

การชดใช้ค่าเสียหายกรณีรถไฟมาถึงล่าช้ากว่ากำหนด*

COMPENSATION IN THE EVENT OF A DELAYED TRAIN ARRIVAL

ปวีตรา ทิพย์วัฒน์

Pavitra Tipayawat

ธานี วรภัทร์

Thanee Vorapatr

มหาวิทยาลัยรังสิต

Rangsit University, Thailand

E-mail: pavitra.tip@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากฎหมาย กฏข้อบังคับและนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการชดใช้ค่าเสียหายกรณีรถไฟมาถึงล่าช้ากว่ากำหนดในประเทศไทย เพื่อศึกษากฎหมาย กฏข้อบังคับและนโยบายเปรียบเทียบในเรื่องการชดใช้ค่าเสียหายกรณีรถไฟมาถึงล่าช้ากว่ากำหนดในต่างประเทศ และเพื่อวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมในการกำหนดให้มีการชดใช้ค่าเสียหายทางแพ่งแก่ผู้โดยสารและกำหนดให้มีหน่วยงานกลางในการตรวจสอบกรณีรถไฟมาถึงล่าช้ากว่ากำหนดในประเทศไทย ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ในรูปแบบการวิจัยทางเอกสาร การที่รถไฟมาถึงล่าช้ากว่ากำหนดตามกฎหมายข้อบังคับว่าด้วยระเบียบการบรรทุกส่งผู้โดยสารและสัมภาระของผู้โดยสารตามทางรถไฟ เล่ม 2 พ.ศ. 2469 ซึ่งเป็นกฎหมายเฉพาะของประเทศไทย และนโยบายของการรถไฟมาลายาในประเทศมาเลเซีย นั้น ผู้โดยสารมีสิทธิจะได้รับเงินค่าตัวโดยสารคืนเต็มจำนวนต่อเมื่อรถไฟมาล่าช้า 30 นาทีและผู้โดยสารยังไม่ได้โดยสารรถไฟเท่านั้น ทั้งนี้ ประเทศไทยยังไม่มีหน่วยงานกลางในการตรวจสอบกรณีรถไฟล่าช้าอย่างชัดเจน เนื่องจากกฎหมายที่เกี่ยวข้องอยู่ระหว่างสอภตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำเรื่องเสนอต่อคณะรัฐมนตรี อนึ่ง สหราชอาณาจักรและประเทศเนเธอร์แลนด์กำหนดให้บริษัทรถไฟเยียวยาค่าชดเชยแก่ผู้โดยสารโดยกำหนดเป็นร้อยละของค่าโดยสารตามสัดส่วนนาฬิกาของความล่าช้าและมีหน่วยงานตรวจสอบกรณีรถไฟล่าช้าที่ชัดเจน ผู้วิจัยจึงเสนอให้แก้ไขกฏข้อบังคับว่าด้วยระเบียบการบรรทุกส่งผู้โดยสารและสัมภาระของผู้โดยสารตามทางรถไฟ เล่ม 2 พ.ศ. 2469 ดังกล่าว โดยให้ผู้โดยสารมีสิทธิได้รับค่าชดเชยเป็นร้อยละของอัตราค่าโดยสารตามสัดส่วนนาฬิกาของความล่าช้า กำหนดอำนาจของกรรมการขนส่งทางรางกรณีรถไฟล่าช้าให้ชัดเจน

* Received July 23, 2021; Revised August 8, 2021; Accepted September 10, 2021

ตลอดจนจัดให้มีการจัดตั้งกองทุน หรือให้การรถไฟแห่งประเทศไทยเป็นผู้เอาประกันภัยกรณีรถไฟล่าช้า เพื่อนำเงินปันผล ผลกำไร หรือ ค่าสินไหมทดแทน แล้วแต่กรณี ไปใช้ในการชดเชยค่าเสียหายให้แก่ผู้โดยสาร

คำสำคัญ: ล่าช้า, การชดเชย, ค่าเสียหาย, กฎข้อบังคับ

Abstract

This research studied regulations and policies relating to compensation in Thailand and abroad analyzed as well as suggested appropriate ways to determine the civil compensation to passengers and provide central inspection agency for a delayed train in Thailand. This study is a qualitative research which was conducted through documented research. The delay of the train according to the Regulation of Passenger and Baggage Delivery along the Railway, Volume 2, B.E. 2469, which is a specific regulation in Thailand, and KTM Policy in Malaysia, passengers are entitled to receive a full refund of their fare only after the train is delayed by 30 minutes, and the passenger has not yet boarded the train. However, Thailand does not have a clearly central agency to inspect cases of train delays since the relevant laws are in the process of asking relevant agencies to bring the matter to the Cabinet. Nevertheless, UK and the Netherlands require train companies to compensate their passengers as a percentage of their fare in proportion based on minutes of delay, and there is a clear inspection agency in case of train delays. The researcher proposes an amendment of such Regulation of Passenger and Baggage Delivery along the Railway, Volume 2, B.E. 2469 by granting passengers the right to compensation in percentage of the fare in proportion based on minutes of the delay, clearly defining duties and powers of the Department of Rail Transport in case of train delays, as well as arranging for the establishment of a fund or arranging for the State Railway of Thailand to be insured in case of train delays in order to use dividends, profits or compensation, as the case may be, to indemnify passengers.

Keywords: Delay, Indemnity, Damages, Regulation



บทนำ

เมื่อก้าวถึงปัญหาด้านการให้บริการโดยสารทางรถไฟของการรถไฟแห่งประเทศไทย ปัญหาเรื่อง “รถไฟมาไม่ถึงล่าช้า” เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นมานาน อันก่อให้เกิดปัญหาอื่นๆที่ตามมา ในด้านการเยียวยาความเสียหายในเชิงตัวเงินให้กับผู้โดยสาร และปัญหาเรื่องการขาดหน่วยงานกลางอื่นๆที่เข้ามาตรวจสอบเรื่องดังกล่าว เมื่อรถไฟมาถึงสถานีไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด โดยที่มีเวลากำหนดตามตารางการเดินรถไว้แน่ชัดแล้ว ทำให้ผู้ที่โดยสารเสียเวลาเพิ่มขึ้น รวมถึงได้รับความเสียหายอื่นๆ อาทิ เกิดความเสียหายทางธุรกิจ ไปทำงานไม่ทันเวลา พลาดการประชุมที่สำคัญ พลาดการสัมภาษณ์งาน พลาดการเดินทางต่ออื่นๆที่เวลาใกล้เคียงกับเวลาที่รถไฟขบวนนั้นๆมาถึง เมื่อความเสียหายดังกล่าวข้างต้นเกิดขึ้น ผู้โดยสารซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเดินทางโดยรถไฟ ย่อมต้องได้รับการชดเชยค่าเสียหายทางแพ่งคืน

กฎหมายและกฎเกณฑ์ของประเทศไทยที่มีอยู่ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการชดเชยค่าเสียหายทางแพ่งในกรณีรถไฟมาถึงล่าช้ากว่ากำหนดของประเทศไทยนั้น ได้แก่ “กฎข้อบังคับว่าด้วยระเบียบการบรรทุกผู้โดยสารและสัมภาระของผู้โดยสารตามทางรถไฟ เล่ม 2 พ.ศ. 2469” ข้อ 24 (การรถไฟแห่งประเทศไทย, 2556) มีปัญหาอยู่บางประการ กล่าวคือ ผู้โดยสารที่จะขอคืนเงินได้นั้น ต้องเลือกที่จะไม่ขึ้นรถไฟขบวนดังกล่าวเลย หากผู้โดยสารได้ใช้บริการรถไฟขบวนที่ล่าช้าดังกล่าวแล้ว ผู้โดยสารจะไม่ได้เงินคืน ทั้งนี้ ผู้โดยสารจะได้รับเงินคืนก็ต่อเมื่อรถไฟขบวนนั้น ๆ ต้องมาถึงล่าช้าเกินกว่า 30 นาที และผู้โดยสารไม่ได้ใช้บริการรถไฟขบวนดังกล่าว นอกจากนั้น ปัจจุบันนี้ ไม่มีหน่วยงานกลางที่ชัดเจนที่จะตรวจสอบกรณีรถไฟมาถึงล่าช้ากว่ากำหนด ในต่างประเทศ มีกำหนดกฎเกณฑ์และกฎหมายกรณีรถไฟมาถึงล่าช้า โดยมีการกำหนดให้ผู้โดยสารนั้นมีสิทธิได้รับค่าชดเชยเป็นร้อยละของอัตราค่าโดยสารตามสัดส่วนนาฬิกาของความล่าช้า หากผู้โดยสารยังคงไม่พอใจกับการให้บริการของการรถไฟ ผู้โดยสารสามารถร้องเรียนไปยังผู้ตรวจการรถไฟ (Rail/ Public Transport Ombudsman) ได้

ด้วยเหตุนี้เอง ผู้วิจัยจึงเห็นว่า การรถไฟแห่งประเทศไทยควรแก้ไขปัญหาเรื่องความล่าช้าของขบวนรถไฟอันส่งผลกระทบต่อผู้โดยสารรถไฟโดยตรง รวมทั้งแก้ไขกฎข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการเยียวยาความเสียหายในกรณีรถไฟล่าช้า

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษากฎเกณฑ์ กฎข้อบังคับและนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการชดเชยค่าเสียหายกรณีรถไฟมาถึงล่าช้ากว่ากำหนดในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษากฎเกณฑ์ กฎข้อบังคับและนโยบายเปรียบเทียบในเรื่องการชดเชยค่าเสียหายกรณีรถไฟมาถึงล่าช้ากว่ากำหนดในต่างประเทศ

3. เพื่อวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมในการกำหนดให้มีการชดใช้ค่าเสียหายทางแพ่งแก่ผู้โดยสารและกำหนดให้มีหน่วยงานกลางในการตรวจสอบกรณีรถไฟมาถึงล่าช้ากว่ากำหนดในประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

บทความนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ในรูปแบบการวิจัยทางเอกสาร โดยศึกษาค้นคว้าข้อมูล ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศได้แก่ ตำบทยกกฎหมาย หนังสือกฎหมาย รวมทั้งข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์จากแหล่งข้อมูลออนไลน์ เพื่อนำมาวิเคราะห์ให้ได้ข้อสรุป และแนวทางในการแก้ไขปัญหาทางกฎหมาย

ผลการวิจัย

1. หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการชดใช้ค่าเสียหาย

หลักกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการชดใช้ค่าเสียหายกรณีรถไฟมาถึงล่าช้ากว่ากำหนดได้แก่ หลักกฎหมายลักษณะหนี้ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และหลักกฎหมายตามกฎหมายข้อบังคับของการรถไฟแห่งประเทศไทย อย่างไรก็ตาม เมื่อมีกฎหมายข้อบังคับของการรถไฟแห่งประเทศไทยซึ่งเป็นกฎหมายบทเฉพาะกำหนดไว้แล้ว จึงต้องบังคับตามกฎหมายบทเฉพาะก่อนบทกฎหมายทั่วไป

1.1 กฎหมายลักษณะหนี้ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 215 วางหลักว่า “เมื่อลูกหนี้ไม่ชำระหนี้ให้ต้องตามความประสงค์อันแท้จริงแห่งมูลหนี้ไซ้ เจ้าหนี้จะเรียกเอาค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหายอันเกิดแต่การนั้นก็ได้” กรณีตามมาตราดังกล่าวเป็นกรณีที่ลูกหนี้ต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหายอันเกิดแต่ 1) การไม่ชำระหนี้เลย หรือ 2) การชำระหนี้ไม่ถูกต้องตามสมควร หรือ “การชำระหนี้ล่าช้า” ซึ่งเป็นกรณีชำระหนี้ไม่ต้องตามความประสงค์อันแท้จริงแห่งมูลหนี้ อันจะต้องไปคำนวณค่าสินไหมทดแทนกันต่อไปตาม ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 222

การที่ผู้โดยสารซื้อตั๋วรถไฟในการเดินทางเป็นการก่อหนี้ระหว่างผู้โดยสารและการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยผู้โดยสารมีหน้าที่ต้องชำระเงินค่าตั๋วรถไฟ ส่วนการรถไฟแห่งประเทศไทยมีหน้าที่ต้องชำระหนี้โดยการให้บริการการเดินทางทางรถไฟแก่ผู้โดยสารอย่างตรงเวลา เมื่อถึงกำหนดเวลาเดินทางตามตั๋ว อันเป็นการถึงกำหนดชำระหนี้ในการให้บริการการเดินทาง หากรถไฟยังไม่มาถึงชานชาลาพร้อมที่จะออกเดินทางในเวลาที่กำหนด การที่การรถไฟให้บริการล่าช้านั้น เป็น “การชำระหนี้ล่าช้า” อันเป็นการชำระหนี้ไม่ต้องตามความ



ประสงค์แห่งหนี้ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 215 ผู้โดยสารซึ่งเป็นเจ้าหนี้มีสิทธิเรียกเอา ค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหายอันเกิดแต่การนั้น

1.2 กฎหมายเฉพาะตามกฎหมายข้อบังคับของการรถไฟแห่งประเทศไทย

ในเรื่องรถไฟมาถึงล่าช้าในประเทศไทยนั้น ได้มี “กฎข้อบังคับว่าด้วยระเบียบการบรรทุกส่งผู้โดยสารและสัมภาระของผู้โดยสารตามทางรถไฟ เล่ม 2 พ.ศ. 2469” วางหลักเป็นกฎหมายเฉพาะ จึงต้องบังคับใช้กฎข้อบังคับดังกล่าวก่อนกฎหมายบททั่วไป

ปัจจุบันนี้ มีกฎข้อบังคับฯ ข้อ 24 ที่รองรับสิทธิของผู้โดยสารที่จะได้รับเงินชดเชยค่าเสียหายกรณีล่าช้า ความว่า “24. มีเหตุจำเป็นต้องการงดใช้ตัวหรือไม่มีที่นั่งโดยสารตามตัว (487 ลว.060830 เริ่ม 011030) ผู้โดยสารที่ซื้อตัวโดยสารโดยระบุวันที่ เดือน ปี และขบวนรถหรือได้สำรองที่นั่งไว้แล้ว แต่มีเหตุจำเป็นต้องการงดใช้ตัวนั้น อันเนื่องมาจากขบวนรถที่จะเดินทางตามตัวล่าช้ากว่ากำหนดที่ได้ประกาศไว้ในตารางการเดินรถเกินกว่า 30 นาที หรือด้วยเหตุซึ่งไม่ใช่เป็นความบกพร่อง ของผู้โดยสารเอง หรือด้วยสาเหตุเพราะไม่มีที่นั่งตามชั้นในตัวหรือเพราะรถแน่นขึ้นโดยสารไม่ได้ หรือเพราะความบกพร่องของการรถไฟฯ หรือได้ใช้ตัวแต่ไม่ตรงตามชั้นที่นั่งในตัว ผู้โดยสารนั้นมีสิทธิขอคืนเงินค่าตัวโดยสาร และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน หรือขอเลื่อนขบวนเดินทางได้ โดยไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมการคืนและเลื่อน...”

อย่างไรก็ดี ในทางปฏิบัติ การบังคับใช้กฎข้อบังคับข้อ 24 ดังกล่าว มีเงื่อนไขการจ่ายเงินให้แก่ผู้โดยสารดังนี้ 1) ผู้โดยสารต้องเลือกที่จะไม่ขึ้นรถไฟขบวนดังกล่าวเลย หากผู้โดยสารได้ใช้บริการรถไฟขบวนที่ล่าช้าดังกล่าว ผู้โดยสารจะไม่ได้รับเงินคืน 2) รถไฟขบวนนั้น ๆ ต้องมาถึงล่าช้าเกินกว่า 30 นาที 3) ผู้โดยสารที่ไม่ได้ใช้บริการนั้น ๆ จะได้รับเงินคืนเต็มจำนวนโดยติดต่อที่สถานี

ตัวอย่างเช่น ผู้ที่จะโดยสารรถไฟซื้อตัวรถไฟที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยาเพื่อโดยสารรถไฟในเวลา 18.00 น. ปรากฏว่าเวลา 18.31 น. รถไฟก็ยังไม่มาถึงชานชาลา หากผู้โดยสารเปลี่ยนใจจะไม่เดินทางไปกับรถไฟขบวนดังกล่าวแล้ว ผู้โดยสารติดต่อขอรับเงินค่าตัวโดยสารคืนที่สถานีรถไฟนั้นได้ ทั้งนี้ผู้โดยสารจะต้องไม่ใช้บริการรถไฟคันดังกล่าวเมื่อรถไฟขบวนนั้นมาถึงอีก หากผู้โดยสารได้โดยสารกับรถไฟขบวนดังกล่าวไปแล้ว ผู้โดยสารจะไม่ได้รับการชดเชยค่าเสียหาย

ผู้วิจัยเห็นว่า ข้อบังคับที่ใช้อยู่ในปัจจุบันนี้มีข้อบกพร่อง กล่าวคือ ผู้โดยสารที่จะขอคืนเงินได้นั้น ต้องเลือกที่จะไม่ขึ้นรถไฟขบวนดังกล่าวเลย และรถไฟขบวนนั้น ๆ ต้องมาถึงล่าช้าเกินกว่า 30 นาที กฎข้อบังคับฯ ดังกล่าวจึงไม่ครอบคลุมการเยียวยาความเสียหายกรณีที่ผู้โดยสารได้ใช้บริการรถไฟแล้วและรถไฟถึงจุดหมายปลายทางล่าช้ากว่ากำหนด

2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกรณีที่รถไฟมาถึงล่าช้ากว่ากำหนด

กรมการขนส่งทางรางมีหน้าที่กำกับดูแลระบบขนส่งทางรางทั่วประเทศให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมถึงการเสนอแนะนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนงานการกำกับดูแลกิจการขนส่งทางรางให้เป็นมาตรฐาน นอกจากนี้ กรมการขนส่งทางรางยังกำกับดูแลในส่วนของการกำหนดค่าโดยสารที่เป็นธรรม กำหนดบทลงโทษกรณีบริษัทเดินรถกระทำความผิดจนส่งผลกระทบต่อประชาชนผู้ใช้บริการ หรือการกำหนดมาตรการชดเชยแก่ผู้โดยสารกรณีรถไฟล่าช้า อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติ กรมการขนส่งทางรางยังไม่ได้มีบทบาทในการตรวจสอบดูแลความล่าช้าของรถไฟอย่างชัดเจน โดยที่กฎหมายที่เกี่ยวข้องอยู่ระหว่างสอบถามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำเรื่องเสนอต่อคณะรัฐมนตรี

ผู้วิจัยเห็นว่าเมื่อไม่มีหน่วยงานอื่นเข้ามาตรวจสอบการชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้โดยสาร โดยมีเพียงการรถไฟแห่งประเทศไทยเป็นผู้ดำเนินการทั้งหมด อาจก่อให้เกิดปัญหาการผูกขาดอำนาจและขาดหน่วยงานตรวจสอบและกำกับดูแลการให้บริการทางรถไฟ ผู้โดยสารรถไฟจึงไม่ได้รับการเยียวยาความเสียหายอย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งส่งผลกระทบต่อ การชดเชยค่าเสียหายให้แก่ผู้โดยสาร

3. การเปรียบเทียบกฎหมายในต่างประเทศ

บทความนี้จะเปรียบเทียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการชดเชยค่าเสียหายกรณีรถไฟมาถึงล่าช้ากว่ากำหนดของ สหราชอาณาจักร ประเทศเนเธอร์แลนด์ ประเทศมาเลเซีย กับกฎหมายของประเทศไทย ดังต่อไปนี้

3.1 สหราชอาณาจักร

ในสหราชอาณาจักรมีรถไฟหลายบริษัท ซึ่งแต่ละบริษัทก็มีกฎหมายที่ระบุถึงการชดเชยค่าเสียหายกรณีรถไฟล่าช้าแตกต่างกัน บทความนี้จะนำเสนอตัวอย่างกฎบัตรผู้โดยสารของบริษัทรถไฟ Southeastern และการตรวจสอบกรณีที่รถไฟมาถึงล่าช้ากว่ากำหนดของสหราชอาณาจักร ดังนี้

3.1.1 กฎบัตรผู้โดยสาร (Passenger Charter) ของบริษัทรถไฟ Southeastern

Southeastern จะจ่ายคืนเมื่อรถไฟล่าช้า 15 นาทีหรือมากกว่านั้นขึ้นไป ถ้ารถไฟล่าช้า 15 นาทีหรือมากกว่านั้น โดยจะมีการแสดงแผนการจ่ายเงินคืนกรณีล่าช้าบนโปสเตอร์และช่องทางออนไลน์ ทั้งนี้ แม้ผู้โดยสารโดยสารรถไฟไปแล้วแต่รถไฟไปถึงจุดหมายปลายทางล่าช้ากว่าเวลาที่กำหนด 15 นาที ผู้โดยสารก็ยังคงได้รับการชดเชยค่าเสียหาย



ตารางที่ 1 แสดงวิธีการคำนวณค่าชดเชยกรณีรถไฟของบริษัทรถไฟ Southeastern ล่าช้า

ประเภทตัว	ล่าช้า 15 ถึง 29 นาที	ล่าช้า 30 ถึง 59 นาที	ล่าช้า 60 ถึง 119 นาที	ล่าช้า 120 นาทีหรือมากกว่า
ตัวเดียว (Single)	ร้อยละ 25 ของราคาตัว	ร้อยละ 50 ของราคาตัว	ร้อยละ 100 ของราคาตัว	ร้อยละ 100 ของราคาตัว
ตัวไป-กลับ (Return)	ร้อยละ 12.5 ของราคาตัว	ร้อยละ 25 ของราคาตัว	ร้อยละ 50 ของราคาตัว	ร้อยละ 100 ของราคาตัว
ตัวฤดูกาล	ร้อยละ 25 ของราคาตัว	ร้อยละ 50 ของราคาตัว	ร้อยละ 100 ของราคาตัว	อัตราเดียวกับตัวไป-กลับ (Return)

3.1.2 การตรวจสอบกรณีรถไฟล่าช้ามาถึงล่าช้ากว่ากำหนดของสหราชอาณาจักร

ผู้ตรวจสอบกรณีรถไฟในสหราชอาณาจักรล่าช้ากว่ากำหนด ได้แก่ Rail/ Public Transport Ombudsman หรือ ผู้ตรวจการรถไฟ ผู้ตรวจการรถไฟเป็นผู้ให้บริการที่ไม่เสียค่าใช้จ่ายและเป็นอิสระ ซึ่งจะเป็นผู้ทำการสอบสวนข้อเรียกร้องเกี่ยวกับบริษัทรถไฟ ผู้ดำเนินการรถไฟในสหราชอาณาจักรทั้งหมดซึ่งมีสัญญาแฟรนไชส์กับกรมการขนส่งต้องปฏิบัติตามคำสั่งของผู้ตรวจการรถไฟ หากผู้โดยสารไม่พอใจกับการให้บริการของรถไฟ หรือผู้โดยสารไม่ได้รับการติดต่อใดๆจากบริษัทรถไฟเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของผู้โดยสารภายใน 40 วันทำการ ผู้โดยสารสามารถส่งเรื่องร้องเรียนของผู้โดยสารไปยังผู้ตรวจการรถไฟ

3.2 ประเทศเนเธอร์แลนด์

ในประเทศเนเธอร์แลนด์มีรถไฟหลายบริษัท ซึ่งแต่ละบริษัทมีกฎเกณฑ์ที่ระบุถึงการชดเชยค่าเสียหายกรณีรถไฟล่าช้าแตกต่างกัน บทความนี้จะนำเสนอตัวอย่างแผนการชดเชยเงินคืนของรถไฟบริษัท NS และการตรวจสอบกรณีรถไฟล่าช้ามาถึงล่าช้ากว่ากำหนดประเทศเนเธอร์แลนด์ ดังนี้

3.2.1 แผนการชดเชยเงินคืนของรถไฟบริษัท NS

การชดเชยเงินคืนเมื่อรถไฟบริษัท NS ล่าช้า นั้น แผนการชดเชยเงินคืนของรถไฟบริษัท NS เรียกว่า Geld Terug bij Vertraging (GtbV) ในกรณีที่ล่าช้า 30 นาทีหรือมากกว่า จะได้รับชดเชยเงินคืนร้อยละ 50 ของราคาตัวรถไฟ (เที่ยวเดียว) ในกรณีที่ล่าช้า 1 ชั่วโมง จะได้รับชดเชยเงินคืนเต็มจำนวนสำหรับตัวเที่ยวเดียว ถ้าผู้โดยสารเดินทางด้วยตัวฤดูกาล ผู้โดยสารจะได้รับชดเชยเงินคืนค่าสมทบบางส่วน ทั้งนี้ค่าใช้จ่ายเสริม เช่น ตัวสำหรับรถจักรยานหรือสุนัขจะได้รับการชดเชยเงินคืนเช่นกัน

3.2.2 การตรวจสอบกรณีที่รถไฟมาถึงล่าช้ากว่ากำหนดของประเทศเนเธอร์แลนด์

หากผู้โดยสารเห็นว่าในการจัดการข้อร้องเรียนของผู้โดยสารนั้น ผู้ปฏิบัติงานไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด ผู้โดยสารสามารถร้องเรียนไปยัง กองตรวจสิ่งแวดล้อม และการขนส่งของมนุษย์ (Human Environment and Transport Inspectorate (ILT) นอกจากนี้ผู้โดยสารยังสามารถร้องเรียนไปยังผู้ตรวจการขนส่งสาธารณะ (Public Transport Ombudsman) ได้

3.3 ประเทศมาเลเซีย

การรถไฟมาลายา (KTM) อยู่ในรูปแบบรัฐวิสาหกิจเช่นเดียวกับประเทศไทย นโยบายการคืนค่าโดยสารของรถไฟ KTM Komuter กรณีรถไฟล่าช้า KTM Komuter จะคืนเงินให้ผู้โดยสารเต็มจำนวนหากรถไฟล่าช้าเกิน 30 นาทีโดยผู้โดยสารมีตัวเลือกในการเปลี่ยนการเดินทางครั้งเดียวหรือคืนตัวเต็มจำนวนภายใน 24 ชั่วโมงที่สถานี KTM Komuter ใดก็ได้

รถไฟ KTM Komuter ของประเทศมาเลเซีย นั้น หากรถไฟล่าช้าเกิน 30 นาทีจะคืนเงินให้ผู้โดยสารเต็มจำนวน ดังนั้น การคืนเงินกรณีรถไฟล่าช้าของประเทศมาเลเซีย จึงเป็นการคืนเงินเต็มจำนวน หากล่าช้าเกิน 30 นาทีดังเช่นประเทศไทย

สำหรับสหราชอาณาจักร หากเป็นบริษัทรถไฟ Southeastern ถ้าผู้โดยสารไปถึงจุดหมายปลายทางช้าไป 15 นาทีหรือมากกว่า ผู้โดยสารจะได้รับค่าชดเชยเป็น “ร้อยละของอัตราค่าโดยสาร” โดยขึ้นอยู่กับจำนวนนาที่ที่ล่าช้า ทั้งนี้ แม้ผู้โดยสารได้โดยสารรถไฟไปแล้ว แต่ถึงจุดหมายปลายทางล่าช้าไป 15 นาทีหรือมากกว่า ผู้โดยสารก็ยังคงได้รับค่าชดเชย ต่างจากประเทศไทยที่ผู้โดยสารต้องไม่โดยสารรถไฟ และรถไฟต้องล่าช้าเกินกว่า 30 นาทีเท่านั้น ผู้โดยสารจึงจะได้รับเงินคืน

สำหรับประเทศเนเธอร์แลนด์ การชดใช้เงินคืนเป็นไปตามสัดส่วนของความล่าช้าเช่นกัน โดยผู้โดยสารได้รับค่าชดเชยเป็น “ร้อยละของอัตราค่าโดยสาร” โดยขึ้นอยู่กับจำนวนนาที่ที่ล่าช้า ทั้งนี้ อัตราการชดใช้เงินคืนขึ้นอยู่กับแต่ละบริษัทรถไฟ หากเป็นบริษัทรถไฟ NS ในกรณีที่ล่าช้า 30 นาทีหรือมากกว่า จะได้รับชดใช้เงินคืนร้อยละ 50 ของราคาตั๋วรถไฟ (ประเภทเที่ยวเดียว) ในกรณีที่ล่าช้า 1 ชั่วโมง จะได้รับชดใช้เงินคืนเต็มจำนวนสำหรับตัวเที่ยวเดียว

ตารางที่ 2 ตารางเปรียบเทียบกรณีรถไฟล่าช้าในประเทศไทยและต่างประเทศ

เรื่อง	ประเทศไทย	สหราชอาณาจักร	ประเทศเนเธอร์แลนด์	ประเทศมาเลเซีย
1. ระยะเวลาล่าช้าที่จะได้รับการเยียวยา	30 นาที	ขึ้นอยู่กับแต่ละบริษัทรถไฟ	ขึ้นอยู่กับแต่ละบริษัทรถไฟ	30 นาที



เรื่อง	ประเทศไทย	สหราชอาณาจักร	ประเทศ เนเธอร์แลนด์	ประเทศ มาเลเซีย
2. การคืนเงินค่า โดยสารกรณี ล่าช้า	คืนเฉพาะกรณี ไม่ได้ขึ้นรถไฟ	คืนเป็นอัตราร้อยละ ของราคาตั๋วโดยสาร โดยเทียบกับจำนวน นาฬิกาที่ล่าช้า	คืนเป็นอัตราร้อยละ ของราคาตั๋วโดยสาร โดยเทียบกับจำนวน นาฬิกาที่ล่าช้า	คืนเฉพาะ กรณีไม่ได้ขึ้น รถไฟ
3. ผู้ตรวจสอบ อื่นกรณีรถไฟ มาถึงล่าช้า	ยังไม่มีแน่ชัด	ผู้ตรวจการรถไฟ	ผู้ตรวจการขนส่ง สาธารณะ	ไม่ระบุ

อภิปรายผล

1. การชดเชยค่าเสียหาย

การชำระหนี้ไม่ถูกต้องตามสมควร หรือ “การชำระหนี้ล่าช้า” เป็นกรณีชำระหนี้ไม่ต้องตามความประสงค์อันแท้จริงแห่งมูลหนี้ ตาม ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 215 อันจะต้องไปคำนวณ ค่าสินไหมทดแทนกันต่อไปตาม มาตรา 222 (พลวิชย์ พันธุ์ คำเกิด, 2562) และการที่การรถไฟให้บริการล่าช้านั้น เป็น “การชำระหนี้ล่าช้า” อันเป็นการชำระหนี้ไม่ต้องตามความประสงค์แห่งหนี้ ตาม มาตรา 215 (ศันสน์ ธรรม (จำปี) โสทธิพันธุ์, 2555) อย่างไรก็ตาม เมื่อมีกฎข้อบังคับของการรถไฟแห่งประเทศไทยซึ่งเป็นกฎหมายบทเฉพาะกำหนดไว้แล้ว จึงต้องบังคับตามกฎหมายบทเฉพาะก่อนบทกฎหมายทั่วไป

การกำหนดวิธีการชดเชยค่าเสียหายของประเทศไทยนั้น เห็นควรนำกฎหมายต่างประเทศมาปรับใช้ จากผลการวิจัยเห็นได้ว่า ในประเทศไทย ผู้โดยสารจะได้เงินต่อเมื่อไม่ได้รับการบริการโดยสารเท่านั้น ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว ผู้โดยสารอาจมีความประสงค์ให้การรถไฟแห่งประเทศไทยชำระหนี้ด้วยการให้บริการรถไฟใช้บริการรถไฟดั้งเดิมและชดเชยด้วยการชดเชยค่าเสียหายในส่วนที่ไปถึงจุดหมายปลายทางล่าช้า (Rijden de Treinen, 2021); (NS., 2021)

ฉะนั้น ผู้วิจัยเห็นควรปรับปรุงแก้ไขกฎข้อบังคับว่าด้วยระเบียบการบรรทุกผู้โดยสารและสัมภาระฯ เล่ม 2 พ.ศ.2469 ของประเทศไทย ให้เอื้อยวาค่าชดเชยแก่ผู้โดยสารโดยกำหนดเป็นร้อยละของค่าโดยสาร ตามสัดส่วนนาฬิกาของความล่าช้า ดังเช่นสหราชอาณาจักรและประเทศเนเธอร์แลนด์ เพื่อรองรับสิทธิการเยียวยาความเสียหายกรณีผู้โดยสารได้ใช้บริการรถไฟแล้วและรถไฟถึงจุดหมายปลายทางล่าช้ากว่ากำหนด

2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกรณีที่รถไฟมาถึงล่าช้ากว่ากำหนด

ประเทศไทยในปัจจุบัน ในทางปฏิบัติ กรมการขนส่งทางราง (กรมการขนส่งทางราง, 2562); (ข่าวสดออนไลน์, 2562) ยังมิได้มีบทบาทในการตรวจสอบดูแลความล่าช้าของรถไฟ

อย่างเต็มที่ โดยที่กฎหมายที่เกี่ยวข้องอยู่ระหว่างสอบถามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก่อนเสนอไปยัง คณะรัฐมนตรี

สำหรับสหราชอาณาจักรนั้น ผู้ตรวจสอบได้แก่ Rail/ Public Transport Ombudsman หรือ ผู้ตรวจการรถไฟ (Consumer Rights, 2021) ส่วนในประเทศ เนเธอร์แลนด์ ผู้โดยสารสามารถร้องเรียนไปยัง กองตรวจสิ่งแวดล้อมและการขนส่งของมนุษย์ (Human Environment and Transport Inspectorate (ILT) และผู้ตรวจการขนส่งสาธารณะ (Public Transport Ombudsman) ได้ (Arriva, N. L., 2021); (Zulzaha, F., 2011); (Southeastern, 2021)

ผู้วิจัยเห็นว่าประเทศไทยควรมีหน่วยงานที่เป็นกลางและเป็นอิสระ ในการตรวจสอบ ความล่าช้าของรถไฟ ที่มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลเรื่องความล่าช้าของรถไฟไทยอย่าง ชัดเจน รวมทั้งกำหนดมาตรการชดเชยแก่ผู้โดยสารกรณีรถไฟล่าช้าอย่างเป็นรูปธรรม

สรุป/ข้อเสนอแนะ

1) การชดใช้ค่าเสียหาย ประเทศไทยและประเทศมาเลเซียนั้น ผู้โดยสารจะได้เงินค่า ตัวโดยสารคืนเต็มจำนวนต่อเมื่อรถไฟมาล่าช้า 30 นาทีและผู้โดยสารยังไม่ได้ขึ้นรถไฟเท่านั้น หากผู้โดยสารขึ้นรถไฟขบวนดังกล่าวแล้ว ผู้โดยสารจะไม่ได้รับค่าชดเชยแต่อย่างใด ต่างจาก สหราชอาณาจักร และประเทศเนเธอร์แลนด์ที่กำหนดให้บริษัทรถไฟเยียวยาค่าชดเชยแก่ ผู้โดยสารโดยกำหนดเป็นร้อยละของค่าโดยสารตามสัดส่วนนาฬิกาของความล่าช้า แม้ผู้โดยสารจะ ได้โดยสารรถไฟไปแล้วก็ตาม 2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกรณีรถไฟมาถึงล่าช้ากว่ากำหนด ประเทศไทยควรมีหน่วยงานที่เป็นกลางและเป็นอิสระ ในการตรวจสอบความล่าช้าของรถไฟ ที่มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลเรื่องความล่าช้าของรถไฟไทยอย่างชัดเจน รวมทั้งกำหนด มาตรการชดเชยแก่ผู้โดยสารกรณีรถไฟล่าช้าอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้เพื่อเยียวยาความเสียหาย ของผู้โดยสารที่ต้องเสียเวลานานขึ้นและอาจได้รับความเสียหายอื่นๆ ป้องกันการผูกขาดอำนาจ โดยการรถไฟแห่งประเทศไทย รวมทั้งเพื่อปรับปรุงการรถไฟแห่งประเทศไทยให้เป็น การเดินทางที่สะดวก ประหยัด และตรงเวลาแก่ประชาชนทั่วไปกรมการขนส่งทางราง ควรกำหนด มาตรการอันเป็นบทลงโทษแก่การรถไฟแห่งประเทศไทยกรณีรถไฟมาถึงล่าช้ากว่ากำหนดอย่าง ชัดเจน เช่น กำหนดให้การรถไฟแห่งประเทศไทยชดใช้ค่าเสียหายแก่ผู้โดยสาร ที่ได้โดยสาร รถไฟในขบวนที่ล่าช้าไปแล้ว เป็นต้น เพื่อผลักดันให้การให้บริการรถไฟของการรถไฟแห่ง ประเทศไทยมีความตรงต่อเวลามากขึ้นและเพื่อลดความเสียหายต่อผู้โดยสารที่อาจเกิดขึ้นได้

ข้อเสนอแนะ 1) เสนอให้แก้ไขกฎข้อบังคับว่าด้วยระเบียบการบรรทุกส่งผู้โดยสารและสัมภาระ ของผู้โดยสาร เล่ม 2 พ.ศ. 2469 ข้อ 24 จากเดิมที่ว่า “24. มีเหตุจำเป็นต้องการงดใช้ตัวหรือไม่ มีที่นั่งโดยสารตามตัว ผู้โดยสารที่ซื้อตัวโดยระบุวันที่ เดือน ปี และขบวนรถหรือได้สำรองที่นั่ง



ไว้แล้ว แต่มีเหตุจำเป็นต้องงดใช้ตัวนั้น อันเนื่องมาจากขบวนรถที่จะเดินทางตามตัวล่าช้ากว่ากำหนดที่ได้ประกาศไว้ในตารางการเดินรถเกินกว่า 30 นาที ... ผู้โดยสารนั้นมีสิทธิขอคืนเงินค่าตัวโดยสาร และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ทั้งหมด หรือบางส่วน หรือขอเลื่อนขบวนเดินทางได้ โดยไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมการคืนและเลื่อน” เป็นต้น “24 มีเหตุจำเป็นต้องการงดใช้ตัวหรือไม่ที่นิ่งโดยสารตามตัว ผู้โดยสารที่ซื้อตัวโดยระบุวันที่ เดือน ปี และขบวนรถหรือได้สำรองที่นั่งไว้แล้ว แต่มีเหตุจำเป็นต้องงดใช้ตัวนั้น อันเนื่องมาจากขบวนรถที่จะเดินทางตามตัวล่าช้ากว่ากำหนดที่ได้ประกาศไว้ในตารางการเดินรถเกินกว่า 15 นาที ... ผู้โดยสารนั้นมีสิทธิขอคืนเงินค่าตัวโดยสารและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ทั้งหมด หรือบางส่วน หรือขอเลื่อนขบวนเดินทางได้ โดยไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมการคืนและเลื่อน ในกรณีที่ขบวนรถที่ผู้โดยสารได้เดินทางแล้วตามตัวล่าช้ากว่ากำหนดที่ได้ประกาศไว้ในตารางการเดินรถเกินกว่า 15 นาที ... ผู้โดยสารนั้นมีสิทธิได้รับค่าชดเชยเป็นร้อยละของอัตราค่าโดยสาร ตามสัดส่วนนาทียของความล่าช้า ทั้งนี้ค่าชดเชยเป็นร้อยละของอัตราค่าโดยสาร ตามสัดส่วนนาทียของความล่าช้าเป็นไปตามตารางค่าชดเชยที่การรถไฟแห่งประเทศไทยกำหนด”การเพิ่มข้อความในวรรคสองดังกล่าวข้างต้น จะทำให้ผู้โดยสารที่ได้ใช้บริการรถไฟขบวนที่ล่าช้าไปแล้วได้รับค่าชดเชยเช่นเดียวกัน และการแก้ไขจำนวนนาทียที่ล่าช้าจากเดิม 30 นาทีเป็น 15 นาที เนื่องจากจากการศึกษาตัวอย่างสหราชอาณาจักรข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่าระยะเวลา 15 นาทีเป็นเวลาที่เหมาะสมที่ผู้โดยสารควรจะได้รับค่าชดเชยกรณีรถไฟล่าช้า และระยะเวลา 30 นาทีที่กำหนดไว้เดิมนั้นอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้โดยสารอย่างมากในกรณีที่ผู้โดยสารมีความจำเป็นเร่งด่วนในการเดินทางไปยังจุดหมายปลายทาง 2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกรณีรถไฟล่าช้า 2.1) กำหนดหน้าที่และขอบอำนาจของหน่วยงานตรวจสอบกรณีรถไฟล่าช้าให้ชัดเจน กำหนดให้กรมการขนส่งทางรางมีมาตรการอันเป็นบทลงโทษแก่การรถไฟแห่งประเทศไทยกรณีรถไฟล่าช้าอย่างชัดเจน 2.2) จัดให้มีการจัดตั้งกองทุน หรือให้การรถไฟแห่งประเทศไทยเป็นผู้เอาประกันภัยกรณีรถไฟล่าช้า เพื่อใช้ในการชดเชยค่าเสียหายให้แก่ผู้โดยสาร เนื่องจากการรถไฟแห่งประเทศไทยเป็นรูปแบบรัฐวิสาหกิจ ซึ่งอาจมีข้อจำกัดในการชดเชยค่าเสียหายให้แก่ผู้โดยสารกรณีรถไฟมาถึงล่าช้า ผู้วิจัยจึงเสนอแนวทางในการจัดให้มีเงินเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้โดยสาร ดังนี้ 2.2.1) ให้การรถไฟแห่งประเทศไทยจัดให้มีการจัดตั้งกองทุนระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาวขึ้นมา เพื่อนำเงินปันผลและผลกำไรที่อาจมีขึ้นจากการจัดตั้งกองทุนไปจ่ายแก่ผู้โดยสารที่ได้รับความเสียหายจากการรถไฟมาถึงล่าช้า และหรือ 2.2.2) ให้การรถไฟแห่งประเทศไทยทำสัญญาประกันภัย โดยเป็นผู้เอาประกันภัยไว้กับบริษัทประกันภัย เมื่อมีความเสียหายเกิดขึ้นจากการที่รถไฟล่าช้า บริษัทประกันภัยนั้น ๆ จะเป็นตัวกลางในการจ่าย ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้โดยสาร

เอกสารอ้างอิง

- กรมการขนส่งทางราง. (2562). หน้าที่รับผิดชอบ. เรียกใช้เมื่อ 7 สิงหาคม 2564 จาก <https://www.drt.go.th/responsibility>
- การรถไฟแห่งประเทศไทย. (2556). กฎข้อบังคับว่าด้วยระเบียบการบรรทุกผู้โดยสารและสัมภาระฯ เล่ม 2 พ.ศ. 2469. เรียกใช้เมื่อ 17 กรกฎาคม 2564 จาก <https://www.railway.co.th/assetsBackend/images/ckNewsImg/files/24692.pdf>
- ข่าวสดออนไลน์. (2562). สนข. ลั่นตั้งกรมรางเม.ย. นี้ กำหนดบทลงโทษผู้ประกอบการ-มาตรการขูดเซย รถไฟฟ้า. เรียกใช้เมื่อ 17 กรกฎาคม 2564 จาก https://www.khaosod.co.th/economics/news_2154683
- พลวิชัย พันธุ์คำเกิด. (2562). คู่มือสัมมนาและวิเคราะห์ข้อสอบกฎหมายลักษณะนิติกรรมและหนี้ภาคนิติกรรม-สัญญาและระบบพื้นฐานแห่งการบังคับชำระหนี้. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: บริษัทกรุงสยาม พับลิชชิง จำกัด.
- ศันนกรณ (จำปี) โสทธิพันธุ์. (2555). คำอธิบายกฎหมายลักษณะหนี้ (ผลแห่งหนี้). (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.
- Arriva, N. L. (2021). Travel rules and terms of service. Retrieved July 17, 2021, from [https://www.arriva.nl/consumers/service-contact/travel-Consumer Rights](https://www.arriva.nl/consumers/service-contact/travel-Consumer-Rights). (2021). Can I claim compensation for train delays and cancellations? Retrieved July 21, 2021, from <https://www.which.co.uk/consumer-rights/advice/can-i-get-compensation-for-train-delays-and-cancellations>
- NS. (2021). Refunds for delays. Retrieved July 18, 2021, from <https://www.ns.nl/en/customer-service/refunds/refunds-for-delays-on-a-domestic-route.html>
- Rijden de Treinen. (2021). Compensation for delays and cancellations. Retrieved July 17, 2021, from <https://www.rijdendetreinen.nl/en/information/passenger-rights-train>
- Southeastern. (2021). Passenger charter. Retrieved July 17, 2021, from <https://www.southeasternrailway.co.uk/about-us/our-policies>
- Zulzaha, F. (2011). Full refund if KTM Komuter trains delayed by more than 30 mins. Retrieved July 18, 2021, from <https://www.thestar.com.my/news/nation/2011/10/17/full-refund-if-ktm-komuter-trains-delayed-by-more-than-30-mins>