

ภาคผนวก ก

ระเบียบสากลว่าด้วยจรรยาบรรณสำหรับการท่องเที่ยว

(World Tourism Organization - WTO)

.....

ที่ประชุมสมัชชาใหญ่องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization - WTO) ที่กรุงซานติเอโก ประเทศชิลี เมื่อวันที่ 27 กันยายน - 1 ตุลาคม พ.ศ.2542 ได้ร่วมกันประกาศ “ระเบียบสากลว่าด้วยจรรยาบรรณสำหรับการท่องเที่ยว” โดยมีหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการ นำเที่ยวในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ในการพัฒนาการท่องเที่ยวปรากฏอยู่ในข้อต่างๆ ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้

ข้อที่ 1 การท่องเที่ยวเป็นปัจจัยที่จะนำมาซึ่งความเข้าใจและความเคารพซึ่งกันและกันระหว่างชนชาติและสังคมต่างๆ

1) การทำความเข้าใจและการส่งเสริมค่านิยมทางจริยธรรมทั่วไปของมวลมนุษยชาติ โดยยอมรับและเคารพความหลากหลายของความเชื่อทางศาสนา ปรัชญา และศีลธรรม เป็นพื้นฐานและผลที่ตามมาของการท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบ ฉะนั้นผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในการพัฒนาการท่องเที่ยวและตัวนักท่องเที่ยวเองจะต้องเคารพต่อขนบธรรมเนียมและหลักปฏิบัติทางสังคมและวัฒนธรรมของชนทุกชาติ รวมทั้งที่เป็นของชนกลุ่มน้อยและของชนเผ่าพื้นเมือง และเพื่อแสดงถึงการตระหนักในคุณค่าของสิ่งเหล่านี้

2) กิจกรรมการท่องเที่ยวต่างๆ ควรจะดำเนินไปโดยไม่ขัดต่อลักษณะเฉพาะและขนบธรรมเนียมใดๆ ของภูมิภาคและประเทศที่เป็นเจ้าของบ้าน และเคารพต่อกฎหมายหลักปฏิบัติและขนบธรรมเนียมใดๆ ของเจ้าบ้านดังกล่าว

3) ชุมชนที่เป็นเจ้าของบ้าน อีกทั้งผู้ประกอบการต่างๆ ในท้องถิ่นนั้นควรจะทำให้ความคุ้นเคยและให้ความเคารพต่อนักท่องเที่ยวที่มาเยือน พร้อมทั้งศึกษาเกี่ยวกับวิถีการดำเนินชีวิต ทัศนคติ และความคาดหวังของนักท่องเที่ยวเหล่านั้น การให้ความรู้และการฝึกอบรมแก่ผู้ประกอบการอาชีพต่างๆ จึงสามารถช่วยนำไปสู่การต้อนรับที่เป็นมิตร

ข้อที่ 2 การท่องเที่ยวเป็นสิ่งที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจของปัจเจกบุคคลและส่วนรวม

1) การท่องเที่ยวอันเป็นกิจกรรมที่คน โดยมากเห็นว่าเป็นการพักผ่อนและการผ่อนคลาย เป็นกีฬาและเป็นหนทางที่จะเข้าถึงวัฒนธรรมและธรรมชาติ ควรมีการวางแผนล่วงหน้าและดำเนินไปให้เป็นวิถีทางพิเศษที่จะนำมาซึ่งความพึงพอใจของทั้งปัจเจกบุคคลและของส่วนรวม เมื่อมีการท่องเที่ยวด้วยใจที่เปิดกว้างอย่างเพียงพอแล้ว การท่องเที่ยวก็จะเป็นปัจจัยที่หาสิ่งอื่นมาทดแทนมิได้ ในการช่วยให้เกิดการศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง การยอมรับซึ่งกันและกันและการรับรู้เกี่ยวกับความแตกต่างที่แท้จริง ระหว่างชนชาติและวัฒนธรรมต่างๆ และตระหนักถึงความหลากหลายของความแตกต่างเหล่านั้น

2) กิจกรรมการท่องเที่ยวควรเคารพต่อความเสมอภาคของชายและหญิง กิจกรรมการท่องเที่ยวควรช่วยส่งเสริมสิทธิมนุษยชน และยิ่งกว่านั้นควรส่งเสริมสิทธิส่วนบุคคลของกลุ่มคนที่มีความอ่อนแอมากที่สุด ซึ่งได้แก่ เด็ก คนชรา คนพิการ ชนกลุ่มน้อย และชนพื้นเมือง

3) การเอารัดเอาเปรียบมนุษย์ไม่ว่าในรูปแบบใดๆ โดยเฉพาะในเรื่องทางเพศ และโดยเฉพาะเมื่อเกิดขึ้นกับเด็กเป็นการขัดแย้งต่ออุดมการณ์ขั้นพื้นฐานของการท่องเที่ยวและไม่ถือเป็นการท่องเที่ยว หากมีกรณีเช่นนี้เกิดขึ้นตามข้อบังคับของกฎหมายระหว่างประเทศแล้วนั้น การกระทำดังกล่าวจะถูกปราบปรามจนถึงที่สุดด้วยความร่วมมือระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องและจะต้องได้รับบทลงโทษโดยไม่มีการประนีประนอมตามกฎหมายของทั้งประเทศเจ้าบ้านและประเทศของผู้ที่กระทำผิดในเรื่องดังกล่าว แม้ว่าการกระทำนั้นจะเกิดขึ้นในต่างแดนก็ตาม

4) การเดินทางที่มีวัตถุประสงค์ทางศาสนา สุขภาพ ร่างกาย และใจ การศึกษาและการแลกเปลี่ยนทางวัฒนธรรมหรือภาษาเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่ช่วยก่อให้เกิดประโยชน์อย่างยิ่งสมควรได้รับการสนับสนุน

ข้อที่ 3 การท่องเที่ยวเป็นปัจจัยที่จะนำมาซึ่งการพัฒนาที่ยั่งยืน

1) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการพัฒนาการท่องเที่ยวทุกๆ ฝ่าย ควรจะร่วมกันปกป้องรักษาสีงแวดล้อมตามธรรมชาติ เพื่อที่จะทำให้เกิดความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจที่ดีมั่นคงต่อเนื่องและยั่งยืน ซึ่งจะสมกับความต้องการและความมุ่งหวังของชนรุ่นต่างๆ ทั้งในปัจจุบันและอนาคตอย่างเท่าเทียมกัน

2) รูปแบบการพัฒนาการท่องเที่ยวในรูปแบบใดๆ ทั้งหมดที่ช่วยในการประหยัดทรัพยากรที่มีค่าและหาได้ยาก โดยเฉพาะน้ำและพลังงาน และช่วยในการป้องกันการเกิดขยะของเสียได้มากที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ ควรได้รับความสำคัญมาเป็นอันดับต้นและควรได้รับการสนับสนุนจากผู้มีอำนาจของรัฐในระดับท้องถิ่น ภูมิภาค และระดับประเทศ

3) การจัดเวลาท่องเที่ยวให้เหลื่อมกันและบริหารพื้นที่ที่มีการล้นไหลของนักท่องเที่ยวและผู้มาเยือน โดยเฉพาะที่เนื่องมาจากการลาพักร้อนและช่วงปิดภาคเรียน และการจัดให้มีวันหยุดกระจายกันออกไปมากขึ้น เป็นสิ่งที่พึงกระทำเพื่อที่จะเป็นการลดผลกระทบของกิจกรรมการท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งแวดล้อม และเพื่อช่วยเพิ่มผลดีแก่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจระดับท้องถิ่น

4) ควรมีการออกแบบโครงสร้างพื้นฐานสำหรับการท่องเที่ยว และการวางแผนกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เอื้อต่อการปกป้องรักษามรดกทางธรรมชาติ ซึ่งประกอบไปด้วยระบบนิเวศและความหลากหลายทางชีวภาพ และเอื้อต่อการรักษาคุ่มครองสัตว์และพืชต่างๆ ที่ใกล้จะสูญพันธุ์ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้เชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว ควรจะบังคับให้มีการควบคุมและจำกัดกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ดำเนินอยู่ในพื้นที่ที่มีแนวโน้มดังกล่าวสูง ได้แก่ พื้นที่ที่เป็นทะเลทราย ขั้วโลก ภูเขาสูง ชายฝั่ง ทะเล ป่าดงดิบ หรือพื้นที่ชุ่มน้ำ ซึ่งเอื้อต่อการก่อตั้งพื้นที่สงวนทางธรรมชาติและเขตคุ้มครอง

5) การท่องเที่ยวเพื่อชมธรรมชาติและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ นับเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่ช่วยยกระดับของการท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี แต่โดยมีเงื่อนไขว่าการท่องเที่ยวดังกล่าวต้องเคารพต่อมรดกทางธรรมชาติและประชาชนในท้องถิ่น และคำนึงถึงความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยวของสถานที่ท่องเที่ยวนั้นๆ

ข้อที่ 4 การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประเทศและชุมชนที่เป็นเจ้าบ้าน

1) ประชาชนในท้องถิ่นควรเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในกิจกรรมการท่องเที่ยว และเข้ามาร่วมรับอย่างเสมอภาคในผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมที่เกิดจากการท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการช่วยสร้างงานทั้งทางตรงและทางอ้อม

2) การนำนโยบายการท่องเที่ยวมาใช้ควรช่วยส่งผลให้ประชาชนในเขตพื้นที่ที่มีการท่องเที่ยวมีมาตรฐานการครองชีพที่ดีขึ้นตามความจำเป็น การวางแผนและแนวทางการสถาปนา

และการดำเนินงานของโรงแรมที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวควรมุ่งเน้นที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วม ในเชิงเศรษฐกิจและสังคมให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ที่ซึ่งมีความชำนาญเท่าๆ กัน และควรคำนึงถึงแรงงานท้องถิ่นมาเป็นอันดับแรก

3) ควรให้ความเอาใจใส่เป็นพิเศษกับปัญหาบางประการในเขตพื้นที่ที่เป็นชายทะเล และเกาะ เขตเทือกเขา หรือเขตชนบทที่ปราศจากการคุ้มครอง ที่ซึ่งการท่องเที่ยวให้โอกาสที่หายาก ในอันที่จะนำไปสู่การพัฒนา เนื่องจากช่องทางในการเลี้ยงชีพแบบดั้งเดิมถดถอยลง

4) ผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องการท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักลงทุนซึ่งอยู่ภายใต้กฎระเบียบต่างๆ ที่ทางรัฐเป็นผู้กำหนด ควรทำการศึกษาล่วงหน้าถึงผลกระทบของโครงการพัฒนาของตนที่อาจมีต่อสิ่งแวดล้อมและสภาพแวดล้อมตามธรรมชาติ และควรให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการของตนในอนาคต ตลอดจนผลกระทบที่จะเกิดขึ้น พร้อมทั้งพูดคุยกับประชาชนที่เกี่ยวข้องกับโครงการดังกล่าว ด้วยวิธีการที่โปร่งใสและยึดตามข้อเท็จจริง

ข้อที่ 5 ภาระหน้าที่ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการพัฒนาการท่องเที่ยว

1) ผู้ประกอบอาชีพด้านการท่องเที่ยวมีภาระหน้าที่ที่จะให้ข้อมูลตามความเป็นจริง และอย่างตรงไปตรงมาแก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว สภาพการเดินทาง มารยาทของเจ้าบ้าน และสถานที่พักอาศัย ผู้ประกอบอาชีพท่องเที่ยวต้องแน่ใจได้ว่าข้อความต่างๆ ในสัญญาที่เสนอต่อลูกค้าสามารถเข้าใจได้ง่าย ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับลักษณะราคา และคุณภาพของการบริการที่ผู้ประกอบอาชีพรับเป็นผู้จัดหาให้แก่ลูกค้า รวมทั้งในเรื่องของเงินชดเชยที่ผู้ประกอบอาชีพจะสามารถจ่ายให้ได้ในกรณีที่ทางผู้ประกอบอาชีพฯ เป็นฝ่ายกระทำผิดสัญญาฝ่ายเดียว

2) ผู้ประกอบอาชีพด้านการท่องเที่ยว ครอบคลุมถึงการท่องเที่ยวต้องพึงพาคนกลุ่มนี้ ควรจะแสดงความห่วงใย โดยการร่วมมือกับผู้มีอำนาจของรัฐ ในเรื่องของความมั่นคงปลอดภัย การป้องกันอุบัติเหตุ การคุ้มครองสุขภาพ และความปลอดภัยของอาหารต่อผู้ที่ใช้บริการของผู้ประกอบอาชีพฯ ในทำนองเดียวกันนี้ ผู้ประกอบอาชีพฯ ต้องมั่นใจว่ามีระบบการคุ้มครองประกันภัยอยู่อย่างเหมาะสม ผู้ประกอบอาชีพฯ ควรรับหน้าที่ในการแจ้งเหตุต่างๆ ตามที่กฎระเบียบในประเทศกำหนดไว้ และควรจ่ายค่าชดเชยในจำนวนที่เป็นธรรมในกรณีที่เกิดการละเมิดภาระหน้าที่ตามข้อสัญญา

3) ผู้ประกอบอาชีพด้านการท่องเที่ยว トラบเท่าที่การท่องเที่ยวต้องอาศัยคนกลุ่มนี้ควรมีส่วนร่วมในการช่วยตอบสนองความต้องการทางด้านวัฒนธรรมและทางศาสนาของนักท่องเที่ยว และอนุญาตให้เขาเหล่านั้นปฏิบัติการกิจทางศาสนาได้ในขณะที่ท่องเที่ยว

ข้อที่ 6 สิทธิของคนงานและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

1) สิทธิขั้นพื้นฐานของผู้ที่ทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและกิจกรรมอื่นที่เกี่ยวข้องซึ่งได้รับเงินเดือนจากนายจ้าง หรือที่เป็นนายจ้างของตัวเองนั้น ควรจะได้รับการรับรองภายใต้การควบคุมดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและส่วนกลาง ทั้งภายในประเทศบ้านเกิดของนักท่องเที่ยวและภายในประเทศเจ้าบ้าน โดยควรต้องให้ความเอาใจใส่เป็นพิเศษ เนื่องจากมีข้อจำกัดบางประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เกิดจากการที่งานของคนกลุ่มนี้ขึ้นอยู่กับฤดูกาล การที่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีอยู่ทั่วโลกและการทำงานในลักษณะนี้ต้องอาศัยความยืดหยุ่นของคนกลุ่มนี้

2) คนงานที่รับเงินเดือนจากนายจ้างและที่เป็นนายจ้างของตนเองในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและกิจกรรมอื่นที่เกี่ยวข้องนั้น มีสิทธิและหน้าที่ที่จะได้รับการฝึกอบรมขั้นต้นที่เหมาะสมและอย่างต่อเนื่อง คนกลุ่มนี้ควรได้รับการคุ้มครองทางสังคมที่เพียงพอ ความไม่มั่นคงของงานควรจะจำกัดให้น้อยที่สุดเท่าที่กระทำได้ สถานภาพบางประการที่มีความเกี่ยวข้องกับความกินดีอยู่ดีในสังคม ควรเสนอให้เฉพาะกับผู้ที่ทำงานตามฤดูกาลในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

3) บุคคลหรือนิติบุคคลใดๆ หากมีความสามารถความเชี่ยวชาญที่จำเป็นสำหรับการท่องเที่ยวแล้ว ควรจะมีสิทธิที่จะประกอบอาชีพใดๆ ในด้านการท่องเที่ยวภายใต้กฎหมายในประเทศที่ใช้อยู่ ผู้ประกอบการและผู้ลงทุนโดยเฉพาะในธุรกิจขนาดย่อมและขนาดปานกลาง ควรมีสิทธิที่จะเข้าสู่ภาคการท่องเที่ยวได้อย่างเสรี โดยมีข้อจำกัดทางการบริหารจัดการและทางกฎหมายให้น้อยที่สุด

4) โอกาสในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างผู้บริหารธุรกิจและคนงานจากต่างประเทศต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นผู้ได้รับเงินเดือนหรือไม่ จะเป็นปัจจัยช่วยให้เกิดการพัฒนอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของโลก กิจกรรมในทำนองดังกล่าวควรได้รับการอำนวยความสะดวกให้มากที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ ทั้งภายใต้กฎหมายภายในประเทศและสัญญาระหว่างประเทศ

5) ด้วยความที่การท่องเที่ยวเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถหาสิ่งอื่นมาทดแทนได้ ในการนำไปสู่ความเป็นปึกแผ่นเดียวในการพัฒนาและการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องของการแลกเปลี่ยนต่างๆ ระหว่างประเทศ บริษัทนานาชาติทางด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไม่ควรที่จะตัดทอนผลประโยชน์จากตำแหน่งหน้าที่ของตน บริษัทนานาชาติฯ ควรเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น และหลีกเลี่ยงที่จะลดทอนผลประโยชน์ต่างๆ ที่ตนสร้างขึ้นให้กับเศรษฐกิจของประเทศที่ตนเข้าไปทำธุรกิจ ด้วยการส่งผลกำไรที่บริษัทฯ ได้ กลับไปยังประเทศของตนมากเกินไป

6) การร่วมงานกันและการมีสัมพันธภาพที่สมดุลระหว่างบริษัทต่างๆ ของประเทศ ผู้ผลิตนักท่องเที่ยวและของประเทศเจ้าบ้านจะเป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวที่มีความยั่งยืน และการกระจายผลประโยชน์ที่ได้จากการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอภาค