

**แนวทางการแก้ไขการให้บริการรถยนต์สาธารณะ
ของกรมการขนส่งทางบก***
**GUIDELINES FOR SOLVING PUBLIC TRANSPORTATION SERVICES
OF THE DEPARTMENT OF LAND TRANSPORT**

นิวัฒน์ รังส้อย

Niwat Rungsoi

พีระพงษ์ วรภัทธีระกุล

Peerapong Woraphatthirakul

มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

Western University, Thailand

วาสนา รังส้อย

Wasana Rungsoi

โรงเรียนวัดลานบุญ

Watlanboon School, Thailand

E-mail: nptechnical@hotmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาแนวทางการแก้ไขการให้บริการรถยนต์สาธารณะของกรมการขนส่งทางบก 2) ศึกษาการจัดระบบการให้บริการแท็กซี่สาธารณะของกรมการขนส่งทางบก และ 3) ศึกษาองค์ประกอบที่เป็นปัญหาในการจัดระบบของแท็กซี่สาธารณะของกรมการขนส่งทางบก เป็นวิจัยเชิงคุณภาพ โดยศึกษาข้อมูลจากเอกสารและเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 25 คน ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่กรมขนส่งทางบก ผู้ประกอบการรถแท็กซี่ ผู้ขับขีรถแท็กซี่ และผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประเภทรถแท็กซี่ เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์การวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์อุปมาอุปนัย (Analytic Induction) ผลการวิจัย พบว่า 1) แนวทางการแก้ไขการให้บริการรถยนต์สาธารณะของกรมการขนส่งทางบก โดยปรับปรุงพฤติกรรมของผู้ขับขี่ด้านความเร็ว และการขับขี่ที่ไม่สุภาพ เพื่อให้ผู้โดยสารมีความรู้สึกปลอดภัยในขณะที่โดยสารเพิ่มมากขึ้น แนวทางควบคุมระบบแท็กซี่โดยสารสาธารณะ การประสานงานของกรมการขนส่งทางบก การร้องเรียนของประชาชนที่ใช้บริการแท็กซี่สาธารณะ และการใช้สื่อเพื่อแก้ไขปัญหา 2) การจัดระบบการให้บริการแท็กซี่สาธารณะของ

* Received 9 June 2020; Revised 5 July 2020; Accepted 26 July 2020



กรมการขนส่งทางบก ปัจจุบันยังไม่มียุทธศาสตร์เฉพาะด้านที่เข้ามาควบคุมดูแลอย่างจริงจัง กฎหมายที่เกี่ยวข้องหรือระบบที่เหมาะสมต่อการดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรม ในรถแท็กซี่ยังไม่เหมาะสม และเจ้าพนักงานไม่บังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง ซึ่งเป็นช่องทางในการเปิดโอกาสให้อาชญากรเข้ามาก่ออาชญากรรมได้ง่าย 3) องค์ประกอบที่เป็นปัญหาในการ จัดระบบของแท็กซี่สาธารณะของกรมการขนส่งทางบก มีช่องทางร้องเรียนถึง 10 ช่องทาง เช่น สายด่วน 1584 เอกสารหรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์รับเรื่องร้องเรียน ผ่านศูนย์บริการ ข้อมูลของภาครัฐ เป็นต้น

คำสำคัญ: แนวทางการแก้ไข, การให้บริการรถยนต์สาธารณะ, สหกรณ์มิตรแท็กซี่

Abstract

The objectives of the research article were: 1) to study guidelines for solving public transportation services of Department of Land Transport. 2) to study the arrangement of public taxi services of Department of Land Transport and 3) to study the elements that are a problem in organizing public taxi systems of the department of land transport. The study was qualitative research and collect data from in-depth interview of twenty-five that included officers of the Department of Land Transport, taxi entrepreneurs, taxi drivers and customers. The instrument for this research was interview. Data statistics was Analytic Induction. The results of the research were as follows; 1) The guidelines for solving public transportation services of Department of Land Transport by improving the behavior of drivers in the use of speed and impolite driving characteristics to make passengers feel safer while traveling, on the guidelines for controlling the public passenger taxi system, coordination of the Department of Land Transport, subject to complaints of people using public taxis and using media to solve problems. 2) The systematization of public taxi service by Department of Land Transport, currently, there are no specific organizations that seriously control, law relate or system suitable for taxi crime prevention are not appropriate. And official does not use the rules strictly, which is a way for criminals to commit crimes too easily. 3) Element that is problems in the system of public taxis of the Department of Land Transport. There are 10 ways such as hotline 1584, documents or E-mail, website accepting complaints Through the Government Contact center, etc.

Keywords: Guidelines for Solving, Public Transportation Services, Mittare Cooperative Limited

บทนำ

กรมการขนส่งทางบกเป็นหน่วยงานราชการในสังกัดกระทรวงคมนาคม มีหน้าที่ในการควบคุมกำกับดูแลการขนส่งทางถนนของประเทศ เพื่อให้การขนส่งทางถนนมีส่วนร่วมช่วยในการพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศตามแผนยุทธศาสตร์ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยจะใช้เทคนิคการมองภาพอนาคตการวิเคราะห์กระบวนการตามภารกิจปัจจุบัน (ฉัตรยาพร เสมอใจ, 2550) การวิเคราะห์สถานะขององค์กรในปัจจุบันเพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนา (กรมขนส่งทางบก, 2558) เป็นที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่า การขนส่งทางถนนเป็นการขนส่งหลักของประเทศมีสัดส่วนมากกว่าร้อยละ 80 กรมการขนส่งทางถนน จึงเป็นส่วนหนึ่งในการดำรงชีวิตประจำวันของคนไทยทุกคนในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และอื่น ๆ เนื่องจากการขนส่งทางถนนมีจุดเด่นที่สามารถเข้าถึงได้ทุกที่หรือเรียกว่า door - to - door และการลงทุนในการขนส่งใช้เงินลงทุนไม่มากนัก เมื่อเปรียบเทียบกับ การขนส่งประเภทอื่น รวมถึงอุตสาหกรรมยานยนต์ได้มีการพัฒนาเทคโนโลยี การผลิตให้ยานยนต์มีความสะดวกและมีประสิทธิภาพในการขับเคลื่อนไม่หยุดยั้ง การขนส่งทางถนนจึงเป็นที่นิยม เนื่องจากมีความสะดวกสบาย แต่การขนส่งทางถนนที่เพิ่มอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา ทั้งปัญหาอุบัติเหตุ (ปณิกาน วานากมล, 2545) มลพิษจากการใช้รถ การใช้พลังงานในภาคการขนส่งเป็นอย่างมาก จึงอาจก่อให้เกิดความไม่มีประสิทธิภาพ และส่งผลกระทบต่อขีดความสามารถของประเทศได้ ดังนั้น ในแผนยุทธศาสตร์กรมการขนส่งทางบกฉบับใหม่ จึงได้มุ่งเน้นบทบาทของกรมการขนส่งทางบกในการเป็นหน่วยงาน ควบคุม กำกับ ดูแล การขนส่งทางถนน เพื่อให้เกิดการพัฒนาการขนส่งทางถนนที่มีความสมดุล (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2546) ทั้งนี้ เพราะระบบขนส่งทางบกถือเป็นระบบขนส่งมวลชนที่ควรพัฒนาอย่างเร่งด่วนที่สุด ทั้งเรื่องของความเร็ว ค่าใช้จ่าย และความปลอดภัย ในการให้บริการ รวมถึงปริมาณของพาหนะที่ให้บริการ และความตรงต่อเวลาหรือความแน่นอน ของการให้บริการ ซึ่งหากพัฒนาระบบขนส่งในประเด็นต่าง ๆ เหล่านี้ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และย่อมส่งผลดีต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน (สลิลาทิพย์ ทิพย์ไกรสร, 2553)

ข้อมูลจากศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารและรับเรื่องร้องเรียน 1584 กรมการขนส่งทางบกพบว่า ประชาชนร้องเรียนปัญหาการให้บริการรถแท็กซี่ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2559 - มกราคม 2560 จำนวน 15,291 ครั้ง เรื่องปฏิเสธผู้โดยสาร มีการร้องเรียนมากที่สุด จำนวน 6,101 ครั้ง รองลงมา แสดงกิริยาจาไม่สุภาพ ไม่กตมิตอร์ค่าโดยสาร ไม่ส่งผู้โดยสารตามสถานที่ที่ตกลงกัน และขับรถประมาทขาดเสียผู้โดยสารสะท้อนปัญหาดังกล่าวที่ว่าที่ผ่านมา ควรมีมาตรการ



กวดขัน แต่ก็เจียบหายไป นับเป็นเรื่องที่น่าอับอายของหน่วยงานภาครัฐโดยเฉพาะอย่างยิ่ง กรมการขนส่งทางบก จะต้องพิจารณาทบทวนข้อกฎหมาย และการปรับปรุงแก้ไขการควบคุมรถแท็กซี่สาธารณะ การเกิดข้อพิพาททางสังคมระหว่างการให้บริการรถแท็กซี่สาธารณะกับประชาชนผู้ใช้บริการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546)

ดังนั้น จากปรากฏการณ์วิกฤติปัญหาหลายด้านของรถแท็กซี่สาธารณะดังกล่าวข้างต้น นั้น เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายของรัฐบาล กระทรวงคมนาคม และการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐโดยกรมการขนส่งทางบก ซึ่งถือเป็นหน่วยงานหลักที่สำคัญในการพัฒนาระบบการขนส่ง และให้บริการกับประชาชน ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญที่จะพัฒนาแนวทางการแก้ไขให้บริการรถยนต์สาธารณะของกรมการขนส่งทางบก ประเภทรถแท็กซี่ โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการและผู้ให้บริการแท็กซี่แท่งเป็นกรณีศึกษาควบคู่กันไป เพื่อใช้ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนี้ให้ผู้ประกอบการขนส่งสามารถเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการรถแท็กซี่ ไม่ว่าจะเป็นการปฏิเสธไม่ไปส่งผู้โดยสาร การไม่กมิตเตอร์ การเรียกเก็บค่าบริการแบบเหมา เป็นต้น (พิบูล ธิปะปาล, 2550) ซึ่งส่งผลให้ผู้ประกอบการได้รับผลกำไรและผลตอบแทนจากการลงทุนสูงขึ้น ทั้งนี้ เมื่อผู้ใช้บริการประทับใจก็จะมีการใช้บริการเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ และยังสามารถลดการไต่รยนต์ส่วนตัวของประชาชน และลดมลภาวะจากการใช้รถยนต์ได้อีกประการหนึ่งด้วย จึงเป็นเรื่องสำคัญและน่าสนใจสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขการให้บริการรถยนต์สาธารณะของกรมการขนส่งทางบก
2. เพื่อศึกษาการจัดระบบการให้บริการแท็กซี่สาธารณะของกรมการขนส่งทางบก
3. เพื่อศึกษาองค์ประกอบที่เป็นปัญหาในการจัดระบบของแท็กซี่สาธารณะของกรมการขนส่งทางบก

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การศึกษาค้นคว้าวิจัยครั้งนี้ เป็นรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยใช้กระบวนการดำเนินการ ประกอบด้วยกระบวนการศึกษาจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In - depth Interview) และวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ ผลงานวิจัย บทความทางวิชาการต่าง ๆ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงข้อมูลทางวิชาการที่ได้จากการสืบค้นทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือสื่อทางเว็บไซต์ต่าง ๆ

2. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ในการวิจัยมีกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 25 คน โดยแยกเป็น 4 กลุ่มคือ 1) เจ้าหน้าที่กรมขนส่งทางบก จำนวน 5 ราย

2) ผู้ประกอบการรถแท็กซี่ จำนวน 10 ราย 3) ผู้ขับขีรถแท็กซี่ จำนวน 10 ราย และ 4) ผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประเภทรถแท็กซี่ จำนวน 10 คน โดยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling)

3. เครื่องมือสำคัญที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์ในการวิจัย โดยตัวผู้ศึกษาเองเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ตีความ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย และครอบคลุมประเด็นที่ต้องการศึกษาโดยกำหนดประเด็นสัมภาษณ์ไว้ มีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยใช้ความเที่ยงตรง (Reliability) และความถูกต้อง (Validity)

4. การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์อุปมาอุปนัย (Analytic Induction) คือ การตีความ สร้างข้อมูลจากสิ่งที่ป็นรูปธรรม หรือ ปรากฏการณ์ที่มองเห็นและเกิดขึ้นจริงในสังคม เช่น การดำเนินชีวิต ความเป็นอยู่ การปฏิบัติงาน ฯลฯ ดังนั้นเมื่อผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อมูลครบถ้วนตามวัตถุประสงค์แล้ว ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และจัดการข้อมูลจากปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นตามลำดับต่อไป

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางการแก้ไขการให้บริการรถยนต์สาธารณะของกรมการขนส่งทางบก” โดยการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอสรุปผลการสัมภาษณ์ที่น่าสนใจ ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขการให้บริการรถยนต์สาธารณะของกรมการขนส่งทางบก โดยสรุปว่า แนวทางการแก้ไขการให้บริการรถยนต์สาธารณะของกรมการขนส่งทางบก ในการให้บริการนี้มีแนวทางและทิศทางที่จะอยู่ในระบบที่ถูกต้องทางกฎหมายอย่างไร มีกรมการขนส่งทางบกและมีหน่วยงานอื่นร่วมด้วย เช่น กรมสรรพากร เพื่อเป็นการดำเนินงานทางด้านภาษี เป็นต้น และต้องมีระบบดิจิทัลเข้ามาดูแลในรูปแบบระบบออนไลน์และในลักษณะของรูปแบบการทำธุรกิจ ในการทำธุรกิจนี้เกี่ยวข้องกับความมั่นคง ทางด้านการเงิน การคลัง ถึงจะไม่ได้มีระบบกระแสที่ผิดกฎหมายด้านการเงิน หน้าที่ของภาครัฐโดยเฉพาะกรมการขนส่งทางบกมีหน้าที่ที่จะต้องพัฒนาระบบโดยสารสาธารณะให้มีความเชื่อมั่น ความมั่นใจ และความปลอดภัย ความสบายใจ เพราะประชาชนผู้ใช้บริการรถแท็กซี่สาธารณะจะได้มาใช้บริการระบบสาธารณะ ระบบสาธารณะ คือ การให้บริการไม่ว่าจะเป็นทางบก ทางน้ำ ทางอากาศ ทางราง สิ่งเหล่านี้จะต้องพัฒนา กรมการขนส่งทางบกไม่ได้มองแค่มุมเดียว และต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในการให้บริการประชาชน ให้ประชาชนใช้ระบบสาธารณะอย่างมั่นใจ สบายใจ สภาพปัญหาในปัจจุบันนี้ หากพูดถึงแท็กซี่นั้น ประชาชนผู้ใช้บริการรถแท็กซี่สาธารณะไม่มีความมั่นใจ ไม่มีความสบายใจ แต่ประชาชนผู้บริกรายังคงใช้ เพราะระบบสาธารณะมีความจำเป็น และวิถีชีวิตคนไทยนั้นยังต้องใช้ระบบสาธารณะ ในส่วน



ของภาครัฐนั้น ต้องมีหน้าที่ที่จะต้องพัฒนา ยกระดับ สิ่งเหล่านี้คือทิศทางของการพัฒนาและอยู่ในกรอบของข้อกำหนด กฎหมายมีความสำคัญในการพัฒนา และทางกรมการขนส่งทางบกได้จัดทำโครงการและดูข้อกำหนดว่ากฎหมายมีความผิดในส่วนใดและต้องปรับปรุงอย่างไร โครงการนี้เป็นโครงการเร่งด่วนปี 2559 ถึง 2560 คือ โครงการติดตั้งจีพีเอสในรถโดยสาร จีพีเอสในระบบรถบรรทุกสินค้า รถทุกประเภทนี้จะต้องติดตั้งจีพีเอส แท็กซึ่งต้องมีฐานข้อมูลทั้งผู้ขับ และข้อมูลรถ ทางกรมการขนส่งทางบกได้ออกแบบโมเดลและได้ตั้งชื่อนี้ว่า แท็กซีโอเค แท็กซีวีไอพี กรมการขนส่งทางบกมีกรอบกฎหมายโดยใช้อำนาจภายใต้กฎกระทรวงสามารถที่จะให้รถรับจ้างสาธารณะปฏิบัติตาม พรบ. รถยนต์ กรมการขนส่งทางบกมีอำนาจการกำหนดการติดตั้งจีพีเอสแท็กกิ้ง และ จีพีเอสเนวิเกเตอร์ ต่างกัน รถส่วนใหญ่จะติดตั้งเนวิเกเตอร์เพื่อบอกเส้นทาง จีพีเอส แท็กกิ้ง นี่จะเป็นการบอกข้อมูลการติดตาม เพื่อเป็นการบอกข้อมูลของรถและผู้ขับขี่ และมีอุปกรณ์เพื่อดูข้อมูลการแสดงตัวตนของคนขับ และทางกรมการขนส่งทางบกได้เพิ่มความปลอดภัยและใช้ตัวโมดิเตอร์เพื่อไม่ให้มีการเอาเปรียบผู้โดยสาร เพื่อเป็นการตรวจสอบ และประชาชนสามารถคำนวณการให้บริการของรถแท็กซีรถโดยสารสาธารณะนี้ ทางกรมการขนส่งทางบกก็ได้ติดตั้งกล่อง ซีซีทีวี เพื่อการบันทึกเป็น Real time ทั้งหมดนี้เป็นลักษณะแบบสแนปช็อต ในส่วนการบันทึกแบบ Real Time เราจะได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ซึ่งกรมการขนส่งทางบกเองก็ไม่ได้ใช้ข้อมูลทั้งหมดเพราะว่าทางกรมการขนส่งทางบกไม่ได้พูดถึงพยานหลักฐาน มันมีความละเอียดละอ่อนของเรื่องสิทธิมนุษยชน สิทธิส่วนบุคคล เรื่องของเวลาการให้บริการของผู้โดยสารที่มีปัญหาเพื่อความปลอดภัย โดยทางกรมการขนส่งทางบกได้ติดตั้งปุ่ม คือ ปุ่มฉุกเฉิน นี่คือโมเดลในการบริหารต่อไป

2. เพื่อศึกษาการจัดระบบการให้บริการแท็กซีสาธารณะของกรมการขนส่งทางบก โดยสรุปว่า ปัจจุบันมีการใช้รถแท็กซีเป็นยานพาหนะในการสัญจรไปมาอย่างกว้างขวาง ทำให้มีบุคคลหันมาประกอบอาชีพขับรถแท็กซีสาธารณะ ซึ่งเป็นช่องทางในการเปิดโอกาสให้อาชนาการเข้ามาทำอาชญากรรมได้ง่าย ซึ่งปัจจุบันยังไม่มีองค์กรเฉพาะด้านที่เข้ามาควบคุมดูแลอย่างจริงจัง กฎหมายที่เกี่ยวข้องหรือระบบที่เหมาะสมต่อการดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรมในรถแท็กซียังไม่เหมาะสม และเจ้าพนักงานไม่บังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง อาจเพราะอาชีพที่เกี่ยวข้องกับรถแท็กซีมีผลประโยชน์มหาศาล ในการใช้กฎหมายและมาตรการในการควบคุมผู้ขับรถแท็กซีที่ใช้บังคับอยู่ ในปัจจุบันยังไม่อาจป้องกันปัญหาอันเกิดจากผู้ขับรถแท็กซีได้เพียงพอ เนื่องจากการกำหนดคุณสมบัติของผู้ขับรถแท็กซียังขาดคุณภาพและมาตรฐานในการควบคุม รวมทั้งการออกใบอนุญาต จึงควรมีการปรับปรุงแก้ไขมาตรการดังกล่าว เช่น ปัญหาแท็กซีไม่รับผู้โดยสาร ไม่มีมารยาทในการขับแท็กซี การขับที่ไม่ปลอดภัย และหนักที่สุดคือการทำตัวเยี่ยงโจร เป็นปัญหาที่สะสมมานานหลายปี ยังไม่มีหน่วยงานใดที่สามารถจัดการได้ ในลักษณะของประเทศไทยต้องเข้าสู่การพัฒนาอย่างมีโครงสร้าง ทำให้เกิด

แนวทางทิศทางที่ชัดเจนและมีหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับสิ่งที่ถูกกฎหมายและผิดกฎหมายนั่นเอง ประชาชนผู้ใช้บริการนั้นจะสนับสนุนอะไรในส่วนตรงนี้ ทำไมประชาชนผู้ใช้รถยนต์ถึงต้องตรวจสอบสภาพรถ เพื่อไปต่อภาษีรถ ผู้ขับซื้อรถมีการดูแลบำรุงรักษาอย่างไร และมีการปรับซ่อมให้มีความมั่นคงแข็งแรงเพื่อความปลอดภัยสำหรับประชาชนผู้ใช้บริการหรือไม่ ในส่วนตรงนี้ก็มีการตรวจก็ตรวจสอบเพื่อผ่าน ได้มีการทำ ตรวจ. ออนไลน์เพื่อตัด ตรวจ. ที่ผิดกฎหมาย และส่วนตรงนี้สังคมได้รับประโยชน์ คือ ได้รับประโยชน์ที่ผู้ประกอบการจะต้องทำให้ถูกต้อง ในอีกมุมมองหนึ่งผู้ประกอบการต่าง ๆ ก็มีการเอาเปรียบประชาชน ในส่วนตรงนี้ก็พักตามกระแสการเข้าถึงไทยแลนด์ 4.0 และนี่มันเป็นกระแส แต่ถ้าหากผู้ใช้บริการรถแท็กซี่สาธารณะมองแบบนักบริหารและมองแบบนัก Public มองแบบภาครัฐที่ประชาชนผู้ใช้บริการรถแท็กซี่สาธารณะจะต้องมาจัดการนั้นมันคือหน้าที่ของรัฐ หน้าที่ของระบบราชการที่จะต้องดูแลโครงสร้างของความถูกต้องในส่วนตรงนี้การมองธุรกิจผิดกฎหมายนั้น ผู้วิจัยควรต้องศึกษาจากพฤติกรรมของมนุษย์ก่อนว่าเป็นอย่างไรมาก่อน และศึกษาธุรกิจและทำไมภาครัฐถึงไม่เปิดช่องในการทำธุรกิจให้ประชาชน

3. เพื่อศึกษาองค์ประกอบที่เป็นปัญหาในการจัดระบบของแท็กซี่สาธารณะของกรมการขนส่งทางบก โดยสรุปว่า การร้องเรียนของประชาชนที่ใช้บริการแท็กซี่สาธารณะกับการใช้สื่อเพื่อแก้ไขปัญหาในปัจจุบัน กรมการขนส่งทางบกมีช่องทางในการให้ประชาชนผู้ใช้บริการรถแท็กซี่โดยสารสาธารณะ มีช่องทางร้องเรียนได้ถึง 10 ช่องทาง เช่น สายด่วน 1584 แอ็กส์หรือจดหมาย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์รับเรื่องร้องเรียน ผ่านศูนย์บริการข้อมูลของภาครัฐ ติดต่อด้วยตัวเอง Application Social Media หรือโทรสาร จะเห็นได้ว่าช่องทางร้องเรียนมีมากมาย แต่ไม่สามารถตอบโจทย์ให้กับประชาชนผู้ใช้รถแท็กซี่โดยสารสาธารณะที่ถูกกฎหมายได้อย่างทันทั่วถึง ผู้ใช้บริการรถแท็กซี่สาธารณะส่วนใหญ่จึงเลือกใช้บริการร้องเรียนผ่านสื่อออนไลน์ ซึ่งทำให้ได้รับการแก้ไขปัญหาและได้รับการชี้แจงเร็วกว่าช่องทางในการร้องเรียนไปยังกรมการขนส่งทางบกโดยตรง กรมการขนส่งทางบกก็ไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการให้บริการของรถแท็กซี่โดยสารสาธารณะที่ถูกต้องตามกฎหมายที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมการขนส่งเอง ต่างจากการร้องเรียนผู้ให้บริการรถอุเบอร์ ในกรณีถ้าเกิดปัญหาการให้บริการของผู้ขับรถอุเบอร์ ประชาชนผู้ใช้บริการเมื่อมีการร้องเรียนสามารถได้รับการแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วถึง กับมาตรการการลงโทษที่เด็ดขาด ของผู้กำกับดูแลด้านบริการซึ่งผู้โดยสารที่ใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นสุภาพสตรี ซึ่งสนใจประเด็นด้านความปลอดภัยมากกว่ารถแท็กซี่สารพัดสีของกรมการขนส่งทางบก เพราะผู้โดยสารสามารถเห็นใบหน้าคนขับ และข้อมูลต่าง ๆ ของคนขับล่วงหน้า ก่อนที่จะขึ้นรถ หากเกิดอะไรขึ้นก็มีข้อมูลที่จะติดตามได้ แท็กซี่อุเบอร์ยังมีการติดตั้งระบบจีพีเอสที่สามารถติดตามได้ตลอดเวลา มีระบบการให้คะแนนคนขับจากผู้โดยสาร ข้อมูลโดยสารทุกเที่ยว มีการเก็บเข้าในระบบเพื่อตรวจสอบย้อนหลังได้ มีศูนย์บริการให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารตลอด 24 ชั่วโมง นี่คือ “ความปลอดภัย”



ที่อุเบอร์มอบให้กับ “ผู้โดยสาร” ซึ่งกรรมการขนส่งทางบกยังไม่มี แต่ปล่อยให้ผู้โดยสารเผชิญปัญหาตามยถากรรมตนเอง ทางเดียวที่จะแก้ปัญหาวาฮาการมรถแท็กซี่ไปจนถึงอุบัติเหตุรถขนส่งโดยสารสาธารณะที่เกิดขึ้นมากมาย นั่นคือ กรรมการขนส่งทางบก จะต้อง “ปฏิรูป” ระบบขนส่งสาธารณะ ให้มีความเป็นระบบ “สากล”

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอประเด็นในการอภิปรายผลการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1. แนวทางการแก้ไขการให้บริการรถยนต์สาธารณะของกรรมการขนส่งทางบก โดยความล้มเหลวในการแก้ไขปัญหาของกรรมการขนส่งทางบก มีหลายประเด็นที่ผู้วิจัยขอขยายความ เรื่องแรก ความยุ่งยากและเกิดความสับสนให้กับประชาชนคนไทยเป็นอย่างมาก ในเรื่องของสหกรณ์แท็กซี่ ทำไมในการขอจัดตั้งสหกรณ์แท็กซี่ถึงต้องไปขอจัดตั้งสหกรณ์แท็กซี่ที่กรมส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ทั้ง ๆ ที่ไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องยานพาหนะแต่ประการใด ทำให้เกิดความยุ่งยากและสับสนกับบุคคลที่จะไปขออนุญาตจัดตั้ง “สหกรณ์แท็กซี่” ผู้วิจัยได้สอบถามประชาชนผู้ใช้บริการรถแท็กซี่สาธารณะว่า “สหกรณ์แท็กซี่ ขึ้นตรงกับหน่วยงานใด” คำตอบคือ กรรมการขนส่งทางบก ทุกคนมีความคิดเห็นเป็นอย่างนั้น การเริ่มต้นที่จะมีสหกรณ์แท็กซี่สาธารณะมันก็เกิดความสับสนให้กับประชาชนคนไทยและผู้ใช้บริการแท็กซี่สาธารณะ หรือ เพราะคำว่า “สหกรณ์” หรือต้องไปทำเรื่องขออนุญาตจัดตั้งสหกรณ์แท็กซี่ที่กรมส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ให้เรียบร้อยก่อน เมื่อเอกสารเสร็จสมบูรณ์ถึงจะมีสิทธิ์มาขอจดทะเบียนรถแท็กซี่สาธารณะในกลุ่มของสหกรณ์ได้ กรรมการขนส่งทางบกทำไมถึงไม่ทำเรื่องเสนอ ขอให้สหกรณ์แท็กซี่มาขึ้นตรงกับกรรมการขนส่ง อีกทั้งกรรมการขนส่งทางบกจะได้สร้างจุด One Stop Service ในพื้นที่ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กิตติพงศ์ ชัยกิตติภรณ์ ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาการให้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพฯ (ขสมก.) การศึกษาในครั้งนี้ โดยกรรมการขนส่งทางบก ในหนึ่งปีมีการออกมาตรวจผู้ขับรถแท็กซี่สาธารณะว่ามีใบขับขี่สาธารณะกันหรือไม่ หรือ ถ้ามีใบขับขี่หมดอายุแล้วหรือยัง มีการตรวจ ๆ ก็ครั้งในหนึ่งปี เพราะในปัจจุบัน การเช่ารถแท็กซี่สาธารณะ ส่วนใหญ่แล้วผิดกฎหมายเกือบทั้งสิ้นสหกรณ์แท็กซี่ และแท็กซี่ส่วนบุคคลไม่สามารถนำรถที่จดทะเบียนในนามของสหกรณ์ และในนามส่วนบุคคลมาให้บุคคลอื่น ที่ไม่ใช่เจ้าของรถมาขับให้บริการกับประชาชนผู้ใช้บริการได้ ผู้ที่สามารถจะให้เช่าได้จะต้องเป็นนิติบุคคลเท่านั้น ซึ่งทางกรรมการขนส่งทางบกทราบเรื่องนี้เป็นอย่างดี แต่ก็ไม่สามารถออกมาควบคุมและแก้ไขปัญหาการให้เช่ารถแท็กซี่ที่ผิดกฎหมาย และผิดเงื่อนไขการจดทะเบียนและการให้บริการ (กิตติพงศ์ ชัยกิตติภรณ์, 2559)

ประเด็นที่ 2. แนวทางการแก้ไขการให้บริการรถยนต์สาธารณะของกรมการขนส่งทางบก โดยผู้ประกอบการรถแท็กซี่ มีความเห็นร่วมกันในแนวทางการแก้ไขการให้บริการรถยนต์สาธารณะของกรมการขนส่งทางบกแท็กซี่ โดยผู้ให้บริการทั้งหมดมีมาตรการจำกัดความเร็วรถแท็กซี่ของสหกรณ์แท็กซี่มิตรแท้ มีการตรวจสอบสภาพรถและระบบเชื้อเพลิงตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ภูมิรินทร์ บุญล้อม ได้ทำการศึกษาเรื่องมาตรการทางกฎหมายในการควบคุมผู้ขับขี่รถแท็กซี่ ผลการศึกษาพบว่ามาตรการทางกฎหมายในการควบคุมผู้ขับขี่รถแท็กซี่มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องอยู่หลายฉบับ คือ พระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 แต่บทบัญญัติและมาตรการทางกฎหมายที่บังคับใช้ไม่สามารถใช้บังคับได้อย่างมีประสิทธิภาพในการป้องกันการก่ออาชญากรรมที่เกิดจากผู้ขับรถแท็กซี่ได้ จากการศึกษากฎหมายดังกล่าวข้างต้นจึงพบปัญหาดังนี้ ปัญหาการจัดทำประวัติคนขับรถแท็กซี่ ปัญหาการบังคับใช้กฎหมายเพื่อควบคุมการใช้เครื่องสื่อสารและมีเตอร์ค่าโดยสารของรถแท็กซี่ ตลอดจนปัญหาการกำหนดคุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามของผู้ขับรถแท็กซี่ (ภูมิรินทร์ บุญล้อม, 2558)

ประเด็นที่ 3. แนวทางการแก้ไขการให้บริการรถยนต์สาธารณะของกรมการขนส่งทางบก โดยผู้ขับรถแท็กซี่ มีความเห็นร่วมกันว่า แนวทางการแก้ไขการให้บริการรถยนต์สาธารณะของกรมการขนส่งทางบก รถแท็กซี่ โดยสภาพรถแท็กซี่สหกรณ์แท็กซี่มิตรแท้ มีสภาพใหม่ สอดคล้องกับการบังคับใช้ของกรมการขนส่งทางบกระบุให้รถที่วิ่งในเส้นทางที่มีระยะทางไม่เกิน 300 กิโลเมตร ต้องเป็นรถใหม่ที่มีอายุการใช้งานไม่เกิน 7 ปี โดยเริ่มบังคับใช้มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2553 มีลักษณะดอกยางหรือความลึกหรือของดอกยางอยู่ในระดับที่ควรเปลี่ยนยาง เพื่อการยึดเกาะถนนและเพื่อความสามารถในการหยุดรถ สอดคล้องกับการทบทวนเอกสารเรื่องความรู้เกี่ยวกับสะพานยางว่า ถ้าหากความลึกของดอกยางเหลือ 1.6 มิลลิเมตร (เทียบเท่าก้านไม้ขีด) ควรเปลี่ยนยางรถ จากการสอบถามพบว่าเจ้าของรถทราบว่าควรทำการเปลี่ยนยางตาม เนื่องจากระดับสะพานยางถึงจุดที่เกินสะพานยางแล้ว และอยู่ระหว่างการเปลี่ยนยางรถยนต์ พร้อมทั้งมีเข็มขัดนิรภัย มีลักษณะการยึดนอตติดกับพื้นรถที่แน่นหนาแข็งแรง และใช้เชื้อเพลิง NGV และ LPG ซึ่งในภาพรวมไม่ถึงถึงดับเพลิงให้เห็นในตัวรถหรือส่วนโดยสาร เหนือประตูทางออกรถพบสติ๊กเกอร์ เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อดี หากพบว่าผู้ขับขี่มีพฤติกรรมขับขี่ไม่สุภาพ แสดงให้เห็นว่าเจ้าของรถตระหนักในด้านความปลอดภัยที่อาจเกิดจากสภาพของยานพาหนะในการขนส่งผู้โดยสารของรถแท็กซี่สหกรณ์แท็กซี่มิตรแท้ สอดคล้องกับการศึกษาของ เพ็ญพิชชา ศรีสมาริโสภณ ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการแท็กซี่ไทยการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการให้บริการให้บริการแท็กซี่ไทยในสถานการณ์ปัจจุบัน และเสนอแนวทางการพัฒนาระบบแท็กซี่ไทย ซึ่งในงานวิจัยนี้ได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพโดยศึกษาข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ แล้วจึงนำ



ข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้ประกอบการรถแท็กซี่นักริชาการจากฝ่ายสำนักงานการขนส่งผู้โดยสาร และนักริชาการฝ่ายกองตรวจการ ประกอบกับสอบถามเพิ่มเติมในส่วนของการความคิดเห็นและทัศนคติของคนขับรถแท็กซี่กับผู้โดยสาร โดยในปัจจุบันนี้ต้องยอมรับอย่างหนึ่งว่า สังคมปัจจุบันอินเทอร์เน็ตได้เป็นส่วนหนึ่งในชีวิตสังคมของคนปัจจุบันไปอย่างกลมกลืน ดังจะเห็นได้ทั่วไปที่คนส่วนใหญ่หยิบใช้มือถือตลอดเวลาที่ว่างไม่ว่าจะทำอะไร ที่ไหน อย่างไร หรือเจอเหตุการณ์ต่าง ๆ ก็จะเลือกที่จะถ่ายรูปหรืออัดคลิปไว้ หรือแม้กระทั่งต้องการแสดงอารมณ์ มีความสุข ความเศร้า ความโกรธ ก็จะต้องลงในสื่อสังคมออนไลน์ให้ผู้อื่นได้รับรู้ (เพ็ญพิชชา ศรีสมานธิโสภณ, 2558)

สรุป/ข้อเสนอแนะ

แนวทางการแก้ไขการให้บริการรถยนต์สาธารณะของกรมการขนส่งทางบก โดยมีผลมาจากการกำหนดนโยบายการบริหารการจัดการ ติดตาม ควบคุมเพื่อแก้ไขปัญหา ผู้ขับขี่รถแท็กซี่โดยสารสาธารณะให้เป็นไปตามกฎหมาย การแก้ปัญหาการแท็กซี่โดยสารสาธารณะผิดกฎหมาย การขาดการรายงานของผู้ประกอบการให้เขารถแท็กซี่โดยสารสาธารณะ และเป็นนโยบายตามแผนยุทธศาสตร์การบริหารการจัดการระบบแท็กซี่สาธารณะที่ชัดเจน มีกฎหมายที่มีบทลงโทษที่รุนแรง กรมการขนส่งทางบกควรตระหนักว่า การให้บริการรถแท็กซี่โดยสารสาธารณะ และผู้ใช้บริการรถแท็กซี่โดยสารสาธารณะ พร้อมทั้งควรจัดให้มีบริการรถแท็กซี่อยู่บนเงื่อนไขกฎหมายภายใต้ข้อบังคับของกรมการขนส่งทางบก และยืนยันว่าการปรับเปลี่ยนหรือแก้ไขกฎหมายจะไม่แก้ไขเพื่อรองรับบุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ ซึ่งในขณะนี้กรมการขนส่งทางบกอยู่ระหว่างการแก้ไขกฎหมายเพื่อยกระดับมาตรฐานแท็กซี่ ทั้งความปลอดภัยและการให้บริการ และผู้ประกอบการหรือผู้ขับควรให้ความสำคัญกับการตรวจสอบสภาพอุปกรณ์เกี่ยวกับ ความปลอดภัยในตัวรถ ความพร้อมใช้งาน และจุดที่ติดตั้งให้สามารถเห็นได้ชัด น่าจะเป็นการลดการสูญเสียชีวิตลงได้ ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาเพิ่มเติม โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัย ซึ่ง ควรมองปัจจัยอื่นที่มีความแตกต่างไปจากงานวิจัยนี้ เพื่อให้เกิดมุมมองแนวคิดที่หลากหลาย พร้อมทั้งควรศึกษาในระดับพื้นที่เป็นรายภูมิภาค เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำมาปรับปรุงกลยุทธ์ของแนวทางการแก้ไขการให้บริการรถยนต์สาธารณะของกรมการขนส่งทางบก ให้เหมาะสมในแต่ละพื้นที่ และควรเปลี่ยนเครื่องมือหรือเทคนิคในการวิจัย เพราะอาจจะทำให้ได้ข้อค้นพบที่น่าสนใจอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากการวิจัยในครั้งนี้ พร้อมทั้งการร่วมกันทำความเข้าใจปัญหาในรูปแบบวิธีการจัดการปัญหาของกรมการขนส่งทางบกนำมาเชื่อมโยงกับความสามารถและกำหนดทางเลือกใหม่ในแนวทางการแก้ไขการให้บริการรถยนต์สาธารณะของกรมการขนส่งทางบก ต่อไป

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ 1) กรมการขนส่งทางบก ควรให้ความสำคัญกับ

ผู้ประกอบการแท็กซี่โดยสารสาธารณะที่ถูกกฎหมาย เพื่อให้ผู้ประกอบการรถแท็กซี่โดยสารสาธารณะให้ความร่วมมือกับภาครัฐ สอดส่อง รายงานข้อมูลของผู้กระทำความผิดในการให้บริการ โดยภาครัฐเป็นเพียงผู้คอยช่วยเหลือ กำกับ แนะนำ มิใช่ใช้แต่มาตรการจับปรับแต่เพียงอย่างเดียว 2) กรรมการขนส่งทางบกควรตระหนักว่า การให้บริการรถแท็กซี่โดยสารสาธารณะ และ ผู้ใช้บริการรถแท็กซี่โดยสารสาธารณะ ไม่ใช่ปัญหาระยะสั้นที่เพิ่งเกิดขึ้น กรรมการขนส่งทางบกควรพิจารณากำหนดทิศทางการบริหารจัดการจัดการรถแท็กซี่โดยสารสาธารณะที่ผิดกฎหมาย และถูกกฎหมาย แต่ผิดในการรับบริการ รวมถึงประชาชนผู้ให้บริการที่ได้รับผลกระทบไว้ในแผนพัฒนาของกรรมการขนส่งทางบกด้วย 3) ควรจัดให้มีบริการรถแท็กซี่อยู่บนเงื่อนไขกฎหมายภายใต้ข้อบังคับของกรรมการขนส่งทางบก และยืนยันว่าการปรับเปลี่ยนหรือแก้ไขกฎหมาย จะไม่แก้ไขเพื่อรองรับบุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ ซึ่งในขณะนี้ กรรมการขนส่งทางบกอยู่ระหว่างการแก้ไขกฎหมายเพื่อยกระดับมาตรฐานแท็กซี่ ทั้งความปลอดภัยและการให้บริการ เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับการบริการที่ปลอดภัยมากที่สุด 4) ควรมีการควบคุมการบริการรถโดยสารสาธารณะ ที่ไม่ใช่หมายถึงแค่แท็กซี่ แต่รวมไปถึงบริการอื่น ๆ ให้ได้มาตรฐาน มีคุณภาพ มีมารยาทในการให้บริการที่ได้มาตรฐานจริง ๆ ผู้โดยสารจะได้มีความมั่นใจ 5) ผู้ประกอบการหรือคนขับควรให้ความสำคัญกับการตรวจสอบอุปกรณ์เกี่ยวกับความปลอดภัยในตัวรถ ความพร้อมใช้งาน และจุดที่ติดตั้งให้สามารถเห็นได้ชัด อาจทำให้ลดความรุนแรงและการสูญเสียชีวิตจากการเกิดอุบัติเหตุลง ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อแนวทางการแก้ไขการให้บริการรถยนต์สาธารณะของกรรมการขนส่งทางบก สู่ความยั่งยืนต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป 1) ความมองปัจจัยอื่นที่ความแตกต่างไปจากงานวิจัยนี้ เพื่อให้เกิดมุมมองแนวคิดที่หลากหลาย พร้อมทั้งควรศึกษาในระดับพื้นที่เป็นรายภูมิภาค เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำมาปรับปรุงกลยุทธ์ของแนวทางการแก้ไขการให้บริการรถยนต์สาธารณะของกรรมการขนส่งทางบกให้เหมาะสมในแต่ละพื้นที่ 2) ควรเปลี่ยนเครื่องมือหรือเทคนิคในการวิจัย เพราะอาจจะทำให้ได้ข้อค้นพบที่น่าสนใจอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากการวิจัยในครั้งนี้ พร้อมทั้งการร่วมกันทำความเข้าใจปัญหาในรูปแบบวิธีการจัดการปัญหาของกรรมการขนส่งทางบก นำมาเชื่อมโยงกับความสามารถและกำหนดทางเลือกใหม่ในแนวทางการแก้ไขการให้บริการรถยนต์สาธารณะของกรรมการขนส่งทางบกต่อไป 3) ต้องมีการศึกษาในเชิงปริมาณเพิ่มเติมเพื่อเป็นการอธิบายในรายละเอียดบางอย่างให้เกิดความชัดเจนมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งการเพิ่มเติมตัวแปรที่มีส่วนสำคัญในเรื่องนี้เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ เพื่อเป็นการอธิบายปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนอกเหนือจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ต่อไป



เอกสารอ้างอิง

- เพ็ญพิชชา ศรีสมาธิโสภณ. (2558). แนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการแท็กซี่ไทย. ใน วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการด้านโลจิสติกส์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรมขนส่งทางบก. (2558). แผนยุทธศาสตร์กรมการขนส่งทางบก (2554 - 2558). กรุงเทพมหานคร: กลุ่มนโยบายและแผนกองแผนงาน.
- กิตติพงศ์ ชัยกิตติภรณ์. (2559). การพัฒนาการให้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.). กรุงเทพมหานคร: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: วี พรินท์ (1991).
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ปณิกา วนากมล. (2545). คุณภาพบริการของโรงพยาบาลค่ายธนะรัชต์ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ. ใน วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิบูล ทิปะปาล. (2550). หลักการตลาดยุคใหม่ในศตวรรษที่ 21. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มิตรสัมพันธ์กราฟฟิค.
- ภุมรินทร์ บุญล้อม. (2558). มาตรการทางกฎหมายในการควบคุมผู้ขับขี่รถแท็กซี่. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี, 3(2), 62-66.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธีระฟิล์ม และโซเท็กซ์ จำกัด.
- สลิลทิพย์ ทิพย์ไกรสร. (2553). โลจิสติกส์กับการพัฒนาขีดความสามารถทางการแข่งขันของผู้ประกอบการไทย. วารสารนักบริหาร (Executive Journal), 30(2), 211-218.