

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 บทสรุป

จากที่ได้มีการทบทวนงานวรรณกรรมและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยว พบว่าหลักการและทฤษฎีที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์เกี่ยวกับประเด็นการคุ้มครองนักท่องเที่ยวประกอบด้วย หลักเสรีภาพในการทำสัญญาเป็นหลัก โดยมีหลักว่า การที่คู่สัญญาได้ตกลงเข้าทำสัญญากันตามหลักเสรีภาพในการทำสัญญานั้น ย่อมทำให้คู่สัญญามีความเท่าเทียมกัน โดยหากมีกรณีที่คู่สัญญาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเห็นว่า ตนเองเสียเปรียบจากการเข้าทำสัญญา ก็มีเสรีภาพที่สามารถไม่ตกลงที่จะทำสัญญานั้นได้ ส่งผลให้การค้าขายพัฒนาเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน

หลักความศักดิ์สิทธิ์แห่งการแสดงเจตนา นั้น เป็นหลักการที่ได้รับการยอมรับจากนักนิติศาสตร์ทั้งในระบบคอมมอนลอว์และระบบซีวิลลอว์ ทั้งนี้เนื่องจากหลักการดังกล่าวเป็นหลักการอันร่วมกันของทุกระบบกฎหมาย การยอมรับขอบเขตในการแสดงเจตนาเพื่อเลือกกฎหมายบังคับแก่สัญญา รวมทั้งข้อจำกัดของเสรีภาพในการแสดงเจตนาเลือกกฎหมายเพื่อบังคับแก่สัญญาที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนิติบัญญัติของแต่ละประเทศเป็นสำคัญ

ทฤษฎีการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นทฤษฎีที่เน้นให้รัฐบาลต้องทำหน้าที่ดูแล และกำกับแก้ไข โดยมีจุดมุ่งหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค ไม่ให้เสียเปรียบผู้ผลิต ไม่ให้ตกเป็นเหยื่อของการ โฆษณา ควบคุมสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐาน ไม่ปลอดภัย หรือเป็นอันตรายต่อผู้บริโภค และที่สำคัญเพื่อให้เกิดความเป็นธรรม ระหว่างผู้ซื้อ และผู้ขาย จากทฤษฎีการคุ้มครองผู้บริโภคดังกล่าวนี้

ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค เป็นทฤษฎีที่เน้นเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคล กล่าวคือ บุคคลทุกคนย่อมมีความต้องการ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของความ ต้องการในปัจจุบันเพื่อให้ตนเองมีชีวิตอยู่ได้และความต้องการในสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้ตนเกิดความสุขความสบายใจ แต่มีเชื่อว่าคนทุกคนจะสามารถได้สิ่งที่ตนมีความต้องการมาบริโภคได้ครบ บางคนแม้กระทั่งปัจจัยสี่ก็ไม่สามารถหามาบำบัดความต้องการได้ ในขณะที่เดียวกันคนบางคนก็สามารถหาสินค้าและบริการมา

บَابัดความต้องการมากมายตามความปรารถนาโดยทั่ว ๆ ไป จากทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค ดังกล่าวนั้น

ทฤษฎีแรงจูงใจ เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีมาจากความต้องการหรือแรงขับหรือสิ่งเร้า หรืออาจเนื่องมาจากการคาดหวังหรือจากการเก็บกดซึ่งบางทีเจ้าตัวก็ไม่วู้ตัว ดังนั้น การจูงใจคือการทำให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่มีกฎเกณฑ์แน่นอน เนื่องจากพฤติกรรมมนุษย์มีความซับซ้อน แรงจูงใจอย่างเดียวกันอาจทำให้เกิดพฤติกรรมที่ต่างกัน แรงจูงใจต่างกันอาจเกิดพฤติกรรมที่เหมือนกันก็ได้

จากหลักการและทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น ตลอดจนจากผลการศึกษาวิเคราะห์ในบทที่ 4 พบว่า ในปัจจุบันกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ได้เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมีทั้งยุโรป จีน เกาหลี อินเดีย สลับหมุนเวียนกันไป ซึ่งกรมการท่องเที่ยวคาดคะเนว่านักท่องเที่ยวจะหลั่งไหลเข้ามาในประเทศไทยมากขึ้น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจึงได้มีการเตรียมเที่ยวบินเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว ขณะเดียวกันยังเตรียมให้ความรู้กับผู้ประกอบการเพื่อรับมือกับตลาดนักท่องเที่ยว

อย่างไรก็ตาม จากการศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้องและข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น ทำให้ได้มาซึ่งผลการวิเคราะห์ โดยสรุปผลได้คือ (1) พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 ยังไม่ครอบคลุมการชดใช้เที่ยวยานักท่องเที่ยวกรณีการเดินทางขาเข้าและขาออกประเทศล่าช้า ซึ่งหากเราปล่อยให้เกิดเหตุการณ์แบบนี้สืบเนื่องไปเรื่อย ๆ ย่อมส่งผลกระทบต่อ การท่องเที่ยว และส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในการท่องเที่ยวในประเทศไทย ทั้งในเรื่องของภาพลักษณ์ ในการเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ตลอดจนการได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายซึ่งถือว่าเป็น ประเด็นที่สำคัญอย่างยิ่ง ในประเด็นนี้ผู้เขียนจึงเห็นควรแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 มาตรา 26 ให้มีหลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการชดใช้เที่ยวยานักท่องเที่ยวกรณีการเดินทางขาเข้าและขาออกประเทศล่าช้า

(2) พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 ยังไม่ครอบคลุมการคืนเงินประกันกรณีการเดินทางขาเข้าและขาออกประเทศล่าช้าแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งหากเราปล่อยให้เกิดเหตุการณ์แบบนี้สืบเนื่องไปเรื่อย ๆ ย่อมส่งผลกระทบต่อ การท่องเที่ยว และส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในการท่องเที่ยวในประเทศไทย ทั้งในเรื่องของภาพลักษณ์ใน การเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ตลอดจนการได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายซึ่งถือว่าเป็น ประเด็นที่สำคัญอย่างยิ่ง ในประเด็นนี้ผู้เขียนจึงเห็นควรแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 มาตรา 26 ให้มีหลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการคืนเงินประกันกรณีการเดินทางขาเข้าและขาออกประเทศล่าช้าแก่นักท่องเที่ยว

ทั้งนี้ จากผลการศึกษาที่ได้กล่าวมาข้างต้นทั้ง 2 ข้อนี้มีความสอดคล้องและสอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติและรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ด้วย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ในประเด็นข้อที่ 6¹ ดังนี้

ประเด็นข้อที่ 2 ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน มีเป้าหมายการพัฒนา ที่มุ่งเน้นการยกระดับศักยภาพของประเทศในหลากหลายมิติ บนพื้นฐานแนวคิด 3 ประการ ได้แก่ (1) “ต่อยอดอดีต” โดยมองกลับไปที่รากเหง้าทางเศรษฐกิจ อัตลักษณ์ วัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิต และจุดเด่นทางทรัพยากรธรรมชาติที่หลากหลาย รวมทั้งความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบของประเทศ ในด้านอื่น ๆ นำมาประยุกต์ผสมผสานกับเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อให้สอดคล้องกับ บริบทของ เศรษฐกิจและสังคมโลกสมัยใหม่ (2) “ปรับปัจจุบัน” เพื่อปูทางสู่ออนาคต ผ่านการพัฒนา โครงสร้าง พื้นฐานของประเทศในมิติต่าง ๆ ทั้งโครงข่ายระบบคมนาคมและขนส่ง โครงสร้าง พื้นฐานวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และดิจิทัล และการปรับสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการพัฒนา อุตสาหกรรมและบริการอนาคต และ (3) “สร้างคุณค่าใหม่ในอนาคต” ด้วยการเพิ่มศักยภาพของ ผู้ประกอบการ พัฒนาคนรุ่นใหม่ รวมถึงปรับรูปแบบธุรกิจ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของ ตลาด ผสมผสานกับยุทธศาสตร์ที่รองรับ อนาคต บนพื้นฐานของการต่อยอดอดีตและปรับปัจจุบัน พร้อมทั้งการส่งเสริมและสนับสนุนจากภาครัฐ ให้ประเทศไทยสามารถสร้างฐานรายได้และการจ้าง งานใหม่ ขยายโอกาสทางการค้าและการลงทุน ในเวทีโลก ควบคู่ไปกับการยกระดับรายได้และการ กินดีอยู่ดี รวมถึงการเพิ่มขึ้นของคนชั้นกลาง และลดความเหลื่อมล้ำของคนในประเทศได้ในคราว เดียวกัน

นอกจากนี้ยังมีความสอดคล้องและสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ตามมาตรา 77 ซึ่งมีหลักเกณฑ์ดังนี้ รัฐพึงจัดให้มีกฎหมายเพียงเท่าที่จำเป็น และยกเลิก หรือปรับปรุงกฎหมายที่หมดความจำเป็นหรือไม่สอดคล้องกับสภาพการณ์ หรือที่เป็นอุปสรรคต่อ การดำรงชีวิตหรือการประกอบอาชีพโดยไม่ชักช้าเพื่อไม่ให้เป็นการกระทบแก่ประชาชน และดำเนินการ ให้ประชาชนเข้าถึงตัวบทกฎหมายต่าง ๆ ได้โดยสะดวกและสามารถเข้าใจกฎหมายได้ง่ายเพื่อ ปฏิบัติตามกฎหมายได้อย่างถูกต้อง

ก่อนการตรากฎหมายทุกฉบับ รัฐพึงจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากกฎหมายอย่างรอบด้านและเป็นระบบ รวมทั้งเปิดเผยผลการรับ

¹ ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <http://www.thailibrary.in.th/2019/08/20/national-strategy-20yrs/> [2562, 20 ตุลาคม].

ฟังความคิดเห็นและการวิเคราะห์นั้นต่อประชาชน และนำมาประกอบการพิจารณาในกระบวนการตรากฎหมายทุกขั้นตอนเมื่อกฎหมายมีผลใช้บังคับแล้ว รัฐพึงจัดให้มีการประเมินผลสัมฤทธิ์ของกฎหมายทุกกรอบระยะเวลาที่กำหนดโดยรับฟังความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องประกอบด้วย เพื่อพัฒนากฎหมายทุกฉบับให้สอดคล้องและเหมาะสมกับบริบทต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป

รัฐพึงใช้ระบอบอนุญาตและระบบคณะกรรมการในกฎหมายเฉพาะกรณีที่เป็น พึงกำหนดหลักเกณฑ์การใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ของรัฐและระยะเวลาในการดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ที่บัญญัติไว้ในกฎหมายให้ชัดเจน และพึงกำหนดโทษอาญาเฉพาะความผิดร้ายแรง

จากบทสรุปที่กล่าวมาทั้งหมด 2 ข้อดังกล่าว จึงนำไปสู่ข้อเสนอแนะต่อไปในหัวข้อที่ 5.2 ดังนี้

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิเคราะห์และบทสรุป จะเห็นได้ว่า พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 ยังมีปัญหาและอุปสรรคต่อการคุ้มครองนักท่องเที่ยว ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อนักท่องเที่ยวที่จะเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ซึ่งตามที่ได้คาดการณ์ว่าจะหลังไหลเข้ามาในประเทศไทยเพิ่มขึ้นในทุก ๆ ปี ดังนั้น ผู้เขียนจึงเห็นควรเสนอแนวทางในการแก้ไขพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ควรแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 มาตรา 26 โดยเพิ่มเติม (10) ความว่า “การชดใช้เยียวยานักท่องเที่ยวกรณีการเดินทางขาเข้าและขาออกประเทศล่าช้า”

2) ควรแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 มาตรา 26 โดยเพิ่มเติม (11) ความว่า “การคืนหลักประกันกรณีการเดินทางขาเข้าและขาออกประเทศล่าช้าแก่นักท่องเที่ยว”

ตารางเปรียบเทียบการแก้ไขเพิ่มเติมพระพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551
แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559

เดิม	แก้ไขใหม่เป็น
<p>มาตรา 26 ในการโฆษณาหรือชี้ชวนเกี่ยวกับรายการนำเที่ยว ให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจัดทำเป็นเอกสารซึ่งอย่างน้อยต้องมีรายละเอียดดังต่อไปนี้</p> <p>(1) ชื่อผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และสถานที่และเลขที่ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว</p> <p>(2) ระยะเวลาที่ใช้ในการนำเที่ยว</p> <p>(3) ค่าบริการและวิธีการชำระค่าบริการ</p> <p>(4) ลักษณะและประเภทของยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง</p> <p>(5) จุดหมายปลายทางและที่แวะพัก รวมทั้งสถานที่สำคัญในการนำเที่ยว</p> <p>(6) ลักษณะและประเภทของที่พัก และจำนวนครั้งของอาหารที่จัดให้</p> <p>(7) การจัดให้มีมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยว</p> <p>(8) จำนวนขั้นต่ำของนักท่องเที่ยวสำหรับการนำเที่ยว ในกรณีมีเงื่อนไขว่าต้องมีนักท่องเที่ยวไม่น้อยกว่าจำนวนที่กำหนด</p> <p>(9) การจัดให้มีการประกันภัยสำหรับอุบัติเหตุ</p>	<p>มาตรา 26 ในการโฆษณาหรือชี้ชวนเกี่ยวกับรายการนำเที่ยว ให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจัดทำเป็นเอกสารซึ่งอย่างน้อยต้องมีรายละเอียดดังต่อไปนี้</p> <p>(1) ชื่อผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และสถานที่และเลขที่ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว</p> <p>(2) ระยะเวลาที่ใช้ในการนำเที่ยว</p> <p>(3) ค่าบริการและวิธีการชำระค่าบริการ</p> <p>(4) ลักษณะและประเภทของยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง</p> <p>(5) จุดหมายปลายทางและที่แวะพัก รวมทั้งสถานที่สำคัญในการนำเที่ยว</p> <p>(6) ลักษณะและประเภทของที่พัก และจำนวนครั้งของอาหารที่จัดให้</p> <p>(7) การจัดให้มีมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยว</p> <p>(8) จำนวนขั้นต่ำของนักท่องเที่ยวสำหรับการนำเที่ยว ในกรณีมีเงื่อนไขว่าต้องมีนักท่องเที่ยวไม่น้อยกว่าจำนวนที่กำหนด</p> <p>(9) การจัดให้มีการประกันภัยสำหรับอุบัติเหตุ</p> <p>(10) การชดใช้เที่ยวยานักท่องเที่ยวกรณีการเดินทางขาเข้าและขาออกประเทศล่าช้า</p> <p>(11) การคืนหลักประกันกรณีการเดินทางขาเข้าและขาออกประเทศล่าช้าแก่นักท่องเที่ยว</p>

ข้อเสนอแนะประเด็นวิจัยต่อไป

การศึกษาในครั้งนี้ผู้เขียนพบว่า มีประเด็นที่สามารถนำไปสู่การศึกษาวิจัยต่อไป คือ

1) การใกล้เคียง ประนีประนอมยอมความกันตั้งแต่ก่อนที่จะไปถึงในชั้นศาล

ในคดีเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์นั้น เพื่อให้คดีในลักษณะดังกล่าวขึ้นไปสู่ในชั้นศาลเป็นจำนวนที่มากจนเกินไป และเพื่อเป็นการลดจำนวนคดีในศาล ตลอดจนเป็นการลดภาระของนักท่องเที่ยวที่ต้องเดินทางเข้ามาดำเนินการตามกระบวนการยุติธรรม และยังเป็นทางเลือกทางหนึ่งของกระบวนการยุติธรรมที่ทำให้นักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยนั้นรู้สึกมีความปลอดภัย ได้รับความคุ้มครองและความยุติธรรม จึงเห็นควรมีกระบวนการใกล้เคียงกันตั้งแต่ก่อนที่จะไปถึงกระบวนการในชั้นศาล