

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองนักท่องเที่ยว
จากการนำเที่ยวที่ต่ำกว่าต้นทุน : ศึกษาเปรียบเทียบกฎหมายของประเทศไทย
กับประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน

The Legal Protection Measures for the tourism from under-cost
tourism services: Comparative between
Thai and Chinese related-laws and regulations

โดย

สุกัล กฤตลักษณ์วงศ์
สุชิน กฤตลักษณ์วงศ์

งานวิจัยนี้ได้รับเงินอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัย “มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวจากการนำเที่ยวที่ต่ำกว่าต้นทุน: ศึกษาเปรียบเทียบกฎหมายของประเทศไทยกับประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน” ฉบับนี้ได้รับความช่วยเหลือจากผู้ที่เกี่ยวข้องหลายฝ่ายจนสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ผู้วิจัยใคร่ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ส่วนบริการงานวิจัยและคณะกรรมการตรวจงานวิจัยทุกท่านที่ได้ให้โอกาสสนับสนุนในการทำงานวิจัย ฉบับนี้พร้อมทั้งให้คำชี้แนะด้วยดีเสมอมา และขอขอบคุณอาจารย์กิตติคุณ สันธิรัฐวิวัฒน์สำหรับข้อมูลที่มีประโยชน์ ทำให้งานวิจัยฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงได้

สุกัล กฤตลักษณ์วงศ์



บทสรุปผู้บริหาร

1. ความสำคัญของปัญหาในการวิจัย

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวถือเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่หลายประเทศให้ความสำคัญเพราะสามารถสร้างรายได้เข้าประเทศเป็นจำนวนมาก จากการศึกษาของ มิ่งสรรพ ขาวสะอาดและคณะ 2551 และ UNWTO 2008 พบว่าประเทศไทยเป็นประเทศที่มีรายได้จากการท่องเที่ยวมากที่สุดเมื่อเทียบกับประเทศในอนุภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขงในช่วงปี พ.ศ. 2548-2551 โดยไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยวประมาณ 17,651 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2550 ในอัตราร้อยละ 5.9 โดยจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมด 14.58 ล้านคน เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2550 ร้อยละ 0.83 และวิธีการท่องเที่ยวในประเทศไทยที่เป็นที่นิยมวิธีหนึ่งก็คือ การซื้อแพ็คเกจทัวร์ โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวจีนถือเป็นชาติที่นิยมท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยวิธีการซื้อแพ็คเกจทัวร์มากที่สุดถึงร้อยละ 60.7 ของจำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีนทั้งหมดเนื่องจากมีราคาไม่แพงและมีมัคคุเทศก์คอยให้บริการ

เมื่อการนำเที่ยวโดยการขายแพ็คเกจทัวร์เป็นที่นิยมจึงก่อให้เกิดการแข่งขันกันทางด้านราคา ระหว่างธุรกิจนำเที่ยว จนกระทั่งเกิดเป็นวิธีการนำเที่ยวโดยเสนอราคาขายที่ต่ำกว่าต้นทุนให้แก่นักท่องเที่ยวหรือแม้แต่ไม่เก็บค่านำเที่ยวใดๆ แต่ในขณะเดียวกันวิธีการนี้ทำให้เกิดปัญหาด้านการคุณภาพในการให้บริการนำเที่ยวตามมาเป็นอย่างมาก เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาในเรื่องคุณภาพในการให้บริการนำเที่ยวจากวิธีการนำเที่ยวโดยเสนอราคาขายที่ต่ำกว่าต้นทุนให้แก่นักท่องเที่ยว ประเทศไทยได้บัญญัติกฎหมายในการควบคุมเรื่องราคาระหว่างการนำเที่ยวครั้งแรกในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 มาตรา 30 มาตรา 31 และมาตรา 32

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ได้เล็งเห็นถึงปัญหาจากวิธีการนำเที่ยวโดยเสนอราคาขายที่ต่ำกว่าต้นทุนให้แก่นักท่องเที่ยว โดยมาตรา 30 ได้บัญญัติห้ามธุรกิจนำเที่ยวเรียกเก็บค่าบริการอื่นที่มีได้ตกลงกันไว้ในสัญญา มาตรา 31 ห้ามมิให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจัดบริการนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากต่างประเทศโดยไม่ได้รับค่าบริการหรือรับค่าบริการในอัตราที่ เห็นได้ว่าไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย และมาตรา 32 ห้ามมิให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวมอบหมายให้มัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยวหรือบุคคลอื่นใด นำนักท่องเที่ยวในความรับผิดชอบของตนไปท่องเที่ยว โดยเรียกเก็บเงินจากมัคคุเทศก์ผู้นำเที่ยวหรือบุคคลอื่นนั้น หรือโดยให้บุคคลดังกล่าวรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับค่าเดินทาง ค่าที่พัก ค่าอาหาร หรือค่าอำนวยความสะดวกอื่นใดของนักท่องเที่ยว ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน อย่างไรก็ตาม มาตรการทางกฎหมายดังกล่าวก็ยังไม่สามารถเข้าไปแก้ไขปัญหานักท่องเที่ยวถูกหาประโยชน์อย่างไม่เป็นธรรมจากการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ที่คิดราคาต่ำกว่าต้นทุนได้ทั้งหมด โดยเฉพาะในกรณีที่นักท่องเที่ยวถูกกระทำการฉ้อโกง หรือถูกข่มขู่ คุกคามจากร้านค้าที่ธุรกิจนำเที่ยวจัดให้นักท่องเที่ยวแวะชม หรือปัญหาการให้บริการที่ไม่ได้มาตรฐานของมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยว ดังนั้น วิจัยฉบับนี้จึงมุ่งเน้นหามาตรการทางกฎหมายที่เข้าไปเสริมมาตรการทางกฎหมายที่มีอยู่แล้ว เพื่อที่จะได้สามารถเข้าไปคุ้มครอง

นักท่องเที่ยวไม่ได้รับความเสียหาย หรือถูกหาประโยชน์อย่างไม่เป็นธรรมจากการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ที่คิดราคาต่ำกว่าต้นทุนได้จริง โดยจะศึกษาเปรียบเทียบกับกรนำเที่ยวและกฎหมายธุรกิจนำเที่ยวที่เกี่ยวข้องของประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน เพราะประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนถือเป็นประเทศที่เกิดปัญหาดังกล่าวเช่นเดียวกับประเทศไทยมากที่สุด

2. วัตถุประสงค์

1) เพื่อศึกษาให้เข้าใจถึงผลประโยชน์ของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดในกิจการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ที่คิดราคาต่ำกว่าต้นทุน ซึ่งได้แก่ ผู้ประกอบกิจการนำเที่ยวภายในประเทศ ผู้ประกอบกิจการนำเที่ยวในต่างประเทศ มัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยว พนักงานขับรถนำเที่ยว ร้านค้าที่นักท่องเที่ยวแวะชม เป็นต้น และปัญหาของการท่องเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ที่คิดราคาต่ำกว่าต้นทุน

2) เพื่อศึกษามาตรการทางกฎหมายในปัจจุบันของประเทศไทยที่คุ้มครองนักท่องเที่ยวจากการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ที่คิดราคาต่ำกว่าต้นทุน

3) เพื่อศึกษามาตรการทางกฎหมายของประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนที่คุ้มครองนักท่องเที่ยวจากการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ที่คิดราคาต่ำกว่าต้นทุน และ

4) เพื่อศึกษาหามาตรการทางกฎหมายที่สามารถแก้ไขปัญหานักท่องเที่ยวได้รับความเสียหายจากการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ที่คิดราคาต่ำกว่าต้นทุน

3. ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้มีขอบเขตการศึกษาเฉพาะกรณีการคุ้มครองนักท่องเที่ยวจากการท่องเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ที่มีการคิดค่าบริการต่ำกว่าต้นทุนในความเป็นจริง ทั้งในกรณีที่นักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย และกรณีนักท่องเที่ยวในประเทศไทยเดินทางออกไปท่องเที่ยวยังต่างประเทศ

4. ระเบียบวิธีวิจัย และผลผลิตจากการวิจัย

4.1 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง “มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวจากการนำเที่ยวที่ต่ำกว่าต้นทุน: ศึกษาเปรียบเทียบกฎหมายของประเทศไทยกับประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน” ฉบับนี้เป็น การศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีวิธีการวิจัยโดยค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Research) เช่น กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับและประกาศของทางราชการ บทความ วิทยานิพนธ์ งานวิจัย เอกสารทางวิชาการต่างๆที่เกี่ยวข้องของประเทศไทยและประเทศสาธารณรัฐ

ประชาชนจีน รวมถึงการสัมภาษณ์ข้อมูลปัญหาในเรื่องการนำเที่ยวชาวจีนที่ต่ำกว่าต้นทุนที่เกิดขึ้นจากมณฑลเหอหนานในประเทศไทย

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะทำการศึกษาเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องเช่น กฎหมายระเบียบข้อบังคับและประกาศของทางราชการ บทความ วิทยานิพนธ์ งานวิจัย เอกสารทางวิชาการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ของประเทศไทยและประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน รวมถึงการสัมภาษณ์ข้อมูลปัญหาในเรื่องการนำเที่ยวชาวจีนที่ต่ำกว่าต้นทุนที่เกิดขึ้นจากมณฑลเหอหนานในประเทศไทย เพื่อนำมาพิจารณาถึงสภาพปัญหาของการนำนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางท่องเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ซึ่งคิดราคาต่ำกว่าต้นทุนที่เกิดขึ้นจริงในปัจจุบันทั้งในประเทศไทยและประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน โดยการแยกวิเคราะห์ในแต่ละปัญหา เช่น ปัญหาในเรื่องการให้บริการนำเที่ยว ปัญหาการแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบจากนักท่องเที่ยว เป็นต้น จากนั้นจะทำการวิเคราะห์กฎหมายในปัจจุบันของประเทศไทยว่าสามารถคุ้มครองนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ โดยผู้วิจัยได้แบ่งขั้นตอนการวิจัยออกเป็นสามส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ได้แก่ การศึกษาวิจัยลักษณะการประกอบธุรกิจนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์โดยทั่วไป การประกอบธุรกิจนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ที่คิดราคาต่ำกว่าต้นทุน โดยใช้การวิเคราะห์ตัวอย่างการจัดบริการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์เดินทางไปท่องเที่ยวที่กรุงปักกิ่ง ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน และสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์โดยคิดราคาต่ำกว่าต้นทุน

ส่วนที่ 2 ได้แก่ การศึกษาวิจัยมาตรการทางกฎหมายของประเทศไทยและของประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์โดยคิดราคาต่ำกว่าต้นทุน

ส่วนที่ 3 ได้แก่ การวิเคราะห์มาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถคุ้มครองนักท่องเที่ยวจากการจัดบริการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ที่คิดราคาต่ำกว่าต้นทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4.3 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาวิจัยในเรื่องนี้ มีการสัมภาษณ์มณฑลเหอหนานและผู้นำเที่ยวที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะในส่วนของปัญหาการจัดบริการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ที่คิดราคาต่ำกว่าต้นทุนที่เกิดขึ้นในประเทศไทย

4.4 สรุปผลการดำเนินการวิจัย

จากการศึกษาพบว่ายังมีปัญหาของการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ที่คิดราคาต่ำกว่าต้นทุนอยู่ 5 ประการที่มาตรการทางกฎหมายของประเทศไทยที่มีอยู่ในปัจจุบันยังไม่ได้เข้าไปแก้ไข หรือมาตรการทางกฎหมายที่มีอยู่ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงเห็นควรมีการบัญญัติมาตรการทางกฎหมายเพิ่มเติมขึ้นมา เพื่อที่จะได้สามารถเข้าไปแก้ไขปัญหาการจัดบริการนำเที่ยวแบบ

แพ็คเกจทัวร์โดยคิดราคาต่ำกว่าต้นทุนได้อย่างสัมฤทธิ์ผลมากขึ้น โดยมาตรการทางกฎหมายที่ผู้วิจัยเห็น
ควรมีการบัญญัติเพิ่มเติมขึ้นมา มีดังต่อไปนี้

- 1) มาตรการทางกฎหมายในการแก้ไขปัญหาผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจัดบริการนำเที่ยวไปยัง
ต่างประเทศ โดยไม่ได้รับค่าบริการหรือรับค่าบริการในอัตราที่เห็นได้ว่าไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย
- 2) มาตรการทางกฎหมายในการแก้ไขปัญหาการลดเวลาการแวะเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยว
- 3) มาตรการทางกฎหมายในการแก้ไขปัญหาพฤติกรรมกรรมการจำหน่ายสินค้าหรือบริการของร้านค้า
- 4) มาตรการทางกฎหมายในการแก้ไขปัญหาเรื่องการร่วมรับผิดชอบของผู้ประกอบการธุรกิจจากการ
กระทำของร้านค้าหรือบุคคลอื่นที่ปฏิบัติหน้าที่แทนมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยว ซึ่งได้ก่อให้เกิดความเสียหาย
แก่นักท่องเที่ยว
- 5) มาตรการทางกฎหมายในการแก้ไขปัญหาพฤติกรรมของมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวที่ปฏิบัติต่อ
นักท่องเที่ยวอย่างไม่เหมาะสม

5. ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการวิจัย

- 1) เข้าใจถึงลักษณะและความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดในกิจการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจ
ทัวร์โดยคิดราคาต่ำกว่าต้นทุน ซึ่งได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวภายในประเทศ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว
ในต่างประเทศ มัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยว พนักงานขับรถนำเที่ยว ร้านค้าที่นักท่องเที่ยวแวะเยี่ยมชม
- 2) สามารถวิเคราะห์และเข้าใจถึงข้อจำกัดของมาตรการทางกฎหมายของประเทศไทยในการ
คุ้มครองนักท่องเที่ยวจากการจัดบริการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์โดยคิดราคาต่ำกว่าต้นทุน
- 3) สามารถวิเคราะห์และค้นหาวิธีการหรือมาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองนักท่องเที่ยว
จากการจัดบริการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์โดยคิดราคาต่ำกว่าต้นทุน โดยทำการศึกษาเปรียบเทียบกับ
กฎหมายของประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน
- 4) สามารถช่วยพัฒนาการจัดบริการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ของประเทศไทย ให้มีการ
จัดบริการนำเที่ยวที่ได้มาตรฐานสากลมากยิ่งขึ้น

บทคัดย่อ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวถือเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่หลายประเทศให้ความสำคัญเพราะสามารถสร้างรายได้เข้าประเทศเป็นจำนวนมาก จากการศึกษาพบว่าประเทศไทยเป็นประเทศที่มีรายได้จากการท่องเที่ยวมากที่สุดเมื่อเทียบกับประเทศในอนุภูมิภาคสุมาตรา โดยเฉพาะในช่วงปี พ.ศ. 2548-2551 ประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยวประมาณ 17,651 ล้านบาทหรือร้อยละ 5.9 โดยมีจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมด 14.58 ล้านคน เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2550 ร้อยละ 0.83 และวิธีการท่องเที่ยวในประเทศไทยที่เป็นที่นิยมวิธีหนึ่งก็คือการซื้อแพ็คเกจทัวร์ โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวจีนถือเป็นชาติที่นิยมท่องเที่ยวในประเทศไทยโดยวิธีการซื้อแพ็คเกจทัวร์มากที่สุดถึงร้อยละ 60.7 ของจำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีนทั้งหมดเนื่องจากมีราคาไม่แพงและมีคุณภาพดีให้บริการ

เมื่อการนำเที่ยวโดยการขายแพ็คเกจทัวร์เป็นที่นิยมจึงก่อให้เกิดการแข่งขันกันทางด้านราคาระหว่างผู้ประกอบการนำเที่ยว จนกระทั่งเกิดเป็นวิธีการนำเที่ยวโดยเสนอราคาขายที่ต่ำกว่าต้นทุนให้แก่นักท่องเที่ยวหรือแม้แต่ไม่เก็บค่านำเที่ยวใดๆ แต่ในขณะเดียวกันวิธีการนี้ก็ทำให้เกิดปัญหาด้านคุณภาพในการให้บริการนำเที่ยวและการแสวงหาประโยชน์อย่างไม่เป็นธรรมจากนักท่องเที่ยวตามมาเป็นอย่างมาก ดังนั้นเพื่อเป็นการป้องกันปัญหาการจัดบริการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์โดยคิดราคาต่ำกว่าต้นทุนประเทศไทยจึงได้มีการบัญญัติกฎหมายเพื่อเข้าไปแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยบัญญัติอยู่ในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 มาตรา 30 มาตรา 31 และมาตรา 32 อย่างไรก็ตาม บทบัญญัติดังกล่าวก็ยังไม่สามารถเข้าไปแก้ไขการให้บริการนำเที่ยวที่ต่ำกว่ามาตรฐานและปัญหานักท่องเที่ยวถูกแสวงหาประโยชน์อย่างไม่เป็นธรรมจากการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ที่คิดราคาต่ำกว่าต้นทุนได้ทั้งหมด

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยฉบับนี้จึงมุ่งเน้นหามาตรการทางกฎหมายที่เข้าไปเสริมมาตรการทางกฎหมายที่มีอยู่แล้ว เพื่อที่จะได้สามารถเข้าไปคุ้มครองนักท่องเที่ยวไม่ได้รับความเสียหายจากการให้บริการนำเที่ยวที่ไม่ได้มาตรฐาน และการถูกแสวงหาประโยชน์อย่างไม่เป็นธรรมจากการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ที่คิดราคาต่ำกว่าต้นทุนได้จริง โดยจะศึกษาเปรียบเทียบกับบริการนำเที่ยวและกฎหมายธุรกิจนำเที่ยวที่เกี่ยวข้องของประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน เพราะประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนถือเป็นประเทศที่เกิดปัญหาดังกล่าวเช่นเดียวกับประเทศไทยมากที่สุด ซึ่งจากการศึกษาพบว่ายังมีปัญหของการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ที่คิดราคาต่ำกว่าต้นทุนอยู่ 5 ประการที่มาตรการทางกฎหมายของประเทศไทยที่มีอยู่ในปัจจุบันยังไม่ได้เข้าไปแก้ไข หรือมาตรการทางกฎหมายที่มีอยู่ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงเห็นควรให้มีการบัญญัติมาตรการทางกฎหมายเพิ่มเติมขึ้นมา เพื่อที่จะได้สามารถเข้าไปแก้ไขปัญหาการจัดบริการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์โดยคิดราคาต่ำกว่าต้นทุนได้อย่างสัมฤทธิ์ผลมากขึ้น โดยมาตรการทางกฎหมายที่ผู้วิจัยเห็นควรให้มีการบัญญัติเพิ่มเติมขึ้นมา มีดังต่อไปนี้

- 1.มาตรการทางกฎหมายในการแก้ไขปัญหาลูกจ้างประกอบธุรกิจนำเที่ยวจัดบริการนำเที่ยวไปยังต่างประเทศ โดยไม่ได้รับค่าบริการหรือรับค่าบริการในอัตราที่เห็นได้ว่าไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย
- 2.มาตรการทางกฎหมายในการแก้ไขปัญหาลูกจ้างการลดเวลาการแวะเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยว
- 3.มาตรการทางกฎหมายในการแก้ไขปัญหายุทธศาสตร์การจำหน่ายสินค้าหรือบริการของร้านค้า
- 4.มาตรการทางกฎหมายในการแก้ไขปัญหาระเบิดการร่วมรับผิดของผู้ประกอบธุรกิจจากการกระทำของร้านค้าหรือบุคคลอื่นที่ปฏิบัติหน้าที่แทนมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยว ซึ่งได้ก่อให้เกิดความเสียหายแก่นักท่องเที่ยว
- 5.มาตรการทางกฎหมายในการแก้ไขปัญหายุทธศาสตร์ของมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวที่ปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยวอย่างไม่เหมาะสม

โดยหากได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมมาตรการทางกฎหมายดังกล่าวแล้ว ปัญหาการแสวงหาประโยชน์หรือเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยวโดยมิชอบจากการบริการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์คงจะลดน้อยลง และทำให้การบริการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์โดยผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทยมีมาตรฐานการบริการที่ได้คุณภาพ ซึ่งส่งผลทำให้การท่องเที่ยวในประเทศไทยมีชื่อเสียงได้รับการยอมรับมากยิ่งขึ้น อันนำมาสู่การสร้างรายได้เข้าประเทศมากขึ้นตามไปด้วย



Abstract

Travel Industry is one of the most important industries for many countries because it generates large income. According to many researches, Thailand has the highest income in tourism sector in Mekong sub-region countries from B.E.2548 to 2551 which amounts to approximately 17 billion Baht, which has increased by 5.9 percent since B.E.2550. The amount of the tourists has also increased by 0.83 percent. Package tour is considered to be one of the most popular choices of vacation, especially for Chinese tourists as up to 60.7 percent of Chinese tourists who travel to Thailand buy package tour. This is because package tour provides tourists with guide services, among other services at low cost.

Ever since the package tourism became popular, price war between the tourism enterprises was initiated. Such enterprises offer package tours at under-cost prices, or even free-of-charge to the tourists. This causes huge problems with regards to service quality. Consequently, in order to prevent such problems, Thailand has stipulated the laws to control the prices in the tourism industry in Section 31, 32 and 33 of Tourism Business and Guide Act B.E.2551.

This research focuses on legal measures to strengthen the existing ones in order to protect the tourists from damages and unfair exploitations caused by under-cost package tour. Moreover, this research shows comparison between Thai and Chinese under-cost package tour, tourism system, related laws and regulations. This is because China has similar under-cost package tour problems as Thailand. There are five types of the under-cost tourism problems that Thai laws and regulations have not yet solved or cannot solved efficiently. Researchers suggest that Thailand should stipulate the legal measures in order to solve such problems successfully. The five legal measures that should be stipulated are as follows:

1. Legal measures related to problems regarding tourism enterprise package tours to foreign countries at under-cost or free-of-charge.
2. Legal measures related to problems that reduce sightseeing time.
3. Legal measures related to shopkeepers' behavior in their sales and services.

4. Legal measures related to the tourists' incurred loss that arises from the actions of tour guides, tour leaders and any other agents who acts on behalf of them as joint liabilities should be uphold by both tourism enterprises and tour guides or tour leaders.

5. Legal measures related to tourist guides or tour leaders' inappropriate behavior to tourists.

Such illegal exploitations or unfair actions caused to tourists shall be lessened if these legal measures are implemented and Thai tourism enterprises develop their services to the international standard.



สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	(2)
บทสรุปผู้บริหาร	(3)
บทคัดย่อภาษาไทย	(7)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(9)
สารบัญ	(11)
สารบัญภาพ	(15)
บทที่	
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 ความสำคัญของการวิจัยและประโยชน์ที่ได้รับ	2
1.4 ขอบเขตของโครงการวิจัย	3
1.5 สรุปผลการดำเนินการวิจัย	3
บทที่ 2 บททั่วไป	4
2.1 ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว	4
2.1.1 ความหมายของธุรกิจนำเที่ยว	4
2.1.2 ประเภทของธุรกิจนำเที่ยว	5
2.1.3 ใบอนุญาตในการประกอบธุรกิจนำเที่ยว	5
2.1.4 มาตรฐานการประกอบธุรกิจนำเที่ยว	9
2.2 มัคคุเทศก์	10
2.2.1 ความหมายของมัคคุเทศก์	10
2.2.2 ประเภทของมัคคุเทศก์	11
2.2.3 ใบอนุญาตมัคคุเทศก์	11
2.2.4 มาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์	13
2.3 ผู้นำเที่ยว	14
2.3.1 ความหมายของผู้นำเที่ยว	14
2.3.2 การขึ้นทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยว	15
2.3.3 มาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของผู้นำเที่ยว	15

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	17
3.1 วิธีการศึกษา	17
3.2 สมมติฐานในการวิจัย	17
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	17
3.4 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา	18
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	18
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	19
3.7 การนำเสนอผลงานวิจัย	19
บทที่ 4 การประกอบธุรกิจนำเข้าเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ที่คิดราคาต่ำกว่าต้นทุน และปัญหาที่เกิดขึ้น	20
4.1 ลักษณะการประกอบธุรกิจนำเข้าเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์โดยทั่วไป	20
4.1.1 ต้นทุนค่าใช้จ่ายของบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเข้าเที่ยว หรือ “แลนด์”	21
4.1.2 ต้นทุนค่าใช้จ่ายของบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของนักท่องเที่ยว	22
4.1.3 กรณีศึกษาในเรื่องต้นทุนการนำเข้าเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์-ต้นทุน การนำเข้าเที่ยวนักท่องเที่ยวชาวไทยเพื่อไปท่องเที่ยวที่กรุงปักกิ่ง สาธารณรัฐประชาชนจีน	25
4.2 ผลประโยชน์ของผู้ที่เกี่ยวข้องแต่ละฝ่ายจากการนำเข้าเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์	27
4.3 ลักษณะการประกอบธุรกิจนำเข้าเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์โดยคิดราคาต่ำกว่าต้นทุน	29
4.3.1 ร้านค้าหรือร้านซื้อปลีก	31
4.3.2 ผลประโยชน์ของบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับค่าคอมมิชชั่นของร้านค้า	31
4.3.3 การแข่งขันระหว่างร้านค้าด้วยกัน	31
4.4 สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจนำเข้าเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ ที่คิดราคาต่ำกว่าต้นทุน	32
4.4.1 ปัญหาการแสวงหาประโยชน์จากนักท่องเที่ยวโดยมิชอบ	34
4.4.2 ปัญหาการให้บริการนักท่องเที่ยว	36

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บทที่ 5	
มาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ ที่คิดราคาต่ำกว่าต้นทุนของประเทศไทยและประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน	39
5.1 มาตรการทางกฎหมายไทยที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจนำเที่ยว แบบแพ็คเกจทัวร์โดยคิดราคาต่ำกว่าต้นทุน	39
5.1.1 วิวัฒนาการของพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ ที่คิดราคาต่ำกว่าต้นทุน	39
5.1.2 การแก้ไขปัญหาผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเสนอราคาค่าบริการนำเที่ยว ที่ต่ำกว่าต้นทุน	42
5.1.3 การแก้ไขปัญหาผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวผลกระทบต้นทุนไปที่มัคคุเทศก์ หรือบุคคลอื่น	44
5.1.4 การแก้ไขปัญหาการให้บริการโดยเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยว	46
5.1.5 การแก้ไขปัญหาพฤติกรรมกรรมการจำหน่ายสินค้าหรือบริการของร้านค้าที่ นักท่องเที่ยวแวะเยี่ยมชม	51
5.1.6 การแก้ไขปัญหาเรื่องการร่วมรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจจากการกระทำ ของมัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยว หรือร้านค้า	57
5.2 มาตรการทางกฎหมายของประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนที่เกี่ยวข้องกับ การประกอบธุรกิจนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์โดยคิดราคาต่ำกว่าต้นทุน	60
5.2.1 วิวัฒนาการของพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ. 2009 ที่เกี่ยวข้อง กับการประกอบธุรกิจนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์โดยคิดราคาต่ำกว่าต้นทุน	60
5.2.2 การแก้ไขปัญหาผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเสนอราคาค่าบริการนำเที่ยว ที่ต่ำกว่าต้นทุน	65
5.2.3 การแก้ไขปัญหาผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวผลกระทบต้นทุนไปที่มัคคุเทศก์ หรือบุคคลอื่น	71
5.2.4 การแก้ไขปัญหาการให้บริการโดยเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยว	74
5.2.5 การแก้ไขปัญหาพฤติกรรมกรรมการจำหน่ายสินค้าของร้านค้าที่ นักท่องเที่ยวแวะเยี่ยมชม	84
5.2.6 การแก้ไขปัญหาเรื่องการร่วมรับผิดชอบของธุรกิจนำเที่ยวจากการกระทำ ของมัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยวหรือร้านค้า	87

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่	
บทที่ 6 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	92
6.1 มาตรการทางกฎหมายในการแก้ไขปัญหาผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจัดบริการนำเที่ยวไปยังต่างประเทศ โดยไม่ได้รับค่าบริการหรือรับค่าบริการในอัตราที่เห็นได้ว่าไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย	92
6.2 มาตรการทางกฎหมายในการแก้ไขปัญหาการลดเวลาการแวะเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยว	94
6.3 มาตรการทางกฎหมายในการแก้ไขปัญหาพฤติกรรมกรรมการจำหน่ายสินค้าหรือบริการของร้านค้า	96
6.4 มาตรการทางกฎหมายในการแก้ไขปัญหาเรื่องการร่วมรับผิดชอบผู้ประกอบการจากการกระทำของร้านค้าหรือบุคคลอื่นที่ปฏิบัติหน้าที่แทนมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยว ซึ่งได้ก่อให้เกิดความเสียหายแก่นักท่องเที่ยว	97
6.5 มาตรการทางกฎหมายในการแก้ไขปัญหาพฤติกรรมของมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวที่ปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยวอย่างไม่เหมาะสม	99
รายการอ้างอิง	102
ภาคผนวก	104
ภาคผนวก ก พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน ค.ศ. 2009 (旅行社条例) (คำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีหมายเลขที่ 550) (中华人民共和国国务院令 第 550 号)	104
ภาคผนวก ข ข้อมูลสัมภาษณ์มัคคุเทศก์	133
ประวัติคณะผู้วิจัย	137

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1	ต้นทุนค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องของบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเที่ยวและราคา ที่บริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของนักท่องเที่ยวเสนอขายแพ็คเกจทัวร์ต่อนักท่องเที่ยว	24
2	การตัดภาระค่าใช้จ่ายเพื่อลดราคาเสนอขายของบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของ พื้นที่นำเที่ยวหรือ“แลนด์”ต่อหัวให้บริษัททัวร์ฝ่ายประเทศนักท่องเที่ยว	30
3	การผลักภาระค่าใช้จ่ายจากการขายต่ำกว่าต้นทุนของบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศ พื้นที่นำเที่ยวหรือ“แลนด์”ให้แก่พนักงานขับรถทัวร์และมัคคุเทศก์	33



บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวถือเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่หลายประเทศให้ความสำคัญเพราะสามารถสร้างรายได้เข้าประเทศเป็นจำนวนมาก จากการศึกษาโครงการพัฒนาการท่องเที่ยวของ มิ่งสรรพ์ ขาวสอาดและคณะ 2551 และ UNWTO 2008 พบว่าประเทศไทยเป็นประเทศที่มีรายได้จากการท่องเที่ยวมากที่สุดเมื่อเทียบกับประเทศในอนุภูมิภาคแม่น้ำโขง ในช่วงปี พ.ศ. 2548-2551 ประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยวประมาณ 17,651 ล้านบาทหรือร้อยละ 5.9 และ มีจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมดถึง 14.58 ล้านคน ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2550 ร้อยละ 0.83 โดยวิธีการท่องเที่ยวในประเทศไทยที่เป็นที่นิยมคือ การซื้อแพ็คเกจทัวร์ โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวจีนถือเป็นชาติที่นิยมท่องเที่ยวในประเทศไทยโดยวิธีนี้มากที่สุดถึงร้อยละ 60.7 ของจำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีนทั้งหมด เนื่องจากมีราคาไม่แพงและมีทัศนียภาพที่สวยงาม

เมื่อนำเที่ยวโดยการขายแพ็คเกจทัวร์เป็นที่นิยมจึงก่อให้เกิดการแข่งขันกันทางด้านราคา ระหว่างธุรกิจนำเที่ยว จนกระทั่งเกิดเป็นวิธีการนำเที่ยวโดยเสนอราคาขายที่ต่ำกว่าต้นทุนให้แก่ นักท่องเที่ยวหรือแม้แต่ไม่เก็บค่านำเที่ยวใดๆ ในขณะที่เดียวกันวิธีการนี้เป็นที่มาของปัญหาด้านคุณภาพในการให้บริการนำเที่ยวเป็นอย่างมาก ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาดังกล่าวรัฐจึงได้ บัญญัติกฎหมายในการควบคุมเรื่องราคาการนำเที่ยวครั้งแรกในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ไว้ในมาตรา 30 มาตรา 31 และมาตรา 32

เนื่องจากพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ได้เล็งเห็นถึงปัญหาจากวิธีการนำเที่ยวที่เสนอราคาขายต่ำกว่าต้นทุนให้แก่นักท่องเที่ยว จึงได้บัญญัติห้ามธุรกิจนำเที่ยวเรียกเก็บค่าบริการอื่นที่มีได้ตกลงกันไว้ในสัญญา¹ และห้ามไม่ให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจัดบริการนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากต่างประเทศโดยไม่ได้รับค่าบริการหรือรับค่าบริการในอัตราที่เห็นได้ว่าไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย² และห้ามไม่ให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมอบหมายให้มัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยวหรือบุคคลอื่นใด นำนักท่องเที่ยวในความรับผิดชอบของตนไปท่องเที่ยว โดยเรียกเก็บเงินจากมัคคุเทศก์ผู้นำเที่ยวหรือบุคคลอื่นนั้น หรือโดยให้บุคคลดังกล่าวรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับค่าเดินทางค่าที่พัก ค่าอาหาร หรือค่าอำนวยความสะดวกอื่นใดของนักท่องเที่ยว ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน³ อย่างไรก็ตาม มาตรการทางกฎหมายดังกล่าวก็ยังไม่สามารถเข้าไปแก้ไขปัญหานักท่องเที่ยวที่

¹ มาตรา 30 พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551

² มาตรา 31 พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551

³ มาตรา 32 พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551

ถูกแสวงหาประโยชน์อย่างไม่เป็นธรรมจากการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ที่คิดราคาต่ำกว่าต้นทุนได้ทั้งหมด โดยเฉพาะในกรณีนักท่องเที่ยวถูกกระทำการฉ้อโกง หรือถูกข่มขู่ คุกคามจากร้านค้าที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจัดให้นักท่องเที่ยวแวะเยี่ยมชม หรือปัญหาการให้บริการที่ไม่ได้มาตรฐานของมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยว ดังนั้น วิจัยฉบับนี้จึงมุ่งเน้นหามาตรการทางกฎหมายที่เข้าไปเสริมมาตรการทางกฎหมายที่มีอยู่แล้ว เพื่อที่จะเข้าไปคุ้มครองนักท่องเที่ยวไม่ได้รับความเสียหาย หรือถูกหาประโยชน์อย่างไม่เป็นธรรมจากการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ที่คิดราคาต่ำกว่าต้นทุนได้จริง โดยจะศึกษาวิจัยเปรียบเทียบกับ การจัดบริการนำเที่ยวและกฎหมายธุรกิจนำเที่ยวที่เกี่ยวข้องของประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน เนื่องจากประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนถือเป็นประเทศที่เกิดปัญหาดังกล่าวเช่นเดียวกับประเทศไทย และมีมาตรการทางกฎหมายที่เข้าไปแก้ไขปัญหาการจัดบริการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ที่คิดราคาต่ำกว่าต้นทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาให้เข้าใจถึงลักษณะการจัดบริการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์โดยคิดราคาต่ำกว่าต้นทุน ผลประโยชน์ของผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ซึ่งได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวภายในประเทศ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในต่างประเทศ มัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยว พนักงานขับรถนำเที่ยว ร้านค้าที่นักท่องเที่ยวแวะเยี่ยมชม เป็นต้น และปัญหาของการจัดบริการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ที่คิดราคาต่ำกว่าต้นทุน
- 2) เพื่อศึกษามาตรการทางกฎหมายในปัจจุบันของประเทศไทยที่คุ้มครองนักท่องเที่ยวจากการจัดบริการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ที่คิดราคาต่ำกว่าต้นทุน
- 3) เพื่อศึกษามาตรการทางกฎหมายของประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนที่คุ้มครองนักท่องเที่ยวจากการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ที่คิดราคาต่ำกว่าต้นทุน
- 4) เพื่อศึกษาหามาตรการทางกฎหมายที่สามารถแก้ไขปัญหาให้นักท่องเที่ยวได้รับความเสียหายจากการจัดบริการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ที่คิดราคาต่ำกว่าต้นทุน

1.3 ความสำคัญของการวิจัยและประโยชน์ที่ได้รับ

- 1) เข้าใจถึงลักษณะและความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดในกิจการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ที่คิดราคาต่ำกว่าต้นทุน ซึ่งได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวภายในประเทศ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในต่างประเทศ มัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยว พนักงานขับรถนำเที่ยว ร้านค้าที่นักท่องเที่ยวแวะเยี่ยมชม
- 2) สามารถวิเคราะห์และเข้าใจข้อจำกัดของมาตรการทางกฎหมายของประเทศไทยในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวจากการจัดบริการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ที่คิดราคาต่ำกว่าต้นทุน

4) สามารถพัฒนาการจัดบริการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ของประเทศไทย ให้มีการจัดบริการนำเที่ยวที่ได้มาตรฐานสากลมากยิ่งขึ้น

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องนี้มีขอบเขตการศึกษาถึงมาตรการทางกฎหมายของประเทศไทยและประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนที่เข้าไปแก้ไขปัญหาการจัดบริการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ที่คิดราคาต่ำกว่าต้นทุน ทั้งกฎหมายในระดับพระราชบัญญัติและกฎหมายระดับรองที่เกี่ยวข้องทั้งหมด คำพิพากษาของศาล และหนังสือ เอกสาร บทความทางวิชาการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ที่คิดราคาต่ำกว่าต้นทุน

1.5 สรุปผลการดำเนินงานวิจัย

จากการวิจัยพบว่า ยังมีปัญหาของการจัดบริการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ที่คิดราคาต่ำกว่าต้นทุนบางประการที่กฎหมายของประเทศไทยยังไม่สามารถแก้ไขได้ หรือมาตรการทางกฎหมายที่มีอยู่ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงเห็นควรมีการบัญญัติมาตรการทางกฎหมายเพิ่มเติมขึ้นมา เพื่อที่จะได้จัดการกับปัญหาดังกล่าวได้อย่างสัมฤทธิ์ผลมากขึ้น โดยมาตรการทางกฎหมายที่ผู้วิจัยเห็นควรมีการบัญญัติเพิ่มเติมขึ้นมา มีดังต่อไปนี้

- 1) มาตรการทางกฎหมายในการแก้ไขปัญหาผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจัดบริการนำเที่ยวไปยังต่างประเทศ โดยไม่ได้รับค่าบริการหรือรับค่าบริการในอัตราที่เห็นได้ว่าไม่อาจเพียงพอกับค่าใช้จ่าย
- 2) มาตรการทางกฎหมายในการแก้ไขปัญหาการลดเวลาการแวะเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยว
- 3) มาตรการทางกฎหมายในการแก้ไขปัญหาพฤติกรรมกรรมการจำหน่ายสินค้าหรือบริการของร้านค้า
- 4) มาตรการทางกฎหมายในการแก้ไขปัญหาเรื่องการร่วมกันรับผิดชอบของผู้ประกอบการจากการกระทำของร้านค้าหรือบุคคลอื่นที่ปฏิบัติหน้าที่แทนมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยว ซึ่งได้ก่อให้เกิดความเสียหายแก่นักท่องเที่ยว
- 5) มาตรการทางกฎหมายในการแก้ไขปัญหาพฤติกรรมของมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวที่ปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยวอย่างไม่เหมาะสม

บทที่ 2

บททั่วไป

ในบทนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดบริการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ อันได้แก่ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยว โดยจะทำการศึกษาถึงความหมายและลักษณะของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยว จากพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมััคคุเทศก์ พ.ศ.2551 เพื่อเป็นการทำความเข้าใจการจัดบริการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ อันมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว

2.1.1 ความหมายของธุรกิจนำเที่ยว

ตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมััคคุเทศก์ พ.ศ.2551 มาตรา 4 ได้ให้ความหมายของธุรกิจนำเที่ยว หมายความว่า “ธุรกิจเกี่ยวกับการนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวหรือเดินทางไปเพื่อวัตถุประสงค์อื่น โดยจัดให้มีบริการหรือการอำนวยความสะดวกอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างอันได้แก่ สถานที่พัก อาหาร มัคคุเทศก์หรือบริการอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง”

จากนิยามความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การที่จะถือว่าธุรกิจใดเป็นธุรกิจนำเที่ยวนั้นจะต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ ได้แก่

(1) เป็นธุรกิจเกี่ยวกับการนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวหรือเดินทางไปเพื่อวัตถุประสงค์อื่น และ

(2) จัดให้มีบริการหรือการอำนวยความสะดวกอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง อันได้แก่ สถานที่พัก อาหาร มัคคุเทศก์หรือบริการอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ขอให้สังเกตว่าธุรกิจนำเที่ยวนั้นไม่รวมถึงธุรกิจให้เช่ายานพาหนะเพื่อการเดินทาง ธุรกิจรับจ้างขนส่งผู้เดินทาง ธุรกิจโรงแรมหรือธุรกิจร้านอาหาร และธุรกิจนำเที่ยวจะต้องเป็นการจัดนำเที่ยวเชิงธุรกิจด้วย ดังนั้นจึงอาจสรุปได้ว่า ธุรกิจนำเที่ยว หมายถึง ธุรกิจที่หวังผลตอบแทนด้านกำไรในการจัดให้นักท่องเที่ยวได้เดินทางไปท่องเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวหรือสถานที่ต่างๆ ที่กำหนดให้ หรือเป็นการจัดให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง อาทิเช่น เพื่อสัมมนา เพื่อการศึกษา ทักษะการ เป็นต้น โดยผู้นำเที่ยวมีความชำนาญในเชิงธุรกิจการจัดบริการด้านการเดินทาง สถานที่พัก อาหาร และจะมีมััคคุเทศก์หรือไม่ก็ได้⁴

⁴ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, ธุรกิจนำเที่ยว (Tour Business), (กรุงเทพฯ : บริษัท เพลส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด 2549), น.4.

2.1.2 ประเภทของธุรกิจนำเที่ยว

ประเภทของธุรกิจนำเที่ยวตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สามารถแบ่งได้ 4 ประเภท⁵ คือ

2.1.2.1 ธุรกิจนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่ หมายถึง การประกอบธุรกิจนำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือนักท่องเที่ยวต่างชาติ ไปยังสถานที่หนึ่งสถานที่ใด ในจังหวัดหนึ่งและจังหวัดที่มีเขตพื้นที่ติดต่อกับจังหวัดนั้น กล่าวคือ ผู้ประกอบธุรกิจประเภทนี้จะเป็นผู้จัดรายการนำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวเพื่อไปยังสถานที่หนึ่งสถานที่ใด หรือในจังหวัดหนึ่งจังหวัดใด โดยที่ผู้ประกอบการจะเป็นผู้จัดรายการนำเที่ยวทั้งหมด นับตั้งแต่การเลือกแหล่งท่องเที่ยว เส้นทางท่องเที่ยว ติดต่อที่พัก ร้านอาหารและยานพาหนะตลอดจนจัดหามัคคุเทศก์หรือผู้ติดตามทัวร์ และอาจจัดรายการนำเที่ยวแบบเข้าไปเย็นกลับหรือไปหลายวันก็ได้ หรือจัดนำเที่ยวตามเทศกาลงานประเพณีต่างๆ

2.1.2.2 ธุรกิจนำเที่ยวในประเทศ หมายถึง การประกอบธุรกิจนำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวไปยังสถานที่หนึ่งสถานที่ใดภายในราชอาณาจักร โดยผู้ประกอบธุรกิจประเภทนี้จะเป็นผู้จัดรายการนำเที่ยวภายในประเทศ ในจังหวัดใดจังหวัดหนึ่งหรือหลายๆ จังหวัดในเวลาเดียวกันโดยแต่ละจังหวัดนั้นจะมีอาณาเขตติดต่อกันหรือไม่ก็ได้ ซึ่งผู้ประกอบการจะเป็นผู้จัดรายการนำเที่ยวทั้งหมดเช่นเดียวกัน

2.1.2.3 ธุรกิจนำเที่ยวจากต่างประเทศ หมายถึง การประกอบธุรกิจนำเที่ยวโดยการนำพานักท่องเที่ยวจากต่างประเทศไปยังสถานที่หนึ่งสถานที่ใดภายในราชอาณาจักร โดยผู้ประกอบธุรกิจประเภทนี้จะเป็นผู้จัดรายการนำเที่ยวในจังหวัดใดจังหวัดหนึ่งหรือหลายๆ จังหวัดในประเทศไทย ให้แก่นักท่องเที่ยวจากต่างประเทศที่ต้องการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย

2.1.2.4 ธุรกิจนำเที่ยวทั่วไป หมายถึง การประกอบธุรกิจนำเที่ยวโดยการนำพานักท่องเที่ยวไปยังสถานที่หนึ่งสถานที่ใดภายในราชอาณาจักรหรือนอกราชอาณาจักร โดยผู้ประกอบธุรกิจประเภทนี้จะเป็นผู้จัดรายการนำเที่ยวในจังหวัดใดจังหวัดหนึ่งหรือหลายๆ จังหวัดในประเทศไทยให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือต่างชาติ หรือจัดรายการนำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวที่ต้องการเดินทางไปท่องเที่ยวยังต่างประเทศ

2.1.3 ใบอนุญาตในการประกอบธุรกิจนำเที่ยว

2.1.3.1 การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว

ธุรกิจนำเที่ยวเป็นธุรกิจที่อยู่ในข่ายการควบคุมตามพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2499 ฉะนั้น ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจะต้องไปยื่นขอจดทะเบียนพาณิชย์ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ประกอบกิจการ หากฝ่าฝืนมีโทษปรับไม่เกิน 2000 บาทและปรับอีกวันละไม่เกิน 100 บาทจนกว่าจะได้ไปจดทะเบียนถูกต้อง ในการจดทะเบียนพาณิชย์นั้น ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจะต้องทำคำขอจดทะเบียนไปยื่นต่อนายทะเบียนพาณิชย์ ถ้าธุรกิจนำเที่ยวตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครต้องไปยื่นที่

⁵ ร่างกฎกระทรวงกำหนดการขอรับใบอนุญาต การออกใบอนุญาต การออกใบแทนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวและจำนวนเงิน หลักประกัน ข้อ 1/1.

สำนักงานกลางทะเบียนพาณิชย์ ซึ่งตั้งอยู่บริเวณกรมการค้า กระทรวงพาณิชย์ แต่ถ้าธุรกิจนำเที่ยวตั้งอยู่ต่างจังหวัดก็ให้ยื่นที่สำนักงานทะเบียนพาณิชย์จังหวัด อำเภอ หรือกิ่งอำเภอที่ธุรกิจนำเที่ยวนั้นตั้งอยู่ โดยผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวสามารถเลือกดำเนินการได้หลายรูปแบบทั้งในแบบเจ้าของคนเดียวหรือแบบรวมกลุ่มบุคคลหลายคนดำเนินการร่วมกันในรูปแบบหุ้นส่วน บริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชนจำกัด ส่วนจะตัดสินใจเลือกประกอบธุรกิจนำเที่ยวรูปแบบใดนั้นจำเป็นต้องพิจารณาถึงองค์ประกอบหรือปัจจัยที่สำคัญหลายประการ เช่น ความยุ่งยากและปัญหาในการจัดตั้ง จำนวนเงินทุนที่ต้องการ กำไรที่คาดว่าจะทำได้ อำนาจการตัดสินใจ ศักยภาพของผู้ประกอบการเอง เป็นต้น⁶

เมื่อผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวได้จดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจนำเที่ยวตามประเภทที่ตนต้องการแล้ว ก็ยังไม่สามารถเริ่มประกอบธุรกิจนำเที่ยวได้ เพราะพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 กำหนดไว้ว่า ผู้ใดประสงค์จะประกอบธุรกิจนำเที่ยวให้ยื่นคำขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวจากนายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ (มาตรา 15) หากฝ่าฝืนจะมีโทษจำคุกไม่เกิน 2 ปี หรือปรับไม่เกิน 500,000 บาทหรือทั้งจำทั้งปรับ (มาตรา 80) โดยการขออนุญาตนั้น หากอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ขอได้ที่นายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กลาง แต่หากอยู่ต่างจังหวัดให้ขอได้ที่นายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สาขา โดยในการขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวจะต้องปฏิบัติดังต่อไปนี้

2.1.3.2 คุณสมบัติของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว

1) บุคคลธรรมดา⁷

(1) มีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

(ก) มีอายุไม่ต่ำกว่ายี่สิบปีบริบูรณ์ในวันยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว

(ข) มีสัญชาติไทย

(ค) มีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักรไทย

(2) ไม่มีลักษณะต้องห้ามดังต่อไปนี้

(ก) เป็นบุคคลล้มละลายหรืออยู่ในระหว่างถูกพิทักษ์ทรัพย์

(ข) เป็นบุคคลวิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ หรือเป็นคนไร้

ความสามารถหรือเสมือนไร้ความสามารถ

(ค) เป็นผู้อยู่ในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวหรือใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์

(ง) เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามมาตรา 46 (1) (2)

(3) หรือ (4) หรือใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ตามมาตรา 63 (1) (2) (3) หรือ (4) และยังไม่พ้นกำหนดห้าปีนับถึงวันยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว

⁶ เรื่องเดียวกัน, 136.

⁷ มาตรา 16 พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551.

(จ) เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามมาตรา 46 (5) หรือใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ตามมาตรา 63 (5)

(ฉ) เคยถูกเพิกถอนทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยวมาแล้วยังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว

2) นิติบุคคล⁸

(1) มีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

(ก) เป็นนิติบุคคลตามกฎหมายไทยที่มีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินกิจการเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ถ้าเป็นห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล ผู้เป็นหุ้นส่วนประเภทไม่จำกัดความรับผิดชอบเป็นผู้มีสัญชาติไทย ถ้าเป็นบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด ทุนของบริษัทไม่น้อยกว่าร้อยละห้าสิบเอ็ดต้องเป็นของบุคคลธรรมดาซึ่งมี สัญชาติไทย และกรรมการของบริษัท เกินกึ่งหนึ่งต้องเป็นผู้มีสัญชาติไทย

(ข) กรรมการหรือผู้มีอำนาจจัดการแทนนิติบุคคลต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา 16

(2) ไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

(ก) เป็นนิติบุคคลที่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา 16 (2) (ค) (ง) หรือ (จ)

(ข) มีผู้เป็นหุ้นส่วนซึ่งมีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา 16 (2) (ค) (ง) หรือ (จ) หรือซึ่งพ้นจากการเป็นหุ้นส่วนของห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่มีลักษณะต้องห้ามตาม (2) (ก) มาแล้ว ยังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว

(ค) มีผู้ถือหุ้นซึ่งถือหุ้นเกินร้อยละห้ามีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา 16 (2) (ค) (ง) หรือ (จ) หรือซึ่งพ้นจากการเป็นกรรมการหรือผู้มีอำนาจจัดการแทนนิติบุคคลที่มีลักษณะต้องห้ามตาม (2) (ก) มาแล้วยังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว

ความใน (2) (ข) และ (ค) ไม่นำมาใช้บังคับกับผู้ซึ่งเคยเป็นหุ้นส่วน กรรมการหรือผู้มีอำนาจจัดการแทนนิติบุคคล ซึ่งพิสูจน์ได้ว่าตนมิได้มีส่วนร่วมหรือรู้เห็นกับการกระทำของนิติบุคคลที่เป็นเหตุให้มีลักษณะต้องห้ามตาม (2) (ก)

2.1.3.3 ขั้นตอนในการยื่นคำร้องขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว

เมื่อมีผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว นายทะเบียนหรือผู้ซึ่งนายทะเบียนมอบหมายจะตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารหลักฐาน ในกรณีที่พบว่าเอกสารหรือหลักฐานใดไม่ครบถ้วนหรือยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้อง นายทะเบียนหรือผู้ซึ่งนายทะเบียนมอบหมายจะแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวทราบทันที⁹

เมื่อนายทะเบียนพิจารณาเห็นว่าผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม และได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการขอรับใบอนุญาต

⁸ มาตรา 17 พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551.

⁹ มาตรา 19 พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551.

ประกอบธุรกิจนำเที่ยวแล้ว นายทะเบียนจะออกหนังสือแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวทราบภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับคำขอรับใบอนุญาต

เมื่อผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามอัตราที่กำหนดในกฎหมายและวางหลักประกันครบถ้วนแล้ว นายทะเบียนจะออกใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวให้ภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับชำระค่าธรรมเนียมและหลักประกันนั้น¹⁰ โดยผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีหน้าที่ต้องแสดงใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวไว้ในที่เปิดเผยเห็นได้ง่าย ณ สถานที่ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่ระบุไว้ในใบอนุญาต

2.1.3.4 การวางหลักประกัน

ในการยื่นคำขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีหน้าที่จะต้องนำหลักประกันไปวางต่อนายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ เพื่อประกันความเสียหายที่จะเกิดขึ้นจากการไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวหรือตามที่ได้โฆษณาหรือชี้ชวนไว้แก่นักท่องเที่ยว หรือจากการไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551¹¹ จึงจะได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว โดยหลักประกันที่จะนำมาวางนั้นได้แก่ เงินสด หนังสือค้ำประกันของธนาคาร พันธบัตรรัฐบาล หรือพันธบัตรรัฐวิสาหกิจที่รัฐบาลไทยค้ำประกันต้นเงินหรือดอกเบี้ยอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างรวมกัน (มาตรา 18) ซึ่งการวางหลักประกันจะต้องวางในจำนวนเท่าไร ก็ขึ้นอยู่กับประเภทของธุรกิจนำเที่ยว ดังนี้

- | | | |
|--|---------|-------------------|
| (1) ถ้าเป็นผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวประเภทเฉพาะพื้นที่ | 10,000 | บาท |
| (2) ถ้าเป็นผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวประเภทภายในประเทศ | 50,000 | บาท |
| (3) ถ้าเป็นผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวประเภทนำเที่ยวจากต่างประเทศ | 100,000 | บาท |
| (4) ถ้าเป็นผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวประเภททั่วไป | 200,000 | บาท ¹² |

2.1.3.5 ประเภทของใบอนุญาตในการประกอบธุรกิจนำเที่ยว

การแบ่งประเภทของใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามลักษณะของธุรกิจนำเที่ยวสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้

- (1) ใบอนุญาตประเภทเฉพาะพื้นที่ คือ ใบอนุญาตที่ใช้สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวประเภทเฉพาะพื้นที่
- (2) ใบอนุญาตประเภทภายในประเทศ คือ ใบอนุญาตที่ใช้สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวประเภทภายในประเทศ
- (3) ใบอนุญาตประเภทนำเที่ยวจากต่างประเทศ คือ ใบอนุญาตที่ใช้สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวประเภทนำเที่ยวจากต่างประเทศ

¹⁰ มาตรา 20 พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551.

¹¹ มาตรา 40 และมาตรา 41 พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551.

¹² ร่างกฎกระทรวงกำหนดการขอรับใบอนุญาต การออกใบอนุญาต การออกใบแทนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวและจำนวนเงิน หลักประกัน.

(4) ใบอนุญาตประเภททั่วไป คือ ใบอนุญาตที่ใช้สำหรับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวประเภททั่วไป

2.1.4 มาตรฐานการประกอบธุรกิจนำเที่ยว¹³

ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการประกอบธุรกิจนำเที่ยวดังต่อไปนี้

(1) มีสถานที่ประกอบการที่แน่นอน โดยมีหลักฐานแสดงกรรมสิทธิ์หรือสิทธิครอบครองสถานที่ที่ใช้เป็นสำนักงาน

(2) ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องจัดให้มีโทรศัพท์หรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารไว้ประจำสำนักงานประกอบการ

(3) พาหนะที่ใช้ในการนำเที่ยวต้องมีบุคลากร มีลักษณะและมีอุปกรณ์ที่ได้มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด

(4) เก็บเอกสารโฆษณารายการนำเที่ยวตามที่กำหนดไว้ในมาตรา ๒๖ อย่างชัดเจน และเก็บเอกสารโฆษณารายการนำเที่ยวดังกล่าวไว้เป็นหลักฐานเป็นเวลาหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันที่เลิกการนำเที่ยวตามโฆษณาดังกล่าว

(5) ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องจัดให้มีหลักฐานเกี่ยวกับการให้บริการนำเที่ยวให้ไว้กับนักท่องเที่ยว

(6) ผู้มีอำนาจจัดการแทนนิติบุคคล หุ่นส่วนผู้จัดการ หรือกรรมการผู้จัดการจะต้องไม่ให้หรือยินยอมให้บุคคลอื่นดำเนินกิจการธุรกิจนำเที่ยวของตน

(7) ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องไม่หาประโยชน์ที่ไม่เป็นธรรมจากนักท่องเที่ยว เช่น ขอล่าบำเหน็จ การขอรับการสนับสนุนและรับการอุปถัมภ์ด้านพาหนะ และอื่น ๆ จากผู้ขายสินค้าที่ระลึก ร้านค้าอัญมณี หรือผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องเนื่องโดยตอบแทนด้วยการนำนักท่องเที่ยวไปซื้อสินค้าหรือบริการจากร้านดังกล่าว ถ้าเป็นการกระทำไปโดยทราบว่าสินค้าหรือบริการนั้นมีราคาสูงผิดปกติ หรือหลอกลวงเพื่อให้ได้รับส่วนแบ่งรายได้จากการขายสินค้าหรือบริการดังกล่าว หรือโดยบังคับหรือขู่เข็ญนักท่องเที่ยว

(8) ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องจ่ายค่าตอบแทนตามปกติ หรือคืนเงินค่าใช้จ่ายที่มีค่าแก่เทศก์ต้องสำรองจ่ายไปก่อนในกรณีฉุกเฉินและจำเป็น เพื่อการจัดนำเที่ยวให้กับมัคคุเทศก์ภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่สิ้นสุดการนำเที่ยว

(9) ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องไม่ดำเนินการประกอบธุรกิจนำเที่ยว หรือส่งเสริม สนับสนุนให้การกระทำหรือสนับสนุนให้มีการกระทำ ดังต่อไปนี้

¹³ ข้อ 1 แห่งระเบียบคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ว่าด้วยมาตรฐานการประกอบธุรกิจนำเที่ยว และมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวที่จะพึงปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยว และความรับผิดชอบที่มีต่อนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวตลอดจนค่าตอบแทนหรือความคุ้มครองที่มีค่าแก่เทศก์และผู้นำเที่ยวจะพึงได้รับจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว พ.ศ.2553.

(ก) การกระทำผิดกฎหมายเกี่ยวกับการทำลายสิ่งแวดล้อม โบราณสถานหรือโบราณวัตถุ การทารุณสัตว์ การค้าแรงงานข้ามชาติ การค้าประเวณีหรือกิจกรรมทางเพศและยาเสพติด

(ข) การกระทำที่ขัดต่อนุชนธรรม

(ค) การกระทำอื่นใดที่นำมาซึ่งความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อศีลธรรมและวัฒนธรรมอันดีของประเทศไทย

(10) ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องจัดให้มีใบสั่งงานมัคคุเทศก์ (JOB ORDER) เพื่อให้นายทะเบียนหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินงาน

ใบสั่งงานมัคคุเทศก์ (JOB ORDER) ให้เป็นไปตามแบบที่นายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กลางกำหนด

(11) ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องจัดให้มีการประกันอุบัติเหตุให้กับนักท่องเที่ยวในระหว่างการเดินทาง โดยมีจำนวนเงินเอาประกันกรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ หรือทุพพลภาพ ไม่น้อยกว่าหนึ่งล้านบาทต่อคน และกรณีบาดเจ็บไม่น้อยกว่าห้าแสนบาทต่อคน

2.2 มัคคุเทศก์

2.2.1 ความหมายของมัคคุเทศก์

ตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 มาตรา 4 ได้ให้ความหมายของ “มัคคุเทศก์ หมายความว่า ผู้ให้บริการเป็นปกติธุระในการนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ โดยให้บริการเกี่ยวกับคำแนะนำและความรู้ด้านต่างๆ แก่นักท่องเที่ยว”

จากความหมายดังกล่าว การที่บุคคลใดจะถือเป็นมัคคุเทศก์ในความหมายของพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์นั้น จะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบอยู่ 2 ประการ คือ

(1) ต้องเป็นผู้ให้บริการเป็นปกติธุระในการนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ และ

(2) มีการให้บริการคำแนะนำและความรู้ด้านต่างๆ แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่นั้นๆ ด้วย ฉะนั้น ในกรณีที่ขาดองค์ประกอบข้อใดข้อหนึ่งไปบุคคลดังกล่าวก็ไม่ถือเป็นมัคคุเทศก์ เช่น เจ้าหน้าที่อุทยานที่พานักท่องเที่ยวเข้าเยี่ยมชมอุทยานและให้ความรู้เกี่ยวกับอุทยานนั้น ซึ่งเจ้าหน้าที่อุทยานนั้นไม่ถือเป็นมัคคุเทศก์ในความหมายของพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ เพราะเจ้าหน้าที่อุทยานไม่ได้ทำการเป็นปกติธุระหรือไม่ได้ให้บริการนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ อย่างเป็นอาชีพ ดังนั้นเมื่อไม่ใช่มัคคุเทศก์ก็ไม่จำเป็นต้องมีใบอนุญาตการเป็นมัคคุเทศก์ หรือบุคคลใดมีการพานักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ แต่บุคคลดังกล่าวไม่มีการให้บริการคำแนะนำและความรู้ด้านต่างๆ แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่นั้นๆเลย ในกรณีนี้บุคคลดังกล่าวก็ไม่ใช่มัคคุเทศก์ อาจเป็นเพียงผู้นำเที่ยวเท่านั้น เป็นต้น

2.2.2 ประเภทของมัคคุเทศก์

สามารถแบ่งประเภทของมัคคุเทศก์ออกได้เป็น 2 ประเภท¹⁴ ได้แก่

(1) **มัคคุเทศก์ทั่วไป** หมายความว่า มัคคุเทศก์ซึ่งมีความรู้เกี่ยวกับงานนำเที่ยวครอบคลุมในทุกสาขา สำหรับนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ โดยใช้ภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศ

(2) **มัคคุเทศก์เฉพาะ** หมายความว่า มัคคุเทศก์ซึ่งมีความรู้เกี่ยวกับงานนำเที่ยวเฉพาะด้าน เช่น ศิลปวัฒนธรรม ทางทะเลและชายฝั่ง หรือเดินป่า อันเป็นการให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวที่มีความสนใจในด้านนั้น ๆ ตามที่นักท่องเที่ยวต้องการจะทราบ

2.2.3 ใบอนุญาตมัคคุเทศก์

2.2.3.1 การขอใบอนุญาตมัคคุเทศก์

การที่บุคคลใดจะประกอบอาชีพเป็นมัคคุเทศก์ จะต้องได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ก่อน (มาตรา 49) หากบุคคลใดฝ่าฝืนประกอบอาชีพเป็นมัคคุเทศก์ทั้งที่ไม่มีใบอนุญาตจะมีความผิด และต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับไม่เกิน 100,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ (มาตรา 86) โดยในการขอใบอนุญาต ผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ต้อง

(1) มีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

(ก) มีอายุไม่ต่ำกว่าสิบแปดปีบริบูรณ์ในวันยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์

(ข) มีสัญชาติไทย

(ค) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าในสาขามัคคุเทศก์หรือสาขาการท่องเที่ยวที่มีวิชาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ หรือสำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญาในสาขามัคคุเทศก์หรือสาขาการท่องเที่ยวที่มีวิชาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ไม่น้อยกว่าที่คณะกรรมการกำหนด หรือได้รับวุฒิปัตร์หรือหนังสือรับรองว่าได้ผ่านการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ตามหลักสูตรที่คณะกรรมการกำหนด

(2) ไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

(ก) เป็นโรคพิษสุราเรื้อรังหรือติดยาเสพติดให้โทษ หรือเป็นโรคติดต่อที่คณะกรรมการกำหนด

(ข) เป็นผู้อยู่ในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์หรือใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว

(ค) เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามมาตรา 46 (1) (2) (3) หรือ (4) หรือใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ตามมาตรา 63 (1) (2) (3) หรือ (4) และยังไม่พ้นกำหนดห้าปีนับถึงวันยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์

(ง) เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามมาตรา 46 (5) หรือใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ตามมาตรา 63 (5)

(จ) เคยถูกเพิกถอนทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยวมาแล้วยังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันยื่นคำขอรับ¹⁵

¹⁴ ร่างกฎกระทรวง กำหนดการขอรับใบอนุญาต การออกใบอนุญาต การต่ออายุใบอนุญาต การออกใบแทนใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ และการขึ้นทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยว ข้อ 1.

2.2.3.2 ขั้นตอนในการยื่นคำร้องขอใบอนุญาตมัคคุเทศก์

เมื่อผู้ขอรับใบอนุญาตยื่นคำขอรับใบอนุญาตมัคคุเทศก์ต่อนายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กลางหรือสาขา แล้วแต่กรณี นายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์หรือผู้ซึ่งนายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์มอบหมายจะตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารหลักฐาน ในกรณีที่พบว่าเอกสารหรือหลักฐานใดไม่ครบถ้วนหรือยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้อง นายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์จะแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ทราบทันที¹⁶

เมื่อนายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์พิจารณาแล้วว่าบุคคลผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตนั้นมีความสมัครใจครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด นายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ก็จะออกใบอนุญาตให้ภายใน 30 วันนับแต่วันที่รับคำขอใบอนุญาต จากนั้นก็จะแจ้งให้ผู้ขอรับใบอนุญาตทราบเพื่อให้มารับใบอนุญาตต่อไป¹⁷

ใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์จะมีอายุ 5 ปีนับแต่วันที่ออกใบอนุญาต และอาจต่ออายุใบอนุญาตได้¹⁸ โดยการยื่นคำขอตามแบบที่นายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กลางกำหนด และส่งคืนใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ฉบับเดิมก่อนวันที่ใบอนุญาตสิ้นอายุต่อนายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สาขาที่ได้เป็นผู้ออกใบอนุญาตให้หรือนายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กลางแล้วแต่กรณี¹⁹

2.2.3.3 ประเภทของใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์

ใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ตามประเภทของมัคคุเทศก์ได้ดังนี้

(1) **ใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ทั่วไป** ใบอนุญาตประเภทนี้มัคคุเทศก์สามารถนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ ได้ทั่วราชอาณาจักร ซึ่งมัคคุเทศก์ประเภทนี้จะต้องมีความรู้เกี่ยวกับงานนำเที่ยวครอบคลุมในทุกสาขา และต้องมีความรู้และความสามารถใช้ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศได้

(2) **ใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์เฉพาะ** เป็นใบอนุญาตที่ใช้ได้เฉพาะงานนำเที่ยวเฉพาะด้านตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในใบอนุญาต เช่น มัคคุเทศก์เฉพาะพื้นที่ (หรือเฉพาะจังหวัด), มัคคุเทศก์เฉพาะเดินป่า, มัคคุเทศก์เฉพาะศิลปวัฒนธรรม, มัคคุเทศก์เฉพาะทางทะเล, มัคคุเทศก์เฉพาะวัฒนธรรมท้องถิ่น หรือมัคคุเทศก์เฉพาะแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติตามที่ระบุไว้ในใบอนุญาต ซึ่งมัคคุเทศก์เฉพาะนี้จะต้องมีความรู้ ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานนำเที่ยวในด้านที่ตนเองได้รับใบอนุญาต เพื่อที่จะสามารถให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวที่มีความสนใจในด้านนั้นๆ ตามที่นักท่องเที่ยวต้องการได้²⁰

¹⁵ มาตรา 50 พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551.

¹⁶ มาตรา 52 พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551.

¹⁷ มาตรา 53 พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551.

¹⁸ มาตรา 56 พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551.

¹⁹ ร่างกฎกระทรวง กำหนดการขอรับใบอนุญาต การออกใบอนุญาต การต่ออายุใบอนุญาต การออกใบแทนใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ และการขึ้นทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยว ข้อ 7.

²⁰ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, หลักการมัคคุเทศก์ (กรุงเทพฯ : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด 2549), น.16-

2.2.4 มาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์ต้องไม่กระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดอันจะนำมาซึ่งความเสื่อมเสียชื่อเสียงเกียรติยศ และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ ดังต่อไปนี้

- (1) อธิบายหรือบอกกล่าวเรื่องราวแก่นักท่องเที่ยว อันจะนำมาซึ่งความไม่ถูกต้องและเสื่อมเสียแก่ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ รวมทั้งภาพพจน์ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยและต่างประเทศ
- (2) ไม่รับผิดชอบงานในหน้าที่ของมัคคุเทศก์ ซึ่งจะต้องคำนึงถึงประโยชน์ของนักท่องเที่ยว ตามข้อตกลงเกี่ยวกับรายการนำเที่ยวเป็นสำคัญ หรือละทิ้งหน้าที่การงาน
- (3) ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ซื่อสัตย์สุจริต แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ หรือกระทำการใดเพื่อให้นักท่องเที่ยวอยู่ในสภาพที่ต้องปฏิบัติตามโดยไม่สมัครใจ
- (4) ปฏิบัติตนอันเป็นการฝ่าฝืนศีลธรรม ขัดต่อขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามของประเทศไทย หรือกระทำการอันเป็นการฝ่าฝืนต่อกฎระเบียบของสถานที่ท่องเที่ยวแต่ละแห่ง รวมทั้งอธิบายให้นักท่องเที่ยวปฏิบัติเช่นเดียวกัน²¹

นอกจากนี้มัคคุเทศก์ต้องไม่กระทำการใดอันจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่อุตสาหกรรมท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว หรือนักท่องเที่ยว²² อีกทั้งเวลาปฏิบัติงานมัคคุเทศก์ต้องนำใบสั่งงานมัคคุเทศก์ (JOB ORDER) ติดตัวขณะปฏิบัติหน้าที่เป็นมัคคุเทศก์ เพื่อให้นายทะเบียนหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติงาน²³ โดยมัคคุเทศก์ต้องปฏิบัติหน้าที่ตรงต่อเวลาในการนำนักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยวตามข้อตกลงที่ได้กระทำไว้กับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว²⁴ อีกทั้งมัคคุเทศก์ต้องแต่งกายสุภาพตามที่กำหนดไว้ในระเบียบฯ²⁵ และในกรณีที่มัคคุเทศก์ได้รับเงินทอดรองจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์ต้องคืนเงินดังกล่าวภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่สิ้นสุดการนำเที่ยวด้วย²⁶

²¹ ข้อ 2 แห่งระเบียบคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ว่าด้วยมาตรฐานการประกอบธุรกิจนำเที่ยว และมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวที่จะพึงปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยว และความรับผิดชอบที่มีต่อนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวตลอดจนค่าตอบแทนหรือความคุ้มครองที่มัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวจะพึงได้รับจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว พ.ศ.2553.

²² ข้อ 4 แห่งระเบียบคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ฯ เรื่องเดียวกัน.

²³ ข้อ 6 แห่งระเบียบคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ฯ เรื่องเดียวกัน.

²⁴ ข้อ 7 แห่งระเบียบคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ฯ เรื่องเดียวกัน.

²⁵ ข้อ 5 แห่งระเบียบคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ฯ เรื่องเดียวกัน.

²⁶ ข้อ 8 แห่งระเบียบคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ฯ เรื่องเดียวกัน.

2.3 ผู้นำเที่ยว

2.3.1 ความหมายของผู้นำเที่ยว

ตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 มาตรา 4 ได้ให้ความหมายของ “ผู้นำเที่ยว” หมายความว่า ผู้รับผิดชอบในการดูแลและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในการเดินทางไปท่องเที่ยวในต่างประเทศ

ผู้นำเที่ยวมีขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการดูแลและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว เนื่องจากผู้นำเที่ยวจะเป็นคนของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวในพื้นที่ของนักท่องเที่ยวจึงมีความเข้าใจถึงขนบธรรมเนียมประเพณีและลักษณะความชอบของนักท่องเที่ยวได้ดีและมากกว่ามัคคุเทศก์ซึ่งมักเป็นบุคคลในพื้นที่ของสถานที่ท่องเที่ยวโดยเฉพาะ ดังนั้น ในกรณีที่มีการเดินทางไปท่องเที่ยวยังต่างประเทศ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจึงมักจะจัดให้ผู้นำเที่ยวเดินทางไปกับนักท่องเที่ยวด้วย เพื่อคอยดูแลและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวนั่นเอง

การเดินทางไปท่องเที่ยวยังต่างประเทศโดยวิธีการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ ในทางปฏิบัติแล้วผู้นำเที่ยวยังมีหน้าที่ในการดูแลผลประโยชน์ระหว่างผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต่างประเทศและผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวในประเทศซึ่งเป็นนายจ้างของตน กล่าวคือ ผู้นำเที่ยวจะคอยควบคุมให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวในต่างประเทศหรือมัคคุเทศก์ปฏิบัติตามหน้าที่ตามที่ได้ตกลงกันไว้ในสัญญานำเที่ยวต่อนักท่องเที่ยวให้ครบถ้วน เพื่อไม่ให้เกิดการผิดสัญญาต่อนักท่องเที่ยว อันถือเป็นการดูแลรักษาผลประโยชน์และชื่อเสียงของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศได้อีกทางหนึ่ง

ดังนั้น เมื่อผู้นำเที่ยวถือเป็นบุคคลที่มีความสำคัญบุคคลหนึ่งในการเดินทางท่องเที่ยว โดยเฉพาะการเดินทางไปท่องเที่ยวยังต่างประเทศ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 จึงกำหนดว่าในการจัดให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปต่างประเทศ ถ้าผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจัดให้มีผู้นำเที่ยวเดินทางไปด้วย ผู้นำเที่ยวนั้นต้องเป็นผู้ซึ่งได้ขึ้นทะเบียนไว้กับสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว²⁷ เพราะรัฐไม่ต้องการให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวมอบหมายให้บุคคลใดก็ได้เป็นผู้นำเที่ยว หากแต่บุคคลใดจะเป็นผู้นำเที่ยวได้จะต้องมีคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนดและต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้นำเที่ยวตามที่คณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กำหนด เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนอกจากนี้ยังเป็นการให้เจ้าหน้าที่ของรัฐ คือ นายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สามารถตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของผู้นำเที่ยวได้อีกด้วย²⁸

นอกจากผู้นำเที่ยวจะมีหน้าที่ดูแลและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวแล้ว ผู้นำเที่ยวยังมีหน้าที่ต้องดำเนินการให้การจ้ดนำเที่ยวเป็นไปตามรายการนำเที่ยวที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวได้โฆษณาหรือชี้ชวนเอาไว้ อีกทั้งในระหว่างการนำเที่ยว ผู้นำเที่ยวต้องคอยดูแลไม่ให้มีการเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยว เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากนักท่องเที่ยวหรือเป็นเหตุสุดวิสัยเท่านั้น²⁹

²⁷ มาตรา 65 วรรคแรก แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551

²⁸ มาตรา 67 และ 68 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551

²⁹ มาตรา 65 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551

2.3.2 การขึ้นทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยว

ผู้ขอรับการขึ้นทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยว ต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

- (1) มีอายุไม่ต่ำกว่ายี่สิบปีบริบูรณ์ในวันยื่นคำขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยว
- (2) มีสัญชาติไทย

(2/1) ไม่เป็นผู้มีลักษณะต้องห้าม ตามมาตรา 50 (2) ก แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551

(3) สำเร็จการศึกษาตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าขึ้นไป

(4) ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้นำเที่ยวตามที่คณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กำหนด หรือมีคุณสมบัติตามข้อ 2 (2)³⁰

ผู้ใดจะประสงค์จะเป็นผู้นำเที่ยว ให้ยื่นคำขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยวตามแบบที่นายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กลางกำหนด ต่อนายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กลาง หรือสาขาแล้วแต่กรณีที่มีอำนาจครอบคลุมภูมิสำเนาเฉพาะกาลของผู้ขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยว³¹

เมื่อได้รับคำขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยว ให้ผู้ซึ่งนายทะเบียนมอบหมายตรวจสอบความถูกต้องของคำขอและเอกสารหลักฐานประกอบคำขอว่าถูกต้องและครบถ้วนหรือไม่เพียงใด ในกรณีที่พบว่าเอกสารหรือหลักฐานใดไม่ครบถ้วนหรือยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้อง ให้แจ้งผู้ยื่นคำขอรับทราบทันที

ในกรณีที่ตรวจสอบแล้วเอกสารหรือหลักฐานครบถ้วนให้เสนอความเห็นไปยังนายทะเบียนเพื่อพิจารณาขึ้นทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยวและออกบัตรประจำตัวผู้นำเที่ยวตามแบบที่นายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กลางกำหนด

ในการออกบัตรประจำตัวผู้นำเที่ยวตามวรรคสอง ให้ผู้นำเที่ยวชำระค่าออกบัตร ตามที่คณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กำหนด³²

2.3.3 มาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของผู้นำเที่ยว

ผู้นำเที่ยวต้องไม่กระทำการอย่างหนึ่งอย่างใด อันจะนำมาซึ่งความเสื่อมเสียชื่อเสียงเกียรติยศ และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ ดังต่อไปนี้

- (1) อธิบายหรือบอกกล่าวเรื่องราวแก่นักท่องเที่ยว อันจะนำมาซึ่งความไม่ถูกต้องและเสื่อมเสียแก่ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ รวมทั้งภาพพจน์ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยและต่างประเทศ
- (2) ไม่รับผิดชอบงานในหน้าที่ของผู้นำเที่ยว ซึ่งจะต้องคำนึงถึงประโยชน์ของนักท่องเที่ยว ตามข้อตกลงเกี่ยวกับรายการนำเที่ยวเป็นสำคัญหรือละทิ้งหน้าที่การงาน

³⁰ ข้อ 10 ร่างกฎกระทรวง กำหนดการขอรับใบอนุญาต การออกใบอนุญาต การต่อใบอนุญาต การออกใบแทนใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ และการขึ้นทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยว.

³¹ ข้อ 11 ร่างกฎกระทรวง กำหนดการขอรับใบอนุญาต การออกใบอนุญาต การต่อใบอนุญาต การออกใบแทนใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ และการขึ้นทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยว.

³² ข้อ 12 ร่างกฎกระทรวง กำหนดการขอรับใบอนุญาต การออกใบอนุญาต การต่อใบอนุญาต การออกใบแทนใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ และการขึ้นทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยว.

(3) ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ซื่อสัตย์สุจริต แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ หรือกระทำการใด เพื่อให้พนักงานที่อยู่ในสภาพที่ต้องปฏิบัติตามโดยไม่สมัครใจ

(4) ปฏิบัติตนอันเป็นการฝ่าฝืนศีลธรรม ขัดต่อขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามของท้องถิ่น หรือประเทศไทย หรือกระทำการอันเป็นการฝ่าฝืนต่อกฎระเบียบของสถานที่ท่องเที่ยวแต่ละแห่ง รวมทั้งอธิบายให้นักท่องเที่ยวปฏิบัติเช่นเดียวกัน³³

นอกจากนี้ ผู้นำเที่ยวต้องปฏิบัติหน้าที่ตามข้อตกลงที่ทำไว้กับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว และจะดำเนินการใดให้เกิดความเสียหายแก่นักท่องเที่ยว หรือผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวมิได้³⁴ และผู้นำเที่ยวต้องปฏิบัติหน้าที่ตรงต่อเวลาในการนำเที่ยว³⁵



³³ ข้อ 9 แห่งระเบียบคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ฯ เรื่องเดียวกัน.

³⁴ ข้อ 10 แห่งระเบียบคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ฯ เรื่องเดียวกัน.

³⁵ ข้อ 12 แห่งระเบียบคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ฯ เรื่องเดียวกัน.

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง “มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวจากการนำเที่ยวที่ต่ำกว่าต้นทุน: ศึกษาเปรียบเทียบกฎหมายของประเทศไทยกับประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน” ในบทนี้จะเป็นการนำเสนอในส่วนของระเบียบวิธีวิจัย ได้แก่ วิธีการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประชากรที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการนำเสนอผลการศึกษา

3.1 วิธีการศึกษา

การวิจัยเรื่อง “มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวจากการนำเที่ยวที่ต่ำกว่าต้นทุน: ศึกษาเปรียบเทียบกฎหมายของประเทศไทยกับประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน” ฉบับนี้เป็นการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีวิธีการวิจัยโดยค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Research) เช่น กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับและประกาศของทางราชการ บทความ วิทยานิพนธ์ งานวิจัย เอกสารทางวิชาการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศไทยและประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน รวมถึงการสัมภาษณ์มีคุเทศก์ ในประเด็นปัญหาเรื่องการจัดบริการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์โดยคิดราคาต่ำกว่าต้นทุนในประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนและในประเทศไทย

3.2 สมมติฐานในการวิจัย

นักท่องเที่ยวถูกแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบและได้รับการบริการนำเที่ยวที่ไม่ได้มาตรฐานจากการจัดบริการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์โดยคิดราคาต่ำกว่าต้นทุน ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้องหามาตรการทางกฎหมายที่เข้าไปคุ้มครองมิให้นักท่องเที่ยวต้องเสียหายจากการจัดบริการนำเที่ยวดังกล่าว

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะทำการศึกษาเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องเช่น กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับและประกาศของทางราชการ บทความ วิทยานิพนธ์ งานวิจัย เอกสารทางวิชาการต่างๆที่เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศไทยและประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน รวมถึงการสัมภาษณ์ข้อมูลปัญหาในเรื่องการจัดบริการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ที่คิดราคาต่ำกว่าต้นทุนในประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนและในประเทศไทย เพื่อนำมาพิจารณาถึงสภาพปัญหาจากการจัดบริการนำเที่ยวดังกล่าวที่เกิดขึ้นจริงในปัจจุบัน โดยการแยกวิเคราะห์ในแต่ละปัญหา เช่น ปัญหาในเรื่องการ

ให้บริการนำเที่ยวที่ไม่ได้มาตรฐานสากล ปัญหาการแสวงประโยชน์จากนักท่องเที่ยวโดยมิชอบ เป็นต้น จากนั้นจะทำการวิเคราะห์กฎหมายในปัจจุบันของประเทศไทยว่าสามารถคุ้มครองนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งขั้นตอนการวิจัยออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ได้แก่ การศึกษาวิจัยลักษณะการประกอบธุรกิจนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์โดยทั่วไป การประกอบธุรกิจนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ที่คิดราคาต่ำกว่าต้นทุน โดยใช้การวิเคราะห์ตัวอย่างการจัดบริการนำเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยไปท่องเที่ยวที่กรุงปักกิ่ง ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน และสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจากการจัดบริการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ที่คิดราคาต่ำกว่าต้นทุน

ส่วนที่ 2 ได้แก่ การศึกษาวิจัยมาตรการทางกฎหมายของไทยและของประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ที่คิดราคาต่ำกว่าต้นทุน

ส่วนที่ 3 ได้แก่ การวิเคราะห์ปัญหาของการจัดบริการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ที่คิดราคาต่ำกว่าต้นทุนซึ่งมาตรการทางกฎหมายของประเทศไทยยังไม่ได้เข้าไปแก้ไข หรือยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และเสนอแนะมาตรการทางกฎหมายที่เข้าไปแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อให้สามารถคุ้มครองนักท่องเที่ยวจากการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.4 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาวิจัยในเรื่องนี้ มีการสัมภาษณ์ภาคีและผู้เกี่ยวข้องที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะในส่วนของปัญหาการจัดบริการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ที่คิดราคาต่ำกว่าต้นทุน

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยทำการศึกษารวบรวมแนวคิด ทฤษฎี จากหนังสือ ตำรา บทความ วารสาร วิทยานิพนธ์ ผลงานวิจัย เอกสารของหน่วยงานราชการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาลักษณะการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ที่มีการคิดค่าบริการต่ำกว่าต้นทุนและปัญหาที่เกิดขึ้น
3. ศึกษากฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวจากการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ที่มีการคิดค่าบริการต่ำกว่าต้นทุนทั้งของประเทศไทยและของประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลทางวิชาการและข้อมูลปัญหาที่เกิดขึ้นจริงของประเทศไทยและประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน จากคำพิพากษาของศาลและจากการสัมภาษณ์ภาคี และนำข้อมูลที่ได้มาทำการศึกษาวิเคราะห์โดยมุ่งประเด็นไปที่ปัญหาทางกฎหมาย จากนั้นดำเนินการพิจารณากฎหมายและระเบียบข้อบังคับของประเทศไทยที่มีอยู่ในปัจจุบันว่าเพียงพอหรือจำเป็นต้องแก้ไขเพิ่มเติมเพื่อคุ้มครองนักท่องเที่ยว และทำการสรุปผลพร้อมเสนอแนะตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยจะนำข้อมูลทั้งหมดเสนอในรูปแบบของการบรรยายและพรรณนา

3.7 การนำเสนอผลการวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการนำข้อมูลทั้งหมดเสนอในรูปแบบของการบรรยายและพรรณนา โดยแบ่งออกเป็น 6 บท ดังนี้

บทที่ 1 บทนำ รวมถึง หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ในการวิจัย ความสำคัญของการวิจัย และประโยชน์ที่ได้รับ ขอบเขตของโครงการการวิจัย

บทที่ 2 บททั่วไป เป็นการทำความเข้าใจความหมายและลักษณะของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์ และผู้นำเที่ยว ตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

บทที่ 4 การประกอบธุรกิจนำเที่ยวเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ที่คิดราคาต่ำกว่าต้นทุนและปัญหาที่เกิดขึ้น

บทที่ 5 มาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ที่คิดราคาต่ำกว่าต้นทุนของประเทศไทยและประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน

บทที่ 6 บทสรุปและข้อเสนอแนะ

บทที่ 4

การประกอบธุรกิจนำเข้าเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ที่คิดราคาต่ำกว่าต้นทุน และปัญหาที่เกิดขึ้น

ในบทที่ 4 นี้ จะกล่าวถึงลักษณะการประกอบธุรกิจนำเข้าเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์และผลประโยชน์ของผู้ที่เกี่ยวข้องแต่ละฝ่ายจากการนำเข้าเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ทั่วไปก่อน เพื่อเป็นพื้นฐานการทำความเข้าใจลักษณะการประกอบธุรกิจนำเข้าเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ที่คิดราคาต่ำกว่าต้นทุน จากนั้นจะได้กล่าวถึงลักษณะของการประกอบธุรกิจนำเข้าเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ที่คิดราคาต่ำกว่าต้นทุนว่ามีลักษณะการประกอบธุรกิจแตกต่างจากการจัดบริการนำเข้าเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์โดยทั่วไปอย่างไร และจะกล่าวถึงปัญหาของการจัดบริการนำเข้าเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ที่คิดราคาต่ำกว่าต้นทุนที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว

4.1 ลักษณะการประกอบธุรกิจนำเข้าเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์โดยทั่วไป

การประกอบธุรกิจนำเข้าเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์โดยทั่วไปในกรณีเดินทางไปท่องเที่ยวในต่างประเทศนั้นประกอบไปด้วยบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่ บริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่ท่องเที่ยวหรือ “แลนด์” บริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของนักท่องเที่ยว มีคุณลักษณะของบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่ท่องเที่ยว หัวหน้าทัวร์ (หรือผู้นำเที่ยว) จากบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของนักท่องเที่ยว คนขับรถ ผู้ประกอบกิจการสถานที่ท่องเที่ยว ผู้ประกอบกิจการโรงแรม ผู้ประกอบกิจการร้านอาหารและผู้ประกอบกิจการร้านค้า เป็นต้น

วิธีการประกอบธุรกิจนำเข้าเที่ยวต่างประเทศแบบแพ็คเกจทัวร์นั้นมีได้หลายรูปแบบ หนึ่งในนั้นซึ่งเป็นวิธีการที่พบได้โดยทั่วไป คือ บริษัททัวร์ฝ่ายประเทศนำเข้าเที่ยวหรือ “แลนด์” จะทำการติดต่อเสนอราคาคำนำเที่ยวภายในประเทศของตนให้แก่บริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของนักท่องเที่ยวโดยราคาที่เสนอนั้นรวมถึงค่าใช้จ่ายต่างๆ ดังต่อไปนี้

- (1) ค่าที่พักตลอดการท่องเที่ยวตามโปรแกรมที่ได้โฆษณา
- (2) ค่ารถทัวร์หรือพาหนะที่ใช้ตลอดการท่องเที่ยวตามโปรแกรมที่ได้โฆษณา
- (3) ค่ามัคคุเทศก์
- (4) ค่าอาหารและที่พักสำหรับผู้นำเที่ยวของบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของนักท่องเที่ยวที่ไปดูแลนักท่องเที่ยว
- (5) ค่าอาหารทุกมื้อตลอดการท่องเที่ยวตามโปรแกรมที่ได้โฆษณา
- (6) ค่าบัตรเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวตลอดการท่องเที่ยวตามโปรแกรมที่ได้โฆษณา

หากบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของนักท่องเที่ยวพอใจในราคาต้นทุนดังกล่าว บริษัททัวร์นั้นก็จะคำนวณราคาตัวเครื่องบิน ค่าธรรมเนียมหนังสือลงตรา (วีซ่า) และกำไรต่อหัวของบริษัทที่จะได้รับ ซึ่งรวมสุทธิแล้วจะเสนอเป็นราคาที่ขายทัวร์ให้แก่นักท่องเที่ยวต่อหนึ่งคนและเพื่อให้เห็นเป็นรูปธรรมถึงวิธีการประกอบธุรกิจนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์มากยิ่งขึ้น คณะผู้วิจัยจึงขอยกตัวอย่างในกรณีที่นักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางไปท่องเที่ยวยังประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน บริษัททัวร์จะมีวิธีการคิดค่าใช้จ่าย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

4.1.1 ต้นทุนค่าใช้จ่ายของบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเที่ยวหรือ “แลนด์”

ต้นทุนค่าใช้จ่ายในส่วนต่างๆ ของบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเที่ยวในกรณีที่นักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางไปท่องเที่ยวยังประเทศจีนสามารถอธิบายโดยละเอียดได้ดังต่อไปนี้

1) ค่าที่พักตลอดการท่องเที่ยวตามโปรแกรมที่ได้โฆษณา

ค่าที่พักของนักท่องเที่ยวนี้ทางบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเที่ยวจะมีการทำสัญญากับทางโรงแรมว่าภายในแต่ละเดือนหรือแต่ละปีต้องจัดหานักท่องเที่ยวผู้เข้าพักได้จำนวนตามสัญญาที่ตกลงกันไว้ โดยทางโรงแรมจะเสนอราคาพิเศษให้แก่บริษัททัวร์ ซึ่งเป็นราคาที่ถูกลงกว่าราคาปกติมาก ส่วนค่าที่พักของผู้นำเที่ยวที่ไปดูแลนักท่องเที่ยว (จากบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของนักท่องเที่ยว) ที่ไปดูแลนักท่องเที่ยวถือเป็นต้นทุนค่าใช้จ่ายของบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเที่ยว ในทางปฏิบัติหากเป็นแพ็คเกจเดียวกับมัคคุเทศก์ก็จะให้ทั้งสองพักห้องเดียวกัน ทั้งนี้ จำนวนผู้นำเที่ยวจะเป็นจำนวนเท่าใดมากขึ้นอยู่กับอัตรานักท่องเที่ยวในแต่ละกรุ๊ป (ปัจจุบันใช้อัตรา 12-15 : 1 กล่าวคือ นักท่องเที่ยวจำนวน 12-15 คน สามารถส่งผู้นำเที่ยวของบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของนักท่องเที่ยวไปได้ 1 คน โดยบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเที่ยวเป็นผู้รับผิดชอบค่าที่พักและค่าอาหาร)

2) ค่ารถทัวร์หรือพาหนะที่ใช้เดินทาง

ค่าใช้จ่ายนี้แม้จะมีการโฆษณาแก่นักท่องเที่ยวว่าถูกรวมในแพ็คเกจทัวร์แล้ว แต่ในความเป็นจริงค่าใช้จ่ายนี้มีได้เป็นต้นทุนที่แท้จริงของบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเที่ยวแต่อย่างใด เนื่องจากในประเทศจีนนั้น พนักงานขับรถทัวร์จะต้องทำสัญญาเช่ารถกับบริษัทรถทัวร์เป็นรายเดือนทั้งหมดเพื่อนำรถออกให้บริการและเมื่อได้รับการติดต่อจากบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเที่ยว พนักงานขับรถทัวร์จะนำรถออกให้บริการนักท่องเที่ยวโดยแลกกับค่าคอมมิชชั่นเมื่อนักท่องเที่ยวซื้อสินค้าตามร้านต่างๆ จะเห็นได้ว่าแม้พนักงานขับรถจะมีต้นทุนของตนเอง ได้แก่ ค่าเช่ารถรายเดือน ค่าน้ำมันรถ ค่าแรง และบางกรณีพนักงานขับรถทัวร์จะต้องเสียค่าหัวนักท่องเที่ยวให้แก่บริษัททัวร์ของพื้นที่นำเที่ยวด้วยก็ตาม แต่ยังมีพนักงานขับรถทัวร์จำนวนมากที่ต้องการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวเพื่อแลกกับค่าคอมมิชชั่นที่มีจำนวนสูงมาก

3) ค่ามัคคุเทศก์

ค่าใช้จ่ายนี้มีลักษณะเช่นเดียวกับค่ารถทัวร์หรือพาหนะในข้อ 2 กล่าวคือ แม้ได้มีการโฆษณาแก่นักท่องเที่ยวว่าถูกรวมในแพ็คเกจทัวร์แล้ว แต่ในความเป็นจริงค่าใช้จ่ายนี้มีได้เป็นต้นทุนที่แท้จริงของบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเที่ยวแต่อย่างใด เพราะมัคคุเทศก์ต้องจ่ายค่าหัวก่อนที่จะเริ่ม

ปฏิบัติงานให้แก่บริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเที่ยวเช่นกัน เพื่อแลกกับค่าคอมมิชชั่นที่นักท่องเที่ยวซื้อสินค้าและบริการพิเศษ (ทิป) ซึ่งเป็นจำนวนมากนั่นเอง

4) ค่าอาหาร

ในทางปฏิบัติค่าอาหารที่บริษัททัวร์ต้องจ่ายให้กับร้านค้าจะมีราคาถูกกว่าตามปกติ แต่เป็นอาหารที่มีคุณภาพเท่าเทียมกับรายการอาหารปกติ ทำให้บริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเที่ยวสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในส่วนนี้เพิ่มมากขึ้นได้

5) ค่าบัตรเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยว

ในเรื่องค่าใช้จ่ายในการเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยว สามารถแบ่งประเภทของสถานที่ท่องเที่ยวได้เป็น 2 ประเภท

ประเภทที่ 1 คือสถานที่ท่องเที่ยวที่ได้มีการตกลงกับบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเที่ยว ให้เก็บเงินจากบริษัทเป็นรายเดือนหรือรายปีแบบเหมาจ่าย กล่าวคือ เมื่อนักท่องเที่ยวเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยว มีเหตุผลจะนำเอกสารของบริษัทซึ่งแสดงจำนวนนักท่องเที่ยว วันและเวลาท่องเที่ยวมอบให้แก่สถานที่ท่องเที่ยวเพื่อแลกกับบัตรเข้าชมสถานที่ พอดครบรอบเดือน สถานที่ท่องเที่ยวจะรวบรวมเอกสารของบริษัทแต่ละบริษัทแล้วคำนวณค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น ซึ่งโดยส่วนมากแล้วสถานที่ท่องเที่ยวที่ใช่วิธีเรียกเก็บเงินแบบเหมาจ่ายประเภทนี้จะคิดค่าชมสถานที่ท่องเที่ยวที่ถูกกว่าราคาหน้าตัวมากโดยมีเหตุผลจะต้องเก็บต้นขั้วเอกสารซึ่งจะมีรหัสตัวเลขตรงกับเอกสารที่ได้มอบให้แก่สถานที่ท่องเที่ยวเพื่อมอบให้แก่บริษัท และไม่สามารถมอบตัวเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวได้ เนื่องจากจะกระทบด้านบัญชีของสถานที่ท่องเที่ยว

ประเภทที่ 2 คือ สถานที่ท่องเที่ยวที่มีได้ตกลงกับบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเที่ยว ทำให้มีเหตุผลต้องจ่ายเงินตามหน้าตัวในราคาเต็มแก่สถานที่ท่องเที่ยวโดยต้องทำการทวงเงินออกไปก่อนและนำไปหักลบออกจากเงินรายได้ที่ต้องมอบให้บริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเที่ยวเป็นค่าหัวโดยต้องเก็บบัตรเข้าชมงานทั้งหมดที่ซื้อเป็นหลักฐานในการหักลบและมอบให้แก่บริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเที่ยว

4.1.2 ต้นทุนค่าใช้จ่ายของบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของนักท่องเที่ยว

1) ค่าตัวเครื่องบิน

โดยปกติแล้วบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของนักท่องเที่ยวที่ประกอบธุรกิจต่างประเทศจะมีการประกอบธุรกิจจำหน่ายตั๋วเครื่องบินควบคู่กันซึ่งทำให้บริษัททัวร์นั้นสามารถจัดหาตั๋วเครื่องบินในราคาที่ถูกลงกว่าการซื้อขายปกติได้ ซึ่งส่งผลให้ค่าแพ็คเกจทัวร์มีราคาที่ถูกลง

2) ค่าธรรมเนียมหนังสือลงตรา (VISA)

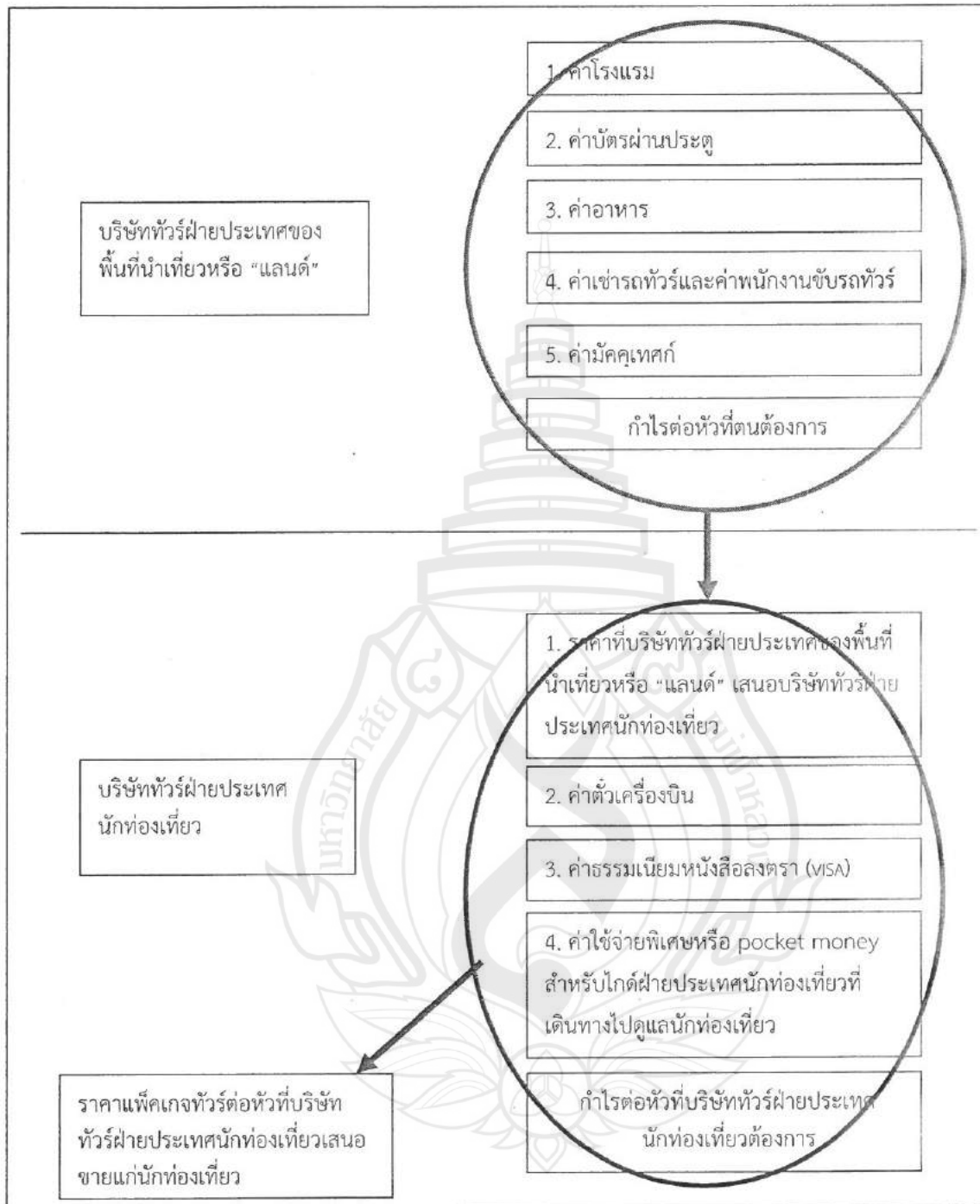
ค่าใช้จ่ายส่วนนี้เป็นค่าใช้จ่ายที่ตายตัวตามค่าธรรมเนียมที่รัฐบาลแต่ละประเทศกำหนดไว้ แต่ในกรณีที่นักท่องเที่ยวมีหนังสือลงตราของประเทศที่จะไปท่องเที่ยวอยู่แล้วหรือได้รับการยกเว้นในการทำหนังสือลงตรา บริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของนักท่องเที่ยวจะไม่คิดค่าใช้จ่ายส่วนนี้กับนักท่องเที่ยวคนนั้นเป็นรายบุคคล

3) ค่าหัวหน้าทัวร์ (ผู้นำเที่ยว)

ค่าหัวหน้าทัวร์ของบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของนักท่องเที่ยวที่ไปดูแลนักท่องเที่ยว หากผู้นำเที่ยวเป็นลูกจ้างในบริษัททัวร์นั้นอยู่แล้ว ในทางปฏิบัติบริษัททัวร์มักจะให้ค่าใช้จ่ายพิเศษ (pocket money) ตามจำนวนวันที่ต้องเดินทางไปกับนักท่องเที่ยว เนื่องจากผู้นำเที่ยวจะต้องมีคุณสมบัติพิเศษ คือ ประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวในประเทศนั้นๆ และต้องสามารถพูดภาษาที่ใช้ในประเทศนั้นได้ในระดับหนึ่งจึงจะสามารถเดินทางไปดูแลนักท่องเที่ยวได้

โดยทั่วไปแล้วเมื่อบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเที่ยวได้เสนอราคาต้นทุนบวกกำไรต่อหัวที่ตนเองต้องการต่อบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของนักท่องเที่ยวแล้ว หากบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของนักท่องเที่ยวพอใจในราคาต้นทุน ก็จะบวกค่าใช้จ่ายของตนเองทั้งหมดซึ่งได้แก่ ค่าตัวเครื่องบิน ค่าธรรมเนียมหนังสือลงตรา (VISA) ค่าหัวหน้าทัวร์ (ผู้นำเที่ยว) และกำไรที่ตนต้องการได้ต่อหัว รวมเป็นราคาสุทธิของแพ็คเกจทัวร์เพื่อเสนอขายแก่นักท่องเที่ยวอีกทีหนึ่ง ทั้งนี้ เพื่อความเข้าใจในเรื่องต้นทุนค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องของบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเที่ยวและราคาที่บริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของนักท่องเที่ยวเสนอขายแพ็คเกจทัวร์ต่อนักท่องเที่ยว ผู้วิจัยได้สร้างแผนภาพประกอบตามภาพที่ 1 ในหน้าถัดไป





ภาพที่ 1 ต้นทุนค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องของบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเที่ยวและ
ราคาที่บริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของนักท่องเที่ยวเสนอขายแพ็คเกจทัวร์ต่อนักท่องเที่ยว

4.1.3 กรณีศึกษาในเรื่องต้นทุนการนำเที่ยวแบบแพคเกจทัวร์-ต้นทุนการนำเที่ยวนักท่องเที่ยวชาวไทยเพื่อไปท่องเที่ยวที่กรุงปักกิ่ง สาธารณรัฐประชาชนจีน

ราคาค่าทัวร์เพื่อท่องเที่ยวในกรุงปักกิ่ง เวลา 5 วัน 4 คืนโดยสายการบินไทยในช่วงปกติอยู่ที่ 28,000 บาท โดยพักที่โรงแรมห้าดาวจีน (ไม่ใช่มาตรฐานห้าดาวสากล) รายการท่องเที่ยวมีจำนวนประมาณ 12 รายการ ได้แก่ 1.พระราชวังต้องห้าม (Forbidden City) 2.จัตุรัสเทียนอันเหมิน (TianAnMen Square) 3.พระราชวังฤดูร้อน (Summer Palace) 4.กำแพงเมืองจีน (Great Wall) 5.วัดลามะ (YongHeGong Lama Temple) 6.หอฟ้าเทียนฐาน (Tiantan Heaven Temple) 7.พิพิธภัณฑ์หุ่นขี้ผึ้งราชวงศ์หมิง (Ming Dynasty Wax Museum) 8.ถ้ำสามล้อมชมเมืองโบราณ 9.กายกรรมปักกิ่ง 10.สวนสัตว์ใต้น้ำ (Underwaterworld) 11.ถนนคนเดินหวังฟูจิง (WangFuJing Walking Street) 12.ตลาดริ้วเซี่ย (Silk Market) 13.สนามกีฬาแห่งชาติรังนก (Olympic Stadium)

นอกจากนี้มีการร้านซื้อของที่ต้องเข้าประมาณ 6 ร้านค้า ได้แก่ 1.ร้านนวดฝ่าเท้าและยาจีน 2.ร้านไข่มุก 3.ร้านหยก 4.ร้านใบชา 5.ร้านผ้าไหม และ 6.ร้านผิ่ว

4.1.3.1 ต้นทุนค่าใช้จ่ายของบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเที่ยวหรือ “แลนด์”

1) ค่าโรงแรม ประมาณห้องละ 100 หยวนต่อวันต่อคืน (ห้องมาตรฐานสองคน) ดังนั้นคิดเป็นต้นทุนต่อหัวเท่ากับ 50 หยวนต่อวันต่อคืนต่อคนหรือประมาณ 250 บาทต่อคืน รวม 4 คืน เท่ากับ 1,000 บาทต่อคน

2) ค่าบัตรผ่านประตูเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยว สามารถแบ่งได้เป็นสามประเภท

ประเภทที่ 1. ประเภทที่ต้องเสียค่าบัตรผ่านประตูตามปกติ

- พระราชวังต้องห้าม (Forbidden City) ราคา 60 หยวน (ประมาณ 300บาท) ต่อคนในช่วงฤดูใบไม้ผลิและฤดูร้อน และ 40 หยวน (ประมาณ 200บาท) ต่อคนในช่วงฤดูใบไม้ร่วงและฤดูหนาว

- กำแพงเมืองจีน (Great Wall) ราคา 80 หยวน (ประมาณ 400 บาท) ต่อคนในช่วงฤดูใบไม้ผลิและฤดูร้อนแต่ราคา 60 หยวน (ประมาณ 300 บาท) ต่อคนในช่วงฤดูใบไม้ร่วงและฤดูหนาว

- หอฟ้าเทียนฐาน (Tiantan Heaven Temple) ราคา 40 หยวน (ประมาณ 200 บาท) ต่อคนตลอดปี

รวมค่าใช้จ่ายสำหรับบัตรผ่านประตูเข้าชมสถานที่ประเภทที่ต้องเสียค่าบัตรผ่านประตูตามปกติประมาณ 900 บาทต่อคน

ประเภทที่ 2. ประเภทที่บริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเที่ยวหรือ “แลนด์” ได้มีการติดต่อกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ทำให้ราคาถูกกว่าราคาหน้าตัว

- พระราชวังฤดูร้อน (Summer Palace) ราคาหน้าตัว 30 หยวน (ประมาณ 150 บาท) ต่อคนในช่วงฤดูใบไม้ผลิและฤดูร้อน แต่ราคา 20 หยวน (ประมาณ 100 บาท) ต่อคนในช่วงฤดูใบไม้ร่วงและฤดูหนาว

- วัดลามะ (YongHeGong Lama Temple) ราคาหน้าตัว 25 หยวน (ประมาณ 125 บาท) ต่อคนตลอดปี

- พิพิธภัณฑ์หุ่นขี้ผึ้งราชวงศ์หมิง (Ming Dynasty Wax Museum) ราคาหน้าตัว 40 หยวน (ประมาณ 200 บาท) ต่อคนตลอดปี

- ถีบสามล้อชมเมืองโบราณ ราคาปกติประมาณ 30 หยวน (ประมาณ 150 บาท) ต่อ 3 ชั่วโมงต่อคน แต่หากใช้หลักฐานเอกสารของบริษัททัวร์แสดงจะเหลือประมาณ 10 หยวน (ประมาณ 50 บาท) ต่อคน

- กายกรรมปักกิ่ง ราคาปกติประมาณ 200 หยวน (ประมาณ 1,000 บาท) ต่อคน แต่หากใช้หลักฐานเอกสารของบริษัททัวร์แสดงจะเหลือประมาณ 20 หยวน (ประมาณ 100 บาท) ต่อคน

- สวนสัตว์ใต้น้ำ (Underwater world) ราคาปกติประมาณ 60 หยวน (ประมาณ 300 บาท) ต่อคน

รวมค่าใช้จ่ายสำหรับบัตรผ่านประตูเข้าชมสถานที่ประเภทที่บริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเที่ยวหรือ “แลนด์” ได้มีการติดต่อกับสถานที่ท่องเที่ยวในราคาหน้าตัวประมาณ 1,925 บาทต่อคน แต่ทั้งนี้บริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเที่ยวหรือ “แลนด์” สามารถลดค่าใช้จ่ายเหลือไม่เกินประมาณ 1,000 บาทต่อคนได้

ประเภทที่ 3. ประเภทที่ไม่เสียค่าเข้าชม

- จัตุรัสเทียนอันเหมิน (TianAnMen Square)
- ถนนคนเดินหวังฟูจิง (WangFuJing Walking Street)
- ตลาดริสเซีย (Silk Market) ในกรณีของตลาดริสเซียนี้ถูกจัดอยู่ในประเภทสถานที่ท่องเที่ยวที่ไม่เสียค่าเข้าชม แต่ในความเป็นจริงอาจถูกจัดอยู่ในประเภทร้านซื้อของที่ต้องเข้าเนื่องจากมีผู้ประกอบการตลาดริสเซีย (Silk Market) เป็นจำนวนหลายราย จึงเกิดการแข่งขันกันโดยให้เงินแก้มัคคุเทศก์และคนขับรถตามจำนวนนักท่องเที่ยวที่ได้พาเข้ามาในร้าน

- กีฬาแห่งชาติรังนก (Olympic Stadium)

3) ค่าอาหาร ในการท่องเที่ยว 5 วัน 4 คืน บริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเที่ยวหรือ “แลนด์” ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายค่าอาหารจำนวนประมาณ 12 มื้อ โดยปกติจะให้บริการอาหารเช้าแบบโต๊ะจีน ราคาประมาณคนละ 25 หยวน (ประมาณ 125 บาท) ต่อคนต่อมื้อ โดยอาจมีมื้อพิเศษบ้างในราคาประมาณคนละ 30 หยวน (ประมาณ 150 บาท) ต่อคนต่อมื้อ ดังนั้นรายจ่ายค่าอาหารจะตกประมาณคนละ 300 หยวน (ประมาณ 1,500 บาท) ต่อคนตลอดการเดินทาง

4) ค่าเช่ารถทัวร์และค่าพนักงานขับรถทัวร์ การเช่ารถทัวร์นั้นมีค่าใช้จ่ายในการเช่ารถเฉลี่ยประมาณวันละ 10,000 บาท ไม่รวมน้ำมัน ค่าน้ำมันรถเฉลี่ยประมาณวันละ 3,000 บาท และค่าพนักงานขับรถเฉลี่ยประมาณวันละ 2,000 บาท รวมค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ตกวันละประมาณ 15,000 บาท หรือเท่ากับประมาณ 1,000 บาทต่อวันต่อลูกค้าทัวร์หนึ่งคน ในกรณีตามตัวอย่างเป็นการท่องเที่ยว 5 วันจึงคิดเป็นต้นทุนประมาณ 5,000 บาทต่อคน

รวมต้นทุนค่าใช้จ่ายของบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเที่ยวหรือ “แลนด์” ในข้อ 1) ถึงข้อ 4) ได้ประมาณ 9,500 บาท ทั้งนี้ทัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเที่ยวจะบวกกำไรต่อหัวของตนเองเข้าไป ตัวอย่างเช่น หัวละ 2,000 บาท รวมเป็น 11,500 บาทซึ่งเป็นราคาที่เสนอขายต่อบริษัททัวร์ของประเทศนักท่องเที่ยว

4.1.3.2 ต้นทุนค่าใช้จ่ายของบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศนักท่องเที่ยว

1) ค่าตัวเครื่องบิน ในกรณีตามตัวอย่างคือ ตัวเครื่องบินไปกลับกรุงเทพ-ปักกิ่ง ซึ่งมีราคาประมาณ 18,000 บาท ทั้งนี้ในทางปฏิบัติของการซื้อตัวประเภทนี้ตั้งแต่สิบคนขึ้นไป หากมีการซื้อในราคาปกตินั้น ทางบริษัทตัวแทนจำหน่ายตัวเครื่องบินจะสามารถแถมตัวเครื่องบินได้หนึ่งใบ หรือกล่าวได้ว่าหากซื้อตัวเครื่องบินจำนวนตั้งแต่สิบใบขึ้นไปพร้อมกันในเส้นทางเดียวกัน สามารถลดราคาตัวเครื่องบินได้ใบละ 10% ด้วยเหตุนี้ในทางปฏิบัติของธุรกิจทัวร์จะนำตัวฟรีดังกล่าวให้แก่ไกด์ในประเทศนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปดูแลนักท่องเที่ยว ทำให้สามารถลดภาระค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ไปได้

2) ค่าธรรมเนียมหนังสือลงตราหรือวีซ่า ในกรณีตามตัวอย่างคือ ค่าธรรมเนียมหนังสือลงตราหรือวีซ่าของประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน ซึ่งมีค่าธรรมเนียม 1,000 บาท

3) ค่าใช้จ่ายพิเศษหรือ pocket money ตามจำนวนวันที่ต้องเดินทางไปยังต่างประเทศกับนักท่องเที่ยวประมาณวันละ 1,000 บาท เมื่อเฉลี่ยค่าใช้จ่ายส่วนนี้ต่อจำนวนนักท่องเที่ยวในแต่ละกรุ๊ปซึ่งมีประมาณ 12-20 คน เฉลี่ยเป็นค่าใช้จ่ายต่อหัวประมาณ 50-85 บาทต่อคนต่อวัน หรือประมาณไม่เกิน 340 บาทต่อคน

รวมต้นทุนค่าใช้จ่ายของบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศนักท่องเที่ยวในข้อ 1 ถึงข้อ 3 ได้ประมาณ 19,340 บาท เมื่อรวมต้นทุนราคาที่บริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเที่ยวเสนอในราคา 11,500 บาท จึงคิดเป็นต้นทุนทั้งหมดราคา 30,740 บาท โดยบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศนักท่องเที่ยวจะบวกกำไรต่อหัวของตนเองประมาณ 2,000 - 3,000 บาทต่อหัว จากตัวอย่างนี้ราคาขายต่อหัวจะมีราคาประมาณ 33,000-34,000 บาทต่อคน

4.2 ผลประโยชน์ของผู้ที่เกี่ยวข้องแต่ละฝ่ายจากการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์

ในหัวข้อนี้จะมีการพิจารณาถึงผลประโยชน์ของบุคคลแต่ละฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ ซึ่งสามารถแยกพิจารณาได้ดังต่อไปนี้

1) ฝ่ายนักท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางท่องเที่ยวโดยมีผู้รู้ในพื้นที่คอยแนะนำและให้บริการตลอดเวลา และสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายได้มากกว่าการไปท่องเที่ยวด้วยตนเอง เนื่องจากค่าโรงแรม อาหาร และค่าบัตรเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวนั้นมีราคาถูกกว่าซื้อด้วยตนเองมาก

2) ฝ่ายบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเที่ยวหรือ “แลนด์”

ฝ่ายบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเที่ยวหรือ “แลนด์” ได้กำไรต่อหัวของตนเองประมาณ 2,000 บาทต่อลูกค้าหนึ่งราย โดยที่บริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเที่ยวจะเป็นผู้

ประสานงานการบริการท่องเที่ยวในประเทศที่ไปท่องเที่ยวทั้งหมด แต่ทั้งนี้เนื่องจากการประสานงานดังกล่าวเป็นระบบที่ตายตัวแล้ว จึงไม่ก่อให้เกิดความยุ่งยากในการติดต่อประสานงาน เช่น การโทรศัพท์ติดต่อโรงแรมที่พัก ร้านอาหาร และสถานที่ท่องเที่ยวบางสถานที่ที่ต้องสำรองที่นั่งในการเข้าชมล่วงหน้า และส่งสำเนาเอกสารรายชื่อนักท่องเที่ยวให้กิจการเหล่านั้น

3) มัคคุเทศก์

ในกรณีที่มัคคุเทศก์เป็นพนักงานของบริษัททัวร์ของบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเที่ยวอยู่แล้ว ย่อมมีหน้าที่ในการนำเที่ยวโดยตนเองได้รับเงินเดือนประจำ หากมิใช่พนักงานของบริษัทอาจได้รับเป็นเงินค่าตอบแทนการจ้างแรงงานเป็นครั้งตามจำนวนวันที่ได้ให้บริการนำเที่ยว

4) คนขับรถทัวร์นำเที่ยว

เนื่องจากระบบการเช่ารถทัวร์ในสาธารณรัฐประชาชนจีนกับประเทศไทยนั้นมีความแตกต่างกัน กล่าวคือในประเทศจีนพนักงานขับรถทัวร์ต้องทำการเช่ารถทัวร์เป็นรายปีและผ่อนจ่ายค่าเช่ารถทัวร์เป็นรายเดือนด้วยตนเอง (ประมาณ...ต่อเดือน) ดังนั้น พนักงานขับรถทัวร์จึงต้องนำรถทัวร์ที่ตนเองเช่าออกหารายได้ เมื่อ พนักงานขับรถทัวร์นำรถทัวร์ให้บริการแก่ทัวร์นักท่องเที่ยวได้ค่ารถในอัตราวันละ 10,000 บาท ย่อมทำให้ตนเองแบ่งเบาภาระต้นทุนค่าเช่ารถทัวร์ที่ต้องจ่ายให้บริษัทรถทัวร์ในแต่ละเดือนได้ และตัวพนักงานขับรถทัวร์เองมีรายได้จากค่าขับรถทัวร์ในอัตราวันละประมาณ 2,000 - 3,000 บาท (ส่วนค่าน้ำมันนั้นนักท่องเที่ยวหรือบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเที่ยวหรือ “แลนด์” ต้องเป็นผู้จ่ายตามความเป็นจริง)

5) ฝ่ายบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศนักท่องเที่ยว

บริษัททัวร์ฝ่ายประเทศนักท่องเที่ยวจะได้กำไรต่อหัวของตนเองประมาณ 2,000 - 3,000 บาทต่อลูกค้าหนึ่งรายโดยที่ตนเองเป็นเพียงผู้หาลูกค้าในประเทศของตนและช่วยหาผู้นำเที่ยวในประเทศคอยตามไปดูแลนักท่องเที่ยวเท่านั้น

6) ผู้นำเที่ยวของบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศนักท่องเที่ยว

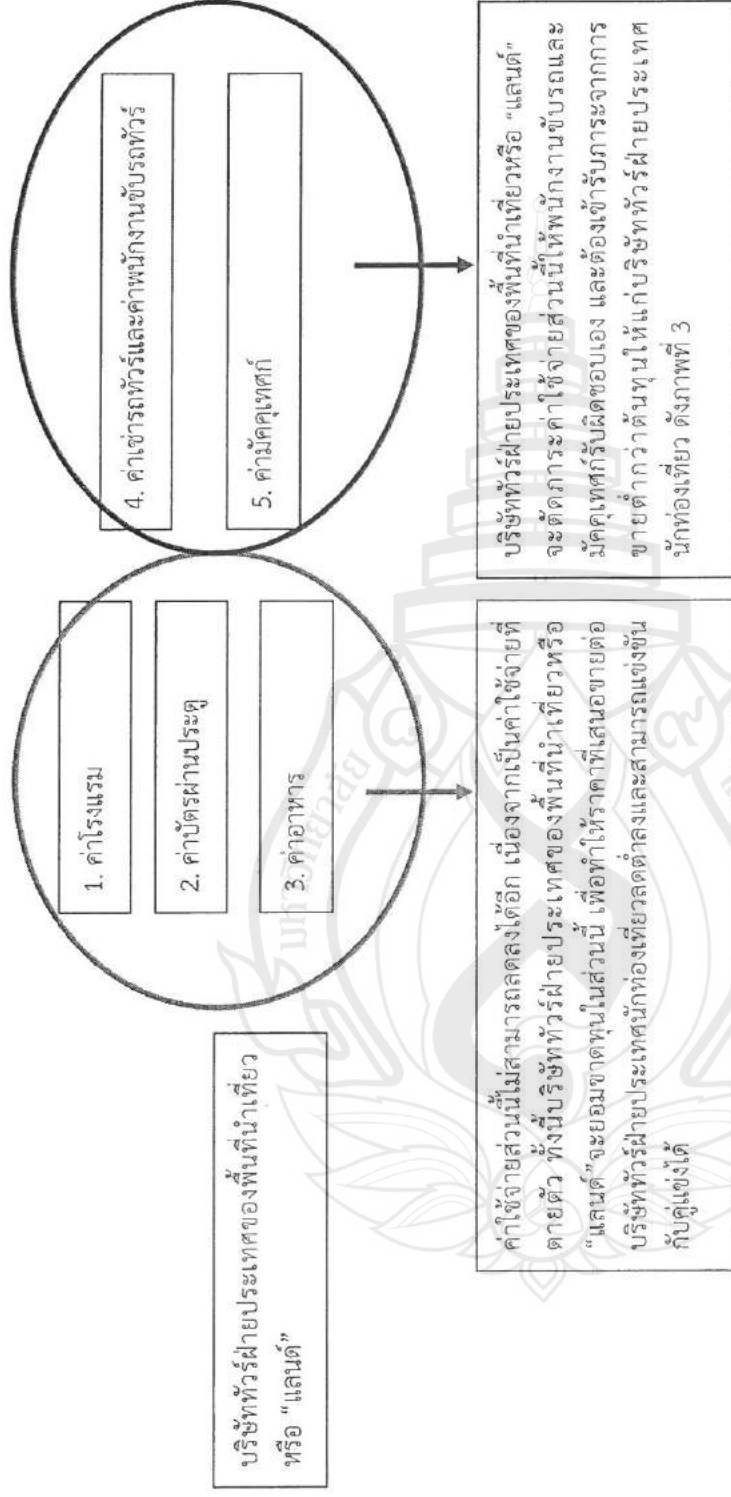
ผู้นำเที่ยวของบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศนักท่องเที่ยว หากเป็นพนักงานของบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของนักท่องเที่ยวอยู่แล้ว ย่อมมีหน้าที่ในการไปดูแลนักท่องเที่ยวยังประเทศที่เดินทางไปท่องเที่ยวโดยตนเองได้รับเงินเดือนประจำ แต่ไม่ว่าจะเป็นผู้นำเที่ยวของบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศนักท่องเที่ยวที่เป็นพนักงานของบริษัทหรือเป็นผู้นำเที่ยวอิสระย่อมได้รับเงินตอบแทนพิเศษตามจำนวนวันที่เดินทางไปดูแลนักท่องเที่ยวเช่นเดียวกัน

จากการวิเคราะห์และประเมินผลประโยชน์ของแต่ละฝ่ายทำให้เห็นได้ว่าในกรณีที่บริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเที่ยวหรือ “แลนด์” และบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศนักท่องเที่ยวมีการคำนวณกำไรตามปกติอย่างสมเหตุสมผล กล่าวคือได้มีการนำต้นทุนแรงงานและค่าใช้จ่ายต่างๆทั้งหมดที่เกิดขึ้นจริงมาคำนวณด้วย ย่อมทำให้ทุกฝ่ายมีรายได้หรือผลประโยชน์ที่แน่นอนตายตัว

4.3 ลักษณะการประกอบธุรกิจนำเข้าแบบแพ็คเกจทัวร์โดยคิดราคาต่ำกว่าต้นทุน

เนื่องจากการแข่งขันระหว่างบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเข้าเที่ยวหรือ “แลนด์” ที่เพิ่มขึ้น ทำให้บริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเข้าเที่ยวต้องแข่งขันแย่งชิงลูกค้า ซึ่งก็คือบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศนักท่องเที่ยวกันสูงขึ้น หากพิจารณาถึงการให้บริการท่องเที่ยวของแต่ละบริษัทนั้นไม่มีความแตกต่างกัน กล่าวคือ สถานที่ท่องเที่ยว ร้านอาหารและโรงแรมที่พักนั้นแทบจะไม่มีแตกต่างกัน ดังนั้น สิ่งที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้บริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเข้าเที่ยวดึงดูดลูกค้าได้มากที่สุด ก็คือ ราคาต้นทุนหรือราคาขายของบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเข้าเที่ยวที่ต่ำกว่าบริษัทอื่น วิธีการที่บริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเข้าเที่ยวใช้คือ การลดกำไรของตนเองให้ต่ำที่สุด เนื่องจากต้นทุนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องนั้นเป็นต้นทุนที่ตายตัวและไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ เมื่อการลดกำไรของบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเข้าเที่ยวเพื่อทำให้ราคาเสนอขายแก่บริษัททัวร์ฝ่ายประเทศนักท่องเที่ยวต่ำลงยังไม่เพียงพอที่จะทำให้สามารถแย่งชิงลูกค้าในตลาดได้ วิธีการต่อมาที่บริษัททัวร์ใช้คือ การลดราคาเสนอขายให้ต่ำกว่าความเป็นจริงหรือต่ำกว่าต้นทุนของตนเองและผลกำไรส่วนต่างนี้ให้แก่มัคคุเทศก์และพนักงานขับรถทัวร์เป็นผู้รับผิดชอบ ด้วยเหตุนี้ทำให้ราคาเสนอขายลดต่ำลงเป็นจำนวนมาก ตามตัวอย่างข้างต้น กำไรของบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเข้าเที่ยว ค่าเช่ารถทัวร์ ค่าน้ำมันรถ ค่าพนักงานขับรถ รวมถึงต้นทุนที่แท้จริงส่วนอื่นจะถูกตัดทิ้งทำให้ราคาที่บริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเข้าเที่ยวหรือ “แลนด์” เสนอขายแก่บริษัททัวร์ฝ่ายประเทศนักท่องเที่ยวมีราคาต่ำกว่า 7,000 – 10,000 บาทต่อคน

เมื่อบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเข้าเที่ยวตัดกำไรและรับภาระค่าใช้จ่ายในการขายทัวร์ที่ต่ำกว่าต้นทุนให้แก่บริษัททัวร์ฝ่ายประเทศนักท่องเที่ยว บริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเข้าเที่ยวจะทำการชดเชยต้นทุนของตนเองที่สูญเสียไปโดยการบังคับให้มัคคุเทศก์และพนักงานขับรถทัวร์ต้องจ่ายเงินส่วนนี้ให้แก่บริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเข้าเที่ยวหรือ “แลนด์” ก่อนที่จะรับงานให้บริการนักท่องเที่ยวต่างชาติในแต่ละกรุ๊ป จากกรณีตัวอย่างนั้นมัคคุเทศก์และพนักงานขับรถทัวร์จะต้องจ่ายเงินค่าขึ้นทัวร์เป็นจำนวน 100 – 120 หยวน (ประมาณ 500-600 บาท) ต่อลูกค้าหนึ่งคนโดยให้มัคคุเทศก์และพนักงานขับรถทัวร์รับภาระนี้คนละครึ่ง ดังนั้นในทัวร์กรุ๊ปหนึ่งซึ่งมีลูกค้าประมาณ 15 คนนั้น มัคคุเทศก์จะเกิดภาระค่าใช้จ่ายทันทีประมาณ 4,000 บาท ขณะที่พนักงานขับรถจะเกิดภาระค่าใช้จ่ายมากกว่ามัคคุเทศก์ ซึ่งภาระของพนักงานขับรถนี้ได้แก่ ค่าขึ้นทัวร์ 4,000 บาท ค่ารถทัวร์และค่าน้ำมัน โดยผู้วิจัยได้สร้างแผนภาพประกอบการอธิบายในหน้าถัดไป



ภาพที่ 2 การตัดภาระค่าใช้จ่ายเพื่อลดราคาเสนอขายของบริษัททรัพย์สินของผู้นำเที่ยวหรือ "แลนด์" ต่อให้บริษัททรัพย์สินของประเทศไทยท่องเที่ยว

เมื่อบุคคล 3 ฝ่าย ได้แก่ บริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเที่ยวหรือ “แลนด์” มัคคุเทศก์ และพนักงานขับรถทัวร์ ไม่ได้กำไรจากการทำงานหรือการให้บริการและขณะเดียวกันอาจขาดทุนจากการทำงาน ทำให้เกิดประเด็นคำถามว่าทำไมการกระทำเช่นนี้จึงยังเกิดขึ้นอยู่ในการประกอบธุรกิจนำเที่ยว

4.3.1 ร้านค้าหรือร้านช้อปปิ้ง

นอกจากบุคคล 6 ฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่ได้อธิบายข้างต้น ยังมีอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญ คือ ร้านค้าหรือที่นักท่องเที่ยวชาวไทยมักเรียกว่าร้านช้อปปิ้ง ซึ่งสามารถสังเกตได้ว่าทัวร์ราคาถูกของทุกประเทศนั้น ลูกค้าจะต้องเข้าชมร้านค้า อย่างน้อยวันละ 1-2 ร้าน

วิธีการประกอบธุรกิจที่ร้านค้าต่อบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเที่ยวหรือ “แลนด์” มัคคุเทศก์และพนักงานขับรถทัวร์ คือ เมื่อมัคคุเทศก์และพนักงานขับรถทัวร์นำลูกค้าเข้ามาซื้อของในร้านของตนเองแล้ว ร้านค้าจะมีการแบ่งเปอร์เซ็นต์รายได้จากราคาสินค้าที่ลูกค้าได้ซื้อให้แก่มัคคุเทศก์และพนักงานขับรถทัวร์ หรือที่เรียกกันว่า ค่าคอมมิชชั่น (Commission) ในอัตราที่สูงมาก ตั้งแต่ ร้อยละ 10 ไปจนถึงร้อยละ 50 ของราคาสินค้า (ไม่ใช่ของกำไร)

4.3.2 ผลประโยชน์ของบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับค่าคอมมิชชั่นของร้านค้า

ผลประโยชน์ของบุคคลแต่ละฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์ในค่าคอมมิชชั่นของร้านค้า สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1) มัคคุเทศก์และพนักงานขับรถทัวร์ เมื่อพิจารณาค่าคอมมิชชั่นทั้งหมด มัคคุเทศก์และพนักงานขับรถทัวร์จะเป็นสองบุคคลที่ได้รับส่วนแบ่งจากรายได้ก้อนนี้มากที่สุด ในอัตราส่วนประมาณ ร้อยละ 60-80 หรือได้คนละประมาณร้อยละ 30-40

2) ผู้นำเที่ยวของบริษัทนำเที่ยวของประเทศนักท่องเที่ยว จะได้รับผลประโยชน์ในอัตราส่วนประมาณร้อยละ 20

3) บริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเที่ยวหรือ “แลนด์” จะได้รับผลประโยชน์ในอัตราส่วนประมาณร้อยละ 10 ซึ่งมีบางร้านค้าที่อาจทำการจัดสรรรายได้ส่วนนี้เพื่อจ่ายให้แก่บริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเที่ยวหรือ “แลนด์” โดยตรง แยกออกจากค่าคอมมิชชั่นที่ให้แก่มัคคุเทศก์และพนักงานขับรถทัวร์และไกด์ของบริษัทนำเที่ยวของประเทศนักท่องเที่ยว

จากค่าคอมมิชชั่นของร้านค้าที่มีการจัดสรรให้บุคคลต่างๆที่เกี่ยวข้องข้างต้นจึงเป็นเหตุผลที่สำคัญที่บริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเที่ยวหรือ “แลนด์” มัคคุเทศก์และพนักงานขับรถทัวร์ยอมรับภาระการไม่ได้กำไรหรืออาจขาดทุนก่อนการให้บริการท่องเที่ยว

4.3.3 การแข่งขันระหว่างร้านค้าด้วยกัน

ระหว่างร้านค้าก็มีการแข่งขันกันในระดับสูง โดยแต่ละร้านก็จะกระตุ้นให้มัคคุเทศก์และพนักงานขับรถทัวร์นำลูกค้าเข้ามาแวะชมสินค้าภายในร้านของตนโดยใช้วิธีการต่างๆ ได้แก่ การ

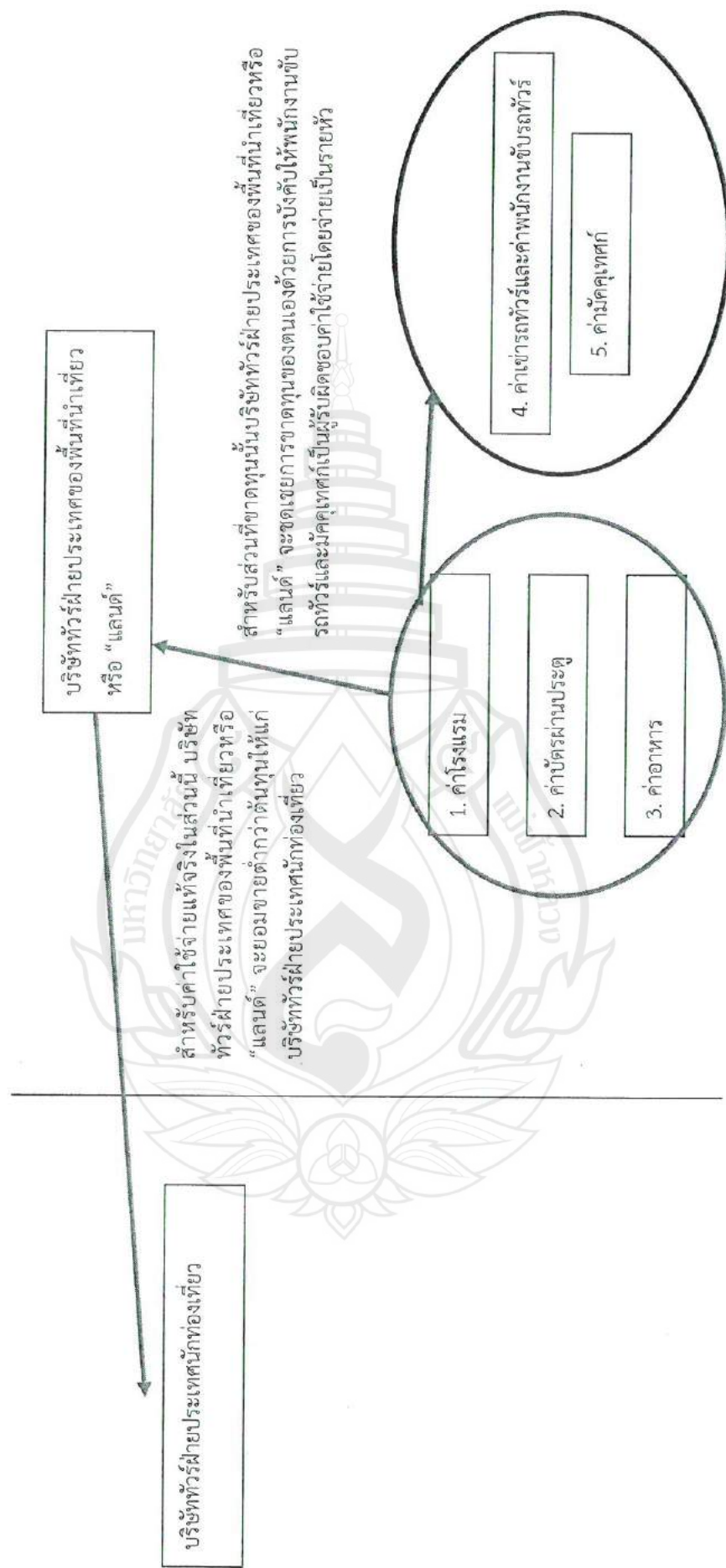
เสนอค่าคอมมิชชั่นที่สูงกว่าร้านอื่น หรือการจ่าย “ค่าที่จอดรถ” ให้ ซึ่งคำว่า “ค่าจอดรถ” นี้ไม่ได้มีความหมายเหมือนกับค่าจอดรถตามความหมายทั่วไป คือ ผู้ขับขีรถต้องเสียค่าที่จอดรถให้แก่เจ้าของพื้นที่ หากแต่หมายความว่า ร้านค้าจะจ่ายค่าหัวตามจำนวนลูกทัวร์ที่เข้ามาในร้านให้แก่มัคคุเทศก์และพนักงานขับรถทัวร์ ถึงแม้ว่าลูกทัวร์จะไม่ได้มีการซื้อสินค้าภายในร้านเลยก็ตาม

นอกจากร้านค้าที่มีลักษณะชัดเจน ซึ่งตามตัวอย่างของประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน ได้แก่ 1. ร้านนวดฝ่าเท้าและยาจีน 2. ร้านไข่มุก 3. ร้านหยก 4. ร้านใบชา 5. ร้านผ้าไหม และ 6. ร้านผีเสื้อ ยังมีสถานที่ท่องเที่ยวบางประเภทที่มีการใช้วิธีการเดียวกัน เช่น ตลาดรัสเซีย (Silk Market) ที่ใช้วิธีการในการชักจูงลูกทัวร์นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้เข้ามาซื้อสินค้าภายในร้านค้าของตนโดยเสนอราคาหัวตามจำนวนลูกทัวร์ที่เข้ามาในร้านให้แก่มัคคุเทศก์และพนักงานขับรถทัวร์ ถึงแม้ว่าลูกทัวร์จะไม่ได้มีการซื้อสินค้าภายในร้านก็ตาม และหากเป็นลูกทัวร์ชาติที่มีกำลังซื้อสูง เช่น ชาวอเมริกัน ยุโรป ญี่ปุ่น เป็นต้น ก็จะมีการจ่ายค่าหัวในอัตราที่สูงกว่าปกติด้วย

4.4 สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ที่คิดราคาต่ำกว่าต้นทุน

จากการศึกษาข้างต้นแสดงให้เห็นว่าวิธีการที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวใช้ในการลดต้นทุนของตนเองเพื่อให้ราคาที่เสนอขายต่อบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศนักท่องเที่ยวลดต่ำลงและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้มิได้ใช้วิธีการพัฒนาประสิทธิภาพให้ดีขึ้น แต่กลับใช้วิธีการผลักระต้นทุนดังกล่าวให้แก่พนักงานขับรถทัวร์และมัคคุเทศก์ ซึ่งเป็นสาเหตุหลักอันนำมาสู่ปัญหาต่างๆ

ผู้วิจัยได้สร้างแผนภาพแสดงการผลักระค่าใช้จ่ายจากการขายแพ็คเกจทัวร์ในราคาต่ำกว่าต้นทุนให้แก่มัคคุเทศก์และพนักงานขับรถทัวร์ในภาพที่ 3 หน้าถัดไป



ภาพที่ 3 การหลักการค่าใช้จ่ายจากการขายต่ำกว่าต้นทุนของบริษัทผู้ขายต่างประเทศซึ่งผู้นำเข้าหรือ "แลนด์" ให้แก่พนักงานขับรถทัวร์และมัคคุเทศก์

หากพิจารณาในส่วนของบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศนักท่องเที่ยว ระหว่างบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศนักท่องเที่ยวเองนั้นมีการแข่งขันกันสูงเช่นเดียวกัน แต่วิธีการที่บริษัททัวร์ฝ่ายประเทศนักท่องเที่ยวใช้ คือ การพยายามลดต้นทุนตามความเป็นจริง เช่น ค่าตัวเครื่องบิน หรือลดกำไรของตนเองลง ซึ่งไม่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการ ส่วนบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเที่ยวหรือ “แลนด์” สามารถชดเชยการขาดทุนของตนเองได้ทันทีโดยผลกำไรจากการขาดทุนให้แก่พนักงานขับรถทัวร์และมัคคุเทศก์ กำไรของบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเที่ยวหรือ “แลนด์” จึงอยู่ที่รายได้จากค่าคอมมิชชั่นจากการที่ลูกค้าจองทัวร์ซื้อของในร้านที่มีการจัดสรรค่าคอมมิชชั่นให้

หากพิจารณาในด้านของพนักงานขับรถทัวร์และมัคคุเทศก์ซึ่งเกิดภาระค่าใช้จ่ายก่อนที่จะให้บริการ และไม่มีทางใดที่สามารถประกันได้ว่าเมื่อพนักงานขับรถทัวร์และมัคคุเทศก์ได้ให้บริการแล้วจะสามารถได้รับค่าตอบแทนที่คุ้มค่าหรือแม้แต่ประกันได้ว่าพนักงานขับรถทัวร์และมัคคุเทศก์จะไม่ขาดทุนจากแรงงานและค่าใช้จ่ายในส่วนของตน ดังนั้นรายได้จากค่าคอมมิชชั่นและค่าจอตลอดของร้านค้าจึงเป็นรายได้ทางเดียวของมัคคุเทศก์และพนักงานขับรถทัวร์ที่ทำให้บุคคลสองฝ่ายนี้สามารถชดเชยรายจ่ายที่ตนต้องจ่ายไปและเป็นรายได้ของตนเอง จึงก่อให้เกิดปัญหาในการให้บริการตามมาเนื่องจากพนักงานขับรถทัวร์และมัคคุเทศก์ต้องพยายามให้นักท่องเที่ยวซื้อของในร้านค้าที่แบ่งค่าคอมมิชชั่นมากที่สุดเพื่อเป็นการชดเชยรายจ่ายที่ตนได้จ่ายไปและเพื่อสร้างรายได้ให้กับตนเอง

หากพิจารณาในส่วนของร้านค้าแต่ละร้านซึ่งมีการจ่ายค่าคอมมิชชั่นสูงถึงร้อยละ 40-50 ของราคาสินค้า ทำให้เกิดประเด็นคำถามที่ว่า ต้นทุนราคาสินค้าที่แท้จริงนั้นเป็นเท่าใดและเพราะเหตุใดร้านค้าจึงสามารถแบ่งเงินครึ่งหนึ่งของราคาสินค้าให้แก่มัคคุเทศก์และพนักงานขับรถทัวร์ได้ ซึ่งสะท้อนให้เห็นได้ว่าราคาต้นทุนที่แท้จริงนั้นมีราคาต่ำมากในขณะที่กำไรสูงกว่าต้นทุนในอัตราที่สูงมาก ในความเป็นจริงนั้นเป็นไปได้ยากอย่างยิ่งที่สินค้าที่มีต้นทุนต่ำจะสามารถขายได้ในราคาที่สูงกว่าหลายเท่าตัว ดังนั้นปัญหาที่ตามมาคือ การฉ้อโกงหรือขายสินค้าที่ไม่ตรงกับคำโฆษณา ในประเด็นนี้ได้เกิดคดีฟ้องร้องกันมากมายทั้งในส่วนของประเทศไทยและประเทศจีน

ปัญหาอันเกิดจากการท่องเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์โดยคิดราคาต่ำกว่าต้นทุนที่ส่งผลกระทบต่อนักท่องเที่ยวอย่างชัดเจน มีด้วยกันอยู่ 2 ประการ คือ

4.4.1 ปัญหาการแสวงหาประโยชน์จากนักท่องเที่ยวโดยมิชอบ

จากที่มาของปัญหาได้สะท้อนให้เห็นอย่างชัดเจนว่าผู้ที่เกี่ยวข้องสามฝ่ายซึ่งได้แก่ บริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเที่ยวหรือ “แลนด์” มัคคุเทศก์และพนักงานขับรถทัวร์ ต่างยอมรับภาระการขาดทุนก่อนรับบริการและรวมถึง ผู้นำเที่ยวของบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศนักท่องเที่ยวซึ่งมีได้รับภาระการขาดทุน บุคคลเหล่านี้ย่อมมีรายได้จากทางเดียวคือ ค่าคอมมิชชั่นจากการที่ลูกค้าจองทัวร์ซื้อของในร้านค้าที่มีการจัดสรรค่าคอมมิชชั่นให้ ซึ่งค่าคอมมิชชั่นที่ร้านค้ามอบให้แก่บุคคลเหล่านี้ รวมกันแล้วอยู่ในสัดส่วนที่สูงมากถึงร้อยละ 40-50 ของราคาสินค้า ซึ่งหมายความว่าราคาร้อยละ 50-60 ของราคาสินค้าจะต้องครอบคลุมถึงราคาต้นทุนของสินค้า ต้นทุนการดำเนินงานและกำไรของร้านค้า โดยสามารถอธิบายได้ตามแผนภาพต่อไปนี้

ราคาสินค้า 100% ที่เสนอขายต่อลูกค้า	
ค่าคอมมิชชั่นที่ร้านค้ามอบให้แก่บริษัททัวร์ ฝ่ายประเทศนำเที่ยว (land) มีคฤหาสน์และ พนักงานขับรถทัวร์ ในสัดส่วนร้อยละ 40- 50 ของราคาสินค้า	ร้อยละ 50-60 ของราคาสินค้าจะต้อง ครอบคลุมถึงราคาต้นทุนของสินค้า ต้นทุนการดำเนินงานและกำไรของ ร้านค้า

ภาพที่ 4 แสดงส่วนแบ่งของราคาสินค้าของสินค้าที่จำหน่ายให้แก่นักท่องเที่ยว

เมื่อพิจารณาถึงสัดส่วนการแบ่งสรรรายได้จากการจำหน่ายสินค้าให้แก่นักท่องเที่ยวจากการนำเที่ยวแบบทัวร์ที่มีการเสนอราคาทัวร์ที่ต่ำกว่าต้นทุน สามารถพิจารณาได้ดังต่อไปนี้

1) ค่าคอมมิชชั่น (Commission) ที่ร้านค้ามอบให้แก่บริษัททัวร์ฝ่ายประเทศนำเที่ยว (land) มีคฤหาสน์และพนักงานขับรถทัวร์ มีสัดส่วนประมาณร้อยละ 40-50 ของราคาสินค้า โดยวิธีการที่ร้านค้าจ่ายค่าคอมมิชชั่นให้แก่บุคคลเหล่านี้คือ

- ในกรณีที่เป็นการแบ่งแยกกรุ๊ปทัวร์แต่ละกรุ๊ปออกจากกันอย่างชัดเจนหรือเป็นร้านที่ลูกค้าแต่ละกรุ๊ปไม่ปะปนกัน ร้านค้าจะสามารถทราบได้อย่างแน่นอนว่าลูกค้าแต่ละรายนั้นมาจากทัวร์กรุ๊ปใด ร้านค้าจะทำการนับเงินรายได้จากการจำหน่ายสินค้าทั้งหมดและคำนวณเป็นอัตราร้อยละ เพื่อแบ่งให้มัคคุเทศก์ต่อหน้ามัคคุเทศก์โดยตรง และ

- ในกรณีที่เป็นการยากต่อการแบ่งแยกกรุ๊ปทัวร์แต่ละกรุ๊ปออกจากกันอย่างชัดเจน เนื่องจากเป็นร้านค้าที่มีลักษณะการจัดวางสินค้าให้ลูกค้าเลือกชมและมีเพียงห้องแสดงสินค้าเดียว ทำให้ลูกค้าหลายกรุ๊ปต้องเข้ามาเลือกซื้อสินค้าด้วยกันในเวลาเดียวกัน ร้านค้าจะใช้วิธีการติดป้ายแสดงหมายเลขกรุ๊ปหรือสัญลักษณ์ต่างๆติดที่ตัวนักท่องเที่ยวและเมื่อนักท่องเที่ยวจ่ายเงิน ผู้รับเงินจะทราบได้ว่าเป็นนักท่องเที่ยวของกรุ๊ปใด และจะทำการบันทึกรายได้สำหรับกรุ๊ปนั้นๆ เมื่อลูกค้าซื้อสินค้าเสร็จสิ้น โกต้นำเที่ยวหรือพนักงานขับรถทัวร์จะต้องนำหมายเลขกรุ๊ปหรือสัญลักษณ์ต่างๆที่ร้านค้าได้มอบให้แก่ตนซึ่งแสดงว่าตนเป็นผู้ดูแลกรุ๊ปทัวร์นั้นๆ ไปแสดงแก่ฝ่ายการเงินของร้านค้า ร้านค้าจะทำการนับเงินรายได้จากการจำหน่ายสินค้าทั้งหมดและคำนวณเป็นอัตราร้อยละเพื่อแบ่งให้มัคคุเทศก์ต่อหน้ามัคคุเทศก์โดยตรง

- สำหรับค่าคอมมิชชั่นของบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศนำเที่ยว เมื่อร้านค้าจะทำการนับเงินรายได้จากการจำหน่ายสินค้าทั้งหมด ร้านค้าอาจจ่ายผ่านมัคคุเทศก์หรือพนักงานขับรถทัวร์ ซึ่งมีคฤหาสน์หรือพนักงานขับรถทัวร์จะต้องนำไปให้แก่บริษัททัวร์ฝ่ายประเทศนำเที่ยว บริษัททัวร์ฝ่ายประเทศนำเที่ยวจะทำการตรวจสอบความถูกต้องของจำนวนเงินโดยเทียบกับใบเสร็จที่ร้านค้ามอบให้ หรือร้านค้าอาจเป็นผู้จ่ายให้แก่บริษัททัวร์ฝ่ายประเทศนำเที่ยวโดยตรงเอง

2) ต้นทุนของสินค้า ต้นทุนการดำเนินการและกำไรของร้านค้า ในส่วนนี้จะมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 40-60

- ต้นทุนของสินค้า ต้นทุนของสินค้าแต่ละประเภทมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประเภทของสินค้า

- ต้นทุนการดำเนินการ เช่น ค่าเช่าที่ ค่าเงินเดือนพนักงาน เป็นต้น

- กำไรของร้านค้า ส่วนที่เหลือจากค่าคอมมิชชั่น ต้นทุนของสินค้าและต้นทุนการดำเนินการ จะเป็นกำไรของร้านค้าทั้งหมด

จากการพิจารณาส่วนแบ่งของราคาสินค้าที่จำหน่ายให้แก่นักท่องเที่ยว สามารถชี้ให้เห็นถึงปัญหาการเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว กล่าวคือ เนื่องจากราคาสินค้าที่ต่ำแต่นำมาขายให้แก่นักท่องเที่ยวในราคาที่สูงมากเพราะต้องนำกำไรมาแบ่งให้กับบุคคลหลายฝ่าย จึงจำเป็นต้องใช้วิธีการต่างๆ ที่ให้นักท่องเที่ยวซื้อสินค้าธรรมดาในราคาที่สูงเกินกว่าราคาตลาดเป็นอันมาก จนเกิดเป็นปัญหาการแสวงหาประโยชน์จากนักท่องเที่ยวโดยมิชอบในที่สุด

4.4.2 ปัญหาการให้บริการนักท่องเที่ยว

เมื่อรายได้ของมัคคุเทศก์และพนักงานขับรถทัวร์มีทางเดียวคือจากส่วนแบ่งค่าคอมมิชชั่นของร้านค้าในขณะที่มัคคุเทศก์และพนักงานขับรถทัวร์ต้องรับภาระค่าใช้จ่ายก่อนให้บริการ ดังนั้นปัญหาการบริการจึงเกิดขึ้นจาก 2 สาเหตุดังต่อไปนี้

4.4.2.1 การพยายามทำให้ลูกค้าทัวร์เข้าร้านค้าให้ได้มากที่สุดหรือนานที่สุด เนื่องจากรายได้ของมัคคุเทศก์และพนักงานขับรถทัวร์มีทางเดียวคือจากส่วนแบ่งค่าคอมมิชชั่นของร้านค้าในขณะที่มัคคุเทศก์และพนักงานขับรถทัวร์ต้องรับภาระค่าใช้จ่ายก่อนให้บริการ ทำให้มัคคุเทศก์และพนักงานขับรถทัวร์พยายามทำให้ลูกค้าทัวร์เข้าร้านค้าให้ได้มากที่สุดหรือนานที่สุด

โดยปกติแล้วการประกอบธุรกิจนำเที่ยวในลักษณะนี้จะมีการกำหนดร้านค้าที่ลูกค้าทัวร์ต้องเข้าชมไว้โดยชัดเจน ซึ่งมักแสดงในรูปของสถานที่ท่องเที่ยว เช่น เข้าชมโรงงานหยกและการแกะสลักหยก ชมโรงงานผ้าไหมและวิธีการผลิตผ้าไหม ชมการสาธิตการชงชา เป็นต้น มากกว่าที่จะเขียนว่าเป็นร้านค้าโดยตรง ในขณะเดียวกันโฆษณาทัวร์จะมีการแสดงรายละเอียดของสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ไว้โดยชัดเจน ซึ่งบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศนักท่องเที่ยวจะแจ้งโฆษณาทัวร์ที่ได้เสนอแก่ลูกค้าทัวร์ให้แก่บริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเที่ยวเพื่อแจ้งต่อแก่มัคคุเทศก์อีกทอดหนึ่ง ในกรณีปกติการนำเที่ยวจะอยู่ในสถานที่เดียวกันทั้งหมด ซึ่งบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเที่ยวและมัคคุเทศก์จะทราบอยู่แล้ว ในทางปฏิบัติการนำเที่ยวแต่ละวันนั้นสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม บริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเที่ยวจะให้อิสระแก่มัคคุเทศก์เป็นผู้พิจารณาตามสภาพความเป็นจริง อย่างไรก็ตาม บริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเที่ยวจะมีรายการนำเที่ยวซึ่งระบุสถานที่ท่องเที่ยว ร้านอาหาร ร้านค้า ของแต่ละวันไว้ ทั้งนี้สิ่งที่บริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเที่ยวและมัคคุเทศก์นำมาใช้ในการพิจารณาเส้นทางนำเที่ยวในแต่ละวันคือ ระยะทางของแต่ละสถานที่ กล่าวคือ บริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเที่ยว มัคคุเทศก์และพนักงานขับรถทัวร์จะพยายามเลือกสถานที่ท่องเที่ยว ร้านอาหาร และร้านค้าของแต่ละวันที่อยู่ในบริเวณเดียวกัน เพื่อเป็นการประหยัดเวลาการเดินทาง

และประหยัดน้ำมันรถ เวลาการท่องเที่ยวในแต่ละวันถือเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกอย่างหนึ่ง เนื่องจากบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศนักท่องเที่ยวและบริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเที่ยวจะบังคับให้มัคคุเทศก์ต้องให้บริการนำเที่ยวครบถ้วนตามสถานที่ที่ระบุไว้ตามโฆษณา

เช่น ตามตัวอย่างข้างต้นการท่องเที่ยวประมาณ 4 วันเต็ม มีรายการสถานที่ท่องเที่ยว 13 รายการ ดังนั้นในแต่ละวันมัคคุเทศก์และพนักงานขับรถทัวร์ต้องบริการนำเที่ยวไม่ต่ำกว่า 3 สถานที่ท่องเที่ยว 2 ร้านอาหาร (ไม่รวมอาหารเช้าเนื่องจากปกติทานในโรงแรมที่พัก) หากพิจารณาเวลาในการนำเที่ยวในแต่ละวันตั้งแต่ 08.00 – 20.00 น. เท่ากับ 12 ชั่วโมง เวลาการทานอาหารประมาณ 1 มื้อต่อหนึ่งชั่วโมงรวม 2 ชั่วโมงต่อวัน และระยะเวลาการเดินทางประมาณ 30 นาทีรวม 2 ชั่วโมงสำหรับ 4 ช่วงสถานที่ เหลือเวลาการท่องเที่ยว 8 ชั่วโมง สำหรับการท่องเที่ยว 3 สถานที่ หรือประมาณ 2 ชั่วโมงครึ่งต่อหนึ่งสถานที่ท่องเที่ยว ซึ่งเป็นเวลาที่ไม่นานและไม่น้อยจนเกินไปและไม่ทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกว่าการท่องเที่ยวเหนื่อยเกินไป แต่เมื่อจำเป็นต้องให้นักท่องเที่ยวเข้าร้านค้าประมาณ 2 ร้านต่อวันด้วยแล้ว โดยต้องอยู่ในร้านประมาณ 1 ชั่วโมง เพราะหากนักท่องเที่ยวอยู่ไม่ครบตามเวลาที่ร้านค้ากำหนด ร้านค้าจะปฏิเสธไม่ให้ค่าที่จอดรถแก่มัคคุเทศก์และพนักงานขับรถทัวร์ ทำให้ต้องใช้เวลามากขึ้นอีกประมาณ 3 ชั่วโมงต่อวัน ซึ่งหมายความว่าเวลาการท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวจริงจะถูกลดไป 3 ชั่วโมงต่อวัน ทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกว่าเวลาเที่ยวแบบทัวร์นั้นไม่มีเวลาได้ท่องเที่ยวอย่างเต็มที่ หรือที่กล่าวว่าเป็นการเที่ยวแบบ “เซโงกทัวร์” นั่นเอง

หากนักท่องเที่ยวรู้ได้ทีชื่อของมากเพียงพอ มัคคุเทศก์และพนักงานขับรถทัวร์ก็จะมีพฤติกรรมการให้บริการนำเที่ยวที่ดี เนื่องจากตนเองสามารถหารายได้จากการให้บริการได้อย่างมาก แต่ไม่ได้หมายความว่ามัคคุเทศก์และพนักงานขับรถทัวร์จะลดร้านค้าลงเพื่อจัดสรรเวลาการนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวมากขึ้น เพราะบุคคล 3 ฝ่ายที่เกี่ยวข้องในผลประโยชน์ของส่วนแบ่งค่าคอมมิชชั่นของร้านค้าซึ่งได้แก่ บริษัททัวร์ฝ่ายประเทศของพื้นที่นำเที่ยว มัคคุเทศก์และพนักงานขับรถทัวร์ ย่อมเห็นว่านักท่องเที่ยวรู้ป็นมีกำลังซื้อสูง และอาจยังเพิ่มร้านค้าให้นักท่องเที่ยวมากกว่าที่กำหนดไว้ โดยอาจเป็นร้านเดิมหรือร้านใหม่มากกว่าการที่จะลดร้านค้าลงเพื่อจัดสรรเวลาการนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวมากขึ้น โดยใช้วิธีการหวานล่อมจูงใจให้นักท่องเที่ยวอยากเข้าซื้อของในร้านค้าต่างๆ

ในกรณีตรงข้ามหากนักท่องเที่ยวรู้ได้ทีชื่อน้อยมาก มัคคุเทศก์และพนักงานขับรถทัวร์ก็จะรู้สึกว่าตนเองขาดทุนจากการทำงาน พฤติกรรมการนำเที่ยวย่อมออกมาในเชิงที่ไม่ดีมากกว่าวิธีการที่ท้องถิ่นและพนักงานขับรถทัวร์จะใช้คือ การพยายามพูดจากระตุ้นไปจนถึงบังคับให้ลูกค้าซื้อสินค้ามากขึ้น การเพิ่มร้านค้ามากขึ้นกว่าที่กำหนดเพื่อให้เกิดโอกาสในการได้รับค่าคอมมิชชั่น และค่าจอดรถจากร้านค้ามากขึ้น ซึ่งผลกระทบโดยตรงคือเวลาการท่องเที่ยวที่ลดลง ขณะเดียวกันเมื่อลูกค้ากำลังอยู่ในร้านค้า หากลูกค้ามีท่าทีที่ชัดเจนที่ไม่ซื้อสินค้าใดๆ มัคคุเทศก์และพนักงานขับรถทัวร์ที่มีประสบการณ์จะเลือกใช้วิธีการเปลี่ยนร้านค้ามากกว่าที่จะปล่อยให้ลูกค้าอยู่ในร้านนั้นเต็มเวลา แต่หากลูกค้ามีท่าทีลังเลหรือซื้อสินค้าในปริมาณที่ไม่มาก มัคคุเทศก์และพนักงานขับรถทัวร์อาจใช้วิธีการยืดเวลาให้นักท่องเที่ยวอยู่ในร้านนั้นนานขึ้น เพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าซื้อสินค้ามากขึ้น

4.4.2.2 การไม่ให้บริการหรือลดคุณภาพการบริการ

เมื่อลูกค้าไม่ซื้อสินค้าหรือซื้อในจำนวนไม่มากย่อมทำให้มัคคุเทศก์และพนักงานขับรถทัวร์รู้สึกว่าคุณต้องรับภาระการขาดทุนในค่าใช้จ่ายที่ตนต้องเสียไปก่อนให้บริการ และหากลูกค้าปฏิเสธหรือไม่ทำทีในการซื้อสินค้าใดๆ ย่อมทำให้มัคคุเทศก์และพนักงานขับรถทัวร์ว่าคุณต้องทำงานไปอีกโดยไม่ได้รับค่าตอบแทนใดๆ ดังนั้นปัญหาที่เกิดขึ้นในกรณีนี้คือ การปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์และพนักงานขับรถทัวร์จะมีคุณภาพที่ต่ำลงและอาจถึงขั้น “ทิ้งทัวร์” เพราะมัคคุเทศก์และพนักงานขับรถทัวร์ต่างคิดว่าตนเองต้องเสียเงินแล้ว ดังนั้นหากต้องเสียเวลาโดยมิได้รับค่าตอบแทนย่อมทำให้ตนเองขาดทุนมากขึ้น

ลักษณะของการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์และพนักงานขับรถทัวร์จะมีคุณภาพที่ต่ำลง เช่น มัคคุเทศก์ไม่เต็มใจในการให้บริการ ไม่อธิบายรายละเอียดของสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ตามที่ควรอธิบาย มีกริยาท่าทางแสดงความไม่พอใจต่อนักท่องเที่ยว เป็นต้น



บทที่ 5

มาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจนำเข้าเที่ยว แบบแพ็คเกจทัวร์โดยคิดราคาต่ำกว่าต้นทุนของประเทศไทย และประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน

ในบทนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงมาตรการทางกฎหมายของประเทศไทยและประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนที่เข้าไปควบคุมและแก้ปัญหาการประกอบธุรกิจนำเข้าเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์โดยคิดราคาต่ำกว่าต้นทุน โดยในส่วนของกฎหมายไทยนั้น จะมีพระราชบัญญัติธุรกิจนำเข้าเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 เป็นกฎหมายหลักที่เข้าไปควบคุมและแก้ปัญหาการประกอบธุรกิจนำเข้าเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์โดยคิดราคาต่ำกว่าต้นทุน ซึ่งกฎหมายดังกล่าวได้มีการแก้ไขเมื่อปี พ.ศ.2551 โดยได้แก้ไขในส่วนของมาตรฐานเกี่ยวกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยวและมาตรการในการกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเข้าเที่ยวและมัคคุเทศก์ต้องปฏิบัติเพื่อประโยชน์แห่งธุรกิจนำเข้าเที่ยวให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ประเด็นที่กฎหมายได้แก้ไขมีเรื่องการประกอบธุรกิจนำเข้าเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์โดยคิดราคาต่ำกว่าต้นทุน รวมอยู่ด้วย ส่วนมาตรการทางกฎหมายของประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนจะมีพระราชบัญญัติธุรกิจนำเข้าเที่ยว ค.ศ.2009 และกฎข้อบังคับทางการปฏิบัติโดยละเอียดของธุรกิจนำเข้าเที่ยว ค.ศ.2009 เป็นกฎหมายที่เข้าไปควบคุมและแก้ปัญหาการประกอบธุรกิจนำเข้าเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์โดยคิดราคาต่ำกว่าต้นทุน

5.1 มาตรการทางกฎหมายไทยที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจนำเข้าเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์โดยคิดราคาต่ำกว่าต้นทุน

5.1.1 วิวัฒนาการของพระราชบัญญัติธุรกิจนำเข้าเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจนำเข้าเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์โดยคิดราคาต่ำกว่าต้นทุน

กฎหมายธุรกิจนำเข้าเที่ยวแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับแรกคือ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเข้าเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2535 ในสมัยนายกรัฐมนตรี อานันท์ ปันยารชุน โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 13 มีนาคม พ.ศ.2535 ในกฎหมายฉบับนี้ไม่มีการควบคุมกรณีการนำเข้าเที่ยวในราคาต่ำกว่าต้นทุน เนื่องจากกฎหมายฉบับดังกล่าวเป็นเพียงกฎหมายธุรกิจนำเข้าเที่ยวฉบับแรกของประเทศไทย ในเวลานั้นการประกอบธุรกิจนำเข้าเที่ยวและอาชีพมัคคุเทศก์ได้มีการขยายตัวเป็นอันมาก จึงสมควรที่จะมีกฎหมายกำหนดมาตรฐานในเรื่องนี้และให้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยทำหน้าที่ส่งเสริมและควบคุมการประกอบธุรกิจนำเข้าเที่ยวและอาชีพมัคคุเทศก์ให้เป็นระเบียบและได้มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด

เพื่อประโยชน์ของบุคคลทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องและของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศ³⁶ กฎหมายฉบับนี้ได้จัดตั้งคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ วางหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจนำเที่ยว และกำหนดกฎเกณฑ์ของมัคคุเทศก์ ทั้งนี้ยังไม่มีกล่าวถึงผู้นำเที่ยวและไม่มีกฎหมายที่ใช้ในการควบคุมการนำเที่ยวในราคาต่ำกว่าทุน เนื่องจากลักษณะการให้บริการนำเที่ยวในสมัยนั้นยังไม่เกิดกรณีการนำเที่ยวที่ต่ำกว่าทุน มีเพียงการควบคุมการโฆษณาการจัดบริการนำเที่ยว ซึ่งกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องแสดงรายละเอียดการนำเที่ยวเป็นเอกสารและต้องระบุรายละเอียดต่างๆ ตามที่กฎหมายกำหนดและห้ามมิให้เปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวที่ได้โฆษณาไว้ เว้นแต่ได้รับความยินยอมจากนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องรับภาระค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลงนั้น ตามมาตรา 26 และมาตรา 27 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2535 ซึ่งบัญญัติว่า

“มาตรา 26 ในการโฆษณาการจัดบริการนำเที่ยวหรือรายละเอียดในการนำเที่ยวที่จะจัดในแต่ละปี ให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจัดทำเป็นเอกสารซึ่งอย่างน้อยจะต้องมีรายการดังนี้

- (1) ชื่อผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว สถานที่ประกอบธุรกิจนำเที่ยว และเลขที่ใบอนุญาต
- (2) ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการนำเที่ยว
- (3) อัตราค่าบริการ
- (4) ประเภทของยานพาหนะที่ใช้ในการให้บริการนำเที่ยว
- (5) จุดหมายปลายทางและที่แวะพัก รวมทั้งสถานที่สำคัญ ๆ ในการนำเที่ยว
- (6) ลักษณะและประเภทของที่พักรวมและจำนวนครั้งของอาหารที่จัดให้

ก่อนเผยแพร่เอกสารตามวรรคหนึ่ง ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องส่งเอกสารดังกล่าว ให้แก่นายทะเบียนอย่างน้อยสามฉบับ

ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงรายการในการจัดบริการนำเที่ยวที่ได้โฆษณาไปแล้วผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องและนายทะเบียนทราบโดยไม่ชักช้า”

“มาตรา 27 ในระหว่างให้บริการนำเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องพยายามให้นักท่องเที่ยวได้รับบริการเท่าเทียมหรือใกล้เคียงกับที่ได้ตกลงกันไว้ และถ้ามีการเปลี่ยนแปลง บริการนำเที่ยวโดยไม่ได้รับความยินยอมจากนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องรับภาระค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลงนั้น”

สำหรับโทษของการฝ่าฝืนมาตรา 26 คือโทษปรับตั้งแต่ห้าพันบาทถึงสองหมื่นบาท ตามมาตรา 60

ต่อมาในปี พ.ศ.2545 ได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2535 โดยได้ตราพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ขึ้นในสมัยนายกรัฐมนตรี พันตำรวจโท ทักษิณ ชินวัตร โดยมีวัตถุประสงค์ในการแก้ไของค์ประกอบของคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์โดยเพิ่มจำนวนกรรมการอื่นให้เหมาะสมยิ่งขึ้นเนื่องจากองค์ประกอบของคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ในส่วนของกรรมการอื่นซึ่งเป็นผู้แทนผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวมีจำนวนน้อยไม่สมดุลกับจำนวน

³⁶ ดูหมายเหตุ : เหตุผลในการประกาศใช้ท้ายพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535.

กรรมการโดยตำแหน่งซึ่งเป็นผู้แทนภาครัฐ และไม่มีผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งมีความรู้และมีประสบการณ์ทางธุรกิจนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์เป็นกรรมการรวมอยู่ด้วย และโดยที่หลักเกณฑ์การวางหลักประกันเพื่อความปลอดภัย เงื่อนไขการวางและคืนหลักประกันเพื่อความปลอดภัยที่อาจเกิดขึ้นจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่ไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยว วิธีการควบคุมการประกอบอาชีพเป็นมัคคุเทศก์ และอัตราค่าธรรมเนียมท้ายพระราชบัญญัติ ตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2535 ไม่เหมาะสมและไม่สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบันสมควรแก้ไขเพิ่มเติมเรื่องดังกล่าวให้เหมาะสม นอกจากนี้สมควรกำหนดคุณสมบัติรวมทั้งสิทธิและหน้าที่ของผู้ประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่จะมีสิทธิร้องเรียน³⁷ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2545 ยังมิได้ทำการควบคุมการนำเที่ยวในราคาต่ำกว่าทุนเช่นกัน แต่ทั้งนี้ในส่วนกฎหมายที่เกี่ยวข้องนั้น มาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้มีการยกเลิกมาตรา 27 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2535 และให้ใช้ข้อความใหม่ ดังต่อไปนี้

“มาตรา 27 การเปลี่ยนแปลงบริการนำเที่ยวจะต้องได้รับความยินยอมจากนักท่องเที่ยวในกรณีที่ไมอาจจัดให้มีบริการนำเที่ยวรายการใดได้เนื่องจากเหตุสุดวิสัย ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องคืนค่าบริการตามสัดส่วนของรายการนั้นให้แก่นักท่องเที่ยว

ในกรณีที่จำเป็นจะต้องเปลี่ยนแปลงรายการหนึ่งรายการใดของบริการนำเที่ยวตามวรรคหนึ่ง หากการเปลี่ยนแปลงรายการดังกล่าวเป็นบริการที่ดีกว่าหรือไม่เท่าเทียมหรือใกล้เคียงกับที่ได้ตกลงกันไว้ให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องคืนค่าบริการตามสัดส่วนของรายการนั้นให้แก่นักท่องเที่ยว”

ในปี พ.ศ.2551 สมัยนายกรัฐมนตรี พลเอก สุรยุทธ์ จุลานนท์ ได้มีการตรากฎหมายธุรกิจนำเที่ยวครั้งใหญ่ โดยยกเลิกพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2535 และพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ทั้งหมดและให้ใช้พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 ตั้งแต่วันที่ 6 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2551 เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการและมีการจัดตั้งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ขึ้นตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ.2545 ซึ่งรับผิดชอบภารกิจสำคัญประการหนึ่งเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและพัฒนามาตรฐาน การบริการด้านการท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยว ตลอดจนสนับสนุนการประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ให้มีมาตรฐานสากล โดยมีสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวซึ่งเป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเป็นผู้นำดำเนินการแทนการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยที่ดำเนินการอยู่เดิม ประกอบกับมาตรฐานเกี่ยวกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยวและมาตรการในการกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ต้องปฏิบัติเพื่อประโยชน์แห่งธุรกิจนำเที่ยวยังไม่เหมาะสม รวมทั้งมาตรการต่าง ๆ ตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติมไม่เอื้อต่อการปฏิบัติในรูปแบบของการ

³⁷ ดูหมายเหตุ : เหตุผลในการประกาศใช้ท้ายพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545.

บริหารราชการของส่วนราชการ จึงสมควรที่จะต้องปรับปรุงพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2535 ให้เป็นไปตามหลักการดังกล่าว³⁸

ในส่วนของการควบคุมการนำเที่ยวโดยคิดค่าใช้จ่ายที่ต่ำกว่าต้นทุนนั้น พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 ได้มีการควบคุมกรณีนี้ไว้โดยชัดเจนอยู่หลายมาตรา โดยสามารถแยกพิจารณาตามเจตนารมณ์ของบทบัญญัติดังกล่าวได้ดังต่อไปนี้

5.1.2 การแก้ไขปัญหาผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเสนอราคาค่าบริการนำเที่ยวที่ต่ำกว่าต้นทุน

ปัญหาประการแรกของธุรกิจนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์โดยคิดราคาต่ำกว่าต้นทุน ก็คือ การที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจะไม่คิดค่าบริการในการนำเที่ยว (หรือที่เรียกกันว่าทัวร์ศูนย์เหรียญ) หรือมีการคิดค่าบริการแต่ค่าบริการดังกล่าวต่ำกว่าต้นทุนในการนำเที่ยวที่แท้จริงที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต้องเสียไป โดยผลที่ตามมาจากการที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวไม่คิดค่าบริการนำเที่ยวหรือคิดต่ำกว่าต้นทุนนั้น ก็คือผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจำเป็นต้องไปแสวงหาประโยชน์อย่างอื่นเพื่อมาทดแทนต้นทุนที่ตนเองเสียไป ไม่ว่าจะเป็นการเรียกเก็บเงินจากมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยว หรือการได้รับค่าตอบแทนพิเศษจากร้านค้าที่นักท่องเที่ยวแวะเยี่ยมชมหรือซื้อสินค้า ด้วยเหตุที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจำเป็นต้องไปแสวงหาประโยชน์อย่างอื่นเพื่อมาทดแทนต้นทุนที่ตนเองเสียไปนี้เอง จึงเป็นที่มาของปัญหาอื่นๆ ในการนำเที่ยวที่ต่ำกว่าต้นทุน อันได้แก่ ปัญหาการให้บริการที่ไม่ได้มาตรฐานของมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยว หรือปัญหาการเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยวของร้านค้าที่นักท่องเที่ยวแวะเยี่ยมชมหรือซื้อสินค้า เช่น การขายสินค้าในราคาที่สูงกว่าราคาท้องตลาดเป็นจำนวนมาก หรือการขายสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพ หรือแม้แต่การหลอกลวงขายสินค้าปลอมแก่นักท่องเที่ยว เป็นต้น ดังนั้น พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 จึงบัญญัติห้ามไม่ให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจัดบริการนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวโดยไม่ได้รับค่าบริการหรือรับค่าบริการในอัตราที่เห็นได้ว่าไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย โดยบัญญัติอยู่ในมาตรา 31 ซึ่งบัญญัติว่า

“มาตรา 31 ห้ามมิให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจัดบริการนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากต่างประเทศโดยไม่ได้รับค่าบริการหรือรับค่าบริการในอัตราที่ เห็นได้ว่าไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการประกาศกำหนด”

จากบทบัญญัตินี้ดังกล่าว หมายความว่า ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่ให้บริการนำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากต่างประเทศจะจัดบริการนำเที่ยวโดยไม่รับค่าบริการไม่ได้ หรือรับค่าบริการแต่เห็นได้ว่าค่าบริการที่รับดังกล่าวไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต้องเสียไปก็ไม่ได้เช่นเดียวกัน ทั้งนี้ก็เพื่อเป็นการแก้ปัญหาผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเสนอราคาค่าบริการนำเที่ยวที่ต่ำกว่าต้นทุนนั่นเอง แต่ขอให้สังเกตว่า บทบัญญัตินี้ดังกล่าวห้ามเฉพาะกรณีไม่ให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจัดบริการนำเที่ยวโดยไม่รับค่าบริการหรือรับค่าบริการในอัตราที่เห็นได้ว่าไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายให้แก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากต่างประเทศเท่านั้น ไม่ได้รวมถึงกรณีนักท่องเที่ยวที่เดินทางจากประเทศไทยเพื่อไปเที่ยวยังต่างประเทศด้วย ฉะนั้น การจัดบริการนำเที่ยวโดยผู้ประกอบการ

³⁸ ดูหมายเหตุ : เหตุผลในการประกาศใช้ท้ายพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551.

ธุรกิจนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางจากประเทศไทยเพื่อไปเที่ยวต่างประเทศโดยไม่ได้รับค่าบริการหรือรับค่าบริการในอัตราที่เห็นได้ว่าไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย ปัญหาดังกล่าวจึงยังไม่ได้รับการแก้ไข

ส่วนอัตรค่าบริการรายการใดบ้างที่มาตรา 31 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 ให้ถือเป็นค่าใช้จ่ายในการจัดบริการนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวนั้น ถูกกำหนดโดยประกาศคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ซึ่งได้แก่ประกาศคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ เรื่อง หลักเกณฑ์การกำหนดอัตรค่าบริการนำเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากต่างประเทศ พ.ศ.2553 โดยมีเนื้อหาดังนี้

ในการจัดบริการนำเที่ยวโดยผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากต่างประเทศ จะต้องมียอัตรค่าบริการที่ไม่ต่ำกว่าค่าใช้จ่ายตามรายการที่ได้จ่ายจริง ดังรายการต่อไปนี้

- (1) ค่าที่พัก
- (2) ค่าขนส่งหรือค่าพาหนะ
- (3) ค่าอาหาร
- (4) ค่าตอบแทนมัคคุเทศก์
- (5) ค่าจัดให้มีการประกันอุบัติเหตุ
- (6) ค่าเข้าชมสถานที่ที่มีการเรียกเก็บ
- (7) ค่าใช้จ่ายที่จำเป็นอื่นๆ

โดยรายการดังกล่าวรายการใดที่ไม่ได้จ่ายจริง ไม่ให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวนำมาคำนวณเป็นอัตรค่าบริการ

ทั้งนี้ หากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวใดฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามมาตรา 31 กล่าวคือ มีการจัดบริการนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากต่างประเทศโดยไม่ได้รับค่าบริการหรือรับค่าบริการในอัตราที่เห็นได้ว่าไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายแล้วก็จะมิโทษ โดยมีทั้งโทษในทางปกครองและโทษทางอาญา ซึ่งโทษในทางปกครอง ได้แก่ นายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์มีอำนาจสั่งพักใช้ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวได้ แต่จะสั่งพักใช้ใบอนุญาตได้ไม่เกินครั้งละ 6 เดือน โดยผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่ถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตจะประกอบธุรกิจนำเที่ยว ในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวไม่ได้ เว้นแต่เป็นกรณีที่นายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์อนุญาตให้ดำเนินการได้เฉพาะกรณีเพื่อป้องกัน ความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวหรือธุรกิจนำเที่ยว³⁹ นอกจากนี้ ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวใดเคยถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว ตามมาตรา 45 ดังกล่าวมาแล้ว หากต่อมาภายใน 1 ปีนับแต่วันที่ถูกลงสั่งพักใช้ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวนั้น ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวยังฝ่าฝืนจัดบริการนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากต่างประเทศโดยไม่ได้รับค่าบริการหรือรับค่าบริการในอัตราที่เห็นได้ว่าไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายอีก

³⁹ มาตรา 45 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551

เช่นนี้ นายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์มีอำนาจสั่งเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวนั้นได้⁴⁰

ส่วนโทษในทางอาญา คือ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวใดมีการจัดบริการนำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากต่างประเทศโดยไม่ได้รับค่าบริการหรือรับค่าบริการในอัตราที่เห็นได้ว่าไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับไม่เกินห้าแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ⁴¹

5.1.3 การแก้ไขปัญหาลูกค้าผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวผลกระทบต้นทุนไปที่มัคคุเทศก์หรือบุคคลอื่น

สืบเนื่องจากการที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวไม่คิดค่าบริการในการนำเที่ยว หรือมีการคิดค่าบริการแต่ค่าบริการดังกล่าวต่ำกว่าต้นทุนในการนำเที่ยวที่แท้จริงที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องเสียไป เป็นผลทำให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจำเป็นต้องแสวงหาประโยชน์จากทางอื่นเพื่อมาทดแทนต้นทุนที่ตนเองเสียไป ซึ่งวิธีการหนึ่งก็คือ การผลกระทบต้นทุนของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวไปที่มัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยวหรือบุคคลอื่น เช่น คนขับรถให้นักท่องเที่ยว โดยการที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจะมีการเรียกเก็บเงินจากมัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยวหรือบุคคลอื่น ในการที่บุคคลดังกล่าวจะมาปฏิบัติหน้าที่เป็นมัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยว หรือคนขับรถให้นักท่องเที่ยว หรือกล่าวได้ว่าเป็นการขายนักท่องเที่ยวนั่นเอง ซึ่งผลที่ตามมาจากการที่มัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยวหรือบุคคลอื่นต้องมีการชำระเงินให้แก่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ก็คือ บุคคลดังกล่าวจำเป็นต้องมีการแสวงหาประโยชน์จากนักท่องเที่ยวไม่ว่าทางใดก็ตาม เช่น การพานักท่องเที่ยวไปแวะเยี่ยมชมร้านค้าให้มากที่สุดและนานที่สุด เพื่อหวังค่าตอบแทนพิเศษจากร้านค้า ไม่ว่าจะเป็นค่าคอมมิชชั่นที่คิดจากการที่ร้านค้าขายสินค้าให้นักท่องเที่ยวได้ หรือค่าตอบแทนที่พานักท่องเที่ยวมาแวะเยี่ยมชมร้านค้าตามเวลาที่ได้ตกลงกัน หรือในกรณีที่สถานที่ท่องเที่ยวใดจำเป็นต้องมีการซื้อบัตรเข้าชม นักท่องเที่ยวจะต้องเสียค่าซื้อบัตรเข้าชมในราคาที่สูงกว่าความเป็นจริง โดยส่วนต่างดังกล่าวก็จะตกสู่มัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยวหรือบุคคลอื่น ดังนั้น จากปัญหาต่างๆ ดังกล่าวที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 จึงมีการบัญญัติห้ามมิให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวมอบหมายให้มัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยวหรือบุคคลอื่นใด นำนักท่องเที่ยวในความรับผิดชอบของตนไปท่องเที่ยว โดยเรียกเก็บเงินจากมัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยว หรือบุคคลอื่นนั้น โดยบัญญัติอยู่ในมาตรา 32 ซึ่งบัญญัติว่า

“มาตรา 32 ห้ามมิให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวมอบหมายให้มัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยวหรือบุคคลอื่นใด นำนักท่องเที่ยวในความรับผิดชอบของตนไปท่องเที่ยว โดยเรียกเก็บเงินจากมัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยว หรือบุคคลอื่นนั้น หรือโดยให้บุคคลดังกล่าวรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับค่าเดินทาง ค่าที่พัก ค่าอาหาร หรือค่าอำนวยความสะดวกอื่นใดของนักท่องเที่ยว ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน”

จากบทบัญญัติดังกล่าว หมายความว่า ในการจัดบริการนำเที่ยวให้นักท่องเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่มอบหมายมัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยว หรือบุคคลอื่นใด เช่นคนขับรถให้แก่

⁴⁰ มาตรา 46 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551

⁴¹ มาตรา 84 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551

นักท่องเที่ยว หรือนักท่องเที่ยวที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนไปท่องเที่ยว โดยจะมีการเรียกเก็บเงินจากมัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยว หรือบุคคลอื่นนั้นไม่ได้ หรือแม้แต่กรณีที่ไม่ได้มีการเรียกเก็บเงินโดยตรงจากบุคคลดังกล่าว แต่ให้บุคคลดังกล่าวออกค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการพานักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยว ไม่ว่าจะป็นค่าเดินทาง ค่าที่พัก ค่าอาหาร หรือค่าอำนวยความสะดวกอื่นใดของนักท่องเที่ยว ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนก็ไม่ได้เช่นเดียวกัน ทั้งนี้ ก็เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาการที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ผลักภาระต้นทุนของตนไปที่มัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยว หรือบุคคลอื่นใด

หากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวใดฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามมาตรา 32 ดังกล่าวก็จะมีโทษ โดยมีทั้งโทษในทางปกครองและโทษทางอาญา ซึ่งโทษในทางปกครอง ได้แก่ นายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์มีอำนาจสั่งพักใช้ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวได้ แต่จะสั่งพักใช้ใบอนุญาตได้ไม่เกินครั้งละ 6 เดือน โดยผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่ถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตจะประกอบธุรกิจนำเที่ยว ในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวไม่ได้ เว้นแต่เป็นกรณีที่นายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์อนุญาตให้ดำเนินการได้เฉพาะกรณีเพื่อป้องกัน ความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว หรือธุรกิจนำเที่ยว ตามมาตรา 45 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 นอกจากนี้ ในกรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวใดเคยถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว ตามมาตรา 45 ดังกล่าวมาแล้ว หากต่อมาภายใน 1 ปีนับแต่วันที่ถูกลงสั่งพักใช้ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวนั้น ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวยังมีการเรียกเก็บเงินจากมัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยว หรือบุคคลอื่นใด หรือให้บุคคลดังกล่าวออกค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนอีก เช่นนี้ นายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์มีอำนาจสั่งเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวนั้นได้ ตามมาตรา 46 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551

ส่วนโทษในทางอาญา คือ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวใดมีการจัดบริการนำเที่ยวให้แก่ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากต่างประเทศโดยไม่ได้รับค่าบริการหรือรับค่าบริการในอัตราที่เห็นได้ว่า ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับไม่เกินห้าแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ตามมาตรา 84 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551

ในทำนองเดียวกัน นอกจากพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 จะบัญญัติห้ามมิให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวเรียกเก็บเงินจากมัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยว หรือบุคคลอื่นใด หรือให้บุคคลดังกล่าวออกค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนตามที่ได้กล่าวไปแล้ว พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 มาตรา 58 ก็บัญญัติว่า

“มาตรา 58 ในการรับทำงานเป็นมัคคุเทศก์ ห้ามมิให้มัคคุเทศก์จ่ายเงินหรือให้ประโยชน์อื่นใดแก่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวหรือบุคคลอื่นใด หรือยอมตนเข้ารับผิดชอบในค่าใช้จ่ายทั้งหมดหรือบางส่วนเพื่อให้ได้มาซึ่งการนำนักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยว”

โดยเป็นการบัญญัติให้สอดคล้องกับมาตรา 32 เพื่อเป็นมาตรการป้องกันไม่ให้มัคคุเทศก์เป็นผู้เสนอจ่ายเงินหรือให้ประโยชน์อื่นใดแก่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวหรือบุคคลอื่นใด หรือยอมให้ตนเข้ารับผิดชอบในค่าใช้จ่ายทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อให้ได้มาซึ่งการนำนักท่องเที่ยวที่อยู่ในความ

รับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวไปท่องเที่ยวเสียเอง แต่ขอให้สังเกตว่า มาตรา 58 ดังกล่าว ไม่ได้รวมถึงกรณีที่ผู้นำเที่ยวหรือบุคคลอื่นเป็นผู้จ่ายเงินหรือให้ประโยชน์อื่นใดแก่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว หรือยอมตนเข้ารับผิดชอบในค่าใช้จ่ายทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อให้ได้มาซึ่งการนำนักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยวแต่อย่างใด

ทั้งนี้ หากมีคดีที่ผู้ใดฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามมาตรา 58 ดังกล่าว จะมีโทษทั้งในทางปกครอง และโทษทางอาญา กล่าวคือ โทษทางปกครองได้แก่ นายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมีคดีที่คดีมีอำนาจสั่งพักใช้ใบอนุญาตเป็นมีคดีได้ แต่จะสั่งพักใช้ใบอนุญาตได้ไม่เกินครั้งละ 6 เดือนโดยมีคดีที่ผู้ใดถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตจะปฏิบัติหน้าที่มีคดีในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตเป็นมีคดีไม่ได้ เว้นแต่เป็นกรณีที่นายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมีคดีที่อนุญาตให้ดำเนินการได้เฉพาะกรณีเพื่อป้องกันความเสียหายที่จะเกิดขึ้นแก่นักท่องเที่ยวหรือธุรกิจนำเที่ยว⁴² นอกจากนี้ มีคดีที่ผู้ใดเคยถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตเป็นมีคดี เนื่องจากฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามมาตรา 58 มาแล้ว และภายใน 1 ปีนับแต่วันที่ถูกลงสั่งพักใช้ใบอนุญาตเป็นมีคดีนั้น มีคดีที่ดังกล่าวยังเสนอจ่ายเงินหรือให้ประโยชน์อื่นใดแก่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวหรือบุคคลอื่นใด หรือยอมให้ตนเข้ารับผิดชอบในค่าใช้จ่ายทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อให้ได้มาซึ่งการนำนักท่องเที่ยวที่อยู่ในความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวไปท่องเที่ยวอีก เช่นนี้ นายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมีคดีที่คดีมีอำนาจสั่งเพิกถอนใบอนุญาตเป็นมีคดีได้⁴³

ส่วนโทษในทางอาญา คือ มีคดีที่ผู้ใดจ่ายเงินหรือให้ประโยชน์อื่นใดแก่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวหรือบุคคลอื่นใด หรือยอมตนเข้ารับผิดชอบในค่าใช้จ่ายทั้งหมดหรือบางส่วนเพื่อให้ได้มาซึ่งการนำนักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยว ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ⁴⁴

5.1.4 การแก้ไขปัญหาการให้บริการโดยเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยว

การเดินทางท่องเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ สิ่งหนึ่งที่สำคัญต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยว ก็คือ รายการนำเที่ยวที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวโฆษณาหรือชี้ชวน ไม่ว่าจะเป็นสถานที่ท่องเที่ยว ที่พัก อาหาร หรือวิธีการเดินทางท่องเที่ยว ล้วนแต่ถือเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวตกลงใจเดินทางท่องเที่ยวไปกับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวนั้น ดังนั้น พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมีคดี พ.ศ.2551 มาตรา 26 จึงกำหนดให้ในการโฆษณาหรือชี้ชวนเกี่ยวกับรายการนำเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องจัดทำเป็นเอกสาร ซึ่งเอกสารดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- (1) ชื่อผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว และสถานที่และเลขที่ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว
- (2) ระยะเวลาที่ใช้ในการนำเที่ยว
- (3) ค่าบริการและวิธีการชำระค่าบริการ

⁴² มาตรา 62 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมีคดี พ.ศ.2551

⁴³ มาตรา 63 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมีคดี พ.ศ.2551

⁴⁴ มาตรา 89 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมีคดี พ.ศ.2551

- (4) ลักษณะและประเภทของยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง
- (5) จุดหมายปลายทางและที่แวะพัก รวมทั้งสถานที่สำคัญในการนำเที่ยว
- (6) ลักษณะและประเภทของที่พักร และจำนวนครั้งของอาหารที่จัดให้
- (7) จำนวนมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวในกรณีจัดให้มีมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยว
- (8) จำนวนขั้นต่ำของนักท่องเที่ยวสำหรับการนำเที่ยว ในกรณีมีเงื่อนไขว่าต้องมีนักท่องเที่ยว

ไม่น้อยกว่าจำนวนที่กำหนด

โดยผู้ประกอบการนำเที่ยวจะต้องเก็บเอกสารโฆษณารายการนำเที่ยวที่ได้โฆษณาหรือชี้ชวนนักท่องเที่ยวดังกล่าวเอาไว้อย่างชัดเจน และต้องเก็บไว้เป็นหลักฐานเป็นเวลา 180 วันนับแต่วันที่เลิกการนำเที่ยวตามที่โฆษณาได้กล่าว⁴⁵

เมื่อรายการนำเที่ยวถือเป็นสิ่งสำคัญในการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ดังนั้น ในกรณีที่ผู้ประกอบการนำเที่ยวจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวตามที่ตนได้โฆษณาหรือชี้ชวนไว้ ผู้ประกอบการนำเที่ยวมีหน้าที่ต้องแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบก่อนรับชำระค่าบริการ ทั้งนี้ เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้มีโอกาสพิจารณาทบทวนว่าการที่ผู้ประกอบการนำเที่ยวเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวนั้น นักท่องเที่ยวยังประสงค์จะเดินทางท่องเที่ยวอีกหรือไม่ แต่ถ้การเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวเกิดขึ้นภายหลังจากที่นักท่องเที่ยวได้ชำระค่าบริการแล้ว เมื่อผู้ประกอบการนำเที่ยวแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบ และนักท่องเที่ยวไม่ประสงค์จะเดินทางท่องเที่ยว เช่นนี้ ผู้ประกอบการนำเที่ยวมีหน้าที่ต้องคืนเงินที่รับชำระแล้วให้แก่นักท่องเที่ยวทั้งหมดโดยจะหักค่าใช้จ่ายใด ๆ ไม่ได้ และจะต้องรับผิดชอบการคืนเงินให้แก่นักท่องเที่ยวโดยไม่ชักช้า⁴⁶ หากผู้ประกอบการนำเที่ยวฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดดังกล่าว ต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ห้าพันบาทถึงห้าหมื่นบาท⁴⁷

นอกจากนี้ ในกรณีที่มีการยกเลิกการนำเที่ยว อันเนื่องมาจากกรณีมีนักท่องเที่ยวไม่ครบจำนวนตามที่ผู้ประกอบการนำเที่ยวได้กำหนดเงื่อนไขเอาไว้ในเอกสารโฆษณารายการนำเที่ยว หรือเกิดจากเหตุใด ๆ อันถือเป็นความผิดของผู้ประกอบการนำเที่ยว ผู้ประกอบการนำเที่ยวมีหน้าที่ต้องคืนเงินทั้งหมดให้แก่นักท่องเที่ยว⁴⁸

จากที่กล่าวมาเป็นการที่ผู้ประกอบการนำเที่ยวมีการเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวก่อนที่จะมีการนำเที่ยว แต่ปัญหาที่มักพบในการเดินทางท่องเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์โดยคิดราคาต่ำกว่าต้นทุน ก็คือการที่มีการเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวในระหว่างการเดินทาง ซึ่งอาจจะเกิดจากหลายสาเหตุด้วยกัน ถ้าเป็นสาเหตุเนื่องจากนักท่องเที่ยวต้องการเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวเองคงไม่มีปัญหาเพราะเกิดจากความยินยอมของนักท่องเที่ยวเอง แต่ที่เป็นปัญหาก็คือ ผู้ประกอบการนำเที่ยว

⁴⁵ ข้อ 1 ของระเบียบคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ว่าด้วยมาตรฐานการประกอบธุรกิจนำเที่ยว และมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวที่จะพึงปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยว และความรับผิดชอบที่มีต่อนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการนำเที่ยวตลอดจนค่าตอบแทนหรือความคุ้มครองที่มีมัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวจะพึงได้รับจากผู้ประกอบการนำเที่ยว พ.ศ.2553.

⁴⁶ มาตรา 27 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551.

⁴⁷ มาตรา 83 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551.

⁴⁸ มาตรา 28 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551.

หรือมัคคุเทศก์มีการเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวโดยที่นักท่องเที่ยวมิได้ยินยอมด้วย และที่สำคัญการเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวดังกล่าวก่อให้เกิดผลเสียนักท่องเที่ยว เช่น ในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์จะมีการเปลี่ยนรายการนำเที่ยว โดยเปลี่ยนจากสถานที่ที่ต้องท่องเที่ยวตามที่ได้อธิบายหรือชี้ชวนไว้ ไปเป็นการแวะเยี่ยมชมร้านขายสินค้าแทน หรือไม่ได้เปลี่ยนแต่ใช้วิธีการลดระยะเวลาในการแวะชมสถานที่ที่ต้องท่องเที่ยวลง เพื่อนำเวลาที่เหลือดังกล่าวไปแวะเยี่ยมชมร้านขายสินค้าให้มากขึ้น ทั้งนี้ การที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวดังกล่าว ก็เนื่องมาจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ต้องการให้นักท่องเที่ยวแวะเยี่ยมชมร้านขายสินค้าให้มากที่สุดและนานที่สุด เพื่อต้องการคำตอบแทนพิเศษจากร้านที่ขายสินค้าให้กับนักท่องเที่ยว อันเป็นการชดเชยกับต้นทุนที่ตนเองต้องเสียไป กล่าวคือ ในกรณีผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวก็จะนำคำตอบแทนพิเศษดังกล่าวมาชดเชยกับค่าใช้จ่ายที่ตนต้องเสียไปจากการจัดบริการนำเที่ยวที่ต่ำกว่าต้นทุน ส่วนมัคคุเทศก์ก็จะนำมาชดเชยกับเงินที่ตนต้องเสียให้กับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว จากการได้พานักท่องเที่ยวในความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวนั่นเอง ซึ่งจะเห็นได้ว่าการเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวดังกล่าวของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ไม่ได้เป็นไปเพื่อประโยชน์ของนักท่องเที่ยว แต่เป็นไปเพื่อประโยชน์ของตนเองและก่อให้เกิดผลเสียนักท่องเที่ยวที่ไม่ได้เดินทางท่องเที่ยวตามที่ได้อธิบายไว้กับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาการเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ดังกล่าว พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 จึงบัญญัติห้ามมิให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์เปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว โดยบัญญัติอยู่ในมาตรา 29 และมาตรา 59 ซึ่งบัญญัติว่า

“มาตรา 29 ในระหว่างการนำเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจะเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวไม่ได้ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากนักท่องเที่ยวหรือเป็นเหตุสุดวิสัย

การเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวตามวรรคหนึ่ง ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องจ่ายเงินค่าบริการคืนให้แก่นักท่องเที่ยวตามสัดส่วน เว้นแต่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจะพิสูจน์ได้ว่าการเปลี่ยนแปลงรายการนั้นทำให้ตนมีค่าใช้จ่ายเท่าหรือสูงกว่าเดิม”

“มาตรา 59 มัคคุเทศก์ต้องปฏิบัติหน้าที่ตามรายการนำเที่ยวที่ได้ตกลงไว้กับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว และจะดำเนินการใดให้เกิดความเสียหายแก่นักท่องเที่ยวมิได้”

จากบทบัญญัติดังกล่าว หมายความว่า ในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจะเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวให้แตกต่างไปจากที่ตนได้อธิบายหรือชี้ชวนไว้ไม่ได้ อาทิเช่น จะมีการเปลี่ยนจากสถานที่ที่ต้องท่องเที่ยวไปเป็นสถานที่อื่น เช่นร้านขายสินค้าไม่ได้ หรือน่าจะรวมถึงกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวลดระยะเวลาในการแวะชมสถานที่ที่ต้องท่องเที่ยวให้น้อยกว่าที่ได้โฆษณาหรือชี้ชวนไว้ก็ได้เช่นเดียวกัน อย่างไรก็ตาม ในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวอาจมีการเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวได้ หากเข้าข้อยกเว้นใดข้อยกเว้นหนึ่ง ดังต่อไปนี้

ประการที่หนึ่ง นักท่องเที่ยวยินยอมให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวได้ หรือ

ประการที่สอง ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวมีความจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวอันเนื่องมาจากเหตุสุดวิสัย เช่น ไม่สามารถพานักท่องเที่ยวข้ามทะเลไปยังเกาะได้ เพราะมีพายุลมแรงไม่สามารถเอาเรือออกจากฝั่งได้ เป็นต้น

เมื่อเข้าข้อยกเว้นประการใดประการหนึ่งในสองประการดังกล่าวแล้ว ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวก็สามารถเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวได้ แต่การเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวนั้น ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจะต้องจ่ายค่าบริการคืนให้แก่นักท่องเที่ยวตามสัดส่วน เว้นแต่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจะสามารถพิสูจน์ได้ว่าการเปลี่ยนแปลงรายการนั้นทำให้ตนมีค่าใช้จ่ายเท่าเดิมหรือสูงกว่าเดิม

ในทำนองเดียวกันมาตรา 59 ก็บัญญัติให้มัคคุเทศก์มีหน้าที่ต้องนำนักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวตามรายการนำเที่ยวที่นักท่องเที่ยวได้ตกลงไว้กับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว จะเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวให้ผิดไปจากที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวได้โฆษณาหรือชี้ชวนไว้ไม่ได้ และมัคคุเทศก์จะดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งอันเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่นักท่องเที่ยวไม่ได้ ซึ่งหน้าที่ดังกล่าวถือเป็นมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่และจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ข้อหนึ่ง⁴⁹

ทั้งนี้ หากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ผู้ใดฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดดังกล่าว อาจถูกนายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สั่งพักใช้ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวหรือใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ได้แล้วแต่กรณี และอาจนำมาสู่การถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวหรือใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์แล้วแต่กรณีได้ในที่สุด⁵⁰

วิธีการบรรเทาความเสียหายของนักท่องเที่ยวจากการเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยว

ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์มีการเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยว โดยไม่เป็นไปตามข้อยกเว้นของกฎหมายที่ให้เปลี่ยนแปลงได้ และการเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวดังกล่าวก่อให้เกิดความเสียหายต่อนักท่องเที่ยว เช่นนี้ นักท่องเที่ยวสามารถบรรเทาความเสียหายของตนจากการที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยว หรือตามที่ได้โฆษณาหรือชี้ชวนไว้ โดยการร้องเรียนการกระทำดังกล่าวของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ต่อนายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ เมื่อนายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ได้รับคำร้องเรียนแล้วก็จะเร่งดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงจากทั้งฝ่ายนักท่องเที่ยวและฝ่ายผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว จากนั้นก็จะดำเนินการวินิจฉัยโดยเร็ว⁵¹ หากผลจากการสอบสวนข้อเท็จจริงปรากฏว่า นักท่องเที่ยวได้รับความเสียหายจากการที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวจริง นายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์จะคำนวณความเสียหายของนักท่องเที่ยวว่าเป็นจำนวนเงินเท่าใด แล้วก็จะส่งจ่ายเงินจากกองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยวเพื่อชดเชยความเสียหายนั้นไปพลางก่อน จากนั้นจะดำเนินการแจ้งให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่ก่อให้เกิดความเสียหายดังกล่าวส่งคืนเงินชดเชยกองทุน

⁴⁹ ข้อ 2 ของระเบียบคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ว่าด้วยมาตรฐานการประกอบธุรกิจนำเที่ยว และมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวที่จะพึงปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยว และความรับผิดชอบที่มีต่อนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวตลอดจนค่าตอบแทนหรือความคุ้มครองที่มัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวจะพึงได้รับจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว พ.ศ.2553.

⁵⁰ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 มาตรา 45, 46, 62 และ 63.

⁵¹ มาตรา 40 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551.

คุ้มครองธุรกิจนำเที่ยวภายใน 15 วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง หากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวนั้นไม่ส่งเงินชดเชยกองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยวภายในกำหนดเวลาดังกล่าว นายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์จะหักเงินจำนวนดังกล่าวจากหลักประกันที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวได้วางไว้ส่งคืนกองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยวแทน⁵²

ในการจัดบริการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์โดยคิดราคาต่ำกว่าต้นทุน นอกจากปัญหาที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์เปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวตามที่ได้กล่าวไปแล้ว ปัญหาอีกประการหนึ่งที่มีพบในการจัดบริการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์โดยคิดราคาต่ำกว่าต้นทุน ก็คือ การที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์มีการจัดบริการนำเที่ยวนอกรายการนำเที่ยวที่ได้ทำสัญญาไว้กับนักท่องเที่ยว แล้วมีการเรียกเก็บเงินค่าบริการเพิ่มเติมจากนักท่องเที่ยว หรือในกรณีผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์มีการชักชวนนักท่องเที่ยวให้ไปยังสถานที่หรือทำกิจกรรมใดที่ต้องเสียค่าใช้จ่าย หากนักท่องเที่ยวตกลงไปยังสถานที่หรือทำกิจกรรมนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ก็จะเรียกเก็บค่าใช้จ่ายซึ่งเกินไปกว่าค่าใช้จ่ายที่แท้จริง โดยทั้งสองกรณีถือเป็นวิธีการหนึ่งของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ในการแสวงหาประโยชน์จากนักท่องเที่ยวโดยมิชอบ เพื่อมาชดเชยกับค่าใช้จ่ายที่ตนได้เสียไป ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาดังกล่าว พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 จึงบัญญัติห้ามมิให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กระทำการอันมิชอบนั้น โดยบัญญัติอยู่ในมาตรา 30 ซึ่งบัญญัติว่า

“มาตรา 30 ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจะเรียกเก็บค่าบริการอื่นใดนอกจากที่ระบุไว้ในมาตรา 26 (3) หรือที่ตกลงกันไว้ล่วงหน้าไม่ได้”

“ในกรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ชักชวนให้นักท่องเที่ยวไปในสถานที่หรือทำกิจกรรมใดนอกเหนือจากที่ระบุไว้ในเอกสารโฆษณาหรือชักชวน ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ต้องแจ้งค่าบริการของตนและค่าบริการที่ต้องจ่ายเนื่องจากการเข้าไปในสถานที่หรือทำกิจกรรมนั้นให้นักท่องเที่ยวทราบล่วงหน้า และจะเรียกเก็บค่าบริการเกินที่แจ้งไว้ไม่ได้”

จากบทบัญญัติดังกล่าว หมายความว่า ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจะมีการเรียกเก็บค่าบริการนอกเหนือจากค่าบริการตามที่ระบุไว้ในเอกสารโฆษณาหรือชักชวนที่ได้แจ้งแก่นักท่องเที่ยวในครั้งแรกไม่ได้ เว้นแต่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและนักท่องเที่ยวได้มีการตกลงกันไว้ล่วงหน้าแล้วว่าจะมีการเรียกเก็บค่าบริการเพิ่มเติมในภายหลัง ทั้งนี้ก็เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์มีการเรียกเก็บเงินจากนักท่องเที่ยวเพิ่มเติม โดยการอ้างว่าได้มีการจัดบริการนำเที่ยวนอกรายการให้แก่นักท่องเที่ยว

นอกจากนี้ บทบัญญัติดังกล่าวยังบัญญัติให้ในกรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์มีการชักชวนให้นักท่องเที่ยวไปในสถานที่หรือทำกิจกรรมใดนอกเหนือจากที่ระบุไว้ในเอกสารโฆษณาหรือชักชวน ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์มีหน้าที่ต้องแจ้งค่าบริการของตนและค่าบริการที่ต้องจ่ายเนื่องจากการเข้าไปในสถานที่หรือทำกิจกรรมนั้นตามความเป็นจริงให้นักท่องเที่ยวทราบล่วงหน้า เพื่อให้นักท่องเที่ยวทราบถึงค่าใช้จ่ายและจะได้ตัดสินใจเองว่าจะเดินทางไปยังสถานที่หรือทำกิจกรรมนั้นหรือไม่ ในกรณีที่นักท่องเที่ยวตกลงใจเดินทางไปยังสถานที่หรือทำกิจกรรมนั้น ผู้

⁵² มาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551.

ประกอบธุรกิจนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ก็จะเรียกเก็บค่าบริการเกินกว่าที่ตนได้แจ้งไว้ไม่ได้ ทั้งนี้ ก็เพื่อเป็นการป้องกันการที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์แสวงหาประโยชน์จากค่าบริการนอกหรือนำเที่ยว หรือส่วนต่างของค่าเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวหรือทำกิจกรรมนั้น

หากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ผู้ใดฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดดังกล่าว อาจถูกนายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สั่งพักใช้ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวหรือใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ได้แล้วแต่กรณี และอาจนำมาสู่การถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวหรือใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์แล้วแต่กรณีได้ในที่สุด⁵³

5.1.5 การแก้ไขปัญหาพฤติกรรมกรจําหน่ายสินค้าหรือบริการของร้านค้าที่นักท่องเที่ยวแวะเยี่ยมชม

ปัญหาที่สำคัญประการหนึ่งของการจัดบริการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์โดยคิดราคาต่ำกว่าต้นทุน ก็คือ พฤติกรรมกรจําหน่ายสินค้าของร้านค้าที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีการจัดให้นักท่องเที่ยวแวะเยี่ยมชม กล่าวคือ ร้านค้าเหล่านี้จะมีพฤติกรรมแสวงหาประโยชน์จากนักท่องเที่ยวโดยไม่ชอบ ไม่ว่าจะเป็นการขายสินค้าในราคาที่สูงกว่าราคาตลาดเป็นจำนวนมาก หรือการหลอกลวงขายสินค้าที่ไม่มีคุณภาพตามที่ได้กล่าวอ้าง หรือแม้แต่การหลอกลวงขายสินค้าปลอมให้แก่นักท่องเที่ยว โดยร้านค้าเหล่านี้เมื่อได้กำไรจากการขายสินค้าให้แก่นักท่องเที่ยวแล้ว ก็จะนำกำไรดังกล่าวมาแบ่งปันให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยว และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น คนขับรถให้แก่นักท่องเที่ยว เพื่อตอบแทนการที่บุคคลเหล่านั้นได้มีการพานักท่องเที่ยวที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนมาแวะซื้อสินค้าที่ร้านค้าดังกล่าว นอกจากกำไรจากการขายสินค้าที่ร้านค้าจะต้องจ่ายให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยว และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องแล้ว ในบางกรณีร้านค้ายังต้องจ่ายค่าตอบแทนให้แก่บุคคลเหล่านั้น แม้จะไม่สามารถขายสินค้าให้แก่นักท่องเที่ยวได้ โดยถือเป็นค่าตอบแทนการที่บุคคลเหล่านั้นได้พานักท่องเที่ยวที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนมาแวะเยี่ยมชมร้านค้านั้นถึงกำหนดเวลาตามที่ได้ตกลงกัน (หรือที่เรียกว่าค่าจอตกรถ)

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า ค่าตอบแทนที่ร้านค้าให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยว และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง ล้วนเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลเหล่านั้นพานักท่องเที่ยวที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนแวะเยี่ยมชมร้านขายสินค้าให้มากที่สุดและนานที่สุด โดยไม่ได้คำนึงถึงพฤติกรรมการขายสินค้าของร้านค้าเหล่านั้นแต่อย่างใด แม้ร้านค้านั้นจะมีพฤติกรรมการขายสินค้าที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่นักท่องเที่ยวเป็นอย่างมากก็ตาม ทั้งนี้ ก็เพื่อนำค่าตอบแทนที่ได้รับมาชดเชยกับค่าใช้จ่ายที่ตนได้เสียไปแล้วนั่นเอง ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาดังกล่าว พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 จึงบัญญัติห้ามมิให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์ และผู้นำเที่ยวรับค่าตอบแทนจากร้านค้า เพื่อตอบแทนการพานักท่องเที่ยวที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนแวะเยี่ยมชมร้านค้านั้นที่มีพฤติกรรมการขายสินค้าที่ไม่ชอบ โดยบัญญัติอยู่ในระเบียบคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ว่าด้วยมาตรฐานการประกอบธุรกิจนำเที่ยว และมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของ

⁵³ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 มาตรา 45, 46, 62 และ 63.

มัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวที่จะพึงปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยว และความรับผิดชอบที่มีต่อนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวตลอดจนค่าตอบแทนหรือความคุ้มครองที่มัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวจะพึงได้รับจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว พ.ศ.2553 ซึ่งบัญญัติว่า

“ข้อ 1 ให้กำหนดมาตรฐานการประกอบธุรกิจนำเที่ยวไว้ ดังต่อไปนี้

(1) ...

(7) ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องไม่หาประโยชน์ที่ไม่เป็นธรรมจากนักท่องเที่ยว เช่น ขอค่าบำเหน็จ การขอรับการสนับสนุนและรับการอุปถัมภ์ด้านพาหนะ และอื่น ๆ จากผู้ขายสินค้าที่ระลึก ร้านค้าอัญมณี หรือผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องโดยตอบแทนด้วยการนำนักท่องเที่ยวไปซื้อสินค้าหรือบริการจากร้านดังกล่าว ถ้าเป็นการกระทำไปโดยทราบว่าสินค้าหรือบริการนั้นมีราคาสูงผิดปกติ หรือหลอกลวงเพื่อให้ได้รับส่วนแบ่งรายได้จากการขายสินค้าหรือบริการดังกล่าว หรือโดยบังคับหรือขู่เข็ญนักท่องเที่ยว...”

“ข้อ 2 มัคคุเทศก์ต้องไม่กระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดอันจะนำมาซึ่งความเสื่อมเสียชื่อเสียงเกียรติยศ และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ ดังต่อไปนี้

(1) ...

(3) ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ซื่อสัตย์สุจริต แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ หรือกระทำการใดเพื่อให้นักท่องเที่ยวอยู่ในสภาพที่ต้องปฏิบัติตามโดยไม่สมัครใจ...”

“ข้อ 9 ผู้นำเที่ยวต้องไม่กระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดอันจะนำมาซึ่งความเสื่อมเสียชื่อเสียงเกียรติยศ และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ ดังต่อไปนี้

(1) ...

(3) ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ซื่อสัตย์สุจริต แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ หรือกระทำการใดเพื่อให้นักท่องเที่ยวอยู่ในสภาพที่ต้องปฏิบัติตามโดยไม่สมัครใจ...”

ระเบียบฯ ดังกล่าว ได้กำหนดมาตรฐานในการประกอบธุรกิจนำเที่ยวของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวไว้ โดยมาตรฐานข้อ (7) ได้กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องไม่แสวงหาประโยชน์ที่ไม่เป็นธรรมจากนักท่องเที่ยว เช่น การเรียกค่าบำเหน็จ การขอรับการสนับสนุนและรับการอุปถัมภ์ด้านพาหนะ หรืออื่น ๆ จากผู้ขายสินค้าที่ระลึก ร้านค้าอัญมณี หรือผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการนำเที่ยว โดยตอบแทนด้วยการพานักท่องเที่ยวที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนแวะซื้อสินค้าหรือบริการจากร้านค้าที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวทราบอยู่แล้วว่าสินค้าหรือบริการนั้นมีราคาสูงผิดปกติ หรือร้านค้านั้นมีพฤติกรรมหลอกลวงขายสินค้าหรือบริการ หรือมีการบังคับขู่เข็ญนักท่องเที่ยว ซึ่งจะเห็นได้ว่า กฎหมายไม่ได้ห้ามผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวเรียกค่าบำเหน็จ (ค่าตอบแทน) หรือขอรับการสนับสนุนและรับการอุปถัมภ์ค่าใช้จ่ายต่างๆ ในการนำเที่ยวจากร้านขายสินค้าหรือบริการโดยเด็ดขาด แต่กฎหมายห้ามผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวขอเรียกเฉพาะกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวทราบอยู่แล้วว่าร้านค้านั้นมีพฤติกรรมขายสินค้าหรือบริการที่มีข้อบกพร่องเท่านั้น ฉะนั้น ถ้าร้านค้านั้นไม่ได้มีพฤติกรรมขายสินค้าหรือบริการที่ไม่ชอบ เช่น ขายสินค้าหรือบริการตามราคาตลาด ไม่มีการหลอกลวงหรือบังคับขู่เข็ญนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวก็สามารถเรียกค่าบำเหน็จ (ค่าตอบแทน) หรือขอรับการสนับสนุนและรับการอุปถัมภ์ค่าใช้จ่ายต่างๆ ใน

การนำเที่ยวจากร้านขายสินค้าหรือบริการนั้นได้ เพื่อตอบแทนการที่ตนได้พานักท่องเที่ยวที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนแวะซื้อสินค้าหรือบริการจากร้านค้านั้น โดยไม่ถือเป็นการปฏิบัติที่ผิดมาตรฐานการประกอบธุรกิจนำเที่ยวแต่อย่างใด

นอกจากนี้ ระเบียบฯ ดังกล่าวยังได้มีการบัญญัติมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์ และผู้นำเที่ยวที่จะพึงปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยวไว้ โดยบัญญัติให้มัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวต้องปฏิบัติหน้าที่โดยซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบจากนักท่องเที่ยวหรือบุคคลอื่น หรือกระทำการใดเพื่อให้นักท่องเที่ยวอยู่ในสภาพที่ต้องปฏิบัติตามโดยไม่สมัครใจ หากฝ่าฝืนจะถือว่าเป็นการกระทำให้ขัดต่อจรรยาบรรณวิชาชีพ เพราะฉะนั้นในกรณีที่มีมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวผู้ใดมีการกระทำการโดยการพานักท่องเที่ยวที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนแวะซื้อสินค้าหรือบริการจากร้านค้าที่มัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวทราบอยู่แล้วว่าสินค้าหรือบริการนั้นมีราคาสูงผิดปกติ หรือร้านค้านั้นมีพฤติกรรมการหลอกลวงขายสินค้าหรือบริการ หรือมีการบังคับขู่เข็ญนักท่องเที่ยว โดยกระทำไปเพื่อให้ได้มาซึ่งค่าบำเหน็จ (ค่าตอบแทน) จากร้านค้าดังกล่าว ในกรณีนี้ต้องถือว่ามัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวผู้นั้นปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ซื่อสัตย์สุจริต แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ หรือกระทำการใดเพื่อให้นักท่องเที่ยวอยู่ในสภาพที่ต้องปฏิบัติตามโดยไม่สมัครใจ อันเป็นการนำมาซึ่งความเสื่อมเสียชื่อเสียงเกียรติยศ และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพแล้ว

ทั้งนี้ หากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ผู้ใดฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ที่ระเบียบฯ ดังกล่าวกำหนด อาจถูกนายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สั่งพักใช้ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวหรือใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ได้แล้วแต่กรณี และอาจนำมาสู่การถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวหรือใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์แล้วแต่กรณีได้ในที่สุด⁵⁴ นอกจากนี้ ในกรณีของมัคคุเทศก์ยังมีโทษทางอาญาอีกประการหนึ่ง คือ ต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 10,000 บาท⁵⁵

ส่วนผู้นำเที่ยวผู้ใดฝ่าฝืนระเบียบฯ ดังกล่าว นายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์มีอำนาจตักเตือนและสั่งให้ระงับและแก้ไขการกระทำนั้น หากผู้นำเที่ยวได้รับการแจ้งดังกล่าวแล้ว ยังฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตาม นายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์มีอำนาจสั่งห้ามผู้นำเที่ยวผู้นั้นปฏิบัติหน้าที่ตามระยะเวลาที่กำหนด แต่ต้องไม่เกิน 6 เดือน หรือจะเพิกถอนการจดทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยวก็ได้⁵⁶ นอกจากนี้ ยังมีโทษทางอาญา คือ ต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 10,000 บาทอีกประการหนึ่งด้วย⁵⁷

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 ได้เข้าไปแก้ไขปัญหาพฤติกรรมกรรมการจำหน่ายสินค้าหรือบริการของร้านค้าที่นักท่องเที่ยวแวะเยี่ยมชม โดยการเข้าไปควบคุมการกระทำในส่วนของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์ และผู้นำเที่ยวเท่านั้น ส่วนการกระทำของร้านค้าพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 ไม่มีบทบัญญัติใดที่เข้าไปควบคุมการกระทำของร้านค้าแต่อย่างใด ฉะนั้น ในส่วนการกระทำของร้านค้าจึงมีความจำเป็นต้อง

⁵⁴ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 มาตรา 45, 46, 62 และ 63.

⁵⁵ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 มาตรา 88.

⁵⁶ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 มาตรา 67.

⁵⁷ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 มาตรา 91.

พิจารณาตามกฎหมายอื่นว่ามีกฎหมายใดเข้าไปควบคุมหรือแก้ไขปัญหาดังกล่าวหรือไม่ ซึ่งเมื่อพิจารณาจากพฤติกรรมการจำหน่ายสินค้าหรือให้บริการของร้านค้าที่กระทำต่อนักท่องเที่ยวโดยมิชอบตามที่ได้กล่าวมาแล้ว จะเห็นได้ว่าการกระทำดังกล่าวอาจเข้าข่ายถือเป็นการกระทำความผิดฐานฉ้อโกง ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 341 หรือมิเช่นนั้นก็เป็นความผิดฐานขายของโดยการหลอกลวง ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 271 ซึ่งบัญญัติว่า

“มาตรา 341 ผู้ใดโดยทุจริต หลอกลวงผู้อื่นด้วยการแสดงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงซึ่งควรบอกให้แจ้ง และโดยการหลอกลวงดังว่านั้น ได้ไปซึ่งทรัพย์สินจากผู้ถูกหลอกลวงหรือบุคคลที่สาม หรือทำให้ผู้ถูกหลอกลวงหรือบุคคลที่สาม ทำ ถอน หรือทำลายเอกสารสิทธิ ผู้นั้นกระทำความผิดฐานฉ้อโกง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา 271 ผู้ใดขายของโดยหลอกลวงด้วยประการใดๆ ให้ผู้ซื้อหลงเชื่อในแหล่งกำเนิด สภาพคุณภาพหรือปริมาณแห่งของนั้นอันเป็นเท็จ ถ้าการกระทำนั้นไม่เป็นความผิดฐานฉ้อโกง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ”

การกระทำของร้านขายสินค้าหรือบริการ จะเป็นการกระทำที่ครบองค์ประกอบความผิดตามบทบัญญัติดังกล่าวหรือไม่ สามารถแยกพิจารณาได้ดังนี้

กรณีที่หนึ่ง การกระทำของร้านขายสินค้ามีการหลอกลวงขายสินค้าปลอมให้แก่นักท่องเที่ยว เช่นนี้ถือว่าการกระทำของร้านค้าครบองค์ประกอบความผิดฐานฉ้อโกง ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 341 แล้ว กล่าวคือ ร้านค้ามีเจตนาโดยทุจริต คือ แสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น และกระทำการหลอกลวงนักท่องเที่ยวด้วยการแสดงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงซึ่งร้านค้ามีหน้าที่ต้องแจ้งแก่นักท่องเที่ยว และการหลอกลวงดังว่านั้นร้านค้าได้ไปซึ่งทรัพย์สินจากนักท่องเที่ยวหรือบุคคลที่สาม

เช่น ร้านขายสินค้าอัญมณี หรือของที่ระลึกต่างๆ มีการหลอกลวงโดยการกล่าวอ้างว่าสินค้าอัญมณีหรือของที่ระลึก เช่น เครื่องเงิน ของทางร้านเป็นของแท้ทั้งสิ้น ทั้งที่ความจริงไม่ใช่ของแท้ และด้วยการหลอกลวงดังกล่าวทำให้นักท่องเที่ยวหลงเชื่อ จึงซื้อสินค้าอัญมณีหรือของที่ระลึกนั้น เช่นนี้ ถือว่าร้านขายสินค้านี้มีความผิดฐานฉ้อโกง ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 341 แล้ว เป็นต้น (เที่ยงเคียงคำพิพากษาศาลฎีกาที่ 471/2543 และ 563/2531)⁵⁸

⁵⁸ คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 471/2543 ตอนจำเลยนำสร้อยข้อมือของกลางมาขายฝากผู้เสียหาย จำเลยบอกว่า เป็นสร้อยข้อมือที่จำเลยสั่งทำเองโดยมีน้ำหนักมากกว่าปกติเพราะอาจมีการชุเคลือบหนาไว้ แสดงว่าสร้อยข้อมือดังกล่าวอยู่ในความครอบครองของจำเลยมาโดยตลอด ไม่มีเหตุผลใดที่จำเลยจะรู้ว่าสร้อยข้อมือนั้นเป็นทองคำปลอมและจำเลยพูดจาหวานล่อหลอกลวงจนผู้เสียหายหลงเชื่อได้เป็นผลสำเร็จ ต่อมาเมื่อปรากฏว่าสร้อยข้อมือของกลางเป็นทองคำปลอม จำเลยกลับต่อสู้ว่าสร้อยข้อมือเป็นของภริยาจำเลยและจำเลยไม่ทราบมาก่อนว่าเป็นทองคำปลอมจึงเชื่อไม่ได้ ส่วนการที่จำเลยใช้ชื่อตัวและสกุลตามความเป็นจริงในใบสัญญาขายฝาก หรือยอมให้ตรวจสอบสร้อยข้อมือในชั้นขยายขาดโดยวิธีลับไต่ถาม เป็นเรื่องตามปกติวิสัยของผู้ที่มีเจตนาทุจริตที่ยอมกระทำทุกสิ่งทุกอย่างเพียงเพื่อให้ได้มาซึ่งประโยชน์อันมิชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองโดยไม่คำนึงถึงผลร้ายอันจะเกิดขึ้นภายหลังว่าจะเป็นประการใด ทั้งการที่จำเลยยินยอมจ่ายเงิน 30,000 บาท แก่ผู้เสียหายโดยมีบุคคลทำหนังสือคำ

กรณีที่สอง การกระทำของร้านขายสินค้าหรือบริการมีการหลอกลวงในเรื่องคุณสมบัติของสินค้าหรือบริการในกรณีอื่นที่ไม่ใช่การหลอกลวงขายสินค้าปลอม เช่น การหลอกลวงแหล่งกำเนิดของสินค้าหรือบริการ หรือสภาพ คุณภาพ ปริมาณของสินค้าหรือบริการ ดังนี้ จะถือเป็นความผิดฐานฉ้อโกง ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 341 หรือความผิดฐานขายของโดยการหลอกลวง ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 271 สามารถแยกพิจารณาได้ดังนี้

หากร้านขายสินค้าหรือบริการมีการกระทำอันเป็นการหลอกลวงด้วยการแสดงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงซึ่งร้านค้านั้นมีหน้าที่ต้องแจ้งแก่นักท่องเที่ยว ในเรื่องคุณสมบัติของสินค้าหรือบริการ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของแหล่งกำเนิด สภาพ คุณภาพ ปริมาณของสินค้าหรือบริการ และคุณสมบัติดังกล่าวที่ร้านค้าหลอกลวงถือเป็นสิ่งที่เป็นสาระสำคัญที่ให้นักท่องเที่ยวตกลงใจซื้อสินค้าหรือบริการนั้น เช่นนี้ต้องถือว่าร้านค้านั้นมีความผิดฐานฉ้อโกง ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 341

เช่น ร้านค้าขายเพชรหลอกลวงนักท่องเที่ยวว่า “เพชรนี้เป็นเพชรน้ำงามไม่มีตำหนิ” แต่ความจริงเพชรดังกล่าวมีตำหนิ นักท่องเที่ยวหลงเชื่อจึงซื้อเพชรดังกล่าวจากทางร้านไป เช่นนี้ ร้านค้าขายเพชรมีการกระทำอันเป็นการแสดงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงซึ่งมีหน้าที่ต้องแจ้งแก่นักท่องเที่ยวในเรื่องคุณสมบัติของสินค้า และคุณสมบัติดังกล่าวถือเป็นสิ่งที่เป็นสาระสำคัญที่ให้นักท่องเที่ยวตกลงใจซื้อเพชรนั้น ดังนั้น ร้านค้าขายเพชรจึงมีความผิดฐานฉ้อโกง ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 341 (เทียบเคียงคำพิพากษาฎีกาที่ 2738/2538, 2516/2534 และ 3006/2543)⁵⁹

ประกันเพื่อไม่เอาความแก่กันย่อมเป็นเหตุผลที่สนับสนุนว่าจำเลยกระทำความผิดเป็นอย่างดี พยานหลักฐานโจทก์จึงมีน้ำหนักมั่นคงรับฟังได้โดยปราศจากข้อสงสัยว่า จำเลยกระทำความผิดฐานฉ้อโกง

คำพิพากษาฎีกาที่ 563/2531 จำเลยโฆษณาหลอกลวงนักศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหงเพื่อขายข้อสอบที่จำเลยเขียนขึ้นเองเพื่อให้นักศึกษาที่ซื้อข้อสอบจากจำเลยหลงเชื่อว่าเป็นข้อสอบจริงที่จะออกสอบ การกระทำของจำเลยไม่เป็นการหลอกลวงประชาชนทั่วไป จำเลยจึงไม่มีความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 343 คงมีความผิดตามมาตรา 341 เท่านั้น

⁵⁹ คำพิพากษาฎีกาที่ 2738/2538 การที่จำเลยนำของกลางมาขายให้ผู้เสียหายว่าของกลางเป็นวัตถุโบราณสมัยทวารวดีหรือลพบุรี ซึ่งเป็นความเท็จ โดยจำเลยทราบดีว่าของกลางไม่ใช่ของจริงแต่หลอกลวงให้ผู้เสียหายหลงเชื่อเพื่อจะได้เงินจากผู้เสียหาย จำเลยจึงมีความผิดฐานฉ้อโกง และกรณีมิใช่ผิดสัญญาทางแพ่งเพราะมิใช่มีเจตนาซื้อขายกันแล้วจำเลยผิดสัญญา แต่เป็นเจตนาหลอกลวงเอาเงินผู้เสียหาย

คำพิพากษาฎีกาที่ 2516/2534 ผู้เสียหาย 4 คนได้ทราบว่าที่วัด พ. มีพระเครื่องซึ่งเป็นของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารีให้เช่าบูชา โดยจำเลยที่ 1 ซึ่งเป็นพระภิกษุอยู่ที่วัดดังกล่าวเป็นผู้นำออกให้เช่าผู้เสียหายทั้งสี่จึงไปเช่าพระเครื่องจากจำเลยที่ 1 โดยจำเลยที่ 1 รับรองว่าพระเครื่องดังกล่าวเป็นพระเครื่องที่ได้มาจากสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ซึ่งความจริงสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ไม่เคยทรงจัดสร้างพระเครื่องดังกล่าวและไม่เคยทรงพระราชทานแก่จำเลยที่ 1 เพื่อให้จำหน่ายแก่ประชาชนทั่วไปแต่ไม่ปรากฏว่าจำเลยที่ 1 ได้โฆษณาให้ประชาชนทั่วไปทราบถึงการให้เช่าพระเครื่อง หากเป็นเรื่องที่ผู้เสียหายทั้งสี่ทราบเข้ามาเองแล้วมาติดต่อขอเช่าพระเครื่องจากจำเลยที่ 1 การกระทำของจำเลยที่ 1 จึงไม่มีความผิดฐานฉ้อโกงประชาชน คงเป็นความผิดฐานฉ้อโกงตาม ป.อ. มาตรา 341 เท่านั้น

แต่ถ้าเป็นกรณีร้านขายสินค้าหรือบริการมีการกระทำอันเป็นการหลอกลวงด้วยวิธีการใดๆ ก็ตาม ในเรื่องคุณสมบัติของสินค้าหรือบริการ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของแหล่งกำเนิด สภาพ คุณภาพ ปริมาณของสินค้าหรือบริการ และคุณสมบัติดังกล่าวที่ร้านค้าหลอกลวงไม่ใช่สิ่งที่เป็นสาระสำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวตกใจซื้อสินค้าหรือบริการนั้น แต่นักท่องเที่ยวมีความประสงค์จะซื้อสินค้าหรือบริการดังกล่าวอยู่แล้ว เช่นนี้ต้องถือว่าร้านค้ามีความผิดฐานขายของโดยการหลอกลวง ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 271

เช่น ร้านขายหยกที่นักท่องเที่ยวแวะชมสินค้า มีการหลอกลวงนักท่องเที่ยวว่า “หยกกำไลนี้เป็นหยกกำไลแท้มาจากประเทศจีน” แต่ความจริงเป็นหยกที่ไม่ได้มาจากประเทศจีน นักท่องเที่ยวหลงเชื่อและได้ซื้อกำไลหยกดังกล่าวไป เช่นนี้ ร้านขายหยกมีการกระทำอันเป็นการหลอกลวงในเรื่องคุณสมบัติของสินค้า ในส่วนของแหล่งกำเนิดของสินค้าแล้ว แต่ถ้าข้อเท็จจริงปรากฏว่านักท่องเที่ยวเพียงแต่ต้องการซื้อกำไลหยกแท้โดยไม่ได้คำนึงถึงแหล่งกำเนิดว่าจะมาจากประเทศใดก็ได้ ดังนี้ ถือว่าคุณสมบัติดังกล่าวที่ร้านขายหยกหลอกลวงไม่ใช่สิ่งที่เป็นสาระสำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวตกใจซื้อกำไลหยก ร้านขายหยกคงมีความผิดฐานขายของโดยการหลอกลวง ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 271

กรณีที่สาม ร้านขายสินค้าหรือบริการมีพฤติกรรมขายสินค้าหรือบริการในราคาที่สูงกว่าราคาตลาดเป็นจำนวนมาก ในกรณีนี้ร้านขายสินค้าหรือบริการนั้นไม่มีความผิดฐานฉ้อโกง ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 341 หรือความผิดฐานขายของโดยการหลอกลวง ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 271 แต่อย่างใด เนื่องจากแม้ร้านค้าจะมีพฤติกรรมขายสินค้าหรือบริการในราคาที่สูงกว่าราคาตลาดเป็นจำนวนมากอันถือเป็นการกระทำที่ไม่ชอบก็ตาม แต่ร้านค้าก็ย่อมต้องบอกราคาที่จะทำการซื้อขายให้นักท่องเที่ยวทราบ ฉะนั้น ร้านค้าจึงไม่มีการกระทำอันเป็นการหลอกลวงนักท่องเที่ยว คงถือเป็นเรื่องที่นักท่องเที่ยวทราบราคาแล้วและตกลงใจที่จะซื้อสินค้าหรือบริการนั้นเอง อันเป็นเรื่องสัญญาทางแพ่งทั่วไป

ดังนั้น ประมวลกฎหมายอาญามาตรา 341 และมาตรา 271 จึงไม่สามารถนำมาบังคับใช้เพื่อแก้ไขปัญหาร้านขายสินค้าหรือบริการที่มีพฤติกรรมขายสินค้าหรือบริการในราคาที่สูงกว่าราคาตลาดเป็นจำนวนมากได้ และนอกจากนี้ เมื่อพิจารณาจากพระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ.2542 แล้ว ก็จะเห็นได้ว่า แม้จะเป็นกฎหมายที่มีการควบคุมไม่ให้ร้านค้าขายสินค้าหรือบริการที่สูงกว่าที่กฎหมายกำหนดโดยตรงก็ตาม แต่พระราชบัญญัติฯ ดังกล่าวก็มีข้อจำกัดตรงที่จะต้องมีการประกาศประเภทของสินค้าและบริการที่อยู่ในข่ายควบคุมราคา ซึ่งร้านค้าส่วนใหญ่ที่นักท่องเที่ยวแวะ

และคำพิพากษาฎีกาที่ 3006/2543 จำเลยที่ 1 และที่ 2 ได้ร่วมกันหลอกลวงให้โจทก์ร่วมซื้อที่ดินที่ติดลำคลองมิใช่ที่ดินสาธารณะในราคาที่สูงมาก ทั้งที่ราคาควรต่ำกว่าที่โจทก์ร่วมได้ชำระไป เพราะเป็นที่ดินไม่มีทางออก การสัญญาต้องห้ามคลองเท่านั้น เมื่อโจทก์ร่วมชำระค่าที่ดินไปเพราะถูกหลอกลวง ความเสียหายย่อมเกิดขึ้นนับแต่วันชำระราคาที่ดิน จึงร้องทุกข์ได้แต่บัดนั้นเป็นต้นไป ไม่ต้องรอให้ครบ 1 ปี เพื่อคว่ำมีการซื้อขายที่ดินคืน และโจทก์ร่วมขาดทุนจากการขายที่ดินคืนเสียก่อน ข้อที่จำเลยที่ 2 โอนบ้าน 1 หลังให้โจทก์ร่วมก็เป็นเพียงการบรรเทาผลร้ายบางส่วนจากการกระทำผิดทางอาญารฐานฉ้อโกง มิใช่การประนีประนอมยอมความที่มีผลทำให้สิทธิในการดำเนินคดีแพ่งและคดีอาญาของโจทก์และโจทก์ร่วมระงับไป

เยี่ยมชมไม่ได้ขายสินค้าหรือบริการที่อยู่ในการควบคุมราคาแต่อย่างใด จึงไม่ตกอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติฯ ดังกล่าว ดังนั้น ในปัจจุบันจึงอาจกล่าวได้ว่ายังไม่มีมาตรการทางกฎหมายเข้าไปควบคุมเพื่อแก้ไขปัญหาพฤติกรรมการขายสินค้าหรือบริการของร้านค้าดังกล่าวอย่างชัดเจน

นอกจากความรับผิดชอบของร้านค้าที่ขายสินค้าหรือบริการให้นักท่องเที่ยวตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 341 หรือมาตรา 271 ตามที่ได้วิเคราะห์มาแล้วนั้น หากในการกระทำความผิดของร้านค้าดังกล่าว มีผู้ประกอบการก็นำเที่ยว มัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยว หรือบุคคลอื่นใด เข้าไปมีส่วนร่วมในการกระทำความผิดของร้านค้า ไม่ว่าจะเป็นในฐานะผู้ใช้ ตัวการ หรือผู้สนับสนุนตามประมวลกฎหมายอาญา บุคคลดังกล่าวก็ต้องรับผิดชอบในความผิดที่ร้านค้าได้กระทำความผิดด้วย ซึ่งขึ้นอยู่กับว่าบุคคลดังกล่าวได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการกระทำความผิดในฐานะอะไรก็จะมีผลความรับผิดชอบทางอาญาตามบทบัญญัตินั้น

5.1.6 การแก้ไขปัญหาเรื่องการร่วมรับผิดชอบของผู้ประกอบการธุรกิจจากการกระทำของมัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยว หรือร้านค้า

ปัญหาประการสุดท้ายของการจัดบริการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์โดยคิดราคาต่ำกว่าต้นทุนก็คือ มัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยว หรือร้านค้ากระทำการให้เกิดความเสียหายแก่นักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจะต้องร่วมรับผิดชอบค่าใช้จ่ายให้แก่นักท่องเที่ยวด้วยหรือไม่ ซึ่งความเสียหายของนักท่องเที่ยวอันเกิดจากการกระทำของบุคคลดังกล่าวอาจจะเกิดได้จากหลายสาเหตุด้วยกัน แต่สาเหตุที่มักพบในการจัดบริการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์โดยคิดราคาต่ำกว่าต้นทุน และก่อให้เกิดความเสียหายแก่นักท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก ได้แก่

กรณีแรก คือ ในระหว่างการนำเที่ยวมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวละทิ้งการปฏิบัติหน้าที่ของตน ทั้งนี้ก็สืบเนื่องมาจากการจัดบริการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์โดยคิดราคาต่ำกว่าต้นทุน สิ่งที่มัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวแสวงหาประโยชน์จากนักท่องเที่ยว คือ การมุ่งหวังให้นักท่องเที่ยวที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนซื้อสินค้าหรือบริการจากร้านค้าที่แวะเยี่ยมชมให้มากที่สุด เพื่อให้ร้านค้าดังกล่าวจ่ายค่าตอบแทนพิเศษให้กับตนได้มากตามปริมาณของการซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยว แต่ถ้าในกรณีที่นักท่องเที่ยวไม่ซื้อสินค้าหรือบริการจากร้านค้าเลยหรือซื้อในปริมาณที่น้อย จนมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวเห็นว่าคงจะไม่ได้รับค่าตอบแทนพิเศษจากร้านค้าหรือได้รับน้อย อันเป็นการไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายที่ตนได้เสียไปให้แก่ผู้ประกอบการนำเที่ยว เพื่อตอบแทนการได้พานักท่องเที่ยวที่อยู่ในความรับผิดชอบของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งเมื่อเกิดเหตุการณ์ดังกล่าวขึ้น การกระทำหนึ่งที่มัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวเลือกที่จะทำก็คือการละทิ้งการปฏิบัติหน้าที่ของตน กล่าวคือ มัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวจะทิ้งนักท่องเที่ยวที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเสียและจะไปหานักท่องเที่ยวกลุ่มใหม่ เนื่องจากเห็นว่าแม้ปฏิบัติหน้าที่ของตนต่อไปประโยชน์ที่ได้รับจากนักท่องเที่ยวกลุ่มเดิมก็ไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายของตนอยู่ดี ซึ่งการกระทำดังกล่าวก่อให้เกิดความเสียหายแก่

นักท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นการไม่ได้เดินทางท่องเที่ยวต่อ หรือความยากลำบากในการกลับถิ่นฐานของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะหากเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากต่างประเทศ⁶⁰

กรณีที่สอง คือ ในกรณีที่ร้านค้ามีพฤติกรรมการขายสินค้าหรือบริการในลักษณะที่เป็นการหลอกลวงนักท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นในกรณีที่การกระทำของร้านค้าเป็นการกระทำอันเป็นความผิดฐานฉ้อโกง ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 341 หรือเป็นการกระทำความผิดฐานหลอกลวงขายสินค้า ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 271 ตามที่ได้กล่าวไปแล้วนั้น ถ้าหากการกระทำความผิดของร้านค้าทั้งสองกรณิดังกล่าว มีมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวเข้าไปมีส่วนร่วมในการกระทำความผิด เช่น มัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวทราบอยู่แล้วว่าร้านค้าที่พานักท่องเที่ยวแวะเยี่ยมชมนั้นมีพฤติกรรมการขายสินค้าหรือบริการในลักษณะที่เป็นการหลอกลวงนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวก็ยังพานักท่องเที่ยวในความรับผิดชอบของตนเข้าไปซื้อสินค้าหรือบริการจากร้านค้าดังกล่าว เช่นนี้ก็นับได้ว่ามัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวเข้าไปมีส่วนร่วมในการกระทำความผิดของร้านค้าแล้ว ไม่ว่าจะเป็นฐานะตัวการ ตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 83 หรือผู้สนับสนุน ตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 86 แล้วแต่ข้อเท็จจริงของการกระทำของมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวนั้น โดยการหลอกลวงขายสินค้าหรือบริการของร้านค้า มัคคุเทศก์ หรือผู้นำเที่ยวดังกล่าวย่อมก่อให้เกิดความเสียหายแก่นักท่องเที่ยว

ทั้งสองกรณีเป็นความเสียหายของนักท่องเที่ยวอันเกิดจากการกระทำของมัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยว หรือร้านค้า ซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถเรียกร้องค่าเสียหายจากบุคคลดังกล่าวได้อย่างแน่นอน แต่นักท่องเที่ยวจะสามารถเรียกให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวชดเชยค่าเสียหายร่วมกับบุคคลดังกล่าวได้

⁶⁰ ปัญหา มัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวละทิ้งการปฏิบัติหน้าที่ของตน ปัจจุบันมีการแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยบัญญัติอยู่ในระเบียบคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ว่าด้วยมาตรฐานการประกอบธุรกิจนำเที่ยว และมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวที่จะพึงปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยว และความรับผิดชอบที่มีต่อนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวตลอดจนคำตอบแทนหรือความคุ้มครองที่มัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวจะพึงได้รับจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว พ.ศ.2553 ข้อ 2 และข้อ 9 ซึ่งบัญญัติว่า

“ข้อ 2 มัคคุเทศก์ต้องไม่กระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดอันจะนำมาซึ่งความเสื่อมเสียชื่อเสียง เกียรติยศ และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ ดังต่อไปนี้

(1)...

(2) ไม่รับผิดชอบงานในหน้าที่ของมัคคุเทศก์ ซึ่งจะต้องคำนึงถึงประโยชน์ของนักท่องเที่ยวตามข้อตกลงเกี่ยวกับรายการนำเที่ยวเป็นสำคัญ หรือละทิ้งหน้าที่การงาน...”

“ข้อ 9 ผู้นำเที่ยวต้องไม่กระทำการอย่างหนึ่งอย่างใด อันจะนำมาซึ่งความเสื่อมเสียชื่อเสียง เกียรติยศ และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ ดังต่อไปนี้

(1)...

(2) ไม่รับผิดชอบงานในหน้าที่ของผู้นำเที่ยว ซึ่งจะต้องคำนึงถึงประโยชน์ของนักท่องเที่ยวตามข้อตกลงเกี่ยวกับรายการนำเที่ยวเป็นสำคัญ หรือละทิ้งหน้าที่การงาน...”

จากบทบัญญัติดังกล่าว จะเห็นได้ว่า การที่มัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวละทิ้งการปฏิบัติหน้าที่ของตนถือเป็นการกระทำที่ผิดมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของการเป็นมัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยว ซึ่งการที่มัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวกระทำความผิดมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวอาจถูกนายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์เพิกถอนใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์หรือถูกเพิกถอนการจดทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยวก็ได้แล้วแต่กรณี (มาตรา 62, 63 และ 67 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551)

หรือไม่นั้น พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 ได้บัญญัติในเรื่องดังกล่าวไว้ใน มาตรา 33 ซึ่งบัญญัติว่า

“มาตรา 33 ในการจัดให้มีมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวเดินทางไปกับนักท่องเที่ยวผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องใช้มัคคุเทศก์ซึ่งได้รับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวซึ่งได้ขึ้นทะเบียนตามพระราชบัญญัตินี้ แล้วแต่กรณี

ในการเดินทางไปปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวตามวรรคหนึ่ง ให้ถือว่าเป็นการกระทำในทางการที่จ้างของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว”

จากบทบัญญัติดังกล่าว หมายความว่า ในการเดินทางท่องเที่ยวหากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีการจัดให้มีมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวเดินทางไปกับนักท่องเที่ยวด้วย ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวมีหน้าที่ต้องใช้มัคคุเทศก์ซึ่งได้รับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวซึ่งได้ขึ้นทะเบียนโดยถูกต้องตามกฎหมาย⁶¹ และในการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวดังกล่าว กฎหมายกำหนดให้ถือว่าเป็นการกระทำในทางการที่จ้างของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ฉะนั้น ในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยว หากมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวมีการกระทำอันก่อให้เกิดความเสียหายต่อนักท่องเที่ยว เช่นนี้นักท่องเที่ยวย่อมสามารถเรียกร้องให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวชดเชยค่าเสียหายร่วมกับมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวได้ เพราะการกระทำของมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวนั้นย่อมถือว่าเป็นการกระทำในทางการที่จ้างของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวด้วย โดยเป็นการนำบทบัญญัติตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 425 มาเทียบเคียงบังคับใช้ ซึ่งกำหนดให้นายจ้างต้องร่วมกันรับผิดชอบลูกจ้างในผลแห่งละเมิดซึ่งลูกจ้างได้กระทำไปในทางการที่จ้างนั้น

แต่ขอให้สังเกตว่า มาตรา 33 วรรคสอง กำหนดให้การปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยว จะถือเป็นการกระทำในทางการที่จ้างของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ก็ต่อเมื่อ มัคคุเทศก์จะต้องมีใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ และผู้นำเที่ยวก็ต้องขึ้นทะเบียนโดยถูกต้องตามกฎหมายเท่านั้น ฉะนั้น หากเป็นกรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีการจัดมัคคุเทศก์ที่ไม่มีใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวที่ไม่ได้ขึ้นทะเบียนเดินทางไปกับนักท่องเที่ยว และบุคคลดังกล่าวได้ก่อให้เกิดความเสียหายแก่นักท่องเที่ยว เช่นนี้ การกระทำของบุคคลดังกล่าวนี้จะถือเป็นการกระทำในทางการที่จ้างของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวหรือไม่ และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจะต้องร่วมรับผิดชอบกับการกระทำของบุคคลดังกล่าวหรือไม่นั้นจำต้องวินิจฉัยเป็นรายกรณีไป

นอกจากนี้ บทบัญญัติดังกล่าวไม่ได้ครอบคลุมถึงกรณีที่ร้านค้าก่อให้เกิดความเสียหายแก่นักท่องเที่ยวด้วย ดังนั้น ในกรณีที่ร้านค้าทำให้เกิดความเสียหายต่อนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจะต้องร่วมรับผิดชอบกับร้านค้าหรือไม่นั้น จำต้องพิจารณาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวว่า ได้เข้าไปมีส่วนร่วมหรือรู้เห็นเป็นใจในการกระทำของร้านค้าหรือไม่ กล่าวคือ ถ้าผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวได้เข้าไปมีส่วนร่วมหรือรู้เห็นเป็นใจในการกระทำของร้านค้า ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวก็

⁶¹ หากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวใดฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามอาจถูกนายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สั่งพักใช้ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว และอาจนำมาซึ่งการถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวได้ ตามมาตรา 45, 46 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 และมีโทษทางอาญา คือ ต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 500,000 บาท ตามมาตรา 85 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551

ต้องร่วมรับผิดชอบกับร้านค้า แต่ในทางตรงกันข้าม หากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวไม่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมหรือรู้เห็นเป็นใจในการกระทำของร้านค้า นักท่องเที่ยวก็ไม่สามารถเรียกร้องให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวร่วมรับผิดชอบกับร้านค้าได้ คงเป็นเรื่องที่นักท่องเที่ยวจะต้องไปเรียกร้องค่าเสียหายจากร้านค้าเอง

ในกรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต้องร่วมรับผิดชอบใช้ค่าเสียหายให้แก่นักท่องเที่ยวจากการกระทำของมัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยว หรือร้านค้านั้น นอกจากนักท่องเที่ยวจะเรียกร้องต่อผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวโดยตรงได้แล้ว นักท่องเที่ยวยังสามารถร้องเรียนการกระทำที่ก่อให้เกิดความเสียหายดังกล่าวต่อนายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ เมื่อนายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ได้รับคำร้องเรียนแล้วก็จะเร่งดำเนินการสอบหาข้อเท็จจริงจากทั้งฝ่ายนักท่องเที่ยวและฝ่ายผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว จากนั้นก็จะดำเนินการวินิจฉัยโดยเร็ว⁶² หากผลจากการสอบหาข้อเท็จจริงปรากฏว่า ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจำต้องชดใช้ค่าเสียหายให้แก่นักท่องเที่ยว นายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์จะส่งจ่ายเงินจากกองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยวเพื่อชดเชยความเสียหายนั้นไปพลางก่อน จากนั้นจะดำเนินการแจ้งให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่ก่อให้เกิดความเสียหายดังกล่าวส่งคืนเงินชดใช้กองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยวต่อไปเอง⁶³

5.2 มาตรการทางกฎหมายของประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์โดยคิดราคาต่ำกว่าต้นทุน

5.2.1 วิวัฒนาการของพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ. 2009 ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์โดยคิดราคาต่ำกว่าต้นทุน

การพัฒนากฎหมายธุรกิจนำเที่ยวของประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนมีลักษณะการพัฒนาปรับปรุงระบบกฎหมายธุรกิจนำเที่ยวอย่างค่อยเป็นค่อยไปตามการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ระบบกฎหมายธุรกิจนำเที่ยวของประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนยังแสดงให้เห็นถึงลักษณะที่แตกต่างกันในแต่ละช่วงเวลา โดยสามารถวิเคราะห์กฎหมายธุรกิจนำเที่ยวของประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนได้ โดยแบ่งออกเป็น 4 ช่วง ดังนี้

ช่วงที่ 1 ช่วงระยะเวลา 30 ปีหลังจากที่มีการสถาปนาประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนในปี ค.ศ. 1949 โดยประธานเหมา เจ๋อตง (Mao Ze Dong) (ประมาณปี ค.ศ. 1949-1978) ในช่วงเวลานั้นระบบกฎหมายของประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนยังไม่มี ความสมบูรณ์ โดยเฉพาะในส่วนของระบบกฎหมายเศรษฐกิจ และเนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวยังมีขนาดเล็กจึงยังไม่มี การคิดค้นกฎหมายในการคุ้มครองอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ด้วยเหตุนี้การคุ้มครองดูแลการท่องเที่ยวในยุคนี้จึงต้องพึ่งพากฎหมายทั่วไปและนโยบายต่างๆ ของรัฐ

⁶² มาตรา 40 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551.

⁶³ มาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551.

หลังจากที่ประธานเหมา เจ๋อตง ได้สถาปนาประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนขึ้น ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนได้มีการเปิดประเทศอย่างเป็นทางการ ทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติเริ่มเดินทางเข้าไปท่องเที่ยวภายในประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน แต่เนื่องจากยังไม่มีกฎหมายในเรื่องนี้ ทำให้มีความจำเป็นต้องใช้นโยบายของรัฐในการควบคุมการดูแลและนำเที่ยวนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน ในช่วงเวลานั้นการรับนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนต้องเป็นไปตามนโยบายของฝ่ายบริหารของแต่ละปีและมีการจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวในแต่ละปี นโยบายการรับนักท่องเที่ยวมีการกำหนดรูปแบบและมาตรฐาน ด้วยเหตุนี้จึงสามารถกล่าวได้ว่าในยุคนี้อย่างยังไม่มีการใช้กฎหมายของฝ่ายนิติบัญญัติในการควบคุมดูแลการนำเที่ยวแต่เป็นการใช้นโยบายของฝ่ายบริหารเข้าควบคุมการท่องเที่ยวในประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน โดยนโยบายควบคุมการนำเที่ยวล้วนเน้นไปในด้านการควบคุมการเข้าออกผ่านแดนและการเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนของชาวต่างชาติ โดยมีการกำหนดเขตพื้นที่อนุญาตให้นักท่องเที่ยวต่างชาติสามารถเข้ามาท่องเที่ยวได้ การกำหนดขั้นตอนการขออนุญาตเข้ามาท่องเที่ยว การกำหนดวัตถุสิ่งของที่นักท่องเที่ยวต่างชาติสามารถพกพาเข้ามามี รวมถึงการกำหนดวิธีการเรียกเก็บค่าตอบแทนการนำเที่ยว เป็นต้น

ช่วงที่ 2 ช่วงปี ค.ศ. 1978-1989 ถือเป็นช่วงที่เริ่มต้นการสร้างระบบกฎหมายการท่องเที่ยวอย่างเป็นทางการ เนื่องมาจากเป็นช่วงที่อุตสาหกรรมและธุรกิจการท่องเที่ยวของประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในปี ค.ศ. 1985 สำนักนายกรัฐมนตรีได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติว่าด้วยการควบคุมธุรกิจนำเที่ยวฉบับชั่วคราว (旅行社管理暂行条例) ซึ่งถือเป็นกฎหมายระดับพระราชบัญญัติกฎหมายแรกในการควบคุมธุรกิจนำเที่ยวของประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน

ในช่วงเริ่มต้นการสร้างระบบกฎหมายการท่องเที่ยวได้ใช้แนวคิดการ “พัฒนาเส้นทางติดต่อกับต่างประเทศก่อน แล้วค่อยพัฒนาการท่องเที่ยวภายในประเทศ” ซึ่งในเวลานั้นอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ของประเทศต่างต้องการการพัฒนาในด้านสาธารณูปโภคพื้นฐานต่างๆ และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวก็ถือเป็นอุตสาหกรรมขั้นพื้นฐานที่อยู่ในช่วงเริ่มต้นของการพัฒนา โดยการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนในเวลานั้นมีความจำเป็นในสองด้าน ได้แก่ ความต้องการในการให้รัฐบาลส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆ รวมถึงการพัฒนาสาธารณูปโภคต่างๆ และความต้องการในการสร้างกฎระเบียบในการควบคุมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและพฤติกรรมในการให้บริการ ซึ่งจากความต้องการทั้งสองด้านนี้ส่งผลให้เกิดกฎหมายที่เป็นรูปธรรมขึ้นโดยได้สะท้อนถึงจุดเด่นที่สำคัญสามประการ

ประการแรก คือการที่รัฐเริ่มใช้กฎหมายซึ่งออกโดยฝ่ายนิติบัญญัติในการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศทั้งในส่วนของนโยบายการควบคุมดูแลและกฎหมายด้านการเงิน

ประการที่สอง คือ การที่หน่วยงานทางปกครองได้เริ่มมีการบัญญัติกฎหมายคุ้มครองการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และ

ประการที่สาม คือ รัฐบาลท้องถิ่นได้มีการตรากฎหมายให้สอดคล้องตามกฎหมายของรัฐบาลกลางเพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่นของตน

ช่วงที่ 3 ช่วงปี ค.ศ.1990-1999 ถือเป็นยุคที่มีการพัฒนานกฎหมายในการคุ้มครองอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอย่างมาก ในยุคนี้ถือได้ว่าการพัฒนานกฎหมายในการควบคุมการท่องเที่ยวในขั้นพื้นฐานจนสมบูรณ์ ในขณะเดียวกันรัฐบาลแต่ละท้องถิ่นได้มีการตรากฎหมายของแต่ละท้องถิ่นในด้านการควบคุมท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในการสร้างความเข้มแข็งให้แก่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่นของตนเอง เพื่อการพัฒนาอย่างรวดเร็วและคุ้มครองอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้มีความมั่นคง

ตั้งแต่ช่วงปี ค.ศ.1995 เป็นต้นมา อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนยังคงมีการเติบโตอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง และถึงแม้ในปี ค.ศ. 1998 ประเทศต่างๆในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้รวมถึงประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนจะได้รับผลกระทบจากวิกฤตการณ์การเงิน แต่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนกลับมีเงินหมุนเวียนที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในขณะเดียวกันเนื่องจากการขยายขนาดอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น มีการใช้นโยบายการรักษาสิ่งแวดล้อม การสร้างสมดุลในเงินตราต่างประเทศ จนมีการรับรองการส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวโดยที่ประชุมเศรษฐกิจแห่งชาติในปี ค.ศ. 1998

ช่วงที่ 4 ช่วงปี ค.ศ. 2000-ปัจจุบัน เป็นยุคที่มีการเริ่มต้นพัฒนานกฎหมายท่องเที่ยวที่มีอยู่เดิมให้เป็นระบบที่สมบูรณ์มากขึ้น เนื่องจากขนาด รูปแบบ การพัฒนาตลอดจนโครงสร้างองค์กรธุรกิจของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่โตขึ้นอย่างมาก ทำให้ทั้งรัฐบาลกลางและรัฐบาลท้องถิ่นต่างต้องเร่งสร้างระบบและกลไกการควบคุมกฎหมายท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้น กล่าวคือ เมื่อกรมควบคุมการท่องเที่ยวออกกฎหมายแล้ว รัฐบาลของแต่ละมณฑล เขตปกครองตนเองและเขตปกครองพิเศษต่างต้องเร่งออกกฎหมายของตนตามการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในพื้นที่ของตนให้สอดคล้องกับกฎหมายของกรมควบคุมการท่องเที่ยว

ในปี ค.ศ.1985 สำนักนายกรัฐมนตรีได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติว่าด้วยการควบคุมธุรกิจนำเที่ยวฉบับชั่วคราว (旅行社管理暂行条例) ซึ่งถือเป็นกฎหมายระดับพระราชบัญญัติกฎหมายแรกในการควบคุมธุรกิจนำเที่ยวของประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน เนื้อหาของกฎหมายฉบับนี้คงเป็นเพียงการวางรากฐานการควบคุมกิจการนำเที่ยว กำหนดขั้นตอนและกระบวนการอนุญาตให้จัดตั้งกิจการธุรกิจนำเที่ยวในประเทศ และหน้าที่โดยทั่วไปของธุรกิจนำเที่ยวโดยยังมิได้มีการควบคุมถึงปัญหาการนำเที่ยวโดยต่ำกว่าราคาราคาทุนแต่อย่างใด

ต่อมาสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติว่าด้วยการควบคุมธุรกิจนำเที่ยวฉบับปี ค.ศ. 1996 (旅行社管理条例) ซึ่งยังคงมีเนื้อหาเน้นไปในเรื่องเงื่อนไขการอนุญาตจัดตั้งธุรกิจนำเที่ยว ในส่วนของหน้าที่ของธุรกิจนำเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการนำเที่ยวที่ต่ำกว่าต้นทุน ถึงแม้ในกฎหมายฉบับนี้ยังมิได้มีการควบคุมถึงปัญหาดังกล่าว แต่ก็มีการสะท้อนถึงการควบคุมในปัญหาที่ใกล้เคียง เช่น

การคุ้มครองสิทธิประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายและการแสดงข้อมูลการท่องเที่ยวอันเป็นจริง มาตรา 21 วรรคสองแห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการควบคุมธุรกิจนำเที่ยวฉบับปี ค.ศ. 1996 ได้บัญญัติว่า

“ธุรกิจนำเที่ยวต้องรักษาสีทธิประโยชน์อันชอบด้วยกฎหมายของนักท่องเที่ยว... ข้อมูลการให้บริการนำเที่ยวที่ธุรกิจนำเที่ยวแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบต้องเป็นความจริงและเชื่อถือได้ ห้ามมิให้โฆษณาข้อมูลอื่นเป็นเท็จ”

นอกจากนี้พระราชบัญญัติฉบับเดียวกันได้กำหนดโทษในกรณีการฝ่าฝืนมาตรา 21 วรรคสอง ไว้ในมาตรา 34 ซึ่งได้บัญญัติว่า

“การฝ่าฝืนบทบัญญัติมาตรา 19 และมาตรา 21 วรรคสองแห่งกฎหมายฉบับนี้ ให้ลงโทษตามกฎหมายเครื่องหมายการค้าแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีนและกฎหมายต่อต้านการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรมแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน”

การคุ้มครองนักท่องเที่ยวในเรื่องการเรียกเก็บค่าบริการนำเที่ยวหรือการเรียกเก็บค่าบริการนำเที่ยวเพิ่มเติม มาตรา 23 ได้บัญญัติว่า

“ในการให้บริการนำเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวต่อนักท่องเที่ยว ให้เรียกเก็บค่าบริการตามที่รัฐกำหนด ในกรณีที่มีการบริการระหว่างการนำเที่ยวที่ต้องเรียกเก็บค่าบริการเพิ่มเติม ต้องได้รับความยินยอมจากนักท่องเที่ยวก่อนมีการนำเที่ยว และหากธุรกิจนำเที่ยวได้ให้บริการนำเที่ยวโดยมีค่าตอบแทน ให้ออกใบเสร็จรับเงินค่าบริการนำเที่ยวตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องของประเทศให้แก่ นักท่องเที่ยว”

นอกจากนี้พระราชบัญญัติฉบับเดียวกันได้กำหนดโทษในกรณีการฝ่าฝืนมาตรา 23 วรรคหนึ่ง ไว้ในมาตรา 33 ซึ่งได้บัญญัติว่า

“การฝ่าฝืนบทบัญญัติมาตรา 18 วรรคหนึ่ง มาตรา 22 มาตรา 23 วรรคหนึ่ง มาตรา 25 และมาตรา 26 วรรคหนึ่ง ให้หน่วยงานควบคุมการท่องเที่ยวเป็นผู้กำหนดระยะเวลาแก้ไขให้ถูกต้อง ในกรณีที่มีทรัพย์สินที่ได้มาโดยมิชอบด้วยกฎหมาย ให้ยึดทรัพย์สินเหล่านั้นทั้งหมด หากไม่แก้ไขภายในกำหนดระยะเวลา ให้สั่งให้ปิดกิจการเป็นเวลา 15 วัน ถึง 30 วัน นอกจากนี้สามารถปรับเงินจำนวนห้าพันหยวนขึ้นไปแต่ไม่เกินสองหมื่นหยวนในกรณีที่มีความร้ายแรงให้เพิกถอนใบอนุญาตประกอบกิจการธุรกิจนำเที่ยว”

การสร้างความสัมพันธ์ทางกฎหมายในกรณีที่นักท่องเที่ยวเดินทางไปต่างประเทศโดยผ่านธุรกิจนำเที่ยวในประเทศ มาตรา 26 ได้บัญญัติว่า

“ในกรณีที่ธุรกิจนำเที่ยวจัดการให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวยังต่างประเทศ ให้ธุรกิจนำเที่ยวจัดหาธุรกิจนำเที่ยวที่จัดตั้งขึ้นถูกต้องตามกฎหมายของประเทศนั้นหรือเขตพื้นที่นั้นและมีชื่อเสียงดี และหลังจากที่ได้ตกลงกันเป็นหนังสือแล้ว อนุญาตให้สามารถจ้างวานในการรับบริการนำเที่ยวได้... ในกรณีที่ธุรกิจนำเที่ยวต่างประเทศผิดสัญญาและเป็นเหตุให้นักท่องเที่ยวได้รับความเสียหายในสิทธิประโยชน์ ธุรกิจนำเที่ยวในประเทศผู้ซึ่งจัดการการท่องเที่ยวในต่างประเทศต้องเป็นผู้รับผิดชอบในการชดเชยค่าเสียหาย และให้เป็นผู้เรียกร้องเอาจากธุรกิจนำเที่ยวต่างประเทศที่ผิดสัญญา”

นอกจากนี้พระราชบัญญัติฉบับเดียวกันได้กำหนดโทษในกรณีการฝ่าฝืนมาตรา 26 วรรคหนึ่ง ไว้ในมาตรา 33 ซึ่งได้บัญญัติว่า

“การฝ่าฝืนบทบัญญัติมาตรา 18 วรรคหนึ่ง มาตรา 22 มาตรา 23 วรรคหนึ่ง มาตรา 25 และมาตรา 26 วรรคหนึ่ง ให้หน่วยงานควบคุมการท่องเที่ยวเป็นผู้กำหนดระยะเวลาแก้ไขให้ถูกต้อง ในกรณีที่มีทรัพย์สินที่ได้มาโดยมิชอบด้วยกฎหมาย ให้ยึดทรัพย์สินเหล่านั้นทั้งหมด หากไม่แก้ไข ภายในกำหนดระยะเวลา ให้สั่งให้ปิดกิจการเป็นเวลา 15 วัน ถึง 30 วัน นอกจากนี้สามารถปรับเงิน จำนวนห้าพันหยวนขึ้นไปแต่ไม่เกินสองหมื่นหยวนในกรณีที่มีความร้ายแรงให้เพิกถอนใบอนุญาต ประกอบกิจการธุรกิจนำเที่ยว”

หลังจากนั้นในปี ค.ศ. 2001 ได้มีการประกาศใช้ พระราชบัญญัติว่าด้วยการควบคุมธุรกิจนำเที่ยวฉบับปี ค.ศ. 2001 แทนฉบับปี ค.ศ.1996 พระราชบัญญัติฉบับนี้มีการสร้างระบบและโครงสร้าง ของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศและระหว่างประเทศให้มีความแข็งแกร่งมากขึ้น ในขณะเดียวกันก็เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของนักท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น สำหรับการควบคุมธุรกิจนำเที่ยวในปัญหาการนำเที่ยว ที่ต่ำกว่าต้นทุน กฎหมายฉบับนี้ยังได้มีการควบคุมถึงปัญหาดังกล่าว คงมีเพียงการควบคุมในเรื่อง อื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์กับปัญหานี้เช่นเดียวกับพระราชบัญญัติว่าด้วยการควบคุมธุรกิจนำเที่ยวฉบับปี ค.ศ. 1996 ดังต่อไปนี้

มาตรา 20 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการควบคุมธุรกิจนำเที่ยวฉบับปี ค.ศ. 2001 บัญญัติว่า

“ธุรกิจนำเที่ยวต้องรักษาสีทธิประโยชน์อันชอบด้วยกฎหมายของนักท่องเที่ยว...ข้อมูลการ ให้บริการนำเที่ยวที่ธุรกิจนำเที่ยวแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบต้องเป็นความจริงและเชื่อถือได้ ห้ามมิให้ โฆษณาข้อมูลอื่นเป็นเท็จ”

นอกจากนี้พระราชบัญญัติฉบับเดียวกันได้กำหนดโทษในกรณีการฝ่าฝืนมาตรา 20 วรรคสอง ไว้ในมาตรา 40 ซึ่งได้บัญญัติว่า

“การฝ่าฝืนบทบัญญัติมาตรา 18 และมาตรา 20 วรรคสองแห่งกฎหมายฉบับนี้ ให้ลงโทษ ตามกฎหมายเครื่องหมายการค้าแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีนและกฎหมายต่อต้านการแข่งขันที่ไม่ เป็นธรรมแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน”

มาตรา 22 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการควบคุมธุรกิจนำเที่ยวฉบับปี ค.ศ. 2001 บัญญัติว่า

“ในการให้บริการนำเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวต่อนักท่องเที่ยว ให้เรียกเก็บค่าบริการตามที่รัฐ กำหนด ในกรณีที่มีการบริการระหว่างการนำเที่ยวที่ต้องเรียกเก็บค่าบริการเพิ่มเติม ต้องได้รับความ ยินยอมจากนักท่องเที่ยวก่อนมีการนำเที่ยว และหากธุรกิจนำเที่ยวได้ให้บริการนำเที่ยวโดยมี ค่าตอบแทน ให้ออกใบเสร็จรับเงินค่าบริการนำเที่ยวตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องของประเทศให้แก่ นักท่องเที่ยว”

นอกจากนี้พระราชบัญญัติฉบับเดียวกันได้กำหนดโทษในกรณีการฝ่าฝืนมาตรา 22 วรรคหนึ่ง ไว้ในมาตรา 39 ซึ่งได้บัญญัติว่า

“การฝ่าฝืนบทบัญญัติมาตรา 17 วรรคหนึ่ง มาตรา 21 มาตรา 22 วรรคหนึ่ง มาตรา 24 มาตรา 25 วรรคหนึ่ง มาตรา 32 และมาตรา 33 ให้หน่วยงานควบคุมการท่องเที่ยวเป็นผู้กำหนด ระยะเวลาแก้ไขให้ถูกต้อง ในกรณีที่มีทรัพย์สินที่ได้มาโดยมิชอบด้วยกฎหมาย ให้ยึดทรัพย์สินเหล่านั้น ทั้งหมด หากไม่แก้ไขภายในกำหนดระยะเวลา ให้สั่งให้ปิดกิจการเป็นเวลา 15 วัน ถึง 30 วัน

นอกจากนี้สามารถปรับเงินจำนวนห้าพันหยวนขึ้นไปแต่ไม่เกินสองหมื่นหยวนในกรณีที่มีความร้ายแรง ให้เพิกถอนใบอนุญาตประกอบกิจการธุรกิจนำเที่ยว”

มาตรา 25 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการควบคุมธุรกิจนำเที่ยวฉบับปี ค.ศ. 2001 บัญญัติว่า

“ในกรณีที่ธุรกิจนำเที่ยวจัดการให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวยังต่างประเทศ ให้ธุรกิจนำเที่ยวจัดหาธุรกิจนำเที่ยวที่จัดตั้งขึ้นถูกต้องตามกฎหมายของประเทศนั้นหรือเขตพื้นที่นั้นและมีชื่อเสียงดี และหลังจากที่ได้ตกลงกันเป็นหนังสือแล้ว อนุญาตให้สามารถจ้างวานในการรับบริการนำเที่ยวได้...ในกรณีที่ธุรกิจนำเที่ยวต่างประเทศผิดสัญญาและเป็นเหตุให้นักท่องเที่ยวได้รับความเสียหายในสิทธิประโยชน์ ธุรกิจนำเที่ยวในประเทศผู้ซึ่งจัดการการท่องเที่ยวในต่างประเทศต้องเป็นผู้รับผิดชอบในการชดเชยค่าเสียหาย และให้เป็นผู้เรียกร้องเอาจากธุรกิจนำเที่ยวต่างประเทศที่ผิดสัญญา”

นอกจากนี้พระราชบัญญัติฉบับเดียวกันได้กำหนดโทษในกรณีการฝ่าฝืนมาตรา 25 วรรคหนึ่ง ไว้ในมาตรา 39 ซึ่งได้บัญญัติว่า

“การฝ่าฝืนบทบัญญัติมาตรา 17 วรรคหนึ่ง มาตรา 21 มาตรา 22 วรรคหนึ่ง มาตรา 24 มาตรา 25 วรรคหนึ่ง มาตรา 32 และมาตรา 33 ให้หน่วยงานควบคุมการท่องเที่ยวเป็นผู้กำหนดระยะเวลาแก้ไขให้ถูกต้อง ในกรณีที่มีทรัพย์สินที่ได้มาโดยมิชอบด้วยกฎหมาย ให้ยึดทรัพย์สินเหล่านั้นทั้งหมด หากไม่แก้ไขภายในกำหนดระยะเวลา ให้สั่งให้ปิดกิจการเป็นเวลา 15 วัน ถึง 30 วัน นอกจากนี้สามารถปรับเงินจำนวนห้าพันหยวนขึ้นไปแต่ไม่เกินสองหมื่นหยวนในกรณีที่มีความร้ายแรง ให้เพิกถอนใบอนุญาตประกอบกิจการธุรกิจนำเที่ยว”

จนกระทั่งวันที่ 21 มกราคม ค.ศ. 2009 พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ. 2009 ได้ผ่านที่ประชุมคณะทำงานประจำแห่งสำนักนายกรัฐมนตรีครั้งที่ 47 ในสมัยนายกรัฐมนตรี เหวิน เจีย เป่า และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม ค.ศ. 2009 เป็นต้นไป ในขณะเดียวกันเพื่อเป็นการอธิบายกฎหมายฉบับนี้โดยละเอียด กรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนโดยที่ประชุมอธิบดีกรมการท่องเที่ยว สมัยอธิบดี ช้าว จี เหว่ย ได้พิจารณาเห็นชอบและประกาศใช้ กฎข้อบังคับทางการปฏิบัติโดยละเอียดของธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ. 2009 ในวันที่ 3 เมษายน ค.ศ. 2009 โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 3 พฤษภาคม ค.ศ. 2009 เป็นต้นไป กฎหมายสองฉบับนี้ได้มีการควบคุมการจัดบริการนำเที่ยวโดยต่ำกว่าราคาต้นทุนไว้อย่างชัดเจนและเป็นระบบ ซึ่งสามารถแยกพิจารณาตามเจตนารมณ์ของบทบัญญัติดังกล่าวได้ดังต่อไปนี้

5.2.2 การแก้ไขปัญหาผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเสนอราคาค่าบริการนำเที่ยวที่ต่ำกว่าต้นทุน

การห้ามมิให้ธุรกิจนำเที่ยวจัดหาลูกค้านักท่องเที่ยวโดยใช้การแสดงราคาที่ต่ำกว่าราคาต้นทุน

ปัญหาในการนำเที่ยวต่างๆ เช่น ปัญหาการให้บริการที่ไม่ได้มาตรฐานของมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยว หรือปัญหาการเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยวของร้านค้าที่นักท่องเที่ยวแวะเยี่ยมชมหรือซื้อสินค้า เช่น การขายสินค้าในราคาที่สูงกว่าราคาท้องตลาดเป็นจำนวนมาก หรือการขายสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพ หรือแม้แต่การหลอกลวงขายสินค้าปลอมแก่นักท่องเที่ยว เป็นต้น ล้วนมีที่มาของปัญหาจากการที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเสนอราคาค่าบริการนำเที่ยวที่ต่ำกว่าต้นทุน เพื่อเป็นการป้องกันปัญหา

ดังกล่าว ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนได้บัญญัติห้ามมิให้ธุรกิจนำเที่ยวจัดหาลูกค้านักท่องเที่ยวโดยใช้การแสดงราคาที่ต่ำกว่าราคาต้นทุน โดยได้บัญญัติไว้ในมาตรา 27 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009 ซึ่งบัญญัติไว้ดังต่อไปนี้

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009 มาตรา 27 “ห้ามมิให้ธุรกิจนำเที่ยวจัดหาลูกค้านักท่องเที่ยวโดยใช้การแสดงราคาที่ต่ำกว่าราคาต้นทุน...”

ในกรณีที่มีการฝ่าฝืนบทบัญญัติมาตรา 27 พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009 มาตรา 53 ได้ให้อำนาจหน่วยงานราชการควบคุมอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม (State Administration for Industry and Commerce of the People's Republic of China) เป็นผู้ลงโทษตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องในกรณีที่ธุรกิจนำเที่ยวให้ข้อมูลในการบริการการท่องเที่ยวอันมีเนื้อความที่เป็นเท็จหรือประกาศเท็จ และได้ให้อำนาจหน่วยงานราชการควบคุมราคาเป็นผู้ลงโทษตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องในกรณีที่กิจการนำเที่ยวเสนอราคาในการจัดหาลูกค้านักท่องเที่ยวซึ่งต่ำกว่าราคาต้นทุน โดยพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009 มาตรา 53 ได้บัญญัติไว้ดังต่อไปนี้

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009 มาตรา 53 “การกระทำความผิดต่อบทบัญญัติแห่งกฎหมายนี้ ในกรณีที่ธุรกิจนำเที่ยวให้ข้อมูลในการบริการการท่องเที่ยวอันมีเนื้อความที่เป็นเท็จหรือประกาศเท็จ ให้นหน่วยงานราชการควบคุมอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมลงโทษตามกฎหมาย

การกระทำความผิดต่อบทบัญญัติแห่งกฎหมายนี้ ในกรณีที่กิจการนำเที่ยวเสนอราคาในการจัดหาลูกค้านักท่องเที่ยวซึ่งต่ำกว่าราคาต้นทุน ให้นหน่วยงานราชการควบคุมราคาลงโทษตามกฎหมาย”

มาตรา 27 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009 เป็นมาตราหลักในการกำหนดห้ามธุรกิจนำเที่ยวให้บริการนำเที่ยวโดยต่ำกว่าต้นทุนค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงของกิจการ โดยเป็นการกำหนดห้ามบริการนำเที่ยวต่ำกว่าต้นทุนซึ่งสามารถจำแนกออกได้สองกรณี

กรณีที่หนึ่ง คือ การห้ามธุรกิจนำเที่ยวให้บริการนำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวโดยตรงด้วยตนเองโดยเรียกเก็บค่าบริการที่ต่ำกว่าต้นทุนที่เกิดขึ้นจริง กล่าวคือห้ามมิให้ธุรกิจนำเที่ยวให้บริการนำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวโดยเรียกเก็บค่าบริการที่ต่ำกว่าต้นทุนที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งนักท่องเที่ยวในที่นี้มิได้จำกัดว่าต้องเป็นนักท่องเที่ยวภายในประเทศหรือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ แต่รวมถึงนักท่องเที่ยวจากประเทศหรือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติด้วย

กรณีที่สอง คือ การห้ามให้บริการนำเที่ยวโดยการจ้างวานธุรกิจนำเที่ยวในท้องที่ท่องเที่ยวจริงทั้งในประเทศและต่างประเทศโดยเรียกค่าบริการที่ต่ำกว่าต้นทุนที่เกิดขึ้นจริง กล่าวคือ ห้ามมิให้ธุรกิจนำเที่ยวให้บริการนำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวโดยตนเองไม่ได้เป็นผู้ให้บริการนำเที่ยวในความเป็นจริงแต่ใช้วิธีการจ้างวานธุรกิจนำเที่ยวในท้องที่จริงเพื่อให้บริการนำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวที่ตนเองเป็นผู้จัดหา และเรียกเก็บค่าบริการนำเที่ยวจากนักท่องเที่ยวในราคาที่ต่ำกว่าต้นทุนที่เกิดขึ้นจริง

การให้บริการนำเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวตามมาตรา 27 นี้ประเด็นที่สำคัญทางกฎหมายคือธุรกิจนำเที่ยวต้องผูกพันสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยวโดยตรง เช่น มีการซื้อบริการระหว่างกันหรือมีการเซ็นสัญญานำเที่ยวระหว่างกัน ดังนั้นในกรณีการให้บริการนำเที่ยวโดยการจ้างวานธุรกิจนำเที่ยวในท้องที่ท่องเที่ยวจริงทั้งในประเทศและต่างประเทศโดยเรียกค่าบริการที่ต่ำกว่าต้นทุนที่เกิดขึ้นจริงตาม

มาตรา 27 จึงเป็นการห้ามเฉพาะธุรกิจนำเที่ยวผู้ติดต่อจัดหานักท่องเที่ยวโดยตรงเท่านั้น ไม่รวมถึงธุรกิจนำเที่ยวผู้รับการจ้างวานและให้บริการนำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวในความเป็นจริง เนื่องจากธุรกิจนำเที่ยวดังกล่าวมิได้ผูกพันสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยว

การสร้างความสัมพันธ์ทางกฎหมายในกรณีการจ้างวานบริการนำเที่ยว

สำหรับกรณีการควบคุมการรับการจ้างวานให้บริการนำเที่ยวไม่ว่าจากในประเทศด้วยตนเองหรือจากต่างประเทศโดยการคิดค่าบริการที่ต่ำกว่าต้นทุน ย่อมไม่อยู่ภายใต้บังคับของมาตรา 27 เนื่องจากธุรกิจนำเที่ยวภายใต้บังคับมาตรา 27 มิได้เป็นผู้จัดหาลูกค้านักท่องเที่ยวเอง แต่เป็นผู้รับการจ้างวานจากธุรกิจนำเที่ยวผู้จัดหานักท่องเที่ยว ซึ่งจากสภาพการประกอบธุรกิจบริการนำเที่ยวภายในประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนและการประกอบธุรกิจบริการนำเที่ยวระหว่างประเทศมักนิยมใช้รูปแบบการจ้างวานธุรกิจนำเที่ยวในท้องถิ่นที่เป็นผู้ให้บริการนักท่องเที่ยว โดยธุรกิจนำเที่ยวผู้ติดต่อนักท่องเที่ยวจะเป็นผู้ทำสัญญานำเที่ยวกับนักท่องเที่ยวและทำการติดต่อประสานงานกับธุรกิจนำเที่ยวในท้องถิ่นที่ท่องเที่ยว โดยธุรกิจนำเที่ยวผู้ติดต่อนักท่องเที่ยวอาจส่งผู้นำเที่ยวของตนไปกับนักท่องเที่ยวเพื่อดูแลนักท่องเที่ยวในช่วงเดินทางไปยังท้องถิ่นที่ท่องเที่ยวและเพื่อช่วยเหลือในการติดต่อประสานงานต่างๆระหว่างธุรกิจนำเที่ยวผู้ติดต่อนักท่องเที่ยวและธุรกิจนำเที่ยวในท้องถิ่นที่ท่องเที่ยว

ด้วยเหตุนี้เพื่อการสร้างความสัมพันธ์ทางกฎหมายที่ชัดเจนระหว่างบุคคลสามฝ่าย ได้แก่ ธุรกิจนำเที่ยวที่จัดหานักท่องเที่ยว (ธุรกิจนำเที่ยวผู้จ้างวาน) นักท่องเที่ยวและธุรกิจนำเที่ยวในท้องถิ่นซึ่งเป็นผู้ให้บริการจริง (ธุรกิจนำเที่ยวผู้รับการจ้างวาน) ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนได้กำหนดให้ธุรกิจนำเที่ยวต้องเซ็นสัญญาจ้างวานกับกิจการนำเที่ยวที่รับการจ้างวานในเรื่องการรับรองนักท่องเที่ยว โดยระบุตารางการบริการในรายการต่างๆในการรับรองนักท่องเที่ยวและมาตรฐานต่างๆ และกำหนดสิทธิหน้าที่ของคู่สัญญาทั้งสองฝ่าย ดังนั้นในกรณีที่ธุรกิจนำเที่ยวผู้รับการจ้างวานกระทำการอันฝ่าฝืนบทบัญญัติแห่งกฎหมาย ธุรกิจนำเที่ยวผู้จ้างวานย่อมผูกพันในการกระทำดังกล่าวด้วย ทั้งนี้หากเป็นความผิดของธุรกิจนำเที่ยวผู้รับการจ้างวานแต่ฝ่ายเดียว ธุรกิจนำเที่ยวผู้จ้างวานย่อมมีสิทธิในการไล่เบียดธุรกิจนำเที่ยวผู้รับการจ้างวาน โดยมาตรา 36 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009 ได้บัญญัติไว้ดังต่อไปนี้

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009 มาตรา 36 บัญญัติว่า “ในกรณีที่กิจการนำเที่ยวต้องการจ้างวานในกิจการท่องเที่ยวนั้น ให้ทำการจ้างวานต่อกิจการนำเที่ยวซึ่งมีคุณสมบัติและคุณภาพในทางปฏิบัติ เมื่อได้รับความยินยอมจากนักท่องเที่ยว ให้ทำการเซ็นสัญญาจ้างวานกับกิจการนำเที่ยวที่รับการจ้างวานในเรื่องการรับรองนักท่องเที่ยว โดยระบุตารางการบริการในรายการต่างๆในการรับรองนักท่องเที่ยวและมาตรฐานต่างๆและกำหนดสิทธิหน้าที่ของคู่สัญญาทั้งสองฝ่าย”

การเปิดเผยรายละเอียดของธุรกิจนำเที่ยวของผู้รับการจ้างวาน

นอกจากการสร้างความสัมพันธ์ทางกฎหมายที่ชัดเจนระหว่างธุรกิจนำเที่ยวผู้จ้างวานและธุรกิจนำเที่ยวผู้รับการจ้างวานโดยการทำสัญญาจ้างวานบริการนำเที่ยวตามมาตรา 36 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009 แล้ว เนื่องจากสภาพการประกอบธุรกิจนำเที่ยวซึ่งโดยปกติ

นักท่องเที่ยวจะไม่ทราบถึงรายละเอียดของธุรกิจนำเที่ยวผู้รับการจัดงาน ก่อให้เกิดความไม่สะดวกในกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น ด้วยเหตุนี้กฎข้อบังคับทางการปฏิบัติโดยละเอียดของธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009 จึงได้กำหนดให้ธุรกิจนำเที่ยวผู้จัดงานต้องแจ้งรายละเอียดของธุรกิจนำเที่ยวผู้รับการจัดงาน ได้แก่ ชื่อเรียก สถานที่ตั้ง บุคคลที่ติดต่อได้และเบอร์โทรศัพท์ติดต่อให้นักท่องเที่ยวทราบ ตามมาตรา 34 ซึ่งได้บัญญัติไว้ดังต่อไปนี้

กฎข้อบังคับทางการปฏิบัติโดยละเอียดของธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009 มาตรา 34 บัญญัติว่า “ในกรณีที่กิจการนำเที่ยวต้องการจัดงานการรับรองการนำเที่ยวต่อสถานที่ตามจุดประสงค์การท่องเที่ยว ให้ปฏิบัติตามมาตรา 36 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009 ในการจัดงานกิจการนำเที่ยว ณ สถานที่ตามจุดประสงค์การท่องเที่ยวและให้เซ็นหนังสือสัญญาการจัดงานในการรับรองการนำเที่ยว

ในกรณีที่กิจการนำเที่ยวได้มีการจัดงานการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ให้ปฏิบัติตามบทบัญญัติมาตรา 36 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009 โดยแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบถึงชื่อเรียก สถานที่ตั้ง บุคคลที่ติดต่อได้และเบอร์โทรศัพท์ติดต่อของกิจการนำเที่ยวที่รับการจัดงานในการนำเที่ยว ณ สถานที่ตามจุดประสงค์การท่องเที่ยว”

ในกรณีที่ธุรกิจนำเที่ยวฝ่าฝืนบทบัญญัติแห่งกฎข้อบังคับทางการปฏิบัติโดยละเอียดของธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009 มาตรา 34 กล่าวคือธุรกิจนำเที่ยวผู้จัดงานไม่เซ็นสัญญาจัดงานบริการนำเที่ยวหรือไม่แจ้งรายละเอียดของธุรกิจนำเที่ยวผู้รับการจัดงานให้นักท่องเที่ยวทราบ กฎข้อบังคับทางการปฏิบัติโดยละเอียดของธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009 ได้กำหนดบทลงโทษทางปกครองและทางอาญาไว้ โดยให้หน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวระดับอำเภอขึ้นไปออกคำสั่งให้แก้ไขเปลี่ยนแปลงให้ถูกต้องและปรับเงินสองหมื่นหวนขึ้นไปแต่ไม่เกินหนึ่งแสนหวน และในกรณีที่มีความร้ายแรงสามารถให้สั่งให้หยุดกิจการปรับปรุงตั้งแต่วันที่หนึ่งเดือนถึงสามเดือนตามบทบัญญัติมาตรา 55 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009 และตามมาตรา 55 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009 ซึ่งได้บัญญัติไว้ดังต่อไปนี้

กฎข้อบังคับทางการปฏิบัติโดยละเอียดของธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009 มาตรา 55 บัญญัติว่า “ในกรณีที่กิจการนำเที่ยวมิได้แจ้งสถานการณ์ของกิจการนำเที่ยวที่รับรองการนำเที่ยว ณ สถานที่ตามจุดประสงค์การท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวทราบ โดยขัดต่อบทบัญญัติมาตรา 34 วรรคสอง แห่งกฎข้อบังคับทางการปฏิบัติโดยละเอียดของกิจการนำเที่ยวฉบับนี้ ให้หน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวระดับอำเภอขึ้นไปลงโทษตามบทบัญญัติมาตรา 55 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009”

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009 มาตรา 55 การกระทำอันขัดต่อบทบัญญัติแห่งกฎหมายนี้ ในกรณีดังต่อไปนี้ ให้หน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวเป็นผู้ออกคำสั่งให้แก้ไขเปลี่ยนแปลงให้ถูกต้องและปรับเงินสองหมื่นหวนขึ้นไปแต่ไม่เกินหนึ่งแสนหวน ในกรณีที่มีความร้ายแรง ให้สั่งให้หยุดกิจการปรับปรุงตั้งแต่วันที่หนึ่งเดือนถึงสามเดือน

- (1) ไม่เซ็นสัญญาท่องเที่ยวกับนักท่องเที่ยว

(2) สัญญาที่ได้เซ็นกับนักท่องเที่ยวนั้นมิได้แสดงรายการที่ได้กำหนดไว้ในมาตรา 28 แห่งกฎหมายฉบับนี้

(3) นำกิจการท่องเที่ยวจ้างวานแก่กิจการนำเที่ยวอื่นโดยมิได้รับความยินยอมจากนักท่องเที่ยว

(4) นำกิจการท่องเที่ยวจ้างวานแก่กิจการนำเที่ยวอื่นที่มีได้มีคุณสมบัติและคุณภาพในความเป็นจริง

(5) มิได้เซ็นสัญญาจ้างวานกับกิจการนำเที่ยวที่รับการจ้างวานในรายการการรับรองนักท่องเที่ยว

การควบคุมธุรกิจนำเที่ยวที่รับการจ้างวาน

นอกจากนี้หลักการในการสร้างนิติสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทั้งสามฝ่ายแล้ว พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวของประเทศไทยได้กำหนดให้กิจการการนำเที่ยวที่รับการจ้างวานจ่ายค่าใช้จ่ายโดยไม่ต่ำกว่าต้นทุนค่ารับรองและค่าบริการและห้ามมิให้กิจการการนำเที่ยวที่รับการจ้างวานรับรองคณะท่องเที่ยวที่ไม่จ่ายค่าใช้จ่ายในการรับรองหรือบริการหรือรับรองคณะท่องเที่ยวที่จ่ายค่าใช้จ่ายในการรับรองหรือบริการไม่ครบถ้วนตามมาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009 ซึ่งได้บัญญัติไว้ดังต่อไปนี้

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009 มาตรา 37 บัญญัติว่า “ในกรณีที่ธุรกิจนำเที่ยวจ้างวานธุรกิจนำเที่ยวอื่นในกิจการการท่องเที่ยว ให้ธุรกิจนำเที่ยวที่รับการจ้างวานจ่ายค่าใช้จ่ายโดยไม่ต่ำกว่าต้นทุนค่ารับรองและค่าบริการ ห้ามมิให้ธุรกิจนำเที่ยวที่รับการจ้างวานรับรองคณะท่องเที่ยวที่ไม่จ่ายค่าใช้จ่ายในการรับรองหรือบริการหรือรับรองคณะท่องเที่ยวที่จ่ายค่าใช้จ่ายในการรับรองหรือบริการไม่ครบถ้วน

ในกรณีที่ธุรกิจนำเที่ยวที่รับการจ้างวานกระทำการอันขัดต่อข้อตกลงในสัญญาท่องเที่ยว อันก่อให้เกิดความเสียหายในสิทธิประโยชน์อันชอบด้วยกฎหมายของนักท่องเที่ยว ให้ธุรกิจนำเที่ยวที่จ้างวานเป็นผู้รับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้น หลังจาก que ธุรกิจนำเที่ยวที่จ้างวานชดเชยในความเสียหายแล้ว สามารถเรียกร้องต่อให้ธุรกิจนำเที่ยวที่รับการจ้างวานชดเชยในความเสียหายได้

ในกรณีที่ธุรกิจนำเที่ยวที่รับการจ้างวานเจตนาหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงอันก่อให้เกิดความเสียหายในสิทธิประโยชน์อันชอบด้วยกฎหมายของนักท่องเที่ยว ให้ธุรกิจนำเที่ยวที่จ้างวานและธุรกิจนำเที่ยวที่รับการจ้างรับผิดชอบร่วมกันอย่างลูกหนี้ร่วม”

บทบัญญัติมาตรา 37 วรรคหนึ่งได้บัญญัติห้ามมิให้ธุรกิจนำเที่ยวที่รับการจ้างวานรับรองคณะท่องเที่ยวที่ไม่จ่ายค่าใช้จ่ายในการรับรองหรือบริการหรือรับรองคณะท่องเที่ยวที่จ่ายค่าใช้จ่ายในการรับรองหรือบริการไม่ครบถ้วน กล่าวคือถึงแม้ว่าธุรกิจนำเที่ยวผู้จ้างวานจะไม่ได้ผูกนิติสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยวโดยตรงเนื่องจากมิได้เป็นผู้จัดหาหรือเซ็นสัญญานำเที่ยวกับนักท่องเที่ยว ซึ่งทำให้ธุรกิจนำเที่ยวผู้รับการจ้างวานไม่อยู่ในบังคับมาตรา 27 แต่เนื่องจากสภาพการประกอบธุรกิจนำเที่ยวในความเป็นจริงแล้ว ธุรกิจนำเที่ยวผู้รับการจ้างวานเป็นผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวที่แท้จริงไม่ว่าทั้งหมดหรือแต่บางส่วนของการนำเที่ยว ดังนั้นหากธุรกิจนำเที่ยวผู้รับการจ้างวานยินยอมในการไม่รับหรือรับค่าใช้จ่ายในการรับรองหรือการบริการในการนำเที่ยวจากธุรกิจนำเที่ยวผู้จ้างวานที่ต่ำกว่าความเป็น

จริงแล้ว ย่อมแสดงให้เห็นถึงจุดประสงค์ของธุรกิจนำเที่ยวผู้รับการจ้างวานในการแสวงหากำไรจากนักท่องเที่ยวในทางอื่นในระหว่างการนำเที่ยว เช่น การบังคับนักท่องเที่ยวจ่ายเงินเพิ่มเติม การบังคับนักท่องเที่ยวซื้อสินค้าในร้านค้าที่แบ่งคอมมิชชั่น ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาต่างๆตามมาไม่ว่าจะเป็นปัญหาในการให้บริการหรือปัญหาการฉ้อโกง เป็นต้น

บทบัญญัติมาตรา 37 วรรคสองได้บัญญัติรับรองความสัมพันธ์ตามมาตรา 36 กล่าวคือเมื่อธุรกิจนำเที่ยวผู้จ้างวานเซ็นสัญญาสัญญาจ้างวานกับธุรกิจนำเที่ยวที่รับการจ้างวานในเรื่องการรับรองนักท่องเที่ยว โดยระบุตารางการบริการในรายการต่างๆในการรับรองนักท่องเที่ยวและมาตรฐานต่างๆ และกำหนดสิทธิ หน้าที่ของคู่สัญญาทั้งสองฝ่ายแล้ว ย่อมถือว่าธุรกิจนำเที่ยวผู้จ้างวานย่อมผูกพันในการกระทำของธุรกิจนำเที่ยวผู้รับการจ้างวาน เนื่องจากนักท่องเที่ยวย่อมไม่รู้ถึงการจ้างวานระหว่างธุรกิจนำเที่ยวทั้งสอง และนักท่องเที่ยวไม่มีนิติสัมพันธ์กับธุรกิจนำเที่ยวผู้รับการจ้างวาน นอกจากนี้เนื่องจากโดยสภาพของการท่องเที่ยวโดยอาศัยบริการของธุรกิจนำเที่ยวแล้ว นักท่องเที่ยวย่อมเดินทางท่องเที่ยวไปยังสถานที่อื่นซึ่งมีระยะห่างจากภูมิลำเนาของตนและต้องเดินทางกลับภูมิลำเนาของตนเองเมื่อเสร็จสิ้นการท่องเที่ยว ดังนั้นย่อมเป็นการยากที่นักท่องเที่ยวจะติดต่อหรือฟ้องร้องคดีต่อธุรกิจนำเที่ยวผู้รับการจ้างวานในกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น เพื่อเป็นการคุ้มครองนักท่องเที่ยวกฎหมายธุรกิจนำเที่ยวของประเทศจีนจึงบัญญัติรับรองให้ธุรกิจนำเที่ยวผู้จ้างวานต้องเป็นผู้รับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการกระทำของธุรกิจนำเที่ยวผู้รับการจ้างวานไม่ว่าความผิดนั้นจะเกิดจากความผิดของธุรกิจนำเที่ยวผู้รับการจ้างวานอันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามสัญญาจ้างวานหรือเกิดจากการที่ธุรกิจนำเที่ยวผู้จ้างวานเจตนาหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง

ในกรณีที่ธุรกิจนำเที่ยวที่รับการจ้างวานกระทำการอันขัดต่อข้อตกลงในสัญญาท่องเที่ยว อันก่อให้เกิดความเสียหายในสิทธิประโยชน์อันชอบด้วยกฎหมายของนักท่องเที่ยว ผู้เสียหายสามารถเรียกร้องให้ธุรกิจนำเที่ยวผู้รับการจ้างวานหรือธุรกิจนำเที่ยวผู้จ้างวานเป็นผู้รับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นได้ หากธุรกิจนำเที่ยวผู้จ้างวานได้ชดเชยค่าเสียหายแทนธุรกิจนำเที่ยวผู้รับการจ้างวาน ธุรกิจนำเที่ยวผู้จ้างวานย่อมมีสิทธิไล่เบี้ยเอาค่าเสียหายกับธุรกิจนำเที่ยวผู้รับการจ้างวาน

ในกรณีที่ธุรกิจนำเที่ยวผู้จ้างวานเจตนาหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง ทำให้ธุรกิจนำเที่ยวที่รับการจ้างวานก่อให้เกิดความเสียหายในสิทธิประโยชน์อันชอบด้วยกฎหมายของนักท่องเที่ยว เช่น ธุรกิจนำเที่ยวผู้จ้างวานรู้หรือควรรู้ว่าธุรกิจนำเที่ยวผู้รับการจ้างวานจะพานักท่องเที่ยวเข้าร้านค้าที่มีการฉ้อโกงนักท่องเที่ยว หรือธุรกิจนำเที่ยวผู้จ้างวานรู้หรือควรรู้ว่าธุรกิจนำเที่ยวผู้รับการจ้างวานมีพฤติการณ์ในการบังคับนักท่องเที่ยวให้ซื้อสินค้าหรือบริการเพิ่ม เป็นต้น ในกรณีเช่นนี้ธุรกิจนำเที่ยวที่จ้างวานและธุรกิจนำเที่ยวที่รับการจ้างวานรับผิดชอบร่วมกันอย่างลูกหนี้ร่วม กล่าวคือ นักท่องเที่ยวผู้เสียหายสามารถเรียกให้ธุรกิจนำเที่ยวผู้จ้างวานหรือธุรกิจนำเที่ยวผู้รับการจ้างวานผู้ใดผู้หนึ่งให้ชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้นได้ ในกรณีที่ธุรกิจนำเที่ยวฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งถูกนักท่องเที่ยวฟ้องร้องให้ชดเชยค่าเสียหายได้ชดเชยค่าเสียหายทั้งหมดให้แก่นักท่องเที่ยวแต่ฝ่ายเดียว ธุรกิจนำเที่ยวดังกล่าวสามารถใช้สิทธิไล่เบี้ยเอาค่าเสียหายกับธุรกิจนำเที่ยวอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเป็นลูกหนี้ร่วมให้ชดเชยในส่วนที่ธุรกิจนำเที่ยวฝ่ายนั้นต้องรับผิดชอบได้ นอกจากนี้นักท่องเที่ยวผู้เสียหายอาจฟ้องทั้งธุรกิจนำเที่ยวผู้จ้างวานและธุรกิจนำเที่ยวผู้รับการจ้างวานทั้งคู่เป็นลูกหนี้ร่วมกันได้

เนื่องจากการควบคุมและป้องกันการบริการนำเที่ยวโดยต่ำกว่าต้นทุนตามลักษณะการประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องควบคุมทั้งฝ่ายธุรกิจนำเที่ยวผู้จ้างวานและฝ่ายธุรกิจนำเที่ยวผู้รับการจัดจ้างวาน โดยมาตรา 62 แห่งกฎหมายธุรกิจนำเที่ยวแห่งประเทศไทย สาธารณรัฐประชาชนจีน ได้กำหนดบทลงโทษในกรณีฝ่าฝืนไว้ดังนี้

“การกระทำอันขัดต่อบทบัญญัติแห่งกฎหมายนี้ ในกรณีดังต่อไปนี้ ให้หน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวเป็นผู้ออกคำสั่งให้แก้ไขเปลี่ยนแปลงให้ถูกต้องและสั่งให้หยุดกิจการปรับปรุงตั้งแต่หนึ่งเดือนถึงสามเดือน ในกรณีที่มีความร้ายแรง ให้เพิกถอนใบอนุญาตประกอบกิจการนำเที่ยว

(1) กิจการนำเที่ยวไม่จ่ายค่าใช้จ่ายในการรับรองและค่าบริการให้แก่กิจการนำเที่ยวที่รับการจ้างวาน

(2) กิจการนำเที่ยวจ่ายค่าใช้จ่ายในการรับรองและค่าบริการที่ต่ำกว่าต้นทุนให้แก่กิจการนำเที่ยวที่รับการจ้างวาน

(3) กิจการนำเที่ยวที่รับการจ้างวานได้รับรองคณะท่องเที่ยวที่ไม่ชำระค่าใช้จ่ายในการรับรองและค่าบริการหรือชำระไม่เต็มจำนวน”

การฝ่าฝืนบทบัญญัติมาตรา 37 แห่งกฎหมายธุรกิจนำเที่ยวแห่งประเทศไทย สาธารณรัฐประชาชนจีนสามารถจำแนกได้เป็นสามกรณีดังต่อไปนี้

กรณีที่หนึ่ง ธุรกิจนำเที่ยวผู้รับการจัดจ้างวานไม่จ่ายค่าใช้จ่ายในการรับรองและค่าบริการให้แก่ธุรกิจนำเที่ยวที่รับการจ้างวาน

กรณีที่สอง ธุรกิจนำเที่ยวผู้รับการจัดจ้างวานจ่ายค่าใช้จ่ายในการรับรองและค่าบริการให้แก่ธุรกิจนำเที่ยวที่รับการจ้างวาน แต่ค่าใช้จ่ายดังกล่าวต่ำกว่าต้นทุนที่เกิดขึ้นจริง หรือ

กรณีที่สาม ธุรกิจนำเที่ยวที่รับการจ้างวานได้รับรองคณะท่องเที่ยวที่ไม่ชำระค่าใช้จ่ายในการรับรองและค่าบริการหรือชำระไม่เต็มจำนวน

ในกรณีที่ธุรกิจนำเที่ยวผู้รับการจัดจ้างวานฝ่าฝืนบทบัญญัติมาตรา 37 แห่งกฎหมายธุรกิจนำเที่ยวตามกรณีที่ 1 หรือกรณีที่ 2 หรือธุรกิจนำเที่ยวผู้รับการจัดจ้างวานฝ่าฝืนบทบัญญัติมาตรา 37 แห่งกฎหมายธุรกิจนำเที่ยวตามกรณีที่ 3 กฎหมายธุรกิจนำเที่ยวได้กำหนดโทษทางปกครองโดยให้หน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวเป็นผู้ออกคำสั่งให้แก้ไขเปลี่ยนแปลงให้ถูกต้องและสั่งให้หยุดกิจการปรับปรุงตั้งแต่หนึ่งเดือนถึงสามเดือน และในกรณีที่ร้ายแรงหน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวสามารถเพิกถอนใบอนุญาตประกอบกิจการนำเที่ยวได้

5.2.3 การแก้ไขปัญหาลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวผลกระทบด้านทุนไปที่มีคู่เทศก์หรือบุคคลอื่น

วิธีการในการประกอบธุรกิจนำเที่ยวโดยต่ำกว่าต้นทุนนั้น เมื่อธุรกิจนำเที่ยวได้เสนอราคาค่าบริการนำเที่ยวที่ต่ำกว่าต้นทุนแก่นักท่องเที่ยวแล้ว ธุรกิจนำเที่ยวย่อมมีต้นทุนค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงสูงกว่ารายได้จากค่าบริการนำเที่ยว เพื่อเป็นการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ ธุรกิจนำเที่ยวจะใช้วิธีการเก็บเงินค่าหัวนักท่องเที่ยวจากมัคคุเทศก์และคนขับรถตามจำนวนนักท่องเที่ยว หรืออาจให้มัคคุเทศก์และคนขับรถเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมดหรือส่วนใดส่วนหนึ่งที่เกิดขึ้นในการนำเที่ยว ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้มัคคุเทศก์และคนขับรถต้องพานักท่องเที่ยวเข้าไปซื้อของในร้านค้าที่มีการแบ่งค่า

คอมมิชชัน ก่อให้เกิดปัญหาการให้บริการที่ไม่ได้มาตรฐานของมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยว และปัญหา การเอาเปรียบนักท่องเที่ยวของร้านค้าที่นักท่องเที่ยวแวะเยี่ยมชมหรือซื้อสินค้าตามมา เพื่อเป็น การป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009 ของประเทศจีนได้สร้างกลไกการ แก้ไขปัญหาในเรื่องนี้ออกเป็นสองส่วน ส่วนแรกคือการกำหนดให้มัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวต้องเป็น ลูกจ้างประจำของธุรกิจนำเที่ยวและส่วนที่สองคือการกำหนดห้ามมิให้กิจการนำเที่ยวเรียกให้ไกด์นำ เที่ยวและผู้นำเที่ยวรับรองคณะท่องเที่ยวที่ไม่จ่ายค่าใช้จ่ายในการรับรองหรือบริการหรือรับรองคณะ ท่องเที่ยวที่จ่ายค่าใช้จ่ายในการรับรองหรือบริการต่ำกว่าต้นทุน และห้ามมิให้กิจการนำเที่ยวเรียกให้ ไกด์นำเที่ยวและผู้นำเที่ยวรับรองค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการรับรองคณะท่องเที่ยว

การกำหนดให้มัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวต้องเซ็นสัญญาจ้างแรงงานและได้รับค่าตอบแทนไม่ต่ำ กว่ามาตรฐานค่าแรงขั้นต่ำ

การที่กฎหมายธุรกิจนำเที่ยวของประเทศจีนกำหนดให้ธุรกิจนำเที่ยวต้องเซ็นสัญญาจ้าง แรงงานกับมัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวของตนนั้นเพื่อสร้างกลไกในการควบคุมราคามิให้ธุรกิจนำเที่ยวตัด หรือลดค่าจ้างส่วนนี้ออกเพื่อทำให้ราคาเสนอขายบริการนำเที่ยวต่ำลง โดยธุรกิจนำเที่ยวต้องเซ็น สัญญาจ้างแรงงานกับมัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยว ทำให้ธุรกิจนำเที่ยวมีสถานะเป็นนายจ้างและมัคคุเทศก์ และผู้นำเที่ยวมีสถานะเป็นลูกจ้างของธุรกิจนำเที่ยวตามกฎหมายแรงงาน และเพื่อให้สอดคล้องกับ กฎหมายแรงงานในเรื่องค่าแรงขั้นต่ำ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวจึงได้กำหนดให้ธุรกิจนำเที่ยวต้อง จ่ายค่าแรงให้แก่มัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวของตนโดยไม่ต่ำกว่ามาตรฐานค่าแรงขั้นต่ำตาม พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009 มาตรา 32 ซึ่งบัญญัติไว้ว่า

“การจ้างมัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวของกิจการนำเที่ยวนั้น ให้กิจการนำเที่ยวเซ็นสัญญาจ้าง แรงงานตามกฎหมาย และให้กิจการนำเที่ยวจ่ายค่าตอบแทนไม่ต่ำกว่ามาตรฐานค่าแรงขั้นต่ำ”

การฝ่าฝืนบทบัญญัติมาตรา 32 ในกรณีที่ธุรกิจนำเที่ยวไม่จ่ายค่าแรงให้แก่มัคคุเทศก์หรือผู้นำ เที่ยวหรือจ่ายค่าแรงต่ำกว่ามาตรฐานค่าแรงขั้นต่ำ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009 ได้ กำหนดบทลงโทษไว้ในมาตรา 58 โดยให้ดำเนินการตามกฎหมายสัญญาจ้างแรงงาน โดยบัญญัติไว้ว่า

“การกระทำอันขัดต่อบทบัญญัติแห่งกฎหมายนี้ ในกรณีที่ธุรกิจนำเที่ยวไม่จ่ายค่าแรงให้แก่ มัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวที่รับจ้างแรงงาน หรือจ่ายค่าแรงซึ่งต่ำกว่ามาตรฐานค่าแรงขั้นต่ำ ให้ ดำเนินการตามบทบัญญัติที่เกี่ยวข้องตามกฎหมายสัญญาจ้างแรงงานแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน”

การห้ามมิให้ธุรกิจนำเที่ยวเรียกให้มัคคุเทศก์บริการนำเที่ยวโดยจ่ายค่าบริการต่ำกว่าต้นทุน

วิธีการผลักภาระต้นทุนของธุรกิจนำเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวไปยังมัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยวและ คนขับรถทัวร์นั้น นอกจากธุรกิจนำเที่ยวใช้วิธีการไม่จ่ายค่าแรงหรือจ่ายค่าแรงที่ต่ำกว่ามาตรฐาน ค่าแรงขั้นต่ำที่กฎหมายกำหนดเพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่ายของตน ธุรกิจนำเที่ยวบางรายอาจใช้วิธีการผลัก ภาระค่าใช้จ่ายในการให้บริการนำเที่ยวให้แก่มัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยวและคนขับรถทัวร์ โดยให้บุคคล ดังกล่าวเป็นผู้รับผิดชอบในค่าใช้จ่ายในการบริการนำเที่ยวที่เกิดขึ้น เช่น ค่าตัวเข้าชมสถานที่ ท่องเที่ยว ค่าอาหารหรือค่าโรงแรมที่พัก เป็นต้น ซึ่งการที่ธุรกิจนำเที่ยวเรียกให้มัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยว หรือคนขับรถทัวร์เป็นผู้จ่ายค่าใช้จ่ายเหล่านี้ ย่อมไม่ต่างกับการที่ธุรกิจนำเที่ยวเรียกเก็บค่าหัว

นักท่องเที่ยวจากมัลดีฟส์ ผู้นำเที่ยวและคนขับรถทัวร์โดยตรง เนื่องจากไม่ว่าใช้วิธีการใดหรือชื่อเรียกใดล้วนส่งผลเหมือนกันคือมัลดีฟส์ ผู้นำเที่ยวและคนขับรถทัวร์ต้องแสวงหารายได้จากนักท่องเที่ยวโดยการให้นักท่องเที่ยวซื้อสินค้าหรือบริการอื่นเพิ่มเติมจนส่งผลให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมา ด้วยเหตุนี้กฎหมายธุรกิจนำเที่ยวของประเทศจีนจึงสร้างกลไกควบคุมในความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจนำเที่ยวและมัลดีฟส์หรือผู้นำเที่ยวในเรื่องการบริการนำเที่ยวที่ต่ำกว่าต้นทุนตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009 มาตรา 34 ซึ่งบัญญัติไว้ว่า

“ห้ามมิให้ธุรกิจนำเที่ยวเรียกให้มัลดีฟส์และผู้นำเที่ยวรับรองคณะท่องเที่ยวที่ไม่จ่ายค่าใช้จ่ายในการรับรองหรือบริการหรือรับรองคณะท่องเที่ยวที่จ่ายค่าใช้จ่ายในการรับรองหรือบริการต่ำกว่าต้นทุน และห้ามมิให้ธุรกิจนำเที่ยวเรียกให้มัลดีฟส์และผู้นำเที่ยวรับภาระค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการรับรองคณะท่องเที่ยว”

จากบทบัญญัติมาตรา 34 ของพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009 สามารถจำแนกได้เป็นสองกรณีดังต่อไปนี้

กรณีที่หนึ่ง การห้ามมิให้ธุรกิจนำเที่ยวเรียกให้มัลดีฟส์และผู้นำเที่ยวรับรองคณะท่องเที่ยวที่ไม่จ่ายค่าใช้จ่ายในการรับรองหรือบริการ หรือเรียกให้มัลดีฟส์และผู้นำเที่ยวรับรองคณะท่องเที่ยวที่จ่ายค่าใช้จ่ายในการรับรองหรือบริการต่ำกว่าต้นทุน ซึ่งการกำหนดห้ามพฤติกรรมตามกรณีที่ 1 นี้ เป็นการกำหนดห้ามต่อเนื่องจากการห้ามมิให้ธุรกิจนำเที่ยวจัดหาลูกค้านักท่องเที่ยวโดยใช้การแสดงราคาที่ต่ำกว่าราคาต้นทุนในกรณีที่ธุรกิจนำเที่ยวนั้นเป็นผู้ให้บริการนำเที่ยวต่อนักท่องเที่ยวด้วยตนเองตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009 มาตรา 27 และเป็นการกำหนดห้ามต่อเนื่องจากการห้ามมิให้ธุรกิจนำเที่ยวที่รับการจ้างวานรับรองคณะท่องเที่ยวที่ไม่จ่ายค่าใช้จ่ายในการรับรองหรือบริการหรือรับรองคณะท่องเที่ยวที่จ่ายค่าใช้จ่ายในการรับรองหรือบริการไม่ครบถ้วนในกรณีที่มีการจ้างวานการนำเที่ยวต่อให้ธุรกิจนำเที่ยวอื่นตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009 มาตรา 37 หรือแม้แต่ในกรณีที่ธุรกิจนำเที่ยวไม่ได้ฝ่าฝืนบทบัญญัติมาตรา 27 หรือมาตรา 37 โดยมิได้เรียกเก็บค่าบริการนำเที่ยวที่ต่ำกว่าต้นทุนแต่ต้องการลดภาระค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ของตน ห้ามมิให้ธุรกิจนำเที่ยวเรียกให้มัลดีฟส์และผู้นำเที่ยวรับรองคณะท่องเที่ยวที่ไม่จ่ายค่าใช้จ่ายในการรับรองหรือบริการ หรือเรียกให้มัลดีฟส์และผู้นำเที่ยวรับรองคณะท่องเที่ยวที่จ่ายค่าใช้จ่ายในการรับรองหรือบริการต่ำกว่าต้นทุน

กรณีที่สอง นอกจากการผลักภาระต้นทุนค่าใช้จ่ายของธุรกิจนำเที่ยวไปยังมัลดีฟส์หรือผู้นำเที่ยวโดยการเรียกให้มัลดีฟส์และผู้นำเที่ยวรับรองคณะท่องเที่ยวที่ไม่จ่ายค่าใช้จ่ายในการรับรองหรือบริการ หรือเรียกให้มัลดีฟส์และผู้นำเที่ยวรับรองคณะท่องเที่ยวที่จ่ายค่าใช้จ่ายในการรับรองหรือบริการต่ำกว่าต้นทุนตามกรณีที่ 1 แล้ว ธุรกิจนำเที่ยวอาจใช้วิธีการผลักภาระต้นทุนค่าใช้จ่ายของตนด้วยวิธีการให้มัลดีฟส์หรือผู้นำเที่ยวเป็นผู้รับภาระค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการรับรองคณะท่องเที่ยวทั้งหมดหรือแต่บางส่วน เช่น ค่าตัวเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยว ค่าอาหารหรือค่าโรงแรม เป็นต้น หรือเรียกเก็บค่าซื้อตัวนักท่องเที่ยว (ค่าหัวนักท่องเที่ยว) หรือการจ่ายเงินทั้งหมดหรือแต่บางส่วนในการบริการนำเที่ยวแทนธุรกิจนำเที่ยว ดังนั้นเพื่อการป้องกันการผลักภาระต้นทุนค่าใช้จ่ายของธุรกิจนำเที่ยวไปยังมัลดีฟส์หรือผู้นำเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ กฎหมายธุรกิจนำเที่ยวของประเทศ

จึงจึงได้ห้ามมิให้ให้หมักคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวเป็นผู้รับภาระค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการรับรองคณะท่องเที่ยวทั้งหมดหรือแต่บางส่วน ซึ่งกฎข้อบังคับทางการปฏิบัติโดยละเอียดของธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ. 2009 ข้อ 31 ได้ให้คำนิยามคำว่า “ภาระค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการรับรองคณะท่องเที่ยว” ไว้โดยสอดคล้องกับพฤติการณ์ที่เกิดขึ้นจริงว่า “ภาระค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการรับรองคณะท่องเที่ยว” หมายถึง ดังนี้ (1) การจ่ายค่าตรองค่าใช้จ่ายในการรับรองการท่องเที่ยว (2) การจ่ายค่าใช้จ่ายเพื่อที่จะได้รับการรับรองคณะท่องเที่ยว (3) ค่าใช้จ่ายอื่นๆซึ่งไม่สมเหตุสมผล

ในกรณีที่ธุรกิจนำเที่ยวฝ่าฝืนบทบัญญัติมาตรา 34 พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ. 2009 ได้กำหนดโทษทางปกครองโดยให้หน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวเป็นผู้ออกคำสั่งให้แก้ไขเปลี่ยนแปลงให้ถูกต้องและโทษทางอาญาโดยการปรับเงินธุรกิจนำเที่ยวสองหมื่นหยวนขึ้นไปแต่ไม่เกินหนึ่งแสนหยวน ตามมาตรา 60 ซึ่งได้บัญญัติไว้ดังต่อไปนี้

“การกระทำอันขัดต่อบทบัญญัติแห่งกฎหมายนี้ ในกรณีที่ธุรกิจนำเที่ยวเรียกให้หมักคุเทศก์และผู้นำเที่ยวรับรองคณะท่องเที่ยวที่ไม่จ่ายค่าใช้จ่ายในการรับรองหรือบริการ หรือให้การรับรองคณะท่องเที่ยวที่จ่ายค่าใช้จ่ายในการรับรองหรือบริการต่ำกว่าต้นทุน หรือเรียกให้โหนดำเที่ยวและผู้นำเที่ยวรับภาระค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการรับรองคณะท่องเที่ยว ให้หน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวเป็นผู้ออกคำสั่งให้แก้ไขเปลี่ยนแปลงให้ถูกต้องและปรับเงินกิจการนำเที่ยวสองหมื่นหยวนขึ้นไปแต่ไม่เกินหนึ่งแสนหยวน”

5.2.4 การแก้ไขปัญหาการให้บริการโดยเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยว

การเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวสามารถจำแนกได้สองกรณีคือ

กรณีที่หนึ่ง การเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวก่อนเริ่มท่องเที่ยว เมื่อพิจารณาขั้นตอนของการซื้อขายบริการนำเที่ยว นักท่องเที่ยวหรือผู้ซื้อบริการจะทำการพิจารณาถึงรายละเอียดในการนำเที่ยว เช่นสถานที่ท่องเที่ยว โรงแรมที่พัก ร้านอาหาร กิจกรรมต่างๆ เป็นต้นว่ามีความเหมาะสมกับราคาค่าบริการนำเที่ยวหรือไม่ หากนักท่องเที่ยวพอใจก็จะทำการชำระค่าบริการนำเที่ยวหรือทำสัญญาให้บริการนำเที่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวซึ่งมีผลผูกพันตามกฎหมาย โดยปกติของการชำระค่าบริการนำเที่ยวหรือการทำสัญญาให้บริการนำเที่ยวนั้น หากนักท่องเที่ยวหรือผู้ซื้อบริการนำเที่ยวผิดสัญญาโดยการยกเลิกการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวจะต้องเสียค่ามัดจำหรือค่าปรับตามที่สัญญาท่องเที่ยวได้กำหนดไว้ แต่ในทางตรงกันข้ามสัญญานำเที่ยวมักสงวนสิทธิในการเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวโดยกำหนดไว้ในสัญญาโดยชัดแจ้ง ซึ่งหากธุรกิจนำเที่ยวต้องการยกเลิกสัญญานำเที่ยวก็สามารถทำได้โดยไม่จ่ายค่าเสียหายในการยกเลิกสัญญาให้แก่นักท่องเที่ยวหรืออาจโอนนักท่องเที่ยวให้ธุรกิจนำเที่ยวอื่นโดยที่นักท่องเที่ยวไม่ทราบถึงการโอนนี้

เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการยกเลิกสัญญานำเที่ยวหรือการโอนนักท่องเที่ยวให้แก่ธุรกิจนำเที่ยวอื่นก่อนเริ่มการท่องเที่ยว กฎข้อบังคับทางการปฏิบัติโดยละเอียดของธุรกิจนำเที่ยวของประเทศไทย ค.ศ. 2009 ได้กำหนดให้ธุรกิจนำเที่ยวสามารถยกเลิกสัญญานำเที่ยวได้ต่อเมื่อได้รับความยินยอมจากนักท่องเที่ยว และเพื่อให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ธุรกิจนำเที่ยวดังกล่าวสามารถ

แนะนำธุรกิจนำเที่ยวอื่นให้แก่นักท่องเที่ยวได้ โดยให้นักท่องเที่ยวเซ็นสัญญานำเที่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวที่ได้รับการแนะนำโดยตรง ตามมาตรา 35 ซึ่งได้บัญญัติไว้ว่า

กฎข้อบังคับทางการปฏิบัติโดยละเอียดของธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009 มาตรา 35 บัญญัติว่า “ก่อนที่จะเริ่มท่องเที่ยวตามตารางการท่องเที่ยว หากเกิดกรณีที่เป็นกรยกเลิกสัญญาการท่องเที่ยว ในกรณีที่นักท่องเที่ยวให้ความยินยอม ธุรกิจนำเที่ยวสามารถแนะนำนักท่องเที่ยวให้ธุรกิจนำเที่ยวอื่น จัดการ รับรองแทนและสัญญาท่องเที่ยวอื่นให้ทำการเซ็นโดยระหว่างนักท่องเที่ยวและธุรกิจนำเที่ยวที่ได้รับการแนะนำ

หากมิได้รับความยินยอมจากนักท่องเที่ยว ห้ามมิให้ธุรกิจนำเที่ยวนำนักท่องเที่ยวโอนไปให้ธุรกิจนำเที่ยวอื่นดูแลจัดการ”

แต่หากนักท่องเที่ยวไม่ยินยอมในการยกเลิกสัญญานำเที่ยวหรือเซ็นสัญญานำเที่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวที่ได้รับการแนะนำแล้ว กฎข้อบังคับทางการปฏิบัติโดยละเอียดของธุรกิจนำเที่ยวได้ห้ามมิให้ธุรกิจนำเที่ยวโอนนักท่องเที่ยวให้แก่ธุรกิจนำเที่ยวอื่น ดังนั้นในทางปฏิบัติหากธุรกิจนำเที่ยวไม่สามารถให้บริการนำเที่ยวตามสัญญานำเที่ยวได้ ธุรกิจนำเที่ยวต้องทำการจัดหาธุรกิจนำเที่ยวอื่นที่นักท่องเที่ยวให้ความยินยอมหรือคืนเงินค่าบริการนำเที่ยวทั้งหมดให้แก่นักท่องเที่ยว

ในกรณีที่ธุรกิจนำเที่ยวฝ่าฝืนบทบัญญัติแห่งกฎหมายโดยการโอนเปลี่ยนนักท่องเที่ยวให้กิจการนำเที่ยวอื่นจัดการ รับรองแทนโดยมิได้รับความยินยอมจากนักท่องเที่ยว กฎข้อบังคับทางการปฏิบัติโดยละเอียดของธุรกิจนำเที่ยวได้กำหนดบทลงโทษไว้ในมาตรา 56 ซึ่งได้บัญญัติไว้ดังต่อไปนี้

กฎข้อบังคับทางการปฏิบัติโดยละเอียดของธุรกิจนำเที่ยว มาตรา 56 บัญญัติว่า “ในกรณีที่กิจการนำเที่ยวโอนเปลี่ยนนักท่องเที่ยวให้กิจการนำเที่ยวอื่นจัดการ รับรองแทนโดยมิได้รับความยินยอมจากนักท่องเที่ยว โดยขัดต่อบทบัญญัติมาตรา 35 วรรคสองแห่งกฎข้อบังคับทางการปฏิบัติโดยละเอียดของกิจการนำเที่ยวฉบับนี้ ให้หน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวระดับอำเภอขึ้นไป ลงโทษตามบทบัญญัติมาตรา 55 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009”

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009 ได้กำหนดบทลงโทษทางปกครองและทางอาญาในกรณีที่ธุรกิจนำเที่ยวจ้างวานธุรกิจนำเที่ยวอื่นโดยมิได้รับความยินยอมจากนักท่องเที่ยว โดยให้อำนาจหน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวเป็นผู้ออกคำสั่งให้แก้ไขเปลี่ยนแปลงให้ถูกต้องและปรับเงินสองหมื่นหยวนขึ้นไปแต่ไม่เกินหนึ่งแสนหยวน ในกรณีที่มีความร้ายแรง ให้สั่งให้หยุดกิจการปรับปรุงตั้งแต่หนึ่งเดือนถึงสามเดือน ในมาตรา 55 ซึ่งได้บัญญัติไว้ดังนี้

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009 มาตรา 55 “การกระทำอันขัดต่อบทบัญญัติแห่งกฎหมายนี้ ในกรณีดังต่อไปนี้ ให้หน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวเป็นผู้ออกคำสั่งให้แก้ไขเปลี่ยนแปลงให้ถูกต้องและปรับเงินสองหมื่นหยวนขึ้นไปแต่ไม่เกินหนึ่งแสนหยวน ในกรณีที่มีความร้ายแรง ให้สั่งให้หยุดกิจการปรับปรุงตั้งแต่หนึ่งเดือนถึงสามเดือน...

(3) นำกิจการท่องเที่ยวจ้างวานแก่กิจการนำเที่ยวอื่นโดยมิได้รับความยินยอมจากนักท่องเที่ยว...”

กรณีที่สอง การเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวระหว่างการท่องเที่ยว ผลที่อาจเกิดขึ้นประการหนึ่งของการบริการนำเที่ยวโดยราคาที่ต่ำกว่าต้นทุนก็คือการเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวในระหว่าง

การนำเที่ยว เนื่องจากเมื่อธุรกิจนำเที่ยวได้ผลภาระต้นทุนค่าใช้จ่ายไปยังมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวแล้ว มัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยว รวมถึงธุรกิจนำเที่ยวย่อมแสวงหากำไรในการให้บริการของตนจากการซื้อของในร้านค้าที่มีการแบ่งค่าคอมมิชชั่นหรือร้านค้าที่จ่ายค่าตอบแทนในการแวะเข้าชมสินค้า ดังนั้นในกรณีที่นักท่องเที่ยวไม่ซื้อของหรือซื้อของเพียงเล็กน้อย ทำให้มัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยวหรือคนขับรถเห็นว่าตนเองมีได้รายได้จากการแบ่งค่าคอมมิชชั่นไม่เพียงพอ หรือแม้แต่ในกรณีที่นักท่องเที่ยวได้ซื้อของเป็นจำนวนมากแล้วแต่มัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยวหรือคนขับรถเห็นว่าตนเองสามารถได้รายได้เพิ่มขึ้นอีกหากสามารถพานักท่องเที่ยวเข้าร้านค้าเพื่อซื้อสินค้าหรือขายบริการอื่นได้มากขึ้น มัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยว และคนขับรถจะพยายามพานักท่องเที่ยวเข้าร้านค้าให้มากขึ้นหรือพยายามขายสินค้าหรือบริการอื่นเพิ่มขึ้นโดยการลดเวลาการเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวอื่นที่กำหนดไว้ในสัญญาซึ่งไม่ก่อให้เกิดรายได้ เช่น ลดระยะเวลาพักผ่อนในที่พัก ลดระยะเวลาทานอาหารหรือลดระยะเวลาการเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยว เพื่อนำเวลาเข้าร้านค้าที่มีการแบ่งค่าคอมมิชชั่น นอกจากนี้มัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวบางรายอาจมีพฤติกรรมในการหลอกลวงหรือข่มขู่ให้นักท่องเที่ยวให้เข้าร้านค้าที่มีการแบ่งค่าคอมมิชชั่นหรือเข้าชมสถานที่ที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ซึ่งหากนักท่องเที่ยวยังไม่ซื้อสินค้าหรือซื้อในจำนวนที่น้อยจนทำให้มัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวไม่พอใจ มัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยวหรือคนขับรถบางรายอาจไม่ให้บริการนำเที่ยวต่อหรือที่เรียกกันว่า “ทิ้งทัวร์” เพื่อไม่ให้ตนเองต้องเสียเวลากับทัวร์นั้นต่อไป เพื่อป้องกันปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009 ของประเทศจีนจึงได้บัญญัติห้ามพฤติกรรมดังกล่าวไว้ในมาตรา 33 ซึ่งได้บัญญัติไว้ดังต่อไปนี้

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009 มาตรา 33 บัญญัติว่า “ห้ามมิให้ธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวที่ได้รับการจ้างวานใดๆ กระทำการดังต่อไปนี้

- (1) ยกเลิกการปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้ตกลงกันไว้ในสัญญาท่องเที่ยว
- (2) มิใช่ด้วยเหตุผลในการไม่สามารถยับยั้งการเปลี่ยนแปลง แต่กลับเปลี่ยนแปลงตารางการท่องเที่ยวที่ได้ตกลงกันไว้ในสัญญาท่องเที่ยว...”

การกำหนดห้ามกระทำการตามมาตรา 33 นี้เป็นการห้ามผู้ที่เกี่ยวข้องซึ่งได้แก่ ธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยว ซึ่งบุคคลทั้งสามนี้เป็นผู้ที่มีส่วนได้เสียจากการเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยว โดยการกระทำที่กฎหมายบัญญัติห้ามเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวตามมาตรา 33 สามารถจำแนกได้สองกรณีได้แก่

กรณีที่หนึ่ง คือ ยกเลิกการปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้ตกลงกันไว้ในสัญญาท่องเที่ยว หมายถึงการยกเลิกการนำเที่ยวหรือที่เรียกกันว่าการ “ทิ้งทัวร์” เช่นในกรณีที่นักท่องเที่ยวไม่ซื้อสินค้าที่มีการแบ่งค่าคอมมิชชั่นหรือซื้อในจำนวนที่น้อยทำให้มัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวไม่พอใจและทิ้งทัวร์ในที่สุด

กรณีที่สอง คือการเปลี่ยนแปลงตารางการท่องเที่ยวโดยมิใช่ด้วยเหตุผลในการไม่สามารถยับยั้งการเปลี่ยนแปลง กล่าวคือการเปลี่ยนตารางการท่องเที่ยวในขณะที่ท่องเที่ยวสามารถกระทำได้เลยเฉพาะในกรณีที่เกิดเหตุที่ไม่สามารถยับยั้งการเปลี่ยนแปลงได้ ซึ่งกฎข้อบังคับทางการปฏิบัติโดยละเอียดของธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009 ข้อ 37 ได้ขยายความหมายของคำว่า “เหตุที่ไม่สามารถยับยั้งการเปลี่ยนแปลงได้” ซึ่งได้บัญญัติไว้ว่า

“ในระหว่างการท่องเที่ยวตามตารางการท่องเที่ยว หากเกิดเหตุการณ์ซึ่งไม่อาจต่อต้านยับยั้งได้ซึ่งเป็นอันตรายต่อความปลอดภัยในร่างกายหรือทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยมิได้เป็นความรับผิดชอบซึ่งธุรกิจนำเที่ยวเป็นผู้ก่อขึ้น อันทำให้ธุรกิจนำเที่ยวนั้นไม่มีทางอื่นนอกจากปรับหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขตารางการท่องเที่ยวที่ได้ตกลงไว้ในสัญญา ให้ธุรกิจนำเที่ยวอธิบายให้นักท่องเที่ยวทราบก่อนที่จะดำเนินการปรับหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขตารางการท่องเที่ยว แต่ ถ้าตามสถานการณ์ภววิสัยแล้วไม่สามารถอธิบายให้นักท่องเที่ยวทราบก่อนที่จะดำเนินการปรับหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขตารางการท่องเที่ยว ให้กิจการนำเที่ยวอธิบายให้นักท่องเที่ยวทราบภายหลังที่ได้มีการปรับหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไข”

จากบทบัญญัติข้อ 37 แห่งกฎข้อบังคับทางการปฏิบัติโดยละเอียดของธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ. 2009 สามารถพิจารณาถึงกรณีที่อนุญาตให้เปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวได้ 2 กรณีที่ คือกรณีที่ 1 ในระหว่างการนำเที่ยวเกิดเหตุการณ์ซึ่งไม่อาจต่อต้านยับยั้งได้และหากไม่เปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวแล้วอาจเป็นอันตรายต่อความปลอดภัยในร่างกายหรือทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว เช่น เกิดภัยธรรมชาติหรือเกิดโรคระบาดในพื้นที่ท่องเที่ยว เป็นต้น หรือกรณีที่ 2 ในระหว่างการนำเที่ยวเกิดเหตุการณ์อันทำให้ธุรกิจนำเที่ยวนั้นไม่มีทางอื่นนอกจากปรับหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขตารางการท่องเที่ยวที่ได้ตกลงไว้ในสัญญาโดยไม่ใช้ความผิดของธุรกิจนำเที่ยว เช่น สถานที่ท่องเที่ยวปิดทำการ ทำให้ต้องจัดตารางการท่องเที่ยวใหม่ให้เหมาะสมหรือเกิดการจลาจลติดขัดทำให้ต้องเปลี่ยนแปลงตารางการนำเที่ยว เป็นต้น ทั้งสองกรณีนี้ถือเป็นการเปลี่ยนแปลงตารางการท่องเที่ยวเนื่องจากไม่สามารถยับยั้งการเปลี่ยนแปลงได้ ซึ่งกฎหมายอนุญาตให้ธุรกิจนำเที่ยวเปลี่ยนแปลงได้โดยการอธิบายให้นักท่องเที่ยวทราบก่อนที่จะดำเนินการปรับหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขตารางการท่องเที่ยว โดยไม่ต้องได้รับความยินยอมจากนักท่องเที่ยว เว้นแต่ในกรณีที่สถานการณ์ซึ่งไม่สามารถอธิบายให้นักท่องเที่ยวทราบก่อนที่จะดำเนินการปรับหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขตารางการท่องเที่ยว กิจการนำเที่ยวสามารถอธิบายให้นักท่องเที่ยวทราบภายหลังที่ได้มีการปรับหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้

นอกจากนี้ข้อบังคับทางการปฏิบัติโดยละเอียดของธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ. 2009 ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “การเปลี่ยนแปลงตารางการท่องเที่ยว” ไว้ในมาตรา 36 ซึ่งบัญญัติว่า

“การกระทำดังต่อไปนี้ของกิจการนำเที่ยว มีคฤเทศก์ผู้นำเที่ยวและหัวหน้าผู้นำทัวร์ที่ได้รับการจัดสรรนั้น ถือว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงแผนตารางการท่องเที่ยวโดยพลการ

- (1) ลดจำนวนรายการเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวหรือลดระยะเวลาการเข้าชม
- (2) เพิ่มเติมหรือแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการการท่องเที่ยว
- (3) เพิ่มจำนวนครั้งในการซื้อของหรือขยายระยะเวลาในการซื้อของ
- (4) พฤติกรรมอื่นซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงแผนตารางการท่องเที่ยวโดยพลการ”

การฝ่าฝืนบทบัญญัติในเรื่องการเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวและการยกเลิกการปฏิบัติหน้าที่ตามสัญญาตามมาตรา 33 มีโทษทั้งทางปกครองและทางอาญาโดยให้อำนาจหน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวหรือหน่วยงานราชการควบคุมอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมเป็นผู้ออกคำสั่งให้แก้ไขเปลี่ยนแปลงให้ถูกต้องและให้ทำการปรับเงินหนึ่งหมื่นหยวนขึ้นไปแต่ไม่เกินห้าหมื่นหยวน และหยวน ในกรณีที่มีความร้ายแรง ให้เพิกถอนใบอนุญาตประกอบกิจการนำเที่ยว ใบรับรองไกด์นำเที่ยว

และใบรับรองหัวหน้าผู้นำเที่ยว ตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009 มาตรา 59 ซึ่งได้บัญญัติว่า

“การกระทำอันขัดต่อบทบัญญัติแห่งกฎหมายนี้ ในกรณีดังต่อไปนี้ ให้หน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวหรือหน่วยงานราชการควบคุมอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมเป็นผู้ออกคำสั่งให้แก้ไขเปลี่ยนแปลงให้ถูกต้องและให้ทำการปรับเงินหนึ่งหมื่นหยวนขึ้นไปแต่ไม่เกินห้าหมื่นหยวน ในกรณีที่มีความร้ายแรง ให้เพิกถอนใบอนุญาตประกอบกิจการนำเที่ยว ใบรับรองไกด์นำเที่ยวและใบรับรองหัวหน้าผู้นำเที่ยว

(1) ยกเลิกการปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้ตกลงกันไว้ในสัญญาท่องเที่ยว

(2) มิใช่ด้วยเหตุผลในการไม่สามารถยับยั้งการเปลี่ยนแปลง แต่กลับเปลี่ยนแปลงตารางการท่องเที่ยวที่ได้ตกลงกันไว้ในสัญญาท่องเที่ยว...”

การแก้ไขปัญหาการให้บริการโดยเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวเพื่อบังคับให้นักท่องเที่ยวซื้อบริการอื่นเพิ่มเติม

ในการประกอบธุรกิจนำเที่ยวซึ่งต่ำกว่าต้นทุนนั้น สาเหตุสำคัญที่ธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์ หรือผู้นำเที่ยวต้องการเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวคือเพื่อลดเวลาหรือยกเลิกการนำเที่ยวในสถานที่ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้แก่ตนเอง เช่น การพักผ่อนในโรงแรมที่พัก การทานอาหาร การเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวปกติ เป็นต้น และนำเวลาดังกล่าวเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวหรือร้านอาหารอื่น หรือร้านค้าที่มีการแบ่งค่าคอมมิชชัน

ในกรณีสถานที่ท่องเที่ยวอื่น นักท่องเที่ยวจะต้องจ่ายค่าตัวเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวในราคาหน้าตัว ซึ่งโดยปกติธุรกิจนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์สามารถซื้อตัวเข้าชมดังกล่าวในราคาที่ถูกลงกว่าราคาหน้าตัว ทำให้ธุรกิจนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ได้กำไรจากส่วนต่างราคาดังกล่าว

ในกรณีร้านอาหารอื่น นักท่องเที่ยวจะต้องจ่ายค่าอาหารในราคาปกติตามเมนูอาหาร ซึ่งร้านอาหารอาจเก็บค่าอาหารจากธุรกิจนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ในราคาที่ต่ำกว่า หรือนักท่องเที่ยวอาจต้องจ่ายค่าอาหารในราคาที่สูงกว่าราคาปกติมาก โดยนักท่องเที่ยวยังจะไม่ทราบถึงราคาอาหารที่แท้จริง ซึ่งธุรกิจนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ได้กำไรจากส่วนต่างราคาดังกล่าว

ในกรณีร้านค้า นักท่องเที่ยวไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆเพิ่มเติม แต่ธุรกิจนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์อาจได้ค่าหัวนักท่องเที่ยวยจากการพานักท่องเที่ยวเข้าชมสินค้า และได้ค่าคอมมิชชันจากร้านค้าในกรณีที่ลูกค้าซื้อสินค้าจากร้านค้าดังกล่าว

เนื่องจากประโยชน์ที่ธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวอาจได้รับ ทำให้บุคคลเหล่านี้ อาจมีพฤติกรรมในการหลอกลวงหรือข่มขู่ให้นักท่องเที่ยวซื้อบริการหรือสินค้าหรือเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวที่มีลักษณะดังกล่าว ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายแก่นักท่องเที่ยว ดังนั้นเพื่อเป็นการป้องกันพฤติกรรมดังกล่าว กฎหมายธุรกิจนำเที่ยวของประเทศจีนจึงได้บัญญัติห้ามมิให้ธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวหลอกลวง ข่มขู่บังคับนักท่องเที่ยงให้ซื้อของหรือเข้าร่วมรายการการเข้าชมอื่นๆที่ต้องจ่ายค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ตามมาตรา 33 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009 ซึ่งบัญญัติว่า

“ห้ามมิให้กิจการนำเที่ยว ไกด์นำเที่ยวและผู้นำเที่ยวที่ได้รับการจ้างวานใดๆกระทำการดังต่อไปนี้...

(3) หลอกลวง ช่มชู้บังคับนักท่องเที่ยวให้ซื้อของหรือเข้าร่วมรายการการเข้าชมอื่นๆที่ต้องจ่ายค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม”

และได้กำหนดบทลงโทษในกรณีฝ่าฝืนไว้ในมาตรา 59 ซึ่งได้บัญญัติว่า “การกระทำอันขัดต่อบทบัญญัติแห่งกฎหมายนี้ ในกรณีดังต่อไปนี้ ให้หน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวหรือหน่วยงานราชการควบคุมอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมเป็นผู้ออกคำสั่งให้แก้ไขเปลี่ยนแปลงให้ถูกต้องและให้ทำการปรับเงินหนึ่งหมื่นหยวนขึ้นไปแต่ไม่เกินห้าหมื่นหยวน ในกรณีที่มีความร้ายแรง ให้เพิกถอนใบอนุญาตประกอบกิจการนำเที่ยว ใบรับรองไกด์นำเที่ยวและใบรับรองหัวหน้าผู้นำเที่ยว...

(3) หลอกลวง ช่มชู้บังคับนักท่องเที่ยวให้ซื้อของหรือเข้าร่วมรายการการเข้าชมอื่นๆที่ต้องจ่ายค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม”

ในขั้นตอนการเสนอราคาค่าบริการนำเที่ยว หากธุรกิจนำเที่ยววิธีการให้บริการโดยเสนอราคาต่ำกว่าต้นทุนแล้ว ธุรกิจนำเที่ยวย่อมต้องบังคับให้นักท่องเที่ยวเข้าร่วมกิจกรรมการซื้อของในร้านค้าหรือบังคับให้นักท่องเที่ยวต้องเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวโดยต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในระหว่างท่องเที่ยว ดังนั้นเพื่อป้องกันการบังคับให้นักท่องเที่ยวเข้าชมร้านค้าที่มีการแบ่งค่าคอมมิชชันในขั้นตอนการซื้อบริการนำเที่ยว กฎข้อบังคับทางการปฏิบัติโดยละเอียดของธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009 จึงได้กำหนดห้ามมิให้ธุรกิจนำเที่ยวเรียกร้องให้นักท่องเที่ยวเข้าร่วมกิจกรรมการซื้อของที่ธุรกิจท่องเที่ยวได้จัดตารางกำหนดไว้หรือต้องให้นักท่องเที่ยวเข้าร่วมกิจกรรมรายการการท่องเที่ยวซึ่งต้องเสียค่าใช้จ่ายแยกต่างหาก ตามมาตรา 33 ซึ่งบัญญัติไว้ว่า

“ในขณะที่เซ็นสัญญาท่องเที่ยว นั้น ห้ามมิให้กิจการนำเที่ยวเรียกร้องให้นักท่องเที่ยวเข้าร่วมกิจกรรมการซื้อของที่กิจการท่องเที่ยวได้จัดตารางกำหนดไว้หรือต้องให้นักท่องเที่ยวเข้าร่วมกิจกรรมรายการการท่องเที่ยวซึ่งต้องเสียค่าใช้จ่ายแยกต่างหาก...”

เนื่องจากร้านค้าจะแบ่งค่าคอมมิชชันหรือการจ่ายค่าหัวลูกทัวร์ให้แก่ธุรกิจนำเที่ยว มักคู่เทศก์หรือผู้นำเที่ยวที่มีกำลังซื้อสินค้าในร้านค้าของตนเท่านั้น กล่าวคือ ในกรณีที่นักท่องเที่ยวเป็นเด็ก หรือนักท่องเที่ยวที่ไม่ยอมเข้าชมสินค้าในร้านค้า ร้านค้าย่อมไม่จ่ายค่าหัวนักท่องเที่ยวให้และในขณะเดียวกันธุรกิจนำเที่ยวย่อมไม่สามารถได้รายได้จากค่าคอมมิชชันได้อย่างแน่นอน ด้วยเหตุนี้เพื่อการลดการขาดทุนหรือเพื่อเพิ่มรายได้ของธุรกิจนำเที่ยวแล้ว ธุรกิจนำเที่ยวอาจใช้วิธีการยื่นข้อเสนอรายการต่างๆในสัญญาที่แตกต่างจากนักท่องเที่ยวคนอื่นในทัวร์เดียวกัน ซึ่งมักเป็นการคิดราคาค่าบริการนำเที่ยวที่สูงกว่านักท่องเที่ยวคนอื่น ดังนั้นเพื่อเป็นการป้องกันพฤติกรรมเหล่านี้ กฎข้อบังคับทางการปฏิบัติโดยละเอียดของธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009 จึงได้บัญญัติห้ามการกระทำดังกล่าวไว้ในมาตรา 33 วรรคสองซึ่งได้บัญญัติไว้ว่า

“...ในขณะที่ท่องเที่ยวเดียวกัน ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้ ห้ามมิให้กิจการนำเที่ยวยื่นข้อเสนอรายการในสัญญาซึ่งต่างจากนักท่องเที่ยวคนอื่น”

(1) นักท่องเที่ยวปฏิเสธที่จะเข้าร่วมในกิจกรรมการซื้อของซึ่งกิจการนำเที่ยวได้จัดตารางไว้หรือให้นักท่องเที่ยวจ่ายค่าค่าใช้จ่ายแยกต่างหากในรายการการท่องเที่ยว

(2) นักท่องเที่ยวมีความแตกต่างทางด้านอายุหรือหน้าที่การงาน นอกจากว่ากิจการนำเที่ยวได้ให้บริการมากกว่าเมื่อเทียบกับนักท่องเที่ยวคนอื่นๆ หรือนักท่องเที่ยวเป็นคนเรียกร้องก่อนด้วยตนเอง”

กฎข้อบังคับทางการปฏิบัติโดยละเอียดของธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009 ได้กำหนดโทษทางปกครองและโทษทางอาญาสำหรับความผิดจากการเรียกร้องให้นักท่องเที่ยวต้องเข้าร่วมกิจกรรมการซื้อของที่กิจการนำเที่ยวได้จัดตารางกำหนดไว้หรือต้องให้นักท่องเที่ยวเข้าร่วมกิจกรรมรายการการท่องเที่ยวซึ่งต้องเสียค่าใช้จ่ายแยกต่างหาก ยื่นข้อเสนอรายการในสัญญาซึ่งต่างจากนักท่องเที่ยวคนอื่นๆ ในขณะนักท่องเที่ยวเดียวกัน โฉให้อำนาจหน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวระดับอำเภอขึ้นไปมีคำสั่งให้แก้ไขเปลี่ยนแปลงและลงโทษปรับได้ไม่เกินหนึ่งหมื่นยวน ตามมาตรา 54 ซึ่งได้บัญญัติว่า

“การเรียกร้องให้นักท่องเที่ยวต้องเข้าร่วมกิจกรรมการซื้อของที่กิจการนำเที่ยวได้จัดตารางกำหนดไว้หรือต้องให้นักท่องเที่ยวเข้าร่วมกิจกรรมรายการการท่องเที่ยวซึ่งต้องเสียค่าใช้จ่ายแยกต่างหาก ยื่นข้อเสนอรายการในสัญญาซึ่งต่างจากนักท่องเที่ยวคนอื่นๆ ในขณะนักท่องเที่ยวเดียวกัน โดยขัดต่อบทบัญญัติมาตรา 33 แห่งกฎข้อบังคับทางการปฏิบัติโดยละเอียดของกิจการนำเที่ยวฉบับนี้ ให้อำนาจหน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวระดับอำเภอขึ้นไปมีคำสั่งให้แก้ไขเปลี่ยนแปลงและลงโทษปรับได้ไม่เกินหนึ่งหมื่นยวน”

นอกจากการบังคับให้เข้าร่วมกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มในขณะทำสัญญานำเที่ยว หากนักท่องเที่ยวตกลงเข้าร้านค้าหรือรายการการท่องเที่ยวซึ่งให้นักท่องเที่ยวจ่ายค่าใช้จ่ายแยกเพิ่มต่างหากในขั้นตอนการทำสัญญานำเที่ยว ทำให้ธุรกิจนำเที่ยวสามารถคิดค่าบริการนำเที่ยวในราคาที่ต่ำกว่าต้นทุนได้ แต่ในระหว่างการทำสัญญานักท่องเที่ยวกลับปฏิเสธการเข้าร่วมกิจกรรมการซื้อของหรือรายการการท่องเที่ยวซึ่งให้นักท่องเที่ยวจ่ายค่าใช้จ่ายแยกเพิ่มต่างหาก ซึ่งทำให้ธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวขาดรายได้และจำเป็นต้องชกแจง กล่าวอ้างหรือบังคับให้นักท่องเที่ยวต้องร่วมกิจกรรมดังกล่าว ก่อให้เกิดปัญหาในการให้บริการ ข้อบังคับทางการปฏิบัติโดยละเอียดของธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009 มาตรา 38 จึงได้กำหนดห้ามพฤติกรรมดังกล่าวโดยบัญญัติไว้ว่า

“ในระหว่างการท่องเที่ยวตามตารางการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวมีสิทธิที่จะปฏิเสธในการเข้าร่วมกิจกรรมการซื้อของหรือรายการการท่องเที่ยวซึ่งให้นักท่องเที่ยวจ่ายค่าใช้จ่ายแยกเพิ่มต่างหาก โดยเป็นกิจกรรมที่กิจการนำเที่ยวได้จัดขึ้นนอกเหนือจากที่ได้มีในสัญญาการท่องเที่ยว

ในกรณีที่นักท่องเที่ยวได้ปฏิเสธในการเข้าร่วมกิจกรรมการซื้อของหรือรายการการท่องเที่ยวซึ่งให้นักท่องเที่ยวจ่ายค่าใช้จ่ายแยกเพิ่มต่างหาก ห้ามมิให้กิจการนำเที่ยว มัคคุเทศก์ และหัวหน้าผู้นำทัวร์ที่ได้รับการจัดสรรนั้นใช้คำกล่าวอ้างหรือเหตุผลใดๆ ที่จะปฏิเสธในการที่จะปฏิบัติตามสัญญาและให้บริการต่อ หรือคุกคามต่อนักท่องเที่ยวโดยการปฏิเสธในการที่จะปฏิบัติตามสัญญาให้บริการ”

นอกจากนี้ข้อบังคับทางการปฏิบัติโดยละเอียดของธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009 ได้กำหนดบทลงโทษในกรณีฝ่าฝืนมาตรา 38 ไว้ในมาตรา 57 ซึ่งได้บัญญัติว่า

“ในกรณีที่กิจการนำเที่ยว มัคคุเทศก์ และหัวหน้าผู้นำทัวร์ใดๆ ปฏิเสธในการที่จะปฏิบัติตามสัญญาและให้บริการต่อ หรือคุกคามต่อนักท่องเที่ยวโดยการปฏิเสธในการที่จะปฏิบัติตามสัญญา

ให้บริการ โดยขัดต่อบทบัญญัติมาตรา 38 วรรคสองแห่งกฎข้อบังคับทางการปฏิบัติโดยละเอียดของกิจการนำเที่ยวฉบับนี้ ให้นิยามงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวระดับอำเภอขึ้นไปลงโทษตามบทบัญญัติมาตรา 59 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009”

ข้อบังคับทางการปฏิบัติโดยละเอียดของธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009 ได้ให้อำนาจหน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวระดับอำเภอเป็นผู้ลงโทษตามบทบัญญัติมาตรา 59 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009 ซึ่งได้กำหนดโทษทางปกครองโดยให้ออกคำสั่งให้แก้ไขเปลี่ยนแปลงให้ถูกต้องและโทษทางอาญาโดยให้ทำการปรับเงินหนึ่งหมื่นขึ้นไปแต่ไม่เกินห้าหมื่นยวน ในกรณีที่มีความร้ายแรง ให้เพิกถอนใบอนุญาตประกอบกิจการนำเที่ยว ใบรับรองไกด์นำเที่ยวและใบรับรองหัวหน้าผู้นำเที่ยว พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009 มาตรา 59 ได้บัญญัติไว้ดังต่อไปนี้

“การกระทำอันขัดต่อบทบัญญัติแห่งกฎหมายนี้ ในกรณีดังต่อไปนี้ ให้นิยามงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวหรือหน่วยงานราชการควบคุมอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมเป็นผู้ออกคำสั่งให้แก้ไขเปลี่ยนแปลงให้ถูกต้องและให้ทำการปรับเงินหนึ่งหมื่นขึ้นไปแต่ไม่เกินห้าหมื่นยวน ในกรณีที่มีความร้ายแรง ให้เพิกถอนใบอนุญาตประกอบกิจการนำเที่ยว ใบรับรองไกด์นำเที่ยวและใบรับรองหัวหน้าผู้นำเที่ยว...

(3) หลอกหลวง ช่มชู้บังคับนักท่องเที่ยวให้ซื้อของหรือเข้าร่วมรายการการเข้าชมอื่นๆที่ต้องจ่ายค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม”

ตัวอย่างคำพิพากษาศาลประชาชนแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีนในคดีการลดจำนวนสถานที่ท่องเที่ยวหรือลดเวลาการเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยว

ตัวอย่างที่ 1 ชื่อของแผนการท่องเที่ยวสถานที่ ทำได้หรือไม่

นักท่องเที่ยวได้ซื้อทัวร์เพื่อไปเที่ยวยังเมืองกุ้ยหลิน ในวันที่สองของการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวได้ถูกพาเข้าชมโรงงานหยก โดยที่มัคคุเทศก์ได้แจกบัตรให้ลูกทัวร์แต่ละคน และได้กล่าวให้นักท่องเที่ยวเยี่ยมชมกระบวนการผลิตหยก หลังจากนั้นมัคคุเทศก์ได้หายตัวไป จนกระทั่งเวลาผ่านไปสองชั่วโมงมัคคุเทศก์จึงกลับมาซึ่งเวลานั้นก็ถึงเวลาทานอาหารแล้ว นักท่องเที่ยวก็ไม่อาจทนการต่อของพนักงานขายได้ จึงได้ซื้อผลิตภัณฑ์หยกไปหลายชิ้น หลังจากนั้นพบว่าราคาหยกที่ตนซื้อนั้นมีราคาสูงกว่าสถานที่อื่นมาก ในวันที่สามของการท่องเที่ยวได้พานักท่องเที่ยวเข้าไปร้านขายยาบำรุง และได้หายตัวไปเช่นเดียวกับวันแรก นักท่องเที่ยวได้ซื้อผลิตภัณฑ์บำรุงร่างกายเป็นจำนวนมากเช่นเดิม หลังจากจบการนำเที่ยว นักท่องเที่ยวต่างแสดงความไม่พอใจที่พานักท่องเที่ยวไปซื้อสินค้าแผนการนำเที่ยว และเรียกให้ธุรกิจนำเที่ยวคืนค่าสถานที่ท่องเที่ยวบางส่วน การเรียกร้องเช่นนี้สามารถทำได้หรือไม่

ในระหว่างการท่องเที่ยว เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการหารายได้ของธุรกิจนำเที่ยว ได้มีการอาศัยต้นทุนของนักท่องเที่ยวเพื่อสร้างกำไรให้กับตนเอง ใช้วิธีการต่างๆ เพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่าย ซึ่งในกรณีนี้คือการใช่วิธีการซื้อของแผนการท่องเที่ยว

ในมุมมองของนักท่องเที่ยวย่อมไม่พอใจกับการนำเที่ยวเช่นนี้และในขณะเดียวกันต้องหากฎหมายเพื่อเรียกร้องในสิทธิของตน จากมาตรา 8 วรรคสามของมาตรฐานการชดใช้ค่าประกันความเสียหายในคุณภาพของธุรกิจนำเที่ยว ซึ่งบัญญัติว่า

“ในกรณีที่มักคุเทศก์กระทำการฝ่าฝืนข้อตกลงในสัญญานำเที่ยวหรือตารางท่องเที่ยว โดยเพิ่มจำนวนการเข้าร้านค้าโดยพลการ ให้คืนเงินแก่นักท่องเที่ยวในอัตราร้อยละ 20 ของราคาสินค้าที่นักท่องเที่ยวซื้อในแต่ละครั้งให้แก่นักท่องเที่ยว”

ดังนั้นนักท่องเที่ยวสามารถเรียกให้ธุรกิจนำเที่ยวลดจำนวนเงินค่านำเที่ยวตามสัดส่วนและเรียกให้คืนเงินแก่นักท่องเที่ยวในอัตราร้อยละ 20 ของราคาสินค้าที่นักท่องเที่ยวซื้อในแต่ละครั้งให้แก่ นักท่องเที่ยวได้⁶⁴

ตัวอย่างที่ 2 ไปเที่ยวประเทศไทยเพื่อชมการแสดงแต่ธุรกิจนำเที่ยวไม่พาไปดู ควรชดใช้ค่าเสียหายอย่างไร

นางหงได้ซื้อทัวร์นำเที่ยวระหว่างประเทศจากบริษัททัวร์ในประเทศจีนโดยมีลูกทัวร์ทั้งหมด 16 คนเพื่อท่องเที่ยวยังประเทศสิงคโปร์ มาเลเซีย และประเทศไทย โดยนางหงได้เซ็นสัญญานำเที่ยวกับบริษัทนำเที่ยวก่อนเดินทางและได้จ่ายค่าบริการนำเที่ยวทั้งหมดเป็นจำนวนเงิน 5,000 หยวน ในสัญญานำเที่ยวได้ระบุรายการนำเที่ยวไว้ชัดเจน รวมถึงการดูโชว์ “การแสดงของกะเทย” แต่เนื่องจากเหตุผลของธุรกิจนำเที่ยวทำให้เกิดความล่าช้าในการนำเที่ยวและต้องยกเลิกการดูโชว์ “การแสดงของกะเทย” และได้พาลูกทัวร์กลับประเทศตามวันเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญา หลังจากนั้นนางหงรู้สึกเสียใจที่ไม่ได้ดูการแสดงดังกล่าวและเรียกให้ธุรกิจนำเที่ยวชดใช้ค่าเสียหายที่เกิดขึ้น

ประเด็นที่หนึ่ง ธุรกิจนำเที่ยวต้องรับผิดชอบจากการผิดสัญญาเนื่องจากยกเลิกรายการนำเที่ยวหรือไม่

จากข้อเท็จจริงที่ปรากฏเห็นได้ว่านางหงและธุรกิจนำเที่ยวได้มีการเซ็นสัญญานำเที่ยว โดยได้ตกลงกันว่าธุรกิจนำเที่ยวจะให้บริการนำเที่ยวในประเทศสิงคโปร์ มาเลเซีย และประเทศไทย โดยหนึ่งในนั้นมีรายการพาไปดูโชว์ “การแสดงของกะเทย” ส่วนนางหงตกลงจ่ายค่าบริการนำเที่ยวเป็นจำนวนเงิน 5,000 หยวน สัญญาดังกล่าวย่อมมีผลทางกฎหมาย นางหงได้ปฏิบัติตามหน้าที่หรือมูลหนี้ของตนเป็นที่เรียบร้อยแล้วโดยได้ชำระเงินค่าบริการทั้งหมด 5,000 หยวนในครั้งเดียว ดังนั้นนางหงและธุรกิจนำเที่ยวจึงมีความสัมพันธ์กันตามสัญญานำเที่ยวซึ่งมีผลผูกพันตามกฎหมายโดยนางหงถือเป็นเจ้าหนี้และธุรกิจนำเที่ยวถือเป็นลูกหนี้สำหรับมูลหนี้ในการให้บริการพาเข้าชมการแสดงโชว์กะเทย

จากบทบัญญัติของกฎหมาย การที่ลูกหนี้ไม่ปฏิบัติตามสัญญาย่อมถือได้ว่าลูกหนี้ผิดนัด ดังนั้นการที่ธุรกิจนำเที่ยวไม่พานางหงไปชมการแสดงโชว์กะเทยที่ประเทศไทยตามที่ตกลงไว้ในสัญญาย่อมทำให้ธุรกิจนำเที่ยวตกเป็นผู้ผิดนัดตามสัญญานำเที่ยว และจากบทบัญญัติแห่งกฎหมายสัญญาของประเทศจีนมาตรา 107 ซึ่งได้บัญญัติไว้ว่า “ในกรณีที่คู่สัญญาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามหน้าที่

⁶⁴ เจียง ซ่าว หั่ว, นักกฎหมายตอบข้อสงสัยข้อพิพาทจากการท่องเที่ยว(律师答疑旅游纠纷, (จีน: China Legal Publishing House), น.181.

ตามสัญญาหรือปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ถูกต้องตามที่ตกลงกันไว้ คู่สัญญาดังกล่าวต้องปฏิบัติหน้าที่ที่เหลือต่อเนื่องไปและรับผิดชอบใช้มาตรการที่จำเป็นในการเยียวยาช่วยเหลือหรือชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้น” จากบทบัญญัติดังกล่าวธุรกิจจำเป็นต้องรับผิดชอบใช้ค่าเสียหายที่เกิดขึ้นจากการผิดสัญญา

ประเด็นที่สอง ธุรกิจจำเป็นต้องรับผิดชอบใช้ค่าเสียหายหรือไม่

จากบทบัญญัติกฎหมายแพ่งของประเทศไทย การผิดนัดถือเป็นความรับผิดทางแพ่งประการหนึ่ง การรับผิดในกรณีเช่นนี้มีหลายวิธีการ วิธีการหนึ่งที่นิยมมากที่สุดคือการชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้น การชดเชยค่าเสียหายหมายถึงการที่ฝ่ายผู้ผิดนัดรับผิดชอบใช้ค่าเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมดให้แก่คู่สัญญาที่ได้รับความเสียหายตามที่กฎหมายหรือสัญญาได้กำหนดไว้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้คู่กรณีที่ได้รับความเสียหายสามารถกลับสู่สถานะเดิมที่ไม่ได้รับความเสียหายได้ กฎหมายสัญญาของประเทศไทยกำหนดไว้ซึ่งหลักการรับผิดแต่ไม่มีความผิดหรือ No-Fault Liability โดยหน้าที่ความรับผิดชอบใช้ค่าเสียหายจะเกิดขึ้น เมื่อเป็นไปตามองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. คู่สัญญาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งผิดนัดตามสัญญา
2. คู่สัญญาฝ่ายที่ได้รับความเสียหายเกิดความเสียหายขึ้นจริง จากความรับผิดในการชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้นนั้น ค่าความเสียหายดังกล่าวต้องเป็นความเสียหายที่เกิดขึ้นในทรัพย์สินอันเนื่องมาจากการผิดนัดตามสัญญาระหว่างคู่สัญญา ความเสียหายที่เกิดขึ้นในทรัพย์สินมีอยู่สองลักษณะ ลักษณะแรกคือการที่มูลค่าของสินทรัพย์ลดลง และลักษณะที่สองคือการที่สินทรัพย์ควรจะมียุทธค่าเพิ่มขึ้นแต่ไม่เพิ่มขึ้น
3. การผิดนัดไม่กระทำตามสัญญาและความเสียหายที่เกิดขึ้นนั้นมีความสัมพันธ์กันของเหตุและผล กล่าวคือความเสียหายที่เกิดขึ้นนั้นเกิดขึ้นด้วยเหตุผลอันเนื่องมาจากการผิดสัญญาของคู่สัญญา มิได้เกิดจากปัจจัยอื่น และ
4. ไม่มีเหตุผลยกเว้นความรับผิดอื่นๆ จากกฎหมายของประเทศไทยกำหนดและคู่สัญญาได้กำหนดขึ้น ข้อยกเว้นที่กฎหมายกำหนดเช่นในกรณีของเหตุสุดวิสัยหรือคู่สัญญาฝ่ายที่ได้รับความเสียหายได้ผิดนัดก่อน เป็นต้น ในกรณีเช่นนี้คู่กรณีฝ่ายที่ผิดสัญญาสามารถได้รับการยกเว้นการผิดสัญญาและไม่ต้องชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้น

สำหรับข้อเท็จจริงในคดีนี้จะถือว่าครบองค์ประกอบความรับผิดชอบใช้ค่าเสียหายหรือไม่ประการแรก ธุรกิจจำเป็นต้องผิดสัญญา โดยมีได้พยานกทอ้งเกี่ยวข้องเข้าชมการแสดงโชว์กระเหยที่ประเทศไทยตามที่ตกลงไว้ในสัญญา จึงถือว่าเป็นการผิดสัญญา

ประการที่สอง นายหงเกิดความเสียหายตามความเป็นจริงขึ้นและมีมูลค่าทางเศรษฐกิจที่แน่นอนโดยสามารถใช้จำนวนเงินในการวัดค่าได้ ค่าบริการนำเที่ยวที่นายหงได้จ่ายให้ธุรกิจนำเที่ยวได้รวมถึงค่าชมการแสดงโชว์กระเหยที่ประเทศไทย หากไม่รวมค่าชมการแสดงโชว์กระเหยที่ประเทศไทยย่อมทำให้ราคาค่าบริการนำเที่ยวลดลง ในขณะเดียวกันหากวัตถุประสงค์ของนายหงในการซื้อบริการนำเที่ยวครั้งนี้คือการชมการแสดงโชว์กระเหยที่ประเทศไทยแล้ว หากไม่มีการเที่ยวรายการนี้นายหงก็อาจไม่ซื้อบริการนำเที่ยวทั้ง 5,000 หยวนนี้เลย จึงเห็นได้ชัดว่านายหงได้รับความเสียหายจากการที่มูลค่าทรัพย์สินลดลง

ประการที่สาม การที่มูลค่าทรัพย์สินของนายหงลดลงเกิดมาจากการที่ธุรกิจนำเที่ยวไม่สามารถให้นักท่องเที่ยวเข้าชมการแสดงได้ จึงเป็นความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล และ

ประการสุดท้าย การผิดสัญญาของธุรกิจนำเที่ยวโดยไม่พำนักรถท่องเที่ยวชมการแสดงโชว์กระเทียมที่ประเทศไทยเป็นความผิดที่เกิดขึ้นจากธุรกิจนำเที่ยวเอง มิได้เป็นเหตุสุดวิสัยหรือเหตุยกเว้นอื่นๆ แต่อย่างใดอันจะทำให้ธุรกิจนำเที่ยวสามารถอ้างเพื่อยกเว้นความรับผิดได้ ดังนั้นในคดีนี้ธุรกิจนำเที่ยวต้องรับผิดชอบใช้ค่าเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมด

ประเด็นที่สาม เมื่อธุรกิจนำเที่ยวต้องรับผิดชอบใช้ค่าเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมด ธุรกิจนำเที่ยวต้องชดใช้เป็นจำนวนเงินเท่าใด

ในคดีนี้เนื่องจากธุรกิจนำเที่ยวได้ฝ่าฝืนข้อตกลงในหน้าที่ตามสัญญานำเที่ยวอันทำให้ต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการผิดสัญญา สำหรับมูลค่าความเสียหายที่ธุรกิจนำเที่ยวต้องรับผิดชอบ เมื่อพิจารณาจากกฎหมายสัญญาของประเทศไทย หากการผิดสัญญาของธุรกิจนำเที่ยวมิได้มีเจตนาหลอกลวง ย่อมเป็นไปตามหลักการชดใช้ค่าเสียหายทั้งหมดตามกฎหมายสัญญา ซึ่งธุรกิจนำเที่ยวต้องชดใช้ค่าเสียหายทั้งหมดที่เกิดขึ้นจริงให้แก่นายหง สำหรับขอบเขตการชดใช้ค่าเสียหาย ในคดีนี้นางหงได้เรียกให้ธุรกิจนำเที่ยวชดใช้ค่าบริการนำเที่ยวทั้งหมดคืนให้ตน แต่เนื่องจากค่าบริการนำเที่ยวทั้งหมดนี้เป็นค่าบริการหลายส่วนรวมกันอยู่ ไม่ว่าจะเป็น ค่าท่องเที่ยว ค่าที่พักอาศัย ค่าเดินทาง ค่าอาหาร ค่าพักผ่อน ค่าเครื่องอุปโภคบริโภคอื่น เป็นต้น ดังนั้นการที่ธุรกิจนำเที่ยวผิดสัญญาในส่วนของการนำเที่ยวถือมิได้ว่าธุรกิจนำเที่ยวผิดสัญญาทั้งหมด นอกจากนี้การกระทำผิดสัญญาของธุรกิจนำเที่ยวทำให้นายหงได้รับความเสียหายในทรัพย์สินของตนในส่วนของการชมการแสดงโชว์ที่ประเทศไทย ดังนั้นขอบเขตความเสียหายที่เกิดขึ้นจึงไม่ใช่ค่าบริการนำเที่ยวทั้งหมด ธุรกิจนำเที่ยวคงต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นในขอบเขตความเสียหายจากการผิดสัญญาของตนเท่านั้น การที่นายหงเรียกให้ธุรกิจนำเที่ยวชดใช้ค่าบริการนำเที่ยวทั้งหมดจึงขาดหลักฐานตามกฎหมาย

ในขณะเดียวกันคดีนี้เกี่ยวข้องกับสัญญาซื้อขาย จึงสามารถใช้กฎข้อบังคับอื่นที่ไม่ขัดแย้งกับกฎหมายสัญญาเพื่อใช้ในการคำนวณการชดใช้ค่าเสียหายได้ จากมาตรฐานการชดใช้ค่าประกันความเสียหายในคุณภาพของธุรกิจนำเที่ยว ซึ่งประกาศใช้โดยกรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย มาตรา 8 วรรคหนึ่ง ซึ่งได้บัญญัติว่า “ในกรณีที่มัคคุเทศก์เปลี่ยนแปลงรายการท่องเที่ยวเองโดยพลการ ทำให้รายการท่องเที่ยวลดลงหรือเปลี่ยนแปลง ให้ธุรกิจนำเที่ยวกินเงินค่าบัตรผ่านประตูของสถานที่ท่องเที่ยว นั้น ค่าบริการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์และค่าผิดสัญญาในมูลค่าเท่ากัน”⁶⁵

5.2.5 การแก้ไขปัญหาพฤติกรรมกรจำหน่ายสินค้าของร้านค้าที่นักท่องเที่ยวแวะเยี่ยมชม

สาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดการบริการนำเที่ยวที่ต่ำกว่าต้นทุนก็คือการมีร้านค้าที่จำหน่ายสินค้าโดยแบ่งค่าคอมมิชชั่นให้ธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยวรวมถึงคนขับรถทัวร์ ซึ่งร้านค้าเหล่านี้จะแบ่งรายได้จากราคาขายในอัตราส่วนที่แตกต่างกันไปตั้งแต่ร้อยละ 10 ถึงร้อยละ 50 ให้แก่ธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยวรวมถึงคนขับรถทัวร์ หรือบางร้านค้าอาจใช้วิธีการอื่นๆเพิ่มเติมเช่น การ

⁶⁵ เพิ่มอ้าง, น.349.

จ่ายเงินตามจำนวนนักท่องเที่ยวที่มัคคุเทศก์พาเข้ามาซื้อสินค้า เป็นต้น ซึ่งจากอัตราส่วนแบ่งที่ร้านค้าได้แบ่งให้แก่ธุรกิจนำเที่ยวนั้นเห็นได้ว่าร้านค้าได้กำไรจากการขายสินค้าในอัตราที่สูงมาก ปัญหาที่ตามมาคือสินค้าเหล่านั้นเป็นสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพ ร้านค้ามีพฤติกรรมการฉ้อโกง เป็นต้น

มาตรการทางกฎหมายของประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนได้มีการเข้าไปแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยการควบคุมการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ห้ามไม่ให้มีกระทำการร่วมกับร้านค้าในการขายสินค้าโดยการหลอกลวงนักท่องเที่ยว หรือขายสินค้าในราคาที่สูงกว่าราคาตลาดเป็นอย่างมาก ซึ่งหากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ฝ่าฝืนกระทำการดังกล่าวจะต้องร่วมรับผิดชอบใช้ค่าเสียหายให้แก่นักท่องเที่ยว นอกจากนี้ มาตรการทางกฎหมายของประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน คือ กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคยังได้มีการเข้าไปควบคุมพฤติกรรมกรจำหน่ายสินค้าของร้านค้าไม่ให้ร้านค้าขายสินค้าโดยการหลอกลวงนักท่องเที่ยว หรือขายสินค้าในราคาที่สูงกว่าราคาตลาดเป็นอย่างมาก ซึ่งหากร้านค้าฝ่าฝืนกระทำการดังกล่าวจะต้องชดใช้ค่าเสียหายให้แก่นักท่องเที่ยว

ตัวอย่างคำพิพากษาศาลประชาชนแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน

ตัวอย่างที่ 1 คดีการซื้อของจากร้านค้าที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวพาไป แล้วเกิดปัญหาคุณภาพของผลิตภัณฑ์

นางหลิวได้เดินทางท่องเที่ยวโดยรับบริการจากบริษัททัวร์ ในระหว่างการเดินทาง มัคคุเทศก์นายหลี่ ได้แนะนำและพาไปซื้อของที่ร้านขายของโบราณ นางหลิวได้ซื้อแจกันสมัยราชวงศ์ซิงมูลค่า 3,000 หยวน โดยที่ทางร้านค้าและมัคคุเทศก์ต่างรับรองว่าแจกันโบราณดังกล่าวเป็นแจกันสมัยฮ่องเต้เขียนลงแท่งราชวงศ์ซิงและมีมูลค่าสมเหตุสมผล หลังจากที่นางหลิวกลับบ้านและได้นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ผลปรากฏว่าเป็นแจกันที่ทำเลียนแบบ และมีมูลค่าประมาณ 200 หยวน หลังจากที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำการตรวจสอบพบว่าร้านค้าและมัคคุเทศก์ได้มีการทำการค้าแบบ “แบ่งเปอร์เซ็นต์” โดยมีการแบ่งเปอร์เซ็นต์จากยอดจำหน่ายสูงมากถึงร้อยละ 50 ในกรณีการซื้อของตามที่ทัวร์พาไปแล้วเกิดปัญหาในคุณภาพของสินค้า จะมีกฎหมายใดที่ให้ความคุ้มครองนักท่องเที่ยว

จากกฎหมายควบคุมมัคคุเทศก์ (导游人员管理条例) มาตรา 15 ซึ่งได้บัญญัติว่า “ในระหว่างที่มัคคุเทศก์ดำเนินการนำเที่ยว ห้ามมิให้มัคคุเทศก์ทำการขายสินค้าให้แก่นักท่องเที่ยวหรือซื้อสิ่งของจากนักท่องเที่ยว และห้ามมิให้ใช้วิธีการโดยขัดแย้งหรือปรยายเพื่อการเรียกทิปจากนักท่องเที่ยว” และมาตรา 16 ซึ่งได้บัญญัติว่า “ในระหว่างที่มัคคุเทศก์ดำเนินการนำเที่ยว ห้ามมิให้หลอกลวงเพื่อนำพานักท่องเที่ยวให้ทำการอุปโภคบริโภคหรือใช้วิธีการหลอกลวงร่วมกับกิจการค้าเพื่อให้นักท่องเที่ยวอุปโภคบริโภค” โดยการกระทำเช่นนี้ถือว่าเป็น “พฤติกรรมกรแข่งขันที่ไม่เป็นธรรม”⁶⁶

⁶⁶ เพิ่มอ้าง, น.172.

ตัวอย่างที่ 2 คดีการซื้อขายจากร้านค้าที่ทัวร์พาไปแล้วราคาสูงกว่าราคาตลาด

นางสาวหวังได้ร่วมทัวร์ของบริษัททัวร์แห่งหนึ่งเพื่อท่องเที่ยวในจังหวัดเสฉวนของประเทศจีน ระหว่างการท่องเที่ยวในวัดแห่งหนึ่ง มีพระรูปหนึ่งในวัดได้เสนอขายสร้อยหยกที่ได้ปลุกเสกแล้ว ซึ่งบอกสรรพคุณว่าสามารถรักษาโรคต่างๆให้หายขาดได้ นางสาวหวังซึ่งสุขภาพไม่แข็งแรงเมื่อได้ฟังจึงรู้สึกสนใจและได้ซื้อมาหนึ่งเส้นในราคา 500 หยวน หลังจากที่กลับบ้านนางสาวหวังได้นำไปให้วัดในเมืองที่ตนอาศัยอยู่ตรวจสอบ ปรากฏว่าสร้อยเส้นนั้นมีได้ผ่านพิธีปลุกเสก จากนั้นนางสาวหวังได้นำสร้อยเส้นนั้นไปสอบถามราคาจากร้านค้าอัญมณี ปรากฏว่าสร้อยที่ซื้อมามีราคาสูงกว่าราคาตลาดประมาณ 100 หยวน จึงรู้สึกว่าตนเองถูกหลอก และได้ฟ้องคดีสู่ศาล โดยได้ฟ้องว่ามัคคุเทศก์ได้จัดพาทัวร์ไปซื้อ “สินค้าที่มีราคาไม่เหมาะสม” และฟ้องธุรกิจนำเที่ยวผู้เป็นนายจ้างของมัคคุเทศก์ให้รับผิดชอบใช้ค่าเสียหายในมูลค่าสร้อย 500 หยวน

ในคดีนี้ศาลเห็นว่าบริษัททัวร์ไม่ได้กระทำการอันขัดต่อหน้าที่ตามสัญญาพาเที่ยว และไม่ต้องชดใช้ค่าเสียหาย ฟ้องโจทก์ที่เรียกค่าเสียหายขาดพยานหลักฐานทางกฎหมาย และให้ยกฟ้องโจทก์ โดยศาลได้พิจารณาดังต่อไปนี้ 1. การซื้อของของโจทก์ในระหว่างการท่องเที่ยวโดยการนำเที่ยวของบริษัททัวร์ถือเป็นเจตนาของโจทก์แต่ผู้เดียวและไม่เกี่ยวข้องกับจำเลย และไม่ได้มีการตกลงถึงการรับผิดชอบในกรณีเช่นนี้ไว้ในสัญญาพาเที่ยวระหว่างโจทก์และจำเลย 2. โจทก์และร้านค้ามีความสัมพันธ์ตามกฎหมายในฐานะผู้ซื้อและผู้ขายสินค้า หากสินค้าที่ซื้อเกิดปัญหาในเรื่องคุณภาพโจทก์สามารถเรียกให้ร้านค้าชดใช้ความเสียหายได้ตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค 3. ในคดีนี้การที่โจทก์ต้องการซื้อสร้อยหยก “ที่ได้ปลุกเสกแล้ว” ไม่ถือเป็นสินค้าทั่วไป ดังนั้นการซื้อสินค้าของโจทก์จึงไม่ถือเป็นการอุปโภคบริโภคโดยทั่วไป และหากพิจารณาจากจำนวนเงินที่จ่ายไปมีส่วนของการบริจาคนเงินรวมอยู่ด้วย ด้วยเหตุนี้การที่โจทก์ซื้อสินค้าภายในวัดจึงไม่สามารถนำตัวบทกฎหมายในเรื่อง “ความเหมาะสมของราคา” ในกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคมาปรับใช้ได้

คดีนี้มีประเด็นปัญหาคือ หากนักท่องเที่ยวได้ซื้อสินค้าในช่วงการให้บริการนำเที่ยวโดยธุรกิจนำเที่ยวแล้ว ราคาสินค้าไม่เหมาะสม ใครควรเป็นผู้รับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้น

ประเด็นแรก ประเด็นความสัมพันธ์ในสัญญาทางแพ่งระหว่างธุรกิจนำเที่ยวและนักท่องเที่ยว เนื่องจากไม่ได้มีการตกลงกันในเรื่องความเสียหายที่เกิดขึ้นในสินค้าที่นักท่องเที่ยวซื้อจากร้านค้าอื่นที่มีใช้ร้านค้าที่ธุรกิจนำเที่ยวพาเข้าเยี่ยมชม จึงไม่เกิดความสัมพันธ์ในสิทธิและหน้าที่ตามสัญญาระหว่างธุรกิจนำเที่ยวและนักท่องเที่ยว คงเกิดแต่เพียงสิทธิและหน้าที่ระหว่างตัวนักท่องเที่ยวและผู้ขายหรือผู้ผลิตสินค้านั้น

ประเด็นที่สอง มัคคุเทศก์หรือธุรกิจนำเที่ยวมีหน้าที่ที่ต้องแจ้งเตือนให้นักท่องเที่ยวระวังการซื้อสินค้าที่มีราคาไม่เหมาะสมหรือไม่ ในประเด็นนี้หากเกิดข้อพิพาทกันในเรื่องราคาราคาสินค้าไม่เหมาะสมระหว่างนักท่องเที่ยวกับร้านค้า มัคคุเทศก์หรือธุรกิจนำเที่ยวย่อมมีหน้าที่ในการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการนำเที่ยว แต่อย่างไรก็ตามธุรกิจนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์มิได้มีความสัมพันธ์ในการทำนิติกรรมซื้อขายนั้น และไม่มีหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในการชดใช้ค่าเสียหายที่เกิดขึ้น ซึ่งธุรกิจนำเที่ยวควรทำการเตือนให้นักท่องเที่ยวทราบโดยชัดแจ้งในสัญญาพาเที่ยวเพื่อป้องกันปัญหาข้อพิพาทที่อาจเกิดขึ้น

ประเด็นที่สาม นักท่องเที่ยวสามารถอาศัยกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในการฟ้องร้องร้านค้าภายในวัดที่ขายสินค้าในราคาที่ไม่เหมาะสมได้หรือไม่ การท่องเที่ยวในวัดหรือศาสนสถานอื่นนั้นถือเป็นทั้งสถานที่ท่องเที่ยวและถือเป็นสถานที่สำคัญทางศาสนาควบคู่กัน ด้วยเหตุนี้สินค้าที่จำหน่ายภายในวัดหรือศาสนสถานอื่นจึงมิได้อยู่ในคำนิยามของสินค้าตามความหมายทั่วไป รวมถึงการที่นักท่องเที่ยวซื้อสินค้าที่ระลึกจากสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ สินค้าเหล่านั้นก็ไม่ถือว่าเป็นสินค้าตามความหมายทั่วไปเช่นกันเนื่องจากราคาสินค้าที่สูงกว่าราคาปกตินั้นมีปัจจัยเรื่องการบริจาคเงินแฝงอยู่ในราคาสินค้า ดังนั้นจึงไม่สามารถนำกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคมาปรับใช้กับกรณีเช่นนี้ได้ จึงจำเป็นต้องใช้กฎหมายแพ่งอันเป็นกฎหมายทั่วไปในการฟ้องร้องตามกฎหมาย และ

ประเด็นสุดท้าย หากธุรกิจนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์เป็นผู้ชักชวนให้นักท่องเที่ยวซื้อสินค้าดังกล่าวโดยที่ธุรกิจนำเที่ยวได้รับผลประโยชน์จากการจำหน่ายสินค้าร่วมกับร้านค้าและมีพฤติการณ์ร่วมกันหลอกลวงนักท่องเที่ยวให้ซื้อสินค้าซึ่งมีราคาแพงกว่าปกติ เช่นนี้ย่อมถือได้ว่าธุรกิจนำเที่ยวมีสถานะเช่นเดียวกับร้านค้าและต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้น⁶⁷

5.2.6 การแก้ไขปัญหาเรื่องการร่วมรับผิดชอบของธุรกิจนำเที่ยวจากการกระทำของมัคคุเทศก์ผู้นำเที่ยวหรือร้านค้า

ในกรณีที่มัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยว ร้านค้าที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวได้พานักท่องเที่ยวแวะเยี่ยมชม หรือผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่ได้รับการจ้างวานกระทำการก่อให้เกิดความเสียหายแก่นักท่องเที่ยว มาตรการทางกฎหมายของประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนได้มีการกำหนดให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจะต้องร่วมรับผิดชอบกับบุคคลหรือร้านค้าดังกล่าวในการชดเชยค่าเสียหายแก่นักท่องเที่ยว เพราะถือว่าความเสียหายของนักท่องเที่ยวเกิดจากการจัดบริการนำเที่ยวของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวถือเป็นคู่สัญญาโดยตรงกับนักท่องเที่ยว ดังนั้น กฎหมายจึงกำหนดให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจะต้องรับผิดชอบชดเชยค่าเสียหายแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งเมื่อผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวได้ชดเชยค่าเสียหายแก่นักท่องเที่ยวแล้ว มีสิทธิไปไล่เบี้ยกับบุคคลหรือร้านค้าที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่นักท่องเที่ยวได้

ตัวอย่างคำพิพากษาศาลประชาชนแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน

ตัวอย่างที่ 1 มัคคุเทศก์พาไปซื้อสินค้าปลอม ใครรับผิดชอบ

นางสาวอู๋ได้ซื้อทัวร์ของบริษัททัวร์ A เพื่อไปท่องเที่ยวที่จิวเจียโกวเป็นเวลา 6 วัน เมื่อเดินทางถึงจิวเจียโกวแล้วมีบริษัททัวร์ B เป็นผู้นำเที่ยว ในระหว่างการนำเที่ยวนั้น มัคคุเทศก์ท้องถิ่นได้ให้นักท่องเที่ยวแวะชมร้านค้าคริสตัล C โดยมีได้อยู่ในรายการนำเที่ยว นางสาวอู๋ได้ซื้อสร้อยคริสตัลจำนวน 3 เส้นในราคารวม 630 หยวนซึ่งแผนกตรวจสอบคุณภาพสินค้าของร้านค้าคริสตัล C ได้ออกหนังสือรับรองสร้อยคริสตัลทั้งสามเส้นให้แก่นางสาวอู๋ หลังจากเสร็จสิ้นการท่องเที่ยว เพื่อของ

⁶⁷ เพิ่มอ้าง, น.173.

นางสาวอุได้ตรวจสอบด้วยตนเองพบว่า มีสร้อยหนึ่งใบในสามเส้นเป็นคริสตัลสังเคราะห์ มิได้เป็นคริสตัลธรรมชาติตามที่ร้านค้าได้กล่าวไว้ นางสาวอุจึงได้ฟ้องบริษัทหั่ว A ต่อศาล

ศาลได้พิจารณาคดีนี้เห็นว่า นางสาวอุไม่สามารถนำคำกล่าวอ้างจากการตรวจสอบของเพื่อนเป็นหลักฐานในการกล่าวอ้างว่าสร้อยดังกล่าวเป็นของจริงหรือของปลอมได้ และให้นางสาวอุนำสร้อยทั้งหมดไปตรวจสอบที่หน่วยงานตรวจสอบของรัฐ ผลปรากฏว่าสร้อยทั้งสองใบในสามเส้นเป็นของสังเคราะห์ ไม่ตรงกับคำกล่าวอ้างของร้านค้าที่กล่าวว่าเป็นคริสตัลธรรมชาติ นางสาวอุได้ใช้ผลการตรวจสอบจากหน่วยงานของรัฐเป็นหลักฐานในการฟ้องร้อง ศาลพิพากษาให้บริษัทหั่ว A เป็นผู้ชดใช้ค่าเสียหายจากสร้อยปลอมทั้งสองเส้น

ดังนั้นในกรณีที่มีคู่เทศก์ได้พานักท่องเที่ยวไปซื้อสินค้าปลอม ควรให้นักท่องเที่ยวเรียกให้ร้านค้าชดใช้ค่าเสียหายด้วยตนเองหรือไม่ หรือมีคู่เทศก์ควรเป็นผู้รับผิดชอบหรือธุรกิจนำเที่ยวผู้เป็นนายจ้างของมีคู่เทศก์ควรเป็นผู้รับผิดชอบ

วินิจฉัย ในคดีนี้โจทก์นางสาวอุได้ซื้อสร้อยคริสตัลจากร้านค้า C จากการนำเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยว B โดยมีใบเสร็จรับเงินเป็นหลักฐานการซื้อขาย จากการตรวจสอบโดยหน่วยงานตรวจสอบของรัฐสามารถสรุปได้ว่าสร้อยคริสตัลที่โจทก์ซื้อเป็นคริสตัลสังเคราะห์ที่ทำขึ้นเลียนแบบของจริง ศาลได้พิพากษาให้ธุรกิจนำเที่ยว A รับผิดชอบชดใช้ค่าเสียหายทั้งหมด โดยให้เหตุผลดังนี้

1. โจทก์ได้ซื้อสร้อยคริสตัลปลอมจากการนำเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยว B ดังนั้นธุรกิจนำเที่ยว B ในฐานะผู้นำเที่ยวของโจทก์ต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการที่โจทก์ถูกหลอกให้ซื้อสินค้าปลอม ในกรณีเช่นนี้ต่างจากการที่โจทก์ซื้อสินค้าด้วยตนเองแต่ผู้เดียว เนื่องจากธุรกิจนำเที่ยว B เป็นผู้ให้โจทก์เข้าไปซื้อสินค้าในร้านค้า C โดยตรงจนเป็นเหตุให้โจทก์ถูกหลอกให้ซื้อสินค้าปลอม

2. ถึงแม้ว่าการที่มีคู่เทศก์บังคับให้โจทก์เข้าไปซื้อสินค้าจะถือเป็นการกระทำของมีคู่เทศก์แต่เพียงผู้เดียว แต่ตามประมวลกฎหมายแพ่งของประเทศไทยมาตรา 43 ซึ่งได้บัญญัติว่า “นิติบุคคลต้องรับผิดชอบในการกระทำในขอบธุรกิจของผู้แทนนิติบุคคลและพนักงานของนิติบุคคล” ดังนั้นธุรกิจนำเที่ยว B ต้องรับผิดชอบในการกระทำของมีคู่เทศก์ของตน ซึ่งธุรกิจนำเที่ยว B ถือเป็นผู้ประกอบการร่วมทำธุรกิจร่วมกับธุรกิจนำเที่ยว A และโจทก์ได้เซ็นสัญญานำเที่ยวกับธุรกิจนำเที่ยว A ดังนั้นธุรกิจนำเที่ยว A จึงควรเป็นผู้ชดใช้ค่าเสียหายให้โจทก์เป็นอันดับแรก

3. จากมาตรา 8 ของมาตรฐานการชดใช้ค่าประกันความเสียหายในคุณภาพของธุรกิจนำเที่ยว ซึ่งบัญญัติว่า ในกรณีที่มีคู่เทศก์ได้กระทำการอันฝ่าฝืนข้อตกลงในสัญญานำเที่ยวระหว่างธุรกิจนำเที่ยวและนักท่องเที่ยว ก่อให้เกิดความเสียหายในสิทธิประโยชน์อันชอบด้วยกฎหมายของนักท่องเที่ยว ให้ธุรกิจนำเที่ยวเป็นผู้ชดใช้ค่าเสียหายให้แก่นักท่องเที่ยว การที่มีคู่เทศก์พานักท่องเที่ยวไปซื้อของที่ร้านค้าที่ไม่ได้จดทะเบียนไว้กับหน่วยงานท่องเที่ยวของรัฐและสินค้าที่นักท่องเที่ยวซื้อเป็นสินค้าปลอม ธุรกิจนำเที่ยวต้องชดใช้ค่าเสียหายทั้งหมดให้แก่นักท่องเที่ยวเมื่อในคดีนี้ มีคู่เทศก์ของธุรกิจนำเที่ยว B พานักท่องเที่ยวไปซื้อของโดยผลการจึงถือได้ว่าเป็นการขัดต่อกฎหมาย ดังนั้น ศาลจึงพิพากษาให้ธุรกิจนำเที่ยว A ชดใช้ค่าเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมด ได้แก่ ค่าสร้อยปลอมทั้งสองเส้น ค่าตรวจสอบ ค่าเดินทาง และให้ธุรกิจนำเที่ยว A เป็นผู้ชำระค่าดำเนินคดีทางศาล

แต่ธุรกิจนำเที่ยว A มีสิทธิในการเรียกค่าเสียหายจากธุรกิจนำเที่ยว B ร้านค้า C และมัคคุเทศก์ที่ก่อให้เกิดความเสียหายดังกล่าวได้⁶⁸

ตัวอย่างที่ 2 มัคคุเทศก์พาไปซื้อสินค้าราคาสูงใครรับผิดชอบ

นายช่งได้ซื้อทัวร์จากบริษัททัวร์ A โดยมีบริษัททัวร์ B เป็นผู้รับช่วงต่อในเมืองเซี่ยเหมินเพื่อนำเที่ยวภายในท้องถิ่นเป็นเวลา 4 วัน ก่อนที่จะจบรายการท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ของบริษัททัวร์ B ได้แนะนำให้นักท่องเที่ยวแวะช้อปปิ้งในร้านศูนย์ไบชาโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และหากอยากซื้อกลับบ้านก็สามารถซื้อได้ ในระหว่างชิมชา พนักงานของศูนย์น้ำชาได้แนะนำถึงสรรพคุณของชาชู่กันลู่และได้ให้นักท่องเที่ยวชิมนอกจากนี้ได้แสดงความมั่นใจในคุณภาพของชา นายช่งเห็นดังนั้นจึงได้ซื้อชาชู่กันลู่ 1 ห่อในราคา 100 หยวนและได้รับใบเสร็จรับเงินจากศูนย์ไบชา เมื่อกลับถึงบ้านนายช่งรู้สึกว่ชาชู่กันลู่ที่ตนเองซื้อมามีรสชาติต่างจากชาที่ชิมในศูนย์ไบชาเป็นอย่างมาก นายช่งจึงรู้สึกว่ตนเองถูกหลอกลวงและฟ้องให้บริษัททัวร์ A รับคืนสินค้าและชดใช้ค่าเสียหาย

รูปแบบของการท่องเที่ยวปัจจุบันที่ธุรกิจนำเที่ยวผู้รับนักท่องเที่ยวส่งมอบการนำเที่ยวให้ธุรกิจนำเที่ยวในท้องถิ่นที่เป็นผู้นำเที่ยวถือเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันมาก แต่การที่ธุรกิจนำเที่ยวในท้องถิ่นที่พานักท่องเที่ยวแวะซื้อสินค้าในร้านค้าที่มีได้ตกลงกันไว้ในสัญญานำเที่ยวก่อให้เกิดปัญหาตามมาเป็นอย่างมาก เนื่องจากนักท่องเที่ยวเห็นว่าเป็นการสิ้นเปลืองเวลาท่องเที่ยวที่ในสถานที่ที่ได้ตกลงกันไว้ในสัญญานำเที่ยวและร้านค้าเหล่านั้นล้วนแต่ขายสินค้าที่มีราคาสูงกว่าปกติ จึงทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกไม่พอใจเมื่อมีการพาไปยังร้านค้าเหล่านั้น แม้นักท่องเที่ยวจะไม่ซื้อสินค้าใดๆ ก็ตาม ธุรกิจนำเที่ยวก็ยังคงพานักท่องเที่ยวเข้าร้านค้าเหล่านั้น และหากนักท่องเที่ยวได้ซื้อสินค้าในราคาที่สูงและรู้ถึงราคาที่แท้จริงหรือรู้ว่คุณภาพของสินค้าที่ซื้อไม่เหมือนกับคุณภาพตามตัวอย่างสินค้าที่ให้ทดลองยืมทำให้นักท่องเที่ยวยังไม่พอใจ การแก้ไขปัญหาต้องพิจารณาในสองด้าน ด้านแรกคือ ร้านค้าท้องถิ่นได้จัดตั้งร้านค้าเพื่อบริการขายสินค้าที่มีชื่อเสียงในท้องถิ่นให้แก่นักท่องเที่ยวและอำนวยความสะดวกในการซื้อสินค้าให้นักท่องเที่ยว และในด้านที่สองคือร้านค้าเหล่านี้มีการปะปนสินค้าที่ดีและไม่ดีรวมกันโดยขายในราคาที่สูงกว่าปกติไม่มากนัก

ในคดีนี้ธุรกิจนำเที่ยวได้พานักท่องเที่ยวเข้าร้านค้าที่ไม่ได้ตกลงกันไว้ในสัญญานำเที่ยว จากมาตรา 8 วรรคสามของมาตรฐานการชดใช้ค่าประกันความเสียหายในคุณภาพของธุรกิจนำเที่ยว ซึ่งบัญญัติว่า “ในกรณีที่มัคคุเทศก์กระทำการฝ่าฝืนข้อตกลงในสัญญานำเที่ยวหรือตารางท่องเที่ยว โดยเพิ่มจำนวนการเข้าร้านค้าโดยพลการ ให้คืนเงินแก่นักท่องเที่ยวในอัตราร้อยละ 20 ของราคาสินค้าที่นักท่องเที่ยวซื้อในแต่ละครั้งให้แก่นักท่องเที่ยว” การกำหนดการชดใช้เงินคืนให้แก่นักท่องเที่ยวนั้นไม่เป็นปัญหา หากแต่ประเด็นอยู่ที่การตรวจสอบว่าสินค้าเป็นของปลอมนั้นทำได้ยากเนื่องจากอยู่ที่ดุลพินิจของแต่ละคน ในคดีนี้นายช่งได้ซื้อสินค้าจากร้านค้าที่มัคคุเทศก์ได้แนะนำ หากสินค้านั้นเป็นสินค้าปลอมจริง นายช่งก็สามารถเรียกให้ธุรกิจนำเที่ยวชดใช้ค่าเสียหายได้ตามมาตรา 8 วรรคสี่ของมาตรฐานการชดใช้ค่าประกันความเสียหายในคุณภาพของธุรกิจนำเที่ยว

⁶⁸ เพิ่มอ้าง, น.174.

ในคดีนี้ยังมีความเกี่ยวพันถึงธุรกิจนำเที่ยว A และ B นายช่งควรจะฟ้องร้องธุรกิจนำเที่ยว A หรือธุรกิจนำเที่ยว B และระหว่างธุรกิจนำเที่ยว A และ B มีความสัมพันธ์ในฐานะตัวการตัวแทนอันจะต้องรับผิดชอบหรือไม่ ในกรณีเช่นนี้สามารถสรุปได้ว่า ธุรกิจนำเที่ยว A และธุรกิจนำเที่ยว B มีความสัมพันธ์กันในฐานะตัวการตัวแทน โดยที่ธุรกิจนำเที่ยว A เป็นผู้เซ็นสัญญานำเที่ยวกับนักท่องเที่ยว แต่ด้วยเหตุผลบางประการทำให้ธุรกิจนำเที่ยว A ต้องโอนหน้าที่ตามสัญญานำเที่ยวให้แก่ธุรกิจนำเที่ยว B และให้ธุรกิจนำเที่ยว B เป็นตัวแทนในการปฏิบัติหน้าที่ตามสัญญา จากความสัมพันธ์ตามกฎหมาย นักท่องเที่ยวควรฟ้องธุรกิจนำเที่ยว A เนื่องจากมีความสัมพันธ์ทางแพ่งในฐานะคู่สัญญา ส่วนธุรกิจนำเที่ยว B เป็นเพียงแค่ตัวแทนของธุรกิจนำเที่ยว A ในการปฏิบัติหน้าที่ตามสัญญาเพื่อให้ได้มาซึ่งค่าตอบแทนที่แน่นอน หลังจากที่ธุรกิจนำเที่ยว A ชดใช้ค่าเสียหายให้นักท่องเที่ยวแล้ว ธุรกิจนำเที่ยว A ยังคงสิทธิในการเรียกให้ธุรกิจนำเที่ยว B ชดใช้ค่าเสียหายให้แก่ตน

การร่วมมือกันระหว่างธุรกิจนำเที่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวในพื้นที่ท่องเที่ยวมีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาขยายขนาดการประกอบกิจการ การใช้ทรัพยากรร่วมกันและการสร้างฐานการตลาด แต่ในขณะเดียวกันก็ทำให้ธุรกิจนำเที่ยวต้องเผชิญปัญหาในเรื่องความน่าเชื่อถือและปัญหาความรับผิดชอบตามสัญญาในฐานะตัวการตัวแทน การร่วมมือกันระหว่างธุรกิจนำเที่ยวถือได้ว่าเป็นวิธีการประกอบธุรกิจที่มีประสิทธิภาพและมีประโยชน์ต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ลดต้นทุนการดำเนินการของธุรกิจนำเที่ยว ดังนั้นการที่ธุรกิจนำเที่ยวจะสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้นั้นต้องดำเนินแนวทางดังต่อไปนี้

1. ธุรกิจนำเที่ยวต้องร่วมดำเนินการกับธุรกิจนำเที่ยวอื่นที่มีความน่าเชื่อถือ ซึ่งการแสวงหากำไรหรือผลประโยชน์ถือเป็นเรื่องปกติของการทำธุรกิจแต่ประโยชน์ดังกล่าวต้องอยู่บนพื้นฐานของความสุจริตในการประกอบกิจการและไม่ควรก่อให้เกิดความเสียหายต่อนักท่องเที่ยวและนำค่าความเสียหายของนักท่องเที่ยวมาเป็นผลประโยชน์ของตน

2. ต้องทำสัญญาตัวการตัวแทนระหว่างธุรกิจนำเที่ยวด้วยกันให้ชัดเจนและเป็นรูปธรรม เพื่อธุรกิจนำเที่ยวที่รับช่วงนำเที่ยวจะได้ปฏิบัติตามหน้าที่ของตนได้อย่างถูกต้องและเป็นการระบุดังความสัมพันธ์ สิทธิและหน้าที่ระหว่างธุรกิจนำเที่ยวทั้งสองอย่างชัดเจนในกรณีที่เกิดข้อพิพาท⁶⁹

ตัวอย่างที่ 3 มักคุเทศก์รับประกันในคุณภาพสินค้า นักท่องเที่ยวซื้อถูกหลอกให้สินค้าปลอมใครรับผิดชอบ

นางสาวก๊วได้ซื้อทัวร์ท่องเที่ยวไปสิบสองปันนา ในระหว่างการท่องเที่ยว มักคุเทศก์ได้พานักท่องเที่ยวไปซื้อของยังร้านขายอัญมณี ในระหว่างที่เลือกชมสินค้าอยู่นั้นมักคุเทศก์ได้แนะนำให้นางสาวก๊วซื้อสินค้าภายในร้านโดยได้กล่าวว่าสินค้าของร้านนี้ดีมากและราคาไม่แพง ทุกครั้งที่นำเที่ยวจะต้องมาที่ร้านนี้ มีนักท่องเที่ยวที่เคยซื้อของพอใจในสินค้าและต้องแวะกลับมา เพื่อให้นางสาวก๊วเชื่อถือ มักคุเทศก์จึงได้รับประกันด้วยตนเองว่าหากซื้อสินค้าจากร้านนี้ไปแล้วเกิดปัญหาเรื่องคุณภาพสินค้า เขาจะเป็นผู้รับผิดชอบเอง นางสาวก๊วเมื่อได้ฟังดังนั้นก็รู้สึกดีใจและได้ซื้อกำไลหยกหนึ่งวงในราคา 2,000 กว่าหยวน หลังจากเสร็จสิ้นการท่องเที่ยว นางสาวก๊วได้มอบกำไลหยกให้แม่ของตน

⁶⁹ เพิ่มอ้าง, น.176.

จากนั้นเพื่อนของแม่ผู้ที่พบเห็นกำไลหยกดังกล่าวบอกแม่ของนางสาวแก้วว่ากำไลหยกนั้นเป็นของปลอม และหลังจากที่ให้หน่วยงานตรวจสอบของรัฐตรวจสอบพบว่ากำไลหยกดังกล่าวเป็นของปลอม นางสาวแก้วจึงได้ฟ้องบริษัทนำเที่ยว มัคคุเทศก์และร้านค้าอัญมณีให้ชดใช้ค่าเสียหาย

ในคดีนี้บริษัทนำเที่ยว มัคคุเทศก์และร้านค้าอัญมณีต้องร่วมกันรับผิดชอบอย่างลูกหนี้ร่วม

ประเด็นแรก ในเรื่องความรับผิดของร้านขายอัญมณี ร้านขายอัญมณีต้องชดใช้ค่าเสียหายที่เกิดขึ้นอย่างแน่นอน ตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน ในกรณีที่ผู้ประกอบการจัดหาสินค้าที่มีปัญหาด้านคุณภาพให้ผู้บริโภค ผู้ประกอบการต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้น ดังนั้น เมื่อร้านขายอัญมณีขายหยกปลอมให้แก่นางสาวแก้ว การกระทำของร้านค้าจึงถือว่าเป็นพฤติกรรมหลอกลวงและต้องชดใช้ค่าเสียหายให้แก่ผู้เสียหาย 2 เท่าตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน

ประเด็นที่สอง เรื่องความรับผิดของธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ในระหว่างที่นักท่องเที่ยวเลือกซื้อสินค้าในร้านค้าอัญมณี มัคคุเทศก์ได้ทำการรับประกันถึงคุณภาพของสินค้าภายในร้านด้วยตนเองจนเป็นเหตุให้นางสาวแก้วซื้อหยกปลอม ด้วยเหตุนี้จึงถือได้ว่ามัคคุเทศก์เป็นผู้ประกัน ดังนั้น จึงเกิดความสัมพันธ์ในสัญญาประกันระหว่างนางสาวแก้วฝ่ายหนึ่งและมัคคุเทศก์กับร้านค้าอัญมณีอีกฝ่ายหนึ่ง จากบทบัญญัติในเรื่องการประกัน ผู้ประกันต้องรับผิดชอบในความเสียหายของทรัพย์สินที่ตนประกัน ดังนั้นเมื่อเกิดปัญหาในเรื่องคุณภาพสินค้า ผู้ประกันต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นอย่างลูกหนี้ร่วม

ดังนั้นนางสาวแก้วจึงสามารถเรียกให้ร้านค้าอัญมณี มัคคุเทศก์และผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นอย่างลูกหนี้ร่วมได้⁷⁰

⁷⁰ เพิ่มอ้าง, น.178.

บทที่ 6

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากการที่ได้ศึกษาถึงลักษณะการจัดบริการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์โดยคิดราคาต่ำกว่าต้นทุน ปัญหาของการจัดบริการนำเที่ยวดังกล่าว และมาตรการทางกฎหมายของประเทศไทย คือ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 ที่เข้าไปแก้ไขปัญหาการจัดบริการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์โดยคิดราคาต่ำกว่าต้นทุน ไม่ว่าจะเป็นมาตรการทางกฎหมายที่เข้าไปแก้ไขให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวเสนอราคาค่าบริการนำเที่ยวที่ต่ำกว่าต้นทุน ปัญหาการผลกระทบด้านลบไปที่มัคคุเทศก์หรือบุคคลอื่น ปัญหาการให้บริการโดยเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยว ปัญหาพฤติกรรมกรจำหน่ายสินค้าหรือบริการของร้านค้าที่นักท่องเที่ยวแวะเยี่ยมชม และปัญหาเรื่องการร่วมรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจจากการกระทำของมัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยว หรือร้านค้าตามที่ได้กล่าวมาแล้ว

อย่างไรก็ตาม แม้ประเทศไทยจะมีมาตรการทางกฎหมายที่เข้าไปแก้ไขปัญหาการจัดบริการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์โดยคิดราคาต่ำกว่าต้นทุน แต่ผู้วิจัยมีความเห็นว่ายังมีปัญหาของการจัดบริการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์โดยคิดราคาต่ำกว่าต้นทุนบางประการที่กฎหมายยังไม่ได้เข้าไปแก้ไข หรือมาตรการทางกฎหมายที่มีอยู่ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงเห็นควรให้มีการบัญญัติมาตรการทางกฎหมายเพิ่มเติมขึ้นมา เพื่อที่จะได้สามารถเข้าไปแก้ไขปัญหาการจัดบริการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์โดยคิดราคาต่ำกว่าต้นทุนได้อย่างสัมฤทธิ์ผลมากขึ้น โดยมาตรการทางกฎหมายที่ผู้วิจัยเห็นควรให้มีการบัญญัติเพิ่มเติมขึ้นมา มีดังต่อไปนี้

6.1 มาตรการทางกฎหมายในการแก้ไขปัญหาผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจัดบริการนำเที่ยวไปยังต่างประเทศ โดยไม่ได้รับค่าบริการหรือรับค่าบริการในอัตราที่เห็นได้ว่าไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 มาตรา 31 ได้บัญญัติห้ามมิให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจัดบริการนำเที่ยว โดยไม่ได้รับค่าบริการหรือรับค่าบริการในอัตราที่เห็นได้ว่าไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย เฉพาะกรณีนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากต่างประเทศเท่านั้น แต่ไม่รวมถึงกรณีนักท่องเที่ยวที่เดินทางจากประเทศไทยเพื่อไปเที่ยวยังต่างประเทศด้วย ฉะนั้น การจัดบริการนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางจากประเทศไทยเพื่อไปเที่ยวยังต่างประเทศโดยไม่ได้รับค่าบริการหรือรับค่าบริการในอัตราที่เห็นได้ว่าไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายโดยผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ปัญหาดังกล่าวจึงยังไม่มีมาตรการทางกฎหมายใดเข้าไปแก้ไข ฉะนั้น ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจึงยังสามารถเสนอขายบริการนำเที่ยวไปยังต่างประเทศโดยไม่ได้รับค่าบริการหรือรับค่าบริการในอัตราที่เห็นได้ว่า

ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายได้ ซึ่งส่งผลให้นักท่องเที่ยวยังถูกแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบจากการจัดบริการนำเที่ยวที่ต่ำกว่าต้นทุนอยู่ โดยเฉพาะในปัจจุบันปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง คือ การที่ผู้ประกอบการกิจนำเที่ยวเสนอขายบริการนำเที่ยวไปยังประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน โดยคิดค่าบริการในอัตราที่เห็นได้ว่าไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย และทำให้นักท่องเที่ยวที่เดินทางจากประเทศไทยไปท่องเที่ยวยังประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนถูกแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบต่างๆ นานา อีกทั้งยังประสบกับการให้บริการนำเที่ยวที่ไม่ได้มาตรฐาน หรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมที่มักคุกคามหรือผู้นำเที่ยวปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยว และปัญหาดังกล่าวมีแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นกับการเสนอขายบริการนำเที่ยวไปยังประเทศต่างๆ มากขึ้น เช่น การเดินทางไปท่องเที่ยวยังประเทศเวียดนาม เป็นต้น

ดังนั้น เพื่อเป็นการคุ้มครองนักท่องเที่ยวจากการที่ผู้ประกอบการกิจนำเที่ยวจัดบริการนำเที่ยวไปยังต่างประเทศ โดยไม่ได้รับค่าบริการหรือรับค่าบริการในอัตราที่เห็นได้ว่าไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย ผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่า ควรมีการแก้ไขมาตรา 31 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 โดยตัดคำว่า “ที่เดินทางมาจากต่างประเทศ” ออก และคงเรื่องข้อความดังต่อไปนี้

“ห้ามมิให้ผู้ประกอบการกิจนำเที่ยวจัดบริการนำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวโดยไม่ได้รับค่าบริการหรือรับค่าบริการในอัตราที่เห็นได้ว่าไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการประกาศกำหนด”

เมื่อมีการแก้ไขมาตรา 31 ดังกล่าวแล้ว ก็จะส่งผลให้เป็นการห้ามผู้ประกอบการกิจนำเที่ยวจัดบริการนำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวโดยไม่ได้รับค่าบริการหรือรับค่าบริการในอัตราที่เห็นได้ว่าไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย ทั้งในกรณีนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากต่างประเทศและกรณีนักท่องเที่ยวที่เดินทางจากประเทศไทยเพื่อไปท่องเที่ยวยังต่างประเทศ ดังเช่นมาตรการทางกฎหมายของประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน คือ มาตรา 27 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009

นอกจากนี้ ในการเดินทางไปท่องเที่ยวยังต่างประเทศ ผู้ประกอบการกิจนำเที่ยวมักจะมีการจ้างวานผู้ประกอบการกิจนำเที่ยวในพื้นที่ของประเทศที่ไปท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนไปท่องเที่ยวแทน ดังนั้น เพื่อเป็นการคุ้มครองนักท่องเที่ยวจากการที่ผู้ประกอบการกิจนำเที่ยวจ้างวานผู้ประกอบการกิจนำเที่ยวรายอื่นให้นักท่องเที่ยวที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนท่องเที่ยวแทน ผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่า ควรมีการเพิ่มเติมบทบัญญัติในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ให้มีมาตรการทางกฎหมายเช่นเดียวกับประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน ที่มีการเข้าไปควบคุมกรณีผู้ประกอบการกิจนำเที่ยวจ้างวานผู้ประกอบการกิจนำเที่ยวรายอื่นให้นักท่องเที่ยวที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนท่องเที่ยวแทน โดยกำหนดให้มีมาตรการทางกฎหมาย ดังต่อไปนี้

ประการแรก ในกรณีที่ผู้ประกอบการกิจนำเที่ยวต้องจ้างวานผู้ประกอบการกิจนำเที่ยวอื่นให้นักท่องเที่ยวที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนท่องเที่ยวแทน ผู้ประกอบการกิจนำเที่ยวผู้จ้างวานต้องจ่ายค่าบริการให้แก่ผู้ประกอบการกิจนำเที่ยวที่รับการจ้างวานในอัตราที่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายที่ผู้ประกอบการ

ธุรกิจนำเที่ยวที่รับการจ้างวานต้องเสียไป ทั้งนี้ ก็เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่รับการจ้างวานไปแสวงหาประโยชน์จากนักท่องเที่ยวโดยมิชอบ เพื่อมาทดแทนกับค่าใช้จ่ายที่ตนต้องเสียไปจากการบริการนำเที่ยวนั้นเอง

ประการที่สอง ในการจ้างวานดังกล่าว ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวผู้จ้างวานจะต้องทำการจ้างวานผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่ถูกต้องตามกฎหมาย และจะต้องมีการให้บริการนำเที่ยวได้มาตรฐาน อีกทั้งผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวผู้จ้างวานจะต้องแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบถึง ชื่อเรียก สถานที่ตั้ง บุคคลที่ติดต่อได้ของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่รับการจ้างวาน อันเป็นการกำหนดมาตรการทางกฎหมาย เช่นเดียวกับพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009 มาตรา 36 และกฎข้อบังคับทางการปฏิบัติโดยละเอียดของธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009 มาตรา 34 ของประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน

ประการที่สาม ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่รับการจ้างวานไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงที่นักท่องเที่ยวได้ทำไว้กับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่จ้างวาน หรือไม่ปฏิบัติตามที่ได้โฆษณาหรือชี้ชวนไว้ และการกระทำดังกล่าวก่อให้เกิดความเสียหายต่อนักท่องเที่ยว เช่นนี้ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่จ้างวานจะต้องเป็นผู้ชดใช้ความเสียหายที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ ก็เพราะว่าผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่จ้างวานถือเป็นคู่สัญญาโดยตรงกับนักท่องเที่ยว เมื่อเกิดความเสียหายกับนักท่องเที่ยวจากการไม่ปฏิบัติตามสัญญา นักท่องเที่ยวก็ควรจะมีสิทธิเรียกร้องให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่จ้างวานซึ่งเป็นคู่สัญญาของตนชดใช้ความเสียหายที่เกิดขึ้นได้ แม้ความเสียหายนั้นจะเกิดจากการกระทำของบุคคลอื่นก็ตาม จากนั้น เมื่อผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่จ้างวานได้ชดใช้ความเสียหายให้นักท่องเที่ยวแล้ว ก็ไปไล่เบี้ยกับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่รับการจ้างวานต่อไปเอง และนอกจากนี้ ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่รับการจ้างวานกระทำการให้เกิดความเสียหายต่อนักท่องเที่ยวโดยเจตนาหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง เช่นนี้ ควรมีการกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่จ้างวานและผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่รับการจ้างวานจะต้องร่วมกันรับผิดชอบใช้ค่าเสียหายให้นักท่องเที่ยวอย่างลูกหนี้ร่วม ซึ่งเป็นการกำหนดมาตรการทางกฎหมายเช่นเดียวกับพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009 มาตรา 37 ของประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน

6.2 มาตรการทางกฎหมายในการแก้ไขปัญหาการลดเวลาการแวะเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยว

ปัญหาประการหนึ่งของการจัดบริการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์โดยคิดราคาต่ำกว่าต้นทุน ก็คือ ในระหว่างการนำเที่ยวผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ได้มีการลดระยะเวลาในการแวะชมสถานที่ที่ต้องท่องเที่ยวลง จากนั้นก็จะนำเวลาที่เหลือพานักท่องเที่ยวไปแวะเยี่ยมชมร้านขายสินค้าให้มากขึ้นหรือนานขึ้น และจะส่งผลทำให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ได้รับค่าตอบแทนพิเศษจากร้านที่ขายสินค้าให้กับนักท่องเที่ยวมากขึ้นตามไปด้วย ซึ่งจะเห็นได้ว่าเป็นการกระทำที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อนักท่องเที่ยวอย่างหนึ่ง แต่สิ่งที่เป็นปัญหาของการกระทำดังกล่าว ก็คือ การที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ลดระยะเวลาในการแวะชมสถานที่ที่ต้องท่องเที่ยวลง จะถือเป็นการเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวในระหว่างการนำเที่ยวหรือไม่ เพราะเมื่อพิจารณาพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 มาตรา 26 ซึ่งเป็นบทบัญญัติที่กำหนดเกี่ยวกับรายละเอียดของเอกสารที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวใช้ในการโฆษณาหรือชี้ชวนเกี่ยวกับรายการ

นำเที่ยวแล้ว จะเห็นได้ว่า บทบัญญัติดังกล่าวไม่ได้กำหนดให้รายละเอียดในเอกสารโฆษณาหรือชี้ชวนเกี่ยวกับรายการนำเที่ยว จะต้องมีการระบุถึงระยะเวลาที่ใช้ในการแวะยังสถานที่ต่างๆ ในการนำเที่ยวแต่อย่างใด ฉะนั้น การที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ได้ทำการลดระยะเวลาในการแวะชมสถานที่ที่ต้องท่องเที่ยวลง บุคคลดังกล่าวอาจกล่าวอ้างได้ว่าตนไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยว เพราะได้มีการพานักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยวยังสถานที่ท่องเที่ยวครบถ้วนตามที่โฆษณาหรือชี้ชวนไว้แล้ว ซึ่งหากปล่อยให้การกระทำดังกล่าวเกิดความไม่ชัดเจนว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวหรือไม่ ก็อาจจะทำให้เป็นวิธีการหนึ่งที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ใช้เพื่อแสวงหาประโยชน์จากนักท่องเที่ยวโดยมิชอบต่อไปได้

ดังนั้น เพื่อเป็นการคุ้มครองไม่ให้นักท่องเที่ยวต้องเสียหายจากการที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ได้ทำการลดระยะเวลาในการแวะชมสถานที่ที่ต้องท่องเที่ยวลง ผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่าการมีการกำหนดให้การลดระยะเวลาในการแวะชมสถานที่ที่ต้องท่องเที่ยว ถือเป็นการเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวอย่างหนึ่ง⁷¹ ซึ่งสามารถกระทำได้โดยการแก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 26 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 กล่าวคือ จะต้องมีการกำหนดให้ในเอกสารที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวใช้ในการโฆษณาหรือชี้ชวนเกี่ยวกับรายการนำเที่ยวนั้น มีรายละเอียดเกี่ยวกับระยะเวลาที่ใช้ในการแวะยังสถานที่ต่างๆ ในการนำเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้ทราบตั้งแต่ต้นว่าในการนำเที่ยวคราวนี้ในแต่ละสถานที่ที่มีการแวะท่องเที่ยวจะใช้ระยะเวลาเท่าไร จากนั้นในระหว่างการนำเที่ยว หากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ทำการลดระยะเวลาในการแวะชมสถานที่ที่ต้องท่องเที่ยวให้น้อยลงไปกว่าที่ได้โฆษณาหรือชี้ชวนไว้ ก็จะเป็นการเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวโดยชัดแจ้งทันที และถ้าการเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ดังกล่าวเป็นกรณีที่ไม่เข้าข้อยกเว้นตามกฎหมาย คือ ปราศจากความยินยอมจากนักท่องเที่ยวหรือไม่มีเหตุสุดวิสัยแล้ว ก็จะเป็นการเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวที่ไม่ชอบ⁷² ซึ่งนักท่องเที่ยวที่ได้รับความเสียหายจากการกระทำดังกล่าวสามารถเรียกร้องให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวคืนเงินค่าบริการตามสัดส่วนและชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้นได้ หรือร้องเรียนการกระทำของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์นั้นต่อนายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ เพื่อให้นายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์เข้าไปตรวจสอบ และหากผลจากการตรวจสอบปรากฏว่าผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ได้มีเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวโดยไม่เข้าข้อยกเว้นตามกฎหมายจริง และการกระทำนั้นก่อให้เกิดความเสียหายต่อนักท่องเที่ยว นายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์มีอำนาจคำนวณค่าเสียหายและสั่งจ่ายเงินจากกองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยวเพื่อชดเชยความเสียหายให้แก่ นักท่องเที่ยวไปพลางก่อน จากนั้นจะดำเนินการแจ้งให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่ก่อให้เกิดความเสียหายดังกล่าวส่งคืนเงินชดเชยกองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยวต่อไป⁷³

⁷¹ ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน ได้มีการกำหนดให้การลดระยะเวลาการเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวหรือการเพิ่มจำนวนครั้งในการซื้อของหรือขายระยะเวลาในการซื้อของ ถือเป็นการเปลี่ยนแปลงตารางการท่องเที่ยวอย่างหนึ่ง โดยบัญญัติอยู่ในข้อบังคับทางการปฏิบัติโดยละเอียดของธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009 มาตรา 36

⁷² มาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551

⁷³ มาตรา 40 และ 41 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551

6.3 มาตรการทางกฎหมายในการแก้ไขปัญหาพฤติกรรมกรจำหน่ายสินค้าหรือบริการของร้านค้า

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 ได้เข้าไปแก้ไขปัญหาพฤติกรรมกรจำหน่ายสินค้าหรือบริการของร้านค้าที่นักท่องเที่ยวแวะเยี่ยมชม โดยการเข้าไปควบคุมการกระทำในส่วนของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์ และผู้นำเที่ยวเท่านั้น ส่วนการกระทำของร้านค้าพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 ไม่มีบทบัญญัติใดที่เข้าไปควบคุมการกระทำของร้านค้าแต่อย่างใด ฉะนั้น ในส่วนการกระทำของร้านค้าจึงมีความจำเป็นต้องพิจารณาตามกฎหมายอื่น คือ ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 341 ความผิดฐานฉ้อโกงและมาตรา 271 ความผิดฐานขายของโดยการหลอกลวง ตามที่ได้วิเคราะห์ไว้แล้วในบทที่ 5 อย่างไรก็ตาม แม้ว่าการขายสินค้าโดยการหลอกลวงของร้านค้า อาจจะเป็นความผิดฐานฉ้อโกงหรือความผิดฐานขายของโดยการหลอกลวงแล้วแต่กรณี แต่ร้านค้าที่มีการกระทำดังกล่าวก็ถูกดำเนินคดีน้อยมาก ซึ่งอาจจะเป็นเพราะนักท่องเที่ยวที่ถูกร้านค้าหลอกลวงขายสินค้า โดยส่วนใหญ่แล้วจะเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติและนักท่องเที่ยวดังกล่าวมักจะทราบว่าตนได้ถูกร้านค้าหลอกลวงขายสินค้า ก็ต่อเมื่อได้กลับไปยังประเทศของตนแล้ว จึงไม่มีผู้เสียหายไปร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่อาจทราบถึงการกระทำของร้านค้าจึงไม่ได้เข้าไปดำเนินคดีกับร้านค้าที่มีพฤติกรรมดังกล่าวแต่อย่างใด โดยเฉพาะในความผิดฐานฉ้อโกงซึ่งเป็นความผิดต่อส่วนตัว หากไม่มีผู้เสียหายไปร้องทุกข์แล้ว พนักงานสอบสวนจะดำเนินการสอบสวนไม่ได้⁷⁴ นอกจากนี้ ในกรณีที่ร้านค้าไม่ได้มีการกระทำอันเป็นการขายสินค้าโดยการหลอกลวง แต่ได้ขายสินค้าในราคาที่สูงกว่าราคาตลาดเป็นอย่างมาก ในกรณีดังกล่าวร้านค้าไม่มีความผิดฐานฉ้อโกงหรือความผิดฐานขายของโดยการหลอกลวง และก็ไม่มีความหมายอื่นเข้าไปควบคุมการกระทำดังกล่าวเลย ทั้งๆ ที่การกระทำดังกล่าวก็ก่อให้เกิดความเสียหายต่อนักท่องเที่ยวเช่นกัน

ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาข้อจำกัดของกฎหมายที่เข้าไปควบคุมการกระทำของร้านค้าดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่า ควรมีการกำหนดมาตรการทางกฎหมายให้ร้านค้าที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวได้มีการพานักท่องเที่ยวซื้อสินค้าหรือบริการจะต้องมีการขึ้นทะเบียนต่อองค์กรใดองค์กรหนึ่งของรัฐ โดยอาจจะมีการกำหนดประเภทของร้านค้าที่ต้องขึ้นทะเบียน เช่น กำหนดให้เฉพาะร้านค้าที่ขายสินค้าประเภทเครื่องประดับ อัญมณี หรือร้านค้าที่มีการขายของที่ระลึกประเภทเครื่องหนังจะต้องมีการขึ้นทะเบียนเสียก่อน จึงจะมีการรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ได้ เป็นต้น เมื่อมีการขึ้นทะเบียนร้านค้าแล้ว สิ่งที่ตามมาคือส่งผลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐสามารถทราบได้ว่ามีร้านค้าใดบ้างที่มีการขายสินค้าหรือให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ จากนั้นเจ้าหน้าที่ของรัฐก็จะสามารถเข้าไปตรวจสอบพฤติกรรมกรขายสินค้าหรือบริการของร้านค้าดังกล่าวได้ โดยเฉพาะในกรณีที่มีผู้ร้องเรียนว่าร้านค้ามีพฤติกรรมกรขายสินค้าหรือบริการที่เป็นการแสวงหาประโยชน์จากนักท่องเที่ยวโดยมิชอบ ไม่ว่าจะเป็นกรณีร้านค้าขายสินค้าโดยการหลอกลวงหรือมีการขายสินค้าหรือบริการในราคาที่สูงกว่าราคาตลาดเป็นอย่างมาก ในกรณี

⁷⁴ ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 121 วรรคสอง

เหล่านี้เจ้าหน้าที่ของรัฐสามารถเข้าไปตรวจสอบร้านค้าได้ทันที ซึ่งหากเจ้าหน้าที่ของรัฐพบว่าร้านค้านั้นมีพฤติกรรมการขายสินค้าหรือบริการโดยมิชอบดังกล่าว เจ้าหน้าที่ของรัฐก็สามารถเพิกถอนการขึ้นทะเบียนของร้านค้านั้นๆ และส่งผลทำให้ร้านค้านั้นไม่สามารถรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ได้

โดยมาตรการทางกฎหมายดังกล่าว ถือเป็นมาตรการทางกฎหมายที่ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐเข้าไปตรวจสอบการกระทำของร้านค้าในเชิงรุก และยังทำให้ลดข้อจำกัดของมาตรการทางกฎหมายในปัจจุบันลง กล่าวคือ ผู้ที่ร้องเรียนการกระทำโดยมิชอบของร้านค้านั้นจะเป็นผู้ใดก็ได้ ไม่จำกัดเฉพาะนักท่องเที่ยวที่เป็นผู้เสียหายจากการกระทำของร้านค้านั้น และเจ้าหน้าที่ของรัฐยังสามารถเข้าไปควบคุมไม่ให้ร้านค้านั้นมีการขายสินค้าหรือบริการในราคาที่สูงกว่าราคาตลาดเป็นอย่างมากได้ ซึ่งทำให้การแก้ไขปัญหาพฤติกรรมการจำหน่ายสินค้าหรือบริการของร้านค้าที่นักท่องเที่ยวแฉเยียมขมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

6.4 มาตรการทางกฎหมายในการแก้ไขปัญหาเรื่องการร่วมรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจจากการกระทำของร้านค้าหรือบุคคลอื่นที่ปฏิบัติหน้าที่แทนมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยว ซึ่งได้ก่อให้เกิดความเสียหายแก่นักท่องเที่ยว

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 มาตรา 33 วรรคสอง ได้กำหนดให้ในการเดินทางไปปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยว ถือว่าเป็นการกระทำในทางหน้าที่จ้างของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ทั้งนี้เพื่อให้ในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว หากมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวกระทำการให้เกิดความเสียหายขึ้นกับนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องร่วมกันรับผิดชอบกับมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวในการชดเชยค่าเสียหายให้แก่นักท่องเที่ยว แต่พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 ไม่มีบทบัญญัติใดกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องร่วมกันรับผิดชอบชดเชยค่าเสียหายกับร้านค้า ในกรณีที่ร้านค้านั้นมีการขายสินค้าหรือบริการโดยการหลอกลวงนักท่องเที่ยว ฉะนั้น ในกรณีที่ร้านค้านั้นได้ก่อให้เกิดความเสียหายดังกล่าวกับนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจะต้องร่วมรับผิดชอบกับร้านค้านั้น คงต้องพิจารณาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวว่าได้เข้าไปมีส่วนร่วมหรือรู้เห็นเป็นใจในการกระทำของร้านค้านั้นหรือไม่ ถ้าผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวได้เข้าไปมีส่วนร่วมหรือรู้เห็นเป็นใจในการกระทำของร้านค้านั้น ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวก็ต้องร่วมรับผิดชอบกับร้านค้านั้น แต่ในทางตรงกันข้าม หากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวไม่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมหรือรู้เห็นเป็นใจในการกระทำของร้านค้านั้น นักท่องเที่ยวก็ไม่สามารถเรียกร้องให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวร่วมรับผิดชอบกับร้านค้านั้นได้ คงเป็นเรื่องที่นักท่องเที่ยวจะต้องไปเรียกร้องค่าเสียหายจากร้านค้าเอง นอกจากนี้ ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวได้มีการมอบหมายให้บุคคลอื่นไปปฏิบัติหน้าที่แทนมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยว และบุคคลดังกล่าวได้ไปก่อให้เกิดความเสียหายกับนักท่องเที่ยว เช่น ละทิ้งการปฏิบัติหน้าที่ หรือมีการพานักท่องเที่ยวไปยังร้านค้าที่มีพฤติกรรมการขายสินค้าหรือบริการโดยการหลอกลวงนักท่องเที่ยว ซึ่งบุคคลดังกล่าวทราบถึงพฤติกรรมของร้านค้านั้นอยู่แล้ว ในกรณีเหล่านี้พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 ไม่มีบทบัญญัติใดกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจะต้องรับผิดชอบชดเชยค่าเสียหายให้แก่นักท่องเที่ยวร่วมกับบุคคลดังกล่าว ฉะนั้น คงเป็นเรื่องที่ต้องพิจารณา

แล้วแต่ข้อเท็จจริงเป็นรายกรณีไปว่า การกระทำที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อนักท่องเที่ยวของบุคคลดังกล่าวที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวได้มอบหมายให้ไปปฏิบัติหน้าที่แทนมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวนั้น เป็นการกระทำในทางการที่จ้างหรือเป็นการกระทำโดยส่วนตัว กล่าวคือ ถ้าถือว่าการกระทำดังกล่าว เป็นการกระทำในทางการที่จ้าง ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวก็ต้องร่วมรับผิดชอบใช้ค่าเสียหาย ตามมาตรา 425 หรือมาตรา 427 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์แล้วแต่กรณี แต่หากการกระทำนั้นถือ เป็นการกระทำโดยส่วนตัวของบุคคลดังกล่าวแล้ว ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวก็ไม่ต้องรับผิดชอบใช้ค่าเสียหายร่วมกับบุคคลดังกล่าว คงเป็นเรื่องที่นักท่องเที่ยวต้องไปเรียกร้องกับบุคคลที่ก่อให้เกิดความเสียหายเอง

ทั้งนี้ การที่ไม่มีกฎหมายใดกำหนดให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจะต้องร่วมรับผิดชอบกับร้านค้าหรือบุคคลอื่นที่ปฏิบัติหน้าที่แทนมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยว ซึ่งได้ก่อให้เกิดความเสียหายกับนักท่องเที่ยว โดยชัดแจ้ง แต่ให้เป็นอำนาจหน้าที่ของศาลที่จะต้องพิจารณาเองว่าผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจะต้องร่วมรับผิดชอบหรือไม่ โดยขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นนั้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่ายังไม่ถือเป็นการคุ้มครองนักท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ เพราะการที่นักท่องเที่ยวได้รับความเสียหายก็เนื่องมาจากการจัดบริการนำเที่ยวของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นกรณีที่ร้านค้าขายสินค้าโดยการหลอกลวงก็เป็นร้านค้าที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเป็นผู้พานักท่องเที่ยวไปแวะซื้อ หรือกรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมอบหมายให้บุคคลอื่นมาปฏิบัติหน้าที่แทนมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยว แล้วบุคคลดังกล่าวกระทำการให้เกิดความเสียหายกับนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวก็มีส่วนกับความเสียหายดังกล่าวด้วยเช่นกัน กล่าวคือ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีส่วนบกพร่องต่อหน้าที่ ตรงที่ไม่ได้จัดให้มีมัคคุเทศก์ที่มีใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวที่ได้ขึ้นทะเบียนโดยถูกต้องตามกฎหมายในการเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งมีมัคคุเทศก์ที่มีใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวที่ได้ขึ้นทะเบียนนั้นจะมีกฎหมายกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพกำกับอยู่ แต่การที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมอบหมายให้บุคคลอื่นมาปฏิบัติหน้าที่แทนมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยว จึงเท่ากับเป็นการมอบหมายให้บุคคลที่ไม่มีคุณสมบัติและมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้พานักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยว อันถือได้ว่าเป็นการที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวกระทำผิดสัญญาที่ทำไว้กับนักท่องเที่ยวอย่างหนึ่ง ดังนั้นในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว เมื่อบุคคลดังกล่าวไปก่อให้เกิดความเสียหายกับนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวก็ควรที่จะต้องร่วมรับผิดชอบกับบุคคลดังกล่าวในการชดเชยค่าเสียหายให้แก่นักท่องเที่ยวด้วย และเหตุผลอีกประการหนึ่งก็คือ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวยังถือเป็นคู่สัญญากับนักท่องเที่ยวโดยตรง ดังนั้นเมื่อความเสียหายเกิดขึ้นจากการจัดบริการนำเที่ยวของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว นักท่องเที่ยวก็ควรที่จะมีสิทธิเรียกร้องค่าเสียหายจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่เป็นคู่สัญญาของตนได้

ดังนั้นเพื่อเป็นการคุ้มครองนักท่องเที่ยวให้มากยิ่งขึ้น จึงควรมีมาตรการทางกฎหมายในการกำหนดให้ในกรณีที่ร้านค้าที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์ หรือผู้นำเที่ยวได้พานักท่องเที่ยวแวะเยี่ยมชมมีการขายสินค้าโดยการหลอกลวงนักท่องเที่ยวซึ่งทำให้นักท่องเที่ยวต้องเสียหาย ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจะต้องร่วมรับผิดชอบกับร้านค้าในการชดเชยค่าเสียหายให้แก่นักท่องเที่ยวด้วย นอกจากนี้ ในกรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวได้มีการมอบหมายให้บุคคลอื่นไปปฏิบัติหน้าที่แทนมัคคุเทศก์หรือผู้นำ

เที่ยว และในระหว่างการนำเที่ยวบุคคลดังกล่าวได้ไปก่อให้เกิดความเสียหายกับนักท่องเที่ยว จะต้องถือว่า การกระทำของบุคคลดังกล่าวเป็นการกระทำในทางที่จาง ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจะต้องร่วมรับผิดชอบกับบุคคลดังกล่าวในการชดเชยค่าเสียหายให้แก่นักท่องเที่ยวเช่นเดียวกับกรณีมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวก่อให้เกิดความเสียหายต่อนักท่องเที่ยว และเมื่อมีมาตรการทางกฎหมายในการกำหนดให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต้องร่วมรับผิดชอบกับร้านค้าหรือบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่แทนมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวแล้ว นักท่องเที่ยวก็สามารถเรียกร้องให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวซึ่งเป็นคู่สัญญาของตนชดเชยค่าเสียหายให้แก่ตนได้นอกจากการเรียกร้องจากร้านค้าหรือบุคคลที่ก่อให้เกิดความเสียหาย อันเป็นการกำหนดมาตรการทางกฎหมายเช่นเดียวกับมาตรการทางกฎหมายของประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน

นอกจากนี้ ในกรณีผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวไม่ยอมชดเชยค่าเสียหายให้แก่นักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวสามารถร้องเรียนไปยังนายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ เพื่อให้นายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์เข้าไปตรวจสอบ และหากผลจากการตรวจสอบปรากฏว่านักท่องเที่ยวได้รับความเสียหายจากการกระทำของร้านค้าหรือบุคคลที่ไปปฏิบัติหน้าที่แทนมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยว ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจะต้องร่วมรับผิดชอบด้วย นายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์มีอำนาจคำนวณค่าเสียหายและสั่งจ่ายเงินจากกองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยวเพื่อชดเชยความเสียหายให้แก่ นักท่องเที่ยวไปพลางก่อน จากนั้นจะดำเนินการแจ้งให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวให้ส่งคืนเงินชดเชยกองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยวต่อไป โดยเป็นการนำมาตรา 40 และ 41 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 มาใช้บังคับกับกรณีนี้ด้วย

6.5 มาตรการทางกฎหมายในการแก้ไขปัญหาพฤติกรรมของมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวที่ปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยวอย่างไม่เหมาะสม

ในการจัดบริการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์โดยคิดราคาต่ำกว่าต้นทุน สิ่งที่มีมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวมุ่งหวัง คือ ค่าตอบแทนพิเศษที่ร้านค้าให้เพื่อเป็นการตอบแทนที่มีมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวได้พานักท่องเที่ยวมาแหวะที่ร้านค้านั้น ซึ่งค่าตอบแทนพิเศษที่ร้านค้าให้จะมีอยู่ด้วยกัน 2 ลักษณะ อันได้แก่ ส่วนแบ่งจากกำไรที่ร้านค้าได้มีการขายสินค้าหรือบริการให้แก่ นักท่องเที่ยวตามจำนวนที่มีการตกลงกันระหว่างร้านค้ากับมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวประการหนึ่ง และอีกประการหนึ่ง คือ ค่าตอบแทนที่ร้านค้าให้เนื่องจากมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวได้พานักท่องเที่ยวมาแหวะเยี่ยมชมร้านค้านั้นถึงกำหนดเวลาตามที่ได้ตกลงกัน (หรือที่เรียกว่าค่าจอดรถ) ซึ่งจะเห็นได้ว่า ค่าตอบแทนพิเศษดังกล่าวถือเป็นสิ่งจูงใจที่ทำให้มัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวต้องการให้นักท่องเที่ยวที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเข้าร้านค้าให้มากที่สุดและนานที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้ อย่างไรก็ตาม ในบางกรณีนักท่องเที่ยวก็ไม่นิยมหรือสมัครใจที่จะเข้าแหวะเยี่ยมชมร้านค้า โดยเฉพาะในกรณีที่ร้านค้านั้นอยู่นอกเหนือจากรายการนำเที่ยวที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวได้โฆษณาหรือชี้ชวนไว้ แต่มัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวก็จะกระทำทุกวิธีเพื่อให้นักท่องเที่ยวต้องยอมเข้าร้านค้านั้นในท้ายที่สุดแม้จะไม่สมัครใจก็ตาม ไม่ว่าจะเป็นการพูดจูงใจ หลอกลวง บังคับขู่เข็ญ หรือกระทำด้วยประการใดๆ เช่น พานักท่องเที่ยวไปยังร้านค้าที่นักท่องเที่ยวไม่สามารถเดินออกไปไหนมาไหนได้ จากนั้นจะให้คนขับรถที่นักท่องเที่ยวนั่ง

เดินทางมาขับรถไปยังที่อื่น ซึ่งทำให้นักท่องเที่ยวไม่สามารถที่จะอยู่บนรถได้และจำต้องยอมเข้าร้านค้าโดยไม่สมัครใจ เป็นต้น

ดังนั้น เพื่อเป็นการคุ้มครองนักท่องเที่ยวจากพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวดังกล่าว ผู้วิจัยมีความเห็นว่าควรมีการกำหนดมาตรการทางกฎหมายในเรื่องดังต่อไปนี้

ประการที่หนึ่ง ควรมีมาตรการทางกฎหมายในการกำหนดห้ามไม่ให้มัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยว หลอกลวง บังคับ ชูเชิญ หรือกระทำด้วยประการใดๆ ทำให้นักท่องเที่ยวต้องแวะเยี่ยมชมร้านขายสินค้าหรือบริการโดยไม่สมัครใจ ซึ่งมาตรการทางกฎหมายดังกล่าวอาจจะกำหนดอยู่ในมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ และจรรยาบรรณวิชาชีพของมัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยว ในระเบียบคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ว่าด้วยมาตรฐานการประกอบธุรกิจนำเที่ยว และมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวที่จะพึงปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยว และความรับผิดชอบที่มีต่อนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวตลอดจนค่าตอบแทนหรือความคุ้มครองที่มัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวจะพึงได้รับจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว พ.ศ.2553 อันเป็นการกำหนดมาตรการทางกฎหมายในทำนองเดียวกับมาตรการทางกฎหมายของประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน คือ มาตรา 33 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009

ประการที่สอง ควรมีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ โดยกำหนดให้ในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวมีสิทธิปฏิเสธไม่แวะเยี่ยมชมร้านขายสินค้าหรือบริการได้ โดยเฉพาะในกรณีร้านค้านั้นอยู่นอกเหนือรายการนำเที่ยวที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวได้โฆษณาหรือชี้ชวนไว้ อันเป็นการกำหนดมาตรการทางกฎหมายในทำนองเดียวกับมาตรการทางกฎหมายของประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน คือ มาตรา 38 วรรคแรก แห่งข้อบังคับทางการปฏิบัติโดยละเอียดของธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009

ประการที่สาม ควรมีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ โดยกำหนดให้ในกรณีที่นักท่องเที่ยวปฏิเสธไม่แวะเยี่ยมชมร้านขายสินค้าหรือบริการ ห้ามมิให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์ หรือผู้นำเที่ยวใช้คำกล่าวอ้างหรือเหตุผลใดๆ ที่จะปฏิเสธในการที่จะปฏิบัติตามสัญญาและให้บริการนำเที่ยวต่อ หรือคุกคามต่อนักท่องเที่ยวโดยการปฏิเสธในการที่จะปฏิบัติตามสัญญาให้บริการนำเที่ยว อันเป็นการกำหนดมาตรการทางกฎหมายในทำนองเดียวกับมาตรการทางกฎหมายของประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน คือ มาตรา 38 วรรคสอง แห่งข้อบังคับทางการปฏิบัติโดยละเอียดของธุรกิจนำเที่ยว ค.ศ.2009

จากที่กล่าวมาคือ ปัญหาของการจัดบริการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์โดยคิดราคาต่ำกว่าต้นทุนที่มาตรการทางกฎหมายของประเทศไทยในปัจจุบันยังไม่ได้เข้าไปแก้ไขปัญหานั้น หรือมีฉะนั้น มาตรการทางกฎหมายก็ยังขาดประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าหากได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมมาตรการทางกฎหมายตามข้อเสนอแนะที่ได้กล่าวไปแล้ว ปัญหาการแสวงหาประโยชน์หรือเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยวโดยมิชอบจากการบริการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์คงจะลดน้อยลง และทำให้การบริการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์โดยผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทยมีมาตรฐานการบริการที่ได้มาตรฐานสากล ซึ่งส่งผลให้เป็นการคุ้มครองนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ต้องการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยและนักท่องเที่ยวไทยที่ต้องการเดินทางไปท่องเที่ยวยัง

ต่างประเทศไม่ได้รับความเสียหายจากการจัดบริการนำเที่ยวที่ไม่ได้มาตรฐาน นอกเหนือจากนี้ การจัดบริการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ที่ได้มาตรฐานสากล ยังมีผลทำให้การท่องเที่ยวในประเทศไทยมีชื่อเสียงได้รับการยอมรับมากยิ่งขึ้น ซึ่งนำมาสู่การสร้างรายได้เข้าประเทศมากขึ้นตามไปด้วย



บรรณานุกรม

- กิตติวัฒน์ รัตนดิลก ณ ภูเก็ต, กฎหมายเกี่ยวกับการท่องเที่ยว, พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือราชภัฏสวนสุนันทา, 2550.
- กุลวรา สุวรรณพิมล, หลักการมัดคุเทศก์, พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : แสงดาว, 2548.
- นิคม จารุมณี, การท่องเที่ยวและการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว, กรุงเทพฯ : โอ. เอส. พริ้นติ้งเฮ้าส์, 2536.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, การจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. ครั้งที่ 3. เชียงใหม่ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543.
- _____, อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : บริษัท เพลส แอนด์ โซน จำกัด, 2548.
- _____, หลักการมัดคุเทศก์, กรุงเทพฯ : บริษัท เพลส แอนด์ โซน จำกัด, 2549.
- _____, ธุรกิจนำเที่ยว (Tour Business), กรุงเทพฯ : บริษัท เพลส แอนด์ โซน จำกัด, 2549.
- บุญเสริม หุตะแพทย์และคนอื่นๆ, เอกสารการสอนชุดวิชาอุตสาหกรรมบริการหน่วยที่ 1- 8 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : หจก.โรงพิมพ์ชวนพิมพ์, 2544.
- บุญหลิบ พานิชชาติและคนอื่นๆ, เอกสารการสอนชุดวิชา ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว หน่วยที่ 1-7, พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ : ห.จ.ก. น้ำกั้งการพิมพ์, 2545.
- รัฐพร ตรีนรงค์, แนวทางในทางปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย ภายใต้ความตกลงทั่วไปว่าด้วยการค้าบริการ, วิทยานิพนธ์ (น.ม.), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ไพฑิต เอกจริยกร, คำอธิบายกฎหมายจ้างแรงงาน จ้างทำของ รับขน ยืม ฝากทรัพย์สิน เจ้าสำนักโรงแรม, พิมพ์ครั้งที่ 3, กรุงเทพฯ : บริษัท สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด, 2542.
- สืบศิริ ทวีผล, ปัญหากฎหมายธุรกิจแพคเกจจิ้งระหว่างประเทศ, สารนิพนธ์นิติศาสตร์มหาบัณฑิต, คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550
- สุชาดา เจริญพันธ์ศิริกุล, เอกสารการสอนชุดวิชา ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว หน่วยที่ 8-15, ครั้งที่ 5, นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2547.
- สุภาพร มากแจ้ง, หลักมัดคุเทศก์. ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โอ. เอส. พริ้นติ้ง เฮ้าส์, 2539.
- ยืนหยัด ใจสมุทร, รวมกฎหมายเกี่ยวกับป่าไม้และสัตว์ป่า, พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์นิติธรรม, 2544.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ, กฎหมายเกี่ยวกับการท่องเที่ยว, กรุงเทพฯ : หจก.ทอพอวิทยุทธิ์, 2542.
- ศรัณยา วรากุลวิทย์, ปฐมนิเทศอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว, กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เฟื่องฟ้าพริ้นติ้ง, 2546.
- อุดมศักดิ์ สินธิพงษ์, กฎหมายเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม, พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2549

กฎหมาย

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551

กฎหมายกิจการนำเที่ยวแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน ค.ศ. 2009 (旅行社条例)

คำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีหมายเลขที่ 550 (中华人民共和国国务院令 第 550 号)

กฎข้อบังคับทางการปฏิบัติโดยละเอียดของกิจการนำเที่ยว จีน ค.ศ. 2009 (旅行社条例实施细则)





คำสั่งกรมการท่องเที่ยวของรัฐ
ลำดับที่ 30

«กฎข้อบังคับทางการปฏิบัติโดยละเอียดของธุรกิจนำเที่ยว» ได้ผ่านการพิจารณาเห็นชอบและประกาศใช้โดยที่ประชุมการทำงานอธิบดีกรมการท่องเที่ยว ครั้งที่ 4 เมื่อวันที่ 2 เมษายน ค.ศ. 2009 และให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 3 พฤษภาคม ค.ศ. 2009 เป็นต้นไป

อธิบดีกรม : ช้าว สี เหว่ย
3 เมษายน ค.ศ. 2009

«กฎข้อบังคับทางการปฏิบัติโดยละเอียดของธุรกิจนำเที่ยว»

หมวดที่ 1 บทเบ็ดเสร็จทั่วไป

มาตรา 1 บทบัญญัติข้อบังคับทางการปฏิบัติโดยละเอียดแห่งกฎหมายนี้ออกตาม «กฎหมายธุรกิจนำเที่ยว» (ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า «กฎหมาย»)

มาตรา 2 คำว่า การให้บริการการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับ การจัดหาลูกค้านักท่องเที่ยว การจัดการ การรับรองนักท่องเที่ยว ที่ได้กล่าวไว้ในบทบัญญัติมาตรา 2 ใน «กฎหมาย» โดยหลักแล้ว รวมถึง

- (1) การบริการการจัดตารางการเดินทาง
 - (2) การบริการการจัดตารางการพักอาศัย
 - (3) การบริการการจัดตารางการรับประทานอาหารเครื่องดื่ม
 - (4) การบริการการจัดตารางการต่างๆ เช่น เข้าชมสถานที่ ท่องเที่ยว พักผ่อนในวันหยุด
 - (5) การบริการการไกด์ หัวหน้าผู้นำทัวร์
 - (6) การบริการการให้คำปรึกษาด้านการท่องเที่ยว ออกแบบกิจกรรมการท่องเที่ยว
- ธุรกิจนำเที่ยวสามารถรับจ้างวาน เพื่อดำเนินการบริการด้านการท่องเที่ยวดังต่อไปนี้

(1) รับการจ้างวานจากนักท่องเที่ยว ทำการจองตั๋วโดยสารในการเดินทาง จองที่พักและดำเนินขั้นตอนต่างๆ เช่น ขั้นตอนการออกนอกประเทศ ขั้นตอนการเข้าประเทศ ขั้นตอนการทำวีซ่า แทนนักท่องเที่ยว

(2) รับการจ้างวานจากองค์กร หน่วยงานกิจการและสมาคม เพื่อการจัดการกิจการทางการต่างๆ เช่น การทำงานนอกพื้นที่ สำรวจ การประชุม การจัดนิทรรศการ จัดการด้านการเดินทาง ที่พักอาศัย อาหารเครื่องดื่ม การประชุมต่างๆ แทน

(3) รับการจ้างวานจากกิจการ เพื่อทำการกิจการทางการค้า ให้รางวัลการนำเที่ยวลักษณะต่างๆ เช่น จัดการด้านการเดินทาง ที่พักอาศัย อาหารเครื่องดื่ม การประชุมต่างๆ เข้าชมสถานที่ท่องเที่ยว พักผ่อนในวันหยุด แทน

(4) การบริการด้านการท่องเที่ยวอื่นๆ

การออกนอกประเทศ การทำวีซ่า ตามที่ได้กล่าวในวรรคก่อนนั้น หมายถึงการกระทำแทนของธุรกิจนำเที่ยวซึ่งมีสิทธิในการดำเนินกิจการการนำเที่ยวออกนอกประเทศ

มาตรา 3 งานท่องเที่ยวภายในประเทศตามที่ได้กล่าวในบทบัญญัติมาตรา 2 ใน «กฎหมาย» หมายถึง งานการจัดหาลูกค้านักท่องเที่ยว การจัดการ การรับรองประชาชนในประเทศซึ่งท่องเที่ยวภายในประเทศ

งานท่องเที่ยวที่ได้เข้ามาภายในประเทศตามที่ได้กล่าวในบทบัญญัติมาตรา 2 ใน «กฎหมาย» หมายถึง งานการจัดหาลูกค้านักท่องเที่ยว การจัดการ การรับรองนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติซึ่งได้เข้ามาท่องเที่ยวภายในประเทศจีน นักท่องเที่ยวชาวเขตปกครองพิเศษฮ่องกงซึ่งได้เข้ามาท่องเที่ยวในแผ่นดินใหญ่ ประชาชนของเขตปกครองพิเศษมาเก๊าซึ่งได้เข้ามาท่องเที่ยวในแผ่นดินใหญ่ และประชาชนของเขตพื้นที่ไต้หวันซึ่งได้เข้ามาท่องเที่ยวภายในประเทศจีน รวมถึง งานการจัดหาลูกค้านักท่องเที่ยว การจัดการ การรับรองนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติซึ่งได้อยู่ภายในประเทศจีน ประชาชนในเขตปกครองพิเศษฮ่องกง เขตปกครองพิเศษมาเก๊า เขตพื้นที่ไต้หวันของแผ่นดินใหญ่ ซึ่งได้เข้ามาท่องเที่ยวภายในอาณาเขตประเทศจีน

งานท่องเที่ยวออกนอกประเทศตามที่ได้กล่าวในบทบัญญัติมาตรา 2 ใน «กฎหมาย» หมายถึง งานการจัดหาลูกค้านักท่องเที่ยว การจัดการ การรับรองประชาชนในประเทศจีนซึ่งออกไปท่องเที่ยวภายนอกประเทศ ไปยังเขตปกครองพิเศษฮ่องกง เขตปกครองพิเศษมาเก๊าและเขตพื้นที่ไต้หวัน รวมถึง งานการจัดหาลูกค้านักท่องเที่ยว การจัดการ การรับรองนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติซึ่งได้อยู่ภายในประเทศจีน ประชาชนในเขตปกครองพิเศษฮ่องกง เขตปกครองพิเศษมาเก๊า เขตพื้นที่ไต้หวันของแผ่นดินใหญ่ ออกไปท่องเที่ยวภายนอกอาณาเขตประเทศจีน

มาตรา 4 การดูแลควบคุมธุรกิจนำเที่ยวและองค์กรสาขาต่าง ๆ นั้น ให้หน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวดำเนินการควบคุมโดยแบ่งระดับชั้นและเขตพื้นที่ในอำนาจโดยอาศัยบทบัญญัติและหน้าที่ความรับผิดชอบตาม «กฎหมาย» และกฎข้อบังคับทางการปฏิบัติโดยละเอียดฉบับนี้

มาตรา 5 สนับสนุนการดำเนินคุณภาพการบริการของธุรกิจนำเที่ยว สนับสนุนการพัฒนาของธุรกิจนำเที่ยวในด้านความเป็นผู้เชี่ยวชาญ ความเป็นเครือข่ายและความเป็นมืออาชีพ

หมวดที่ 2 การก่อตั้งและการเปลี่ยนแปลงธุรกิจนำเที่ยว

มาตรา 6 สถานที่ดำเนินการตามที่กำหนดในมาตรา 6 (1) ใน «กฎหมาย» นั้นต้องเป็นไปตามข้อกำหนดดังต่อไปนี้

(1) ผู้ยื่นคำร้องขอต้องมีทรัพย์สินในท้องที่ใช้ในการประกอบกิจการหรือผู้ยื่นคำร้องขอได้ทำการเช่า โดยระยะเวลาการเช่าท้องที่ใช้ในการประกอบกิจการนั้นต้องไม่ต่ำกว่าหนึ่งปี

(2) ท้องที่ใช้ในการประกอบกิจการนั้นต้องครบถ้วนสำหรับความจำเป็นในการประกอบกิจการของผู้ยื่นคำร้องขอ

มาตรา 7 อุปกรณ์ในการประกอบกิจการตามที่กำหนดในมาตรา 6 (2) ใน «กฎหมาย» นั้นอย่างน้อยต้องรวมถึงอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก ดังต่อไปนี้

(1) โทรศัพท์สายตรงถาวรสองเครื่องขึ้นไป

(2) แฟกซ์ เครื่องถ่ายเอกสาร

(3) เครื่องคอมพิวเตอร์ซึ่งได้เชื่อมเครือข่ายกับหน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวและผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวอื่น

มาตรา 8 การยื่นคำร้องขอจัดตั้งธุรกิจนำเที่ยวนั้น ให้ยื่นเอกสารดังต่อไปนี้ต่อหน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวของมณฑล เขตปกครองตนเอง เขตปกครองพิเศษ (ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า หน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวของระดับมณฑลและที่เทียบเท่า)

(1) หนังสือคำร้องจัดตั้ง โดยมีเนื้อหา รวมถึง ชื่อเรียกภาษาอังกฤษและชื่อย่อภาษาอังกฤษ ของธุรกิจนำเที่ยวของผู้ยื่นคำร้องขอ สถานที่การจัดตั้ง รูปแบบกิจการ ผู้ถือหุ้น มูลค่าการลงทุนและ วิธีการลงทุน ชื่อเรียกเต็ม ของผู้ยื่นคำร้องขอและหน่วยงานผู้รับคำร้องขอ ชื่อเรียกของหนังสือคำร้อง และเวลาที่ยื่นคำร้อง

(2) ประวัติส่วนตัวและหนังสือรับรองสถานะของผู้แทนนิติบุคคล

(3) หนังสือบริคณห์สนธิของกิจการ

(4) หนังสือการตรวจสอบเงินลงทุนซึ่งออกโดยหน่วยงานตรวจสอบเงินลงทุนซึ่งก่อตั้งตามกฎหมาย

(5) หนังสือรับรองสถานที่ประกอบกิจการ

(6) หนังสือรับรองหรือหนังสืออธิบายการติดตั้งอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการประกอบกิจการ

(7) «หนังสือแจ้งการผ่านการพิจารณารายชื่อที่มาก่อนของกิจการ» ซึ่งออกโดย หน่วยงานราชการควบคุมอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม

หน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวของระดับมณฑลสามารถแจ้งว่าหน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวของระดับเมือง (รวม มณฑลเสฉวน พื้นที่การปกครองท้องถิ่นของเขตการปกครองตนเองในมองโกเลียซึ่งและที่เทียบเท่า) ให้รับเรื่องคำร้องขอของผู้ดำเนินเรื่องและตัดสินใจว่าควรอนุญาตหรือไม่อนุญาต

มาตรา 9 หน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวซึ่งรับคำร้องขอสามารถทำการตรวจสอบ ณ สถานที่จริงของสถานที่ดำเนินกิจการ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการประกอบกิจการ หรือสามารถแจ้งว่าหน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวในลำดับชั้นถัดลงมาให้ทำการตรวจสอบ

มาตรา 10 ให้ธุรกิจนำเที่ยวที่ได้ยื่นคำร้องขอดำเนินการท่องเที่ยวออกนอกประเทศทำการยื่นใบอนุญาตซึ่งออกโดยหน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวต่อหน่วยงานราชการหลักในการควบคุมการท่องเที่ยวแห่งสำนักนายกรัฐมนตรี และยื่นเอกสารรับรองว่ากิจการการนำเที่ยวดังกล่าวนั้นได้ดำเนินกิจการมาครบสองปีบริบูรณ์ และมีได้รับการลงโทษโดยหน่วยงานราชการซึ่งเป็นโทษปรับขึ้นไป เนื่องจากการละเมิดสิทธิประโยชน์โดยชอบธรรมของนักท่องเที่ยวเป็นเวลาสองปีต่อเนื่องกัน

เมื่อธุรกิจนำเที่ยวได้รับใบอนุญาตในการดำเนินการท่องเที่ยวออกนอกประเทศ หน่วยงานราชการหลักในการควบคุมการท่องเที่ยวแห่งสำนักนายกรัฐมนตรีเปลี่ยนและออกใบอนุญาตดำเนินกิจการการนำเที่ยว ให้ธุรกิจนำเที่ยวนำใบอนุญาตดำเนินกิจการการท่องเที่ยวดำเนินการลงทะเบียนเปลี่ยนแปลงขอบเขตการดำเนินกิจการต่อหน่วยงานราชการควบคุมอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม

หน่วยงานราชการหลักในการควบคุมการท่องเที่ยวแห่งสำนักนายกรัฐมนตรีสามารถแจ้งว่า

ให้หน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวของระดับมณฑลรับคำร้องขอในการดำเนินการท่องเที่ยวนอกประเทศและทำการตัดสินใจว่าควรอนุญาตหรือไม่อนุญาต

ในกรณีที่ธุรกิจนำเที่ยวยื่นคำร้องขอดำเนินการท่องเที่ยวในเขตพรมแดน ให้ใช้ «วิธีการควบคุมชั่วคราวในการท่องเที่ยวในเขตพรมแดน»

ในกรณีที่ธุรกิจนำเที่ยวยื่นคำร้องขอดำเนินการท่องเที่ยวไปในเขตพื้นที่ได้หว้น ให้ใช้ «วิธีการควบคุมการท่องเที่ยวของประชาชนในแผ่นดินใหญ่เพื่อท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ได้หว้น»

มาตรา 11 ในกรณีด้วยเหตุผลที่มีความจำเป็นในการดำเนินกิจการของธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจนำเที่ยวสามารถยื่นคำร้องขอให้ออกสำเนาใบอนุญาตดำเนินการกิจการการนำเที่ยวต่อหน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยว

ใบอนุญาตและสำเนาใบอนุญาตดำเนินการกิจการการนำเที่ยวนั้นให้หน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวเป็นผู้กำหนดโดยเป็นไปในแบบเดียวกัน หน่วยงานราชการหลักในการควบคุมการท่องเที่ยวแห่งสำนักงานกฤษฎีกาและหน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวของระดับมณฑลดำเนินการพิมพ์โดยแยกกัน

ในกรณีที่ใบอนุญาตและสำเนาใบอนุญาตดำเนินการกิจการการนำเที่ยวเกิดความเสียหายหรือสูญหาย ให้กิจการการนำเที่ยวยื่นคำร้องขอเปลี่ยนหรือออกใบอนุญาตดำเนินการกิจการการนำเที่ยวเพิ่มเติมต่อหน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยว

ในการยื่นคำร้องขอออกใบอนุญาตหรือสำเนาใบอนุญาตดำเนินการกิจการการนำเที่ยวเพิ่มเติม นั้น ให้ธุรกิจนำเที่ยวชี้แจงการยกเลิกใบอนุญาตและสำเนาใบอนุญาตดำเนินการกิจการการนำเที่ยวเกิดความเสียหายหรือสูญหายโดยผ่านหนังสือพิมพ์ที่ได้ตีพิมพ์โดยผ่านขอบเขตของมณฑล เขตปกครองตนเอง เขตปกครองพิเศษหรือเว็บไซต์หน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวของระดับมณฑลขึ้นไป

มาตรา 12 ในกรณีที่มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงในรายการที่ลงทะเบียน อาทิเช่น ชื่อของธุรกิจนำเที่ยว สถานที่ประกอบกิจการ ผู้ถือหุ้น ผู้แทนนิติบุคคล เป็นต้น หลังจากที่ได้ดำเนินการเปลี่ยนแปลงทางทะเบียนแล้ว ให้ใช้ «ใบอนุญาตประกอบกิจการของนิติบุคคล» มาทำการลงบันทึกต่อหน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยว

ในกรณีที่ธุรกิจนำเที่ยวสิ้นสุดการดำเนินการ หลังจากที่ได้ดำเนินการขั้นตอนการยกเลิกแล้ว ให้ใช้เอกสารการยกเลิกซึ่งออกโดยหน่วยงานราชการควบคุมอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมมาลงทะเบียนหน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวที่ได้ทำการอนุญาต

สำหรับธุรกิจนำเที่ยวของนักลงทุนต่างชาติ ให้นำบทบัญญัติในหมวดที่สามแห่ง «กฎหมาย» มาบังคับใช้ และห้ามมิให้กิจการการลงทุนต่างชาติดำเนินการกิจการท่องเที่ยวหากมิได้รับการอนุมัติ

มาตรา 13 ให้ธนาคารพาณิชย์ที่เก็บเงินประกันคุณภาพของธุรกิจนำเที่ยวซึ่งกำหนดโดยหน่วยงานราชการหลักในการควบคุมการท่องเที่ยวแห่งสำนักงานกฤษฎีกายื่นหนังสือค้ำประกันโดยมีเนื้อความดังต่อไปนี้

(1) ยินยอมที่จะเซ็นสัญญาข้อตกลงตามมาตรา 15 แห่งข้อบังคับทางการปฏิบัติโดยละเอียด

แห่งกฎหมายนี้กับธุรกิจนำเที่ยวที่ได้ฝากเงินประกันคุณภาพ

(2) เมื่อหน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวของระดับมณฑลขึ้นไปหรือศาลประชาชนสั่งให้โอนเงินค่าประกันตามบทบัญญัติแห่ง «กฎหมาย» ให้แจ้งสถานการณ์การโอนและมูลค่าเงินในการโอนนั้น และมอบสำเนาเอกสารการสั่งให้โอนซึ่งออกโดยหน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวของระดับมณฑลขึ้นไปหรือเอกสารทางกฎหมายที่ยังมีผลของศาลประชาชนต่อหน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยว ณ สถานที่ตั้งของธุรกิจนำเที่ยวนั้นภายในสามวันทำการ

(3) ในกรณีที่เงินประกันคุณภาพลดลง โดยมีได้เกิดจากลักษณะที่กำหนดไว้ใน «กฎหมาย» ต้องรับผิดชอบในการชดเชยเพิ่มเติมให้เต็มจำนวน

ให้กิจการนำเที่ยวเลือกธนาคารที่จำนำฝากเงินประกันคุณภาพ โดยเลือกจากภายในขอบเขตธนาคารที่หน่วยงานราชการหลักในการควบคุมการท่องเที่ยวแห่งสำนักนายกรัฐมนตรีได้กำหนด

มาตรา 14 ในการฝากเงินประกันคุณภาพของกิจการนำเที่ยว ให้กิจการนำเที่ยวเปิดบัญชีแยกไว้ต่างหาก ระยะเวลาการฝากให้กิจการนำเที่ยวเป็นผู้กำหนดแต่ห้ามมิให้ต่ำกว่าหนึ่งปี หากระยะเวลาฝากครบกำหนด ให้กิจการนำเที่ยวดำเนินขั้นตอนการฝากต่อโดยเร็ว

มาตรา 15 ภายในเจ็ดวันทำการหลังจากที่ธุรกิจนำเที่ยวได้ทำการฝาก ฝากต่อ หรือเพิ่มการฝากเงินประกันให้ทำการยื่นเอกสารรับรองการฝาก ฝากต่อ หรือเพิ่มการฝากเงินประกันและขอตกลงการใช้เงินรับประกันคุณภาพซึ่งได้ตกลงกันระหว่างธุรกิจนำเที่ยวและธนาคารต่อหน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวที่ได้ออกใบอนุญาต

ข้อตกลงในวรรคก่อนให้ครอบคลุมถึงเนื้อหาดังต่อไปนี้

(1) ธุรกิจนำเที่ยวและธนาคารทั้งสองฝ่ายยินยอมที่จะใช้เงินประกันคุณภาพตาม «กฎหมาย»

(2) ธุรกิจนำเที่ยวและธนาคารทั้งสองสัญญาว่านอกจากเอกสารสั่งให้โอนเงินประกันคุณภาพซึ่งออกโดยหน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวของระดับมณฑลขึ้นไป หรือเอกสารสั่งให้ลดจำนวน คั้น เงินประกันคุณภาพซึ่งออกโดยหน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวของระดับมณฑลขึ้นไปรวมถึงเอกสารทางกฎหมายที่ยังมีผลซึ่งระบุว่าธุรกิจนำเที่ยวได้ทำให้เสื่อมเสียซึ่งสิทธิประโยชน์อันชอบธรรมของนักท่องเที่ยวแล้ว ห้ามมิให้หน่วยงานหรือบุคคลใดแตะต้องหรือใช้เงินประกันคุณภาพ

มาตรา 16 ในกรณีที่ธุรกิจนำเที่ยวได้ลดจำนวนเงินประกันคุณภาพโดยเป็นไปตามที่ได้กำหนดในบทบัญญัติมาตรา 17 แห่ง «กฎหมาย» ให้หน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวซึ่งได้ทำการอนุญาตเดิมออกเอกสารการลดจำนวนมูลค่าเงินประกันคุณภาพภายในสิบวันทำการให้ตามคำร้องขอของธุรกิจนำเที่ยว

มาตรา 17 ในกรณีที่ธุรกิจนำเที่ยวได้เพิ่มเติมจำนวนเงินประกันคุณภาพที่โดยเป็นไปตามที่ได้กำหนดในบทบัญญัติมาตรา 18 แห่ง «กฎหมาย» ให้หน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวซึ่งได้ทำการอนุญาตเดิมออกเอกสารการรับรองเพิ่มเติมจำนวนมูลค่าเงินประกันคุณภาพภายในเจ็ดวันทำ

การ

หมวดที่ 3 หน่วยงานสาขาของธุรกิจนำเที่ยว

มาตรา 18 สาขาของธุรกิจนำเที่ยว (ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า สาขาย่อย ซึ่งเหมือนกับด้านล่าง) และเครือข่ายการบริการของธุรกิจนำเที่ยว (ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า เครือข่ายการบริการ ซึ่งเหมือนกับด้านล่าง) นั้นไม่มีคุณสมบัติความเป็นนิติบุคคล ในกรณีที่สาขาย่อยของธุรกิจนำเที่ยวได้มีการนำชื่อเสียงของธุรกิจนำเที่ยวสาขาที่ก่อตั้งหลักหรือเครือข่ายการบริการของสาขาที่ก่อตั้ง (ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า สาขาที่ก่อตั้ง ซึ่งเหมือนกับด้านล่าง) ไปดำเนินกิจการตามที่ «กฎหมาย» กำหนด ความรับผิดชอบและผลของการกระทำใดๆของการดำเนินกิจการนั้น ให้กิจการที่ก่อตั้งหลักเป็นผู้รับผิดชอบ

มาตรา 19 หลังจากที่เกิดกิจการที่ก่อตั้งหลักได้มีการแบ่งสาขาได้ดำเนินการลงทะเบียนการจัดตั้งสาขาย่อยต่อหน่วยงานราชการควบคุมอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมตามสถานที่ตั้งของสาขาย่อยแล้ว ให้นำเอกสารดังต่อไปนี้ไปลงทะเบียนต่อหน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวซึ่งมีระดับชั้นเทียบเท่ากับหน่วยงานราชการควบคุมอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมตามสถานที่ตั้งของสาขาย่อย

(1) สำเนาใบอนุญาตการดำเนินธุรกิจนำเที่ยวของกิจการที่ก่อตั้งหลักและใบอนุญาตประกอบกิจการของนิติบุคคลรับรอง

(2) «ใบอนุญาตประกอบกิจการ» ของสาขาย่อย

(3) ใบแสดงประวัติส่วนตัวและใบรับรองสถานะของผู้จัดการสาขาย่อย

(4) เอกสารการรับรองการนำฝากเงินรับรองคุณภาพ

ในกรณีที่ไม่มีหน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวซึ่งมีระดับชั้นเดียวกับหน่วยงานราชการควบคุมอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมตามสถานที่ตั้งของสาขาย่อย ให้ลงทะเบียนกับหน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวซึ่งมีระดับชั้นสูงถัดไป

มาตรา 20 สถานที่ประกอบกิจการ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจการของสาขาย่อยนั้น ต้องเป็นไปตามข้อกำหนดบทบัญญัติมาตรา 6(1) และ (2) แห่ง «กฎหมาย» และบทบัญญัติมาตรา 6 และมาตรา 7 แห่งกฎข้อบังคับทางการปฏิบัติโดยละเอียดฉบับนี้

ชื่อเรียกของสาขาย่อยนั้นต้องมีส่วนร่วมของชื่อของกิจการที่ก่อตั้งหลักและชื่อสถานที่ที่ตั้งของสาขาย่อยและคำว่า“สาขา”หรือ“บริษัทย่อย”

มาตรา 21 เครือข่ายการบริการ หมายถึง แผนกหน้าร้านจำหน่ายสินค้าที่ธุรกิจนำเที่ยวได้จัดตั้งขึ้น เพื่อทำการหาลูกค้านักท่องเที่ยว และใช้ชื่อของธุรกิจนำเที่ยวในการเซ็นสัญญาท่องเที่ยวกับนักท่องเที่ยว

พื้นที่หรือขอบเขตของเครือข่ายการบริการที่กิจการที่ก่อตั้งหลักได้จัดตั้งขึ้นนั้น ต้องอยู่ในเขตพื้นที่ราชการของเมืองที่สาขาที่ก่อตั้งหลักตั้งอยู่

ห้ามมิให้กิจการที่ก่อตั้งหลักก่อตั้งเครือข่ายการบริการนอกเหนือไปจากพื้นที่หรือขอบเขตที่กำหนดไว้ในวรรคก่อน

มาตรา 22 เครือข่ายการบริการต้องจัดตั้งที่ทางเข้าสถานที่สาธารณะที่นักท่องเที่ยวสามารถง่ายต่อการรับรู้

ชื่อเรียกของเครือข่ายการบริการและตราสัญลักษณ์นั้นต้องมีส่วนร่วมของชื่อของกิจการที่ก่อตั้งหลัก ชื่อของสถานที่ที่เครือข่ายการบริการตั้งอยู่ ห้ามมิให้ใช้เนื้อหาอันทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิดถึงข้อมูลของธุรกิจนำเที่ยวหรือสาขาย่อย และห้ามมิให้ใช้ชื่อย่ออันสามารถทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิดได้

มาตรา 23 หลังจากที่เกิดกิจการที่ก่อตั้งหลักได้ดำเนินการลงทะเบียนการจัดตั้งเครือข่ายการบริการต่อหน่วยงานราชการควบคุมอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมที่เครือข่ายการบริการนั้นตั้งอยู่ให้นำเอกสารดังต่อไปนี้ไปลงทะเบียนต่อหน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวซึ่งมีระดับชั้นเทียบเท่ากันกับหน่วยงานราชการควบคุมอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมตามสถานที่ตั้งของสาขาย่อยภายในสามวันทำการ

(1) สำเนาใบอนุญาตการดำเนินธุรกิจนำเที่ยวของกิจการที่ก่อตั้งหลักและใบอนุญาตประกอบกิจการของนิติบุคคลบับรอง

(2) «ใบอนุญาตประกอบกิจการ» ของเครือข่ายการบริการ

(3) ใบแสดงประวัติส่วนตัวและใบรับรองสถานะของผู้จัดการเครือข่ายการบริการ

ในกรณีที่ไม่มีหน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวซึ่งมีระดับชั้นเดียวกับหน่วยงานราชการควบคุมอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมตามสถานที่ตั้งของสาขาย่อย ให้ลงทะเบียนกับหน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวซึ่งมีระดับชั้นสูงถัดไป

มาตรา 24 หลังจากที่ได้ลงทะเบียนสาขาย่อยและเครือข่ายการบริการแล้ว ให้หน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวที่ได้รับคำร้องขอออก «หนังสือรับรองการลงทะเบียนสาขาย่อยของธุรกิจนำเที่ยว» หรือ «หนังสือรับรองการลงทะเบียนเครือข่ายการบริการของธุรกิจนำเที่ยว» ให้แก่ธุรกิจนำเที่ยว

มาตรา 25 ให้ธุรกิจนำเที่ยวเซ็นสัญญาจ้างแรงงานกับพนักงานของสาขาย่อยและเครือข่ายการบริการ

ให้ให้ธุรกิจนำเที่ยวมุ่งเน้นการควบคุมสาขาย่อยและเครือข่ายการบริการ ปฏิบัติในด้านขอบเขตระบบของบุคลากร การเงิน การจัดหาลูกค้า การดูแลลูกค้าให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันต่อสาขาย่อย ปฏิบัติการควบคุมให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ปฏิบัติด้านการเงินให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ปฏิบัติในการจัดหาลูกค้าให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันและ ปฏิบัติในการให้บริการขอบเขตคำปรึกษาให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันต่อเครือข่ายการบริการ

หมวดที่ 4 ขอบเขตการประกอบกิจการของธุรกิจนำเที่ยว

มาตรา 26 ให้ธุรกิจนำเที่ยว สาขาย่อยต่างๆ และเครือข่ายการบริการต่างๆ แนวน «ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว» «หนังสือรับรองการลงทะเบียนสาขาย่อยของธุรกิจนำเที่ยว» หรือ «หนังสือรับรองการลงทะเบียนเครือข่ายการบริการของธุรกิจนำเที่ยว» พร้อมใบอนุญาตประกอบกิจการที่ตำแหน่งที่ชัดเจนของสถานที่ประกอบกิจการ

มาตรา 27 ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวนั้นห้ามมิให้ทำการโอนเปลี่ยนมือ ให้เช่าหรือให้ยืม

การกระทำได้ต่อไปของธุรกิจนำเที่ยวนั้นถือว่าเป็นพฤติกรรมการโอนเปลี่ยนมือ ให้เช่าหรือ

ให้ยืมใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว

(1) นอกจากลักษณะการจัดหาลูกค้านักท่องเที่ยวและการดูแลนักท่องเที่ยวซึ่งเป็นไปตาม บทบัญญัติในมาตรา 34 วรรคหนึ่งแห่งกฎข้อบังคับทางการปฏิบัติโดยละเอียดฉบับนี้ อนุญาตหรือ อนุญาตโดยปริยายให้ กิจการ สมาคม หรือบุคคลใดนำเอาชื่อของตนเองดำเนินการประกอบการ การ นำเที่ยว

(2) อนุญาตให้ กิจการ สมาคม หรือบุคคลใดนำเอาหน่วยงานหรือบุคคลรวมเข้า เกี่ยวโยง ใน การดำเนินการประกอบการการนำเที่ยว

มาตรา 28 หน่วยงานทำงานต่างๆเช่น สถานที่ทำงาน สถานที่ตัวแทนหรือสถานที่ติดต่อของ ธุรกิจนำเที่ยวนั้น ห้ามมิให้ดำเนินเนินกิจการการนำเที่ยว

มาตรา 29 ในกรณีที่ธุรกิจนำเที่ยวใช้รูปแบบการใช้เครือข่ายร่วมในการดำเนินกิจการ ท่องเที่ยว นอกจากจะเป็นไปตามที่กฎหมายและข้อบังคับ ในหน้าแรกของเว็บไซต์นั้นต้องแสดงชื่อ เรียก ผู้แทนนิติบุคคล หมายเลขใบอนุญาตและขอบเขตการประกอบกิจการของธุรกิจนำเที่ยวรวมถึง หมายเลขโทรศัพท์ในการฟ้องร้องของหน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวซึ่งได้ทำการอนุญาตเดิม

มาตรา 30 ห้ามมิให้ธุรกิจนำเที่ยวจัดตารางกิจกรรมดังต่อไปนี้ตามบทบัญญัติมาตรา 16 แห่ง «กฎหมาย» นั้น โดยหลักแล้วหมายความว่า

(1) ครอบคลุมถึงการทำให้เสื่อมเสียผลประโยชน์ของรัฐและเนื้อหาอันเป็นที่เคารพอย่างสูง ของประชาชนแต่ละกลุ่มชนเผ่า

(2) เนื้อหาซึ่งครอบคลุมถึงมุมมองของชนชาติ เผ่าพันธุ์ ศาสนา

(3) เนื้อหาซึ่งครอบคลุมถึงถึงความลามกอนาจาร การพนัน พัวพันยาเสพติด

(4) เนื้อหาอื่นซึ่งขัดต่อกฎหมายและข้อบังคับ

มาตรา 31 การห้ามมิให้ธุรกิจนำเที่ยวเรียกร้องให้มีคฤศกและผู้นำทัวร์รับภาระค่าใช้จ่ายที่ เกี่ยวข้องในการรับรองคณะท่องเที่ยวที่ได้กำหนดไว้ในมาตรา 34 แห่ง «กฎหมาย» นั้น โดยหลัก แล้วหมายความว่า

(1) การจ่ายค่าทรงค่าใช้จ่ายในการรับรองการท่องเที่ยว

(2) การจ่ายค่าใช้จ่ายเพื่อที่จะได้รับรองคณะท่องเที่ยว

(3) ค่าใช้จ่ายอื่นๆซึ่งไม่สมเหตุสมผล

มาตรา 32 ในจัดหาลูกค้านักท่องเที่ยว การจัดการ การรับรองนักท่องเที่ยว นั้น กิจการต่างๆ อาทิเช่น การจัดการด้านการเดินทาง ที่พักอาศัย อาหารเครื่องดื่มและสถานที่ท่องเที่ยวที่เลือกสรรนั้น ต้องเป็นไปตามข้อกำหนดคุณสมบัติของกิจการและความสามารถในการบริการรับรองตามกฎหมาย

มาตรา 33 ในขณะที่เซ็นสัญญาท่องเที่ยว นั้น ห้ามมิให้ธุรกิจนำเที่ยวเรียกร้องให้นักท่องเที่ยว เข้าร่วมกิจกรรมการซื้อของที่กิจการท่องเที่ยวได้จัดตารางกำหนดไว้หรือต้องให้นักท่องเที่ยวเข้าร่วม กิจกรรมรายการการท่องเที่ยวซึ่งต้องเสียค่าใช้จ่ายแยกต่างหาก

ในคณะท่องเที่ยวเดียวกัน ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้ ห้ามมิให้ธุรกิจนำเที่ยวยื่นข้อเสนอรายการ ในสัญญาซึ่งต่างจากนักท่องเที่ยวคนอื่นๆ

(1) นักท่องเที่ยวปฏิเสธที่จะเข้าร่วมในกิจกรรมการซื้อของซึ่งธุรกิจนำเที่ยวได้จัดตารางไว้

หรือให้นักท่องเที่ยวจ่ายค่าใช้จ่ายแยกต่างหากในรายการการท่องเที่ยว

(2) นักท่องเที่ยวมีความแตกต่างทางด้านอายุหรือหน้าที่การงาน นอกจากว่าธุรกิจนำเที่ยวได้ให้บริการมากกว่าเมื่อเทียบกับนักท่องเที่ยวคนอื่นๆ หรือนักท่องเที่ยวเป็นคนเรียกร้องก่อนด้วยตนเอง

มาตรา 34 ในกรณีที่ธุรกิจนำเที่ยวต้องการจ้างวานการรับรองการนำเที่ยวต่อสถานที่ตามจุดประสงค์การท่องเที่ยว ให้ปฏิบัติตามมาตรา 36 แห่ง «กฎหมาย» ในการจ้างวานธุรกิจนำเที่ยว ณ สถานที่ตามจุดประสงค์การท่องเที่ยวและให้เซ็นหนังสือสัญญาการจ้างวานในการรับรองการนำเที่ยว

ในกรณีที่ธุรกิจนำเที่ยวได้มีการจ้างวานการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ให้ปฏิบัติตามบทบัญญัติมาตรา 36 แห่ง «กฎหมาย» โดยแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบถึง ชื่อเรียก สถานที่ตั้ง บุคคลที่ติดต่อได้และเบอร์โทรศัพท์ติดต่อของธุรกิจนำเที่ยวที่รับการจ้างวานในการนำเที่ยว ณ สถานที่ตามจุดประสงค์การท่องเที่ยว

มาตรา 35 ก่อที่จะเริ่มท่องเที่ยวตามตารางการท่องเที่ยว หากเกิดกรณีที่เป็นกรยกเลิกสัญญาการท่องเที่ยว ในกรณีที่นักท่องเที่ยวให้ความยินยอม ธุรกิจนำเที่ยวสามารถแนะนำนักท่องเที่ยวให้ธุรกิจนำเที่ยวอื่นจัดการ รับรองแทนและสัญญาท่องเที่ยวนั้นให้ทำการเซ็นโดยระหว่างนักท่องเที่ยวและธุรกิจนำเที่ยวที่ได้รับการแนะนำ

หากมิได้รับความยินยอมจากนักท่องเที่ยว ห้ามมิให้ธุรกิจนำเที่ยวนำนักท่องเที่ยวโอนไปให้ธุรกิจนำเที่ยวอื่นดูแล จัดการ

มาตรา 36 การกระทำดังต่อไปนี้ของธุรกิจนำเที่ยว ใกล้เคียงและหัวหน้าผู้นำทัวร์ที่ได้รับการจัดสรรนั้น ถือว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงแผนตารางการท่องเที่ยวโดยพลการ

- (1) ลดจำนวนรายการเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวหรือลดระยะเวลาการเข้าชม
- (2) เพิ่มเติมหรือแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการการท่องเที่ยว
- (3) เพิ่มจำนวนครั้งในการซื้อของหรือขยายระยะเวลาในการซื้อของ
- (4) พฤติกรรมอื่นซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงแผนตารางการท่องเที่ยวโดยพลการ

มาตรา 37 ในระหว่างการท่องเที่ยวตามตารางการท่องเที่ยว หากเกิดเหตุการณ์ซึ่งไม่อาจต่อต้านยับยั้งได้ซึ่งเป็นอันตรายต่อความปลอดภัยในร่างกายหรือทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยมิได้เป็นความรับผิดชอบซึ่งธุรกิจนำเที่ยวเป็นผู้ก่อขึ้น อันทำให้ธุรกิจนำเที่ยวนั้นไม่มีทางอื่นนอกจากปรับหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขตารางการท่องเที่ยวที่ได้ตกลงไว้ในสัญญา ให้ธุรกิจนำเที่ยวอธิบายให้นักท่องเที่ยวทราบก่อนที่จะดำเนินการปรับหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขตารางการท่องเที่ยว แต่ถ้าตามสถานการณ์ทวิสัยแล้วไม่สามารถอธิบายให้นักท่องเที่ยวทราบก่อนที่จะดำเนินการปรับหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขตารางการท่องเที่ยว ให้ธุรกิจนำเที่ยวอธิบายให้นักท่องเที่ยวทราบภายหลังที่ได้มีการปรับหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไข

มาตรา 38 ในระหว่างการท่องเที่ยวตามตารางท่องเที่ยวนั้น นักท่องเที่ยวมีสิทธิที่จะปฏิเสธในการเข้าร่วมกิจกรรมการซื้อของหรือรายการการท่องเที่ยวซึ่งให้นักท่องเที่ยวจ่ายค่าใช้จ่ายแยกเพิ่มต่างหาก โดยเป็นกิจกรรมที่ธุรกิจนำเที่ยวได้จัดขึ้นนอกเหนือจากที่ได้มีในสัญญาการท่องเที่ยว ในกรณีที่นักท่องเที่ยวได้ปฏิเสธในการเข้าร่วมกิจกรรมการซื้อของหรือรายการการท่องเที่ยวซึ่งให้

นักท่องเที่ยวจ่ายค่าใช้จ่ายแยกเพิ่มต่างหาก ห้ามมิให้ ธุรกิจนำเที่ยว โกงผู้นำเที่ยวและหัวหน้าผู้นำทัวร์ที่ได้รับการจัดสรรนั้นใช้ค่ากล่าวอ้างหรือเหตุผลใดๆที่จะปฏิเสธในการที่จะปฏิบัติตามสัญญาและให้บริการต่อ หรือคุกคามต่อนักท่องเที่ยวโดยการปฏิเสธในการที่จะปฏิบัติตามสัญญา ให้บริการ

มาตรา 39 ธุรกิจนำเที่ยว โกงผู้นำเที่ยวและหัวหน้าผู้นำทัวร์ที่ได้รับการจัดสรรนั้นต้องอธิบายข้อเท็จจริงและทำการแจ้งอย่างชัดเจนถึงอันตรายต่อความปลอดภัยในร่างกายหรือทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวที่เป็นไปได้ในการบริการต่อนักท่องเที่ยว

ในช่วงเวลากิจกรรมอิสระในระหว่างตารางการท่องเที่ยวนั้น นักท่องเที่ยวควรเลือกรายการกิจกรรมซึ่งตนเองสามารถควบคุมความเสี่ยงได้และเป็นกิจกรรมที่อยู่ในขอบเขตที่ตนเองสามารถควบคุมความเสี่ยงได้

มาตรา 40 เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงอื่นๆ เช่น ภัยพิบัติทางธรรมชาติ ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายต่อนักท่องเที่ยว ในขณะที่ธุรกิจนำเที่ยวดำเนินการการจัดหาลูกค้า นักท่องเที่ยว การจัดการการรับรองนักท่องเที่ยว ธุรกิจนำเที่ยวสามารถแจ้งให้นักท่องเที่ยวซื้อประกันการท่องเที่ยวอื่นๆเพิ่มเติมได้

ส่งเสริมให้ธุรกิจนำเที่ยวได้รับคุณสมบัติตัวแทนประกันตามกฎหมาย และรับการจ้างวานจากบริษัทประกันในการบริการการซื้อประกันอุบัติเหตุที่คาดไม่ถึงในชีวิตและร่างกายแก่นักท่องเที่ยว

มาตรา 41 ในกรณีที่เกิดการออกไปพำนักร่างนอกประเทศโดยผิดกฎหมายของนักท่องเที่ยว หรือเข้ามาพำนักร่างในประเทศโดยผิดกฎหมายของนักท่องเที่ยว ให้ธุรกิจนำเที่ยวทำการรายงานไปยังหน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวระดับอำเภอขึ้นไปตามเขตพื้นที่ที่กิจการตั้งอยู่ หน่วยงานตำรวจและหน่วยงานสารนิเทศต่างประเทศโดยเร็ว

มาตรา 42 ในระหว่างการท่องเที่ยวตามตารางการท่องเที่ยว ให้โกงผู้นำเที่ยวและหัวหน้าผู้นำทัวร์ที่ได้รับการจัดสรรนั้นเตือนให้นักท่องเที่ยวเคารพตามอนุสัญญาและประเพณีทางการปฏิบัติในการท่องเที่ยวอย่างมีอารยธรรม

มาตรา 43 ในระหว่างการให้บริการนั้น โกงผู้นำเที่ยวและหัวหน้าผู้นำทัวร์ที่ได้รับการจัดสรรมีสิทธิดังต่อไปนี้

(1) เรียกให้นักท่องเที่ยวให้ข้อมูลส่วนตัวที่จำเป็นในการท่องเที่ยวตามความเป็นจริงและยื่นเอกสารรับรองที่เกี่ยวข้องภายในระยะเวลาที่กำหนด

(2) เรียกให้นักท่องเที่ยวเคารพและปฏิบัติตามตารางการท่องเที่ยวที่ได้จัดขึ้นตามสัญญาท่องเที่ยวที่ได้ตกลงไว้และให้นักท่องเที่ยวดูแลทรัพย์สินของตนให้เรียบร้อย

(3) ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์อันเป็นอันตรายต่อส่วนรวมหรือเหตุการณ์ลักษณะอื่นโดยเฉียบพลันและธุรกิจนำเที่ยวได้ใช้มาตรการการช่วยเหลือโดยขัดต่อสัญญาท่องเที่ยวที่ได้ตกลงไว้สามารถเรียกร้องให้นักท่องเที่ยวให้ความร่วมมือในการยับยั้งมิให้เกิดความเสียหายมากขึ้นและทำให้ความเสียหายลดลงจนถึงระดับที่น้อยที่สุด

(4) ปฏิเสธคำร้องที่ไม่สมเหตุสมผลขอของนักท่องเที่ยวซึ่งเกินกว่าที่ได้ตกลงไว้ในสัญญาท่องเที่ยว

(5) ยับยั้งคำพูดและการกระทำของนักท่องเที่ยวอันขัดต่อกฎหมายและประเพณีวัฒนธรรม

ตามจุดประสงค์ของการท่องเที่ยว

มาตรา 44 ธุรกิจนำเที่ยวต้องเก็บรักษาสัญญาประเภทต่างๆ และเอกสาร ข้อมูล ที่เกี่ยวข้อง ในการจัดหา จัดการ ดูแลลูกค้านักท่องเที่ยวตามที่ «กฎหมาย» กำหนดไว้ให้ดี เพื่อที่จะเตรียมให้ หน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวระดับอำเภอขึ้นไปตรวจสอบความถูกต้อง การเก็บรักษาสัญญา เอกสาร ข้อมูลที่ได้กล่าวในวรรคก่อนนั้น ให้เก็บรักษาไว้เป็นระยะเวลาไม่ต่ำกว่า สองปี

ห้ามมิให้ธุรกิจนำเที่ยวเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งนักท่องเที่ยวได้ให้เนื่องจากการเซ็นสัญญา ท่องเที่ยวต่อกิจการหรือบุคคลอื่น ข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวที่ได้เก็บรักษาไว้เกินระยะเวลา การเก็บรักษา ให้ทำลายให้เรียบร้อย

หมวดที่ 5 การดูแลตรวจสอบ

มาตรา 45 ตามบทบัญญัติแห่ง «กฎหมาย» และกฎข้อบังคับทางการปฏิบัติโดยละเอียด ฉบับนี้ หน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวซึ่งรับคำร้องขอหรือการลงทะเบียนจากธุรกิจนำเที่ยว สามารถเรียกผู้ร้องขอหรือธุรกิจนำเที่ยวทำการยื่นเอกสารรับรอง เอกสารฉบับจริง สำเนาเอกสารซึ่ง ได้ประทับตรารับรอง ในขณะที่ธุรกิจนำเที่ยวสาขาที่ก่อตั้งหลักดำเนินการลงทะเบียนตาม «กฎหมาย» เพื่อมอบให้แก่หน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวเก็บรักษาไว้

มาตรา 46 ในขณะที่หน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวระดับอำเภอขึ้นไปดำเนินการ ดูแลตรวจสอบธุรกิจนำเที่ยวและหน่วยงานสาขาอื่นๆนั้น สามารถเข้าไปในสถานที่ประกอบกิจการ นั้นๆ ค้นหาและอ่านสัญญาประเภทต่างๆ เอกสารที่เกี่ยวข้อง ข้อมูล บัญชีทรัพย์สิน บันทึกการค้าขาย และใบเสร็จการประกอบการ ในการจัดหาลูกค้า จัดการและรับรองนักท่องเที่ยว โดยธุรกิจนำเที่ยว และหน่วยงานสาขาอื่นๆนั้นต้องให้ความร่วมมือ

ในขณะที่หน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวระดับอำเภอขึ้นไปดำเนินการดูแลตรวจสอบ ธุรกิจนำเที่ยวและหน่วยงานสาขาอื่นๆนั้น ต้องกระทำโดยเจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจตามกฎหมายซึ่งมี หลักฐานการมีอำนาจตามกฎหมายในราชการการท่องเที่ยวสองนายขึ้นไป

ในกรณีที่มีได้เป็นไปตามข้อกำหนดในวรรคก่อน ธุรกิจนำเที่ยวและหน่วยงานสาขาอื่นๆนั้นมิ สิทธิในการปฏิเสธ

มาตรา 47 ให้ธุรกิจนำเที่ยวนำข้อมูลสถิติต่างๆ เช่น ข้อมูลการดำเนินกิจการและข้อมูล ทรัพย์สิน ดังต่อไปนี้ รายงานต่อหน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวที่ได้ให้อนุญาตนั้นเป็นรายปี โดยรายงานก่อนสามเดือนสุดท้ายในปีนั้น

(1) สถานการณ์ทั่วไปของธุรกิจนำเที่ยว รวมถึง รูปแบบของกิจการ ผู้ถือหุ้น จำนวน พนักงาน การออกแบบหน่วยงาน หน่วยงานสาขาย่อย ระบบเครือข่าย เป็นต้น

(2) สถานการณ์การดำเนินกิจการของธุรกิจนำเที่ยว รวมถึง รายได้ในการประกอบกิจการ ภาษีกำไร เป็นต้น

(3) สถานการณ์การจัดการและรับรองการท่องเที่ยว รวมถึง การท่องเที่ยวภายในประเทศ การนำการท่องเที่ยวเข้ามาในประเทศ การนำการท่องเที่ยวออกนอกประเทศ จำนวนการรับรอง เป็นต้น

(4) สถานการณ์ความปลอดภัย คุณภาพและความน่าเชื่อถือของธุรกิจนำเที่ยว รวมถึง การประกันซึ่งได้ลงทุนประกันในความรับผิดชอบของธุรกิจนำเที่ยว การยอมรับในเอกสารและการอนุญาต การให้รางวัลและการลงโทษ เป็นต้น

ในกรณีที่ข้อมูลตามวรรคก่อนนั้นเกี่ยวพันถึงเนื้อหาอันเป็นความลับทางธุรกิจของธุรกิจนำเที่ยว ให้หน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวรักษาความลับนั้นๆ

มาตรา 48 การประกาศต่างๆตามที่ได้บัญญัติไว้ในบทบัญญัติมาตรา 17 และมาตรา 42 แห่ง «กฎหมาย» นั้น ให้หน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวระดับอำเภอขึ้นไปทำการประกาศต่อสังคม โดยผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานดังกล่าวนี้ๆหรือหน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวระดับสูงขึ้นไป

ในกรณีที่จำนวนเงินประกันที่ฝากไว้ลดลง การออก การเปลี่ยนแปลงและการยกเลิก ใบอนุญาตการประกอบกิจการการนำเที่ยวนั้น ให้หน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวแห่งสำนักนายกรัฐมนตรีหรือหน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวระดับมณฑลประกาศต่อสังคมภายในยี่สิบวันทำการหลังจากที่ได้ตัดสินใจอนุญาตหรือลงบันทึก

ในกรณีที่ธุรกิจนำเที่ยวดำเนินกิจการโดยผิดกฎหมายหรือในกรณีที่ถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบกิจการการนำเที่ยว ให้หน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวที่ได้ทำการตัดสินใจลงโทษทางราชการประกาศต่อสังคมภายในสิบวันทำการนับแต่วันที่การลงโทษมีผล

ข้อมูลการฟ้องร้องของนักท่องเที่ยวต่อธุรกิจนำเที่ยวนั้น ให้หน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวที่ดำเนินการจัดการการฟ้องร้องประกาศต่อสังคมในทุกๆฤดู

มาตรา 49 ด้วยเหตุผลในกรณีใดดังต่อไปนี้ อันก่อให้เกิดความเสียหายต่อสิทธิประโยชน์อันชอบด้วยกฎหมายของนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวมีสิทธิในการฟ้องร้องต่อหน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวระดับอำเภอขึ้นไป

(1) ธุรกิจนำเที่ยวได้กระทำการอันขัดต่อ «กฎหมาย» และกฎข้อบังคับทางการปฏิบัติโดยละเอียดของธุรกิจนำเที่ยว

(2) การให้บริการบริการของธุรกิจนำเที่ยวมิได้เป็นไปตามมาตรฐานการบริการหรือข้อมูลตามข้อตกลงสัญญาการท่องเที่ยว

(3) การล้มละลายของกิจการท่องเที่ยวหรือด้วยเหตุผลอื่นอันก่อให้เกิดความเสียหายต่อเงินค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวที่ได้จ่ายล่วงหน้าของนักท่องเที่ยว

การตัดสินใจโอนเงินค่าประกันคุณภาพของธุรกิจนำเที่ยวให้ทำโดยหน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวระดับอำเภอขึ้นไปที่ได้จัดการการฟ้องร้องของนักท่องเที่ยวที่กิจการหรือสาขาย่อยนั้นๆมีที่ตั้งอยู่

มาตรา 50 หน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวระดับอำเภอขึ้นไป สามารถว่าหน่วยงานที่มีอำนาจตามกฎหมายในการดูแลคุณภาพการท่องเที่ยวในระดับชั้นเดียวกันให้ทำการดูแลตรวจสอบโดยเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ภายในขอบอำนาจตามที่กฎหมายกำหนด

หมวดที่ 6 ความรับผิดชอบทางกฎหมาย

มาตรา 51 การนำกิจการมาลงทุนด้วยตนเองโดยพลการ การจัดตั้งเครือข่ายการบริการโดย

มิได้ลงทะเบียนภายในระยะเวลาที่กำหนดหรือสาขาย่อยใดๆของธุรกิจนำเที่ยว เครือข่ายการบริการ มิได้แขวนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว ใบรับรองการลงทะเบียนโดยขัดต่อบทบัญญัติมาตรา 12 วรรค 3 มาตรา 23 หรือมาตรา 26 แห่งกฎข้อบังคับทางการปฏิบัติโดยละเอียดของธุรกิจนำเที่ยวฉบับนี้ ให้นหน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวระดับอำเภอขึ้นไปมีคำสั่งให้แก้ไขเปลี่ยนแปลง และสามารถลงโทษปรับได้ไม่เกิน 10,000 หยวน

มาตรา 52 การที่เครือข่ายการบริการจัดหาลูกค้า ให้บริการคำแนะนำในการท่องเที่ยวเกินกว่าขอบเขตการดำเนินกิจการของธุรกิจนำเที่ยวที่ก่อตั้งหลัก หรือสถานที่ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต่างๆ เช่น สถานที่ทำงาน สถานที่ติดต่อ สถานที่ตัวแทน ขัดต่อบทบัญญัติมาตรา 22 วรรค 3 หรือมาตรา 28 แห่งกฎข้อบังคับทางการปฏิบัติโดยละเอียดของธุรกิจนำเที่ยวฉบับนี้ ให้นหน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวระดับอำเภอขึ้นไปลงโทษตามที่บทบัญญัติมาตรา 46 แห่ง «กฎหมาย»

มาตรา 53 ในกรณีที่กิจการการเดินทาง กิจการที่พักอาศัย กิจการอาหารเครื่องดื่ม กิจการสถานที่ท่องเที่ยวที่ธุรกิจนำเที่ยวได้เลือกให้นักท่องเที่ยวที่ไม่มีคุณสมบัติในการประกอบกิจการตามกฎหมายหรือไม่มีความสามารถในการรับรองและบริการโดยขัดต่อบทบัญญัติมาตรา 32 แห่งกฎข้อบังคับทางการปฏิบัติโดยละเอียดของธุรกิจนำเที่ยวฉบับนี้ ให้นหน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวระดับอำเภอขึ้นไปมีคำสั่งให้แก้ไขเปลี่ยนแปลง และยึดทรัพย์สินที่ได้มาโดยผิดกฎหมายทั้งหมด และลงโทษปรับได้จำนวนไม่เกินกว่าสามเท่าของทรัพย์สินที่ได้มาโดยผิดกฎหมายแต่สูงสุดไม่เกินสามหมื่นหยวน ในกรณีที่ไม่มีทรัพย์สินที่ได้มาโดยผิดกฎหมาย ให้ลงโทษปรับได้ไม่เกินหนึ่งหมื่นหยวน

มาตรา 54 การเรียกร้องให้นักท่องเที่ยวต้องเข้าร่วมกิจกรรมการซื้อของที่ธุรกิจนำเที่ยวได้จัดทำตารางกำหนดไว้หรือต้องให้นักท่องเที่ยวเข้าร่วมกิจกรรมรายการการท่องเที่ยวซึ่งต้องเสียค่าใช้จ่ายแยกต่างหาก ยื่นข้อเสนอรายการในสัญญาซึ่งต่างจากนักท่องเที่ยวคนอื่นๆ ในขณะนักท่องเที่ยวเดียวกัน โดยขัดต่อบทบัญญัติมาตรา 33 แห่งกฎข้อบังคับทางการปฏิบัติโดยละเอียดของธุรกิจนำเที่ยวฉบับนี้ ให้นหน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวระดับอำเภอขึ้นไปมีคำสั่งให้แก้ไขเปลี่ยนแปลง และลงโทษปรับได้ไม่เกินหนึ่งหมื่นหยวน

มาตรา 55 ในกรณีที่ธุรกิจนำเที่ยวมิได้แจ้งสถานการณ์ของธุรกิจนำเที่ยวที่ที่รับรองการนำเที่ยว ณ สถานที่ตามจุดประสงค์การท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวทราบ โดยขัดต่อบทบัญญัติมาตรา 34 วรรค 2 แห่งกฎข้อบังคับทางการปฏิบัติโดยละเอียดของธุรกิจนำเที่ยวฉบับนี้ ให้นหน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวระดับอำเภอขึ้นไปลงโทษตามบทบัญญัติมาตรา 55 แห่ง «กฎหมาย»

มาตรา 56 ในกรณีที่ธุรกิจนำเที่ยวโอนเปลี่ยนนักท่องเที่ยวให้ธุรกิจนำเที่ยวอื่นจัดการ รับรองแทนโดยมิได้รับความยินยอมจากนักท่องเที่ยว โดยขัดต่อบทบัญญัติมาตรา 35 วรรค 2 แห่งกฎข้อบังคับทางการปฏิบัติโดยละเอียดของธุรกิจนำเที่ยวฉบับนี้ ให้นหน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวระดับอำเภอขึ้นไปลงโทษตามบทบัญญัติมาตรา 55 แห่ง «กฎหมาย»

มาตรา 57 ในกรณีที่ธุรกิจนำเที่ยว โกดผู้นำเที่ยวและหัวหน้าผู้นำทัวร์ใดๆ ปฏิเสธในการที่จะปฏิบัติตามสัญญาและให้บริการต่อ หรือคุกคามต่อนักท่องเที่ยวโดยการปฏิเสธในการที่จะปฏิบัติตามสัญญา ให้บริการ โดยขัดต่อบทบัญญัติมาตรา 38 วรรค 2 แห่งกฎข้อบังคับทางการปฏิบัติโดยละเอียดของธุรกิจนำเที่ยวฉบับนี้ ให้นหน่วยงานราชการควบคุมการท่องเที่ยวระดับอำเภอขึ้นไปลงโทษตาม

บทบัญญัติมาตรา 59 แห่ง «กฎหมาย»

มาตรา 58 ในกรณีที่ธุรกิจนำเที่ยวมิได้เก็บรักษาสัญญาประเภทต่างๆ และเอกสาร ข้อมูล ที่เกี่ยวข้องในการจัดหา จัดการ ดูแลลูกค้านักท่องเที่ยวตามที่ «กฎหมาย» กำหนดไว้ให้ดี เก็บรักษาไว้เป็นระยะเวลาไม่ครบสองปี หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งนักท่องเที่ยว ให้องค์กรราชการ ควบคุมการท่องเที่ยวระดับอำเภอขึ้นไปคำสั่งให้แก้ไขเปลี่ยนแปลงและลงโทษปรับได้จำนวนไม่เกิน สามเท่าของทรัพย์สินที่ได้มาโดยผิดกฎหมายแต่สูงสุดไม่เกินสามหมื่นหยวน ในกรณีที่ไม่มีทรัพย์สินที่ได้มาโดยผิดกฎหมาย ให้ลงโทษปรับได้ไม่เกินหนึ่งหมื่นหยวน

มาตรา 59 การลงโทษทางราชการโดยการเพิกถอนใบอนุญาตการประกอบกิจการการนำเที่ยว ให้องค์กรราชการควบคุมการท่องเที่ยวระดับมณฑลขึ้นไปเป็นผู้จัดการ

การลงโทษทางราชการโดยการให้ธุรกิจนำเที่ยวหยุดกิจการเพื่อทำการปรับปรุงนั้น ในระหว่างช่วงเวลาที่ธุรกิจนำเที่ยวหยุดกิจการเพื่อทำการปรับปรุงนั้น ห้ามมิให้ธุรกิจนำเที่ยวจัดหาลูกค้า นักท่องเที่ยว เช่นสัญญาการท่องเที่ยว ในระหว่างช่วงเวลาที่ธุรกิจนำเที่ยวหยุดกิจการเพื่อทำการปรับปรุงนั้นไม่กระทบการปฏิบัติตามสัญญาท่องเที่ยวที่ได้เซ็นไปแล้ว

หมวดที่ 7 บทแนบท้าย

มาตรา 60 กฎข้อบังคับทางการปฏิบัติโดยละเอียดของธุรกิจนำเที่ยวฉบับนี้ ให้องค์กรราชการหลักในการควบคุมการท่องเที่ยวแห่งสำนักงานรัฐมนตรีเป็นผู้รับผิดชอบในการตีความอธิบาย

มาตรา 61 กฎข้อบังคับทางการปฏิบัติโดยละเอียดของธุรกิจนำเที่ยวฉบับนี้ให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 3 พฤษภาคม ค.ศ. 2009 และในขณะเดียวกันให้ยกเลิก «กฎข้อบังคับทางการปฏิบัติในการควบคุมธุรกิจนำเที่ยว» ซึ่งได้ประกาศโดยกรมการท่องเที่ยวของรัฐเมื่อวันที่ 27 ธันวาคม ค.ศ. 2001

国家旅游局令

第 30 号

《旅行社条例实施细则》已经 2009 年 4 月 2 日国家旅游局第 4 次局长办公会议审议通过，现予公布，自 2009 年 5 月 3 日起施行。

局 长：邵琪伟

二〇〇九年四月三日

旅行社条例实施细则

第一章 总 则

第一条 根据《旅行社条例》(以下简称《条例》)，制定本实施细则。

第二条 《条例》第二条所称招徕、组织、接待旅游者提供的相关旅游服务，主要包括：

- (一) 安排交通服务；
- (二) 安排住宿服务；
- (三) 安排餐饮服务；
- (四) 安排观光游览、休闲度假等服务；
- (五) 导游、领队服务；
- (六) 旅游咨询、旅游活动设计服务。

旅行社还可以接受委托，提供下列旅游服务：

- (一) 接受旅游者的委托，代订交通客票、代订住宿和代办出境、入境、签证手续等；

(二) 接受机关、事业单位和社会团体的委托, 为其差旅、考察、会议、展览等公务活动, 代办交通、住宿、餐饮、会务等事务;

(三) 接受企业委托, 为其各类商务活动、奖励旅游等, 代办交通、住宿、餐饮、会务、观光游览、休闲度假等事务;

(四) 其他旅游服务。

前款所列出境、签证手续等服务, 应当由具备出境旅游业务经营权的旅行社代办。

第三条 《条例》第二条所称国内旅游业务, 是指旅行社招徕、组织和接待中国内地居民在境内旅游的业务。

《条例》第二条所称入境旅游业务, 是指旅行社招徕、组织、接待外国旅游者来我国旅游, 香港特别行政区、澳门特别行政区旅游者来内地旅游, 台湾地区居民来大陆旅游, 以及招徕、组织、接待在中国内地的外国人, 在内地的香港特别行政区、澳门特别行政区居民和在大陆的台湾地区居民在境内旅游的业务。

《条例》第二条所称出境旅游业务, 是指旅行社招徕、组织、接待中国内地居民出国旅游, 赴香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾地区旅游, 以及招徕、组织、接待在中国内地的外国人、在内地的香港特别行政区、澳门特别行政区居民和在大陆的台湾地区居民出境旅游的业务。

第四条 对旅行社及其分支机构的监督管理, 县级以上旅游行政管理部门应当按照《条例》、本细则的规定和职责, 实行分级管理和属地管理。

第五条 鼓励旅行社实行服务质量等级制度; 鼓励旅行社向专业化、网络化、品牌化发展。

第二章 旅行社的设立与变更

第六条 《条例》第六条第（一）项规定的经营场所应当符合下列要求：

（一）申请者拥有产权的营业用房，或者申请者租用的、租期不少于1年的营业用房；

（二）营业用房应当满足申请者业务经营的需要。

第七条 《条例》第六条第（二）项规定营业设施应当至少包括下列设施、设备：

（一）2部以上的直线固定电话；

（二）传真机、复印机；

（三）具备与旅游行政管理部门及其他旅游经营者联网条件的计算机。

第八条 申请设立旅行社，应当向省、自治区、直辖市旅游行政管理部门（简称省级旅游行政管理部门，下同）提交下列文件：

（一）设立申请书。内容包括申请设立的旅行社的中英文名称及英文缩写，设立地址，企业形式、出资人、出资额和出资方式，申请人、受理申请部门的全称、申请书名称和申请的时间；

（二）法定代表人履历表及身份证明；

（三）企业章程；

（四）依法设立的验资机构出具的验资证明；

（五）经营场所的证明；

（六）营业设施、设备的证明或者说明；

（七）工商行政管理部门出具的《企业名称预先核准通知书》。

省级旅游行政管理部门可以委托设区的市（含州、盟，下同）级旅游行政管理部门，受理当事人的申请并作出许可或者不予许可的决定。

第九条 受理申请的旅游行政管理部门可以对申请人的经营场所、营业设施、设备进行现场检查，或者委托下级旅游行政管理部门检查。

第十条 旅行社申请出境旅游业务的，应当向国务院旅游行政主管部门提交原许可的旅游行政管理部门出具的，证明其经营旅行社业务满两年、且连续两年未因侵害旅游者合法权益受到行政机关罚款以上处罚的文件。

旅行社取得出境旅游经营业务许可的，由国务院旅游行政主管部门换发旅行社业务经营许可证。旅行社持旅行社业务经营许可证向工商行政管理部门办理经营范围变更登记。

国务院旅游行政主管部门可以委托省级旅游行政管理部门受理旅行社经营出境旅游业务的申请，并作出许可或者不予许可的决定。

旅行社申请经营边境旅游业务的，适用《边境旅游暂行管理办法》的规定。

旅行社申请经营赴台湾地区旅游业务的，适用《大陆居民赴台湾地区旅游管理办法》的规定。

第十一条 旅行社因业务经营需要，可以向原许可的旅游行政管理部门申请核发旅行社业务经营许可证副本。

旅行社业务经营许可证及副本，由国务院旅游行政主管部门制定统一样式，国务院旅游行政主管部门和省级旅游行政管理部门分别印制。

旅行社业务经营许可证及副本损毁或者遗失的，旅行社应当向原许可的旅游行政管理部门申请换发或者补发。

申请补发旅行社业务经营许可证及副本的，旅行社应当通过本省、自治区、直辖市范围内公开发行的报刊，或者省级以上旅游行政管理部门网站，刊登损毁或者遗失作废声明。

第十二条 旅行社名称、经营场所、出资人、法定代表人等登记事项变更的，应当在办理变更登记后，持已变更的《企业法人营业执照》向原许可的旅游行政管理部门备案。

旅行社终止经营的，应当在办理注销手续后，持工商行政管理部门出具的注销文件，向原许可的旅游行政管理部门备案。

外商投资旅行社的，适用《条例》第三章的规定。未经批准，旅行社不得引进外商投资。

第十三条 国务院旅游行政主管部门指定的作为旅行社存入质量保证金的商业银行，应当提交具有下列内容的书面承诺：

（一）同意与存入质量保证金的旅行社签订符合本实施细则第十五条规定的协议；

（二）当县级以上旅游行政管理部门或者人民法院依据《条例》规定，划拨质量保证金后3个工作日内，将划拨情况及其数额，通知旅行社所在地的省级旅游行政管理部门，并提供县级以上旅游行政管理部门出具的划拨文件或者人民法院生效法律文书的复印件；

（三）非因《条例》规定的情形，出现质量保证金减少时，承担补足义务。

旅行社应当在国务院旅游行政主管部门指定银行的范围内，选择存入质量保证金的银行。

第十四条 旅行社在银行存入质量保证金的，应当设立独立账户，存期由旅行社确定，但不得少于1年。账户存期届满，旅行社应当及时办理续存手续。

第十五条 旅行社存入、续存、增存质量保证金后7个工作日内，应当向作出许可的旅游行政管理部门提交存入、续存、增存质量保证金的证明文件，以及旅行社与银行达成的使用质量保证金的协议。

前款协议应当包含下列内容：

（一）旅行社与银行双方同意依照《条例》规定使用质量保证金；

（二）旅行社与银行双方承诺，除依照县级以上旅游行政管理部门出具的划拨质量保证金，或者省级以上旅游行政管理部门出具的降低、退还质量保证金的文件，以及人民法院作出的认定旅行社损害旅游者合法权益的生效法律文书外，任何单位和个

人不得动用质量保证金。

第十六条 旅行社符合《条例》第十七条降低质量保证金数额规定条件的，原许可的旅游行政管理部门应当根据旅行社的要求，在10个工作日内向其出具降低质量保证金数额的文件。

第十七条 旅行社按照《条例》第十八条规定补足质量保证金后7个工作日内，应当向原许可的旅游行政管理部门提交补足的证明文件。

第三章 旅行社的分支机构

第十八条 旅行社分社（简称分社，下同）及旅行社服务网点（简称服务网点，下同），不具有法人资格，以设立分社、服务网点的旅行社（简称设立社，下同）的名义从事《条例》规定的经营活动，其经营活动的责任和后果，由设立社承担。

第十九条 设立社向分社所在地工商行政管理部门办理分社设立登记后，应当持下列文件向分社所在地与工商登记同级的旅游行政管理部门备案：

- （一）设立社的旅行社业务经营许可证副本和企业法人营业执照副本；
- （二）分社的《营业执照》；
- （三）分社经理的履历表和身份证明；
- （四）增存质量保证金的证明文件。

没有同级的旅游行政管理部门的，向上一级旅游行政管理部门备案。

第二十条 分社的经营场所、营业设施、设备，应当符合《条例》第六条第（一）项、第（二）项及本实施细则第六条、第七条规定的要求。

分社的名称中应当包含设立社名称、分社所在地地名和“分社”或者“分公司”字样。

第二十一条 服务网点是指旅行社设立的，为旅行社招徕旅游者，并以旅行社的名义与旅游者签订旅游合同的门市部等机构。

设立社设立服务网点的区域范围，应当在设立社所在地的设区的市的行政区划

内。

设立社不得在前款规定的区域范围外，设立服务网点。

第二十二条 服务网点应当设在方便旅游者认识和出入的公众场所。

服务网点的名称、标牌应当包括设立社名称、服务网点所在地地名等，不得含有使消费者误解为是旅行社或者分社的内容，也不得作易使消费者误解的简称。

服务网点应当在设立社的经营范围内，招徕旅游者、提供旅游咨询服务。

第二十三条 设立社向服务网点所在地工商行政管理部门办理服务网点设立登记后，应当在3个工作日内，持下列文件向服务网点所在地与工商登记同级的旅游行政管理部门备案：

- （一）设立社的旅行社业务经营许可证副本和企业法人营业执照副本；
- （二）服务网点的《营业执照》；
- （三）服务网点经理的履历表和身份证明。

没有同级的旅游行政管理部门的，向上一级旅游行政管理部门备案。

第二十四条 分社、服务网点备案后，受理备案的旅游行政管理部门应当向旅行社颁发《旅行社分社备案登记证明》或者《旅行社服务网点备案登记证明》。

第二十五条 设立社应当与分社、服务网点的员工，订立劳动合同。

设立社应当加强对分社和服务网点的管理，对分社实行统一的人事、财务、招徕、接待制度规范，对服务网点实行统一管理、统一财务、统一招徕和统一咨询服务规范。

第四章 旅行社经营规范

第二十六条 旅行社及其分社、服务网点，应当将《旅行社业务经营许可证》、《旅行社分社备案登记证明》或者《旅行社服务网点备案登记证明》，与营业执照一起，悬挂在经营场所的显要位置。

第二十七条 旅行社业务经营许可证不得转让、出租或者出借。

旅行社的下列行为属于转让、出租或者出借旅行社业务经营许可证的行为：

（一）除招徕旅游者和符合本实施细则第三十四条第一款规定的接待旅游者的情形外，准许或者默许其他企业、团体或者个人，以自己的名义从事旅行社业务经营活动的；

（二）准许其他企业、团体或者个人，以部门或者个人承包、挂靠的形式经营旅行社业务的。

第二十八条 旅行社设立的办事处、代表处或者联络处等办事机构，不得从事旅行社业务经营活动。

第二十九条 旅行社以互联网形式经营旅行社业务的，除符合法律、法规规定外，其网站首页应当载明旅行社的名称、法定代表人、许可证编号和业务经营范围，以及原许可的旅游行政管理部门的投诉电话。

第三十条 《条例》第二十六条规定的旅行社不得安排的活动，主要包括：

- （一）含有损害国家利益和民族尊严内容的；
- （二）含有民族、种族、宗教歧视内容的；
- （三）含有淫秽、赌博、涉毒内容的；
- （四）其他含有违反法律、法规规定内容的。

第三十一条 《条例》第三十四条所规定的旅行社不得要求导游人员和领队人员承担接待旅游团队的相关费用，主要包括：

- （一）垫付旅游接待费用；
- （二）为接待旅游团队向旅行社支付费用；
- （三）其他不合理费用。

第三十二条 旅行社招徕、组织、接待旅游者，其选择的交通、住宿、餐饮、景区等企业，应当符合具有合法

经营资格和接待服务能力的要求。

第三十三条 在签订旅游合同时，旅行社不得要求旅游者必须参加旅行社安排的购物活动或者需要旅游者另行付费的旅游项目。

同一旅游团队中，旅行社不得由于下列因素，提出与其他旅游者不同的合同事项：

（一）旅游者拒绝参加旅行社安排的购物活动或者需要旅游者另行付费的旅游项目；

（二）旅游者存在的年龄或者职业上的差异。但旅行社提供了与其他旅游者相比更多的服务，或者旅游者主动要求的除外。

第三十四条 旅行社需要将在旅游目的地接待旅游者的业务作出委托的，应当按照《条例》第三十六条的规定，委托给旅游目的地的旅行社并签订委托接待合同。

旅行社对接待旅游者的业务作出委托的，应当按照《条例》第三十六条的规定，将旅游目的地接受委托的旅行社的名称、地址、联系人和联系电话，告知旅游者。

第三十五条 旅游行程开始前，当发生约定的解除旅游合同的情形时，经征得旅游者的同意，旅行社可以将旅游者推荐给其他旅行社组织、接待，并由旅游者与被推荐的旅行社签订旅游合同。

未经旅游者同意的，旅行社不得将旅游者转交给其他旅行社组织、接待。

第三十六条 旅行社及其委派的导游人员和领队人员的下列行为，属于擅自改变旅游合同安排行程：

（一）减少游览项目或者缩短游览时间的；

（二）增加或者变更旅游项目的；

（三）增加购物次数或者延长购物时间的；

（四）其他擅自改变旅游合同安排的行为。

第三十七条 在旅游行程中，当发生不可抗力、危及旅游者人身、财产安全，或者非旅行社责任造成的意外情形，旅行社不得不调整或者变更旅游合同约定的行程安排时，应当在事前向旅游者作出说明；确因客观情况无法在事前说明的，应当在事后作

出说明。

第三十八条 在旅游行程中,旅游者有权拒绝参加旅行社在旅游合同之外安排的购物活动或者需要旅游者另行付费的旅游项目。

旅行社及其委派的导游人员和领队人员不得因旅游者拒绝参加旅行社安排的购物活动或者需要旅游者另行付费的旅游项目等情形,以任何借口、理由,拒绝继续履行合同、提供服务,或者以拒绝继续履行合同、提供服务相威胁。

第三十九条 旅行社及其委派的导游人员、领队人员,应当对其提供的服务可能危及旅游者人身、财物安全的事项,向旅游者作出真实的说明和明确的警示。

在旅游行程中的自由活动时间,旅游者应当选择自己能够控制风险的活动项目,并在自己能够控制风险的范围内活动。

第四十条 为减少自然灾害等意外风险给旅游者带来的损害,旅行社在招徕、接待旅游者时,可以提示旅游者购买旅游意外保险。

鼓励旅行社依法取得保险代理资格,并接受保险公司的委托,为旅游者提供购买人身意外伤害保险的服务。

第四十一条 发生出境旅游者非法滞留境外或者入境旅游者非法滞留境内的,旅行社应当立即向所在地县级以上旅游行政管理部门、公安机关和外事部门报告。

第四十二条 在旅游行程中,旅行社及其委派的导游人员、领队人员应当提示旅游者遵守文明旅游公约和礼仪。

第四十三条 旅行社及其委派的导游人员、领队人员在经营、服务中享有下列权利:

- (一) 要求旅游者如实提供旅游所必需的个人信息,按时提交相关证明文件;
- (二) 要求旅游者遵守旅游合同约定的旅游行程安排,妥善保管随身物品;
- (三) 出现突发公共事件或者其他危急情形,以及旅行社因违反旅游合同约定采取补救措施时,要求旅游者配合处理防止扩大损失,以将损失降低到最低程度;
- (四) 拒绝旅游者提出的超出旅游合同约定的不合理要求;

(五) 制止旅游者违背旅游目的地的法律、风俗习惯的言行。

第四十四条 旅行社应当妥善保存《条例》规定的招徕、组织、接待旅游者的各类合同及相关文件、资料，以备县级以上旅游行政管理部门核查。

前款所称的合同及文件、资料的保存期，应当不少于两年。

旅行社不得向其他经营者或者个人，泄露旅游者因签订旅游合同提供的个人信息；超过保存期限的旅游者个人信息资料，应当妥善销毁。

第五章 监督检查

第四十五条 根据《条例》和本实施细则规定，受理旅行社申请或者备案的旅游行政管理部门，可以要求申请人或者旅行社，对申请设立旅行社、办理《条例》规定的备案时提交的证明文件、材料的原件，提供复印件并盖章确认，交由旅游行政管理部门留存。

第四十六条 县级以上旅游行政管理部门对旅行社及其分支机构实施监督检查时，可以进入其经营场所，查阅招徕、组织、接待旅游者的各类合同、相关文件、资料，以及财务账簿、交易记录和业务单据等材料，旅行社及其分支机构应当给予配合。

县级以上旅游行政管理部门对旅行社及其分支机构监督检查时，应当由两名以上持有旅游行政执法证件的执法人员进行。

不符合前款规定要求的，旅行社及其分支机构有权拒绝检查。

第四十七条 旅行社应当按年度将下列经营和财务信息等统计资料，在次年3月底前，报送原许可的旅游行政管理部门：

(一) 旅行社的基本情况，包括企业形式、出资人、员工人数、部门设置、分支机构、网络体系等；

(二) 旅行社的经营情况，包括营业收入、利税等；

(三) 旅行社组织接待情况，包括国内旅游、入境旅游、出境旅游的组织、接待

人数等;

(四)旅行社安全、质量、信誉情况,包括投保旅行社责任保险、认证认可和奖惩等。

对前款资料中涉及旅行社商业秘密的内容,旅游行政管理部门应当予以保密。

第四十八条 《条例》第十七条、第四十二条规定的各项公告,县级以上旅游行政管理部门应当通过本部门或者上级旅游行政管理部门的政府网站向社会发布。

质量保证金存缴数额降低、旅行社业务经营许可证的颁发、变更和注销的,国务院旅游行政主管部门或者省级旅游行政管理部门应当在作出许可决定或者备案后20个工作日内向社会公告。

旅行社违法经营或者被吊销旅行社业务经营许可证的,由作出行政处罚决定的旅游行政管理部门,在处罚生效后10个工作日内向社会公告。

旅游者对旅行社的投诉信息,由处理投诉的旅游行政管理部门每季度向社会公告。

第四十九条 因下列情形之一,给旅游者的合法权益造成损害的,旅游者有权向县级以上旅游行政管理部门投诉:

- (一)旅行社违反《条例》和本实施细则规定的;
- (二)旅行社提供的服务,未达到旅游合同约定的服务标准或者档次的;
- (三)旅行社破产或者其他原因造成旅游者预交旅游费用损失的。

划拨旅行社质量保证金的决定,应当由旅行社或者其分社所在地处理旅游者投诉的县级以上旅游行政管理部门作出。

第五十条 县级以上旅游行政管理部门,可以在其法定权限内,委托符合法定条件的同级旅游质监执法机构实施监督检查。

第六章 法律责任

第五十一条 违反本实施细则第十二条第三款、第二十三条、第二十六条的规定,擅

自引进外商投资、设立服务网点未在规定期限内备案,或者旅行社及其分社、服务网点未悬挂旅行社业务经营许可证、备案登记证明的,由县级以上旅游行政管理部门责令改正,可以处1万元以下的罚款。

第五十二条 违反本实施细则第二十二条第三款、第二十八条的规定,服务网点超出设立社经营范围招徕旅游者、提供旅游咨询服务,或者旅行社的办事处、联络处、代表处等从事旅行社业务经营活动的,由县级以上旅游行政管理部门依照《条例》第四十六条的规定处罚。

第五十三条 违反本实施细则第三十二条的规定,旅行社为接待旅游者选择的交通、住宿、餐饮、景区等企业,不具有合法经营资格或者接待服务能力的,由县级以上旅游行政管理部门责令改正,没收违法所得,处违法所得3倍以下但最高不超过3万元的罚款,没有违法所得的,处1万元以下的罚款。

第五十四条 违反本实施细则第三十三条的规定,要求旅游者必须参加旅行社安排的购物活动、需要旅游者另行付费的旅游项目,或者对同一旅游团队的旅游者提出与其他旅游者不同合同事项的,由县级以上旅游行政管理部门责令改正,处1万元以下的罚款。

第五十五条 违反本实施细则第三十四条第二款的规定,旅行社未将旅游目的地接待旅行社的情况告知旅游者的,由县级以上旅游行政管理部门依照《条例》第五十五条的规定处罚。

第五十六条 违反本实施细则第三十五条第二款的规定,旅行社未经旅游者的同意,将旅游者转交给其他旅行社组织、接待的,由县级以上旅游行政管理部门依照《条例》第五十五条的规定处罚。

第五十七条 违反本实施细则第三十八条第二款的规定,旅行社及其导游人员和领队人员拒绝继续履行合同、提供服务,或者以拒绝继续履行合同、提供服务相威胁的,由县级以上旅游行政管理部门依照《条例》第五十九条的规定处罚。

第五十八条 违反本实施细则第四十四条的规定,未妥善保管各类旅游合同及相

关文件、资料，保存期不够两年，或者泄露旅游者个人信息的，由县级以上旅游行政管理部门责令改正，没收违法所得，处违法所得3倍以下但最高不超过3万元的罚款；没有违法所得的，处1万元以下的罚款。

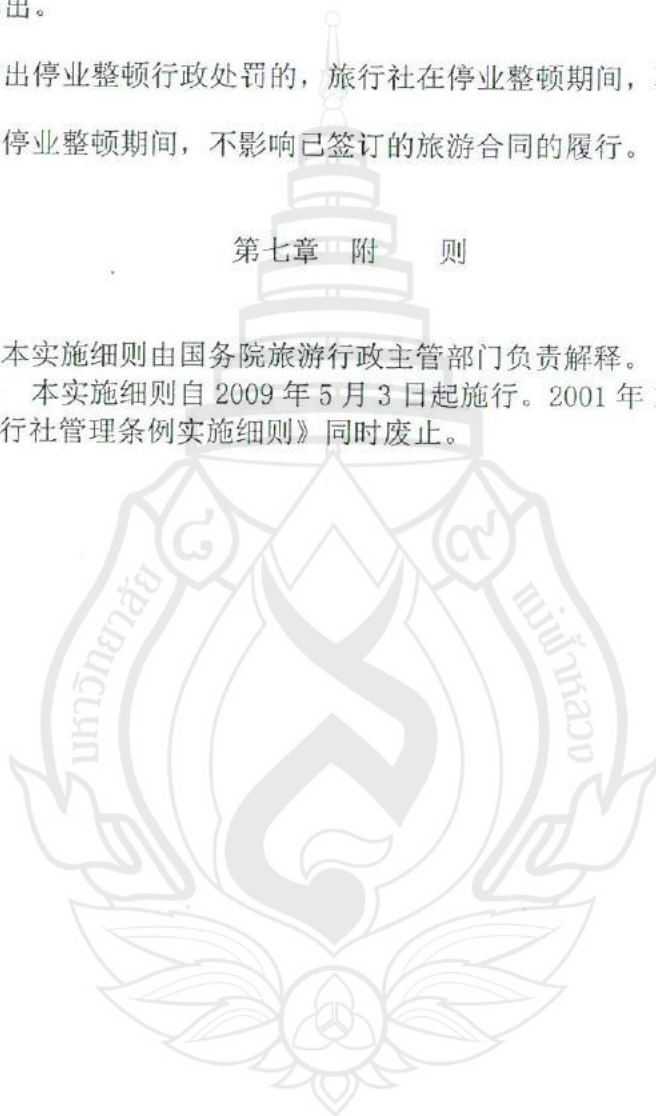
第五十九条 吊销旅行社业务经营许可证的行政处罚，由原许可的省级以上旅游行政管理部门作出。

对旅行社作出停业整顿行政处罚的，旅行社在停业整顿期间，不得招徕旅游者、签订旅游合同；停业整顿期间，不影响已签订的旅游合同的履行。

第七章 附 则

第六十条 本实施细则由国务院旅游行政主管部门负责解释。

第六十一条 本实施细则自2009年5月3日起施行。2001年12月27日国家旅游局公布的《旅行社管理条例实施细则》同时废止。





ภาคผนวก ข

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์นักคุเทศก์ไทย
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม 2554

ข้อมูลส่วนตัว

- เพศ ชาย
- อายุ 37 ปี

ประสบการณ์ทำงาน

- ทำงานในบริษัททัวร์ไทย 2 ปี ตั้งแต่ปี 2535-2537
- ทำงานเป็นมัคคุเทศก์อิสระตั้งแต่ปี 2537-ปัจจุบัน (17 ปี)
- เป็นมัคคุเทศก์ในประเทศไทยสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติและเป็นหัวหน้าทัวร์ไทยในการท่องเที่ยวต่างประเทศ

ข้อมูลเกี่ยวกับการวิจัย

1. ปัจจุบันมีการประกอบธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทยยังมีการคิดค่าบริการที่ต่ำกว่าต้นทุนหรือไม่

- มี แต่น้อยลงเรื่อยๆ เนื่องจากนักท่องเที่ยวต่างชาติโดยเฉพาะชาวยุโรปและอเมริกา เข้าถึงข้อมูลการท่องเที่ยวและเข้ามาท่องเที่ยวด้วยตนเอง จากการแนะนำของเพื่อนที่เคยมา โดยติดต่อกับโรงแรมโดยตรง

2. ลักษณะการนำเที่ยวที่ต่ำกว่าทุนของประเทศไทยเป็นอย่างไร

- มีลักษณะการผลักระต้นทุน โดยบริษัทนำเที่ยวหรือแลนด์ประเทศไทยจะคิดราคาต้นทุนที่ต่ำกว่าความเป็นจริงและเสนอราคาตั้งกล่าวแก่บริษัทนำเที่ยวหรือนักท่องเที่ยวต่างชาติ
- บริษัทนำเที่ยวหรือแลนด์ประเทศไทยจะคิดค่าหัวนักท่องเที่ยวต่างชาติจากมัคคุเทศก์ไทย ในราคาประมาณหัวละ 1,000 - 2,000 บาท สำหรับนักท่องเที่ยวทั่วไป และประมาณ 4,000 - 5,000 บาท สำหรับนักท่องเที่ยวระดับพิเศษ
- สำหรับโรงแรมและสถานที่ท่องเที่ยวตามรายการปกติ จะมีราคาระหว่างบริษัทนำเที่ยวกับโรงแรมและสถานที่ท่องเที่ยวซึ่งเป็นราคาที่ถูกลงกว่าราคาปกติหน้าตัวกว่าครึ่งหนึ่ง
- สำหรับรถทัวร์หรือพาหนะรับส่ง ร้านค้าที่ให้ Commission จะเป็นผู้จัดรถให้บริษัทนำเที่ยวใช้ฟรี โดยมัคคุเทศก์ต้องเป็นผู้ชำระค่าใช้จ่ายสำหรับคนขับรถ ค่าน้ำมัน ด้วยตนเอง

3. ประเภทของร้านค้าที่มีการให้ Commission หรือสถานที่ที่มัคคุเทศก์สามารถหารายได้

3.1 ร้านค้า ได้แก่

- 3.1.1 ร้านยาแผนโบราณ จำหน่ายยาประเภทบำรุง ยาอายุวัฒนะ เช่น เขากวาง ตี๋หมี่ น้ำผึ้ง นมผึ้ง เลือดงู เป็นต้น

- 3.1.2 ร้านอัญมณี จำหน่ายสินค้าเครื่องประดับและอัญมณี เช่น พลอย เพชร เป็นต้น
- 3.1.3 ร้านเครื่องหนัง จำหน่ายสินค้าเครื่องหนังสัตว์ หนังจระเข้ เข็มขัดจระเข้ เป็นต้น
- 3.1.4 ร้านขายแผ่นยางพาราหรือลาเท็กซ์ จำหน่ายแผ่นยางพารา
- 3.1.5 ร้านขายผ้าห่ม จำหน่ายผ้าห่ม หมอน ปลอกหมอน เป็นต้น

การแบ่งรายได้ให้มัคคุเทศก์

- ร้านค้าเหล่านี้จะมีการแบ่งค่า Commission จากราคาสินค้าให้แก่มัคคุเทศก์ประมาณร้อยละ 30
- ค่าจอดรถหรือค่าหัวโดยเหมารวมคันละ 1,000 บาท

3.2 ร้านอาหาร

ปกติแล้วจะมีการจัดอาหารให้แก่นักท่องเที่ยวอยู่แล้ว แต่หากนักท่องเที่ยวต้องการทานอาหารพิเศษ มัคคุเทศก์จะเรียกราคาอาหารพิเศษด้วยตนเอง

3.3 ร้านปลอดภาษีหรือ duty free

ให้ค่าหัวคนละ 100 บาท

3.4 การนำเที่ยวนอกเวลาโดยให้นักท่องเที่ยวจ่ายค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

มัคคุเทศก์จะเสนอการนำเที่ยวเพิ่มเติมในเวลากลางคืน โดยมีหลายรูปแบบเพื่อให้เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวทุกกลุ่ม ประเภทที่ 1 คือ สถานที่ท่องเที่ยวกลางคืนสำหรับผู้ชาย เช่น สโมสร พัฒนาพงษ์ โดยเรียกเก็บในอัตราเหมารวม ประมาณ 2,000 บาท ซึ่งรวมค่านำเที่ยว ค่ารถรับส่ง ค่าบัตรเข้าชม และอาหารเครื่องดื่ม 2 ครั้ง ประเภทที่ 2 คือ สถานที่เดินเล่นช่วงกลางคืน

3.5 สถานที่อื่นที่เก็บค่าเข้าชมเพิ่มเติม เช่น

3.5.1 อัลคาซ่า

3.5.2 สถานที่ท่องเที่ยวเชิงผจญภัย

มัคคุเทศก์จะเก็บค่าเข้าชมตามราคาหน้าตั๋ว เช่น อัลคาซ่า ราคาปกติหน้าตั๋วอยู่ที่ 700-900 บาท แต่มัคคุเทศก์สามารถซื้อได้ในราคา 250 บาท

4. ปัญหาเรื่องการฉ้อโกงหรือเรื่องคุณภาพสินค้า

ร้านค้าที่มีการให้ Commission จะมีปัญหาเรื่องการฉ้อโกงหรือเรื่องคุณภาพสินค้าดังต่อไปนี้

4.1 ร้านยาแผนโบราณ เป็นผลิตภัณฑ์ปลอม และมีราคาสูง

4.2 ร้านอัญมณี มีราคาสูงเกินจริง แต่ไม่เป็นสินค้าปลอม เว้นแต่เป็นนักท่องเที่ยงที่ไปเที่ยวเอง จะจำหน่ายในราคาสูงและเป็นของปลอม

4.3 ร้านเครื่องหนัง จำหน่ายสินค้าคุณภาพต่ำ หมดยุหรือค้างสต็อก

4.4 ร้านขายแผ่นยางพาราหรือลาเท็กซ์ จำหน่ายแผ่นยางพาราคุณภาพต่ำ หมดยุหรือค้างสต็อก

4.5 ร้านขายผ้าห่ม จำหน่ายราคาสูงเกินความเป็นจริงประมาณร้อยละ 300

5. ปัญหาด้านการบริการ

- บังคับนักท่องเที่ยวให้ลงจากรถ โดยการปิดแอร์ ปิดประตูรถ
- ในอดีตมีการทิ้งตัวร แต่ปัจจุบันลดลงอย่างมากเนื่องจากนักท่องเที่ยวสามารถโทรแจ้งตำรวจและมีการดำเนินคดีอย่างจริงจัง





ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ นาง สุกัล กฤตลักษณ์วงศ์ / MRS.SUGAL KRITALUKVONG
- รหัสบัตรประจำตัวประชาชน 3 1206 00599 40 3
- สถานที่อยู่ปัจจุบัน มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เลขที่ 333 หมู่ 1 ต.ท่าสูด อ.เมือง จ. เชียงราย 57100 ,หมายเลขโทรศัพท์ 053-916-858 โทรสาร 053-916-857 ,E-mail address : panda_pipo@hotmail.com
- ประวัติการศึกษา
- นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
 - นิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
 - เนติบัณฑิตไทย สำนักอบรมศึกษากฎหมายแห่งเนติบัณฑิตยสภา
- ประวัติการทำงาน
- 2550 – ปัจจุบัน อาจารย์ประจำสำนักวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
- สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ (แตกต่างจากวุฒิการศึกษา) ระบุสาขาวิชาการ
- กฎหมายอาญาและวิธีพิจารณาความอาญา
 - พระธรรมนูญศาลยุติธรรม
- ประวัติการนำเสนอผลงานวิจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ
- การสัมมนาวิจัยยุทธศาสตร์ไทย-จีน ครั้งที่ 1 (The Frist Thai- Chinese Strategic Research Seminar) จัดโดย : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.), สมาคมวัฒนธรรมเศรษฐกิจไทย-จีนและมหาวิทยาลัยหัวเฉียวโดยความร่วมมือของ Chinese Academy of Social Sciences (CASS) Development Research Center of the State Council (DRC) ในหัวข้อ “มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวจากการนำเที่ยวที่ต่ำกว่าต้นทุน : ศึกษาเปรียบเทียบกฎหมายของประเทศไทยกับประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน”
- ประวัติการเผยแพร่ผลงานวิจัย ทั้งภายในและภายนอกประเทศ
- สุกัล กฤตลักษณ์วงศ์ และสุชิน กฤตลักษณ์วงศ์, “มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวจากการนำเที่ยวที่ต่ำกว่าต้นทุน : ศึกษาเปรียบเทียบกฎหมายของประเทศไทยกับ

ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน”, วารสารกฎหมาย คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีที่ 30 เล่มที่ 2 : น.61-83

ผลงานวิจัยที่ได้รับการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา หรือผลงานวิจัยที่อยู่ระหว่างการยื่นขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา

- ไม่มี

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัยทั้งภายในและต่างประเทศ

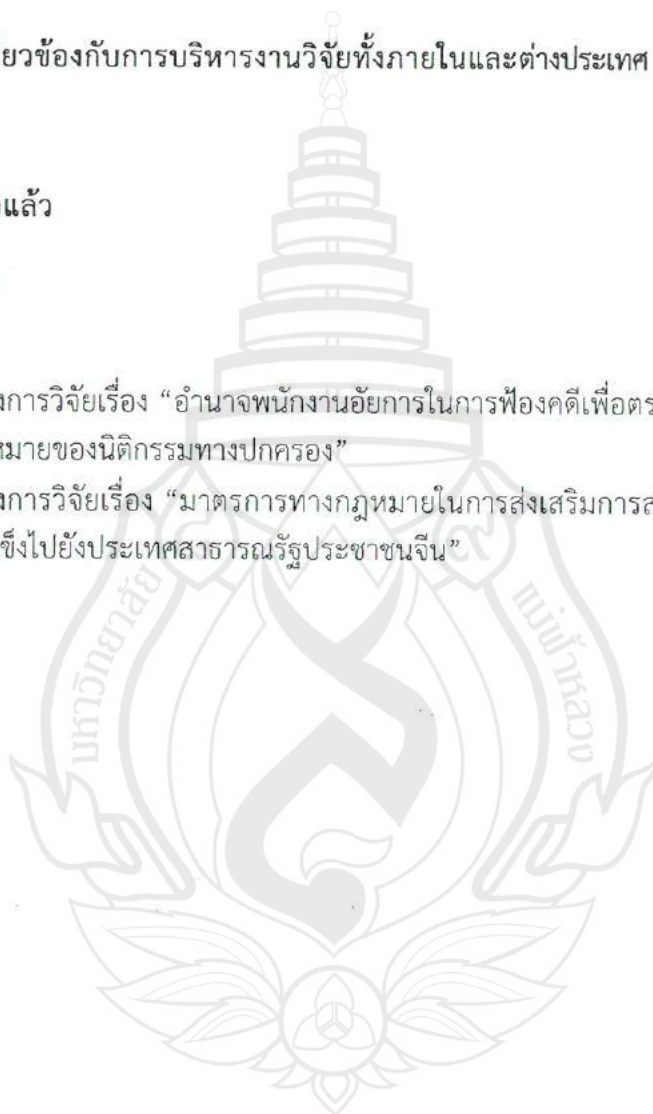
- ไม่มี

งานวิจัยที่ทำเสร็จแล้ว

- ไม่มี

งานวิจัยที่กำลังทำ

- โครงการวิจัยเรื่อง “อำนาจพนักงานอัยการในการฟ้องคดีเพื่อตรวจสอบความชอบด้วยกฎหมายของนิติกรรมทางปกครอง”
- โครงการวิจัยเรื่อง “มาตรการทางกฎหมายในการส่งเสริมการส่งออกอาหารสำเร็จรูปแช่แข็งไปยังประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน”



ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ นาย สุชิน กฤตลักษณ์วงศ์ / MR.SUCHIN KRITALUKVONG
- รหัสบัตรประจำตัวประชาชน 3 1009 01942 83 2
- สถานที่อยู่ปัจจุบัน มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เลขที่ 333 หมู่ 1 ต.ท่าสูด อ.เมือง จ. เชียงราย 57100 ,หมายเลขโทรศัพท์ 053-916-858 โทรสาร 053-916-857 ,E-mail address : k_k_suchin@hotmail.com
- ประวัติการศึกษา
- นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
 - นิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
 - เนติบัณฑิตไทย สำนักอบรมศึกษากฎหมายแห่งเนติบัณฑิตยสภา
- ประวัติการทำงาน
- 2550 – ปัจจุบัน อาจารย์ประจำสำนักวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
- สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ (แตกต่างจากวุฒิการศึกษา) ระบุสาขาวิชาการ
- กฎหมายเอกเทศสัญญา
 - กฎหมายภาษีอากร
 - กฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา
- ประวัติการนำเสนอผลงานวิจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ
- ไม่มี
- ประวัติการเผยแพร่ผลงานวิจัย ทั้งภายในและภายนอกประเทศ
- สุกัล กฤตลักษณ์วงศ์ และสุชิน กฤตลักษณ์วงศ์, “มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวจากการนำเที่ยวที่ต่ำกว่าต้นทุน : ศึกษาเปรียบเทียบกฎหมายของประเทศไทยกับประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน”, วารสารกฎหมาย คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีที่ 30 เล่มที่ 2 : น.61-83
- ผลงานวิจัยที่ได้รับการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา หรือผลงานวิจัยที่อยู่ระหว่างการยื่นขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา
- ไม่มี

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัยทั้งภายในและต่างประเทศ
งานวิจัยที่ทำเสร็จแล้ว

- ไม่มี

งานวิจัยที่ทำเสร็จแล้ว

- ไม่มี

งานวิจัยที่กำลังทำ

- โครงการวิจัยเรื่อง “อำนาจพนักงานอัยการในการฟ้องคดีเพื่อตรวจสอบความชอบด้วยกฎหมายของนิติกรรมทางปกครอง”
- โครงการวิจัยเรื่อง “มาตรการทางกฎหมายในการส่งเสริมการส่งออกอาหารสำเร็จรูปแช่แข็งไปยังประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน”

