

สิทธิและความปลอดภัย ของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ

- โดย นายอิฐบูรณ์ อ้นวงษา หัวหน้าศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค
- มุฉินเพื่อผู้บริโภค เลขที่ 4/2 ซ.วัฒนโยธิน แขวงถนนพญาไท
เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400 โทร.02-248-3737 โทรสาร 02-248-3733

www.consumerthai.org smbuyer@hotmail.com



สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)

สนับสนุน

สถิติอุบัติเหตุเฉพาะที่ปรากฏเป็นข่าว

มี.ค.52-ก.ค.53 (1 ปี 4 เดือน)

ลำดับ	ประเภท	จำนวน	จำนวนผู้ประสบ	บาดเจ็บ	เสียชีวิต
1	รถประจำทาง	97	1,016	938	78
2	รถนำเที่ยว	42	620	582	38
3	รถรับจ้าง	14	229	225	4
4	รถตู้รับจ้าง	9	90	83	7
5	รถเมล์	85	70	55	15
6	รถโดยสาร	9	69	64	5
7	รถสองแถว	3	37	33	4
8	รถแท็กซี่	1	8	8	0
	รวม	260	2,139	1,988	151



ความสูญเสียแบบนี้ ยังเกิดขึ้นซ้ำแล้วซ้ำเล่า

รถโดยสารปรับอากาศของบริษัท ศรีสงวนยานยนต์
เกิดเพลิงลุกไหม้ ขณะวิ่งบนถนนมิตรภาพ
ช่วง อ.มวกเหล็ก เมื่อ 20 มีนาคม 2550
ยอดผู้ประสบอุบัติเหตุ รวม 63 ราย
เสียชีวิต 32 ราย บาดเจ็บ 31 ราย



ฝนตกถนนลื่นรถโดยสารปอ.1 เสียหลักข้ามเกาะกลางไป
ชนกับรถปิคอัพและรถทัวร์ที่สวนมา
เกิดเหตุบน ถ.มิตรภาพ กลางดง จ.นครราชสีมา
วันที่ 27 มีนาคม 52 เสียชีวิต 19 ราย บาดเจ็บ 50

กรณีอุบัติเหตุรถโดยสารชนกัน
บน ถ.มิตรภาพ กลางดง
จ.นครราชสีมา
เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 52
เสียชีวิต 19 ราย บาดเจ็บ 50
ราย



อุบัติเหตุที่ทำให้เกิดความสูญเสียส่วนใหญ่มักเกิดจาก “คน”

รถลงเนินแต่คนขับใช้เกียร์สูง แสดงว่าใช้ความชำนาญ ความคุ้นเคยในเส้นทาง มากกว่า
จะใช้ความระมัดระวังด้วยการใช้เกียร์ต่ำขณะลงเนินเขา



คุณภาพมาตรฐานของรถต่ำ
สภาพรถไม่พร้อมใช้งาน
หลังคาเปิด เบาะหลุด
ล้อรถไม่มีดอกยาง





เบาะที่นั่งหลุดออกมานอกตัวรถ

ผลลัพธ์คือ...

ความสูญเสียของผู้บริโภค



ความเสียหายที่เกิดขึ้น

- ค่ารักษาพยาบาล ค่าอนามัย/ค่าปลงศพ
- ความมั่นคงของครอบครัว เกิดเด็กกำพร้า ขาดผู้อุปการะ
- ทรัพย์สินติดตัวของผู้โดยสาร
- สภาพจิตใจที่ต้องใช้เวลาฟื้นฟู
- ภาระค่ารักษาที่มากกว่าเงินประกันภัยที่ได้รับ
- การเสียโอกาสในการเดินทางหรือการทำงานในอนาคต
- ความสูญเสียต่อสังคมโดยรวม
- ฯลฯ



การคุ้มครองสิทธิผู้ใช้บริการ

สิทธิของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ 10 ประการ

ที่มา สิทธิตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้บริโภคฯ , ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์
และ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

1. สิทธิที่จะได้รับข้อมูลข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพเกี่ยวกับบริการรถโดยสาร รวมทั้งความคุ้มครองตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ที่ถูกต้องเป็นจริง ครบถ้วน เพียงพอต่อการตัดสินใจใช้บริการ
2. ผู้โดยสารมีสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในด้านสัญญา และราคาค่าบริการ
3. ผู้โดยสารมีอิสระในการเลือกใช้บริการด้วยความสมัครใจ และปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรม

สิทธิของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ 10 ประการ

4. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยในทุก ๆ ด้านจากการใช้บริการรถโดยสาร
5. สิทธิที่จะได้รับการบริการจากรถโดยสารและผู้ให้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน
6. สิทธิในการร้องเรียนหรือฟ้องร้องเพื่อให้ผู้ให้บริการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา เยียวยา หรือชดใช้ความเสียหายที่เกิดขึ้น
7. สิทธิที่จะได้รับการชดใช้ความเสียหายจากการประกันภัยโดยไม่มี การประวิงเวลา หรือบังคับให้ประนีประนอมยอมความ

สิทธิของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ 10 ประการ

8. สิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหายทั้งทางร่างกาย อนามัย เสรีภาพ ทรัพย์สิน และสิทธิอื่น ๆ ที่ถูกละเมิด
9. สิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหายด้วยหลักแห่งพฤติการณ์และความร้ายแรงแห่งละเมิด
10. สิทธิที่จะรวมตัวกันเพื่อพิทักษ์สิทธิของตนและของผู้อื่น

ที่มา สิทธิตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้บริโภคฯ , ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และ
รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

จะลดอุบัติเหตุและยกระดับคุณภาพมาตรฐาน รถโดยสารสาธารณะได้อย่างไร

- ทุกฝ่ายควรรับรู้ถึงสิทธิ และตื่นตัวที่จะปกป้องสิทธิของผู้ใช้บริการใน
ทุก ๆ ด้าน
- เมื่อมีการละเมิดสิทธิจะต้องมีการแก้ไขปัญหา การชดเชยเยียวยาที่
รวดเร็ว เป็นธรรม ทัว้ถึง
- ให้มีข้อมูลที่จำเป็นและเปิดเผยเพื่อการเลือกใช้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม
- ส่งเสริมให้ผู้บริโภคมีการรวมกลุ่ม มีส่วนร่วม ในการแก้ปัญหาและ
ผลักดันนโยบายที่เกี่ยวข้อง

ตัวอย่างผลการฟ้องเป็นคดีผู้บริโภค ของมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค

ภายใต้โครงการส่งเสริมสนับสนุนสิทธิผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ

อุบัติเหตุรถพนักงาานชนกัน

30 มี.ค.52 เวลา **23.30** น.

รถรับส่งพนักงาน **2** คัน

ชนกันภายในนิคมอุตสาหกรรมบางปู สมุทรปราการ

เสียชีวิต **2** ราย ได้รับบาดเจ็บ **51** ราย

รายละเอียดผู้เสียหาย	ผลการเยียวยาความเสียหาย
<p>น.ส.วัชรีย์ ปุณฺณพันธ์ ได้รับบาดเจ็บ ใบหน้า ฟกช้ำ เลือดคั่งในสมอง</p>	<p>บริษัทประกันภัยเสนองจ่าย 4,700 บาท ตกลงกันไม่ได้ ได้รับจริงในการเจรจาไกล่เกลี่ยหลังฟ้องเป็นคดี 50,000</p>
<p>น.ส.ธิดารัตน์ จินดารักษา ได้รับบาดเจ็บ ลำตัวมี อาการฟกช้ำ กระดูกซี่โครงหัก 2 ซี่</p>	<p>บริษัทประกันไม่เสนอตัวเลขอ้างอิงยังมีใบเสร็จค่ารักษา ได้รับจริงในการเจรจาไกล่เกลี่ยหลังฟ้องเป็นคดี 110,000 บาท</p>
<p>น.ส.ณัฐชา ศรีประไพ ใบหน้าแผลแตกเย็บ 24 เข็ม กระดูกเชิงกรานร้าว</p>	<p>บริษัทประกันภัยเสนองจ่าย 25,000 บาท ตกลงกันไม่ได้ ได้รับจริงในการเจรจาไกล่เกลี่ยหลังฟ้องเป็นคดี 200,000 บาท</p>
<p>นายถาวร ใจหวน เบ้าตาแตก ต้องผ่าตัดใส่เหล็ก และช่องปากฟันโยก รากฟันอักเสบ</p>	<p>บริษัทประกันไม่เสนอตัวเลขอ้างอิงยังมีใบเสร็จค่ารักษา ได้รับจริงในการเจรจาไกล่เกลี่ยหลังฟ้องเป็นคดี 180,000 บาท</p>
<p>นายธงชัย สร้างแก้ว ศีรษะแตก หูฉีก ไตซ้าย แตก ถูกตัด</p>	<p>บริษัทประกันภัยเสนองจ่าย 170,000 บาท ตกลงกันไม่ได้ ได้รับจริงในการเจรจาไกล่เกลี่ยหลังฟ้องเป็นคดี 700,000 บาท</p>

โครงการส่งเสริมสนับสนุน สิทธิผู้ใช้บริการโดยสาธารณะ

- โดย มูลนิธิผู้บริโภค เลขที่ 4/2 ซ.วัฒนโยธิน แขวงถนนพญาไท
เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400 โทร.02-248-3737 โทรสาร 02-248-3733
www.consumerthai.org smbuyer@hotmail.com

- ผู้รับผิดชอบโครงการ

นางสาวสารี อ๋องสมหวัง เลขานุการมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค

นายอิฐบูรณ์ อ้นวงษา หัวหน้าศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค



สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)

ให้การสนับสนุน