

## บทที่ 4

### วิเคราะห์มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการส่งเสริมการประกอบธุรกิจมัลติเทสต์

ปัจจุบันธุรกิจการท่องเที่ยวในประเทศไทยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้สามารถนำเงินตราเข้ามาสู่ระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยได้เป็นจำนวนมาก และเมื่อโลกมีการทำการค้าและการลงทุนระหว่างกันทั่วโลก จึงมีการรวมกลุ่มของแต่ละประเทศกันเพื่อทำข้อตกลงเกี่ยวกับความร่วมมือทางเศรษฐกิจ โดยให้ผู้ประกอบการในด้านธุรกิจที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวของประเทศไทยต้องเผชิญกับการแข่งขันที่มีแนวโน้มว่าจะรุนแรงมากขึ้นในอนาคต ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจของมัลติเทสต์ในประเทศไทย จึงจำเป็นต้องอย่างมากที่จะต้องเร่งพัฒนาอย่างเร่งด่วน เพื่อให้มีศักยภาพเพียงพอที่จะอยู่รอดในภาวะที่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีแนวโน้มว่าจะมีการแข่งขันที่สูงต่อไป

#### 4.1 วิเคราะห์มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ขององค์กรควบคุมกำกับดูแลการประกอบธุรกิจของมัลติเทสต์

องค์กรภาคเอกชนที่มีหน้าที่กำกับดูแลการประกอบธุรกิจของมัลติเทสต์ในประเทศไทย สามารถแบ่งออกได้หลายประการ เช่น สมาคมการค้าต่างๆเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยว ซึ่งเป็นการรวมกลุ่มกันของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวในภาคส่วนต่างๆองค์กรลักษณะนี้แม้ว่าจะเป็นการรวมกลุ่มกันของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว แต่มิใช่เป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นเพื่อมุ่งประกอบการค้าหรือแสวงหากำไร โดยตรงด้วยตัวองค์กรนั้น หากแต่มีวัตถุประสงค์ในการส่งเสริมการประกอบธุรกิจของสมาชิกในองค์กร ในแง่ของกฎหมายจะเห็นว่า กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสมาคมการค้าได้ห้ามมิให้สมาคมการค้าเหล่านี้ประกอบธุรกิจหรือแสวงหากำไร สำหรับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมดูแลการประกอบธุรกิจของมัลติเทสต์ ได้แก่ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัลติเทสต์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 เมื่อพิจารณาพระราชบัญญัติทั้งสองฉบับข้างต้นแล้ว เห็นว่ายังมีองค์กรเอกชนที่มีลักษณะการดำเนินงานที่มิได้มุ่งแสวงหาผลกำไรได้ ดังจะเห็นได้จากผู้ประกอบธุรกิจในภาคส่วนย่อยต่างๆในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งอาจรวมตัวกันจัดตั้งเป็นองค์กรที่มีได้มุ่งแสวงหาผลกำไร เพื่อมีวัตถุประสงค์ในการสร้างเครือข่ายทางธุรกิจ ตลอดจนสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของสมาชิกในสมาคม โดยกฎหมายรับรองให้มีการจัดตั้งองค์กรดังกล่าวได้ซึ่งประกอบไปด้วยองค์กร

หลายประเภท เช่น หอการค้า สมาคมการค้าด้านการท่องเที่ยว และสภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เป็นต้น โดยแต่ละองค์กรจะมีหลักกฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะ นอกจากนี้เพื่อเป็นการส่งเสริมให้องค์กรเอกชนด้านการท่องเที่ยวที่ไม่แสวงหาผลกำไรในแต่ละภาคส่วนสามารถรวมตัวกันเป็นองค์กรในระดับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยรวมเพื่อสะท้อนปัญหา และเสนอแนะนโยบายต่อภาครัฐ ซึ่งองค์กรเอกชนที่มีได้มีวัตถุประสงค์มุ่งแสวงหากำไรนั้นสามารถแบ่งออกได้ ดังนี้

#### 4.1.1 สมาคมการค้าด้านการท่องเที่ยว

ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอาจรวมตัวกันเป็นองค์กรด้านการท่องเที่ยว โดยองค์กรดังกล่าวมิได้มุ่งแสวงหากำไร แต่เป็นองค์กรที่สนับสนุนการดำเนินธุรกิจของสมาชิก องค์กรดังกล่าวอาจจัดตั้งขึ้นได้หลายลักษณะโดยลักษณะแรกคือ สมาคมการค้า ซึ่งอยู่ภายใต้กฎหมายเฉพาะคือ พระราชบัญญัติสมาคมการค้า พ.ศ. 2509 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2550 โดยสมาคมการค้านี้มีข้อจำกัดในการดำเนินการโดยหลักแล้วกฎหมายห้ามมิให้สมาคมการค้าแบ่งปันผลกำไร หรือรายได้ให้แก่สมาชิก หรือดำเนินการในทางการเมือง เพราะวัตถุประสงค์ของกฎหมายต้องการให้สมาคมการค้ามีลักษณะเป็นองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร ซึ่งตั้งขึ้นเพื่อส่งเสริมการประกอบธุรกิจของสมาชิก

นอกจากนี้กฎหมายยังกำหนดห้ามมิให้คณะกรรมการ กรรมการ หรือสมาชิกของสมาคมการค้ากระทำการใดๆ อันอาจเป็นภัยต่อเศรษฐกิจ ความมั่นคงของประเทศ หรือต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน จะเห็นได้ว่าข้อห้ามดังกล่าวมีลักษณะเป็นข้อห้ามอย่างกว้างหากความปรากฏต่อนายทะเบียนว่าสมาคมการค้าใดฝ่าฝืนข้อห้ามดังกล่าวนายทะเบียนมีอำนาจสั่งเป็นหนังสือให้คณะกรรมการ กรรมการ หรือสมาชิกรับหรือจัดการแก้ไขการกระทำภายในระยะเวลาที่นายทะเบียนกำหนด หากสมาคมการค้าไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง กฎหมายให้อำนาจรัฐมนตรีสั่งให้เลิกสมาคมการค้านั้นได้ หากสมาคมการค้ากระทำการอันเป็นการฝ่าฝืนข้อห้ามดังกล่าว รัฐมนตรีมีอำนาจสั่งให้กรรมการทั้งคณะหรือเป็นรายบุคคลออกจากตำแหน่งได้ ในกรณีเช่นนี้คณะกรรมการหรือกรรมการไม่มีสิทธิเป็นกรรมการสมาคมการค้าอีก เว้นแต่จะพ้นกำหนดสามปีนับแต่วันที่ถูกรัฐมนตรีสั่งให้ออกจากตำแหน่ง นอกจากนี้หากการฝ่าฝืนดังกล่าวเป็นการเสียหายอย่างร้ายแรงรัฐมนตรีมีอำนาจสั่งให้เลิกสมาคมการค้านั้นได้

#### 4.1.2 หอการค้า

ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอื่น นอกจากจะรวมตัวกันเป็นสมาคมการค้าแล้ว ยังอาจรวมตัวกันในลักษณะของหอการค้าอีกด้วย กฎหมายเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการจัดตั้งและการดำเนินงานหอการค้า คือ พระราชบัญญัติหอการค้า พ.ศ. 2509 ซึ่งหอการค้าอาจมีการจัดตั้งในระดับชาติ

หรือในระดับที่ย่อยลงมา เช่น หอการค้าจังหวัด ในปัจจุบันหอการค้าที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติหอการค้าประกอบด้วยผู้ประกอบการหลากหลายประเภท สำหรับกรณีธุรกิจท่องเที่ยว นั้น ในปัจจุบันไม่มีหอการค้าที่จัดตั้งขึ้น โดยเฉพาะสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวทั้งกรณีนิติบุคคลและบุคคลธรรมดาอาจเข้าเป็นสมาชิกในหอการค้าใดๆ ที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมาย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับข้อบังคับของหอการค้าต่างๆ ในการกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่จะเข้าเป็นสมาชิก เช่น หอการค้าไทย มีข้อบังคับที่กำหนดวัตถุประสงค์ของหอการค้าไทยไว้กว้างๆ และครอบคลุมการ “ส่งเสริมการท่องเที่ยว” สำหรับคุณสมบัติของผู้ที่ประสงค์จะสมัครเป็นสมาชิกรวมทั้ง กรณีสมาชิกสามัญนั้น ข้อบังคับของหอการค้าไทยกำหนดให้นิติบุคคลที่ประกอบวิสาหกิจในทางการค้า การบริการ สามารถสมัครเป็นสมาชิกสมทบได้ ขึ้นอยู่กับการลงมติของคณะกรรมการหอการค้า จะเห็นได้ว่าจากข้อบังคับของหอการค้าไทยดังกล่าว แม้ว่ามีได้กำหนดถึงผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวไว้โดยตรงแต่ก็สามารถจัดอยู่ในขอบเขตของผู้ประกอบวิสาหกิจการค้าให้บริการได้

#### 4.1.3 สถานูตสาหกรรมกรท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว นั้นนอกจากสมาคมการค้า และหอการค้าแล้ว ยังมีองค์กรภาคเอกชนที่มีได้มุ่งหวังผลกำไร แต่จัดตั้งขึ้นเพื่อการร่วมกลุ่ม สร้างเครือข่าย รวมทั้งเป็นตัวแทนของผู้ประกอบการภาคส่วนย่อยต่างๆ ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในการติดต่อประสานงานกับธุรกิจอื่นหรือหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งก็คือสถานูตสาหกรรมกรท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย องค์กรนี้แตกต่างจากสมาคมการค้าและหอการค้าเนื่องจากมีกฎหมายจัดตั้งขึ้นเป็นการเฉพาะ คือพระราชบัญญัติสถานูตสาหกรรมกรท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2544 ซึ่งจัดตั้งสถานูตสาหกรรมกรท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยขึ้น โดยไม่จำเป็นต้องมีผู้ก่อการจัดตั้งไปยื่นเรื่องขอจัดตั้งดังเช่นกรณีของสมาคมการค้า หรือหอการค้า โดยสถานูตสาหกรรมกรท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยนั้น มีข้อจำกัดในการดำเนินงานดังนี้

4.1.3.1 สถานูตสาหกรรมกรท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย มีพระราชบัญญัติสถานูตสาหกรรมกรท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2544 ได้จัดตั้งและวางหลักการเกี่ยวกับการดำเนินการไว้ โดยเฉพาะ ซึ่งหากเปรียบเทียบกับกรณีของสมาคมการค้าและหอการค้า นั้น จะเห็นได้ว่าแม้จะมีกฎหมายกำหนดหลักการจัดตั้งและควบคุมการดำเนินการ โดยเฉพาะเช่นกัน แต่กฎหมายดังกล่าวมิได้มุ่งจัดตั้งสมาคมหรือหอการค้าอันใดอันหนึ่งขึ้น โดยเฉพาะ เพียงแต่วางหลักเกณฑ์สำหรับผู้ประสงค์จะลงทะเบียนสมาคมการค้าหรือหอการค้าในขณะที่กรณีสถานูตสาหกรรมกรท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยนั้น เป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติดังกล่าวโดยตรง

4.1.3.2 สภาพอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยหลักแล้วมุ่งหมายให้เป็นองค์กรอันเป็นที่รวมตัวกันของสมาคมการค้าที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว เห็นได้จากคุณสมบัติของสามัญสมาชิกที่จะต้องเป็นสมาคมการค้า แต่ในกรณีของสมาคมการค้านั้นจะเห็นได้ว่าสมาชิกจะเป็นตัวผู้ประกอบการธุรกิจนั้นๆ ซึ่งมักเป็นองค์กรธุรกิจ เช่น บริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต้น ซึ่งองค์กรธุรกิจดังกล่าวได้กระทำการท่องเที่ยวไปเพื่อแสวงหาผลกำไร โดยอาจจะเอาสภาพอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ไม่แสวงหาผลกำไร เพื่อกระทำความผิด โดยการเอาเปรียบนักท่องเที่ยวให้ได้รับความเดือดร้อน และเสียหาย

4.1.3.3 สภาพอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยนั้น กฎหมายได้กำหนดให้มีโครงสร้างที่ประกอบด้วยตัวแทนของผู้ประกอบธุรกิจในภาคส่วนย่อยต่างๆ ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งสะท้อนแนวคิดที่จะให้มีองค์กรซึ่งเป็นตัวแทนของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งหมดของประเทศไทย สำหรับสมาคมการค้าในแต่ละสมาคมอาจจะมีลักษณะการรวมตัวและสะท้อนถึงปัญหาเฉพาะของภาคส่วนใดภาคส่วนหนึ่ง เช่น สมาคมโรงแรม สมาคมผู้ประกอบการนำเที่ยว จึงไม่สามารถเป็นองค์กรที่ทำหน้าที่เสนอแนะนโยบายต่อภาครัฐเกี่ยวกับปัญหาการท่องเที่ยวโดยรวมของประเทศไทยได้นอกจากนี้การกระจัดกระจายของสมาคมการค้าที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวอาจทำให้เกิดปัญหาด้านความเป็นเอกภาพในการติดต่อประสานงานหรือสะท้อนปัญหาที่เกิดขึ้นต่อภาครัฐ

4.1.3.4 สภาพอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยนั้น นอกจากมีสมาชิกที่เป็นผู้ประกอบการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในภาคส่วนต่างๆ แล้วยังประกอบด้วยตัวแทนของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องด้วย ซึ่งแตกต่างกับกรณีสมาคมการค้าที่ประกอบด้วยตัวแทนของผู้ประกอบการท่องเที่ยวภาคเอกชน ดังนั้นสภาพอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจึงมีลักษณะเป็นองค์กรที่มีวัตถุประสงค์ในการติดต่อประสานงาน เสนอแนะนโยบาย ทิศทางของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

#### 4.1.4 องค์กรควบคุมกำกับดูแลการประกอบธุรกิจของมัลติเทสต์

ในประเทศไทยนั้นสามารถแบ่งเป็นองค์กรภาครัฐที่มีหน้าที่กำกับดูแล และส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยตรง และองค์กรภาครัฐที่ทำหน้าที่กำกับดูแลและส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยอ้อม ส่วนองค์กรภาครัฐที่ทำหน้าที่กำกับดูแลและส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยตรง ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งเป็นองค์กรตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 โดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีอำนาจหน้าที่คือ รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการ ติดตามและสอดส่องพฤติการณ์ของผู้ประกอบอาชีพมัลติเทสต์ ซึ่งได้กระทำการใดๆ อันมีลักษณะเป็นการละเมิด

สิทธิของผู้บริโภค และจัดดำเนินการต่างๆที่จำเป็นเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคตามที่บัญญัติไว้ใน มาตรา 20 ของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2550

#### 4.1.5 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (Tourism Authority of Thailand: TAT) หรือสำนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งชาติ (Nation Tourist Organization: NTO)

มีหน้าที่ควบคุมกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 ทำหน้าที่ดูแล สอดส่อง และรวบรวมปัญหาที่ก่อให้เกิดความไม่สะดวก และความเดือดร้อนแก่นักท่องเที่ยว รายงานต่อส่วนกลาง และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปแก้ไข ประสานงานและดูแลการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว และภาระงานอื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย ถือเป็นหน่วยงานหลักที่คอยสนับสนุนหน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว โดยมีวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ตามพระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 ที่สำคัญเช่นส่งเสริมการท่องเที่ยว และอุตสาหกรรมท่องเที่ยวตลอดจนการประกอบอาชีพของคนไทยในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เผยแพร่ประเทศไทยในด้านความงามของธรรมชาติโบราณสถาน โบราณวัตถุ ประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม การกีฬา และวิวัฒนาการของเทคโนโลยี ตลอดจนกิจการอย่างอื่นอันจะเป็นการชักจูงให้มีการเดินทางท่องเที่ยว อำนวยความสะดวก และความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ส่งเสริมความเข้าใจอันดี และความเป็นมิตรไมตรีระหว่างประชาชน และระหว่างประเทศโดยอาศัยการท่องเที่ยวริเริ่มให้มีการพัฒนาการท่องเที่ยวและเพื่อพัฒนาปัจจัยพื้นฐาน และสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ถือเป็นหน่วยงานภาครัฐที่เป็นแกนหลักในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของประเทศไทย โดยมีสภาอุตสาหกรรมคอยเป็นองค์กรที่ประสานงานให้ผู้ประกอบการ และภาครัฐได้มีโอกาสแสดงถึงความต้องการของคนที่จะดำเนินการประการใดประการหนึ่ง เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวส่วนกระทรวงท่องเที่ยว และกีฬาเปรียบเสมือนนำสิ่งที่ภาครัฐทั้งหมดต้องการไปปฏิบัติโดยผ่านกรมกองต่างๆในกระทรวงที่สำคัญคือสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวที่มีหน้าที่ในการควบคุมผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559

#### 4.1.6 ตำรวจท่องเที่ยว

ถือเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ดูแลคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวทั่วราชอาณาจักร การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวได้ร่วมมือประสานงานกับหน่วยตำรวจท้องถิ่นอย่างใกล้ชิด ทั้งในด้านการแก้ไข และปราบปราม พร้อมทั้งเป็นศูนย์ประสานงานให้ฝ่ายคุ้มครองนักท่องเที่ยวดำเนินการตามนโยบายของกรมตำรวจ ในด้านการให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวทั่วราชอาณาจักร

จากกรณีตัวอย่างที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดแก่นักท่องเที่ยวเป็นเหตุให้นักท่องเที่ยวได้รับความเดือดร้อนและเสียหายนั้น เกิดจากปัญหาในหลายกรณีทั้งในความคิดทางแพ่ง และทางอาญา ในการดำเนินการร้องเรียนปัญหาเพื่อที่จะได้รับการเยียวยาความเสียหายของนักท่องเที่ยวในฐานะผู้บริโภคนั้น ยังต้องมีการดำเนินการร้องเรียนและฟ้องร้องไปยังหน่วยงานต่างๆของภาครัฐ ซึ่งในกรณีนี้จะเกิดความล่าช้า เพราะการประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์เป็นการให้บริการแก่ผู้บริโภคอย่างหนึ่ง ตามมาตรา 21 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2552 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 ได้บัญญัติว่า “ในกรณีที่กฎหมายว่าด้วยการใดได้บัญญัติเรื่องใดไว้โดยเฉพาะให้บังคับตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยการนั้น และให้นำบทบัญญัติในหมวดนี้ ไปใช้บังคับได้เท่าที่ไม่ซ้ำหรือขัดกับบทบัญญัติดังกล่าว” และเนื่องจากประเทศไทยได้มีการบัญญัติพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 ใช้ควบคุมการประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์โดยเฉพาะตามมาตรา 40 บัญญัติไว้ว่า

“เมื่อมีผู้ร้องเรียนหรือปรากฏก่อนายทะเบียนว่านักท่องเที่ยวผู้ใดได้รับความเสียหายจากการที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวหรือตามที่ได้โฆษณาหรือชี้ชวนไว้ หรือตามพระราชบัญญัตินี้ ให้นายทะเบียนดำเนินการสอบสวนหาข้อเท็จจริงและวินิจฉัยโดยรวดเร็วและเป็นธรรม ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด

ในการดำเนินการสอบสวนหาข้อเท็จจริงและวินิจฉัยตามวรรคหนึ่ง ให้นายทะเบียนรับฟังคำชี้แจงของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวซึ่งถูกกล่าวหาด้วย”

โดยทางปฏิบัติปัจจุบันหากเกิดความเสียหายแก่นักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวร้องเรียนไปยังตำรวจท่องเที่ยว หรือร้องเรียนไปยังสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะส่งเรื่องต่อไปยังสำนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งชาติให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นตามข้อร้องเรียน

#### 4.1.7 สำนักพัฒนาการท่องเที่ยวกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ถือเป็นหน่วยงานหลักในการกำกับดูแลการท่องเที่ยวแล้ว สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจกำกับดูแลในเรื่องต่างๆไป ที่ไม่ซ้ำหรือขัดกับบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ แต่ในทางปฏิบัตินักท่องเที่ยวจะไม่สามารถทราบได้ว่าเรื่องร้องเรียนของตนอยู่ภายใต้กฎหมายเฉพาะคือ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 หรือกฎหมายทั่วไปคือพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 จึงทำให้เกิดความสับสนและไม่ชัดเจนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานทั้งสอง แตกต่างจากในประเทศอังกฤษที่มีหน่วยงานทั่วไปในการกำกับดูแล ในประเทศอังกฤษจะมีแผนกมาตรการทางการค้า

(Trading Standard Department) เป็นหน่วยงานทั่วไปที่มีหน้าที่บังคับให้เป็นไปตาม Package Travel Package Holidays and Package Tour Regulation 1992 เป็นผู้กำกับดูแลให้เป็นไปตามกฎหมายและรับเรื่องร้องเรียนจากนักท่องเที่ยวโดยตรง และเจ้าหน้าที่แผนกมาตรฐานทางการค้าจะมีอำนาจในการสืบสวนและดำเนินคดีกับผู้ประกอบกิจการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ตัวแทนการเดินทางโดยฟ้องคดีต่อศาลเพื่อให้ลงโทษผู้กระทำความผิดและให้ชดเชยค่าเสียหายให้แก่นักท่องเที่ยวโดยเร็ว

นอกจากนี้ถึงแม้ว่าตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 กำหนดให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจ และหน้าที่ต้องประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุม ส่งเสริม หรือกำหนดมาตรการของสินค้าหรือบริการ คือการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย แต่ในทางปฏิบัติหน่วยงานทั้งสองยังคงขาดการประสานงาน หรือความร่วมมือระหว่างกัน เพราะเมื่อแต่ละหน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวมาก็จะดำเนินการพิจารณาตามที่กฎหมายได้ให้อำนาจแก่ตนเองเท่านั้น ซึ่งเป็นการขัดต่อเจตนารมณ์ของบทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ได้บัญญัติคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองสิทธิของนักท่องเที่ยวในฐานะผู้บริโภค ทำให้เกิดปัญหาว่านักท่องเที่ยวซึ่งมีฐานะเป็นผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ไม่สามารถที่จะได้รับความคุ้มครองสิทธิตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 และตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 อย่างเพียงพอและเหมาะสม

จากการศึกษาผู้วิจัยเห็นว่าในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 ยังไม่มีการกำหนดให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคส่งเรื่องร้องเรียนและคำวินิจฉัยความผิดที่เกี่ยวข้องกับการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ไปในห้วงครั้งที่รับผิดชอบตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 เพื่อไปลงโทษตามกฎหมายโดยเฉพาะ และยังไม่มีการกำหนดบทลงโทษถ้าหากไม่มีการส่งเรื่องราวร้องทุกข์หรือการไม่ประสานงานระหว่างหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง ส่งผลให้เกิดปัญหาอำนาจหน้าที่ระหว่างหน่วยงานดังกล่าวได้ หากพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 ได้รับการแก้ไขต่อไปในการจัดตั้งองค์กรที่มีหน้าที่ควบคุมกำกับดูแลการประกอบธุรกิจมัคคุเทศก์ โดยเฉพาะก็จะส่งผลให้การควบคุมกำกับดูแลการประกอบธุรกิจมัคคุเทศก์มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## 4.2 วิเคราะห์มาตรการการควบคุม การปฏิบัติหน้าที่ และจรรยาบรรณของผู้ประกอบธุรกิจ มัคคุเทศก์

ปัจจุบันผู้ประกอบธุรกิจนำมัคคุเทศก์บางรายอาศัยข้อบกพร่องของกฎหมาย โดยการใช้สื่อโฆษณา ที่มีอยู่ในรูปแบบต่างๆที่มีลักษณะเกินความเป็นจริง หรือใช้ข้อความที่มีลักษณะแอบแฝงสาระสำคัญที่ควร จะแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบ แต่ผู้ประกอบธุรกิจมัคคุเทศก์กลับไม่แจ้งให้นักท่องเที่ยวหลงเชื่อและ ตกใจเข้าทำสัญญากับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ รวมทั้งผู้ประกอบธุรกิจมัคคุเทศก์ยังมีการปิด กิจการหลบหนีความรับผิดชอบ จนถึงขนาดทำให้นักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากได้รับความเดือดร้อน ความ เสียหาย ไม่ว่าจะเป็นความเสียหายอันเนื่องมาจากการถูกริบเงินมัดจำการยกเลิกการเดินทาง ตลอดจน สูญเสียค่าใช้จ่ายจากการที่ผู้ประกอบธุรกิจมัคคุเทศก์ได้ปิดกิจการหลบหนี ซึ่งปัญหาดังกล่าวสามารถ อธิบายได้ดังต่อไปนี้

### 4.2.1 มาตรการการควบคุมของผู้ประกอบธุรกิจมัคคุเทศก์

ถึงแม้ประเทศไทยมีพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 ได้กำหนดหลักเกณฑ์เพื่อควบคุมการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ให้มีประสิทธิภาพและมี จรรยาบรรณตามกฎหมาย แต่สภาพสังคมในปัจจุบันผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์บางรายไม่ม ีความสำนึกในหน้าที่ ไม่มีความรับผิดชอบต่อสังคม มีแต่ความเห็นแก่ตัวแสวงหาซึ่งผลกำไร โดยไม่ คำนึงถึงความเดือดร้อนของนักท่องเที่ยวหรือผู้บริโภค การเอารัดเอาเปรียบของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ ความไม่เป็นธรรมที่นักท่องเที่ยวได้รับ ปัญหาความเดือดร้อนและเสียหายในการที่ผู้บริโภค ลินค้า และบริการทางการท่องเที่ยวได้รับอาจจะเกิดปัญหา เช่น นักท่องเที่ยวไม่ได้รับการบริการที่ เหมาะสม การบริการที่ล่าช้า หรือมีเหตุขัดข้องเกิดขึ้นซึ่งไม่ได้เกิดจากตัวนักท่องเที่ยวและผู้บริโภคเอง แต่ ที่สำคัญคือความไม่รู้ข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับการบริการ เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว และความไม่รู้หรือเข้าใจผิด ในสาระสำคัญที่เกี่ยวกับตัวมัคคุเทศก์เอง ซึ่งอาจจะมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจมัคคุเทศก์อาจมี เจตนาในการปกปิดข้อเท็จจริงบางประการเพื่อมิให้นักท่องเที่ยวหรือผู้บริโภคได้รู้ เพราะถ้ามีนักท่องเที่ยว รู้ ก็จะไม่ใช้บริการจากตนเอง ถึงแม้การกระทำของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ไม่บอกความจริงที่ เกี่ยวกับข้อมูลของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ก่อน เพื่อให้ผู้บริโภคได้ทราบก่อนการตัดสินใจ



เลือกใช้บริการซ่อมเป็นการไม่เป็นธรรมต่อนักท่องเที่ยวหรือผู้บริโภค ซึ่งพบได้จากปัญหาที่เกิดขึ้นตามสื่อในปัจจุบัน เช่น

กรณีบริษัทนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ที่หลอกขายทัวร์ให้แก่นักท่องเที่ยวเพื่อเดินทางไปท่องเที่ยวต่างประเทศ โดยนายพงษ์ศักดิ์ อาจำ อายุ 32 ปี ได้ยื่นเรื่องเพื่อขอให้ตรวจสอบบริษัทนำเที่ยวและมัคคุเทศก์แห่งหนึ่งย่านถนนตรางุสิน แขวงคลองตันใต้ เขตคลองสาน กรุงเทพฯ เนื่องจากสงสัยว่าอาจโดนบริษัทดังกล่าวหลอกตุ๋นขายทัวร์ไปเที่ยวประเทศเกาหลีใต้ โดยคิดค่าทัวร์ถูกกว่าบริษัทอื่น คือคนละ 13,900 บาท รวมค่าเดินทาง ที่พัก และอาหาร จึงติดต่อขอซื้อทัวร์ดังกล่าวเป็นจำนวน 5 คน รวมเป็นเงิน 69,500 บาท โดยโอนเงินไปเมื่อเดือนกันยายน พ.ศ. 2556 โดยกำหนดการเดินทางวันที่ 22 – 26 ตุลาคม พ.ศ. 2556 ต่อมาวันที่ 17 ตุลาคม พ.ศ. 2556 บริษัทดังกล่าวได้โทรแจ้งว่าขอเลื่อนการเดินทางออกไปเป็นเดือนพฤศจิกายน โดยอ้างว่ามีปัญหาเกี่ยวกับสายการบิน ระหว่างนั้นเพื่อนของนายพงษ์ศักดิ์ให้ข้อมูลว่าบริษัทดังกล่าวมีสองสามีภรรยาเป็นเจ้าของ และในอดีตเคยมีผู้เข้าแจ้งความให้ดำเนินคดีกับบริษัทดังกล่าวในคดีร่วมกันฉ้อโกงที่กองปราบปราม

ปัจจุบันพบว่า การปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์มีลักษณะเป็นการขาดจรรยาบรรณและปฏิบัติหน้าที่ในลักษณะที่ไม่เหมาะสม จนทำให้นักท่องเที่ยวซึ่งเป็นผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากการกระทำดังกล่าว โดยปัญหานี้เกิดจากการที่ไม่มีความชัดเจนเพียงพอในการที่จะนำเอามาตรการในการจัดอบรมมัคคุเทศก์ตามกฎกระทรวงว่าด้วยการอบรมมัคคุเทศก์เพิ่มพูนมาบังคับใช้อย่างจริงจัง นอกจากนี้กฎหมายในเรื่องการควบคุมพฤติกรรมและการควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์ยังไม่มี ความชัดเจนและรัดกุมในการกำหนดลักษณะพฤติกรรมที่ถือว่าเป็นการกระทำที่เป็นเหตุให้เกิดความเสื่อมเสียชื่อเสียงเกียรติยศ และขาดจรรยาบรรณของวิชาชีพมัคคุเทศก์

#### 4.2.2 การปฏิบัติหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจมัคคุเทศก์

อีกกรณีหนึ่งเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์ที่ทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความเดือดร้อนคือ กรณีที่มีมัคคุเทศก์ที่ไม่ได้รับอนุญาตซึ่งอาจจะเป็นชาวต่างชาติ หรือคนไทยที่ไม่ได้มีใบประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ ได้ลักลอบประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ในประเทศไทย จนส่งผลกระทบต่ออาชีพมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ได้รับอนุญาตให้ทำงานอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ตลอดจนส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของวัฒนธรรมอันดีงามของประเทศไทยต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ อันก่อให้เกิดความเสียหายแก่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างมาก โดยกรณีผู้ประกอบการนำเที่ยวว่าจ้างมัคคุเทศก์ ซึ่งไม่มีใบอนุญาตมี

โทษตามกฎหมาย คือต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าแสนบาท หรือมีกรณีการก่อให้เกิดความเสียหายแก่อุตสาหกรรมท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว หรือนักท่องเที่ยว ต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าแสนบาท เช่นเดียวกัน ประกอบกับประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน คือกรณี “ทัวร์ศูนย์เหรียญ” ทำให้องค์กรทุกภาคส่วนต้องเข้ามาให้ได้รับการแก้ไขโดยเร็วที่สุดด้วยวิธีการต่างๆ ได้แก่ การกำหนด “ราคากลาง” ขายทัวร์ที่เป็นธรรมกับนักท่องเที่ยวจีน ซึ่งมีการกำหนดต้นทุนที่ชัดเจนตามกลไกตลาด เพื่อให้บริษัทต่างๆ ที่ทำธุรกิจด้านการท่องเที่ยวต้องมีการเสนอขาย Tour Fare ที่เป็นจริง มีคุณภาพตามราคาที่เหมาะสม และบริษัทด้านการท่องเที่ยว ต้องมีการปฏิบัติตามกฎข้อบังคับของคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์อย่างจริงจัง ด้วยเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทย จึงต้องมีข้อบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจังมีการลงโทษผู้กระทำผิดโดยไม่ละเว้น เพื่อกำจัดผู้ประกอบการและมัคคุเทศก์ที่ทำผิด ออกจากการประกอบการ และจะต้องส่งเสริมบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ที่มีคุณภาพให้บริการที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับของการประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ เพื่อสร้างแรงจูงใจในการพัฒนา โดยต้องมีหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เช่น สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว และสมาคมองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เข้ามาสร้างแนวทางการแก้ไขด้านธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย โดยจะต้องจับมือกันในการปราบปรามและกวาดล้างมัคคุเทศก์เถื่อน และบริษัททัวร์ที่ทำลายการท่องเที่ยวของไทยให้หมดไปด้วยแนวทางมาตรการทางกฎหมาย สำหรับประเทศไทยยังไม่มี การจัดระบบควบคุมที่จะสร้างเครือข่ายให้ความร่วมมือ การรับเรื่องราวร้องทุกข์จากนักท่องเที่ยวในฐานะผู้บริโภคนั้น เมื่อนักท่องเที่ยวประสบปัญหาจากการถูกละเมิดสิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้บริการในธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทย นักท่องเที่ยวซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมมีสิทธิที่จะร้องเรียน หรือร้องทุกข์เพื่อขอรับความเป็นธรรม ซึ่งภาครัฐจะต้องจัดให้มีช่องทางร้องทุกข์อย่างสะดวก ซึ่งประเทศไทยมีช่องทางในการร้องทุกข์ ไม่ว่าจะเป็นทางโทรศัพท์ ทางจดหมาย หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) แต่การให้นักท่องเที่ยวร้องเรียนด้วยตนเอง นักท่องเที่ยวมักคิดว่าการเรียกร้องเป็นสิ่งที่ยุ่งยาก มีขั้นตอนมาก ไม่เกิดประโยชน์ และเสียเวลาจึงมักไม่ใช้สิทธิเรียกร้องให้มีการปรับปรุงสินค้าที่ทำให้เกิดความเสียหาย

จากการศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์ในประเทศไทย พบว่าการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ใช้บริการ ยังไม่ถูกใช้อย่างแพร่หลาย และยังไม่เป็นรูปธรรมมากนัก ซึ่งจะพบแต่นักท่องเที่ยวแสดงความคิดเห็นวิพากษ์วิจารณ์ถึงบริการตามเว็บไซต์ท่องเที่ยวต่างๆ และสื่อสาร

สนเทศเท่านั้น ซึ่งผู้ประกอบการและมัคคุเทศก์ควรจัดให้มีฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ หรือปัญหาจากนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการ ซึ่งนอกจากจะเป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อลูกค้าแล้ว ยังเป็นช่องทางรับทราบข้อบกพร่องของการประเทศญี่ปุ่น ผู้ประกอบการจะจัดให้มีฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ หรือปัญหาจากนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการซึ่งนอกจากจะเป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อลูกค้าแล้ว ยังเป็นช่องทางรับทราบข้อบกพร่องของการให้บริการซึ่ง จะเป็นข้อมูลที่จะใช้ปรับปรุงพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานความปลอดภัยของบริการในธุรกิจนั้นได้

#### 4.2.3 จรรยาบรรณของผู้ประกอบการมัคคุเทศก์

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 ไม่สามารถแก้ไขปัญหาการปฏิบัติหน้าที่โดยขาดจรรยาบรรณของผู้ประกอบการมัคคุเทศก์ได้อย่างเพียงพอ เพราะในพระราชบัญญัตินี้มีกำหนดเพียงบทบัญญัติที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่นำเที่ยวให้เป็นไปตามมาตรฐาน บทบัญญัติดังกล่าวเป็นบัญญัติที่กว้างจนเกินไปสำหรับการกำหนดจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ในการปฏิบัติหน้าที่ต่อนักท่องเที่ยว ซึ่งบัญญัติไว้ในมาตรา 57 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 โดยกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ดังต่อไปนี้

มัคคุเทศก์ต้องไม่กระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดอันจะนำมาซึ่งความเสื่อมเสียชื่อเสียง เกียรติยศ และจรรยาบรรณวิชาชีพ คือ

(1) อธิบายหรือบอกกล่าวเรื่องราวแก่นักท่องเที่ยว อันจะนำมาซึ่งความไม่ถูกต้องและเสื่อมเสียแก่ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ รวมทั้งภาพพจน์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย และต่างประเทศ

(2) ไม่รับผิดชอบต่องานในหน้าที่มัคคุเทศก์ ซึ่งจะต้องคำนึงถึงประโยชน์ของนักท่องเที่ยว ตามข้อตกลงเกี่ยวกับรายการนำเที่ยวเป็นสำคัญ หรือละทิ้งหน้าที่การงาน

(3) ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ซื่อสัตย์สุจริต แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ หรือกระทำการใด เพื่อให้นักท่องเที่ยวอยู่ในสภาพที่ต้องปฏิบัติตามโดยสมัครใจ

(4) ปฏิบัติตนอันเป็นการฝ่าฝืนศีลธรรม ขัดต่อขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามของประเทศไทย หรือกระทำอันเป็นการฝ่าฝืนต่อกฎระเบียบของสถานที่ท่องเที่ยวแต่ละแห่ง รวมทั้งอธิบายให้นักท่องเที่ยวปฏิบัติเช่นเดียวกัน

ผู้วิจัยเห็นว่าควรกำหนดเพิ่มเติมบทบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ไว้ในบัญญัติ ในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 นั้นจะต้อง เป็นการบัญญัติโดยเฉพาะเจาะจง เพื่อเป็นการส่งเสริมการปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้อง และไม่เอารัดเอาเปรียบ นักท่องเที่ยวให้ได้รับความเสียหาย ซึ่งจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ในการปฏิบัติงาน ได้แก่

(1) ความตระหนักในหน้าที่ และความรับผิดชอบ มัคคุเทศก์พึงปฏิบัติหน้าที่ของตน โดย เต็มกำลังความสามารถ และมีความรับผิดชอบตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน จนกระทั่งส่งนักท่องเที่ยวผู้ที่พักโดย สวัสดิภาพ ไม่ทอดทิ้งให้นักท่องเที่ยวเผชิญโชคโดยลำพัง หรือละเลยไม่เอาใจใส่ดูแลให้ความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว

(2) ความซื่อสัตย์สุจริต มัคคุเทศก์ไม่พึงปล่อยให้ ความโลภ ความเห็นแก่ได้ เข้าครอบงำ และถือโอกาส จากความไว้วางใจ ของนักท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยว เสียประโยชน์ เช่น นำนักท่องเที่ยว ไปซื้อของ เฉพาะร้านที่จ่ายค่าพาหนะพิเศษที่ไม่เป็นธรรมแก่นักท่องเที่ยวโดยไม่คำนึงถึงคุณภาพของสินค้ากับราคาที่นักท่องเที่ยวต้องจ่าย ผลของการกระทำนี้กระทบไม่เฉพาะชื่อเสียงของมัคคุเทศก์ เท่านั้น แต่ยังส่งผลกระทบต่อถึงบริษัทนำเที่ยวที่มัคคุเทศก์สังกัด และเลยไปถึงชื่อเสียงของประเทศชาติ และชนในชาติด้วย

(3) ความรู้จักประมาณตน มัคคุเทศก์พึงเข้าใจว่าตนอยู่ในฐานะ ผู้ให้บริการนักท่องเที่ยว เป็นผู้รับบริการเสมือนนายจ้าง จึงไม่ควรตีตนเสมอกับนักท่องเที่ยว ทั้งด้วยกิริยา ท่าทาง ความประพฤติ และวาจา เช่น ไม่ตะโกน หรือตบมือดังๆ เพื่อเรียกนักท่องเที่ยว ไม่แสดงอาการ ขัดเคือง หรือเบียดเบียน เมื่อนักท่องเที่ยวพลาดเวลานัดหมาย ไม่เกรี้ยวกราด เอาแต่ใจ เมื่อนักท่องเที่ยวไม่ปฏิบัติตามกำหนดการ ทั้งไม่ร่วมโต๊ะ รับประทานอาหาร หรือเครื่องดื่มกับนักท่องเที่ยว โดยไม่ได้รับการเชิญเชิญ เป็นต้น หากเกิดปัญหาเหล่านี้ขึ้น มัคคุเทศก์ควรสามารถหาทางออกอย่างละมุนละม่อมไม่ก่อให้เกิดความหมางใจ แก่นักท่องเที่ยว

(4) ความเข้าใจเพื่อนมนุษย์ มัคคุเทศก์พึงเข้าใจว่า มนุษย์ทุกคน บรรณาณาความรัก ความเอาใจใส่ ดูแล ต้องการให้เห็นว่า ตนเป็นคนสำคัญ จึงควรปฏิบัติตนต่อนักท่องเที่ยวอย่างเสมอหน้า เอาใจใส่ดูแลอย่างทั่วถึง ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ระมัดระวังที่จะไม่ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความกระทบกระเทือนใจ โดยมีได้เจตนา เช่น การเล่าเรื่องตลกของชาติต่างๆ ที่อาจกลายเป็นการดูหมิ่นเจ้าของชาตินั้น เป็นต้น พึงยึดหลักการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ในการปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยว

(5) ความเมตตา กรุณา ปราบปรามให้ผู้อื่นมีความสุข มัคคุเทศก์พึงเข้าใจจุดประสงค์ของนักท่องเที่ยวว่าต้องการความสุข และความเพลิดเพลินจากการท่องเที่ยว ทั้งนี้มัคคุเทศก์ก็เป็นผู้สามารถสนองความประสงค์ได้ โดยกระตือรือร้น และเต็มใจไม่ก่อทุกข์ให้แก่นักท่องเที่ยว เช่น การเล่าเรื่องส่วนตัว หรือความทุกข์ร้อนเพื่อขอความเห็นใจ

(6) ความประพฤติกิริยามารยาท มัคคุเทศก์จะต้องมีความประพฤติที่ดีและมีกิริยามารยาทที่สุภาพไม่ควรเสพของมีนเมา หรือสูบบุหรี่ขณะปฏิบัติหน้าที่ แสดงความเป็นมิตรต่อนักท่องเที่ยวทุกคนที่อยู่ในความดูแลของตน แต่ให้อยู่ภายในขอบเขตที่เหมาะสมโดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องไม่ประพฤติดนในทางชู้สาวกับนักท่องเที่ยวอย่างเด็ดขาด

(7) ความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่ มัคคุเทศก์ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้น และความเอาใจใส่ในการกิจที่ได้รับมอบหมาย ไม่ทิ้งงานหรือมอบให้ผู้อื่นปฏิบัติหน้าที่แทน โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ไม่แสดงกริยาอาการเบื่อหน่าย หรือเฉื่อยชา แต่ต้องยิ้มแย้ม แจ่มใส ขณะปฏิบัติหน้าที่ ไม่แสดงสีหน้าบึ้งตึง หรือแสดงอาการโกรธเกรี้ยว แม้จะไม่พอใจสิ่งหนึ่งสิ่งใดก็ตาม และที่สำคัญคือต้องไม่ทะเลาะหรือโต้เถียงกับนักท่องเที่ยวโดยเด็ดขาด

(8) การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง สิ่งที่มัคคุเทศก์อธิบายแก่นักท่องเที่ยวต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง มิใช่เป็นข้อมูลที่ผิดๆ อันเกิดจากการเดาหรือการรับฟังมาจากผู้อื่นที่มิใช่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้งนี้เพราะนักท่องเที่ยวมีแนวโน้มที่จะเชื่อถือข้อมูลที่ได้จากหลักการปฏิบัติตนของมัคคุเทศก์อยู่แล้ว หากให้ข้อมูลที่ผิดๆ อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่อาชีพมัคคุเทศก์โดยรวมได้

(9) การตรงต่อเวลา การตรงต่อเวลาถือเป็นมารยาทที่สำคัญอย่างหนึ่ง และมัคคุเทศก์ควรจะต้องตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ไม่ว่าในการไปรับนักท่องเที่ยวจากสนามบิน หรือ โรงแรมที่พัก การกำหนดเวลาเดินทางไปเที่ยวชมสถานที่ต่างๆ การส่งนักท่องเที่ยวกลับ โรงแรมที่พักหรือจุดหมายปลายทาง หรือที่สนามบิน รวมทั้งการนัดหมายเวลากับนักท่องเที่ยวในกรณีอื่นๆ การผิดนัด หรือไม่ตรงเวลานอกจากจะเป็นการเสียมารยาทแล้วยังอาจเกิดความเสียหายในการปฏิบัติงานด้วย

(10) การไม่กล่าวคำหยาบหรือให้ร้ายป้ายสีผู้อื่น มัคคุเทศก์พึงไม่กล่าวคำหยาบ ดิเสียน หรือให้ร้าย ป้ายสี ต่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์คนอื่นๆ รวมทั้งการดำเนินงานของ บริษัทนำเที่ยวใดๆ ให้ นักท่องเที่ยวฟังอย่างเด็ดขาด

จากการศึกษาหลักจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ทั้ง 10 ประการดังกล่าวแล้ว ผู้วิจัยเห็นควรที่จะนำหลักจรรยาบรรณทั้ง 10 ประการไปบัญญัติเพิ่มเติมในมาตรา 57 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ และจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์โดยเฉพาะ เพื่อให้มัคคุเทศก์ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและไม่กระทำให้เกิดความเสียหายแก่นักท่องเที่ยว เมื่อมัคคุเทศก์ได้กระทำความผิดไปจากหลักจรรยาบรรณทั้ง 10 ประการก็ควรที่จะมีบทลงโทษมาบัญญัติเพื่อการป้องกันมิให้มัคคุเทศก์อาศัยช่องว่างของกฎหมายในการกระทำความผิด

#### 4.3 วิเคราะห์มาตรการเกี่ยวกับสิทธิของนักท่องเที่ยวหรือผู้บริโภค

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 เป็นกฎหมายที่บัญญัติเพื่อควบคุมธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์เป็นหลัก แต่ในพระราชบัญญัตินี้ก็ยังไม่เอื้ออำนวยต่อการที่จะคุ้มครองนักท่องเที่ยวในฐานะผู้บริโภคที่ได้ซื้อบริการนำเที่ยวจากผู้ประกอบการ ซึ่งสามารถที่จะอธิบายได้ดังต่อไปนี้

##### 4.3.1 มาตรการเกี่ยวกับสิทธิของนักท่องเที่ยวหรือผู้บริโภค

ตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 ได้บัญญัติเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ให้แก่นักท่องเที่ยวที่ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายนั้นมีสิทธิที่จะสามารถร้องเรียนต่อนายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวเพื่อสามารถเรียกค่าเสียหายได้ตามมาตรา 40 ของพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 ซึ่งบัญญัติว่า

“เมื่อมีผู้ร้องเรียนหรือปรากฏต่อนายทะเบียนว่านักท่องเที่ยวผู้ใดได้รับความเสียหายจากการที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวหรือตามที่ได้โฆษณาหรือชี้ชวนไว้ หรือตามพระราชบัญญัตินี้ ให้นายทะเบียนดำเนินการสอบหาข้อเท็จจริงและวินิจฉัยโดยเร็วและเป็นธรรม ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด

ในการดำเนินการสอบหาข้อเท็จจริงและวินิจฉัยตามวรรคหนึ่ง ให้นายทะเบียนรับฟังคำชี้แจงของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวซึ่งถูกกล่าวหาประกอบด้วย”

ประกอบกับระเบียบคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ว่าด้วย การสอบหาข้อเท็จจริง การวินิจฉัยของนายทะเบียน และอัตราค่าปรับเงินชดเชย พ.ศ. 2553 หมวด 4 ข้อ 18 ให้นายทะเบียนกำหนด

อัตราการจ่ายเงินชดเชยความเสียหาย “ตามจำนวนที่สามารถคำนวณเป็นเงินได้” แต่ตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 มาตรา 15 “ผู้ใดประสงค์จะประกอบธุรกิจนำเที่ยวให้ขึ้น คำขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์จากนายทะเบียน” และมาตรา 49 “ผู้ใดประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ให้ขึ้นคำขอรับรับใบอนุญาตจากนายทะเบียน” ซึ่งบุคคลทุกคนไม่สามารถจะประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ได้ นอกจากจะได้รับอนุญาตจากนายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์แล้ว และการที่จะออกหรือไม่ออกใบอนุญาตให้แก่ผู้ใดก็เป็นอำนาจของนายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวแห่งประเทศไทยที่กำหนด โดยผู้ขอจะต้องระบุภูมิสำเนาหรือที่อยู่ของตนเองเพื่อนายทะเบียนจะสามารถติดต่อได้ และยื่นต่อสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ที่มีเขตอำนาจครอบคลุมภูมิสำเนาเฉพาะการของผู้ขอ และเจ้าหน้าที่ผู้รับแบบคำขอออกใบรับให้แก่ผู้ขอไว้เป็นหลักฐาน จากข้อกำหนดของกฎหมายซึ่งกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและผู้ที่เป็นมัคคุเทศก์ต้องได้รับอนุญาตให้ประกอบการและอาชีพดังกล่าวเพื่อคุ้มครองนักท่องเที่ยวที่เปรียบเสมือนผู้บริโภคสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวมิให้ถูกเอาเปรียบ เมื่อนักท่องเที่ยวได้เลือกซื้อบริการนำเที่ยวจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ซึ่งได้รับอนุญาตตามกฎหมายย่อมได้รับความคุ้มครองจากกรณีผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ และหากเกิดการผิดข้อตกลงดังกล่าวเป็นเหตุให้นักท่องเที่ยวได้รับความเดือดร้อนและเสียหาย นักท่องเที่ยวย่อมจะได้รับความคุ้มครองและการช่วยเหลือ โดยได้รับความคุ้มครองและการช่วยเหลือโดยได้รับการชดเชยค่าเสียหาย แต่ในปัจจุบันยังพบว่ามีปัญหาของการประกอบธุรกิจนำเที่ยวและอาชีพมัคคุเทศก์ ที่ไม่ได้รับอนุญาตอยู่เป็นจำนวนมาก ทำให้เมื่อมีข้อขัดแย้งหรือก่อให้เกิดความเสียหายนักท่องเที่ยวหรือผู้ใช้บริการการท่องเที่ยวไม่สามารถร้องเรียนหรือเรียกค่าเสียหายจากทางรัฐได้อย่างรวดเร็ว ในกรณีของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ก็ยังมีปัญหาในเรื่องของคุณสมบัติตามที่พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 กำหนดว่า ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์จะต้องเป็นผู้ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวหรือเป็นผู้ที่นำนักท่องเที่ยวตามมาตรา 61 กำหนดว่าผู้ขอและผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์จะต้องมีสัญชาติไทย

เมื่อพิจารณากฎหมายภายในที่เกี่ยวข้องกับการเปิดให้ชาวต่างชาติเข้ามาทำธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทย พบว่าประเทศไทยเปิดเสรีให้ต่างชาติเข้ามาในการค้าบริการสาขาท่องเที่ยวแต่เป็นการเปิดแบบมีเงื่อนไข และเมื่อพิจารณาถึงพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 นั้นก็จะเห็นว่าในพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวให้ความคุ้มครองแต่เฉพาะในกรณีการใช้สิทธิร้องเรียนบริษัทนำเที่ยวหรือผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ที่ได้รับอนุญาตตามกฎหมายเท่านั้น ซึ่งปัญหา

เกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมในการประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์นั้น ในปัจจุบันพบว่าผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีอิสระเสรีอย่างมากในการกำหนดลักษณะข้อสัญญาบริการนำเที่ยวแต่ฝ่ายเดียว ทำให้เกิดปัญหาว่าเงื่อนไขแห่งข้อสัญญาของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวนั้นมีลักษณะที่ไม่เป็นธรรมต่อนักท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในปัจจุบันอาศัยอำนาจในการต่อรองทางการค้า ฐานะทางเศรษฐกิจ ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางในกิจการที่เป็นพื้นฐานแห่งสัญญาที่เหนือกว่านักท่องเที่ยวซึ่งมีฐานะเป็นผู้บริโภคในการจัดทำสัญญานำเที่ยว ในปัจจุบันมักไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอในการที่จะคุ้มครองสิทธิของนักท่องเที่ยว และไม่สามารถควบคุมมาตรฐานของสัญญานำเที่ยวได้ ซึ่งการปรับใช้กฎหมายสัญญาตามประมวลกฎหมายที่มีอยู่บนพื้นฐานของคู่สัญญาที่มีความเท่าเทียมกันตามธรรมชาติของสัญญา โดยคู่สัญญามีเสรีภาพในการทำสัญญานั้น จะเป็นหลักกฎหมายที่ไม่สอดคล้องกับสภาพข้อเท็จจริงใหม่ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

#### 4.3.2 มาตรการเกี่ยวกับสิทธิในการบอกเลิกสัญญาของนักท่องเที่ยวหรือผู้บริโภค

เมื่อผู้ประกอบการมัคคุเทศก์ผิดสัญญา นักท่องเที่ยวก็มีสิทธิดำเนินการตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ 2 ประการ คือ

1) นักท่องเที่ยวอาจบอกเลิกสัญญาโดยอาศัยสิทธิที่กำหนดไว้ในข้อสัญญาหรือสิทธิที่กำหนดไว้ตามกฎหมายตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 386

2) การร้องขอต่อศาลตั้งบังคับให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวชำระหนี้เมื่อเกิดกรณีที่ลูกหนี้ไม่ชำระหนี้ตามสัญญาขึ้น เจ้าหนี้จะไปใช้กำลังบังคับให้ลูกหนี้บังคับชำระหนี้ด้วยตนเองไม่ได้ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 213 เจ้าหนี้จะต้องร้องขอต่อศาลเพื่อให้ศาลสั่งให้ลูกหนี้ชำระหนี้ การที่ลูกหนี้ปฏิบัติตามที่ระบุไว้ในหนี้นั้นเรียกว่า เป็นชำระหนี้โดยเฉพาะเจาะจง หรือการชำระหนี้ตามสภาพแห่งหนี้แต่มีข้อยกเว้น คือศาลไม่อาจบังคับให้ลูกหนี้ชำระหนี้ได้เมื่อสภาพแห่งหนี้ไม่เปิดช่องให้ทำเช่นนั้น

เนื่องจากสัญญาธุรกิจเป็นเอกเทศสัญญาตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ผู้ประกอบการจะทำสัญญาในรูปแบบสัญญาสำเร็จรูป หรือสัญญามาตรฐานไว้ล่วงหน้า ที่มีข้อสัญญากำหนดสิทธิและหน้าที่ที่ผิดแผกออกไปจากบทบัญญัติของกฎหมาย อันส่งผลให้สิทธิและหน้าที่ดังกล่าวนี้เป็นกฎหมายที่ไม่สามารถบังคับได้ จากการศึกษาในกฎหมายของต่างประเทศนั้นล้วนมีมาตรการที่ชัดเจนและเพียงพอซึ่งสามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ เช่น สาธารณรัฐสิงคโปร์มีการเยียวยาความเสียหายโดยกองทุนการท่องเที่ยว ในเบื้องต้นมีการจัดตั้งกองทุนการท่องเที่ยว ทำหน้าที่ควบคุมและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวซึ่งได้รับ



ความเสียหายด้วยการให้การกู้ยืมเงินที่ใช้ในกิจการ จ่ายเงินค่าทดแทนตามความจำเป็นในการปฏิบัติตาม Singapore Tourism Board Act 1997 เงินกองทุนของการท่องเที่ยวเป็นเงินที่รวบรวมมาจากผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ค่าธรรมเนียมในการขอใบอนุญาต และเงินที่คณะกรรมการการท่องเที่ยวสิงคโปร์หามาได้ทั้งหมดโดยรวบรวมเข้ากองทุน และหน่วยงานหรือองค์กรอิสระในการดำเนินการเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคในสาธารณรัฐสิงคโปร์ ซึ่งรัฐบาลได้ส่งเสริมให้มีการคุ้มครองผู้บริโภค โดยจัดตั้งองค์กรคุ้มครองผู้บริโภครวมกับภาคเอกชนเรียกว่า “สมาคมผู้บริโภคของสิงคโปร์” เมื่อมีการฝ่าฝืนกฎหมายถ้าผู้บริโภคมีข้อพิพาทกับทางผู้ค้าปลีกเกี่ยวกับสินค้าอุปโภค บริโภค และการบริการ ผู้บริโภคไม่สามารถที่จะแก้ปัญหาเกี่ยวกับทางผู้ค้าปลีก หากเกิดกรณีพิพาทได้มาถึงทางต้นทางเจ้าหน้าที่อาจแนะนำให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายให้ระงับข้อพิพาทของตน เจ้าหน้าที่ของ Case จะพยายามให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิถีทางดังกล่าวหลังจากนั้นก็ จะยุติเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค การดำเนินการทางกฎหมายเพื่อคุ้มครองบุคคลที่ได้รับความเสียหายอันเนื่องมาจากการฝ่าฝืน Singapore Tourism Board Act 1997 ได้มีบทบัญญัติกำหนดโทษ หากผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวหรือตัวแทน ลูกจ้างได้กระทำความผิดหรือก่อให้เกิดความเสียหายขึ้น ก็อาจมีโทษปรับ จำคุก เพื่อเป็นการกำหนดให้กระทำการหรืองดเว้นการกระทำก็ได้ และในกฎหมายของประเทศอังกฤษก็ได้ให้ความคุ้มครองนักท่องเที่ยวไว้ในกฎหมายที่ชื่อว่า บทบัญญัติของ The Package Travel Package Holidays and Package Tour Regulation 1992 จะปรับใช้กับการนำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จที่ขาย หรือเสนอขายในดินแดนของประเทศอังกฤษ หลักการสำคัญของกฎหมายดังกล่าว โดยส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับ การคุ้มครองนักท่องเที่ยวในการทำสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ มีการบัญญัติหลักเกณฑ์พิเศษ ขึ้นเพื่อใช้บังคับกับสัญญาโดยเฉพาะ ได้แก่ การจัดให้มีข้อมูล (provision of information) ซึ่งจะมีการกำหนดให้นักท่องเที่ยวจะต้องได้รับข้อมูลที่จำเป็นเพื่อประกอบการตัดสินใจว่าจะเข้าทำสัญญาหรือไม่ เมื่อเข้าทำสัญญาแล้ว หากมีการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกสัญญาโดย ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว (changes and cancellation) บทบัญญัติใน The Package Travel Package Holidays and Package Tour Regulation 1992 ได้กำหนดให้การเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกสัญญาเป็นเหตุที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวผิดสัญญา ซึ่งนอกจากจะต้องมีการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนแล้ว The Package Travel Package Holidays and Package Tour Regulation 1992 ยังได้กำหนดหนทางเยียวยาความเสียหาย ประการอื่นแก่นักท่องเที่ยว เช่น การเสนอบริการท่องเที่ยวทดแทน หรือการนำนักท่องเที่ยวกลับไป ยังสถานที่ที่ออกเดินทาง นอกจากนี้ The Package Travel Package Holidays and Package Tour Regulation 1992 ได้กำหนดเกี่ยวกับความรับผิดชอบของผู้

ประกอบธุรกิจนำเข้า ให้มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติการชำระหนี้ตามสัญญาอย่างเคร่งครัด (Strictly Liable for the “Proper Performance”) โดยไม่คำนึงว่าหน้าที่ดังกล่าวจะต้องปฏิบัติโดยผู้ประกอบธุรกิจนำเข้า หรือตัวแทนการเดินทาง หรือผู้ให้บริการอื่น ซึ่งการเขียนขานักท่องเที่ยวของสาธารณรัฐสิงคโปร์ และประเทศอังกฤษนั้น ทำให้สามารถบังคับเอาผิดกับผู้ประกอบธุรกิจนำเข้าได้อย่างแท้จริง

เมื่อทำการศึกษาจากพระราชบัญญัติธุรกิจนำเข้าและมัลคูเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 ยังไม่สามารถให้การคุ้มครองสิทธิและเยียวยาความเสียหายแก่นักท่องเที่ยวซึ่งถือเป็นผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง

#### 4.4 แนวทางการแก้ไขมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการส่งเสริมการประกอบธุรกิจมัลคูเทศก์

จากการศึกษามาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการส่งเสริมการประกอบธุรกิจมัลคูเทศก์ของประเทศไทยนั้น พบว่ายังมีปัญหาเกี่ยวกับมาตรการทางกฎหมายที่ยังไม่มีประสิทธิภาพ และยังมีช่องว่างของกฎหมายที่ทำให้มัลคูเทศก์กระทำความผิด ผู้วิจัยจึงมีแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ได้แก่

##### 4.4.1 แนวทางการแก้ไขมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ขององค์กรควบคุมกำกับดูแลการประกอบธุรกิจของมัลคูเทศก์

ธุรกิจนำเข้านั้นมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นอย่างมาก เพราะถือเป็นธุรกิจที่นำเงินเข้าสู่ประเทศเป็นจำนวนมาก จนทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจมัลคูเทศก์อาศัยความบกพร่องของกฎหมายเพื่อมาเป็นแนวทางในการกระทำความผิด โดยการใช้สื่อโฆษณาที่มีอยู่ในรูปแบบต่างๆ ซึ่งมีลักษณะอันเกินความเป็นจริง หรือเป็นการใช้ข้อความที่มีลักษณะแอบแฝงในสาระสำคัญที่ควรจะต้องแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบ เพื่อให้ นักท่องเที่ยวเกิดความหลงเชื่อ และตกลงเข้าทำสัญญากับตนเอง รวมทั้งผู้ประกอบการท่องเที่ยวและมัลคูเทศก์ยังมีพฤติการณ์ปิดกิจการเพื่อหลบหนีการจับกุมของเจ้าหน้าที่ หรือหลบหนีความรับผิดชอบ จนเป็นเหตุให้นักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากได้รับความเดือดร้อนเสียหาย ทั้งนี้ในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 กำหนดให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจหน้าที่ต้องประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุม ส่งเสริม หรือกำหนดมาตรฐานสินค้าหรือบริการ ซึ่งก็คือการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับการท่องเที่ยวขึ้น นักท่องเที่ยวก็จะไม่สามารถทราบได้ว่าเรื่องที่ตนได้ร้องเรียน

ไปแล้วนั้นอยู่ภายใต้กฎหมายเฉพาะเรื่องหรือกฎหมายทั่วไป จึงก่อให้เกิดความสับสนและไม่ชัดเจนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ เมื่อเปรียบเทียบกับกฎหมายของประเทศอังกฤษนั้นมีหน่วยงานทั่วไปที่มีหน้าที่กำกับดูแล โดยหน่วยงานดังกล่าวเรียกว่า แผนกมาตรฐานทางการค้า (Trading Standard Department) เป็นหน่วยงานทั่วไปที่มีหน้าที่บังคับให้เป็นไปตาม Package Travel Package Holidays and Package Tour Regulation 1992 เป็นผู้กำกับดูแลให้เป็นไปตามกฎหมายและรับเรื่องร้องเรียนจากนักท่องเที่ยวโดยตรง และเจ้าหน้าที่แผนกมาตรฐานทางการค้าจะมีอำนาจในการสืบสวนและดำเนินคดีกับผู้ประกอบกิจการธุรกิจมัลคฤเทศก์ ตัวแทนการเดินทางโดยฟ้องคดีต่อศาลเพื่อให้อัยการผู้กระทำความผิดและให้ชดเชยค่าเสียหายให้แก่นักท่องเที่ยวโดยเร็ว

ปัจจุบันปัญหาเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในประเทศไทยพบว่าจะเกิดปัญหาในหลายกรณีทั้งที่เป็นความผิดในทางแพ่ง การดำเนินการฟ้องร้องหรือร้องเรียนปัญหาที่นักท่องเที่ยวได้รับความเสียหาย หรือเดือดร้อนจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวและมัลคฤเทศก์ โดยนักท่องเที่ยวที่ได้รับความเดือดร้อนดังกล่าวนั้นต้องฟ้องร้องไปยังหน่วยงานต่างๆของภาครัฐหลายหน่วยงาน ซึ่งก่อให้เกิดความล่าช้าในทางปฏิบัติหากเกิดความเสียหายแก่นักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้บริการท่องเที่ยวไปยังตำรวจท่องเที่ยวหรือร้องเรียนไปยังสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคก็จะส่งเรื่องต่อไปยังสำนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งชาติให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นตามข้อร้องเรียน ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 ยังไม่มีมาตรการในการกำหนดให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคส่งเรื่องร้องเรียนและคำวินิจฉัยลงโทษตามกฎหมายเฉพาะอีกครั้ง หากไม่มีการส่งเรื่องราวร้องทุกข์ หรือการไม่ประสานงานระหว่างหน่วยงานที่รับผิดชอบ ส่งผลให้เกิดปัญหาอำนาจหน้าที่ระหว่างหน่วยงานดังกล่าวเกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ ทำให้เกิดประเด็นว่านักท่องเที่ยวที่มีฐานะเป็นผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจมัลคฤเทศก์ไม่สามารถที่จะได้รับความคุ้มครองสิทธิตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 อย่างมีประสิทธิภาพ

#### 4.4.2 แนวทางการแก้ไขมาตรการการควบคุม การปฏิบัติหน้าที่ และจรรยาบรรณของผู้ประกอบธุรกิจมัลคูเทศก์

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัลคูเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 ไม่สามารถบังคับใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะแก้ไขปัญหาการปฏิบัติหน้าที่โดยขาดจรรยาบรรณของผู้ประกอบธุรกิจมัลคูเทศก์ได้ อีกทั้งทางภาครัฐยังบกพร่องในการควบคุมดูแลทำให้เกิดปัญหาต่อภาพลักษณ์ของมัลคูเทศก์ในประเทศไทย ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่หารายได้หลักให้แก่ประเทศไทย โดยการกำหนดมาตรฐานของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัลคูเทศก์โดยการกำหนดกฎหมายตัวแทนการเดินทางเพื่อให้ธุรกิจตัวแทนการเดินทางเป็นไปอย่างยุติธรรม และเพื่อส่งเสริมความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว มีการกำหนดให้บริษัทตัวแทนนำเที่ยวมีผู้ดูแลรับรองการท่องเที่ยวแต่งตั้งเพื่อเป็นบุคคลที่รับผิดชอบดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวโดยเฉพาะ

ผู้วิจัยเห็นควรที่จะนำหลักจรรยาบรรณทั้ง 10 ประการดังที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น ไปบัญญัติเพิ่มเติมในมาตรา 57 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัลคูเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ และจรรยาบรรณของมัลคูเทศก์โดยเฉพาะ เพื่อให้มัลคูเทศก์ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและไม่กระทำให้เกิดความเสียหายแก่นักท่องเที่ยว เมื่อมัลคูเทศก์ได้กระทำความผิดไปจากหลักจรรยาบรรณทั้ง 10 ประการ ก็ควรที่จะมีบทลงโทษมาบัญญัติเพื่อการป้องกันมิให้มัลคูเทศก์อาศัยช่องว่างของกฎหมายในการกระทำความผิด

#### 4.4.3 แนวทางการแก้ไขมาตรการเกี่ยวกับสิทธิของนักท่องเที่ยวหรือผู้บริโภค

ตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัลคูเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 ถือเป็นกฎหมายที่บัญญัติขึ้นเพื่อควบคุมธุรกิจมัลคูเทศก์เป็นหลัก แต่ในพระราชบัญญัตินี้ก็ยังไม่เอื้ออำนวยต่อการที่จะคุ้มครองนักท่องเที่ยวในฐานะผู้บริโภคที่ได้ซื้อบริการนำเที่ยวจากผู้ประกอบการ เมื่อผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวผิดสัญญา นักท่องเที่ยวมีสิทธิดำเนินการตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัลคูเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 มีหลักเกณฑ์ให้นักท่องเที่ยวได้รับความเสียหายมีสิทธิร้องเรียนต่อนายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวเพื่อเรียกค่าเสียหายได้ตามมาตรา 40 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัลคูเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 ประกอบกับระเบียบคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัลคูเทศก์ว่าด้วยการสอบหา

ข้อเท็จจริง การวินิจฉัยของนายทะเบียน และอัตราการจ่ายเงินชดเชยหมวด 4 ข้อ 18 ให้นายทะเบียนกำหนด อัตราการจ่ายเงินชดเชยความเสียหาย ตามจำนวนที่สามารถคำนวณเป็นเงินได้ แต่ตามพระราชบัญญัติธุรกิจ นำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 มาตรา 15 กำหนดว่าผู้ใดประสงค์จะ ประกอบธุรกิจนำเที่ยวให้ยื่นคำขอรับรองใบอนุญาตจากนายทะเบียน จากข้อกำหนดดังกล่าวซึ่งได้ กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจมัคคุเทศก์ ต้องได้รับการอนุญาตให้ประกอบการดังกล่าวเพื่อเป็นการคุ้มครอง สิทธิของนักท่องเที่ยวที่เปรียบเสมือนผู้บริโภคสินค้า และบริการทางการท่องเที่ยวมิให้ถูกเอารัดเอาเปรียบ แต่ในปัจจุบันยังพบว่ามีปัญหาของการประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ที่ไม่ได้รับอนุญาตอยู่เป็น จำนวนมาก ทำให้เมื่อมีข้อขัดแย้งหรือเกิดความเสียหายแก่นักท่องเที่ยวจะไม่สามารถร้องเรียนหรือเรียก ค่าเสียหายจากรัฐได้

นอกจากนี้ในส่วนของผู้ประกอบการมัคคุเทศก์ยังมีปัญหาในเรื่องของคุณสมบัติตามที่ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 กำหนดไว้ว่า ผู้ ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์จะต้องเป็นผู้ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวหรือเป็น ผู้นำการท่องเที่ยว ตามมาตรา 16 กำหนดว่า ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์จะต้องมีสัญชาติไทย ใน ปัจจุบันพบว่าผู้ประกอบการมัคคุเทศก์มีอิสระเสรีอย่างมากในการกำหนดลักษณะข้อสัญญาบริการนำเที่ยว แต่เพียงฝ่ายเดียว ทำให้เกิดปัญหาว่าเงื่อนไขแห่งข้อสัญญาของผู้ประกอบการมัคคุเทศก์นั้นมีลักษณะที่ไม่ เป็นธรรมต่อนักท่องเที่ยว จนถึงขนาดทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการกระทำของ ฝ่ายผู้ประกอบการมัคคุเทศก์ ผลของหลักเสรีภาพในสัญญา และหลักความศักดิ์ในการแสดงเจตนา ตาม ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์เป็นเหตุให้มาตรการทางกฎหมายที่ใช้บังคับอยู่ในปัจจุบัน ไม่มี ประสิทธิภาพเพียงพอในการที่จะคุ้มครองสิทธิของนักท่องเที่ยว และไม่สามารถควบคุมมาตรฐานการ เชี่ยวชาญความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่นักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อวิเคราะห์พระราชบัญญัติธุรกิจนำ เที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 ยังไม่สามารถให้การคุ้มครองและเยียวยาความเสียหายแก่นักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าวนั้นเมื่อเปรียบเทียบกับกฎหมายของต่างประเทศ เช่น ใน สาธารณรัฐสิงคโปร์รัฐบาลได้ส่งเสริมให้มีการคุ้มครองผู้บริโภค โดยจัดตั้งองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับ ภาคเอกชนเรียกว่า “สมาคมผู้บริโภคของสิงคโปร์” เมื่อมีการฝ่าฝืนกฎหมายถ้าผู้บริโภคมีข้อพิพาทกับทาง

ผู้ค้าปลีกเกี่ยวกับสินค้าอุปโภค บริโภค และการบริการ ผู้บริโภคไม่สามารถที่จะแก้ปัญหาเกี่ยวกับทางผู้ค้าปลีก หากเกิดกรณีพิพาทได้มาถึงทางต้นทางเจ้าหน้าที่อาจแนะนำให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายให้ระงับข้อพิพาทของตน เจ้าหน้าที่ของสมาคมผู้บริโภคของสิงคโปร์ จะพยายามให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิถีทางเพื่อแก้ไขปัญหา หรือ การเขียนบันทึกท่องเที่ยวหลังจากนั้นก็จะยุติเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค การดำเนินการทางกฎหมายเพื่อคุ้มครองบุคคลที่ได้รับความเสียหายอันเนื่องมาจากการฝ่าฝืน Singapore Tourism Board Act 1997 ได้มี บทบัญญัติกำหนดโทษ หากผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวหรือตัวแทน ถูกจ้างได้กระทำผิด หรือก่อให้เกิดความเสียหายขึ้น ก็อาจมีโทษปรับ จำคุก เพื่อเป็นการกำหนดให้กระทำการหรืองดเว้นการ กระทำก็ได้ อีกทั้งกฎหมายของประเทศอังกฤษก็ได้ให้ความคุ้มครองนักท่องเที่ยวไว้ในกฎหมายที่ชื่อว่า บทบัญญัติของ The Package Travel Package Holidays and Package Tour Regulation 1992 (PTRs) จะปรับ ใช้กับการนำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จที่ขาย หรือเสนอขายในดินแดนของประเทศอังกฤษ หลักการสำคัญของ กฎหมายดังกล่าว โดยส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยวในการทำสัญญานำเที่ยวแบบ เบ็ดเสร็จ มีการบัญญัติหลักเกณฑ์พิเศษ ขึ้นเพื่อใช้บังคับกับสัญญาโดยเฉพาะ ได้แก่ การจัดให้มีข้อมูลซึ่งจะ มีการกำหนดให้นักท่องเที่ยวจะต้องได้รับข้อมูลที่จำเป็นเพื่อประกอบการตัดสินใจว่าจะเข้าทำสัญญา หรือไม่ เมื่อเข้าทำสัญญาแล้วหากมีการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกสัญญาโดยผู้ประกอบการธุรกิจมัคคุเทศก์ บทบัญญัติใน PTRs ได้กำหนดให้การเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกสัญญาเป็นเหตุที่ผู้ประกอบการธุรกิจมัคคุเทศก์ ผิดสัญญา ซึ่งนอกจากจะต้องมีการชดเชยค่าสินไหมทดแทนแล้ว PTRs ยังได้กำหนดหนทางเยียวยาความเสียหายประการอื่นแก่นักท่องเที่ยว เช่น การเสนอบริการท่องเที่ยวทดแทน หรือการนำนักท่องเที่ยวกลับไป ยังสถานที่ที่ออกเดินทาง นอกจากนี้ PTRs ได้กำหนดเกี่ยวกับความรับผิดชอบของผู้ประกอบการนำเที่ยว ให้มี ความรับผิดชอบในการปฏิบัติการชำระหนี้ตามสัญญาอย่าง โดยไม่คำนึงว่าหน้าที่ดังกล่าวจะต้องปฏิบัติโดยผู้ ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว หรือตัวแทนการเดินทาง หรือผู้ให้บริการอื่น ซึ่งการเขียนบันทึกท่องเที่ยวของ สาธารณรัฐสิงคโปร์และประเทศอังกฤษนั้น ทำให้สามารถบังคับเอาผิดกับผู้ประกอบการนำเที่ยวได้อย่าง แท้จริง ซึ่งหากประเทศไทยได้นำหลักการเยียวยาความเสียหายของสาธารณรัฐสิงคโปร์และประเทศอังกฤษ มาปรับใช้ในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 ก็จะทำให้ปัญหา เกี่ยวกับการเขียนบันทึกท่องเที่ยวของประเทศไทยนั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการทางกฎหมายเกี่ยวกับผู้ประกอบการธุรกิจมัลติคัลเลอร์ในประเทศไทย เพื่อเข้ามาควบคุมอย่างชัดเจนและเพื่อเป็นการกำหนดคุณภาพในการบริการและมาตรฐานของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทยให้รัดกุมมากยิ่งขึ้น เป็นมาตรฐานเดียวกันในการกำหนดกฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ทั้งนี้เพื่อให้กฎหมายที่ใช้บังคับมีประสิทธิภาพสูงสุดและใช้บังคับได้จริงกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน เพื่อให้ประเทศไทยมีมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เข้มงวดรัดกุม และมีความเป็นสากลในการควบคุมคุณภาพมาตรฐานของการประกอบการธุรกิจมัลติคัลเลอร์