

วิทยานิพนธ์เรื่อง	แนวทางในการพัฒนากฎหมายเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารรถประจำทาง
คำสำคัญ	รถประจำทาง,ผู้โดยสารรถประจำทาง,สิทธิผู้โดยสารรถประจำทาง,รถโดยสารสาธารณะ,อุบัติเหตุจากรถประจำทาง,ผู้ประสบภัยจากรถ,คุ้มครองสิทธิผู้โดยสารรถประจำทาง
นักศึกษา	นางสาวกนกลักษณ์ สาธุกการ
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ดร.ชญาน์วัต สัตตบุศย์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	อาจารย์สมบัติ วงศ์กำแหง
หลักสูตร	นิติศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชากฎหมายธุรกิจ
คณะ	นิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
พุทธศักราช	2558

### บทคัดย่อ

ในการศึกษาแนวทางในการพัฒนากฎหมายเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารรถประจำทางมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความหมาย และประเภทของรถโดยสารประจำทาง รวมทั้งหลักการแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารรถโดยสารประจำทาง และมาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารรถประจำทางในประเทศไทย และในต่างประเทศ ได้แก่ สหภาพยุโรป สหราชอาณาจักร ออสเตรเลีย และสาธารณรัฐประชาชนจีน เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัญหาทางกฎหมายในการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารของรถโดยสารประจำทาง ให้ได้แนวทางที่เหมาะสมในการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสาร เพื่อนำมาปรับปรุงบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่บังคับใช้ในปัจจุบันจนนำไปสู่การเสนอกฎหมายฉบับใหม่ที่จะให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารรถประจำทางได้ครอบคลุม ตั้งแต่สิทธิก่อนเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง สิทธิเมื่อตัดสินใจเลือกใช้บริการ และสิทธิภายหลังการให้บริการรถโดยสารประจำทาง ให้มีประสิทธิภาพและมีความเป็นธรรม โดยเฉพาะในการเยียวยาผู้โดยสารที่ได้รับความเสียหายจากรถโดยสารประจำทาง ทำให้เยียวยาผู้ที่ได้รับความเสียหายจากรถโดยสารประจำทางได้ทันที ไม่ล่าช้า และชัดเจนความเสียหายได้ใกล้เคียงกับความเสียหายที่เกิดขึ้นจริง ทั้งนี้ ในการศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพโดยการค้นคว้าจากตำราทางวิชาการ หนังสือ บทความ วารสาร ข้อมูลทางออนไลน์จากระบบสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต งานวิจัย ตัวอย่างกฎหมาย และคำพิพากษาของศาลยุติธรรมที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ รวมถึงกฎหมายของต่างประเทศ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นไปในเชิงการพรรณนาและวิเคราะห์ควบคู่กันไป

ผลการศึกษาพบว่า การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารรถประจำทางของไทยมีปัญหา ดังนี้

ประการแรก ปัญหาการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารรถประจำทางก่อนตัดสินใจเลือกใช้บริการ ได้แก่ มาตรฐานความปลอดภัยของรถโดยสารประจำทาง มาตรฐานของพนักงานประจำรถโดยสาร ปัญหาการคุ้มครองการเลือกปฏิบัติโดยเฉพาะคนพิการ เป็นต้น

ประการที่สอง ปัญหาการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารรถประจำทางเมื่อตัดสินใจใช้รถโดยสารประจำทางแล้ว ได้แก่ ปัญหาการคุ้มครองผู้โดยสารในกรณีขอยกเลิกการเดินทางหรือเลื่อนการเดินทาง ปัญหาการไม่ได้รับบริการตามที่พรรณนาไว้ในการใช้บริการ เป็นต้น

ประการที่สาม ปัญหาการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารรถประจำทางภายหลังการเกิดสัญญาบริการ ได้แก่ ปัญหาการได้รับการเยียวยาและชดเชยค่าเสียหายที่ล่าช้า ไม่เป็นธรรม และไม่เพียงพอ กรณีถูกละเมิดหรือเมื่อประสบภัยจากการโดยสารรถประจำทาง การขาดองค์กรที่มีตัวแทนของผู้โดยสารในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ และปัญหาการเยียวยาผู้โดยสารที่ได้รับ ความเสียหายจากอุบัติเหตุที่ล่าช้าและไม่เป็นธรรมเท่าที่ควร

ดังนั้น เมื่อศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผู้โดยสารรถโดยสารประจำทางทุกฉบับที่มีอยู่ขณะนี้ พบว่า ให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารรถประจำทางยังไม่ครอบคลุม และเยียวยาผู้โดยสารได้รับความเสียหายจากการโดยสารรถประจำทางได้ไม่เพียงพอ จึงเห็นควรแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องหลายฉบับและตรากฎหมายใหม่เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารรถประจำทางขึ้นเป็นการเฉพาะ

THESIS TITLE	GUIDELINES FOR DEVELOPING THE LEGAL MEASURES CONCERNING THE PROTECTION OF BUS PASSENGERS' RIGHTS
KEYWORDS	BUS, BUS PASSENGERS, BUS PASSENGERS' RIGHTS, PUBLIC BUS, BUS ACCIDENT, DAMAGES TO THE BUS PASSENGERS, PROTECTION OF BUS PASSENGERS' RIGHTS
STUDENT	MISS KANOKLAK SATHUKARN
THESIS ADVISOR	DR. CHAYAWAT SATTABUSYA
THESIS CO-ADVISOR	SOMBAT WONGKAMHAENG
LEVEL OF STUDY	MASTER OF LAWS (BUSINESS LAW)
FACULTY	FACULTY OF LAW SRIPATUM UNIVERSITY
YEAR	2015

## ABSTRACT

The purposes of this study were to identify the meaning of the bus , types of the bus including the principles , concepts and theories of the protection of bus passengers' rights and the relevant legal measures concerning the protection of bus passengers' rights in Thailand , including foreign legal measures concerning the protection of bus passengers' rights such as European Union, United Kingdom , Australia and China. In addition, legal problem analysis of the protection of bus passengers' rights was the purpose of this study to attain guidelines for developing the legal measures concerning the protection of bus passengers' rights leading to enactment of new laws being efficient, effective and fair. This study was the documentary research searched from the textbooks, articles , journals , online database ,research ,laws and jurisprudences, including foreign laws in description and analytical method partly.

The results of this study are as follows :

First, the problems concerning the protection of bus passengers' rights before deciding to get the bus transportation service were bus safety standard, bus personnel standard, disability discrimination , etc.

Secondly, the problems concerning the protection of bus passengers' rights after deciding the bus transportation service were the bus passengers' rights to cancel or postpone their travel, no services according to transport contract ,etc.

Thirdly, the problems concerning the protection of bus passengers' rights after service contract had been made were no organization representing bus passengers to file a complaint about the service and problems concerning remedy and compensation for the bus accident and damages to the passengers in a fair and just manner.

After having studied the relevant laws the author had found that the present laws could not solve the bus passengers' problems, so the legal measures concerning the protection of bus passengers ' rights should be enacted specially.