

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 บทสรุป

ดังที่ได้ศึกษามาแล้วจะเห็นได้ว่าการประกอบธุรกิจขนส่งด้วยรถโดยสารประจำทางเกี่ยวข้องกับชีวิตร่างกาย และทรัพย์สินของประชาชนทั่วไป จึงเป็นธุรกิจที่ควบคุมกำกับโดยรัฐ ดังจะเห็นว่า มีหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน ได้แก่ กรมการขนส่งทางบก และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เป็นต้น รวมทั้งมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องหลายฉบับ ได้แก่ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 และ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 420 และ มาตรา 437 พระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ.2522 พระราชบัญญัติการจราจรทางบก พ.ศ. 2522 เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตาม การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารรถประจำทางยังขาดมาตรฐานเมื่อเทียบกับการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารรถประจำทางในต่างประเทศ ได้แก่ ประชาคมยุโรป อังกฤษ ออสเตรเลีย และสาธารณรัฐประชาชนจีน ดังที่ได้ศึกษามาแล้วในบทที่ 3

ทั้งนี้ การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารรถประจำทางยังมีปัญหาในหลายประการ กล่าวคือ

5.1.1 ปัญหาการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารรถประจำทางก่อนตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ในปัจจุบันกรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ และบริษัทขนส่ง จำกัด รวมทั้งสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค ได้มีการตรากฎหมายและออกระเบียบที่ให้ความคุ้มครองผู้โดยสารรถประจำทาง หลายฉบับเพื่อให้ความคุ้มครองผู้โดยสารก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ได้แก่ พระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 ระเบียบองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพว่าด้วยการบริหารและกำกับดูแลรถโดยสารเอกชนร่วมบริการ พ.ศ. 2550 ระเบียบ และคู่มือรถร่วมบริษัทขนส่ง จำกัด พ.ศ. 2547 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เป็นต้น แต่องค์กรที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารรถประจำทางเหล่านี้ ยังมีปัญหาในการให้ความคุ้มครองผู้โดยสารก่อนที่จะตัดสินใจเลือกใช้บริการ กล่าวคือ

5.1.1.1 ปัญหาเรื่องมาตรฐานความปลอดภัยของรถโดยสารประจำทาง

กรมการขนส่งทางบกได้กำหนดมาตรฐานรถโดยสารประจำทางไว้ในพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 รวมทั้งการตรวจสอบมาตรฐานยานพาหนะ และการตรวจสภาพการใช้งานและบำรุงรักษายานพาหนะ แต่ก็ปรากฏว่ารถโดยสารประจำทางจำนวนไม่น้อยอยู่ในสภาพชำรุดทรุดโทรมไม่เหมาะแก่การนำมาใช้โดยสาร โดยเฉพาะรถร่วมบริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เช่นปัญหาการนำเอารถโดยสารมีอายุเกินกว่า 20 ปี มาใช้ขนส่งผู้โดยสาร เป็นต้น ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดอุบัติเหตุอยู่เสมอ รวมทั้งการตัดแปลงรถโดยสาร 2 ชั้น เพื่อขนส่งผู้โดยสารระหว่างจังหวัด ซึ่งส่วนใหญ่ไม่ได้มาตรฐานอันเป็นเหตุให้รถยนต์โดยสารเกิดอุบัติเหตุในเวลาที่เกิดอุบัติเหตุ ลงทางลาดชัน หรือเวลาที่ต้องเบรกกะทันหัน ทำให้รถเสียหลักพลิกคว่ำได้ง่าย จึงเป็นเรื่องจำเป็นที่ต้องพิจารณากำหนดมาตรฐานรถโดยสาร ให้มีมาตรฐาน มีการควบคุมการประกอบรถ การตรวจสอบก่อนอนุญาตให้นำออกให้บริการและมีการบังคับใช้กฎหมายควบคุมให้เกิดประสิทธิผล

5.1.1.2 ปัญหามาตรฐานของพนักงานประจำรถโดยสาร

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ และบริษัทขนส่ง จำกัด เป็นองค์กรที่กำหนดระเบียบเกี่ยวกับมาตรฐานพนักงานประจำรถโดยสารไม่ว่าจะเป็น พนักงานขับรถโดยสาร พนักงานเก็บค่าโดยสาร และพนักงานบริการประจำรถ โดยมีการตราระเบียบขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพว่าด้วยการบริหารและกำกับดูแลรถโดยสารเอกชนร่วมบริการ พ.ศ.2550 ระเบียบและคู่มือรถร่วมบริษัทขนส่ง จำกัด พ.ศ. 2547 แต่ปรากฏว่าระเบียบดังกล่าวขาดการบังคับใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ มาตรฐานระยะเวลาในการขับรถโดยสารซึ่งส่งผลต่อความปลอดภัยในการขับรถและส่งผลให้เกิดอุบัติเหตุที่เกิดจากการที่พนักงานขับรถไม่ได้พักผ่อน เป็นต้น

นอกจากนี้ยังมีปัญหาเกี่ยวกับมารยาทของพนักงานประจำรถและพนักงานขับรถโดยสารประจำทางโดยเฉพาะกรณีรถร่วมบริการและรถร่วมสัมปทาน ดังจะเห็นได้ว่ามีเพียงพนักงานขับรถที่ต้องเข้ารับการอบรมซึ่งเป็นการอบรมในเรื่องการขับรถ กฎหมายจราจร หรือรถยนต์เป็นหลัก ทั้งนี้ยังขาดการอบรมเรื่องมารยาทในการปฏิบัติงานบนรถโดยสาร การให้บริการผู้โดยสาร รวมถึงการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน การบันทึกประวัติการปฏิบัติงานเพื่อควบคุมการปฏิบัติงานเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศอังกฤษและออสเตรเลียจึงควรต้องแก้ไขกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องต่อไป และควรจัดให้มีการอบรมพนักงานประจำรถทุกคนในขั้นตอนการออกใบอนุญาตและโดยเฉพาะพนักงานประจำรถอื่นๆที่ไม่ใช่พนักงานขับรถที่ต้องรับการอบรมซ้ำทุกๆปี ในเรื่องมารยาทในการให้บริการ ความปลอดภัยในขณะที่อยู่บนรถโดยสาร การปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน ตลอดจนการปฐมพยาบาลเมื่อเกิดอุบัติเหตุ

5.1.1.3 ปัญหาการคุ้มครองการเลือกปฏิบัติโดยเฉพาะการปฏิบัติต่อคนพิการ

แม้ว่าองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ และบริษัทขนส่ง จำกัดจะได้กำหนดที่นั่งสำหรับคนพิการไว้ในรถประจำทางก็ตาม แต่ปรากฏว่ายังมีได้มีการกำหนดโครงสร้างของรถโดยสารที่เอื้ออำนวยต่อคนพิการในการขึ้นรถโดยสารไว้ในพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 หรือในกฎหมายฉบับอื่นใด ทำให้การเดินทางของผู้พิการที่ต้องใช้วีลแชร์โดยรถโดยสารประจำทางเป็นไปได้โดยยากลำบาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำเอาวีลแชร์ขึ้นรถโดยสารประจำทาง ตลอดจนผู้พิการทางสายตาและผู้พิการอื่นๆ จึงควรมีกฎหมายกำหนดในเรื่องนี้และมีการบังคับใช้อย่างจริงจังต่อไป

5.1.1.4 ปัญหาการคุ้มครองเกี่ยวกับค่าโดยสาร

การคุ้มครองเกี่ยวกับค่าโดยสารรถประจำทางเป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคในการดูแลให้ผู้ประกอบการขนส่งเก็บค่าโดยสารให้เป็นไปตามอัตราที่กำหนดโดยกระทรวงคมนาคม แต่ก็ปรากฏว่ามีการเก็บค่าโดยสารเพิ่มในช่วงเทศกาลหรือในช่วงเดินทางหลังเวลา 22.00 น. โดยไม่ได้รับอนุญาตอยู่เสมอ ซึ่งควรต้องมีการกำหนดเพดานค่าโดยสารในแต่ละเส้นทาง กระบวนการใช้บังคับกฎหมายคุ้มครองเกี่ยวกับค่าโดยสารอย่างมีประสิทธิภาพและกำหนดบทลงโทษกรณีฝ่าฝืนให้มีความรุนแรงมากขึ้น

5.1.1.5 ปัญหาการให้ข้อมูลที่จำเป็นก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ และบริษัทขนส่ง จำกัด ยังขาดการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิของผู้โดยสารรถประจำทางอย่างทั่วถึง ไม่ว่าจะเป็นในรถโดยสาร สถานีขนส่ง หรือที่ป้ายรถประจำทาง ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายหรือระเบียบเพื่อกำหนดบังคับให้ผู้ประกอบการขนส่งต้องให้ข้อมูลที่สำคัญให้แก่ผู้โดยสารได้ทราบ ได้แก่ เส้นทางในการเดินรถ ค่าโดยสาร สิทธิของผู้โดยสารเมื่อเกิดอุบัติเหตุหรือต้องล่าช้าเพราะความผิดของผู้ขนส่ง องค์การรับเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการบริการ เป็นต้นเมื่อเปรียบเทียบกับสหภาพยุโรปและออสเตรเลียซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องแก้ไขกฎหมายต่อไปในอนาคต

5.1.1.6 ปัญหาการกำหนดอายุการใช้งานรถโดยสารประจำทาง

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

5.1.2 ปัญหาการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารรถประจำทางเมื่อเลือกใช้รถโดยสารประจำทาง

เมื่อผู้โดยสารตัดสินใจที่จะเลือกใช้บริการของผู้ประกอบการขนส่งโดยสารรายใดแล้ว ผู้โดยสารย่อมมีสิทธิที่จะได้รับความคุ้มครองในเรื่องต่อไปนี้

5.1.2.1 ปัญหาการคุ้มครองผู้โดยสารในกรณีขอยกเลิกการเดินทางหรือเลื่อนการเดินทาง

ในประชาคมยุโรปได้ให้สิทธิผู้โดยสารที่จะได้รับค่าโดยสารคืนค่าโดยสารตามระยะเวลา ก่อนออกเดินทาง สำหรับประเทศไทยหากผู้โดยสารได้ซื้อตั๋วหรือบัตรโดยสาร แล้วประสงค์จะ เลื่อนการเดินทางก็ให้เลื่อนการเดินทางได้ แต่ต้องขอเลื่อนการเดินทาง ก่อนถึงกำหนดเวลาเดินทาง ไม่น้อยกว่า 1 ชั่วโมง หากขอเลื่อนเวลาเดินทางน้อยกว่า 1 ชั่วโมงก่อนถึงกำหนดเวลาเดินทาง ให้คิด ค่าธรรมเนียมเลื่อนการเดินทางร้อยละ 10 ของค่าโดยสารและค่าบริการ

หากผู้โดยสารได้ซื้อตั๋วหรือบัตรโดยสารแล้วไม่สามารถเดินทางได้ประสงค์จะขอยกเลิก การเดินทางและขอคืนเงินค่าโดยสารและค่าบริการ ก็ให้คืนเงินค่าโดยสารและค่าบริการได้ แต่ต้อง ขอคืนเงินค่าโดยสารและค่าบริการก่อนถึงกำหนดเวลาเดินทาง ไม่น้อยกว่า 1 ชั่วโมง โดยหัก ค่าธรรมเนียมร้อยละ 10 ของค่าโดยสารและค่าบริการ

5.1.2.2 ปัญหาการที่รถโดยสารประจำทางออกเดินทางล่าช้ากว่ากำหนด

กรมการขนส่งทางบกมิได้กำหนดกระบวนการในการเยียวยาความเสียหายดังกล่าวแก่ ผู้โดยสารไว้แต่ประการใด บขส. หรือ ขสมก. หรือบริษัทเอกชนที่ร่วมเดินรถจึงมิได้ดำเนินการใดๆ กรณีรถออกเดินทางล่าช้า คือผู้โดยสารจะต้องรอการเดินทางที่ล่าช้าโดยมิได้รับการชดเชยหรือดูแล แต่อย่างใด

5.1.2.3 ปัญหาการไม่ได้รับบริการตามที่พรรณนาไว้ในการให้บริการ

ในการให้บริการเดินรถโดยสารประจำทางระหว่างจังหวัดที่จะต้องเดินทางไกลและใช้ เวลาในการเดินทาง ผู้ประกอบการขนส่งมักจะมีบริการเพิ่มเติม ได้แก่ มีเก้าอี้ที่สามารถ ให้บริการนวดผู้โดยสาร เก้าอี้ที่ปรับเอนเพื่อนอนได้ มีอาหารหรือเครื่องดื่มบริการในหลายช่วงเวลา เป็นต้น ทั้งนี้ ผู้ประกอบการขนส่งจะนำเอาการบริการเหล่านี้รวมเข้ากับค่าโดยสาร แต่อย่างไรก็ตาม การที่ผู้ประกอบการขนส่งไม่สามารถให้บริการตามที่พรรณนาไว้ได้ อันเนื่องมาจากเก้าอี้ชำรุด ก็ควรที่จะหักค่าบริการในส่วนนี้ออกจากค่าโดยสาร

5.1.2.4 ปัญหาการให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารเมื่อรถประจำทางเกิดอุบัติเหตุหรือขัดข้อง

ในกรณีที่รถโดยสารประจำทางไม่ว่าจะเป็นรถโดยสารในเขตกรุงเทพมหานครหรือ ต่างจังหวัดเกิดอุบัติเหตุหรือเครื่องขัดข้อง พนักงานประจำรถโดยสารมักจะทำให้ผู้โดยสารที่ไม่ บาดเจ็บต้องรอขึ้นรถโดยสารประจำทางคันอื่นเพื่อขนส่งผู้โดยสารต่อไปโดยไม่มีการกำหนดเวลาที่ แน่นนอนและมักประสบปัญหา ยังไม่มีรถว่างมารับผู้โดยสาร หากผู้โดยสารรีบก็ต้องการอื่น

โดยสารไปแทนโดยไม่ได้รับการเยียวยาใดๆและไม่ได้รับคืนค่าโดยสาร จะเห็นได้ว่าแนวทางในการให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารดังกล่าวขาดการกำหนดแนวทางที่ชัดเจน ซึ่งแตกต่างจากประชาคมยุโรปซึ่งกำหนดให้ผู้ประกอบการขนส่งต้องจัดหาที่พักและอาหาร รวมทั้งพาหนะในการขนส่งผู้โดยสารและชดเชยการเสียเวลาในจำนวนอันเหมาะสม

5.1.3 ปัญหาการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารรถประจำทางภายหลังการเกิดสัญญาบริการ

5.1.3.1 ปัญหาการก่อตั้งองค์กรใช้บังคับกฎหมายหรือข้อสัญญา

1. กรณีที่มีปัญหาการบริการและความประพฤติดของพนักงานประจำรถ หากรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล องค์กรที่รับผิดชอบในการพิจารณาร้องเรียนคือองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ตามระเบียบองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพว่าด้วยการบริหารและกำกับดูแลรถโดยสารเอกขนร่วมบริการ พ.ศ.2550 ในฐานะเป็นผู้ดำเนินการตามสัมปทาน

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

3. กรณีที่เป็นเรื่องมาตรฐานรถยนต์ เป็นอำนาจของกรมการขนส่งทางบก

4. กรณีที่เป็นเรื่องเกี่ยวกับสัญญาขนส่งผู้โดยสาร ได้แก่ ค่าโดยสาร การบริการตามที่โฆษณา เป็นอำนาจของสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค

อย่างไรก็ตาม กรณีที่มีการร้องเรียนดังกล่าว มักมีความสับสนในหน่วยงานที่ประชาชนจะต้องไปร้องเรียน หรือร้องทุกข์ กล่าวโทษ ว่าควรจะต้องไปที่หน่วยงานใด และเป็นเรื่องที่ต้องใช้ระยะเวลาในการรับเรื่อง การพิจารณาและส่วนใหญ่เรื่องร้องเรียนมักจะจบลงด้วยการไกล่เกลี่ย โดยไม่ได้รับการแก้ไขในปัญหาอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ องค์กรเหล่านี้มิได้มีตัวแทนของผู้โดยสารซึ่งถือเป็นผู้บริโภคร่วมพิจารณาเรื่องร้องเรียน เพื่อความเป็นธรรมของผู้โดยสาร จึงควรที่จะจัดตั้งองค์กรพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่มีผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ตัวแทนภาครัฐ ตัวแทนผู้ประกอบการขนส่ง และตัวแทนผู้โดยสาร

5.1.3.2 ปัญหาการกำหนดค่าเสียหายที่เป็นธรรมของผู้โดยสาร

การชดเชยเยียวยาผู้โดยสารรถโดยสารสาธารณะในปัจจุบันต้องพึงพิงระบบการประกันภัยอุบัติเหตุบุคคลที่ 3 (การประกันภัยภาคบังคับ) เป็นหลัก ทั้งนี้ การประกันภัยแบ่งเป็นสองส่วนหลักคือ การประกันภัย พื้นฐานภาคบังคับและการประกันภัยเพิ่มเติม โดยที่การประกันภัยพื้นฐานภาคบังคับเป็นสิทธิพื้นฐานที่ผู้ประสบภัยทุกคนพึงมีในการประกันภัยตามข้อบังคับของ

กฎหมาย เช่น สิทธิจากพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 กองทุนประกันสังคม สำนักงานประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) เป็นต้น

ค่าเสียหายเบื้องต้นประกอบด้วยค่ารักษาพยาบาลไม่เกิน 15,000 บาท และกรณีที่เกี่ยวข้องชีวิตและทุพพลภาพจะได้รับไม่เกิน 35,000 บาท ส่วนค่าเสียหายที่เกินจากค่าเสียหายเบื้องต้น บริษัทประกันวินาศภัยจะจ่ายให้แก่ผู้ประสบภัยฝ่ายถูก หลังจากพิสูจน์ความผิดทางกฎหมาย โดยจ่ายค่าเสียหายในกรณีบาดเจ็บเพิ่มขึ้นอีกไม่เกิน 35,000 บาท ส่วนกรณีเสียชีวิตและทุพพลภาพจะจ่ายเพิ่มขึ้นอีกไม่เกิน 165,000 บาท

โดยสรุป ผู้ประสบภัยที่เป็นฝ่ายถูกจะได้รับค่าเสียหายทั้งสิ้นไม่เกิน 50,000 บาทต่อรายในกรณีบาดเจ็บ และไม่เกิน 200,000 บาทต่อรายกรณีเสียชีวิตและทุพพลภาพ แต่หากผู้ประสบภัยเป็นฝ่ายผิด ก็จะได้รับเพียงค่าเสียหายเบื้องต้น

ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าค่าเสียหายเบื้องต้นมีจำนวนน้อยเกินไปเมื่อเทียบกับสถานะทางสังคมและเศรษฐกิจและหากต้องฟ้องคดีต่อศาลยุติธรรมต้องใช้เวลานานมาก รวมทั้งการฟ้องคดีตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 ก็มีปัญหาและอุปสรรค ซึ่งต่างจากมาตรการของต่างประเทศดังที่ศึกษามาแล้วในบทที่ 4

5.1.4 ปัญหาการกำหนดค่าเสียหายที่เป็นธรรมของผู้โดยสารภายใต้พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551

แม้การฟ้องคดีผู้บริโภคมีระบบวิธีพิจารณาคดีที่เอื้อต่อการใช้สิทธิเรียกร้องของผู้บริโภค โดยการแก้ปัญหาค่าเสียหายในกระบวนการพิจารณาในการเรียกร้องค่าเสียหายเมื่อเกิดข้อพิพาทขึ้น ลดความยุ่งยากให้แก่ผู้บริโภคในเรื่องของภาระการพิสูจน์ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่ไม่ได้อยู่ในความรู้เห็นของตนเอง และลดค่าใช้จ่ายของผู้บริโภคในการดำเนินคดี แต่ยังมีปัญหาข้อขัดข้องในการบังคับใช้พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคฯ ได้แก่

5.1.4.1 บทบาทของศาลในการแสวงหาข้อเท็จจริง

ศาลยังใช้อำนาจหรือมีบทบาทในการไต่สวนในคดีผู้บริโภคยังไม่เต็มที่ เนื่องจากศาลยังคงขึ้นอยู่กับจารีตปฏิบัติในระบบกล่าวหาและยังขาดความชำนาญในการไต่สวนปัญหาดังกล่าวนี้สามารถแก้ไขได้ในเชิงบริหาร เป็นต้นว่า การจัดให้มีแผนกคดีที่ผู้พิพากษาต้องมีบทบาทในการไต่สวนเป็นการเฉพาะไม่ปะปนกับระบบกล่าวหา และมีการจัดทำคู่มือสำหรับผู้พิพากษาเพื่อใช้ในการไต่สวนคดีผู้บริโภค เป็นต้น

5.1.4.2 ปัญหาเกี่ยวกับการให้อำนาจศาลในการกำหนดค่าเสียหายเชิงลงโทษแก่ผู้กระทำละเมิดต่อผู้โดยสารรถประจำทาง

แม้ใน พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริ โภค พ.ศ.2551 มาตรา 42 วางหลักกฎหมาย เกี่ยวกับการกำหนดค่าเสียหายเชิงลงโทษ ให้ศาลมีอำนาจพิจารณาให้ได้แต่บทบัญญัติดังกล่าวใช้ในการพิจารณาคดีผู้บริ โภคเท่านั้น ยังไม่ครอบคลุมถึงผู้กระทำละเมิดต่อผู้โดยสารรถประจำทางใน กรณีที่ผู้ได้รับความเสียหายฟ้องเป็นคดีแพ่ง แต่ในทางปฏิบัติส่วนใหญ่แม้เป็นคดีผู้บริ โภคศาลจะใช้ดุลพินิจพิจารณาให้เฉพาะค่าเสียหายที่สามารถพิสูจน์ได้ เช่นมีหลักฐานเป็นใบเสร็จชัดเจน ส่วน ค่าเสียหายที่ไม่สามารถพิสูจน์ได้ ศาลมัก ไม่ได้พิจารณาให้ซึ่งรวมถึงค่าเสียหายเชิงลงโทษที่ศาลมัก ไม่พิจารณาให้

5.1.4.3 ปัญหาเกี่ยวกับความไม่เพียงพอ และความไม่พร้อมของเจ้าพนักงานคดี

เหตุที่ทำให้เจ้าพนักงานคดีไม่สามารถมีบทบาทและทำหน้าที่ในการเป็นผู้ช่วยศาลตามที่ กฎหมายกำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพเนื่องจากมีจำนวนพนักงานคดีน้อยในแต่ละศาล รวมทั้ง ยังขาดประสบการณ์ในการมีบทบาทในการช่วยเหลือผู้บริ โภค ในการจัดทำคำฟ้อง การเป็นผู้ช่วย ศาลในการไต่สวนหาข้อเท็จจริงในคดีผู้บริ โภค

5.1.5 ปัญหาจากการให้เอกชนทำสัญญาเข้าร่วมเดินรถประจำทาง

ปัญหาของบริษัทเอกชนที่เข้าร่วมเดินรถกับ ขสมก. หรือ บขส. ที่ได้รับการร้องเรียนมากที่สุดคือ การขับรถประมาทนำหวาดเสียว เก็บค่าโดยสารเกินอัตราที่ทางราชการกำหนด ผู้ประจำรถ แสดง กิริยาวาจาดูไม่สุภาพ ให้ผู้โดยสารลงก่อนถึงจุดหมายปลายทาง และ พนักงานขับรถ พนักงาน เก็บค่าโดยสาร สูบบุหรี่ยขณะปฏิบัติหน้าที่ และเมื่อพิจารณาแล้วพบว่าสาเหตุคือปัญหาการไร้ เงินเดือนประจำของพนักงานขับรถเมล์และพนักงานประจำรถร่วมบริการ มีรายได้จากส่วนแบ่ง จากยอดขายตั๋วโดยสารในแต่ละวัน และ ในแต่ละวันต้องออกเดินรถอย่างน้อย 4 รอบถึงจะได้รับ เงินเบี้ยเลี้ยงรายวันเต็มจำนวน 300 บาท และ ได้รับเงินพิเศษหากสามารถทำยอดขายตั๋วโดยสาร ได้ ครบตามที่ทางบริษัทกำหนดไว้ จึงทำให้เกิดการขับรถโดยสารประจำทางแข่งกันเพื่อแย่งกันรับ ลูกค้าให้ได้จำนวนมากและทำเวลาเพื่อวิ่งรถให้ได้จำนวนรอบขั้นต่ำที่บริษัทกำหนดไว้ ทำให้เกิด อุบัติเหตุเป็นจำนวนมากเนื่องจากการขับรถเร็วประมาทปราศจากความระมัดระวัง

5.2 ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากการคุ้มครองผู้ได้รับความเสียหายจากรถโดยสารประจำทางเกี่ยวข้องกับ กฎหมายหลายฉบับ ได้แก่ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติ การขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริ โภค พ.ศ.2522 และ พระราชบัญญัติวิธี พิจารณาคดีผู้บริ โภค พ.ศ. 2551 เป็นต้น

ผู้วิจัยขอเสนอแนะแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายเดิมและตรากฎหมายใหม่ในการให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารรถประจำทาง ดังนี้

5.2.1 ควรแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 ดังนี้

5.2.1.1 มาตรฐานความปลอดภัยของรถโดยสาร

ควรนำมาตรฐานสากลอย่างเช่น ข้อกำหนดด้านความปลอดภัยของ UN/ECE (Economic Commission for Europe : ECE) หรือ ข้อกำหนดด้านความปลอดภัยของออสเตรเลีย ADR (Australian Design Rule) มาใช้กำหนดเป็นมาตรฐานรถโดยสารประจำทาง รวมทั้งกำหนดมาตรฐานด้านความปลอดภัยของผู้โดยสาร ในเรื่องของอุปกรณ์นิรภัย อาทิเช่น การติดตั้งเข็มขัดนิรภัย โครงสร้างสำหรับการยึดติดของเก้าอี้ หรือ โครงสร้างห้องโดยสารตามมาตรฐานสากล การติดตั้งถังแก๊ส จำนวนและตำแหน่งติดตั้งที่เหมาะสม รวมไปถึงระบบนิรภัยของระบบแก๊สในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุ

กรมการขนส่งทางบกต้องออกระเบียบและประกาศกำกับให้ผู้โดยสารรถประจำทางคาดเข็มขัดนิรภัย 100 เปอร์เซ็นต์ เร่งรัดให้กรมขนส่งทางบก ประกาศใช้ระเบียบด้านมาตรฐานความแข็งแรงโครงสร้างรถ มาตรฐานความแข็งแรงของเบาะที่นั่งและเข็มขัด ต้อง มีระบบสนับสนุนให้รถร่วมบริการ และรถทัศนจรที่มีความพร้อม ติดตั้ง GPS ประจำรถ

5.2.1.2 กำหนดอายุของรถโดยสารประจำทาง ไม่เกิน 17 ปี

5.2.1.3 กำหนดมาตรฐานพนักงานประจำรถโดยสาร โดยให้ออกระเบียบกำหนดการปฏิบัติหน้าที่และการอบรมมารยาทของพนักงานประจำรถ

5.2.1.4 กำหนดมาตรการกำกับพฤติกรรมพนักงานขับรถ

1. การกำกับ การตรวจสอบ และการลงโทษพฤติกรรมเสี่ยง เช่นการขับรถเร็ว ขับแซงซ้าย-ขวา บรรทุกผู้โดยสารเกิน เป็นต้น

2. มีการเข้มงวดการออกใบอนุญาตขับรถโดยสารสาธารณะและการบันทึกประวัติ และควรกำหนดอายุพนักงานขับรถ 30 – 60 ปี รวมทั้งกำหนดให้ต้องตรวจสอบสุขภาพเป็นประจำ เช่น ทุก 6 เดือน เป็นต้นและเป็นการตรวจในทุกมิติ

3. กำหนดระดับการศึกษาขั้นต่ำมัธยมศึกษาปีที่ 3

4. พัฒนาการฝึกอบรมพนักงานขับรถ ให้ความรู้อย่างจริงจัง ทั้งในเรื่องตัวรถ การบังคับรถ กฎจราจร เส้นทางเดินรถ ให้เป็นระบบให้ความรู้ในทุกมิติ และมีการอบรมซ้ำอย่างต่อเนื่องทุกปี

5.2.1.5 กำหนดแนวทางการบังคับใช้กฎหมายในทุกๆเรื่องอย่างชัดเจน เช่น ในเรื่องระยะเวลาในการขับรถ และระยะทางในการขับรถ เพื่อให้สอดคล้องกับ พ.ร.บ. การขนส่งทางบกฯ

ที่ห้ามมิให้ ผู้ขับรถปฏิบัติหน้าที่ขับรถติดต่อกันเกินสี่ชั่วโมงนับแต่ขณะเริ่มปฏิบัติหน้าที่ขับรถ แต่
ถ้าในระหว่างนั้น ผู้ได้รับใบอนุญาตเป็นผู้ขับรถ ได้พักติดต่อกันเป็นเวลาไม่น้อยกว่าครึ่งชั่วโมง ก็ให้
ปฏิบัติหน้าที่ขับรถต่อไปได้อีกไม่เกินสี่ชั่วโมงติดต่อกัน

5.2.1.6 การกำหนดใบอนุญาตขับรถสาธารณะ ควรแยกประเภทความเหมาะสมและ
ประสบการณ์ของผู้ขับขี่ โดยอาจยกระดับในการอนุญาตขับขี่ออกเป็นแต่ละประเภทในการขับขี่
ขึ้นอยู่กับประสบการณ์และความชำนาญของผู้ขับขี่ เช่น

ประเภทที่ 1 ขับได้ไม่เกินสี่กิโลเมตร เช่น 100 กิโลเมตร

ประเภทที่ 2 ขับได้ 100-300 กิโลเมตร

ประเภทที่ 3 ขับได้ 300-500 กิโลเมตร เป็นต้น

5.2.1.7 มาตรการบังคับใช้กฎหมาย และบทลงโทษ กำหนดให้มีบทลงโทษที่ชัดเจนไม่ว่า
กับผู้ประกอบการ หรือกับพนักงานขับรถที่ฝ่าฝืนกฎหมายหรือระเบียบที่ออกตามกฎหมายต่างๆ
เช่น บทลงโทษตามระดับชั้น เช่น การปรับ และยกเลิกใบอนุญาตขับรถโดยสารสาธารณะหรือการ
สั่งพักการใช้ใบอนุญาตของผู้ประกอบการ หรือการเพิกถอน เป็นต้น

5.2.2 ควรให้มีการแก้ไขระเบียบที่เกี่ยวข้องกับรถร่วมบริการ

เช่น ระเบียบองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพว่าด้วย การบริหารจัดการและการกำกับดูแล
รถโดยสารเอกชนร่วมบริการ พ.ศ.2550 และระเบียบและคู่มือรถร่วมบริษัทขนส่ง จำกัด พ.ศ.2547
ให้มีหลักการ กฎเกณฑ์ กำหนดกรอบการปฏิบัติงานของรถโดยสารเอกชนที่ทำสัญญาร่วมเดินรถ
ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อการควบคุมการเดินรถให้มีความปลอดภัยมากขึ้น ลดการเกิด
อุบัติเหตุ มีการบังคับใช้กฎหมายและบทลงโทษที่เข้มงวดกรณีกับผู้ประกอบการรถร่วมฝ่าฝืนระเบียบ
หรือสร้างความเสียหาย เช่น การขึ้นบัญชีผู้ให้บริการที่กระทำผิดซ้ำซากโดยไม่มีการแก้ไข การลด
ระยะเวลาทำสัญญาร่วมเดินรถ หรือยกเลิกสัญญา และควรให้บริษัทรถร่วม

5.2.3 ควรให้มีการตรากฎหมายใหม่เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารรถประจำทางโดยเฉพาะ

โดยอาจใช้ชื่อว่า “พระราชบัญญัติการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารรถประจำทาง พ.ศ
.....” โดยมีหลักการสำคัญดังนี้

5.2.3.1 การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารรถประจำทางก่อนตัดสินใจเลือกใช้บริการ

1. ผู้ประกอบการขนส่งจะต้องเปิดเผยข้อมูลสำคัญให้ผู้โดยสารได้รู้ ในสถานี
ขนส่ง ในสถานที่จำหน่ายบัตรโดยสาร ในเว็บไซต์ ในรถโดยสารประจำทาง ได้แก่ อัตราค่า
โดยสาร บริการพิเศษ เส้นทางการวิ่ง จำนวนที่นั่ง การร้องเรียนในเรื่องต่าง สิทธิในการได้รับการ
เยียวยา เป็นต้น

2. การกำหนดให้ผู้ประกอบการต้องแสดงภาพถ่ายรถโดยสารประจำทาง ทั้งภายในและภายนอก และเอกสารที่แสดงว่ารถได้ผ่านมาตรฐานการตรวจสอบเรื่องความปลอดภัยของตัวรถแล้ว

3. กำหนดให้ผู้ประกอบการรถโดยสารประจำทางทุกราย ต้องเตรียมรถโดยสารสำหรับผู้พิการทางสายตาหรือผู้พิการทางร่างกายที่ต้องใช้วีลแชร์ไว้ให้บริการ อย่างน้อยหนึ่งถึงสองเที่ยวในแต่ละวันและมีการประกาศให้ทราบเป็นการทั่วไปเพื่อเป็นทางเลือกสำหรับผู้พิการ

5.2.3.2 การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารรถประจำทางเมื่อเลือกใช้รถโดยสารประจำทาง โดยจะต้องกำหนด การยกเลิกการเดินทาง หรือเลื่อนการเดินทาง โดยการกำหนดให้ผู้โดยสารที่ได้ชำระค่าโดยสารแล้วได้รับเงินคืนตามสัดส่วนของระยะเวลาที่ยกเลิก หรือเลื่อนการเดินทางโดยจัดทำประกาศแสดงรายละเอียดดังกล่าวไว้อย่างชัดเจนในสถานที่จำหน่ายบัตรโดยสารและด้านหลังบัตรโดยสาร และระบุค่าพรณณาการบริการเพิ่มเติม พร้อมทั้งค่าบริการลงในบัตรโดยสาร เพื่อการพิสูจน์ในกรณีที่ผู้ประกอบการไม่สามารถให้บริการได้ เช่น อาหารและเครื่องดื่ม เก้าอี้ขนาด เป็นต้น รวมทั้งการกำหนดมาตรการในการให้ความช่วยเหลือและเยียวยาในกรณีรถโดยสารประจำทางออกล่าช้ากว่ากำหนดหรือเกิดอุบัติเหตุให้ชัดเจน

5.2.3.3 การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารรถประจำทางภายหลังการเกิดสัญญาบริการ โดยการตั้งองค์กรเพื่อรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการและความประพฤติของพนักงานประจำรถโดยให้ประกอบไปด้วย ผู้แทนจาก ขสมก. หรือบริษัท ขนส่ง จำกัดฝ่ายหนึ่ง ผู้แทนจากผู้ประกอบการขนส่งฝ่ายหนึ่ง และผู้แทนจากสมาคมคุ้มครองผู้บริโภคอีกฝ่ายหนึ่ง เป็นสามฝ่าย

5.2.3.4 ให้อำนาจศาลในการพิจารณาค่าเสียหายเชิงลงโทษในคดีผู้ประสบภัยจากรถ

ในการตราพระราชบัญญัติคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารรถประจำทาง.... ควรตราบทบัญญัติที่ให้อำนาจศาลยุติธรรมในกรณีฟ้องเป็นคดีละเมิดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ หรือฟ้องเป็นคดีผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติ วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 ในการกำหนดค่าเสียหายเชิงลงโทษ ดังต่อไปนี้ “ ถ้าความเสียหายอันเกิดจากอุบัติเหตุของรถโดยสารประจำทาง เป็นผลมาจากความจงใจหรือความประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงของผู้ประกอบการกิจการขนส่งผู้โดยสาร พนักงานขับรถและหรือพนักงานประจำรถโดยสารประจำทางอื่นๆ อันได้แก่ สภาพรถโดยสารประจำทาง การบรรทุกผู้โดยสารเกินอัตรา ความบกพร่องของพนักงานขับรถ เช่น ความอ่อนล้า่วงนอน การขับรถเร็วเกินอัตราที่กฎหมายกำหนด เป็นต้น เมื่อศาลมีคำพิพากษาให้ผู้กระทำละเมิดชดใช้ค่าเสียหายแก่ผู้เสียหายแล้ว ให้ศาลมีอำนาจสั่งให้ผู้กระทำละเมิดจ่ายค่าเสียหายเพื่อการลงโทษเพิ่มขึ้นจากจำนวนค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนดได้ตามที่เห็นสมควร.....”

ดังเช่น ตัวอย่างร่างพระราชบัญญัติการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารรถประจำทาง พ.ศ.... ที่ผู้ศึกษาได้แนบท้ายไว้ในภาคผนวก ก

5.2.4 ควรกำหนดให้มีการจัดตั้งกองทุนขึ้น

โดยการจัดตั้งกองทุนที่ใช้ชื่อว่า "กองทุนสินไหมทดแทนผู้ประสบภัยจากรถโดยสาร" เพื่อการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากอุบัติเหตุจากรถโดยสารประจำทางในทันที และให้การชดเชยแก่ผู้ประสบภัยในกรณีที่ผู้ประกอบการไม่สามารถชดเชยได้ เนื่องจากผู้ประสบภัยจากรถจำนวนมากไม่สามารถใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลและค่าสินไหมทดแทนจากบริษัทประกันภัยเอกชนได้อย่างรวดเร็วและครบถ้วนเมื่อประสบอุบัติเหตุจากรถโดยสารประจำทาง และแม้มีบริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่ตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 และเพื่อแก้ปัญหาผู้ประสบภัยไม่ได้รับความสะดวกในการใช้สิทธิในการขอรับค่าสินไหมทดแทน เพราะในบางพื้นที่ไม่มีสาขาของบริษัทประกันภัยหรือแต่ละบริษัทมีแนวทางในการดำเนินการที่แตกต่างกัน ก็ไม่อาจแก้ปัญหาเรื่องความไม่เพียงพอและความล่าช้าในการให้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้ประสบภัยได้ การมีกองทุนจะเหมือนกับการคัดเลือกผู้ประกอบการที่มีความรับผิดชอบต่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร เช่นการกำหนดแผนงานรองรับด้านความปลอดภัย การเดินรถ สวัสดิการของพนักงานขับรถ และการชดเชยเยียวยาความเสียหายหลังเกิดเหตุต่อผู้โดยสาร โดยมีต้องพิสูจน์ถูกผิด คล้ายคลึงกับกองทุนชดเชยเยียวยาความเสียหายจากบริการทางการแพทย์ (มาตรา 41) ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าแห่งชาติ (สปสช.) โดยหน่วยงานที่จะเข้ามาสนับสนุนงบประมาณของกองทุนเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่นกองทุนเพื่อความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน (กปถ.) ของกรมการขนส่งทางบก กองทุนพลังงานเพราะมีนโยบายเกี่ยวกับการอนุรักษ์พลังงานซึ่งสอดคล้องกับการณรงค์ให้คนมาใช้รถโดยสารที่ปลอดภัยลดมลภาวะเป็นพิษใช้พลังงานอย่างรู้คุณค่า และกองทุนธุรกิจประกันภัย จากเงินในส่วนของเบี้ยประกันภัยภาคบังคับหรือภาคสมัครใจ

มีวัตถุประสงค์เพื่อจ่ายค่าสินไหมแก่ผู้ประสบภัยจากรถโดยสารในเบื้องต้นในทันที ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาล ค่าสูญเสียรายได้ ค่าสูญเสียอวัยวะ (ค่าขาดความสามารถจากการใช้อวัยวะส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกาย) ค่าทุพพลภาพและค่าปลงศพ และเป็นค่าใช้จ่ายอื่นเกี่ยวกับการดำเนินการของกองทุน

โดยกองทุนประกอบด้วยเงินและทรัพย์สิน ดังต่อไปนี้

1. เงินหรือทรัพย์สินที่ได้รับโอนจากกองทุนทดแทนผู้ประสบภัยตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถทั้งหมด
2. เงินซึ่งได้รับการประกันความเสียหายซึ่งเจ้าของรถซึ่งใช้รถหรือมีรถไว้เพื่อใช้ต้องจัดให้มีการประกันความเสียหายสำหรับผู้ประสบภัย อัตราค่าประกันความเสียหาย ให้กำหนดตามชนิด ประเภท และขนาดของรถที่กำหนด

3. เงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือที่ได้รับจากงบประมาณรายจ่ายประจำปี
4. เงินหรือทรัพย์สินที่ได้จากการบริจาค
5. ดอกผลหรือรายได้จากเงินหรือทรัพย์สินของกองทุน
6. เงินจากกองทุนอื่นที่เกี่ยวข้อง

ในการบริหารกองทุนสินไหมทดแทนผู้ประสบภัยจากรถโดยสภาภายใต้ร่างพระราชบัญญัติกองทุนสินไหมทดแทนผู้ประสบภัยจากรถโดยสภา ควรจัดให้มีคณะกรรมการ เรียกว่า “คณะกรรมการกองทุนสินไหมทดแทนผู้ประสบภัยจากรถ” ซึ่งประกอบด้วย

(1) รัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม เป็นประธานกรรมการ

(2) ปลัดกระทรวงคมนาคม ปลัดกระทรวงพาณิชย์ ผู้บัญชาการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และอธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิ

(3) ผู้แทนองค์กรเอกชนซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวนสามคน

(4) ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนไม่เกินสามคนซึ่งคณะกรรมการตาม (2) (3) สรรหาและเสนอให้รัฐมนตรีแต่งตั้ง โดยต้องเป็นผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญทางด้าน การประกันภัย เศรษฐศาสตร์ การแพทย์ สังคมศาสตร์หรือกฎหมาย

ให้เลขาธิการสำนักงานกองทุนฯ เป็นกรรมการและเลขานุการ และอาจแต่งตั้งผู้ช่วยเลขานุการคนหนึ่งหรือหลายคนก็ได้

และจัดให้มีให้มีสำนักงานคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถภาคบังคับขึ้นในกรมบัญชีกลาง เพื่อบริหารกองทุน และดำเนินการในกิจการที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของกองทุน เพื่อทำหน้าที่พิจารณาและจ่ายเงินทดแทนตามกฎหมายโดยจัดให้มีสำนักงานกลางที่กรุงเทพมหานครและสำนักงานสาขาทุกจังหวัด

โดยการจ่ายค่าสินไหมทดแทน ให้ดำเนินการดังนี้

1. เมื่อมีความเสียหายเกิดขึ้นแก่ผู้ประสบภัย ให้ผู้ประสบภัยมีสิทธิได้รับค่าสินไหมทดแทน การขอรับค่าสินไหมทดแทน ให้ผู้ประสบภัยหรือทายาทโดยธรรมแจ้งขอรับต่อสำนักงานกองทุนสินไหมทดแทนผู้ประสบภัยจากรถ ภายใน 180 วันนับแต่วันที่เกิดเหตุหรือทราบความเสียหาย และให้สำนักงานกองทุนฯ จ่ายค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้ร้องขอภายใน 30 วันนับแต่วันที่ยื่นคำร้องขอหลักฐานการขอรับค่าสินไหมทดแทน จำนวนเงินค่าสินไหม และวิธีการจ่ายค่าสินไหมให้แก่ผู้ประสบภัย ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการและอัตราที่คณะกรรมการ กำหนด

2. ผู้ประสบภัยจากรถโดยสภามีสิทธิการรักษาพยาบาลตามสิทธิที่มีในระบบหลักประกันตามที่ผู้ประสบภัยมีอย่างมีคุณภาพ และมาตรฐานในการรักษา

3. การได้รับค่าสินไหมจากกองทุน ไม่ตัดสิทธิผู้ประสบภัยที่จะเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนเพิ่มเติมตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

ยกเลิกกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถทุกฉบับ เพราะไม่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของสังคม ค่าเสียหายที่ได้รับจากกรมธรรม์ประกันภัย ตาม พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 เป็นการคุ้มครองเฉพาะด้านการบาดเจ็บและเสียชีวิต ซึ่งมีวงเงินที่อาจไม่เพียงพอต่อการรักษาพยาบาล เป็นการผลักรังเกียจให้สวัสดิการสุขภาพระบบอื่นๆ อีกทั้งเป็นการผลักรังเกียจให้ประชาชน รวมทั้งให้ประชาชนได้รับการคุ้มครองอย่างทั่วถึงและสามารถใช้สิทธิได้อย่างแท้จริง ควรมีการกำหนดการใช้สิทธิต่างๆเป็นลำดับไว้ ให้ชัดเจนเพื่อตัดปัญหาการไม่ทราบสิทธิและซ้ำซ้อน ในส่วนประกันภัยภาคบังคับควรมีการเพิ่มวงเงินกรณีเสียชีวิตตาม พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถเดิม ที่เคยจ่าย 200,000 บาท เป็น 1,000,000 บาท โดยแยกเงินชดเชยกรณีเสียชีวิตและทุพพลภาพออกจากค่ารักษาพยาบาล และควรเพิ่มวงเงินประกันความเสียหายสำหรับผู้ประสบภัยสำหรับรถโดยสารสาธารณะสูงสุดของบริษัทประกันจาก 10 ล้านบาทเป็น 30 ล้านบาทตาม พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถเดิม และควรเพิ่มหลักการที่บังคับให้ผู้ประกอบการรถโดยสารต้องทำประกันภัยภาคสมัครใจเพื่อให้ผู้เสียหายได้รับเงินชดเชยได้มากขึ้น

เดิมทีโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 มีการจัดตั้ง บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด ทำหน้าที่ตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 คือ

1. ให้บริการเกี่ยวกับการรับคำร้องขอค่าเสียหายเบื้องต้นและการจ่ายค่าสินไหมทดแทนหรือเงินต่างๆ ตามพระราชบัญญัตินี้ และดำเนินกิจการตามที่บริษัทหรือสำนักงานกองทุนทดแทนผู้ประสบภัยจะได้มอบหมาย

2. ประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยเฉพาะการประกันภัยรถตามพระราชบัญญัตินี้ตามที่ได้รับอนุมัติจากคณะรัฐมนตรี

3. ดำเนินกิจการอื่นตามที่กำหนดในหนังสือบริคณห์สนธิ

ทั้งนี้ การบริหารงานบริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด โดยเอกชนจึงเน้นเรื่องการสร้างผลกำไร ทำให้ผู้ประสบภัยไม่ได้รับความช่วยเหลืออย่างจริงจัง มีการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลล่าช้ามากทำให้ผู้ประสบภัยหันไปใช้สิทธิประโยชน์ในส่วนอื่นๆ แทนอย่างบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า และบัตรประกันสังคม ดังนั้นจึงควรยกเลิกบริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด ดังกล่าวและให้คณะกรรมการกองทุนสินไหมทดแทนผู้ประสบภัยจากรถตามร่างพระราชบัญญัติกองทุนสินไหมทดแทนผู้ประสบภัยจากรถ โดยสารดำเนินการต่างๆ แทน

ต่อไป ดังเช่น ตัวอย่างร่างพระราชบัญญัติกองทุนสินไหมทดแทนผู้ประสบภัยจากรถโดยสารพ.ศ.....

ที่ผู้ศึกษาได้แนบท้ายไว้ในภาคผนวก ข