

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมบริการเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ โดยธุรกิจการท่องเที่ยวนับเป็นอุตสาหกรรมบริการที่สำคัญอีกธุรกิจหนึ่ง เนื่องจากทำรายได้ให้กับประเทศไทยเป็นจำนวนมากและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นโดยตลอด ภาพรวมสถานการณ์ธุรกิจโรงแรมปี 2560 “ขยายตัวเพิ่มขึ้น” ทั้งในด้านจำนวนห้องพัก อัตราการเข้าพักและ ราคาห้องพักเฉลี่ย โดยได้รับปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญจากจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยว ในประเทศไทยที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในช่วงครึ่งแรกของปี 2560 (มกราคม-มิถุนายน) จำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทาง ท่องเที่ยวภายในประเทศถึง 72.4 ล้านคน-ครั้ง ขยายตัวร้อยละ 7 และมีนักท่องเที่ยวต่างชาติ 17.2 ล้านคน ขยายตัวร้อยละ 4 จากปีก่อน ซึ่งเป็นผลมาจากมาตรการส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐบาล อาทิ การต่ออายุมาตรการยกเว้นวีซ่าและลดค่าธรรมเนียมวีซ่า ที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง (Visa on Arrival) ให้กับนักท่องเที่ยว 21 ประเทศ การเป็นเจ้าภาพจัดงานประชุมระดับนานาชาติ อาทิ World Travel and Tourism Council Global Summit 2017 และงานประชุมนานาชาติอื่นๆ เช่น วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและการแพทย์ เป็นต้น ส่งผลให้ในช่วงครึ่งแรกปี 2560 ประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยวรวมทั้งสิ้น 1.35 ล้านล้านบาท ขยายตัวถึงร้อยละ 9 เมื่อเทียบกับ ช่วงเดียวกันของปีก่อน จำนวนห้องพักจากการขยายตัวอย่างต่อเนื่องของจำนวนและการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวส่งผลให้ผู้ประกอบการเกิดความเชื่อมั่นและมีการขยายการลงทุนในธุรกิจอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในปี 2559 จะเห็นว่า มีจำนวนห้องพักเพิ่มขึ้นสูงมากถึงร้อยละ 25.7 ซึ่งส่งผลให้ตลาดมีอุปทานห้องพักอยู่ในระดับสูง อย่างไรก็ตาม สำหรับปี 2560 ถึงแม้ภาพรวมการลงทุนจะยังมีอยู่ แต่ก็เป็นไปได้ว่า จะชะงักลงจากการเติบโตของจำนวนห้องพักรวมทั้งประเทศในช่วง 8 เดือนแรก ปี 2560 (มกราคม-สิงหาคม) เพิ่มขึ้น จำนวน 15,157 ห้อง หรือขยายตัวเพียงร้อยละ 2.2 จาก ณ สิ้นปีที่ผ่านมา และหากพิจารณาเป็นรายภูมิภาคพบว่า ในช่วง 8 เดือนแรก ปี 2560 ภูมิภาคที่มีอัตราการขยายตัวของจำนวนห้องพักสูงสุด ได้แก่ ภาคกลาง (ยกเว้นกรุงเทพฯ) ขยายตัวร้อยละ 19.2 โดยจังหวัดที่มีอัตราการขยายตัวสูงที่สุดสามอันดับแรก ได้แก่ สมุทรปราการ สิงห์บุรีและลพบุรี ขยายตัวร้อยละ 19.63 14.2 และ 4.6 ตามลำดับ

สำหรับภูมิภาคที่ไม่มีการขยายตัว คือ กรุงเทพฯ เนื่องจาก โรงแรมและที่พักทดแทนขยายตัวในอัตราที่สูงมาอย่าง ต่อเนื่องผู้ประกอบการจึงเลือกขยายการลงทุนไปจังหวัดหัวเมืองรอง ที่มีความเสี่ยงและการแข่งขันที่น้อยกว่า¹

ภาวะธุรกิจโรงแรมผันแปร โดยตรงตามการท่องเที่ยว โดยมูลค่าทางเศรษฐกิจของการท่องเที่ยวของโลกมีส่วนประมาณร้อยละ 10 ของ GDP โลก (World Travel & Tourism Council 2017) ในกรณีของไทยปี 2559 การท่องเที่ยวสร้างมูลค่ากว่า 17% ของ GDP หรือกว่า 2.5 ล้านล้านบาท โดยธุรกิจท่องเที่ยวเชื่อมโยงให้เกิดห่วงโซ่มูลค่าที่กระจายตามภูมิภาคต่างๆ ซึ่งนอกจากธุรกิจโรงแรมและสถานที่พักแล้วยังเชื่อมโยงไปสู่ธุรกิจอาหาร/เครื่องดื่ม ธุรกิจขนส่ง เป็นต้น ก่อให้เกิดการจ้างงานถึง 4-5 ล้านคนทั่วประเทศ ประเทศไทยนับเป็นจุดหมายปลายทางยอดนิยมแห่งหนึ่งของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ส่วนหนึ่งเป็นผลจากการมีแหล่งท่องเที่ยวที่ดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวติดอันดับโลกกระจายอยู่ตามภาคต่างๆ ทั่วประเทศ โดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล ภาคใต้ ภาคตะวันออก หรือแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่ ภาคเหนือ เป็นต้น รวมถึงความได้เปรียบในการแข่งขันด้านราคาห้องพักทำให้การท่องเที่ยวไทยมีความคุ้มค่าเงิน (Value for money) เมื่อเทียบกับประเทศเพื่อนบ้านในเอเชียแปซิฟิก ทั้งนี้ ดัชนีชี้วัดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยว (Travel & Tourism Competitiveness Index) ล่าสุดปี 2560 ของ World Economic Forum ไทยอยู่ในอันดับที่ 34 จากการจัดอันดับ 136 ประเทศทั่วโลก และอยู่ในอันดับ 3 ของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ รองจากสิงคโปร์ และมาเลเซีย โดยปัจจัยด้านราคาห้องพัก ทรัพยากรธรรมชาติ และโครงสร้างพื้นฐานด้านการท่องเที่ยวเป็นจุดแข็งที่เสริมให้การท่องเที่ยวไทยมีความสามารถทางการแข่งขัน²

ริสอร์ท ถือว่าเป็นอุตสาหกรรมที่พักแรมซึ่งได้รับความนิยมในตลาดท่องเที่ยวแบบประหยัด โดยจากกลุ่มนักท่องเที่ยวมีโอกาสเติบโตเป็นนักท่องเที่ยวกำลังซื้อสูงในอนาคต หากนักท่องเที่ยวเหล่านี้เกิดความประทับใจในบริการ ก็ย่อมมีโอกาสหวนกลับมาท่องเที่ยวอีกหลายครั้ง ซึ่งแหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทยนอกจากจะมีความงดงามตามธรรมชาติแล้ว ยังมีความหลากหลายทางวัฒนธรรมประเพณีอันเปี่ยมไปด้วยเสน่ห์ที่ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยวชม

¹ สิริทิพย์ ฉลอง. (2560). *ธุรกิจโรงแรม*. ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจ ธุรกิจ และเศรษฐกิจฐานราก ธนาคารออมสิน. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: https://www.gsb.or.th/getattachment/8b641705-e232-481b-ad789a02f12b5255/IN_hotel_9_60_detail.aspx. [2561, 22 ตุลาคม].

² พุทธชาติ ลุนคำ. (2560). *ธุรกิจโรงแรม แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2561-63*. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: https://www.krungsri.com/bank/getmedia/9027bab8-d979-4f28-9ff3-f21444f5dab1/IO_Hotel_2017_TH.aspx. [2561, 22 ตุลาคม].

โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวที่ชื่นชอบบรรยากาศแบบธรรมชาติความสดชื่นของป่าไม้ ภูเขา และโบราณสถาน ศิลปวัฒนธรรมอันเก่าแก่

ปัจจุบันเกิดริสอร์ทรูปแบบใหม่ที่มีลักษณะคล้ายกับโรงแรมในเมือง ตั้งอยู่บริเวณริมแม่น้ำสายหลักของเมืองหรือแหล่งช้อปปิ้งซึ่งเป็นที่นิยม มีการให้บริการ Spa ในลักษณะที่ค่อนข้างสมบูรณ์แบบ วาง Concept การให้บริการที่สะท้อนถึงความเป็นริสอร์ทในเมือง Urban Resort เพื่อรองรับการพักผ่อนในช่วงสุดสัปดาห์สำหรับกลุ่มลูกค้าที่ไม่ต้องการเดินทางไปพักผ่อนยังเมืองตากอากาศ ซึ่งค่อนข้างไกลและต้องการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ข้อมูลจาก ศูนย์ข้อมูลสังหาริมทรัพย์ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สถานพักตากอากาศ หรือ ริสอร์ท (อังกฤษ: Resort) เป็นสถานที่ที่ใช้พักผ่อนหรือนันทนาการ ผู้พักใช้ในวันหยุดหรือวันพักผ่อน ริสอร์ทเป็นสถานที่หรืออาจเป็นเมืองหรือในบางครั้งอาจจะเป็นสิ่งก่อสร้างการค้าที่บริหารโดยบริษัทเดียว เป็นสถานที่ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครันสำหรับผู้มาพัก ทั้งอาหาร ที่พัก กีฬา สิ่งบันเทิงและศูนย์การค้า เมืองที่มีริสอร์ทอยู่หรือสถานที่ท่องเที่ยวหรือพักผ่อนเป็นส่วนสำคัญของกิจกรรมในเมือง มักจะเรียกว่าเมืองพักตากอากาศ (สถานที่พักตากอากาศ) หรือริสอร์ททาวน์ อย่างเช่น โซซีในรัสเซีย, ชาร์ม เอล-ซีคในอียิปต์ บารีโซในสเปน กอร์ดีนาดีมเปซโซในอิตาลี Druskininkai ในลิทัวเนีย นิสหรือเฟรนช์รีเวราของฝรั่งเศส หรือนิวพอร์ต โรด ไอแลนด์ หรือเซนต์มอริตซ์ สวิตเซอร์แลนด์ หรือในเขตที่ใหญ่กว่าอย่างภูเขาดีรอนเดค หรืออิตาเลียนรีเวรา ที่เป็นที่ยุติกัน ส่วนวอลต์ดิสนีย์วิลด์ริสอร์ทเป็นตัวอย่างที่โด่งดังของริสอร์ทสมัยใหม่ ริสอร์ทถือเป็นจุดหมายปลายทางที่เพิ่มมากขึ้นกับนักท่องเที่ยวทั่วโลก ตัวอย่างเช่นประเทศไทยก็เป็นหนึ่งในจุดหมายปลายทางที่มีชื่อเสียง และริสอร์ทในแถบอเมริกากลางและทะเลแคริบเบียนก็มีอยู่มากมาย³

ในประเทศไทยการท่องเที่ยวมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญต่อความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยอย่างมาก เห็นได้จากจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี เนื่องจากรัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ในอดีตจนถึงปัจจุบัน และการท่องเที่ยวเป็นแหล่งเงินตราทั้งในประเทศและต่างประเทศที่สำคัญที่สุดที่นำรายได้เข้าสู่ประเทศปีละหลายแสนล้านบาท ธุรกิจโรงแรมและริสอร์ทจึงเป็นธุรกิจบริการด้านที่พักที่มีความสำคัญอย่างมากในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวชอบที่จะเดินทางไปพักตามต่างจังหวัดที่มีสถานที่ที่สัมผัสบรรยากาศที่เย็นสบายและมีส่วนที่เป็นธรรมชาติที่สามารถชมทะเลหมอก ชมวิวทะเลภูเขา อีกทั้งยัง

³ บริษัท แบรนดเค็กซ์ ไคเร็กทอรี จำกัด. (2561). *Project ริสอร์ททดลองกรุง*. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: [http://](http://kijroongruangalutec.thailandpocketpages.com/Store/ProductDetail/1200/1828)

มีแหล่งเรียนรู้ประวัติศาสตร์ ทำให้ที่พักรีสอร์ทที่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจของตนเองให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว และต้องการให้ธุรกิจของตนเองประสบความสำเร็จโดยมีการตลาดที่จำกัด ซึ่งในปัจจุบันถือว่าเป็นยุคที่อินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทเป็นส่วนสำคัญทั้งในชีวิตและการทำธุรกิจของคนเรา มีการใช้อินเทอร์เน็ตกันอย่างกว้างขวางทั้งในเด็กและผู้ใหญ่และได้มีการนำเอาอินเทอร์เน็ตนี้มาใช้เป็นเครื่องมือเพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจด้วย การทำธุรกิจริสอร์ท โดยการลงโฆษณาทางอินเทอร์เน็ตเป็นการทำการตลาดที่เรียกว่า การตลาดออนไลน์ (E-Marketing) ซึ่งเป็นการตลาดรูปแบบใหม่

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในตลาดการท่องเที่ยวโดยเฉพาะระบบอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความแตกต่างและการสร้างคุณค่าของสินค้าในอนาคตของรูปแบบของ E-commerce และ E-business จะมีความสำคัญและซับซ้อนมากขึ้น นอกจากนั้นเว็บไซต์ (Web Site) ออนไลน์ยังทำการโฆษณาสถานที่พักรวมถึงสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆของริสอร์ท โดยจัดทำเป็นรูปภาพที่สวยงามเพื่อให้บุคคลที่ต้องการเดินทางไปสถานที่นั้นได้ตัดสินใจเลือกจองที่พักทางอินเทอร์เน็ตและต้องมีการโอนเงินทั้งหมดหรือบางส่วนแล้วแต่สถานที่นั้นๆ กำหนดให้ชำระให้กับริสอร์ทเพื่อเป็นการจองที่พักสถานที่ก่อนเดินทางไปพัก ซึ่งนักท่องเที่ยวรุ่นใหม่มีแนวโน้มที่จะใช้ข้อมูลท่องเที่ยวผ่านทางอินเทอร์เน็ตเพื่อสืบค้นและเปรียบเทียบราคา แต่เมื่อเดินทางไปถึงสถานที่กลับพบว่าไม่เป็นไปตามที่ได้ลงภาพและการบรรยายไว้ในโฆษณาในเว็บไซต์ สถานที่และสิ่งสาธารณูปโภค รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆมีสภาพที่ทรุดโทรมมาก บางสิ่งไม่สามารถใช้งานได้ ด้านความสะอาดและสุขอนามัยภายในที่พักไม่ได้มาตรฐานและไม่มี การดูแลความปลอดภัยให้แก่ผู้ที่มาพัก และเมื่อนักท่องเที่ยวที่ชำระค่าจองที่พักไปแล้วขอยกเลิกก็เกิดปัญหา เจ้าของหรือผู้ดูแลสถานที่นั้นไม่รับผิดชอบใดๆทั้งสิ้น ซึ่งถือว่าเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ดังนั้นการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 ในอันที่จะคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับการได้รับข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการนั้น ดังนั้นการโฆษณาเพื่อจำหน่ายสินค้าหรือหรือให้บริการต่างๆจึงต้องมีการใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่ไม่มีลักษณะไม่เป็นความจริงหรือเป็นเท็จทำให้เข้าใจผิดในสาระสำคัญของสินค้าหรือบริการ อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อสังคมเป็นการส่วนรวม

ปัจจัยด้านที่พักเป็นปัจจัยหนึ่งที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญ ที่พักหลายแห่งได้กลายเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวบางกลุ่มให้ความสนใจและใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกเดินทางไปท่องเที่ยว ที่พักที่มีคุณภาพจะสามารถดึงดูดให้นักท่องเที่ยวใช้เวลาพำนักนานขึ้น จับจ่ายใช้สอยเพิ่มขึ้น และเป็นปัจจัยที่ทำให้นักท่องเที่ยวกลับมาใช้บริการซ้ำ ภาพรวมสถานการณ์ท่องเที่ยว

ชาวต่างชาติสำหรับปี 2560 ที่ผ่านมามีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวทั้งสิ้น 35,381,210 คน ขยายตัวร้อยละ 8.77 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า และก่อให้เกิดรายได้รวม 1,824,042.35 ล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 11.66 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า ส่วนสถานการณ์ท่องเที่ยวชาวไทยเที่ยวไทยในปี 2560 นั้นคาดว่าจะมีชาวไทยเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศจำนวน 152 ล้านคน-ครั้ง ขยายตัวร้อยละ 4.39 จากปีที่ผ่านมา และคาดว่าจะมีการใช้จ่ายเพื่อการท่องเที่ยวของชาวไทยรวม 930,000 ล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 5.42 จากปีที่ผ่านมา นอกจากนี้ ยังพบว่าในปี 2560 ภาคการท่องเที่ยวของไทยก่อให้เกิดประโยชน์ในรูปของรายได้แก่ประเทศและกระจายรายได้ดังกล่าวสู่ภูมิภาคต่างๆ รวม 2.754 ล้านล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 9.47 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อนหน้า โดยในจำนวนนี้คิดเป็นรายได้ที่เกิดขึ้นจากการท่องเที่ยวของชาวต่างชาติ 1.824 ล้านล้านบาท และการท่องเที่ยวภายในประเทศของชาวไทย 9.3 แสนล้านบาท⁴

ปัจจุบันประเทศไทยได้มีการเจรจาเปิดเสรีสาขาบริการท่องเที่ยวด้านธุรกิจ โรงแรม รีสอร์ท ซึ่งเป็นธุรกิจที่มีความเกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยวซึ่งเป็นอุตสาหกรรมบริการที่มีบทบาทสำคัญมากในระบบเศรษฐกิจโลกให้แก่คู่เจรจา FTA ทุกประเทศ ทั้งอาเซียน จีน เกาหลีใต้ ญี่ปุ่น และออสเตรเลีย/นิวซีแลนด์ โดยเปิด โอกาสให้ต่างชาติถือหุ้นในสัดส่วนที่เพิ่มขึ้น ซึ่งอาจมีการนำแรงงานต่างชาติเข้ามาทำงานเพิ่มมากขึ้น และอาจมีโอกาสนในการเป็นพันธมิตรกับผู้ประกอบการในต่างชาติที่มีจุดแข็งด้านเงินทุน เทคโนโลยี การให้บริการที่ครบวงจร และมีสาขาในหลายประเทศ ซึ่งผู้ประกอบการต่างชาติยังต้องพึงพิงผู้ประกอบการในท้องถิ่นที่มีความชำนาญในแต่ละพื้นที่ด้วย ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจด้านการท่องเที่ยว โดยเฉพาะผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม รีสอร์ท ต้องเผชิญกับการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น จึงต้องเร่งปรับกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจเพื่อรองรับสถานการณ์ด้านการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งทำให้ธุรกิจโรงแรม รีสอร์ท จำเป็นต้องพัฒนาการบริการให้ได้คุณภาพและมาตรฐานที่ดีขึ้นกว่าเดิม ทั้งนี้ ภาครัฐต้องให้ความสำคัญและออกมาตรการในการกระตุ้นการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง และเร่งประชาสัมพันธ์เชิงบวกต่อมุมมองที่ดีต่อการท่องเที่ยวในไทย เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างชาติให้กลับมาท่องเที่ยวในประเทศไทย ขณะเดียวกันก็ต้องรณรงค์ให้คนไทยท่องเที่ยวในประเทศควบคู่กันไปด้วย ส่วนในด้านการเตรียมความพร้อมของไทยในการเปิดตลาดบริการท่องเที่ยว ควรต้องเสริมสร้างขีดความสามารถของผู้ประกอบการไทยให้สามารถใช้โอกาสจากการที่ประเทศอื่นเปิดตลาด เช่น มีการอบรมทักษะทางด้านภาษาแก่บุคลากรต่างๆ ที่เกี่ยวกับธุรกิจท่องเที่ยว พัฒนากระบวนการกำกับดูแล ธุรกิจ

⁴ Mr.362degree. (2560). ปี 2560 ประเทศไทยมีนักท่องเที่ยวต่างชาติ 35.38 ล้านคน อุตฯท่องเที่ยวสร้างรายได้รวม 2.75 ล้านล้านบาท. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <http://www.362degree.com/2018/01/16/>. [2561, 22 ตุลาคม].

ท่องเที่ยว ธุรกิจที่พักแรม โดยเฉพาะกฎระเบียบที่เน้นการแข่งขันเพื่อควบคุมคุณภาพบริการให้ได้มาตรฐาน เป็นต้น

การศึกษาครั้งนี้จึงเป็นการศึกษาให้เห็นถึงปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นซึ่งย่อมมีผลกระทบต่อผู้บริโภคที่ใช้บริการที่พัก รีสอร์ท นั้น และเพื่อให้เห็นถึงมาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมในกรณีชำระเงินค่าที่พักไปแล้วและสถานที่นั้นไม่เหมาะสมกับราคาที่ได้จ่ายไป ปัญหาในการที่จะยกเลิกที่พักเพราะสถานที่จริงนั้นแตกต่างอย่างมากจากที่ลงโฆษณาทางเว็บไซต์ และเพื่อเป็นแนวทางที่จะช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้ที่พัก รีสอร์ท มีประสิทธิภาพมากขึ้นและเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้บริโภคที่ใช้บริการสถานที่พัก รีสอร์ท จึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาและวิเคราะห์ถึงปัจจัยต่างๆอย่างรอบด้าน เพื่อที่จะชี้ให้เห็นถึงปัจจัย สภาพแวดล้อมต่างๆ รวมถึงสภาพปัจจุบัน ในการดำเนินธุรกิจทางด้าน โรงแรม และรีสอร์ท เพื่อให้หน่วยงาน องค์กร สถาบันการศึกษา ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มีความสนใจ ใช้เป็นปัจจัยในการกำหนดมาตรการสนับสนุนส่งเสริมและพัฒนา ผู้ประกอบการให้มีประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาถึงความหมาย ความสำคัญและแนวคิดเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจที่พักแรมและรีสอร์ท

1.2.2 เพื่อศึกษามาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจที่พักแรมและรีสอร์ทของไทยและต่างประเทศ

1.2.3 เพื่อศึกษาปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการควบคุมกำกับดูแลการประกอบธุรกิจที่พักแรมและรีสอร์ท การควบคุมการโฆษณา และมาตรการการลงโทษผู้ประกอบการที่พักแรมและรีสอร์ท

1.2.4 เพื่อศึกษาหาแนวทางในการแก้ไขปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการควบคุมกำกับดูแลการประกอบธุรกิจที่พักแรมและรีสอร์ท การควบคุมการโฆษณา และมาตรการการลงโทษผู้ประกอบการที่พักแรมและรีสอร์ท

1.3 สมมติฐานของการศึกษา

ในปัจจุบันถือเป็นยุคที่อินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทเป็นส่วนสำคัญทั้งในชีวิตและการทำธุรกิจ และมีการนำเอาอินเทอร์เน็ตมาใช้เป็นเครื่องมือเพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ ซึ่งผู้ประกอบการ

ธุรกิจรีสอร์ทได้มีการ โฆษณาทางอินเทอร์เน็ตเกินความเป็นจริงและในปัจจุบันยังไม่สามารถป้องกันเกี่ยวกับการ โฆษณาเกินจริงได้ แม้ว่าประเทศไทยจะมีกฎหมายที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคจากการซื้อบริการจากผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.พ.ศ. 2522 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 แล้วก็ตาม แต่กฎหมายดังกล่าวนั้นยังไม่สามารถที่จะนำมาบังคับใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพในอันที่จะคุ้มครองผู้บริโภคจากการได้รับข้อมูลข่าวสารรวมทั้งพรรณานาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการนั้น และมีช่องโหว่ในการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนของ การควบคุมการ โฆษณาเกินจริง ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจรีสอร์ทมีหน้าที่ต้องเปิดเผยข้อมูลที่แท้จริงให้ผู้บริโภคทราบ เพราะเมื่อเกิดปัญหาแล้วผู้ประกอบการก็ไม่รับผิดชอบ ทำให้เกิดความไม่เป็นธรรมแก่ผู้บริโภคชัดเจน จึงควรต้องมีการปรับปรุงแก้ไขมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการทำธุรกิจที่พักแรมและรีสอร์ทที่มีปัญหาหลายประการที่ต้องมีการปรับปรุงแก้ไข โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับคำนิยาม การควบคุมการ โฆษณา อำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบและมาตรการในการลงโทษให้ชัดเจนขึ้น ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมแก่ผู้ประกอบการ ผู้บริโภคในด้านความปลอดภัยและรัฐอาจจะมีรายได้จากการจัดเก็บภาษีจากผู้ประกอบการที่พักแรมและรีสอร์ทมากยิ่งขึ้น

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

สารนิพนธ์ฉบับนี้มุ่งศึกษาถึงปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการควบคุมกำกับดูแลการประกอบการธุรกิจที่พักแรมและรีสอร์ท การควบคุมการ โฆษณา และมาตรการการลงโทษผู้ประกอบการที่พักแรมและรีสอร์ท ภายใต้กรอบของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.พ.ศ. 2522 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 พระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ.2522 ประมวลกฎหมายอาญา และประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ โดยจะศึกษาเปรียบเทียบกับกฎหมายต่างประเทศ

1.5 วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาวิจัยฉบับนี้จะใช้วิธีการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) โดยศึกษาวิเคราะห์จากบทบัญญัติของกฎหมาย ตำรา บทความ คำอธิบาย เอกสารสิ่งพิมพ์ เอกสารประกอบการเรียนการสอนที่เกี่ยวข้อง งานวิจัย ทั้งที่เป็นภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทำให้ทราบความหมาย ความสำคัญและแนวคิดเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจที่พักแรมและรีสอร์ท

1.6.2 ทำให้ทราบมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจที่พักแรมและรีสอร์ทของไทยและต่างประเทศ

1.6.3 ทำให้ทราบปัญหากฎหมายเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ขององค์กรควบคุมกำกับดูแลการประกอบธุรกิจที่พักแรมและรีสอร์ท การควบคุมการโฆษณา และมาตรการการลงโทษผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรมและรีสอร์ท

1.6.4 ทำให้ทราบแนวทางในการแก้ไขปัญหากฎหมายเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ขององค์กรควบคุมกำกับดูแลการประกอบธุรกิจที่พักแรมและรีสอร์ท การควบคุมการโฆษณา และมาตรการการลงโทษผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรมและรีสอร์ท

1.7 นิยามศัพท์

“ที่พักแรม” หมายถึง สถานที่ซึ่งจัดไว้สำหรับผู้เดินทางมาพักค้างคืนพร้อมทั้งให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งได้แก่ โรงแรม รีสอร์ท เกสต์เฮาส์ โฮมสเตย์ บังกะโล ลอดจ์ ที่พักบริการอาหารเช้า (B&B) และที่พักบนเรือนแบบบ้าน (House Boat) เป็นต้น

“สถานที่เพื่อการพักแรมที่ไม่ใช่โรงแรม (Non-Hotel Lodging place)” หมายถึง สถานที่พักอื่นใดที่ไม่ให้ถือว่าเป็นโรงแรมตามข้อยกเว้นใน มาตรา 4(3) แห่งพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 ที่มีเจตนารมณ์เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ สร้างรายได้ให้แก่ท้องถิ่น รวมทั้งเผยแพร่และอนุรักษ์ขนบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรมท้องถิ่น

“นักท่องเที่ยว” หมายความว่า ผู้เดินทางจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งเพื่อประโยชน์ในการพักผ่อนหย่อนใจ การศึกษาหาความรู้ การบันเทิง หรือการอื่นใด (พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551)

“ซื้อ” หมายความว่ารวมถึงเช่า เช่าซื้อ หรือได้มาไม่ว่าด้วยประการใดๆ โดยให้ค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่น (พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522)

“ขาย” หมายความว่ารวมถึง ให้เช่า ให้เช่าซื้อ หรือจัดหาให้ไม่ว่าด้วยประการใดๆ โดยเรียกค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่นตลอด จนการเสนอหรือการชักชวนเพื่อการดังกล่าวด้วย (พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.พ.ศ. 2522)

“บริการ” หมายความว่า การรับจัดทำแรงงาน การให้สิทธิใดๆ หรือการให้ใช้หรือให้ประโยชน์ในทรัพย์สินหรือกิจการใดๆ โดยเรียกค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อื่น แต่ไม่รวมถึงการจ้างแรงงานตามกฎหมาย แรงงาน (พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.พ.ศ. 2522)

“ผู้บริโภค” หมายความว่า ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับการบริการจากผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้า หรือรับบริการและหมายความรวมถึงผู้ใช้สินค้าหรือผู้ได้รับการบริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบ แม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม (พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.พ.ศ. 2522)

“ผู้ประกอบการ” หมายความว่า ผู้ขาย ผู้ผลิตเพื่อขาย ผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขายหรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้า หรือผู้ให้บริการ และหมายความรวมถึงผู้ประกอบกิจการโฆษณาด้วย (พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.พ.ศ. 2522)

“โฆษณา” หมายความว่า ถึงกระทำการไม่ว่าโดยวิธีใดๆ ให้ประชาชนเห็นหรือทราบข้อความเพื่อประโยชน์ในทางการค้า (พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522)

“สื่อโฆษณา” หมายความว่า สิ่งที่ใช้เป็นสื่อในการโฆษณา เช่น หนังสือพิมพ์ สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ ไปรษณีย์ โทรเลข โทรศัพท์หรือป้าย (พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522)