

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันธุรกิจท่องเที่ยวถือเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีความสำคัญและเป็นธุรกิจที่สร้างรายได้ให้แก่ประเทศไทย และขยายผลไปยังประชากรภายในประเทศ กล่าวคือ เมื่อนักท่องเที่ยวหลั่งไหลเข้ามาเที่ยวในประเทศไทยมากขึ้น กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวย่อมเพิ่มขึ้นเช่นเดียวกัน ขณะเดียวกันเมื่อกลุ่มผู้ประกอบการเพิ่มขึ้น การจ้างแรงงานย่อมมีขึ้นด้วย ส่งผลให้เกิดการกระจายรายได้ นอกจากนั้นยังขยายไปยังผู้ประกอบการค้าปลีกหรือค้าส่ง ซึ่งต้องเตรียมสินค้าและบริการต่าง ๆ เพื่อรองรับการมาท่องเที่ยวในประเทศไทย เช่น การจัดเตรียมสินค้าอุปโภคหรือบริโภค สินค้าของฝาก ของที่ระลึก เป็นต้น ดังนั้น การท่องเที่ยวจึงถือเป็นสิ่งสำคัญและถือเป็นรายได้หลักอีกทางหนึ่งของประเทศก็ว่าได้¹

ในปัจจุบันธุรกิจท่องเที่ยว ของประเทศไทยมีหลายลักษณะ ซึ่งสรุปออกมาได้ 3 ประเภท ดังนี้ (1) ตัวแทนการเดินทาง (Travel Agent) ธุรกิจประเภทนี้จะเน้นที่บุคคลหรือบริษัทที่มีความสามารถจัดการนำเที่ยว การขนส่ง ที่พัก อาหาร การรับ-ส่งทั้งขาไปและจากกลับ การนำสถานที่และงานอื่น ๆ ของการเดินทางซึ่งเป็นการบริการให้แก่สาธารณชน (2) ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operator) มีลักษณะเป็นบริษัทที่มีความชำนาญในการจัดการและดำเนินการเกี่ยวกับการตลาด ทางด้านการจัดการเดินทางไปพักผ่อน แบบ Inclusive Tour (การท่องเที่ยวที่รวมทุกอย่างไว้ในทัวร์ๆเดียว) โดยเก็บเงินล่วงหน้าแล้วมอบให้ตัวแทนการเดินทาง เป็นผู้ขาย แต่บางครั้งก็ลงมือขายแก่นักท่องเที่ยวโดยตรง เช่น บริษัทหรือกลุ่มคนในพื้นที่ที่มีอุปกรณ์เกี่ยวกับการดำน้ำ และเรือพร้อมในจังหวัดพังงา นำเที่ยวดำน้ำดูปะการังที่หมู่เกาะสิมิลัน – หมู่เกาะสุรินทร์ ก็จะทำการค้าต่อกับบริษัท นำเที่ยว จำกัด (Travel Agent) ให้เป็นผู้ขายบัตรกับนักท่องเที่ยว ส่วนตนก็เป็นผู้จัดรายการรับทัวร์ชุดนี้ต่ออยู่ที่จังหวัดพังงา (3) ธุรกิจขายส่งบริการท่องเที่ยว (Wholesaler) มีลักษณะเป็นบริษัทที่มีความชำนาญงานในงานเดินทาง กิจและ

¹ ทิพย์วดี โพธิ์สิทธิพรธม และนรพรธม โพธิ์พฤกษ์. (2559). “การศึกษาการเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.” *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาโรฮิสเตอร์น*. 10(2). หน้า 179.

เสนอโปรแกรมที่จัดไว้แบบเหมาหรือจัดขึ้นตามแต่ที่จะได้รับคำสั่งมาจากลูกค้า (นักท่องเที่ยว) แล้วมอบให้ตัวแทนการเดินทาง รับผิดชอบ โดยธุรกิจขายส่งบริการท่องเที่ยว จะมีความแตกต่างกับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ซึ่งก็คือ ธุรกิจขายส่งบริการท่องเที่ยว ส่วนใหญ่จะไม่เสนอรายการเดินทางต่อตัวแทนการเดินทางบ่อยมากนัก เหมือนกับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว เช่น การท่องเที่ยวตกแม่สุรินทร์ ซึ่งตั้งอยู่ในอุทยานแห่งชาติน้ำตกแม่สุรินทร์ จังหวัดแม่ฮ่องสอน สูงประมาณ 180 ถึง 200 เมตร มีธรรมชาติรอบด้านเป็นภูเขาสูงชัน โดยทั่วรูปแบบนี้จะเป็นไปในลักษณะที่ สมบุกสมบัน จึงคิดรายการนี้ขึ้น แล้วเสนอต่อบริษัท นำเที่ยว จำกัด (Travel Agent) รับผิดชอบให้กับนักท่องเที่ยว²

ในปัจจุบันพบว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวที่ได้เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมีทั้งยุโรป จีน เกาหลี อินเดีย สลับหมุนเวียนกันไป ซึ่งในช่วงปี พ.ศ. 2562-2563 นี้ กรมการท่องเที่ยว (Department of Tourism) คาดการณ์ว่านักท่องเที่ยวชาวอินเดียจะหลั่งไหลเข้ามาในประเทศไทยมากขึ้น ซึ่งจากข้อมูลแหล่งข่าวจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) พบว่า อินเดียมีประชากรมากกว่า 1,300 ล้านคน ในจำนวนนี้เป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ (อายุ 25-54 ปี) มากถึงร้อยละ 44 มีการเติบโตของจีดีพีในช่วงปี 2559-2560 เฉลี่ยที่ร้อยละ 7.1 และมีอัตราการเติบโตของตลาดท่องเที่ยวต่างประเทศ (outbound) เฉลี่ยที่ร้อยละ 10-11 ต่อปี ทั้งนี้ คาดว่าในปี พ.ศ. 2563 นี้ จะมีคนอินเดียเดินทางท่องเที่ยวไปทั่วโลกประมาณ 50 ล้านคน เพิ่มขึ้นจากปี 2560 ที่ผ่านมามีจำนวน 23 ล้านคน และอินเดียจะเป็นตลาดที่มีการใช้จ่ายด้านการท่องเที่ยวสูงสุดเป็นอันดับ 2 รองจากกลุ่มนักท่องเที่ยวจีนได้ภายในปี 2030 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจึงได้มีการเตรียมนักท่องเที่ยวอินเดียเข้ามาทดแทนนักท่องเที่ยวจีนที่ขยายตัวในอัตราที่ต่ำลง จากการคาดการณ์ของกรมการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ประเทศไทยจึงได้รองรับนักท่องเที่ยวด้วยการขยายเที่ยวบิน ขณะเดียวกันยังเตรียมให้ความรู้กับผู้ประกอบการเพื่อรับมือกับตลาดนักท่องเที่ยวที่จะหลั่งไหลเข้ามา³ จากความสำคัญดังกล่าวสารนิพนธ์นี้จึงได้ศึกษาถึงกรณีการคุ้มครองนักท่องเที่ยวและหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่จะหลั่งไหลเข้ามา ตลอดจนแนวทางในการคุ้มครองกลุ่มนักท่องเที่ยวไม่ให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการในประเทศไทย ด้วย

² เสาวภาคย์ วิลัยมาลี. (2553). *ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ (แพคเกจทัวร์)*. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขากฎหมายธุรกิจ, คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. หน้า 4.

³ ธุรกิจท่องเที่ยว. (2562). *“อินเดีย” มาแรงโหมเที่ยวไทย แอร์ไลน์เพิ่มไฟล์ต์เบียด “จีน”*. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.prachachat.net/tourism/news-276899>. [2562, 28 สิงหาคม].

การศึกษาปัญหาของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว โดยเฉพาะพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559⁴

จากลักษณะการท่องเที่ยวและรูปแบบการประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่กล่าวมาข้างต้น แม้ว่าประเทศไทยจะมีกฎหมายเฉพาะที่คุ้มครองกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาเนื้อหาของกฎหมายและข้อเท็จจริงยังพบว่า มีกลุ่มนักท่องเที่ยวไม่ได้รับความคุ้มครองและเกิดเป็นประเด็นร้องเรียนและขอความเป็นธรรมกันอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสามารถสรุปประเด็นสำคัญที่นำมาสู่การศึกษาในครั้งนี้ ประกอบด้วย

(1) ปัญหาการชดใช้เยียวยานักท่องเที่ยวกรณีการเดินทางขาเข้าและขาออกประเทศล่าช้า ในประเด็นนี้จะเห็นได้ว่า ตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 มาตรา 26⁵ นั้น กำหนดหลักเกณฑ์ให้ผู้ประกอบการจัดทำโครงการโฆษณาหรือชี้ชวนเกี่ยวกับรายการนำเที่ยวเป็นเอกสารของผู้ประกอบธุรกิจไว้ 9 รายการดังที่กำหนดไว้ใน มาตรา 26 อย่างไรก็ตาม ในประเด็นเกี่ยวกับเรื่องการชดใช้เยียวยานักท่องเที่ยวกรณีการเดินทางขาเข้าและขาออกประเทศล่าช้านั้นพบว่า ยังไม่ถูกกำหนดไว้ในการจัดทำโฆษณาหรือชี้ชวน ส่งผลให้นักท่องเที่ยวยังไม่ได้รับการเยียวยาในเรื่องดังกล่าว ทั้งนี้ เนื่องจากหลักเกณฑ์การเรียกร้องค่าเสียหายตามมาตรา 40 กำหนดไว้อย่างชัดเจนว่าจะต้องเป็นการได้รับความเสียหายตามกรณี

⁴ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2562). *สถิตินักท่องเที่ยว>>สถิติด้านการท่องเที่ยวปี 2560*. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: [https://www.mots.go.th/more_news.php?cid=419&filename=index.\[2562,28สิงหาคม\]](https://www.mots.go.th/more_news.php?cid=419&filename=index.[2562,28สิงหาคม]).

⁵ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559

มาตรา 26 ในการโฆษณาหรือชี้ชวนเกี่ยวกับรายการนำเที่ยว ให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจัดทำเป็นเอกสารซึ่งอย่างน้อยต้องมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- (1) ชื่อผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และสถานที่และเลขที่ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว
- (2) ระยะเวลาที่ใช้ในการนำเที่ยว
- (3) ค่าบริการและวิธีการชำระค่าบริการ
- (4) ลักษณะและประเภทของยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง
- (5) จุดหมายปลายทางและที่แวะพัก รวมทั้งสถานที่สำคัญในการนำเที่ยว
- (6) ลักษณะและประเภทของที่พักรวมและจำนวนครั้งของอาหารที่จัดให้
- (7) การจัดให้มีมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยว
- (8) จำนวนขั้นต่ำของนักท่องเที่ยวสำหรับการนำเที่ยว ในกรณีมีเงื่อนไขว่าต้องมีนักท่องเที่ยวไม่น้อยกว่าจำนวนที่กำหนด
- (9) การจัดให้มีการประกันภัยสำหรับอุบัติเหตุ

มาตรา 40⁶ ดังนั้น ในประเด็นนี้ผู้เขียนจึงเห็นเป็นประเด็นปัญหาที่นำมาศึกษาและหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่จะเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยให้ได้รับการคุ้มครองตลอดจนได้รับความเป็นธรรม

(2) ปัญหาเกี่ยวกับการคืนเงินประกันกรณีการเดินทางขาเข้าและขาออกประเทศล่าช้าแก่นักท่องเที่ยว⁷ ซึ่งในประเด็นนี้เป็นผลสืบเนื่องมาจากประเด็นปัญหาข้อ (1) เกี่ยวกับการเรียกค่าเสียหายเกี่ยวกับกรณีการเดินทางขาเข้าและขาออกประเทศล่าช้านั้น เนื่องด้วยการเรียกค่าเสียหายตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 กำหนดให้เป็นไปตามมาตรา 40 โดยมีเนื้อหาว่าสาระสำคัญของค่าเสียหายนั้นต้องเป็นกรณีที่ไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวหรือตามที่ได้โฆษณาหรือชี้ชวนตามมาตรา 26 ทั้งนี้ต้องเป็นกรณีที่เกิดจากความผิดของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวหรือตัวแทนการเดินทางด้วย ซึ่งในประเด็นนี้พบว่าหลักประกันกรณีการเดินทางขาเข้าและขาออกประเทศล่าช้าไม่ถูกกำหนดไว้ในการจัดทำโฆษณาหรือชี้ชวนตามมาตรา 26 แต่ในทางปฏิบัติมีการเรียกเก็บเงินประกันการท่องเที่ยวทุกครั้ง

⁶ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559

มาตรา 40 เมื่อมีผู้ร้องเรียนหรือปรากฏต่อนายทะเบียนว่านักท่องเที่ยวผู้ใดได้รับความเสียหายจากการที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวหรือตามที่ได้โฆษณาหรือชี้ชวนไว้ หรือตามพระราชบัญญัตินี้ ให้นายทะเบียนดำเนินการสอบหาข้อเท็จจริงและวินิจฉัยโดยเร็วและเป็นธรรม ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด

ในการดำเนินการสอบหาข้อเท็จจริงและวินิจฉัยตามวรรคหนึ่ง ให้นายทะเบียนรับฟังคำชี้แจงของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวซึ่งถูกกล่าวหาประกอบด้วย

⁷ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559

มาตรา 26 ในการ โฆษณาหรือชี้ชวนเกี่ยวกับรายการนำเที่ยว ให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจัดทำเป็นเอกสารซึ่งอย่างน้อยต้องมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- (1) ชื่อผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว และสถานที่และเลขที่ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว
- (2) ระยะเวลาที่ใช้ในการนำเที่ยว
- (3) ค่าบริการและวิธีการชำระค่าบริการ
- (4) ลักษณะและประเภทของยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง
- (5) จุดหมายปลายทางและที่แวะพัก รวมทั้งสถานที่สำคัญในการนำเที่ยว
- (6) ลักษณะและประเภทของที่พัก และจำนวนครั้งของอาหารที่จัดให้
- (7) การจัดให้มีมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยว
- (8) จำนวนขั้นต่ำของนักท่องเที่ยวสำหรับการนำเที่ยว ในกรณีมีเงื่อนไขว่าต้องมีนักท่องเที่ยวไม่น้อยกว่าจำนวนที่กำหนด
- (9) การจัดให้มีการประกันภัยสำหรับอุบัติเหตุ.

ดังนั้น ในประเด็นนี้ผู้เขียนเห็นควรให้กำหนดหลักประกันกรณีการเดินทางขาเข้าและขาออกประเทศ ค่าเช่าไว้ในมาตรา 26 เพื่อให้นักท่องเที่ยวเรียกเงินประกันในส่วนของการเดินทางขาเข้าและขาออกประเทศค่าเช่าจากเงินประกันที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจากที่ได้เรียกเก็บในแต่ละครั้งได้ตามมาตรา 40

ดังนั้น จากประเด็นปัญหาทั้งสองประเด็นที่กล่าวมาข้างต้น จึงเป็นที่มาของการศึกษาปัญหาและอุปสรรคการคุ้มครองนักท่องเที่ยวในครั้งนี้ เพื่อให้นักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมีความมั่นใจได้ว่า จะได้รับการคุ้มครองครอบคลุมไปถึงประเด็นปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น โดยทำการศึกษากฎหมายของต่างประเทศเป็นแนวทาง

1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

- 1.2.1 เพื่อศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยว
- 1.2.2 เพื่อศึกษามาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยวของต่างประเทศและประเทศไทย
- 1.2.3 เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยว
- 1.2.4 เพื่อเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยว

1.3 สมมติฐานของการศึกษา

ในปัจจุบันพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 มาตรา 26 ได้กำหนดให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต้องจัดให้มีรายการ (1) ชื่อผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และสถานที่และเลขที่ใบอนุญาตประกอบการธุรกิจนำเที่ยว (2) ระยะเวลาที่ใช้ในการนำเที่ยว (3) ค่าบริการและวิธีการชำระค่าบริการ (4) ลักษณะและประเภทของยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง (5) จุดหมายปลายทางและที่แวะพัก รวมทั้งสถานที่สำคัญในการนำเที่ยว (6) ลักษณะและประเภทของที่พัก และจำนวนครั้งของอาหารที่จัดให้ (7) การจัดให้มีมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยว (8) จำนวนขั้นต่ำของนักท่องเที่ยวสำหรับการนำเที่ยวในกรณีมีเงื่อนไขว่าต้องมีนักท่องเที่ยวไม่น้อยกว่าจำนวนที่กำหนด และ (9) การจัดให้มีการประกันภัยสำหรับอุบัติเหตุ ไว้เป็นเอกสาร แต่ปรากฏว่าเกี่ยวกับรายการ (1) การخذใช้เที่ยวยานักท่องเที่ยวกรณีการเดินทางขาเข้าและขาออกประเทศค่าเช่า (2) การคืนเงินประกันกรณีการเดินทางขาเข้าและขาออกประเทศค่าเช่า ทั้ง 2 รายการไม่ถูกปรากฏไว้ในมาตรา 26 ซึ่งถือว่าเป็นรายการที่สำคัญและเป็นประเด็นพิพาทเกิดขึ้นบ่อยครั้ง อันเป็นที่มาของการที่นักท่องเที่ยวไม่ได้รับเยียวยาและคุ้มครองในเรื่องดังกล่าว ดังนั้น เพื่อให้นักท่องเที่ยวเชื่อมั่นและมั่นใจเกี่ยวกับการคุ้มครองการท่องเที่ยว ตลอดจนเพื่อเป็น

การส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เติบโต ในการศึกษาครั้งนี้จึงได้มีการศึกษาประเด็นปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น เพื่อเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่อไป

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาถึงลักษณะ แนวคิดและทฤษฎี และเป็นการศึกษาถึงปัญหาทางกฎหมาย เกี่ยวกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยวในกรณีการ โฆษณารายการนำเที่ยว ซึ่งมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องคือ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 ทั้งนี้ ได้มีการศึกษากฎหมายของประเทศไทย เปรียบเทียบกับกฎหมายต่างประเทศในเรื่องเดียวกัน

1.5 วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่องนี้ใช้วิธีวิจัยเอกสาร (Documentary Research) โดยศึกษาจากพระราชบัญญัติ ประกอบกับการค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารและสารสนเทศต่าง ๆ ยกตัวอย่างเช่น บทความ วารสาร งานวิจัย สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ หนังสือ ตำรา ตลอดจนหลักกฎหมายที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศไทย และต่างประเทศ

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.6.1. ทำให้ทราบถึงแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยว
- 1.6.2. ทำให้ทราบถึงมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยวของต่างประเทศ และประเทศไทย
- 1.6.3. ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยว
- 1.6.4. ทำให้ทราบถึงแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยว