

ที่ สค ๐๐๐๑/ ๒๒๗/๘



สำนักงานสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
๑๒๘ อาคารพญาไทพลาซ่า เขตราชเทวี กทม. ๑๐๔๐๐

๘ ธันวาคม ๒๕๕๑

เรื่อง ความเห็นและข้อเสนอแนะของสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เรื่อง การเพิ่มความ
ปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ

กราบเรียน นายกรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ความเห็นและข้อเสนอแนะเรื่อง การเพิ่มความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสาร
สาธารณะ

สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้ตระหนักถึงความสูญเสียจากอุบัติเหตุจราจร
ของประเทศไทย ในระยะที่ผ่านมาพบว่ามีจำนวนผู้บาดเจ็บและเสียชีวิตจากอุบัติเหตุจราจรเพิ่มขึ้น กรณี
ดังกล่าวหากขาดระบบการบริหารจัดการแผนปฏิบัติการด้านความปลอดภัยทางถนนที่เหมาะสม จะยิ่งทำ
ให้ประเทศสูญเสียค่าใช้จ่ายทางเศรษฐกิจและสังคมมากขึ้นตามไปด้วย

การพัฒนามาตรฐานรถโดยสารสาธารณะมีเป้าหมายเพื่อยกระดับความปลอดภัยของผู้โดยสาร
พนักงานขับรถ และพนักงานที่ปฏิบัติงานในรถโดยสารสาธารณะ โดยมุ่งเน้นการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุซึ่งจะ
ก่อความเสียหายแก่ทุกฝ่ายรวมทั้งผู้ประกอบการ กรณีที่มีการป้องกันที่ดีแต่เกิดอุบัติเหตุ มาตรการ
เยียวยาแก้ไขผลที่เกิดขึ้นต้องดำเนินการอย่างทันท่วงที ภายใต้อำนาจและมาตรฐานเดียวกัน โดยแยก
กลไกชดเชยเยียวยาออกจากกระบวนการพิสูจน์ความถูกต้องของอุบัติเหตุที่เกิดขึ้น

สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๕๑
ได้พิจารณาผลการศึกษาคณะทำงานการพัฒนาคุณภาพชีวิต สาธารณสุข และคุ้มครองผู้บริโภค
และมีมติเห็นชอบผลการศึกษา พร้อมทั้งให้เสนอเป็นความเห็นและข้อเสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรี โดยมี
ข้อเสนอแนะทางนโยบายดังต่อไปนี้

๑. การพัฒนามาตรฐานรถโดยสารสาธารณะ

๑.๑. มาตรฐานพนักงานขับรถ รัฐต้องตรากฎระเบียบว่าด้วยมาตรฐานพนักงานขับรถ ระบบ
ค่าจ้าง สวัสดิการ ระยะเวลาการทำงาน การพักผ่อนที่เหมาะสม วินัย มาตรฐานวิชาชีพของพนักงานขับรถ
และสนับสนุนให้มีองค์กรของพนักงานขับรถในลักษณะคล้ายสหภาพแรงงานซึ่งทำหน้าที่ด้านการควบคุม
และสนับสนุนการพัฒนาจริยธรรมหรือมาตรฐานของพนักงาน

๑.๒. มาตรฐานรถโดยสาร รัฐต้องกำหนดมาตรฐานรถโดยสารสาธารณะ และมาตรฐานคู่ต่อรถโดยสารสาธารณะ และมีกระบวนการตรวจสอบสภาพรถโดยมีการออกไปรับรองมาตรฐานเป็นระยะ ทุก ๓ เดือน

๑.๓. มาตรฐานพนักงานบริการบนรถโดยสารสาธารณะ พนักงานบริการบนรถโดยสารสาธารณะต้องได้รับการอบรม การตรวจสอบประวัติ และมีข้อกำหนดว่าด้วยวินัยและมารยาท

๑.๔. รัฐต้องรณรงค์ให้สังคมตระหนักถึงกรณีปัญหาการละเมิดสิทธิทางเพศที่เกิดขึ้นบนรถโดยสารสาธารณะทั้งระหว่างผู้โดยสารด้วยกันเอง และระหว่างพนักงานขับรถ พนักงานบริการบนรถกับผู้โดยสาร ว่าไม่ใช่เรื่องส่วนบุคคลแต่เป็นเรื่องที่สังคมต้องช่วยกันดูแล ป้องกัน และช่วยเหลืออย่างทัน่วงที

๑.๕. รัฐควรปรับปรุงกฎระเบียบว่าด้วยสภาพถนนที่ปลอดภัยและจัดให้มีการตรวจสอบสภาพเป็นระยะๆ

๑.๖. รัฐต้องสนับสนุนส่งเสริมสร้างความร่วมมือกับผู้ประกอบการให้ตระหนักถึงการปฏิบัติตัวของผู้โดยสารและสร้างความเข้าใจให้ผู้โดยสารปฏิบัติตัวให้ปลอดภัยขณะเดินทางโดยสารรถสาธารณะ

๒. การพัฒนามาตรฐานที่ปลอดภัยของรถโดยสารสาธารณะ

๒.๑. สนับสนุน สร้างแรงจูงใจ และช่วยลดค่าใช้จ่ายในการปรับปรุงมาตรฐานรถที่ปลอดภัย ทั้งนี้ โดยสนับสนุนให้องค์กรของผู้ประกอบการ และองค์กรของพนักงาน ได้มีส่วนร่วมในการควบคุม และพัฒนามาตรฐาน จัดทำแนวทางหรือข้อปฏิบัติที่ดี

๒.๒. การใช้มาตรการทางภาษีเพื่อสนับสนุนให้ผู้ประกอบการสามารถพัฒนาคุณภาพรถโดยสารสาธารณะ จัดสรรเงินจากภาษีน้ำมัน หรือกองทุนอื่นของรัฐให้ผู้ประกอบการกู้ยืมระยะยาว ในอัตราดอกเบี้ยต่ำ

๒.๓. การบังคับใช้กฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมให้เกิดมาตรฐานรถโดยสารสาธารณะที่มีอยู่ในขณะนี้อย่างเข้มงวด จริงจัง

๓. รัฐควรปรับปรุงระบบการเดินรถให้เป็นธรรม โดยให้ความสำคัญกับระบบการให้สัมปทานเดินรถที่เป็นธรรมอย่างน้อยมีผู้ประกอบการตั้งแต่ ๒ รายขึ้นไปในทุกเส้นทาง ผู้ประกอบการที่ได้สัมปทานเส้นทางที่มีผู้โดยสารมาก อาจช่วยรับสัมปทานเส้นทางที่มีผู้โดยสารน้อยเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดบริการที่เป็นธรรม

๔. รัฐต้องตรากฎระเบียบกำหนดมาตรฐานการประกันภัยผู้เสียหายจากรถโดยสารสาธารณะ เมื่อเกิดอุบัติเหตุต้องมีระบบการบำบัดเยียวยาทันทีที่ประสบภัยโดยไม่ต้องรอกระบวนการสืบสวนเพื่อพิสูจน์ผิดถูก และมีการดูแลรักษากรณีบาดเจ็บจนกว่าจะหายดี การชดเชยกรณีเสียชีวิตซึ่งไม่ควรต่ำกว่า ๕๐๐,๐๐๐ บาทต่อราย

๕. รัฐต้องจัดตั้งส่วนงานที่รับเรื่องร้องเรียนจากผู้โดยสาร หรือจัดกระบวนการให้ผู้โดยสารมีส่วนร่วมในการพัฒนามาตรฐานความปลอดภัยของรถโดยสารสาธารณะ

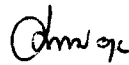
๖. รัฐควรส่งเสริมสิทธิของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ และการเข้าถึงสิทธิของผู้ใช้บริการ โดยตรากฎระเบียบว่าด้วยสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้โดยสาร ประกอบด้วยสิทธิพื้นฐาน ๑๐ ข้อ

๗. รัฐต้องตรากฎระเบียบว่าด้วยมาตรฐานรถที่ปลอดภัยที่ทางราชการจะเช่าหรือซื้อเพื่อใช้ในราชการ ทั้งนี้เพื่อความปลอดภัยของข้าราชการ หรือผู้เข้าร่วมกิจกรรมของส่วนราชการ และเพื่อให้ส่วนราชการเป็นหน่วยงานที่เป็นผู้นำในการพัฒนามาตรฐานความปลอดภัยของรถโดยสารสาธารณะ

(รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย)

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหากผลการพิจารณาเป็นประการใด ขอได้โปรดแจ้งให้ทราบในโอกาสแรกด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถืออย่างยิ่ง



(นายโคทม อารียา)

ประธานสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

สำนักกิจการสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

โทร. ๐ ๒๖๑๒ ๙๑๗๔

โทรสาร ๐ ๒๖๑๒ ๙๑๗๙-๘๐

ความเห็นและข้อเสนอแนะ
ของ สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
เรื่อง การเพิ่มความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ

๑. ความเป็นมา

สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้ตระหนักถึงความสูญเสียจากอุบัติเหตุจราจรของประเทศไทย ในระยะที่ผ่านมาพบว่ามีจำนวนผู้บาดเจ็บและเสียชีวิตจากอุบัติเหตุจราจรเพิ่มขึ้นเกือบ ๑๐ เท่า มูลค่าความสูญเสียอันเกิดจากอุบัติเหตุบนท้องถนนมากกว่าปีละแสนล้านบาท และมีแนวโน้มจะสูงมากขึ้น ซึ่งการแก้ไขปัญหาอุบัติเหตุจราจรต้องครอบคลุมปัญหาถนน การสัญจรบนถนนของรถทุกชนิด รวมถึงพฤติกรรมของคนบนถนน อันเป็นเรื่องที่ต้องมีการศึกษาวิจัยและดำเนินการปรับปรุงมาตรฐานหลายประการ รวมทั้งต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการยาวนาน

ในขั้นต้นนี้ สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติจึงมุ่งการศึกษาและพัฒนาแนวทางการแก้ไขปัญหาไปที่รถโดยสารสาธารณะ ซึ่งเป็นรถขนาดใหญ่ เช่น รถบัส รถปรับอากาศ ทั้งที่เป็นรถประจำทาง และรถบริการแบบเหมาคัน ทั้งนี้ เพราะรถเหล่านี้เกี่ยวข้องกับผู้คนจำนวนมาก และเพื่อให้เป็นจุดเริ่มต้นในการพัฒนามาตรฐานความปลอดภัยบนท้องถนน

การศึกษาค้นคว้าและพัฒนาข้อเสนอทางนโยบายว่าด้วย การเพิ่มความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ดำเนินการโดยความร่วมมือระหว่าง คณะทำงานการพัฒนาคุณภาพชีวิต สาธารณสุข และคุ้มครองผู้บริโภค ของสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กับ ศูนย์วิชาการเพื่อความปลอดภัยทางถนน (ศวปถ.) มูลนิธิสาธารณสุขแห่งชาติ (มสช.) โดยดำเนินการศึกษาวิจัยและจัดประชุมสัมมนารับฟังความคิดเห็นจากบุคคลที่เกี่ยวข้องกับรถโดยสารสาธารณะ

๒. การดำเนินการ

คณะทำงานการพัฒนาคุณภาพชีวิต สาธารณสุข และคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการดังนี้

๒.๑ รวบรวมข้อมูลการศึกษาและเอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งศึกษารายงานการวิจัยโครงการเพื่อศึกษากระบวนการเพื่อพิทักษ์สิทธิของผู้ประสบอุบัติเหตุรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ เกิดเพลิงลุกไหม้ บนถนนมิตรภาพ โดย มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค

๒.๒ จัดเวทีสาธารณะเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตโดยสาธารณะ : ก้าวแรกของความปลอดภัย โดยคณะทำงานการพัฒนาคุณภาพชีวิต สาธารณสุข และคุ้มครองผู้บริโภคเป็นเจ้าภาพร่วมจัดกับมูลนิธิสาธารณสุขแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๕๑ ณ โรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ

๒.๓ คณะทำงานการพัฒนาคุณภาพชีวิต สาธารณสุข และคุ้มครองผู้บริโภค สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้เชิญผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการ มาให้ข้อมูลและแสดงความคิดเห็น เมื่อวันที่ ๑๔ พฤษภาคม ๒๕๕๑

๒.๔ จัดเวทีสาธารณะเรื่องการเพิ่มมาตรฐานความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะเพื่อระดมความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ด้านความปลอดภัยชีวิตและทรัพย์สิน เกี่ยวกับมาตรฐานรถ มาตรฐานคนขับ มาตรฐานถนน มาตรฐานค่าบริการ และสิทธิผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ในวันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๕๑ เพื่อจัดทำข้อเสนอนโยบายด้านการเพิ่มความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ

๓. สาระสำคัญของปัญหา

๓.๑ สภาพการณ์

รายงานการศึกษาวิจัย สถานการณ์อุบัติเหตุรถโดยสาร มาตรฐานความปลอดภัยรถโดยสารสาธารณะ สิทธิของผู้โดยสารรถโดยสารสาธารณะ ของศูนย์วิชาการเพื่อความปลอดภัยทางถนน มูลนิธิสาธารณสุขแห่งชาติ พบว่า

๓.๓.๑. สถานการณ์อุบัติเหตุรถโดยสารในประเทศไทย

อุบัติเหตุรถโดยสารสาธารณะทั่วประเทศเฉลี่ยแล้วเกิดขึ้น ๓,๐๐๐ - ๔,๐๐๐ ครั้งต่อปี ซึ่งเป็นตัวเลขขั้นต่ำเนื่องจากนับเฉพาะรถใหญ่ ขณะที่ยังมีรถโดยสารสาธารณะขนาดเล็กที่ไม่มีการบันทึกอีกจำนวนมาก

อุบัติเหตุที่เกิดกับรถโดยสารสาธารณะในแต่ละครั้ง มีผู้เสียชีวิตเฉลี่ย ๐.๔๒ ราย บาดเจ็บสาหัส ๑ คน และบาดเจ็บเล็กน้อย ๒.๖๙ คน ประเมินมูลค่าความเสียหาย ๘,๐๐๐-๙,๐๐๐ ล้านบาทต่อปี การศึกษาพบว่า อุบัติเหตุเกิดขึ้นจาก ความผิดพลาดของคนร้อยละ ๗๕ ความบกพร่องของยานพาหนะ ร้อยละ ๑๔ และสภาพถนนที่ไม่ปลอดภัยร้อยละ ๑๑

๓.๓.๒. แนวโน้มการเกิดอุบัติเหตุรถโดยสารสาธารณะขนาดใหญ่ในประเทศไทย

แนวโน้มการเกิดอุบัติเหตุรถโดยสารสาธารณะขนาดใหญ่ในประเทศไทย ยังอยู่ในระดับคงที่ ประมาณ ๓,๕๐๐-๔,๐๐๐ คันต่อปี และเกิดมากที่สุดในพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล และจังหวัดที่เป็นศูนย์กลางการขนส่งของแต่ละภาคของประเทศ ได้แก่ เชียงใหม่

นครราชสีมา พระนครศรีอยุธยา ชลบุรี ภูเก็ต เป็นต้น เมื่อพิจารณาจำนวนอุบัติเหตุรถโดยสารขนาดใหญ่ในพื้นที่กรุงเทพมหานครกับในพื้นที่ภูมิภาค (๗๕ จังหวัด) พบว่า จำนวนอุบัติเหตุรถโดยสารขนาดใหญ่ ในพื้นที่ภูมิภาคมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ โดยเฉพาะในช่วงปี พ.ศ.๒๕๔๒ มีจำนวนรถประสบอุบัติเหตุ ๙๔๘ คัน เปรียบเทียบกับปี พ.ศ.๒๕๔๗ มีจำนวนรถประสบอุบัติเหตุ ๑,๙๒๘ คัน เพิ่มขึ้นถึง ๙๘๐ คัน หรือเพิ่มขึ้นหนึ่งเท่า กรณีดังกล่าวหากขาดระบบการบริหารจัดการแผนปฏิบัติการด้านความปลอดภัยทางถนนที่เหมาะสม จะยิ่งทำให้ประเทศสูญเสียค่าใช้จ่ายทางเศรษฐกิจและสังคมมากขึ้นตามไปด้วย

๓.๓.๓ มาตรฐานความปลอดภัยของรถโดยสารสาธารณะ

มาตรฐานความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ สามารถแบ่งออกเป็น ๓ ช่วง คือ

๑) ก่อนเกิดเหตุ เป็นช่วงของการป้องกัน เช่น มาตรฐานรถ มาตรฐานพนักงานขับรถ มาตรฐานพนักงานบริการบนรถโดยสาร เป็นต้น

๒) ขณะเกิดอุบัติเหตุ ความแข็งแรงของตัวรถ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จะช่วยลดความรุนแรง หรือการสูญเสีย เช่น เข็มขัดนิรภัย อุปกรณ์ดับเพลิง เป็นต้น

๓) หลังเกิดเหตุ เป็นเรื่องของการเอื้อต่อการช่วยเหลือผู้บาดเจ็บอย่างรวดเร็ว เช่น ประตุฉุกเฉิน อุปกรณ์ช่วยชีวิต เปลสำหรับเคลื่อนย้ายผู้ป่วย ค้อนทุบกระจก เป็นต้น

เมื่อพิจารณาทางกายภาพภายนอกของรถโดยสารทั่วไปของประเทศไทย อาจดูหรูหราและสะดวกสบาย แต่เมื่อเกิดอุบัติเหตุจะพบว่า ข้อบกพร่องของมาตรฐานความแข็งแรงของตัวรถและตัวถังรถ การติดตั้งเก้าอี้ไว้กับตัวรถ ประตุฉุกเฉินอยู่ในตำแหน่งที่สูงหรือต่ำเกินไป รถจำนวนมากยังไม่มีเข็มขัดนิรภัย สภาพล้อหรือการห้ามล้อที่ไม่สมบูรณ์ ฯลฯ โดยเฉพาะรถโดยสารที่ให้บริการระหว่างจังหวัด หรือรถโดยสารที่ให้บริการไม่ประจำทาง

จากการศึกษาเปรียบเทียบกรณีตัวอย่างของประเทศออสเตรเลีย เมื่อปี ค.ศ. ๑๙๘๘ เกิดอุบัติเหตุรถโดยสารครั้งสำคัญจำนวน ๒ ครั้ง ภายใน ๒ เดือน มีผู้เสียชีวิต ๕๖ ราย ทำให้นำไปสู่การปรับปรุงมาตรฐานครั้งใหญ่ คือ การวางมาตรฐานข้อกำหนดรถโดยสาร (Australian Design Rule: ADR) มากมาย เช่น ทางออกฉุกเฉินต้องเข้าออกได้สะดวก กว้างยาวไม่น้อยกว่า ๐.๗ ตารางเมตร ถังรมมี ๒ ชั้น ต้องมีประตุฉุกเฉินชั้นล่าง วัสดุที่ใช้ภายในตัวรถต้องเป็นประเภทติดไฟยาก การติดตั้งเครื่องดับเพลิง การป้องกันผู้โดยสารในรถ เช่น การยึดที่นั่งที่แข็งแรง การติดตั้งเข็มขัดนิรภัย ต้องมีที่นั่งของเด็กไม่ต่ำกว่า ๖ ที่นั่ง เป็นต้น

ความแข็งแรงของตัวรถและตัวถังรถ ออสเตรเลียใช้มาตรฐานสหประชาชาติ ที่ระบุว่า เมื่อรถเกิดการพลิกคว่ำต้องมีที่ว่างให้ผู้โดยสารอยู่ได้อย่างปลอดภัย กำหนดมาตรฐานของโครงสร้างตัวถังรถต้องรองรับแรงกระแทกและรองรับการยุบตัวของตัวรถ โดยเฉพาะส่วนหลังคาของ

ตัวรถ มาตรฐานโครงสร้างและตัวถังรถนี้ประเทศต่าง ๆ ในยุโรปให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก และมีการกำหนดเป็นมาตรฐานโครงสร้างหลักของตัวรถจะต้องใช้สแตนเลสที่มีความหนาตามที่กำหนด มีการรับประกันการใช้งานอย่างน้อย ๒๕ ปี นอกจากนี้ยังมีการเสริมโครงสร้างเหล็กกล้าในโครงสร้างส่วนบนของตัวรถให้แข็งแรงยิ่งขึ้นเพื่อรองรับในกรณีเกิดการพลิกคว่ำแล้วจะต้องไม่เสี่ยงต่อการยุบของหลังคา โดยโครงสร้างต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้วนั้นจะต้องไม่เป็นอุปสรรคต่อสิทธิในการได้รับการบริการของคนชรา ผู้พิการ และเด็ก พร้อมทั้งทำการทดสอบภาคสนาม อย่างสม่ำเสมอ ด้วยเทคโนโลยีหุ่นจำลองการกระแทกเพื่อวัดผลจากแรงกระแทกที่มีผลต่อการบาดเจ็บของร่างกาย ศีรษะและหน้าอกมากำหนดเป็นมาตรฐานทางกฎหมาย

การออกแบบและการประกอบตัวรถหรือตัวถังรถของประเทศออสเตรเลีย มีการคำนวณโครงสร้างไว้ชัดเจนมาก รัฐบาลจะมีข้อกำหนดเรื่องมาตรฐานของแบบลักษณะมาตรฐานการบำรุงรักษาต้องทำตามกำหนดรอบเวลาที่แน่นอน และต้องออกแบบให้สามารถทำการบำรุงรักษา เข้าถึงชิ้นส่วนต่าง ๆ ได้โดยสะดวก

๓.๓.๔ สิทธิของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ

ประชาชนส่วนใหญ่ยังขาดการรับรู้ในเรื่องสิทธิและละเลยการพิทักษ์สิทธิของตน โดยสิทธิของผู้บริโภคที่มีอยู่ในปัจจุบันตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๒๒ บัญญัติสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย ๕ ประการ คือ

๑) สิทธิก่อนการให้บริการ คือ สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการโฆษณาหรือการแสดงฉลากตามความเป็นจริงและปราศจากพิษภัยแก่ผู้บริโภค รวมตลอดถึงสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างถูกต้องและเพียงพอที่จะไม่หลงผิด ในการซื้อสินค้าหรือรับบริการโดยไม่เป็นธรรม เช่นรถจะไปไหน ใครเป็นคนขับ รถของบริษัทอะไร ใครรับผิดชอบ ติดต่ออย่างไร เวลาารถออกเดินทางและเวลาถึงจุดหมายปลายทาง จุดจอดรถ มีกรมธรรม์คุ้มครองผู้โดยสารอย่างไร โดยต้องมีข้อมูลที่ติดแจ้งอย่างชัดเจนเพียงพอต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

๒) สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือรับบริการด้วยความสมัครใจของผู้บริโภค และปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรม

๓) สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการธุรกิจ

๔) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับสินค้าหรือบริการที่ปลอดภัยมีสภาพและคุณภาพได้มาตรฐานเหมาะสมแก่การใช้ ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกายหรือทรัพย์สิน ในกรณีใช้ตามคำแนะนำหรือระมัดระวัง

ตามสภาพของสินค้าหรือบริการนั้นแล้ว

๕) สิทธิหลังใช้บริการ เป็นสิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองและชดเชยค่าเสียหาย เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

โดยสรุปจากการศึกษาพบว่า อุบัติเหตุรถโดยสารขนาดใหญ่ยังคงมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องปีละประมาณ ๔ พันคัน หรือร้อยละ ๓ ของอุบัติเหตุจราจรทางถนนทั้งหมดพื้นที่กรุงเทพฯ ยังคงประสบอุบัติเหตุสูงสุดปีละ ๒ พันคัน รองลงมาเป็น สมุทรปราการ ภูเก็ต เชียงใหม่ และนครราชสีมา ตามลำดับ สำหรับแนวโน้มอุบัติเหตุรถโดยสารขนาดใหญ่ในประเทศไทย ยังคงอยู่ระดับคงที่ ประมาณ ๓,๕๐๐-๔,๐๐๐ คันต่อปี โดยมีสาเหตุมาจากความไม่สมดุลระหว่างการรักษามาตรฐานความปลอดภัย เช่น การขับรถเร็วเกินอัตราที่กำหนด การแข่งตัดหน้า ในระยะกระชั้นชิด การแข่งรถอย่างผิดกฎหมาย โดยมีปัจจัยหลักของอุบัติเหตุจากคนโดยเฉพาะพนักงานขับรถ ร่วมกับยานพาหนะอื่นและสภาพถนน ตลอดจนปัจจัยแวดล้อมอื่น เช่น ภาคธุรกิจ การเดินทางไม่ได้รับการช่วยเหลือจากรัฐ ค่าโดยสารถูกกำหนดไว้อย่างไม่เป็นเหตุเป็นผล ระบบสัมปทานเส้นทางที่ไม่เป็นธรรม เป็นต้น

๓.๒ ข้อวิเคราะห์

๓.๒.๑. อุบัติเหตุรถโดยสารไม่ใช่ภัยธรรมชาติที่ป้องกันไม่ได้

เมื่อเกิดความเสียหายต้องมีการชดเชยที่แตกต่างจากภัยธรรมชาติที่รัฐเข้ามาจัดตั้งกองทุนช่วยเหลือ เพราะอุบัติเหตุรถโดยสารสาธารณะเกิดจากการประมาทเลินเล่อของคน ๓ กลุ่ม คือ ผู้โดยสาร ผู้ให้บริการ และรัฐซึ่งขาดการควบคุมกำกับกับการบังคับใช้กฎหมายอย่างเป็นจริงเป็นจัง อีกทั้งเมื่อเกิดอุบัติเหตุแล้ว รัฐมักมองเพียงว่าเป็นข้อพิพาทระหว่างผู้โดยสารกับผู้ให้บริการ ไม่ใช่ความรับผิดชอบโดยตรงของรัฐ

๓.๒.๒. สิทธิผู้บริโภคเมื่อกลายเป็นสิทธิของผู้ใช้บริการรถโดยสาร

เมื่อเกิดอุบัติเหตุผู้บริโภคกลับกลายเป็นเพียงผู้เสียหาย และต้องเป็นผู้แบกรับภาระของตนเองในการเผชิญกับเจ้าหน้าที่ประกันภัยตามสิทธิของกรมธรรม์ประกันภัยใน พ.ร.บ.ผู้ประสบภัยจากรถยนต์ หรือกรมธรรม์ประเภทสมัครใจโดยปราศจากการดูแลอย่างเหมาะสมจากหน่วยงานภาครัฐ

๓.๒.๓. ค่ารักษาพยาบาลจากอุบัติเหตุเกินกว่าวงเงินชดเชยความเสียหาย

ปัญหาสำคัญที่เป็นภาระต่อสังคม คือ ค่ารักษาพยาบาลเกินวงเงินประกัน ทำให้ต้องไปใช้สิทธิของวงเงินอื่น ๆ เช่น สิทธิข้าราชการ ประกันสุขภาพถ้วนหน้า ทั้งที่อุบัติเหตุนั้น

/เป็นความ...

เป็นความบกพร่องของคนกลุ่มหนึ่ง ซึ่งสังคมทั้งสังคมต้องมารองรับ ยังไม่นับรวมว่า ทรัพย์สินส่วนตัวเสียหาย การเสียโอกาสในการเดินทางไม่ถึงจุดหมาย ความมั่นคงของครอบครัว ค่าเสียหายจากอุบัติเหตุไม่อยู่ในขอบเขตความคุ้มครองของกรมธรรม์

๓.๒.๔. มาตรฐานความปลอดภัยในทัวร์เป็นเพียงมาตรฐานขั้นต่ำ

กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคมเป็นหน่วยงานรับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติตามมาตรฐานทัวร์ตามที่กฎหมายกำหนดซึ่งเป็นมาตรฐานขั้นต่ำ ส่วนมาตรฐานในรายการอื่นที่เกินกว่าขั้นต่ำเป็นภารกิจของสำนักงานมาตรฐานอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรมจะเป็นผู้กำหนด ซึ่งเป็นมาตรฐานในระดับขอความร่วมมือจากผู้ประกอบการเป็นราย ๆ ไป

นอกจากนี้ยังมีผู้เกี่ยวข้องกับมาตรฐานความปลอดภัยอีกสามส่วน คือ พนักงานขับรถผู้กุมชะตากรรมของผู้โดยสารทั้งหมด พนักงานบริการบนรถโดยสาร และผู้ประกอบการโดยสารซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ไม่ควรมองข้าม

๓.๒.๕. มาตรฐานความปลอดภัยด้านสังคมและคุณภาพชีวิต

การถูกละเมิดทางเพศบนรถโดยสารสาธารณะทั้งระหว่างผู้โดยสารด้วยกันเอง และระหว่างพนักงานขับรถ พนักงานบริการบนรถ กับผู้โดยสาร ยังเป็นเรื่องที่ไม่มีการป้องกันและเยียวยาอย่างจริงจัง รวมถึงการมีอคติทางสังคมต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น มักถือว่าเป็นเรื่องส่วนบุคคล เป็นเรื่องสมยอม ซึ่งทำให้ละเลยที่จะพัฒนาระบบป้องกันและสร้างค่านิยมของสังคมที่จะต้องให้การใส่ใจใจดูแลกันเมื่อมีการร้องขอความช่วยเหลือ เช่น การขอเปลี่ยนที่นั่งเป็นเพศเดียวกัน การให้อาสาเลือกที่นั่งที่เหมาะสม การแจ้งให้ผู้โดยสารทราบที่ต้องนั่งกับใคร การมีหมายเลขโทรศัพท์ด่วนสำหรับแจ้งบริษัทของรถเมื่อถูกพนักงานละเมิดสิทธิ รวมถึงการย้ำเรื่องการงดสูบบุหรี่ในรถ ในห้องน้ำของรถ เป็นต้น

๓.๒.๖. สวัสดิการและสภาพการจ้างพนักงานขับรถยังไม่ได้รับการดูแลเอาใจใส่เท่าที่ควร

เนื่องจากรัฐเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานทางเศรษฐศาสตร์ เช่น ราคาค่าโดยสาร จำนวนเที่ยวรถ เป็นต้น จึงทำให้ผลกระทบส่งถึงมาตรฐานความปลอดภัยซึ่งผู้ประกอบการต้องเป็นผู้แบกรับภาระ วิธีการง่าย ๆ ของผู้ประกอบการ คือ ควบคุมค่าแรง และจำกัดสวัสดิการ สำหรับค่าใช้จ่ายเพื่อพัฒนาความปลอดภัยของผู้โดยสารเป็นภาระของผู้ประกอบการฝ่ายเดียวโดยไม่มีมาตรการสนับสนุนที่ชัดเจนจากรัฐ

ส่วนหน่วยงานรัฐที่ดำเนินการให้บริการเช่นเดียวกับเอกชน คือ บริษัทขนส่ง จำกัด หรือ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร พบว่า มีความไม่เท่าเทียมกันในการให้

เงินอุดหนุนบริการสาธารณะในส่วนของ การขนส่งผู้โดยสาร กล่าวคือ รัฐวิสาหกิจที่ให้บริการ รถโดยสารสาธารณะจะได้รับการโอบอุ้มด้วยการออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการให้ เงินอุดหนุนบริการสาธารณะของรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. ๒๕๕๑ โดยใช้เงินงบประมาณของรัฐจ่ายชดเชย ให้กับรัฐวิสาหกิจกรณีประสบปัญหาขาดทุนจากนโยบายการควบคุมราคาค่าบริการของรัฐบาล

นอกจากนี้ สภาพการจ้างงานของพนักงานขับรถยังไม่ได้รับการควบคุม ให้เป็นไปตามกฎของกรมการขนส่งทางบกอย่างแท้จริง กล่าวคือ โดยปกติแล้วการขับรถในระยะ ทางที่เกินกว่าระดับหนึ่งทีลดทอนความสามารถแล้วจำเป็นต้องหยุดพัก หรือเปลี่ยนให้พนักงานขับ รถคน ต่อไปเป็นผู้ขับที่ต่อไป แต่ในความเป็นจริงแล้วกฎดังกล่าวมักถูกละเลย ขาดรูปธรรมในการ นำมาบังคับใช้อย่างจริงจังและกว้างขวาง

๓.๒.๗. มาตรฐานวิชาชีพพนักงานขับรถโดยสารยังมีความหมายเพียงใบ อนุญาตขับรถ

พนักงานขับรถโดยสารส่วนใหญ่ก้าวเข้าสู่การเป็นผู้มีทักษะการขับรถ จากการเป็น 'เด็กทำรถ' มาระยะหนึ่งก่อน หากได้รับการไว้วางใจจากพนักงานขับรถที่เป็น "ลูกพี่" จึงจะสามารถได้รับอนุญาตให้เป็น "มือใหม่หัดขับ" ซึ่งเมื่อขับเป็นแล้วอาจไปประกอบ อาชีพอื่น การขับรถจึงเป็นเพียงทักษะในการเพิ่มโอกาสทางอาชีพอย่างหนึ่งเท่านั้น พนักงาน ขับรถเป็นผู้กุมชะตาชีวิตของผู้โดยสารบนรถแต่กลับเป็นอาชีพที่ไม่มีมาตรฐานที่ดีพอ และอาชีพ ขับรถเป็นเสมือนอาชีพที่เหลือเลือก

นอกจากนี้ ภาครัฐ และผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังมิได้มีนโยบายพัฒนา เรื่องนี้ให้เป็นระบบ เพื่อสร้างมาตรฐานวิชาชีพหรือจัดตั้งเป็นสมาคมวิชาชีพเช่นเดียวกับ สภาทนายความ สมาคมสถาปนิก เป็นต้น

๔. ความเห็นและข้อเสนอแนะ

การพัฒนามาตรฐานรถโดยสารสาธารณะมีเป้าหมายเพื่อยกระดับความปลอดภัย ของผู้โดยสาร พนักงานขับรถ และพนักงานที่ปฏิบัติงานในรถโดยสารสาธารณะ โดยมุ่งเน้นการ ป้องกันไม่ให้เกิดเหตุซึ่งจะก่อความเสียหายแก่ทุกฝ่ายรวมทั้งผู้ประกอบการ กรณีที่มีการป้องกันที่ ดีแต่เกิดอุบัติเหตุ มาตรการเยียวยาแก้ไขผลที่เกิดขึ้นต้องดำเนินการอย่างทันท่วงที ภายใต้อหังการและมาตรฐานเดียวกัน โดยแยกกลไกชดเชยเยียวยาออกจากกระบวนการพิสูจน์ความถูกผิด ของอุบัติเหตุที่เกิดขึ้น

๔.๑. มาตรฐานรถโดยสารสาธารณะ

กระบวนการพัฒนามาตรฐานรถโดยสารสาธารณะต้องดำเนินการร่วมระหว่าง ส่วนราชการ ผู้ประกอบการ พนักงาน และผู้บริโภค เพื่อบรรลุความปลอดภัยร่วมกัน ซึ่งประกอบด้วยมาตรฐานพนักงานขับรถ มาตรฐานรถโดยสาร สภาพถนน และการปฏิบัติตัวของผู้โดยสาร

๔.๑.๑. มาตรฐานพนักงานขับรถ

รัฐต้องตรากฎระเบียบว่าด้วยมาตรฐานพนักงานขับรถ ระบบค่าจ้าง สวัสดิการ ระยะเวลาการทำงาน การพักผ่อนที่เหมาะสม วินัย มาตรฐานวิชาชีพของพนักงานขับรถ การจัดตั้งโรงเรียนสอนขับรถสาธารณะหรือจัดให้มีการอบรมโดยมีหนังสือรับรองวิชาชีพ และมีการอบรมซ้ำอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาและประเมินสมรรถนะของพนักงานขับรถ นอกจากนี้ควรมีการกำหนดระยะเวลาให้มีการสะสมประสบการณ์ทำงานก่อนเป็นพนักงานขับรถ เช่น มีความสามารถขับรถยนต์มาอย่างน้อย ๒ ปี และเป็นผู้ช่วยพนักงานขับรถระยะเวลาหนึ่ง จัดให้มีเครื่องแบบที่เหมาะสมกับตำแหน่งและความรับผิดชอบ มีช่วงเวลาพักผ่อนที่แน่นอน มีเวลาทำงานไม่เกินช่วงละ ๔ ชั่วโมง และมีการฝึกอบรมให้มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อเกิดอุบัติเหตุ

สนับสนุนให้มีองค์กรของพนักงานขับรถในลักษณะคล้ายสหภาพแรงงานซึ่งทำหน้าที่ด้านการควบคุมและสนับสนุนการพัฒนาจริยธรรมหรือมาตรฐานของพนักงาน ทั้งนี้เป็นไปเพื่อยกระดับอาชีพพนักงานขับรถให้เป็นอาชีพที่มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี และมีวินัย เพราะขณะปฏิบัติงานเป็นผู้รับผิดชอบต่อชีวิตของผู้โดยสารทั้งหมด

๔.๑.๒. มาตรฐานรถโดยสาร

รัฐต้องกำหนดมาตรฐานรถโดยสารสาธารณะ และมาตรฐานผู้ต่อรถโดยสารสาธารณะ และมีกระบวนการตรวจสอบสภาพรถโดยมีการออกไปรับรองมาตรฐานเป็นระยะ ทุก ๓ เดือน

มาตรฐานรถควรประกอบด้วย โครงสร้างที่ไม่เป็นสนิมแข็งแรงรับแรงกระแทกเมื่อพลิกคว่ำได้โดยมาตรฐานหลังคาไม่หลุดหรือยุบ ที่นั่งผู้โดยสารต้องยึดเกาะกับตัวรถอย่างมั่นคงไม่หลุดเมื่อพลิกคว่ำ มีเข็มขัดนิรภัยทุกที่นั่ง มีการทดสอบสภาพการยึดเกาะถนนและความโน้มถ่วงของตัวรถในสภาพถนนที่ลาดเอียง มีประตูฉุกเฉินพร้อมอุปกรณ์ดับเพลิง ค้อนทุบกระจกเมื่อเกิดอุบัติเหตุ การจัดพื้นที่ภายในรถให้สามารถเปิดไปบำรุงรักษาชิ้นส่วนต่าง ๆ ได้ง่าย หรือพื้นที่ภายในที่ยึดหยุ่นเพียงพอแก่การรองรับการเปลี่ยนแปลงรูปทรงของตัวรถในกรณีมีอุบัติเหตุตลอดจนมีอุปกรณ์หรือทางขึ้นลงที่อำนวยความสะดวกต่อคนพิการ คนดั่งครรภ์ เด็ก และคนชรา

๔.๑.๓. มาตรฐานพนักงานบริการบนรถโดยสารสาธารณะ

พนักงานบริการบนรถโดยสารสาธารณะต้องได้รับการอบรม การตรวจสอบประวัติ และมีข้อกำหนดว่าด้วยวินัยและมารยาท ตลอดจนมีความสามารถในการช่วยชีวิตเบื้องต้นเมื่อผู้โดยสารเกิดเหตุฉุกเฉินหรือเมื่อเกิดอุบัติเหตุ ทั้งนี้พนักงานบริการควรมีรูปแบบที่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ ในด้านผู้ประกอบการควรมีมาตรการที่เคร่งครัดจริงจังกับพนักงานบริการที่ล่วงละเมิดสิทธิของผู้โดยสาร เช่น การลวนลามทางเพศ การรื้อค้นทรัพย์สินผู้โดยสาร หรือการใช้กิริยาวาจาที่ไม่สุภาพต่อผู้โดยสาร เป็นต้น

๔.๑.๔. มาตรฐานการคุ้มครองผู้โดยสาร

การแสดงผลหมายเลขโทรศัพท์สายด่วนเพื่อขอความช่วยเหลือเมื่อเกิดกรณีการละเมิดสิทธิในรถโดยสาร ทั้งหมายเลขของบริษัทเอง และหมายเลขของศูนย์คุ้มครองสิทธิที่ให้บริการ ๒๔ ชั่วโมง การแจ้งที่อยู่หน่วยงานให้การคุ้มครองสิทธิ เพื่อให้ผู้โดยสารได้ใช้บริการเมื่อเกิดปัญหาขึ้น การให้ข้อมูลเรื่องที่นั่งโดยสารในระหว่างการซื้อตั๋วโดยสาร และรัฐต้องรณรงค์ให้สังคมไม่มีอคติต่อกรณีปัญหาการละเมิดสิทธิทางเพศที่เกิดขึ้นว่าไม่ใช่เรื่องส่วนบุคคลแต่เป็นเรื่องที่สังคมต้องช่วยกันดูแล ป้องกัน และช่วยเหลืออย่างทันท่วงที

๔.๑.๕. สภาพถนน

รัฐควรปรับปรุงกฎระเบียบว่าด้วยสภาพถนนที่ปลอดภัยและจัดให้มีการตรวจสอบสภาพเป็นระยะ ๆ ซึ่งครอบคลุมสภาพผิวถนน ความลาดเอียง เครื่องหมายการจราจร ป้ายเตือนการกำหนดระยะห่างต้นไม้ และสิ่งก่อสร้างริมทางตามสภาพถนนและความเร็วรถที่ใช้เส้นทาง

๔.๑.๖. การปฏิบัติตัวของผู้โดยสารขณะโดยสารรถสาธารณะ

รัฐต้องสร้างความร่วมมือกับผู้ประกอบการให้ตระหนักถึงการสร้างความเข้าใจกับผู้โดยสารให้มีการปฏิบัติตัวที่ปลอดภัยขณะเดินทาง เช่น การคาดเข็มขัดนิรภัย การสาธิตวิธีการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยต่าง ๆ เช่น การเปิดประตูฉุกเฉิน การใช้เครื่องมือเปิดประตูฉุกเฉินและแนะนำการปฏิบัติตนในกรณีมีเหตุฉุกเฉิน เป็นต้น

๔.๒. การพัฒนามาตรฐานที่ปลอดภัยของรถโดยสารสาธารณะ

จำเป็นต้องได้รับความเห็นร่วมของผู้ประกอบการ พนักงาน และผู้โดยสาร โดยรัฐควรดำเนินการดังต่อไปนี้

๔.๒.๑. สนับสนุน สร้างแรงจูงใจ และช่วยลดค่าใช้จ่ายในการปรับปรุงมาตรฐานรถที่ปลอดภัย ทั้งนี้ โดยสนับสนุนให้องค์กรของผู้ประกอบการ และองค์กรของพนักงาน ได้มีส่วนร่วมในการควบคุม และพัฒนามาตรฐาน จัดทำแนวทางหรือข้อปฏิบัติที่ดี รัฐต้องจัดทำใบรับรอง

/และให้...

และให้รางวัลแก่รถและผู้ประกอบการที่ได้ปรับปรุงมาตรฐานรถให้ปลอดภัย รวมทั้งลดค่าธรรมเนียมบางประการ หรือพิจารณาให้สัมปทานเส้นทางเดินรถโดยพิจารณาผู้ประกอบการที่ได้มาตรฐานเป็นลำดับต้น ๆ

๔.๒.๒. การใช้มาตรการทางภาษีเพื่อสนับสนุนให้ผู้ประกอบการสามารถพัฒนาคุณภาพรถโดยสารสาธารณะ ได้แก่ การลดหย่อนภาษีต่าง ๆ เพื่อลดต้นทุน เช่น การลดภาษีอุปกรณ์ที่ส่งเสริมความปลอดภัย เป็นต้น จัดสรรเงินจากภาษีน้ำมัน หรือกองทุนอื่นของรัฐให้ผู้ประกอบการกู้ยืมระยะยาวในอัตราดอกเบี้ยต่ำ

๔.๒.๓. การบังคับใช้กฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมให้เกิดมาตรฐานรถโดยสารสาธารณะที่มีอยู่ในขณะนี้อย่างเข้มงวด จริงจัง โดยเฉพาะการจำกัดความเร็ว การติดตั้งอุปกรณ์ที่จำเป็นในการควบคุมและบันทึกความเร็วรถ การตรงต่อเวลาในการให้บริการ

๔.๒.๔. รัฐควรปรับปรุงระบบการเดินรถให้เป็นธรรม โดยให้ความสำคัญกับระบบการให้สัมปทานเดินรถที่เป็นธรรมอย่างน้อยมีผู้ประกอบการตั้งแต่ ๒ รายขึ้นไปในทุกเส้นทาง ผู้ประกอบการที่ได้สัมปทานเส้นทางที่มีผู้โดยสารมาก อาจช่วยรับสัมปทานเส้นทางที่มีผู้โดยสารน้อยเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดบริการที่เป็นธรรม

๔.๓. รัฐต้องตรากฎระเบียบกำหนดมาตรฐานการประกันภัยผู้เสียหายจากรถโดยสารสาธารณะ เมื่อเกิดอุบัติเหตุต้องมีระบบการบำบัดเยียวยาทันทีที่ประสบภัยโดยไม่ต้องรอกะบวนการสืบสวนสอบสวนเพื่อพิสูจน์ผิดถูก และมีการดูแลรักษากรณีบาดเจ็บจนกว่าจะหายดี การชดเชยกรณีเสียชีวิตซึ่งไม่ควรต่ำกว่า ๕๐๐,๐๐๐ บาทต่อราย

๔.๔. รัฐต้องจัดตั้งส่วนงานที่รับเรื่องร้องเรียนจากผู้โดยสาร หรือจัดกระบวนการให้ผู้โดยสารมีส่วนร่วมในการพัฒนามาตรฐานความปลอดภัยของรถโดยสารสาธารณะ ตลอดจนการเข้าไปร่วมดูแลการบำบัดเยียวยาทันทีที่ประสบภัย โดยไม่ต้องรอกการร้องขอ ทั้งนี้ ควรจัดให้มีขึ้นในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กรมการขนส่งทางบก และบริษัทขนส่งจำกัด

๔.๕. รัฐควรส่งเสริมสิทธิของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ และการเข้าถึงสิทธิของผู้ใช้บริการ โดยตรากฎระเบียบว่าด้วยสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้โดยสาร การเผยแพร่และทำความเข้าใจกับผู้ประกอบการ พนักงานที่เกี่ยวข้องกับการเดินรถ ผู้โดยสาร สิทธิพื้นฐาน ๑๐ ข้อ ประกอบด้วย

๔.๕.๑. ผู้ใช้บริการมีสิทธิที่จะได้รับข้อมูลข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพเกี่ยวกับบริการรถโดยสาร รวมทั้งความคุ้มครองตามกฎหมายประกันภัยที่ถูกต้องเป็นจริงครบถ้วนเพียงพอต่อการตัดสินใจใช้บริการ

๔.๕.๒. ผู้ใช้บริการมีสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในด้านสัญญา และราคาค่าบริการ

๔.๕.๓. ผู้ให้บริการมีอิสระในการเลือกใช้บริการรถโดยสารด้วยความสมัครใจ และปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรม

๔.๕.๔. ผู้ให้บริการมีสิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยในทุกๆด้านจากการใช้บริการรถโดยสาร

๔.๕.๕. ผู้ให้บริการมีสิทธิที่จะได้รับการบริการจากรถโดยสารและผู้ให้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน

๔.๕.๖. ผู้ให้บริการมีสิทธิร้องเรียนหรือฟ้องร้องเพื่อให้ผู้ให้บริการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา เยียวยา หรือชดใช้ความเสียหายที่เกิดขึ้น

๔.๕.๗. ผู้ให้บริการมีสิทธิที่จะได้รับการชดใช้ความเสียหายจากการประกันภัย โดยไม่มีการประวิงเวลา หรือบังคับให้ประนีประนอมยอมความหรือสิทธิการฟ้องคดีเรียกร้องค่าเสียหาย หากพบว่าได้รับความเสียหายเพิ่มเติมจากค่าเสียหายที่ได้รับมาแล้ว

๔.๕.๘. ผู้ให้บริการมีสิทธิที่จะได้รับการชดใช้ความเสียหายทั้งทางร่างกาย จิตใจ ออนามัย เสรีภาพ ทรัพย์สิน และสิทธิอื่น ๆ ที่ถูกละเมิด

๔.๕.๙. ผู้ให้บริการมีสิทธิที่จะได้รับการชดใช้ความเสียหายด้วยหลักแห่งพฤติการณ์และความร้ายแรงแห่งละเมิด

๔.๕.๑๐. ผู้ให้บริการมีสิทธิที่จะรวมตัวกันเพื่อพิทักษ์สิทธิของตนและของผู้อื่น

๔.๖. รัฐต้องตรากฎระเบียบว่าด้วยมาตรฐานรถที่ปลอดภัยที่ทางราชการจะเช่าหรือซื้อเพื่อใช้ในราชการ ทั้งนี้เพื่อความปลอดภัยของข้าราชการ หรือผู้เข้าร่วมกิจกรรมของส่วนราชการ และเพื่อให้ส่วนราชการเป็นหน่วยงานที่เป็นผู้นำในการพัฒนามาตรฐานความปลอดภัยของรถโดยสารสาธารณะ

.....