

บทที่ 4

วิเคราะห์ปัญหาการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารรถประจำทาง

จากการศึกษาในบทที่ 2 จะเห็นได้ว่า แม้ประเทศไทยจะมีกฎหมายที่เกี่ยวกับการให้บริการรถโดยสารประจำทางหลายฉบับ แต่มาตรการทางกฎหมายดังกล่าวยังไม่สามารถที่จะรับรองและคุ้มครอง เยียวยาผู้โดยสารรถประจำทางที่ประสบเหตุ หรือได้รับความเสียหายจากรถโดยสารประจำทางได้อย่างเพียงพอ ดังนั้นในบทที่ 4 จะเป็นการศึกษาปัญหาการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารรถประจำทางของไทย โดยการเปรียบเทียบกับมาตรการทางกฎหมายของต่างประเทศ ดังที่ได้ศึกษามาแล้วในบทที่ 3 ได้แก่ สหภาพยุโรป อังกฤษ ออสเตรเลีย และสาธารณรัฐประชาชนจีน ดังจะได้พิจารณาตามลำดับ

4.1 ปัญหาการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารรถประจำทางก่อนตัดสินใจเลือกใช้บริการ

แม้ว่ากรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ และบริษัทขนส่ง จำกัด รวมทั้งสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค ได้มีการตรากฎหมายหลายฉบับเพื่อให้ความคุ้มครองผู้โดยสารรถประจำทาง ได้แก่ พระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 ระเบียบองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพว่าด้วยการบริหารและกำกับดูแลรถโดยสารเอกชนร่วมบริการ พ.ศ.2550 ระเบียบและคู่มือรถร่วมบริษัทขนส่ง จำกัด พ.ศ. 2547 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เป็นต้น อย่างไรก็ตาม การให้ความคุ้มครองผู้โดยสารก่อนที่จะตัดสินใจเลือกใช้บริการยังเป็นเรื่องที่ไม่ชัดเจนในการควบคุมและตรวจสอบ องค์การที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารรถประจำทางในปัจจุบัน ยังมีปัญหาในการให้ความคุ้มครองผู้โดยสารก่อนที่จะตัดสินใจเลือกใช้บริการ กล่าวคือ

4.1.1 ปัญหาเรื่องมาตรฐานความปลอดภัยของรถโดยสารประจำทาง

กรมการขนส่งทางบกได้กำหนดมาตรฐานรถโดยสารประจำทางไว้ในพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 รวมทั้งการตรวจสอบมาตรฐานยานพาหนะ และการตรวจสภาพการใช้งานและบำรุงรักษายานพาหนะ¹ แต่ก็เป็น การตรวจสภาพรถเพื่อการขออนุญาตทะเบียนและเสียภาษีในแต่ละปีเท่านั้นมิใช่การตรวจสภาพรถเป็นประจำเพื่อดูแลความพร้อมในการที่จะออกให้บริการรถ

¹ พ.ร.บ.การขนส่งทางบก. มาตรา 71 – 84.

โดยสารประจำทางโดยเฉพาะ จึงปรากฏว่ารถโดยสารประจำทางจำนวนไม่น้อยอยู่ในสภาพชำรุดทรุดโทรมไม่เหมาะแก่การนำมาให้บริการผู้โดยสาร โดยเฉพาะรถร่วมบริการ ทั้งในส่วนของรถร่วมบริการของบริษัทขนส่งจำกัดและองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เช่น การนำเอารถโดยสารมีอายุไม่น้อยกว่า 20 ปี มาให้บริการขนส่งผู้โดยสาร เป็นต้น ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง รวมทั้งการดัดแปลงรถโดยสาร 2 ชั้นเพื่อขนส่งผู้โดยสารระหว่างจังหวัดซึ่งส่วนใหญ่ไม่ได้มาตรฐาน² ข้อแตกต่างระหว่างรถชั้นเดียวกับรถ 2 ชั้นคือ รถชั้นเดียวตัวรถเปล่าหนัก 15 ตัน สูง 4 เมตร มี 2 เพลา 6 ล้อ บรรทุกผู้โดยสารได้ 40 คน รถ 2 ชั้นมีน้ำหนัก 18 ตัน สูง 4.30 เมตร มี 3 เพลา 8 ล้อ บรรทุกผู้โดยสารได้ 50 คน ซึ่งน้ำหนักรถและน้ำหนักบรรทุกที่มากกว่าอาจมีผลต่อการควบคุมรถเวลาเกิดเหตุฉุกเฉินได้ และจากสถิติการนำรถโดยสาร 2 ชั้น เข้ามาตรวจทดสอบมาตรฐานความลาดเอียงกับกรมการขนส่งทางบก มีรถทัวร์ 2 ชั้นถึง 45% ที่ไม่ผ่านการทดสอบเนื่องจากมีค่าความลาดเอียงไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ทำให้รถแหกโค้งได้หากขับด้วยความเร็ว อันเป็นเหตุให้รถยนต์โดยสารเกิดอุบัติเหตุในเวลาที่ยังเหลือโค้ง ลงทางลาดชัน หรือเวลาที่ต้องห้ามล้อกะทันหันทำให้รถเสียหลักพลิกคว่ำได้ง่าย จึงจำเป็นต้องพิจารณากำหนดมาตรการตรวจสอบและควบคุมมาตรฐานรถโดยสารประจำทางให้เข้มงวดและมีการบังคับใช้กฎหมายควบคุมให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

รถผู้โดยสารเป็นรถโดยสารประจำทางประเภทหนึ่งที่เป็นที่นิยมในปัจจุบันซึ่งมีปัญหาเช่นกัน ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าการนำเอารถผู้โดยสารมาใช้เป็นรถโดยสารสาธารณะเป็นรถโดยสารประจำทาง มีปัญหาเรื่องมาตรฐาน โครงสร้างรถ และความปลอดภัยของรถผู้โดยสาร ดังต่อไปนี้³

1. โครงสร้างรถผู้โดยสาร รถผู้โดยสารที่ได้รับการดัดแปลงและผ่านมาตรฐาน 2 (จ) ยังไม่ได้รับการทดสอบด้าน ความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล ECE (Economic Commission for Europe : ECE) รถผู้โดยสารส่วนใหญ่ที่ ถูกนำมาใช้เป็นรถผู้โดยสารสาธารณะในปัจจุบันนี้ส่วนใหญ่ไม่ใช่รถที่ได้รับการออกแบบจากผู้ผลิตมา สำหรับการขนส่งผู้โดยสาร จึงยังไม่ได้รับการทดสอบด้าน ความปลอดภัยของผู้โดยสารของอุปกรณ์ นิรภัย เช่น เข็มขัดนิรภัย โครงสร้างสำหรับการยึดติดของ เก้าอี้หรือ โครงสร้างห้องโดยสาร ตามมาตรฐานสากล

² ไทยรัฐออนไลน์. (2557). *เพชรทัวร์สองชั้นไม่ได้มาตรฐาน*. เข้าถึงได้จาก: <http://www.thairath.co.th/content/412668>. [27 มีนาคม 2557]

³ คณะทำงานการพัฒนาคุณภาพชีวิตสาธารณสุขและคุ้มครองผู้บริโภค สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2556). *ความเห็นและข้อเสนอแนะความปลอดภัยในการใช้ บริการรถผู้โดยสารสาธารณะ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส). หน้า 5-6.

2. การที่นำเอารถตู้มาดัดแปลงเป็นรถโดยสารสาธารณะและดัดแปลงให้ใช้เชื้อเพลิงก๊าซ NGV ทำให้รถมีน้ำหนักเพิ่มมากขึ้นส่งผลต่อการขับเคลื่อนเมื่อบรรทุกผู้โดยสาร แม้ว่ากรมการขนส่งทางบกจะได้ กำหนดให้นำเอา เทคโนโลยี RFID (Radio-Frequency Identification : RFID) มากำกับความเร็วของ รถตู้โดยสารสาธารณะ และมีระเบียบให้รถตู้โดยสารสาธารณะติดตั้งเข็มขัดนิรภัยเพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการโดยสารก็ตาม แต่ก็ยังเป็นเพียงการแก้ปัญหาที่ปลายเหตุ มาตรการป้องกันที่ยังไม่ครอบคลุม หรือให้ความคุ้มครองอย่างทั่วถึง รวมทั้งเป็น มาตรการที่ไม่ได้แก้ปัญหาความไม่ปลอดภัยด้านมาตรฐานตัวรถในภาพรวมแต่อย่างใด

การติดตั้งถังแก๊ส จำนวนถัง และตำแหน่งติดตั้งที่ไม่เหมาะสม รวมไปถึงระบบนิรภัยของระบบ แก๊สในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุยังไม่มีแนวทางหรือ มาตรฐานการติดตั้งให้ปลอดภัยที่เป็นรูปธรรม การไม่มี ระบบนิรภัยของระบบแก๊ส เมื่อเกิดอุบัติเหตุจะส่งผลให้การช่วยเหลือผู้โดยสาร เป็นไปอย่างยากลำบาก และ เกิดความรุนแรงมากกว่าปกติ

3. ปัญหาของกลไกการกำกับดูแลรถตู้โดยสารสาธารณะ

สำหรับสาเหตุในเชิง โครงสร้าง หรือรากของปัญหาจะพบว่าเกี่ยวข้องกับตัวระบบการ ออกแบบ และกำกับดูแลมาตรฐานด้านความปลอดภัย ดังนี้

3.1 ช่องว่างของระบบการกำกับดูแลการขนส่งสาธารณะ

3.2 การให้ใบอนุญาตเส้นทาง ปัจจุบันการให้ใบอนุญาตเส้นทางยังขาดหลักเกณฑ์ หรือข้อ กำหนดด้านความปลอดภัย

3.3 สถานีขนส่งรถตู้โดยสารสาธารณะ ขณะนี้ยังไม่มีสถานีขนส่งที่ชัดเจน และได้ มาตรฐานทำให้ไม่สามารถกำกับดูแลการตรวจสภาพรถก่อนใช้งาน การนำรถตู้ส่วนบุคคลมารับจ้าง การตรวจปริมาณแอลกอฮอล์ หรือการพักผ่อนของพนักงานขับรถได้

3.4 การตรวจสภาพรถ การขาดเครื่องมือทางวิศวกรรมในการตรวจสอบมาตรฐาน ความปลอดภัย ส่วนใหญ่เป็นการตรวจแบบพินิจ ซึ่งผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการราย ย่อยทำให้ไม่ สามารถลงทุนด้านความปลอดภัยได้ เช่นการติดตั้งเข็มขัดนิรภัย การติดตั้งระบบ กำหนดตำแหน่งบนโลก หรือ GPS (Global Positioning System : GPS) หรือ การทำประกันภัยภาค สมัครใจ เป็นต้น

3.5 การใช้รถผิดประเภทการนำรถตู้จดทะเบียนรถส่วนบุคคลมาใช้รับจ้างเป็นรถ โดยสารประจำทาง ก่อให้เกิดปัญหาเช่น ปัญหาเรื่องการบรรทุกเกิน ถือว่าเป็นการละเมิดสิทธิ ผู้โดยสารแบบซ้ำซ้อน เพราะไม่เพียงแต่ผู้ประกอบการจะละเมิดสิทธิผู้โดยสาร โดยการเรียกเก็บ เงินเท่ากันคนหนึ่งได้นั่งแต่อีกคนยืน (เสียเงินเกินกว่าการได้รับบริการ) ผู้โดยสารที่ขึ้นรถทั้งที่รู้ว่า ที่นั่งเต็มก็ยังละเมิดสิทธิด้านความปลอดภัยของเพื่อนผู้โดยสารคนอื่นด้วย เพราะรถตู้โดยสาร คือ

รถปรับอากาศมาตรฐาน 2 (ชั้น 2) ขนาดกลาง มีระวางที่นั่งระหว่าง 10-11 ที่นั่ง (การกำหนดของกรมการขนส่งทางบก ตั้งแต่วันที่ 17 ธันวาคม 2551) แต่ที่เราพบเห็นและใช้บริการ รถตู้ 14 ที่นั่ง และ 15 ที่นั่ง เป็นการควบคุมจำนวนที่นั่งให้เป็นไปตามสภาพของรถตู้โดยสารที่จดทะเบียนพิจารณาจากฐานการผลิตของรถตู้โดยสาร โดยน้ำหนักรวมหลังจากจากติดตั้งเบาะโดยสารและถังเชื้อเพลิงในตัวรถแล้ว เพื่อให้เกิดความปลอดภัยเมื่อบรรทุกผู้โดยสารคือ ต้องไม่เกิน 3,500 กิโลกรัม หากรถตู้คันใดแบกน้ำหนักเกินจะมีผลคือ สมดุลน้ำหนักตัวรถเปลี่ยนแปลงอาจมีผลโดยตรงต่อการควบคุมรถ การบังคับเลี้ยวจนเกิดเหตุการณ์ หลุดโค้ง ทำยบัด ล้อลื่นไถล ยางระเบิด เป็นต้น รวมถึงสมรรถนะของรถในการออกตัว การเร่ง หรือการเบรก ทั้งทางตรงและทางโค้งอย่างแน่นอน

ทั้งนี้ หากเปรียบเทียบมาตรฐานความปลอดภัยของรถโดยสารประจำทางของประเทศไทยและต่างประเทศ ได้แก่ สหภาพยุโรป ประเทศอังกฤษ ประเทศออสเตรเลีย(มลรัฐนิวเซาท์เวลส์) มีดังต่อไปนี้

ประเทศ	สหภาพยุโรป	อังกฤษ	ออสเตรเลีย(มลรัฐนิวเซาท์เวลส์)	จีน	ไทย
มาตรฐานความปลอดภัยรถโดยสารประจำทาง	ข้อกำหนดของคณะกรรมการการเศรษฐกิจยุโรปแห่งสหประชาชาติ UN/ECE ประกอบด้วย R14 จุดยึดเข็มขัดนิรภัย R16 เข็มขัดนิรภัยและการติดตั้ง R17 ที่นั่งอุปกรณ์ยึด	ใช้ข้อกำหนดความปลอดภัยคณะกรรมการการเศรษฐกิจยุโรปแห่งสหประชาชาติ UN/ECE เช่นเดียวกัน ประกอบด้วย R14 จุดยึดเข็มขัดนิรภัย R16 เข็มขัดนิรภัยและการติดตั้ง	มาตรฐาน The Australian Design Rules (ADR) ประกอบด้วยข้อกำหนดเกี่ยวกับเข็มขัดนิรภัย ที่นั่ง อุปกรณ์ยึด และพนักพิงศีรษะรวมทั้งความแข็งแรงของโครงสร้างรถ	เงื่อนไขด้านเทคโนโลยีของรถขนส่งผู้โดยสาร (1) ประสิทธิภาพของเทคโนโลยีสอดคล้องตามมาตรฐานของประเทศตามข้อบังคับในเรื่องสมรรถนะโดยรวมและวิธีการตรวจสอบรถพาหนะขนส่ง (2) ขนาดภายนอกของตัวรถ แกนรับ	เป็นไปตามพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ.2522ซึ่งกำหนดโดยกฎกระทรวงฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2524) ออกตามความในพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 ข้อที่ 1-21

<p>และพนักงาน ศิระ R80 ที่นั่งรถ โดยสารขนาด ใหญ่ R66 ความ แข็งแรงของ โครงสร้างรถ โดยสารขนาด ใหญ่</p>	<p>R17 ที่นั่ง อุปกรณ์ยึด และพนักงาน ศิระ R80 ที่นั่งรถ โดยสารขนาด ใหญ่ R66 ความ แข็งแรงของ โครงสร้างรถ โดยสารขนาด ใหญ่</p>	<p>โดยสาร</p>	<p>น้ำหนักรวมถึง คุณภาพสอดคล้อง ตามมาตรฐานของ ประเทศตาม ข้อจำกัดในเรื่อง แกนรับน้ำหนัก รวมถึงคุณภาพ (3) รถพาหนะใน การขนส่งผู้โดยสาร โดยใช้ทางด่วนหรือ รถพาหนะในการ ขนส่งผู้โดยสารโดย มีระยะทางตั้งแต่ 800 กิโลเมตรขึ้นไป ระดับของ เทคโนโลยีต้องถึง ระดับที่ 1 ตาม มาตรฐานวิชาชีพใน เรื่องข้อบังคับการ แบ่งระดับและระบุ อันดับเทคโนโลยี ของรถพาหนะ ขนส่งรถพาหนะใน การขนส่งผู้โดยสาร โดยมีระยะทาง ตั้งแต่ 400 กิโลเมตร ขึ้นไป ระดับของ เทคโนโลยีถึงตั้งแต่ ระดับที่ 2 ขึ้นไป รถพาหนะในการ</p>
--	---	---------------	---

				ขนส่งผู้โดยสารอื่น ระดับของ เทคโนโลยีตั้งแต่ ระดับที่ 3 ขึ้นไป	
--	--	--	--	---	--

จากการศึกษากฎหมายประเทศออสเตรเลีย(มลรัฐนิวเซาท์เวลส์) เป็นประเทศที่ให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยในตัวถังรถมาก โดยได้กำหนดมาตรฐานยานพาหนะจึงได้ออกกฎหมายกำหนดมาตรฐานการออกแบบตัวรถ (Australian Design Rules:ADR) ซึ่งมีการกำหนดมาตรฐานการออกแบบรถโดยสาร การกำหนดมาตรฐานความปลอดภัย อุปกรณ์เสริมความปลอดภัย สำหรับในประเทศออสเตรเลียได้ประกาศใช้บังคับข้อกำหนด ADR59/00 ซึ่งกำหนดรายละเอียดที่นิ่งของผู้โดยสารและได้กำหนดพื้นที่ส่วนที่เหลือเพื่อจำลองกรณีเลวร้ายที่สุด (Omnibus Rollover Strength) ความแข็งแรงของตัวรถเมื่อพลิกคว่ำ มาตรฐานที่กำหนดความแข็งแรงของโครงสร้างตัวรถ ในกรณีที่รถพลิกคว่ำเพื่อให้ผู้โดยสารสามารถมีชีวิตรอดได้

แม้ประเทศไทย จะมีกฎกระทรวงฉบับที่ 60 (พ.ศ.2552) ออกตามความในพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ.2522 ที่กำหนดให้รถโดยสารจะต้องมีเครื่องอุปกรณ์และส่วนควบที่มีความมั่นคงแข็งแรง ซึ่งปัญหาเรื่องความปลอดภัยของรถโดยสารพิจารณาเฉพาะแต่ในเรื่องของความแข็งแรงโครงสร้างของรถโดยโครงสร้างที่ทำด้วยโลหะแข็งแรงตลอดความยาวของตัวถังรถ เมื่อต่อตัวถังแล้วสามารถรับน้ำหนักเต็มอัตราบรรทุกได้ทุกสภาพการใช้งานของรถ และยังมีข้อกำหนดเรื่องความปลอดภัยของตัวถังรถโดยสาร ให้มีการยึดติดกับโครงสร้างอย่างมั่นคงแข็งแรง สามารถรับน้ำหนัก รูปร่างภายนอกต้องไม่ก่อให้เกิดอันตรายและมีการกำหนดเรื่องกระจก หลังคาที่ต้องทำด้วยวัสดุที่มั่นคงแข็งแรง สามารถกันแดดกันฝน พื้นรถต้องมั่นคงแข็งแรง ด้านข้างรถต้องทำด้วยวัสดุแข็งแรง กำหนดประตูทางขึ้นและประตูฉุกเฉิน แต่สิ่งที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงเหล่านี้ยังไม่เพียงพอที่จะทำให้รถโดยสารมีมาตรฐานความปลอดภัย เนื่องจากยังไม่มีข้อกำหนดรายละเอียดของโครงสร้างคัสชีในกรณีที่รถโดยสารเจอสถานการณ์เลวร้ายเช่นรถพลิกคว่ำหรือเกิดอุบัติเหตุ และไม่ได้มีการกำหนดอายุการใช้งานของคัสชี จึงมีการนำคัสชีเก่ามาดัดแปลงต่อเติมรถใหม่อยู่เสมอ อีกทั้งยังไม่มีข้อกำหนดมาตรฐานการต่อตัวถังรถโดยสารสองชั้นให้มีมาตรฐานความปลอดภัย จึงควรปรับปรุงกฎหมายเกี่ยวกับมาตรฐานตัวรถ กำหนดแบบตัวรถสองชั้นที่ได้มาตรฐาน ทดสอบความแข็งแรงของรถ การยึดเกาะเก้าอี้และเข็มขัด วัสดุที่ใช้ภายในรถจะต้องเป็นวัสดุที่มีผิวคงทนไม่ซึมน้ำ และติดไฟได้ยาก การทดสอบพื้นเอียง สำหรับรถที่มีความสูงกว่า3.6เมตรควรปรับปรุงจุดเสี่ยง และให้มีการตรวจเป็นประจำปีละหลายๆครั้ง และโครงสร้างคัสชี ให้ทันสมัยมากขึ้น

ทั้งนี้ หากเปรียบเทียบลักษณะการตรวจสอบสภาพรถโดยสารประจำทางในด้านกฎหมาย และระเบียบจะเห็นว่ามีความมาตรฐานคล้ายกัน แต่ในทางปฏิบัติในการตรวจสอบของประเทศไทยมีมาตรการในการตรวจสอบที่ยังไม่ได้มาตรฐานและขาดความเข้มงวดในการบังคับใช้กฎหมาย ดังจะเห็นได้ว่ามีรถโดยสารประจำทางเกิดอุบัติเหตุจากความบกพร่องในมาตรฐานโครงสร้างของรถโดยสารประจำทางดังนี้

ประเภทรถโดยสาร	จำนวนอุบัติเหตุปี 2555
รถโดยสารขนาดเล็ก (รถตู้)	869
รถโดยสารขนาดใหญ่	964

ที่มา : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

นอกจากนี้ หากสรุปสาเหตุของปัญหาความบกพร่องของมาตรฐานรถโดยสารประจำทางมีดังนี้

ประเด็น	สาเหตุ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
มาตรฐานของตัวรถ	<ul style="list-style-type: none"> - ยังไม่มีการกำกับดูแลมาตรฐานความปลอดภัยของผู้ประกอบการที่ต่อตัวถังรถโดยสาร - ผู้ประกอบการที่ต่อตัวถังรถโดยสารส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการรายย่อย ไม่มีวิศวกรควบคุมโรงงาน และระบบควบคุมมาตรฐานการผลิต (ISO) - การกำกับดูแลด้านความปลอดภัยของตัวรถโดยสารไม่ครอบคลุม รถโดยสารประจำทางทุกประเภทในระบบ เช่น การติดตั้งเข็มขัดนิรภัย ที่บังคับเฉพาะรถ ม.1(ก) ม.4(ก) ม.1(ข) ชนิดที่นั่งพิเศษ และ ม.4(ข)ชนิดที่นั่งพิเศษเท่านั้น - ข้อกำหนดด้านความปลอดภัยจะมีผลเฉพาะรถโดยสารใหม่ที่เข้ามาในระบบเท่านั้น ไม่มีผลกำกับรถโดยสารเดิมที่อยู่ในระบบ เช่น การทดสอบความแข็งแรงของที่นั่งและ จุดยึด 	<ul style="list-style-type: none"> - สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) - กรมการขนส่งทางบก (ขบ.)

<p>การตรวจสภาพ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ขาดเครื่องมือทางวิศวกรรมในการตรวจสอบมาตรฐานความปลอดภัย ส่วนใหญ่เป็นการตรวจพินิจ - ขาดรายละเอียดของข้อมูลด้านการตรวจสภาพ เช่น ประเภทของข้อบกพร่องที่พบในการตรวจสภาพ ข้อมูลอายุรถและการตรวจสภาพตัวถัง เช่น การผูกก่อน - ขาดการบันทึกข้อมูลด้านการตรวจสภาพและผู้ประกอบการ 	<ul style="list-style-type: none"> - กรมการขนส่งทางบก (ขบ.) - ผู้ประกอบการรถโดยสารประจำทาง - สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
<p>ความพร้อมของยานพาหนะสำหรับการขับเคลื่อนท้องถนน</p>	<p>มีเพียงพนักงานขับรถเป็นผู้ตรวจความพร้อมของรถโดยสารประจำทางก่อนให้บริการของผู้ประกอบการ</p>	<p>กรมการขนส่งทางบก (ขบ.)</p>
<p>การบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย</p>	<p>ขาดการกำกับดูแลการกระทำความผิดของผู้ประกอบการรถและไม่มีการบันทึกประวัติการกระทำผิดไว้เพื่อประเมินการต่างๆ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - กรมการขนส่งทางบก (ขบ.) - ผู้ประกอบการรถโดยสารประจำทาง - ขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) - บริษัท ขนส่ง จำกัด

ทั้งนี้ การบังคับใช้กฎหมายเป็นประเด็นที่มีความสำคัญอย่างมากต่อการกำกับดูแลด้านมาตรฐานความปลอดภัยและมีหลายหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องจึงเป็นการยากที่จะพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพในส่วนนี้ ในสภาพยุโรปและออสเตรเลียจึงได้หยิบยกประเด็นความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้า ให้เข้ามามีบทบาทในการกำกับดูแลหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่วนในประเทศไทยได้มีการออก พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ปี พ.ศ. 2551 ว่าด้วยผู้ประกอบการทุกคนต้องร่วมกันรับผิดชอบต่อผู้เสียหายในความเสียหายที่เกิด

จากสินค้าไม่ปลอดภัย และสินค้านั้น ได้มีการขายให้แก่ผู้บริโภคแล้ว ไม่ว่าจะความเสียหายนั้นจะเกิดจากการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้ประกอบการหรือไม่ก็ตาม

กฎหมายฉบับนี้จะครอบคลุมถึงสินค้าที่เป็นสังหาริมทรัพย์ทุกชนิดที่ผลิตหรือนำเข้าเพื่อขาย รวมทั้งผลิตผลเกษตรกรรม และกระแสไฟฟ้า เป็นต้น ซึ่งผู้ที่ต้องรับผิดชอบตามกฎหมายฉบับนี้ได้แก่ผู้ประกอบการ อันประกอบไปด้วยผู้ผลิตหรือผู้ว่าจ้างให้ผลิต ผู้นำเข้า ผู้ขายสินค้าที่ไม่สามารถระบุตัวผู้ผลิต ผู้ว่าจ้างให้ผลิตหรือผู้นำเข้าได้ นอกจากนั้นยังรวมถึงผู้ซึ่งใช้ชื่อ ชื่อทางการค้า เครื่องหมายการค้า เครื่องหมาย ข้อความ หรือแสดงด้วยวิธีใดๆ อันมีลักษณะที่จะทำให้เกิดความเข้าใจได้ว่าเป็นผู้ผลิต ผู้ว่าจ้างให้ผลิตหรือผู้นำเข้า (มาตรา 4) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ประกอบการต้องรับผิดชอบต่อผู้เสียหายหรือผู้มีสิทธิฟ้องคดี ทั้งนี้ต้องพิสูจน์ว่าผู้เสียหายจากสินค้าของผู้ประกอบการและการใช้หรือเก็บรักษาสินค้านั้นเป็นไปตามปกติธรรมดา แต่ไม่ต้องพิสูจน์ว่าความเสียหายเกิดจากการกระทำของผู้ประกอบการผู้ใด ซึ่งมีข้อยกเว้นความรับผิดชอบเกี่ยวกับสินค้าไม่ปลอดภัย เช่น

- ผู้ผลิตตามคำสั่งของผู้ว่าจ้างให้ผลิตไม่ต้องรับผิดชอบหากพิสูจน์ได้ว่าความไม่ปลอดภัยของสินค้าจากการออกแบบของผู้ว่าจ้างให้ผลิตหรือจากการปฏิบัติตามคำสั่งของผู้ว่าจ้างให้ผลิต ทั้งผู้ผลิตไม่ได้คาดเห็นและไม่ควรจะได้เห็นถึงความไม่ปลอดภัย

- ผู้ผลิตส่วนประกอบของสินค้าไม่ต้องรับผิดชอบหากพิสูจน์ได้ว่าความไม่ปลอดภัยของสินค้าเกิดจากการออกแบบหรือการประกอบหรือการกำหนดวิธีใช้ วิธีเก็บรักษา คำเตือน หรือการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าของผู้ผลิตสินค้านั้น

อย่างไรก็ตาม การใช้บริการรถโดยสารประจำทางที่ตัวรถโดยสารประจำทางถูกประกอบขึ้นอย่างไม่ได้มาตรฐาน ก็เสมือนเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัยที่ผู้โดยสารอาจได้รับความเสียหายเมื่อใช้บริการ อีกทั้ง การพิสูจน์สาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุของรถโดยสารประจำทางยังเป็นไปได้ยาก ทำให้ข้อสรุปของการเกิดอุบัติเหตุส่วนใหญ่เกิดจากความผิดพลาดที่มีสาเหตุจากพนักงานขับรถ จึงควรต้องมีกฎหมายในทำนองเดียวกันกับ พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยปี พ.ศ. 2551 ที่กำหนดให้ผู้ประกอบการรถโดยสารประจำทางต้องร่วมรับผิดชอบต่อผู้เสียหายในความเสียหายที่เกิดจากการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ไม่ว่าจะความเสียหายนั้นจะเกิดจากการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้ประกอบการหรือไม่ก็ตาม อีกทั้งควรมีการการพัฒนาหน่วยงานสืบสวนสอบสวนเกี่ยวกับอุบัติเหตุรถโดยสารประจำทาง ซึ่งจะต้องมีบุคลากรที่เพียงพอและมีองค์ความรู้ จำเป็นต่อการสืบสวนสอบสวนอุบัติเหตุ เพื่อเป็นกลไกการตรวจสอบสาเหตุ เพื่อระบุความเชื่อมโยงความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้น โดยมาตรฐานความปลอดภัยของตัวรถมีขั้นตอนและกระบวนการของระบบมาตรฐานความปลอดภัย

เป็นพิเศษ ได้แก่ การออกแบบรถ การผลิตรถ การดัดแปลงรถ และการบำรุงรักษาและการใช้งาน นั่นคือในการผลิตรถผู้ที่มีความรับผิดชอบหลักคือโรงงานผู้ผลิต ความรับผิดชอบบางส่วนอยู่ที่สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) เนื่องจากการออกแบบรถจะมีชิ้นส่วนที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนดของ สมอ. ตลอดจนกรมการขนส่งทางบกก็มีส่วนรับผิดชอบเช่นกัน เนื่องจากการกำกับดูแลมาตรฐานการออกแบบรถและการพิจารณาแบบที่ผู้ประกอบการยื่นเพื่อนำไปใช้ประกอบการรถโดยสารประจำทาง และขั้นตอนการผลิตยังคงมี 3 หน่วยงานขึ้นต้นเป็นผู้ร่วมรับผิดชอบเช่นกัน ในส่วนของการดัดแปลงรถ ผู้ประกอบการเดินรถจะเป็นผู้รับผิดชอบ ร่วมกับกรมการขนส่งทางบกที่จะต้องตรวจสอบประวัติรถที่ผ่านการดัดแปลงให้เป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัยที่กำหนด นอกจากนี้ ในส่วนของการบำรุงรักษาอยู่ภายใต้การบริหารจัดการของผู้ประกอบการเดินรถโดยผ่านแผนงานการบำรุงรักษาและการนำรถเข้าตรวจสภาพ และกรมการขนส่งทางบกก็ร่วมรับผิดชอบเนื่องจากเป็นผู้พิจารณาออกใบอนุญาต รวมถึงอำนาจการบังคับใช้กฎหมายของตำรวจ ดังนั้นจึงเกิดขั้นตอนการเชื่อมโยงความรับผิดชอบต่อความเสียหายจากอุบัติเหตุรถโดยสารที่เกิดขึ้นมาก จึงควรมีหน่วยสืบสวนสอบสวนอุบัติเหตุรถโดยสารเพื่อระบุสาเหตุ เช่น การเกิดอุบัติเหตุจากการใช้โครงเหล็กที่ไม่ได้มาตรฐาน ความรับผิดชอบจะต้องพิจารณาถึงการออกแบบผิดข้อกำหนด หรือการผลิตไม่ได้ตามข้อกำหนด ซึ่งความรับผิดชอบจะอยู่ที่ผู้ผลิต และผู้ควบคุมการผลิต

นอกจากนี้ ปัญหาโดยสารประจำทางที่ให้บริการส่วนใหญ่ประกอบโครงสร้างรถจากตู้ต่อรถขนาดเล็กใหญ่ที่กระจายกันอยู่ในหลายจังหวัด ประกอบรถโดยสารกันเองด้วยประสบการณ์ แต่ขาดความรู้และมาตรฐานการออกแบบทางวิศวกรรม โดยไม่พบหลักฐานปรากฏว่ามีการอ้างอิงหรือเป็นไปตามมาตรฐานข้อกำหนดสากล เช่น UNECE R66 ที่เกี่ยวข้องกับความแข็งแรงของโครงสร้างและการทดสอบตัวถังรถโดยสารชั้นเดียวทั่วไป (Single deck) ดังเช่น ที่พบในประเทศสหราชอาณาจักร สหภาพยุโรป และออสเตรเลีย ในประเทศไทยพบปัญหาในเรื่องมาตรฐานความปลอดภัยของโครงสร้างรถโดยสารสองชั้น (Double deck) ที่มักเป็นรถที่ประกอบและดัดแปลงขึ้นเองตามอู่ต่างๆ เช่นเดียวกัน โดยอาศัยเพียงความชำนาญของช่างผู้ผลิตที่มีเพียงประสบการณ์ แต่ความจริงที่น่าวิตกมากกว่านั้น คือ รถโดยสารสองชั้นที่วิ่งให้บริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 เป็นรถที่ประกอบขึ้นจากการนำคัสซีเก่ามาซ่อมแซมและดัดแปลงเป็นตัวถังรถใหม่ เพื่อลดต้นทุนในการนำขี้อวดใหม่จากต่างประเทศที่มีราคาสูงกว่าเท่าตัว ด้วยเหตุนี้ จึงไม่น่าแปลกใจที่มักจะให้เห็นภาพอุบัติเหตุของรถโดยสารสองชั้นที่มีสภาพตัวถังบิดเบี้ยว หลังคาบิด เบาะหลุดกระจัดกระจาย และผู้โดยสารกระเด็นไปคนละทิศคนละทาง ดังภาพ



4.1.2 ปัญหามาตรฐานของพนักงานประจำรถโดยสาร

พนักงานประจำรถ ตามพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ.2522 มาตรา 92 กำหนดไว้ได้แก่ ผู้ขับรถ ผู้เก็บค่าโดยสาร นายตรวจ และผู้บริการ ซึ่งตามมาตรา 93 บุคคลเหล่านี้ต้องได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียนก่อนจึงจะปฏิบัติหน้าที่ได้ แต่ทั้งนี้เป็นการให้อนุญาตตามคุณสมบัติเบื้องต้นเท่านั้น ในส่วนของพนักงานประจำรถที่มีใช้พนักงานขับรถ ไม่ได้มีการกำหนดให้ต้องผ่านการฝึกฝนหรือการอบรมเกี่ยวกับการให้บริการบนรถโดยสารประจำทางแต่อย่างใด อาจมีเพียงการกำหนดคุณสมบัติและการปฏิบัติตนขณะปฏิบัติหน้าที่ หรือข้อห้ามบางประการไว้ในพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ.2522 พระราชบัญญัติการจราจรทางบก พ.ศ.2522 มาตรา 91 และพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ.2522 มาตรา 57 เท่านั้น ซึ่งดูแล้วซ้ำซ้อนกันโดยไม่จำเป็นและขาดการควบคุม ติดตาม การปฏิบัติหน้าที่ว่าเป็นไปอย่างถูกต้องหรือไม่ ทั้งๆที่พนักงานประจำรถเหล่านี้ มีความสำคัญมากมีหน้าที่ปฏิบัติงานใกล้ชิดกับผู้โดยสารรถประจำทาง มีหน้าที่รับผิดชอบต่อผู้โดยสารและทรัพย์สินของผู้โดยสาร ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญในการพิจารณาคุณสมบัติของพนักงานประจำรถโดยสาร การให้ใบอนุญาต การฝึกอบรม การควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ การลงโทษเมื่อมีการฝ่าฝืนต่อหน้าที่ การบันทึกประวัติการปฏิบัติหน้าที่ การเพิกถอนใบอนุญาต จึงควรมีกฎหมายในส่วนนี้มาบังคับใช้อย่างเข้มงวด

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ และบริษัทขนส่ง จำกัด เป็นองค์กรที่กำหนดระเบียบเกี่ยวกับมาตรฐานพนักงานประจำรถโดยสาร ไม่ว่าจะเป็น พนักงานขับรถโดยสาร พนักงานเก็บค่า

โดยสาร และพนักงานบริการ โดยมีการตราระเบียบองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพว่าด้วยการบริหาร และกำกับดูแลรถโดยสารเอกชนร่วมบริการ พ.ศ.2550 ระเบียบและคู่มือรถร่วมบริษัทขนส่ง จำกัด พ.ศ. 2547 แต่ปรากฏว่าระเบียบดังกล่าวขาดการบังคับใช้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งใน ส่วนของพนักงานขับรถที่ต้องมีความรู้ความสามารถ ความชำนาญในการบังคับยานพาหนะ ความ ชำนาญเส้นทางเดินรถ เพื่อให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ของผู้โดยสาร ได้แก่ มาตรฐานระยะเวลาในการขับรถโดยสารซึ่งส่งผลต่อความปลอดภัยในการขับ รถและส่งผลให้เกิดอุบัติเหตุที่เกิดจากการที่พนักงานขับรถไม่ได้พักผ่อนอย่างเพียงพอ เป็นต้น

หากพิจารณาเปรียบเทียบมาตรฐานในเรื่องระยะเวลาการขับรถโดยสารประจำทาง มีดังนี้

ประเทศไทย	ประเทศอังกฤษ	ประเทศออสเตรเลีย
คนขับรถโดยสารจะขับรถไม่ เกินวันละ 8 ชั่วโมงหากมี ล่วงเวลาคนขับรถโดยสารจะ ขับรถไม่เกินวันละ 10 ชั่วโมง (8+2)-พรบ.คุ้มครองฯและต้อง พักไม่น้อยกว่า30นาทีเมื่อขับ รถติดต่อกัน4ชั่วโมง-พรบ.การ ขนส่งทางบกฯ	คนขับรถโดยสารจะขับรถไม่ เกินคราวละ 4.5 ชั่วโมง โดยมี ช่วงพักครั้งละไม่เกิน 15 นาที จำนวน 3 ครั้งหรือเมื่อรวมแล้ว จะมีช่วงพักไม่เกิน 45 นาที ทั้งนี้ สามารถขับได้สูงสุดไม่ เกิน 9 ชั่วโมงต่อวัน	คนขับรถโดยสารจะขับรถไม่ เกินวันละ 5 ชั่วโมงแล้วต้อง พัก 30 นาที

ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าพนักงานขับรถโดยสารในประเทศไทยต้องขับรถยนต์ในจำนวนชั่วโมงต่อ วันมากกว่าอังกฤษและออสเตรเลียซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุในที่สุด จากการศึกษา มาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถในประเทศออสเตรเลีย ได้มีการกำหนดวิธีการควบคุม ความปลอดภัยโดยการกำหนดมาตรการการจัดการความอ่อนล้าของพนักงานขับรถ การทำงานอื่น และการพัก โดยให้ความสำคัญในชั่วโมงการทำงานของพนักงานขับรถและเวลาพักของพนักงาน ขับรถเป็นอย่างมาก มีการกำหนดเวลาพักและเวลาขับรถอย่างเป็นระบบ โดยให้สอดคล้องกับ ระเบียบเรื่องชั่วโมงการขับรถแห่งชาติ (Nation Driving Hours Regulation) ที่เน้นการจัดการความ อ่อนล้า การปฏิบัติตามและการบังคับใช้กฎหมาย รวมถึงการจัดให้มีการตรวจสุขภาพของพนักงาน ขับรถเป็นประจำ จึงเห็นว่าประเทศไทยควรมีกฎหมายเกี่ยวกับเรื่องนี้และมีการบังคับใช้กฎหมาย อย่างเข้มงวด

นอกจากนี้ยังมีปัญหาเกี่ยวกับมารยาทของพนักงานประจำรถและพนักงานขับรถโดยสาร ประจำทางโดยเฉพาะกรณีรถร่วมบริการและรถร่วมสัมปทาน ดังจะเห็นได้ว่ามีเพียงพนักงานขับรถ

ที่ต้องเข้ารับการอบรมซึ่งเป็นการอบรมในเรื่องการขับรถ กฎหมายจราจร หรือเครื่องยนต์เป็นหลัก ทั้งนี้ยังขาดการอบรมเรื่องมารยาทในการปฏิบัติงานบนรถโดยสาร การให้บริการผู้โดยสาร รวมถึงการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน การบันทึกประวัติการปฏิบัติงานเพื่อควบคุมการปฏิบัติงาน เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศอังกฤษและออสเตรเลียจึงควรต้องแก้ไขกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องต่อไป และควรจัดให้มีการอบรมพนักงานประจำรถทุกคนในขั้นตอนการออกใบอนุญาตและโดยเฉพาะพนักงานประจำรถอื่นๆที่ไม่ใช่พนักงานขับรถที่ควรต้องรับการอบรมซ้ำทุกๆปี ในเรื่องมารยาทในการให้บริการ ความปลอดภัยในขณะที่อยู่บนรถโดยสาร การปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน ตลอดจนการปฐมพยาบาลเมื่อเกิดอุบัติเหตุ

ผู้วิจัยเห็นว่าประเทศไทยควรต้องกำหนดระยะเวลาการทำงานของพนักงานขับรถโดยสารให้มีรายละเอียดระยะเวลาการทำงานและการพักผ่อนของพนักงานขับรถอย่างชัดเจน เพื่อปิดช่องว่างที่จะทำให้ลูกจ้างที่เป็นพนักงานขับรถต้องปฏิบัติงานคือขับรถติดต่อกันเป็นเวลานานเกินไป ซึ่งสภาพร่างกายที่พักผ่อนไม่เพียงพอจะก่อให้เกิดความอ่อนล้าในขณะที่ขับรถและอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุได้ และเพื่อให้มีประสิทธิภาพในการควบคุมการทำงานของพนักงานขับรถและจำกัดความเร็วของรถโดยสาร โดยควรกำหนดให้มีการนำระบบ GPS: Global Position System มาใช้กับรถโดยสารประจำทาง

4.1.3 ปัญหาการคุ้มครองการเลือกปฏิบัติโดยเฉพาะการปฏิบัติต่อคนพิการ

แม้ว่าองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ และบริษัทขนส่ง จำกัดจะได้กำหนดให้มีที่นั่งสำหรับคนพิการไว้ในรถประจำทางก็ตาม แต่ปรากฏว่ายังมีได้กำหนดโครงสร้างของรถโดยสารที่เอื้ออำนวยต่อคนพิการในการนำรถวีลแชร์ขึ้นรถโดยสารไว้ในกฎหมายฉบับใดไม่ว่าจะเป็นพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ.2522 หรือพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 ทำให้ยากต่อการบังคับผู้ประกอบการให้ปฏิบัติตาม และแม้ได้มีการเรียกร้องในเรื่องนี้จนมีการทดลองดำเนินการ โดยองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ได้นำรถโดยสารประจำทางแบบชานต่ำ (Low Floor) วิ่งทดสอบบนถนนสภาพจริงตามจุดต่างๆ ที่คาดว่าจะมีปัญหากับรถประจำทางแบบชานต่ำ โดยเฉพาะถนนสายรอง ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการทดสอบปรากฏว่า รถโดยสารประจำทางแบบชานต่ำมีปัญหาวิ่งให้บริการไม่สะดวก โดยเฉพาะบริเวณสะพานข้ามคลองหรือทางลาดชัน ทั้งนี้ ขสมก.เตรียมจัดหารถโดยสารประจำทางเอ็นจีวีใหม่ 3,183 คัน เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับผู้ที่ใช้ Wheel Chair ซึ่งมีปัญหาไม่สามารถวิ่งให้บริการประชาชนในถนนสายรองได้ ดังนั้นการจัดซื้อรถเมล์เอ็นจีวี จึงปรับเปลี่ยนลดการจัดซื้อเหลือ 1,524 คัน⁴ เพื่อนำไปใช้ในการติดลิฟต์ยก

⁴ Astvผู้จัดการ. (2557). *ขสมก.ทดลองเดินรถเมล์เพื่อคนพิการผลไม่สามารถใช้ได้*. เข้าถึงได้จาก: <http://www.manager.co.th/Home/ViewNews.aspx?NewsID=9570000011262>[29มกราคม2557]

Wheel Chair แทน เพื่อให้ผู้พิการสามารถใช้บริการรถชมก.ได้อย่างทั่วถึงและสะดวกมากขึ้น ดังจะเห็นได้ว่าเมื่อไม่มีกฎหมายกำหนดบังคับรถโดยสารประจำทางให้ต้องจัดให้มีทางขึ้นรถขานต่ำหรือทางลาดสำหรับผู้พิการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้พิการที่มีปัญหาในการเคลื่อนไหว ทำให้ผู้พิการไม่สามารถใช้บริการรถโดยสารประจำทางได้ จึงถือว่าเป็นการเลือกปฏิบัติ แต่ในต่างประเทศกำหนดให้ผู้ประกอบการรถโดยสารประจำทางต้องจัดทำทางลาดขึ้นรถโดยสารประจำทางและพื้นที่ในการจอดรถวีลแชร์ในรถโดยสารประจำทางไว้สำหรับผู้พิการ

ดังปรากฏตามตารางเปรียบเทียบกฎหมายกำหนดบังคับรถโดยสารประจำทางจัดให้มีทางลาดสำหรับผู้พิการ

ประเทศ	สหภาพยุโรป	อังกฤษ	ออสเตรเลีย (มลรัฐนิวเซาท์เวลล์)	จีน	ไทย
	กำหนดให้จัดทำพื้นลาดสำหรับผู้พิการหรือผู้ซึ่งมีความสามารถในการเคลื่อนไหวลดลงเพื่อขึ้นลงรถโดยสารประจำทาง มาตรา 10(2)–(5) ของ Regulation (EU) No 181/2011 of the European Parliament and of the Council of 16 February 2011 concerning the rights of passengers in bus and coach transport	เช่นเดียวกับกับสหภาพยุโรป โดยกำหนดให้จัดทำพื้นลาดสำหรับผู้พิการหรือผู้ซึ่งมีความสามารถในการเคลื่อนไหวลดลงเพื่อขึ้นลงรถโดยสารประจำทาง มาตรา 10(2)–(5) ของ Regulation (EU) No 181/2011 of the European Parliament and of the Council of 16 February 2011 concerning the rights of passengers in bus and coach transport	รถโดยสารประจำทางจัดทำพื้นลาดสำหรับผู้พิการหรือผู้ซึ่งมีความสามารถในการเคลื่อนไหวลดลงเพื่อขึ้นลงรถโดยสารประจำทางตาม มาตรา 31 ของ the <i>Disability Discrimination Act</i> (DDA).	ไม่มี	ไม่มี

4.1.4 ปัญหาการคุ้มครองเกี่ยวกับค่าโดยสาร

การคุ้มครองเกี่ยวกับค่าโดยสารรถประจำทางเป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคในการดูแลให้ผู้ขนส่งเก็บค่าโดยสารเป็นไปตามอัตราที่กำหนดโดยกระทรวงคมนาคม แต่

มักปรากฏว่ามีการเก็บค่าโดยสารเพิ่มในช่วงเทศกาลหรือในช่วงเดินทางหลังเวลา 22.00 น อยู่เสมอ รวมทั้งการขึ้นราคาค่าโดยสารในช่วงวันหยุดตามประเพณีที่ประชาชนมักจะเดินทางเป็นจำนวนมาก เช่น วันสงกรานต์ วันขึ้นปีใหม่ เป็นต้น ซึ่งจะต้องมีการกำหนดกระบวนการใช้บังคับกฎหมายคุ้มครองเกี่ยวกับค่าโดยสารอย่างมีประสิทธิภาพ

ในประเด็นดังกล่าว ตามระเบียบองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพว่าด้วยการบริหารและกำกับดูแลรถโดยสารเอกชนร่วมบริการ พ.ศ.2550 ข้อ 39 ได้กำหนดให้ ผู้ประกอบการ เป็นผู้จัดการตัวโดยสารโดยค่าใช้จ่ายของผู้ประกอบการ ตามรูปแบบลักษณะข้อความและราคาตามที่องค์การกำหนดระเบียบและคู่มือรถร่วมบริษัทขนส่ง จำกัด พ.ศ. 2547 ได้กำหนดระเบียบเกี่ยวกับค่าโดยสารไว้ดังนี้

“..ข้อ 73. การจำหน่ายตั๋ว หรือบัตรโดยสารให้กับผู้โดยสาร จะต้องจ่ายตั๋วหรือบัตรโดยสารให้ครบตามราคาค่าโดยสาร

ข้อ 74. ผู้จำหน่ายตั๋ว หรือบัตรโดยสารจะต้องจำหน่ายตั๋ว หรือบัตรโดยสารแก่ผู้โดยสารตามอัตราที่กำหนดไว้ตลอดจนต้องปฏิบัติตามเงื่อนไข การลดหย่อนค่าโดยสาร และการยกเว้นค่าโดยสาร โดยเคร่งครัด

ข้อ 101. พนักงานรถร่วมผู้ใดไม่ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อ 73... ให้ลงโทษปรับตั้งแต่ 300 บาท ถึง 500 บาท หรือพักการปฏิบัติงานตั้งแต่ 7-15 วัน

ข้อ 102. พนักงานรถร่วมผู้ใดไม่ปฏิบัติตามระเบียบข้อ 74 ให้ลงโทษปรับตั้งแต่ 500 บาท ถึง 1,000 บาท หรือเพิกถอนการอนุญาตให้เป็นพนักงานรถร่วม..”

ทั้งนี้ ในปัจจุบันได้มีการประกาศอัตราค่าโดยสารของรถโดยสารของคณะกรรมการควบคุมการขนส่งทางบกกลางได้กำหนดอัตราค่าโดยสารสำหรับรถโดยสารประเภทต่างๆไว้

ในต่างประเทศ ได้แก่ อังกฤษและออสเตรเลีย ผู้โดยสารซื้อตั๋วโดยสารสามารถซื้อได้แบบ On-line หรือซื้อได้ที่เคาน์เตอร์ขายตั๋วในสถานี รถโดยสารที่วิ่งระหว่างเมืองจะมีราคาถูกและส่วนใหญ่จะมีการลดราคาถ้าซื้อตั๋วล่วงหน้าหรือซื้อในแบบ On-line จึงยากต่อการขายตั๋วโดยสารเกินราคา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในออสเตรเลียได้มีการใช้บัตรโดยสารที่เป็นบัตรอิเล็กทรอนิกส์และมีเครื่องอ่านบัตรดังกล่าวในรถประจำทาง ส่วนประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน กฎหมายการขนส่งผู้โดยสารทางบกและการควบคุมสถานีขนส่งผู้โดยสาร ได้ควบคุมการขายตั๋วโดยสารของผู้ประกอบการขนส่งไว้ในมาตรา 50 ผู้ประกอบกิจการขนส่งผู้โดยสารต้องปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องในเรื่องราคา ใช้ตั๋วโดยสารตามที่กฎหมายกำหนด ห้ามมิให้ขึ้นราคาตั๋วโดยมิชอบ ห้ามมิให้ลดราคาตั๋วโดยมิเจตนาทุจริต ห้ามมิให้เก็บค่าธรรมเนียมต่างๆโดยมิชอบ ทั้งนี้ สามารถนำมาเปรียบเทียบได้ดังนี้

ประเทศ	ไทย	อังกฤษ	ออสเตรเลีย	จีน
	ระเบียบองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพว่าด้วย การบริหารและกำกับดูแลรถโดยสารเอกชนร่วมบริการ พ.ศ.2550 ข้อ 39 และระเบียบและคู่มือรถร่วมบริษัทขนส่ง จำกัด พ.ศ. 2547 ข้อ 73,74 และ 101,102 กำหนดให้ต้องจำหน่ายตั๋วโดยสารหรือบัตรโดยสารตามราคาที่กำหนด	ผู้โดยสารซื้อตั๋วโดยสารสามารถซื้อได้แบบ On-line หรือซื้อได้ที่เคาน์เตอร์ขายตั๋วในสถานี รถโดยสาร	ผู้โดยสารซื้อตั๋วโดยสารสามารถซื้อได้แบบ On-line หรือซื้อได้ที่เคาน์เตอร์ขายตั๋วในสถานี รถโดยสารและบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ ตาม Road Transport (Public Passenger Services) Act 2001	กฎหมายการขนส่งผู้โดยสารทางบกและการควบคุมสถานีขนส่งผู้โดยสารได้ควบคุมการขายตั๋วโดยสารของผู้ประกอบการขนส่งไว้ในมาตรา 50

4.1.5 ปัญหาการให้ข้อมูลที่จำเป็นก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ.

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ และบริษัทขนส่ง จำกัด ยังขาดการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิของผู้โดยสารรถประจำทางอย่างทั่วถึงไม่ว่าจะเป็นในรถโดยสาร สถานีขนส่ง หรือที่ป้ายรถประจำทาง ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าประเทศไทยยังไม่มีมาตรการกฎหมายหรือระเบียบเพื่อกำหนดบังคับให้ผู้ประกอบการขนส่งต้องให้ข้อมูลที่สำคัญให้แก่ผู้โดยสาร ได้ทราบ ได้แก่ เส้นทางในการเดินรถ ค่าโดยสาร สิทธิของผู้โดยสารเมื่อเกิดอุบัติเหตุ หรือต้องล่าช้าเพราะความผิดของผู้ขนส่ง องค์การรับเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับการบริการ เป็นต้น เมื่อเปรียบเทียบกับสหภาพยุโรป อังกฤษ ออสเตรเลีย และจีน ที่มีกฎหมายหรือระเบียบ กำหนดบังคับให้ผู้ประกอบการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิของผู้โดยสารรถประจำทางอย่างทั่วถึงไม่ว่าจะเป็นในรถโดยสาร สถานีขนส่ง หรือที่ป้ายรถประจำทางปรากฏดังต่อไปนี้

สหภาพยุโรป	อังกฤษ	ออสเตรเลีย(มลรัฐนิวเซาท์เวลล์)	จีน	ไทย
(1)องค์กรที่ทำหน้าที่บริหารจัดการสถานีรถโดยสารหรือรถโดยสารจะต้องจัดให้มีข้อมูล	ใช้หลักเดียวกับสหภาพยุโรป(1)องค์กรที่ทำหน้าที่บริหารจัดการสถานีรถโดยสารหรือรถ	กำหนดให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิหน้าที่ของผู้โดยสาร	กฎหมายการขนส่งผู้โดยสารทางบกและการควบคุมสถานี	ไม่มี

<p>เกี่ยวกับสิทธิของ ผู้โดยสารที่สามารถ เข้าถึงได้ภายใต้ระเบียบ นี้ในเวลาอย่างน้อยที่สุด ก่อนออกเดินทาง ทั้งนี้ อาจเป็นการแจ้ง ณ สถานีโดยสารหรือทาง อินเทอร์เน็ต ในกรณีที่มี การร้องขอจากบุคคลผู้ พิการหรือผู้ที่มี ความสามารถในการ เคลื่อนไหวจำกัด องค์กรดังกล่าวจะต้อง ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิ ของผู้โดยสารใน รูปแบบที่บุคคลนั้น สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ ง่าย รวมทั้งแจ้งให้ทราบ ถึงการติดต่อกับองค์กร ที่เกี่ยวข้องกับการบังคับ ใช้ระเบียบนี้ด้วย</p> <p>(2) องค์กรที่ทำหน้าที่ บริหารจัดการสถานีรถ โดยสารหรือรถโดยสาร จะต้องจัดให้มีเนื้อหา โดยสรุปของระเบียบนี้ ซึ่งจัดทำโดย คณะกรรมการของ สหภาพยุโรปในทุก ภาษาที่เป็นทางการ</p>	<p>โดยสารจะต้องจัดให้มี ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิของ ผู้โดยสารที่สามารถ เข้าถึงได้ภายใต้ระเบียบ นี้ในเวลาอย่างน้อยที่สุด ก่อนออกเดินทาง ทั้งนี้ อาจเป็นการแจ้ง ณ สถานีโดยสารหรือทาง อินเทอร์เน็ต ในกรณีที่มี การร้องขอจากบุคคลผู้ พิการหรือผู้ที่มี ความสามารถในการ เคลื่อนไหวจำกัด องค์กรดังกล่าวจะต้อง ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิ ของผู้โดยสารใน รูปแบบที่บุคคลนั้น สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ ง่าย รวมทั้งแจ้งให้ทราบ ถึงการติดต่อกับองค์กร ที่เกี่ยวข้องกับการบังคับ ใช้ระเบียบนี้ด้วย</p> <p>(2) องค์กรที่ทำหน้าที่ บริหารจัดการสถานีรถ โดยสารหรือรถโดยสาร จะต้องจัดให้มีเนื้อหา โดยสรุปของระเบียบนี้ ซึ่งจัดทำโดย คณะกรรมการของ สหภาพยุโรปในทุก</p>	<p>รถประจำทาง ในพื้นที่ที่เห็น ได้ง่าย PASSENGER TRANSPORT REGULATIO N 2007 ข้อ 85</p>	<p>ขนส่ง ผู้โดยสาร มาตรา 69 ให้ผู้ ประกอบกิจการ สถานีขนส่ง ประกาศข้อมูล ต่างๆ ของรถ ขนส่งผู้โดยสาร ที่เข้ามาใน สถานี อาทิเช่น ประเภทของรถ ขนส่งผู้โดยสาร ซึ่งออกตาม กำหนดเวลา ระดับประเภท ของรถขนส่ง ผู้โดยสาร เส้นทางการ ขนส่ง สถานี เริ่มต้นและจอด แวะ ขบวนรถ เวลาออกรถ ราคาตั๋ว โดยสาร จัดระบบการ ออกรถสำหรับ รถขนส่ง ผู้โดยสารที่เข้า มาในสถานี แนะนำ</p>	
--	---	--	---	--

<p>ตามมาตรา 26 ของ Regulation (EU) No 181/2011 of the European Parliament and of the Council of 16 February 2011 concerning the rights of passengers in bus and coach transport</p>	<p>ภาษาที่เป็นทางการ ตามมาตรา 26 ของ Regulation (EU) No 181/2011 of the European Parliament and of the Council of 16 February 2011</p>		<p>ผู้โดยสารและรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย</p>	
---	--	--	--	--

4.1.6 ปัญหาการกำหนดอายุการใช้งานรถโดยสารประจำทาง

อายุการใช้งานรถโดยสารประจำทางเป็นประเด็นหนึ่งที่ส่งผลต่อระดับการบำรุงรักษาและการซ่อมบำรุง รถที่มีอายุการใช้งานมาก มีแนวโน้มที่มีต้นทุนในการบำรุงรักษาสูงกว่ารถโดยสารที่มีอายุน้อย เนื่องจากมีความถี่ในการซ่อมและบำรุงรักษาสูงกว่าจากการเสื่อมสภาพของรถ ทั้งนี้กรมการขนส่งทางบกยังใช้อายุการใช้งานของรถโดยสารเป็นเกณฑ์ในการกำกับดูแลมาตรฐานคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนกับรถตู้โดยสารประจำทาง โดยคณะกรรมการควบคุมการขนส่งทางบกกลางกำหนดอายุการใช้งานของรถตู้โดยสารประจำทางมาตรฐาน 2 (จ) ให้มีอายุการใช้งานไม่เกิน 10 ปี นับแต่วันจดทะเบียนครั้งแรกสำหรับรถตู้โดยสารประจำทางที่มีอายุการใช้งานเกิน 10 ปี นับแต่วันที่จดทะเบียนครั้งแรก จะต้องเปลี่ยนรถใหม่

อย่างไรก็ตาม รถโดยสารประจำทางของประเทศไทยไม่ได้มีการกำกับดูแลจากเกณฑ์ของอายุรถ นอกจากการกำหนดอายุรถของรถตู้โดยสารประจำทาง ทั้งนี้กรมการขนส่งทางบกได้ทำการศึกษาอายุรถที่เหมาะสมที่ใช้เป็นเกณฑ์สำหรับรถโดยสารสาธารณะ ผลการศึกษาสรุปว่ารถสองแถวอายุต้องไม่เกิน 12 ปี รถโดยสารขนาดใหญ่ (หรือรถบัส) อายุต้องไม่เกิน 15 ปี โดยนับจากวันที่มีการยกเครื่องยนต์ใหม่ ไม่ได้นับจากวันที่ผู้ประกอบการซื้อรถใหม่ แต่ปัจจุบันยังไม่มีข้อกำหนดให้มีการบังคับใช้⁵

ในหลายประเทศมีการนำเกณฑ์ของอายุรถโดยสารมาเป็นข้อกำหนดในการกำกับดูแล เนื่องจากเป็นการควบคุมการให้บริการสาธารณะที่จะต้องคำนึงถึงด้านความปลอดภัย เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ในแต่ละประเทศจึงได้มีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาอายุรถที่แตกต่างกัน เช่น

⁵ กรมการขนส่งทางบก. (2553). โครงการ “ศึกษาการกำหนดอายุการใช้งานรถโดยสารสาธารณะและรถบรรทุก”. หน้า 3.

รัฐนิวเซาท์เวลส์ กฎหมายของรัฐนิวเซาท์เวลส์ Passenger Transport Act ปี ค.ศ. 1990 บังคับให้อายุเฉลี่ยของรถโดยสารมีค่าไม่เกิน 12 ปี แต่ในปี ค.ศ. 2006 รัฐบาลในขณะนั้นก็ไม่สามารถปฏิบัติได้เนื่องจากอายุเฉลี่ยขณะนั้นเท่ากับ 12.7 ปีไปแล้ว

4.2 ปัญหาการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารรถประจำทางเมื่อเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

เมื่อผู้โดยสารตัดสินใจที่จะเลือกใช้บริการของผู้ประกอบการขนส่งโดยสารรายใดแล้ว ผู้โดยสารย่อมมีสิทธิที่จะได้รับความคุ้มครองในเรื่องต่อไปนี้

4.2.1 ปัญหาการคุ้มครองผู้โดยสารในกรณีขอยกเลิกการเดินทางหรือเลื่อนการเดินทาง

สำหรับประเทศไทย ระเบียบ และคู่มือรถร่วมบริษัทขนส่ง จำกัด พุทธศักราช 2547 หมวด ๓๖ หรือบัตรโดยสาร และสัมภาระผู้โดยสาร⁶ กำหนดการขอยกเลิกการเดินทางหรือเลื่อนการเดินทางไว้ดังนี้

ข้อ 78 หากผู้โดยสารได้ซื้อตั๋วหรือบัตรโดยสาร แล้วประสงค์จะเลื่อนการเดินทางก็ให้เลื่อนการเดินทางได้ แต่ต้องขอเลื่อนการเดินทาง ก่อนถึงกำหนดเวลาเดินทางไม่น้อยกว่า 1 ชั่วโมง หากขอเลื่อนเวลาเดินทางน้อยกว่า 1 ชั่วโมงก่อนถึงกำหนดเวลาเดินทาง ให้คิดค่าธรรมเนียมเลื่อนการเดินทางร้อยละ 10 ของค่าโดยสารและค่าบริการ

ข้อ 79 หากผู้โดยสารได้ซื้อตั๋วหรือบัตรโดยสารแล้วไม่สามารถเดินทางได้ประสงค์จะขอยกเลิกการเดินทางและขอคืนเงินค่าโดยสารและค่าบริการ ก็ให้คืนเงินค่าโดยสาร และค่าบริการได้ แต่ต้องขอคืนเงินค่าโดยสารและค่าบริการก่อนถึงกำหนดเวลาเดินทาง ไม่น้อยกว่า 1 ชั่วโมง โดยหักค่าธรรมเนียมร้อยละ 10 ของค่าโดยสารและค่าบริการ

ส่วนในประชาคมยุโรป ได้ให้สิทธิผู้โดยสารขอยกเลิกการเดินทางหรือเลื่อนการเดินทางได้ก่อนกำหนดเวลาเดินทางไม่น้อยกว่า 3 ชั่วโมง ผู้โดยสารจะได้รับค่าโดยสารคืนโดยไม่หักค่าธรรมเนียมใดๆ

4.2.2 ปัญหาการที่รถโดยสารประจำทางออกเดินทางล่าช้ากว่ากำหนด

ในกรณีที่มีความบกพร่องเกิดขึ้นกับรถโดยสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งรถโดยสารที่วิ่งระหว่างจังหวัดของบริษัท ขนส่ง จำกัด และผู้รับสัมปทานจากบริษัทขนส่งเป็นเหตุให้รถโดยสารออกเดินทางล่าช้ากว่ากำหนด ทั้งนี้เมื่อพิจารณาระเบียบองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพว่าด้วยการบริหารและกำกับดูแลรถโดยสารเอกชนร่วมบริการ พ.ศ.2550 และระเบียบและคู่มือรถร่วมบริษัทขนส่ง จำกัด พ.ศ. 2547 จะเห็นได้ว่ามิได้กำหนดกระบวนการในการเยียวยาความเสียหายดังกล่าวแก่

⁶ บริษัทขนส่ง จำกัด. (2557). ระเบียบ และคู่มือรถร่วมบริษัทขนส่ง จำกัด พุทธศักราช 2547. ข้อ 78 และ 79. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <http://home.transport.co.th/th/2011-09-29-09-14-13/286.html>. [19 สิงหาคม 2557]

ผู้โดยสารไว้แต่ประการใด คือผู้โดยสารจะต้องรอการเดินทางที่ล่าช้าโดยมิได้รับการชดเชยหรือดูแลแต่อย่างใด

แต่ในต่างประเทศ เช่น สหภาพยุโรป Regulation (EU) No 181/2011 of the European Parliament and of the Council of 16 February 2011 concerning the rights of passengers in bus and coach transport มาตรา 19 ได้กำหนดให้ผู้ประกอบการต้องจ่ายค่าทดแทนเป็นจำนวนเงินร้อยละ 50 ของราคาตั๋วโดยสารแก่ผู้โดยสารในกรณีที่รถโดยสารออกช้ากว่ากำหนดเกินกว่า 120 นาที แต่ในประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนได้กำหนดห้ามมิให้ออกรถล่าช้ากว่ากำหนด เลิกขบวนรถหรือหยุดขบวนรถ ในกรณีที่ผู้ประกอบการขนส่งผู้โดยสารที่เข้ามาในสถานีจัดรถพาคณะไม่เป็นไปตามเวลา หากล่าช้าเป็นเวลาไม่เกิน 1 ชั่วโมงถือว่าเป็นการออกรถล่าช้ากว่ากำหนด หากล่าช้าเป็นเวลาเกินกว่า 1 ชั่วโมงถือว่าเป็นการเลิกขบวนรถ ยกเว้นในกรณีที่มีเหตุผลในการซ่อมแซม เหตุสุดวิสัย สูญหายหรือการจราจรติดขัดทำให้ไม่สามารถเดินทางตามเวลาที่กำหนดได้และได้แจ้งให้ผู้ประกอบการสถานีขนส่งทราบแล้ว

ในกรณีที่ผู้ประกอบการขนส่งผู้โดยสารเกิดอุบัติเหตุอันไม่สามารถเดินทางขนส่งผู้โดยสารได้ ให้ทำการแจ้งให้ผู้ประกอบการสถานีขนส่งผู้โดยสารทราบล่วงหน้า 1 วัน และให้ทั้งสองฝ่ายตกลงกันในการจัดการรถพาคณะเพิ่มเติมนอกเวลาเดินทางปกติ ในกรณีที่รถขนส่งผู้โดยสารซึ่งออกตามกำหนดเวลาที่เข้ามาในสถานีหยุดการเดินทางเป็นระยะเวลาตั้งแต่ 3 วันขึ้นไป โดยไม่มีเหตุผล ให้ผู้ประกอบการสถานีขนส่งผู้โดยสารรายงานให้แก่หน่วยงานควบคุมการคมนาคมขนส่งประจำท้องที่ที่กิจการตั้งอยู่รับทราบ (มาตรา 70) ทั้งนี้ สามารถเปรียบเทียบได้ดังนี้

ประเทศ	ไทย	ประชาคมยุโรป	ออสเตรเลีย	จีน
	ไม่ได้กำหนด	ได้กำหนดให้ผู้ประกอบการต้องจ่ายค่าทดแทนเป็นจำนวนเงินร้อยละ 50 ของราคาตั๋วโดยสารแก่ผู้โดยสารในกรณีที่รถโดยสารออกช้ากว่ากำหนดเกินกว่า 120 นาที	ไม่ได้กำหนด	กำหนดห้ามมิให้ออกรถล่าช้ากว่ากำหนด เลิกขบวนรถหรือหยุดขบวนรถ ในกรณีที่ผู้ประกอบการขนส่งผู้โดยสารที่เข้ามาในสถานีจัดรถพาคณะไม่เป็นไปตามเวลา หากล่าช้าเป็นเวลาไม่เกิน 1 ชั่วโมงถือว่าเป็นการออกรถล่าช้ากว่ากำหนด หากล่าช้าเป็นเวลาเกินกว่า 1 ชั่วโมงถือว่าเป็นการเลิกขบวนรถ

4.2.3 ปัญหาการไม่ได้รับการบริการตามที่พรรณนาไว้ในกาให้บริการ

ในการให้บริการเดินรถโดยสารประจำทางระหว่างจังหวัดที่จะต้องเดินทางไกลและใช้เวลาในการเดินทาง ผู้ประกอบการขนส่งมักจะมีบริการเพิ่มเติม ได้แก่ มีเก้าอี้ที่สามารถให้บริการนวดผู้โดยสาร เก้าอี้ที่ปรับเอนเพื่อนอนได้ มีอาหารหรือเครื่องดื่มบริการ เป็นต้น ทั้งนี้ผู้ประกอบการขนส่งจะนำเอาการบริการเหล่านี้รวมเข้ากับค่าโดยสาร แต่อย่างไรก็ตาม หากผู้ประกอบการขนส่งไม่สามารถให้บริการตามที่พรรณนาไว้ได้อันเนื่องมาจากเก้าอี้ชำรุด ก็ควรที่จะหักค่าบริการในส่วนนี้ออกจากค่าโดยสารเพื่อเป็นการชดเชยให้แก่ผู้โดยสาร

4.2.4 ปัญหาการให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารเมื่อรถประจำทางเกิดอุบัติเหตุหรือขัดข้อง

ในกรณีที่เกิดโดยสารประจำทางไม่ว่าจะเป็นรถโดยสารในเขตกรุงเทพมหานครหรือต่างจังหวัดเกิดอุบัติเหตุหรือเครื่องขัดข้อง พนักงานประจำรถโดยสารมักจะทำให้ผู้โดยสารที่ไม่บาดเจ็บต้องรอขึ้นรถโดยสารประจำทางคันอื่นเพื่อขนส่งผู้โดยสาร ส่วนผู้โดยสารที่บาดเจ็บมักจะต้องรอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือมูลนิธิ ทั้งนี้ แนวทางในการให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารดังกล่าวขาดการวางแผนและแนวทางที่ชัดเจน ซึ่งแตกต่างจากประชาคมยุโรปซึ่งกำหนดให้ผู้ประกอบการขนส่งต้องจัดหาที่พักและอาหาร รวมทั้งพาหนะในการขนส่งผู้โดยสาร และชดเชยการเสียเวลาในจำนวนอันเหมาะสม โดยใน Regulation (EU) No 181/2011 of the European Parliament and of the Council of 16 February 2011 concerning the rights of passengers in bus and coach transport ของประชาคมยุโรป มาตรา 8 ได้กำหนดให้ผู้ขนส่งจะต้องจัดให้มีความช่วยเหลือที่มีความเหมาะสมและสมเหตุสมผลต่อความต้องการของผู้โดยสาร ได้แก่ ที่พัก อาหาร เสื้อผ้า การขนส่งหรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุขึ้นจากการใช้รถประจำทาง ทั้งนี้ ความช่วยเหลือที่จัดให้ไม่ถือว่าเป็นการยอมรับความรับผิดชอบของผู้ขนส่งสำหรับผู้โดยสารแต่ละคน ผู้ขนส่งจะจำกัดค่าใช้จ่ายของที่พักผู้โดยสารคนละ 80 ยูโรต่อ 1 คืน และจำนวนสูงสุดสำหรับ 2 คืน

4.3 ปัญหาการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารรถประจำทางภายหลังการเกิดสัญญาบริการ

4.3.1 ปัญหาการก่อตั้งองค์กรใช้บังคับกฎหมายหรือข้อสัญญา

1. กรณีที่เป็นปัญหาการบริการและความประพฤติของพนักงานประจำรถ หากรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล องค์กรที่รับผิดชอบในการพิจารณาร้องเรียนคือองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ตามระเบียบขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพว่าด้วยการบริหารและกำกับดูแลรถโดยสารเอกชนร่วมบริการ พ.ศ.2550 ในฐานะเป็นผู้ดำเนินการตามสัมปทาน

2. กรณีที่เป็นปัญหาการบริการและความประพฤติของพนักงานประจำรถ หากรถโดยสารประจำทางในต่างจังหวัดตามระเบียบและคู่มือรถร่วมบริษัทขนส่ง จำกัด พ.ศ. 2547 องค์กรที่รับผิดชอบในการพิจารณาร้องเรียน คือ บริษัท ขนส่ง จำกัด ในฐานะเป็นผู้ดำเนินการตามสัมปทาน

3. กรณีที่เป็นเรื่องมาตรฐานรถยนต์ เป็นอำนาจของกรมการขนส่งทางบก

4. กรณีที่เป็นเรื่องเกี่ยวกับสัญญาขนส่งผู้โดยสาร ได้แก่ ค่าโดยสาร การบริการตามที่โฆษณา เป็นอำนาจของสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค

การมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน อย่างไรก็ตามมิได้ทำให้การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้โดยสารรถประจำทางได้รับการแก้ไขได้รวดเร็วขึ้น กรณีที่มีการร้องเรียนดังกล่าว มักมีความสับสนในหน่วยงานที่ประชาชนจะต้องไปร้องเรียน หรือร้องทุกข์ กล่าวโทษ ว่าควรจะต้องไปที่หน่วยงานใด และเป็นเรื่องที่ต้องใช้ระยะเวลายาวนานตั้งแต่ระยะเวลาในการรับเรื่อง การพิจารณา และส่วนใหญ่เรื่องร้องเรียนมักจะยุติลงด้วยการ ไกล่เกลี่ย ทั้งนี้ องค์กรเหล่านี้มิได้มีตัวแทนของผู้โดยสารซึ่งถือเป็นผู้บริโภคร่วมพิจารณาเรื่องร้องเรียน ดังนั้นเพื่อให้ความเป็นธรรมแก่ผู้โดยสาร จึงควรที่จะจัดตั้งองค์กรพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับผู้โดยสารรถประจำทางขึ้นหนึ่งองค์กร โดยเฉพาะ โดยที่มีผู้เกี่ยวข้องได้แก่ตัวแทนภาครัฐ ตัวแทนผู้ประกอบการขนส่ง และตัวแทนผู้โดยสารในการพิจารณาข้อร้องเรียนต่างๆ

สำหรับในต่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประชาคมยุโรปได้กำหนดให้ประเทศสมาชิกจะต้องจัดให้มีองค์กรบังคับใช้ระเบียบที่ 181/2011 หรืออาจเป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นแล้วในประเทศสมาชิก โดยจะต้องมีโครงสร้างทางกฎหมาย การลงมติ เงินทุนในการบริหารกำกับผู้ขนส่ง ผู้จัดการ และสถานีขนส่ง ส่วนสหราชอาณาจักรมีการจัดตั้งคณะกรรมการจราจร (Traffic commissioners) มีอำนาจหน้าที่ต่อการกำหนดกฎเกณฑ์เกี่ยวกับการออกใบอนุญาตผู้ประกอบการรถโดยสารประจำทาง รวมทั้งมีอำนาจกึ่งตุลาการในการจัดให้มีการไต่สวนในการพิจารณาการกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมายของผู้ประกอบการ แต่อย่างไรก็ตาม คณะกรรมการจราจรไม่มีอำนาจพิจารณาเกี่ยวกับสิทธิของผู้โดยสาร แต่มีอีกหน่วยงานหนึ่งคือ London Travel Watch เป็นองค์กรรับคำร้องเรียนของผู้โดยสาร ในลอนดอนเกี่ยวกับการบริการของรถโดยสารประจำทาง และ The Bus Passengers' Platform เป็นองค์กรรับคำร้องเรียนของผู้โดยสาร พื้นที่นอกลอนดอนและสกอตแลนด์เกี่ยวกับการบริการของรถโดยสารประจำทาง ในออสเตรเลียโดยเฉพาะมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ได้มีการตั้งองค์กรพิจารณาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของผู้โดยสารเรียกว่า “ NSW ” ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ และในประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนมีหน่วยงานที่เรียกว่า “หน่วยงานควบคุมการคมนาคมขนส่งทางบก” ประจำท้องที่คอยควบคุมกำกับเรื่องร้องเรียนของผู้โดยสารรถประจำทาง

โดยการศึกษาเปรียบเทียบ องค์กรต่างๆ ในแต่ละประเทศดังนี้

ไทย	ประชาคม ยุโรป	อังกฤษ	ออสเตรเลีย	จีน
ขสมก.และ บริษัท ขนส่ง จำกัดเป็นผู้ พิจารณาเรื่อง ร้องเรียน	ให้ประเทศ สมาชิกจัดตั้ง องค์กรรับเรื่อง ร้องเรียน	คณะกรรมการจราจร (Traffic commissioners), London Travel Watch และ The Bus Passengers' Platform ซึ่งเป็นหน่วยงาน ของรัฐ	“tNSW”ซึ่ง เป็น หน่วยงาน ของรัฐ	“หน่วยงาน ควบคุมการ คมนาคมขนส่ง ทางบก” ประจำ ท้องถิ่นซึ่งเป็น หน่วยงานของรัฐ

4.3.2 ปัญหาการกำหนดค่าเสียหายที่เป็นธรรมของผู้โดยสาร

เมื่อผู้โดยสารที่ประสบอุบัติเหตุได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต จะมีสิทธิที่เกี่ยวข้องหลายสิทธิเมื่อเกิดความเสียหายจากรถโดยสารประจำทาง ผู้ได้รับความเสียหาย สามารถใช้สิทธิขอรับการชดใช้ในความเสียหายเบื้องต้นได้หลายทาง เช่น จาก พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 หรือ จากพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ.2522 หรือใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลจากระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า หรือกองทุนประกันสุขภาพอื่น เช่น สิทธิบัตรทอง บัตรข้าราชการ หรือสิทธิอื่นใด ซึ่งควรใช้สิทธิใดก่อนเป็นลำดับแรกขึ้นอยู่กับความรู้ของผู้ได้รับความเสียหาย เช่น

4.3.2.1 ความคุ้มครองที่จะได้รับจากพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ.2522

การชดเชยค่าใช้จ่ายเบื้องต้น ตามพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ.2522 ได้กำหนดหลักประกันของผู้ประกอบการเป็นจำนวนน้อยเกินไป และจำนวนค่าใช้จ่ายเบื้องต้นที่ชดเชยให้กับผู้เสียหายน้อยเกินไป ไม่เหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน และปัญหาที่สำคัญคือผู้ใช้บริการรถโดยสารซึ่งเป็นผู้เสียหายไม่ทราบถึงสิทธิดังกล่าวจึงไม่ได้ยื่นคำขอรับเงินค่าใช้จ่ายเบื้องต้นต่อพนักงานสอบสวน

ในปัจจุบัน ค่าใช้จ่ายเบื้องต้นนั้นจะต้องจ่ายให้แก่ผู้เสียหายให้จ่ายตามความร้ายแรงของความเสียหาย ทั้งนี้ตามอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวง กฎกระทรวง เรื่องการวางหลักทรัพย์ จำนวนหรือมูลค่าของหลักทรัพย์และอัตราค่าใช้จ่ายเบื้องต้นสำหรับชดใช้ค่าเสียหายที่เกิดจากการขนส่ง พ.ศ. 2557⁷ (ยกเลิกกฎกระทรวง ฉบับที่ 46 พ.ศ. 2537) ออกตามความในมาตรา 7 วรรคหนึ่ง มาตรา

⁷ กรมการขนส่งทางบก. (2557). *ประกาศกรมการขนส่งทางบก. (ออนไลน์).* เข้าถึงได้จาก: [http://www.dlt.go.th/th/index.php?option=com_content&view=article&id.\[15 สิงหาคม 2557\]](http://www.dlt.go.th/th/index.php?option=com_content&view=article&id.[15 สิงหาคม 2557])

56 พรรคสองและมาตรา 52 พรรคหนึ่งและพรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 กำหนดจำนวนหลักทรัพย์ที่ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งประจำทางต้องวางและค่าใช้จ่ายเบื้องต้นที่ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งประจำทางต้องจ่ายให้ผู้เสียหาย มีดังนี้

กรณีที่ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งประจำทาง ใช้เงินสดหรือพันธบัตรรัฐบาล อย่างใดอย่างหนึ่งหรือทั้งสองอย่างรวมกันวางเป็นหลักทรัพย์ จำนวนหรือมูลค่าของหลักทรัพย์ กำหนดไว้ดังนี้

1. ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งประจำทาง ต้องวางหลักทรัพย์มีจำนวนหรือมูลค่า 35,000 บาทสำหรับรถคันที่หนึ่ง และคันละ 500 บาทสำหรับรถคันต่อไป เมื่อรวมกันแล้ว ทั้งหมดไม่เกิน 300,000 บาท

2. ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งโดยรถขนาดเล็ก ต้องวางหลักทรัพย์มีจำนวนหรือมูลค่า 35,000 บาทสำหรับรถคันที่หนึ่ง และคันละ 200 บาทสำหรับรถคันต่อไป เมื่อรวมกันแล้วทั้งหมดไม่เกิน 200,000 บาท

กรณี ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งประจำทางใช้สัญญาประกันภัยและกรมธรรม์ประกันภัยวางเป็นหลักทรัพย์ สัญญาประกันภัยและกรมธรรม์ประกันภัยนั้นต้องมีระยะเวลาคุ้มครองอย่างน้อยตลอดอายุภาษีรถ และจำนวนเงินเอาประกันภัยสำหรับความเสียหายแก่ชีวิตและร่างกายของบุคคลภายนอกที่เกิดจากการขนส่งของผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งประจำทางในแต่ละครั้ง ต้องไม่ต่ำกว่าจำนวนเงินเอาประกันภัยตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ

ค่าใช้จ่ายเบื้องต้นที่ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งประจำทางจะต้องจ่ายให้แก่ผู้เสียหายหรือทายาท ในกรณีวางหลักทรัพย์เป็นเงินสดหรือพันธบัตรรัฐบาลไทยอย่างใดอย่างหนึ่งหรือทั้งสองอย่างรวมกัน ให้จ่ายตามอัตรา ดังต่อไปนี้

1. กรณีผู้เสียหายมิได้ถึงแก่ความตาย ให้จ่ายค่ารักษาพยาบาลรวมทั้งค่าใช้จ่ายอื่นๆ ระหว่างการรักษาพยาบาลตามจำนวนจริงที่ผู้เสียหาย ได้แสดงหลักฐานการใช้จ่ายไปจริง แต่ทั้งนี้ไม่เกิน 15,000 บาท

2. กรณีผู้เสียหายถึงแก่ความตายในทันที ให้จ่ายค่าปลงศพแก่ทายาทจำนวน 35,000 บาท

3. กรณีผู้เสียหายไม่ถึงแก่ความตายในทันที ให้จ่ายค่ารักษาพยาบาลรวมทั้งค่าใช้จ่ายอื่นๆระหว่างการรักษาพยาบาลตามข้อ 1 และค่าปลงศพตาม ข้อ 2

สำหรับการวางหลักทรัพย์เป็นสัญญาประกันภัยและกรมธรรม์ประกันภัย ค่าใช้จ่ายเบื้องต้นที่ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งประจำทางต้องจ่ายให้แก่ผู้เสียหายหรือทายาท ให้เป็นไปตามความคุ้มครองที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย

4.3.2.2 ความคุ้มครองที่จะได้รับจากพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 คือ

1) ค่ารักษาพยาบาล ที่เกิดขึ้นจริงรายละ ไม่เกิน 5 หมื่นบาท เงินส่วนนี้โรงพยาบาลที่ผู้ประสบภัยไปรับการรักษาจะเป็นผู้ทำเรื่องรับแทน

2) ค่าปลงศพ กรณีที่มีการเสียชีวิต ให้ทายาทโดยธรรม เช่น พ่อ-แม่ หรือคู่สมรส ติดต่อขอรับจากบริษัทประกันภัยซึ่งรถที่เกิดเหตุแต่ละคันทำประกันภัยตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 (พ.ร.บ.รด) เช่นเดียวกัน จำนวนรายละ 2 แสนบาท (ทั้งนี้รวมค่ารักษาพยาบาลที่เกิดขึ้นก่อนเสียชีวิตด้วยหากมี) ค่าใช้จ่ายจำนวนนี้รวมไปถึงกรณีสูญเสียชีวิต หรือทุพพลภาพอย่างถาวรด้วย

3) เงินชดเชยรายวันกรณีต้องนอนรักษาตัวในโรงพยาบาล วันละ 200 บาท รวมกันไม่เกิน 20 วัน (ค่าใช้จ่ายส่วนนี้ ตัวแทนบริษัทประกันมักไม่บอกให้ทราบ และโรงพยาบาลไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับ ผู้ป่วยจึงควรเบิกเสียให้ครบ อย่างน้อยๆ ก็มีมูลค่าถึง 4,000 บาท)

ความคุ้มครองตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 (พ.ร.บ. รดฯ) ผู้เสียหายไม่ว่าจะเป็นตัวผู้โดยสารเองหรือทายาท สามารถติดต่อขอเบิกได้จากบริษัทประกันภัยซึ่งรถโดยสารที่เกิดเหตุแต่ละคันจะต้องทำประกันภัยนี้ไว้เนื่องจากเป็นประกันภัยภาคบังคับ

ทั้งนี้ ยังมีความเสียหายอื่นๆ อีก ที่ผู้โดยสารที่ประสบอุบัติเหตุควรได้รับการชดเชยจากบริษัทรถและบริษัท ประกันภัย แต่ พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถฯ ดูแลเฉพาะค่ารักษาพยาบาลและค่าปลงศพซึ่งจำกัดวงเงิน ไว้ในระดับหนึ่ง ดังนั้น ค่าเสียหายที่เกิดขึ้นเพิ่มเติมผู้เสียหายสามารถเรียกร้องได้จากกรมธรรม์ประกันภัยรถภาคสมัครใจที่รถโดยสารคันนั้นมีอยู่ หากไม่มีกรมธรรม์ในส่วนนี้ ก็ให้เรียกร้องโดยตรงกับบริษัทเจ้าของรถโดยสารและ บริษัทขนส่งจำกัดได้

ความเสียหายที่ได้รับความคุ้มครอง ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 เป็นค่าเสียหายที่เกิดกับชีวิตและร่างกายเท่านั้น ไม่รวมค่าเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นแก่ทรัพย์สินด้วย

ผู้ประสบภัยจากรถจะได้รับค่าเสียหายเบื้องต้น โดยไม่ต้องรอการพิสูจน์ความผิดภายใน 7 วันนับแต่วันที่ยื่นคำขอ โดยความเสียหายที่จะได้รับค่าเสียหายเบื้องต้น มีรายการดังต่อไปนี้⁸

1) ค่าใช้จ่ายในกรณีความเสียหายต่อร่างกาย ดังต่อไปนี้ ให้ได้รับค่าเสียหายเบื้องต้นตามจำนวนเท่าที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 15,000 บาท

⁸ กฎกระทรวงกำหนดความเสียหายที่จะให้ได้รับค่าเสียหายเบื้องต้น จำนวนเงินค่าเสียหายเบื้องต้น การร้องขอรับ และจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้น พ.ศ.2552.

- ก. ค่ายาและค่าเวชภัณฑ์ที่ใช้ในการบำบัดรักษา
- ข. ค่าอวัยวะเทียมและอุปกรณ์ในการบำบัดรักษา รวมทั้งค่าซ่อมแซม
- ค. ค่าบริการทางการแพทย์ ค่าตรวจ ค่าวิเคราะห์โรค ทั้งนี้ ไม่รวมถึงค่าจ้าง

พยาบาลพิเศษ และค่าบริการอื่นทำนองเดียวกัน

- ง. ค่าห้องและค่าอาหารตลอดเวลาที่เข้ารับการรักษาพยาบาลในสถานพยาบาล
- จ. ค่าพาหนะนำผู้ประสบภัยไปสถานพยาบาล

2) กรณีเกิดความเสียหายต่อร่างกายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้ ให้ได้รับค่าเสียหายเบื้องต้น จำนวน 35,000 บาทด้วย

- ก. ตาบอด
- ข. หูหนวก
- ค. เป็นใบ้หรือเสียความสามารถในการพูด หรือกลิ่นขาด
- ง. เสียอวัยวะสืบพันธุ์ หรือความสามารถสืบพันธุ์
- จ. เสียแขน ขา มือ เท้า หรือนิ้ว
- ฉ. เสียอวัยวะอื่นใด
- ช. จิตพิการอย่างติดตัว
- ซ. ทูพพลภาพอย่างถาวร

3) ค่าใช้จ่ายในกรณีความเสียหายต่อชีวิต ดังต่อไปนี้ ให้ได้รับค่าเสียหายเบื้องต้นจำนวน 35,000 บาท

- ก. ค่าปลงศพ
- ข. ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการจัดการศพ

4) กรณีผู้ประสบภัยได้รับความเสียหายทั้งต่อร่างกาย อนามัย และเสียชีวิต ให้ได้รับค่าเสียหายเบื้องต้นรวมกันแล้วต้องไม่เกิน 50,000 บาท

ในส่วน of ค่าเสียหายส่วนที่เกินกว่าค่าเสียหายเบื้องต้น เป็นค่าเสียหายที่เกิดกับชีวิตร่างกาย และอนามัยของผู้ประสบภัยซึ่งมีจำนวนค่าเสียหายมากกว่าค่าเสียหายเบื้องต้น รวมถึงค่าชดเชยรายวันในระหว่างรักษาตัว โดยหากผลพิสูจน์ความผิด ปรากฏว่าผู้ประสบภัยมิใช่ฝ่ายผิด บริษัทผู้รับประกันภัยจะชดใช้ค่าเสียหายส่วนเกิน ที่รวมกับ ค่าเสียหายเบื้องต้น แก่ผู้ประสบภัย แยกได้เป็น 2 กรณี ดังนี้

- ก. กรณีกรมธรรม์ที่มีระยะเวลาเริ่มต้น ก่อน วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2553⁹

บริษัทผู้รับประกันภัยจะชดใช้ค่าเสียหายส่วนเกิน รวมกับ ค่าเสียหายเบื้องต้น ดังนี้

⁹ คำสั่งนายทะเบียนที่ 38/2552. สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย(คปภ.).

1) ค่ารักษาพยาบาลตามใบเสร็จรับเงิน ไม่เกิน 50,000 บาทต่อหนึ่งคน กรณีได้รับบาดเจ็บ

2) ค่าทดแทน ค่าปลงศพ เป็นจำนวนเงิน 100,000 บาทต่อหนึ่งคน สำหรับกรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ ทูพพลภาพอย่างถาวร

3) ข้อ 1 ข้อ 2 รวมกัน ไม่เกิน 100,000 บาท ต่อหนึ่งคน

ข.กรณีกรมธรรม์ที่มีระยะเวลาเริ่มต้น ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ.2553

1) ค่ารักษาพยาบาลตามใบเสร็จรับเงิน ไม่เกิน 50,000 บาทต่อหนึ่งคน กรณีได้รับบาดเจ็บ

2) ค่าทดแทน ค่าปลงศพ เป็นจำนวนเงิน 200,000 บาทต่อหนึ่งคน สำหรับกรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ ทูพพลภาพอย่างถาวร

3) ข้อ 1 ข้อ 2 รวมกัน ไม่เกิน 200,000 บาท ต่อหนึ่งคน

4) ในกรณีที่เข้ารับการรักษายาบาลในสถานพยาบาลในฐานะคนไข้ใน บริษัท ประกันจะจ่ายค่าชดเชยรายวัน วันละ 200 บาทจำนวนรวมกันไม่เกิน 20 วันเป็นค่าเสียหายที่ เพิ่มขึ้นนอกเหนือจาก ข้อ 1) ข้อ 2) ข้อ 3)

5) ข้อ 1) ข้อ 2) ข้อ 3) ข้อ 4) รวมกัน ต้องไม่เกิน 204,000 บาท ต่อหนึ่งคน

อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาระเบียบของสหภาพยุโรป Regulation (EU) No 181/2011 of the European Parliament and of the Council of 16 February 2011 concerning the rights of passengers in bus and coach transport) มาตรา 7 ได้กำหนดให้ผู้โดยสารที่ได้รับอุบัติเหตุย่อมมีสิทธิได้รับการชดใช้ค่าเสียหายในกรณีที่เกิดความตาย รวมทั้งค่าใช้จ่ายในการจัดงานศพที่สมเหตุสมผล (reasonable) หรือการบาดเจ็บส่วนบุคคล รวมทั้งความสูญหายหรือความเสียหายที่มีต่อสัมภาระอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นจากการโดยสารรถโดยสารประจำทาง สิทธินี้เป็นสิทธิขั้นต่ำที่จะได้รับ โดยจำนวนค่าเสียหายจะคำนวณตามกฎหมายภายในของแต่ละประเทศสมาชิก แต่สหภาพยุโรปได้กำหนดให้ประเทศสมาชิกต้องกำหนดค่าเสียหาย ที่ผู้โดยสารถึงแก่ความตาย ความบาดเจ็บส่วนบุคคล ความสูญหายหรือความเสียหายต่อสัมภาระที่จะต้องได้รับให้มีวงเงินขั้นสูงสุด ไม่ต่ำกว่า 220,000 ยูโรต่อผู้โดยสาร 1 คน และ 1,200 ยูโรต่อสัมภาระ 1 ชิ้นซึ่งเป็นการกำหนดค่าเสียหายขั้นสูงที่ผู้โดยสารได้รับต้องไม่ต่ำกว่านี้

ส่วนมตรฐนินวเซทเทวเลศ ประเทศออสเตรเลี่ยน กฎหมายได้กำหนดให้รถทุกคันต้องทำประกันภัยบุคคลที่สาม (Compulsory Third Party- CTP) หรือเรียกว่า Green Slip โดย CTP นี้จะครอบคลุมถึงการรักษายาบาลผู้ที่ได้รับบาดเจ็บ และเงินชดเชยผู้เสียชีวิต ในกรณีที่รถที่เอาประกันได้ไปมีส่วนร่วมนในอุบัติเหตุ ไม่ว่าจะเป็นผู้โดยสารในรถ หรือคู่กรณี แต่ทว่าไม่ครอบคลุมค่าใช้จ่าย

ในการซ่อมแซมรถหรือทรัพย์สินต่างๆที่เสียหายจากการเกิดอุบัติเหตุรวมถึงรถถูกขโมย หากแต่ไม่คุ้มครองคนขับ เว้นเสียแต่จะบาดเจ็บสาหัสที่ต้องได้รับการดูแลรักษาไปตลอดชีวิต

นอกจากนี้ ได้มีการเพิ่มการคุ้มครองมากขึ้นในบางสถานการณ์ดังนี้

1. สิทธิประโยชน์พิเศษสำหรับเด็กที่ได้รับบาดเจ็บจากการเกิดอุบัติเหตุ จะได้รับการดูแลรักษาเป็นพิเศษ รวมไปถึงการฟื้นฟูสมรรถภาพและการดูแลในระหว่างการรักษาตัว โดยไม่คำนึงว่าอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นเป็นความผิดของใคร
2. ให้การดูแลรักษาตลอดชีพสำหรับผู้ได้รับบาดเจ็บสาหัสอันมีผลต่อร่างกายไปตลอดชีวิต เช่น ได้รับบาดเจ็บที่เส้นประสาทไขสันหลังอย่างรุนแรง หรือสมองได้รับความกระทบกระเทือน
3. ให้ความคุ้มครองผู้ที่ได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุที่ไม่มีผู้ใดเป็นคนผิด เนื่องจากผู้ขับขี่มีอาการป่วยกำเริบขึ้นมากะทันหัน เช่น มีอาการหัวใจวาย หรือเส้นเลือดในสมองแตก เป็นต้น หรืออุบัติเหตุเกิดจากความผิดพลาดของเครื่องยนต์

สำหรับ ประกันภัยภาคบังคับ - CTP นี้ บริษัทประกันภัยจะให้ความคุ้มครองเหมือนกันทุกบริษัท

นอกจากนี้ ผู้เสียหายสามารถฟ้องเป็นคดีแพ่งเพื่อเรียกค่าเสียหายได้อีก หากพิสูจน์ได้ว่าจำเลยประมาทเลินเล่อ¹⁰

ส่วนประเทศไทยปัญหาและอุปสรรคของการเรียกร้องค่าเสียหายจากอุบัติเหตุของผู้ประสบภัยที่เกิดในปัจจุบัน กล่าวคือ

1. ผู้ประสบภัยจากรถ ไม่ได้ใช้สิทธิตาม พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 แต่เลือกใช้สิทธิอื่นๆแทน เนื่องจากพบว่ามีความยุ่งยากในการเดินเรื่องยื่นขอรับค่าเสียหายเบื้องต้น ต้องเสียเวลาในการติดตามนานถึงแม้ว่าจะเป็นการได้รับบาดเจ็บเล็กน้อยที่ค่าใช้จ่ายไม่สูงมาก
2. ผู้ประสบภัยจากรถที่ขอใช้สิทธิตาม พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 ประสบปัญหามากมายจากการขอใช้สิทธิ เช่น ระเบียบขั้นตอนที่ยุ่งยาก ซับซ้อน ทั้งรายละเอียดเรื่องการจัดเตรียมเอกสาร การติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนความล่าช้าในการพิจารณาจ่ายค่าสินไหม
3. การเยียวยาขาดใจความเสียหายแก่ผู้ประสบภัยและญาติ ไม่ได้ได้รับความเป็นธรรมที่เพียงพอ ค่าเสียหายเบื้องต้น และเงินช่วยเหลือจากหน่วยราชการ เช่น กรมการขนส่งทางบก เป็นการขาดใจในเชิงสงเคราะห์มากกว่าจะเป็นการคุ้มครองตามสิทธิอันพึงมีพึงได้ของผู้ประสบภัย

¹⁰ Redfern Legal Centre. *The Legal Resources Book (NSW)*. 12th. (Thomson Reuters : Pyrmont) 2012, p.80-82.

4. เมื่อเกิดอุบัติเหตุจะมีเพียงผู้ประกอบการกับผู้โดยสารเท่านั้นที่ต้องตกลงเจรจากัน และนั่นจะทำให้สิทธิของผู้บริโภคเหลือเพียงสิทธิตามกฎหมายประกันภัยคือ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคจากกรด พ.ศ.2535 และ กรมธรรม์ประเภทสมัครใจเท่านั้น ก่อนจะไปจบที่การเจรจาใกล้เกลี้ย ประนีประนอมยอมความ หรือ ฟ้องคดีหากเจรจากันไม่ได้ ไม่มีมาตรการการคุ้มครองผู้โดยสารจากรัฐในกรณีที่เกิดความเสียหายจากอุบัติเหตุรถโดยสาร

5. ผู้ประสบภัยหรือญาติ ไม่ได้รับการแจ้งสิทธิหรือรายละเอียดของกรมธรรม์โดยตรงจากกรมการประกันภัย ทำให้ไม่เข้าใจถึงสิทธิความคุ้มครองอย่างชัดเจน และผู้ประสบภัยส่วนใหญ่ไม่ทราบว่า จะขอค่าปรึกษาได้จากที่ใด หลายคนจำเป็นต้องยอมรับเงินค่าสินไหมทดแทนทั้งที่เห็นว่าไม่เป็นธรรม หรือยอมทำสัญญาประนอมยอมความตามข้อเสนอของบริษัทประกันภัยตั้งแต่เบื้องต้น อีกทั้งการทำสัญญาประนอมยอมความเพื่อรับค่าสินไหมทดแทนในขั้นตอนเจรจากับบริษัทประกันภัย อาจเป็นการตัดสิทธิทำให้ผู้เสียหายไม่สามารถไปฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายเพิ่มเติมในทางแพ่งได้อีก

6. ค่ารักษาพยาบาลตามความคุ้มครองของกรมธรรม์ประกันภัย ไม่เพียงพอต่อผู้ป่วยที่มีอาการหนักและใช้เวลารักษาด้วยยาวนาน ทำให้มีการผลัดภาระไปใช้สิทธิรักษาพยาบาลด้านอื่นแทน หรือ ทำให้ญาติต้องรับภาระค่าใช้จ่ายในการดูแลรักษาพยาบาล

ตารางที่ 1 แสดงความเสียหายที่สามารถเรียกได้จากประกันภัยรถภาคสมัครใจหรือจากผู้ประกอบการขนส่ง

ลำดับ	กรณีบาดเจ็บ	กรณีเสียชีวิต
1	ค่ารักษาพยาบาลที่เกินจาก พ.ร.บ.รถยนต์	ค่าขาดไร้โอกาส
2	ค่าเสียความสามารถในการประกอบกิจการงานในอนาคต	ค่าปลงศพ
3	ค่าเสียหายอย่างอื่นที่มีใช้ตัวเงิน	ค่าใช้จ่ายอันจำเป็น
4	ค่าขาดประโยชน์ทำมาหาได้ระหว่างเจ็บป่วย	ค่าขาดประโยชน์ทำมาหาได้ก่อนตาย
5	ค่าความเสียหายต่อทรัพย์สิน	ค่าขาดการงานในครัวเรือน

ทั้งนี้ ความเสียหายเบื้องต้นที่ผู้โดยสารได้รับโดยไม่ต้องพิสูจน์ความผิดในชั้นศาลดังกล่าว เป็นจำนวนที่ถือว่าน้อย หากผู้โดยสารได้รับบาดเจ็บสาหัสและต้องได้รับการรักษาตัวเป็นเวลานาน รวมทั้งทำให้ขาดรายได้ที่ไม่สามารถประกอบอาชีพได้ โดยค่าเสียหายนอกเหนือจากที่กล่าวมา ผู้โดยสารจะต้องไปฟ้องผู้ทำละเมิดเป็นคดีแพ่งต่อไป ซึ่งใช้ระยะเวลาอันนับปีกว่าจะได้ค่าเสียหาย ดังนั้นจึงควรพิจารณาแก้ไขจำนวนค่าเสียหายที่ผู้เสียหายควรจะได้รับโดยไม่ต้องพิสูจน์

ความคิดในจำนวนที่เพิ่มขึ้น โดยตั้งกองทุนชดเชยค่าเสียหาย เช่นเดียวกับต่างประเทศ ดังจะได้พิจารณาโดยละเอียดต่อไป

4.3.2.3 ใช้สิทธิในส่วนของการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนจากกรมธรรม์ภาคสมัครใจ และบริษัทรถโดยสาร

ในการรับค่าสินไหมทดแทนจากบริษัทรถโดยสารและบริษัทประกันภัย ในส่วนประกันภัยภาคสมัครใจ อาจมีเงื่อนไขในเอกสารการรับเงินหรือมีข้อตกลงว่า ยินยอมรับเงินค่าเสียหายโดยไม่คิดใจเอาความกับบริษัทรถโดยสาร เจ้าของบริษัท บริษัทประกันภัย หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่นๆ หากผู้เสียหายยินยอมดังกล่าว หากมีความเสียหายเกิดขึ้นเพิ่มเติมในภายหลังก็จะไม่สามารถนำเรื่องมาฟ้องต่อศาลเพื่อเรียกร้องค่าเสียหายต่อไปได้ หรือในกรณีที่บริษัทรถโดยสารไม่ได้ทำประกันภัยภาคสมัครใจก็จะทำให้ผู้ประสบภัยได้รับเงินชดเชยเพียงในส่วนของการประกันภัยภาคบังคับ เห็นควรต้องให้รถโดยสารทุกคันเพิ่มการทำประกันภัยภาคสมัครใจเพื่อให้ผู้เสียหายได้รับเงินชดเชยได้มากขึ้นแม้ว่าจะอาจจะมีการผลักภาระค่าใช้จ่ายไปยังผู้โดยสาร โดยการเพิ่มค่าโดยสารก็ตาม

4.3.2.4 ใช้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย เพื่อเรียกร้องค่าเสียหายส่วนเกินจากประกันภัยภาคบังคับโดยฟ้องเป็นคดีดังต่อไปนี้

1. ในคดีอาญา โดยขอเข้าเป็นโจทก์ร่วมกับพนักงานอัยการเพื่อเรียกค่าเสียหายจากคนขับรถ (กรณีไม่ได้จากประกันภัยและผู้ประกอบการ)

2. ฟ้องเป็นคดีผู้บริโภค โดยฟ้องบุคคลดังต่อไปนี้เป็นจำเลย

- พนักงานขับรถ (ผู้กระทำละเมิด)
- บริษัทรถ/เจ้าของรถ (นายจ้าง/จ้างวาน)
- บริษัทประกันภัย (รับประกันภัยตามกรมธรรม์)
- บริษัทขนส่งจำกัด (ผู้ให้สัมปทานเส้นทางรถโดยสาร) หากพนักงานขับรถ

เสียชีวิตก็สามารถฟ้องบริษัทรถได้ในฐานะนายจ้างให้กระทำการ

3. ฟ้องเป็นคดีแพ่งสามัญ

เป็นการเรียกร้องจากความรับผิดชอบละเมิดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เมื่อเกิดความเสียหายขึ้นโดยไม่มีฝ่ายใดรับผิดชอบ ผู้ประสบภัยต้องรอการพิสูจน์ความผิด ในกรณีที่เป็นผู้ได้รับความเสียหายจากการใช้รถใช้ถนน ต้องเริ่มพิจารณาความรับผิดชอบจากยานพาหนะ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 437 ก่อน หากไม่เข้าเงื่อนไขความรับผิดชอบเฉพาะตามบทบัญญัตินี้ กล่าวคือ บทบัญญัติตามมาตรา 437 นี้ จะใช้บังคับเฉพาะกรณีที่ความเสียหายเกิดจากยานพาหนะซึ่งเดินด้วยกำลังเครื่องจักรกล ก่อความเสียหายแก่บุคคลหรือทรัพย์สินอื่นๆ ซึ่งไม่ใช่ยานพาหนะอัน

เดินด้วยกำลังเครื่องจักรกลด้วยกันเท่านั้น หากเป็นความเสียหายที่เกิดจากยานพาหนะอันเดินด้วยกำลังเครื่องจักรกลด้วยกัน ตั้งแต่ 2 ฝ่ายขึ้นไปทำละเมิด ไม่อยู่ในบังคับตามมาตรา 437 เพราะกรณีไม่อาจสันนิษฐานได้ว่าฝ่ายใดเป็นฝ่ายผิด จึงเป็นหน้าที่ของ โจทก์ผู้กล่าวอ้างจะต้องพิสูจน์ว่าจำเลยเป็นฝ่ายก่อความเสียหายอันต้องรับผิด จึงต้องพิสูจน์ตามหลักความรับผิดทางละเมิดทั่วไป ตามมาตรา 420 และเมื่อมีผลพิสูจน์ว่าผู้ประสพภัยมิใช่เป็นฝ่ายต้องรับผิดเอง แต่คู่กรณีเป็นฝ่ายผิด ผู้ประสพภัยจึงจะมีสิทธิเรียกร้องจากผู้ต้องรับผิดได้

แม้โดยหลักการแล้ว มาตรา 437 เป็นบทบัญญัติที่ใช้ หลักความรับผิดโดยเคร่งครัด (Strict Liability) ที่ไม่คำนึงถึงความจงใจหรือประมาทเลินเล่อ คือ ผู้ประสพภัยรถยนต์ไม่จำเป็นต้องนำสืบถึงความจงใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้ก่อความเสียหายซึ่งเป็นเรื่องพิสูจน์ได้ยากก็ตาม แต่มาตรา 437 ก็บัญญัติให้ผู้ก่อความเสียหายสามารถพิสูจน์ว่าความเสียหายนั้นเกิดจากเหตุสุดวิสัยหรือความผิดของผู้เสียหายเอง หากพิสูจน์ได้เช่นนั้น ผู้ก่อความเสียหายก็จะหลุดพ้นจากความรับผิดในความเสียหายที่เกิดขึ้นทันที ผู้ประสพภัยก็จะไม่ได้รับการเยียวยาความเสียหาย

จึงเห็นได้ว่าการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนที่ต้องพิสูจน์ความรับผิดเสียก่อน ผู้ประสพภัยจึงจะมีสิทธิเรียกร้องค่าเสียหายได้นั้น มีขั้นตอนในการดำเนินการหลายขั้นตอน ซึ่งแต่ละขั้นตอนต้องใช้เวลานาน ผู้ประสพภัยจึงต้องรับภาระในการสำรองจ่ายค่าเสียหายไปก่อน ซึ่งหากผู้ประสพภัยไม่มีเงินสำรองก็อาจทำให้ไม่สามารถเข้ารับการรักษาหรือเยียวยาความเสียหายได้ หลักการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนที่ต้องพิสูจน์ความรับผิดจึงอาจทำให้ผู้ประสพภัยได้รับค่าเสียหายไม่ทันต่อความจำเป็น

ปัญหาในการคุ้มครองผู้ประสพภัยจากรถตามหลักเกณฑ์ของกฎหมายละเมิด ที่ทำให้ในบางกรณีผู้ประสพภัยไม่ได้รับการเยียวยาชดใช้ความเสียหาย มีสาเหตุ 2 ประการดังนี้

1. การพิสูจน์ความผิด เมื่อผู้ประสพภัยจากรถได้รับความเสียหายจากเหตุละเมิดและเชื่อว่าตนไม่ได้เป็นฝ่ายผิด จะต้องนำคดีไปฟ้องต่อศาลเพื่อเรียกร้องค่าเสียหายและมีหน้าที่นำพยานหลักฐานเข้าสืบพิสูจน์ให้ฟังได้ว่า ความเสียหายเกิดจากการกระทำผิดของอีกฝ่ายหนึ่งตามหลักทั่วไปของกฎหมายที่ว่าผู้ใดกล่าวอ้างผู้นั้นนำสืบพิสูจน์ ซึ่งปัญหาสำคัญคือ ในบางคดีโจทก์ผู้เสียหายไม่สามารถนำสืบให้เห็นความจงใจหรือประมาทเลินเล่อของจำเลยได้ เนื่องจากกรณีอุบัติเหตุรถยนต์การพิสูจน์ความผิดให้เชื่อมโยงกับความเสียหายเป็นสิ่งที่ยากในการพิสูจน์เนื่องจากอุบัติเหตุจากรถยนต์มักเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและรุนแรง บางครั้งพยานหลักฐานสูญหายไปไม่สามารถนำมาได้ และผู้เห็นเหตุการณ์อาจจำเหตุการณ์ไม่ได้ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นเหตุที่ทำให้ผู้เสียหายอาจไม่ได้รับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนความเสียหายที่ตนได้รับ

2. ผลที่ตามมาจากการฟ้องคดีต่อศาลที่อาจกลายเป็นการเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายให้กับผู้เสียหายมากขึ้นในระหว่างการดำเนินคดี

2.1 ต้องเสียค่าใช้จ่าย เช่น ค่าธรรมเนียมศาล ค่าทนายความ ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เป็นต้น

2.2 ระยะเวลาในการดำเนินคดียาวนาน ตั้งแต่เริ่มฟ้องคดีต่อศาลชั้นต้น จนถึงชั้นศาลฎีกา อาจใช้เวลาหลายปี กว่าคดีจะถึงที่สุด

2.3 ในที่สุดผู้ได้รับความเสียหายอาจได้รับการเยียวยาไม่เพียงพอต่อความเสียหาย แม้ว่าในที่สุดศาลจะตัดสินใจให้ผู้ก่อความเสียหายรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนก็ตาม

จากการศึกษา ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การกำหนดค่าใช้จ่ายเบื้องต้นตาม พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ.2522 และค่าเสียหายเบื้องต้น ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัย พ.ศ. 2535 แม้จะดูเหมือนจะมีการเยียวยาผู้โดยสารรถประจำทางที่ประสบภัยในหลายทาง แต่ในความเป็นจริงผู้โดยสารทั่วไปไม่เคยทราบถึงสิทธิเหล่านี้ และแม้รู้ถึงสิทธิและเข้าใช้สิทธิก็อาจไม่ได้รับการเยียวยาอย่างรวดเร็ว หรืออย่างเพียงพอ หรือเป็นธรรม เห็นควรให้มีการร่างกฎหมายใหม่ขึ้นหนึ่งฉบับเพื่อการคุ้มครอง ชดเชยและเยียวยาผู้ได้รับความเสียหายจากการใช้บริการรถโดยสารประจำทางขึ้นโดยเฉพาะ

4.3.3 ปัญหาการกำหนดค่าเสียหายที่เป็นธรรมของผู้โดยสารภายใต้พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551

เจตนารมณ์ของการบัญญัติกฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคปรากฏอยู่ในหมายเหตุท้ายพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ที่กล่าวไว้ว่า“...โดยที่ในปัจจุบันระบบเศรษฐกิจมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว และมีการนำความรู้ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมาใช้ในการผลิตสินค้าและบริการมากขึ้น ในขณะที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ในเรื่องของคุณภาพสินค้าหรือบริการตลอดจนเทคนิคการตลาดของผู้ประกอบการธุรกิจ ทั้งยังขาดอำนาจต่อรองในการเข้าทำสัญญาข้อเท็จจริงต่าง ๆ ซึ่งไม่ได้อยู่ในความรู้เห็นของตนเอง อีกทั้งต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีสูง ผู้บริโภคจึงตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบจนบางครั้งนำไปสู่การใช้วิธีการที่รุนแรงและก่อให้เกิดการเผชิญหน้าระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจกับกลุ่มผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมอันส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ สมควรให้มีระบบวิธีพิจารณาคดีที่เอื้อต่อการใช้สิทธิเรียกร้องของผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายได้รับการแก้ไขเยียวยาด้วยความรวดเร็ว ประหยัดและมีประสิทธิภาพ อันเป็นการคุ้มครองผู้บริโภค ขณะเดียวกัน เป็นการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการหันมาให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของสินค้าและบริการให้ดียิ่งขึ้น...” จาก

หมายเหตุท้ายพระราชบัญญัติดังกล่าวมาข้างต้น อาจกล่าวได้ว่า เจตนารมณ์ที่สำคัญของพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภครวม มีดังต่อไปนี้ คือ

1. เพื่อไม่ให้ผู้บริโภคถูกเอาเปรียบอันเนื่องมาจาก

1.1 การขาดความรู้ในเรื่องของคุณภาพสินค้าหรือบริการตลอดจนเทคนิคการตลาดของผู้ประกอบการ

1.2 การขาดอำนาจต่อรองในการเข้าทำสัญญาเพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการ

2. เพื่อให้มีระบบวิธีพิจารณาคดีที่เอื้อต่อการใช้สิทธิเรียกร้องของผู้บริโภค

3. เพื่อแก้ปัญหาความล่าช้าในกระบวนการเรียกร้องค่าเสียหายเมื่อเกิดข้อพิพาทขึ้น

4. เพื่อลดความยุ่งยากให้แก่ผู้บริโภคในเรื่องของภาระการพิสูจน์ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่ไม่ได้อยู่ในความรู้เห็นของตนเอง

5. เพื่อลดค่าใช้จ่ายของผู้บริโภคในการดำเนินคดี

6. เพื่อให้ผู้ประกอบการหันมาให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของสินค้าและบริการให้ดียิ่งขึ้น

ทั้งนี้ ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ได้วางหลักเกณฑ์วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคแตกต่างจากประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งหลายประการ เช่น

- การยื่นคำฟ้องหรือคำให้การคู่ความอาจกระทำด้วยวาจาได้
- การยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมให้แก่ผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภค
- การใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของผู้บริโภคเป็นส่วนรวม
- ภาระการพิสูจน์
- การแสวงหาข้อเท็จจริงโดยศาล
- การพิพากษาคดีให้มีผลถึงผู้บริโภคที่ไม่ใช่คู่ความในคดี
- การกำหนดค่าเสียหายเชิงลงโทษ
- สิทธิในการยื่นอุทธรณ์และฎีกา

สำหรับส่วนที่เป็นกฎหมายวิธีสบัญญัตินั้น โดยเจตนารมณ์ของกฎหมายแล้ว บทบัญญัติในส่วนนี้มุ่งหมายที่จะให้มีระบบวิธีพิจารณาคดีที่เอื้อต่อการใช้สิทธิเรียกร้องของผู้บริโภค โดยการแก้ปัญหาความล่าช้าในกระบวนการเรียกร้องค่าเสียหายเมื่อเกิดข้อพิพาทขึ้น ลดความยุ่งยากให้แก่ผู้บริโภคในเรื่องของภาระการพิสูจน์ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่ไม่ได้อยู่ในความรู้เห็นของตนเอง และลดค่าใช้จ่ายของผู้บริโภคในการดำเนินคดี ทั้งนี้โดยมุ่งหวังว่า หากสามารถบังคับใช้กฎหมายฉบับนี้ได้ ตามเจตนารมณ์ของกฎหมายดังที่กล่าวมา แต่อย่างไรก็ตามยังมีปัญหาข้อขัดข้องในการบังคับใช้พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคฯ ได้แก่

4.3.3.1 บทบาทของศาลในการแสวงหาข้อเท็จจริง

ก่อนที่จะมีการนำพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคมาใช้ การดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีแพ่งตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งนั้นเน้นที่ระบบกล่าวหา ระบบกล่าวหาเป็นระบบที่ใช้กันอยู่ในประเทศที่อยู่ในระบบกฎหมายคอมมอนลอว์ เช่น อังกฤษและสหรัฐอเมริกา จารีตในระบบกล่าวหาที่นั้น บทบาทของศาลถูกจำกัดให้เป็นเพียงผู้ตัดสินคดีเท่านั้น ไม่มีอำนาจในการสืบพยานเพิ่มเติม หรือเรียกพยานมาสืบเอง การแสวงหาพยานหลักฐานเป็นหน้าที่ของคู่ความ การยกฟ้องเพราะความผิดพลาดของคู่ความในเรื่องของเทคนิคในการนำเสนอพยานหลักฐานและการสืบพยานจึงเกิดขึ้นได้อยู่บ่อย ๆ นอกจากนี้ในระบบกล่าวหาที่นั้น คู่ความทั้งสองฝ่ายมีบทบาทสำคัญ เป็นคู่ต่อสู้ซึ่งกันและกันอย่างเห็นได้ชัด มีกฎเกณฑ์การสืบพยานที่เคร่งครัดมาก ศาลมีโอกาสใช้ดุลยพินิจได้น้อยมาก มีบทตัดพยานที่เด็ดขาดที่ไม่ยอมให้ศาลรับพยานเอกสารเข้าสู่สำนวนความเลย การใช้คำถามในการซักถาม ถามค้าน และถามตงพยานก็ต้องเป็นไปตามกฎเกณฑ์อย่างเคร่งครัด

ระบบกล่าวหาที่นั้นเหมาะสมกับกรณีที่คู่ความมีความรู้ความสามารถในทางกฎหมายที่เท่าเทียมกัน ซึ่งโดยปกติคู่ความทั้งสองฝ่าย ต่างฝ่ายต่างก็มีนายความเป็นคนวางรูปคดี จัดหาพยานหลักฐานและเตรียมนำพยานหลักฐานเข้าสืบสนับสนุนข้ออ้าง ข้อเถียงฝ่ายของตน และหักล้างข้ออ้างข้อเถียงของฝ่ายตรงข้าม และทำหน้าที่เป็นผู้ซักถาม ถามค้านและถามตงพยานให้แก่คู่ความ แต่ในคดีผู้บริโภคที่นั้น ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่มีทุนทรัพย์พอที่จะว่าจ้างทนายความเก่ง ๆ แพง ๆ มาช่วยเหลือตน ซึ่งตรงกันข้ามกับฝ่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่มีกำลังทุนทรัพย์ในการจัดหาทนายความที่มีความรู้ความสามารถ และว่าจ้างทีมที่ปรึกษาให้มาช่วยเหลือในการทำคดีให้ ดังนั้นหากนำระบบกล่าวหามาใช้กับคดีผู้บริโภค ผู้ประกอบการธุรกิจก็จะเป็นฝ่ายที่ได้เปรียบผู้บริโภค เพราะมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในทางกฎหมายมากกว่าฝ่ายผู้บริโภค

ในระบบไต่สวน ศาลจะเป็นผู้สืบบทบาทสำคัญในการค้นหาความจริง มีอำนาจที่จะให้มีการรวบรวมพยานเอกสาร สืบพยาน หรือจดสืบพยาน ไม่ใช่รอพยานหลักฐานจากคู่ความ การกำหนดกรอบระเบียบ กฎเกณฑ์เกี่ยวกับการสืบพยานค่อนข้างยืดหยุ่นเพื่อให้ศาลใช้ดุลยพินิจได้อย่างกว้างขวาง ระบบไต่สวนจึงเหมาะสมกับคดีที่คู่ความมีความไม่เท่าเทียมกันอย่างมาก เช่น คดีข้อพิพาทแรงงานระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง คดีสิ่งแวดล้อม หรือคดีผู้บริโภค ศาลในระบบไต่สวนจึงต้องเข้าใจว่าพยานหลักฐานที่คู่ความนำเสนอต่อศาลเป็นเพียงการช่วยเหลือหรือแบ่งเบาภาระในการไต่สวนค้นหาข้อเท็จจริงโดยศาลเท่านั้น ดังนั้นในระบบไต่สวนจึงมักไม่พบการยกฟ้องเพราะปัญหาในเชิงเทคนิคทางกฎหมาย แต่ศาลจะตัดสินว่าคู่ความฝ่ายใดผิด ฝ่ายใดถูก เพราะศาลสามารถเรียกพยานหลักฐานมาสืบได้เอง¹¹ แต่ในทางปฏิบัติ พบว่าศาลยังใช้อำนาจหรือมีบทบาทในการไต่

¹¹ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551. มาตรา 33 และข้อกำหนดประธานศาลฎีกาฯ ข้อ 20 และ 23.

สวนในคดีผู้บริโภคมายังไม่เต็มที่ เนื่องด้วยศาลยังเคยชินอยู่กับจารีตปฏิบัติในระบบกล่าวหาและยังขาดความชำนาญในการไต่สวน โดยเฉพาะในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจฟ้องแย้งผู้บริโภค ศาลไม่ได้ใช้บทบาทในเชิงไต่สวนแต่กลับถามหาทนายความของฝ่ายผู้บริโภค หากเป็นเช่นนี้ผู้บริโภคมักยังคงต้องว่าจ้างทนายความและทำให้เจตนาธรรมณ์ของกฎหมายยังไม่อาจเป็นจริงได้ในทางปฏิบัติ ปัญหาดังกล่าวนี้สามารถแก้ไขได้ในเชิงบริหาร เป็นต้นว่า การจัดให้มีแผนกคดีที่ผู้พิพากษาต้องมีบทบาทในการไต่สวนเป็นการเฉพาะไม่ปะปนกับระบบกล่าวหา และมีการจัดทำคู่มือสำหรับผู้พิพากษาเพื่อใช้ในการไต่สวนคดีผู้บริโภค เป็นต้น

อย่างไรก็ดี มีตัวอย่างการฟ้องคดีผู้บริโภค คดี¹² บัณฑิตสาวคณะสาธารณสุขศาสตร์ ประสบอุบัติเหตุเสียชีวิต จากการโดยสารรถประจำทางร่วม บขส. สาย นครราชสีมา-อุดรธานี-ขอนแก่น-ศรีเชียงใหม่ พลิกคว่ำโดยมีสาเหตุมาจากยางล้อหลังข้างซ้ายระเบิด จนไม่สามารถควบคุมรถได้ เสียหลักตกท้องร้องกลางถนนเป็นเหตุให้มีผู้เสียชีวิต 5 ราย และมีผู้ได้รับบาดเจ็บจำนวนมาก เมื่อวันที่ 26 กันยายน 2555 โดยคดีนี้ นางปุ่น ชุ่มพระ ซึ่งเป็นแม่ของ นางสาวภัทราพร ชุ่มพระ บัณฑิตเกียรตินิยม จากคณะสาธารณสุขศาสตร์และเทคโนโลยีสุขภาพ สาขาสถาปัตยกรรมศาสตร์ วิทยาลัยนครราชสีมา เป็นโจทก์ยื่นฟ้อง นายทองใบ ศรีโนรักษ์ คนขับรถร่วม บขส. บริษัท ประหยัดทัวร์, นายอุบล เมโฆ เจ้าของรถ, บริษัทขนส่ง จำกัด หรือ บขส. และบริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด เป็นจำเลยฐานผิดสัญญารับผิดชอบต่อคนโดยสาร เมื่อวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2555 เรียกค่าเสียหายเป็นเงิน 7,342,249 บาท พร้อมดอกเบี้ยร้อยละ 7.5 ต่อปี นับแต่วันเกิดเหตุ จนกว่าจะชำระเสร็จแก่โจทก์ กรณีที่นางสาวภัทราพร ชุ่มพระ ได้โดยสารรถร่วม บขส. ปรับอากาศ ชั้น 2 (ป.2) ของบริษัท ประหยัดทัวร์ หมายเลขทะเบียน 10-6539 นครราชสีมา เส้นทาง สาย นครราชสีมา-อุดรธานี-ขอนแก่น-ศรีเชียงใหม่ ที่นายทองใบ ศรีโนรักษ์ เป็นผู้ขับขี่ เพื่อเดินทางไปสมัครงานหลังเรียนจบ จนเกิดอุบัติเหตุเมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2554 สาเหตุเพราะยางล้อหลังข้างซ้ายได้เกิดระเบิดขึ้น จึงทำให้คนขับไม่สามารถบังคับรถได้ เสียหลักตกลงตกลงไปในร่องกลางถนนเป็นเหตุให้มีผู้เสียชีวิตทันที 5 ศพ และมีผู้ได้รับบาดเจ็บอีกเป็นจำนวนมาก ศาลชั้นต้นพิเคราะห์พยานหลักฐานแล้วเห็นว่า ในคดีอาญานายทองใบ ศรีโนรักษ์ ให้การรับสารภาพ และถูกพิพากษาว่าขับรถโดยประมาท ต้องรับผิดชอบความเสียหายในทางแพ่งด้วย อีกทั้งพฤติการณ์ของจำเลย ขับรถด้วยความประมาท ปราศจากความระมัดระวังด้วยความเร็วสูง เสียหลักออกไปนอกเส้นทางเดินรถ จนไม่สามารถบังคับรถได้ ทำให้รถเสียหลักพลิกคว่ำ ตะแคงซ้ายอย่างรุนแรง ทำให้ผู้ตายเสียชีวิตในทันที และเหตุที่เกิดขึ้นไม่ถือว่าเป็นความผิดของผู้ตาย เพราะจำเลยย่อมรู้ว่าสภาพ

¹² ไทยรัฐออนไลน์. (2557). ศาลสั่งบริษัทรถร่วมจ่าย 1.6 ล้าน ญาติเหยื่อตื่นผิซังตกร่องถนน. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <http://www.thairath.co.th/content/294302>. [15 ตุลาคม 2557]

รถไม่ปลอดภัยควรดูแลรักษาอุปกรณ์ ส่วนควบ ให้อยู่ในสภาพปกติก่อนนำออกใช้ อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นจึงเป็นความผิดของจำเลยที่ 1,3 และ 4 ต้องร่วมรับผิดชอบพิพาทมาให้จ่ายค่าสินไหมทดแทนแก่โจทก์ ร่วมกันจำนวน 1,370,540 บาท พร้อมดอกเบี้ยอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี ของต้นเงินจำนวน 240,540 บาท นับแต่วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2554 จนถึงวันพิพาท และให้ร่วมจ่าย จนกว่าจะชำระเสร็จแก่โจทก์ และให้ จำเลยที่ 1,3 และ 4 ร่วมกันใช้ค่าฤชาธรรมเนียมและค่าทนายความ 10,000 บาท ให้แก่โจทก์ด้วย รวม เป็นเงิน 1,621,080 บาท โดยก่อนหน้าที่จะมีคำพิพากษา ระหว่างการเจรจาไกล่เกลี่ยที่ศาล ทางบริษัทวิริยะประกันภัย จำกัด ในฐานะจำเลยที่ 5 ได้ตกลงยินยอมจ่ายเงินค่าสินไหมทดแทนจำนวน 350,000 บาท ซึ่งเป็นไปตามที่กรมธรรม์ระบุไว้ โจทก์จึงถอนฟ้องไปก่อน ส่วนค่าน พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ของ บริษัทส่งเสริมประกันภัย จำกัด ได้จ่ายค่าปลงศพให้เป็นจำนวนเงิน 200,000 บาท หลังเกิดเหตุเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ คดีนี้เป็นการฟ้องร้องตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ใช้ระยะเวลาดำเนินการเพียง 7 เดือนเท่านั้น แม้การยื่นฟ้องในคดีผู้บริโภคจะมีการไต่สวนภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว แต่ในชั้นศาลการพิจารณาคดีต้องมีหลักฐานต่างๆมายืนยันและสามารถพิสูจน์ได้จริง หากไม่มีหลักฐานค่าเสียหายต่างๆที่เรียกร้องไปก็อาจไม่ได้รับการพิจารณาให้

ทั้งนี้ หากเปรียบเทียบกับคดีนักศึกษาเอแบค¹³ ที่พลัดตกลงมาจากรถร่วม ชมมก.เสียชีวิต ที่ฟ้องเป็นคดีแพ่งเกี่ยวเนื่องคดีอาญาใช้เวลาฟ้องร้องยาวนานถึง 7 ปี 5 เดือน (14 กันยายน 2547 - 8 มีนาคม 2555) ในคดีที่ นายนำ และนางลักษณา โชติมนัส สามีภรรยา ร่วมกันเป็น โจทก์ฟ้อง นายทวิม แสงเดช พนักงานขับรถเมล์สาย 207 นายธนสิทธิ์ วรรณโชติศิริ นายจ้างพนักงานขับรถ, นายฤกษ์ชัย เรืองกิตติยศ เจ้าของรถ, บริษัท 207 เติมนรถ จำกัด, นายเชาวน์ กระแสชล เจ้าของสัมปทานเดินรถ และองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เป็นจำเลยที่ 1-6 ตามลำดับฐานละเมิด กรณี น.ส.ปิยะธิดา หรือน้องหุ่ย โชติมนัส นักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ พลัดตกจากรถเมล์สาย 207 วิ่งระหว่าง ม.รามคำแหง 1 - ม.รามคำแหง 2 เสียชีวิต เมื่อวันที่ 14 ก.ย.2547 เรียกค่าสินไหมทดแทน 12 ล้านบาทเศษ คดีนี้ศาลชั้นต้นและศาลอุทธรณ์พิพากษาให้จำเลยร่วมกัน ใช้เงิน 10,747,000บาท พร้อมดอกเบี้ยร้อยละ 7.5 นับแต่วันละเมิด และยกฟ้อง นายฤกษ์ชัย จำเลยที่ 3 เพราะเป็นเพียงผู้มีชื่อเป็นเจ้าของรถอยู่เดิมนั้น คดีนี้ จำเลยที่ 1 กับจำเลยที่ 5 ขาดนัดพิจารณาและไม่ยื่นฎีกา

ศาลฎีกาพิพากษาใจความว่า ศาลพิเคราะห์แล้ว เห็นว่า จำเลยที่ 1 เป็นพนักงานขับรถเมล์สาย 207 วิ่งระหว่างรามคำแหง-หัวหมาก ถึง รามคำแหง-บางนา จำเลยที่ 1 ยอมรับในคดีอาญาว่ากระทำโดยประมาทจริง ศาลอาญาลงโทษจำคุก 1 ปี 6 เดือน คดีถึงที่สุดแล้ว คดีแพ่งจึงจำต้องอาศัย

¹³ ผู้จัดการออนไลน์. (2557). ฎีกาสั่งแม่ 207-ชมมก.จ่ายร่วม 10 ล้าน ให้ญาติ นส.เอแบค. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:<http://www.manager.co.th/Crime/ViewNews.aspx?NewsID=9550000030714>. [15 ตุลาคม 2557]

ข้อเท็จจริงส่วนอาญา ฟังว่า ในคดีแพ่งจำเลยกระทำโดยประมาทด้วย เห็นว่า จำเลยกระทำละเมิดต่อโจทก์หรือไม่ เห็นว่า นายทวิม จำเลยจำเลยรถเมล์ อันเป็นยานพาหนะเดินเครื่องจักรกลตามกฎหมาย ป.แพ่งมาตรา 437 ย่อมต้องระมัดระวัง ไม่ให้เกิดความเสียหายกลับปล่อยปละละเลยไม่ปิดประตูรถเมล์ จำเลยที่ 2, 4, 6 เป็นนายจ้าง ต้องร่วมรับผิดชอบในการกระทำของลูกจ้าง และแม้พยานจำเลยอ้างว่าผู้เสียหายมีส่วนผิด ก้าวเท้าพลาดตกไปเองก็ตาม แต่ศาลเห็นประตुरถเมล์เป็นสิ่งป้องกันมิให้เกิดอันตราย เมื่อรู้ว่าประตูเสียกลับไม่ซ่อมแซม และไม่ปิดประตูรถ ทำให้ผู้ตายพลัดตกไปตาย จึงเป็นความประมาทของจำเลยที่ 1 และจำเลยอื่นๆ ทุกคน ต้องรับผิดชอบในผลแห่งละเมิดด้วย ซึ่งเป็นค่ารักษาพยาบาล ค่าปลงศพ ค่าขาดไร้อุปการะเป็นเวลา 20 ปี ซึ่งเป็นค่าสินไหมทดแทน พิพากษาว่าจำเลยที่ 1, 2, 4, 5, 6 ต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทน รวมทั้งสิ้น 9,856,000 บาท พร้อมดอกเบี้ยร้อยละ 7.5 ต่อปี นับแต่วันละเมิด และให้ออกหมายบังคับคดี คำบังคับคดี ไปยึดทรัพย์จำเลย มาชำระหนี้แก่โจทก์ต่อไป

จะเห็นได้ว่าศาลได้ตัดสินให้ฝ่ายผู้เสียหายได้รับค่าสินไหมทดแทน ซึ่งเป็นค่ารักษาพยาบาล ค่าปลงศพ ค่าขาดไร้อุปการะเป็นเวลา 20 ปี รวมทั้งสิ้น 9,856,000 บาท พร้อมดอกเบี้ยร้อยละ 7.5 ต่อปี นับแต่วันละเมิด แม้ในประเทศไทยจะไม่มีกรณีบัญญัติเรื่อง "ค่าเสียหายเชิงลงโทษ" อย่างชัดเจนในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ แต่ศาลฎีกาไทยเคยใช้ดุลยพินิจพิพากษากำหนดค่าเสียหายในระดับสูง จนอาจเข้าข่ายว่าเป็น "การลงโทษ" มาแล้วหลายคดี เพราะมาตรา 438 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เปิดช่องให้ศาลตีความในการกำหนด "ค่าเสียหายเชิงลงโทษ" ได้โดยอาศัยพฤติการณ์และความร้ายแรงแห่งละเมิดเป็นหลักในการพิจารณา ดังเช่นในคดีนี้ (คำพิพากษาศาลอุทธรณ์ที่ 8115/2550) ผู้ขับรถโดยสารประมาททำให้นักศึกษาแอมเคพลัดตกจากรถเสียชีวิต ศาลพิพากษาให้โจทก์ได้รับค่าขาดไร้อุปการะสูงมากถึงเดือนละ 46,000 บาท ตามที่โจทก์ขอ และกำหนดให้ 20 ปี ทำให้ค่าเสียหายทั้งหมดน่าจะสูงเกินกว่าค่าเสียหายเชิงชดเชยโดยทั่วไป ดังนั้น ค่าเสียหายที่กำหนดในคดีนี้ อาจเข้าข่ายค่าเสียหายเชิงลงโทษ เหตุผลที่ศาลกำหนดค่าเสียหายในระดับสูง คือ จำเลยทำประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง โดยไม่นำพาต่อความเสียหายที่จะเกิดขึ้น และกระทำการอันเป็นการฝ่าฝืนต่อความรับผิดชอบในฐานะผู้มีอาชีพ อันเป็นหลักการเดียวกับที่กฎหมายพิเศษบางฉบับ อาทิเช่น พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ที่กำหนดให้นำค่าเสียหายเชิงลงโทษมาใช้ ดังนั้นการนำเอาหลักเกณฑ์ของค่าเสียหายในเชิงลงโทษที่มีบังคับใช้อยู่ในระบบกฎหมายจารีตประเพณีมาบังคับใช้ในกฎหมายดังกล่าวแสดงให้เห็นได้ว่ากฎหมายไทยได้ให้การยอมรับในหลักเกณฑ์ของการกำหนดค่าเสียหายในเชิงลงโทษแล้วระดับหนึ่ง

นอกจากนี้ยังมีตัวอย่างคดีที่จบด้วยการไกล่เกลี่ยในชั้นศาล คือคดีของนางรุ่งลาววัลย์ เมืองแก้ว เมื่อวันที่ 17 เมษายน 2552 เกิดเหตุรถทัวร์ปรับอากาศ สายแพร่-กรุงเทพฯ ทะเบียน 13-9029

ของบริษัทวิริยะแพรวัวร์ จำกัด ชนทำยารถพ่วง 18 ล้อ บรรทุกปูนซีเมนต์ บริเวณอำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก มีผู้โดยสารบาดเจ็บ 30 คน พนักงานต้อนรับประจำรถเสียชีวิต 1 คน นางรุ่งดาวลัย เมืองแก้วซึ่งกำลังตั้งครรภ์ 1 เดือน เบาะที่นั่งหลุดกระแทกพื้นเศษไม้เบาะเสียบแทงทะลุขาซ้าย กระดูกขาขวาแตกหัก3ท่อน ต้องผ่าตัดขาทั้งสองข้างถึง3ครั้ง ตกลงค่าเสียหายกันไม่ได้ ฟ้องเป็นคดี ผู้บริ โภค เมื่อวันที่ 30 กรกฎาคม 2552 เรียกค่าเสียหายไปทั้งหมด 7 รายการ รวมเป็นเงิน 8,434,246.57 บาท ศาลนัดสืบพยานและเจรจาไกล่เกลี่ยถึง 7 ครั้ง ใช้เวลาไกล่เกลี่ยทั้งหมด 1 ปี 1 เดือน 20 วัน ตกลงกันได้ที่ 320,000 บาทเมื่อวันที่ 20 ตุลาคม 2553 รวมเวลาทั้งหมดนับแต่วันฟ้อง จนถึงที่ตกลงกันได้ขึ้นชั้นไกล่เกลี่ยในศาลใช้เวลาทั้งสิ้น 1 ปี 3 เดือน¹⁴ ศาลและกระบวนการไกล่เกลี่ยมีปัญหาในการพิสูจน์ค่าเสียหายคือการพิสูจน์ต้องทำด้วยหลักฐานเท่านั้น ถ้าไม่มีหลักฐานเช่น ใบเสร็จ ภาพถ่าย ใบประเมินค่าใช้จ่ายในการรักษาที่หากยังไม่ได้เข้ารับการรักษา ก็ไม่มีโรงพยาบาล ได้ออกให้ จึงเรียกร้องไม่ได้

4.3.3.2 ปัญหาเกี่ยวกับการให้อำนาจศาล ในการกำหนดค่าเสียหายเชิงลงโทษแก่ผู้กระทำ ละเมิดต่อผู้โดยสารรถประจำทาง

แม้ในพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 มาตรา 42 วางหลักกฎหมาย เกี่ยวกับการกำหนดค่าเสียหายเชิงลงโทษว่า ถ้าการกระทำที่ถูกฟ้องร้องเกิดจากการที่ผู้ประกอบการ ธุรกิจกระทำโดยเจตนาเอาเปรียบผู้บริโภค โดยไม่เป็นธรรมหรือจงใจให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหายหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงไม่นำพาต่อความเสียหายที่จะเกิดแก่ผู้บริโภคหรือกระทำการอันเป็นการฝ่าฝืนต่อความรับผิดชอบในฐานะผู้มีอาชีพหรือธุรกิจอันยอมเป็นที่ไว้วางใจของประชาชน เมื่อศาลมีคำพิพากษาให้ผู้ประกอบการธุรกิจชดใช้ค่าเสียหายแก่ผู้บริโภค ให้ศาลมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบการธุรกิจจ่ายค่าเสียหายเพื่อการลงโทษเพิ่มขึ้นจากจำนวนค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาล กำหนดได้ตามที่เห็นสมควร ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงพฤติการณ์ต่างๆ เช่น ความเสียหายที่ผู้บริโภค ได้รับความเสียหายหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงไม่นำพาต่อความเสียหายที่จะเกิดแก่ผู้บริโภคหรือกระทำการอันเป็นการฝ่าฝืนต่อความรับผิดชอบในฐานะผู้มีอาชีพหรือธุรกิจอันยอมเป็นที่ไว้วางใจของประชาชน ผลประโยชน์ที่ผู้ประกอบการธุรกิจได้รับ สถานะทางการเงินของผู้ประกอบการธุรกิจ การที่ผู้ประกอบการธุรกิจได้บรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้น ตลอดจนการที่ผู้บริโภคมีส่วนในการก่อให้เกิดความเสียหายด้วย

การกำหนดค่าเสียหายเพื่อการลงโทษตามวรรคหนึ่ง ให้ศาลมีอำนาจกำหนดได้ไม่เกิน สองเท่าของค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนด แต่ถ้าค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนดมีจำนวนเงิน ไม่เกินห้าหมื่นบาท ให้ศาลมีอำนาจกำหนดค่าเสียหายเพื่อการลงโทษได้ไม่เกินห้าเท่าของค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนด

¹⁴ โครงการส่งเสริมสนับสนุนสิทธิผู้บริโภคโดยสาธารณะ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค. (2554). *บันทึกคดีรถ โดยสาธารณะ* (พิมพ์ครั้งที่1). กรุงเทพฯ: สสส. หน้า59-63.

แต่บทบัญญัติดังกล่าวใช้ในการพิจารณาคดีผู้บริโภคเท่านั้น ยังไม่ครอบคลุมถึงผู้กระทำละเมิดต่อผู้โดยสารรถประจำทางในกรณีที่ผู้ได้รับความเสียหายฟ้องเป็นคดีแพ่ง และส่วนใหญ่ศาลจะใช้ดุลพินิจพิจารณาให้เฉพาะค่าเสียหายที่สามารถพิสูจน์ได้ เช่น มีหลักฐานเป็นใบเสร็จชัดเจน ส่วนค่าเสียหายที่ไม่สามารถพิสูจน์ได้ ศาลมักไม่ได้พิจารณาให้ ดังจะเห็นได้จากตัวอย่างคดีที่ได้กล่าวมาแล้วในหัวข้อก่อนหน้านี้ ซึ่งควรจะได้แก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

4.3.3.3 ปัญหาเกี่ยวกับความไม่เพียงพอ และความไม่พร้อมของเจ้าพนักงานคดี

ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคจึงได้กำหนดให้มี "เจ้าพนักงานคดี" ขึ้น เพื่อช่วยเหลือศาลให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ตามที่กฎหมายที่กฎหมายกำหนดไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของการสืบหาพยานหลักฐานต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี อย่างไรก็ตามความเป็นจริงแล้วพบว่าเหตุที่ทำให้เจ้าพนักงานคดีไม่สามารถมีบทบาทและทำหน้าที่ในการเป็นผู้ช่วยศาลตามที่กฎหมายกำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพเนื่องจากมีจำนวนพนักงานคดีน้อยในแต่ละศาล รวมทั้งยังขาดประสบการณ์ในการมีบทบาทในการช่วยเหลือผู้บริโภค ในการจัดทำคำฟ้องตามมาตรา 20 และการเป็นผู้ช่วยศาลในการไต่สวนหาข้อเท็จจริงในคดีผู้บริโภค ซึ่งโดยปกติแล้วคำฟ้องจะต้องประกอบด้วยข้อเท็จจริงที่เป็นเหตุแห่งการฟ้องคดีและคำขอบังคับ โดยข้อเท็จจริงอันเป็นเหตุแห่งการฟ้องคดีนั้นจะต้องมีพยานหลักฐานประกอบ ซึ่งมาตรา 4 กำหนดให้เจ้าพนักงานคดีมีหน้าที่ช่วยเหลือศาลในการตรวจสอบและรวบรวมพยานหลักฐานด้วย

4.3.4 ปัญหาจากการให้เอกชนทำสัญญาเข้าร่วมเดินรถประจำทาง

สถิติเรื่องร้องเรียนรถเมล์ จากรายงานสถิติการขนส่ง ประจำปี 2556 ของกรมขนส่งทางบก ระบุ การรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ สายด่วน 1584 ในส่วนกลาง จำนวน 5,888 ราย แบ่งประเภทเป็น รถขสมก. จำนวน 1,673 ราย ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2555 จำนวน 138 ราย โดยเรื่องร้องเรียน 3 อันดับมากที่สุด อันดับ 1 คือ ไม่หยุดรถรับ-ส่งผู้โดยสารที่ป้าย จำนวน 669 ราย อันดับ 2 ขับรถประมาท นำพาดเสี้ยว จำนวน 478 ราย และอันดับ 3 ผู้ประจำรถแสดงกริยาวาจาไม่สุภาพ จำนวน 251 ราย ด้านรถเอกชนร่วมบริการ มีผู้ร้องเรียน จำนวน 4,215 ราย เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2555 จำนวน 963 ราย ซึ่งเรื่องร้องเรียน 3 อันดับมากที่สุด คือ 1. ขับรถประมาทนำพาดเสี้ยว จำนวน 978 ราย 2. ไม่หยุดรถรับ-ส่งผู้โดยสารที่ป้าย จำนวน 562 ราย และ 3. ผู้ประจำรถแสดงกริยาวาจาไม่สุภาพ จำนวน 468 ราย¹⁵

¹⁵ กรมขนส่งทางบก. (2557). สถิติการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ โทร1584 จำแนกตามประเภทรถและเรื่องร้องเรียน. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: http://apps.dlt.go.th/statistics_web/1584.html. [19 สิงหาคม 2557]

หากย้อนกลับไปพิจารณาเรื่องร้องเรียน 5 อันดับแรกที่มีผู้ร้องเรียนมากที่สุดของรถเอกชนร่วมบริการทั้งรถร่วมธรรมดาและรถร่วม ปอ. ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2553 ถึง 2556 อันดับ 1 ยังคงเป็นผู้ขับรถประมาท นำหวาดเสียว 2. เก็บค่าโดยสารเกินอัตราที่ทางราชการกำหนด 3. ผู้ประจำรถแสดง กิริยาวาจาไม่สุภาพ 4. ให้ผู้โดยสารลงก่อนถึงจุดหมายปลายทาง และ 5. พนักงานขับรถพนักงานเก็บค่าโดยสาร สูบบุหรี่ขณะปฏิบัติหน้าที่¹⁶

ปัญหาการไร้เงินเดือนประจำของพนักงานขับรถเมล์รถร่วมบริการ พนักงานขับรถได้รับเบี้ยเลี้ยงรายจากบริษัท วันละ 100 -300 บาท และส่วนแบ่งจากยอดขายตั๋วโดยสารร้อยละ 10 ด้านพนักงานเก็บค่าโดยสารได้รับเบี้ยเลี้ยงรายวัน วันละ 50-300 บาท และส่วนแบ่งจากยอดขายตั๋วโดยสารร้อยละ 5 โดยเฉลี่ยสามารถเดินรถได้สูงสุด 4-5 รอบต่อวัน ยอดขายตั๋วโดยสารเฉลี่ยอยู่ที่ 5,000 - 8,500 บาทต่อวัน หากพนักงานขับรถหรือพนักงานเก็บค่าโดยสารไม่สามารถออกเดินรถครบกำหนดอย่างต่ำ 4 รอบต่อวัน จะต้องโดนตัดเงินค่าเบี้ยเลี้ยงรายวัน คือถ้าเส้นทางที่ออกเดินรถนั้น กำหนดให้ได้รับเงินค่าเบี้ยเลี้ยงรายวัน วันละ 300 บาท ออกเดินรถ 1 รอบ ได้เงินเพียง 75 บาท ออกเดินรถ 2 รอบ ได้เงิน 150 บาท ออกเดินรถ 3 รอบ ได้เงิน 200 บาท ออกเดินรถ 4 รอบ ถึงจะได้รับเงินเบี้ยเลี้ยงวันเต็มจำนวน 300 บาท และได้รับเงินพิเศษหากสามารถทำยอดขายตั๋วโดยสารได้ครบตามที่ทางบริษัทกำหนดไว้ เช่น หากทำยอดขายตั๋วโดยสารได้ครบ 8,000 บาทจะได้รับเงินพิเศษ 100 บาท หากยอดขายตั๋วโดยสารครบ 9,500 บาท จะได้รับเงินพิเศษ 150 บาท เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีเงินส่วนแบ่งจากยอดขายตั๋วโดยสาร หรือพนักงานจะได้รับเงินส่วนแบ่งจากยอดขายตั๋วโดยสารทุก 15 วันหรือ 1 เดือน เช่น หากขายตั๋วโดยสารได้ 6,500 บาท พนักงานขับรถจะได้รับส่วนแบ่งร้อยละ 4 พนักงานเก็บค่าโดยสารจะได้รับส่วนแบ่งร้อยละ 2 โดยเงินส่วนแบ่งจากยอดขายตั๋วโดยสารจะค่อยๆเพิ่มขึ้นตามยอดขายตั๋วโดยสาร โดยส่วนใหญ่ยอดขายตั๋วโดยสารอยู่ที่ 8,500 บาทต่อวัน การเป็นพนักงานของรถเอกชนร่วมบริการต้องประสบกับความตึงเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ค่อนข้างสูง เนื่องจากต้องบริหารเวลาและวางแผนการเดินทางด้วยตัวเอง ซึ่งหากผู้โดยสารมากจำนวนเงินที่จะได้รับก็มากขึ้นด้วยเช่นกัน จึงเป็นสาเหตุให้พนักงานต้องขับรถเร็วและขับรถทิ้งระยะห่างจากรถเมล์สายเดียวกัน รวมถึงรถเมล์สายอื่นที่ผ่านเส้นทางเดียวกัน และรถเมล์ฟรีจากภาษีประชาชน เพื่อดึงผู้โดยสารจากคันอื่นให้ขึ้นรถเมล์คันตนเองให้ได้มากที่สุด ทำให้ต้องขับรถเร็วเพื่อแย่งชิงผู้โดยสารให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ พยายามแข่งขันให้ได้เที่ยวรถมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ หรือถ้าผู้โดยสารยังไม่เต็มคัน รถก็จะยังไม่ออกจอดแช่รอผู้โดยสารอยู่เพื่อให้ได้ผู้โดยสารมากเท่าที่จะทำได้ เมื่อรับผู้โดยสารแล้วก็จะรีบออกรถขับแข่งกันไปยังป้าย

¹⁶ ภทรานิชฐ์ จิตสำรวบ. (2557). *เจาะสภาพการจ้างงานกระเป๋าคอนดัคเตอร์เมล์ ต้นตอคุณภาพการบริการ*. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <http://www.prachatai.com/journal/2014/08/55226>. [19 สิงหาคม 2557]

ต่อไปให้เร็วที่สุด การรีบร้อนออกรถทำให้ผู้โดยสารที่กำลังขึ้นรถหรือกำลังลงจากรถยังไม่เรียบร้อย อาจพลัดตกจากรถเป็นอันตรายแก่ร่างกายได้ ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดอุบัติเหตุอยู่เสมอ รวมถึงระบบงานที่ไม่แน่นอนทำให้มีชั่วโมงงานค่อนข้างมาก ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อตัวพนักงานทำให้มีคุณภาพการบริการที่แตกต่างกันออกไป การผลักรถให้คนขับ เช่น ค่าตอบแทนตามรอบวิ่งหรือจำนวนผู้โดยสาร และผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีรถเฉลี่ย 1-2 คัน ขาดความพร้อมในการจัดการด้านความปลอดภัย โดยสาเหตุหลักในกรณีอุบัติเหตุรุนแรงมักเกิดจากพนักงานขับรถที่ขับรถเร็ว จุดจอดกลางถนนและป้ายรถเมล์ที่มีปัญหาด้านการจราจรเข้ามาเกี่ยวข้อง

ปัญหาชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานของพนักงานประจำรถร่วมบริการ ต้องทำงานโดยเฉลี่ย 15 ชั่วโมงต่อวัน ซึ่งไม่สามารถกำหนดชั่วโมงงานที่แน่นอนได้ในแต่ละวัน เนื่องจากการเดินรถในแต่ละรอบใช้เวลาที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับสภาพการจราจรบนท้องถนน ทั้งนี้สภาพรถซึ่งพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารไม่สามารถเลือกประจำรถคันใดคันหนึ่งได้ ช่วงเวลาในการออกเดินรถ ประสบการณ์การทำงานของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารแต่ละคน ส่งผลต่อจำนวนชั่วโมงงานในแต่ละวัน

ความแตกต่างด้านสวัสดิการระหว่างพนักงานรถ ขสมก.กับรถเอกชนร่วมบริการที่เห็นได้ชัดเจน คือ สวัสดิการพนักงานรถ ขสมก.เป็นไปตามระบบราชการ ซึ่งมีรายได้ประจำ สามารถลางานได้ มีค่ารักษาพยาบาล มีสวัสดิการสำหรับครอบครัว และเงินบำเหน็จ ต่างจากพนักงานรถเอกชนร่วมบริการ ซึ่งไม่มีรายได้ประจำ หากไม่ทำงานก็ไม่ได้รับเงินและรายได้ส่วนใหญ่มักมาจากส่วนแบ่งยอดขายโดยสาร ทำให้ต้องขับรถเร็วเพื่อแข่งชิงผู้โดยสาร รวมถึงระบบงานที่ไม่แน่นอนทำให้มีชั่วโมงงานค่อนข้างมากกว่าพนักงานรถขสมก. ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อตัวพนักงานทำให้มีคุณภาพการบริการที่แตกต่างกันออกไปพนักงานขับรถเมล์และพนักงานเก็บค่าโดยสารของขสมก. และรถเอกชนบริการแต่ละสาย ได้รับค่าตอบแทนที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับชั้นอายุการทำงาน of พนักงาน หรือข้อตกลงตามที่ทางบริษัทกำหนดพนักงานรถเอกชนร่วมบริการประสบปัญหาในการทำงานไม่ต่างจากพนักงานรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ แต่พนักงานรถเอกชนร่วมบริการยังขาดการทำงานที่เป็นระบบ ขาดสวัสดิการอย่างมากบางบริษัทไม่มีแม้ประกันสังคมให้แก่พนักงาน และการรับผิดชอบ กฎกติกา ของรถร่วมบริการเอกชนค่อนข้างต่ำ จึงเป็นที่มาของปัญหาอุบัติเหตุปัญหาร้องเรียนรถโดยสารสาธารณะและทำให้เกิดปัญหาการบริการ

แม้ว่าการที่เอกชนเข้าร่วมให้บริการเดินรถประจำทางไม่ว่าจะเป็นองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ หรือบริษัท ขนส่ง จำกัด(มหาชน) จะเป็นไปตามข้อกำหนดตามระเบียบขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพว่าด้วยการบริหารจัดการและกำกับดูแลรถโดยสารเอกชนร่วมบริการ พ.ศ. 2550 และระเบียบ และคู่มือรถร่วมบริษัทขนส่ง จำกัด พุทธศักราช 2547

แต่ตามข้อกำหนดตามระเบียบดังกล่าวกำหนดเพียงการบอกเลิกสัญญา เมื่อผู้ประกอบการ
ทำฝ่าฝืนสัญญา หรือระเบียบ คำสั่ง ประกาศของ ขสมก. อันเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายต่อ
ภาพลักษณ์องค์กรอย่างร้ายแรง รวมทั้งเกิดอุบัติเหตุร้ายแรงที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อชีวิต และ
ทรัพย์สินของประชาชนและผู้ให้บริการ เท่านั้น ไม่ได้กำหนดกฎเกณฑ์หรือหลักการ หรือทาง
ปฏิบัติสำหรับรถร่วมบริการ อย่างที่ควรจะเป็นเพราะรถร่วมบริการก็เป็นหน่วยงานหนึ่ง
ให้บริการสาธารณะอย่างเช่นหน่วยงานของรัฐ กรมการขนส่งทางบกและบริษัท ขนส่ง จำกัด
(มหาชน) และ ขสมก. ควรจะได้ปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย กฎระเบียบต่างๆ ในการควบคุมดูแลการ
ประกอบธุรกิจของรถร่วมบริการ