บทที่ 4
ปัญหา และวิเคราะห์ปัญหามาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจศูนย์บริการติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์บรรจุก๊าซธรรมชาติในรถยนต์ (NGV)

จากการศึกษามาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจศูนย์บริการติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์บรรจุก๊าซ NGV ในรถยนต์ ปรากฏว่าผู้ที่ใช้บริการติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์บรรจุก๊าซ NGV ในรถยนต์ ยังประสบปัญหาเกี่ยวกับมาตรฐานการติดตั้งหลายประการ ซึ่งในบทนี้ผู้เขียนได้ทำการศึกษาปัญหาและวิเคราะห์ ปัญหาการจัดตั้งศูนย์บริการติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์บรรจุก๊าซ NGV ในรถยนต์ ปัญหามาตรฐานของช่างผู้ติดตั้งและวิศวกรผู้ตรวจทดสอบ ปัญหาการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคจากการประกอบธุรกิจศูนย์บริการติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์บรรจุก๊าซ NGV ในรถยนต์ ในการระงับข้อพิพาทและเยียวยาความเสียหายอันเกิดจากการใช้บริการติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์บรรจุก๊าซ NGV ในรถยนต์ โดยศึกษาเปรียบเทียบกับกฎหมายต่างประเทศ เพื่อทราบถึงข้อบกพร่องของกฎหมายที่ใช้บังคับอยู่ในปัจจุบัน และเพื่อเป็นแนวทางในการที่จะใช้ในการปรับปรุงหรือแก้ไขกฎหมายต่อไป

4.1 ปัญหาการจัดตั้งศูนย์บริการติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์บรรจุก๊าซ NGV ในรถยนต์

ศูนย์บริการติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์บรรจุก๊าซ NGV ยังมีมาตรฐานของศูนย์บริการติดตั้งแตกต่างกัน ทั้งยังมีศูนย์บริการติดตั้งที่ไม่ได้มาตรฐานดำเนินกิจการโดยมิได้รับหนังสือให้ความเห็นชอบเป็นผู้ติดตั้งจากกรมการขนส่งทางบก

4.1.1 ปัญหาเกี่ยวกับมาตรฐานการจัดตั้งศูนย์บริการติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์บรรจุก๊าซ NGV

จากการศึกษาประกาศกรมการขนส่งทางบก เรื่องกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขในการให้ความเห็นชอบและยกเลิกการให้ความเห็นชอบการเป็นผู้ติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์ของรถยนต์ใช้ก๊าซธรรมชาติอัดเป็นเชื้อเพลิงตามกฎหมายว่าด้วยว่าด้วยรถยนต์ พ.ศ. 2550 (ประกาศกรมการขนส่งทางบก ฯ) ข้อ 2ดังนั้นจะเห็นว่าประกาศดังกล่าว เป็นการกำหนดคุณสมบัติเบื้องต้นของผู้ที่จะดำเนินธุรกิจศูนย์บริการติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์บรรจุก๊าซ NGV

เท่านั้น แต่มิได้เป็นมาตรการบังคับกำหนดมาตรฐานของศูนย์บริการติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์บรรจุก๊าซ NGV และเมื่อศึกษาเปรียบเทียบกับประกาศคณะกรรมการรับรองมาตรฐานสถานประกอบการติดตั้งอุปกรณ์ NGV จะพบว่า ยังคงมีปัญหาในเรื่องของมาตรฐานในการจัดตั้ง กล่าวคือ ประกาศคณะกรรมการรับรองมาตรฐานสถานประกอบการติดตั้งอุปกรณ์ NGV ดังกล่าวไม่ได้เป็นกฎหมายทั้งยังไม่มีมาตรการบังคับ แต่มีวัตถุประสงค์เพียงเพื่อบังคับใช้กับสถานประกอบการที่มีความจำนงจะยื่นขอใบรับรองและป้ายมาตรฐานศูนย์ติดตั้ง NGV สำหรับรถยนต์ขนาดเล็ก จากคณะกรรมการรับรองมาตรฐานสถานประกอบการติดตั้ง NGV เท่านั้น จึงทำให้ศูนย์บริการติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์บรรจุก๊าซ NGV มีปัญหามาตรฐานที่แตกต่างกัน ทั้งในด้านของอาคารสถานที่ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก บุคลากร การจัดการความปลอดภัย การบริการ และประสบการณ์

ปัญหามาตรฐานอาคารสถานที่ของศูนย์บริการติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์บรรจุก๊าซ NGV ตามประกาศกรมการขนส่งทางบกฯ นั้นยังไม่มีการกำหนดมาตรฐานด้านความปลอดภัยของอาคารสถานที่ไว้ให้เพียงพอ เมื่อเปรียบเทียบกับประกาศคณะกรรมการรับรองมาตรฐานสถานประกอบการติดตั้งอุปกรณ์ จะพบว่าหลักเกณฑ์สำคัญในเรื่องของอาคารสถานที่นั้นต้องไม่ตั้งอยู่ในบริเวณชุมชนที่พักอาศัย มีทางเข้า-ออก ที่สามารถนำรถยนต์เข้า-ออกได้สะดวก มีอาคารที่มั่นคงถาวร มีพื้น หลังคา ผนังเป็นวัสดุทนไฟ และมีพื้นที่ในการทำการติดตั้งตามที่กำหนดไว้ บริเวณโดยรอบพื้นที่ติดตั้งต้องมีการป้องกันเสียง แสง หรือมลพิษอื่นที่อาจจะทำความรำคาญกับผู้อยู่อาศัยโดยรอบ และต้องมีการระบายอากาศที่ดี และระบบระบายน้ำที่ดี เห็นได้ว่าการกำหนดหลักเกณฑ์ดังกล่าวจะมีความปลอดภัยต่อผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งไม่ก่อให้เกิดเดือดร้อนความรำคาญในมลพิษทางเสียง และทางอากาศกับผู้อยู่อาศัยใกล้เคียง และเป็นการอำนวยความสะดวกกับเจ้าของรถยนต์ผู้มาใช้บริการ

ปัญหามาตรฐานบุคลากรประจำศูนย์บริการติดตั้ง จะพบว่า ตามประกาศกรมการขนส่งทางบกฯ ดังกล่าวไม่ได้กำหนดหลักเกณฑ์ไว้ว่าให้ช่างติดตั้งต้องมีประสบการณ์ และต้องมีวิศวกรประจำศูนย์บริการติดตั้งเพื่อควบคุมดูแลการติดตั้งให้มีความปลอดภัย เมื่อเปรียบเทียบกับประกาศคณะกรรมการรับรองมาตรฐานสถานประกอบการติดตั้งอุปกรณ์ NGV นอกจากกำหนดคุณสมบัติการศึกษาและต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรช่างติดตั้งอุปกรณ์ NGV แล้วช่างติดตั้งยังต้องมีประสบการณ์การทำงานเกี่ยวกับเครื่องยนต์และยานยนต์ไม่น้อยกว่า 1 ปี หรือเป็นช่างที่มีประสบการณ์ผ่านงานซ่อมรถยนต์ไม่น้อยกว่า 3 ปี จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวนั้น หากมีการกำหนดให้ศูนย์บริการติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์บรรจุก๊าซ NGV ให้มีมาตรฐานเดียวกันทุกศูนย์

ที่จะทำให้ผู้ใช้บริการการติดตั้งส่วนควบและอุปกรณ์บรรจุก๊าซ NGV ได้รับมาตรฐานด้านความปลอดภัยที่เท่าเทียมกัน อันเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคประการหนึ่งหนึ่ง

ปัญหาการจัดการความปลอดภัย และการบริการผู้ใช้บริการติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์บรรจุก๊าซ NGV จะพบว่าตามประกาศกรมการขนส่งทางบกฯ ดังกล่าว ไม่ได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการความปลอดภัย และการบริการผู้ใช้บริการติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์บรรจุก๊าซ NGV เมื่อเปรียบเทียบกับประกาศคณะกรรมการรับรองมาตรฐานสถานประกอบการติดตั้งอุปกรณ์ NGV เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน มีกฎข้อบังคับเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน จัดให้มีเครื่องแจ้งเตือนภัย และทางหนีไฟกรณีฉุกเฉิน เพื่อความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ นอกจากปัญหาเกี่ยวกับการจัดการแล้ว การให้บริการลูกค้าก็เป็นสิ่งสำคัญ อย่างเช่น การกำหนดขั้นตอนให้มีการเสนอราคาค่าใช้จ่ายในการติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์บรรจุก๊าซ NGV โดยจัดมีพนักงานให้คำแนะนำเกี่ยวกับการติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์บรรจุก๊าซ NGV ประจำอยู่ที่ศูนย์บริการ ชี้แจงให้ทราบถึงความแตกต่างของอุปกรณ์และส่วนควบที่ใช้ในการติดตั้ง เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ทราบถึงรายละเอียด ตามสิทธิในฐานะที่ผู้บริโภคควรจะได้รับจากผู้ประกอบธุรกิจ และกำหนดให้มีใบรับประกันอุปกรณ์และการติดตั้งอุปกรณ์ ระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี

ผู้เขียนเห็นว่าจากปัญหาดังกล่าว จำเป็นต้องมีการปรับปรุงประกาศกรมการขนส่งทางบกฯ กำหนดให้มีมาตรฐานศูนย์บริการติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์บรรจุก๊าซ NGV ในรถยนต์ ที่เป็นมาตรฐานอย่างเดียวกัน และเพื่อลดภาระให้กับผู้จัดตั้งศูนย์บริการติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์บรรจุก๊าซ NGV ในรถยนต์ ได้มีมาตรฐานดำเนินการในคราวเดียว โดยการนำประกาศคณะกรรมการรับรองมาตรฐานสถานประกอบการติดตั้งอุปกรณ์ NGV มาปรับปรุงในการออกเป็นกฎหมาย โดยกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการออกใบอนุญาต และให้มีมาตรการในการควบคุมดูแลมาตรฐานของศูนย์บริการติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์บรรจุก๊าซ NGV หากมีการแก้ไข ประกาศกรมการขนส่งทางบกฯ ดังกล่าวโดยมีการกำหนดหลักเกณฑ์เรื่องอาคารสถานที่เพิ่มเติมก็จะทำให้ศูนย์บริการติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์บรรจุก๊าซ NGV มีมาตรฐานที่เท่าเทียมกัน ทั้งในด้านความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน ผู้อยู่อาศัยบริเวณใกล้เคียง และผู้ที่มาใช้บริการ และเพิ่มเติมในเรื่องคุณสมบัติบุคลากรช่างติดตั้งต้องเป็นบุคคลที่มีประสบการณ์ และให้มีวิศวกรประจำศูนย์บริการติดตั้ง จะทำให้ผู้ใช้บริการได้รับการบริการการติดตั้งมีความปลอดภัยและมีมาตรฐานมากยิ่งขึ้น อันเป็นการลดปัญหาความเสียหายที่เกิดขึ้นจากช่างผู้ติดตั้งที่ไม่มีความรู้ความชำนาญ และประสบการณ์ และกำหนดให้มีสัญญารับประกันส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์

รวมถึงการติดตั้ง หากมีความเสียหายเกิดขึ้นจริงจากการติดตั้ง ก็ต้องให้มีการรับผิดตามสัญญารับประกันด้วย

4.1.2 ปัญหาคุณสมบัติเรื่องจริยธรรมของผู้ประกอบธุรกิจ

จากการศึกษาคุณสมบัติของผู้ประกอบธุรกิจศูนย์บริการติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์บรรจุก๊าซ NGV ในรถยนต์ ในเรื่องคุณสมบัติของผู้ติดตั้ง ที่ใช้ในการพิจารณาการออกหนังสือให้ความเห็นชอบเป็นผู้ติดตั้งตาม ประกาศกรมการขนส่งทางบก เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขในการให้ความเห็นชอบและยกเลิกการให้ความเห็นชอบการเป็นผู้ติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์ ของรถยนต์ใช้ก๊าซธรรมชาติอัดเป็นเชื้อเพลิงตามกฎหมายว่าด้วยว่าด้วยรถยนต์ พ.ศ. 2550 ดังกล่าว ไม่ได้มีการกำหนดคุณสมบัติให้ครอบคลุมถึงคุณสมบัติด้านจริยธรรมของผู้ประกอบธุรกิจ ความซื่อสัตย์สุจริตในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญของผู้ประกอบธุรกิจต้องมีความซื่อสัตย์ และให้ความเป็นธรรมต่อผู้บริโภค การพิจารณาออกหนังสือให้ความเห็นชอบเป็นผู้ติดตั้ง จำเป็นต้องมีหลักเกณฑ์กำหนดให้มีการพิจารณาถึงประวัติเกี่ยวกับการกระทำความผิดอาญาที่เกี่ยวกับข้องกับการประกอบธุรกิจนั้นมาก่อน เพราะบุคคลที่มีพฤติกรรมกระทำความผิดอาจกลับมากระทำความผิดเดิมซ้ำได้อีก

จากการศึกษากฎหมายของประเทศออสเตรเลียในรัฐ New South Wales การประกอบธุรกิจบริการติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์บรรจุก๊าซ NGV อยู่ภายใต้บังคับของกฎหมาย Motor Vehicle Repair Act, 1980 และ Motor Vehicle Repair Regulation, 1990 ดังที่กล่าวไว้ในบทที่ 3 บุคคลที่ให้บริการติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์บรรจุก๊าซ NGV จะต้องได้รับใบอนุญาตจาก Motor Vehicle Repair Industry Authority ในประเภทช่างก๊าซธรรมชาติ (Natural gas mechanic) จะเห็นได้ว่าการออกใบอนุญาตเจ้าหน้าที่ต้องปฏิเสธการขอออกใบอนุญาตหากบุคคลผู้ยื่นคำขอ เป็นบุคคลล้มละลาย เป็นผู้ที่ไม่น่าจะดำเนินธุรกิจอย่างซื่อสัตย์และเป็นธรรม ได้กระทำความผิดเกี่ยวกับหรือเกี่ยวข้องกับ การขโมยรถยนต์ หรือชิ้นส่วนของรถยนต์ ได้รับโทษจำคุกจากการกระทำความผิดฉ้อโกงหรือทุจริต หรือเมื่อได้ทำการยื่นคำขอ ได้อยู่ภายใต้การควบคุมความประพฤติ เกี่ยวกับการกระทำความผิดดังกล่าว หรือเมื่อได้ยื่นคำขอ ผู้ยื่นคำขออยู่ระหว่างการถูกฟ้องคดีเกี่ยวกับการกระทำความผิดดังกล่าว เห็นได้ว่าเป็นกฎหมายที่กำหนดมาตรการป้องกันเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกละเมิดสิทธิโดยผู้ประกอบธุรกิจบริการติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์บรรจุก๊าซ NGV

ดังนั้น ประเทศไทยจึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงประกาศกรมการขนส่งทางบกฯ โดยกำหนดให้มีหลักเกณฑ์ การพิจารณาออกใบอนุญาตที่ต้องคำนึงถึงประวัติทางการเงิน ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย และไม่มีประวัติเกี่ยวกับการกระทำความผิดอาญาฐานลักทรัพย์ หรือรับของโจร

ที่เกี่ยวข้องกับรถยนต์หรือชิ้นส่วนของรถยนต์ และความผิดเกี่ยวกับการหลอกลวงหรือฉ้อโกง เพื่อเป็นการคัดกรองให้บุคคลที่จะเข้ามาดำเนินธุรกิจดังกล่าว เป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์ และมีความเป็นธรรม ทั้งยังเป็นมาตรการป้องกันมิให้ผู้ใช้บริการถูกเอารัดเอาเปรียบ

4.1.3 ปัญหาเกี่ยวกับคำนิยามของ "ผู้ติดตั้ง"

จากการศึกษาประกาศกรมการขนส่งเรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการติดตั้ง และการออกหนังสือรับรองการติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์ของรถที่ใช้ก๊าซธรรมชาติอัดเป็นเชื้อเพลิง ตามกฎหมายว่าด้วยว่าด้วยรถยนต์ พ.ศ. 2550 ได้ให้คำนิยามของ "ผู้ติดตั้ง" ไว้ว่า หมายถึง ผู้ได้รับหนังสือให้ความเห็นชอบเป็นผู้ติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์ของรถที่ใช้ก๊าซธรรมชาติอัดเป็นเชื้อเพลิง ซึ่งจะเห็นว่าการกำหนดคำนิยามตามประกาศกรมการขนส่งทางบกฯ ดังกล่าวยังคงจำกัดคำนิยามไว้เพียงเฉพาะผู้ที่เป็นผู้ติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์ของรถที่ใช้ก๊าซ NGV เท่านั้น แต่ยังมิได้จำกัดคำนิยามให้ขยายครอบคลุมไปถึง การซ่อมบำรุงรักษารถยนต์ที่ใช้ระบบก๊าซ NGV ด้วย

จากปัญหาดังกล่าวจะทำให้ผู้ดำเนินธุรกิจบริการซ่อมบำรุงรักษารถยนต์ทั่วไปไม่อยู่ภายใต้บังคับของประกาศดังกล่าว ถ้าได้ดำเนินการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษารถยนต์ระบบก๊าซ NGV โดยอาศัยว่ามีช่างที่มีความรู้และประสบการณ์ในเรื่องรถยนต์ระบบก๊าซ NGV อันเป็นช่องทางทำให้ศูนย์ซ่อมบำรุงรักษารถยนต์โดยทั่วไปที่มิได้เป็นผู้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นผู้ติดตั้งจากกรมการขนส่งทางบก ใช้มาเป็นข้ออ้างในการซ่อมบำรุงรถยนต์ระบบก๊าซ NGV ให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการได้ว่าตนสามารถกระทำได้ เพราะมิได้ทำการติดตั้งแต่เป็นการซ่อมบำรุงรักษารถยนต์ ประกอบกับในปัจจุบันยังไม่มีกฎหมายควบคุมศูนย์บริการซ่อมบำรุงรักษารถยนต์ และกำหนดประเภทของช่างซ่อมบำรุงรักษารถยนต์ไว้ หรือในกรณีของศูนย์บริการติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์บรรจุก๊าซ NGV ที่ได้รับหนังสือให้ความเห็นชอบเป็นผู้ติดตั้งเป็นตามหลักเกณฑ์ช่างผู้ทำการติดตั้ง แต่ถ้าศูนย์บริการติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์บรรจุก๊าซ NGV ได้รับช่างที่มิได้มีคุณสมบัติดังกล่าวมาปฏิบัติงานการซ่อมบำรุงรักษารถยนต์ระบบก๊าซ NGV ศูนย์บริการติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์ดังกล่าว ก็อาจจะอ้างได้ว่าไม่ได้เป็นการฝ่าฝืนหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่กรมการขนส่งทางบกประกาศกำหนดในการที่จะถูกระงับหรือยกเลิกหนังสือให้ความเห็นชอบเป็นผู้ติดตั้ง ซึ่งถือได้ว่ายังเป็นช่องว่างของกฎหมายอยู่ในปัจจุบัน

จากการศึกษา ผู้เขียนได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบกับประเทศออสเตรเลียในรัฐ New South Wales ภายใต้กฎหมาย Motor Vehicle Repair Regulation, 1990 กำหนดประเภทของผู้ให้บริการซ่อมบำรุงและให้คำนิยามของช่างแต่ละประเภทไว้เพื่อความชัดเจนในขอบเขตปฏิบัติงานไว้ 16 ประเภทด้วยกัน ได้ให้ความหมายของช่างก๊าซธรรมชาติ (Natural gas mechanic)

ไว้ว่าหมายถึง บุคคลที่ทำการติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์บรรจุก๊าซ NGV ในรถยนต์ หรือบุคคลที่ซ่อมบำรุงรักษาอุปกรณ์ NGV ในรถยนต์ด้วย เห็นได้ว่ากฎหมายดังกล่าวมีการกำหนดประเภทของการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน และให้ความหมายของงานในแต่ละประเภทไว้เพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานดังกล่าว และห้ามมิให้ช่างแต่ละประเภทปฏิบัติงานนอกเหนือไปจากที่ได้รับหนังสือรับรอง

ผู้เขียนเห็นว่าจากปัญหาดังกล่าว จำเป็นต้องมีการแก้ไขเพิ่มเติม คำนิยามคำว่า "ผู้ติดตั้ง" ตามประกาศกรมการขนส่งทางบกฯ ให้ชัดเจนคลอบคลุมถึงการซ่อมบำรุงรักษารถยนต์ระบบก๊าซ NGV ทั้งนี้เพื่อจะได้มีขอบเขตในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์บรรจุก๊าซ NGV และช่างซ่อมบำรุงรักษารถยนต์ระบบก๊าซ NGV ด้วย

4.2 ปัญหามาตรฐานของช่างผู้ติดตั้ง และวิศวกรผู้ตรวจและทดสอบ

ในการประกอบธุรกิจศูนย์บริการติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์บรรจุก๊าซ NGV ในรถยนต์ จะเห็นว่าช่างซึ่งทำการติดตั้งในปัจจุบันยังขาดความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ที่เพียงพอในการติดตั้ง เนื่องจากยังมีการจัดฝึกอบรมไม่ทั่วถึง และหลักสูตรการฝึกอบรมเป็นเพียงหลักสูตรระยะสั้น

4.2.1 ปัญหามาตรฐานช่างผู้ติดตั้ง

จากการศึกษาประกาศกรมการขนส่งทางบก เรื่องกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการให้ความเห็นชอบ และยกเลิกให้ความเห็นชอบเป็นผู้ติดตั้งส่วนควบ และเครื่องอุปกรณ์ของรถที่ใช้ก๊าซธรรมชาติอัดเป็นเชื้อเพลิง ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ พ.ศ. 2550 ข้อ 7 (2) ซึ่งได้กำหนดคุณสมบัติบุคลากรผู้ทำการติดตั้ง และผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งอุปกรณ์ก๊าซธรรมชาติ อย่างเช่นหลักสูตร "การติดตั้งระบบการใช้ก๊าซธรรมชาติเป็นเชื้อเพลิงในรถยนต์ สำหรับช่างปฏิบัติการ" จัดขึ้นโดยกรมธุรกิจพลังงาน และ"หลักสูตรฝึกอบรมช่างปฏิบัติการติดตั้งระบบการใช้ก๊าซ NGV เป็นเชื้อเพลิงในรถยนต์" โดยกรมพัฒนาฝีมือแรงงานนั้น เห็นว่า เป็นเพียงการฝึกเพื่อยกระดับฝีมือแรงงานเท่านั้น แต่ยังมิได้มีการจัดทำเป็นมาตรฐานฝีมือแรงงาน อีกทั้งยังเป็นการฝึกอบรบระยะสั้น ทำให้ช่างที่ผ่านการฝึกอบรม ไม่มีความชำนาญและขาดประสบการณ์ในการทำงาน เมื่อออกมาปฏิบัติงานก็จะทำให้เกิดปัญหาในการติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์บรรจุก๊าซ NGV กับผู้ใช้บริการติดตั้งได้

จากการศึกษา พบว่าในประเทศสหรัฐอเมริกานอกจากภายใต้กระทรวงคมนาคม (Department of Transportation: DOT) ทำหน้าที่ออกกฎระเบียบด้านมาตรฐานความปลอดภัยของยานยนต์ของรัฐบาลกลางได้มีการพัฒนามาตรฐานแห่งชาติสำหรับการรับรองช่าง และหลักสูตร

ฝึกอบรมการดัดแปลงยานยนต์ NGV แล้วยังมีสถาบันการบริการรถยนต์ดีเด่นแห่งชาติ The National Institute for Automotive Service Excellence (ASE) เป็นสถาบันเอกชน ได้พัฒนาการออกหนังสือรับรองมีการทดสอบวัดความรู้และทักษะของช่างที่ทำการติดตั้ง วินิจฉัย และซ่อมแซมดัดแปลง ยานพาหนะ CNG โดยลงทะเบียนเพื่อรับการทดสอบ เมื่อมีการผ่านการทดสอบอย่างน้อย 1 ครั้งและหลังจากมีประสบการณ์ 2 ปีในงานที่เกี่ยวข้องผู้ทำการทดสอบจะได้การรับรองจาก ASE ซึ่งมิใช่เป็นการรับรองตลอดชีพแต่เพื่อเป็นการรับรองคุณภาพและมาตรฐานจะต้องมีการทดสอบใหม่ทุกๆ 5 ปี

ดังนั้น เพื่อให้ช่างติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์บรรจุก๊าซ NGV มีมาตรฐานในวิชาชีพ ผู้เขียนเห็นว่าจำเป็นต้องมีการจัดทำมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขาอาชีพช่างติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์บรรจุก๊าซธรรมชาติในรถยนต์ (NGV) ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจ และให้ใช้ระบบการออกหนังสือรับรองการประกอบวิชาชีพโดยกำหนดระดับชั้นของช่างติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์บรรจุก๊าซธรรมชาติในรถยนต์ (NGV) โดยการทดสอบความรู้เพื่อออกหนังสือรับรองที่ต้องมีการต่ออายุใบรับรองทุกๆ 5 ปี

4.2.2 ปัญหาของหน่วยงานควบคุมช่างผู้ติดตั้งอุปกรณ์ NGV

จากการศึกษา พบว่ากรมพัฒนาฝีมือแรงงานมีอำนาจในการจัดฝึกอบรมและออกหนังสือรับรองวุฒิบัตรให้กับบุคคลที่ได้ผ่านการฝึกอบรม แต่ก็ไม่มีอำนาจควบคุมดูแล เพราะในปัจจุบันการประกอบอาชีพช่างติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์บรรจุก๊าซ NGV ไม่มีการทดสอบในการออกหนังสือรับรองการประกอบอาชีพ เพียงแต่ผ่านการฝึกอบหลักสูตรช่างติดตั้งอุปกรณ์ NGV เท่านั้นก็สามารถประกอบอาชีพช่างติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์บรรจุก๊าซ NGV ได้แล้ว และหากกรณีมีการกระทำผิดเกี่ยวกับวิชาชีพไม่ว่าจะได้กระทำโดยมีเจตนาทุจริตหรือปฏิบัติงานด้วยความประมาทเลินเล่อไม่เอาใจใส่ หรือกรณีช่างไม่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรช่างติดตั้งอุปกรณ์ NGV แต่ได้ไปทำการติดตั้งอุปกรณ์ NGV ก็ไม่มีหน่วยงานใดรับผิดชอบตรวจสอบการปฏิบัติงาน และไม่มีมาตรการลงโทษระบุไว้โดยเฉพาะ

ในประเทศสหรัฐอเมริกา ASE มีการรวบรวมทะเบียนช่างหรือผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับใบรับรองจาก ASE ซึ่งผู้บริโภคสามารถสอบถามเกี่ยวกับการลงทะเบียนและประวัติต่างๆ ของช่างหรือผู้เชี่ยวชาญ และสามารถที่จะทำการร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำต่างๆของช่างหรือผู้เชี่ยวชาญที่กระทำการไม่เหมาะสมกับการประกอบอาชีพต่อคณะกรรมการ ASE จะทำการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อทำการสอบสวนหาข้อเท็จจริง ถ้าปรากฏข้อเท็จจริงตามที่ได้มีการร้องเรียนก็จะทำการตักเตือนพักใบอนุญาตชั่วคราว เพิกถอน หรือไม่มีการต่อทะเบียนให้

ผู้เขียนเห็นว่าจากปัญหาดังกล่าวจำเป็นต้องเพิ่มเติมพระราชบัญญัติส่งเสริมพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 โดยบัญญัติให้มีการจัดตั้งหน่วยงานโดยเฉพาะทำหน้าที่ควบคุมดูแลช่างติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์บรรจุก๊าซธรรมชาติ NGV ในรถยนต์ ตรวจสอบการทำงาน และการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ และจำต้องกำหนดให้มีมาตรการในการพักใช้ เพิกถอนหนังสือรับรองการประกอบวิชาชีพของช่างผู้ติดตั้งที่ไม่ปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ พร้อมกำหนดให้มีโทษปรับ หรือจำคุก เพื่อคุ้มครองความปลอดภัยของผู้ใช้บริการที่เป็นผู้บริโภค

4.2.3 ปัญหาวิศวกรผู้ทำการตรวจและสอบทดสอบ

จากการศึกษา พบว่าวิศวกรผู้ตรวจและทดสอบละเว้นไม่ได้ทำการตรวจและทดสอบจริงแต่ได้ออกหนังสือรับรองการตรวจและทดสอบว่ารถคันดังกล่าวมีความปลอดภัยในการใช้งานหรือมีการตรวจและทดสอบจริงแต่ไม่ได้กระทำอย่างถูกต้องตามวิธีการตรวจและทดสอบ ซึ่งถือว่าเป็นสาระสำคัญของความปลอดภัยของผู้ใช้บริการติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์บรรจุก๊าซ NGV ในการที่จะใช้รถคันดังกล่าวด้วยความปลอดภัย จากการศึกษาประกาศของกรมการขนส่งทางบก เรื่องกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการให้ความเห็นชอบและการยกเลิกการให้ความเห็นชอบการเป็นผู้ตรวจทดสอบส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์ของรถที่ใช้ก๊าซธรรมชาติอัดเป็นเชื้อเพลิงตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ พ.ศ. 2550 ได้กำหนดให้มีเพียงมาตรการตักเตือน ระงับใช้หนังสือให้ความเห็นชอบการเป็นผู้ตรวจและทดสอบชั่วคราว หรือยกเลิกหนังสือให้ความเห็นชอบเช่นเดียวกับพระราชบัญญัติวิศวกร พ.ศ. 2542 ในกรณีที่เป็นการประพฤติผิดจรรณยาบรรณก็ใช้วิธีการตักเตือน ภาคทัณฑ์ พักใช้ใบอนุญาตมีกำหนดเวลาตามที่เห็นสมควร ไม่เกินห้าปี หรือเพิกถอนใบอนุญาตเป็นการลงโทษทางวินัย แต่ก็ไม่มีการลงโทษทางแพ่งหรือทางอาญา

ผู้เขียนเห็นว่าจากปัญหาดังกล่าวข้างต้นจำเป็นต้องมีการเพิ่มเติมประกาศกรมการขนส่งทางบกฯ โดยกำหนดให้มีโทษปรับแก่วิศวกรผู้ตรวจและทดสอบที่ไม่ปฏิบัติหน้าที่ หรือปฏิบัติหน้าที่ไม่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ หรือหากมีความเสียหายเกิดขึ้นจากการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อของวิศวกรผู้ตรวจและทดสอบ นอกจากนี้ให้มีการกำหนดความรับผิดทางแพ่งสำหรับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการประกอบวิชาชีพให้แตกต่างไปจากความรับผิดตามหลักทั่วไป โดยนำหลักเกณฑ์ในเรื่องค่าเสียหายเพื่อการลงโทษเพิ่มขึ้น (Punitive Damages) ตามพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการใช้สินค้าไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 มาใช้บังคับโดยอนุโลม

4.3 ปัญหาการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคจากการประกอบธุรกิจบริการติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์บรรจุก๊าซ NGV ในรถยนต์

การติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์บรรจุก๊าซ NGV ในรถยนต์ในปัจจุบันมีราคาค่อนข้างสูง เนื่องมาจากถังบรรจุก๊าซ NGV มีราคาสูงเพราะต้องมีการนำเข้าจากต่างประเทศ และในกรณีมีความเสียหายเกิดขึ้นจากการติดตั้งยังมีปัญหาในการระงับข้อพิพาท และการเยียวยาความเสียหาย

4.3.1 ปัญหามาตรฐานถังบรรจุก๊าซ NGV

ปัจจุบันถังบรรจุก๊าซ NGV ที่ใช้ติดตั้งจะกำหนดไว้ให้เป็นไปตามมาตรฐาน มอก. 2311 หรือ ISO 11439 หรือ ECE R 110 หรือ ANS/CSA NGV 2 แต่ต้องมีการนำเข้าจากต่างประเทศ ทำให้มีปัญหาการควบคุมมาตรฐานได้ยากและยังไม่มีกฎหมายในการควบคุมการนำเข้าด้วยจึงจำเป็นต้องให้กระทรวงพาณิชย์ ออกประกาศกระทรวงพาณิชย์โดยกำหนด ให้ภาชนะที่ใช้บรรจุก๊าซธรรมชาติ เป็นสินค้าต้องห้ามนำเข้า หรือเป็นสินค้าที่ต้องมีหนังสือรับรองในการนำเข้ามาในราชอาณาจักร และให้กรมธุรกิจพลังงานออกประกาศกรมธุรกิจพลังงานโดยกำหนดเรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ในการขอหนังสือรับรองการนำภาชนะที่ใช้บรรจุก๊าซธรรมชาติเข้ามาในราชอาณาจักร

จากการศึกษาปัญหาดังกล่าว ผู้เขียนเห็นว่าปัจจุบันยังไม่มีการกำหนดมาตรการในการจัดการกับภาชนะที่ใช้บรรจุก๊าซธรรมชาติที่ไม่ผ่านการรับรอง ว่าให้มีการทำลาย หรือจัดการโดยวิธีใดและเป็นหน้าที่ของผู้นำเข้า หรือหน่วยงานใดที่รับผิดชอบในการทำลาย เพื่อเป็นมาตรการควบคุมไม่ให้ถังบรรจุก๊าซ NGV ที่ไม่มีมาตรฐานออกไปสู่ตลาดได้ และนอกจากนี้ก็ยังไม่มีมาตรการลงโทษกับผู้นำเข้า ผู้จำหน่าย หรือผู้ติดตั้ง ถังบรรจุก๊าซ NGV ไม่ได้มาตรฐาน

การศึกษามาตรฐานถังบรรจุก๊าซ NGV ในประเทศอเมริกามีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการรับรองตรวจสอบดูแล NHTSA แต่ไม่ได้เป็นผู้กำหนดกฎระเบียบทางเทคนิค ขึ้นมาเอง แต่จะรับมาตรฐานสมัครใจซึ่งกำหนดขึ้นโดยภาคเอกชนมาใช้อาทิเช่น

ASTM มีการออกมาตรฐานความปลอดภัยที่เกี่ยวกับยานพาหนะเชื้อเพลิงทางเลือก มาตรฐาน ฉบับที่ 304 ถังเชื้อเพลิง CNG โดยมีผลตั้งแต่ 27 มีนาคม 1995 มาตรฐานความปลอดภัยนี้เป็นข้อกำหนดแนวทางปฏิบัติและการติดฉลากของถัง CNG เพื่อป้องกันการเกิดเพลิงไหม้โดยสาเหตุการรั่วไหลของ CNG จึงต้องผ่านการทดสอบ

The American National Standards Institute (ANSI) เป็นองค์กรเอกชนไม่แสวงหาผลกำไร เป็นอาสาสมัครที่ร่วมกัน ซึ่งเห็นด้วยกับระบบมาตรฐาน และได้อนุมัติมาตรฐานอเมริกันแห่งชาติ (American National Standard) การรับรอง ANSI จะมีความน่าเชื่อถือเพิ่มขึ้น จะเป็น

หลักเกณฑ์มาตรฐานหนึ่งเดียวที่ไม่ขัดกัน และร่วมกับผู้ให้ความสนใจเกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการ ANSI ได้ให้การรับรองมาตรฐานที่พัฒนาโดย Natural Gas Vehicle Coalition ดังต่อไปนี้

NGV2 ระเบียบพื้นฐานถังเชื้อเพลิงยานพาหนะ CNG สำหรับโครงสร้าง การปฏิบัติการทดสอบ และความปลอดภัยของคณะกรรมการ ถังบรรจุ CNG สำหรับยานพาหนะ

ในประเทศออสเตรเลีย รัฐNew South Wales การติดตั้งระบบก๊าซรถยนต์ ข้อ 27 ห้ามไม่ให้บุคคลใดจำหน่ายถังก๊าซใดๆ ที่จะใช้ในการเชื่อมต่อถังบรรจุก๊าซติดตั้งเข้ากับรถยนต์ เว้นแต่ถังบรรจุก๊าซนั้นมีความเหมาะสมและปลอดภัยสำหรับใช้กับก๊าซได้รับหนังสือรับรอง SAA Certificate และการติดตั้งถังในข้อ 30 (1) กำหนดไว้ว่าการเชื่อมต่อถังบรรจุก๊าซติดตั้งเข้ากับรถยนต์ จะต้องไม่เชื่อมต่อถังบรรจุก๊าซติดตั้งเข้ากับรถยนต์ เว้นแต่จะมีการติดแผ่นแสดงความสอดคล้องไว้กับถังที่ติดตั้งเท่านั้น ถ้ามีการฝ่าฝืนเป็นการกระทำความผิดมีโทษปรับ

ในสหภาพยุโรปได้มีการกำหนดมาตรฐานถังบรรจุก๊าซไว้ใน ECER 110 ต้องผ่านการรับรอง โดยคณะกรรมการเศรษฐกิจของยุโรปแห่งชาติแห่งสหประชาชาติ ผู้ผลิตต้องยื่นคำขอรับรองมาตรฐาน ตามเงื่อนไขต้องมีการทดสอบหากเป็นไปตามข้อกำหนดจึงจะผ่านการรับรอง โดยการออกหมายเลขรับรอง ถังบรรจุก๊าซที่ผ่านการรับรองต้องติดเครื่องหมายไว้ที่ถังประกอบด้วย รายละเอียดของลำดับหมายเลข (serial number) ความจุของถัง (capacity in litres) เครื่องหมาย (marking "CNG") ความดันปฏิบัติการ/ความดันทดสอบ (operating pressure/test pressure [MPa]) น้ำหนัก (kg) เดือนและปีของการรับรอง (year and month of approval) และเครื่องหมายรับรอง

จากการศึกษาพบว่าประเทศไทยมีการกำหนดให้ใช้ถังบรรจุก๊าซ NGV เป็นไปตามมาตรฐานของ ANSI ที่เรียกกันว่ามาตรฐาน NGV2 และมาตรฐาน ECER 110 แต่ประเทศไทยก็ยังไม่มีการผลิตถังบรรจุก๊าซ NGV ด้วยเหตุนี้จึงจำเป็นต้องมีการออกประกาศกระทรวงพาณิชย์ และประกาศกรมธุรกิจพลังงานดังกล่าวมาข้างต้นแล้ว โดยกำหนดให้มีการลงโทษผู้นำเข้า ผู้จำหน่าย หรือผู้ทำการติดตั้งถังบรรจุก๊าซ NGV ที่ไม่มีมาตรฐานเข้ากับรถยนต์ไว้ และให้มีหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจสอบถังบรรจุก๊าซที่นำเข้ามาจำหน่าย พร้อมทั้งกำหนดมาตรการจัดการกับถังบรรจุก๊าซที่ไม่มีมาตรฐาน

4.3.2 ปัญหาของราคาถังบรรจุก๊าซ NGV

เนื่องจากถังบรรจุก๊าซ NGV ที่ใช้ในการติดตั้งนั้นจะต้องมีการนำเข้าจากต่างประเทศทำให้ราคาค่อนข้างจะสูง มีผลให้การติดตั้งอุปกรณ์ NGV ในรถยนต์มีราคาสูงไปด้วย ถังบรรจุก๊าซ NGV มีหลายมาตรฐาน หลายชนิด และขนาดต่างกันดังที่กล่าวมาแล้วทำให้ราคาก็มีความแตกต่างกัน แต่บางครั้งผู้ใช้บริการซึ่งเป็นผู้บริโภคไม่มีความรู้เกี่ยวกับราคาถังบรรจุก๊าซ NGV จึงทำให้

ถูกเอารัดเอาเปรียบได้ เช่นนั้นแล้วผู้ให้บริการติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์บรรจุก๊าซ NGV ควรให้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับถังบรรจุก๊าซ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้มีโอกาสในการตัดสินใจเลือกถังบรรจุก๊าซแต่ละชนิดได้ตามความสามารถทางการเงินของผู้ใช้บริการติดตั้ง

จากการศึกษาปัญหาดังกล่าว ผู้เขียนเห็นว่า จำเป็นต้องมีการกำหนดราคาของถังบรรจุก๊าซธรรมชาติ แต่ละมาตรฐาน ชนิด และขนาด โดยอาศัยกลไกของพระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. 2542 เพื่อป้องกันมิให้ผู้ประกอบธุรกิจกำหนดราคาตามอำเภอใจและเพื่อให้การปฏิบัติในทางการค้าเป็นธรรม โดยกำหนดให้ถังบรรจุก๊าซ NGV เป็นสินค้าควบคุมราคา เพื่อคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในการใช้บริการติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์บรรจุก๊าซธรรมชาติในรถยนต์ (NGV)

4.4 ปัญหามาตรการทางกฎหมายในการระงับข้อพิพาทและเยียวยาความเสียหาย

กรณีผู้ใช้บริการติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์บรรจุก๊าซ NGV ในรถยนต์ ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเกิดจากการใช้บริการติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์บรรจุก๊าซ NGV ในรถยนต์ของผู้ประกอบธุรกิจที่ให้บริการดังกล่าว นอกจากผู้เสียหายใช้สิทธิโดยการฟ้องคดีต่อศาลแล้วผู้เสียหาย อาจร้องขอให้หน่วยงานของรัฐช่วยเหลือ ด้วยวิธีการเจรจาไกล่เกลี่ย กับผู้ประกอบธุรกิจที่ให้บริการ ทั้งนี้เพื่อตกลงกันในการระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้น แต่ก็มีปัญหาทางกฎหมายในเรื่องดังกล่าวต่อไปนี้

4.4.1 ปัญหาการเจรจาไกล่เกลี่ย

ปัจจุบันการใช้บริการติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์บรรจุก๊าซ NGV ในรถยนต์อยู่ภายใต้การดูแลของหลายหน่วยงานด้วยกัน เริ่มด้วยกรมธุรกิจพลังงานที่เป็นองค์กรที่สนับสนุนส่งเสริมนโยบายการใช้ก๊าซ NGV ในรถยนต์ และกรมการขนส่งทางบกมีอำนาจในการควบคุมผู้ให้บริการติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์บรรจุก๊าซ NGV ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความปลอดภัยของรถยนต์ที่ใช้ก๊าซ NGV ซึ่งการดำเนินงานของหน่วยงานดังกล่าวก็ยังถือว่าเป็นการคุ้มครองความปลอดภัยของผู้บริโภคในเบื้องต้น แต่ถ้ามีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้บริโภค หน่วยงานดังกล่าวไม่มีมาตรการทางกฎหมายในการเยียวยาความเสียหายให้กับผู้บริโภค ทำให้ผู้เสียหายจะต้องไปดำเนินการร้องทุกข์ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 10 และมาตรา 20 เพื่อขอให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจและหน้าที่พิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคตาม มาตรา 10 (1) แต่มิได้มีข้อกำหนดเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ย ตลอดจนอำนาจหน้าที่ ขั้นตอน และระยะเวลาของกระบวนการการเจรจาไกล่เกลี่ย ไว้ชัดเจน ในทางปฏิบัติกระทำ

โดยอาศัยอำนาจตามมาตรา 15 แห่งพระราชบัญญัตินี้ในการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภค สำหรับขั้นตอนไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทโดยคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคนั้น ต้องใช้เวลานานพอสมควรโดยจะมีการไกล่เกลี่ยในชั้นพนักงานเจ้าหน้าที่ สคบ. และการไกล่เกลี่ย โดยคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภค หากผลการเจรจาปรากฏว่าไม่สามารถตกลงกันได้ สคบ. จะส่งเรื่องไปให้คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคพิจารณาต่อไป ทั้งนี้เพื่อมีมติให้นำเรื่องเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาใช้อำนาจตาม มาตรา 39 แห่งพระราชบัญญัตินี้ จะเห็นได้ว่าจากปัญหาความล่าช้าดังกล่าวเกิดขึ้น มีสาเหตุจากการที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับภาระหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการใช้สินค้าหรือบริการเป็นจำนวนมาก และจากการที่พระราชบัญญัตินี้มิได้กำหนดอำนาจหน้าที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้กับคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไว้ชัดเจน

ดังนั้น เพื่อความรวดเร็วในการพิจารณาดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย ผู้เขียนเห็นว่าจึงจำเป็นต้องมีการเพิ่มอำนาจไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภคให้กับคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไว้ในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2552ไว้ให้ชัดเจนยิ่งขึ้นต่อไป

ในประเทศออสเตรเลียหากมีข้อพิพาทเกิดขึ้นจากการติดตั้งอุปกรณ์ NGV หากมีการยื่นคำร้องต่อเจ้าหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติซ่อมบำรุงรักษารถยนต์ (Motor Vehicle Repair Act, 1980) ข้อ 52 (1) เจ้าหน้าที่มีอำนาจระงับข้อพิพาทโดยโดยการพยายามเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อให้มีการตกลงกัน และมีอำนาจแต่งตั้งผู้ตรวจสอบเพื่อให้ความช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน สามารถเข้าไปในสถานที่ที่อยู่ในความครอบครองของผู้ซ่อมบำรุงรักษาซึ่งหมายรวมถึงผู้ให้บริการติดตั้งไว้ชัดเจนเพื่อตรวจสอบรถยนต์ที่มีข้อพิพาทกัน

ผู้เขียนเห็นว่าเพื่อเป็นการลดการนำคดีขึ้นสู่ศาล และลดภาระหน้าที่ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และการเจรจาไกล่เกลี่ยที่มีจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องมีกฎหมายบัญญัติให้มีหน่วยงานของรัฐทำหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการออกใบอนุญาตผู้ประกอบธุรกิจบริการติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์บรรจุก๊าซ NGV ในรถยนต์ และออกหนังสือรับรองผู้ประกอบอาชีพช่างติดตั้งไว้ให้ชัดเจน รวมทั้งกำหนดให้มีอำนาจในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดจากการให้บริการติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์บรรจุก๊าซ NGV ใน ซึ่งจะทำให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เป็นการไกล่เกลี่ยโดยผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวโดยเฉพาะ

4.4.2 ปัญหาการเยียวยาความเสียหาย

ปัจจุบันพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 บัญญัติให้ความคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการใช้สินค้าที่ไม่ปลอดภัย โดยมีการกำหนดค่าเสียหายสำหรับความเสียหายต่อจิตใจอันเป็นผลเนื่องมาจากความเสียหายต่อร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัยของผู้เสียหาย เพิ่มขึ้น และหลักความรับผิดโดยเคร่งครัด (Strict Liability) อันมีผลทำให้ผู้ประกอบการต้องรับผิดต่อผู้เสียหายในความเสียหายที่เกิดจากสินค้าไม่ว่าความเสียหายนั้นจะเกิดจากการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้ประกอบการหรือไม่ก็ตาม แต่บทบัญญัติในพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ไม่ได้บัญญัติ ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการใช้บริการที่ไม่ปลอดภัยทำให้ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการใช้บริการของผู้ประกอบธุรกิจที่ติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์บรรจุก๊าซ NGV ไม่ได้รับการเยียวยาตามหลักกฎหมายของพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551

ปัญหาในเรื่องการรับประกันการติดตั้ง แม้ว่าการติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์บรรจุก๊าซ NGV จะมีการรับประกันการติดตั้ง แต่การรับประกันในแต่ละศูนย์บริการติดตั้งก็มีเงื่อนไขการรับประกัน และระยะเวลาการรับประกันต่างกัน ปัญหาในเรื่องนี้ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 35 สัตต การรับประกันนั้นได้บัญญัติว่าในกรณีผู้ประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือบริการโดยให้คำมั่นว่าจะทำสัญญารับประกันให้ไว้แก่ผู้บริโภค สัญญาดังกล่าวจะต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อของผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้แทน และต้องส่งมอบสัญญานั้นแก่ผู้บริโภค พร้อมกับการส่งมอบสินค้าหรือการให้บริการ แต่กฎหมายดังกล่าวใช้บังคับกับเฉพาะกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือบริการให้คำมั่นเท่านั้น และมิได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการทำสัญญารับประกัน เงื่อนไขของการรับประกัน หรือขั้นตอนการเยียวยาความเสียหายของผู้บริโภคไว้แต่อย่างใด

ประเทศออสเตรเลีย ในรัฐ New South Wales ตามพระราชบัญญัติซ่อมบำรุงรักษายานยนต์ (Motor Vehicle Repair Act, 1980) ข้อ 63 หากมีความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการติดตั้งอุปกรณ์ NGV หรือการซ่อมบำรุงรักษา ผู้ได้รับความเสียหายสามารถเรียกร้องค่าเสียหายต่อเจ้าหน้าที่จากกองทุนฉุกเฉินได้ หากเจ้าหน้าที่เห็นว่าความเสียหายเกิดขึ้นจริงจากการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่อาจอนุมัติจำนวนเงินตามความเสียหาย หรือจำนวน $ 30,000 หรือน้อยกว่าจำนวนดังกล่าว

ดังนั้น ผู้เขียนเห็นว่าจากปัญหาดังกล่าวข้างต้นจำเป็นต้องมีการแก้ไขเพิ่มเติมนิยามคำว่า "สินค้า" ตามพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ให้ครอบคลุมถึงการบริการตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคด้วยทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ได้รับความเสียหายได้รับการเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการบริการที่ไม่ปลอดภัยด้วย และในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจปฏิเสธการชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์บรรจุก๊าซ NGV ในรถยนต์ ที่ตนเป็นผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องเพิ่มเติมประกาศกรมการขนส่งทางบกฯ ดังกล่าว โดย ให้มีการจัดตั้งกองทุนเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์บรรจุก๊าซ NGV ในรถยนต์ โดยบัญญัติให้กองทุนดังกล่าวได้รับเงินสนับสนุนจากภาครัฐและเอกชน และจากเงินค่าปรับของผู้กระทำความผิดกฎหมายเกี่ยวกับการติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์บรรจุก๊าซ NGV และให้กองทุนดังกล่าวอยู่ภายใต้การจัดการดูแลของกรมการขนส่งทางบก