

วิทยานิพนธ์เรื่อง	มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยวที่ซื้อบริการท่องเที่ยวในลักษณะเหมาจ่าย
คำสำคัญ	กฎหมาย, การคุ้มครอง, นักท่องเที่ยว, การท่องเที่ยว, เหมาจ่าย
นักศึกษา	ดาบตำรวจ เอกนรินทร์ธร แก้วศรี
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ออท.ศ.ดร. วิสูตร ตวยานนท์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	ว่าที่พันตรี สมบัติ วงศ์กำแหง
หลักสูตร	นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขากฎหมายธุรกิจ
คณะ	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม
พ.ศ.	2554

บทคัดย่อ

การท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเพราะเป็นอุตสาหกรรมด้านการค้าบริการที่ประกอบด้วยธุรกิจที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกันเป็นลูกโซ่ โดยมีธุรกิจหลักคือธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจการเดินทางระหว่างประเทศ ธุรกิจโรงแรมและธุรกิจรองอื่นๆ หลายอย่างและเป็นธุรกิจที่กระตุ้นอุตสาหกรรมต่อเนื่องอื่น ๆ อีกและยังส่งเสริมการพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ซึ่งก่อให้เกิดการกระจายรายได้ไปสู่ประชาชนในระดับรากหญ้าอีกด้วย

ดังนั้นการท่องเที่ยวจึงเป็นอุตสาหกรรมที่ประเทศไทยให้ความสำคัญในฐานะที่เป็นยุทธศาสตร์หลักในการสร้างรายได้ที่เป็นเงินตราต่างประเทศให้แก่ระบบเศรษฐกิจของประเทศอย่างรวดเร็วโดยให้ความสำคัญต่อการท่องเที่ยวในระดับต้นๆ ของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พร้อมทั้งเร่งพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในประเทศ เพื่อให้สามารถแข่งขันกับประเทศคู่แข่งที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวเดิมและแหล่งท่องเที่ยวใหม่ โดยถือว่าการท่องเที่ยวเป็นการค้าบริการที่มีศักยภาพสูงในการสร้างงานกระจายรายได้และหารายได้เป็นเงินตราต่างประเทศ จึงได้ระบุวัตถุประสงค์และแนวทางในการพัฒนากิจการท่องเที่ยวไว้ในยุทธศาสตร์การเพิ่มสมรรถนะและความสามารถในการแข่งขันของประเทศ โดยได้ตั้งเป้าหมายไว้ที่จะทำให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางและเมืองหลวงของการท่องเที่ยวแห่งเอเชีย (Tourism Hub and Capital of Asia) ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ (Quality Tourism Destination) ภายในปี พ.ศ. 2551 ให้การท่องเที่ยวของไทยเป็นอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพในการเป็นสินค้าภาคบริการที่เป็นเลิศในตลาดโลก (World Leader in Niche Markets)

แต่ก็พบว่ามียุโรปสรรคและปัญหาหลายประการที่จะต้องแก้ไข และปัญหาอย่างหนึ่งที่จะต้องแก้ไขคือเรื่อง“ การให้ความคุ้มครองแก่นักท่องเที่ยวที่ซื้อบริการท่องเที่ยวในลักษณะเหมาจ่าย” (Package Tour)¹ ซึ่งมีผู้ประกอบการบางรายเอาเปรียบนักท่องเที่ยวในลักษณะต่างๆกัน เช่นเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวและค่าบริการ หรือยกเลิกรายการนำเที่ยวโดยมิได้บอกล่วงหน้า บางกรณีก็ทอดทิ้งนักท่องเที่ยวให้ตกกระทบลำบากในต่างประเทศ โดยอ้างว่าบริษัทนำเที่ยวในประเทศต้นทางไม่โอนเงินค่าบริการมาให้ เป็นต้น ซึ่งทางปฏิบัติที่ไม่สุจริตเช่นนี้เป็นผลร้ายอย่างมากต่อชื่อเสียงและกิจการท่องเที่ยวของประเทศใน ส่วนรวม และจำเป็นต้องถูกขจัดให้หมดไปและได้รับการเยียวยาอย่างเร่งด่วน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเกิดมี “โครงการท่องเที่ยวแบบเหมาจ่ายของอาเซียน” (Asian Package Tour Project) ขึ้นมาซึ่งทำให้ปัญหาซับซ้อนขึ้นอีกหลายเท่าเพราะความหลากหลายของสถานการณ์ ระเบียบข้อ บังคับและแม้แต่ข้อจำกัดอันเป็นผลจากระบบการปกครอง ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละประเทศที่เกี่ยวข้อง

ผลการศึกษาพบว่าเพื่อแก้ปัญหาที่เป็นประเด็นนี้ ควรให้มีการแบ่งผู้ประกอบการนำเที่ยวออกเป็นผู้จัดรายการนำเที่ยว (Tour Operator) กับตัวแทนนำเที่ยว (Tour Agent) โดยให้ผู้จัดรายการนำเที่ยวจัดทำรายการนำเที่ยวอย่างเป็นระบบโดยกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้จัดรายการนำเที่ยวและของตัวแทนนำเที่ยวทั้งก่อนและหลังการทำสัญญาให้บริการนำเที่ยวลักษณะเหมาจ่ายให้ชัดเจนและตรงตามความเป็นจริงในเรื่องการเปิดเผยข้อมูลก่อนทำสัญญาของผู้ประกอบการนำเที่ยวอย่างถูกต้อง ตรงตามความเป็นจริง ไม่ว่าจะทำการ โฆษณาผ่านสื่อใด ๆ ก็ต้องไม่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคมากเกินไปในกรณีที่ผู้ประกอบการนำเที่ยวไม่สามารถจัดให้มีการนำเที่ยวตามข้อตกลงที่ให้ไว้ได้ ก็จะต้องมีหนทางเยียวยาตามกฎหมายที่เป็นธรรมแก่นักท่องเที่ยวในฐานะผู้บริโภคแต่ที่สำคัญกว่านั้นคือต้องมีความร่วมมือกับภาครัฐทั้งที่ต้นทางและปลายทางในเรื่องการคุ้มครองผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยว ซึ่งจะต้องกระทำอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ มิฉะนั้นปัญหาหลักในเรื่องนี้จะไม่มีทางที่จะแก้ไขได้เลย

¹ ซึ่งเป็นโครงการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวได้จ่ายค่าบริการหมดทุกอย่างล่วงหน้าแล้ว ทั้งสำหรับค่าที่พัก ค่าอาหารและค่าเดินทางทั้งระหว่างประเทศและในประเทศ

THESIS TITLE	LEGAL MEASURES FOR THE PROTECTION OF TOURISTS IN PACKAGE TOUR
KEYWORD	LEGAL, MEASURES, PROTECTION, TOURISTS, PACKAGE
STUDENT	POL.SEN.SGT.MAJ. EKNARINTHORN KAEWSRI
THESIS ADVISOR	AMB.PROF.DR.VISOOT TUVAYANOND
THESIS CO-ADVISOR	ACTING MEJOR SOMBAT WONGKAMHAENG
LEVEL OF STUDY	MASTER OF LAW (BUSINESS LAW)
FACULTY	GRADUATE SCHOOL SRIPATUM UNIVERSITY
YEAR	2011

ABSTRACT

Tourism plays an important role in the economic and social development of the country, because it is a trade in service industry that comprises numerous relating businesses which are inter-related and entwined whose core businesses are guided tours, international transports, hotel business and many other peripheral industries and is the stimulus to the development of the industries of several small and medium enterprises (SMEs) that decentralize the generation of incomes to the people at the grass-roots level.

Tourism is thus the industry to which Thailand attaches great importance as a core strategy in the rapid generation of incomes in foreign currencies for the economic system of the country. Tourism figures among the top priorities in the national economic and social development plan that aims to accelerate its development of tourist attraction sites, with a view to enhancing its competitiveness vis-à-vis the existing and potential rivals, given that tourism is a trade in services that has the high aptitude to creating jobs, decentralizing incomes and gaining revenues in foreign currencies. The objectives and guidelines for the development of the tourism business figure therefore in the strategy for the enhancement of the potential and competitiveness of the country with a view to making Thailand the Tourism Hub and Capital of Asia, Quality Tourism Destination and a World Leader in Niche Markets within the year 2008.

It has, however, been discovered that there still exist many hurdles and problems to overcome. One of such problems is the protection of the interests of the tourists in the Package Tours¹ in which some tour operators take advantage of the tourists in various ways, such as in arbitrarily changing the program and fees of the tours or even cancel the tours without prior notice. In some cases the tourists are abandoned by the tour operators in the destination country to take care of themselves under hardship in that foreign country for the mere excuse that they have not yet received the remittance of the tour service charges from the travel agencies of the countries of origin. Such *mala fide* practice is highly detrimental to the reputation and tourism business of the country as a whole, and has to be urgently eradicated and remedied, *a fortiori* with the advent of the “ASEAN Package Tour Project” which has complicated this problem by several folds due to the varieties of the situations, rules and regulations and even the restrictions inherent to different political regimes, which are particular to each country concerned..

This study discovers that to deal with the problems at issue tourism business operators should be divided into “*Tour Operator*” and “*Tour Agent*”, and that the Tour Operator should be required to elaborately set the program of the package tour that explicitly specifies the duties and responsibilities of the Tour Operator and Tour Agent, both *before* and *after* the conclusion of the contract, and accurately in regard of the disclosure of the data of the Tour Operator before and after the conclusion of the contract, that in the advertisement *via* any forms of the media must not take too much advantage of the consumers.

In the event that the Tour Operator can not organize the tour in compliance with the commitments made, there must be a legal remedy for such an eventuality which is equitable for the tourists as the consumers. But more importantly, there must be a co-operation with the public authorities of both the country of origin and of the destination country in regard of the protection of the interests of the tourists, that must be continuous and efficient, failing which the core problems in this matter will never be able to be resolved.

¹ Which is an entirely prepaid tour that covers the board and lodge, as well as the international and domestic transports.