



การจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะในกรุงเทพมหานคร เขตจตุจักร

โดย

นายเล็ก ทันพิลิตี

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ)  
สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร  
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีการศึกษา 2559

ลิขิตีของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

การจัดระเบียบรถยนต์จักรยานยนต์สาธารณะในกรุงเทพมหานคร เขตจตุจักร

โดย

นายเล็ก ทันพิลิตี

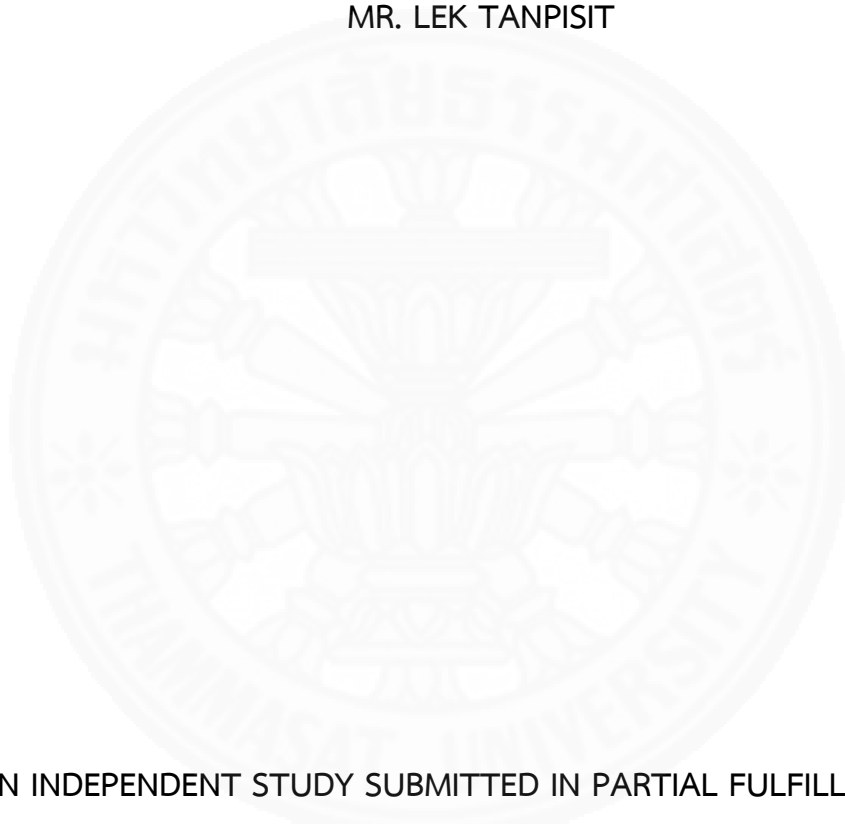


การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ)  
สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร  
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
ปีการศึกษา 2559  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

MANAGEMENT OF PUBLIC MOTORCYCLE TAXIS  
IN BANGKOK, CHATUCHAK DISTRICT

BY

MR. LEK TANPISIT



AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF  
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF  
MASTER OF POLITICAL SCIENCE  
(PUBLIC ADMINISTRATION AND PUBLIC AFFAIRS)  
EXECUTIVE PROGRAM IN PUBLIC ADMINISTRATION AND PUBLIC AFFAIRS  
FACULTY OF POLITICAL SCIENCE  
THAMMASAT UNIVERSITY  
ACADEMIC YEAR 2016  
COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
คณะรัฐศาสตร์

การค้นคว้าอิสระ

ของ

นายเล็ก ทันทิสิทธิ์

เรื่อง

การจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะในกรุงเทพมหานคร เขตจตุจักร

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ)

เมื่อวันที่ 15 สิงหาคม พ.ศ. 2560

ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ไตรรัตน์ โมกคพลากรณ์)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

(รองศาสตราจารย์ ดร.อรรถกฤต ปังฉิมพันธ์)

คณบดี

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศุภสวัสดิ์ ชัยวาลัย)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	การจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะใน กรุงเทพมหานคร เขตจตุจักร
ชื่อผู้เขียน	นายเล็ก ทันพิสิทธิ์
ชื่อปริญญา	รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ)
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ ดร.อรรถกฤต ปัจฉิมนันท์
ปีการศึกษา	2559

### บทคัดย่อ

ปัญหาเรื่องรถจักรยานยนต์รับจ้างป้ายดำ ที่มีการตั้งวินเถื่อน และจัดเก็บค่าโดยสารสูงกว่าอัตรา ที่ทางราชการกำหนดไว้ ทำให้มีการร้องเรียนจากประชาชนมาโดยตลอด ปัญหาความขัดแย้งของกลุ่มผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างทั้งที่ถูกกฎหมายและไม่ถูกกฎหมาย ซึ่งเป็นปัญหาต่อหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการกำกับ ดูแล และบังคับใช้กฎหมายมาโดยตลอด ผู้เสนอหัวข้อวิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะทำการศึกษาวิจัยความคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้องทั้งที่เป็นภาคประชาชนผู้ใช้บริการ และกลุ่มผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้าง เพื่อนำผลการศึกษา มาทำการวิเคราะห์สำหรับใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

ผลการสำรวจความคิดเห็นและศึกษาวิเคราะห์ โดยการเก็บข้อมูลและสัมภาษณ์ในเชิงลึก จากกลุ่มเป้าหมายจำนวน 4 กลุ่ม ประกอบด้วย ผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างป้ายดำ ผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้าง ป้ายเหลือง ผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั่วไป พบว่าส่วนใหญ่เห็นด้วยกับแนวทางการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะของทางราชการ และเห็นด้วยที่จะใช้แนวทางการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะเป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดยผลการศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่า ความต้องการของผู้ใช้บริการ ในรถจักรยานยนต์รับจ้างมีมากขึ้น ผู้ให้บริการในคิวหรือวินจักรยานยนต์รับจ้างจึงเพิ่มขึ้น ซึ่งมีทั้งรถรับจ้างที่ถูกต้องและไม่ถูกต้อง จึงเป็นปัญหาที่ส่วนราชการต้องดำเนินการแก้ไข ความไม่พร้อมส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ ที่ยังไม่ได้เป็นผู้ใช้บริการรับจ้างสาธารณะ ที่ถูกต้อง และมาตรการในการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะเป็นมาตรการที่ทุกกลุ่มรับได้และเห็นชอบ แต่มีข้อเสนอบางประการของแต่ละกลุ่มการศึกษาที่ต้องการให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุง เพื่อให้เกิดความสะดวก และความเป็นธรรม

**คำสำคัญ:** รถจักรยานยนต์สาธารณะ

Independent Study Title	MANAGEMENT OF PUBLIC MOTORCYCLE TAXIS IN BANGKOK, CHATUCHAK DISTRICT
Author	Mr. Lek Tanpisit
Degree	Master of Political Science (Public Administration and Public Affairs)
Major Field/Faculty/University	Executive Program in Public Administration and Public Affairs Political Science Thammasat University
Independent Study Advisor	Associated Professor Attakrit Patchimnan, Ph.D.
Academic Year	2016

### ABSTRACT

The problem concerning black-plate motorcycle taxi riders who are illegal and collect the fare higher than the rate as specified by the government attracts a number of complaints from the public, so does the conflict among motorcycle taxi riders who are legally registered and those who are not. This situation is problematic to the responsible agencies that supervise and enforce the law. The researcher, therefore, wishes to conduct a study on opinions of relevant persons who are the people who use the service and the motorcycle taxi riders in order to analyze the data to suggest solutions for such problem.

The opinions and data are surveyed and collected by in-depth interview from 4 target groups which consist of the black-plate motorcycle taxi drivers, yellow-plate motorcycle taxi drivers, service recipients and relevant people. It has been found that most of them agree with public motorcycle taxi management suggested by the government and agree to use the management as the tool to solve the ongoing problem. The findings indicate that the demand of using motorcycle taxis of service recipients is increasing; therefore, the service providers or the riders earn more income. Some of the service providers are legal, while some are not. Therefore, it is the government's responsibility to solve the problem in terms of

readiness of the service providers who are not registered legally. In addition, the measure regulating public motorcycle taxis is accepted by all of the groups. However, there are some suggestions raised by the target groups suggesting that the relevant governmental agencies should improve and facilitate the operation with fairness.

Keywords: Public Motorcycle Taxis



## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง การจัดระเบียบบรรณจักรยานยนต์สาธารณะในกรุงเทพมหานคร เขตจตุจักร ซึ่งการค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์จากบุคคลหลายฝ่าย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในโอกาสนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.อรรถกฤต ปัจฉิมนันท์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่กรุณาให้คำแนะนำสำหรับการเพิ่มพูนจุดเด่นเติมเต็ม จุดด้อยในการเรียบเรียงเนื้อหาการค้นคว้าอิสระเล่มนี้ ตลอดจนขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์ ที่ได้กรุณาเป็นประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ และให้คำแนะนำเพื่อเพิ่มเติมเนื้อหาให้มีความสมบูรณ์พร้อมยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ ผู้บริหารและบุคลากร ประชาชน ทั้งภาครัฐและเอกชน ที่กรุณา สละเวลาให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสขอความรู้และประสบการณ์จากการปฏิบัติงานด้วยอัธยาศัยอันเปี่ยมไปด้วยเมตตาและความเป็นกันเอง ซึ่งองค์ความรู้เหล่านั้นล้วนเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการค้นคว้าอิสระ เล่มนี้

ขอขอบคุณ คุณสุนีย์ ทันทพิสิทธิ์ นอกจากจะเป็นคู่ชีวิตแล้ว ยังเป็นแรงผลักดัน และ กำลังใจสำคัญ ตลอดไปจนถึงการดูแล ให้คำปรึกษาแก่ผู้วิจัย อีกหนึ่งกำลังใจสำคัญคือ ลูกชายนายกรกช ทันทพิสิทธิ์และขอขอบพระคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านแม้ไม่ได้ลิขิตนามให้ปรากฏ ณ ที่นี้

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณค่าแห่งการค้นคว้าอิสระเล่มนี้ แต่บุคคลผู้สำคัญที่สุดในชีวิต อุทิศให้คุณพ่อที่ล่วงลับไปแล้ว คุณพ่อเสริม ทันทพิสิทธิ์ และสุดท้ายคือ คุณแม่ที่ยังอยู่เคียงข้างลูกชาย คนนี้ตลอดเวลาที่เล่าเรียน คุณแม่ประนอม ทันทพิสิทธิ์ ผู้เป็นดุจพระอรหันต์ประจำบ้านของลูกที่ให้ทั้ง ความสมบูรณ์แห่งชีวิตและความเพียบพร้อมแห่งสติปัญญา จนส่งผลให้การศึกษาประสบความสำเร็จ สมประสงค์ ตลอดจนเพื่อนร่วมชั้นเรียนหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการ สาธารณะ) สำหรับนักบริหาร คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทุกท่านที่ได้ให้คำปรึกษาและ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาตลอดมา

นายเล็ก ทันทพิสิทธิ์



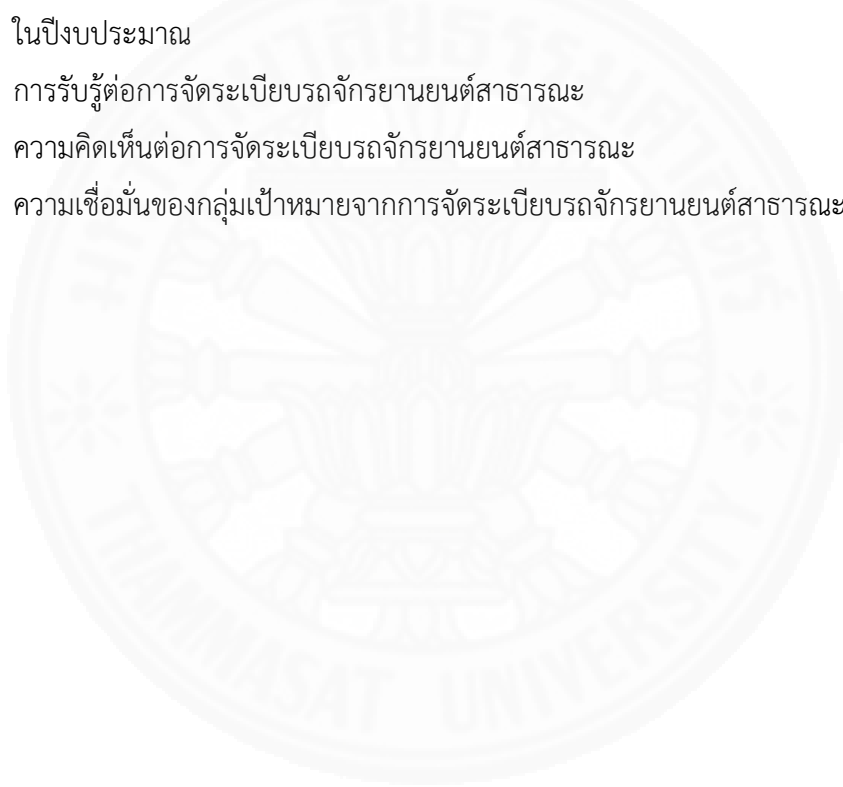
## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญตาราง	(7)
สารบัญภาพ	(8)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและสภาพปัญหา	1
1.2 นโยบายสำคัญของรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับผลผลิตเป้าหมายของกรมการขนส่งทางบก	2
1.3 การจัดระเบียบสังคมสร้างปลอดภัยให้ประชาชนของรัฐบาล	3
1.4 ปัญหาและปัจจัยที่ต้องจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร	10
1.5 วัตถุประสงค์ในการวิจัย (Research Objectives)	11
1.6 ขอบเขตการวิจัย	11
1.7 คำถามการวิจัย	12
1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	12
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับลำดับความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory)	13
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดระเบียบทางสังคม (Social organization)	16
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ และการให้บริการสาธารณะ	20

	(6)
2.4 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ (Public Policy Theory)	28
2.5 รายงานการศึกษาการขนส่งด้วยรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในเขตกรุงเทพฯ ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน	30
2.6 การทบทวนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methodology)	35
3.1 สมมติฐานการวิจัย	35
3.2 ตัวแบบการศึกษา	36
3.3 นิยามศัพท์	39
บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปรายผล	42
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	54
5.1 สรุปความเห็นต่อผลการวิจัย	62
5.2 ข้อเสนอแนะ	64
รายการอ้างอิง	67
ภาคผนวก	70
ประวัติผู้เขียน	80

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 การรับเรื่องร้องเรียนจากศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 – 2558	4
1.2 การดำเนินการจับกุมรถจักรยานยนต์สาธารณะทั่วประเทศ เดือนสิงหาคม 58 – มกราคม 59	5
1.3 การรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารเกี่ยวกับรถจักรยานยนต์สาธารณะ ในปีงบประมาณ	7
4.1 การรับรู้ต่อการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะ	43
4.2 ความคิดเห็นต่อการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะ	44
4.3 ความเชื่อมั่นของกลุ่มเป้าหมายจากการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะ	51



## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	แผนภูมิการดำเนินการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะทั่วประเทศ	6
1.2	การออกประชาสัมพันธ์เชิงรุกแก่ผู้ประกอบการ	7
1.3	จำนวนจุดจอดรถจักรยานยนต์รับจ้างในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเขตพื้นที่	9
1.4	จำนวนผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเขตพื้นที่	9
2.1	ระดับความต้องการ 5 ชั้นของมาสโลว์	14
3.1	แผนผังกรอบแนวคิดการดำเนินการ	36
3.2	แผนภูมิตัวแบบทั่วไป	37
3.3	วงจรของสิ่งเร้าที่ก่อให้เกิดการฝ่าฝืนกฎหมาย	38
4.1	แผนภูมิแสดงการรับรู้ต่อการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะ	43
4.2	ร้อยละความเห็นเกี่ยวกับการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะ	45
4.3	แผนภูมิความเชื่อมั่นต่อการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะ	51
4.4	อัตราส่วนระหว่างผู้ที่เชื่อมั่นและไม่เชื่อมั่นทั้งหมดของกลุ่มเป้าหมาย	52

## บทที่ 1 บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและสภาพปัญหา

กรมการขนส่งทางบก เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบการพัฒนากระบวนการขนส่งทางถนนให้สามารถตอบสนองความต้องการใช้งานของประชาชนผู้ใช้บริการและผู้ประกอบการขนส่งทางบกอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ระบบการขนส่งทางถนนของประเทศไทยมีการปรับปรุงและพัฒนาให้เป็นไปตามภารกิจของกรมการขนส่งทางบก ที่จะต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับสภาพความเปลี่ยนแปลงของสังคม เศรษฐกิจและการเมือง ทั้งในด้านการออกใบรับรองอนุญาตขับรถ ควบคุมคุณภาพการทดสอบสำหรับผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถประเภทต่าง ๆ ให้มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ รวมไปถึงด้านการจดทะเบียนรถ การจัดเก็บภาษีรถประจำปี การดำเนินการทางทะเบียนรถ รวมทั้งงานด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดระเบียบและระบบการเดินรถตามพระราชบัญญัติการขนส่งทางบกและพระราชบัญญัติรถยนต์ให้ถูกต้องตรงกับความประสงค์ในการกำหนดมาตรการเพื่อกำกับดูแล ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อยและมีความสอดคล้องกันโดยให้เป็นไปตามที่ทางราชการได้กำหนดไว้ อีกทั้งยังมีหน้าที่กำกับ ควบคุม การบังคับใช้กฎหมายเพื่อให้การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ด้านการขนส่งทางบกให้เป็นไปอย่างถูกต้องและชอบธรรมต่อทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมทั้งส่วนของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ สำหรับงานด้านการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพมาตรฐานการให้บริการของรถโดยสารสาธารณะถือเป็นภารกิจส่วนหนึ่งของกรมการขนส่งทางบก เนื่องจากบทบาทในการควบคุม กำกับ ควบคุมการขนส่งสาธารณะของหน่วยเริ่มเปลี่ยนแปลงบทบาทหน้าที่จากผู้บังคับใช้กฎหมายมาเป็นผู้ให้คำแนะนำหรือพี่เลี้ยงควบคู่ไปกับการบังคับใช้กฎหมาย ทั้งนี้เพื่อให้ระบบการขนส่งสาธารณะมีการปรับปรุงและพัฒนาเป็นไปอย่างสร้างสรรค์ เป็นที่ยอมรับของสังคมทุกภาคส่วน การวิจัยฉบับนี้จึงนำเสนองานวิจัยในเรื่องการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการขนส่งผู้โดยสารด้วยรถจักรยานยนต์สาธารณะในส่วนกลาง (นาร่อง) ซึ่งเป็นพื้นที่ภายใต้การกำกับดูแลของกองตรวจกรมการขนส่งทางบกที่เป็นต้นสังกัดของของผู้นำเสนอหัวข้อการวิจัย

การขนส่งด้วยรถจักรยานยนต์รับจ้างมีที่มาจากรถจักรยานยนต์รับจ้าง (เดิม) ที่เป็นรถยังไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ซึ่งการให้บริการในรูปแบบนี้เริ่มเกิดขึ้นในเขตปริมณฑลและจากต่างจังหวัดที่ได้พัฒนาขยายตัวจนเป็นช่องทางของการขนส่งรับจ้างรูปแบบใหม่ที่ได้รับการยอมรับเป็นอย่างดีในสังคมเมือง ประกอบกับการขยายตัวของชุมชนเมืองในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงและขยายตัวอย่าง

รวดเร็วและ ยังไม่เป็นระบบ การขนส่งสาธารณะที่ภาครัฐได้จัดเตรียมไว้ค่อนข้างล่าช้า จึงดูเหมือนว่า ภาครัฐยังมีได้เตรียมพร้อมสำหรับการจัดระบบการรองรับไว้ล่วงหน้าและมีได้มีการคาดการณ์มาก่อน ว่ารถจักรยานยนต์รับจ้างจะได้รับความนิยมจนขยายตัวและสามารถดำรงอยู่ได้เป็นอย่างดีในเมืองหลวงหรือตามตัวเมืองใน แต่ละจังหวัด ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าประเทศไทยเป็นประเทศเดียวที่มีวิวัฒนาการของระบบการขนส่งด้วยรถจักรยานยนต์สาธารณะ (จากการสำรวจ) ที่เป็นยานพาหนะเพื่อการโดยสารสาธารณะที่ตอบสนองและเป็น ที่นิยมชื่นชอบ ของคนในสังคมเมือง เช่น กรุงเทพมหานคร รวมถึงจังหวัดใหญ่ ๆ ที่มีประชากรหนาแน่น ซึ่งความสะดวก รวดเร็ว ความคล่องตัว ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ เป็นการให้บริการที่ตอบโจทย์ได้ เป็นอย่างดี โดยเฉพาะในพื้นที่ที่มีปัญหาการจราจรหนาแน่นและในช่วงเวลาเร่งด่วน รถจักรยานยนต์รับจ้าง จึงถือเป็นยานพาหนะที่สามารถตอบสนองผู้ใช้บริการรถโดยสารในสังคมเมืองได้อย่างลงตัว ในขณะที่ระบบการขนส่งสาธารณะอื่นล้มเหลวเนื่องจากปัญหาการจราจรหนาแน่น เส้นทางการเดินทางที่มีอยู่ในปัจจุบันจัดไว้ไม่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ประกอบกับการบริหารจัดการในเรื่องการวางผังเมืองของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่สอดคล้องกับงานด้านจัดการเดินทางขนส่งสาธารณะ จึงทำให้การขนส่งสาธารณะยังไม่เป็นระบบของการเชื่อมต่อที่สมบูรณ์แบบดังเช่นสากล นอกจากนี้ปัจจุบันยังไม่มีช่องทางโดยสารสาธารณะอื่นใดที่จะมาแข่งขันหรือให้บริการได้ดีเทียบเท่าการให้บริการของรถจักรยานยนต์รับจ้างได้อย่างเหมาะสม ดังนั้นการศึกษาวิจัยในเรื่องนี้จึงถือเป็นเครื่องมือสำคัญของภาครัฐในการบริหารจัดการต่อกรณีดังกล่าว

## 1.2 นโยบายสำคัญของรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับผลผลิตเป้าหมายของกรมการขนส่งทางบก

การแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้แถลงต่อ สภานิติแห่งชาติ เมื่อวันที่ 12 กันยายน 2557 ประกอบด้วยนโยบาย 11 ด้าน เพื่อสร้างความเข้มแข็ง แก่องค์กรการปกครองทุกระดับและใช้เป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ยั่งยืน ครอบคลุมการแก้ปัญหาทั้ง ปัญหาเฉพาะหน้า ปัญหาระยะกลางและระยะยาว ดังนี้

- 1) การปกป้องและเชิดชูสถาบันพระมหากษัตริย์
- 2) การรักษาความมั่นคงของรัฐและการต่างประเทศ
- 3) การลดความเหลื่อมล้ำของสังคมและการสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการของรัฐ
- 4) การศึกษาและเรียนรู้ การทะนุบำรุงศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม
- 5) การยกระดับคุณภาพบริการด้านสาธารณสุขและสุขภาพของประชาชน
- 6) การเพิ่มศักยภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ
- 7) การส่งเสริมบทบาทและการใช้โอกาสในประชาคมอาเซียน

8) การพัฒนาและส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีการวิจัยและนวัตกรรม

9) การรักษาความมั่นคงของฐานทรัพยากรและการสร้างสมดุลระหว่างการอนุรักษ์กับการใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืน

10) การส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล การป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

11) การปรับปรุงกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม

นโยบายแต่ละด้านจะประกอบด้วยแนวทางการดำเนินการเพื่อขับเคลื่อนนโยบาย ทั้งนี้ นโยบายตามข้อ 6) ข้อ 7) และ ข้อ 10) มีแนวทางการดำเนินการที่มีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับภารกิจของกรมการขนส่งทางบก อย่างไรก็ตามในภาพรวม นโยบายทุกข้อมีมิติการดำเนินการที่เชื่อมโยงและมีผลกระทบต่อกันตามเหตุและผลของเหตุปัจจัย

### 1.3 การจัดระเบียบสังคมสร้างปลอดภัยให้ประชาชนของรัฐบาล

คณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ (คสช.) ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการเดินทาง จัดระเบียบรถจักรยานยนต์รับจ้างและบังคับใช้กฎหมายเพื่อสร้างความปลอดภัยและดูแลให้ประชาชนดำเนินชีวิตอย่างปกติสุข ได้แก่ การจัดระเบียบร้านค้าและทางเท้า การแข่งรถในทาง การรื้อล้างน้ำสาธารณะ การบริหารจัดการและช่วยพัฒนาที่อยู่อาศัยในชุมชนที่มีปัญหา จัดระเบียบชายหาดและสถานที่ท่องเที่ยว สถานบันเทิงให้ได้มาตรฐานปลอดภัย รวมทั้งการจัดระเบียบรถโดยสารสาธารณะเพื่อความเป็นธรรม ต่อผู้รับบริการและผู้ประกอบการ อำนวยความสะดวกและดูแลประชาชนในทุกด้าน ทั้งนี้ความปลอดภัยของ การใช้รถใช้ถนนถือเป็นภารกิจหลักของกรมการขนส่งทางบกที่ร่วมกับ คสช. โดยการจัดระเบียบรถโดยสารสาธารณะของกรมการขนส่งทางบกประกอบด้วยรถ 3 ประเภท คือรถตู้โดยสาร รถแท็กซี่มอเตอร์และรถจักรยานยนต์สาธารณะ การดำเนินการตามภารกิจในการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์รับจ้างที่กรมการขนส่งทางบกได้ดำเนินการแล้วมีข้อมูลการดำเนินการและภารกิจ แสดงดังตารางที่ 1.1- 1.2 และภาพที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 การรับเรื่องร้องเรียนจากศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะในปีงบประมาณ พ.ศ.

2557 – 2558

ประเภทรถ	งบประมาณ ปี 2557		งบประมาณ ปี 2558		ผลต่าง (+/-)	
	จำนวน (ราย)	(%)	จำนวน (ราย)	(%)	จำนวน (ราย)	(%)
ขสมก.	2,003	4.68	2,066	3.56	63	0.42
รถร่วมบริการ	2,796	6.53	2,542	4.39	-254	-1.67
รถร่วมบริการปรับอากาศ	2,230	5.21	2,180	3.76	-50	-0.31
รถมินิบัส	1,029	2.4	1,054	1.82	25	0.16
รถตู้โดยสาร	2,418	5.65	2,130	3.67	-280	-1.85
รถโดยสารสองแถว	324	0.76	466	0.80	142	0.94
รถขส.และรถเอกชนร่วมบริการ	1,144	2.67	1,434	2.47	290	0.91
รถอื่น ๆ (รถโดยสารไม่ประจำทาง, ไมโครบัส)	431	1.01	492	0.85	61	0.40
รถแท็กซี่	29,735	69.48	43,879	75.70	14,144	93.27
รถสามล้อรับจ้าง	99	0.23	154	0.27	55	0.36
รถสี่ล้อเล็กรับจ้าง	107	0.25	109	0.19	2	0.01
รถจักรยานยนต์รับจ้าง	464	1.08	1,048	1.81	584	3.85
รถอื่น ๆ	16	0.04	407	0.70	391	2.58
<b>รวม</b>	<b>42,796</b>	<b>100</b>	<b>57,961</b>	<b>100</b>	<b>15,165</b>	<b>100</b>

ที่มา: ข้อมูลจากเอกสารสรุปผลการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนผู้โดยสารรถสาธารณะ 1584  
ในการนำเสนอผลการดำเนินงานของกองตรวจการ กรมการขนส่งทางบก

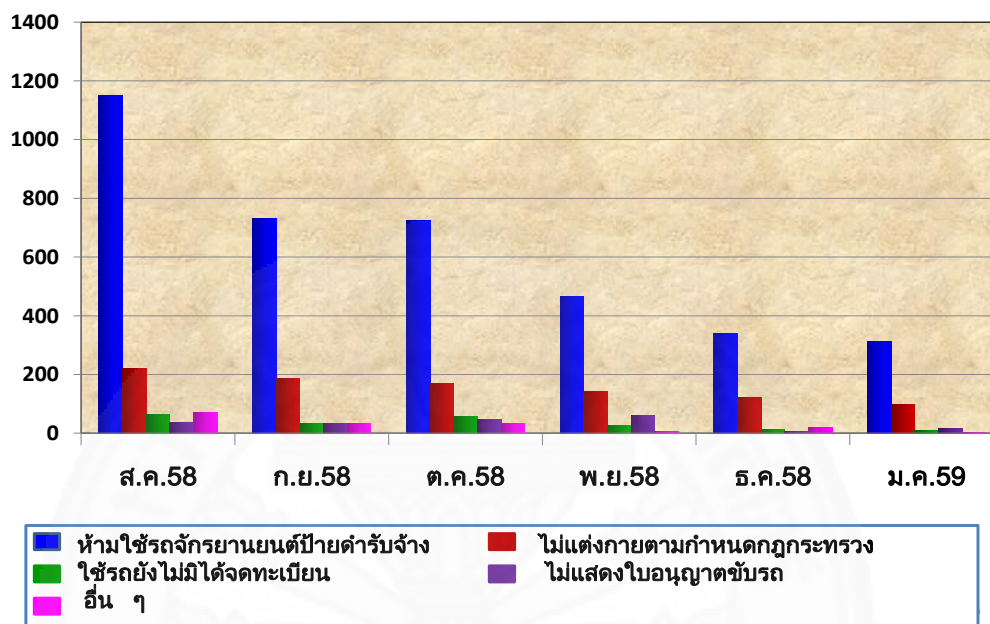


ตารางที่ 1.2 การดำเนินการจับกุมรถจักรยานยนต์สาธารณะทั่วประเทศ เดือนสิงหาคม 58 – มกราคม 59

ข้อหาการกระทำความผิด	ส.ค. 58	ก.ย. 58	ต.ค. 58	พ.ย. 58	ธ.ค. 59	ม.ค. 59
มาตรา 23/1 ห้ามมิให้ผู้ใดใช้รถจักรยานยนต์เพื่อรับจ้างบรรทุกทุกคนโดยสาร (ป้ายดำ)	1,149	730	724	466	341	314
มาตรา 5 (15) ไม่แต่งกายตามกำหนดกฎกระทรวง	221	185	169	141	121	97
มาตรา 6 ใช้รถที่ยังมิได้จดทะเบียน / ใช้รถที่ยังไม่ชำระภาษีประจำปี	64	33	58	28	14	11
มาตรา 42 ไม่แสดงใบอนุญาตขับรถและคู่มือ	37	32	46	61	6	15
ข้อหาอื่น ๆ	72	34	35	6	20	4
<b>รวม (ราย)</b>	<b>1,543</b>	<b>1,014</b>	<b>1,032</b>	<b>702</b>	<b>502</b>	<b>441</b>

ที่มา: ข้อมูลจากเอกสารสรุปผลการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนผู้โดยสารรถสาธารณะ 1584 ในการนำเสนอผลการดำเนินงานของกองตรวจการ กรมการขนส่งทางบก

**แผนภูมิการดำเนินการจัดระเบียบ (จับกุม) รถจักรยานยนต์สาธารณะทั่วประเทศ  
ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2558 – 31 มกราคม 2559**



ภาพที่ 1.1 แผนภูมิการดำเนินการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะทั่วประเทศ

ที่มา: ข้อมูลจากเอกสารสรุปผลการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนผู้โดยสารรถสาธารณะ 1584

ในการนำเสนอผลการดำเนินงานของกองตรวจการ กรมการขนส่งทางบก

ตารางที่ 1.3 การรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารเกี่ยวกับรถจักรยานยนต์สาธารณะใน  
ปีงบประมาณ

ลำดับ	เรื่องร้องเรียน	ปีงบประมาณ		
		พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2558	พ.ศ. 2559
1	ผู้ประจำรถแสดงกิริยาวาจาไม่สุภาพ	99	247	328
2	เก็บค่าโดยสารเกินอัตรา	174	357	433
3	ขับรถประมาท นำพาดเสี้ยว	71	256	361
4	ใช้เส้นทางอ้อมเกินควร	1	7	2
5	ปฏิเสธไม่รับผู้โดยสาร	18	57	66
6	ไม่ส่งผู้โดยสารตามที่ตกลง	13	35	44
7	จอดรถในลักษณะกีดขวางการจราจร	24	12	4
8	อื่น ๆ	178	444	425
รวม		578	1,415	1,663

ที่มา: ข้อมูลจากเอกสารสรุปผลการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนผู้โดยสารรถสาธารณะ 1584  
ในการนำเสนอผลการดำเนินงานของกองตรวจการ กรมการขนส่งทางบก

การออกประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการและผู้ขับรถรวมทั้งแลกเปลี่ยน  
เรียนรู้ รับทราบปัญหาอุปสรรคตลอดจนตอบข้อซักถามต่าง ๆ

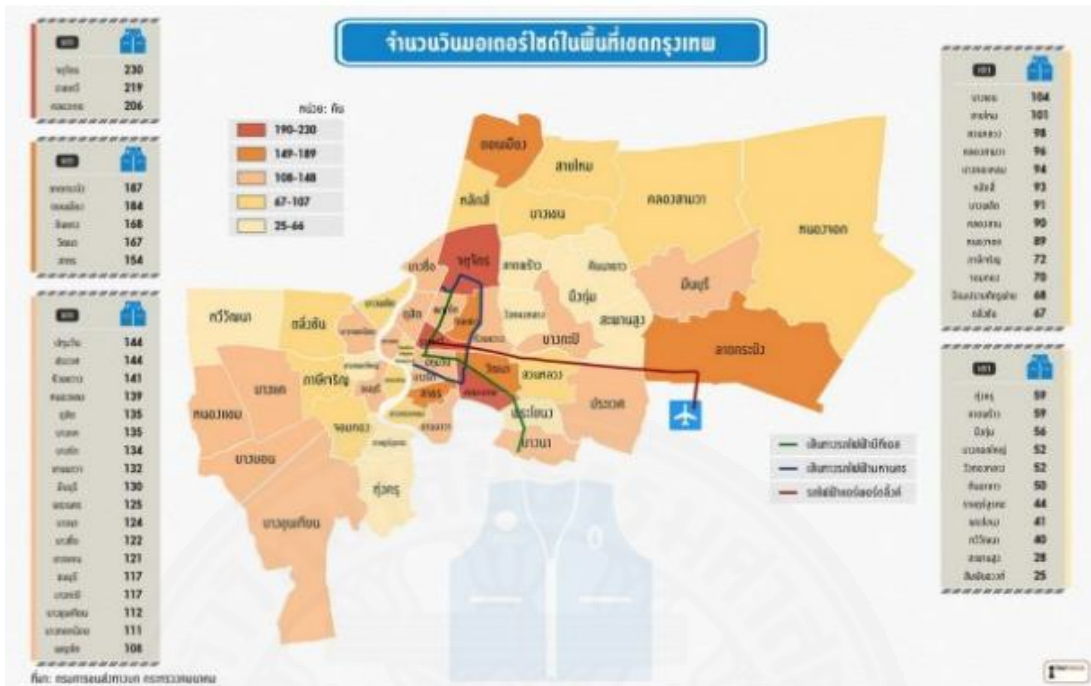


ภาพที่ 1.2 การออกประชาสัมพันธ์เชิงรุกแก่ผู้ประกอบการ

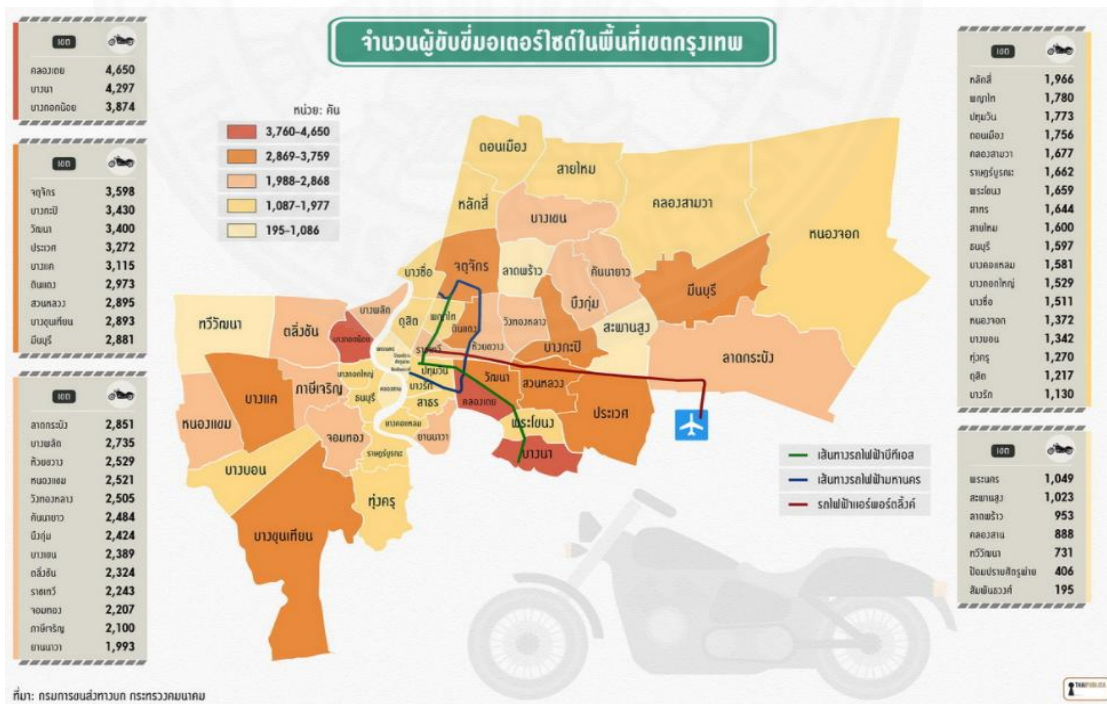
ที่มา: ข้อมูลจากเอกสารสรุปผลการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนผู้โดยสารรถสาธารณะ 1584  
ในการนำเสนอผลการดำเนินงานของกองตรวจการ กรมการขนส่งทางบก

ภาพที่ 1.2 เป็นการลงไปสอบถามถึงปัญหาและให้คำแนะนำจากเจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบก และหลังจากได้ศึกษาข้อมูลสถิติการรับเรื่องร้องเรียนตารางที่ 1.1 - 1.3 พบว่าการรับเรื่องร้องเรียนมีแนวโน้มสูงขึ้นในแต่ละปี และอัตราการของการร้องเรียนเพิ่มขึ้นเป็นอันดับแรกคือการร้องเรียนรถแท็กซี่ และรถจักรยานยนต์มีอัตราที่เพิ่มขึ้นเป็นลำดับสองและมีแนวโน้มที่สูงขึ้น แต่ระดับความเสี่ยงภัยต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์มีอัตราความเสี่ยงสูงกว่าจากลักษณะทางกายภาพ การขับขี่และใช้บริการของประชาชนในช่วงเวลาเร่งด่วน จากการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วของรถจักรยานยนต์รับจ้างดังกล่าวทำให้มีการแทรกตัวของกลุ่มรถจักรยานยนต์ผิดกฎหมายเข้ามาแข่งขันด้วยการพัฒนา Application ให้นำเสนอการให้บริการกับประชาชนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องซึ่งเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมายไม่เป็นไปตามระเบียบของทางราชการ เกิดการแย่งผู้โดยสารกับกลุ่มรถจักรยานยนต์สาธารณะที่ถูกกฎหมายทำให้ประชาชนเกิดความสับสนในการเลือกใช้บริการ และยังไม่สามารถควบคุมได้เนื่องจากเป็นรถที่อยู่นอกระบบการบริหารจัดการของทางราชการ ซึ่งปัญหาดังกล่าวมีการก่อตัวขึ้นอย่างต่อเนื่องจนนำไปสู่เหตุการณ์ของการทะเลาะวิวาท การแย่งลูกค้า การแย่งพื้นที่ในการประกอบอาชีพและปัญหาอาจขยายตัวต่อไปในอนาคต ดังนั้นกองตรวจกรมการขนส่งทางบก จึงต้องเร่งรัดดำเนินการจัดระเบียบให้รถดังกล่าวอยู่ในระบบของกฎหมาย โดยบทวิจัยฉบับนี้ได้ทำการศึกษาข้อมูลจากทุกภาคส่วนเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว หลังจากที่ได้เคยแก้ไขด้วยการบังคับใช้กฎหมายมาช่วงระยะเวลาหนึ่งแล้วแต่ยังไม่ประสบผลสำเร็จ และเพื่อเป็นการศึกษาแนวทางใหม่ที่เหมาะสมและสร้างความเป็นธรรมกับทุกฝ่ายและเป็นไปตามนโยบายของคสช. ที่ต้องการจะขับเคลื่อนประเทศไทยให้เป็นสังคมที่มั่นคงและยั่งยืนต่อไป

การตรวจสอบจำนวนผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะพบว่า พ.ศ. 2558 มีจำนวนผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้าง ทั้งสิ้น 105,894 คน โดยเขตที่จำนวนผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างมากที่สุด ได้แก่ เขตคลองเตย 4,650 คน เขตบางนา 4,297 คน และเขตบางกอกน้อย 3,874 คน ส่วนจำนวนจุดจอดรถจักรยานยนต์รับจ้างมีทั้งสิ้น 5,445 วิน เขตที่มีจำนวนจุดจอดมากที่สุด ได้แก่ เขตจตุจักร 230 วิน เขต ราชเทวี 219 วิน และเขตคลองเตย 206 วิน ทั้งนี้ หลังจากที่มีการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะ ของกรมการขนส่งทางบกพร้อมกับหน่วยทหารตามมาตรการการจัดระเบียบสังคมของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) มีจำนวนจุดจอดรถจักรยานยนต์รับจ้างที่ถูกกฎหมายเพิ่มขึ้นเกือบสองเท่า จากเดิมก่อนการจัดระเบียบมีจำนวนรถจักรยานยนต์สาธารณะ 40,031 คัน และจุดจอดจำนวน 4,571 วิน แต่หลังจากการจัดระเบียบดังกล่าวมีจำนวนรถจักรยานยนต์สาธารณะเพิ่มเป็น 91,330 คัน และจุดจอดจำนวน 5,477 วิน



ภาพที่ 1.3 จำนวนจุดจอตลอดจักรยานยนต์รับจ้างในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเขตพื้นที่  
ที่มา: สำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก.



ภาพที่ 1.4 จำนวนผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเขตพื้นที่  
ที่มา: สำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก.



ภาพที่ 1.3 แสดงจำนวนจุดจอดรถจักรยานยนต์รับจ้างในเขตกรุงเทพมหานคร และจำนวนผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีมากกว่าห้าพันจุดจอด และภาพที่ 1.4 จำนวนผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีจำนวนรวมทั้งสิ้นมากกว่าหนึ่งแสนห้าพันราย

#### 1.4 ปัญหาและปัจจัยที่ต้องจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร

การดำเนินการของกรมการขนส่งทางบกภายใต้การควบคุม กำกับ ดูแลและความพยายามที่จะจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะ ซึ่งที่ผ่านมาหน่วยงานได้มีการเปิดให้มีการลงทะเบียนสำหรับผู้ที่ต้องการเป็นผู้ให้บริการในการขับรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะเมื่อปี พ.ศ. 2557- 2558 ซึ่งพบว่าปัจจัยที่ทำให้ไม่สามารถจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะให้เป็นรถที่ถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ มีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. การที่ผู้ขับรถจักรยานยนต์รับจ้างผิดกฎหมาย (ป้ายดำ) ไม่สามารถขึ้นทะเบียน เป็นรถจักรยานยนต์สาธารณะได้เนื่องจากปัญหากรรมสิทธิ์รถซึ่งผู้ขับรถเคยมีประวัติทางคดีอาญา หรือผ่านการลงโทษทางอาญามายังไม่เกินกำหนดที่ทางราชการจะอนุญาตให้มีใบอนุญาตขับขี่รถสาธารณะ ประเภทใด ๆ เป็นต้น

2. ผู้ขับรถจักรยานยนต์รับจ้างผิดกฎหมาย (ป้ายดำ) มักจะใช้ระยะเวลาเร่งด่วนในช่วงเช้าและช่วงเย็นในการวิ่งรับ-ส่งผู้โดยสาร ซึ่งหากมีการตรวจจับในช่วงเวลาดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อ การสัญจร เดินทางของประชาชนในช่วงเวลาเร่งด่วน อันจะทำให้การร้องเรียนเรื่องรถติดและรถไม่เพียงพอดตามมา

3. ปัญหาเสื่อวิน (เสื่อก๊ัก) ที่กรมการขนส่งทางบกแจกให้ไม่เพียงพอต่อการใส่ปฏิบัติงานทุกวันทำให้เสื่อเก่าเร็ว สกปรก ผู้ขับรถจักรยานยนต์รับจ้างจึงไปตัดเสื่อวิน (เสื่อก๊ัก) ตามแบบเสื่อวินมาใหม่หรือตัดเพิ่มเองซึ่งถือว่าเป็นเสื่อที่ไม่ได้รับอนุญาตจากทางราชการ

4. เมื่อเจ้าหน้าที่ตั้งด่านตรวจจับผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างที่ผิดกฎหมายจะหลบเลี่ยงการจับกุมโดยขับหลบหนีไปช่องทางชอกชอยทำให้เกิดอันตรายแก่ผู้โดยสาร

5. ปัญหาเจ้าหน้าที่ไปตรวจสอบจุดจอดรถ (วิน) กรณีมีรถที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย มักเจอการแสดงพฤติกรรมยั่วยุ ก้าวร้าวและข่มขู่เจ้าหน้าที่ โดยอาจใช้อิทธิพลมาเพี้ยหรือการถอดเสื่อวินแล้วหลบหนีไป

6. ปัญหาด้านการคุ้มครองผู้โดยสารและผู้ขับขี่เองกรณีที่เกิดอุบัติเหตุ เนื่องจากการคุ้มครองผู้ประสบภัยจากอุบัติเหตุจากรถจักรยานยนต์ผิดกฎหมายไม่ครอบคลุมกรณีใช้รถไม่ถูกประเภทดังกล่าว

## 1.5 วัตถุประสงค์ในการวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาข้อมูลที่เป็นปัจจัยก่อให้เกิดปัญหาในการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะ และมาตรการในการแก้ไขปัญหาให้ถูกต้องและเป็นธรรม
2. นำผลการศึกษารวบรวมข้อมูลที่ได้รับมาพิจารณาวิเคราะห์ นำเสนอต่อหน่วยงานเพื่อพิจารณาใช้เป็นข้อมูลหรือแนวทางสำหรับการแก้ไขปัญหาที่ยั่งยืนในอนาคต
3. เพื่อกระตุ้นการตื่นรู้ของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของรถจักรยานยนต์สาธารณะ ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของผู้ใช้บริการที่จะร่วมกันสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และปรับปรุงแก้ไขสิ่งที่ยังไม่ถูกต้องให้เป็นที่ถูกต้องตามกฎหมาย
4. เพื่อศึกษาถึงสัดส่วนของผู้ใช้บริการที่มีความตระหนักรู้ในการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะที่ถูกต้องตามกฎหมาย และถือเป็นการสนับสนุนการใช้รถโดยสารสาธารณะที่ถูกกฎหมายจาก ภาคประชาชน

## 1.6 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษารวบรวมข้อมูลหัวข้อ “การจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร” ทำการศึกษาเขตที่มีการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างจำนวนมาก เขตที่กรมการขนส่งทางบกเคยออกหน่วยเพื่อทำการประชาสัมพันธ์เชิงรุกและเป็นจุดเชื่อมต่อการขนส่งหลายรูปแบบ ได้แก่ บริเวณสถานีรถไฟฟ้า BTS สถานีขนส่งผู้โดยสารหมอชิต เขตจตุจักร ช่วงเวลาที่ทำการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม 2559 ถึง ธันวาคม 2559 ตัวแปรศึกษาคือจำนวนประชากรกลุ่มเป้าหมาย 4 ประเภท ประกอบด้วย

1. กลุ่มผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่ไม่ถูกต้อง (ป้ายดำ) จำนวน 15 ตัวอย่าง
2. กลุ่มผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่ถูกต้องตามกฎหมาย (ป้ายเหลือง) จำนวน 15 ตัวอย่าง
3. กลุ่มผู้ใช้บริการ จำนวน 20 ตัวอย่าง
4. กลุ่มผู้เกี่ยวข้อง เช่น ประชาชนที่อาศัยในบริเวณใกล้เคียงจุดจอด และประชาชนสัญจรทั่วไป จำนวน 10 ตัวอย่าง

## 1.7 คำถามการวิจัย

1. การจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะตามมาตรการของภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพควรมีลักษณะอย่างไร

## 1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อให้ทราบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เพื่อใช้สำหรับการกำหนดและวางแผนแก้ไขปัญหาได้ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพมาตรฐานของการให้บริการของรถจักรยานยนต์รับจ้างภายในเขตกรุงเทพมหานคร ตามมาตรการที่เหมาะสมเพื่อสร้างความมั่นใจในการใช้บริการให้กับผู้โดยสาร และพัฒนาเครื่องมือในการแก้ไขปัญหา เช่น ระเบียบ ข้อกฎหมาย แนวทางใหม่สำหรับการพัฒนาให้สามารถดำเนินการได้อย่างเป็นระบบและสามารถวัดผลในการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับนโยบายของรัฐ

### ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน

1. กรมการขนส่งทางบกเป็นหน่วยงานที่ควบคุม กำกับดูแลการขนส่งทางถนน มีอำนาจหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมายโดยตรง และมีกองตรวจการขนส่งทางบกที่เป็นหน่วยขับเคลื่อนในการดำเนินงาน ซึ่งช่วยสนับสนุนให้การดำเนินงานสามารถเกิดขึ้นได้อย่างเป็นรูปธรรม

2. นโยบายในการจัดระเบียบสังคมและการดำเนินงานเพื่อให้ประชาชนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี แบบมั่นคงและยั่งยืน มีส่วนสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือจากหน่วยอื่น เช่น หน่วยทหาร เทศกิจและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อร่วมแก้ไข ผลักดันการจัดระเบียบให้เป็นภารกิจเร่งด่วนในการแก้ไขปัญหา

### ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานวิจัย

1. การทำความเข้าใจในกลุ่มผู้ให้บริการกลุ่มรถจักรยานยนต์รับจ้างไม่ค่อยได้รับความร่วมมือ เนื่องจากกลุ่มผู้รับจ้างที่ผิดกฎหมายมักไม่ยอมปฏิบัติตามเงื่อนไขและคิดว่าเจ้าหน้าที่ต้องการกวาดล้างหรือจับกุม

2. การเก็บข้อมูลเบื้องต้นในกลุ่มรถจักรยานยนต์รับจ้างซึ่งมักรวมตัวกันหลายคนหรือลักษณะเป็นกลุ่ม ต่างคนต่างจะแสดงความคิดเห็นที่เป็นความต้องการของตนเองและปัญหาที่ประสบซึ่งทำให้ผู้จับประเด็นได้ยากและบางครั้งไม่อยู่ในประเด็นที่ทำการศึกษาวิจัย

3. การเก็บข้อมูลประชาชนผู้ให้บริการมักได้รับการปฏิเสธ เนื่องจากความเร่งรีบในการเดินทาง



## บทที่ 2

### วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัย “การจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะในเขตจตุจักร” เป็นการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการในการใช้บริการสาธารณะในรูปแบบการใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไปตามสภาพการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ความพึงพอใจในคุณภาพและความคาดหวังในการใช้บริการ การจัดระเบียบทางสังคมที่ส่งผลต่อการจัดระเบียบรถโดยสาร โดยเฉพาะรถจักรยานยนต์สาธารณะ การจัดระเบียบรถสาธารณะที่ส่งผลกระทบต่อผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งแนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ และการศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบการขนส่งระหว่างรถยนต์สี่ล้อรับจ้างกับรถ จักรยานยนต์รับจ้าง เป็นต้น การศึกษานี้จึงมีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่ผู้เสนอหัวข้อวิจัยนำมาประกอบการศึกษาในครั้งนี้ ดังนี้

1. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับลำดับความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory)
2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดระเบียบทางสังคม (Social Organization)
3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการและการให้บริการสาธารณะ
4. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ (Public Policy Theory)
5. รายงานการศึกษาการขนส่งด้วยรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในเขตกรุงเทพฯ ที่เหมาะสม

ในสถานการณ์ปัจจุบัน ของกรมการขนส่งทางบก

#### 2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับลำดับความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory)

ทฤษฎีความต้องการ (Need Theories) เป็นทฤษฎีที่พัฒนาขึ้นโดยอับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยแบรนดีส์ เป็นทฤษฎีซึ่งเป็นที่รู้จักกันมากและได้รับการอ้างอิงอย่างกว้างขวางทฤษฎีหนึ่ง โดยในทฤษฎีความต้องการระบุไว้ว่าโดยปกติแล้วบุคคลจะมีความต้องการเรียงลำดับจากระดับพื้นฐานที่สุดไปยังระดับสูงสุด กรอบความคิดที่สำคัญของทฤษฎีความต้องการนี้มี 3 เหตุผลจากทฤษฎีแรงจูงใจของ Maslow ว่าเป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงพฤติกรรมของมนุษย์ที่จะถูกกำหนดและควบคุมโดยแรงจูงใจต่าง ๆ ซึ่งจะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล เป็นทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่ง Maslow ได้จัดลำดับขั้นของสิ่งจูงใจแต่ละอย่างเริ่มจากความต้องการขั้นต่ำสุดไปสู่ ขั้นสูงสุดโดยมีมูลเหตุจากแรงจูงใจ โดยสิ่งจูงใจที่เกิดขึ้นพื้นฐานเกิดจากความต้องการด้านร่างกาย ถัดไปคือสิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับความต้องการของบุคคลอื่น และสิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับความสามารถและความสำคัญของตน โดยมีปัจจัยสนับสนุน ดังนี้

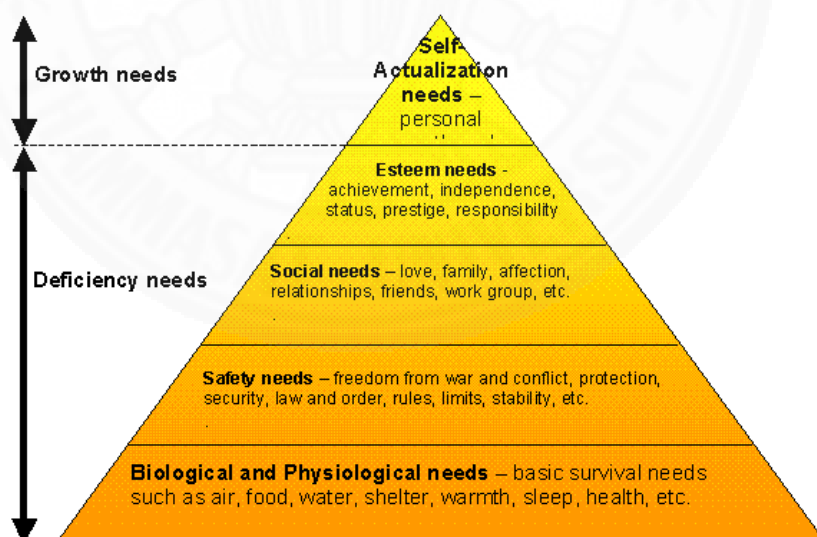
1) บุคคลเป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการ ความต้องการมีอิทธิพลหรือเป็นเหตุจูงใจต่อพฤติกรรม ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการสนองตอบเท่านั้นที่เป็นเหตุจูงใจ ส่วนความต้องการที่ได้รับการสนองตอบแล้ว จะไม่เป็นเหตุจูงใจอีกต่อไป

2) ความต้องการของบุคคลเป็นลำดับชั้นเรียงตามความสำคัญจากความต้องการพื้นฐานไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน

3) เมื่อความต้องการลำดับต่ำได้รับการสนองตอบอย่างดีแล้ว บุคคลจะก้าวไปสู่ความต้องการลำดับที่สูงขึ้นต่อไป

ตัวอย่างเช่น คนที่อดอยากหิวโหย (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชั้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

มาสโลว์ เห็นว่าความต้องการของบุคคลมี 5 กลุ่มจัดแบ่งได้เป็น 5 ระดับจากระดับต่ำขึ้นไปสู่ระดับที่สูงขึ้น เพื่อความเข้าใจมักจะแสดงลำดับของความต้องการเหล่านี้ โดยแผนภาพพีระมิดดังนี้



ภาพที่ 2.1 ระดับความต้องการ 5 ชั้นของมาสโลว์

ที่มา: [https://www.novabizz.com/NovaAce /Behavior/ Need\\_Theories.htm](https://www.novabizz.com/NovaAce /Behavior/ Need_Theories.htm) (สืบค้นเมื่อ 12 มีนาคม 2560)

มาสโลว์อธิบายระดับความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ระดับ คือ

1) ความต้องการทางด้านร่างกายสรีระ (Physical Needs) หรือความต้องการทางด้านร่างกาย ได้แก่ ความต้องการอาหาร การนอนหลับพักผ่อน ความต้องการทางเพศ

2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) ได้แก่ ความต้องการมีชีวิตอยู่รอด หรือมีความปลอดภัยด้านร่างกาย ต้องการความอบอุ่น ต้องการความมั่นคง ความต้องการหนีห่างจากอันตราย ความต้องการหนีจากความเจ็บปวด

3) ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Love and Belonging needs) ได้แก่ ความต้องการเพื่อนบ้าน ความต้องการเพื่อนร่วมงาน ความต้องการมีคนรัก

4) ความต้องการได้รับการยกย่อง นับถือ (Self - Esteem needs) เป็นความต้องการให้คนอื่นชื่นชม ให้มีคุณค่านับถือชื่นชมในความสำเร็จ

5) ความต้องการบรรลุความสำเร็จแห่งตน (Self - Actualization) คือ ความต้องการเป็นตัวของตัวเองต้องการที่จะทำอะไรได้ตามที่ตนปรารถนาเป็นความต้องการที่จะคิดหรือกระทำประโยชน์แก่ส่วนรวมอย่างแท้จริง<sup>1</sup>

ประเด็นสำคัญของความต้องการคือความต้องการขั้นสูงจะเกิดได้ก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับความต้องการขั้นต่ำกว่าในทุกระดับ เพราะจะเป็นแรงขับให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น

ผู้วิจัย เห็นว่าทฤษฎีเกี่ยวกับลำดับความต้องการของมาสโลว์มีความเกี่ยวข้องกับหัวข้อการวิจัยเรื่องการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะในเขตจตุจักร เนื่องจากเป็นปัจจัยพื้นฐานของการดำรงชีวิตและความต้องการรวมถึงแรงจูงใจ ทั้งนี้ เนื่องจากพิจารณาจากสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปทำให้สิ่งต่าง ๆ เปลี่ยนไปจากที่เคยเป็นอยู่เดิมวิถีชีวิตเปลี่ยนแปลงไปตามความเร่งรีบของสังคมเมือง การจราจรที่ติดขัดการใช้ชีวิตประจำวันของผู้คนส่วนมากได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตความเร่งรีบของสังคมเมืองที่ประชาชนต้องการการตอบสนองแบบทันทีหรือทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม รวมทั้งรูปแบบของการเดินทางสัญจรประชาชนที่เคยใช้รถเมล์ หรือรถร่วมบริการ หรือแม้กระทั่งรถแท็กซี่ที่เป็นรถรับจ้างสาธารณะและเป็นพาหนะในการเดินทางสัญจร เมื่อสังคมเมืองขยายเติบโตขึ้นความหนาแน่นของพื้นที่ต่อประชากรมีมากขึ้น การใช้บริการสาธารณะต่าง ๆ ที่รัฐเคยจัดหาไว้อาจ ไม่เพียงพอและเติบโตไม่ทันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น รถโดยสารประจำทางอาจตอบสนองได้แต่ยังไม่ถึงระดับที่ผู้ใช้บริการต้องการประชาชนเคยใช้ระยะเวลาในการเดินทาง 1 ชั่วโมง ในการเดินทางไปยังจุดหมาย แต่ถ้าใช้

<sup>1</sup> Abraham Maslow, *Motivation and Personality* (New York: Harper and Row Publishers, 1970), 84.

รถจักรยานยนต์สาธารณะอาจลดระยะเวลาลงเหลือเพียง 10-15 นาที แต่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยสูงขึ้น การใช้ระยะเวลาในการรอคอยรถบริการสาธารณะจะมาถึงจุดจอดเฉลี่ย 15-30 นาที ถ้าประชาชนไม่ต้องรอรถโดยสารที่ป้ายรถประจำทาง แต่กลับกันมีรถจักรยานยนต์รับจ้างรอผู้โดยสารที่วินหรือจุดจอดหรือรถจักรยานยนต์รับจ้างแบบผิดกฎหมายให้บริการจากที่พักอาศัยถึงที่ทำงาน ประชาชนที่ต้องการความรวดเร็วในช่วงเวลาที่เร่งด่วนย่อมต้องเลือกรูปแบบการบริการที่ตอบสนองความต้องการได้มากกว่า โดยยอมจ่ายเงินที่สูงขึ้นเพื่อแลกกับความสะดวกรวดเร็ว และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการได้ในช่วงเวลาเร่งด่วน

ความเกี่ยวโยงในด้านความต้องการความมั่นคงปลอดภัย เนื่องจากประชาชนที่ใช้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะอาจไม่มีทางเลือกมากนักในการเดินทางสัญจร และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ล้วนต้องการความสะดวกและความรวดเร็วในการเดินทาง รวมทั้งการโดยสารที่มีความปลอดภัยในขณะที่รถจักรยานยนต์สาธารณะที่เรียกใช้มีทั้งแบบที่ถูกต้องตามกฎหมายและมีความคุ้มครองด้านความปลอดภัยย่อมต้องได้รับ การพิจารณามากกว่ารถจักรยานยนต์สาธารณะที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมายและไม่มี ความคุ้มครอง ทั้งในเรื่อง การคุ้มครองในการประสบภัยสาธารณะและการคุ้มครองภัยจากตัวบุคคลผู้ขับรถที่ผิดกฎหมายที่ให้บริการดังกล่าว

การใช้บริการในการเดินทางหรือการโดยสารในรูปแบบเดิมไม่สามารถตอบสนองความต้องการ ในชีวิตประจำวันได้ ประชาชนต้องการเวลาที่รวดเร็วในการเดินทาง ต้องการความสะดวกคล่องตัว จากที่เคยใช้บริการในรูปแบบเดิมแต่เมื่อสังคมเปลี่ยนมีความเร่งรีบมากขึ้น ความต้องการในชีวิตจึงมีการปรับเปลี่ยน ตามไปด้วย ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีแรงจูงใจ โดยเป็นสิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับความต้องการของบุคคลอื่นและแรงจูงใจที่ต้องการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎระเบียบของสังคม หัวหน้าหรือองค์กรต้องให้เราไปถึงที่ทำงานตรงเวลา และปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบ ซึ่งตัวผู้ใช้บริการเองและผู้อื่นต่างก็คาดหวังว่าเราจะไปถึงที่หมายได้รวดเร็วทันเวลา เพื่อหลีกเลี่ยงจากปัญหาการจราจรในการเดินทาง และต้องการความปลอดภัยด้วยเป็นความคาดหวังที่เพิ่มขึ้นนอกเหนือจากความสะดวกคล่องตัว และรวดเร็ว เป็นต้น

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดระเบียบทางสังคม (Social organization)<sup>2</sup>

การจัดระเบียบทางสังคม (Social organization) ความหมาย พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา ไทย-อังกฤษ ฉบับราชบัณฑิตยสถาน ได้กล่าวถึงความหมายของการจัดระเบียบสังคมว่า

<sup>2</sup> สุพัตรา สุภาพ, วัชรา คลายนาทร, และ วิทย์ วิศทเวทย์, *สังคมศึกษา ส401* (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2533), 8-9.

หมายถึง การจัดหน่วยหรือกลุ่ม ของสังคมเป็นส่วนย่อยอย่างมีระบบโดยคำนึงถึงเรื่องเพศ อายุ เครื่องญาติ อาชีพ ทรัพย์สิน เอกสิทธิ์ อำนาจ สถานภาพ ฯลฯ แต่ละส่วนย่อยล้วนย่อมมีหน้าที่ เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันโดยมีแบบอย่างกฎหมาย ระเบียบ รวมทั้งประเพณีทางสังคมเป็นแนวดำเนินหรือ ปฏิบัติของสังคมต่าง ๆ เมื่อมองในแง่ของสังคมวิทยาสามารถตีความได้ว่าสังคมก็คือระบบองค์การที่ ซับซ้อนนั่นเอง

เนื่องจากสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา มากบ้างน้อยบ้างตามยุคสมัยและ สภาพที่ต้อง มีการเปลี่ยนแปลง เมื่อการเปลี่ยนแปลงสะสมมากขึ้น ๆ อาจกล่าวได้ว่าเพราะสังคม เปลี่ยนแปลงไป ไม่เหมือนเดิม การเสียระเบียบจากที่เคยมี กฎเกณฑ์บางอย่างอาจต้องมีการนำมาใช้ หรือมีการจัดระเบียบของสังคมด้วยวิธีต่าง ๆ ไม่ว่าจะด้วยตัวเอง เช่น กฎ ระเบียบ กฎหมาย หรือ กลไกอื่น ๆ

#### **การจัดระเบียบทางสังคม**

อาจกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า การจัดระเบียบทางสังคม หมายถึง กระบวนการทางสังคมที่ จัดขึ้น เพื่อควบคุมสมาชิกให้มีความสัมพันธ์กันภายใต้แบบแผนและกฎเกณฑ์เดียวกันเพื่อให้เกิด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสังคม

สาเหตุที่ต้องจัดระเบียบทางสังคม

- 1) เพื่อให้การติดต่อสัมพันธ์กันทางสังคมเป็นไปอย่างเรียบร้อย
- 2) เพื่อป้องกันความขัดแย้งระหว่างสมาชิกในสังคม
- 3) ช่วยให้สังคมดำรงอยู่อย่างสงบสุขและเกิดความมั่นคงในสังคม

องค์ประกอบของการจัดระเบียบทางสังคม

- 1) บรรทัดฐานของสังคม
- 2) สถานภาพ
- 3) บทบาท
- 4) การควบคุมทางสังคม

#### **ปัจจัยที่มีการเสียระเบียบทางสังคมเกิดจากสาเหตุ ดังนี้**

1. ผ่าฝืนบรรทัดฐาน หมายถึง สมาชิกไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ที่พึงปฏิบัติ เช่น การได้รับ สถานภาพแต่ไม่ ทำหน้าที่ตามสถานภาพนั้น เช่น เมื่อเป็นทหารควรต้องปกป้องบ้านเมืองแต่กลับไม่ สนใจเอาแต่ตีกอล์ฟหรือ เอาเวลาไปทำธุรกิจ เป็นต้น

2. การควบคุมทางสังคมล้มเหลวหรือไร้ผล หมายถึงจารีตหรือการใช้กฎหมายไม่ สามารถใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพเนื่องจากขาดความน่าเชื่อถือ ซึ่งอาจเป็นเพราะผู้ทำหน้าที่ควบคุม เพิกเฉยไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ของตนหรือหย่อนยานต่อหน้าที่

3. เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมไปเป็นสังคมที่เจริญขึ้น เช่น การเป็นสังคมอุตสาหกรรม หรือเป็นสังคมสมัยใหม่ โดยเฉพาะในปัจจุบันเป็นสังคมแห่งเทคโนโลยี เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการดำเนินชีวิตตามไปด้วย เช่น การใช้โทรศัพท์มือถือแทนการใช้โทรศัพท์บ้าน หรือตู้โทรศัพท์สาธารณะ ใช้รถไฟฟ้าแทนการนั่งรถโดยสารประจำทาง การค้นหาคำความรู้ต่าง ๆ จากระบบอินเทอร์เน็ตโดยไม่ต้องเข้าห้องสมุด เป็นต้น

มาร์วิน อี. ออลเซน (Marvin E. Olsen)<sup>3</sup> กล่าวว่า การจัดระเบียบสังคมเป็นกระบวนการที่นำไปสู่ความมีระเบียบในการดำรงชีวิตของมนุษย์ในสังคม สรุปได้ว่า การจัดระเบียบสังคมเป็นกระบวนการที่สมาชิกได้พัฒนาการกระทำระหว่างกัน ทางสังคมอย่างมีระเบียบ โดยสมาชิกส่วนรวมของสังคมได้ยอมรับเป็น แนวความประพฤติร่วมกันและปฏิบัติสืบทอดจนเป็นบรรทัดฐานในการดำเนินชีวิตร่วมกันของสมาชิกในสังคม

ประโยชน์จากผลของการจัดระเบียบทางสังคม

1. ทำให้การติดต่อสัมพันธ์กันทางสังคมเป็นไปอย่างเรียบร้อย
2. สามารถจัดข้อขัดแย้งที่มี และป้องกันความขัดแย้งเพิ่มขึ้นในสังคม
3. การจัดระเบียบช่วยให้สังคมดำรงอยู่ได้อย่างสงบสุข เป็นปึกแผ่น

**องค์ประกอบของการจัดระเบียบสังคม**

นอกจากนี้ มาร์วิน อี. ออลเซน (Marvin E. Olsen)<sup>4</sup>

1. บรรทัดฐานทางสังคมหรือปทัสถาน (Norms) หมายถึง มาตรฐานที่คนส่วนใหญ่ในกลุ่มยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติ ได้แก่ กฎ ระเบียบ แบบแผนความประพฤติต่าง ๆ ประเภทของบรรทัดฐานทางสังคม แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

2. วิถีประชา หรือ วิถีชาวบ้าน (Folkways) หมายถึง แนวทางการปฏิบัติของบุคคลในสังคมซึ่งปฏิบัติตามความเคยชิน และเป็นที่ยอมรับในสังคม เช่น การลุกให้คนชราที่นั่งในรถประจำทาง วิถีประชายังหมายถึงมารยาททางสังคม งานพิธีต่าง ๆ ตามสมัยนิยม การแต่งกาย การรับประทานอาหาร การอาบน้ำชำระร่างกายวันละ 2 ครั้ง เป็นต้น ผู้ที่ละเลยไม่ปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าวจะได้รับการตำหนิ ตีเตือน เหยาะเหยี้ย ถากถาง หรือการนินทาจากผู้อื่นทำให้สมาชิกต้องปฏิบัติตาม

3. กฎศีลธรรม หรือ จารีต (Morals) หมายถึง ระเบียบแบบแผนที่สมาชิกในสังคมปฏิบัติโดยเคร่งครัดมีความสำคัญมากกว่าวิถีประชา หากผู้ใดฝ่าฝืนจะถูกสังคมประณามอย่างรุนแรง กฎศีลธรรมมักเป็นข้อห้าม เป็นกฎข้อบังคับ และมีเรื่องของศีลธรรมความรับผิดชอบชั่วดีเข้ามา

<sup>3</sup> Marvin E, Olsen, *The Process of Social Organization* (New York: Oxford & IBH Publishing co, 1968), 47.

<sup>4</sup> Ibid.,



เกี่ยวข้องด้วยมาก ตัวอย่างของ กฎศีลธรรมหรือจารีตของไทย เช่น ห้ามพ่อแต่งงานกับลูกสาว ลูกจะทุบตีพ่อแม่ไม่ได้ เป็นต้น

4. กฎหมาย (Laws) หมายถึง กฎเกณฑ์หรือข้อบังคับที่รัฐบัญญัติขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษรโดยองค์การทางการเมืองการปกครองและได้รับการรับรองจากองค์การของรัฐ เพื่อควบคุมบุคคลในสังคมหากผู้ใดฝ่าฝืนย่อมได้รับการลงโทษตามกฎหมายได้แก่ ระเบียบ ข้อบังคับ พระราชกำหนด พระราชกฤษฎีกา และพระราชบัญญัติ เป็นต้น กฎหมายที่ดีต้องทันต่อเหตุการณ์ หรือเป็นกฎหมายที่คาดการณ์ข้างหน้าได้

สรุป การจัดระเบียบของสังคม จึงเป็นเครื่องมือและกลไกรูปแบบหนึ่งที่ใช้ในการศึกษาเปรียบเทียบ กับการจัดระเบียบบรรณจักรยานยนต์สาธารณะ และกรมการขนส่งทางบกโดยองค์การขนส่งทางบก ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ผู้เสนอหัวข้อวิจัยสังกัดอยู่ และถือเป็นภารกิจโดยตรงที่ต้องดำเนินการจัดระเบียบบรรณสาธารณะ ในเรื่องดังกล่าว ผู้เสนอหัวข้อวิจัยจึงได้นำเสนอการศึกษาวิจัยเรื่องการจัดระเบียบบรรณจักรยานยนต์สาธารณะ ในกรุงเทพมหานคร เขตจตุจักร เพื่อจะนำผลการศึกษาเสนอต่อหน่วยงานเพื่อเป็นแนวทางในการจัดระเบียบบรรณจักรยานยนต์สาธารณะของกรมการขนส่งทางบก เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล คสช. ที่มีแนวคิดการคืนความสุขให้กับประชาชนโดยการจัดระเบียบสังคมในหลาย ๆ ด้าน และเป็นการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบและยั่งยืน

การจัดระเบียบบรรณจักรยานยนต์สาธารณะกับกรอบแนวคิดเรื่องการจัดระเบียบทางสังคมเป็น เรื่องที่มีความเกี่ยวเนื่องกันโดยตรง เพราะการจัดระเบียบบรรณสาธารณะก็เป็นส่วนหนึ่งของการจัดระเบียบทางสังคมด้วยเช่นเดียวกัน สืบเนื่องจากสังคมเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงทางสังคมมีมากขึ้น วิถีและการดำเนินชีวิตของประชาชนย่อมต้องมีการเปลี่ยนแปลงไป การประกอบอาชีพและการใช้ชีวิตจึงเปลี่ยนแปลงไปตามกาลไกล ของสังคม จากที่เคยใช้รถโดยสารประจำทาง เมื่อสังคมขยายทำให้การจราจรติดขัด รถจักรยานยนต์สาธารณะจึงเป็นทางเลือกในการใช้เป็นพาหนะเพื่อโดยสารแทนรถโดยสารประจำทางแบบอื่น ๆ นอกจากนี้ ในอีกด้านหนึ่งประชาชนในต่างจังหวัดที่ว่างเว้นจากฤดูกาลเก็บเกี่ยวหรือผู้ที่ต้องการขับรถจักรยานยนต์รับจ้างเป็นอาชีพเสริมในช่วงรองาน ซึ่งการขับรถจักรยานยนต์รับจ้างเป็นช่องทางหนึ่งที่สามารถหารายได้ที่มากกว่าอัตราค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำ เหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยและเป็นจังหวะที่สอดรับกันตามอุปสงค์และอุปทาน แต่เมื่อมีการประกอบอาชีพจักรยานยนต์รับจ้างกันมากขึ้น ในเมืองหลวงหรือเมืองใหญ่ย่อมมีความไม่เป็นระเบียบ การกระทำผิดไปจากข้อกำหนดและระเบียบของทางราชการจึงเกิดขึ้น ซึ่งมีทั้งรถที่ถูกต้องตามระเบียบของทางราชการและ รถที่ไม่ถูกต้องตามกฎระเบียบมาใช้เป็นรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะ การคุ้มครองให้ผู้ที่กระทำถูกกฎหมายให้สามารถประกอบอาชีพอย่างยั่งยืน และจัดระเบียบให้กลุ่มผู้ประกอบการขับรถจักรยานยนต์รับจ้างที่ยังไม่ถูกกฎหมายให้เข้าอยู่ในกรอบของกฎหมายอย่างถูกต้อง

ตามที่คณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ (คสช.) ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการเดินทางจัดระเบียบสังคมและบังคับใช้กฎหมายเพื่อสร้างความปลอดภัยและดูแลให้ประชาชนดำเนินชีวิตอย่างปกติสุข ได้แก่ การจัดระเบียบร้านค้าและทางเท้า การแข่งรถในทาง การรुक้าลำน้ำสาธารณะ การบริหารจัดการและช่วยพัฒนาที่อยู่อาศัยในชุมชนที่มีปัญหา จัดระเบียบชายหาด และสถานที่ท่องเที่ยว สถานบันเทิงให้ได้มาตรฐานและปลอดภัย รวมทั้งการจัดระเบียบรถโดยสารสาธารณะ เพื่อความเป็นธรรมต่อผู้รับบริการและผู้ประกอบการ อำนวยความสะดวกและดูแลประชาชนในทุกด้าน ซึ่งเป็นเรื่องที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงในการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะ ทั้งนี้ ความปลอดภัยของการใช้รถใช้ถนนซึ่งเป็นภารกิจหลัก ของกรมการขนส่งทางบกที่ร่วมกับ คสช. โดยการจัดระเบียบรถโดยสารสาธารณะของกรมการขนส่งทางบกประกอบด้วยรถ 3 ประเภท คือ รถตู้โดยสาร รถแท็กซี่มอเตอร์ และรถจักรยานยนต์สาธารณะ การดำเนินการตามภารกิจในการจัดระเบียบรถโดยสารสาธารณะ และเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการจัดระเบียบรถสาธารณะดังกล่าว ผู้เสนอหัวข้อวิจัยจึงศึกษาค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแนวทางและมีทฤษฎีที่มีการอ้างอิงสามารถดำเนินการได้อย่างแท้จริง ทั้งนี้ ถ้าวินิจฉัยเรื่องการจัดระเบียบทางสังคมกับการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะนับว่าเป็นเรื่องเดียวกันและต้องดำเนินการไปพร้อมกัน

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ และการให้บริการสาธารณะ

### ความสำคัญของการบริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ คือการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการ ทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ล้วนแล้วแต่ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งประเภทของธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือสินค้า หรือแม้แต่การขายจะประสบความสำเร็จ ได้ต้องมีการบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการขายซ้ำ คือ ต้องรักษาฐานลูกค้าเดิมและเพิ่ม กลุ่มลูกค้ากลุ่มใหม่ ซึ่งการมีบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการซื้อซ้ำอีกและชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ เกิดขึ้นตามมา



### ความหมายของการบริการ

อรุณทิพย์ วรชิววัน<sup>5</sup> ให้ความหมายของการบริการ ไว้ว่าหมายถึงการปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ หรือ ใช้บริการ

การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค หลักในการให้บริการนั้น ต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ โดยดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายกับผู้ใช้บริการ ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรและไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ

ฟิลลิป คอตเลอร์<sup>6</sup> ได้กล่าวไว้เกี่ยวกับเรื่องการบริการว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการให้แก่ลูกค้า การบริการมีลักษณะที่สำคัญประกอบด้วย ลักษณะของการให้บริการ เช่น เป็นบริการที่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการนั้นไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) บริการนั้นมีความหลากหลายหรือไม่แน่นอน (variability) และ บริการนั้น ๆ ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) ด้านเครื่องมือทางการตลาดสำหรับในธุรกิจบริการ เช่น ผลิตภัณฑ์ (product) ราคา (price) การจัดจำหน่าย (place) การส่งเสริมการตลาด (promotion) บุคคล (people) ลักษณะทางกายภาพ (physical evidence) กระบวนการ (process) ส่วนงานของธุรกิจบริการ ประกอบด้วย การบริหารความแตกต่างจากคู่แข่ง (managing competitive differentiation) การบริหารคุณภาพการให้บริการ (managing service quality) การบริหารประสิทธิภาพในการให้บริการ (managing productivity) โดยวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ เป็นต้น

<sup>5</sup> อรุณทิพย์ วรชิววัน, “ทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการสินค้าปลีกกลางธนาคารกรุงศรีอยุธยา,” (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545), 43-50.

<sup>6</sup> คอตเลอร์ ฟิลลิป, *การจัดการการตลาด*, เรียบเรียงโดย ธนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ (กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์บริษัท เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด, 2546), 32.

Parasuraman, Zeithesel และ Berry <sup>7</sup> กล่าวไว้เกี่ยวกับการบริการว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย
  - 1.1 ความสม่ำเสมอ (consistency)
  - 1.2 ความพึ่งพาได้ (dependability)
2. การตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย
  - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
  - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการ
  - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
  - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (competency) ประกอบด้วย
  - 3.1 สามารถในการสื่อสาร
  - 3.2 สามารถในการให้บริการ
  - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย
  - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย ซับซ้อนเกินไป
  - 4.2 ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน
  - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
  - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย
  - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
  - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
  - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย
  - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
  - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนให้บริการ

<sup>7</sup> Parasuraman, Zeithesel และ Berry, อ้างถึงใน รัชยา กุลวานิชไชยพันธ์, “รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล,” (กรุงเทพฯ: สำนักงานประกันสังคม, 2545), 14-15.

7. ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ

#### อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย
  - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
  - 9.2 การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย
  - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
  - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
  - 10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม

กุลธน ธนาพงศ์ธร<sup>8</sup> ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีไว้ว่า มีหลักการ

#### ดังต่อไปนี้

1. ให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่
2. ให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
3. ให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค
4. ให้บริการโดยยึดหลักประหยัด
5. ให้บริการโดยยึดหลักความสะดวก

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่า เป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้น การที่จะวัดว่าการให้บริการนั้น ๑ บรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่ง คือการวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถาม ว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด และอย่างไร พอสรุปความหมายของการบริการได้ว่าเป็น การปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้า บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจ และสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้

<sup>8</sup> กุลธน ธนาพงศ์ธร, *ประโยชน์และบริการ*, ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล สาขาวิทยาการจัดการ*, พิมพ์ครั้งที่ 7 (นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2537), 34.

จรัส สุวรรณมาลา<sup>9</sup> ได้กล่าวถึงการให้บริการที่มีคุณภาพว่ามีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องของกฎหมาย บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมายโดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น การทำบัตรประชาชน การเสียภาษี เป็นต้น จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบและดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ไม่มีการรอคอย หรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ เพราะหน่วยงานมีขีดความสามารถในการให้บริการต่ำกว่าความต้องการของประชาชน เช่น บริการเก็บขยะของเทศบาลต้องเพียงพอกับความต้องการของชุมชน

3. ความทั่วถึงเท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้นไม่มีอภิสิทธิ์ บริการสาธารณะที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ ทุกกลุ่มทุกอาชีพ ทุกเพศและวัยได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น เช่น การรักษาพยาบาล

4. ความสะดวกรวดเร็ว และเชื่อถือได้ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นผู้ให้บริการต้องได้รับความสะดวก คือสามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ เช่น ประชาชนสามารถชำระภาษีอากรและค่าบริการต่าง ๆ ได้โดยผ่านระบบธนาคาร ความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้บริการแบบเบ็ดเสร็จที่จุดเดียว (one stop services) สำหรับความรวดเร็วที่เป็นอีกด้านหนึ่งของคุณภาพ การให้บริการประชาชนจะต้องได้รับบริการทันทีโดยไม่ต้องรอคิวยาวบริการนานเกินควร เช่น การไปปรับการรักษาพยาบาล ณ สถานพยาบาลของรัฐ ควรจะสามารถเข้ารับบริการได้ทันที ส่วนความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผน การให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพาของผู้ใช้บริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิค หรือมาตรฐานทางวิชาการ การให้บริการบางประเภทจะต้องอาศัยความรู้ ความชำนาญทางเทคนิค หรือทางวิชาการ เช่น บริการทางการแพทย์ การเงิน บัญชี กฎหมาย วิศวกรรม เป็นต้น บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากร และกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการเท่านั้น

<sup>9</sup> จรัส สุวรรณมาลา, “การตรวจสอบการดำเนินงาน,” ใน *กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการภาครัฐ* (กรุงเทพฯ: กราฟฟิคฟอร์แมทไทยแลนด์, 2539), 10-12, อ้างถึงใน เกษตรพันธุ์ ชอบทำกิจ, “ประสิทธิภาพในการบริหารงานบริการภาครัฐ,” (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา, 2546), 23-24.

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่ำ บริการที่ติดต้องมีค่าบริการที่เหมาะสม ไม่สูงจนทำให้บางกลุ่มซึ่งจำเป็นต้องใช้บริการถูกกีดกันเพราะราคาแพงจนเกินไปจนไม่สามารถ ใช้บริการได้ นอกจากนี้ยังมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานที่ต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพและมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

7. ความพอใจ ประทับใจของผู้ใช้บริการ บริการที่มีคุณภาพจะต้องเป็นที่พึงพอใจและเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ด้วย

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์<sup>10</sup> ได้สรุปแนวคิดคุณภาพในการบริการว่า ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก ดังนี้

- 1) ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
- 2) ระดับความสามารถในการบริการต่อการบำบัดความต้องการของลูกค้า
- 3) ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากที่ได้รับบริการไปแล้ว

นอกจากนี้ “ความสำเร็จในการบริหารธุรกิจบริการในปัจจุบันหาใช่การบริหารองค์การบริการอีกต่อไปแล้ว หากแต่เราต้องบริหารความคาดหวังของลูกค้า (ผู้รับบริการ) ที่มีต่อองค์การที่ให้บริการนั้นต่างหาก”

คุณภาพงานบริการกับความพึงพอใจเป็นสองความหมายที่คล้ายกัน แต่ไม่ใช่ความหมายเดียวกันเสียทีเดียว คุณภาพบริการเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ คุณภาพงานบริการ ขึ้นอยู่กับความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นหลักใหญ่ โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการประเมินคุณภาพบริการมี 4 ปัจจัย<sup>11</sup> คือ

1) Word of Mouth and Communication หาข้อมูลด้วยการสอบถาม จากคนรู้จัก หรือผู้ที่เคยใช้บริการนั้น ๆ มาก่อน

2) Personal Needs and Preferences เป็นความต้องการที่เป็นรสนิยมส่วนตัว อันสืบเนื่องมาจากพื้นฐานทางด้านสังคม การศึกษา ครอบครัว ศาสนา และวัฒนธรรมของผู้ใช้บริการ

3) Past Experiences เป็นประสบการณ์ในอดีตที่สะสมมา หากผู้ให้บริการไม่เคยได้รับการดูแลเป็นพิเศษในลักษณะนี้มาก่อนแต่ได้รับเป็นครั้งแรก ผู้ใช้บริการจะรู้สึกพอใจแบบเหนือความคาดหมาย

<sup>10</sup> วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, *คุณภาพในงานบริการ* (กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2539), 53.

<sup>11</sup> การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM), <http://learners.in.th/file/yaowarat/Summary.doc> (สืบค้นเมื่อ 5 มีนาคม 2560).

4) External Communication ได้แก่ การลงโฆษณาเพื่อสร้างภาพพจน์ เป็นการให้ข้อมูลผู้ให้บริการล่วงหน้า เพื่อให้ผู้ใช้บริการสะสมข้อมูลในการสร้างความคาดหวังก่อนตัดสินใจมาใช้สินค้า หรือบริการ

#### **การตลาดบริการ (Service Marketing)**

การตลาดบริการ หมายถึง การสนองตอบความต้องการของลูกค้า มักจะคำนึงถึงการบริการควบคู่ไปกับ การขายบริการ เป็นการกระทำที่เป็นขั้นตอนและแสดงเป็นผลงานออกมาจากผู้ให้บริการส่งให้กับลูกค้าหรือสินค้าบริการเป็นการแลกเปลี่ยนกัน โลกธุรกิจทุกวันนี้มีพัฒนาการที่เร็วมากประเทศที่มีความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่องพบว่ามีสัดส่วนของธุรกิจภาคบริการที่เติบโตสูง ซึ่งเป็นส่วนสำคัญ ที่ผลักดันให้เศรษฐกิจประเทศเหล่านี้มีความแข็งแกร่งมุ่งไปสู่เศรษฐกิจแบบ New Economy อย่างรวดเร็ว เพื่อสร้างความเข้มแข็งของกิจการ สามารถปรับตัวและอยู่รอดเอาชนะใจผู้บริโภคให้ได้ยิ่งขึ้น กิจการที่ หมั่นตรวจสอบสภาวะการแข่งขันและ ปรับตัวตามเท่านั้น จึงจะเป็นผู้ชนะใจผู้บริโภคได้ในที่สุด

การบริการในตลาดบริการแตกต่างจากการบริหารการตลาดผลิตภัณฑ์อย่างไร จึงเป็นเสมือนกุญแจที่จะไขปัญหาไปสู่การจัดการในยุค New Economy ที่กำลังเป็นกระแสก้าวเข้ามาในภาคธุรกิจของประเทศไทย การตลาดบริการมีส่วนเกี่ยวข้องกับการผลิตการบริการให้ได้คุณภาพมาตรฐานตรงกับความต้องการของลูกค้า ที่ต้องการเข้ามาซื้อบริการเกือบทั้งสิ้น คุณภาพจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญอันดับแรกสุด ของธุรกิจการให้บริการลูกค้าจึงรับรู้ภาพของการบริการผ่านคุณภาพของบริการ และความพึงพอใจของลูกค้าผ่านงานบริการนั้น ๆ คุณภาพบริการและความพึงพอใจของลูกค้าจึงเป็นความสนใจของนักบริหารการตลาด ทุกคน ที่พยายามจะแสวงหาคำตอบของลูกค้า เพื่อช่วงชิงความได้เปรียบจากการแข่งขัน โดยการเน้นบริการของตนที่ให้กับลูกค้า ตรงคุณภาพ และปรับปรุงบริการให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ ในทางปฏิบัตินักการตลาดหลายคนใช้คำว่า คุณภาพสลับกับ คำว่าความพึงพอใจของลูกค้า โดยมีความสับสนและสลับไปสลับมา แต่ในความเป็นจริงแล้วคุณภาพงานบริการกับความพึงพอใจเป็นสองความหมายที่มีความคล้ายคลึงกัน แต่มิใช่ความหมายเดียวกันเสียทีเดียว คุณภาพบริการเป็นส่วนหนึ่งของเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งเป็นจุดศูนย์รวมของนักการตลาดทุกคนที่พยายามจะหากุญแจไขคำอธิบายของคำว่าความพึงพอใจของลูกค้า

#### **การปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement)**

สุมนา อยุโธธี ได้ให้ความหมายของเรื่องนี้ไว้ว่า การปรับปรุงคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารคุณภาพ ซึ่งมุ่งเน้นที่จะเพิ่มความสามารถ ในการผลิตหรือให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการ กล่าวคือ การปรับปรุงคุณภาพเป็นกิจกรรมที่ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงที่เกิดประโยชน์ใน



คุณลักษณะของคุณภาพ ซึ่งเป้าหมายหลักก็เพื่อตอบสนองความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มากขึ้น การปรับปรุงคุณภาพ มี 2 รูปแบบ ได้แก่<sup>12</sup>

1) การควบคุมที่ดีขึ้น เป็นการปรับปรุงในลักษณะค่อยเป็นค่อยไป เช่น การดำเนินการโอนรถจากที่เคยดำเนินการให้ผู้รับบริการ โดยกำหนดเป้าหมายในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลา 3 วัน แต่การปรับปรุงใหม่โดยเพิ่มประสิทธิภาพเป็นการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายในเวลา 1 วัน เป็นต้น

2) การปรับมาตรฐานให้สูงขึ้น เป็นการปรับปรุงในลักษณะสร้างมาตรฐานใหม่ซึ่งไม่ใช่การรักษามาตรฐานเดิม เช่น การปรับปรุงการดำเนินงานใหม่จากข้อ 1 จะต้องดำเนินการให้ผู้รับบริการให้แล้วเสร็จใน 1 ชั่วโมง เป็นต้น ซึ่งการปรับปรุงดังกล่าวจำเป็นต้องมีการออกแบบหรือปรับกระบวนการในด้านบริหารใหม่ โดยการนำทรัพยากรที่เหมาะสมเข้ามาใช้ เช่น ใช้ระบบสารสนเทศเข้ามาช่วย เป็นต้น

ทฤษฎีเกี่ยวและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพและการบริการ และแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะที่ปรากฏจากที่มีการศึกษาและการอ้างอิงถึงจากนักคิดและการศึกษาวิจัยต่าง ๆ มีอยู่มากมาย เนื่องจากงานบริการถือเป็นหัวใจและภารกิจหลักของหน่วยราชการ รวมทั้งการให้บริการของกรมการขนส่งทางบก ซึ่งตลอดมากรมการขนส่งทางบกได้ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รูปแบบการเดินทาง การใช้รถโดยสารของประชาชนและรูปแบบการให้บริการรถสาธารณะต่าง ๆ ก็มีเพิ่มมากขึ้น การเข้าถึงบริการสาธารณะก็มีรูปแบบและช่องทางการเข้าถึงที่แตกต่างกันไปตามสภาพของเมือง สภาพสังคมและประชาชนผู้ใช้บริการด้วย เช่น การจัดการระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะในจังหวัดแม่ฮ่องสอน จังหวัดยะลาและในเมืองใหญ่เช่น กรุงเทพมหานคร ย่อมมีรูปแบบด้านคุณภาพและบริการที่มีความเข้มข้น และได้รับการตอบสนองการใช้บริการที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ ขึ้นกับสภาพสังคมและความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการเป็นหลัก การจัดการระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะในเขตเมืองเช่น กรุงเทพมหานคร อาจมีผลกระทบกับคนเป็นจำนวนมาก หรือมีผลกระทบกับประชาชนหลายกลุ่ม แต่อาจไม่มีผลกระทบกับผู้มีโอกาสขี่รถจักรยานยนต์สาธารณะและประชาชนผู้ใช้บริการในภูมิภาคหรือจังหวัดที่ห่างไกลก็เป็นได้ แต่อย่างไรก็ตาม การจัดการระเบียบต่าง ๆ ต้องอยู่บนมาตรฐานเดียวกัน แต่ผลกระทบที่เกิดขึ้นอาจมีไม่เท่ากัน บางเรื่องอาจมีผลกระทบมากแม้จะปรับปรุงเพียงแค่เล็กน้อย บางอย่างส่งผลกระทบต่อบุคคลแค่บางกลุ่ม หรืออาจจะส่งผลกระทบต่อประชาชนจำนวนมากนั้น ความแตกต่างขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ๆ ที่เป็นองค์ประกอบร่วมของการจัดระเบียบนั้น ๆ ด้วย

<sup>12</sup> สุมนา อัญโพธิ์, *ตลาดบริการ* (กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544), 18.

## 2.4 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ (Public Policy Theory)

วรเดช จันทรศร<sup>13</sup> อธิบายว่า กระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติมีความต่อเนื่องและเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา การนำนโยบายไปปฏิบัติจะต้องพิจารณาที่ตัวนโยบายเป็นอันดับแรกก่อนว่ามีลักษณะอย่างไร สามารถส่งผลให้การนำนโยบายไปปฏิบัติมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพียงใด นโยบายที่ดีจะต้องมีปัจจัย ดังนี้ (1) นโยบายจะต้องมีความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ความชัดเจนของนโยบายจะสร้างให้เกิดความเข้าใจแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะผู้ที่ต้องนำนโยบายนั้นไปปฏิบัติ เพราะการรับรู้ของแต่ละบุคคลนั้นแตกต่างกัน การทำให้ทุกคนสามารถเข้าใจในนโยบายอย่างตรงกันจะต้องเกิดจาก ที่นโยบายมีความชัดเจน (2) นโยบายจะต้องระบุถึงเกณฑ์ที่วัดว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติมีทิศทางที่ใกล้เคียงกับนโยบายมากหรือน้อย การวัดทิศทางของนโยบายนั้นมีความจำเป็นที่จะต้องดำเนินการตั้งแต่เริ่มนำนโยบายไปปฏิบัติและต้องทำในทุกขั้นตอนของการนำนโยบายไปปฏิบัติ (3) นโยบายจะต้องระบุถึงปริมาณของทรัพยากรที่มีในการดำเนินนโยบาย ทรัพยากรที่สำคัญได้แก่ ทรัพยากรด้านการเงินด้านบุคลากรและโครงสร้างการปฏิบัติงาน รวมทั้งทรัพยากรอื่น ๆ เช่น สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ที่จำเป็น เป็นต้น การระบุถึงแหล่งทรัพยากรจะช่วยให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องสามารถประเมินได้ว่านโยบายนั้น ควรนำไปปฏิบัติโดยวิธีการใด (4) ทิศทางของนโยบายจะต้องสอดคล้องต่อเป้าหมายของการพัฒนาประเทศ นโยบายสาธารณะที่หน่วยงานของรัฐหรือรัฐบาลเป็นผู้กำหนดจะต้องพิจารณาว่าไม่ขัดต่อนโยบายประเภทอื่น ๆ โดยเฉพาะไม่ขัดต่อนโยบายของประเทศชาติด้วย และ (5) นโยบายนั้นจะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักทฤษฎีทางวิชาการที่ถูกต้อง ในการกำหนดนโยบายแต่ละนโยบายจะต้องดูด้วยว่ามีทฤษฎีรองรับหรือไม่ ทั้งนี้ เพื่อให้แน่ใจว่าทฤษฎีที่กำหนดนั้น มีความเป็นไปได้ที่จะทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ต้องการ

สมบัติ อารังธัญวงศ์<sup>14</sup> กล่าวว่า นโยบายสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรม ที่กระทำโดยรัฐบาล การตัดสินใจเลือกที่จะกระทำของรัฐบาลต้องคำนึงถึงคุณค่าของสังคมเป็นเกณฑ์โดยมุ่งที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นหลัก

<sup>13</sup> วรเดช จันทรศร, *ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ* (กรุงเทพฯ: หจก.สหชัยบล็อกและการพิมพ์, 2548).

<sup>14</sup> สมบัติ อารังธัญวงศ์, *นโยบายสาธารณะ: แนวความคิด การวิเคราะห์ และกระบวนการ*, พิมพ์ครั้งที่ 14 (กรุงเทพฯ: เสมาธรรม, 2549), 20.



ถวัลย์ วรเทพพิพิงษ์<sup>15</sup> กล่าวว่า นโยบายสาธารณะเป็นแนวทางปฏิบัติของรัฐบาล มีวัตถุประสงค์แน่นอนอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างแก้ปัญหาในปัจจุบัน ป้องกันปัญหาในอนาคต ก่อให้เกิดผลที่พึงปรารถนา

เทพศักดิ์ บุญรัตน์<sup>16</sup> อธิบายไว้ในแนวคิดทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 5 รัฐประศาสนศาสตร์กับการให้บริการสาธารณะ กล่าวถึงการสร้างตัวชี้วัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง สิ่งบ่งชี้ที่นำมาเป็นเครื่องมือในการวัดผลงานของการให้บริการสาธารณะที่เกิดขึ้น โดยนำมากำหนดเป้าหมายให้เป็นรูปธรรม เพื่อที่จะนำผลงานจริงที่เกิดขึ้นมาเปรียบเทียบกับเป้าหมาย ในตัวชี้วัดนั้น ๆ เช่น ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ จำนวนครั้งที่พบข้อผิดพลาดในการให้บริการ ระยะเวลาที่ให้บริการประชาชนแล้วเสร็จต่อราย จำนวนครั้งที่ถูกประชาชนร้องเรียน เป็นต้น และการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ จำแนกเป็น 2 แนวทาง ได้แก่

1. แนวทางแบบอัตวิสัย (Subjective) เน้นที่ประชาชนหรือผู้รับบริการ โดยมุ่งตอบคำถาม ที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1) หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะสามารถตอบสนองต่อความต้องการและข้อเรียกร้องของประชาชนได้หรือไม่ อย่างไร

2) การบริการนั้นสร้างความพึงพอใจจากผู้รับบริการหรือไม่

2. แนวทางแบบวัตถุวิสัย (Objective) มุ่งเน้นที่การให้บริการเป็นหลักและเน้นการตอบคำถามสำคัญ 2 ประการ คือ

1) ระบบการให้บริการสาธารณะมีประสิทธิภาพหรือไม่

2) ระบบการให้บริการสาธารณะมีประสิทธิภาพ หรือเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่

<sup>15</sup> ถวัลย์ วรเทพพิพิงษ์, *แนวความคิดกระบวนการและโครงสร้างการตัดสินใจ* (ขอนแก่น: โฆษะขอนแก่น, 2550), 54.

<sup>16</sup> เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์, “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาพนักงานเขตกรุงเทพมหานคร,” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพัฒนาระดับปริญญาโท, สาขาการบริหารการพัฒนาระดับปริญญาโท วิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536), 23.

Anderson<sup>17</sup> กล่าวว่านโยบายสาธารณะ คือ แนวทางการปฏิบัติของรัฐที่มีวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างและติดตามด้วยผู้กระทำหรือการปฏิบัติซึ่งอาจจะปฏิบัติโดยคน ๆ เดียว หรือคณะบุคคลก็ได้ ในการที่จะแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องมีองค์ประกอบที่สำคัญคือ ต้องมีวัตถุประสงค์เป็นแนวทางปฏิบัติ การปฏิบัติจะต้องเกิดขึ้นจริง และ การปฏิบัติจะเป็นไปในเชิงบวกหรือเชิงลบก็ได้

Daniel Mazmanian and Paul Sabatier<sup>18</sup> ได้ให้ความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ การนำนโยบายพื้นฐานมาดำเนินการให้ลุล่วงไป โดยเป็นการร่วมทำงานภายใต้กฎหมายที่อำนาจอยู่ในรูปแบบของกฎหมาย คำสั่งของรัฐบาลหรือมติคณะรัฐมนตรีก็ได้

## 2.5 รายงานการศึกษาการขนส่งด้วยรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในเขตกรุงเทพฯ ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

กรมการขนส่งทางบกได้มอบหมายสถาบันการขนส่งแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อทำการศึกษาการขนส่งด้วยรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในเขตกรุงเทพฯ ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน เมื่อกันยายน 2552 ผลการศึกษาในรายงานฉบับสมบูรณ์ สรุปในบทความวิเคราะห์ลักษณะความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ<sup>19</sup> ระหว่างผู้เดินทางที่เลือกใช้บริการรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างและรถจักรยานยนต์รับจ้าง ผู้ที่เดินทางที่เลือกใช้บริการจักรยานยนต์รับจ้างเมื่อพิจารณาในภาพรวมของเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางของรถจักรยานยนต์รับจ้างแล้วพบว่าใช้เวลาในการเดินทางน้อยกว่าทางเลือกอื่น (รถโดยสารประจำทาง และรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง) แต่ค่าใช้จ่ายในการเดินทางสูงกว่าเมื่อเทียบกับการเดินทางด้วยรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างและรถโดยสารประจำทางแต่ผู้เดินทางเลือกการ

<sup>17</sup> Anderson, อ้างถึงใน บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์, “เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิจัยสัมมนาโยบายและการจัดการสาธารณะ,” (กรุงเทพฯ: โครงการรัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2555), 21.

<sup>18</sup> Daniel Mazmanian and Paul Sabatier, อ้างถึงใน พิระพงศ์ ภักศิรี, “เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิจัยองค์การและนวัตกรรมในองค์กร,” (กรุงเทพฯ: โครงการรัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2555), 33.

<sup>19</sup> สถาบันการขนส่งแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, “รายงานการศึกษาการขนส่งด้วยรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในเขตกรุงเทพฯ ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน,” (กรุงเทพฯ: กรมการขนส่งทางบก, 2552), บทที่ 5, 5-27 ถึง 5-30.

เดินทางโดยรถจักรยานยนต์รับจ้างเพราะต้องการความรวดเร็วและความสะดวกสบายไม่ต้องต่อรถหลายต่อ

แนวทางการจัดระเบียบการขนส่งรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างระบุถึงความสำคัญของนโยบายสาธารณะมี 2 ด้าน คือความสำคัญกับผู้ทำหน้าที่ในการกำหนดนโยบายคือรัฐบาล เพราะรัฐต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอีกทั้งต้องสอดคล้องกับสิ่งที่มีคุณค่าและวิถีการดำเนินชีวิต ของประชาชนด้วย และความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนเพราะนโยบายสาธารณะเป็นกระบวนการ ที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน (Demand) และการสนับสนุน (Supports) ต่าง ๆ ของประชาชนจะถูกนำเข้าสู่ระบบการเมืองผ่านกลไกต่าง ๆ และออกมาเป็นนโยบายสาธารณะ ซึ่งนโยบายสาธารณะนั้นจะส่งผลกระทบต่อประชาชนทั้งทางตรงและทางอ้อม<sup>20</sup>

กระบวนการนโยบายสาธารณะ ประกอบด้วยการกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่าง ๆ ที่สำคัญและเกี่ยวเนื่องกันหลายประการ ได้แก่

- 1) การระบุปัญหา
- 2) การพัฒนาทางเลือกต้องมีการประเมินความเป็นไปได้
- 3) การพิจารณาทางเลือกโดยผู้ตัดสินใจเลือกนโยบายอ้างอิงเกณฑ์ประสิทธิผล เกณฑ์ประสิทธิภาพ เกณฑ์ความพอเพียง เกณฑ์ความสามารถในการตอบสนอง เกณฑ์ความเหมาะสม
- 4) การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ

ทางเลือกในการจัดระเบียบการขนส่งด้วยรถยนต์สี่ล้อเล็กรับ ซึ่งในการศึกษาดังกล่าวได้แบ่งทางเลือกเป็น 3 ภาพการพัฒนาหลัก คือ

- 1) แนวทางการปรับนโยบายและแผนเกี่ยวกับระบบสาธารณะและรถโดยสารประจำทาง ซึ่งได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า “แนวทางตอบสนองความต้องการของประชาชน”
- 2) แนวทางการจัดระเบียบควบคุมอย่างเข้มงวด ซึ่งได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า “แนวทางการบังคับใช้กฎหมาย”
- 3) แนวทางสายกลางระหว่างสองแนวทางเลือกข้างต้น ได้แก่ การปรับลดกฎหมายและกฎระเบียบด้านการขนส่ง ซึ่งได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า “แนวทางการขยายความกฎหมาย”

<sup>20</sup> เรื่องเดียวกัน.

## 2.6 การทบทวนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐวิน โฉมศรี<sup>21</sup> มาตรการทางกฎหมาย/กิจการรถโดยสารประจำทางที่เกิดขึ้นในการประกอบกิจการ รถโดยสารประจำทาง ระบบและแนวทางในการควบคุม กำกับ ดูแลการประกอบกิจการรถโดยสารประจำทางที่เหมาะสม โดยได้ศึกษาจากเอกสารและสัมภาษณ์ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับระบบ ผลของการวิจัยพบว่าการดำเนินกิจการรถโดยสารของไทยส่วนใหญ่รัฐจะเป็นผู้ดำเนินกิจการเอง ไม่ได้มีการแปรรูปรัฐวิสาหกิจการเดินรถเองเป็นระบบผูกขาด การสรรหาผู้ประกอบการไม่ใช่วิธีการประมูลแข่งขัน ซึ่งจะแตกต่างกับในต่างประเทศ โดยที่ประเทศไทยใช้วิธีการคัดเลือกจากการประกาศรับสมัคร รัฐมิได้มีการกระจายอำนาจให้กับองค์กรส่วนท้องถิ่นในการกำกับ ดูแลการจัดการเดินรถและสนับสนุนกิจการเดินรถของผู้ประกอบการ ส่งผลให้กิจการเดินรถโดยสารของไทยในปัจจุบันไม่มีความก้าวหน้าและไม่เป็นสากล ประชาชนขาดความนิยมในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ทำให้เกิดข้อบกพร่องในการประกอบกิจการรถโดยสารประจำทาง เช่น กฎหมายที่มีผลบังคับใช้อยู่ในปัจจุบันนี้มีจำนวนหลายฉบับ และไม่สามารถนำมาบังคับใช้เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นใน ปัจจุบันได้อย่างแท้จริง บทบัญญัติของกฎหมาย ที่เป็นแนวทางในการพัฒนาจะต้องนำรูปแบบของต่างประเทศที่มีการพัฒนาแล้ว และมีระบบการประกอบกิจการรถโดยสารที่มีประสิทธิภาพมาเป็นต้นแบบในการกำหนดแนวทางพัฒนาประเทศ โดยได้หยิบยกมาตรการทางกฎหมายของระบบที่ใช้ในการควบคุมกำกับดูแลการประกอบกิจการรถโดยสารประจำทางในต่างประเทศ อาทิ อังกฤษ ไอร์แลนด์เหนือ สิงคโปร์ ออสเตรเลีย สวีเดน และนิวซีแลนด์ มาใช้ศึกษาเปรียบเทียบด้วย นอกจากนี้ต้องมีระบบการ ควบคุม กำกับ ดูแลอย่างจริงจัง อาทิ การรวมพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 และ พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 เข้าด้วยกัน เพื่อให้การบังคับใช้กฎหมายเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หรือการเพิ่มมาตรการลงโทษผู้กระทำความผิด หรือการยกเลิกระบบการผูกขาดโดยกำหนดให้มีการจัดให้มีการแข่งขันกันหลายราย เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้มีโอกาสเลือกใช้บริการ ซึ่งแนวทางในการพัฒนาดังกล่าวจะช่วยผลักดันให้ระบบการควบคุม กำกับ ดูแลการประกอบกิจการรถโดยสารประจำทางของไทยมีประสิทธิภาพ มีมาตรฐาน คุณภาพด้านการบริการและมาตรฐานด้านความปลอดภัยมากขึ้น

<sup>21</sup> ณัฐวิน โฉมศรี, “กลไกทางกฎหมายเพื่อจัดระบบการควบคุมกำกับดูแล ผู้ประกอบกิจการรถโดยสารประจำทาง,” *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี* ปีที่ 4 ฉบับที่ 3 (กันยายน – ธันวาคม 2555) : 121-122.

นิตา เสนาสี และคณะ<sup>22</sup> ได้ศึกษาวิจัยพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์และปัญหาที่พบจากการใช้บริการซึ่งได้เผยแพร่ผลงานในวารสารสังคมมนุษย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเป็นเครื่องมือ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ มิเตอร์โดยสารรถแท็กซี่ มิเตอร์จำนวน 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ในช่วงเวลาที่ไม่แน่นอนระหว่างวันจันทร์ถึง วันศุกร์เพื่อเดินทางกลับบ้านหรือที่พัก โดยใช้บริการคันใดก็ได้ และเลือกใช้วิธีโบกเรียกข้างทาง โดย เหตุผลที่เลือกใช้ บริการรถแท็กซี่คือความสะดวกสบาย ผลของผู้วิจัยชี้ให้เห็นว่าความสะดวกเป็นปัจจัยหลักในการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่ ซึ่งมีความสอดคล้องใกล้เคียงกับการเรียกใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง สาธารณะ และรถแท็กซี่คือความสะดวกสบายในการใช้บริการ ปัญหาที่พบในการใช้บริการรถแท็กซี่ มิเตอร์เป็นลำดับแรกคือด้านความปลอดภัย รองลงมา คือด้านราคา ลำดับถัดไปคือด้านลักษณะของ ยานพาหนะ และลำดับสุดท้ายด้านผู้ขับรถแท็กซี่ ถึงแม้ว่าการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์จะประสบกับ ปัญหามากมาย แต่รถแท็กซี่ก็เป็นทางเลือกหนึ่งที่สำคัญต่อการใช้ชีวิตประจำวันที่ประชาชนเลือกใช้ บริการเพราะความสะดวกสบายในการเดินทางไปยังจุดหมายปลายทาง

สุทธิเกียรติ จันตะคาด<sup>23</sup> ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อ พฤติกรรมการซื้อรถจักรยานยนต์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร” การเดินทางด้วยรถจักรยานยนต์ เป็นทางเลือกหนึ่งที่สามารถลดปัญหาการจราจรได้เป็นอย่างดีและนอกจากจะลดปัญหาจราจรแล้ว ยังมีความสะดวกรวดเร็วในการเดินทาง การเดินทางด้วยรถจักรยานยนต์สามารถทำได้ทั้ง จักรยานยนต์รับจ้างและสามารถขับขี่ไปเอง การขับขี่รถจักรยานยนต์สามารถฝึกหัดได้ไม่ยากแต่ต้อง อาศัยความชำนาญและการตัดสินใจที่รวดเร็ว กรุงเทพมหานคร เมื่อปี พ.ศ. 2556 มีจักรยานยนต์ ถึง 19 ล้านคัน และรถจักรยานยนต์รับจ้างมากกว่า 1 แสนคัน ในปัจจุบัน และยังมีการเจริญเติบโตของ ตลาดรถจักรยานยนต์อย่างต่อเนื่อง และบริษัทผู้ผลิตรถจักรยานยนต์ต้องมีการแข่งขันกันอย่างสูงมาก เพื่อรักษาสถานะลูกค้าเดิมและเพิ่มฐานลูกค้าใหม่ ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อรถจักรยานยนต์ ใหม่มีทั้งสมรรถนะ รูปลักษณ์ โดยวัตถุประสงค์ในการซื้อรถจักรยานยนต์เพื่อใช้ในการชีวิตประจำวันมาก

<sup>22</sup> นิตา เสนาสี , ธีญญทรัพย์ คำพวง, มาลิกัญญา ละมุล, ศศิวิมล ทรัพย์สำเนียง, ชัยณรงค์ จิตรประสงค์ และ กนกวรรณ กุลสุทธิ , “พฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์และปัญหาที่พบ จากการให้บริการ,” *วารสารสังคมมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต* ปีที่ 32 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2557) : 12-22.

<sup>23</sup> สุทธิเกียรติ จันตะคาด, “ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อ รถจักรยานยนต์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร,” <http://www.dpu.ac.th/graduate/upload/content/files> (สืบค้นเมื่อ 3 มิถุนายน 2560).

ที่สุดคิดเป็นร้อยละ 41.8 ใช้เป็นพาหนะเสริมในครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 31.5 และใช้เพื่อประกอบอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 26.5 และซื้อให้กลุ่มบุคคลที่บังคับบัญชาใช้ คิดเป็นร้อยละ 0.3 ส่วนในมุมมองของผู้ผลิต พิจารณาปัจจัยส่วนประสมการตลาด (Market Mix) และ 4Ps ของ Philip Kotler ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ โดยจักรยานยนต์ที่มีคุณภาพ มีความคงทน มีผลต่อปัจจัยการผลิตมากที่สุด รองลงมาคือจักรยานยนต์ที่ประหยัดน้ำมัน ถัดไปคือความสวยงาม ทันสมัยการขับขี่ง่ายและสมรรถนะที่ดีตามลำดับ

ระดับความสำคัญที่มีต่อปัจจัยด้านราคา พบว่ารถจักรยานยนต์ที่มีราคาสมเหตุสมผล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือมีรูปแบบการจ่ายเงินที่ไม่ยุ่งยาก และสุดท้ายมีการแจ้งราคาอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย ตามลำดับ ระดับความสำคัญที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่าความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ และมีการจัดโซนเป็นหมวดหมู่ และทำเลอยู่ใกล้แหล่งชุมชนสามารถพิจารณาเลือกซื้อได้ตามลำดับ และระดับความสำคัญที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าการออกร้านและจัดโปรโมชั่นตามสถานที่ต่าง ๆ มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือการเป็นสมาชิกและได้รับส่วนลด และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามช่องทางและสื่อต่าง ๆ ตามลำดับ

แม้ผลการศึกษาวิจัยจะมุ่งเน้นไปที่ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อรถจักรยานยนต์ของผู้บริโภค แต่ประเด็นหลักในการซื้อรถจักรยานยนต์เพื่อสนองความต้องการของผู้บริโภคในการเดินทางที่คล่องตัว สะดวก รวดเร็ว ต่อสู้กับปัญหาการจราจรที่แออัดและถนนที่ไม่สามารถขยายได้ตามการขยายขนาดของเมือง

### บทที่ 3

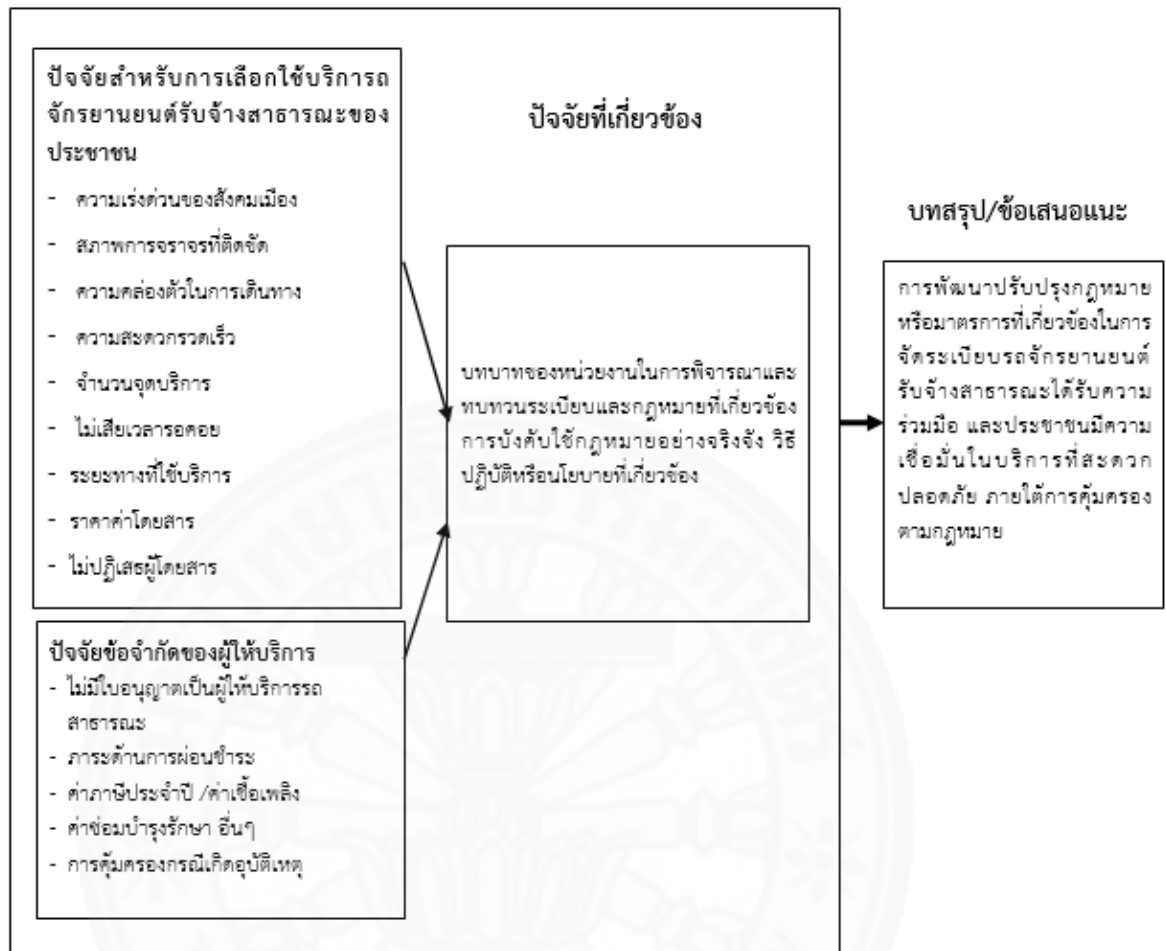
#### วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methodology)

การดำเนินกิจกรรมของการวิจัยฉบับนี้ จากการปฏิบัติงานในกองตรวจการขนส่งทางบก ซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแลและบังคับใช้กฎหมายสำหรับการใช้รถใช้ถนน ตามพระราชบัญญัติและระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยและเป็นธรรม การปฏิบัติงานจริง และการศึกษาข้อมูลแวดล้อมเพิ่มเติมในการออกปฏิบัติงานเชิงรุกและการปฏิบัติงานภาคสนามในการบังคับใช้กฎหมายและการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่อยู่ในภารกิจและในฐานะผู้ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

#### 3.1 สมมติฐานการวิจัย

การจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะในกรุงเทพมหานคร เขตจตุจักร สามารถสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร และเป็นปัจจัยในการผลักดันและยกระดับการให้บริการไปสู่รูปแบบที่ถูกต้องและเหมาะสม / และการปรับปรุงกฎหมายหรือมาตรการที่เกี่ยวข้องในการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะจะสร้างการยอมรับสำหรับผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ โดยมีกรอบแนวคิดแสดงดังภาพที่ 3.1





ภาพที่ 3.1 แผนผังกรอบแนวคิดการดำเนินการ

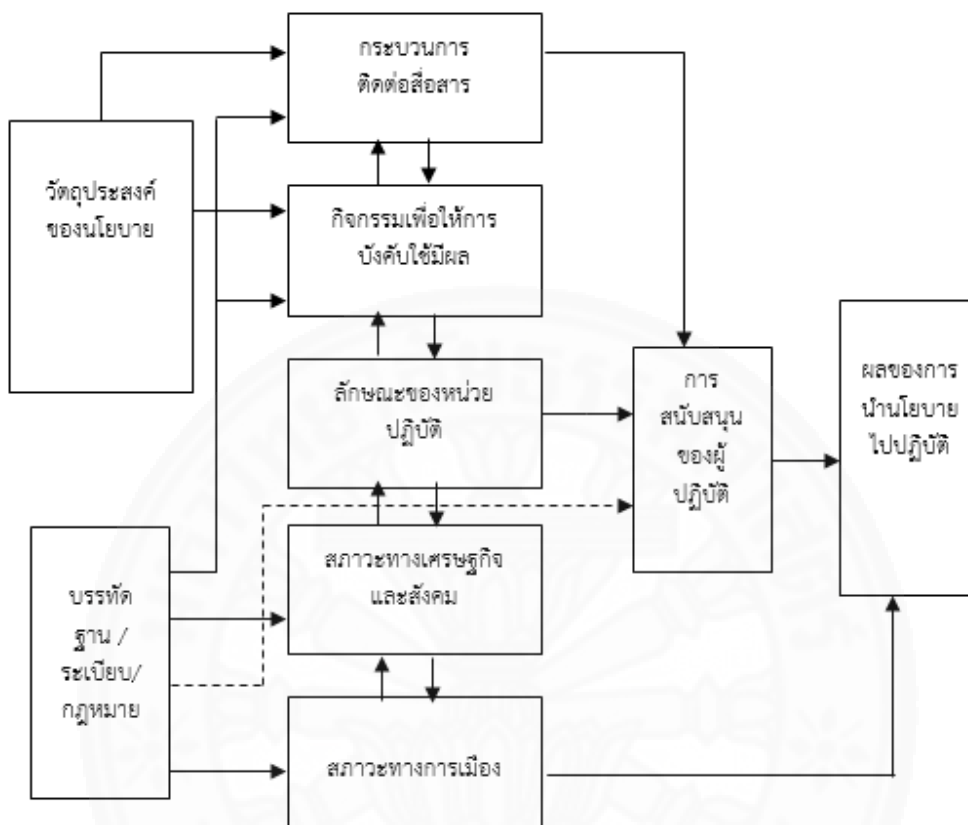
### 3.2 ตัวแบบการศึกษา

#### 1) ตัวแบบทั่วไป (General Model)

ตัวแบบนี้เชื่อว่าผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติขึ้นอยู่กับ สมรรถนะขององค์การที่จะนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านกระบวนการในการสื่อสาร สภาพความพร้อมของระบบอุปกรณ์และเทคโนโลยี ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ ความร่วมมือของผู้ปฏิบัติ รวมทั้งสภาวะสังคมและเศรษฐกิจ



### แผนภูมิตัวแบบทั่วไป<sup>1</sup>



ภาพที่ 3.2 แผนภูมิตัวแบบทั่วไป

จากภาพที่ 3.2 แสดงแผนภูมิตัวแบบทั่วไป ซึ่งเป็นการมองผลการดำเนินงานในเชิงระบบเปรียบเทียบภารกิจและการปฏิบัติงานของกรมการขนส่งทางบกในการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะ เทียบเคียงกับประเด็นสำคัญ 3 ประการ คือ 1) กระบวนการสื่อสารข้อความ การรับมอบนโยบาย 2) สมรรถนะขององค์กรในการปฏิบัติตามแนวทางและการดำเนินการตามนโยบายที่กำหนด และ 3) ความร่วมมือของผู้ปฏิบัติและผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนที่ส่งผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ

<sup>1</sup> อเนก ฅ นคร, “ประสิทธิผลของการปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจนครบาลในเขตกรุงเทพมหานคร,” (ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538), 65.

## 2) ตัวแบบด้านพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior Model)

ในการศึกษาวิจัยพฤติกรรมผู้บริโภค เพื่อตอบคำถามให้ได้ว่า

- ผู้บริโภคซื้ออะไร (What)
- ซื้อที่ไหน (Where)
- ซื้ออย่างไรและซื้อเท่าไร (How & How much)
- ซื้อเมื่อใด (When)
- ซื้อทำไม (Why)



ภาพที่ 3.3 วงจรของสิ่งเร้าที่ก่อให้เกิดการฝ่าฝืนกฎหมาย

จากภาพที่ 3.3 ตัวแบบนี้พิจารณาในด้านของผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการว่าปัจจัยที่ส่งผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโดยรถจักรยานยนต์สาธารณะ ซึ่งองค์ประกอบที่มีผลในการตัดสินใจคือปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่เป็นสิ่งกระตุ้น (The environment) ในด้านต่าง ๆ ที่ทำให้ประชาชนหรือผู้บริโภคหันมาใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างแทนการใช้รถโดยสารแบบอื่นและการตอบสนองจากช่องทางการบริการที่เลือก

การดำเนินการวิจัย ผู้เสนอหัวข้อวิจัยใช้วิธีการศึกษาวิจัย 4 แบบเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ใกล้เคียงข้อเท็จจริงและสะท้อนปัญหาได้มากที่สุด ดังนี้

1. ใช้การสังเกตพฤติกรรมของผู้บริโภค (Observation) ผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะทั้งที่ถูกกฎหมายและไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ในเขตพื้นที่เป้าหมายคือ วินรถจักรยานยนต์สาธารณะในเขตจตุจักรและเขตพญาไท แบ่งเป็น 3 ช่วงเวลา ดังนี้

- ช่วงเวลาเร่งด่วนตอนเช้า (7.00 น. – 8.30 น.)
- ช่วงเวลาเที่ยงวัน (11.30 น. – 13.30 น.)
- ช่วงเวลาเร่งด่วนตอนเย็น (16.30 น. – 18.30 น.)

2. ใช้การสัมภาษณ์ (Interview) ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการรถโดยสารสาธารณะที่ต้องการ และปัจจัยที่เป็นข้อสนับสนุนในการเลือกใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างแทนการใช้รถโดยสารสาธารณะแบบอื่น อีกทั้งปัญหาอุปสรรคของผู้ให้บริการที่ไม่สามารถเข้าร่วมเป็นผู้ให้บริการที่ถูกต้องตามกฎหมายได้ รวมไปถึงแนวทางที่ต้องการให้ภาครัฐสนับสนุนในการประกอบอาชีพอย่างเป็นธรรม

3. แบบสำรวจเพื่อสอบถามความต้องการ ความคิดเห็นต่อการใช้บริการ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ความคิดเห็นต่อการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์รับจ้างของผู้ให้บริการทั้งที่ถูกกฎหมายและไม่ถูกกฎหมายผ่านคำถามการวิจัยว่า “การจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะตามมาตรการของภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพควรมีลักษณะอย่างไร”

4. การศึกษาจากเอกสารงานวิจัย (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง ผนวกกับการวิจัยภาคสนามในการใช้บริการจริง (Field Research)

ในการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการดังกล่าวข้างต้น มีทั้งการสัมภาษณ์และการเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งต้องให้ความหมายนิยามศัพท์สำหรับกลุ่มเป้าหมายก่อน เพื่อการเก็บข้อมูลจะได้ที่ถูกต้อง ตรงประเด็น ซึ่งในการนิยามศัพท์มีความหมายที่ต้องนิยามในประเด็นที่ศึกษาวิจัยการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะ ดังนี้

### 3.3 นิยามศัพท์

**รถจักรยานยนต์** หมายถึง รถที่เดินด้วยกำลังเครื่องยนต์หรือกำลังไฟฟ้า มีล้อไม่เกินสองล้อ ถ้าที่พวงข้างมีล้อเพิ่มอีกไม่เกินหนึ่งล้อ และให้หมายความรวมถึงรถจักรยานยนต์ที่ติดเครื่องยนต์ด้วยหรืออาจเรียกแบบทั่วไปว่ารถจักรยานยนต์ป้ายดำ

**รถจักรยานยนต์สาธารณะ** หมายถึง รถจักรยานยนต์ที่ใช้รับจ้างบรรทุกคนโดยสาร แต่ไม่รวมถึงรถจักรยานยนต์ที่มีพวงข้างและรถจักรยานยนต์ที่ติดเครื่องยนต์ โดยมีการกำหนดไว้ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ ดังนี้

มาตรา 23/1 แห่งพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 ห้ามมิให้ผู้ใดใช้รถจักรยานยนต์เพื่อรับจ้างบรรทุกคนโดยสาร เว้นแต่รถจักรยานยนต์นั้นได้จดทะเบียนเป็นรถจักรยานยนต์สาธารณะ

ผู้ใดประสงค์จะขอจดทะเบียนรถจักรยานยนต์สาธารณะ ให้ยื่นคำขอต่อนายทะเบียน และให้นายทะเบียนรับจดทะเบียนได้ เมื่อมีการปฏิบัติครบถ้วนตามเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง และระเบียบที่อธิบดีกำหนดตามมาตรา 10 รถจักรยานยนต์สาธารณะอาจเรียกทั่วไปว่ารถจักรยานยนต์ป้ายเหลือง

**รถจักรยานยนต์รับจ้าง** หมายถึง รถจักรยานยนต์ที่นำมาใช้เป็นพาหนะในการรับส่งผู้โดยสารรวมทั้งรับจ้างบรรทุกขนส่งสิ่งของด้วย ซึ่งอาจมีทั้งรถจักรยานยนต์และรถจักรยานยนต์สาธารณะ

**ผู้ให้บริการ** หมายถึง ผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างทั้งรถจักรยานยนต์สาธารณะและรถจักรยานยนต์ ซึ่งพาผู้โดยสารไปส่งยังจุดหมายที่ได้ว่าจ้างและตกลงกันได้

**ผู้ใช้บริการ** หมายถึง ประชาชนผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างในการโดยสารหรือว่าจ้างให้บรรทุกสิ่งของไปยังจุดหมายที่ได้ตกลงไว้

**วินรถ** หมายถึง จุดจอดรถจักรยานยนต์รับจ้างที่ได้มีการขึ้นทะเบียนที่ตั้งวินไว้กับทางราชการแล้วอย่างถูกต้อง โดยการขึ้นทะเบียนต้องแสดงแผนผังที่ตั้งวินและแผนผังการจอดรถพร้อมรูปถ่าย หนังสือให้ความยินยอมให้ใช้พื้นที่ กรณีเป็นพื้นที่ส่วนบุคคล รายชื่อผู้ขับรถในวิน สำเนาใบอนุญาตขับรถจักรยานยนต์สาธารณะ หรือใบอนุญาตขับรถจักรยานยนต์ส่วนบุคคลที่ยังไม่สิ้นอายุ พร้อมสำเนาใบคู่มือจดทะเบียนรถ

**เสื้อวิน** หมายถึง เสื้อกั๊กที่ใส่เพื่อป้องกันอุบัติเหตุว่าเป็นผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างประจำจุดจอดนั้น ๆ ซึ่งเสื้อวินโดยทั่วไปจะเป็นสีส้มสะท้อนแสง (แต่อาจมีสีอื่น ๆ ได้) ระบุชื่อเขตที่ตั้งวิน ชื่อวินที่เป็นจุดจอด ลำดับหมายเลขผู้ขับขี่ประจำวิน ช่องเจาะที่ด้านหลังเสื้อวินสำหรับใส่ใบอนุญาตขับรถสาธารณะที่แสดงชื่อ-สกุล หมายเลขประจำตัวผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์สาธารณะ พร้อมรูปถ่าย

**ผู้ประสบภัย** หมายถึง ผู้ซึ่งได้รับอันตรายต่อชีวิต ร่างกายหรืออนามัย เนื่องจากอุบัติเหตุหรืออยู่ในทางหรือเนื่องจากสิ่งกีดขวางหรือติดตั้งในรถนั้น และหมายความรวมถึงทายาทโดยธรรมของผู้ประสบภัย ซึ่งถึงแก่ความตายด้วย

**การคุ้มครองผู้ประสบภัย** หมายถึง ความคุ้มครองผู้ได้รับบาดเจ็บและเสียชีวิตตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติมกฎหมาย

**การจัดระเบียบรถจักรยานยนต์** หมายถึง การดำเนินการตามนโยบายของภาครัฐ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม ความปลอดภัยและความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อรองรับการขยายตัวของเมืองและการเดินทางของประชาชนให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ เพื่อให้ผู้ที่ต้องการประกอบอาชีพจักรยานยนต์รับจ้างอยู่ในระบบที่ถูกต้อง มีองค์ประกอบดังนี้

1. **การสำรวจรถจักรยานยนต์รับจ้างที่ให้บริการตามจุดที่ตั้งวิน** ซึ่งจากการสำรวจพบว่า เกือบทุกวินหรือหลาย ๆ จุดจอดในกรุงเทพมหานคร จะมีรถจักรยานยนต์รับจ้างที่ไม่ถูกต้องปะปนอยู่มากบ้าง น้อยบ้างแตกต่างกันตามลักษณะชุมชน และการกำหนดจุดจอดหรือที่ตั้งวินเพิ่มตามปริมาณผู้ใช้บริการ

**2. ให้ผู้ขับขีรถจักรยานยนต์รับจ้างเข้าสู่โครงการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะ** โดยการประกาศแจ้งให้ผู้ที่ต้องการประกอบอาชีพเป็นผู้ขับขีรถจักรยานยนต์รับจ้างมาขึ้นทะเบียนและทำบัตรสำหรับเป็นผู้ขับขีรถสาธารณะ

**3. การดำเนินการเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การออกหนังสือรับรอง** การใช้รถจักรยานยนต์สาธารณะ งานด้านการตรวจสภาพรถและด้านการจดทะเบียนรถจักรยานยนต์สาธารณะ

**4. การจัดทำสื่อประจำวันที่เป็นมาตรฐาน** ในรูปแบบเดียวกันแจกจ่ายไปตามวินในแต่ละสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร

**5. การควบคุม กำกับ ดูแลและบังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มข้น** โดยส่งชุดผู้ตรวจการออกตั้งด่านตามจุดต่าง ๆ และไปสำรวจตามจุดที่ตั้งวิน หากพบดำเนินการเปรียบเทียบปรับอย่างจริงจังและบังคับใช้กฎหมายโดยไม่มีการผ่อนผัน

#### **ประโยชน์ที่ประชาชนส่วนใหญ่จะได้จากการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะ**

สิ่งที่จะเป็นประโยชน์ในภาพรวมของการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะ คือความเป็นระเบียบเรียบร้อยต่อสังคมของกลุ่มรถจักรยานยนต์รับจ้าง เนื่องจากกรมการขนส่งทางบกสามารถควบคุมจำนวนที่เหมาะสม ปัญหาการทะเลาะเบาะแว้งเรื่องการวิ่งทับเส้นทางระหว่างกลุ่มรถจักรยานยนต์สาธารณะด้วยกันจะหมดไป ประชาชนจะได้รับความเป็นธรรมเรื่องค่าโดยสารเพราะการคิดค่าโดยสารจะเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ การสร้างความปลอดภัยให้กับผู้โดยสารและประชาชนทั่วไป เพราะข้อมูลรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะทั้งหมดจะอยู่ในฐานข้อมูลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถตรวจสอบได้ ทั้งยังเป็นการขจัดกลุ่มผู้มีอิทธิพลที่ผู้ขับขีรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะเผชิญปัญหาอย่างยาวนาน เมื่อการจัดระเบียบฯ เป็นรูปธรรมจะสามารถสร้างเครือข่าย รถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะแจ้งเตือนข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนด้วยการจัดระเบียบฯ ประชาชนและผู้ประกอบอาชีพ รถจักรยานยนต์สาธารณะสามารถตรวจสอบการดำเนินการของหน่วยงานของรัฐได้ ซึ่งการจัดระเบียบจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะในครั้งนี้ ประโยชน์จะพึงมีกับประชาชนและผู้ประกอบอาชีพจักรยานยนต์รับจ้างอย่างชัดเจน

ผลจากการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลตามขั้นตอนที่ระบุ ผู้เสนอหัวข้อการวิจัยจึงสรุปผลการดำเนินงานการวิจัยจากข้อมูลที่รวบรวมได้ในเชิงคุณภาพต่อคำถามที่กำหนด สอดคล้องกับกรอบแนวคิด และสมมติฐานการวิจัย และแนวทางการวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่เป็นไปได้โดยไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ และเป็นการจัดระเบียบของสังคมโดยรวม ซึ่งผลการศึกษาวินิจฉัยสรุปไว้ในบทที่ 4

## บทที่ 4

### ผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากการศึกษาและวิธีดำเนินการวิจัยการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะ กรุงเทพมหานคร ศึกษาในเขตจตุจักร โดยสมมติฐานว่าการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะสามารถสร้างความเชื่อมั่น ต่อผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานครในเขตจตุจักร การวิจัยฉบับนี้ได้ดำเนินศึกษาวิจัยเรื่องเกี่ยวกับการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะ ซึ่งผลการศึกษาจากการสังเกต เก็บข้อมูล โดยการสอบถามทั่วไปและสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายทั้งผู้ให้บริการทั้งจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะที่ถูกต้อง (ป้ายเหลือง) ผู้ให้บริการทั้งจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะที่ยังไม่ถูกต้อง (ป้ายดำ) ผู้รับบริการ และผู้เกี่ยวข้องในเขตจตุจักร จำนวนรวมทั้งสิ้น 60 ตัวอย่างจาก 4 กลุ่มเป้าหมาย โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลทั้งการสังเกตพฤติกรรมการใช้บริการ การให้บริการ รวมทั้งการสัมภาษณ์ ในระยะเวลาประมาณ 60 วัน และการออกปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบในฐานะที่เป็นหน่วยกำกับดูแลและจัดระเบียบรถสาธารณะทุกประเภท จากคำถามการวิจัยว่า “การจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะตามมาตรการของภาครัฐที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะอย่างไร” ซึ่งจากกลุ่มเป้าหมายการวิจัยที่เกี่ยวข้องแบ่งเป็น 4 กลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย

1. กลุ่มผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่ไม่ถูกต้อง (ป้ายดำ) แทนด้วย จยย.รับจ้างที่ไม่ถูกต้อง จำนวน 15 ตัวอย่าง
2. กลุ่มผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่ถูกต้องตามกฎหมาย (ป้ายเหลือง) แทนด้วย จยย.รับจ้างที่ถูกต้อง จำนวน 15 ตัวอย่าง
3. กลุ่มผู้ใช้บริการ จำนวน 20 ตัวอย่าง
4. กลุ่มผู้เกี่ยวข้อง เช่น ประชาชนที่อาศัยในบริเวณใกล้เคียงจุดจอด และประชาชนสัญจรทั่วไป จำนวน 10 ตัวอย่าง

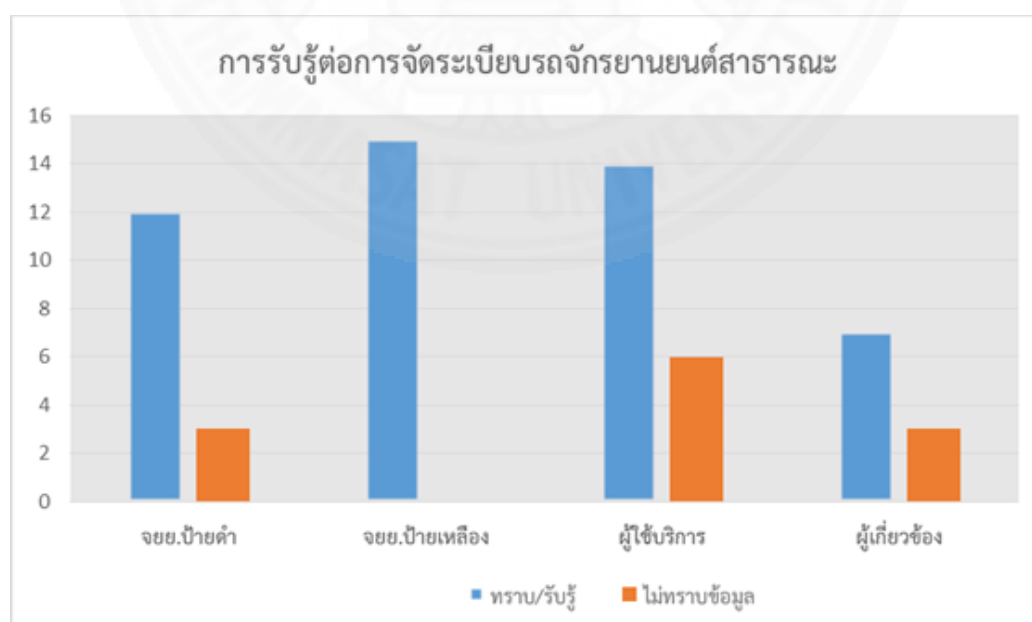
ทั้งนี้ เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานก่อนที่จะสัมภาษณ์และลงในรายละเอียด เกี่ยวกับการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะ ผู้เสนอหัวข้อวิจัยได้สอบถามกลุ่มเป้าหมายในเบื้องต้นก่อนถึงภูมิหลังว่ามีการรับรู้เกี่ยวกับการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะหรือไม่ มีความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะอย่างไร ผลการสำรวจความเห็นในแต่ละกลุ่มตัวอย่างแสดงดังตารางที่ 4.1 และภาพที่ 4.1 แสดงถึงอัตราเปรียบเทียบระหว่างผู้ที่รับรู้และไม่รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมายการจัดระเบียบข้างต้น ซึ่งพบว่ากลุ่มผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่ถูกต้องตามกฎหมาย (ป้ายเหลือง) ซึ่งได้รับการอบรมจากกรมขนส่งทางบก มีความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดระเบียบ

รถจักรยานยนต์สาธารณะได้อย่างถูกต้อง โดยกลุ่มผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่ไม่ถูกต้อง (ป้ายดำ) และกลุ่มผู้เกี่ยวข้องรับรู้ข้อมูลดังกล่าว น้อยที่สุด

ตารางที่ 4.1 การรับรู้ต่อการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะ

กลุ่มตัวอย่าง	การรับรู้ต่อการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะ	
	ทราบ / รับรู้ (ราย)	ไม่ทราบ / ไม่ได้รับข้อมูล (ราย)
จยย.รับจ้างที่ไม่ถูกต้อง (ป้ายดำ)	12	3
จยย.รับจ้างที่ถูกต้อง (ป้ายเหลือง)	15	0
กลุ่มผู้ใช้บริการ	14	6
กลุ่มผู้เกี่ยวข้อง	7	3
รวม	48	12

จำนวนผู้ที่รับรู้ต่อการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะจากกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 60 ตัวอย่าง มีการรับรู้ต่อการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะ จำนวนรวม 48 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 80 ของจำนวนทั้งหมดที่สำรวจและมีการรับรู้ต่อการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะ



ภาพที่ 4.1 แผนภูมิแสดงการรับรู้ต่อการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะ



ความเข้าใจและการรับรู้เกี่ยวกับการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะ จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย ได้ ดังนี้

**จักรยานยนต์รับจ้างที่ไม่ถูกต้อง (ป้ายดำ)** ส่วนใหญ่มีความคิดว่าการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะ คือ การกวาดล้างพวกจักรยานยนต์รับจ้างป้ายดำไม่ให้นำมารับจ้างส่งผู้โดยสาร หากจะรับส่งผู้โดยสารต้องไปเปลี่ยนเป็นจักรยานยนต์ป้ายเหลืองก่อน และต้องจอดที่วินที่ลงทะเบียนไว้

**จักรยานยนต์รับจ้างที่ถูกต้อง (ป้ายเหลือง)** ส่วนใหญ่มีความเข้าใจการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะอยู่แล้ว แต่อาจจะยังไม่สามารถทำตามมาตรการที่ภาครัฐกำหนดได้ทั้งหมด เช่น หมวกนิรภัย และการรับผู้โดยสารระหว่างทาง หรือมีชั่วโมงในชั่วโมงเร่งด่วน เพราะจำนวนผู้ใช้บริการมีมากกว่าจำนวนผู้ให้บริการ

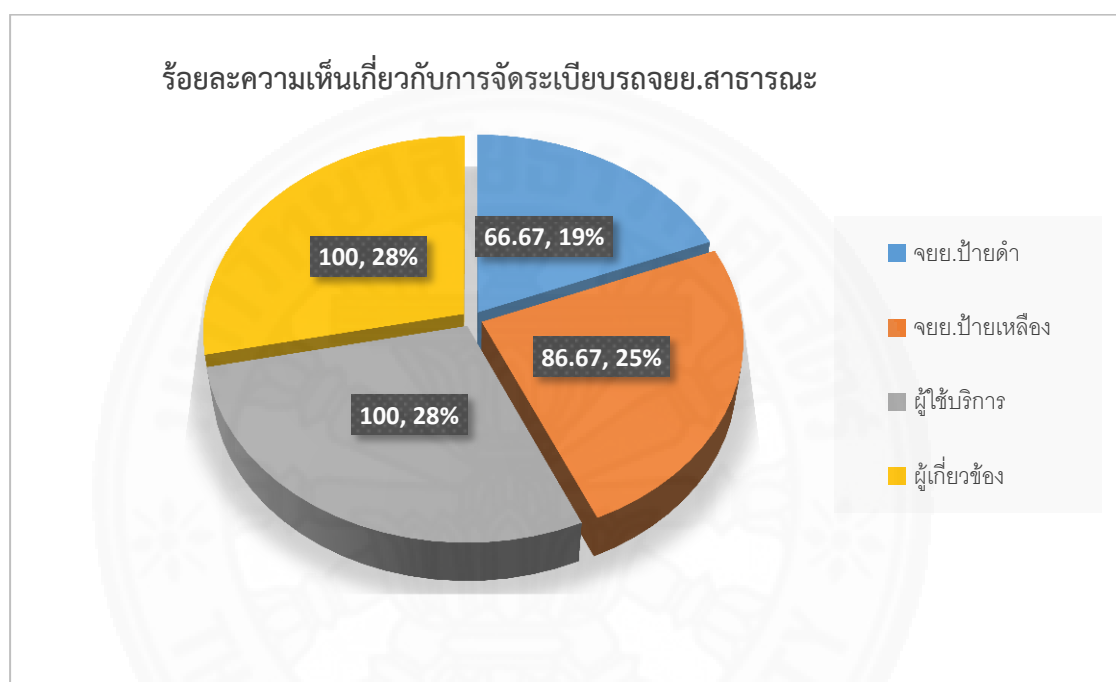
**ประชาชนผู้ใช้บริการ** ส่วนใหญ่ไม่ค่อยทราบว่าการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะมีกรอบดำเนินการและมาตรการอย่างไรบ้าง เข้าใจว่าการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะ คือ การตั้งจุดจอด หรือวินเพื่อบริการประชาชนให้ได้รับความสะดวก และการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบที่ทางราชการกำหนด เช่น มีเสื้อวิน แต่ไม่ทราบรายละเอียดมากนัก

**กลุ่มผู้เกี่ยวข้อง** มีความเข้าใจเรื่องการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะใกล้เคียงกับผู้ใช้บริการ เข้าใจว่าการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะคือการกำหนดจุดจอด ราคาที่เป็นกลางและการลดปัญหาพวกที่มีอิทธิพลที่คุมวินเถื่อน รวมไปถึงการขายเสื้อวินของกลุ่มอิทธิพล

ตารางที่ 4.2 ความคิดเห็นต่อการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะ

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะ			
	เห็นด้วยกับการจัดระเบียบฯ		ไม่เห็นด้วยกับการจัดระเบียบฯ	
	(ราย)	(ร้อยละ)	(ราย)	(ร้อยละ)
จยย.รับจ้างที่ไม่ถูกต้อง (ป้ายดำ)	10	66.67	5	33.33
จยย.รับจ้างที่ถูกต้อง (ป้ายเหลือง)	13	86.67	2	13.33
กลุ่มผู้ใช้บริการ	20	100.00	0	0
กลุ่มผู้เกี่ยวข้อง	10	100.00	0	0
รวม	53	88.33	7	11.67

จากตารางที่ 4.2 พบว่าจำนวนผู้ที่เห็นด้วยต่อการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะจากกลุ่มเป้าหมายจำนวน 60 ตัวอย่าง ความเห็นต่อการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะ คิดเป็นสัดส่วนดังนี้ เห็นด้วยต่อการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะ จำนวนทั้งสิ้น 53 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 88.33 และกลุ่มที่ไม่เห็นด้วยต่อการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะ จำนวน 7 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 11.67 ของกลุ่มเป้าหมายที่สำรวจ



ภาพที่ 4.2 ร้อยละความเห็นเกี่ยวกับการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะ

#### กลุ่มผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่ไม่ถูกต้อง (ป้ายดำ)

ผลการสำรวจความเห็นโดยการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างป้ายดำ หรือรถจักรยานยนต์ที่ไม่ถูกต้องในการเป็นจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะ จำนวน 15 ตัวอย่าง มีความเห็นแยกเป็นประเด็น ดังนี้

กลุ่มเป้าหมายผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างป้ายดำ จำนวน 10 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 66.67 เห็นด้วยกับการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะ และต้องการเข้าร่วมในการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะดังกล่าวนี้ แต่มีข้อจำกัดบางประการ ดังนี้

1) ไม่ทราบข้อมูลการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะ หรือไม่ทราบข้อมูลที่มีประกาศของทางราชการจึงทำให้ตกรสำรวจและขึ้นทะเบียนไม่ทัน

2) มีความเข้าใจที่คาดเคลื่อนเกี่ยวกับการขอมิใบอนุญาตขับรถจักรยานยนต์สาธารณะ เพราะบางรายคิดว่าการขอมิใบอนุญาตแบบสาธารณะแล้วสามารถขับรถรับจ้างได้เลย แม้จะเป็นจักรยานยนต์ป้ายดำ จึงไม่ได้มาลงทะเบียนในตอนต้น เมื่อจะมาลงทะเบียนก็ไม่ทันช่วงเวลาที่กำหนด และบางรายมิใบอนุญาตขับรถจักรยานยนต์สาธารณะเรียบร้อยแล้ว แต่ไม่ได้ขับรถจักรยานยนต์สาธารณะแต่กลับไปประกอบอาชีพอื่น เช่น ไปทำการเกษตรในช่วงฤดูการในภูมิภาคในภูมิลำเนา หรือเป็นพนักงานรับจ้างทั่วไปในบริษัทเอกชน และรับจ้างอิสระ

3) ทราบข้อมูลการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะ แต่ไม่สามารถเป็นผู้ขับรถรับจ้างสาธารณะได้ เนื่องจากยังไม่ผ่านเงื่อนไขการตรวจสอบประวัติอาชญากรจากกองทะเบียนประวัติของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

กลุ่มเป้าหมายจำนวน 5 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 33.33 ไม่เห็นด้วยกับการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะและไม่สนใจเข้าร่วมในการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะ เพราะมีอาชีพหลักอยู่แล้ว เช่น เป็นพนักงานประจำหรือพนักงานรับจ้างหรืออาชีพอิสระอื่น แต่มาขับรถจักรยานยนต์รับจ้างเป็นครั้งคราวเพียงช่วงเวลาสั้น ๆ ซึ่งไม่คิดจะยึดการขับรถจักรยานยนต์รับจ้างเป็นอาชีพหลัก แต่หากมีเวลาว่างก็จะใช้เวลาว่างนี้ในการขับรถจักรยานยนต์รับจ้างวันละประมาณ 3 – 5 รอบเท่านั้นและไม่สนใจเข้าร่วมจัดระเบียบรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะของทางราชการ และบางรายได้สมัครเข้าเป็นสมาชิก Application ที่มีการเรียกใช้บริการผ่านระบบเครือข่าย Application ที่มีให้บริการในปัจจุบัน

เหตุผลประกอบอื่น ๆ ของผู้ที่ไม่สนใจการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์รับจ้างให้เหตุผลว่าที่ไม่สนใจเข้าร่วมกับการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์รับจ้างกลุ่มนี้มีความเห็นต่อการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์รับจ้าง ด้วยเหตุผลว่าไม่ต้องการอยู่ภายใต้กรอบของทางราชการอยากประกอบอาชีพอิสระที่ไม่ต้องมีการควบคุมและปฏิบัติตามกฎระเบียบของทางราชการ ไม่ชอบการควบคุม กำกับดูแลของหน่วยงานรัฐ เพราะทราบว่าต้องมีการลงข้อมูลส่วนตัวไว้ในศูนย์ข้อมูลประวัติของผู้ขับรถรับจ้าง และมีการตรวจสอบ รู้สึกไม่เป็นส่วนตัว และอีกเหตุผลหนึ่งคือไม่มีเวลามากพอที่จะเข้ารับการอบรมเป็นผู้ขับรถจักรยานยนต์สาธารณะ ประกอบกับไม่มั่นใจในการทดสอบสมรรถภาพทางร่างกาย อีกทั้งขั้นตอนการตรวจสอบประวัติอาชญากรรมต้องมีขั้นตอนยุ่งยาก ใช้เวลานานและการเข้าร่วมกับวินต่าง ๆ ที่หน่วยราชการจัดไว้นั้นต้องอยู่ประจำจุดจอดเพียงวินเดียว ซึ่งการเข้าประจำวินจะมีเงื่อนไขที่ค่อนข้างยุ่งยาก จะมีค่าธรรมเนียมอื่น ๆ อีกหรือไม่ จึงไม่ประสงค์จะเข้าร่วมในการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะของทางราชการ

## การจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะที่เป็นมาตรฐานควรมีลักษณะอย่างไร กลุ่มผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่ไม่ถูกต้อง (ป้ายดำ)

1) การขออนุญาตเป็นผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างไม่ควรมีขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน และหลายขั้นตอน เพราะผู้ที่ประกอบอาชีพขับรถจักรยานยนต์รับจ้างเป็นอาชีพหาเช้ากินค่ำ มีรถจักรยานยนต์เพียง คันเดียว ไม่มีเวลาไปเข้าคิวและทำตามระเบียบของทางราชการที่ต้องใช้เวลา และมีขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน เสียเวลาในการขับรถจักรยานยนต์หารายได้ หากมีใบอนุญาตขับรถ แบบสาธารณะแล้วและถ้าแจ้งความประสงค์จะเป็นให้บริการขับรถจักรยานยนต์รับจ้างก็น่าจะยื่น เรื่องที่ใดที่หนึ่งได้เลย

2) ต้องการให้การขึ้นทะเบียนเป็นผู้ขับรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะสามารถยื่น เรื่องที่กรมการขนส่งทางบกหรือสำนักงานเขตที่เดียว และหน่วยงานราชการประสานกันเอง แล้วแจ้ง ผลที่วินหรือจุดจอดเพื่อความสะดวกของผู้ที่จะขึ้นทะเบียนเป็นผู้บริการ ส่วนมาตรฐานที่เหมาะสม และพอเหมาะและถูกต้องหน่วยงานราชการก็มีมาตรการกำกับอยู่แล้ว แต่ควรคำนึงถึงผู้ให้บริการด้วย ไม่ให้ได้รับความยุ่งยาก ซับซ้อน หรือ หากมีจุดที่ให้บริการยื่นแจ้งความประสงค์ในทุกเขตและ สามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้นในวันเดียว ก็จะเป็นมาตรฐานที่น่าจะทำได้แบบบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุด เดียว

3) การกำหนดเกณฑ์การพ้นโทษมาหรือกรณีผู้ขับรถรับจ้างสาธารณะที่ต้องคดีอาญา ควร ผ่อนปรน ระยะเวลาการปลดล็อกการพ้นโทษในการการประกอบอาชีพเป็นผู้ขับรถรับจ้าง สาธารณะเพียงระยะเวลาแค่ 6 เดือน หรือ 1 ปี หรือหากเป็นไปได้ไม่ควรมีการล็อกระยะเวลาไว้เลย เพื่อไม่เป็นการปิดกั้นการประกอบอาชีพและส่งเสริมการทำมาหาเลี้ยงชีพที่สุจริต

4) สำหรับความเห็นต่อการจัดการของภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ ควรมีลักษณะอย่างไร นั้น คำตอบที่ได้รับส่วนใหญ่ คือ กลุ่มรถจักรยานยนต์รับจ้างป้ายดำมีความต้องการให้ทางราชการ เปิดรับจดทะเบียนรถจักรยานยนต์สาธารณะอย่างเสรี เช่นเดียวกับรถแท็กซี่ โดยต้องการให้ภาครัฐ เปิดรับจดทะเบียนได้ทุกช่วงเวลา โดยเสรี เพื่อให้มีการแข่งขัน ด้านการให้บริการของกลุ่ม รถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะสามารถแข่งขันได้อย่างเป็นธรรม และสามารถเลือกพื้นที่จอดรับ ผู้โดยสารได้อย่างอิสระด้วย โดยไม่ควรจำกัดให้ต้องจอดที่วิน หรือจุดจอดเหมือนเช่นปัจจุบัน เนื่องจากจะก่อให้เกิดการแข่งขันอย่างเสรี ดังเช่น Motor Uber หรือ Grab bike ในปัจจุบัน ซึ่งก็ยังเป็น รถที่ผิดกฎหมายแต่ยังมีการนำมาใช้รับส่งผู้โดยสาร โดยการเรียกใช้งานผ่าน Application ได้ และ รับส่งถึงหน้าบ้านหรือจุดที่ผู้โดยสารต้องการ โดยไม่ต้องมีจุดจอด จึงอยากให้ทางราชการพัฒนาช่อง ทางการเรียกใช้งานให้จักรยานยนต์รับจ้างทางโทรศัพท์มือถือเหมือน Application ของรถแท็กซี่ ที่ ให้บริการอยู่ตอนนี้ และให้ประชาชนสามารถเรียกใช้บริการได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว เพื่อแข่งกับ รถผิดกฎหมายในปัจจุบันบ้าง

### ผู้ให้บริการขับรถจักรยานยนต์รับจ้างที่ถูกต้องตามกฎหมาย (ป้ายเหลือง)

ผลการสำรวจความเห็นโดยการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะที่ถูกต้องหรือจักรยานยนต์ป้ายเหลือง จำนวน 15 ตัวอย่าง มีความเห็นเกี่ยวกับการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะ ดังนี้

กลุ่มเป้าหมายจำนวน 13 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 86.67 เห็นด้วยกับการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะ ต้องการเข้าร่วมในการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะ และ 2 รายของกลุ่มตัวอย่างหรือร้อยละ 13.33 ที่ไม่เห็นด้วยกับการจัดระเบียบ แต่จำเป็นก็ต้องเข้าร่วมกับการจัดระเบียบฯ และต้องยอมรับกับระเบียบและกติกาที่ทางราชการกำหนดไว้ เพราะจำเป็นต้องใช้การขับรถจักรยานยนต์รับจ้างเป็นอาชีพในการทำมาหาเลี้ยงชีพ โดยให้ข้อสังเกตและความคิดเห็นในการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะที่เป็นมาตรฐานว่าหน่วยงานราชการพิจารณาประเด็น ดังนี้

1) เห็นว่าทางราชการควรกำหนดเพียงแค่ว่าให้รถและคนมีการขออนุญาตที่ถูกต้องเหมือนกับ รูปแบบของรถแท็กซี่ คือ ไม่ต้องมีจุดจอดหรือวิน ผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์สาธารณะสามารถขับขี่ที่ไหนก็ได้ เพียงมีใบอนุญาตขับรถรับจ้างสาธารณะ และไม่รบกวนพื้นที่ทางเท้าประชาชน หรือไม่กีดขวางช่องทางการจราจรเท่านั้นน่าจะเพียงพอ

2) มีความเห็นว่าผู้จัดระเบียบหรือส่วนราชการควรกำหนดพื้นที่ตั้งวินไว้คงเดิม แต่ผู้ขับขี่รถใน แต่ละวินสามารถเข้าไปวิ่งเสริมกันได้ในช่วงที่รถไม่เพียงพอ โดยจะให้รถต่างวินไปวิ่งรับทดแทนได้ในบางช่วงเวลา และต้องเป็นความเห็นชอบด้วยกันทั้งสองฝ่ายระหว่างวิน

3) อยากให้การจัดระเบียบรถจักรยานยนต์รับจ้างมีการกำหนดพื้นที่ให้ชัดเจน เพื่อป้องกันปัญหาการแย่งลูกค้าระหว่างวิน เพราะปัจจุบันมีปัญหาเรื่องการแย่งลูกค้าระหว่างวินและมีปัญหาทะเลาะเบาะแว้งข่มขู่เกิดขึ้น

4) การลดขั้นตอนการขออนุญาตที่มีการกำหนดระยะเวลาเป็นรอบ ๆ โดยต้องการให้มีการ ขออนุญาตจดทะเบียนรถจักรยานยนต์รับจ้างได้อย่างอิสระและเสรี ไม่ต้องกำหนดเป็นช่วงเวลา เพราะผู้ขับรถจักรยานยนต์ก็มีการหมุนเวียนเข้า-ออกจากวินอยู่ตลอดเวลาอยู่แล้ว บางครั้งผู้ให้บริการในวินมีมาก บางช่วงเวลาก็อาจจะมีคนน้อย

5) ความเห็นเกี่ยวกับช่วงเวลาพักโทษที่ทางราชการกำหนดไว้ระยะเวลา 3 ปี ไม่ควรมีหรืออาจปรับระยะเวลาการผ่อนผันลงเหลือ 6 เดือนหรืออย่างมาก 1 ปี เพื่อไม่เป็นการกีดขวางผู้ที่ต้องการมีอาชีพอิสระที่ถูกต้อง เพราะถึงอย่างไรผู้ที่ยังไม่พักโทษตามเกณฑ์ที่ทางราชการกำหนดไว้ 3 ปี ก็มีการแอบนำรถจักรยานยนต์ส่วนบุคคลของตนเองมาแอบขับเป็นรถจักรยานยนต์รับจ้างเป็นปกติอยู่แล้ว เพราะต้องการมีรายได้เลี้ยงตัว ถ้าไม่ให้ขับหรือภาครัฐเข้มงวดมากก็อาจไปก่ออาชญากรรมลักทรัพย์ ฉกชิงวิ่งราวได้

6) ต้องการให้กำหนดจำนวนผู้เข้าร่วมในวินาทีที่เหมาะสม เช่น จุดที่ประชาชนมีจำนวนมากให้ผู้เข้าร่วมวิน 40 ราย จุดที่ประชาชนน้อยผู้เข้าร่วมวิน 20 ราย เป็นต้น และมีจุดจอดวินถี่ขึ้นทุก ๆ 2-3 กิโลเมตร เพื่อกระจายการให้บริการ เป็นต้น

### **กลุ่มผู้ใช้บริการ มีความเห็นต่อการจัดระเบียบที่เป็นมาตรฐาน ดังนี้**

ในที่นี้ผู้ใช้บริการคือกลุ่มประชาชนที่ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง ทั้งการใช้บริการเป็นประจำและการใช้บริการเป็นครั้งคราวรวม 20 ราย กลุ่มเป้าหมายทั้งหมดเห็นด้วยกับการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะของภาครัฐ หรือคิดเป็นร้อยละ 100 และมีความเห็นเรื่องเกี่ยวกับมาตรฐานการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะ ดังนี้

1) ต้องการให้ผู้ขับขี่คำนึงเรื่องความปลอดภัยของผู้โดยสาร ไม่ขับรถโดยประมาทหวาดเสียว

2) ราคาค่าโดยสารที่ชัดเจน และเป็นธรรม เพราะเคยพบราคาที่ไม่เป็นธรรม เนื่องจากไม่มีการแจ้งล่วงหน้าถึงราคาค่าโดยสาร ซึ่งหากมีการชู้ตริตหรือเรียกค่าโดยสารที่แพงเกินไป ภาครัฐควรมีมาตรการในการลงโทษด้วย

3) การสวมหมวกนิรภัย เนื่องจากมีหมวกนิรภัยใบเดียวและบางครั้งก็ไม่มีหมวกนิรภัยไว้ให้ อีกทั้งผู้โดยสารไม่ให้ความสำคัญกับการสวมหมวกนิรภัยหากไม่ใช่เส้นทางโดยสารบนถนนสายหลัก และไม่นิยมสวมหมวกนิรภัย เนื่องจากไม่มั่นใจในมาตรฐานและความสะอาด รวมทั้งความสะอาดของเครื่องแต่งกาย ผู้ให้บริการด้วย

4) ควรมี GPS แสดง หรือแจ้งแผนที่เส้นทาง เพื่อความสบายใจของผู้โดยสารว่าไม่มีการขับรถออกนอกเส้นทาง หรือการขับเข้าในเส้นทางลัดที่ผู้โดยสารไม่รู้จักหรือไม่คุ้นเคยสร้างความหวาดระแวงให้ผู้โดยสาร

5) แก้ปัญหาการทิ้งผู้โดยสารระหว่างทางหรือการขับหลบเลี่ยงเข้าในเส้นทางอื่นเพื่อหลบหนีเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือฝ่ายปราบปรามจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้โดยสารเกิดความยุ่งยากลำบากและเสียเวลาไปด้วย (กรณีรถจักรยานยนต์ป้ายดำ)

6) เนื่องจากการใช้รถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะควรมีช่องหรือพื้นที่บางส่วนที่สามารถจัดเก็บหรือวางสัมภาระของผู้โดยสารได้บ้าง เนื่องจากบางครั้งใช้รถจักรยานยนต์สาธารณะและผู้โดยสารมีสัมภาระติดตัว เช่น กระเป๋าเดินทาง ถุงสัมภาระอื่น ๆ อาจเป็นอุปสรรคได้และควรมีสายรัดได้มั่นคง ป้องกันสัมภาระร่วงหล่น

7) การรับรู้ในเรื่องการได้รับความคุ้มครองหากเกิดอุบัติเหตุ เช่น รถล้ม หรือกรณีเฉี่ยวชนกับรถอื่น ๆ ประชาชนผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่ทราบว่ามีคุ้มครองดังกล่าว เนื่องจากใช้บริการเป็นช่วงระยะทางไม่ไกล ไม่ได้ใช้ถนนสายหลัก ไม่เคยได้รับอุบัติเหตุกับตนเอง คิดว่าไม่น่าจะมี



อุบัติเหตุและบางส่วนมีประกันชีวิตหรือประกันภัยส่วนตัว คิดว่าหากมีกรณีบาดเจ็บก็จะใช้สิทธิในส่วนนั้น เป็นต้น

### กลุ่มผู้เกี่ยวข้อง

การจัดระเบียบรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะในกรุงเทพมหานคร เขตจตุจักร ผลการสำรวจและเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องจำนวน 10 ราย กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเห็นด้วยกับการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะ และมีความคิดเห็นในเรื่องการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์ควรมีการจัดมาตรฐานในเรื่องการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะ ดังนี้

1) การแก้ปัญหาการรวมกลุ่มและการจัดระเบียบในบริเวณจุดจอด ควรมีการจัดมาตรฐานของจุดจอดที่เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด ไม่มีขยะรกและสิ่งกีดขวางไม่พึงประสงค์ เพราะบางครั้งผู้ที่ให้บริการที่วินในจุดจอดก็สร้างความสกปรกเสียเอง เช่น ขยะจากเศษอาหาร ภาชนะพลาสติกและก้นบุหรี่ หรือแม้แต่การปัสสาวะ ซึ่งถ้าจัดมาตรฐานการจัดระเบียบรถโดยสารสาธารณะนอกจากเรื่องการจัดคน จัดรถ จัดวินให้ถูกต้องควรพิจารณาเรื่องสุขอนามัยควบคู่กันด้วย

2) การแก้ปัญหาเรื่องการจอดรถกีดขวางป้ายรถโดยสารประจำทาง หรือกีดขวางช่องทางจราจร เพราะผู้ใช้บริการมีได้มีเฉพาะรถจักรยานยนต์สาธารณะ มีผู้โดยสารรถประเภทอื่น ๆ อีก เช่น รถตู้โดยสาร รถโดยสารประจำทาง รถแท็กซี่ ควรแยกจุดจอดให้ชัดเจน ผู้โดยสารจะได้ไม่กระจุกและแย่งกันเรียกใช้บริการ นำมาสู่ความสับสนวุ่นวายโดยเฉพาะเวลาเร่งด่วน ซึ่งผู้โดยสารทุกคนต้องการไปถึงจุดหมายโดยเร็ว จะได้จำแนกได้ว่าจะไปถึงจุดหมายยานพาหนะประเภทใดและรถนั้นจุดที่บริเวณใด

3) การแก้ปัญหาการรถจักรยานยนต์รับจ้างวิ่งสวนเลนหรือวิ่งบนทางเดินเท้าของประชาชน ซึ่งเป็นอันตรายต่อประชาชนผู้ใช้เส้นทางบนฟุตบาท รวมทั้งทำให้พื้นผิวแตกหักเสียหายได้ และทำให้ผู้เดินเท้าสะดุดล้ม อาจได้รับบาดเจ็บได้

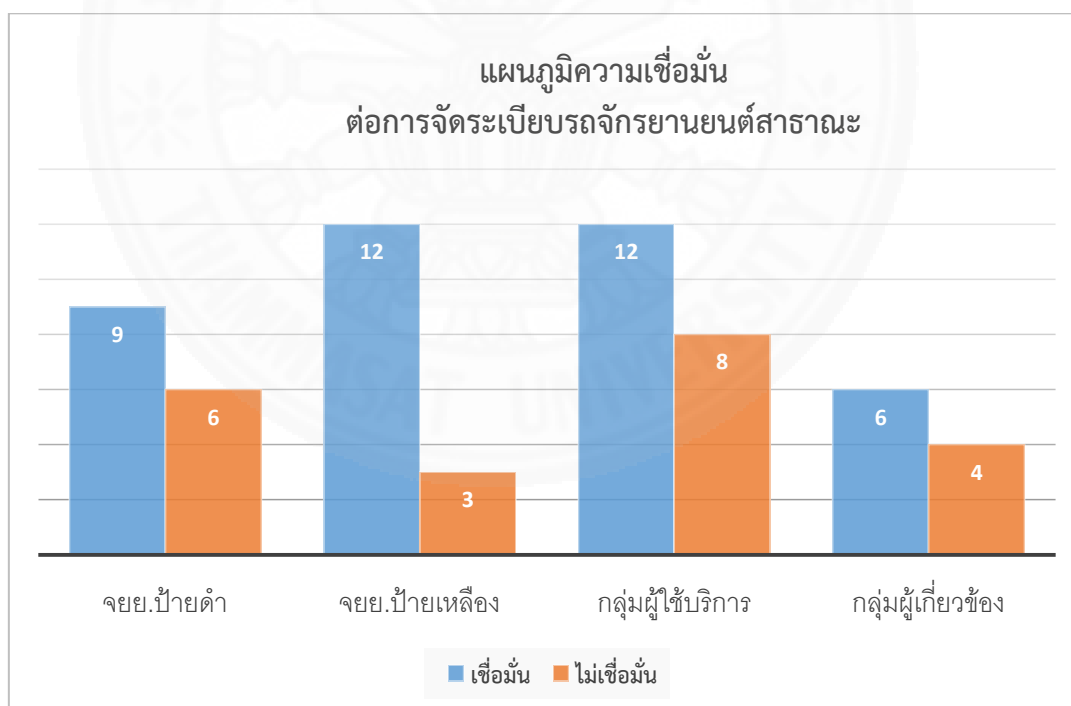
4) การไม่ติดแผ่นป้ายทะเบียนของรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะ ซึ่งทำให้ผู้โดยสารและผู้ที่เกี่ยวข้องไม่ทราบหากเกิดเหตุ ไม่สามารถระบุทะเบียนหรือติดตามผู้กระทำความผิดได้ (กรณีการนำรถจักรยานยนต์รับจ้างส่วนบุคคลมาใช้วิ่งเป็นรถรับจ้าง)

จากสมมุติฐานการศึกษาวิจัยที่ตั้งไว้ว่า การจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะสามารถสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร เขตจตุจักร ซึ่งมีผลสำรวจแสดงดังตารางและแผนภูมิภาพที่ 4.3



ตารางที่ 4.3 ความเชื่อมั่นของกลุ่มเป้าหมายจากการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะ

กลุ่มตัวอย่าง	การจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะ	
	สร้างความเชื่อมั่นต่อกลุ่มเป้าหมาย	
	เชื่อมั่น (ราย)	ไม่เชื่อมั่น (ราย)
กลุ่ม จยย.ป้ายดำ	9	6
กลุ่ม จยย.ป้ายเหลือง	12	3
กลุ่มผู้ใช้บริการ	12	8
กลุ่มผู้เกี่ยวข้อง	6	4
รวม	39	21



ภาพที่ 4.3 แผนภูมิความเชื่อมั่นต่อการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะ



ภาพที่ 4.4 อัตราส่วนระหว่างผู้ที่เชื่อมั่นและไม่เชื่อมั่นทั้งหมดของกลุ่มเป้าหมาย

จากตารางที่ 4.3 และภาพที่ 4.3-4.4 แสดงถึงผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นด้านความเชื่อมั่นต่อการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะ ทั้งกลุ่มผู้ให้บริการที่เป็นผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างที่ถูกต้อง (ป้ายเหลือง) และผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างที่ไม่ถูกต้อง (ป้ายดำ) กลุ่มผู้ใช้บริการ และกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง จำนวนรวมทั้งสิ้น 60 ราย มีจำนวน 39 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 65.0 มีความเห็นว่าการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะสามารถสร้างความเชื่อมั่นต่อกลุ่มเป้าหมายได้ เพราะไม่ต้องต่อราคาหรือถกเถียงเรื่องอัตราค่าโดยสาร และคิดว่าการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการรวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องด้วย

กลุ่มตัวอย่างอีก 21 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 35.0 ไม่มั่นใจหรือไม่เชื่อมั่นว่าการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะสามารถสร้างความเชื่อมั่นต่อกลุ่มเป้าหมายได้ เพราะคิดว่าการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะเป็นเหมือนกระแสดำเนินการได้เพียงในยุครัฐบาล คสช. หากในระยะต่อไปซึ่งถ้าเปลี่ยนรัฐบาลแล้วการจัดระเบียบหรือมาตรการต่าง ๆ ที่วางไว้จะถูกสืบทอดหรือละเลยไป และกลุ่มอิทธิพลในรูปแบบเดิมอาจกลับมาใหม่ หรือมาตรการที่กำหนดไว้อาจเปลี่ยนไป หรืออาจจะมีมาตรการแบบอื่นใดมาซึ่งจะสร้างความลำบากให้กลุ่มผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้าง หรือทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการรวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องอาจจะมีผลกระทบอย่างไรหรือไม่ ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าอาจจะมีผลกระทบในเชิงลบ กลุ่มนี้จึงไม่มีความเชื่อมั่นว่าการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะสามารถสร้างความเชื่อมั่นต่อกลุ่มเป้าหมายได้

เหตุผลหลักของกลุ่มนี้ ยังเห็นว่ามาตรการที่หน่วยงานภาครัฐกำหนดแม้จะเป็นนโยบาย และเป็นสิ่งที่ดี เกิดประโยชน์ต่อสังคม แต่ก็ยังเห็นรถจักรยานยนต์รับจ้างที่ไม่ถูกต้องวิ่งวนรับส่ง ผู้โดยสารอยู่ รวมทั้งการขับขี้นที่ผิดกฎจราจร เช่น การวิ่งบนทางเท้า วิ่งสวนเลน วิ่งในทางที่จัดไว้ สำหรับรถจักรยาน และประชาชนก็ไม่มีทางเลือกกว่าจะต้องใช้บริการเฉพาะรถที่เป็นรถที่ถูกกฎหมาย หรือรถป้ายเหลืองเท่านั้น เนื่องจากเวลาที่จะใช้บริการประชาชนไม่ได้สังเกตว่าเป็นรถจักรยานยนต์ ป้ายสีแบบใด เพราะในช่วงเวลาเร่งด่วนและต้องการความรวดเร็วจุดประสงค์หลักคือสามารถไปถึง จุดหมายปลายทางได้โดยสะดวกและรวดเร็วที่สุด จักรยานยนต์จะถูกต้องตามกฎหมายหรือไม่ถูกต้อง ตามกฎหมายไม่ใช่ประเด็นหลักที่ผู้ใช้บริการพิจารณา ส่วนประเด็นเรื่องความคุ้มครองความปลอดภัย ตามกฎหมาย หรือประกันภัยภาคบังคับนั้นส่วนใหญ่เห็นด้วย ที่ต้องมีการคุ้มครอง แต่คิดว่าโดยสารในระยะใกล้ไม่น่าจะมีอุบัติเหตุ และไม่เคยประสบอุบัติเหตุจากการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง สาธารณะกับตัวเอง

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

ผลจากการสำรวจข้อมูลจากประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่ทำการศึกษาวิจัยตามกรณีต่าง ๆ ที่ผู้ทำการสำรวจกำหนดไว้ใน การดำเนินการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์ของกรมการขนส่งทางบกในพื้นที่กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาเขตจตุจักร ต่อสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้และผลที่คาดว่าจะได้รับการจัดระเบียบว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการของผู้ใช้บริการนั้น

ในส่วนดังกล่าวพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการจัดระเบียบของทางราชการด้วยสัดส่วน 48/12 คิดเป็นสัดส่วนของผู้เห็นด้วยกับการจัดระเบียบเท่ากับร้อยละ 80 และสัดส่วนของผู้ที่ไม่เห็นด้วยกับการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์รับจ้างจำนวนร้อยละ 20 ซึ่งถือว่าประชาชนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญและเห็นด้วยกับการจัดระเบียบของทางราชการ แต่มีผู้มิได้ให้ความสำคัญกับการจัดระเบียบอยู่ในสัดส่วนที่ค่อนข้างสูงพอสมควรในความเห็นของผู้ทำการวิจัยซึ่งเป็นสิ่งที่ทางราชการต้องสร้างความรับรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องให้ประชากรกลุ่มดังกล่าวเข้าใจถึงเหตุผลและความจำเป็นที่ทางราชการต้องจัดระเบียบให้เรียบร้อยและเกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน

จากข้อมูลที่ได้รับทำให้ทราบว่าปัจจัยสำคัญที่กลุ่มประชากรเป้าหมายต้องการมากที่สุดในการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างคือ ความสะดวกรวดเร็วในการเดินทาง ดังนั้นการให้ความสำคัญกับความถูกต้องของรถรับจ้างที่เป็นยานพาหนะในการเดินทางหรือพนักงานขับรถที่มีใบอนุญาตขับรถถูกต้องหรือไม่ก็นับจึงถูกมองข้ามไป ทำให้การจัดระเบียบรถจักรยานยนต์ที่เน้นความถูกต้องตามระเบียบราชการ ของหน่วยงานผู้รับผิดชอบจึงถูกมองข้ามไปจากประชากรกลุ่มเป้าหมายในบางส่วน ซึ่งเป็นไปตามแนวทาง ของทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับลำดับความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory) ที่มนุษย์ส่วนใหญ่ จะต้องการได้รับการตอบสนองความต้องการที่เร่งด่วนในลำดับแรก ๆ ก่อนจะพิจารณาถึงความต้องการมีความต้องการในลำดับต่อไป ซึ่งในกรณีนี้จะต้องการไปถึงจุดหมายปลายทางให้เร็วที่สุด แต่หากเกิดอุบัติเหตุก็จะหันมาพิจารณาถึงการได้รับความคุ้มครองจากการใช้บริการในลำดับถัดมา ซึ่งอาจจะพิจารณาได้ว่ากลุ่มประชากรเป้าหมายให้ความสำคัญของความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการในขั้นต้นมากกว่าความถูกต้องตามระเบียบของตัวรถและคนขับรถที่ให้บริการที่ถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ

จากผลการศึกษาข้อมูลการวิจัยจากบทที่ 4 จำนวนผู้ที่รับรู้ต่อการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะจากกลุ่มเป้าหมาย มีการรับรู้ต่อการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะคิดเป็นร้อยละ 80 ของจำนวนทั้งหมดที่สำรวจและมีการรับรู้ต่อการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะ และในจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 กลุ่ม โดยสรุปเห็นด้วยต่อการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์

สาธารณชนตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 88.33 มีเพียงร้อยละ 11.67 ที่ยังไม่เห็นด้วยต่อการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะดังกล่าว ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าประชาชนทุกกลุ่มเห็นด้วยกับการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะดังกล่าว จุดประสงค์หลักเพื่อความเป็นระเบียบของบ้านเมือง สังคม และประเทศในภาพรวม และประชาชนหรือผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์จากการจัดระเบียบดังกล่าว แต่มาตรการในการจัดระเบียบจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะควรเป็นอย่างไร ซึ่งมุมมองจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 กลุ่ม ได้สะท้อนถึงมาตรการ ในแง่มุมมองของตนเอง เช่น เรื่องความปลอดภัย เรื่องความสะดวก ค่าโดยสารที่เป็นธรรม และความสะอาดบริเวณจุดจอด รวมทั้งการขับขี่อย่างมีวินัย ไม่ขับสวนเลน และไม่ขับขึ้นบนทางเท้าหรือฟุตบาท

สำหรับมุมมองของแต่ละกลุ่มประชากรเป้าหมายที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์รับจ้างของทางราชการนั้น จากผลการสำรวจพบว่า แต่ละกลุ่มได้ให้ความเห็นที่แตกต่างกันออกไปตามมุมมองของตนที่ตั้งอยู่ ณ ช่วงเวลาที่มีการจัดระเบียบของทางราชการ ดังนี้

1. กลุ่มผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างด้วยรถส่วนบุคคล (ป้ายดำ) ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์รับจ้างของทางราชการ มีลักษณะเป็นการกวาดล้างกลุ่มรถจักรยานยนต์ป้ายดำ (ผิดกฎหมาย) เป็นหลัก เป็นการทำลายอาชีพหรือการหาเลี้ยงครอบครัวของตนเพื่อไม่ให้นำรถมาวิ่งรับจ้างขนส่งผู้โดยสารได้อีกต่อไป ถึงแม้ว่าในการวิ่งรับจ้างที่ผ่านมากลุ่มตนจะต้องเสียค่าคุ้มครองในการได้รับสิทธิ์ในการวิ่งรับจ้างจากกลุ่มอิทธิพลต่าง ๆ ที่คอยคุ้มครองหรือดูแลพวกตนอยู่ก็ตาม ซึ่งหากจะวิ่งรับจ้างได้อย่างถูกต้องกลุ่มของตนก็ต้องไปขอรับใบอนุญาตขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะให้ถูกต้องตามระเบียบราชการ ซึ่งจะต้องเข้ารับการอบรมและทดสอบตามระเบียบของทางราชการ อีกทั้งจะต้องขออนุญาตใช้รถให้เป็นรถจักรยานยนต์สาธารณะซึ่งเป็นเรื่องที่ยุ้งยากและพวกตนไปไม่ประสงค์จะดำเนินการในเรื่องดังกล่าว

ซึ่งในส่วนนี้ผู้เสนอหัวข้อวิจัยเห็นว่า การปฏิเสธระเบียบของทางราชการดังกล่าวน่าจะเกิดจากเหตุผลอื่น ๆ เช่น ผู้ขับรถรับจ้างป้ายดำบางส่วนมีอายุไม่ถึงเกณฑ์ที่จะขอรับใบอนุญาตขับขี่รถหรือบางรายมีคดีติดตัวไม่สามารถขอรับใบอนุญาตขับขี่รถสาธารณะซึ่งจะต้องผ่านการตรวจสอบประวัติอาชญากรรมจากทางราชการ และไม่สามารถขอรับใบอนุญาตขับขี่รถสาธารณะจากทางราชการได้ ซึ่งกรณีดังกล่าวถือเป็นปัจจัยเสี่ยงของผู้โดยสารที่ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เนื่องจากหากผู้ขับรถมีการกระทำผิดเช่น การชุกุรโทษทรัพย์ กระทำความผิดทางเพศต่อผู้โดยสารหรือบุคคลอื่น ๆ ทางราชการก็ไม่สามารถติดตามสืบหาตัวได้ดังเช่น ผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะทั่วไป ซึ่งจะต้องมีการจัดทำบัญชีผู้ขับรถหรือเจ้าของรถในแต่ละวัน หรือคิว ซึ่งทางราชการจะสามารถตรวจสอบได้โดยสะดวกแม่นยำเนื่องจากในการจัดระเบียบของทางราชการจะมีหน่วยงานอย่างน้อย 3 หน่วยงานหลัก คือ กรมการขนส่งทางบก หน่วยงาน อปท. (เช่น กทม. หรือ เทศบาลฯ) และเจ้าหน้าที่ตำรวจ เป็นผู้กำกับดูแลทุกวัน ดังนั้น การปฏิเสธระเบียบของทางราชการดังกล่าวจึงถือเป็น

สิ่งที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องพิจารณาและระมัดระวังอย่างเคร่งครัดเพื่อความปลอดภัยของประชาชนผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง

สำหรับความต้องการของกลุ่มจักรยานยนต์รับจ้างป้ายดำ ที่ต้องการให้ทางราชการปรับลดระยะเวลาสำหรับผู้ที่เคยต้องคดีอาญาหรือหรือผ่านการลงโทษจำคุกมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปีนั้น เนื่องจากเป็นเรื่องของการกำหนดเป็น พระราชบัญญัติซึ่งการแก้ไขกฎหมายต้องใช้ระยะเวลา ทั้งนี้ทางราชการสามารถพิจารณาทำการเสนอความเห็นชอบในการปรับลดระยะเวลาลงเหลือเป็น “สามารถขอรับใบอนุญาตขับรถสาธารณะได้ หลังจากพ้นโทษมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี” ได้ แต่ทั้งนี้ต้องผ่านการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขกฎหมายตามขั้นตอน

ส่วนการจดทะเบียนรถจักรยานยนต์รับจ้างแบบเสรีนั้น ผู้เสนอหัวข้อวิจัยเห็นว่าสามารถดำเนินการแก้ไขได้เพื่อให้เกิดการแข่งขันแบบเสรี ดังเช่นการจดทะเบียนรถแท็กซี่ในปัจจุบัน สำหรับการจัดทำ Application เพื่อบริการฟรี และใช้เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารเพื่อเรียกใช้บริการนั้นทางราชการคาดการณ์ว่าสามารถดำเนินการได้ โดยกรมการขนส่งทางบกอยู่ระหว่างการพัฒนาแนวทางการร่วมมือและดำเนินตามนโยบายในการเป็น ไทยแลนด์ 4.0 อยู่แล้ว

2. กลุ่มผู้ขับรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะ (ป้ายเหลือง) จากผลการสำรวจข้อมูลที่ได้รับจากกลุ่มผู้ขับรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะดังกล่าว ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ขับรถที่ถูกต้องตามระเบียบของทางราชการพบว่า ส่วนใหญ่ให้ความเห็นชอบกับการจัดระเบียบของทางราชการ โดยมีความเห็นพ้องต้องกันว่าเพื่อให้การรับจ้างขนส่งผู้โดยสารต้องเป็นไปอย่างถูกต้อง ทั้งตัวรถ และผู้ขับรถ การมีระบบประกันภัย (พ.ร.บ.) รวมทั้งต้องมีจุดจอดที่เป็นการถาวร ไม่เห็นด้วยกับการนำรถผิดกฎหมายมาวิ่งรับส่งผู้โดยสาร เนื่องจากเห็นว่ากลุ่มรถรับจ้างป้ายดำไม่มีจุดจอดเป็นหลักเป็นแหล่งและมีการรับส่งผู้โดยสารไม่จำกัดพื้นที่ มีการใช้ Application เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารเพื่อรับส่งผู้โดยสารและปัจจุบันเป็นที่นิยมของประชาชนผู้ใช้บริการ ประการสำคัญคือ กรณีที่ผู้ขับรถจักรยานยนต์รับจ้างป้ายดำได้กระทำการแย่งรับผู้โดยสารของกลุ่มผู้ขับรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะที่ถูกต้องตามกฎหมาย จึงทำให้กลุ่มผู้ขับรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะมีความเห็นพ้องกับการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์รับจ้างของทางราชการ

ซึ่งในส่วนนี้ผู้เสนอหัวข้อวิจัยเห็นว่า การที่ผู้ขับรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะที่ถูกต้องตามกฎหมายมีความเห็นชอบกับการจัดระเบียบของทางราชการเป็นส่วนใหญ่ นั้น เพราะทุกคนต้องการเห็นการแข่งขันที่ถูกต้องเสมอภาคด้วยต้นทุนที่เท่าเทียมกันนั่นเอง เนื่องจากการขอรับใบอนุญาตขับรถจักรยานยนต์ที่ถูกต้องนั้น ผู้ขับรถจะต้องมีต้นทุนที่สูงกว่ากลุ่มผู้ขับรถผิดกฎหมายและจะต้องถูกควบคุมกำกับดูแลการประกอบอาชีพจากทางราชการที่เท่าเทียมกัน หากมีการฝ่าฝืนใด ๆ จะถูกทางราชการลงโทษที่เหมือนกัน ผู้ขับรถทุกคนจะต้องทำประกันภัยสำหรับในส่วนของการคุ้มครองอุบัติเหตุของผู้โดยสารที่ใช้บริการด้วยวงเงินที่เพิ่มขึ้นเช่นเดียวกัน ตามแนวคิดของการ

จัดระเบียบสังคมของทางราชการที่กำหนดให้การดำเนินกิจการด้านการขนส่งใด ๆ ควรเป็นไปด้วยความเที่ยงธรรมและรับผิดชอบต่อสังคมทุกภาคส่วน ตามที่กลุ่มผู้ ขับรถจักรยานยนต์รับจ้าง สาธารณะ (ป้ายเหลือง) ได้แสดงความเห็นให้ผู้เสนอหัวข้อวิจัยได้รับทราบจากการสอบถามเหตุผลจากการวิจัยในครั้งนี้

สำหรับแนวคิดในการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะของภาครัฐที่มีประสิทธิภาพควรเป็นอย่างไรนั้น กลุ่มผู้ใช้รถจักรยานยนต์รับจ้างป้ายเหลืองส่วนใหญ่ให้ความเห็นตรงกันว่าต้องการให้ภาครัฐปรับปรุงคุณภาพของรถจักรยานยนต์รับจ้าง โดยจัดทำ Application ที่สามารถเรียกใช้ผ่านโทรศัพท์มือถือ เพื่อให้ประชาชนสามารถเรียกใช้บริการได้อย่างสะดวกและทันสมัย

อีกประเด็นที่เป็นมาตรการที่มีประสิทธิภาพในการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะคือการปราบปรามรถจักรยานยนต์รับจ้างผิดกฎหมายหรือจักรยานยนต์ป้ายดำอย่างเด็ดขาดและจริงจัง จึงจะสามารถจัดระเบียบได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการกำหนดพื้นที่รับส่งผู้โดยสารควรต้องกระทำให้มีความชัดเจน เพื่อป้องกันการแก่งแย่งผู้โดยสารและการสร้างปัญหาต่อการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะดังกล่าว

3. กลุ่มผู้ประชาชนผู้ใช้บริการรถรับจ้างสาธารณะทั้งหมด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ เห็นด้วยกับการจัดระเบียบของทางราชการ แต่กลุ่มผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง ไม่ค่อยมีความเห็นในประเด็นว่าจะต้องเป็นรถจักรยานยนต์รับจ้างที่ถูกต้องตามกฎหมายไม่ เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการความสะดวก และความรวดเร็วในการเดินทางจึงไม่เน้นความถูกต้องของคนขับรถรับจ้างและยานพาหนะที่ใช้ในการให้บริการว่าจะป็นรถจักรยานยนต์รับจ้างที่อยู่ในวินโดยผ่านคณะกรรมการมาอย่างถูกต้อง หรือผู้ให้บริการเป็นผู้ที่ได้รับใบอนุญาตขับรถสาธารณะที่ถูกต้องของทางราชการหรือไม่ กลุ่มผู้ใช้บริการ จากผลการสำรวจความเห็นพบว่าผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างส่วนใหญ่ ไม่ค่อยรับทราบว่าทางราชการ ได้กำหนดให้มีการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะว่ามีกรอบดำเนินการและมาตรการอย่างไร เพียงแต่มีความเข้าใจว่าการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะ คือ การที่ทางราชการกำหนดให้มีการจัดตั้งจุดจอดรถจักรยานยนต์รับจ้างหรือวินเพื่อให้บริการประชาชนแก่ประชาชนตามจุดบริการต่าง ๆ เพื่อให้ได้รับความสะดวกในการเรียกใช้บริการ หรือเป็นจุดรวมตัวของรถจักรยานยนต์รับจ้างในแต่ละพื้นที่เท่านั้น โดยไม่ได้คำนึงถึงความถูกต้องเกี่ยวกับตัวผู้ขับรถ ตัวรถจักรยานยนต์ที่ได้รับอนุญาตให้วิ่งรับจ้างขนส่งผู้โดยสารจากทางราชการอย่างถูกต้องเสียเป็นส่วนใหญ่ รวมทั้งมีเสื่อวินและมีเบอร์ติดหลังเพื่อให้รู้ว่าผู้ให้บริการชื่ออะไร เบอร์อะไร แต่ไม่ได้คำนึงถึงการคุ้มครองจากการมี พระราชบัญญัติ คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถที่มีการกำหนดให้เจ้าของรถจักรยานยนต์รับจ้างต้องซื้อประกันภัยสำหรับผู้โดยสารเพื่อเป็นการคุ้มครองดูแลผู้โดยสาร การมีใบอนุญาตขับรถที่ถูกต้อง การสอบประวัติอาชญากรรมของผู้ขับรถรับจ้างที่ถูกต้องก่อนที่ทางราชการจะออกใบอนุญาตขับรถให้ รวมทั้งการจัดทำประวัติผู้ขับรถในแต่ละวิน หรือ



จุดจอตโดยทางราชการซึ่งประกอบด้วย กทม. (อปท.) เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร และเจ้าหน้าที่จากกรมการขนส่งทางบก รวมทั้งเจ้าหน้าที่จากหน่วยทหารในพื้นที่ ที่ร่วมกันจัดตั้งเป็นคณะทำงานประจำพื้นที่คอยกำกับดูแลการให้บริการของรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะต่อผู้ใช้บริการ

ซึ่งผู้เสนอหัวข้อวิจัยมีความเห็นในกรณีนี้ว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างมักจะไม่ใช่ใจต่อปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบที่ทางราชการกำหนด เนื่องจากจุดประสงค์หลักของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มนี้คือ ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการเป็นหลัก ยิ่งเร็วและให้บริการได้ดีที่สุดคือ เป้าประสงค์หลักโดยเฉพาะการให้บริการแบบ door to door จากประตูบ้านถึงบันไดที่ทำงานคือ เป้าหมายหลักในการเรียกใช้บริการ ซึ่งเหตุผลประการหนึ่งที่ทำให้รถจักรยานยนต์รับจ้างป้ายดำ (ผิดกฎหมาย) สามารถดำรงอยู่ได้และ เป็นปัญหาต่อการจัดระเบียบของทางราชการคือ การให้บริการที่ไม่จำกัดพื้นที่ของรถผิดกฎหมายนั่นเอง คือ รับที่จุดใดก็ได้ตามใจลูกค้าไม่ต้องจอดที่จุดจอด (วินรถ) ที่ทางราชการได้กำหนดไว้ หรือการเรียกราคาโดยสารถจะเป็นอิสระแล้วแต่ความพึงพอใจของผู้เรียกใช้บริการและผู้ขับรถที่ให้บริการจะตกลงกัน แม้ว่าส่วนใหญ่จะแพงกว่าอัตราที่ทางราชการกำหนดไว้ก็ตาม (ทางราชการได้กำหนดไว้คือ 2 กิโลเมตรแรก คิดค่าโดยสารได้ไม่เกิน 25 บาท โดยการพิจารณากำหนดราคาอัตราค่าโดยสารจะมีคณะกรรมการจากกรมการขนส่งทางบก เจ้าหน้าที่ตำรวจ เจ้าหน้าที่จาก กทม. (อปท.) ตัวแทนประชาชนที่ให้บริการในพื้นที่ ตัวแทนของวินรถแต่ละแห่ง) เป็นผู้ร่วมกันพิจารณาอัตราค่าโดยสารในระยะ 2 กิโลเมตรแรกแรก แต่หากเกินกว่านั้นให้ใช้วิธีตกลงราคากันเองระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ขับรถ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมของทั้งสองฝ่าย

สำหรับกรณีที่เป็นประเด็นที่น่าสนใจต่อมาคือ กรณีการเกิดอุบัติเหตุจากการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างผิดกฎหมาย ปรากฏว่าประชาชนผู้ใช้บริการจะเรียกร้องคำร้องพยาบาลจากการใช้บริการและเรียกร้องความรับผิดชอบทันที ซึ่งในส่วนนี้รถจักรยานยนต์ส่วนบุคคลส่วนใหญ่จะประกันภัย เฉพาะภาคบังคับซึ่งมียอดค่ารักษาพยาบาลที่จำกัดไม่เหมือนกับการจัดทำประกันภัยเหมือนกับรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะที่มีอัตราค่าจัดทำประกันภัยสูงกว่าประกันภัยภาคบังคับจนเป็นเหตุให้ทางราชการที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะกรมการขนส่งทางบกจะต้องคอยชี้แจงและหาทางป้องกันแก้ไขปัญหาดังกล่าว ซึ่งในส่วนนี้การสร้างความรู้และความเข้าใจให้ประชาชนได้รับทราบถึงสิทธิประโยชน์จากการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะที่ถูกต้องให้ประชาชนกลุ่มนี้ได้รับทราบ รับรู้ จึงเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องเร่งรีบดำเนินการเพื่อให้เกิดความรับรู้ของกลุ่มประชาชนเป้าหมายดังกล่าว

นอกจากนี้สิ่งที่จะต้องให้ประชาชนผู้ใช้บริการต้องการให้ภาครัฐดำเนินการอีกปัญหาหนึ่ง คือการกำกับควบคุมมาตรฐานและความปลอดภัยในการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างในกรณีที่ผู้ขับรถ หรือผู้ให้บริการกระทำความผิดหรือก่อคดีความต่าง ๆ หากผู้ขับรถอยู่ในระบบที่ถูกต้องตามที่ทางราชการกำหนดไว้การติดตามตัวผู้ขับรถที่กระทำความผิดหรือกระทำการฝ่าฝืนกฎหมายใน

กรณีต่าง ๆ ก็สามารถติดตามตรวจสอบเพื่อดำเนินคดีได้เนื่องจากมีการจัดเก็บประวัติข้อมูลของผู้ขับรถไว้อย่างเป็นระบบ แต่กรณี ที่เป็นผู้ขับรถจักรยานยนต์ป้ายดำหรือผิดกฎหมาย จะไม่มีการจัดเก็บข้อมูลประวัติของคนและรถไว้เพื่อทำการตรวจสอบจึงทำให้ติดตามตัวผู้กระทำความผิดได้ยากและเป็นปัญหาต่อการแก้ไขปัญหากรณีการกระทำความผิดของผู้ขับรถ ซึ่งเป็นสิ่งที่ทางราชการจะต้องเร่งแก้ไขและประชาสัมพันธ์ให้กลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้ใช้บริการกลุ่มนี้ได้รับทราบและเข้าใจต่อไป เพื่อสิทธิประโยชน์และการรับรู้ข้อมูลที่ถูกต้องทั่วถึง

4. กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะในกรุงเทพมหานคร เขตจตุจักร จากผลการสำรวจกลุ่มผู้เกี่ยวข้องนี้เห็นด้วยกับการจัดระเบียบของทางราชการ โดยเฉพาะการกำหนดพื้นที่ที่เป็นจุดจอดให้บริการของกลุ่มรถจักรยานยนต์รับจ้าง เนื่องจากเห็นว่ากลุ่มรถจักรยานยนต์รับจ้างหลายจุดในเขตจตุจักรมีการจอดรถที่ไม่เป็นระเบียบ มีการกีดขวางทางเท้าของประชาชนที่เดินผ่าน จุดจอดและบางจุดที่มีการจัดทำเพิงพักบนทางเท้าทำให้ประชาชนที่เดินผ่านเกิดความเดือดร้อนรำคาญ และบางครั้งก็มีทั้งกลุ่มรถจักรยานยนต์รับจ้างทั้งป้ายเหลืองและป้ายดำจอดปะปนอยู่ตามรายน มีการเรียกผู้โดยสารสร้างความเดือดร้อนรำคาญ บางครั้งมีการตั้งวงดื่มสุรากันที่จุดจอดหรือวิน ทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย หรือมีการทะเลาะเบาะแว้งกัน ณ จุดจอด รวมทั้งมีขยะ ขวดสุราทิ้งไว้ทำให้เกิดความสกปรกรกรุงรัง ต่อสถานที่ ขยะและสิ่งปฏิกูลส่งกลิ่นเหม็นและทัศนวิสัยไม่ดีต่อผู้ที่อยู่ในบริเวณใกล้เคียง หรือสัญจรผ่านในจุดนั้น ๆ บางครั้งมีการตั้งจุดจอดที่ตลาดสด ก็เป็นการกีดขวางการทำกิจกรรมค้าขายของบรรดาผู้ประกอบการที่ทำการค้าขาย ซึ่งดูแล้วไม่เป็นระเบียบ หรือบางครั้งหรือผู้ที่ต้องการจอดรถยนต์ส่วนตัวซื้อของในบริเวณตลาด แต่ไม่สะดวกเนื่องจากมีคิวรถจักรยานยนต์ขวางอยู่ ทำให้ผู้ประกอบการค้าขายเสียหายได้ไปส่วนหนึ่ง จึงเห็นด้วยกับการจัดระเบียบของทางราชการที่จะจัดระเบียบของจุดจอดให้เป็นที่เป็นทางเรียบร้อย ไม่กีดขวางเส้นทางและบริเวณที่พวกตนประกอบอาชีพ

โดยประชาชนที่สัญจรไปมา ผู้หรือที่ประกอบอาชีพอยู่ในบริเวณจุดจอด หรือคิวรถทั้งหมด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ เห็นด้วยกับการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะของทางราชการ ด้วยเหตุผลและความเชื่อว่าการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะจะสามารถสร้างความเป็นระเบียบให้กับสังคม และคาดว่าจะสามารถสร้างความเป็นธรรมให้กับผู้ใช้บริการได้ และปัญหาต่าง ๆ ที่มีและพบเห็นเป็นข่าวอยู่น่าจะมีแนวโน้มที่ลดลง และการจัดระเบียบน่าจะเป็นการดำเนินการที่ยั่งยืนได้ มีข้อเสนอทำตามกระแสนั้น

สำหรับกรณีนี้ ผู้เสนอหัวข้อวิจัยเห็นว่า การที่กลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้องส่วนใหญ่ล้วนได้รับผลกระทบจากการตั้งจุดจอดรถจักรยานยนต์รับจ้างหรือวิน ที่ไม่เป็นระเบียบจอดเกะกะและสร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชนแวดล้อมที่อยู่ในบริเวณใกล้เคียง จึงทำให้การสำรวจกลุ่มประชากรเป้าหมายกลุ่มนี้มีความเห็นพ้องกับหัวข้อการวิจัยที่นำเสนอเต็ม 100 เปอร์เซ็นต์ คือมีการสอบถาม

และสำรวจความคิดเห็นว่ากลุ่มเป้าหมายเห็นด้วยหรือไม่กับการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะ และการจัดระเบียบที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะอย่างไรนั้น กลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้เกี่ยวข้องมีความเห็นด้วยกับการจัดระเบียบ และเห็นควรจัดให้มีจุดจอดที่เหมาะสม และจุดจอดนั้นต้องเป็นระเบียบไม่กีดขวางทางเท้าหรือทางจราจร รถที่ใช้ให้บริการต้องถูกต้องตามแนวทางการจัดระเบียบ และผู้ขับขี่รถทุกคนจะต้องมีใบอนุญาตขับขี่รถที่ถูกต้อง มีการจัดให้มีประกันภัยของรถจักรยานยนต์ มีการจัดทำประวัติผู้ขับขี่รถ และทะเบียนรถให้เป็นระบบ เพื่อให้สะดวกในการตรวจสอบ กรณีมีการร้องเรียน การฝ่าฝืน หรือกระทำความผิด เพื่อจะได้ติดตามตัวมารับโทษ ได้โดยง่าย ด้วยเหตุผลสำคัญที่ผู้เกี่ยวข้องต้องการ คือ ต้องการเห็นความสงบ เรียบร้อยในการประกอบอาชีพนั่นเอง

### **ความเชื่อมั่นของกลุ่มเป้าหมายต่อการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะของทางราชการ**

จากสมมุติฐานการศึกษาวิจัย การจัดระเบียบรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะของทางราชการ ว่าจะสามารถสร้างความเชื่อมั่นต่อกลุ่มเป้าหมายตามหัวข้อการวิจัย ซึ่งการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะในกรุงเทพมหานคร เขตจตุจักร มีความมั่นใจต่อผลสัมฤทธิ์ในการจัดระเบียบตามแนวทางของ ทางราชการตามที่เสนอหัวข้อวิจัยหรือไม่ เพียงใดนั้น ผลจากการศึกษาพบว่า

1. กลุ่มผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างป้ายดำ (รถผิดกฎหมาย) สัดส่วน 9 ใน 15 ราย มีความเชื่อมั่นว่าจะสามารถดำเนินการในการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะได้สำเร็จ หรือคิดเป็นร้อยละ 60 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากลุ่มเป้าหมายที่เป็นกลุ่มที่ต้องถูกจัดระเบียบ มีความมั่นใจว่าการจัดระเบียบของทางราชการจะเกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายเกินกว่าครึ่ง เนื่องจากเห็นภาพการดำเนินการปราบปราม จับกุม และส่งดำเนินคดีผู้กระทำความผิดของทางราชการที่กลุ่มผู้ขับขี่รถผิดกฎหมายอยู่อย่างต่อเนื่อง และเพิ่มมากขึ้นในช่วงปีที่ผ่านมา ทำให้กลุ่มผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างป้ายดำเห็นว่าทางราชการดำเนินการปราบปราม จับกุมอย่างจริงจัง จึงมีผลสำรวจความเห็นจากการวิจัยว่า มีความมั่นใจว่าการจัดระเบียบของทางราชการจะเกิดผลสำเร็จดังผลการสำรวจที่สะท้อนออกมา

2. กลุ่มผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์สาธารณะ (ป้ายเหลือง) ซึ่งเป็นกลุ่มที่ปฏิบัติอย่างถูกต้องตามระเบียบของทางราชการมาโดยตลอด สัดส่วน 12 ใน 15 ราย หรือคิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 80 มีความเชื่อมั่นต่อการจัดระเบียบของทางราชการว่าจะสามารถดำเนินการได้สำเร็จ ซึ่งจะเห็นได้ว่ามีสัดส่วนของความเชื่อมั่นต่อการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์ของทางราชการที่สูงกว่า เนื่องจากกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่ผ่านการจัดระเบียบดังกล่าวมาก่อนหน้านั้นแล้ว

ความเห็นของผู้นำเสนอหัวข้อการวิจัยเห็นว่า เนื่องจากกลุ่มผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างแบบที่ ถูกกฎหมายได้รับรู้ขั้นตอนการจัดระเบียบของทางราชการที่มีการพยายามรวบรวมปัญหาของกลุ่ม ผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างที่เคยเป็นรถที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย มารวบรวมและจัดระเบียบให้

เป็นรถจักรยานยนต์สาธารณะที่ถูกต้องในปัจจุบัน มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบจนทำให้รถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะที่ส่วนใหญ่เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ และสามารถทำมาหาเลี้ยงชีพได้ด้วยความถูกต้องมาอย่างต่อเนื่อง จึงเป็นเหตุให้กลุ่มผู้ขับรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะ (ป้ายเหลือง) ที่ความมั่นใจต่อผลสำเร็จในการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะของทางราชการ

3. กลุ่มผู้ให้บริการ ซึ่งส่วนใหญ่จะไม่ได้ให้ความใส่ใจต่อการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะ ของทางราชการ เพราะเป้าหมายของผู้ให้บริการคือการเดินทางไปสู่จุดหมายปลายทางด้วยความสะดวกรวดเร็วเป็นประเด็นหลัก แต่จากการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์ของทางราชการ พบว่ากลุ่มประชากรเป้าหมายที่เป็นกลุ่มผู้ให้บริการ 12 ใน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 60 มีความเชื่อมั่นสูงกว่าการจัดระเบียบขนาดความน่าเชื่อถือ

จากผลการศึกษาดังกล่าว ผู้เสนอหัวข้อวิจัยมีความเห็นว่าการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะของทางราชการนั้น ภาคประชาชนอาจได้เห็นถึงความจริงจังของทางราชการในการที่จะพยายามแก้ไขปรับปรุงให้รถรับจ้างสาธารณะที่วิ่งให้บริการแก่ประชาชนมีความน่าเชื่อถือ ถูกต้อง เป็นไปตามระเบียบของทางราชการ จึงส่งผลให้สัดส่วนความเชื่อมั่นของกลุ่มประชาชนผู้ให้บริการมีความเชื่อมั่นต่อการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. กลุ่มผู้เกี่ยวข้อง หรือประชาชนแวดล้อมที่มีกิจกรรมและสัญจรไปมาในบริเวณจุดที่มีการ จัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะ หรือจุดจอดคิวรถ ในส่วนของประชาชนผู้ได้รับผลกระทบจากการ จัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะของทางราชการได้มีความเห็นต่อสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สามารถสร้างความเชื่อมั่นต่อกลุ่มเป้าหมายได้ ซึ่งผลปรากฏว่า กลุ่มผู้เกี่ยวข้องมีความเชื่อมั่นต่อการจัดระเบียบตามสมมติฐานที่ผู้ทำการวิจัยที่ตั้งไว้ คิดเป็นร้อยละ 60 ซึ่งเป็นสัดส่วนของความคิดเห็นที่มีผลบวกต่อสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ คือ ความเชื่อมั่นของกลุ่มประชาชนแวดล้อมและได้รับผลกระทบจากการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะตามสมมติฐานว่าการจัดระเบียบจะสามารถบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้สูงกว่าผู้ที่ไม่มีความเชื่อมั่น

ผลจากการศึกษาวิจัย สรุปได้ว่าการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะในภาพรวมของกลุ่มเป้าหมายมีความเชื่อมั่นว่าการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะสร้างความเชื่อมั่นต่อกลุ่มเป้าหมายได้คิดเป็นร้อยละ 65.00 ประชากรในภาพรวมในเขตที่ทำการศึกษาร่วมกับการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์ในระดับที่สูงถึงร้อยละ 88.33 หรือเห็นด้วยมากกับการจัดระเบียบ แต่ความเชื่อมั่นว่าการจัดระเบียบสามารถสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการยังไม่สูงมาก เนื่องจากมีปัจจัยแวดล้อมอีกหลายประการ ทั้งโครงสร้างอำนาจ กลุ่มอิทธิพล การจัดระเบียบจะเป็นการดำเนินการตามกระแสหรือไม่ แต่ในภาพรวมเห็นด้วยกับการจัดระเบียบดังกล่าว และต้องการให้การจัดระเบียบนี้เป็นมาตรฐานที่มั่นคงยั่งยืนต่อไป

ซึ่งจากข้อมูลผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มเป้าหมายดังกล่าว ผู้เสนอหัวข้อการวิจัยเห็นว่า เหตุผลสำคัญประการหนึ่งที่มีส่วนเกี่ยวข้อง หรือประชากรแวดล้อมที่มีผลกระทบกับการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะ ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากเห็นว่า การกระทำผิดกฎหมายของกลุ่มรถจักรยานยนต์ป้ายดำ บางครั้งถูกเจ้าหน้าที่จับกุม สร้างความเดือดร้อนให้ผู้ที่อยู่ใกล้เคียง หรือการตั้งกลุ่มกีดขวางทางเดิน ทางจราจร ขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ทางราชการไม่สามารถควบคุม หรือติดตามตัวผู้สร้างความเดือดร้อนเหล่านั้นได้ จึงอยากให้ทางราชการจัดระเบียบและกำหนดกรอบให้พวกกลุ่มจักรยานยนต์รับจ้างผิดกฎหมายเหล่านั้นได้อยู่เป็นที่ เป็นทาง มีระเบียบ ดังเช่น กลุ่มรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะ (ป้ายเหลือง) จึงเชื่อมั่นว่าทางราชการจะสามารถจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะได้สำเร็จตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การที่รัฐบาล (คสช.) ได้มีนโยบายการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะ รถแท็กซี่ และรถตู้โดยสารนั้นถือเป็นแรงบวกที่ส่งเสริมและสนับสนุนต่องานวิจัยของผู้เสนอหัวข้อการวิจัยได้เป็นอย่างดี เนื่องจากรัฐบาล คสช. ได้มีการจัดส่งเจ้าหน้าที่ทหารมาสนับสนุนการปฏิบัติการกิจ การจัดระเบียบรถโดยสารสาธารณะเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกและปลอดภัยในการใช้บริการ ผู้ประกอบการ เจ้าของรถ หรือผู้ขับรถสามารถประกอบอาชีพที่สุจริตได้โดยอิสระ ไม่มีกลุ่มก้อนของผู้มีอิทธิพลมาเอารัดเอาเปรียบ เรียกค่าคุ้มครอง กินหัวคิวจากผู้ประกอบการขนส่งโดยสารสาธารณะ อีกต่อไป

ผู้เสนอหัวข้อการวิจัยเห็นว่าแนวทางการดำเนินการของรัฐบาล คสช. นั้น สามารถสนับสนุนสมมติฐานการศึกษาวิจัยของผู้เสนอหัวข้อวิจัยได้เป็นอย่างดี เนื่องจากในการบังคับใช้กฎหมายต่อกลุ่มอิทธิพลในอดีตซึ่งไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้อย่างจริงจัง ก็สามารถใช้กำลังของเจ้าหน้าที่ทหารและอำนาจตาม ม.44 เข้าจัดการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ได้เป็นอย่างดี จนสามารถทำให้การจัดระเบียบรถจักรยานยนต์ของกรมการขนส่งทางบกสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ทุกเขตพื้นที่ ทั้งในกรุงเทพมหานคร และในส่วนภูมิภาค

## 5.1 สรุปความเห็นต่อผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเพื่อให้ได้มาซึ่งความเห็นจากกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ทั้งกลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากการจัดระเบียบดังกล่าวโดยตรง และกลุ่มประชากรที่เกี่ยวข้องและมีส่วนได้ส่วนเสียกับการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะตามมาตรการจัดระเบียบของภาครัฐ เพื่อให้ได้มาซึ่งการจัดระเบียบที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะอย่างไร เพื่อที่ผู้เสนอหัวข้อการวิจัยจะได้ใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาจราจรจักรยานยนต์รับจ้างผิดกฎหมายที่สร้างปัญหา และมีการกระทบกระทั่ง



กับกลุ่มรถจักรยานยนต์สาธารณะที่ได้รับอนุญาตถูกต้องตามระเบียบของทางราชการและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ นั้น

ผลจากการสำรวจและจัดเก็บข้อมูล พิจารณาแล้วเห็นว่า

1. แนวทางในการจัดระเบียบของทางราชการเป็นแนวทางที่ผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะ ผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างป้ายดำ (ผิดกฎหมาย) กลุ่มผู้ใช้บริการ และกลุ่มผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์รับจ้าง รวม 4 กลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 60 ราย ส่วนใหญ่รับทราบและรับรู้การจัดระเบียบรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะของทางราชการเป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ 80 ทั้งนี้ส่วนใหญ่มีความเห็นตรงกัน คือเห็นด้วยกับแนวทางและวิธีการดำเนินการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะของทางราชการ เพื่อให้คนขับถูกต้อง รถถูกต้อง ราคาถูกต้อง จุดจอดถูกต้อง มีการคุ้มครองที่ถูกต้อง และมีการควบคุมของทางราชการอย่างเป็นระบบ และส่วนใหญ่รับรู้รับทราบแนวทางและเหตุผลที่ต้องจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะจัดระเบียบของทางราชการ

2. สำหรับความเชื่อมั่นต่อแนวทางการจัดระเบียบของทางราชการว่า การจัดระเบียบรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะที่มีมาตรฐานควรเป็นอย่างไรนั้น ผู้นำเสนอหัวข้อการวิจัยพิจารณาจากผลสรุป การสำรวจความเห็นตามสมมุติฐานการวิจัยแล้วพบว่า ร้อยละ 65 มีความเห็นสอดคล้องกับแนวทางการดำเนินการตามแนวทางของภาครัฐที่กำหนดไว้ และมีความเชื่อมั่นว่าแนวทางดังกล่าวจะสามารถดำเนินการได้สำเร็จถึงร้อยละ 65 จากความเห็นของกลุ่มเป้าหมายรวมทุกกลุ่ม

ดังนั้น การตั้งสมมุติฐานดังกล่าวที่กำหนดไว้ ถือว่าเป็นแนวทางที่สามารถพัฒนาไปสู่การแก้ไขปัญหารถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะให้เป็นรูปธรรมได้ตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่กำหนดไว้เพื่อเป็นทางเลือกสำหรับใช้เป็นแนวทางแก้ไขปัญหาในเรื่องดังกล่าวต่อไป

3. สำหรับความต้องการของกลุ่มตัวอย่างต่อความคาดหวังในการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะของภาครัฐนั้น ส่วนใหญ่จะมีความต้องการให้ภาครัฐแก้ไขปัญหาในส่วนที่ตนต้องการเป็นหลัก ดังเช่น กลุ่มรถจักรยานยนต์รับจ้างป้ายดำ ต้องการให้ลดเงื่อนไขในการขอรับใบอนุญาตขับรถและการจดทะเบียนรถต้องการให้เปิดดำเนินการจดทะเบียนได้โดยเสรี ส่วนกลุ่มผู้ใช้รถจักรยานยนต์สาธารณะที่เป็นจักรยานยนต์รับจ้างป้ายเหลืองอยู่แล้วต้องการให้หน่วยงานรัฐดำเนินการปราบปรามกลุ่มรถผิดกฎหมายเพื่อป้องกันการแก่งแย่งผู้โดยสารและให้หน่วยงานพัฒนา Application สำหรับการเรียกใช้บริการของประชาชนที่มีความประสงค์จะเรียกใช้บริการได้โดยสะดวก และกลุ่มรถจักรยานยนต์รับจ้างจะได้ไม่ต้องวิ่งหาผู้โดยสารเมื่อรถเที่ยวกลับเป็นรถเที่ยวเปล่า

ในส่วนของกลุ่มผู้ใช้บริการหลายรายมีความเห็นว่าการเรียกใช้บริการรถแท็กซี่สามารถเรียกผ่าน Application ได้ หากใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะก็น่าจะเรียกใช้

บริการได้เช่นเดียวกัน เช่น ถ้ามีสัมภาระเยอะอาจเรียกใช้บริการรถแท็กซี่ ถ้าไม่มีสัมภาระก็อาจเรียกใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง ซึ่งเป็นช่องทางเดียวกันที่ ภาครัฐควรพัฒนาสื่อไอทีผ่านโทรศัพท์มือถือเพื่อเรียกใช้บริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว สำหรับกลุ่มผู้เกี่ยวข้องมีความคาดหวังในการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะของภาครัฐว่าควรจัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนที่เกิดขึ้นจากการตั้งวินหรือจุดจอดรถจักรยานยนต์รับจ้าง เพื่อไม่ให้ประชาชนในบริเวณนั้นหรือประชาชนที่สัญจรไปมาได้รับความเดือดร้อน ทั้งนี้ ปัญหาความเดือดร้อน รำคาญและส่งผลกระทบต่อกลุ่มเป้าหมายทั้ง 4 กลุ่มที่ทำการศึกษา ภาครัฐจะต้องพิจารณาความต้องการของทุกกลุ่มเพื่อบริหารจัดการและปัญหาของแต่ละกลุ่มได้รับการตอบสนองตามความเหมาะสมและแนวทางในการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะในภาพรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ว่า การพัฒนาปรับปรุงกฎหมายหรือมาตรการที่เกี่ยวข้องในการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะได้รับความร่วมมือ และประชาชนมีความเชื่อมั่นในบริการที่สะดวก ปลอดภัย ภายใต้การคุ้มครองตามกฎหมาย จากผลการวิจัยประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมาย ไม่ว่าจะกลุ่มผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์ป้ายเหลือง กลุ่มผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์ป้ายดำ กลุ่มผู้ใช้บริการ และกลุ่มผู้เกี่ยวข้อง มีความเห็นไปทางบวกเห็นด้วยกับการจัดระเบียบ ถ้าไม่เป็นการจำกัดสิทธิ และไม่สร้างความลำบากยุ่งยากให้กับกลุ่มเป้าหมาย เช่น แนวทางการปรับปรุงระเบียบสำหรับการตรวจสอบประวัติอาชญากรอาจมีการเสนอขอแก้ไขระเบียบเพื่อให้เกิดความเหมาะสมรวมถึงการพัฒนารูปแบบการเรียกใช้บริการผ่าน Application ให้เท่าทันเทคโนโลยีและชีวิตของคนในสังคมเมืองต่อไป

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

เป็นที่น่าสังเกตว่าการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะ มีการจัดระเบียบมาเป็นระยะเวลานาน เริ่มตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 จนกระทั่งปัจจุบันก็ยังคงมีการตั้งด่านตรวจจับปราบปรามอยู่ และยังมีรถจักรยานยนต์รับจ้างป้ายดำวิ่งให้บริการอยู่จนเป็นภาพที่ชินตาเป็นปกติ โดยเฉพาะในย่านหรือแหล่งที่มีอาคารสำนักงาน หรือที่พักอาศัยใกล้สถานีรถไฟฟ้า การจัดระเบียบก็ไม่ได้เข้มงวด หลายวินหรือจุดจอดยังจอดบนทางเท้า กีดขวางทางสัญจร บางวินก็จอดหน้าที่พักอาศัยหรืออาคารพาณิชย์ โดยเน้นผู้ใช้บริการที่จะลงจากอาคารหรือสำนักงานและสามารถเรียกใช้บริการได้ทันที ความถูกต้องและเป็นไปตามระเบียบก็อาจจะไม่มี แต่เน้นความสะดวกของประชาชนเพียงกลุ่มเดียวคือผู้ใช้บริการ ก็หากมองในฐานะของผู้ใช้บริการซึ่งไม่รู้สึกรู้สึกรู้สึกเป็นประเด็นหรือปัญหา เพราะยังมีรถจักรยานยนต์ให้สามารถใช้บริการได้ แต่ในมุมมองของผู้บังคับใช้กฎหมาย ต้องกำกับดูแลให้การจัด



ระเบียบเป็นไปตามเป้าหมายก็สะท้อนให้เห็นว่าการจัดระเบียบยังไม่สามารถเล็งผลที่ชัดเจนได้อย่างที่ตั้งเป้าหมาย ทั้งนี้ มาจากหลายปัจจัย การขาดอัตรากำลังที่จะกวาดค้น ปราบปรามอย่างจริงจัง หรือบางครั้งเจ้าหน้าที่ตรวจการของกรมการขนส่งทางบกได้รับอันตรายจากการปฏิบัติหน้าที่ โคนผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์พุ่งชน และผู้กระทำผิดก็หลบหนีไปอยู่ต่างจังหวัด เจ้าหน้าที่ที่ออกปฏิบัติหน้าที่ก็มีหวาดกลัว เนื่องจากได้รับอันตราย และเจ้าหน้าที่ตรวจการ ไม่มีอำนาจในการพกพาอาวุธเช่นเจ้าหน้าที่ทหาร หรือตำรวจที่สามารถใช้อาวุธได้หากจำเป็น และเนื่องจากยังมีกลุ่มอิทธิพลเดิมที่ฝังรากลึกมาช้านาน หากพ้นจากยุครัฐบาล คสช. กลุ่มอิทธิพลเดิมก็จะกลับมาอย่างแน่นอน ทำให้ผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ที่ผิดกฎหมายไม่มีความเกรงกลัวการจัดระเบียบ หรือเจ้าหน้าที่ในบางหน่วยที่เป็นคณะกรรมการในการอนุญาตยังละเลยให้มีจักรยานยนต์ที่ผิดกฎหมายมาวิ่งรับจ้างอยู่ และประชาชนก็ไม่ได้เลือกใช้บริการเฉพาะรถที่ต้องตามกฎหมาย เพราะปัจจัยความเร่งรีบในการเดินทาง ทำให้กลุ่มผู้ให้บริการนี้ยังมีอยู่ การจัดระเบียบจึงยังไม่สัมฤทธิ์ผลตามที่คาดหวังเท่าที่ควร

ในการแก้ไขปัญหาใด ๆ ก็ตาม ผู้เสนอหัวข้อวิจัยมีความเห็นว่า ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมักเกิดจากเหตุและปัจจัยจากหลากหลายด้าน สำหรับประเทศไทย การเจริญเติบโตของเมืองเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมา และปัญหาที่มักจะเติบโตไปตามธรรมชาติ ขาดการวางแผนล่วงหน้าจากผู้รู้ หรือผู้นำ จึงมักต้องมาแก้ไขปัญหาตามหลังเกือบทุกกรณีไป ซึ่งหากมีการวางแผนที่ดีรอบคอบการแก้ปัญหาที่ปลายทางคงมีน้อยลง ปัจจัยอีกประการที่อาจเป็นเหตุสนับสนุนให้เป็นปัญหา คือ การเจริญเติบโตของเมืองอย่างไร้ทิศทางและขอบเขต การเป็นชุมชนเมืองหลวงของกรุงเทพมหานคร หรือเมืองใหญ่ในส่วนภูมิภาคก็เป็นไปในลักษณะเดียวกัน คือการเติบโตแบบกระจุกตัว ทุกอย่างของความเจริญ จะไปรวมศูนย์อยู่ ณ จุด ๆ เดียว ทำให้เกิดปัญหาความหนาแน่นของประชากร ปัญหาการจราจรติดขัด ปัญหามลพิษ สิ่งแวดล้อม แม่น้ำลำคลอง ล้วนแล้วแต่เป็นปัญหาที่มาจากการเติบโตของเมืองที่ไร้ทิศทางทั้งสิ้น

ปัญหารถจักรยานยนต์รับจ้างเกิดขึ้นได้จากสาเหตุดังกล่าวด้วยเช่นกัน เนื่องจากการจราจรที่ติดขัดภายในตัวเมือง ย่านธุรกิจ ระบบการขนส่งสาธารณะขนาดกลางและขนาดใหญ่ติดขัด จนไม่ตอบสนองต่อการเดินทางของประชาชนในย่านนั้น ๆ รถจักรยานยนต์รับจ้างซึ่งสามารถตอบโจทย์ในการเดินทางได้ดีกว่าระบบขนส่งสาธารณะทั้งหลาย ด้วยเหตุนี้ บริการรูปแบบใหม่จึงแทรกตัวเข้ามามีบทบาทในการขนส่งอย่างรวดเร็ว อีกทั้งทางราชการปรับตัวไม่ทันต่อปัญหาการขาดระเบียบวินัย ปัญหาในการควบคุม กำกับดูแลที่ไม่ทั่วถึงจึงเกิดขึ้นและพัฒนาจนกลายเป็นปัญหาระดับประเทศที่ภาครัฐต้องหันมาดูแลอย่างจริงจัง ซึ่งปัญหาในการขนส่งสาธารณะจะไม่เป็นปัญหาเท่าทุกวันนี้ หากมีการจัดโซนนิ่งของผังเมือง และมีระบบการขนส่ง สาธารณะที่รองรับอย่างเพียงพอ และการวางแผนล่วงหน้าในการพัฒนาเมืองอย่างน้อย 7 – 10 ปี

ในมุมมองของผู้ที่เสนอหัวข้องานวิจัยมีความเห็นว่าการจัดระเบียบดังกล่าว เป็นการแก้ปัญหาที่ปลายเหตุ ซึ่งหากประเทศไทย และสังคมเมืองมีระบบการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ ประชาชนสามารถเข้าถึงระบบการขนส่งได้โดยสะดวก จักรยานยนต์สาธารณะเป็นระบบการขนส่งเสริมในกรณีที่ระบบการขนส่งสาธารณะเข้าไม่ถึงเท่านั้น ซึ่งหากระบบขนส่งมวลชนทั้งรถโดยสารประจำทาง ระบบขนส่งทางราง ทั้งรถไฟฟ้าและรถไฟฟ้ามหานคร และประชาชนได้รับความสะดวกจากการโดยสารของระบบขนส่งมวลชน การจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะก็อาจจะไม่มีความจำเป็น แต่ในปัจจุบันระบบขนส่งมวลชนยังไม่สามารถตอบสนองการเดินทาง ของประชาชนได้อย่างทั่วถึงและครอบคลุม รถจักรยานยนต์รับจ้างจึงเกิดขึ้นและขยายตัวอย่างมากในช่วง 3 ปีหลัง ทั้งนี้ หากระบบขนส่งมวลชนมีประสิทธิภาพก็จะลดปัญหาอื่น ๆ ได้อีกในเชิงระบบ เช่น ลดปัญหาจราจรในท้องถนน ลดการใช้เชื้อเพลิงและพลังงานของประเทศ เศรษฐกิจมีการเติบโตที่ดีเพราะระบบการขนส่งสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ ลดปัญหาอุบัติเหตุที่เป็นปัญหาระดับชาติ การสูญเสียชีวิตทรัพย์สิน และค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น เหล่านี้ล้วนเป็นผลกระทบที่มีความสัมพันธ์กัน



## รายการอ้างอิง

### หนังสือ

- กุลธน ธนาพงศธร. *ประโยชน์และบริการ. ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล สาขา  
วิทยาการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2537.*
- คอตเลอร์ ฟิลลิป. *การจัดการการตลาด. เรียบเรียงโดย ธนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ. กรุงเทพฯ:  
โรงพิมพ์บริษัท เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด, 2546.*
- จรัส สุวรรณมาลา. “การตรวจสอบการดำเนินงาน.” ใน *กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการภาครัฐ.*  
กรุงเทพฯ: กราฟฟิคฟอร์เมทไทยแลนด์, 2539.
- ถวัลย์ วรเทพพิพิงษ์. *แนวความคิดกระบวนการและโครงสร้างการตัดสินใจ. ขอนแก่น: โฆษะ  
ขอนแก่น, 2550.*
- วรเดช จันทรศร. *ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: หจก.สหายบล็อกและ  
การพิมพ์, 2548.*
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. *คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น),  
2539.*
- สมบัติ อารังธัญวงศ์. *นโยบายสาธารณะ: แนวความคิด การวิเคราะห์ และกระบวนการ. พิมพ์ครั้งที่  
14. กรุงเทพฯ: เสมาธรรม, 2549.*
- สุพัตรา สุภาพ, วิชรา คลายนาทร, และ วิทย์ วิศทเวทย์. *สังคมศึกษา ส401. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์  
ไทยวัฒนาพานิช, 2533.*
- สมณา อยู่โพธิ์. *ตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.*

### บทความ

- ณัฐวิน โฉมศรี. “กลไกทางกฎหมายเพื่อจัดระบบการควบคุมกำกับดูแล ผู้ประกอบกิจการรถโดยสาร  
ประจำทาง.” *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี ปีที่ 4 ฉบับที่ 3 (กันยายน – ธันวาคม  
2555) : 121-122*
- ดา เสนาสี , ธีญุฑิทรัพย์ คำพวง, มาลิกัญญา ละมุล, ศศิวิมล ทรัพย์สำเนียง, ชัยณรงค์  
จิตรประสงค์ และ กนกวรรณ กุลสุทธิ. “พฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มอเตอร์และปัญหา  
ที่พบจากการใช้บริการ.” *วารสารสังคมมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ปีที่ 32 ฉบับที่  
2 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2557) : 12-22.*

## วิทยานิพนธ์

เกษตรพันธุ์ ชอบทำกิจ. “ประสิทธิภาพในการบริหารงานบริการภาครัฐ.” สารนิพนธ์ปริญญา  
มหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารทั่วไป คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา,  
2546.

เทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธ์. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการ ให้บริการแก่  
ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาพนักงานเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาคุชฎี  
บัณฑิต. สาขาการบริหารการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,  
2536.

อเนก ณ นคร. “ประสิทธิผลของการปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจนครบาลในเขต  
กรุงเทพมหานคร.” ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิต  
พัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

อรุณทิพย์ วรชิวาน. “ทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการสินค้าปลีกกลางธนาคารกรุงศรีอยุธยา.”  
การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.

## เอกสารอื่น ๆ

บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์. “เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารงานนโยบายและการจัดการ  
สาธารณะ.” กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โครงการรัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต,  
2555.

พีระพงศ์ ภัคศิริ. “เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารงานองค์กรและนวัตกรรมในองค์กร.”  
โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2555.

รัชยา กุลวานิชไชยพันธ์. “รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทาง  
การแพทย์: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.” กรุงเทพฯ:  
สำนักงานประกันสังคม, 2545.

สถาบันการขนส่งแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. “รายงานการศึกษาการขนส่งด้วยรถยนต์สี่ล้อเล็ก  
รับจ้างในเขตกรุงเทพฯ ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน.” กรุงเทพฯ: กรมการขนส่ง  
ทางบก, 2552.

## สื่ออิเล็กทรอนิกส์

การจัดการลูกค้าสัมพันธ์. Customer Relationship Management: CRM.

<http://learners.in.th/file/yaowarat/Summary.doc> (สืบค้นเมื่อ 5 มีนาคม 2560).

ทฤษฎีความต้องการ. [https://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Need\\_Theories.htm](https://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Need_Theories.htm)  
(สืบค้นเมื่อ 5 มีนาคม 2560).

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. “การประกันภัยภาค  
บังคับ.” <http://www.oic.or.th/th/consumer> (สืบค้นเมื่อ 2 พฤษภาคม 2560).

สุทธิเกียรติ จันทะคาด. “ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อรถจักรยานยนต์ของ  
ผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร.” [http://www.dpu.ac.th/graduate/  
upload/content/files](http://www.dpu.ac.th/graduate/upload/content/files) (สืบค้นเมื่อ 3 มิถุนายน 2560).

## Books

Maslow, Abraham. *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row Publishers, 1970.

Olsen, Marvin E. . *The Process of Social Organization*. New York: Oxford & IBH Publishing co, 1968.



ภาคผนวก

## มาตรการในการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์รับจ้าง สำหรับจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะ

มาตรการที่กำหนดประกอบด้วยข้อพึงปฏิบัติ ดังนี้

- ผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้าง ต้องแต่งกายสุภาพเรียบร้อยใช้กริยา วาจาสุภาพ ไม่สุบหูหรือสูราหรือของมีเหม็นมา ขณะขับรถ

- จอดรถจักรยานยนต์ในจุดที่กำหนดไม่กีดขวางการจราจร หรือทางเดินเท้าและปฏิบัติตามกฎหมายจราจร

- มีสภาพรถสมบูรณ์ จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย มีการต่อภาษีประจำปี มีประกันภัยบุคคลที่ 3 และมีใบอนุญาตขับขี่ติดตัว

- รถจักรยานยนต์สาธารณะ ต้องมีความกว้างไม่เกิน 1-10 เมตร ความยาวไม่เกิน 2.50 เมตร ความสูงไม่เกิน 2 เมตร เครื่องยนต์ต้องมีความจุในกระบอกสูบรวมกันไม่เกิน 125 ลูกบาศก์เซนติเมตร

- ผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์และคนโดยสารรถจักรยานยนต์ต้องสวมหมวกที่จัดทำขึ้นโดยเฉพาะเพื่อป้องกันอันตรายในขณะที่ขับขี่และโดยสารรถจักรยานยนต์

- ขับรถจักรยานยนต์ไม่ใกล้ขอบทางด้านซ้าย

- อุปกรณ์ส่วนควบไม่สมบูรณ์

- ไม่ขับขี่จักรยานยนต์ฝ่าฝืนทิศทางการเดินรถ (ย้อนศร)

- บรรทุกผู้โดยสารเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด (ซ้อนสาม)

- หยุดรถหลังเส้นให้หยุดเมื่อได้รับสัญญาณไฟสีแดง (ฝ่าไฟแดง)

- ต้องมีใบอนุญาตขับรถสาธารณะ

- ตรวจระบบเบรก ยางและระบบส่องสว่างให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งานอยู่

เสมอ

- มองด้านหลังและให้สัญญาณไฟทุกครั้งเมื่อเปลี่ยนช่องทาง

- จดจำสัญญาณจราจรที่สำคัญ

- ระวังระวังและลดความเร็วทุกครั้งเมื่อพบกับสภาพถนนที่ขรุขระและถนนเปียกชื้น

- ไม่ขับรถเร็วเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด

- ขับรถบนถนนที่ไม่มีไฟส่องสว่าง ควรขับโดยใช้ความเร็วต่ำกว่าเวลากลางวัน



## ประกาศจากราชกิจจานุเบกษา

ประกาศราชกิจจานุเบกษา เรื่องกฎกระทรวงคมนาคม กำหนดอัตราค่าจ้างบรรทุกคนโดยสารสำหรับรถจักรยานยนต์ (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2559 เมื่อวันที่ 16 มีนาคม โดยการออกกฎกระทรวงดังกล่าวอาศัยอำนาจ ตามความในมาตรา 5 (14) แห่งพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติรถยนต์ (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2547 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม ออกกฎกระทรวงไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ให้ยกเลิกกฎกระทรวงกำหนดอัตราค่าจ้างบรรทุกคนโดยสารสำหรับรถจักรยานยนต์สาธารณะ พ.ศ. 2548

ข้อ 2 อัตราค่าจ้างบรรทุกคนโดยสารสำหรับรถจักรยานยนต์สาธารณะ ให้กำหนดดังต่อไปนี้ (1) ระยะทาง 2 กิโลเมตรแรก ต้องไม่เกิน 25 บาท และกิโลเมตรต่อ ๆ ไป แต่ไม่เกิน 5 กิโลเมตร ต้องไม่เกินกิโลเมตรละ 5 บาท (2) ระยะทางเกินกว่า 5 กิโลเมตรขึ้นไป แต่ไม่เกิน 15 กิโลเมตร ตั้งแต่กิโลเมตรแรก จนสิ้นสุดการรับจ้างต้องไม่เกินกิโลเมตรละ 10 บาท (3) ระยะทางเกินกว่า 15 กิโลเมตรขึ้นไป ให้เป็นไปตามที่ผู้ขับรถและคนโดยสารตกลงกัน ก่อนทำการรับจ้าง หากไม่ตกลงกันก่อนทำการรับจ้าง อัตราค่าจ้างบรรทุกคนโดยสารตั้งแต่กิโลเมตรแรก จนสิ้นสุดการรับจ้างต้องไม่เกินกิโลเมตรละ 10 บาท

อย่างไรก็ดีในท้ายประกาศยังระบุว่าเหตุผลในการประกาศใช้กฎกระทรวงฉบับนี้ คือ โดยที่อัตราค่าจ้างบรรทุกคนโดยสารสำหรับรถจักรยานยนต์สาธารณะตามกฎกระทรวงกำหนดอัตราค่าจ้างบรรทุกคนโดยสารสำหรับรถจักรยานยนต์สาธารณะ พ.ศ. 2548 ยังขาดความเหมาะสมและเป็นธรรมในบางกรณี สมควรปรับปรุงอัตราค่าจ้างบรรทุกคนโดยสารสำหรับรถจักรยานยนต์สาธารณะเพื่อให้มีความเหมาะสมกับระยะทางที่ใช้รับจ้างและเป็นธรรมแก่ผู้โดยสารยิ่งขึ้นจึงจำเป็นต้องออกกฎกระทรวงนี้

## สาระสำคัญการประกันภัยภาคบังคับ

การประกันภัยภาคบังคับ หรือที่เรียกกันว่า “ประกันภัย พ.ร.บ.” คือ การทำประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2536 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2540 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2550 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2551 เริ่มมีผลใช้บังคับครั้งแรกเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2536 สาระสำคัญของกฎหมายสรุปได้ดังนี้<sup>1</sup>

### เหตุผลในการประกาศใช้กฎหมาย

การที่รัฐออกกฎหมายกำหนดให้รถทุกคันต้องจัดให้มีประกันภัยอย่างน้อยที่สุด คือ การทำประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อคุ้มครองและให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต เพราะเหตุ ประสบภัยจากรถ โดยให้ได้รับการรักษาพยาบาลอย่างทันที่วงที่ กรณีบาดเจ็บ หรือช่วยเป็นค่า ปลงศพ กรณีเสียชีวิต
2. เป็นหลักประกันให้โรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลว่าจะได้รับค่ารักษาพยาบาลในการรักษาพยาบาลผู้ประสบภัยจากรถ
3. เป็นสวัสดิสงเคราะห์ที่รัฐมอบให้แก่ประชาชนผู้ได้รับความเสียหายเพราะเหตุประสบภัยจากรถ
4. ส่งเสริมและสนับสนุนให้การประกันภัยเข้ามีส่วนร่วมในการบรรเทาความเดือดร้อนแก่ผู้ประสบภัยและครอบครัว

### ประเภทรถที่ต้องทำประกันภัยตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535

รถที่ต้องทำประกันภัยตาม พ.ร.บ. ได้แก่รถทุกชนิดทุกประเภทตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ กฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก กฎหมายว่าด้วยรถยนต์ทหาร เป็นรถที่เจ้าของมีไว้ใช้ ไม่ว่าจะรถดังกล่าวจะเดินด้วยกำลังเครื่องยนต์ กำลังไฟฟ้า หรือพลังงานอื่น เช่น รถยนต์ รถจักรยานยนต์ รถสามล้อเครื่อง รถยนต์โดยสาร รถบรรทุก หักรถลากจูง รถพ่วง รถบดถนน รถอีแต๋น ฯลฯ

<sup>1</sup> สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, “การประกันภัยภาคบังคับ,” <http://www.oic.or.th/th/consumer> (สืบค้นเมื่อ 2 พฤษภาคม 2560).

ดังนั้น การที่มีรถบางประเภท กรมการขนส่งทางบกไม่รับจดทะเบียน แต่หากเข้าข่ายว่ารถนั้นเดินด้วยกำลังเครื่องยนต์ กำลังไฟฟ้า หรือพลังงานอื่นแล้วก็จัดเป็นรถที่ต้องทำประกันภัยตาม พ.ร.บ. ด้วย

ทั้งนี้ กองทุนทดแทนผู้ประสบภัย ซึ่งตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 มีหน้าที่จ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นแก่ผู้ประสบภัย หากผู้ประสบภัยไม่ได้รับการชดเชยจากบริษัทประกันภัย/เจ้าของรถที่ไม่จัดให้มีประกันภัย หรือไม่สามารถเรียกร้องจากที่ใดได้ เช่น รถชนแล้วหนี เจ้าของรถที่ไม่จัดให้มีประกันภัยไม่จ่ายค่าเสียหาย ฯลฯ การยื่นขอรับค่าเสียหายเบื้องต้นจากกองทุนฯ ผู้ประสบภัย / ทายาท ต้องยื่นภายใน 180 วัน นับแต่วันเกิดเหตุ

### **ประเภทรถที่ได้รับการยกเว้นไม่ต้องทำประกันภัย พ.ร.บ.**

1. รถสำหรับเฉพาะองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท และรถสำหรับผู้สำเร็จราชการ แทนพระองค์
2. รถของสำนักพระราชวังที่จดทะเบียน และมีเครื่องหมายตามระเบียบที่เลขาธิการพระราชวัง กำหนด
3. รถของกระทรวง ทบวงกรม เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด สุขาภิบาล กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา และส่วนราชการท้องถิ่นที่เรียกชื่ออย่างอื่น และรถยนต์ทหารตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ทหาร
4. รถของหน่วยงานธุรการขององค์กรที่จัดตั้งขึ้นตามรัฐธรรมนูญ และหน่วยงานธุรการที่เป็นอิสระขององค์กรใด ๆ ที่ระบุไว้ในรัฐธรรมนูญ

### **ผู้มีหน้าที่ต้องทำประกันภัย พ.ร.บ.**

ผู้มีหน้าที่ต้องทำประกันภัยรถ ได้แก่ เจ้าของรถ ผู้ครอบครองรถในฐานะผู้เช่าซื้อรถ และผู้นำรถที่จดทะเบียนในต่างประเทศเข้ามาใช้ในประเทศ การฝ่าฝืนไม่จัดให้มีประกันภัย พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 กฎหมายกำหนดโทษปรับไว้ไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท

### **ผู้ที่ได้รับความคุ้มครองตาม พ.ร.บ.**

ผู้ประสบภัย หมายถึง ประชาชนทุกคนที่ประสบภัยจากรถ ไม่ว่าจะเป็นผู้ขับขี่ ผู้โดยสาร คนเดินเท้าหากได้รับความเสียหายแก่ชีวิต ร่างกาย อนามัย อันเนื่องมาจากอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นจากรถก็จะได้รับความคุ้มครองตาม พ.ร.บ. นี้

### ผู้มีหน้าที่รับประกันตาม พ.ร.บ.

มีหน้าที่ต้องรับประกันภัย คือ บริษัทประกันวินาศภัยที่รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจประกันภัยรถ ประชาชนสามารถทำประกันภัยตาม พ.ร.บ. ได้ที่บริษัทประกันภัยข้างต้น รวมถึงสาขาของบริษัทนั้น ๆ ทั่วประเทศ นอกจากนี้ยังมีบริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด ที่รับประกันภัยเฉพาะรถจักรยานยนต์ มีสาขาให้บริการทุกจังหวัดทั่วประเทศ บริษัทใดฝ่าฝืนไม่รับประกันภัยรถตาม พ.ร.บ.คุ้มครองฯ ต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ห้าหมื่นบาทถึงสองแสนห้าหมื่นบาท

### อัตราเบี้ยประกันภัย พ.ร.บ.

กำหนดเป็นอัตราเบี้ยคงที่อัตราเดียว แยกตามประเภทรถ และลักษณะการใช้รถ บริษัทไม่สามารถคิดเบี้ยประกันภัยต่างจากที่นายทะเบียนกำหนด ดังนี้

### อัตราเบี้ยประกันภัยคงที่ ไม่รวมภาษีอากร

สำหรับการประกันภัยรถตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 รถที่ขับเคลื่อนด้วยกำลังเครื่องยนต์

ประเภทรถและขนาดเครื่องยนต์	การใช้รถยนต์			
	รหัส	ส่วนบุคคล (บาท/ปี)	รหัส	รับจ้าง/ให้เช่า/ สาธารณะ (บาท/ปี)
รถจักรยานยนต์	1.30		2.30/ 3.30	
1.1 ไม่เกิน 75 ซี.ซี.		150		150
1.2 เกิน 75 ซี.ซี.ไม่เกิน 125 ซี.ซี.		300		350
1.3 เกิน 125 ซี.ซี. ไม่เกิน 150 ซี.ซี.		400		400
1.4 เกิน 150 ซี.ซี.		600		600

### แบบสำรวจความคิดเห็น

#### การจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะในกรุงเทพมหานคร เขตจตุจักร

1. ท่านรับรู้ และทราบข้อมูลการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะ หรือไม่  
อย่างไร?

.....

.....

.....

.....

2. ท่านเห็นด้วยกับการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะ หรือไม่ เพราะเหตุใด?

.....

.....

.....

.....

3. ความเชื่อมั่นว่าการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะ สามารถแก้ปัญหาสำหรับผู้  
ให้บริการ ผู้ใช้บริการ และผู้เกี่ยวข้องได้ ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

4. ท่านคิดว่า “การจัดระเบียบรถจักรยานยนต์สาธารณะตามมาตรการของภาครัฐ  
อย่างมีประสิทธิภาพควรมีลักษณะอย่างไร ? ”

.....

.....

.....

.....

### คุณสมบัติของผู้ขอรับใบขับขีรถสาธารณะ

- 1) ต้องได้รับใบขับขีรถยนต์ส่วนบุคคลชั่วคราว ใบขับขีรถยนต์สามล้อส่วนบุคคลชั่วคราว หรือใบขับขีรถจักรยานยนต์ส่วนบุคคลชั่วคราว แล้วแต่กรณี ที่ได้รับมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี
- 2) ต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา 46 ดังนี้
  - ต้องมีอายุไม่ต่ำกว่า 22 ปีบริบูรณ์ สำหรับผู้ขอรับใบขับขีรถสาธารณะและใบขับขีรถยนต์สามล้อสาธารณะ สำหรับผู้ขอรับใบขับขีรถจักรยานยนต์สาธารณะต้องมีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์
  - มีความรู้ความสามารถในการขับรถ
  - มีความรู้ในข้อบังคับการเดินรถตามพระราชบัญญัติรถยนต์ และตามกฎหมายว่าด้วยการจราจรทางบก
  - ไม่เป็นผู้มีร่างกายพิการจนเป็นที่เห็นได้ว่าไม่สามารถขับรถได้
  - ไม่มีโรคประจำตัวที่ผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรมเห็นว่าอาจเป็นอันตรายขณะขับรถ
  - ไม่เป็นบุคคลวิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือน
  - ไม่มีใบขับขีรถชนิดเดียวกันอยู่แล้ว
  - ไม่เป็นผู้อยู่ระหว่างถูกยึดหรือเพิกถอนใบขับขี
- 3) ไม่เคยต้องคำพิพากษาถึงที่สุดให้ลงโทษ หรือถูกเจ้าพนักงานเปรียบเทียบปรับตั้งแต่สองครั้งขึ้นไป สำหรับความผิดเกี่ยวกับการขับรถอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้ เว้นแต่จะพ้นโทษครั้งสุดท้าย ไม่น้อยกว่า 6 เดือน
  - ฝ่าฝืนสัญญาณจราจรหรือเครื่องหมาย
  - ในขณะเมาสุราหรือของเมาอย่างอื่น
  - ในลักษณะกีดขวางการจราจร
  - ใช้ความเร็วเกินอัตราที่กฎหมายกำหนด
  - โดยประมาทหรือน่าหวาดเสียวอันอาจเกิดอันตรายแก่บุคคลหรือทรัพย์สิน
  - โดยไม่คำนึงถึงความปลอดภัยหรือความเดือดร้อนของผู้อื่น
- 4) มีสัญชาติไทย
- 5) รู้จักถนนและทางหลวงในจังหวัดที่ขอรับใบขับขีพอสสมควร
- 6) ไม่เป็นผู้มีโรคติดต่อนำรังเกียจตามที่กำหนดในกฎกระทรวง
- 7) ไม่เป็นผู้ติดสุรายาเมาหรือยาเสพติดให้โทษ
- 8) ไม่เคยเป็นผู้ได้รับโทษจำคุก โดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกในความผิด ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ หรือความผิดเกี่ยวกับความสงบสุขของประชาชน ความผิดเกี่ยวกับการก่อให้เกิดอันตรายต่อประชาชน ความผิดเกี่ยวกับเงินตรา ความผิดเกี่ยวกับเพศ ความผิดต่อชีวิต

ความผิดต่อร่างกาย ความผิดต่อเสรีภาพ ความผิดฐานยกยอกทรัพย์ ความผิดฐานรับของโจร และ ความผิดฐานทำให้เสียทรัพย์ตามประมวลกฎหมายอาญา หรือความผิด เกี่ยวกับยาเสพติดให้โทษ ตามกฎหมายว่าด้วยยาเสพติดให้โทษ หรือโดยคำสั่งที่ชอบด้วยกฎหมายให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับ ความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ หรือพ้นโทษมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี ในกรณีที่ เป็นผู้ขาดคุณสมบัติตามข้อ 8) ต้องพ้นโทษมาแล้วไม่น้อยกว่า

- หกเดือนสำหรับโทษจำคุกตามคำพิพากษาไม่เกินสามเดือน
- หนึ่งปีสำหรับโทษจำคุกตามคำพิพากษาไม่เกินสามเดือนในคดีเกี่ยวกับการใช้รถ กระทำความผิด หรือ
- หนึ่งปีหกเดือนสำหรับโทษจำคุกตามคำพิพากษา เกินสามเดือน แต่ไม่เกินสามปี และได้ยื่นคำร้องต่อนายทะเบียน โดยชี้แจงถึงเหตุผล ที่ตนต้องโทษพร้อมกับแสดง หลักฐานว่าคนเป็น บุคคล ที่มีความประพฤติเรียบร้อยควรไว้วางใจให้ขับรถยนต์ สาธารณะ หรือรถจักรยานยนต์ สาธารณะได้ แล้วแต่กรณี ให้นายทะเบียนดำเนินการสอบสวนคำร้องดังกล่าว ถ้าเห็นด้วยกับคำร้องก็ ให้มีอำนาจออกใบอนุญาตขับรถให้ได้โดยมิให้นำ 8) มาใช้บังคับ แต่ถ้าไม่เห็นด้วยให้สั่งยกคำร้องและ แจ้งให้ผู้ขอทราบ

#### ขั้นตอนการดำเนินการ

1. ตรวจสอบเอกสาร และออกคำขอ
2. ทดสอบสมรรถภาพร่างกาย
  - ทดสอบการมองเห็นสี ที่จำเป็นในการขับรถ
  - ทดสอบสายตาทางลึก
  - ทดสอบสายตาทางกว้าง
  - ทดสอบปฏิกิริยาเท้า (ความสามารถในการใช้เบรคเท้า)
3. อบรม 5 ชั่วโมง สำหรับรถยนต์สาธารณะ และรถยนต์สามล้อสาธารณะ และอบรม 3 ชั่วโมง สำหรับรถจักรยานยนต์สาธารณะ
4. การทดสอบภาคทฤษฎี (ข้อเขียน)
5. ชำระค่าธรรมเนียม / ถ่ายรูปพิมพ์ใบขับขี่ / จ่ายใบขับขี่

#### หมายเหตุ

กรณีใบอนุญาตชนิดชั่วคราว หรือชนิดส่วนบุคคล ที่นำมายื่นสิ้นอายุเกิน 3 ปี เพิ่มขึ้น ตอนการสอบขับรถ

ข้อมูล กรมการขนส่งทางบก ณ วันที่ 9 มิถุนายน 2559



ขั้นตอนการต่ออายุใบอนุญาตขับรถยนต์สาธารณะ ใบอนุญาตขับรถยนต์สามล้อสาธารณะ หรือใบอนุญาตขับรถจักรยานยนต์สาธารณะ (ยื่นก่อนใบอนุญาตสิ้นอายุไม่เกิน 3 เดือน)

### หลักฐานประกอบคำขอ

1. ใบอนุญาตขับรถยนต์สาธารณะ ใบอนุญาตขับรถยนต์สามล้อสาธารณะ ใบอนุญาตขับรถจักรยานยนต์สาธารณะ หรือใบแทนใบอนุญาตขับรถดังกล่าว พร้อมด้วยภาพถ่าย แล้วแต่กรณี
2. บัตรประชาชนหรือบัตรอื่นที่ใช้แทนบัตรประชาชน พร้อมภาพถ่าย
3. ภาพถ่ายหรือสำเนาทะเบียนบ้าน
4. ใบรับรองแพทย์แสดงว่า ผู้ขอไม่มีโรคประจำตัวอันอาจเป็นอันตรายขณะขับรถ และไม่เป็นบุคคลวิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือน ซึ่งมีอายุใช้ได้ตามที่แพทย์ผู้รับรองกำหนด แต่ต้องออกก่อนวันยื่นคำขอไม่เกิน 1 เดือน
5. รูปถ่าย ขนาด 3 x 4 เซนติเมตร จำนวน 2 รูป ซึ่งเป็นรูปถ่ายครึ่งตัว หน้าตรง ไม่สวมหมวกหรือแว่นตาสีเข้ม และไม่ใส่ผ้าคลุมใบหน้าหรือโพกศีรษะ เว้นแต่ผู้ซึ่งมีความจำเป็นตามศาสนา นิกายของศาสนา หรือลัทธินิยมของศาสนาของตน และถ่ายก่อนวันยื่นคำขอไม่เกิน 6 เดือน (เฉพาะกรณีของผู้ต้องการทำใบอนุญาตขับรถรูปแบบเดิม)
6. หลักฐานการรับรองซึ่งแสดงว่าผ่านการอบรมและจบหลักสูตรการอบรมจากกรมการขนส่งทางบก หรือโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก (ถ้ามี)

### ขั้นตอนการดำเนินการ

1. ตรวจสอบเอกสาร และออกคำขอ
2. ทดสอบสมรรถภาพร่างกาย
  - ก. ทดสอบการมองเห็นสี ที่จำเป็นในการขับรถ
  - ข. ทดสอบสายตาทางลึก
  - ค. ทดสอบสายตาทางกว้าง
  - ง. ทดสอบปฏิกิริยาเท้า (ความสามารถในการใช้เบรคเท้า)
3. อบรม 1 ชั่วโมง
4. ชำระค่าธรรมเนียม / ถ่ายรูปพิมพ์ใบอนุญาต / จ่ายใบอนุญาตขับรถ
5. ตรวจสอบความประพฤติหรือประวัติอาชญากร ไปยังกองทะเบียนประวัติอาชญากร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรณีบุคคลทั่วไป / หนังสือรับรองความประพฤติให้ผู้ขอเข้าไปให้

ผู้บังคับบัญชาของผู้ขอรับใบ อนุญาต ซึ่งดำรงตำแหน่งไม่ต่ำกว่าผู้อำนวยการกอง หรือเทียบเท่า  
รับรองความประพฤติหรือประวัติอาชญากร

**หมายเหตุ**

1. กรณีใบอนุญาตชั่วคราวที่นำมายื่น สิ้นอายุเกิน 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี เพิ่ม  
ขั้นตอนการสอบข้อเขียน
2. กรณีใบอนุญาตชั่วคราวที่นำมายื่น สิ้นอายุเกิน 3 ปี เพิ่มขั้นตอนการสอบข้อเขียน  
และการสอบขับรถ



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายเล็ก ทันพิสิทธิ์
วันเดือนปีเกิด	25 มกราคม 2508
วุฒิการศึกษา	ปีการศึกษา 2530: ศิลปศาสตรบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) สถาบันราชภัฏนครปฐม
ตำแหน่ง	นักวิชาการขนส่งชำนาญการ ฝ่ายเปรียบเทียบ กองตรวจการขนส่งทางบก กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม
ประสบการณ์ทำงาน	2552-ปัจจุบัน: นักวิชาการขนส่งชำนาญการ กรมการขนส่งทางบก 2549-2552: เจ้าหน้าที่นักจัดการทั่วไปปฏิบัติการ กรมการขนส่งทางบก 2531-2549: เจ้าหน้าที่ขนส่ง สำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรสาคร