

### บทที่ 3

## ประเด็นทางกฎหมายในส่วนที่เกี่ยวกับหลักการและกฎเกณฑ์ทางกฎหมาย ของประเทศไทยในการประกอบธุรกิจนำเที่ยว

ในการศึกษาถึงประเด็นทางกฎหมายในส่วนที่เกี่ยวกับหลักการและกฎเกณฑ์ทางกฎหมายของประเทศไทยในการประกอบธุรกิจนำเที่ยว ได้แก่ หลักการส่งเสริมการประกอบธุรกิจนำเที่ยว เช่น หลักการอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจนำเที่ยว หลักการส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยว หลักการควบคุมการประกอบธุรกิจนำเที่ยว เช่น หลักการคุ้มครองและควบคุมการประกอบธุรกิจนำเที่ยว หลักการคุ้มครองนักท่องเที่ยว กฎเกณฑ์ในการประกอบธุรกิจนำเที่ยว เช่น กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ธุรกิจนำเที่ยว กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการขนส่งนักท่องเที่ยว กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวกับที่พักของนักท่องเที่ยว กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการให้บริการอาหาร เครื่องดื่มนันทนาการและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ดังจะกล่าวต่อไปนี้

### 3.1 หลักการส่งเสริมการประกอบธุรกิจนำเที่ยว

การศึกษาถึงหลักการส่งเสริมการประกอบธุรกิจนำเที่ยว ผู้เขียนจะทำการศึกษาถึงหลักการอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจนำเที่ยว และหลักการส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ดังต่อไปนี้

#### 3.1.1 หลักการอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจนำเที่ยว

##### 3.1.1.1 หลักการอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจนำเที่ยว

ให้กำหนดมาตรฐานการประกอบธุรกิจนำเที่ยวไว้ดังต่อไปนี้<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>ระเบียบคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ว่าด้วย มาตรฐานการประกอบธุรกิจนำเที่ยว และมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวที่พึงปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยว และความรับผิดชอบที่มีต่อนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวตลอดจนคำตอบแทนหรือความคุ้มครองที่มัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวจะพึงได้รับจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว พ.ศ.2556. ข้อ 4.

- 1) มีสถานที่ประกอบการที่แน่นอน โดยมีหลักฐานแสดงกรรมสิทธิ์หรือสิทธิครอบครองสถานที่ที่ใช้เป็นสำนักงาน
- 2) ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องจัดให้มีโทรศัพท์หรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารไว้ประจำสำนักงานประกอบการ
- 3) พาหนะที่ใช้ในการนำเที่ยวต้องมีบุคลากร มีลักษณะและมีอุปกรณ์ที่ได้มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด
- 4) เก็บเอกสารโฆษณารายการนำเที่ยวตามที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนและเก็บเอกสารโฆษณารายการนำเที่ยวดังกล่าวไว้เป็นหลักฐานเป็นเวลาหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันที่เลิกการนำเที่ยวตามโฆษณาดังกล่าว
- 5) ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องจัดให้มีหลักฐานเกี่ยวกับการให้บริการนำเที่ยวให้ไว้กับนักท่องเที่ยว
- 6) ผู้มีอำนาจจัดการแทนนิติบุคคล หุ่นส่วนผู้จัดการ หรือกรรมการผู้จัดการจะต้องไม่ให้หรือยินยอมให้บุคคลอื่นดำเนินกิจการธุรกิจนำเที่ยวของตน
- 7) ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องไม่หาประโยชน์ที่ไม่เป็นธรรมจากนักท่องเที่ยว เช่น คำบ่าหนึ่งการขอรับการสนับสนุนและรับการอุปถัมภ์ด้านพาหนะ และอื่น ๆ จากผู้ขายสินค้าที่ระลึกร้านค้าอัญมณีหรือผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง โดยตอบแทนด้วยการนำนักท่องเที่ยวไปซื้อสินค้าหรือบริการจากร้านดังกล่าวถ้าเป็นการกระทำไปโดยทราบว่าสินค้าหรือบริการนั้นมีราคาสูงผิดปกติหรือหลอกลวงเพื่อให้ได้รับส่วนแบ่งรายได้จากการขายสินค้าหรือบริการดังกล่าว หรือ โดยบังคับหรือขู่เชิญนักท่องเที่ยว
- 8) ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องจ่ายค่าตอบแทนตามปกติหรือคืนเงินค่าใช้จ่ายที่มัดกุเทศก์ต้องสำรองจ่ายไปก่อนในกรณีฉุกเฉินและจำเป็น เพื่อการจ้ดนำเที่ยวให้กับมัดกุเทศก์ภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่สิ้นสุดการนำเที่ยว
- 9) ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องไม่ดำเนินการประกอบธุรกิจนำเที่ยวหรือส่งเสริมสนับสนุนให้มีการกระทำหรือสนับสนุนให้มีการกระทำ ดังต่อไปนี้
  - การกระทำผิดกฎหมายเกี่ยวกับการทำลายสิ่งแวดล้อม โบราณสถาน หรือโบราณวัตถุ การทารุณสัตว์ การค้าแรงงานข้ามชาติ การค้าประเวณีหรือกิจกรรมทางเพศและยาเสพติด
  - การกระทำที่การกระทำที่เสื่อมเสียขัดต่อศีลธรรมและวัฒนธรรมอันดี

การกระทำอื่นใดที่นำมาซึ่งความเสื่อมเสียอย่างร้ายแรงต่อศีลธรรมและวัฒนธรรมอันดีของประเทศไทย

10) ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องจัดให้มีใบสั่งงานมัคคุเทศก์ (Job Order) เพื่อให้ นายทะเบียนหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินงานใบสั่งงานมัคคุเทศก์ (Job Order) ต้องใช้ภาษาไทย โดยจะมีภาษาต่างประเทศกำกับไว้หรือไม่ก็ได้และอย่างน้อยต้องมีรายการตามที่นายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กลางกำหนด

11) ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องจัดให้มีการประกันอุบัติเหตุให้กับนักท่องเที่ยวในระหว่างการเดินทาง โดยมีจำนวนเงินเอาประกันกรณีเสียชีวิต สูงสุดเสียชีวิต หรือทุพพลภาพไม่ต่ำกว่าหนึ่งล้านบาทต่อคน และกรณีบาดเจ็บไม่ต่ำกว่าห้าแสนบาทต่อคน

### 3.1.2 หลักการส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

เนื่องจากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมสำคัญที่นำรายได้เข้าสู่ประเทศ จึงสมควรให้มีการจัดตั้งสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยขึ้นเพื่อเป็นตัวแทนของผู้ประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้งหลาย อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ในด้านการประสานงานอย่างมีระบบกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ว่าภาครัฐหรือภาคเอกชน เสนอแนะแผนนโยบายที่สำคัญส่งเสริมให้มีระบบการรับรองคุณภาพระบบมาตรฐาน และระบบประกันคุณภาพของธุรกิจที่เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการสำหรับนักท่องเที่ยว และส่งเสริมผู้ประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้ดำเนินการอย่างมีคุณภาพ มีคุณธรรม และมีจรรยาบรรณเพื่อสร้างเสริมประสิทธิภาพของอุตสาหกรรมประเภทนี้ให้มีการพัฒนาก้าวหน้า

#### 3.1.2.1 นิยามที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยว<sup>2</sup>

อุตสาหกรรมท่องเที่ยว หมายความว่า อุตสาหกรรมท่องเที่ยวตามกฎหมายว่าด้วยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ผู้ประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยว หมายความว่า ผู้ประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยวตามกฎหมายว่าด้วยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

สินค้าหรือบริการสำหรับนักท่องเที่ยว หมายความว่า สินค้าเฉพาะที่จำหน่ายหรือบริการที่เกี่ยวกับการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว โดยไม่รวมถึงสินค้าหรือบริการตามกฎหมายว่าด้วยมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

<sup>2</sup>พระราชบัญญัติสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ.2544. มาตรา 3.

จากนิยามที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวข้างต้น มีความสำคัญต่อการประกอบธุรกิจมัคคุเทศก์ในไทยเป็นอย่างมาก กล่าวคือ การประกอบอาชีพ มัคคุเทศก์เป็นส่วนหนึ่งของการประกอบธุรกิจท่องเที่ยว ซึ่งธุรกิจท่องเที่ยวก็เป็นธุรกิจที่ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวต้องมีหน้าที่ส่งเสริมให้มีการพัฒนาการประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การควบคุมดูแลให้สมาชิกผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวดำเนินการอย่างมีคุณภาพ มี คุณธรรมและมีจรรยาบรรณ เช่น ควบคุมจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ เป็นต้น

3.1.2.2 สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็น ตัวแทนของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในด้านการประสานงานอย่างมีระบบระหว่างรัฐ กับเอกชนและเอกชนกับเอกชนด้วยกัน ส่งเสริมให้มีการพัฒนาการประกอบอุตสาหกรรม ท่องเที่ยว ส่งเสริมให้มีการอนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี สถานที่ท่องเที่ยว โบราณสถาน และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งเอกลักษณ์ของความเป็นไทย ส่งเสริมให้มีจรรยาบรรณในการ ท่องเที่ยว ส่งเสริมให้มีระบบการรับรองคุณภาพ ระบบมาตรฐานและระบบประกันคุณภาพของ ธุรกิจที่เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการสำหรับนักท่องเที่ยว ควบคุมดูแลให้สมาชิกผู้ประกอบการ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวดำเนินการอย่างมีคุณภาพ มีคุณธรรมและมีจรรยาบรรณ ส่งเสริม สนับสนุนการศึกษา ค้นคว้า วิจัย ทดลอง อบรม และเผยแพร่วิชาการและเทคโนโลยีเกี่ยวกับ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้แก่สมาชิกหรือจัดเป็นบริการแก่บุคคลทั่วไป ประชาสัมพันธ์และ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อสมาชิกและบุคคลทั่วไปทั้ง ภายในประเทศและภายนอกประเทศ เสนอความเห็นหรือให้คำปรึกษาต่อคณะรัฐมนตรีในเรื่อง เกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ให้ความร่วมมือแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและบุคคลที่เกี่ยวข้อง กับการส่งเสริมกิจการด้านการท่องเที่ยวทั้งภายในประเทศและภายนอกประเทศ ค้ำครองและ รักษาผลประโยชน์ของสมาชิกเกี่ยวกับอุตสาหกรรม ส่งเสริมให้มีการช่วยเหลือเกื้อกูลระหว่าง สมาชิกด้วยกัน ศึกษาและหาทางแก้ไขปัญหาลึกเกี่ยวกับการประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ดำเนิน กิจการอื่นใดที่เป็นประ โยชน์ต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นเข้ามีส่วนร่วมในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว<sup>3</sup>

ดังนั้น เห็นได้ว่าสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย มีบทบาท โดยตรงต่อการประกอบธุรกิจมัคคุเทศก์ในไทย โดยเฉพาะบทบาทของคณะกรรมการสภา อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยที่ให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่วางนโยบายและดำเนินการ

<sup>3</sup>พระราชบัญญัติสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ.2544. มาตรา 6.

ของสภาให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และออกข้อบังคับว่าด้วย จรรยาบรรณของผู้ประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เช่น ผู้ประกอบธุรกิจท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ เป็นต้น ซึ่งอำนาจหน้าที่ คณะกรรมการสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจะได้กล่าวโดยละเอียดในหัวข้อต่อไป

3.1.2.3 ห้ามสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยกระทำการใดๆ ดังต่อไปนี้ เช่น แข่งขันทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมหรือเป็นการจำกัดทางการค้าเพื่อการผูกขาด อุตสาหกรรมท่องเที่ยว เว้นแต่เป็นการปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาลเพื่อเป็นการคุ้มครอง อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทย สิทธอนสิทธิของผู้ประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ดำเนินการอันอาจเป็นภัยต่อเศรษฐกิจ ความมั่นคงของประเทศหรือความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน กดราคาสินค้าหรือบริการเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้ตกต่ำ หรือทำให้สูงเกินสมควรหรือทำให้ปั่นป่วนเกี่ยวกับราคาสินค้าหรือค่าบริการเกี่ยวกับ อุตสาหกรรมท่องเที่ยว<sup>4</sup>

ทั้งนี้เพื่อเป็นการคุ้มครองอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยไม่ให้อยู่ภายใต้อำนาจผูกขาดของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจนเกินไป อันจะส่งผลกระทบต่อการประกอบอาชีพ มัคคุเทศก์โดยตรง

3.1.2.4 อำนาจหน้าที่คณะกรรมการสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ควรจะมีบทบาทดังต่อไปนี้ คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่วางนโยบายและดำเนินกิจการของสภา ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของสภา รวมทั้งให้มีอำนาจหน้าที่เสนอความเห็นและให้คำปรึกษา ต่อนายกรัฐมนตรีในเรื่องเกี่ยวกับการประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยว กำหนดเครื่องหมายหรือสัญลักษณ์เพื่อรับรองคุณภาพของธุรกิจที่เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการสำหรับนักท่องเที่ยว<sup>5</sup>

สรุป พระราชบัญญัติสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ.2544 ได้ กำหนดคำนิยามที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยว กำหนดวัตถุประสงค์ของสภา อุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และให้อำนาจหน้าที่คณะกรรมการสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยไว้ นั้น เพื่อเป็นการส่งเสริมผู้ประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้ ดำเนินการอย่างมีคุณภาพ มีคุณธรรม และมีจรรยาบรรณเพื่อสร้างเสริมประสิทธิภาพของ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้มีการพัฒนาก้าวหน้า ส่งเสริมให้มีการพัฒนาการประกอบ

<sup>4</sup>พระราชบัญญัติสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ.2544. มาตรา 7.

<sup>5</sup>พระราชบัญญัติสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ.2544. มาตรา 16.

อุตสาหกรรมท่องเที่ยว ส่งเสริมให้มีการอนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี สถานที่ท่องเที่ยว โบราณสถานและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งเอกลักษณ์ของความเป็นไทย ส่งผลให้การประกอบอาชีพ มัคคุเทศก์ และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยมีมาตรฐานที่ดีขึ้น

## 3.2 หลักการควบคุมการประกอบธุรกิจนำเที่ยว

การศึกษาหลักการควบคุมการประกอบธุรกิจนำเที่ยว ผู้เขียนจะทำการศึกษาถึงหลักการ คຸ້ມครองและควบคุมการประกอบธุรกิจนำเที่ยว และหลักการคຸ້ມครองนักท่องเที่ยว ดังต่อไปนี้

### 3.2.1 หลักการคຸ້ມครองและควบคุมการประกอบธุรกิจนำเที่ยว

3.2.1.1 คณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวมีอำนาจหน้าที่กำหนดแผนงานและมาตรการ ต่างๆ เกี่ยวกับการส่งเสริม พัฒนา และกำกับดูแลธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ เสนอความเห็นต่อ รัฐมนตรีในการออกกฎกระทรวง ออกระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับมาตรฐานการประกอบธุรกิจนำ เที่ยวและมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวที่จะพึงปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยว และความรับผิดชอบที่มีต่อนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ตลอดจนค่าตอบแทนหรือ ความคຸ້ມครองที่มัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวจะพึงได้รับจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ประกาศกำหนด เขตพื้นที่ในท้องถิ่นหรือชุมชนใดเพื่อให้มัคคุเทศก์ซึ่งได้รับการยกเว้นคุณสมบัติ ทำหน้าที่ มัคคุเทศก์ รวมทั้งกำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อประ โยชน์ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวในท้องถิ่น หรือชุมชนนั้น ออกระเบียบเกี่ยวกับการเปิดบัญชีเงินฝากและการเบิกจ่ายจากบัญชีเงินฝาก สำหรับหลักประกันที่เป็นเงินสด รวมทั้งการคืนหลักประกัน กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการใน การสอบหาข้อเท็จจริงและการวินิจฉัยของนายทะเบียน ออกระเบียบเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการ และอัตราการจ่ายเงินชดเชยให้แก่นักท่องเที่ยวซึ่งได้รับความเสียหายจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว พิจารณาและวินิจฉัยอุทธรณ์คำสั่งของนายทะเบียน กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการเก็บ รักษาและการบริหารเงินและทรัพย์สินของกองทุน<sup>๑</sup> เป็นต้น

อำนาจหน้าที่บทบาทของคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยว ดังกล่าวข้างต้น เป็น การคຸ້ມครองและควบคุมการประกอบธุรกิจนำเที่ยว โดยการส่งเสริม พัฒนา และกำกับดูแลธุรกิจ

<sup>๑</sup>พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551. มาตรา 12.

นำเที่ยวให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของผู้นำเที่ยว อันจะทำให้มาตรฐานการท่องเที่ยวที่ดีขึ้น มีมาตรฐานสากลขึ้น ส่งผลดีต่อการประกอบผู้นำเที่ยวโดยตรง

### 3.2.1.2 การประกอบธุรกิจนำเที่ยว

ธุรกิจนำเที่ยว หมายความว่า ธุรกิจเกี่ยวกับการนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวหรือเดินทางไปเพื่อวัตถุประสงค์อื่น โดยจัดให้มีบริการหรือการอำนวยความสะดวกอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง อันได้แก่ สถานที่พัก อาหาร มัคคุเทศก์ หรือบริการอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง<sup>7</sup> ผู้ใดประสงค์จะประกอบธุรกิจนำเที่ยวให้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวจากนายทะเบียน การขอรับใบอนุญาต การออกใบอนุญาต และการออกใบแทนใบอนุญาตให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนด<sup>8</sup>

คุณสมบัติผู้ขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวซึ่งเป็นบุคคลธรรมดา ต้องมีอายุไม่ต่ำกว่ายี่สิบปีบริบูรณ์ในวันยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว มีสัญชาติไทย มีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักรไทย ไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้ เป็นบุคคลล้มละลาย หรืออยู่ในระหว่างถูกพิทักษ์ทรัพย์ เป็นบุคคลวิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือน ไม่สมประกอบ หรือเป็นคนไร้ความสามารถหรือเสมือนไร้ความสามารถ เป็นผู้อยู่ในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวหรือใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว หรือ ใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ และยังไม่พ้นกำหนดห้าปีนับถึงวันยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว เคยถูกเพิกถอนทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยวมาแล้วยังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว<sup>9</sup>

คุณสมบัติผู้ขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวซึ่งเป็นนิติบุคคล ต้องเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายไทยที่มีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินกิจการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวถ้าเป็นห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล ผู้เป็นหุ้นส่วนประเภทไม่จำกัดความรับผิดชอบเป็นผู้มีสัญชาติไทยถ้าเป็นบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด ทุนของบริษัท ไม่น้อยกว่าร้อยละห้าสิบเอ็ดต้องเป็นของบุคคลธรรมดาซึ่งมีสัญชาติไทย และกรรมการของบริษัทเกินกึ่งหนึ่งต้องเป็นผู้มีสัญชาติไทย กรรมการหรือผู้มีอำนาจจัดการแทนนิติบุคคลต้องมีคุณสมบัติและไม่เป็นนิติบุคคลที่มีลักษณะต้องห้าม มีผู้เป็นหุ้นส่วนซึ่งมีลักษณะต้องห้าม หรือซึ่งพ้นจากการเป็นหุ้นส่วนของห้างหุ้นส่วน

<sup>7</sup>พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551. มาตรา 4.

<sup>8</sup>พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551. มาตรา 15.

<sup>9</sup>พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551. มาตรา 16.

นิติบุคคลที่มีลักษณะต้องห้าม มาแล้วยังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว มีผู้ถือหุ้นซึ่งถือหุ้นเกินร้อยละห้ามีลักษณะต้องห้าม หรือซึ่งพ้นจากการเป็นกรรมการหรือผู้มีอำนาจจัดการแทนนิติบุคคลที่มีลักษณะต้องห้าม มาแล้วยังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว<sup>10</sup>

ผู้ขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวทั้งเป็นบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล ต้องวางหลักประกันซึ่งได้แก่ เงินสด หนังสือค้ำประกันของธนาคาร พันธบัตรรัฐบาลไทย หรือพันธบัตรรัฐวิสาหกิจที่รัฐบาลไทยค้ำประกันต้นเงินและดอกเบี้ยอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างรวมกันต่อนายทะเบียนเพื่อเป็นหลักประกันการปฏิบัติ<sup>11</sup>

ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวให้มีอายุสองปีนับแต่วันที่ออกใบอนุญาต ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวซึ่งประสงค์จะขอต่ออายุใบอนุญาตต้องยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตก่อนใบอนุญาตสิ้นอายุ และเมื่อได้ยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตแล้ว ให้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต่อไปได้จนกว่าจะได้รับแจ้งการไม่อนุญาตจากนายทะเบียน และให้นำความในมาตรา 19 มาตรา 20 มาตรา 21 และมาตรา 22 มาใช้บังคับกับการต่ออายุใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวด้วยโดยอนุโลม<sup>12</sup>

ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่ประสงค์จะมีสถานที่ประกอบธุรกิจนำเที่ยวสาขา ให้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวสาขาจากนายทะเบียนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวสาขาให้มีอายุและประเภทตามใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว การขอรับและการออกใบอนุญาต การขอและการต่ออายุใบอนุญาต การขอรับและการออกใบแทนใบอนุญาต และการแจ้งเลิกสาขา ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง<sup>13</sup>

ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวตาย และทายาทของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวประสงค์จะประกอบธุรกิจนำเที่ยวต่อไป ให้ทายาทซึ่งมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา 16 หรือในกรณีที่มิมีทายาทหลายคน ให้ทายาทด้วยกันนั้นตกลงตั้งทายาทคนหนึ่งซึ่งมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา 16 ประกอบธุรกิจนำเที่ยวได้ต่อไปจนกว่าใบอนุญาตจะสิ้นอายุตามมาตรา 22/1 แต่ต้องแจ้งให้นายทะเบียนทราบภายในหกสิบวัน

<sup>10</sup>พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551. มาตรา 17.

<sup>11</sup>พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551. มาตรา 18.

<sup>12</sup>พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551. มาตรา 22/1.

<sup>13</sup>พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551. มาตรา 22/2.



นับแต่วันที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวตาย ในระหว่างการประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามวรรคหนึ่ง ทายาทของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีหน้าที่และความรับผิดชอบเสมือนผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ในกรณีที่ทายาทมิได้แจ้งให้นายทะเบียนทราบภายในกำหนดเวลาให้ถือว่าใบอนุญาตสิ้นสุดลง<sup>14</sup>

ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต้องแสดงใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวไว้ใน ที่เปิดเผยเห็นได้ง่าย ณ สถานที่ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่ระบุไว้ในใบอนุญาตประกอบธุรกิจ นำเที่ยว<sup>15</sup>

ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต้องไม่กระทำการใดอันจะก่อให้เกิดความเสียหาย แก่อุตสาหกรรมท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว หรือนักท่องเที่ยว<sup>16</sup>

ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวสิ้นสุดลง เมื่อผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ตายหรือสิ้นสุดความเป็นนิติบุคคล ไม่ได้รับการต่ออายุใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตาม มาตรการ 22/1 เลิกประกอบกิจการตามมาตรา 38 หรือถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว ตามมาตรา 46<sup>17</sup>

อย่างไรก็ตาม ยังมีปัญหาเกี่ยวกับประเด็นกฎหมายในเรื่องสิทธิและหน้าที่ของผู้ ประกอบธุรกิจนำเที่ยว กล่าวคือ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 มาตรา 22/1 ได้กำหนดให้ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวให้มีอายุสองปีนับแต่วันที่ออกใบอนุญาต โดยผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวซึ่งประสงค์จะขอต่ออายุใบอนุญาตต้องยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต ก่อนใบอนุญาตสิ้นอายุ และเมื่อได้ยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตแล้ว ให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ต่อไปได้จนกว่าจะได้รับแจ้งการไม่อนุญาตจากนายทะเบียน นั้น จะเห็นได้ว่าเมื่อใบอนุญาต ประกอบธุรกิจนำเที่ยวสิ้นอายุ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจะต้องดำเนินการต่อใบอนุญาตทุกๆ สอง ปี โดยต้องดำเนินการขอต่ออายุใบอนุญาตตามขั้นตอนต่างๆ ที่กำหนด อันเป็นการสร้างภาระ ให้กับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเกินสมควร ไม่มีความเหมาะสมเป็นธรรม ไม่สอดคล้องกับ การดำเนินชีวิตตามกาลสมัยและวิวัฒนาการของเทคโนโลยีที่มีความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา กลายเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศ รวมทั้งการยกระดับความสามารถในการแข่งขันของ ประเทศโดยรวม ซึ่งผู้เขียนจะได้วิเคราะห์และเสนอแนะในบทต่อไป

<sup>14</sup>พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551. มาตรา 22/3.

<sup>15</sup>พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551. มาตรา 23.

<sup>16</sup>พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551. มาตรา 24.

<sup>17</sup>พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551. มาตรา 36.

ประเด็นกฎหมายในเรื่องการควบคุมการประกอบธุรกิจท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ กล่าวคือ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 มาตรา 22/2 กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่ประสงค์จะมีสถานที่ประกอบธุรกิจนำเที่ยวสาขา ให้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวสาขาจากนายทะเบียน ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวสาขา ให้มีอายุและประเภทตามใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว การขอรับและการออกใบอนุญาต การขอและการต่ออายุใบอนุญาต การขอรับและการออกใบแทนใบอนุญาต และการแจ้งเลิกสาขา ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง นั้น เมื่อมาตรา 22/2 ได้กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวสาขาต้องขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวสาขาจากนายทะเบียนด้วย ดังนั้น มาตรา 22/2 จึงส่งผลให้ต้องมีการแก้ไขเพิ่มเติม กฎกระทรวงการอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว พ.ศ.2556 หมวด 1 การขอรับใบอนุญาตและการออกใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว ข้อ 1 ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว แบ่งเป็นสี่ประเภท ดังต่อไปนี้... และ ข้อ 2 ผู้ใดประสงค์จะขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวประเภทใด ให้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวต่อนายทะเบียน... ด้วย ซึ่งผู้เขียนจะได้วิเคราะห์และเสนอแนะในบทต่อไป

ปัญหาเกี่ยวกับประเด็นกฎหมายในเรื่องสิทธิและหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว กล่าวคือ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 มาตรา 22/3 ได้บัญญัติไว้ว่า กรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวตาย และทายาทของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวประสงค์จะประกอบธุรกิจนำเที่ยวนั้นต่อไป ให้ทายาทซึ่งมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา 16 หรือในกรณีที่มียายาทหลายคน ให้ทายาทด้วยกันนั้นตกลงตั้งทายาทคนหนึ่งซึ่งมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา 16 ประกอบธุรกิจนำเที่ยวได้ต่อไปจนกว่าใบอนุญาตจะสิ้นอายุตามมาตรา 22/1 แต่ต้องแจ้งให้นายทะเบียนทราบภายในหกสิบวันนับแต่วันที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวตาย ในระหว่างการประกอบธุรกิจนำเที่ยว ทายาทของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวมีหน้าที่และความรับผิดชอบเสมือนผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ในกรณีที่ทายาทมิได้แจ้งให้นายทะเบียนทราบภายในกำหนดเวลาให้ถือว่าใบอนุญาตสิ้นสุดลง นั้น ผู้เขียนเห็นว่าขัดกับคำพิพากษาฎีกาที่ 2275/2526 ที่ได้วินิจฉัยว่า “ใบอนุญาตให้ตั้งสถานบริการตามพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. 2509 เป็นใบอนุญาตเฉพาะตัวของผู้รับใบอนุญาต จะขออนุญาตแทนกันไม่ได้ พระราชบัญญัติดังกล่าวมิได้มีบทบัญญัติให้โอนใบอนุญาตแก่กันได้ แสดงให้เห็นถึงเจตนารมณ์ว่าไม่ประสงค์ให้โอนใบอนุญาตแก่กัน แม้ใบอนุญาตดังกล่าวจะเป็น

ทรัพย์สินก็เป็นเรื่องเฉพาะตัวของผู้รับอนุญาต” ซึ่งผู้เขียนจะได้วิเคราะห์และเสนอแนะในบทต่อไป

### 3.2.1.3 กองทุนคุ้มครองการประกอบธุรกิจนำเที่ยว<sup>18</sup>

ให้จัดตั้งกองทุนขึ้นกองทุนหนึ่งเรียกว่า “กองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว” มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเงินทดรองจ่ายให้แก่นักท่องเที่ยวซึ่งได้รับความเสียหายจากการที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยว หรือตามที่ได้โฆษณาหรือรับรองไว้กับนักท่องเที่ยว

### 3.2.1.4 การควบคุมการประกอบธุรกิจนำเที่ยว

ให้ผู้อำนวยการแต่งตั้งข้าราชการในสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวคนหนึ่ง ซึ่งมีตำแหน่งไม่ต่ำกว่าผู้อำนวยการกองเป็นนายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กลาง เพื่อทำหน้าที่เป็นนายทะเบียนในการควบคุมธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ทั่วราชอาณาจักร<sup>19</sup> เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ที่ผู้อำนวยการจะแต่งตั้งนายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สาขาขึ้น เพื่อรับผิดชอบดำเนินการในเขตจังหวัดหนึ่งหรือหลายจังหวัดเป็นประจำหรือชั่วคราวก็ได้<sup>20</sup>

นายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์มีอำนาจเข้าไปในสถานที่ทำการของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวในระหว่างเวลาทำการหรือเข้าไปในยานพาหนะที่นักท่องเที่ยวใช้เดินทาง เพื่อตรวจสอบให้เป็นไปตามกฎหมาย สั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินกิจการที่กำหนดเป็นครั้งคราวหรือประจำ ตามแบบ รายละเอียด และวิธีการที่กำหนด เรียกให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ตัวแทนหรือลูกจ้าง มัคคุเทศก์ หรือผู้นำเที่ยวมาให้ถ้อยคำหรือชี้แจงเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจนำเที่ยว หรือการปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยว แล้วแต่กรณี หรือให้ส่งเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาเพื่อตรวจสอบ การใช้อำนาจของนายทะเบียนหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ต้องไม่ก่อให้เกิดอุปสรรคต่อการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวเกินสมควร<sup>21</sup>

<sup>18</sup>พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551. มาตรา 69.

<sup>19</sup>พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551. มาตรา 74.

<sup>20</sup>พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551. มาตรา 75.

<sup>21</sup>พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551. มาตรา 76.

การควบคุมธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์โดยนายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์นั้นจะเป็นผลดีต่อมัคคุเทศก์ในการประกอบวิชาชีพให้ถูกต้องตามกฎหมายต่อไป

### 3.2.1.5 บทกำหนดโทษสำหรับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว

ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว โดยไม่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวหรือประกอบธุรกิจนำเที่ยวในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตอันเป็นการฝ่าฝืน ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับไม่เกินห้าแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ<sup>22</sup>

ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวผู้ใด ไม่แสดงใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวไว้ในที่เปิดเผยเห็นได้ง่าย ณ สถานที่ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่ระบุไว้ในใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว ต้องระวางโทษปรับไม่เกินสองพันบาท<sup>23</sup>

ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวผู้ใดฝ่าฝืนไม่กระทำการใดอันจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่อุตสาหกรรมท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว หรือนักท่องเที่ยว ต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าแสนบาท<sup>24</sup>

ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวผู้ใดฝ่าฝืนห้ามไม่ให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจัดบริการนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากต่างประเทศ โดยไม่ได้รับค่าบริการหรือรับค่าบริการในอัตราที่เห็นได้ว่าไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย หรือห้ามไม่ให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวมอบหมายให้มัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยวหรือบุคคลอื่นใด นำนักท่องเที่ยวในความรับผิดชอบของตนไปท่องเที่ยว โดยเรียกเก็บเงินจากมัคคุเทศก์ผู้นำเที่ยว หรือบุคคลอื่นนั้น หรือ โดยให้บุคคลดังกล่าวรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับค่าเดินทาง ค่าที่พัก ค่าอาหาร หรือค่าอำนวยความสะดวกอื่นใดของนักท่องเที่ยว ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับไม่เกินห้าแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ<sup>25</sup>

มัคคุเทศก์ทำหน้าที่ โดยไม่ได้รับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ หรือทำหน้าที่มัคคุเทศก์ในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตอันเป็นการฝ่าฝืน ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ<sup>26</sup>

<sup>22</sup>พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551. มาตรา 80.

<sup>23</sup>พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551. มาตรา 81.

<sup>24</sup>พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551. มาตรา 82.

<sup>25</sup>พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551. มาตรา 84.

<sup>26</sup>พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551. มาตรา 86.

ผู้นำเที่ยวทำหน้าที่โดยไม่ได้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยว ต้องระวางโทษ จำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ<sup>27</sup>

สรุป หลักการคุ้มครองและควบคุมการประกอบธุรกิจนำเที่ยวเป็นมาตรการต่าง ๆ เกี่ยวกับการส่งเสริม พัฒนา และกำกับดูแลธุรกิจนำเที่ยวให้เป็นไปตามมาตรฐานการประกอบ ธุรกิจนำเที่ยวและผู้นำเที่ยวที่จะพึงปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยว และความรับผิดชอบที่มีต่อนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว โดยมีการกำหนดคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวเพื่อ ควบคุมดูแล มีการกำหนดคุณสมบัติผู้ขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว โดยให้นาย ทะเบียนมีอำนาจเข้าไปตรวจสอบควบคุมธุรกิจนำเที่ยว หากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวไม่ ปฏิบัติตามก็ต้องได้รับโทษตามกฎหมาย เป็นต้น

### 3.2.2 หลักการคุ้มครองนักท่องเที่ยว<sup>28</sup>

ในการที่นักท่องเที่ยวได้ตัดสินใจซื้อรายการนำเที่ยวใด ย่อมถือได้ว่านักท่องเที่ยวได้ ตัดสินใจที่จะลงทุน ไม่ว่าจะเป็นเงินที่เขจะต้องจ่ายเป็นค่าบริการและเวลาของเขา จึงถือได้ว่า รายการนำเที่ยวที่นักท่องเที่ยวได้ซื้อมานั้นเป็นสินค้าที่ได้มีการคาดหวังว่าจะได้รับบริการใน ลักษณะที่เป็นรูปธรรมเป็นการตอบแทน

ในการที่ผู้บริโภคหรือนักท่องเที่ยวได้ตัดสินใจที่จะซื้อรายการนำเที่ยวก็ย่อมต้องอาศัย ข้อมูลสารสนเทศที่จัดทำโดยผู้ประกอบการนำเที่ยว หรือตัวแทนนำเที่ยว ทั้งนี้นักท่องเที่ยว อาจจะไม่คุ้นเคยกับสถานที่ที่จะไปท่องเที่ยวแต่อย่างใด แม้ในหลายกรณีที่นักท่องเที่ยวจะคุ้นเคย หรือหาข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวด้วยตนเอง แต่ส่วนใหญ่ข้อมูลที่เป็นพื้นฐานในการ ตัดสินใจที่จะซื้อรายการนำเที่ยว มักจะมาจากข้อมูลสารสนเทศของผู้ประกอบการนั่นเอง จึง เท่ากับว่านักท่องเที่ยวถูกบังคับ ให้ตัดสินใจซื้อรายการนำเที่ยว ภายใต้พื้นฐานของข้อมูลของผู้ ให้บริการนั่นเอง

ทั้งนี้ภายใต้ธุรกิจนำเที่ยวมักจะมีการกำหนดวิธีการจ่ายค่าบริการเป็นการล่วงหน้า ซึ่ง แตกต่างจากการซื้อสินค้าและบริการ โดยทั่วไปซึ่งมักจะเกิดขึ้นพร้อมกัน กล่าวคือ จะมีการชำระ ค่าซื้อสินค้าและบริการพร้อมกันกับสิ่งของสินค้าหรือบริการ ดังนั้น เพื่อเป็นการคุ้มครอง

<sup>27</sup>พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551. มาตรา 90.

<sup>28</sup>สาวิตรี ชีโรเสณี. (2547). มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองนักท่องเที่ยว : ศึกษาเฉพาะกรณีการซื้อบริการ รายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. หน้า 13-14.

ผู้บริโภคนักท่องเที่ยวมิให้ถูกหลอกลวงจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวหรือตัวแทน หรือในกรณีที่ผู้ประกอบการได้ประสบกับปัญหาทางการเงิน จึงอาจจะทำให้นักท่องเที่ยวหรือผู้บริโภคต้องประสบกับความยากลำบากในระหว่างการท่องเที่ยวภายในประเทศหรือต่างประเทศด้วยเหตุนี้จึงได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์เพื่อคุ้มครองนักท่องเที่ยวในฐานะผู้บริโภคซึ่งซื้อรายการนำเที่ยว หลักการคุ้มครองนักท่องเที่ยวสามารถสรุปหลักการที่สำคัญได้ดังนี้

### 3.2.2.1 หน้าที่ในการเปิดเผยข้อมูลก่อนทำสัญญา (Duty to Disclosure)

การกำหนดหน้าที่ก่อนทำสัญญาให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในการที่จะให้ข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายอย่างถูกต้องแก่นักท่องเที่ยว ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ข้อมูลเกี่ยวกับที่พักและการเดินทาง ค่าใช้จ่ายต่างๆ เป็นต้น ในการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ในแผ่นปลิว เอกสาร หรือในเว็บไซต์จะต้องมี รายละเอียดที่ชัดเจน ถูกต้องและตรงกับความเป็นจริง ซึ่งรูปแบบเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลก่อนทำสัญญาที่ใช้อยู่ในประเทศไทยนั้นส่วนใหญ่จะเป็นการ โฆษณารายการท่องเที่ยวอย่างแพร่หลายในหนังสือพิมพ์รายวัน เป็นการเชิญชวนให้นักท่องเที่ยวที่สนใจซื้อรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายในชั้นต้น ซึ่งหากนักท่องเที่ยวตกลงที่จะซื้อรายการนำเที่ยวตามโฆษณาดังกล่าวจะต้องติดต่อไปยังธุรกิจนำเที่ยวที่ขายบริการนั้นและทำสัญญากัน โดยฝ่ายนักท่องเที่ยวจะต้องเดินทางไปยังสถานประกอบการของผู้ขายซึ่งจะได้ข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเพิ่มเติมอีกระดับหนึ่ง และในส่วนของค่าธรรมเนียมที่นักท่องเที่ยวจะได้ใบเสร็จรับเงินเป็นหลักฐานซึ่งส่วนใหญ่จะแจ้งเงื่อนไขเกี่ยวกับการยกเลิกรายการนำเที่ยวไว้ ซึ่งจะแตกต่างจากการซื้อขายบริการนำเที่ยวผ่านเว็บไซต์ซึ่งผู้ซื้อสามารถจองซื้อและชำระเงินได้ทันทีผ่านบัตรเครดิตหรือบัญชีทางธนาคาร แต่ในกรณีนี้ผู้ซื้ออาจตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบมากกว่าเพราะจะไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับเงื่อนไขในการยกเลิกรายการนำเที่ยว

### 3.2.2.2 การประกันภัย (Insurance)

การกำหนดหน้าที่ให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต้องทำประกันภัยในการเดินทาง (Travel Insurance) ซึ่งจะเป็นประโยชน์แก่นักท่องเที่ยวหรือผู้บริโภค ทั้งนี้อาจจะเป็นการประกันภัยอุบัติเหตุ ดังที่พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 และ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดไว้ว่า ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต้องจัดให้มีการประกันภัยอุบัติเหตุให้กับนักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว โดยมีจำนวนเงินเอาประกันภัยเฉลี่ยชีวิต สูญเสียอวัยวะ หรือทุพพลภาพไม่ต่ำกว่าสองแสนบาทต่อคน และกรณีบาดเจ็บไม่ต่ำกว่า

หนึ่งแสนบาทต่อคน เว้นแต่นักท่องเที่ยวที่มีประกันภัยอุบัติเหตุ โดยผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวอื่นอยู่แล้ว<sup>29</sup> เป็นกฎหมายที่ออกมาเพื่อคุ้มครองนักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ที่บังคับให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจะต้องจัดทำประกันภัยอุบัติเหตุ ซึ่งการเอาประกันภัยอุบัติเหตุอาจกระทำได้ในลักษณะ กล่าวคือ การทำประกันแบบเหมารวม ซึ่งจะครอบคลุมทุกรายการนำเที่ยวที่ธุรกิจนำเที่ยวที่เอาประกันภัยไว้ได้จัดทำขึ้น กับการทำประกันภัยเฉพาะรายการนำเที่ยว ที่จะประกันภัยเฉพาะรายการนำเที่ยวที่ได้จัดให้มีการเอาประกันภัยไว้เท่านั้นตามข้อ 2 ของกฎกระทรวงฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2543) ออกตามความในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2535

ในปัจจุบันพบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่ทราบว่ามีการจัดให้ความคุ้มครองตามกฎหมายดังกล่าวเมื่อเกิดอุบัติเหตุขึ้นจึงมิได้รับการเยียวยาในส่วนนี้ อย่างไรก็ตาม นักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ผู้ได้รับอุบัติเหตุต้องแสดงให้เห็นว่าอุบัติเหตุดังกล่าวได้เกิดขึ้นระหว่างการท่องเที่ยว แต่ในหลายประเทศ เช่น นอร์เวย์ ออสเตรเลีย ฮังการี เป็นต้น ได้มีการพัฒนาจนกระทั่งได้จัดตั้งกองทุนทดแทนให้แก่นักท่องเที่ยวซึ่งอาจจะเป็นการชดเชย หรือให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยว หรือแม้กระทั่งในกรณีที่ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต้องประสบกับปัญหาทางการเงิน อันเป็นการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่ได้รับความเสียหายหรือเดือดร้อนในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวได้อย่างทันท่วงที

### 3.2.2.3 การยกเลิกสัญญาบริการรายการนำเที่ยว (Cancellation of Contract)

หลักของสัญญาบริการรายการนำเที่ยว ผู้นำเที่ยวต้องปฏิบัติหน้าที่ตามข้อตกลงที่ทำไว้กับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและจะดำเนินการใดให้เกิดความเสียหายแก่นักท่องเที่ยว หรือผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมิได้<sup>30</sup>

สัญญาบริการการนำเที่ยว เป็นสัญญาทางแพ่งระหว่างนักท่องเที่ยวกับผู้ให้บริการ ซึ่งอาจจะมีการยกเลิกสัญญาก่อนการเดินทางได้ แต่เนื่องจากแต่ละประเทศมีกฎเกณฑ์เกี่ยวกับการยกเลิกสัญญาบริการนำเที่ยวที่แตกต่างกัน เช่น ในประเทศนอร์เวย์ นั้น การที่จะเลิก

<sup>29</sup>พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551. มาตรา 34.

<sup>30</sup>ระเบียบคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ว่าด้วย มาตรฐานการประกอบธุรกิจนำเที่ยว และ มาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวที่พึงปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยว และความรับผิดชอบที่มีต่อนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวตลอดจนคำตอบแทนหรือความคุ้มครองที่มัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวจะพึงได้รับจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว พ.ศ.2556. ข้อ 13.

สัญญาบริการรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายจะต้องมีข้อตกลงระหว่างตัวแทนผู้บริ โภคหรือผู้บริ โภคกับผู้ให้บริการนำเที่ยว แต่ในประเทศอื่นๆ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจะมีอำนาจยกเลิกได้ฝ่ายเดียวแต่อย่างไรก็ตามในแต่ละประเทศจะมีการกำหนดหลักเกณฑ์การยกเลิกรายการนำเที่ยวเพื่อให้ความเป็นธรรมแก่ทั้งสองฝ่าย กล่าวคือ นักท่องเที่ยวและผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับระยะเวลาในการยกเลิกสัญญาก่อนการเดินทางจะเริ่มขึ้น (The Principle of Sliding Scales of Cancellation Charges) โดยที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว จะเรียกเก็บค่าธรรมเนียมจากนักท่องเที่ยวในรูปของการคืนเงิน (Refund) แก่นักท่องเที่ยวที่ได้จ่ายเงินล่วงหน้าเป็นค่าบริการ ซึ่งก็จะทำให้เกิดผลดีกับทั้งสองฝ่ายที่จะทราบได้ เป็นการแน่นอนว่านักท่องเที่ยวจะได้รับเงินคืนเท่าใด และในขณะเดียวกันผู้ประกอบการ ก็จะได้รับประโยชน์จากการที่นักท่องเที่ยวเลิกสัญญา และต้องเสียโอกาสที่จะได้รับหรือควรจะได้รับผลกำไรจากการขายบริการแต่การกำหนดค่าธรรมเนียมในการยกเลิกสัญญาบริการนำเที่ยว นั้น ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวมักจะได้รับประโยชน์ ดังนั้น จะมีข้อพิจารณาเกี่ยวกับค่าเสียหาย หรือค่าธรรมเนียมในการยกเลิกสัญญา กล่าวคือ หลักการคำนวณความเสียหายจะต้องยุติธรรมและไม่เป็นการลงโทษ หรือผลักภาระให้แก่ผู้บริ โภคหรือนักท่องเที่ยวเพียงฝ่ายเดียว (Penalize) ค่าธรรมเนียม (Charge) ในการยกเลิกการเดินทางจะต้องไม่สูงเกินไปกว่าข้อตกลงที่จะได้รับความเห็นชอบจากนักท่องเที่ยวซึ่งเป็นผู้บริ โภค ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว และเจ้าหน้าที่รัฐ ค่าธรรมเนียมในการยกเลิกสัญญาบริการนำเที่ยวจะต้องสอดคล้องกับหลักความเสียหาย กล่าวคือ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจะต้องกำหนดโดยยุติธรรม และ สมเหตุสมผล

#### 3.2.2.4 กรณีที่มีเหตุการณ์เกิดขึ้น โดยไม่อาจคาดหมาย (Disruptive Event)

กรณีมีเหตุการณ์เกิดขึ้น โดยไม่อาจคาดหมาย ณ จุดหมายปลายทาง นับตั้งแต่วันออกเดินทาง เช่น สงคราม โรคระบาด การนัดหยุดงาน เหตุการณ์ใดๆ ซึ่งขัดขวางต่อการเดินทางหรือเป็นอันตรายต่อนักท่องเที่ยว เป็นต้น ทั้งนี้ คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายควรมีสิทธิยกเลิกสัญญาบริการนำเที่ยวและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการกำหนดเงื่อนไขของการคืนเงินมัดจำหรือเงินค่าบริการที่นักท่องเที่ยวได้ชำระไปแล้ว และผู้ให้บริการก็พึงมีสิทธิที่จะหักส่วนที่เป็นค่าใช้จ่ายที่ตนได้ดำเนินการไปแล้วได้เช่นกัน โดยคำนึงถึงหลักความยุติธรรม เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น โดยไม่อาจคาดหมายได้ส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นจากปรากฏการณ์ธรรมชาติ เช่น พายุ โรคระบาด แผ่นดินไหว อุทกภัย ซึ่งเป็นเหตุสุดวิสัย ที่ไม่สามารถคาดเห็นได้ก่อนล่วงหน้าว่าเหตุการณ์นั้นๆ จะเกิดขึ้น และไม่สามารถป้องกันได้ ซึ่งการกำหนดหลักเกณฑ์เพื่อคุ้มครองนักท่องเที่ยวในฐานะผู้บริ โภคในการซื้อรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายในลักษณะเช่นนี้ค่อนข้าง



เป็นไปได้ยาก นักท่องเที่ยวจะตกเป็นฝ่ายที่เสียเปรียบเนื่องจากได้ชำระราคาให้กับทางฝ่ายผู้ขายแล้ว ผู้เขียนเห็นว่าการซื้อบริการนำเที่ยวของนักท่องเที่ยวนั้นเป็นการซื้อบริการที่อยู่ในรูปแบบของการหาความสุข ความเพลิดเพลินเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ ต่างจากการซื้อขายสินค้า โดยทั่วไปที่จะได้รับสินค้าตอบแทนในทันทีที่ได้ชำระราคา ตัวอย่างเช่น นักท่องเที่ยวจากประเทศไทยได้ซื้อบริการนำเที่ยวประเทศจีน และได้ชำระราคาครบถ้วนแล้ว ก่อนเดินทางทราบว่าประเทศจีนมีโรคไข้หวัดซาร์ส (Sars) ระบาด จึงขอยกเลิกการเดินทาง จะเห็นได้ว่าการบอกเลิกสัญญาในเวลากระชั้นชิดนั้นย่อมก่อให้เกิดความเสียหายขึ้นแก่ฝ่ายธุรกิจนำเที่ยวที่เป็นผู้ขาย ด้วยจากการดำเนินการจัดการนำเที่ยวนั้น แต่อย่างไรก็ตามคงได้กล่าวมาแล้วว่า การซื้อบริการนำเที่ยวเป็นการเข้ารับบริการ ในรูปแบบของการหาความสุข การพักผ่อนหย่อนใจ ซึ่งตัวนักท่องเที่ยวเองไม่จำเป็นที่จะต้องพาตัวเองเข้าเสี่ยงกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ดังนั้น นักท่องเที่ยวที่ซื้อบริการรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายควรที่จะได้รับความคุ้มครองที่มากกว่ากรณีปกติธรรมดา คำว่า “เหตุสุดวิสัย” หมายความว่า เหตุใดๆ อันจะเกิดขึ้นก็定会ให้ผลพิบัติก็คือ เป็นเหตุที่ไม่อาจป้องกันได้แม้ทั้งบุคคลผู้ต้องประสบหรือใกล้จะต้องประสบเหตุนั้น จะได้จัดการระมัดระวังตามสมควรอันพึงคาดหมายได้จากบุคคลในฐานะและภาวะเช่นนั้น<sup>31</sup>

### 3.2.2.5 ข้อยกเว้น หรือข้อจำกัดความรับผิดชอบ (Exclusion Limit of Liability)

เนื่องจากสัญญาบริการนำเที่ยวมักจะเป็นสัญญามาตรฐาน (Standard Form Contract) ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมักจะทำหนดเองแต่ฝ่ายเดียวไว้ล่วงหน้าและมักจะทำหนดข้อยกเว้นหรือข้อจำกัดความรับผิดชอบที่ไม่เหมาะสมไว้ล่วงหน้า ในรูปแบบของสัญญาสำเร็จรูป เมื่อผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวหรือตัวแทน ไม่สามารถปฏิบัติตามสัญญาได้ หรือจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวซึ่งจะทำให้ให้นักท่องเที่ยวเสียเปรียบ กล่าวคือ ข้อยกเว้น หรือข้อจำกัดความรับผิดชอบดังกล่าวที่กำหนดไว้นั้น อาจเกิดจากการผิดข้อตกลงเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวของทางฝ่ายผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเอง จากการที่ตนไม่สามารถจัดให้มีการให้บริการตามรายการนำเที่ยวที่ระบุไว้ในสัญญาได้โดยหลักแล้วจะต้องแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบล่วงหน้าว่าจะยินยอมให้เปลี่ยนแปลงรายการ ได้บางส่วนหรือไม่ หากนักท่องเที่ยวไม่ยินยอมหรือไม่ได้รับแจ้งล่วงหน้า อาจส่งผลให้นักท่องเที่ยวไม่พอใจและนำไปสู่กระบวนการของการร้องเรียนได้ ด้วยเหตุนี้กฎหมายท่องเที่ยวของประเทศต่างๆ เช่น สิงคโปร์ อังกฤษ มักจะกำหนดให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำ

<sup>31</sup>ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์, มาตรา 8.

เที่ยวจะต้องรับผิดชอบ และจะยกเอาข้อความจำกัดความรับผิดชอบมาใช้เป็นข้ออ้างเพื่อปิดความรับผิดชอบของตนเองมิได้

### 3.2.2.6 กระบวนการร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ในแต่ละประเทศจะมีกฎหมายกำหนดกฎเกณฑ์ในการให้สิทธิแก่นักท่องเที่ยวในการร้องเรียนกรณีและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวหรือตัวแทนได้ฝ่าฝืนสัญญาบริการนำเที่ยวโดยจะมีกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียนอย่างไม่เป็นทางการ เช่น อนุญาโตตุลาการ คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน เป็นระบบใกล้เคียงที่เปิดโอกาสให้ผู้กรณีทำการเจรจาตกลงกันในเบื้องต้น ตามกระบวนการร้องเรียนและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของประเทศในปัจจุบันอยู่ในความกำกับดูแลของสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ซึ่งหากมีการผิดข้อตกลงเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวเกิดขึ้นนักท่องเที่ยวสามารถร้องเรียนมายัง ททท. ได้ วิธีการร้องเรียนที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบันนั้นกระทำได้หลายวิธี ตัวอย่างเช่น มาร้องเรียนด้วยตัวเอง การส่งจดหมายร้องเรียนทางไปรษณีย์ การร้องเรียนทางโทรสาร การร้องเรียนโดยส่งมาทางอีเมล (Email) ของ ททท. รวมไปถึงการร้องเรียนผ่านสำนักงานสาขาของ ททท. ที่ประจำในต่างประเทศ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ไม่สามารถเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเองได้เนื่องจากคนได้เดินทางกลับประเทศไปแล้ว ทั้งนี้พนักงานเจ้าหน้าที่จะดำเนินการเรียกให้ธุรกิจนำเที่ยวผู้ถูกร้องเรียนนั้นมาชี้แจงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเพื่อเยียวยาความเสียหายให้แก่นักท่องเที่ยวโดยรวดเร็วและเป็นธรรม เช่นในกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของประเทศไทย หากปรากฏว่าการเจรจาใกล้เคียงกันในเบื้องต้นไม่สำเร็จ หรือไม่สามารถตกลงกันได้ก็จำเป็นต้องเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาทในชั้นอนุญาโตตุลาการ ในวิธีการนี้ผู้กรณีจะต้องแต่งตั้งบุคคลขึ้นทำหน้าที่เป็น “อนุญาโตตุลาการ” เพื่อวินิจฉัยข้อพิพาทที่เกิดขึ้น โดยผู้กรณีทั้ง 2 ฝ่ายจะต้องนำพยานหลักฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเสนอต่อผู้ที่เป็นอนุญาโตตุลาการเพื่อให้อนุญาโตตุลาการใช้เป็นข้อมูลในการวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาทข้อขัดข้องของการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการ คือ เรื่องของค่าใช้จ่าย แม้ว่าการดำเนินกระบวนการอนุญาโตตุลาการในประเทศไทยในปัจจุบัน จะไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมให้แก่สถาบันอนุญาโตตุลาการ แต่ผู้กรณีจะต้องเสียค่าปฎิการให้แก่ผู้ที่ทำหน้าที่อนุญาโตตุลาการ หากมีการแต่งตั้งอนุญาโตตุลาการหลายคนค่าใช้จ่ายส่วนนี้ก็จะมีสูงขึ้นเป็นเงาตามตัว สำหรับอนุญาโตตุลาการบางคนที่มิชื้อเสียงมากหรือสำหรับข้อพิพาทที่ยุ่งยากมาก ค่าปฎิการก็อาจจะมากเป็นพิเศษด้วย ปัญหาประการต่อมา คือ เรื่องการบังคับตามคำชี้ขาดเนื่องจากอนุญาโตตุลาการไม่มีอำนาจบังคับให้เป็นไปตามคำชี้ขาดได้เอง แต่ต้องใช้กลไกของ

ศาลทำให้ต้องไปดำเนินกระบวนการพิจารณาในศาลต่อภายหลังจากเสร็จสิ้นกระบวนการอนุญาโตตุลาการ ซึ่งอาจจะเป็นการเพิ่มขึ้นตอนเข้าไปอีก จากที่มีการดำเนินคดีเพียงสองหรือสามชั้น แต่ต้องกลายเป็นสามหรือสี่ชั้นนั่นเอง

### 3.2.2.7 หลักการคุ้มครองผู้บริโภค

เนื่องจากปัจจุบันนี้การเสนอสินค้าและบริการต่างๆ ต่อประชาชนนับวันแต่จะเพิ่มมากขึ้นผู้ประกอบการค้าและผู้ประกอบการโฆษณาได้นำวิชาการในทางการตลาดและทางการโฆษณามาใช้ในการส่งเสริมการขายสินค้าและบริการ ซึ่งการกระทำดังกล่าวทำให้ผู้บริโภคตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบ เพราะผู้บริโภคไม่อยู่ในฐานะที่ทราบภาวะตลาด และความจริงที่เกี่ยวกับคุณภาพและราคาของสินค้าและบริการต่างๆ ได้อย่างถูกต้องทันทั่วทั้งที่นอกจากนั้น ในบางกรณีแม้จะมีกฎหมายให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคโดยการกำหนดคุณภาพและราคาของสินค้าและบริการอยู่แล้วก็ตาม แต่การที่ผู้บริโภคแต่ละรายจะไปฟ้องร้องดำเนินคดีกับผู้ประกอบการค้าหรือผู้ประกอบการโฆษณาเมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ย่อมจะเสียเวลาและค่าใช้จ่ายเป็นการไม่คุ้มค่า และผู้บริโภคจำนวนมากไม่อยู่ในฐานะที่จะเสาะเวลาและเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีได้และในบางกรณีก็ไม่อาจจะจับหรือยับยั้งการกระทำที่จะเกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภคได้ทันทั่วทั้งที่ จึงต้องมีกฎหมายให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคเป็นการทั่วไป โดยกำหนดหน้าที่ของผู้ประกอบการค้าและผู้ประกอบการโฆษณาต่อผู้บริโภค เพื่อให้ความเป็นธรรมตามสมควรแก่ผู้บริโภค ตลอดจนจัดให้มีองค์กรของรัฐที่เหมาะสมเพื่อตรวจตรา ดูแล และประสานงานการปฏิบัติงานของส่วนราชการต่างๆ ในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในรูปของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีการกำหนดสิทธิและการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคที่ได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา เป็นต้น<sup>32</sup>

#### 1) ความหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค<sup>33</sup>

บริการ หมายความว่า การรับจัดทำกรงาน การให้สิทธิใด ๆ หรือการให้ใช้หรือให้ประโยชน์ในทรัพย์สินหรือกิจการใด ๆ โดยเรียกค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อื่นแต่ไม่รวมถึงการจ้างแรงงานตามกฎหมายแรงงาน

ผู้บริโภค หมายความว่า ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบการค้าหรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้ประกอบการเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการและ

<sup>32</sup>พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522. หมายเหตุ.

<sup>33</sup>พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522. มาตรา 3.

หมายความรวมถึงผู้ใช้สินค้าหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบ แม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม

ผู้ประกอบธุรกิจ หมายความว่า ผู้ขาย ผู้ผลิตเพื่อขาย ผู้ตั้งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขายหรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้า หรือผู้ให้บริการ และหมายความรวมถึงผู้ประกอบกิจการโฆษณาด้วย

โฆษณา หมายความว่า ถึงกระทำการไม่ว่าโดยวิธีใด ๆ ให้ประชาชนเห็นหรือทราบข้อความ เพื่อประโยชน์ในทางการค้า

สัญญา หมายความว่า ความตกลงกันระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจเพื่อซื้อและขายสินค้าหรือให้และรับบริการ

## 2) การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านการโฆษณา<sup>34</sup>

การโฆษณาจะต้องไม่ใช่ข้อความที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค หรือใช้ข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม ทั้งนี้ไม่ว่าข้อความดังกล่าวนั้นจะเป็นข้อความที่เกี่ยวกับแหล่งกำเนิด สภาพ คุณภาพ หรือลักษณะของสินค้าหรือบริการ ตลอดจนการส่งมอบ การจัดหา หรือการใช้สินค้าหรือบริการ

ข้อความดังต่อไปนี้ถือว่าเป็นข้อความที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือเป็นข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม ข้อความที่เป็นเท็จหรือเกินความจริง ข้อความที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการไม่ว่าจะกระทำโดยใช้หรืออ้างอิงรายงานทางวิชาการ สถิติหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันไม่เป็นความจริงหรือเกินความจริง หรือไม่ก็ตาม ข้อความที่เป็นการสนับสนุนโดยตรงหรือโดยอ้อมให้มีการกระทำผิดกฎหมายหรือศีลธรรม หรือนำไปสู่ความเสื่อมเสียในวัฒนธรรมของชาติ ข้อความที่จะทำให้เกิดความแตกแยกหรือเสื่อมเสียความสามัคคีในหมู่ประชาชน

## 3) การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านสัญญา<sup>35</sup>

ในการประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการใด ถ้าสัญญาซื้อขายหรือสัญญาให้บริการนั้นมีกฎหมายกำหนดให้ต้องทำเป็นหนังสือ หรือที่ตามปกติประเพณีทำเป็นหนังสือ คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาที่มีอำนาจกำหนดให้การประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการนั้นเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญาได้

<sup>34</sup>พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522. มาตรา 22.

<sup>35</sup>พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522., มาตรา 35 ทวิ.

ในการประกอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญา สัญญาที่ผู้ประกอบการธุรกิจทำกับ ผู้บริโภคมักจะต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้ ใช้ข้อสัญญาที่จำเป็นซึ่งหากมิได้ใช้ข้อสัญญาเช่นนั้น จะทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบผู้ประกอบการ ห้ามใช้ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค

หลักการคุ้มครองผู้บริโภค นั้น ผู้เขียนเห็นว่ามีส่วนเกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ในด้านการเสนอบริการการท่องเที่ยวต่อประชาชน โดยผู้ประกอบการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ได้นำวิชาการในทางการตลาดและทางการโฆษณามาใช้ ในการส่งเสริมการขายบริการ ซึ่งทำให้ผู้บริโภคตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบ เพราะผู้บริโภคไม่อยู่ในฐานะที่ทราบภาวะตลาด และความจริงที่เกี่ยวกับคุณภาพบริการต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง ทันทีทันใด นอกจากนั้นในบางกรณีแม้จะมีกฎหมายให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคโดยการ กำหนดคุณภาพบริการอยู่แล้วก็ตาม แต่การที่ผู้บริโภคแต่ละรายจะไปฟ้องร้องดำเนินคดีกับผู้ประกอบการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ย่อมจะเสียเวลาและค่าใช้จ่ายเป็นการไม่คุ้มค่า และผู้บริโภคจำนวนมากไม่อยู่ในฐานะที่จะเสียเวลาและเสียค่าใช้จ่าย ในการดำเนินคดีได้และในบางกรณีก็ไม่อาจระงับหรือยับยั้งการกระทำที่จะเกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภคได้ทันทีทันใด จึงต้องปฏิบัติตามกฎหมายให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคเป็นการทั่วไป โดยกำหนดหน้าที่ของผู้ประกอบการค้าและผู้ประกอบการโฆษณาต่อผู้บริโภค เพื่อให้ความเป็นธรรมตามสมควรแก่ผู้บริโภค โดยเฉพาะในเรื่องการทำสัญญาเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ระหว่างผู้ประกอบการกับนักท่องเที่ยวต้องมีความเป็นธรรมในการทำสัญญาตามหลักการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น

### 3.3 กฎเกณฑ์ในการประกอบธุรกิจนำเที่ยว

การศึกษาถึงกฎเกณฑ์ในการประกอบธุรกิจนำเที่ยว ผู้เขียนจะทำการศึกษาถึงกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์ธุรกิจนำเที่ยว กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการบริการและการขนส่ง นักท่องเที่ยว กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวกับที่พักของนักท่องเที่ยว กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการให้บริการอาหาร เครื่องดื่ม นันทนาการและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ดังจะกล่าวต่อไปนี้

#### 3.3.1 กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ธุรกิจนำเที่ยว

3.3.1.1 ในการโฆษณาหรือชี้ชวนเกี่ยวกับรายการนำเที่ยว ให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจัดทำเป็นเอกสารซึ่งอย่างน้อยต้องมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้ ชื่อผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

และสถานที่และเลขที่ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว ระยะเวลาที่ใช้ในการนำเที่ยว ค่าบริการ และวิธีการชำระค่าบริการ ลักษณะและประเภทของยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง จุดหมายปลายทางและที่แวะพัก รวมทั้งสถานที่สำคัญในการนำเที่ยว ลักษณะและประเภทของที่พัก และจำนวนครั้งของอาหารที่จัดให้ จำนวนมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวในกรณีที่จัดให้มีมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยว จำนวนขั้นต่ำของนักท่องเที่ยวสำหรับการนำเที่ยว ในกรณีมีเงื่อนไขว่าต้องมีนักท่องเที่ยวไม่น้อยกว่าจำนวนที่กำหนด<sup>36</sup>

3.3.1.2 การเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวให้ผิดไปจากที่ได้โฆษณาหรือชี้ชวนไว้ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบก่อนรับชำระเงินค่าบริการ การเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวภายหลังที่นักท่องเที่ยวชำระเงินค่าบริการแล้วหากนักท่องเที่ยวไม่ประสงค์จะเดินทาง ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องคืนเงินที่รับชำระแล้วให้แก่นักท่องเที่ยวโดยไม่ชักช้า และจะหักค่าใช้จ่ายใด ๆ ไม่ได้<sup>37</sup>

การกำหนดกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ธุรกิจนำเที่ยวจะทำให้มาตรฐานการท่องเที่ยวดีขึ้น เพราะการที่กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจัดทำเป็นเอกสาร โดยมีรายละเอียดที่จำเป็นต่างๆ จะทำให้นักท่องเที่ยวได้ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับรายการนำเที่ยวเพื่อประกอบการตัดสินใจในการท่องเที่ยว อีกทั้ง หากมีการเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวให้ผิดไปจากที่ได้โฆษณาหรือชี้ชวนไว้ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องรับผิดชอบต่อนักท่องเที่ยว เป็นต้น

### 3.3.2 กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการบริการและการขนส่งนักท่องเที่ยว

3.3.2.1 ในกรณีที่นักท่องเที่ยวชำระเงินค่าบริการแล้วไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนถ้ามีเหตุที่ทำให้นักท่องเที่ยวไม่สามารถเดินทางได้เฉพาะตัว หรือมีเหตุให้ต้องยกเลิกการนำเที่ยวตามที่ได้โฆษณาไว้ ทั้งนี้ โดยมีใช้ความผิดของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจ่ายเงินคืนให้แก่นักท่องเที่ยว ไม่น้อยกว่าอัตราตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการประกาศกำหนด ถ้าการยกเลิกการนำเที่ยวเกิดจากกรณีมีนักท่องเที่ยวไม่ครบจำนวนตามที่กำหนด หรือเกิดจากเหตุใด ๆ อันเป็นความผิดของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องคืนเงินทั้งหมดให้แก่นักท่องเที่ยว<sup>38</sup>

<sup>36</sup>พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551. มาตรา 26.

<sup>37</sup>พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551. มาตรา 27.

<sup>38</sup>พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551. มาตรา 28.

3.3.2.2 ในระหว่างการนำเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจะเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวไม่ได้ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากนักท่องเที่ยวหรือเป็นเหตุสุดวิสัย การเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องจ่ายเงินค่าบริการคืนให้แก่นักท่องเที่ยวตามสัดส่วน เว้นแต่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจะพิสูจน์ได้ว่าการเปลี่ยนแปลงรายการนั้นทำให้ตนมีค่าใช้จ่ายเท่าหรือสูงกว่าเดิม<sup>39</sup>

3.3.2.3 ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจะเรียกเก็บค่าบริการอื่นใดนอกจากที่ระบุไว้ หรือที่ตกลงกันไว้ล่วงหน้าไม่ได้ ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ชี้ชวนให้นักท่องเที่ยวไปในสถานที่หรือทำกิจกรรมใดนอกเหนือจากที่ระบุไว้ในเอกสารโฆษณาหรือชี้ชวน ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ต้องแจ้งค่าบริการของตนและค่าบริการที่ต้องจ่ายเนื่องจากการเข้าไปในสถานที่หรือทำกิจกรรมนั้นให้นักท่องเที่ยวทราบล่วงหน้า และจะเรียกเก็บค่าบริการเกินที่แจ้งไว้มิได้<sup>40</sup>

3.3.2.4 ห้ามไม่ให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจัดบริการนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากต่างประเทศโดยไม่ได้รับค่าบริการหรือรับค่าบริการในอัตราที่เห็นได้ว่าไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการประกาศกำหนด<sup>41</sup>

การกำหนดกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องการบริการและการขนส่งนักท่องเที่ยวจะทำให้มาตรฐานการท่องเที่ยวดีขึ้น เพราะเป็นการกำหนดความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวไม่ให้เอาเปรียบกับนักท่องเที่ยวในด้านการบริการและการขนส่ง ทำให้การท่องเที่ยวมีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ

### 3.3.3 กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวกับที่พักของนักท่องเที่ยว

#### 3.3.3.1 ความหมายของโรงแรม<sup>42</sup>

โรงแรม หมายถึง สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจ เพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือนักท่องเที่ยว โดยมิคำตอบแทน ทั้งนี้ไม่รวมถึงสถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวซึ่งดำเนินการโดยส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ หรือเพื่อการกุศล หรือการศึกษา ทั้งนี้โดยมิใช่เป็นการ

<sup>39</sup>พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551. มาตรา 29.

<sup>40</sup>พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551. มาตรา 30.

<sup>41</sup>พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551. มาตรา 31.

<sup>42</sup>พระราชบัญญัติธุรกิจโรงแรม พ.ศ.2547. มาตรา 4.

หาผลกำไรหรือรายได้มาแบ่งปันกัน สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการที่พักรักษาอาศัยโดยคิดค่าบริการเป็นรายเดือนขึ้นไปเท่านั้น

### 3.3.3.2 สถานที่พักที่ไม่เป็นโรงแรมและประเภทของโรงแรม

ให้สถานที่พักที่มีจำนวนห้องพักในอาคารเดียวกันหรือหลายอาคารรวมกันไม่เกินสี่ห้องและมีจำนวนผู้พักรวมกันทั้งหมดไม่เกินยี่สิบคน ซึ่งจัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักรั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใด โดยมีค่าตอบแทน อันมีลักษณะเป็นการประกอบกิจการเพื่อหารายได้เสริมและได้แจ้งให้นายทะเบียนทราบตามแบบที่รัฐมนตรีกำหนด ไม่เป็นโรงแรม<sup>43</sup>

โรงแรมแบ่งเป็น 4 ประเภท ดังต่อไปนี้<sup>44</sup>

ประเภท 1 หมายความว่า โรงแรมที่ให้บริการเฉพาะห้องพัก

ประเภท 2 หมายความว่า โรงแรมที่ให้บริการห้องพักและห้องอาหาร หรือสถานที่สำหรับบริการอาหารหรือสถานที่สำหรับประกอบอาหาร

ประเภท 3 หมายความว่า โรงแรมที่ให้บริการห้องพัก ห้องอาหารหรือสถานที่สำหรับบริการอาหารหรือสถานที่สำหรับประกอบอาหาร และสถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการหรือห้องประชุมสัมมนา

ประเภท 4 หมายความว่า โรงแรมที่ให้บริการห้องพัก ห้องอาหารหรือสถานที่สำหรับบริการอาหารหรือสถานที่สำหรับประกอบอาหาร สถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ และห้องประชุมสัมมนา

### 3.3.3.3 หลักเกณฑ์และเงื่อนไขสำหรับโรงแรมทุกประเภท

1) สถานที่ตั้งของโรงแรมต้องมีลักษณะ ดังต่อไปนี้ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพและอนามัยของผู้พักและมีการคมนาคมสะดวกและปลอดภัย เส้นทางเข้าออกโรงแรมต้องไม่ก่อให้เกิดปัญหาด้านการจราจร ในกรณีที่ใช้พื้นที่ประกอบธุรกิจโรงแรมในอาคารเดียวกันกับการประกอบกิจการอื่นต้องแบ่งสถานที่ให้ชัดเจน และการประกอบกิจการอื่นต้องไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของธุรกิจโรงแรม ไม่ตั้งอยู่ในบริเวณหรือใกล้เคียงกับโบราณสถาน ศาสนสถานหรือสถาน อันเป็นที่เคารพในทางศาสนา หรือสถานที่อื่นใดอันจะทำให้เกิดทัศนียภาพที่ไม่เหมาะสม กระทบต่อความมั่นคงและการดำรงอยู่

<sup>43</sup>กฎกระทรวงกำหนดประเภทและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจโรงแรม พ.ศ.2551. ข้อ 1.

<sup>44</sup>กฎกระทรวงกำหนดประเภทและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจโรงแรม พ.ศ.2551. ข้อ 2.



ของสถานที่ดังกล่าว หรือจะทำให้ขัดต่อขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น<sup>45</sup>

2) โรงแรมต้องจัดให้มีการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พักอย่างน้อย ดังต่อไปนี้สถานที่ลงทะเบียนผู้พัก โทรศัพท์หรือระบบการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกโรงแรม โดยจะจัดให้มีเฉพาะภายนอกห้องพักก็ได้ แต่ต้องมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการแก่ผู้พัก การปฐมพยาบาลเบื้องต้นและการส่งต่อผู้ป่วยไปยังสถานพยาบาลใกล้เคียง ระบบรักษาความปลอดภัยอย่างทั่วถึงตลอดยี่สิบสี่ชั่วโมง<sup>46</sup>

3) โรงแรมต้องจัดให้มีห้องน้ำและห้องส้วมในส่วนที่ให้บริการสาธารณะ โดยจัดแยกส่วนสำหรับชายและหญิง และต้องรักษาความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ<sup>47</sup>

4) ห้องพักต้องไม่มีรูปแบบทางสถาปัตยกรรมที่มีลักษณะเหมือนหรือคล้าย หรือมุ่งหมายให้เหมือนหรือคล้ายกับศาสนสถานหรือสถานอันเป็นที่เคารพในทางศาสนา<sup>48</sup>

5) ห้องพักต้องมีเลขที่ประจำห้องพักกำกับไว้ทุกห้องเป็นตัวเลขอารบิก โดยให้แสดงไว้บริเวณด้านหน้าห้องพักที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน และในกรณีที่โรงแรมใดมีหลายอาคารเลขที่ประจำห้องพักแต่ละอาคารต้องไม่ซ้ำกัน ประตูห้องพักให้มีช่อง หรือวิธีการอื่นที่สามารถมองจากภายในสู่ภายนอกห้องพักได้ และมีกลอนหรืออุปกรณ์อื่นที่สามารถถล็อกจากภายในห้องพักทุกห้อง<sup>49</sup>

6) สถานที่จอดรถของโรงแรมที่อยู่ติดห้องพักต้องไม่มีลักษณะมิดชิดและต้องสามารถมองเห็นรถที่จอดอยู่ได้ตลอดเวลา<sup>50</sup>

7) อาคารสำหรับใช้เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ในท้องที่ที่มีกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารใช้บังคับ ต้องมีหลักฐานแสดงว่าได้รับอนุญาตให้ใช้อาคารเป็นโรงแรมหรือมีใบรับรองการตรวจสภาพอาคาร ตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร<sup>51</sup>

<sup>45</sup> กฎกระทรวงกำหนดประเภทและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจ โรงแรม พ.ศ.2551. ข้อ 3.

<sup>46</sup> กฎกระทรวงกำหนดประเภทและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจ โรงแรม พ.ศ.2551. ข้อ 4.

<sup>47</sup> กฎกระทรวงกำหนดประเภทและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจ โรงแรม พ.ศ.2551. ข้อ 5.

<sup>48</sup> กฎกระทรวงกำหนดประเภทและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจ โรงแรม พ.ศ.2551. ข้อ 6.

<sup>49</sup> กฎกระทรวงกำหนดประเภทและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจ โรงแรม พ.ศ.2551. ข้อ 7.

<sup>50</sup> กฎกระทรวงกำหนดประเภทและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจ โรงแรม พ.ศ.2551. ข้อ 8.

<sup>51</sup> กฎกระทรวงกำหนดประเภทและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจ โรงแรม พ.ศ.2551. ข้อ 9.

8) อาคารสำหรับใช้เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ในท้องที่ที่ไม่มีกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารใช้บังคับ ต้องมีใบรับรองการตรวจสอบสภาพอาคารว่ามีความมั่นคงแข็งแรงและปลอดภัย โดยผู้ซึ่งได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมหรือผู้ซึ่งได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพสถาปัตยกรรมควบคุมตามกฎหมายว่าด้วยงานนั้น และผ่านการตรวจพิจารณาจากนายทะเบียนว่าเป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนด<sup>52</sup>

9) อาคารสำหรับใช้เป็นโรงแรม ต้องมีการรักษาความสะอาด มีการจัดแสงสว่างอย่างเพียงพอ และมีระบบระบายน้ำ ระบบบำบัดน้ำเสีย และระบบระบายอากาศที่ถูกสุขลักษณะ<sup>53</sup>

10) อาคารสำหรับใช้เป็นโรงแรม ต้องติดตั้งเครื่องดับเพลิงตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้ อาคารที่มีลักษณะเป็นห้องแถว ตึกแถว บ้านแถว บ้านเดี่ยวหรือบ้านแฝดที่มีความสูงไม่เกินสองชั้น ต้องติดตั้งเครื่องดับเพลิงแบบมือถือตามชนิดและขนาดที่เหมาะสมกับสภาพของอาคารและวัสดุภายใน จำนวนทุกหาละ 1 เครื่อง อาคารอื่นนอกจากอาคาร ต้องติดตั้งเครื่องดับเพลิงแบบมือถือในแต่ละชั้นจำนวน 1 เครื่อง ต่อพื้นที่อาคารไม่เกิน 1,000 ตารางเมตร ทุกกระยะไม่เกิน 45 เมตร แต่ไม่น้อยกว่าชั้นละ 1 เครื่อง การติดตั้งเครื่องดับเพลิง ต้องติดตั้งให้ส่วนบนสุดของตัวเครื่องสูงจากระดับพื้นอาคารไม่เกิน 1.50 เมตร และต้องติดตั้งไว้ในที่ที่สามารถมองเห็นและอ่านคำแนะนำการใช้ได้โดยสะดวก เครื่องดับเพลิงต้องอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ตลอดเวลาและสามารถนำมาใช้งานได้โดยสะดวก<sup>54</sup>

11) อาคารสำหรับใช้เป็นโรงแรม ต้องติดตั้งระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้ตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้ อาคารที่มีลักษณะเป็นห้องแถว ตึกแถว บ้านแถว บ้านเดี่ยวหรือบ้านแฝดที่มีความสูงไม่เกินสองชั้น ต้องมีระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้ติดตั้งอยู่ในอาคารอย่างน้อย 1 เครื่อง ทุกหาละ อาคารที่มีความสูงเกินสองชั้น ต้องมีระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้ติดตั้งอยู่ภายในอาคารอย่างน้อย 1 เครื่อง ทุกชั้นและทุกหาละ อาคารอื่นนอกจากอาคารที่มีพื้นที่รวมกันทุกชั้น ในอาคารหลังเดียวกันเกิน 2,000 ตารางเมตร ต้องมีระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้ทุกชั้น<sup>55</sup>

<sup>52</sup>กฎกระทรวงกำหนดประเภทและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจโรงแรม พ.ศ.2551. ข้อ 10.

<sup>53</sup>กฎกระทรวงกำหนดประเภทและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจโรงแรม พ.ศ.2551. ข้อ 11.

<sup>54</sup>กฎกระทรวงกำหนดประเภทและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจโรงแรม พ.ศ.2551. ข้อ 12.

<sup>55</sup>กฎกระทรวงกำหนดประเภทและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจโรงแรม พ.ศ.2551. ข้อ 13.

### 3.3.3.4 หลักเกณฑ์และเงื่อนไขสำหรับโรงแรมแต่ละประเภท

1) โรงแรมประเภท 1 ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไข ดังต่อไปนี้ มีห้องพักไม่เกิน 50 ห้อง ห้องพักทุกห้องต้องมีพื้นที่ใช้สอยไม่น้อยกว่า 8 ตารางเมตร ไม่รวมห้องน้ำ ห้องส้วมและระเบียงห้องพัก มีห้องน้ำและห้องส้วมที่ถูกสุขลักษณะอย่างเพียงพอสำหรับผู้พัก<sup>56</sup>

2) โรงแรมประเภท 2 ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไข ดังต่อไปนี้ ห้องพักทุกห้องต้องมีพื้นที่ใช้สอยไม่น้อยกว่า 8 ตารางเมตร ไม่รวมห้องน้ำ ห้องส้วมและระเบียงห้องพัก มีห้องน้ำและห้องส้วมที่ถูกสุขลักษณะอย่างเพียงพอสำหรับผู้พัก<sup>57</sup>

3) โรงแรมประเภท 3 และประเภท 4 ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขดังต่อไปนี้ ห้องพักทุกห้องต้องมีพื้นที่ใช้สอยไม่น้อยกว่า 14 ตารางเมตร ไม่รวมห้องน้ำ ห้องส้วม และระเบียงห้องพัก มีห้องน้ำและห้องส้วมที่ถูกสุขลักษณะในห้องพักทุกห้อง กรณีมีห้องพักไม่เกิน 80 ห้อง ห้ามมีสถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ<sup>58</sup>

การกำหนดกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวกับที่พักของนักท่องเที่ยว จะทำให้มาตรฐานการท่องเที่ยวดีขึ้น เพราะการกำหนดสถานที่พักที่ไม่เป็น โรงแรมและประเภทของ โรงแรม หลักเกณฑ์และเงื่อนไขสำหรับ โรงแรมทุกประเภท แต่ละประเภท ทำให้การท่องเที่ยวเป็นตามกฎเกณฑ์มาตรฐานเดียวกันทำให้การท่องเที่ยวประสบความสำเร็จ บรรลุผล ระหว่างผู้ประกอบการท่องเที่ยว ผู้ประกอบการ โรงแรม และนักท่องเที่ยว

### 3.3.4 กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการให้บริการอาหาร เครื่องดื่ม นันทนาการและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

#### 3.3.4.1 การให้บริการอาหาร เครื่องดื่ม นันทนาการความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

ธุรกิจบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มเป็นธุรกิจที่ต้องให้บริการอาหารแก่นักท่องเที่ยวในระหว่างเดินทางท่องเที่ยว เนื่องจากนักท่องเที่ยวจะต้องรับประทานอาหารในขณะที่เดินทางท่องเที่ยวจึงจำเป็นต้องมีธุรกิจอาหาร ไว้บริการนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว ธุรกิจอาหารหมายถึงผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่มแก่นักท่องเที่ยวในระหว่างเดินทางท่องเที่ยว อาจเป็นภัตตาคารหรือร้านอาหารก็ได้ เพื่อให้ นักท่องเที่ยวสามารถ

<sup>56</sup> กฎกระทรวงกำหนดประเภทและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจ โรงแรม พ.ศ.2551. ข้อ 18.

<sup>57</sup> กฎกระทรวงกำหนดประเภทและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจ โรงแรม พ.ศ.2551. ข้อ 19.

<sup>58</sup> กฎกระทรวงกำหนดประเภทและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจ โรงแรม พ.ศ.2551. ข้อ 20.

รับประทานอาหารและเครื่องดื่มอย่างอึดหน้าสำราญ นอกจากนี้ธุรกิจอาหารยังเป็นสิ่งดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปชิมรสอาหารอร่อยแปลกพิเศษกว่าที่อื่น หรือเป็นอาหารเฉพาะแห่ง ซึ่งอาหารไทยนับว่าเป็นสินค้าทางการท่องเที่ยวประเภทประเภทหนึ่งที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ โดยอาหารไทยหลายประเภทเป็นที่รู้จักในต่างประเทศ เช่น คัมยำกุ้ง คัมข่าไก่ ก๋วยเตี๋ยวผัดไทย ส้มตำ เป็นต้น ทั้งนี้เราอาจแบ่งธุรกิจอาหารออกได้เป็น 7 ประเภทใหญ่ๆ ได้แก่ ธุรกิจอาหารจานด่วน (Fast-Food) ธุรกิจอาหารสำเร็จรูปเคส (Deli Shop) ธุรกิจอาหารบุฟเฟต์ (Buffet) ธุรกิจคาเฟ่ที่เรีย (Cafeteria) และธุรกิจอาหารกูร์เมต์ (Gourmet)<sup>59</sup>

3.3.4.2 กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการให้บริการอาหาร เครื่องดื่ม นันทนาการและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

ห้ามไม่ให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมอบหมายให้มัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยวหรือบุคคลอื่นใด นำนักท่องเที่ยวในความรับผิดชอบของตนไปท่องเที่ยว โดยเรียกเก็บเงินจากมัคคุเทศก์ผู้นำเที่ยว หรือบุคคลอื่นนั้น หรือโดยให้บุคคลดังกล่าวรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับค่าเดินทาง ค่าที่พัก ค่าอาหาร หรือค่าอำนวยความสะดวกอื่นใดของนักท่องเที่ยว ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน<sup>60</sup> ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต้องจัดให้มีการประกันอุบัติเหตุให้แก่นักท่องเที่ยวมัคคุเทศก์ และผู้นำเที่ยวในระหว่างเดินทางท่องเที่ยว<sup>61</sup> ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต้องจัดให้มีการประกันอุบัติเหตุให้กับมัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวในระหว่างการเดินทาง โดยมีจำนวนเงินเอาประกันกรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะหรือทุพพลภาพไม่ต่ำกว่าหนึ่งล้านบาทต่อคน และกรณีบาดเจ็บไม่ต่ำกว่าห้าแสนบาทต่อคน<sup>62</sup>

การกำหนดกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการให้บริการอาหาร เครื่องดื่ม นันทนาการและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว นั้น จะส่งผลดีต่อการประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

<sup>59</sup>ชลาภรินทร์ สมพงษ์. (2553). *มุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวหัวหิน*. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. หน้า 53.

<sup>60</sup>พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551. มาตรา 32.

<sup>61</sup>พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551. มาตรา 34.

<sup>62</sup>ระเบียบคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ว่าด้วย มาตรฐานการประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และ มาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวที่พึงปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยว และความรับผิดชอบที่มีต่อ นักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวตลอดจนค่าตอบแทนหรือความคุ้มครองที่มัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวจะ พึงได้รับจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว พ.ศ.2556. ข้อ 17.

กล่าวคือ การท่องเที่ยวนั้นจะต้องเกี่ยวข้องกับ การให้บริการอาหาร เครื่องดื่ม นันทนาการและ ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว เมื่อการให้บริการต่างๆ มีกฎเกณฑ์ มีมาตรฐานก็จะทำให้การ ท่องเที่ยวมีประสิทธิภาพ