

บทที่ 2

วิวัฒนาการ แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความปลอดภัย สุขอนามัย และ สิ่งแวดล้อมในการประกอบธุรกิจเพื่อการพักผ่อนที่ไม่ใช่โรงแรม

ธุรกิจที่พักแรม (Accommodation Business) เป็นธุรกิจประเภทหนึ่งของอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวและจัดว่าเป็นธุรกิจหลักที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยตรง เพราะมีนิติสัมพันธ์ ที่เริ่มต้นจากผู้ประกอบการไปสู่นักท่องเที่ยวโดยตรง ซึ่งเกิดขึ้นจากปัจจัยด้านข้อจำกัดของ นักท่องเที่ยว ซึ่งไม่สามารถเดินทางท่องเที่ยวไปถึงจุดหมายปลายทางทุกแห่งได้ครบถ้วนภายในเวลา หนึ่งวัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความจำเป็นต้องพักค้างคืนในระหว่างเดินทาง จึงเป็นช่องทางให้ธุรกิจที่ พักแรมเข้ามารองรับ และให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างแพร่หลาย

ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจที่พักแรมซึ่งอยู่ในฐานะของนักลงทุนก็ย่อมมีความคาดหวังที่จะ ได้รับผลกำไรมาก ๆ และการคืนทุนได้ภายในระยะเวลาอันสั้น จึงทำให้เกิดการแสวงหาผลประโยชน์ จากนักท่องเที่ยวผู้มาพัก โดยไม่คำนึงถึงความรับผิดชอบที่ผู้ประกอบการควรตอบแทนให้แก่ นักท่องเที่ยวในรูปของมาตรฐานการบริการที่ดี ถูกสุขลักษณะและมีสวัสดิภาพ ความปลอดภัยในชีวิต ร่างกาย หรือทรัพย์สินเลยแต่อย่างใด รวมทั้งขาดความระมัดระวังที่จะไม่ดำเนินธุรกิจให้มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอีกด้วย ซึ่งแม้ว่าโลกแห่งการค้าเสรีที่ดี ควรปล่อยให้ธุรกิจต่าง ๆ เป็นไปตามกลไก ของตลาดที่มี “การแข่งขัน” เป็นเครื่องมือควบคุมระบบเศรษฐกิจ โดยรัฐควรเข้าไปมีบทบาท แทรกแซงให้น้อยที่สุด แต่เนื่องจากวัตถุประสงค์ (End of Law) ของกฎหมายเอกชนที่ดี ควรจะต้อง คุ้มครองประโยชน์ของทั้งปัจเจกชน และมหาชน เพื่อปกป้องผู้บริโภคที่มีฐานะอ่อนแอทางเศรษฐกิจ และรักษาความเป็นปึกแผ่นของสังคม กรณีเช่นนี้ ควรมีกฎหมายเข้ามาแทรกแซงด้วยวิธีการควบคุม ธุรกิจที่พักแรมให้ดำเนินธุรกิจอย่างคำนึงถึงสุขอนามัย ความปลอดภัยในชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สิน ของนักท่องเที่ยว และคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมควบคู่กันไปด้วย

ดังนั้น ในเบื้องต้นจึงมีความจำเป็นต้องศึกษาเรื่องของสิทธิ และเสรีภาพ แนวคิดทฤษฎี เกี่ยวกับการเข้าทำสัญญาของเอกชน และการเข้าแทรกแซงการเข้าทำสัญญาโดยรัฐให้เข้าใจเสียก่อน แล้วจึงศึกษาถึงแนวคิดของการจัดการความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อม ในการประกอบ ธุรกิจที่พักแรมเพื่อสร้างองค์ความรู้ในการทำวิจัยในบทต่อไป

2.1 หลักทั่วไปเกี่ยวกับสิทธิ และเสรีภาพ

2.1.1 ความหมายของคำว่า “สิทธิ” และ “เสรีภาพ”

เมื่อพิจารณาคำว่า “สิทธิ” หรือ “สิทธิ์” ตามความหมายทั่วไปที่ปรากฏในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 หมายถึง อำนาจอันชอบธรรม เช่น บุคคลมีสิทธิ และหน้าที่ตามรัฐธรรมนูญ เขามีสิทธิในที่ดินแปลงนี้ รวมถึงอำนาจที่จะกระทำการใด ๆ ได้อย่างอิสระโดยได้รับการรับรองจากกฎหมาย¹

แต่สำหรับสิทธิ (Right) ที่เป็นการเข้าใจในภาษากฎหมายนั้น ศาสตราจารย์ ดร.หยุด แสงอุทัย ได้ให้ความหมายว่า “สิทธิ” หมายถึงประโยชน์ที่กฎหมายรับรอง และคุ้มครองให้และเป็นกรณีที่กฎหมายบัญญัติให้ประโยชน์แก่บุคคลไว้โดยเฉพาะเจาะจง และกฎหมายคุ้มครองประโยชน์นี้ โดยบุคคลผู้ได้รับประโยชน์สามารถใช้สิทธิทางศาล² ทั้งนี้ รองศาสตราจารย์สมยศ เชื้อไทย ได้อธิบายว่าสิทธิ หมายถึงความถูกต้อง หรือความชอบธรรม เพราะสิทธิในภาษาอังกฤษเรียกว่า “Right” ส่วนภาษาเยอรมันเรียกว่า “Recht” และ “Jus” มาจากภาษาละตินที่หมายถึงความรับผิดชอบหรือความถูกต้องซึ่งหากชาวอังกฤษพูดว่า It is right. ย่อมหมายความว่ามีความถูกต้องที่จะทำ เช่นนี้ในทัศนะของชาวอังกฤษคำว่าสิทธิของเขาและความถูกต้องจึงถือเป็นคำเดียวกัน³

นอกจากนี้ เมื่อมีสิทธิแล้วก็ย่อมที่จะมี “หน้าที่ (Duty)” เป็นสิ่งคู่กันไปเสมอเพราะเมื่อบุคคลมีสิทธิ หรือประโยชน์ที่กฎหมายคุ้มครองให้แล้ว บุคคลอื่นย่อมต้องมีหน้าที่ที่จะไม่รบกวนขัดขวางต่อสิทธินั้น⁴ ซึ่งศาสตราจารย์ ดร.ปรีดี เกษมทรัพย์เห็นว่าหน้าที่ถือเป็นความชอบธรรมเช่นเดียวกับสิทธิ แต่เป็นความชอบธรรมในลักษณะของความผูกพันให้บุคคลตกอยู่ในสถานะที่ต้องกระทำ หรืองดเว้นกระทำ หรือยอมให้เขากระทำการเพื่อให้เป็นไปตามผลประโยชน์อันชอบธรรมของบุคคลที่เป็นผู้ทรงสิทธินั้น⁵

¹ จาก พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (น. 1193), โดย ราชบัณฑิตยสถาน, กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คพับลิเคชันส์.

² จาก ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายทั่วไป (น. 188), โดย หยุด แสงอุทัย, 2533, กรุงเทพฯ: เจริญผล.

³ จาก คำอธิบายวิชากฎหมายแพ่ง: หลักทั่วไป (น. 130), โดย สมยศ เชื้อไทย, 2553, กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

⁴ จาก หลักรัฐธรรมนูญเบื้องต้น (น. 50), โดย ชาญกร วิฑิตานนท์, 2557, กรุงเทพฯ: วิพรินทร์.

⁵ จาก กฎหมายแพ่ง: หลักทั่วไป (น. 85-86), โดย ปรีดี เกษมทรัพย์, 2526, กรุงเทพฯ: คณะกรรมการบริการทางวิชาการ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ส่วนคำว่า “เสรีภาพ” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 หมายถึง ความสามารถที่จะกระทำการใด ๆ ได้ตามที่ตนปรารถนาโดยไม่มีอุปสรรคขัดขวาง เช่น เสรีภาพในการพูด เสรีภาพในการนับถือศาสนา ความมีสิทธิที่จะทำอะไรโดยไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น⁶

ทั้งนี้ ศาสตราจารย์ สมคิด เลิศไพฑูรย์ ได้อธิบายว่า “เสรีภาพ” คือประโยชน์ในลักษณะที่บุคคลจะกระทำการใด ๆ โดยไม่ถูกบังคับ หรือภายใต้อาณัติ อันเป็นสิ่งที่ไม่ต้องเรียกร้องหรือดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งเสรีภาพ จึงมีความแตกต่างกับ “สิทธิ” ในแง่ที่การจะได้รับประโยชน์ที่กฎหมายรับรองและคุ้มครองให้ จะต้องดำเนินการเรียกร้องเอาจากบุคคลอื่น⁷ ซึ่งกรณีสิทธิทางแพ่ง หรือสิทธิทางเอกชน ผู้ทรงสิทธิย่อมต้องเรียกร้องเอาจากบุคคลทั่วไป หรือปัจเจกบุคคลที่เกี่ยวข้อง

จากความหมายข้างต้นอาจสรุปได้ว่า “สิทธิ” หมายถึงประโยชน์ที่กฎหมายรับรอง และคุ้มครองให้ หรืออำนาจอันถูกต้องชอบธรรมที่จะกระทำการ หรือเว้นกระทำการใด ๆ ที่กฎหมายรับรองให้ได้อย่างอิสระ ซึ่งผูกพันให้บุคคลอื่นมีหน้าที่ต้องเคารพและไม่กระทำการขัดขวางการใช้สิทธิอันชอบธรรมของผู้นั้น ส่วนคำว่า “เสรีภาพ” หมายถึงความมีอิสระ (Freedom) ที่จะกระทำการ หรือเว้นกระทำการ โดยไม่ถูกบังคับ หรือไม่อยู่ภายใต้อาณัติของบุคคลหรืออำนาจใด ๆ

2.1.2 หน้าที่ของรัฐต่อสิทธิและเสรีภาพของบุคคล

เนื่องจากสิทธิหมายถึงประโยชน์ หรืออำนาจที่กฎหมายรับรองและคุ้มครองให้แก่บุคคล จึงก่อให้เกิดทั้งรัฐ และเอกชนด้วยกันอยู่ในภาวะที่ถูกผูกพัน ซึ่งเรียกว่า “หน้าที่” โดยผู้ที่มีหน้าที่จะเลือกไม่ปฏิบัติ หรือไม่เคารพต่อสิทธิและเสรีภาพของบุคคลอื่นไม่ได้

สำหรับหน้าที่รัฐต่อสิทธิและเสรีภาพของประชาชนนั้น มาจากเหตุผลที่ว่า เมื่อบทบัญญัติกฎหมายได้รับรองและคุ้มครองสิทธิของบุคคลไว้แล้ว รัฐจำเป็นต้องเข้ามาอำนวยความสะดวกให้บุคคลได้รับประโยชน์ตามสิทธินั้น เช่นเดียวกับเสรีภาพที่มีสภาพเป็นประโยชน์ในแง่ของความสามารถที่จะกระทำการได้อย่างอิสระหรือไม่ถูกบังคับให้กระทำการใด ๆ

ด้วยเหตุนี้ จึงอาจแยกหน้าที่ของรัฐต่อสิทธิเสรีภาพของบุคคลได้ 2 ประการดังนี้⁸

ประการแรก “หน้าที่กระทำการ” กล่าวคือรัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการด้วยการกระทำของรัฐเอง เพื่อให้สมประโยชน์แก่สิทธิของบุคคลนั้น เช่น สิทธิของผู้บริโภคมีขึ้นตามที่กฎหมาย

⁶ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (น. 1217). เล่มเดิม.

⁷ จาก กฎหมายรัฐธรรมนูญ : หลักการใหม่ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 (น. 47-48), โดย สมคิด เลิศไพฑูรย์, 2548, กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

⁸ จาก กฎหมายรัฐธรรมนูญ (น. 241), โดย วิษณุ เครืองาม, 2523, กรุงเทพฯ: แสงสุทธิการพิมพ์. อ้างถึงใน หลักรัฐธรรมนูญเบื้องต้น (น. 56). เล่มเดิม.

รับรอง และคุ้มครองให้มีได้มากมายหลายฉบับ จึงทำให้รัฐมีหน้าที่หลักในการให้ความคุ้มครองประชาชนซึ่งเป็นผู้บริโภคด้วยการใช้กลไก และอำนาจบริหารจัดการทางกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นมาตรการทางแพ่ง มาตรการทางอาญา หรือมาตรการทางปกครอง เพื่อดำเนินการให้ผู้บริโภคได้รับความปลอดภัย และเป็นธรรม ซึ่งผลของหน้าที่ดังกล่าวก่อให้เกิด “สิทธิในทางรับ (Positive Right)” อันเป็นสิทธิเสรีภาพที่ประชาชนจะเรียกร้องให้รัฐดำเนินการบางอย่างเพื่อคุ้มครองสิทธิของ

ประการที่ 2 “หน้าที่งดเว้นกระทำการ” เนื่องจากบุคคลมีเสรีภาพที่จะกระทำการใดโดยอิสระไม่อยู่ภายใต้บังคับหรืออาณัติจากอำนาจอื่นใด ซึ่งความเป็นอิสระดังกล่าวย่อมหมายรวมถึงต้องปราศจากการแทรกแซงของรัฐ เช่น เมื่อประชาชนมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นทางการเมือง เสรีภาพในการชุมนุม เช่นนี้รัฐจะเข้าไปห้าม หรือปราบปรามไม่ได้ ซึ่งหน้าที่ของรัฐเช่นนี้ย่อมก่อให้เกิด “สิทธิในทางปฏิเสธ (Negative Right)” ให้แก่ประชาชนซึ่งหมายถึงสิทธิที่จะป้องกันเขตแดนสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคลให้ปราศจากการแทรกแซงจากการใช้อำนาจรัฐ โดยประชาชนย่อมมีสิทธิที่จะเรียกร้องให้รัฐละเว้นไม่ล่วงล้ำล้ำกรายในสิทธิของตน⁹

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าทำสัญญา

กฎหมายเอกชน คือ กฎหมายที่กำหนดถึงความสัมพันธ์ของสถานะบุคคลระหว่างเอกชนและเอกชน ซึ่งคู่กรณีมีลักษณะที่เสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีฝ่ายใดมีอำนาจเหนือกว่ากัน เช่น ผู้ขาย และผู้ซื้อตามกฎหมายลักษณะซื้อขาย หรือกรณีรัฐวิสาหกิจเข้าทำสัญญาธุรกิจกับเอกชน จะต้องกระทำต่อกันในฐานะที่เป็นเอกชนเท่านั้นไม่ใช่การใช้อำนาจรัฐที่เหนือกว่า หรือมีอีกฝ่ายหนึ่งอยู่ในฐานะผู้ได้ปกครองแต่อย่างใด¹⁰

ปรัชญาของกฎหมายเอกชนมีว่า “เมื่อไม่มีกฎหมายห้าม เอกชนจะก่อนิติสัมพันธ์กันอย่างไรก็ได้”¹¹ ซึ่งมาจากแนวคิดเสรีนิยมทางเศรษฐศาสตร์ของ Adam Smith ที่มองว่าระบบเศรษฐกิจการค้าเสรี ควรปล่อยให้เป็นไปตามกลไกของตลาด และการแข่งขันซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้สามารถตอบสนองความต้องการของมนุษย์ที่มีอยู่อย่างไม่จำกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผลของความคิดเช่นนี้จะก่อให้เกิดความมั่งคั่งแก่เศรษฐกิจของชาติ และเป็นการยกระดับมาตรฐานการดำรงชีพของประชากรให้สูงขึ้น

⁹ คำอธิบายวิชากฎหมายแพ่ง: หลักทั่วไป (น. 136 -137). เล่มเดิม.

¹⁰ แหล่งเดิม.

¹¹ จาก *หลักกฎหมายเอกชน* (เอกสารประกอบการสอนวิชากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค) (น. 1), โดย กัลยา ตันศิริ, 2556, กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าปัจเจกชนจะก่อกวนสันติสุขอย่างไรก็ได้ แต่การเข้าทำสัญญานั้นจะต้องไม่ขัดต่อกฎหมาย ความสงบเรียบร้อย และศีลธรรมอันดีของประชาชน ซึ่งจากที่ผู้วิจัยเคยได้รับถ่ายทอดวิธีคิดจาก รองศาสตราจารย์ ไพฑูรย์ คงสมบูรณ์ทำให้ทราบเหตุผลว่าเป็นเพราะกฎหมายเอกชนที่จำเป็นต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันผลประโยชน์ของทั้งปัจเจกชน และมหาชน ทำให้พบว่าบางกรณีรัฐมีความจำเป็นต้องเข้าไปแทรกแซงกลไกตลาด เพื่อปกป้องผู้ที่อ่อนแอกว่า (Protection of the Weak) เช่นกรณีที่ประโยชน์สาธารณะมีมากกว่าประโยชน์จากการใช้สิทธิ และเสรีภาพของบุคคล หรือกรณีที่ต้องป้องกัน และแก้ไขการผูกขาด ทางเศรษฐกิจ เป็นต้น

ทั้งนี้ในการเข้าทำสัญญามีทัศนะว่า “สัญญานั้นเป็นเสมือนฟันเฟืองที่หมุนไปตามเจตนาของบุคคล”¹² ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เมื่อสัญญาเป็นบ่อเกิดของมูลหนี้ที่จะก่อให้เกิดสิทธิและหน้าที่ตามกฎหมาย เช่นนี้บุคคลซึ่งกำลังจะถูกผูกพันให้กระทำการ ไม่กระทำการ หรืองดเว้นกระทำการย่อมต้องมีความตั้งใจที่จะออกแบบ เลือกรสร และกำหนดเนื้อหาของความผูกพันนั้นตามขอบเขตที่ตนสามารถยอมรับได้ เช่นนี้เจตนาของปัจเจกชนทั้งสองฝ่ายที่เข้ามาร่วมกันก่อสัญญาขึ้น จึงเป็นเสมือนข้อปฏิบัติที่มีความศักดิ์สิทธิ์เทียบเท่ากับกฎหมายที่สามารถใช้บังคับระหว่างคู่สัญญาทั้งสองฝ่ายให้ปฏิบัติตามได้ ซึ่งเมื่อสัญญาเป็นกลไกที่มีความสำคัญ จึงจำเป็นต้องศึกษารากฐาน และเหตุผลที่มาของแนวคิดทฤษฎีที่สนับสนุนให้เกิดการทำสัญญาในระบบธุรกิจต่าง ๆ รวมถึงอิสระและเสรีภาพของคู่สัญญาในการเข้าทำสัญญาด้วยเจตนาอันบริสุทธิ์ และมีผลอันศักดิ์สิทธิ์ที่กฎหมายจะยอมรับในการแสดงเจตนาขึ้น ซึ่งการที่มนุษย์มีเสรีภาพในการทำสัญญาจะทำให้มนุษย์มีอิสระอย่างเต็มที่ที่จะคิดค้นหาวิธี และดำเนินการต่าง ๆ ที่เป็นการรักษาผลประโยชน์ของตนและแข่งขันด้านธุรกิจเชิงสร้างสรรค์ เพื่อสร้างกลไกทางการตลาดขึ้นมาสำหรับควบคุมกันเอง โดยที่รัฐไม่จำเป็นต้องเข้าไปแทรกแซงในลักษณะเป็นการทำลายเสรีภาพทางธุรกิจแต่อย่างใด

2.2.1 หลักเสรีนิยมทางเศรษฐกิจ

แนวคิดเสรีนิยม (Liberalism) เป็นความคิดที่ถือว่าเสรีภาพ และความเสมอภาคของปัจเจกบุคคลเป็นเป้าหมายที่สำคัญที่สุด เพราะเชื่อว่าโดยพื้นฐานของมนุษย์นั้นไม่ได้เป็นคนเลว แต่มนุษย์เป็นสัตว์ที่มีเหตุผล¹³ แนวคิดแบบเสรีนิยมมีการใช้แพร่หลายในนานาทัศนะ เช่น ทางการเมือง ทางศาสนา หรือทางเศรษฐกิจ ซึ่งสำหรับแนวคิดเสรีนิยมทางเศรษฐกิจ

¹² จาก *กฎหมายสัญญา สถานะใหม่ของสัญญาปัจจุบัน และปัญหาข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม* (น. 1), โดย ดาราวรรณ ธีระวัฒน์, 2542, กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

¹³ วิกีพีเดีย. (ม.ป.ป.). *เสรีนิยม*. สืบค้น 25 กรกฎาคม 2557, จาก <http://th.wikipedia.org/wiki/เสรีนิยม>

(Economic Freedom) ที่เห็นว่าเอกชนสมควรเป็นเจ้าของทรัพย์สินและมีเสรีภาพในการแข่งขัน ตลอดจนดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจได้อย่างเสรี โดยที่รัฐควรเข้ามายุ่งเกี่ยวให้น้อยที่สุด¹⁴

แนวคิดดังกล่าวได้ก่อเกิดนักคิดที่ชื่อว่า “Adam Smith”¹⁵ ซึ่งเป็นนักเศรษฐศาสตร์ชาว สกอตแลนด์ และได้รับการยกย่องให้เป็นบิดาแห่งเศรษฐศาสตร์ โดยอดัม สมิทเชื่อมั่นในสิทธิของบุคคลที่จะสร้างความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจของตนเองได้อย่างเสรี โดยไม่ต้องตกเป็นหุ่นเชิดของสมาคมอาชีพ หรือรัฐ¹⁶ ซึ่งอดัม สมิท ได้ค้นพบกลไกที่สำคัญอย่างหนึ่งซึ่งเรียกว่า “กลไกตลาด” โดยเขาได้เปรียบเสมือนว่าเป็นมือที่มองไม่เห็น (Invisible Hand)¹⁷ ซึ่งมีแนวคิดว่าเป็นโลกที่มีการค้าเสรีและมีประชาชนสนใจแต่ผลประโยชน์ของตนเองนั้น “การแข่งขัน (Competition)” จะเป็นตัวควบคุมระบบเศรษฐกิจ และช่วยบังคับไม่ให้เกิดการผูกขาดเกิดขึ้น เพราะการที่มีผู้ขายจำนวนมากรายย่อยเป็นกลไกควบคุมไม่ให้ธุรกิจอย่างใดอย่างหนึ่งตั้งราคาสินค้าและบริการที่เอารัดเอาเปรียบผู้บริโภคจนเกินไป อีกทั้งยังกระตุ้นให้มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของสินค้าใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา และจะไม่ทำให้เกิดภาวะสินค้าล้นตลาด หรือขาดตลาดอีกด้วย เช่นนี้ รัฐบาลจึงควรปล่อยให้เอกชนดำเนินธุรกิจของตนโดยเสรี (Laissez-Faire, Laissez-Passer) กล่าวคือ รัฐบาลควรปล่อยให้เอกชนดำเนินงานไปโดยลำพัง และตามสถานการณ์ที่เป็นอยู่ (Let alone, Let be) โดยไม่ควรเข้าไปแทรกแซงการดำเนินงานเหล่านั้น¹⁸

2.2.2 หลักเสรีภาพในการเข้าทำสัญญา

ก่อนอื่นจำเป็นต้องศึกษาถึง “หลักอิสระทางแพ่ง (Private Autonomy)” เสียก่อน เพราะหลักเสรีภาพในการทำสัญญาถือเป็นส่วนหนึ่งของดังกล่าว ซึ่ง “หลักอิสระทางแพ่ง” หมายถึงอำนาจของเอกชนในการตัดสินใจเกี่ยวกับขอบเขตทางกฎหมายของตนเอง และด้วยตนเอง

¹⁴ ระบบเศรษฐกิจเสรีนิยม. สืบค้น 25 กรกฎาคม 2557, จาก

<http://www.thaigoodview.com/library/contest2553/type2/social04/05/page12.html>

¹⁵ งานเขียนที่มีชื่อเสียงอย่างมากของอดัม สมิท คือ “การสอบสวนธรรมชาติ และสาเหตุแห่งความมั่งคั่งของประชาชาติ (An Inquiry into the Nature and Causes of the Wealth of Nations)” โดยพยายามตอบปัญหาว่า “ทำอย่างไรประเทศจึงจะมั่งคั่ง ร่ำรวย และจะเชื่อมโยงธุรกิจของเอกชนให้ผสมผสานกับสังคมได้อย่างไร. จากวิกิพีเดีย. (ม.ป.ป.). ความมั่งคั่งของประชาชาติ. สืบค้น 25 กรกฎาคม 2557, จาก <http://th.wikipedia.org/wiki>

¹⁶ วิกิพีเดีย. (ม.ป.ป.). อดัม สมิท. สืบค้น 25 กรกฎาคม 2557, จาก <http://th.wikipedia.org/wiki/อดัมสมิท>.

¹⁷ จาก *ปรัชญาเศรษฐกิจและสังคม* (น. 108), โดย วิทยา เชียงกูล, 2551, กรุงเทพฯ: สายธาร.

¹⁸ จัตุเศรษฐธรรม. แนวความคิดทางเศรษฐศาสตร์ของสำนักคลาสสิก: อดัม สมิท (Adam Smith). สืบค้น 25 กรกฎาคม 2557, จาก <http://www.gotoknow.org/posts/468355>

ทั้งในทางส่วนตัวหรือในทางทรัพย์สิน¹⁹ ซึ่งในทางส่วนตัวอาจเป็นเรื่องการประกอบอาชีพ การเปลี่ยนชื่อหรือการเปลี่ยนสัญชาติ เป็นต้น ส่วนในทางทรัพย์สิน ได้แก่การซื้อขาย หรือประกอบ ธุรกิจต่าง ๆ

โดยหลักอิสระทางแพ่ง เกิดขึ้นจากแนวคิดที่มองว่า “ธรรมชาติของมนุษย์ทุกคนล้วน แต่มีเหตุผลในตัวเอง” และ “ปัจเจกชนมีอิสระ และเสรีภาพที่จะทำอะไรได้ด้วยตนเอง เพราะบุคคล แต่ละคนมีเสรีภาพที่จะทำสัญญาผูกมัดตนเอง และการที่จะจำกัดเสรีภาพนั้น ได้ ก็ต่อเมื่อบุคคลนั้น ยินยอมจำกัดเสรีภาพด้วยตนเอง”²⁰ ซึ่งแนวคิดดังกล่าว ส่งผลให้ปัจเจกชนมีเสรีภาพที่จะทำสัญญา มากขึ้นเพราะปัจเจกชนทุกคนล้วนแต่มีอิสระและเสรีภาพที่จะกำหนดเจตนาของเราเองอย่างไร ก็ได้ตามที่ต้องการและเห็นสมควร ซึ่งเมื่อเราประสงค์จะใช้อิสระนี้แล้ว กฎหมายก็จะเข้ามารองรับ ในสิ่งที่เราทำนั้นให้บังเกิดผลในทางกฎหมายขึ้นได้²¹

หลักอิสระทางแพ่งเป็นหลักการที่กว้างกว่าหลักเสรีภาพในการเข้าทำสัญญา เพราะอาจ มีเพียงแค่บุคคลฝ่ายเดียว หรือ สองฝ่าย หรือหลายฝ่ายก็ได้ และยังสามารถใช้จัดการได้ทั้งเรื่อง ส่วนตัว และเรื่องทรัพย์สินได้เช่นกัน แต่หากเป็นหลักเสรีภาพในการเข้าทำสัญญา จะทำเพียง ฝ่ายเดียว ไม่ได้ แต่จะต้องเป็นการใช้เสรีภาพร่วมกับผู้อื่นในลักษณะของสัญญาเพราะหลักดังกล่าว ต้องอาศัยบุคคลตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไปในการทำสัญญา และใช้สำหรับการจัดการเกี่ยวกับทรัพย์สิน ของคู่สัญญาเท่านั้น²²

ทั้งนี้ คำว่า “สัญญา (Contract)” ซึ่งหมายถึงข้อตกลงระหว่างบุคคลตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไป นั้น ได้มีนักกฎหมายผู้ทรงคุณวุฒิได้ให้นิยามความหมายไว้ทั้งกว้าง และแคบดังนี้

กรมหลวงราชบุรีดิเรกฤทธิ์ พระบิดาแห่งกฎหมายไทย ทรงให้นิยาม “สัญญา” แปลว่า ความยินยอมทั้งๆมากกว่า 2 ฝ่ายในการที่จะกระทำ ฤๅละเว้นกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง²³

ศาสตราจารย์ ร. แลงการ์ด ชาวฝรั่งเศสผู้มีบทบาทในการวางรากฐานระบบกฎหมายไทย ได้ให้นิยามของ “สัญญา”²⁴ ว่าหมายถึงข้อตกลงของเจตนาอันเกิดขึ้น โดยอิสระในระหว่างหลายฝ่าย โดยฝ่ายหนึ่งรับรองแก่อีกฝ่ายหนึ่งว่าจะปฏิบัติตามวัตถุประสงค์แห่งสัญญาให้เป็นคุณแก่อีกฝ่ายหนึ่ง

¹⁹ จาก คำอธิบายกฎหมายลักษณะซื้อขาย แลกเปลี่ยน ให้ (น. 19-20), โดย ศนันท์กรณ (จำปี) โสตถิพันธุ์ ก, 2546, กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

²⁰ จาก คำอธิบายนิติกรรม และสัญญา (น. 281), โดย ศนันท์กรณ (จำปี) โสตถิพันธุ์ ข, 2554, กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

²¹ แหล่งเดิม.

²² แหล่งเดิม.

²³ หลักกฎหมายเอกชน (เอกสารประกอบการสอนวิชากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค) (น. 5). เล่มเดิม.

หม่อมราชวงศ์ เสนีย์ ปราโมช เห็นว่า “สัญญา คือความตกลงที่ก่อให้เกิดหนี้”²⁵ ซึ่งถือเป็นทัศนะที่สอดคล้องกับศาสตราจารย์ เสริม วินิจฉัยกุล ที่เห็นว่า “สัญญา หมายถึงความตกลง อันก่อให้เกิดหนี้ขึ้นระหว่างบุคคลสองฝ่าย ซึ่งฝ่ายหนึ่งจะต้องกระทำการ หรือละเว้นกระทำการให้แก่อีกฝ่ายหนึ่ง”²⁶ ทั้งนี้ ศาสตราจารย์ จิต เศรษฐบุตร ได้ให้ความหมายของสัญญาในเชิงขยายความว่า สัญญาเป็นนิติกรรมประเภทหนึ่ง แต่เป็นประเภทที่สำคัญ เพราะก่อให้เกิดหนี้มากกว่านิติกรรมประเภทที่เรียกว่านิติกรรมฝ่ายเดียว²⁷

จากนิยามที่ผู้มีคุณูปการต่อแควดวงกฎหมายไทยได้ให้ไว้ข้างต้น ผู้วิจัยจึงใคร่ขอสรุปว่า “สัญญา” หมายถึงข้อตกลงที่เกิดขึ้นร่วมกัน ระหว่างบุคคลทั้งสองฝ่ายซึ่งเกิดขึ้นจากเจตนาอิสระที่สร้างขึ้นเพื่อผูกพัน และก่อให้เกิดหนี้ขึ้นเป็นสิทธิและหน้าที่ตามกฎหมายที่จะต้องปฏิบัติตาม

ส่วนคำว่า “เสรีภาพที่จะเข้ามาตกลงทำสัญญา” จำต้องพิจารณาใน 2 แง่มุมดังนี้²⁸

1) ในแง่ของการเข้ามาตกลงทำสัญญา มีทั้งในเชิงบวก (Positive Sense) ซึ่งเป็นเสรีภาพในการเริ่มต้น ดำเนินต่อ หรือระงับกระบวนการก่อให้เกิดสัญญา และในเชิงปฏิเสธ (Negative Sense) คือการไม่ทำสัญญา หรือระงับกระบวนการเจรจาด้วยการถอนคำเสนอ หรือยกเลิกการเจรจา

2) ในแง่ของเสรีภาพที่จะไม่ถูกแทรกแซงเมื่อเกิดสัญญาขึ้นแล้ว ซึ่งมาจากเหตุผลที่ว่าเมื่อรัฐรับรองเสรีภาพของปัจเจกชนที่มีตั้งแต่ขั้นตอนก่อนสัญญาเกิดขึ้นแล้ว รัฐจะเข้าไปแทรกแซงทำลาย เปลี่ยนแปลงในสิ่งที่คู่สัญญาใช้เสรีภาพกำหนดไว้ให้เป็นอย่างอื่นไม่ได้

สำหรับลักษณะของเสรีภาพในการทำสัญญานั้น เริ่มต้นตั้งแต่มีการคิดที่จะทำสัญญาเมื่อคิดรอบคอบแล้วจึงนำมาสู่เสรีภาพในการตัดสินใจว่าจะทำสัญญาหรือไม่ และจะเลือกทำสัญญากับใคร ทำสัญญาอะไร มีวัตถุประสงค์หรือมีเนื้อหาของสัญญาอย่างไร ซึ่งเมื่อตัดสินใจได้แล้วก็มีเสรีภาพที่จะแสดงเจตนาออกมาด้วยวิธีการที่ต้องการ และกำหนดให้เจตนาที่แสดงออกมานั้น

²⁴ จาก “คำสอนนักศึกษาปริญญาโทมหาวิทาลัยธรรมศาสตร์” ประวัติศาสตร์กฎหมายไทย เล่ม 2 (น. 16), โดย ร.แสงกาต์, 2526, กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิชย์.

²⁵ จาก กฎหมายอังกฤษว่าด้วยลักษณะสัญญา ละเมียด (น. 1), โดย เสนีย์ ปราโมช, 2479, กรุงเทพฯ: สุวรรณศรี.

²⁶ จาก คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ (น. 361), โดย เสริม วินิจฉัยกุล, 2515, นครหลวงกรุงเทพธนบุรี: กรมสรรพสามิต.

²⁷ จาก หลักกฎหมายแพ่ง ลักษณะนิติกรรมและหนี้, โดย จิต เศรษฐบุตร, 2522, กรุงเทพฯ: เอร่าวินการพิมพ์.

²⁸ คำอธิบายนิติกรรม และสัญญา (น. 279). เล่มเดิม.

ก่อให้เกิดผลตามประสงค์²⁹ ซึ่งรองศาสตราจารย์ ดร.ศนันท์ภรณ์ โสคติพันธุ์ ได้อธิบาย ถึงลักษณะที่เป็นรูปธรรมของหลักเสรีภาพในการทำสัญญาเพื่อให้เกิดความเข้าใจและเห็นภาพรวมที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้³⁰ กล่าวคือบุคคลย่อมมีอิสระและเสรีภาพที่จะคิดและตัดสินใจว่าจะทำสัญญานั้นหรือไม่ ซึ่งอาจทำสัญญานั้นด้วยตัวเอง หรืออาจจะมอบหมายให้บุคคลอื่นไปทำสัญญาแทน และมีเสรีภาพในการกำหนดเนื้อหาในสัญญานั้นอย่างไรก็ได้ แม้ในบางครั้งเนื้อหาที่กำหนดอาจแตกต่างจากกฎหมายกำหนดก็ได้ แต่จะต้องไม่ใช่กฎหมายที่เกี่ยวกับความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน นอกจากนี้ยังสามารถกำหนดประเภทของสัญญาให้มีลักษณะแตกต่างไปจากประเภทที่กำหนดไว้ในกฎหมายก็ทำได้ รวมถึงจะใช้วิธีใด ๆ ในการเข้าทำสัญญาก็ได้ และทัศนคติที่แสดงถึงความมีอิสระและเสรีภาพสูงสุดก็คือ การมีอิสระ และเสรีภาพที่จะให้เหตุผลส่วนตัวในการเข้าทำสัญญาหรือไม่ก็ได้

อย่างไรก็ตาม อิสระและเสรีภาพจำเป็นต้องอยู่ภายในกรอบและมีขอบเขตบังคับ ซึ่งคำว่า “กรอบ” ในที่นี้ หมายถึง บทบัญญัติของกฎหมาย ความสงบเรียบร้อย และศีลธรรมอันดีของประชาชน ซึ่งปัจเจกชนจะก้าวล่วงออกนอกกรอบไม่ได้ มิเช่นนั้นเท่ากับว่าปัจเจกชนได้ใช้เสรีภาพของตนรุกรานล้ำก้าเกินเข้าไปในเขตแดนแห่งเสรีภาพของบุคคลอื่นแล้ว³¹ ซึ่งหากเป็นเช่นนั้นกฎหมายจะสร้างกลไกต่อต้านการมีผลของสัญญาขึ้นมา เช่น การเสียเปล่าของโมฆะกรรม การไม่ให้ข้อตกลงมีผลผูกพันตามกฎหมาย เพื่อเป็นการปฏิเสธในเชิงไม่รับรองให้สัญญานั้นเป็นการกระทำที่ชอบด้วยกฎหมาย

ด้วยเหตุนี้จึงอาจสรุปได้ว่าหลักเสรีภาพในการแสดงเจตนา (Freedom of Expression) เป็นหลักการพื้นฐานของการเข้าทำนิติกรรมและสัญญาทุกชนิด และมีรากฐานความคิดมาจากหลักอิสระทางแพ่งโดยพยายามบอกว่าในฐานะที่เป็นปัจเจกชน บุคคลแต่ละคนย่อมมีอิสระ เสรีภาพและอำนาจที่จะตัดสินใจจัดการทรัพย์สิน หรือผลประโยชน์ของตนเองอย่างไรก็ได้ภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย ซึ่งเสรีภาพของบุคคลที่จะทำสัญญานั้น เริ่มตั้งแต่การคิดที่จะเข้าทำสัญญา ซึ่งเมื่อคิดรอบคอบแล้ว ก็นำมาสู่การตัดสินใจว่าจะทำสัญญาหรือไม่ ทำกับบุคคลใด และต้องการให้สัญญามีวัตถุประสงค์และเนื้อหาของสัญญามีลักษณะอย่างไร โดยเมื่อตัดสินใจได้แล้ว จึงแสดงเจตนาออกมาเพื่อก่อให้เกิดผลตามที่ตนประสงค์ อันเป็นการกระทำด้วยความสมัครใจ และด้วยการตัดสินใจของตนเอง ไม่ได้กระทำไปเพราะถูกหลอกลวง ข่มขู่ เข้าใจผิด หรือมีปัจจัยอื่นใดมา

²⁹ แหล่งเดิม.

³⁰ แหล่งเดิม.

³¹ แหล่งเดิม.

แทรกแซง แต่ทั้งนี้จะต้องกระทำไปในกรอบของกฎหมายและไม่ได้ล่วงล้ำสิทธิของผู้อื่น เพราะจะต้องคำนึงหลักนิติรัฐที่ใช้กับรัฐที่ปกครองด้วยกฎหมาย และเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับหลักเสรีประชาธิปไตยในด้านความเสมอภาคเท่าเทียมกันของปัจเจกชนด้วย

2.2.3 หลักความศักดิ์สิทธิ์ในการแสดงเจตนา

เมื่อรัฐยอมรับให้ประชาชนมีอิสระ และเสรีภาพในการคิด ตกลงใจ และลงมือเข้าทำสัญญา รวมไปถึงให้อิสระในการกำหนดคู่สัญญา เนื้อหาของสัญญาหรือวิธีการทำสัญญาแล้ว เช่นนี้หากประชาชนก่อสัญญาขึ้นโดยไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งกฎหมาย ความสงบเรียบร้อย และศีลธรรมอันดีของประชาชนแล้ว รัฐจึงจำต้องสร้างกลไกยืนยันให้ข้อตกลงในระหว่างคู่สัญญามีผลใช้บังคับได้อย่างแน่นอนตามเจตนาที่คู่สัญญาก่อไว้ร่วมกันด้วย ซึ่งเครื่องมือดังกล่าวเรียกว่า “หลักความศักดิ์สิทธิ์ในการแสดงเจตนา (The Autonomy of the Will)”

หลักความศักดิ์สิทธิ์ในการแสดงเจตนาเป็นหลักที่อาศัยเหตุผลทางนิติปรัชญาว่าด้วยความสัมพันธ์ทางหนึ่งอันอยู่บนรากฐานของ “เจตนาของบุคคล”³² หลักดังกล่าวเกิดขึ้นมาจาก “หลักปัจเจกชนนิยม (Individualism)” ซึ่งถูกนำมาใช้ต่อสู้ทางความคิด และการเมืองใน ค.ศ. 18 เพราะหลักปัจเจกชนนิยมยืนยันว่ามนุษย์ทุกคนมีสิทธิเสรีภาพคิดตัวตามธรรมชาติ รัฐมีหน้าที่ต้องรับรู้ และรับรองรองสิทธิเสรีภาพดังกล่าวให้มากที่สุดเท่าที่จะสามารถกระทำได้ มิใช่ทำลายหรือจำกัดสิทธิเสรีภาพเหล่านั้น แนวคิดเช่นนี้ทำให้ เจตนาของบุคคลมีความศักดิ์สิทธิ์และเป็นอิสระที่จะผูกนิติสัมพันธ์ใด ๆ ก็ได้ ซึ่งมีผลทำให้บุคคลไม่ถูกผูกพันในหน้าที่เขาไม่ได้ตกลงยินยอมด้วย และผลในทางกลับกัน หน้าที่เกิดขึ้นจากเจตนาของเขาย่อมผูกมัดบังคับแก่ผู้ที่ตกลงทำสัญญานั้นด้วย เพราะการมีเสรีภาพ ย่อมหมายถึงการที่บุคคลมีความสามารถที่จะถูกบังคับด้วยตัวเอง ดังจะเห็นได้จาก การมีเจตนาผูกมัดตัวเองด้วยสัญญานั้น จะทำได้ต่อเมื่อมีเสรีภาพเท่านั้น ซึ่งหากเสรีภาพไม่มีอยู่ ย่อมทำให้บุคคลไม่มีอำนาจเหนือตัวเองที่จะจำกัดตัวเองได้³³

ทั้งนี้ทฤษฎีปัจเจกชนนิยมได้ให้ความสำคัญกับเจตนาอันศักดิ์สิทธิ์ของมนุษย์อย่างมาก เพราะเชื่อว่า “เจตนา” คือหลักพื้นฐานของเสรีภาพตามธรรมชาติของมนุษย์ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญที่กำหนดผลของสัญญา กล่าวคือ เมื่อสัญญาเกิดขึ้นแล้ว ย่อมมีผลผูกพันคู่สัญญาตามเนื้อความที่ได้ตกลงกัน ซึ่งความผูกพันดังกล่าวมีความแน่นอนและศักดิ์สิทธิ์ ถึงขนาดที่ว่าแม้จะมีการบัญญัติ

³² กฎหมายสัญญา สถานะใหม่ของสัญญาปัจจุบัน และปัญหาข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม (น. 12). เล่มเดิม.

³³ แหล่งเดิม.

กฎหมายใหม่ออกใช้บังคับ โดยมีหลักเกณฑ์ขัดหรือแย้งกับบทบัญญัติที่ใช้บังคับสัญญานั้น กฎเกณฑ์ใหม่ก็ไม่มีผลกระทบต่อความผูกพันตามที่ได้ตกลงกันไว้ก่อนแต่อย่างใด³⁴

สำหรับสิ่งที่บ่งชี้ว่าหลักความศักดิ์สิทธิ์แห่งการแสดงเจตนา ถือเป็นเครื่องมือกลไก สำหรับยืนยันว่าสัญญานั้นมีผลบังคับใช้ได้แน่นอน ก็คือแนวคิดเรื่อง “สัญญาต้องเป็นสัญญา (Pacta Sunt Servanda)” ที่แสดงเหตุผลว่า สัญญาที่มาจากความยินยอมของกลุ่มและทำขึ้นโดยถูกต้อง สมบูรณ์แล้ว กฎหมายย่อมบังคับให้มีผลผูกพันเป็นไปตามเจตนาของกลุ่มสัญญา ซึ่งในเรื่องนี้ ศาสตราจารย์ จรัญ ภัคดิธนากุล ได้เคยถ่ายทอดความคิดให้แก่ผู้วิจัยไว้ว่า หลักความศักดิ์สิทธิ์ในการแสดงเจตนา คือผลแห่งสัญญาที่ทำให้คู่สัญญาจะต้องถูกผูกพันตามเนื้อความที่ได้แสดงเจตนากันไว้ ซึ่งหากฝ่ายใดไม่ปฏิบัติตามข้อตกลง ย่อมตกเป็นฝ่ายผิดสัญญา อันทำให้เกิดสิทธิแก่ฝ่ายตรงข้ามที่จะเลือกบังคับได้ 2 ประการ คือ 1) ใช้สิทธิบอกเลิกสัญญานั้นเสีย แต่จะต้องเข้าเงื่อนไขแห่งการผิดสัญญาในข้อสาระสำคัญ และได้ใช้สิทธิบอกเลิกสัญญาตามที่กฎหมายกำหนดไว้แล้ว หรือ 2) ฟ้องบังคับให้ฝ่ายที่ผิดสัญญาปฏิบัติตามเนื้อความที่ผิดสัญญานั้น โดยไม่จำเป็นต้องบอกเลิกสัญญาซึ่งเป็นการใช้สิทธิบังคับชำระหนี้โดยเฉพาะเจาะจง (Specific Performance)

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเข้าแทรกแซงการเข้าทำสัญญา

เนื่องจากกฎหมายเอกชนที่ดีและมีคุณค่า (Value) ตามแนวคิดของท่านรองศาสตราจารย์ ไพฑูรย์ คงสมบูรณ์ นั้น จะมีเพียงคุณธรรมที่ป้องกันประโยชน์ของปัจเจกชน (Individualistic Conception) แต่เพียงด้านเดียวย่อมไม่ได้ แต่จะต้องมีวัตถุประสงค์ (End of Law) เพื่อคุ้มครองประโยชน์ทั้งปัจเจกชนและมหาชน เพื่อรับรองความเป็นปึกแผ่นของสังคม (Social Solidarity) และปกป้องผู้ที่อ่อนแอกว่า (Protection of the Weak) ซึ่งมีลักษณะเป็นแนวคิดที่คุ้มครองประโยชน์สาธารณะ (Public Interest) ที่ใช้ตอบสนองความต้องการของสังคมส่วนใหญ่ ไม่ใช่ประโยชน์ของบุคคลคนเดียว ด้วยเหตุนี้กฎหมายจึงต้องเข้ามาแทรกแซงการแสดงเจตนา และการเข้าทำสัญญาของเอกชน ด้วยวิธีการนำหลักกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค เช่น หลักสุจริต ทฤษฎีการไม่ให้ความสำคัญกับการเข้าทำสัญญา มากำหนดเป็นข้อยกเว้นของหลักการเข้าทำสัญญาข้างต้น โดยแทรกแซงให้ไม่อาจใช้บังคับได้เต็มตามเนื้อความของสัญญา หรือไม่มีผลใช้บังคับตามเนื้อความได้เลย เพื่อใช้คุ้มครองผู้บริโภคที่มักเป็นฝ่ายที่มีอำนาจต่อรองทางเศรษฐกิจที่ด้อยกว่าซึ่งมักเป็นช่องทางให้ผู้ประกอบธุรกิจแสวงหาประโยชน์โดยขาดจริยธรรมได้

³⁴ แหล่งเดิม.

2.3.1 แนวคิดของการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งอยู่ในฐานะเสียเปรียบต่อผู้ประกอบการอาชีพ

ผู้บริโภค (Consumer) จัดว่าเป็นผู้ซึ่งมีสภาพอ่อนแอทางเศรษฐกิจ (The weak of Economic) เพราะเป็นเพียงบุคคลธรรมดาทั่วไปซึ่งเข้ามาเป็นคู่สัญญาในการรับบริการหรือซื้อสินค้าเพื่อนำไปใช้สำหรับ กิน เสพ ใช้สลับเปลือง ใช้สอย หรือจับจ่าย เป็นต้น กล่าวคือไม่ใช่การซื้อสินค้า หรือบริการไปเพื่อการค้าหรือแสวงหากำไรต่ออีกทอดหนึ่งนั่นเอง เช่นนี้ผู้บริโภคจึงย่อมมีความรู้ทางเทคโนโลยี การตลาด และการเจรจาต่อรองที่ด้อยกว่าผู้ขาย หรือผู้ให้บริการอย่างมาก เพราะผู้ผลิต หรือผู้ประกอบการนั้นมีความรู้ความเชี่ยวชาญในธุรกิจการค้าของตน และมีอำนาจในทางเศรษฐกิจที่มากกว่า จึงอยู่ในฐานะได้เปรียบที่จะสร้างกลยุทธ์กำหนดนิติสัมพันธ์ คุณภาพ เงื่อนไข ตั้งราคาสินค้า และบริการอย่างไรก็ได้

ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่าสาเหตุที่แท้จริงที่ทำให้เกิดความเสียเปรียบดังกล่าว เกิดขึ้นจาก “อำนาจต่อรองในการทำสัญญาที่ไม่เท่าเทียมกัน” อันเป็นความไม่เสมอภาคทางเศรษฐกิจ กล่าวคือ การที่ฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ประกอบการอาชีพในธุรกิจนั้น ๆ ซึ่งมีความรู้ทางเทคนิค มีลักษณะการผลิตสินค้าและบริการในจำนวนมาก (Mass Product) จึงทำให้มีอำนาจต่อรองที่เหนือกว่าอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเป็นเพียงบุคคลที่ใช้ชีวิตประจำวันซื้อสินค้า และบริการเพื่อเลี้ยงชีพตามปกติ จึงทำให้ผู้บริโภคอยู่ในฐานะเสียเปรียบ และต้องจำนนต่อการเข้าผูกพันตามสัญญาทั้งด้านราคา เงื่อนไขและคุณภาพของสินค้าและบริการที่ออกสู่ท้องตลาด แนวคิดเช่นนี้จึงจุดประกายให้ทุกประเทศตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องคุ้มครองผู้บริโภคที่อยู่ในฐานะด้อยกว่าภาคธุรกิจ ทั้งด้านความรู้ทางเทคนิค และอำนาจต่อรองเจรจาในคุณภาพ ราคาของสินค้า และบริการอีกด้วย

2.3.2 แนวคิดเรื่องกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคกับการประกอบธุรกิจ

ในเบื้องต้นจะต้องทำการศึกษาคำว่า “ธุรกิจ” เสียก่อน ซึ่งตามพจนานุกรม Black's Law “ธุรกิจ (Business)” หมายความว่า การประกอบการในเชิงพาณิชย์ ซึ่งดำเนินการเพื่อแสวงหาผลกำไรเป็นอาชีพหรือการจ้างงานตามปกติวิสัยในการทำมาหาเลี้ยงชีพ หรือผลประโยชน์³⁵

ส่วนพจนานุกรมเกี่ยวกับธุรกิจ ที่ชื่อว่า “The Oxford Dictionary for the Business World” ได้นิยามคำว่า “ธุรกิจ” หมายถึงอาชีพและวิชาชีพในทางปกติธรรมดาของบุคคลและยังรวมถึงการซื้อขายในทางการค้าด้วย³⁶

³⁵ From *Black's law Dictionary* (p. 211), by Bryan A. Garner, 2004.

³⁶ *OXFORD UNIVERSITY PRESS* (p. 107), 1993.

จากนิยามข้างต้นจึงสรุปได้ว่า ธุรกิจ หมายถึง การดำเนินงานที่ทำเป็นอาชีพประจำ หรือชั่วคราวที่ไม่ใช่การทำให้เปล่า แต่มีวัตถุประสงค์ให้ได้มาซึ่งประโยชน์หรือผลกำไรจากงานนั้น

ทั้งนี้ ตามหลักเสรีนิยมทางเศรษฐกิจเป็นที่ยอมรับกันว่ารัฐไม่สมควรออกกฎหมายมาบังคับว่าธุรกิจต่าง ๆ จะต้องประกอบกิจการไปในลักษณะใดเพราะรัฐควรปล่อยให้ธุรกิจต่าง ๆ ได้ดำเนินงานของตนไปตามกลไกของตลาด ซึ่งหากพบว่าธุรกิจใดประสบภาวะขาดทุนและล้มเหลวกิจการนั้นก็ไม่สามารถอยู่ได้และต้องล้มเลิกไปเองตามสภาพของเรื่อง รัฐมีแต่เพียงหน้าที่ดูแลให้การประกอบธุรกิจนั้นอยู่ภายใต้กฎและกติกาอย่างเดียวกันเท่านั้น เพราะกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ไม่อาจนำมาทดแทนการทำงานของกลไกตลาดได้ แต่การประกอบธุรกิจควรเป็นไปตามหลักอุปสงค์และอุปทานจึงจะถูกต้องสมควรมากที่สุด³⁷

อนึ่ง แต่เนื่องจากลักษณะของการประกอบธุรกิจบางอย่างอาจกระทบต่อความเป็นอยู่ ความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อยของประชาชนในสังคม รัฐจึงจำเป็นต้องตรากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคขึ้นมาสำหรับควบคุมกำกับผู้ประกอบการให้ปฏิบัติตาม เพื่อสร้างความ เป็นธรรมทางการค้า และความปลอดภัยแก่ผู้บริโภค และเพื่อป้องกันความเดือดร้อนที่จะเกิดขึ้นใน สังคมอีกด้วย

ในการประกอบธุรกิจ ผู้ประกอบการมีหน้าที่ปฏิบัติตามกฎหมายทั่วไปซึ่งได้แก่ กฎหมายว่าด้วยการจัดตั้ง องค์การธุรกิจ วิธีการหาแหล่งเงินทุน การบริหารงานบุคคล การรักษา คุณภาพของทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม แต่ผู้ประกอบการยังมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย คุ้มครองผู้บริโภคเพิ่มขึ้นนอกเหนือจากหน้าที่ทั่วไป กล่าวคือ เริ่มตั้งแต่กระบวนการผลิตสินค้า และบริการอาจต้องมีการขออนุญาตตามกฎหมาย และการจัดจำหน่ายสินค้าหรือบริการบางประเภท ก็อาจถูกกำหนดให้ต้องขออนุญาตเสียก่อน ส่วนเสรีภาพในการกำหนดราคานั้น รัฐบาลอาจเข้ามา กำกับการตั้งราคาและเงื่อนไขเพื่อไม่ให้เกิดการเอาเปรียบผู้บริโภคอย่างไม่เป็นธรรม ตลอดจน การโฆษณาสินค้าและบริการก็อยู่ภายใต้การควบคุมกำกับการใช้ข้อความ วิธีการโฆษณา จำกัดเวลา และขั้นตอนการอนุญาตเสียก่อนจึงจะดำเนินการ โฆษณาสินค้า หรือบริการนั้นได้

นอกจากนี้ แม้ว่าจะมีการจำหน่ายสินค้าและบริการอย่างเบ็ดเสร็จเด็ดขาดออกไปแล้ว แต่หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจในความเสียหายอันเกิดจากการบริโภคสินค้า

³⁷ จาก *กฎหมายเกี่ยวกับการควบคุมธุรกิจ* (เอกสารประกอบการสอนชุดวิชากฎหมายธุรกิจ และการ ภาษีอากร) (น. 131), โดย ไชยวัฒน์ บุญนา, 2543, นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ก็ยังไม่ได้หมดสิ้นไป ซึ่งไม่ว่าจะเป็นผู้ผลิต ผู้ค้าส่ง ผู้ค้าปลีก ก็ยังต้องรับผิดชอบตามหลักเรื่องความรับผิดชอบในผลิตภัณฑ์และความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยอยู่นั่นเอง³⁸

2.3.3 ทฤษฎีการไม่ให้ความสำคัญกับหลักการเข้าทำสัญญา

จากหลักการที่เคยยึดถือว่า คู่สัญญาเท่านั้นที่มีสิทธิเรียกร้องตามสัญญาได้ ซึ่งนานาอารยประเทศได้มีการวิจารณ์โต้แย้งไว้ว่า หลักการเช่นนี้ย่อมทำให้ขาดความเหมาะสมในการให้ความเป็นธรรมต่อผู้บริโภค เพราะการให้ความสำคัญเฉพาะบุคคลในฐานะของคู่สัญญาเท่านั้นจะทำให้ผู้บริโภคที่ไม่ใช่คู่สัญญาโดยตรงไม่ได้รับความคุ้มครอง ซึ่งกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่ดีไม่ควร กำหนดให้ผู้ผลิตและผู้บริโภคต้องมีความสัมพันธ์ทางกฎหมายอย่างเคร่งครัดจนเกินไป³⁹

แนวคิดเรื่องความรับผิดชอบในความเสียหายที่ต้องอาศัยความผูกพันทางสัญญา ซึ่งหมายถึงหลักเสรีภาพในการเข้าทำสัญญา และหลักความศักดิ์สิทธิ์ในการแสดงเจตนา มีลักษณะเป็นความรับผิดชอบเฉพาะคู่กรณี (Privity of Contract) ซึ่งรองศาสตราจารย์ สุขุม ศุภนิติย์ได้อธิบายไว้ว่าแนวคิดดังกล่าวเหมาะสมกับสภาพสังคมที่มีอำนาจต่อรองทางเศรษฐกิจเท่า ๆ กันและมีระบบการค้าที่แข่งขันที่ค่อนข้างสมบูรณ์เท่านั้น แต่หลักข้างต้นจะเป็นอุปสรรคอย่างใหญ่หลวงต่อการคุ้มครองผู้บริโภคที่ไม่ใช่คู่สัญญาโดยตรง เพราะตามสภาพความเป็นจริง ผู้บริโภคไม่จำเป็นต้องบริโภคสินค้าหรือบริการโดยอาศัยความสัมพันธ์ทางสัญญาเสมอไป เช่น นักท่องเที่ยวซึ่งไม่ได้เป็นคู่สัญญาได้ใช้บริการโฮมสเตย์ แล้วเกิดอุบัติเหตุภายในที่พักขึ้นกับตน เป็นต้น เนื่องจากเหตุผลที่ว่า การบริโภคเป็นเพียงปรากฏการณ์ธรรมชาติของมนุษย์ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขด้านสถานะทางสังคม (Status Quo) ความสามารถของบุคคล (Capability) หรือข้อตกลงทางนิติกรรมสัญญาแต่อย่างใด

ด้วยเหตุนี้กลไกที่จะทำให้ผู้บริโภคที่อาจไม่ใช่คู่สัญญาสามารถใช้สิทธิในฐานะผู้บริโภคตามกฎหมายได้นั้น คือ “การปฏิเสธหลักเสรีภาพในการทำสัญญา และหลักความศักดิ์สิทธิ์ในการแสดงเจตนา” รวมไปถึงการไม่นำหลักความสัมพันธ์ทางสัญญา (Privity of Contract) ที่มีลักษณะเป็นการรับผิดชอบเฉพาะคู่สัญญามาใช้กำหนดสถานะของผู้บริโภค แต่กฎหมายจะต้องขยายความรับผิดชอบของผู้ขายให้กว้างขึ้นไปถึงบุคคลอื่น ๆ ที่ไม่ใช่คู่สัญญาด้วย จึงจะทำให้ผู้บริโภคตามความเป็นจริงสามารถใช้สิทธิของผู้บริโภคเพื่อขอรับความเป็นธรรมและได้รับการเยียวยาชดใช้ความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการบริโภคได้อย่างแท้จริง

³⁸ จาก คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค (น. 18 -19), โดย สุขุม ศุภนิติย์ ก, 2548, กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

³⁹ จาก องค์การเอกชนเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค (น. 27), โดย สุขุม ศุภนิติย์ ข, 2544, กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวจัดว่าเป็นอุตสาหกรรมอย่างหนึ่ง เพราะประกอบไปด้วยนักท่องเที่ยว ซึ่งอยู่ในฐานะผู้บริโภคและสินค้า ซึ่งได้แก่ ทรัพยากรและบริการทางการท่องเที่ยว ส่วนผู้ผลิตย่อมหมายถึง ผู้ประกอบการของธุรกิจบริการไม่ว่ารายใหญ่ หรือรายย่อย รวมไปถึงแรงงานที่ให้บริการแก่ธุรกิจนั้น ๆ ส่วนโรงงานที่ใช้ผลิตสินค้าก็เปรียบได้กับพื้นที่ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว นั่นเอง⁴⁰

คำว่า อุตสาหกรรม (Industry) หมายถึง การประกอบกิจกรรมด้วยการนำปัจจัยการผลิตต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เงินทุน แรงงาน วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องจักร และวิธีการจัดการมารวมกันเพื่อผลิตสินค้า หรือบริการอย่างใดอย่างหนึ่งที่มีคุณค่าต่อมนุษย์ เช่นนี้ จึงทำให้บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา เห็นว่าอุตสาหกรรมจึงอาจหมายถึงแหล่งผลิต “บริการ” ด้านความสะดวกสบาย หรือความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ โดยไม่จำเป็นต้องเป็นโรงงานที่ประกอบด้วยเครื่องจักรกลในการผลิตสินค้าออกจำหน่ายเลยก็ได้⁴¹ ส่วนคำว่า “ท่องเที่ยว” (Tourism) หมายถึง การเดินทางจากที่อยู่ถาวรไปยังอีกที่หนึ่งเป็นการชั่วคราวและไม่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่เป็นการหาเงิน หรือหารายได้⁴²

ด้วยเหตุนี้ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงหมายถึง การประกอบกิจกรรมด้วยการนำปัจจัยการผลิตต่าง ๆ มาผลิตบริการด้านการท่องเที่ยวที่ก่อให้เกิดความสะดวกสบายหรือความพึงพอใจ และขายบริการด้านการท่องเที่ยวนั้นให้แก่นักท่องเที่ยว หรือผู้เยี่ยมชมจากต่างประเทศ ซึ่งจะผลิตทั้งสินค้าและบริการผสมกัน แต่ส่วนใหญ่จะผลิตบริการที่ไม่มีตัวตนมากกว่า โดยปรากฏให้เห็นในลักษณะของคุณค่าทางจิตใจที่นักท่องเที่ยวจะได้รับ เช่น ความพึงพอใจ ความสุข ความประทับใจ เป็นต้น

2.4.1 ลักษณะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีลักษณะแตกต่างจากอุตสาหกรรมทั่วไป เพราะมีลักษณะผสมผสานการผลิตสินค้าและการให้บริการเข้าด้วยกัน แต่ที่ปรากฏส่วนมาก มักมีลักษณะเป็นการให้บริการเสียมากกว่า ซึ่งอาจจำแนกลักษณะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้ดังนี้

⁴⁰ จาก “แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว” ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว หน่วยที่ 1-8 (น. 5), โดย สุวัฒน์ จูฑากรณ์, 2554, นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

⁴¹ จาก อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (น. 25-26), โดย บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา ก, 2548, กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด.

⁴² จาก ตำราประกอบการสอน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (น. 3), โดย ชัดติยา กัลญุกะปกรณ์, 2552, กรุงเทพฯ: ซีวีแอล การพิมพ์ จำกัด.

1) เป็นอุตสาหกรรมที่ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangible Thing) กล่าวคือ “การสามารถสัมผัสได้” หมายถึง การรับรู้โดยประสาทสัมผัสทั้ง 5 คือ รูป รส กลิ่น เสียง และกายสัมผัส เช่น น้ำหอมย่อมต้องมีกลิ่นหอม หรือน้ำอัดลมย่อมต้องใส่อิมบริโภคได้ เป็นต้น แต่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวปรากฏในรูปการให้บริการอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ทำให้ไม่มีตัวตน จับต้องไม่ได้ ซึ่งสิ่งที่นักท่องเที่ยวได้รับและนำกลับไปได้ ก็มีเพียงความทรงจำ ความสุข ความประทับใจ หรือความไม่พอใจในการให้บริการเท่านั้น⁴³ ซึ่งส่วนที่เห็นว่าจับต้องได้ แท้จริงแล้วเป็นเพียงตัวกลางนำไปสู่การได้รับประสบการณ์ที่ต้องการเท่านั้น เช่น การซื้อขายสินค้าที่ระลึก ถือเป็นเพียงผลพลอยได้จากบริการเท่านั้น⁴⁴

2) เป็นอุตสาหกรรมที่ไม่สามารถเก็บรักษาได้ กล่าวคือ ผลิตภัณฑ์ (Product) ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวคือ “บริการ” ซึ่งเกิดขึ้นจากความต้องการของผู้ใช้บริการเท่านั้น⁴⁵ ทำให้สภาพการใช้มีอยู่เฉพาะเวลาที่กำหนดไว้เท่านั้นและบริการเป็นสิ่งที่จับต้องสัมผัสไม่ได้ จึงทำให้ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ใช้ต่างเวลาได้⁴⁶ ยกตัวอย่างเช่น การให้บริการห้องพักจะเกิดขึ้นต่อเมื่อนักท่องเที่ยวมีความประสงค์จะพักค้างคืนเท่านั้น ซึ่งหากไม่มีความต้องการของผู้ใช้บริการก็จะเกิดการสูญเสียด้านทุน หรือไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ใด ๆ ขึ้นในเวลานั้น ซึ่งในทางตรงกันข้ามหากเป็นกรณีที่มีผู้ต้องการใช้บริการมาก เช่น ช่วงเทศกาลวันหยุดนักขัตฤกษ์ ผู้ให้บริการก็ไม่สามารถเก็บรักษาห้องพักที่เคยไม่มีผู้ให้บริการเมื่อครั้งก่อนนำมาใช้ในวันใหม่ได้

3) เป็นอุตสาหกรรมที่ควบคุมคุณภาพและมาตรฐานของการผลิตได้ยาก กล่าวคือ อาจมีการเปลี่ยนแปลงปัจจัยภายนอกที่ทำให้ผู้ให้บริการคาดการณ์ หรือคาดเดาล่วงหน้าได้ยาก เช่น โรคระบาด ความแปรปรวนของสภาพภูมิอากาศ สถานการณ์ความไม่สงบในประเทศ โรคระบาด อุทกภัย แผ่นดินไหว เหตุการณ์พิบัติ เป็นต้น ส่วนปัจจัยภายใน ซึ่งเกิดจากตัวผู้ให้บริการ อาจมีอารมณ์ ความเหนื่อยล้าหรือมีบุคลิกภาพ และปฏิสัมพันธ์ที่แตกต่างกันไปในแต่ละวัน เป็นต้น

⁴³ จาก “การจัดการธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว” ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว หน่วยที่ 8-15 (น. 9), โดย ราณี อธิชัยกุล, 2554, นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

⁴⁴ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (น. 38). เล่มเดิม.

⁴⁵ “การจัดการธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว” ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว หน่วยที่ 8-15 (หน้าเดิม). เล่มเดิม.

⁴⁶ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (น. 38). เล่มเดิม.

ด้วยเหตุนี้ การทำมาตรฐานในการบริการให้อยู่ในระดับเดียวกัน หรือการควบคุมคุณภาพของบริการให้ได้ทั้งหมดก่อนถึงมือลูกค้า จึงเป็นเรื่องที่ทำได้ยากอย่างยิ่ง⁴⁷

2.4.2 ความสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

เมื่อพิจารณาระบบเศรษฐกิจของประเทศในภาพรวม (Macroeconomics) พบว่า อุตสาหกรรมท่องเที่ยว มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมอย่างมาก โดยอาจจำแนกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้

1) ความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ กล่าวคือ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวจำเป็นต้องใช้แรงงานมนุษย์ทำหน้าที่ให้บริการ จึงก่อให้เกิดการสร้างงานและอาชีพให้กับประชาชนทั่วทุกภาคของประเทศ และเกิดการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น⁴⁸ ด้วยเหตุผลที่ว่าเมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางไปตามแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ก็ต้องนำเงินไปใช้จ่ายใช้สอยเพื่อซื้อสินค้าและบริการจากท้องถิ่นนั้น ๆ ซึ่งช่วยสร้างงานและรายได้อีกทางหนึ่งให้แก่ประชาชนในชุมชนที่กำลังอยู่ในฤดูกาลที่ว่างเว้นจากการประกอบอาชีพเกษตรกรรมได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ เมื่อประชาชน หรือผู้ประกอบการท่องเที่ยวมีรายได้จากการใช้จ่ายใช้สอยของนักท่องเที่ยวแล้ว ประชาชนย่อมมีศักยภาพในการใช้จ่ายซื้อสินค้าและบริการที่จำเป็นแก่การดำรงชีวิตต่อไปได้ ทำให้เกิดการยกระดับมาตรฐานความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตของประชาชนให้สูงขึ้น อันเป็นเป็นผลดีต่อรายรับของประชาชน (Income) และเมื่อประชาชนมีรายได้เกิดขึ้นย่อมเป็นความมั่งคั่งในรูปแบบหนึ่ง (Wealth) ซึ่งจะสร้างรายรับให้แก่รัฐบาล (Government Receipt) ในรูปแบบของภาษีอากรอันทำให้รัฐมีงบประมาณสำหรับพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ต่อไปได้⁴⁹

2) ความสำคัญต่อสังคมและวัฒนธรรม กล่าวคือ การที่ได้เดินทางไปท่องเที่ยวยังสถานที่ต่าง ๆ มีวัตถุประสงค์หนึ่งที่แฝงอยู่ คือ การเปิดโลกทัศน์ใหม่ ๆ ในแง่ที่จะได้เรียนรู้ สัมผัสวิถีชีวิต สภาพความเป็นอยู่ รวมถึงการได้แลกเปลี่ยนวัฒนธรรมที่แตกต่างกันไปตามแต่ละท้องถิ่น⁵⁰ ซึ่งเมื่อวิถีชีวิตและเอกลักษณ์ของแต่ละท้องถิ่นได้กลายเป็นสิ่งดึงดูดความสนใจให้แก่นักท่องเที่ยว

⁴⁷ “การจัดการธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว” ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว หน่วยที่ 8-15 (น. 10). เล่มเดิม.

⁴⁸ จาก การท่องเที่ยวและการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (น. 5-6), โดย นิคม จารุมณี, 2536, กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์

⁴⁹ “การจัดการธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว” ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว หน่วยที่ 8-15 (น. 6-8). เล่มเดิม.

⁵⁰ แหล่งเดิม.

แล้ว ย่อมทำให้ประชาชนในท้องถิ่นเกิดความภาคภูมิใจ และตระหนักถึงคุณค่าของศิลปวัฒนธรรม ทำให้เกิดการอนุรักษ์ฟื้นฟู ประเพณีดั้งเดิม และแหล่งท่องเที่ยวภายในชุมชนของตนให้ยั่งยืนขึ้น⁵¹

2.4.3 ทฤษฎีมูลเหตุจูงใจของนักท่องเที่ยว

มนุษย์มักท่องเที่ยวพักผ่อนหย่อนใจ เพื่อให้รางวัลแก่ตนเอง ภายหลังจากทำงานอย่างเหน็ดเหนื่อยมา ซึ่งปัจจัยที่ทำให้มนุษย์ตัดสินใจออกเดินทางถูกเรียกว่า “แรงจูงใจ (Motivation)” อันหมายถึงเหตุผลที่มีน้ำหนักที่ทำให้บุคคลทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง⁵² โดยเป็นการศึกษาความต้องการจำเป็น (Consumer Need) ของนักท่องเที่ยวซึ่งเป็นผู้บริโภค เพื่อที่จะตอบสนองความพึงพอใจได้ถูกต้องและเหมาะสม⁵³

ทั้งนี้ ทฤษฎีลำดับขั้นแห่งความต้องการจำเป็นของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human and Motivation)⁵⁴ ซึ่งเป็นทฤษฎีเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวที่นำเสนอเมื่อปี พ.ศ. 1970 ซึ่งได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายและใช้อ้างอิงกันมาก โดยอธิบายว่า มนุษย์เป็นสัตว์ที่มีความต้องการ (Wanting Animal) และจะแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของตน ซึ่งอาจนำมาใช้อธิบาย “มูลเหตุจูงใจให้อยากเดินทางท่องเที่ยว” นั้นได้แก่ มนุษย์มีความต้องการค้นหาสิ่งแปลกใหม่ ซึ่งจะช่วยให้คลายความซ้ำซากจำเจในชีวิตประจำวันได้ (Escape from Mundane Environment) และความต้องการคุณค่าในการเดินทางท่องเที่ยว เช่น ความสนุกสนาน ตื่นเต้น ประทับใจ รสชาติอาหารที่อร่อย เป็นต้น นอกจากนี้มนุษย์มีความต้องการเรียนรู้วัฒนธรรม (Cultural Motivation) ประเพณี วิถีชีวิตของท้องถิ่นนั้น ๆ อย่างลึกซึ้งและต้องการความภูมิใจ (Prestige Motivation) โดยทำให้ผู้อื่นได้รับรู้ว่าตนได้เดินทางไปท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์ ความสนุกสนาน ซึ่งอาจทำให้ญาติสนิท มิตรสหายเข้ามาขอคำแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ดังกล่าวได้⁵⁵

อย่างไรก็ตามอาจมีปัจจัยอื่น ๆ มาแทรกแซงการตัดสินใจซึ่งเรียกว่า “มูลเหตุที่ไม่จูงใจให้อยากเดินทางท่องเที่ยว” เช่น ครอบครัวที่มีบุตรเล็ก ๆ มักไม่สะดวกในการเดินทางท่องเที่ยว หรือมีข้อจำกัดทางร่างกาย เช่น พิกัด ทูพลภาพ ปรากฏภาพ สุขภาพไม่แข็งแรง เจ็บป่วย หรือตั้งครรภ์

⁵¹ จาก *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสู่ศตวรรษที่ 21* (น. 31), โดย ปรีชา แดงโรจน์, 2544, กรุงเทพฯ: ไฟว์ แอนด์ โฟร์ พรินติ้ง จำกัด.

⁵² Longman Dictionary of Contemporary English (p. 1072), 2005.

⁵³ จาก *พฤติกรรมนักท่องเที่ยว* (น. 179 -180), โดย เลิศพร ภาวะสกุล, 2556, กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

⁵⁴ แหล่งเดิม.

⁵⁵ *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว* (น. 139-141). เล่มเดิม.

นอกจากนี้นักท่องเที่ยวอาจมีความทรงจำและประสบการณ์ในทางลบ (Negative) เช่น เคยท่องเที่ยวสัมผัสสถานที่แห่งนั้นแล้ว แต่ไม่พึงพอใจในผู้ประกอบการ สภาพแวดล้อม สุขลักษณะและการให้บริการต่าง ๆ⁵⁶

นอกจากนี้ “มูลเหตุที่ไม่พอใจให้อยากเดินทางท่องเที่ยว” ที่สำคัญคือความปลอดภัยในการท่องเที่ยว กล่าวคือ สถานที่ต่าง ๆ อาจมีข่าวหรือภาพลักษณ์ในทางไม่ดี เช่น อัคคีภัย อุบัติเหตุ ภัยจากโจรผู้ร้ายหรือหลอกลวงนักท่องเที่ยว เป็นต้น ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความกังวลไม่มั่นใจในสวัสดิภาพ สุขอนามัย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินจึงทำให้ไม่กล้าที่จะเดินทางไปท่องเที่ยวยังสถานที่แห่งนั้น ซึ่งความต้องการความปลอดภัย (Safety Need) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่สำคัญของมนุษย์ เป็นความต้องการในระดับที่สูงขึ้นภายหลังจากนักท่องเที่ยวได้รับการตอบสนองความต้องการทางร่างกายแล้ว (Physiological Needs)⁵⁷ ทั้งนี้ เลิศพร ภาระสกุล ได้ขยายความว่าความต้องการที่จะได้รับความปลอดภัยยังรวมถึงการปกป้องคุ้มครองความมั่นคงการมีชีวิตอยู่อย่างมีระบบระเบียบ ปราศจากความกลัว ความวิตกกังวล ความวุ่นวายต่าง ๆ⁵⁸

2.4.4 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว

คำว่า “นักท่องเที่ยว” ตามนิยามของ World Tourism Organization (WTO) หมายความว่า ผู้มาเยือนชั่วคราวซึ่งพักอยู่ ณ สถานที่ที่ไปเยือนอย่างน้อย 24 ชั่วโมงและมีการพักค้างคืนอย่างน้อยหนึ่งคืน แต่ไม่เกิน 1 ปี ซึ่งได้แก่ผู้ที่ไม่มีถิ่นพำนักอยู่ในที่ที่ไปเยือน (Nonresidents) หรือผู้ที่มีสัญชาติของประเทศนั้นหรือเดิมเป็นคนในถิ่นนั้น แต่ปัจจุบันไม่ได้มีถิ่นพำนักอยู่ในสถานที่ไปเยือนนั้นแล้ว (Non Thai Residents หรือ Overseas Thai) รวมถึงลูกเรือ (พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบินและเรือโดยสาร) ซึ่งไม่ได้มีถิ่นพำนักในสถานที่ที่ไปเยือนหรือเข้าไปพักค้างคืนในสถานที่ที่ไปเยือนนั้น⁵⁹

ทั้งนี้ พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย มักนิยมเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศเป็นจำนวนมากขึ้น ซึ่งเกิดจากปัจจัยการส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในประเทศ เช่น โครงการ Unseen Thailand หรือมหรรมการท่องเที่ยวต่าง ๆ ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) โดยมักเดินทางด้วยตนเองมากกว่าการซื้อทัวร์เหมาจ่ายกับธุรกิจตัวแทนการท่องเที่ยว เพราะไม่มีอุปสรรคการเข้าถึงข้อมูลจากสื่อต่าง ๆ หรือด้านภาษา ซึ่งสามารถสอบถามได้ง่ายตลอดการเดินทาง

⁵⁶ แหล่งเดิม.

⁵⁷ แหล่งเดิม.

⁵⁸ พฤติกรรมนักท่องเที่ยว (น. 188). เล่มเดิม.

⁵⁹ “แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว” ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว หน่วยที่ 1-8 (น. 9). เล่มเดิม.

และยังนิยมเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัวเพราะมีความยืดหยุ่นและคล่องตัวสูง สามารถแวะพักและเที่ยวตามสถานที่ต่าง ๆ ได้ตลอดเส้นทาง แต่อย่างไรก็ดี ความนิยมใช้บริการสาธารณะก็มีมากเช่นเดียวกัน เพราะมีการกำหนดระยะเวลาเดินทางที่แน่นอน ราคาประหยัด และนักท่องเที่ยวก็ไม่เห็น้อยที่จะต้องขับรถเอง เช่น รถโดยสารสาธารณะ รถประจำทาง รถไฟ เป็นต้น⁶⁰

สำหรับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ผู้เขียนมุ่งนำเสนอแต่เฉพาะนักท่องเที่ยวจากชาติที่สำคัญดังต่อไปนี้

นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นมักไม่ใช่พวกที่ชอบการพักผ่อนหย่อนใจ แต่เป็นพวกชอบทำกิจกรรม (Activity-oriented) ชอบมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางวัฒนธรรม จึงมักสนใจด้านศิลปวัฒนธรรม และแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ ด้วยความเป็นชาตินิยมของชาวญี่ปุ่นจึงทำให้ไม่ค่อยเชี่ยวชาญในภาษาอังกฤษ เช่นนี้ การสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นจึงต้องใช้ภาษาอังกฤษแบบง่าย ๆ ประโยคสั้น ๆ ซึ่งหากเป็นข้อความสำคัญอาจจำเป็นต้องใช้การเขียนผสมกับการสนทนาซึ่งมักพบว่านักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นมักเชื่อฟัง และปฏิบัติตามมัคคุเทศก์อย่างเคร่งครัด เพราะเกรงว่าหากเกิดปัญหาอาจทำให้ไม่สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นได้⁶¹

นักท่องเที่ยวชาวอเมริกันมักนิยมท่องเที่ยวสถานที่ทางประวัติศาสตร์ของไทยและนิยมสิ่งที่สื่อถึงวัฒนธรรมไทย เช่น ผ้าไหม ผลิตภัณฑ์หัตถกรรม อาหารไทยทุกภาค ซึ่งนิสัยทั่วไปของชาวอเมริกันมักเป็นมิตร สบาย ไม่แบ่งชนชั้น ไม่มีพิธีรีตองหรือขั้นตอนในการรับประทานอาหาร และสิ่งที่โดดเด่นที่สุด คือการให้ทิป ซึ่งเป็นธรรมเนียมปฏิบัติของชาวอเมริกัน⁶²

ส่วนนักท่องเที่ยวชาวเยอรมัน เปิดกว้างในเรื่องวิถีชีวิตของท้องถิ่นและชุมชนรวมไปถึงเรื่องอาหาร ชาวเยอรมันจะคุ้นเคยกับอาหารไทยเป็นอย่างดี เพราะมีร้านอาหารไทยจำนวนมากในสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนีและจากคำพูดที่เลื่องลือว่า ชาวเยอรมันนิยมดื่มเบียร์แทนน้ำ จึงทำให้ชาวเยอรมันใส่ใจในความสะอาดของน้ำดื่มมากเป็นพิเศษและไม่ค่อยมั่นใจในความสะอาดของน้ำดื่มในประเทศไทยมากเท่าใดนัก⁶³

ทั้งนี้อาจสรุปได้ว่าการศึกษาคำความเข้าใจถึงลักษณะนิสัย พฤติกรรมและวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวแต่ละชาติย่อมเป็นข้อมูลสำคัญที่ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

⁶⁰ ตำราประกอบการสอน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (น. 98-99). เล่มเดิม.

⁶¹ พฤติกรรมนักท่องเที่ยว (น. 400-402). เล่มเดิม.

⁶² ตำราประกอบการสอน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (น. 105-106). เล่มเดิม.

⁶³ แหล่งเดิม.

จะนำมาใช้กำหนดมาตรฐานการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งรวมไปถึงองค์การภาครัฐที่มีหน้าที่ออกกฎหมายควบคุมมาตรฐานการให้บริการด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในแต่ละชาติ

2.5 แนวคิดของธุรกิจที่พักรแรม

เนื่องจากนักท่องเที่ยวมีปัจจัยด้านข้อจำกัดเรื่องที่ไม่สามารถเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นจุดหมายปลายทางได้ครบทุกแห่งภายในหนึ่งวัน จึงเกิดความจำเป็นต้องพักค้างคืน โดยใช้บริการจากธุรกิจที่พักรแรม เพื่อให้ได้รับความปลอดภัย และมีที่พักผ่อนที่ถูกลักษณะและอนามัย รวมถึงการได้รับความสะดวกสบายในระหว่างเดินทาง ด้วยเหตุจำเป็นดังกล่าวจึงเป็นช่องทางให้เกิดธุรกิจที่พักรแรมเข้ามารองรับและให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างแพร่หลาย

2.5.1 ความหมายของธุรกิจที่พักรแรม

ในเบื้องต้นจำเป็นต้องเข้าใจคำว่า “ธุรกิจ” เสียก่อนเพื่อให้เกิดความชัดเจนในการทำ ความเข้าใจคำว่า “ธุรกิจที่พักรแรม”ต่อไปได้ ซึ่งราณี อธิชัยกุล ได้ให้ความหมายคำว่า “ธุรกิจ” หมายถึงกิจกรรมด้านการผลิตสินค้า หรือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคโดยมีจุดมุ่งหมายในการแสวงหากำไร ส่วนคำว่า “ธุรกิจการท่องเที่ยว (Tourism Business)” หมายถึงกิจกรรมด้านการผลิตสินค้า และบริการเพื่ออำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของนักเดินทาง เพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถท่องเที่ยวได้ตามวัตถุประสงค์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อแสวงหากำไร⁶⁴

ทั้งนี้ คำว่า “พักรแรม” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 หมายถึงพักค้างคืน เช่นลูกเสือไปพักรแรม ส่วนคำว่า “ที่ (Place หรือ Position)” มาจากคำว่า สถานที่ซึ่งแปลว่า ที่ตั้ง หรือ แหล่ง เช่นสถานที่ท่องเที่ยว สถานที่ตากอากาศ สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ⁶⁵ เช่นนี้เมื่อรวมความหมายทั้งสองคำเข้าด้วยกัน ที่พักรแรม จึงหมายถึง สถานที่สำหรับพักค้างคืน เพียงแต่ไม่ใช่การค้างคืนประจำเป็นปกติอย่างเช่นบ้าน หรือหอพัก แต่การตีความที่ถูกต้องควรหมายถึง สถานที่สำหรับพักค้างคืนเป็นการชั่วคราว ในขณะที่เดินทางเพื่อท่องเที่ยว ทำกิจกรรม อบรม สัมมนา เป็นต้น

⁶⁴ “การจัดการธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว” ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว หน่วยที่ 8-15 (น. 23). เล่มเดิม.

⁶⁵ ราชบัณฑิตยสถาน. (ม.ป.ป.). “พักรแรม” และ “ที่.” สืบค้น 21 กรกฎาคม 2557, จาก

สุวัฒน์ จูชากรณ์ ได้อธิบายถึงคำว่า “ธุรกิจที่พักรวม” ไว้ว่าธุรกิจที่พักรวมนั้นมีหลายประเภท เช่น โรงแรม โมเต็ล เกสต์เฮาส์ รีสอร์ท ที่ตั้งแคมป์ บ้านพักตากอากาศ บังกะโล แพ เป็นต้น ซึ่งสถานที่พักจะต้องสะอาด ปลอดภัยและมีราคาที่เหมาะสมกับสภาพที่พักแต่ละประเภท⁶⁶

จากการนิยามความหมายและให้ทัศนะที่เกี่ยวกับคำว่าธุรกิจที่พักรวมของนักวิชาการข้างต้น อาจสรุปได้ว่า ธุรกิจที่พักรวม หมายถึง การให้บริการด้วยการจัดสถานที่ (Place) เพื่อใช้สำหรับรองรับผู้เดินทาง ที่ต้องการพักค้างคืนในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว และมีการอำนวยความสะดวกในด้านอื่น ๆ เช่น อาหารและเครื่องดื่ม ความสะอาด ปลอดภัยในขณะที่พักอาศัยโดยมีจุดมุ่งหมายในการแสวงหากำไรจากการให้บริการดังกล่าว

2.5.2 วิวัฒนาการของธุรกิจที่พักรวม

1) วิวัฒนาการของธุรกิจที่พักรวมในต่างประเทศ

ธุรกิจที่พักรวมมีประวัติความเป็นมาที่เก่าแก่ และยาวนานมากเกือบ 2,000 ปี⁶⁷ เพราะไม่ว่ายุคสมัยใดก็ตาม ผู้ที่เดินทางไปท่องเที่ยวก็ไม่สามารถเดินทางไปถึงสถานที่ต่าง ๆ ได้ทั้งหมดภายในเวลาหนึ่งวัน จึงทำให้เกิดธุรกิจที่พักรวมสำหรับบริการที่พักร่อนนอนหลับให้แก่นักท่องเที่ยวในระหว่างการเดินทางในทุกยุคทุกสมัย จึงทำให้ธุรกิจที่พักรวม และผู้เดินทางเป็นของคู่กันมาตั้งแต่สมัยโบราณ⁶⁸ และมีวิวัฒนาการที่สัมพันธ์ใกล้ชิดกับการเดินทางเสมอ โดยรูปแบบของธุรกิจที่พักรวมจะผันแปรไปตามวัตถุประสงค์ของผู้เดินทาง และความเจริญก้าวหน้าของระบบการคมนาคมขนส่งอย่างสอดคล้องกัน

(1) ธุรกิจที่พักรวมในกลุ่มประเทศภาคพื้นยุโรป⁶⁹

ในยุคโบราณ (Early History) มนุษย์มีการเดินทางทั้งทางบกและทางทะเลเพื่อวัตถุประสงค์ที่จะค้าขายสินค้า อพยพย้ายถิ่น ปกครองดินแดนอื่น ๆ หรือแม้แต่จาริกแสวงบุญ และประกอบพิธีกรรมทางศาสนา ทำให้เกิดที่พักรวมแบบ ทาเวิร์น (Tavern) ซึ่งปรากฏใน

⁶⁶ “แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว” ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว หน่วยที่ 1-8 (น. 30). เล่มเดิม.

⁶⁷ จาก *นันทนาการ และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว* (น. 102), โดย สมบัติ กาญจนกิจ, 2544, กรุงเทพฯ: ท่ามาดี จำกัด.

⁶⁸ จาก “การจัดการธุรกิจที่พักรวม” *การจัดการธุรกิจในแหล่งท่องเที่ยว* (น. 72), โดย วิษณุ บ้างสมบูรณ์, 2545, นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

⁶⁹ “การจัดการธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว” *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว หน่วยที่ 8-15* (น. 6-7). เล่มเดิม.

มหากาพย์ Iliad and Odyssey ของจินตกรที่ชื่อโฮเมอร์ (Homer)⁷⁰ จึงมีการจัดที่พักแรมให้กับผู้เดินทางที่สะท้อนแนวคิดที่ว่า ผู้คนในยุคนั้นเชื่อว่า ผู้มาเยือนถิ่นของตน อาจเป็นทั้งตัวแทนของพระเจ้าหรือภูตผี หากมีการต้อนรับ และรับรองที่ดี ย่อมทำให้ได้บุญตามความเชื่อทางจิตวิญญาณ ซึ่งมีลักษณะมุ่งเน้นไมตรีจิตเป็นสำคัญ

อาณาจักรโรมัน (Roman Empire) เมื่ออาณาจักรโรมันได้รับชัยชนะครอบครองพื้นที่บางส่วนของทวีปยุโรปแล้ว จึงมีการสร้างถนนสายหลัก ยาว 51,000 ไมล์ เพื่อเชื่อมโยงเมืองสำคัญและดินแดนที่อยู่ในครอบครอง ทำให้เกิดธุรกิจที่พักแรมตามถนนสายดังกล่าว สำหรับบริการข้าราชการ พ่อค้าต่างแดน หรือนักเดินทางมาหาความสำคัญ รวมถึงที่พักแรมสำหรับผู้เดินสาร (Posting House) ในกิจการสื่อสารและไปรษณีย์ แต่ต่อมาเมื่ออาณาจักรโรมันล่มสลายทำให้ทวีปยุโรปเข้าสู่ยุคกลาง (The Middle Ages) ซึ่งเป็นยุคมืด (Dark Ages) เพราะเกิดสงครามและการปล้นสะดม ทำให้ประชาชนประสบภาวะยากจนและความไม่ปลอดภัย จึงทำให้ผู้คนไม่นิยมเดินทาง เช่นนี้ธุรกิจที่พักแรมส่วนใหญ่จึงต้องปิดกิจการลง ซึ่งนักเดินทางในยุคนี้ จะมีแต่เพียงผู้สอนศาสนา นักบวช นักจาริกแสวงบุญเป็นส่วนมาก ซึ่งจะพักแรมอยู่ตาม วัด (Hospices) หรือที่พักแรมขนาดเล็กที่ตั้งอยู่ใกล้ ๆ วัด ซึ่งมีมาตรฐานการบริการที่ต่ำมาก เพียงแค่การปูฟูกไว้ให้แขกพักรวมกันในห้องโถงกลาง และให้บริการอาหารแบบประหยัด เช่นขนมปัง เนื้อสัตว์ เบียร์ เป็นต้น

ยุคฟื้นฟูศิลปวิทยาการ (The Renaissance) เกิดระบบคมนาคมขนส่งโดยใช้รถม้าโดยสาร (Stagecoach Travel) สำหรับเดินทางไกลที่ใช้เวลาเดินทางหลายวัน ทำให้เกิดธุรกิจที่พักแรมเกิดขึ้นตามเส้นทางที่รถม้าวิ่งผ่าน เพื่อรองรับผู้โดยสารและม้า ที่จำเป็นต้องค้างคืนในระหว่างเดินทาง จึงทำให้เกิดที่พักแรมประเภท “โรงเตี๊ยม (Inn)”

(2) ความเป็นมาของธุรกิจที่พักแรมในประเทศอังกฤษนั้น ธุรกิจที่พักแรมเจริญเติบโตไปตามเส้นทางของระบบการคมนาคม กล่าวคือ ในยุคที่มีการเดินทางไกลด้วยรถม้าโดยสารจากกรุงลอนดอน ประเทศอังกฤษไปสู่เมืองเอเดินบะระ ประเทศสก็อตแลนด์ ธุรกิจที่พักแรม (Stagecoach Inn) ก็เจริญเติบโตขึ้นตามเส้นทางที่รถม้าโดยสารสัญจรผ่านด้วย ซึ่งต่อมาเมื่อการคมนาคมขนส่งทางรถไฟขยายตัว มีเส้นทางเชื่อมโยงไปยังประเทศต่าง ๆ ทำให้ชาวอังกฤษสามารถเดินทางไปยังประเทศอาณานิคม และทวีปอเมริกาซึ่งเพิ่งถูกค้นพบในปี ค.ศ. 1492 โดย Christopher Columbus จึงทำให้ธุรกิจที่พักแรมแพร่ขยายเข้าไปสู่ประเทศดังกล่าวมากขึ้น⁷¹

⁷⁰ “การจัดการธุรกิจที่พักแรม” การจัดการธุรกิจในแหล่งท่องเที่ยว (น. 72). เล่มเดิม.

⁷¹ “การจัดการธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว” ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว หน่วยที่ 8-15 (น. 7). เล่มเดิม.

(3) ความเป็นมาของธุรกิจที่พักแรมในสหรัฐอเมริกา เริ่มจากการขยายตัวของการคมนาคมขนส่งทางรถไฟ ซึ่งช่วยให้ประชาชนเดินทางได้สะดวก และพ่อค้าก็สามารถประกอบธุรกิจการค้าได้มากขึ้น จึงมีส่วนกระตุ้นให้ความนิยมเดินทางท่องเที่ยว และดำเนินธุรกิจการค้าอย่างแพร่หลาย ซึ่งส่งผลให้เกิดธุรกิจที่พักแรมขึ้นใกล้กับสถานีรถไฟ และพัฒนากลายเป็นโรงแรมขนาดใหญ่ที่มีความหรูหรา และมีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักเดินทาง ซึ่งเรียกว่า แกรนด์โฮเต็ล (Grand Hotel)⁷² แต่ต่อมาเมื่อการคมนาคมทางอากาศ และทางรถยนต์ได้รับความนิยมมากขึ้น ก็ทำให้ธุรกิจที่พักแรมปรับทำเลที่ตั้งจากเดิมที่ยึดตามเส้นทางรถไฟ เปลี่ยนไปอยู่ใกล้กับสนามบิน และถนนหลวงมากขึ้น ต่อมาในช่วง ค.ศ. 19 –20 ธุรกิจที่พักแรมขยายตัวและเติบโตอย่างรวดเร็ว ซึ่งมีการสร้างโรงแรมสูงขึ้นไปจนถึงจำนวนหนึ่งร้อยแห่งและมีการพัฒนาธุรกิจที่พักแรมในรูปแบบใหม่ ๆ เช่น ในเมืองดักลาส มลรัฐแอริโซนา มีการสร้างห้องพักที่มีลานจอดรถส่วนตัวอยู่ในบริเวณเดียวกัน ที่เรียกว่า “โมเต็ล (Motel)” ซึ่งเป็นการรวมคำของ Motorcar และ Hotel⁷³

2) วิวัฒนาการธุรกิจที่พักแรมในประเทศไทย

ความเป็นมาของที่พักแรมในประเทศไทยนั้นมีมาตั้งแต่สมัยกรุงสุโขทัยและกรุงศรีอยุธยา เกิดขึ้นจากชาวบ้านนอกเมืองเดินทางมาค้าขาย หรือเดินทางมาเล่นหอย ก ข ก้นในเมืองและไม่สามารถเดินทางกลับบ้านได้ภายในวันนั้น ทำให้ต้องขออาศัยพักค้างตามบ้านของญาติพี่น้อง เพื่อนฝูง หรือตามวัดวาอาราม ซึ่งพอนานเข้าก็เกิดความไม่สะดวกเพราะจำนวนคนมากขึ้น จึงมีการสร้าง “ศาลาที่พักคนเดินทาง” ไว้ในหมู่บ้าน ริมทางเดินในป่า และริมแม่น้ำลำคลอง ซึ่งมีลักษณะเป็นเรือนแถวชั้นเดียว เป็นห้องพักรวมสำหรับอาศัยกินอยู่หลับนอน⁷⁴

การดำเนินธุรกิจที่พักแรม เกิดขึ้นครั้งแรกในประเทศไทย เมื่อปี พ.ศ. 2405 ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวแห่งกรุงรัตนโกสินทร์⁷⁵ เกิดที่พักแรมที่เรียกว่า “บอร์ดดิ้งเฮาส์ (Boarding House)” สำหรับรองรับนักธุรกิจหรือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ⁷⁶ ซึ่งเป็นผล

⁷² แหล่งเดิม.

⁷³ “การจัดการธุรกิจที่พักแรม” การจัดการธุรกิจแหล่งท่องเที่ยว (น. 75). เล่มเดิม.

⁷⁴ “การจัดการธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว” ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว หน่วยที่ 8-15 (น. 10). เล่มเดิม.

⁷⁵ แหล่งเดิม.

⁷⁶ ปรากฏอยู่ในการบันทึกหลักฐานของหมอบรัดเลย์ (D.B Bradley) ซึ่งถูกตีพิมพ์ลงในวารสารบางกอกคาเลนเดอร์ (Bangkok Calendar) ในปี 2504 ระบุว่าบอร์ดดิ้งเฮาส์ ตั้งอยู่ที่ตำบลคอกควาย บริเวณริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา ข้างสถานีกงสุลฝรั่งเศส ซึ่งมีเจ้าของชื่อ Captain James White, Cater & Howard, G.W. Thomas และ Lewis. อ้างถึงใน “การจัดการธุรกิจที่พักแรม” การจัดการธุรกิจแหล่งท่องเที่ยว (น. 76). เล่มเดิม.

สืบเนื่องมาจากการทำสนธิสัญญาระหว่างประเทศไทย ประเทศอังกฤษ และชาติต่าง ๆ ในทวีปยุโรป ที่สามารถเจรจาตกลงค้าขายได้อย่างเสรี จึงทำให้ชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาในประเทศไทย และมีถิ่นพำนักอยู่ทั่วราชอาณาจักร ซึ่งได้แก่ พ่อค้า มิชชันนารี นักการทูต นายทหาร เป็นต้น⁷⁷

นอกจากนี้ใน พ.ศ. 2409 รัฐบาลไทยได้สร้างที่พักตากอากาศชายทะเลขึ้นแห่งแรก เนื่องจากชาวต่างชาตินิยมพักผ่อนตากอากาศ แต่คนไทยโบราณยังไม่รู้จักการตากอากาศชายทะเล พระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวจึงทรงมีพระราชดำริให้สร้างพระตำหนักมหาราชฯ และพระตำหนักมหาราชินี ที่ตำบลอ่างหิน เมืองชลบุรี สำหรับให้ชาวต่างชาติเช่าตากอากาศ⁷⁸

ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว มีการสร้างโรงแรมโอเรียลเต็ล (Oriental Hotel) ในปี พ.ศ. 2419 ซึ่งเป็นโรงแรมที่เก่าแก่ที่สุดในประเทศไทย โดยนาย C. Salje นักเดินเรือชาวเดนมาร์ก เป็นอาคารไม้ชั้นเดียวสร้างขนานไปกับริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา ซึ่งต่อมาได้ขยายเป็นตึกมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น บิลเลียด หนังสือพิมพ์ เช่าเรือ และเป็นโรงแรมแห่งแรกที่มีไฟฟ้าใช้ในเดือนเมษายน พ.ศ. 2434 ซึ่งปัจจุบันเปลี่ยนชื่อเป็นโรงแรมแมนดารินโอเรียลเต็ล⁷⁹

ทั้งนี้ ในช่วงปี พ.ศ. 2468-2477 ประเทศไทยประสบภาวะลำบากเพราะวิกฤตทางเศรษฐกิจทั่วโลก ทำให้พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงเปลี่ยนแปลงปรับปรุงให้วังพญาไทเป็น “โฮเต็ลวังพญาไท” เปิดดำเนินการครั้งแรกเมื่อเดือนธันวาคม พ.ศ. 2469 ซึ่งจัดเป็นโรงแรมที่ขอดีเยี่ยมที่สุดในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เมื่อเทียบกับประเทศจีน ประเทศญี่ปุ่น ประเทศอินเดีย ประเทศสิงคโปร์ ในยุคสมัยนั้น⁸⁰ เนื่องจากเป็นโรงแรมที่คัดแปลงมาจากพระราชวังจึงมีความหรูหราประดับประดาด้วยศิลปะที่วิจิตรงดงาม และมีห้องอาหาร ห้องนั่งเล่น ห้องเดินรำ และสนามเทนนิส ซึ่งปัจจุบันโฮเต็ลวังพญาไท กลายเป็นโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ตามคำสั่งของคณะปฏิวัติเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475⁸¹

⁷⁷ “การจัดการธุรกิจที่พักแรม” การจัดการธุรกิจแหล่งท่องเที่ยว (น. 75). เล่มเดิม.

⁷⁸ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวสู่ศตวรรษที่ 21 (น. 103). เล่มเดิม.

⁷⁹ สุมิตรา เวงจันทร์. (ม.ป.ป.). ตำนานที่ต้องรู้ของ “โอเรียลเต็ล.” สืบค้น 19 มิถุนายน 2557, จาก <http://info.matichon.co.th/rich/rich.php?srctag=07065150756&srctag>

⁸⁰ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวสู่ศตวรรษที่ 21 (น. 103). เล่มเดิม.

⁸¹ วิกีพีเดีย. (ม.ป.ป.). โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า. สืบค้น 19 มิถุนายน 2557, จาก <http://th.wikipedia.org/wiki/โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า>

3) วิชาการควบคุมธุรกิจที่พักรวมในประเทศไทย

กิจการโฮเต็ลในสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้สะท้อนให้เห็นถึงความหรูหรา วิจิตรงดงาม วัฒนธรรมอันดีของชาวไทย ผสมผสานเข้ากับบรรณนิมการพักผ่อนหย่อนใจแบบชาติตะวันตก แต่ในช่วงพ.ศ. 2464-2478 มีนายทุนชาวจีนนิยมเปิดธุรกิจที่พักรวมประเภทโฮเต็ลเลียนแบบชาติตะวันตกกันมาก แต่มีวัตถุประสงค์ที่จะใช้โฮเต็ลเป็นสถานที่สำหรับค้าประเวณีแอบแฝง รวมถึงเป็นแหล่งที่อยู่อาศัย และประกอบอาชีพของหญิงโสเภณี ซึ่งปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นจาก ในสมัยนั้นประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายควบคุมเรื่องการค้าประเวณีของหญิงโสเภณีที่อาศัยโรงแรมเป็นที่ประกอบอาชีพของตน จึงทำให้รัฐบาลในสมัยนั้นเร่งดำเนินการผลักดันให้เกิดบทบัญญัติในปี พ.ศ. 2470 ที่มีชื่อว่า “พระราชบัญญัติที่พักรวมคนเดินทาง” โดยมีเจตนารมณ์ที่จะกำจัดคนส่วนอนมิให้ใช้ที่พักรวมคนเดินทางเป็นสถานที่ค้าประเวณีแอบแฝง⁸²

ภายหลังจากนั้น รัฐบาลได้ออกพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2478 ขึ้นโดยมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 13 มกราคม พ.ศ. 2479 เพื่อใช้บังคับกับธุรกิจ โรงแรมให้มีระเบียบอันดีและควบคุมป้องกันมิให้เกิดอาชญากรรม⁸³ ซึ่งพระราชบัญญัตินี้มีเจตนารมณ์ที่สำคัญ กล่าวคือ มุ่งหมายที่จะแก้ปัญหาเรื่องการดำเนินธุรกิจที่พักรวมของนายทุนชาวจีนในย่านชุมชนชาวจีนที่มีเจตนาค้าประเวณีแอบแฝงเป็นอันดับแรก โดยใช้วิธีแบ่งแยกประเภทของที่พักรวมที่มีการจัดการในลักษณะโฮเต็ลตามแบบฝรั่งให้เป็นโรงแรมชั้นหนึ่ง ออกจากที่พักรวมประเภทอื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกิจการโฮเต็ลของชาวจีนที่มีวัตถุประสงค์ค้าหญิงโสเภณีแอบแฝงให้เกิดความชัดเจน นอกจากนี้ ในปี พ.ศ. 2478 รัฐบาลมีนโยบายให้ความสำคัญเรื่องการส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในประเทศ จึงทำให้พระราชบัญญัตินี้มีเจตนารมณ์ที่ต้องการปรับปรุงคุณภาพสถานที่พักรวมและแบ่งแยกให้มีระดับต่าง ๆ เพื่อตอบสนองให้นักท่องเที่ยวมีโอกาสเลือกใช้บริการธุรกิจที่หลากหลายมากขึ้น⁸⁴

ทั้งนี้บทบัญญัติที่ใช้สำหรับควบคุมธุรกิจที่พักรวมได้ถูกแก้ไขอยู่หลายครั้ง ซึ่งได้แก่พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2478 พระราชบัญญัติโรงแรม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2484 พระราชบัญญัติโรงแรม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2495 และพระราชบัญญัติโรงแรม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2503 จนกระทั่งในวันที่

⁸² จาก กิจการโฮเต็ลในประเทศไทย พ.ศ. 2406-2478 (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท) (น. 87-88), โดย สราญมิตร ประชาญสิทธิ์, 2541, กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

⁸³ จาก การพัฒนากฎหมายโรงแรมเพื่อการประกอบธุรกิจของภาคเอกชน (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท) (น. 9-10), โดย อภิรัตน์ โกสุมา, 2543, กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

⁸⁴ กิจการโฮเต็ลในประเทศไทย พ.ศ. 2406-2478 (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท) (น. 89). เล่มเดิม.

30 ตุลาคม พ.ศ. 2547 รัฐบาลได้ประกาศยกเลิกพระราชบัญญัติโรงแรมฉบับก่อนหน้าทั้งหมดและประกาศให้ใช้พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 ขึ้นแทนซึ่งมีผลบังคับใช้เรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน

2.5.3 ประเภทของธุรกิจที่พักแรม

ธุรกิจที่พักแรมจัดว่าเป็นบริการสำคัญอย่างหนึ่งที่ตอบสนองความต้องการของแขกผู้มาพักทำให้สามารถพักค้างคืนในระหว่างที่เดินทางไปสู่จุดหมายปลายทางได้ (Destination) และเนื่องจากกิจกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบัน มีความหลากหลายและแปลกใหม่มากขึ้น จึงทำให้มีการผันแปรรูปแบบไปตามกิจกรรมของนักท่องเที่ยว ซึ่งประเภทของธุรกิจที่พักแรม มีดังนี้

1) โรงแรม (Hotel) มาจากภาษาฝรั่งเศสสมัยเก่าว่า Ostel ซึ่งหมายถึงสถานที่ประกอบการที่มีอาหาร เครื่องดื่ม และที่พักไว้บริการคนเดินทางที่จ่ายค่าบริการนั้น⁸⁵ ทั้งนี้โรงแรมมีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และเศรษฐกิจของประเทศอย่างมาก เพราะเป็นที่รู้จักและนิยมในหมู่นักเดินทางมากที่สุด ซึ่งแขกผู้มาพักมักคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่หรูหราและมีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมบริการเสริมด้านต่าง ๆ เช่น บริการอาหารและเครื่องดื่ม สระว่ายน้ำ หอพักกลางแจ้ง ภัตตาคาร รวมถึงมาตรฐานบริการที่สะอาด ยอดเยี่ยม และปลอดภัย ยิ่งหากโรงแรมมีการบริการที่มีมาตรฐานสูงเทียบเท่ากับระดับสากล ได้มากเท่าใด ย่อมดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาใช้บริการได้มากเท่านั้น ซึ่งจะเป็นการสร้างรายได้ให้แก่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้เป็นอย่างมาก⁸⁶

2) รีสอร์ท (Resort) เป็นสถานที่พักตากอากาศที่สร้างขึ้นในรูปแบบบ้านพักหรืออาคารหลาย ๆ หลัง ซึ่งมีห้องพักจำนวนหนึ่งให้แก่นักท่องเที่ยว และเก็บค่าบริการเป็น “ค่าเช่า” ซึ่งแขกผู้มาพักมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการพักผ่อน (Recreation) หรือหาความเพลิดเพลินด้วยการทำกิจกรรมตามอัชฌาศัย หรือในบางกรณีอาจมีการจัดกิจกรรมการสัมมนาเชิงวิชาการรวมอยู่ด้วย⁸⁷

3) โมเต็ล (Motel) เป็นสถานที่พักแรมที่รวมถ้อยคำว่า Mote-car เข้ากับ Hotel⁸⁸ ซึ่งมีทำเลตั้งอยู่ใกล้ถนนหลวง หรือริมถนนของชานเมือง เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวที่ขับรถเดินทางมาไกล

⁸⁵ การพัฒนากฎหมายโรงแรมเพื่อการประกอบธุรกิจของภาคเอกชน (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) (น. 7). เล่มเดิม.

⁸⁶ “การจัดการธุรกิจในการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว” ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว หน่วยที่ 8-15 (น. 19). เล่มเดิม.

⁸⁷ จาก การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน (น. 103), โดย บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา ข, 2548, กรุงเทพฯ: เพลส แอนด์ดีไซน์ จำกัด.

⁸⁸ จาก ปฐมบทแห่งวิชาการท่องเที่ยว (น. 121), โดย ดุษฎี ชุมสาย และฉวีพันธ์ พรหมโยธี, 2527, กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

สามารถนำรถเข้ามาจอดในบริเวณห้องพักของตนได้ ซึ่งโมเต็ลมักเป็นที่พักแรมขนาดเล็กประมาณ 50 ห้อง แบ่งเป็นส่วนห้องพัก และส่วนของที่จอดรถของแขกผู้มาพัก ซึ่งนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการมักเป็นผู้ที่ต้องการค้างคืนเพียงคืนเดียวเพื่อเอาแรง และขับรถยนต์ท่องเที่ยวต่อไปในวันรุ่งขึ้น⁸⁹

4) โฮมสเตย์ (Home Stay) เป็นที่พักแรมซึ่งเจ้าของบ้านจัดสร้างห้องหรือดัดแปลงห้องภายในบ้านให้เป็นห้องพักสำหรับต้อนรับ และจัดเตรียมอาหารท้องถิ่นให้แก่นักท่องเที่ยวที่มาพัก โดยมีการจัดกิจกรรมอื่น ๆ ที่เป็นการมุ่งเน้นให้นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้วิถีชีวิต ประเพณีและวัฒนธรรมของชุมชนนั้น และมีการแลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็นระหว่างเจ้าของบ้านและแขกผู้มาเยือน ทำให้เกิดมิตรภาพที่หยิบยื่นให้แก่กัน⁹⁰ ซึ่งธุรกิจที่พักแรมแบบโฮมสเตย์ มีต้นทุนต่ำและใช้เงินลงทุนน้อย จึงทำให้ทุกครอบครัวและทุกชุมชน สามารถดำเนินการได้เอง อันเป็นการสร้างรายได้ และการพึ่งพาตนเองให้แก่ชาวบ้านในชุมชนได้เป็นอย่างดี

5) เกสต์เฮาส์ (Guesthouse) เป็นที่พักแรมที่มีลักษณะเป็นบ้าน (House) มักอยู่บนเส้นทางถนนใกล้กับแหล่งที่ผู้มาเช่าพักจะต้องเข้าไปทำธุรกิจหรือท่องเที่ยว⁹¹ ซึ่งเหมาะสำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการเช่าสำหรับนอนพักผ่อนเฉพาะในเวลากลางคืน ส่วนเวลากลางวันจะออกไปท่องเที่ยวยังแหล่งต่าง ๆ ทั้งนี้เกสต์เฮาส์มีอัตราค่าเช่าที่ค่อนข้างต่ำ ในห้องพักอาจมีเตียงและห้องน้ำรวมไว้ให้บริการให้ ซึ่งต่อมามีการพัฒนาให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักเพิ่มขึ้น เช่น ห้องปรับอากาศ โทรทัศน์ ตลอดจนมีอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการแก่นักท่องเที่ยวด้วย⁹²

6) ห้องพักร่วมอาหารเช้า (Bed and Breakfast: B&B) เป็นที่พักแรมขนาดเล็กซึ่งเกิดจากเจ้าของบ้านมีห้องว่างเหลืออยู่ จึงจัดให้เป็นห้องนอนแบ่งให้นักท่องเที่ยวเข้าพัก เพื่อแลกกับค่าเช่าจำนวนหนึ่ง โดยค่าเช่าจะคิดรวมกับการบริการจัดเตรียมอาหารเช้าโดยไม่รวมไปถึงอาหารมื้ออื่น ๆ⁹³ ซึ่งมักได้รับความนิยมในหมู่นักท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก เพราะมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและสานสัมพันธ์ระหว่างเจ้าของบ้านกับนักท่องเที่ยวซึ่งมาจากท้องถิ่นและวัฒนธรรมที่แตกต่างกันทำให้ต่างก็ได้รับความรู้และประสบการณ์ที่แปลกใหม่ โดยที่พักร่วมมีราคาถูกและให้บริการอย่างเป็นกันเอง

⁸⁹ การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน (น. 103). เล่มเดิม.

⁹⁰ จาก การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนและการจัดกิจกรรมโฮมสเตย์ (น. 22), โดย ดร.รชนี เอมพันธุ์, 2550, กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

⁹¹ การพัฒนากฎหมายโรงแรมเพื่อการประกอบธุรกิจของภาคเอกชน (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) (น. 7). เล่มเดิม.

⁹² การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน (น. 103). เล่มเดิม.

⁹³ แหล่งเดิม.

7) บังกะโล (Bungalow) เป็นบ้านพักยกพื้นชั้นเดียว มีระเบียงกว้าง สร้างด้วยรูปแบบและวัสดุที่ง่าย ไม่ซับซ้อน อยู่ใกล้กับบริเวณที่ท่องเที่ยว แต่ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาพักมากเท่าใดนัก⁹⁴ มักตั้งอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวที่สวยงาม และยังมีสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติที่สมบูรณ์ เช่นบริเวณภูเขา ทะเลสาบ น้ำตก ชายทะเล หาดทราย เกาะ อ่าว เป็นต้น ซึ่งมีความสัมพันธ์ควบคู่ไปกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Ecotourism)⁹⁵

8) ลอดจ์ (Lodge) เป็นที่พักแรมที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ผู้เข้าพัก เช่นเดียวกับโรงแรม เพียงแต่ยังไม่ได้รับอนุญาตให้ขึ้นทะเบียนเป็นโรงแรม⁹⁶ ซึ่งในปัจจุบันที่พักประเภทนี้กำลังเป็นกระแสนิยมของ “สถานที่พักแรมเชิงนิเวศ (Ecolodge)” ที่เน้นการรักษาสภาพแวดล้อมให้ยั่งยืน ชื่นชมทัศนียภาพโดยไม่รบกวนหรือทำลายสิ่งแวดล้อมให้เสื่อมโทรม

9) ที่พักบนเรือแบบบ้าน (House Boat) อาจเป็นเรือ หรือเรือแพสำหรับใช้อยู่อาศัยแบบบ้าน ซึ่งสร้างขึ้นด้วยวัสดุประสงค์เพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวสำหรับแลกกับค่าเช่าที่พัก ซึ่งในมลรัฐฟลอริดา สหรัฐอเมริกา เรียกว่า “Fletel” ซึ่งเป็นที่นิยมอย่างมากในหมู่นักท่องเที่ยว⁹⁷

10) การตั้งแคมป์พักแรม (Campground)⁹⁸ เป็นการเช่าพื้นที่กลางแจ้งซึ่งจัดไว้เพื่อตั้งเต็นท์ (Tent) โดยเจ้าของสถานที่จะต้องให้บริการขั้นพื้นฐาน และอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวซึ่งเหมาะสำหรับนักท่องเที่ยวที่ชื่นชอบการท่องเที่ยวแบบสัมผัสกับธรรมชาติ

11) การจอดรถคาราแวน (Caravan Parking) เป็นการจัดพื้นที่ไว้สำหรับนักท่องเที่ยวที่มาเช่าพื้นที่เพื่อจอดรถคาราแวน ซึ่งเป็นรถที่มีหลังคาพ่วงกับรถยนต์ (Trailer) และมีที่นอนอยู่ภายใน โดยบริเวณดังกล่าว เจ้าของพื้นที่ผู้ให้เช่าจะจัดบริการด้านสุขาภิบาล เช่นห้องสุขา ห้องอาบน้ำ น้ำดื่ม ท่อระบายน้ำ ถังขยะ เป็นต้น รวมไปถึงร้านอาหาร ร้านค้า ปัมพ์น้ำมันด้วย⁹⁹

⁹⁴ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (น. 168). เล่มเดิม.

⁹⁵ เป็นการท่องเที่ยวในรูปแบบหนึ่งที่มีวัตถุประสงค์ในการชื่นชม เพลิดเพลินกับทัศนียภาพ พืชพรรณ และสัตว์ป่า โดยไม่รบกวนธรรมชาติ และมุ่งเน้นให้เกิดการดูแลสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรต่าง ๆ ของแหล่งท่องเที่ยว เพื่ออนุรักษ์ระบบนิเวศ และคงความหลากหลายทางชีวภาพ เพื่อรักษาการท่องเที่ยวให้ยั่งยืน (Sustainable Tourism).

⁹⁶ การพัฒนากฎหมายโรงแรมเพื่อการประกอบธุรกิจของภาคเอกชน (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) (น. 7). เล่มเดิม.

⁹⁷ การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน (น. 103). เล่มเดิม.

⁹⁸ การพัฒนากฎหมายโรงแรมเพื่อการประกอบธุรกิจของภาคเอกชน (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) (น. 8). เล่มเดิม.

⁹⁹ การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน (น. 103). เล่มเดิม.

12) รถตู้เพื่อนันทนาการ (Recreational Vehicle) มักเดินทางเป็นครอบครัว กลุ่มเพื่อนฝูง ซึ่งเป็นที่นิยมแพร่หลายในประเทศแถบยุโรป และสหรัฐอเมริกา มีลักษณะเป็นรถบรรทุกที่ด้านหลังคนขับมีห้องน้ำ ห้องครัว ห้องนอน สามารถขับได้ตลอดทั้งวัน และเมื่อใกล้เวลาพลบค่ำก็จะมาจอดตามสถานที่พักแรมกลางแจ้ง ซึ่งอาจมีทั้งภาครัฐหรือภาคเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ โดยจะอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน เช่น ห้องอาบน้ำ ห้องครัว ห้องส้วม ร้านอาหาร ร้านสะดวกซื้อหรือที่เสียบปลั๊กโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น¹⁰⁰

2.6 แนวคิดเรื่องการจัดการความปลอดภัยของธุรกิจที่พักรวม

เนื่องจากอันตราย หรืออุบัติเหตุต่าง ๆ อาจเกิดขึ้นแก่นักท่องเที่ยวได้โดยไม่มีผู้ใดสามารถคาดการณ์ได้ ซึ่งนักท่องเที่ยวไม่ว่าชนชาติใดก็ล้วนแต่ต้องการที่จะได้รับความปลอดภัยด้วยกันทั้งสิ้น ไม่ว่าที่พักรวมจะมีรูปแบบใด ก็อาจต้องเสี่ยงกับภัยที่จะเกิดขึ้นภายในที่พักอาศัยได้ตลอดเวลา เพราะอุบัติเหตุเป็นเหตุการณ์ที่ไม่มีความแน่นอน และไม่อาจคาดคิดคาดการณ์ได้ล่วงหน้า แต่หากธุรกิจที่พักรวมมีมาตรการจัดการความปลอดภัยอย่างจริงจังแล้ว ก็จะทำให้ลดความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุ หรืออุบัติเหตุที่อาจเกิดแก่นักท่องเที่ยวได้อย่างแน่นอน

2.6.1 ความหมายของความปลอดภัย

การที่จะทำความเข้าใจเจตนารมณ์ของการจัดการความปลอดภัยที่ถูกต้อง มีความจำเป็นที่จะต้องแยกพิจารณา ถ้อยคำว่า “ปลอดภัย (Safety)” ออกเป็น 2 ส่วน กล่าวคือ คำว่า “ปลอดภัย” และคำว่า “ภัย” ซึ่งพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้นิยามความหมายไว้ว่า “ปลอดภัย (Without) แปลว่า พ้นจาก ปราศจาก เช่นปลอดภัยคน ส่วนคำว่า “ภัย (Danger)” หมายถึง สิ่งที่น่ากลัวอันตราย เช่น อัคคีภัย คือภัยจากไฟ หรือ อุทกภัย คือภัยจากน้ำ ซึ่งเมื่อรวมความหมายของทั้งสองคำเข้าด้วยกัน คำว่า “ปลอดภัย (Safety)” จึงหมายความว่า พ้นภัย¹⁰¹

ทั้งนี้ หากมุ่งพิจารณา คำว่า “ภัย” อย่างลึกซึ้งจะปรากฏคำศัพท์ที่คุ้นเคย และยังมีความสับสนในการใช้ถ้อยคำอยู่มาก คือ คำว่า “อุบัติเหตุ (Accident)” และอุบัติเหตุ ซึ่งตามพจนานุกรม

¹⁰⁰ “การจัดการธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว” ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว หน่วยที่ 8-15 (น. 23). เล่มเดิม.

¹⁰¹ ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). *ปลอดภัย*. สืบค้น 21 กรกฎาคม 2557, จาก

ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้นิยามว่า “อุบัติเหตุ” หมายถึง เหตุที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด ความบังเอิญเป็น ส่วนคำว่า อุบัติภัย หมายถึง ภัยที่เกิดจากอุบัติเหตุ¹⁰²

ตามนิยามข้างต้นจึงอาจสรุปได้ว่า “ความปลอดภัย” หมายถึง สภาพที่พ้นจากภัย หรือ ไม่มีภัย ซึ่งภัยอันตรายดังกล่าวย่อมได้แก่เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่อาจคาดคิดหรือคาดการณ์ไว้ได้ ซึ่งถูกเรียกว่า “อุบัติเหตุ” เช่น เกิดอุบัติเหตุรถชนบนถนน หรือเกิดอุบัติเหตุอาคารถล่ม โดยเหตุที่ไม่คาดฝันดังกล่าวทำให้เกิดผลร้ายที่เป็นอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สิน สร้างความเจ็บปวด พิกار หรืออาจถึงขั้นเสียชีวิตที่เรียกว่า “อุบัติเหตุ”

2.6.2 สาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย

การศึกษาถึงทฤษฎีที่อธิบายสาเหตุการเกิดขึ้นของความไม่ปลอดภัย จะทำให้สามารถ กำหนดแนวทางวางมาตรการส่งเสริมความปลอดภัยได้ถูกต้อง ซึ่งทฤษฎีที่ถูกอ้างอิงในงานวิชาการ อย่างมาก คือ “ทฤษฎีโดมิโน (Domino Theory)” ของนาย H.W. Heinrich ซึ่งทฤษฎีนี้ถือกำเนิดใน ปี ค.ศ. 1959 โดยมีแนวคิดที่ว่า เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จะมีผลกระทบกับเหตุการณ์อื่น ๆ ตามลำดับ เปรียบเสมือนตัวโดมิโนที่นำมาตั้งเรียงเป็นแถวไว้ใกล้กัน หากโดมิโนตัวหนึ่งตัวใด เกิดล้ม ก็จะส่งผลให้โดมิโนตัวอื่นที่อยู่ถัดจากตัวต้นเหตุพังล้มตามกันไป

การอธิบายสาเหตุการเกิดอุบัติเหตุ และอุบัติเหตุจำต้องสมมติว่าปัจจัยต่าง ๆ เสมือนเป็น ตัวโดมิโน 5 ตัวเรียงกันตามลำดับดังนี้¹⁰³

ลำดับที่ 1 สิ่งแวดล้อมทางสังคม หรือภูมิหลังของบุคคล ซึ่งได้แก่ การเมือง การศึกษา ความเชื่อ ค่านิยม พันธุกรรม ตลอดจนวิถีชีวิตและวัฒนธรรมของบุคคลและสังคม

ลำดับที่ 2 ความบกพร่องของบุคคล (Defect of Person) อันเกิดจากความบกพร่องทางร่างกาย เช่น พิกار ทูพลภาพ หรือทางจิตใจ เช่น วิตกกังวล ภาวะเครียด เป็นต้น

ลำดับที่ 3 การกระทำ หรือสภาพการณ์ที่ไม่ปลอดภัย (Unsafe Act or Condition) กล่าวคือ มีพฤติกรรม หรือการกระทำต่าง ๆ ที่เป็นปัจจัยภายในของบุคคลที่เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ หรือมีสถานการณ์ที่ไม่ปลอดภัย เช่น ไม่ติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันอันตราย อันเป็นปัจจัยภายนอก เช่น ฝนตกถนนลื่น หมอกปกคลุม เครื่องมือ หรืออุปกรณ์ปฏิบัติงานชำรุด เป็นต้น

ลำดับที่ 4 อุบัติเหตุ หรืออุบัติเหตุ (Accident) กล่าวคือปัจจัยข้างต้นก่อให้เกิดเหตุการณ์ที่จะนำผลร้ายไปสู่สวัสดิภาพของตนเอง หรือบุคคลอื่น เช่น ไฟไหม้ ไฟฟ้าช็อต เป็นต้น

¹⁰² ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). *อุบัติเหตุ*. สืบค้น 21 กรกฎาคม 2557, จาก

<http://rirs3.royin.go.th/word1/word-1-a0.asp>.

¹⁰³ จาก *การควบคุมอุบัติเหตุ และการส่งเสริมความปลอดภัย* (น. 16 -18), โดย มนต์ ยอดคำ, 2548, กรุงเทพฯ: โอ.เอส พรินท์ติ้ง เฮ้าส์.

ลำดับที่ 5 การบาดเจ็บและการสูญเสีย (Injury and Damages) เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นต่อเนื่องจากการเกิดอุบัติเหตุหรืออุบัติภัย ทำให้บุคคลได้รับบาดเจ็บต่อร่างกายและจิตใจ หรือสูญเสียชีวิต อวัยวะ ทรัพย์สินเงินทอง ชื่อเสียง เป็นต้น

ทั้งนี้ ทฤษฎีโดมิโนมีวิธียอมรับปัญหาว่า “โดมิโนตัวที่ 3” ซึ่งหมายถึงการกระทำ และสภาพการณ์ที่ไม่ปลอดภัยนั้น คือสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยอย่างแท้จริง เพราะก่อให้เกิดอุบัติเหตุ และอุบัติภัยที่นำไปสู่การบาดเจ็บและสูญเสียในชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินต่อเนื่องกันไป ส่วนโดมิโนตัวก่อนหน้า ซึ่งเป็นภูมิหลัง หรือความบกพร่องทางร่างกาย และจิตใจ ย่อมไม่มีส่วนก่อให้เกิดอุบัติภัย หรือการบาดเจ็บสูญเสียแต่อย่างใด ด้วยเหตุนี้ กลไกในการจัดการความปลอดภัย เพื่อป้องกันอุบัติเหตุและอุบัติภัย จึงต้องหยิบ “โดมิโนตัวที่ 3” ออกจากวงจรเพื่อป้องกันไม่ให้โดมิโนตัวอื่นล้ม ซึ่งหมายความว่า หากมีมาตรการป้องกัน หรือจัดการความปลอดภัยที่ดีแล้ว ย่อมไม่ทำให้เกิดเหตุการณ์ที่จะก่อความบาดเจ็บ และสูญเสียอย่างแน่นอน

ด้วยเหตุนี้ หากนำทฤษฎีโดมิโนมาอธิบายการกำหนดมาตรการจัดการความปลอดภัย ในธุรกิจที่พักแรมแล้ว ผู้วิจัยเห็นว่า การที่ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรมไม่คำนึงถึงสวัสดิภาพความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการ ย่อมเป็นการกระทำที่ก่อให้เกิดสภาพการณ์ที่ไม่ปลอดภัยซึ่งเป็นโดมิโนตัวที่ 3 อันจะนำไปสู่ภัยอันตรายต่อนักท่องเที่ยวซึ่งเป็นโดมิโนตัวถัดมาต่อเนื่องกันไป เช่น ผู้จัดการโฮมสเตย์ไม่ตรวจสอบซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้าให้อยู่ในสภาพที่ปลอดภัย จึงเป็นเหตุให้แขกผู้มาพักถูกไฟช็อตจนถึงแก่ความตาย เป็นต้น

2.6.3 หลักการจัดการความปลอดภัยที่ดีในธุรกิจที่พักแรม

ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรมควรมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว โดยต้องถือนักท่องเที่ยวผู้เข้าพักเป็นความรับผิดชอบโดยตรง ซึ่งไม่ว่าที่พักแรมจะเป็น โรงแรม รีสอร์ท โฮมสเตย์ เกสต์เฮาส์ ที่พักบนเรือแบบบ้าน หรือมีรูปแบบใดก็ตาม ก็ย่อมต้องมีแผนพัฒนาความปลอดภัยเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นแก่ผู้มาพักแรม

ทั้งนี้ มาตรการของรูปแบบการจัดการความปลอดภัยที่ดีในธุรกิจที่พักแรม จะต้องมิลักษณะดังต่อไปนี้

1) อุปกรณ์ดับเพลิง กล่าวคือ ที่พักแรมจะต้องจัดให้มีอุปกรณ์ดับเพลิงที่พร้อมใช้งาน ได้ตลอดเวลา โดยติดตั้งไว้ที่จุดที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน และนำออกมาใช้งานได้ทันทีที่เกิดเหตุเพลิงไหม้ และต้องติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิงไว้ในห้องครัวที่ใช้สำหรับประกอบอาหารที่ใช้แก๊ส

เป็นเชื้อเพลิง¹⁰⁴ ซึ่งอุปกรณ์ดับเพลิงที่ติดตั้งอย่างได้สัดส่วน และเพียงพอต่อจำนวนห้องพักจะช่วยให้นักท่องเที่ยวสามารถเอาชีวิตรอดได้ทันทั่วทั้งที่ และลดอัตราการบาดเจ็บและเสียชีวิตได้มาก

2) สัญญาณเตือนไฟไหม้ กล่าวคือ ที่พักแรมที่ได้มาตรฐานจะมีการติดตั้งอุปกรณ์ตรวจจับควันไฟ และสัญญาณเตือนไฟไหม้ไว้ตามจุดสำคัญภายในที่พักแรม หรือในห้องพักของนักท่องเที่ยว พร้อมกับระบบน้ำดับเพลิงอัตโนมัติ เพื่อควบคุมเพลิงไหม้ที่อาจเกิดขึ้นได้ทันทั่วทั้งที่¹⁰⁵

3) การให้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อปฏิบัติขณะเกิดอัคคีภัย กล่าวคือ การติดตั้งป้ายทางออกฉุกเฉิน ข้อมูลและคำแนะนำพื้นฐานกรณีเกิดเพลิงไหม้ ในลักษณะที่เปิดเผย ชัดเจน ใช้อ้อยง่าย และมีหลายภาษาและสามารถมองเห็นได้ชัดเจนทั้งในยามปกติและในยามฉุกเฉินที่กระแสไฟฟ้าดับ เพื่อให้นักท่องเที่ยวทราบวิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง และเป็นช่องทางในการป้องกันชีวิตตนเองได้

4) เส้นทางอพยพ กล่าวคือ ทางเดินสำหรับใช้ร่วมกันหน้าห้องพักจะต้องมีลักษณะกว้าง และจะต้องไม่มีสิ่งของขนาดใหญ่ เช่น กระจาดต้นไม้ ตู้โชว์ โต๊ะรับแขก มาก็ขวาง หรือเป็นอุปสรรคต่อการอพยพเพื่อหนีภัยเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน หรืออัคคีภัย อีกทั้งที่พักแรมจะต้องสร้างทางหนีไฟหรือประตูหนีไฟที่ได้มาตรฐานตามกฎหมายกำหนดไว้

5) ไฟสำรองฉุกเฉิน มีขึ้นเพื่อเป็นการป้องกันเหตุร้าย หรือความโกลาหลขณะเกิดไฟฟ้าดับ เกิดเหตุฉุกเฉิน หรืออัคคีภัย ธุรกิจที่พักแรมควรติดตั้งระบบไฟฉุกเฉินไว้ตามจุดต่าง ๆ ซึ่งอาจใช้วิธีติดตั้งเครื่องกำเนิดไฟฟ้าขนาดใหญ่ที่ใช้งานได้โดยอัตโนมัติทันทีที่กระแสไฟฟ้าเกิดขัดข้อง หรือจัดให้มีไฟฉายที่เป็นระบบชาร์จไฟฟ้าอัตโนมัติเตรียมพร้อมไว้ให้แก่นักท่องเที่ยวในแต่ละห้องพัก ซึ่งระบบไฟฟ้าสำรอง มีประโยชน์ต่อการให้แสงสว่างในยามฉุกเฉิน ซึ่งมีความสำคัญต่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการอย่างมาก¹⁰⁶

6) แสงสว่างในที่พักแรม ควรจัดให้มีความสว่างกระจายอยู่อย่างสม่ำเสมอทั่วทุกพื้นที่ (General Light) และเสริมเฉพาะจุดที่อาจเกิดอุบัติเหตุ (Supplementary Lighting) เพื่อป้องกันอันตรายจากอุบัติเหตุแก่นักท่องเที่ยว

7) ระบบกุญแจประตูห้องพัก กล่าวคือ ในการจัดการความปลอดภัยบริเวณห้องพักของนักท่องเที่ยวระบบ Key Card ถูกนำมาใช้ใน 2 กรณีได้แก่ กรณีรักษาความปลอดภัยในพื้นที่แต่ละส่วน เช่น แบ่งขอบเขตของชั้นอาคาร และกรณีใช้เป็นกุญแจประตูห้องพักของแขกผู้มาพัก

¹⁰⁴ มาตรการด้านความปลอดภัยในโรงแรม. (2555). *คนโรงแรม*. สืบค้น 23 สิงหาคม 2557, จาก http://www.ihotelguru.com/index.php?option=com_k2&view=item&id=95:hotel-security-measures&Itemid=281

¹⁰⁵ แหล่งเดิม.

¹⁰⁶ แหล่งเดิม.

ซึ่งเป็นระบบที่ต้องใช้บัตรเสียบในช่อง หรือตะเบนแถบแม่เหล็กที่มีหน่วยความจำสำหรับเก็บรหัส ข้อมูลภายในบัตรของนักท่องเที่ยว¹⁰⁷ ทั้งนี้แม้ว่าระบบคีย์การ์ดจะถูกนำมาใช้กำหนดมาตรฐาน ของธุรกิจที่พักแรม แต่เนื่องจากการติดตั้งต้องใช้เงินลงทุนที่สูง จึงทำให้ธุรกิจที่พักแรม ที่ดำเนินการโดยชาวบ้าน ยังไม่สามารถนำระบบคีย์การ์ดมาใช้สำหรับเพิ่มความปลอดภัยให้แก่ นักท่องเที่ยวได้

นอกจากนี้ หากภายในห้องพักมีการติดตั้งประตูที่มีระบบล็อกจากด้านใน เช่น กลอน ประตูโซ่คล้อง เพื่อป้องกันคนร้ายจู่โจมเข้ามาในห้องขณะเปิดประตูอีกชั้นหนึ่ง ซึ่งจะช่วย เสริมสร้างความมั่นคงปลอดภัยมากขึ้น และหากมีช่องกระจกขนาดเล็ก (ช่องตาแมว) ก็จะทำให้ นักท่องเที่ยวสามารถมองเห็นบุคคลภายนอกก่อนที่จะเปิดประตูได้

8) ระบบการเก็บรักษากุญแจห้องพัก

กุญแจ Master Key คือกุญแจที่สามารถใช้เปิดล็อกประตูห้องพักต่าง ๆ ได้มากกว่าหนึ่ง ประตู ซึ่งการกำหนดผู้ที่ถือกุญแจ Master Key นั้นเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการรักษา ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการ โดยธุรกิจที่พักแรมจะต้องคำนึงถึงหน้าที่ความ รับผิดชอบให้สัมพันธ์กับการนำไปใช้งานอย่างรัดกุม มิเช่นนั้นภัยร้าย หรือเหตุร้ายอาจเกิดขึ้น จากผู้ปฏิบัติงานภายในที่พักแรมเสียเอง

ระบบการเก็บรักษากุญแจภายในที่พักแรมอาจแบ่งได้ 3 ประเภท ดังนี้¹⁰⁸

(1) กุญแจเปิดล็อกเฉพาะประตู ใช้สำหรับล็อกประตูห้องพักแต่ละห้องโดยเฉพาะ ซึ่งผู้ถือกุญแจห้องพัก คือนักท่องเที่ยวห้องนั้น ๆ และพนักงานที่ทำหน้าที่เปิดประตูห้องพักนั้น ๆ

(2) กุญแจล็อกประตูเป็นกลุ่ม (Service Master Key) อาจกำหนดไว้เฉพาะชั้นมีทั้ง กุญแจสำหรับแม่บ้านทำความสะอาด หรือหัวหน้าแม่บ้าน (Housekeeping Supervisor Master Key) สำหรับใช้เปิดล็อกห้องพักในบริเวณที่ตนรับผิดชอบ และกุญแจสำหรับพนักงานรักษาความปลอดภัย (Security Master Key) ซึ่งใช้สำหรับเปิดล็อกประตูพื้นที่ต่าง ๆ ที่ไม่ใช่ห้องพักของแขก เพื่อเข้าไปตรวจตราความเรียบร้อยภายในที่พักแรม

(3) กุญแจที่เปิดล็อกได้ทุกประตูภายในที่พักแรม (Emergency Master Key) เป็นกุญแจที่สามารถนำมาใช้ในยามฉุกเฉิน ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการเก็บรักษาดูแลไว้เป็นพิเศษ โดยจะต้องกำหนดระเบียบการนำไปใช้งานไว้อย่างเข้มงวด และผู้มีสิทธิ์ถือกุญแจประเภทนี้จะต้อง

¹⁰⁷ แหล่งเดิม.

¹⁰⁸ Thaihotelsandtravel. (ม.ป.ป.). *Master Key* กับการรักษาความปลอดภัยในโรงแรม. สืบค้น

เป็นผู้จัดการที่พักรวมที่ต้องนำติดตัวขณะปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลา และต้องเก็บไว้ในห้องของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่มีผู้ดูแลอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้สามารถนำไปใช้งานในยามฉุกเฉินได้ ซึ่งการเบิกเอากุญแจประเภทนี้ไปใช้จะต้องเป็นภาวะฉุกเฉิน โดยได้รับอนุมัติจาก Duty Manager ซึ่งจะต้องบันทึกการนำไปใช้งาน และรายงานให้ผู้จัดการใหญ่ของที่พักทราบทุกครั้ง

ทั้งนี้ การเก็บรักษากุญแจห้องพักโดยผู้ที่ไว้วางใจได้ จะช่วยป้องกันการลักทรัพย์ในห้องพัก และประทุษร้ายนักท่องเที่ยวได้ ซึ่งผู้เก็บกุญแจห้องพักควรเป็นผู้จัดการที่พักรวมหรือเจ้าหน้าที่ต้อนรับที่อยู่ประจำ และมีความซื่อสัตย์สุจริตเท่านั้น

9) พนักงานรักษาความปลอดภัย กล่าวคือ ควรต้องมีผู้คอยสอดส่องและตรวจตราบริเวณที่พักอยู่ตลอดเวลา และประตูทางเข้าออกของที่พักพักรวม ซึ่งจะต้องมีเจ้าหน้าที่จัดเวรยามตรวจสอบและรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อป้องกันไม่ให้คนร้ายแอบแฝงหรือบุกรุกเข้ามาทำอันตราย หรือสร้างความไม่ปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว

10) พื้นที่จอดรถ กล่าวคือ มีพื้นที่สำหรับให้นักท่องเที่ยวจอดรถยนต์ที่เพียงพอภายในบริเวณโรงแรม จะทำให้ไม่เกิดปัญหาการจราจรรถยนต์ เพราะจะทำให้ให้นักท่องเที่ยวไม่ต้องนำรถไปจอดไว้ตามริมถนนหลวง หรือในที่เปลี่ยวร้าง

11) การดูแลนักท่องเที่ยวที่บกพร่องทางกายภาพ กล่าวคือ การจัดห้องพักของนักท่องเที่ยว ผู้พิการ หรือบกพร่องทางกายภาพที่อยู่ใกล้กับบริเวณห้องรับรอง จะช่วยให้ง่ายต่อการช่วยเหลือได้รวดเร็ว และควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่รองรับการเคลื่อนไหว ปฏิบัติกิจธุระของนักท่องเที่ยวที่มีข้อจำกัดทางกายภาพเหล่านี้ทั้งในห้องพัก ห้องน้ำ และส่วนที่เป็นบริการสาธารณะด้วย

สำหรับการจัดการความปลอดภัยเพื่อป้องกันอุบัติเหตุหรืออุบัติภัยที่อาจเกิดขึ้นแก่นักท่องเที่ยวภายในที่พักพักรวมนั้น มีส่วนเกี่ยวข้องกับการออกแบบ บำรุงรักษา และตรวจสอบที่พักรวมโดยตรง ซึ่งในพ.ศ. 2537 องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวโลก (WTO) ได้เสนอบทความเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการออกแบบและความปลอดภัยกับนักท่องเที่ยว” ไว้ในหนังสือ Tourist Safety and Security สำหรับเป็นแนวทางพิจารณาออกแบบโรงแรมซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้¹⁰⁹

¹⁰⁹ จาก “การจัดการความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว” การจัดการธุรกิจแหล่งท่องเที่ยว (น. 322), โดย สายสุนีย์ สิงห์ทัศน์, 2545, นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- 1) ที่พักแรมควรติดตั้งไฟฟ้าให้แสงสว่างทั้งบริเวณทางเดิน และบริเวณ
- 2) ระเบียงห้องพักทุกห้องควรมีพื้นที่แคบ เพื่อป้องกันคนร้ายปีนป่าย และบุกรุกเข้ามา
- 3) ทางเดินควรมีลักษณะโปร่งเพื่อมองเห็นคนเดินผ่านไปผ่านมาได้ชัดเจน และสามารถเดินได้สะดวกไม่ลื่นล้มสะดุด และใช้ทางเดินสำหรับหนีภัยได้อย่างไม่ติดขัดในกรณีที่เกิดไฟไหม้
- 4) การสร้างเครื่องกั้นหรือรั้ว จะทำให้คนร้ายที่บุกรุก หรือทำร้ายนักท่องเที่ยวหลบหนีได้ซ้าลง และควรติดตั้งกล้องวงจรปิด เพื่อจะทำให้ติดตามจับกุมตัวคนร้ายได้ทันทั่วทั้ง

2.7 แนวคิดเรื่องการจัดการด้านสุขอนามัยของธุรกิจที่พักแรม

2.7.1 ความหมายของสุขอนามัย

คำว่า “อนามัย”¹¹⁰ หมายถึง ความสบาย ไม่มีโรค และถูกสุขลักษณะ ซึ่งตรงข้ามกับคำว่า “อามัย” ซึ่งแปลว่า โรค ความป่วยไข้ ความไม่สบาย ทั้งนี้ องค์การอนามัยโลก (World Health Organization -WHO) ได้จำกัดความไว้ว่า หมายถึงการมีสุขภาพสมบูรณ์ดีทั้งร่างกายและจิตใจและสามารถดำรงชีพอยู่ในสังคมได้ด้วยดี ซึ่งไม่เพียงแต่ปราศจากโรค หรือทุพพลภาพเท่านั้น¹¹¹ เช่นนี้ คำว่า “สุขอนามัย (Hygiene)” จึงหมายถึง การทำให้มีภาวะที่สะอาด (Cleaning) และการทำให้ปราศจากโรค (Sanitizing) ซึ่งมีความหมายเช่นเดียวกับคำว่า “สุขาภิบาล (Sanitation)”¹¹²

2.7.2 ความจำเป็นที่ต้องจัดสุขอนามัยของธุรกิจที่พักแรม

เนื่องจากนักท่องเที่ยวที่เข้าพักทุกคนล้วนต้องการความสะอาดสบาย และไม่ต้องกราดได้รับทุกข์ภัย เช่นนี้ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรมทุกประเภทจะต้องจัดที่พักแรมให้อยู่ในสภาพที่สะอาด ปลอดภัยจากอุบัติเหตุหรืออันตรายต่าง ๆ และปราศจากการแพร่กระจายของเชื้อโรคหรือโรคติดต่อ เพื่อตอบสนองความต้องการขั้นมูลฐานทั้งร่างกายและจิตใจของผู้มาใช้บริการ¹¹³

¹¹⁰ ราชบัณฑิตยสถาน. 2554). *อนามัย*. สืบค้น 31 ตุลาคม 2557, จาก <http://rirs3.royin.go.th/word1/word-1-a0.asp>.

¹¹¹ Health is defined as a state complete physical, mental and social well-being and merely the absence of disease infirmity. Retrieved from https://wiki.stjohn.ac.th/groups/poly_ordinarycourse/wiki/b0a40/

¹¹² จาก *การสุขาภิบาลอาหาร* (น. 44), โดย สุมณฑา วัฒนสินธุ์, 2547, กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

¹¹³ วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดยะลา. (ม.ป.ป.). *ความหมายของการสุขาภิบาลที่อยู่อาศัย*. สืบค้น 30 ตุลาคม 2557, จาก <http://www.yala.ac.th/link/pitai/Link/Link9.html>

2.7.3 หลักการจัดสุขอนามัยที่ดีในธุรกิจที่พักแรม¹¹⁴

1) การมีน้ำสะอาดปลอดภัย (Safe Water Supply)

น้ำมีความจำเป็นต่อการอุปโภคและบริโภคในธุรกิจที่พักแรม ซึ่งน้ำดื่มจะต้องไม่มีสี ไม่มีกลิ่น ไม่มีรส และได้มาตรฐานความสะอาด ปราศจากเชื้อโรค จุลินทรีย์ หรือสารเคมีที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย เพื่อไม่ให้นักท่องเที่ยวเจ็บป่วยจากโรคที่มีน้ำเป็นสื่อ (Water Borne Diseases) เช่น โรคระบบทางเดินอาหาร เป็นต้น

ส่วนแหล่งน้ำสะอาดที่ใช้สำหรับชำระล้างร่างกาย ชักล้าง หุงต้มอาหาร กำจัดสิ่งปฏิกูล หากเป็นที่พักแรมในเขตที่มีบริการจ่ายน้ำตามท่อประปาสาธารณะ จะต้องอยู่ภายใต้การดูแลคุณภาพ และผ่านการรับรองจากกรมอนามัยอย่างใกล้ชิด แต่หากเป็นพื้นที่ในเขตชนบท ซึ่งจำเป็นต้องใช้แหล่งน้ำอื่น ๆ เช่น น้ำฝน บ่อน้ำ แม่น้ำ ซึ่งจะต้องนำมาปรับปรุงคุณภาพน้ำให้ดีขึ้น เช่น การต้ม กรอง ทำให้ตกตะกอน เป็นต้น อีกทั้งภาชนะกักเก็บน้ำ เช่น ถังเก็บน้ำฝน หรือคุ่มน้ำ ต้องหมั่นทำความสะอาดเป็นระยะ และมีฝาที่ปิดมิดชิด

2) การเตรียมอาหารที่ปลอดภัย (Safe Food Preparation)

ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรมจะต้องจัดเตรียมอาหารที่สะอาด และปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว โดยระมัดระวังป้องกันการบูดเสีย และสิ่งปนเปื้อนตั้งแต่ขั้นตอนการเลือกซื้อ การปรุง การเก็บสะสมรักษาอาหาร และภาชนะอุปกรณ์ใส่อาหาร นอกจากนี้ อาหารที่เตรียมไว้จะต้องเก็บไว้ในที่มิดชิด เช่น ฝาชี ตู้กับข้าว เพื่อป้องกันพาหะนำโรคจำพวกแมลงวัน หนู แมลงสาบมาติดต่อ อีกทั้งจะต้องคำนึงถึง สุขวิทยาส่วนบุคคล (Personal Hygiene) ของผู้ประกอบการอาหาร เช่น การสวมชุดและหมวกกันเปื้อน ไม่เป็นโรคติดต่อร้ายแรงอีกด้วย

3) ความสะอาดของที่อยู่อาศัย (Domestic Cleaning)

ผู้ประกอบการธุรกิจจะต้องจัดสถานะแวดล้อมของที่พักแรมให้ถูกสุขลักษณะ ไม่กระทบต่อสุขภาพอนามัยของนักท่องเที่ยว โดยทำความสะอาด เช็ดถู ขอบประตูหน้าต่าง พื้นห้องให้ปราศจากฝุ่น คราบ สิ่งสกปรก หรือหยากไย่ รวมถึงการกำจัดตัวเรือด (Bed Bug) ที่หลบซ่อนอยู่ตามฟูก หัวเตียง และตะเข็บของเตียงนอน ซึ่งเป็นภัยเงียบของธุรกิจที่พักแรมทุกประเภทมาเป็นเวลายาวนาน ไม่เว้นแม้แต่โรงแรมในระดับห้าดาว ซึ่งการระบาดของตัวเรือดมักพบบริเวณของที่อยู่อาศัยที่ขาดการดูแลเอาใจใส่ในเรื่องของความสะอาดของเครื่องนอน¹¹⁵ โดยผู้ที่แพ้กลิ่นของ

¹¹⁴ บริษัท ซอฟท์บิส พลัส จำกัด. (ม.ป.ป.). *หลักการสุขาภิบาลที่อยู่อาศัย*. สืบค้น 30 ตุลาคม 2557, จาก <http://www.softbizplus.com/knowledge-management/852>

¹¹⁵ วิกีพีเดีย. (ม.ป.ป.). *เรือด*. สืบค้น 23 สิงหาคม 2557, จาก <http://th.wikipedia.org/wiki/เรือด>

ตัวเรือจะมีพื้นคั้นขึ้นตามตัว และยิ่งไปกว่านั้น หากตัวเรือได้ดูดเลือดของมนุษย์ที่มีเชื้อไวรัสตับอักเสบบีเข้าไป เชื้อดังกล่าวก็จะอยู่ในร่างกายของตัวเรือ ซึ่งทำให้เกิดการถ่ายทอดเชื้อไวรัสตับอักเสบบีไปสู่คนอื่น ที่ถูกตัวเรือดูดเลือดเป็นอาหารต่อไปได้¹¹⁶ ด้วยเหตุนี้ธุรกิจที่พักรวมควรมีเครื่องนอนและเตียงนอน ออกมาตากแดดเพื่อฆ่าตัวเรือ และเชื้อโรคทั้งหลายที่อยู่ภายในเตียง และควรมีการเปลี่ยนเตียงนอนใหม่หลังจากได้ใช้หมอนเวียนรับรองนักท่องเที่ยวมาแล้วตามเวลาที่สมควร

นอกจากนี้ที่พักรวมแต่ละแห่งควรรักษาความสะอาด และเก็บรักษาสสิ่งของให้เป็นระเบียบ อีกทั้งต้องจัดหาธุรกิจบริการกำจัดแมลงที่ครบวงจรตั้งแต่ปลวก มด แมลงสาบ แมลงวัน เป็นต้น เพราะหากบริเวณที่พักรวมมีสภาพสกปรก รกรุงรัง ก็อาจกลายเป็นแหล่งเพาะเชื้อโรค และแมลงต่าง ๆ ได้ เช่นหากไม่มีระบบกำจัดขยะ และสิ่งปฏิกูลก็อาจเป็นแหล่งเพาะพันธุ์แมลงวันซึ่งเป็นพาหะของโรคอหิวาตกโรค อาจทำให้นักท่องเที่ยวที่มาพักเกิดโรคอุจจาระร่วงรุนแรงได้

4) การกำจัดสิ่งปฏิกูลอย่างถูกหลักสุขาภิบาล (Sanitary Excrete Disposal)

สิ่งปฏิกูล คือของเสียที่ขับถ่ายออกจากร่างกายมนุษย์ และสัตว์เลี้ยง หากมีการกำจัดที่ไม่ดีก็จะเป็นสาเหตุของการแพร่กระจายของเชื้อโรคเกี่ยวกับระบบทางเดินอาหาร ไปกับผิวดิน และแหล่งน้ำ ซึ่งธุรกิจที่พักรวมจะต้องจัดระบบกำจัดตามหลักสุขาภิบาลซึ่งจะช่วยทำให้ที่พักรวมไม่กลายเป็นแหล่งเพาะเชื้อโรคต่อไป

5) การป้องกันโรคติดต่อ (Protection Against Contagious Disease)

ธุรกิจที่พักรวมจะต้องขจัดลูกน้ำและแหล่งเพาะพันธุ์ของยุง เพราะยุงเป็นพาหะนำโรคของไข้เลือดออก ไข้มาลาเรีย ไข้จับสั่นซึ่งอาจทำให้นักท่องเที่ยวเจ็บป่วย ไม่สบายและในรายที่รุนแรงอาจถึงขั้นเสียชีวิตได้ ซึ่งธุรกิจที่พักรวมควรทำความสะอาดผลิตภัณฑ์ที่ใช้งานเป็นประจำทุกสัปดาห์ เทน้ำจากภาชนะทิ้ง เพื่อไม่ให้มีน้ำขังอันจะเป็นแหล่งเพาะพันธุ์ของยุงและธุรกิจที่พักรวมควรติดต่อขอความร่วมมือจากหน่วยงานสาธารณสุขให้ช่วยพ่นยาฆ่ายุงลายภายในที่พักรวมเพื่อป้องกันโรคที่เกิดจากยุงอีกทางหนึ่งด้วย¹¹⁷ นอกจากนี้ หากผู้ประกอบการธุรกิจที่พักรวมพบว่า นักท่องเที่ยวเจ็บป่วย หรือมีอาการของโรคติดต่อในขณะที่เข้าพัก เช่นนี้ในแง่สุขวิทยาส่วนบุคคล

¹¹⁶ จาก “ปัญหาตัวเรือในโรงแรม-เกสต์เฮาส์. X-RAY สุขภาพ,” โดย เติลนิวัล, 2554, 24 เมษายน), กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.

¹¹⁷ การป้องกันโรคไข้เลือดออก. สืบค้น 23 สิงหาคม 2557, จาก

ผู้ประกอบการธุรกิจจะต้องแยกตัวนักท่องเที่ยวผู้หนึ่งออกต่างหาก และรักษาพยาบาลให้หายโดยเร็ว เพื่อป้องกันการแพร่เชื้อไปสู่นักท่องเที่ยวอื่น ๆ ¹¹⁸

6) การระบายอากาศ (Ventilation)

การมีระบบระบายอากาศที่ดี จะช่วยให้นักท่องเที่ยวพักผ่อนโดยปราศจากมลพิษทางอากาศ และโรกระบบทางเดินหายใจเรื้อรัง หรือโรคเรื้อรังอื่น ๆ (Chronic Respiratory Diseases and Malignancies) เช่น โรคภูมิแพ้ โรคปอดบวม วัณโรค โรคหัด โรคไข้หวัดใหญ่ โรคไอกกรน โรคหัด เป็นต้น ซึ่งการระบายอากาศโดยวิธีธรรมชาติ (Natural Ventilation) จะต้องออกแบบห้องนอน ห้องน้ำ ห้องรับแขกให้มีสัดส่วนที่ไม่แออัดจนเกินไป และต้องมีประตู หน้าต่าง และช่องระบายลมไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของพื้นที่แห่งนั้น ส่วนการระบายอากาศโดยอาศัยเครื่องมือกล (Mechanical Ventilation) เช่นการติดตั้งพัดลมระบายอากาศ หรือเครื่องปรับอากาศ จะช่วยให้เกิดการถ่ายเทอากาศภายในห้องพัก และระบายกลิ่นที่ไม่พึงประสงค์ได้

2.8 แนวคิดเรื่องการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมของธุรกิจที่พักแรม

สิ่งแวดล้อมและธุรกิจที่พักแรมมีความสัมพันธ์ในแง่ที่ว่า ผู้ลงทุนก่อสร้างที่พักตากอากาศ มักจะเลือกสร้างในจุดที่มีวิวทิวทัศน์สวยงาม บรรยากาศดี เช่นริมทะเลสาบ ชายหาด ทิวเขา ริมแม่น้ำ เพื่อให้นักท่องเที่ยวสนใจมาใช้บริการ แต่ในขณะเดียวกันธุรกิจที่พักแรมมักถูกรุกพื้นที่ป่าไม้ ทำลายแหล่งกำเนิดมลพิษทางน้ำ และอากาศ ซึ่งเป็นปัจจัยเร่งให้ทรัพยากรธรรมชาติเกิดความเสื่อมโทรม หรือสูญพันธุ์ของสิ่งมีชีวิตที่รวดเร็วขึ้น

2.8.1 ความหมายและประเภทของสิ่งแวดล้อม

ความหมายทางวิชาการของคำว่า “สิ่งแวดล้อม (Environment)” หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ และที่มนุษย์สร้างขึ้นซึ่งอยู่รอบตัวเรา อาจมีชีวิต และไม่มีชีวิตก็ได้¹¹⁹ โดยมีความหมายเช่นเดียวกับนิยามตามพระราชบัญญัติส่งเสริม และรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 ซึ่งหมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่มีลักษณะทางกายภาพและชีวภาพที่อยู่รอบตัวมนุษย์ซึ่งเกิดขึ้นโดยธรรมชาติ และมนุษย์ทำขึ้น¹²⁰ โดยสิ่งแวดล้อมแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ กล่าวคือ สิ่งแวดล้อมที่มีชีวิต (Biotic Environment) ซึ่งได้แก่ พืชป่า สัตว์น้ำในทะเล ปะการัง ปลาในกระชัง

¹¹⁸ บริษัท ซอฟท์บิซ พลัส จำกัด. (ม.ป.ป.). *หลักการสุขาภิบาลที่อยู่อาศัย*. สืบค้น 30 ตุลาคม 2557, จาก <http://www.softbizplus.com/knowledge-management/852>

¹¹⁹ จาก *หลักการจัดการสิ่งแวดล้อม* (น. 3), โดย สุกาญจน์ รัตนเลิศสุธรรม, 2546, กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

¹²⁰ มาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริม และรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535.

สวนเกษตร สัตว์เลี้ยงในฟาร์มเป็นต้น และสิ่งแวดล้อมที่ไม่มีชีวิต (Abiotic Environment) เช่น อากาศ ดิน ป่าไม้ แม่น้ำลำธาร น้ำตก ถ้ำ ชายหาด ทะเล โบราณสถาน วัฒนธรรมประเพณีของชุมชน เป็นต้น¹²¹

2.8.2 เหตุผลของกฎหมายส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม

หากพิจารณาในเชิงปรัชญาว่าทำไมจึงต้องมีกฎหมายส่งเสริม และรักษาคุณภาพของสิ่งแวดล้อม ทั้งที่มนุษย์มีความสามารถประดิษฐ์เทคโนโลยีเพื่อใช้สำรวจทรัพยากรธรรมชาติใหม่ ๆ ได้ตลอดเวลา ซึ่งรัฐก็น่าจะปล่อยให้ประชาชนใช้ทรัพยากรธรรมชาติสิ้นเปลืองอย่างไรก็ได้ แต่ในสภาพความจริงมนุษย์ไม่สามารถคิดเช่นนั้นได้เพราะเหตุผลที่สำคัญ 3 ประการดังต่อไปนี้

1) เพื่อประโยชน์ของผู้ดำเนินการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม¹²² ซึ่งศาสตราจารย์ ดร.อำนาจ วงศ์บัณฑิต ได้ให้ทัศนะไว้ว่า มนุษย์ต่างก็มีแนวโน้มที่จะดำเนินการเพื่อประโยชน์ของตนเองและครอบครัวเท่านั้น หากเห็นว่าการใดไม่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง ก็คงจะไม่ดำเนินการในสิ่งนั้น เว้นแต่จะถูกบังคับให้ดำเนินการนั้นด้วยกฎเกณฑ์ต่าง ๆ โดยเหตุผลที่รัฐบาลต้องส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ เพราะรัฐบาลได้รับ “ประโยชน์ (Benefit)” จากการออกกฎหมายมาควบคุมการดำเนินงานต่าง ๆ เช่น หากออกกฎหมายควบคุมมลพิษทางน้ำ ย่อมทำให้ประชาชนมีสุขอนามัยที่ดี ไม่เกิดโรกระบบทางเดินอาหาร ทำให้รัฐไม่ต้องเสียบงบประมาณจำนวนมากในการรักษาพยาบาล หรือคิดค้นยาต้านแบคทีเรียชนิดใหม่แต่อย่างใด

2) เพื่อความคงอยู่ของทุกสิ่งในระบบนิเวศ¹²³ เป็นความต้องการที่จะรักษาทุกสิ่งทุกอย่างในระบบนิเวศ (Ecology) ซึ่งเป็นระบบที่สิ่งมีชีวิตมากกว่า 2 กลุ่มที่อาศัยอยู่ในบริเวณเดียวกัน มีความสัมพันธ์แบบพึ่งพาอาศัยกัน ได้รับประโยชน์ร่วมกันและเกื้อกูลกัน เช่น ผีเสื้อถ่ายละอองเรณูให้ดอกไม้เพื่อช่วยขยายพันธุ์ และในขณะเดียวกันผีเสื้อก็ได้รับน้ำหวานจากดอกไม้ เป็นต้น

3) เพื่อประโยชน์ของคนรุ่นหลัง¹²⁴ เนื่องจากทรัพยากรธรรมชาติที่อยู่บนโลกนี้มีอยู่อย่างจำกัด ในขณะที่ประชากรเพิ่มจำนวนมากขึ้นทุกวัน จำเป็นต้องอุปโภคและบริโภคทรัพยากรต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหาความขาดแคลนต่อไปได้ เช่นนี้มนุษย์ซึ่งอาจต้องสูญเสีย “ประโยชน์” ดังกล่าวจึงจำเป็นต้องหาวิธีสงวนรักษาและทดแทนทรัพยากรที่ถูกใช้ไป

¹²¹ จาก “ผลกระทบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อสิ่งแวดล้อม” ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หน่วยที่ 8-15 (น. 8), โดย ชัชพล ทรงสุนทรวงศ์ ก, 2554, นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

¹²² จาก กฎหมายสิ่งแวดล้อม (น. 37), โดย อำนาจ วงศ์บัณฑิต, 2545,

¹²³ แหล่งเดิม.

¹²⁴ แหล่งเดิม.

และด้วยเหตุผลทางจริยธรรมที่มนุษย์มักมีความรักและเป็นห่วงลูกหลาน ต้องการเก็บรักษาทรัพย์สินไว้ให้ลูกหลานได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดีเช่นเดียวกับคน เช่น การที่รัฐบาลออกกฎหมายลงโทษผู้บุกรุกและตัดต้นไม้ในอุทยานแห่งชาติ ก็เพื่อให้คนรุ่นหลังได้รับประโยชน์จากการรักษาป่าแห่งนั้นต่อไป

2.8.3 ผลกระทบของธุรกิจที่พิกแรมต่อสิ่งแวดล้อม

1) การทำลายทรัพย์สินป่าไม้ กล่าวคือ การสร้างอาคารที่พัก สาธารณูปโภคต่าง ๆ และตัดถนนเข้าสู่ที่พักแรม ย่อมต้องบุกรุกแผ้วถางป่าเพื่อใช้เป็นพื้นที่อาศัย และต้องตัดไม้เพื่อใช้เป็นวัสดุปลูกสร้าง ซึ่งมักจะอยู่ในเขตป่าที่อุดมสมบูรณ์ เพราะเป็นพื้นที่ที่นักท่องเที่ยวสนใจ¹²⁵

2) การทำลายความหลากหลายทางชีวภาพ กล่าวคือ เมื่อพืชพรรณ แมลง นก หรือสัตว์ป่าจำพวกใดจำพวกหนึ่งต้องสูญพันธุ์หรือลดจำนวนลง เพราะขาดที่อยู่อาศัย หรือถูกล่า ย่อมทำให้ความสัมพันธ์ทางระบบนิเวศ และห่วงโซ่อาหารต้องขาดไป ซึ่งส่งผลกระทบต่อสัตว์ที่ต้องพึ่งพาอาศัย รอรับประโยชน์ หรือเกื้อกูลกันได้รับผลกระทบ หรือสูญพันธุ์ตามกันไปด้วย

3) สัตว์ป่าถูกทำลาย ซึ่งเมื่อป่าไม้อันเป็นที่อยู่อาศัย แหล่งอาหาร และที่หลบภัยของสัตว์ป่า นก และแมลงถูกบุกรุกทำลายไป ย่อมทำให้สิ่งมีชีวิตเหล่านี้ขาดอาหาร และมีโอกาสถูกล่าได้ง่ายมากขึ้น ซึ่งทำให้สัตว์ป่าหลายชนิดต้องสูญพันธุ์¹²⁶

4) มลพิษทางน้ำ กล่าวคือ ที่พักแรมเป็นแหล่งกำเนิดมลพิษทางน้ำโดยตรงเพราะต้องปล่อยน้ำเสียที่เสื่อมคุณภาพ มีสารปนเปื้อน มีคุณสมบัติเปลี่ยนไปจากธรรมชาติ เช่น น้ำจากการซักล้างทำความสะอาดหรือมีคราบน้ำมันลอยอยู่บนผิวน้ำ จึงทำให้ไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ต่อไป ซึ่งจะมีผลเปลี่ยนแปลงระบบนิเวศในแหล่งน้ำ ทำให้สัตว์น้ำลดปริมาณลง หรือสูญพันธุ์ เพราะไม่อาจดำรงชีวิตและแพร่พันธุ์ได้ตามปกติ อีกทั้งยังเป็นแหล่งแพร่เชื้อโรคระบาดต่าง ๆ เช่น อหิวาตกโรค ไข้ไทฟอยด์ และเป็นแหล่งเพาะพันธุ์ยุงซึ่งเป็นพาหะของไข้มาลาเรีย ไข้เลือดออก นอกจากนี้ หากน้ำเสียนั้นมีสารพิษจำพวกโลหะหนักสะสมอยู่ ย่อมทำให้ประชาชนที่บริโภคพีชน้ำ หรือสัตว์น้ำได้รับสารเหล่านั้นเข้าไป ก่อให้เกิดโรคมะเร็ง โรคมิเนามาตา เป็นต้น¹²⁷

5) มลพิษจากมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลกล่าวคือ ในการดำเนินธุรกิจที่พักแรมย่อมมีขยะและสิ่งปฏิกูลที่ต้องทิ้งจำนวนมากในแต่ละวัน ซึ่ง “ขยะมูลฝอย” ย่อมได้แก่ เศษของเหลือทิ้งจากการใช้สอยของมนุษย์ เช่น เศษอาหาร กระดาษชำระที่ใช้แล้ว ถ่านไฟฉาย แบตเตอรี่

¹²⁵ “ผลกระทบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อสิ่งแวดล้อม” ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หน้าที่ 8-15 (น. 10). เล่มเดิม.

¹²⁶ หลักการจัดการสิ่งแวดล้อม (น. 69). เล่มเดิม.

¹²⁷ แหล่งเดิม.

ถุงพลาสติก บรรจุภัณฑ์ต่าง ๆ ส่วน “สิ่งปฏิกูล” ย่อมหมายถึง อุจจาระหรือปัสสาวะ รวมทั้งสิ่งอื่นที่ โสโครกหรือมีกลิ่นเหม็น ซึ่งหากธุรกิจที่แพคเกจจิ้งไม่ได้เก็บรวบรวม หรือกำจัดขยะมูลฝอยและ สิ่งปฏิกูลให้ถูกวิธี แต่กลับปล่อยทิ้งค้างไว้ เช่นนี้เมื่อฝนตกลงมาช่วยชะล้างเอาความสกปรก สารพิษ เชื้อโรคจากขยะไหลลงสู่แหล่งน้ำ หรือผิวดิน ทำให้เกิดมลพิษทางน้ำและมลพิษของดิน ส่วนเมื่อผู้ประกอบการธุรกิจนำขยะมูลฝอยไปเผากลางแจ้ง ก็จะก่อให้เกิดควันและสารพิษ ทำลาย คุณภาพของอากาศ ทำให้เกิดมลพิษทางอากาศได้อีกเช่นกัน¹²⁸ นอกจากนี้ ขยะมูลฝอยที่จัดการ ไม่เหมาะสม จะกลายเป็นแหล่งเพาะพันธุ์หนู แมลงวัน แมลงสาบ แบคทีเรีย นำไปสู่การเกิดโรค อื่นที่ยังส่งกลิ่นเหม็นรบกวนแก่ผู้พักอาศัยในชุมชน และทำให้แหล่งท่องเที่ยวดูสกปรก ขาดความ สวยงามทางทัศนียภาพ¹²⁹ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้

2.8.4 หลักการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดีในธุรกิจที่แพคเกจจิ้ง

“การท่องเที่ยวที่ยั่งยืน (Sustainable Tourism)” ตามคำจำกัดความของการท่องเที่ยว แห่งประเทศไทย หมายถึง การบริหารและจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวอย่างรอบคอบชาญฉลาด ให้เกิดประโยชน์สูงสุดยาวนาน สามารถรักษาเอกลักษณ์ทางธรรมชาติและวัฒนธรรมไว้ได้ เพื่อให้เกิดผลดีทางเศรษฐกิจและสังคมในระยะยาว¹³⁰ ซึ่งรองศาสตราจารย์ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา ได้แสดง ทัศนะว่า การท่องเที่ยวแบบยั่งยืน มีลักษณะเป็นการท่องเที่ยวที่เน้นความรับผิดชอบต่อทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว โดยจะต้องให้มีผลกระทบทางลบต่อสิ่งแวดล้อม น้อยที่สุดหรือไม่มีเลยอย่างยั่งยืนยาว¹³¹

ทั้งนี้ นาย Shirley Eber ได้อธิบายถึงหลักการของการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนในส่วนที่ เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ดังต่อไปนี้¹³²

¹²⁸ แหล่งเดิม.

¹²⁹ จาก คู่มือแนวทางการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งแวดล้อมโดยชุมชน กรุงเทพมหานคร, โดย มูลนิธิ สถาบันสิ่งแวดล้อมไทย, 2556, กรุงเทพฯ: มาตาการพิมพ์ จำกัด.

¹³⁰ จาก “หลักการและแนวความคิดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ” โครงการศึกษาและกำหนดดัชนีชี้วัดมาตรฐาน คุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (รายงานผลการวิจัย) (น. 1), โดย สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2548,

¹³¹ การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน (น. 7). เล่มเดิม.

¹³² แหล่งเดิม.

1) การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน (Using Resource Sustainable) เป็นการใช้ทรัพยากรธรรมชาติเท่าที่จำเป็นและประหยัด เพื่อให้มีทรัพยากรใช้สำหรับทำธุรกิจได้ยาวนานขึ้น

2) การลดการบริโภคที่มากเกินไปและการลดของเสีย (Reducing Over Consumption and Waste) เพื่อช่วยลดค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาสิ่งแวดล้อมที่ถูกทำลายในระยะยาว

3) การรักษาความหลากหลาย (Maintaining Diversity) เป็นการส่งเสริมและรักษาความหลากหลายของธรรมชาติซึ่งมีความสำคัญต่อการท่องเที่ยวในระยะยาว

4) การประสานการท่องเที่ยวเข้ากับแผนพัฒนา (Integrating Tourism into Planning) ในการวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยว จะต้องมีการประเมินผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact Assessment - EIA) ซึ่งเป็นการใช้หลักวิชาการเข้ามาคาดการณ์เกี่ยวกับผลกระทบทั้งด้านบวก และด้านลบของการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวที่อาจกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อหาทางป้องกัน หรือระงับ อันจะช่วยขยายศักยภาพของการท่องเที่ยวให้ยาวและยั่งยืนขึ้น

ทั้งนี้ การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ (Conservation Tourism) คือ การเดินทางท่องเที่ยวเพื่อศึกษา ชื่นชมทัศนียภาพ สภาพธรรมชาติ สภาพสังคม วัฒนธรรม วิถีชีวิตของคนในท้องถิ่น บนพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อระบบนิเวศ¹³³ ซึ่งเป็นการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนรูปแบบหนึ่งเพราะมุ่งเน้นการอนุรักษ์ทรัพยากรไว้ให้นานที่สุด ซึ่งได้แก่ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Ecotourism) การท่องเที่ยวเชิงเกษตร (Agro Tourism) การชมวิถีชีวิตในชนบท (Rural Tourism) เป็นต้น

เมื่อมุ่งพิจารณาถึง “การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Ecotourism)” สมาคมการท่องเที่ยวอนุรักษ์ธรรมชาติในสหรัฐอเมริกา ได้กล่าวว่า เป็นการท่องเที่ยวที่มีจุดมุ่งหมายไปสู่แหล่งธรรมชาติเพื่อเข้าใจวัฒนธรรม และธรรมชาติของที่แห่งนั้น โดยไม่รบกวน หรือเปลี่ยนแปลงสภาพชีววิทยาของพื้นที่ โดยให้ชาวบ้านมีรายได้จากการท่องเที่ยวได้อีกด้วย¹³⁴ โดยการจัดที่พักในแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศจะต้องมีลักษณะ “เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Environmentally Friendly)” กล่าวคือจะต้องจัดการโดยปราศจากมลพิษ หรือผลกระทบต่อผิวดิน แหล่งน้ำ พลังงาน และอากาศ เป็นต้น

¹³³ จาก *การท่องเที่ยวไทย วิทยาลัยศร 2555* (น. 20), โดย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศไทย.

¹³⁴ จาก “*ปรัชญาและแนวคิดเกี่ยวกับ Ecotourism*” โครงการดำเนินการเพื่อกำหนดนโยบายการท่องเที่ยวเพื่อรักษาระบบนิเวศ (น. 17), โดย สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย, 2542, กรุงเทพฯ: ศูนย์บริการวิชาการแห่งสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย.

ทั้งนี้ มีองค์กร และผู้ประกอบวิชาชีพด้านการออกแบบ¹³⁵ กำหนดหลักการออกแบบที่ปักในแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ¹³⁶ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมไว้ดังนี้

- 1) จะต้องให้ความสำคัญกับสิทธิของมนุษย์ และธรรมชาติอย่างเท่าเทียมกัน โดยคงความหลากหลายทางชีวภาพของกันและกันอย่างยั่งยืน
- 2) ไม่ควรออกแบบที่ปักเพื่อเอาชนะ หรือควบคุมธรรมชาติ แต่ควรปล่อยให้ธรรมชาติเป็นผู้กำหนดวิถีแห่งแบบของที่ปักแรม
- 3) จะต้องออกแบบให้มีการใช้พลังงานอย่างประหยัด และคุ้มค่า และควรออกแบบในลักษณะสนับสนุนให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า
- 4) การออกแบบต้องคำนึงถึงผลกระทบต่อความเป็นอยู่ที่ดีของทั้งมนุษย์และธรรมชาติ ทั้งทางตรง และทางอ้อม

นอกจากนี้ มีการกำหนดลักษณะของที่ปักแรมในแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ¹³⁷ ซึ่งเป็นข้อสรุปจากการประชุมนานาชาติ เรื่องการจัดการที่ปักเพื่อรักษาระบบนิเวศ ครั้งที่ 2 ที่ประเทศคอสตาริกา ซึ่งนำมาใช้จัดทำ “คู่มือที่ใช้เป็นแนวทางของมาตรฐานเกสต์เฮาส์ และโฮมสเตย์”¹³⁸ โดยมีสาระสำคัญดังนี้

- 1) ที่ปักควรมีขนาดเล็ก มีความสะอาด ปลอดภัย และร่มรื่น
- 2) ควรนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาปรับใช้ และเน้นการประหยัดพลังงาน
- 3) ควรจัดการขยะและของเสีย โดยเน้นการนำวัสดุกลับมาใช้ใหม่เพื่อรักษาสีสิ่งแวดล้อม
- 4) ควรเป็นการบริหารจัดการที่ปักแรมโดยครอบครัว หรือชุมชนในท้องถิ่นเพื่อสร้างงาน สร้างรายได้เสริม และคนเหล่านี้เป็นผู้ที่ใกล้ชิดและเข้าใจสิ่งแวดล้อมแห่งนั้นมากที่สุด

¹³⁵ The World Congress of the International Union of Architects (UIA), The American Institute of Architects (AIA), The International Council on Environmental Design (ICED).

¹³⁶ จาก *การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ* (น. 235-236), โดย อุดม เชยกิจวงศ์ และคณะ, 2554, กรุงเทพฯ: แสงดาว จำกัด.

¹³⁷ แหล่งเดิม.

¹³⁸ “การจัดการความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว” *การจัดการธุรกิจแหล่งท่องเที่ยว* (น. 323). แหล่งเดิม.

2.9 อุปสรรคของการจัดการความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อมในธุรกิจที่พักแรม

1) ข้อจำกัดด้านเศรษฐกิจ กล่าวคือ ธุรกิจที่พักแรมเชิงอนุรักษ์ เช่น รีสอร์ท โฮมสเตย์ เกสต์เฮาส์ บังกะโล ที่พักบนเรือแบบบ้าน ลอดจ์ มักเป็นการดำเนินธุรกิจขนาดเล็กของชาวบ้านในท้องถิ่น เพื่อหารายได้เสริมหลังจากว่างเว้นฤดูกาลทำการเกษตรกรรม จึงไม่มีทุนทรัพย์เพียงพอที่จะจัดหาเทคโนโลยีสำหรับสร้างความมั่นคงปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว เช่น ระบบคีย์การ์ด ระบบเตือนภัยอัตโนมัติ เป็นต้น หรืออุปกรณ์เครื่องมือทำความสะอาดเครื่องนอน และเครื่องนุ่งห่ม รวมทั้งไม่มีศักยภาพจัดซื้อเครื่องจักรบำบัด และกำจัดขยะมูลฝอยที่มีประสิทธิภาพมากเท่าใดนัก

2) ข้อจำกัดด้านการศึกษา กล่าวคือ ผู้ประกอบธุรกิจที่พักแรมเชิงอนุรักษ์มักเป็นชาวบ้าน หรือให้บุตรหลาน ญาติมิตรเป็นผู้ช่วยจัดการดูแล ซึ่งไม่เคยผ่านการอบรมหลักสูตรวิชาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการธุรกิจที่พักแรม ทำให้ขาดความรู้ความเข้าใจในการดูแลรักษาสุขอนามัย และสิ่งแวดล้อมในที่พักแรม รวมถึงการตรวจความผิดปกติ และแก้ไขปัญหาไม่ปลอดภัยต่าง ๆ ด้วย

3) ข้อจำกัดด้านขนบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรม กล่าวคือ การออกแบบรูปลักษณะของที่พักแรม เช่น ในเขตชนบท ที่พักแรมจะมีรูปแบบคล้ายคลึงกัน เป็นบ้านไม้ยกพื้นสูงหรือเป็นบ้านทรงไทย แต่ในเขตเมืองอาจเป็นอาคาร บ้านคอนกรีต ซึ่งโครงสร้างของที่พักแรมจะมีผลต่อการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัย การระบายถ่ายเทของอากาศ แห้งเพาะพันธุ์ของเชื้อโรค โรคระบาดต่าง ๆ หรือมลพิษทางอากาศ ทางน้ำ ทางเสียง แตกต่างกันไป¹³⁹

4) ข้อจำกัดด้านนโยบายของรัฐ กล่าวคือ หากมาตรการทางกฎหมายที่ใช้กำกับดูแลธุรกิจที่พักแรมในแต่ละท้องถิ่น หรือในระดับรัฐ ยังมีความบกพร่อง¹⁴⁰ หรือยังเข้มงวดไม่เพียงพอขาดเสถียรภาพ ขาดความชัดเจน และรายละเอียด เช่น ไม่ระบุมาตรการ หลักเกณฑ์ วิธีการที่ถูกต้องเหมาะสมว่าต้องให้ผู้ประกอบธุรกิจในพื้นที่จัดการหรือมีแนวปฏิบัติอย่างไร¹⁴¹ ตลอดจนการมีขอบเขตบังคับใช้ที่ไม่ครอบคลุมถึงที่พักแรมทุกแห่ง ก็จะส่งผลให้ผู้ประกอบธุรกิจที่พักแรมปล่อยปละละเลย ไม่ตระหนักถึงความปลอดภัยและสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว รวมทั้งยังขาดจิตสำนึกที่จะจัดการการป้องกันไม่ให้ที่พักแรมของตนดำเนินธุรกิจในลักษณะที่รบกวน ทำลายหรือสร้างมลพิษให้แก่สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ

¹³⁹ บริษัท ซอฟท์บิซ พลัส จำกัด. (ม.ป.ป.). *หลักการสุขาภิบาลที่อยู่อาศัย*. สืบค้น 30 ตุลาคม 2557, จาก <http://www.softbizplus.com/knowledge-management/852>

¹⁴⁰ วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดยะลา. (ม.ป.ป.). *ความหมายของสุขาภิบาลที่อยู่อาศัย*. สืบค้น 30 ตุลาคม 2557, จาก <http://www.yala.ac.th/link/pitai/Link/Link9.html>

¹⁴¹ *หลักการจัดการสิ่งแวดล้อม* (น. 155). เล่มเดิม.