

การคุ้มครองสิทธิผู้ใช้บริการบริษัทรักษาความปลอดภัย

ศิษณุพงศ์ พรหมมีเดช¹ สุขสมัย สุทธิบัติ²

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับมาตรการทางกฎหมายการคุ้มครองผู้ใช้บริการบริษัทรักษาความปลอดภัย โดยการนำหลักการคุ้มครองผู้บริโภค รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 พระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558 และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 รวมทั้งกฎหมายการคุ้มครองสิทธิแก่ผู้ใช้บริการบริษัทรักษาความปลอดภัยของสหราชอาณาจักร และสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี มาใช้เป็นกรอบในการวิเคราะห์

ผลการวิเคราะห์ พบว่า พระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558 มีปัญหาเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิด้านความปลอดภัย ที่กฎหมายกำหนดให้บริษัทเป็นผู้จัดหาพนักงานรักษาความปลอดภัย แต่กลับพบว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยบางรายไม่ได้ผ่านการฝึกอบรม จึงทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบและได้รับการดูแลไม่ถูกต้อง และปัญหาการคุ้มครองสิทธิเกี่ยวกับการทำสัญญาระหว่างบริษัทกับผู้บริโภค ที่กฎหมายกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับสัญญาจ้างไว้ แต่ไม่มีกระบวนการแก้ไขทันทีหากเกิดความเสียหายขึ้น ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขกฎหมายดังกล่าวให้มีการคุ้มครองสิทธิผู้ใช้บริการบริษัทรักษาความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: การคุ้มครองสิทธิ; ผู้ใช้บริการ; บริษัทรักษาความปลอดภัย

ประเภทบทความ: บทความวิชาการ

การอ้างอิง:

ศิษณุพงศ์ พรหมมีเดช และสุขสมัย สุทธิบัติ. (2565). การคุ้มครองสิทธิผู้ใช้บริการบริษัทรักษาความปลอดภัย.

วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์, 12(1), 1-14.

¹ หลักสูตรนิติศาสตรดุสิตบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2086 ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240, ประเทศไทย

อีเมล: chit2512@hotmail.com

² คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Protect the Rights of Security Business Users

Chitsanupong Phommeedech¹ Suksmai Sutthibodee²

Abstract

This academic article aims to analyze the problems of legal measures to protect users of security guard companies. by applying the principles of consumer protection, the Constitution of the Kingdom of Thailand B.E. 2560, the Business Security Act B.E. 2558 and the Consumer Protection Act B.E. 2522. The United Kingdom's and Federal Republic of Germany's security user protection laws were used as a framework for analysis.

The results of the analysis revealed that the Security Business Act B.E. 2558 has a problem with the protection of security rights. The law requires the company to provide security guard personnel. But some security guards are not properly trained. This put consumers in disadvantageous situation and receiving improper care. For the issue of protection of rights related to contracts between the company and the consumer, the law specifies the details of the employment contract, but there is no immediate remedial process if a damage occurs. Therefore, it is necessary to amend the said law to better protect the rights of users of security companies.

Keywords: Protection of Rights; Service Users; Business Security

Type of Article: Academic Article

Cite this article as:

Phommeedech, C., & Sutthibodee, S. (2022). Protect the rights of security business users. *Ph.D. in Social Sciences Journal*, 12(1), 1-14.

¹ Doctor of Laws Program, Ramkhamhaeng University
2086 Ramkhamhaeng Road, Huamak, Bangkapi, Bangkok, 10240, Thailand
E-mail: chit2512@hotmail.com

² Faculty of Law, Ramkhamhaeng University

บทนำ

ในอดีตชาวชนบทของประเทศไทยมีวิธีการดูแลทรัพย์สินของตนโดยมีการจัดเวรยามป้องกันรักษาความปลอดภัยทรัพย์สินของตน อาทิ วัวควายและทรัพย์สินมีค่าอื่นๆ ให้ปลอดภัยจากการถูกโจรกรรมหรือปล้นสะดม ต่อมาเมื่อธุรกิจค้าขายของประเทศเติบโตขึ้นจึงเริ่มมีการจ้างเวรยามเพื่อดูแลรักษาความปลอดภัยร้านค้าหรือสถานที่ต่างๆ ในเวลากลางคืนโดยส่วนใหญ่เป็นการจ้างแขกยามชาวอินเดีย แต่ก็ไม่ได้รับความนิยมเท่าที่ควร เนื่องจากแขกยามไม่มีความรู้ ความสามารถ และไม่มีระเบียบวินัยในการทำงาน อาชีพรักษาความปลอดภัยได้เริ่มถือกำเนิดขึ้นเป็นรูปธรรมอย่างไม่เป็นทางการเมื่อ พ.ศ. 2508 ในสมัยนั้น ประเทศสหรัฐอเมริกาได้ส่งกำลังทหารเข้าร่วมรบในสงครามเวียดนาม จึงมีการว่าจ้างให้มีผู้ดูแลรักษาความปลอดภัยในฐานะทัพต่างๆ เช่น ที่อุตะภามีการกำหนดคุณสมบัติของบุคคลที่จะเข้ามาทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยโดยต้องเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยและมีระเบียบวินัยเป็นอย่างดี จึงมีบุคคลกลุ่มหนึ่งทำการรวบรวมทหารที่ปลดประจำการแล้วให้มาทำหน้าที่เป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยแก่ฐานทัพหรือรู้จักในนาม “Thai Guard” ถือเป็นบุคคลกลุ่มแรกที่เริ่มต้นงานด้านการรักษาความปลอดภัยของเอกชนในประเทศไทย เนื่องจากบุคลากรด้านการรักษาความปลอดภัยของ Thai guard มีจำนวนจำกัดจึงไม่สามารถรองรับความต้องการของธุรกิจที่มีความเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วได้ เนื่องจากเศรษฐกิจของประเทศไทยมีความเจริญรุ่งเรืองมากขึ้นจึงส่งผลให้มีความต้องการบุคลากรด้านการรักษาความปลอดภัยเพิ่มขึ้น ต่อมาเมื่อเริ่มเห็นความสำคัญของงานรักษาความปลอดภัยและสามารถที่จะทำเป็นอาชีพได้จึงมีการจัดตั้งบริษัทรักษาความปลอดภัยเอกชนมากขึ้นและได้รับความนิยมจากผู้ใช้บริการเป็นอันมาก โดยมีบริษัทที่ดำเนินกิจการรักษาความ

ปลอดภัยที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลมากกว่า 4,000 บริษัท (Kreangam, 1992; Nakharang, 1996; Setjintanin, 2008)

ปัจจุบัน ประเทศไทยมีสภาพสังคมต่างจากแต่เดิม ในสังคมไทยเกิดปัญหาด้านสังคมต่างๆ ปัญหาเสพติด ปัญหาอาชญากรรมในรูปแบบต่างๆ ประกอบอาชีพรักษาความปลอดภัยเอกชน ถือว่าเป็นธุรกิจที่มีความใกล้ชิดและมีส่วนสำคัญในการควบคุมปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับความสงบเรียบร้อยของสังคมในระดับพื้นฐานโดยตรง ประชาชนจึงเห็นความสำคัญในการใช้บริการธุรกิจรักษาความปลอดภัย ทำให้บริษัทรักษาความปลอดภัยมีส่วนสำคัญในการให้บริการ บริษัทเปรียบเสมือนตัวแทนหรือตัวกลางของทั้ง 2 ฝ่าย คือ ทั้งผู้ว่าจ้างและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจ้างมาให้บริการงานเพื่อให้สำเร็จ กล่าวคือ ทรัพย์สินของผู้ว่าจ้างไม่สูญหายและ/หรือสูญหาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในหน่วยงาน ไม่ทำให้เกิดการทุจริตในหน่วยงาน ดังนั้น ผู้ว่าจ้างหรือผู้ใช้บริการธุรกิจรักษาความปลอดภัยจึงเปรียบเสมือนผู้บริโภค เนื่องจากผู้ใช้บริการได้ใช้ประโยชน์จากบริการจากบริษัทรักษาความปลอดภัยเพื่อตอบสนองความต้องการโดยตรง ทำให้เล็งเห็นความสำคัญในการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค จึงมีการปรับปรุงกฎหมายเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพสังคมไทย โดยการบัญญัติพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558 ขึ้น ซึ่งกฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจรักษาความปลอดภัย มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้บริโภค ทำให้บทบัญญัติของกฎหมายควรมีแนวทางการคุ้มครองสิทธิให้กับผู้บริโภค อีกทั้งรัฐมีหน้าที่ในการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพแก่ประชาชนด้านความปลอดภัย ดังปรากฏในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มีบทบัญญัติสิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทยไว้แล้ว นอกจากนี้ที่บัญญัติคุ้มครองไว้เป็นการเฉพาะในรัฐธรรมนูญแล้ว การใดที่มีได้ห้ามหรือจำกัดไว้ในรัฐธรรมนูญหรือในกฎหมายอื่น บุคคลย่อมมีสิทธิและ

เสรีภาพที่จะทำกรนั้นได้ และได้รับความคุ้มครองตามรัฐธรรมนูญ ครอบงำที่การใช้สิทธิหรือเสรีภาพเช่นว่านั้น ไม่กระทบกระเทือนหรือเป็นอันตรายต่อความมั่นคงของรัฐ ความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน และไม่ละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพ (rights and liberties) ของบุคคลอื่น สิทธิหรือเสรีภาพใดที่รัฐธรรมนูญให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ หรือให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายบัญญัติ แม้ยังไม่มีกรตรากรกฎหมายนั้นขึ้นใช้บังคับบุคคลหรือชุมชนย่อมสามารถใช้สิทธิหรือ เสรีภาพนั้นได้ตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ (intention of constitution) บุคคลซึ่งถูกละเมิดสิทธิ หรือเสรีภาพที่ได้รับ ความคุ้มครองตามรัฐธรรมนูญ สามารถยกบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญเพื่อใช้สิทธิทางศาลหรือยกขึ้นเป็นข้อต่อสู้คดีในศาลได้ ซึ่งในส่วนของการคุ้มครองผู้บริโภคนั้นจะมีบทบัญญัติไว้ในมาตรา 46 สิทธิของผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครอง บุคคลย่อมมีสิทธิร่วมกันจัดตั้งองค์กรของผู้บริโภค เพื่อคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค องค์กรของผู้บริโภคตามวรรคสองมีสิทธิ ร่วมกันจัดตั้งเป็นองค์กรที่มีความเป็นอิสระ เพื่อให้เกิดพลังในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคโดยได้รับการสนับสนุนจากรัฐ (state) ทั้งนี้ หลักเกณฑ์และวิธีการจัดตั้งอำนาจ ในการเป็นตัวแทนของผู้บริโภค และการสนับสนุนด้านการเงินจากรัฐให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ และรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 61 รัฐต้องจัดให้มีมาตรการหรือกลไกที่มีประสิทธิภาพในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการรู้ข้อมูลที่เป็นจริง ด้านความปลอดภัย ด้านความเป็นธรรมในการทำสัญญา หรือด้านอื่นใดอันเป็นประโยชน์ ต่อผู้บริโภค บทบัญญัติที่กล่าวมานี้ได้ถูกบัญญัติไว้ในหมวดหน้าที่ของรัฐ มีสภาพบังคับกำหนดให้รัฐต้องทำตามหน้าที่รัฐที่จะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนและเหมาะสม (Constitution of the Kingdom

of Thailand B.E. 2560, 2017)

ด้วยเหตุนี้ ผู้เขียนศึกษาในบทบัญญัติของพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558 ทำให้พบว่า ในกฎหมายกำหนดเกี่ยวกับคณะกรรมการที่มีอำนาจตามกฎหมาย ลักษณะธุรกิจรักษาความปลอดภัย พนักงานรักษาความปลอดภัย แต่บุคคลหนึ่ง ที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับธุรกิจรักษาความปลอดภัย คือ ผู้ใช้บริการ ซึ่งถือว่าเป็นผู้บริโภค กฎหมายไม่ได้บัญญัติถึงการคุ้มครองสิทธิแก่ผู้ใช้บริการที่เข้ามาทำสัญญากับเจ้าของธุรกิจ จึงทำให้เกิดปัญหาในการคุ้มครองสิทธิผู้ใช้บริการดังต่อไปนี้

ประการที่หนึ่ง การคุ้มครองสิทธิด้านความปลอดภัยไม่รัดกุม การคุ้มครองผู้บริโภคได้รับความปลอดภัยบริษัทที่ให้บริการต้องมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน สิ่งสำคัญในการให้บริการ คือ พนักงานรักษาความปลอดภัย มาตรา 34 กำหนดให้พนักงานรักษาความปลอดภัยต้องมีการฝึกอบรม หากไม่เข้ารับการฝึกอบรมไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ถือเป็นข้อกำหนดที่ตี แต่กระบวนการฝึกอบรม สถานที่ฝึกอบรมไม่มีชัดเจน อีกทั้ง พนักงานรักษาความปลอดภัยที่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ไม่มีการฝึกอบรมหลักสูตรรักษาความปลอดภัย มาตรา 36 กำหนดอายุของใบอนุญาตมีระยะเวลาเวลานานเกินไป หากพนักงานรักษาความปลอดภัยปฏิบัติหน้าที่อันเป็นภัยต่อผู้ใช้บริการ อาจกลับมาปฏิบัติงานในบริษัทอื่นได้อีก

ประการที่สอง การคุ้มครองสิทธิเกี่ยวกับการทำสัญญาระหว่างบริษัทกับผู้บริโภค ผู้บริโภคควรได้รับสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ พระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558 มาตรา 25 กำหนดเงื่อนไขในการทำสัญญาระหว่างบริษัทกับผู้บริโภคไว้กว้างๆ ไม่มีเงื่อนไขที่กำหนดเป็นข้อบังคับที่เกี่ยวกับมาตรฐานเฉพาะของธุรกิจรักษาความปลอดภัย และในกฎหมาย

ไม่ได้ระบุการทำสัญญาระหว่างบริษัทกับพนักงานรักษาความปลอดภัย ทำให้บริษัทอาจจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัยในราคาต่ำ ส่งผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานรักษาความปลอดภัย ทำให้ผู้บริโภคได้รับบริการไม่ดี ไม่ได้มาตรฐานการรักษาความปลอดภัย

เมื่อรัฐมีหน้าที่ในคุ้มครองด้านความปลอดภัยต่อผู้บริโภค ทำให้ต้องศึกษาพัฒนามาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับบริษัทรักษาความปลอดภัย เพื่อให้เกิดมาตรฐานในการบริการของบริษัทเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแก่ผู้บริโภค

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

หลักการคุ้มครองผู้บริโภค

Wongwatanasan (2000) ได้ให้ความหมายของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคว่า เป็นกฎหมายที่ให้ความคุ้มครองแก่ประโยชน์ของผู้บริโภค กฎหมายใดๆ ที่มีส่วนคุ้มครองประโยชน์ของผู้บริโภคในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบธุรกิจถือเป็นกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคทั้งสิ้น ดังนั้น กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคจึงมีหลายเรื่อง หลายฉบับมิใช่มีเพียงพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคเพียงฉบับเดียวเท่า นอกจากนั้นยังมีพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551

1. ประเภทของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค

กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของไทยในปัจจุบันมีจำนวนหลายฉบับ ซึ่งกฎหมายแต่ละฉบับมีอำนาจและหน้าที่ในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคที่แตกต่างกัน โดยมีหน่วยงานราชการทำหน้าที่ในการบังคับใช้ให้เป็นไปตามกฎหมาย ซึ่งหน่วยงานราชการดังกล่าวกระจายอยู่ตามกระทรวงต่างๆ โดยสามารถแบ่งออก

เป็น 2 ประเภท (Office of the Consumer Protection Board, 2013) ดังนี้

ประเภทที่ 1 กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่มีหน้าที่คุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคโดยตรง คือ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 ได้กำหนดให้ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย 5 ประการดังนี้

- (1) สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ
- (2) สิทธิที่จะได้อิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ
- (3) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ
- (4) สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา
- (5) สิทธิที่จะได้การพิจารณาและชดเชยความเสียหาย

หลักทั่วไปของการบังคับใช้กฎหมาย คือ เมื่อมีกฎหมายฉบับใดให้อำนาจในการคุ้มครองผู้บริโภคไว้เป็นการเฉพาะแล้วก็ต้องบังคับตามกฎหมายฉบับนั้น ตัวอย่างเช่น กรณีที่ผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิเกี่ยวกับเรื่องอาหาร ผู้บริโภคสามารถไปร้องเรียนที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 ซึ่งเป็นกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเฉพาะเรื่องสินค้าอาหารเท่านั้น แต่ถ้ากรณีไม่มีกฎหมายใด หรือหน่วยงานใดให้ความคุ้มครองผู้บริโภคเป็นการเฉพาะแล้วก็ต้องใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งให้ความคุ้มครองในผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป

ประเภทที่ 2 กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่มีหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค โดยการเข้าไปควบคุมตรวจสอบ และกำกับดูแลผู้ประกอบการที่ผลิตสินค้าหรือ

บริการ เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรมและได้รับความปลอดภัยในการใช้สินค้าและการรับบริการ โดยสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

(1) กฎหมายคุ้มครองเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความปลอดภัยในการใช้สินค้าและการรับบริการ เช่น กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคโดยกระทรวงสาธารณสุข, พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545, พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522, พระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510, กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคโดยกระทรวงอุตสาหกรรม, พระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม พ.ศ. 2511, พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. 2535

(2) กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรมในการใช้สินค้าและการรับบริการ เช่น กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคโดยกระทรวงพาณิชย์, พระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. 2542, พระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. 2542, กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคโดยกระทรวงยุติธรรม, พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540

2. ความหมายของผู้บริโภค

“ผู้บริโภค” หมายถึง ผู้บริโภคตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค และรวมถึงผู้เสียหายตามกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยด้วย

สำหรับผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 นั้น หมายถึง ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการและหมายความรวมถึงผู้ใช้สินค้าหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบแม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม (Supanit, 2014)

“ผู้ประกอบการธุรกิจ” หมายถึง ผู้ประกอบธุรกิจตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค และหมายความ

รวมถึงผู้ประกอบการตามกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยด้วย (Supanit, 2014)

สำหรับผู้ประกอบธุรกิจตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 หมายถึง ผู้ขาย ผู้ผลิตเพื่อขาย ผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขาย หรือ ผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้า หรือ ผู้ให้บริการ และหมายความรวมถึงผู้ประกอบการโฆษณาด้วย คำว่า “บริการ” ตามพระราชบัญญัติดังกล่าว หมายถึง ผู้รับจัดทำกรงาน ผู้ให้สิทธิใดๆ หรือให้ใช้หรือให้ประโยชน์ในทรัพย์สินหรือกิจการใดๆ โดยเรียกค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อื่นแต่ไม่รวมถึงผู้รับจ้างแรงงาน ตามกฎหมายแรงงาน

3. สิทธิของผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

ตามมาตรา 4 ได้บัญญัติสิทธิของผู้บริโภคไว้ 4 ประการ ดังต่อไปนี้

(1) สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการหมายถึง สิทธิที่จะได้รับการโฆษณาหรือการแสดงผลตามความเป็นจริงและปราศจากพิษภัยแก่ผู้บริโภค รวมตลอดถึงสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการอย่างถูกต้องและเพียงพอที่จะไม่หลงผิดในการซื้อสินค้าหรือบริการโดยไม่เป็นธรรม

(2) สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการหมายถึง สิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือบริการโดยปราศจากการผูกขาดทางการค้า และปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรมหรือส่งสินค้าโดยมิได้สั่งซื้อหรือตกลงใจซื้อ

(3) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการหมายถึง สิทธิที่จะได้รับสินค้าและบริการที่ปลอดภัย มีสภาพและคุณภาพได้มาตรฐานเหมาะสมแก่การใช้ไม่ก่อให้เกิดอันตรายแก่ชีวิตร่างกาย หรือทรัพย์สินในกรณีใช้ตามคำแนะนำ หรือ

ระมัดระวังตามสภาพของสินค้าหรือบริการนั้นแล้ว

(4) สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญาหมายถึง สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญา โดยไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ ได้แก่ สัญญาที่ผู้ประกอบการจัดทำกับผู้บริโภคจะต้องมีลักษณะ อัน ได้แก่ ใช้ข้อสัญญาที่จำเป็น ซึ่งหากมิได้ใช้ข้อสัญญา เช่นนั้น จะทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบผู้ประกอบการเกินสมควร และ ห้ามใช้ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค

(5) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย หมายถึง สิทธิที่จะได้รับความคุ้มครองและชดใช้ค่าเสียหาย เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ตามข้อ (1), (2)

ซึ่งการที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะดำเนินคดีแทนผู้บริโภคนั้น มีหลักเกณฑ์สำคัญ 2 ประการ คือ

ประการที่ 1 มีการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

ประการที่ 2 คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเห็นว่า การฟ้องคดีแทนผู้บริโภคนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม

กฎหมายเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของประเทศไทย

ก่อนที่พระราชบัญญัติรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558 จะบังคับใช้บุคคลทั่วไปสามารถประกอบอาชีพพนักงาน รักษาความปลอดภัยได้ โดยไม่มีการกำหนดคุณสมบัติหรือลักษณะต้องห้าม พนักงานรักษาความปลอดภัยมีหลายประเภท เช่น พนักงานรักษาความปลอดภัยขององค์การทหารผ่านศึกและพนักงานรักษาความปลอดภัยของหน่วยงาน พนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทเอกชน ซึ่งปัญหาของการรักษาความปลอดภัยเอกชนของไทย เช่น กรณีที่ผู้มีอิทธิพลเปิดบริษัทรักษาความปลอดภัยบังหน้า แต่เบื้องหลังรับงานนอกกฎหมาย รวมถึงพนักงานรักษาความปลอดภัย

บางรายประพฤติตัวไม่เหมาะสม หรือทำผิดกฎหมายกรณีบริษัทรักษาความปลอดภัยลดการส่งพนักงานไปฝึกอบรมใน หลักสูตรที่เกี่ยวข้องซึ่งส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการรักษาความปลอดภัย หรือกรณีการขาดการตรวจสอบประวัติ อาชญากรรมรวมทั้งค่าจ้างต่ำ ไม่เหมาะสมกับสภาพการทำงานเป็นเหตุให้อัตตาชญากรบางรายอาศัยอาชีพนี้ในการประกอบอาชญากรรม

ปัจจุบันมีผู้ประกอบการให้บริการรักษาความปลอดภัยเป็นจำนวนมากแต่มีมาตรฐานในการประกอบธุรกิจ ที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ ธุรกิจการให้บริการรักษาความปลอดภัยมีความเกี่ยวข้องใกล้ชิดกับความปลอดภัยในชีวิตร่างกายและทรัพย์สินของประชาชน และส่งผลต่อความสงบเรียบร้อยของสังคม พระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558 จึงได้ประกาศใช้เพื่อกำหนดมาตรฐานของธุรกิจรักษาความปลอดภัยและมาตรฐานของพนักงานรักษาความปลอดภัยซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้ (Security Guard Business Act B.E. 2558, 2015)

1. ความหมายของธุรกิจรักษาความปลอดภัย

ธุรกิจรักษาความปลอดภัยหมายถึงธุรกิจการให้บริการรักษาความปลอดภัยหรือจัดให้มีพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาตทำหน้าที่คุ้มครองความปลอดภัยในชีวิตร่างกายหรือทรัพย์สินของบุคคล โดยได้รับเงินหรือประโยชน์ตอบแทนอื่นใดแต่ไม่รวมถึงการให้บริการรักษาความปลอดภัยโดยหน่วยงานของรัฐตามที่นายกรัฐมนตรีประกาศในราชกิจจานุเบกษา ซึ่งในพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัยได้กล่าวถึงบุคคล 3 ฝ่ายคือ

(1) บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจรักษาความปลอดภัยซึ่งได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจรักษาความปลอดภัยให้บริการรักษาความปลอดภัยโดยจัดให้มีพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาตทำหน้าที่ดูแลความปลอดภัยในชีวิต ร่างกายหรือทรัพย์สินของบุคคล

(2) ผู้ทำหน้าที่รักษาความปลอดภัย เป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาตที่จะได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียน

(3) ผู้ที่ว่าจ้าง ซึ่งเป็นคู่สัญญาของบริษัทรักษาความปลอดภัยที่ได้จัดให้มีพนักงานรักษาความปลอดภัยรับ อนุญาตทำหน้าที่คุ้มครองความปลอดภัยในชีวิตร่างกาย หรือทรัพย์สินของบุคคลให้กับผู้ว่าจ้าง โดยได้รับเงินเดือนหรือ ประโยชน์ตอบแทน

2. การทำสัญญาบริการรักษาความปลอดภัย

บริษัทรักษาความปลอดภัยและผู้ว่าจ้างจะต้องทำสัญญาเป็นหนังสือในการใช้บริการรักษาความปลอดภัย และ ต้องมีรายการตามที่กฎหมายกำหนด หากสัญญาการให้บริการรักษาความปลอดภัยมิได้ทำเป็นหนังสือหรือมีรายการไม่ ครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด สัญญาดังกล่าวจะตกเป็นโมฆะ ซึ่งในสัญญาจะต้องมีรายการอย่างน้อย 8 ประการ ดังต่อไปนี้

(1) ชื่อและที่อยู่ของบริษัทรักษาความปลอดภัย และผู้ว่าจ้าง

(2) วันที่ทำสัญญา

(3) ขอบเขตของงานและระยะเวลาให้บริการรักษาความปลอดภัย

(4) ค่าจ้างและการจ่ายเงินค่าจ้าง

(5) หน้าที่และความรับผิดชอบของบริษัทรักษาความปลอดภัยและผู้ว่าจ้าง

(6) ค่าปรับ

(7) การกำหนดค่าเสียหาย

(8) การเลิกสัญญา

3. มาตรฐานการรักษาความปลอดภัยที่คณะกรรมการกำหนด

ในการให้บริการรักษาความปลอดภัย บริษัทรักษาความปลอดภัยเอกชนต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยซึ่งประกอบด้วย

(1) กำกับดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาต

(2) จัดให้มีระบบบันทึกเหตุการณ์ประจำวันเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย ภายในพื้นที่ที่รับผิดชอบขอรับรักษา ความปลอดภัย

(3) มีศูนย์ประสานงาน ให้คำแนะนำการปฏิบัติหน้าที่ ของพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาต

(4) จัดให้มีอุปกรณ์การสื่อสาร ที่ใช้ระหว่างศูนย์ประสานงานกับพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาตใน ระหว่างปฏิบัติหน้าที่

(5) ทบทวนความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่แก่พนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาตอย่างสม่ำเสมอ

4. คุณสมบัติพนักงานรักษาความปลอดภัย

พนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาตต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่กฎหมายกำหนดผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาตต้องมีคุณสมบัติสำคัญดังนี้ มีสัญชาติไทยอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์ สำเร็จการศึกษาภาคบังคับตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาภาคบังคับ ได้รับหนังสือรับรองว่าได้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรการรักษาความปลอดภัยจากสถานฝึกอบรมที่นายทะเบียนกลางรับรอง ซึ่งจะต้องไม่มีลักษณะต้องห้าม กล่าวคือ ไม่ติดสุรา ติดยาเสพติดให้โทษหรือเป็นโรคติดต่อที่คณะกรรมการกำหนด ไม่เป็นคนวิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบเป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ และในกรณีที่เคยต้องโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุด จากความผิดเกี่ยวกับชีวิตและร่างกายความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สินหรือความผิดเกี่ยวกับเพศตามประมวล กฎหมายอาญาความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการพนันหรือความผิดตามกฎหมายเกี่ยวกับยาเสพติด ต้องพ้นโทษมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปีก่อนวันขอรับใบอนุญาต เว้นแต่เป็นโทษที่ได้กระทำโดยประมาทหรือเป็นความผิดลหุโทษ และจะต้องไม่ใช้ความผิดเกี่ยวกับเพศตามประมวลกฎหมายอาญา หรือกรณีเคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตยังไม่ถึง 2 ปี ถือว่าไม่มี

คุณสมบัติที่จะขอรับใบอนุญาตเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัย

5 หน้าที่ของบริษัทรักษาความปลอดภัย

(1) บริษัทรักษาความปลอดภัยต้องจัดให้มีพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาตเป็นผู้ให้บริการรักษาความปลอดภัยแก่ผู้ว่าจ้าง

(2) บริษัทรักษาความปลอดภัยมีหน้าที่ต้องให้ความร่วมมือแก่ตำรวจ ซึ่งมียศตั้งแต่ร้อยตำรวจตรีขึ้นไปเป็น เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าสถานีตำรวจในท้องที่ซึ่งเป็นที่ตั้งของบริษัทรักษาความปลอดภัย หรือเป็นสถานที่ที่บริษัทรักษาความปลอดภัยได้ให้บริการอยู่ ในการเข้าขอตรวจดูข้อมูลบันทึกเหตุการณ์ประจำวันเกี่ยวกับการ รักษาความปลอดภัยบริเวณ ที่บริษัทรักษาความปลอดภัยรับผิดชอบ และให้บริการ เพื่อประโยชน์ในการรักษาความสงบ เรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตร่างกายหรือทรัพย์สินของประชาชน

(3) กรณีที่บริษัทรักษาความปลอดภัยได้รับแจ้งจากพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาตว่ามีข้อมูลเกี่ยวกับ การอาชญากรรมเบาแสบแสดงร้ายหรือการกระทำความผิดอาญาที่เกิดขึ้นหรือเชื่อว่าจะเกิดขึ้นภายในบริเวณหรือสถานที่ที่รับผิดชอบนั้นให้บริษัทรักษาความปลอดภัยแจ้งแก่พนักงานฝ่ายปกครองหรือเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในท้องที่ นั้นๆ ทันที

(4) บริษัท รักษาความปลอดภัย ต้องจัดทำบัญชีรายชื่อพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาตเพื่อยื่นต่อนายทะเบียนภายใน 30 วันนับแต่ที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจรักษาความปลอดภัย หากมีการเปลี่ยนแปลงรายชื่อ พนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาตบริษัทรักษาความปลอดภัยต้องจัดทำบัญชีรายชื่อพนักงานรักษาความปลอดภัยที่เป็นปัจจุบันเพื่อยื่นต่อนายทะเบียนภายใน 15 วันนับแต่มีการ

เปลี่ยนแปลง ทั้งนี้บัญชีรายชื่อพนักงานรักษาความปลอดภัยดังกล่าวต้องมีรายการเกี่ยวกับประวัติของพนักงานด้วย

(5) บริษัทรักษาความปลอดภัยมีหน้าที่จัดทำรายงานผลการดำเนินการของบริษัทในแต่ละรอบปีที่ผ่านมาเพื่อ ยื่นเสนอต่อนายทะเบียนภายในเดือนมกราคมของปีถัดไปโดยวิธีการให้ทำตามที่นายทะเบียนกลางประกาศกำหนด

(6) ในกรณีที่บริษัทรักษาความปลอดภัยประสงค์ที่จะเลิกกิจการ ในระหว่างที่ใบอนุญาตยังไม่หมดอายุ ให้ยื่นคำขอเลิกประกอบธุรกิจรักษาความปลอดภัยต่อนายทะเบียน

กรอบในการวิเคราะห์

การหามาตรการทางกฎหมายที่เหมาะสมเพื่อให้ได้แนวทางในการคุ้มครองสิทธิผู้ใช้บริการธุรกิจรักษาความปลอดภัย และนำไปสู่แนวทางการแก้ไขปรับปรุงกฎหมายที่มีอยู่ให้สามารถนำไปปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม และให้เหมาะสมกับการบังคับใช้มากยิ่งขึ้น ผู้เขียนได้นำหลักการคุ้มครองผู้บริโภค กฎหมายเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของประเทศไทย ได้แก่ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 พระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558 และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 รวมทั้งกฎหมายต่างประเทศที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้ใช้บริการธุรกิจรักษาความปลอดภัยของสหราชอาณาจักรและสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี ตลอดจนกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองสิทธิแก่ผู้ใช้บริการบริษัทรักษาความปลอดภัยและคำพิพากษาของศาลไทย มาใช้เป็นกรอบในการวิเคราะห์การคุ้มครองสิทธิผู้ใช้บริการบริษัทรักษาความปลอดภัย

ผลการวิเคราะห์

1. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการคุ้มครองผู้ใช้บริการบริษัทรักษาความปลอดภัย

จุดเริ่มต้นของการรักษาความปลอดภัยภาคเอกชนเริ่มจากการมารวมตัวกันของประชาชนเพื่อปกป้องตนเองและครอบครัวให้พ้นจากสัตว์ร้ายและศัตรูในยุคโรมันโบราณการรักษาความปลอดภัยภาคเอกชนประกอบด้วยกองทัพ ทาส และบุคคลซึ่งเอกชนจ้างมาเพื่อปกป้องประชาชน ต่อมาในสหราชอาณาจักรยุคแรกๆ การรักษาความปลอดภัยเอกชนเป็นการรวมกลุ่มกันของประชาชนเพื่อปกป้องตนเองและผู้อื่น และมีนักสืบเอกชนซึ่งกลายเป็นรูปแบบเริ่มต้นของตำรวจซึ่งในปี ค.ศ.1819 ได้มีการจัดตั้งกรมตำรวจขึ้นในลอนดอนเป็นครั้งแรก ทำให้สหราชอาณาจักรเป็นต้นแบบของกฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจรักษาความปลอดภัย ผู้วิจัยจึงศึกษากฎหมายของสหราชอาณาจักร และกฎหมายของสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี เนื่องจากเป็นกฎหมายระบบเดียวกับประเทศไทย โดยได้ผลการเปรียบเทียบดังต่อไปนี้

1.1 การรักษาความปลอดภัยแก่ผู้บริโภค

สหราชอาณาจักรมีระบบการควบคุมการประกอบอาชีพรักษาความปลอดภัยเอกชนของสหราชอาณาจักรได้กำหนดมาตรการที่สำคัญไว้หลายประการ ได้แก่ ข้อกำหนดเรื่องใบอนุญาต การให้ใบอนุญาตของหน่วยงาน ลักษณะการอนุญาต พนักงานรักษาความปลอดภัยจะได้ใบอนุญาตเมื่อได้รับการฝึกอบรมและมีทักษะที่จำเป็นในการดำเนินงาน แต่ในทางสหราชอาณาจักรมีหน่วยงานที่ให้การฝึกอบรมที่เป็นมาตรฐาน ทำให้พนักงานรักษาความปลอดภัยมีสถานที่ฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว สำหรับใบอนุญาตของพนักงานรักษาความปลอดภัย หน่วยงานที่ออกใบอนุญาตสามารถยกเลิก เพิกถอน หรือไม่ต่ออายุใบอนุญาตได้หากมีความจำเป็น แสดงให้เห็นว่ากฎหมายของสหราชอาณาจักรกำหนดหลักเกณฑ์

เรื่องอายุใบอนุญาตไว้กว้างๆ ส่วนสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี ออกใบอนุญาตแก่บุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานรักษาความปลอดภัย โดยใบอนุญาตแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ใบอนุญาตให้ประกอบอาชีพเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัย และใบอนุญาตให้พนักงานรักษาความปลอดภัยพกพาอาวุธ การออกใบอนุญาตต้องตรวจร่างกาย และตรวจสอบทางจิตวิทยาของพนักงานรักษาความปลอดภัยด้วย จัดการฝึกอบรมให้แก่บริษัทรักษาความปลอดภัย เนื่องจาก การประกอบธุรกิจรักษาความปลอดภัย กฎหมายกำหนดไว้ว่าหากบริษัทธุรกิจรักษาความปลอดภัยดำเนินการบริษัทต้องมีความน่าเชื่อถือ เนื่องจาก การรักษาความปลอดภัยเป็นอาชีพที่ถือว่าเป็นการดูแลปกป้องชีวิต ร่างกายทรัพย์สินแก่ประชาชน อีกทั้งในบางครั้งบริษัทรักษาความปลอดภัยอาจต้องช่วยเหลือรัฐในการดูแลรักษาความปลอดภัยในพื้นที่สาธารณะ ทำให้กฎหมายบังคับให้บริษัทรักษาความปลอดภัยเป็นสมาชิกขององค์กรวิชาชีพและต้องเข้ารับฝึกอบรมเรียนรู้เกี่ยวกับบริษัทรักษาความปลอดภัย โดยให้ผู้จัดการบริษัทเข้ารับการอบรม ทั้งหมด 40 ชั่วโมง และหากบริษัทต้องการให้พนักงานรักษาความปลอดภัยพกพาอาวุธต้องขออนุญาตเพิ่มเติม คือ ใบอนุญาตเพื่อซื้ออาวุธมีอายุ 1 ปี ใบอนุญาตเพื่อเป็นเจ้าของอาวุธ ใบอนุญาตในการพกพาอาวุธ มีอายุ 3 ปี เมื่อพิจารณาพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558 ทำให้พบข้อบกพร่องของกฎหมายอันส่งผลให้ผู้บริโภคไม่ได้รับการคุ้มครองสิทธิจากบริษัทรักษาความปลอดภัยเท่าที่ควรจะได้ เนื่องจาก มาตรการทางกฎหมายไม่มีระบบการอบรมให้แก่พนักงานรักษาความปลอดภัยอย่างเป็นทางการ อีกทั้งหากบริษัทจะเปิดบริการด้านความปลอดภัยในต่างประเทศบังคับให้บริษัทต้องส่งตัวแทนบริษัทเข้ารับการอบรมด้วย รวมทั้งเรื่องเกี่ยวกับการออกใบอนุญาตกฎหมายกำหนดอายุไว้ 3 ปี เป็นระยะเวลาที่นานเกินไป พนักงานรักษาความปลอดภัยควรได้รับการฝึกฝน

บ่อยครั้งเพื่อให้เกิดประสิทธิภพในการทำงาน

1.2 สัญญาระหว่างผู้บริโภคมและบริษัทรักษาความปลอดภย

การรักษาความปลอดภยในสหราชอาณาจักรและสหพันธรัฐเยอรมนี ไม่ได้กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับสัญญาระหว่างผู้บริโภคมและบริษัทรักษาความปลอดภย แต่กลับไปให้ความสำคัญกับสัญญาจ้างแรงงานระหว่างบริษัทกับพนักงานรักษาความปลอดภย หากบริษัทจ้างพนักงานรักษาความปลอดภยด้วยความเป็นธรรมและให้ค่าจ้าง วันเวลา วันหยุดได้ตามที่กฎหมายแรงงานกำหนด ส่งผลให้การบริการของพนักงานรักษาความปลอดภยที่ดีต่อผู้บริโภคม แต่ในพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภย พ.ศ. 2558 กำหนดหลักเกณฑ์การทำสัญญาไว้โดยบังคับให้การทำสัญญาต้องมีรายการตามกฎหมายกำหนด หากผู้บริโภคมและบริษัทรักษาความปลอดภยทำสัญญาไม่ครบตามรายการที่กฎหมายกำหนดจะส่งผลให้สัญญาเป็นโมฆะทันที โดยผู้บริโภคมไม่สามารถฟ้องเรียกร้องต่อบริษัทได้ เมื่อทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบการคุ้มครองผู้บริโภคมกฎหมายของสหราชอาณาจักร สหพันธรัฐเยอรมนี พบข้อบกพร่องของพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภย พ.ศ. 2558 ทำให้ต้องได้รับการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้การคุ้มครองสิทธิแก่ผู้บริโภคม

2. ผลจากการวิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับมาตรการทางกฎหมายการคุ้มครองผู้ใช้บริการบริษัทรักษาความปลอดภย

2.1 การรักษาความปลอดภยแก่ผู้บริโภคม

ปัญหาที่เกิดจากการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคมด้านความปลอดภย เกี่ยวกับการฝึกอบรมพนักงานรักษาความปลอดภย บริษัทมีความคิดเห็นว่า หน่วยงานที่ให้การฝึกอบรมมีน้อย ทำให้พนักงานรักษาความปลอดภยที่บริษัทจ้างให้ปฏิบัติหน้าที่อยู่แล้วบางส่วนไม่ได้รับการฝึกอบรม และบริษัทให้พนักงานรักษา

ความปลอดภยที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมบางรายปฏิบัติหน้าที่ให้แก่ผู้ว่าจ้าง เนื่องจากพนักงานบริษัทรักษาความปลอดภยในบริษัทมีไม่เพียงพอ สำหรับผู้บริโภคมมีความเห็นว่า พนักงานรักษาความปลอดภยที่ใช้บริการไม่มีความรู้เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภย ส่งผลให้ผู้บริโภคมไม่ได้รับการดูแลเรื่องความปลอดภยในชีวิตร่างกาย และทรัพย์สิน เรื่องอายุของใบอนุญาตบริษัทเห็นว่ากฎหมายควรกำหนดหลักการไว้กว้างๆ เพื่อให้เป็นดุลพินิจแก่คณะกรรมการที่ออกใบอนุญาต หากกำหนดไว้ 3 ปีเป็นระยะเวลาที่นานเกินไป

การต่อใบอนุญาตประจำปีเป็นการตรวจสอบพนักงานรักษาความปลอดภยรับอนุญาตว่ามีสุขภาพร่างกายแข็งแรงทั้งด้านร่างกายและจิตใจ เป็นการควบคุมคนที่เข้ามาสู่อาชีพ จึงจำเป็นต้องตรวจสอบอยู่บ่อยครั้ง

2.2 สัญญาระหว่างผู้บริโภคมและบริษัทรักษาความปลอดภย

การคุ้มครองผู้บริโภคมด้านสัญญา กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคมด้านสัญญาได้ให้อำนาจคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาพิจารณาการประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือบริการที่พบว่ามีการใช้ข้อสัญญาหรือมีพฤติกรรมเอาัดเอาเปรียบผู้บริโภคม โดยกำหนดให้เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญาหรือควบคุมหลักฐานการรับเงินอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยการออกประกาศควบคุมซึ่งผู้ประกอบการจะต้องใช้ข้อสัญญาตามที่กฎหมายกำหนดโดยในพระราชบัญญัติเกี่ยวกับธุรกิจรักษาความปลอดภย พ.ศ. 2558 ทั้งบริษัทและผู้บริโภคมเห็นว่า การทำสัญญาในการจ้างรักษาความปลอดภย กฎหมายควรมีสัญญากลางเกี่ยวกับค่าจ้าง ปัจจุบันนี้ยังไม่มีสัญญากลาง ทำให้มีปัญหาการว่าจ้างในราคาต่ำ และบริษัทจ่ายค่าแรงพนักงานต่ำ ส่งผลให้คุณภาพการให้บริการไม่ติดตามไปด้วย นอกจากนี้ การไม่มีสัญญากลางยังก่อให้เกิดการได้เปรียบเสียเปรียบระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริหาร/ผู้ว่าจ้าง และผู้บริโภคมเห็นว่ากรณี

กำหนดไว้ว่า หากทำสัญญาไม่ครบตามรายการตามกฎหมายส่งผลให้สัญญาเป็นโมฆะ กรณีเช่นนี้ ทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบและเสียสิทธิในสัญญาทันที บางกรณีหากเกิดข้อพิพาทหรือเกิดความเสียหายจากการกระทำของบริษัทรักษาความปลอดภัย ผู้บริโภคอาจนำสัญญาเรียกค่าเสียหายกับบริษัทได้

ประเด็นปัญหาที่ควรปรับปรุงเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองสิทธิ คือ มาตรา 34 พนักงานรักษาความปลอดภัยต้องได้รับการอบรมหลักสูตรรักษาความปลอดภัย การจัดการฝึกอบรมให้แก่พนักงานรักษาความปลอดภัยให้เป็นระบบ มีมาตรฐาน ระยะเวลาในการออกไปอนุญาตที่เหมาะสม การทำสัญญาระหว่างผู้บริโภคกับบริษัทรักษาความปลอดภัย การประกอบอาชีพรักษาความปลอดภัยเอกชนนั้น ถือว่าเป็นธุรกิจที่มีความใกล้ชิดและมีส่วนสำคัญ ในการควบคุมปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับความสงบเรียบร้อยของสังคมในระดับพื้นฐานโดยตรง การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในการใช้บริการบริษัทรักษาความปลอดภัย ต้องเริ่มจากการสร้างระบบมาตรฐานในบริษัทรักษาความปลอดภัย โดยต้องมีการฝึกอบรมให้ความรู้ด้านความปลอดภัยแก่ผู้จัดการบริษัทหรือผู้ที่ดูแลบริษัท รวมทั้งพนักงานรักษาความปลอดภัย หน้าที่สำคัญของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ก็คือ การสังเกตการณ์และรายงานสภาพปัญหาในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ เพื่อทำการพิทักษ์ชีวิตหรือทรัพย์สินของผู้ว่าจ้างตามที่ได้รับไว้ในสัญญา ดังนั้น การมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติหน้าที่ตามสถานที่ต่างๆ จึงมีส่วนช่วยในการลดปัญหาการโจรกรรม หรือการละเมิดต่อกฎระเบียบต่างๆ ของลูกจ้าง ซึ่งถือว่าเป็นมาตรการสำคัญในการรักษาความปลอดภัยเชิงประสิทธิผล เพราะในบางกรณีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยนั้น มีหน้าที่ในการควบคุมการเข้า-ออกตามอาคารหรือสถานที่ต่างๆ ด้วย หากบริษัทรักษาความปลอดภัยไม่ได้มาตรฐานก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้บริโภคที่ได้รับปฏิบัติตามสัญญา เพราะ

หากผู้ประกอบการหรือตัวแทนรักษาความปลอดภัยปฏิบัติหน้าที่ไม่ได้มาตรฐานหรือคุณภาพไม่เพียงพอ เป็นผลเกี่ยวเนื่องโดยตรงต่อสังคมส่วนรวมให้ได้รับความเสียหาย โดยเฉพาะสภาพปัญหาเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเป็นผู้กระทำความผิด

ดังนั้น ประการแรก มาตรการทางกฎหมายต้องมีกฎ ระเบียบที่ชัดเจนในการสร้างองค์กรเข้ามาฝึกอบรมพนักงานรักษาความปลอดภัยเพื่อให้ทราบกลวิธีในการดูแลความปลอดภัยในชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สินได้อย่างถูกต้อง อีกทั้งพนักงานรักษาความปลอดภัยฝึกวิธีการใช้อาวุธ เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ต้องนำอาวุธมาใช้ยามจำเป็น เพื่อให้ใช้อาวุธได้อย่างถูกต้องและปลอดภัยแก่บุคคลที่เกี่ยวข้อง

ประการที่สอง การออกใบอนุญาต ตามมาตรา 36 เป็นการกำหนดอายุใบอนุญาตแก่พนักงานรักษาความปลอดภัย ลักษณะการประกอบอาชีพรักษาความปลอดภัยนั้นมีความแตกต่างจากอาชีพบางประเภทที่จะต้องใช้วิชาความรู้พิเศษในทางความคิด ทำให้การออกใบอนุญาตแก่พนักงานรักษาความปลอดภัย ควรจะเป็นปีต่อปี การต่อใบอนุญาตประจำปีเป็นการตรวจสอบพนักงานรักษาความปลอดภัยว่ามีสุขภาพร่างกายแข็งแรงทั้งด้านร่างกายและจิตใจ เป็นการควบคุมคนที่ จะเข้ามาสู่อชีพ

ประการที่สาม กฎหมายไม่มีมาตรการในการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคเกี่ยวกับการทำสัญญาระหว่างผู้บริโภคและบริษัทรักษาความปลอดภัยที่รัดกุม ทำให้บริษัทรักษาความปลอดภัยอาจเอาเปรียบผู้บริโภคได้ กฎหมายกำหนดรายการให้คู่สัญญาปฏิบัติตามโดยเคร่งครัด ซึ่งตัวบทกฎหมายกำหนดไว้ว่า การทำสัญญาไม่ครบทำรายการที่กฎหมายกำหนด สัญญาเป็นโมฆะทันที การคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับการทำสัญญาต้องคุ้มครองการทำสัญญาระหว่างบริษัทกับพนักงานรักษาความปลอดภัย ประเด็นการทำสัญญาระหว่างบริษัทกับ

จ้าง ซึ่งอย่างน้อยต้องมีรายการ ดังต่อไปนี้

(1) ชื่อและที่อยู่ของบริษัทรักษาความปลอดภัย
และผู้ว่าจ้าง

(2) วันที่ทำสัญญา

(3) ขอบเขตของงานและระยะเวลาให้บริการ

รักษาความปลอดภัย

(4) อัตราค่าจ้างแรงงาน

(5) หน้าที่และความรับผิดชอบของบริษัทรักษา
ความปลอดภัยและพนักงานรักษาความปลอดภัย

(6) ค่าปรับ

(7) การกำหนดค่าเสียหาย

(8) การเลิกสัญญา

References

Constitution of the Kingdom of Thailand B.E. 2560. (2017). *Royal Thai Government Gazette*, 134(40 A), 1-90 [In Thai]

Kreangam, W. (1992). *Constitutional rights and freedoms on human rights rights or obligations in Thailand current*. Chulalongkorn University Press. [In Thai]

Nakharang, W. (1996). *Summary of National Security Regulations B.E. 2517*. Winyuchon. [In Thai]

Office of the Consumer Protection Board. (2013). *OCPB and consumer protection*. Author. [In Thai]

Security Guard Business Act B.E. 2558. (2015). *Royal Thai Government Gazette*, 132(104 A), 24-39 [In Thai]

Setjintanin, D. (2008). *Private security: Study on the regulation and enforcement of security agency*. Master's Thesis of Laws, Chulalongkorn University. [In Thai]

Supanit, S. (2014). *Explanation of consumer protection law*. Chulalongkorn University Press. [In Thai]

Wongwatanasan, C. (2000). *Consumer protection law*. Winyuchon. [In Thai]