

กฎหมายธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

อรรพรรณ เกษร
วิทยาการชำนาญการ

๑. บทนำ

ธุรกิจนำเที่ยวถือเป็นธุรกิจหนึ่งของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งในปัจจุบันอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวของประเทศไทยเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทในการสร้างรายได้ให้กับเศรษฐกิจของ ประเทศเป็นจำนวนมาก ธุรกิจนำเที่ยวจึงถือเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวซึ่งรวมถึงบุคคล ผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ก็เป็นกลไกหนึ่งที่ส่งผลให้ธุรกิจนำเที่ยวมีความเจริญเติบโต เนื่องจากมัคคุเทศก์ เป็นบุคคลที่มีหน้าที่ในการนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ โดยให้บริการเกี่ยวกับคำแนะนำและความรู้ ด้านต่างๆ แก่นักท่องเที่ยวอันส่งผลให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการซ้ำอีกได้ และเมื่อกล่าวถึงธุรกิจนำเที่ยวในปัจจุบันนั้นถือว่าธุรกิจนำเที่ยวหลายรูปแบบไม่ว่าจะเป็นธุรกิจนำเที่ยว ภายในประเทศ หรือธุรกิจจัดนำเที่ยวภายในประเทศเดินทางไปต่างประเทศ ซึ่งจากสภาพเศรษฐกิจ ในปัจจุบันถือว่าธุรกิจนำเที่ยวเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง ดังนั้น จากสภาพปัญหาทางเศรษฐกิจจึงอาจ ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต้องหากลยุทธ์มาใช้ในการแข่งขันนักท่องเที่ยวโดยอาจจะมีการใช้มาตรการ แข่งขันกันลดราคาค่าบริการเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว แต่ให้บริการที่ไม่ได้คุณภาพเนื่องจากมีต้นทุนสำหรับ ค่าใช้จ่ายน้อยลง รวมทั้งธุรกิจนำเที่ยวเป็นธุรกิจที่มีลักษณะเฉพาะที่ให้นักท่องเที่ยวหรือผู้รับบริการชำระ เงินค่าบริการเป็นการล่วงหน้า ดังนั้นจากสภาพปัญหาดังกล่าวการออกกฎหมายมาเพื่อควบคุมการ ดำเนินการของธุรกิจนำเที่ยวรวมถึงผู้ประกอบการอาชีพมัคคุเทศก์จึงถือว่ามีความสำคัญและมีความจำเป็น ควบคู่กันไปกับการพัฒนาส่งเสริมธุรกิจนำเที่ยวรวมไปถึงอุตสาหกรรมท่องเที่ยว หน่วยงานภาครัฐ จึงได้ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าวและได้มีการออกกฎหมายธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ขึ้นมาเพื่อเป็น การควบคุมดูแลให้ธุรกิจนำเที่ยวและผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ดำเนินการอยู่ในกรอบเกณฑ์ของ กฎหมาย และดำเนินธุรกิจไปได้อย่างมีคุณภาพอันจะยังประโยชน์ให้กับนักท่องเที่ยวหรือผู้รับบริการ และส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยได้อีกประการหนึ่ง

บทความนี้มุ่งหมายจะนำเสนอในเรื่องสถานการณ์ทั่วไปของธุรกิจนำเที่ยว วัตถุประสงค์ของการ ออกกฎหมายธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาระสำคัญของกฎหมายธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ รวมถึง บทสรุปและข้อเสนอแนะที่อาจจะเป็นประโยชน์ในการศึกษาและปฏิบัติตามกฎหมายต่อไป

๒. สถานการณ์ด้านธุรกิจนำเที่ยว

สถานการณ์ด้านธุรกิจนำเที่ยวของประเทศไทยนั้นถือว่าแปรเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยในแต่ละช่วงเวลา ซึ่งในปัจจุบันมีทั้งปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยวของประเทศไทย ปัจจัยภายนอก ได้แก่ กรณีเศรษฐกิจโลกที่ค่อยๆ ฟื้นตัวขึ้นในบางประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา รัสเซีย การเพิ่มจำนวนของเส้นทางการบินในประเทศและระหว่างประเทศของสายการบินต้นทุนต่ำ (เช่น เมืองรองของจีน อินเดีย ตะวันออกกลาง และกลุ่มประเทศอาเซียน) การนำเสนอแพ็คเกจราคาประหยัด ส่วนปัจจัยภายใน เช่น มาตรการผ่อนปรนด้านวีซ่าของไทยในช่วง ๓ เดือนแรก ตั้งแต่วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๙ ถึงวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ มาตรการด้านกฎหมาย กฎ ระเบียบ เช่น การตรวจสอบ พักใช้ใบอนุญาต และเพิกถอนใบอนุญาตผู้ประกอบการท่องเที่ยวตามกฎหมายธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ที่ไม่ได้คุณภาพ นโยบายสนับสนุนการท่องเที่ยวจากภาครัฐ เช่น โครงการ ๑๒ เมืองต้องห้าม...พลาด และโครงการ ๑๒ เมืองต้องห้ามพลาด ...พลัส การจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดอย่างต่อเนื่อง โครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ และอำนวยความสะดวกในการเดินทางท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยว (กรมการท่องเที่ยว, ๒๕๖๐, น. ๑๐-๑๓) นอกจากนี้ พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวก็ถือว่าเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญอันส่งผลต่อธุรกิจนำเที่ยวโดยตรง ซึ่งในปัจจุบันนักท่องเที่ยวมีรูปแบบการท่องเที่ยวที่หลากหลาย และด้วยความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและเป็นการเพิ่มความสะดวกในการใช้บริการได้อย่างหนึ่ง นักท่องเที่ยวจึงนิยมใช้บริการการจองสินค้าท่องเที่ยวออนไลน์ และติดต่อกับซัพพลายเออร์โดยตรง เช่น โรงแรม รวมถึงโมเดลธุรกิจใหม่ๆ บนช่องทางออนไลน์ เช่น บริการเพื่อนเที่ยวรองรับความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มเดินทางด้วยตัวเอง (เอฟ.ไอ.ที.) ซึ่งจะเข้ามาแข่งกับบริการมัคคุเทศก์ของบริษัทนำเที่ยวได้ (ประชาชาติธุรกิจ, ๒๕๖๐ : ออนไลน์)

๓. วัตถุประสงค์ของการออกกฎหมายธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

กฎหมายธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์เป็นกฎหมายที่ออกมาใช้บังคับเพื่อกำกับดูแลธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ให้ดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุที่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหลักในการนำรายได้เข้าสู่ประเทศ ซึ่งปัจจุบันมีอัตราการแข่งขันสูง สมควรพัฒนาอุตสาหกรรมธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์โดยควบคุมมาตรฐานและคุณภาพในการให้บริการ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในระดับสากล จึงสมควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์จึงได้มีการออกกฎหมายฉบับนี้มาใช้บังคับ

๔. สาระสำคัญของกฎหมายธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

กฎหมายธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ซึ่งก็คือ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๕๑ ได้มีการประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๑ แต่ต่อมาได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๙ ซึ่งได้มีการประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๕๙ และให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยยี่สิบวันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป โดยมีสาระสำคัญของกฎหมาย ดังนี้

๔.๑ บทนิยามศัพท์ที่สำคัญ

“ธุรกิจนำเที่ยว” หมายความว่า ธุรกิจเกี่ยวกับการนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวหรือเดินทางไปเพื่อวัตถุประสงค์อื่น โดยจัดให้มีบริการหรือการอำนวยความสะดวกอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง อันได้แก่ สถานที่พัก อาหาร มัคคุเทศก์ หรือบริการอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

“นักท่องเที่ยว” หมายความว่า ผู้เดินทางจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งเพื่อประโยชน์ในการพักผ่อนหย่อนใจ การศึกษาหาความรู้ การบันเทิง หรือการอื่นใด

“มัคคุเทศก์” หมายความว่า ผู้ให้บริการเป็นปกติธุระในการนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ โดยให้บริการเกี่ยวกับคำแนะนำและความรู้ด้านต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว

“ผู้นำเที่ยว” หมายความว่า ผู้รับผิดชอบในการดูแลและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในการเดินทางไปท่องเที่ยวในต่างประเทศ

“ค่าบริการ” หมายความว่า ค่าจ้างและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวจ่ายให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว สำหรับการจัด การให้บริการ หรือการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเดินทางสถานที่พัก อาหาร หรือการอื่นใด

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

“กองทุน” หมายความว่า กองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว

๔.๒ การประกอบธุรกิจนำเที่ยว

การประกอบธุรกิจนำเที่ยวเป็นการประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวหรือเดินทางไปเพื่อวัตถุประสงค์อื่น โดยจัดให้มีบริการหรือการอำนวยความสะดวกอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง อันได้แก่ สถานที่พัก อาหาร มัคคุเทศก์ หรือบริการอื่นใด โดยผู้ที่ประสงค์จะประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวจากนายทะเบียน สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กรมการท่องเที่ยว ซึ่งแบ่งเป็นประเภทต่างๆ ได้ดังนี้

๔.๒.๑ ผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาต

๑) บุคคลธรรมดา ต้องมีคุณสมบัติ ได้แก่ มีสัญชาติไทย มีอายุไม่ต่ำกว่ายี่สิบปีบริบูรณ์ มีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักรไทย ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย ไม่เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ ไม่เป็นผู้อยู่ระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาต ไม่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาต แต่ถ้าเคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตต้องถูกเพิกถอนมาแล้วไม่น้อยกว่า ๕ ปี เป็นต้น

๒) นิติบุคคล

๒.๑.) ห้างหุ้นส่วนสามัญจดทะเบียน ต้องมีคุณสมบัติ ได้แก่ ต้องจดทะเบียนตามกฎหมายไทย ผู้เป็นหุ้นส่วนประเภทไม่จำกัดความรับผิดชอบเป็นผู้มีสัญชาติไทย หุ้นส่วนผู้จัดการต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามเช่นเดียวกับคุณสมบัติของบุคคลธรรมดา และนิติบุคคลจะต้องไม่เป็นผู้อยู่ระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาต ไม่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาต แต่ถ้าเคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตต้องถูกเพิกถอนมาแล้วไม่น้อยกว่า ๕ ปี

๒.๒) ห้างหุ้นส่วนจำกัด ต้องมีคุณสมบัติ ได้แก่ ต้องจดทะเบียนตามกฎหมายไทย ผู้เป็นหุ้นส่วนจำพวกไม่จำกัดความรับผิดชอบทั้งหมดต้องมีสัญชาติไทย หุ้นส่วนผู้จัดการต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามเช่นเดียวกับคุณสมบัติของบุคคลธรรมดา นิติบุคคลจะต้องไม่เป็นผู้อยู่ระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาต ไม่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาต แต่ถ้าเคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตต้องถูกเพิกถอนมาแล้วไม่น้อยกว่า ๕ ปี

๒.๓) บริษัทจำกัด/บริษัทมหาชนจำกัด ต้องมีคุณสมบัติ ได้แก่ ต้องจดทะเบียนตามกฎหมายไทย กรรมการบริษัทจำนวนไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งต้องมีสัญชาติไทยทุนของบริษัทไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๑ ต้องเป็นของบุคคลธรรมดาซึ่งมีสัญชาติไทย กรรมการผู้มีอำนาจของบริษัทต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามเช่นเดียวกับคุณสมบัติของบุคคลธรรมดา และนิติบุคคลนั้นต้องไม่เป็นผู้อยู่ระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาต ไม่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาต แต่ถ้าเคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตต้องถูกเพิกถอนมาแล้วไม่น้อยกว่า ๕ ปี

ทั้งนี้ ต้องมีการชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตและวางหลักประกันในการขอรับใบอนุญาต ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวมีอายุ ๒ ปีนับแต่วันที่ออกใบอนุญาต และในกรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวประสงค์จะมีสถานที่ประกอบธุรกิจนำเที่ยวสาขา ให้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวสาขาจากนายทะเบียนด้วย

๔.๒.๒ ประเภทใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว

ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว แบ่งเป็นสี่ประเภท ดังต่อไปนี้

- ๑) ประเภทเฉพาะพื้นที่ สำหรับการประกอบธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดหนึ่งจังหวัดใด และจังหวัดที่มีเขตพื้นที่ติดต่อกับจังหวัดนั้น
- ๒) ประเภทในประเทศ สำหรับการประกอบธุรกิจนำเที่ยวภายในราชอาณาจักร
- ๓) ประเภทนำเที่ยวจากต่างประเทศ สำหรับการประกอบธุรกิจนำเที่ยวโดยการนำนักท่องเที่ยวที่เดินทางจากต่างประเทศเข้ามาท่องเที่ยวภายในราชอาณาจักร
- ๔) ประเภททั่วไป สำหรับการประกอบธุรกิจนำเที่ยวภายในราชอาณาจักรหรือภายนอกราชอาณาจักร

๔.๒.๓ หน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว

- ๑) ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องแสดงใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวไว้ในที่เปิดเผยเห็นได้ง่าย ณ สถานที่ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่ระบุไว้ในใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว
- ๒) ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องไม่กระทำการใดอันจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่อุตสาหกรรมท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว หรือนักท่องเที่ยว
- ๓) ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องปฏิบัติตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด
- ๔) ในการโฆษณาหรือชี้ชวนเกี่ยวกับรายการนำเที่ยว ให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจัดทำเป็นเอกสารซึ่งอย่างน้อยต้องมีรายละเอียด ได้แก่ ชื่อผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว สถานที่และเลขที่ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว ระยะเวลาที่ใช้ในการนำเที่ยว ค่าบริการและวิธีการชำระค่าบริการ ลักษณะและประเภทของยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง จุดหมายปลายทางและที่แวะพัก รวมทั้งสถานที่สำคัญในการนำเที่ยว ลักษณะและประเภทของที่พักร และจำนวนครั้งของอาหารที่จัดให้ การจัดให้มีมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยว จำนวนขั้นต่ำของนักท่องเที่ยวสำหรับการนำเที่ยว ในกรณีมีเงื่อนไขว่าต้องมีนักท่องเที่ยวไม่น้อยกว่าจำนวนที่กำหนด การจัดให้มีการประกันภัยสำหรับอุบัติเหตุ
- ๕) การเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวให้ผิดไปจากที่ได้โฆษณาหรือชี้ชวนไว้ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบก่อนรับชำระเงินค่าบริการ การเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวภายหลังที่นักท่องเที่ยวชำระเงินค่าบริการแล้ว หากนักท่องเที่ยวไม่ประสงค์จะเดินทาง ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องคืนเงินที่รับชำระแล้วให้แก่นักท่องเที่ยว
- ๖) ในระหว่างการนำเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจะเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวไม่ได้ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากนักท่องเที่ยวหรือเป็นเหตุสุดวิสัย การเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องจ่ายเงินค่าบริการคืนให้แก่นักท่องเที่ยวตามสัดส่วน
- ๗) ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจะเรียกเก็บค่าบริการอื่นใดนอกจากที่ระบุไว้ในเอกสารโฆษณารายการนำเที่ยว หรือที่ตกลงกันไว้ล่วงหน้าไม่ได้

๘) ห้ามไม่ให้ผู้ประกอบการจินำเที่ยวจัดบริการนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวโดยไม่เรียกเก็บค่าบริการหรือเรียกเก็บค่าบริการในอัตราที่เห็นได้ว่าไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการประกาศกำหนด โดยหลักเกณฑ์ดังกล่าวอย่างน้อยให้กำหนดอัตราค่าบริการขั้นต่ำ และกำหนดให้มีการจัดทำเอกสารที่แสดงให้เห็นถึงค่าบริการที่เรียกเก็บ

๙) ห้ามไม่ให้ผู้ประกอบการจินำเที่ยวมอบหมายให้มัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยวหรือบุคคลอื่นใด นำนักท่องเที่ยวในความรับผิดชอบของตนไปท่องเที่ยว โดยเรียกเก็บเงินจากมัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยว หรือบุคคลอื่นนั้น หรือโดยให้บุคคลดังกล่าวรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับค่าเดินทาง ค่าที่พัก ค่าอาหาร หรือค่าอำนวยความสะดวกอื่นใดของนักท่องเที่ยว ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน

๑๐) ให้ผู้ประกอบการจินำเที่ยวจัดให้มีมัคคุเทศก์เดินทางไปกับนักท่องเที่ยวตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการประกาศกำหนด ในการจัดให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปต่างประเทศ ถ้าผู้ประกอบการจินำเที่ยว จัดให้มีผู้นำเที่ยวเดินทางไปกับนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการจินำเที่ยวต้องใช้ผู้นำเที่ยวที่ได้ขึ้นทะเบียน ตามพระราชบัญญัตินี้

๑๑) ผู้ประกอบการจินำเที่ยวต้องจัดให้มีการประกันภัยสำหรับอุบัติเหตุให้แก่นักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ และผู้นำเที่ยวในระหว่างเดินทางท่องเที่ยว

๑๒) ในกรณีที่มีผู้ร้องเรียนว่านักท่องเที่ยวผู้ใดได้รับความเสียหายจากการที่ผู้ประกอบการจินำเที่ยวไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวหรือตามที่ได้โฆษณาหรือชี้ชวนไว้ หรือตามพระราชบัญญัตินี้ ให้นายทะเบียนดำเนินการสอบหาข้อเท็จจริงและวินิจฉัยโดยเร็วและเป็นธรรมตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด และผู้ประกอบการจินำเที่ยวอาจถูกสั่งให้ส่งเงินชดเชยคืนกองทุนกรณีนำเงินกองทุนไปจ่ายชดเชยความเสียหายให้กับนักท่องเที่ยว แต่มีสิทธิอุทธรณ์คำสั่งต่อคณะกรรมการได้ อีกทั้งผู้ประกอบการจินำเที่ยวอาจถูกนายทะเบียนสั่งพักใช้ใบอนุญาตหรือเพิกถอนใบอนุญาตได้ หากมีการกระทำที่เป็นการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด หรือประพฤติดังฝ่าฝืนพระราชบัญญัตินี้

๔.๓ มัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์เป็นผู้ให้บริการเป็นปกติธุระในการนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ โดยให้บริการเกี่ยวกับคำแนะนำและความรู้ด้านต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว

๔.๓.๑ ประเภทมัคคุเทศก์

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๕๑ ได้มีการแบ่งมัคคุเทศก์ออกเป็น ๒ ประเภท คือ

๑) มัคคุเทศก์ทั่วไป เป็นมัคคุเทศก์ซึ่งมีความรู้เกี่ยวกับงานทั่ว ๆ ไป ในการนำเที่ยวนักท่องเที่ยวไปยังที่ต่าง ๆ ได้ทั่วราชอาณาจักร โดยใช้ภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศปฏิบัติงานในการบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับสถานที่นับตั้งแต่จุดเริ่มต้นของการเดินทางตามรายการนำเที่ยวกระทั่งเดินทางกลับ

๒) มัคคุเทศก์เฉพาะ เป็นมัคคุเทศก์ซึ่งมีความรู้เฉพาะทางเป็นพิเศษ เช่น การให้ความรู้พิเศษในด้านประวัติศาสตร์ โบราณคดี การนำเที่ยวป่า ฯลฯ อันเป็นการให้ความรู้พิเศษอย่างอื่นที่นักท่องเที่ยวโดยทั่วไปไม่มีความสนใจในด้านนั้น

๔.๓.๒ การขอรับใบอนุญาต

ผู้ที่ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ต้องยื่นคำขอรับใบอนุญาตจากนายทะเบียน ใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์มีอายุ ๕ ปีนับแต่วันที่ออกใบอนุญาต และอาจต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ได้ โดยผู้ขอต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ต้องผ่านการอบรมและทดสอบความรู้ความสามารถในการเป็นมัคคุเทศก์ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

คุณสมบัติของผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ ได้แก่ มีสัญชาติไทย มีอายุไม่ต่ำกว่าสิบแปดปีบริบูรณ์ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าในสาขามัคคุเทศก์หรือสาขาการท่องเที่ยวที่มีวิชาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ หรือสำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงในสาขามัคคุเทศก์หรือสาขาการท่องเที่ยวที่มีวิชาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ไม่น้อยกว่าที่คณะกรรมการกำหนด หรือได้รับวุฒิปริญญาตรีผ่านการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ตามหลักสูตรและสถานฝึกอบรมที่คณะกรรมการกำหนด ผ่านการทดสอบความรู้ความสามารถในการเป็นมัคคุเทศก์ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการประกาศกำหนด ไม่เป็นโรคพิษสุราเรื้อรัง หรือติดยาเสพติดให้โทษ หรือเป็นโรคติดต่อที่คณะกรรมการกำหนด ไม่เป็นผู้อยู่ในระหว่างสั่งพักใช้ใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ ไม่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ แต่ถ้าเคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตต้องถูกเพิกถอนมาแล้วไม่น้อยกว่า ๕ ปี

ในการปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์ ห้ามมิให้มัคคุเทศก์จ่ายเงินหรือให้ประโยชน์อื่นใดแก่ผู้ประกอบการนำเที่ยวหรือบุคคลอื่นใด หรือยอมตนเข้ารับผิดชอบในค่าใช้จ่ายทั้งหมดหรือบางส่วนเพื่อให้ได้มาซึ่งการนำนักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยว และมัคคุเทศก์ต้องปฏิบัติหน้าที่ตามรายการนำเที่ยวที่ได้ตกลงไว้กับผู้ประกอบการนำเที่ยว และจะดำเนินการใดให้เกิดความเสียหายแก่นักท่องเที่ยวมิได้ และมัคคุเทศก์อาจถูกนายทะเบียนสั่งพักใช้ใบอนุญาตหรือเพิกถอนใบอนุญาตได้ หากมีการกระทำที่เป็นการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด หรือประพฤติปฏิบัติฝ่าฝืนพระราชบัญญัตินี้

๔.๔ ผู้นำเที่ยว

ผู้ที่ประสงค์จะเป็นผู้นำเที่ยวต้องขึ้นทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยวตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง โดยผู้ขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยวต้องมีคุณสมบัติ ได้แก่ มีอายุไม่ต่ำกว่ายี่สิบปี บริบูรณ์ในวันยื่นคำขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยว มีสัญชาติไทย สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่าในสาขามัคคุเทศก์หรือสาขาการท่องเที่ยวที่มีวิชาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ หรือสำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงในสาขามัคคุเทศก์หรือสาขาการท่องเที่ยวที่มีวิชาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ไม่น้อยกว่าที่คณะกรรมการกำหนด หรือสำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่าและได้รับวุฒิบัตรว่าได้ผ่านการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวตามหลักสูตรและสถานฝึกอบรมที่คณะกรรมการกำหนด และไม่มีลักษณะต้องห้าม ได้แก่ เป็นโรคพิษสุราเรื้อรังหรือติดยาเสพติดให้โทษ หรือเป็นโรคติดต่อที่คณะกรรมการกำหนด หรือเคยถูกเพิกถอนทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยวมาแล้ว ยังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันยื่นคำขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยว ผู้นำเที่ยวมีหน้าที่ในการนำเที่ยวและอำนวยความสะดวก รวมทั้งดำเนินการให้เป็นไปตามรายการนำเที่ยวตามที่ได้กำหนดไว้

๔.๕ กองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว

กฎหมายกำหนดให้มีการจัดตั้งกองทุนขึ้นกองทุนหนึ่งเรียกว่า “กองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว” มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเงินทดรองจ่ายให้แก่นักท่องเที่ยวซึ่งได้รับความเสียหายจากการที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยว หรือตามที่ได้โฆษณาหรือรับรองไว้กับนักท่องเที่ยว หรือตามพระราชบัญญัตินี้ โดยกองทุนประกอบด้วยเงินและทรัพย์สิน ได้แก่ ทุนประเดิมที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจัดสรรให้จำนวนยี่สิบล้านบาท เงินค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวและค่าธรรมเนียมอื่นที่เรียกเก็บตามพระราชบัญญัตินี้ หลักประกันที่ตกเป็นของกองทุน เป็นต้น

๔.๖ การควบคุม

ในเรื่องการควบคุมกฎหมายกำหนดให้อธิบดีกรมการท่องเที่ยวแต่งตั้งข้าราชการในกรมการท่องเที่ยวคนหนึ่งซึ่งมีตำแหน่งไม่ต่ำกว่าผู้อำนวยการกองเป็นนายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กลาง เพื่อทำหน้าที่เป็นนายทะเบียนในการควบคุมธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ทั่วราชอาณาจักร และมีอำนาจหน้าที่ตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หรือตามที่คณะกรรมการมอบหมาย รวมทั้งมีอำนาจแต่งตั้งนายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สาขาโดยให้มีอำนาจดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้ในเขตจังหวัดหนึ่งหรือหลายจังหวัดก็ได้

อำนาจหน้าที่ของนายทะเบียน ได้แก่ เข้าไปในสถานที่ทำการของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว เพื่อตรวจสอบให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้ สั่งให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ รวมทั้งการเรียกให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ตัวแทนหรือลูกจ้าง มัคคุเทศก์ หรือผู้นำเที่ยวมาให้

ถ้อยคำหรือชี้แจงเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจนำเที่ยว หรือการปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยว หรือให้ส่งเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาเพื่อตรวจสอบ

๔.๗ บทกำหนดโทษ

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๕๑ กำหนดบทลงโทษสำหรับผู้ฝ่าฝืนกฎหมายที่สำคัญ ได้แก่ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวโดยไม่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับไม่เกินห้าแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ หรือผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจัดบริการนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวโดยไม่เรียกเก็บค่าบริการหรือเรียกเก็บค่าบริการในอัตราที่เห็นได้ว่าไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการประกาศกำหนด ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับไม่เกินห้าแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ หรือผู้ทำหน้าที่เป็นมัคคุเทศก์ โดยไม่ได้รับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ เป็นต้น

๕. บทสรุป

ธุรกิจนำเที่ยวและผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการช่วยส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้มีความเจริญเติบโต และมีศักยภาพในการแข่งขันในระดับนานาชาติ แต่การที่ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์จะช่วยส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพได้นั้น ธุรกิจนำเที่ยวและอาชีพมัคคุเทศก์จะต้องมีการดำเนินการอย่างมีคุณภาพและมีมาตรฐานเพียงพอ โดยธุรกิจนำเที่ยวต้องมีการบริการที่ทันสมัยเป็นมาตรฐานสากล ส่วนผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการเป็นมัคคุเทศก์ได้อย่างแท้จริง ซึ่งสิ่งเหล่านี้จำเป็นต้องมีปัจจัยหนึ่งที่สามารถจะช่วยสนับสนุนให้ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์มีประสิทธิภาพได้คือจะต้องมีระบบการควบคุมมาตรฐานที่มีคุณภาพ โดยมาตรการทางด้านกฎหมายก็ถือว่าเป็นมาตรการหนึ่งที่มีความสำคัญและใช้ควบคุมคุณภาพของธุรกิจนำเที่ยวและอาชีพมัคคุเทศก์ ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐจึงได้มีการออกกฎหมายมาเพื่อควบคุมมาตรฐานและคุณภาพในการให้บริการด้านธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ซึ่งก็คือพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๕๑ กฎหมายฉบับนี้ออกมาใช้อย่างบังคับตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๑ และต่อมาได้มีการปรับปรุงแก้ไขในปี พ.ศ. ๒๕๕๙ เพื่อให้มีหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมและทันสมัยกับสถานการณ์ด้านการท่องเที่ยวในปัจจุบัน โดยมีบทบัญญัติอันเป็นสาระสำคัญ ได้แก่ กำหนดให้มีคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ซึ่งมีอำนาจหน้าที่กำกับดูแลธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กำหนดหลักเกณฑ์การยื่นคำขอรับใบอนุญาตการประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ การขึ้นทะเบียน

เป็นผู้นำเที่ยว กำหนดให้มีการจัดตั้งกองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว กำหนดให้นายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์กลางและสาขามีอำนาจสั่งพักใช้หรือเพิกถอนใบอนุญาตผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ และเพิกถอนการจดทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยวหากได้มีการกระทำฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย รวมทั้งมีบทกำหนดโทษ ทั้งโทษจำคุก หรือปรับ หรือทั้งจำทั้งปรับในกรณีการทำผิดกฎหมาย เป็นต้น

จากบทบัญญัติของกฎหมายธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ดังกล่าวจะเห็นได้ว่ากฎหมายมีบทบัญญัติที่มีเนื้อหาสาระสำคัญอันเป็นการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ให้ดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพ และได้มีการออกกฎกระทรวง ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อให้การเป็นไปตามกฎหมายเป็นจำนวนมาก รวมทั้งมีการปรับปรุงกฎหมายให้มีความทันสมัยเพื่อให้ธุรกิจมีการดำเนินการและมีความสามารถในการแข่งขันในระดับสากล แต่อย่างไรก็ตาม ถึงแม้กฎหมายจะมีการกำหนดหลักเกณฑ์อย่างเคร่งครัดและเป็นระบบ แต่เหนือสิ่งอื่นใดในการที่จะทำให้กฎหมายมีผลใช้บังคับได้จริง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเจ้าหน้าที่ และผู้ที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายจะต้องให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎหมายและการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง และนอกเหนือจากการที่จะต้องมีกฎเกณฑ์ทางกฎหมายมาควบคุมคุณภาพและมาตรฐานของธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์แล้วผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์เองจะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินการให้ทันต่อเทคโนโลยีและโมเดลธุรกิจใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นบนช่องทางออนไลน์ซึ่งถือว่าเป็นตัวแปรสำคัญประการหนึ่งที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์จะต้องให้ความสำคัญ และปรับตัวรับกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปจึงสามารถที่จะทำให้ธุรกิจดำรงอยู่ได้และมีศักยภาพเพียงพอในการแข่งขันในระดับประเทศและระดับนานาชาติได้

บรรณานุกรม

ฐานเศรษฐกิจ. (๑๑ กรกฎาคม ๒๕๕๙). *กฎหมายธุรกิจนำเที่ยวผ่านฉลวยคุมราคาทัวร์ขึ้นต่ำ*. สืบค้นวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๐, จาก <http://www.thansettakij.com/content/69183>

ประชาชาติธุรกิจ . (๑๑ มกราคม ๒๕๖๐). *บ.ทัวร์ปรับตัวสู่โมเดลการขายใหม่ รับมียักษ์ออนไลน์ กระหน่ำทุบราคา “เที่ยวราคาถูก”*. สืบค้นวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๐, จาก https://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1483948203

นิสิตภาควิชาศิลปาชีพ กลุ่มที่ ๒ ปีการศึกษา ๒๕๕๘ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (๒๕๕๙). *การจัดการธุรกิจนำเที่ยว รูปแบบและแนวโน้มธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวขนาดย่อม ของธุรกิจจัดนำเที่ยวเข้าในประเทศ (Inbound Tour Operator)*. (ออนไลน์). สืบค้นวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๐, จาก <http://kuhumcs.blogspot.com/2016/01/inbound.html>

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๕๑. *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม ๑๒๕ ตอนที่ ๒๙ ก. วันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๑.

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๙. *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม ๑๓๓ ตอนที่ ๗๖ ก. วันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๕๙.

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (๒๕๕๙). เอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ (ฉบับที่ ..) พ.ศ. (คณะรัฐมนตรี เป็นผู้เสนอ) บรรจุระเบียบวาระการประชุมสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ครั้งที่ ๑๘/๒๕๕๙ วันพฤหัสบดีที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๕๙ (อ.พ. ๑๗/๒๕๕๙). สืบค้นวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๐, จาก http://library2.parliament.go.th/giventake/content_nla2557/apnla2559-017.pdf

สุทธิณี สุดใจ และพินิจ ทิพย์มณี. (๒๕๕๙). *มาตรการทางกฎหมายในการควบคุมธุรกิจนำเที่ยว*. สืบค้นวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๐, จาก www.dpu.ac.th/graduate/upload/content/files/...%202559/vol5-1-56.pdf