

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I-II
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III-IV
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ.....	VI-XII
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	7
1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....	7
1.4 ขอบเขตการวิจัย.....	8
1.5 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	8
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
2. ความหมาย แนวคิด และมาตรการทางกฎหมายกับการคุ้มครองสิทธิของ	
ผู้โดยสารรถประจำทางของไทย.....	10
2.1 ความหมายของรถโดยสารประจำทาง.....	10
2.1.1 คำจำกัดความรถโดยสาร.....	10
2.1.2 ลักษณะรถที่ใช้ในการขนส่งผู้โดยสาร.....	11
2.2 แนวคิดการประกอบธุรกิจรถโดยสารประจำทาง.....	12
2.2.1 กรมขนส่งทางบก.....	13
2.2.2 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ.....	13
2.2.3 บริษัท ขนส่ง จำกัด.....	14
2.2.4 สำนักคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค.....	16
2.2.5 การเข้าร่วมให้บริการเดินรถประจำทาง.....	16
2.2.5.1 การให้บริการเดินรถประจำทางของ ขสมก.....	17
2.2.5.2 การให้บริการเดินรถประจำทางของบริษัทขนส่งจำกัด (มหาชน).....	21

บทที่

หน้า

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคที่เป็นผู้โดยสารรถประจำทาง.....	29
2.3.1 ความหมายของผู้บริโภค.....	29
2.3.2 แนวคิดในการคุ้มครองผู้บริโภค.....	31
2.3.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค.....	33
2.3.4 สิทธิของผู้บริโภคที่เป็นผู้โดยสาร.....	36
2.4 แนวความคิดการให้ความคุ้มครองผู้โดยสารรถโดยสารประจำทาง ในฐานะผู้บริโภค.....	39
2.4.1 สิทธิก่อนเลือกใช้บริการ.....	39
2.4.2 สิทธิขณะใช้บริการ.....	40
2.4.3 สิทธิเมื่อถูกละเมิดหรือเมื่อประสบภัย.....	40
2.5 แนวความคิดในการเยียวยาผู้โดยสารรถโดยสารประจำทาง.....	41
2.5.1 การคุ้มครองตามหลัก No Fault.....	41
2.5.2 หลักการ Modified No Fault system.....	42
2.5.3 การจัดตั้งกองทุนประกันรถยนต์ (Motor Vehicle Insurance Fund).....	44
2.6 มาตรการทางกฎหมายของไทยในการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารรถประจำทาง..	44
2.6.1 มาตรการในการควบคุมการประกอบธุรกิจ.....	44
2.6.2 การควบคุมมาตรฐานของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง.....	48
2.6.3 มาตรฐานด้านโครงสร้างของตัวรถโดยสาร.....	55
2.6.3.1 คัตซี และส่วนประกอบ ตามแบบโครงสร้าง.....	55
2.6.3.1 ตัวถังรถโดยสารและอุปกรณ์ต่างๆ.....	57
2.6.4 ความรับผิดชอบและการเยียวยาความเสียหายของผู้ประกอบธุรกิจต่อ ผู้บริโภที่เป็นผู้โดยสารรถประจำทาง.....	60
2.6.4.1 ความรับผิดชอบและการเยียวยาความเสียหายของผู้ประกอบธุรกิจต่อ ผู้บริโภที่เป็นผู้โดยสารรถประจำทาง ตามหลักละเมิด.....	60
2.6.4.2 ความรับผิดชอบและการเยียวยาความเสียหายของผู้ประกอบธุรกิจต่อ ผู้บริโภที่เป็นผู้โดยสารรถประจำทาง ตามกฎหมายอื่นๆ.....	63
2.7 แนวความคิดของการกำหนดค่าสินไหมทดแทน.....	73
2.7.1 ค่าสินไหมทดแทนเพื่อละเมิด.....	73
2.7.1.1 ความหมายของค่าสินไหมทดแทนเพื่อละเมิด.....	73

บทที่

หน้า

2.7.1.2 ประเภทของค่าสินไหมทดแทน.....	75
2.7.2 แนวความคิดเกี่ยวกับค่าเสียหายเชิงลงโทษ (Punitive Damages).....	78
2.7.2.1 ลักษณะสำคัญของค่าเสียหายเชิงลงโทษ.....	78
2.7.2.2 วัตถุประสงค์ของค่าเสียหายเชิงลงโทษ.....	79
2.7.2.3 หน้าที่อื่นของค่าเสียหายเชิงลงโทษ.....	80
2.7.2.4 หลักเกณฑ์เกี่ยวกับพฤติการณ์ที่ให้อำนาจในการกำหนดค่าเสียหาย เชิงลงโทษ.....	82
2.8 สรุป.....	83
3. มาตรการทางระเบียบหมายของต่างประเทศในการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสาร รถประจำทาง.....	84
3.1 สหภาพยุโรป.....	84
3.1.1 หลักการสำคัญของระเบียบ.....	86
3.1.2 ขอบเขตการบังคับใช้.....	86
3.1.3 คำจำกัดความสำคัญของระเบียบนี้.....	86
3.1.4 ตัวโดยสารและเงื่อนไขสัญญาที่ไม่เลือกปฏิบัติ (Tickets and Non- discrimination).....	87
3.1.5 การปฏิบัติการณ์ของกลุ่มสัญญาอื่นๆ(Other performing parties).....	87
3.1.6 ข้อยกเว้นการสละสิทธิ์ (Exclusion of waiver).....	88
3.1.7 ความตายหรือการบาดเจ็บส่วนบุคคลของผู้โดยสารและความสูญหาย หรือความเสียหายต่อสัมภาระเดินทาง(Death or personal injury to passengers and loss of or damage to luggage).....	88
3.1.8 ความช่วยเหลือตามความต้องการของผู้โดยสาร(Immediate practical needs of passengers).....	88
3.1.9 สิทธิที่จะได้รับการขนส่ง(Right to transport).....	89
3.1.10 ข้อยกเว้นและเงื่อนไขพิเศษ (Exceptions and special conditions).....	89
3.1.11 ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิของผู้โดยสารและการเข้าถึงข้อมูล(Accessibility and information).....	89
3.1.12 การร้องเรียน (Complaints).....	90
3.1.13 การยื่นคำร้องเรียน (Submission of complaints).....	90

บทที่	หน้า
3.1.14 องค์การพิจารณาเรื่องร้องเรียนภายในประเทศสมาชิก (National enforcement bodies).....	90
3.2 สหราชอาณาจักร.....	91
3.2.1 มาตรการควบคุมกำกับผู้ประกอบการธุรกิจ.....	91
3.2.2 มาตรฐานการกำกับความปลอดภัย.....	91
3.2.3 มาตรการการควบคุมชั่วโมงการขับรถโดยสาร.....	93
3.2.4 มาตรการการควบคุมมิให้มีการเลือกปฏิบัติ.....	93
3.2.5 องค์การที่เกี่ยวข้องกับการบังคับใช้กฎหมาย.....	94
3.3 ประเทศออสเตรเลีย.....	94
3.3.1 มาตรฐานของคนขับรถโดยสารสาธารณะ ในกฎหมาย Passenger Transport Act 1990.....	95
3.3.2 มาตรฐานความปลอดภัยของรถโดยสาร (Australian Design Rules).....	97
3.3.3 มาตรฐานระยะเวลาปฏิบัติงานของพนักงานขับรถโดยสาร.....	98
3.3.4 มาตรการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุรถโดยสาร.....	100
3.4 ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน.....	101
3.4.1 วัตถุประสงค์ของกฎหมาย.....	101
3.4.2 ขอบเขต.....	102
3.4.3 การออกใบอนุญาต.....	102
3.4.4 มาตรการควบคุมพนักงานขับรถ.....	104
3.4.5 มาตรการควบคุมรถพาหนะในการขนส่งผู้โดยสาร.....	104
3.4.6 มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสาร.....	105
3.4.7 มาตรการควบคุมมิให้ผู้ประกอบการฝ่าฝืนกฎหมาย.....	108
3.4.8 มาตรการเยียวยากรณีที่เกิดโดยสารประจำทางเกิดอุบัติเหตุที่เกิดจากความประมาทเลินเล่อของพนักงานขับ.....	109
4. วิเคราะห์ปัญหาการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารรถประจำทาง.....	111
4.1 ปัญหาการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารรถประจำทางก่อนตัดสินใจเลือกใช้บริการ.....	111
4.1.1 ปัญหาเรื่องมาตรฐานความปลอดภัยของรถโดยสารประจำทาง.....	111
4.1.2 ปัญหามาตรฐานของพนักงานประจำรถโดยสาร.....	121

บทที่	หน้า
4.1.3 ปัญหาการคุ้มครองการเลือกปฏิบัติโดยเฉพาะการปฏิบัติต่อคนพิการ.....	123
4.1.4 ปัญหาการคุ้มครองเกี่ยวกับค่าโดยสาร.....	124
4.1.5 ปัญหาการให้ข้อมูลที่จำเป็นก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ.....	126
4.1.6 ปัญหาการกำหนดอายุการใช้งานรถโดยสารประจำทาง.....	128
4.2 ปัญหาการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารรถประจำทางเมื่อเลือกใช้รถโดยสาร ประจำทาง.....	129
4.2.1 ปัญหาการคุ้มครองผู้โดยสารในกรณีขอยกเลิกการเดินทางหรือ เลื่อนการเดินทาง.....	129
4.2.2 ปัญหาการที่รถโดยสารประจำทางออกเดินทางล่าช้ากว่ากำหนด.....	129
4.2.3 ปัญหาการไม่ได้รับบริการตามที่พรรณนาไว้ในการให้บริการ.....	131
4.2.4 ปัญหาการให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารเมื่อรถประจำทางเกิดอุบัติเหตุ หรือขัดข้อง.....	131
4.3 ปัญหาการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารรถประจำทางภายหลังการเกิด สัญญาบริการ.....	131
4.3.1 ปัญหาการก่อตั้งองค์กรใช้บังคับกฎหมายหรือข้อสัญญา.....	131
4.3.2 ปัญหาการกำหนดค่าเสียหายที่เป็นธรรมของผู้โดยสาร.....	133
4.3.2.1 ความคุ้มครองที่จะได้รับจากพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ.2522.....	133
4.3.2.2 ความคุ้มครองที่จะได้รับจากพระราชบัญญัติคุ้มครอง ผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535.....	135
4.3.2.3 ใช้สิทธิในส่วนของกรเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนจาก กรมธรรม์ภาคสมัครใจ และบริษัทรถโดยสาร.....	140
4.3.2.4 ใช้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย เพื่อเรียกร้องค่าเสียหายส่วนเกิน จากประกันภัยภาคบังคับ.....	140
4.3.3 ปัญหาการกำหนดค่าเสียหายที่เป็นธรรมของผู้โดยสารภายใต้ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551.....	142
4.3.3.1 บทบาทของศาลในการแสวงหาข้อเท็จจริง.....	144
4.3.3.2 ปัญหาเกี่ยวกับการให้อำนาจศาลในการกำหนดค่าเสียหาย เชิงลงโทษแก่ผู้กระทำละเมิดต่อผู้โดยสารรถประจำทาง.....	148

บทที่	หน้า
4.3.3.3 ปัญหาเกี่ยวกับความไม่เพียงพอและความไม่พร้อมของ เจ้าพนักงานคดี.....	149
4.3.4 ปัญหาจากการให้เอกชนทำสัญญาเข้าร่วมเดินรถประจำทาง.....	149
5. บทสรุปและข้อเสนอแนะ.....	153
5.1 บทสรุป.....	153
5.1.1 ปัญหาการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารรถประจำทางก่อนตัดสินใจ เลือกใช้บริการ.....	153
5.1.1.1 ปัญหาเรื่องมาตรฐานความปลอดภัยของรถโดยสารประจำทาง.....	154
5.1.1.2 ปัญหามาตรฐานของพนักงานประจำรถโดยสาร.....	154
5.1.1.3 ปัญหาการคุ้มครองการเลือกปฏิบัติโดยเฉพาะการปฏิบัติต่อคน พิการ.....	155
5.1.1.4 ปัญหาการคุ้มครองเกี่ยวกับค่าโดยสาร.....	155
5.1.1.5 ปัญหาการให้ข้อมูลที่จำเป็นก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ.....	155
5.1.1.6 ปัญหาการกำหนดอายุการใช้งานรถโดยสารประจำทาง.....	155
5.1.2 ปัญหาการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารรถประจำทางเมื่อเลือกใช้ รถโดยสารประจำทาง.....	156
5.1.2.1 ปัญหาการคุ้มครองผู้โดยสารในกรณีขอยกเลิกการเดินทางหรือ เลื่อนการเดินทาง.....	156
5.1.2.2 ปัญหาการที่รถโดยสารประจำทางออกเดินทางล่าช้ากว่ากำหนด.....	156
5.1.2.3 ปัญหาการไม่ได้รับบริการตามที่พรรณนาไว้ในการให้บริการ.....	156
5.1.2.4 ปัญหาการให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารเมื่อรถประจำทางเกิด อุบัติเหตุหรือขัดข้อง.....	156
5.1.3 ปัญหาการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารรถประจำทางภายหลังการเกิด สัญญาบริการ.....	157
5.1.3.1 ปัญหาการก่อตั้งองค์กรใช้บังคับกฎหมายหรือข้อสัญญา.....	157
5.1.3.2 ปัญหาการกำหนดค่าเสียหายที่เป็นธรรมของผู้โดยสาร.....	157
5.1.4 ปัญหาการกำหนดค่าเสียหายที่เป็นธรรมของผู้โดยสารภายใต้ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551.....	158
5.1.4.1 บทบาทของศาลในการแสวงหาข้อเท็จจริง.....	158

บทที่	หน้า
5.1.4.2 ปัญหาเกี่ยวกับการให้อำนาจศาลในการกำหนดค่าเสียหาย เชิงลงโทษแก่ผู้กระทำละเมิดต่อผู้โดยสารรถประจำทาง.....	158
5.1.4.3 ปัญหาเกี่ยวกับความไม่เพียงพอและความไม่พร้อมของ เจ้าพนักงานคดี.....	159
5.1.5 ปัญหาจากการให้ออกชนทำสัญญาเข้าร่วมเดินรถประจำทาง.....	159
5.2 ข้อเสนอแนะ.....	159
5.2.1 ควรแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522.....	160
5.2.2 ควรให้มีการแก้ไขระเบียบที่เกี่ยวข้องกับรถร่วมบริการ.....	161
5.2.3 ควรให้มีการตรากฎหมายใหม่เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสาร รถประจำทางโดยเฉพาะ.....	161
5.2.4 ควรกำหนดให้มีการจัดตั้งกองทุน.....	163
ภาคผนวก.....	167
ก. ร่างพระราชบัญญัติกองทุนสินไหมทดแทนผู้ประสบภัยจากรถโดยสาร.....	168
ข. ร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารรถประจำทาง.....	179
บรรณานุกรม.....	186
ประวัติผู้ศึกษา.....	193