

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 บทสรุป

ในปัจจุบันอาหารเสริมถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่บุคคลหลายกลุ่มให้ความสำคัญ โดยเฉพาะแต่กลุ่มวัยรุ่นหรือกลุ่มคนหนุ่มสาวที่ต้องการกินหาอาหารเสริมเพื่อผิวขาว หรือหุ่นดีเท่านั้น หากแต่ยังมีกลุ่มคนอีกหลาย ๆ กลุ่มที่ต้องการกินอาหารเสริมเพื่อสุขภาพ เช่น วิตามินซีกินเพื่อป้องกันการเป็นหวัด เลซิตินกินเพื่อบำรุงสมอง น้ำมันปลากินเพื่อบำรุงสมอง เป็นต้น เช่นนี้จึงทำให้ความต้องการอาหารเสริมและวิตามินเป็นที่แพร่หลายในหลาย ๆ กลุ่มบุคคล ความต้องการอาหารเสริมและวิตามินจึงมีมากขึ้น ทำให้มีหลายบริษัทที่ผลิตวิตามินและอาหารเสริมออกมาขายเพิ่มมากขึ้น ซึ่งคุณภาพก็ขึ้นอยู่กับวัตถุดิบที่แต่ละบริษัทได้ผลิตและคิดค้น และขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของลูกค้าด้วยว่าต้องการกินผลิตภัณฑ์ของยี่ห้อใด หรือมีความชอบในผลิตภัณฑ์ใด

จากความต้องการของผู้บริโภค ทำให้ช่องการขายอาหารเสริมไม่ได้มีเฉพาะตามร้านขายยาเท่านั้น หากแต่มีการขายทางออนไลน์เพิ่มขึ้นอีกด้วย ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่าในปัจจุบันตลาดออนไลน์เป็นตลาดที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก เพราะนอกจากจะเลือกซื้อได้ง่ายแล้ว ยังไม่ต้องเสียเวลา ค่าใช้จ่าย และยังให้ความสะดวกและรวดเร็วในการเลือกซื้อสินค้าอีกด้วย จึงทำให้มีผู้ขายสินค้าทางออนไลน์เพิ่มมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการซื้อสินค้าของกลุ่มผู้ซื้อ จึงเป็นที่มาของเจ้าของผลิตภัณฑ์ทำกลยุทธ์การขาย โดยการเชิญชวนให้บุคคลที่สนใจมีรายได้หลักหรือรายได้เสริมมาสมัครสมาชิกเพื่อขายผลิตภัณฑ์อาหารเสริม อย่างไรก็ตาม แม้ว่าธุรกิจการขายอาหารเสริมเจ้าของผลิตภัณฑ์จะมีเจตนาสมัครในการขายผลิตภัณฑ์อาหารเสริมอย่างแท้จริงเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับผลิตภัณฑ์ที่ดีและมีประโยชน์ แต่ในทางตรงกันข้ามยังมีผู้ประกอบการบางกลุ่มที่ไม่ได้มีเจตนาในการขายผลิตภัณฑ์ แต่ต้องการได้ค่าตอบแทนจากการสมัครสมาชิกของผู้ที่สนใจเป็นตัวแทนการขายเท่านั้น ธุรกิจดังกล่าวจึงมีลักษณะที่เข้าข่ายธุรกิจการขายตรง

ธุรกิจขายอาหารเสริมถือเป็นธุรกิจประเภทหนึ่งที่มีลักษณะแบบขายตรง และเป็นธุรกิจที่เกิดขึ้นมานานแล้วในหลายประเทศทั่วโลก ซึ่งในสมัยก่อนอาจอยู่ในรูปแบบของการหาบของไปขายตามบ้าน ต่อมาเมื่อยุคสมัยเปลี่ยนแปลงไป การขายของลักษณะดังกล่าวได้มีพัฒนาการเปลี่ยนจาก

การนำของไปขายตามบ้านเป็นการขายออนไลน์ ซึ่งประเทศไทยในปัจจุบันธุรกิจประเภทนี้ได้เข้า
เกี่ยวข้องกับการขายสินค้าหลากหลายชนิด

สำหรับวิธีการเชิญชวนเข้าเป็นสมาชิกธุรกิจเครือข่ายส่วนใหญ่จะมีการวางแผนธุรกิจ
กล่าวคือแผนการขายแบบพีระมิด มีลักษณะเป็นการล่ารายหัว โดยการเน้นหาสมาชิกมากกว่าการ
ขายสินค้าหรือบริการซึ่งผลประโยชน์ที่ผู้เข้าร่วมแผนการจะได้รับจะมาจากการลงทุนของสมาชิก
รายใหม่เป็นหลักไม่ใช่มาจากการขายสินค้าหรือบริการ ดังนั้น แผนการขายแบบนี้จึงไม่ได้เน้นที่ตัว
สินค้าหรือบริการ แต่ตัวสินค้าหรือบริการจะเป็นเพียงข้ออ้างในการทำธุรกิจเพื่อปิดบังเจตนาที่
แท้จริง ซึ่งถือเป็นรูปแบบของการระดมเงินนอกระบบรูปแบบหนึ่ง ที่สามารถสร้างรายได้จำนวนมาก
ภายในระยะเวลาอันสั้นและใช้ความพยายามเพียงน้อยนิด

ธุรกิจลักษณะดังที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ในทางธุรกิจได้มีการขยายตัวกันอย่างต่อเนื่อง
และในทางกฎหมายก็ยังคงมีการกระทำความผิดกันอย่างต่อเนื่อง หากเปรียบเทียบกับต่างประเทศ
โดยเฉพาะสหราชอาณาจักรอังกฤษและเครือรัฐออสเตรเลีย ทั้งสองประเทศต่างมีกฎหมายที่เข้มงวด
และจริงจังกับธุรกิจเครือข่าย ซึ่งต่างกับประเทศไทย อาจจะเนื่องจากมาตรการทางกฎหมายและ
บทลงโทษแก่บุคคลที่ประกอบธุรกิจดังกล่าวไม่มีความเข้มงวด บางรายก็ไม่สามารถเอาผิดกับ
ผู้ประกอบการได้ เนื่องจากบางกรณีผู้เสียหายเต็มใจหรือยินดีสมัครสมาชิก ด้วยเหตุเชื่อว่าธุรกิจ
ดังกล่าวจะทำให้ตนร่ำรวยเป็นเศรษฐี หรือมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ทำให้ยากแก่การคุ้มครองเยียวยา
ผู้บริโภคให้ปลอดภัยจากการบริโภคสินค้า และกฎหมายที่มีอยู่ก็ไม่สามารถคุ้มครองกลุ่มผู้บริโภค
และเอาผิดกับผู้ประกอบการได้อย่างเต็มที่ การดำเนินการกับธุรกิจขายตรงที่มีลักษณะหลอกลวง
หรือไม่มีวัตถุประสงค์ในการขายสินค้าอย่างแท้จริง จึงต้องแก้ไขให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาถึงปัญหาดังกล่าว ธุรกิจอาหารเสริมออนไลน์ถือเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีการ
ขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ทั้งในทางเว็บไซต์ เพจ หรือสื่อออนไลน์ในช่องทางอื่น ๆ ซึ่งทำให้
ผู้ประกอบการเห็นช่องทางในการใช้สื่อเพื่อทำการโดยไม่สุจริต ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกัน
ปัญหาที่จะเกิดขึ้นหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับธุรกิจอาหารเสริมออนไลน์ เพราะอาหารเสริม
แตกต่างกับสินค้าประเภทอื่น ๆ กล่าวคือ ผู้บริโภคอาจได้รับอันตรายต่อร่างกาย สุขภาพ อนามัย
แล้วยังอาจได้รับอันตรายถึงแก่เสียชีวิตของผู้บริโภคได้ ผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่า ควรมีการแก้ไข
กฎหมายเกี่ยวกับผู้ที่เข้ามาประกอบธุรกิจขายตรง ตัวแทนขายตรงหรือผู้จำหน่ายอิสระ อำนาจ
พนักงานเจ้าหน้าที่ เพื่อยับยั้งผู้ประกอบการในการกระทำผิดที่ละเมิดต่อผู้บริโภคและเพื่อคุ้มครอง

เสียหายผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการซื้อขายสินค้าอาหารเสริมออนไลน์ ให้ได้รับความปลอดภัยและและมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น จึงมีข้อเสนอแนะดังนี้ คือ

1) เพื่อเป็นการป้องกันการใช้ช่องทางของผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงเข้ามาประกอบธุรกิจในการแสวงหาประโยชน์ในทางธุรกิจที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย และเพื่อให้ผู้ที่มาเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงมีคุณสมบัติที่น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น ในประเด็นนี้ ผู้วิจัยจึงเห็นว่า ควรมีการแก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 หมวด 2 ส่วนที่ 1 โดยให้มีกฎหมายกำหนดหลักสูตรทดสอบความรู้ของผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง โดยให้ตัวแทนขายตรง ผู้จำหน่ายอิสระ สอบผ่านหลักสูตรทดสอบความรู้ก่อนที่จะเข้ามาดำเนินการขออนุญาตประกอบการธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงขายสินค้าให้แก่ผู้บริโภค

2) เนื่องจากในปัจจุบันเว็บไซต์ เฟซ หรือสื่อออนไลน์ในช่องทางอื่น ๆ ในการขายสินค้ามีเป็นจำนวนมาก ซึ่งเป็นการยากในการควบคุมและตรวจสอบของหน่วยงานและพนักงานเจ้าหน้าที่รัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อยับยั้งติดตามผู้ประกอบการขายตรงที่ฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและเกิดการกระทำผิดเกิดขึ้น ทำให้เกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภคจึงควรมีมาตรการพิเศษในการควบคุม

ดังนั้น ในประเด็นนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า ควรมีการแก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560 มาตรา 20 โดยเพิ่มเติมวรรคสองว่า “ให้ผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงที่ประสงค์จะขายสินค้าอาหารเสริมทางออนไลน์ในรูปแบบของเว็บไซต์ เฟซ หรือสื่อออนไลน์ในช่องทางอื่น ๆ ให้ยื่นคำขอต่อนายทะเบียนและต้องได้รับอนุญาตจากนายทะเบียน และแจ้งข้อมูลรายละเอียดของของเว็บไซต์ เฟซ หรือสื่อออนไลน์ในช่องทางอื่น ๆ ต่อนายทะเบียนด้วย” ทั้งนี้ เพื่อความสะดวกในการควบคุมและตรวจสอบของนายทะเบียนหรือหน่วยงานนั้น ๆ ที่เกี่ยวข้องจะได้มีข้อมูลไว้เพื่อให้ผู้บริโภคได้ตรวจสอบก่อนซื้อสินค้าและเพื่อป้องกันการกระทำผิดของผู้ประกอบการและสามารถหาตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษได้ง่ายขึ้นอีกชั้นหนึ่งก่อน (เหตุที่ต้องเน้นเฉพาะอาหารเสริมเพราะเป็นสินค้าที่อาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ อนามัย ร่างกาย และอาจถึงแก่ชีวิตต่อผู้บริโภคได้มากกว่าสินค้าชนิดอื่น) และควรกำหนดให้มีบทลงโทษผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงที่ไม่ยื่นคำขออนุญาตต่อนายทะเบียนหรือหน่วยงานของรัฐให้หนักขึ้นด้วย

อีกทั้ง ผู้วิจัยเห็นว่า เพื่อให้สอดคล้องกับประเด็นดังกล่าว ควรมีการแก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ตามมาตรา 5 มีอำนาจเพิ่มมากขึ้น โดยให้มีอำนาจตรวจสอบเว็บไซต์ เฟซ หรือสื่อออนไลน์ในช่องทางอื่น ๆ ของผู้ประกอบการขายสินค้าหรือบริการธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงได้ตลอดเวลาตามที่นายทะเบียนกำหนด

3) การที่พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560 มีเพียงหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการเลิกสัญญา 7 วัน เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ไม่ได้บัญญัติเรื่องการเยียวยา ค่าเสียหายให้แก่ผู้บริโภคในกรณีที่เกิน 7 วัน นอกจากนั้นหากจะขอความคุ้มครองตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค หากกรณีธุรกิจอาหารเสริมออนไลน์ไม่เป็นไปตามเงื่อนไขของพระราชบัญญัติการคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 ผู้บริโภคนั้นก็ไม่สามารถขอความคุ้มครองตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคได้

ดังนั้น ในประเด็นนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า ควรแก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดขายตรง พ.ศ. 2545 ให้ยกเลิกกำหนดระยะเวลา 7 วัน ที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการใช้สิทธิบอกเลิกสัญญา โดยให้แก้ไขเพิ่มเติมและใช้บังคับเช่นเดียวกับกรณีของสหราชอาณาจักรอังกฤษ ที่ไม่ได้กำหนดระยะเวลาในการใช้สิทธิบอกเลิกสัญญา แต่กำหนดเฉพาะเหตุหรือกรณีที่ผู้ประกอบการจะต้องรับผิดชอบหรือเป็นเหตุให้เลิกสัญญา ประกอบด้วย (1) ความผิดอันเนื่องมาจากการแสดงให้ปรากฏทำให้แพร่หลายหรือกระจายเอกสารโดยละเมิดข้อบังคับ (2) ความผิดอันเนื่องมาจากการละเมิดข้อบังคับ (3) ความผิดอันเนื่องมาจากการแสวงหาประโยชน์จากค่าสมาชิก (4) ความผิดอันเนื่องมาจากการพยายามส่งเสริมแผนการค้าที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย เพื่อให้มีระยะเวลาในการคุ้มครองผู้บริโภคได้มากขึ้น

4) การที่พระราชบัญญัติการคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 มาตรา 10 วรรคหนึ่ง (1/1) ได้บัญญัติให้อำนาจคณะกรรมการมีอำนาจและหน้าที่ใกล้เคียงหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามที่ผู้บริโภคและผู้ประกอบการธุรกิจตกลงกันก่อนมีการฟ้องคดีต่อศาล กรณีดังกล่าวนี้ ถ้าสามารถตกลงกันได้ผู้ประกอบการธุรกิจก็อาจเยียวยาผู้ใช้ ค่าเสียหายให้แก่ผู้บริโภค โดยไม่ต้องนำคดีขึ้นสู่ศาล แต่หากตกลงกันไม่ได้ก็อาจต้องนำคดีฟ้องต่อศาลต่อไป และเมื่อคดีขึ้นสู่ศาลกว่าจะคดีถึงที่สุดต้องใช้เวลานาน อีกทั้งกฎหมายฉบับนี้ไม่ได้บัญญัติเรื่องมาตรการในการเยียวยาความเสียหายหรือหลักประกันผู้บริโภคก่อนนำคดีขึ้นสู่ศาล

ดังนั้น ในประเด็นนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า หากผู้บริโภคและผู้ประกอบการธุรกิจตกลงกันไม่ได้ ควรมีบทบัญญัติในการเยียวยา ค่าเสียหายเบื้องต้นให้กับผู้บริโภคก่อนนำคดีมาสู่ศาล กล่าวคือ ภาครัฐควรสนับสนุนและอำนวยความสะดวกด้านข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคและสิทธิประโยชน์แก่ภาคประชาชนที่เป็นเครือข่ายในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อส่งเสริมสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนให้เป็นผู้บริโภคที่เข้มแข็ง อีกทั้งควรดำเนินการเผยแพร่ความรู้ด้านมาตรฐานสินค้าเพื่อยกระดับการพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานผลิตภัณฑ์ให้แก่ผู้ประกอบการของไทยให้มีความสามารถในการผลิตให้ได้ตามมาตรฐานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง และมีการดำเนินการติดตามตรวจสอบวิเคราะห์คุณภาพอย่างเป็นรูปธรรม

นอกจากนั้นควรมีการปฏิรูปหน่วยงานและกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เช่น การมีหน่วยให้การช่วยเหลือแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service ประกอบกับการจัดให้มีกองทุนคุ้มครองผู้บริโภค เป็นกองทุนที่ให้การชดเชยเยียวยาในเบื้องต้นในทันทีอีกส่วนหนึ่ง หรือกองทุนยุติธรรม ก็เป็นมาตรการคู่ขนานที่จะทำให้ผู้บริโภคเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยง่าย