



มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยว:
กรณีการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย

THE LEGAL MEASURES ON THE TOURIST PROTECTION :
THE CASE OF PACKAGE TOUR

ชนากร รงค์บัญญัติ

TANAKON RONGBUNDIT

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

พ.ศ. 2552

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม

**THE LEGAL MEASURES ON THE TOURIST PROTECTION :
THE CASE OF PACKAGE TOUR**

TANAKON RONGBUNDIT

**INDEPENDENT STUDY PAPER SUBMITTED IN PARTIAL
FULFILLMENE OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGRE OF MASTER OF LAWS
GRDUATE SCHOOL
SRIPATUM UNIVERSITY**

2009

COPYRIGHT OF GRADUATE SCHOOL SRIPATUM UNIVERSITY

เลขทะเบียน 148467
วันรับ - 2 ส.ค. 2554
เลข: ๖๖

ชื่อหัวข้อสารนิพนธ์

มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยว :

กรณีการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย

THE LEGAL MEASURES ON THE TOURIST

PROTECTION : THE CASE OF PACKAGE TOUR

นักศึกษา

ดาบตำรวจ ชนากร รงค์บัญญัติ รหัสประจำตัว 50504017

หลักสูตร

นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขากฎหมายธุรกิจ

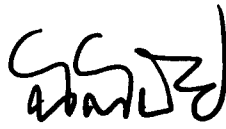
คณะ

บัณฑิตวิทยาลัย

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ดร.วันดี สุชาติกุลวิทย์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม อนุมัติให้นับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทมหาบัณฑิต

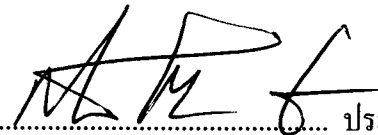


คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ดร.นิตินัย ตันพานิช)

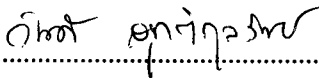
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์



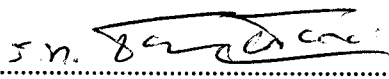
ประธานกรรมการ

(ดร.สมจิตต์ เชอร์ชันชี)



กรรมการ

(ดร.วันดี สุชาติกุลวิทย์)



กรรมการ

(ร้อยโท ดร.ธนพจน เอกโยคยะ)

สารนิพนธ์เรื่อง	มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยว : กรณีการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย
คำสำคัญ	การคุ้มครองนักท่องเที่ยวกรณีการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย
นักศึกษา	ดาบตำรวจ ธนากร รงค์บัญญัติ รหัสประจำตัว 50504017
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	ดร.วันดี สุชาติกุลวิทย์
หลักสูตร	นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขากฎหมายธุรกิจ
คณะวิชา	บัณฑิตวิทยาลัย
พ.ศ.	2552

บทคัดย่อ

ปัจจุบันผู้ประกอบการนำเที่ยวเป็นจำนวนมากนิยมจัดให้บริการนำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวในรูปแบบของ “รายการท่องเที่ยวแบบเหมาจ่าย” เพราะสัญญาจัดให้บริการดังกล่าวจะรวบรวมการให้บริการไว้อย่างรอบด้านเพื่อความสะดวกสบายในการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นด้านที่พัก อาหาร พาหนะในการเดินทาง ซึ่งอาจรวมไปถึงมัคคุเทศก์ผู้ทำหน้าที่ในการนำเที่ยวให้แก่ นักท่องเที่ยว เพื่อไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่กำหนดให้ตามรายการท่องเที่ยวแบบเหมาจ่ายนั้น สัญญาซื้อขายดังกล่าวจึงเป็นสัญญาค่างตอบแทนที่ผู้ซื้อมีหน้าที่ชำระราคาให้แก่ผู้ขาย และ ผู้ขายมีหน้าที่จัดให้บริการนำเที่ยวตามที่ได้ตกลงไว้ แต่เนื่องจากสัญญาซื้อขายรายการท่องเที่ยวแบบเหมาจ่าย มักจะมีการกำหนดวิธีการจ่ายค่าบริการเป็นการล่วงหน้า ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าและบริการ โดยทั่วไปซึ่งมักจะเกิดขึ้นพร้อมกัน แต่สัญญาซื้อขายรายการท่องเที่ยวแบบเหมาจ่ายนั้น ผลตอบแทนที่นักท่องเที่ยวได้รับกลับมาจะอยู่ในรูปของการได้รับบริการซึ่งจะเกิดขึ้นในอนาคต นักท่องเที่ยวผู้บริโภคจึงอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบ เพราะสัญญาที่ผู้ขายเสนอขายให้แก่นักท่องเที่ยว จะเป็นสัญญาสำเร็จรูปที่ฝ่ายผู้ขายจะกำหนดรายละเอียดและเงื่อนไขในการชำระเงินหรือเงื่อนไข เกี่ยวกับการยกเลิกการนำเที่ยวไว้ในการโฆษณาขายบริการนำเที่ยวผ่านเว็บไซต์เป็นต้น ปัญหาที่ ตามมาก็คือ เมื่อนักท่องเที่ยวได้ชำระราคาแล้วมีการผิดสัญญาเกิดขึ้น กล่าวคือ ผู้ประกอบการนำเที่ยวหรือผู้ขายไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงที่กำหนดไว้ในสัญญา เช่น จัดให้บริการไม่ครบตามรายการ บริการที่ด้อยคุณภาพ การโฆษณาเกินจริง หรือคิดค่าบริการแพงเกินจริง ยังผลให้นักท่องเที่ยว ได้รับความเสียหาย คือชำระค่าบริการแล้วแต่ไม่ได้รับบริการนำเที่ยวตามที่ต้องการที่ได้ตกลงกัน ไว้ในสัญญา เพราะความต้องการของนักท่องเที่ยวที่ซื้อบริการนำเที่ยวก็เพื่อความพักผ่อนหย่อนใจ

และต้องการไปยังสถานที่ที่ได้โฆษณาไว้ ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายด้านจิตใจและความรู้สึกที่ไม่ดีต่อผู้ขายบริการที่ไม่สามารถประเมินเป็นราคาได้

วัตถุประสงค์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้มุ่งศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้ความคุ้มครองนักท่องเที่ยวในฐานะผู้บริโภค ซึ่งต้องเทียบเปรียบแก่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจากการกำหนดเงื่อนไขบริการต่างๆ ไว้ล่วงหน้าในการซื้อบริการนำเที่ยวจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวตามปัญหาข้างต้น เมื่อพิจารณาพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ซึ่งเป็นกฎหมายที่ควบคุมการประกอบธุรกิจนำเที่ยวโดยตรง และกำหนดหลักเกณฑ์ในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวในฐานะผู้บริโภค โดยอยู่ในความควบคุมกำกับดูแลของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.)

จากการศึกษาพบว่า พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ยังไม่สามารถให้ความคุ้มครองนักท่องเที่ยวได้เท่าที่ควร ซึ่งสังเกตได้จากข้อร้องเรียนของนักท่องเที่ยวที่ร้องเรียนมายัง ททท. ด้วยเหตุนี้เองจึงเป็นประเด็นปัญหาที่ควรจะต้องปรับปรุงแก้ไขกฎหมายในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวได้อย่างทั่วถึงต่อไปในอนาคต โดยศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้องทั้งของประเทศไทยและต่างประเทศเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการให้ความคุ้มครองนักท่องเที่ยวในการซื้อรายการท่องเที่ยวแบบเหมาจ่ายต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ในการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณ ท่านอาจารย์ ดร.วันดี สุชาติกุลวิทย์ อาจารย์ที่ปรึกษาเป็นอย่างสูงที่ได้กรุณาตลอดเวลา และให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะรวมถึงแหล่งข้อมูล ตลอดจนแนวทางการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้มาโดยตลอด

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณ ท่านอาจารย์ ดร.สมจิตร เซอร์ชันซี ที่กรุณาได้รับเป็นประธาน สอบ และ ท่านอาจารย์ ร.ท.ดร.ธนพจน เอกโยคยะ ที่กรุณาได้รับเป็นกรรมการสอบ โดยได้สละเวลา อ่านสารนิพนธ์ฉบับนี้ และให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขให้มีความถูกต้องสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณ ท่านอาจารย์ ดร.จุมพิตา เรืองวิชาธร และ ท่านอาจารย์ ชัยรินทร์ ธรรมอมรพงศ์ ที่คอยให้คำปรึกษาแนะแนวทางในการวางแผนการศึกษาระดับปริญญาโท ตลอดหลักสูตร โดยเฉพาะในสาขาวิชากฎหมายธุรกิจ จนประสบความสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีทั้งรุ่น และขอกราบขอบพระคุณอาจารย์คณะนิติศาสตร์ทุกท่าน เพื่อนร่วมคณะ รุ่นพี่ และรุ่นน้อง ตลอดจนเจ้าหน้าที่ของบัณฑิตวิทยาลัย และบุคลากรของมหาวิทยาลัยศรีปทุมทุกท่านที่ให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์ต่อการทำสารนิพนธ์อีกทั้งผู้ทรงคุณวุฒิและนักวิชาการทางด้านกฎหมาย ผู้แต่ง ผู้รวบรวมและเรียบเรียงตำรา คำอธิบาย บทความต่างๆ ที่ผู้เขียนนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบการทำ สารนิพนธ์ฉบับนี้

อนึ่ง หากสารนิพนธ์ฉบับนี้มีคุณค่าและประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าของท่านผู้อ่าน ผู้เขียนใคร่ขอยกให้แก่ท่าน และผู้มีพระคุณทุกท่าน แต่หากมีข้อบกพร่องหรือผิดพลาดประการใด ผู้เขียนขอน้อมรับและใคร่ขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ธนากร รงค์บัญญัติ

สารบัญ

บทคัดย่อ		I
กิตติกรรมประกาศ		III
สารบัญ		IV
บทที่		
1 บทนำ		1
1. ความเป็นมาของปัญหา		1
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....		3
3. สมมติฐานของการวิจัย		3
4. ขอบเขตของการศึกษาวิจัย		4
5. วิธีการศึกษาวิจัย		4
6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย		4
2 แนวความคิดพื้นฐานในการคุ้มครองนักท่องเที่ยว		5
1. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยว		5
1.1 ความหมายของธุรกิจนำเที่ยว		5
1.2 ความหมายของนักท่องเที่ยว		6
1.3 ความสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว		6
1.4 ลักษณะการดำเนินธุรกิจนำเที่ยว		8
1.5 ประเภทของธุรกิจนำเที่ยว		9
1.6 ประเภทของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว		10
1.7 รูปแบบของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว		12
1.8 การจัดรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายประเภทต่าง ๆ		14
2. แนวความคิดพื้นฐานในการคุ้มครองนักท่องเที่ยว		15
2.1 หน้าที่ในการเปิดเผยข้อมูลก่อนทำสัญญา		16
2.2 การประกันภัย		16
2.3 การยกเลิกสัญญาบริการรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย		17
2.4 กรณีมีเหตุการณ์เกิดขึ้น โดยไม่อาจคาดหมาย		18

สารบัญ (ต่อ)

2.5	ข้อยกเว้นหรือข้อจำกัดความรับผิดชอบ	19
2.6	กระบวนการร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียน	19
3	มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวในการซื้อบริการรายการ	
	นำเที่ยวแบบเหมาจ่ายของประเทศไทยและต่างประเทศ	21
1.	มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวในการซื้อบริการ	
	รายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายของประเทศไทย	21
1.1	มาตรการทางกฎหมายตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์	
	พ.ศ. 2551	21
1.2	มาตรการทางกฎหมายตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค	
	พ.ศ. 2522	28
1.3	มาตรการทางกฎหมายตามพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม	
	พ.ศ. 2540	30
2.	มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวในการซื้อบริการ	
	รายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายของประเทศฮ่องกง	31
3.	มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวในการซื้อบริการ	
	รายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายของประเทศมาเลเซีย	34
4.	มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวในการซื้อบริการ	
	รายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายของประเทศนอร์เวย์	35
4	บทวิเคราะห์มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวในการซื้อบริการรายการ	
	นำเที่ยวแบบเหมาจ่ายของประเทศไทย	38
1.	วิเคราะห์การคุ้มครองนักท่องเที่ยวที่ซื้อบริการรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย	
	ภายใต้พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551	38
1.1	ปัญหาของการจำแนกประเภทของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว	39
1.2	ปัญหาการคุ้มครองนักท่องเที่ยวที่ซื้อบริการรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย ..	40
2.	วิเคราะห์การคุ้มครองนักท่องเที่ยวภายใต้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค	
	พ.ศ. 2522	55
3.	วิเคราะห์พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540	57

สารบัญ (ต่อ)

5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	60
5.1 บทสรุป	60
5.1.1 การเปิดเผยข้อมูลก่อนทำสัญญาตามความเป็นจริง	61
5.1.2 การยกเลิกสัญญาบริการรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย	61
5.1.3 กรณีที่มีเหตุการณ์เกิดขึ้นโดยไม่อาจคาดหมายได้	61
5.1.4 กระบวนการร้องเรียนและพิจารณาข้อร้องเรียน	62
5.1.5 กฎหมายที่ให้ความคุ้มครองผู้บริโภค	62
5.1.6 กฎหมายที่ให้ความคุ้มครองคู่สัญญา	62
5.2 ข้อเสนอแนะ	63
5.2.1 การแบ่งประเภทของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว	63
5.2.2 การกำหนดหน้าที่ของผู้จัดรายการนำเที่ยวและตัวแทนนำเที่ยว	63
5.2.3 การออกระเบียบเพื่อความคุ้มครองผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว และตัวแทนธุรกิจนำเที่ยว	63
5.2.4 การกำหนดเงื่อนไขการเรียกเก็บเงินมัดจำ	64
5.2.5 การกำหนดการยกเลิกสัญญา	64
5.2.6 การกำหนดวิธีพิจารณาการสอบสวนเรื่องร้องเรียน	64
5.2.7 การกำหนดบทลงโทษ	64
บรรณานุกรม	65
ภาคผนวก ก	67
ภาคผนวก ข	97
ประวัติผู้เขียน	102

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาของปัญหา

ในปัจจุบันธุรกิจนำเที่ยวที่ให้บริการในลักษณะรายการท่องเที่ยวแบบเหมาจ่าย (Package Tour) เป็นที่นิยมในหมู่นักท่องเที่ยว เนื่องจากการให้บริการประเภทนี้มีราคาไม่แพงและเป็นการสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวที่จะได้รับความสะดวกสบายในบริการที่หลากหลายไม่ว่าจะเป็น ที่พัก อาหาร พาหนะ ในการเดินทางและมัคคุเทศก์ เป็นต้น ในขณะที่เดียวกันผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวก็สามารถบริหารค่าใช้จ่ายและจัดการบริหารธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

อย่างไรก็ตามก็มักจะปรากฏข่าวในสื่อมวลชนหรือข้อร้องเรียนของนักท่องเที่ยวมาแจ้งการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในเรื่องพฤติกรรมของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว อย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะกรณีการผิดสัญญาบริการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย (Package Tour Contract) เช่น การกำหนดข้อสัญญาที่เป็นการเอาเปรียบนักท่องเที่ยวในลักษณะของสัญญาสำเร็จรูป การทอดทิ้งนักท่องเที่ยวให้ตกเร่กำลำบากในต่างประเทศไม่ว่าจะเป็นเพราะตัวแทนนำเที่ยวในประเทศเองหรือตัวแทนในต่างประเทศที่เป็นผู้รับเหมาช่วงซึ่งมักจะอ้างว่าบริษัทนำเที่ยวในประเทศไทยไม่ยอมโอนเงินค่าบริการนำเที่ยวมาให้และการไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงในสัญญา เป็นต้น

นอกจากนี้ หากพิจารณาในรูปแบบของรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายที่มีการนำเสนอขายบริการแก่นักท่องเที่ยว จะเห็นได้ว่าการนำเสนอหลายลักษณะรูปแบบ ทั้งนี้แต่ละรายการนำเที่ยวจะมีเงื่อนไขการบริการและราคาที่แตกต่างกัน รวมทั้งผู้ประกอบการนำเที่ยวที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวก็มีหลายลักษณะตามหน้าที่และความรับผิดชอบ อาทิเช่น ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวขนาดใหญ่ (Wholesale Travel Agent) ซึ่งจะทำการจัดรายการนำเที่ยวเพื่อขายให้แก่บุคคลทั่วไป โดยผ่านเครือข่ายตัวแทนบริษัทท่องเที่ยวหรือ สายการบิน ซึ่งบริษัทท่องเที่ยวประเภทนี้ อาจจะไม่ได้อิงติดต่อกับนักท่องเที่ยวโดยตรง แต่อาจมอบให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวซึ่งอยู่ ณ แหล่งท่องเที่ยวต่างๆ (Tout Operator) เป็นผู้จัดการหรือมอบให้บริษัทที่รับช่วงพาเที่ยว (Land Arrangement) ในสถานที่ท่องเที่ยวนั้นเป็นผู้ดำเนินการนอกจากนี้ตัวแทนจำหน่าย (Travel Agent) ซึ่งเป็นผู้ประกอบการที่ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือแนะนำเกี่ยวกับการเดินทางและจำหน่ายรายการ

ท่องเที่ยวแบบเหม่าจ่ายซึ่งมีเป็นจำนวนมากในประเทศไทย ทั้งนี้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวแต่ละประเภทดังกล่าวจะมีหน้าที่รับผิดชอบต่อนักท่องเที่ยวต่อผู้บริโภคอย่างไร

ในปัจจุบันการจอร์จรายการนำเที่ยวต่างๆที่กล่าวมาแล้วข้างต้น นักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศสามารถติดต่อจอร์จรายการนำเที่ยวโดยผ่านตัวแทนนำเที่ยวต่างๆ แล้วยังสามารถจอร์จผ่านทางเว็บไซต์ (Website) ของตัวแทนนำเที่ยวได้โดยตรงและนักท่องเที่ยวต้องชำระค่าจอร์จรายการนำเที่ยวเป็นการล่วงหน้าด้วย ซึ่งในกรณีดังกล่าวมิได้มีการกฎหมายกำหนดเกณฑ์ควบคุมไว้แต่ประการใด¹

เมื่อพิจารณาพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ซึ่งเป็นกฎหมายที่ควบคุมการประกอบธุรกิจนำเที่ยวโดยตรงและกำหนดหลักเกณฑ์ในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวในฐานะผู้บริโภค ได้แก่การกำหนดมาตรฐานการประกอบธุรกิจนำเที่ยว การกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องวางหลักประกันไว้ต่อการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเพื่อประกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น จากการไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยว การประกันอุบัติเหตุให้แก่นักท่องเที่ยว กระบวนการร้องเรียนและการชดใช้ค่าเสียหาย เป็นต้น

แต่อย่างไรก็ตามปรากฏว่าพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 มิได้มีบทบัญญัติคุ้มครองนักท่องเที่ยวในฐานะผู้บริโภคอย่างรอบด้านอันจะทำให้นักท่องเที่ยวต้องเสียเปรียบแก่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวซึ่งจะกำหนดเงื่อนไขบริการต่างๆไว้ล่วงหน้าซึ่งมีข้อต้องปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

1.1 การกำหนดความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวประเภทต่างๆที่มีต่อนักท่องเที่ยวอย่างชัดเจน ได้แก่ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่เป็นผู้จอร์จการนำเที่ยว (Organizer) ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวซึ่งเสนอขายรายการนำเที่ยว (Retailer) เป็นต้น

1.2 การทำสัญญาโดยกำหนดรายละเอียดการเดินทาง ที่พัก อาหาร และเงื่อนไขในการนำเที่ยว ซึ่งรวมไปถึงการวางเงินมัดจำ การคืนเงินมัดจำ และการยกเลิกรายการนำเที่ยวไว้ให้ชัดเจน

1.3 การกำหนดหลักเกณฑ์ในการจอร์จรายการนำเที่ยวผ่านเว็บไซต์

1.4 การคุ้มครองและให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวที่ต้องประสบปัญหาในระหว่างการเดินทางอันเนื่องมาจาก ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวผิดสัญญาหรือมีปัญหาทางด้านการเงิน หรือเหตุการณ์ไม่สงบของประเทศหรือสถานที่ที่จะไปท่องเที่ยว และการยกเลิกสัญญาโดยมิได้บอกล่วงหน้า

¹ สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2542). *กฎหมายเกี่ยวกับการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ : บริษัท อัคราพิพัฒน์ จำกัด. หน้า 12

1.5 กระบวนการในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและชดใช้ค่าเสียหายต่อนักท่องเที่ยวของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวผิดสัญญาที่เป็นไปด้วยความล่าช้า

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้ความคุ้มครองนักท่องเที่ยวในฐานะผู้บริโภคในการซื้อบริการรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย

2.2 เพื่อศึกษาถึงนิติสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างนักท่องเที่ยวกับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวซึ่งมีหลายประเภท ได้แก่ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวขนาดใหญ่ ตัวแทนนำเที่ยวรายย่อย บริษัทนำเที่ยว

2.3 เพื่อศึกษามาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้ความคุ้มครองนักท่องเที่ยว

2.4 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบมาตรการทางกฎหมายของต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยว ได้แก่ ฮองกง มาเลเซีย และนอร์เวย์

2.5 เพื่อศึกษาแนวทางปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องของประเทศไทยให้เท่าเทียมกับต่างประเทศที่ให้ความสำคัญในเรื่องของการคุ้มครองนักท่องเที่ยว

3. สมมติฐานของการวิจัย

ในปัจจุบันพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 มีข้อที่เห็นควรจะต้องแก้ไขเพิ่มเติมในการให้ความคุ้มครองนักท่องเที่ยวจากการซื้อบริการนำเที่ยวจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว เนื่องจากไม่ได้บัญญัติไว้ถึงความรับผิดชอบของตัวแทน ตัวแทนช่วง และผู้ค้าปลีก ต่อนักท่องเที่ยว เพราะตามพระราชบัญญัติได้บังคับแต่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องจดทะเบียนขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวเท่านั้น เมื่อมีการกระทำผิดสัญญาข้อตกลง นักท่องเที่ยวไม่สามารถเรียกร้องค่าเสียหายจากตัวแทน ตัวแทนช่วงหรือผู้ค้าปลีกได้โดยตรงทำให้เกิดความล่าช้า และทำให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวใช้ช่องว่างของพระราชบัญญัตินี้ปฏิเสธการชดใช้ค่าเสียหาย โดยให้ไปเรียกร้องกับตัวแทน ตัวแทนช่วง หรือผู้ค้าปลีก ซึ่งเป็นผู้กระทำผิดข้อตกลงเอง จึงเห็นควรให้ผู้แทน ผู้แทนช่วง และผู้ค้าปลีกได้จดทะเบียนขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวด้วย เพื่อคุ้มครองนักท่องเที่ยวให้ครอบคลุมในทุกๆด้าน และเป็นการเชียวยานักท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งอาจอันส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทยได้ หากมีการศึกษากับมาตรการทางกฎหมายให้ความคุ้มครองนักท่องเที่ยว ซึ่งบริการรายการท่องเที่ยวแบบเหมาจ่ายในประเทศต่างๆ ก็จะสามารถนำมาปรับใช้ในการปรับปรุงกฎหมายให้มีมาตรฐานในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวได้อย่างมากยิ่งขึ้น

4. ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ศึกษา พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยวในการซื้อรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย และกฎหมายคุ้มครองนักท่องเที่ยวของต่างประเทศ ได้แก่ ฮองกง มาเลเซีย และนอร์เวย์

5. วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย

สารนิพนธ์นี้เป็นการวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) โดยเป็นการศึกษา ค้นคว้า และวิเคราะห์ข้อมูลจาก หนังสือ บทความ เอกสาร และวารสาร กฎหมายที่เกี่ยวกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยว ได้แก่ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

6.1 ทำให้สามารถนำมาปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการให้ความคุ้มครองนักท่องเที่ยวในฐานะผู้บริโภค

6.2 ทำให้เข้าใจนิติสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างนักท่องเที่ยวกับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวกรณีการซื้อขายรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย

6.3 ทำให้ทราบข้อมูลจากกฎหมายต่างประเทศถึงมาตรการการคุ้มครองนักท่องเที่ยวในรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย ซึ่งให้ความสำคัญต่อนักท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก

6.4 ทำให้ได้สามารถศึกษาเปรียบเทียบกฎหมายต่างประเทศและกฎหมายของประเทศไทยที่เกี่ยวกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยวในการซื้อบริการรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย

6.5 ทำให้ได้ข้อมูลจากการศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้มาเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงกฎหมายของประเทศไทย เพื่อให้ความเป็นธรรมในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวในการซื้อรายการท่องเที่ยวแบบเหมาจ่าย

บทที่ 2

แนวความคิดพื้นฐานในการคุ้มครองนักท่องเที่ยว

ในบทนี้จะศึกษาความหมายของนักท่องเที่ยวและการท่องเที่ยว รวมทั้งประเภทธุรกิจนำเที่ยว ตลอดจนแนวความคิดพื้นฐานของมาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวในฐานะที่เป็นผู้บริโภค เพื่อเป็นพื้นฐานในการศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้องในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวที่ซื้อบริการรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายในบทต่อไป

1. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยว

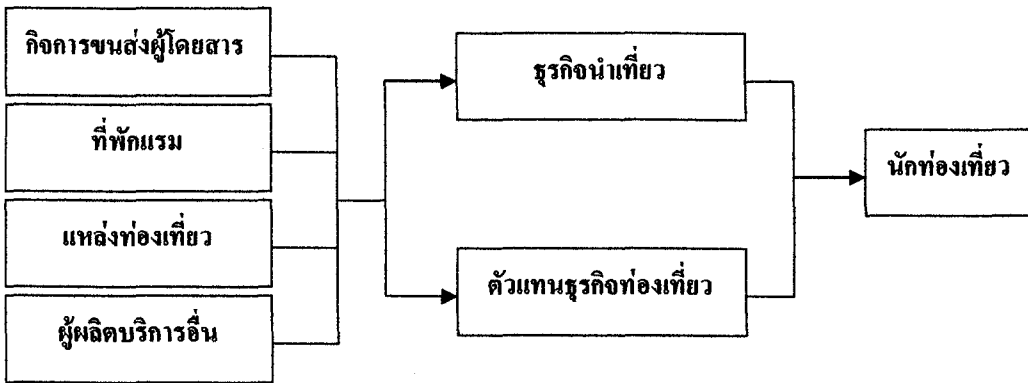
1.1 ความหมายของธุรกิจนำเที่ยว

ธุรกิจนำเที่ยว หมายถึง การประกอบธุรกิจนำเที่ยวเกี่ยวกับการจัดหรือการให้บริการหรือการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเดินทาง ที่พัก อาหาร และเครื่องดื่ม ทักษนาจร หรือการให้บริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว¹ ซึ่งธุรกิจนำเที่ยวอาจขายบริการแก่นักท่องเที่ยวโดยตรงก็ได้ หรือขายผ่านตัวแทนธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agent) ก็ได้ และอาจดำเนินการโดยการอำนวยความสะดวกด้านยานพาหนะ ที่พัก อาหาร และทัศนจร มารวมกัน และขายให้นักท่องเที่ยวในลักษณะเหมารวมที่เรียกว่า รายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย ก็ได้

ทั้งนี้ อาจกล่าวได้ว่าธุรกิจนำเที่ยวดำเนินบทบาทที่แตกต่างจากธุรกิจอื่นในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เนื่องจากการซื้อบริการอื่นๆ มาประกอบ ทำให้ธุรกิจนำเที่ยวเปรียบเสมือนตัวกลางระหว่างผู้ผลิตหรือคู่สัญญา เช่น โรงแรม บริษัทเดินรถ กับลูกค้าหรือนักท่องเที่ยวตาม ภาพที่ 1.1²

¹ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 มาตรา 4 วรรคหนึ่ง “ธุรกิจนำเที่ยว” หมายความว่า ธุรกิจเกี่ยวกับการนำนักท่องเที่ยวเดินทาง ไปท่องเที่ยวหรือเดินทางไปเพื่อวัตถุประสงค์อื่น โดยจัดให้มีบริการหรือการอำนวยความสะดวกอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง อันได้แก่ สถานที่พัก อาหาร มัคคุเทศก์ หรือบริการอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง”

² เสรี วังไพจิตร. (2530). “ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและปีท่องเที่ยว 2530,” จุลสารการท่องเที่ยว. ปีที่ 6, เล่ม 1.



1.2 ความหมายของนักท่องเที่ยว

World Tourism Organization³ ได้ให้คำนิยาม ของนักท่องเที่ยวไว้ว่า “ผู้ที่มาเยือนชั่วคราว ซึ่งพักอยู่ ณ สถานที่ที่ไปเยือนอย่างน้อย 1 คืน และมีการพักค้างคืนอย่างน้อย 1 คืน แต่ไม่ถึง 1 ปี” ซึ่งได้แก่

1.2.1 ผู้ที่ไม่มีถิ่นพำนักอยู่ในที่ที่ไปเยือน

1.2.2 ผู้ที่มีสัญชาติของประเทศนั้น หรือเดิมเป็นคนในถิ่นนั้นแต่ปัจจุบันไม่มีถิ่นพำนักอยู่ในสถานที่ไปเยือนนั้นแล้ว เช่น คนที่มีสัญชาติไทยแต่ไปอาศัยอยู่ในสหรัฐอเมริกาแล้วเดินทางกลับมาเที่ยวประเทศไทย เป็นต้น

1.2.3 ผู้ที่เป็นลูกเรือ (พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบินและเรือโดยสาร) ซึ่งไม่มีถิ่นพำนักในสถานที่ที่ไปเยือน ซึ่งเข้าไปพักค้างคืนในสถานที่ที่ไปเยือนนั้น

1.3 ความสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

หากพิจารณาถึงความสำคัญของการท่องเที่ยวซึ่งมีผลต่อประเทศไทย จะเห็นว่ามีการศึกษาดังต่อไปนี้

1.3.1 ความสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจ

ความสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีต่อเศรษฐกิจของประเทศ การที่นักท่องเที่ยวได้เดินทางจากสถานที่หนึ่ง ไปยังอีกสถานที่หนึ่งย่อมก่อให้เกิดสภาพการเคลื่อนไหวทางเศรษฐกิจ ทั้งนี้ เนื่องจากในทุกขั้นตอนของกระบวนการเดินทางของบุคคลย่อมก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายขึ้น ไม่ว่าจะเป็นค่าพาหนะ ค่าที่พัก ค่าอาหารเป็นต้น ทั้งนี้การใช้จ่ายเงินของนักท่องเที่ยวย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อเศรษฐกิจใน 4 ด้านใหญ่ คือ

³ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2544). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว*. หน้วยที่ 1-7 กรุงเทพฯ. หน้า 35

1.3.1.1 ด้านรายได้ในแหล่งท่องเที่ยว

เมื่อนักท่องเที่ยวใช้จ่ายเงินในแหล่งท่องเที่ยว เงินเหล่านั้นย่อมกลายเป็นรายได้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และผู้ประกอบการก็ใช้จ่ายต่อไปเพื่อตอบสนองการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งค่าใช้จ่ายนี้ก็จะกลายเป็นรายได้ของบุคคลและผู้ประกอบการต่างๆที่เกี่ยวข้องเนื่องกันไปเป็นทอดๆ ทำให้ระดับรายได้ของประชาชนและรายได้โดยรวมของแหล่งท่องเที่ยวเพิ่มสูงขึ้น และส่งผลให้สภาพความเป็นอยู่ของประชากรในแหล่งท่องเที่ยวดีขึ้น อย่างไรก็ตามการเพิ่มขึ้นของรายได้ก็ทำให้ค่าครองชีพสูงขึ้นตามไปด้วย ในทางตรงกันข้ามท้องถิ่นที่เป็นภูมิดำเนาของนักท่องเที่ยวก็สูญเสียเงินที่ควรหมุนเวียนในท้องถิ่นนั้นไป

1.3.1.2 ด้านรายรับของรัฐบาล

การใช้จ่ายเงินของนักท่องเที่ยวในการซื้อสินค้าและบริการส่วนหนึ่งจะกลายเป็นรายรับของรัฐบาลในรูปของภาษีอากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษีการขายสินค้าและบริการ เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่ม เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีรายรับจากค่าธรรมเนียมต่างๆ เช่น ค่าธรรมเนียมในการเข้าชมพิพิธภัณฑสถาน โบราณสถาน สถานที่สำคัญๆ ที่รัฐบาลจัดทำขึ้นเพื่อเป็นแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น ทำให้รัฐบาลมีรายรับเพื่อการพัฒนาประเทศเพิ่มขึ้น การท่องเที่ยวจึงเป็นแหล่งรายรับที่สำคัญอีกทางหนึ่งของรัฐบาลและประเทศ

1.3.1.3 ด้านการจ้างงาน

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมบริการที่มีการจ้างงานสูงมาก เนื่องจากต้องใช้แรงงานจำนวนมาก ทั้งแรงงานมีฝีมือและไร้ฝีมือ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการบริการ ที่พักแรม การขนส่ง การนำเที่ยว สถานบันเทิง ร้านอาหาร หรือร้านจำหน่ายสินค้าที่ระลึก นอกจากนี้ยังมีความเกี่ยวพันกับอุตสาหกรรมบริการและอุตสาหกรรมการผลิตอื่นๆ ซึ่งทำให้มีการสร้างงานและสร้างอาชีพต่างๆ อย่างมากมายแก่ประชากร ทั้งในแหล่งท่องเที่ยวและท้องถิ่นใกล้เคียง แต่การจ้างงานในบางท้องถิ่นอาจมีลักษณะเป็นฤดูกาลและลดการจ้างงานลงในช่วงนอกฤดูกาล ซึ่งมีผลให้เกิดการว่างงานได้

1.3.1.4 ด้านการพัฒนาภูมิภาคของประเทศ

การท่องเที่ยวทำให้มีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและมีการลงทุนในสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อรองรับการท่องเที่ยวในแหล่งของภูมิดำเนานั้นๆ เช่น ถนน ระบบสาธารณูปโภค โรงแรม เป็นต้น ซึ่งเป็นการกระจายความเจริญไปสู่ภูมิดำเนา นอกเหนือจากการสร้างรายได้ และการจ้างงานในแหล่งท่องเที่ยวทำให้ประชากรท้องถิ่นในแหล่งท่องเที่ยวมีงานทำมีรายได้ และมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นแล้ว การท่องเที่ยวภายในประเทศยังมีส่วนช่วยในการพัฒนาท้องถิ่นหรือภูมิดำเนานั้นๆ

ของประเทศและช่วยแก้ไขปัญหาการอพยพของประชาชนในชนบทหรือภูมิภาคเข้ามาหารายได้หรือหางานทำในเมืองได้อีกทางหนึ่งด้วย

1.3.2 ความสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีต่อสังคมและวัฒนธรรม

การท่องเที่ยวมีส่วนช่วยกระตุ้นให้คนท้องถิ่นเกิดความสามัคคีในการช่วยกันอนุรักษ์ฟื้นฟูขนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม โบราณสถานและโบราณวัตถุเพื่อดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น

1.3.3 ความสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมที่ต้องพึ่งพาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในระดับสูงในการดึงดูดนักท่องเที่ยว ด้วยเหตุนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจึงต้องดูแลรักษาธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้อยู่ในสภาพที่ดีจึงทำให้มีการพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ขึ้น เพื่อการท่องเที่ยวธรรมชาติอย่างถูกวิธีและเพื่อการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน⁴

1.4 ลักษณะของการดำเนินธุรกิจนำเที่ยว

การประกอบธุรกิจนำเที่ยวซึ่งมีความสลับซับซ้อน เนื่องจากผู้ประกอบการต้องมีความรอบรู้ในปริมาณและคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยวที่มีอยู่ รวมทั้งประเภทของกิจการพักผ่อน หรือธุรกิจที่สามารถจัดให้ได้ โดยผู้ประกอบการนำเที่ยวบางรายอาจเป็นเจ้าของบริการด้านอื่นๆเองเพื่อความสะดวกในการนำเนินการ เช่น เป็นเจ้าของโรงแรม รีสอร์ท กัศดาการ รถโดยสาร เป็นต้น นอกจากนี้ในกรณีที่มีการเดินทางด้วยเครื่องบินก็มักนิยมเช่าเหมาลำเพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย รวมทั้งการวางแผนการจัดนำเที่ยวเป็นกระบวนการที่ต้องดำเนินงานล่วงหน้าก่อนที่ถูกคำหรือนักท่องเที่ยวจะตกลงซื้อไม่ว่าจะเป็นการสำรวจที่พักหรือพาหนะเดินทางที่จำเป็น ต้องจองและวางเงินมัดจำล่วงหน้าอย่างน้อย 3 – 12 เดือน ทั้งนี้ธุรกิจนำเที่ยวยังมีการดำเนินการที่สำคัญๆ อีกหลายประการดังนี้

1.4.1 การจัดนำเที่ยวเฉพาะกลุ่มตามความประสงค์ เช่น สมาคม ชมรม สโมสร สถาบันต่างๆ เป็นต้น

1.4.2 การดำเนินธุรกิจนำเที่ยวแบบขายส่ง (Travel/Tour Wholesaler) ผู้ให้บริการประเภทนี้จะซื้อบริการด้านต่างๆ จากผู้ผลิตเป็นจำนวนมาก เช่น หอพัก ตัวเข้าชมการแสดง หรือเช่าเหมารถโดยสาร โดยนำมาพร้อมกับบริการด้านอื่นๆ แล้วแยกจำหน่ายเป็นชุดหรือรายการ

⁴ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. อ้างแล้ว. หน้า 38

ท่องเที่ยวที่เล็กกลงโดยผ่านตัวแทนจำหน่าย การประกอบธุรกิจนำเที่ยวขายส่งต้องมีการวางแผนและผลิตสินค้าท่องเที่ยวซึ่งเป็นรายการนำเที่ยวในลักษณะต่างๆ ที่ประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก คือ ส่วนของการเดินทางซึ่งเดินทางไปกลับจากจุดหมายปลายทาง ผู้ประกอบการที่ดำเนินการจัดรายการนำเที่ยว จะดำเนินการในส่วนของการเดินทางเช่น ตัวเครื่องบิน และส่วนของบริการที่เกิดขึ้นที่จุดหมายปลายทางหรือแหล่งท่องเที่ยว เช่น อาหาร การทัศนอาจร ที่พักรวม และรับส่งระหว่างสนามบิน เป็นต้น

ผู้ประกอบการจะจัดรายการท่องเที่ยวทั้งส่วนของการเดินทางไป กลับ และให้บริการที่แหล่งท่องเที่ยวรวมกัน เป็นการนำเที่ยวแบบเหมาราย แต่จ้างเหมาให้ธุรกิจนำเที่ยวท้องถิ่นดูแลส่วนบริการที่แหล่งท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยว โดยดำเนินงานในลักษณะเดียวกับบริษัทรับเหมาช่วงนำเที่ยวหรือบริษัทรับนำเที่ยว

1.5 ประเภทของธุรกิจนำเที่ยว

การจำแนกประเภทของธุรกิจนำเที่ยว⁵ อาจกระทำได้หลายวิธีดังนี้

1.5.1 การจำแนกประเภทของธุรกิจนำเที่ยวตามลักษณะของการจัดบริการนำเที่ยวได้แก่

1.5.1.1 ธุรกิจนำเที่ยวภายในประเทศ (Domestic Tour Operator) หมายถึง การจัดนำนักท่องเที่ยวที่มีภูมิลำเนาอยู่ในประเทศ เดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวภายในประเทศนั้นๆ เช่น การจัดนำนักท่องเที่ยวไทย เที่ยวเมืองไทย เป็นต้น

1.5.1.2 ธุรกิจนำเที่ยวให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากต่างประเทศ ไปยังแหล่งท่องเที่ยวในประเทศ (Inbound Tour Operator) เช่น ชาวเยอรมัน หรือชาวญี่ปุ่น เดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทย เป็นต้น

1.5.1.3 ธุรกิจนำเที่ยวให้บริการแก่นักท่องเที่ยวภายในประเทศที่เดินทางไปท่องเที่ยวในต่างประเทศ (Outbound Tour Operator) เช่น คนไทยเดินทางไปออสเตรเลียหรือฮ่องกง เป็นต้น

1.5.2 การจำแนกประเภทของธุรกิจนำเที่ยวตามลักษณะและขอบเขตของการบริการได้แก่ ธุรกิจนำเที่ยวที่เสนอบริการแบบเหมาราย (Package Tour) เป็นธุรกิจนำเที่ยวโดยรวมค่าบริการต่างๆ ไว้ในราคาแบบประหยัด การนำเที่ยวที่กำหนดสถานที่ท่องเที่ยวและระยะเวลาที่แน่นอนและมักเดินทางเป็นกลุ่ม แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ

⁵ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2540). *การวางแผนการท่องเที่ยว* เล่ม 11. กรุงเทพฯ. หน้า 39

1.5.2.1 บริการเหมารวมที่มีผู้นำเที่ยว (Escorted Tour) การนำเที่ยวแบบนี้จะมีผู้ดูแล หรือที่เรียกว่า หัวหน้าทัวร์ (Tour Leader) คอยอำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาการเดินทาง

1.5.2.2 บริการเหมารวมที่ไม่มีผู้นำเที่ยว (Unescorted Tour) เป็นการนำเที่ยวที่ให้บริการด้านต่างๆ ในราคาแบบเบ็ดเสร็จโดยไม่มีหัวหน้าร่วมเดินทางอำนวยความสะดวกด้วย แต่จะมีผู้ประกอบการที่อยู่ในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวมารับ โดยนักท่องเที่ยวจะถือตั๋ว (Voucher) ที่มีรายละเอียดการให้บริการต่างๆ ไปขึ้นแก่ผู้ให้บริการเพื่อขอรับบริการบริการ เช่น โรงแรม บริษัทนำเที่ยว สวนสนุก เป็นต้น

1.5.3 ธุรกิจนำเที่ยวที่เสนอบริการเฉพาะกลุ่ม (Group Inclusive Tour) เป็นการให้บริการตามความต้องการหรือความสนใจของกลุ่ม ที่มักจะเป็นสมาชิกของสโมสร สมาคม หรือองค์กรธุรกิจ ได้แก่ การนำเที่ยวชมด้านศิลปวัฒนธรรม เช่น วัด ปราสาทราชวัง หรือด้านธรรมชาติ ดูนก เดินป่า ไร่ชา หรือด้านกีฬา เช่น กอล์ฟ ดำน้ำดูปะการัง พายเรือ

1.5.4 ธุรกิจนำเที่ยวที่เสนอบริการอิสระสำหรับนักท่องเที่ยวต่างประเทศ และในประเทศเฉพาะราย (Foreign Individual Tour) เป็นการจ้ดนำเที่ยวตามความต้องการของนักท่องเที่ยว เช่น การจัดที่พักแรม พาหนะ การรับ – ส่ง ที่สนามบินหรือสถานีขนส่ง อาหารบางมื้อ โดยอาจจัดให้มีการนำชมสถานที่ท่องเที่ยวที่รวมอยู่ในโปรแกรมด้วยก็ได้

1.5.5 ธุรกิจนำเที่ยวที่เสนอบริการลักษณะพิเศษ (Specialty Intermediary Chancellor) เป็นธุรกิจที่เป็นตัวกลางระหว่างผู้ผลิต เช่น โรงแรม กัตาคาร แหล่งท่องเที่ยวฯ กับลูกค้าในการจ้ดนำเที่ยวเพื่อรางวัล (Incentive Company) หรือการจัดประชุม นิทรรศการ (Meeting and Convention Planner) หรือเป็นผู้จัดเส้นทางท่องเที่ยวที่ได้รับมอบอำนาจจากบริษัทหรือเป็นนายหน้าของบริษัท รถโดยสาร

1.6 ประเภทของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว

หากพิจารณาภาพรวมของการประกอบธุรกิจนำเที่ยวก็สามารถจำแนกประเภทของผู้ประกอบการโดยทั่วไปได้ดังนี้⁶

1.6.1 ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวแบบค้าส่ง (Tour Wholesale) เป็นธุรกิจนำเที่ยวซึ่งจัดทำรายการนำเที่ยวประเภทเหมาจ่าย (Package Tour) เพื่อขายให้แก่บุคคลทั่วไปโดยผ่านเครือข่ายตัวแทนบริษัทท่องเที่ยว หรือสายการบิน ซึ่งธุรกิจนำเที่ยวประเภทนี้อาจไม่ได้ติดต่อกับผู้ที่ต้องการ

⁶ กลองศรี พิมพ์มพงค์. (2543). *การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: วิทยุชน. หน้า 32

ท่องเที่ยวโดยตรง และอาจจะไม่ได้ดำเนินการพาเที่ยวโดยตรง แต่อาจจะมอบให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวอื่น (Lang Arrangement) เป็นผู้จัดการหรือมอบให้ตัวแทนที่รับช่วงพาเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยว นั้นเป็นผู้ดำเนินการ โดยจะพานักท่องเที่ยววนำเที่ยวไป กลับ ยังสถานที่ซึ่งมีนักท่องเที่ยวนิยมเดินทางไป หรือ ตามรายการนำเที่ยวที่ได้ระบุไว้

1.6.2 ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวซึ่งขายรายการนำเที่ยวรายย่อย (Retailer) เป็นผู้ประกอบการซึ่งทำหน้าที่ขายบริการการท่องเที่ยวโดยตรงให้แก่ผู้ที่ต้องการเดินทางท่องเที่ยว อันเป็นตัวแทนของสายการบิน บริษัทเรือ บริษัทรถโดยสาร โรงแรม รถเช่า หรือบางครั้งก็เป็นตัวแทนของบริษัทนำเที่ยวนั้นเองก็ได้

โดยทั่วไปผู้ประกอบการเหล่านี้มักจะเป็นสาขาของบริษัทนำเที่ยวขนาดใหญ่ แต่อย่างไรก็ตามก็มีจำนวนมากที่ดำเนินงานอิสระ โดยเข้าร่วมใช้ระบบคอมพิวเตอร์จองตั๋วเครื่องบิน และโรงแรม รวมทั้งออกแบบโปรแกรมการท่องเที่ยวให้ลูกค้าแต่ละราย โดยอาศัยฐานข้อมูลจากผู้ประกอบการนำเที่ยวรายอื่น การจำแนกความแตกต่างระหว่างผู้ประกอบการนำเที่ยวขนาดใหญ่กับผู้ประกอบการนำเที่ยวซึ่งขายรายการนำเที่ยวรายย่อย นั้นค่อนข้างจะไม่ยุ่งยาก โดยทั่วไปมีลักษณะแตกต่างที่เห็นได้ชัดเจนก็คือ ผู้ประกอบการนำเที่ยวรายย่อยจะจัดทำรายการท่องเที่ยวให้แก่ลูกค้าแต่ละราย โดยจัดแจงรายการนำเที่ยวแบบเหมาะสมให้ตามความต้องการของลูกค้าแต่ละราย ขายในตลาดและมีการโฆษณา เพื่อให้ได้ลูกค้าจำนวนมาก

1.6.3 ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในรูปแบบบริษัทรับนำเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว (Tour Operator Company) เป็นเสมือนบริษัทหรือหน่วยย่อยที่รับงานต่อจากผู้ประกอบการนำเที่ยวแบบขายส่งขนาดใหญ่ หรือผู้ประกอบการนำเที่ยวรายย่อยหรือดำเนินการเองอิสระ โดยรับผิดชอบในการจัดบริการให้ตามที่มีการจัดโปรแกรมเหมารวมตามที่ได้มีการโฆษณาไปแล้ว บริษัทนำเที่ยวอาจจะมียอดโดยสารของตนเอง หรืออาจจะไปทำการว่าจ้าง เช่า หรือจองให้ลูกค้าก็ได้ ลักษณะสำคัญของผู้ประกอบการนำเที่ยวที่แตกต่างจากผู้ประกอบการนำเที่ยวแบบขายส่ง หรือผู้ประกอบการนำเที่ยวรายย่อย ก็คือจะให้บริการ ณ ตำแหน่งการท่องเที่ยว หรือ พื้นที่ท่องเที่ยวนั้นๆ โดยจะไม่เกี่ยวข้องกับการพาลูกค้าเข้ามายังพื้นที่ท่องเที่ยว

ลักษณะการดำเนินงานดังกล่าวเป็นไปในลักษณะเดียวกับบริษัทรับช่วงพาเที่ยว หรือบริษัทรับนำเที่ยว หรือบริษัทรับนักท่องเที่ยวขาเข้า โดยบริษัทเหล่านี้มักจะมีบทบาทสำคัญในการรับนักท่องเที่ยวจากผู้ประกอบการนำเที่ยวแบบขายส่งหรือผู้ประกอบการนำเที่ยวรายย่อยเข้ามาจากประเทศผู้ส่งออกนักท่องเที่ยว ในประเทศไทย ผู้ประกอบการนำเที่ยวจะดำเนินการในลักษณะเช่นนี้เป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะบริษัทนำเที่ยวที่รับนักท่องเที่ยวขาเข้าจากต่างประเทศซึ่งดำเนินการรับผิดชอบการนำเที่ยวเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการ

ธุรกิจนำเที่ยวเหล่านี้บางแห่ง ก็อาจมีการถือหุ้นโดยบริษัทท่องเที่ยวขนาดใหญ่ หรือไม่ก็เป็นการริเริ่มโดยชาวต่างประเทศที่มีความรู้ดีเกี่ยวกับตลาดการท่องเที่ยว

1.6.4 ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวลักษณะพิเศษ (Specialty Intermediary) เป็นผู้ประกอบการที่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางที่มักจะจัดการประชุม หรือเป็นผู้ประกอบการจัดนำเที่ยวเข้ามาเป็นกลุ่ม หรือเป็นนายหน้าของรถโดยสาร หรือตัวแทนโรงแรม ซึ่งมีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยว หรือผู้เดินทางหรือต่อองค์กรธุรกิจในตลาดท่องเที่ยว ซึ่งนายหน้าเหล่านี้จะได้รับค่าจัดการดำเนินการ บริษัทเหล่านี้ได้แก่ บริษัทจัดการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล บริษัทจัดการรถโดยสาร บริษัทจัดการประชุม เป็นต้น

1.7 รูปแบบของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวทุกแห่งที่ดำเนินการประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจะให้บริการในหลายรูปแบบทั้งนี้ต้องขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่ถูกกฎหมาย และปฏิบัติตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ภายใต้การควบคุมกำกับดูแลของสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เพื่อควบคุมการให้บริการของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเป็นไปตามกฎหมาย และให้ความคุ้มครองแก่นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว หากจะแบ่งผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในรูปแบบต่างๆ ตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 อาจเป็นบุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคล ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้⁷

1.7.1 ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวบริการนำเที่ยวเฉพาะนักท่องเที่ยวต่างประเทศ

เป็นผู้ประกอบการที่ทำหน้าที่จัดการท่องเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาจากต่างประเทศ โดยจัดการตั้งแต่การเดินทางของนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศเข้ามาประเทศไทย การจัดการนำเที่ยวไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ในประเทศไทย จนกระทั่งส่งนักท่องเที่ยวให้เดินทางกลับออกไปยังต่างประเทศเมื่อสิ้นสุดรายการนำเที่ยว

1.7.2 ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวบริการนำเที่ยวต่างประเทศ

เป็นผู้ประกอบการที่ทำหน้าที่จัดการท่องเที่ยวให้แก่คนไทย หรือชาวต่างประเทศที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย ในการเดินทางออกไปเที่ยวยังต่างประเทศ โดยทำหน้าที่ตั้งแต่ การจัดการ

⁷ สุวรรณชัย ฤทธิรักษ์. (2545). *ธุรกิจท่องเที่ยว: ธรรมชาติและการส่งเสริมการท่องเที่ยว*. ปีที่ 15 ฉบับที่ 6

เรื่องการเดินทางออกนอกประเทศการจัดการนำเที่ยวในต่างประเทศจนกระทั่งนักท่องเที่ยวเดินทางกลับเข้ามายังประเทศไทย

1.7.3 ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวบริการนำเที่ยวภายในประเทศ

เป็นผู้ประกอบการที่ทำหน้าที่จัดการท่องเที่ยวให้แก่คนไทย ที่เดินทางภายในประเทศ หรือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาประเทศไทยด้วยตนเอง และเข้ามาติดต่อซื้อรายการนำเที่ยวในประเทศไทยจากบริษัทประเภทนี้ แต่ลักษณะนี้จะมีค่อนข้างน้อย เนื่องจากบริษัทส่วนใหญ่ มักไม่ได้มีการเตรียมบุคลากรที่สามารถใช้ภาษาต่างประเทศไว้รองรับการนำเที่ยว ในลักษณะนี้ เป็นการจัดการเดินทางข้ามจังหวัดจากจังหวัดหนึ่งไปอีกจังหวัดหนึ่งซึ่งอยู่ห่างไกล โดยนักท่องเที่ยวต้องการการอำนวยความสะดวกตั้งแต่การจัดการด้านการเดินทาง ไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่างๆในพื้นที่รวมทั้งที่พักและอาหาร

1.7.4 บริษัทบริการนำเที่ยวในท้องถิ่น

เป็นผู้ประกอบการที่ทำหน้าที่จัดนำเที่ยวภายในประเทศ เพียงแต่เน้นการจัดการท่องเที่ยวเฉพาะในพื้นที่ที่บริษัทนั้นตั้งอยู่ เนื่องจากบริษัทเป็นผู้เชี่ยวชาญและชำนาญเส้นทางในพื้นที่นั้นๆซึ่งรวมถึงการนำเที่ยวในลักษณะพิเศษที่ต้องการผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น การจัดนำเที่ยวป่า ดูนก ล่องแก่ง ดำน้ำ เป็นต้น

แต่ทั้งนี้ ในทางปฏิบัติผู้ประกอบการดังกล่าวข้างต้นที่ถูกจำแนกไว้ตามกฎหมายอาจจะให้บริการทั้งแก่นักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ (Inbound/Outbound Tour Operator) ก็ได้

ตารางแสดง จำนวนผู้ได้รับอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว จำแนกตามประเภทใบอนุญาต
(หักยกเลิแล้ว)ตั้งแต่ มีนาคม 2535 ถึง มีนาคม 2552⁸

ประเภทใบอนุญาต	รวม	สำนักงานทะเบียนฯ				
		กรุงเทพมหานคร	ภาคเหนือ	ภาคใต้ เขต 1	ภาคใต้ เขต 2	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ต่างประเทศ (OUT BOUND)	3,782	2,851	204	134	520	73
ในประเทศ	1,130	722	138	61	165	44
เฉพาะพื้นที่	3,900	770	910	193	2,016	11
ต่างประเทศ (IN BOUND)	428	249	32	7	136	4
รวม	9,240	4,592	1,284	395	2,837	132

1.8 การจัดการการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายประเภทต่าง ๆ

รายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายเป็นการจัดการการนำเที่ยว โดยการนำเอาบริการอำนวยความสะดวกต่างๆ มารวมกัน เป็นผลให้ราคาถูกลง และทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางท่องเที่ยวได้ระยะไกลมากขึ้นและมีเวลาในการท่องเที่ยวมากขึ้น ตลอดจนทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความมั่นใจและปลอดภัยระหว่างการเดินทาง เพราะมีผู้คอยช่วยเหลือแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้น ทั้งนี้การจัดการการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายสามารถแบ่งออกได้เป็นหลายประเภท กล่าวคือ⁹

1.8.1 เป็นการจัดการการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายโดยเดินทางตามเส้นทางที่กำหนด แต่มีบางรายการท่องเที่ยวที่ให้นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางไปเองหรือรับประทานอาหารบางมื้อเอง และใช้รถโค้ชในการเดินทางเป็นส่วนใหญ่

⁸ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2551). จำนวนผู้ได้รับอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: www.tourismcentre.go.th (10 เมษายน 2552)

⁹ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2540). การวางแผนการท่องเที่ยว. เล่ม 11. กรุงเทพฯ: หน้า 46

1.8.2 เป็นการเดินทางไป – กลับ โดยรวมค่าโดยสารเครื่องบินและรถเช่าที่จุดหมายปลายทาง เช่น สายการบิน Lufthansa ดำเนินการจัดรายการนำเที่ยวร่วมกับบริษัทรถเช่า ขายให้แก่นักท่องเที่ยวที่ต้องการเดินทางจากประเทศสหรัฐอเมริกาไปประเทศเยอรมนี หรือออสเตรเลียพร้อมทั้งรถเช่าอีก 5 วันหรือมากกว่า

1.8.3 เป็นการเดินทางไป – กลับ โดยรวมค่าโดยสารเครื่องบินไปยังท่าเรือที่เป็นจุดเริ่มต้นของการเดินทางโดยเรือสำราญ

1.8.4 เป็นรายการนำเที่ยวที่มีการจัดรวมที่พักประเภทใดก็ได้และอาหารบางมื้อในราคาเหมาจ่าย

1.8.5 เป็นการจัดรายการนำเที่ยวในกรณีที่มีเหตุการณ์หรือโอกาสพิเศษ เช่น การแข่งกีฬาโอลิมปิก ซึ่งมักจะจัดรวมค่าขนส่ง ค่าที่พัก ค่าอาหาร และค่าเข้าชม

1.8.6 เป็นรายการนำเที่ยวที่จัดนำไปเพื่อการพักผ่อนให้แก่ลูกค้าในท้องถิ่นซึ่งไม่รวมที่พัก เช่น จัดรวมค่าอาหาร ค่าชมละคร ค่าเข้าชมสวนสนุก และการนำเที่ยวอื่นๆ

1.8.7 การจัดให้บริการนำเที่ยวในรูปแบบอื่นๆ เช่น การจัดทัศนศึกษาและท่องเที่ยวในต่างประเทศ

2. แนวความคิดพื้นฐานในการคุ้มครองนักท่องเที่ยว¹⁰

ในการที่นักท่องเที่ยวได้ตัดสินใจซื้อรายการนำเที่ยว ย่อมถือได้ว่านักท่องเที่ยวได้ตัดสินใจที่จะลงทุนไม่ว่าจะเป็นเงินที่เขาจะต้องจ่ายเป็นค่าบริการและเวลาของเขา จึงถือได้ว่ารายการนำเที่ยวที่นักท่องเที่ยวได้ซื้อมานั้นเป็นสินค้าที่ได้มีการคาดหวังว่าจะได้รับบริการในลักษณะที่เป็นรูปธรรมเป็นการตอบแทน

ในการที่ผู้บริโภคหรือนักท่องเที่ยวได้ตัดสินใจที่จะซื้อรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย ก็ย่อมต้องอาศัยข้อมูลสารสนเทศที่จัดทำโดยผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว หรือตัวแทนนำเที่ยว ทั้งนี้ นักท่องเที่ยวอาจจะไม่คุ้นเคยกับสถานที่ที่จะไปท่องเที่ยวแต่อย่างใด แม้ในหลายกรณีที่นักท่องเที่ยวจะคุ้นเคยหรือหาข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวด้วยตนเอง แต่ส่วนใหญ่ข้อมูลพื้นฐานในการตัดสินใจที่จะซื้อรายการนำเที่ยว มักจะมาจากข้อมูลสารสนเทศของผู้ประกอบการนั่นเอง จึงเท่ากับว่านักท่องเที่ยวถูกบังคับให้ตัดสินใจซื้อรายการนำเที่ยว ภายใต้พื้นฐานข้อมูลของผู้ให้บริการนั่นเอง ทั้งนี้ภายใต้ธุรกิจนำเที่ยว มักจะมีการกำหนดวิธีการจ่ายค่าบริการเป็นการล่วงหน้า

¹⁰ เสรี วังไพจิตร. (2530). ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและปีท่องเที่ยว 2530. จุลสารการท่องเที่ยว. ปีที่ 6 เล่ม 1

ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าและบริการ โดยทั่วไปซึ่งมักจะเกิดขึ้นพร้อมกัน กล่าวคือ จะมีการชำระค่าซื้อสินค้าและบริการพร้อมกันกับสิ่งของสินค้าหรือบริการ ดังนั้น เพื่อเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคหรือนักท่องเที่ยวมิให้ถูกหลอกลวงจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวหรือตัวแทน หรือในกรณีที่ผู้ประกอบการได้ประสบกับความยากลำบากในระหว่างการท่องเที่ยวภายในประเทศหรือต่างประเทศ

ด้วยเหตุนี้จึงได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์ตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 เพื่อคุ้มครองนักท่องเที่ยวในฐานะผู้บริโภคซึ่งซื้อรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย โดยได้ศึกษาหลักการในพระราชบัญญัตินี้พอสรุปหลักการที่สำคัญ คือ

2.1 หน้าที่ในการเปิดเผยข้อมูลก่อนทำสัญญา (Duty to Disclosure)

การกำหนดหน้าที่ก่อนทำสัญญาให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในการที่จะให้ข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายอย่างถูกต้องแก่นักท่องเที่ยว ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ข้อมูลเกี่ยวกับที่พักและการเดินทาง ค่าใช้จ่ายต่างๆ เป็นต้น ในการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ในแผ่นปลิว เอกสาร หรือในเว็บไซต์จะต้องมีรายละเอียดที่ชัดเจนถูกต้องและตรงกับความเป็นจริง ซึ่งรูปแบบเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลก่อนทำสัญญาที่ใช้อยู่ในประเทศไทยนั้น ส่วนใหญ่จะเป็นการโฆษณารายการท่องเที่ยวอย่างแพร่หลายในหนังสือพิมพ์รายวัน เป็นการเชิญชวนให้แก่นักท่องเที่ยวที่สนใจซื้อรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายในชั้นต้น ซึ่งหากนักท่องเที่ยวตกลงที่จะซื้อรายการตามโฆษณาดังกล่าวจะต้องคิดต่อไปยังที่ทำการที่ขายบริการนั้นและทำสัญญากันโดยฝ่ายนักท่องเที่ยวจะต้องเดินทางไปยังสถานที่ประกอบการของผู้ขายซึ่งจะได้ข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเพิ่มเติมอีกระดับหนึ่ง และในส่วนของ การชำระราคา นักท่องเที่ยวจะได้ใบเสร็จรับเงินเป็นหลักฐานซึ่งส่วนใหญ่จะแจ้งเงื่อนไขเกี่ยวกับการยกเลิกรายการนำเที่ยวไว้ ซึ่งจะแตกต่างจากการซื้อขายบริการนำเที่ยวผ่านเว็บไซต์ซึ่งผู้ซื้อสามารถจองซื้อและชำระเงินได้ทันทีโดยผ่านบัตรเครดิตหรือบัญชีทางธนาคาร แต่ในกรณีนี้ผู้ซื้ออาจตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบมากกว่าเพราะจะไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับเงื่อนไขในการยกเลิกรายการนำเที่ยว

2.2 การประกันภัย (Insurance)

การกำหนดหน้าที่ให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต้องทำประกันภัยในการเดินทางซึ่งจะเป็นประโยชน์แก่นักท่องเที่ยวหรือผู้บริโภค ทั้งนี้ อาจจะเป็นการประกันภัยอุบัติเหตุ ดังที่พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 ตามมาตรา 34 กำหนดไว้ว่า “ผู้ประกอบการ

ธุรกิจนำเที่ยวต้องจัดให้มีการประกันอุบัติเหตุให้แก่นักท่องเที่ยวมัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวในระหว่างเดินทางท่องเที่ยว ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการประกาศกำหนด” โดยมีจำนวนเงินเอาประกันภัยกรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ หรือทุพพลภาพไม่ต่ำกว่าสองแสนบาทต่อคน และกรณีบาดเจ็บไม่ต่ำกว่าหนึ่งแสนบาทต่อคน เว้นแต่นักท่องเที่ยวมีประกันภัยอุบัติเหตุโดยผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวอื่นอยู่แล้ว¹¹ เป็นกฎหมายที่ออกมาเพื่อคุ้มครองนักท่องเที่ยวมัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวที่บังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจะต้องจัดทำประกันภัยอุบัติเหตุ ซึ่งการเอาประกันภัยอุบัติเหตุอาจกระทำได้ใน 2 ลักษณะคือ การทำประกันแบบเหมารวม ซึ่งจะครอบคลุมทุกรายการนำเที่ยวที่ธุรกิจนำเที่ยวเอาประกันไว้ได้จัดทำขึ้น กับการทำประกันภัยเฉพาะรายการนำเที่ยวที่จะประกันภัยเฉพาะรายการนำเที่ยวที่ได้จัดให้มีการเอาประกันภัยไว้เท่านั้น ในปัจจุบันพบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มักไม่ทราบว่ามีการจัดให้ความคุ้มครองตามกฎหมายดังกล่าว เมื่อเกิดอุบัติเหตุขึ้นจึงมิได้รับการเยียวยาในส่วนนี้ อย่างไรก็ตามนักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ผู้ได้รับอุบัติเหตุต้องแสดงให้เห็นว่าอุบัติเหตุดังกล่าวได้เกิดขึ้นระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว ในต่างประเทศ เช่น ออสเตรเลีย ฮองกง ได้มีการพัฒนาจนกระทั่งได้จัดตั้งกองทุนทดแทนให้แก่นักท่องเที่ยวซึ่งอาจจะเป็นการชดเชย หรือให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยว หรือแม้กระทั่งในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องประสบปัญหาทางการเงิน อันเป็นการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่ได้รับความเสียหายหรือเดือดร้อนในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวได้อย่างทัน่วงที

2.3 การยกเลิกสัญญาบริการรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย (Cancellation of Contract)

สัญญาบริการการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย เป็นสัญญาทางแพ่งระหว่างนักท่องเที่ยวกับผู้ให้บริการ ซึ่งอาจจะมีการยกเลิกสัญญาก่อนการเดินทางได้ แต่เนื่องจากแต่ละประเทศมีกฎเกณฑ์เกี่ยวกับการยกเลิกสัญญาบริการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามในแต่ละประเทศจะมีการกำหนดหลักเกณฑ์การยกเลิกบริการนำเที่ยวเพื่อให้ความเป็นธรรมแก่ทั้งสองฝ่าย กล่าวคือ นักท่องเที่ยวและผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับระยะเวลาในการยกเลิกสัญญาก่อนการเดินทางจะเริ่มขึ้น โดยที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจะเรียกเก็บค่าธรรมเนียมจากนักท่องเที่ยวในรูปแบบของการคืนเงินแก่นักท่องเที่ยวที่ได้จ่ายเงินล่วงหน้าเป็นค่าบริการ ซึ่งก็จะทำให้เกิดผลดีกับทั้งสองฝ่ายที่จะทราบได้ เป็นการแน่นอนว่านักท่องเที่ยวจะได้รับเงินคืนเท่าใด และในขณะเดียวกัน

¹¹ สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กรุงเทพมหานคร.(2549). พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 และ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545. กฎกระทรวงฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2543) ออกตามความในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 ข้อ 2. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. หน้า 58

ผู้ประกอบการก็จะได้รับการชดเชยจากการที่นักท่องเที่ยวเลิกสัญญา ซึ่งต้องเสียโอกาสที่จะได้รับ หรือควรจะได้รับผลกำไรจากการขายบริการ

แต่การกำหนดค่าธรรมเนียมในการยกเลิกสัญญาบริการนำเที่ยว นั้น ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว มักจะได้รับประโยชน์ ดังนั้น จะมีข้อพิจารณาเกี่ยวกับค่าเสียหาย หรือค่าธรรมเนียมในการยกเลิกสัญญา คือ

2.3.1 หลักการคำนวณความเสียหายจะต้องยุติธรรมและไม่เป็นการลงโทษ หรือผลกระทบให้แก่ผู้บริโภคหรือนักท่องเที่ยวเพียงฝ่ายเดียว

2.3.2 ค่าธรรมเนียมในการยกเลิกการเดินทางจะต้องไม่สูงเกินไปกว่าข้อตกลงที่จะได้รับความเห็นชอบจากนักท่องเที่ยวซึ่งเป็นผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว และเจ้าหน้าที่รัฐ

2.3.3 ค่าธรรมเนียมในการยกเลิกสัญญาบริการนำเที่ยวจะต้องสอดคล้องกับหลักความเสียหาย กล่าวคือ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจะต้องกำหนดโดยยุติธรรมและสมเหตุสมผล

2.4 กรณีที่มีเหตุการณ์เกิดขึ้นโดยไม่อาจคาดหมาย (Disruptive Event)

กรณีมีเหตุการณ์ขึ้นโดยไม่อาจคาดหมาย ณ จุดหมายปลายทางนับตั้งแต่วันออกเดินทาง เช่น สงคราม การนัดหยุดงาน การประท้วงเรียกร้องสิทธิ การก่อเหตุจลาจล หรือเหตุการณ์ต่างๆ ซึ่งขัดขวางการเดินทางหรือเป็นอันตรายแก่นักท่องเที่ยวเป็นต้น ทั้งนี้คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายควรมีสติชยยกเลิกสัญญาบริการนำเที่ยว และจำเป็นอย่างยี่งที่จะต้องมีการกำหนดเงื่อนไขของการคืนเงินมัดจำ หรือค่าบริการที่นักท่องเที่ยวได้ชำระไปแล้ว และผู้ให้บริการก็พึงมีสิทธิที่จะหักส่วนที่เป็นค่าใช้จ่ายที่ตนได้ดำเนินการไปแล้วได้เช่นกัน โดยคำนึงถึงหลักความยุติธรรม

อีกเหตุการณ์หนึ่งที่จะเกิดขึ้นโดยไม่อาจคาดหมายได้ส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นจากปรากฏการณ์ธรรมชาติ เช่น พายุ โรคระบาด แผ่นดินไหว อุทกภัย ซึ่งเป็นเหตุสุดวิสัย¹² ที่ไม่สามารถคาดเห็นได้ก่อนล่วงหน้าว่าจะเกิดขึ้นเมื่อใด และไม่สามารถป้องกันได้ ซึ่งการกำหนดหลักเกณฑ์เพื่อคุ้มครองนักท่องเที่ยว ในฐานะผู้บริโภคในการซื้อรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายในลักษณะเช่นนี้ค่อนข้างเป็นไปได้ยาก นักท่องเที่ยวจะตกเป็นฝ่ายที่เสียเปรียบเนื่องจากได้ชำระเงินให้กับฝ่ายผู้ขายแล้ว ในการซื้อบริการนำเที่ยวของนักท่องเที่ยวนั้นเป็นการซื้อบริการที่อยู่ในรูปแบบของการหาความสุขความเพลิดเพลินเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ ต่างจากการซื้อขายสินค้าโดยทั่วไปที่จะได้รับสินค้าตอบ

¹² ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 8 คำว่า “เหตุสุดวิสัย” หมายความว่า เหตุใดๆ อันจะเกิดขึ้นก็มิจะให้ผลพิบัติก็เป็นเหตุที่ไม่อาจป้องกันได้แม้ทั้งบุคคลผู้ต้องประสบหรือใกล้จะต้องประสบเหตุนั้น จะได้จัดการระมัดระวังความสมควรอันพึงคาดหมายได้จากบุคคลในฐานะและภาวะเช่นนั้น

แทนในทันทีที่ได้ชำระราคา ตัวอย่างเช่น นักท่องเที่ยวจากประเทศไทยได้ซื้อบริการนำเที่ยวประเทศจีน และได้ชำระราคาครบถ้วนแล้ว ก่อนเดินทางทราบว่าประเทศจีนมีโรคไข้หวัดนกระบาด จึงขอยกเลิกการเดินทาง จะเห็นได้ว่าการบอกเลิกสัญญาในเวลากระชั้นชิดนั้นย่อมก่อให้เกิดความเสียหายขึ้นแก่ฝ่ายผู้ขายบริการจากการดำเนินการจัดการนำเที่ยวขึ้น แต่อย่างไรก็ตามคงได้กล่าวมาแล้ว การซื้อบริการนำเที่ยวในรูปแบบของการหาความสุข การพักผ่อนหย่อนใจซึ่งตัวนักท่องเที่ยวเองไม่จำเป็นที่จะต้องพาตัวเองเข้าเสี่ยงกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ดังนั้นนักท่องเที่ยวที่ซื้อบริการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายควรที่จะได้รับความคุ้มครองที่มากกว่ากรณีปกติธรรมดา

2.5 ข้อยกเว้นหรือข้อจำกัดความรับผิดชอบ (Exclusion Limit of Liability)

เนื่องจากสัญญาบริการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายมักจะเป็นสัญญามาตรฐาน (Standard Form Contract) ซึ่งผู้ประกอบการนำเที่ยวมักจะกำหนดเองแต่ฝ่ายเดียวไว้และมักจะกำหนดข้อยกเว้นหรือข้อจำกัดความรับผิดชอบที่ไม่เหมาะสมไว้ล่วงหน้า ในรูปแบบของสัญญาสำเร็จรูป เมื่อผู้ประกอบการนำเที่ยวหรือตัวแทนไม่สามารถปฏิบัติตามสัญญาได้ หรือจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวซึ่งจะทำให้นักท่องเที่ยวเสียเปรียบ กล่าวคือ ข้อยกเว้น หรือข้อจำกัดความรับผิดชอบดังกล่าวที่กำหนดไว้นั้น อาจเกิดจากการผิดข้อตกลงของทางฝ่ายผู้ประกอบการนำเที่ยวเอง จากการที่ตนไม่สามารถจัดบริการตามรายการนำเที่ยวที่ระบุไว้ในสัญญาได้ โดยหลักแล้วจะต้องแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบล่วงหน้าว่าจะยินยอมให้เปลี่ยนแปลงรายการได้บางส่วนหรือไม่ หากนักท่องเที่ยวไม่ยินยอมหรือไม่ได้แจ้งล่วงหน้าอาจส่งผลให้นักท่องเที่ยวไม่พอใจและนำไปสู่กระบวนการของการร้องเรียนได้ ด้วยเหตุนี้กฎหมายท่องเที่ยวมักจะกำหนดให้ผู้ประกอบการนำเที่ยวจะต้องรับผิดชอบและจะยกเอาข้อความจำกัดความรับผิดชอบมาใช้เป็นข้ออ้างเพื่อปิดความรับผิดชอบของตนเองมิได้

2.6 กระบวนการร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ในแต่ละประเทศจะมีกฎหมายกำหนดกลไกเกณฑ์ในการให้สิทธิแก่นักท่องเที่ยวในการร้องเรียนกรณีผู้ประกอบการนำเที่ยวหรือตัวแทนได้ฝ่าฝืนสัญญาบริการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย โดยจะมีกระบวนการพิจารณาข้อเรียกร้องอย่างไม่เป็นทางการ เช่น อนุญาโตตุลาการ คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน เป็นระบบใกล้เคียงที่เปิดโอกาสให้คู่กรณีทำการเจรจาตกลงกันในเบื้องต้น ตามกระบวนการร้องเรียนและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของประเทศในปัจจุบันอยู่ในความกำกับดูแลของสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ การท่องเที่ยวแห่ง

ประเทศไทย (ททท.) ซึ่งหากมีการผิดข้อตกลงเกิดขึ้นนักท่องเที่ยวสามารถร้องเรียนมายัง ททท. ได้ วิธีการร้องเรียนที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบันนั้นกระทำได้หลายวิธี ตัวอย่างเช่นมาร้องเรียนด้วยตัวเอง การส่งจดหมายร้องเรียนทางไปรษณีย์ ทางโทรสาร ทางอีเมลล์ ของ ททท. รวมไปถึงการร้องเรียนผ่านสำนักงานสาขาของ ททท. ที่ประจำในต่างประเทศ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ไม่สามารถเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเองได้เนื่องจากได้เดินทางกลับประเทศของตนไปแล้ว ทั้งนี้พนักงานเจ้าหน้าที่จะดำเนินการเรียกผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่ถูกร้องเรียนนั้นมาชี้แจงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว เพื่อเยียวยาความเสียหายให้แก่นักท่องเที่ยวโดยรวดเร็วและเป็นธรรม หากปรากฏว่าการเจรจาไกล่เกลี่ยในเบื้องต้นไม่สำเร็จ หรือไม่สามารถตกลงกันได้ก็จำเป็นต้องเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาทในชั้นอนุญาโตตุลาการ โดยวิธีการนี้คู่กรณีจะต้องแต่งตั้งบุคคลขึ้นมาทำหน้าที่เป็น “อนุญาโตตุลาการ” เพื่อวินิจฉัยข้อพิพาทที่เกิดขึ้น โดยคู่กรณีทั้ง 2 ฝ่ายจะต้องนำพยานหลักฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเสนอต่อผู้ที่เป็นอนุญาโตตุลาการเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาท

ข้อดีของการระงับข้อพิพาทดังกล่าว คือ เรื่องของค่าใช้จ่าย แม้ว่าการดำเนินการตามกระบวนการอนุญาโตตุลาการของประเทศไทยในปัจจุบัน จะไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมให้แก่สถาบันอนุญาโตตุลาการแต่คู่กรณีจะต้องเสียค่าปฎิการให้แก่ผู้ที่ทำหน้าที่อนุญาโตตุลาการ หากมีการแต่งตั้งอนุญาโตตุลาการหลายคนค่าใช้จ่ายส่วนนี้ก็จะสูงขึ้นตามไปด้วย สำหรับอนุญาโตตุลาการบางคนที่ชื่อเสียงมากหรือข้อพิพาทที่ยุ่งยาก ค่าปฎิการก็อาจจะมากเป็นพิเศษด้วย

ปัญหาประการต่อมา คือ เรื่องการบังคับตามคำชี้ขาด เนื่องจากอนุญาโตตุลาการไม่มีอำนาจบังคับให้เป็นไปตามคำชี้ขาดได้เอง แต่ต้องใช้กลไกของศาลทำให้ต้องไปดำเนินการตามกระบวนการพิจารณาในศาลต่อภายหลังจากเสร็จสิ้นกระบวนการอนุญาโตตุลาการ ซึ่งอาจจะเป็นการเพิ่มขึ้นตอนเข้าไปอีก

บทที่ 3

มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวในการซื้อบริการรายการ นำเที่ยวแบบเหมาจ่ายของประเทศไทยและต่างประเทศ

ในบทนี้ จะ ได้ศึกษามาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวในการซื้อบริการรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย ได้แก่ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 ตลอดจนมาตรการทางกฎหมายของต่างประเทศ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยวในการซื้อบริการรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย อัน ได้แก่ ประเทศฮ่องกง มาเลเซีย นอร์เวย์ ซึ่งจะนำมากล่าวเพื่อเป็นแนวทางวิเคราะห์กฎหมายของประเทศไทย คือ

1. มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวในการซื้อบริการรายการท่องเที่ยวแบบเหมาจ่ายของประเทศไทย

มาตรการทางกฎหมายของไทยในการกำหนดนิติสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยวกับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวมีกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

1.1 มาตรการทางกฎหมายตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551

เป็นกฎหมายสำคัญในการควบคุมกำกับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวไม่ว่าจะเป็น การประกอบธุรกิจนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่ การประกอบธุรกิจนำเที่ยวภายในประเทศ การประกอบธุรกิจนำเที่ยวต่างประเทศ¹ และกำหนดมาตรการในการคุ้มครองนักท่องเที่ยว กล่าวคือ.

¹ กฎกระทรวง (พ.ศ. 2536). ออกตามความในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535. ข้อ 1 ได้ให้คำจำกัดความไว้ดังนี้

(1) การประกอบธุรกิจนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่ หมายความว่า การประกอบธุรกิจนำเที่ยวไปยังสถานที่หนึ่งสถานที่ใดในจังหวัดหนึ่ง จังหวัดใด และจังหวัดที่มีเขตพื้นที่ติดต่อกับจังหวัดนั้น

(2) การประกอบธุรกิจนำเที่ยวภายในประเทศ หมายความว่า การประกอบธุรกิจนำเที่ยวไปยังสถานที่หนึ่งสถานที่ใดภายในราชอาณาจักร

(3) การประกอบธุรกิจนำเที่ยวต่างประเทศ หมายความว่า การประกอบธุรกิจนำเที่ยวไปยังสถานที่หนึ่งสถานที่ใดในต่างประเทศ หรือนำเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศไปยังสถานที่หนึ่งสถานที่ใดภายในประเทศ

1.1.1 กำหนดคุณสมบัติและเงื่อนไขของบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลในอันที่จะประกอบธุรกิจนำเที่ยว โดยจะต้องขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว ตามมาตรา 16 และมาตรา 17 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.1551 (ภาคผนวก ก)

1.1.2 กำหนดมาตรฐานการประกอบธุรกิจนำเที่ยวให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวปฏิบัติ ดังนี้

1.1.2.1 มีสถานที่ประกอบการที่แน่นอน²

1.1.2.2 ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ภายในประเทศ และผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ต่างประเทศ ต้องจัดให้มีโทรศัพท์หรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ไว้ประจำสถานที่บริการ

1.1.2.3 พาหนะที่ใช้ในการนำเที่ยวต้องมีอุปกรณ์ที่ได้มาตรฐานตามที่กฎหมาย กำหนด

1.1.2.4 เก็บเอกสาร โฆษณารายการนำเที่ยว ไว้เป็นหลักฐานเป็นเวลา 90 วัน นับแต่วันที่เลิกการนำเที่ยวตาม โฆษณาดังกล่าว

1.1.2.5 สำหรับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวภายในประเทศ และผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต่างประเทศ ไว้เป็นหลักฐาน เว้นแต่การตกลงนำเที่ยวนั้นเป็นการตกลงกับผู้ประกอบธุรกิจเมื่อได้ตกลงกันในการนำเที่ยวรายการใดแล้ว ให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวออกเอกสารแสดงรายการนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวต่างประเทศ

1.1.2.6 ผู้จัดการ หุ่นส่วนผู้จัดการ กรรมการหรือกรรมการผู้จัดการ จะต้องไม่ให้หรือยินยอมให้บุคคลอื่นดำเนินกิจการธุรกิจนำเที่ยวของตน

1.1.2.7 ในกรณีผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวว่าจ้างมัคคุเทศก์ในการนำเที่ยวจะต้องจ้างมัคคุเทศก์ให้ตรงกับประเภทของงานที่ระบุไว้ในใบอนุญาตและมีคุณลักษณะที่ไว้วางใจได้ในการปฏิบัติหน้าที่ที่จะมอบหมายให้ทำ

1.1.2.8 ต้องไม่กระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดอันจะนำมาซึ่งความเสื่อมเสียชื่อเสียงเกียรติยศ และจรรยาบรรณของธุรกิจนำเที่ยว

² กฎกระทรวง (พ.ศ. 2536). ออกตามความในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535. ข้อ 9 (1) - (8)

1.1.3 กำหนดให้มีการ โฆษณาการจัดบริการนำเที่ยวหรือรายละเอียดในการนำเที่ยวของแต่ละปี ซึ่งตามกฎหมายมาตรา 26 กำหนดว่า “ในการโฆษณาหรือชี้ชวนเกี่ยวกับรายการนำเที่ยว ให้ผู้ประกอบการกิจการนำเที่ยวจัดทำเป็นเอกสารซึ่งอย่างน้อยต้องมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- (1) ชื่อผู้ประกอบการนำเที่ยว และสถานที่และเลขที่ใบอนุญาตประกอบการนำเที่ยว
- (2) ระยะเวลาที่ใช้ในการนำเที่ยว
- (3) ค่าบริการและวิธีการชำระค่าบริการ
- (4) ลักษณะและประเภทของยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง
- (5) จุดหมายปลายทางและที่แวะพัก รวมทั้งสถานที่สำคัญในการนำเที่ยว
- (6) ลักษณะและประเภทของที่พัก และจำนวนครั้งของอาหารที่จัดให้
- (7) จำนวนมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยว ในกรณีจัดให้มีมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยว
- (8) จำนวนขั้นต่ำของนักท่องเที่ยวสำหรับการนำเที่ยว ในกรณีมีเงื่อนไขว่าต้องมีนักท่องเที่ยวไม่น้อยกว่าจำนวนที่กำหนด”

ดังตัวอย่างรายการท่องเที่ยวไปออสเตรเลียและนิวซีแลนด์ของบริษัททูลบราชธานีทัวร์ จำกัด
การนำเที่ยวออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์ ระยะเวลา 7 วัน

ประโยชน์ของลูกค้าเป็นหลักเที่ยวซิดนีย์ – โอเปร่าเฮาส์ – ล่องอ่าวซิดนีย์ – บอนได บีช เที่ยว
ไคร้สเชิร์ช เมืองอุทขานอังกฤษ – มหาวิทยาลัยแคนเทอร์เบอร์รี่ – วิตอเรีย แสควร์ – คาทริคัล
แอสควร์ ชมทิวทัศน์บนยอดเขา – แม่น้ำเอวอน – ทะเลสาบพูคากิ – ชมยอดเขาเมาท์ค็อก – ล่องเรือ
TSS Eamslaw ทะเลสาบวาคาติปู ลู้ Walter Peak ชมการตัดขนแกะ ด้อนแกะ – ขึ้นกระเช้าสู่บน
ยอดเขา Bob Peak แอร์ไรท์วอน – เจ็ดไมล์ บันจี จัม – ทะเลสาบเทคาโป – Good Shepherd Church
ชื่อของที่ระลึกที่ Asburton – ร้านค้าปลอดภาษี ชิมกึ่งมังกร หอยเป่าฮือ และไวน์แดงรสชาติแท้
สไตล์นิวซีแลนด์ โดยสายการบินบริติชแอร์เวย์ และแควนตัสแอร์เวย์ (BA)

วันแรก กรุงเทพฯ – ซิดนีย์

15.00 น. คณะพร้อมกันที่ท่าอากาศยานดอนเมือง อาคารผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศที่ 2
เคาน์เตอร์ 10 โดยสายการบินบริติชแอร์เวย์ โดยมีเจ้าหน้าที่คอยให้การต้อนรับและ
อำนวยความสะดวกสบายให้กับท่าน

วันที่สอง ซิดนีย์ – ล่องอ่าวซิดนีย์ – โอเปร่าเฮาส์ – The Rock

06.00 น. ถึงสนามบินคิงส์ฟอร์ด สมิธ นครซิดนีย์ นำท่านสู่กรุงซิดนีย์

เช้า บริการอาหารเช้า ณ ภัตตาคารหลังบริการอาหารเช้า นำท่านชมหาดบอนไดที่สวยงาม และอยู่ใกล้เมืองมากที่สุดเป็นสถานที่นิยมเล่นวินเซิร์ฟกันมากในช่วงฤดูร้อน จากนั้นนำท่านสู่ เคอร์รี่เพจ ชมทัศนียภาพที่สวยงามรอบเมือง ชม โคเปร่าเฮาส์ สถาปัตยกรรมแห่งเดียวของโลก ชมย่าน The Rock ย่านคุกเก่า ซึ่งปัจจุบันกลายเป็นสถานที่ซื้อหาสินค้าที่มีราคาแพง สะพานฮาเบอร์ที่ทอดยาวข้ามอ่าวซิดนีย์ ระหว่างซิดนีย์คอนเน็ท กับคอนได่ เดินทางสู่ท่าเรือกับคันคู้ก

เที่ยง บริการอาหารกลางวัน แบบบุฟเฟ่ต์บนเรือ ระหว่างรับประทานอาหารท่านจะได้ชมความงามของอ่าวซิดนีย์ และชมชีวิตความเป็นอยู่ของชาวซิดนีย์ หลังบริการอาหารเที่ยง นำท่านเดินทางสู่ Queen Victoria Building ซึ่งเป็นย่านเซ็นเตอร์ พอยด์ ท่านสามารถเลือกซื้อหาสินค้าราคาพิเศษ ได้ที่นี่ ไม่ว่าจะเป็น โอปอล หนังสือ ใจ้ ขนแกะ หรือของที่ระลึกจากออสเตรเลียมากมาย แต่สิ่งที่ท่านสุภาพสตรีไม่ควรพลาด นั่นคือ David Jones

ค่ำ บริการอาหารค่ำ ณ ภัตตาคาร

หลังบริการอาหารค่ำแล้ว นำท่านเข้าสู่ที่พัก Holiday Inn Point หรือเทียบเท่า

หมายเหตุ

1. ราคาทัวร์อาจเปลี่ยนแปลงได้ สืบเนื่องมาจากภาวะค่าเงินบาทลอยตัวในตลาดซื้อขายเงินตราต่างประเทศ บริษัทขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงราคาโดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า หากเกิดกรณีจำเป็นเกี่ยวกับอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ แต่ทั้งนี้ บริษัทฯ จะยึดถือผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ
2. รายการนี้ อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

กำหนดการเดินทาง วันที่ 15 – 21 มีนาคม พ.ศ. 2549

อัตรค่าบริการ

ผู้ใหญ่ ท่านละ 46,900 บาท (พัก 2 ท่านต่อห้อง)

เด็ก (อายุต่ำกว่า 12 ปี) ท่านละ 34,900 บาท (พักรวมอยู่กับผู้ใหญ่ 2 ท่าน ไม่มีเตียงเสริม)

พักเดี่ยว เพิ่มท่านละ 6,000 บาท

อัตรานี้รวม

1. ค่าตัวเครื่องบินไป – กลับ ชั้นทัศนศึกษา
2. ค่าอาหารตลอดโปรแกรมการเดินทางท่องเที่ยว
3. ค่าภาษีสนามบินขาออกไทย – ออสเตรเลีย – นิวซีแลนด์
4. ค่าเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวที่ระบุไว้

5. ค่าอำนวยความสะดวกจากมัคคุเทศก์
6. ค่ารถนำเที่ยว และรับส่งระหว่าง สนามบิน – โรงแรม
7. ค่าวีซ่า – ออสตราเลีย – นิวซีแลนด์

เงื่อนไขการเดินทาง

1. หากท่านถูกปฏิเสธการเข้าเมือง – ออกเมือง ถือเป็นเหตุผลทางการเมืองระหว่างประเทศ ซึ่งอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของทางบริษัทฯ ทางบริษัทขอสงวนสิทธิ์ที่จะไม่คืนเงิน ไม่ว่าจะทั้งหมดหรือบางส่วน
2. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ที่จะไม่รับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายใดๆ ในกรณีที่เกิดเหตุสุดวิสัย เช่น การยกเลิก หรือล่าช้าของสายการบิน อุบัติเหตุ ภัยธรรมชาติ การนัดหยุดงาน การจลาจล หรือสิ่งของสูญหายตามสถานที่ต่างๆ ที่เกิดเหนือความควบคุมของบริษัทฯ
3. ค่าบริการที่ท่านชำระกับทางบริษัทฯ เป็นการชำระแบบเหมาจ่าย และทางบริษัทฯ ได้ชำระให้กับบริษัทตัวแทนแต่ละแห่งแบบเหมาจ่ายเช่นกัน ดังนั้น หากท่านไม่ได้ท่องเที่ยวพร้อมกับคณะตามรายการที่ระบุเอาไว้ ถือว่าท่านสละสิทธิ์ ไม่อาจเรียกร้องเงิน หรือบริการส่วนที่ขาดไปได้
4. บริษัทขอสงวนสิทธิ์ที่จะตัดแปลงรายการ หรือบอกเลิกตามความเหมาะสม ในกรณีเกิดเหตุสุดวิสัย เช่น ฝนตก พายุถล่ม หรือเหตุการณ์ทางการเมือง แต่จะคำนึงถึงผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ

.....

เอกสารและรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ 1.1.3 ตามมาตรา 26 ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว มีหน้าที่นำส่ง ณ สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ เป็นจำนวนอย่างน้อย 3 ฉบับ และหากมีการเปลี่ยนแปลงรายการในการจัดบริการนำเที่ยว ก็จะต้องแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องซึ่งก็คือนักท่องเที่ยวและนายทะเบียนทราบโดยไม่ชักช้า ทั้งนี้หากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดดังกล่าวก็จะมีผลผิดตามมาตรา 83 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 ซึ่งกำหนดว่า “ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวผู้ใดไม่ปฏิบัติตามมาตรา 25 มาตรา 26 หรือมาตรา 27 ต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ ห้าพันบาท ถึงห้าหมื่นบาท ” อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวมักจะกำหนดรายการนำเที่ยวโดยละเอียดไว้ในเอกสารโฆษณาของคนอยู่แล้ว ปัจจุบันนี้พบว่าผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวมักจะโฆษณารายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายในเว็บไซต์ เพราะสามารถติดต่อกับนักท่องเที่ยวได้ทั่วโลกและรวดเร็ว รวมทั้งให้มีการจองรายการนำเที่ยว และชำระค่าบริการไว้

ล่วงหน้าได้ ซึ่งเป็นปัญหาต่อการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเป็นอย่างมากต่อการควบคุมผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวทางเว็บไซต์ เพราะบางสถานประกอบการฝ่าฝืนประกอบธุรกิจนำเที่ยวโดยไม่ได้รับใบอนุญาต จึงต้องหามาตรการในการกำหนดระเบียบหรือกฎเกณฑ์เข้ามาควบคุมการขายบริการนำเที่ยวผ่านเว็บไซต์ให้ทั่วถึงต่อไป

นอกจากนี้ในการโฆษณารายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวบางราย มักจะกำหนดข้อจำกัดความรับผิดชอบของคนไว้ด้วย รวมไปถึงสิทธิที่จะเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวโดยไม่ต้องบอกล่วงหน้า อันจะทำให้นักท่องเที่ยวเสียประโยชน์ ซึ่งเป็นเรื่องที่น่าพิจารณาเป็นอย่างยิ่ง ในการให้ความคุ้มครองแก่นักท่องเที่ยว ทั้งนี้ ในบางกรณีผู้ประกอบการนำเที่ยวจะกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมในการที่นักท่องเที่ยวได้ขอยกเลิกการท่องเที่ยว ซึ่งอาจทำให้นักท่องเที่ยวไม่ได้รับความเป็นธรรม ดังจะได้วิเคราะห์ในรายละเอียดของบท ต่อไป

1.1.4 หน้าที่ในการปฏิบัติตามสัญญาบริการนำเที่ยว กล่าวคือ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ต้องพยายามให้นักท่องเที่ยวได้รับบริการที่เท่าเทียมหรือใกล้เคียงกับที่ได้ตกลงกันไว้ และถ้ามีการเปลี่ยนแปลงบริการนำเที่ยวโดยไม่ได้รับความยินยอมจากนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการต้องรับภาระค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลงนั้น ตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 มาตรา 27 กำหนดว่า “ การเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวให้ผิดไปจากที่ได้โฆษณาหรือชี้ชวนไว้ตามมาตรา 26 ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบก่อนรับชำระเงินค่าบริการ วรรคสอง การเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวภายหลังที่นักท่องเที่ยวชำระเงินค่าบริการแล้วหากนักท่องเที่ยวไม่ประสงค์จะเดินทาง ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องคืนเงินที่รับชำระแล้วให้แก่นักท่องเที่ยวโดยไม่ชักช้า และจะหักค่าใช้จ่ายใดๆ ไม่ได้ ”

1.1.5 การยกเลิกสัญญาซื้อขายบริการรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย

ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดเงื่อนไขในการยกเลิกสัญญาซื้อขายบริการรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย ซึ่งเกิดจากการที่นักท่องเที่ยวได้วางมัดจำ หรือชำระค่าบริการไว้ล่วงหน้าได้ถูกยกเลิกหรือไม่มีการนำเที่ยวตามรายการนำเที่ยว ตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 มาตรา 28 กำหนดว่า “ในกรณีที่นักท่องเที่ยวชำระเงินค่าบริการแล้วไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนถ้ามีเหตุที่ทำให้นักท่องเที่ยวไม่สามารถเดินทางได้เฉพาะตัว หรือมีเหตุให้ต้องยกเลิกการนำเที่ยวตามที่ได้โฆษณาไว้ ทั้งนี้ โดยมิใช้ความผิดของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ให้ผู้ประกอบการนำเที่ยวจ่ายเงินคืนให้แก่นักท่องเที่ยวไม่น้อยกว่าอัตราตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการประกาศกำหนด วรรคสอง ในกรณีตามวรรคหนึ่ง ถ้าการยกเลิกการนำเที่ยวเกิดจากกรณีมีนักท่องเที่ยวไม่ครบจำนวนตามที่กำหนดในมาตรา 26 (8) หรือเกิดจากเหตุใดๆ อันเป็นความผิดของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องคืนเงินทั้งหมดให้แก่นักท่องเที่ยว” แต่ทั้งนี้ผู้

ประกอบธุรกิจนำเที่ยวมักจะกำหนดเงื่อนไขในการที่นักท่องเที่ยวซึ่งได้จองซื้อหรือซื้อรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายและมีความประสงค์จะยกเลิกการเดินทางต้องยกเลิกรายการภายในเงื่อนไขที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวกำหนดจึงจะมีสิทธิได้รับเงินที่จองหรือค่าซื้อบริการนำเที่ยวคืนจากผู้ประกอบ

1.1.6 ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องจัดให้มีการประกันอุบัติเหตุให้แก่นักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว ตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 มาตรา 34 โดยมีจำนวนเงินเอาประกันภัยในกรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ หรือทุพพลภาพไม่ต่ำกว่าสองแสนบาทต่อคน เว้นแต่นักท่องเที่ยวมีประกันอุบัติเหตุโดยผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวอื่นอยู่แล้ว³ ทั้งนี้ผู้ประกอบการมักจะคิดค่าธรรมเนียมการเอาประกันภัยอุบัติเหตุในส่วนนี้รวมอยู่ในค่าบริการอยู่แล้ว

1.1.7 ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องวางหลักประกันต่อ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เพื่อประกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวที่มีอยู่กับนักท่องเที่ยว หรือผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ตามมาตรา 18⁴ แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551

ทั้งนี้ หลักประกันที่จะต้องนำมาวางได้แก่ เงินสด หนังสือค้ำประกันของธนาคาร พันธบัตรรัฐบาลไทย หรือพันธบัตรรัฐวิสาหกิจที่รัฐบาลไทยค้ำประกันต้นเงินและดอกเบี้ยอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างรวมกันต่อผู้ว่าการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย โดยจำนวนเงินที่จะต้องนำมาวางเป็นหลักประกันมีดังนี้⁵

- (1) ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่ ต้องวางหลักประกันเป็นจำนวน 10,000 บาท
 - (2) ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวในประเทศ ต้องวางหลักประกันเป็นจำนวน 50,000 บาท
 - (3) ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต่างประเทศ ต้องวางหลักประกันเป็นจำนวน 200,000 บาท
- เว้นแต่มิได้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวไปยังสถานที่หนึ่งที่ใดในต่างประเทศ ต้องวางหลักประกันเป็นจำนวน 100,000 บาท

³ กฎกระทรวง (พ.ศ. 2536). ออกตามความในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535. ข้อ 9 (9)

⁴ มาตรา 18 ผู้ขอรับใบอนุญาตตามมาตรา 16 และมาตรา 17 ต้องวางหลักประกันซึ่งได้แก่เงินสด หนังสือค้ำประกันของธนาคาร พันธบัตรรัฐบาลไทยหรือพันธบัตรรัฐวิสาหกิจที่รัฐบาลไทยค้ำประกันต้นเงินและดอกเบี้ยอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างรวมกันต่อนายทะเบียนเพื่อเป็นหลักประกันการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ ทั้งนี้ ตามจำนวนเงินที่กำหนดในกฎกระทรวง

⁵ กฎกระทรวงฉบับที่ 12 (2544). ออกตามความในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 ข้อ 11

ในกรณีของหลักประกันที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวนำมาวางไว้ต่อการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ย่อมเป็นประกันในกรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวที่ทำไว้กับนักท่องเที่ยวหรือผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งหากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวไม่ยินยอมที่จะชดใช้หรือชำระหนี้ให้แก่ผู้เสียหาย นายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์มีอำนาจที่จะเสนอต่อผู้ว่าการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เพื่อจะนำเอาหลักประกันมาชดใช้ให้แก่นักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว แต่ในกรณีที่มีการร้องเรียนจากผู้เสียหายหลายราย ก็จะนำเอาหลักประกันมาเฉลี่ยเพื่อชดใช้ให้แก่ผู้เสียหายแต่ละรายโดยไม่ต้องคำนึงว่าใครร้องเรียนก่อนหลัง ในกรณีนี้เห็นว่าสมควรเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเพิ่มเติมกระบวนการในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจนขึ้น นอกจากนี้ในการนำเอาหลักประกันดังกล่าวมาชดใช้ปรากฏว่าในทางปฏิบัติมีความล่าช้าในการชดใช้ เนื่องจากธนาคารซึ่งเป็นผู้ออกหนังสือค้ำประกันต้องใช้เวลาในการดำเนินการตรวจสอบด้วยเช่นเดียวกันซึ่งเป็นเรื่องที่จะต้องนำมาพิจารณาแก้ไขกฎหมายต่อไป

1.2 มาตรการทางกฎหมายตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ที่ให้ความสำคัญของการคุ้มครองผู้บริโภค โดยบัญญัติถึงสิทธิของผู้บริโภคไว้ในมาตรา 61 ว่า "สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครอง" ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติตามมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 ได้บัญญัติสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย 5 ประการ ดังนี้

1. สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการโฆษณาหรือการแสดงฉลากตามความเป็นจริงและปราศจากพิษภัยแก่ผู้บริโภค รวมถึงตลอดถึงสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างถูกต้องและเพียงพอที่จะไม่หลงผิดในการซื้อสินค้าหรือรับบริการ โดยไม่เป็นธรรม
2. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือรับบริการโดยความสมัครใจของผู้บริโภคและปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรม
3. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับสินค้าหรือบริการที่ปลอดภัยมีสภาพและคุณภาพได้มาตรฐานเหมาะสมแก่การใช้ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกายหรือทรัพย์สิน ในกรณีใช้ตามคำแนะนำหรือระมัดระวังตามสภาพของสินค้าหรือบริการนั้นแล้ว
4. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดย

ไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ

5. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหายได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองและชดเชยค่าเสียหายเมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามข้อ 1, 2, 3 และ 4 ดังกล่าว

ทั้งนี้ ในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวในฐานะที่เป็นผู้บริโภคประเภทหนึ่งดังกล่าวมาแล้ว นักท่องเที่ยวจะต้องได้รับการคุ้มครองที่มีสาระสำคัญ ดังนี้

1.2.1 การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านการโฆษณา ไม่ว่าจะเป็นการโฆษณาผ่านสื่อใดๆ ก็ตาม เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และอินเทอร์เน็ต⁶ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 มาตรา 22 กำหนดว่า “การโฆษณาจะต้องไม่ใช่ข้อความที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือใช้ข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม ทั้งนี้ไม่ว่าข้อความดังกล่าวนั้นจะเป็นข้อความที่เกี่ยวกับแหล่งกำเนิด สภาพ คุณภาพ หรือลักษณะของสินค้าหรือบริการ ตลอดจนการส่งมอบ การจัดหา หรือการใช้สินค้าหรือบริการ วรรคสอง ข้อความดังต่อไปนี้ ถือเป็นข้อความที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือเป็นข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม (1) ข้อความที่เป็นเท็จหรือเกินความจริง (2) ข้อความที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ไม่ว่าจะกระทำโดยใช้หรืออ้างอิงรายการทางวิชาการ สถิติ หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันไม่เป็นความจริงหรือเกินความจริง หรือไม่ก็ตาม วรรคสาม ข้อความที่ใช้ในการโฆษณาที่บุคคลทั่วไปสามารถรู้ได้ว่าเป็นข้อความที่ไม่อาจเป็นความจริงได้โดยแน่แท้ ไม่เป็นข้อความที่ต้องห้ามในโฆษณา ตาม (1)”

1.2.2 การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านสัญญา ทั้งนี้รวมถึงข้อกำหนดในสัญญาที่นักท่องเที่ยวอาจไม่ได้รับความเป็นธรรม ตามมาตรา 35 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 กำหนดว่า “ในการประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการใด ถ้าสัญญาซื้อขายหรือสัญญาให้บริการนั้นมีกฎหมายกำหนดให้ต้องทำเป็นหนังสือ หรือที่ตามปกติประเพณีทำเป็นหนังสือ คณะกรรมการว่าด้วยสัญญามีอำนาจกำหนดให้การประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการนั้นเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญาได้ วรรคสอง ในการประกอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญา สัญญาที่ผู้ประกอบธุรกิจทำกับผู้บริโภคจะต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้ (1) ใช้ข้อสัญญาที่จำเป็นซึ่งหากมิได้ใช้ข้อสัญญาเช่นนั้นจะทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบผู้ประกอบธุรกิจเกินสมควร (2) ห้ามใช้ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค วรรคสาม ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และรายละเอียดที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา

⁶ ชัยวัฒน์ วงศ์วัฒนคานต์. (2543). *กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ วิญญูชน. หน้า 54

กำหนด และเพื่อประโยชน์ของผู้บริโภคเป็นส่วนรวม คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาจะให้ผู้ประกอบการธุรกิจจัดทำสัญญาตามแบบที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนดก็ได้”

1.2.3 การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านหลักฐานการเงิน ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 มาตรา 35 เบื้องต้น กำหนดว่า “คณะกรรมการว่าด้วยสัญญามีอำนาจกำหนดให้การประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการอย่างใดอย่างหนึ่ง เป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงินได้ วรรคสอง ในการประกอบธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน หลักฐานการรับเงินจะต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้ (1) มีรายการและใช้ข้อความที่จำเป็น ซึ่งหากมิได้มีรายการหรือมิได้ใช้ข้อความเช่นนั้นจะทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบผู้ประกอบการ (2) ห้ามใช้ข้อความที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค”

1.3 มาตรการทางกฎหมายตามพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาอันไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540

กฎหมายว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม เป็นกฎหมายเอกชนที่มีขึ้นเพื่อวางกรอบของการทำสัญญาระหว่างเอกชนต่อเอกชนเพื่อมิให้เกิดการเอาเปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง ดังนั้น ในกฎหมายดังกล่าวจึงพบคำที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายเอกชนจำนวนมาก เช่น ผู้บริโภค ผู้ประกอบการค้า หรือวิชาชีพ สัญญาสำเร็จรูป เป็นต้น

การที่รัฐกำหนดกรอบของการใช้หลักความศักดิ์สิทธิ์ของการแสดงเจตนาและเสรีภาพของบุคคลเพื่อแก้ไขความไม่เป็นธรรม และความไม่สงบสุขในสังคม โดยกำหนดแนวทางให้แก่ศาลเพื่อใช้ในการพิจารณาว่าข้อสัญญาหรือข้อตกลงใดที่ไม่เป็นธรรม และให้อำนาจแก่ศาลที่จะสั่งให้ข้อสัญญาหรือข้อตกลงที่ไม่เป็นธรรมนั้นมีผลใช้บังคับเท่าที่เป็นธรรมและพอสมควรแก่กรณี ดังนั้น การนำกฎหมายดังกล่าวมาบังคับใช้เพื่อทำให้สัญญาบริการรายรายน่าเที่ยวแบบเหม่าง่ายเกิดความเป็นธรรมแก่นักท่องเที่ยวจึงเป็นเรื่องสำคัญ เนื่องจากนักท่องเที่ยวอยู่ในข่ายของคำจำกัดความว่า “ผู้บริโภค” ในพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาอันไม่เป็นธรรม พ.ศ.2540 มาตรา 3 วรรคสอง⁷ เช่นเดียวกัน ในขณะที่ผู้ประกอบการรายรายน่าเที่ยวเป็นผู้ประกอบการค้าหรือวิชาชีพซึ่งได้จัดทำสัญญาบริการรายรายน่าเที่ยวแบบเหม่าง่ายในลักษณะของสัญญาสำเร็จรูปตามมาตรา 4 กำหนดว่า “ข้อตกลงในสัญญาระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการค้า หรือวิชาชีพ หรือสัญญาสำเร็จรูป

⁷ พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาอันไม่เป็นธรรม พ.ศ.2540 มาตรา 3 วรรคสอง “ผู้บริโภค” หมายความว่า ผู้เข้าทำสัญญาในฐานะผู้ซื้อ ผู้เช่า ผู้กู้ ผู้เอาประกันภัย หรือผู้เข้าทำสัญญาอื่นใดเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพย์สิน บริการหรือประโยชน์อื่นใดโดยมีค่าตอบแทน ทั้งนี้ การเข้าทำสัญญานั้นต้องเป็นไปโดยมิใช่เพื่อการค้า ทรัพย์สิน บริการ หรือประโยชน์อื่นใดนั้น และให้หมายความรวมถึงผู้เข้าทำสัญญาในฐานะผู้ค้าประกันของบุคคลดังกล่าวซึ่งมิได้กระทำเพื่อการค้าด้วย

หรือในสัญญาขายฝากที่ทำให้ผู้ประกอบการค้า หรือวิชาชีพหรือผู้กำหนดสัญญาสำเร็จรูป หรือผู้ซื้อฝากได้เปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งเกินสมควร เป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม และให้มีผลบังคับได้เฉพาะเท่าที่เป็นธรรมและพอสมควรแก่กรณีเท่านั้น วรรคสอง ในกรณีที่มีข้อสงสัย ให้ตีความสัญญาสำเร็จรูปไปในทางที่เป็นคุณแก่ฝ่ายซึ่งมิได้เป็นผู้กำหนดสัญญาสำเร็จรูปนั้น” ทั้งนี้ การทำสัญญาบริการรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายที่มีผลทำให้นักท่องเที่ยวต้องปฏิบัติหรือรับภาระเกินกว่าที่วิญญูชนจะพึงคาดหมายได้ตามปกติ ถือเป็นข้อตกลงที่อาจถือได้ว่าทำขึ้นโดยเอาเปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง เช่น ข้อตกลงยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดชอบที่เกิดจากการผิดสัญญาของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวหรือตัวแทน ข้อกำหนดที่ให้เรียกค่าธรรมเนียมจากการที่นักท่องเที่ยวยกเลิกสัญญาก่อนการเดินทางที่สูงเกินสมควร ตามมาตรา 10 ได้บัญญัติไว้ว่า “ในการที่จะวินิจฉัยว่าข้อสัญญาจะมีผลบังคับเพียงใดจึงจะเป็นธรรมและพอสมควรแก่กรณีนั้น ย่อมวิเคราะห์ได้จากพฤติการณ์ทั้งปวง รวมทั้ง

- (1) ความสุจริต อำนาจต่อรอง ฐานะทางเศรษฐกิจ ความรู้ความเข้าใจ ความสันหัด จัดเจนความคาดหมาย แนวทางที่เคยปฏิบัติ ทางเลือกอย่างอื่น และทางได้เสียทุกอย่างของคู่สัญญาตามสภาพที่เป็นจริง
- (2) ปกติประเพณีของสัญญาชนิดนั้น
- (3) เวลาและสถานที่ในการทำสัญญาหรือในการปฏิบัติตามสัญญา
- (4) การรับภาระที่หนักหน่วงมากของคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง”

2. มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวในการซื้อบริการรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายของประเทศฮ่องกง⁸

ในการศึกษากฎหมายซึ่งเกี่ยวข้องกับมาตรการในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวในการซื้อบริการรายการท่องเที่ยวนแบบเหมาจ่ายของประเทศฮ่องกง หรือเรียกอีกชื่อหนึ่งว่า เกาะฮ่องกง เพื่อให้ความคุ้มครองนักท่องเที่ยวของคนที่เดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศและท่องเที่ยวในต่างประเทศ กล่าวคือ เป็นการคุ้มครองนักท่องเที่ยวและควบคุมกำกับบริษัทนำเที่ยวจะต้องอยู่ภายใต้การดูแลของสภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งเกาะฮ่องกง (The Travel Industry Council) สมาคมท่องเที่ยวแห่ง

⁸ ฮ่องกง ทัวริซึม. (2550). *กฎหมายคุ้มครองนักท่องเที่ยวประเทศฮ่องกง (ออนไลน์)*. เข้าถึงได้จาก:

ฮ่องกง และคณะกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งเพิ่งจะก่อตั้งในปี 1999 ทั้งนี้ องค์กรทั้งสามจะเป็นกลไกในการขับเคลื่อนร่วมกันในการส่งเสริมการท่องเที่ยวและการคุ้มครองนักท่องเที่ยว

กฎหมายสำคัญที่เป็นพื้นฐานในการวางหลักเกณฑ์ในการประชุมธุรกิจการท่องเที่ยวและการจัดตั้งกองทุนชดเชยอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว คือ The Travel Agent Ordinance ซึ่งได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมในปี 2002 นอกจากนี้ยังมีการกำหนดมาตรฐานการประกอบอาชีพธุรกิจการท่องเที่ยว มาตรฐานเกี่ยวกับธุรกิจท่องเที่ยวทั้งในประเทศและนอกประเทศ และโฆษณาการท่องเที่ยว โดยสภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งฮ่องกง ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. กำหนดความหมายของคำสำคัญที่ใช้ในกฎหมาย คือ

- 1.1 แผ่นพับ (Brochure) หมายถึงแผ่นพับซึ่งเสนอขายรายการนำเที่ยว
- 1.2 สัญญา (Contract) หมายถึงข้อตกลงระหว่าง นักท่องเที่ยวซึ่งเป็นลูกค้ากับผู้จัดรายการนำเที่ยว (Organizer) หรือผู้ค้าปลีก (Retailer) หรือกับบุคคลทั้งสองฝ่าย ดังกล่าว
- 1.3 ผู้จัดรายการนำเที่ยว (Organizer) หมายถึงบุคคลซึ่งเป็นผู้จัดรายการนำเที่ยวและขายหรือเสนอขายโดยตรงหรือผ่านผู้ค้าปลีก (Retailer)
- 1.4 ผู้ค้าปลีก (Retailer) หมายถึงบุคคลซึ่งขายหรือเสนอขายรายการนำเที่ยวซึ่งจัดโดยผู้จัดรายการนำเที่ยว
- 1.5 รายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย (Package) หมายถึงการจัดเตรียมกิจกรรมที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวอย่างน้อย 2 กิจกรรม เพื่อนำเสนอภายในราคาเดียวกัน (An Inclusive Price) ได้แก่ค่าใช้จ่ายหรือการบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกันกับค่าโดยสาร และที่พักและเป็นส่วนประกอบที่สำคัญในรายการนำเที่ยว (A Significant Proportion of the Package) กิจกรรมที่ถูกจัดเตรียมไว้ล่วงหน้า (Pre-arranged Combination) ต้องเป็นการจัดเตรียมไว้เพื่อเสนอบริการต่อลูกค้าเป็นที่เรียบร้อยแล้ว มิใช่เป็นการจัดตามที่ถูกค้าเสนอให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจัดทำ

2. ข้อความซึ่งต้องลงแผ่นพับซึ่งเสนอขายรายการนำเที่ยวจะต้องประกอบไปด้วย

- 2.1 จุดหมายปลายทาง ลักษณะและประเภทของการขนส่ง
- 2.2 ลักษณะของที่พักรวม ไปถึงที่ตั้งของที่พักระหว่างที่จะได้รับการยอมรับจากองค์การการท่องเที่ยว
- 2.3 จำนวนมื้ออาหารที่กำหนดรายการนำเที่ยว
- 2.4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับหนังสือเดินทางข้อกำหนดในการอนุญาตเข้าประเทศรวมทั้งข้อกำหนดในเรื่องสุขภาพ สำหรับการท่องเที่ยว
- 2.5 จำนวนเงินที่จะต้องวางมัดจำและกำหนดเวลาที่จะต้องจ่ายมัดจำ

2.6 จำนวนนักท่องเที่ยวอย่างน้อยที่สุด ซึ่งสามารถจัดรายการนำเที่ยวได้ และกำหนดเวลาที่จะยกเลิกรายการท่องเที่ยว

2.7 การวางหลักประกันเพื่อเงินซึ่งจะจ่ายคืนให้แก่นักท่องเที่ยว เมื่อผู้ประกอบการล้มละลาย

3. ข้อตกลงซึ่งต้องกำหนดลงสัญญา ต้องมีข้อความเช่นเดียวกับแผ่นพับ รวมทั้งจะบอกให้ทราบบุคคลใดเป็นผู้จัดรายการนำเที่ยว ผู้ค้าปลีกหรือตัวแทนท่องเที่ยว รวมทั้งผู้รับประกันภัยและเงื่อนไข เงื่อนไขเวลา ในการชำระหนี้

4. ข้อมูลที่จะต้องบอกกล่าวแก่นักท่องเที่ยวที่ซื้อรายการท่องเที่ยว ก่อนเริ่มเดินทางได้แก่

4.1 เวลาและสถานที่ที่จะหยุดพักในระหว่างเดินทางในกรณีที่จะต้องมีการใช้พาหนะหลายประเภทในการเดินทางก็ต้องบอกถึงจุดขึ้นพาหนะและสถานที่ที่จะต้องพักแรม

4.2 ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ของตัวแทนของผู้จัดทำรายการท่องเที่ยวหรือบริษัทนำเที่ยว ณ สถานที่ซึ่งนักท่องเที่ยวจะต้องพัก ทั้งนี้ รวมถึงตัวแทนอื่นๆ ของบุคคล ดังกล่าว

5. นักท่องเที่ยวจะต้องได้รับเงินค่าชดเชยในกรณีที่ผู้จัดทำรายการท่องเที่ยวหรือบริษัทนำเที่ยวไม่ปฏิบัติตามที่ระบุไว้ในแผ่นพับ หรือในสัญญาที่ได้โฆษณาไว้

6. ผู้จัดรายการนำเที่ยวต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดจากการที่ผู้ค้าปลีกไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงที่ระบุไว้ในสัญญาหรือตามที่ระบุไว้ในแผ่นพับ

ทั้งนี้ หากผู้ประกอบการรายใดฝ่าฝืนข้อกำหนดดังกล่าวจะถูกปรับและถูก เพิกถอนใบอนุญาต เช่น ข้อกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องแจ้งการยกเลิกแก่นักท่องเที่ยวล่วงหน้าภายใน 7 วัน หากไม่สามารถปฏิบัติได้นอกจากจะต้องคืนเงินแล้วยังต้องเสนอรายการท่องเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยว โดยต้องมีส่วนลดไม่เกิน 15 เปอร์เซ็นต์หรือไม่เกิน 1,000 เหรียญฮ่องกงตามลำดับ เป็นต้น

ในกรณีที่ชาวฮ่องกงเดินทางท่องเที่ยวยังต่างประเทศ (Outbound Travelers) โดยเป็นการซื้อรายการท่องเที่ยวแบบเหมาจ่ายนอกเกาะฮ่องกงไม่ว่าจะเดินทางโดยทางบกทางทะเลหรือทางอากาศรวมทั้งได้พักแรมนอกฮ่องกง หากปรากฏว่าตัวแทนนำเที่ยวกระทำผิดสัญญานักท่องเที่ยวชาวฮ่องกงสามารถขอค่าชดเชยจากกองทุนประกันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (The Travel Industry Compensation Fund) ได้ถึง 90 เปอร์เซ็นต์ของค่าใช้จ่ายที่จ่ายให้แก่ตัวแทนนำเที่ยวแต่หากถึงแก่ความตายหรือได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุในการท่องเที่ยวต่างประเทศที่จัดโดยตัวแทนนำเที่ยวที่จดทะเบียนก็ย่อมเรียกค่าชดเชยจากกองทุนดังกล่าวได้ ซึ่งจะเห็นได้ว่า

กฎหมายของประเทศฮ่องกงได้ให้ความสำคัญต่อการให้ความคุ้มครองชาวฮ่องกงในการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก

3. มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวในการซื้อบริการรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายของประเทศมาเลเซีย⁹

สำหรับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยว ได้แก่ Tourism Industry Act 1992 มีสาระสำคัญดังนี้

1. คำจำกัดความตามมาตรา 11 ของ Tourism Industry Act 1992 ที่สำคัญดังนี้

1.1 ผู้ให้บริการนำเที่ยว (Tour Operator) หมายถึง บริษัทซึ่งได้รับอนุญาตจากกระทรวงวัฒนธรรม ศิลปะ และการท่องเที่ยว ดำเนินการจัดรายการนำเที่ยวและหรือให้บริการนำเที่ยวเพื่อค่าจ้าง ทั้งผู้ให้บริการนำเที่ยวอาจจะขายรายการนำเที่ยวโดยผ่านตัวแทนหรือขายตรงต่อลูกค้า

1.2 ตัวแทนนำเที่ยว (Travel Agent) หมายถึง บริษัทที่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจจากกระทรวงวัฒนธรรม ศิลปะและการท่องเที่ยว ในการประกอบการเกี่ยวกับการจัดหาและขายบริการขนส่งทางบก ทางทะเลหรือทางอากาศ โรงแรมหรือที่พักและการบริการที่เกี่ยวกับการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศมาเลเซีย หรือนอกประเทศมาเลเซีย โดยได้รับค่าจ้าง(Commission)จากการจัดให้บริการดังกล่าวเป็นการตอบแทน โดยทั่วไปตัวแทนท่องเที่ยวจะขายรายการนำเที่ยวที่จัดทำโดยผู้ให้บริการนำเที่ยว

1.3 รายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย (Package Tour) หมายถึง การจัดการเกี่ยวกับรายการนำเที่ยวไม่ว่าจะเป็นรูปสื่อใด และได้มีการโฆษณาส่งเสริมการตลาด ซึ่งจะประกอบด้วยส่วนสำคัญในการท่องเที่ยวอย่างน้อย 2 ประการ คือ

ก. การขนส่งไม่ว่าจะเป็นทางเครื่องบิน รถโค้ช เรือ รถไฟฟ้า

ข. ที่พัก และการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว เช่น การล่องเรือ การพาชมทัศนียภาพ ซึ่งมิได้มีส่วนสำคัญต่อการขนส่งหรือที่พัก แต่ถือเป็นส่วนสำคัญของรายการนำเที่ยว

2. นอกจากจะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย Tourism Industry Act 1992 แล้ว บรรดาผู้จัดการนำเที่ยวและตัวแทนท่องเที่ยวยังต้องปฏิบัติตามมาตรฐานแห่งวิชาชีพ ซึ่งกำหนดโดย Malaysian Association of Tour and Travel Agents อีกด้วย

⁹ สาวิตรี ชีรเสนี. (2537). มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองนักท่องเที่ยว. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต

3. ในการกำหนดข้อสัญญาที่เป็นมาตรฐานและเงื่อนไขต่างๆ ได้แก่ การยกเลิกรายการนำเที่ยว เบี้ยปรับ เป็นต้น ต้องเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

4. ในการเปลี่ยนแปลงการให้บริการตามที่กำหนดไว้ในรายการนำเที่ยวต้องเป็นกรณีที่มีความสำคัญและอยู่นอกเหนือความควบคุมของผู้จัดรายการนำเที่ยว ได้แก่ การมีศัตรูหรือข้าศึกกรรบาน ความไม่สงบทางการเมือง เหตุสุดวิสัยสภาวะอากาศที่แปรเปลี่ยนอย่างรุนแรง เป็นต้น

5. ผู้จัดรายการนำเที่ยวย่อมจะต้องรับผิดชอบจากการกระทำโดยประมาท หรือละเว้นการกระทำของ ลูกจ้างหรือตัวแทน ตัวแทนช่วง ที่ได้กระทำไปในขอบเขตแห่งการจ้าง

6. ผู้ให้บริการนำเที่ยวและตัวแทนท่องเที่ยวต้องจัดให้มีการประกันภัยให้กับนักท่องเที่ยว เพื่อครอบคลุมความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการเดินทาง

4. มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวในการซื้อบริการรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายของประเทศนอร์เวย์¹⁰

ประเทศนอร์เวย์เป็นหนึ่งในบรรดาประเทศสมาชิกของประชาคมยุโรปซึ่งต้องปฏิบัติตาม Council Directive on Package Travel Package Holiday and Tour ลงวันที่ 13 มิถุนายน 1990 ทั้งได้มีการประกาศใช้กฎหมาย The Package Tour Act, 1990 และมีการประกาศใช้กฎหมาย The Package Tour Act, 1995 เพื่อให้ความคุ้มครองนักท่องเที่ยวในการซื้อรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย โดยมีสาระสำคัญดังนี้

1. คำจำกัดความ (Definition)

ตามมาตรา 2 ของกฎหมาย The Package Tour Act, 1995 ได้ให้คำจำกัดความที่สำคัญไว้คือ

1.1 รายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย (Package Tour) หมายถึง การขายหรือเสนอขายบริการที่จัดเตรียมไว้ล่วงหน้าต้องครอบคลุมระยะเวลาของการบริการ ไม่น้อยกว่า 24 ชั่วโมง หรืออาจะรวมทั้งการจัดหาที่พักค้างแรมด้วย โดยการขายหรือเสนอขายราคาที่กำหนดไว้โดยเฉพาะเจาะจง และประกอบด้วยบริการอย่างน้อย 2 ประการ กล่าวคือ

ก. การขนส่ง (Transport)

ข. ที่พักซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง

ค. การบริการให้แก่นักท่องเที่ยวซึ่งเป็นส่วนสำคัญของรายการนำเที่ยว และไม่เกี่ยวข้องกับการขนส่งหรือที่พัก

¹⁰ เรื่องเดียวกัน, หน้า 40

1.2 ผู้จัดรายการนำเที่ยวและผู้ค้าปลีกรายการนำเที่ยว

ก. ผู้จัดรายการนำเที่ยว (Organizer) หมายถึง บุคคลซึ่งจัดรายการนำเที่ยวและขายหรือเสนอขายโดยตรงหรือโดยฝ่ายผู้ค้าปลีก หากเพียงจัดรายการนำเที่ยวเฉพาะกิจไม่ถือว่าเป็นผู้จัดรายการนำเที่ยว

ข. ผู้ค้าปลีกรายการนำเที่ยว (Retailer) หมายถึง บุคคลซึ่งขายหรือเสนอขายรายการนำเที่ยวซึ่งจัดโดยผู้จัดรายการนำเที่ยว

ค. ลูกค้า (Customer) หมายถึง บุคคลซึ่งตกลงซื้อสัญญารายการบริการนำเที่ยว

2. ความรับผิดชอบของผู้จัดรายการนำเที่ยวและผู้ค้าปลีกรายการนำเที่ยว

ผู้จัดรายการนำเที่ยวย่อมต้องรับผิดชอบในทางแพ่งต่อลูกค้าในความเสียหายที่เกิดจากกระทำผิดข้อตกลงของผู้ค้าปลีกรายการนำเที่ยว แต่อย่างไรก็ตามผู้ค้าปลีกรายการนำเที่ยวไม่ต้องรับผิดชอบในกรณีที่เป็นความผิดของกองทุนประกันการท่องเที่ยว (Tour Guarantee Fund) ผู้ค้าปลีกรายการนำเที่ยวย่อมมีสิทธิโต้แย้งต่อผู้จัดรายการนำเที่ยวในกรณีที่ชดใช้ค่าเสียหายให้แก่ลูกค้า แต่สิทธิในการโต้แย้งจำเป็นต้องระงับหากเป็นความผิดของผู้ค้าปลีกรายการนำเที่ยวเอง

3. การประกันรายการนำเที่ยว

ผู้จัดรายการนำเที่ยวมีหน้าที่ที่จะให้ประกันรายการนำเที่ยว ในกรณีที่การประกันรายการนำเที่ยวถูกจัดทำขึ้น กรณีผู้จัดรายการนำเที่ยว หรือผู้ค้าปลีกรายการนำเที่ยวที่ไม่สามารถชดใช้ความเสียหายได้ รวมถึงกรณีที่เกิดเหตุการณ์ต้องยุติรายการนำเที่ยวในระหว่างการเดินทาง การประกันการท่องเที่ยวจะเป็นหลักประกันที่จะต้องมีการจ่ายเงินคืนให้แก่ลูกค้าที่ต้องเสียค่าใช้จ่าย อันเป็นผลมาจากการที่ไม่ได้รับการบริการจากผู้จัดรายการนำเที่ยว ทั้งนี้ ค่าใช้จ่ายที่ลูกค้าต้องจ่ายไปได้แก่ค่าที่พัก และค่าใช้จ่ายอันจำเป็นในการเดินทางกลับเป็นต้น เพื่อเยียวยาความเสียหายเบื้องต้น แต่หากจัดเสนอโดยผู้จัดรายการนำเที่ยวต่างชาติเช่นนี้ไม่ถือว่าผู้จัดการนำเที่ยวได้มีการให้ประกันดังกล่าว การประกันนำเที่ยวอาจประกอบด้วยประกันเป็นรายบุคคล หรือเป็นกลุ่ม คือ

3.1 การประกันเป็นรายบุคคล (Individual Guarantee) หมายถึง การค้ำประกันโดยธนาคารหรือบริษัทประกันภัยที่มีต่อกองทุนประกันการท่องเที่ยว ทั้งนี้ กองทุนประกันการท่องเที่ยวอาจยอมรับประกันอื่นใด ซึ่งผู้ค้ำประกันผูกพันต่อการจ่ายเงินให้แก่กองทุนประกันการท่องเที่ยว

3.2 การประกันแบบกลุ่ม (Collective Guarantee) หมายถึง การประกันที่ครอบคลุมการเรียกร้องใดๆ ซึ่งกินไปจากการประกันเป็นรายบุคคล

4. กองทุนประกันการท่องเที่ยว

จุดมุ่งหมายของกองทุนประกันการท่องเที่ยวก็คือ ทำหน้าที่บริการระบบประกันการท่องเที่ยว มีฐานะเป็นมูลนิธิเอกชน โดยมีหน้าที่ที่สำคัญดังนี้

4.1 มีหน้าที่เป็นหลักประกันที่จะจ่ายเงินคืนให้แก่ลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยวในการที่ต้องจ่ายค่าใช้จ่ายใดๆ อันเป็นผลมาจากรายการนำเที่ยว ได้ถูกยกเลิก คือ

4.1.1 ผู้จัดรายการนำเที่ยวมีปัญหาทางการเงินหรือต้องตกอยู่ในภาวะล้มละลาย

4.1.2 กรณีที่ลูกค้าได้รับรองว่าซื้อเรียกเรื่องใดๆ ที่มีต่อผู้จัดรายการนำเที่ยวไม่สามารถได้รับการชดเชย

4.1.3 กรณีเกิดเหตุการณ์ต้องยุติรายการนำเที่ยวในระหว่างการเดินทาง การประกันการท่องเที่ยวจะเป็นหลักประกันที่จะต้องมีการจ่ายเงินคืนให้แก่ลูกค้าที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ อันเป็นผลมาจากการที่ไม่ได้รับการบริการจากผู้จัดรายการนำเที่ยว ทั้งนี้ ค่าใช้จ่ายที่ลูกค้าต้องจ่ายไป ได้แก่ ค่าที่พัก และค่าใช้จ่ายอันจำเป็นในการเดินทางกลับ เป็นต้น

4.2 องค์ประกอบของคณะกรรมการกองทุนประกันนักท่องเที่ยวมี 5 คน ประกอบด้วยตัวแทนซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากกระทรวงค้าและอุตสาหกรรมเป็นประธานกรรมการ ตัวแทนจากกระทรวงเด็กและครอบครัว ตัวแทนจากสหพันธ์ผู้จัดรายการนำเที่ยวของประเทศสแกนดิเนเวีย และกรรมการอีก คน มาจากการแต่งตั้งโดยกระทรวงการค้าและอุตสาหกรรม โดยการเสนอขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

4.3 วงเงินในการประกันการท่องเที่ยว ผู้จัดรายการนำเที่ยวต้องจัดให้มีการประกันการท่องเที่ยว ดังนี้

4.3.1 ถ้าเป็นรายการนำเที่ยวในประเทศนอร์เวย์ ต้องประกันในวงเงิน 50,000 NOK

(Nok = Norway Country/Currency = Norway Kroner/Rate 5.88 baht = 1 Nok or 8.97 Nok = 1 \$us)

4.3.2 ถ้าเป็นรายการนำเที่ยวไปยังต่างประเทศ จะต้องคำนวณจากราคาค่าบริการที่เสนอแก่ลูกค้า

4.4 ผู้จัดรายการนำเที่ยวต้องระบุไว้ในคำโฆษณาหรือคู่มือการขายว่าได้มีการประกันการท่องเที่ยวตามกฎหมายด้วย

4.5 ในกรณีที่กองทุนได้มีการจ่ายเงินจากกองทุนไปแล้ว กองทุนย่อมมีสิทธิที่จะไล่เบี้ยเอาจากคู่กรณีฝ่ายที่จะต้องรับผิดชอบ

บทที่ 4

บทวิเคราะห์มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวในการซื้อ บริการรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย

ตามที่ได้ศึกษาแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยวในการซื้อบริการรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย รวมทั้งมาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวมาแล้ว แต่กฎหมายที่ใช้บังคับอยู่ในปัจจุบันยังไม่เพียงพอที่จะให้ความคุ้มครองแก่นักท่องเที่ยวในการถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ในบทนี้จะกล่าวถึงปัญหาที่เกี่ยวข้องกับมาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวในการซื้อบริการรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย ดังที่ได้บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 และพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ.2540 ซึ่งจะได้พิจารณาตามลำดับดังนี้

1. วิเคราะห์การคุ้มครองนักท่องเที่ยวในการซื้อบริการรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย ภายใต้พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 เป็นกฎหมายหลักที่ให้ความคุ้มครองนักท่องเที่ยวในการซื้อบริการรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย แม้ว่าจะมิได้บัญญัติไว้โดยเฉพาะเกี่ยวกับการควบคุมการประกอบธุรกิจนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายเหมือนกับประเทศฮ่องกง มาเลเซีย และนอร์เวย์ ก็ตาม

ตามบทบัญญัติของกฎหมายที่มีอยู่ในปัจจุบันยังไม่เพียงพอที่จะให้ความคุ้มครองนักท่องเที่ยวที่ซื้อบริการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย อันเป็นการให้บริการนำเที่ยวที่ได้รับความนิยมทั้งจากนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้นักท่องเที่ยวไม่ได้รับความคุ้มครองดูแลตามที่สมควร ในฐานะที่เป็นผู้บริโภคประเภทหนึ่ง นอกจากนี้ยังต้องแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติที่จำเป็นในการที่จะให้ความคุ้มครองแก่นักท่องเที่ยวที่ซื้อบริการนำเที่ยวในลักษณะนี้ด้วย ดังจะได้วิเคราะห์ตามลำดับ คือ

1.1 ปัญหาของการจำแนกประเภทของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว

ในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 มาตรา 16 และมาตรา 17 ได้ให้ความหมายของคำว่า “ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว” หมายถึง ผู้ที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว จะเห็นได้ว่าตามกฎหมายดังกล่าวมิได้แบ่งแยกลักษณะของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวออกเป็นเพียงตัวแทนนำเที่ยว (Tour Agent) ซึ่งเป็นเพียงบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลที่รับเอารายการนำเที่ยวที่จัดทำและดำเนินการโดย ผู้จัดรายการนำเที่ยว เท่านั้น ส่วนผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวอีกประเภทหนึ่งจะเป็นผู้จัดการนำเที่ยว (Tour Organizer) คือเป็นผู้ประกอบการที่จัดทำและดำเนินการเกี่ยวกับรายการนำเที่ยวที่ตนเองเป็นผู้จัดทำขึ้น ประเภทนี้อาจขายรายการนำเที่ยวโดยตรงต่อนักท่องเที่ยวหรือขายผ่านตัวแทนนำเที่ยว ทั้งนี้ หากพิจารณากฎหมายคุ้มครองนักท่องเที่ยวของประเทศฮ่องกง มาเลเซีย และนอร์เวย์ ดังที่กล่าวมาในบทที่ 3 จะเห็นได้ว่ามีการแบ่งแยกผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวออกเป็น 2 ประเภทดังกล่าว การที่กฎหมายจำเป็นต้องแยกผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวออกเป็น ตัวแทนนำเที่ยว และผู้จัดรายการนำเที่ยว ก็เพื่อประโยชน์ในการรับผิดชอบนักท่องเที่ยวซึ่งเป็นผู้บริโภค ตลอดจนหน้าที่ต่างๆ ตามกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นการชดเชยค่าเสียหายหรือการจ่ายเงินในกองทุนประกันการท่องเที่ยว (Tour Fund)

การที่พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 มิได้แยกประเภทของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวไว้ เป็นเหตุให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวมักจะอ้างว่าตนเองเป็นเพียงตัวแทนของบรรดาผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวรายอื่นขายรายการนำเที่ยวเท่านั้นแต่มิได้เป็นผู้จัดรายการนำเที่ยวหรือพานักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวเอง เช่น เป็นเพียงตัวแทนขายตัวโดยสารเครื่องบินหรือเป็นตัวแทนขายรายการนำเที่ยว เมื่อเกิดการผิดข้อตกลงเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวเกิดขึ้นก็มักจะปิดความรับผิดชอบว่าเป็นเพียงผู้ขายไม่ใช่ผู้จัดรายการนำเที่ยวเพียงเพื่อให้ตนพ้นจากความรับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวที่ซื้อบริการนำเที่ยวให้พ้นไปจากตนเท่านั้น ซึ่งตามบทบัญญัติต้องการคุ้มครองนักท่องเที่ยว และกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องรับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวของการผิดสัญญาไม่ว่ากรณีใดๆ

ตัวอย่างเช่น บริษัท ก.¹ ขายบริการนำเที่ยวประเทศเกาหลี ในราคา 29,900 บาทต่อคน แต่เมื่อเดินทางถึงประเทศเกาหลีผู้ร้องไม่สามารถผ่านเข้าไปได้เนื่องจากเจ้าหน้าที่กองตรวจคนเข้าเมืองของประเทศเกาหลีไม่อนุญาต ผู้ร้องจึงถูกส่งกลับมายังประเทศไทยโดยไม่ได้รับการช่วยเหลือใดๆ จากบริษัท ก. เป็นเหตุให้ผู้ร้องได้รับความเสียหายจึงร้องเรียนมายังการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

¹ หนังสือการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เลขที่ นร. 6505/4267 ลงวันที่ 7 ตุลาคม 2549

(ททท.) จากการสอบข้อเท็จจริงของพนักงานเจ้าหน้าที่พบว่า การจัดให้บริการตามรายการนำเที่ยวดังกล่าวเป็นแบบ Consortium ซึ่งเป็นการจัดบริการนำเที่ยวโดยหลายบริษัทในกลุ่ม Consortium จะขายบริการนำเที่ยวรายการเดียวและในราคาที่เท่ากัน หากบริษัทใดมีนักท่องเที่ยวซื้อบริการมากที่สุด บริษัทนั้นจะรับหน้าที่ในการนำเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยว ส่วนบริษัทอื่นในเครือก็จะได้รับเพียงค่านายหน้าจากการขายรายการนำเที่ยวหรือในอีกกรณีหนึ่งคือ บริษัทในกลุ่ม Consortium อาจกำหนดแล้วว่าจะให้บริษัทใดในกลุ่มของตนเป็นผู้จัดนำเที่ยว กรณีของเรื่องร้องเรียนดังกล่าว บริษัท ข. เป็นผู้จัดให้บริการนำเที่ยว แต่ผู้ร้องได้ซื้อบริการจากบริษัท ก. เมื่อผู้ร้องไม่สามารถเดินทางเข้าประเทศเกาหลีได้จึงคิดต่อไปยังบริษัทดังกล่าวทั้ง 2 บริษัท แต่ได้รับการปฏิเสธและไม่ได้รับการช่วยเหลือใดๆ ซึ่งทั้ง 2 บริษัท ได้ชี้แจงต่อ ททท. ว่าสามารถคืนเงินให้กับผู้ร้องได้ในส่วนที่ยังไม่เป็นค่าใช้จ่ายท่านละ 1,500 บาท เท่านั้น

เป็นการไม่เป็นธรรมอย่างยิ่ง หากมองในมุมของฝ่ายผู้ร้องซึ่งเป็นผู้ท่องเที่ยวนอกจากจะไม่ได้ท่องเที่ยวแล้วยังต้องทนทุกข์ทรมานจากการถูกควบคุมตัวและถูกส่งกลับประเทศ ทั้งยังได้รับเงินคืนเพียง 1,500 บาท จาก 29,900 บาท แต่อย่างไรก็ตามทางฝ่ายบริษัทผู้จัดให้บริการก็เกิดมีค่าใช้จ่ายเช่นกัน แต่ไม่สมควรอย่างยิ่งที่จะให้ผู้ร้องแบกภาระในความเสียหายไว้มากเกินควร จะเห็นได้ว่าหากมีการแยกประเภทของธุรกิจนำเที่ยวออกเป็น ตัวแทนนำเที่ยว และผู้จัดรายการนำเที่ยว ว่าจะเป็นการง่ายต่อการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของธุรกิจนำเที่ยวแต่ละประเภทที่มีความรับผิดชอบโดยตรงต่อนักท่องเที่ยว

1.2 ปัญหาการคุ้มครองนักท่องเที่ยวที่ซื้อบริการรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย

ดังได้กล่าวมาแล้วว่านักท่องเที่ยวที่ใช้บริการนำเที่ยวมีฐานะเป็นผู้บริโภคประเภทหนึ่งที่จะต้องได้รับความคุ้มครอง ในทางปฏิบัติตามสัญญานำเที่ยวให้เป็นไปตามที่คู่สัญญาดกกลงกันได้ และข้อตกลงดังกล่าวต้องเหมาะสมและเป็นธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการที่ประเทศไทยมีนโยบายในการส่งเสริมการท่องเที่ยวในฐานะที่เป็นประเทศอุตสาหกรรม ในการที่จะนำรายได้เข้าสู่ประเทศในที่สุด แต่ปรากฏว่าพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ได้ให้ความคุ้มครองแก่นักท่องเที่ยวยังไม่เพียงพอกับความเสียหายที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการในการท่องเที่ยว ซึ่งได้แบ่งการคุ้มครองนักท่องเที่ยวออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1.2.1 การคุ้มครองนักท่องเที่ยวก่อนการทำสัญญาซื้อขายบริการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายในการที่นักท่องเที่ยวจะได้ตัดสินใจที่จะซื้อบริการนำเที่ยวใด ย่อมเป็นการตัดสินใจภายใต้สารสนเทศที่จัดทำขึ้น โดยผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และการที่นักท่องเที่ยวได้ตัดสินใจไป

ท่องเที่ยวเกี่ยวกับผู้นำเที่ยวรายใดสิ่งที่จะต้องคำนึงถึงคือค่าใช้จ่ายที่จะต้องเสียไปและสิ่งที่ได้รับกลับมาจากเงินที่เสียไป รวมทั้งระยะเวลาในการทำกิจกรรมและความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากผู้นำเที่ยว ดังนั้นนักท่องเที่ยวจะต้องได้รับความคุ้มครองดังต่อไปนี้

1.2.1.1 การเปิดเผยข้อมูลก่อนทำสัญญาของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว

ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องเปิดเผยข้อมูลก่อนทำสัญญาอย่างถูกต้องตามความเป็นจริง จากการโฆษณารายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย รวมถึงถ้ามีการเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวโดยไม่ได้รับความยินยอมจากนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการต้องรับภาระค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลงนั้น ตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 มาตรา 27 กำหนดว่า “การเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวให้ผิดไปจากที่ได้โฆษณาหรือชี้ชวนไว้ตามมาตรา 26 ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบก่อนรับชำระเงินค่าบริการ วรรคสอง การเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวภายหลังที่นักท่องเที่ยวชำระเงินค่าบริการแล้วหากนักท่องเที่ยวไม่ประสงค์จะเดินทาง ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องคืนเงินที่รับชำระแล้วให้แก่นักท่องเที่ยวโดยไม่ชักช้า และจะหักค่าใช้จ่ายใดๆ ไม่ได้” ทั้งนี้ถ้าผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวไม่แจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบจะมีความรับผิดชอบทางอาญาโดยมีโทษปรับตั้งแต่ห้าพันบาทถึงห้าหมื่นบาทด้วย² ทั้งนี้จากปัญหาดังกล่าว ตามมาตรา 27 ไม่ได้บัญญัติไว้ถึงผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจะต้องมีหน้าที่ในการแจ้งให้นักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ทราบในกรณี มีการเปลี่ยนแปลงหรือผิดไปจากที่โฆษณาไว้ก่อนการเดินทางภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งอาจเป็นช่องว่างของกฎหมายทำให้ของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวบางรายมักจะกำหนดข้อจำกัดความรับผิดชอบของตนไว้ด้วย รวมไปถึงสิทธิที่จะเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวโดยไม่ต้องบอกล่วงหน้า อันจะทำให้นักท่องเที่ยวเสียประโยชน์ ซึ่งเป็นเรื่องที่น่าพิจารณาเป็นอย่างยิ่งในการให้ความคุ้มครองแก่นักท่องเที่ยว ทั้งนี้ ในบางกรณีผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจะกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมในการที่นักท่องเที่ยวได้ขอยกเลิกการท่องเที่ยว ซึ่งอาจทำให้นักท่องเที่ยวไม่ได้รับความเป็นธรรม และบางกรณีผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่มีเว็บไซต์ของตนเอง มักจะลงภาพประกอบเพื่อจูงใจนักท่องเที่ยวให้ซื้อบริการนำเที่ยว ซึ่งความจริงสถานที่ที่ว่าจะไปท่องเที่ยวอยู่ระหว่างการซ่อมแซมหรือบำรุงรักษา จึงไม่มีสภาพหรือทัศนียภาพที่สวยงามดังในรูปที่แสดงไว้ รวมไปถึงการอนุญาตให้เข้าประเทศซึ่งผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจะต้องแจ้งข้อมูลให้นักท่องเที่ยวทราบก่อนตัดสินใจซื้อบริการนำเที่ยว

ทั้งนี้ หากพิจารณาข้อกำหนด ของพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ยังมีลักษณะ ไม่ครอบคลุมเพียงพอ เนื่องจากการศึกษาพบว่าบางสถานที่ประกอบการ

² พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 มาตรา 83

มิได้นำสำรายนำเที่ยวให้กับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ถึงเรื่องการเปิดเผยข้อมูลถึงข้อกำหนดเกี่ยวกับเงื่อนไขในการอนุญาตเข้าเมืองในกรณีไปท่องเที่ยวต่างประเทศ นอกจากนี้ ยังต้องแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบถึงชื่อ และที่อยู่ของผู้ให้บริการในต่างประเทศที่เป็นตัวแทนช่วง เป็นต้น ซึ่งเป็นเรื่องที่จะต้องแก้ไขเพิ่มเติมมาตรการทางกฎหมายต่อไป ดังจะยกตัวอย่างให้เห็นอีกหนึ่งตัวอย่างเรื่องร้องเรียนที่ซื้อบริการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายในต่างประเทศ ดังต่อไปนี้³

ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนมายังการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยว่า บริษัท ส. ผิดข้อตกลงเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยว โดยผู้ร้องได้ซื้อบริการนำเที่ยวฮ่องกง ระหว่างวันที่ 8 - 11 ตุลาคม 2549 ราคาท่านละ 24,900 บาท จำนวน 2 ท่าน รวมเป็นเงิน 49,800 บาท แต่ได้รับการบริการไม่ครบถ้วน และได้รับปัญหาเกี่ยวกับที่พักเป็นการให้บริการที่ไม่ได้มาตรฐาน ซึ่งบริษัท ส. ให้ผู้ร้องเดินทางร่วมกับนักท่องเที่ยวคณะอื่นๆ เป็นเหตุให้ผู้ร้องได้รับความเสียหาย

จากการให้ถ้อยคำชี้แจงของบริษัท ส. ได้ความว่า บริษัท ส. ได้จัดให้นักท่องเที่ยวทั้ง 2 ท่าน เดินทางไปประเทศฮ่องกงร่วมกับนักท่องเที่ยวคณะหนึ่ง เมื่อเดินทางไปถึงผู้ร้องจะต้องรอนักท่องเที่ยวคณะที่ 2 ที่กำลังจะเดินทางมาถึงในอีก 2 ชั่วโมง เพื่อรอท่องเที่ยวพร้อมกับคณะดังกล่าว หลังจากนั้นการเข้าพักโรงแรมหรือการท่องเที่ยวรายการอื่นๆ ผู้ร้องทั้ง 2 จะต้องไปสมทบท่องเที่ยวกับนักท่องเที่ยวคณะต่างๆ ของบริษัท ส. ซึ่งเป็นการกระทำที่ไม่สมควรเพราะผู้ร้องไม่ทราบข้อมูลของหัวหน้าทัวร์ที่ทำหน้าที่นำเที่ยวให้กับตนมาก่อน เป็นการเอาเปรียบผู้ร้องเป็นอย่างมาก

จะเห็นได้ว่าการกระทำดังกล่าวของบริษัท ส. เป็นผลโดยตรงมาจากการไม่เปิดเผยข้อมูลในการทำสัญญาให้ครบถ้วน นักท่องเที่ยวไม่สามารถทราบได้เลยว่าตนจะต้องเดินทางร่วมกับนักท่องเที่ยวคณะใด เดินทางไปที่ใดบ้าง เวลาเท่าใด และมีใครเป็นมัคคุเทศก์ หรือหัวหน้าทัวร์ที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของบริษัทฯ เพราะการท่องเที่ยวไม่ปฏิบัติตามรายการ อีกทั้ง นักท่องเที่ยวไม่สามารถทราบที่อยู่หรือติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของบริษัท ส. ได้เลย ซึ่งเป็นการเสี่ยงต่อการเดินทางท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก

1.2.1.2 เงื่อนไขในการยกเลิกสัญญาซื้อขายบริการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย

ตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 มาตรา 28 ได้กำหนดการยกเลิกสัญญาซื้อขายบริการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายไว้ แต่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวของไทยมักจะมีการประกาศกำหนดเงื่อนไขในการยกเลิกสัญญาซื้อขายบริการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย ซึ่งเกิดจากการที่นักท่องเที่ยวได้วางมัดจำ หรือชำระค่าบริการไว้ล่วงหน้าได้ถูกยกเลิกหรือไม่

³ หนังสือของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เลขที่ กก 5203/0637 ลงวันที่ 20 ตุลาคม 2549

การนำเที่ยวตามรายการนำเที่ยว ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวมักจะกำหนดเงื่อนไขในการที่นักท่องเที่ยวซึ่งได้จองซื้อหรือซื้อรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายและมีความประสงค์จะยกเลิกการเดินทางต้องยกเลิกรายการภายในเงื่อนไขที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวกำหนดจึงจะมีสิทธิได้รับเงินที่จองหรือค่าซื้อบริการนำเที่ยวคืนจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและต้องรับคืนในอัตราที่ผู้ขายกำหนด ทั้งนี้ จากการศึกษาการกำหนดเงื่อนไขในการยกเลิกการเดินทางผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจะกำหนดการคืนเงินค่าบริการในลักษณะดังต่อไปนี้

(1) แบบอัตราเดียว

เป็นการกำหนดว่าผู้ซื้อบริการนำเที่ยวต้องยกเลิกก่อนการเดินทางภายในระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้มิฉะนั้นจะริบเงินมัดจำทั้งหมด ตัวอย่างเช่น บริษัท ก. ได้กำหนดเงื่อนไขในการยกเลิกการเดินทางไว้ว่า หากมีการยกเลิกก่อนการเดินทาง 21 วันทำงาน ทางบริษัทสงวนสิทธิ์ที่จะไม่คืนเงินมัดจำ เป็นเงื่อนไขที่บริษัทกำหนดขึ้นมาเองโดยกฎหมายก็มิได้ห้ามไว้ ปัญหาอยู่ที่ว่า “วันทำงาน” ของบริษัทคือวันใดบ้างซึ่งบริษัทมิได้บอกรายละเอียดไว้ว่าบริษัทเปิดทำการในวันใดบ้างเพราะโดยปกติธุรกิจนำเที่ยวส่วนใหญ่จะเปิดทำการทุกวัน ดังนั้นข้อกำหนดดังกล่าวคือเทคนิคของการประกอบธุรกิจนำเที่ยวอย่างหนึ่งนั่นเอง

(2) แบบหลายอัตรา (The Principle of Sliding Scales of Cancellation Charges)

กล่าวคือ การคืนเงินมัดจำหรือค่าบริการขึ้นอยู่กับระยะเวลาในการยกเลิกการเดินทางของนักท่องเที่ยว ดังปรากฏในตารางดังนี้⁴

ระยะเวลาในการยกเลิก	จำนวนเงินที่ถูกริบมัดจำ
1. มากกว่า 30 วัน ก่อนเดินทาง	1. คืนให้ทั้งหมด
2. ระหว่าง 15 วัน ถึง 30 วัน ก่อนวันเดินทาง	2. ร้อยละ 10 ของค่าบริการนำเที่ยว
3. ระหว่าง 8 วัน ถึง 14 วัน ก่อนวันเดินทาง	3. ร้อยละ 25 ของค่าบริการนำเที่ยว
4. ระหว่าง 7 วัน ก่อนวันเดินทาง	4. ร้อยละ 50 ของค่าบริการนำเที่ยว
5. ยกเลิกในวันเดินทางหรือหลังจากนั้น	5. ริบทั้งหมด

หากพิจารณาการคืนเงินมัดจำ หรือค่าบริการของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว จะเห็นได้ว่า การกำหนดในรูปแบบของหลายอัตรา จะก่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ทั้งสองฝ่าย คือ ทั้ง

⁴ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2540). *เอกสารประกอบการวางแผนการท่องเที่ยว*. เล่ม 11. กรุงเทพฯ : หน้า 62

นักท่องเที่ยวและผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวมากกว่ารูปแบบอัตราเดียว เนื่องจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวก็ได้ลงทุนในการดำเนินการซึ่งอาจมีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้นแล้วและหากนักท่องเที่ยวได้ยกเลิกในระยะเวลาก่อนเดินทางนานพอสมควร ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวก็สามารถนำรายการนำเที่ยวที่ถูกยกเลิกไปนั้นขายแก่ผู้อื่นต่อไป อย่างไรก็ตามการที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวเรียกเก็บเงินค่าธรรมเนียมในการยกเลิกสัญญาบริการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย หรือนักท่องเที่ยวที่สามารถได้รับเงินคืนบางส่วนหรือทั้งหมด ก็ย่อมเป็นผลดีของทั้งสองฝ่าย เนื่องจากนักท่องเที่ยวสามารถคาดการณ์ได้ว่า เมื่อยกเลิกรายการนำเที่ยวที่จองไว้แล้วจะ ได้รับเงินคืนเท่าใด และในขณะเดียวกันผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวก็จะได้รับการชดเชยจากการที่นักท่องเที่ยวยกเลิกสัญญา แต่ต้องเสียผลกำไรที่ควรจะได้ในการประกอบธุรกิจไป ดังนั้น จะต้องพิจารณาว่าเงื่อนไขในการยกเลิกการเดินทางที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวกำหนดไว้ชอบด้วยกฎหมายหรือไม่ และสามารถบังคับใช้ได้เพื่อความเป็นธรรมเพียงใด

แต่กระนั้นก็ตามผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวแต่ละรายต่างกำหนดอัตราในการคืนเงิน (Refund) ไม่เท่ากัน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับค่าใช้จ่ายในการดำเนินการแต่ก็สามารถคำนวณในอัตราร้อยละ ของค่าบริการ หรือค่าจองรายการนำเที่ยวได้ อันจะนำมาซึ่งความเป็นธรรมแก่คู่สัญญาทั้งสองฝ่าย ซึ่งในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 มิได้กำหนดไว้อย่างใด จึงเป็นเรื่องที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยควรที่จะพิจารณาและกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับเงื่อนไข ในการบอกเลิกสัญญาแบบหลายอัตราไว้เพื่อเป็นมาตรฐานในการประกอบธุรกิจนำเที่ยวต่อไป

ทั้งนี้ ในทางปฏิบัติจะมีทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างชาติมักจะมีการร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาการยกเลิกการเดินทางและขอคืนเงินมัดจำจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวเสมอ ดังปรากฏในหนังสือแจ้งเรื่องร้องเรียนต่อนายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ตัวอย่างเช่น

กรณีที่ 1 ข้อเท็จจริงมีอยู่ว่า⁵ เมื่อวันที่ 15 มกราคม 2548 ผู้ร้องเรียนได้จองซื้อบริการนำเที่ยวรายการออสเตรเลีย ซิดนีย์ – แคนเบอร์รา – เมลเบิร์น จากบริษัทนำเที่ยวหนึ่ง ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้เรียกเก็บเงินมัดจำในการจองซื้อบริการนำเที่ยวเป็นเงินจำนวนท่านละ 10,000 บาท ต่อมาผู้ร้องเรียนได้แจ้งขอยกเลิกการเดินทาง แต่บริษัทฯ ได้แจ้งว่าไม่สามารถคืนเงินมัดจำให้กับผู้ร้องได้ เนื่องจากผู้ร้องแจ้งยกเลิกการเดินทางน้อยกว่า 21 วันทำงานตามเงื่อนไขของการคืนเงินมัดจำของบริษัทฯ โดยผู้ร้องเรียนได้ยื่นหนังสือร้องเรียนต่อการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเพื่อเป็นตัวแทนในการดำเนินการเรียกร้องเงินมัดจำคืน

⁵ หนังสือการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เลขที่ นร 6505/2369 ลงวันที่ 30 มกราคม 2548

กรณีที่ 2 ข้อเท็จจริงมีอยู่ว่า⁶ เมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม 2550 ผู้ร้องเรียนและสามี ได้จองซื้อบริการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายรายการ ฮ่องกง – เซินเจิ้น 4 วัน 3 คืน ระหว่างวันที่ 23 – 28 กรกฎาคม 2550 โดยได้จ่ายค่ามัดจำเป็นเงินทั้งสิ้นจำนวน 10,000 บาท ส่วนที่เหลือกำหนดว่าจะต้องชำระก่อนการเดินทางเป็นเวลา 7 วัน ต่อมาในวันที่ 10 กรกฎาคม 2550 ผู้ร้องเรียนได้แจ้งกับบริษัท ฯ ว่าไม่สามารถเดินทางได้เนื่องจากติดธุระ แต่เจ้าหน้าที่ของบริษัท ฯ แจ้งว่าได้จองที่นั่งกับสายการบินไทยไว้เรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ หากผู้ร้องประสงค์จะยกเลิกจะถูกริบเงินมัดจำครั้งหนึ่ง กล่าวคือ เป็นเงินจำนวน 5,000 บาท อย่างไรก็ตาม ผู้ร้องเรียนและสามีเกิดความเสียหายในการที่จะต้องถูกริบเงินมัดจำดังกล่าว จึงตกลงที่จะเดินทางในวันที่ 26 กรกฎาคม 2550 แต่เจ้าหน้าที่ของบริษัท ฯ ได้แจ้งว่าไม่สามารถเดินทางไปในวันดังกล่าวได้ เนื่องจากสายการบินไม่มีที่นั่งให้ ผู้ร้องจึงร้องเรียนมายังการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับพฤติกรรมของบริษัท ฯ ดังกล่าว

เป็นที่น่าสังเกตว่าในใบรับเงินของบริษัท ฯ ที่จัดให้บริการนำเที่ยวได้ระบุว่า หากมีการยกเลิกรายการนำเที่ยวเมื่อมีการชำระเงินทั้งหมดแล้วจะต้องถูกริบเงินมัดจำครั้งหนึ่ง แต่เงื่อนไขดังกล่าวมิได้มีประกาศไว้ในโฆษณาซื้อขายนำเที่ยว

นอกจากนี้ จากการสำรวจเกี่ยวกับการกำหนดอัตราในการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมจากการยกเลิกสัญญาบริการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายนั้น แต่ละบริษัทจะกำหนดในอัตราไม่เท่ากัน และเป็นที่แน่ชัดว่าผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมักจะได้รับ ประโยชน์เสมอ จากการยกเลิกการเดินทางของผู้ซื้อบริการนำเที่ยว ด้วยเหตุนี้เอง การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจึงสมควรเป็นอย่างยิ่งที่จะกำหนดอัตราในการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม ซึ่งถือว่าเป็นเบี้ยปรับตามกฎหมายภายในเงื่อนไข ดังนี้

- ก. หลักการคำนวณความเสียหายจะต้องยุติธรรมและไม่เป็นการลงโทษนักท่องเที่ยว
- ข. ค่าธรรมเนียมในการยกเลิกสัญญาบริการนำเที่ยวจะต้องสอดคล้องกับหลักความเสียหาย คือ จะต้องมีความเป็นธรรมและสมเหตุสมผล

1.2.1.3 ข้อยกเว้นหรือข้อจำกัดความรับผิดชอบ (Exclusion Limit of Liability)

โดยที่สัญญาบริการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย มักจะเป็นสัญญามาตรฐาน (Standard Form Contract) กล่าวคือ เป็นสัญญาซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมักจะกำหนดเองฝ่ายเดียวไว้ล่วงหน้าทำให้ผู้ซื้อบริการนำเที่ยวต้องเสียเปรียบในกรณีที่เกิดความเสียหายขึ้น เป็นต้นว่า มีการกำหนดว่า บริษัท ฯ ในฐานะตัวแทนสายการบิน ยานพาหนะอื่นๆ โรงแรมและสำนักงานจัดนำเที่ยวเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวจะไม่รับผิดชอบใดๆ ต่อการบาดเจ็บ สูญหาย เสียหายหรือ

⁶ หนังสือร้องเรียนคือนายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ลงวันที่ 19 กรกฎาคม 2550

ค่าใช้จ่ายต่างๆ อันเกิดจากความล่าช้า การยกเลิกเที่ยวบิน อุบัติเหตุ ภัยธรรมชาติ การนัดหยุดงาน ปัญหาการเมือง ฯลฯ ทั้งๆที่ผู้ประกอบการนำเที่ยวเป็น ผู้ว่าจ้างหรือผู้ซื้อบริการจากผู้ประกอบการรายอื่น ซึ่งถือว่าเป็นตัวแทนช่วง (Subcontract) ซึ่งนักท่องเที่ยวผู้ซื้อบริการนำเที่ยวไม่อาจทราบข้อเท็จจริงดังกล่าวได้เลย

ดังนั้น กฎหมายของประเทศฮ่องกง มาเลเซีย และนอร์เวย์ ได้กำหนดให้ผู้จัดให้บริการนำเที่ยว ต้องรับผิดชอบต่อการกระทำของตัวแทนหรือตัวแทนช่วงไว้ แต่ตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 มาตรา 12 (3) กำหนดไว้ว่า “อกระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับมาตรฐานการประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวที่พึงปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยว และความรับผิดชอบที่มีต่อนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ตลอดจนค่าตอบแทนหรือความคุ้มครองที่มีมัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวจะพึงได้รับจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว” แต่ไม่ได้กล่าวถึงความรับผิดชอบของตัวแทน ตัวแทนช่วง หรือผู้ค้าปลีกขายรายการนำเที่ยว เมื่อมีการกระทำผิดสัญญาของตัวแทน ตัวแทนช่วง หรือผู้ค้าปลีกขายรายการนำเที่ยวจะบอกปิดความรับผิดชอบ และให้ไปร้องเรียกค่าเสียหายจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ซึ่งในกรณีเช่นนี้ ตัวแทน ตัวแทนช่วง หรือผู้ค้าปลีกขายรายการนำเที่ยวจะต้องรับผิดชอบด้วย และเมื่อมีการผิดข้อตกลงซึ่งส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวจะไม่มีเอกสารหลักฐานเกี่ยวกับการซื้อขายรายการนำเที่ยวจึงเป็นการยากที่จะสืบหาข้อเท็จจริงจากผู้กระทำผิด เป็นเหตุให้เกิดการปิดความรับผิดชอบและทำให้กระบวนการพิจารณาล่าช้านั่นเอง หากพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 จะได้รับการแก้ไขต่อไปในการแยกประเภทผู้รับผิดชอบของผู้จัดให้บริการนำเที่ยว ตัวแทน ตัวแทนช่วง และผู้ค้าปลีก ก็จะทำให้กฎหมายดังกล่าวมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2.1.4 ปัญหาการควบคุมการโฆษณาผ่านเว็บไซต์

ในปัจจุบันมีผู้ใช้สื่ออินเทอร์เน็ต ในการโฆษณาขายบริการนำเที่ยวเป็นจำนวนมาก ทั้งผู้จัดรายการนำเที่ยว โดยตรงและตัวแทนจัดรายการนำเที่ยวเนื่องจากการแข่งขันทางการตลาดโดยใช้สื่ออินเทอร์เน็ตมีข้อได้เปรียบหลายประการ กล่าวคือ

- (1) สามารถเข้าถึงนักท่องเที่ยวซึ่งเป็นผู้บริโภคได้ตลอดเวลา
- (2) สามารถสนองความต้องการให้กับนักท่องเที่ยวได้เป็นรายบุคคลโดยการใช้อินเทอร์เน็ตมีข้อได้เปรียบหลายประการ กล่าวคือ
- (3) สามารถสื่อสารระหว่างผู้ประกอบการนำเที่ยวและนักท่องเที่ยวได้ทันที
- (4) ประหยัดค่าใช้จ่าย

แต่อย่างไรก็ตาม เป็นการสร้างโอกาสให้แก่ผู้ประกอบการนำเที่ยวบางรายซึ่งมีอยู่เป็นจำนวนมากที่จัดทำเว็บไซต์ โดยกระทำการเป็นตัวแทนของผู้ประกอบการนำเที่ยวราย

อื่นๆ รวมไปถึงผู้ประกอบการท่องเที่ยว เช่น โรงแรม รถโดยสาร รถไฟ สายการบิน แม้กระทั่งเรือโดยสารในลักษณะต่างๆ แต่มิได้จดทะเบียนเป็นผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 เป็นจำนวนมาก หากแต่ได้รับค่าธรรมเนียมในฐานะเป็นคนกลางจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามที่กล่าวมา ซึ่งเป็นการกระทำที่อาศัยช่องว่างของกฎหมายที่ไม่ได้บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 ถึงความรับผิดชอบของตัวแทนที่โฆษณาขายบริการรายการนำเที่ยวผ่านทางเว็บไซต์ หรือเมื่อเกิดความเสียหายขึ้นดังนั้น จึงเป็นการสมควรที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จะได้ออกกฎเกณฑ์ขึ้นมาควบคุมการประกอบธุรกิจนำเที่ยวโดยการโฆษณาผ่านเว็บไซต์ และจดทะเบียนเพื่อขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวของตัวแทน ตัวแทนช่วง และผู้ค้าปลีก ต่อไป

ตัวอย่างกรณีที่มีการร้องเรียนจากการซื้อบริการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายบนเว็บไซต์ ดังนี้

ข้อเท็จจริงกรณีที่ 1 มีผู้ร้องเรียนและสามีได้เดินทางมาท่องเที่ยวที่จังหวัดภูเก็ต ต้น เดือนมกราคม พ.ศ. 2549 โดยได้ซื้อบริการนำเที่ยวกับบริษัทหนึ่งผ่านทางเว็บไซต์ซึ่งผู้ร้องได้จ่ายค่าบริการนำเที่ยวผ่านบัตรเครดิตคิดเป็นเงินทั้งสิ้นจำนวน 1,100 ดอลลาร์ แต่เมื่อเดินทางมาถึงจังหวัดภูเก็ต ปรากฏว่าเรือของบริษัทเสียหายไม่สามารถให้บริการได้โดยไม่มีการแจ้งให้ผู้ร้องทราบล่วงหน้าเป็นเหตุให้ผู้ร้องได้รับความเสียหายและเสียประโยชน์จากการนำเที่ยวนั้น

ข้อเท็จจริงกรณีที่ 2⁷ มีผู้ไม่ประสงค์ออกนามร้องเรียนมายังการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยทางโทรศัพท์ว่า มีการลงโฆษณาเปิดเว็บไซต์เช็กซ์ทัวร์และรับสมัครสมาชิกโดยลงโฆษณาในเว็บไซต์หนึ่ง กองตรวจธุรกิจนำเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้เข้าตรวจสอบพบว่าธุรกิจนำเที่ยวที่ดำเนินการนั้นจัดให้บริการจริงและมีได้ใช้ชื่อเดียวกันกับเว็บไซต์จึงเป็นการยากที่จะเข้าตรวจสอบหากไม่มีเรื่องร้องเรียนเข้ามา เจ้าหน้าที่ได้เข้าตรวจสอบพบเอกสารและของกลางเป็นจำนวนมาก รวมทั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีการเก็บข้อมูลเรื่องราวร่วมเพศกับเด็กชายที่ใช้สำหรับโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ชาวต่างชาติมาใช้บริการ

จากตัวอย่างข้างต้น จะเห็นได้ว่าการซื้อขายบริการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายผ่านเว็บไซต์นั้นมีทั้งผลดีคือ นักท่องเที่ยวสามารถติดต่อจองซื้อรายการนำเที่ยวได้ตลอดเวลาและสถานที่ แต่ผลเสียคือ นักท่องเที่ยวไม่สามารถทราบได้ถึงพฤติกรรมของการประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่ขายบริการผ่านเว็บไซต์และเป็นการเปิดโอกาสให้มีการลักลอบกระทำผิดกฎหมายเพราะ

⁷ หนังสือมอบหมาย เลขที่ กก. 5203/0838 เรื่องการเข้าตรวจสอบสถานประกอบการ

ชื่อเว็บไซต์และชื่อของสถานประกอบการอาจไม่ใช่ชื่อเดียวกันก็ได้จึงจำเป็นที่จะต้องมีการวางมาตรการในการควบคุมการซื้อบริการนำเที่ยวผ่านเว็บไซต์ต่อไป

1.2.2 กรณีการคุ้มครองนักท่องเที่ยวภายหลังซื้อบริการรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย เป็นกรณีที่มีมาตรการทางกฎหมายให้ความคุ้มครองแก่นักท่องเที่ยวที่ซื้อขายบริการนำเที่ยวแล้ว กล่าวคือ

1.2.2.1 กรณีเหตุการณ์ที่ไม่อาจคาดหมายได้

กรณีที่มีเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งเกิดขึ้นโดยไม่อาจคาดหมายได้ และมีใช้เป็นความคิดของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในระหว่างเดินทาง เช่น สงคราม การนัดหยุดงาน โรคระบาด จึงทำให้เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองปฏิเสธไม่ให้นักท่องเที่ยวผ่านเข้าประเทศ เป็นต้น เมื่อต้องยกเลิกรายการท่องเที่ยวถือได้ว่ามิใช่ความคิดของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ซึ่งจะต้องคืนเงินค่าบริการนำเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวแต่ประการใดหรือไม่ ต้องพิจารณาตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 มาตรา 29 ที่กำหนดไว้ว่า “ในระหว่างการเดินทาง ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจะเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวไม่ได้ เว้นแต่จะได้รับคำยินยอมจากนักท่องเที่ยวหรือเหตุสุดวิสัย วรรคสอง การเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวตามวรรคหนึ่ง ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต้องจ่ายเงินค่าบริการคืนให้แก่นักท่องเที่ยวตามสัดส่วน เว้นแต่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจะพิสูจน์ได้ว่าการเปลี่ยนแปลงรายการนั้นทำให้ตนมีค่าใช้จ่ายเท่าหรือสูงกว่าเดิม”

1.2.2.2 ปัญหาการชดเชยค่าเสียหายให้แก่นักท่องเที่ยว

ตามมาตรา 18 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ได้กำหนดให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่ได้รับใบอนุญาตจากสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยต้องนำหลักประกัน ซึ่งเป็นเงินสด หนังสือค้ำประกัน พันธบัตรรัฐบาลไทย หรือพันธบัตรรัฐวิสาหกิจที่รัฐบาลไทยค้ำประกันต้นเงินและดอกเบี้ย เพื่อประกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีอยู่กับนักท่องเที่ยวหรือผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว แต่ไม่ได้กำหนดให้ตัวแทน ตัวแทนช่วง และผู้ค้าปลีก ได้รับใบอนุญาตประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และรวมถึงการวางหลักประกันต่างๆ เหมือนกับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

ทั้งนี้ ในทางปฏิบัติหากมีข้อร้องเรียน และตามทางสอบสวนหากข้อเท็จจริงปรากฏว่า นักท่องเที่ยวหรือผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้รับความเสียหายจากการผิดข้อตกลงเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจริง ในกรณีที่คู่กรณีสามารถตกลงกันได้ โดยฝ่ายผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวรับผิดชอบชดเชยในส่วน of ค่าเสียหาย เรื่องร้องเรียนดังกล่าวก็เป็นอันยุติ แต่กรณีที่คู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ไม่ว่าผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวไม่ยอมชำระ

ค่าเสียหาย หรือในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวไม่มาให้ถ้อยคำตามคำสั่งของนายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ก็จำเป็นต้องหักเงินจากหลักประกันที่วางไว้ดังกล่าวมาชดเชยให้กับผู้เสียหาย ในกรณีที่มิใช่ผู้ร้องเรียนหลายรายจะต้องนำเงินหลักประกันมาเฉลี่ยตามสัดส่วนของความเสียหายที่เกิดขึ้น โดยไม่คำนึงว่าผู้ใดจะร้องเรียนตามลำดับก่อนหลัง ซึ่งจะทำให้การเยียวยาแก่ผู้เสียหายสามารถกระทำได้เท่าที่หลักประกันดังกล่าวจะครอบคลุมถึงความเสียหายที่เกิดขึ้น แต่อย่างไรก็ตามไม่ตัดสิทธินักท่องเที่ยวที่จะนำเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปฟ้องร้องยังศาลยุติธรรมในที่สุด นอกจากนี้ยังปรากฏว่ากระบวนการในการสอบสวนของพนักงานเจ้าหน้าที่ และการชดเชยค่าเสียหายให้กับผู้เสียหายจากการหักหลักประกันที่ได้วางไว้มีขั้นตอนในการดำเนินการเป็นไปอย่างล่าช้า ในบางกรณีที่นักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวไปยังต่างประเทศ หากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวล้มละลายหรือประสบปัญหาทางการเงิน และไม่อาจชำระเงินให้แก่ตัวแทนช่วงในต่างประเทศ อาจก่อให้เกิดการลอยแพหรือทอดทิ้งนักท่องเที่ยวให้ประสบกับความยากลำบากในต่างประเทศ

1.2.2.3 ปัญหาการเผยแพร่คำวินิจฉัยของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่ฝ่าฝืนกฎหมาย

ในปัจจุบันการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้ดำเนินการลงโทษผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่กระทำการฝ่าฝืนพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 โดยการออกคำสั่งพักใช้ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว ตามมาตรา 45 แต่ไม่ได้กำหนดให้เผยแพร่คำวินิจฉัยอันเป็นการลงโทษผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่กระทำผิดให้สาธารณชนได้รับรู้ จากการสอบถามไปยังสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พบว่าในอดีตได้มีการจัดทำวารสารการท่องเที่ยวซึ่งเป็นวารสารที่เผยแพร่ข่าวสารการท่องเที่ยวและให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว ในวารสารดังกล่าวจะเปิดเผยข้อมูลการร้องเรียน และรายชื่อของคู่กรณีรวมไปถึงผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่ถูกพักใช้ใบอนุญาตไว้เป็นประโยชน์แก่นักท่องเที่ยวและผู้ประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้อง แต่ในปัจจุบันมิได้มีการจัดทำวารสารดังกล่าวแล้วเป็นเหตุให้นักท่องเที่ยวไม่สามารถทราบถึงพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่กระทำผิด และเอาใจเอาเปรียบนักท่องเที่ยวได้ ยังผลให้มีนักท่องเที่ยวต้องถูกหลอกลวงต่อไป จึงเป็นการสมควร ที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจะได้เผยแพร่คำวินิจฉัยที่เป็นการลงโทษผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวออกสู่สาธารณชนต่อไป และเห็นควรกำหนดเพิ่มเติมไว้ในมาตรา 45 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 อีกวิธีหนึ่งที่นักท่องเที่ยวจะสามารถทราบพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวได้ก็คือ นักท่องเที่ยวสามารถโทรศัพท์ติดต่อมายังการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเพื่อสอบถามข้อมูลของธุรกิจนำเที่ยวที่ตนประสงค์จะใช้บริการ ว่าผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวดังกล่าวได้รับใบอนุญาตโดยถูกต้องหรือไม่ และมีเรื่องร้องเรียนอยู่หรือไม่ เพื่อความปลอดภัยในการเข้ารับบริการกับธุรกิจนำเที่ยวที่ถูกต้องตามกฎหมาย และมี

จรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจนำเที่ยว ซึ่งนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าตนสามารถสอบถามมายัง ททท.(การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย) ได้ จะมีก็แต่เพียงนักท่องเที่ยวส่วนน้อยเท่านั้น

จากสถิติการดำเนินการตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ดังนี้ (ข้อมูลปี 2549)⁸

จำนวนผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	6,436 ราย
จำนวนผู้ได้รับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	28,619 ราย
<u>ผลการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนตามมาตรา 21 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 และ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545</u>	
1. ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่ถูกร้องเรียนทั้งหมด	183 ราย * (274 เรื่อง)
- ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่ได้รับอนุญาต	154 ราย
- ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่ไม่ได้รับอนุญาต	29 ราย
2. ผู้ประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยวร้องเรียนจำนวน	68 ราย
3. นักท่องเที่ยวร้องเรียน	251 ราย
4. จำนวนเงินที่ร้องเรียนและเรียกร้องทั้งหมด	12,621,420 บาท
4.1 จำนวนเงินที่นายทะเบียนมีคำสั่งแจ้งให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวชดใช้ค่าเสียหายตามกฎหมายเป็นจำนวนเงิน	303,300 บาท
4.2 จำนวนเงินที่ชดใช้ค่าเสียหายให้แก่ผู้ร้องเรียนโดยการหักเงินจากหลักประกัน	161,060 บาท
4.3 จำนวนเงินที่ไม่สามารถชดใช้ให้แก่ผู้ร้องเรียนโดยการหักเงินจากหลักประกันได้	11,506,475 บาท**
4.4 จำนวนเงินที่ชดใช้ค่าเสียหายโดยความตกลงยินยอมของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย	548,450 บาท**
5. จำนวนเงินที่สามารถชดใช้ค่าเสียหายให้แก่ผู้ร้องเรียนเป็นเงินทั้งสิ้น	365,500 บาท
6. เรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วมีจำนวน	87 ราย
หมายเหตุ * หักรายชื่อผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่ถูกร้องเรียนมากกว่า 1 ครั้ง	

⁸ สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กรุงเทพมหานคร. (2549). พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2535. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. หน้า 67

- ** กรณีค่าเสียหายที่ไม่สามารถชดใช้ให้แก่ผู้ร้องเรียนได้หรือชดใช้ให้ได้ไม่เต็มตามจำนวนที่ร้องเรียน เนื่องจาก
1. เรื่องร้องเรียนอยู่นอกเหนือการบังคับตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 และ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545
 2. ผู้ร้องเรียนขอลอนเรื่องร้องเรียน
 3. ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวไม่มีความผิด
 4. ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวไม่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวจากนายทะเบียน
 5. ผู้ร้องเรียนยินยอมรับเงินค่าเสียหายจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามที่ได้ตกลงประนีประนอมยอมความกัน
 6. เรื่องอยู่ในระหว่างการดำเนินการ

จะเห็นได้ว่า จากข้อมูลดังกล่าวเป็นเพียงตัวเลขที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวถูกร้องเรียนนักท่องเที่ยวไม่สามารถทราบถึงพฤติกรรมผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต่างๆ ได้เลยว่ แต่ละสถานประกอบการนั้นมีข้อดี หรือข้อบกพร่องอย่างไร หากไม่มีวารสารการท่องเที่ยวคอยให้ข้อมูล หรือในกรณีที่นักท่องเที่ยวมีความรอบคอบหรือเคยประสบปัญหาเกี่ยวกับการผิดข้อตกลงเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวมาแล้วก็จะโทรศัพท์มาสอบถามกับเจ้าหน้าที่ เพื่อรับฟังข้อมูลที่ถูกต้อง ทั้งนี้ การเปิดเผยข้อมูลที่ ททท. ที่เคยปฏิบัติก็ดี หรือการรับฟังข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ก็ดี เป็นการเผยแพร่ต่อสาธารณชนในกลุ่มน้อยเท่านั้น เป็นไปได้หรือไม่ว่าทางการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจะสามารถเปิดเผยข้อมูลของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่ถูกดำเนินการพักใช้ใบอนุญาตให้สาธารณชนรับรู้ เช่น การเผยแพร่ผ่านทางหนังสือพิมพ์ประจำวัน ซึ่งจะต้องศึกษาต่อไปว่าตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 มิได้กำหนดเกี่ยวกับกรณีดังกล่าวไว้ เพราะคำสั่งพักใช้ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวนั้นก็เป็นการลงโทษผู้ประกอบการที่ขวยอยู่แล้ว หากมีการเผยแพร่ผ่านที่หนังสือพิมพ์ประจำวันอีกก็จะเป็นการลงโทษอีกชั้นหนึ่ง จะเป็นการกระทำที่เกินกว่าเหตุหรือไม่ และกฎหมายให้อำนาจกระทำได้หรือไม่ อย่างเช่น

กรณีที่มีนักท่องเที่ยวเข้าแจ้งความร้องทุกข์กับตำรวจกองปราบปรามว่าถูกผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวหลอกลวง แต่ไม่ได้ไปร้องทุกข์กับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ซึ่งได้ลงหัวข้อข่าวหน้า 1 ถึงวิธีการหลอกลวงนักท่องเที่ยว ส่วนรายละเอียดของข่าวพอสรุปได้ว่า “แก๊งสาวแสบเปิดบริษัทขายแพ็คเกจทัวร์ พอลูกค้าแห่ซื้อเชื่อคำโฆษณาแบบลดแลกแจกแถม กลับปิดบริษัทหายหัวเข้ากลีบเมฆ ไปเปลี่ยนชื่อเปิดบริษัทใหม่ใช้พฤติกรรมแบบเดิมๆ ทำลายภาพพจน์การท่องเที่ยว หลอกเงินลูกค้าเข้ากระเป๋าไม่น้อยกว่า 50 ล้านบาท ถูกตำรวจรวบขกแก๊ง โดยคดีดังกล่าว ได้เปิด

เมื่อวันที่ 6 มีนาคม พ.ศ.2552 ที่กองบังคับการตำรวจกองปราบ ได้มีการแถลงข่าวจับกุม นางสาว แดง (นามสมมุติ) พร้อมพวกรวม 4 คน เป็นผู้ต้องหาตามหมายจับของศาลอาญา ในข้อหาร่วมกัน ลักทรัพย์ประชาชนโดยแสดงตนเป็นคนอื่น พร้อมของกลางเครื่องคอมพิวเตอร์ 1 ชุด เครื่องพิมพ์ 1 เครื่อง แฟ้มเอกสารตัวอย่างแผ่นก้านบัตรท่องเที่ยวของบริษัทการท่องเที่ยวไทย 2 แผ่น และ เอกสารการติดต่อโฆษณาการท่องเที่ยวของบริษัทการท่องเที่ยวไทย 8 แผ่น สืบเนื่องเมื่อประมาณ เดือนธันวาคม พ.ศ.2551 มีกลุ่มผู้เสียหายประมาณ 30 ราย ได้เข้าแจ้งความกับพนักงานสอบสวนกองปราบปรามว่า ได้ซื้อบัตรก้านบัตรท่องเที่ยวจากบริษัทการท่องเที่ยวไทย จำกัด เพื่อเข้าพักที่วิรันดรี สอร์ทแอนด์สปา ราคา 2,499 บาท โดยในแพ็คเกจจะมีบัตร ห้องพัก พร้อมบุฟเฟต์ อาหารเช้า รวมทั้งบัตรท่องเที่ยวเข้าพระราชวัง หากซื้อจำนวนมากจะได้ราคาที่ประหยัดมากขึ้นอีก จึงตั้งชื่อผ่านบริษัทการท่องเที่ยวไทย จำกัด จำนวน 6 ชุด ระยะเวลาๆ สามารถใช้บริการได้โดยไม่มีปัญหาอะไร กลุ่มผู้เสียหายจึงติดต่อขอซื้อแพ็คเกจอีกเป็นจำนวนมาก จากนั้นบริษัทการท่องเที่ยวไทย จำกัด ได้ประชาสัมพันธ์เปิดขายแพ็คเกจอีกครั้ง โดยให้ลูกค้าสามารถเลือกเข้าพักโรงแรมต่างๆ ได้ถึง 10 แห่ง รวมทั้งยังแถมบัตรก้านบัตรท่องเที่ยวโรงแรมมณเฑียรวิเวกริไซด์ และบัตรท่องเที่ยวเข้าพระราชวังให้ด้วย กลุ่มผู้เสียหายจึงติดต่อขอซื้อรวม 2 ชุด มูลค่าชุดละ 3,500 บาท บางคนยังติดต่อขอซื้อเพื่อนำไปขายต่อให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติอีกด้วย และมีผู้เสียหายบางส่วนที่ซื้อแพ็คเกจเหล่านี้ไป ได้ติดต่อขอเข้าพักที่วิรันดรี สอร์ทแอนด์สปา ที่ปราณบุรี จ.ประจวบคีรีขันธ์ แต่ปรากฏว่าไม่สามารถติดต่อกับบริษัทการท่องเที่ยวไทยเพื่อให้องค์กรเข้าพักได้ และต่อมาพบว่าบริษัทการท่องเที่ยวไทยได้ปิดตัวลงและหลบหนีไป สร้างความเสียหายให้กับลูกค้าทั้งหมดทั้งที่ยังไม่ได้เข้าแจ้งความมูลค่าประมาณ 50 ล้านบาท

จากการสอบสวนพบว่า นางสาว แดง ได้เปลี่ยนชื่อและนามสกุลมาแล้วหลายครั้ง เพราะต้องการหลบหนีคดีที่ถูกตำรวจออกหมายจับไว้เมื่อครั้งเปิดบริษัทสวีตดีเอเจนซี่ จำกัด แล้วเกิดปัญหาเรื่องเงินกับหุ้นส่วนที่เป็นญาติกัน และก่อนหน้านั้นเคยทำงานเป็นพนักงานขายให้กับโรงแรมหลายแห่งในเขตกรุงเทพฯ ทำให้ทราบช่องทางติดต่อเรื่องการท่องเที่ยวหรือที่พักโรงแรมและรีสอร์ท จึงลาออกจากงานมาเปิดบริษัททำธุรกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเอง แต่ก็ยังมีปัญหากับหุ้นส่วนทำให้ต้องปิดบริษัทหนีคดี และมาเปิดบริษัทท่องเที่ยวไทย จำกัด อย่างไรก็ตามจากการตรวจสอบประวัตินางสาว แดง พบว่าเคยเปิดบริษัททำธุรกิจขายบัตรท่องเที่ยวมาแล้วถึง 3 บริษัท คือเมื่อกลางปี 2551 เปิดบริษัทสวีตดี เอเจนซี่ จำกัด ย่านลาดพร้าว 99, เมื่อเดือน พฤศจิกายน 2551 เปิดบริษัทท่องเที่ยวไทย จำกัด ในซอยเพชรเกษม 69, และเมื่อเดือนธันวาคม 2551 เปิดห้างหุ้นส่วนจำกัด อนุรักษ์การท่องเที่ยว บริเวณถนนเลียบคลองภาษีเจริญ ทั้งหมดเป็นการเปิดบริษัทเพื่อจำหน่ายบัตรท่องเที่ยวจำนวนมากแล้วปิดบริษัทหนี นอกจากนี้ยังตรวจสอบพบว่ามีกำไรเงินกว่า 4 ล้าน

บาท ไปเข้าบัญชีคนอื่น ซึ่งตำรวจกำลังขยายผลและตรวจสอบว่าเป็นเงินที่ได้มาจากการกระทำผิด และมีผู้ร่วมการกระทำผิดรายอื่นอีกหรือไม่”⁹

จากตัวอย่างดังกล่าว ได้มีการตรวจสอบไปที่สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พบว่าบริษัททั้ง 3 บริษัท ไม่ได้ขออนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวแต่อย่างใด เป็นบริษัทจัดนำเที่ยวที่ไม่มีใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวนั่นเอง หากทาง ททท. ได้มีการดำเนินการเผยแพร่กรณีดังกล่าวผ่านทางหนังสือพิมพ์ประจำวันทุกครั้งที่มีการกระทำผิด หรือตรวจพบบริษัทที่ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่ไม่มีใบอนุญาต ซึ่งจะเป็นผลดีอย่างมากต่อนักท่องเที่ยวที่ได้ติดตามข้อมูลข่าวสารเพื่อไม่ให้ถูกบริษัทที่กระทำผิดกฎหมายเหล่านี้หลอกลวงได้ และอีกประการหนึ่งอาจเป็นเหตุให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวพึงระมัดระวังเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจมากขึ้น เนื่องจากเกิดความกลัวว่าจะเป็นการนำมาซึ่งความเสื่อมเสียชื่อเสียงของธุรกิจนำเที่ยวของคุณ

1.2.2.4 ปัญหากระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ในการพิจารณาข้อร้องเรียนตามมาตรา 40 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 “เมื่อมีผู้ร้องเรียนหรือปรากฏต่อนายทะเบียนว่านักท่องเที่ยวผู้ใดได้รับความเสียหายจากการที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวหรือตามที่ได้โฆษณาหรือชี้ชวนไว้” นายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ จะใช้วิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นหลัก กล่าวคือ เมื่อมีผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมของบริษัทผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว นายทะเบียนฯ จะมีหนังสือเชิญให้บริษัทผู้ถูกร้องเข้าชี้แจงถึงกรณีที่เกิดขึ้น แล้วดำเนินการไกล่เกลี่ย ซึ่งผลการตัดสินเรื่องร้องเรียนอาจเกิดขึ้นได้ 3 กรณี ดังนี้

ก. ในกรณีที่คู่กรณีสามารถตกลงกันได้ โดยผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่เป็นฝ่ายผิดที่ถูกร้องเรียนยินยอมที่จะชดใช้ค่าเสียหายให้กับผู้ร้องเรียน เรื่องร้องเรียนดังกล่าวก็เป็นอันยุติ นอกจากนี้ตามมาตรา 45 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ได้ให้อำนาจนายทะเบียนฯ ที่จะสามารถใช้ดุลพินิจในการลงโทษพักใช้ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวจากการกระทำดังกล่าวที่ก่อให้เกิดการร้องเรียนได้ แต่ในกรณีดังกล่าวยังไม่มีการพักใช้ใบอนุญาตของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจากนายทะเบียนฯ เลย ถ้าหากคู่กรณีสามารถตกลงกันได้ ซึ่งจะทำให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวกลับมากระทำความผิดซ้ำอีกซึ่งอาจเป็นประเด็นที่ทำให้มาตรการในการใช้กฎหมายไม่เด็ดขาด เพราะหากมีการวางมาตรการในการลงโทษโดยเคร่งครัดด้วยการให้

⁹ สวตุนชายทัวร์เซดเงินหนี 50 ล้าน. / (2552 / 7 / 3). //ไทยรัฐ, /หน้า 1, 13

นายทะเบียนสั่งพักใช้ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวได้ไม่เกินครึ่งละหกเดือน เมื่อปรากฏว่าผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวกระทำความผิด ตามมาตรา 45 วรรคหนึ่ง ซึ่งจะทำให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวเกิดความกลัวและขำเกรงมากขึ้น ส่งผลให้นักท่องเที่ยวได้รับความคุ้มครองมากขึ้น และเรื่องร้องเรียนจะลดน้อยลง

ข. ในกรณีที่นายทะเบียนฯ ได้วินิจฉัยให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวผู้ถูกร้องเป็นฝ่ายชดใช้ค่าเสียหายให้แก่ผู้ร้องเรียน และผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวดังกล่าวได้โต้แย้งคำสั่งของนายทะเบียนฯ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ตามมาตรา 43 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 “นักท่องเที่ยวหรือผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวซึ่งไม่เห็นด้วยกับคำสั่งของนายทะเบียนตามมาตรา 41 มีสิทธิอุทธรณ์คำสั่งดังกล่าวเป็นหนังสือต่อคณะกรรมการภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำสั่งจากนายทะเบียน” และจะเข้าสู่ขั้นตอนของการเจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างผู้ว่าการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและคู่กรณีทั้งสองฝ่าย หากยังไม่สามารถตกลงกันได้ ตามมาตรา 43 วรรคสอง “ให้คณะกรรมการพิจารณาและวินิจฉัยอุทธรณ์ตามวรรคหนึ่งให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับหนังสืออุทธรณ์ วรรคสาม คำวินิจฉัยของคณะกรรมการให้เป็นที่สุด” คู่กรณีทั้งสองฝ่ายก็จะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยนั้น

จะเห็นได้ว่าการพิจารณาในประเด็นนี้ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ให้ความสำคัญคุ้มครองผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวเช่นเดียวกับนักท่องเที่ยว เนื่องจากการที่นายทะเบียนฯ มีคำสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวชดใช้ค่าเสียหายให้แก่ผู้ร้องเท่ากับว่าผู้ร้องเรียนเป็นผู้ได้เปรียบ แต่กฎหมายให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวสามารถโต้แย้งคำสั่งของนายทะเบียนฯ ได้ โดยมีสิทธิอุทธรณ์คำสั่งดังกล่าวต่อคณะกรรมการธุรกิจการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ได้เช่นกัน

ค. ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัยของนายทะเบียนฯ ผู้ร้องมีสิทธิที่จะอุทธรณ์คำสั่งดังกล่าวต่อคณะกรรมการธุรกิจการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ได้ภายในเวลาที่กฎหมายกำหนดตามมาตรา 43 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 เช่นเดียวกัน ซึ่งในกรณีเช่นนี้เป็นกรณีที่ตรงกันข้ามกับข้อ ข. ทั้งสิ้นกล่าวคือ เปรียบเสมือนกรณีที่นายทะเบียนฯ ตัดสินให้นักท่องเที่ยวหรือผู้ร้องเรียนเป็นฝ่ายผิดนั่นเอง และเป็นกรณีที่พบน้อยมาก ซึ่งการอุทธรณ์คำสั่งดังกล่าวต่อคณะกรรมการธุรกิจการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ เลย โดยนายทะเบียนฯ และคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์จะทำหน้าที่สอบสวน โดยพิจารณาจากข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นที่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายได้นำเสนอและวินิจฉัย ทั้งนี้คณะกรรมการธุรกิจการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์นั้นจะประกอบไปด้วยผู้เชี่ยวชาญทางกฎหมายและผู้ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยนั่นเอง ดังนั้น วิธีการพิจารณาเรื่อง

ร้องเรียนตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 ควรมีการปรับเปลี่ยนให้รัดกุมมากขึ้นเพื่อความเป็นธรรมแก่นักท่องเที่ยว

2. วิเคราะห์การคุ้มครองนักท่องเที่ยวภายใต้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มีความมุ่งหมายในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคหรือนักท่องเที่ยว ในการซื้อบริการรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว และสิทธิต่างๆ ของผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครอง ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งเอกสาร โฆษณารายการนำเที่ยวที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับการบริการ สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้บริการ สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา และสิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหายจากการกระทำผิดสัญญาของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว โดยสาระสำคัญมีดังต่อไปนี้

2.1 การควบคุมการประกอบธุรกิจ การโฆษณาและบริการ

การควบคุมผู้ประกอบธุรกิจและการโฆษณาเกี่ยวกับสินค้าและบริการที่กฎหมายกำหนดโดยให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคควบคุมตามมาตรา 10 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 กำหนดว่า “คณะกรรมการมีอำนาจและหน้าที่ดังต่อไปนี้ (3) แจ้งหรือโฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือเสื่อมเสียแก่สิทธิของผู้บริโภค ในกรณี จะระบุชื่อสินค้าหรือบริการ หรือชื่อของผู้ประกอบธุรกิจด้วยก็ได้” ทั้งนี้ในการที่ผู้บริโภคหรือนักท่องเที่ยวได้ตัดสินใจที่จะซื้อรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย ก็ย่อมต้องอาศัยข้อมูลข่าวสารจากเอกสาร โฆษณารายการนำเที่ยวที่จัดทำโดยผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว หรือตัวแทนนำเที่ยว แต่ส่วนใหญ่ข้อมูลพื้นฐานในการตัดสินใจที่จะซื้อรายการนำเที่ยว มักจะมาจากข้อมูลสารสนเทศของผู้ประกอบการนั่นเอง จึงเท่ากับว่านักท่องเที่ยวถูกบังคับให้ตัดสินใจซื้อรายการนำเที่ยว ภายใต้พื้นฐานข้อมูลของผู้ให้บริการนั่นเอง ทั้งนี้ภายใต้ธุรกิจนำเที่ยว มักจะมีการกำหนดวิธีการจ่ายค่าบริการเป็นการล่วงหน้าซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าและบริการ โดยทั่วไปซึ่งมักจะเกิดขึ้นพร้อมกัน ดังนั้นเพื่อเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคหรือนักท่องเที่ยวมิให้ถูกหลอกลวงจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวหรือตัวแทน เห็นควรเพิ่มเติมให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวส่งเอกสาร โฆษณารายการนำเที่ยวให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงก่อนจัดรายการนำเที่ยว ซึ่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ไม่ได้กำหนดไว้

2.2 การคำนึงถึงสิทธิตามสัญญาที่ผู้บริโภครวบรวม

การดำเนินการดังกล่าวต้องคำนึงถึงการให้ผู้บริโภครวบรวมข้อความอันเป็นสาระสำคัญต่อสิทธิตามสัญญาตามมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2541 ข้อ 4 กำหนดว่า “สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ” แต่เนื่องจากสัญญาบริการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายมักจะเป็นสัญญาซึ่งผู้ประกอบการนำเที่ยวมักจะทำเองแต่ฝ่ายเดียวไว้และมักจะกำหนด ข้อยกเว้น หรือจำกัดความรับผิดชอบที่เป็นการเอาเปรียบนักท่องเที่ยวหรือผู้บริโภคไว้ล่วงหน้า ในรูปแบบของสัญญาสำเร็จรูป เมื่อผู้ประกอบการนำเที่ยวหรือตัวแทนไม่สามารถปฏิบัติตามสัญญา หรือจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยว จากการที่ไม่สามารถจัดบริการตามรายการนำเที่ยวที่ระบุไว้ในสัญญาได้ ทำให้นักท่องเที่ยวหรือผู้บริโภคได้รับความเสียหาย ซึ่งสิทธิตามสัญญาจะต้องแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบล่วงหน้าว่าจะยินยอมให้เปลี่ยนแปลงรายการได้บางส่วนหรือไม่รวมถึงการยกเลิกสัญญา ด้วยเหตุนี้เห็นควรกำหนดให้ผู้ประกอบการนำเที่ยวจะต้องรับผิดชอบและจะยกเอาข้อความจำกัดความรับผิดชอบมาใช้เป็นข้ออ้างเพื่อปิดความรับผิดชอบของตนเองมิได้ แต่ต้องไม่จำกัดความเป็นอิสระของผู้ประกอบการในการนำเสนอต่อผู้บริโภคเพื่อเข้าทำสัญญา เว้นแต่เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของผู้บริโภคอย่างอื่น

2.3 ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน

โดยกำหนดให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์เงื่อนไข และรายละเอียดตามที่คณะกรรมการว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านหลักฐานการเงิน ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 มาตรา 35 เบญจ กำหนดว่า “คณะกรรมการว่าด้วยสัญญามีอำนาจกำหนดให้การประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการอย่างใดอย่างหนึ่ง เป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงินได้” และมาตรา 35 ฉ กำหนดว่า “เมื่อคณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนดให้หลักฐานการรับเงินของการประกอบธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงินต้องใช้ข้อความใด หรือต้องใช้ข้อความใด โดยมีเงื่อนไขในการใช้ข้อความนั้นด้วย” อย่างไรก็ตาม ตามที่ได้มีการควบคุมการทำสัญญาของการประกอบธุรกิจ เช่น ธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์ ธุรกิจขายห้องชุด ธุรกิจกู้ยืมเงิน ธุรกิจการโฆษณา เป็นต้น แต่ธุรกิจนำเที่ยวไม่เป็นที่มีการควบคุมสัญญาแต่อย่างใด นอกจากนี้ในทางปฏิบัติหากมีนักท่องเที่ยวรายใดได้ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคก็จะส่งเรื่องไปยังการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องตามกฎหมายต่อไป¹⁰

¹⁰ สุขุม ศุภนิษฐ์. (2540). คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. หน้า 39

4. วิเคราะห์พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540

4.1 ลักษณะของสัญญาให้บริการรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายที่เข้าข่ายเป็นสัญญาที่มีข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 เป็นกฎหมายที่บัญญัติขึ้นใช้เฉพาะกับสัญญาบางประเภท เนื่องจากเป็นกฎหมายที่เกี่ยวกับความสงบเรียบร้อยที่ผู้เกี่ยวข้องไม่อาจตกลงยกเว้นหรือตกลงให้ผิดแผกแตกต่างได้

4.2 เมื่อพิจารณาจากลักษณะข้อสัญญาให้บริการรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย จะเห็นว่าสามารถจัดอยู่ภายใต้สัญญาที่มีข้อสัญญาไม่เป็นธรรมลักษณะใดลักษณะหนึ่ง ซึ่งต้องอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม กล่าวคือ

4.2.1 สัญญาระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจการค้าหรือวิชาชีพ โดยพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 มาตรา 3 ได้ให้ความหมายของผู้ประกอบธุรกิจการค้าหรือวิชาชีพไว้ว่า “ผู้เข้าทำสัญญาในฐานะผู้ซื้อ ผู้เช่า ผู้เช่าซื้อ ผู้กู้ ผู้เอาประกันภัย หรือผู้เข้าทำสัญญาอื่นใดเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพย์สิน บริการ หรือประโยชน์อื่นใดโดยมีค่าตอบแทน” จึงเห็นได้ว่านักท่องเที่ยวขอมเป็นบุคคลที่เข้าทำสัญญาเพื่อเข้าซื้อบริการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวโดยเสียค่าตอบแทนจึงเป็นผู้บริโภคตามกฎหมาย

4.2.2 สัญญาบริการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายสามารถเข้าข่ายของการเป็นสัญญาสำเร็จรูปได้ด้วย ที่จะถูกกำหนดโดยผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวแต่ฝ่ายเดียว และนักท่องเที่ยวซึ่งเป็นผู้สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งไม่สามารถที่จะต่อรองได้ ดังนั้นพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 มาตรา 4 วรรคสอง ที่กำหนดว่า “ในกรณีที่มีข้อสงสัย ให้ตีความสัญญาสำเร็จรูปไปในทางที่เป็นคุณแก่ฝ่ายซึ่งมิได้เป็นผู้กำหนดสัญญาสำเร็จรูปนั้น” ดังจะเห็นได้จากการริบเงินมัดจำในกรณีนักท่องเที่ยวยกเลิกการเดินทาง หรือเงื่อนไขในการชำระค่าบริการ

4.2.3 ข้อสัญญาที่ได้ให้สิ่งใดไว้เป็นมัดจำ ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าสัญญาบริการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายเป็นสัญญาที่กำหนดให้นักท่องเที่ยวต้องจ่ายมัดจำให้แก่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวก่อนการเดินทาง จึงอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 มาตรา 7 กำหนดว่า “ในสัญญาที่มีการให้สิ่งใดไว้เป็นมัดจำหากมีกรณีที่จะต้องริบมัดจำถ้ามัดจำนั้นสุ่มเสี่ยง ศาลจะตกลงให้ริบได้เพียงเท่าความเสียหายที่แท้จริงก็ได้”

4.3 ผลของการเป็นสัญญาที่มีข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม

บทบัญญัติมาตรา 4 ย่อมกล่าวไว้ชัดเจนอยู่แล้วว่าจะปรับใช้มาตรานี้ได้ต้องเป็นกรณีที่มีข้อสงสัย กล่าวคือ ข้อสัญญาหรือข้อสัญญาสำเร็จรูปนั้น ไม่ชัดเจนมีความหมายกำกวม หรือ อาจมี

ความหมายหลายนัยจึงจำเป็นที่จะต้องตีความ แต่การตีความสัญญาสำเร็จรูปนี้กฎหมายกำหนดหลักการในการตีความไว้ โดยเฉพาะว่าให้ตีความเป็นคุณแก่ฝ่ายที่มีได้เป็นผู้กำหนดสัญญาสำเร็จรูป ด้วยเหตุนี้สัญญาให้บริการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายที่อยู่ในรูปของสัญญาสำเร็จรูปซึ่งหากมีข้อสงสัยหรือข้อความไม่ชัดเจนจึงต้องตีความให้เป็นคุณแก่นักท่องเที่ยว

4.4 ผลดี ผลเสีย ในการให้ความคุ้มครองนักท่องเที่ยวในด้านนิติกรรมสัญญาตามพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540

4.4.1 ผลดี

4.4.1.1 เป็นการคุ้มครองคู่สัญญาซึ่งมีความรู้และอำนาจต่อรองน้อยกว่าคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งมิให้ถูกเอารัดเอาเปรียบจนเกินไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวซึ่งเป็นผู้จัดสรรสถานที่เกี่ยวกับแหล่งนำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวรับทราบตลอดเป็นการจัดให้มีการบริการในด้านต่างๆให้แก่นักท่องเที่ยว

4.4.1.2 ให้อำนาจศาลที่จะบังคับตามข้อสัญญาเท่าที่เป็นธรรมและพอสมควรแก่กรณีโดยไม่กำหนดให้ข้อสัญญาที่มีผลเป็นโมฆะหรือโมฆียะ ซึ่งจัดเป็นหลักเกณฑ์ที่ยืดหยุ่นในการเยียวยาแก้ไขความไม่เป็นธรรมที่จะเกิดขึ้นจากข้อสัญญา หากไม่มีบทบัญญัติให้อำนาจศาลในบางกรณี แม้ศาลจะเห็นว่าคู่สัญญาบางฝ่ายไม่ได้รับความเป็นธรรมอย่างมากก็ไม่อาจแก้ไขอย่างไรได้

4.4.1.3 เป็นการวางกรอบหรือแนวทางให้กับศาลซึ่งเป็นสถาบันที่มีหน้าที่ในการอำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชนสามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนได้

4.4.2 ผลเสีย

4.4.2.1 กฎหมายขาดความชัดเจนแน่นอนทำให้ผู้เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะผู้ประกอบการหรือผู้ประกอบการไม่อาจทราบได้ว่าแค่ไหนเพียงไรที่จะเข้าข่ายที่เป็นธรรมและพอสมควรแก่กรณี ที่จะทำให้ผู้เกี่ยวข้องปฏิบัติได้ถูกต้องเพื่อให้สัญญาหรือข้อสัญญาที่ได้ทำขึ้นสามารถเป็นผลต่อตามความประสงค์

4.4.2.2 การให้ศาลมีดุลพินิจในการที่กำหนดว่าแค่ไหนเพียงไรจึงจะเป็นธรรมและพอสมควรแก่กรณีนั้นอาจก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมขึ้นมาก็ได้เนื่องจาก

(1) ในข้อเท็จจริงเดียวกันผู้พิพากษาแต่ละท่านหรือแต่ละศาลอาจตัดสินหรืออาจกำหนดแตกต่างกันไปในลักษณะของ อคติ (Subjective) ของผู้พิพากษาของแต่ละท่านทำให้ความอำนวยความยุติธรรมเฉพาะคดีอาจกลายเป็นการสร้างความไม่ยุติธรรมแก่ประชาชนโดยส่วนรวมได้

(2) เป็นการให้ศาลซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งของการใช้อำนาจรัฐเข้าไปแทรกแซงเสรีภาพในการทำสัญญาของคู่สัญญาซึ่งเป็นเอกชน ภายหลังจากที่สัญญาได้เกิดแล้วมากเกินไป

4.4.2.3 ในส่วนของนักท่องเที่ยวต่างชาติหากต้องอาศัยการเยียวยาโดยการใช้สิทธิทางศาลก็ย่อมจะไม่ทันการณ์เนื่องจากต้องเดินทางกลับประเทศหรือมีเพื่อนั้นก็ต้องว่าจ้างทนายในประเทศไทยดำเนินคดีและต้องเสียเวลาเดินทางมายังประเทศไทยในการใช้สิทธิเรียกร้องทางศาล ซึ่งทำให้เสียเวลาในที่สุด รวมไปถึงนักท่องเที่ยวชาวไทยที่อยู่ต่างท้องที่ก็เช่นเดียวกัน

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 บทสรุป

คงได้กล่าวมาแล้วว่า ในปัจจุบันผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมักทำธุรกิจนำเที่ยวเกี่ยวกับการท่องเที่ยว โดยการขายบริการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายและในขณะเดียวกันนักท่องเที่ยวซึ่งถือว่าเป็นผู้บริโภคประเภทหนึ่งก็นิยมการการท่องเที่ยวในลักษณะที่เป็นการให้บริการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย เนื่องจากรายการนำเที่ยวได้ถูกกำหนดไว้ล่วงหน้า เป็นการประหยัด สะดวก และได้รับการบริการที่ครบวงจร แต่อย่างไรก็ตามการซื้อขายรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายนั้นแตกต่างจากการซื้อขายสินค้าชนิดอื่นโดยทั่วไปที่ผู้ซื้อสามารถรับสินค้าตอบแทนได้ เมื่อมีการชำระเงินครบถ้วนแล้ว แต่การซื้อรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย นักท่องเที่ยวผู้บริโภคจะต้องชำระราคาให้กับผู้ขายก่อนเข้ารับบริการซึ่งอาจเรียกได้ว่าเป็นการซื้อบริการนั่นเอง จะมีปัญหาที่ตามมาหลายประการ เพราะนักท่องเที่ยวผู้ซื้อจะตกเป็นฝ่ายที่ต้องเสียเปรียบจากการชำระราคาล่วงหน้าดังกล่าว ทั้งนี้ หากพิจารณามาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยวของประเทศไทย จะเห็นได้ว่ายังมีส่วนที่ควรจะต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไข

กฎหมายที่บัญญัติขึ้นมาเพื่อมุ่งที่จะควบคุมธุรกิจนำเที่ยว และผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นหลัก แม้จะมีการแก้ไขปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ เพื่อควบคุมผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ผู้นำเที่ยว มัคคุเทศก์ และคุ้มครองผู้ซื้อบริการหรือนักท่องเที่ยวแล้วก็ตาม แต่ก็ยังไม่ครอบคลุมต่อการที่จะคุ้มครองนักท่องเที่ยวในฐานะผู้บริโภคโดยเฉพาะการคุ้มครองนักท่องเที่ยวในการซื้อบริการรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย กฎหมายได้กำหนดไว้แต่เพียงกว้างๆ เท่านั้น ค่าบริการและค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวจ่ายให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวสำหรับการจัดการรายการนำเที่ยว หรือการอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวกับการเดินทาง สถานที่พัก อาหาร และการทัศนอาจร ในลักษณะเป็นการเหมาจ่าย ที่ให้นักท่องเที่ยวสามารถร้องเรียนมายังการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้หากมีกรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยว และครอบคลุมถึงเรื่อง การบังคับใช้ และการตีความกฎหมายในบางกรณีจึงยังไม่สามารถบังคับใช้ได้อย่างเท่าที่ควร จากเหตุผลดังกล่าวถึงไม่เอื้ออำนวยในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวในฐานะผู้บริโภคได้มากนัก เมื่อเปรียบเทียบกับกฎหมายต่างประเทศ ซึ่งได้คุ้มครองนักท่องเที่ยวอย่างผู้บริโภคประเภทหนึ่งดังจะเห็นได้ว่าอุปสรรคของการปฏิบัติตามสัญญาซื้อขายบริการรายการ

นำเที่ยวแบบเหมาจ่ายระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายมีอยู่หลายประการด้วยกันไม่ว่าจะเกิดจากการจงใจของคู่สัญญาหรือไม่ก็ตาม เช่น

5.1.1 การเปิดเผยข้อมูลก่อนทำสัญญาตามความเป็นจริง

ผู้ประกอบการก็นำเที่ยว มีหน้าที่ที่จะต้องเปิดเผยข้อมูลให้นักท่องเที่ยวได้ทราบก่อนทำสัญญาตามความเป็นจริง ให้ผู้ประกอบการก็นำเที่ยวจัดทำเป็นเอกสารรายการนำเที่ยวซึ่งอย่างน้อยจะต้องมีรายละเอียดต่างๆ ในการท่องเที่ยว แต่ข้อมูลตามที่กฎหมายกำหนดไว้อาจไม่เพียงพอ สำหรับการเดินทางท่องเที่ยวอาจมีมากกว่านั้น โดยเฉพาะการเดินทางท่องเที่ยวไปยังต่างประเทศที่อาจก่อให้เกิดปัญหาได้ คือเนื่องจากมีการลักลอบส่งแรงงานไทยเข้าไปค้าแรงงานในต่างประเทศส่งผลให้เจ้าหน้าที่กองตรวจคนเข้าเมืองของต่างประเทศต้องดำเนินการตรวจสอบคนไทยอย่างเคร่งครัด ซึ่งผลร้าย จึงตกอยู่กับแก่นักท่องเที่ยวที่ประสงค์จะท่องเที่ยวด้วยความบริสุทธิ์มิได้ไปค้าแรงงานต้องถูกปฏิเสธไม่ให้เข้าประเทศ ซึ่งก่อนเข้าทำสัญญาผู้ประกอบการก็นำเที่ยวมิได้แจ้งให้ทราบถึงความเสี่ยงในเรื่องดังกล่าวมาก่อน และผู้ประกอบการก็นำเที่ยวจึงไม่รับผิดชอบจากเหตุการณ์ดังกล่าว เพราะมิได้เกิดขึ้นจากการกระทำผิดของฝ่ายตน ซึ่งก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมแก่นักท่องเที่ยวเป็นอย่างยิ่ง

5.1.2 การยกเลิกสัญญาบริการรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 มิได้กำหนดเงื่อนไขในการยกเลิกรายการนำเที่ยวไว้โดยเฉพาะ แต่ส่วนใหญ่การขายบริการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย ผู้ประกอบการก็นำเที่ยวแต่ละรายจะกำหนดเงื่อนไขในการยกเลิกรายการนำเที่ยวไว้ในสัญญา อย่างที่ได้กล่าวมาแล้ว โดยเฉพาะเงื่อนไขการยกเลิกรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย ซึ่งจะขึ้นอยู่กับระยะเวลาในการยกเลิกทำสัญญาก่อนการเดินทางจะเริ่มต้น โดยผู้ประกอบการก็นำเที่ยวจะเรียกเก็บค่าธรรมเนียมจากแก่นักท่องเที่ยวในรูปของการคืนเงิน แก่นักท่องเที่ยวที่ได้จ่ายเงินล่วงหน้าเป็นค่าบริการทำให้เกิดผลดีกับทั้งสองฝ่ายที่จะทราบได้เป็นการแน่นอนว่าแก่นักท่องเที่ยวจะได้รับเงินคืนเท่าใด

5.1.3 กรณีที่มีเหตุการณ์เกิดขึ้นโดยไม่อาจคาดหมายได้

เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น โดยไม่อาจคาดหมายได้ส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นจากเหตุสุดวิสัยที่คู่สัญญาซื้อขายบริการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายไม่สามารถคาดเห็นได้ก่อนล่วงหน้าว่าเหตุการณ์นั้นๆ จะเกิดขึ้น และไม่สามารถป้องกันได้ เช่น ภัยธรรมชาติ การเกิดโรคระบาด สงคราม การประท้วงแก่นักท่องเที่ยวต้องตกเป็นฝ่ายที่เสียเปรียบ เพราะได้เดินทางไปยังประเทศที่จะท่องเที่ยวแล้วแต่ถูกปฏิเสธไม่ให้เข้าประเทศ และมีผู้ร้องเรียนเข้ามายังการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเป็นจำนวนมาก เนื่องจากได้ชำระราคาให้กับทางฝ่ายผู้ขายแล้วแต่ไม่สามารถเดินทางได้ หรือไม่ประสงค์ที่จะเดินทาง เพราะการซื้อบริการนำเที่ยวเป็นการเข้ารับบริการในรูปแบบของการหาความสุข การ

พักผ่อนหย่อนใจ ซึ่งตัวนักท่องเที่ยวเองไม่จำเป็นต้องพาตัวเองเข้าไปเสี่ยงกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ดังนั้นนักท่องเที่ยวที่ซื้อบริการรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายควรที่จะได้รับความคุ้มครองที่มากกว่ากรณีปกติธรรมดา แต่ในกรณีที่เหตุการณ์ทั่วไปปกติ การคุ้มครองนักท่องเที่ยวและเงิน ไขต่างๆ ของผู้ประกอบการนำเที่ยวก็จะต้องเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

5.1.4 กระบวนการร้องเรียนและพิจารณาข้อร้องเรียน

ตามกระบวนการร้องเรียนและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ในปัจจุบันอยู่ในความกำกับดูแลของสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ซึ่งหากมีการผิดข้อตกลงเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวเกิดขึ้น นักท่องเที่ยวสามารถร้องเรียนมาได้ หากพิจารณาเรื่องร้องเรียนแล้วเห็นว่าเป็นกรณีของการผิดข้อตกลงเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวก็จะเข้าสู่กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 เนื้อหาของกฎหมายได้บัญญัติเรื่องของการคุ้มครองผู้บริโภคในการซื้อบริการรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายนั้นมีได้บัญญัติไว้โดยเฉพาะ เพราะตามกฎหมายดังกล่าวมุ่งที่จะออกมาเพื่อควบคุมผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเป็นหลัก ดังนั้น เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวได้รับความคุ้มครองมากยิ่งขึ้น และเป็นธรรม จึงเป็นเรื่องที่จะต้องนำมาพิจารณาแก้ไขกฎหมายดังกล่าวต่อไป

5.1.5 กฎหมายที่ให้ความคุ้มครองผู้บริโภค

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ซึ่งเป็นกฎหมายหลักที่ให้ความคุ้มครองผู้บริโภค โดยทั่วไปจะใช้กับธุรกิจที่ได้มีการซื้อขายสินค้าและบริการ เช่น ธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจห้องชุด และธุรกิจให้เช่ารถยนต์และรถจักรยานยนต์ ธุรกิจกู้ยืมเงิน ธุรกิจการโฆษณา เป็นต้น ซึ่งไม่รวมถึงธุรกิจนำเที่ยวแต่ประการใด แต่อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติจะมีการประสานงานกันระหว่างหน่วยงาน เช่น กรณีที่มีผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับการซื้อบริการรายการนำเที่ยวไปยังสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) หากเป็นกรณีเกี่ยวกับการผิดข้อตกลงเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยว สคบ. จะส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวมายังการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเพื่อพิจารณา แต่หากเป็นเรื่องของการขายบริการที่แพงเกินจริง สคบ. ก็จะพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสถานประกอบการนั้นต่อไป

5.1.6 กฎหมายที่ให้ความคุ้มครองคู่สัญญา

เมื่อได้มีการทำสัญญาแล้ว โดยส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปแบบของสัญญาสำเร็จรูปที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเป็นผู้กำหนดไว้แต่เพียงฝ่ายเดียว ในกรณีที่มีได้กำหนดไว้อย่างแน่ชัด จากการศึกษาพบว่าสัญญาซื้อขายบริการรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องนำพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 เข้ามาใช้ควบคู่กับกฎหมายหลักอย่างเช่นพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ที่มีได้กำหนดหลักเกณฑ์ไว้โดยเฉพาะเพื่อ

คุ้มครองนักท่องเที่ยวในการซื้อบริการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพเกี่ยวกับการตีความในสัญญาประกอบกับการฟ้องเรียกค่าเสียหาย ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 เช่นในกรณีที่มีข้อสงสัยให้ตีความสัญญาสำเร็จรูปไปในทางที่เป็นคุณแก่นักท่องเที่ยว ตามบทบัญญัติมาตรา 4 วรรคสอง บัญญัติว่า “ในกรณีที่มีข้อสงสัยให้ตีความสัญญาสำเร็จรูปไปในทางที่เป็นคุณแก่ฝ่ายซึ่งมิได้เป็นผู้กำหนดสัญญาสำเร็จรูปนั้น” เพราะฉะนั้นเมื่อกล่าวถึงเรื่องการตีความในสัญญาให้เป็นธรรมแก่คู่กรณี ก็จะทำให้ให้นักท่องเที่ยวได้รับความคุ้มครองมากยิ่งขึ้น แต่ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับการบังคับใช้กฎหมายด้วยนั่นเอง

5.2 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายที่ยังบกพร่องไม่ครอบคลุมในเรื่องการให้ความคุ้มครองนักท่องเที่ยวที่ซื้อบริการรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 โดยมีสาระสำคัญดังนี้

5.2.1 การแบ่งประเภทของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว

ควรแบ่งผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวออกเป็นผู้จัดรายการนำเที่ยว และตัวแทนนำเที่ยว เพื่อแก้ปัญหาในความรับผิดชอบนักท่องเที่ยวกรณีกระทำความผิดสัญญาข้อตกลงรายการนำเที่ยวของผู้จัดรายการนำเที่ยว หรือตัวแทนนำเที่ยว เพื่อมิให้เกิดการปิดความรับผิดชอบและย่นระยะเวลาในการพิจารณาคำเนิการของพนักงานเจ้าหน้าที่ในการพิจารณาข้อเท็จจริงกรณีที่มีการร้องเรียนผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว หรือตัวแทนนำเที่ยวดังกล่าว

5.2.2 การกำหนดหน้าที่ของผู้จัดรายการนำเที่ยวและตัวแทนนำเที่ยว

ควรกำหนดหน้าที่ของผู้จัดรายการนำเที่ยวและตัวแทนนำเที่ยวทั้งก่อนและหลังการทำสัญญาบริการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายอย่างชัดเจน เช่น ในเรื่องของการเปิดเผยข้อมูลก่อนทำสัญญาของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวอย่างถูกต้องตรงตามความเป็นจริง ไม่ว่าจะทำการโฆษณาผ่านสื่อใดๆ จะต้องไม่เป็นการเอาัดเอาเปรียบผู้บริโภคมากเกินไป ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวไม่สามารถจัดให้มีการนำเที่ยวตามข้อตกลงที่ให้ไว้ได้ก็จะต้องมีข้อกำหนดตามกฎหมายที่มารองรับเพื่อความเป็นธรรมแก่นักท่องเที่ยวในฐานะผู้บริโภค

5.2.3 การออกระเบียบเพื่อควบคุมผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและตัวแทนธุรกิจนำเที่ยว

ควรกำหนดข้อบังคับเพื่อควบคุมผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและตัวแทนธุรกิจนำเที่ยวหากมีการโฆษณาขายบริการนำเที่ยวผ่านเว็บไซต์ ซึ่งผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวนั้นๆ จะต้องขึ้นทะเบียน

ประวัติโดยแจ้งชื่อ เว็บไซต์ที่ตนใช้ในการโฆษณาไว้ในคำขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวเพื่อความสะดวกแก่การตรวจสอบของพนักงานเจ้าหน้าที่

5.2.4 การกำหนดเงื่อนไขการเรียกเก็บเงินมัดจำ

ควรกำหนดเงื่อนไขเกี่ยวกับการเรียกเก็บเงินมัดจำในการเข้าทำสัญญาซื้อขายบริการรายการนำเที่ยวโดยใช้หลักการค้าเงินมัดจำแบบหลายอัตราไว้ในกฎหมาย เพื่อความเป็นธรรมแก่คู่กรณีทั้ง 2 ฝ่ายระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวผู้ขายและนักท่องเที่ยวผู้ซื้อ เพื่อความสะดวกสบายแก่การคำนวณค่าใช้จ่ายที่ฝ่ายผู้ซื้อจะต้องเสียไป และในทางตรงกันข้ามฝ่ายผู้ขายก็สามารถคำนวณความเสียหายทางฝ่ายตนได้เช่นกันว่าจะต้องเสียผลประโยชน์หรือผลกำไรในทางธุรกิจที่ตนควรจะได้ หากมีการยกเลิกสัญญาซื้อขายบริการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายและจะก่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่คู่กรณีมากยิ่งขึ้น

5.2.5 การกำหนดการยกเลิกสัญญา

ควรกำหนดระยะเวลาในการบอกยกเลิกสัญญารายการนำเที่ยวให้ชัดเจนก่อนเดินทางที่วันไว้ให้แน่นอน รวมถึงการค้าเงินมัดจำหรือเงินที่นักท่องเที่ยวได้ชำระไปแล้วด้วย ไม่ใช่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว หรือตัวแทนนำเที่ยวเป็นผู้กำหนดเอง

5.2.6 การกำหนดวิธีพิจารณาการสอบสวนเรื่องร้องเรียน

ควรกำหนดวิธีพิจารณาการสอบสวนเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบแทนวิธีการรองรับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการเพื่อให้คำวินิจฉัยเป็นไปอย่างต่อเนื่องเป็นธรรมและคุ้มครองนักท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น โดยให้คณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์เข้ามาเป็นคณะร่วมพิจารณาคัดสินในกรณีที่มีการอุทธรณ์โต้แย้งคำสั่งของนายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ เป็นต้น

5.2.7 การกำหนดบทลงโทษ

ควรเพิ่มบทลงโทษแก่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว หรือตัวแทนนำเที่ยว ที่กระทำความผิดสัญญาข้อตกลงต่อนักท่องเที่ยวแต่เพิกเฉยไม่ยินยอมชดเชยค่าเสียหายแก่นักท่องเที่ยว แม้ว่าจะมีกองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยวเพื่อจ่ายเงินทดรองให้แก่นักท่องเที่ยวที่ได้รับความเสียหายแล้วก็ตาม แต่บทลงโทษเป็นเพียงแค่ปรับและนำเงินมาคืนแก่กองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยวที่ได้จ่ายทดรองไปแล้ว ควรเพิ่มโทษจำคุกด้วย เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวหรือตัวแทนจะได้ใช้ความระมัดระวังไม่ให้เกิดข้อบกพร่องขึ้นและเกิดความเกรงกลัวในบทลงโทษ

บรรณานุกรม

หนังสือ

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2540). *การวางแผนการท่องเที่ยว เล่ม 11*. กรุงเทพฯ :

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2544). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว หน่วยที่ 1- 7* (2544). กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ฉลองศรี พิมลสมพงษ์. (2543). *การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ : วิทยุชน.

ชัยวัฒน์ วงศ์วัฒนสานต์. (2543). *กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ วิทยุชน.

พวงผกา บุญโสภากย์ และประสาน บุญโสภากย์. (2546). *กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยนิติกรรม และสัญญา*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2542). *กฎหมายเกี่ยวกับการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ : บริษัท อัคราพิพัฒน์ จำกัด.

สุขุม ศุภนิษฐ์. (2540). *คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บทความในวารสาร

สุวรรณชัย ฤทธิรักษ์. (2545). “จรรยาบรรณกับการส่งเสริมการท่องเที่ยว,” *ธุรกิจท่องเที่ยว*. ปีที่ 15, ฉบับที่ 6. มิถุนายน.

เสรี วังไพจิตร. (2530). “ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและปีท่องเที่ยว 2530,” *อุตสาหกรรมท่องเที่ยว*. ปีที่ 6, เล่ม 1. มกราคม.

อิเล็กทรอนิกส์ แฟ้มข้อมูลและโปรแกรมคอมพิวเตอร์

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2551). จำนวนผู้ได้รับอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว (ออนไลน์).

เข้าถึงได้: www.tourismcentre.go.th (10 เมษายน 2552)

ฮ่องกง ทัวริซึม. (2550). *กฎหมายคุ้มครองนักท่องเที่ยวประเทศฮ่องกง (ออนไลน์)*. เข้าถึงได้จาก:
www.discoverhongkong.com (19 มิถุนายน 2552)

วิทยานิพนธ์

สาวิตรี ชีรเสนี. (2547). *มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองนักท่องเที่ยว*. วิทยานิพนธ์นิติศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

เอกสารและบทความ

ฝ่ายวิชาการสุตรไพศาล. (2551). *พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551*.
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สุตรไพศาล.

สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กรุงเทพมหานคร. (2549). *พระราชบัญญัติธุรกิจนำ
เที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 และ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545*. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.

ภาคผนวก ก



พระราชบัญญัติ
ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์
พ.ศ. ๒๕๕๑

ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร.

ให้ไว้ ณ วันที่ ๓๐ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๑
เป็นปีที่ ๖๓ ในรัชกาลปัจจุบัน

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

พระราชบัญญัตินี้มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา ๒๕ ประกอบกับมาตรา ๓๓ และมาตรา ๔๓ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอมของ สภานิติบัญญัติแห่งชาติ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑ พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๕๑”

มาตรา ๒ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหกสิบวันนับแต่วันประกาศ ในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

มาตรา ๓ ให้ยกเลิก

(๑) พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๓๕

(๒) พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๕

มาตรา ๔ ในพระราชบัญญัตินี้

“ธุรกิจนำเที่ยว” หมายความว่า ธุรกิจเกี่ยวกับการนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวหรือเดินทางไปเพื่อวัตถุประสงค์อื่น โดยจัดให้มีบริการหรือการอำนวยความสะดวกอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง อันได้แก่ สถานที่พัก อาหาร มัคคุเทศก์ หรือบริการอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

“นักท่องเที่ยว” หมายความว่า ผู้เดินทางจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งเพื่อประโยชน์ในการพักผ่อนหย่อนใจ การศึกษาหาความรู้ การบันเทิง หรือการอื่นใด

“มัคคุเทศก์” หมายความว่า ผู้ให้บริการเป็นปกติธุระในการนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ โดยให้บริการเกี่ยวกับคำแนะนำและความรู้ด้านต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว

“ผู้นำเที่ยว” หมายความว่า ผู้รับผิดชอบในการดูแลและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในการเดินทางไปท่องเที่ยวในต่างประเทศ

“ค่าบริการ” หมายความว่า ค่าจ้างและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวจ่ายให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว สำหรับการจัด การให้บริการ หรือการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเดินทาง สถานที่พัก อาหาร หรือการอื่นใด

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

“กองทุน” หมายความว่า กองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว

“ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว

“นายทะเบียน” หมายความว่า นายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กลางหรือนายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สาขา แล้วแต่กรณี

“พนักงานเจ้าหน้าที่” หมายความว่า ผู้ซึ่งผู้อำนวยการแต่งตั้งให้ปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

“รัฐมนตรี” หมายความว่า รัฐมนตรีผู้รักษาการตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๕ ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬารักษาการตามพระราชบัญญัตินี้ และให้มีอำนาจออกกฎกระทรวงกำหนดค่าธรรมเนียมไม่เกินอัตราท้ายพระราชบัญญัตินี้ ยกเว้นค่าธรรมเนียม และกำหนดกิจการอื่นเพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

กฎกระทรวงนั้น เมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วให้ใช้บังคับได้

มาตรา ๖ พระราชบัญญัตินี้ไม่ให้ใช้บังคับกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและกิจการ ซึ่งต้องได้รับอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมกิจการฮัจย์

หมวด ๑

คณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

มาตรา ๗ ให้มีคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์คณะหนึ่ง ประกอบด้วย ปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เป็นประธานกรรมการ ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว เป็นรองประธานกรรมการ ผู้แทนกระทรวงมหาดไทย ผู้แทนกระทรวงแรงงาน ผู้บัญชาการสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ผู้บังคับการตำรวจท่องเที่ยว ผู้ว่าการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ประธานสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เป็นกรรมการ และผู้ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งจำนวน เจ็ดคน เป็นกรรมการ ให้นายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กลาง เป็นกรรมการและเลขานุการ กรรมการซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งตามวรรคหนึ่ง ให้แต่งตั้งจากผู้แทนสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว แห่งประเทศไทยห้าคน และผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นหรือเคยเป็นอาจารย์สอนในสถาบันอุดมศึกษามาแล้ว ไม่น้อยกว่าสามปีในวิชาการท่องเที่ยวหนึ่งคนและวิชามัคคุเทศก์หนึ่งคน

กรรมการผู้แทนสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยห้าคนตามวรรคสอง จะเป็นสมาชิกสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยหรือไม่ก็ได้ โดยอย่างน้อยให้แต่งตั้ง จากผู้แทนผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวสองคนและผู้แทนมัคคุเทศก์สองคน

มาตรา ๘ กรรมการซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสองปี กรรมการ ซึ่งพ้นจากตำแหน่งอาจได้รับแต่งตั้งอีกได้แต่ไม่เกินสองวาระติดต่อกัน

ในกรณีที่กรรมการพ้นจากตำแหน่งตามวาระ แต่ยังมีได้แต่งตั้งกรรมการใหม่ให้กรรมการซึ่งพ้นจากตำแหน่งปฏิบัติหน้าที่ไปพลางก่อนจนกว่าจะได้แต่งตั้งกรรมการใหม่

มาตรา ๕ การพ้นจากตำแหน่งก่อนครบวาระของกรรมการซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้ง ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง

นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวรรคหนึ่ง รัฐมนตรีจะสั่งให้กรรมการดังกล่าวพ้นจากตำแหน่งเมื่อบกพร่องต่อหน้าที่ มีความประพฤติเสื่อมเสีย หรือหย่อนความสามารถก็ได้

มาตรา ๑๐ ในกรณีที่กรรมการซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งพ้นจากตำแหน่งก่อนครบวาระให้กรรมการซึ่งเหลืออยู่ปฏิบัติหน้าที่ต่อไปได้ และให้ดำเนินการแต่งตั้งกรรมการประเภทเดียวกันแทนภายในหกสิบวันนับแต่วันที่กรรมการนั้นว่างลง เว้นแต่วาระของกรรมการเหลือไม่ถึงหนึ่งร้อยแปดสิบวันจะไม่ดำเนินการแต่งตั้งกรรมการขึ้นแทนก็ได้ ทั้งนี้ ให้กรรมการซึ่งได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งแทนมีวาระการดำรงตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของกรรมการซึ่งตนแทน

มาตรา ๑๑ การประชุม การดำเนินการประชุม หรือการอื่นใดที่เกี่ยวกับการประชุม ให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

มาตรา ๑๒ ให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) กำหนดแผนงานและมาตรการต่าง ๆ เกี่ยวกับการส่งเสริม พัฒนา และกำกับดูแลธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

(๒) เสนอความเห็นต่อรัฐมนตรีในการออกกฎกระทรวงตามพระราชบัญญัตินี้

(๓) ออกระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับมาตรฐานการประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวที่จะพึงปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยว และความรับผิดชอบที่มีต่อนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ตลอดจนค่าตอบแทนหรือความคุ้มครองที่มัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวจะพึงได้รับจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว

(๔) ประกาศกำหนดเขตพื้นที่ในท้องถิ่นหรือชุมชนใดเพื่อให้มัคคุเทศก์ซึ่งได้รับการยกเว้นคุณสมบัติตามมาตรา ๕๑ ทำหน้าที่มัคคุเทศก์ รวมทั้งกำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวในท้องถิ่นหรือชุมชนนั้น ทั้งนี้ โดยความเห็นชอบของรัฐมนตรี

(๕) ออกระเบียบเกี่ยวกับการเปิดบัญชีเงินฝากและการเบิกจ่ายจากบัญชีเงินฝากสำหรับหลักประกันที่เป็นเงินสดตามมาตรา ๑๘ รวมทั้งการคืนหลักประกันตามมาตรา ๓๕

(๖) กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการสอบหาข้อเท็จจริงและการวินิจฉัยของนายทะเบียน
ตามมาตรา ๔๐

(๗) ออกระเบียบเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการ และอัตราการจ่ายเงินชดเชยให้แก่พนักงานที่
ซึ่งได้รับความเสียหายจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามมาตรา ๔๑

(๘) พิจารณาและวินิจฉัยอุทธรณ์คำสั่งของนายทะเบียนตามพระราชบัญญัตินี้

(๙) กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการเก็บรักษาและการบริหารเงินและทรัพย์สิน
ของกองทุนตามมาตรา ๗๑

(๑๐) ปฏิบัติการอื่นตามพระราชบัญญัตินี้หรือตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะรัฐมนตรี
หรือรัฐมนตรี

มาตรา ๑๓ ในการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ คณะกรรมการจะตั้งคณะอนุกรรมการ
เพื่อดำเนินการตามที่มอบหมายก็ได้

การประชุมและการลงมติของคณะอนุกรรมการ ให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการ
กำหนด

มาตรา ๑๔ ให้ประธานกรรมการ กรรมการ และอนุกรรมการ ได้รับเบี้ยประชุม
และประโยชน์ตอบแทนอื่นตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

หมวด ๒

ธุรกิจนำเที่ยว

มาตรา ๑๕ ผู้ใดประสงค์จะประกอบธุรกิจนำเที่ยวให้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบ
ธุรกิจนำเที่ยวจากนายทะเบียน

การขอรับใบอนุญาต การออกใบอนุญาต และการออกใบแทนใบอนุญาตให้เป็นไปตาม
หลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา ๑๖ ผู้ขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวซึ่งเป็นบุคคลธรรมดาต้อง

(๑) มีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

- (ก) มีอายุไม่ต่ำกว่าสี่สิบปีบริบูรณ์ในวันขึ้นคำขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว
- (ข) มีสัญชาติไทย
- (ค) มีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักรไทย

(๒) ไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

- (ก) เป็นบุคคลล้มละลาย หรืออยู่ในระหว่างถูกพิทักษ์ทรัพย์
- (ข) เป็นบุคคลวิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ หรือเป็นคนไร้ความสามารถ

หรือเสมือนไร้ความสามารถ

(ค) เป็นผู้อยู่ในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวหรือใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์

(ง) เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามมาตรา ๔๖ (๑) (๒) (๓) หรือ (๔) หรือใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ตามมาตรา ๖๓ (๑) (๒) (๓) หรือ (๔) และยังไม่พ้นกำหนดห้าปีนับถึงวันขึ้นคำขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว

(จ) เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามมาตรา ๔๖ (๕) หรือใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ตามมาตรา ๖๓ (๕)

(ฉ) เคยถูกเพิกถอนทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยวมาแล้วยังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันขึ้นคำขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว

มาตรา ๑๗ ผู้ขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวซึ่งเป็นนิติบุคคลต้อง

(๑) มีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

(ก) เป็นนิติบุคคลตามกฎหมายไทยที่มีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
ถ้าเป็นห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล ผู้เป็นหุ้นส่วนประเภทไม่จำกัดความรับผิดชอบเป็นผู้มีสัญชาติไทย
ถ้าเป็นบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด ทูนของบริษัทไม่น้อยกว่าร้อยละห้าสิบเอ็ดต้องเป็นของบุคคลธรรมดาซึ่งมีสัญชาติไทย และกรรมการของบริษัทเกินกึ่งหนึ่งต้องเป็นผู้มีสัญชาติไทย

(ข) กรรมการหรือผู้มีอำนาจจัดการแทนนิติบุคคลต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๑๖

(๒) ไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

(ก) เป็นนิติบุคคลที่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๑๖ (๒) (ค) (ง) หรือ (จ)

(ข) มีผู้เป็นหุ้นส่วนซึ่งมีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๑๖ (๒) (ค) (ง) หรือ (จ) หรือซึ่งพ้นจากการเป็นหุ้นส่วนของห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่มีลักษณะต้องห้ามตาม (๒) (ก) มาแล้ว ยังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว

(ค) มีผู้ถือหุ้นซึ่งถือหุ้นเกินร้อยละห้ามีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๑๖ (๒) (ค) (ง) หรือ (จ) หรือซึ่งพ้นจากการเป็นกรรมการหรือผู้มีอำนาจจัดการแทนนิติบุคคลที่มีลักษณะต้องห้ามตาม (๒) (ก) มาแล้วยังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว

ความใน (๒) (ข) และ (ค) ไม่นำมาใช้บังคับกับผู้ซึ่งเคยเป็นหุ้นส่วน กรรมการหรือผู้มีอำนาจจัดการแทนนิติบุคคล ซึ่งพิสูจน์ได้ว่าตนมิได้มีส่วนร่วมหรือรู้เห็นกับการกระทำของนิติบุคคล ที่เป็นเหตุให้มีลักษณะต้องห้ามตาม (๒) (ก)

มาตรา ๑๘ ผู้ขอรับใบอนุญาตตามมาตรา ๑๖ และมาตรา ๑๗ ต้องวางหลักประกัน ซึ่งได้แก่ เงินสด หนังสือค้ำประกันของธนาคาร พันธบัตรรัฐบาลไทยหรือพันธบัตรรัฐวิสาหกิจ ที่รัฐบาลไทยค้ำประกันคืนเงินและดอกเบี้ยอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างรวมกันต่อนายทะเบียน เพื่อเป็นหลักประกันการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ ทั้งนี้ ตามจำนวนเงินที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา ๑๙ เมื่อมีผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว ให้เป็นหน้าที่ของ นายทะเบียนหรือผู้ซึ่งนายทะเบียนมอบหมายตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารหลักฐานและ การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวงที่ออกตามมาตรา ๑๕ วรรคสอง ในกรณีที่พบว่าเอกสารหรือหลักฐานใดไม่ครบถ้วนหรือยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้อง ให้แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอ รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวทราบทันที

มาตรา ๒๐ เมื่อนายทะเบียนพิจารณาเห็นว่าผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๑๖ หรือมาตรา ๑๗ แล้วแต่กรณี และได้ปฏิบัติตาม หลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวแล้ว ให้นายทะเบียนมีหนังสือ แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวทราบภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับคำขอ รับใบอนุญาต ในหนังสือแจ้งนั้นให้แจ้งค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวและหลักประกัน ที่ต้องวางไว้ด้วย

เมื่อผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวงและวางหลักประกันตามมาตรา ๑๘ ครบถ้วนแล้ว ให้นายทะเบียนออกใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวให้ภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับชำระค่าธรรมเนียมและหลักประกันนั้น

การกำหนดค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามวรรคสอง จะกำหนดอัตราที่แตกต่างกันตามประเภทหรือลักษณะของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวก็ได้

มาตรา ๒๑ เมื่อนายทะเบียนพิจารณาเห็นว่าผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๑๖ หรือมาตรา ๑๗ แล้วแต่กรณี ให้นายทะเบียนมีหนังสือแจ้งเหตุแห่งการไม่ออกใบอนุญาตให้ผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตทราบภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับคำขอรับใบอนุญาต

มาตรา ๒๒ ในกรณีที่นายทะเบียนมีคำสั่งไม่ออกใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามมาตรา ๒๑ ให้ผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวมีสิทธิอุทธรณ์คำสั่งดังกล่าวเป็นหนังสือต่อคณะกรรมการภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำสั่งจากนายทะเบียน

ให้คณะกรรมการพิจารณาและวินิจฉัยอุทธรณ์ตามวรรคหนึ่งให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับหนังสืออุทธรณ์

คำวินิจฉัยของคณะกรรมการให้เป็นที่สุด

มาตรา ๒๓ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องแสดงใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวไว้ในที่เปิดเผยเห็นได้ง่าย ณ สถานที่ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่ระบุไว้ในใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว

มาตรา ๒๔ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องไม่กระทำการใดอันจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่อุตสาหกรรมท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว หรือนักท่องเที่ยว

มาตรา ๒๕ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องปฏิบัติตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดตามมาตรา ๑๒ (๓)

มาตรา ๒๖ ในการโฆษณาหรือชี้ชวนเกี่ยวกับรายการนำเที่ยว ให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจัดทำเป็นเอกสารซึ่งอย่างน้อยต้องมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว และสถานที่และเลขที่ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว
- (๒) ระยะเวลาที่ใช้ในการนำเที่ยว

- (๓) ค่าบริการและวิธีการชำระค่าบริการ
- (๔) ลักษณะและประเภทของยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง
- (๕) จุดหมายปลายทางและที่แวะพัก รวมทั้งสถานที่สำคัญในการนำเที่ยว
- (๖) ลักษณะและประเภทของที่พัก และจำนวนครั้งของอาหารที่จัดให้
- (๗) จำนวนมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวในกรณีที่จัดให้มีมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยว
- (๘) จำนวนขั้นต่ำของนักท่องเที่ยวสำหรับการนำเที่ยว ในกรณีมีเงื่อนไขว่าต้องมีนักท่องเที่ยว

ไม่น้อยกว่าจำนวนที่กำหนด

มาตรา ๒๗ การเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวให้ผิดไปจากที่ได้โฆษณาหรือชี้ชวนไว้ ตามมาตรา ๒๖ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบก่อนรับชำระเงินค่าบริการ

การเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวภายหลังที่นักท่องเที่ยวชำระเงินค่าบริการแล้ว หากนักท่องเที่ยวไม่ประสงค์จะเดินทาง ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องคืนเงินที่รับชำระแล้วให้แก่ นักท่องเที่ยวโดยไม่ชักช้า และจะหักค่าใช้จ่ายใด ๆ ไม่ได้

มาตรา ๒๘ ในกรณีที่นักท่องเที่ยวชำระเงินค่าบริการแล้วไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนถ้ามีเหตุ ที่ทำให้นักท่องเที่ยวไม่สามารถเดินทางได้เฉพาะตัว หรือมีเหตุให้ต้องยกเลิกการนำเที่ยวตามที่ ได้ โฆษณาไว้ ทั้งนี้ โดยมิใช่ความผิดของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจ่ายเงินคืน ให้แก่นักท่องเที่ยวไม่น้อยกว่าอัตราตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

ในกรณีตามวรรคหนึ่ง ถ้าการยกเลิกการนำเที่ยวเกิดจากกรณีมีนักท่องเที่ยวไม่ครบจำนวน ตามที่กำหนดในมาตรา ๒๖ (๘) หรือเกิดจากเหตุใด ๆ อันเป็นความผิดของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องคืนเงินทั้งหมดให้แก่ นักท่องเที่ยว

มาตรา ๒๙ ในระหว่างการนำเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจะเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยว ไม่ได้ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากนักท่องเที่ยวหรือเป็นเหตุสุดวิสัย

การเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวตามวรรคหนึ่ง ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องจ่ายเงินค่าบริการ คืนให้แก่ นักท่องเที่ยวตามสัดส่วน เว้นแต่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจะพิสูจน์ได้ว่าการเปลี่ยนแปลง รายการนั้นทำให้ตนมีค่าใช้จ่ายเท่าหรือสูงกว่าเดิม

มาตรา ๓๐ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจะเรียกเก็บค่าบริการอื่นใดนอกจากที่ระบุไว้ ในมาตรา ๒๖ (๓) หรือที่ตกลงกันไว้ล่วงหน้าไม่ได้

ในกรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ชี้ชวนให้นักท่องเที่ยวไปในสถานที่หรือทำกิจกรรมใดนอกเหนือจากที่ระบุไว้ในเอกสารโฆษณาหรือชี้ชวน ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ต้องแจ้งค่าบริการของตนและค่าบริการที่ต้องจ่ายเนื่องจากการเข้าไปในสถานที่หรือทำกิจกรรมนั้นให้นักท่องเที่ยวทราบล่วงหน้า และจะเรียกเก็บค่าบริการเกินที่แจ้งไว้มิได้

มาตรา ๓๑ ห้ามมิให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจัดบริการนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากต่างประเทศโดยไม่ได้รับค่าบริการหรือรับค่าบริการในอัตราที่เห็นได้ว่าไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

มาตรา ๓๒ ห้ามมิให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมอบหมายให้มัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยวหรือบุคคลอื่นใด นำนักท่องเที่ยวในความรับผิดชอบของตนไปท่องเที่ยว โดยเรียกเก็บเงินจากมัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยว หรือบุคคลอื่นนั้น หรือโดยให้บุคคลดังกล่าวรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับค่าเดินทาง ค่าที่พัก ค่าอาหาร หรือค่าอำนวยความสะดวกอื่นใดของนักท่องเที่ยว ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน

มาตรา ๓๓ ในการจัดให้มีมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวเดินทางไปกับนักท่องเที่ยวผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต้องใช้มัคคุเทศก์ซึ่งได้รับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวซึ่งได้ขึ้นทะเบียนตามพระราชบัญญัตินี้ แล้วแต่กรณี

ในการเดินทางไปปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวตามวรรคหนึ่ง ให้ถือว่าเป็นการกระทำในทางหน้าที่จ้างของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

มาตรา ๓๔ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต้องจัดให้มีการประกันอุบัติเหตุให้แก่นักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวในระหว่างเดินทางท่องเที่ยว ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

มาตรา ๓๕ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวชำระค่าธรรมเนียมประกอบการธุรกิจนำเที่ยวทุกสองปี ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวง

ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวผู้ใดไม่ชำระค่าธรรมเนียมภายในระยะเวลาที่กำหนดให้เสียเงินเพิ่มอีกร้อยละสองต่อเดือน และถ้าพ้นสามเดือนแล้วยังมิได้ชำระ ให้นายทะเบียนสั่งพักใช้ใบอนุญาตดังกล่าวจนกว่าจะชำระค่าธรรมเนียมและเงินเพิ่ม ซึ่งต้องไม่เกินหกเดือนนับแต่วันสั่งพักใช้ใบอนุญาต

เมื่อพ้นกำหนดหกเดือนแล้ว ถ้าผู้ถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตประกอบการธุรกิจนำเที่ยวยังมีได้ชำระค่าธรรมเนียมและเงินเพิ่มตามวรรคสอง ให้นายทะเบียนสั่งเพิกถอนใบอนุญาต

มาตรา ๓๖ ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวสิ้นสุดลง เมื่อผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

(๑) ตายหรือสิ้นสุดความเป็นนิติบุคคล

(๒) เลิกประกอบกิจการตามมาตรา ๓๘ หรือ

(๓) ถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามมาตรา ๔๖

มาตรา ๓๗ ในกรณีที่ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวสิ้นสุดลงตามมาตรา ๓๖ (๒) หรือ (๓) ให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีหน้าที่ดำเนินการตามข้อผูกพันที่มีอยู่กับนักท่องเที่ยวต่อไปเท่าที่จำเป็น ซึ่งต้องไม่เกินหกเดือนนับแต่วันที่ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวสิ้นสุดลง

มาตรา ๓๘ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวซึ่งประสงค์จะเลิกประกอบกิจการ ให้แจ้งให้นายทะเบียนทราบ พร้อมทั้งส่งคืนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวแก่นายทะเบียนภายในสิบห้าวัน นับแต่วันที่เลิกประกอบกิจการ

การเลิกประกอบกิจการไม่เป็นเหตุให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวพ้นจากความรับผิดชอบที่มีต่อกันนักท่องเที่ยวตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๓๙ หลักประกันที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยววางไว้ตามมาตรา ๑๘ ไม่อยู่ในความรับผิดชอบแห่งการบังคับคดีทราบเท่าที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวยังมีได้เลิกประกอบกิจการ แต่ยังไม่พ้นจากความรับผิดชอบตามพระราชบัญญัตินี้

ในกรณีเลิกประกอบกิจการ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจะขอรับคืนหลักประกันที่วางไว้ พร้อมทั้งดอกเบี้ยได้ก็ต่อเมื่อได้ส่งคืนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามมาตรา ๓๘ และชำระหนี้ที่เกิดขึ้นตามพระราชบัญญัตินี้เสร็จสิ้นแล้ว แต่ด้านนี้ที่เหลือนี้น้อยกว่าหลักประกันที่วางไว้ให้นายทะเบียนมีอำนาจสั่งให้ลดหลักประกันลงให้เหลือเท่ากับหนี้ที่จะพึงรับผิดชอบได้

ในกรณีที่นายทะเบียนได้แจ้งให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมาขอรับหลักประกันคืนแล้ว แต่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวไม่มารับหลักประกันคืนภายในสองปีนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง ให้หลักประกันดังกล่าวตกเป็นของกองทุน

มาตรา ๔๐ เมื่อมีผู้ร้องเรียนหรือปรากฏต่อนายทะเบียนว่านักท่องเที่ยวผู้ใดได้รับความเสียหายจากการที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวหรือตามที่ได้โฆษณาหรือชี้ชวนไว้ หรือตามพระราชบัญญัตินี้ ให้นายทะเบียนดำเนินการสอบหาข้อเท็จจริง และวินิจฉัยโดยเร็วและเป็นธรรม ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด

ในการดำเนินการสอบหาข้อเท็จจริงและวินิจฉัยตามวรรคหนึ่ง ให้นายทะเบียนรับฟังคำชี้แจงของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวซึ่งถูกกล่าวหาประกอบด้วย

มาตรา ๔๑ เมื่อปรากฏผลจากการสอบหาข้อเท็จจริงตามมาตรา ๔๐ ว่านักท่องเที่ยวผู้ใดได้รับความเสียหายจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวรายใดและเป็นจำนวนเงินเท่าใด ให้นายทะเบียนส่งจ่ายเงินจากกองทุนเพื่อชดเชยความเสียหายนั้นไปพลางก่อน และแจ้งให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่ส่งคืนเงินชดเชยกองทุนภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง

หลักเกณฑ์ วิธีการ และอัตราการจ่ายเงินชดเชยตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวผู้ใดไม่ส่งเงินชดเชยกองทุนภายในกำหนดเวลาตามวรรคหนึ่ง ให้นายทะเบียนหักเงินจำนวนดังกล่าวจากหลักประกันที่วางไว้ตามมาตรา ๑๘ ส่งคืนกองทุน

มาตรา ๔๒ ในกรณีที่หลักประกันที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยววางไว้ตามมาตรา ๑๘ ลดลง เพราะถูกใช้จ่ายไปตามพระราชบัญญัตินี้ ให้นายทะเบียนส่งเป็นหนังสือให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยววางหลักประกันเพิ่มจนครบจำนวนเงินที่กำหนดภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่รับคำสั่ง

ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวผู้ใดไม่วางหลักประกันเพิ่มภายในกำหนดเวลาตามวรรคหนึ่ง ต้องชำระเงินเพิ่มอีกร้อยละสองต่อเดือนจนกว่าจะวางหลักประกันเพิ่มจนครบถ้วน

มาตรา ๔๓ นักท่องเที่ยวหรือผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวซึ่งไม่เห็นด้วยกับคำสั่งของนายทะเบียนตามมาตรา ๔๑ มีสิทธิอุทธรณ์คำสั่งดังกล่าวเป็นหนังสือต่อคณะกรรมการภายในสามสิบวัน นับแต่วันที่รับแจ้งคำสั่งจากนายทะเบียน

ให้คณะกรรมการพิจารณาและวินิจฉัยอุทธรณ์ตามวรรคหนึ่งให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวัน นับแต่วันที่รับหนังสืออุทธรณ์

คำวินิจฉัยของคณะกรรมการให้เป็นที่สุด

การอุทธรณ์คำสั่งของนายทะเบียนตามวรรคหนึ่งไม่เป็นเหตุให้ชะลอการส่งเงินชดเชยกองทุน และการหักเงินจากหลักประกันส่งคืนกองทุนตามมาตรา ๔๑ และการวางหลักประกันเพิ่มตามมาตรา ๔๒ เว้นแต่คณะกรรมการจะผ่อนผันให้เป็นการเฉพาะราย

ในกรณีที่นักท่องเที่ยวตาย ให้ทายาทหรือผู้มีส่วนได้เสียมีสิทธิอุทธรณ์ได้เช่นเดียวกับนักท่องเที่ยว

มาตรา ๔๔ ในการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ ให้คณะกรรมการมีอำนาจดังต่อไปนี้

(๑) กรณีที่จำนวนเงินที่ส่งจ่ายจากกองทุนต่ำกว่าความเสียหายที่นักท่องเที่ยวได้รับ ให้คณะกรรมการสั่งให้นายทะเบียนจ่ายเงินจากกองทุนเพิ่มเติมให้แก่นักท่องเที่ยวตามที่คณะกรรมการกำหนด และแจ้งให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวส่งเงินจำนวนดังกล่าวชดใช้กองทุนภายในสิบห้าวัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง และให้นำความในมาตรา ๔๑ วรรคสาม และมาตรา ๔๒ มาใช้บังคับโดยอนุโลม เว้นแต่คณะกรรมการจะเห็นว่าความเสียหายที่ต้องจ่ายเพิ่มเติม นั้น มิใช่เป็นความผิดของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว จะไม่สั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวส่งเงินจำนวนดังกล่าวชดใช้กองทุนก็ได้

(๒) กรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวไม่ต้องรับผิดชอบในความเสียหายนั้นหรือรับผิดชอบบางส่วน และเป็นกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวได้จ่ายเงินชดใช้กองทุนตามคำสั่งของนายทะเบียน ตามมาตรา ๔๑ แล้ว หรือเป็นกรณีที่นายทะเบียนได้หักเงินจากหลักประกันที่วางไว้ตามมาตรา ๑๘ ส่งคืนกองทุนและผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวได้วางหลักประกันเพิ่มจนครบถ้วนแล้ว ให้คณะกรรมการสั่งให้นายทะเบียนจ่ายเงินกองทุนคืนให้แก่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวทั้งหมดหรือตามส่วนที่ไม่ต้องรับผิดชอบแล้วแต่กรณี

ให้สำนักงานแจ้งคำวินิจฉัยของคณะกรรมการให้ผู้ซึ่งเกี่ยวข้องทราบภายในสิบห้าวัน นับแต่วันที่มิคำวินิจฉัย

มาตรา ๔๕ ให้นายทะเบียนมีอำนาจสั่งพักใช้ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวได้ไม่เกิน ครั้งละหกเดือน เมื่อปรากฏว่าผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว

(๑) ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดตามมาตรา ๑๒ (๓)

(๒) ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๓๐ มาตรา ๓๑ มาตรา ๓๒ หรือมาตรา ๓๓

(๓) ไม่ชำระค่าธรรมเนียมประกอบธุรกิจนำเที่ยวและเงินเพิ่มจนพ้นกำหนดสามเดือน นับแต่วันที่กำหนดให้ชำระค่าธรรมเนียมตามมาตรา ๓๕ วรรคสอง

(๔) ไม่วางหลักประกันเพิ่มจนครบถ้วนเกินหกเดือนนับแต่วันครบกำหนดเวลาตามมาตรา ๔๒ หรือมาตรา ๔๔ (๑) หรือ

(๕) ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของนายทะเบียนหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งสั่งตามมาตรา ๑๖

ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวซึ่งถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตจะประกอบธุรกิจนำเที่ยวในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวไม่ได้ เว้นแต่เป็นกรณีที่นายทะเบียนอนุญาตให้ดำเนินการได้ เฉพาะกรณีเพื่อป้องกันความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวหรือธุรกิจนำเที่ยว

มาตรา ๔๖ ให้นายทะเบียนมีอำนาจสั่งเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวได้ เมื่อปรากฏว่าผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

(๑) ขาดคุณสมบัติตามมาตรา ๑๖ (๑) หรือมาตรา ๑๗ (๑) หรือมีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๑๖ (๒) (ก) (ข) (ง) (จ) หรือ (ฉ) หรือมาตรา ๑๗ (๒)

(๒) ไม่ชำระค่าธรรมเนียมประกอบธุรกิจนำเที่ยวและเงินเพิ่มจนพ้นกำหนดหกเดือน นับแต่วันที่ถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามมาตรา ๓๕ วรรคสาม

(๓) เคยถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามมาตรา ๔๕ มาแล้ว และภายในหนึ่งปีนับแต่วันที่ถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยววันนั้น มีกรณีที่อาจถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวอีก ไม่ว่าจะเป็เหตุเดียวกันหรือไม่ก็ตาม

(๔) ประพฤติหรือปฏิบัติการใดอันเป็นการฝ่าฝืนพระราชบัญญัตินี้ หรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่นักท่องเที่ยวหรือธุรกิจนำเที่ยวอย่างร้ายแรง และนายทะเบียนได้คัดเตือนและสั่งระงับหรือให้แก้ไขแล้ว แต่ไม่ดำเนินการ หรือ

(๕) ต้องคำพิพากษาอันถึงที่สุดว่ากระทำความผิดเกี่ยวกับการค้า หรือความผิดฐานชิงทรัพย์ ปล้นทรัพย์ ฉ้อโกง โกงเจ้าหนี้ หรือขกขอกตามประมวลกฎหมายอาญา หรือความผิดฐานฉ้อโกงประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการกู้ยืมเงินที่เป็นการฉ้อโกงประชาชน

มาตรา ๔๗ ให้นายทะเบียนส่งหนังสือแจ้งคำสั่งพักใช้หรือเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามมาตรา ๔๕ หรือมาตรา ๔๖ แล้วแต่กรณี ให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวทราบภายในห้าวัน นับแต่วันที่มืคำสั่งดังกล่าว

การแจ้งตามวรรคหนึ่ง นายทะเบียนจะส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ ทางโทรสาร ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือวิธีอื่นใดตามที่คณะกรรมการกำหนดก็ได้

มาตรา ๔๘ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวซึ่งถูกสั่งพักใช้หรือเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามมาตรา ๔๕ หรือมาตรา ๔๖ แล้วแต่กรณี มีสิทธิอุทธรณ์คำสั่งดังกล่าวเป็นหนังสือต่อคณะกรรมการภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำสั่งจากนายทะเบียน

ให้คณะกรรมการพิจารณาและวินิจฉัยอุทธรณ์ตามวรรคหนึ่งให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสืออุทธรณ์

คำวินิจฉัยของคณะกรรมการให้เป็นที่สุด

หมวด ๓

มัคคุเทศก์

มาตรา ๔๘ ผู้ใดประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ให้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์จาก นายทะเบียน

การขอรับใบอนุญาต การออกใบอนุญาต การต่ออายุใบอนุญาต และการออกใบแทน ใบอนุญาต ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

ความในมาตรานี้มิให้ใช้บังคับแก่เจ้าหน้าที่หรือพนักงานของส่วนราชการหรือหน่วยงาน ของรัฐที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นครั้งคราวทำนองเดียวกับมัคคุเทศก์หรือนักเรียนนักศึกษาซึ่งมีหนังสือรับรอง จากสถานศึกษา

มาตรา ๕๐ ผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ต้อง

(๑) มีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

(ก) มีอายุไม่ต่ำกว่าสิบแปดปีบริบูรณ์ในวันยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์

(ข) มีสัญชาติไทย

(ค) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าในสาขามัคคุเทศก์หรือสาขา การท่องเที่ยวที่มีวิชาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ หรือสำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญาในสาขามัคคุเทศก์ หรือสาขาการท่องเที่ยวที่มีวิชาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ไม่น้อยกว่าที่คณะกรรมการกำหนด หรือได้รับวุฒิปัตร หรือหนังสือรับรองว่าได้ผ่านการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ตามหลักสูตรที่คณะกรรมการกำหนด

(๒) ไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

(ก) เป็นโรคพิษสุราเรื้อรังหรือติดยาเสพติดให้โทษ หรือเป็นโรคติดต่อที่คณะกรรมการ กำหนด

(ข) เป็นผู้อยู่ในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์หรือใบอนุญาตประกอบ ธุรกิจนำเที่ยว

(ค) เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามมาตรา ๔๖ (๑) (๒) (๓) หรือ (๔) หรือใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ตามมาตรา ๖๓ (๑) (๒) (๓) หรือ (๔) และยังไม่พ้นกำหนดห้าปีนับถึงวันยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์

(ง) เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามมาตรา ๔๖ (๕) หรือใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ตามมาตรา ๖๓ (๕)

(จ) เคยถูกเพิกถอนทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยวมาแล้วยังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์

มาตรา ๕๑ เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวในท้องถิ่นหรือชุมชนเป็นการเฉพาะ เมื่อคณะกรรมการได้ประกาศเขตพื้นที่ในท้องถิ่นหรือชุมชนใดตามมาตรา ๑๒ (๔) แล้ว รัฐมนตรีจะประกาศยกเว้นคุณสมบัติตามมาตรา ๕๐ (๑) (ก) หรือ (ค) สำหรับผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ซึ่งจะให้บริการเฉพาะในเขตพื้นที่นั้น รวมตลอดทั้งยกเว้นหรือลดค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ให้ด้วยก็ได้

ในกรณีที่มีมัคคุเทศก์ตามวรรคหนึ่งทำหน้าที่มัคคุเทศก์ในเขตพื้นที่ตามมาตรา ๑๒ (๔) ห้ามมิให้มัคคุเทศก์อื่นเข้าไปทำหน้าที่มัคคุเทศก์ในเขตพื้นที่นั้น

มาตรา ๕๒ เมื่อมีผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ ให้เป็นหน้าที่ของนายทะเบียนหรือผู้ซึ่งนายทะเบียนมอบหมายตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารหลักฐาน และการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวงที่ออกตามมาตรา ๔๕ วรรคสอง ในกรณีที่พบว่าเอกสารหรือหลักฐานใดไม่ครบถ้วนหรือยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้อง ให้แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ทราบทันที

มาตรา ๕๓ เมื่อนายทะเบียนพิจารณาเห็นว่าผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ตามมาตรา ๔๕ ผู้ใดมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๕๐ หรือผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ซึ่งจะให้บริการเฉพาะในเขตท้องถิ่นหรือชุมชนผู้ใดได้รับยกเว้นคุณสมบัติตามมาตรา ๕๑ และได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ และชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ตามอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวงแล้ว ให้นายทะเบียนออกใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ให้ผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตผู้นั้นภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับคำขอรับใบอนุญาต

มาตรา ๕๔ เมื่อนายทะเบียนพิจารณาเห็นว่าผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ตาม
มาตรา ๔๕ ผู้ใดขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๕๐ หรือผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็น
มัคคุเทศก์ซึ่งจะให้บริการเฉพาะในเขตท้องถิ่นหรือชุมชนผู้ใดไม่ได้รับยกเว้นตามมาตรา ๕๑
หรือไม่ชำระค่าธรรมเนียมภายในเวลาที่กำหนด ให้นายทะเบียนมีหนังสือแจ้งเหตุแห่งการไม่ออก
ใบอนุญาตให้ผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตผู้นั้นทราบภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับคำขอรับใบอนุญาต

มาตรา ๕๕ ในกรณีที่นายทะเบียนมีคำสั่งไม่ออกใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ตามมาตรา ๕๔
ให้ผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์มีสิทธิอุทธรณ์คำสั่งดังกล่าวเป็นหนังสือต่อคณะกรรมการ
ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำสั่งจากนายทะเบียน

ให้คณะกรรมการพิจารณาและวินิจฉัยอุทธรณ์ตามวรรคหนึ่งให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวัน
นับแต่วันที่ได้รับหนังสืออุทธรณ์

คำวินิจฉัยของคณะกรรมการให้เป็นที่สุด

มาตรา ๕๖ ใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ให้มีอายุห้าปีนับแต่วันที่ออกใบอนุญาต และอาจต่ออายุ
ได้ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

ให้นำความในมาตรา ๕๒ มาตรา ๕๓ มาตรา ๕๔ และมาตรา ๕๕ มาใช้บังคับกับการ
ต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ด้วยโดยอนุโลม

มาตรา ๕๗ มาตรฐานในการปฏิบัติหน้าที่ การแต่งกาย การรักษามารยาท ความประพฤติ
และการตรวจสอบสุขภาพของมัคคุเทศก์ ให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

มัคคุเทศก์ต้องปฏิบัติตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดตามวรรคหนึ่ง และต้องติดบัตร
ประจำตัวตลอดเวลาที่ทำหน้าที่มัคคุเทศก์

แบบบัตร การขอมีบัตร การออกบัตร และลักษณะการติดบัตรประจำตัวมัคคุเทศก์ตามวรรคสอง
ให้เป็นไปตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด

มาตรา ๕๘ ในการรับทำงานเป็นมัคคุเทศก์ ห้ามไม่ให้มัคคุเทศก์จ่ายเงินหรือให้ประโยชน์
อื่นใดแก่ผู้ประกอบการกิจการนำเที่ยวหรือบุคคลอื่นใด หรือยอมตนเข้ารับผิดชอบในค่าใช้จ่ายทั้งหมด
หรือบางส่วนเพื่อให้ได้มาซึ่งการนำนักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยว

มาตรา ๕๙ มัคคุเทศก์ต้องปฏิบัติหน้าที่ตามรายการนำเที่ยวที่ได้ตกลงไว้กับผู้ประกอบการ
นำเที่ยว และจะดำเนินการใดให้เกิดความเสียหายแก่นักท่องเที่ยวมิได้

มาตรา ๖๐ มัคคุเทศก์ต้องไม่ให้หรือยินยอมให้บุคคลอื่นซึ่งไม่มีใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ ทำหน้าที่เป็นมัคคุเทศก์แทนตน

มาตรา ๖๑ ใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์สิ้นสุดลง เมื่อมัคคุเทศก์

(๑) ตาย

(๒) ไม่ได้รับการต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ตามมาตรา ๕๖ หรือ

(๓) ถูกเพิกถอนใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ตามมาตรา ๖๓

มาตรา ๖๒ ให้นายทะเบียนมีอำนาจสั่งพักใช้ใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ได้ไม่เกินครั้งละ หกเดือน เมื่อปรากฏว่ามัคคุเทศก์

(๑) ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดตามมาตรา ๑๒ (๓) หรือมาตรา ๕๗

(๒) ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๕๑ หรือมาตรา ๕๘

(๓) ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของนายทะเบียนหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งสั่งตามมาตรา ๗๖ มัคคุเทศก์ซึ่งถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตจะปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์ในระหว่างถูกสั่งพักใช้ ใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ไม่ได้ เว้นแต่เป็นกรณีที่นายทะเบียนอนุญาตให้ดำเนินการได้เฉพาะกรณี เพื่อป้องกันความเสียหายที่จะเกิดขึ้นแก่นักท่องเที่ยวหรือธุรกิจนำเที่ยว

มาตรา ๖๓ ให้นายทะเบียนมีอำนาจสั่งเพิกถอนใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ได้เมื่อปรากฏว่า มัคคุเทศก์

(๑) ขาดคุณสมบัติตามมาตรา ๕๐ (๑) หรือมีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๕๐ (๒) (ก) (ค) (ง) และ (จ)

(๒) เคยถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ตามมาตรา ๖๒ มาแล้ว และภายในหนึ่งปี นับแต่วันที่ถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์นั้น มีกรณีที่อาจถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์อีก ไม่ว่าจะเหตุดีเดียวกันหรือไม่ก็ตาม

(๓) ประพฤติหรือปฏิบัติการใดอันเป็นการฝ่าฝืนพระราชบัญญัตินี้ หรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่นักท่องเที่ยวหรือธุรกิจนำเที่ยวอย่างร้ายแรง และนายทะเบียนได้ตัดเดือนและสั่งระงับ หรือให้แก้ไขแล้ว แต่ไม่ดำเนินการ

(๔) เป็นบุคคลวิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ หรือ

(๕) ต้องคำพิพากษาอันถึงที่สุดว่ากระทำความผิดฐานชิงทรัพย์ ปล้นทรัพย์ น้อโกง โกงเจ้าหนี้ หรือยักยอกตามประมวลกฎหมายอาญา หรือความผิดฐานน้อโกงประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการกู้ยืมเงินที่เป็นการน้อโกงประชาชน

ให้นำความในมาตรา ๔๗ และมาตรา ๔๘ มาใช้บังคับกับการแจ้งคำสั่งและการอุทธรณ์คำสั่งด้วยโดยอนุโลม

หมวด ๔

ผู้นำเที่ยว

มาตรา ๖๔ ผู้ใดประสงค์จะเป็นผู้นำเที่ยวต้องขึ้นทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยวไว้กับสำนักงานตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

กฎกระทรวงตามวรรคหนึ่งให้กำหนดคุณสมบัติของผู้นำเที่ยวไว้ด้วย

ผู้ซึ่งได้รับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์และมีคุณสมบัติตามวรรคสอง ให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้นำเที่ยวได้โดยไม่ต้องขึ้นทะเบียนตามวรรคหนึ่ง แต่ให้แจ้งให้นายทะเบียนทราบเพื่อประโยชน์ด้านข้อมูลของสำนักงาน

มาตรา ๖๕ ในการจัดให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปต่างประเทศ ถ้าผู้ประกอบการก็นำเที่ยวจัดให้มีผู้นำเที่ยวเดินทางไปด้วย ผู้นำเที่ยวนั้นต้องเป็นผู้ซึ่งได้ขึ้นทะเบียนไว้กับสำนักงานตามมาตรา ๖๔

นอกจากหน้าที่ในการนำเที่ยวและอำนวยความสะดวกแล้ว ผู้นำเที่ยวมีหน้าที่ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามรายการนำเที่ยวตามมาตรา ๒๖ หรือมาตรา ๒๘ แล้วแต่กรณีด้วย

มาตรา ๖๖ มาตรฐานในการปฏิบัติหน้าที่ การแต่งกาย การรักษามารยาท และความประพฤติของผู้นำเที่ยว ให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

ผู้นำเที่ยวต้องปฏิบัติตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดตามวรรคหนึ่ง

มาตรา ๖๗ ในกรณีที่ปรากฏว่าผู้นำเที่ยวประพฤติหรือปฏิบัติการณ์อันเป็นการฝ่าฝืนระเบียบที่ออกตามมาตรา ๖๖ หรือกระทำการใด ๆ อันก่อให้เกิดความเสียหายแก่นักท่องเที่ยวหรือธุรกิจนำเที่ยวอย่างร้ายแรง ให้นายทะเบียนมีอำนาจดักเตือนและสั่งให้ระงับหรือแก้ไขการกระทำนั้นได้

ในกรณีที่ผู้นำเที่ยวฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของนายทะเบียนตามวรรคหนึ่ง หรือฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของนายทะเบียนหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งสั่งตามมาตรา ๗๖ ให้นายทะเบียนมีอำนาจสั่งห้ามบุคคลดังกล่าวปฏิบัติหน้าที่ผู้นำเที่ยวตามระยะเวลาที่กำหนดซึ่งต้องไม่เกินหกเดือน หรือจะเพิกถอนการจดทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยวก็ได้

มาตรา ๖๘ เมื่อนายทะเบียนมีคำสั่งห้ามปฏิบัติหน้าที่หรือสั่งเพิกถอนการจดทะเบียนตามมาตรา ๖๗ ให้นายทะเบียนแจ้งให้สำนักงานทราบ และให้สำนักงานแจ้งเวียนชื่อบุคคลดังกล่าวให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวทราบ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด

หมวด ๕

กองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว

มาตรา ๖๙ ให้จัดตั้งกองทุนขึ้นกองทุนหนึ่งเรียกว่า “กองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว” มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเงินทดรองจ่ายให้แก่นักท่องเที่ยวซึ่งได้รับความเสียหายจากการที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยว หรือตามที่ได้โฆษณาหรือรับรองไว้กับนักท่องเที่ยว หรือตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๗๐ กองทุนประกอบด้วยเงินและทรัพย์สิน ดังต่อไปนี้

(๑) ทุนประเดิมที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจัดสรรให้จำนวนสี่สิบล้านบาท

(๒) เงินค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวและค่าธรรมเนียมอื่นที่เรียกเก็บตามพระราชบัญญัตินี้

(๓) หลักประกันที่ตกเป็นของกองทุนตามมาตรา ๗๕ วรรคสาม

(๔) เงินที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจ่ายชดใช้คืนกองทุนและเงินที่นายทะเบียนหักจากหลักประกันส่งคืนกองทุนตามมาตรา ๔๑ วรรคสาม และเงินเพิ่มตามมาตรา ๗๕ วรรคสอง และมาตรา ๔๒ วรรคสอง

(๕) เงินหรือทรัพย์สินที่มีผู้บริจาคหรืออุทิศให้

(๖) ดอกผล รายได้ หรือเงินอื่นใดของกองทุน

เงินและทรัพย์สินตามวรรคหนึ่งให้เป็นของสำนักงานเพื่อใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ของกองทุน โดยไม่ต้องนำส่งกระทรวงการคลังเพื่อเป็นรายได้ของแผ่นดิน

มาตรา ๑๑ การเก็บรักษาและการบริหารเงินและทรัพย์สินของกองทุนให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด

มาตรา ๑๒ ดอกผลอันเกิดจากกองทุนตามมาตรา ๑๐ (๖) คณะกรรมการจะกำหนดให้นำมาเป็นค่าใช้จ่ายในการบริหารและการดำเนินการอันเกี่ยวกับกองทุนก็ได้ แต่ต้องไม่เกินกึ่งหนึ่งของดอกผลที่ได้รับในแต่ละปี

มาตรา ๑๓ ภายในหนึ่งร้อยยี่สิบวันนับแต่วันสิ้นปี ให้สำนักงานจัดทำงบดุล งบการเงิน และบัญชีแสดงการใช้จ่ายเงินกองทุนเสนอคณะกรรมการ

งบดุลนั้น สำนักงานต้องจัดให้ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตดำเนินการสอบบัญชีและจัดทำรายงานการสอบบัญชีเสนอคณะกรรมการ

หมวด ๖

การควบคุม

มาตรา ๑๔ ให้ผู้อำนวยการแต่งตั้งข้าราชการในสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวคนหนึ่งซึ่งมีตำแหน่งไม่ต่ำกว่าผู้อำนวยการกองเป็นนายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กลาง เพื่อทำหน้าที่เป็นนายทะเบียนในการควบคุมธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ทั่วราชอาณาจักร และมีอำนาจหน้าที่ตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หรือตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

มาตรา ๑๕ เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ ผู้อำนวยการจะแต่งตั้งนายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สาขาขึ้น เพื่อรับผิดชอบดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้ในเขตจังหวัดหนึ่งหรือหลายจังหวัดเป็นประจำหรือชั่วคราวก็ได้

มาตรา ๑๖ ในการปฏิบัติหน้าที่ ให้นายทะเบียนมีอำนาจดังต่อไปนี้

(๑) เข้าไปในสถานที่ทำการของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวในระหว่างเวลาทำการหรือเข้าไปในยานพาหนะที่นักท่องเที่ยวใช้เดินทาง เพื่อตรวจสอบให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้

(๒) สั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการที่กำหนดเป็นครั้งคราวหรือประจำ ตามแบบ รายละเอียด และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

(๓) เรียกให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ตัวแทนหรือลูกจ้าง มัคคุเทศก์ หรือผู้นำเที่ยว มาให้ข้อมูลหรือชี้แจงเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจนำเที่ยว หรือการปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยว แล้วแต่กรณี หรือให้ส่งเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาเพื่อตรวจสอบ

อำนาจตาม (๑) และ (๓) นายทะเบียนจะมอบหมายเป็นหนังสือให้พนักงานเจ้าหน้าที่ปฏิบัติได้ การใช้อำนาจของนายทะเบียนหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ต้องไม่ก่อให้เกิดอุปสรรคต่อการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวเกินสมควร

มาตรา ๑๑ ในการปฏิบัติหน้าที่ นายทะเบียนหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ต้องแสดงบัตรประจำตัวต่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง

บัตรประจำตัวนายทะเบียนและพนักงานเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามแบบที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา ๑๒ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ให้นายทะเบียนและพนักงานเจ้าหน้าที่เป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา

มาตรา ๑๓ ในการปฏิบัติหน้าที่ของนายทะเบียนและพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ต้องดำเนินการโดยมุ่งที่จะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เกี่ยวข้องและให้เกิดผลในทางส่งเสริมการท่องเที่ยว

หมวด ๑

บทกำหนดโทษ

มาตรา ๑๔ ผู้ใดประกอบธุรกิจนำเที่ยวโดยไม่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว ตามมาตรา ๑๕ หรือประกอบธุรกิจนำเที่ยวในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตอันเป็นการฝ่าฝืน มาตรา ๔๕ วรรคสอง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับไม่เกินห้าแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๑๖ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวผู้ใดไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๒๓ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินสองพันบาท

มาตรา ๘๒ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวผู้ใดฝ่าฝืนมาตรา ๒๔ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าแสนบาท

มาตรา ๘๓ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวผู้ใดไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๒๕ มาตรา ๒๖ หรือมาตรา ๒๗ ต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ห้าพันบาทถึงห้าหมื่นบาท

มาตรา ๘๔ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวผู้ใดฝ่าฝืนมาตรา ๓๑ หรือมาตรา ๓๒ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับไม่เกินห้าแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๘๕ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวผู้ใดไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๓๓ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าแสนบาท

มาตรา ๘๖ ผู้ใดทำหน้าที่เป็นมัคคุเทศก์โดยไม่ได้รับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ตามมาตรา ๔๕ หรือทำหน้าที่มัคคุเทศก์ในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตอันเป็นการฝ่าฝืนมาตรา ๖๒ วรรคสอง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๘๗ มัคคุเทศก์ผู้ใดฝ่าฝืนมาตรา ๕๑ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าพันบาท

มาตรา ๘๘ มัคคุเทศก์ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดหรือไม่ติดบัตรประจำตัวเป็นมัคคุเทศก์ตามมาตรา ๕๗ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท

มาตรา ๘๙ มัคคุเทศก์ผู้ใดฝ่าฝืนมาตรา ๕๘ และมาตรา ๖๐ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๙๐ ผู้ใดทำหน้าที่เป็นผู้นำเที่ยวโดยไม่ได้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยวตามมาตรา ๖๔ วรรคหนึ่ง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๙๑ ผู้นำเที่ยวผู้ใดไม่ปฏิบัติตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดที่ออกตามมาตรา ๖๖ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท

มาตรา ๙๒ ผู้นำเที่ยวผู้ใดฝ่าฝืนคำสั่งของนายทะเบียนซึ่งสั่งห้ามปฏิบัติหน้าที่ผู้นำเที่ยวตามมาตรา ๖๗ วรรคสอง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๕๓ ผู้ใดขัดขวางหรือไม่อำนวยความสะดวกแก่นายทะเบียนหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นหนังสือจากนายทะเบียนซึ่งปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรา ๑๖ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๕๔ บรรดาความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ซึ่งมีโทษปรับสถานเดียว หรือมีโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือนไม่ว่าจะมีโทษปรับเป็นจำนวนเท่าใด ให้นายทะเบียนหรือผู้ซึ่งนายทะเบียนมอบหมายมีอำนาจเปรียบเทียบได้ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด

เมื่อผู้กระทำความผิดได้เสียดำปรับตามที่เปรียบเทียบแล้ว ให้ถือว่าคดีเลิกกันตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

มาตรา ๕๕ ในกรณีที่ผู้กระทำความผิดซึ่งต้องรับโทษตามพระราชบัญญัตินี้เป็นนิติบุคคล กรรมการหรือผู้มีอำนาจจัดการแทนนิติบุคคลนั้น ต้องระวางโทษตามที่บัญญัติไว้สำหรับความผิดนั้นด้วย เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าตนมิได้มีส่วนในการกระทำความผิดนั้น

บทเฉพาะกาล

มาตรา ๕๖ ให้คณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๓๕ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่อยู่ในวันก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ เป็นคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ตามพระราชบัญญัตินี้ และปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ต่อไปจนกว่าจะได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ตามพระราชบัญญัตินี้ ทั้งนี้ ต้องดำเนินการแต่งตั้งให้แล้วเสร็จภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ

มาตรา ๕๗ ให้ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่ออกตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๓๕ เป็นใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๕๘ ในกรณีที่ประเทศไทยมีความตกลงกับรัฐบาลต่างประเทศเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจนำเที่ยวก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ รัฐมนตรีจะประกาศยกเว้นคุณสมบัติตามมาตรา ๑๖ (๑) (ข) และมาตรา ๑๗ (๑) (ก) และ (ข) ให้แก่ผู้มีสัญชาติของประเทศนั้นก็ได้

มาตรา ๘๘ ให้ใบอนุญาตเป็นมัครุเทศก์ที่ออกตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัครุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๓๕ ใช้ได้ต่อไปจนกว่าจะสิ้นอายุตามที่กำหนดไว้ในใบอนุญาตเป็นมัครุเทศก์นั้น

เพื่อประโยชน์ในการต่ออายุใบอนุญาต ให้ถือว่าใบอนุญาตตามวรรคหนึ่งเป็นใบอนุญาตที่ออกให้ตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๑๐๐ บรรดาความเสียหายตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัครุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๓๕ ที่เกิดขึ้นแก่นักท่องเที่ยว มัครุเทศก์ ผู้ประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยว หรือผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ให้หน่วยงานดังต่อไปนี้เป็นผู้ดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนต่อไป โดยให้นำบทบัญญัติที่เกี่ยวข้องตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัครุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๓๕ มาใช้บังคับจนกว่าจะพิจารณาแล้วเสร็จ

(๑) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำหรับเรื่องที่บุคคลตามวรรคหนึ่งได้ร้องเรียนไว้แล้ว ก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ

(๒) สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว สำหรับเรื่องที่บุคคลตามวรรคหนึ่งร้องเรียนภายหลัง วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ

มาตรา ๑๐๑ บรรดาหลักประกันที่ผู้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยววางไว้กับผู้ว่าการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัครุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๓๕ ก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ให้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยส่งมอบให้แก่สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อหักไว้เป็นหลักประกันตามจำนวนที่กำหนดในกฎกระทรวงตามมาตรา ๑๘ ในกรณีที่เหลือหลักประกันเป็นจำนวนเท่าใดและไม่ปรากฏว่าผู้รับใบอนุญาตดังกล่าว มีกรณีรอกการพิจารณาตามมาตรา ๑๐๐ ให้สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวคืนให้แก่ผู้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวแต่ละรายพร้อมทั้งดอกเบี้ยที่เกิดขึ้น

ผู้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวผู้ใดมีกรณีรอกการพิจารณาตามมาตรา ๑๐๐ ให้สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวคืนหลักประกันให้เมื่อได้พิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวแล้วเสร็จ โดยให้คืนหลักประกันพร้อมทั้งดอกเบี้ยให้เท่าที่เหลืออยู่ภายหลังจากหักความรับผิดชอบที่เกิดขึ้นแล้ว

มาตรา ๑๐๒ บรรดากฎกระทรวง ข้อบังคับ หรือระเบียบใดที่ออกตามพระราชบัญญัติธุรกิจ
นำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๓๕ ที่ยังมีผลใช้บังคับอยู่ในวันที่พระราชบัญญัตินี้ประกาศ
ในราชกิจจานุเบกษา ให้ยังคงใช้บังคับได้ต่อไปเท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับพระราชบัญญัตินี้ จนกว่าจะได้มี
กฎกระทรวง ข้อบังคับ หรือระเบียบที่ออกตามความในพระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ทั้งนี้ ต้องไม่เกิน
สองปีนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ

ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ

พลเอก สุรยุทธ์ จุลานนท์

นายกรัฐมนตรี

อัตราค่าธรรมเนียม

(๑)	ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	ฉบับละ	๓,๐๐๐	บาท
(๒)	ใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	ฉบับละ	๑,๕๐๐	บาท
(๓)	ใบแทนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	ฉบับละ	๑,๐๐๐	บาท
(๔)	ใบแทนใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	ฉบับละ	๕๐๐	บาท
(๕)	ค่าธรรมเนียมประกอบธุรกิจนำเที่ยวรายสองปี	ครั้งละ	๑,๕๐๐	บาท
(๖)	การต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	ครั้งละ	๑,๕๐๐	บาท

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ โดยที่ได้มีการปฏิรูประบบราชการและมีการจัดตั้งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาขึ้นตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. ๒๕๔๕ ซึ่งรับผิดชอบภารกิจสำคัญประการหนึ่งเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและพัฒนามาตรฐานการบริการด้านการท่องเที่ยว และแหล่งท่องเที่ยว ตลอดจนสนับสนุนการประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ให้มีมาตรฐานสากล โดยมีสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวซึ่งเป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเป็นผู้ดำเนินการแทนการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยที่ดำเนินการอยู่เดิม ประกอบกับมาตรฐานเกี่ยวกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยวและมาตรการในการกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ต้องปฏิบัติเพื่อประโยชน์แห่งธุรกิจนำเที่ยว ยังไม่เหมาะสม รวมทั้งมาตรการต่าง ๆ ตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ไม่เอื้อต่อการปฏิบัติในรูปแบบของการบริหารราชการของส่วนราชการ สมควรที่จะต้องปรับปรุงพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๓๕ ให้เป็นไปตามหลักการดังกล่าว จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้

ผนวก ข

กฎกระทรวง

ฉบับที่ ๘ (พ.ศ. ๒๕๔๓)

ออกตามความในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๓๕

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕ มาตรา ๑๘ และมาตรา ๒๕ แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๓๕ อันเป็นพระราชบัญญัติที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา ๒๕ ประกอบกับมาตรา ๓๑ มาตรา ๓๕ มาตรา ๓๘ และมาตรา ๕๐ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้

โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย นายกรัฐมนตรีออกกฎกระทรวงไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็น (๖ ทวิ) ของข้อ ๘ แห่งกฎกระทรวง

(พ.ศ. ๒๕๓๖) ออกตามความในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๓๕

"(๖ ทวิ) ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องไม่ให้หรือยินยอมให้บุคคลใดซึ่งมิได้เป็นมัคคุเทศก์ปฏิบัติหน้าที่ในการนำเที่ยว"

ข้อ ๒ ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็น (๘) ของข้อ ๘ แห่งกฎกระทรวง (พ.ศ. ๒๕๓๖)

ออกตามความในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๓๕

"(๘) ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องจัดให้มีการประกันภัยอุบัติเหตุให้กับนักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว โดยมีจำนวนเงินเอาประกันภัยอุบัติเหตุสูงเสียร้อยละสิบหรือหกร้อยบาทต่อคน ไม่ต่ำกว่าสองแสนบาทต่อคน และกรณีบาดเจ็บไม่ต่ำกว่าหนึ่งแสนบาทต่อคน เว้นแต่นักท่องเที่ยวมีประกันภัยอุบัติเหตุโดยผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวอื่นอยู่แล้ว"

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกความในข้อ ๑๑ แห่งกฎกระทรวง (พ.ศ. ๒๕๓๖) ออกตามความในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๓๕ และให้ใช้ความต่อไปนี้เป็น

"ข้อ ๑๑ จำนวนเงินประกันที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องนำมาวาง ให้กำหนดดังนี้

(๑) ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่ ต้องวางหลักประกันเป็นจำนวนหนึ่งหมื่นบาท

(๒) ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวในประเทศ ต้องวางหลักประกันเป็นจำนวนห้าหมื่นบาท

(๓) ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต่างประเทศ ต้องวางหลักประกันเป็นจำนวน
ห้าแสนบาท เว้นแต่มิได้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ไปยังสถานที่หนึ่งที่ใดในต่างประเทศต้อง
วางหลักประกันเป็นจำนวนหนึ่งแสนบาท"

ข้อ ๔ กฎกระทรวงนี้มีให้ใช้บังคับแก่ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว
ซึ่งใบอนุญาตนั้นยังคงใช้ได้ในวันที่กฎกระทรวงนี้มีผลใช้บังคับ ทั้งนี้ จนกว่าใบอนุญาตนั้น
จะหมดอายุ

ให้ไว้ ณ วันที่ ๑๔ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๔๓

ชวน หลีกภัย

นายกรัฐมนตรี

-----+

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้กฎกระทรวงฉบับนี้ คือ เนื่องจากปัจจุบัน ไม่มีบทบัญญัติ
ห้ามผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวว่าจ้างบุคคลที่ไม่ได้รับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ทำหน้าที่ในการนำ
เที่ยวแก่นักท่องเที่ยว ทำให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวอาศัยช่องว่างของกฎหมายว่าจ้างบุคคลที่ไม่มี
ใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ทำหน้าที่ในการนำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวและ ไม่มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการ
ประกันภัยอุบัติเหตุแก่นักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ สมควรกำหนดหลักเกณฑ์ให้ผู้ประกอบธุรกิจ
นำเที่ยวต้องว่าจ้างบุคคลผู้ที่ได้รับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์เท่านั้นเป็นผู้ทำหน้าที่ในการนำเที่ยว
และต้องจัดให้มีการประกันภัยอุบัติเหตุแก่นักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว
เพื่อเป็นการให้ความคุ้มครองแก่บุคคลดังกล่าวและเป็นการยกมาตรฐานการประกอบธุรกิจ
นำเที่ยวให้สูงขึ้น นอกจากนี้ สมควรปรับปรุงหลักเกณฑ์การวางหลักประกันแก่ผู้ประกอบธุรกิจ
นำเที่ยวประเภทต่างประเทศให้สูงขึ้น เนื่องจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวประเภทดังกล่าวมีความ
เสี่ยงต่อความรับผิดชอบในความเสี่ยงภัยที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินกิจการค่อนข้างสูงอันอาจทำ
ให้เกิดความเสียหายแก่ชื่อเสียงของประเทศได้ จึงจำเป็นต้องออกกฎกระทรวงนี้

[รก.๒๕๔๓/๕๔ ก /๒๑/๓ มิถุนายน ๒๕๔๓]

กฎกระทรวง

ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๔๔)

ออกตามความในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

พ.ศ. ๒๕๓๕

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕ และมาตรา ๑๘ แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๓๕ อันเป็นพระราชบัญญัติที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา ๒๕ ประกอบกับมาตรา ๓๑ มาตรา ๓๕ มาตรา ๓๘ และมาตรา ๕๐ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย นายกรัฐมนตรีออกกฎกระทรวงไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ให้ยกเลิกความใน (๓) ของข้อ ๑๑ แห่งกฎกระทรวง (พ.ศ. ๒๕๓๖) ออกตามความในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๓๕ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยกฎกระทรวงฉบับที่ ๑๑ (พ.ศ. ๒๕๔๓) ออกตามความในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๓๕ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

"(๓) ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต่างประเทศ ต้องวางหลักประกันเป็นจำนวนสองแสนบาทถ้วนแต่มิได้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวไปยังสถานที่หนึ่งสถานที่ใดในต่างประเทศต้องวางหลักประกันเป็นจำนวนหนึ่งแสนบาท"

ข้อ ๒ กฎกระทรวงนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๔๔ เป็นต้นไป

ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๖ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๔๔

พันตำรวจโท ทักษิณ ชินวัตร

นายกรัฐมนตรี

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้กฎกระทรวงฉบับนี้ คือ โดยที่กฎกระทรวง ฉบับที่ ๑๑ (พ.ศ. ๒๕๔๓) ออกตามความในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๓๕ กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต่างประเทศที่ประกอบธุรกิจนำเที่ยวไปยังสถานที่หนึ่งสถานที่ใดในต่าง

ประเทศต้องวางหลักประกันไว้เป็นจำนวนห้าแสนบาท ตั้งแต่วันที่ ๑ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๔๔ เป็นต้นไป ซึ่งเมื่อพิจารณาจากค่าเสียหายที่เกิดขึ้นและได้รับชดใช้จากหลักประกันในปัจจุบันแล้ว ถือได้ว่าหลักประกันมีจำนวนที่สูงกว่าค่าเสียหายเกินความจำเป็น ประกอบกับภาวะเศรษฐกิจของประเทศขณะนี้อยู่ระหว่างการฟื้นฟูและชะลอตัว ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวขาดสภาพคล่องทางการเงิน สมควรลดจำนวนหลักประกันที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต่างประเทศดังกล่าวต้องวางไว้เป็นประกันจึงจำเป็นต้องออกกฎกระทรวงนี้

[รก.๒๕๔๔/๑๕ก/๑๕/๕ กันยายน ๒๕๔๔]

อัมพิกา/แก้ไข

๑๐/๕/๒๕๔๕

A+B

ประวัติผู้เขียน

ชื่อผู้เขียน	ดาบตำรวจ ธนากร รงค์บัญญัติ
วัน เดือน ปีเกิด	29 พฤศจิกายน 2502
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2535 ครุศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยครูเพชรบุรี พ.ศ. 2548 นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2522 – 2535 ปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งผู้บังคับหมู่ กองกำกับการสนับสนุนทางอากาศ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (ตำรวจพลร่มค่ายนเรศวร รุ่น 115)
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	พ.ศ. 2536 – ปัจจุบัน (พ.ศ. 2552) ปฏิบัติหน้าที่สายตรวจจัดการจราจร ตำแหน่งผู้บังคับหมู่ งานสายตรวจ 5 กองกำกับการ 1 กองบังคับการตำรวจจราจร กองบัญชาการตำรวจนครบาล กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	203/23 หมู่ที่ 5 ซอย 82/1 ถนนเคหะร่มเกล้า แขวงคลองสองต้นนุ่น เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร 10520