

ปัญหากฎหมายความรับผิดชอบในการขนส่งคนโดยสารล่าช้า : ศึกษากรณีสัญญาขนส่งคนโดยสารด้วยระบบรถไฟฟ้า

Legal problems on delayed carriage of passengers : A study on a contract of carriage of passengers by elevated train

จารุรัตน์ ชูเชิด

23 ซอยบางแวก138 ถนนบางแวก บางไผ่ เขตบางแค กรุงเทพมหานคร 10160

Charurat Choocherd

23 Soi Bangwak138 Bangwak Road BangPhai Bangkae Bangkok 10160

E-mail: Charurat.ch@gmail.com

บทคัดย่อ

ในปัจจุบัน การขนส่งมวลชนสาธารณะด้วยระบบรถไฟฟ้าเป็นรูปแบบการเดินทางที่ได้รับความนิยมและมีบทบาทสำคัญสำหรับผู้เดินทางสัญจรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เนื่องจากระบบขนส่งทางรางนั้นมีเส้นทางเดินรถเป็นของตนเองแยกออกจากพื้นผิวการจราจรทางบกทำให้ผู้ใช้บริการสามารถหลีกเลี่ยงปัญหาการจราจรที่ติดขัดในเมืองทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาในการเดินทาง แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อเกิดอุปสรรคขึ้นในการให้บริการเดินรถไฟฟ้าทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการจนเกิดความเสียหายแก่ผู้ใช้บริการ การขนส่งคนโดยสารด้วยระบบรถไฟฟ้าในประเทศไทยยังมีปัญหาเกี่ยวกับมาตรการเยียวยาความเสียหายจากความล่าช้าอยู่ในหลายด้านไม่ว่าจะเป็น มาตรการทางกฎหมาย มาตรการจากภาครัฐ และเอกชน และมาตรการที่ออกโดยบริษัทผู้ให้บริการรถไฟฟ้า

จากการศึกษากฎหมายและมาตรการเยียวยาความเสียหายจากความล่าช้าในการให้บริการรถไฟฟ้าในประเทศไทยอังกฤษพบว่า การให้บริการขนส่งมวลชนระบบรางหรือรถไฟฟ้าในประเทศไทยนั้นมีลักษณะเป็นการให้สัมปทานเอกชนในการให้เอกชนเข้ามาดำเนินธุรกิจรับขนส่งคนโดยสารด้วยระบบรถไฟฟ้า โดยเอกชนแต่ละเจ้าเป็นเจ้าของขบวนรถไฟฟ้าของบริษัทตนและรัฐเป็นเจ้าของเส้นทางรางในการเดินรถทั้งหมด จึงเกิดการแข่งขันระหว่างบริษัทเอกชนผู้ให้บริการทำให้ผู้ให้บริการต้องรักษาหรือเพิ่มมาตรฐานในการให้บริการอยู่เสมอโดยเฉพาะมาตรการในการเยียวยาชดเชยความเสียหายแก่ผู้ใช้บริการหากเกิดเหตุล่าช้าขึ้นเพื่อที่จะเป็นสิ่งจูงใจในการเข้าทำสัญญารับขนส่งหรือใช้บริการบริษัทนั้น ๆ มาตรการทางกฎหมายของประเทศไทยนั้นได้ใช้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคมาบังคับแก่กรณีดังกล่าว อีกทั้งภาครัฐยังมีนโยบายส่งเสริมให้ผู้ประกอบการยกระดับมาตรฐานในการให้บริการ โดยนัยนี้เกี่ยวกับมาตรการเยียวยาที่ดีขึ้น ยิ่งไปกว่านั้น



ในประเทศอังกฤษยังมีสัญญากลางเกี่ยวกับเงื่อนไขในการเดินทางด้วยรถไฟฟ้า ซึ่งระบุถึงสิทธิและหน้าที่ของทั้งผู้ให้บริการและผู้ให้บริการเอาไว้ เป็นสัญญาที่ทุกบริษัทเดินรถไฟฟ้าต้องผูกพันตามสัญญานี้รวมถึงในเรื่องของการเยียวยาความเสียหายที่สัญญากลางดังกล่าวระบุไว้ ก็เป็นสิทธิพื้นฐานขั้นต่ำที่ผู้ให้บริการจะได้รับการเยียวยา โดยมีข้อกำหนดห้ามบริษัทเดินรถยกเว้นความรับผิดไว้เป็นอย่างอื่น หรือจำกัดความรับผิดของตนให้น้อยกว่าที่ระบุไว้ในสัญญากลาง ทำให้ประเทศอังกฤษมีมาตรฐานในการเดินทางด้วยระบบรถไฟฟ้า

ทั้งนี้เมื่อศึกษากฎหมายและมาตรการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการเยียวยาความเสียหายของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าจากกรณีล่าสุด พบว่า ในประเทศไทยมีบริษัทเอกชนผู้ได้รับสัมปทานในการดำเนินกิจการเดินรถไฟฟ้าเพียงเจ้าเดียว ทำให้ไม่เกิดการแข่งขันระหว่างบริษัทในการกำหนดมาตรการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและเยียวยาในกรณีล่าสุด ทั้งนี้ ประเทศไทยมีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งนำมาบังคับใช้แก่กรณีดังกล่าวได้เหมือนกับต่างประเทศ แต่ด้วยระยะเวลาและวิธีการเรียกร้องตามกฎหมายใช้เวลานานไม่เหมาะสมที่จะนำมาใช้แก้ปัญหาตามกรณีดังกล่าว ผู้เขียนจึงได้ทำการศึกษาและเสนอแนะมาตรการที่เหมาะสมกับประเทศไทยเพื่อให้ผู้ให้บริการรถไฟฟ้าได้รับการเยียวยาความเสียหายได้อย่างรวดเร็วขึ้นและมีมาตรฐาน อันได้แก่ การออกสัญญากลางเกี่ยวกับการเดินรถไฟฟ้าอันเกิดจากความร่วมมือของภาครัฐและเอกชนตกลงร่วมกันในการกำหนดมาตรการเยียวยาความเสียหายจากเหตุล่าสุดเพื่อให้เกิดมาตรฐานในการใช้บริการรถไฟฟ้าต่อไป รวมถึงสนับสนุนให้ภาครัฐบูรณาการเกี่ยวกับนโยบายในการคืนค่าโดยสารให้แก่ผู้ให้บริการที่ได้รับความเสียหายโดยศึกษาจากกฎหมายและมาตรการของประเทศอังกฤษที่ผู้เขียนได้ให้ข้อสังเกตไว้ในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ทั้งนี้หากได้มีการดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวตามข้อเสนอแนะ ก็จะเป็นการสร้างมาตรฐานในการให้บริการรถไฟฟ้าที่มีอยู่หรือกำลังจะเกิดขึ้นในประเทศไทยต่อไป

คำสำคัญ : สัญญารับขน รถไฟฟ้า ค่าเช่า

Abstract

In this present day, public transport by elevated train is a popular mode of transportation and plays an important role for commuters in the Bangkok area. Since the rail transportation system has its own route separated from the road surface, people can avoid traffic congestion in the city, giving them convenience, speed, and saving travel time. However when there are obstacles in the elevated train service, it can cause delays and damage to people. Transportation of passengers by the elevated train system in Thailand still has problems with measures to compensate for damages caused by delays in many aspects, such as legal measures, measures from the public and private sectors and measures issued by electric train companies.

Based on the study of laws and measures to remedy the damage from delays in electric train service in England, it was found that Mass transit service, mass transit rail system or electric train



in England are characterized by private concession for the private sector to operate the passenger transport business by electric train system. Each private owner owns their own trains and the state owns all the rail routes in operation. Therefore, there is competition between private companies that provide service providers, effecting service providers to always maintain or increase service standards, especially measures to compensate for damages to service users if there is a delay in order to provide incentives to enter into a contract of carriage or use the services of that company. British legal measures apply consumer protection laws to such cases. In addition, the government has a policy to encourage business operators to raise the standard of service by campaigning for better remedy measures. Moreover, in the UK there is a central contract on the conditions of electric train travel called “National Rail Conditions of Travel” which species the rights and duties of both the service user and the service provider. It set out the minimum level of rights that the consumers are entitled to expect including the matter of redress measures for damages caused by delay. It is a contract that all electric train companies must be bound by and there is a provision forbidding the company to operate the vehicle except for liability otherwise or limit their liability to less than those specied in the central contract. This allows England to have a certain standard for traveling with the electric train system.

However, when studying the laws and various measures related to remedying the damage of train service users in the case of delay, it was found that in Thailand there is only one private company that has been granted a concession to operate the train operation. As a result, there is no competition between companies in determining measures to increase service efficiency and remedy in case of delay. Thailand has consumer protection laws which can be applied to such cases as in other countries. But with the time and method of legal claims taking a long time, it is not appropriate to be used to solve such cases. The author has therefore studied and suggested measures that are appropriate for Thailand in order for the train service users to be reimbursed faster and with a standardized option, such as the issuance of a central contract relating to the elevated train operation arising from the cooperation of both the public and private sectors that have agreed to determine measures to compensate for the damage caused by the delay in order to continue to standardize the use of the elevated train as well as encouraging the government to campaign on the policy of returning the fare to the damaged passenger. By studying the laws and measures of England that the author has observed in this thesis.

However, if there is a solution to the problem as suggested. This will create a standard in the elevated train service business that exists or is going to happen in Thailand in the future.

Keywords : Carriage of passengers, Elevated train, Delayed



บทนำ

ในสังคมปัจจุบัน การขนส่งทางรางโดยระบบขนส่งมวลชนเร็วหรือรถไฟฟ้าเป็นหนึ่งในทางเลือกที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก เห็นได้จากสถิติจำนวนผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้นทุก ๆ ปีและเป็นรูปแบบระบบขนส่งสาธารณะที่มีบทบาทสำคัญสำหรับผู้เดินทางสัญจรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพราะระบบขนส่งทางรางนั้นเป็นระบบขนส่งสาธารณะที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ ที่สำคัญอยู่สองประการ ประการที่หนึ่งคือระบบขนส่งทางรางนั้นมีเส้นทางเดินรถเป็นของตนเอง แยกออกจากพื้นผิวการจราจรทางบก ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถหลีกเลี่ยงปัญหาการจราจรที่ติดขัดในเมือง ประการที่สอง คือผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าสามารถคำนวณค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการโดยสารได้อย่างแน่นอน ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาในการเดินทาง นอกจากประโยชน์โดยตรงที่เกิดกับผู้ใช้บริการแล้ว การใช้ขนส่งทางรางโดยระบบขนส่งมวลชนเร็วหรือรถไฟฟ้าแทนการใช้รถยนต์ส่วนบุคคล ยังช่วยลดให้เกิดประโยชน์ทางอ้อมแก่สังคมส่วนรวมในการช่วยบรรเทาปัญหาการจราจรทางบก และการลดปัญหามลพิษทางอากาศได้อีกด้วย เนื่องจากกิจการเดินรถไฟฟ้าเป็นธุรกิจในการให้บริการขนส่งมวลชนสาธารณะ ดังนั้นบริษัทผู้ให้บริการเดินรถไฟฟ้าจึงมีภารกิจที่จะต้องพัฒนาวิธีการดำเนินการ ระบบการบำรุงรักษาการให้บริการ และความรู้ความสามารถของบุคลากรในองค์กร ให้มีคุณภาพและมีความทันสมัยควบคู่กันไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการดำเนินการ อันจะเป็นประโยชน์แก่บริษัทและสังคมส่วนรวม อีกทั้งผู้ให้บริการเดินรถไฟฟ้ายังต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ อาจกล่าวได้ว่าระดับความพึงพอใจนี้ส่งผลโดยตรงต่อรายได้และภาพลักษณ์ของบริษัทผู้ให้บริการเป็นอย่างมาก

อย่างไรก็ตาม แม้จะมีผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าเป็นจำนวนมาก แต่ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการนั้นกลับมีน้อยลงทุกปี พร้อมเสี่ยงวิพากษ์วิจารณ์จากผู้บริการถึงอุปสรรคในการโดยสารรถไฟฟ้า ซึ่งมีเหตุมาจากปัญหาขัดข้องของระบบต่าง ๆ ในการให้บริการเดินรถไฟฟ้า ไม่ว่าจะเป็นจุดสับรางขัดข้อง ระบบควบคุมการเดินรถขัดข้อง หรืออาณัติสัญญาณขัดข้อง โดยจากสถิติแสดงให้เห็นว่าตลอดระยะเวลา 8 ปีที่ผ่านมา รถไฟฟ้าบีทีเอสมีสถิติการเกิดเหตุขัดข้องที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในปีพ.ศ. 2560 มีการเกิดปัญหาเกี่ยวกับระบบอาณัติสัญญาณรถไฟฟ้าบีทีเอสสูงถึง 46 ครั้ง ทั้งนี้มีระยะเวลานานที่สุดในการใช้เพื่อแก้ไขเหตุขัดข้องคือ 1,449 นาที โดยเมื่อพิจารณาจากสถิติพบว่าเวลาส่วนใหญ่ที่รถไฟฟ้าบีทีเอสเกิดเหตุขัดข้องมักจะเป็นเวลาเร่งด่วน คิดเป็นร้อยละ 60 ของจำนวนเหตุที่เกิดขึ้นทั้งหมด และในช่วงครึ่งปีแรกตั้งแต่เดือนมกราคมจนถึงมิถุนายน พ.ศ. 2561 รถไฟฟ้าบีทีเอสมีเหตุขัดข้องรวมทั้งสิ้น 31 ครั้ง จากสถิติที่ปรากฏแสดงให้เห็นว่าปัญหาดังกล่าวยังไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขที่เหมาะสมจากบริษัทผู้ให้บริการ

จากปัญหาการให้บริการเดินรถไฟฟ้าที่กล่าวมาข้างต้น ส่งผลกระทบเป็นอย่างมากต่อผู้ใช้บริการ เพราะการแก้ไขเหตุขัดข้องในแต่ละครั้งมักใช้เวลาค่อนข้างนาน ผู้ใช้บริการต้องติดค้างอยู่ในขบวนรถและ

สถานีรถไฟฟ้าเป็นเวลานาน ทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถไปถึงที่หมายในเวลาอันควรคาดหมายได้ และอาจมีผลเสียที่ร้ายแรงตามมานอกเหนือจากความล่าช้าที่เกิดขึ้น เช่น ผู้ใช้บริการที่โดยสารรถไฟฟ้าเป็นประจำเมื่อต้องประสบเหตุขัดข้องของการเดินรถไฟฟ้าในช่วงเวลาเร่งด่วน อย่างเวลาเช้างานส่งผลให้ทำงานไม่ตรงเวลาและอาจถูกตัดเบี้ยขยันที่ตนพึงได้รับ ทั้งนี้เมื่อเกิดความเสียหายขึ้นแล้วเป็นหน้าที่ของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการชดเชยเยียวยาความเสียหายของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว เหมาะสม และเป็นธรรม

ทั้งนี้ผู้เขียนมุ่งศึกษาเฉพาะกรณีปัญหาความรับผิดในการขนส่งคนโดยสารทางรางโดยระบบขนส่งมวลชนเร็วหรือรถไฟฟ้าที่ดำเนินการให้บริการโดยบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (“บีทีเอส”) ภายใต้สัมปทานของกรุงเทพมหานครเท่านั้น หรือที่รู้จักโดยทั่วไปภายใต้ชื่อ “รถไฟฟ้าบีทีเอส” เท่านั้น

แม้ข้อเท็จจริงจะปรากฏว่าบริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผู้ดำเนินการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ได้มีการแสดงความรับผิดชอบต่อปัญหาที่เกิดขึ้นโดยกำหนดและออกแถลงมาตรการเยียวยาผู้โดยสารที่ได้รับผลกระทบในกรณีเหตุล่าช้าตั้งแต่ปี พ.ศ. 2561 แต่มาตรการดังกล่าวนั้นไม่ได้ถูกดำเนินการปิดประกาศลงในเว็บไซต์หลักของรถไฟฟ้าบีทีเอสและไม่ได้มีการปิดประกาศไว้ในพื้นที่ของสถานีรถไฟฟ้าเพื่อแจ้งสิทธิของผู้ใช้บริการอย่างเป็นทางการแต่อย่างใด ทำให้ผู้ใช้บริการโดยมากไม่ทราบถึงสิทธิของตนเมื่อเกิดเหตุล่าช้าอันเกิดจากระบบรถไฟฟ้าขัดข้อง และมาตรการเยียवादังกล่าวยังไม่ปรากฏคำอธิบายโดยละเอียด นำมาสู่การวินิจฉัยขอบเขตความรับผิดของผู้ให้บริการที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจก่อให้เกิดความสับสนในการปรับใช้และตีความ อีกทั้งมาตรการในทางกฎหมายของไทยในปัจจุบันยังไม่มีกรอบกฎหมายเฉพาะที่จะนำมาใช้บังคับในกรณีดังกล่าว ทำให้ต้องพิจารณาต่อไปว่ามาตรการทางกฎหมายที่ใช้บังคับอยู่ในปัจจุบันซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาดังกล่าวนั้นเพียงพอและมีความเหมาะสมที่จะนำมาปรับใช้แก้ไขปัญหาค่าความเสียหายที่เกิดขึ้นหรือไม่ จึงเกิดเป็นประเด็นปัญหากฎหมายดังต่อไปนี้

ประการแรก ปัญหาการตีความและการปรับใช้กฎหมายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 3 ลักษณะ 8 หมวด 2 เรื่องรับขนคนโดยสาร มาตรา 634¹ ความรับผิดของผู้ขนส่งต่อคนโดยสาร และมาตรา 639² ข้อความยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดในตัวเองหรือเอกสารอื่นที่ผู้ขนส่งมอบแก่คนโดยสาร

¹ มาตรา 634, ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

“ผู้ขนส่งจะต้องรับผิดชอบคนโดยสารในความเสียหายอันเกิดแก่ตัวเขา หรือในความเสื่อมเสียอย่างใด ๆ อันเป็นผลโดยตรงแต่การที่ต้องชักชวนในการขนส่ง เว้นแต่การเสียหายหรือชักชวนนั้นเกิดแต่เหตุสุดวิสัยหรือเกิดแต่ความผิดของคนโดยสารนั่นเอง”

² มาตรา 639, ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

“ตัว ใบรับ หรือเอกสารอื่นทำนองเช่นว่านี้อันผู้ขนส่งได้มอบแก่คนโดยสารนั้น หากมีข้อความยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดของผู้ขนส่งอย่างใด ๆ ท่านว่าข้อความนั้นเป็นโมฆะ เว้นแต่คนโดยสารจะได้ตกลงด้วยชัดแจ้งในการยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดเช่นนั้น”



ประการที่สอง ปัญหาการตีความกฎหมายพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ตลอดจนสิทธิของผู้ใช้บริการและบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในเรื่องดังกล่าว

ประการที่สาม ปัญหาในการตีความข้อกำหนด เงื่อนไข และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับมาตรการเยียวยาความเสียหายในกรณีล่าช้าอันเกิดจากเหตุขัดข้องของระบบรถไฟฟ้าที่ออกโดยผู้ให้บริการรถไฟฟ้าว่าผู้ให้บริการมีขอบเขตความรับผิดชอบและข้อยกเว้นความรับผิดชอบอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความเป็นมาของปัญหาและผลกระทบต่อผู้ใช้บริการที่ได้รับเสียหายเนื่องมาจากความล่าช้าอันเกิดจากเหตุขัดข้องของระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส
2. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์มาตรการที่ออกโดยบริษัทผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสถึงขอบเขตความรับผิดชอบและข้อจำกัดความรับผิดชอบของผู้ให้บริการกรณีเกิดความเสียหายในความล่าช้าอันเกิดจากเหตุขัดข้องของระบบรถไฟฟ้า
3. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ถึงความไม่ครอบคลุมและไม่เหมาะสมของมาตรการทางกฎหมายของไทยในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องพอนำมาปรับใช้ในกรณีที่เกิดความเสียหายเนื่องมาจากความล่าช้าอันเกิดจากเหตุขัดข้องของระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส ทั้งบทบัญญัติเรื่องรับขนส่งคนโดยสารในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522
4. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบมาตรการที่ออกโดยบริษัทผู้ให้บริการเดินรถไฟฟ้าต่างประเทศและมาตรการทางกฎหมายต่างประเทศในกรณีเกิดความเสียหายในความล่าช้าอันเกิดจากเหตุขัดข้องของระบบรถไฟฟ้า
5. เพื่อนำเสนอแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขเพิ่มเติมหรือพัฒนามาตรการเยียวยาผู้ใช้บริการที่ได้รับความเสียหายในความล่าช้าอันเกิดจากเหตุขัดข้องของระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส

สมมติฐานของการศึกษา

ประเทศไทยยังไม่มีมาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยตรงที่จะใช้บังคับในการเยียวยาผู้ใช้บริการที่ได้รับความเสียหายจากเหตุล่าช้าในกรณีระบบรถไฟฟ้าขัดข้องอันมิได้มาจากเหตุสุดวิสัย ทำให้ต้องใช้กฎหมายทั่วไปในการแก้ปัญหาในกรณีดังกล่าวเท่านั้น ซึ่งยังไม่ครอบคลุมและไม่เหมาะสมที่จะนำมาใช้แก้ปัญหาดังกล่าว จึงเห็นว่าการกำหนดมาตรการทางกฎหมายไว้เป็นการเฉพาะเพื่อเป็นมาตรฐานในการควบคุมผู้ให้บริการและก่อให้เกิดสิทธิเรียกร้องที่เหมาะสมตามกฎหมายแก่ผู้ให้บริการต่อไป

ขอบเขตของการศึกษา

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาในประเด็นของมาตรการชดเชยค่าเสียหายในกรณีขนส่งคนโดยสารล่าช้าอันเกิดมาจากเหตุขัดข้องของรถไฟฟ้าบีทีเอสเท่านั้น โดยเริ่มศึกษาจากมาตรการที่ใช้บังคับกับกรณีปัญหา

ดังกล่าวของประเทศไทย ได้แก่ มาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการชดเชยค่าเสียหายในกรณีขนส่งคนโดยสารล่าช้าอันเกิดมาจากเหตุขัดข้องของรถไฟฟ้า มาตรการที่ออกโดยบริษัทผู้ให้บริการเดินรถไฟฟ้า รวมถึงมาตรการที่ร่วมกันออกโดยภาครัฐและภาคเอกชน โดยนำมาเปรียบเทียบกับมาตรการต่าง ๆ ของประเทศไทย พร้อมกับวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุง เพิ่มเติมมาตรการทางกฎหมายในประเทศไทยให้มีความสอดคล้องกับสภาพสังคมและสถานการณ์ปัญหาในปัจจุบัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบมาตรการต่าง ๆ ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศที่เกี่ยวกับการชดเชยค่าเสียหายในความล่าช้า ในการอันเกิดจากเหตุขัดข้องของระบบรถไฟฟ้าและหลักเกณฑ์อันจะทำให้เกิดสิทธิในการเรียกร้องที่จะได้รับการเยียวยา
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของมาตรการทางกฎหมายของไทยในการนำมาปรับใช้ ในกรณีที่เกิดความเสียหายเนื่องมาจากความล่าช้าอันเกิดจากเหตุขัดข้องของระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนามาตรการทางกฎหมายให้มีประสิทธิภาพและความเหมาะสม ในกรณีที่เกิดความเสียหายเนื่องมาจากความล่าช้าอันเกิดจากเหตุขัดข้องของระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส

วิธีดำเนินงานวิจัย

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ศึกษาโดยการค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลแบบวิจัยเอกสาร (Documentary research) ทั้งที่เป็นบทบัญญัติทางกฎหมาย หนังสือ วารสาร รายงานการวิจัย เอกสารทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ บทความ ข้อมูลจากเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และเอกสารสิ่งพิมพ์อื่น ทั้งที่เป็นภาษาไทยและภาษาต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง โดยเมื่อรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ จากนั้นจะทำการ วิเคราะห์ตามหลักเกณฑ์ โดยมีการเปรียบเทียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องของต่างประเทศกับประเทศไทย เพื่อเสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมในการแก้ปัญหาต่อไป

ผลการวิจัยและวิเคราะห์เปรียบเทียบมาตรการเยียวยาความเสียหายแก่ผู้โดยสารในกรณีขนส่งคนโดยสารด้วยระบบรถไฟฟ้าล่าช้าในต่างประเทศและในประเทศไทย

(1) มาตรการทางกฎหมายของต่างประเทศและในประเทศไทยเกี่ยวกับการเยียวยาความเสียหายกรณีรถไฟฟ้าล่าช้า

จากการศึกษาพบว่าในประเทศไทยมีมาตรการทางกฎหมายที่ใช้กำกับควบคุมผู้ให้บริการรถไฟฟ้าซึ่งกำหนดให้ผู้ประกอบกิจการเดินรถไฟมีหน้าที่ต้องเยียวยาชดเชยค่าเสียหายหากเกิดกรณีที่เที่ยวรถไฟถูกยกเลิกหรือล่าช้านั้นปรากฏอยู่ในข้อตกลงสัญญาแฟรนไชส์ (Franchise Agreement) เพื่อให้สัมปทานในการเดินรถไฟโดย The Secretary of State for Transport ซึ่งเป็นฝ่ายรัฐในฐานะผู้ให้สัมปทานกับบริษัทเอกชนในฐานะผู้ขอรับสัมปทาน โดยกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์ในการพิจารณาให้สัมปทานข้อหนึ่ง



เอาไว้ว่าสัญญาฉบับของบริษัทยกชนผู้รับสัมปทานจำเป็นต้องมีข้อสัญญาที่อ้างอิงในเรื่องสิทธิต่าง ๆ ของผู้ให้บริการและเงื่อนไขการให้บริการอย่างละเอียด รวมทั้งในเรื่องเกี่ยวกับอัตราค่าโดยสารในสัญญาฉบับของต้องระบุถึงการชดเชยค่าโดยสารอย่างสมเหตุสมผล ในกรณีที่เกิดเหตุขัดข้องทำให้เที่ยวโดยสารถูกยกเลิกหรือล่าช้าไปด้วย นอกจากนี้ เมื่อในปี ค.ศ. 2016 ประเทศอังกฤษได้มีมติคณะรัฐมนตรีกระทรวงคมนาคม (Department for Transport) รับรองให้สิทธิและหน้าที่ตาม Consumer Rights Act 2015 ครอบคลุมไปถึงกิจการการให้บริการที่เกี่ยวกับการรับขนทุกประเภท ให้ผู้ให้บริการมีสิทธิได้รับความคุ้มครองเช่นเดียวกันกับผู้บริโภคในการซื้อสินค้า (goods) และการบริการ (service) อื่น ๆ ซึ่งการรับขนดังกล่าวย่อมหมายความว่ารวมถึงการรับขนส่งคนโดยสารด้วยรถไฟด้วย โดยการประกาศรับรองสิทธิของผู้โดยสารดังกล่าวเกิดจากข้อความคิดที่ว่าผู้ให้บริการรถไฟไม่ควรถูกบอกลดความรับผิดชอบโดยผู้ให้บริการซึ่งอ้างเหตุผลว่ากฎหรือมาตรการของบริษัทเดินรถไฟเป็นอิสระจากข้อบังคับตามกฎหมาย เนื่องจากไม่มีกฎหมายให้สิทธิไว้โดยเฉพาะ ภาครัฐจึงได้ประกาศรับรองให้ผู้โดยสารรถไฟที่มีสิทธิที่จะได้รับการเยียวยาหากผู้ให้บริการไม่สามารถดูแลจัดการให้ผู้โดยสารได้รับการบริการที่เหมาะสม หรือหากผู้ให้บริการละเมิดสิทธิใด ๆ ของผู้โดยสารที่มีภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งรวมถึงค่าชดเชยในกรณีรถไฟล่าช้าหรือยกเลิกการเดินทางในเที่ยวนั้น ซึ่งเกิดจากความผิดของผู้ให้บริการด้วย³ โดยให้นำมาตรา 48 ถึง 57 ใน Consumer Rights Act 2015: Chapter 4 ซึ่งเป็นหมวดที่บัญญัติเกี่ยวกับการให้บริการ (Services) มาใช้บังคับในกรณีดังกล่าว

ทั้งนี้หน่วยงานภาครัฐในประเทศอังกฤษได้แก่ The Office of Rail and Road ได้ออกมาตรการที่มีชื่อเรียกว่า “Delay Repay (DR)” ซึ่งมาตรการนี้เป็นการขยายสิทธิของผู้โดยสารในการได้รับค่าชดเชยในเรื่องเกณฑ์ระยะเวลาของความล่าช้า อีกทั้งผู้โดยสารจะได้รับการเยียวยาชดเชยค่าโดยสารในอัตราเดียวกันสำหรับทุกประเภทบัตรโดยสารในทุกกรณีโดยไม่คำนึงถึงสาเหตุของการหยุดชะงัก⁴ กล่าวคือผู้ให้บริการไม่อาจยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดชอบได้หากผู้ให้บริการใช้มาตรการเยียวยาดังกล่าว โดย Delay Repay แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ Delay Repay 30 (DR30) เป็นมาตรการที่กำหนดให้สิทธิผู้โดยสารในการเรียกร้องค่าชดเชยเมื่อการเดินทางล่าช้าตั้งแต่ 30 นาทีขึ้นไป และ Delay Repay 15 (DR15) เป็นมาตรการที่กำหนดให้สิทธิผู้โดยสารในการเรียกร้องค่าชดเชย เมื่อการเดินทางล่าช้าเพิ่มเติมจาก DR30 ในกรณีที่ผู้โดยสารได้รับความล่าช้าในการเดินทางระหว่าง 15 ถึง 29 นาที ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่าในประเทศอังกฤษนั้นมีบริษัทเอกชนผู้ได้รับสัมปทานให้ดำเนินการเดินรถไฟฟ้ามกกว่าหนึ่งเจ้า ทำให้เกิดการแข่งขันระหว่างบริษัททำให้บริษัทผู้ให้บริการทั้งหลายต้องพัฒนามาตรฐานการให้บริการของตนอยู่เสมอ เพื่อให้เป็นที่ไว้วางใจแก่ผู้ให้บริการในการเลือกใช้บริการ

³ Department for Transport, *Consumer Rights Act 2015 application to transport services* (15 Dec 2020) www.gov.uk/dft<https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/550780/consumer-rights-act-2015-application-to-transport-services.pdf>.

⁴ Department for Transport, *Department for Transport, Rail Delays and Compensations 2020* (11 Dec 2020) www.gov.uk/dft<https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/927876/rail-delays-and-compensation-report-2020.pdf>.

ในประเทศไทยนั้น จากการศึกษาพบว่า ข้อสัญญาที่ระบุถึงการชดเชยค่าโดยสารอย่างสมเหตุสมผลในกรณีที่เกิดเหตุขัดข้องทำให้เที่ยวโดยสารถูกยกเลิกหรือล่าช้าเอาไว้ นั้น มิได้เป็นหนึ่งในข้อพิจารณาในการให้สัมปทานแก่บริษัทเอกชนแต่อย่างใด ทำให้มาตรการที่ใช้ควบคุมผู้ให้บริการในประเทศไทยจึงต้องพิจารณาบทบัญญัติในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์บรรพ 3 เอกเทศสัญญา ลักษณะ 8 ในหมวดที่ 2 เป็นเรื่องการรับขนคนโดยสาร แต่อย่างไรก็ตามในเรื่องมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการ ตามแนวคำวินิจฉัยของประธานศาลอุทธรณ์ว่าคดีใดเป็นคดีผู้บริโภค ปรากฏว่าคดีรับขนเป็นหนึ่งในคดีแพ่งที่สำนักงานศาลยุติธรรมกำหนดให้แต่ละศาลแสดงไว้ในรายงานคดีว่าเป็นคดีผู้บริโภคคดีแพ่งที่มีกฎหมายบัญญัติให้ใช้วิธีพิจารณาตาม พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541⁵ จึงกล่าวได้ว่า ทั้งในประเทศไทยและประเทศอังกฤษผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเช่นเดียวกัน

(2) ที่เกิดจากความตกลงร่วมกันระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนของต่างประเทศและในประเทศไทยเกี่ยวกับการเยียวยาความเสียหายกรณีรถไฟฟาล่าช้า

ในประเทศอังกฤษนั้น กลุ่มความร่วมมือของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนทุกภาคส่วนที่มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการเดินรถไฟได้ตกลงร่วมกันออกมาตรการกลาง เรียกว่า National Rail Conditions of Travel (NRCOT) ซึ่งได้กำหนดสิทธิและหน้าที่ตามกฎหมายของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการรถไฟฟาล่าช้า ซึ่งถือเป็นมาตรฐานขั้นต่ำให้ผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ กล่าวคือในสัญญาการให้บริการของบริษัทเอกชนผู้ให้บริการจะไม่สามารถกำหนดข้อสัญญาให้ต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ใน National Rail Conditions of Travel ได้ โดยมีเนื้อหาครอบคลุมในหลายเรื่องเกี่ยวกับการเดินทางโดยสารด้วยขนส่งระบบรางซึ่งรวมถึงเรื่องค่าชดเชยในกรณีที่รถไฟฟาล่าช้าด้วย⁶ ในขณะที่ประเทศไทยยังไม่ปรากฏว่ามีมาตรการที่เกิดจากความตกลงร่วมกันระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนแต่อย่างใด

(3) มาตรการเยียวยาความเสียหายในกรณีรถไฟฟาล่าช้าที่ออกโดยบริษัทผู้ให้บริการรถไฟฟาล่าช้าในต่างประเทศและในประเทศไทย

จากการศึกษาพบว่า ปัจจุบันในประเทศอังกฤษมีบริษัทผู้ให้บริการเดินรถไฟฟาล่าช้าเพียงไม่กี่แห่งที่ยังคงใช้ข้อกำหนดในสัญญาฉบับของบริษัท เป็นมาตรการในการเยียวยาชดเชยความเสียหาย ในกรณีรถไฟฟาล่าช้า ได้แก่ Transport for London ทั้ง Overground และ Tube กำหนดให้ผู้ใช้บริการมีสิทธิเรียกร้องค่าชดเชยในกรณีที่รถไฟฟาล่าช้าในการให้บริการตั้งแต่ 30 นาทีขึ้นไป อย่างไรก็ตามบริษัทมีข้อกำหนดยกเว้น

⁵ ธานิส เกศวพิทักษ์, คำอธิบายกฎหมายวิธีพิจารณาความผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความผู้บริโภค (กรุงเทพมหานคร: Pholsiam Printing and Publishing, พิมพ์ครั้งที่ 2, 2551) 26-27.

⁶ Ofce of Rail and Road, Consultation on improving access to delay compensation (11 Dec 2020) <https://orr.gov.uk> <<https://www.orr.gov.uk/sites/default/files/om/consultation-on-improving-access-to-delay-compensation.pdf>>.



ความรับผิดชอบไว้ในกรณีที่เหตุล่าช้าเกิดขึ้นเพราะเหตุสุดวิสัย อันได้แก่ มีการชุมนุมประท้วง สภาพอากาศไม่ปกติ มีอุบัติเหตุในขบวนขบวน เป็นต้น⁷ แต่ทั้งนี้ข้อกำหนดจากบริษัทยังคงอยู่ภายใต้เงื่อนไขใน National Rail Conditions of Travel ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จะรับผิดชอบน้อยกว่านั้นไม่ได้

บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสได้มีการประกาศมาตรการเยียวยาผู้โดยสารในกรณีมีเหตุรถไฟฟ้าชุดล่าช้าทำให้เกิดความล่าช้าเกิน 30 นาที ดังนี้⁸

1. บัตรโดยสารประเภทตั๋วเที่ยวเดียว (Single Journey Ticket) สามารถนำบัตรโดยสารมาขอคืนเงินค่าโดยสารในที่นั่งจำหน่ายตั๋วภายในวันเดียวกันหรือขอรับบัตรโดยสารกลับไป โดยสามารถนำมาใช้เดินทางได้ภายใน 14 วันนับจากวันที่ออกบัตร

2. บัตรโดยสารประเภทแบบเติมเงิน (Rabbit Card) จะไม่ถูกตัดเงินค่าโดยสารในกรณีที่เกิดความล่าช้า โดยผู้โดยสารจะต้องออกประตูที่เจ้าหน้าที่สถานีกำหนด

3. บัตรโดยสารประเภทเที่ยวเดินทาง 30 วัน (30-day Pass) บัตรโดยสารจะไม่ถูกตัดเที่ยวเดินทาง โดยผู้โดยสารจะต้องออกประตูที่เจ้าหน้าที่สถานีกำหนด และบริษัทจะพิจารณาให้เที่ยวเดินทางพิเศษจำนวน 2 เที่ยวต่อวันที่เกิดความล่าช้า

อย่างไรก็ตาม เมื่อนำมาตรการเยียวยาความเสียหายจากกรณีรถไฟฟ้าล่าช้าที่ออกโดยบริษัทเอกชน ผู้ให้บริการรถไฟฟ้าพิจารณาประกอบกับมาตรการเยียวยาที่เกิดจากความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องแล้ว เห็นได้ว่าในประเทศไทยยังไม่มีมาตรฐานขั้นต่ำที่กำหนดถึงสิทธิและหน้าที่ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการเอาไว้อย่างชัดเจน ทำให้ถึงแม้ว่าผู้ให้บริการจะเลือกใช้มาตรการเยียวยาความเสียหายในกรณีล่าช้าที่ออกโดยบริษัทของตนเอง ก็ยังอยู่ในมาตรการกลางที่กฎหมายกำหนด แต่ในประเทศไทยไม่มีมาตรการกลางดังกล่าว ทำให้ผู้ให้บริการออกมาตรการเยียวยาได้โดยไม่ต้องคำนึงถึงมาตรฐานขั้นต่ำที่ผู้ให้บริการพึงมีแต่อย่างใด ซึ่งปัญหาที่ประเทศไทยไม่มีกฎหมายในการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำของผู้ประกอบการเอาไว้ อาจเป็นช่องโหว่ทางกฎหมายในการออกข้อกำหนดในสัญญาที่ไม่เป็นธรรม ซึ่งมีความจำเป็นที่รัฐจะต้องให้ความช่วยเหลือทั้งในลักษณะป้องกันก่อนที่จะมีการทำสัญญา โดยมุ่งช่วยฝ่ายที่อยู่ในฐานะเสียเปรียบ ซึ่งในกรณีนี้คือผู้ให้บริการ เนื่องจากผู้ใช้บริการไม่มีอำนาจต่อรอง ต่อมาคือการที่รัฐเข้าไปกำกับดูแลสิทธิหน้าที่ของคู่สัญญาและช่วยเยียวยาความเสียหายภายหลังที่ได้มีการทำสัญญาไปแล้วด้วย⁹

⁷ Transport for London, *Overground and TfL Rail delays* (23 Nov 2020) <https://t.gov.uk> <<https://t.gov.uk/fares/refunds-and-replacements/overground-and-t-rail-delays>>.

⁸ ไอที24ชั่วโมง, *รถไฟฟ้า BTS ประกาศมาตรการเยียวยาผู้โดยสารที่ได้รับผลกระทบจากรถไฟฟ้าขัดข้อง* (19 พฤศจิกายน 2564) <https://it24hrs.com> <<https://www.it24hrs.com/2018/bts-skytrain-x-problem-for-passenger/>>.

⁹ จักรกฤษณ์ จันทรแก้ว, “ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมในธุรกิจแฟรนไชส์” (2562) 9:2 *วารสารวิชาการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ* 31, 40-41.

สรุปผลวิจัย

จากการศึกษาพบว่าในประเทศไทยยังไม่มีข้อกำหนดหรือสัญญากลางอันเกิดจากความร่วมมือระหว่างรัฐกับเอกชนเกี่ยวกับการให้บริการรถไฟฟ้าเหมือนเช่นประเทศอังกฤษ ทำให้ประเทศไทยไม่มีมาตรฐานขั้นต่ำในการให้บริการขนส่งคนโดยสารโดยสารรถไฟฟ้า อีกทั้งมาตรการเยียวยาที่ออกโดยบริษัทเอกชน ผู้ให้บริการเดินรถไฟฟ้าก็ยังไม่มีความครอบคลุมในเนื้อหาเกี่ยวกับขอบเขตความรับผิดชอบที่ต้องเป็นกรณีใดบ้างที่ผู้ให้บริการจะผูกพันรับผิดชอบหากเกิดเหตุล่าช้าขึ้น บริษัทควรจะใช้ความระมัดระวังอย่างยิ่งในการดำเนินการเพราะบริษัทได้ประกอบกิจการเดินรถไฟฟ้าอย่างผู้มีวิชาชีพ ซึ่งความระมัดระวังดังกล่าว นอกจากการซ่อมบำรุงรักษารถไฟฟ้าให้อยู่ในสภาพเรียบร้อยสมบูรณ์พร้อมใช้งานเสมอแล้ว ในสัญญาฉบับของบริษัทยังต้องเป็นสัญญาที่ให้ความเป็นธรรมต่อผู้บริโภคอย่างยิ่ง เพราะผู้บริโภคอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบผู้ประกอบการ

อย่างไรก็ตาม ยังมีมาตรการทางกฎหมายของไทยและอังกฤษที่มีความมีความคล้ายกัน คือ การนำกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคมาบังคับใช้กับกรณีการรับขนส่งคนโดยสารด้วยระบบรถไฟฟ้าได้ แต่ยังมีปัญหาว่าธุรกิจรับขนส่งคนโดยสารโดยสารรถไฟฟ้าในประเทศไทยนั้นไม่ถือเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา ทำให้คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาไม่มีอำนาจในการกำหนดควบคุมข้อสัญญาที่ผู้ประกอบการทำกับผู้บริโภค ทำให้ผู้บริโภคยังเสียเปรียบและไม่ได้ได้รับความเป็นธรรมในการได้รับการเยียวยาความเสียหายจากเหตุล่าช้าตามสมควร

ข้อเสนอแนะ

1. การที่รัฐจะแก้สัญญาสัมปทานให้ผู้ให้บริการต้องระมัดระวังความรับผิดชอบของตนในกรณีให้บริการขนส่งคนโดยสารด้วยระบบรถไฟฟ้าเหมือนกับประเทศอังกฤษเป็นเรื่องยุ่งยาก ประเทศไทยจึงควรแก้ปัญหาโดยอาศัยมาตรการทางกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในเรื่องสัญญา โดยให้คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาอาศัยอำนาจตามมาตรา 35 ทวิ ในการกำหนดออกประกาศให้บริการการรับขนส่งคนโดยสารเป็นธุรกิจควบคุมสัญญา กล่าวคือการออกประกาศดังกล่าวจะทำให้สัญญาที่ออกโดยบริษัทจะอยู่ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เพื่อให้คณะกรรมการว่าด้วยสัญญามีอำนาจควบคุมข้อสัญญาให้ใช้ข้อสัญญาที่ไม่ทำให้ผู้ใช้บริการเสียเปรียบ อีกทั้งมีอำนาจในการออกคำสั่งห้ามใช้ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค

2. หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเดินรถไฟฟ้า ได้แก่ กรมการขนส่งทางราง กระทรวงคมนาคม ควรออกนโยบายอันเป็นการใช้อำนาจทางอ้อมของภาครัฐเพื่อกระตุ้นให้ผู้ให้บริการเพิ่มมาตรฐานในการเยียวยาผู้ใช้บริการที่ได้รับความเสียหายจากเหตุล่าช้าเพราะความขัดข้องของรถไฟฟ้า



3. หน่วยงานภาครัฐควรทำความตกลงร่วมกันกับบริษัทเอกชนผู้ให้บริการรถไฟฟ้า ในการจัดให้มีกฎกลางในการใช้บริการรถไฟฟ้าขึ้น โดยกำหนดระเบียบต่าง ๆ ในการใช้บริการรถไฟฟ้า รวมไปถึงกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำของผู้ให้บริการในการได้รับสิทธิเรียกร้องค่าชดเชยจากความล่าช้าของการให้บริการ โดยศึกษาจาก National Rail Conditions of Travel ของประเทศอังกฤษ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการรถไฟฟ้ารายอื่น ๆ ที่จะมีขึ้นในอนาคตต่อไปด้วย

4. ผู้ให้บริการควรแก้ไขมาตรการเยียวยาผู้โดยสารในกรณีมีเหตุรถไฟฟ้าขัดข้องซึ่งทำให้เกิดความล่าช้าโดยระบุกรณีที่ผู้ให้บริการจะรับผิดชอบในความล่าช้าให้ชัดเจน อีกทั้งโดยเพิ่มเกณฑ์ขยายระยะเวลาที่ต้องรับผิดชอบให้เริ่มจาก 15 นาทีเป็นต้นไป เนื่องจากแต่ละสถานีรถไฟฟ้าในประเทศไทยมีระยะทางสั้น และทุกสถานีรถไฟฟ้าควรปิดประกาศแจ้งสิทธิของผู้ใช้บริการในและขั้นตอนในการเรียกค่าชดเชยเอาไว้ให้เห็นโดยง่าย เพื่อเป็นการสะดวกต่อผู้ให้บริการหากเกิดเหตุล่าช้าขึ้น

