

สารนิพนธ์เรื่อง	ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการทำธุรกิจที่พักรวมและ รีสอร์ท
คำสำคัญ	ที่พักรวม/รีสอร์ท
นักศึกษา	ร้อยตำรวจเอก อโนชา นามวงศ์
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ อภัสสร จันทวิมล
หลักสูตร	นิติศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชากฎหมายธุรกิจ
คณะ	นิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
พ.ศ.	2562

บทคัดย่อ

ปัจจุบันธุรกิจการท่องเที่ยวนับว่าเป็นอุตสาหกรรมบริการที่สำคัญอย่างหนึ่ง ในการสร้างรายได้ให้กับประเทศไทย และในอนาคตมีแนวโน้มที่จะเพิ่มมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ น่าจะเป็นผลโดยตรงมาจากนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐบาลในยุคปัจจุบัน ทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศมีจำนวนมากขึ้น ส่งผลให้มีเม็ดเงินหมุนเวียนอยู่ในภาคธุรกิจการท่องเที่ยวเป็นเงินจำนวนหลายล้านล้านบาทต่อปี นับว่ามีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นอย่างมาก ซึ่งปัจจัยที่ตามมาจากการเจริญเติบโตของธุรกิจการท่องเที่ยวจึงหนีไม่พ้นเรื่องของโรงแรมและสถานที่พักรวมต่างๆ จึงต้องมีการขยายตัวและเพิ่มจำนวนมากขึ้นเพื่อรองรับกับการเจริญเติบโตของธุรกิจการท่องเที่ยว ซึ่งสถานที่พักรวมที่ได้รับความนิยมของกลุ่มนักท่องเที่ยวในปัจจุบันคือสถานที่พักรวมประเภทรีสอร์ท ซึ่งเป็นสถานที่พักรวมที่เกิดขึ้นตามสถานที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติต่างๆ มีความใกล้ชิดกับความงดงามของธรรมชาติ มีความเป็นส่วนตัว อยู่ท่ามกลางภูเขา แม่น้ำ ลำคลอง ทะเล และสถานที่ท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ต่างๆ

จากการศึกษาพบว่าปัจจุบันการโฆษณาที่พักรวมและรีสอร์ทนั้น ได้มีช่องทางการโฆษณาหลากหลายช่องทาง ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจที่พักรวมและรีสอร์ท ต่างมุ่งเน้นทำการตลาดแข่งขันกัน เนื่องจากมีธุรกิจที่พักรวมประเภทรีสอร์ทเกิดขึ้นอย่างมากมายในปัจจุบัน และช่องทางที่สามารถทำได้รวดเร็ว และสามารถตอบสนองความต้องการ รวมถึงการประเมินผลวัดผลได้รวดเร็วที่สุด คือการทำการโฆษณาผ่านทางช่องทางอินเทอร์เน็ต ประกอบกับพฤติกรรมผู้บริโภคของนักท่องเที่ยวได้เปลี่ยนแปลงไป นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เลือกที่จะรับข้อมูลเรื่องที่พักและรีสอร์ท และตัดสินใจซื้อบริการห้องพักของที่พักรวมและรีสอร์ทผ่านทางช่องทางอินเทอร์เน็ตมาก

ยิ่งขึ้น เมื่อถึงกำหนดที่ต้องเดินทางไปใช้บริการ กลับพบว่าไม่เป็นไปตามที่ได้โฆษณาไว้ สถานที่และสิ่งสาธารณูปโภค รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีสภาพที่ทรุดโทรม บางสิ่งไม่สามารถใช้งานได้ ด้านความสะอาดและสุขอนามัยภายในที่พักไม่ได้มาตรฐาน และไม่มีการดูแลเรื่องความปลอดภัยรวมถึงการแจ้งเตือนภัยต่างๆ ให้แก่นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการแต่อย่างใด และเมื่อนักท่องเที่ยวจะขอยกเลิกการจองห้องพักแต่ไม่สามารถดำเนินการยกเลิกได้ อีกทั้งผู้ประกอบการธุรกิจหรือผู้ดูแลสถานที่พักแรมและรีสอร์ทไม่มีการออกมาแสดงความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวแต่อย่างใด แม้ว่าประเทศไทยจะมีพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 แต่กฎหมายดังกล่าวนั้นยังไม่สามารถที่จะนำมาบังคับใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพในอันที่จะคุ้มครองนักท่องเที่ยวจากการได้รับข้อมูลข่าวสารรวมทั้งพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับข้อมูลสถานที่พักแรมและรีสอร์ท และยังมีช่องโหว่ในส่วนของการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนของการควบคุมการโฆษณา ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรมและรีสอร์ทมีหน้าที่ต้องเปิดเผยข้อมูลที่แท้จริงให้นักท่องเที่ยวทราบ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่นักท่องเที่ยว

การศึกษาครั้งนี้จึงเป็นการศึกษาถึงมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการประกอบการธุรกิจที่พักแรมและรีสอร์ทว่ามีปัญหาหลายประการที่ต้องมีการปรับปรุงแก้ไข โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคำนิยามของที่พักแรมและรีสอร์ท การควบคุมการโฆษณาที่พักแรมและรีสอร์ท อำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบกำกับดูแลการประกอบการธุรกิจที่พักแรมและรีสอร์ท และมาตรการในการลงโทษผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรมและรีสอร์ทที่ฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ ให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้ประกอบการธุรกิจผู้บริโภคและนักท่องเที่ยวในด้านความปลอดภัย และรัฐอาจมีรายได้จากการจัดเก็บภาษีจากผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรมและรีสอร์ทได้มากยิ่งขึ้น

THEMATIC TITLE	PROBLEM OF LEGAL ISSUES CONCERNING ACCOMMODATION AND RESORT BUSINESS
KEYWORDS	ACCOMMODATION/RESORT
STUDENT	POL.CAPT. ANOCHA NAMWONG
THEMATIC ADVISOR	ASSOCIATE PROF, ARBHAS CHANDAVIMOL
LEVEL OF STUDY	MASTER OF LAWS BUSINESS LAW
FACULTY	SCHOOL OF LAW SRIPATUM UNIVERSITY
YEAR	2019

ABSTRACT

Nowadays, tourism industry has been growing rapidly and has become one of the main source of Thailand's national incomes. Government's policy in promoting Thailand tourism worldwide resulted in overwhelming number of tourists entering the country. With large number of tourists, tourism industry has brought in more than trillion baht each year. Hotels, resorts and other source of accommodations were required to accommodate these large number of travelers also resulted in growing of accommodation business. The most popular accommodations among tourist are usually located within tourist attractions such as national parks, beaches and historical places.

Advertising and marketing strategies between resorts and other accommodations are highly competitive. Studies have shown that the most effective strategies are advertising through social medias or websites. Most traveler plan their trip from information and reviews they read up on the internet and usually booked their accommodation online prior to their trip. But once they encountered the situation where the accommodations or the service they received were not as good or comparable to the advertisement online, they cannot cancel their reservation or request for the refund. Although there is Consumer Protection Act (Version 3) B.E. 2556, it cannot be used to help protect tourists or traveler due to its inability to control false advertisements from accommodation business operators.

This study aims to evaluate the policies concerning accommodation business and resort whether or not they need to be modified to help prevent false advertisements from accommodation

business operators and assign specific unit to oversight these problems in the future which will benefit to both accommodation business operators and travelers. Moreover, the new improved policies could result in higher state revenue from taxes collected from accommodation business.