

## บทที่ 5

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 บทสรุป

จากการศึกษาพบว่า การประกอบธุรกิจให้บริการให้บริการผู้สูงอายุติดเตียงและผู้ป่วยติดเตียง พบปัญหาดังนี้

ปัญหาการคุ้มครองผู้รับบริการจากการใช้บริการดูแลผู้สูงอายุติดเตียงและผู้ป่วยติดเตียง จากการศึกษามาตรการคุ้มครองผู้รับบริการตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 พบว่า แม้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 จะมีบทบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคไว้ว่าผู้บริโภค มีสิทธิได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา แต่ปรากฏว่าพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว ไม่มีบทบัญญัติ เกี่ยวกับการกำหนดรูปแบบของสัญญาในการดำเนินการของผู้ประกอบธุรกิจการให้บริการที่เป็น อันตรายไว้โดยเฉพาะแต่ประการใด ซึ่งในปัจจุบันสภาพสังคมและเศรษฐกิจเปลี่ยนแปลงไป บุคลากรต้องออกไปหางานทำเพื่อเลี้ยงครอบครัว และปล่อยทิ้งผู้สูงอายุและผู้ป่วยติดเตียงไว้ โดยลำพัง และเมื่อปริมาณผู้สูงอายุ และผู้ป่วยติดเตียงมีเพิ่มมากขึ้น ขณะเดียวกันงบประมาณ ในด้านสวัสดิการของรัฐค่อนข้างมีจำกัด จึงทำให้หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ให้การสงเคราะห์ ผู้สูงอายุ และผู้ป่วยติดเตียงมีไม่เพียงพอต่อความต้องการจึงทำให้เกิดธุรกิจรับดูแลผู้สูงอายุและ ผู้ป่วยติดเตียงขึ้น และเป็นที่ยอมรับอย่างมากในปัจจุบัน ซึ่งการประกอบธุรกิจให้บริการดูแลผู้ปวย ติดเตียงนั้นเป็นการให้บริการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ อันควรต้องมีมาตรการคุ้มครองผู้รับบริการ จากธุรกิจดังกล่าว ซึ่งเห็นควรกำหนดให้สัญญาระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นสัญญา ทางธุรกิจที่ต้องควบคุม และควรกำหนดขอบเขตของการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เพื่อก่อให้เกิด ความปลอดภัยในการรับบริการและเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่เป็นอันตรายฝ่ายผู้รับบริการจะได้ไม่เกิด ข้อเสียเปรียบผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งธุรกิจรับดูแลผู้สูงอายุติดเตียงและผู้ป่วยติดเตียงที่บ้าน ไม่ได้ถูก กำหนดเป็นธุรกิจควบคุมสัญญาตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคของไทย ซึ่งทำให้ไม่สามารถ ใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคป้องกันไม่ให้ผู้รับบริการเสียเปรียบตั้งแต่ขณะทำสัญญา จึงทำให้เมื่อเกิดมีคดีข้อพิพาทระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้เสียหายต้องนำคดีขึ้นสู่ศาล เพื่อให้ศาลวินิจฉัยให้ผู้ประกอบการหรือผู้ดูแลรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เสียหาย

มาตรการตามกฎหมายในเรื่องข้อสัญญาไม่เป็นธรรมจึงเป็นการเยียวยาความเสียหาย ซึ่งเป็นมาตรการในเชิงรับ ไม่ใช่มาตรการในเชิงป้องกัน อย่างไรก็ตาม เนื่องจากความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากบริการดูแลผู้สูงอายุมักเป็นความเสียหายต่อสุขภาพ อนามัย ร่างกายและชีวิตของผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นความเสียหายที่ไม่สามารถเยียวยาให้กลับคืนคืนดังเดิมได้ หลักกฎหมายว่าด้วยข้อสัญญาไม่เป็นธรรมจึงไม่สามารถคุ้มครองผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม

ประการที่สอง ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการกำหนดคุณสมบัติของผู้ดูแลที่ผู้ประกอบการให้บริการจัดส่งผู้ดูแลมาช่วยเหลือผู้สูงอายุ และผู้ป่วยติดเตียงที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ซึ่งกำหนดให้การประกอบธุรกิจให้บริการดูแลผู้สูงอายุที่บ้านเป็นกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 กฎหมายฉบับนี้กำหนดกฎเกณฑ์และข้อบังคับเกี่ยวกับการจัดการด้านสาธารณสุขไว้โดยกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่น และเจ้าพนักงานท้องถิ่น ดังนั้น การประกอบกิจการให้บริการดูแลผู้สูงอายุที่บ้านจึงเป็นกิจการที่เป็นอันตรายตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ซึ่งราชการส่วนท้องถิ่นสามารถออกข้อกำหนดของท้องถิ่นเพื่อควบคุมการประกอบกิจการดังกล่าวในท้องถิ่นของตนได้ จึงทำให้แต่ละท้องถิ่นมีความเหลื่อมล้ำกันอยู่ ซึ่งทำให้ผู้รับบริการอาจไม่ได้รับความคุ้มครองในระดับเดียวกันทั้งหมด เนื่องจากแต่ละท้องถิ่นมีความเหลื่อมล้ำทางด้านเศรษฐกิจ จึงอาจทำให้ท้องถิ่นที่มีความเจริญมาก ออกข้อกำหนดกำหนดหรือกฎเกณฑ์ในเรื่องคุณสมบัติของผู้ดูแลได้รัดกุมกว่าท้องถิ่นที่เจริญน้อยกว่า ทำให้มาตรฐานในการคุ้มครองไม่เท่าเทียมกันในแต่ละท้องถิ่น

ดังนั้น จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น จึงสรุปได้ว่าบทบัญญัติแห่งกฎหมายไทยที่กำกับการประกอบธุรกิจให้บริการรับดูแลผู้สูงอายุติดเตียงผู้ผู้ป่วยติดเตียงมีความไม่เหมาะสมและไม่สามารถให้การคุ้มครองผู้รับบริการได้อย่างเพียงพอ ในส่วนของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจให้บริการดูแลผู้สูงอายุของต่างประเทศ จากการศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจให้บริการดูแลผู้ป่วยของสหราชอาณาจักร พบว่า กฎหมายสหราชอาณาจักร ได้กำหนดหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการประกอบการ มีการกำหนดหลักเกณฑ์และมาตรฐานของการให้บริการด้านต่าง ๆ ซึ่งมีหลักการคือ บุคลากร สถานที่ การดูแลผู้รับบริการ ความปลอดภัยของผู้รับบริการ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม กฎหมายสหราชอาณาจักร ได้มีการกำหนดหน้าที่ของผู้ประกอบการไว้ ในการทำสัญญาเป็นลายลักษณ์อักษรระหว่างผู้ประกอบการกับผู้รับบริการ รวมถึงได้กำหนดรายละเอียดของสัญญาไว้อีกด้วย

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

ประการแรก ผู้วิจัยเห็นว่า ควรมีการกำหนดให้สัญญาให้บริการให้บริการผู้สูงอายุติดเตียง และผู้ป่วยติดเตียงเป็นสัญญาที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาประกาศให้เป็นธุรกิจควบคุม ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เพื่อเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อให้ผู้บริโภค ได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญากับผู้ประกอบการ ไม่ให้ผู้ประกอบการเอาเปรียบผู้บริโภค ซึ่งหากผู้ประกอบการไม่ปฏิบัติตามประกาศของคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาในกรณีที่สัญญานั้น ไม่ใช่ข้อสัญญาตามที่กำหนด หรือใช้ผิดเงื่อนไขของกฎหมายให้ถือว่ามิใช่ข้อสัญญาตามที่กำหนด หรือมีเงื่อนไขตามที่กำหนดแล้ว ทำให้ผู้ประกอบการที่หลีกเลี่ยงไม่ใส่เงื่อนไขตามที่คณะกรรมการ ว่าด้วยสัญญาได้กำหนด ยังคงต้องรับผิดชอบเงื่อนไขของคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา และในสัญญา ให้บริการให้บริการผู้สูงอายุติดเตียงและผู้ป่วยติดเตียงนั้นควรมีขอบเขตของการให้บริการไว้อย่างชัดเจน ว่าการให้บริการประเภทไหนผู้ดูแลสามารถทำได้เอง และการให้บริการประเภทไหนควรจะต้องอยู่ ในการกำกับดูแลของแพทย์เท่านั้น เป็นต้น

ประการที่สอง ผู้เขียนเห็นควรกำหนดคุณสมบัติของผู้ดูแลที่ผู้ประกอบการให้บริการ จัดส่งผู้ดูแลมาช่วยเหลือผู้สูงอายุ และผู้ป่วยติดเตียง โดยควรกำหนดให้ใช้มาตรฐานกลางของ กระทรวงพัฒนาความมั่นคงของมนุษย์ที่กำหนดมาตรฐานที่จำเป็นไว้สำหรับบ้านพักผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้ดูแลมีคุณภาพในการให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ผู้สูงอายุติดเตียงและผู้ป่วยติดเตียง มีคุณสมบัติ ทักษะ และประสบการณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้รับบริการได้รับการดูแลด้วยวิธีที่ถูกต้อง และปลอดภัย

ประการสุดท้าย ผู้เขียนเห็นควรให้การประกอบธุรกิจการให้บริการดูแลผู้สูงอายุติดเตียง และผู้ป่วยติดเตียงในประเทศกำหนดให้การดูแลผู้สูงอายุติดเตียงและผู้ป่วยติดเตียงในสถานบริการ และการจัดส่งผู้ดูแลไปให้บริการผู้สูงอายุติดเตียงและผู้ป่วยติดเตียงที่บ้านนั้นถูกกำกับดูแลอยู่ ภายใต้กฎหมายฉบับเดียวกัน เช่น แก้ไขเพิ่มเติม นิยามในพระราชบัญญัติสถานประกอบการ เพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 โดยกำหนดให้การประกอบธุรกิจให้บริการดูแลผู้สูงอายุติดเตียง และผู้ป่วย ติดเตียงในกรณีจัดส่งผู้ดูแลไปให้บริการตามบ้านนั้น เป็นกิจการอื่นในพระราชบัญญัติสถาน ประกอบการเพื่อสุขภาพ ซึ่งจะทำการกำกับดูแลการประกอบธุรกิจทั้งสองรูปแบบนั้นมีมาตรฐาน เท่าเทียมกัน และหน่วยงานที่กำกับดูแลเป็นหน่วยงานเดียวกันจึงทำให้ธุรกิจทั้งสองรูปแบบนี้มี มาตรฐานการคุ้มครองในการให้บริการที่ไม่เกิดความแตกต่างกัน และอยู่บนมาตรฐานเดียวกันหรือ ใกล้เคียงกัน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ