

บทที่ 5

บทสรุปและเสนอแนะ

กิจการโรงแรมเป็นกิจการที่มีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก เนื่องจากการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทำให้มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากขึ้น อีกทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยก็มีการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศมากขึ้นด้วย ดังนั้น สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการพื้นฐานที่รองรับนักท่องเที่ยวในบริเวณแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ก็ต้องปรับตัวให้มีความพอเพียงและหลากหลายตามความต้องการของนักท่องเที่ยวตามไปด้วย ซึ่งกิจการโรงแรมเป็นกิจการด้านบริการที่ให้บริการสถานที่พักแรมระหว่างการเดินทางแก่นักท่องเที่ยว จึงเป็นกิจการที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการพัฒนาการท่องเที่ยว

แต่ทั้งนี้การดำเนินกิจการใด ๆ โดยไม่มีกรอบหรือปราศจากสิ่งที่จะมาควบคุมกำกับดูแล และให้การส่งเสริมอาจทำให้การดำเนินกิจการนั้นไม่เป็นระบบระเบียบ ไม่คล่องตัว และอาจสร้างความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนได้ เมื่อพิจารณากฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการโรงแรมไม่ว่าจะเป็นพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ.2478 พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว พ.ศ. 2544 พระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 และประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ พบว่ายังมีข้อบกพร่องหรือข้อจำกัดบางประการในการกำกับดูแลและส่งเสริมการประกอบกิจการโรงแรม กล่าวคือ

พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ได้กำหนดมาตรฐานให้กิจการโรงแรมจะต้องก่อสร้างและออกแบบอาคารให้มีระบบระบายอากาศ ระบบไฟฟ้า ระบบป้องกันอัคคีภัย ระบบบำบัดน้ำเสียและการระบายน้ำทิ้ง ระบบประปา ระบบกำจัดขยะมูลฝอย ระบบลิฟต์ รวมทั้งจำนวนห้องน้ำ ห้องส้วม ให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ในกฎกระทรวงที่ออกตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ส่วนพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ก็กำหนดหลักเกณฑ์ด้านสุขอนามัยและสุขลักษณะอาคารของโรงแรม ซึ่งกฎเกณฑ์มาตรฐานต่าง ๆ ดังกล่าวอาจเป็นอุปสรรคแก่สถานที่ให้บริการที่พักอาศัยชั่วคราวที่มีลักษณะเดียวกับโรงแรมจะสามารถปฏิบัติตามได้ เนื่องจากไม่มีมาตรฐานตามเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยวิธีเฉพาะสำหรับเจ้าสำนักโรงแรม เป็นกฎหมายที่กำหนดสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของเจ้าสำนักโรงแรมที่มีต่อทรัพย์สินของคนเดินทางหรือแขกอาศัยโดยกำหนดให้เจ้าสำนักโรงแรมมีความรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนต่อ

คนเดินทางหรือแขกอาศัยหากกรณีเกิดความสูญหายหรือเสียหายแก่ทรัพย์สินขึ้น โดยให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายได้กำหนดไว้เป็นการเฉพาะนี้ แต่บทบัญญัติกฎหมายในเรื่องวิธีเฉพาะสำหรับเจ้าสำนักโรงแรมนี้ก็ยังคงมีข้อบกพร่องอยู่บางประการในเรื่องของขอบเขตความรับผิดชอบของเจ้าสำนักโรงแรม และการตีความถ้อยคำกฎหมาย ซึ่งทำให้เกิดความไม่ชัดเจนแน่นอนในการวินิจฉัยความรับผิด

ส่วนพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2478 เป็นกฎหมายที่เก่าและใช้มานานแล้ว ทำให้เนื้อหาของกฎหมายมีความล้าสมัย ไม่เหมาะสมต่อการนำมาบังคับใช้ในปัจจุบันซึ่งสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบกิจการโรงแรมได้มีการเปลี่ยนแปลงไป อีกทั้งยังได้มีสถานที่พักแรมชั่วคราวรูปแบบใหม่ ๆ เกิดขึ้นอีกมากมายในปัจจุบันโดยมีลักษณะการดำเนินกิจการคล้าย ๆ กับกิจการโรงแรม แต่มีลักษณะโครงสร้างของสถานที่และมาตรฐานการให้บริการในด้านอื่น ๆ แตกต่างออกไปจากกิจการโรงแรม ซึ่งทำให้เกิดความสับสนทั้งต่อเจ้าพนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายและผู้ประกอบการสถานที่พักแรมชั่วคราวเหล่านั้น ว่าสถานที่พักแรมชั่วคราวเหล่านั้น อยู่ในขอบข่ายที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2478 หรือไม่

ทั้งนี้ กฎหมายได้กำหนดหลักเกณฑ์การเป็นโรงแรมที่ถูกต้องตามกฎหมายเอาไว้ คือจะต้องได้รับใบอนุญาตให้ก่อสร้างและเปิดดำเนินการได้ก็ต่อเมื่อได้รับอนุญาตและจดทะเบียนโดยถูกต้องแล้ว ซึ่งเงื่อนไขในการที่จะขออนุญาตก่อสร้าง การเปิดดำเนินการ ขึ้นตอนและวิธีการดำเนินการต่าง ๆ ล้วนแต่เป็นอุปสรรคต่อการที่สถานที่พักแรมชั่วคราวอื่น ๆ จะกระทำให้เป็นไปตามกฎหมายได้ เนื่องจากกฎหมายได้กำหนดมาตรฐานหรือหลักเกณฑ์ในการพิจารณาให้ใบอนุญาตไว้เพียงมาตรฐานเดียวกันกับมาตรฐานของโรงแรมทั่วไป แต่ในความเป็นจริงแล้วสภาพที่พักชั่วคราวเหล่านั้นไม่สามารถที่จะมีมาตรฐานได้เหมือนกับโรงแรมทุกอย่าง ซึ่งอาจจะเพราะสภาพแวดล้อมหรือท้องถิ่นที่ตั้งสถานที่นั้น ๆ ข้อจำกัดทางด้านการเงินของผู้ประกอบการ และความนิยมของนักท่องเที่ยวในท้องถิ่นนั้น ๆ เป็นต้น ทำให้ผู้ประกอบการสถานที่พักแรมชั่วคราวเหล่านั้นไม่สามารถที่จะปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของกฎหมายที่กำหนดนั้นได้ หรือในบางกรณีมีหลักเกณฑ์ครบตามที่กฎหมายกำหนด แต่เนื่องจากไม่ต้องการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่กฎหมายกำหนดจึงพยายามหาทางหลีกเลี่ยง ซึ่งทั้งนี้เห็นได้ว่าสาเหตุนั้นอาจจะมาจากการที่กฎหมายมีการวางหลักเกณฑ์ที่เคร่งครัดเกินไป และไม่เอื้ออำนวยต่อการที่จะปฏิบัติตามได้ ดังนั้น หากกฎหมายมีความยืดหยุ่น มีหลักเกณฑ์ที่ผู้อยู่ใต้บังคับสามารถจะปฏิบัติตามได้ กฎหมายนั้นก็จะสามารถบังคับใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และรัฐก็จะสามารถเข้ามากำกับดูแลกิจการเหล่านั้นให้อยู่ในระบบและสามารถสร้างมาตรฐานหรือคุณภาพในการบริการเพื่อคุ้มครองนักท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

โดยทั้งนี้ ผู้เขียนจึงมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการควบคุมกำกับดูแลและส่งเสริมการประกอบกิจการโรงแรม ทั้งในด้านกฎหมายและด้านอื่น ๆ ดังนี้

1. ควรมีการปรับปรุงหรือออกกฎหมายให้มีลักษณะที่เป็นการเอื้ออำนวยต่อการที่ผู้ประกอบการโรงแรม หรือสถานที่พักแรมในทำนองเดียวกันนี้จะสามารถปฏิบัติตามได้ คือ การกำหนดกฎเกณฑ์การพิจารณาให้ใบอนุญาตจัดตั้งและเปิดดำเนินการโรงแรมไม่ควรใช้เกณฑ์หรือมาตรฐานเดียวในการพิจารณา แต่ควรมีการกำหนดประเภทและหลักเกณฑ์มาตรฐานเกี่ยวกับสถานที่ตั้ง ขนาด ลักษณะ สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการของโรงแรมให้มีความหลากหลายสอดคล้องกับลักษณะและสภาพของโรงแรมที่แตกต่างกันไปแต่ละประเภท เพื่อให้สามารถควบคุมมาตรฐานและการบริการของสถานที่พักซึ่งมีลักษณะเป็นโรงแรมได้ครบทุกประเภท เช่น เกสต์เฮาส์ รีสอร์ท บังกะโล แต่ทั้งนี้ควรให้อยู่ภายใต้กฎหมายเดียวกัน

นอกจากนี้ ควรแก้ไขนิยามของคำว่า " โรงแรม " ในพระราชบัญญัติโรงแรม ฯ ว่า โรงแรมหมายถึงสถานที่เช่นใด และไม่รวมถึงสถานที่เช่นใดบ้าง เช่น กำหนดว่า " โรงแรม หมายถึง บรรดาสถานที่ทุกประเภทที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลที่ประสงค์จะหาที่พักชั่วคราว โดยได้รับค่าตอบแทน เว้นแต่ สถานที่ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บุคคลพักอาศัยชั่วคราวเพื่อใช้ประโยชน์ในราชการ การกุศล การศึกษา " เป็นต้น เพื่อให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น และปรับปรุงระบบการยื่นคำขอและการพิจารณาออกใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรมให้มีความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจสามารถยื่นคำขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรมและใบอนุญาตอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิเช่น คำขออนุญาตก่อสร้างอาคารมาพร้อมกับคำขออนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรม โดยยื่นต่อนายทะเบียนโรงแรมและให้นายทะเบียนเป็นผู้ดำเนินการส่งคำขอรับใบอนุญาตตามกฎหมายอื่นไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบต่อไป และควรกำหนดระยะเวลาในการพิจารณาคำขอในแต่ละขั้นตอนหรือในแต่ละหน่วยงานลงไปให้แน่นอน เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้าและผู้ยื่นขออนุญาตสามารถทราบระยะเวลาที่จะได้รับใบอนุญาตที่แน่นอนได้

2. ควรจะให้มีการปรับปรุงตัวบทกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมดูแลสถานบริการที่พักแรมชั่วคราวให้สอดคล้องกับตัวกฎหมายหลักที่ได้เปลี่ยนแปลงไป เช่น กฎระเบียบที่ออกตามความในพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 อาจกำหนดให้สถานที่พักแรมชั่วคราวทุกประเภทต้องยื่นแบบแสดงตัวอาคารหรือการดัดแปลงอาคารและจะต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยของตัวโครงสร้างอาคาร ส่วนประกอบอื่น ๆ ที่จำเป็นในการป้องกันอุบัติเหตุ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น ตัวอย่าง โรงแรมที่มีตัวอาคารสูง ๆ ต้องมีบันไดหนีไฟ เป็นต้น ในกรณีสถานบริการที่พักแรมบางประเภทที่ยังไม่มีข้อกำหนดมาก่อน

อาจมีการเสนอให้มีกฎเกณฑ์ มาตรฐานสำหรับประเภทเดียวกันให้มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ตามข้อกำหนดของกฎหมาย

3. กิจการโรงแรมเป็นธุรกิจที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยตรง ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ดังนั้น การประสานงานในการขอความร่วมมือระหว่างกิจการโรงแรมและหน่วยงานที่ดูแลทางด้านการท่องเที่ยวจึงเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งหน่วยงานที่ดูแลทางด้านการท่องเที่ยวควรมีหน่วยงานหลักหน่วยงานเดียวเพื่อให้เกิดเอกภาพ และเป็นองค์กรหลักหรือศูนย์กลางในการช่วยประสานงานด้านการท่องเที่ยวในเรื่องต่าง ๆ โดยควรเป็นองค์กรร่วมระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน ให้ท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการจัดการและให้หน่วยงานราชการเป็นผู้กำกับดูแล เอกชนเป็นผู้บริหารงาน และต้องมีการลงโทษในกรณีที่มีการกระทำผิด

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่า การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยมีภารกิจมากมายและต้องเกี่ยวข้องกับหน่วยงานต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก เช่นนี้จึงทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการตัดสินใจในการบริหารจัดการ ทั้งนี้เพราะพระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยไม่ได้ให้อำนาจใด ๆ กับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในการควบคุมดูแลกิจการองค์กรต่าง ๆ เหล่านั้น เป็นแต่เพียงให้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเป็นรัฐวิสาหกิจมีหน้าที่ในการประสานงานและส่งเสริมอำนวยความสะดวกให้เท่านั้น และจะไปบังคับใช้กฎหมายกับหน่วยงานอื่น ๆ ก็ไม่ได้ ทำได้แต่เพียงการขอความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งก็ไม่ได้มีการตอบสนองเท่าที่ควรเพราะทุกหน่วยงานต่างก็มีหน้าที่ของตนอยู่แล้ว ดังนั้น จึงควรมีการจัดตั้งกระทรวงการท่องเที่ยวขึ้น เพื่อออกกฎหมายที่เกี่ยวข้องและมีอำนาจในการบริหารงานเต็มที่ สามารถแสดงบทบาทได้อย่างสมบูรณ์ โดยการเพิ่มงบประมาณ เพิ่มและพัฒนาบุคลากร และเพิ่มบทบาทหน้าที่ดูแลรับผิดชอบประสานงานให้ครบวงจร รวมทั้งเป็นแกนนำภาครัฐด้านการท่องเที่ยว

นอกจากนี้ ควรให้กระทรวงการท่องเที่ยวเป็นผู้ประสานงานหลัก โดยมุ่งผลว่าการใดที่เป็น การส่งเสริมการท่องเที่ยวในลักษณะที่เป็นกิจกรรมส่วนรวม เช่น การจัดให้มีสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานหรือการอำนวยความสะดวกหรือเสริมสร้างอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ควรถือเป็นหน้าที่ของกระทรวงการท่องเที่ยวที่จะติดต่อดำเนินการเพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผลโดยที่ภาคเอกชนไม่ต้องไปวิ่งเต้นเอง และหากกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่มีอยู่ไม่เพียงพอ ก็ควรให้มีการออกกฎหมายหรือระเบียบนั้นโดยเร็ว

แต่อย่างไรก็ตาม หากมองในอีกแง่มุมหนึ่ง การที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเป็นรัฐวิสาหกิจนั้นก็ยังมีผลดี คือ การบริหารงานหรือการดำเนินงานจะมีความคล่องตัว และรวดเร็ว กว่าการทำงานในรูปแบบของกระทรวงการท่องเที่ยว ซึ่งงานจะต้องผ่านขั้นตอนหลายชั้น ทำให้เกิดความไม่คล่องตัวและล่าช้า

4. ในพระราชบัญญัติสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2544 ควรกำหนดให้คณะกรรมการมีอำนาจในการควบคุมดูแลสมาชิกให้ดำเนินธุรกิจอยู่ในกรอบหรือมีจรรยาบรรณ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ พร้อมกันนี้ให้มีการกำหนดบทลงโทษแก่สมาชิกที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดและระเบียบของสภาด้วย เพื่อให้ระเบียบหรือกฎเกณฑ์นั้นเกิดสภาพบังคับและให้สมาชิกจะต้องปฏิบัติตาม โดยโทษที่กำหนดนั้นอาจจะเป็นโทษในทางธุรกิจ เช่น การตัดออกจากการเป็นสมาชิกของสภา แต่ทั้งนี้ทั้งนั้น ในประการแรก สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจะต้องมีวิธีการที่จะทำให้สมาคมต่าง ๆ อยากรจะเข้ามาเป็นสมาชิกก่อน เพราะเห็นว่าการเป็นสมาชิคนั้นดี มีประโยชน์ ถ้าหากไม่เป็นสมาชิกแล้วจะลำบากหรือได้ผลประโยชน์ที่ไม่ดีเท่าที่ควร เป็นต้น ดังนั้น สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวฯ จะต้องมียุทธศาสตร์ที่รัฐรับรองและสนับสนุนและต้องมีบริการที่สมาชิกจะได้รับสิทธิประโยชน์ เพื่อชี้ให้เห็นว่าการเข้ามาเป็นสมาชิคนั้นจะได้ประโยชน์ เพราะได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมจากสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เช่น รัฐอาจออกนโยบายให้มีการจัดการประชุมหรือสัมมนาในโรงแรมที่เป็นสมาชิกของสภาฯ เป็นต้น

5. ควรกำหนดให้มีมาตรการทางกฎหมายในการให้ความคุ้มครองนักท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ โดยในกรณีที่เกิดความเสียหายแก่ทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวก็นำบทบัญญัติในเรื่องวิธีเฉพาะสำหรับเจ้าสำนักโรงแรมตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาบังคับใช้ ส่วนในกรณีที่นักท่องเที่ยวได้รับอันตรายต่อร่างกายหรือชีวิต เห็นควรให้มีการออกกฎหมายเฉพาะในเรื่องนี้ เพราะหากรอให้มีการดำเนินกระบวนการไปตามปกติเหมือนคดีทั่วไป อาจไม่เป็นการคุ้มครองหรือไม่ให้ความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวเท่าที่ควร โดยเฉพาะหากเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติซึ่งไม่มีเวลาอยู่ในประเทศไทยมากนัก และหากจะต้องเดินทางกลับไปกลับมาเพื่อดำเนินคดี ก็อาจทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่พอใจและถูกกฎหมายท่องเที่ยวของประเทศเราในการให้ความคุ้มครองเขาได้

ผู้เขียนจึงเห็นว่า ควรให้มีการจัดตั้งแผนกเฉพาะในหน่วยงานตำรวจท่องเที่ยวเพื่อให้ดูแลเกี่ยวกับเรื่องการสืบพยานล่วงหน้า การดำเนินคดีของนักท่องเที่ยวในกรณีที่เกิดความเสียหายหรือได้รับอันตรายต่อชีวิตและร่างกาย ทั้งนี้ เพื่อให้มีบุคลากรที่ทำหน้าที่โดยตรงและใส่ใจในการดำเนินการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในกรณีดังกล่าวนี้เป็นพิเศษและให้เกิดความรวดเร็วมากขึ้น

นอกจากนี้ ควรมีการออกกฎหมายเพิ่มเติมโดยเฉพาะไว้ในพระราชบัญญัติโรงแรม กำหนดให้เจ้าสำนักโรงแรมจะต้องรับผิดชอบในทางแพ่งตามหลักกฎหมายละเมิด กรณีหากเกิดอันตรายต่อชีวิตและร่างกายของผู้ที่มาพักอาศัยในโรงแรม เว้นเสียแต่เจ้าสำนักโรงแรมจะสามารถพิสูจน์ได้ว่าตนได้ใช้ความระมัดระวังและปฏิบัติหน้าที่ของตนได้ดีเพียงพอแล้ว หรืออันตรายนั้น

เกิดจากความผิดของผู้พักอาศัยเอง หรือเพราะเหตุสุดวิสัย เหตุผลที่เห็นควรให้กำหนดไว้เป็นการเฉพาะเช่นนี้ก็เพื่อให้เกิดความชัดเจนของกฎหมายและความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินคดี ซึ่งจะเป็นการคุ้มครองผู้บริโภค

หรืออีกแนวทางหนึ่งในการป้องกันและเยียวยาความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นในกรณีเกิดอันตรายต่อชีวิตและร่างกายของผู้พักอาศัย หรือผู้เข้าไปใช้บริการของโรงแรม ก็คือ การกำหนดให้โรงแรมจะต้องทำประกันภัยอุบัติเหตุให้แก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการของโรงแรม

ในทางกลับกัน เพื่อเป็นการคุ้มครองเจ้าสำนักโรงแรมหรือผู้ประกอบการโรงแรมไม่ให้ได้รับความเสียหายจากกรณีที่นักท่องเที่ยวหรือผู้พักอาศัยไม่ยอมจ่ายหรือหลบหนีการจ่ายค่าบริการ ให้เจ้าสำนักโรงแรมมีสิทธิเรียกให้นักท่องเที่ยวหรือผู้มาพักอาศัยจ่ายเงินค่าที่พักหรือค่าบริการอื่น ๆ ล่วงหน้าได้ และให้มีสิทธิยึดหน่วงตามที่กำหนดในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยวิธีเฉพาะสำหรับเจ้าสำนักโรงแรม ทั้งนี้ ให้กำหนดลงไปเพิ่มเติมอีกว่า สิทธิดังกล่าวนี้ให้เป็นสิทธิเฉพาะของเจ้าสำนักโรงแรมผู้ประกอบการโรงแรมโดยถูกต้องตามกฎหมายตามพระราชบัญญัติโรงแรมเท่านั้น เจ้าสำนักสถานที่อื่นหรือโรงแรมที่ไม่ได้จดทะเบียนหรือเปิดดำเนินกิจการโดยผิดกฎหมาย ไม่มีสิทธิพิเศษดังกล่าว ทั้งนี้เป็นการออกกฎหมายให้มีลักษณะที่เป็นนโยบายเชิงชวนให้มีการประกอบการโรงแรมถูกต้องตามกฎหมาย

6. เนื่องจากในปัจจุบันการประกอบการโรงแรมมีการพัฒนาก้าวหน้ามากขึ้น มีการจองห้องพักหรือบริการของโรงแรมโดยผ่านทางอินเทอร์เน็ต หรือ ผู้ประกอบการรับจองห้องพักล่วงหน้า ดังนั้น จึงอาจเกิดปัญหาได้ในกรณีที่นักท่องเที่ยวไม่ได้รับบริการจากทางโรงแรมตรงตามที่ได้จองเอาไว้ หรือไม่มีบริการดังกล่าวบริการให้เมื่อไปถึงโรงแรมทั้งที่ได้มีการจองมาแล้วล่วงหน้าแล้ว ฉะนั้น เพื่อคุ้มครองนักท่องเที่ยวและรักษาภาพพจน์การท่องเที่ยวของประเทศไทยให้เสียชื่อเสียง จึงควรให้มีการออกกฎหมายให้เจ้าสำนักโรงแรมหรือผู้ประกอบการรับจองห้องพักล่วงหน้า ต้องแสดงความรับผิดชอบต่อนักท่องเที่ยวทั้งชาวต่างประเทศและชาวไทย หากองค์ประกอบที่สำคัญในรายการที่จองห้องพักมีการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกและทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความเสียหาย โดยการกำหนดจำนวนเงินขั้นต่ำที่จะต้องชดใช้ให้กับนักท่องเที่ยว ซึ่งจะต้องมีการระบุไว้อย่างชัดเจนหากมีการตั้งใจจะไม่ปฏิบัติตามสัญญา หรือไม่เอาใจใส่ หรือไม่พยายามดำเนินการใด ๆ ในการแก้ไขปัญหาเลย และหากเจ้าสำนักโรงแรมต้องชดใช้ค่าเสียหายให้กับนักท่องเที่ยวไปโดยมิใช่ความผิดของตน แต่เป็นความผิดของผู้ประกอบการรับจองห้องพักล่วงหน้า ก็ให้เจ้าสำนักโรงแรมมีสิทธิไล่เบี้ยเอาจากผู้ประกอบการรับจองห้องพักล่วงหน้าได้

โดยอาจให้สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นเสมือนองค์กรกลางหรือตัวแทนของภาคเอกชน ผู้ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ผลักดันและประสานงาน

กับภาครัฐให้มีการออกกฎเกณฑ์หรือระเบียบที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพของสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว หากนักท่องเที่ยวไม่พอใจหรือไม่เป็นไปตามคุณภาพที่โฆษณาไว้ ให้สามารถเปลี่ยนหรือคืนได้ เช่น หากโรงแรมหรือห้องพักที่ได้จองไว้ มีลักษณะหรือคุณสมบัติไม่เป็นไปตามที่โฆษณาไว้ ให้สามารถเปลี่ยนหรือคืนห้องพักนั้นได้ และนอกจากนี้ควรให้มีการพยายามหามาตรการในการกำหนดมาตรฐานในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเพื่อให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานและระบบเดียวกัน เช่น ระบบการจองห้องพักของโรงแรม ระบบการนำเที่ยว และระบบการให้บริการต่าง ๆ โดยการสร้างคุณภาพและมาตรฐานให้นักท่องเที่ยวเกิดความเชื่อถือและมั่นใจ

7. ในปัจจุบัน กิจการโรงแรมอยู่ในความควบคุมดูแลของนายทะเบียนโรงแรม ซึ่งเป็นเพียงเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ในการตรวจตรา ดูแลควบคุมกิจการโรงแรมให้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดในพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2478 และมีคณะกรรมการพิจารณากลับกรองการดำเนินการตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2478 ทำหน้าที่ในการประชุมพิจารณาตรวจสอบกลับกรองและเสนอความเห็นต่อนายทะเบียนโรงแรมในเรื่องเกี่ยวกับใบอนุญาต

ดังนั้น จึงเห็นควรกำหนดให้มีคณะกรรมการธุรกิจโรงแรมซึ่งจะเป็นกลุ่มบุคคลหรือคณะทำงานโดยเฉพาะเพื่อกำกับดูแลการประกอบกิจการโรงแรม และในขณะเดียวกันสามารถกำหนดแผนหรือวางนโยบายต่าง ๆ อันเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนากิจการโรงแรมด้วย และให้มีการกำหนดอำนาจไว้โดยชัดเจน ส่วนองค์ประกอบคณะทำงานนั้นควรเป็นตัวแทนทั้งจากของภาครัฐและภาคเอกชน เนื่องจากกิจการโรงแรมเป็นสถานที่บริการแก่สาธารณชนและต้องเกี่ยวข้องกับประชาชน จึงควรที่จะต้องมีตัวแทนของภาครัฐเข้ามาช่วยกำกับดูแล ส่วนภาคเอกชนซึ่งเป็นตัวแทนจากผู้ประกอบการจะสามารถรับรู้และเข้าใจปัญหาได้ดีกว่า

8. เนื่องจากกิจการโรงแรมมีลักษณะเป็นการเปิดให้บริการแก่ประชาชนโดยทั่วไป เป็นสถานที่สาธารณะหรือ public place ดังนั้น โรงแรมจึงต้องมีความรับผิดชอบต่อสาธารณชนต่อผู้ที่เข้ามาใช้บริการ นอกจากการดำเนินกิจการโรงแรมจะต้องได้รับใบอนุญาตเพื่อแสดงให้เห็นถึงความมีมาตรฐานในด้านต่าง ๆ ของตัวโรงแรม การบริการ และได้อยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของรัฐแล้ว ควรจะกำหนดให้ผู้ประกอบกิจการโรงแรมหรือบุคคลที่ทำหน้าที่บริหารจัดการดูแลงานของโรงแรมจะต้องได้รับใบอนุญาตด้วย เพื่อแสดงให้เห็นว่าบุคคลดังกล่าวมีคุณสมบัติเพียงพอที่จะรับผิดชอบดูแลกิจการโรงแรมนั้นได้ ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ดูแลแทนรัฐ

9. ควรปรับปรุงในเรื่องอัตราโทษและอัตราค่าธรรมเนียมให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพการประกอบกิจการในปัจจุบัน

10. ควรให้หน่วยงานซึ่งได้รับมอบอำนาจตามพระราชบัญญัติต่าง ๆ มีการประสานงานในการดำเนินการเพื่อลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน และควรจัดให้มีการเผยแพร่ข่าวสารการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงกฎหมายเพื่อให้เกิดความเข้าใจในความจำเป็นที่ต้องมีกฎหมาย รวมทั้งจูงใจให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายเพื่อประโยชน์ร่วมกันของทุกฝ่าย และลดการปฏิบัติผิดกฎหมายอันเนื่องมาจากความไม่รู้ของประชาชน