

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทยมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจเป็นอย่างมาก จึงเป็นเหตุให้ภาครัฐจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 เพื่อควบคุมการประกอบธุรกิจนำเที่ยวดังกล่าว แต่เนื่องจากรูปแบบการประกอบธุรกิจนำเที่ยวในปัจจุบันมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว อีกทั้งเนื่องจากการที่พระราชบัญญัติดังกล่าวมีการใช้บังคับมาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน แม้ต่อมาได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมเป็นพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2545 แต่มาตรการดังกล่าวไม่สามารถที่จะนำมาบังคับใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย เป็นเหตุให้เกิดผลกระทบโดยตรงต่อนักท่องเที่ยว

จากความบกพร่องของมาตรการทางกฎหมายดังกล่าว ก่อให้เกิดปัญหาทางกฎหมายหลายประการที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจนำเที่ยวเช่น ปัญหาการประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่ขาดมาตรฐาน ปัญหาการประกอบธุรกิจนำเที่ยวในรูปแบบการรวมกลุ่มพันธมิตรร่วมค้า และปัญหาหน่วยงานในการควบคุมผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว อีกทั้งปัญหาความไม่เป็นธรรมของสัญญาบริการนำเที่ยว ตลอดจนปัญหาการควบคุมการปฏิบัติหน้าที่และจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์นำเที่ยว

เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาข้างต้นจึงต้องแก้ไขหลักกฎหมายดังนี้ ควรกำหนดคุณสมบัติของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวในการยื่นขอใบอนุญาตให้มีความเข้มงวดมากขึ้น และควรนำหลักการไม่คำนึงถึงความเป็นนิติบุคคลมาใช้เพื่อแก้ไขปัญหาจากการที่กรรมการหรือผู้จัดการที่เป็นผู้ถือหุ้น ในกรณีการประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่ใช้สภาพนิติบุคคลของบริษัทโดยไม่สุจริต ควรควบคุมลักษณะของการกำหนดข้อสัญญาบริการนำเที่ยวของการประกอบธุรกิจนำเที่ยวในรูปแบบการรวมกลุ่มพันธมิตรร่วมค้าและกำหนดมาตรการบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องจ่ายค่าชดเชยให้กับนักท่องเที่ยวในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการนำเที่ยวที่แตกต่างไปจากที่ได้ระบุไว้ในสัญญา อีกทั้งควรกำหนดให้เป็นหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ต้องส่งเรื่องราวร้องเรียนและคำวินิจฉัยชี้ขาดเกี่ยวกับการกระทำผิดต่อนักท่องเที่ยวไปยังการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย โดยกำหนดบทลงโทษหากไม่มีการส่งเรื่องราวร้องทุกข์หรือประสานงานระหว่างหน่วยงาน นอกจากนั้นควรกำหนดมาตรฐานของแบบข้อสัญญาในธุรกิจนำเที่ยวเพื่อให้ข้อสัญญาที่กำหนดขึ้นมีแนวทางเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และ

183084

กำหนดสิทธิในการได้รับค่าประกันการเดินทางจากการเปลี่ยนแปลงสัญญาแก่นักท่องเที่ยว เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงข้อสัญญาบริการนำเที่ยว ตลอดจนควรกำหนดกรอบของประกาศคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ให้แคบลงกว่าเดิม เพื่อให้สามารถชี้ชัดถึงมูลความผิดได้อย่างถูกต้องและชัดเจน ควรเพิ่มบทลงโทษตามมาตรา 66 ให้มีอัตราสูงขึ้น และนำมาตรการในการจัดอบรมมัคคุเทศก์ตามกฎหมายว่าด้วยการอบรมมัคคุเทศก์เพิ่มพูนมาบังคับใช้อย่างจริงจัง

ดังนั้นหากมีการแก้ไขเพิ่มเติมในส่วนที่ได้เสนอแนะยอมทำให้มาตรการทางกฎหมายดังกล่าวมีความสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม และก่อให้เกิดความเป็นธรรมสูงสุดแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะเพื่อคุ้มครองสิทธิของนักท่องเที่ยว อีกทั้งยังทำให้ธุรกิจดังกล่าวดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและมีคุณภาพประโยชน์ต่อประเทศชาติต่อไป

Tourism has been so important to the economy of Thailand that it was necessary to enact the Tourism Business Operations and Tourist Guides Act B.E. 2535 (“the Act”) to regulate tourism business operations. However, the tourist industry developed so rapidly that it was necessary to amend the Act in B.E. 2545. In spite of the amendment, the different measures contained in the Act cannot be enforced in the way they were intended to be enforced by the Act. As a result, the Act produces undesirable effects for tourists.

The deficiency of the measures contained in the Act has created several problems related to the tourism business operations, such as problems related to the standards of the tourism business operations, problems related to combined tourism business partnerships, problems related to agencies governing the tourism business operations, and problems related to adhesion contracts. Also, there are problems related to the control and ethics of tourist guides.

In order to resolve these problems, the Act should be revised as follows: the qualifications of applicants for tourism business operations permits should be more stringent and the principles of ignorance of a juristic entity should be employed to solve the problem of dishonest company directors or business partners. The conditions of the contracts of tourism business partnerships should be closely monitored. There should be provisions that require that tourism business operators pay compensation to tourists if the tourism business operators are changed from the ones promised. There should be a requirement that the Office of the Consumer Protection Commission send complaints against the tourist business operators and their decisions to the Tourism Authority of Thailand. There should be certain sanctions if the complaints are not forwarded or if proper coordination between government agencies has not been established. There should be a

standard contract which contains a trip guarantee payment if the tour service has been changed by the tourism business operators. The Notice of Tourism and Tourist Guides should be more specific so that any violation can be accurately pinpointed. The punishment for violations of Section 66 should be more severe. The training of tourist guides required by the Ministerial Regulations on the Training of Tourist Guides should be strictly enforced.

If the foregoing recommendations are implemented, the different measures contained in the law will be consistent with the rapid changes in the society. The law will be fairer to tourists and the tourists' rights will be better protected. Thus, the tourism business operations will be able to grow in a way that is consistent with the interests of the country.