

บทที่ 5

บทสรุป และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเพื่อกำหนดมาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคจากการเข้ารับบริการธุรกิจคลินิกเสริมความงาม ผู้ศึกษาใคร่ขอสรุปและเสนอแนะแนวทางในการกำหนดมาตรการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

5.1 บทสรุป

คลินิกเสริมความงามตามที่ผู้ศึกษามุ่งศึกษาในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ หมายถึงสถานพยาบาลประเภทที่ไม่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน ให้บริการด้านความสวยงามโดยวิธีการต่าง ๆ เช่น ให้อาหาร ให้อาบน้ำ ให้อาบน้ำประพรม เลเซอร์ ฉีดยาหรือสสาร รวมถึงสวดไสวต์ใด ๆ เข้าไปในร่างกาย เพื่อผลลัพธ์ทางด้านความงาม แต่ทั้งนี้ไม่รวมถึงการศัลยกรรมความงามอันเป็นการมุ่งเน้นปรับปรุงโครงสร้างภายนอกของร่างกายโดยใช้วิธีการผ่าตัดเป็นหลัก ความสวยงามเป็นสิ่งที่มนุษย์ให้ความสำคัญอยู่เสมอไม่ว่าในยุคสมัยใด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันที่สภาพสังคมเจริญก้าวหน้าด้วยเทคโนโลยี ผู้คนต้องพบปะติดต่อกันมากขึ้น อีกทั้งค่านิยมของคนไทยที่มักยกย่องและให้คุณค่ากับบุคคลสาธารณะ เช่น นักร้อง นักแสดงที่มีรูปร่างหน้าตางดงาม ส่งผลให้ระดับความต้องการที่จะพัฒนารูปร่างหน้าตา บุคลิกภาพของตนก่อตัวเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ประกอบกับวิวัฒนาการทางการแพทย์ที่เจริญก้าวหน้า สามารถสรรสร้างความสำเร็จให้กับมนุษย์ได้ภายในเวลาเพียงไม่นาน ซึ่งสามารถตอบโจทย์ของสภาพสังคมในยุคปัจจุบันที่เป็นยุคเร่งรีบ และผู้คนต้องการความสะดวกรวดเร็วได้เป็นอย่างดี ปัจจัยดังกล่าวเหล่านี้ส่งผลให้คลินิกเสริมความงามเป็นอีกหนึ่งธุรกิจด้านความงามที่ได้รับความนิยมจากผู้บริโภคเป็นจำนวนมาก แต่อย่างไรก็ตาม เนื่องจากธุรกิจดังกล่าวมีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่องและมีอัตราการแข่งขันในทางธุรกิจที่ค่อนข้างรุนแรง ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจแต่ละรายต่างก็นำเอากลยุทธ์ทางการตลาดมาใช้ในการดึงดูดผู้บริโภค โดยผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่ยังไม่คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภค หากแต่มุ่งหวังเพียงให้ได้มาซึ่งผลกำไรในทางธุรกิจเท่านั้น จากการกระทำดังกล่าวจึงพบว่ามีผู้บริโภคเป็นจำนวนมากได้รับความเสียหายจากการเข้ารับบริการธุรกิจคลินิกเสริมความงาม

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้ศึกษาจะทำการศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค โดยศึกษาเฉพาะกรณีธุรกิจคลินิกเสริมความงามที่มีรูปแบบกิจการลักษณะเป็นสถานพยาบาลที่ไม่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน (คลินิก) ในประเด็นที่เกี่ยวกับมาตรฐานของผู้ให้บริการในคลินิกเสริมความงาม ประเด็นการโฆษณาเกินจริง และประเด็นความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคในความเสี่ยงจากการใช้บริการของคลินิกเสริมความงาม รวมถึงตลอดถึงมาตรการของรัฐในการควบคุมการประกอบธุรกิจคลินิกเสริมความงาม ซึ่งกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลและคุ้มครองผู้บริโภคที่เกี่ยวกับกรณีดังกล่าว ได้แก่ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ลักษณะสัญญา และลักษณะละเมิด พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541 พระราชบัญญัติวิชาชีพเวชกรรม พ.ศ. 2525 และพระราชบัญญัติเครื่องมือแพทย์ พ.ศ. 2551 นอกจากนี้ยังศึกษาเรื่องนี้โดยเปรียบเทียบระหว่างกฎหมายดังกล่าวของประเทศไทยกับกฎหมายของต่างประเทศว่ามีความเหมาะสมที่จะนำมาปรับใช้กับกฎหมายของประเทศไทยได้มากน้อยเพียงใดหรือไม่ ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ที่ผู้บริโภคถูกผู้ประกอบการธุรกิจดังกล่าวละเมิดสิทธิเป็นจำนวนมากในปัจจุบันและเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการคุ้มครองผู้บริโภคด้วย

จากการศึกษาพบว่ามาตรการทางกฎหมายต่าง ๆ เหล่านี้ยังไม่เพียงพอต่อการคุ้มครองผู้บริโภคจากการเข้ารับบริการคลินิกเสริมความงาม โดยในบางเรื่องยังไม่มีกฎหมายควบคุม ในบางเรื่องมีกฎหมายควบคุมแล้ว แต่กฎหมายยังมีช่องว่างอยู่ ซึ่งผู้ประกอบการก็ได้อาศัยช่องว่างของกฎหมายดังกล่าวกระทำการเอารัดเอาเปรียบผู้บริโภค หรือในบางเรื่องมีกฎหมายควบคุมแล้ว แต่เนื่องจากการบังคับใช้กฎหมายยังไม่มีประสิทธิภาพ บทลงโทษยังไม่รุนแรงเพียงพอ หรือการใช้ดุลพินิจในการกำหนดโทษของเจ้าหน้าที่ยังไม่มีหลักเกณฑ์ที่แน่นอนชัดเจน เป็นเหตุให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพที่ไม่มีความชำนาญ ความเสียหายจากการโฆษณาเกินจริง และความเสียหายอันเกิดจากความล่าช้าในกระบวนการเรียกร้องให้ชดเชยค่าเสียหาย เมื่อได้ศึกษาเปรียบเทียบกับกฎหมายของต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจคลินิกเสริมความงามแล้ว ผู้ศึกษาเห็นว่า มีความจำเป็นและสมควรที่จะต้องมีการแก้ไขปรับปรุงกฎหมาย พร้อมทั้งกำหนดมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภคจากการเข้ารับบริการธุรกิจคลินิกเสริมความงามให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพสังคมไทยในปัจจุบันมากขึ้นด้วย

5.2 ข้อเสนอแนะ

การที่จะให้ผู้บริโภคได้รับความคุ้มครองจากการใช้บริการธุรกิจคลินิกเสริมความงามมากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน จำเป็นต้องมีการกำหนดแนวทางและมาตรการทางกฎหมายดังต่อไปนี้

5.2.1 มาตรการเกี่ยวกับมาตรฐานของผู้ประกอบวิชาชีพและผู้ให้บริการในคลินิกเสริมความงาม

1) เห็นควรกำหนดให้คลินิกเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ต้องควบคุมเป็นพิเศษ โดยออกข้อบังคับแพทยสภากำหนดประเภทของธุรกิจคลินิกเสริมความงามที่ต้องอยู่ภายใต้การควบคุมลักษณะของการเสริมสวย และกำหนดคุณสมบัติของแพทย์ผู้สามารถประกอบวิชาชีพในสาขาดังกล่าวนี้ได้ ซึ่งอาจกระทำในลักษณะเดียวกับการออกข้อบังคับแพทยสภาว่าด้วยจริยธรรมแห่งวิชาชีพ เรื่อง เกณฑ์การรักษาเพื่อแปลงเพศ พ.ศ. 2552 ที่มีการกำหนดนิยามของคำว่า การรักษาเพื่อแปลงเพศ พร้อมทั้งกำหนดคุณสมบัติของแพทย์ผู้สามารถกระทำการผ่าตัดแปลงเพศเอาไว้

2) เห็นควรจัดหลักสูตรอบรมการทำหัตถการเกี่ยวกับความสวยงาม โดยมีการกำหนดหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องดังกล่าวเอาไว้ ซึ่งอาจกำหนดให้เป็นหน้าที่ของแพทยสภา พร้อมทั้งกำหนดมาตรฐานของหลักสูตรไว้อย่างชัดเจนว่ามีการอบรมในเรื่องใดบ้าง ระยะเวลาานเพียงใด และเมื่อจบหลักสูตรแล้ว สามารถทำหัตถการใดได้บ้าง

3) เห็นควรแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติวิชาชีพเวชกรรม พ.ศ. 2525 มาตรา 26 ที่ห้ามไม่ให้บุคคลใดซึ่งมิใช่ผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรม ทำการประกอบวิชาชีพเวชกรรม เว้นแต่เข้าข้อยกเว้นตาม (1)-(7) โดยเพิ่มข้อยกเว้นข้อ (8) การใช้รังสีเพื่อการเสริมสวย ซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในพระราชบัญญัติเครื่องมือแพทย์ พ.ศ. 2551 มาตรา 6(19) และประกาศกระทรวงสาธารณสุข

4) เห็นควรแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติเครื่องมือแพทย์ พ.ศ. 2551 มาตรา 6 ที่ให้อำนาจรัฐมนตรีประกาศกำหนดรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับเรื่องที่ระบุไว้ในมาตราดังกล่าว โดยเพิ่ม (19) ประเภทของเครื่องมือแพทย์จัดแบ่งหมวดหมู่ตามระดับความร้ายแรงของเครื่องมือแพทย์ที่อาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกายมนุษย์ และคุณสมบัติของผู้ใช้เครื่องมือแพทย์แต่ละประเภท และออกประกาศกระทรวงสาธารณสุขกำหนดรายละเอียดดังกล่าวเพื่อให้เป็นไปตามที่พระราชบัญญัติเครื่องมือแพทย์ พ.ศ. 2551 มาตรา 6 ที่แก้ไขให้อำนาจไว้

5.2.2 มาตรการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณาของคลินิกเสริมความงาม

1) เห็นควรนำพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541 มาตรา 49 ประกอบมาตรา 50 เรื่องการออกคำสั่งปิดสถานพยาบาลเป็นการชั่วคราวมาใช้บังคับกับการโฆษณาที่ฝ่าฝืนต่อพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว เนื่องจากกฎหมายเปิดช่องให้นำมาตรการดังกล่าวนี้มาใช้ได้ ทั้งนี้เพื่อช่วยลดแรงจูงใจในการกระทำผิดกฎหมายเกี่ยวกับการโฆษณาได้มากขึ้น

2) เห็นควรกำหนดมาตรการควบคุมการใช้ดุลพินิจของแพทย์สภาในการเลือกบทกำหนดโทษ โดยให้มีแนวทางที่เป็นมาตรฐานในการใช้ดุลพินิจที่ชัดเจนและเหมาะสมกับสภาพความร้ายแรงแห่งความผิด

3) เห็นควรผลักดันให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีการตรากฎหมายว่าด้วยองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค โดยให้มีองค์การคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นอิสระจากหน่วยงานของรัฐ อันประกอบด้วยตัวแทนผู้บริโภค ทำหน้าที่ให้ความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของหน่วยงานรัฐในการตราและบังคับใช้กฎหมาย และให้ความเห็นในการกำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งตรวจสอบและรายงานการกระทำหรือละเลยการกระทำอันเป็นการคุ้มครองผู้บริโภค

5.2.3 มาตรการเกี่ยวกับความรับผิดชอบและการเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ที่ได้รับความเสียหายจากการใช้บริการคลินิกเสริมความงาม

1) เห็นควรแก้ไขพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 มาตรา 4 ในส่วนนิยามคำว่า “สินค้า” ให้หมายความรวมถึง บริการ ด้วย และออกกฎกระทรวงกำหนดประเภทของบริการที่ไม่ปลอดภัยที่จะได้รับความคุ้มครองตามพระราชบัญญัตินี้

2) เห็นควรนำระบบการชดเชยความเสียหายโดยไม่ต้องพิสูจน์ความผิดมาใช้เพื่อการเยียวยาความเสียหายเบื้องต้นให้แก่ผู้ที่ได้รับความเสียหายจากการเข้ารับบริการธุรกิจคลินิกเสริมความงาม

3) เห็นควรกำหนดให้โครงการตราสัญลักษณ์เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีลักษณะเป็นมาตรการประกันภัยภาคบังคับ และให้นำระบบการชดเชยความเสียหายโดยไม่ต้องพิสูจน์ความผิดมาใช้เพื่อเยียวยาความเสียหายเบื้องต้นให้กับผู้ได้รับความเสียหายการเข้ารับบริการธุรกิจคลินิกเสริมความงาม

5.2.4 มาตรการในการควบคุมธุรกิจคลินิกเสริมความงาม

- 1) เห็นควรแยกคลินิกเสริมความงามออกจากคลินิกเวชกรรม ในเรื่องเอกสารที่ยื่นขอ อนุญาตประกอบกิจการ
- 2) เห็นควรเพิ่มระดับความเข้มงวดในการตรวจและอนุญาตให้ประกอบธุรกิจคลินิกเสริมความงาม กล่าวคือ นอกจากจะตรวจในเรื่องคุณภาพภายนอกของสถานพยาบาลตามที่พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541 ประกอบกับ กฎกระทรวงว่าด้วยลักษณะของสถานพยาบาลและลักษณะการให้บริการของสถานพยาบาล พ.ศ. 2545 ที่ให้อำนาจไว้แล้ว ยังเห็นควรให้เพิ่มในเรื่องคุณสมบัติของแพทย์ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในคลินิกเสริมความงามไว้ในกฎหมายดังกล่าวเป็นการเฉพาะด้วย
- 3) เห็นควรให้มืองค์กรของรัฐ ได้แก่ สำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ทำหน้าที่ควบคุมกำกับดูแลผู้ประกอบธุรกิจคลินิกเสริมความงาม โดยให้มีการกำหนดมาตรการปฏิบัติเกี่ยวกับการรักษามรรยาทและจรรยาบรรณของพนักงานผู้ให้บริการในธุรกิจคลินิกเสริมความงามเป็นมาตรฐานบังคับ เช่น มาตรการกำหนดบทลงโทษในกรณีกระทำการฝ่าฝืนไว้ด้วย