

มาตรฐานความรับผิดชอบของบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชน Liability Standards of Private Parcel Delivery Companies

ภูวกฤษ รุ่งทิวากรกิจ

Phuwakij Rungtiwakornkij

บริษัท เดอะบิกพีเทรดดิง จำกัด

อีเมล: phuwakij77@hotmail.com

วันที่รับบทความ (Received)

22 ตุลาคม 2564

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised)

25 พฤษภาคม 2565

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)

24 มิถุนายน 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาและวิจัย (1) แนวคิด ทฤษฎี หลักการเกี่ยวกับมาตรฐานความรับผิดชอบของบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชน (2) วิเคราะห์เกี่ยวกับมาตรฐานความรับผิดชอบของบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชนของประเทศไทยเปรียบเทียบกับต่างประเทศ (3) จัดทำรูปแบบมาตรฐานความรับผิดชอบของบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชน ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลสภาพปัญหาเกี่ยวกับมาตรฐานความรับผิดชอบของบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชนดังกล่าว เพื่อนำไปสู่ประเด็นสำคัญที่ควรจะต้องมีการพิจารณาปรับปรุงเกี่ยวกับมาตรฐานความรับผิดชอบของบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชน

ผลการศึกษาพบว่า ประเด็นแนวคิด ทฤษฎี หลักการเกี่ยวกับมาตรฐานความรับผิดชอบของบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชนได้กำหนดหลักเกณฑ์ให้ต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทน ซึ่งผลการวิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับมาตรฐานความรับผิดชอบของบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชนของประเทศไทยเปรียบเทียบกับต่างประเทศพบว่า ประเทศไทยมีข้อแตกต่างจากสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี โดยบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชนได้กำหนดหลักเกณฑ์ให้ต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทน แต่ก็เป็นลักษณะที่จำกัดความรับผิดไว้ รวมถึงปัญหาระยะเวลาในการรับผิดชอบของบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชน แม้จะมีการกำหนดระยะเวลาในการรับผิดชอบไว้ แต่รับผิดชอบเพียงเท่าที่ตรวจพบความสูญหายหรือเสียหายก่อนการนำจ่ายหรือต้องหักทวงขณะที่นำจ่ายเท่านั้น ซึ่งเป็นข้อกำหนดที่ไม่ให้ระยะเวลาแก่ผู้รับในการตรวจสอบความเสียหาย จึงส่งผลให้ผู้บริโภคไม่ได้รับการชดเชยค่าเสียหายได้อย่างแท้จริงจากบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชน ดังนั้น เพื่อให้ความรับผิดชอบของบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชนมีความเหมาะสมเป็นธรรม และเป็นมาตรฐานเดียวกัน จึงเห็นควรเสนอให้มีการปรับปรุงมาตรฐานความรับผิดชอบของบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชน โดยกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับความรับผิดชอบของบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชนเป็นมาตรฐานกลาง เพื่อให้บริษัทจัดส่งพัสดุเอกชนยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

คำสำคัญ: มาตรฐาน, ความรับผิดชอบ, บริษัทจัดส่งพัสดุเอกชน

ABSTRACT

The objectives of this research were to (1) investigate the concepts, theories, and principles concerning the liability standards of private parcel delivery companies, (2) analyze the liability standards of the aforementioned companies in Thailand compared to those in foreign countries, and (3) establish a model for the liability standards of private parcel delivery companies. This research collected the data on the conditions of the problems regarding the liability standards of the private parcel delivery companies to bring about an important issue to be considered for improvements in the liability standards of the aforementioned companies.

The results found that the issues of the concepts, theories, and principles concerning the liability standards of private parcel delivery companies had set the rules to be liable for compensation. The analysis on the problems of the aforementioned companies in Thailand compared to those in foreign countries showed that there were some differences between Thailand and Germany that the private parcel delivery companies had set the rules to be liable for compensation, but they were on the condition of the limitation of liability as well as the problems of the liability duration of the private parcel delivery companies. Therefore, in order to ensure that the liability of private parcel delivery companies would be appropriate, fair and standardized, it would be advisable to propose the improvement of the liability standards of the aforementioned companies by stipulating the rules regarding their liability as a central standard for the companies to adhere to the standardized code of conduct.

Keywords: Standards, liability, private parcel delivery companies

บทนำ

ในโลกปัจจุบัน ผู้บริโภคส่วนใหญ่เน้นความสะดวกสบายมากขึ้น นิยมใช้บริการส่งสิ่งของให้แก่กัน โดยใช้บริการขนส่งให้ส่งถึงบ้าน ไม่ต้องเดินทางไปรับสิ่งของนั้นด้วยตัวเอง หากกล่าวถึงการขนส่งสิ่งของในประเทศไทยนั้น การขนส่งสิ่งของจะอยู่ในรูปแบบของไปรษณีย์ไทยและการขนส่งเอกชน ซึ่งมีลักษณะโดดเด่นแตกต่างกันขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการ อย่างไรก็ตาม ในกรณีของไปรษณีย์ไทยจะเห็นได้ว่าตั้งแต่อดีตมาจนถึงปัจจุบัน ระบบการขนส่งสินค้าในประเทศไทยถือได้ว่าการพัฒนาขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งเมื่อมีคู่แข่งเพิ่มขึ้น บริษัทขนส่งแต่ละบริษัทต่างต้องแข่งขันและพัฒนา การให้บริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองต่อผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด เช่นนี้ในปัจจุบันไปรษณีย์ไทยจึงมีการให้บริการที่หลากหลายนอกจากการขนส่งสินค้า เช่น รับ

ชำระค่าบริการต่าง ๆ บริการการเงิน การจำหน่ายแสดมภ์ รวมไปถึงจัดจำหน่ายวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการห่อหุ้มสินค้า เป็นต้น (Smart SME, 2564)

ปัจจุบันธุรกิจบริการขนส่งพัสดุเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยมีปัจจัยหลักมาจากการเติบโตของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หรือ E-Commerce เนื่องจากผู้ซื้อขอซื้อของออนไลน์อีกทั้งผู้ซื้อออนไลน์มีอายุน้อยลงซึ่งช่วยขยายฐานผู้ซื้อให้เพิ่มมากขึ้น โดยสามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้การที่ผู้ขายต้องมีช่องทาง E-Commerce เป็นของตัวเองเพื่อรองรับความต้องการ (Demands) ของลูกค้า เห็นได้ชัดว่าในปัจจุบัน การที่ร้านค้า และผู้ประกอบการทั้งขนาดเล็ก ขนาดย่อม และขนาดใหญ่ ส่วนใหญ่ต่างมีช่องทาง E-Commerce เป็นของตัวเอง เพื่อขายสินค้าให้กับฐานลูกค้าเก่าและลูกค้าใหม่ผ่านทางเว็บไซต์ E-Commerce หรือเพจ Social Commerce อย่าง Facebook Instagram LINE เป็นต้น (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2563) จากการเติบโตของ E-Commerce ส่งผลให้ธุรกิจการจัดส่งพัสดุเอกชนเติบโตตามไปด้วย

ธุรกิจการจัดส่งพัสดุเอกชนในประเทศไทยนั้น จะเห็นได้ว่า ในปัจจุบันมีหลายบริษัทที่ประกอบธุรกิจในรูปแบบของการจัดส่งพัสดุเอกชน ยกตัวอย่างเช่น (1) Alpha Fast (อัลฟ่า) เป็นบริษัทจัดส่งพัสดุ สามารถเข้ารับพัสดุถึงที่ในกรุงเทพฯ และปริมณฑล รวมถึงนนทบุรี สมุทรปราการ และปทุมธานี (2) Flash Express ด้วยนโยบายรับของถึงที่ทั่วไทยฟรี และจัดส่งทุกวัน ไม่มีวันหยุด ใช้เวลา 1-3 วัน ในการจัดส่ง (3) Kerry Express เป็นบริษัทจัดส่งพัสดุทั่วไทยภายในวันถัดไป และมีบริการแ่งคอค เซมเดย์ (Bangkok Sameday) หรือส่งพัสดุภายในวันในพื้นที่กรุงเทพมหานคร สามารถให้เจ้าหน้าที่ เข้ารับของถึงที่หรือใช้บริการที่สาขาและตู้ล็อกเกอร์ทั่วกรุงเทพฯ สำหรับจังหวัดอื่นๆ สามารถส่งพัสดุได้ ที่สาขาเท่านั้น (4) Lalamove เป็นบริษัทขนส่งที่ให้บริการส่งของด่วนแบบเหมาคันคล้ายกับ Deliveroo ความแตกต่างอยู่ที่ประเภทรถที่ให้บริการและราคา โดย Lalamove มีรถทั้งหมด 4 ประเภท คือ รถมอเตอร์ไซด์ รถเก๋ง 5 ประตู รถกระบะ และรถกระบะโครงเหล็ก (5) Nim Express ถือเป็นบริษัทที่ให้บริการโลจิสติกส์รอบด้านเลยทีเดียว เพราะนอกจากบริการรับส่งพัสดุ บริการส่งพัสดุควบคุมอุณหภูมิและบริการขนย้ายแล้ว Nim Express ยังมีบริการด้านคลังสินค้าอีกด้วย (6) Ninja Van นับเป็นบริษัทขนส่งที่เหมาะสมกับร้านค้าออนไลน์เป็นอย่างมาก เพราะให้บริการส่งพัสดุเชิงธุรกิจ โดยร้านค้าหรือธุรกิจสามารถสมัครใช้บริการได้ออนไลน์ และจ่ายค่าบริการเป็นรายเดือน ลูกค้า Ninja Van สามารถเรียกรถเข้ารับพัสดุหรือนำพัสดุส่งที่จุดส่งพัสดุด่วนนินจา (Ninja Points) ได้ทุกสาขาทั่วกรุงเทพฯ และส่งของได้ทั่วไทย (7) SCG Express เป็นบริษัทจัดส่งพัสดุสองรูปแบบ คือส่งพัสดุทั่วไปและพัสดุแบบแช่เย็นหรือ แช่แข็ง สามารถส่งได้ทั่วไทยภายใน 2-4 วัน ขึ้นอยู่กับต้นทางและปลายทาง SCG Express มีบริการรับพัสดุถึงที่ในราคา 60 บาทต่อครั้ง โดยสามารถจองคิวเข้ารับของผ่านแอป หรือใช้บริการที่จุดบริการ รับพัสดุมากกว่าพันสาขาทั่วประเทศ (Logisticsbid, 2564) เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชนอีกหลายบริษัทที่ให้บริการขนส่งภายในประเทศไทย เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้บริการได้ตามวัตถุประสงค์ของตน (เกศินี บัวดิศ และกัลยา พิมพ์เพราะ, 2564)

ปัญหาที่เกิดขึ้นคือ การขนส่งสินค้านั้น หากเกิดกรณีสูญหาย ส่งผิด เน้นซ้ำ แตกหัก หรือบุบสลาย บริษัทจัดส่งพัสดุเอกชนจะรับผิดชอบตามหลักเกณฑ์ที่บริษัทได้กำหนดไว้ ยกตัวอย่างเช่น เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (Kerry Express) บริษัทจะรับผิดชอบทุกอย่างหากมีการสูญหายระหว่างการขนส่ง ซึ่งจะมีการตรวจสอบต้นเหตุและหาสาเหตุว่ามาจากไหน รวมถึงจะแก้ไขปัญหายังไง แต่ไม่สามารถฟันธงได้ว่า บริษัทจะรับผิดชอบทุกกรณี หรือลูกค้าจะต้องรับผิดชอบทุกกรณี ต้องวิเคราะห์เป็นกรณีๆ ไป ซึ่งกรณีร้ายแรงไม่ค่อยมีเกิดขึ้น ในส่วนเอกสารหรือสิ่งของสูญหายมีเปอร์เซ็นต์เกิดขึ้นได้น้อยมาก เพราะเคอรี่ เอ็กซ์เพรสมีระบบที่ค่อนข้างแน่นหนา กรณีที่ผิดกฎหมายร้ายแรงจึงแทบไม่มีเกิดขึ้น จากข้อกำหนดและเงื่อนไขในการขนส่งของเคอรี่ เอ็กซ์เพรส หากเอกสารหรือสิ่งของเสียหาย หรือสูญหายบางส่วน ต้องยื่นข้อร้องเรียนภายใน 14 วัน โดยที่ความรับผิดชอบในพัสดุนั้นๆ จะจำกัดเพียงการเสียหาย หรือสูญหายโดยตรง รวมมูลค่าสูงสุดไม่เกิน 2,000 บาทต่อ 1 ใบนำส่งสินค้า เว้นแต่มีการระบุข้อตกลงอื่นร่วมกัน และขึ้นอยู่กับการชำระค่าธรรมเนียมประกันภัย ส่วนอัลฟ่าฟาสต์ (Alpha Fast) ที่ดำเนินการร่วมกับไลน์ (LINE) กำหนดว่า กรณีเอกสารหรือสิ่งของสูญหาย หรือเสียหายระหว่างการจัดส่ง จะมีประกันภัยสูงสุดอยู่ที่ 2,000 บาท หากเอกสารหรือสิ่งของมีมูลค่าสูงก็สามารถเพิ่มประกันที่ครอบคลุมมากกว่า 2,000 บาทได้ ทั้งนี้ การติดตามหากสูญหาย ทางเจ้าหน้าที่อัลฟ่าฟาสต์จะดำเนินการแจ้งไปยังบริษัททันที และติดต่อลูกค้าเพื่อขออนุญาตทราบมูลค่า แล้วให้ลูกค้าเคลมเข้ามาทางบริษัท หลังจากนั้นจะจ่ายค่าชดเชยให้ (ไทยรัฐออนไลน์, 2564)

ในทางกฎหมายหากผู้ใช้บริการ (ผู้รับสินค้า) ไม่พอใจในความรับผิดชอบของบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชนย่อมมีสิทธิร้องเรียนและเรียกร้องค่าเสียหายที่เกิดขึ้นได้ทั้งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ซึ่งกรณีของผู้บริโภคได้รับความเสียหาย ทาง สคบ.จะดำเนินการให้ โดยตรวจสอบว่าใครเป็นผู้ประกอบการ มีชื่อ-นามสกุล มีที่อยู่ มีบัตรประจำตัวประชาชนหรือไม่ โดย สคบ.จะตรวจสอบและส่งหนังสือเชิญผู้ประกอบการมาชี้แจงรายละเอียดและไกล่เกลี่ย ท้ายที่สุดแล้ว เมื่อผู้ประกอบการไม่ยอมคืนเงินค่าความเสียหายให้ ทาง สคบ.จะฟ้องมูลค่าความเสียหายตามจำนวนเงินที่ผู้บริโภคได้เสียหายไป พร้อมกับดอกเบี้ยตามกฎหมายกำหนดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 (ไทยรัฐออนไลน์, 2564)

จากสภาพปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า ปัญหาเกี่ยวกับการกำหนดความรับผิดชอบของบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชนนั้น เนื่องด้วยบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชนไม่ได้กำหนดความรับผิดชอบในกรณีส่งผิด เน้นซ้ำ แตกหัก หรือบุบสลายไว้ ส่งผลให้บริษัทจัดส่งพัสดุเอกชนไม่ต้องรับผิดชอบในกรณีดังกล่าว นอกจากนั้นแม้บางกรณีจะกำหนดหลักเกณฑ์ให้ต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทน แต่ก็เป็นลักษณะที่จำกัดความรับผิดไว้ จึงส่งผลให้ไม่สามารถชดเชยค่าเสียหายได้อย่างแท้จริงแก่ผู้ใช้บริการ (ผู้บริโภค) และปัญหาเกี่ยวกับระยะเวลาในการรับผิดชอบของบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชนพบว่า ข้อกำหนดของบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชนที่บังคับใช้อยู่ในปัจจุบันนั้น มีการกำหนดระยะเวลาในการรับผิดชอบไว้เพียงเท่าที่ตรวจพบความสูญหายหรือเสียหายก่อนการนำจ่ายหรือต้องหักทวงขณะที่นำจ่ายเท่านั้น ซึ่งเป็นข้อกำหนดที่ไม่ให้ระยะเวลาแก่ผู้รับในการตรวจสอบความเสียหาย ทำให้ความรับผิดชอบของบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชนมีระยะเวลาที่จำกัด และส่งผลให้เกิดปัญหาแก่ผู้รับและผู้ส่งว่าผู้ใดจะ

เป็นผู้รับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้น รวมถึงผู้ให้บริการ (ผู้บริโภคร) ในการเรียกร้องค่าเสียหายที่เกิดขึ้น โดยจะเรียกร้องจากผู้ใด

ดังนั้น การศึกษาวิจัยในครั้งนี้จึงได้มีการศึกษาถึงมาตรฐานความรับผิดชอบของบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชน เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคความรับผิดชอบของบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชน อันนำไปสู่การจัดการ เกี่ยวกับการจัดส่งพัสดุให้เกิดประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

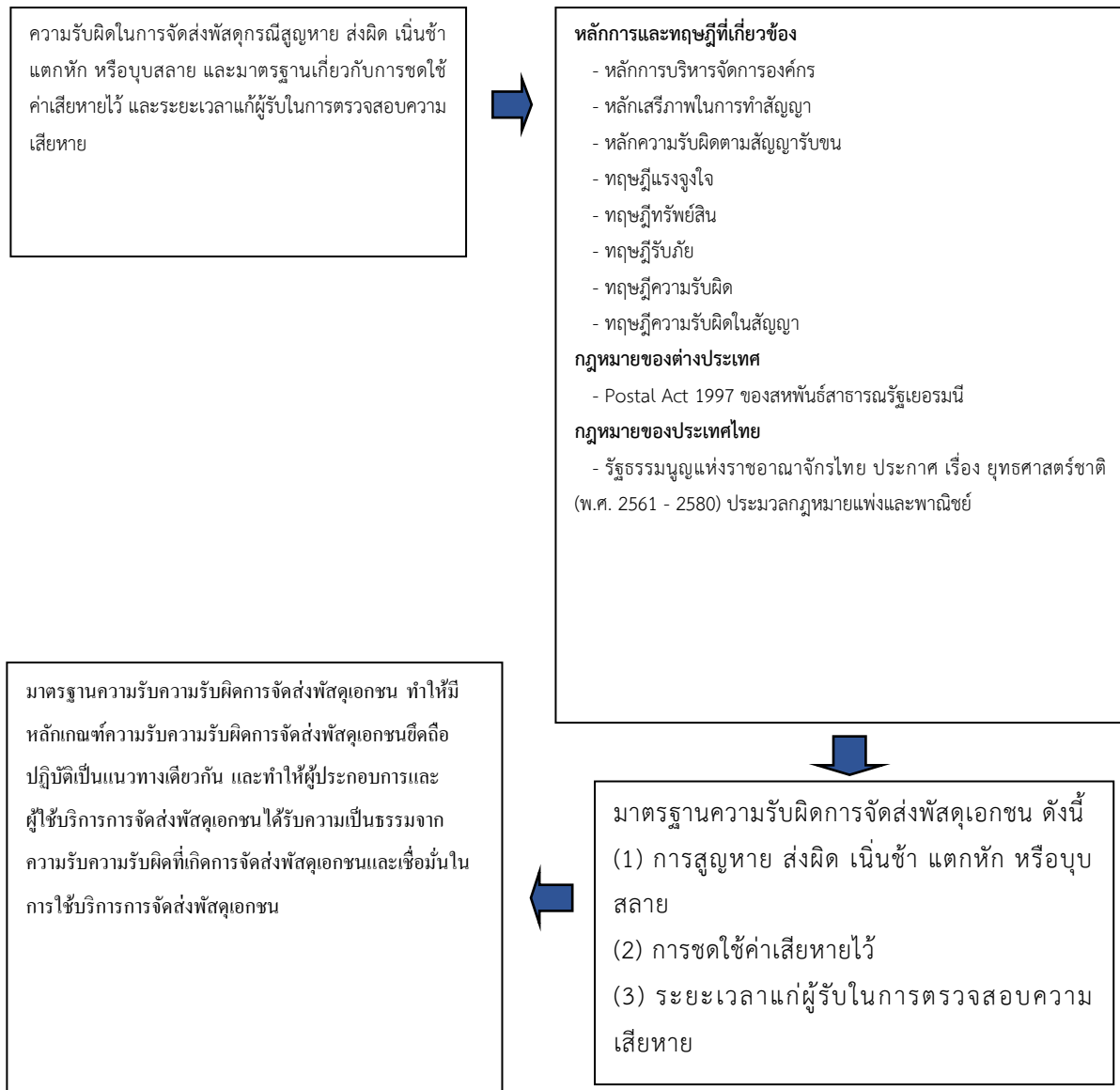
1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี หลักการเกี่ยวกับมาตรฐานความรับผิดชอบของบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชน
2. ศึกษาการวิเคราะห์เกี่ยวกับมาตรฐานความรับผิดชอบของบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชนของประเทศไทย เปรียบเทียบกับต่างประเทศ
3. จัดทำรูปแบบมาตรฐานความรับผิดชอบของบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชน

สมมติฐานการวิจัย

การสร้างมาตรฐานความรับผิดชอบการจัดส่งพัสดุเอกชนเพื่อให้ผู้ประกอบการและผู้ให้บริการการจัดส่งพัสดุเอกชนได้รับความเป็นธรรมจากการ ส่งผิด เน้นช้า แตกหัก หรือบุบสลาย ซึ่งการกำหนด มาตรฐานความรับผิดชอบการจัดส่งพัสดุเอกชนไว้ โดยมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับกำหนดความรับผิดชอบจากการส่ง ผิด เน้นช้า แตกหัก หรือบุบสลาย และมาตรฐานเกี่ยวกับการชดใช้ค่าเสียหายไว้ และระยะเวลาแก่ผู้รับในการ ตรวจสอบความเสียหาย ย่อมส่งผลให้มีหลักเกณฑ์ความรับผิดชอบการจัดส่งพัสดุเอกชนยึดถือปฏิบัติเป็นแนวทาง เดียวกันและทำให้ผู้ประกอบการและผู้ให้บริการการจัดส่งพัสดุเอกชนได้รับความเป็นธรรมจากความรับผิดชอบต่อ ความรับผิดชอบที่เกิดการจัดส่งพัสดุเอกชนและเชื่อมั่นในการใช้บริการ การจัดส่งพัสดุเอกชน

กรอบแนวคิดการวิจัย

การสร้างมาตรฐานความรับผิดชอบการจัดส่งพัสดุเอกชนเพื่อให้ผู้ประกอบการและผู้ให้บริการ การจัดส่งพัสดุเอกชนได้รับความเป็นธรรมจากการสูญหาย ส่งผิด เน้นช้า แตกหัก หรือบุบสลายนั้น ส่งผลให้มี แนวทางความรับผิดชอบต่อการจัดส่งพัสดุเอกชนเป็นมาตรฐานเดียวกัน และทำให้ผู้ประกอบการและ ผู้ให้บริการการจัดส่งพัสดุเอกชนเชื่อมั่นในบริการจัดส่งพัสดุเอกชน แต่ที่เป็นปัญหา ก็คือ เนื่องจากบริษัทจัดส่ง พสดุเอกชนไม่มีความรับผิดชอบต่อสูญหาย ส่งผิด เน้นช้า แตกหัก หรือบุบสลาย และมาตรฐานเกี่ยวกับการ ชดใช้ค่าเสียหายไว้ และระยะเวลาแก่ผู้รับในการตรวจสอบความเสียหาย ดังนั้น มาตรฐานความรับผิดชอบต่อ การจัดส่งพัสดุเอกชน ย่อมส่งผลให้มีหลักเกณฑ์ ความรับผิดชอบต่อการจัดส่งพัสดุเอกชนยึดถือปฏิบัติเป็นแนวทาง เดียวกัน และทำให้ผู้ประกอบการและผู้ให้บริการการจัดส่งพัสดุเอกชนได้รับความเป็นธรรมจากความรับผิดชอบต่อ ความรับผิดชอบที่เกิดการจัดส่งพัสดุเอกชนและเชื่อมั่นในการใช้บริการการจัดส่งพัสดุเอกชน



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยมาตรฐานความรับผิดชอบของบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชนเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก (1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือ เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มเป้าหมาย (2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) คือ เป็นข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลเอกสารต่าง ๆ (Document Research) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ (1) ผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมาย จำนวน 2 คน (2) หน่วยงาน จำนวน 2 คน (3) ผู้ประกอบการจัดส่งพัสดุเอกชน จำนวน 4 คน (4) ผู้ใช้บริการจัดส่งพัสดุเอกชน จำนวน 4 คน ซึ่งรวมทั้งสิ้น 12 คน ทั้งนี้ การวิจัยนี้ใช้เกณฑ์ในการเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลแต่ละกลุ่มจากความเชี่ยวชาญใน

ความรับผิดชอบของบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชน ประกอบด้วย ความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย ผู้ประกอบการจัดส่งพัสดุ และผู้ใช้บริการ (ผู้บริโภคร)

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยใช้แบบสอบถามปลายเปิด ทั้งนี้ โดยมีการทวนสอบคุณภาพของข้อมูล โดยการนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มที่ 1 กลุ่มที่ 2 กลุ่มที่ 3 และกลุ่มที่ 4 มาทวนสอบคุณภาพของข้อมูล และแยกสัมภาษณ์ทีละกลุ่ม

วิธีรวบรวม ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลจาก (1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือ เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มเป้าหมาย (2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) คือ เป็นข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลเอกสารต่าง ๆ (Document Research) อาทิ รายงานวิจัย ตำรา เอกสาร รายงานการวิจัยการประชุมและสัมมนา วิทยานิพนธ์และบทความ เกี่ยวกับความรับผิดชอบของบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชน รวมทั้งเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

สรุปผลการวิจัย

ความรับผิดชอบของบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชน ผลการวิจัยพบว่ามีปัญหาและอุปสรรค ดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับความรับผิดชอบของบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชน พบว่าความรับผิดชอบของบริษัทขนส่งเอกชนตามตัวอย่างทั้ง 3 บริษัท ได้แก่ บริษัท Kerry Express บริษัท Lalamove และ บริษัท SCG Express ข้างต้นนั้น วิเคราะห์ได้ว่า เงื่อนไขความรับผิดชอบทั้ง 3 บริษัทดังกล่าวมีความแตกต่างกัน เช่น ในเรื่องของกำหนดเวลาในการแจ้งเรื่องความเสียหายที่เกิดจากการขนส่งสินค้า จะเห็นได้ว่า บริษัท Kerry ได้กำหนดระยะเวลาไว้อย่างชัดเจนว่าให้แจ้งเรื่องดังกล่าวภายในกำหนดระยะเวลา 14 วัน ซึ่งหากวิเคราะห์เงื่อนไขของบริษัท Lalamove จะเห็นได้ว่า ได้กำหนดเพียงว่า “ในกรณีที่สินค้าหรือสิ่งของที่ขนส่งได้รับความเสียหาย ผู้ให้บริการจะรีบแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างรวดเร็วที่สุด” ประเด็นว่า เร็วที่สุดในความหมายของบริษัท Lalamove คือภายในกรอบระยะเวลาเท่าใด และใช้หลักเกณฑ์ใดมากำหนด นอกจากนั้นหากวิเคราะห์เนื้อหาในข้อ 2 ที่กำหนดว่า “2. กรณีที่ผู้ใช้บริการได้รับแจ้งถึงการสูญหายหรือความเสียหายที่เกิดขึ้นตามหมวดนี้ ข้อ 1 แล้วแต่ไม่ได้แจ้งขั้นตอนหรือข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะใน การแก้ปัญหาภายในเวลาที่เหมาะสมอันพอสมควรแก่เหตุ นั้น” ในประเด็นนี้ คำว่า “ภายในเวลาที่เหมาะสมอันพอสมควรแก่เหตุ” นั้น ใช้หลักเกณฑ์ใดในการพิจารณา ดังนั้น ในเรื่องความรับผิดชอบ บริษัทจัดส่งพัสดุเอกชน จะเห็นได้ว่า บริษัทจัดส่งพัสดุเอกชนต่างได้กำหนดเงื่อนไขความรับผิดชอบของตนเองแตกต่างกัน โดยพิจารณาจากความเหมาะสมภายในบริษัทและลักษณะของการประกอบกิจการของตน ส่งผลให้ผู้บริโภคต้องยอมรับในเงื่อนไขดังกล่าว โดยไม่มีมาตรฐานกลางที่กำหนดเกี่ยวกับความรับผิดชอบในความเสียหายจากการขนส่ง นอกจากนั้นหากผู้บริโภคไม่พอใจในความรับผิดชอบดังกล่าวก็สามารถเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมหรือขอความเป็นธรรมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ อันเป็นการผลักภาระให้เป็นของผู้บริโภค

2. ปัญหามาตรฐานความรับผิดชอบของบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชน พบว่าพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และ พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 จะเห็นได้ว่า กฎหมายทั้ง 2

ฉบับได้กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในการใช้บริการบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชนไว้ อย่างไรก็ตาม หากกล่าวถึงเรื่องความรับผิดชอบของบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชนนั้น กฎหมายไม่ได้กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับความรับผิดชอบในความเสียหายไว้อย่างชัดเจน แต่ให้เป็นหน้าที่ของผู้บริโภคในการขอความคุ้มครอง หากเกิดกรณีพิพาทหรือไม่เป็นตามโฆษณาหรือสัญญาต่าง ๆ ที่ได้มีการตกลงกัน นอกจากนั้นเนื่องด้วยในปัจจุบันประชาชนส่วนใหญ่ต้องใช้บริการระบบการขนส่งสินค้า เพื่อจัดส่งพัสดุดันทางไปยังปลายทาง และคาดว่าจะขยายตัวสูงขึ้นในอนาคต เพราะในปัจจุบันการซื้อขายสินค้าส่วนใหญ่เป็นรูปแบบออนไลน์ ทำให้ไม่ต้องไปซื้อสินค้าจากหน้าร้าน หรือแหล่งใดแหล่งหนึ่งเอง เพียงแต่มีช่องทางในการติดต่อสื่อสาร เช่น เพจ ไลน์ Facebook เป็นต้น ก็ทำให้ผู้บริโภคสามารถเลือกซื้อสินค้าได้แล้ว การประกอบอาชีพของประชาชนส่วนใหญ่ไม่ได้อาศัยอยู่ในถิ่นฐานบ้านเกิด หากแต่ไปประกอบอาชีพต่างถิ่นเป็นส่วนใหญ่ ทำให้ห่างไกลจากครอบครัว เมื่อถึงเทศกาลหรือวันสำคัญต่าง ๆ จึงนิยมใช้การส่งพัสดุเป็นการแสดงถึงความคิดถึงและความห่วงใย อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคในการใช้บริการบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชน จะเห็นได้ว่ากฎหมายไม่ได้กำหนดความรับผิดชอบที่ชัดเจนว่าหากเกิดความเสียหายขึ้น บริษัทจัดส่งพัสดุจะต้องรับผิดชอบเพียงใด แต่ให้เป็นหน้าที่ระหว่างคู่สัญญา ดังนั้น จากสภาพปัญหาเกี่ยวกับมาตรฐานความรับผิดชอบของบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชน เห็นได้ว่าในปัจจุบันประเทศไทยยังให้เป็นหน้าที่ระหว่างคู่สัญญา คือให้คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายตกลงกันเอง อย่างไรก็ตาม ฝ่ายที่มีอำนาจต่อรองทางการตลาดที่สูงกว่า ย่อมเป็นฝ่ายที่ได้เปรียบในเรื่องนี้เสมอ ผลที่ตามมาคือประชาชนหรือผู้ใช้บริการต้องยอมรับกรรมหรือยอมรับตามเงื่อนไขของบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชน อันเป็นการไม่เป็นธรรม

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีประเด็นสำคัญนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับความรับผิดชอบของบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชน เนื่องจากบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชนต่างได้กำหนดเงื่อนไขความรับผิดชอบของตนแตกต่างกัน โดยพิจารณาจากความเหมาะสมภายในบริษัทและลักษณะของการประกอบกิจการของตน ส่งผลให้ผู้บริโภคต้องยอมรับในเงื่อนไขดังกล่าว โดยไม่มีมาตรฐานกลางที่กำหนดเกี่ยวกับความรับผิดชอบในความเสียหายจากการขนส่ง นอกจากนั้นหากผู้บริโภค ไม่พอใจในความรับผิดชอบดังกล่าวก็สามารถเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมหรือขอความเป็นธรรมจากหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องได้ อันเป็นการผลักภาระให้เป็นของผู้บริโภค ดังนั้น การกำหนดความรับผิดชอบในความเสียหายจากการขนส่งเป็นมาตรฐานกลาง ย่อมทำให้ความรับผิดชอบของบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชนมีมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความรับผิดชอบมีพื้นฐานแนวคิดว่า หากมีการล่วงละเมิดต่อสิทธิของบุคคล บุคคลควรจะได้รับ การพิสูจน์อย่างเป็นธรรม ว่า เป็นผู้ก่อให้เกิดความเสียหาย นอกจากนั้นตามทฤษฎีความผิดได้แบ่งความรับผิดชอบออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ จงใจและประมาทเลินเล่อ การที่ผู้กระทำได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย จะต้องรับผิดชอบจากการกระทำนั้น

2. ปัญหามาตรฐานความรับผิดของบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชน เนื่องจากพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และ พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 ไม่ได้กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับความรับผิดในความเสียหายไว้อย่างชัดเจน แต่ให้เป็นหน้าที่ของผู้บริโภคในการขอความคุ้มครอง หากเกิดกรณีพิพาทหรือไม่เป็นตามโฆษณาหรือสัญญาต่าง ๆ ที่ได้มีการตกลงกัน ซึ่งเป็นไปตามหลักเสรีภาพในการทำสัญญา ดังนั้น การมีมาตรฐานความรับผิดของบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชนให้เป็นมาตรฐานเดียวกันและให้ในรูปแบบของกฎหมายกลางที่บังคับแก่นิติบุคคลทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศที่ได้มาประกอบกิจการในประเทศไทย ย่อมลดความเหลื่อมล้ำในเรื่องการต่อรองทางการตลาด สอดคล้องกับพระราชบัญญัติทรัพย์สินที่ยึดมั่นที่ได้กำหนดความรับผิดต่อความเสียหายเป็นมาตรฐานเดียวกันในการควบคุมการจัดส่งพัสดุ โดยกำหนดไว้ในบทที่ 8 ว่าด้วยข้อกำหนดการแจ้งเตือน ข้อกำหนดการรายงาน ความรับผิดสำหรับความเสียหาย ในมาตรา 38 มีความว่า ผู้ใดจงใจหรือประมาทเลินเล่อฝ่าฝืนพระราชบัญญัติ ข้อกฎหมายที่ใช้บังคับแห่งกฎหมายที่ออกโดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัตินี้ หรือภาระผูกพันใด ๆ ที่เกิดจากใบอนุญาตหรือคำสั่งของหน่วยงานกำกับดูแลอื่นใดเท่าที่บทบัญญัติได้บัญญัติไว้ ภาระผูกพัน หรือคำสั่งที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อคุ้มครองอีกฝ่ายหนึ่ง ผู้นั้นมีหน้าที่ต้องชดเชยค่าเสียหายใด ๆ ที่เกิดขึ้นจากการละเมิดดังกล่าวแก่ฝ่ายนั้น ส่วนความรับผิดอีกมาตราหนึ่งนั้น เป็นความรับผิดในการให้บริการเอกสาร คือ มาตรา 35 ความว่า ความรับผิดในความเสียหายใด ๆ อันเกิดจากการละเลยหน้าที่ในการให้บริการเอกสาร ให้ผู้รับใบอนุญาตรับผิดชอบตามระเบียบว่าด้วยการรับผิดชอบของนายจ้าง โดยเป็นไปตามกฎเกณฑ์ความรับผิดทางแพ่งของเอกชน

ดังนั้น จากสภาพปัญหาที่กล่าวมาทั้งสองข้างต้น การมีความรับผิดในความเสียหายจากการขนส่งเป็นมาตรฐานกลาง โดยหลักเกณฑ์ความรับผิดดังกล่าวนี้ ไม่ว่าจะจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลในประเทศไทยหรือนิติบุคคลต่างประเทศ หากประกอบกิจการจัดส่งพัสดุเอกชนในประเทศไทยต้องยึดถือเป็นมาตรฐานเดียวกันโดยนิติบุคคลดังกล่าวจะออกหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขใดขัดหรือแย้งกับความรับผิดดังกล่าวไม่ได้ ให้ถือว่ามีความผิด และมีรูปแบบของกฎหมายกลางที่บังคับแก่นิติบุคคลทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศที่ได้มาประกอบกิจการในประเทศไทย ย่อมส่งผลให้ผู้ใช้บริการ (ผู้บริโภค) ได้รับความเป็นธรรมมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับมาตรฐานความรับผิดของบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชน พบว่าบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชนไม่ได้กำหนดความรับผิดในกรณีสูญหาย ส่งผิด เน้นช้า แหกหัก หรือบุบสลายไว้ นอกจากนั้นในเรื่องระยะเวลาในการรับผิดชอบของบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชนพบว่า ข้อกำหนดของบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชนที่บังคับใช้อยู่ในปัจจุบันนั้น มีการกำหนดระยะเวลาในการรับผิดชอบไว้เพียงเท่าที่ตรวจพบความสูญหายหรือเสียหายก่อนการนำจ่ายหรือต้องทักท้วงขณะที่น่าจ่ายเท่านั้น ดังนั้น ผู้เขียนจึงเสนอแนวทางในการแก้ไขดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับความรับผิดของบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชน เนื่องจากบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชนต่างได้กำหนดเงื่อนไขความรับผิดของตนแตกต่างกัน โดยพิจารณาจากความเหมาะสมภายในบริษัทและลักษณะของการประกอบกิจการของตน ส่งผลให้ผู้บริโภคต้องยอมรับในเงื่อนไขดังกล่าว โดยไม่มีมาตรฐานกลางที่

กำหนดเกี่ยวกับความรับผิดชอบในความเสียหายจากการขนส่ง นอกจากนั้นหากผู้บริโภคไม่พอใจในความรับผิดชอบดังกล่าวก็สามารถเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมหรือขอความเป็นธรรมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ อันเป็นการปลุกกระแสให้เป็นขอผู้บริโภค ดังนั้น ผู้เขียนจึงเห็นควรกำหนดความรับผิดชอบในความเสียหายจากการขนส่งเป็นมาตรฐานกลาง โดยหลักเกณฑ์ความรับผิดชอบดังกล่าวนี้ ไม่ว่าจะจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลในประเทศไทยหรือนิติบุคคลต่างประเทศ หากประกอบกิจการจัดส่งพัสดุเอกชนในประเทศไทยต้องยึดถือเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยนิติบุคคลดังกล่าวจะออกหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขใดขัดหรือแย้งกับความรับผิดชอบดังกล่าวไม่ได้ ให้ถือว่ามีความผิด

2. ปัญหาเกี่ยวกับมาตรฐานความรับผิดชอบของบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชน เนื่องจากกฎหมายไม่ได้กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน แต่ให้เป็นหน้าที่ของผู้บริโภคในการขอความคุ้มครอง หากเกิดกรณีพิพาทหรือไม่เป็นตามโฆษณาหรือสัญญาต่าง ๆ ที่ได้มีการตกลงกัน ซึ่งเป็นไปตามหลักเสรีภาพในการทำสัญญา โดยให้คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายตกลงกันเอง อย่างไรก็ตาม ฝ่ายที่มีอำนาจต่อรองทางการตลาดที่สูงกว่า ย่อมเป็นฝ่ายที่ได้เปรียบในเรื่องนี้เสมอ ผลที่ตามมาคือประชาชนหรือผู้ใช้บริการต้องยอมรับกรรมหรือยอมรับตามเงื่อนไขของบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชน อันเป็นการไม่เป็นธรรม ดังนั้น ผู้เขียนจึงเห็นควรเสนอให้มีมาตรฐานความรับผิดชอบของบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชนให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยมาตรฐานดังกล่าวให้อยู่ในรูปแบบของกฎหมายกลางที่บังคับแก่นิติบุคคลทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศที่ได้มาประกอบกิจการในประเทศไทย ซึ่งภายใต้กฎหมายฉบับดังกล่าว ประกอบด้วย (1) นิยามศัพท์ (2) บททั่วไป (3) หน้าที่ของผู้ขนส่ง (4) ความรับผิดชอบของผู้ขนส่ง (5) คณะกรรมการควบคุมผู้ขนส่ง (6) บทกำหนดโทษ

เอกสารอ้างอิง

- เกศินี บัวดีศ และ กัลยา พิมพ์เพรา. (2564). การสร้างแบรนด์ให้ประสบความสำเร็จด้วยเครื่องมือนวัตกรรมทางการสื่อสารการตลาด. *วารสารมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 11(2), 308-320.
- ไทยรัฐออนไลน์. (2564). “ส่งด่วน” ล่องหน รับผิดชอบหลักพัน คดีความต้องตามเอง. สืบค้นเมื่อ 25 สิงหาคม 2564, จาก <https://www.thairath.co.th/scoop/1740521>.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2563). รายงานผลการสำรวจมูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ปี 2562 *Value of e-Commerce Survey in Thailand 2019*. กรุงเทพมหานคร: สำนักยุทธศาสตร์ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 22.
- Logisticsbid. (2564). บริษัทขนส่งเอกชนมีอะไรบ้าง 10 อันดับบริษัทขนส่งในไทยที่ต้องจับตามอง. สืบค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2564, จาก <https://logisticsbid.com/th/top-10-logistics-companies-thailand/>.
- Smart SME. (2564). *ไปรษณีย์ไทย VS ขนส่งเอกชน Kerry เจ้าไหนดีกว่ากัน??*. สืบค้นเมื่อ 25 พฤษภาคม 2564, จาก <https://www.smartsme.co.th/content/85647>.