



เอกสารวิชาการส่วนบุคคล
(Individual Study)

การประยุกต์ใช้หลักนิติธรรมกับธุรกิจโรงแรม

จัดทำโดย นายกนกฤช ทิรัญกิจ
รหัส ๖๒๐๗๐๑

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการอบรม
หลักสูตรหลักนิติธรรมเพื่อประชาธิปไตย รุ่นที่ ๗
วิทยาลัยศาลรัฐธรรมนูญ

ลิขสิทธิ์ของสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ

การประยุกต์ใช้หลักนิติธรรมกับธุรกิจโรงแรม

นายกฤษฎา หิรัญกิจ^๑

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๓ วรรค ๒ กำหนดว่า “รัฐสภา คณะรัฐมนตรี ศาล องค์กรอิสระ และหน่วยงานของรัฐ ต้องปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ กฎหมาย และหลักนิติธรรม เพื่อประโยชน์ส่วนรวมของประเทศชาติ และความผาสุกของประชาชนโดยรวม”^๒ นับเป็นการรับรองการมีอยู่จริงและมีสภาพบังคับของหลักนิติธรรม ซึ่งการบัญญัติดังกล่าวเป็นการเน้นให้เห็นว่า ผู้ใช้อำนาจปกครองทั้ง ๓ อำนาจ รวมถึงองค์กรของรัฐอื่นๆ ที่มีอำนาจหน้าที่อันอาจจะส่งผลกระทบต่อสิทธิเสรีภาพของประชาชนได้ ต้องกระทำการอยู่ภายใต้กรอบของกฎหมายอย่างเสมอภาคเท่าเทียม และเป็นธรรม

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจหนึ่งในโครงสร้างของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย โดยมีสัดส่วนของรายได้จากธุรกิจโรงแรมและที่พักแรม คิดเป็นประมาณร้อยละ ๒๗ ของรายได้ทั้งหมดของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งในปัจจุบันอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นสาขาเศรษฐกิจที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อเศรษฐกิจไทย กล่าวคือ รายได้จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยว พ.ศ. ๒๕๕๙ มีสัดส่วนสูงถึงประมาณร้อยละ ๑๗ ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) โดยเป็นสัดส่วนของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศร้อยละ ๖๕ และเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยเที่ยวในประเทศอีกร้อยละ ๓๕ ของรายได้จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้งหมด ๒.๕ ล้านล้านบาท

นอกจากนี้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวยังมีความสำคัญต่อการจ้างงานทั้งทางตรงและทางอ้อมรวมประมาณ ๖ ล้านคน หรือคิดเป็นประมาณร้อยละ ๑๕ ของการจ้างงานทั้งหมดภายในประเทศ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวยังช่วยสร้างการกระจายรายได้ที่ดี เนื่องจากนักท่องเที่ยวจะเดินทางไปจับจ่ายใช้สอยยังพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวต่างๆ โดยตรงด้วยตนเอง ส่งผลให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดีมากขึ้น อุตสาหกรรมท่องเที่ยวนอกจากจะส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจแล้ว ยังส่งผลดีทางอ้อมอีกหลายประการ อาทิ การทำให้คนไทยเกิดความรักชาติ ห่วงแหนทรัพยากรต่างๆ ของประเทศ รวมถึงการเผยแพร่ประวัติศาสตร์ ศิลปะ วัฒนธรรม อันเป็นมรดกที่สำคัญของไทยไปสู่ชาวต่างประเทศ

หลักนิติธรรม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งขององค์ประกอบที่สำคัญของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) คือแนวทาง สำคัญในการจัดระเบียบให้ทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน ภาคสังคมและประชาชน สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข มีความสามัคคี รวมพลัง ก่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน และมีส่วนช่วยสร้างความเข้มแข็งให้ประเทศชาติ ทำให้สังคมเกิดความยุติธรรม ความโปร่งใส

^๑ ประธานสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ.๒๕๔๙ - ๒๕๕๓ และประธานกรรมการโรงแรมสยามธานี

^๒ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐

การมีส่วนร่วม อันเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของมนุษย์ ดังนั้นจึงควรนำหลักธรรมาภิบาล และหลักนิติธรรม เข้ามาใช้กับธุรกิจโรงแรมภายใต้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศ ซึ่งเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญอย่างมากต่อโครงสร้างเศรษฐกิจไทย เพื่อให้ธุรกิจโรงแรม มีความเติบโตได้อย่างยั่งยืนและสมดุล โปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นพลังขับเคลื่อนให้กับเศรษฐกิจของประเทศต่อไปอย่างไม่มีที่สิ้นสุด

หลักนิติธรรม

๑. ความเป็นมา

หลักนิติธรรม (The Rule of Law) หรือคือ “หลักการปกครองโดยกฎหมาย”^{๓๓} เป็นแนวความคิดที่มีมาตั้งแต่สมัยกรีกโบราณ โดยเพลโต นักปราชญ์ชาวกรีกได้เสนอว่า กฎหมายเป็นสิ่งสูงสุดและการปกครองจะต้องดำเนินการตามกฎหมาย หากสังคมสามารถสร้างระบบกฎหมายที่ดีและเป็นธรรมขึ้นมาให้คนประพฤติปฏิบัติตามได้ แม้แต่คนไม่ดีก็ยังสามารถทำความดีได้เช่นกัน ต่อมาได้มีการพัฒนาแนวความคิดนี้เป็นรูปธรรมชัดเจนขึ้นที่ประเทศอังกฤษในราว คริสต์ศตวรรษที่ ๑๓ โดยปรากฏหลักเกณฑ์อยู่ในกฎบัตรแมกนาคาร์ตา (Magna Carta) ค.ศ.๑๒๑๕ และได้มีการสรุปโดยนักวิชาการด้านกฎหมายของอังกฤษในปลายรัชสมัยของสมเด็จพระนางเจ้าวิกตอเรียมหาราชินีนาถว่า The Rule of Law จะต้องประกอบด้วยหลักการสำคัญ ๓ ประการ คือ

๑. ต้องไม่มีระบอบทรราช กล่าวคือ บุคคลจะถูกลงโทษต่อเมื่อได้กระทำการอันขัดต่อกฎหมาย และได้รับการพิจารณาพิพากษาโดยศาลยุติธรรม การนำตัวบุคคลใดไปลงโทษโดยประการอื่น ย่อมเป็นการมิชอบ

๒. บุคคลทุกคนย่อมเสมอภาคกันในทางกฎหมาย กล่าวคือ ไม่มีบุคคลใดอยู่เหนือกฎหมาย หรือมีอภิสิทธิ์ใดๆ ไม่ว่าบุคคลนั้นจะเป็นใคร มีสถานะอย่างไร ย่อมถูกบังคับโดยเสมอภาคกันภายใต้กฎหมาย และอยู่ในอำนาจการพิจารณาพิพากษาของศาลยุติธรรมตามปกติ

๓. การที่บุคคลมีสิทธิเสรีภาพนั้น ไม่ใช่เป็นเพราะรัฐธรรมนูญได้ให้การยอมรับไว้ หากแต่เป็นเพราะศาลยุติธรรมรับบังคับตามสิทธิเสรีภาพนั้นให้

นอกจากนี้ ลอร์ด วูลฟ์ (Lord Woolf) อดีตอธิบดีผู้พิพากษาศาลอุทธรณ์ และอดีตประมุขตุลาการของประเทศไทย ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ของหลักนิติธรรม The Rule of Law ที่อย่างน้อยที่สุดสังคมนั้นควรมีอยู่ด้วยกันสำคัญ ๖ ประการ^{๓๔} คือ

^{๓๓} เอกสารประกอบการบรรยาย หลักสูตรหลักนิติธรรมเพื่อประชาธิปไตย (นธป.) รุ่นที่ 7 โดย นายนุรักษ์ มาประณีต ประธานศาลรัฐธรรมนูญ

๑. ต้องมีศาลที่พิจารณาพิพากษาข้อพิพาทระหว่างบุคคลซึ่งมีผลประโยชน์ขัดกัน
 ๒. ศาลนั้นจะต้องประกอบไปด้วยผู้พิพากษาที่มีความเป็นอิสระ ปราศจากอคติตลอดจนมีความสามารถที่จะพิจารณาข้อพิพาทนั้นได้
 ๓. ต้องมีการพิจารณาคดีและตัดสินข้อพิพาทภายในระยะเวลาอันสมควร
 ๔. กำหนดให้จะต้องมีวิธีการบังคับให้เป็นไปตามคำพิพากษานั้น
 ๕. ศาลต้องมีวิธีพิจารณาคดีที่เที่ยงธรรม และมีเหตุผล
 ๖. กฎหมายที่ศาลใช้ต้องมีความแน่นอน ชัดเจน มีความพอดีและเป็นธรรม
- โดยสรุป หลักนิติธรรมของทางตะวันตกก็คือ หลักการปกครองประเทศด้วยกฎหมายที่เป็นธรรม และเมืองคตุลาการเป็นผู้พิทักษ์กฎหมายนั้น

๒. หลักนิติธรรมตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

หลักนิติธรรมของไทยได้กำหนดขึ้นจากการผสมผสานกันระหว่างหลักความเป็นธรรมในทางศีลธรรมและการยอมรับหลักนิติธรรมในความหมายสากล หลังจากนั้นหลักนิติธรรมของไทยก็มีสภาพเป็นหลักการใช้และตีความกฎหมายที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ที่สอดแทรกอยู่ในการใช้กฎหมายในการพิจารณาคดีตัดสินคดีของศาล จนกระทั่งพัฒนาได้รับการบัญญัติไว้เป็นลายลักษณ์อักษรให้เป็นหลักการในรัฐธรรมนูญ รัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. ๒๕๕๐ ได้บัญญัติไว้ในมาตรา ๓ วรรคสองว่า “การปฏิบัติหน้าที่ของรัฐสภา คณะรัฐมนตรี ศาล รวมทั้งองค์กรตามรัฐธรรมนูญ และหน่วยงานของรัฐ ต้องเป็นไปตามหลักนิติธรรม” นับเป็นครั้งแรกที่มีการบัญญัติรับรองหลักนิติธรรมไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และกำหนดให้มีสภาพบังคับทางรัฐธรรมนูญและกฎหมายของประเทศ

หลักนิติธรรมในหลักธรรมาภิบาล

หลักนิติธรรมเป็นส่วนหนึ่งของหลักธรรมาภิบาลซึ่งเป็นแนวทางในการจัดระเบียบให้ทุกภาคส่วนสามารถอยู่ร่วมกันได้ราบรื่นและยั่งยืน กล่าวคือ คำว่า ธรรมาภิบาล มาจากคำว่า “ธรรมะ” แปลว่าความถูกต้องดีงาม “อภิบาล” แปลว่าการปกครองหรือการปกป้องรักษา ดังนั้นธรรมาภิบาล จึงแปลว่าการปกครองที่ยึดถือความถูกต้องดีงามเป็นหลักหรือการปกครองโดยธรรม^๕

หลักธรรมาภิบาลสากล (Good Governance) ได้รับการนิยามไว้โดย United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific : UNESCAP ว่าเมืองคตุลาการ ๘ ประการ ดังนี้ การมีส่วนร่วม (Participation) นิติธรรม (Rule of Law) ความโปร่งใส (Transparency) การตอบสนอง (Responsiveness) การมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus-oriented) ความเสมอภาคและความเที่ยงธรรม (Equity) ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Effectiveness and Efficiency) และภาระรับผิดชอบ (Accountability) ต่อมาในปี ค.ศ. ๑๙๙๗ United Nations

^๕ อริย์ธัช แก้วเกาะสะบ้า, หลักธรรมาภิบาลในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐

Development Programme : UNDP ได้ทบทวนและให้นิยามใหม่ว่า ธรรมนูญเป็นเรื่องของการใช้อำนาจทางการเมือง เศรษฐกิจ และการบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อจัดการกิจการของประเทศชาติ บ้านเมือง รวมทั้งยังได้กำหนดคุณลักษณะธรรมนูญ รวม ๙ ประการ ดังนี้

๑. หลักนิติธรรม (The Rule of Law) หลักการบริหารงานโดยยึดหลักกฎหมาย โดยใช้กรอบตัวบทกฎหมายที่กำหนดไว้ภายใต้รัฐธรรมนูญ บังคับใช้กับประชาชนทุกคน

๒. การมีส่วนร่วม (Participation) กำหนดไว้ให้ทุกคนมีสิทธิในการตัดสินใจ ทั้งด้วยตนเอง โดยตรงและผ่านสถาบันหรือตัวแทนที่มีความชอบธรรม ทั้งนี้การมีส่วนร่วมนี้จะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของเสรีภาพ และมีส่วนร่วมอย่างมีเหตุผลในเชิงสร้างสรรค์

๓. ความโปร่งใส (Transparency) ตั้งอยู่บนการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างเสรี และสามารถให้ทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลเหล่านี้ได้โดยตรง เพื่อให้ได้รับข้อมูลอย่างเพียงพอต่อการเข้าใจและติดตามสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างทันท่วงที

๔. การตอบสนอง (Responsiveness) สถาบัน หน่วยงาน รวมไปถึงกระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ จะตั้งอยู่บนหลักการที่คำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายทั้งภายในและภายนอก

๕. การมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus-oriented) มีการประสานความแตกต่างทางความคิดในเรื่องของผลประโยชน์ของฝ่ายต่างๆ เพื่อหาข้อยุติร่วมกันเกิดเป็นผลประโยชน์สูงสุดร่วมกันอันนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

๖. ความเสมอภาคและความเที่ยงธรรม (Equity) ทุกคนไม่ว่าจะแตกต่างกันด้วย เพศ เชื้อชาติ ศาสนา วัฒนธรรม หรือสถานะทางสังคมจะต้องได้รับการปฏิบัติหรือมีความสามารถในการเข้าถึงทรัพยากรต่างๆ เท่าเทียมกัน เพื่อโอกาสในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเองได้อย่างเท่าเทียม

๗. ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency / Effectiveness) จะต้องปฏิบัติงานใดๆ ด้วยความรู้ความสามารถสูงสุดเพื่อสร้างผลสัมฤทธิ์ตามต้องการ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

๘. ภาระรับผิดชอบ (Accountability) ผู้นำต้องมีภาระรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย เพื่อประสานผลประโยชน์ร่วมกัน

๙. วิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Vision) ผู้นำจำเป็นต้องมีมุมมองที่เปิดกว้าง ติดตามสถานการณ์บ้านเมืองอย่างสม่ำเสมอ บนพื้นฐานของความเข้าใจในความสลับซับซ้อนของความแตกต่างทางสังคมและเศรษฐกิจ เพื่อนำมาพัฒนาการบริหารจัดการต่างๆ เพื่อการเติบโตที่ยั่งยืน

หลักนิติธรรมและหลักธรรมาภิบาลกับธุรกิจโรงแรม

ปัจจุบันธรรมาภิบาลเข้ามามีบทบาทในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น เห็นได้จากบริษัทขนาดใหญ่ โดยเฉพาะบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แล้วแต่ประยุกต์ใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความมั่นใจให้กับผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งภายใน ได้แก่ ผู้ถือหุ้น ผู้บริหาร พนักงาน และภายนอก ได้แก่ ลูกค้า ผู้ขายวัตถุดิบ ผู้รับจ้างจากภายนอก สถาบันการเงิน หน่วยงานรัฐบาล รวมไปถึงสังคมและชุมชน นอกจากนี้การดำเนินธุรกิจภายใต้ธรรมาภิบาลนั้นยังช่วยเสริมสร้างศักยภาพการดำเนินธุรกิจและความสามารถในการแข่งขันได้ในระยะยาว รวมถึงการมีระบบบริหารจัดการที่ดี โปร่งใส ตรวจสอบได้นั้นยังเป็นระบบที่ช่วยถ่วงดุลและสร้างสมดุลให้เกิดขึ้นภายในธุรกิจ

สำหรับหลักนิติธรรมและหลักธรรมาภิบาลกับธุรกิจโรงแรมสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้อย่างเป็นรูปธรรม สามารถอธิบายจำแนกตามคุณลักษณะธรรมาภิบาล ๙ ประการ ดังนี้

๑. หลักนิติธรรม (The Rule of Law) องค์ธุรกิจที่ดำเนินกิจการภายในประเทศไทยจะต้องดำเนินการอยู่ในกรอบกฎหมายภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย โดยธุรกิจโรงแรมจะมีกฎหมายสำคัญที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

- พระราชบัญญัติ โรงแรม พ.ศ.๒๕๔๗
- พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร ฉบับปรับปรุง พ.ศ.๒๕๕๘ กำหนดให้มีการตรวจสอบความปลอดภัยของอาคารตามระยะเวลาที่กำหนดสำหรับอาคารสาธารณะ
- พระราชบัญญัติการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน พ.ศ.๒๕๓๕ กำหนดให้ดำเนินกิจกรรมอนุรักษ์พลังงานในอาคารควบคุม
- พระราชบัญญัติการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ.๒๕๔๒ กรณีโรงแรมมีบริการนวดสปา
- พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ.๒๕๓๕ กรณีโรงแรมติดตั้งสถานีจ่ายก๊าซปิโตรเลียมเหลว เพื่อใช้ในงานครัว งานซักรีด และงานช่าง
- กฎระเบียบและวิธีการปฏิบัติที่กำหนดโดยหน่วยงานของรัฐ และองค์กรปกครองท้องถิ่น เช่น มาตรฐานการสุขาภิบาลอาหารและน้ำ การบำบัดน้ำเสีย การขออนุญาตจำหน่ายสุรา และบุหรี การขออนุญาตเปิดสถานบริการ เป็นต้น

นอกจากนี้ในการปฏิบัติงานประจำวัน จะมีการกำหนดขั้นตอนการทำงานเป็นมาตรฐานในลักษณะคู่มือหรือเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อความชัดเจนและป้องกันการสับสนระหว่างปฏิบัติงาน คู่มือการปฏิบัติงานนี้จะมีชื่อเรียกแตกต่างกันไปตามแต่หน่วยธุรกิจนั้นๆ เช่น กรณีเป็นโรงแรมเครือข่าย (Chain Hotel) มักเรียกว่า Standard Operating Procedure (SOP) หรือกรณีเป็นโรงแรมที่ขึ้นทะเบียนระบบการปฏิบัติงานไว้กับองค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization; ISO) เรียกว่า Procedure Manual (PM)

ทั้งนี้ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดจะต้องตั้งอยู่ภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลโดยรวม

ธุรกิจโรงแรมจึงควรยึดและนำหลักนิติธรรม เข้ามาประยุกต์ใช้ในการประกอบกิจการ โดยอาศัยหลักเกณฑ์ของหลักนิติธรรมมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานโรงแรมได้พอเป็นสังเขปดังนี้คือ

๑.๑ ให้ธุรกิจโรงแรมถือว่า กฎหมาย และข้อบังคับ ประกาศของส่วนราชการที่กำหนดให้ธุรกิจโรงแรมต้องปฏิบัติตาม เป็นสิ่งที่สำคัญที่จะต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

๑.๒ ให้ธุรกิจโรงแรม จัดทำ ประกาศ และข้อบังคับของโรงแรมในเรื่องต่างๆ เป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน และเปิดเผยให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบและถือปฏิบัติ

๑.๓ ให้มีการกำหนดรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ (ISO Procedure Manual : PM) ให้ละเอียดครอบคลุมทุกการปฏิบัติหน้าที่ของธุรกิจโรงแรม เพื่อให้เป็นหลักการที่ทุกฝ่ายต้องยึดถือปฏิบัติตาม

๑.๔ กำหนดให้มีขั้นตอนการพิจารณาข้อผิดพลาด บกพร่องของการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานอย่างชัดเจน เพื่อให้กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการพิจารณาไต่สวนความผิดเป็นไปด้วยความยุติธรรม โปร่งใส ทั้งนี้โดยระบุให้มีการจัดตั้งองค์คณะ เพื่อการพิจารณาไต่สวนดังกล่าวด้วย

๑.๕ กำหนดให้มีการระบุนโยบาย ตามความผิดของการปฏิบัติหน้าที่ด้านต่างๆ ให้ครอบคลุมและชัดเจน เพื่อให้มีการพิจารณากำหนดโทษอย่างถูกต้องเท่าเทียมและเป็นธรรม ซึ่งอาจบรรจุไว้ในคู่มือพนักงาน

การดำเนินงานทั้ง ๕ ประการดังกล่าว เป็นการนำหลักนิติธรรมมาประยุกต์ใช้โดยเทียบเคียงได้กับหลักนิติธรรมกล่าวคือ ทุกอย่างต้องกระทำไปตามกฎหมายและกฎหมายต้องมีความเป็นธรรม เมื่อมีข้อพิพาทหรือความผิด ต้องขึ้นศาล และศาลต้องมีความเป็นกลางอิสระ

อย่างไรก็ตาม นอกจากนี้ในสาระสำคัญของหลักนิติธรรม ยังให้ถือว่ากฎหมาย ข้อบังคับจะต้องไม่มีผลลงโทษย้อนหลัง ผู้ไม่ทำผิดย่อมไม่ผิด เมื่อไม่ผิดก็ย่อมไม่มีโทษ ทุกคนได้รับการสันนิษฐานว่ายังเป็นผู้บริสุทธิ์จนกว่าจะพิสูจน์ว่าได้ทำความผิด การพิจารณาคดีต้องไม่มีสองมาตรฐาน ไม่เลือกปฏิบัติ เป็นต้น

๒. การมีส่วนร่วม (Participation)

หลักการให้พนักงานในองค์กรธุรกิจทุกคน ทุกระดับ ตั้งแต่ระดับปฏิบัติการ ระดับหัวหน้างาน ตลอดจนจนถึงระดับบริหารงานต้องมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบาย โดยการเสนอความคิดเห็นต้องเป็นไปบนพื้นฐานของเสรีภาพเชิงสร้างสรรค์ ต่อมาต้องสื่อสารนโยบาย เป้าหมาย หรือ

แผนงานที่วางไว้ไปยังพนักงานด้วยความเข้าใจง่าย ครอบคลุม ทัวถึง ทั้งนี้เมื่อธุรกิจดำเนินกิจการได้สำเร็จบรรลุตามแผนหรือเป้าหมายที่วางไว้ พนักงานจะรู้สึกภูมิใจที่เป็นส่วนสำคัญในความสำเร็จนั้นๆ

นอกจากนี้การมีส่วนร่วมในรูปแบบการทำงานตามเป้าหมายแล้ว ยังหมายรวมถึงการมีส่วนร่วมในการปกป้องผลประโยชน์ขององค์กรธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นสอดส่องดูแลการกระทำผิดกฎระเบียบของพนักงาน หรือการถูกล้ำพื้นที่และแสวงหาผลประโยชน์จากบุคคลภายนอก เป็นต้น

๓. ความโปร่งใส (Transperency)

การดำเนินธุรกิจโรงแรมในปัจจุบันมีการประยุกต์เอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้จำนวนมาก ทำให้เกิดมาตรฐานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้น ทั้งนี้การปฏิบัติงานต่างๆ ล้วนแล้วแต่ต้องมีการทวนสอบเพื่อความเชื่อมั่นและถูกต้องในระบบการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างต่อเนื่อง โดยบุคคลหรือหน่วยงานที่เป็นผู้ทวนสอบ (Regulator / Auditor) จะต้องดำเนินการโดยบุคคลที่สาม (Third Party) ไม่ใช่ผู้ปฏิบัติงานจริง (Operator) เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นกลางในการตรวจสอบ โดยในธุรกิจโรงแรมมักใช้ผู้ตรวจสอบภายนอกสำหรับการตรวจติดตามมาตรฐานต่างๆ อาทิ การสอบบัญชีประจำปี การตรวจติดตามมาตรฐานการปฏิบัติงานตาม SOP หรือ PM หรือ การตรวจสอบมาตรฐานความปลอดภัยอาคารและก๊าซอันตราย เป็นต้น

๔. การตอบสนอง (Responsiveness)

การตอบสนอง หมายถึง การปฏิบัติงานต้องสามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายที่มีความหลากหลายอย่างมีคุณภาพและเหมาะสม และต้องดำเนินการแล้วเสร็จภายในเวลายำหนด โดยผู้มีส่วนได้เสียในธุรกิจโรงแรม แบ่งออกเป็น ๒ กลุ่ม ดังนี้

๔.๑ ผู้มีส่วนได้เสียภายใน (Internal Interested Parties)

- ผู้ถือหุ้น (Shareholder) มีความคาดหวังให้บริษัทมีกำไรจากการดำเนินธุรกิจ และกรรมการและผู้บริหารบริษัทบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้
- ผู้บริหาร (Management) มีความคาดหวังที่จะบริหารจัดการให้มีการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการตามแผนงานหรือเป้าหมาย ภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่กำหนด โดยมีข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนประกอบการตัดสินใจ และมุ่งหวังให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน มีภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดี
- พนักงาน (Employee) มีความคาดหวังว่างานที่ปฏิบัติอยู่จะสามารถพัฒนาทักษะการทำงาน และความรู้ให้พนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นพื้นฐานในการเจริญเติบโตในสายงานอย่างมั่นคง รวมถึงมีการกำหนดขอบเขตอำนาจรับผิดชอบที่ชัดเจน และสื่อสารนโยบายการดำเนินงานให้เข้าใจโดยง่าย ภายใต้ผลตอบแทน สภาพการทำงาน และสวัสดิการพนักงานที่เหมาะสมเป็นธรรม

- พนักงานชั่วคราว (Casual Staff) มีความคาดหวังการได้รับผลตอบแทนที่ตรงเวลาและเป็นธรรม ตามภารกิจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน และสวัสดิการพื้นฐานที่ได้รับการจัดสรรอย่างเพียงพอ เช่น ชุดพนักงาน อาหาร เป็นต้น นอกจากนี้ยังมุ่งหวังให้องค์กรธุรกิจจ้างงานอย่างต่อเนื่อง

๔.๒ ผู้มีส่วนได้เสียภายนอก (External Interested Parties)

- ลูกค้า / ผู้ใช้บริการ (Customer / End User) มีความคาดหวังที่จะได้รับสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ มาตรฐาน ตรงตามข้อกำหนด ในราคาที่เหมาะสม และสามารถเข้าถึงสินค้าและบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย

- ผู้ขายวัตถุดิบ (Supplier) มีความคาดหวังที่จะได้รับคำสั่งซื้อ (Purchase Order) อย่างต่อเนื่อง ได้ข้อมูลการสั่งซื้อถูกต้อง รายละเอียดครบถ้วน ชัดเจน และได้รับชำระค่าวัตถุดิบตามเงื่อนไขข้อตกลง รวมถึงได้รับความช่วยเหลือจากพนักงานภายในในการร่วมมือแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้น เช่น การที่มีวัตถุดิบขาดตลาด และต้องหาวัตถุดิบทดแทน เป็นต้น

- ผู้รับจ้างภายนอก (Outsource) มีความคาดหวังในการปฏิบัติงานตามรายละเอียดงานและเงื่อนไขต่างๆตามที่ระบุในสัญญา ในราคาว่าจ้างที่เหมาะสม ยุติธรรม และได้รับการชำระตรงตามสัญญา

- เจ้าหน้าที่รัฐ (Government Officer) มีความคาดหวังให้หน่วยธุรกิจปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับที่กำหนด รวมถึงการให้ข้อมูลหรือถ้อยคำที่ถูกต้อง ครบถ้วน และตรงตามเวลาแก่เจ้าหน้าที่ และการให้ความร่วมมือต่างๆ ตามความเหมาะสม

- สถาบันการเงิน / เจ้าหนี้ (Creditor) มีความคาดหวังให้หน่วยธุรกิจชำระหนี้ และปฏิบัติตามเงื่อนไขในสัญญาที่ตกลงกัน

- ชุมชน (Community) มีความคาดหวังให้ธุรกิจไม่สร้างผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมหรือก่อมลภาวะ ทั้งทางอากาศ ทางน้ำ และทางเสียง รวมถึงการมุ่งหวังให้หน่วยธุรกิจเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน และกิจกรรมต่างๆที่ชุมชนจัดขึ้น

๕. การมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus-oriented)

หลักการที่มุ่งเน้นให้มีการประชุมหารือเพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายสามารถประสานผลประโยชน์ร่วมกันได้อย่างเหมาะสม โดยในธุรกิจโรงแรมจะมีการประชุมเช้า (Morning Brief) เพื่อเตรียมการให้บริการประจำวัน และการประชุมหัวหน้าแผนก (Department Head) เพื่อพิจารณาแก้ไขปัญหาหรือวางแผนพัฒนาระบบการทำงานของแผนกนั้นๆ นอกจากนี้ยังมีการประชุมคณะกรรมการบริหาร (Executive Committee) เพื่อกำกับติดตามการดำเนินงานตามนโยบาย รวมถึงไปถึงการประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร (Management Review) อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง เพื่อทบทวนผล

การดำเนินงานเมื่อเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ เช่น เป้าหมายรายได้ เป้าหมายความพึงพอใจลูกค้า เป้าหมายการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นต้น

การปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายได้นั้นล้วนแล้วแต่มีส่วนที่เกี่ยวข้องหลายส่วน ซึ่งต้องอาศัยการประชุมหารือ เพื่อให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องตรงกัน และพิจารณาหาฉันทามติร่วมกันก้าวไปสู่เป้าหมายเดียวกันอย่างชัดเจน ซึ่งการประชุมที่มีประสิทธิภาพจะก่อให้เกิดพลังขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายอันทรงพลัง

๖. ความเสมอภาคและความเที่ยงธรรม (Equity)

หลักการที่ให้ความสำคัญในความเป็นมนุษย์ที่จะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคกัน ไม่ว่าจะมีความแตกต่างทางเพศ เชื้อชาติ ศาสนา การศึกษา หรือสถานะทางสังคมก็ตาม โดยในการปฏิบัติงานจะไม่มีการเอาเปรียบหรือแบ่งฝักแบ่งฝ่ายหรือพวกพ้อง เพื่อให้พนักงานทุกคนมีโอกาสในการเรียนรู้งาน พัฒนาตนเอง และได้รับการพิจารณาหรือประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้เติบโตในสายงานที่ต้องการอย่างเที่ยงธรรม เปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนสามารถที่จะยกระดับคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ให้สูงขึ้นได้

๗. ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency / Effectiveness)

ประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติงานใดๆ โดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเพื่อให้ได้ผลผลิตที่คุ้มค่ากับเงินลงทุนหรือทรัพยากรที่ต้องสูญเสียไป และบังเกิดประโยชน์ในธุรกิจ ทั้งนี้ปัจจุบันจะมุ่งเน้นการใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) มาช่วยยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จากการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน และลดต้นทุนทางธุรกิจจากการใช้ระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มาทดแทนพนักงาน ซึ่งช่วยลดพนักงานได้เป็นสัดส่วนสูงกว่าร้อยละ ๓๐ เนื่องจากธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่พึ่งพาแรงงานเป็นหลัก (Labour-intensive)

ประสิทธิผล หมายถึง การปฏิบัติงานใดๆ ได้ตามเป้าหมาย หรือเป้าประสงค์ที่ธุรกิจวางไว้ เช่น รายได้เพิ่มขึ้นจากปีก่อนร้อยละ ๑๐, ความพึงพอใจลูกค้าไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ หรือ ความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้าและบริการ ภายใน ๑ วัน เป็นต้น ซึ่งเป้าหมายเหล่านี้จะถูกกำหนดอยู่ในทุกธุรกิจอย่างชัดเจน โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้อาจกำหนดเป็นตัวชี้วัดสมรรถนะหลัก (Key Performance Indication; KPI) หรือการตั้งเป้าหมายและวัดผลสำเร็จ (Objective & Key Result; OKR) หรือวิธีการอื่นๆ แตกต่างไปตามหน่วยธุรกิจ

เพื่อการนี้ธุรกิจโรงแรมจึงควรมีการประชุมระหว่างผู้บริหารและพนักงาน เพื่อพิจารณากำหนดตัวชี้วัดผลงานของแต่ละแผนกให้เกิดความชัดเจนและเป็นเป้าหมายในการปฏิบัติงานร่วมกัน โดยจัดให้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดเป็นรายไตรมาสเป็นอย่างน้อย เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานทราบผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาว่าเป็นไปตามเป้าหมายมากน้อยเพียงใด และ

นำผลมาพิจารณาปรับปรุงแผนการปฏิบัติงานในช่วงเวลาที่เหลือให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่งขึ้น

๘. ภาระรับผิดชอบ (Accountability)

การปฏิบัติงานใดๆ ล้วนแล้วต้องประสบทั้งความสำเร็จและความล้มเหลว ทั้งนี้หากประสบความสำเร็จ ความล้มเหลวซึ่งเกิดจากการตัดสินใจหรือวางแผนผิดพลาด ผู้บริหารหรือหัวหน้างานต้องมีภาระรับผิดชอบต่อความผิดที่เกิดขึ้นทั้งจากตนเองและความผิดที่เกิดจากพนักงานใต้บังคับบัญชา และจะต้องมีจิตสำนึกในการรับภาระดังกล่าวอย่างมีศีลธรรมจรรยา อย่างไรก็ตามการเกิดข้อผิดพลาดและการยอมรับภาระรับผิดชอบนั้นจะเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีส่วนได้เสียได้หารือร่วมกันในการปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดนั้นๆ และกำหนดแนวทางการดำเนินการอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรม

๙. วิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Vision)

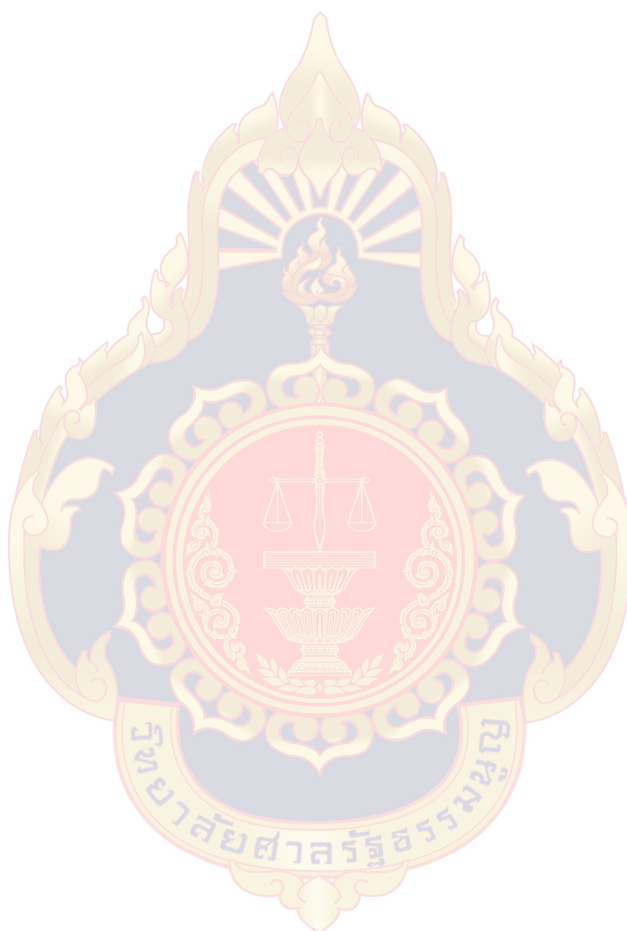
ในการดำเนินธุรกิจผู้บริหารทุกหน่วยธุรกิจจะมีการวางแผนงานไว้อย่างชัดเจน แบ่งได้ ๓ ระดับ ได้แก่ แผนระยะสั้น (น้อยกว่า ๑ ปี) แผนระยะกลาง (๑-๕ ปี) และแผนระยะยาว (๕-๑๐ ปี) โดยในการทำแผนต่างๆ จะเริ่มจากการทำความเข้าใจในบริบทขององค์กร (Organization Context) ทั้งภายใน ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัฒนธรรมองค์กร ขนาดธุรกิจ ความสามารถในการผลิต ความรู้ความเชี่ยวชาญ และคุณค่าองค์กร และบริบทจากภายนอก ประกอบด้วย กฎหมาย เทคโนโลยีที่ใช้ สถานะการแข่งขันในธุรกิจ สภาพเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

เมื่อทำความเข้าใจบริบทขององค์กรที่มีความสลับซับซ้อนอย่างถ่องแท้แล้ว จะต้องนำรายละเอียดที่มี มาประเมินสถานการณ์ทั้งในปัจจุบันและอนาคต เพื่อกำหนดทิศทางการเติบโตของธุรกิจตามสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เพื่อให้ธุรกิจคงอยู่อย่างยั่งยืน นอกจากนี้แล้ว จะต้องมีการประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและกระทบต่อหน่วยธุรกิจ เพื่อหาทางดำเนินการเพื่อลดความเสี่ยงด้านต่างๆ ได้แก่ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk) ความเสี่ยงการปฏิบัติงาน (Operational Risk) และความเสี่ยงด้านความปลอดภัย (Hazard Risk) ให้ความเสี่ยงเหล่านี้คงเหลืออยู่น้อยที่สุด เพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จตามแผนที่วางไว้

บทสรุป

หลักธรรมาภิบาลได้บรรจุหลักนิติธรรม (The Rule of Law) ไว้เป็นหลักการหนึ่งที่สำคัญของหลักธรรมาภิบาล ซึ่งเป็นหลักการที่มุ่งเน้นการบริหารจัดการที่ดี โปร่งใส เป็นธรรม และประสานผลประโยชน์ร่วมกันแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย เพื่อให้เกิดการเติบโตของธุรกิจอย่างยั่งยืน จึงเหมาะสมในการนำมาประยุกต์ใช้ในธุรกิจโรงแรม อย่างไรก็ตามไม่เพียงเฉพาะธุรกิจโรงแรม แต่ทุกองค์กรธุรกิจจำเป็นต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ก้าวทันสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปของโลกในทุกมิติ เพราะสถานการณ์การแข่งขันมีความรวดเร็วและรุนแรงมากขึ้นจากการเข้ามาของอินเทอร์เน็ตและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้พฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปในทุกขณะ ทั้งนี้หลักการสำคัญที่ทุกองค์กรธุรกิจ

ต้องให้ความสำคัญ คือหลักธรรมาภิบาลอันเป็นหลักการสมัยใหม่ ที่บรรดาองค์กรธุรกิจในกลุ่มประเทศที่พัฒนาแล้ว ต่างนำมาใช้เป็นหลักสำคัญในการบริหารจัดการ เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและมีการเติบโตอย่างมีคุณภาพและยั่งยืน จึงทำให้หลักนิติธรรมและหลักธรรมาภิบาลเป็นหลักที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับองค์กรธุรกิจโรงแรมและองค์กรธุรกิจอื่นๆได้อย่างเหมาะสม



บรรณานุกรม

นุรักษ์ มาประณีต เอกสารประกอบการบรรยายหลักสูตรหลักนิติธรรมเพื่อประชาธิปไตย(นธป.) รุ่น๗, ศาลรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยภายใต้หลักนิติธรรม, ๒๓ มกราคม ๒๕๖๒.

ศ.พิเศษ จรัญ ภักดีธนากุล เอกสารประกอบการบรรยาย หลักสูตรหลักนิติธรรมเพื่อประชาธิปไตย (นธป.) รุ่นที่ ๗, บทบาทของศาลรัฐธรรมนูญกับการควบคุมความชอบด้วยรัฐธรรมนูญตามหลักนิติธรรม, ๓๐ มกราคม ๒๕๖๒.

สำนักเลขาธิการรัฐมนตรี, ธรรมาภิบาล สลค. สืบค้น ๕ มีนาคม ๒๕๖๒. จาก

<http://www.socgg.soc.go.th/History๑.htm>

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, สถาปณารูปแห่งชาติ วาระพัฒนาที่ ๑ การพัฒนาด้านการท่องเที่ยว, สิงหาคม ๒๕๕๘

อริย์ธัช แก้วเกาะสะบ้า, หลักธรรมาภิบาลในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐,

สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. สืบค้น ๕ มีนาคม ๒๕๖๒. จาก

<http://library๒.parliament.go.th/ebook/content-issue/๒๕๖๐/hil๒๕๖๐-๐๕๑.pdf>

