

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยว

ธุรกิจนำเที่ยวหรือธุรกิจท่องเที่ยวนี้ ประเทศไทยถือเป็นประเทศหนึ่งที่กลุ่มนักท่องเที่ยวให้ความสนใจและเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยแต่ละปีจำนวนมาก โดยเฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวอินเดีย ซึ่งแต่เดิมยังมีไม่มากนัก แต่ในปัจจุบันพบว่ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มสูงขึ้นทั้งมาท่องเที่ยวทางทะเล ทางธรรมชาติ จึงเป็นที่มาของการศึกษาในครั้งนี้ ดังนั้น ในบทนี้จึงมีการทบทวนงานวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยวชาวอินเดียภายใต้กฎหมายว่าด้วยธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ซึ่งแบ่งเนื้อหาออกเป็น 6 ส่วน ประกอบด้วย

- (1) ความหมาย ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยว
- (2) แนวคิดเกี่ยวกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยว
- (3) ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยว
- (4) ทิศทางนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย
- (5) แหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวนิยมท่องเที่ยวในประเทศไทย
- (6) ลักษณะของธุรกิจนำเที่ยว

ซึ่งแต่ละส่วนมีรายละเอียดดังนี้

#### 2.1 ความหมาย ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยว

ในปัจจุบันธุรกิจท่องเที่ยวถือเป็นธุรกิจหนึ่งที่ได้รับคามนิยมจากกลุ่มนักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ ทำให้หลายภาคส่วนทั้งภาครัฐหรือเอกชนเองต่างให้การสนับสนุนและเข้ามาคุ้มครองช่วยเหลือทั้งกลุ่มนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ซึ่งผู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว นั้น ประกอบด้วย นักท่องเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว และตัวแทนการเดินทาง ซึ่งแต่มีรายละเอียดดังนี้

### 2.1.1 นักท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยว หมายความว่า ผู้เดินทางจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง เพื่อประโยชน์ในการพักผ่อนหย่อนใจ การศึกษาหาความรู้ การบันเทิง หรือการอื่นใด<sup>1</sup>

สำหรับในทางระหว่างประเทศ องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization : WTO) ได้มีการวางหลักเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวไว้ โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทด้วยกัน มีรายละเอียดดังนี้

(1) นักท่องเที่ยวภายในประเทศ (Domestic Tourist) มีลักษณะเป็นบุคคลที่เดินทางจากถิ่นพำนักถาวรของตนไปยังสถานที่หนึ่งภายในประเทศโดยมีการค้างคืนอย่างน้อย 1 คืน แต่ไม่เกิน 90 วัน ในสถานที่ที่ตนไปเยือนเพื่อกิจกรรมต่างๆ แต่ต้องไม่ก่อให้เกิดค่าจ้างหรือค่าตอบแทน

(2) นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ (International Tourist) มีลักษณะเป็นบุคคลที่เดินทางจากถิ่นพำนักถาวรของตนไปอีกประเทศหนึ่งโดยมีการค้างคืนในประเทศที่ตนไปเยือนอย่างน้อย 1 คืน แต่ไม่เกิน 90 วัน เพื่อประกอบกิจกรรมต่างๆ แต่ต้องไม่ก่อให้เกิดค่าจ้างหรือค่าตอบแทน จากประเทศนั้นๆ ทั้งนี้รวมถึงบุคคลที่ถือสัญชาติเดียวกับประเทศที่ตนไปเยือนแต่ไม่ได้มีถิ่นพำนักถาวรในประเทศนั้นด้วย<sup>2</sup>

### 2.1.2 ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว

องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization : WTO) ได้มีการวางหลักเกี่ยวกับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวไว้ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว มีลักษณะเป็นกิจการที่ประกอบด้วยบริการด้านการท่องเที่ยว ตั้งแต่ 2 บริการขึ้นไป และ มอบให้ตัวแทนการเดินทาง (Travel Agent) เป็นผู้ขายหรือลงมือขายแก่นักท่องเที่ยวเองโดยตรง อีกทั้งบริการด้านการท่องเที่ยวก็จะเป็นไปในลักษณะที่ได้มีการเตรียมเอาไว้ก่อนหรือจัดขึ้นตามแต่ที่ลูกค้า (นักท่องเที่ยว) ต้องการที่จะได้รับ<sup>3</sup>

### 2.1.3 ตัวแทนการเดินทาง

องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization) ได้มีการวางหลักเกี่ยวกับตัวแทนการเดินทางไว้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

<sup>1</sup> พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559

มาตรา 4 “นักท่องเที่ยว” หมายความว่า ผู้เดินทางจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง เพื่อประโยชน์ในการพักผ่อนหย่อนใจ การศึกษาหาความรู้ การบันเทิง หรือการอื่นใด

<sup>2</sup> ศรีญา วรากุลวิทย์. (2551). *ปฐมนิเทศอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: สามลดา. หน้า 5-6.

<sup>3</sup> เสาวภาคย์ วัลย์มาลี. (2553). *ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ (แพ็คเกจทัวร์)*. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขากฎหมายธุรกิจ, คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. หน้า 15.

ตัวแทนการเดินทาง มีลักษณะเป็นบุคคลที่จัดการจำหน่ายการเดินทางซึ่งเป็นการบริการให้แก่สาธารณชน ทั้งในรูปแบบของตัวแทน (Agent) ที่เป็นกิจจะลักษณะและไม่เป็นกิจจะลักษณะ นายหน้า ตัวแทนนักการตลาด ตัวแทนฝ่ายขาย หรือผู้จำหน่ายรายย่อยรายการการเดินทางที่ถูกนำมารวมไว้ด้วยกัน โดยบุคคลที่จัดการจำหน่ายการเดินทางอื่นหรือทำหน้าที่เป็นผู้จำหน่ายรายย่อยรายการการเดินทางแต่ละรายการ<sup>4</sup>

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยว

ในการท่องเที่ยวแต่ละครั้งนั้น นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่หวังเป็นอย่างยิ่งว่าการท่องเที่ยวจะเป็นไปตามเจตนาารมณ์ของตน เช่น การท่องเที่ยวธรรมชาติก็หวังว่าจะได้สัมผัสธรรมชาติอย่างแท้จริง โดยปลอดจากมลพิษหรือสิ่งก่อกวนอันเป็นภัยต่อธรรมชาติ เป็นต้น เพราะนักท่องเที่ยวต้องสูญเสียเงินและเวลา จึงคาดหวังความสุข ความสนุก และการพักผ่อนหย่อนกายจากการท่องเที่ยว นั้น ดังนั้น ในหัวข้อแนวคิดเกี่ยวกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยว จึงได้แบ่งหัวข้อที่เกี่ยวข้องออกเป็น 3 หัวข้อ ประกอบด้วย

- (1) แนวคิดการคุ้มครองนักท่องเที่ยว
- (2) หลักการที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยว
  - (1) หลักเสรีภาพในการทำสัญญา
  - (2) หลักความศักดิ์สิทธิ์ในการแสดงเจตนา
 ซึ่งแต่ละส่วนมีรายละเอียดดังนี้

### 2.2.1 แนวคิดการคุ้มครองนักท่องเที่ยว

การส่งเสริมการท่องเที่ยวถือเป็นนโยบายด้านเศรษฐกิจ ซึ่งมีส่งผลต่อวิถีการดำรงชีวิตของประชาชน มีผลต่อการพัฒนาประเทศและเสริมสร้างความอยู่ดีกินดีแก่ประชาชนโดยทั่วไป การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมภาคบริการ (Service Industry) ที่มีองค์ประกอบซึ่งจับต้องได้ (Tangible Elements) เช่น ผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว และการบริการต่าง ๆ เช่น โรงแรม รีสอร์ท ธุรกิจที่ให้บริการด้านการพักผ่อนหย่อนใจและการขนส่ง นอกจากนี้การท่องเที่ยวยังมีองค์ประกอบซึ่งจับต้องไม่ได้ (Intangible Elements) เช่น การพักผ่อนหย่อนใจ วัฒนธรรม การผจญภัย และ

<sup>4</sup> A seller of travel services selling directly to the public, acting with or without any prior agreement as a formal or informal agent , broker, sales representative, marketer or retailer of a travel package assembled by any other seller of travel services, or acting as a retailer of individual travel services.

ประสบการณ์จริง การท่องเที่ยวมีมูลค่าและนัยสำคัญทางเศรษฐกิจ และเป็นหนึ่งในบรรดาอุตสาหกรรมที่ใหญ่ที่สุดของโลก เป็นภาคธุรกิจที่ส่งผลเป็นทวีคูณ ไปยังธุรกิจในส่วนอื่น ๆ ของระบบเศรษฐกิจอย่างมากมาย ทั้งยังเป็นส่วนช่วยส่งเสริมการพัฒนาประเทศ ทำให้สังคมดีขึ้น โดยเอื้อประโยชน์ด้านสังคมและเศรษฐกิจ การท่องเที่ยวกลายเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญทั้งสำหรับประเทศที่มีเศรษฐกิจร่ำรวยและประเทศที่ยากจน หลายประเทศส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาด้านการท่องเที่ยว โดยคำนึงถึงประโยชน์เชิงเศรษฐกิจเป็นหลัก เช่น ผลกระทบเชิงบวกของดุลการชำระเงิน ความเจริญก้าวหน้าของภูมิภาค การกระจายตัวของเศรษฐกิจ ระบายรายได้ที่เพิ่มขึ้น ทั้งในภาครัฐและเอกชน ตลอดจนโอกาสในการจ้างงาน<sup>5</sup>

ในปัจจุบันความต้องการด้านการท่องเที่ยวของมนุษย์มีเพิ่มขึ้น เนื่องจากมีปัจจัยที่เอื้ออำนวยหลายประการ เช่น การคมนาคมขนส่งที่สะดวกขึ้น การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อรองรับการท่องเที่ยว ทรัพยากรการท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ ที่ดึงดูดใจ ซึ่งการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้แบ่งทรัพยากรการท่องเที่ยวออกเป็น 3 ประเภท คือ

(1) ทรัพยากรท่องเที่ยวประเภทธรรมชาติ ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวที่มีความงดงามตามธรรมชาติ เช่น ภูเขา ทะเล ป่าไม้ เกาะแก่ง เป็นต้น

(2) ทรัพยากรท่องเที่ยวประเภทประวัติศาสตร์ โบราณสถาน โบราณวัตถุ ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ หรือเพื่อประโยชน์ของมนุษย์เอง เช่น พระราชวัง ศาสนสถาน ชุมชนโบราณอนุสรณ์สถาน เป็นต้น

(3) ทรัพยากรท่องเที่ยวประเภทศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และกิจกรรม เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้นอีกประเภทหนึ่ง เป็นรูปแบบของการดำเนินชีวิตผู้คนในสังคม ซึ่งปฏิบัติยึดถือสืบทอดกันมา เช่น สภาพชีวิตในชนบท หมู่บ้านชาวเขา งานแสดงสินค้า ประเพณี เป็นต้น<sup>6</sup>

จากวัตถุประสงค์และแหล่งท่องเที่ยวที่กล่าวมาข้างต้นนั้น จะเห็นได้ว่า การท่องเที่ยวทรัพยากรการท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว และการต้อนรับอย่างมีไมตรีจิต รวมไปถึงการพัฒนาชุมชนในแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งจากการพัฒนาทางการท่องเที่ยวและการมาเยี่ยมชมเยือนของนักท่องเที่ยวนั้นอาจนำมาซึ่งผลกระทบทางการท่องเที่ยวทั้งทางด้านบวกและลบที่ส่งผลต่อรูปแบบการดำเนินชีวิตของประชาชนในชุมชนที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวได้ กิจกรรมการท่องเที่ยวจึงเป็นส่วนสำคัญของการจัดหารายได้และยังผลต่อการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ

<sup>5</sup> สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดระนอง. (2556). *คู่มือกระบวนการส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวจังหวัดระนอง*. จังหวัดระนอง. หน้า 1.

<sup>6</sup> วรรณมน จันทศิษฐ์. (2552). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยศึกษากรณีตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. หน้า 1.

การเมือง สังคมและวัฒนธรรม อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีการกระจายรายได้ออกไปสู่ท้องถิ่นต่าง ๆ นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างงาน สร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ในท้องถิ่นเพื่อรองรับการท่องเที่ยว การพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงเป็นแนวทางสำคัญที่ก่อให้เกิดการกระจายรายได้กระตุ้นการขยายตัวทางเศรษฐกิจ ทำให้เกิดการใช้จ่าย โดยเริ่มตั้งแต่การเดินทาง การรับประทานอาหารการใช้บริการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์การซื้อสินค้าของที่ระลึก การรับฝากรถยนต์การพักผ่อนและบริการอื่น ๆ สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดการขยายตัวของบริกาต่าง ๆ ทำให้รายได้ภายในท้องถิ่นเพิ่มขึ้น ด้วยเหตุนี้จึงได้มีบทบัญญัติในการให้ความคุ้มครองแก่นักท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของกฎหมายเฉพาะหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง<sup>7</sup> ตลอดจนหลายหน่วยงานก็ให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องการคุ้มครองนักท่องเที่ยวดังกล่าว ดังจะเห็นได้จากกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว ซึ่งมีภารกิจหลักในการเฝ้าระวัง ติดตามสถานการณ์ และตรวจสอบสิ่งบอกรหัสที่มีผลกระทบหรืออาจเกิดผลกระทบต่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวและเผยแพร่เพื่อแจ้งเตือนภัยแก่นักท่องเที่ยว พัฒนามาตรฐานเกี่ยวกับความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ตลอดจนเป็นศูนย์กลางในการประสานงานและสร้างความร่วมมือของทุกภาคส่วนในการให้ความช่วยเหลือ การอำนวยความสะดวก การแก้ไขปัญหาการหลอกลวง การดูแลความปลอดภัย และการบรรเทาทุกข์แก่นักท่องเที่ยว โดยร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อร่วมกันดำเนินงานให้เกิดเครือข่ายและความเข้มแข็งทั้งระบบ

เนื่องจากปัญหาในเรื่องความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวดังกล่าวข้างต้น มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของประเทศไทยและการตัดสินใจเดินทางของนักท่องเที่ยว ซึ่งส่งผลกระทบต่อจำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้จากการท่องเที่ยวของประเทศ รวมทั้งการจ้างงานในภาคธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจเชื่อมโยง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการขยายตัวของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (Gross Domestic Product : GDP) ดังนั้น การแก้ไขปัญหาดังกล่าวจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวเพื่อสร้างรายได้และรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว จึงได้ดำเนินการเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว<sup>8</sup> โดยมีมาตรการดังนี้

<sup>7</sup> เอกนรินทร์ธร แก้วสร. (2558). *มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยวในการซื้อบริการท่องเที่ยวในลักษณะเหมาจ่าย*. การประชุมวิชาการมหาวิทยาลัยกรุงเทพ BANGKOK UNIVERSITY RESEARCH CONFERENCE. หน้า 630.

<sup>8</sup> กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยวกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2562). *มาตรการความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวของกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยวกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา*. หน้า 2.

## (1) มาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัยทางน้ำ

อุบัติเหตุทางน้ำที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวและส่งผลให้นักท่องเที่ยวได้รับบาดเจ็บ เสียชีวิต มากเป็นอันดับหนึ่ง ได้แก่การจมน้ำ ส่วนสาเหตุอื่น ๆ ได้แก่ เรือล่ม เรือนำเที่ยวชนกัน เป็นต้น กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยวมีมาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัยทางน้ำ ดังนี้

- ก. การจัดทำคู่มือการฝึกอบรมอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทางทะเล
- ข. การจัดกิจกรรมการฝึกอบรมอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทางทะเล
- ค. การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างเครือข่าย Life Guard แห่งประเทศไทย
- ง. การจัดกิจกรรมโครงการ Australian Surf Life Savers to train in Phuket<sup>9</sup>

## (2) มาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัยทางถนน

อุบัติเหตุทางถนนที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวและส่งผลให้นักท่องเที่ยวได้รับบาดเจ็บ เสียชีวิต มากเป็นอันดับหนึ่ง ได้แก่ อุบัติเหตุจากรถยนต์และรถจักรยานยนต์เช่า ซึ่งมีสาเหตุมาจากการที่นักท่องเที่ยวไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย เช่น การขับขีรถจักรยานยนต์โดยไม่สวมใส่หมวกกันน็อก การขับขีรถยนต์และรถจักรยานยนต์โดยไม่มีใบอนุญาต การขับขีสวนทางเนื่องจากไม่มี ความคุ้นเคยเส้นทางหรือไม่คุ้นเคยกับวิธีการขับขีรถในประเทศไทยกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยวมีมาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัยทางถนน ดังนี้

- ก. การจัดทำคู่มือขับขีปลอดภัย
- ข. การจัดกิจกรรมรณรงค์นักท่องเที่ยวขับขีปลอดภัยในช่วงเทศกาลสงกรานต์
- ค. การจัดกิจกรรมการอบรมข้อปฏิบัติในการขับขีรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ในประเทศไทย<sup>10</sup>

## (3) มาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัยจากการถูกหลอกลวงเอาर्डเอาเปรียบ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมภาคบริการที่มีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นอย่างมาก แต่เมื่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีการขยายตัว สิ่งตามมาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้คืออุบัติเหตุต่างๆที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว เมื่อจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นการหลอกลวงนักท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ จากกลุ่มมิจฉาชีพก็มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตามไปด้วย กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว มีมาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัยจากการถูกหลอกลวงเอาर्डเอาเปรียบของนักท่องเที่ยว ดังนี้

- ก. การแก้ไขปัญหาหารถแท็กซี่
- ข. การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

<sup>9</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า 3.

<sup>10</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า 5.

ค. การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับอัญมณีและเครื่องประดับ

ง. การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับธุรกิจร้านเสื้อผ้า (ร้านตัดสูท)<sup>11</sup>

(4) มาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยวมีมาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ดังนี้

ก. การจัดกิจกรรมโครงการประชาสัมพันธ์และเตือนภัยด้านการท่องเที่ยว

ข. การจัดกิจกรรมพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวเพื่อสร้างมาตรการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว

ค. การจัดกิจกรรมฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง “ความปลอดภัยในการท่องเที่ยว”

ง. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ พ.ศ. 2558<sup>12</sup>

(5) มาตรการเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยว

กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยวมีมาตรการเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยว ดังนี้

ก. การจัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยว (Tourist Assistance Center : TAC)

ข. การจัดตั้งกองทุนช่วยเหลือเหยียนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ค. การจัดตั้งศาลแผนกคดีนักท่องเที่ยวในศาลสถิตยุติธรรม

(6) มาตรการเกี่ยวกับยกระดับความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว

กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยวมีมาตรการเกี่ยวกับการยกระดับความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว ดังนี้

ก. การจัดทำแผนการบริหารจัดการภายใต้ภาวะวิกฤติ กรณีศึกษา : เหตุระเบิดที่บริเวณสี่แยกราชประสงค์

ข. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อสร้างความร่วมมือในการบริหารจัดการวิกฤตการณ์ด้านการท่องเที่ยวไทย<sup>13</sup>

โดยสรุป หัวข้อแนวคิดการคุ้มครองนักท่องเที่ยว จะเห็นได้ว่า การที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ ด้วยเหตุผลที่ต่างกัน และมีความต้องการแตกต่างหลากหลาย แหล่ง

<sup>11</sup>กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยวกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. อังแล้งเชิงอรุณที่ 8. หน้า 6.

<sup>12</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า 8.

<sup>13</sup> กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยวกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. อังแล้งเชิงอรุณที่ 8. หน้า 10.

ท่องเที่ยวจึงเป็นจุดหมายปลายทางของการเดินทางได้รับประโยชน์ทางเศรษฐกิจ ส่งผลให้แหล่งท่องเที่ยวเป็นแหล่งรวมธุรกิจหลายประเภทที่ก่อให้เกิดการขายสินค้าและบริการให้แก่นักท่องเที่ยว ดังนั้น จากความเป็นมาดังกล่าวจึงเกิดแนวคิดในเรื่องการคุ้มครองนักท่องเที่ยวขึ้น โดยมีหลักเกณฑ์ว่ารัฐจะดูแลบุคคลทุกคนภายในรัฐ เพื่อไม่ให้ถูกกลตอนสิทธิและเสรีภาพ<sup>14</sup> และจากหลักเกณฑ์แนวคิดการคุ้มครองนักท่องเที่ยวดังกล่าวนี้ เนื่องด้วยสารนิพนธ์นี้ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับมาตรการในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวชาวอินเดีย จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาแนวคิดคิดเกี่ยวกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยว เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาดังกล่าวไปใช้ในการวิเคราะห์ต่อไปในบทที่ 4 และนำไปสู่ประเด็นข้อเสนอแนะต่อไปในบทที่ 5

## 2.2.2 หลักการที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยว

### 2.2.2.1 หลักเสรีภาพในการทำสัญญา

หลักเสรีภาพในการทำสัญญา (Freedom of Contract) เป็นหลักที่อธิบายเกี่ยวกับหน้าที่เกิดจากสัญญาและจะเป็นหน้าที่ยุติธรรมสำหรับคู่สัญญา เพราะคู่สัญญาามีเสรีภาพอิสระที่จะตกลงทำสัญญาหรือไม่ก็ได้ ถ้าอีกฝ่ายหนึ่งเห็นว่ามีภาระเอาเปรียบเกินไป หรือหน้าที่ตนรับภาระไว้มากกว่าหน้าที่อีกฝ่ายหนึ่งที่ต้องปฏิบัติตอบแทนจนไม่เป็นธรรมแล้วก็ไม่จำเป็นต้องยอมรับข้อตกลงก่อให้เกิดหนี้ขึ้น โดยการไม่ตกลงทำสัญญาด้วย เมื่อใดที่คู่สัญญาตกลงทำสัญญาก็ต้องถือเท่ากับว่าคู่สัญญาเห็นว่าหนี้นั้นยุติธรรมแล้ว และหลังจากที่สัญญาเกิดขึ้นแล้ว คู่สัญญาก็จะอ้างในภายหลังว่าตนไม่ได้รับความยุติธรรมไม่ได้ เพราะในขณะที่ทำสัญญายังไม่มีใครบังคับเมื่อคู่สัญญาเห็นว่าไม่ยุติธรรมก็ไม่จำเป็นต้องทำสัญญาด้วย เมื่อตกลงทำสัญญาแล้ว สัญญาจะยุติธรรมสำหรับคู่สัญญาทั้งสองฝ่าย ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดจะอ้างว่าอีกฝ่ายเอาเปรียบจากข้อสัญญาที่ตกลงกันแล้วไม่ได้<sup>15</sup>

หลักเสรีภาพในการทำสัญญา ตัวที่ก่อให้เกิดหนี้ในสัญญา คือ ความสมัครใจหรือเจตนา หากกรณีบุคคลใดทำสัญญาขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดหนี้ผูกพันตนเป็นการจำกัดเสรีภาพของตนลงนั้น หนี้ที่เกิดขึ้นด้วยอำนาจของกฎหมายที่รองรับ และยอมรับบังคับการให้โดยมิได้เกิดจากความสมัครใจหรือเจตนาของคู่สัญญาแต่เป็นหลักที่ว่าบุคคลมีเสรีภาพที่จะทำสัญญาผูกพันตนหรือไม่ยอม ได้จะก่อหนี้หรือไม่ยอมขึ้นอยู่กับความสมัครใจของบุคคลนั้น หนี้จึงเกิดขึ้นโดยอำนาจของการกระทำ

<sup>14</sup> ชัชชัย วงศ์พยัคฆ์. (2554). *วิเคราะห์พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 : กรณีศึกษาความหมายของคดีผู้บริโภค*. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขากฎหมายเอกชน, คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. หน้า 14.

<sup>15</sup> จักรี อุดลย์นิรัตน์. (2546). *“ปัญหาเกี่ยวกับการเข้าทำสัญญาในพฤติการณ์ที่ไม่สามารถปกป้องผลประโยชน์ของตนเองได้ : ศึกษาเปรียบเทียบกับระบบ Common Law”*. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิติศาสตร์, คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. หน้า 8.



โดยสมัครใจของบุคคลนั้นนั่นเอง มิใช่เกิดโดยอำนาจภายนอกอื่นใด สัญญาไม่ได้มีสภาพบังคับโดยอำนาจของกฎหมาย แต่เป็นเพราะโดยอำนาจของความสมัครใจที่คู่สัญญายินยอมที่จะผูกพันกัน ดังนั้น กฎหมายต้องยอมรับผลผูกพันนั้นและต้องบังคับการให้กฎหมายจะเป็นผู้กำหนดบทลงโทษ คือ ความรับผิดชอบเมื่อไม่มีการปฏิบัติตามหนี้ในสัญญาเท่านั้น ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าหลักเสรีภาพในการทำสัญญาเป็นหลักของหนี้ที่เกิดจากการทำสัญญาจะเป็นหนี้ที่ยุติธรรมสำหรับคู่สัญญาเพราะเหตุผลที่ว่าเมื่อใดที่คู่สัญญาตกลงทำสัญญา ต้องถือเท่ากับว่าคู่สัญญาเห็นว่าหนี้ยุติธรรมดีแล้ว โดยจะอ้างภายหลังว่าตนไม่ได้รับความยุติธรรมไม่ได้หรืออีกฝ่ายหนึ่งจะอ้างว่าอีกฝ่ายเอาเปรียบจากข้อสัญญาที่ตกลงกันแล้วไม่ได้เช่นกัน<sup>16</sup>

หลักเสรีภาพในการทำสัญญานี้ได้ถูกนำมาบัญญัติไว้เป็นลายลักษณ์อักษรในประเทศที่ใช้ระบบกฎหมายลายลักษณ์อักษร (Civil Law System) หลายประเทศ เช่น สาธารณรัฐอิตาลีได้นำเอาหลักเสรีภาพในการทำสัญญามาบัญญัติไว้ในประมวลแพ่งโดยมีหลักการว่า คู่สัญญาสามารถที่จะกำหนดเนื้อหาของสัญญาได้โดยอิสระภายในขอบเขตที่กฎหมาย และในลักษณะประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ของไทยเองได้นำเอาหลักการพื้นฐานเรื่องเสรีภาพในการทำสัญญานี้มาบัญญัติไว้ในมาตรา 151 ที่บัญญัติว่า “การใดเป็นการแตกต่างกับบทบัญญัติของกฎหมาย ถ้ามิใช่กฎหมายอันเกี่ยวกับความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน การนั้นไม่เป็นโมฆะ” อันมีความหมายว่า สัญญาใดหรือการกระทำใดที่กฎหมายไม่ห้าม บุคคลย่อมทำสัญญานั้นหรือการกระทำนั้นได้ แต่อย่างไรก็ตาม หลักเสรีภาพในการทำสัญญาที่ถูกจำกัดด้วยหลักดังต่อไปนี้ คือ<sup>17</sup>

(1) หลักสุจริต ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 5 บัญญัติว่า “ในการใช้สิทธิแห่งตนก็ดีในการชำระหนี้ก็ดี บุคคลทุกคนต้องกระทำโดยสุจริต” กล่าวคือ บุคคลทุกคนต้องทำสัญญาด้วยความสุจริต โดยคำว่า “สุจริต” นี้เป็นคำที่มีมาแต่กฎหมายโรมันที่เป็นภาษาละตินว่า bona fides ที่แปลว่า สัจจะ หรือความซื่อสัตย์ซึ่งหลักสุจริตนี้เป็นการแสดงถึงความประพฤติปฏิบัติระหว่างบุคคลในสังคมเป็นหลักธรรมคาสามัญในสังคม ของประเทศที่เจริญแล้ว โดยถือนิติสัมพันธ์ที่มีอยู่ทุกคนต้องซื่อสัตย์ไว้วางใจต่อกัน ซึ่งโดยเนื้อหาแล้ว มาตรา 5 นี้เป็นบทกฎหมายเพื่อความยุติธรรมมีวัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองผู้ใช้สิทธิต่าง ๆ รวมทั้งการชำระหนี้ตามสัญญาต่อคู่สัญญา หรือบุคคลภายนอกที่สุจริตด้วย

<sup>16</sup> เสนีย์ ปราโมช. (2505). *ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยนิติกรรมและหนี้ เล่ม 1 (ภาค 1-2) พ.ศ. 2478 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2505*. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท, ม.ป.ป. หน้า 14.

<sup>17</sup> ปรีดี เกษมทรัพย์. (2526). *กฎหมายแพ่งหลักทั่วไป* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: คณะกรรมการบริหารทางวิชาการ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

(2) หลักความไว้เนื้อเชื่อใจของกลุ่มย่อมหมายถึง การคุ้มครองบุคคลอื่น ๆ ในสังคมที่อาจเข้าทำสัญญาเช่นเดียวกับคู่กรณีรวมถึงการคุ้มครองความมั่นใจในทางธุรกิจด้วย

(3) หลักความยุติธรรม ในการก่อสัญญาคู่สัญญาทั้งสองฝ่ายจะต้องคำนึงถึงความยุติธรรมที่มีต่ออีกฝ่ายหนึ่งด้วย เพราะหากคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งที่มีฐานะทางเศรษฐกิจเหนือกว่ากำหนดข้อสัญญาเอาเปรียบอีกฝ่ายหนึ่งที่มีฐานะทางเศรษฐกิจด้อยกว่า แต่ฝ่ายหลังจำต้องยอมเข้าทำสัญญานอกจากจะเป็นสัญญาที่ไม่อยู่บนพื้นฐานของความยุติธรรมแล้วยังขัดกับหลักการของสัญญาที่ทั้งสองฝ่ายต้องมีเสรีภาพในการทำสัญญาและต้องมิอย่างเท่าเทียมด้วย<sup>18</sup>

สืบเนื่องจากแนวคิดดังกล่าวในเรื่องสัญญา ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของหลักความศักดิ์สิทธิ์ (Autonomy of will) และเสรีภาพในการทำสัญญา (Freedom of contract) ก่อให้เกิดผลดังนี้

(1) บุคคลแต่ละคนสามารถจะกำหนดความสัมพันธ์ตามกฎหมายเอกชน โดยการก่อให้เกิดขึ้นอย่างอิสระตามเจตนาของแต่ละบุคคล

(2) เป็นเสรีภาพของแต่ละบุคคลที่จะเลือกเข้าเป็นคู่สัญญา

(3) เป็นเสรีภาพของคู่สัญญาในการที่จะเจรจาตกลงกันในการกำหนดเนื้อหาของสัญญา

(4) เป็นเสรีภาพของคู่สัญญาที่จะตกลงกันถึงรูปแบบของสัญญา

(5) ความสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่เกิดจากสัญญาก็เป็นผลของเจตนาที่เป็นอิสระของคู่สัญญาหลัก สัญญาต้องเป็นไปตามสัญญา (Pacta sunt servanda) เนื่องจากหลักกฎหมายเกี่ยวกับนิติกรรมหรือสัญญาที่ใช้บังคับยังมีพื้นฐานมาจากเสรีภาพของบุคคลตามหลักความศักดิ์สิทธิ์ของการแสดงเจตนา รัฐจะไม่เข้าแทรกแซงแม้ว่าคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งอาจได้เปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง เว้นแต่จะเป็นการต้องห้ามชัดแจ้งโดยกฎหมาย ขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน ดังนั้นเมื่อสัญญาเกิดขึ้นแล้วตามความสมัครใจโดยไม่มีการสำคัญผิด ถูกข่มขู่ หรือกลฉ้อฉลเป็นผลให้คู่สัญญาต้องปฏิบัติตามสัญญาที่ทำขึ้นนั้นทั้งนี้ เป็นไปตามหลัก “สัญญาต้องเป็นไปตามสัญญา” หรือ “Pacta sunt servanda” แต่ในปัจจุบัน สภาพสังคมเปลี่ยนแปลงไป ทำให้ผู้ซึ่งมีอำนาจต่อรองทางเศรษฐกิจเหนือกว่าถือโอกาสเอาเปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งมีอำนาจต่อรองทางเศรษฐกิจด้อยกว่าอย่างมากซึ่งทำให้เกิดความไม่เป็นธรรม และไม่สงบสุขในสังคม สมควรที่รัฐจะกำหนดกรอบของการใช้หลักความศักดิ์สิทธิ์ของการแสดงเจตนาและเสรีภาพของบุคคล เพื่อแก้ไขความไม่เป็นธรรมและความไม่สงบสุขในสังคม โดยกำหนดแนวทางให้แก่ศาล เพื่อใช้พิจารณาว่าข้อสัญญาหรือข้อตกลงใดที่ไม่เป็นธรรม และให้อำนาจแก่ศาลที่จะสั่งให้ข้อมูลให้ข้อสัญญาหรือข้อตกลงที่ไม่เป็นธรรมนั้น มีผลใช้บังคับเท่าที่เป็นธรรมและพอสมควรแก่กรณี<sup>19</sup>

<sup>18</sup> ศนันท์กรณ โสทธิพันธุ์. (2553). *คำอธิบายนิติกรรม-สัญญา* (พิมพ์ครั้งที่ 15). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

<sup>19</sup> ไชยยศ เหมะรัชตะ. (2535). *กฎหมายว่าด้วยสัญญา*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. หน้า 81.

ในเรื่องหลักเสรีภาพในการทำสัญญานั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความเห็นเกี่ยวกับหลักดังกล่าวไว้ ดังนี้

ศนันท์กรณ โสคติพันธุ์ มีการให้นิยามของหลักเสรีภาพในการทำสัญญา (Freedom of Contract) ไว้ดังนี้ “หลักเสรีภาพในการทำสัญญา เป็นหลักที่ซ่อนอยู่ในหลักอิสระในทางแพ่งที่เปิดโอกาสให้ปัจเจกชนทั้งหลายสามารถที่จะใช้เสรีภาพของตนกำหนดขอบเขตในทางกฎหมายของตนอย่างใดกับใคร ด้วยวิธีการอย่างไรหรือมีเนื้อหาอย่างไรก็ได้ รวมทั้งสามารถใช้เสรีภาพของตนเองจำกัดเสรีภาพของตนเองในอนาคตได้อีกด้วย”<sup>20</sup>

อรนุช อาษาทองสุข มีการให้นิยามของหลักเสรีภาพในการทำสัญญา (Freedom of Contract) ไว้ดังนี้ “หลักเสรีภาพในการทำสัญญา เป็นหลักที่บุคคลมีเสรีภาพที่จะเลือกวิธีจัดการสัญญาและวางข้อกำหนดอย่างไรก็ได้ อย่างอิสระและใจสมัครตราบเท่าที่ไม่ขัดต่อหลักความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน”<sup>21</sup>

โดยสรุป เกี่ยวกับหลักเสรีภาพในการทำสัญญานั้น จะเห็นได้ว่า หลักเสรีภาพในการทำสัญญาเป็นหลัก วางหลักว่าการที่คู่สัญญาได้ตกลงเข้าทำสัญญากันตามหลักเสรีภาพในการทำสัญญานั้น ย่อมทำให้คู่สัญญามีความเท่าเทียมกัน โดยหากมีกรณีที่คู่สัญญาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเห็นว่าตนเองเสียเปรียบจากการเข้าทำสัญญา ก็มีเสรีภาพที่สามารถไม่ตกลงที่จะทำสัญญานั้นได้ ส่งผลให้การค้าขายพัฒนาเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน จากหลักเสรีภาพในการทำสัญญาดังกล่าวนั้น เนื่องด้วยสารนิพนธ์นี้ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับมาตรการในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวชาวอินเดีย ซึ่งจะต้องเกี่ยวข้องกับการทำสัญญา จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาหลักเสรีภาพในการทำสัญญา เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาดังกล่าว ไปใช้ในการวิเคราะห์ต่อไปในบทที่ 4 และนำไปสู่ประเด็นข้อเสนอแนะต่อไปในบทที่ 5

#### 2.2.2.2 หลักความศักดิ์สิทธิ์ในการแสดงเจตนา

กฎเกณฑ์ในการพิจารณากฎหมายเพื่อบังคับแก่สัญญา (Applicable Law in contract) ของกลุ่มภาคพื้นยุโรปนั้น ได้ให้ความสำคัญกับหลักกฎหมายแห่งถิ่นที่สัญญาได้ทำขึ้น (Lex Loci Contractus) และกฎหมายแห่งถิ่นที่จะต้องมีการปฏิบัติตามสัญญา (Lex Loci Solutionis) ซึ่งได้ถูกนำเสนอโดยบาร์โตลุส (Bartolus) นักกฎหมายชาวอิตาลี โดยหลักความศักดิ์สิทธิ์แห่งการแสดงเจตนาในการเลือกกฎหมายเพื่อบังคับแก่นิติสัมพันธ์นั้นได้ปรากฏตัวครั้งแรกในราวศตวรรษที่ 16

<sup>20</sup> ศนันท์กรณ โสคติพันธุ์. (2552). *คำอธิบายนิติกรรม-สัญญา* (พิมพ์ครั้งที่ 14 ปรับปรุงใหม่). กรุงเทพฯ: วิญญูชน. หน้า 449.

<sup>21</sup> อรนุช อาษาทองสุข. (2536). *การควบคุมและแก้ไขปัญหาข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม*. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิติศาสตร์, คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. หน้า 10-11.

ซึ่งได้ถูกนำเสนอโดยนักกฎหมายชาวฝรั่งเศสนาม ชาร์ล เดอโมแลง (Charles Dumoulin) โดยเขาได้นำเสนอว่า เจตนาของคู่สัญญาเป็นอำนาจสูงสุดและถ้าเจตนาไม่ปรากฏ โดยแจ้งชัดต้องค้นหาจากพฤติการณ์แวดล้อม (Surrounding Circumstances) ตามนัยนี้การแสดงเจตนาเพื่อเลือกกฎหมายบังคับแก่นิติสัมพันธ์จึงสามารถแบ่งได้เป็นสองลักษณะ กล่าวคือ การแสดงเจตนาโดยชัดแจ้ง (Express Choice) และการแสดงเจตนาโดยปริยาย (Tacit Choice) ซึ่งตามทัศนะของเดอโมแลงเจตนาของคู่สัญญาไม่ว่าโดยชัดแจ้งหรือโดยปริยายถือเป็นจุดเกาะเกี่ยว (Connecting Factor) ที่มีความสำคัญในการพิจารณากฎหมายที่จะใช้บังคับกับสัญญา<sup>22</sup>

ในเวลาต่อมาหลักความศักดิ์สิทธิ์แห่งการแสดงเจตนาดังกล่าวยังได้รับการยอมรับจากฮูเบอร์ (Ulrik Huber) นักกฎหมายชาวสวิส โดยเขาเห็นว่าถิ่นที่สัญญาได้ทำขึ้นจะไม่ได้รับการพิจารณาอย่างเด็ดขาด ถ้าคู่สัญญาเลือกกฎหมายอื่นในขณะที่ทำสัญญาเจตนาเช่นนั้นย่อมมีผลบังคับ นอกจากนี้ซาวินยี (Friederich Carl von Savigny) นักกฎหมายผู้มีชื่อเสียงชาวเยอรมันซึ่งเป็นผู้ที่ได้นำเสนอแนวคิดจุดที่ตั้งแห่งนิติสัมพันธ์ (Sitz Theorie) โดยในประเด็นหลักความศักดิ์สิทธิ์แห่งการแสดงเจตนาเลือกกฎหมายเพื่อบังคับแก่นิติสัมพันธ์นั้น ซาวินยีได้นำเสนอว่า กฎหมายแห่งถิ่นที่จะมีการปฏิบัติตามสัญญา กฎหมายแห่งถิ่นที่สัญญาได้ทำขึ้น และกฎหมายสัญชาติของคู่สัญญาควรเป็นกฎหมายที่ใช้บังคับกับสัญญาวันแต่จะได้มีการเลือกกฎหมายเพื่อบังคับกับสัญญาเช่นนั้น<sup>23</sup>

ต่อมาได้มีความพยายามจำกัดขอบเขตของหลักความศักดิ์สิทธิ์ในการแสดงเจตนาโดยมันซินี (Pasquale Mancini) นักกฎหมายชาวอิตาลี โดยมันซินีเห็นว่าการแสดงเจตนาที่นั้นย่อมจะต้องอยู่ภายในกรอบของกฎหมาย (Bounds of Law) ตามทัศนะของมันซินีหลักความศักดิ์สิทธิ์แห่งการแสดงเจตนาจะต้องตกอยู่ภายใต้อำนาจอธิปไตยเหนือดินแดน (territorial sovereignty) ตลอดจนต้องไม่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยของประชาชน อำนาจอธิปไตย และสิทธิในอสังหาริมทรัพย์ (right in real estate) โดยประเด็นในสัญญาที่ถือได้ว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความสงบเรียบร้อยซึ่งคู่สัญญาไม่อาจเลือกกฎหมายของต่างประเทศเพื่อบังคับแก่นิติสัมพันธ์ได้ เช่น ประเด็นในเรื่องสถานะและความสามารถของคู่สัญญา เป็นต้น<sup>24</sup>

<sup>22</sup> Ernest G. Lorenzen. (1920-1921). "Validity and Effects of Contracts in Conflict of laws (Part I)" Yale Law Journal. P. 574.

<sup>23</sup> ประสิทธิ์ ปิวาวัฒนพานิช. (2559). *คำอธิบายกฎหมายระหว่างประเทศแผนกคดีบุคคล* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. หน้า 119.

<sup>24</sup> Laurent Francois, cited by Ernest G. Lorenzen, "Validity and Effects of Contracts in Conflict of laws (Part I)" Yale Law Journal. P. 576.

นับตั้งแต่การนำเสนอข้อความคิดว่าด้วยหลักความศักดิ์สิทธิ์แห่งการแสดงเจตนาเพื่อเลือกกฎหมายบังคับแก่นิติสัมพันธ์ของเดอแมง ตลอดจนนักนิติศาสตร์คนสำคัญของภาคพื้นยุโรปในเวลาต่อมา หลักการดังกล่าวก็ได้กลายเป็นหลักการที่สำคัญของกฎหมายขัดกันของประเทศในกลุ่มภาคพื้นยุโรปในปัจจุบัน ดังที่จะเห็นได้จากการที่กฎหมายขัดกันของประเทศในกลุ่มภาคพื้นยุโรปล้วนแต่ได้ให้การรับรองหลักความศักดิ์สิทธิ์แห่งการแสดงเจตนาไว้ในกฎหมายขัดกัน เช่น บัลแกเรีย สาธารณรัฐเช็ก สวิตเซอร์แลนด์ ตุรกี เป็นต้น อีกทั้งหลักการดังกล่าวยังได้รับการรับรองไว้ใน Rome I Regulation ซึ่งเป็นกฎหมายขัดกันของสหภาพยุโรปว่าด้วยกฎหมายที่ใช้บังคับกับหนี้ตามสัญญาอีกด้วย<sup>25</sup>

ในขณะที่ประเทศในกลุ่มแองโกล-อเมริกันอย่างอังกฤษและสหรัฐอเมริกา นั้น หลักความศักดิ์สิทธิ์แห่งการแสดงเจตนาเพื่อเลือกกฎหมายบังคับแก่นิติสัมพันธ์เกิดขึ้นช้ากว่าประเทศในกลุ่มภาคพื้นยุโรป โดยประเทศอังกฤษได้เริ่มให้การยอมรับหลักความศักดิ์สิทธิ์แห่งการแสดงเจตนาในราวศตวรรษที่ 1825 โดยในคดี Robinson v Bland (1760) ท่านผู้พิพากษา Mansfield ได้กล่าวไว้ในคดีนี้ว่า “นับตั้งแต่คู่สัญญามีเจตนาที่จะใช้กฎหมายของอังกฤษ กฎหมายของอังกฤษย่อมสามารถนำไปใช้ได้” และยังได้กล่าวต่อไปว่า “นับตั้งแต่สถานที่ที่จะมีการชำระหนี้อยู่ในอังกฤษ หลักประกันหนี้ที่อยู่ในอังกฤษ และคู่สัญญามีเจตนาที่จะใช้กฎหมายของอังกฤษ กฎหมายของอังกฤษต้องเป็นกฎหมายที่ใช้บังคับ” ซึ่งความเห็นของท่านผู้พิพากษา Mansfield ได้รับการยอมรับและพัฒนาโดยศาลของอังกฤษในเวลาต่อมา และนับตั้งแต่ปลายศตวรรษที่ 18 เป็นต้นมาศาลของอังกฤษมีแนวโน้มที่จะให้การยอมรับหลักความศักดิ์สิทธิ์แห่งการแสดงเจตนาอย่างไม่มีขอบเขตดังที่จะเห็นได้จากในคดี Gienar v Meyer (1796) โดยศาลของอังกฤษได้วินิจฉัยว่า “ในขณะที่ทำสัญญาคู่สัญญาอาจแสดงเจตนาโดยชัดแจ้งเพื่อเลือกกฎหมายบังคับแก่สัญญาได้”<sup>26</sup>

ส่วนประเทศสหรัฐอเมริกา หลักความศักดิ์สิทธิ์แห่งการแสดงเจตนาเพื่อเลือกกฎหมายบังคับแก่สัญญานั้นกลับมีพัฒนาการที่ล่าช้ากว่าประเทศอังกฤษ เนื่องจากในช่วงต้นศตวรรษที่ 20 ศาลของประเทศสหรัฐอเมริกาได้รับอิทธิพลจากแนวคิดของ Beal (Joseph Henry Beal) นักกฎหมายขัดกันผู้มีชื่อเสียงชาวอเมริกัน โดยเขาได้ให้การสนับสนุนแนวคิดสิทธิที่ได้รับมา (doctrine of vested rights) ซึ่งตามทัศนะของ Beal นั้น สิทธิในทางกฎหมายไม่อาจเกิดขึ้นได้โดยอาศัย

<sup>25</sup> Regulation (EC) No 593/2008 of the European Parliament and of the Council of 17 June 2008 on the law applicable to contractual obligations (Rome I), Article 3.

<sup>26</sup> สุภาพร เหลืองภัทรวงศ์. (2538). *หลักความศักดิ์สิทธิ์แห่งการแสดงเจตนาและข้อจำกัดในสัญญาระหว่างเอกชนที่มีองค์ประกอบระหว่างประเทศ*. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิติศาสตร์, คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. หน้า 51.

เพียงแต่เจตนาของคู่สัญญา ดังที่จะเห็นได้จากในคดี Gerli & Co., Inc. v Cunard S.S. Co., Ltd. (1931) ที่ท่านผู้พิพากษา Learned Hand กล่าวไว้มีความสำคัญว่า บุคคลไม่สามารถทำความเข้าใจกฎหมายของสถานที่อื่นมาใช้แทนที่ได้แต่อาจจะบุช้อกำหนดต่าง ๆ ที่ต้องการไว้ในความตกลงได้ และโดยที่ Beal เป็นผู้ยกร่าง Restatement (First) ในส่วนที่เกี่ยวข้องกฎหมายขัดกันว่าด้วยสัญญา<sup>36</sup> จึงทำให้ใน Restatement (First) ดังกล่าวไม่ปรากฏข้อความคิดในเรื่องหลักความศักดิ์สิทธิ์แห่งการแสดงเจตนาของคู่สัญญาในการเลือกกฎหมายเพื่อบังคับแก่สัญญาตามไปด้วย<sup>27</sup>

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในเรื่องการยอมรับเจตนาของคู่สัญญาในการเลือกกฎหมายบังคับแก่สัญญาของสหรัฐอเมริกาได้เกิดขึ้นเมื่อได้มีการจัดทำ the Uniform Commercial Code ในปี ค.ศ. 1952 โดยสถาบันกฎหมายแห่งอเมริกา (the American Law Institute : ALI) ที่ได้รับรองให้คู่สัญญาสามารถแสดงเจตนาเพื่อเลือกกฎหมายบังคับกับสัญญาที่สร้างขึ้นได้ นอกจากนี้ในการจัดทำ Restatement (Second) ในเรื่องกฎหมายขัดกันว่าด้วยสัญญาในปี ค.ศ. 1968 ก็ได้ให้การรับรองหลักความศักดิ์สิทธิ์ในการแสดงเจตนาเลือกกฎหมายดังกล่าวด้วยเช่นกัน และแม้แต่ศาลของอเมริกาเองในเวลาต่อมาก็ได้ให้การยอมรับว่าคู่สัญญาโดยปราศจากการฉ้อฉล การบังคับ และอำนาจการต่อรองที่มากเกินไป ย่อมมีอิสระที่จะเลือกกฎหมายบังคับกับสัญญาได้<sup>28</sup>

จากความเป็นมาที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า หลักความศักดิ์สิทธิ์แห่งการแสดงเจตนา (Autonomy of will) นั้น ถือได้ว่าเจตนาเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมาก เนื่องมาจากสิทธิตามธรรมชาติของประชาชนทุกคนเป็นสิ่งที่รัฐจะต้องรับทราบ อีกทั้งจะต้องไม่ถูกบังคับตามสัญญาที่ไม่สมัครใจเข้าทำสัญญาโดยบุคคลคนนั้นด้วย

หลักความศักดิ์สิทธิ์แห่งการแสดงเจตนา (Autonomy of will) เป็นที่นิยมของบุคคลในการเข้าทำสัญญาระหว่างกัน ซึ่งสิทธิเกิดขึ้นมาจากการแสดงเจตนา<sup>29</sup> โดยเจตนาที่ก่อให้เกิดผลในทางสัญญา ประกอบด้วย

(1) สัญญาที่คู่สัญญามีอิสระในการเข้าทำสัญญานั้น จะกำหนดเป็นอย่างอื่นนอกเหนือจากประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ในลักษณะใดก็ได้ แต่หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน สัญญาที่คู่สัญญาได้ตกลงเข้าทำกันนั้นย่อมไม่สมบูรณ์หรือไม่มีผลในทางกฎหมาย

<sup>27</sup> มานิตย์ จุมปา. (2553). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายสหรัฐอเมริกา* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: วิญญูชน. หน้า 54, 56-57.

<sup>28</sup> The Bremen v. Zapate Off-Shore Co (1972), cited by Akinwumi Olawuyi Ogunranti, p. 32

<sup>29</sup> คาราพร ธีระวัฒน์. (2542). *กฎหมายสัญญาสถานะใหม่ของสัญญาและปัญหาข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. หน้า 12.

(2) ในการเข้าทำสัญญาระหว่างคู่สัญญา เจตนาถือได้ว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากซึ่งจะแสดงออกมาด้วยการเขียนเป็นตัวหนังสือหรือคำพูดก็ได้ โดยมีอิสระในการแสดงเจตนาปราศจากความบกพร่องใดๆ

(3) หนี้ที่เกิดจากสัญญาที่คู่สัญญาได้ตกลงเข้าทำกัน ต่างมีหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติตามข้อบังคับที่ตกลงกันไว้ระหว่างคู่สัญญา แต่ข้อบังคับที่ตกลงกันไว้ระหว่างคู่สัญญาจะยังคงเดิม หากหลักเกณฑ์ที่ออกมาใหม่ไม่ใช่เรื่องที่เกี่ยวข้องกับความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน<sup>30</sup>

ในเรื่องหลักความศักดิ์สิทธิ์ในการแสดงเจตนา นั้น ได้มีนักวิชาการให้ความเห็นเกี่ยวกับหลักดังกล่าวไว้ดังนี้

คาราพร ธีระวัฒน์ มีการให้นิยามของหลักความศักดิ์สิทธิ์แห่งการแสดงเจตนา (Autonomy of will) ไว้ดังนี้ “หลักความศักดิ์สิทธิ์แห่งการแสดงเจตนา เป็นหลักที่เจตนามีความศักดิ์สิทธิ์เป็นหลักพื้นฐานของเสรีภาพตามธรรมชาติของมนุษย์ โดยยืนยันหลักที่ว่า รัฐจะต้องรับรู้สิทธิส่วนบุคคลให้มากที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ รัฐจะต้องรับรองเสรีภาพส่วนบุคคลซึ่งมนุษย์ทุกคนมีอยู่ตามธรรมชาติ รัฐจะต้องไม่ทำลายสิทธิพื้นฐานของบุคคล บุคคลทุกคนมีเสรีภาพ เว้นแต่บางเรื่องที่เป็นกรณีอันสมควรจึงจะมีข้อจำกัดเสรีภาพได้ นอกจากนี้แล้ว เสรีภาพของบุคคลจะถูกจำกัดลงได้ก็ด้วยใจสมัครของบุคคลเองเท่านั้น”<sup>31</sup>

โดยสรุป เกี่ยวกับหลักความศักดิ์สิทธิ์ในการแสดงเจตนา จะเห็นได้ว่า หลักความศักดิ์สิทธิ์แห่งการแสดงเจตนา นั้น เป็นหลักการที่ได้รับการยอมรับจากนักนิติศาสตร์ทั้งในระบบคอมมอนลอว์และระบบซีวิลลอว์ ทั้งนี้เนื่องจากหลักการดังกล่าวเป็นหลักการอันร่วมกันของทุกระบบกฎหมาย การยอมรับขอบเขตในการแสดงเจตนาเพื่อเลือกกฎหมายบังคับแก่สัญญา รวมทั้งข้อจำกัดของเสรีภาพในการแสดงเจตนาเลือกกฎหมายเพื่อบังคับแก่สัญญาที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนิติบัญญัติของแต่ละประเทศเป็นสำคัญ จากหลักความศักดิ์สิทธิ์ในการแสดงเจตนาดังกล่าวนี้ เนื่องด้วยสารนิพนธ์นี้ ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับมาตรการในการคุ้มครองนักท่องเที่ยว ซึ่งจะต้องเกี่ยวข้องกับหลักการดังกล่าว จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาหลักความศักดิ์สิทธิ์ในการแสดงเจตนาเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาดังกล่าวไปใช้ในการวิเคราะห์ต่อไปในบทที่ 4 และนำไปสู่ประเด็นข้อเสนอแนะต่อไปในบทที่ 5

<sup>30</sup> จักรี อุดลย์นิรัตน์. อ้างแล้วเชิงอรรถที่ 15. หน้า 11.

<sup>31</sup> คาราพร ธีระวัฒน์. อ้างแล้วเชิงอรรถที่ 29. หน้า 15.

## 2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยว

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยวชาวอินเดีย ในสารนิพนธ์นี้ได้ทำการศึกษา 3 ทฤษฎีด้วยกัน ประกอบด้วย ทฤษฎีการคุ้มครองผู้บริโภค ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค และ ทฤษฎีแรงจูงใจ โดยมีรายละเอียดดังนี้

### 2.3.1 ทฤษฎีการคุ้มครองผู้บริโภค

ในอดีตที่การค้าและสังคมของโลกยังอยู่ในวงจำกัดไม่ขยายไปอย่างกว้างขวางดังเช่นในปัจจุบัน ลักษณะของสินค้าและบริการก็เป็นไปอย่างง่ายๆ ไม่สลับซับซ้อนมากนัก สินค้าที่ผลิตก็เป็นการผลิตโดยวิธีการตามธรรมชาติหรือใช้แรงงานคน ไม่ว่าจะเป็นการผลิตอาหาร เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค ซึ่งเป็นกระบวนการผลิตที่ง่ายๆ ไม่ยุ่งยากเท่าใดนักซึ่งคน ทั่วๆ ไปก็สามารถผลิตได้และสามารถตรวจสอบคุณภาพของสินค้าในระดับธรรมดาได้เพราะ ผู้บริโภคอยู่ในฐานะที่มีความรู้ความสามารถอยู่ในระดับเดียวกับผู้ผลิต อีกทั้งตลาดการค้าก็เป็น ตลาดที่มีลักษณะเป็นการแลกเปลี่ยนสินค้าซึ่งกันและกัน (Barter) จึงไม่มีความจำเป็นที่รัฐจะต้อง เข้ามาควบคุมหรือจัดทำมาตรการทางกฎหมายใดๆ ออกมาเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับปลอดภัยและเป็นธรรม ต่อมาในระหว่างศตวรรษที่ 16 ถึง 17 ที่ประเทศใน โลกทางตะวันตกเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงระบบการปกครองจากการปกครองแบบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ มาเป็นระบบการปกครองแบบประชาธิปไตย ทำให้แนวคิดเรื่องความเป็นอิสระของบุคคลและให้ประชาชนมีเสรีภาพในการดำรงชีวิตได้อย่างเท่าเทียมกัน ทำให้เกิดระบบเศรษฐกิจแบบเสรี (Laissez-Faire) เกิดขึ้นด้วย โดยมีหลักการสำคัญที่ว่า มนุษย์ทุกคนมีความสามารถในการตัดสินใจในการเลือกบริโภคสินค้าและบริการเท่าที่รัฐจะไม่เข้าไปแทรกแซงเสรีภาพในการตกลงของเอกชน จึงทำให้เกิดหลักกฎหมายที่เกี่ยวข้องด้วยการซื้อขายที่สำคัญหลักหนึ่งเกิดขึ้น คือหลัก “ผู้ซื้อต้องระวัง” กล่าวคือ หากเกิดความเสียหายใดๆ ในทรัพย์สินที่ซื้อขายกันนั้นความเสียหายนั้นตกเป็นของผู้ซื้อเอง ซึ่งหลักนี้เป็นหลักกฎหมายโรมันที่เรียกว่า Caveat Emptor หรือ Let the Buyer Beware<sup>32</sup>

แต่ในปัจจุบันนี้ที่โลกได้พัฒนาและมีความเจริญก้าวหน้ามากขึ้นกว่าเดิมมาก โดยเฉพาะทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อีกทั้งสภาพของเศรษฐกิจและสังคมได้เปลี่ยนแปลง ไปอย่างมากทำให้ในการผลิตสินค้าและการให้บริการ มีขั้นตอนและกระบวนการผลิตที่สลับซับซ้อนมากขึ้นเรื่อยๆ ตามความเจริญทางวิทยาการใหม่ ๆ ที่มนุษย์ได้ค้นพบ ทำให้การผลิตสินค้าในปัจจุบันมีขั้นตอนการผลิตที่ทันสมัยมากเกินกว่าความรู้ตามธรรมดาที่ผู้บริโภคสินค้าหรือบริการจะสามารถรู้

<sup>32</sup>ชัยวัฒน์ วงศ์วัฒนสถานต์. (2523). “การควบคุมโฆษณาเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค”วารสารนิติศาสตร์,2(10). หน้า 245.



ได้ อีกทั้งผู้ผลิตและผู้ประกอบการต่างก็พยายามที่จะวิจัยและพัฒนาสินค้าของตน เพื่อหาทางที่จะลด ต้นทุนในการผลิตเพื่อที่จะสามารถไปแข่งขันกับผู้ผลิตรายอื่นๆ ได้ เพราะสินค้าที่ผลิตในปัจจุบัน ได้มีการแพร่กระจายสินค้าหรือแพร่หลายออกไปอย่างมากจากระดับเมืองไปสู่ระดับประเทศ อีกทั้ง สินค้าในปัจจุบันก็มีสินค้านามากมายหลายชนิดและหลายประเภท ทำให้ผู้บริโภคในฐานะผู้ซื้อและใช้สินค้าไม่สามารถปรับตัวได้ทันต่อความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และวิทยาการสมัยใหม่ ซึ่งทำให้ผู้บริโภคไม่สามารถใช้ความระมัดระวังในระดับธรรมดาในการตรวจสอบถึงอันตรายจากการใช้สินค้านั้นได้ง่ายดังเช่นในอดีต ทำให้หลักที่ว่า “ผู้ซื้อต้องระวัง” จึงไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคและหลัก “ผู้ซื้อต้องระวัง” จึงไม่สมควรมานำมาใช้ได้อีกเนื่องจากผู้บริโภคไม่อยู่ในฐานะที่มีความรู้ความสามารถอยู่ในระดับเดียวกับผู้ผลิตที่จะสามารถตรวจสอบอันตรายจากการใช้สินค้านั้นได้อีกต่อไป ซึ่งหากไม่มีการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคก็จะทำให้เกิดความเสียหายต่ออนามัย ชีวิต และ ทรัพย์สินของผู้บริโภค ซึ่งย่อมสร้างความเสียหายต่อสังคม เศรษฐกิจ และประเทศชาติต่อไป ดังนั้น ประเทศต่างๆ ในทวีปยุโรป อเมริกา และเอเชีย จึงได้หันมาให้ความสนใจในการให้ความคุ้มครอง และปกป้องผลประโยชน์ของผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น จากเดิมที่ผู้บริโภคมีสิทธิในการเรียกค่าเสียหายตามสัญญาหรือค่าเสียหายตามละเมิด แต่ต่อมาได้มีการออกกฎหมายให้ผู้บริโภคได้รับการเยียวยา ชดใช้ค่าเสียหายที่เกิดจากการบริโภคให้มากขึ้น จึงทำให้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเป็นกฎหมายที่เกี่ยวข้องและผสมผสานกฎหมายหลายหลักทั้งหลักกฎหมายแพ่ง และพาณิชย์ กฎหมายอาญาและกฎหมายมหาชน<sup>33</sup>

ส่วนประวัติและความเป็นมาของการคุ้มครองผู้บริโภคของโลกเริ่มปรากฏเด่นชัดและเป็นรูปธรรมครั้งแรกที่ประเทศสหรัฐอเมริกา ในปี ค.ศ. 1962 เมื่อประธานาธิบดีจอห์น เอฟ. เคนเนดี (John F. Kennedy) ได้จัดตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษาด้านผู้บริโภคขึ้นและได้ให้นโยบายในการคุ้มครองผู้บริโภคว่าการคุ้มครองผู้บริโภคที่รัฐบาลต้องจัดให้มีกฎหมายและการดำเนินการของฝ่ายปกครองเพิ่มขึ้นและสิทธิต่าง ๆ ที่ผู้บริโภคมีนั้นต้องรวมถึง (1) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัย (2) สิทธิที่จะได้รับข่าวสาร (3) สิทธิมีอิสระในการเลือกหาสินค้าและบริการ และ (4) สิทธิที่จะได้รับการเยียวยาความเสียหาย<sup>34</sup>

<sup>33</sup> ชัชชัย วงศ์พยัคฆ์. (2554). *วิเคราะห์พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 : กรณีศึกษาความหมายของคดีผู้บริโภค*. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิติศาสตร์, คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. หน้า 14.

<sup>34</sup> ภัทธนาตย์ ศรีตาพร. (2558). *กฎหมายระหว่างประเทศว่าด้วย “การคุ้มครองผู้บริโภค”*. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.l3nr.org/posts/535502>. [2562, 27 สิงหาคม].

ต่อมาในวันที่ 15 มีนาคม ค.ศ. 1962 ประธานาธิบดี จอห์น เอฟ. เคนเนดี ได้มีวิสัยทัศน์เกี่ยวกับเรื่องสิทธิในการคุ้มครองผู้บริโภค โดยได้กล่าวคำว่า “Consumers by Definition, Include us all,” มีความหมายว่า “ผู้บริโภคหมายความว่า ‘ผู้บริโภครวมความถึงเราทั้งหมด’” ประเทศสหรัฐอเมริกาได้บัญญัติรับรองถึงสิทธิของผู้บริโภคเป็น 8 ประการและได้มีอิทธิพลส่งผลให้ประเทศต่าง ๆ ได้บัญญัติสิทธิของผู้บริโภคเพื่อรับรองและคุ้มครองให้ผู้บริโภคได้รับความคุ้มครองเพื่อความเป็นธรรมเองต่อผู้บริโภค เพื่อมิให้ผู้บริโภคถูกเอาเปรียบ มิให้ผู้บริโภคเสียเปรียบจากการประกอบกิจการของผู้ประกอบการสิทธิของผู้บริโภคมี 8 ประการ ดังนี้

(1) สิทธิที่จะได้รับความจำเป็นขั้นพื้นฐาน ผู้บริโภคต้องมีการเข้าถึงสินค้าที่จำเป็นและบริการขั้นพื้นฐาน ในการส่งเสริมเรื่องอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย การดูแลสุขภาพ การศึกษา สาธารณูปโภคน้ำ และการสุขภาพ

(2) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการบริโภคสินค้าและบริการ ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากผลิตภัณฑ์ เพื่อจะป้องกันผลิตภัณฑ์ กระบวนการผลิต และการบริการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพหรือชีวิต เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคในระยะยาวให้ได้รับความปลอดภัย

(3) สิทธิในการได้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะรับทราบข้อมูลที่ถูกต้องเพื่อช่วยในการตัดสินใจเลือกบริโภคสินค้าและบริการ ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับข้อเท็จจริงเพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจ

(4) สิทธิในการเลือกบริโภคสินค้าและบริการ สามารถเลือกผลิตภัณฑ์และบริการที่มีการแข่งขันราคาและมีการรับรองคุณภาพที่น่าพอใจ

(5) สิทธิในการรับรู้รับฟังข้อมูลของสินค้าและบริการเพื่อช่วยในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการดังกล่าว

(6) สิทธิในการได้รับความเป็นธรรมจากการใช้สินค้าและบริการ สิทธิที่จะได้รับการเยียวยารวมทั้งการชดเชยจากสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพหรือบริการที่ไม่ได้คุณภาพ

(7) สิทธิที่ผู้บริโภคจะได้รับการพิทักษ์สิทธิของตนจากการบริโภคสินค้าและบริการ สิทธิในการศึกษาที่ผู้บริโภคจะได้รับความรู้และทักษะที่จำเป็นเพื่อให้ทราบและมั่นใจในการเลือกสินค้าและบริการ อีกทั้งผู้บริโภคจะได้ตระหนักและทราบถึงสิทธิของผู้บริโภคขั้นพื้นฐานและความรับผิดชอบของผู้บริโภคเพื่อประโยชน์ของตนเองต่อไป

(8) สิทธิที่ผู้บริโภคจะได้อาศัยอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดีที่จะใช้ชีวิต และทำงานในสภาพแวดล้อมที่จะไม่ถูกคุกคามต่อความสภาพความเป็นอยู่ในปัจจุบันและในอนาคต<sup>35</sup>

<sup>35</sup> Consumer International. “*Consumer Rights*”. (Online). <http://www.consumersinternational.org/who-we-are/consumer-rights#.UV6VhqUnF-w> [2019, 27 August].

โดยสรุป เกี่ยวกับทฤษฎีการคุ้มครองผู้บริโภค จะเห็นได้ว่า รัฐบาล จึงต้องทำหน้าที่ดูแลและกำกับแก้ไข โดยมีจุดมุ่งหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค ไม่ให้เสียเปรียบผู้ผลิต ไม่ให้ตกเป็นเหยื่อของการโฆษณา ควคมสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐาน ไม่ปลอดภัย หรือเป็นอันตรายต่อผู้บริโภค และที่สำคัญเพื่อให้เกิดความเป็นธรรม ระหว่างผู้ซื้อ และผู้ขาย จากทฤษฎีการคุ้มครองผู้บริโภคดังกล่าวนี้ เนื่องด้วยสารนิพนธ์นี้ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับมาตรการในการคุ้มครองนักท่องเที่ยว ซึ่งจะต้องเกี่ยวข้องกับทฤษฎีดังกล่าว จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาทฤษฎีการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาดังกล่าวไปใช้ในการวิเคราะห์ต่อไปในบทที่ 4 และนำไปสู่ประเด็นข้อเสนอแนะต่อไปในบทที่ 5

### 2.3.2 ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค

พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) หมายถึง พฤติกรรมซึ่งผู้บริโภคทำการค้นหา การซื้อ การใช้ การประเมินผล การใช้สอยผลิตภัณฑ์ และการบริการ ซึ่งคาดว่าจะตอบสนองความต้องการของตนเอง หรือเพื่อตอบสนองความต้องการภายในครัวเรือนและองค์กร ผู้บริโภคทุกคนที่ซื้อสินค้าและบริการไปเพื่อวัตถุประสงค์เช่นนี้รวมกัน เรียกว่าตลาดผู้บริโภค ผู้บริโภคทั่วโลกนั้นมีความแตกต่างกันในลักษณะด้านประชากรศาสตร์อยู่หลายประเด็น เช่น ในเรื่องของอายุ รายได้ ระดับการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณีค่านิยม และรสนิยม เป็นต้น พฤติกรรมการกิน การใช้ การซื้อ และความรู้สึกลึกซึ้งของผู้บริโภคต่อผลิตภัณฑ์จึงแตกต่างกันออกไป ทำให้มีการซื้อ การบริโภคสินค้าและบริการหลาย ๆ ชนิดที่แตกต่างกัน<sup>36</sup>

การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค คือ การศึกษาเชิงพฤติกรรม การตัดสินใจและการกระทำของผู้บริโภคที่เกี่ยวกับการซื้อและการใช้สินค้า จากทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งเงิน เวลา และกำลังเพื่อบริโภคสินค้าและบริการต่าง ๆ อันประกอบด้วย ซื้ออะไร ทำไมจึงซื้อ ซื้อเมื่อไร อย่างไร ที่ไหน และบ่อยแค่ไหน (Schiffman and Kanuk, 1994) และโดยส่วนใหญ่เป็นการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ เพื่อให้ได้รับความพอใจสูงสุดจากทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด โดยเบื้องต้น การวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้บริโภคสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ได้จาก 7 คำถาม (6Ws 1H) เพื่อค้นหา 7 คำตอบ (7Os) เกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค ดังนี้

(1) ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย (Who is in the target market) เป็นคำถามที่ต้องการทราบตลาดเป้าหมาย (target market) หรือลักษณะกลุ่มเป้าหมาย (occupants) โดยมีกลุ่มเป้าหมายทางด้าน (1) ประชากรศาสตร์ (2) ภูมิศาสตร์ (3) จิตวิทยาหรือจิตวิเคราะห์ (4) พฤติกรรมศาสตร์กลยุทธ์

<sup>36</sup> Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. 1994. Consumer behavior. (5th ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall

การตลาด (4Ps) ประกอบด้วยกลยุทธ์ด้าน ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่ายและ การส่งเสริมการตลาด ที่เหมาะสมและการตอบสนองความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย

(2) ผู้บริโภคซื้ออะไร (What does the consumer buy) เป็นคำถามที่ต้องการทราบสิ่งที่ผู้บริโภคต้องการซื้อ (objects) โดยสิ่งที่ผู้บริโภคต้องการคือ คุณสมบัติหรือองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์ (product component) และความแตกต่างที่เหนือกว่าคู่แข่ง (competitive Differentiation) โดยมีกลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ (Product strategy) ทางด้าน (1) ผลิตภัณฑ์หลัก (2) รูปลักษณ์ผลิตภัณฑ์ (3) ผลิตภัณฑ์ควบ (4) ผลิตภัณฑ์ที่คาดหวัง (5) ศักยภาพผลิตภัณฑ์ และ (6) ความแตกต่างทางการแข่งขัน (Competitive differentiation)

(3) ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ (Why does the consumer buy) เป็นคำถามที่ต้องการทราบวัตถุประสงค์ในการซื้อ (objectives) โดยต้องทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อ คือ (1) ปัจจัยทางจิตวิทยา (2) ปัจจัยทางสังคมและวัฒนธรรม ตลอดจน (3) ปัจจัยเฉพาะบุคคล (ธวัชรัตน์ อินทนนท์ 2552) เพราะผู้บริโภคซื้อสินค้าเพื่อสนองความต้องการด้านร่างกาย และจิตวิทยา ซึ่งต้องศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อ

(4) ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ (Who participates in the buying) เป็นคำถามที่ต้องการทราบบทบาทของกลุ่มต่างๆ (organizations) ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริหารโดยมีองค์ประกอบในการตัดสินใจซื้อคือ ผู้ริเริ่ม ผู้มีอิทธิพล ผู้ตัดสินใจซื้อ และผู้ใช้

(5) ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด (When does the consumer buy) เป็นคำถามที่ต้องการทราบโอกาสในการซื้อ (occasions) ของผู้บริโภค เช่น ช่วงฤดูกาลใด ช่วงเดือนใด ตลอดจนเทศกาลหรือ โอกาสพิเศษหรือเทศกาลวันสำคัญต่างๆ เป็นต้น

(6) ผู้บริโภคซื้อที่ไหน (Where does the consumer buy?) เป็นคำถามที่ต้องการทราบช่องทางหรือแหล่ง (outlets) ที่ผู้บริโภคไปทำการซื้อ เช่น ห้างสรรพสินค้า ซูเปอร์มาร์เก็ต ตลอดจนร้านขายของชำ เป็นต้น

(7) ผู้บริโภคซื้ออย่างไร (How does the consumer buy?) เป็นคำถามที่ต้องการทราบขั้นตอนหรือกระบวนการในการตัดสินใจเลือกซื้อ (operation) โดยมีองค์ประกอบการซื้อดังนี้ (1) การรับรู้ปัญหา (2) การค้นหาข้อมูล (3) การประเมินผลทางเลือก (4) การตัดสินใจซื้อ (5) ความรู้สึกภายหลังการซื้อ<sup>37</sup>

<sup>37</sup> ปรัญญา ปิยะรังสี. (2554). *การเปรียบเทียบพฤติกรรมผู้บริโภคในการบริโภคสุราโรงงานกับสุรากลั่นชุมชนในจังหวัดเชียงใหม่*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. หน้า 10-11.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการในตัดสินใจของผู้ซื้อสินค้าหรือบริการ (Five-Stage Model of The Customer Buying Process) ประกอบด้วย<sup>38</sup>

(1) การรับรู้ถึงปัญหา โดยกระบวนการในการซื้อจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อผู้ซื้อได้มีการตระหนักถึงปัญหาหรือความต้องการของตนเอง

(2) การค้นหาข้อมูล โดยผู้ซื้อสินค้าหรือบริการหรือผู้บริโภคนั้นจะแสวงหาข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจก่อน ทั้งนี้ ในขั้นแรกจะค้นหาข้อมูลจากแหล่งภายในก่อน เพื่อนำมาใช้ในการประเมินทางเลือก หากยังได้ข้อมูลไม่เพียงพอก็จึงจะมีการค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมจากแหล่งภายนอก

(3) การประเมินผลทางเลือก ผู้บริโภคจะนำข้อมูลที่รวบรวมไว้มาจัดเป็นหมวดหมู่และวิเคราะห์ข้อดี ข้อเสีย ทั้งในลักษณะของการเปรียบเทียบทางเลือกและความคุ้มค่ามากที่สุด<sup>39</sup>

(4) การตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด โดยหลังจากที่มีการประเมินผลทางเลือกแล้วนั้น ผู้ประเมินจะทราบข้อดี ข้อเสีย หลังจากนั้นบุคคลจะต้องตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดในการแก้ปัญหาซึ่งมักใช้ประสบการณ์ในอดีตเป็นเกณฑ์ ทั้งนี้ ก็จะมีทั้งที่เป็นประสบการณ์ของตนเองและผู้อื่น

(5) การประเมินผลภายหลังการซื้อ จะเป็นขั้นตอนสุดท้ายภายหลังจากที่ได้มีการซื้อแล้ว ผู้บริโภคจะนำสินค้าหรือบริการที่ซื้อมานั้นมาใช้ และในขณะเดียวกันก็จะทำการประเมินสินค้าหรือบริการนั้นไปด้วย ซึ่งจะเห็นได้ว่า กระบวนการตัดสินใจในการซื้อของผู้บริโภคนั้นเป็นกระบวนการต่อเนื่อง ไม่ได้หยุดตรงที่การซื้อเท่านั้น<sup>40</sup>

ประโยชน์จากการศึกษาเรื่องพฤติกรรมของผู้บริโภคนั้น ประกอบด้วย<sup>41</sup>

(1) ทำให้การพัฒนาตลาดและสินค้า บริการสามารถทำได้ดีขึ้น

(2) ช่วยให้นักการตลาดเข้าใจถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภค

<sup>38</sup> วาสนา อินทะแสง. (2559). การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจคลินิกเสริมความงามที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. หน้า 15-17.

<sup>39</sup> ชวัลรัตน์ อินทนนชัย. (2552). การโฆษณาเครื่องมือช่างและการบริโภคมาลาคิของผู้เข้ารับจ้างสีลื้อในจังหวัดเชียงใหม่. ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการสื่อสารการศึกษา, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. หน้า 16.

<sup>40</sup> กมลภพ ทิพย์ปาละ. (2555). กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในการซื้อกล้องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. หน้า 17.

<sup>41</sup> ปรัชญา ปิยะรังสี. อ่างแล้วเชิงอรรถที่ 37. หน้า 12.

(3) ส่งผลทำให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถหาหนทางแก้ไขพฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคในสังคมได้อย่างถูกต้องและสอดคล้องกับความสามารถในการตอบสนองของธุรกิจมากยิ่งขึ้น

(4) ช่วยในการปรับปรุงกลยุทธ์ด้านการตลาดของธุรกิจ

(5) ทำให้เกิดประโยชน์ในการแบ่งส่วนตลาด เพื่อการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ให้ตรงกับชนิดของสินค้าหรือบริการที่ต้องการ

โดยสรุป เกี่ยวกับทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค จะเห็นได้ว่า บุคคลทุกคนย่อมมีความต้องการ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของความจำเป็นในชีวิตเพื่อให้ตนเองมีชีวิตอยู่ได้และความต้องการในสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้ตนเกิดความสุขความสบายใจ แต่มีใช้ว่าคนทุกคนจะสามารถได้สิ่งที่ตนมีความต้องการมาบริโภคได้ครบ บางคนแม้กระทั่งปัจจัยสี่ก็ไม่สามารถหามาบำบัดความต้องการได้ ในขณะที่เดียวกันคนบางคนก็สามารถหาสินค้าและบริการมาบำบัดความต้องการมากมายตามความปรารถนาโดยทั่ว ๆ ไป จากทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภคดังกล่าวนี้ เนื่องด้วยสารนิพนธ์นี้ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับมาตรการในการคุ้มครองนักท่องเที่ยว ซึ่งจะต้องเกี่ยวข้องกับทฤษฎีดังกล่าว จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาดังกล่าวไปใช้ในการวิเคราะห์ต่อไปในบทที่ 4 และนำไปสู่ประเด็นข้อเสนอแนะต่อไปในบทที่ 5

### 2.3.3 ทฤษฎีแรงจูงใจ

ทฤษฎีแรงจูงใจนี้เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจของบุคคลที่กระทำการ เพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จมีความสำเร็จมิได้หวังรางวัลตอบแทนจากการกระทำของเขา ซึ่งความต้องการความสำเร็จนี้ในแง่ของการทำงานหมายถึงความต้องการที่จะทำงานให้ดีที่สุดและทำให้สำเร็จผลตามที่ตั้งใจไว้ เมื่อคนทำอะไรสำเร็จได้ก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้ทำงานอื่นสำเร็จต่อไป หากองค์การใดที่มีพนักงานที่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จำนวนมากก็จะเจริญรุ่งเรืองและเติบโตเร็ว<sup>42</sup>

ในช่วงปี ค.ศ. 1940s นักจิตวิทยาชื่อ David I. McClelland ได้ทำการทดลองโดยใช้แบบทดสอบการรับรู้ของบุคคล (thematic apperception test (tat) เพื่อวัดความต้องการของมนุษย์ โดยแบบทดสอบTAT เป็นเทคนิคการนำเสนอภาพต่างๆ แล้วให้บุคคลเขียนเรื่องราวเกี่ยวกับสิ่งที่เขาเห็น จากการศึกษาวิจัยของแมคคลีแลนด์ได้สรุปคุณลักษณะของคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีความต้องการ 3 ประการที่ได้จากแบบทดสอบTAT ซึ่งเขาเชื่อว่าเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะเข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคคลได้ดังนี้

<sup>42</sup> Pearce, P.L., & Caltabiano, M.L. (1983). Inferring Travel Motivation from Travelers' Experiences. Journal of Travel Research, 22(2), 16-20

(1) ความต้องการความสำเร็จ (need for achievement (nach) เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จ จากการวิจัยของ McClelland พบว่า บุคคลที่ต้องการความสำเร็จ (nach) สูง จะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย และต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงานของตนเอง มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง และกล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลว

(2) ความต้องการความผูกพัน (need for affiliation (naff) เป็นความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงจะชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน โดยจะพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น

(3) ความต้องการอำนาจ (need for power (npower) เป็นความต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูง จะแสวงหาวิถีทางเพื่อทำให้ตนมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับหรือยกย่อง ต้องการความเป็นผู้นำ ต้องการงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น และจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพ<sup>43</sup>

จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์สูงมักต้องการจะทำงานในลักษณะ 3 ประการดังนี้

ก. งานที่เปิดโอกาสให้เขารับผิดชอบเฉพาะส่วนของเขา และเขามีอิสระที่จะตัดสินใจและแก้ปัญหาด้วยตนเอง

ข. ต้องการงานที่มีระดับยากง่ายพอดี ไม่ง่ายหรือยากจนเกินไปกว่าความสามารถของเขา

ค. ต้องการงานที่มีความแน่นอนและต่อเนื่องซึ่งสร้างผลงานได้และทำให้เขามีความก้าวหน้าในงานเพื่อจะพิสูจน์ตนเองถึงความสามารถของเขาได้

นอกจากงานในลักษณะดังกล่าวแล้วแมคคลีแลนดได้พบว่าปัจจัยที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพคือสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมกับงานที่เขาทำด้วย

ดังนั้น สรุปได้ว่า แรงจูงใจ เป็นกระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าโดยจงใจให้กระทำหรือคืนรนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์บางอย่าง ซึ่งพฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเป็นพฤติกรรมที่มีใช่เป็นเพียงการตอบสนองจากสิ่งเร้าปกติธรรมดาเท่านั้น ยกตัวอย่างเช่น พนักงานบริษัทตั้งใจในการทำงานเพื่อหวังว่าจะได้โบนัส เป็นต้น<sup>44</sup>

<sup>43</sup> รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ธรรมสารจำกัด. หน้า 92.

<sup>44</sup> Domjan, M. (1996). *The Principles of Learning and Behavior*. Belmont, CA: Thomson/Wadsworth.

แรงจูงใจที่มีผลต่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว (Tourist Motivation) มีดังนี้<sup>45</sup>

(1) แรงจูงใจภายนอก เป็นสิ่งที่ผลักดันหรือสิ่งที่กระตุ้นจากภายนอกของตัวบุคคล ที่มาจูงใจให้บุคคลนั้นเดินทางมาท่องเที่ยวในสถานที่ใดสถานที่หนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของความปลอดภัย ความมั่นคงในประเทศที่นักท่องเที่ยวจะไปท่องเที่ยวว่ามีความปลอดภัย มั่นคงให้กับนักท่องเที่ยวที่จะไปท่องเที่ยวมากน้อยเพียงใด

ในเรื่องของสภาพทางเศรษฐกิจของประเทศที่นักท่องเที่ยวจะไปท่องเที่ยวว่าได้มีการกระตุ้นหรือจูงใจในลักษณะใดที่จะทำให้นักท่องเที่ยวอยากที่จะเดินทางไปท่องเที่ยวหรือไม่

ในเรื่องของประเพณี วัฒนธรรมของประเทศที่นักท่องเที่ยวจะไปท่องเที่ยวว่ามีเทศกาลใดๆที่กระตุ้นหรือจูงใจให้นักท่องเที่ยวอยากที่จะเดินทางไปท่องเที่ยวหรือไม่

ในเรื่องของศาสนาของประเทศที่นักท่องเที่ยวจะไปท่องเที่ยว ยกตัวอย่างเช่น การที่นักท่องเที่ยวที่เป็นชาวมุสลิมจากทั่วทุกมุมโลกได้เดินทางไปที่ราชอาณาจักรซาอุดีอาระเบีย เพื่อเข้าร่วมพิธีฮัจญ์

ในเรื่องของการที่ไปติดต่อในเรื่องของการทำงานของประเทศไทยที่นักท่องเที่ยวจะไปท่องเที่ยว ยกตัวอย่างเช่น การจัดการประชุมต่างๆทั้งในระดับโลกและในระดับภูมิภาค บุคคลที่ไปร่วมประชุมก็จะต้องมีการท่องเที่ยวในระหว่างที่ไปประชุมด้วยนั่นเอง เป็นต้น

(2) แรงจูงใจภายใน เป็นสิ่งที่ผลักดันหรือสิ่งที่กระตุ้นจากภายในของตัวบุคคล ที่มาจูงใจให้บุคคลนั้นเดินทางมาท่องเที่ยวในสถานที่ใดสถานที่หนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นความคิด ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการก็ตาม ที่มาจูงใจให้บุคคลนั้นเดินทางมาท่องเที่ยวในสถานที่ใดสถานที่หนึ่ง ยกตัวอย่างเช่น นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวส่วนมากนั้นย่อมอยากที่จะได้รับบริการที่ดีหรือการอำนวยความสะดวกจากบุคคลที่มาให้บริการ เป็นต้น

โดยสรุป เกี่ยวกับทฤษฎีแรงจูงใจ จะเห็นได้ว่า แรงจูงใจมีที่มาจากหลายสาเหตุด้วยกัน เช่น อาจจะเนื่องมาจากความต้องการหรือแรงขับหรือสิ่งเร้า หรืออาจเนื่องมาจากการคาดหวังหรือจากการเก็บกดซึ่งบางทีเจ้าตัวก็ไม่ได้รู้ตัว ดังนั้น การจูงใจคือการทำให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่มีกฎเกณฑ์แน่นอน เนื่องจากพฤติกรรมมนุษย์มีความซับซ้อน แรงจูงใจอย่างเดียวกันอาจทำให้เกิดพฤติกรรมที่ต่างกัน แรงจูงใจต่างกันอาจเกิดพฤติกรรมที่เหมือนกันก็ได้ จากทฤษฎีแรงจูงใจดังกล่าวนี้ เนื่องด้วยสารนิพนธ์นี้ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับมาตรการในการคุ้มครองนักท่องเที่ยว ซึ่งจะต้องเกี่ยวข้องกับทฤษฎีดังกล่าว จึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาทฤษฎีแรงจูงใจ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาดังกล่าวไปใช้ในการวิเคราะห์ต่อไปในบทที่ 4 และนำไปสู่ประเด็นข้อเสนอแนะต่อไปในบทที่ 5

<sup>45</sup>วลัยพร ธีวตระกูลไพบูลย์. (2553). *พฤติกรรมนักท่องเที่ยว*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.



## 2.4 แหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวนิยมท่องเที่ยวในประเทศไทย

แหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวนิยมมาท่องเที่ยวในประเทศไทยนั้น สามารถที่จะแยกพิจารณาออกได้เป็น 2 ลักษณะด้วยกัน คือ แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล และ แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ โดยมีรายละเอียดดังนี้

### 2.4.1 แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล

แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล นั้นมีลักษณะเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับระบบนิเวศทางทะเลเป็นสิ่งดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวมาเยือน ซึ่งทรัพยากรเหล่านี้ อาจจะเป็นแหล่งธรรมชาติทางทะเลที่มีเอกลักษณ์ และมีลักษณะเฉพาะถิ่นก็ได้ ไม่ว่าจะเป็นเกาะ หาด อ่าว ทะเล เป็นต้น มีดังนี้<sup>46</sup>

หมู่เกาะสิมิลัน ตั้งอยู่ในจังหวัดพังงา ขึ้นชื่อว่าเป็นสวรรค์แห่งท้องทะเล เนื่องจากอุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสิมิลันแห่งนี้ เต็มไปด้วยน้ำทะเลที่ใสราวกับกระจก อีกทั้ง ยังมีหมู่ปะการัง และหมู่ปลาอีกหลากสีสันเป็นจำนวนมาก<sup>47</sup>

เกาะเสม็ด ตั้งอยู่ในจังหวัดระยอง เป็นหมู่เกาะที่อยู่ในวรรณคดีของสุนทรภู่ เรื่อง “พระอภัยมณี” มีหาดและอ่าวมากมาย อย่างเช่น อ่าววงเดือน อ่าวลุงดำ หาดสวย ทรายสีขาว น้ำใส หลากหลายหาดเหมาะสำหรับพักผ่อน เพราะมีความสงบ ร่มรื่น แล้วยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกมากมาย ทั้งร้านอาหาร ที่พัก<sup>48</sup>

เกาะกูด ตั้งอยู่ในจังหวัดตราด มีขนาดใหญ่รองจากเกาะช้าง หาดทราย และน้ำทะเลใสดุจไข่มรกต จึงถูกเรียกว่าเป็น “อัญมณีแห่งทะเลตะวันออก” และยังมีภูเขา ที่ราบสันเขา ทำให้เกาะกูดมีน้ำตกหลายแห่ง พักผ่อนเยี่ยมชมธรรมชาติกับป่าชายเลนที่สมบูรณ์ และแนวปะการังมากมาย ริมหาดเต็มไปด้วยต้นมะพร้าวที่ให้ความร่มรื่น และเป็นหมู่เกาะที่มีความสงบ<sup>49</sup>

เกาะห้อง ตั้งอยู่ในจังหวัดกระบี่ ตั้งอยู่ในเขต อุทยานแห่งชาติธารโบกขรณี เป็นหมู่เกาะที่มีทัศนียภาพความสวยงาม อุดมสมบูรณ์ มีแนวปะการังรอบเกาะ เหมาะสำหรับดำน้ำตื้น

<sup>46</sup> อุทุมพร จามรมาน. (2531). *การสังเคราะห์งานวิจัย:เชิงปริมาณ*. กรุงเทพฯ: พันนี้พับลิชชิง.

<sup>47</sup> ข้อมูลท่องเที่ยว 76 จังหวัด. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: [http://www.tourthai.com/provinces/chiang\\_rai/travel.html](http://www.tourthai.com/provinces/chiang_rai/travel.html). [2562, 27 สิงหาคม].

<sup>48</sup> ข้อมูลท่องเที่ยว 76 จังหวัด. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: [http://www.tourthai.com/provinces/chiang\\_rai/travel.html](http://www.tourthai.com/provinces/chiang_rai/travel.html). [2562, 27 สิงหาคม].

<sup>49</sup> ข้อมูลท่องเที่ยว 76 จังหวัด. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: [http://www.tourthai.com/provinces/chiang\\_rai/travel.html](http://www.tourthai.com/provinces/chiang_rai/travel.html). [2562, 27 สิงหาคม].

ล้อมรอบไปด้วยทะเลสีคราม น้ำใสเห็นปลานานาชนิด มีจุดเด่นที่น่าสนใจได้แก่ “อ่าววิเลาะ” ที่มีหาดทรายโค้งเป็นรูปนกบิน ทรายสีขาว<sup>50</sup>

เกาะเต่า ตั้งอยู่ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นเกาะทางทะเลฝั่งอ่าวไทย ที่มีโลกใต้น้ำสวยงามที่สุด ทั้งแนวปะการัง ปลาน้อยใหญ่ นานาชนิด หาดทรายสีขาว สามารถดำน้ำตื้น และน้ำลึกได้ นอกจากนี้เกาะเต่ายังมีลักษณะเว้าแหว่งตลอดตัวเกาะ ทำให้เกิดอ่าวเล็ก ๆ มากมาย<sup>51</sup>

เกาะสีชัง ตั้งอยู่ในจังหวัดชลบุรี สถานตากอากาศ ที่มีชื่อเสียงมานานนับร้อยปี มีความสวยงามของธรรมชาติ อากาศบริสุทธิ์ เย็นสงบ เกาะสีชังมีความสำคัญทางประวัติศาสตร์ และยังเป็นสถานที่ประทับของพระเจ้าแผ่นดินถึง 3 พระองค์ คือ รัชกาลที่ 4 รัชกาลที่ 5 และ รัชกาลที่ 6 มีสะพานไม้สีขาวที่ยื่นไปในทะเล<sup>52</sup>

เกาะเซ ตั้งอยู่ในจังหวัดภูเก็ต เป็นเกาะเล็ก ๆ ตั้งอยู่ทางใต้สุดของจังหวัดภูเก็ต ห่างจากชายฝั่งภูเก็ตประมาณ 10 กิโลเมตร ถือเป็นเกาะสวรรค์สุดฮิตอีกแห่งหนึ่งเนื่องจากสามารถเดินทางท่องเที่ยวได้ สะดวก อีกทั้งยังมีธรรมชาติที่สุดแสนจะบริสุทธิ์ มีผืนทรายอันนุ่มเนียนละเอียด ผสานกับท้องทะเลสีฟ้าครามงดงามตา โดดเด่นด้วยปะการังน้ำตื้นหลากหลายสีสันที่ยังคงความสมบูรณ์พร้อมกับสัมผัสกับฝูงปลาน้อยใหญ่มากมาย ซึ่งถือเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความเป็นไข่มุกแห่งอันดามันได้ดีที่สุด<sup>53</sup>

หาดชะอำ ตั้งอยู่ในจังหวัดเพชรบุรี เป็นหาดที่มีชื่อเสียงแห่งหนึ่งของประเทศไทย เป็นสถานที่สุดคลาสสิกที่ใครต่อใครก็ต่างรู้จักกันเป็นอย่างดี อีกทั้งยังเป็นจุดหมายปลายทางอันดับต้น ๆ ของนักท่องเที่ยวในการเดินทางมาพักผ่อน ซึ่งโดยรอบของชายหาดร่มรื่นไปด้วยเงาต้นไม้ตลอดทาง มีน้ำทะเลใส หาดทรายขาวสะอาด สามารถทำกิจกรรมทางน้ำได้หลากหลาย<sup>54</sup>

หาดหัวหิน ตั้งอยู่ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แหล่งท่องเที่ยวพักผ่อนตากอากาศที่มีชื่อเสียงมากแห่งหนึ่งของเมืองไทย สามารถเดินทางมาท่องเที่ยวได้ตลอดทั้งปี มีหาดทรายขาวสะอาดและ

<sup>50</sup>ข้อมูลท่องเที่ยว 76 จังหวัด. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: [http://www.tourthai.com/provinces/chiang\\_rai/travel.html](http://www.tourthai.com/provinces/chiang_rai/travel.html). [2562, 27 สิงหาคม].

<sup>51</sup>ข้อมูลท่องเที่ยว 76 จังหวัด. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: [http://www.tourthai.com/provinces/chiang\\_rai/travel.html](http://www.tourthai.com/provinces/chiang_rai/travel.html). [2562, 27 สิงหาคม].

<sup>52</sup>ข้อมูลท่องเที่ยว 76 จังหวัด. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: [http://www.tourthai.com/provinces/chiang\\_rai/travel.html](http://www.tourthai.com/provinces/chiang_rai/travel.html). [2562, 27 สิงหาคม].

<sup>53</sup>ข้อมูลท่องเที่ยว 76 จังหวัด. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: [http://www.tourthai.com/provinces/chiang\\_rai/travel.html](http://www.tourthai.com/provinces/chiang_rai/travel.html). [2562, 27 สิงหาคม].

<sup>54</sup>ข้อมูลท่องเที่ยว 76 จังหวัด. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: [http://www.tourthai.com/provinces/chiang\\_rai/travel.html](http://www.tourthai.com/provinces/chiang_rai/travel.html). [2562, 27 สิงหาคม].

กว้างยาวสุดสายตา โดยมีหาดยาวประมาณ 5 กิโลเมตร ไปจนจรดเขาตะเกียบ น้ำทะเลบริเวณหน้าชายหาดไม่ลึกมาก ส่วนบรรยากาศโดยรอบก็มีความเงียบสงบ ไม่มีถนนเรียบชายหาดให้รถวิ่ง<sup>55</sup>

หาดคลองพร้าว ตั้งอยู่ในจังหวัดตราด ตั้งอยู่ถัดจากหาดทรายขาว ห่างจากท่าเรืออ่าวลับปะรดประมาณ 12 กิโลเมตร มีบรรยากาศที่ค่อนข้างเงียบสงบ หาดทรายสวย และมีจุดเด่นตรงที่ความร่มรื่นของทิวมะพร้าว น้ำทะเลใส สามารถทำกิจกรรมกีฬาชายหาดหรือกีฬาทางน้ำต่างๆ ได้ และที่สำคัญมีชื่อเสียงในเรื่องความงามของพระอาทิตย์ตกที่สวยงามที่สุดแห่งหนึ่งอีกด้วย<sup>56</sup>

หาดทรายรี ตั้งอยู่ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นสถานที่ท่องเที่ยวอีกแห่งหนึ่งที่มีความน่าสนใจ โดยมีชายหาดทอดตัวยาวกว่า 2 กิโลเมตร บรรยากาศโดยรอบมีความเงียบสงบและเป็นส่วนตัว มีหาดทรายสีขาวตัดกับน้ำทะเลสีเขียวมรกต เนื้อทรายเนียนละเอียดนุ่มเท้า อีกทั้งยังมีแนวปะการังและหินที่แตกต่างกันสวยงามแปลกตา จึงทำให้หาดแห่งนี้ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวและได้รับการขนานนามว่า เป็นหาดที่มีความสวยงามมากที่สุดของเกาะเต่าอีกด้วย นอกจากนี้หากต้องการความเงียบสงบสามารถเดินไปบริเวณปลายหาดทางด้านทิศเหนือ ได้ ซึ่งจะมีความเงียบสงบมากกว่า มากกว่านั้นยังสามารถชื่นชมทัศนียภาพบริเวณจุดชมวิวที่สามารถมองเห็นเกาะนางยวนและแสงสุดท้ายของวัน ได้อย่างสวยงามอีกด้วย<sup>57</sup>

อ่าวคลองเจ้า ตั้งอยู่ในจังหวัดตราด เป็นหาดทรายสีขาวนวลทอดตัวยาวกว่า 600 เมตร และขึ้นชื่อว่าเป็นหาดทรายที่มีความละเอียดที่สุดบนเกาะกูดอีกด้วย โดยรอบร่มรื่นไปด้วยทิวสนเงียบสงบ อากาศดี น้ำทะเลไม่ลึกมากสามารถลงเล่นน้ำได้ อีกทั้งยังเป็นจุดชมพระอาทิตย์ตกดินที่สวยงามอีกแห่งหนึ่งด้วย นอกจากนี้ในส่วนด้านหลังของหาดคลองเจ้ายังมีป่าชายเลนสีเขียวชอุ่มให้ชมตลอด สองฝั่งคลอง ซึ่งนักท่องเที่ยวต่างนิยมเดินทางมาพายเรือคายักเก็บบรรยากาศ พร้อมกันนั้นยังสามารถชมหิ่งห้อยนับพันตัวที่ส่องแสงระยิบระยับตลอดข้างทาง<sup>58</sup>

ทะเลแหวก-เกาะม้า ตั้งอยู่ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นหาดเล็กๆ ที่มีความเงียบสงบ ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของเกาะพะงัน โดยมีทางเดินยาวกว่า 350 เมตร เชื่อมจากแม่หาดของเกาะพะงันไปยังเกาะม้า ยิ่งโดยเฉพาะในช่วงที่ระดับน้ำลดต่ำลง จะสามารถมองเห็นสันทรายได้

<sup>55</sup> ข้อมูลท่องเที่ยว 76 จังหวัด. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: [http://www.tourthai.com/provinces/chiang\\_rai/travel.html](http://www.tourthai.com/provinces/chiang_rai/travel.html). [2562, 27 สิงหาคม].

<sup>56</sup> ข้อมูลท่องเที่ยว 76 จังหวัด. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: [http://www.tourthai.com/provinces/chiang\\_rai/travel.html](http://www.tourthai.com/provinces/chiang_rai/travel.html). [2562, 27 สิงหาคม].

<sup>57</sup> ข้อมูลท่องเที่ยว 76 จังหวัด. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: [http://www.tourthai.com/provinces/chiang\\_rai/travel.html](http://www.tourthai.com/provinces/chiang_rai/travel.html). [2562, 27 สิงหาคม].

<sup>58</sup> ข้อมูลท่องเที่ยว 76 จังหวัด. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: [http://www.tourthai.com/provinces/chiang\\_rai/travel.html](http://www.tourthai.com/provinces/chiang_rai/travel.html). [2562, 27 สิงหาคม].

ชัดเจนยิ่งขึ้น สามารถเดิน ไปมาถึงกัน ได้ ซึ่งมีความสวยงามไม่แพ้ทะเลแหวกที่อื่นเลยทีเดียว นอกจากนี้ที่นี้ยังมีแนวปะการังน้ำตื้นที่มีความสวยงาม ตลอดจนฝูงปลาน้อยใหญ่ที่ต่างแหวกว่าย อวดโฉมกันไปมาให้นักท่องเที่ยวได้ชื่นชมอีกด้วย<sup>59</sup>

#### 2.4.2 แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ

แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ (Natural Attraction) นั้นมีลักษณะเป็นสถานที่ที่เปิดใช้เพื่อ การท่องเที่ยว โดยมีทรัพยากรธรรมชาติเป็นสิ่งดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวมาเยือน ซึ่งทรัพยากร ธรรมชาติเหล่านี้ อาจจะเป็นความงดงามตามสภาพธรรมชาติ ความแปลกตาของสภาพธรรมชาติ ลักษณะที่สำคัญทางธรณีวิทยาและภูมิศาสตร์อันเป็นเอกลักษณ์หรือเป็นสัญลักษณ์ของท้องถิ่นนั้นๆ สภาพแวดล้อมทางธรรมชาติที่มีลักษณะพิเศษ (Special Environmental Features) หรือสภาพ แวดล้อมที่มีคุณค่าทางวิชาการก็ได้ ไม่ว่าจะเป็นน้ำตก ภูเขา ถ้ำ เป็นต้น<sup>60</sup>

น้ำตก ยกตัวอย่างเช่น น้ำตกห้วยแม่ขมิ้น เป็นน้ำตกหินปูนที่สวยงามและมีชื่อเสียงของ กาญจนบุรี ทิวบริเวณร่มรื่นด้วยพันธุ์ไม้ป่านานาชนิด แบ่งออกเป็น 7 ชั้น คือ ชั้นที่ 1 ดงว่าน ชั้นที่ 2 ม่านขมิ้น ชั้นที่ 3 วังหน้าผา ชั้นที่ 4 ฉัตรแก้ว ชั้นที่ 5 ไหลจนหลง ชั้นที่ 6 ดงผีเสื้อ และชั้นที่ 7 ร่มเกล้า แต่ละชั้นมีความสูงและความงดงามต่างกันไป เป็นน้ำตกที่สามารถท่องเที่ยวได้ตลอดทั้งปี<sup>61</sup>

น้ำตกแม่สุรินทร์ ตั้งอยู่ในอุทยานแห่งชาติน้ำตกแม่สุรินทร์ ครอบคลุมอำเภอขุนยวมและ อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นน้ำตกชั้นเดียวที่สวยงามมากๆ ตั้งอยู่ริมหน้าผาสูงระหว่างหุบ เขา มีความสูงประมาณ 180-200 เมตร รอบด้านเป็นภูเขาสูงชัน สามารถเที่ยวได้ตลอดทั้งปี เพราะที่ น้ำตกจะมีน้ำไหลตลอดปี<sup>62</sup>

น้ำตกแม่ยะ ตั้งอยู่ในเขตอุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ และได้ชื่อว่าเป็นน้ำตกที่สวยงาม และมีขนาดใหญ่ที่สุดของเชียงใหม่คะ ซึ่งเกิดจากสายน้ำจากลำห้วยแม่ยะตกจากหน้าผาสูงชันไหล ลดหล่นลงมาประมาณ 30 ชั้น รวมความสูง กว่า 260 เมตร<sup>63</sup>

<sup>59</sup> ข้อมูลท่องเที่ยว 76 จังหวัด. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: [http://www.tourthai.com/provinces/chiang\\_rai/travel.html](http://www.tourthai.com/provinces/chiang_rai/travel.html). [2562, 27 สิงหาคม].

<sup>60</sup> นงลักษณ์ วิรัชชัย และสุวิมล ว่องวานิช. (2545). *การสังเคราะห์งานวิจัยทางการศึกษาด้วยการวิเคราะห์อภิมานและการวิเคราะห์เนื้อหา*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักงานกฤษฎมนตรี.

<sup>61</sup> การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2562). *การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย*. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก : <http://www.tat.or.th> [2562, 27 สิงหาคม].

<sup>62</sup> การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2562). *การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย*. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก : <http://www.tat.or.th> [2562, 27 สิงหาคม].

<sup>63</sup> การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2562). *การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย*. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก : <http://www.tat.or.th> [2562, 27 สิงหาคม].

น้ำตกทีลอซู ตั้งอยู่ในเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าอุ้มผาง จังหวัดตาก เป็นน้ำตกที่สวยงามที่สุดในช่วงหน้าฝน น้ำตกมีลักษณะเป็นเขาหินปูนขนาดใหญ่ ตั้งอยู่บนความสูงจากระดับทะเลปานกลางถึง 900 เมตรทีเดียว ในช่วงหน้าฝน การเดินเที่ยวชมน้ำตกแต่ละชั้นนั้นต้องเดินผ่านสายน้ำขึ้นไป<sup>64</sup>

น้ำตกคลองลาน ตั้งอยู่ที่อุทยานแห่งชาติคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร เป็นน้ำตกขนาดใหญ่และสวยงามที่สุดของจังหวัดกำแพงเพชร เหนือหน้าผาน้ำตกเป็นที่ราบกว้าง ในฤดูฝน สายน้ำจะไหลจากลำห้วยต่างๆ ประมาณ 5 สายลงสู่แอ่งน้ำกลางหุบเขา ทำให้เกิดเป็นวังน้ำลึกและลำน้ำสวยงาม<sup>65</sup>

ภูเขา ยอดอย่างเช่น เขาพะเนินทุ่ง ตั้งอยู่ในจังหวัดเพชรบุรี ยอดเขาสูงจากระดับน้ำทะเลประมาณ 1,207 เมตร ในช่วงเช้าจะมองเห็นกลุ่มควันแห่งความหนาวสีขาววนลปกคลุมทั่วหุบเขา เมื่อเริ่มจางลงบริเวณเบื้องล่างจะปรากฏภาพป่าดงดิบอันแสนชุกชุม มีเทือกเขาสลับซับซ้อนกว้างไกลสุดตาอยู่ด้านหลังโดยจุดชมทะเลหมอกจะมีอยู่ 2 แห่งคือ จุดชมวิวกิโลเมตรที่ 30 และ 36<sup>66</sup>

คอยม่อนจอง ตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ทิศตะวันออกจรดเขื่อนภูมิพล ทิศตะวันตกติดกับถนนสายอมก๋อย-บ้านแม่ต๋อน ทิศเหนือจรดกับพื้นที่อำเภอคอยเต่า ทิศใต้จรดกับลำห้วยแม่ต๋อนที่ไหลลงสู่เขื่อนภูมิพล สูงติดอันดับ 1 ใน 10 ของยอดคอยที่สูงที่สุดในประเทศไทย จุดสูงสุดของ คอยม่อนจอง เรียกว่า หัวสิงห์ เพราะมีลักษณะคล้ายหัวสิงโต คอยม่อนจอง เป็นสถานที่ชมพระอาทิตย์ขึ้น พระอาทิตย์ตก ที่สวยงามมากอีกแห่งหนึ่ง<sup>67</sup>

ภูชี้ฟ้า ตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงราย เป็นจุดชมวิวยอดเขาและพระอาทิตย์ขึ้นที่สวยงามที่สุดแห่งหนึ่งในเมืองไทย มีความสูงจากระดับน้ำทะเลประมาณ 1,628 เมตร มีลักษณะเป็นยอดเขาที่แหลมชี้ขึ้นไปบนท้องฟ้า ยิ่งตอนที่พระอาทิตย์กำลังขึ้นมาตรงระหว่างปลายยอดเขา จะดูเหมือนเสื่อคาบแก้วมาก หากรอจนสายหมอกถูกความร้อนระเหยหมดแล้วยังคงมองเห็นสายน้ำโขงไหล

<sup>64</sup> การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2562). *การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย*. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก : <http://www.tat.or.th> [2562, 27 สิงหาคม].

<sup>65</sup> การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2562). *การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย*. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก : <http://www.tat.or.th> [2562, 27 สิงหาคม].

<sup>66</sup> การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2562). *การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย*. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก : <http://www.tat.or.th> [2562, 27 สิงหาคม].

<sup>67</sup> การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2562). *การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย*. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก : <http://www.tat.or.th> [2562, 27 สิงหาคม].

คดเคี้ยว ท่ามกลางป่าไม้ของฝั่งลาวที่เขียวสุดสมบูรณ์ ส่วนของหน้าผาเป็นแนวชายฝั่งไปทางฝั่งประเทศลาว<sup>68</sup>

ห้วยคอกหมู ตั้งอยู่ในจังหวัดราชบุรี สูงจากระดับน้ำทะเล 800 เมตร ตั้งอยู่บนภูเขาสูง เป็นพื้นที่ชายแดนติดกับประเทศเมียนมาร์ มีแนวสันปันน้ำเบื้องล่างเป็นเขตแดน บนจุดชมวิวห้วยคอกหมู นักท่องเที่ยวสามารถมองเห็นภูมิประเทศอันสวยงามของเทือกเขาตะนาวศรี เมื่อมองข้ามไปในฝั่งเมียนมาร์ จะเห็นต้นไม้อายุและป่าดงดิบที่อุดมสมบูรณ์ มีนกนานาชนิดมากมาย ในช่วงฤดูฝนถึงฤดูหนาว จะมีหมอกปกคลุมหนาแน่น จุดตั้งทะเลหมอก และในวันท้องฟ้าโปร่ง จุดชมวิวห้วยคอกหมูนี้ยังเป็นจุดชมพระอาทิตย์ขึ้นและตก ที่งดงามอีกแห่งหนึ่งของประเทศไทยอีกด้วย<sup>69</sup>

เขาช้างเผือก ตั้งอยู่ในจังหวัดกาญจนบุรี มีความสูงประมาณ 1,249 เมตร จากระดับน้ำทะเลปานกลาง เป็นเส้นทางเดินป่าที่สวยงาม น่าตื่นตาตื่นใจ เส้นทางเดินไปสู่ยอดเขาช้างเผือกเป็นป่าโปร่งสลับกับทุ่งหญ้า มีจุดไฮไลต์ของการเดินทางอยู่ที่ “สันคมมีด” สันเขาที่สวยงามและน่าหวาดเสียวไปพร้อมกัน เมื่อขึ้นไปถึงยอดเขาจะสามารถมองเห็นวิวได้รอบทิศทาง 360 องศา<sup>70</sup>

ถ้ำยักตัวอย่างเช่น ถ้ำภูผาเพชร ตั้งอยู่ในจังหวัดสตูล เป็นถ้ำที่มีขนาดใหญ่ติดอันดับ 4 ของโลก โดยความอัศจรรย์ภายในถ้ำแห่งนี้ปรากฏผ่านหินงอกหินย้อย ที่มีประกายระยิบระยับตระการตาคล้ายเกล็ดเพชร ภายในถ้ำจัดสรรแบ่งเป็นห้องต่าง ๆ มากถึง 20 ห้อง ห้องที่เป็นไฮไลท์สำคัญ ได้แก่ "ห้องภูผาเพชร" ที่สวยงามไปด้วยหินงอกหินย้อยเหมือนเกล็ดเพชรระยิบระยับแวววาว เมื่อกระทบเข้ากับแสงไฟจะยิ่งดูสวยเกินคำบรรยาย หรือจะเป็น "ห้องม่านเพชร" หินมีลักษณะคล้ายผ้าม่านแขวนเป็นหลืบซ้อนกัน "ห้องพญานาค" มีหินงอกต่อตัวกันคล้ายงูใหญ่หรือพญานาค และ "ห้องปะการัง" มีหินงอกหินย้อยคล้ายปะการังในทะเล<sup>71</sup>

ถ้ำเลเขากอบ ตั้งอยู่ในจังหวัดตรัง ได้รับการยกย่องว่าเป็นสุดยอดถ้ำสวยบนบกของไทย เพราะไม่เพียงความสมบูรณ์ของธรรมชาติด้านนอกเท่านั้น ธรรมชาติยังรังสรรค์ความน่าอัศจรรย์

<sup>68</sup> การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2562). *การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย*. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก : <http://www.tat.or.th> [2562, 27 สิงหาคม].

<sup>69</sup> การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2562). *การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย*. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก : <http://www.tat.or.th> [2562, 27 สิงหาคม].

<sup>70</sup> การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2562). *การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย*. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก : <http://www.tat.or.th> [2562, 27 สิงหาคม].

<sup>71</sup> การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2562). *การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย*. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก : <http://www.tat.or.th> [2562, 27 สิงหาคม].

ขึ้นภายในอีกด้วย ภายในมีถ้ำที่น่าสนใจมากมาย ทั้ง "ถ้ำคนธรรพ์" มีจุดเด่นตรงที่มีห้องโถงกว้างขวางขนาดใหญ่ บนเพดานถ้ำมีหินงอกหินย้อยลงมาลักษณะคล้ายหลอดกาแฟนับร้อยนับพันหลอด โดยไฮไลต์สำคัญของการมาเยือนถ้ำเลเขากอบอยู่ที่ถ้ำสุดท้าย นั่นก็คือถ้ำลอดหรือถ้ำมังกร เพราะนักท่องเที่ยวจะต้องนอนราบไปกับเรือ เพื่อลอดเพดานถ้ำส่วนที่ต่ำที่สุด มีค้ำที่สุด และแคบที่สุด<sup>72</sup>

ถ้ำแก้วโกมล ตั้งอยู่ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน ถ้ำนี้มีอีกชื่อเรียกหนึ่งว่า "ถ้ำน้ำแข็ง" ด้วยเพราะลักษณะถ้ำที่มีผนังแวววาว เมื่อต้องแสงไฟสลัวแล้วถ้ำนี้จะดูงดงามดั่งเกล็ดน้ำแข็ง และมีเพียง 3 ถ้ำในโลกนี้เท่านั้น คือ ออสเตรเลีย จีน และไทย ภายในถ้ำประกอบไปด้วย 5 ห้อง ได้แก่ พระทัยธา, วิมานเมฆ เฉากิมพานต์ ม่านผาแก้ว และเพชรแพรวมณีบุบผา แต่ละห้องจะงดงามไปด้วยผลึกแก้วขาวใส<sup>73</sup>

ถ้ำเลสเทโกดอน ตั้งอยู่ในจังหวัดสตูล ถ้ำนี้เดิมชื่อว่า "ถ้ำวังกล้วย" แต่เหตุผลที่เปลี่ยนเป็น "ถ้ำเลสเทโกดอน" ก็เพราะว่ามีการค้นพบซากฟอสซิลของช้างสเตโกดอน ซึ่งเป็นชื่อช้างดึกดำบรรพ์ มีอายุเก่าแก่ที่สำคัญค้นพบแห่งแรกและแห่งเดียวในพื้นที่ภาคใต้ ปัจจุบันถูกเก็บรักษาไว้ในศูนย์วัฒนธรรมเฉลิมราช พิพิธภัณฑ์ช้างทุ่งหว้า เมื่อเข้าไปในถ้ำจะพบกับที่เคลือบอยู่ตามก้อนหินรูปทรงแปลกตา ตลอดระยะทางทั้งสิ้นกว่า 4 กิโลเมตร ไฮไลต์สำคัญยังอยู่ที่ปากทางออกของถ้ำ ที่มีลักษณะคล้ายรูปหัวใจ<sup>74</sup>

ถ้ำพระยานคร ตั้งอยู่ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จุดเด่นของถ้ำแห่งนี้คือ "พระที่นั่งคูหาคฤหาสน์" เป็นพลับพลาแบบจัตุรมุข สร้างในสมัยรัชกาลที่ 5 ตั้งไว้บนเนินดินกลางถ้ำ นอกจากนี้ภายในถ้ำยังมีหินงอกหินย้อยเป็นเชิงชั้นเหมือนม่าน บางส่วนก็หยดย้อยลงมาเป็นรูปร่างต่างๆ งามแปลกตา<sup>75</sup>

โดยสรุป เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวนิยมท่องเที่ยวในประเทศไทย จะเห็นได้ว่า ในปัจจุบันประเทศไทยมีแหล่งท่องเที่ยวที่สวยงามและเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่น่าท่องเที่ยวจำนวนมาก

<sup>72</sup> การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2562). *การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย*. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก : <http://www.tat.or.th> [2562, 27 สิงหาคม].

<sup>73</sup> การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2562). *การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย*. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก : <http://www.tat.or.th> [2562, 27 สิงหาคม].

<sup>74</sup> การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2562). *การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย*. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก : <http://www.tat.or.th> [2562, 27 สิงหาคม].

<sup>75</sup> การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2562). *การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย*. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก : <http://www.tat.or.th> [2562, 27 สิงหาคม].

มาก ทั้งที่เป็นทะเล ภูเขา หรืออื่น ๆ ส่งผลให้นักท่องเที่ยวสนใจและหลั่งไหลเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยจำนวนมากและคาดการณ์ว่าจะเพิ่มขึ้นในทุก ๆ ปี จากแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวนิยมท่องเที่ยวในประเทศไทยดังกล่าวนี้ เนื่องด้วยสารนิพนธ์นี้ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับมาตรการในการคุ้มครองนักท่องเที่ยว ซึ่งจะต้องเกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยวดังกล่าว จึงจำเป็นต้องศึกษาแหล่งท่องเที่ยว เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาดังกล่าวไปใช้ในการวิเคราะห์ต่อไปในบทที่ 4 และนำไปสู่ประเด็นข้อเสนอแนะต่อไปในบทที่ 5

## 2.5 ลักษณะของธุรกิจนำเที่ยว

ธุรกิจนำเที่ยว สามารถแบ่งเป็นรายละเอียดออกเป็น 3 ประเภท ประกอบด้วย

1) ธุรกิจนำเที่ยวที่จัดการท่องเที่ยวขาเข้าสำหรับนักท่องเที่ยว (Inbound Tour Operator) มีลักษณะเป็นธุรกิจนำเที่ยวที่จัดการท่องเที่ยวให้กับการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวของบุคคลที่มีถิ่นพำนักถาวรในประเทศนั้น ยกตัวอย่างเช่น นักท่องเที่ยวที่มีสัญชาติสิงคโปร์ หรือนักท่องเที่ยวที่มีสัญชาติอื่น (Foreign traveler) ที่มีถิ่นพำนักอยู่ในสาธารณรัฐสิงคโปร์หรือประเทศอื่น ได้มีการเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย

นักท่องเที่ยวสิงคโปร์จัดเป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย (Inbound Tourist) และประเทศไทยจัดเป็นประเทศที่ได้รับนักท่องเที่ยว หรือเป็นแหล่งจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยว (Destination)

2) ธุรกิจนำเที่ยวที่จัดการท่องเที่ยวขาออกสำหรับนักท่องเที่ยว (outbound tour operator) มีลักษณะเป็นธุรกิจนำเที่ยวที่จัดการท่องเที่ยวให้กับบุคคลที่เดินทางออกจากประเทศที่เป็นถิ่นพำนักถาวรของตนเพื่อไปท่องเที่ยวยังประเทศอื่น ยกตัวอย่างเช่น นักท่องเที่ยวที่มีสัญชาติไทย หรือนักท่องเที่ยวที่มีสัญชาติอื่น (Foreign Traveler) ซึ่งมีถิ่นพำนักในประเทศไทยหรือประเทศอื่น เดินทางออกไปเที่ยวยังประเทศมาเลเซีย

นักท่องเที่ยวในรูปแบบนี้จัดเป็นนักท่องเที่ยวขาออก (Outbound Tourist) ของประเทศไทย และประเทศไทยจัดเป็นประเทศที่จัดส่งนักท่องเที่ยวออกไป (Generating Country)

3) ธุรกิจนำเที่ยวที่จัดการท่องเที่ยวในประเทศสำหรับนักท่องเที่ยว (Domestic Tour Operator) มีลักษณะเป็นธุรกิจนำเที่ยวที่จัดการท่องเที่ยวให้กับบุคคลที่เดินทางอยู่ภายในประเทศที่เป็นถิ่นพำนักถาวรของตน ยกตัวอย่างเช่น นักท่องเที่ยวที่มีถิ่นฐานอยู่ในประเทศไทย และเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศไทย

โดยสรุป เกี่ยวกับลักษณะของธุรกิจนำเที่ยว จะเห็นได้ว่า ธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทยมีหลายประเภท ซึ่งการท่องเที่ยวประเภทใดและลักษณะใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของ



นักท่องเที่ยวดำเนินการลักษณะใด ต้องการเที่ยวสถานที่ใด ซึ่งประเทศไทยได้มีรองรับในหลายรูปแบบดังที่กล่าวมาข้างต้น จากลักษณะของธุรกิจนำเที่ยวดังกล่าวนี้ เนื่องจากสารนิพนธ์นี้ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับมาตรการในการคุ้มครองนักท่องเที่ยว ซึ่งจะต้องเกี่ยวข้องกับลักษณะของธุรกิจนำเที่ยวดังกล่าว จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาลักษณะของธุรกิจนำเที่ยว เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาดังกล่าวไปใช้ในการวิเคราะห์ต่อไปในบทที่ 4 และนำไปสู่ประเด็นข้อเสนอแนะต่อไปในบทที่ 5