

บทที่ 2

วิวัฒนาการ ความหมาย รูปแบบ และทฤษฎีเกี่ยวกับการทำสัญญาประกอบ ธุรกิจนำเที่ยวในรูปแบบแพ็คเกจทัวร์

อุตสาหกรรมท่องเที่ยว (Tourism Industry) ประกอบด้วยธุรกิจหลายประเภท ทั้งธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงและธุรกิจที่เกี่ยวข้องทางอ้อม หรือการประกอบธุรกิจสนับสนุนต่างๆ การซื้อบริการของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ถือได้ว่าเป็นการส่งสินค้าออกที่มองไม่เห็นด้วยสายตา (Invisible Export) เพราะเป็นการซื้อด้วยเงินตราต่างประเทศ การผลิต สินค้า คือบริการต่างๆที่นักท่องเที่ยวซื้อก็ต้องมีการลงทุน ซึ่งผลประโยชน์จะตกอยู่ในประเทศและจะช่วยให้เกิดงานอาชีพอีกหลายแขนง เกิดการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจ นอกจากนี้ทางด้านสังคมการท่องเที่ยวเป็นการพักผ่อนคลาย ความตึงเครียดพร้อมกับการได้รับความรู้ ความเข้าใจในวัฒนธรรมที่ผิดแผกแตกต่างออกไปอีกครั้ง อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นแหล่งที่มาของรายได้ในรูปเงินตราต่างประเทศ ซึ่งจะมีส่วนช่วยสร้างเสถียรภาพให้กับดุลการชำระเงินได้เป็นอย่างมาก นอกจากนี้การท่องเที่ยวยังมีบทบาทช่วยกระตุ้นให้มีการนำเอาทรัพยากรของประเทศมาใช้ประโยชน์อย่างกว้างขวางที่ผู้อยู่ในท้องถิ่นได้เก็บมาประดิษฐ์เป็นหัตถกรรมพื้นบ้านขายเป็นของที่ระลึกสำหรับนักท่องเที่ยว การท่องเที่ยวปัจจุบันถือเป็นส่วนหนึ่งในอุตสาหกรรมบริการ (Service Industry) สำหรับความหมายทางวิชาการของบริการ (Service) หมายถึง การกระทำหรือการดำเนินการซึ่งฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง แม้ว่าในกระบวนการการให้บริการอาจจะเกี่ยวกับตัวผลิตภัณฑ์ที่จับต้องได้ แต่สาระสำคัญของการให้บริการนั้น ไม่อาจจับต้องได้ และไม่เกี่ยวข้องกับการได้มาซึ่งกรรมสิทธิ์ในผลิตภัณฑ์ใดผลิตภัณฑ์หนึ่ง การบริการถือเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจซึ่งสร้างคุณค่าและสร้างประโยชน์ให้เกิดกับลูกค้าในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งและในช่วงสถานที่ใดสถานที่หนึ่ง

ปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวกลายเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจของโลก เป็นที่ยอมรับกันว่าเกือบทุกประเทศในโลกมีอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้เจริญเติบโตจนกลายเป็นสินค้าหลักในระบบของการค้าระหว่างประเทศอย่างรวดเร็ว การท่องเที่ยวจัดเป็นอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ด้านต่างๆมากมาย สามารถสร้างงานรวมถึงการพัฒนาบุคลากรและสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ และจะยิ่งเพิ่มความสำคัญมากขึ้นเรื่อยๆในอนาคตอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อความเจริญก้าวหน้า เสถียรภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยเป็นอย่างมาก ธุรกิจการท่องเที่ยวถือเป็นสาขาหนึ่งของการค้าบริการ ซึ่ง

การท่องเที่ยวถือเป็นส่วนหนึ่งในภาคอุตสาหกรรมบริการที่สำคัญของประเทศไทย และส่งผลกระทบต่อในมิติต่างๆอย่างกว้างขวาง เช่น เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม รวมไปถึงชีวิตประจำวันของประชาชนทั่วไป ซึ่งในบทที่ 2 นี้ผู้วิจัยจะทำการศึกษาถึงสาระสำคัญของสัญญาณที่เกี่ยวข้องรูปแบบแพ็คเกจทัวร์ เพื่อให้ทราบถึงบทบาทหน้าที่ของบุคคลที่เกี่ยวข้องในสัญญา ลักษณะของสัญญารวมถึงสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 วิวัฒนาการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว¹

ยุคสมัยดึกดำบรรพ์มนุษย์ไม่มีถิ่นที่อยู่อาศัยถาวรต้องเดินทางเร่ร่อนไปตามที่ต่างๆที่มีน้ำและอาหารอุดมสมบูรณ์ และหวังเพียงให้ชีวิตปลอดภัยจากศัตรูภัยอันตราย แม้ในปัจจุบันมนุษย์บางกลุ่มอาจมีวิวัฒนาการมากขึ้นกว่าเมื่อแสนปีมาแล้วเพียงเล็กน้อย เช่น ชนเผ่าอะบอริจินส์ (Aborigines) ในทวีปออสเตรเลีย และชนเผ่าเบดูอิน (Bedouin) ในแอฟริกา แต่มนุษย์เหล่านี้ก็ยังร่อนเร่พเนจรอยู่ การดำรงชีวิตแบบร่อนเร่พเนจร (Nomadic) เพื่อความอยู่รอดอยู่ตลอดเวลาตามหลักทางจิตวิทยาพฤติกรรมเช่นนี้จะเข้าไปอยู่ในระบบประสาทของมนุษย์ทำให้มนุษย์ปัจจุบันยังคงมีความรู้สึกชอบเดินทางอยากจะเดินทางไปไหนๆ เพื่อแสวงหาสิ่งที่ดีกว่าและตอบสนองความอยากรู้อยากเห็นในช่วงที่มนุษย์ดำรงชีพด้วยการเร่ร่อนพเนจร หาอาหาร หาแหล่งอุดมสมบูรณ์ปลอดภัยต่อการดำรงชีวิต เมื่อตั้งถิ่นฐานและรวมตัวกันเป็นชุมชนหรือกลุ่มเมืองจะมีการเดินทางเพื่อการค้าขาย และการแลกเปลี่ยนสินค้า ด้วยเหตุที่มนุษย์มีสัญชาตญาณของความอยากรู้อยากเห็น ต้องการหา ประสบการณ์สิ่งแปลกใหม่อยู่เสมอ มนุษย์จึงมีการเดินทางเพราะอยากรู้อยากเห็น ความแปลกใหม่ ของสถานที่ ความลึกลับของธรรมชาติ การเดินทางตามความเชื่อถือและศรัทธา การเดินทางของมนุษย์จึงค่อยๆพัฒนาจากการเดินทางเพื่อการเรียนรู้จนนำไปสู่วัตถุประสงค์ที่หลากหลายตามสมัย ควบคู่กับความเจริญทางศิลปวิทยาการและสภาพสังคมที่แตกต่างกัน การศึกษาประวัติศาสตร์ความเป็นมาของการเดินทางและการท่องเที่ยวในแต่ละยุคสมัยจะทำให้มองเห็นภาพรวมภูมิหลังและความเป็นมา รวมทั้งความสัมพันธ์ของส่วนต่างๆในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน วัตถุประสงค์และเหตุจูงใจในการเดินทางของคนในปัจจุบันย่อมไม่เหมือนกับวัตถุประสงค์ และเหตุจูงใจของคนในยุคก่อน ซึ่งแปรผันไปตามสถานที่ ตามลักษณะของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในโลกแต่ละยุคสมัย ซึ่งอาจเริ่มต้นจากความอยากปฏิบัติภารกิจให้สำเร็จ ลู่ลวง ความอยากรู้อยากเห็น อยากเปลี่ยนบรรยากาศ อยากพักผ่อน และอื่นๆ

¹ อิศระพงษ์ พลธานี. (2558). *วิวัฒนาการของการท่องเที่ยว*. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://www.slideshare.net/mutchayaborvornsuksirikul/1-38131517> [2560, 23 พฤศจิกายน].

2.1.1 พัฒนาการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของต่างประเทศ²

เริ่มต้นเมื่อประมาณ 10,000 ปีก่อนคริสต์ศักราชและสิ้นสุดลงเมื่อประมาณ 3,000 ปี หรือ 4,000 ปีก่อนคริสต์ศักราช นักวิชาการเรียกว่า เป็นยุคที่อยู่ในช่วงเวลาก่อนประวัติศาสตร์ (Prehistoric Period) มนุษย์ยุคนี้เปลี่ยนวิธีการดำรงชีวิตแบบเดินทางร่อนเร่มาเป็นชีวิตอย่างมีที่พำนักอาศัยถาวรและมีสังคมเกิดขึ้น คนมีความสุขสำราญกับชีวิตแบบใหม่ คนอยู่กับที่จึงมีเวลามากขึ้นที่จะพัฒนาและทำนุบำรุงสิ่งอื่นๆ ในสิ่งแวดล้อมที่นอกเหนือไปจากการกินอยู่ และป้องกันภัย คนมีเวลาว่าง เพราะไม่ต้องเดินทางร่อนเร่ทำให้คนเริ่มคิดและสังเกตพิจารณาสิ่งแวดล้อมและเปลี่ยนแปลงประดิษฐ์วัสดุในธรรมชาติ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อคนมากขึ้นศิลปะต่างๆก็เกิดขึ้นในปลายยุคหิน (Late Stone Age) มีการสร้างหมู่บ้าน มีการค้าขายด้วยการแลกเปลี่ยนสินค้า มีการทำสงครามระหว่างเผ่า ในด้านศิลปะมีการขัดฝนหินให้เรียบและคมขึ้น ต่อมาในยุคหินกลางมีการคิดทำอุปกรณ์ไถดินอย่างหยาบๆ และเริ่มมีการทำเครื่องปั้นดินเผาในยุคนี้ นักวิชาการกำหนดว่ายุคนี้เป็นยุคเริ่มต้นของอารยธรรม (Civilization) ในยุคนี้ยังไม่มีการขีดเขียนรูปรอยใดๆ เพื่อเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล แต่มีภาพวาดตามผนังของถ้ำ ซึ่งผู้วาดอาจกระทำขึ้นให้เป็นสื่อชนิดหนึ่ง ภาพเหล่านี้เรียกว่าอักษรภาพ (Pictograms) โดยเขียนที่สภาพบนดินเหนียวเปียกด้วยปากกาที่ทำจากต้นกก เนื่องจากรูปทรงของปากกาที่ทำจากต้นกกทำให้ภาพที่เขียนมาค่อยๆ เปลี่ยนเป็นรูปร่างคล้ายรูปเล่ม ซึ่งเรียกว่าอักษรรูปเล่ม (Cuneiform Writing)

มนุษย์ในยุคหินจัดว่าเป็นนักเดินทางผู้ยิ่งใหญ่ ซึ่งได้เดินทางข้ามผืนแผ่นดินต่างๆด้วยการอพยพเคลื่อนย้ายถิ่นฐาน ฉะนั้นการเดินทางที่เกิดขึ้นตั้งแต่ยุคหิน ทำให้มนุษย์ได้นำความรู้และประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์จากการเดินทางมาปรับใช้ต่อการดำเนินชีวิต อาทิเช่น พัฒนาการของเครื่องมือใช้สอยในชีวิตประจำวัน กล่าวได้ว่าการเดินทางก่อให้เกิดการพัฒนาและการถ่ายทอดอารยธรรมของมนุษยชาติ ในสมัยเริ่มมีอารยธรรมมนุษย์ต้องอยู่กับการสร้างแบบแผนของการดำรงชีวิตในสังคมใหม่ไม่มีความคิด และเวลาที่จะเดินทางท่องเที่ยวไปไหนต่อไหนมากนัก เรียกได้ว่ามนุษย์ใช้เวลาอยู่กับที่เพื่อสร้างรูปแบบใหม่ๆของการดำรงชีวิต ซึ่งช่วงนี้กินเวลาไม่น้อยกว่า 6 พันถึง 7 พันปี โดยแหล่งอารยธรรมที่สำคัญในยุคโบราณ คือดินแดนเมโสโปเตเมีย (Mesopotamia) (ดินแดนแห่งแม่น้ำสองสาย) ตั้งอยู่ในบริเวณหุบเขาอันกว้างใหญ่ระหว่างแม่น้ำไทกริส (Tigris) และยูเฟรติส (Euphrates) ปัจจุบันอยู่ในสาธารณรัฐอิรัก ซึ่งอารยธรรมเมโสโปเตเมียเริ่มต้นเมื่อประมาณ 5,000-6,000 ปี ก่อนคริสตกาล นับเป็นแหล่งอารยธรรมที่เก่าแก่ที่สุดแห่งหนึ่งของโลก บริเวณดังกล่าวเกิดสังคมเมืองเป็นครั้งแรก โดยเริ่มจากหลายๆหมู่บ้านที่ราบเชิงเขาแห่งลุ่มน้ำทั้ง

² บ้านจอมยุทธ. (2543). *การเดินทางสมัยโบราณ*. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://www.baanjomuyut.com/>

สอง จึงนับว่าเป็นแหล่งความเจริญที่เก่าแก่ที่สุดในโลก นครรัฐซูเมอร์ (Sumer) คือแหล่งกำเนิดอารยธรรมแห่งแรกในเมโสโปเตเมีย โดยชาวซูเมอร์ (Sumerian) เป็นกลุ่มแรกที่อพยพจากที่ราบสูงอิหร่านมาตั้งถิ่นฐาน ในระยะแรกชาวซูเมอร์อาศัยอยู่ในบ้านที่มุงด้วยต้นกก ต่อมาพวกเขาได้เรียนรู้วิธีทำอิฐที่ผสมด้วยโคลนและฟาง ดินแดนที่ราบซูเมอร์อุดมไปด้วยดินเหนียวสำหรับการปั้นหม้อเป็นรูปต่างๆด้วยมือจนกระทั่งประมาณ 3,500 ปีก่อนคริสตกาล จึงมีการประดิษฐ์ล้อ (เป็นหมุน) สำหรับใช้ในการปั้นหม้อขึ้นในไม่ช้าชาวซูเมอร์ก็เริ่มตระหนักว่าอาจนำวงล้อไปติดเข้ากับล้อเกวียนหรือรถม้า และใช้สำหรับเดินทางไปยังที่ต่างๆเกวียนที่ใช้ลาลากจะสามารถบรรทุกสิ่งของได้มากกว่าการบรรทุกบนหลังลาถึง 3 เท่า ชาวซูเมอร์นับว่ามีความสามารถในการถักทอ จึงทำให้สามารถปลูกพืชผลได้มากกว่าที่พวกเขาจะบริโภคเองได้หมด และชาวบ้านบางคนมีเวลาเรียนรู้ทักษะพิเศษต่างๆ เช่น การปั้นด้วยขามและการทอผ้า เป็นต้น ทำให้ดินแดนซูเมอร์เจริญขึ้นกลายเป็นเมืองใหญ่ที่มีกำแพงล้อมรอบ มีศาสนสถาน และมีผู้ปกครอง แต่ในซูเมอร์ไม่มีโลหะ หิน หรือไม้เนื้อแข็ง ดังนั้นจึงต้องนำเข้ามาจากดินแดนอื่น โดยการแลกเปลี่ยนสินค้าซึ่งมีพ่อค้าชาวซูเมอร์แล่นเรือไปตามลำคลองและแม่น้ำจนถึงอ่าวเปอร์เซียหรือไกลยิ่งกว่านั้น

วิวัฒนาการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว นั้น เริ่มมาตั้งแต่สมัยอาณาจักร บาบิโลน (Babylonian Kingdom) และอาณาจักรอียิปต์ (Egyptian Kingdom) มีการจัดตั้งพิพิธภัณฑ์ โบราณวัตถุ (Historic Antiquities) 2600 ปีมาแล้วในอาณาจักรบาบิโลน มีการจัดงานเทศกาลทางด้านศาสนา มีการพบหลักฐานจากข้อความที่นักเดินทางเขียนไว้ที่ผนัง หรือสิ่งก่อสร้างอื่นๆ นักเดินทางที่มีความสำคัญ ซึ่งอาจเรียกได้ว่าเป็นนักเขียนเกี่ยวกับการเดินทางคนแรกของโลกก็ว่าได้มีชื่อว่า "HERODOTUS" มักุเทศก์ในสมัยก่อนคริสตกาล แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทคือ Periegetai คือคอยต้อนรับนักท่องเที่ยวให้เข้ากลุ่ม และ Exegetic คือการให้ข้อมูลเพื่อแลกเปลี่ยนกับเงินค่าตอบแทน สำหรับวิวัฒนาการของอุตสาหกรรมบริการที่เกิดขึ้นในยุคนี้ คืออุตสาหกรรมบริการอาหาร (Food Services) จากการค้นพบตำราอาหารที่เก่าแก่ที่สุดในโลกที่เขียนขึ้นเป็นภาษาบาบิโลนฉบับที่ก่ไว้ในหินประมาณ 1,700 ปีก่อนคริสตกาล ถือเป็นอุตสาหกรรมบริการที่เก่าแก่ที่สุดของมนุษยชาติ นอกจากนี้ในยุคโบราณยังมีการก่อสร้างที่พักแรมสำหรับผู้เดินทางแบบเป็นกองคาราวาน (Caravanserai) มีกระจัดกระจายอยู่นอกเมืองตามเส้นทางการเดินทางในดินแดนตะวันออกกลางบริเวณที่เป็นสาธารณรัฐตุรกี สาธารณรัฐอิสลามอิหร่าน สาธารณรัฐอิสลามอัฟกานิสถาน และสาธารณรัฐอินเดียเหนือ ในปัจจุบันแต่ละแห่งอยู่ห่างกันเป็นระยะทางของการควมม้าหนึ่งวันที่พักประเภทนี้จะมีบริการคอกสัตว์อยู่ภายใน และมีสภาพที่พักแรมแบบง่ายๆ ส่วนใหญ่ไม่ค่อยสะอาดและนำอยู่นักให้บริการแก่พ่อค้านักเดินทางที่จำเป็นต้องใช้เป็นที่พักและหลบภัย

ระหว่างการเดินทาง นอกจากนี้ยังมีที่พักประเภทอยู่ในเมือง ซึ่งมีการให้บริการที่ดีกว่าตามนอกเมือง

การจัดระบบการเดินทางท่องเที่ยวของชาวตะวันตกนั้นเกิดขึ้นประมาณสมัยอาณาจักรที่ยิ่งใหญ่ (The Great Empires) ได้แก่ อาณาจักรเปอร์เซีย อาณาจักรเอธิโอเปีย กรีก อียิปต์ และ โรมัน การเดินทางได้ถูกนำมาใช้โดยกองทหารหรือกองทัพพวกพ่อค้า และผู้แทนรัฐบาลต่างๆในอดีตเป็นเหตุผลสำคัญ รวมทั้งเพื่อการติดต่อคมนาคมระหว่างรัฐบาลกลางกับอาณานิคมต่างๆที่อยู่ห่างไกลออกไป นอกจากนี้การเดินทางยังมีความจำเป็นสำหรับพวกช่างศิลป์และสถาปนิกที่ถูกเรียกมาใช้จากดินแดนห่างไกล เพื่อการออกแบบและก่อสร้างพระราชวังที่ยิ่งใหญ่งดงามหรือหลุมศพขนาดมหึมาของกษัตริย์ผู้ยิ่งใหญ่ ขณะเดียวกันการเดินทางยังช่วยทำให้เกิดมีการก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญๆเช่น ถนน ลำคลอง ผู้จัดบันทึกระยะทาง คนเฝ้ายามสถานีไปรษณีย์ หลักรบอกระยะทางบ่อน้ำ หรืออ่างน้ำดื่มพนักงานในสถานที่พักและร้านอาหาร เป็นต้น ในยุคของอาณาจักรกรีกโบราณมนุษย์เดินทางไปชมการแข่งขันกีฬาโอลิมปิก (Olympic Games)³ ซึ่งเป็นการแข่งขันกีฬาที่ยิ่งใหญ่ที่สุดที่ต้องการใช้สถานที่พักและบริการอาหารอย่างดี เป็นจำนวนมากไว้คอยบริการ ยุคนี้เริ่มมีการใช้เงินในการแลกเปลี่ยนสินค้าบ้างแล้วทำให้สะดวกในการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการ

จักรวรรดิกรีกและจักรวรรดิโรมันนั้น มีลักษณะการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวสมัยกรีกเป็นการปกครองแบบนครรัฐ (City State) ทำให้ไม่มีผู้นำสั่งการให้สร้างถนน จึงนิยมเดินทางด้วยทางเรือ สถานที่ที่เชื่อว่าเป็นที่สิงสถิตของเทพเจ้า เดินทางเพื่อแสวงหาความรู้ เนื่องจากสมัยกรีกนี้มีนักปราชญ์เป็นจำนวนมาก อาทิ อริสโตเติล พลาโต โซเครตีส เพื่อการกีฬาโดยเฉพาะในกรุงเอเธนส์ เมื่อมีการเดินทาง ทำให้เกิดการสร้างที่พักแรมระหว่างทาง ซึ่งเป็นเพียงแค່ห้องนอนแคบๆเท่านั้น ลักษณะการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวสมัยโรมัน ได้รวบรวมจักรวรรดิกรีก เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของอาณาจักร และได้นำเอาวัฒนธรรม ธรรมเนียม ความหรรษาต่างๆไปพัฒนาเป็นแบบโรมัน

สมัยโรมันเป็นสมัยที่การท่องเที่ยวรุ่งเรืองที่สุดในยุคโบราณ จนมีนักวิชาการปัจจุบันกล่าวว่า แม้ว่าชาวโรมันจะมีเชื้อชาติแรกที่เดินทางไปเยี่ยมชมสถานที่ต่างๆ เพื่อความเพลิดเพลินก็ตาม แต่ชาวโรมันก็เป็นชนชาติแรกที่สร้างวัฒนธรรมการท่องเที่ยวระบบมวลชนเป็นครั้งแรก (Mass Tourism) ชาวโรมันนิยมเดินทางไปชมความสำเร็จของวิทยาการของกรีก อนุสาวรีย์ต่างๆ รูปแกะสลัก ตลอดจนงานเทศกาล โครงสร้างพื้นฐานถูกสร้างขึ้นอย่างเป็นระบบ ทั้งถนนหนทาง ที่พัก

³ วรรณภา ศิลปอาษา. (2557). *สถานการณ์ทั่วไป การท่องเที่ยว และนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยว*. วิชา ความรู้พื้นฐานของมัคคุเทศก์และการท่องเที่ยวอาเซียน. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. หน้า 47.

แรม (Inns) ร้านอาหาร ตลอดจนการรักษาความปลอดภัย ชาวโรมันเป็นนักล่าของที่ระลึกชาติแรกๆ ของโลก ของที่ระลึกที่เป็นที่นิยมของชาวโรมันโบราณคือ ภาพวาดของจิตรกรที่สำคัญๆ ชิ้นส่วน แขนหรือขาของรูปแกะสลักพวกนักบุญหรือเทพีต่างๆที่ทำจากหินอ่อนหรือสำริด ผ้าไหมจากเอเชีย เป็นต้น ความรู้เกี่ยวกับการสร้างถนน ทำให้ชาวโรมันที่เป็นคนชั้นสูงและชั้นกลางได้มีโอกาสเดินทาง และมักเป็นการเดินทางประเภท VFR คือเยี่ยมญาติและเพื่อนฝูง นอกจากนั้นยังมีการเดินทางแบบเรือสำราญในหมู่คนที่ร่ำรวยมากๆอีกด้วย ชาวโรมันโบราณมีการเขียนคู่มือการท่องเที่ยว ซึ่งเรียกกันว่า "Itinéraires"

ยุคกลางหรือยุคมืด (Middle Age or Dark Age) เป็นช่วงที่เศรษฐกิจตกต่ำ ศาสนาเข้ามามีบทบาทในการกำหนดการดำเนินชีวิตของผู้คนวันหยุด (Holy Days) เริ่มเข้ามามีบทบาทมากขึ้น คนชั้นกลางและชั้นสูงนิยมเดินทางเพื่อแสวงบุญ ในระยะทางไกลในเมืองต่างๆ ตามหลักฐานที่ปรากฏเป็นนิทานเรื่อง Canterbury's tales และการเฟื่องฟูของอาชีพมัคคุเทศก์

ยุคฟื้นฟูศิลปปะวิทยาการ (Renaissance) ลักษณะสำคัญของการท่องเที่ยวในยุคนี้ คือเกิดการพัฒนาด้านการค้า ผู้คนเริ่มใฝ่รู้เกี่ยวกับเรื่องของยุโรปสมัยก่อน โดยเฉพาะชาวอังกฤษที่ร่ำรวยนิยมส่งบุตรชายออกเดินทางไปต่างประเทศพร้อมกับผู้สอนประจำตัว (Travelling Tutors) เป็นระยะเวลา 3 ปี เรียกว่า "แกรนทัวร์" อาจเรียกแกรนทัวร์ว่า เป็นการท่องเที่ยวเพื่อการศึกษาก็ได้

สมัยคริสต์ศตวรรษที่ 18-19 สังคมเริ่มเปลี่ยนจากเกษตรกรรมมาเป็นอุตสาหกรรม เกิดการล่าอาณานิคมขึ้น ที่พักรแรมได้รับการพัฒนามาตามลำดับ กลายเป็นโรงแรม แทนที่ต่างๆ การโยกย้ายถิ่นฐาน ไปยังดินแดนใหม่ๆนอกยุโรป อาทิ ไปทวีปอเมริกา มีการพัฒนาประดิษฐ์เครื่องจักรไอน้ำ กับเรือกลไฟแบบกังหันข้างผสมใบ ทำให้เกิดการเดินทางได้เร็วขึ้น มีการพัฒนากิจการรถไฟ และในปีพ.ศ.2384 โทมัส คูก (Thomas Cook) ได้จัดนำเที่ยวทางรถไฟแบบครบวงจรเป็นครั้งแรก ที่อังกฤษ ในขณะที่เฮนรี เวลล์ ก็จัดกิจกรรมนำเที่ยวขึ้นในอเมริกาเช่นกัน

ยุคศตวรรษที่ 20 การท่องเที่ยวยังคงขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ความสะดวกสบายมีมากขึ้น ไม่ที่จะเป็นการเดินทาง ที่พักรแรม เงินตรา เอกสารการเดินทาง ผู้คนหันมานิยมการเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัวมากขึ้น ทำให้การเดินทางด้วยรถไฟลดน้อยลง พัฒนาของอุตสาหกรรมการบิน ที่เริ่มขึ้นในยุโรป ปี ค.ศ.1919 และเริ่มขนส่งผู้โดยสาร ในช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่สองเป็นต้นมา ช่วงหลังสงครามโลก ผู้คนออกเดินทางท่องเที่ยวเพื่อเยี่ยมชมสถานที่สำคัญทางการสงคราม อาทิ หาดนอร์ม็องดีที่ฝรั่งเศส¹ จากการศึกษาการเปลี่ยนแปลงของประวัติศาสตร์การท่องเที่ยวของต่างประเทศ ทำให้ทราบว่า นักท่องเที่ยวมีการเดินทางเพื่อไปท่องเที่ยวมากขึ้น และขยายการ

¹ คลาธิป ทองรวีวงศ์. (2558). *กฎหมายเกี่ยวกับการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์นิติธรรม. หน้า 30-32.

เดินทางจากประเทศของตนเองไปสู่ประเทศอื่นๆมากขึ้น ดังนั้นประเทศไทยต้องปรับเปลี่ยน และมีมาตรการทางกฎหมายมาปรับใช้ต่อผู้ประกอบการท่องเที่ยว และคุ้มครองนักท่องเที่ยว เพื่อให้ได้มาตรฐานเดียวกันในระดับสากลและสร้างความพร้อมในทุกๆด้านให้นักท่องเที่ยวได้เห็น และมั่นใจต่อการที่จะมาท่องเที่ยวในประเทศไทย ซึ่งการท่องเที่ยวของประเทศไทยนั้น สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประการ คือ

1) ด้านสังคมและวัฒนธรรม ในปกติรูปแบบวิถีชีวิตของคนในสังคมในทุกๆสังคม จะมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาอยู่แล้ว จะช้าหรือเร็วก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยจากทั้งภายนอกและภายในมาเป็นตัวกระตุ้น จะพัฒนาไปในทางที่ดีหรือไม่ก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยทั้งสองนั้น ตลอดจนสภาพสังคมประกอบด้วย การที่สังคมใดต้องการเปลี่ยนตัวเองจากสังคมเดิมตามปกติ มาเป็นสังคมที่เปิดกว้างพร้อมรับการเข้ามาของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สังคมนั้นก็จะยังมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเป็นหลายเท่าตัว เนื่องจากการท่องเที่ยวต้องเกี่ยวข้องกับภาคธุรกิจหลายฝ่าย ต้องเกี่ยวข้องกับคนหลายคน ต้องเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมความต้องการของคนที่หลากหลาย⁵

ผลของการท่องเที่ยวอาจไม่ได้ส่งผลต่อการทำให้วัฒนธรรมของท้องถิ่นต้องเปลี่ยนแปลงอย่างทันทีทันใด แต่อาจค่อยๆ ซึมซับอย่างช้าๆ ธุรกิจหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวภาคต่างๆที่มีความล่อแหลมต่อความรับผิดชอบในวัฒนธรรมท้องถิ่นนั้นๆ จึงควรตระหนัก หมั่นสังเกตติดตาม พัฒนานำวัฒนธรรมในสิ่งที่ดี และวัฒนธรรมภายนอกที่แตกต่างจากของตนมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแต่ต้องไม่ลืมคุณค่าวัฒนธรรมเดิมของตนด้วย

2) ด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การท่องเที่ยวก่อให้เกิดประโยชน์ในการช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม กล่าวคือ เมื่อมีการท่องเที่ยวเกิดขึ้น ย่อมทำให้ชุมชนในแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ก็จะเห็นคุณค่าของสิ่งแวดล้อมที่เป็นทรัพยากรการท่องเที่ยว เป็นเหตุให้มีการมีการช่วยกันรักษาสภาพภูมิทัศน์ของสิ่งแวดล้อมในชุมชน เพื่อสามารถดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเข้ามามากขึ้น และสามารถอาศัยรายได้จากการท่องเที่ยวมาสนับสนุนในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ อันเป็นการนำทรัพยากรการท่องเที่ยวมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่า

2.1.2 พัฒนาการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทย

ประเทศไทยอาศัยการท่องเที่ยวเป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาเศรษฐกิจ จนประสบความสำเร็จทางการตลาดอย่างงดงาม และเป็นที่รู้จักในฐานะ “สยามเมืองยิ้ม” และกลายเป็นสถานพักผ่อนที่มีชื่อเสียงแห่งหนึ่งของโลกความสำเร็จนี้ทำให้การท่องเที่ยวของประเทศไทย โดยเฉพาะในกลุ่มอาเซียนเริ่มมีการส่งเสริมการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น การแข่งขันเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเริ่มมีความรุนแรง

⁵ ฉันทิช วรรณอนอม. (2552). *ความหมายและความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว*. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://tourismatbuu.wordpress.com> [2560, 11 มกราคม].

มากขึ้น ทำให้ประเทศไทยต้องมาพิจารณาว่าการท่องเที่ยวของประเทศไทยนั้น มีศักยภาพเพียงใดมีข้อได้เปรียบประเทศอื่นในด้านใดบ้าง ในขณะที่เดียวกันก็มีเสียงวิพากษ์วิจารณ์ต่างๆ เช่น การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยมุ่งแต่การเพิ่มปริมาณนักท่องเที่ยวมากกว่าคุณภาพการใช้ธรรมชาติ และวัฒนธรรมเป็นจุดขายนักท่องเที่ยวก็เริ่มถูกต่อต้านอย่างรุนแรง ผลประโยชน์ที่ได้จากการท่องเที่ยวมิได้กระจายไปอย่างเท่าเทียมกัน โดยเฉพาะระหว่างธุรกิจขนาดใหญ่กับขนาดเล็กคนในท้องถิ่นไม่ได้รับส่วนแบ่งผลประโยชน์จากการส่งเสริมการท่องเที่ยว และบางครั้งกับต้องเป็นฝ่ายรับภาระผลเสียจากการส่งเสริมการท่องเที่ยวอีกด้วยหากจะเทียบกับประเทศที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนมากสูงเป็นอันดับแรกของโลก เช่น สาธารณรัฐฝรั่งเศส สาธารณรัฐอิตาลี และราชอาณาจักรสเปน^๖

วิวัฒนาการการท่องเที่ยวในประเทศไทยนั้นมีมาตั้งแต่สมัยสุโขทัย เป็นการเดินทางแบบอิสระเบรี มักเป็นไปเพื่อการค้าขาย และทางศาสนา ส่วนมากเป็นการเดินทางภายในประเทศเท่านั้น ต่อมาในสมัยอยุธยา ซึ่งมีการบริหารแบบศักดินาผู้คนไม่ค่อยมีอิสระในการเดินทางมากนัก นอกจากไปเพื่อการค้าเล็กน้อยส่วนด้านการเดินทางเพื่อการพักผ่อนไม่ค่อยปรากฏ เนื่องจากประชาชนส่วนมากมีเวลาว่างไม่มากนัก มักจะอยู่กับบ้านมากกว่าและได้มีการปรับปรุงเส้นทางทางน้ำเพื่อการคมนาคมตลอดจนเส้นทางทางบก เพื่อความสะดวกสบายทางด้านการค้าเป็นหลักและเพื่อการเดินทาง กลุ่มคนที่มีการเดินทางในสมัยอยุธยา มักจะเป็นกลุ่มคนที่อยู่ในชนชั้นปกครอง ตั้งแต่พระมหากษัตริย์ พระบรมวงศานุวงศ์ และบรรดาขุนนางทั้งหลาย บางครั้งอาจจะมิโปรดาศติดตามไปเพื่อรับใช้เช่นกัน ในประมาณปีพ.ศ. 2054 ชาวโปรตุเกสเป็นประเทศแรกของตะวันตกที่ได้เดินทางเข้ามายังอาณาจักรอยุธยา ตามมาด้วย ชาวจีน ญี่ปุ่น ชาวอังกฤษ ชาวสเปน ชาวฮอลันดา และชาวฝรั่งเศส ซึ่งผลจากการเข้ามาของชาวต่างชาติในสมัยอยุธยา ทำให้เกิดความเป็นนานาชาติในพระนครศรีอยุธยามากขึ้น ทำให้เกิดการผสมผสานวัฒนธรรม ประเพณีต่างๆ ทั้งของตะวันตก และของไทย โดยมีข้อสังเกตคือได้มีการจดบันทึกการเดินทางของชาวตะวันตก ที่เขียนเอาไว้เกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ การเดินทางสถานที่ต่างๆ ในอาณาจักรอยุธยา แล้วนำกลับไปตีพิมพ์เผยแพร่ที่ตะวันตก ก่อให้เกิดการเดินทางเข้ามายังเอเชีย และอยุธยามากขึ้น ในฐานะที่อยุธยาเป็นดินแดนของสินค้าของป่า เครื่องเทศ ทรัพยากรธรรมชาติ ที่สามารถสร้างกำไรให้มหาศาลแก่พ่อค้าชาวตะวันตก กล่าวได้ว่าอาณาจักรอยุธยา รุ่งเรืองมากทั้งทางด้านศิลปวิทยาการ วัฒนธรรม ประเพณี บ้านเมือง ร่ำรวย ในสมัยพระนารายณ์มหาราชมีการแลกเปลี่ยนคณะทูตระหว่างอยุธยาและชาติต่างๆ หลายครั้ง

^๖ มิ่งสรรพ์ ขาวสะอาด และคณะ. (2536). *โครงการศึกษา ทบทวนแผนแม่บทในการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทย*. กรุงเทพฯ : มูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. หน้า 5-6.

วรรณคดีที่เป็นหลักฐานสำคัญที่กล่าวถึงการเดินทางไปยังต่างแดนที่มีชื่อเสียง คือนิราศฝรั่งเศษของเจ้าพระยาโกษาปาน ในสมัยสมเด็จพระนารายณ์ หลังสมัยสมเด็จพระนารายณ์การค้าขายติดต่อกับชาติตะวันตกลดน้อยลง หันไปค้าขายกับจีนมากขึ้นและพยายามพัฒนาบ้านเมืองให้เป็นศูนย์กลางทางพระพุทธศาสนา โดยเฉพาะอย่างยิ่งสมัยสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวบรมโกศ มีการส่งสมณะทูตไปเผยแพรศาสนาโดยทั่วไป ที่สำคัญคือเคยมีการส่งคณะสมณะทูตไปยังลังกาทวีป และในลังกาเรียกนิกายสงฆ์ของตนว่า “สยามวงศ์” อีกด้วย และมาในสมัยของกรุงธนบุรีและรัตนโกสินทร์ เป็นความพยายามของพระมหากษัตริย์ทั้งสมเด็จพระเจ้ากรุงธนบุรีและปฐมกษัตริย์แห่งราชวงศ์จักรี ที่พยายามจะทำการฟื้นฟูความเป็นอยุธยาขึ้นมาใหม่อีกครั้ง พบว่าโครงสร้างของบ้านเมืองตลอดจนวัฒนธรรมประเพณีต่างๆ จะคล้ายกับในสมัยอยุธยา ก่อนการเปลี่ยนแปลงการปกครอง

สมัยรัชกาลที่ 2 ทรงทำนุบำรุงทางด้านศิลปวัฒนธรรมและพัฒนาด้านการค้าระหว่างประเทศ สมัยรัชกาลที่ 3 บ้านเมืองเปิดทำการค้าขายกับต่างชาติมากขึ้นอีกครั้งหนึ่ง คล้ายๆกับสมัยของสมเด็จพระนารายณ์ สมัยรัชกาลที่ 4 ทรงพยายามทำให้บ้านเมืองมีความทันสมัยตามแบบตะวันตก มีชาวตะวันตกเข้ามาทำนักอาศัยในกรุงสยามเป็นจำนวนมาก เห็นได้ว่าการสร้างที่พักร้านอาหารตามแบบตะวันตกเกิดขึ้นหลายแห่ง สมัยรัชกาลที่ 5 ทรงปรับปรุงบ้านเมืองในทุกๆด้านมีการเสด็จประพาสหัวเมืองต่างๆ รวมทั้งต่างประเทศหลายครั้ง ในยุคนี้มีการสร้างทางรถไฟ เรือกลไฟ นับว่าเป็นพื้นฐานสำคัญทางการท่องเที่ยวที่มีการเลิกทาส เลิกไพร ทำให้คนมีเสรีภาพในด้านต่างๆมากขึ้น มีการออกไปศึกษาต่อต่างประเทศมากขึ้นเช่นกัน สมัยรัชกาลที่ 6 มีการปรับปรุงสายการเดินทางรถไฟ มีการสร้างถนนหนทางเพื่อประโยชน์ในทางการสงคราม ตลอดจนการสร้างโรงแรมอีกด้วย สรุปแล้ววิวัฒนาการทางการท่องเที่ยวไทยช่วงก่อนการเปลี่ยนแปลงการปกครอง จะได้รับการพัฒนาและสนับสนุนจากชนชั้นผู้ปกครอง แล้วค่อยขยายลงสู่ภาคประชาชนหลังจากการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ.2475 สมัยรัชกาลที่ 7 เกิดสภาวะบ้านเมืองไม่อยู่ในความสงบและพระองค์ก็มีพระพลานามัยที่ไม่ค่อยแข็งแรงนัก จึงมีการเสด็จประทับตากอากาศบ่อยครั้ง โดยเฉพาะที่หัวหิน ทำให้มีการสร้างทางรถไฟสายกรุงเทพ-หัวหิน เพื่อส่งเสริมการพักผ่อนแบบตากอากาศอีกด้วย สมัยรัชกาลที่ 8 จนถึงปัจจุบัน เนื่องจากเปลี่ยนแปลงระบอบการปกครองมาเป็นประชาธิปไตย เปลี่ยนอำนาจการบริหารประเทศมาอยู่ที่นายกรัฐมนตรี รัฐบาลสมัยจอมพล ป. พิบูลสงคราม ได้จัดให้มีการสร้างโรงแรมขึ้นอีก 3 แห่งเพื่อต้อนรับการเข้ามาของนักท่องเที่ยวช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 อีกด้วย รัฐบาลไทยในขณะนั้นเห็นความสำคัญของการท่องเที่ยว จึงได้มีการจัดตั้งองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (อศท.) จัดตั้งในปี พ.ศ. 2503 พร้อมกันนั้นได้

มีการจัดตั้งบริษัทการบินไทย เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวของประเทศไทยทางการเดินทาง คมนาคม และได้เปลี่ยนมาเป็นการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในปี พ.ศ. 2522

ประเทศไทยได้มีพัฒนาการท่องเที่ยวมายาวนานนับตั้งแต่สมัยสุโขทัยเป็นราชธานีมาจนถึง ปัจจุบันนับเวลาได้หลายร้อยปี จากการเปลี่ยนแปลงที่ยาวนานดังกล่าวส่งผลต่อวิวัฒนาการ การท่องเที่ยวของประเทศไทยอย่างชัดเจนมากขึ้น ในประเทศไทยมีการสร้างสิ่งที่เป็นสาธารณูปโภคที่ เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวไว้มากไม่ว่าจะเป็นเส้นทางคมนาคม โรงแรม ที่พักในรูปแบบต่างๆ สิ่ง อำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นสนามบิน ท่าเทียบเรือ สถานีขนส่งต่างๆ เป็นต้น รวมทั้ง ตั้งหน่วยงานขึ้นมาดูแลการท่องเที่ยวโดยเฉพาะ และได้พยายามปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ การท่องเที่ยวต่างๆมาตลอด เพื่อให้ได้มาตรฐานเทียบเท่าอารยประเทศที่เจริญแล้ว

2.2 นิยาม ความหมายของการประกอบธุรกิจนำเที่ยวในรูปแบบแพ็คเกจทัวร์

การประกอบธุรกิจนำเที่ยวเป็นธุรกิจที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวในด้านการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะ เป็นธุรกิจ โรงแรม ธุรกิจอาหาร และเครื่องดื่ม ธุรกิจการขนส่ง ธุรกิจร้านค้าของที่ระลึก และ ธุรกิจอื่นๆ โดยธุรกิจดังกล่าวนี้มีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกันอยู่ตลอดเวลาเท่าที่ยังมีนักท่องเที่ยว เดินทางมาท่องเที่ยว ถือเป็นธุรกิจที่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ใน ประเทศไทยได้อาศัยการท่องเที่ยวเป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาเศรษฐกิจจนประสบความสำเร็จทาง การตลาดอย่างงดงาม จนกลายมาเป็นสถานพักผ่อนที่มีชื่อเสียงแห่งหนึ่งของโลกความสำเร็จนี้ทำ ให้การท่องเที่ยวของประเทศไทย โดยเฉพาะในกลุ่มอาเซียนเริ่มมีการส่งเสริมการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น การแข่งขันเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเริ่มมีความรุนแรงมากขึ้นทำให้ประเทศไทยต้องมาพิจารณาว่าการ ท่องเที่ยวของประเทศตนเองนั้นมีศักยภาพเพียงใดมีข้อได้เปรียบประเทศอื่นในด้านใดบ้าง ใน ขณะเดียวกันก็มีเสียงวิพากษ์วิจารณ์ต่างๆ เช่น การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยมุ่งแต่การเพิ่มปริมาณ นักท่องเที่ยวมากกว่าคุณภาพการใช้ธรรมชาติ และวัฒนธรรมเป็นจุดขายนักท่องเที่ยวเริ่มถูกต่อต้าน อย่างรุนแรงผลประ โยชน์ที่ได้จากการท่องเที่ยวมิได้กระจายไปอย่างเท่าเทียมกัน โดยเฉพาะ ระหว่างธุรกิจขนาดใหญ่กับขนาดเล็กคนในท้องถิ่นไม่ได้รับส่วนแบ่งผลประโยชน์จากการส่งเสริม การท่องเที่ยว และบางครั้งก็มักต้องเป็นฝ่ายรับภาระผลเสียจากการส่งเสริมการท่องเที่ยวอีกด้วย หาก

จะเทียบกับประเทศที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนมากสูงเป็นอันดับแรกของโลก เช่น สาธารณรัฐฝรั่งเศส สาธารณรัฐอิตาลี และราชอาณาจักรสเปน เป็นต้น⁷

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมมีการขยายตัวสูงขึ้น มีบทบาทความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศไทยเป็นอย่างมาก ถือเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญนำมาซึ่งเงินตราต่างประเทศ การสร้างงาน และการกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาค นอกจากนี้การท่องเที่ยวยังมีส่วนสำคัญในการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานของการคมนาคมขนส่ง รวมไปถึงการค้าและการลงทุน เมื่อประเทศประสบภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ การท่องเที่ยวจึงมีบทบาทสำคัญในการสร้างรายได้ให้กับประเทศสามารถช่วยให้เศรษฐกิจฟื้นตัวได้ในเวลาที่รวดเร็วกว่าภาคการผลิตและภาคบริการอื่นๆ อย่างไรก็ตามอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีแนวโน้มการแข่งขันรุนแรงขึ้นตามลำดับ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีความอ่อนไหวง่ายจากปัจจัยลบทั้งภายใน และภายนอกประเทศโดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ สถานการณ์และผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนี้ถือเป็นความท้าทายต่อการท่องเที่ยวของประเทศไทย ดังนั้นการท่องเที่ยวจึงเป็นยุทธศาสตร์หลักในการสร้างรายได้ที่เป็นเงินตราต่างประเทศให้แก่ระบบเศรษฐกิจประเทศอย่างเห็นได้ชัด จึงส่งผลให้มีความสำคัญในการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน เพื่อช่วงชิงส่วนแบ่งตลาดท่องเที่ยวโลก

ตามแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2560-2564 โดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาระบุว่า อุตสาหกรรมท่องเที่ยวช่วยสร้างกระแสเงินหมุนเวียนในประเทศเพิ่มมากขึ้นจากการที่คนไทยเที่ยวในเมืองไทยช่วยสร้างกระแสอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ทำให้เงินหมุนเวียนในประเทศอีกนับแสนล้านบาทต่อปี จึงถือเป็นพลังทางเศรษฐกิจของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแม้ปัจจุบันกลไกของประชาคมอาเซียนจะยังทำงานไม่เต็มรูปแบบแต่ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยก็มีคนทำงานชาวต่างชาติเข้ามาทำงานอยู่แล้วด้วยเหตุผลสำคัญ คือปัจจุบันประเทศไทยยังขาดแคลนคนในภาคแรงงานการท่องเที่ยวอย่างมากรวมทั้งเงื่อนไขเรื่องความรู้ และทักษะภาษา โดยตลาดใหญ่ที่สุดที่ควรให้ความสำคัญคืออินโดนีเซียมีประชากร 200 กว่าล้านคนและเศรษฐกิจเริ่มดี การเมืองเริ่มเข้มแข็งชาวอินโดนีเซียออกท่องเที่ยวมากขึ้น ดังนั้นหากบุคลากรภาคท่องเที่ยวของไทยควรที่จะมีปรับตัวเรื่องภาษาวัฒนธรรมหากสามารถปรับตัวได้ประชาคมอาเซียน

⁷ คณาจารย์ภาควิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม. (2559). *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. หน้า 5-6.

จะกลายเป็นโอกาสเพื่อสร้างงานทั้งในและนอกประเทศเพื่อให้ได้ค่าตอบแทนสูงขึ้นได้⁸ ดังนั้นประเทศต่างๆ จึงได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และในช่วงวิกฤติศรษฐกิจโลกหลายประเทศได้มีการนำเรื่องการท่องเที่ยวมาเป็นเครื่องมือในการกระตุ้นเศรษฐกิจ เช่น สาธารณรัฐสิงคโปร์ เป็นต้น

2.2.1 การประกอบธุรกิจนำเที่ยว

ธุรกิจนำเที่ยว หมายถึง การประกอบธุรกิจนำเที่ยวเกี่ยวกับการจัดหรือการให้บริการ หรืออำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเดินทาง สถานที่พัก อาหาร ทัศนจร และมัคคุเทศก์ให้แก่นักท่องเที่ยว โดยมุ่งหมายถึงการนำเที่ยวเป็นสำคัญ และต้องมีการติดต่อกันโดยตรงกับนักท่องเที่ยวเพื่อจัดการบริการไปท่องเที่ยวในสถานที่ต่างๆ นอกจากนี้ในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 เป็นกฎหมายที่ทำการควบคุมการประกอบธุรกิจนำเที่ยวและอาชีพมัคคุเทศก์ได้ให้ความหมายของคำว่า “ธุรกิจนำเที่ยว” หมายความว่า ธุรกิจที่เกี่ยวกับการนำนักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยวหรือเดินทางไป เพื่อวัตถุประสงค์อื่นโดยจัดให้มีการอำนวยความสะดวกอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง ได้แก่ สถานที่พัก อาหาร มัคคุเทศก์หรือบริการอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง โดยกฎกระทรวงที่ออกตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 ได้มีการแบ่งประเภทของธุรกิจนำเที่ยวออกเป็น 3 ประเภท เนื่องจากธุรกิจนำเที่ยวมีขนาดกิจการที่ต่างกัน⁹ ดังนี้

2.2.1.1 ธุรกิจนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่ หมายถึง การนำเที่ยวในจังหวัด และเขตจังหวัดที่ติดต่อกัน

2.2.1.2 ธุรกิจนำเที่ยวในประเทศ หมายถึง การนำเที่ยวไปยังจังหวัดต่างๆ ทั่วประเทศ

2.2.1.3 ธุรกิจนำเที่ยวต่างประเทศ หมายถึง การนำเที่ยวไปต่างประเทศ หรือการนำชาวต่างประเทศท่องเที่ยวในประเทศ

การประกอบธุรกิจท่องเที่ยวไม่ได้มีการให้นิยามไว้ในกฎหมายเป็นการเฉพาะ แต่เมื่อพิจารณากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ซึ่งอาจให้คำนิยามของคำว่า การประกอบธุรกิจ

⁸ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวในสายลมแห่งประชาคมอาเซียน. *การปรับตัวกลยุทธ์รับ AEC*. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://www.thai-aec.com/550#more-550>. [2560, 7 มกราคม].

⁹ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 มาตรา 4.

¹⁰ กุลวรา สุวรรณพิมล. (2548). *หลักการมัคคุเทศก์*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แสงดาว. หน้า 146.

ท่องเที่ยว หมายถึง การจัดให้มีหรือให้บริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทั้งภายใน และภายนอก ราชอาณาจักร โดยมีค่าตอบแทน หมายรวมถึงธุรกิจนำเที่ยวธุรกิจโรงแรมนักท่องเที่ยวธุรกิจ ภัตตาคารสถานบริการ และสถานที่ตากอากาศสำหรับนักท่องเที่ยวธุรกิจการขายของที่ระลึกหรือ สินค้าสำหรับนักท่องเที่ยวธุรกิจการกีฬาสำหรับนักท่องเที่ยวการค้าเงินงานนิทรรศการงานแสดง งานออกร้านการโฆษณาเผยแพร่ หรือการดำเนินการอื่นใดโดยมีความมุ่งหมายเพื่อชักนำหรือ ส่งเสริมให้มีการเดินทางท่องเที่ยว¹¹

2.2.2 การจัดนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย (Package Tour)

ถือเป็นรูปแบบลักษณะการจัดทัวร์สำหรับหมู่คณะอาจตั้งแต่ 5 - 10 คนขึ้นไปหรือมากกว่า นั้น อาจเป็นการ ท่องเที่ยวในหมู่เพื่อนสนิท หรือญาติมิตรในครอบครัว นอกจากนี้การจัดนำเที่ยว แบบเหมาจ่ายอาจสามารถจัด ในรูปแบบของการ ประชุมสัมมนา ดูงานสำหรับโรงงาน ห้างร้าน บริษัท หน่วยงานราชการ หรือรัฐวิสาหกิจต่างๆ โดยการจัดจะคำนึงถึงราคาที่เหมาะสมกับ งบประมาณที่ลูกค้ามี นอกจากนี้ยังสามารถรับจัดทัวร์สำหรับกลุ่มที่สนใจเฉพาะเรื่อง เช่น ทัวร์ปีน เขา ดำน้ำ ดูปะการัง ดูนก ล่องแก่ง และถ่ายภาพ เป็นต้น การจัดนำเที่ยวที่รวมค่าใช้จ่ายในการ เดินทาง เป็นค่าที่พัก ค่าพาหนะ และค่าอาหารบางมื้อหรือทุกมื้อไว้ด้วยกัน นักท่องเที่ยวจะเป็นผู้ กำหนดโปรแกรมการท่องเที่ยวสถานที่ที่น่าสนใจในการเข้าชมหรือกำหนดวิธีการเดินทางตนเอง ซึ่งจะมีอิสระในการท่องเที่ยวและพักผ่อน หรือทางบริษัทอาจจัดเตรียมรายการไว้เรียบร้อยพร้อม เสนอขาย ทั้งนี้บริษัทนำเที่ยวจะเป็นผู้ทำหน้าที่ติดต่อธุรกิจผลิตสินค้าบริการท่องเที่ยวต่างๆ ที่ เกี่ยวข้อง

โดยทำเป็นรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายและคิดราคาเป็นแบบเหมาจ่าย ซึ่งเป็นราคาที่ถูกลงกว่าการซื้อสินค้าบริการที่แยกทีละประเภท และในบางครั้งนักท่องเที่ยวอาจมีความต้องการซื้อ สินค้าบริการรวมหมดทุกอย่างแบบเหมาจ่ายเบ็ดเสร็จ หรือที่เรียกเป็นภาษาอังกฤษว่า “ออล อินคลู ซัพ ทัวร์ (All Inclusive Tour)” ซึ่งมีการจัดพาหนะในการเดินทางท่องเที่ยว ที่พักแรม อาหาร เครื่องดื่ม มัคคุเทศก์นำเที่ยว และกิจกรรมบันเทิงต่างๆการซื้อแบบนี้นักท่องเที่ยวจะได้รับบริการที่ พร้อมสรรพมากกว่าการจัดแบบ Package Tour แต่ทั้งนี้ความเข้าใจของคนทั่วไปนั้นคำว่า Package Tour จะหมายถึงการรวมสินค้าบริการไว้ทั้งหมดแล้วซึ่งในความเป็นจริงอาจไม่ใช่ เนื่องจาก บางครั้ง Package Tour อาจหมายถึง การรวมสินค้าบริการตั้งแต่สองชนิดขึ้นไป เช่น อาจมีตั๋ว เครื่องบินกับที่พัก 1 คืน ก็ถือว่าเป็น Package Tour ได้แล้ว แต่ถ้าต้องการซื้อสินค้าบริการรวมหมด

¹¹ พระราชบัญญัติสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว พ.ศ. 2551. มาตรา 4.

ทุกอย่างแบบเหมาจ่ายเบ็ดเสร็จจริงๆ ก็จะเรียกว่า “All Inclusive Tour” ทั้งนี้การจัดนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท¹² คือ

2.2.2.1 ทัวร์นำเที่ยวเหมาจ่ายอิสระ (Independent Package Tour) เป็นการจ้ดนำเที่ยว สำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการอิสระในการท่องเที่ยวเองมีการเลือกซื้อสินค้าบริการจากบริษัทนำเที่ยวตามที่ตนต้องการ เช่น ตั๋วพาหนะเดินทาง ที่พักแรม การบริการรับส่งสนามบิน โดยเป็นการเลือกซื้อสินค้าดังกล่าวอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างจากบริษัทนำเที่ยว แต่จะไม่รวมสินค้าบริการทั้งหมดเหมือน Package Tour หรือ All Inclusive Tour การเที่ยวแบบเหมาจ่ายอิสระนี้ส่วนมากจะไม่มีผู้นำเที่ยวร่วมเดินทางไปด้วย นักท่องเที่ยวต้องศึกษาข้อมูลอื่นๆด้านการท่องเที่ยวเอง ในการท่องเที่ยวแบบนี้นักท่องเที่ยวจะต้องคำนวณงบประมาณในการท่องเที่ยวล่วงหน้าจะช่วยให้เกิดความสะดวกสบายในการท่องเที่ยว

2.2.2.2 ทัวร์นำเที่ยวเหมาจ่ายพร้อมบริการ (A Hosted Tour) เป็นการจ้ดนำเที่ยวที่นักท่องเที่ยวซื้อสินค้าหรือบริการในราคาเหมาจ่าย ณ จุดหมายปลายทางแต่ละแห่ง (Destinations) โดยจะมีตัวแทนของธุรกิจนำเที่ยว (A Host or Representative Officer) คอยบริการต้อนรับให้คำแนะนำปรึกษา หรือจัดเตรียมการท่องเที่ยวไว้ให้ลักษณะการนำเที่ยวแบบนี้ นักท่องเที่ยวมักเลือกใช้บริการนำเที่ยวเฉพาะจุดที่ใดที่หนึ่ง อาจไม่ได้ใช้บริการเต็มรายการ เนื่องจากอาจมีเวลาจำกัด หรือมีความสนใจเฉพาะจุดเท่านั้น

2.2.2.3 ทัวร์นำเที่ยวเหมาจ่ายพร้อมมีเพื่อนเดินทาง (An Escorted Tour) คำว่า “เพื่อนเดินทาง (Escort)” หมายถึง บุคลากรของบริษัทธุรกิจนำเที่ยวที่เดินทางไปพร้อมกับกลุ่มทัวร์ อาจจะเป็นการเดินทางไปด้วยตลอดเส้นทางจนเดินทางกลับถึงจุดหมาย หรืออาจเดินทางไปยังจุดหมายปลายทาง (Destination) ในลักษณะของการเป็นหัวหน้าทัวร์ เมื่อถึงปลายทางแล้วก็มอบกลุ่มนักท่องเที่ยวให้อยู่ในความดูแลของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น หรือตัวแทนบริษัทนำเที่ยวท้องถิ่น ทั้งนี้ไม่ว่าจะเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่น หรือ “เพื่อนเดินทาง (Escort)” ทั้งสองจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความชำนาญในท้องถิ่นที่นำเที่ยวเป็นอย่างดี และจะต้องมีความรู้ความสามารถในด้านการบริการจัดการนำเที่ยวด้วย สำหรับบริษัทนำเที่ยวที่จ้ดนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายหลายบริษัท มักใช้กลยุทธ์การตั้ง ราคาไม่ให้สูงมาก แต่นักท่องเที่ยวต้องเสียค่าใช้จ่ายอื่นๆบางอย่างเอง เช่น ค่าเข้าชมบางที่ ค่าภาษีสนามบิน และค่าทำวีซ่า (Visa) บางบริษัทจะระบุไว้ในรายการนำเที่ยวตรงๆ ว่ารายการไหนต้องเสียเงินเพิ่มผู้ใด ไม่ต้องการเข้าร่วมชมก็จะไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม การจัดให้เลือก

¹² Teacher SSRU. (2560). **ประเภทของการจ้ดนำเที่ยว.** (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : [http://www.teacher.ssrุ.ac.th/chantouch_wa/pluginfile.php/ประเภทจ้ดนำเที่ยว.pdf](http://www.teacher.ssrु.ac.th/chantouch_wa/pluginfile.php/ประเภทจ้ดนำเที่ยว.pdf) [2560, 10 ตุลาคม].

นอกเหนือจากรายการที่กำหนดไว้ (Optional Tour) แบบนี้มีประโยชน์ต่อผู้จัดนำเที่ยวที่มีงบประมาณในการลงทุนน้อย หรือต้องการใช้กลยุทธ์เรื่องการขายในราคาที่ถูกลง

ทั้งนี้การจัดนำเที่ยวดังกล่าวอาจมีข้อดีสำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการเวลาพักผ่อน เนื่องจากมีเวลาเป็นการส่วนตัวมากนอกจากนี้การจัดนำเที่ยววิธีนี้สามารถจัดรายการนำเที่ยวโดยใช้ยานพาหนะได้หลายรูปแบบไม่ว่าจะเป็นเครื่องบิน รถไฟ รถโค้ช หรือเรือ รวมถึงการนั่งรถรางหรือรถไฟใต้ดิน เป็นการจัดสินค้ารายการนำเที่ยวเพื่อวางขายหน้าร้าน ให้ลูกค้าได้เลือกซื้อตามรายการที่ตนสนใจมากที่สุดจะขายได้มากหรือน้อยก็ขึ้นอยู่กับรายการนำเที่ยวที่ว่าอยู่ในความสนใจของลูกค้ามากน้อยแค่ไหน

2.2.3 การจัดนำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ (Inclusive Tour)

การจัดนำเที่ยวแบบนี้จะคล้ายกับการจัดรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย (Package Tour) เพียงแต่การจัดนำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ จะเป็นการจัดนำเที่ยวที่มีกำหนดการนำเที่ยวตั้งแต่ออกเดินทางจนถึงการเดินทางกลับที่แน่นอนมีเส้นทางเดินทาง สถานที่ท่องเที่ยว ที่พัก ระยะเวลาเดินทาง โดยบริษัทอาจจัดโปรแกรมท่องเที่ยวไว้หลากหลายอาจเป็น 3 วัน 5 วัน 7 วัน 10 วัน หรือ 15 วัน มีให้เลือกมากมายหลายรูปแบบ โดยแต่ละโปรแกรมจะระบุราคาจำนวนวันเดินทางวันเริ่มต้น และวันสิ้นสุดการเดินทางที่พักรวม สถานที่ท่องเที่ยว ชัดเจน ลูกค้าไม่สามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้ และจะมีผู้นำเที่ยวติดตามไปด้วย นักท่องเที่ยวที่สนใจสามารถสอบถามข้อมูลได้โดยตรงกับพนักงานขายหรือบริษัทอาจส่งวารสารการท่องเที่ยวให้กับสมาชิกทุกปีหรือทุกเทศกาล การจัดนำเที่ยววิธีนี้เป็นการจัดนำเที่ยวที่บริษัทนำเที่ยวได้จ่ายค่ามัดจำยานพาหนะ ในการเดินทางค่าที่พักไว้ล่วงหน้าเรียบร้อยแล้ว แต่การจัดแบบนี้จะมีความเสี่ยงสูงเพราะถ้ามีคนซื้อน้อยก็ออกเดินทางไม่ได้ ต้องยกเลิกโปรแกรมนั้นๆ ไป หรือถ้ายังต้องการจัดเดินทางบริษัทก็จำเป็นต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในส่วนที่หายไปในการจัดครั้งนั้นๆ

2.2.4 การจัดนำเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Incentive Tour)

การจัดนำเที่ยวให้กับหน่วยงานหรือพนักงานของหน่วยงาน เพื่อเป็นโบนัสรางวัล หรือค่าตอบแทนในความสำเร็จ ให้กับบุคคลเป็นการให้รางวัลที่สามารถทำธุรกิจการค้าหรือยอดขายได้ตามเป้าที่กำหนดไว้ ทั้งนี้เพื่อเป็นสิ่งดึงดูดใจให้พนักงานเกิดความขยัน ขวนขวาย หรือได้ความภูมิใจในผลสำเร็จของงานที่ผ่านมา โดยให้รางวัลคือการได้ท่องเที่ยวการจัดนำเที่ยววิธีนี้บริษัท หรือหน่วยงานของลูกค้าจะเป็นผู้กำหนดงบประมาณ ระยะเวลา และจุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยวลูกค้ากลุ่มนี้จะมีอำนาจการต่อรองสูง เนื่องจากมีปริมาณลูกค้าอยู่ในมือมากผู้จัดนำเที่ยวจะต้องเข้าถึงผู้มีอำนาจในการตัดสินใจของหน่วยงาน เพื่อประโยชน์ในการได้งานจากลูกค้ากลุ่มนี้

ซึ่งบริษัทนำเที่ยวจะจัด โปรแกรมนำเที่ยวตามความต้องการ หรือตามวัตถุประสงค์ขององค์กรลูกค้า กลุ่มนี้ถือว่าเป็นลูกค้าที่มีศักยภาพที่ทำงานให้กับบริษัทนำเที่ยวเป็นอย่างมาก

ดังนั้นกลุ่มบุคคลหรือลูกค้าประเภทนี้ จึงถือว่าเป็นกลุ่มพิเศษที่บริษัทนำเที่ยวต้องให้ความสนใจ ในการติดต่อเพื่อนำเสนอขายบริการการจัดนำเที่ยววิธีนี้นับว่ามีความเสี่ยงน้อย เพราะเป็นการจัดนำเที่ยวตามความต้องการขององค์กร สามารถตรวจสอบได้ว่าลูกค้าหรือนักท่องเที่ยว มีจำนวนมาก ผู้จัดหรือบริษัททำงาน ในลักษณะเหนื่อยเพียงครั้งเดียวก็จบงาน เนื่องจากถ้าตกลงกันได้ ทุกอย่างกับผู้มีอำนาจตัดสินใจหรือตัวแทนของลูกค้าทุกอย่างก็จบ ไม่ต้องตกลงรายการกับลูกค้าทีละคนเหมือนทัวร์ขายหน้าร้าน อีกทั้งการจัดนำเที่ยวแบบนี้บริษัทนำเที่ยวสามารถเรียกขอเงินมัดจำ เพื่อนำมาดำเนินการก่อน ได้ทำให้เชื่อมั่นว่าบริษัทจะมีรายได้จากการจัดการท่องเที่ยวครั้งนี้อย่างแน่นอน ในปัจจุบันการจัดนำเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลนี้กำลังได้รับความนิยมอย่างมาก เพราะหน่วยงานต่างๆ เห็นคุณค่าของการให้รางวัลแก่พนักงานของตนด้วยการให้ท่องเที่ยวเป็นการตอบแทนบริษัท หรือผู้จัดนำเที่ยวก็ชอบการจัดนำเที่ยวแบบนี้เช่นกัน เนื่องจากเป็นการจัดที่มีความเสี่ยงน้อยกว่าการจัดแบบขายทัวร์หน้าร้าน ถึงแม้ว่าไม่มีลูกค้ากลุ่มนี้บริษัทก็ไม่เสียหายอะไร ทางตรงข้ามหากเป็นทัวร์ขายหน้าร้านแต่กลับขายไม่ได้ก็จะมีผลกระทบต่อบริษัททันที

2.2.5 การจัดนำเที่ยวแบบเช่าเหมาลำ (Charter Tour)

การจัดนำเที่ยวแบบเช่าเหมาลำเป็นที่นิยมแพร่หลายโดยเฉพาะการจัดนำเที่ยว ระหว่างประเทศ โดยบริษัทนำเที่ยวจะเช่าเหมาเครื่องบินทั้งลำเพื่อรับนักท่องเที่ยวจากจุดหมายปลายทางหนึ่ง ไปยังจุดหมายปลายทางหนึ่ง จำนวนนักท่องเที่ยวจะต้องมีปริมาณมากพอที่จะเช่าเหมาเครื่องบินทั้งลำได้ แต่ทางบริษัทนำเที่ยวจะต้องมั่นใจว่าสามารถหานักท่องเที่ยวได้มากพอกับการเช่าเหมาลำเครื่องบินการจัดนำเที่ยว โดยการติดต่อเช่าเหมาเครื่องบินทั้งลำจะได้ราคาต่ำกว่าถูกกว่า การซื้อจากเที่ยวบินประจำมาก เพราะบริษัทนำเที่ยวจะเช่าเหมาเครื่องบินทั้งลำ อีกทั้งยังสามารถเลือกวันเวลาบินได้มากกว่าการจัดนำเที่ยวแบบเช่าเหมาลำ เช่น นักท่องเที่ยวจากประเทศอังกฤษ หรือสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนีเช่าเหมาเครื่องบินทั้งลำเป็นเที่ยวบินพิเศษ เดินทางมาท่องเที่ยวยังจังหวัดภูเก็ต หรือจังหวัดเชียงใหม่ทั้งไปและกลับ ซึ่งบริษัทนำเที่ยวในต่างประเทศจะต้องติดต่อกับบริษัทนำเที่ยวในไทยให้จัดการท่องเที่ยวภายในประเทศให้ ดังนั้นการจัดการสำหรับรองรับนักท่องเที่ยวจำนวนมากนี้จำเป็นต้องมีการวางแผนเตรียมการ และจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ¹³ เพราะนั่นหมายถึงคนจำนวนมาก อาจเป็นร้อยหรือเป็นพันคนการเตรียมการเรื่องที่พัก ร้านอาหาร

¹³ พวงบุหงา ภูมิพานิช. (2539). *สื่อมวลชนและการโรงแรม*. กรุงเทพฯ : คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. หน้า 191-195.

ยานพาหนะ แหล่งเข้าชมต่างๆ จึงไม่ใช่เรื่องง่ายเลย หากไม่มีการวางแผนเตรียมการล่วงหน้าเป็นเวลานานๆ ก็จะทำให้เกิดปัญหาตามมาอย่างมากมาย

2.3 ประเภทของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบสัญญานำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์

บุคคลที่เกี่ยวข้องกับสัญญานำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ ได้แก่ ผู้ประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ตัวแทนการเดินทาง และนักท่องเที่ยว สามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

2.3.1 ผู้ประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (Tourist Industry Operator)

ผู้ประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นผู้ดำเนินธุรกิจที่จัดให้มีหรือให้บริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทั้งภายในและภายนอกราชอาณาจักร โดยมีค่าตอบแทน เช่น ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรม ผู้ประกอบธุรกิจภัตตาคาร สถานบริการ และสถานที่ตากอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจการขายของที่ระลึกหรือสินค้าสำหรับนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจการกีฬาสำหรับนักท่องเที่ยว เป็นต้น ผู้ประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจึงเป็นบุคคลที่ให้บริการนักท่องเที่ยว หรือเป็นผู้ที่ชำระหนี้ให้แก่นักท่องเที่ยวตามสัญญานำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ ซึ่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 มิได้ให้คำนิยามผู้ประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเอาไว้¹⁴ แต่เคยมีการนิยามคำดังกล่าวไว้ในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535¹⁵ “ผู้ประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยว” หมายความว่า ผู้ประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยวตามกฎหมายว่าด้วยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย¹⁶

กฎหมายว่าด้วยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ในที่นี้ คือ พระราชบัญญัติ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522¹⁷ ได้ให้คำนิยามของ “ผู้ประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยว” ไว้

¹⁴ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ดัดบทนิยามคำว่า “ผู้ประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยว” ออก เนื่องจากตามพระราชบัญญัตินี้มิได้มีผลใช้บังคับกับ ผู้ประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยวดังเช่นพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 อีกแต่อย่างใด.

¹⁵ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 ได้ถูกยกเลิกโดย พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 มาตรา 3 ดังนี้

มาตรา 3 ให้ยกเลิก

- (1) พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535
- (2) พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545

¹⁶ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 มาตรา 3.

¹⁷ พระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 มาตรา 4.

หมายความว่า ผู้ดำเนินธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งคำว่า “อุตสาหกรรมท่องเที่ยว” ตามพระราชบัญญัติเดียวกัน หมายความว่า อุตสาหกรรมที่จัดให้มีหรือให้บริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทั้งภายในและภายนอกราชอาณาจักร โดยมีค่าตอบแทน และหมายความรวมถึง

- (1) ธุรกิจนำเที่ยว
- (2) ธุรกิจโรงแรมนักท่องเที่ยว
- (3) ธุรกิจภัตตาคาร สถานบริการ และสถานที่ตากอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว
- (4) ธุรกิจการขายของที่ระลึก หรือสินค้าสำหรับนักท่องเที่ยว
- (5) ธุรกิจการกีฬาสำหรับนักท่องเที่ยว
- (6) การดำเนินงานนิทรรศการ งานแสดง งานออกร้าน การโฆษณาเผยแพร่ หรือการดำเนินงานอื่นใดโดยมีความมุ่งหมาย เพื่อชักนำหรือส่งเสริมให้มีการเดินทางท่องเที่ยว

องค์การระหว่างประเทศอิสระสำหรับแลกเปลี่ยนหัวข้อทางด้านกฎหมาย ในเรื่องการท่องเที่ยว The International Forum of Travel and Tourism Advocates (IFTTA) ได้ให้คำนิยามของผู้ประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไว้ว่าหมายถึง ผู้ผลิตสินค้าด้านการท่องเที่ยวที่แท้จริง เช่น ผู้ขนส่งโรงแรม ผู้ให้บริการสถานที่ท่องเที่ยว เป็นต้น¹⁸ ตามพระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 ผู้ประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยวนั้น หมายรวมถึง ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวด้วย แต่เนื่องจากในวิทยานิพนธ์ ฉบับนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบระหว่างผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวกับนักท่องเที่ยว และผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวกับผู้ประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยวตามสัญญานำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์

2.3.2 ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operator)

ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวเป็นผู้จัดรายการนำเที่ยว โดยรวมเอาบริการทางการท่องเที่ยวตั้งแต่สองประเภทขึ้นไปมารวมเป็นรายการนำเที่ยวแล้วเสนอขายรายการดังกล่าวแก่นักท่องเที่ยวในราคาเหมาะสมเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยว หากนักท่องเที่ยวประสงค์จะเดินทางท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวสามารถเข้าทำสัญญากับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวโดยที่ไม่ต้องทำสัญญากับผู้ประกอบอุตสาหกรรมแต่ละราย

องค์การการท่องเที่ยวโลกได้ให้คำนิยามของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวไว้ว่า หมายถึง ธุรกิจที่รวบรวมเอาบริการท่องเที่ยวอย่างน้อยสองประการไว้ด้วยกัน เช่น การขนส่ง ที่พัก อาหาร การบันเทิง และการเที่ยวชมสถานที่ท่องเที่ยว และขายบริการท่องเที่ยวดังกล่าวผ่านทางตัวแทนการ

¹⁸ The actual producer of a unit of travel merchandise such as a carrier, hotel, sightseeing operator, etc. (IFTTA, IFTTA Legal Glossary, Retrieved August 8, 2009 from <http://www.iftta.org/glossary.php> อ้างถึงใน วรรณฯ ศิลป์ อาษา. อ้างแล้วเชิงอรรถที่ 3. หน้า 60.

เค็บทางหรือขายโดยตรงต่อผู้บริโภคเป็นผลิตภัณฑ์เดียวเรียกว่า แพ็คเกจทัวร์ ในราคาเหมารวม องค์ประกอบของแพ็คเกจทัวร์อาจเป็นการจัดรวบรวมไว้ล่วงหน้าหรือสามารถจัดตามคำสั่งของนักท่องเที่ยวที่ เป็นผู้ตัดสินใจเกี่ยวกับบริการที่ต้องการให้รวบรวม¹⁹ สำหรับในประเทศไทย พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 มิได้มีการกำหนดคำนิยามของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวเอาไว้ แต่มีการบัญญัติคำนิยามของธุรกิจนำเที่ยว หมายความว่า ธุรกิจเกี่ยวกับการนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวหรือเดินทางไป เพื่อวัตถุประสงค์อื่น โดยจัดให้มีบริการหรือการอำนวยความสะดวกอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่าง ได้แก่ สถานที่พัก อาหาร มัคคุเทศก์ หรือบริการอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง²⁰

ดังนั้นหากเทียบเคียงกับคำนิยามของธุรกิจนำเที่ยวข้างต้นแล้ว “ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว” หมายถึง ผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยว หรือเดินทางไปเพื่อวัตถุประสงค์อื่นโดยจัดให้มีบริการ หรือการอำนวยความสะดวกอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่าง ได้แก่ สถานที่พัก อาหาร และมัคคุเทศก์ เป็นต้น

2.3.3 ตัวแทนการเดินทาง (Travel Agent)

ตัวแทนการเดินทาง เป็นผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการจัดการการเดินทางและการท่องเที่ยว โดยเป็นตัวแทนรับจองตั๋วเครื่องบิน รถไฟ รถโดยสาร และที่พักแรม รวมถึงการรับจัดทำเอกสารเดินทาง ตลอดจนเป็นตัวแทนจำหน่ายรายการนำเที่ยวของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต่างๆ ให้แก่นักท่องเที่ยว

โดยองค์การการท่องเที่ยวโลกได้ให้คำนิยามของตัวแทนการเดินทางไว้ว่า หมายถึง ผู้ขายบริการท่องเที่ยวโดยตรงต่อสาธารณชน กระทำการโดยมีข้อตกลงหรือไม่มีข้อตกลงในฐานะตัวแทนอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ตัวแทนการจอง โบรกเกอร์ ผู้แทนจำหน่าย ผู้ทำการตลาด หรือผู้ค้าปลีกแพ็คเกจท่องเที่ยวที่รวบรวมโดยผู้ขายบริการท่องเที่ยวอื่น หรือกระทำการในฐานะผู้ค้าปลีกบริการท่องเที่ยวแต่ละรายการ

¹⁹ A business that combines two or more travel services (e.g., transport, accommodation, meals, entertainment, sightseeing) and sells them through travel agencies or directly to final consumers as a single product (called a package tour) for a global price. The components of a package tour might be pre-established, or can result from an "a la carte" procedure, where the visitor decides the combination of services he/she wishes to acquire. (UNWTO, Basic References on Tourism Statistics, Retrieved August 8, 2009 from http://www.unwto.org/estadisticas/basic_references/index-en.htm) อ้างถึงใน วรรณงา ศิลปอาษา. อ้างแล้ว เชียงรอรดิที่ 3. หน้า 62.

²⁰ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551. มาตรา 4.

2.3.4 นักท่องเที่ยว (Tourist)

องค์การการท่องเที่ยวโลกได้ให้คำนิยามของนักท่องเที่ยวไว้ว่า²¹

1) นักท่องเที่ยวนานาชาติ (Inbound Tourists) เป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปพักค้างอยู่ในประเทศอื่นที่ไม่ใช่ถิ่นที่อยู่ของตนในระยะเวลาไม่น้อยกว่าหนึ่งคืน แต่ไม่เกินหนึ่งปีด้วยวัตถุประสงค์ต่างๆที่ไม่ใช่การไปหารายได้ และบุคคลใดที่เดินทางตามลักษณะดังกล่าวแต่พักในสถานที่นั้นๆน้อยกว่าหนึ่งคืน เรียกว่า นักทัศนาจร (International Excursionists)

2) นักท่องเที่ยวภายในประเทศ (Domestic Tourists) หมายถึง บุคคลใดก็ตามที่พำนักอยู่ในประเทศหนึ่งและจะเป็นคนสัญชาตินั้นหรือไม่ก็ตามเดินทางไปสถานที่อื่นภายในประเทศนั้น นอกเหนือจากการเป็นอยู่ตามปกติของเขาในช่วงระยะเวลาไม่น้อยกว่า 24 ชั่วโมง หรือหนึ่งคืน โดยมีวัตถุประสงค์อื่นๆที่ไม่ใช่กิจกรรมที่เป็นรายได้จากสถานที่นั้น โดยมีแรงจูงใจในการเดินทางเพื่อเหตุผล ดังนี้

(1) การเดินทางที่ใช้เวลาเพื่อการพักผ่อน วันหยุด สุขภาพ การศึกษา และศาสนา

(2) การเดินทางเพื่อธุรกิจ และเพื่อวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

โดย IFTTA ได้ให้นิยามของ “นักท่องเที่ยว” ไว้ว่า ผู้มาเยือนที่พำนักอย่างน้อย 1 คืนในโรงแรมหรือที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวอื่น และหรือผู้บริโภคบริการท่องเที่ยว²² ตามกฎหมายของประเทศไทยเองนั้นพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ได้ให้ความหมายของนักท่องเที่ยวไว้ว่า ผู้เดินทางจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง เพื่อประโยชน์ในการพักผ่อนหย่อนใจ การศึกษาหาความรู้ การบันเทิง หรือการอื่นใด²³

2.4 ลักษณะของสัญญาประกอบธุรกิจนำเที่ยวในรูปแบบแพ็คเกจทัวร์

สัญญา หมายถึง นิติกรรมสองฝ่ายหรือหลายฝ่ายที่เกิดจากการแสดงเจตนาเสนอ และสนองต้องตรงกันของบุคคลตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไปซึ่งจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง หรือระงับนิติสัมพันธ์

²¹ ศรีัญญา วรากุลวิทย์. (2551). *ปฐมนิติศาสตร์อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดสามลดา. หน้า 5-6.

²² Usually a visitor whose stay includes at least one overnight stop in a hotel or other tourist accommodation and, or, a consumer of tourism services. (IFTTA, IFTTA Legal Glossary, Retrieved August 8, 2009 from <http://www.iftta.org/glossary.php?Group=S>) อ้างถึงใน วรณา ศิลปอาษา. อ้างแล้วซึ่งบรรณที่ 3. หน้า 71.

²³ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551. มาตรา 4.

²² สัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเป็นสัญญาชนิดหนึ่งที่เกิดจากการแสดงเจตนา เสนอสนองต้องตรงกันของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวกับนักท่องเที่ยว ทำให้เกิดผลของสัญญา คือการเปลี่ยนแปลงหรือระงับนิติสัมพันธ์ ก่อนที่จะทราบถึงปัญหาทางกฎหมายของสัญญานำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องทำการศึกษาถึงการเกิดขึ้นของสัญญา เนื้อหาของสัญญา ผลของสัญญา รวมถึงความรับผิดชอบของคู่สัญญาอันนำไปสู่การวิเคราะห์ปัญหาทางกฎหมายของสัญญานำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ต่อไป

2.4.1 การเกิดขึ้นของสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

การแสดงเจตนาเข้าทำสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จระหว่างนักท่องเที่ยวกับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว อาจเป็นการแสดงเจตนาข้อเสนอสนองต้องตรงกันในระหว่างบุคคล ซึ่งอยู่เฉพาะหน้า อาจเป็นการแสดงเจตนาเสนอสนองผ่านสื่ออื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นทางโทรสาร สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น ดังนั้นการทำความเข้าใจว่าสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเกิดขึ้นเมื่อไรและในเวลาใด จึงจะทำให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและนักท่องเที่ยวทราบว่าเมื่อใดที่ตนมีนิติสัมพันธ์ อันมีผลผูกพันทางกฎหมายระหว่างกัน กล่าวคือคู่สัญญาทั้งสองฝ่ายจะทราบถึงสิทธิและหน้าที่ตามกฎหมายภายใต้สัญญาที่สร้างขึ้น ดังนั้นผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจะทราบว่าตนมีสิทธิที่จะได้รับชำระราคาตามสัญญา และมีหน้าที่จัดให้มีบริการตามที่สัญญาได้กำหนดไว้ สำหรับนักท่องเที่ยวจะทราบว่าตนมีหน้าที่ชำระราคาสำหรับบริการท่องเที่ยวที่ได้ตกลงไว้ และมีสิทธิที่จะได้รับบริการที่ตนได้ชำระราคา

เมื่อพิจารณาลักษณะและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จก่อนที่นักท่องเที่ยวจะเข้าทำสัญญากับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจะต้องเข้าทำสัญญากับผู้ประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นสัญญาให้บริการชมสถานที่ท่องเที่ยว สัญญาซื้อขาย สัญญาขนส่ง สัญญาฝากของ เป็นต้น และนำบริการที่ได้จากการทำสัญญาต่างๆ เหล่านี้มารวมกันเป็นรายการนำเที่ยวเพื่อขายให้แก่ นักท่องเที่ยวในราคาเหมาจ่าย โดยอาจจะขายตรงหรือจะขายผ่านตัวแทนการเดินทาง จึงทำให้สัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเป็นสัญญาที่รวมเอาสัญญาหลายสัญญาไว้ด้วยกัน ดังที่นักกฎหมายชาวไทย คือรองศาสตราจารย์ ดาราพร ธีระวัฒน์ ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับลักษณะของสัญญานำเที่ยวแบบแพ็คเกจว่าสัญญานำเที่ยวแบบแพ็คเกจเป็นสัญญาที่มีสัญญาหลายประเภทรวมกันอยู่ ซึ่งสัญญาประเภทเหล่านี้มีปัญหาในการตีความสัญญาว่า

²⁴ ศนันท์ภรณ์ (จำปี) โสคติพันธุ์. (2551). *คำอธิบายนิติกรรม-สัญญา พร้อมคำอธิบายในส่วน ของ พ.ร.บ. ว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 และกฎหมายใหม่ที่เกี่ยวข้อง* (พิมพ์ครั้งที่ 1.3). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชนจำกัด. หน้า 248.

จะนำบทบัญญัติของเอกเทศสัญญามาใช้บังคับอย่างไร เพราะไม่มีลักษณะเด่นหรือนั้นน้ำหนักสัญญาใดสัญญาหนึ่งโดยเฉพาะ²⁵

ด้วยเหตุที่การพิจารณาว่าสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเป็นสัญญาประเภทใด มีความสำคัญในแง่ที่จะสามารถปรับใช้บทบัญญัติของกฎหมายได้อย่างถูกต้อง หากถือได้ว่าสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเข้าลักษณะเป็นเอกเทศสัญญาที่กฎหมายกำหนดกฎเกณฑ์ไว้ โดยเฉพาะก็จำเป็นต้องปรับใช้กฎเกณฑ์เหล่านั้นกับสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ แต่หากถือว่าสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเป็นสัญญาไม่มีชื่อ ก็ต้องอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ทั่วไปของสัญญาจากการศึกษาลักษณะของสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ผู้วิจัยเห็นว่าสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเป็นสัญญาทั่วไปที่จะก่อผลผูกพันตามที่คู่สัญญาดตกลงกัน ดังนั้นสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของคู่สัญญาย่อมเป็นไปตามที่ตกลงกัน แต่หากคู่สัญญาไม่ได้ตกลงกันไว้ในข้อใด สิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบเป็นไปตามหลักสัญญาทั่วไป

จากที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นว่า สัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเกิดเมื่อมีการแสดงเจตนาเสนอสนองต้องตรงกันระหว่างนักท่องเที่ยวกับผู้ประกอบการนำเที่ยว ในทางปฏิบัตินักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะได้รับแผ่นพับ โฆษณาที่มีการเผยแพร่เป็นการทั่วไปแล้วเข้าทำสัญญา จึงจำเป็นต้องวิเคราะห์ถึงสถานะรายการนำเที่ยวหรือแผ่นพับโฆษณานี้ว่ามีสถานะเป็น “คำเสนอ” หรือ “คำเชื้อเชิญให้ทำคำเสนอ” เพราะหากเป็นคำเสนอ สัญญาจะเกิดขึ้นเมื่อนักท่องเที่ยวสนองรับคำเสนอ แต่ถ้าเป็นเพียง “คำเชื้อเชิญให้ทำคำเสนอ” การที่นักท่องเที่ยวรับคำเสนอ จึงเป็นการทำคำเสนอเท่านั้น สัญญาจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อผู้ประกอบการนำเที่ยวสนองรับคำเสนอนั้น ซึ่งคำเสนอต้องเป็นการแสดงเจตนาที่ชัดเจน และต้องมีความชัดเจนแน่นอนพอที่จะทำให้สัญญาเกิดได้หากผู้รับคำเสนอตอบรับกลับมา ดังนั้นหากรายการนำเที่ยวหรือแผ่นพับ โฆษณาที่มีความชัดเจนแน่นอน มีรายละเอียดของบริการท่องเที่ยว จำนวนนักท่องเที่ยวที่ผู้ประกอบการนำเที่ยวจะจัดบริการให้ได้ เช่นนี้ก็ถือได้ว่า รายการนำเที่ยวหรือแผ่นพับ โฆษณาดังกล่าวเป็น “คำเสนอ” ที่เมื่อนักท่องเที่ยวตอบรับ ก็จะส่งผลให้เกิดเป็นสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จได้ทันที แต่หากรายการนำเที่ยวหรือแผ่นพับ โฆษณาระบุเพียงรายละเอียดของบริการท่องเที่ยวเพียงบางส่วน เช่น อาจจะระบุไว้เพียงว่า “แพ็คเกจท่องเที่ยวจำนวนจำกัด” จะเห็นได้ว่าลักษณะของรายการนำเที่ยวหรือแผ่นพับ โฆษณาดังกล่าว นักท่องเที่ยวยังต้องสอบถามหรือมีการเจรจาต่อรองกับผู้ประกอบการนำเที่ยว กรณีดังกล่าว การที่นักท่องเที่ยวตอบรับหรือที่เรียกว่า “คำสนอง” จึงเป็นเพียงคำเสนอเท่านั้น และหาก

²⁵ คารพร ภิระวัฒน์. (2542). *กฎหมายสัญญา: สถานะใหม่ของสัญญาปัจจุบันและปัญหาข้อสัญญาไม่เป็นธรรม*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. หน้า 33.

ถ้าสนอนั้นชัดเจนแน่นอนถึงขนาดแล้ว เมื่อผู้ประกอบการก็นำเที่ยวตอบรับกลับมา สัญญานำเที่ยวแบบบีเดสรีก็จะเกิดขึ้นทันที

2.4.2 เนื้อหาสัญญานำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์

เนื่องจากในปัจจุบัน ไม่มีกฎหมายกำหนดให้การทำสัญญานำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ต้องทำเป็นหนังสือแบบของนิติกรรม หรือทำเป็นลายลักษณ์อักษร และในทางปฏิบัติผู้ประกอบการนำเที่ยวเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวมักจะไม่มีการทำเป็นสัญญาลงลายมือชื่อของทั้งสองฝ่าย แต่อาจมีการกรอกรายละเอียดในใบจองการท่องเที่ยว หรือการจองผ่านโทรศัพท์มือถือ หรือในสื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น นักท่องเที่ยวจะได้รับใบเสร็จรับเงินประกอบกับรายการนำเที่ยวไว้เป็นหลักฐาน นอกจากนี้รายละเอียดในรายการนำเที่ยวที่จะถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของเนื้อหาของสัญญาแล้ว มีข้อพิจารณาว่า หากเป็นข้อความในแผ่นพับ โฆษณา หรือกรณีที่นักท่องเที่ยวได้พูดคุย สอบถาม หรือมีการตกลงกันด้วยวาจากับผู้ประกอบการนำเที่ยวจะถือได้หรือไม่ว่าเป็นส่วนหนึ่งของเนื้อหาของสัญญาที่ผู้ประกอบการนำเที่ยวจะต้องปฏิบัติตาม ได้แก่

2.4.2.1 โปรแกรมท่องเที่ยวสำหรับคนพิการ แต่ในแผ่นพับ โฆษณาหรือรายการนำเที่ยวไม่ได้กล่าวถึงสิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการ เช่น ทางสำหรับรถเข็นคนพิการ เมื่อนักท่องเที่ยวได้สอบถามผู้ประกอบการนำเที่ยว ถึงโรงแรมที่โฆษณาในแผ่นพับ โฆษณาว่ามีทางสำหรับเก้าอี้รถเข็นคนพิการหรือไม่ ผู้ประกอบการนำเที่ยวกล่าวว่า ทางโรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับคนพิการ รวมไปถึงทางสำหรับเก้าอี้รถเข็นคนพิการ แต่เมื่อนักท่องเที่ยวเข้าพักกลับไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกใดๆ ให้กับคนพิการเลย นักท่องเที่ยวจึงกล่าวอ้างว่า ผู้ประกอบการนำเที่ยวผิดสัญญา ปัญหาจึงเกิดขึ้นคือทางโรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้คนพิการนั้น ถือเป็นข้อสัญญาข้อหนึ่งที่คุณพินผู้ประกอบการนำเที่ยวให้ต้องปฏิบัติตามหรือไม่ เมื่อพิจารณาถึงเจตนาอันแท้จริงและปกติประเพณีแล้ว การที่ทางโรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการย่อมเป็นสิ่งอันเป็นสาระสำคัญในการเข้าทำสัญญาระหว่างคู่สัญญา หากปราศจากสิ่งอำนวยความสะดวกดังกล่าวนักท่องเที่ยวย่อมไม่เข้าทำสัญญา จึงถือว่าการที่โรงแรมจะต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นข้อสัญญาข้อหนึ่งที่มีผลผูกพันคู่สัญญา เมื่อทางโรงแรมไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกดังกล่าวจึงเป็นการผิดสัญญาในข้อสาระสำคัญนักท่องเที่ยวสามารถบอกเลิกสัญญาได้

2.4.2.2 โปรแกรมท่องเที่ยวกระบี่ 3 วัน 2 คืน โดยในแผ่นพับ โฆษณาประกอบไปด้วยรูปโรงแรมที่พักพร้อมสระว่ายน้ำ และรูปเกาะต่างๆที่จะพานักท่องเที่ยวไปเที่ยวชม โดยในรายการนำเที่ยวจะพานักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ที่สำคัญต่างๆของจังหวัดกระบี่ เป็นโปรแกรมทัวร์เต็มวัน เมื่อนักท่องเที่ยวเข้าทำสัญญามีการจัดบริการนำเที่ยวตามรายการนำเที่ยวทั้งหมด แต่ปรากฏว่า ทางโรงแรมไม่มีสระว่ายน้ำ ตามรูปที่ปรากฏในแผ่นพับ โฆษณา นักท่องเที่ยวจึงเรียกร้องว่าผู้ประกอบการ

ธุรกิจนำเที่ยวผิดสัญญาไม่จัดหาสรวายน้ำ ตามที่ได้ลงโฆษณาไว้ ต้องพิจารณาว่าการที่โรงแรมจะต้องมีสรวายน้ำ เป็นข้อสัญญาที่ผูกพันหรือไม่ เมื่อพิจารณาถึงเจตนาอันแท้จริงและปกติประเพณีแล้ว เมื่อมีการโฆษณาว่ามีสรวายน้ำแม้จะเป็นรูปประกอบก็ตาม แต่นักท่องเที่ยวยอมเข้าใจว่ามีโรงแรมที่พักมีสรวายน้ำ ข้อที่โรงแรมจะต้องมีสรวายน้ำ จึงมีผลผูกพันผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว เมื่อไม่มีข้อมติว่าผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวผิดสัญญา แต่มีได้เป็นการผิดสัญญาในข้อสาระสำคัญ อันจะทำให้ให้นักท่องเที่ยวมีสิทธิเลิกสัญญาได้ เพราะการที่ทางโรงแรมมีสรวายน้ำหรือไม่ ไม่ใช่สาระสำคัญในการเข้าทำสัญญาของนักท่องเที่ยว

การตีความการแสดงเจตนาเพื่อทราบเจตนาที่แท้จริงนั้น โดยปกติศาลมักจะเป็นผู้ตีความเพื่อบังคับคดีให้เป็นไปตามเจตนาอันแท้จริง แต่กฎหมายก็ได้บัญญัติว่าการตีความเป็นอำนาจของศาลโดยเฉพาะ ดังนั้นคู่กรณีเองหรือผู้ที่ได้รับอำนาจจากคู่กรณี เช่น อนุญาโตตุลาการอาจตีความการแสดงเจตนาได้ด้วย²⁶ ในส่วนสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ หากมีข้อโต้แย้งระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวกับนักท่องเที่ยวว่าข้อความ และถ้อยคำใดบ้างที่เป็นข้อสัญญากรณีจะให้คู่กรณีตีความยอมเป็นไปได้อย่างไร เพราะเกิดข้อโต้แย้งระหว่างกันเสียแล้ว เพราะการให้ศาลหรือคนกลางที่คู่กรณีแต่งตั้งเป็นผู้ตีความยอมเป็นทางออกที่ดีกว่า แต่อย่างไรก็ตามสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จมักจะไม่มีการทำสัญญากันเป็นลายลักษณ์อักษร มีแต่เพียงรายการนำเที่ยวเท่านั้นที่จะถือได้ว่าเป็นข้อตกลงที่ผูกพันคู่สัญญา ในส่วนข้อความโฆษณาหรือสิ่งที่คู่สัญญาพูดหรือแสดงออกโดยทางอื่นยังต้องอาศัยการตีความ ซึ่งนักท่องเที่ยวผู้นำคดีขึ้นสู่ศาลยอมต้องเป็นผู้นำสืบ เมื่อไม่มีการทำสัญญากันไว้จะเป็นการยากและก่อภาระยุ่งยากให้แก่นักท่องเที่ยวมากเกินควร

2.4.3 ลักษณะของสัญญานำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์

สัญญานำเที่ยวในรูปแบบแพ็คเกจทัวร์นี้เกิดจากการทำสัญญาระหว่างบุคคลสองฝ่าย คือผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและนักท่องเที่ยว แต่บริการท่องเที่ยวที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวได้นำมารวบรวมไว้ เกิดจากการที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจะต้องเข้าทำสัญญากับผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งการพิจารณาลักษณะของสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ควรแยกพิจารณาสัญญาออกเป็นสองคู่ คือสัญญาระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวกับนักท่องเที่ยว และสัญญาระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวกับผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

2.4.3.1 สัญญาระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวกับนักท่องเที่ยว เป็นสัญญาให้บริการท่องเที่ยวที่หลากหลายที่นำมารวมกันไว้ในลักษณะเป็นแพ็คเกจ เมื่อนักท่องเที่ยวชำระราคาสำหรับบริการท่องเที่ยวอันถือได้ว่าเป็นการปฏิบัติการชำระหนี้ในส่วนของตนแล้ว โดยหลัก

²⁶ ศักดิ์ สนองชาติ. (2558). *คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ว่าด้วยนิติกรรมและสัญญา* (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์นิติบรรณการ. หน้า 232.

ของสัญญาต่างตอบแทนทั่วไปไปสู่ประกอบธุรกิจนำเที่ยวผู้มีหน้าที่ให้บริการท่องเที่ยวต่างๆ ตามที่ได้ตกลงกันไว้ แต่ในทางปฏิบัติปรากฏว่าผู้ประกอบการนำเที่ยวมิได้เป็นผู้ชำระหนี้ตามสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จด้วยตนเอง กลับเป็นผู้ประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งถือได้ว่าเป็นบุคคลภายนอกที่เป็นผู้ชำระหนี้ตามสัญญา โดยเป็นไปตามสัญญาระหว่างผู้ประกอบการท่องเที่ยวกับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว การชำระหนี้โดยบุคคลภายนอกสามารถกระทำได้ตามมาตรา 314 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์^{๖๗} และเมื่อการชำระหนี้ตามสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จไม่ได้เป็นหนี้ที่มีลักษณะเฉพาะตัวที่ผู้ประกอบการนำเที่ยวจะต้องปฏิบัติชำระหนี้ด้วยตนเอง และนักท่องเที่ยวก็ไม่ได้กำหนดให้ผู้ประกอบการนำเที่ยวจะต้องชำระหนี้ด้วยตนเองแต่อย่างใด ผู้ประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยว แม้เป็นบุคคลภายนอกยอมชำระหนี้ตามสัญญาได้ และมีผลทำให้หนี้ระงับสิ้นไป

2.4.3.2 สัญญาระหว่างผู้ประกอบการนำเที่ยวกับผู้ประกอบอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ถือเป็นลักษณะทั่วไปในเรื่องผลของสัญญา เฉพาะแต่ผู้ที่เป็นคู่สัญญาเท่านั้นที่มีสิทธิ และหน้าที่ผูกพันกันตามสัญญาเพื่อประโยชน์ของคู่สัญญา โดยเฉพาะบุคคลภายนอกซึ่งมิใช่คู่สัญญาด้วยยอมไม่อาจมีสิทธิและหน้าที่ดังกล่าวได้ แต่สัญญาระหว่างผู้ประกอบการนำเที่ยวกับผู้ประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ผลของสัญญาไม่ได้เกิดขึ้นกับคู่สัญญา เพราะมีการตกลงกันให้ผู้ประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยวชำระหนี้แก่นักท่องเที่ยวซึ่งเป็นบุคคลภายนอกสัญญา จึงเข้าลักษณะสัญญาเพื่อประโยชน์ของบุคคลภายนอกตามมาตรา 374 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์^{๖๘} ได้วางหลักในเรื่องสัญญาเพื่อประโยชน์ของบุคคลภายนอกนักกฎหมายไทยได้อธิบายความหมายของสัญญาเพื่อประโยชน์ของบุคคลภายนอกตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 374 ดังนี้

สัญญาเพื่อประโยชน์ของบุคคลภายนอก หมายถึง สัญญาซึ่งคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งเรียกว่า ผู้รับสัญญา ได้ตกลงกับคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง เรียกว่าผู้เอาสัญญาจะชำระหนี้ให้แก่

^{๖๗} ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 314 บัญญัติว่า อันการชำระหนี้นั้น ท่านว่าบุคคลภายนอกจะเป็นผู้ชำระก็ได้ เว้นแต่สภาพแห่งหนี้จะไม่เปิดช่องให้บุคคลภายนอกชำระหรือจะขัดกับเจตนาอันคู่กรณีได้แสดงไว้ บุคคลผู้ไม่มีส่วนได้เสียด้วยการชำระหนี้ นั้น จะเข้าชำระหนี้โดยเงินใจลูกหนี้หาได้ไม่

^{๖๘} ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 374 บัญญัติว่า ถ้าคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งทำสัญญาตกลงว่าจะชำระหนี้แก่บุคคลภายนอกไซ้ ท่านว่าบุคคลภายนอกมีสิทธิจะเรียกชำระหนี้จากลูกหนี้โดยตรงได้

ในกรณีดังกล่าวมาในวรรคต้นนั้น สิทธิของบุคคลภายนอกย่อมเกิดขึ้นตั้งแต่เวลาที่แสดงเจตนาแก่ลูกหนี้ว่าจะถือเอาประโยชน์จากสัญญานั้น

บุคคลภายนอก เรียกว่า บุคคลภายนอกผู้ได้รับประโยชน์สัญญาดังกล่าวเป็นข้อยกเว้นจากหลักกฎหมายที่ว่าสัญญาก่อข้อผูกพันแก่คู่สัญญาเท่านั้น²⁹

สัญญาเพื่อประโยชน์ของบุคคลภายนอก หมายถึง สัญญาซึ่งคู่สัญญาทำขึ้น เพื่อให้บุคคลภายนอกเป็นผู้รับประโยชน์จากสัญญานั้น ดังนั้นสัญญาใดที่คู่สัญญาทำขึ้นเพื่อให้บุคคลภายนอกเป็นผู้รับประโยชน์จากสัญญา สัญญานั้นย่อมเป็นสัญญาเพื่อประโยชน์ของบุคคลภายนอกทั้งสิ้น ซึ่งอาจเป็นเอกเทศสัญญาในบรรพ 3 ได้³⁰

สัญญาเพื่อประโยชน์ของบุคคลภายนอกเป็นคู่สัญญาที่คู่สัญญาฝ่ายหนึ่ง ตกลงกับคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งว่าจะชำระหนี้ให้แก่บุคคลภายนอก โดยที่บุคคลภายนอกไม่ได้เข้ามาเป็นคู่สัญญาด้วยในสัญญาที่คู่สัญญาได้ทำกัน แต่เมื่อมีข้อตกลงระหว่างคู่สัญญาเช่นนั้นแล้ว บุคคลภายนอกก็มีสิทธิที่จะเรียกชำระหนี้จากลูกหนี้ของสัญญานั้น โดยตรงได้³¹

โดยสัญญานำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์นั้นเกิดจากสัญญา 2 รูปแบบด้วยกัน คือ สัญญานักท่องเที่ยวที่เข้าทำสัญญากับผู้ประกอบการนำเที่ยว ซึ่งมีวัตถุประสงค์ของสัญญาคือการได้รับบริการทางการท่องเที่ยวในลักษณะเป็นแพ็คเกจ บริการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวได้รับนี้เป็นผลมาจากสัญญาประการที่สอง คือสัญญาที่ทำขึ้นระหว่างผู้ประกอบการนำเที่ยวกับผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เพราะได้มีการตกลงกันให้นักท่องเที่ยวเป็นผู้ได้รับประโยชน์จากสัญญา ซึ่งผลของสัญญารูปแบบที่สองนี้จะไปตกอยู่กับนักท่องเที่ยว ซึ่งมีความผูกพันกับผู้ประกอบการนำเที่ยวที่จะได้รับบริการท่องเที่ยวตามสัญญารูปแบบที่หนึ่ง ดังนั้นสัญญานำเที่ยวแบบแพ็คเกจจึงเป็นสัญญาเพื่อประโยชน์ของบุคคลภายนอกประกอบอยู่ด้วย เช่น ผู้ประกอบการนำเที่ยวเข้าทำสัญญาเข้าพักโรงแรม โดยผลของสัญญาผู้ประกอบการนำเที่ยวยอมมีสิทธิได้เข้าพักโรงแรม แต่ผู้ประกอบการนำเที่ยวมิได้ เป็นเข้าพักโรงแรมด้วยตนเอง เพราะมีการตกลงกันระหว่างผู้ประกอบการนำเที่ยวกับทางโรงแรมให้นักท่องเที่ยวเป็นผู้เข้าพัก ซึ่งก็คือการตกลงให้นักท่องเที่ยวได้รับประโยชน์ของสัญญา

การตกลงระหว่างผู้ประกอบการนำเที่ยวกับผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ต้องเป็นการตกลงโดยชัดแจ้งให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวชำระหนี้ ให้แก่นักท่องเที่ยวเลยหรือไม่ เมื่อพิจารณาถึงลักษณะของสัญญาเพื่อประโยชน์ของบุคคลภายนอกนั้น การแสดงเจตนาต้อง

²⁹ จี๊ด เศรษฐบุตร. (2526). *หลักกฎหมายแห่งลักษณะนิติกรรมและหนี้* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ห้างหุ้นส่วนจำกัดการพิมพ์. หน้า 319.

³⁰ ศักดิ์ สนองชาติ. *อสังหากรรม* ที่ 26. หน้า 436.

³¹ อัครวิทย์ สุมาวงศ์. (2553). *คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยนิติกรรมสัญญา* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : สำนักอบรมศึกษากฎหมายแห่งเนติบัณฑิตยสภา. หน้า 288.

ตรงกันของเจ้าหนี้และลูกหนี้ เพื่อยกประโยชน์ให้แก่บุคคลภายนอกจนเกิดเป็นสัญญาเพื่อประโยชน์ของบุคคลภายนอกนั้น อาจกระทำได้ทั้ง 3 วิธี คือการแสดงเจตนาโดยชัดแจ้งโดยปริยาย และโดยการนิ่งเช่นเดียวกับการแสดงเจตนาเพื่อทำนิติกรรมโดยทั่วไป³² ดังนั้นการทำสัญญาระหว่างผู้ประกอบการกิจการที่เกี่ยวข้อง และผู้ประกอบการท่องเที่ยวที่เกี่ยวเนื่องนั้น แม้คู่สัญญาจะไม่ได้แสดงเจตนาโดยชัดแจ้งที่จะยกประโยชน์ให้แก่พนักงานที่เกี่ยวข้องก็ตาม แต่เมื่อพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ของสัญญาที่สร้างขึ้นพฤติการณ์แวดล้อมแห่งกรณี รวมถึงสภาพการทำธุรกิจที่เกี่ยวข้องแล้ว ย่อมถือได้ว่าสัญญาดังกล่าวเป็นสัญญาเพื่อประโยชน์ของพนักงานที่เกี่ยวข้อง

โดยมีผลของสัญญาเพื่อประโยชน์ของบุคคลภายนอก บุคคลภายนอกมีสิทธิเรียกชำระหนี้จากลูกหนี้โดยตรง หมายความว่า บุคคลภายนอกจะกลายเป็นเจ้าหนี้และมีสิทธิเรียกร้องให้ลูกหนี้ชำระหนี้แก่ตนโดยตรง แม้บุคคลภายนอกจะมีได้เป็นคู่สัญญาแต่เดิมก็ตาม ดังนั้นผลของสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในส่วนของสัญญาที่ผู้ประกอบการกิจการที่เกี่ยวข้องทำกับผู้ประกอบการท่องเที่ยว แม้ว่าพนักงานเกี่ยวข้องเป็นบุคคลภายนอกสัญญา แต่เนื่องจากสัญญาดังกล่าวสร้างขึ้นเพื่อประโยชน์ของบุคคลภายนอกคือพนักงานเกี่ยวข้อง พนักงานเกี่ยวข้องจึงมีสิทธิเรียกให้ผู้ประกอบการท่องเที่ยวชำระหนี้แก่ตนได้โดยตรง แม้พนักงานเกี่ยวข้องจะมีได้เป็นคู่สัญญากับผู้ประกอบการท่องเที่ยวก็ตาม

2.4.4 ผลของสัญญานำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์

เมื่อสัญญาเกิดขึ้นย่อมก่อให้เกิดหนี้ขึ้น โดยผลแห่งนี้คู่สัญญาต้องมีหน้าที่ปฏิบัติการชำระหนี้ตามที่ได้ทำสัญญาไว้ หากคู่สัญญาไม่ปฏิบัติการชำระหนี้ ย่อมก่อให้เกิดความรับผิดซึ่งความรับผิดทางสัญญามีหลักเกณฑ์ 2 ประการ คือ

- 1) ลูกหนี้กระทำความผิดโดยฝ่าฝืนหนี้ คือไม่ชำระหนี้โดยจะเอาโทษแก่ตนได้
- 2) ความรับผิดดังกล่าวก่อให้เกิดความเสียหายแก่เจ้าหนี้

สำหรับการที่ลูกหนี้ไม่ชำระหนี้ นั้น อาจเป็นกรณีที่ลูกหนี้ไม่มีการชำระหนี้เลยหรือมีการชำระหนี้ไม่ถูกต้อง ดังมาตรา 215 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์กล่าวว่า เป็นการชำระหนี้ให้ตรงตามความประสงค์อันแท้จริงแห่งมูลหนี้หรือมีการชำระหนี้ล่าช้า³³ เมื่อเกิดสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จขึ้น ผลของสัญญาย่อมผูกพันทั้งผู้ประกอบการกิจการที่เกี่ยวข้องและพนักงานเกี่ยวข้อง ก่อให้เกิดสิทธิและหน้าที่ตามสัญญาที่คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งมีสิทธิ เรียกร้อง และมีหน้าที่ชำระหนี้ใน

³² อุษา จิวะชาติ. (2538). *สัญญาเพื่อประโยชน์ของบุคคลภายนอก*. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. หน้า 39.

³³ ดาราพร ธีระวัฒน์. (2545). *หลักกฎหมายแห่งลักษณะหนี้* (พิมพ์ครั้งที่ 13). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บริษัท โรงพิมพ์เดือนตุลา จำกัด. หน้า 62-63.

ขณะเดียวกัน ดังนั้นหากผู้ประกอบการจำหน่ายเที่ยวไม่ปฏิบัติตามชำระหนี้ หรือชำระหนี้ไม่ถูกต้อง หรือมีการชำระหนี้ล่าช้าอันเป็นเหตุให้นักท่องเที่ยวเสียหาย ผู้ประกอบการจำหน่ายเที่ยวย่อมมีความรับผิดชอบตามสัญญา แต่จากที่ได้กล่าวในหัวข้อที่ผ่านมาว่าสัญญาจำหน่ายเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จมีลักษณะเป็นสัญญาเพื่อประโยชน์ของบุคคลภายนอกประกอบอยู่ ด้วย ผู้ที่ชำระหนี้ตามสัญญาคือผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ดังนั้นการชำระหนี้ไม่ถูกต้อง หรือไม่ชำระหนี้อาจเกิดจากความผิดของผู้ประกอบการจำหน่ายเที่ยว หรือผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวก็ได้

หากเป็นกรณีที่ผู้ประกอบการจำหน่ายเที่ยวทำสัญญากับผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นโรงแรมหรือรถทัวร์ให้บริการที่ต่ำกว่าที่สัญญาไว้กับนักท่องเที่ยว แม้จะอาศัยหลักของสัญญาเพื่อประโยชน์ของบุคคลภายนอกตามมาตรา 374 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ นักท่องเที่ยวก็ไม่สามารถบังคับให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ปฏิบัติตามสัญญาที่ตนทำไว้กับผู้ประกอบการจำหน่ายเที่ยวได้

2.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจจำหน่ายเที่ยวในรูปแบบแพ็คเกจทัวร์

จากการประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ดำเนินการในลักษณะเป็นนิติบุคคล ในรูปของบริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด โดยมีลักษณะพิเศษที่แตกต่างจากการประกอบธุรกิจอื่นๆ ซึ่งทฤษฎีที่เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจจำหน่ายเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ในประเทศไทยเจริญเติบโต และขยายตัวเป็นอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวขนาดใหญ่ก่อให้เกิดผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ โดยเฉพาะการนำมาซึ่งรายได้ที่ก่อให้เกิดการหมุนเวียนเกิดการสร้างงาน และการกระจายรายได้สู่ภูมิภาค รวมทั้งส่งเสริมการลงทุนในธุรกิจที่เกี่ยวข้องอย่างกว้างขวาง ซึ่งการท่องเที่ยว (Tourism) เป็นกิจกรรมนันทนาการอย่างหนึ่ง ที่มีการเดินทางเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยเป็นการท่องเที่ยวจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง เป็นการเปลี่ยนบรรยากาศและสภาพแวดล้อม และก่อให้เกิดความสนใจ และไม่ได้มีจุดประสงค์อื่น ซึ่งสามารถเกี่ยวข้องกับทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจจำหน่ายเที่ยวได้ดังนี้

2.5.1 ทฤษฎีทางกฎหมายในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคตลอดจนแนวคิดในการประกอบธุรกิจถือเป็นสิทธิและเสรีภาพอย่างหนึ่งที่ได้รับการรับรองโดยกฎหมายตามรัฐธรรมนูญ ซึ่งการประกอบธุรกิจจำหน่ายเที่ยวนี้มีผลกระทบต่อประชาชนหลายภาคส่วนรัฐในฐานะที่เป็นผู้กำหนดกฎเกณฑ์ต่างๆ จึงจำเป็นต้องเข้ามามีบทบาทในการกำหนดกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้ประกอบการและผู้บริโภคได้รับผลกระทบให้น้อยที่สุด เพื่อให้เกิดความเข้าใจแนวคิดพื้นฐานและทฤษฎีทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการประกอบธุรกิจ สามารถกล่าวถึงทฤษฎีทางกฎหมายเกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพในการประกอบธุรกิจจำหน่ายเที่ยวและแนวความคิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ดังนี้

2.5.1.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพในการประกอบธุรกิจ สิทธิ คือประโยชน์ ที่กฎหมายรับรองและคุ้มครองให้ หมายความว่า เป็นประโยชน์ที่กฎหมายรับรองว่ามีอยู่ และเป็น ประโยชน์ที่กฎหมายคุ้มครอง คือคุ้มครองมิให้มีการละเมิดสิทธิ รวมทั้งบังคับให้เป็นไปตามสิทธิ ในกรณีที่มีการละเมิดด้วย ดังนั้นรัฐบาลจะไม่เข้าไปแทรกแซงการทำสัญญาระหว่างคู่กรณีแม้ อีกฝ่ายหนึ่งจะได้เปรียบอีกฝ่ายก็ตาม เว้นแต่เป็นเรื่องต้องห้ามขัดแย้งโดยกฎหมายหรือขัดต่อความ สงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน³⁴ ในประเทศที่ปกครองด้วยระบอบประชาธิปไตย และมีระบบเศรษฐกิจแบบเสรีนิยม โดยหลักการรัฐย่อมไม่มีหน้าที่ดำเนินการทางเศรษฐกิจเองแต่ ควรปล่อยให้ เป็นหน้าที่ของเอกชน และกลไกทางการตลาด หน้าที่ของรัฐในด้านเศรษฐกิจจึงมีเพียง การกำกับดูแลให้การดำเนินการทางธุรกิจของภาคเอกชนเป็นไปโดยเสรีและเป็นธรรม โดยการใช้อำนาจออกกฎหมายหรือกฎเกณฑ์ต่างๆ และอำนาจในทางปฏิเสธที่จะไม่ออกกฎหมายหรือ กฎเกณฑ์ใดๆที่จะเป็นอุปสรรคหรือจำกัดเสรีภาพการประกอบอาชีพของเอกชน เว้นแต่จะเข้า ข้อยกเว้นตามกฎหมายเสรีภาพในการประกอบอาชีพเป็นหลักสากลที่ได้รับการรับรองตาม รัฐธรรมนูญในประเทศเศรษฐกิจเสรีนิยม รวมถึงประเทศไทยที่รับรองเสรีภาพในการประกอบ อาชีพในมาตรา 43 กำหนดว่า

“บุคคลย่อมมีเสรีภาพในการประกอบกิจการหรือประกอบอาชีพและการ แข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม การจำกัดเสรีภาพตามวรรคหนึ่งจะกระทำมิได้ เว้นแต่โดยอาศัย อำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย เฉพาะเพื่อประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงของรัฐหรือ เศรษฐกิจของประเทศ การคุ้มครองประชาชนในด้านสาธารณสุข โภคการรักษาความสงบเรียบร้อย หรือศีลธรรมอันดีของประชาชนการจัดระเบียบ การประกอบอาชีพ การคุ้มครองผู้บริโภค การจัด ผังเมือง การรักษาทรัพยากรธรรมชาติหรือสิ่งแวดล้อม สวัสดิภาพของประชาชน หรือเพื่อป้องกันการ ผูกขาด หรือขจัดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขัน”

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพในการประกอบธุรกิจ นับว่าเป็นสิ่งจำเป็นและ สำคัญ คือรัฐควรจะต้องมีการกำหนดมาตรการทางกฎหมายหรือข้อปฏิบัติที่ชัดเจน เพื่อเป็น แนวทางปฏิบัติในการประกอบธุรกิจนำเที่ยว และรัฐจะต้องออกกฎหมายหรือกฎเกณฑ์ที่ไม่เป็น การจำกัดเสรีภาพของประชาชนที่จะสามารถดำเนินธุรกิจไปได้ โดยหลักแล้วรัฐจะต้องปล่อยให้ ธุรกิจควรดำเนินไปด้วยตัวของธุรกิจเองโดยอาศัยกลไกทางการตลาดเป็นผู้กำหนดความต้องการ และเน้นให้กลไกทางการตลาดเป็นผู้ควบคุมกันเองไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของราคา ความต้องการ รวมทั้งสิ่งที่จะมาตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคภายในรัฐอีกด้วย

³⁴ พรประภา ชีวดี โสภณ. (2548). *การเปิดเสรีการค้าบริการสาขาการท่องเที่ยวภายใต้กฎเกณฑ์ WTO กับประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. หน้า 30-35.

2.5.1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในธุรกิจการท่องเที่ยว¹⁵ ทฤษฎีในการคุ้มครองแก่ผู้บริโภคนี้ ได้เริ่มพัฒนาขึ้นอย่างช้าๆ ภายหลังจากการปฏิบัติอุตสาหกรรมในสมัยศตวรรษที่ 18 เนื่องจากก่อนหน้านี้สินค้าต่างๆ ที่มีขายกันในท้องตลาดล้วนเป็นสินค้าที่ผลิตขึ้นอย่างง่าย ๆ ไม่ซับซ้อน เช่น มีด ขวาน จาน ชาม ช้อน โอง ไห เสื้อผ้า เป็นต้น ผู้ซื้อซึ่งเป็นผู้บริโภคสินค้าพวกนี้ จึงสามารถที่จะตรวจสอบความชำรุดบกพร่องของสินค้าได้ง่ายๆ ด้วยตนเอง วิธีปฏิบัติเช่นนี้ได้กลายมาเป็นหลักการหนึ่งของกฎหมาย ว่าด้วยการซื้อขายนั่นคือหลัก “ผู้ซื้อต้องระวัง (Caveat Emptor)” โดยหากผู้ซื้อไม่ตรวจสอบสินค้าที่จะซื้อขายให้ดีหรือเห็นได้ชัดเจนว่าสินค้านั้นมีความชำรุดบกพร่องแต่ก็ยังซื้อสินค้านั้นไปถือว่าผู้ซื้อนั้นขาดความระมัดระวังเองผู้ขายไม่ต้องรับผิดชอบ หลักกฎหมายดังกล่าวปรากฏอยู่ในมาตรา 473 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ซึ่งปัญหาความเดือดร้อนของผู้บริโภคในสังคมมีอยู่เป็นเวลานานแล้ว ซึ่งรัฐก็ได้ให้ความสนใจในการช่วยเหลือผู้บริโภคอย่างจริงจังมาโดยตลอด ดังนั้นเพื่อให้เข้าใจถึงแนวความคิดที่รัฐต้องเข้ามาคุ้มครองผู้บริโภค ในหัวข้อนี้ผู้วิจัยจึงขอนำแนวความคิดด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคของรัฐ¹⁶ ดังนี้

1) ทฤษฎีกฎหมายบ้านเมือง (Positive Law) ตามแนวความคิดของ Thomas Hobbes ซึ่ง Hobbes เป็นนักคิดชาวอังกฤษที่มีชื่อเสียงอย่างมาก โดยมีชีวิตอยู่ในช่วงปี ค.ศ.1583 ถึงปี ค.ศ.1645 เป็นบุคคลที่มีแนวคิดสนับสนุนกฎหมายบ้านเมือง (Positive Law) ซึ่งถือว่า กฎหมายลายลักษณ์อักษรที่บัญญัติขึ้นนี้เป็นกฎหมายเพียงส่วนเดียวที่พึงมีอยู่อันเป็นการปฏิเสธแนวคิดกฎหมายธรรมชาติ (Natural Law) ที่มีความเชื่อถือกันมาแต่เดิมตามความคิดของ Thomas Hobbes นั้น¹⁶ ปัจเจกบุคคลยอมให้สิทธิทั้งปวงของตนแก่รัฐ เพื่อที่ตนเองจะได้รับความปลอดภัยจากรัฐเป็นการตอบแทน รัฐจึงมีอำนาจเต็มที่ในการที่จะออกหลักเกณฑ์หรือกติกาใดๆ เพื่อก่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยและเป็นธรรมในสังคมจนมองได้ว่ากฎหมายของรัฐมีความชอบธรรมตามเจตจำนง (Will) หรืออำนาจ (Power) ของรัฐ ซึ่งประชาชนในสังคมต้องยอมรับปฏิบัติตามกฎหมายดังกล่าวการบังคับใช้กฎหมายตามแนวคิดนี้น่าจะเป็นไปตามลายลักษณ์อักษรที่ปรากฏ หากตัวบทกฎหมายไม่ชัดเจน ก็ย่อมจะต้องตีความบังคับใช้ไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมายซึ่งก็หมายถึงเจตนารมณ์ของรัฐหรือผู้ร่างกฎหมายนั่นเอง และอาจถูกมองว่า กฎหมายไม่ใช่เรื่องของเหตุผล (Reason) ตามที่เคยเป็นมาก่อนหน้านั้นอีกแล้ว อย่างไรก็ตามก็มีข้อสงสัยว่า ความหมายของคำว่า “เจตนารมณ์ของกฎหมาย” ในปัจจุบันอาจเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม โดยไม่ถือว่า “เจตนารมณ์ของกฎหมาย” หมายถึง

¹⁵ เรื่องเดียวกัน. หน้า 40.

¹⁶ ทศพล กองสุข. (2549). *ปัญหาทางกฎหมายในการประกอบธุรกิจนำเที่ยว*. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. หน้า 40-42.

เจตนารมณ์ของผู้ร่างกฎหมายหากแต่มองว่า “เจตนารมณ์ของกฎหมาย” นั้นหมายถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในสังคม

2) แนวคิดเสรีนิยม (Liberalism) ตามความคิดของ John Locke เป็นนักคิดชาวอังกฤษอีกคนหนึ่งมีชีวิตในช่วง ปี ค.ศ. 1632-1704 กล่าวกันว่าสถานการณ์ของสังคมในยุคของ John Locke ได้เปลี่ยนแปลงไปจากยุคของ Thomas Hobbes ดังนั้นความคิดของ John Locke ในเรื่องของสัญญาประชาคม (Social Contract) จึงแตกต่างไป โดย John Locke ไม่ได้มองว่าปัจเจกบุคคลจะยอมให้สิทธิเสรีภาพทั้งหมดของตนแก่รัฐ แต่สิทธิเสรีภาพขั้นพื้นฐานยังคงอยู่กับปัจเจกบุคคล รัฐจะออกกฎหมายใดๆที่มีผลกระทบต่อสิทธิเสรีภาพขั้นพื้นฐานของปัจเจกชนไม่ได้ ดังนั้นความคิดเรื่องเจตจำนง (Will) ของรัฐจึงไม่ใช่สิ่งที่เหนือไปกว่าเหตุผล (Reason) อีกต่อไป ความคิดของ John Locke จะเน้นในเรื่องธรรมชาติและแรงงานของปัจเจกบุคคล โดยถือว่าบุคคลได้ลงแรงงานของตนไปในงานที่สร้างขึ้นมาย่อมจะเป็นผู้มีสิทธิ ในงานที่สร้างขึ้นดังกล่าวรัฐย่อมจะต้องให้ความคุ้มครองสิทธิในทรัพย์สินของบุคคลนั้น สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกบุคคลด้วยกันเองนั้น แม้ความคิดของ John Locke จะให้ความสำคัญในเรื่องสิทธิเสรีภาพและทรัพย์สินของปัจเจกบุคคล แต่ก็ยังถือว่ามนุษย์ทุกคนมี “เหตุผล” ดังนั้นการกระทำต่างๆจึงต้องอยู่ภายใต้เหตุผล และไม่ควรยินยอมให้มีการกระทำอันเป็นการละเมิด “เหตุผล” และทำให้สังคมเกิดปัญหาได้ เพราะมนุษย์จะต้องเคารพในเสรีภาพและไม่ก้าวท้าวในสิทธิของมนุษย์คนอื่น³⁷ หากพิจารณาตามแนวคิดเสรีนิยม (Liberalism) ตามความคิดของ John Locke แล้ว การตีความบังคับใช้กฎหมายจะแตกต่างไปจากแนวคิดกฎหมายบ้านเมือง (Positive Law) เพราะการบังคับใช้กฎหมายตามความคิดของ John Locke จะให้ความสำคัญต่อเหตุผล (Reason) มากกว่าเจตจำนง (Will) ของรัฐ โดยถือว่านั่นคือแนวทางที่ประชาชนส่วนใหญ่ในสังคมยอมรับและเชื่อมั่นที่จะปฏิบัติ แนวคิดนี้ไม่ประสงค์ที่จะให้รัฐเข้ามากำหนด กฎเกณฑ์ในสังคมเกินความจำเป็น เพราะถือว่าบุคคลในสังคมย่อมปฏิบัติตามสอดคล้องกับกฎธรรมชาติหรือเหตุผลอยู่แล้ว ไม่จำเป็นต้องออกกฎหมายมากำหนดให้ประชาชนในสังคม ปฏิบัติตามอีก การดำเนินการใดๆระหว่างบุคคลในสังคมจึงควรเป็นไปอย่างเสรี ดังนั้นกฎหมายอาจจะไม่ได้ถูกตีความตามเจตนารมณ์ของรัฐเป็นสำคัญ หากแต่มองเหตุผลอันเป็นที่ยอมรับในสังคมมากกว่า

3) ทฤษฎีอรรถประโยชน์ (Utility) ตามความคิดของ Jeremy Bentham เป็นชาวอังกฤษเช่นกัน เกิดในปี ค.ศ. 1748 ถือว่าเป็นนักคิดที่มีบทบาทอย่างสูงอีกคนหนึ่ง โดยเฉพาะแนวคิดอรรถประโยชน์ (Utility) ซึ่งได้ถูกนำมาพัฒนาใช้อธิบายสำหรับหลักเกณฑ์ต่างๆหัวใจสำคัญของ

³⁷ วารุณี สุวัฒน์กร. (2552). *ปัญหาทางกฎหมายและอุปสรรคในการส่งเสริมและสนับสนุนกิจการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน*. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต. คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี. หน้า 17.

แนวคิดอรรถประโยชน์ตามความคิดของ Jeremy Bentham คือมหาความสุขสำหรับมหาชน (The Greatest Happiness For The Greatest Numbers) และถูกขยายความต่อไปในวลีที่ว่า ความพึงพอใจกับความเจ็บปวด (Pleasure And Pain) นั่นคือ ประชาชนจะพึงพอใจและกระทำในสิ่งที่ตนได้รับความสุข แต่จะไม่พอใจแล้วหลีกเลี่ยงต่อสิ่งที่ทำให้ตนได้รับความทุกข์ ตัวอย่างเช่น การลงโทษในเชิงป้องปราม (Deterrence) เพื่อไม่ให้มีการกระทำความผิดในสังคมหรือในด้านเศรษฐศาสตร์นั้นก็นำไปอธิบายได้ว่า ทรัพยากรต่างๆจะถูกใช้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เพราะผู้ซื้อ และผู้ขายต่างก็ต้องการทำการซื้อและขายที่ตนได้รับความพึงพอใจสูงสุด ตามทฤษฎีดังกล่าว รัฐย่อมจะออกกฎหมายเพื่อจำกัดเสรีภาพของปัจเจกบุคคลได้ครบเท่าที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม ซึ่งจะแตกต่างจากแนวคิดเสรีนิยม (Liberalism) ตามความคิดของ John Locke เพราะตามความคิดของ Jeremy Bentham นั้นเป็นการมองประโยชน์สูงสุดของสังคม จึงยอมให้ดำเนินการจำกัดเสรีภาพของปัจเจกบุคคลได้ ในขณะที่ตามความคิดของ John Locke นั้นรัฐจะจำกัดเสรีภาพของปัจเจกบุคคลได้ก็ต่อเมื่อการกระทำใด ๆ นั้นขัดต่อกฎธรรมชาติหรือเหตุผลด้วยเหตุนี้เมื่อแนวคิดอรรถประโยชน์ตามความคิดของ Jeremy Bentham มุ่งเน้นที่ผลประโยชน์อันจะพึงได้รับโดยพิจารณาที่ผลประโยชน์ของประชาชนส่วนใหญ่เป็นหลัก การตีความบังคับใช้กฎหมายภายใต้แนวคิดนี้จะพิจารณาประโยชน์ของประชาชนส่วนใหญ่ เป็นสำคัญ บุคคลบางส่วนในสังคมจำเป็นต้องยอมรับสภาพที่อาจถูกจำกัดสิทธิเสรีภาพของตนเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในสังคม การบังคับใช้กฎหมายจึงเป็นการเปรียบเทียบประโยชน์ ที่ควรจะได้รับ ความคุ้มครองระหว่างบุคคล

อย่างไรก็ดี ทฤษฎีนี้ถูกมองด้วยความระแวงว่าอาจถูกนำไปใช้จนเกินเลยไปกว่าเจตนารมณ์ที่แท้จริง อันทำให้แนวคิดและการตัดสินใจต่างๆถูกมุ่งหมายไปที่ประโยชน์ โดยไม่คำนึงถึงศีลธรรมหรือจริยธรรมที่ดีในสังคม เช่น การลงโทษในเชิงป้องปราม (Deterrence) นั้นอาจถึงขนาดเป็นการลงโทษผู้บริสุทธิ์ได้ หากจะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่สังคม นอกจากนี้ “มหาชน” ในที่นี้อาจถูกตีความว่าหมายถึง “รัฐ” หาใช่ “ประชาชนส่วนใหญ่ในสังคม” อย่างแท้จริง อันทำให้บุคคลที่จะได้รับประโยชน์กลับกลายเป็นเพียงบุคคลเพียงส่วนหนึ่งในสังคม และถึงที่สุดแล้วแนวคิดอรรถประโยชน์กลับจะถูกใช้เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนเป็นหลัก

4) ทฤษฎีความยุติธรรม (Justice) ตามความคิดของ John Rawls ที่เป็นนักคิดชาวอเมริกัน เกิดเมื่อปี ค.ศ.1931 กล่าวกันว่า John Rawls เป็นผู้นำเสนอความคิดเรื่องจริยธรรม (Morality) เพื่ออธิบายความยุติธรรม (Justice as Fairness) John Rawls ยอมรับในเรื่องเสรีภาพ แต่เห็นว่าแนวคิดเสรีนิยม (Liberalism) จะต้องคำนึงถึงความเท่าเทียมกัน (Equality) ด้วย เพราะในความเป็นจริงนั้น ปัจเจกบุคคลมีความแตกต่างกันมาแต่ต้นไม่ว่าในแง่ของวิบุตติ ประสพการณ์

ความรู้ความสามารถ กำลังกาย กำลังทรัพย์ หรือกำลังสติปัญญา เป็นต้น หากปล่อยให้ปัจเจกบุคคลที่มีข้อได้เปรียบดังกล่าวดำเนินการอย่างเสรีไปเรื่อยๆ โดยไม่คำนึงถึงความเท่าเทียมกันที่แท้จริงแล้ว คงไม่ต้องสงสัยเลยว่าเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลผู้ด้อยโอกาสกว่าใครจะเป็นผู้ได้รับประโยชน์มากกว่ากัน และผลสุดท้ายที่เกิดขึ้นในสังคมจะเป็นเช่นใด ซึ่งในความเป็นจริงแล้วสังคมย่อมไม่อาจดำรงอยู่ได้หากมีฝ่ายใดได้ประโยชน์อยู่เพียงฝ่ายเดียวดังนั้น การบังคับใช้กฎหมายตามทฤษฎีนี้จะพิจารณาความเท่าเทียมกัน (Equality) ในสังคมด้วยไม่ได้มองถึงผลประโยชน์สุดท้ายของแนวคิดอรรถประโยชน์ (Utility) ตามความคิดของ Jeremy Bentham เพียงอย่างเดียว สิทธิเสรีภาพของปัจเจกบุคคลจึงอาจถูกจำกัดได้แต่ก็เพียงเท่าที่กระทำเพื่อประโยชน์ของผู้ด้อยโอกาสที่สุดในสังคม อย่างไรก็ตามข้อสงสัยมาโดยตลอดว่า การสร้างความเท่าเทียมกัน หรือการกระจายประโยชน์ให้แก่สมาชิกในสังคมอย่างเหมาะสมนั้นจะกระทำอย่างไร และจะเกิดความเป็นธรรมจริงหรือไม่ ซึ่งเมื่อพิจารณาจากแนวคิดพื้นฐานที่สำคัญในการออกกฎหมายที่ศาลต้องปรับใช้เพื่อให้เกิดความยุติธรรมที่บางกรณีก็เป็นความยุติธรรมเฉพาะคดีแต่ต้องเป็นการบังคับใช้ในลักษณะที่เป็นข้อยกเว้น เพื่อให้การบังคับใช้กฎหมายยังคงอยู่ในหลักความแน่นอนของกฎหมายเพื่อให้ปัจเจกชนทั้งหลายรู้ล่วงหน้าว่าอะไรคือกฎหมาย

สำหรับทฤษฎีหลักในการออกกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค 2 แนวคิด แนวคิดแรกเห็นว่าการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นส่วนหนึ่งของการค้าที่ไม่เป็นธรรม (Unfair Trade Practices) จึงถือว่าการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นส่วนหนึ่งของกฎหมายที่กำกับการแข่งขันทางการค้าเช่นออสเตรเลีย เป็นต้น แต่อีกแนวคิดหนึ่งเห็นว่าการคุ้มครองผู้บริโภคต้องใช้มาตรการเฉพาะจึงแยกออกมาเป็นกฎหมายอีกฉบับหนึ่งต่างหาก เช่น สหรัฐอเมริกา ประเทศญี่ปุ่น และประเทศไทย เป็นต้น อย่างไรก็ตามว่ากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคตามแนวคิดใดการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคของทุกประเทศจะมีลักษณะสำคัญร่วมกัน 2 ประการคือ

(1) การผลักระการพิสูจน์ (Onus of Proof) ในเรื่องทางเทคนิคให้แก่ผู้ผลิตหรือผู้ขายสินค้าโดยผู้บริโภคมีหน้าที่พิสูจน์เพียงว่าตนได้รับความเสียหายจากสินค้าที่ชำรุดบกพร่องหรือไม่ปลอดภัยอย่างไรเท่านั้น และ

(2) การให้รัฐมีอำนาจดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

เห็นได้ว่าทฤษฎีต่างๆตามที่กล่าวมาข้างต้นโดยส่วนใหญ่แล้วได้ให้ความสำคัญกับประชาชนซึ่งเป็นผู้บริโภคเป็นส่วนใหญ่เนื่องจากมองเห็นว่าผู้บริโภคจะอยู่ในฐานะที่ด้อยโอกาสกว่ารัฐจึงต้องเข้ามาควบคุมโดยการออกกฎหมายที่เรียกว่า “เจตนารมณ์ของกฎหมาย” หมายถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในสังคมนั่นเอง

2.5.2 ทฤษฎีทางกฎหมายที่เกี่ยวกับธุรกิจการท่องเที่ยว

การแก้ปัญหาการประกอบธุรกิจนำเที่ยวจำเป็นต้องรู้อย่างยิ่งที่จะต้องรู้ และทราบถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องรวมถึงการบัญญัติกฎหมายขึ้นมาเพื่อนำมาใช้บังคับ อันจะทำให้เราสามารถทราบถึงเจตนารมณ์ของการนำกฎหมายนั้นมาบังคับใช้เพื่อให้สามารถปฏิบัติได้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งก่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกๆ ฝ่าย ดังนั้นทฤษฎีต่างๆ ที่มีอยู่จึงถือว่ามี ความสำคัญในการที่จะใช้เป็นแนวทางในการกำหนดมาตรการหรือแนวทางในการปฏิบัติที่จะมีขึ้น ในอนาคตโดยอาศัยทฤษฎีและสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นมาแล้วในอดีตเพื่อนำมาแก้ไข และปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นและให้สอดคล้องกับบริบทและพฤติกรรมของผู้ประกอบการรวมถึงผู้บริโภคด้วย ซึ่งมีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้³⁸

2.5.2.1 ทฤษฎีกฎหมายในระบบเศรษฐกิจแบบเสรี ระบบเศรษฐกิจแบบเสรีได้รับอิทธิพลมาจากแนวความคิดของลัทธิปัจเจกชนนิยม คือประชาชนทุกคนมีสิทธิเสรีภาพในการปกครองอันเป็นแนวความคิดที่เชิดชูความเท่าเทียมกันแห่งสิทธิของประชาชนทุกคนมีสิทธิเสรีภาพเท่าเทียมกันจากแนวความคิดดังกล่าวก่อให้เกิดทฤษฎีกฎหมายที่สำคัญ ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานที่ว่ารัฐจะไม่เข้าไปแทรกแซงเสรีภาพในการตกลงของเอกชน³⁹ ได้แก่

1) ทฤษฎีความศักดิ์สิทธิ์ของทรัพย์สินส่วนบุคคล ทฤษฎีนี้มาจากแนวความคิดของ John Locke นักคิดชาวอังกฤษที่ว่า ทรัพย์สินส่วนบุคคลช่วยทำให้บุคคลนั้นมีศักดิ์ศรีขึ้น และทำให้มีเสรีภาพมากขึ้น ความคิดนี้ได้มีการรับรองและประกาศเป็นปณิญาว่าด้วยสิทธิมนุษยชนและพลเมือง ค.ศ.1789 ของฝรั่งเศส กล่าวว่า “สิทธิในทางทรัพย์สินนั้นเป็นสิทธิที่จะพรากไปจากบุคคลไม่ได้” และ “กรรมสิทธิ์เป็นสิทธิตามธรรมชาติของมนุษย์และไม่อาจจำกัดโดยอายุความ” นอกจากนี้ในมาตรา 17 ของปณิญาฉบับนี้ยังได้บัญญัติต่อไปอีกว่า “กรรมสิทธิ์เป็นสิทธิที่ละเมิดไม่ได้และศักดิ์สิทธิ์”

2) ทฤษฎีเสรีภาพในการทำสัญญา ทฤษฎีนี้วางหลักไว้ว่า เสรีภาพของเอกชนเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่งฉะนั้นความเป็นอิสระของเอกชนจะถูกจำกัดได้ก็โดยความสมัครใจของตนเองเท่านั้น เสรีภาพของเอกชนในการทำสัญญาจึงเป็นบ่อเกิดแห่งความยุติธรรม แนวความคิดของทฤษฎีนี้ปรากฏอยู่ในมาตรา 1134 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งฝรั่งเศส หรือที่นิยมเรียกกันว่าประมวลกฎหมายโปเลียนของฝรั่งเศส (Code Napoleon) ที่ว่า “ความตกลงที่สร้างขึ้น โดยชอบด้วยกฎหมายย่อมมีผลใช้บังคับแก่ผู้ที่ทำความตกลงนั้น”

³⁸ สุกัญญา ขวัญเพชร. (2556). *ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยว*. สารนิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม. หน้า 20-24.

³⁹ เรื่องเดียวกัน. หน้า 21.

3) ทฤษฎีความรับผิดชอบในทางละเมิด ทฤษฎีนี้มีหลักอยู่ที่ว่า “บุคคลจะต้องรับผิดชอบเมื่อเขากระทำผิดทางศีลธรรมหรือทำชั่ว ถ้ามิได้ทำชั่วก็ไม่ต้องรับผิดชอบ” และ “ความรับผิดชอบนั้นต้องรับผิดชอบเพื่อตนเอง” ทฤษฎีกฎหมายทั้งสามดังกล่าว เป็นอุดมคติของสังคมในช่วงปลายคริสต์ศตวรรษที่ 19 ถึงต้นคริสต์ศตวรรษที่ 20 บรรดานักนิติศาสตร์ทั้งหลายต่างยึดมั่นว่าเป็นศีลธรรมสูงสุดที่ใครจะล่วงละเมิดมิได้

2.5.2.2 ทฤษฎีหลักความศักดิ์สิทธิ์ในการแสดงเจตนา หลักความศักดิ์สิทธิ์ของเจตนา (Autonomy of Will) คือหลักที่อาศัยความเป็นเหตุเป็นผลทางนิติปรัชญา ว่าด้วยนิติสัมพันธ์ทางหนึ่งว่าอยู่บนรากฐานของเจตนาของบุคคล โดยเจตนาเป็นแหล่งกำเนิดและเป็นมาตรการของสิทธิ หลักความศักดิ์สิทธิ์ของเจตนาเริ่มมาจากที่บุคคลทุกคนมีอิสระในทางความคิดที่มีอยู่ในตัวเป็นธรรมชาติ การที่บุคคลจะกระทำการใดบุคคลนั้นย่อมต้องรู้ตัวเอง แต่สิ่งที่สำคัญในการแสดงเจตนาทางด้านการทำสัญญานั้นต้องมีความสมัครใจของบุคคลนั่นเองด้วย ในการที่จะเข้าไปผูกพันในหนี้ที่เกิดจาก ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 1 หลักทั่วไปได้กล่าวถึงเรื่องเจตนาว่า ในการตีความการแสดงเจตนาอันให้แห่งถึงถึงเจตนาอันแท้จริงยิ่งกว่า ถ้อยคำสำนวนหรือตัวอักษร จะเห็นได้ว่าเจตนาของคู่สัญญาเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสัญญาจะมีผลเป็นไปตามข้อตกลงของคู่สัญญาซึ่งคู่สัญญาแต่ละฝ่ายต่างแสดงเจตนาที่ต้องการ

หลักเรื่องความศักดิ์สิทธิ์ของการแสดงเจตนาเป็นทฤษฎี ที่พบในระบบประมวลกฎหมายมากกว่าในระบบกฎหมายจารีตประเพณี โดยในระบบประมวลกฎหมาย หลักในเรื่องความศักดิ์สิทธิ์ของการแสดงเจตนาอันแสดงให้เห็นถึงนโยบายของรัฐที่จะไม่เข้าไปแทรกแซงกิจการระหว่างเอกชนและหลักเกณฑ์พื้นฐานทางกฎหมายในทางทฤษฎีของสัญญา จึงถือได้ว่าทฤษฎีว่าด้วยความศักดิ์สิทธิ์ของการแสดงเจตนาเป็นเรื่องของกฎหมายที่ไม่ใช่เป็นแค่เพียงนโยบายเหมือนกับหลักเกณฑ์ของกฎหมายจารีตประเพณี จากข้อความที่ว่ามูลหนี้ตามกฎหมายที่มีบ่อเกิดจากนิติกรรมนั้นอาจต้องค้นหาว่าบุคคลมีเจตนาที่จะเข้าทำนิติกรรมนั้นหรือไม่ นอกจากนั้นระบบประมวลกฎหมายยังถือว่าเจตนาร่วมกันอย่างแท้จริง และเจตนาที่แสดงออกเป็นสาระสำคัญกับหลักในเรื่องของการต่อรองมากกว่า ดังนั้นการที่จะกล่าวว่าเจตนาที่มีความศักดิ์สิทธิ์นั้น บุคคลแต่ละคนที่แสดงเจตนาออกมาต้องเคารพต่อเจตนาของแต่ละคน โดยเมื่อเกิดสัญญาที่เป็นไปตามเจตนาของคู่สัญญาแล้ว สัญญานั้นต้องมีผลผูกพันตามเจตนาที่ก่อขึ้น ไม่อาจเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้ ถ้าคู่สัญญาทั้งสองฝ่ายไม่สมัครใจที่จะตกลงยินยอมกัน

หลักความศักดิ์สิทธิ์ของการแสดงเจตนาอัน โดยหลักแล้วรัฐบาลจะไม่เข้าไปแทรกแซงในการทำสัญญาถึงแม้ว่าคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งจะได้เปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งก็ตาม เว้นแต่จะเป็นเรื่องที่เป็นการต้องห้ามชัดแจ้งโดยกฎหมายหรือที่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอัน

ดีของประชาชน หลักความศักดิ์สิทธิ์ของการแสดงเจตนาถือว่าเป็นพื้นฐานอันสำคัญอย่างหนึ่งในการทำสัญญาแต่นักกฎหมายสมัยใหม่ ซึ่งสิ่งสำคัญจะต้องประกอบ ด้วยข้อความคิดอื่นในความคิดเห็นของ Saleilles นักกฎหมายคนหนึ่งของฝรั่งเศสให้ความเห็นว่า เจตนาที่มีความศักดิ์สิทธิ์ได้จะต้องเป็นเจตนาตามกฎหมายเป็นเจตนาที่แสดงออกมามีจุดมุ่งหมายที่จะกำหนดความผูกพันกันของผู้แสดงเจตนา กับคู่ผลประโยชน์อีกฝ่ายหนึ่งในกรณีที่เป็นสัญญาความผูกพันที่เกิดขึ้นนั้นย่อมมีสภาพเสมือนหนึ่งเป็นกฎเกณฑ์ของทั้งสองฝ่าย เจตนาที่แสดงออกมาของคู่สัญญาที่กลายมาเป็นกฎเกณฑ์บังคับระหว่างกันนี้จะมีความเป็นอิสระจากผู้ที่ทำให้เกิดขึ้นหรือผู้แสดงเจตนา นั้นๆ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือเป็นเจตนาตามกฎหมายที่เกิดจากเจตนาของบุคคลที่อยู่เหนือเจตนาของบุคคลเป็นเจตนาที่มีความสอดคล้องกับหลักสุจริต ปกติประเพณีกฎหมาย และความเป็นธรรม

แนวความคิดเรื่องเจตนาตามกฎหมายนี้จะสอดคล้องกับหลักที่ว่า เมื่อบุคคลแสดงเจตนาออกมาแล้วต้องผูกพันตามเจตนา นั้นจะเปลี่ยนแปลงเสมือนเป็นเจตนาของตนเองอีกไม่ได้แล้ว ซึ่งก็คือผู้ใดแสดงเจตนาเพื่อให้มีผลผูกพันตามกฎหมายแล้วจะเปลี่ยนแปลงมิได้ โดยรากฐานของแนวคิดเรื่องหลักความศักดิ์สิทธิ์ของเจตนาเกิดจากหลักปรัชญากฎหมายเรื่องปัจเจกชนนิยมและหลักเศรษฐศาสตร์เสรีนิยมในเรื่องเสรีภาพในการทำสัญญา (Freedom of Contract) ซึ่งหลักปัจเจกชนนิยมมีหลักว่ารัฐต้องรับรองเสรีภาพส่วนบุคคลซึ่งมนุษย์ทุกคนมีอยู่ตามธรรมชาติ และรัฐนั้นต้องไม่ทำลายสิทธิพื้นฐานของบุคคลดังกล่าวด้วย แต่เสรีภาพก็อาจมีข้อจำกัดได้ในบางเรื่องตามที่มีกฎเกณฑ์วางไว้พอสมควร และเสรีภาพของบุคคลก็อาจถูกจำกัดลงโดยความสมัครใจของบุคคลเองเท่านั้น เจตนาของบุคคลจึงมีความศักดิ์สิทธิ์และเป็นอิสระ การยอมรับหลักความศักดิ์สิทธิ์ของการแสดงเจตนา นั้น อาศัยเหตุผลที่เป็นหลัก Dogma คือหลักเกณฑ์ในตัวของมันเองที่จะต้องประกอบไปด้วยเหตุผลในทางหลักปฏิบัติด้วยจึงจะทำให้หลักความศักดิ์สิทธิ์ของเจตนา นี้ได้รับการยอมรับ และหลักความศักดิ์สิทธิ์แห่งการแสดงเจตนาเป็นหลักเกณฑ์ที่ทำให้เอกชนสามารถกำหนดนิติสัมพันธ์ระหว่างตนโดยอิสระด้วยการแสดงเจตนาจึงมีความหมายคล้ายคลึงกับเรื่องเสรีภาพในการทำสัญญา (Freedom of Contract) จนดูเหมือนว่ามีความหมายอย่างเดียวกัน

2.5.3 ทฤษฎีการจัดการการท่องเที่ยว⁴⁰

การจัดการการท่องเที่ยว หมายถึง การกระทำอย่างมีเป้าหมายที่สอดคล้องกับหลักการ ทฤษฎีและแนวคิดที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงสภาพที่แท้จริง รวมทั้งข้อจำกัดต่างๆ ของสังคมและสภาพแวดล้อม การกำหนดแนวทาง มาตรการ และแผนปฏิบัติการที่ดี ต้องคำนึงถึงกรอบ ความคิดที่ได้กำหนดไว้ มิฉะนั้นแล้วการจัดการท่องเที่ยวจะดำเนินไปอย่างไรทิศทางและประสบ ความ

⁴⁰ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2542). *การวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน* (พิมพ์ครั้งที่ 1). เอกสารประกอบการเรียน คณะมนุษยศาสตร์. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. หน้า 15-27.

ล้มเหลว การพิจารณาการจัดการท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบ (System Approach) และบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายนั้น จำเป็นจะต้องพิจารณาระบบย่อย (Subsystem) หรือองค์ประกอบหลักของการจัดการท่องเที่ยว บทบาทหน้าที่ของแต่ละองค์ประกอบและความสัมพันธ์ (Relationship) ระหว่างองค์ประกอบเหล่านั้น รวมถึงการพิจารณาสภาพแวดล้อมของระบบการท่องเที่ยวด้วย ซึ่งองค์การ United Nations Educational Scientific and Cultural Organization UNESCO ได้กล่าวถึงประสบการณ์การท่องเที่ยว ในหลวงพระบางได้แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าการวางแผน และการจัดการเป็นสิ่งสำคัญ หากประเทศต้องการที่จะประสบความสำเร็จ การขาดการวางแผนที่ดีในการก่อสร้าง การโฆษณา การลงทุนก็จะไม่สามารถนำไปสู่ผลประโยชน์ได้ การขาดการบริหารที่มีประสิทธิภาพก่อให้เกิด ปัญหาต่อภาวะการณ์ควบคุมในอนาคต ไม่ใช่แต่เพียงการวางแผนและการจัดการอย่างเดียวเท่านั้นว่าเป็นสิ่งสำคัญ แต่การมีส่วนร่วมของชุมชนในกระบวนการต่างๆ เหล่านี้ก็มีความสำคัญเช่นกัน ชุมชนในหลวงพระบางจะต้องได้รับรู้ในรายละเอียดและได้รับโอกาสเพื่อร่วมกันวางแผน และกระบวนการจัดการ ซึ่งทฤษฎีการจัดการท่องเที่ยวที่จำเป็นต้องพิจารณาคงคู่ไปกับการจัดการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน คือการบริหารจัดการการท่องเที่ยวให้พัฒนาในทุกๆด้านอย่างรอบคอบ ระวังระวังเกิดผลดีต่อเศรษฐกิจ สังคม และความงดงามทางสุนทรียภาพมีการจัดการทรัพยากร และสิ่งแวดล้อมอย่างชาญฉลาด เกิดประโยชน์อย่างสูงสุดและยาวนาน โดยไม่ทำให้สูญเสียเอกลักษณ์ทางธรรมชาติและวัฒนธรรมของท้องถิ่น ซึ่งหลักการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนตามหลักการพัฒนาการท่องเที่ยวของโลกไว้ ดังนี้

2.5.3.1 การอนุรักษ์และใช้ทรัพยากรอย่างพอดี (Using Resource Sustainable) หมายถึง มีวิธีการ จัดการ ใช้ทรัพยากร ทั้งมรดกทางธรรมชาติและมรดกทางวัฒนธรรมอย่างมีประสิทธิภาพ ใช้อย่าง ประหยัด คำนึงถึงต้นทุนด้านคุณค่า และคุณภาพของธรรมชาติและต้นทุนทางวัฒนธรรมซึ่งเป็นภูมิปัญญาท้องถิ่น

2.5.3.2 การลดการบริโภค และใช้ทรัพยากรที่เกินความจำเป็นควบคู่กับการลดการก่อของเสีย (Reducing Over-Consumption and Waste) การร่วมกันวางแผนกับผู้เกี่ยวข้องจัดการทรัพยากรธรรมชาติอย่างมีประสิทธิภาพ หรือจัดหาทรัพยากรอื่นที่มีคุณสมบัติ มีคุณภาพเหมือนกัน หรือใช้ทดแทนกันได้ เพื่อลดการใช้ทรัพยากรที่หายาก

2.5.3.3 มาตรการรักษาและส่งเสริมความหลากหลายของธรรมชาติ สังคม และวัฒนธรรม (Maintain Diversity) โดยจะต้องวางแผนขยายฐานการท่องเที่ยว โดยการรักษาและส่งเสริมให้มีความหลากหลายเพิ่มขึ้นในแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ และแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม โดยการเพิ่มคุณค่า และมาตรฐานการบริการ เพื่อให้นักท่องเที่ยวใช้เวลาท่องเที่ยวในสถานที่นั้นนานขึ้น หรือกลับไปเที่ยวซ้ำไปอีก

2.5.3.4 การประสานแผนการพัฒนาการท่องเที่ยว (Integrating Tourism into Planning) การประสานแผนการพัฒนา กับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น แผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือเทศบาล แผนพัฒนาของสำนักงานโยธาและแผนสิ่งแวดล้อม แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาของกระทรวง ทบวง กรม ที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ เพื่อให้การทำงานในสถานที่ท่องเที่ยวมีศักยภาพ

2.5.3.5 การนำการท่องเที่ยวขยายฐานเศรษฐกิจในท้องถิ่น (Supporting Local Economy) การประสานงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวในท้องถิ่น โดยสรรหาความโดดเด่นของทรัพยากรในท้องถิ่นนำไปประชาสัมพันธ์ เพื่อให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้าไปเที่ยว เป็นการสร้างรายได้กระจายสู่ประชากรที่ประกอบการในท้องถิ่น

2.5.3.6 การมีส่วนร่วมการสร้างเครือข่ายพัฒนาการท่องเที่ยวกับท้องถิ่น (Involving Local Communities) มีการร่วมทำงานกับท้องถิ่นแบบองค์รวม (Participation Approach) โดยเข้าเป็นหน่วยงานร่วมจัด ร่วมวิเคราะห์ หรือร่วมแก้ปัญหา ร่วมส่งเสริมการขายการท่องเที่ยว ร่วมประเมินผลการท่องเที่ยว เป็นต้น นอกจากนี้ต้องประสานเครือข่ายระหว่างองค์กรและท้องถิ่น เพื่อยกระดับคุณภาพของการจัดการการท่องเที่ยวในท้องถิ่น

2.5.3.7 จัดประชุม และปรึกษาหารือกับผู้เกี่ยวข้องที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน (Consulting Stakeholders and the Public) ต้องมีการประสานกับพหุภาคี ได้แก่ ชุมชนหรือประชาคมในพื้นที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยว สถาบันการศึกษา สถาบันศาสนา หน่วยงานราชการที่รับผิดชอบในพื้นที่ เพื่อร่วมประชุมปรึกษาหารือในการเพิ่มศักยภาพให้กับแหล่งท่องเที่ยว การประเมินผลกระทบการท่องเที่ยว การแก้ไขปัญหาที่เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม และด้านการตลาด เพื่อร่วมปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน

2.5.3.8 การพัฒนาบุคลากร (Training Staff) การให้ความรู้ การฝึกอบรม การส่งพนักงานดูงาน อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานมีความรู้ มีแนวคิด และมีวิธีปฏิบัติในการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน เป็นการพัฒนาบุคลากรในองค์กร และช่วยยกระดับมาตรฐานการบริการการท่องเที่ยว

2.5.3.9 การจัดเตรียมข้อมูลบริการข่าวสารการท่องเที่ยว (Marketing Tourism Responsibly) มีการจัดเตรียมข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว และการบริการการขายให้พร้อม มีเพียงพอต่อการเผยแพร่ ซึ่งอาจจัดทำ ในรูปสื่อทัศนูปกรณ์รูปแบบต่างๆ

2.5.3.10 ประเมินผล ตรวจสอบ และวิจัย (Undertaking Research) การช่วยแก้ปัญหาและเพิ่มคุณค่า รวมไปถึงคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยว การลงทุนในธุรกิจท่องเที่ยว

ผู้เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ต้องมีการประเมินผล การตรวจสอบผลกระทบ และการศึกษาวิจัย เพื่อทราบผลของการบริการนำมาปรับปรุงและแก้ไขการจัดการ การบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

การจัดการการท่องเที่ยว หมายถึง การกระทำอย่างมีเป้าหมายที่สอดคล้องกับหลักการ ทฤษฎี และแนวคิดที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงสภาพที่แท้จริง รวมทั้งข้อจำกัดต่างๆของสังคมและ สภาพแวดล้อม และการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน คือการบริหารจัดการการท่องเที่ยวให้ พัฒนาในทุกๆ ด้าน อย่างรอบคอบ ระมัดระวัง ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีต่อเศรษฐกิจ สังคม และความงามทาง สุนทรียภาพ มีการจัดการทรัพยากร และสิ่งแวดล้อมอย่างชาญฉลาด เกิดประโยชน์อย่างสูงสุด และ ยาวนาน

หลักการในการจัดการการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนตามหลักการพัฒนาการท่องเที่ยวของโลก ได้แก่ การอนุรักษ์และใช้ทรัพยากรอย่างพอดี ลดการบริโภคและใช้ทรัพยากรที่เกินความจำเป็น ควบคู่กับการลดการก่อของเสีย รักษา และส่งเสริมความหลากหลายของธรรมชาติ สังคม และ วัฒนธรรม ประสานแผนการพัฒนาการท่องเที่ยว นำการท่องเที่ยวขยายฐานเศรษฐกิจในท้องถิ่น การมีส่วนร่วม การสร้างเครือข่ายพัฒนาการท่องเที่ยวกับท้องถิ่น จัดประชุม และปรึกษาหารือกับ ผู้เกี่ยวข้องที่มี ผลประโยชน์ร่วมกัน การพัฒนาบุคลากร การจัดเตรียมข้อมูลบริการข่าวสารการ ท่องเที่ยว และประเมินผล ตรวจสอบ และวิจัย เพื่อทราบผลของการบริการ นำมาปรับปรุงและ แก้ไขการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ

2.5.4 ทฤษฎีการส่งเสริมการตลาดที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

การส่งเสริมการตลาด (Marketing Promotion) คือการติดต่อลูกค้าผู้คาดหวังเพื่อแจ้งให้ ทราบว่ามีผลิตภัณฑ์ของตนจำหน่ายอยู่ และเชิญชวนให้ลูกค้ายอมรับว่าผลิตภัณฑ์นั้น สามารถ ตอบสนองความต้องการเพื่อให้ได้รับความพอใจได้ คือการติดต่อสื่อสารเพื่อชักชวนบุคคลอื่นให้ ยอมรับข้อคิดเห็นแนวความคิดหรือสิ่งต่างๆที่น่าเสนอ ดังนั้นการส่งเสริมการตลาดเป็นการ ติดต่อสื่อสารของผู้ผลิตทำไปยังตลาดเป้าหมาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการให้ข้อมูลข่าวสาร ชักจูง รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงในทัศนคติของผู้บริโภค เพื่อก่อให้เกิดพฤติกรรมการซื้อเกิดขึ้น ซึ่ง การส่งเสริมการตลาดจะประกอบด้วย การโฆษณา การขายโดยใช้บุคคล การประชาสัมพันธ์ และ การส่งเสริมการขาย ภูเขาเจที่นำความสำเร็จมาสู่การดำเนินธุรกิจในทุกวันนี้คือ การผลิตสินค้าให้ ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค แต่การที่สินค้ามีคุณภาพที่ดีได้ตามมาตรฐานตามที่ต้องการ หรือ ราคาที่ สมเหตุสมผลกับความสามารถในการจ่ายของผู้บริโภค ก็ยังไม่เป็นหลักประกันว่าธุรกิจจะ ขาย สินค้าได้ทั้งนี้ต้องอาศัยการให้ข่าวสารเพื่อให้ผู้บริโภคได้รู้จักสินค้า การสร้างสรรค์ข้อความที่ สามารถ โน้มน้าวจิตใจให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อ ตลอดจนการหาวิธีติดต่อสื่อสารไปยังผู้บริโภคได้ อย่างถูกต้องงานดังกล่าวก็คือการส่งเสริมการตลาด หรือการติดต่อสื่อสารทางการตลาด

2.5.5 ทฤษฎีการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ทฤษฎีการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคเริ่มพัฒนาขึ้นอย่างช้าๆ ภายหลังจากการปฏิวัติอุตสาหกรรมในสมัยศตวรรษที่ 18 เนื่องจากก่อนหน้านี้สินค้าต่างๆ ที่มีขายกันในท้องตลาดล้วนเป็นสินค้าที่ผลิตขึ้นอย่างง่าย ๆ ไม่ซับซ้อน เช่น มีด ขวาน จาน ชาม ช้อน โอง โห และเสื้อผ้า เป็นต้น ผู้ซื้อซึ่งเป็นผู้บริโภคสินค้าพวกนี้จึงสามารถที่จะตรวจสอบความชำรุดบกพร่องของสินค้าได้ง่ายๆ ด้วยตนเอง วิถีปฏิบัติเช่นนี้ได้กลายมาเป็นหลักประการหนึ่งของกฎหมายว่าด้วยการซื้อขาย นั่นคือหลัก “ผู้ซื้อต้องระวัง (Caveat Emptor)” หากผู้ซื้อไม่ตรวจสอบสินค้าที่จะซื้อขายให้ดีหรือเห็นได้ชัดเจนว่าสินค้านั้นมีความชำรุดบกพร่องแต่ก็ยังซื้อสินค้านั้นไปถือว่าผู้ซื้อนั้นขาดความระมัดระวังเอง ผู้ขายไม่ต้องรับผิดชอบ หลักกฎหมายดังกล่าวปรากฏอยู่ในมาตรา 473 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ของประเทศไทย

สำหรับแนวคิดหลักในการออกกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคมี 2 แนวคิดคือ แนวคิดแรกเห็นว่าการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นส่วนหนึ่งของการค้าที่ไม่เป็นธรรม (Unfair Trade Practices) จึงถือว่าการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นส่วนหนึ่งของกฎหมายที่กำกับการแข่งขันทางการค้า เช่น สาธารณรัฐออสเตรเลีย เป็นต้น แต่อีกแนวคิดหนึ่งเห็นว่าการคุ้มครองผู้บริโภคต้องใช้มาตรการเฉพาะ จึงแยกออกมาเป็นกฎหมายอีกฉบับหนึ่งต่างหาก เช่น สหรัฐอเมริกา ประเทศญี่ปุ่น และประเทศไทย⁴¹

เมื่อระบบเศรษฐกิจแบบเสรีเติบโตขึ้นมีการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยในการผลิตสินค้า มีการประกอบการค้าในลักษณะต่างๆ มีกระบวนการผลิตที่สลับซับซ้อนมากขึ้น การผลิตสินค้าใช้วัตถุดิบในการผลิตและมีกรรมวิธีการผลิตที่เกินกว่าความสามารถของผู้บริโภคจะตามได้ทัน ผู้ประกอบการต่างหาวิธีการทุกวิถีทางที่จะลดค่าใช้จ่ายในการผลิตและเพิ่มผลกำไรให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ บางกรณีการขยายกำลังการผลิตทำให้คุณภาพของสินค้านั้นลดต่ำลง นอกจากนี้ระบบการค้าได้มีการขยายตัวอย่างรวดเร็วจากระดับหมู่บ้านในเมืองไปสู่ระดับประเทศ และเป็นการค้าระหว่างประเทศ สินค้า หรือบริการออกไปสู่ความต้องการของผู้บริโภคมีความหลากหลายและมีปริมาณมาก ทำให้เกิดอันตรายจากการบริโภคสินค้าที่ผู้บริโภคได้ซื้ออย่างคาดไม่ถึง นักนิติศาสตร์จึงต้องหันกลับมาให้ความสนใจที่จะต้องชดเชยความเสียหายให้แก่ผู้บริโภค รวมทั้งต้องหามาตรการคุ้มครองป้องกันให้แก่ผู้บริโภคซึ่งอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบ

นอกจากนี้หากพิจารณาจากสถานการณ์ทางเศรษฐกิจในโลกปัจจุบันไม่ได้เอื้ออำนวยความยุติธรรมแก่ผู้บริโภคเท่าที่ควร ด้วยเหตุที่ผู้บริโภคไม่มีอำนาจต่อรองจึงเป็นความจำเป็นของรัฐที่ต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแล ช่วยเหลือผู้บริโภค ทั้งในด้านการคุ้มครองป้องกัน และการชดเชย

⁴¹ อุษาวดี พลพิพัฒน์. (2545). การท่องเที่ยวแบบยั่งยืน : กรณีศึกษาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชนในประเทศไทย. *อุตสาหกรรมท่องเที่ยว*, 21 (4). หน้า 38-48.

เยียวหาความเสียหายแก่ผู้บริโภค ดังนั้นแนวความคิดในการคุ้มครองผู้บริโภคจึงได้ก่อตั้งขึ้นโดยมีลักษณะเป็นการพัฒนาในทิศทางตรงกันข้ามกับแนวความคิด และทฤษฎีกฎหมายของระบบเศรษฐกิจแบบเสรี ทฤษฎีกฎหมายที่ใช้เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคไม่อาจนำหลักความศักดิ์สิทธิ์แห่งการแสดงเจตนามาใช้ได้ กฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคจำเป็นที่จะต้องละเอียด หรือไม่ให้ความสำคัญต่อหลักกฎหมายดังกล่าว¹² อย่างไรก็ตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ตามแนวคิดใดการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศจะมีลักษณะสำคัญร่วมกัน 2 ประการ คือ

1) การผลักภาระการพิสูจน์ (Onus of Proof) ในเรื่องทางเทคนิคให้แก่ผู้ผลิตหรือผู้ขายสินค้า โดยผู้บริโภคมีหน้าที่พิสูจน์เพียงว่าตนได้รับความเสียหายจากสินค้าที่ซื้อมาบริโภคหรือไม่ปลอดภัยอย่างไรเท่านั้น

2) การให้รัฐมีอำนาจดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จากที่กล่าวมาข้างต้นทำให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยว และผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการ และผู้ซื้อบริการซึ่งก็คือ ผู้บริโภคนั้นเองรัฐจึงมีความจำเป็นต้องเข้ามาคุ้มครองเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมให้กับประชาชน ซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวให้ได้รับการบริการที่มีคุณภาพเหมาะสม ค่าใช้จ่ายที่เสียไป

¹² สุขุม ศุภนิติย์. (2540). *คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. หน้า 9-10.