



รายงานศึกษาส่วนบุคคล  
(Individual Study)

เรื่อง การสื่อสารสาธารณะเพื่อลดความขัดแย้ง  
กรณีกลุ่มผู้ให้บริการรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (รถแท็กซี่)  
ชุมนุมเรียกร้อง

จัดทำโดย นางสาวอนุรักษ ศรีสุระ  
รหัส 9733

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม  
หลักสูตรนักบริหารระดับสูง : ผู้นำที่มีวิสัยทัศน์และคุณธรรม รุ่นที่ 97  
วิทยาลัยนักบริหาร สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ.  
ประจำปี 2566  
ลิขสิทธิ์ของสำนักงาน ก.พ.



รายงานศึกษาส่วนบุคคล  
(Individual Study)

เรื่อง การสื่อสารสาธารณะเพื่อลดความขัดแย้ง  
กรณีกลุ่มผู้ให้บริการรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (รถแท็กซี่)  
ชุมนุมเรียกร้อง

จัดทำโดย นางสาวอนุรักษ์ ศรีสุระ  
รหัส 9733

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม  
หลักสูตรนักบริหารระดับสูง : ผู้นำที่มีวิสัยทัศน์และคุณธรรม รุ่นที่ 97  
วิทยาลัยนักบริหาร สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ.  
ประจำปี 2566

รายงานนี้เป็นความคิดเห็นเฉพาะบุคคลของผู้ศึกษา



สำนักงาน ก.พ.

เอกสารรายงานการศึกษาส่วนบุคคลนี้ อนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม  
หลักสูตรนักรับบริหารระดับสูง : ผู้นำที่มีวิสัยทัศน์และคุณธรรมของสำนักงาน ก.พ.

นายชาญเชาวน์ ไชยานุกิจ  
อาจารย์ที่ปรึกษา

นายวีระชัย นาควิบูลย์วงศ์  
อาจารย์ที่ปรึกษา

นางสาวสุชาดา ไทยบรรเทา  
อาจารย์ที่ปรึกษา

## บทสรุปผู้บริหาร

กระทรวงคมนาคมมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการขนส่ง ธุรกิจการขนส่ง การวางแผนจราจร และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคม ซึ่งเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตของประชาชน การดำเนินการใด ๆ ย่อมส่งผลต่อประชาชนทั้งทางตรงและทางอ้อม หากเป็นการเสียประโยชน์ก็จะมีกรร้องเรียน และชุมนุมเรียกร้อง ซึ่งเกิดขึ้นบ่อยครั้ง เพื่อกดดันให้กระทรวงคมนาคมดำเนินการตามข้อเสนอของกลุ่มผู้ชุมนุม โดยการใช้เครื่องขยายเสียงเพื่อปราศรัยโจมตีและนำรถมาจอดกีดขวางถนนปิดทางเข้า – ออกสถานที่ราชการ ทำให้เจ้าหน้าที่และประชาชนได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างยิ่ง และมีแนวโน้มที่จะทวีความรุนแรงมากขึ้น

ผู้ศึกษาจึงศึกษา เรื่อง การสื่อสารสาธารณะเพื่อลดความขัดแย้ง กรณีกลุ่มผู้ให้บริการรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (รถแท็กซี่) ชุมนุมเรียกร้อง เพื่อยกระดับการสื่อสารสาธารณะให้มีประสิทธิภาพ สร้างการรับรู้และความเข้าใจให้กลุ่มผู้ร้องเรียน ลดความขัดแย้งระหว่างรัฐและผู้ชุมนุมเรียกร้อง และสามารถนำการสื่อสารสาธารณะไปปรับใช้กับกลุ่มผู้ชุมนุมต่าง ๆ ได้ โดยศึกษาจากทฤษฎีการสื่อสารสาธารณะ การบริหารความขัดแย้ง SWOT analysis และบทสัมภาษณ์ของนายอิทธิรัฐ รัตนเศรษฐ รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงคมนาคม รักษาการแทน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม ในฐานะผู้บริหาร กำกับดูแล และมอบนโยบาย เพื่อให้หน่วยงานในสังกัดนำไปปฏิบัติ นายจิรุตม์ วิศาลจิตร อธิบดีกรมการขนส่งทางบก ในฐานะหัวหน้าหน่วยราชการที่รับผิดชอบโดยตรง และนายวรพล แกมขุนทด ประธานที่ปรึกษาสมาคมวิชาชีพผู้ขับขี่รถยนต์สาธารณะแท็กซี่ ในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและเป็นตัวแทนของกลุ่มผู้ให้บริการรถแท็กซี่ ประกอบกับการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการรถรับจ้างสาธารณะ (รถแท็กซี่) นำมาซึ่งการวิเคราะห์เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาระบบการสื่อสารสาธารณะของกระทรวงคมนาคมให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรมเพื่อลดความขัดแย้ง ภายใต้วิสัยทัศน์ การสื่อสารสาธารณะเพื่อการบริหารจัดการที่ดี ดังนี้

- 1) การบูรณาการภารกิจของหน่วยงานภายในกระทรวงคมนาคมเพื่อประสานความร่วมมือการแก้ไขปัญหาข้อเรียกร้องของกลุ่มผู้ให้บริการรถแท็กซี่
- 2) การยกระดับการสื่อสารสาธารณะเพื่อลดความขัดแย้ง
- 3) การนำเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทที่สำคัญในการพัฒนาช่องทางการสื่อสาร
- 4) การพัฒนาบุคลากรให้เป็นนักสื่อสารสาธารณะมืออาชีพ อีกทั้งเสนอแผนบริหารจัดการด้านการสื่อสารของกระทรวงคมนาคม เพื่อพัฒนาระบบการสื่อสารสาธารณะเพื่อลดความขัดแย้ง

ผู้ศึกษาคาดหวังว่า การศึกษาเพื่อยกระดับการสื่อสารสาธารณะเพื่อการบริหารจัดการที่ดี จะสามารถจัดตั้งคณะกรรมการร่วม เพื่อเป็นกลไกที่สำคัญในการแก้ไขปัญหา ซึ่งเป็นช่องทางการสื่อสารที่สำคัญที่จะทำให้กลุ่มผู้ให้บริการรถแท็กซี่เข้าใจ และมีส่วนร่วมในการดำเนินการแก้ไขปัญหา นำไปสู่การยอมรับ ลดการร้องเรียน และการมาชุมนุม ณ สถานที่ราชการ ตลอดจนสามารถลดความขัดแย้งระหว่างกระทรวงคมนาคมกับกลุ่มผู้ร้องได้

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง การสื่อสารสาธารณะเพื่อลดความขัดแย้ง กรณีกลุ่มผู้ให้บริการรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (รถแท็กซี่) ชุมชุมเรียกกร้อง สำเร็จได้ด้วยความเมตตาของคณะอาจารย์ที่ปรึกษาขอขอบพระคุณ อาจารย์ชาญเชาวน์ ไชยานุกิจ อาจารย์สุชาติ ไทยบรรเทา และอาจารย์วีระชัย นาควิบูลย์วงศ์ ที่แนะนำ และให้คำปรึกษา เพื่อให้รายงานมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ ท่านอธิรัฐ รัตนเศรษฐ รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงคมนาคม รักษาราชการแทน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม ท่านจิรุตม์ วิศาลจิตร อธิบดีกรมการขนส่งทางบก และคุณวรพล แกมขุนทด ประธานที่ปรึกษาสมาคมวิชาชีพผู้ขับขี่รถยนต์สาธารณะแท็กซี่ ที่ให้เกียรติในการให้สัมภาษณ์ และข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาเรื่องดังกล่าว

ขอขอบพระคุณ ท่านศักดิ์สยาม ชิดชอบ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม และท่านชยธรรม์ พรหมศร ปลัดกระทรวงคมนาคม ที่ให้โอกาสในการเข้าร่วมฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารระดับสูง : ผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ และคุณธรรม รุ่นที่ 97 และท่านสรพงศ์ ไพฑูรย์พงษ์ รองปลัดกระทรวงคมนาคม (หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านการขนส่ง) ที่ให้คำปรึกษาและสนับสนุนข้อมูล

ขอขอบคุณกลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ สำนักงานรัฐมนตรี และกรมการขนส่งทางบก ที่สนับสนุนการจัดทำรายงานฉบับนี้เป็นอย่างดี ตลอดจนครอบครัว และกัลยาณมิตร ที่เป็นกำลังใจมาโดยตลอด

ผู้ศึกษาหวังว่ารายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์และสามารถใช้เป็นแนวทางในเรื่องการสื่อสารสาธารณะระหว่างหน่วยงานรัฐและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม หรือการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลกับบุคคล หรือระหว่างกลุ่มอื่น ๆ ในการสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน และสร้างความร่วมมือกัน เพื่อไปสู่แนวทางที่จะก่อให้เกิดประโยชน์กับทุกฝ่าย

นางสาวอนุรัักษ์ ศรีสุระ

30 พฤษภาคม 2566

## สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ซ
1. วิสัยทัศน์ของตำแหน่งเป้าหมาย	1
1.1 การวิเคราะห์บริบทและทิศทางเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ	1
1.2 ตำแหน่งผู้ช่วยปลัดกระทรวงที่เป็นเป้าหมาย	4
1.3 กำหนดวิสัยทัศน์ของตำแหน่งเป้าหมาย	4
2. ข้อเสนอเพื่อขับเคลื่อนนโยบายสู่การปฏิบัติ	5
2.1 การกำหนดประเด็นการศึกษา	5
2.2 การกำหนดข้อเสนอเชิงนโยบาย	10
2.3 ภาวะผู้นำเพื่อการขับเคลื่อนข้อเสนอ	28
3. แผนพัฒนาตนเอง	29
3.1 การวิเคราะห์ตนเอง	29
3.2 การวางแผนพัฒนาตนเอง	29
3.3 ผลการพัฒนาตนเอง	28
บรรณานุกรม	30
ภาคผนวก	31
ประวัติผู้เขียนรายงานการศึกษาส่วนบุคคล	92

## สารบัญตาราง

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ SWOT Analysis เพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของกระทรวงคมนาคม	17
---	----

## สารบัญภาพ

ภาพที่ 1 กฎกระทรวงรับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2564	9
ภาพที่ 2 แผนผังแนวทางการบริหารจัดการรูปแบบเดิม	26
ภาพที่ 3 แผนผังแนวทางการบริหารจัดการรูปแบบใหม่ที่เป็นรูปธรรม	27



1. วิสัยทัศน์ของตำแหน่งเป้าหมาย

(ข้อมูลส่วนบุคคลไม่เผยแพร่)

## 2. ข้อเสนอเพื่อขับเคลื่อนนโยบายสู่การปฏิบัติ

### 2.1 การกำหนดประเด็นศึกษา

“การสื่อสารสาธารณะเพื่อลดความขัดแย้ง กรณีกลุ่มผู้ให้บริการรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (รถแท็กซี่) ชุมนุมเรียกร้อง”

#### 2.1.1 ปัญหา ความท้าทาย หรือการพัฒนาที่เลือกศึกษา

จากอดีตจนถึงปัจจุบันประเทศไทยต้องเผชิญกับสถานการณ์การชุมนุมของกลุ่มคนเพื่อเรียกร้อง สนับสนุน คัดค้าน หรือแสดงความคิดเห็น เพื่อหวังให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือต่อต้านอำนาจรัฐ ซึ่งประกอบไปด้วย คนหลายกลุ่ม หลายชนชั้น หลายอาชีพ ในประเด็นต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นประเด็นทางการเมือง สังคมและเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม เช่น กลุ่มชานาเรียกร้องประเด็นการปรับโครงสร้างหนี้และฟื้นฟูเกษตรกร การเรียกร้องในประเด็นทางการเมือง ซึ่งในต่างประเทศก็มีการชุมนุมเรียกร้องประเด็นต่าง ๆ เช่น ประเทศฝรั่งเศส มีการชุมนุมประท้วงต่อต้านกฎหมายการปฏิรูปเงินบำนาญ ประเทศอินโดนีเซีย มีการประท้วงปิดถนนต่อต้าน Uber และแอปพลิเคชันเรียกรถออนไลน์อื่น ๆ ประเทศอิตาลี มีการเดินขบวนเรียกร้องสันติภาพในยูเครน และเร่งให้รัฐบาลอิตาลีหยุดส่งมอบอาวุธแก่เมืองเคียฟสำหรับสู้รบต่อต้านการรุกรานของรัสเซีย

ในส่วนของกระทรวงคมนาคม เนื่องจากภารกิจของกระทรวงคมนาคมเกี่ยวข้องกับการเดินทาง ทั้งทางบก ราง น้ำ อากาศ และคุณภาพชีวิตของประชาชนโดยตรง การดำเนินการใด ๆ ย่อมมีผลกระทบต่อประชาชน นำไปสู่การร้องเรียน และการชุมนุมเรียกร้อง เช่น กลุ่มผู้ชุมนุมเรียกร้องเกี่ยวกับที่ดินรถไฟ กลุ่มผู้ชุมนุมผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง กลุ่มผู้ชุมนุมผู้ให้บริการรถตู้โดยสาร เพื่อให้กระทรวงคมนาคม พิจารณาดำเนินการตามความต้องการของผู้ร้องเรียน สำหรับกลุ่มผู้ให้บริการรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (รถแท็กซี่) ได้มีการร้องเรียนในประเด็นการนำรถยนต์ส่วนบุคคลที่ไม่ได้จดทะเบียนเป็นรถรับจ้างมาให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ประกอบกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 การจำกัดการเดินทาง และการทำงานที่บ้าน (Work From Home) การเพิ่มขึ้นของราคาพลังงาน ทำให้มีผู้ใช้บริการรถแท็กซี่น้อยลง ส่งผลกระทบต่อรายได้ที่ลดลงของกลุ่มผู้ให้บริการรถแท็กซี่ ซึ่งการนำรถที่ไม่ได้จดทะเบียนมาให้บริการรับจ้างผ่านแอปพลิเคชัน ไม่ผ่านการตรวจสอบประวัติอาชญากรรม อาจเกิดความเสี่ยงในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใช้บริการ จากการแฝงตัวของอาชญากร โดยร้องเรียนเป็นหนังสือและชุมนุมเรียกร้องหลายครั้งอย่างต่อเนื่อง มีการใช้เครื่องขยายเสียงเพื่อปราศรัยโจมตี และนำรถมาจอดกีดขวางถนน ปิดทางเข้า – ออก สถานที่ราชการ ทำให้เจ้าหน้าที่และประชาชนได้รับความเดือดร้อน

ทั้งนี้ จะต้องคำนึงถึงผู้ใช้บริการด้วย เพื่อให้มีการพิจารณาอย่างครบถ้วนรอบด้าน ซึ่งจะเห็นได้จาก ข้อมูลความเดือดร้อนของประชาชนผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ที่ร้องเรียนผ่านกรมการขนส่งทางบก โดยมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน 8 ช่องทาง ดังนี้ 1. สายด่วน โทร.1584 2. เอกสาร/จดหมาย ส่งมายังกรมการขนส่งทางบก 3. GCC 1111 (ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน) 4. Application : DLT GPS 5. ร้องเรียนด้วยตนเองที่

ศคร. อาคาร 3 ชั้น 4 6. เว็บไซต์ <https://ins.dlt.go.th/cmpweb/> 7. E-mail (dlt\_1584complain@Hotmail.com) 8. ผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย facebook : 1584 ร้องเรียนรถโดยสารสาธารณะ และ Line : @1584dlt โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีข้อร้องเรียน จำนวน 20,507 เรื่อง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (1 ต.ค. 2565 – 31 มี.ค. 2566) มีข้อร้องเรียน จำนวน 14,657 เรื่อง เรื่องที่ร้องเรียน คือ แสดงกิริยาจาไม่สุภาพ ปฏิเสธผู้โดยสาร และขับรถประมาท/นำหวาดเสียว ในกรณีที่ปรากฏข้อเท็จจริงว่าการกระทำของผู้ขับรถส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงหรือภาพพจน์ของประเทศ หรือเป็นการขับรถโดยไม่คำนึงถึงความปลอดภัยหรือความเดือดร้อนของผู้อื่น หรือเป็นภัยสังคม กรมการขนส่งทางบกจะดำเนินการติดตามผู้ขับรถมารายงานตัวภายใน 24 ชั่วโมง และพิจารณาตัดคะแนนเหลือ 0 คะแนน ตามความร้ายแรงและพฤติการณ์แห่งการกระทำ ความผิด และพักใช้หรือเพิกถอนใบอนุญาตขับรถทันที สำหรับกรณีความผิดตามพฤติการณ์ที่ไม่ร้ายแรง กรมการขนส่งทางบกจะดำเนินการออกหนังสือเรียกผู้ขับรถมารายงานตัวภายใน 7 วัน เพื่อสอบสวนข้อเท็จจริง และพิจารณาตัดคะแนนตามบัญชีข้อหาความผิดหากกระทำผิดซ้ำจะถูกตัดคะแนน เมื่อคะแนนเหลือ 0 คะแนน ก็จะพักใช้ใบอนุญาตขับรถ

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาได้สำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ ผ่านการทำแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) ระหว่างวันที่ 3 - 7 พฤษภาคม 2566 มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 391 คน พบว่า ผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ประสบปัญหาการใช้บริการ ได้แก่ ปฏิเสธการรับผู้โดยสาร คิดเป็นร้อยละ 81.8 ขับรถประมาท/หวาดเสียว คิดเป็นร้อยละ 45.8 ไม่รู้เส้นทาง ขับพาวนอ้อม หรือออกนอกเส้นทาง คิดเป็นร้อยละ 37.3 แสดงกิริยาจาไม่สุภาพ คิดเป็นร้อยละ 28.4 สภาพรถไม่พร้อมให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 25.8 ซึ่งสอดคล้องกับรายงานข้อมูลความเดือดร้อนของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ที่ร้องเรียนผ่านกรมการขนส่งทางบกในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (1 ต.ค. 2565 – 31 มี.ค. 2566)

จากการร้องเรียนของกลุ่มผู้ให้บริการรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (รถแท็กซี่) ในประเด็นดังกล่าว กระทรวงคมนาคมได้มีการดำเนินการออกกฎกระทรวงรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2564 ซึ่งไม่ได้มีการสื่อสารที่ดีเพื่อสร้างความเข้าใจก่อนประกาศใช้กฎกระทรวง จึงยังคงมีรถยนต์ส่วนบุคคลไม่จดทะเบียนเป็นรถรับจ้างให้ถูกต้องรับจ้างผ่านแอปพลิเคชัน ทำให้มีการร้องเรียนและชุมนุมหน้ากระทรวงคมนาคมอย่างต่อเนื่อง อาจนำไปสู่ความรุนแรง และส่งผลกระทบต่อในวงกว้างมากขึ้น

ผู้ศึกษาจึงศึกษาเรื่อง “การสื่อสารสาธารณะเพื่อลดความขัดแย้ง กรณีกลุ่มผู้ให้บริการรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (รถแท็กซี่) ชุมนุมเรียกร้อง” เพื่อยกระดับการสื่อสารสาธารณะให้มีประสิทธิภาพ สร้างการรับรู้และความเข้าใจให้กลุ่มผู้ร้องเรียน ลดความขัดแย้งระหว่างรัฐและผู้ชุมนุมเรียกร้อง และสามารถนำการสื่อสารสาธารณะไปปรับใช้กับกลุ่มผู้ชุมนุมต่าง ๆ ได้ เช่น กลุ่มรถจักรยานยนต์รับจ้าง กลุ่มรถตู้บริการสาธารณะ กลุ่มเครือข่ายสลัม 4 ภาค กลุ่มเกษตรกร กลุ่มผู้ใช้แรงงาน เป็นต้น โดยคาดว่าหากมีการสื่อสารสาธารณะที่ดีกับทุกกลุ่มจะช่วยให้การชุมนุมเรียกร้องลดลงได้ ซึ่งการสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทุกคน หากสื่อสารไม่ดี จะทำให้เกิดความเข้าใจผิด จนเป็นเหตุให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้ ทั้งในการทำงานและในชีวิตประจำวัน เพราะ

ทุกคนย่อมมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ดังนั้น การสื่อสารที่ดี จะสร้างความเข้าใจ ลดความขัดแย้ง จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งกับทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน โดยปัจจุบันการสื่อสารสาธารณะ มีความสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์อันดี และสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันรวมถึงสร้างการมีส่วนร่วม ระหว่างภาครัฐ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน ซึ่งจะก่อให้เกิดการรับรู้ การสนับสนุน และการร่วมมือจากภาคส่วนต่าง ๆ และลดช่องว่างระหว่างกันได้

ความท้าทาย คือ การลดความขัดแย้ง สร้างความเข้าใจ เพื่อให้การชุมนุมร้องเรียนลดลง

การพัฒนา คือ การพัฒนาการสื่อสารสาธารณะที่ดี

### นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

1. รถแท็กซี่ หมายความว่า รถยนต์ที่ใช้รับจ้างบรรทุกคนโดยสารไม่เกินเจ็ดคน
2. รถแท็กซี่รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ หมายความว่า รถยนต์ที่ใช้รับจ้างบรรทุกคนโดยสารไม่เกินเจ็ดคน ที่ให้บริการทั่วไปและผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
3. รถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ หมายความว่า รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกินเจ็ดคน (รถยนต์ที่มีอายุการใช้งานไม่เกิน 9 ปี นับแต่วันที่จดทะเบียนครั้งแรก นำมาจดทะเบียนเปลี่ยนประเภทเป็นรถยนต์รับจ้างบรรทุกคนโดยสารไม่เกินเจ็ดคนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (แอปพลิเคชัน)
4. การชุมนุมสาธารณะ<sup>3</sup> หมายความว่า การชุมนุมของบุคคลในที่สาธารณะเพื่อเรียกร้อง สนับสนุน คัดค้าน หรือแสดงความคิดเห็นในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยแสดงออกต่อประชาชนทั่วไป และบุคคลอื่นสามารถร่วมการชุมนุมนั้นได้ ไม่ว่าจะชุมนุมนั้นจะมีการเดินขบวนหรือเคลื่อนย้ายด้วยหรือไม่
5. ความขัดแย้ง (Conflict)<sup>4</sup> หมายถึง การไม่ลงรอยกัน หรือสถานะที่ไม่เห็นพ้องต้องกัน หรือความเป็นปฏิปักษ์กัน ระหว่างบุคคล หรือกลุ่มบุคคล ตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป โดยมีสาเหตุมาจากวัตถุประสงค์ ที่ไม่สามารถเข้ากันได้ ความไม่ลงรอยกัน ทางด้านความต้องการ ความปรารถนา ค่านิยม ความเชื่อ และหรือทัศนคติ

### 2.1.2 สภาพของปัญหาที่ผ่านมา แนวโน้มของปัญหาในอนาคต และผลกระทบที่เกิดขึ้น

#### 1. สภาพของปัญหาที่ผ่านมา

ปัญหาการนำรถยนต์ส่วนบุคคลมารับจ้างผ่านแอปพลิเคชัน โดยไม่นำรถยนต์ไปจดทะเบียนเปลี่ยนประเภทเป็นรถยนต์รับจ้างบรรทุกคนโดยสารไม่เกินเจ็ดคนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลให้มีผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ลดลง กระทบไปถึงรายได้ของกลุ่มรถแท็กซี่ที่ลดลงตามไปด้วย กลุ่มรถแท็กซี่จึงมีข้อเรียกร้องต่อกระทรวงคมนาคมให้ดำเนินการตามกฎหมายแก่ผู้ที่นำรถยนต์ส่วนบุคคลมาให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเมื่อทางกลุ่มผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ได้ยื่นข้อเรียกร้องเป็นหนังสือแล้ว จะมีการติดตามความคืบหน้าของเรื่อง โดยการมารวมตัวชุมนุม ณ สถานที่ราชการ

<sup>3</sup> [https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament\\_parcy/ewt\\_dl\\_link.php?nid=33599](https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/ewt_dl_link.php?nid=33599)

<sup>4</sup> <https://competencyrx.com/index.php>

กระทรวงคมนาคมได้มีการออกกฎกระทรวงรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2564 ให้ไว้ ณ วันที่ 17 มิถุนายน 2564 เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนนำทรัพยากรที่ตนมีอยู่มาใช้ให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดตามแนวทางเศรษฐกิจแบ่งปัน (Sharing Economy) โดยให้ประชาชนนำรถยนต์ส่วนบุคคลมาให้บริการรับจ้าง จะต้องจดทะเบียนเปลี่ยนประเภทเป็นรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และมีประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง กำหนดอัตราค่าจ้างรถบรรทุกคนโดยสารและบริการอื่น สำหรับรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ประกาศ ณ วันที่ 29 กันยายน 2564 เพื่อให้มีอัตราค่าจ้างรถบรรทุกคนโดยสารและค่าบริการอื่น สำหรับรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ กรมการขนส่งทางบกยังมีประกาศกรมการขนส่งทางบก เรื่อง กำหนดคุณลักษณะและระบบการทำงานของระบบอิเล็กทรอนิกส์ และหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข การรับรองระบบอิเล็กทรอนิกส์ และผู้ให้บริการระบบอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2564 และประกาศกรมการขนส่งทางบก เรื่อง กำหนดแบบและการแสดงเครื่องหมายแสดงการเป็นรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2564 ประกาศ ณ วันที่ 30 กันยายน 2564

อย่างไรก็ดี แม้ว่าการออกกฎหมายเพื่อควบคุมการกระทำผิด มีบทลงโทษการนำรถยนต์ส่วนบุคคลมาใช้รับจ้างขนส่งผู้โดยสาร ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 มาตรา 21 ประกอบมาตรา 60 ปรับไม่เกิน 2,000 บาท ฐานใช้รถไม่ตรงตามประเภทที่จดทะเบียนไว้ แต่ยังคงมีผู้ฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้พิจารณารวบรวมประเด็นข้อร้องเรียน ข้อมูล เพื่อพิจารณาจัดประชุม กำหนดแนวทางที่เหมาะสมที่สุด ให้ภาครัฐสามารถควบคุม กำกับดูแล ให้เกิดการแข่งขันอย่างเป็นธรรม ถูกต้องตามกฎหมาย มีความปลอดภัยอยู่ภายใต้แนวคิดเดียวกัน สอดคล้องตามเจตนารมณ์ ในการอำนวยความสะดวก และเพิ่มทางเลือกให้กับประชาชนผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าถึงการใช้บริการได้ง่ายขึ้น มีราคาที่เหมาะสมเป็นธรรมทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ และดำเนินการแจ้งผู้ร้องให้ทราบแล้ว แต่ผู้เรียกร้องก็ยังคงมีการเรียกร้องอย่างต่อเนื่อง

**กฎกระทรวงรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2564**

<div style="background-color: #007bff; color: white; padding: 10px;"> <p><b>"รถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์"</b> รถยนต์รับจ้างที่เป็นการนำรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมาจดทะเบียนเปลี่ยนประเภทเป็นรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์</p> </div>	<div style="background-color: #007bff; color: white; padding: 10px;"> <p><b>การจดทะเบียน</b></p> <p>1 คน = 1 คัน</p> <p>X กก XXXX จังหวัด</p> <p>แผ่นป้ายทะเบียน ส.ย.1</p> <p>สีตัวถังเดิม</p> <p><b>อายุการใช้งาน</b></p> <p>9 ปี</p> <p>ในวาระปีสุดท้ายของปีเดียว</p> <p>"ต้องตรงสภาพรถตามที่กำหนด"</p> </div>	<div style="background-color: #007bff; color: white; padding: 10px;"> <p><b>ระบบอิเล็กทรอนิกส์ &amp; ผู้ให้บริการ</b></p> <p>ต้องผ่านการรับรองจากกรมการขนส่งทางบก</p> <p><b>"ให้บริการผ่านแอปพลิเคชันเท่านั้น"</b> (ไม่เรียกไปใต้)</p> </div>
<div style="background-color: #007bff; color: white; padding: 10px;"> <p><b>3 ขนาด</b></p> <p>กำลังขับเคลื่อน</p> <p>ขนาดเล็ก 50 kW</p> <p>ขนาดกลาง 90 kW</p> <p>ขนาดใหญ่ 120 kW</p> <p>+++ ต้องมี 4 ประตู &amp; มีลักษณะตามที่กำหนด +++</p> </div>	<div style="background-color: #007bff; color: white; padding: 10px;"> <p><b>การติดเครื่องหมาย</b></p> <p>แสดงการเป็นรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์</p> <p>ด้านหน้า</p> <p>ด้านหลัง</p> </div>	<div style="background-color: #007bff; color: white; padding: 10px;"> <p><b>อัตราค่าจ้างบรรทุกคนโดยสาร</b></p> <p>++ ค่าจ้างเริ่มต้น 2 กม. แรก</p> <p>++ ค่าจ้างต่อกิโลเมตร</p> <p>++ ค่าจ้างระบุ-รถคิด</p> <p><b>ค่าบริการอื่น</b></p> <p>++ ค่าเรียกผ่านศูนย์บริการสื่อสารหรือระบบอิเล็กทรอนิกส์</p> <p>++ ค่าบริการพิมพ์ คาร์ดิรูปเบริที่กำหนด</p> </div>

เพิ่มเติม "ผู้วิสด" ต้องมีใบอนุญาตขับรถยนต์สาธารณะ (ผ่านการสอบประวัติอาชญากรรมจากตำรวจ) "SG" ต้องมีประกันภัยเพิ่มเติม

ภาพที่ 1 กฎกระทรวงรถรับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2564

## 2. แนวโน้มของปัญหาในอนาคต

หากภาครัฐเกิดไม่แก้ไขปัญหาดังกล่าว กลุ่มผู้ให้บริการแท็กซี่จะเกิดทัศนคติเชิงลบต่อรัฐที่แก้ไขปัญหาล่าช้า และจะทำให้มีการร้องเรียนอย่างต่อเนื่องและรุนแรงมากขึ้น เกิดผลกระทบต่อประชาชน และการบังคับใช้กฎหมายไม่ได้ผลกับรถยนต์ส่วนบุคคลที่จะจดทะเบียนเป็นรถรับจ้างให้ถูกต้องก่อนรับจ้างผ่านแอปพลิเคชัน

### 2.1.3 ความจำเป็นในการดำเนินการแก้ไขหรือพัฒนา

จากปัญหาดังกล่าว แม้จะมีการสื่อสารระหว่างกระทรวงคมนาคมและกลุ่มผู้ให้บริการแท็กซี่ ทั้งเป็นลายลักษณ์อักษรผ่านหนังสือราชการ และการพบปะพูดคุยเมื่อมีการมารวมตัวชุมนุม ณ สถานที่ราชการ แต่การร้องเรียน การติดตามผลทั้งที่เป็นหนังสือ และการชุมนุมเรียกร้องยังคงมีอยู่อย่างต่อเนื่อง เพราะการสื่อสารในรูปแบบเดิม เป็นการสื่อสารทางเดียว (One-way Communication) ที่ผู้รับสารไม่สามารถโต้ตอบกับผู้ส่งสารได้ ผู้ส่งสารเป็นฝ่ายส่งข้อมูลเพียงฝ่ายเดียว ประกอบกับอาจมีความคลาดเคลื่อนของเนื้อหา หรือการใช้ภาษาที่ทำให้เข้าใจยาก อีกทั้งมีข้อจำกัดด้านกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบต่าง ๆ ทำให้กลุ่มผู้ให้บริการรถแท็กซี่รู้สึกไม่พึงพอใจต่อการดำเนินการของหน่วยงานรัฐ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาเรื่อง การสื่อสารสาธารณะและพัฒนาวิธีการสื่อสารรูปแบบใหม่ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อลดความขัดแย้งระหว่างรัฐและกลุ่มผู้ให้บริการรถแท็กซี่

## 2.2 การกำหนดข้อเสนอเชิงนโยบาย

### 2.2.1 หลักการและแนวคิดที่ใช้เป็นกรอบหรือแนวทางในการจัดทำข้อเสนอ

#### 1) การสื่อสารสาธารณะ (Public Communication)

การสื่อสารสาธารณะ คือ การสื่อสารแบบกลุ่มใหญ่ ผู้รับสารประกอบด้วยบุคคลหลายประเภท มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างการรับรู้ ความเข้าใจและสร้างการมีส่วนร่วม นำไปสู่การเคลื่อนไหวและการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เป็นการสื่อสาร 2 ทาง (Two-way communication) เพื่อสร้างความเข้าใจ มีรูปแบบการนำเสนอที่หลากหลายไม่ได้มีกลุ่มเป้าหมายเพื่อคนทั่วไปเท่านั้น แต่ต้องสื่อสารตรงไปยังผู้เกี่ยวข้องและหน่วยงานที่รับผิดชอบ ด้วยรูปแบบการนำเสนอที่หลากหลาย เช่น นำเสนอผ่านเวทีวิชาการทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ การจัดประชุมและหารือถึงปัญหาและรายงานความรู้จากการวิจัย การประชุมระดมสมองให้ภาคนโยบายรับทราบถึงข้อขัดข้อง ติดขัด และอุปสรรคที่ไม่สามารถแก้ไขได้ และต้องทำควบคู่ไปกับการใช้ “สื่อ” ผลักดันการสื่อสารในระดับที่เป็นมวลชน เพื่อเพิ่มแรงขับที่ส่งผลกระทบต่อและสร้างให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

#### วัตถุประสงค์ของการสื่อสารสาธารณะ

1. การให้ข้อมูลข่าวสาร (Information Exchange) เช่น การชี้แจงนโยบายหรือโครงการที่กระทรวงคมนาคมจะดำเนินการในปีงบประมาณต่าง ๆ การให้ข้อมูลหรือเอกสารทางราชการแก่ประชาชนตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ตามเงื่อนไขและกฎเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด เป็นต้น

2. การชักจูงใจ (Persuasion) เพื่อก่อให้เกิดอิทธิพลต่อความคิดของผู้ฟัง มีทั้งคุณและโทษ การชักจูงใจเป็นช่องทางการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้อื่น เช่น การกำหนดประเด็นวาระการสื่อสาร เพื่อโน้มน้าวให้ประชาชนเห็นคุณค่าหรือความสำคัญของโครงการที่กระทรวงคมนาคมจะดำเนินการ เป็นต้น

3. การสื่อสารเพื่อเน้นย้ำ (Reinforce) โดยมีเป้าหมายเพื่อให้คงทัศนคติและพฤติกรรมเดิมไม่ให้เปลี่ยนแปลงตามกระแสหรือสื่อสารเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Change) ทัศนคติหรือพฤติกรรมที่มีอยู่ให้ยอมรับนวัตกรรมใหม่ ๆ เช่น การสื่อสารให้เห็นถึงความสำคัญของการนำเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในกรมคมนาคมขนส่ง เป็นต้น

## 2) แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้ง (Conflict Management)<sup>5</sup>

ความขัดแย้ง คือ สภาพการณ์หรือสถานการณ์ที่เป็นความแตกต่างที่บุคคล 2 คน หรือ มากกว่า แสดงพฤติกรรมเปิดเผยออกอย่างแตกต่างกัน สภาพการณ์เหล่านี้คือ ความขัดแย้ง ซึ่งอาจเกิดจากมีการรับรู้ในเป้าหมายที่แตกต่างกัน มีความเข้าใจผิดหรือไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ มีความต้องการที่แตกต่างกันหรือแย้งซึ่งในสิ่งเดียวกัน ความขัดแย้งมีทั้งด้านบวกและด้านลบ การบริหารความขัดแย้งจึงเกิดขึ้นมาเพื่อรักษาความสมดุลของระดับความขัดแย้ง โดยความขัดแย้งในด้านบวกส่งผลให้มีประโยชน์อย่างมากในบางสถานการณ์ เช่น ความขัดแย้งสามารถเพิ่มความตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปสู่วิธีการแก้ไข ความขัดแย้ง มีค่าในการเสริมวิธีการทำงานที่ดีกว่าเดิม ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ อีกทั้งยังทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพด้วย

หากค้นหาสาเหตุของความขัดแย้ง พบว่า ส่วนใหญ่ความขัดแย้งมีที่มาจากขาดการสื่อสารที่ดีระหว่างกัน (Lack of Communication) การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน คลุมเครือ หรือความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน และยังเป็นผลให้ความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นแล้วนั้น มีความรุนแรงเพิ่มขึ้นได้

การบริหารความขัดแย้ง คือ การแก้ไขข้อพิพาทที่ยังหาข้อยุติไม่ได้ เพื่อลดผลเชิงลบ หากขาดการสื่อสารที่ดี จะทำให้เกิดความรุนแรงเพิ่มขึ้น

การบริหารความขัดแย้ง แบ่งรูปแบบออกเป็น 5 รูปแบบ<sup>6</sup> ดังนี้

### 1. การหลีกเลี่ยง (Avoidance)

เป็นการบริหารความขัดแย้งโดยใช้วิธีนิ่งเฉย โดยไม่ได้ตอบและไม่ตอบสนองอะไร เป็นวิธีการแก้ไขปัญหาง่าย แต่เป็นวิธีที่ได้ผลน้อยที่สุด เนื่องจากปัญหายังคงไม่ได้รับการแก้ไข จนอาจกลับทวีความร้ายแรงได้

<sup>5</sup> <https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/conflict-management-210709/>

<sup>6</sup> K. Thomas and R. Kilmann, An Overview of the Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument (TKI), Kilmann Diagnostics, on the internet at [www.kilmanndiagnostics.com/overview-thomas-kilmann-conflict-mode-instrument-tki](http://www.kilmanndiagnostics.com/overview-thomas-kilmann-conflict-mode-instrument-tki).

## 2. การปรองดอง (Accommodation)

เป็นการบริหารความขัดแย้งที่มีฝ่ายหนึ่งต้องยอมเสียสละ หรือลดความต้องการของตัวเองลง เพื่อให้อีกฝ่ายบรรลุความต้องการ เหมาะสำหรับความขัดแย้งเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่ไม่คุ้มค่าหากปล่อยไว้เป็นระยะเวลายาวนาน วิธีนี้ก่อให้เกิดความสงบอย่างรวดเร็ว แต่ต้องการความร่วมมือระหว่างผู้ขัดแย้งเป็นอย่างมาก แต่ผู้เสียสละอาจรู้สึกไม่พอใจอยู่ลึก ๆ ซึ่งจะนำไปสู่ความขุ่นเคืองใจในระยะยาวต่อไป

## 3. การประนีประนอม (Compromise)

เป็นการบริหารความขัดแย้งที่หาจุดร่วมความพึงพอใจของทั้งสองฝ่าย (Win - Win) หรือเป็นการรับมือแบบพบกันครึ่งทาง โดยทั้งสองฝ่ายจำเป็นต้องลดความต้องการของตัวเองลงจนหาข้อยุติได้ แต่บางครั้งก็อาจเกิดสถานการณ์ที่ทั้งสองฝ่ายไม่พอใจทั้งคู่ (Lose - Lose) เพราะต้องสูญเสียอะไรบางอย่างเหมือนกัน

## 4. การแข่งขัน (Competition)

เป็นการบริหารความขัดแย้งที่ตรงข้ามกับการประนีประนอมอย่างสิ้นเชิง คือการเปิดโอกาสให้คู่ขัดแย้งแสดงออกมาถึงความต้องการเพื่อเอาชนะคู่แข่งได้ เป็นการทำให้ฝ่ายหนึ่งอยู่เหนือฝ่ายหนึ่งเพื่อรักษาผลประโยชน์ของตัวเอง อาจไม่ใช่แนวทางที่ดีนัก จึงต้องระมัดระวังหากต้องการใช้การจัดการรูปแบบนี้

## 5. การร่วมมือกัน (Collaboration)

เป็นการบริหารความขัดแย้งที่แก้ปัญหาได้อย่างระยะยาว โดยการเปิดโอกาสให้ทั้งสองฝ่ายพูดคุยและสื่อสารกันอย่างจริงจังถึงประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น แล้วหาทางออกร่วมกันที่สบายใจทั้งสองฝ่าย อย่างไรก็ตามเป็นวิธีการที่ต้องใช้ระยะเวลาและความร่วมมือเป็นอย่างสูง ถึงจะผ่านพ้นปัญหาได้

### 3) การสัมภาษณ์เชิงลึก

การสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นการติดต่อสื่อสารโดยตรงระหว่างบุคคล สามารถทำให้เข้าใจข้อมูลได้ดี ใช้เพื่อรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสนทนาอย่างละเอียด ซึ่งเป้าหมายของการสัมภาษณ์เชิงลึก คือการทำความเข้าใจ การรับรู้ ความคิด และความรู้สึกของบุคคล โดยผู้ศึกษาได้สัมภาษณ์บุคคล 3 ท่าน ในประเด็นศึกษาดังกล่าว ได้แก่

1. นายอิริรัฐ รัตนเศรษฐ รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงคมนาคม รักษาการแทน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม ในฐานะผู้บริหาร กำกับดูแล และมอบนโยบายเพื่อให้หน่วยงานในสังกัดนำไปปฏิบัติสรุปความเห็นได้ดังนี้

1.1 จำเป็นต้องจำแนกประเด็นเรื่องร้องเรียน/กลุ่มผู้ร้องเรียนก่อน เพื่อที่จะได้เลือกวิธีการสื่อสารกับกลุ่มผู้ร้องแต่ละกลุ่มให้ตรงประเด็น เกิดการยอมรับและเข้าใจร่วมกัน อาทิ ผู้ร้องเรียนได้แจ้งปัญหาและประเด็นข้อร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ของรัฐแล้ว แต่ไม่ได้รับการแก้ไขปัญหา/ปล่อยปะละเลย หรือ กรณีร้องเรียนดังกล่าวเป็นเรื่องที่ผิดกฎหมายและมีข้อยุติแล้ว แต่ผู้ร้องมาร้องเรียนเพื่อประโยชน์ส่วนตน จนเกินสภาพความเป็นจริง เป็นต้น หลังจากนั้น จึงเลือกใช้วิธีการสื่อสารผ่านการจัดประชุม/หารือร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่



เกี่ยวข้องกับกลุ่มต่าง ๆ ทุกกลุ่ม เพื่อรับฟังประเด็นปัญหา แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และทำความเข้าใจเพื่อหาข้อสรุปและแนวทางการแก้ไขปัญหาร่วมกัน

1.2 การสื่อสารทางเดียว หรือในรูปแบบทางการเพียงอย่างเดียว อาจทำให้ประชาชน/ผู้ร้องเรียนมีความเข้าใจคาดเคลื่อน และรู้สึกว่ปัญหาของตนไม่ได้รับการแก้ไข ดังนั้น การนำวิธีการสื่อสารระบบสองทาง (Two-way Communication) มาใช้ในการสื่อสารระหว่างกระทรวงคมนาคมกับผู้ร้องเรียนให้สามารถโต้ตอบ ปรีกษาหารือ และแลกเปลี่ยนความคิด ตลอดจนเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา จะส่งผลให้หาข้อยุติร่วมกันได้เป็นที่พอใจและสามารถขับเคลื่อนได้ทุกฝ่าย

1.3 จัดประชุมผู้บริหารเพื่อมอบนโยบายแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและลดความขัดแย้งกับกลุ่มผู้ชุมนุมร้องเรียน เพื่อให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคมรับทราบและนำไปปฏิบัติอย่างบูรณาการ เพื่อให้การแก้ไขปัญหามุ่งสู่วัตถุประสงค์ และบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชนโดยสันติวิธี และให้ผู้รับผิดชอบรับฟังปัญหาในทางปฏิบัติของหน่วยงาน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการชุมนุมเรียกร้อง

1.4 เปิดโอกาสให้กลุ่มผู้ชุมนุม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้หารือแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน (การสื่อสารแบบ Face-to-face) โดยกลุ่มผู้ชุมนุมแจ้งข้อเรียกร้อง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องชี้แจงรายละเอียดข้อมูล ข้อเท็จจริง ตลอดจนปัญหาอุปสรรค หากไม่สามารถหาข้อยุติร่วมกันได้ ก็จะดำเนินการประสานหารือ และขอความเห็นคิดกับให้หน่วยงานกลางซึ่งเป็นหน่วยงานภายนอก หรือหน่วยงานที่เป็นเจ้าของเรื่องโดยตรง เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหที่ทุกฝ่ายให้การยอมรับและตกลงร่วมกันได้

1.5 การบริหารจัดการด้านการสื่อสารที่ดี ต้องบริหารจัดการภายใต้ข้อมูลและข้อเท็จจริงอย่างเป็นองค์รวม ที่สามารถถ่ายทอดได้อย่างชัดเจนเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ก่อให้เกิดความร่วมมือและความเข้าใจอันดีต่อกัน อาทิ การจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว การส่งเสริมและพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารให้กับบุคลากรในหน่วยงาน รณรงค์และสร้างจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน ภายในหน่วยงาน เป็นต้น

2. นายจิรุตม์ วิศาลจิตร อธิบดีกรมการขนส่งทางบก ในฐานะหัวหน้าหน่วยราชการที่รับผิดชอบโดยตรง สรุปความเห็นได้ดังนี้

2.1 กรมการขนส่งทางบกในฐานะหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการตามนโยบายของกระทรวงคมนาคมได้กำหนดแนวทางการดำเนินการต่าง ๆ โดยยึดหลักการแข่งขันที่เป็นธรรม ให้ความสำคัญคุ้มครองกับผู้ซ้บรถและผู้โดยสาร โดยได้พิจารณาออกอนุบัญญัติต่าง ๆ ภายใต้กฎกระทรวงรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2564 เพื่อควบคุม กำกับ และดูแลการให้บริการรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงผู้ให้บริการระบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้ต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขเดียวกัน

2.2 กรมการขนส่งทางบกพยายามลดความขัดแย้งโดยยึดหลักความยุติธรรมและเท่าเทียมกัน ผสมผสานกับคำนึงถึงความต้องการใช้บริการของประชาชน ซึ่งการให้บริการรถสาธารณะทั้งในรูปแบบ “แท็กซี่ทั่วไป” และ “รถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์” จัดเป็นการให้บริการรถสาธารณะตามกรอบกฎหมาย

เดียวกัน กรมการขนส่งทางบกจึงพิจารณากำหนดมาตรการในการกำกับดูแลโดยยึดถือความปลอดภัยและเป็นธรรมต่อทั้งผู้โดยสารและผู้ขับรถ รวมทั้งจะต้องสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นหลักใหญ่

2.3 กรณีที่กลุ่มรถแท็กซี่ไม่พอใจ และไม่ยอมที่จะยุติ และมีแนวโน้มจะทำให้กลุ่มผู้ร้องมาชุมนุม และใช้ความรุนแรง กรมการขนส่งทางบกก็พร้อมที่จะเป็นคนกลางที่จะรับฟังความเห็นหรือข้อจำกัด หรือข้อเรียกร้องของทั้งสองฝ่าย เพื่อที่จะหาทางออกที่เหมาะสมที่สุดสำหรับทุกฝ่าย ทั้งนี้ โดยมุ่งที่จะรักษาผลประโยชน์ของสังคมโดยรวมเป็นที่ตั้ง โดยคาดหวังว่า รถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และรถแท็กซี่ จะต้องสามารถอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างยั่งยืน

2.4 กรมการขนส่งทางบกได้มีการประชาสัมพันธ์เป็นการทั่วไปให้ ผู้ขับรถ ผู้ให้บริการระบบ และประชาชนทั่วไปทราบหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการนำรถยนต์ส่วนบุคคลมาจดทะเบียนเป็นรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนวิธีการดำเนินการนำรถมาจดทะเบียนให้ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด ควบคู่ไปกับการกวดขันดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิดอย่างต่อเนื่อง มิได้ผ่อนผันการบังคับใช้กฎหมายกับผู้กระทำความผิด

2.5 ปัญหาระหว่างกระทรวงคมนาคมและกลุ่มแท็กซี่ที่ยังคงยึดเยื้อและไม่สามารถแก้ไขได้ สาเหตุหนึ่งเป็นเพราะกรอบอำนาจของกฎหมายยังไม่สามารถลงโทษผู้ให้บริการระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยตรง

3. นายวรพล แกมขุนทด ประธานที่ปรึกษาสมาคมวิชาชีพผู้ขับขี่รถยนต์สาธารณะแท็กซี่ ในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและเป็นตัวแทนของกลุ่มผู้ให้บริการรถแท็กซี่ สรุปความเห็นได้ดังนี้

3.1 นโยบายให้ GRAB ถูกกฎหมายส่งผลกระทบต่อกลุ่มผู้ให้บริการรถยนต์รับจ้างสาธารณะ ได้รับความเสียหายเป็นวงกว้าง และทำความเดือดร้อนให้กับประชาชนผู้ใช้บริการรถยนต์รับจ้างสาธารณะ เนื่องจากการนำรถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่ ที่หมดอายุจากการเป็นรถยนต์สาธารณะแท็กซี่แล้ว ไปเข้าร่วมวิ่งผ่านระบบแอปพลิเคชัน โดยผิดกฎหมาย และกลุ่มผู้ประกอบการแท็กซี่จะเลิกกิจการหากยังคงให้มีรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป และยังคงระเบียบที่ประกาศใช้ให้กลุ่มผู้ประกอบการเสียเปรียบ

3.2 ขอเสนอวิธีการแก้ไขรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ยังทำผิดกฎหมาย พ.ร.บ. รถยนต์ พ.ศ. 2522 มาตลอดจนถึงปัจจุบัน ดังนี้ 1) เพิ่มโทษในอัตราค่าปรับ ในการนำรถยนต์ส่วนบุคคลมาใช้ผิดประเภท ในการรับส่งผู้โดยสารโดยไม่ได้รับอนุญาต 2) ดำเนินการกับบริษัทแอปพลิเคชัน ให้มีผลบังคับใช้ในการนำรถยนต์ส่วนบุคคลมาจดทะเบียน 3) รถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ต้องมีและแสดงเครื่องหมายแสดงการเป็นรถยนต์รับจ้างผ่านระบบ เช่น ต้องพ่นสีให้เป็นข้อความว่ารถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ที่ดูแลงานสายตรวจการกรมการขนส่งทางบก ที่ทำหน้าที่ทำการตรวจสอบได้ชัดเจน 4) รถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้ใช้สีของตัวถังรถตามสีเดิมที่ปรากฏในใบคู่มือการจดทะเบียนรถยนต์นั่งส่วนบุคคลก่อนการจดทะเบียนเปลี่ยนประเภทเป็นรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ 5) รถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้มีอายุการใช้งานได้ไม่เกินห้าปีนับแต่วันที่จดทะเบียนครั้งแรก ให้รถยนต์รับจ้างผ่าน

ระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบกให้มีอายุการใช้งานไม่เกิน 12 ปีตั้งแต่เริ่มนำรถมาจดทะเบียนเป็นรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ 6) แผ่นป้ายทะเบียนรถของรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้มีขนาด ลักษณะ และสีเช่นเดียวกับแผ่นป้ายทะเบียนรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกินเจ็ดคน 7) ขอให้แก้ไขระเบียบกรมการขนส่งทางบก ให้รถยนต์ที่จะมาให้การรับรองเป็นรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์จากกรมการขนส่งทางบก ต้องนำเล่มทะเบียนคู่มือรถยนต์มาให้การรับรองเท่านั้นจึงจะถูกต้องตามกฎหมาย พ.ร.บ. รถยนต์ พ.ศ. 2522

3.3 การดำเนินการเพื่อให้ผู้ใช้บริการรถแท็กซี่พึงพอใจ โดยให้กระทรวงคมนาคมจัดทำ QR Code ให้ผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ให้คะแนนผู้ขับขี่แท็กซี่ โดยผู้ที่ได้รับผลคะแนนมากที่สุด จะได้รับรางวัลแท็กซี่ดีเด่น เป็นการสร้างแรงจูงใจให้ผู้ขับขี่รถแท็กซี่ปฏิบัติตนให้เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อรางวัลแท็กซี่ดีเด่น

3.4 ขอให้ภาครัฐแก้ไขปัญหาของกลุ่มผู้ประกอบการรถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่ที่ได้รับความเดือดร้อน ดังนี้ 1) จัดสถานที่ จุดจอดรถแท็กซี่ ทุกสถานีรถไฟฟ้า 2) ขอให้รัฐบาลตั้งศูนย์แอปพลิเคชันเพื่อใช้ดาวน์โหลดเรียกใช้บริการรถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่ 3) ช่วยเหลือเรื่องพลังงาน ให้ออกบัตรส่วนลดพลังงานให้กับผู้ขับขี่รถยนต์สาธารณะแท็กซี่ และรถรับจ้างที่ให้บริการโดยสารสาธารณะ 4) คนขับแท็กซี่ขึ้นทะเบียนเป็นแรงงานนอกระบบทุกคนก่อนที่จะเข้ามาสู่ผู้ขับขี่รถแท็กซี่ หรือให้อยู่ในระบบประกันสังคม ในมาตรา 39 และมาตรา 40 ภาคบังคับเพื่อเข้าถึงสวัสดิการของรัฐ 5) รัฐบาลจัดไฟแนนซ์รถยนต์สาธารณะแท็กซี่ 6) ปรับแก้ไขให้เข้ากับสถานการณ์ในปัจจุบัน และให้ทันต่ออนาคตที่มีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้มากขึ้นในโลกยุคใหม่ 7) กระทรวงที่เกี่ยวข้องร่วมกันแก้กฎหมายที่เกี่ยวข้องในการเรียกรับค่าส่วนต่างจากการให้บริการผ่าน Platform Online ดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน มาหาผลประโยชน์จากประเทศไทยโดยไม่ต้องจดทะเบียนบริษัท ในประเทศไทย และ 8) ให้รัฐช่วยปรับโครงสร้างราคาค่าโดยสารรถยนต์สาธารณะแท็กซี่ให้เหมาะสมสอดคล้องกับต้นทุนที่แท้จริงในปัจจุบัน

3.5 ขอให้ภาครัฐ เปิดเวทีรับฟังความคิดเห็นของแกนนำทุกกลุ่มอาชีพ โดยจัดทำโครงสร้างในรูปแบบคณะกรรมการเข้ามามีบทบาทหน้าทำงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากกลุ่มอาชีพ และนำข้อมูลความเดือดร้อนมาแก้ไขร่วมกัน และขอให้ภาครัฐเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผ่านช่องทาง Social Line Facebook และเว็บไซต์ รวมทั้ง You Tube เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงทุกช่องทาง โดยเปิดเผยต่อสาธารณชนทุกเรื่องของกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับสาขาอาชีพ

#### 4) แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการรถรับจ้างสาธารณะ (รถแท็กซี่)

แบบสอบถาม คือ เครื่องมือที่สร้างขึ้นเพื่อวัดความคิดเห็น คำถามต่าง ๆ หรือต้องการทราบความจริงบางอย่าง อันจะทำให้ได้มาซึ่งสิ่งที่เรียกว่า ข้อเท็จจริง เช่น พฤติกรรม ความชอบ ของกลุ่มเป้าหมายที่มีความแตกต่างกันออกไป ซึ่งมีความจำเป็นที่จะต้องกำหนดรูปแบบของคำถามว่าต้องการทราบข้อมูลอะไรบ้าง และนำสมมติฐานเหล่านั้นมาสร้างเป็นคำถามที่ใช้ในแบบสอบถาม สร้างคำถามให้ตรงตาม

จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ เพื่อป้องกันการมีคำถามในแบบสอบถามที่นอกประเด็น และควรจำนวนข้อคำถามที่เหมาะสม ไม่มากเกินไปหรือน้อยเกินไป

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ ผ่านการทำแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) ระหว่างวันที่ 3 - 7 พฤษภาคม 2566 มีกลุ่มตัวอย่าง (ผู้ตอบแบบสอบถาม) ทั้งสิ้น 391 คน สรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ และอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 66 และผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 34 และข้อมูลด้านอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 รองลงมาคืออายุตั้งแต่ 41 – 45 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 และอายุตั้งแต่ 46 – 50 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการรถรับจ้างสาธารณะ (รถแท็กซี่) พบว่า

- ด้านความถี่ในการใช้บริการ 1 – 2 ครั้ง ต่อเดือน จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 76 การใช้บริการ 3 – 5 ครั้ง ต่อเดือน จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 การใช้บริการ 6 – 10 ครั้ง ต่อเดือน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 และ การใช้บริการมากกว่า 11 ครั้งต่อเดือน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1

- ด้านการใช้บริการ การใช้บริการ GRAB เคยประสบปัญหาเดียวกันกับการใช้บริการรถแท็กซี่ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 ไม่เคยประสบปัญหาเดียวกันกับการใช้บริการรถแท็กซี่ จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 62.7 และไม่เคยใช้บริการ GRAB จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 26.1

- ด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ มีความพึงพอใจแท็กซี่ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 พึงพอใจ GRAB จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 42.2 พึงพอใจทั้งคู่ จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 ไม่พึงพอใจทั้งคู่ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 และไม่มีความเห็น จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3

4.3 ปัญหาการใช้บริการรถแท็กซี่ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการรถแท็กซี่เคยประสบปัญหาจากการใช้บริการ คือ ปฏิเสธการรับผู้โดยสาร คิดเป็นร้อยละ 81.8 ขับรถประมาท/หวาดเสียว คิดเป็นร้อยละ 45.8 ไม่รู้เส้นทาง ขับพาวนอ้อม หรือออกนอกเส้นทาง คิดเป็นร้อยละ 37.3 แสดงกิริยาวาจาไม่สุภาพ คิดเป็นร้อยละ 28.4 สภาพรถไม่พร้อมให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 25.8 และปัญหาอื่น ๆ เช่น ไม่ทอนเงินค่าโดยสาร เรียกเก็บค่าบริการแบบเหมาจ่าย ส่งไม่ถึงจุดหมายปลายทาง การคุกคามทางเพศ (วาจาหรือการกระทำ) และมีผู้ที่ไม่เคยประสบปัญหาใด ๆ เลย คิดเป็นร้อยละ 6.6

4.4 ความเห็นต่อข้อเรียกร้องของกลุ่มแท็กซี่ พบว่า 1) มีประชาชนเห็นด้วยและไม่เห็นด้วยในการปรับอัตราค่าโดยสารตามระยะทางสูงขึ้น โดยเห็นด้วยจำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 ไม่เห็นด้วย 247 คน คิดเป็นร้อยละ 63.2 และ 2) ให้ระงับการอนุญาตให้นำรถยนต์ส่วนบุคคลมารับจ้างผ่านแอปพลิเคชัน เห็นด้วยจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 ไม่เห็นด้วย 312 คน คิดเป็นร้อยละ 79.8

4.5 ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะ เช่น การปรับค่าโดยสารควรควบคุมไปกับการยกระดับมาตรฐานการให้บริการ จึงจะเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ พัฒนาผู้ให้บริการรถแท็กซี่ควบคู่กับ GRAB เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้โดยสาร ควรตรวจสอบคุณภาพของรถ และคนขับที่ให้บริการ เพื่อให้การบริการมีคุณภาพ ทั้งความสะอาด กลิ่นของรถ และมีมารยาทของผู้ให้บริการ

### 5) SWOT Analysis<sup>7</sup>

SWOT เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมไปถึงการคาดการณ์เหตุการณ์ในอนาคต เรียกว่า SWOT MATRIX สร้างขึ้นโดย Albert Humphrey จาก Stanford Research Institute ในช่วงปลายปี 1960s และ ต้นปี 1970s ประกอบด้วย Strengths จุดแข็ง: เป็นการสำรวจทรัพยากรที่เป็นข้อได้เปรียบ Weakness จุดอ่อน: เป็นการสำรวจข้อด้อย Opportunities โอกาส: เป็นการค้นหาปัจจัยภายนอกที่เอื้อหรือเป็นโอกาสที่จะสามารถพัฒนาปรับปรุงจุดอ่อนกลายเป็นจุดแข็ง ส่งผลต่อความสำเร็จ Threats ภัยคุกคามหรืออุปสรรค: เป็นการพิจารณาจากปัจจัยภายนอก ที่อาจส่งผลเป็นปัญหาอุปสรรคขัดขวาง

ผู้ศึกษาได้นำ SWOT Analysis มาใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินปัจจัยที่เป็นจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัด ของกระทรวงคมนาคม ในกระบวนการสื่อสารสาธารณะเพื่อลดความขัดแย้งกรณีกลุ่มผู้ให้บริการรถรับจ้างสาธารณะ (รถแท็กซี่) ชุมชนเรียกรถยนต์ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ SWOT Analysis เพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของกระทรวงคมนาคม

จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. กระทรวงคมนาคม มีอำนาจในการกำกับดูแลการออกกฎหมายเกี่ยวกับการขนส่งทางบก</li> <li>2. กระทรวงคมนาคมกำกับดูแลการขนส่งทุกมิติ ทั้งทางบก ราง น้ำ อากาศ ทำให้สามารถพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว</li> <li>3. มีหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญในด้านการขนส่งทางบก</li> <li>4. มีการบูรณาการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม เพื่อแก้ไขปัญหาได้ทัน่วงที</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การนำเข้าข้อมูลในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของกระทรวง ไม่ครบถ้วน ไม่ตรงตามเวลาที่กำหนดและไม่เป็นปัจจุบัน ทำให้มีปัญหาในการติดตามไม่สามารถทำได้ภายในกำหนดระยะเวลา</li> <li>2. บุคลากรยังขาดความยืดหยุ่นและปรับตัวได้ไม่รวดเร็ว และทันต่อการทำงานที่ต้องตอบสนองนโยบายและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น</li> <li>3. ขาดการถ่ายทอดและสร้างความเข้าใจต่อการสื่อสารสาธารณะไปยังหน่วยงานและบุคลากร ส่งผลกระทบต่อการขับเคลื่อนและการมองเป้าหมายที่แตกต่างกัน</li> <li>4. ขาดการทบทวนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ให้ทันสมัย ครอบคลุม และสอดคล้องกับ</li> </ol>

<sup>7</sup> <https://thewisdom.co/content/what-is-swot-analysis/>

จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
<p>5. กระทรวงคมนาคมมีหน่วยงานด้านการประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ในการสื่อสารข้อมูลไปสู่ประชาชนได้หลายช่องทาง</p> <p>6. บุคลากรของกระทรวงคมนาคมและหน่วยงานในสังกัด มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน</p>	<p>สถานการณ์และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>5. ระบบการจัดการฐานข้อมูลยังเป็นระบบบันทึกและจัดเก็บในรูปแบบเอกสาร (Paper - based) มากกว่าเป็นระบบฐานข้อมูลบนผ่านระบบ Cloud หรือฐานข้อมูลระบบดิจิทัล</p>

โอกาส (Opportunities)	ภัยคุกคามหรืออุปสรรค (Threats)
<p>1. มีนโยบายการสร้างและพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้ยึดค่านิยมในการทำงานเพื่อประชาชน ยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึก มีความสามารถสูง มุ่งมั่นและเป็นมืออาชีพ ที่สอดคล้องกับบุคลิก แนวคิดการใช้ชีวิต และแนวทางการทำงานของคนรุ่นใหม่</p> <p>2. มีแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ มีเป้าหมายให้การบริการของรัฐมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ และภาครัฐมีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ด้วยการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้</p> <p>3. กระทรวงคมนาคมให้ความสำคัญกับการพัฒนาเทคโนโลยี และดิจิทัลผ่านแผนพัฒนาดิจิทัลกระทรวงคมนาคม (พ.ศ. 2566 - 2570)</p> <p>4. นโยบายในการให้หน่วยงานรัฐทบทวนกระบวนการทำงานของภาครัฐควบคู่กับพัฒนาการบริการภาครัฐในรูปแบบดิจิทัลแบบเบ็ดเสร็จ</p> <p>5. หน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม หน่วยงานภายนอก และประชาชนสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลของกระทรวงคมนาคมได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น อันเนื่องมาจากการพัฒนาเทคโนโลยีและ</p>	<p>1. ความผันผวนและการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ทำให้เกิดความต้องการข้อมูลที่รวดเร็วทันสมัย และมีความซับซ้อนสูง</p> <p>2. ในการปรับเปลี่ยนกฎหมายและระเบียบของภาครัฐในปัจจุบัน ยังดำเนินการได้ล่าช้า ไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงความไม่แน่นอน</p> <p>3. การเข้าถึงเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น และประชาชนต้องการให้ภาครัฐมีการชดเชยความเสียหายที่เหมาะสม ส่งผลให้ภาระงานเพิ่มมากขึ้นและต้องมีการจัดเตรียม กลไกการดำเนินงานและทรัพยากรบุคคลเพื่อรองรับปริมาณงานดังกล่าวที่จะเกิดขึ้น</p> <p>4. ระบบฐานข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ไม่เชื่อมโยงกันและมีความแตกต่างของระดับคุณภาพของข้อมูล ส่งผลให้การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์มีความยุ่งยากและต้องใช้เวลา</p> <p>5. ไม่มีการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างจริงจัง</p>

โอกาส (Opportunities)	ภัยคุกคามหรืออุปสรรค (Threats)
<p>ความสามารถในการเรียนรู้และเข้าถึงเทคโนโลยีของประชากรในยุคปัจจุบัน</p> <p>6. มีสถาบันการศึกษา/ฝึกอบรมที่สามารถสนับสนุนด้านการสื่อสารสาธารณะมากขึ้น</p> <p>7. ส่งเสริมการประกอบอาชีพ และพัฒนาคุณภาพการให้บริการโดยการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่</p> <p>8. พัฒนากฎระเบียบด้านการจราจรทางบกให้ทันสมัยสอดคล้องกับความเป็นสังคมสมัยใหม่</p> <p>9. แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ 22 กฎหมายและกระบวนการยุติธรรม</p>	

## 2.2.2 วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดทำข้อเสนอ

### 1) การวิเคราะห์การสื่อสารสาธารณะ

ที่ผ่านมา การสื่อสารของกระทรวงคมนาคมเป็นการสื่อสารทางเดียว (One-way Communication) ที่ผู้รับสารไม่สามารถโต้ตอบกับผู้ส่งสารได้ ผู้ส่งสารเป็นฝ่ายส่งข้อมูลเพียงฝ่ายเดียว ประกอบกับอาจมีความคลาดเคลื่อนของเนื้อหา หรือการใช้ภาษาที่ทำให้เข้าใจยาก ทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาและลดความขัดแย้งลงได้ จึงจำเป็นต้องยกระดับการสื่อสารสาธารณะ ซึ่งเป็นการสื่อสาร 2 ทาง (Two-way communication) เพื่อสร้างความเข้าใจ มีรูปแบบการนำเสนอที่หลากหลาย และต้องสื่อสารตรงไปยังผู้เกี่ยวข้องและหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อหาทางออกร่วมกัน

### 2) การวิเคราะห์การบริหารความขัดแย้ง

ผู้ศึกษาได้จำแนกแนวทางการบริหารความขัดแย้ง เป็น 2 ระยะ ได้แก่

1. **ระยะสั้น** สื่อสารสร้างความเข้าใจด้วยรูปแบบการประนีประนอม (Compromise) ซึ่งเป็นการบริหารความขัดแย้งที่หาจุดร่วมความพึงพอใจของทั้งสองฝ่าย (Win - Win) หรือเป็นการรับมือแบบพบกันครึ่งทาง โดยทั้งสองฝ่ายจำเป็นต้องลดความต้องการของตัวเองลงจนหาข้อยุติได้ กระทรวงคมนาคมสร้างการรับรู้และเข้าใจให้แก่ผู้ร้องได้ ผ่านช่องทางที่เหมาะสม เพื่อให้บรรเทาความขัดแย้งลง

2. **ระยะยาว** สื่อสารสร้างความเข้าใจด้วยรูปแบบ การร่วมมือกัน (Collaboration) ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้ทั้งสองฝ่ายพูดคุยและสื่อสารกันอย่างจริงจังถึงประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น แล้วหาทางออกร่วมกันที่สบายใจทั้งสองฝ่าย อย่างไรก็ตาม วิธีการนี้จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาและความร่วมมือเป็นอย่างสูง จึงจะสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างยั่งยืน

### 3) การวิเคราะห์การสัมภาษณ์เชิงลึกและการสอบถามความพึงพอใจของประชาชน

ผู้ศึกษาได้นำความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ 3 ท่าน และความคิดเห็นของผู้ใช้บริการแท็กซี่ จากแบบสอบถามความพึงพอใจมาวิเคราะห์ สรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน			
รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงคมนาคม รักษาการฯกรมแท็กซี่ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม	อธิบดีกรมการขนส่งทางบก	ประธานที่ปรึกษาสมาคมวิชาชีพผู้ขับขีรถยนต์สาธารณะแท็กซี่	ประชาชนผู้ใช้บริการรถแท็กซี่
- จัดประชุมผู้บริหารเพื่อมอบนโยบายแนวทางการแก้ไขปัญหาให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม รับทราบและนำไปปฏิบัติอย่างบูรณาการ	- ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการตามนโยบายของกระทรวงคมนาคมได้กำหนดแนวทางการดำเนินการต่างๆ โดยยึดหลักการแข่งขันที่เป็นธรรม ให้ความคุ้มครองกับผู้ขับรถและผู้โดยสาร	-	-
- สื่อสารระบบสองทาง (Two-way Communication) มาใช้ในการสื่อสารระหว่างกระทรวงคมนาคมกับผู้ร้องเรียน การเปิดโอกาสให้กลุ่มผู้ชุมนุม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้หารือแนวทางแก้ไขปัญหา ร่วมกัน	- กรมการขนส่งทางบกพร้อมที่จะเป็นคนกลางที่จะรับฟังความเห็น เพื่อที่จะหาทางออกที่เหมาะสมที่สุดสำหรับทุกฝ่าย	- ขอให้เปิดเวทีรับฟังความคิดเห็นของแกนนำทุกกลุ่มอาชีพ และนำข้อมูลความเดือดร้อนมาแก้ไขร่วมกัน	- ควรทำประชาพิจารณ์หรือสอบถามความต้องการของประชาชนเพื่อกำหนดมาตรการที่เหมาะสม
- การบริหารจัดการด้านการสื่อสารที่ดี เลือกวิธีการสื่อสารกับกลุ่มผู้ร้องแต่ละกลุ่มให้ตรงประเด็น	- มีการประชาสัมพันธ์เป็นการทั่วไปให้ผู้ขับรถ ผู้ให้บริการระบบ และประชาชนทั่วไปทราบหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขของกฎหมายต่าง ๆ	- ขอให้ภาครัฐเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผ่านช่องทาง Social Line Facebook และเว็บไซต์ รวมทั้ง You Tube เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงทุกช่องทาง โดยเปิดเผยต่อสาธารณชนทุกเรื่องของกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง กับสาขาอาชีพ	- จัดทำช่องทางการร้องเรียนที่สะดวก และง่ายต่อการใช้งาน และกำหนดบทลงโทษที่รุนแรงยิ่งขึ้น
-	-	- การดำเนินการเพื่อให้ผู้ใช้บริการรถแท็กซี่พึงพอใจ โดยให้กระทรวงคมนาคมจัดทำ QR Code ให้ผู้ใช้บริการรถแท็กซี่	- ยกระดับและพัฒนามาตรฐานการให้บริการของผู้ขับขีรถแท็กซี่



ความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน			
รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงคมนาคม รักษาการแทนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม	อธิบดีกรมการขนส่งทางบก	ประธานที่ปรึกษาสมาคมวิชาชีพผู้ขับขี่รถยนต์สาธารณะแท็กซี่	ประชาชนผู้ใช้บริการรถแท็กซี่
		ให้คะแนนผู้ขับขี่แท็กซี่ โดยผู้ที่ได้รับผลคะแนนมากที่สุด จะได้รับรางวัลแท็กซี่ดีเด่น	
-	-	- ให้รัฐช่วยปรับโครงสร้างราคา ค่าโดยสารรถยนต์สาธารณะแท็กซี่ให้เหมาะสมสอดคล้องกับต้นทุนที่แท้จริงในปัจจุบัน	- การขอปรับค่าบริการ Taxi สามารถทำได้ แต่ต้องปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้เหมาะสม

ความคิดเห็นที่ขัดแย้งกัน			
รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงคมนาคม รักษาการแทนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม	อธิบดีกรมการขนส่งทางบก	ประธานที่ปรึกษาสมาคมวิชาชีพผู้ขับขี่รถยนต์สาธารณะแท็กซี่	ประชาชนผู้ใช้บริการรถแท็กซี่
-	- ไม่สามารถปรับราคา ค่าโดยสารของรถแท็กซี่ให้สูงเท่า GRAB ได้ เพื่อให้รถแท็กซี่เป็นตัวเลือกที่ได้เปรียบกว่าในแง่ราคา	- ให้รัฐช่วยปรับโครงสร้างราคา ค่าโดยสารรถยนต์สาธารณะแท็กซี่ให้เหมาะสมสอดคล้องกับต้นทุนที่แท้จริงในปัจจุบัน	- ภาครัฐควรกำกับดูแลในเรื่องอัตราค่าโดยสารในอัตราเดียวกัน
-	- ออกอนุบัญญัติต่าง ๆ ภายใต้กฎกระทรวงรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2564 เพื่อควบคุม กำกับ และดูแลการให้บริการรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	- นโยบายให้ GRAB ถูกกฎหมายส่งผลกระทบต่อกลุ่มผู้ให้บริการรถยนต์รับจ้างสาธารณะ ได้รับความเสียหายเป็นวงกว้าง	- ประชาชนพึงพอใจการใช้บริการ GRAB มากกว่า

ผู้ศึกษาได้นำความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ 3 ท่าน และความเห็นของผู้ใช้บริการแท็กซี่จากแบบสอบถามความพึงพอใจ มาวิเคราะห์เพื่อนำไปสู่การกำหนดข้อเสนอเชิงนโยบาย ดังนี้

1. กระทรวงคมนาคมจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการด้านการสื่อสารที่ดี ภายใต้ข้อมูลและข้อเท็จจริงอย่างเป็นองค์รวม ที่สามารถถ่ายทอดได้อย่างชัดเจนเป็นไปตามวัตถุประสงค์
2. จำเป็นต้องจำแนกประเด็นเรื่องร้องเรียน/กลุ่มผู้ร้องเรียนก่อน เพื่อที่จะได้เลือกวิธีการสื่อสารกับกลุ่มผู้ร้องแต่ละกลุ่มให้ตรงประเด็น

3. จัดประชุมผู้บริหารเพื่อมอบนโยบายแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและลดความขัดแย้งกับกลุ่มผู้ชุมนุมร้องเรียน เพื่อให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคมรับทราบและนำไปปฏิบัติอย่างบูรณาการ ตลอดจนเปิดโอกาสให้กลุ่มผู้ชุมนุม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้หารือแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน (การสื่อสารแบบ Face-to-face)

4. เปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเพิ่มขึ้น ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ โดยเฉพาะกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

5. จัดทำ QR Code เพื่อติดที่รถแท็กซี่ให้ผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ให้คะแนนผู้ขับขี่ ซึ่งผู้ขับขี่รถแท็กซี่ที่ได้รับคะแนนมากที่สุด จะได้รับรางวัลแท็กซี่ดีเด่น เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้ผู้ขับขี่รถแท็กซี่ปฏิบัติตามให้เป็นที่ยังพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อรางวัลแท็กซี่ดีเด่น

ทั้งนี้ ในประเด็นที่มีความเห็นขัดแย้งกัน ทั้งเรื่องการออกกฎหมายเพื่อให้ GRAB ถูกกฎหมาย รวมถึงการปรับอัตราค่าโดยสารของรถแท็กซี่ให้สูงขึ้น จำเป็นต้องมีการสื่อสารให้เกิดความเข้าใจถูกต้องตรงกัน ผ่านการพูดคุยจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ทั้งกระทรวงคมนาคม กรมการขนส่งทางบก กลุ่มแท็กซี่ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาข้อยุติหรือแนวทางที่ทุกฝ่ายสามารถยอมรับร่วมกันได้ เพื่อนำไปสู่การลดความขัดแย้ง

#### 4) การวิเคราะห์ SWOT Analysis

ผู้ศึกษาได้นำเครื่องมือ SWOT Analysis มาวิเคราะห์โดยใช้ จุดแข็ง และโอกาส ของกระทรวงคมนาคม สรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. กระทรวงคมนาคมมีหน่วยงานด้านการประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ในการสื่อสารข้อมูลไปสู่ประชาชนได้หลายช่องทาง สามารถเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นต่อการสร้างความรับรู้ความเข้าใจ เช่น กฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้อง ให้แก่กลุ่มผู้ร้องเรียนและประชาชนทั่วไป ประกอบกับกระทรวงคมนาคมมีแผนพัฒนาดิจิทัลกระทรวงคมนาคม (พ.ศ. 2566 - 2570) จึงควรนำเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทที่สำคัญในการสนับสนุนการทำงาน และปรับปรุงการนำเข้าสู่ข้อมูลให้ครบถ้วนและทันท่วงที เพื่อลดปัญหาความล่าช้าและความคลาดเคลื่อนของข้อมูล

2. กระทรวงคมนาคมมีอำนาจในการกำกับดูแลการออกกฎหมายเกี่ยวกับการขนส่งทางบก สามารถออกกฎหมายที่จำเป็นที่แก้ไขปัญหาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ ประกอบกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ 22 กฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ได้มุ่งเน้นให้กฎหมายมีความเป็นพลวัต สอดคล้องเหมาะสมกับบริบทต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปและเป็นไปตามความต้องการของประชาชน และมีกระบวนการยุติธรรมที่เคารพสิทธิมนุษยชนและปฏิบัติต่อประชาชนโดยเสมอภาค กระทรวงคมนาคมจึงจำเป็นต้องมีการทบทวน ปรับปรุงกฎหมายให้ทันสมัย และบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างจริงจัง เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาและลดความขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. บุคลากรของกระทรวงคมนาคมและหน่วยงานในสังกัด มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน แต่ยังขาดการถ่ายทอดและสร้างความเข้าใจต่อการสื่อสารสาธารณะไปยังหน่วยงานและบุคลากร โดยที่รัฐมีนโยบายการสร้างและพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้ยึดค่านิยมในการทำงานเพื่อประชาชน ยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึก มีความสามารถสูง มุ่งมั่นและเป็นมืออาชีพ จึงควรพัฒนาบุคลากรของกระทรวงคมนาคม เพื่อให้เป็นนักสื่อสารสาธารณะมืออาชีพ

### 2.2.3 แนวทางในการแก้ไขปัญหาและการพัฒนานโยบายที่สอดคล้องกับการวิเคราะห์

จากการนำแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารสาธารณะ (Public Communication) การบริหารความขัดแย้ง (Conflict Management) บทสัมภาษณ์เชิงลึก แบบสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ และ SWOT Analysis นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำแนวทางการแก้ไขปัญหา นำไปสู่การกำหนดข้อเสนอเชิงนโยบาย คือ “การพัฒนากระบวนการสื่อสารสาธารณะของกระทรวงคมนาคมให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรมเพื่อลดความขัดแย้ง” ภายใต้วิสัยทัศน์ “การสื่อสารสาธารณะเพื่อการบริหารจัดการที่ดี” โดยมีแนวทาง ดังนี้

1) การบูรณาการภารกิจของหน่วยงานภายในกระทรวงคมนาคมเพื่อประสานความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาข้อเรียกร้องของกลุ่มผู้ให้บริการรถแท็กซี่

1.1) กองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องราวร้องเรียนของกลุ่มผู้ร้อง ทำหน้าที่เป็น “ผู้ไกล่เกลี่ย” เป็นตัวกลางที่สำคัญในการสื่อสารระหว่างกระทรวงคมนาคมกับผู้ร้อง เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ รวมทั้งประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเร่งรัดการดำเนินการ

1.2) กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ผลงานของกระทรวงคมนาคม ควรสนับสนุนและประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการเผยแพร่ข้อเท็จจริง เพื่อส่งเสริมและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่กระทรวงคมนาคม รวมถึงการสร้างรับรู้และความเข้าใจแก่ประชาชนและผู้ร้อง ผ่านช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม

1.3) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจในการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์และเครือข่ายของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม ควรมีการประมวลผลข้อมูลเกี่ยวกับการร้องเรียน ความคืบหน้าในการดำเนินการ เข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ตของกระทรวงคมนาคม เพื่อให้ผู้ร้องสามารถติดตามความคืบหน้าของการดำเนินการตามข้อเรียกร้องได้

1.4) กรมการขนส่งทางบก เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ควบคุมและจัดระเบียบการขนส่งทางถนนภายในประเทศและระหว่างประเทศ ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก กฎหมายว่าด้วยรถยนต์และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง สามารถชี้แจงให้กลุ่มแท็กซี่เข้าใจถึงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้อย่างเข้าใจและถูกต้องตรงกัน ควรมีการทบทวน ปรับปรุงกฎหมายให้ทันสมัย จำเป็นต้อง

มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด รวมถึงกำหนดบทลงโทษที่ชัดเจน เช่น ลงโทษผู้ที่นำรถยนต์ส่วนบุคคลมารับจ้างผ่านแอปพลิเคชันโดยไม่จดทะเบียน ซึ่งจะทำให้กลุ่มผู้ร้องเห็นถึงการจัดการที่เป็นรูปธรรมของกระทรวงคมนาคม

หน่วยงานดังกล่าวข้างต้น ควรมีการรายงานความคืบหน้าและชี้แจงข้อเท็จจริง ประสานความร่วมมือ ลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูลที่จะชี้แจงแก่ผู้ร้อง และพัฒนาปรับปรุงระบบฐานข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ให้เชื่อมโยงกัน ให้การทำงานสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อบรรเทาปัญหาของกลุ่มผู้ร้อง และลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นลงได้

## 2) การยกระดับการสื่อสารสาธารณะเพื่อลดความขัดแย้ง

การยกระดับการสื่อสารสาธารณะจำเป็นต้องเน้นการสื่อสารเชิงรุก มีการชี้แจงและสร้างความรู้ความเข้าใจกับกลุ่มผู้ร้องโดยตรง วางแผนขั้นตอนการสื่อสาร เป็นการสื่อสารสองด้าน (Two-way communication) เช่น เวทีอภิปราย จัดสัมมนา การสัมภาษณ์ ให้ตรงกับวัตถุประสงค์ กระทรวงคมนาคมจึงต้องสร้างความเข้าใจ และลดความขัดแย้ง โดยมีแนวทางการดำเนินการ ดังนี้ 1) จัดให้มี**เวทีรับฟังความคิดเห็นสาธารณะของทั้ง 3 ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง** ได้แก่ กระทรวงคมนาคม ผู้แทนกลุ่มผู้ให้บริการรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (รถแท็กซี่) และผู้ใช้บริการ โดยให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม จะเกิดประโยชน์สูงสุดกับทุกฝ่าย ช่วยลดผลกระทบในอนาคต และตรงตามความต้องการของประชาชนมากที่สุด และ 2) **การจัดตั้งคณะกรรมการร่วมระหว่างหน่วยงานและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หาแนวทางในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาการให้บริการ ทบทวนและปรับปรุงข้อกฎหมาย ติดตามมาตรการระหว่างภาครัฐและผู้ให้บริการ ซึ่งคณะกรรมการร่วมจะประกอบด้วย ผู้แทนจากกระทรวงคมนาคม กองตรวจราชการ กองกฎหมาย กรมการขนส่งทางบก กลุ่มผู้ให้บริการรถแท็กซี่ และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น รวบรวมข้อเท็จจริง ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการแก้ไขปัญหา และหาแนวทางในการแก้ปัญหาร่วมกัน เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ยอมรับข้อเสนอ หรือมาตรการในการแก้ปัญหาดังกล่าว เพื่อให้ได้ข้อยุติ และเกิดความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย

นอกจากนี้กระทรวงคมนาคมจำเป็นต้องชี้แจงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ให้กลุ่มผู้ร้องเข้าใจ ให้เห็นภาพของแนวทางการดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ อย่างเป็นรูปธรรม ผ่านช่องทางที่กลุ่มผู้ร้องสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก เช่น คลื่นวิทยุ จส. 100 คลื่นวิทยุ สวพ. FM 91 สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อช่วยสร้างความรับรู้ความเข้าใจ และลดความขัดแย้งของกลุ่มชุมชนเรียกรถและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้

## 3) การนำเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทที่สำคัญในการพัฒนาช่องทางการสื่อสาร

**3.1) พัฒนาช่องทางการร้องเรียนผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต** โดยให้หัวข้อการรับเรื่องราวร้องทุกข์อยู่ในจุดที่เห็นได้ชัดบนหน้าเว็บไซต์ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบถึงช่องทางดังกล่าว รวมทั้งการเพิ่มช่องทางผ่านสื่อสังคมออนไลน์ที่เข้าถึงง่าย เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ และมีเจ้าหน้าที่คอยรับเรื่อง และตอบข้อซักถามของกลุ่มผู้ร้องอย่างทันท่วงที

**3.2) การประเมินความพึงพอใจผ่าน QR Code** เป็นการประเมินของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระทรวงคมนาคม เนื่องจากความพึงพอใจมีความสำคัญต่อบุคคล และองค์กร เป็นสิ่งที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้ประเมิน และมีประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร หากสามารถทราบระดับความพึงพอใจของผู้ประเมิน จะสามารถนำข้อมูลมาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน

#### **4) การพัฒนาบุคลากรให้เป็นนักสื่อสารสาธารณะมืออาชีพ**

พัฒนาบุคลากร ให้มีทักษะการสื่อสารสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างการรับรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง ความน่าเชื่อถือ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน ซึ่งลดแรงเสียดทานของความขัดแย้งลงได้ นอกจากนี้ ควรมีการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) เพื่อเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานในการนำไปใช้แก้ไขปัญหาในอนาคต

จากแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าว นำไปสู่การจัดทำแผนปฏิบัติการด้านการสื่อสารสาธารณะของกระทรวงคมนาคม ระยะ 1 ปี โดยกองยุทธศาสตร์และแผนงาน เสนอให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมพิจารณาให้ความเห็นชอบ เพื่อพัฒนาระบบการสื่อสารสาธารณะเพื่อลดความขัดแย้ง ดังนี้

## แผนปฏิบัติการด้านการสื่อสารสาธารณะของกระทรวงคมนาคม

โครงการ/กิจกรรม	หน่วยงาน	งบประมาณ	ตัวชี้วัดและ ค่าเป้าหมาย	T1	T2	T3	T4
1. โครงการอบรมพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารสาธารณะเชิงปฏิบัติการแก่บุคลากรกระทรวงคมนาคม	สำนักงานปลัดกระทรวง คมนาคม	ดำเนินการจัดทำเองภายใน หน่วยงาน หรืองบประมาณใน การจัดฝึกอบรม ไม่เกิน 200,000 บาท	<b>ผลผลิต</b> - มีการจัดอบรมอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง - บุคลากรสามารถสื่อสารสาธารณะได้อย่าง มั่นใจ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	/			
2. เพิ่มช่องทางการสื่อสารผ่านสื่อใหม่ทั้งภายในและภายนอกที่มีประสิทธิภาพ	สำนักงานปลัดกระทรวง คมนาคม	- วงเงิน 1,000,000 บาท	<b>ผลผลิต</b> - มีช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรผ่านสื่อใหม่ อย่างน้อย 1 ช่องทางแบบมีปฏิสัมพันธ์ที่ เหมาะสมและสอดคล้องกับพฤติกรรมของ กลุ่มเป้าหมาย เช่น แอปพลิเคชัน ไลน์ เฟสบุ๊ก - มีช่องทางการสื่อสารภายนอกองค์กรผ่านสื่อ ใหม่อย่างน้อย 1 ช่องทางแบบมีปฏิสัมพันธ์ที่ เหมาะสมและสอดคล้องกับพฤติกรรมของ กลุ่มเป้าหมาย เช่น แอปพลิเคชัน ไลน์ เฟสบุ๊ก <b>ผลลัพธ์</b> - กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและ ภายนอกจำนวนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 พึงพอใจ	/	/	/	/

โครงการ/กิจกรรม	หน่วยงาน	งบประมาณ	ตัวชี้วัดและ ค่าเป้าหมาย	T1	T2	T3	T4
			<p>ในช่องทางการสื่อสารผ่านสื่อใหม่ของ กระทรวงคมนาคม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและ ภายนอกจำนวนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 มีการส่ง ต่อเนื้อหาหรือมีปฏิสัมพันธ์ต่อเนื้อหา อาทิ การแสดงความคิดเห็น หรือนำไปใช้ในการ อ้างอิง</li> <li>- กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและ ภายนอกจำนวนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 50 มีการใช้ ช่องทางสื่อใหม่ซ้ำในทุกไตรมาส</li> </ul>				
3. จัดตั้งคณะทำงานด้านข้อมูล ข่าวสารและการสื่อสารสาธารณะของ กระทรวงคมนาคม	สำนักงานปลัดกระทรวง คมนาคม และหน่วยงานในสังกัด	เป็นการจัดตั้งคณะทำงาน ภายในกระทรวงคมนาคม และหน่วยงานในสังกัด ไม่มี ค่าใช้จ่าย ยกเว้นเบี้ยประชุม สำหรับที่ปรึกษาหรือ ผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก อัตราเป็นไปตามระเบียบ	<p><b>ผลผลิต</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีคณะทำงานด้านข้อมูลข่าวสารและการ สื่อสารสาธารณะของกระทรวงคมนาคม และประชุมคณะทำงานฯ อย่างน้อยเดือน ละ 1 ครั้ง เพื่อพิจารณาการแก้ไขปัญหา ต่าง ๆ</li> </ul>	/	/	/	/

## 2.2.4 ปัจจัยที่อาจมีผลกระทบต่อความสำเร็จของการดำเนินการตามข้อเสนอ และแนวทางบริหารจัดการที่เป็นรูปธรรม

### 1) ปัจจัยที่อาจมีผลกระทบต่อความสำเร็จของการดำเนินการตามข้อเสนอ

1.1) ผู้ส่งสาร (Sender) และผู้รับสาร (Receiver) ไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ขาดความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์ ระดับความรู้ไม่เท่าเทียมกัน ขาดการชำนาญในการใช้ภาษา มีเจตคติที่ไม่ดีต่อกัน มีความหลากหลายทางอายุ ความคิด และทัศนคติ ในประเด็นการสื่อสาร

1.2) ตัวข่าวสาร (Message) ไม่มีความชัดเจนและเป็นรูปธรรม มีการจัดลำดับของสารไม่ดี มีความสลับซับซ้อน ความยากง่ายของภาษา และถ้อยคำ สำนวนที่ใช้

1.3) ช่องทางส่ง - รับข่าวสาร (Channels) เป็นการสื่อสารทางเดียวโดยผ่านหนังสือราชการที่เป็นลายลักษณ์อักษร ใช้ช่องทางไม่เหมาะสมในการสื่อสาร

1.4) กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ไม่มีการปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน หรือไม่ตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของกลุ่มผู้ร้อง

1.5) การเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจและสังคม เช่น ค่าครองชีพสูงขึ้น ค่าเชื้อเพลิงสูงขึ้น อาจส่งผลให้กลุ่มผู้เรียกร้องไม่ยอมรับแนวทางการแก้ไข และสามารถกลายเป็นปัญหาความขัดแย้งใหม่ได้

### 2) แนวทางบริหารจัดการที่เป็นรูปธรรม

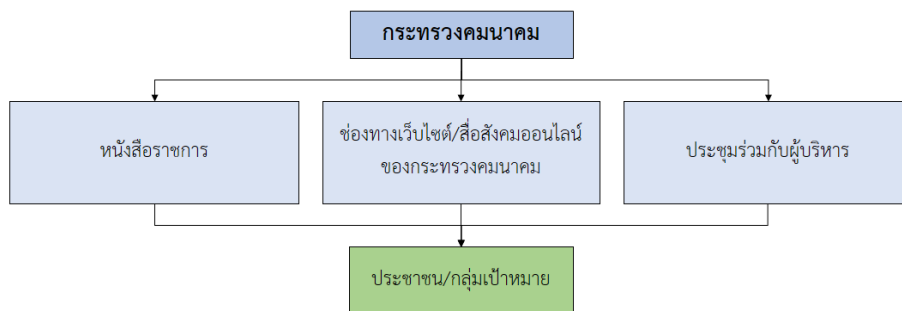
จากการศึกษาพบว่า การสื่อสารโดยใช้รูปแบบหนังสือราชการ มีขั้นตอนการดำเนินการหลายขั้นตอน และเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน จึงทำให้การตอบข้อร้องเรียนล่าช้า ใช้เวลาในการดำเนินการหลายวัน จึงเสนอแนวทางบริหารจัดการและการพัฒนาระบบการสื่อสารสาธารณะเพื่อลดความขัดแย้งอย่างเป็นรูปธรรม ดังนี้

2.1) การบูรณาการภารกิจของหน่วยงานภายในกระทรวงคมนาคมเพื่อประสานความร่วมมือการแก้ไขปัญหาข้อเรียกร้องของกลุ่มผู้ให้บริการรถแท็กซี่

2.2) การยกระดับการสื่อสารสาธารณะเพื่อลดความขัดแย้ง

2.3) การนำเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทที่สำคัญในการพัฒนาช่องทางการสื่อสาร

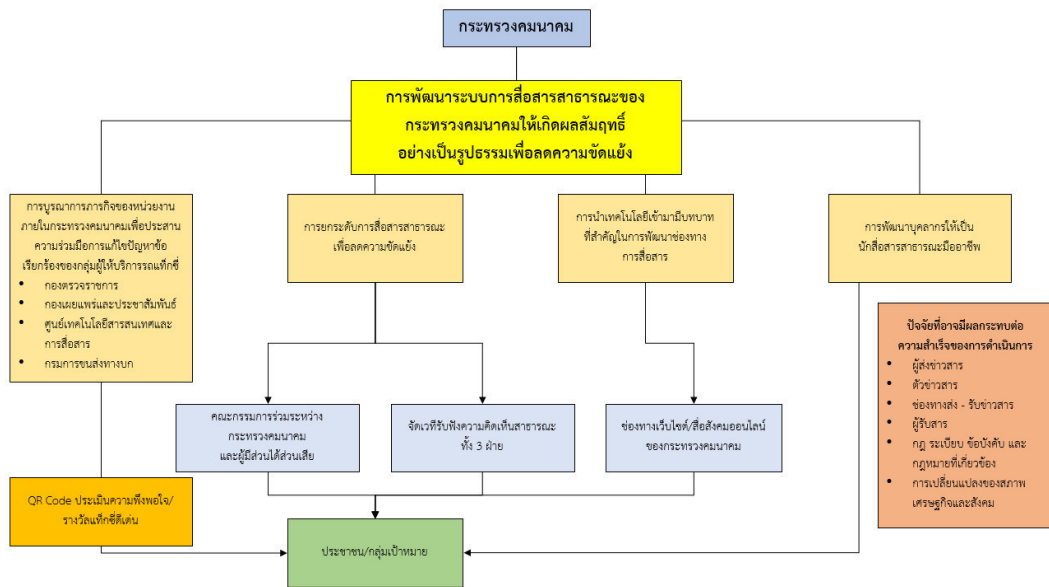
2.4) การพัฒนาบุคลากรให้เป็นนักสื่อสารสาธารณะมืออาชีพ



ภาพที่ 2

แผนผังแนวทางบริหารจัดการรูปแบบเดิม





ภาพที่ 3

แผนผังแนวทางการบริหารจัดการรูปแบบใหม่ที่เป็นรูปธรรม

จากการวิเคราะห์ข้อเสนอเชิงนโยบายและแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เป็นรูปธรรม มุ่งหวังผลที่คาดว่าจะได้รับ คือ การยกระดับการสื่อสารสาธารณะเพื่อการบริหารจัดการที่ดี โดยสามารถจัดตั้งคณะกรรมการร่วม เพื่อเป็นกลไกที่สำคัญในการแก้ไขปัญหา ซึ่งช่องทางการสื่อสารที่สำคัญที่จะทำให้กลุ่มผู้ให้บริการรถแท็กซี่เข้าใจ และมีส่วนร่วมในการดำเนินการแก้ไขปัญหา สามารถลดความขัดแย้งระหว่างกระทรวงคมนาคมกับกลุ่มผู้ร้องได้

2.3 ภาวะผู้นำเพื่อการขับเคลื่อนข้อเสนอ

2.3.1 ภาวะผู้นำแบบ Agile Leader หมายถึง ผู้นำที่มีความสามารถในการสร้างการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว พร้อมด้วยความยืดหยุ่นคล่องตัว โดยสามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงที่เหมาะสมเพื่อนำองค์กรไปสู่ผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพ และสร้างคุณค่าให้กับสังคมทุกภาคส่วน รวมทั้งประเทศชาติในภาพรวมด้วย และเป็นผู้นำที่มีทักษะการทำงานเพื่อเชื่อมต่อคนในทีมหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดขององค์กร เพื่อยกระดับสมรรถนะการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ลักษณะผู้นำแบบ Agile ได้แก่ 1) มีการบริหารตนเองที่ดี 2) มีความมุ่งมั่นทุ่มเท และ 3) นำทีมผ่านการเปลี่ยนแปลง

2.3.2 ภาวะผู้นำในการสื่อสาร (Communication) ผู้นำที่ดีต้องสามารถสื่อสารเพื่อโน้มน้าวหรือจูงใจให้ทุกคนในและนอกองค์กรมีความเชื่อมั่นในทิศทางที่กำหนด ให้การสนับสนุนและมุ่งมั่นดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย (Target) และวิสัยทัศน์ (Vision) ของผู้นำหรือองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงสามารถอธิบายอ้างอิงได้อย่างมีเหตุและผล โดยเฉพาะกรณีที่มีประเด็นร้องเรียนร้องทุกข์ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย จะต้องมีการสื่อสารสาธารณะที่ดี เพื่อให้กลุ่มผู้ร้องเข้าใจวัตถุประสงค์ของการออกกฎหมาย การบังคับใช้กฎหมาย เพื่อนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง จะสามารถช่วยลดปัญหาการขัดแย้งได้

### 3. แผนพัฒนาตนเอง

(ข้อมูลส่วนบุคคลไม่เผยแพร่)

## บรรณานุกรม

- การบริหารความขัดแย้ง. (2560). สืบค้นจาก <https://competencyrx.com/index.php/เนื้อหาเอกสารวิชาการ/41-การบริหารความขัดแย้ง>
- การบริหารความขัดแย้ง (Conflict Management) 5 รูปแบบ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นไม่ตรงกัน. (2564). สืบค้นจาก <https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/conflict-management-210709/>
- การสื่อสารสาธารณะ. สืบค้นจาก [https://www.bangsaray.go.th/images/sub\\_1422516254](https://www.bangsaray.go.th/images/sub_1422516254)
- กิดานันท์ มลิทอง. (2543). เทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรม. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จากรถาป่วน! แท็กซี่อินโดฯ ประท้วงปิดถนนต่อต้าน “Uber”. (2559). สืบค้นจาก <https://mgronline.com/around/detail/9590000029712>
- โชคสุข กรกิตติชัย. การชุมนุมสาธารณะ. สืบค้นจาก [https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament\\_parcy/ewt\\_dl\\_link.php?nid=33599](https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/ewt_dl_link.php?nid=33599)
- ฝรั่งเศสประท้วงใหญ่ทั่วประเทศ! ต้านกฎหมายปฏิรูประบบเงินบำนาญ. (2566). สืบค้นจาก <https://www.voathai.com/a/protesters-march-across-france-against-macron-and-his-pension-bill/7025520.html>
- วรานิษฐ์ ลำไย. (2557). การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อพัฒนาชุมชนในพื้นที่ภาคตะวันตก.
- หน่วยสงคราม! คน 3 หมื่นชุมนุมในอิตาลี เรียกร้อง รบ.หยุดส่งมอบอาวุธช่วยยูเครนสู้รัสเซีย. (2565). สืบค้นจาก <https://mgronline.com/around/detail/9650000105851>
- อังกฤษประท้วงต้าน ก.ม. เพิ่มอำนาจตำรวจ ปะทะเดือด จนท. บาดเจ็บหนัก. (2564). สืบค้นจาก <https://www.thairath.co.th/news/foreign/2054704>
- Conflict Management Skills. <https://www.managementstudyguide.com/conflict-management-skills.htm>
- K. Thomas and R. Kilmann, An Overview of the Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument (TKI), Kilmann Diagnostics, on the internet at [www.kilmanndiagnostics.com/overview-thomas-kilmann-conflict-mode-instrument-tki](http://www.kilmanndiagnostics.com/overview-thomas-kilmann-conflict-mode-instrument-tki).
- SWOT Analysis คืออะไร วิธีใช้ให้ได้ผล. สืบค้นจาก <https://thewisdom.co/content/what-is-swot-analysis/>

ภาคผนวก

บทสัมภาษณ์ นายอธิรัฐ รัตนเศรษฐ รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงคมนาคม

รักษาราชการแทน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม

เรื่อง การสื่อสารสาธารณะเพื่อลดความขัดแย้ง

กรณีกลุ่มผู้ให้บริการรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (รถแท็กซี่) ชุมนุมเรียกร้อง

1. ประเด็นดังกล่าวเป็นกรณีที่กระทบผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายฝ่าย ทั้งกลุ่มผู้ให้บริการแท็กซี่ กลุ่มผู้ให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน Grab และประชาชนทั่วไป ท่านจะมีวิธีสื่อสารอย่างไรให้กลุ่มต่าง ๆ ยอมรับ และเข้าใจตรงกัน

**ตอบ :** ในเบื้องต้น จะต้องมีการวิเคราะห์เพื่อจำแนกประเด็นเรื่องร้องเรียน/กลุ่มผู้ร้องเรียนก่อน เพื่อที่จะได้เลือกวิธีการสื่อสารกับกลุ่มผู้ร้องแต่ละกลุ่มให้ตรงประเด็น เกิดการยอมรับและเข้าใจร่วมกัน อาทิ ผู้ร้องเรียนได้แจ้งปัญหาและประเด็นข้อร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ของรัฐแล้ว แต่ไม่ได้รับการแก้ไขปัญหา/ปล่อยปะละเลย หรือกรณีร้องเรียนดังกล่าวเป็นเรื่องที่ผิดกฎหมายและมีข้อยุติแล้ว แต่ผู้ร้องมาร้องเรียนเพื่อประโยชน์ส่วนตน จนเกินสภาพความเป็นจริง เป็นต้น หลังจากนั้น จึงเลือกใช้วิธีการสื่อสารผ่านการจัดประชุม/หารือร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มต่าง ๆ ทุกกลุ่ม เพื่อรับฟังประเด็นปัญหา แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และทำความเข้าใจเพื่อหาข้อสรุปและแนวทางการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

2. ท่านคิดว่าปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารระหว่างกระทรวงคมนาคมกับผู้ร้องเรียนคืออะไร แล้วจะจัดการหรือแก้ไขปัญหาและอุปสรรคดังกล่าวได้อย่างไร

**ตอบ :** การสื่อสารทางเดียว หรือในรูปแบบทางการเพียงอย่างเดียว อาจทำให้ประชาชน/ผู้ร้องเรียนมีความเข้าใจคาดเคลื่อน และรู้สึกว่าเป็นปัญหาของตนไม่ได้รับการแก้ไข ดังนั้น การนำวิธีการสื่อสารระบบสองทาง (Two-way Communication) มาใช้ในการสื่อสารระหว่างกระทรวงคมนาคมกับผู้ร้องเรียน ให้สามารถโต้ตอบปรึกษาหารือ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ตลอดจนเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา จะส่งผลให้หาข้อยุติร่วมกันได้เป็นที่พอใจและสามารถขับเคลื่อนได้ทุกฝ่าย

3. ผู้บริหารจะมีวิธีการสื่อสารและขับเคลื่อนนโยบายขององค์กรอย่างไร เพื่อลดความขัดแย้งกับกลุ่มผู้ชุมนุมเรียกร้อง

**ตอบ :** การประชุมเพื่อมอบนโยบายแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและลดความขัดแย้งกับกลุ่มผู้ชุมนุมร้องเรียน เพื่อให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคมรับทราบและนำไปปฏิบัติอย่างบูรณาการ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาบรรลุวัตถุประสงค์ และบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชนโดยสันติวิธี และให้ผู้รับผิดชอบรับฟังปัญหาในทางปฏิบัติของหน่วยงาน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการชุมนุมเรียกร้อง

4. หากกลุ่มผู้ชุมนุมที่มาเรียกร้องไม่ยอมรับแนวทางการแก้ไขปัญหา ท่านจะมีวิธีการรับมือและสื่อสารกับกลุ่มผู้ชุมนุมอย่างไร

**ตอบ :** เปิดโอกาสให้กลุ่มผู้ชุมนุม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้หารือแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน (การสื่อสารแบบ Face-to-face) โดยกลุ่มผู้ชุมนุมแจ้งข้อเรียกร้อง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องชี้แจงรายละเอียด ข้อมูลข้อเท็จจริง ตลอดจนปัญหาอุปสรรค หากไม่สามารถหาข้อยุติร่วมกันได้ ก็จะดำเนินการประสานหารือ และขอความเห็นคิดกับให้หน่วยงานกลางซึ่งเป็นหน่วยงานภายนอก หรือหน่วยงานที่เป็นเจ้าของเรื่องโดยตรง เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่ทุกฝ่ายให้การยอมรับและตกลงร่วมกันได้

#### **6. ท่านคิดว่าการบริหารจัดการด้านการสื่อสารที่ดีคืออะไร และควรทำอย่างไร**

**ตอบ :** การบริหารจัดการด้านการสื่อสารภายใต้ข้อมูลและข้อเท็จจริงอย่างเป็นองค์รวม ที่สามารถถ่ายทอดได้อย่างชัดเจนเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ก่อให้เกิดความร่วมมือและความเข้าใจอันดีต่อกัน อาทิ การจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว, การส่งเสริมและพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารให้กับบุคลากรในหน่วยงาน, ธารรงค์และสร้างจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนภายในหน่วยงาน เป็นต้น

**หมายเหตุ :** การสัมภาษณ์เชิงลึกดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งในการจัดทำรายงานศึกษาส่วนบุคคล (Individual Study) ของนางสาวอนรรักษ์ ศรีสุระ หัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงคมนาคม ในหลักสูตรนักบริหารระดับสูง : ผู้นำที่มีวิสัยทัศน์และคุณธรรม รุ่นที่ 97 วิทยาลัยนักบริหาร สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. ประจำปี 2666

อนึ่ง การสัมภาษณ์ดังกล่าว เป็นเพียงความคิดเห็นส่วนบุคคล มิใช่นโยบาย หรือมีผลผูกมัดในการปฏิบัติจากคำตอบดังกล่าวข้างต้น

**บทสัมภาษณ์ นายจิรุตม์ วิศาลจิตร อธิบดีกรมการขนส่งทางบก**  
**เรื่อง การสื่อสารสาธารณะเพื่อลดความขัดแย้ง**  
**กรณีกลุ่มผู้ให้บริการรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (รถแท็กซี่) ชุมนุมเรียกร้อง**

**1. ท่านมีนโยบายหรือแนวทางในการแก้ปัญหารถยนต์ส่วนบุคคลไม่จดทะเบียนเป็นรถรับจ้างให้ถูกต้องรับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างไร**

ตามที่กระทรวงคมนาคมได้มีนโยบายที่จะส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนนำทรัพยากรที่ตนมีอยู่มาใช้ให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดตามแนวทางเศรษฐกิจแบ่งปัน (Sharing Economy) ให้ประชาชนสามารถนำรถยนต์ส่วนบุคคลมาเปลี่ยนประเภทเป็นรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย เป็นการเพิ่มทางเลือกให้กับประชาชน ส่วนราชการสามารถควบคุมให้เกิดความเป็นธรรม สามารถกำกับราคา และการให้บริการให้เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนดได้ ซึ่งแนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับผลสำรวจความคิดเห็นประชาชนของสวนดุสิตโพล ซึ่งพบว่า ร้อยละ 97 เห็นด้วยกับการผลักดันให้การบริการแอปพลิเคชันเรียกรถเป็นบริการที่ถูกกฎหมาย ทั้งนี้ ในกระบวนการร่างกฎกระทรวงดังกล่าว ได้เปิดรับฟังความคิดเห็นจากภาคประชาชน ภาควิชาการ รวมถึงผู้แทนผู้ประกอบการอาชีพแท็กซี่ในทุกชั้นตอน และกรมการขนส่งทางบกยังได้พิจารณามาตรการช่วยเหลือต่างๆ ให้กับกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพแท็กซี่เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและเป็นธรรมอีกด้วย เช่น การขยายอายุรถแท็กซี่จาก 9 ปี เป็น 12 ปี อนุญาตให้ใช้เทคโนโลยีทางเลือกอื่นติดตามรถแทน GPS เป็นต้น โดยมีเป้าหมายในการพัฒนาบริการรถสาธารณะให้มีประสิทธิภาพ เกิดความปลอดภัยและยังเป็นสร้างการเติบโตในระบบเศรษฐกิจดิจิทัลตามแนวทางเศรษฐกิจแบ่งปันอีกด้วย

กรมการขนส่งทางบกในฐานะหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการตามนโยบายของกระทรวงคมนาคม ได้กำหนดแนวทางการดำเนินการต่าง ๆ โดยยึดหลักการแข่งขันที่เป็นธรรม ให้ความสำคัญคุ้มครองกับผู้ขับขี่และผู้โดยสาร โดยได้พิจารณาออกอนุบัญญัติต่าง ๆ ภายใต้กฎกระทรวงรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2564 เพื่อควบคุม กำกับ และดูแลการให้บริการรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมไปถึงผู้ให้บริการระบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้ต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขเดียวกัน เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการดำเนินการ โดยเชิญชวนผู้ให้บริการระบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกรายที่มีอยู่ในปัจจุบัน เข้ามายื่นขอรับการรับรองกับกรมการขนส่งทางบก เพื่อให้สามารถประกอบธุรกิจผู้ให้บริการระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย เป็นไปตามหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขการให้บริการที่ภาครัฐกำหนด ซึ่งจะเป็นการคุ้มครองสิทธิของประชาชนผู้ใช้บริการ และผู้ขับขี่ส่งเสริมให้ประชาชนสามารถประกอบอาชีพได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย เกิดความสะดวก ปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการ

และกรณีให้ผู้ให้บริการระบบอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ยอมมาขึ้นทะเบียนกับกรมการขนส่งทางบก ก็จะพิจารณาดำเนินการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการปิดกั้นต่อไป

หลังจากที่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้รับการรับรองแล้ว ก็จะเข้าสู่กระบวนการนำรถเข้ารับการจดทะเบียน เปลี่ยนประเภทเพื่อให้สามารถออกให้บริการได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย ดังนั้น เพื่อเป็นการเร่งรัดการดำเนินการนำรถที่ให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ มาจดทะเบียนให้ถูกต้องตามกฎหมาย กรมการขนส่งทางบกได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

- 1) จัดให้มีการประชุมชี้แจงกับผู้ให้บริการระบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดให้ทราบถึงเอกสารและขั้นตอนการดำเนินการจดทะเบียนเป็นรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
- 2) อนุญาตให้ใช้หนังสือรับรองการผ่านการอบรมทดสอบ เป็นเอกสารประกอบการขอรับความเห็นชอบการจดทะเบียนรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ แต่ต้องตรวจสอบประวัติและดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 90 วัน
- 3) ผ่อนผันให้สามารถใช้ภาพถ่ายใบคู่มือจดทะเบียนรถเป็นเอกสารหลักฐานประกอบการขอจดทะเบียนรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
- 4) ชักซ้อมความเข้าใจในการปฏิบัติงานกับสำนักงานขนส่งจังหวัดทั่วประเทศ
- 5) ประชุมหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาแนวทางที่เหมาะสมในการขึ้นทะเบียนรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย และสมาคมผู้ประกอบการเชื้อเพลิงประเทศไทย เป็นต้น
- 6) พิจารณาเปิดการให้บริการเพิ่มเติมทั้งในวันทำการปกติ และในวันหยุดราชการ (เสาร์-อาทิตย์) ในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2565 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2566
- 7) ดำเนินการจับกุมปราบปรามการกระทำผิดของผู้ขับรถยนต์ส่วนบุคคลที่ออกให้บริการรับส่งคนโดยสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ยังไม่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบก
- 8) ออกหนังสือเร่งรัดผู้ให้บริการระบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้ติดตามสมาชิกที่ให้บริการอยู่มาดำเนินการจดทะเบียนเปลี่ยนประเภทรถให้ถูกต้อง
- 9) พิจารณาแนวทางการบังคับใช้พระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. 2565 ที่จะมามีผลใช้บังคับตั้งแต่สิงหาคม 2566 กับผู้ให้บริการระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ขึ้นทะเบียนกับกรมการขนส่งทางบกแล้วแต่ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัดต่อไป



## 2. ปัญหาที่กลุ่มแท็กซี่เรียกร้องคืออะไร แนวทางแก้ไขอย่างไร และหากไม่ได้ข้อยุติ จะทำให้กลุ่มผู้ร้องมาชุมนุมและใช้ความรุนแรง ท่านจะแก้ไขอย่างไร

กรมการขนส่งทางบกพยายามลดความขัดแย้งโดยยึดหลักความยุติธรรมและเท่าเทียมกัน ผสมผสานกับคำนึงถึงความต้องการใช้บริการของประชาชน ซึ่งการให้บริการรถสาธารณะทั้งในรูปแบบ “แท็กซี่ทั่วไป” และ “รถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์” จัดเป็นการให้บริการรถสาธารณะตามกรอบกฎหมายเดียวกัน กรมการขนส่งทางบกจึงพิจารณากำหนดมาตรการในการกำกับดูแลโดยยึดถือความปลอดภัยและเป็นธรรมต่อทั้งผู้โดยสารและผู้ขับขี่ รวมทั้งจะต้องสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นหลักใหญ่ แต่เนื่องจากการให้บริการรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการให้บริการผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลสามารถปรับเปลี่ยนตามความต้องการของผู้ให้บริการและผู้ขอรับบริการ จึงจำเป็นต้องกำหนดมาตรการในการกำกับดูแลที่แตกต่างจากแท็กซี่ทั่วไปจึงเป็นที่มาของความขัดแย้งระหว่างกลุ่มรถสาธารณะ และนำมาสู่ข้อเรียกร้องต่าง ๆ ดังนี้

- 1) พระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2622 กำหนดหลักการของกฎหมายไว้ห้ามมิให้ใช้รถไม่ตรงตามประเภทที่จดทะเบียนไว้ ซึ่งกฎกระทรวงรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2664 ออกโดยผิดกฎหมาย และขอให้เพิกถอนกฎหมาย

ในประเด็นดังกล่าว กรมการขนส่งทางบกมีความเห็นว่า กฎกระทรวงฉบับดังกล่าว เป็นการกำหนดให้สามารถนำรถยนต์ส่วนบุคคลมาจดทะเบียนเป็นรถยนต์รับจ้างอีกประเภทหนึ่ง เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนนำทรัพยากรที่ตนมีอยู่มาใช้ให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดตามแนวทางเศรษฐกิจแบ่งปัน (Sharing Economy) สอดคล้องกับบริบทของสังคม ตอบสนองวิถีการใช้ชีวิตของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มทางเลือกในการใช้บริการรถยนต์รับจ้าง โดยมีภาครัฐเข้ามากำหนดเงื่อนไขในการดำเนินการและตรวจสอบการให้บริการรับจ้างดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เป็นธรรมและปลอดภัยแก่คนโดยสาร

ในกระบวนการออกกฎกระทรวงได้ดำเนินการอย่างถูกต้องตามขั้นตอนกระบวนการทุกอย่าง มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นจากทุกภาคส่วน ทั้งการประชุมรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง รับฟังความคิดเห็นทางเว็บไซต์กรมการขนส่งทางบก ตลอดจนนำความคิดเห็นของสำนักงานสภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และกระทรวงการท่องเที่ยวมาประกอบการพิจารณาเสนอร่างกฎกระทรวงเพื่อให้คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบในหลักการ เมื่อ 25 พ.ค. 64 และผ่านการพิจารณาของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาเมื่อ 15 มิ.ย. 64 และสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้นำ

กฎกระทรวงรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2564 ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม ลงนามประกาศราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 138 ตอน 41 ก ลงวันที่ 23 มิ.ย. 64 จึงมีความเห็นว่าการกฎกระทรวงฉบับดังกล่าวออกโดยถูกต้องตามฐานอำนาจและขั้นตอนทุกประการ

- 2) กรมการขนส่งทางบกมีการตรวจสอบและการบังคับใช้กฎหมายกับผู้ให้นำรถยนต์ส่วนบุคคล (ป้ายดำ) มารับจ้างขนส่งผู้โดยสารผ่านระบบแพลตฟอร์ม (Platform) หรือ แอปพลิเคชัน (Application) หรือไม่

กรมการขนส่งทางบกได้ดำเนินการจัดทำแผนและส่งผู้ตรวจการออกตรวจสอบ บังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มงวดมาโดยตลอดด้วยวิธีการส่งผู้ตรวจการเรียกใช้บริการและจับกุมที่เป็นการกระทำผิดซึ่งหน้า และรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนผู้ใช้บริการผ่านศูนย์คุ้มครองและรับเรื่องร้องเรียน โดยมีผลดำเนินการที่ผ่านมามีสถิติการดำเนินกับผู้กระทำความผิดระหว่างปี 2561 – 2566 ทั้งสิ้น 2,678 คดี

กรมการขนส่งทางบกมีนโยบายให้บังคับใช้กฎหมายกับผู้ให้นำรถยนต์ส่วนบุคคลไปใช้ผิดประเภทอย่างเคร่งครัด หากตรวจพบให้ทำการเปรียบเทียบปรับและบันทึกประวัติการกระทำความผิดทุกราย เพื่อเป็นการป้องปรามมิให้เกิดพฤติกรรมกระทำความผิดกฎหมายอันจะเป็นการนำไปสู่ความไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยในการให้บริการการขนส่งสาธารณะ

- 3) กฎกระทรวงรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2664 ไม่สามารถใช้บังคับกับผู้ให้บริการระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ยังฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎกระทรวงฉบับนี้ จึงควรยกเลิกทั้งฉบับ

กรมการขนส่งทางบกได้ดำเนินการรวบรวมพยานหลักฐานจากการจับกุมและเปรียบเทียบปรับผู้ให้บริการแอปพลิเคชันที่ยังฝ่าฝืน เพื่อนำไปแจ้งความดำเนินคดีต่อพนักงานสอบสวน ตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 84, มาตรา 85 และมาตรา 86 ฐานเป็นเจ้าของเครื่องขาย เป็นตัวการ และเป็นผู้ใช้ให้ผู้อื่นกระทำความผิด ด้วยการเป็นผู้โฆษณา หรือประกาศให้ผู้อื่นกระทำความผิด และยังคงดำเนินการอย่างต่อเนื่องเมื่อพบการกระทำความผิด

กรมการขนส่งทางบกได้ดำเนินการเสนอแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2622 โดยศึกษาจากข้อมูลระบบกฎหมายเกี่ยวกับระบบอิเล็กทรอนิกส์ของต่างประเทศและผลการศึกษาของสถาบันการขนส่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อควบคุมคุณสมบัติ หลักเกณฑ์ และเงื่อนไขการรับรองผู้ให้บริการระบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับรถรับจ้าง (แอปพลิเคชัน) อัตราค่าบริการระบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับรถรับจ้าง และอัตราค่าบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และกำหนดโทษสำหรับผู้ให้บริการระบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับรถรับจ้างที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ซึ่งอยู่ระหว่างการยกร่างและเตรียมการเปิดรับฟังความคิดเห็นผ่านระบบกลางทางกฎหมายและจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อนำเสนอกระทรวงคมนาคมต่อไป นอกจากนี้จะได้เสนอความเห็นและหลักการในการแก้ไขพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 เพื่อควบคุมผู้ให้บริการระบบ

อิเล็กทรอนิกส์สำหรับรถรับจ้างต่อสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) เป็นข้อมูลประกอบการรับฟังความคิดเห็นร่างกฎหมายลำดับรองภายใต้พระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. 2565 ด้วย

- 4) เหตุใดไม่ให้ราคากลุ่มรถแท็กซี่เดิมให้ได้อัตราค่าจ้างบรรทุกคนโดยสารและค่าบริการอื่นเท่ากับราคาของรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากเป็นรถยนต์รับจ้างเหมือนกัน และเห็นได้ว่าไม่มีความเป็นธรรมกับกลุ่มผู้ประกอบการรถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่

ในกระบวนการพิจารณาอัตราค่าโดยสารสำหรับรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เหมาะสมนั้น กรมการขนส่งทางบกได้รับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เมื่อวันที่ 22 ก.ค. 64 ซึ่งสรุปความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็นของ สมาคมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการอาชีพแท็กซี่ ได้แก่ สมาคมประสานงานรถรับจ้างสุวรรณภูมิ, สมาคมแท็กซี่ยานยนต์ไฟฟ้า, สมาคมแท็กซี่สาธารณะไทย, สมาคมวิชาชีพผู้ขับขี่ยานยนต์สาธารณะแท็กซี่, สมาพันธ์แรงงานแท็กซี่ไทย, สมาคมผู้ขับขี่แท็กซี่สาธารณะ และสมาคมการค้าเครือข่ายแท็กซี่ไทย โดยที่ประชุมมีความเห็นตรงกันว่า ควรกำหนดอัตราค่าโดยสารรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์สูงกว่ารถยนต์รับจ้าง (แท็กซี่มิเตอร์) เพื่อไม่ให้มีรถรับจ้างบรรทุกคนโดยสารแข่งขันกับรถแท็กซี่มิเตอร์ และให้รถแท็กซี่มิเตอร์เป็นทางเลือกแรกของผู้โดยสารในการเรียกใช้บริการ

นอกจากนี้ กรมการขนส่งทางบกยังได้เปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเมื่อวันที่ 18 ส.ค. 65 เพื่อออกประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง กำหนดอัตราค่าจ้างบรรทุกคนโดยสารและค่าบริการอื่น สำหรับรถยนต์รับจ้างบรรทุกคนโดยสารไม่เกินเจ็ดคน ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2565 พบว่า หากมีการกำหนดอัตราค่าโดยสารของรถแท็กซี่มิเตอร์เท่ากับรถรับจ้างผ่านแอปพลิเคชัน จะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการหันไปใช้รถรับจ้างผ่านแอปพลิเคชันแทน ดังนั้น เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ หันไปเลือกใช้รถยนต์รับจ้างผ่านแอปพลิเคชันแทน และยังเป็น การป้องกันการทำลายตลาดของระบบทุนของผู้ให้บริการรถยนต์รับจ้างผ่านแอปพลิเคชัน ซึ่งจะเป็นการรักษาการประกอบอาชีพขั้รถแท็กซี่มิเตอร์ ไว้ในสังคม กรมการขนส่งทางบกจึงกำหนดอัตราค่าโดยสารรถแท็กซี่มิเตอร์ต่ำกว่ารถยนต์รับจ้างผ่านแอปพลิเคชัน ซึ่งหากผู้ประกอบการอาชีพขั้รถแท็กซี่มิเตอร์เห็นว่าราคายังไม่เหมาะสมย่อมสามารถเสนอให้ทบทวนประกาศฯ ได้

- 5) การจดทะเบียนรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์อนุญาตให้ใช้สำเนาเล่มทะเบียน ในขณะที่รถแท็กซี่ ต้องใช้เล่มทะเบียนตัวจริงเท่านั้น

เนื่องจากนโยบายการดำเนินการรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการจัดระเบียบรถยนต์ที่ให้บริการอย่างไม่ถูกต้องตามกฎหมาย สามารถที่จะดำเนินการทางทะเบียนให้สอดคล้องตามกฎหมายได้ ดังนั้น การที่กรมการขนส่งทางบกกำหนดให้ใช้สำเนาหรือภาพถ่ายใบคู่มือจดทะเบียนรถแทน เพื่อเร่งรัดให้มีการจดทะเบียนรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ทางราชการสามารถควบคุมติดตามตรวจสอบให้เกิดความปลอดภัยแก่คนโดยสารได้ ทั้งนี้ กรมการขนส่งทางบกจะได้พิจารณาการกำหนดช่วงเวลาของการให้ใช้สำเนาหรือภาพถ่ายใบคู่มือจดทะเบียนรถเป็นหลักฐานประกอบการจดทะเบียนต่อไป

กรณีที่เกิดกลุ่มรถแท็กซี่ไม่พอใจ และไม่ยอมที่จะยุติ และมีแนวโน้มจะทำให้กลุ่มผู้ร้องมาชุมนุมและใช้ความรุนแรง กรมการขนส่งทางบกก็พร้อมที่จะเป็นกลางที่จะรับฟังความเห็นหรือข้อจำกัด หรือข้อเรียกร้องของทั้งสองฝ่าย เพื่อที่จะหาทางออกที่เหมาะสมที่สุดสำหรับทุกฝ่าย ทั้งนี้ โดยมุ่งที่จะรักษาผลประโยชน์ของสังคมโดยรวมเป็นที่ตั้ง โดยคาดหวังว่า รถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และรถแท็กซี่ จะต้องสามารถอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างยั่งยืน

### 3. ท่านมีแนวทางในการสื่อสารให้กลุ่มผู้ให้บริการรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ รับรู้และเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ และประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับจากการออกกฎหมาย หรือกฎระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างไร

กรมการขนส่งทางบกได้มีการประชาสัมพันธ์เป็นการทั่วไปให้ ผู้ขับรถ ผู้ให้บริการระบบ และประชาชนทั่วไปทราบหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการนำรถยนต์ส่วนบุคคลมาจดทะเบียนเป็นรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนวิธีการดำเนินการนำรถมาจดทะเบียนให้ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด ควบคู่ไปกับการกวาดล้างดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิดอย่างต่อเนื่อง มีได้ผ่อนผันการบังคับใช้กฎหมายกับผู้กระทำความผิด

นอกจากนี้ กรมการขนส่งทางบกยังได้ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเลือกใช้บริการรถยนต์สาธารณะและรถจักรยานยนต์สาธารณะที่ถูกต้องตามกฎหมายซึ่งจะผ่านการตรวจสอบประวัติ มีการทำประกันภัยคุ้มครองผู้โดยสาร และการเรียกเก็บค่าโดยสารเป็นไปตามกฎ ระเบียบที่ทางราชการกำหนดอีกด้วย

กรมการขนส่งทางบก  
กระทรวงคมนาคม

กระทรวงคมนาคม กรมการขนส่งทางบก  
รับแอปพลิเคชันสำหรับรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ แล้ว **6 ราย**

**ล่าสุด**  
Airsia  
airasia Super App  
banku  
CABB  
Grab

- ✓ ต้องวางเงินมัดจำประกันของนารถภายในประเทศ ภายใน 30 วัน
- ✓ จัดทำแผนส่งให้กรมการขนส่งทางบก ภายใน 15 วัน
- ✓ ผู้ประสงค์ขั้รถผ่านแอปพลิเคชันสามารถอบรมออนไลน์

สำหรับเงื่อนไขใบอนุญาตบริการสาธารณะ และการขอขึ้นบัตรประจำตัวคนขับรถ นำร่อง ณ e-learning ทางเว็บไซต์ [www.dl-etraining.com](http://www.dl-etraining.com)

เชิญชวนประชาชน ใช้แอปพลิเคชันที่ผ่านการรับรอง ปลอดภัย แสดงอัตราค่าโดยสารล่วงหน้า มีประกันภัยครอบคลุม

WU  
กรมการขนส่งทางบก  
แจ้ง **1584**  
โทร 1584

กรมการขนส่งทางบก  
กระทรวงคมนาคม

**กรมการขนส่งทางบก**  
แนะนำ!! ประชาชนเลือกใช้บริการรถแท็กซี่และรถยนต์รับจ้างผ่านแอปพลิเคชัน ที่ถูกต้องตามกฎหมาย

**การสังเกตตัวรถ**  
ต้องลงทะเบียนกับกรมการขนส่งทางบก (เป็นข้อต้อง) ซึ่งจะมีรถจดทะเบียนถูกต้องและมีป้ายรถแท็กซี่ที่ติดกับตัวรถผู้โดยสาร

**การสังเกตผู้ขับรถ**  
ต้องมีใบอนุญาตคนขับรถสาธารณะ (ไม่เสียภาษี) นำการตรวจสอบประวัติจากฐานข้อมูลจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติก่อนการออกใบอนุญาตบริการสาธารณะ

**ผู้สนใจประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่**  
ที่ถูกต้องตามกฎหมาย

- ✓ สามารถนำค่าตรวจทะเบียนรถยนต์ไปหักลดหย่อนภาษีได้
- ✓ สามารถนำค่าตรวจขึ้นทะเบียนรถไปหักลดหย่อนภาษีได้
- ✓ สามารถนำค่าตรวจขึ้นทะเบียนรถไปหักลดหย่อนภาษีได้
- ✓ สามารถนำค่าตรวจขึ้นทะเบียนรถไปหักลดหย่อนภาษีได้

กรมการขนส่งทางบก  
กระทรวงคมนาคม

#### 4. ท่านคิดว่า มีข้อจำกัดหรืออุปสรรคใด ที่ทำให้การแก้ไขปัญหาระหว่างกระทรวงคมนาคมกับกลุ่มแท็กซี่ ไม่ประสบผลสำเร็จ

ปัญหาระหว่างกระทรวงคมนาคมและกลุ่มแท็กซี่ที่ยังคงยืดเยื้อและไม่สามารถแก้ไขได้ สาเหตุหนึ่งเป็น เพราะกรอบอำนาจของกฎหมายยังไม่สามารถลงโทษผู้ให้บริการระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยตรง สิ่งในกลุ่มแท็กซี่ เรียกร้องคือ ให้กรมการขนส่งทางบกบังคับใช้กฎหมายกับรถที่ไม่จดทะเบียนเปลี่ยนประเภทให้ถูกต้อง ลงโทษ ระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ยังยอมให้รถยนต์ที่ไม่ได้จดทะเบียนให้ถูกต้องตามกฎหมายมาให้บริการผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ แม้ว่ากรมการขนส่งทางบกจะจัดชุดตรวจการออกบังคับใช้กฎหมายกับรถยนต์ที่ให้บริการ โดยไม่ได้จดทะเบียนให้ถูกต้องตามกฎหมาย แต่กลับกลายเป็นผู้ให้บริการระบบอิเล็กทรอนิกส์ก็มิได้มีความใส่ใจ ที่จะกดดันให้รถกลุ่มดังกล่าวเข้าสู่ระบบ โดยคิดเพียงว่า หากกำหนดเงื่อนไขที่ยุ่งยากก็จะทำให้ผู้ขับรถเปลี่ยนไป ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์อื่นแทน ในขณะเดียวกัน อำนาจของกรมการขนส่งทางบกในการดำเนินการให้การรับรอง ระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นเพียงอำนาจในการบริหารซึ่งสามารถตัดเตือน พักใช้ หรือเพิกถอนการให้การรับรองระบบ อิเล็กทรอนิกส์ แต่การปิดกั้นหรือห้ามมิให้ระบบอิเล็กทรอนิกส์เปิดให้บริการเป็นอำนาจตามกฎหมายว่าด้วย ธุรกิจทางอิเล็กทรอนิกส์ และกฎหมายว่าด้วยคอมพิวเตอร์ ซึ่งในทางปฏิบัติแล้วเป็นไปได้ยาก ทำให้การเพิกถอน การให้การรับรองระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเพียงการดำเนินการทางธุรการ ไม่สามารถเกิดผลในการห้ามให้บริการ จริง ทำให้ยังไม่บรรลุตามข้อเรียกร้องของกลุ่มแท็กซี่

ในทางคู่ขนาน เพื่อพยายามแก้ไขปัญหาค่าความไม่เป็นธรรมในการเข้าสู่ระบบการให้บริการเป็นรถยนต์ รับจ้าง กรมการขนส่งทางบกได้เสนอให้กระทรวงคมนาคมพิจารณาแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 เป็นรายมาตรา รวมทั้งกำหนดอนุบัญญัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการรูปแบบดังกล่าว สามารถ ยกกระตือรือร้นการควบคุม กำกับและดูแลการนำรถยนต์ไปให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากไม่มีกฎหมายเป็นการเฉพาะและต้องอาศัยอำนาจตามกฎหมายอื่น ๆ ที่มีอยู่ในปัจจุบันแต่มิได้สามารถนำมาใช้ ควบคุมกำกับได้อย่างมีประสิทธิภาพ กรมการขนส่งทางบกก็ไม่สามารถกำกับดูแลการให้บริการดังกล่าวให้เป็นไป ตามเงื่อนไขกฎหมาย และอาจเกิดความขัดแย้งระหว่างการให้บริการสาธารณะแบบดั้งเดิม และการให้บริการผ่าน ระบบอิเล็กทรอนิกส์

อย่างไรก็ตาม กระบวนการดังกล่าวยังคงต้องอาศัยระยะเวลาในการดำเนินการ ดังนั้น กรมการขนส่งทางบก จึงประสานแนวทางการดำเนินการร่วมกับสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ETDA) ในการอาศัยอำนาจ ตาม มาตรา 18 (3) ได้ เพื่อให้มีหน้าที่เพิ่มเติมตามมาตรา 21 เช่น การประเมินและบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติ ตามประกาศที่เสนอโดยคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งท่านอธิบดีกรมการขนส่งทางบกเป็นกรรมการ

ร่วมอยู่ด้วย เพื่อปิดช่องว่างของกฎหมายอื่น ๆ ที่ไม่มีกลไกบังคับกับผู้ให้บริการดังกล่าว หากฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม กฎหมายดังกล่าวได้ให้อำนาจในการลงโทษตั้งแต่การถูกระงับการให้บริการ หรือจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับไม่เกิน 100,000 บาท ซึ่งกรรมการขนส่งทางบกคาดว่าแนวทางดังกล่าวน่าจะสามารถทำให้เกิดการปฏิบัติจริงได้ต่อไป

บทสัมภาษณ์ นายวรพล แกมขุนทด นายกสมาคมวิชาชีพผู้ขับขี่รถยนต์สาธารณะแท็กซี่

เรื่อง การสื่อสารสาธารณะเพื่อลดความขัดแย้ง

กรณีกลุ่มผู้ให้บริการรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (รถแท็กซี่) ชุมนุมเรียกร้อง

## 1. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับกฎกระทรวงรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2564 และกฎหมายหรือระเบียบที่กรมการขนส่งทางบกประกาศใช้

ความคิดเห็นในเรื่องการออกกฎกระทรวงรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2564 ฉบับนี้ สืบเนื่องด้วยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม ใช้อำนาจหน้าที่ ตามนโยบายของพรรคการเมือง ที่รัฐมนตรีฯ ที่มีตำแหน่งเป็นผู้บริหารของพรรคที่ออกเป็นนโยบายให้ Grab ถูกกฎหมายฯ ดังนั้น นโยบายให้ Grab ถูกกฎหมายฯ จึงส่งผลกระทบต่อให้กลุ่มผู้ให้บริการรถยนต์รับจ้างสาธารณะเดิมที่มีอยู่แล้วอย่างรุนแรงในปัจจุบันนี้ รวมถึงผู้ประกอบการสหกรณ์แท็กซี่จำกัด และสมาชิกสหกรณ์แท็กซี่จำกัด ทั่วไป ได้รับความเสียหายเป็นวงกว้างรอบด้าน และในปัจจุบันนี้ ทำความเดือดร้อนให้กับประชาชนผู้ใช้บริการรถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่ทั่วประเทศ เนื่องจากในปัจจุบันนี้จากเดิมที่มีรถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนที่เรียกใช้บริการ แต่ในปัจจุบันนี้มี กฎกระทรวงรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2564 และกฎหมายหรือระเบียบที่กรมการขนส่งทางบกประกาศใช้ จึงทำให้รถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่มีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการประชาชนที่ต้องการเรียกใช้บริการ เหตุผล เพราะมีประชาชนส่วนมากได้นำรถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่เดิมที่เคยเป็นรถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่ ที่หมดอายุจากการเป็นรถยนต์สาธารณะแท็กซี่แล้ว ไปเข้าร่วมวิ่งผ่านระบบ Application ที่ทำผิดต่อกฎหมายฯ ไปวิ่งรับจ้างโดยไม่สนใจกฎหมายฯ ที่มีบังคับใช้ในปัจจุบันนี้ และอีกปัญหาคือผู้ประกอบการรถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่หลายคนไม่มั่นใจในกฎหมายฯ ของกระทรวงคมนาคม และกรมการขนส่งทางบก ที่จะดำเนินการให้มีรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่อไปหรือไม่อย่างไร หากยังคงให้มีรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป และยังคงระเบียบที่ประกาศใช้ให้กลุ่มผู้ประกอบการเสียเปรียบในทุก ๆ ด้านของการออกกฎหมายมาในครั้งนี้ กลุ่มผู้ประกอบการหลายคนคงต้องยอมเลิกกิจการจากอาชีพเป็นผู้ประกอบการรถยนต์สาธารณะแท็กซี่ ไปทำอาชีพอื่น ๆ กันหมดแน่นอน เพราะการออกกฎหมายฯ มาทำลายความมั่นคงด้านโครงสร้างรถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่ เดิมที่มีอยู่ในโครงสร้างการขนส่งสาธารณะ ดังต่อไปนี้

ด้านผลกระทบจาก กฎกระทรวงรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2564 ในด้านการให้บริการขนส่งสาธารณะที่มีอยู่ในปัจจุบันนี้ กลุ่มผู้ประกอบการรถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่ที่มีอยู่เดิมตั้งแต่อดีตมาจนถึงปัจจุบันนี้ ถูกทำลายโดยระบบ Application u ที่เกิดจากนายทุนที่มาจากต่างประเทศ ที่นำเอาฯ เข้ามาทำลายโครงสร้างรถรับจ้างสาธารณะแท็กซี่เดิมในประเทศ ให้หายไปจากระบบมากขึ้น สืบเนื่องจากการออกกฎกระทรวงฯ ฉบับนี้ ส่งผลลบให้กลุ่มผู้ประกอบการแท็กซี่ส่วนมากต้องมองหาวิธีการทำธุรกิจแบบใหม่เพราะไม่สามารถเป็นผู้ประกอบการแท็กซี่ต่อไปได้อีกแล้ว จะสังเกตได้ว่าในปัจจุบันนี้จะไม่มีการรายได้อะไรไปลงทุนในการนำรถยนต์แท็กซี่มาจดทะเบียนเพิ่มใหม่ เหตุผลมาจากกฎกระทรวงฯฉบับนี้ เพราะไม่มีความชัดเจนไม่มีความมั่นใจในการลงทุนกับรถยนต์แท็กซี่อีกแล้วจะอยู่ในระบบไปได้อีกนานแค่ไหน เพราะกฎกระทรวงฯฉบับนี้ได้เปิดให้มีการนำรถยนต์ส่วนบุคคลมาวิ่งรับจ้างโดยสารได้แบบผ่านระบบ Application แบบนี้จึงทำให้ผู้ประกอบการแท็กซี่เดิมต้องเปลี่ยนวิธีการใหม่เพื่อตอบสนองนโยบายกับ กฎกระทรวงฯ ฉบับนี้ ผลกระทบจากกฎกระทรวงรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2564 ในเรื่องนำรถยนต์ส่วนบุคคลมาวิ่งรับจ้าง หรือ (รถป้ายดำ) มาให้กรมการขนส่งทางบก ให้การรับรองตาม กฎกระทรวงรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2564 หรือ ผ่านระบบ (แอปฯ) ที่กฎกระทรวงฯ ฉบับนี้ได้ออกประกาศบังคับใช้ไปแล้วนั้น ทำให้มีจำนวนรถยนต์รับจ้างผ่านระบบ Application ที่นำรถเข้าให้บริการผิดกฎหมายฯ พ.ร.บ.รถยนต์ พ.ศ. 2522 ผ่านระบบ นี้เป็นจำนวนมากทั่วประเทศ สืบเนื่องมาจากกฎกระทรวงฯ ฉบับนี้ ยังไม่มีบทบัญญัติบังคับใช้กฎหมายฯ กับผู้ให้บริการที่นำ Application มาทำธุรกิจบน Platform โดยที่กฎหมายฯ ยังไม่มีบังคับใช้ในการดำเนินการกับ กลุ่มที่นำ Application มาทำธุรกิจผิดกฎหมายฯบน Platform ในประเทศไทย แต่ในขณะนี้ กฎกระทรวงรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2564 ได้ประกาศมีผลบังคับใช้เป็นราชกิจจานุเบกษา วันที่ 23 มิถุนายน 2564 มาแล้วนั้น แต่ยังไม่มีการออกกฎหมายที่เกี่ยวข้องในแต่ละกระทรวงฯ ออกมาบังคับใช้ในประเทศไทย ในปัจจุบันนี้ แต่ในปัจจุบันนี้ ยังมีกลุ่มผู้ที่นำ Application มากมายหลากหลายที่นำ Application มาให้บริการบน Platform มาทำผิดกฎหมาย พ.ร.บ.รถยนต์ พ.ศ. 2522 แต่ยังไม่มีการออกกฎหมายมาบังคับใช้ได้อย่างจริงจังในเรื่องดังที่ได้กล่าวมานั้น กฎกระทรวงรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2564 จึงส่งผลกระทบต่อโดยตรงกับกลุ่มผู้ประกอบการรถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่ ที่มีอยู่ในปัจจุบันนี้ ผลกระทบจากกฎกระทรวงรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2564 สร้างความได้เปรียบกลุ่มผู้ประกอบการรถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่เดิม

1. ให้ใช้รถยนต์ส่วนบุคคลก็ปึกได้มาให้การรับรองจากกฎกระทรวงฯ ฉบับนี้ ให้เป็นรถยนต์รับจ้างผ่าน application ที่กฎกระทรวงฯ ฉบับนี้ได้กำหนดเป็นกฎหมายหรือระเบียบที่กรมการขนส่งทางบกประกาศบังคับใช้ แต่ในปัจจุบันนี้ ยังไม่สามารถนำมาบังคับได้อย่างจริงจังจากการออก กฎกระทรวงรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2564 มาบังคับใช้ เนื่องจากในปัจจุบันนี้ได้มีกลุ่มผู้ที่นำรถยนต์ส่วนบุคคลมาแอบรับจ้างผ่าน



ระบบ Application บนหน้า Platform เป็นจำนวนมากทั่วทั้งประเทศไทย เพราะยังไม่มีกฎหมายฉบับใดออกมาเพื่อบังคับใช้กฎหมายฯ กับกลุ่มผู้ที่นำ Application มาทำธุรกิจขายบริการบน Platform ในประเทศไทยเป็นจำนวนมากเนื่องมาจากกฎหมายฯในประเทศไทยยังตามการทำงานของระบบ Google ที่ทันสมัยกว่ากฎหมายฯในประเทศไทย เพราะเหตุนี้จึงทำให้ประเทศไทยต้องเสียดุลทางการค้าและการขายรวมทั้งการทำธุรกิจแบบเสรีทุนนิยม ในโลกปัจจุบันนี้

2. ในส่วนรถยนต์ส่วนบุคคลที่มาให้การรับรองในกฎกระทรวงฯ ฉบับนี้ ไม่ต้องทำสิรถยนต์ส่วนบุคคลใหม่ให้ใช้สิรถยนต์เดิมที่ผลิตมาจากโรงงาน ซึ่งจะแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิงกับผู้ประกอบการรถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่ในปัจจุบันนี้

3. ในส่วนป้ายทะเบียนรถยนต์ส่วนบุคคลที่มาให้การรับรองในกฎกระทรวงฯ ฉบับนี้ ไม่ต้องเปลี่ยนป้ายทะเบียนใหม่ให้ใช้ป้ายทะเบียนเดิมที่ได้จดทะเบียนไว้กับกรมการขนส่งทางบกในครั้งแรก ซึ่งจะแตกต่างจากรถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่เพราะรถยนต์แท็กซี่ต้องให้เปลี่ยนป้ายทะเบียนให้เป็นป้ายทะเบียนพื้นป้ายสีเหลืองให้คงไว้ตามกฎหมาย พรบ.รถยนต์ พ.ศ.2622 ที่บัญญัติไว้

4. ในส่วนรถยนต์ส่วนบุคคลมาให้การรับรองจากกรมการขนส่งทางบก การลงทุนในตัวรถยนต์น้อยกว่าถูกกว่าการลงทุนในตัวของรถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่ รถยนต์ส่วนบุคคลที่นำมาให้การรับรองจากกฎกระทรวงฯ ฉบับนี้ ได้บังคับไว้ไม่ต้องมีขั้นตอนที่ต้องดำเนินการที่เหมือนกับรถยนต์สาธารณะแท็กซี่ สามารถนำรถยนต์มาวิ่งรับจ้างผ่านระบบ Application ที่กฎกระทรวงฯ ฉบับนี้ ได้ประกาศใช้

5. ในส่วนเบี้ยประกันภัยรถยนต์ส่วนบุคคลที่นำมาให้การรับรองในกฎกระทรวงฯ ฉบับนี้ จะใช้ประกันภัยรถยนต์ และประกันภัยคุ้มครองผู้โดยสารแบบจ่ายเป็นรายวันก็ได้ ทั่วประเทศ ซึ่งจะแตกต่างจากรถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่ ต้องมีประกันภัยคุ้มครองผู้โดยสารภัยจากรถ และประกันรถยนต์รับจ้างสาธารณะ แบบเป็นปี ในแต่ละปีจะมีค่าใช้จ่ายในส่วนเรื่องนี้ ปีละ 17,000 บาท

6. ในส่วนการจดทะเบียนเป็นรถยนต์รับจ้างผ่านแอปฯ ในกฎกระทรวงฯ ฉบับนี้ ไม่ต้องนำเล่มทะเบียนตัวจริงมาเปลี่ยนแปลงเล่มทะเบียนรถยนต์ส่วนบุคคล เพียงแค่นำสำเนาเล่มทะเบียนรถยนต์มาให้การรับรองรถยนต์รับจ้างผ่านแอปฯ ตามกฎหมายหรือระเบียบที่กรมการขนส่งทางบกประกาศบังคับใช้ ในกฎกระทรวงฯ ฉบับนี้ได้ออกประกาศบังคับใช้ ซึ่งต่างจากรถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่ ที่จะนำรถยนต์มาจดทะเบียนเป็นรถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่นั้นจะต้องทำสิตัวรถใหม่ตามที่กฎหมายประกาศบังคับใช้ และต้องนำเล่มทะเบียนจริงมาจากไฟแนนซ์ มาจดลงเล่มให้ชัดเจน โดยห้ามนำสำเนามาขอจดทะเบียนเปลี่ยนแปลงประเภทของรถยนต์โดยเด็ดขาด

7. ในส่วนเรื่องของราคาค่าโดยสารรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์นั้น ในกฎกระทรวงฯ ฉบับนี้ ให้การรับรองโดยรัฐมนตรีฯ ได้ประกาศบังคับใช้ในเรื่องราคาค่าโดยสารและค่าบริการอื่นๆ ของรถยนต์ส่วนบุคคลที่นำมารับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์นั้น จะเห็นได้ว่าราคาค่าโดยสารที่ได้ประกาศบังคับใช้นั้นได้รับราคาค่าโดยสารที่ต่ำกว่าราคาค่าโดยสารรถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่ที่รัฐมนตรีฯ ประกาศบังคับใช้ในปัจจุบันนี้ ทั้งยังสามารถบวกราคาค่าบริการเพิ่มได้ในช่วงเวลาที่ผู้ต้องการเรียกใช้บริการผ่าน Application มากขึ้นแต่มีรถยนต์ส่วนบุคคลที่มาให้บริการในพื้นที่นั้นน้อยกว่าความต้องการของผู้ที่เรียกใช้บริการรถยนต์ส่วนบุคคลที่มีให้บริการผ่านระบบ Application ได้ถึง 200 บาท เพิ่มจากราคาค่าโดยสารที่ได้กำหนดไว้ในกฎกระทรวงฉบับนี้

ในส่วนของรถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่ที่มีอยู่ในปัจจุบันนี้ รัฐมนตรีได้อนุมัติกฎหมายเรื่องราคาค่าโดยสารที่ไม่สอดคล้องสะท้อนกับต้นทุนที่แท้จริงกับค่าครองชีพสูงขึ้นเรื่อยๆ ในปัจจุบันนี้ ในส่วนเรื่องการคิดค่าบริการเพิ่มจากราคามิเตอร์รถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่ หากมีความต้องการเรียกใช้รถยนต์สาธารณะแท็กซี่เพิ่มขึ้นมากกว่าจำนวนรถยนต์สาธารณะแท็กซี่ที่มีให้บริการในพื้นที่นั้นๆ รถยนต์สาธารณะแท็กซี่ไม่สามารถทำได้ เพราะมีกฎหมายบัญญัติบังคับใช้ ในเรื่องราคาค่าโดยสารรถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่ ในปัจจุบันนี้

8. ในส่วนเรื่องผู้ให้บริการ Application ที่นำระบบมาเอาเปรียบในเรื่องค่า Gp. ส่วนต่างจากคนขับรถยนต์รับจ้างผ่านระบบ Application เริ่มมีการเอาเปรียบมากขึ้นในปัจจุบันนี้ โดยจะใช้เทคนิค แอบซ่อนระบบในการเรียกเก็บค่าส่วนต่างเป็นการเรียกเก็บแบบหลากหลายรูปแบบ จากค่าโดยสารรวมทั้งค่าบริการอื่นๆ ก็จะทำให้ราคาโดยสารในแต่ละเที่ยวจะมีราคาแพงขึ้นตามแต่ความต้องการ แต่สำหรับผู้ขับที่รับจ้างผ่านระบบ Application ก็จะถูกหักค่า Gp ส่วนต่างมากขึ้นตามยอดเงินที่กำหนดจากระบบ Application กำหนดราคาจากผู้เรียกใช้บริการ Application นั้น ทั้งหมดที่กล่าวมานั้นคือปัญหาที่กำลังเกิดขึ้นในปัจจุบันนี้ สาเหตุเพราะกฎกระทรวงฯ ฉบับนี้ ไม่มีกฎหมายรับรองบัญญัติบังคับใช้กฎหมายดำเนินคดีกับผู้นำระบบ Application ผ่านระบบ Platform มาขายบริการให้ประชาชนดาวน์โหลดมาเรียกซื้อใช้บริการได้อย่างเป็นธรรม และพร้อมรับผิดชอบในสิ่งที่ผิดพลาดในประเทศไทย กฎกระทรวงรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2564 เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับผู้ประกอบการรถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่ในปัจจุบันนี้

1. ในส่วนรถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่ที่จะนำมาจดทะเบียนให้การรับรองจากกรมการขนส่งทางบกต้องลงบันทึกในเล่มทะเบียนจริงที่นำมาจากบริษัทไฟแนนซ์ฯ
2. ต้องเป็นรถยนต์ใหม่จากโรงงาน หรือรถยนต์มือสองที่มีอายุการใช้งานต้องไม่เกิน 2 ปี หรือไมล์กิโลต้องไม่เกิน 20,000 กม. เท่านั้นตามที่กฎหมายฯ ได้บัญญัติและบังคับใช้กับรถยนต์สาธารณะแท็กซี่ทุกคัน
3. ต้องเปลี่ยนสีรถยนต์สาธารณะแท็กซี่ใหม่ให้เป็นไปตามที่กฎหมายฯ บัญญัติและบังคับใช้
4. ต้องติดตั้งอุปกรณ์ส่วนควบตามที่กฎหมายฯ บัญญัติและบังคับใช้

5. ในส่วนเรื่องต้นทุนรถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่ที่ต้องเริ่มต้นวางเงินคาวนขึ้นต่ำต้องมี 5 – 25 % จากบริษัทไฟแนนซ์ ลิสซิ่งฯ รวมแล้วราคารถหลังผ่อนครบกำหนดตามสัญญาของบริษัทไฟแนนซ์กำหนด ไม่ต่ำกว่าคันละ 1,6\*\* ,\*\*\* บาท ขึ้นไปตามสัญญาของแต่ละคันที่ทำไว้กับไฟแนนซ์ นั้นๆ

6. ในส่วนเรื่องอัตราดอกเบี้ยของรถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่ จะอยู่ที่ 5 – 15 % ขึ้นไปหากเปรียบเทียบบรวมนเงินต้นที่ลงทุนไปกับรถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่ รวมทั้งดอกเบี้ยคงที่ รวมราคารถยนต์แท็กซี่จะอยู่ที่ ล้านกว่าบาท เกือบถึงสองล้านบาท

7. ในส่วนเรื่องของประกันภัยรถยนต์รวมทั้งประกันภัยคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่ในแต่ละปี อยู่ที่คันละ 17,000 บาท เพราะฉะนั้นในกฎกระทรวงรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2564 ฉบับนี้ ยังฝ่าฝืนต่อบทบัญญัติพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 ขัดต่อความสงบเรียบร้อย และศีลธรรมอันดีของประชาชน ทำลายความมั่นคงของระบบการขนส่งสาธารณะในประเทศไทย ทำลายโครงสร้างรายได้เดิมของผู้ประกอบการแท็กซี่ทั่วประเทศไทย ทำให้เกิดความวุ่นวายในสังคมไทย ทำให้ประชาชนไทยต้องมาทำร้ายกันเองในกลุ่มผู้ขับขีรถยนต์รับจ้างสาธารณะ ในอาชีพเดียวกันดังที่เป็นข่าวได้เผยแพร่ออกไปในสื่อสารมวลชนทั่วโลก ในส่วนกฎหมายหรือระเบียบที่กรมการขนส่งทางบกประกาศใช้มีปัญหามาตั้งแต่ออกกฎกระทรวงรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2564 แบ่งแย่งได้ดังต่อไปนี้

1. ระเบียบกรมการขนส่งทางบกกว่าด้วยการดำเนินการทางทะเบียนและภาษีสำหรับรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2565 ที่มีปัญหาในทางปฏิบัติในกฎกระทรวงฯ ฉบับนี้ เพราะระเบียบกรมการขนส่งทางบก ฉบับนี้มีประเด็นในเรื่องดังต่อไปนี้

“ข้อ 4 การขอจดทะเบียนรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้เจ้าของรถยนต์ยื่นขอรับความเห็นชอบต่อนายทะเบียน ดังนี้

(1) รถที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ยื่น ณ สำนักงานขนส่งผู้โดยสารกรมการขนส่งทางบก หรือสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1 - 4 แล้วแต่กรณี

(2) รถที่จดทะเบียนในเขตจังหวัดอื่น ให้ยื่น ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดที่รถนั้นจดทะเบียนอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ”

ข้อ 4 ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นวรรคสองของข้อ 9 ของระเบียบกรมการขนส่งทางบก ว่าด้วยการดำเนินการทางทะเบียนและภาษีสำหรับรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2564 “ในกรณีที่มีเหตุผลความจำเป็น เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่เจ้าของรถผู้ขอจดทะเบียน สำนักงานขนส่งผู้โดยสารโดยความเห็นชอบของอธิบดี อาจกำหนดให้การดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ณ สำนักงานขนส่งที่รถนั้นไม่ได้จดทะเบียนอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบก็ได้”

ข้อ 5 ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นข้อ 15/1 ของระเบียบกรมการขนส่งทางบกว่าด้วยการดำเนินการทางทะเบียนและ  
ภาษีสำหรับรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2564

“ข้อ 15/1 ในกรณีเจ้าของรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ประสงค์จะจดทะเบียนเปลี่ยนประเภทเป็น  
รถยนต์นั่งส่วนบุคคล ให้เจ้าของรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานขนส่งที่รถนั้นจดทะเบียนอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ  
ได้แก่ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1 - 5 สำนักงานขนส่งจังหวัด สำนักงานขนส่งจังหวัดสาขา หรือ  
สำนักงานขนส่งจังหวัดยะลา สาขาอำเภอเบตง แล้วแต่กรณี โดยยื่นคำขอพร้อมสำเนาใบคู่มือจดทะเบียนรถ หรือ  
ใบคู่มือจดทะเบียนรถ เว้นแต่กรณีที่ผู้ถือกรรมสิทธิ์ และผู้ครอบครองรถเป็นบุคคลเดียวกัน ให้ใช้เฉพาะใบคู่มือจด  
ทะเบียนรถเป็นหลักฐานประกอบคำขอเมื่อนายทะเบียนเห็นว่าเอกสารหลักฐานถูกต้องครบถ้วน ให้ส่งผู้ยื่นคำขอ  
นำรถเข้ารับการตรวจสภาพตามระเบียบกรมการขนส่งทางบกว่าด้วยการตรวจสภาพรถ และเกณฑ์การวินิจฉัยผล  
การตรวจสภาพรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ เว้นแต่กรณีเปลี่ยนประเภทรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์  
เป็นรถยนต์นั่งส่วนบุคคลภายในระยะเวลาไม่เกินหกเดือนนับแต่จดทะเบียนเปลี่ยนประเภทเป็นรถยนต์รับจ้างผ่าน  
ระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้ใช้ผลการตรวจสภาพเดิมโดยไม่ต้องนำรถเข้าตรวจสภาพใหม่และให้นายทะเบียนนำ  
เครื่องหมายรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ออกในกรณีที่มีเหตุผลความจำเป็น เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวก  
ความสะดวกแก่เจ้าของรถผู้จดทะเบียน สำนักงานขนส่งผู้โดยสารโดยความเห็นชอบของอธิบดี อาจกำหนดให้  
การดำเนินการ ตามวรรคหนึ่ง ณ สำนักงานขนส่งที่รถนั้นไม่ได้จดทะเบียนอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบก็ได้”

ประกาศ ณ วันที่ 9 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565 จิรุตม์ วิศาลจิตร อธิบดีกรมการขนส่งทางบก

ในเนื้อหาที่ได้กล่าวมาทั้งหมดนั้น เปรียบเสมือนเป็นการการเอื้อผลประโยชน์ให้กับกฎกระทรวงฯ ฉบับนี้  
มากเกินไปหรือไม่ รวมทั้งเอื้อผลประโยชน์ให้กับกลุ่มผู้ผู้นำ Application มาให้บริการบน Platform ในการทำ  
ธุรกิจในประเทศไทยได้รับผลประโยชน์แบบเต็มเม็ดเต็มหน่วย ไม่ต้องลงทุนให้ยุ่งยากในการหาซื้อรถยนต์เข้ามาวิ่ง  
รับจ้างในระบบ Application เพียงแค่มี Application มาขายบริการรถยนต์รับจ้างผ่านระบบบน Platform ก็  
สามารถทำกำไรได้มากมายจากการที่มี กฎกระทรวงฯ ฉบับนี้ ประกาศให้มีบังคับใช้มาเกือบ 2 ปีแล้ว มาจนถึง  
ปัจจุบันนี้ ยิ่งสรุปไม่ได้ว่าจะมีกฎหมายฯ ฉบับใดออกมาบังคับใช้ ให้ผู้ที่กระทำผิดในการนำรถยนต์ส่วนบุคคลมา  
รับจ้างผ่านระบบ Application ผิดกฎหมาย พรบ.รถยนต์ พ.ศ. 2622 แต่ในส่วนของ Application ที่ผิดกฎหมาย  
โดยให้รถที่ทำผิดกฎหมาย พรบ.รถยนต์ พ.ศ. 2522 มาให้บริการผู้โดยสารผ่านระบบ Application นั้น  
กฎกระทรวงรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2564 ยังไม่มีกฎหมายฉบับใดมารับรองในเรื่องของการ  
บังคับใช้ในความผิดที่เกิดขึ้นในเรื่อง ของกฎหมายควบคุมการกระทำผิดกฎหมาย Application ที่มาขายบริการ  
ให้บริการรถยนต์รับจ้าง ในประเทศไทยและในส่วนเรื่องรถยนต์ที่จะมาขอให้กรมการขนส่งทางบกรับรองให้เป็น  
รถยนต์รับจ้างผ่านระบบ Application กรมการขนส่งทางบก ยังเอื้อผลประโยชน์ให้แบบง่ายๆ สามารถนำรถยนต์

ไปให้การรับรองเป็นรถยนต์รับจ้างผ่านระบบ Application ได้ทุกจังหวัดฯ ทุกอำเภอฯ ได้ทุกที่ของกรมการขนส่งทางบกกำหนดดั่งนั้นหากนำไปเปรียบเทียบกับการออกระเบียบกรมการขนส่งทางบกที่ออกมาบังคับใช้กับผู้ประกอบการรถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่มีมากมายหลายฉบับ มาจนถึงปัจจุบันนี้

1. ระเบียบกรมการขนส่งทางบกว่าด้วยการรับจดทะเบียนรถยนต์รับจ้างบรรทุกคนโดยสารไม่เกินเจ็ดคน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2564 (กำหนดยกเว้นการใช้หลักฐานหนังสือรับรองระบบการทำงานรับส่งข้อมูลระหว่างเครื่องบันทึกข้อมูลการเดินทางของรถกับศูนย์บริการสื่อสารรถยนต์รับจ้าง (แท็กซี่) ประกอบการตรวจสอบสภาพรถเพื่อชำระภาษีประจำปีตามระเบียบกรมการขนส่งทางบกว่าด้วยการรับจดทะเบียนรถยนต์รับจ้างบรรทุกคนโดยสารไม่เกินเจ็ดคน พ.ศ. 2560 เป็นการชั่วคราวถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2564 ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2564 เป็นต้นไป

2. ระเบียบกรมการขนส่งทางบกว่าด้วยการดำเนินการทางทะเบียนสำหรับรถยนต์รับจ้างบรรทุกคนโดยสารไม่เกินเจ็ดคน เพื่อขยายอายุการใช้งานจาก 9 ปี เป็น 12 ปี พ.ศ. 2664((กำหนดขั้นตอนและเอกสารประกอบในการยื่นขอดำเนินการขยายอายุการใช้งานรถยนต์รับจ้างบรรทุกคนโดยสารไม่เกินเจ็ดคนที่จดทะเบียนระหว่างวันที่ 26 ธันวาคม 2661ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2663 เพื่อขยายอายุการใช้งานจาก 9 ปีเป็น 12 ปี ตามกฎกระทรวงว่าด้วยรถยนต์รับจ้างบรรทุกคนโดยสารไม่เกินเจ็ดคน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2663))

3. ระเบียบกรมการขนส่งทางบกว่าด้วยการตรวจสอบสภาพรถยนต์รับจ้างบรรทุกคนโดยสารไม่เกินเจ็ดคนเพื่อขยายอายุการใช้งานจาก 9 เป็น 12 ปี พ.ศ. 2664((กำหนดให้รถยนต์รับจ้างบรรทุกคนโดยสารไม่เกินเจ็ดคนที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครและ ในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร ระหว่างวันที่ 26 ธันวาคม 2661ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2663 ต้องผ่านการตรวจสอบสภาพรายการที่กำหนด ได้แก่ ก๊าซคาร์บอนมอนอกไซด์และก๊าซไฮโดรคาร์บอน โครงสร้างและตัวถัง ที่นั่งผู้ขับรถ ที่นั่งคนโดยสาร และพนักงานพิงศรีษะ เข็มขัดนิรภัยและจุดยึดเข็มขัดนิรภัย สีรถ เครื่องปรับอากาศ และที่เก็บสัมภาระ จึงจะได้รับการขยายอายุการใช้งานจาก 9 ปี เป็น 12 ปี นับแต่วันที่รถยนต์นั้นจดทะเบียนครั้งแรก ตามกฎกระทรวงว่าด้วยรถยนต์รับจ้างบรรทุกคนโดยสารไม่เกินเจ็ดคน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2663 ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 21 มกราคม 2664 เป็นต้นไป))

4. ระเบียบกรมการขนส่งทางบกว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการให้ความเห็นชอบมาตรฐานค่าโดยสารสำหรับรถยนต์รับจ้าง (TAXI-METER) (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2664 ((ให้ความเห็นชอบมาตรฐานค่าโดยสารสำหรับรถยนต์รับจ้าง (TAXI METER) ที่ได้รับการขยายอายุการใช้งานเป็นสิบสองปี โดยให้มาตรฐานค่าโดยสารที่ติดตั้งกับรถดังกล่าวให้มีอายุการใช้งาน 12 ปี นับแต่วันใช้งานครั้งแรก ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 21 มกราคม 2664 เป็นต้นไป))

6. ระเบียบกรมการขนส่งทางบกว่าด้วยการรับจดทะเบียนรถยนต์รับจ้างบรรทุกคนโดยสารไม่เกินเจ็ดคน พ.ศ. 2560 (ระเบียบกรมการขนส่งทางบกว่าด้วยการรับจดทะเบียนรถยนต์รับจ้างบรรทุกคนโดยสารไม่เกินเจ็ดคน

พ.ศ. 2560 ระเบียบนี้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 9 พฤศจิกายน 2660 เป็นต้นไป) ดังนั้นเนื้อหาที่ได้นำเสนอมานี้ในส่วนนี้ชี้ให้เห็นว่ากลุ่มผู้ประกอบการรถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่ที่อยู่ในระเบียบของกรมการขนส่งทางบกมากมายหลายฉบับ จนนับไม่รู้ว่ามีกี่ฉบับแล้วที่ผ่านจนถึงปัจจุบันนี้ ต้องแบกรับภาระเกี่ยวกับกฎกระทรวงฯ และประกาศกรมการขนส่งทางบกที่มีการออกมาบังคับใช้ในระเบียบว่าด้วยเรื่องรถยนต์รับจ้างบรรทุกทุกคนโดยสารไม่เกินเจ็ดคน พ.ศ. 2660 ในฉบับนี้ ผู้ประกอบการรถยนต์สาธารณะแท็กซี่จะต้องติดตั้งอุปกรณ์ส่วนควบและเสียเงินเพิ่มในการติดตั้งอุปกรณ์ด้วยค่าใช้จ่ายในแต่ละคันไม่ต่ำกว่า 26,000 บาท ถึง 36,000 บาท และยังมีค่าใช้จ่ายรายเดือน ค่าใช้จ่ายรายปี อีกมากมายหลายหมื่นบาทต่อปี ตามกฎหมาย พรบ.รถยนต์ พ.ศ.2622 ในการที่จะเป็นรถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่ ที่ทางกรมการขนส่งได้กำหนดกฎกระทรวงฯ และกำหนดระเบียบประกาศใช้บังคับตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบันนี้ กลุ่มผู้ประกอบการแท็กซี่มีต้นทุนฯ สูงมากในการลงทุนเป็นรถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่ เพราะฉะนั้นกลุ่มพี่น้องผู้ประกอบการแท็กซี่ต้องออกมาเรียกร้องความเป็นธรรมจากภาครัฐฯ ตลอดมาจนถึงปัจจุบันนี้

## 2. ท่านต้องการให้หน่วยงานของรัฐแก้ไขปัญหาการให้บริการรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างไร

ในเรื่องแก้ไขปัญหาการให้บริการให้บริการรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัญหาส่วนมากนั้นเกิดจากการนำรถที่มาให้บริการผ่าน Application นั้นส่วนมากจะเป็นรถยนต์ส่วนบุคคลที่นำมาให้บริการรับส่งผู้โดยสารไม่ได้มาให้การรับรองเป็นรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่กฎกระทรวงฯ ประกาศออกมาบังคับใช้ เกือบ 2 ปี แต่ก็ยังไม่มียอดรถยนต์ส่วนบุคคลมาให้การรับรองจากกรมการขนส่งทางบกที่ประกาศเป็นระเบียบออกมาบังคับใช้เกือบ 2 ปี จนถึงปัจจุบันนี้ รถยนต์ส่วนบุคคลที่มีมากมายหลายแสนคันยังทำผิดกฎหมาย พ.ร.บ.รถยนต์ พ.ศ. 2622 มาตลอดจนถึงปัจจุบันนี้ ดังนั้นขอเสนอวิธีการแก้ไขในเรื่องนี้

1. ให้กรมการขนส่งทางบก นำกฎหมายบังคับใช้กับรถยนต์ส่วนบุคคลที่ทำผิดกฎหมาย พ.ร.บ.รถยนต์ พ.ศ.2622 โดยการให้เพิ่มโทษในอัตราค่าปรับ ในการนำรถยนต์ส่วนบุคคลมาใช้ผิดประเภทฯ ในการรับส่งผู้โดยสาร โดยไม่ได้รับอนุญาตจากนายทะเบียน ในปัจจุบันนี้ เพื่อควบคุมกำกับในการกระทำผิดของรถยนต์ส่วนบุคคลที่นำมาใช้ในการรับจ้างบรรทุกทุกคนโดยสาร

2. ต้องแก้ไขกฎหมาย พรบ.รถยนต์ พ.ศ.2622 มาบัญญัติบังคับใช้กับกฎกระทรวงรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2664 อย่างเข้มงวด เพื่อที่จะดำเนินการกับบริษัท Application ที่ดำเนินธุรกิจบน Platform ขายบริการในการให้บริการขนส่งสาธารณะ โดยการให้รถยนต์ส่วนบุคคลมาให้การรับรองจากกรมการขนส่งทางบกให้มีผลบังคับใช้ถึงรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และมีผลบังคับใช้กับผู้ให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในทันที เพื่อให้เกิดการแข่งขันที่เป็นธรรมในประเทศไทยต่อไป

3. แก้ไขในกฎกระทรวงรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2664 ในข้อ 6 รถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ต้องมีและแสดงเครื่องหมายแสดงการเป็นรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และเครื่องหมายอื่นตามที่อธิบดีประกาศกำหนด แบบและการแสดงเครื่องหมายตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามที่อธิบดีประกาศกำหนด ทั้งนี้ อาจกำหนดให้แตกต่างกันตามประเภทของการจดทะเบียนในข้อ 2 ก็ได้ ต้องการแก้ไขให้มีอัตลักษณ์ให้เห็นเด่นชัดให้มีข้อความกำกับข้างรถยนต์รับจ้างให้เด่นชัดเจน เช่นต้องพันสีให้เป็นข้อความว่ารถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ ที่ดูแลงานสายตรวจการกรมการขนส่งทางบก ที่ทำหน้าที่ทำการตรวจสอบได้ชัดเจนโดยไม่ต้องมานั่งเดาว่ารถยนต์คันไหนเป็นรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ง่ายต่อการตรวจสอบในการนำรถยนต์ส่วนบุคคลมาจดทะเบียนเป็นรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ตามกฎกระทรวงรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2664

4. ให้แก้ไขในข้อ 7 รถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้ใช้สีของตัวถังรถตามสีเดิมที่ปรากฏในใบคู่มือการจดทะเบียนรถยนต์นั่งส่วนบุคคลก่อนการจดทะเบียนเปลี่ยนประเภทเป็นรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ต้องการให้แก้ไขสีรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้เป็นสีที่อธิบดีกรมการขนส่งทางบกกำหนดขึ้นมาใหม่ให้เป็นสีรถยนต์เป็นสีเดียวกันโดยให้เห็นเด่นชัดว่าเป็นรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่กรมการขนส่งทางบกให้การรับรองออกให้เป็นรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

5. ให้แก้ไขในข้อ 8 รถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้มีอายุการใช้งานได้ไม่เกินเก้าปีนับแต่วันที่จดทะเบียนครั้งแรก ให้รถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบกให้มีอายุการใช้งานไม่เกิน 12 ปีตั้งแต่เริ่มนำรถมาจดทะเบียนเป็นรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

6. ให้แก้ไขในข้อ 11 เรื่องแผ่นป้ายทะเบียนรถของรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้มีขนาดลักษณะ และสีเช่นเดียวกับแผ่นป้ายทะเบียนรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกินเจ็ดคน ทั้งนี้ อาจให้ใช้แผ่นป้ายทะเบียนรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกินเจ็ดคนเดิมก็ได้ให้แก้ไขรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ต้องให้เปลี่ยนแผ่นป้ายทะเบียนเดิมเป็นป้ายทะเบียนแบบเดียวกันกับรถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่ เพื่อให้เห็นเป็น อัตลักษณ์เดียวกันทั่วประเทศไทยในเรื่องแผ่นป้ายทะเบียนรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

7. ให้แก้ไขระเบียบกรมการขนส่งทางบก ว่าด้วยการดำเนินการทางทะเบียนและภาษีสำหรับรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2666

“ข้อ 16/2 ภายใต้บังคับข้อ 9 การจดทะเบียนเป็นรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ตั้งแต่วันที่ระเบียบนี้ใช้บังคับไปจนถึงระยะเวลาที่กำหนดไว้เป็นเงื่อนไขในหนังสือรับรองผ่านการอบรมทดสอบเจ้าของรถสามารถใช้เอกสารหลักฐานดังต่อไปนี้ เป็นเอกสารหลักฐานประกอบการขอจดทะเบียนรถ ตามข้อ 9 (2) และ (4) แล้วแต่กรณีได้ (1) ภาพถ่ายใบคู่มือจดทะเบียนรถเป็นเอกสารหลักฐานประกอบการขอจดทะเบียนแทนใบคู่มือจดทะเบียน

รถตามข้อ 9 (2) ให้แก้ไขที่กรมการขนส่งทางบกเอื้อประโยชน์ให้รถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้อนุญาตอนุโลมให้นำสำเนารถยนต์มาจดทะเบียนเป็นรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ ขอให้แก้ไขรถยนต์ที่จะมาให้การรับรองเป็นรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์จากกรมการขนส่งทางบก ต้องนำเล่มทะเบียนคู่มือรถยนต์มาให้การรับรองเท่านั้นจึงจะถูกต้องตามกฎหมายพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ.2622

### 3. ท่านจะดำเนินการอย่างไรเพื่อให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจ กรณีที่มีผู้ใช้บริการแท็กซี่ร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการเช่นผู้ขับชี้แสดงกิริยาจาไม่สุภาพขับรถประมาท/หวาดเสียวปฏิเสธรับผู้โดยสาร

วิธีการดำเนินการในเรื่องที่ต้องการทำให้ผู้ใช้บริการรถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่พึงพอใจในการเรียกใช้บริการแล้วไม่มีประเด็นในเรื่องแสดงกิริยาจาไม่สุภาพ และประเด็นในการขับรถประมาท หวาดเสียว ประเด็นปฏิเสธผู้โดยสารของแบ่งประเด็นออกไปขยายความให้เป็นข้อๆ ดังต่อไปนี้

1. กระทรวงคมนาคมควรต้องสร้างแรงจูงใจโดยประกาศเป็นนโยบายผู้ขับขี่รถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่ดีเด่น โดยการประชาสัมพันธ์ให้สื่อสารออกไปทุกช่องทางในโลกโซเชียล สื่อสารผ่านสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุ ทั้ง ระบบ Am รวมทั้งระบบ Fm ทุก ๆ ช่องทางที่ทางกระทรวงฯ สามารถทำได้ เกี่ยวกับนโยบายผู้ขับขี่รถยนต์สาธารณะดีเด่นสร้างแรงจูงใจโดยมีรางวัลมอบให้กับผู้ขับขี่รถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่ดีเด่นในด้านการให้บริการที่ประทับใจที่สุดของผู้โดยสารที่ให้คะแนนสะสมไว้ในข้อมูลของกระทรวงคมนาคม โดยผ่านการยิงสแกน QR Code ในรถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่ ว่าของสิ่งนั้นเป็นสิ่งของที่หน้าสนใจหรือไม่สำหรับกิจกรรมในครั้งนั้น ๆ เช่น นโยบายที่ผู้ประกอบการรถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่ทำดีมีคะแนนจากการที่มีผู้โดยสารได้ใช้บริการในครั้งนั้น แล้วเกิดความประทับใจผู้ขับขี่รถแท็กซี่คนนั้นมากก็ให้ผู้โดยสารสแกน QR Code ที่กระทรวงฯเป็นผู้ทำขึ้นมาอย่างเป็นทางการแล้วให้รถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่ทุกคนต้องติดไว้ในรถที่มองเห็นได้ชัดเจนห้ามทำลายหรือแกะออกโดยเด็ดขาดเพราะเป็นเอกสารทางราชการหากไม่ปฏิบัติตามให้ถือว่ามีความผิดตามกฎหมายที่ได้บัญญัติไว้ ในส่วนรางวัลที่ทางกระทรวงฯ ที่จะจัดสรรมอบให้นั้นก็มาจากผู้ที่สนับสนุนนโยบายสร้างคนขับแท็กซี่ให้เป็นผู้ที่มีอาชีพ

2. สร้างแรงจูงใจให้ผู้ขับขี่รถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่ ที่ได้รับผลคะแนนมากที่สุด ลงมาน้อยที่สุดก็ต้องมีของรางวัลมอบให้ทุก ๆ รางวัล และต้องทำอย่างต่อเนื่องตลอดไป วัตถุประสงค์ เพื่อสร้างความมีระเบียบวินัย พร้อมทั้งทำให้เกิดความประทับใจของผู้ที่เรียกใช้บริการ เพื่อสร้างสรรยก่องเชิดชูให้เกิดผู้นำทำดีต่ออาชีพผู้ขับขี่รถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่ให้เป็นตัวอย่างที่น่าชื่นชม และทำให้เกิดผู้นำในด้านการให้บริการรถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่เพิ่มขึ้นมาตลอดไม่มีสิ้นสุดในอาชีพผู้ขับแท็กซี่เพื่อส่งเสริมให้คนขับรถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่



ให้เป็นที่ยอมรับของสังคมและให้เกิดคำชื่นชมจากนักท่องเที่ยวทั่วโลกเพื่อเพิ่มดึงดูดรายได้ให้กลับคืนมาให้กับผู้ประกอบการรถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่ที่มีอยู่ในปัจจุบันให้มีรายได้เพิ่มขึ้น

3. เรื่อง ขอนำเสนอนโยบายของผู้ประกอบการรถยนต์รับจ้างสาธารณะ ให้ภาครัฐฯ แก้ไขปัญหาของกลุ่มผู้ประกอบการรถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่ที่ได้รับความเดือดร้อนจากปัญหาในการทำมาหากินในแต่ละวัน ทางสมาคมฯ จึงขอนำเสนอนโยบายที่จะช่วยแก้ปัญหาให้กับทางภาครัฐฯ ให้เข้าไปช่วยแก้ไขปัญหาดังต่อไปนี้

1. ให้จัดสถานที่ จุดจอดรถแท็กซี่ ทุกสถานีรถไฟฯ โดยใช้พื้นที่ว่างขอบทางเดินให้จอดได้สัก 10 คันโดยประสานกับ พื้นที่ กทม. โดยให้กระทรวงคมนาคม เป็นผู้ดำเนินการในเรื่องนโยบาย ของผู้ขับรถยนต์สาธารณะแท็กซี่

(1) เพื่อสร้างความเป็นระเบียบในการเรียกใช้บริการรถรับจ้างสาธารณะแท็กซี่ ตามจุดต่าง ๆ ที่เป็นจุดขึ้นลงของสถานีรถไฟทุกสายใน กรุงเทพฯ และปริมณฑลฯ และพร้อมให้ติดตั้งกล้องวงจรปิด เพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในภายภาคหน้าในการใช้บริการจุดจอดรถยนต์สาธารณะแท็กซี่ เพื่อป้องกันกลุ่มผู้ที่จะมาอ้างตัวเป็นเจ้าของจุดจอด ณ ตรงจุดที่มีไว้ให้สำหรับที่จอดรถยนต์สาธารณะเท่านั้น เพื่อป้องกันกลุ่มผู้มีอิทธิพลมาเรียกเก็บเงินค่าจอดจอร์รับผู้โดยสารสำหรับรถยนต์สาธารณะแท็กซี่

(2) เพื่อลดการวิ่งเที่ยวเปล่าของรถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่ ที่ไม่มีผู้โดยสารเรียกใช้บริการ จึงมีความประสงค์ต้องการให้ทางผู้บริหารพรรคเพื่อไทยนำไปพิจารณาเพื่อแก้ไขปัญหามาช่วยผู้ขับรถยนต์สาธารณะแท็กซี่ในครั้งต่อไป

(3) เพื่อลดปัญหาการจราจรที่ติดขัดหนาแน่น ซึ่งสาเหตุอีกประการจะมาจากมีรถแท็กซี่ที่วิ่งเที่ยวเปล่าตามถนนที่ไม่มีจุดหมายปลายทางที่แน่นอนว่าจะไปได้รับผู้โดยสาร ณ ตรงจุดใดของถนน จะทำให้มีรถแท็กซี่วิ่งเข้าไปสะสมบนถนนมากมายดังที่เห็นเป็นความจริง

(4) เพื่อลดมลภาวะทางอากาศที่เกิดจากการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ จากรถยนต์สาธารณะแท็กซี่ที่มีจำนวนมากที่วิ่งอยู่บนท้องถนนทั่วไปในกรุงเทพฯ และปริมณฑลฯ ที่วิ่งรถไปเพื่อมองหาผู้โดยสารเรียกใช้บริการตามถนนที่คิดว่าจะมีผู้โดยสารเรียกใช้บริการ ซึ่งเป็นสาเหตุหลักอีกเรื่องที่ภาครัฐฯ จะต้องคำนึงถึงในประเด็นนี้ จึงขอให้ทางผู้บริหารพรรคเพื่อไทย ช่วยกรุณาพิจารณาในครั้งนี้

(5) เพื่อลดรายจ่ายจากการใช้พลังงานเชื้อเพลิง ที่วิ่งเที่ยวเปล่าหาลูกค้าตามถนนโดยไม่มีจุดหมายที่แน่นอน และลดการทำให้สิ้นเปลืองพลังงานของประเทศได้มากขึ้น พร้อมยังเพิ่มรายรับจากการที่มีจุดให้บริการรถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่ที่จัดให้มีขึ้นทั่วทุกจุดตามสถานีรถไฟฯ บีทีเอส ทั้งใน กทม. และปริมณฑลฯ และตามหัวเมืองหลัก ๆ ที่มีรถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่ จดทะเบียนในแต่ละจังหวัด ฯ

(6) ให้หน่วยงานราชการสังกัด กทม. ทุกหน่วยงานหาพื้นที่ให้เป็นจุดจอดแท็กซี่ เพื่อจัดจุดจอดไว้รับส่งผู้มาติดต่องานในหน่วยงานรัฐและหน่วยงานราชการต่างในกรุงเทพฯ ที่ไม่ได้นำรถมาเพื่อติดต่อราชการ

2. ขอให้รัฐบาลฯ ตั้งศูนย์ Application ให้บริการบน Platform เพื่อสำหรับใช้ดาวน์โหลดเรียกใช้บริการรถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่ ปลดปล่อยสัญญาณผ่านระบบ Platform ให้ประชาชนทั่วประเทศ และทั่วโลกสามารถดาวน์โหลดใช้บริการได้ เพื่อสำหรับแจ้งให้คนขับแท็กซี่รับทราบว่าบนถนนเส้นทางที่กำลังขับรถแท็กซี่อยู่หากบริเวณจุดจอดแท็กซี่จุดใดนั้นมีผู้โดยสารต้องการใช้รถแท็กซี่แต่ไม่มีรถแท็กซี่จอดรอรับทางศูนย์ Application สามารถแจ้งเตือนผ่านไปที่ Application ของผู้ขับซึ่งรถแท็กซี่ โดยผ่านกล่องวงจรปิดในทันทีที่จุดจอดบริเวณนั้น เพื่อความสะดวกสำหรับผู้ที่ใช้บริการรถแท็กซี่

(1) เพื่อแจ้งว่าจุดจอดรถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่ รถหมด รถที่วิ่งอยู่บนถนนใกล้เคียงสามารถวิ่งมาเสริมต่อคิวได้ตรงจุดนั้น เนื่องจากในปัจจุบันนี้ผู้ขับซึ่งรถยนต์สาธารณะแท็กซี่ใช้โทรศัพท์ที่เป็นระบบ Android เป็นส่วนมากมีโปรแกรม Application เรียกใช้รถยนต์รับจ้างเป็นส่วนมาก

(2) เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนทุกสาขาอาชีพฯ ให้มีรายได้เพิ่มจากการดาวน์โหลด Application กลางของรัฐบาลที่จะต้องรวมนำการให้บริการด้านงานขนส่งสาธารณะแท็กซี่ และด้านการขายสินค้า , ส่งสินค้า , รวมทั้งด้านการท่องเที่ยวรวมมาไว้ใน Application กลางของรัฐบาลฯ Application เดียวกันเท่านั้น เรื่องการปฏิเสธผู้โดยสารจากการเรียกใช้บริการรถแท็กซี่ก็จะหมดปัญหาไปในประเทศไทย เพราะทุกคนที่ต้องการเรียกแท็กซี่ใช้บริการไม่ต้องออกไปเรียข้างทางตามถนนที่ไม่รู้ว่าจะมีรถแท็กซี่มาให้บริการในช่วงเวลาเร่งด่วนหรือไม่

(3) เพื่อสร้างความปลอดภัยในการเรียกใช้บริการรถแท็กซี่ในประเทศไทย เนื่องด้วยการ ดาวน์โหลด Application ต้องลงทะเบียนกรอกประวัติ ก่อนทั้ง ผู้โดยสาร และ ผู้ที่ขับซึ่งรถแท็กซี่ จึงจะสามารถใช้บริการ Application เรียกรถแท็กซี่ให้มาบริการได้ ในส่วนของผู้ขับซึ่งรถแท็กซี่ต้องลงทะเบียนประวัติทั้งคนขับรถแท็กซี่รวมทั้งตัวรถแท็กซี่ ในการเข้ามาเป็นสมาชิกคนขับรถแท็กซี่ใน Application กลางของรัฐบาล

(4) เพื่อลดปัญหาในการเดินทางของผู้โดยสารโดยเฉพาะบางท่านไม่รู้เส้นทางยังสามารถเปิดดูการเดินทางผ่านระบบ Google Map ได้ในการจะเดินทางจากจุดเรียก ไปยังจุดหมายปลายทางแบบรวดเร็ว และสามารถรู้เวลาล่วงหน้าจะไปถึงอีกด้วย

(5) เพื่อลดปัญหาการจราจรโดยรถแท็กซี่ไม่ต้องวิ่งเที่ยวเปล่าให้รถแท็กซี่ต้องไปติดสะสมตามถนนสายหลัก และสายรอง ให้มีจุดรอรับ จุดส่ง สำหรับรถแท็กซี่ทั่วประเทศไทย ขอให้ตามคอนโดที่มีห้องพัก ตั้งแต่ 100 ห้องขึ้นไป ขอให้จัดพื้นที่จุดรถแท็กซี่สำหรับรับลูกค้าในคอนโด โดยไม่ให้มีค่าจอดรอรับผู้โดยสารในจุดจอดนั้น ๆ ให้ห้างสรรพสินค้าต้องจัดระเบียบให้รถแท็กซี่ไปจอดรับลูกค้าภายในพื้นที่ห้าง ไม่มีรถแท็กซี่ไปจอดกีดขวางการจราจรบนพื้นถนนจราจร และไม่ให้มีการเรียกเก็บค่าจอดรอรับผู้โดยสาร

(6) จัดให้มีสวัสดิการของผู้ขับซึ่งรถยนต์สาธารณะแท็กซี่ โดยนารายได้จากการหักส่วนแบ่งจากการรับงานในแต่ละเที่ยวงานของสมาชิกคนขับแท็กซี่จ่ายค่าทำเนียมเข้าไปในเครดิตของคนขับแท็กซี่ที่มีรหัสส่วนตัวใน

Application เพื่อสำหรับถูกหักเครดิตในการรับงานจากลูกค้า ในส่วนหนึ่งจัดมาเป็นเป็นกองทุนรัฐสวัสดิการเพื่อคนขับแท็กซี่ หรือจัดตั้งเป็นมูลนิธิฯ Application Taxi ส่วนกลางรัฐบาลโดยให้รัฐเป็นผู้ดำเนินการทั้งหมด ไว้สำหรับ ไว้ช่วยเหลือผู้ขับขีรถแท็กซี่ ที่เจ็บป่วย พิกการทุกพลภาพ คนขับแท็กซี่ที่ชราภาพหาเลี้ยงตนเองไม่ได้แล้ว จนถึงผู้ขับขีรถแท็กซี่เสียชีวิต

3. ให้ช่วยเหลือเรื่องพลังงาน ให้ออกบัตรส่วนลดพลังงานให้กับผู้ขับขีรถยนต์สาธารณะแท็กซี่ และรถรับจ้างที่ให้บริการโดยสารสาธารณะ ให้ใช้ต่อไป

(1) เพื่อให้เป็นส่วนลด พลังงาน ทั้งเอ็นจีวี และแอลพีจี ในราคาที่ภาครัฐจะสามารถช่วยเหลือได้แต่ต้องไม่เกินราคา ดังต่อไปนี้

1.1 NGV. ขอให้ราคาอยู่ที่ ไม่เกิน 12.50 บาท / ต่อลิตร

1.2 LPG. ขอให้ราคาอยู่ที่ ไม่เกิน 11.40 บาท / ต่อลิตร

4. ให้คนขับแท็กซี่ขึ้นทะเบียนเป็นแรงงานนอกระบบทุกคนก่อนที่จะเข้ามาสู่ผู้ขับขีรถแท็กซี่ หรือให้อยู่ในระบบประกันสังคม ในมาตรา 39 และมาตรา 40 ภาคบังคับเพื่อเข้าถึงสวัสดิการของรัฐฯ ที่ภาครัฐฯ มีจัดให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการช่วยจ่ายสมทบเข้าไปในกองทุนฯ ประกันสังคมฯ

5. ให้รัฐบาลจัดไฟแนนซ์รถยนต์สาธารณะแท็กซี่ ของรัฐฯ เพื่อให้ผู้ขับขีรถสาธารณะแท็กซี่ ที่อยู่ในระบบประกันสังคมฯ ในมาตรา 39 และ40 ภาคบังคับ ขอให้รัฐฯ จัดให้มีโครงการรถไฟฟ้าแท็กซี่ฟรีดาวน์ ให้ผู้ขับขีรถยนต์สาธารณะแท็กซี่ คนละ 1 คันเท่านั้นสำหรับผู้ขับขีรถยนต์สาธารณะแท็กซี่ที่ขึ้นทะเบียนเป็นคนขับรถแท็กซี่ และต้องอยู่ในระบบประกันสังคมมาไม่ต่ำกว่า 12 เดือน ขึ้นไป โดยให้ใช้ใบขับขีรถยนต์สาธารณะแท็กซี่มารับสิทธิ์ได้ หนึ่งคนหนึ่งคันโดยไม่ต้องใช้บุคคลอื่นค้ำประกันนอกจากคนในครอบครัวตัวเองเท่านั้น โดยไม่ต้องเช็คเครดิตบูโร สำหรับผู้ขับขีรถยนต์สาธารณะแท็กซี่ที่มีใบขับขีรถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่ เท่านั้น

(1) เพื่อลดภาระของผู้ขับขีรถยนต์สาธารณะแท็กซี่ ในเรื่องค่าเช่ารถแท็กซี่ ค่างวดรถแท็กซี่ หรือราคาเช่ารถแท็กซี่ที่จ่ายให้กับบริษัทฯ ไฟแนนซ์เอกชนในราคารวมทั้งดอกเบี้ยที่สูงมาก คนขับรถแท็กซี่ทุกคนได้รับผลกระทบจากเรื่องนี้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 99 % บางคนชีวิตต้องหมดเนื้อหมดตัว ไปในช่วงโควิด 19 ที่ผ่านมา ถูกบริษัทไฟแนนซ์ฟ้องศาลตามยึดทรัพย์ ที่เป็นสมบัติส่วนตัวรวมทั้งที่ดินทำกิน

(2) เพื่อให้รัฐบาลจัดไฟแนนซ์เป็นของรัฐฯโดยจัดไฟแนนซ์ให้กลุ่มผู้ขับขีรถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่ ในอัตราเงินต้น รวมทั้งดอกเบี้ยในราคาที่เป็นธรรม กับผู้ขับขีรถยนต์สาธารณะแท็กซี่ ที่สามารถจัดส่งค่างวดคืนเงินให้กลับเข้าไปที่กระทรวงการคลัง เพื่อให้เป็นเงินกองทุนฯฟื้นฟูอาชีพผู้ขับขีรถยนต์สาธารณะแท็กซี่ ต่อไปในอนาคตของประเทศไทย

(3) จัดให้มีการเรียนรู้อบรมให้ผู้ขับขี่รถยนต์สาธารณะแท็กซี่ ให้ได้รับความรู้ในเรื่องการใช้ภาษา หรือแจกเครื่องการแปลภาษา เพื่อเป็นการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้ทุกชาติ เพราะจะมีประโยชน์อย่างมากในการสื่อสารกับชาวต่างชาติเพื่อจะได้นำเงินตราจากนักท่องเที่ยวมาเป็นเงินหมุนเวียนในประเทศไทย

(4) ขอให้รัฐบาลจัดงบประมาณสำหรับจัดให้มีการเรียนรู้อบรมพัฒนาด้านการเป็นผู้ให้บริการที่ดีกับคนขับรถแท็กซี่ เดือนละ 1 วัน ต่อรุ่นโดยให้จัดเป็นรุ่นๆ รุ่นละ 4 ปี ให้เป็นหลักสูตรต่อเนื่องตลอดให้ไปเป็นหลักสูตรภาคบังคับ หรือเรียกว่าหลักสูตรวิชาชีพการบริการด้านรถรับจ้างสาธารณะแท็กซี่ พร้อมมอบใบประกาศผลการผ่านการอบรมหลักสูตรวิชาชีพผู้ขับขี่รถยนต์สาธารณะแท็กซี่ ด้านการให้บริการรถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่ เทียบเท่าใบกับปริญญาตรี จากมหาวิทยาลัยทั่วประเทศไทย ค่าหลักสูตรคณะภาควิชาชีพผู้ขับขี่รถยนต์สาธารณะแท็กซี่ คณะการให้บริการรถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่ คณะนี้ขอให้รัฐบาลจัดงบประมาณ เบื้องต้นให้พี่น้องประชาชนผู้ขับขี่รถยนต์สาธารณะแท็กซี่ที่มีอยู่ในปัจจุบันนี้ หรือผู้ที่มีใบขับขี่รถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่ เป็นผู้นำรุ่นแรกและรุ่นต่อไป ตามจำนวนในแต่ละมหาวิทยาลัยทั่วประเทศจะทำการจัดการบริหารได้ ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้

1.1 เพื่อพัฒนาศักยภาพให้คนขับแท็กซี่ในประเทศไทย ให้มีคุณภาพในด้านการให้บริการผู้โดยสารที่มาใช้บริการให้มีความพึงพอใจประทับใจ และได้รับความปลอดภัยในการเดินทางจนถึงจุดหมายปลายทาง

1.2 เพื่อพัฒนาการขับขี่รถแท็กซี่ ที่ดีขึ้นในการใช้รถใช้ถนนร่วมกันให้เกิดความปลอดภัยในการขับขี่รู้จักให้อภัยหากเกิดปัญหากับผู้ใช้รถใช้ถนนร่วมกัน

1.3 เพื่อยกระดับให้คนขับรถแท็กซี่ให้เป็นที่ยอมรับในสังคม มีเกียรติมีศักดิ์ศรีในอาชีพคนขับแท็กซี่

1.4 เพื่อเสริมสร้างรายได้ให้เพิ่มมากขึ้นมาเลี้ยงดูชีวิตของคนในครอบครัว และยกระดับฐานะให้กับครอบครัวให้อยู่ดีมีความสุขมากขึ้น หรือเรียกว่า ลดรายจ่าย เพิ่มรายได้เข้ามาในครอบครัว และยังสามารถนำรายได้จากการที่ได้รับการมาจากการให้บริการที่ดีขึ้นมาพัฒนาประเทศไปคู่ขนานกันอีกด้วย หลังจากการเข้ารับการอบรมหลักสูตร คณะวิชาชีพผู้ให้บริการรถยนต์รับจ้างสาธารณะแท็กซี่ เพราะได้รับการยอมรับจากสังคมทั่วไป

6. ในส่วนด้านกฎหมายฯ สำหรับ รถยนต์สาธารณะ ที่ควรต้องปรับแก้ไขให้เข้ากับสถานการณ์ในปัจจุบัน และให้ทันต่ออนาคตที่มีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้มากขึ้นในโลกยุคใหม่ ในการเรียกใช้บริการรถรับจ้างสาธารณะ ควรต้องปรับแก้กฎหมาย พรบ.รถยนต์ พ.ศ. 2622 ทั้งฉบับ ในส่วนของ กระทรวงคมนาคม โดยกรมการขนส่งทางบกผู้รับผิดชอบด้านส่วนงานรถยนต์รับจ้างสาธารณะ ที่บังคับใช้ พรบ.ขนส่งทางบก พ.ศ. 2622 ควรต้องปรับแก้ พ.ร.บ.ทั้ง สองฉบับ ปรับแก้ทั้งฉบับ ที่มีการนำมาใช้บังคับมานาน ตั้งแต่ พ.ศ. 2622

7. ในส่วนด้านกฎหมายฯ สำหรับ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม Mdes. ที่ควรต้องปรับแก้ไขให้ทันโลกเทคโนโลยี ที่มีการแข่งขันสูงชันมากในยุคปัจจุบันนี้ และจะมีการแข่งขันการนำ Platform Online มาขาย

สินค้าและให้บริการโดยสาธารณะ ที่การทำผิดต่อกฎหมายอยู่มากมาย แต่กฎหมายของประเทศไทยยังไม่สามารถดำเนินการได้ในปัจจุบันนี้ เพราะติดกฎหมายฯ บางมาตราบางข้อ ที่ยังไม่สามารถนำมาบังคับใช้ได้จริง ๆ ขอยกตัวอย่างเช่น การนำ Platform Online ดาวน์โหลด Application เรียกแท็กซี่ ที่ยังมีการกระทำผิดกฎหมาย ๆ ของกลุ่มผู้นำ Application มาจากต่างประเทศ ๆ มาหาผลประโยชน์ จากผู้ที่เรียกใช้บริการรถรับจ้างทุกประเภทฯ ไม่ว่าจะเป็นรถยนต์ส่วนบุคคลหรือที่เรียกว่ารถรับจ้างป้ายดำ ที่มีกฎหมายฯ พรบ.รถยนต์ พ.ศ.2622 และพรบ.ขนส่ง พ.ศ.2622 บังคับใช้อยู่ในปัจจุบันนี้ ห้ามนำมารับจ้างบรรทุกคนโดยสารโดยเด็ดขาด นอกจากการนำมาใช้ส่วนตัวเท่านั้น แต่กลุ่มผู้นำ Application มาหาผลประโยชน์กลุ่มนี้ไม่ได้เกรงกลัวต่อกฎหมายฯ ที่มีบังคับใช้อยู่ปัจจุบันนี้ ของประเทศไทย เนื่องจากว่า กระทรวงฯ ที่ได้กล่าวมาทั้ง สอง กระทรวงฯ ยังไม่มีการประสานการทำงานที่สอดคล้องในการบังคับใช้กฎหมายฯ อย่างชัดเจนกับเรื่องการนำ Platform Online ดาวน์โหลด Application ทำผิดกฎหมายฯ หรือเรียกว่าละเมิดกฎหมายฯ หลายกระทรวงฯ ในประเทศไทย อย่างเช่น กระทรวงพาณิชย์ กรมพัฒนาธุรกิจ กรมสรรพากร ทราบหรือไม่ในเรื่องการนำ Platform Online ดาวน์โหลด Application มาขายสินค้าและให้บริการรถรับจ้างบรรทุกคนโดยสาร โดยเรียกรับค่าส่วนต่างจากการให้บริการผ่าน Platform Online ดาวน์โหลด Application มาหาผลประโยชน์จากประเทศไทยไปโดยไม่ต้องจดทะเบียนบริษัทฯ ในประเทศไทย และรายได้ส่วนต่างที่ได้มาจากหักค่าเรียกใช้บริการผ่าน Platform Online ดาวน์โหลด Application ดังนั้น กระทรวงฯทุกกระทรวงต้องมาร่วมกันแก้กฎหมายฯที่เกี่ยวข้องในเรื่องนี้ เพื่อปกป้องผลประโยชน์ของชาติไทยไม่ให้เสียเปรียบกลุ่มผู้คิดจะดำเนินการผิดกฎหมายในประเทศไทย และกลุ่มที่กำลังจะมาทำลายความมั่นคงของชาติต่อไป

8. ขอให้รัฐฯช่วยปรับโครงสร้างราคาค่าโดยสารรถยนต์สาธารณะแท็กซี่ขึ้นมาให้เหมาะสมสอดคล้องกับต้นทุนฯ ที่แท้จริงในสถานการณ์ในปัจจุบันนี้ด้วย เนื่องด้วยในปัจจุบันนี้มีการปรับตัวสินค้า ไม่ว่าจะเป็นสินค้าอุปโภคบริโภค รวมทั้งสินค้าทั่วไปได้ปรับตัวสูงขึ้นมามาก จึงส่งผลกระทบต่อรายรับของผู้ขับขี่รถยนต์สาธารณะแท็กซี่ที่ได้มาไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในแต่ละวัน เพื่อเลี้ยงดูครอบครัวลูกเมีย ทั้งนี้ ทางสมาคมวิชาชีพผู้ขับขี่รถยนต์สาธารณะแท็กซี่ ขอขอบคุณมา ณ โอกาส นี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าภาครัฐฯ จะนำเรื่อง นโยบายของสมาคมฯ ไปพิจารณาเพื่อช่วยเหลือต่อไป

#### **4. ท่านมีข้อเสนอแนะ หรือแนวทาง เกี่ยวกับการสื่อสารสาธารณะอย่างไร เพื่อลดการชุมนุม เรียกร้อง ณสถานที่ราชการ**

1. ขอให้ภาครัฐฯ เปิดเวทีรับฟังความคิดเห็นของกลุ่มแกนนำกลุ่มอาชีพฯ ทุก ๆ อาชีพฯ โดยจัดทำโครงสร้างในรูปแบบคณะทำงานเข้ามามีบทบาทหน้าทำงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐฯ เพื่อให้มีหน้าที่รับฟังความ

คิดเห็นจากกลุ่มอาชีพฯ และนำข้อมูลความเดือดร้อนที่เกิดขึ้นเข้ามาแก้ไขร่วมกันกับภาครัฐฯ โดยตรง ในทุก ๆ เรื่องของปัญหา

2. ขอให้ภาครัฐฯ เปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ผ่านช่องทาง “Social” “Line” “Facebook” และเว็บไซต์ รวมทั้ง “You Tube” เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงทุกช่องทางโดยเปิดเผยต่อสาธารณะชน ทุกเรื่องของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสาขาอาชีพฯ ทุก ๆ เรื่องโดยไม่ปิดกั้นข่าวสารที่ประชาชนควรต้องรับรู้ และให้ประชาชนมีเวทีในการแสดงออกถึงความผ่านโลก ช่องทาง “Social” “Line” “Facebook” และเว็บไซต์ รวมทั้ง “You Tube” ที่ต้องการนำเรื่องที่ต้องให้ภาครัฐฯ รับทราบโดยไม่มีกฎหมายฯ มาควบคุมกำกับบังคับใช้ เพื่อดำเนินคดีเกี่ยวกับกฎหมายฯที่เกี่ยวข้องต่อไป

## แบบสอบถาม



## แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถแท็กซี่

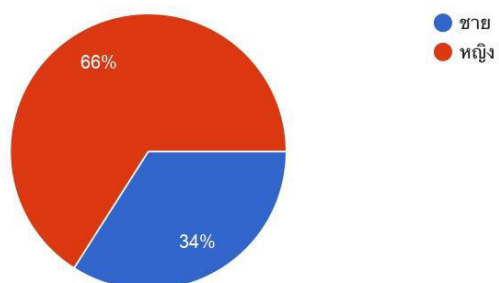
การตอบกลับ 391 รายการ

[เผยแพร่การวิเคราะห์](#)

เพศ

 คัดลอก

คำตอบ 391 ข้อ



อายุ

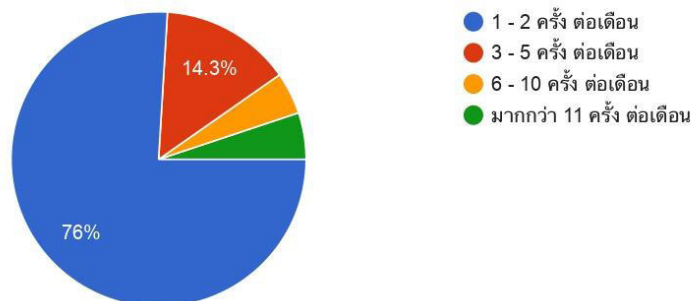
 คัดลอก

คำตอบ 391 ข้อ

## ท่านใช้บริการรถแท็กซี่บ่อยหรือไม่

คัดลอก

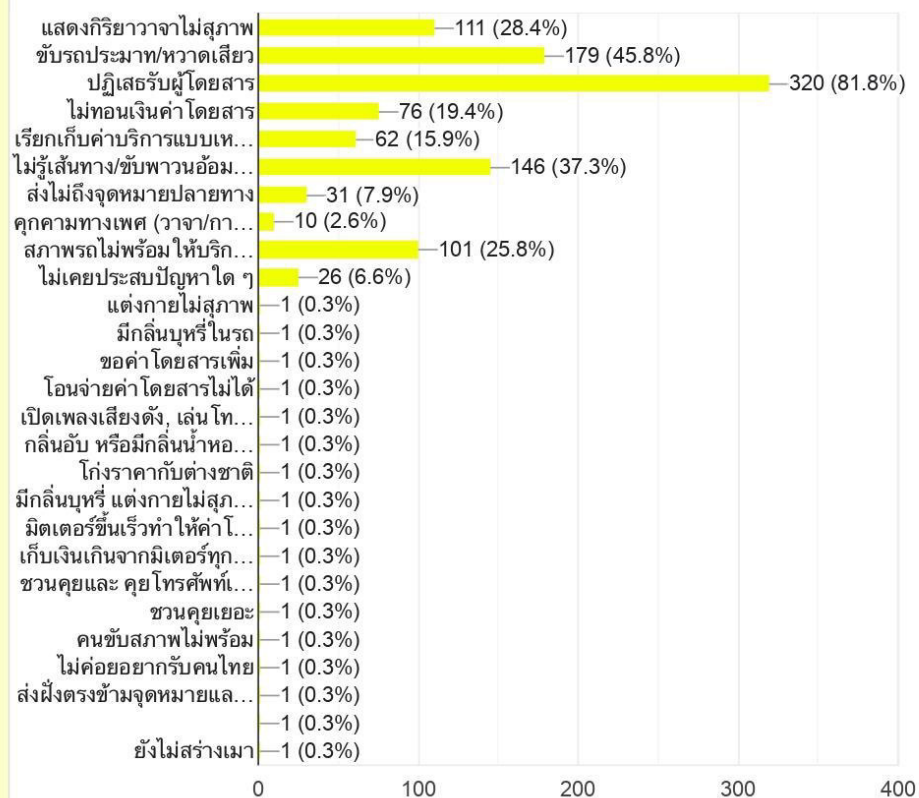
คำตอบ 391 ข้อ



## ท่านเคยประสบปัญหาการใช้บริการรถแท็กซี่อย่างไรบ้าง (ตอบได้หลายตัวเลือก)

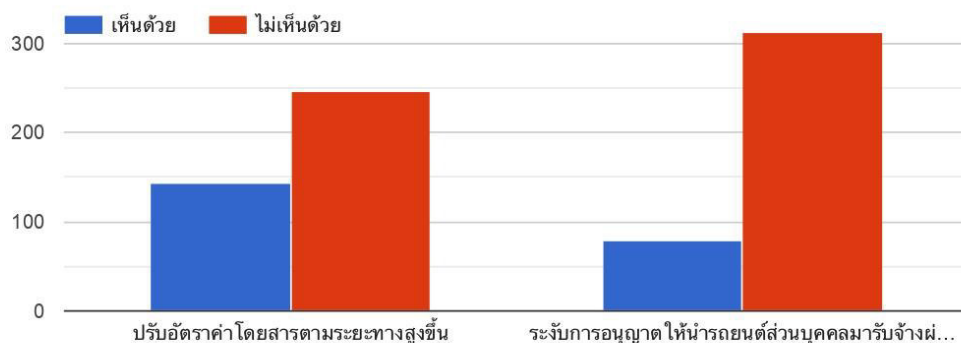
คัดลอก

คำตอบ 391 ข้อ





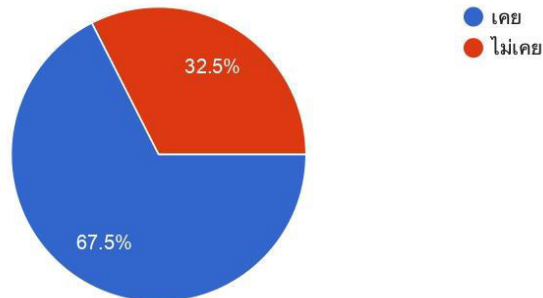
กลุ่มผู้ให้บริการรถแท็กซี่ได้รับความเดือดร้อนจากกรณีที่มีการนำรถยนต์ส่วนบุคคลมารับจ้างผ่านแอปพลิเคชัน (GRAB) สถานการณ์โควิด และราคาค่าเช่าเพลิงที่สูงขึ้น จึงได้ยื่นข้อเรียกร้องที่อาจส่งผลกระทบต่อประชาชน ท่านเห็นด้วยกับข้อเรียกร้องดังต่อไปนี้หรือไม่



ท่านเคยใช้บริการรถยนต์ส่วนบุคคลรับจ้างผ่านแอปพลิเคชันหรือไม่ (GRAB)



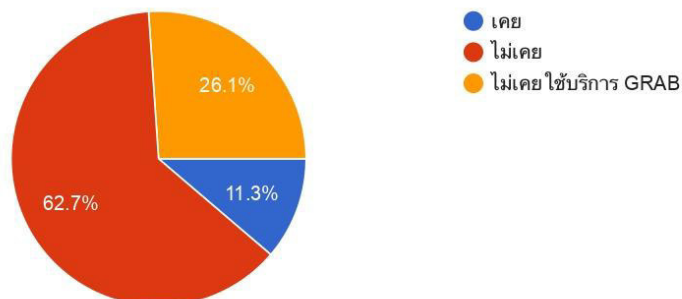
คำตอบ 391 ข้อ



หากเคยใช้บริการรถยนต์ส่วนบุคคลรับจ้างผ่านแอปพลิเคชัน (GRAB) ท่านเคยประสบปัญหาเดียวกันกับการใช้บริการรถแท็กซี่หรือไม่



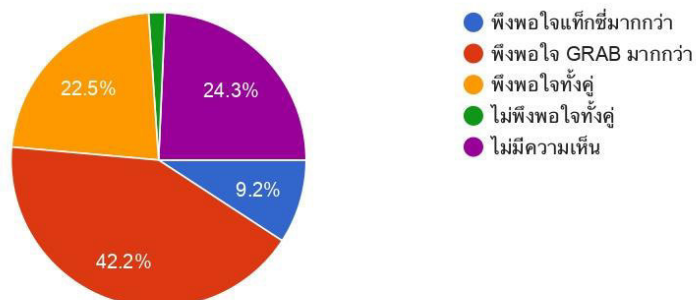
คำตอบ 391 ข้อ



ท่านพึงพอใจในการใช้บริการรถแท็กซี่ หรือการใช้บริการ GRAB



คำตอบ 391 ข้อ



ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

คำตอบ 77 ข้อ

-

ไม่มี

เป็นการแข่งขันแต่ภาครัฐควรกำกับดูแลในเรื่องอัตราค่าโดยสารในอัตราเดียวกัน

ผู้ขับรถแท็กซี่ควรจัดทำแอปพลิเคชันของตัวเองขึ้นมา เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ และสร้างโอกาสในการแข่งขันกับภาคเอกชน

หน่วยงานรับผิดชอบควรทำประชาพิจารณ์หรือสอบถามความต้องการของประชาชนเพื่อกำหนดมาตรการที่

เพลง ๑๒๓๗

เห็นด้วยกับการมี GRAB เป็นอีกทางเลือกหนึ่งสำหรับประชาชน

แล้วแต่สถานการณ์ ถ้าเป็นไปได้ จะใช้แท็กซี่มากกว่า

ไม่เคยใช้บริการ GRAB เคยใช้แต่แท็กซี่ ซึ่งก็เคยเจอปัญหาตามที่ได้กรอกข้อมูล

ควรจัดอบรมผู้ขับขี่ทั้ง Grab และ Taxi บ่อยๆ เช่นปีละ 2-4 ครั้ง

- 1.ขนส่งมวลชนระบบรางควรครอบคลุมและมีราคาถูกกว่ารถแท็กซี่
- 2.เพื่อการพึ่งพารถแท็กซี่น้อยลง
- 3.เพื่อยกระดับพัฒนาแท็กซี่(แค่ให้เท่าgrab)
- 4.เป็นทางเลือกที่สองรองจากระบบราง แพงขึ้นก็ยอมจ่าย

การแข่งขัน จะทำให้การบริการดีขึ้น

Grab car สามารถเข้า ออก ผ่านฐานทัพอากาศได้ทำให้สะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลาในการเดินทางและลดค่าใช้จ่ายตามระยะทางได้

ปรับค่าโดยสารได้ ถ้าปรับคุณภาพเหมาะสมกับราคา

หากจะขึ้นราคาอยาก ให้ปรับการบริการให้ดีขึ้นด้วย

สนับสนุนให้มีบริการ แบบ GRAB มากขึ้น เพื่อเป็นทางเลือกให้ผู้บริโภค

อัตราค่าโดยสาร ไม่เห็นด้วยว่ารถวิ่งไม่เกิน 60 กม/ชม คิดเป็นอัตรารถติด เพราะ 60 กม/ชม ไม่ใช่รถติด ถนนหลายเส้น ในบางระยะกำหนดความเร็วไม่เกิน 50 กม/ชม

ควรพัฒนาภาพลักษณ์taxi การแต่งกาย ให้สะอาด และกฎหมายบังคับทั้ง taxi และ grab ให้เข้มงวด กว่าเดิม เพื่อ ความปลอดภัยของลูกค้า

ไม่รองรับกับคนพิการที่นั่งวีลแชร์

แท็กซี่บางคนก็บริการดีมาก ขึ้นอยู่กับคนด้วย ไม่อยากเหมารวม และแบบสอบถามเรื่องความถี่ควรมีตัวเลือกสำหรับผู้ที่ใช้งานนานๆครั้งด้วย ความถี่ 1-2 ครั้ง /เดือน แล้วกระโดดเป็นไม่เคยใช้บริการเลย มันห่างกันเกินไป เพราะบางคนไม่ได้ใช้ถี่ขนาด 1-2 ครั้ง / เดือน แต่ก็ไม่ถึงขั้นไม่เคยใช้บริการเลย ไม่อย่างนั้นเวลานำข้อมูลมาประเมินอาจได้ข้อมูลที่ไม่ตรงตามจริงได้

สนับสนุนให้มีการทำให้ Grab ถูกกฎหมาย เพื่อเป็นทางเลือกการเดินทางให้กับประชาชน รวมทั้งปรับปรุงคุณภาพการให้บริการรถแท็กซี่ โดยเฉพาะการให้บริการแก่ชาวต่างชาติ ซึ่งมักถูกเอารัดเอาเปรียบเป็นส่วนใหญ่ ส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ของประเทศ โดยจัดทำช่องทางการร้องเรียนที่สะดวก และง่ายต่อการใช้งาน และกำหนดบทลงโทษที่รุนแรงยิ่งขึ้น

เมื่อหาแท็กซี่ไม่ได้ จึงต้องใช้ Grab ดังนั้น ถ้าแท็กซี่บริการดีๆ คนไม่ไป Grab แน่แน่นอน

อยากพัฒนาทั้ง 2 ระบบ ควบคู่กันไป เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้โดยสาร

งานบริการ ขึ้นกับความพึงพอใจของผู้ต้องการรับบริการ แท็กซี่ควรปรับปรุงด้านบริการ ให้ตรงความต้องการ ทั้งพลขับและรถที่ขับ

ขอบคุณสำหรับแบบสอบถามดีๆแบบนี้ครับ

ต้องยกระดับมาตรฐานการให้บริการของแท็กซี่ขึ้นมา และการขึ้นค่าโดยสารจะสามารถยอมรับได้

อยากให้แท็กซี่มีแอปเหมือนgrabที่ช่วยคำนวณค่าเดินทาง และ คัดรถและบุคลิกภาพของผู้ขับ

ขอให้ใช้หลักการ เราอยู่ได้ ท่านอยู่ได้ ไม่ควรขึ้นค่าโดยสารช่วงนี้ แต่ถ้าสถานการณ์ดีขึ้น ก็ควรขึ้นราคาได้ ประเด็นสำคัญอยู่ที่ควรลดต้นทุน คือราคาน้ำมัน ราคาสินค้า มากกว่า

ถ้ายังควบคุมการบริการของ taxi ไม่ได้ ก็ไม่ควรไว้วางใจ grab

การบริการขึ้นอยู่กับตัวบุคคล ผู้ให้บริการ

Grabตัวนี้ก็ราคาแพงขึ้น Taxiไม่ควรกังวลมากไป และหันมาร่วมมือกันดีกว่า ทำแบบจีนแอฟรวมราคาเดียวกัน รัฐควรมาช่วยคุมราคาและการให้บริการด้วย

ควรมีการควบคุมและตรวจสอบผู้ให้บริการขับรถแท็กซี่ในเรื่องประวัติอาชญากรรม และอบรมกรมการยาท รวมถึงจรรยาบรรณของผู้ให้บริการขับรถแท็กซี่ให้มากขึ้น เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการเรียกใช้บริการและมั่นใจในความปลอดภัยของผู้โดยสาร

GRAB มีความน่าเชื่อถือและมีมาตรฐานในเรื่องราคา ความสะดวก ปลอดภัย โดยที่ผู้บริโภคมีทางเลือกในการใช้บริการ

บริการดีทั้ง 2 บริการค่ะ

ราคาค่าโดยสารแท็กซี่กับรถGRABในแต่ละเส้นทางควรมีราคาไปในแนวทางเดียวกัน

ควรจำกัดปริมาณรถแท็กซี่ เพราะปัจจุบันมีมากเกินไปจนความจำเป็น สร้างปัญหาการจราจร และสร้างปัญหาให้กับผู้อื่นบ่อยครั้ง

คัดเลือกกลุ่มอายุ ผู้ขับขี่

อบรมก่อนขับtaxi

การควบคุม/กำกับ ออกใบอนุญาตผู้มีใบขับขี่เฉพาะขับรถtaxi

การขึ้นทะเบียนรถ

อายุรถ taxi  
การติดตาม gps

ทำประชาพิจารณ์ไปเลย

อยากให้มียางเลือก ใช้บริการหรือสามารถเลือกรถที่ต้องการไปได้

ข้อที่ดีกว่าของ grab คือ ไม่ต้องอธิบายทางมาก ทุกคนใช้ app บอกทาง

ถ้าปรับราคาขึ้น ควรปรับปรุงการบริการและสภาพรถที่ให้บริการ ให้อยู่ในสภาพที่ดี

ควรปรับปรุงบริการแท็กซี่เป็นอย่างยิ่ง และเปิดเสรีให้ Grab บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้มีทางเลือกที่ดีกว่า

โดยรวมพึงพอใจการให้บริการทั้งสองรูปแบบ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์การใช้งานในแต่ละครั้ง ซึ่งจากประสบการณ์ส่วนตัว กรณีอยู่ในพื้นที่ที่สามารถเรียกใช้บริการแท็กซี่ได้โดยสะดวก ก็จะเลือกใช้บริการดังกล่าว แต่หากอยู่ในพื้นที่ที่ค้นหาแท็กซี่ได้ยาก ก็จะเลือกใช้บริการผ่าน GRAB ข้อดีของแท็กซี่คือมีรถให้บริการเยอะ ค่าใช้จ่ายน้อยกว่า แต่อาจประสบปัญหาข้างต้นตามที่แบบฟอร์มได้ยกตัวอย่างไว้ได้มากกว่า ส่วนข้อดีของ GRAB คือ ลูกค้านำรถกำหนด Location และตรวจสอบการเดินทางได้ตลอดเส้นทาง สามารถดู Review การให้บริการของ GRAB Driver ได้ สามารถยกเลิกการจองได้ในเวลาที่กำหนด มีตัวเลือกรถหลายแบบ มั่นใจได้มากกว่าว่าจะไม่โดนปฏิเสธรับผู้โดยสาร กรณีที่ประสบปัญหา สามารถร้องเรียน และขอความช่วยเหลือผ่านทางแอปพลิเคชันได้โดยตรง และได้รับ Feedback ที่รวดเร็ว แต่ก็จะมีค่าใช้จ่ายที่มากกว่าเช่นกัน

ชอบ CABB Taxi มากที่สุด

อัตราค่าโดยสารคิดตามระยะทางที่เพิ่มขึ้น แต่ควรมีกำหนดเพดานไม่ให้สูงเกินไป โดยคำนวณเป็นการเพิ่มขึ้นของมิเตอร์ตามช่วงกิโลเมตรที่เหมาะสม ให้ไม่เป็นการแก่ผู้ขับขี่และผู้โดยสาร เป็นอัตราที่ win win ทั้ง 2 ฝ่าย

แท็กซี่ ควรพัฒนาศักยภาพการเป็นผู้ให้บริการที่ดี และปรับปรุงการให้บริการแบบมืออาชีพ

การขอปรับค่าบริการ Taxi สามารถทำได้ แต่ขอให้พนักงานขับรถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เหมาะสมด้วย

การใช้บริการทางแกรปสามารถติดตามตัวผู้ขับได้มากกว่าแท็กซี่สามารถดูได้ว่ารถที่เราใช้บริการอยู่ตรงไหน ออกนอกเส้นทางหรือไม่ สามารถวางใจในความปลอดภัยได้ในระดับหนึ่ง หากมีข้อสงสัยสามารถตามตัวได้จริงมากกว่าแท็กซี่เพราะแท็กซี่ส่วนมากคนขับกับใบที่ลงทะเบียนนั้นมักไม่ตรงกันไม่เป็นไปตามความเป็นจริง

Garb ราคาสูงเกือบเท่าตัวของแท็กซี่

รู้สึกที่พอใจกับ Grab มากกว่า เพราะมั่นใจแล้วว่า เขาจะไม่ปฏิเสธผู้โดยสารแน่นอน รวมถึงการปิดกั้นตลาดไปแล้วเขาวิ่งไปตาม GPS นั้น โดยที่ไม่ต้องมาบอกเราว่า น้องช่วยบอกทางด้วยนะ พี่ไม่คุ้นทาง

จริงๆ แล้ว รู้สึกว่า หรือควรเอากลุ่ม taxi เข้าไปในระบบ Grab หรือระบบลักษณะเช่นเดียวกับ Grab เพื่อให้ประชาชนผู้โดยสารสามารถเลือกได้ เช่นเดียวกันเพิ่มช่องทางหาผู้โดยสารให้กับ taxi อีกทางหนึ่ง

คนขับ Taxi ทุกคน ควรมีประวัติ ที่ ชบ.

ขึ้นราคาได้ อยากให้ปรับปรุงคุณภาพการบริการด้วย

ควรมีบริการทางเลือกมากกว่าแท็กซี่

Grab เรียกเก็บอัตราค่าโดยสารสมเหตุสมผล เป็นธรรมกับผู้ให้บริการมากกว่า โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาคำนวณอัตราค่าโดยสาร ซึ่งรับได้กับผู้ให้บริการ แต่รถแท็กซี่สาธารณะ ทุกครั้งที่ให้บริการ เมื่อชำระค่าบริการ จะไม่เคยได้รับเงินทอนกลับคืนเลย แม้แต่ครั้งเดียว เหมือน โดน โจรปล้นเงินจากกระเป๋าทันที

เรียกแล้วต้องไปทุกคัน แต่คงไม่มีใครทำได้555

GRAB เก็บค่าโดยสารแพงกว่าแท็กซี่มากเพราะแท็กซี่เริ่มต้น 35-40 แต่ GRAB เริ่มที่ 100-150

ปรับปรุงมาตรฐานแท็กซี่คะ

เคยใช้บริการ UBER ซึ่งเข้าใจว่าขณะนี้ได้รวมกับ GRABแล้ว ดังนั้นจึงแสดงความเห็นในส่วนที่ ฟังพอใจต่อการให้บริการของGrab/Uber มากกว่า Taxi

ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ เช่น พุดจาสุขภาพ เพราะบาวที่รถติดแสดงท่าทีอึดอัด ไม่ปฏิเสธผู้โดยสาร ขับรถด้วยความปลอดภัย

ควร ปรับราคา ให้เหมาะสมกับ ค่าครองชีพ ที่สูงขึ้น

ควรปรับปรุงให้มีมาตรฐานที่ดีและเป็นธรรม

ควรตรวจทั้งคุณภาพของรถ และคนขับที่ให้บริการ เพื่อให้การบริการมีคุณภาพ ทั้งความสะอาด กลิ่น ในตัวรถ และความมีมารยาท ของผู้ให้บริการ

เนื้อหานี้มีได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google รายงานการละเมิด - ข้อกำหนดในการให้บริการ - นโยบายความเป็นส่วนตัว

Google ฟอรัม

**แบบบรรยายลักษณะงาน (Job Description)  
ของสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงคมนาคม**

ตำแหน่งเลขที่.....343, 344.....

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (Job Title)**

ชื่อตำแหน่งในการบริหารงาน	ผู้ช่วยปลัดกระทรวง
ชื่อตำแหน่งในสายงาน	นักบริหาร
ประเภท/ระดับ ประเภทบริหาร	ระดับต้น
ชื่อหน่วยงาน (สำนัก/กอง)	สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงคมนาคม
ชื่อส่วนงาน/กลุ่มงาน/ฝ่าย/งาน -	
ชื่อตำแหน่งผู้บังคับบัญชาโดยตรง	ปลัดกระทรวง
ประเภท/ระดับ ประเภทบริหาร ระดับสูง	

**ส่วนที่ 2 หน้าที่ความรับผิดชอบโดยสรุป (Job Summary)**

ปฏิบัติงานในฐานะผู้ช่วยปลัดกระทรวง กระทรวงคมนาคม ในการวางแผนและบริหารจัดการ โดยช่วยปลัดกระทรวงคมนาคมในภารกิจช่วยอำนวยความสะดวก งานนโยบายและยุทธศาสตร์ งานบริหารงานบุคคล งานงบประมาณ งานพัสดุและทรัพย์สิน งานประชาสัมพันธ์ งานพัฒนาระบบบริหารระบบบริการ งานภารกิจพิเศษ เพื่อสนับสนุนภารกิจหลักของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมาย และผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดไว้ และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

**ส่วนที่ 3 หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก**

**ก. ด้านแผนงาน**

1. ร่วมกับปลัดกระทรวง รองปลัดกระทรวง ในการกำหนดแนวทาง การดำเนินงาน ให้สอดคล้องกับทิศทางนโยบาย ประเด็นกลยุทธ์ ความคาดหวัง และเป้าหมายความสำเร็จของสำนักงานปลัดกระทรวง โดยเชื่อมโยงกับพันธกิจของสำนักงานปลัดกระทรวง เพื่อผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม
2. ร่วมวางแผน บริหารจัดการ และติดตามเร่งรัด การดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงให้เป็นไปตามทิศทาง นโยบาย กลยุทธ์ แผนงาน โครงการ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดไว้

3. ร่วมวางแผนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขหรือข้อคิดเห็น ประกอบในการกำหนดนโยบาย แผนงาน การบริหารงานบุคคล และการงบประมาณของสำนักงานปลัดกระทรวง เพื่อให้ส่วนราชการนำไปปฏิบัติงานให้ สมประโยชน์ราชการและเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล
4. วิเคราะห์ความเสี่ยงและวางแผน เพื่อกำหนดแนวทางและติดตามแก้ไขปัญหาในการดำเนินโครงการให้ประสบผลสำเร็จ
5. อำนวยความสะดวก ปฏิบัติงานสนับสนุนงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อสนับสนุนให้สำนักงานปลัดกระทรวง คมนาคมและกระทรวงคมนาคมในภาพรวมบรรลุภารกิจที่กำหนด

#### ข. ด้านบริหารงาน

1. ช่วยสั่งราชการ มอบหมาย อำนวยความสะดวก ควบคุม ตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไข ตัดสินใจ แก้ไขปัญหา ประเมินผล การปฏิบัติงาน และให้คำปรึกษาแนะนำการปฏิบัติราชการ ตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ผลการปฏิบัติราชการ บรรลุเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดไว้ได้
2. ช่วยปรับปรุงแนวทาง มาตรฐาน ระบบงาน กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ และวิธีการปฏิบัติ ในเรื่องต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อการปฏิบัติราชการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลทันต่อการ เปลี่ยนแปลง และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน
3. เสนอความเห็นหรือช่วยพิจารณาอนุมัติ อนุญาต ดำเนินการเรื่องต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อ ผลสัมฤทธิ์ภารกิจของรัฐ
4. เสนอความเห็น ให้คำปรึกษาแนะนำ แก้ไขปัญหา ตามภารกิจช่วยอำนวยความสะดวก เพื่อให้การบริหารงานมี ประสิทธิภาพ
5. เข้าร่วมประชุมคณะกรรมการต่าง ๆ ตามที่ได้รับแต่งตั้งหรือในฐานะผู้แทนปลัดกระทรวงคมนาคมหรือ ผู้บริหารของกระทรวงคมนาคมตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อการพิจารณาให้ความเห็น หรือการตัดสินใจ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง
6. ประสานงานกับองค์กรภาครัฐ เอกชน ประชาสังคม ในระดับผู้นำ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความร่วมมือหรือ แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติราชการ

#### ค. ด้านบริหารทรัพยากรบุคคล

1. ช่วยปกครองบังคับบัญชา กำกับดูแล และพัฒนาทรัพยากรบุคคลในสำนักงานปลัดกระทรวงตามที่ได้รับ มอบหมาย เพื่อการบริหารงานและพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรตามหลักคุณธรรม
2. ช่วยบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานปลัดกระทรวง เพื่อสร้างแรงจูงใจให้แก่ข้าราชการได้อย่างเป็นธรรม
3. ประสานกิจกรรมให้มีการใช้ทรัพยากรบุคคลร่วมกัน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ คุ่มค่า และบรรลุเป้าหมายของ สำนักงานปลัดกระทรวง

#### ง. ด้านการบริหารทรัพยากรและงบประมาณ



1. ช่วยวางแผน ติดตาม ควบคุม และตรวจสอบการใช้งบประมาณและทรัพยากรของสำนักงานปลัดกระทรวง ตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้การปฏิบัติราชการเกิดประสิทธิภาพและความคุ้มค่า บรรลุเป้าหมาย และผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานปลัดกระทรวง
2. จัดทำแผนและงบประมาณ บริหารโครงการ การจัดหาปัจจัยที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ตลอดจนติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงาน โครงการในความรับผิดชอบ ตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้บรรลุภารกิจ และวัตถุประสงค์ของสำนักงานกระทรวง
3. ช่วยปลัดกระทรวง รองปลัดกระทรวง ในการบริหารงานการคลัง และควบคุม การเบิกจ่ายเงินแผ่นดิน ตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อเกิดประสิทธิภาพและความคุ้มค่า และเป็นไปตามกฎหมาย กฎ และระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

#### ส่วนที่ 4 คุณสมบัติที่จำเป็นในงาน (Job Specifications)

1. ดำรงตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งมาแล้ว ดังต่อไปนี้
  - 1.1 ประเภทบริหาร ระดับต้น
  - 1.2 ประเภทอำนวยการ ไม่น้อยกว่า 2 ปี
  - 1.3 ประเภทอำนวยการ ไม่น้อยกว่า 2 ปี หรือตำแหน่งประเภทอื่นที่ปฏิบัติราชการเช่นเดียวกับประเภทอำนวยการมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่ ก.พ. กำหนด หรือเคยดำรงตำแหน่งตำแหน่งข้างต้นรวมกันมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี
  - 1.4 ตำแหน่งอย่างอื่นที่เทียบเท่า 1.1 หรือ 1.2 แล้วแต่กรณี ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่ ก.พ. กำหนด
2. ผ่านการอบรมหลักสูตรนักบริหารระดับสูงของสำนักงาน ก.พ. หรือผ่านการอบรมหลักสูตรใด ๆ ที่ ก.พ. พิจารณาให้เป็นผู้มีคุณสมบัติเสมือนได้ผ่านการอบรมหลักสูตรนักบริหารระดับสูงของสำนักงาน ก.พ. และ ผ่านการประเมินสมรรถนะหลักทางการบริหารของสำนักงาน ก.พ.

หรือมีคุณสมบัติตรงตามคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งตามที่ ก.พ. กำหนด

#### ส่วนที่ 5 ความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นในตำแหน่งงาน

##### ความรู้ความสามารถที่จำเป็นในงาน

1. ความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน (ระดับที่ 4)
  - มีความรู้ความสามารถของตำแหน่งประเภทวิชาการ
  - มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี และสามารถนำองค์ความรู้ที่ศึกษามาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ
  - มีความรู้ความเข้าใจในหลักการ แนวคิด ทฤษฎีของงานในสายอาชีพที่ปฏิบัติอยู่ รวมทั้งสามารถถ่ายทอดได้
  - มีความรู้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับลักษณะงาน หลักการ แนวคิด ทฤษฎีของงานในสายอาชีพที่ปฏิบัติอยู่ จนสามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้

และมีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ และความชำนาญงาน หรือมีทักษะเฉพาะทาง

## 2. ความรู้เรื่องกฎหมายและกฎระเบียบราชการ (ระดับที่ 4)

มีความรู้ความเข้าใจกฎหมาย หรือระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ราชการงานประจำที่ปฏิบัติอยู่ ประกอบด้วย

- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และแก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539
- พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการมอบอำนาจและการมอบหมายอื่น ๆ ที่ประกอบกรมมอบอำนาจ

และสามารถหาคำตอบในทางกฎหมายได้เมื่อมีข้อสงสัยในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ รวมทั้งสามารถนำไปประยุกต์เพื่อแก้ไขปัญหาในทางกฎหมาย หรือตอบคำถามข้อสงสัยในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้แก่หน่วยงาน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องได้ และมีความรู้ความเข้าใจกฎหมายหรือระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายหรือระเบียบในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ รวมทั้งสามารถแนะนำ หรือให้คำปรึกษาในภาพรวมได้

### ทักษะที่จำเป็นในงาน

#### 1. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ (ระดับที่ 2)

สามารถใช้คอมพิวเตอร์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- ใช้โปรแกรม MS.word, MS.Excel, MS.Powerpoint เป็นต้น เพื่อจัดทำเอกสาร/รายงาน ในระดับพื้นฐานได้
  - เข้าใช้ระบบเครือข่ายในการค้นหาข้อมูลข่าวสารได้ เช่น Internet, e-Mail
- และสามารถใช้โปรแกรมขั้นพื้นฐานในการปฏิบัติงาน และสามารถใช้ระบบโปรแกรมประยุกต์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ใช้โปรแกรมนำเสนอข้อมูล, วิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลออกมาเป็นรายงานได้ เช่น MS.word, MS.Excel, MS.Powerpoint เป็นต้น
  - ใช้ระบบโปรแกรมประยุกต์ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานได้ เช่น ระบบบริหารงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์, ระบบบริหารกระบวนการภายในองค์กร (e-Work flow), ระบบบริหารผลสำเร็จการดำเนินงานขององค์กร (BSC) เป็นต้น
  - ใช้ระบบงานต่าง ๆ ผ่าน MOT Portal ได้

#### 2. ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ (ระดับที่ 2)

สามารถพูด เขียน อ่าน และฟังภาษาอังกฤษในระดับเบื้องต้น และสื่อสารให้เข้าใจได้

- การพูด-ฟัง เช่น รับ-ตอบโทรศัพท์ กล่าวทักทาย บอกทิศทาง แนะนำตนเอง และองค์กร
- การเขียน-อ่าน เช่น ตอบ e-mail คำศัพท์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้น
- การพูด-ฟัง เช่น การสนทนาและให้ความเห็นในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานทั่วไป

- การเขียน-อ่าน เช่น การเขียนโต้ตอบหนังสือราชการ การอ่านบทความเชิงวิชาการทั่วไป

### 3. ทักษะการคำนวณ (ระดับที่ 2)

- มีทักษะในการคิดคำนวณขั้นพื้นฐานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว
- สามารถใช้สูตรคณิตศาสตร์ หรือเครื่องมือต่าง ๆ ในการคำนวณข้อมูลด้านตัวเลขได้
- สามารถหาค่าเฉลี่ย อัตราส่วนร้อยละ และหาค่าสถิติเบื้องต้น
- ทาความเข้าใจรายงานที่เป็นตัวเลข พร้อมแปลค่าตัวเลขและสถิติได้อย่างถูกต้อง
- วิเคราะห์ข้อมูลด้านตัวเลขได้อย่างถูกต้อง

### 4. ทักษะการจัดการข้อมูล (ระดับที่ 2)

สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างเป็นระบบ และสามารถสร้างระบบบริหารจัดการข้อมูลที่พร้อมใช้งาน และสามารถสร้างระบบรายงานข้อมูลในเชิงสถิติเบื้องต้นในรูปแบบต่าง ๆ เช่น กราฟ ร้อยละ เป็นต้น รวมทั้งสามารถวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ พร้อมประเมินผลเพื่อสรุปรายงานได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน

### สมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน

#### 1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (ระดับที่ 5)

แสดงความพยายามในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้ดี

- พยายามทำงานในหน้าที่ให้ถูกต้อง
  - มานะอดทน ขยันหมั่นเพียร พยายามปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา
  - แสดงออกว่าต้องการทำงานให้ได้ดีขึ้น
  - แสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นความสูญเสีย หรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน
  - สามารถกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ (KPI) เพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ของงานตนเองได้
- สามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้
- กำหนดมาตรฐาน หรือเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี
  - ติดตาม และประเมินผลงานของตน โดยเทียบเคียงกับเกณฑ์มาตรฐาน
  - ทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด หรือเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ
  - มีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ
- สามารถปรับปรุงวิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- ปรับปรุงวิธีการทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีคุณภาพดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากยิ่งขึ้น
  - เสนอหรือทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ที่คาดว่าจะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- สามารถกำหนดเป้าหมาย รวมทั้งพัฒนางาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น หรือแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ
- กำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย และเป็นไปได้ยาก เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัด

- พัฒนาระบบ ขั้นตอน วิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่นแตกต่างหรืออาจไม่เคยมีผู้ใดทำได้มาก่อน และกล้าตัดสินใจ แม้ว่าการตัดสินใจนั้นจะมีความเสี่ยงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน หรือส่วนราชการ
- ตัดสินใจได้ โดยมีการคำนวณผลได้ผลเสียอย่างชัดเจน และดำเนินการเพื่อให้ภาครัฐและประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด
- บริหารจัดการและทุ่มเทเวลา ตลอดจนทรัพยากร เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจของหน่วยงานตามที่วางแผนไว้

## 2. การบริการที่ดี (ระดับที่ 5)

สามารถให้บริการผู้ที่รับบริการต้องการได้ด้วยความเต็มใจ

- ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ
- ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่ถูกต้อง ชัดเจนแก่ผู้รับบริการ
- แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่องหรือขั้นตอนงานต่าง ๆ ที่ให้บริการอยู่
- ประสานงานภายในหน่วยงาน และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่อง และรวดเร็ว ช่วยแก้ปัญหาให้ผู้รับบริการ
- รับเป็นธุระ ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือปิดการะ
- ดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องใด ๆ ในการให้บริการไปพัฒนาการให้บริการ ให้ดียิ่งขึ้น สามารถให้บริการเกินความคาดหวัง แม้ต้องเวลาหรือความพยายามอย่างมาก
- ให้ความแก่ผู้รับบริการเป็นพิเศษ เพื่อช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ
- ให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ แม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึงหรือไม่ทราบ
- นำเสนอวิธีการในการให้บริการที่ผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์สูงสุด เข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้
- เข้าใจ หรือพยายามทำความเข้าใจด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้บริการได้ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ
- ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ และให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงให้แก่ผู้รับบริการ
- คิดถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการในระยะยาว และพร้อมที่จะเปลี่ยนวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการ เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ
- เป็นที่ปรึกษาที่มีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจ
- สามารถให้ความเห็นที่แตกต่างจากวิธีการ หรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องการให้สอดคล้องกับความจำเป็น ปัญหา โอกาส เพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงของผู้รับบริการ

### 3. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ (ระดับที่ 5)

แสดงความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน หรือที่เกี่ยวข้อง

- ศึกษาหาความรู้ในงานที่ตนปฏิบัติ และสนใจเทคโนโลยี และองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน
- พัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น
- ติดตามเทคโนโลยี และความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่จะประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ

มีความรู้ในวิชาการและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน

- รอบรู้ในเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน หรือที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ราชการของตน

- รับรู้ถึงแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัย และเกี่ยวข้องกับงานของตนอย่างต่อเนื่อง

สามารถนำความรู้ วิทยาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับใช้กับการปฏิบัติหน้าที่ราชการ

- สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้
  - สามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดจากการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้
- ศึกษา พัฒนาตนเองให้มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้น ทั้งในเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง
- มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่มีลักษณะเป็นสหวิทยาการ และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ได้อย่างกว้างขวาง
  - สามารถนำความรู้เชิงบูรณาการของตนไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์ เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต
- และสนับสนุนการทำงานของตนในส่วนราชการที่เน้นความเชี่ยวชาญในวิทยาการด้านต่าง ๆ
- สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความเชี่ยวชาญในองค์กร ด้วยการจัดสรรทรัพยากรเครื่องมือ อุปกรณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา
  - บริหารจัดการให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยี ความรู้ หรือวิทยาการใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการในงานอย่างต่อเนื่อง

### 4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (ระดับที่ 5)

มีความสุจริต

- ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามกฎหมาย และวินัยข้าราชการ
- แสดงความคิดเห็นตามหลักวิชาชีพอย่างสุจริต

มีสัจจะเชื่อถือได้

- รักษาคำพูด มีสัจจะ และเชื่อถือได้
- แสดงให้ปรากฏถึงความมีจิตสำนึกในความเป็นข้าราชการ

ยึดมั่นในหลักการ

- ยึดมั่นในหลักการ จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ กล่าวรับผิด และรับผิดชอบ
- เสียสละความสุขส่วนตัว เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทางราชการ ยินหยัดเพื่อความถูกต้อง
- ยินหยัดเพื่อความถูกต้อง โดยมุ่งพิทักษ์ผลประโยชน์ของทางราชการ แมตกอยู่ในสถานการณ์ที่อาจยากลำบาก
- กล้าตัดสินใจ ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความถูกต้อง เป็นธรรม แม้อาจเกิดความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้เสียประโยชน์ และอุทิศตนเพื่อความยุติธรรม
- ยินหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของประเทศชาติแม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคง ในตำแหน่งหน้าที่การงาน หรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต

#### 5. การทำงานเป็นทีม (ระดับที่ 5)

ทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ

- สนับสนุนการตัดสินใจของทีม และทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมาย
  - รายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานของตนในทีม
  - ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของทีม
- ให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน
- สร้างสัมพันธ์ เข้ากับผู้อื่นในกลุ่มได้ดี
  - ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี
  - กล่าวถึงเพื่อนร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์และแสดงความเชื่อมั่นในศักยภาพของเพื่อนร่วมทีมทั้งต่อหน้าและลับ

หลัง

ประสานความร่วมมือของสมาชิกในทีม

- รับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในทีม และเต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น
  - ตัดสินใจหรือวางแผนงานร่วมกันในทีมจากความคิดเห็นของเพื่อนร่วมทีม
  - ประสานและส่งเสริมสัมพันธ์ภาพอันดีในทีม เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สนับสนุน ช่วยเหลือเพื่อร่วมทีม เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ
  - ยกย่อง และให้กำลังใจเพื่อร่วมทีมอย่างจริงใจ
  - ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลเพื่อนร่วมทีม แม้ไม่มีการร้องขอ
  - รักษามิตรภาพอันดีกับเพื่อนร่วมทีม เพื่อช่วยเหลือกันในวาระต่าง ๆ ให้งานสำเร็จ
- และสามารถนำทีมให้ปฏิบัติภารกิจให้ได้ผลสำเร็จ
- เสริมสร้างความสามัคคีในทีม โดยไม่คำนึงความชอบหรือไม่ชอบส่วนตัว

- คลื่นคล้าย หรือแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีม
- ประสานสัมพันธ์ สร้างขวัญกำลังใจของทีมเพื่อปฏิบัติการกิจของส่วนราชการให้บรรลุผล

### สมรรถนะทางการบริหาร

#### 1. สภาวะผู้นำ (ระดับที่ 3)

ดำเนินการประชุมได้ดีและคอยแจ้งข่าวสารความเป็นไปโดยตลอด

- ดำเนินการประชุมให้เป็นไปตามระเบียบ วาระ วัตถุประสงค์ และเวลาตลอดจนมอบหมายงานให้แก่บุคคลในกลุ่มได้
- แจ้งข่าวสารให้ผู้ที่จะได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจรับทราบอยู่เสมอ แม้ไม่ได้ถูกกำหนดให้ต้องกระทำ
- อธิบายเหตุผลในการตัดสินใจให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ

เป็นผู้นำในการทำงานของกลุ่มและใช้อำนาจอย่างยุติธรรม

- ส่งเสริมและกระทำการเพื่อให้กลุ่มปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ
- กำหนดเป้าหมาย ทิศทางที่ชัดเจน จัดกลุ่มงานและเลือกคนให้เหมาะกับงาน หรือกำหนดวิธีการที่จะทำให้กลุ่มทำงานได้ดีขึ้น
- รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
- สร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

และให้การดูแลและช่วยเหลือทีมงาน

- เป็นที่ปรึกษาและช่วยเหลือทีมงาน
- ปกป้องทีมงาน และชื่อเสียงของส่วนราชการ
- จัดหาบุคลากร ทรัพยากร หรือข้อมูลที่สำคัญมาให้ทีมงาน

#### 2. วิสัยทัศน์ (ระดับที่ 3)

รู้และเข้าใจวิสัยทัศน์ขององค์กร

- รู้ เข้าใจ และสามารถอธิบายให้ผู้อื่นเข้าใจได้ว่างานที่ทำอยู่นั้นเกี่ยวข้องกับหรือตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ของส่วนราชการอย่างไร

ช่วยทำให้ผู้อื่นรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์ขององค์กร

- อธิบายให้ผู้อื่นรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์และเป้าหมายการทางานของหน่วยงานภายใต้ภาพรวมของส่วนราชการได้
- แลกเปลี่ยนข้อมูลรวมถึงรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเพื่อประกอบการกำหนดวิสัยทัศน์

และสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นเต็มใจที่จะปฏิบัติตามวิสัยทัศน์

- โน้มน้าวให้สมาชิกในทีมเกิดความเต็มใจและกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติหน้าที่ราชการ เพื่อตอบสนองต่อวิสัยทัศน์
- ให้คำปรึกษาแนะนำแก่สมาชิกในทีมถึงแนวทางในการทำงานโดยยึดถือวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กรเป็น

สำคัญ

#### 3. การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (ระดับที่ 3)

รู้และเข้าใจนโยบายรวมทั้งภารกิจภาครัฐ ว่ามีความเกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานอย่างไร

- เข้าใจนโยบาย ภารกิจ รวมทั้งกลยุทธ์ของภาครัฐและส่วนราชการ ว่าสัมพันธ์ เชื่อมโยงกับภารกิจของหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบอย่างไร

- สามารถวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคหรือโอกาสของหน่วยงานได้

นำประสบการณ์มาประยุกต์ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ได้

- ประยุกต์ใช้ประสบการณ์ในการกำหนดกลยุทธ์ของหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ภาครัฐได้

- ใช้ความรู้ความเข้าใจในระบบราชการมาปรับกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้ และนำทฤษฎีหรือแนวคิดซับซ้อนมาใช้ในการกำหนดกลยุทธ์

- ประยุกต์ใช้ทฤษฎี หรือแนวคิดซับซ้อน ในการคิดและพัฒนาเป้าหมายหรือกลยุทธ์ของหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบ

- ประยุกต์แนวทางปฏิบัติที่ประสบความสำเร็จ (Best Practice) หรือผลการวิจัยต่าง ๆ มากำหนดแผนงานเชิงกลยุทธ์ในหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบ

#### 4. ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน (ระดับที่ 3)

เห็นความจำเป็นของการปรับเปลี่ยน

- เห็นความจำเป็นของการปรับเปลี่ยน และปรับพฤติกรรมหรือแผนการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงนั้น

- เข้าใจและยอมรับถึงความจำเป็นของการปรับเปลี่ยน และเรียนรู้เพื่อให้สามารถปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลงนั้นได้ สามารถทำให้ผู้อื่นเข้าใจการปรับเปลี่ยนที่จะเกิดขึ้น

- ช่วยเหลือให้ผู้อื่นเข้าใจถึงความจำเป็นและประโยชน์ของการเปลี่ยนแปลงนั้น

- สนับสนุนความพยายามในการปรับเปลี่ยนองค์กร พร้อมทั้งเสนอแนะวิธีการและมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนดังกล่าว และกระตุ้น และสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญของการปรับเปลี่ยน

- กระตุ้น และสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญของการปรับเปลี่ยน เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ

- เปรียบเทียบให้เห็นว่าสิ่งที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันกับสิ่งที่จะเปลี่ยนแปลงไปนั้นแตกต่างกันในสาระสำคัญอย่างไร

- สร้างความเข้าใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้ที่ยังไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงนั้น

#### 5. การควบคุมตนเอง (ระดับที่ 3)

ไม่แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม

- ไม่แสดงพฤติกรรมที่ไม่สุภาพหรือไม่เหมาะสมในทุกสถานการณ์

ควบคุมอารมณ์ในแต่ละสถานการณ์ได้เป็นอย่างดี



- รู้เท่าทันอารมณ์ของตนเองและควบคุมได้อย่างเหมาะสม โดยอาจหลีกเลี่ยงจากสถานการณ์ที่เสี่ยงต่อการเกิดความรุนแรงขึ้น หรืออาจเปลี่ยนหัวข้อสนทนา หรือหยุดพักชั่วคราวเพื่อสงบสติอารมณ์ และสามารถใช้ถ้อยทีวาจา หรือปฏิบัติงานต่อไปได้อย่างสงบ แม้จะอยู่ในภาวะที่ถูกยั่ว
- รู้สึกได้ถึงความรุนแรงทางอารมณ์ในระหว่างการสนทนา หรือการปฏิบัติงาน เช่น ความโกรธ ความผิดหวัง หรือความกดดัน แต่ไม่แสดงออกแม้จะถูกยั่ว โดยยังคงสามารถปฏิบัติงานต่อไปได้อย่างสงบ
- สามารถเลือกใช้วิธีการแสดงออกที่เหมาะสมเพื่อไม่ให้เกิดผลในเชิงลบทั้งต่อตนเองและผู้อื่น

#### 6. การสอนงานและมอบหมายงาน (ระดับที่ 3)

สอนงานหรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงาน

- สอนงานด้วยการให้คำแนะนำอย่างละเอียด หรือด้วยการสาธิตวิธีปฏิบัติงาน
  - ชี้แนะแหล่งข้อมูล หรือแหล่งทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงาน
- ตั้งใจพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีศักยภาพ
- สามารถให้คำปรึกษาชี้แนะแนวทางในการพัฒนาหรือส่งเสริมข้อดีและปรับปรุงข้อด้อยให้ลดลง
  - ให้โอกาสผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงศักยภาพเพื่อสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงาน
- และวางแผนเพื่อให้โอกาสผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความสามารถในการทำงาน
- วางแผนในการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
  - มอบหมายงานที่เหมาะสม รวมทั้งให้โอกาสผู้ใต้บังคับบัญชาที่จะได้รับการฝึกอบรม หรือพัฒนาอย่างสม่ำเสมอเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้
  - มอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในระดับตัดสินใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นบางเรื่องเพื่อให้มีโอกาสริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ หรือบริหารจัดการด้วยตนเอง

#### ส่วนที่ 6 การลงนาม

ชื่อผู้ตรวจสอบ .....

วันที่ที่ได้จัดทำ .....

## ประวัติผู้เขียนรายงานการศึกษาส่วนบุคคล

ชื่อ-สกุล นางสาวอนุรักษ์ ศรีสุระ

### ประวัติการศึกษา

ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาสื่อสารมวลชน เกียรตินิยมอันดับ 2 มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
พ.ศ. 2540

ปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ. 2547

### ประสบการณ์การรับราชการ

พ.ศ. 2541 - 2551 นักวิชาการประชาสัมพันธ์ 3-6

พ.ศ. 2551 - 2556 นักวิชาการประชาสัมพันธ์ชำนาญการ

พ.ศ. 2556 - 2563 หัวหน้ากลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงคมนาคม

พ.ศ. 2563 - ปัจจุบัน หัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงคมนาคม

### รางวัลหรือทุนการศึกษา (เฉพาะที่สำคัญ)

พ.ศ. 2557 หลักสูตรนักบริหารการคมนาคมระดับกลาง รุ่นที่ 9 กระทรวงคมนาคม

พ.ศ. 2560 ดุงานการถ่ายทอดความรู้และพัฒนาเทคโนโลยีเกี่ยวกับการจัดโครงสร้างพื้นฐานการขนส่ง  
สาธารณะเพื่อคนพิการ เด็ก และผู้สูงอายุในประเทศสาธารณรัฐฝรั่งเศส ราชอาณาจักรโมนาโก  
และสาธารณรัฐอิตาลี

### ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันและสถานที่ทำงาน

หัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงคมนาคม

สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม 38 ถนนราชดำเนินนอก แขวงวัดโสมนัส เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพฯ 10100

โทรศัพท์ 0 2283 3000 โทรสาร 0 2281 3959