

ประสิทธิผลของนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

พรชัย บุญเทพประทาน¹
พันเอก บุญเอื้อ บุญฤทธิ์²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อวิเคราะห์กฎหมายตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ในประเด็น การคุ้มครองนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในประเทศไทย ขั้นตอนการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนในการเฝ้าระวังนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ใช้วิธีการวิจัยแบบผสม วิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 8 คนและการวิจัยเชิงปริมาณ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จำนวน 400 คนมา ผลการวิจัยพบว่า ตัวแบบประสิทธิผลในการนำนโยบายการคุ้มครองนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ นโยบายการคุ้มครอง ด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และ ด้านการแข่งขันในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

คำสำคัญ: นโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ พรบ.คุ้มครองผู้บริโภค

¹นักศึกษาลัทธิสุตรปรัชญาดุสิตบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการ
ที่อยู่: มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต 1761 ถนนพัฒนาการ สวนหลวง กรุงเทพฯ 10250
Email: pansith.b@gmail.com

²อาจารย์ประจำหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
ที่อยู่: 1767 ถนนพัฒนาการ เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ
E-mail: bboonrith@gmail.com

Effectiveness of Consumer Protection Policies in the Consumer Protection Act B.E. 2522

Pansith Boontheppratan¹
Col. Boonaue Boonrith²

Abstract

The main research objectives were to analyze the Consumer Protection Act B.E. 2522 and procedures for effective implementation of the Act, and to develop policy guidelines for both public and private operation of the agencies involved in the protection of foreign tourists. It was a mixed methods of both qualitative, primarily by in-depth interviews with 8 experts, and quantitative research consisting of a sample of 400 foreign tourists. The research result reveals an Effectiveness Model of Foreign Tourists Protection Policy that comprised three components: consumer protection policy, tourism industry, and competition in the tourism industry.

Key words: Consumer protection policies, foreign tourists, Consumer Protection Act

¹Ph.D. student, Public Policy and Management Programme.

Address: Kasem Bundit University, 1761 Patanakarn Road, Suan luang, Bangkok 10250

Email: pansith.b@gmail.com

²Lecturer, Ph.D. Programeme in Public Policy and Mangement, Kasem Bundit University

1767 Patanakarn Rd. Suan Luang, Bangkok, 10250

E-mail: bboonrith@gmail.com

บทนำ

การท่องเที่ยวของประเทศไทยจัดอยู่ในอันดับ 1 ของภูมิภาคอาเซียน (ASEAN) สร้างรายได้ร้อยละ 9 ของมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) ทำให้มีการจ้างงานมากกว่า 1.9 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 5 ของจำนวนแรงงานทั้งหมดภายในประเทศและหากพิจารณาสถิติจะพบว่าเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น การท่องเที่ยวจึงถือเป็นรายได้หลักที่สำคัญของประเทศไทยและจากการคาดการณ์ในปี พ.ศ. 2557 การท่องเที่ยวทั่วโลกจะมีนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นเป็น 1.56 พันล้านคน (WTO, 2013) ซึ่งภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก จะมีการท่องเที่ยวเป็นอันดับ 2 ของโลก รองจากทวีปยุโรป โดยมีส่วนแบ่งการตลาดร้อยละ 20 และยังมีอัตราการเติบโตค่อนข้างสูง ขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยปัจจัยกระตุ้นภายใน เช่น ทรัพยากรการท่องเที่ยว ความปลอดภัย โครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวก สินค้าของที่ระลึก ภาพลักษณ์ การประชาสัมพันธ์ การเมือง เศรษฐกิจและสังคมภายในประเทศ เป็นต้น และปัจจัยภายนอก เช่น สภาวะเศรษฐกิจและการเมืองของโลก ความนิยมในการท่องเที่ยว การขยายเส้นทางคมนาคม การเปลี่ยนนโยบายระหว่างประเทศ เป็นต้น

ในปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยประสบกับปัญหาคุณภาพของทรัพยากรการท่องเที่ยว ที่เผชิญกับผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ วิถีทางการเมือง และคุณภาพการบริการที่ลดลงและจะทำให้ไม่สามารถแข่งขันกับประเทศคู่แข่งในอนาคตได้ (สุวรรณสนธิชัย, 2547) รวมทั้งปัญหาสำคัญคืออาชญากรรมทุกประเภทและการเอารัดเอาเปรียบที่เพิ่มมากขึ้นทุกปี ตั้งแต่ปัญหาจากธุรกิจ

ค้าประเวณี โสเภณีสาวประเภทสอง การหลอกลวงต้มตุ๋น (Scam) การหลอกลวงขึ้นแท็กซี่แล้วไปส่งในจุดขายของที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศไม่รู้จัก การขายของเกินราคา การเอาเปรียบนักท่องเที่ยว (Rip off) การลักเล็กขโมยน้อย การหลอกลวง ฉกชิงวิ่งราว ดังจะเห็นได้จากสถิติการเกิดคดีอาญาและจำนวนคดีความข้อพิพาทซึ่งนับเป็นปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนและจำเป็นต้องดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ (รินทร์ธราศรี, 2552)

ในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศนั้น กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวได้ดำเนินการให้ความช่วยเหลือในลักษณะของการดำเนินคดีตามกฎหมาย เช่น นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศถูกปล้นทรัพย์ ทำร้ายร่างกาย ก็จะทำให้การรักษาพยาบาลและจัดการติดตามจับกุมคนร้ายมาดำเนินคดีตามกฎหมาย การเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาทในคดีที่ไม่มีความรุนแรง เพราะนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ มักจะเดินทางเข้ามาในระยะเวลาสั้น ซึ่งการคุ้มครองสิทธิส่วนนี้จะเป็นการสร้างชื่อเสียงให้ประเทศไทยในด้านการท่องเที่ยวด้วยเป็นสิ่งสำคัญ (สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2556) ดังนั้นหากมีกรณีข้อพิพาทหรือปัญหา เจ้าหน้าที่ก็จะรีบดำเนินการแก้ไขเพื่อไม่ให้ก่อให้เกิดผลกระทบกับการท่องเที่ยวในภาพรวมได้ ไม่ว่าจะเป็นกรณีผู้ประกอบการให้เช่าเรือเจตสกีที่เรียกค่าเสียหายจากนักท่องเที่ยวสูงเกินความเป็นจริงและมีการข่มขู่ทำร้ายร่างกาย เป็นต้น ซึ่งในเรื่องนี้แม้ว่าประเทศไทยจะประกาศใช้บังคับพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เพื่อคุ้มครองนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศให้ได้รับความเป็นธรรม จากการซื้อสินค้าหรือบริการจากผู้ประกอบการ ทั้งในด้านคุณภาพและ

ราคา แต่การบังคับใช้กฎหมายดังกล่าวจะบรรลุเป้าหมายเป็นผลสำเร็จเพื่อคุ้มครองสิทธิของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศให้ได้รับความเป็นธรรมโดยสมบูรณ์นั้น นอกจากจะต้องมีเนื้อหาครอบคลุมในทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิทธิที่จะให้การคุ้มครองแล้ว ยังประกอบด้วยปัจจัยอื่นอันได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นผู้รับผิดชอบและต้องอาศัยความร่วมมือของภาคเอกชน กลุ่ม หรือสมาคมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวต่าง ๆ ให้มีความสำนึกรับผิดชอบในการรักษาสีตติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่จะเป็นพลังขับเคลื่อนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐบาลตามที่กล่าวมาแล้ว (พวงพรม, 2546)

สำหรับพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แม้จะเป็นกฎหมายสำคัญที่เป็นหลักในการคุ้มครองผู้บริโภคโดยตรง แต่ยังมีขาดความครบถ้วนสมบูรณ์ ดังนั้นรัฐบาลจึงต้องใช้มาตรการอื่นร่วมด้วย เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้รับความเป็นธรรมยิ่งขึ้น เช่นการชดเชย เยียวยา ในส่วนที่ขาดเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศให้ได้รับความเป็นธรรมยิ่งขึ้น (บุญบานเย็น, 2549) ในการบังคับใช้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มีวัตถุประสงค์หลักคือเพื่อป้องกันความเสียหายมิให้เกิดขึ้นแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ และเพื่อเยียวยาชดใช้ความเสียหายเมื่อถูกละเมิดสิทธิ โดยกฎหมายกำหนดบทบาท อำนาจหน้าที่ให้รัฐมีอำนาจตรวจสอบควบคุม กำกับให้เกิดความปลอดภัยและความเป็นธรรมแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ โดยรัฐบาลได้จัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นองค์การของรัฐบาลเพื่อทำหน้าที่

กำกับดูแลภารกิจดังกล่าว ทั้งในทางคดีแพ่งและอาญา (ศุภนิธย์, 2545) อีกทั้งกฎหมายดังกล่าวยังให้อำนาจแก่องค์การภาคเอกชน เช่น สมาคมผู้บริโภคให้อำนาจดำเนินคดีแทนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่ถูกละเมิดสิทธิ และได้รับความเสียหายหรือดำเนินกระบวนการพิจารณาในคดีเพื่อคุ้มครองนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศให้ได้รับการเยียวยาภายหลังจากความเสียหายได้เกิดขึ้นแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่ถูกละเมิดสิทธิ สำหรับกระบวนการที่มีความแพร่หลายไปทั่วโลก คือ การฟ้องร้องให้ชดใช้ความเสียหายหรือการฟ้องเรียกค่าเสียหายในคดีแพ่งต่อศาลยุติธรรม แต่บทบัญญัติของกฎหมายดังกล่าวนี้ ในการดำเนินคดีของคู่ความและการพิพากษาคดีของศาลยังมีปัญหาอีกหลายประการที่ทำให้ขาดประสิทธิผลในการแก้ปัญหา (สำนักอัยการสูงสุด สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน, 2554)

ดังนั้นในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศให้มีประสิทธิภาพนั้น ไม่ควรคำนึงเฉพาะตัวบทกฎหมายที่มีอยู่เป็นจำนวนมากเท่านั้น แต่ต้องมีการบูรณาการการคุ้มครองนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในด้านอื่นๆ ร่วมด้วยเมื่อได้รับความเดือดร้อนหรือความเสียหาย และการได้รับความช่วยเหลืออย่างทันท่วงที จะช่วยให้ความเสียหายเกิดขึ้นน้อยที่สุด รวมทั้งต้องมีมาตรการเยียวยาความเสียหายซึ่งต้องใช้ระยะเวลานานในการขอความช่วยเหลือให้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ประกอบกับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ในปี พ.ศ. 2559 ที่คาดว่าจะมีการเคลื่อนย้ายนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้อย่างเสรี (Free Movement)

กันมากขึ้น การเยียวยานักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จึงเป็นสาระสำคัญ เพราะกรณีความเดือดร้อนนี้อาจเพิ่มสูงขึ้นจากอาชญากรรมทางการท่องเที่ยว ดังนั้นมาตรการนี้จึงมีส่วนสำคัญในการสร้างความเข้มแข็งในด้านท่องเที่ยวในระดับภูมิภาค ที่ประเทศไทยจะต้องดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปในอนาคต (แจ้งเวชฉาย, 2554)

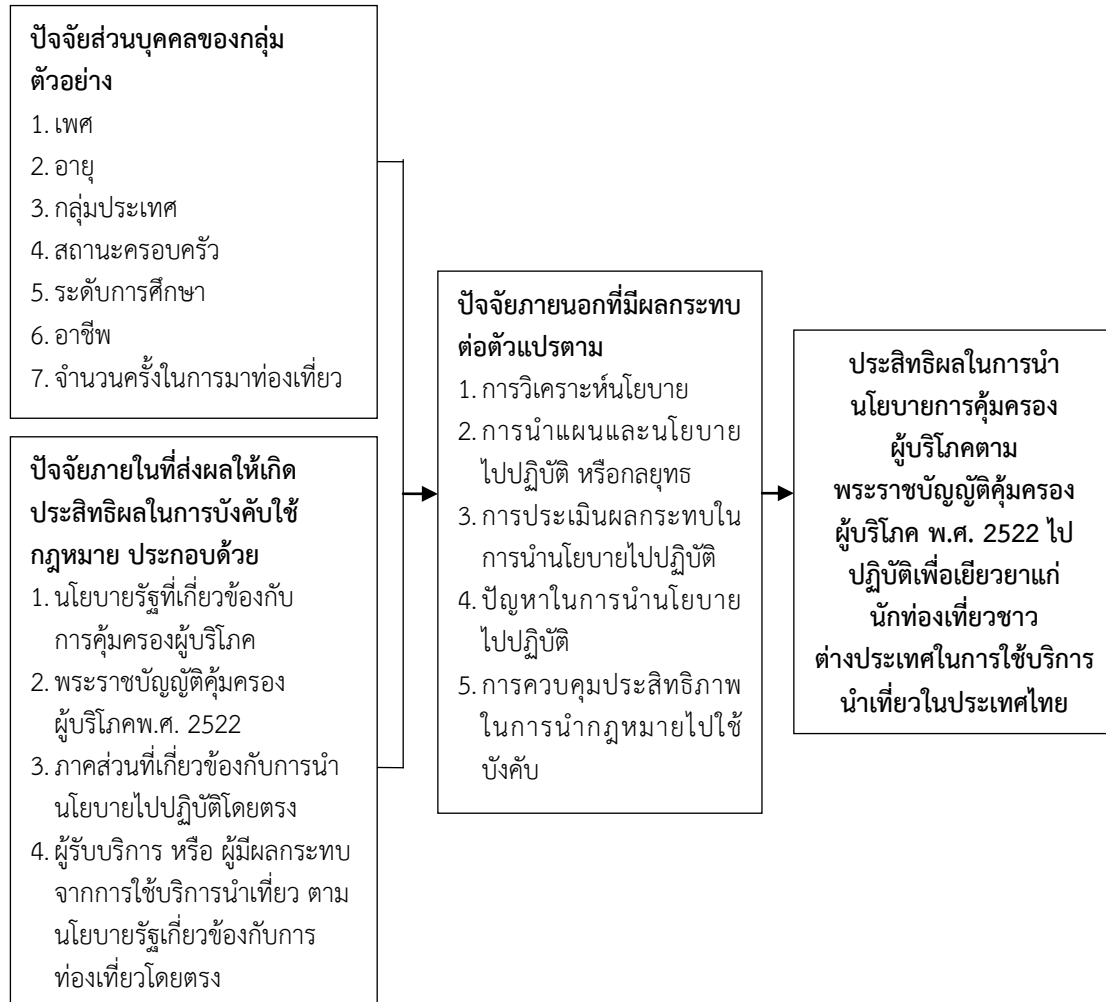
จากที่กล่าวมาแล้วทั้งหมดนั้น ผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญที่จะก่อให้เกิดผลประโยชน์จากรายได้จำนวนมากที่อยู่ในรูปของจำนวนเงินการจ้างงานและการเติบโตของอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทั้งทางตรงและทางอ้อม จึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลในการนํานโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ไปปฏิบัติ เพื่อป้องกันความไม่เป็นธรรมแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการใช้บริการนำเที่ยวในประเทศไทย” เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์ของ

รัฐบาลที่จะมีส่วนช่วยในการส่งเสริมให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยมีความเจริญก้าวหน้าได้อย่างยั่งยืนตลอดไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาวิเคราะห์กฎหมายตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ในประเด็นการเยียวยาความเสียหาย มีหลักเกณฑ์วิธีการและมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในประเทศไทย
2. ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรการและขั้นตอนการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนในการเยียวยานักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ให้เกิดความมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อพัฒนานโยบายและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนในการดำเนินการเยียวยานักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ที่ทำให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด

กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

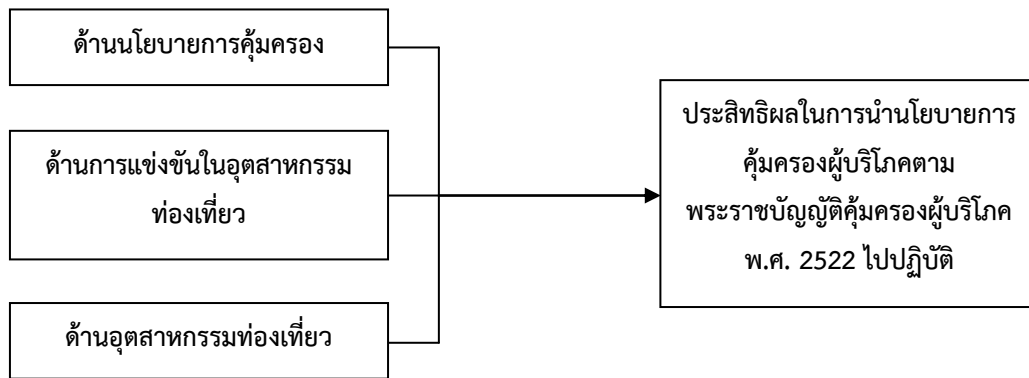
1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภค ส่งผลต่อประสิทธิผลกับการนำนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ไปปฏิบัติ เพื่อเยียวยาแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการใช้บริการนำเที่ยวในประเทศไทย
2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องและปัจจัยภายนอกส่งผลต่อประสิทธิผลกับการนำนโยบายการ

คุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคไปปฏิบัติ เพื่อเยียวยาแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการใช้บริการนำเที่ยวในประเทศไทย ได้แก่ 1) ด้านนโยบายการคุ้มครอง 2) ด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยว 3) ด้านการแข่งขันในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ผู้วิจัยได้นำมาทำการสังเคราะห์เพื่อให้ได้แนวทางในการพัฒนา โดยตั้งชื่อว่า “ตัวแบบประสิทธิผลในการนำนโยบายการคุ้มครอง

นักท่องเที่ยวต่างประเทศ (The Effectiveness Model of Foreign Tourists Protection

Policy)” ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 “ตัวแบบประสิทธิผลในการนำนโยบายการคุ้มครองนักท่องเที่ยวต่างประเทศ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประกอบด้วยระเบียบวิธีวิจัยทั้งเชิงคุณภาพ เป็นหลัก โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้เชี่ยวชาญ 4 กลุ่ม จำนวน 8 คนและการวิจัยเชิงปริมาณ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จำนวน 400 คนมาเป็นส่วนเสริมในงานวิจัย ในการค้นหาความรู้ ความจริงเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยใช้กับเจ้าหน้าที่ระดับสูงของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว สำนักงานศาลยุติธรรม สมาคม หรือสถาบันที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยตรง ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง

2. แบบสอบถามในแบบการวิจัยเชิงปริมาณ โดยนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็น

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์และการวิเคราะห์เนื้อหา ที่เป็นการตีความข้อมูลที่ได้มาแล้วนำมาเรียบเรียงเป็นถ้อยคำพรรณนาซึ่งข้อมูลนั้นได้มาจากเอกสารการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งการวิเคราะห์ผลจะมาจากการสร้างข้อสรุปความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ทั้งหมดมาจัดทำบทสรุปย่อ โดยการใช้การถอดข้อความทั้งหมดในภาพรวมแล้วนำมาวิเคราะห์ในแต่ละประเด็น และแต่ละกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้สามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้อย่างถูกต้อง

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณตามวัตถุประสงค์หลักที่ตั้งไว้ โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยด้านนโยบายการคุ้มครอง ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการนำนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ไปปฏิบัติ เพื่อป้องกันความไม่เป็นธรรมแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการใช้บริการนำเที่ยวในประเทศไทยนั้นควรมีการดำเนินการพัฒนาและปรับปรุง เพราะนโยบายนี้จะเกิดผลดีกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศให้ได้รับความเป็นธรรมในการท่องเที่ยวในประเทศไทยมากที่สุดและควรมีการปรับปรุงต่อไปอย่างต่อเนื่องนอกจากนั้นยังเป็นประโยชน์กับผู้ประกอบการท่องเที่ยว รวมทั้งสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากขึ้น

2. ด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีผลต่อประสิทธิภาพในการนำนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ไปปฏิบัติ เพื่อป้องกันความไม่เป็นธรรมแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการใช้บริการนำเที่ยวในประเทศไทยพบว่า การได้รับบริการที่เป็นธรรมในการใช้บริการด้านการขนส่งทุกประเภทการใช้บริการร้านอาหารของที่ระลึกในประเทศไทยร้านอาหารในประเทศไทยที่พักและบริการสนทนาการ ล้วนมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ทั้งสิ้น

3. ปัจจัยด้านการแข่งขันในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการนำนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ไปปฏิบัติ เพื่อป้องกันความไม่เป็นธรรมแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการใช้บริการนำเที่ยวในประเทศไทยนั้นพบว่า นโยบายนี้ทำให้อาชญากรรมใน

ด้านต่างๆ ที่ทำความเสียหายให้เกิดกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศลดลงอย่างมาก สร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเป็นแรงจูงใจและคนในครอบครัวตัดสินใจในการเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเกิดการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวรวมทั้งทำให้ผู้ประกอบการมีการพัฒนามาตรฐานของสินค้าและบริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานสากลมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น รวมทั้งมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้รับข้อมูลของสินค้าและบริการที่ถูกต้องและมีอิสระในการเลือกซื้อสินค้าและบริการมีอำนาจในการต่อรองกับผู้ประกอบการท่องเที่ยวมากขึ้นทำให้เกิดการแข่งขันระหว่างผู้ประกอบการท่องเที่ยว

โดยปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อมาตรการและขั้นตอนการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนในการเฝ้าระวังนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ให้เกิดความมีประสิทธิภาพ นั้นกล่าวพอสรุปได้ ดังนี้

1. ปัญหาและอุปสรรค ที่มาจากรูปแบบและกลไกการดำเนินคดีที่ล่าช้า ไม่ทันการ คดีล้นศาล กฎหมายที่ไม่เหมาะสมกลไกการบังคับใช้ที่ขาดประสิทธิภาพ

2. ปัญหาและอุปสรรค ที่เกิดจากการที่มีหลายหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบที่มากเกินไป ทำให้บทบาทและอำนาจมีไม่พอเกิดเป็นช่องว่างทางกฎหมายที่ไม่สามารถจัดการปัญหาในคดีประเภทนี้

3. ปัญหาและอุปสรรค การขาดแคลนจำนวนบุคลากรที่เชี่ยวชาญในหน่วยงานของรัฐมีไม่เพียงพอกับการแก้ปัญหา และเฝ้าระวังนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีมากขึ้น

4. ปัญหาและอุปสรรค ต่อความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้ในกฎหมาย ของผู้ประกอบการกิจการเที่ยวเอง ตัวแทนนำเที่ยวอื่น ที่จะต้องรับผิดชอบต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ต่ำกว่ามาตรฐานมากเมื่อเทียบกับประเทศอื่น

5. ปัญหาและอุปสรรค ที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมักจะเข้ามาเพียงระยะสั้น การขอรับบริการการเฝ้าระวังจึงอาจจะไม่ทันเวลาที่พักอยู่ในประเทศไทย เนื่องจากกฎหมายหลายฉบับ และไม่ได้มีลักษณะที่กำหนดมาตรการการเฝ้าระวังรวมเข้าไว้ด้วย

ดังนั้นในการดำเนินการของทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐและเอกชนจึงต้องมีกระบวนการเฝ้าระวังนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่จะเป็นการลดผลกระทบจากความเสียหายที่เกิดขึ้นให้มากที่สุด เพื่อให้อุตสาหกรรมนี้สามารถแข่งขันกับประเทศต่างๆ ได้และเกิดความยั่งยืนได้อย่างยาวนานต่อไป

สรุปและการอภิปรายผล

ผู้วิจัยได้สรุปประเด็นที่สำคัญมาอภิปรายผลดังต่อไปนี้

1. ด้านนโยบายการคุ้มครองที่มีผลต่อประสิทธิผล ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ไปปฏิบัติเพื่อป้องกันความไม่เป็นธรรมแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการใช้บริการนำเที่ยวในประเทศไทย ตามวิสัยทัศน์ ภารกิจ วัตถุประสงค์และเป้าประสงค์นั้น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ต้องมีแผนเพื่อเป็นการป้องกันอาชญากรรมที่จะเกิดขึ้นในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวเป้าหมาย โดยเฉพาะสถานี่ตำรวจ

ที่อยู่ในพื้นที่ท่องเที่ยวสำคัญต้องมีการจัดประชุมผู้ที่เกี่ยวข้อง มีการสำรวจพื้นที่ที่จะดำเนินการ มีการแสวงหาความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดการประชุมทุกภาคส่วนมีการบังคับใช้กฎหมายเพื่อการคุ้มครองเฝ้าระวังนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศอย่างเข้มงวดจริงจัง สอดคล้องกับ สันติธรรมาธิ (2522) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัญหาทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการซื้อสินค้าตามคำพรรณนา: ศึกษาเฉพาะกรณีโฆษณาและฉลากตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 พบว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาคือการเพิ่มเติมพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 โดยศึกษาเทียบเคียงกฎหมายต่างประเทศ เช่นกฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกา อังกฤษ และญี่ปุ่น มาปรับใช้กับกฎหมายของประเทศไทยเพื่อกำหนดแนวทางการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาในการคุ้มครอง ให้ได้รับความเป็นธรรมและนำมาปฏิบัติได้จริงและที่สำคัญคือการสร้างความตระหนักรู้ถึงสิทธิและหน้าที่ของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเพื่อเป็นการรักษาผลประโยชน์ของตนเองได้อย่างเต็มที่สำหรับนโยบายในเชิงปฏิบัติการด้านการเฝ้าระวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศนั้นต้องมีการจัดตั้งหน่วยงานกลางโดยกำหนดเป็นรูปแบบของการศูนย์กลางที่มีบทบาทมากกว่าของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและให้มีการปรับปรุงกองทุนเพื่อชดเชยเฝ้าระวัง ทั้งในระดับภายในประเทศและระหว่างประเทศ โดยใช้กลไกการประสานงานระหว่างภาครัฐและเอกชนรวมทั้งภาคประชาชนในการกำกับดูแลในการใช้แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติของหน่วยงานราชการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจริง เพื่อให้เกิดความเชื่อมโยง

ระหว่างแผนพัฒนาทุกระดับ รวมทั้งหลีกเลี่ยงการฟ้องคดีโดยศาลแขวงที่มักจะเป็นเรื่องคดีที่มีทุนทรัพย์เล็กน้อย ผู้พิพากษานายเดี๋ยมีอำนาจพิจารณาพิพากษาได้ ซึ่งจะใช้ระยะเวลาานานซึ่งไม่เหมาะสมกับเรื่องนี้

ดังนั้นประสิทธิผลการนำนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ไปปฏิบัติ เพื่อป้องกันความไม่เป็นธรรมแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการใช้บริการนำเที่ยวในประเทศไทยไปปฏิบัติที่มีความสำคัญในสถานการณ์ปัจจุบันและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ซึ่งในการดำเนินการ รัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับนโยบายเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว ทำให้มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาเป็นจำนวนมาก แต่เมื่อนักท่องเที่ยวได้รับความเสียหายทั้งในทางแพ่งหรือทางอาญาแล้วนั้น ปรากฏว่ามาตรการเยียวยาความเสียหายที่ใช้นั้นมีลักษณะเช่นเดียวกับนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่ย่อมมีความไม่เหมาะสมกับระยะเวลาที่จำกัดเมื่อต้องนำข้อพิพาทเหล่านั้นเข้าสู่กระบวนการพิจารณาของศาล นอกจากนั้นแล้วยังมีปัญหาในเรื่องของกระบวนการพิจารณาและความยุ่งยากซับซ้อนในการระงับข้อพิพาททั้งทางแพ่งและทางอาญาโดยกระบวนการทางศาล ที่ควรมีการจัดตั้งศาลชำนาญพิเศษโดยเฉพาะและให้ศาลดังกล่าวเปิดทำการในเวลากลางคืนหรือนอกเวลาทำการปกติ เพราะจะทำให้มีความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวก สร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ อีกทั้งหน่วยงานของรัฐบาลที่เกี่ยวข้องมีเป็นจำนวนมาก ที่ทำงานแบบต่างฝ่ายต่างทำ จึงต้องมีการพัฒนาปรับปรุงเพื่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาโดยเฉพาะที่พบเจออยู่เป็นประจำเพื่อให้เกิดคดีความขึ้นน้อยที่สุด เพื่อไม่ทำให้

นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการท่องเที่ยวในประเทศไทยที่ถือเป็นเรื่องสำคัญมากที่สุด

ในด้านผู้รักษากฎหมายต้องมีการทำงานให้มีประสิทธิภาพโดยจำเป็นของทุกคนต้องได้รับการลงโทษอย่างหนักไม่มีการลดหย่อน เพราะถือว่าทำความเสียหายให้กับประเทศไทยในระดับนานาชาติจะทำให้พวกอาชญากรทุกประเภทยับยั้งชั่งใจในการที่จะก่อให้เกิดความเสียหายได้ ต้องสร้างความตระหนักถึงภาระที่รับผิดชอบตลอดจนความจำเป็นที่จะต้องรักษานักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการมาเยือนประเทศไทยในอนาคต เพื่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องจะได้ผลประโยชน์ร่วมกัน เพื่อให้มีการมาซ้ำและบอกต่อให้ผู้อื่นมาเที่ยวเมืองไทย เพราะจะมีส่วนสำคัญเพื่อสร้างความยั่งยืนเติบโตต่อไปได้นอกจากนั้นแล้วต้องมีการแก้ปัญหาของกลุ่มรถแท็กซี่ป้ายดำ ที่เรียกค่าบริการแพงเกินจริง ช่มชู้ หน่วงเหนี่ยว ทำร้ายกลุ่มอิทธิพล การหลอกลวงซื้ออสังหาริมทรัพย์ การประทุษร้ายต่อชีวิตและทรัพย์สิน การขนส่งไม่ได้คุณภาพ ทำให้นักท่องเที่ยวเสียชีวิตและบาดเจ็บ แผนป้องกันนักท่องเที่ยว มีการพัฒนาสถานีตำรวจให้เป็นมาตรฐานสากล มีลำประจำสถานีตำรวจ เพิ่มจุดตรวจ ป้อมยามให้เป็นแบบสากล โดยเฉพาะงานสายตรวจที่มีประสิทธิภาพ จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวรวมทั้งงานสอบสวนจะต้องให้ความเป็นธรรมอย่างเต็มที่ โดยต้องอาศัยการบูรณาการร่วมกันของหน่วยงานของรัฐ และแสวงหาความร่วมมือภาคเอกชน จะต้องใช้กลไกทุกภาคส่วนเข้ามาทำงานเชิงบูรณาการ ทั้งอาสาสมัครดูแลนักท่องเที่ยว ชุมชน ใกล้เคียงป้องกันและรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ มีการเตรียมความพร้อมในการรับมือภัยคุกคาม

ของอาชญากรทุกประเภทโดยให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการเพื่อเตรียมความพร้อมเพื่อการตอบสนองอย่างฉับไว ในภาวะฉุกเฉินที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ที่ครอบคลุมถึงการวางมาตรการป้องกันและสร้างมาตรการฟื้นฟูเยียวยาภายหลังเกิดเหตุการณ์ในการกำหนดมาตรการในการป้องกัน ดูแล รักษาความปลอดภัยทางการท่องเที่ยว รวมถึงการเยียวยาที่สร้างผลดีต่อภาพลักษณ์ของประเทศและต้องให้เกิดการบังคับใช้อย่างจริงจังในบทลงโทษตามกฎหมาย มีการผลักดันให้มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยในสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ด้านการแข่งขันในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว มีผลต่อประสิทธิภาพในการนำนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ไปปฏิบัติ เพื่อป้องกันความไม่เป็นธรรมแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการใช้บริการนำเที่ยวในประเทศไทย ที่ต้องเน้นให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศรับรู้และเข้าใจในภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศ ควรสร้างความเชื่อมั่นในการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยการดำเนินการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามแผนการรักษาความปลอดภัยตามนโยบายรัฐบาลในการส่งเสริมรายได้จากการท่องเที่ยวเข้าประเทศ รวมทั้งผู้ประกอบการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ต้องถูกเอารัดเอาเปรียบได้รับบริการที่ไม่ได้มาตรฐานเกิดปัญหาด้านอาชญากรรมที่เกี่ยวกับชีวิต ร่างกายและทรัพย์สินการหลอกลวง เอารัดเอาเปรียบ ปัญหาอุบัติเหตุต่างๆ ที่เกิดกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ทุกประเด็นที่เสียหายต้องมีการเยียวยาอย่างสมเหตุสมผล แต่

ตอนนี้ยังไม่มีมาตรการหรือกฎหมายรองรับ ต้องมีการปรับปรุงอีกมาก

การกำหนดบทบาทของหน่วยงานภาครัฐในการช่วยเหลือเยียวยาตามอำนาจแห่งกฎหมายและมีมาตรการการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อยุติกรณีที่จะเป็นผลประโยชน์กับนักท่องเที่ยวผู้เสียหายมากที่สุดให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ตั้งแต่ร่วมคิด ร่วมวางแผน และร่วมดำเนินการพัฒนาตามบทบาทและความรับผิดชอบ รวมทั้งร่วมติดตามตรวจสอบผล การดำเนินงานตามแผนอย่างต่อเนื่องสร้างและเผยแพร่ภาพลักษณ์ด้านการท่องเที่ยวเพื่อประชาสัมพันธ์ประเทศไทยในด้านความเชื่อมั่นในการเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทย สอดคล้องกับ Aksu, Caber and Albayrak (2009) ที่เสนอว่าควรสร้างความเข้าใจแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศกลุ่มเป้าหมายอย่างต่อเนื่องและครอบคลุมทั่วถึงอย่างต่อเนื่อง ปรับปรุงค่านิยม ทักษะคติ ของผู้ประกอบการและประชาชนที่เกี่ยวข้อง ให้ตระหนักถึงความสำคัญ และไม่เป็นผู้ก่อคดีประเภทนี้เด็ดขาด สนับสนุนให้การศึกษาและวิจัยปัญหาเกี่ยวกับการคุ้มครองเยิวยานักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศร่วมกันของสถาบันการศึกษาและหน่วยงานของรัฐบาลให้การศึกษาและวิจัยปัญหาเกี่ยวกับการคุ้มครองเยิวยานักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศร่วมกันของสถาบันการศึกษาและหน่วยงานของรัฐบาลและส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการศึกษาแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในทุกระดับเกี่ยวกับความปลอดภัยและอันตรายที่อาจได้รับจากสินค้าหรือบริการด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย

โดยอำนาจตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เพิ่มเติม พ.ศ. 2541 ที่ให้

อำนาจในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการป้องกันตนเอง ต่อความรับผิดชอบ ต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ที่เปิดมิติด้านการเยียวยาความเสียหายให้แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ รวมถึงมาตรการการช่วยเหลือในรูปแบบกองทุนภายใต้พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 และพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 ทำให้การเรียกร้องเพื่อเยียวยาความเสียหายมีความชัดเจนยิ่งขึ้นกว่าเดิม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัญหาการคุ้มครองนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายใต้กฎหมายเฉพาะหลายฉบับที่ไม่ได้มีมาตรการการเยียวยารวมเข้าไว้ด้วยกัน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในฐานะหน่วยงานกลางที่มีบทบาทในการช่วยเหลือให้ได้รับการเยียวยาจากความเสียหายที่ได้รับจากการบริโภคสินค้าหรือบริการเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม เนื่องจากกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคมีเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีอยู่หลายฉบับภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงานภาครัฐที่แตกต่างกันและรายละเอียดเกี่ยวกับปัญหาการเยียวยาให้แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในแต่ละหน่วยงานยังคงกระจัดกระจายและไม่มีการวิเคราะห์ในภาพรวมเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการเยียวยาความเสียหายให้แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศการเยียวยาความเสียหายให้แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจะช่วยให้การพัฒนามาตรการและขั้นตอนมีทิศทางเดียวกันหรือมีการบูรณาการร่วมกันอันจะนำไปสู่การเยียวยานักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในระดับประเทศ ระดับภูมิภาค เช่น ประชาคม

เศรษฐกิจอาเซียน หรือระดับระหว่างประเทศต่อไปในอนาคต

ในส่วนของนโยบายในเชิงปฏิบัติการด้านการเยียวยาของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในภาพรวมของประเทศไทยนั้น ต้องมีการจัดตั้งหน่วยงานกลางโดยกำหนดเป็นรูปแบบของการศูนย์กลางที่มีบทบาทมากกว่าของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและให้มีการปรับปรุงกองทุนเพื่อชดเชยเยียวยาให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ทั้งในระดับภายในประเทศและระหว่างประเทศให้มากกว่าปัจจุบันเพื่อให้เกิดการเยียวยานักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีประสิทธิภาพ โดยไม่คำนึงเฉพาะกฎหมายที่มีอยู่เป็นจำนวนมากภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงานหลายหน่วยงานแยกต่างหากว่ามีการบัญญัติไว้หรือไม่หรือครอบคลุมเพียงใดเท่านั้น แต่การบังคับใช้กฎหมายเพื่อการคุ้มครองเยียวยานักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความสำคัญยิ่งกว่า ประกอบกับการตระหนักรู้ถึงสิทธิและหน้าที่ของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศการส่งเสริมผู้ประกอบการธุรกิจให้ดำเนินการอย่างมีคุณธรรม รวมไปถึงช่องทางในการร้องเรียนและมาตรการการเยียวยาความเสียหายให้แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศว่ามีอยู่อย่างไร มีประสิทธิภาพเพียงพอหรือไม่ด้วยเป็นประเด็นสำคัญในประเทศไทย การบูรณาการคุ้มครองเยียวยานักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเป็นสิ่งสำคัญ เมื่อได้รับความเดือดร้อนหรือความเสียหาย ต้องได้รับความช่วยเหลืออย่างทันท่วงทีให้เสียหายน้อยที่สุด เมื่อแต่ละหน่วยงานมีการดำเนินงาน การบังคับใช้กฎหมาย และการให้ความช่วยเหลือประชาชนทั่วไปกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่แยกออกจากกัน และกฎหมายที่อยู่ในกำกับดูแลส่วนมากเป็นกฎหมายลักษณะ

ป้องกันและปราบปรามไม่มีมาตรการเยียวยา ความเสียหายอันจะให้อำนาจหน่วยงานหนึ่งๆ นั้นดำเนินการช่วยเหลือได้ ทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศอาจต้องใช้ระยะเวลานานในการขอความช่วยเหลือ ประกอบกับหน่วยงานกลางไม่สามารถรับเรื่องราวร้องทุกข์ได้ทุกกรณี ด้วยไม่มีอำนาจตามกฎหมาย การเยียวยาความเสียหายอาจไม่ทันต่อสถานการณ์ได้ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้องศึกษาถึงการเยียวยาความเสียหายให้แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ โดยรวมเพื่อนำมาปรับปรุงการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อไป

3. ด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งประเทศไทยนั้นมีชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาในประเทศไทยจำนวนมากโดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ซึ่งกลุ่มคนที่จะอยู่เพียงระยะเวลาอันสั้น ประกอบกับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในปี พ.ศ. 2558 ที่คาดว่าจะมีการเคลื่อนย้ายคนอย่างเสรีกันมากขึ้น การเยียวยานักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจึงถือเป็นสาระสำคัญเพราะความเดือดร้อนอาจเพิ่มสูงขึ้นจากธุรกิจท่องเที่ยว ในการให้การเยียวยานั้นต้องสร้างกลไกการเยียวยาให้ทุกหน่วยงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน จึงเป็นมาตรการที่จะรองรับความเสียหายหรือเดือดร้อนของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่างชาติได้ ซึ่งจะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวหรือในประเทศไทยมากขึ้นการที่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน นั้นมุ่งเน้นการสร้างตลาดเดียวโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง ทำให้อาเซียนไม่อาจละเลยนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่อาจได้รับผลกระทบอันอาจเกิดจากมาตรการต่างๆ ในการรวมตัวได้ ด้วยเหตุนี้ การคุ้มครองเยียวยา

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จึงต้องให้ความสำคัญในการสร้างความเข้มแข็งด้านการคุ้มครองเยียวยานักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในระดับภูมิภาค โดยได้มีการวางแผนในการพัฒนา กลไกดำเนินงานและสร้างความพร้อมสำหรับประเทศสมาชิกและภูมิภาคโดยรวม ซึ่งรวมถึงแผนงานด้านการเยียวยานักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศทั้งนี้ ประเทศไทยจะต้องดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปในอนาคต โดยต้องศึกษากฎหมายและมาตรการของแต่ละประเทศเพื่อเปรียบเทียบและดำเนินการให้สอดคล้องไปพร้อมกันในระยะยาวเพื่อนำมาเป็นข้อมูลประกอบการดำเนินการในรูปแบบการ บูรณาการระหว่างหน่วยงานหรือสู่ระดับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนต่อไปด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติ

1.1 ข้อเสนอที่ได้จากงานวิจัยในส่วนของกฎหมายตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ในประเด็นการเยียวยาความเสียหายจะช่วยเป็นแนวทางให้หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง สามารถนำไปพัฒนาหลักเกณฑ์ วิธีการและมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในประเทศไทยได้เป็นอย่างดี

1.2 ปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อมาตรการและขั้นตอนการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนในการเยียวยานักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ให้เกิดความมีประสิทธิภาพนั้นจะทำให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพต่อไปได้

1.3 ฝ่ายปฏิบัติการของหน่วยงานภาครัฐสามารถนำนโยบายและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนในการดำเนินการเยี่ยมชมนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่ทำให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดและสามารถนำไปใช้ได้จริง

1.4 สามารถนำไปใช้ในการกำหนดนโยบายสาธารณะที่เกี่ยวกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทย ในด้านการเยี่ยมชมนักท่องเที่ยวโดยมีแผนปฏิบัติการที่เหมาะสม เป็นที่ยอมรับในระดับสากล

1.5 ควรมีการตรวจสอบควบคุมบริการนำเที่ยว รวมถึงส่วนพ่วงที่เกี่ยวข้องกับบริการนำเที่ยว เช่น คุณภาพของสินค้าและบริการให้ได้มาตรฐานและเหมาะสมกับราคาให้ชัดเจน ซึ่งจะเป็นองค์ประกอบสำคัญในการตัดสินใจเลือกซื้อของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

1.6 หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรมีความเข้มงวดเรื่องการปราบปรามการผลิตสินค้าที่ผลิตขึ้นมาเพื่อหลอกลวงนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยตรงอย่างจริงจังและเข้มงวด มีการจัดทำตรา/เครื่องหมายรับประกันคุณภาพสินค้า เพื่อช่วยในการแก้ปัญหา

1.7 ควรมีการควบคุมดูแลคุณภาพของผู้ประกอบการ โดยการสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการท่องเที่ยว บทบาทและความสำคัญของผู้ประกอบการที่มีต่อความเจริญก้าวหน้าของอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว และไม่รบกวนความเป็นส่วนตัวจนก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญใจ เช่น ตามต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศให้ชื่อของโก่งเงิน ทอน โก่งราคาสินค้า การปลอมแปลงและการปลอมปนสินค้า เป็นต้น

1.8 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเพิ่มความระมัดระวังในเรื่องการรักษาความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศให้มากขึ้น เช่น มีเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ประจำตามแหล่งท่องเที่ยวเพื่อคอยให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้ นอกจากนี้ควรเพิ่มศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยว และการอำนวยความสะดวกให้มากขึ้น รวมทั้งขยายเวลาในการปฏิบัติงานให้มากขึ้นด้วย

1.9 เจ้าหน้าที่ภาครัฐที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต้องมาติดต่อประสานกิจธุระ ดังนั้นควรมีการอบรมและพัฒนาบุคลากรที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องให้เป็นผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการได้อย่างแท้จริง โดยเฉพาะเรื่องความรู้ความเชี่ยวชาญด้านภาษาต่างประเทศ พร้อมทั้งมีความสุภาพเรียบร้อย เป็นมิตร มีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจบริการ และให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ เพื่อสร้างความประทับใจ ให้เกิดขึ้น

1.10 เกี่ยวกับแบบฟอร์มบันทึกการจับกุมและดำเนินคดี นอกจากแบบฟอร์มที่เป็นภาษาไทยตามที่กฎหมายกำหนดแล้ว ในกรณีการจับกumnักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ หรือในกรณีที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเป็นผู้เสียหายหรือพยาน ควรมีการกำหนดแบบฟอร์มที่เป็นภาษาอังกฤษหรือภาษาที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่ถูกจับกุมหรือที่เป็เป็นผู้เสียหายหรือเป็นพยาน เข้าใจ และรับทราบกับรายละเอียด ข้อความดังกล่าวได้เป็นอย่างดีด้วย

1.11 ต้องมีการควบคุม ดูแล ผู้ประกอบการในการตกลงทำสัญญาระหว่างกันที่ส่วนมากมักร่างสัญญาไว้ล่วงหน้าก่อนมีการตกลงซื้อขายหรือใช้บริการ โดยมีลักษณะเป็นการเอาเปรียบนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ โดยภาครัฐต้องมี

การตรากฎหมายมาบังคับเพื่อให้ความคุ้มครองที่มีความเป็นธรรมแก่นักท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัยในการพัฒนาการท่องเที่ยวด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ ในประเด็นอื่นๆ ที่จะเป็นการเพิ่มมาตรฐานสากลของประเทศไทยเนื่องจากกระบวนการที่เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพมาตรฐาน และประสิทธิภาพทั้งที่คล้ายกันและแตกต่างกัน

2.2 ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับการใช้กฎหมายในการควบคุมดูแลรักษาสภาพสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวอย่างเคร่งครัด โดยเน้นการแนะนำ ตักเตือน ให้ความรู้และสร้างวินัยการท่องเที่ยวควบคู่กันไป รวมทั้งกำกับดูแลผู้ประกอบการกิจการท่องเที่ยวทุก档次ให้มาตรฐานต่างๆ ในการให้บริการและคุ้มครองรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศอย่างจริงจังและต่อเนื่องตลอดไป

2.3 ควรมีการศึกษาถึงสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศสนใจและเป็นที่ต้องการ โดยมุ่งเน้นสินค้าและ

บริการใหม่ๆ เพื่อหาแนวทางในการสร้างและพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อการท่องเที่ยวใหม่ๆ ให้เกิดขึ้น

2.4 ทำการวิจัยเชิงปฏิบัติการร่วมมือของภาคส่วนต่างๆ เพื่อแสวงหาความร่วมมือในการปรับปรุงพัฒนาเนื้อหาของกฎหมายโดยแบบสอบถามควรเจาะลึกและตั้งคำถามให้ชัดเจนและควรเก็บข้อมูลให้ได้มากที่สุด

2.5 ควรขยายขอบเขตการศึกษาที่รวมกฎหมายฉบับอื่นๆ ให้กว้างขึ้น เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่แตกต่าง มีความหลากหลายและครอบคลุมและตรงความต้องการของทุกฝ่ายมากขึ้น และควรมีการศึกษาเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ ขยายออกไปสู่การรวมกลุ่มประชาคมในอาเซียนด้วย

2.6 ในการวิจัยครั้งต่อไปควรใช้เครื่องมือการวิจัย ด้วยเทคนิคการวิจัยเชิงอนาคตแบบ EDFR การวิเคราะห์ความแปรปรวนหลายทาง (MANOVA) และอาจใช้เทคนิคการวิจัยอื่น เช่น การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) เพื่อสามารถวิเคราะห์ตัวแปรที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

References

- Aksu, A., Caber, M. and Albayrak, T. (2009). Measurement of the Destination Evaluation Supporting Factors and Their Effects on Behavioral Intention of Visitors: Antalya Region of Turkey. *Tourism Analysis*. 14(1), pp. 115-135.
- Bunbanyen, Kanungnit. (2549). *Problems on Civil Suit under The Consumer Protection Act B.E. 2522, Section 39 with Regard to Class Actions*. Master of Law Thesis. Faculty of Law Thammasat University.

- Jangvejchai, Jakkravut. (2554). **Factors Affecting The Success of Consumer Protection**. Doctor of Public Administration Thesis. Valaya Alongkorn Rajabhat University under The Royal Patronage.
- Office of the Attorney General Special Prosecutor's Office, Consumer Protection Department Legal Rights Protection and Assistance Office to The Public. (2011). **Guidelines for Consumer Litigation of Public Prosecutor as The Consumer Protection Officer**, No. 7. Bangkok: Author.
- Phuangphrom, Somkamol. (2546). **Satisfaction of Foreign Tourists with The Service of Tourist Police In Khao San Road**, Bangkok. Master of Business Administration (Marketing) Thesis. Bangkok: Graduate School of Srinakharinwirot University.
- Rintarasri, Pattarin. (2552). **Measure of Remedy for Foreigners Tourists Who Suffer Damage in Thailand**. Master of Laws Thesis. Graduate School of Dhurakij Pundit University.
- Santitharak, Phichayapa. (2552). **Legal Problems in The Protection of Consumers Who have been Damaged by The Purchase of Products According to The Description: A Case Study of Advertising and Labels under The Consumer Protection Act B.E. 2522**, Master of Laws Thesis. Dhurakij Pundit University.
- Supanit, Susom. (2545). **Documents for Consideration of The Law of The Parliamentarians**, Volume 7, Subject: The Consumer Protection B.E.2522, Case Studies of Consumer Protection Laws of Japan, United States of America and United Kingdom. Bangkok: October.
- Suwansonthichai, Penpachara. (2547). **Attitudes and Behavior of Foreign Tourists Towards Touring at The Emerald**. Master of Business Administration (Marketing) Thesis. Bangkok : Graduate School of Srinakharinwirot University.
- Tourism Industry Council of Thailand. (2556). **Tourism Industry**. [Online] Retrieved on 4 December 2013, from [http://www.nesdb.go.th/portals/0/tasks/dev_ability/profile/service / Tourism industry.pdf](http://www.nesdb.go.th/portals/0/tasks/dev_ability/profile/service/Tourism%20industry.pdf)
- World Tourism Organization (WTO). (2013). **Health Tourism Promotion Strategies**. [Online] Searched on 14 January 2014, from <http://www2.unwto.org/>