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

บทคัดย่อ

ปัจจุบันผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวเป็นจำนวนมากนิยมจัดให้บริการนำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวในรูปของ "รายการท่องเที่ยวแบบเหมาจ่าย" เพราะสัญญาจัดให้บริการดังกล่าวจะรวบรวมการให้บริการไว้อย่างรอบด้านเพื่อความสะดวกสบายในการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นด้านที่พัก อาหาร พาหนะในการเดินทาง ซึ่งอาจรวมไปถึงมัคคุเทศก์ผู้ทำหน้าที่ในการนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยว เพื่อไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่กำหนดให้ตามรายการท่องเที่ยวแบบเหมาจ่ายนั้น สัญญาซื้อขายดังกล่าวจึงเป็นสัญญาต่างตอบแทนที่ผู้ซื้อมีหน้าที่ชำระราคาให้แก่ผู้ขาย และ ผู้ขายมีหน้าที่จัดให้บริการนำเที่ยวตามที่ได้ตกลงไว้ แต่เนื่องจากสัญญาซื้อขายรายการท่องเที่ยวแบบเหมาจ่ายมักจะมีการกำหนดวิธีการจ่ายค่าบริการเป็นการล่วงหน้า ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าและบริการโดยทั่วไปซึ่งมักจะเกิดขึ้นพร้อมกัน แต่สัญญาซื้อขายรายการท่องเที่ยวแบบเหมาจ่ายนั้นผลตอบแทนที่นักท่องเที่ยวได้รับกลับมาจะอยู่ในรูปของการได้รับบริการซึ่งจะเกิดขึ้นในอนาคต นักท่องเที่ยวผู้บริโภคจึงอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบ เพราะสัญญาที่ผู้ขายเสนอขายให้แก่นักท่องเที่ยวจะเป็นสัญญาสำเร็จรูปที่ฝ่ายผู้ขายจะกำหนดรายละเอียดและเงื่อนไขในการชำระเงินหรือเงื่อนไขเกี่ยวกับการยกเลิกรายการนำเที่ยวไว้ในการโฆษณาขายบริการนำเที่ยวผ่านเว็บไซต์เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาก็คือ เมื่อนักท่องเที่ยวได้ชำระราคาแล้วมีการผิดสัญญาเกิดขึ้น กล่าวคือ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวหรือผู้ขายไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงที่กำหนดไว้ในสัญญา เช่น จัดให้บริการไม่ครบตามรายการการบริการที่ด้อยคุณภาพ การโฆษณาเกินจริง หรือคิดค่าบริการแพงเกินจริง ยังผลให้นักท่องเที่ยวได้รับความเสียหาย คือชำระค่าบริการแล้วแต่ไม่ได้รับบริการนำเที่ยวตามที่ต้องการที่ได้ตกลงกันไว้ในสัญญา เพราะความต้องการของนักท่องเที่ยวที่ซื้อบริการนำที่ยวก็เพื่อความพักผ่อนหย่อนใจ

SPU CHONBURI

และต้องการไปยังสถานที่ที่ได้โฆษณาไว้ ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายด้านจิตใจและความรู้สึกที่ไม่ดีต่อผู้ขายบริการที่ไม่สามารถประเมินเป็นราคาได้

วัตถุประสงค์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้มุ่งศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้ความคุ้มครองนักท่องเที่ยวในฐานะผู้บริโภค ซึ่งต้องเสียเปรียบแก่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจากการกำหนดเงื่อนไขบริการต่างๆ ไว้ล่วงหน้าในการซื้อบริการนำเที่ยวจากผู้ประกอบธรุกิจนำเที่ยวตามปัญหาข้างต้น เมื่อพิจารณาพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ซึ่งเป็นกฎหมายที่ควบคุมการประกอบธุรกิจนำเที่ยวโดยตรง และกำหนดหลักเกณฑ์ในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวในฐานะผู้บริโภค โดยอยู่ในความควบคุมกำกับดูแลของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.)

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

SPU CHONBURI