

ปัญหาเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ในสัญญานำเที่ยวแบบแพ็คเกจ¹

ศตวรรษ คำรินทร์²

จากการศึกษาความหมาย ความเป็นมา แนวคิดทฤษฎีและหลักการที่เกี่ยวข้องกับปัญหาเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวในสัญญานำเที่ยวแบบแพ็คเกจนั้น พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 เป็นกฎหมายที่ได้มีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยวและมาตรการในการกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ต้องปฏิบัติเพื่อประโยชน์แห่งธุรกิจนำเที่ยวโดยกำหนดหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวให้ดำเนินการในด้านต่าง ๆ เพื่อคุ้มครองผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยว โดยสัญญานำเที่ยวแบบแพ็คเกจนี้จะเป็นกรณีให้ผู้ให้บริการในภาคส่วนต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้รวบรวมบริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทั้งของตนเองและผู้ให้บริการอื่นมาเสนอขายให้นักท่องเที่ยวในลักษณะเป็นแพ็คเกจ เช่น แพ็คเกจการเดินทางท่องเที่ยวที่รวมบริการบัตรโดยสารยานพาหนะ ที่พัก มัคคุเทศก์ ค่าเข้าชมสถานที่ต่าง ๆ เป็นต้น³ โดยธุรกิจนำเที่ยวที่จัดนำเที่ยวแบบแพ็คเกจนี้เป็นธุรกิจที่จัดรายการนำเที่ยวเป็นกลุ่ม ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ออกเดินทางท่องเที่ยวจนถึงเดินทางกลับ มีการกำหนดรายการนำเที่ยวที่แน่นอนเกี่ยวกับจุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยว เส้นทางเดินทาง สถานที่ท่องเที่ยว ที่พัก และระยะเวลาการเดินทาง ฯลฯ โดยนักท่องเที่ยวจะต้องจ่ายเงินค่าบริการทั้งหมดล่วงหน้าก่อนออกเดินทาง ซึ่งการคิดราคาบริการท่องเที่ยวนี้จะรวมถึงการจ่ายทุกอย่างตั้งแต่ออกเดินทางจนกลับ แต่ไม่รวมค่าใช้จ่ายส่วนตัวของนักท่องเที่ยว⁴ ทั้งนี้เมื่อความผูกพันตามสัญญานำเที่ยวแบบแพ็คเกจนี้มีจุดเริ่มต้นจากการโฆษณาหรือชี้ชวนเกี่ยวกับรายการนำเที่ยว อีกทั้ง ในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวตามสัญญานำเที่ยวแบบแพ็คเกจนั้นก็อาจเกิดอุปสรรคหรือเหตุขัดข้องในระหว่างการท่องเที่ยว ซึ่งเหตุเช่นนี้นั้นอาจเกิดจากเหตุการณ์พิเศษหรือเหตุสุดวิสัยหรืออาจเกิดจากการกระทำของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสัญญานำเที่ยวแบบแพ็คเกจ ส่งผลให้นักท่องเที่ยวได้รับความเสียหายจากเหตุดังกล่าว กฎหมายจึงเข้ามามีบทบาทในการกำกับดูแลผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว

¹ บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัญหาเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวในสัญญานำเที่ยวแบบแพ็คเกจ โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษา คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สลิล สิริพิฑูร และคณะกรรมการสอบ คือ รองศาสตราจารย์ ดร.มัลลิกา พินิจจันทร์ และ ดร.พีรพงศ์ จงไพศาลสกุล

² นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต (ส่วนกลาง) คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

³ ฉนาธิป ทองรวีวงศ์, กฎหมายเกี่ยวกับการท่องเที่ยว, พิมพ์ครั้งที่ 2 (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นิติธรรม, 2563), หน้า 662-663.

⁴ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, ธุรกิจนำเที่ยว (TOUR BUSINESS), พิมพ์ครั้งที่ 2 (กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธรรมสาร จำกัด, 2555), หน้า 23-24.

และให้ความคุ้มครองแก่นักท่องเที่ยว โดยอาจเป็นการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ตลอดจนกำหนดแนวทางในการแก้ไขเหตุขัดข้อง การชดเชยเยียวยาความเสียหาย และกำหนดบทลงโทษ ในกรณีที่ผู้ที่เกี่ยวข้องนั้นมีส่วนในการก่อให้เกิดความเสียหายเช่นว่านั้นเพื่อเป็นการป้องกันมิให้เกิดความเสียหายแก่นักท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

อย่างไรก็ตาม เมื่อได้ทำการศึกษาปัญหากฎหมายเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวในสัตตยานำเที่ยวแบบแพ็คเกจ ตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 และระเบียบที่เกี่ยวข้อง พบว่าบทบัญญัติต่าง ๆ ยังคงไม่ครอบคลุมเพียงพอและยังคงมีความไม่เหมาะสมหลายประการ ซึ่งทำให้การบังคับใช้พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติมนี้ ยังคงไม่บรรลุวัตถุประสงค์ในการให้ความคุ้มครองนักท่องเที่ยวและการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้อย่างดีเพียงพอ โดยพบว่ามีปัญหาหลายประการดังต่อไปนี้

ปัญหาประการแรก คือ ปัญหาเกี่ยวกับหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยว โดยพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 มาตรา 25 ได้มีการกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องปฏิบัติตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดตามมาตรา 12 (3) ซึ่งระเบียบที่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต่อนักท่องเที่ยว คือ ระเบียบคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ว่าด้วยมาตรฐานการประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวที่พึงปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยว และความรับผิดชอบที่มีต่อนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ตลอดจนค่าตอบแทนหรือความคุ้มครองที่มัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวพึงจะได้รับจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว พ.ศ. 2563 ซึ่งออกโดยอาศัยอำนาจตามมาตรา 12 (3) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการให้ความคุ้มครองแก่นักท่องเที่ยวและได้มีการกำหนดมาตรฐานการประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวในด้านต่าง ๆ อย่างไรก็ดี บทบัญญัติมาตรา 25 รวมถึงระเบียบดังกล่าวกลับไม่มีการกำหนดถึงภาระหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวในการให้ความช่วยเหลือที่จำเป็นแก่นักท่องเที่ยวตามสัตตยานำเที่ยวแบบแพ็คเกจอย่างทันทั่วทั้งที่ ในกรณีที่นักท่องเที่ยวเหล่านั้นประสบปัญหาหรืออุปสรรคในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวตามสัตตยานำเที่ยวแบบแพ็คเกจ ดังเช่นกฎหมาย The Package Travel and Linked Travel Arrangements Regulations 2018 ของสหราชอาณาจักร⁵, กฎหมาย Act on the Provision of Tourism Services ของสาธารณรัฐโครเอเชีย⁶ และกฎหมาย Lithuanian Law on tourism

⁵ The Package Travel and Linked Travel Arrangements Regulations 2018, Regulation 18, [Online], available URL: <https://www.legislation.gov.uk/ukxi/2018/634>.

⁶ Act on the Provision of Tourism Services, Article 49, [Online], available URL: https://mint.gov.hr/UserDocsImages/AA_2018_c-dokumenti/180130_NN130_act_TourismServices.pdf.

No VIII-667 ของสาธารณรัฐลิทัวเนีย⁷ แต่อย่างไรก็ตาม บทบัญญัติดังกล่าวจึงไม่ครอบคลุมเพียงพอในการให้ความคุ้มครองและให้การช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งถือได้ว่าเป็นมาตรฐานที่สำคัญในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้มีมาตรฐานสากลดังเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติมนี้

ปัญหาประการที่สอง คือ ปัญหาเกี่ยวกับรายละเอียดที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต้องระบุในการโฆษณาหรือชี้ชวนเกี่ยวกับรายการนำเที่ยว โดยพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 มาตรา 26 ได้มีการกำหนดหน้าที่ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในการโฆษณาหรือชี้ชวนเกี่ยวกับรายการนำเที่ยวให้ต้องจัดทำเป็นเอกสาร โดยจะต้องมีการระบุถึงรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้ 1. ชื่อผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และสถานที่และเลขที่ใบอนุญาตประกอบการธุรกิจนำเที่ยว, 2. ระยะเวลาที่ใช้ในการนำเที่ยว, 3. ค่าบริการและวิธีการชำระค่าบริการ, 4. ลักษณะและประเภทของยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง, 5. จุดหมายปลายทางและที่แวะพัก รวมทั้งสถานที่สำคัญในการนำเที่ยว, 6. ลักษณะและประเภทของที่พัก และจำนวนครั้งของอาหารที่จัดให้, 7. การจัดให้มีมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยว, 8. จำนวนขั้นต่ำของนักท่องเที่ยวสำหรับการนำเที่ยวในกรณีมีเงื่อนไขว่าต้องมีนักท่องเที่ยวไม่น้อยกว่าจำนวนที่กำหนด และ 9. การจัดให้มีการประกันภัยสำหรับอุบัติเหตุ อย่างไรก็ตาม อย่างไรก็ดี เนื่องจากลักษณะสำคัญของสัญญานำเที่ยวแบบแพ็คเกจที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจะทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการรวบรวมการให้บริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของผู้ให้บริการอื่นเข้าด้วยกันแล้วมาเสนอขายให้นักท่องเที่ยว ซึ่งแสดงให้เห็นว่าในสัญญานำเที่ยวแบบแพ็คเกจจะมีบริการที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวหลายรายการ อีกทั้งราคาค่าบริการที่นักท่องเที่ยวจะต้องชำระให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวตามแพ็คเกจดังกล่าวก็จะครอบคลุมถึงบริการต่าง ๆ ที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวได้รวบรวมและเสนอขายเป็นแพ็คเกจให้กับนักท่องเที่ยว แต่บทบัญญัติมาตรา 26 นี้กลับไม่มีการบัญญัติให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต้องระบุรายละเอียดเกี่ยวกับบริการอื่นใดที่รวมอยู่ในค่าบริการตามรายการนำเที่ยวในเอกสารประกอบการโฆษณาหรือชี้ชวนเกี่ยวกับรายการนำเที่ยวแต่อย่างใด ซึ่งหากพิจารณากฎหมาย The Package Travel and Linked Travel Arrangements Regulations 2018 ของสหราชอาณาจักร⁸ และกฎหมาย Act on the Provision of Tourism Services ของสาธารณรัฐโครเอเชีย⁹ นั้น กฎหมายทั้งสองฉบับดังกล่าวได้มีการกำหนดถึงการให้ผู้ประกอบการธุรกิจจะต้องให้ข้อมูลมาตรฐานก่อนทำสัญญานำเที่ยวแบบแพ็คเกจแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะสำคัญของบริการการท่องเที่ยวประการหนึ่ง

⁷ Lithuanian Law on tourism No VIII-667, Article 17, [Online], available URL: https://commission.europa.eu/document/download/ca5e31aa-5112-457f-b0e7-80e8fce812da_en?filename=lt-2018_06_30_xiii-1447-_tra-en.pdf&prefLang=cs.

⁸ The Package Travel and Linked Travel Arrangements Regulations 2018, Regulation 5 (1).

⁹ Act on the Provision of Tourism Services, Article 29.

ที่ผู้ประกอบการหรือผู้ขายแพ็คเกจจะต้องจัดให้แก่นักท่องเที่ยวก็คือข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าเยี่ยมชมสถานที่ต่าง ๆ การเดินทาง ตลอดจนบริการอื่น ๆ ที่รวมอยู่ในราคาที่ตกลงกันตามแพ็คเกจ ด้วยเหตุดังกล่าว บทบัญญัติมาตรา 26 นี้ จึงยังคงไม่เหมาะสมเพียงพอในการให้ความคุ้มครองแก่นักท่องเที่ยวในการได้รับข้อมูลหรือรายละเอียดเกี่ยวกับรายการนำเที่ยวตามสัญญานำเที่ยวแบบแพ็คเกจจากการโฆษณาหรือชี้ชวนของผู้ประกอบการนำเที่ยว

ปัญหาประการที่สาม คือ ปัญหาเรื่องความรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นระหว่างสัญญานำเที่ยวแบบแพ็คเกจ โดยสัญญานำเที่ยวแบบแพ็คเกจเป็นสัญญาที่ผู้ประกอบการได้มีการรวบรวมบริการต่าง ๆ ของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเข้าด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นบริการของตนเองและบริการของผู้ให้บริการอื่นแล้วเสนอขายเป็นแพ็คเกจทัวร์ให้กับนักท่องเที่ยว ส่งผลให้มีผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับการให้บริการตามสัญญานำเที่ยวแบบแพ็คเกจหลายราย โดยบทบัญญัติตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 มาตรา 40 วรรคหนึ่ง บัญญัติว่า “เมื่อมีผู้ร้องเรียนหรือปรากฏต่อนายทะเบียนว่า นักท่องเที่ยวผู้ใดได้รับความเสียหายจากการที่ผู้ประกอบการนำเที่ยวไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวหรือตามที่ได้โฆษณาหรือชี้ชวนไว้ หรือตามพระราชบัญญัตินี้ ให้นายทะเบียนดำเนินการสอบหาข้อเท็จจริง และวินิจฉัยโดยเร็วและเป็นธรรม ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด” จะเห็นได้ว่า บทบัญญัตินี้ดังกล่าวได้มีการบัญญัติถึงเฉพาะกรณีที่นักท่องเที่ยวได้รับความเสียหายจากการที่ผู้ประกอบการนำเที่ยวไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวหรือตามที่ได้โฆษณาชี้ชวนไว้ หรือตามพระราชบัญญัตินี้เท่านั้น แต่ไม่มีการบัญญัติถึงความรับผิดชอบของผู้ประกอบการนำเที่ยวที่เสนอขายสัญญานำเที่ยวแบบแพ็คเกจให้กับนักท่องเที่ยวสำหรับการดำเนินการของผู้ให้บริการอื่นที่ไม่ได้มาตรฐานหรือไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในสัญญานำเที่ยวแบบแพ็คเกจ หรือความเสียหายอื่นใดที่นักท่องเที่ยวได้รับอันเกิดจากการกระทำของผู้ให้บริการรายอื่นตามสัญญานำเที่ยวแบบแพ็คเกจนั้นแต่อย่างใด เมื่อพิจารณากฎหมาย The Package Travel and Linked Travel Arrangements Regulations 2018 ของสหราชอาณาจักรนั้น ได้มีการกำหนดให้ผู้ประกอบการจะต้องรับผิดชอบต่อนักท่องเที่ยวสำหรับการให้บริการการท่องเที่ยวที่รวมอยู่ในสัญญาการท่องเที่ยวแบบแพ็คเกจ ไม่ว่าจะเป็นบริการเหล่านั้นจะเป็นการให้บริการโดยผู้ประกอบการหรือโดยผู้ให้บริการรายอื่นก็ตาม¹⁰ ด้วยเหตุผลดังกล่าว บทบัญญัติมาตรา 40 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 จึงยังไม่ครอบคลุมเพียงพอในการให้ความคุ้มครองแก่นักท่องเที่ยวในการเดินทางท่องเที่ยวตามสัญญานำเที่ยวแบบแพ็คเกจ ซึ่งถือได้ว่าเป็นช่องว่างของกฎหมายที่ส่งผลให้นักท่องเที่ยวไม่ได้รับความคุ้มครองอย่างดีเพียงพอ

¹⁰ The Package Travel and Linked Travel Arrangements Regulations 2018, Regulation 15 (2).

จากการศึกษาค้นคว้ากฎหมาย แนวคิด ทฤษฎี และหลักการที่เกี่ยวข้องกับปัญหาเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวในสัญญานำเที่ยวแบบแพ็คเกจ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) ปัญหาเกี่ยวกับหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยว

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 มาตรา 25 ไม่มีการกำหนดถึงหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวในการให้ความช่วยเหลือที่จำเป็นแก่นักท่องเที่ยวในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวแบบแพ็คเกจ โดยเห็นควรเพิ่มเติมบทบัญญัติเป็นมาตรา 25/1 ดังนี้

มาตรา 25/1 “ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องให้ความช่วยเหลือที่จำเป็นแก่นักท่องเที่ยวที่มีเหตุขัดข้องหรือเหตุสุดวิสัยในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวตามรายการนำเที่ยวโดยไม่ชักช้า โดยการ

(1) ให้ข้อมูลที่เหมาะเกี่ยวกับบริการด้านสุขภาพ หน่วยงานท้องถิ่น และความช่วยเหลือด้านกงสุล และ

(2) ให้ความช่วยเหลือในการติดต่อสื่อสารทางไกล และ

(3) ให้ความช่วยเหลือในการจัดการเดินทางในรูปแบบอื่น

ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวอาจเก็บค่าใช้จ่ายในการให้ความช่วยเหลือนั้นได้ หากเหตุขัดข้องที่เกิดขึ้นนั้นเกิดจากการกระทำโดยเจตนาหรือความประมาทเลินเล่อของนักท่องเที่ยว โดยค่าใช้จ่ายนั้นจะต้องสมเหตุสมผลและไม่เกินค่าใช้จ่ายที่แท้จริงที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวได้เสียไปเพื่อการนั้น”

2) ปัญหาเกี่ยวกับรายละเอียดที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องระบุในการโฆษณาหรือชี้ชวนเกี่ยวกับรายการนำเที่ยว

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 มาตรา 26 ได้มีการกำหนดหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวให้ต้องจัดทำเอกสารสำหรับการโฆษณาหรือชี้ชวนเกี่ยวกับรายการนำเที่ยวและจะต้องมีการระบุถึงรายละเอียดสำคัญต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับรายการนำเที่ยวนั้น โดยไม่มีบัญญัติให้ระบุเกี่ยวกับรายละเอียดของบริการต่าง ๆ ที่รวมอยู่ในค่าบริการตามรายการนำเที่ยวหรือตามสัญญาการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจแต่อย่างใด โดยเห็นควรเพิ่มเติมบทบัญญัติมาตรา 26 ดังนี้

“ในการโฆษณาหรือชี้ชวนเกี่ยวกับรายการนำเที่ยว ให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจัดทำเป็นเอกสารซึ่งอย่างน้อยต้องมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

(1) ชื่อผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว และสถานที่และเลขที่ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว

(2) ระยะเวลาที่ใช้ในการนำเที่ยว

(3) ค่าบริการและวิธีการชำระค่าบริการ

(4) ลักษณะและประเภทของยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง

(5) จุดหมายปลายทางและที่แวะพัก รวมทั้งสถานที่สำคัญในการนำเที่ยว

(6) ลักษณะและประเภทของที่พักรับประทานและจำนวนครั้งของอาหารที่จัดให้

- (7) การจัดให้มีมัคคุเทศก์หรือนำเที่ยว
 - (8) จำนวนขั้นต่ำของนักท่องเที่ยวสำหรับการนำเที่ยว ในกรณีมีเงื่อนไขว่าต้องมี นักท่องเที่ยว ไม่น้อยกว่าจำนวนที่กำหนด
 - (9) การจัดให้มีการประกันภัยสำหรับอุบัติเหตุ
 - (10) บริการอื่นใดที่รวมอยู่ในค่าบริการตามรายการนำเที่ยว”
- 3) ปัญหาเกี่ยวกับความรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นระหว่างสัญญานำเที่ยวแบบแพ็คเกจ

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 มาตรา 40 ได้บัญญัติถึงเฉพาะ ความเสียหายที่เกิดจากการที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวหรือ ตามที่ได้โฆษณาหรือชี้ชวนไว้ หรือตามพระราชบัญญัตินี้ โดยไม่มีการบัญญัติถึงความเสียหายที่ นักท่องเที่ยวได้รับจากผู้ให้บริการอื่นตามสัญญานำเที่ยวแบบแพ็คเกจ จึงเห็นควรแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติ มาตรา 40 ดังนี้

“เมื่อมีผู้ร้องเรียนหรือปรากฏต่อนายทะเบียนว่านักท่องเที่ยวผู้ใดได้รับความเสียหาย จากการที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวหรือตามที่ได้โฆษณา หรือชี้ชวนไว้ หรือตามพระราชบัญญัตินี้ ให้นายทะเบียนดำเนินการสอบหาข้อเท็จจริงและวินิจฉัยโดยเร็ว และเป็นธรรม ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด

ความเสียหายตามวรรคหนึ่ง ให้หมายความรวมถึงความเสียหายที่เกิดจากการให้บริการ การท่องเที่ยวที่รวมอยู่ในสัญญาการท่องเที่ยวแบบแพ็คเกจ ไม่ว่าบริการเหล่านั้นจะเป็นการให้บริการ โดยผู้ประกอบการหรือโดยผู้ให้บริการรายอื่นก็ตาม

ในการดำเนินการสอบหาข้อเท็จจริงและวินิจฉัยตามวรรคหนึ่ง ให้นายทะเบียนรับฟัง คำชี้แจงของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวซึ่งถูกกล่าวหาประกอบด้วย”

เอกสารอ้างอิง

คณาธิป ทองรวีวงศ์. กฎหมายเกี่ยวกับการท่องเที่ยว. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นิติธรรม, 2563.

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. ธุรกิจนำเที่ยว (TOUR BUSINESS). พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ชรรมสาร จำกัด, 2555.

กฎหมาย

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม

ระเบียบคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ว่าด้วยมาตรฐานการประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวที่พึงปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยว และความรับผิดชอบที่มีต่อนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ตลอดจนค่าตอบแทนหรือความคุ้มครองที่มัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวพึงจะได้รับจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว พ.ศ. 2563

Act on the Provision of Tourism Services

Lithuanian Law on tourism No VIII-667

The Package Travel and Linked Travel Arrangements Regulations 2018