

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง พัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานสำหรับผู้ขับรถของสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่แบบมีส่วนร่วม มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อประเมินระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ แท็กซี่ 2) เพื่อสร้างแนวทางส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ แท็กซี่ ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลและเอกสารต่างๆ โดยมีแนวคิด ทฤษฎีที่ใช้เป็นแนวทางประกอบการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิต
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับรถแท็กซี่
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่มีคุณภาพ
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบความคิดการวิจัย

**2.1 แนวคิดเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิต** (อ้านโน ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต, เฉลิมพล แจ่มจันทร์, กาญจนา ตั้งชลทิพย์ และจรัมพร โห้ล่ายอง (2555)

คุณภาพชีวิตมีบทบาทสำคัญในแง่ความผาสุกของมนุษย์ ซึ่ง คุณภาพชีวิตเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการมนุษย์และความสุข (Oliver et al, 1996; The Pursuit of Happiness, 2009) พัฒนาการทางด้านแนวคิดและความหมายของคุณภาพชีวิต มีความ เป็นมาอย่างต่อเนื่อง ในช่วงปีพ.ศ. 2493-2502 (ทศวรรษ 1950) มาสโลว์ (1954) ได้พัฒนาทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่นักการจัดการ ให้ความสนใจ เนื่องจากเป็นการศึกษาความต้องการของพนักงาน โดยนำมาเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานมีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์กรและส่วนหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานเช่นกัน เนื่องจากมนุษย์ย่อมมีความต้องการและเมื่อความต้องการยังไม่ได้รับการตอบสนอง ก็จะเกิดความเครียดนำไปสู่การกระตุ้นให้เกิดแรงขับเคลื่อน เพื่อหาวิธีการหรือพฤติกรรมที่นำไปสู่ สิ่งที่ตนเองต้องการ เพื่อลดความตึงเครียดนั้น ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ตาม ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ ของมาสโลว์ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ ดื่มน้ำที่เพียงพอ ความต้องการทางเพศ เป็นต้น
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เช่น ความ ต้องการความมั่นคง ความต้องการความคุ้มครองจากอันตราย ทั้งทางร่างกายและจิตใจ เป็นต้น
3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เช่น ความต้องการ ความรัก ความใส่ใจ ความเป็นส่วนหนึ่งของสังคม การได้รับ การยอมรับ เป็นต้น
4. ความต้องการเกียรติยศ (Esteem Needs) เช่น ชื่อเสียง เกียรติยศ ตำแหน่ง อำนาจ การยกย่องสรรเสริญ เป็นต้น
5. ความต้องการให้ความฝันของตนเป็นจริง (Self-Actualization Needs) เช่น ความเจริญรุ่งเรืองในลาภยศสรรเสริญ เป็นต้น

ผู้บริหารองค์กรที่จะใช้ทฤษฎีของมาสโลว์ในการจูงใจพนักงาน ควรทราบความต้องการของพนักงานว่ามีความต้องการอยู่ในลำดับขั้นใดแล้วจึงจูงใจให้พนักงานได้รับการตอบสนองเพื่อให้ได้ความต้องการ ในลำดับที่ต้องการหรือลำดับที่สูงกว่าโดยความต้องการทั้ง 5 ระดับ/ขั้น ของมาสโลว์ จะแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม คือ ความต้องการลำดับต้น (Lower-Order Needs) เป็นความต้องการตอบสนองภายนอก ประกอบด้วยความต้องการด้านร่างกายและความต้องการความปลอดภัย เช่น การจัดสถานที่ทำงาน ชั่วโมงการทำงานอย่างเหมาะสม การจ่ายค่าจ้าง สวัสดิการ ความมั่นคงความปลอดภัยในการทำงาน ส่วนความต้องการในลำดับที่สูงกว่า (Higher-Order Needs) เป็น ความต้องการตอบสนองภายในหรือจิตใจ ประกอบด้วย ความต้องการ ทางสังคม ความต้องการเกียรติยศ และความต้องการให้ความคิด ความฝันของตนเป็นจริง เช่น หัวหน้าให้ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกน้อง การจัดกิจกรรมสันทนาการให้กับพนักงาน การยกย่องพนักงาน การเลื่อนตำแหน่ง การให้อิสระในการตัดสินใจที่เกี่ยวกับการทำงาน การให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การเปิดโอกาสให้พนักงานมีความคิด สร้างสรรค์ในการทำงาน เป็นต้น

การวิจัยทางด้านคุณภาพชีวิตมีความกว้างขวางมาก ในช่วงแรก นักวิจัยส่วนใหญ่ได้ใช้ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์เป็น พื้นฐานในการวิจัย สังเกตได้จากงานวิจัยส่วนใหญ่ที่ดำเนินการในช่วงปี พ.ศ. 2513-2522 เช่น งานวิจัยของฮาร์แลนด์ (Harland, 1972) ในปี พ.ศ. 2515 ที่ให้นิยามคุณภาพชีวิตว่า เป็นความต้องการในด้านอาหาร การได้รับการบริการ ฐานะ ความอยากมีอยากได้ ซึ่งเป็นความต้องการ ขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เช่นเดียวกับงานวิจัยของลุย (Lui, 1975) ในปี พ.ศ. 2517 ที่แบ่งคุณภาพชีวิตออกเป็นในด้านกายภาพและในด้าน จิตใจ ลุยอธิบายว่าปัจจัยป้อนเข้า (Input) ทางด้านกายภาพ ได้แก่ อาหารที่มีคุณค่าทางโภชนาการ การบริการที่ดี สิ่งของเครื่องใช้ที่มีคุณภาพ และความร่ำรวย ส่วนปัจจัยป้อนเข้า (Input) ทางด้านจิตใจที่ วัดไม่ได้จะเป็นเรื่องของจิตวิญญาณที่เกี่ยวข้องกับความรัก ความนับถือ และความเป็นตัวตน

แมคคอล (McCall, 1975) ได้ขยายประเด็นลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ออกไปในเรื่องของประสบการณ์ชีวิต แมคคอล เสนอเกณฑ์การวัดคุณภาพชีวิตเป็นมิติต่างๆ ตามประสบการณ์ชีวิต ของคนทั้งในแง่ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ รวมถึงความชอบและความเจ็บปวด ความสุขและความทุกข์ นิยามอื่นๆ อีกในเรื่องของความ ผาสุก ความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในชีวิต หรือความสุขและความทุกข์ (อ้างใน McCall, 1975) แมคคอลยังได้ชี้ให้เห็นว่ารากฐานของคุณภาพชีวิตคือ ความผาสุกที่เกี่ยวกับสุขภาพและความสุข ในด้านสุขภาพจิตนั้นมีความชัดเจนในการทำวิจัยอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสุขส่วนบุคคล แคมป์เบลและคณะ (Campbell et al., 1976) ได้กล่าวว่า นอกจากความสุขและสุขภาพแล้วยังมีมิติด้านอื่นๆ ที่ชีวิตสามารถวัดได้จากสิ่งของอุปโภคบริโภค และสันนิษฐานว่าเป้าหมายระดับชาติได้เพิ่ม ความสนใจไปที่คุณภาพชีวิตมากกว่าการมีทรัพย์สินสมบัติมากมาย แม้ว่าคุณภาพชีวิตมักจะวัดจากสิ่งของอุปโภคบริโภค แต่ในระดับชาติ ต้องมี การเปลี่ยนมุมมองจากในแง่เศรษฐศาสตร์ ไปเป็นมุมมองในแง่จิตวิทยาที่ เน้นในด้านความผาสุกเป็นสำคัญ แคมป์เบลและคณะยังได้วิเคราะห์และทดลองว่า ความต้องการขั้นพื้นฐานคือ การมีอาหารเพียงพอ การมีที่อยู่อาศัย มีสิ่งของจำเป็นอื่นๆ และสิ่งที่เป็นนามธรรมต่างๆ นอกจากนี้ งานวิจัยชิ้นนี้ ยังได้รวมถึงความพึงพอใจในความงามของธรรมชาติและศิลปะด้วย นอกจากนี้แคมป์เบลและคณะยังได้ศึกษาถึงคำว่า “สวัสดิการ” โดยได้ให้ความหมายที่ว่า ความสามารถที่บุคคลมีอำนาจเหนือทรัพยากร และการที่รัฐบาลได้จัดตั้งโครงการต่างๆ ขึ้นมาเพื่อประโยชน์ของประชาชน (Campbell et al., 1976) ในช่วงระยะเวลาแรกการศึกษาที่เกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตได้แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจและสวัสดิการเป็น สิ่งสำคัญต่อการดำรงอยู่ของชีวิตมนุษย์ (Lee et al., 1982; Allardt, 1972; Campbell et al., 1976; Scitovsky, 1976; Von Wright, 1972) จากแนวความคิดดังกล่าว คุณภาพชีวิตได้รับการ พิจารณาในแง่ของแนวคิดที่มีหลากหลาย ซึ่งมักจะเป็นแนวคิดของการได้ รับบริการ สวัสดิการ ความพึงพอใจ เศรษฐกิจ ค่านิยมและประสบการณ์ ชีวิตของบุคคล งานวิจัยในปัจจุบันแสดงให้เห็นว่าคุณภาพชีวิตในแง่ของ ความผาสุกของมนุษย์นั้นเป็นวัตถุประสงค์ของการพัฒนา ขณะที่ คุณภาพชีวิตในแง่ของทรัพยากรมนุษย์เป็นเครื่องมือวัดการพัฒนา (United Nations, 1995)

ในการศึกษาของ คัมมินส์ (Cummins, 1998) ได้พยายามที่จะเสนอนิยามล่าสุดของคำว่า คุณภาพชีวิต โดยอธิบายคุณภาพชีวิตจากสิ่งหลากหลายที่แยกกันอยู่มาเป็นมิติในเชิงภาวะวิสัย เช่น ความร่ำรวย ทรัพย์สินเงินทอง การมีสุขภาพดี ความสัมพันธ์ส่วนตัว เป็นต้น และมิติในเชิงอัตวิสัย เช่น ความรู้สึก ความพึงพอใจ หรือความสุข เป็นต้น นอกจากนี้ยังอธิบายว่า บรรทัดฐานทางวัฒนธรรมมีผลต่อความผาสุก และบุคคลต่างๆ ย่อมประเมินชีวิตของตนเองแตกต่างกันออกไป ด้วยเหตุที่คุณภาพชีวิตเป็นประเด็นที่แพร่หลายที่เกี่ยวข้องกับคน ทุกคน โดยเฉพาะอย่างยิ่งคุณภาพชีวิต ในฐานะที่เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของรัฐบาลและผู้วางนโยบาย แต่นิยามของคุณภาพชีวิตยังไม่

ชัดเจนและยากที่จะให้คำจำกัดความ งานวิจัยหลายชิ้นพยายามที่จะ พิสูจน์แต่ไม่มีนิยามมาตรฐาน ที่ได้รับการยอมรับกันในวงกว้าง ทั้งยัง ไม่มีความร่วมมือกันระหว่างงานวิจัยในปัจจุบันในการให้นิยาม และแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต (Bunge, 1975; Storrs, 1975; Rogerson et al., 1989; Cummins, 1998) โดยสรุป การวิเคราะห์จากงานวิจัยหลาย ๆ ชิ้นพบว่า นิยาม ของคุณภาพชีวิตไม่ได้ ขึ้นอยู่กับเกณฑ์ของแต่ละบุคคลแต่ขึ้นอยู่กับเกณฑ์ทางความจำเป็นความต้องการและความปรารถนา ของคนในแต่ละท้องถิ่นและสังคม (Andrew and Crandall, 1975; Harwood, 1976; Cummins, 1998) งานวิจัยหลายชิ้นได้ศึกษาไปถึงเวลา สถานที่ ค่านิยม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม ด้วยเหตุนี้ ในการศึกษาวิเคราะห์ เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตผู้วิจัยจึงต้องระบุให้เจาะจงและครอบคลุมสิ่งที่ ต้องการ ศึกษา สิ่งที่ต้องการศึกษาจะต้องพิจารณาถึงสมมติฐานของ ความต้องการส่วนบุคคลไปจนถึงสังคม และดัชนีชี้วัดถึงความต้องการ ของสังคมด้วย (Van Praag, 1993; Osmani, 1993)

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

มิติด้านการทำงาน เป็นมิติสำคัญมิติหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิต จึงมีหลายหน่วยงาน แยกการวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) ออกจากการวัดคุณภาพชีวิตโดยทั่วไป เนื่องจากชีวิตการทำงานมีช่วงเวลาทำงานและช่วงเวลาดส่วนตัวที่คาบเกี่ยวกันสำหรับประชากรวัย แรงงานที่มีงานทำการศึกษาคุณภาพชีวิต เพื่อให้วัดได้อย่างแท้จริงควรศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน เพื่อนำมาประกอบการจัดทำตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตด้วย ดังที่ Brief (1981) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิต

องค์การยูเนสโก (UNESCO, 1978) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตไว้ว่าความรู้สึกของการอยู่ อย่างพอใจมีความสุขความพอใจต่อองค์ประกอบต่างๆที่มีส่วนสำคัญต่อบุคคลนั้นๆได้แก่อาหาร สุขภาพอนามัยโภชนาการการศึกษาสิ่งแวดล้อมรายได้ที่อยู่อาศัยและทรัพยากรและยังได้กล่าวว่า พื้นฐานคุณภาพชีวิตของประชากรดูได้จาก 1) รายได้ครอบครัวที่พอเพียงแก่การเลี้ยงชีพ 2) การมีงาน ทำ 3) การศึกษาและอัตราการรู้หนังสือของประชาชน 4) โอกาสในการมีส่วนร่วมทางการเมือง 5) การมีเอกราชของประเทศโดยปราศจากการแทรกแซงจากรัฐบาลอื่น

องค์การอนามัยโลก (WHO) (The WHOQOL Group, 1995) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตของแต่ละ บุคคลขึ้นอยู่กับบริบททางสังคมวัฒนธรรมและค่านิยมในเวลานั้นๆและมีความสัมพันธ์กับจุดมุ่งหมาย ความคาดหวังและมาตรฐานที่แต่ละคนกำหนดขึ้นซึ่งประกอบด้วย 4 มิติดังนี้ 1) มิติด้านสุขภาพกาย (Physical) 2) มิติด้านสุขภาพจิต (Psychological) 3) มิติด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (Social relationships) และ 4) มิติด้านสภาพแวดล้อม (Environmental)

องค์การสหประชาชาติ (United Nations, 2009) ได้เริ่มโครงการพัฒนาดัชนีการพัฒนามนุษย์ (Human Development Index: HDI) โดยมีแนวคิดในการวัดคุณภาพชีวิตหรือความอยู่ดีมีสุขว่าไม่ควรเน้นในการให้ความสำคัญในเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียว เช่น รายได้หรือผลผลิต เป็นต้น แต่ควรวัดด้วยตัวชี้วัดทางสังคมที่เป็นปัจจัยพื้นฐานในการพัฒนามนุษย์ที่ควรประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่การมีชีวิตที่ยืนยาว ความรู้และมาตรฐานความเป็นอยู่

Davis (1977) ซึ่งเป็นบุคคลแรกที่นำ คำว่าคุณภาพชีวิต ในการทำงานมาศึกษา ได้ให้นิยามดังนี้ “คุณภาพของความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อมโดยส่วนรวมในการทำงานของเขา และเน้นมิติเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมักจะถูกกละเลย จากปัจจัยทางเทคนิค และปัจจัยทางเศรษฐศาสตร์ในการออกแบบการทำงาน” นอกจากนี้ Merton (1977 อ้างใน ศิริรัตน์ กิตติสุขสถิต, เอลิมพล แจ่มจันทร์, กาญจนา ตั้งชลทิพย์ และจรัมพร โห้ถ่ายอง, 2555) ยังได้เพิ่มมิติด้านจริยธรรมเข้าไปในนิยามของคุณภาพชีวิต การทำงานด้วย ดังนี้ “คุณภาพชีวิตเป็นคำที่มีความหมายกว้าง ครอบคลุมทุกเรื่องเกี่ยวกับจริยธรรมในการทำงานและสภาพในการทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินสภาพการทำงาน ความพอใจ และความไม่พอใจในการทำงานของคนงาน การจัดการเพิ่มประสิทธิภาพของผลผลิต และการได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่ามีส่วนต่อความมั่นคง และเสถียรภาพของสังคม”

การศึกษาของ Marcel และ Dupuis (2006 อ้างใน ศิริรัตน์ กิตติสุขสถิต, เอลิมพล แจ่มจันทร์, กาญจนา ตั้งชลทิพย์ และจรัมพร โห้ถ่ายอง, 2555) สรุปว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ควรให้ความสำคัญที่บทบาทการทำงาน ได้แก่ นายจ้าง ลูกจ้าง และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน นอกจากนี้จากการประชุมของ European Council ซึ่งจัดขึ้น ณ กรุงบรัสเซลส์ ใน พ.ศ. 2548 ได้มีการกล่าวถึงคำว่า คุณภาพชีวิตการทำงานไว้เช่นกัน โดยมีการกำหนดกรอบการวิเคราะห์ คุณภาพชีวิตการทำงานเป็น 10 มิติ โดยส่วนใหญ่เป็นการวัดในเชิงอัตวิสัย (Subjective) ดังนี้

1. คุณภาพที่แท้จริงของงานที่ทำ (Intrinsic job quality)
2. การพัฒนาทักษะ/ การเรียนรู้ตลอดชีวิต และความก้าวหน้าในอาชีพ (Skills, life-long learning and career development)
3. ความเท่าเทียมทางเพศ (Gender equality)
4. สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน (Health and safety at work)
5. ความยืดหยุ่นและความมั่นคง (Flexibility and security)
6. การมีส่วนร่วมและการเข้าถึงตลาดแรงงาน (Inclusion and access to the labour market)
7. โครงสร้างการทำงานและความสมดุลในชีวิตการทำงาน (Work organization and work-life balance)

8. การสนทนาเชิงสังคมและการมีส่วนร่วมของคนทำงาน (Social dialogue and worker involvement)

9. ความหลากหลายและไม่แบ่งแยก (Diversity and nondiscrimination)

10. ผลการปฏิบัติงานโดยรวม (Overall work performance)

ประเด็นที่น่าสนใจของ Delamotte และ Takezawa (1984) ใน เรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน มีดังนี้ 1) ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานมีผลต่อคุณภาพชีวิต คนทำงาน เช่น การมีโอกาสตัดสินใจในเรื่องเกี่ยวกับการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นต้น 2) นิยามคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ความพึงพอใจกับค่าตอบแทน ที่ได้รับ ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 3) สถานประกอบการควรให้ความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน เนื่องจากเมื่อคนทำงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี สถานประกอบการก็จะได้รับการทำงานที่ดีขึ้น นอกจากนี้ Kossen (1991, อ้างใน ศิริพันธ์ กิตติสุขสถิต, เฉลิมพล แจ่มจันทร์, กาญจนา ตั้งชลทิพย์ และจรัมพร โห้ถ่ายอง, 2555) กล่าวว่า กระบวนการสนับสนุนคุณภาพชีวิตของคนทำงาน ได้แก่ 1) การเพิ่มคุณค่าต่องาน 2) การให้อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ 3) การให้มีโอกาสในการสร้างสรรค์งาน 4) การมีการหมุนเวียนงาน 5) การมีการเปลี่ยนงานที่น่าเบื่อไปสู่งานที่ถูกต้องใจ 6) การให้ค่าชมเชยและการยอมรับ 7) การให้ค่าตอบแทนที่ดี 8) การให้มีจิตสำนึกรับผิดชอบต่องาน 9) การมีสถานที่เลี้ยงเด็กสำหรับพนักงานที่มีภาระการเลี้ยงดูลูกในเวลางาน 10) การมีโปรแกรมส่งเสริมสุขภาพ อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณา 10 ปัจจัยข้างต้น พบว่า บางปัจจัยเกี่ยวข้องกับสวัสดิการของคนทำงาน และบางปัจจัยเป็นหน้าที่ของผู้บริหารสถานประกอบการหรือหัวหน้างานที่ต้องสังเกตพฤติกรรมและความต้องการของพนักงานเพื่อตอบสนองหรือจุดใจสิ่งที่พนักงานต้องการอย่างแท้จริง

สำหรับมิติด้านการทำงานเป็นมิติสำคัญมิติหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตจึงสามารถกล่าวได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิต ซึ่งหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน อาทิ

การศึกษาของสำนักงาน ก.พ. (2550) การศึกษาในครั้งนั้นได้พัฒนากรอบแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือน (Quality of Work-life Framework) ซึ่งประกอบด้วย 4 มิติดังนี้

**มิติด้านการทำงาน** หมายถึง ทางกายภาพทางการบริหารงานและทางการบริหารทรัพยากรบุคคลโดยมีรายละเอียดคือ

1) ทางกายภาพ ได้แก่ การมีสถานที่ทำงาน ที่มีสภาพแวดล้อมดีมีความปลอดภัยมีอุปกรณ์การทำงานเหมาะสม

2) ทางการบริหารงาน ได้แก่ การมีผู้บริหารที่มีคุณภาพและคุณธรรมมีระบบการบริหารงานที่ดีมีการกระจายภาระงานอย่างเหมาะสมมีการทำงานแบบยืดหยุ่นมีข้อบังคับค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการทำงาน

3) ทางการบริหารทรัพยากรบุคคลได้แก่มีการบริหารทรัพยากรบุคคลโดยระบบคุณธรรมมีระบบก้าวหน้าที่ชัดเจนมีการบริหารผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบข้าราชการได้ทำงานตรงตามความรู้ความสามารถได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องได้รับการยอมรับมีคุณค่าและมีศักดิ์ศรี

**มิติด้านส่วนตัว** หมายถึง ข้าราชการมีความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานมีสุขภาพกายแข็งแรงสุขภาพจิตดีไม่มีความเครียดมีการพัฒนาด้านจิตใจ

**มิติด้านสังคม** หมายถึง ข้าราชการมีความสัมพันธ์ที่ดีทุกระดับมีความผูกพันกับองค์กรมีการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีมีกิจกรรมร่วมกันทั้งด้านนันทนาการกิจกรรม เพื่อสาธารณประโยชน์และการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างส่วนราชการ

**มิติด้านเศรษฐกิจ** หมายถึง ข้าราชการได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมมีความเป็นอยู่ที่ดีพอสมควรรู้จักการบริหารจัดการการเงิน

สำนักงานปลัดกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องโครงการศึกษาปัจจัยความผาสุกในการทำงานโดยเก็บข้อมูลในข้าราชการทุกระดับรวมถึงลูกจ้างประจำพนักงานราชการลูกจ้างชั่วคราวและลูกจ้างเหมาที่ทำงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงฯจำนวน 1,903 ตัวอย่างพบว่าเนื่องจากบทบาทของภาครัฐที่เปลี่ยนไปรวมถึงข้อจำกัดของระบบราชการในปัจจุบันที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของสังคมได้ทำให้ข้าราชการส่วนหนึ่งเกิดความเครียดมีผลกระทบตามมาคือการขาดงานผลการปฏิบัติงานต่ำเกิดความผิดพลาดในการทำงานมีการลาออกและเกิดความขัดแย้งภายในองค์กรนอกจากนี้จากการศึกษาสาเหตุของการเกิดเหตุการณ์สมองไหลของข้าราชการเนื่องจากลักษณะงานหรือการทำงานที่ไม่ได้ใช้ความสามารถปัญหาเรื่องความก้าวหน้าในอาชีพและปัญหาอัตราผลตอบแทนเป็นต้นทั้งนี้การศึกษาข้างต้นกล่าวว่าการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานได้ประโยชน์อย่างน้อย 3 ด้านคือ 1) เพิ่มความพึงพอใจในงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรและลดการลาออกน้อยลง 2) เพิ่มผลผลิตหรือผลงานให้สูงขึ้น 3) เพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลขององค์กรดังนั้นการศึกษาจึงได้กำหนดมิติที่ใช้ในการวัดความผาสุกในการทำงานของบุคลากรระดับตำแหน่งต่างๆ 6 มิติ ได้แก่

1. มิติกายภาพ
2. มิติการบริหารงาน
3. มิติการบริหารทรัพยากรบุคคล
4. มิติส่วนบุคคล
5. มิติสังคม

## 6. มิติเศรษฐกิจ

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ได้ส่งเสริมให้มีการพัฒนาแนวคิดในการสร้างองค์กรแห่งความสุขทำให้เกิดความสุข 8 ประการ (Happy 8) ในการจัดสมดุลชีวิตมนุษย์ เพื่อให้เกิดความสมดุลของชีวิตในการทำงานและการใช้ชีวิตโดยมองความสุข 3 ส่วนประกอบกันคือ ความสุขของตัวเองความสุขของครอบครัวและความสุขขององค์กรและสังคมโดยความสุขทั้ง 3 ส่วนนี้มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ คือ **องค์ประกอบความสุขของตัวเอง** ประกอบด้วย

1. สุขภาพดี (Happy Body) คือ การมีสุขภาพกายและใจที่แข็งแรงเกิดจากการรู้จักใช้ชีวิต รู้จักกินรู้จักนอนชีวิตมีความสุข
2. น้ำใจงาม (Happy Heart) คือ การมีน้ำใจเอื้ออาทรต่อกันรู้จักการแบ่งปันอย่างเหมาะสม รู้จักบทบาทของแต่ละคนตั้งแต่เจ้านายลูกน้องพ่อแม่และสิ่งต่างๆที่เข้ามาในชีวิต
3. การผ่อนคลาย (Happy Relax) คือ การรู้จักผ่อนคลายต่อสิ่งต่างๆในการดำเนินชีวิต
4. การหาความรู้ (Happy Brain) คือ การศึกษาหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองและนำไปสู่การเป็นมืออาชีพเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงานและพร้อมที่จะเป็นครูเพื่อสอนคนอื่น
5. คุณธรรม (Happy Soul) คือ การมีหัวใจดีปะพะหมายถึงการละอายและเกรงกลัวต่อกรกระทำที่ไม่ดีของตนเองซึ่งนับเป็นคุณธรรมเบื้องต้นของการอยู่ร่วมกันของคนในสังคมในการทำงานเป็นทีม

6. ใช้จ่ายเงินเป็น (Happy Money) คือ ความสามารถในการจัดการรายรับและรายจ่ายตนเอง และครอบครัวได้รวมถึงการรู้จักการทำบัญชีครัวเรือน

**องค์ประกอบความสุขของครอบครัว** ประกอบด้วย

7. ครอบครัวที่ดี (Happy Family) คือการมีครอบครัวที่อบอุ่นและมั่นคงเพราะครอบครัวเป็นภูมิคุ้มกันและเป็นกำลังใจที่ดีในการที่จะเผชิญกับอนาคตหรืออุปสรรคต่างๆ

**องค์ประกอบความสุขขององค์กรและสังคม** ประกอบด้วย

8. สังคมดี (Happy Society) คือ การมีความรักความสามัคคีเอื้อเฟื้อต่อสังคมที่ตนเองทำงานและสังคมที่พักอาศัย

แนวคิดดังกล่าวเป็นแนวคิดในการสร้างองค์กรแห่งความสุขซึ่งสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) พิจารณาเห็นว่า “คน” เป็นทรัพยากรที่สำคัญและ “ความสุข” คือสิ่งที่ทุกคนปรารถนา ดังนั้นความสุข 8 ประการหรือ Happy 8 จึงเป็นแนวคิดที่ต้องการจัดสมดุลของการใช้ชีวิตในโลกส่วนตัวโลกครอบครัวและโลกทางสังคมของคนนั่นเอง

### ประโยชน์ของการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน

ชาญวิทย์ วสันต์ธนารัตน์. (2556, หน้า 9) กล่าวว่า ประโยชน์ของการสร้างองค์กรแห่งความสุขมีประโยชน์ต่อพนักงาน และองค์กร ดังนี้



### ประโยชน์ต่อพนักงาน ได้แก่

- 1) พนักงานได้รับการดูแลอย่างน้อยตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด
- 2) พนักงานมีความเครียดน้อยลง
- 3) ลดการลาออกของพนักงาน
- 4) ลดการขาดงานของพนักงาน
- 5) ลดการป่วยของพนักงาน
- 6) ลดอัตราการเกิดอุบัติเหตุ
- 7) พนักงานตระหนักและมีความรู้ด้านสุขภาพ
- 8) พนักงานมีสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจดี
- 9) พนักงานมีรูปแบบการใช้ชีวิตที่ส่งเสริมให้มีสุขภาพดี
- 10) พนักงานมีคุณธรรม
- 11) พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน
- 12) พนักงานมีความพึงพอใจต่องานและองค์กร
- 13) พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร

### ประโยชน์ต่อองค์กร ได้แก่

- 1) ลดต้นทุนด้านการรักษาพยาบาล ด้านการประกันสุขภาพ และการลดอัตราการเรียกร้องสิทธิจากการทำประกัน
- 2) ลดความเหลื่อมล้ำในองค์กร
- 3) พนักงานมีส่วนร่วมกับองค์กร
- 4) มีบรรยากาศการทำงานที่ดี
- 5) สามารถบริหารอัตรากำลังและบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้ง่ายขึ้น
- 6) สามารถสรรหาและคัดเลือกพนักงานได้ง่ายขึ้น
- 7) ลดอัตราการขาดงาน
- 8) ลดอัตราการลาออกของพนักงาน
- 9) พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร
- 10) พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้น
- 11) องค์กรมีผลการดำเนินงานที่ดี
- 12) สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

**แนวทางการสร้างองค์กรแห่งความสุข** การสร้างองค์กรแห่งความสุข ไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จนั้นองค์กรจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีระบบการจัดการและการร่วมมือทั้งในด้านองค์ความรู้และการวิจัยปฏิบัติการ ซึ่งหลักสำคัญที่เป็นแกนกลางจะต้องปรากฏอยู่ในทุกขั้นตอนของ

กระบวนการ คือ ความเป็นผู้นำ (Leadership engagement) การมีส่วนร่วมของพนักงาน (worker involvement) ซึ่งขึ้นอยู่กับจริยธรรมและการให้คุณค่า (values and ethics)

ความเป็นผู้นำ Leo J Hindery (ทศ คณนาพรและ พันโทอานันท์ ชินบุตร, 2555 :72-73) ได้เขียนหนังสือเรื่อง It takes a CEO : It's time to lead with integrity ได้เขียนถึงคุณสมบัติของ “ผู้นำองค์กรในอนาคต” ที่น่าสนใจมากคือ

Bright. Well educated and well-informed : เป็นคนเฉลียวฉลาด การศึกษาดี และมีข้อมูลพร้อม

An inquiring mind: มีจิตใจใฝ่รู้

Articulate: สามารถสื่อสารถ่ายทอดความคิดออกมาได้เป็นภาพพจน์อย่างชัดเจน

Exceptionally hard working: ตั้งใจมุ่งมั่นทำงานหนัก

Honest and ethical: มีจริยธรรมและความซื่อสัตย์

Demonstrates a sense of fairness and fair play: แสดงออกให้เห็นถึงการมีความเป็นธรรมและยอมรับการแข่งขันอย่างยุติธรรม

Lives life with grace: ตั้งมั่นบนชีวิตแห่งความโอบอ้อมอารีและรู้จักให้อภัย

Loves people: รักผู้คน

Hates bigotry: ไม่ด้นทุรัง เกลียดการดูถูกเหยียดหยาม

Shows courage: แสดงออกซึ่งความกล้าหาญ

Take (smart)risks : ยอมรับความเสี่ยงอย่างชาญฉลาด

Make tough decisions in a timely way: สามารถตัดสินใจในเรื่องยากๆได้ภายในเวลาอันเหมาะสม

Acts on conviction: สามารถดำเนินการบางอย่างเพื่อยอมรับความผิด

Demonstrates patience-up to a point: มีความอดกลั้นได้ถึงในระดับหนึ่ง

Spots talent and keeps on looking: รู้จักเลือกและแสวงหากคนเก่ง

Delegates without second question: มอบอำนาจให้โดยปราศจากความกังวลใจ

Acknowledges multiple constituencies: เปิดเผยและมีความรับผิดชอบต่อบรรดากลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย

Know where the buck really stops: รู้ว่าต้องเป็นผู้ตัดสินใจ โยนออกไปให้ใครไม่ได้อีกแล้ว

Tolerates loneliness: ทนสภาพการถูกโดดเดี่ยว

การมีส่วนร่วมของพนักงาน (worker involvement) ผู้นำต้องเข้าใจถึงแก่นแท้ของการทำงานต้องมี “สติ” รู้ตระหนักในหน้าที่อันควรทำและไม่ควรทำทั้งต่อตนเองและผู้อื่น มีชีวิตที่มีทั้ง

“คุณค่า” และ “คุณภาพ” เพราะความสุขกับความเป็นจริงในปัจจุบัน สุขอย่างมีสติ และ สุขอย่างมีคุณภาพ ถือเป็นเรื่องธรรมดา แต่มีความสำคัญยิ่งต่อองค์กร พนักงานทุกคน คือทรัพยากรที่มีค่าสูงสุดขององค์กร ผู้นำมีหน้าที่ที่จะต้องสร้างทายาทในการทำงาน สร้างทีมงานที่แข็งแกร่งให้เป็นที่ยอมรับ

นอกจากความเป็นผู้นำ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของคนในองค์กรแล้ว ยังมีเงื่อนไขจำเป็นต่อการสร้างองค์กรแห่งความสุข อยู่ที่บุคคล 3 ฝ่ายที่ต้องรับผิดชอบร่วมกันคือ 1) ผู้นำองค์กร 2) ผู้รับผิดชอบโครงการพัฒนาบุคลากร และ 3) บุคลากรทุกคนในองค์กร

สิ่งสำคัญในการเตรียมการขับเคลื่อนองค์กรแห่งความสุข ทุกคนในองค์กรจะต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดองค์กรแห่งความสุขให้เข้าใจเสียก่อน เพราะการดำเนินการกิจกรรมส่งเสริมองค์กรแห่งความสุขไม่จำเป็นต้องทำทั้ง 8 กล้องแห่งความสุข แต่ทุกคนในองค์กรสามารถช่วยกันประเมินความพร้อมได้ว่าองค์กรแห่งความสุขที่แท้จริงขององค์กร มีเรื่องใดมาก น้อย สภาพบริบท ทุนเดิมและวัฒนธรรมองค์กรเป็นอย่างไร

อริวัฒน์ เจียวิวรรณ์กุล (2553) ได้เสนอแนวคิด 7 Cs ปัจจัยสู่ความสำเร็จของการทำงาน สร้างเสริมสุขภาวะองค์กรเชิงพื้นที่ โดยนำร่อง 6 จังหวัด (ชลบุรี เชียงราย นครราชสีมา ปทุมธานี พระนครศรีอยุธยา และราชบุรี) ในระยะที่ 1 และขยายผลไปจังหวัดใกล้เคียง ของจังหวัดอื่นๆ ที่มีศักยภาพในการดำเนินงานโครงการเสริมสร้างองค์กรสุขภาวะในจังหวัดในระยะที่ 2 (2554-2556) ซึ่งได้แนวคิดจากการทำงาน สามารถระบุปัจจัยสู่ความสำเร็จของการทำงานเชิงพื้นที่ในการเสริมสร้างองค์กรสุขภาวะ อันเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญในการทำงานเสริมสร้างสุขภาวะองค์กร หรือองค์กรแห่งความสุขในจังหวัดนำร่อง ได้เป็น 7 Cs ดังนี้

**Construction (โครงสร้างของคณะทำงาน)** จะต้องมีการกำหนดโครงการสร้างการทำงานตลอดจนบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจน ต้องอาศัยคนที่มีจิตอาสา อยากเห็นคนทำงานในองค์กรมีความสุข ดังนั้นคนที่ช่วยขับเคลื่อนงานได้สำเร็จ ต้องเป็นคนคอยประสานงาน มีความสามารถวิเคราะห์องค์ความรู้ใหม่ที่จะนำมาใช้ในการทำงาน การติดตาม ประเมินผลกรดำเนินงาน แสวงหาแนวคิดในการทำให้คนทำงานมีความสุขจากการให้ โครงสร้างของคณะทำงาน จึงควรประกอบด้วยทีมที่ปรึกษา ทีมวิชาการ ทีมวิทยากรกระบวนการ ทีมสนับสนุน ประสานงานเครือข่าย ซึ่งแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการอำนวยการและคณะกรรมการดำเนินงาน

**Context (บริบทในการทำงานเชิงพื้นที่)** เป็นการวิเคราะห์บริบทในด้านทุนทางสังคม ทุนทางวัฒนธรรมและทุนทางปัญญาที่จะหนุนเสริมสร้างสุขภาวะในองค์กร เพื่อวางแผนการทำงาน การจัดกิจกรรมที่เหมาะสมตามบริบท และตามศักยภาพที่แท้จริง

**Conception (ฐานคิดเรื่ององค์กรสุขภาวะ)** เป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องทำความเข้าใจให้ตรงกันว่า องค์กรสุขภาวะ หรือองค์กรแห่งความสุข มีที่มาจากไหน หมายถึงอะไร ทำเพื่อ

ใคร ทำไม่ต้องทำ ทำอย่างไร ทำที่ไหน หรือทำเมื่อไร คณะทำงานต้องทำความเข้าใจให้ชัดเจน และหาคำตอบร่วมกัน พร้อมจะเป็นผู้เรียนรู้ผ่านการลงมือทำจริงโดยเริ่มนำแนวคิดหรือฐานคิดนี้ไป ใช้กับองค์กรของตนก่อน แล้วแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กรต่อไป

### Contact (การติดต่อประสานงาน)

**Contribution (การหนุนเสริมจากภาคีเครือข่าย)** ต้องค้นหาแหล่งทุนที่จะมาหนุนเสริม ไม่ว่าจะเป็นทุนทางสังคม ทุนทางวัฒนธรรม และทุนทางปัญญา ต้องอาศัยแรงใจและแรงความคิดที่จะให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา และการที่จะเกิดความยั่งยืนในการทำให้องค์กรมีความสุขนั้นต้องเกิดจากความร่วมมือและสนับสนุนจากทุกภาคส่วน

**Control (การติดตามประเมินผลภายใน)** เพื่อประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ อย่างไร ในการดำเนินการประเมินผลภายในโครงการ

**Continuity (การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง)** เป็นสิ่งสำคัญที่จะนำไปสู่ความสุขในองค์กรที่ยั่งยืนได้ ต้องเกิดจากการพัฒนาและการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายและการสนับสนุนของผู้บริหารองค์กรที่ให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตและความสุขของคนทำงานในองค์กร ตลอดจนการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกระดับในองค์กร และวัฒนธรรมองค์กรที่กำหนดไว้ชัดเจน

**สรุป การสร้างองค์กรแห่งความสุข** จะต้องสร้างสมดุลของการทำงานให้เกิดขึ้นทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และปัญญาเพื่อขับเคลื่อนองค์กรสู่การเป็นองค์กรคุณภาพ หรือองค์กรสู่ความเป็นเลิศในอนาคตโดยอาศัยภาวะผู้นำที่ต้องร่วมกัน ขับเคลื่อนสู่ภาวะที่สมบูรณ์ 4 ด้านคือ

1) กาย ได้แก่ การประกอบสัมมาชีพ ความปลอดภัยในการทำงานหรือสภาพแวดล้อมของการทำงานมีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน ปลอดภัยจากสารพิษ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร มีสุขภาพทางด้านร่างกายแข็งแรง สมบูรณ์ มีสวัสดิการด้านสุขภาพอนามัยทั้งต่อตนเองและครอบครัว

2) จิต ได้แก่ ความมีสติ ความสงบ ความงาม และความดี ยึดมั่นในหลักธรรมของศาสนา

3) สังคม ได้แก่ สังคมสัมพันธ์ มีการสร้างความสัมพันธ์ร่วมกันในองค์กร ระหว่างองค์กรโดยการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ การสร้างสังคมเข้มแข็ง การช่วยเหลือเอื้อเฟื้อซึ่งกันและกัน การรู้จักใช้จ่าย การรู้จักความพอดี พอประมาณ และการใช้เหตุผล การสร้างสังคมยุติธรรม ให้ความเสมอภาค และสร้างโอกาสในการทำงาน สร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สร้างขวัญกำลังใจให้เกิดขึ้นในองค์กร และสร้างสังคมสันติสุข มีการประนีประนอม การแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพ

4) ปัญญา ได้แก่ การส่งเสริมให้บุคลากร คิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น มีอิสระได้รับความไว้วางใจในการทำงาน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สร้างสังคมแห่งการเรียนรู้เพื่อสร้างนวัตกรรมใหม่ และการตัดสินใจตามศักยภาพในหน้าที่ที่รับผิดชอบ

คนในองค์กรมีความสุขในการทำงานตามที่ตนถนัดและได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสม ก็จะทำให้ได้คนเก่งไว้ในองค์กรซึ่งส่งผลต่อผลิตผลขององค์กรที่จะบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างแน่นอน

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับรถแท็กซี่

### ปัญหาเกี่ยวกับรถแท็กซี่ของคนกรุงเทพมหานคร

ปัญหาคนกรุงเทพฯกับแท็กซี่ของสังคมเมืองบนท้องถนนที่เป็นประเด็นบ่อยๆ คือ การที่ผู้ขับขี่รถแท็กซี่ปฏิเสธผู้โดยสารหรือเลือกผู้โดยสารในบางเส้นทางที่อยากจะไปเท่านั้น รวมทั้งจงใจเลือกเฉพาะผู้โดยสารต่างชาติ ซึ่งสร้างความรำคาญและความหงุดหงิดท้อใจให้กับผู้โดยสารอยู่บ่อยครั้ง รวมทั้งการก่ออาชญากรรมบนรถแท็กซี่ ซึ่งถูกนำเสนอตามสื่อต่างๆ และโลกออนไลน์อยู่บ่อยครั้ง มีทั้งข้อความ การถ่ายคลิปและการโพสต์ขึ้นโซเชียลมีเดีย เพื่อร้องเรียนและแจ้งให้สังคมได้รับทราบถึงปัญหาเหล่านี้ หนังสือพิมพ์ "ประชาชาติธุรกิจออนไลน์" ได้ศึกษาโดยการสำรวจ พบว่ากรุงเทพมหานครมีแท็กซี่ให้บริการถึง 108,500 คัน ซึ่งเป็นจำนวนที่ถือว่ามามาก แต่กลับเกิดปัญหาไม่พอให้บริการและเป็นปัญหาที่ถูกผู้โดยสารร้องเรียนไปยังกรมการขนส่งทางบกมากที่สุดปัญหาหนึ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากข้อมูลสถิติในช่วงเดือนตุลาคม 2554 ถึงเดือนกันยายน 2555 และ ช่วงเดือนตุลาคม 2555 ถึงเดือนเมษายน 2556 พบว่ามีการร้องเรียนเข้ามามากถึง 20,162 ราย รองลงมาคือ ปัญหาคนขับแท็กซี่พาขับรถเส้นทางอ้อม ซึ่งถูกร้องเรียนเข้ามา 20,621 ราย สำหรับปัญหาอื่นๆ อาทิ การแสดงกิริยาวาจาไม่สุภาพถูกร้องเรียน 4,623 ราย กรณีส่งไม่ถึงจุดหมายปลายทาง 5,767 ปัญหาขับรถประมาทและหวาดเสียว 1,421 ราย นอกจากนี้ยังถูกร้องเรียนตั้งแต่มีเตอร์เดินเร็วและติดฟิล์มทึบเกินกำหนด ดังแสดงในตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 ลักษณะปัญหาและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแท็กซี่กรุงเทพมหานคร

ลำดับ	ข้อหาความผิด	ต.ค.54 - ก.ย. 55	ต.ค.55 - เม.ย.56	รวม/ราย
1	ปฏิเสธไม่รับผู้โดยสาร	10,330	9,832	20,162
2	แสดงกิริยาวาจาไม่สุภาพ	2,642	1,981	4,623
3	ส่งไม่ถึงจุดหมายปลายทาง	2,153	3,614	5,767
4	พาไปในเส้นทางที่อ้อม	1,066	995	2,061
5	ขับรถในลักษณะประมาทหรือนำหวาดเสียว	834	587	1,421
6	ไม่ใช้มาตรค่าโดยสาร	787	1,426	2,213
7	ใช้รถอุปกรณ์ส่วนควบไม่ถูกต้อง (มีเตอร์เดินเร็ว, ติดฟิล์ม)	677	435	1,112

8	เรียกเก็บค่าโดยสารเกินอัตรา	482	522	1,004
9	เรื่องอื่นๆ(เช่น การแต่งกาย,สูบบุหรี่)	501	791	1,292
	<b>รวม</b>	<b>19,472</b>	<b>20,183</b>	<b>39,655</b>

จากการเปิดเผยกรรมการขนส่งทางบกชี้แจงว่า ถึงแม้จะมีการร้องเรียนปัญหาจากแท็กซี่ดังกล่าวเข้ามา แต่มาตรการทางกฎหมายยังไม่มี การเปรียบเทียบปรับในอัตราขั้นสูงสุด แต่ใช้รูปแบบการลงโทษในลักษณะการเพิกถอนใบอนุญาตหรือการพักใช้ใบอนุญาตหากมีการกระทำผิดซ้ำเท่านั้น ส่วนด้านปัญหาด้านอาชญากรรม เช่น การข่มขู่ ทำร้ายร่างกาย ลักทรัพย์เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา ต้องประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อดำเนินการตามกฎหมาย ส่วนปัญหาแท็กซี่และคนขับไม่ได้มาตรฐานรวมถึงความรัดกุมของขั้นตอนการขอใบอนุญาตขับแท็กซี่ ซึ่งพบว่ากรรมการขนส่งทางบกได้มีการกำหนดคุณสมบัติการอนุมัติใบอนุญาตผู้มาขับซึ่งรถยนต์สาธารณะไว้อย่างรัดกุมพอสมควร นั่นคือผู้ขอใบอนุญาตต้องไม่เคยต้องคำพิพากษาถึงที่สุดให้ลงโทษ หรือถูกเจ้าพนักงานเปรียบเทียบปรับตั้งแต่สองครั้งขึ้นไปสำหรับความผิดเกี่ยวกับการขับรถ เว้นแต่จะพ้นโทษครั้งสุดท้ายไม่ต่ำกว่าหกเดือนแล้ว รวมทั้งจะต้องไม่เคยเป็นผู้ได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกในความผิด ตามพระราชบัญญัติรถยนต์หรือความผิดเกี่ยวกับความสงบสุขของประชาชน ความผิดเกี่ยวกับการก่อให้เกิดอันตรายต่อประชาชน ความผิดเกี่ยวกับเงินตรา ความผิดเกี่ยวกับเพศ ความผิดต่อชีวิต ความผิดต่อร่างกาย ความผิดต่อเสรีภาพ ความผิดฐานยักยอก ความผิดฐานรับของโจรและความผิดฐานทำให้เสียทรัพย์ตามประมวลกฎหมายอาญาหรือความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดให้โทษ เป็นต้น

กรมขนส่งทางบกให้ความเห็นถึงนโยบายการจดทะเบียนรถแท็กซี่เสรีในเขตกรุงเทพฯ โดยไม่จำกัดจำนวนเพราะเห็นว่าเพื่อเป็นความสามารถในการบริการการขนส่งที่คุ้มค่าและทั่วถึงกับความต้องการของประชาชน เพราะเมื่อมีการแข่งขันด้านสภาพรถใหม่เข้ามาให้บริการ จะเกิดแข่งขันให้นำรถรุ่นใหม่ออกมาบริการ รถที่มีสภาพเก่าก็จะมีผู้ใช้บริการและต้องเลิกให้บริการไปโดยปริยาย ซึ่งเป็นการช่วยลดอุบัติเหตุบนท้องถนนส่งผลให้ผู้โดยสารจะได้รับความสะดวกไม่ต้องรอรถนาน สามารถเลือกใช้บริการรถที่มีสภาพดี ทำให้ประชาชนส่วนหนึ่งหันมาใช้บริการรถแท็กซี่แทนรถส่วนตัวเป็นการช่วยบรรเทาปัญหาการจราจร ด้านผู้ขับรถก็สามารถเช่ารถในราคาถูก เจ้าของรถไม่ปรับราคาตามใจชอบได้ เพราะมีการแข่งขันสูงส่วนปัญหาแท็กซี่ปฏิเสธไม่รับผู้โดยสาร การที่จะทำเช่นนี้ได้ นั้นผู้ขับต้องแสดงเครื่องหมาย “งดรับจ้าง” ไว้ที่หน้ารถก่อน หากฝ่าฝืนมีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท ซึ่งกรรมการขนส่งทางบก ระบุว่าในปี 2556 มีการยึดใบอนุญาตไปแล้วจนถึงเดือนมีนาคม จำนวน 3,116 ฉบับ

## กฎหมายและระเบียบจราจรที่ผู้ขับรถควรทราบ (Traffic Law)

กฎหมายและระเบียบจราจรทางบกฉบับที่ใช้ในปัจจุบันคือพระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ.2522 และกฎกระทรวงอีกหลายฉบับที่ออกตามความในพระราชบัญญัตินี้สาระสำคัญบางมาตรา ที่เกี่ยวกับการขับรรมมีดังต่อไปนี้

1. การใช้รถ
2. สัญญาณจราจรหรือเครื่องหมายจราจรผู้ขับรถต้องปฏิบัติตามสัญญาณจราจร และเครื่องหมายจราจรที่ติดตั้งไว้
3. การใช้ทางเดินรถผู้ขับรถต้องใช้ทางดังต่อไปนี้คือ
4. ข้อกำหนดเกี่ยวกับความเร็วรถ
5. การขับรถผ่านทางร่วมทางแยกหรือวงเวียนต้องปฏิบัติตามดังต่อไปนี้คือ
6. การขับแซงขึ้นหน้ารถอื่น
7. การออกรถการเลี้ยวรถและการกลับรถ
8. ความรู้เกี่ยวกับการหยุดรถและจอดรถ

### ความรู้เกี่ยวกับรถแท็กซี่

ตามพระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ.2522 ลักษณะ 12 ได้กำหนดเกี่ยวกับรถแท็กซี่ไว้ดังนี้ มาตรา 93 ห้ามมิให้ผู้ขับขี่รถแท็กซี่ปฏิเสธไม่รับจ้างบรรทุกคนโดยสาร เว้นแต่การบรรทุกคนนั้น น่าจะก่อให้เกิดอันตรายแก่ตนหรือแก่คนโดยสาร ในกรณีนี้ที่ผู้ขับขี่รถแท็กซี่มีความประสงค์จะไม่รับจ้าง บรรทุกคนโดยสาร ให้แสดงป้ายรับจ้างบรรทุกคนโดยสารวิธีการแสดงป้ายและลักษณะของป้ายด รับจ้างบรรทุกคนโดยสาร ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์มาตรา 94 ห้ามมิให้ผู้ขับขี่รถแท็กซี่รับ บรรทุกคนโดยสารเกินจำนวนที่ได้กำหนดไว้ในใบอนุญาตตามกฎหมาย ว่าด้วยรถยนต์ในการนับ จำนวนคนโดยสารให้ถือว่าเด็กอายุไม่เกินสิบปีจำนวนสองคนเท่ากับคนโดยสารหนึ่งคนมาตรา 95 ห้ามมิให้ผู้ใด (1) เรียกให้คนขึ้นรถแท็กซี่โดยส่งเสียงอื้ออึงหรือในลักษณะที่ก่อความรำคาญให้แก่คน โดยสารหรือผู้อื่น (2) ต้อนดึงเหนี่ยวหรือยึดยื้อคนหรือสิ่งของของคนนั้นเพื่อให้คนขึ้นรถแท็กซี่คันใด คันหนึ่งมาตรา 96 ห้ามมิให้ผู้ขับขี่รถแท็กซี่เรียกเก็บค่าโดยสารเกินอัตราที่ปรากฏจากมาตรแท็กซี่ ลักษณะและวิธีการใช้มาตรแท็กซี่ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวงมาตรา 97 คนโดยสารต้อง ชำระค่าโดยสารตามอัตราที่ปรากฏจากมาตรแท็กซี่มาตรา 98 บทบัญญัติมาตรา 96 และมาตรา 97

จะใช้บังคับในท้องที่ใดและจะใช้บังคับกับรถแท็กซี่ทุกประเภทหรือบางประเภทโดยมีเงื่อนไขอย่างไรให้เป็นไปตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกาในท้องที่ใดที่มีได้มีพระราชกฤษฎีกาตามวรรคหนึ่งใช้บังคับห้ามมิให้ผู้ขับซึ่รถแท็กซี่ในท้องที่นั้นเรียกเก็บค่าโดยสารเกินราคาที่ตกลงกันไว้กับคนโดยสาร และคนโดยสารต้องชำระค่าโดยสารตามที่ตกลงไว้ขึ้นบัพัญญัติในวรรคสองให้ใช้บังคับแก่กรณีของรถแท็กซี่ประเภทที่มีได้กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาตามวรรคหนึ่งด้วย

มาตรา 99 ในขณะที่ขับรถห้ามมิให้ผู้ขับซึ่รถแท็กซี่ (1) สูบบุหรี่เปิดวิทยุหรือกระทำด้วยประการใดๆ ในลักษณะที่ก่อความรำคาญให้แก่คนโดยสาร (2) ยื่นมือแขนหรือส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกายออกนอกรถเว้นแต่เป็นการกระทำเพื่อให้สัญญาณตามมาตรา 37 (3) จับคันบังคับรถด้วยมือเพียงข้างเดียวเว้นแต่มีเหตุจำเป็น (4) ใช้เสียงสัญญาณเมื่อเข้าไปในบริเวณโรงพยาบาลสถานที่ทำงานหรือสถานศึกษา (5) ใช้เสียงสัญญาณแตรเพื่อเร่งรถอื่น (6) แซงหรือตัดหน้ารถอื่นในลักษณะฉวัดเฉวียนเป็นที่น่าหวาดเกรงว่าจะเกิดอันตราย (7) ขับรถเข้าไปในบริเวณบ้านของผู้อื่น (8) รับคนโดยสารภายในบริเวณที่เจ้าพนักงานจราจรได้กำหนดเครื่องหมายจราจรห้ามรับคนโดยสาร (9) กล่าววาจาไม่สุภาพเสียดสีดูหมิ่นก้าวร้าวหรือแสดงกิริยาในลักษณะดังกล่าวต่อคนโดยสารหรือผู้อื่นมาตรา 100 ผู้ขับซึ่รถแท็กซี่ต้องพาคนโดยสารไปยังสถานที่ที่ว่างตามเส้นทางที่สั้นที่สุดหรือเส้นทางที่ไม่อ้อมเกินควรและต้องส่งคนโดยสาร ณ สถานที่ตามที่ตกลงกันไว้ห้ามมิให้ผู้ขับซึ่รถแท็กซี่พาคนโดยสารไปทอดทิ้งระหว่างทางไม่ว่าด้วยประการใดๆ มาตรา 101 ผู้ขับซึ่รถแท็กซี่ต้องแต่งกายและมีเครื่องหมายยับติดหรือปักไว้ที่เครื่องแต่งกายลักษณะเครื่องแต่งกายและเครื่องหมายให้เป็นไปตามที่อธิบดีประกาศกำหนดในราชกิจจานุเบกษา ความในวรรคหนึ่งให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหกสิบวันนับแต่วันที่ประกาศของอธิบดีใช้บังคับมาตรา 102 เมื่อรัฐมนตรีเห็นสมควรให้ผู้ประกอบการรับจ้างบรรทุกคนโดยสารโดยใช้รถแท็กซี่ในท้องที่ใดต้องจดทะเบียน ณ สถานที่ที่ใดเป็นการเฉพาะก็ให้กระทำได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกาในพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวให้ระบุท้องที่และวิธีการเกี่ยวกับการจัดให้มีที่จอดพักรถด้วย

#### การจดทะเบียนรถแท็กซี่มิเตอร์การจดทะเบียนของแท็กซี่ต้องดำเนินการดังนี้

1. หนังสือที่กรมการขนส่งทางบกอนุญาตให้จดทะเบียนรถแท็กซี่
2. ชุดจดทะเบียนที่บริษัทผู้จำหน่ายรถออกให้หรือกรณีเป็นรถที่เคยใช้งานมาแล้วให้ใช้ใบคู่มือจดทะเบียนรถแทนได้
3. หนังสือรับรองการติดตั้งวิทยุสื่อสารที่กรมไปรษณีย์โทรเลขออกให้
4. หนังสือรับรองมิเตอร์
5. กรมธรรม์ประกันภัยตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 และประกันภัยชั้นที่ 3



6. หลักฐานประจำตัวผู้จดทะเบียนเช่นสำเนาทะเบียนบ้านสำเนาบัตรประชาชน หรือหนังสือรับรองการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล

### รถแท็กซี่ส่วนบุคคลการจดทะเบียนประกอบด้วย 2 ขั้นตอนได้แก่

1. การขอความเห็นชอบการจดทะเบียนโดยยื่นคำขอต่อนายทะเบียนพร้อมด้วย หลักฐานดังนี้

- 1) ภาพถ่ายบัตรประชาชนหรือบัตรอื่นที่ใช้แทนบัตรประชาชน
- 2) สำเนาหรือภาพถ่ายทะเบียนบ้าน
- 3) ใบอนุญาตขับรถชนิดสาธารณะที่ยังไม่สิ้นอายุในกรณีที่เป็นใบอนุญาตขับรถ ตามกฎหมายขนส่งต้องเป็นใบอนุญาตทุกประเภทชนิดที่ 2 ขึ้นไป

เมื่อตรวจสอบหลักฐานแล้วเห็นว่าผู้จดทะเบียนมีคุณสมบัติและหลักฐานถูกต้อง ครบถ้วนให้นายทะเบียนนำเสนอผู้มีอำนาจในการพิจารณาให้ความเห็นชอบการจดทะเบียนผู้ได้รับความเห็นชอบการจดทะเบียนต้องนำรถมาตรวจสภาพและจดทะเบียนภายใน 60 วันนับแต่วันที่ได้รับความเห็นชอบการจดทะเบียนหรือนำรถมาจดทะเบียนหรือจดทะเบียนไม่ครบตามจำนวนที่ได้รับความเห็นชอบให้ถือว่าผู้นั้นไม่ประสงค์จะขอจดทะเบียนรถอีกต่อไปแต่ถ้ายังมีความประสงค์อยู่ก็ต้องเริ่มต้นยื่นคำขอใหม่

การจดทะเบียนรถยนต์รับจ้าง (แท็กซี่) ส่วนบุคคลขออนุญาตจดทะเบียนได้คนละ 1 คันกรณีที่เคยมีรถยนต์รับจ้าง (แท็กซี่) ส่วนบุคคลในชื่อของตนเองมาก่อนจะต้องโอนเป็นชื่อของบุคคลอื่นแล้วหรือแจ้งเลิกใช้ตลอดไปหรือเปลี่ยนประเภทการจดทะเบียนหรือเป็นรถที่ครบกำหนดสิบสองปีแล้ว

2. การนำรถมาจดทะเบียนจะต้องมีลักษณะดังนี้

1) ลักษณะรถที่นำมาจดทะเบียนต้องเป็นรถยนต์นั่งสองตอนมีประตูไม่ต่ำกว่าสี่ ประตูขนาดกว้างไม่เกิน 2.50 เมตรยาวไม่เกิน 6 เมตรเครื่องยนต์ต้องมีความจุระบอบกสูบรวมกัน ตั้งแต่ 1,500 ลูกบาศก์เซนติเมตรขึ้นไปต้องเป็นรถใหม่หรือมีอายุการใช้งานไม่เกิน 2 ปีนับแต่วันที่จดทะเบียนครั้งแรกและใช้งานมาแล้วเป็นระยะทางไม่เกิน 20,000 กิโลเมตร

2) สีรถจัดให้ตัวรถมีสีเขียวและสีเหลืองโดยสีเขียวให้เริ่มตั้งแต่ด้านล่างของตัวถังจนถึงที่ปิด - เปิดประตูเป็นแนวนานกับพื้นตลอดรอบตัวรถและสีเหลืองให้เริ่มถัดจากสีเขียวขึ้นไปจนถึงด้านบนหลังคารถ

3) ติดตั้งมาตรค่าโดยสารตามแบบหรือชนิดที่ได้รับความเห็นชอบจากกรมการขนส่งทางบกไว้ด้านซ้ายของผู้ขับรถ

4) โป้ะไฟบนหลังคาจัดให้มีเครื่องหมายเป็นอักษรโรมันว่า "TAXI - METER" อยู่ในกรอบขนาดไม่น้อยกว่า 60\*15 เซนติเมตรติดตั้งไว้บนหลังคาให้เห็นชัดเจนจากด้านหน้ารถโดย

ตัวอักษรดังกล่าวมีขนาดสูงไม่น้อยกว่า 7 เซนติเมตรกว้างไม่น้อยกว่า 1.20 เซนติเมตรและให้มีแสงไฟพร้อมด้วยกรอบที่บังคับแสงให้เห็นเครื่องหมายได้ชัดเจนในเวลากลางวัน

5) จัดให้มีเครื่องหมายอักษร "แท็กซี่ส่วนบุคคล" อักษร "กทม" หมายเลขทะเบียนรถให้ปรากฏที่ประตูหน้าด้านนอกทั้งสองข้างโดยตัวอักษรดังกล่าวมีขนาดไม่น้อยกว่า 7.30 เซนติเมตรกว้างไม่น้อยกว่า 1.30 เซนติเมตรโดยใช้สีขาวเป็นสีเครื่องหมาย

6) จัดให้มีเครื่องหมายอักษรว่า "ว่าง" เมื่อไม่มีผู้โดยสารโดยติดตั้งไว้ด้านซ้ายของคนขับรถซึ่งสามารถมองเห็นได้ชัดเจนจากภายนอกทั้งเวลากลางวันและกลางคืน

7) จัดให้มีการประกันภัยความเสียหายแก่บุคคลที่สามอันเกิดจากการใช้รถยนต์รับจ้างแต่ละคันกรณีความเสียหายต่อชีวิตและร่างกายในวงเงินไม่ต่ำกว่า 25,000 บาทสำหรับการชดเชยค่าเสียหายต่อหนึ่งคนในแต่ละครั้งและความเสียหายต่อทรัพย์สินในวงเงินไม่ต่ำกว่า 100,000 บาทสำหรับการชดเชยค่าเสียหายในแต่ละครั้ง

8) จัดให้มีที่หรือกรอบสำหรับติดบัตรประจำตัวผู้ขับรถไว้ด้านหน้ารถในลักษณะที่ผู้โดยสารสามารถมองเห็นได้ชัดเจน

9) จัดให้มีเครื่องหมาย "งดรับจ้าง" ที่มีพื้นสีขาวกรอบสีแดงขนาดไม่น้อยกว่า 10\*22 เซนติเมตรเส้นกรอบหนา 0.5 เซนติเมตรตัวอักษรคำว่า "งดรับจ้าง" ให้มีสีแดงขนาดความสูงไม่น้อยกว่า 5 เซนติเมตรเส้นตัวอักษรหนาไม่น้อยกว่า 0.5 เซนติเมตร

10) จัดให้มีเครื่องหมายเป็น "เลขทะเบียนรถ" พื้นเป็นสีเหลืองหมายเลขทะเบียนและกรอบเป็นสีดำมีลักษณะและขนาดตามที่กำหนดไว้ที่แผงหน้าปัดและที่แนวกึ่งกลางประตูรถด้านในได้ขอกระจกประตูรถทั้งสองบานให้ผู้โดยสารสามารถมองเห็นได้ชัดเจน

11) ติดตั้งวิทยุสื่อสารที่ได้รับอนุญาตจากกรมไปรษณีย์โทรเลขในระบบ SIMPLEX-2-FREQUENCIES

### 3. การขอความเห็นชอบการจดทะเบียนนิติบุคคล

การจดทะเบียนรถยนต์รับจ้าง (แท็กซี่) นิติบุคคลต้องยื่นคำขอต่อนายทะเบียนพร้อมด้วยหลักฐานตามที่ระเบียบกำหนด เมื่อตรวจสอบหลักฐานแล้วเห็นว่าผู้จดทะเบียนมีคุณสมบัติและหลักฐานถูกต้องครบถ้วนให้นายทะเบียนนำเสนอผู้มีอำนาจในการพิจารณาให้ความเห็นชอบการจดทะเบียนจำนวนรถและสีรถ เมื่อนายทะเบียนเห็นชอบจะมีหนังสือให้ผู้ยื่นคำขอทราบผู้ได้รับความเห็นชอบการจดทะเบียนต้องนำรถมาตรวจสภาพและจดทะเบียนภายใน 60 วันนับแต่วันที่ได้รับความเห็นชอบ กรณีนี้นำรถมาจดทะเบียนหรือจดทะเบียนไม่ครบตามจำนวนที่ได้รับความเห็นชอบให้ถือว่าได้รับความเห็นชอบจำนวนรถเพียงเท่าที่ได้จดทะเบียนไว้แล้วเท่านั้น

### คุณสมบัติของผู้ขอใบอนุญาตขับรถยนต์สาธารณะ

พระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ.2522 มาตรา 49 ได้กำหนดคุณสมบัติของผู้ขอใบอนุญาตขับรถยนต์สาธารณะไว้ดังนี้

1. ได้รับใบอนุญาตขับรถยนต์ส่วนบุคคลมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี
2. มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามดังต่อไปนี้
  - 2.1 มีอายุไม่ต่ำกว่า 25 ปีบริบูรณ์
  - 2.2 มีความรู้ความสามารถในการขับรถ
  - 2.3 มีความรู้ในข้อบังคับการเดินรถตามพระราชบัญญัตินี้และตามกฎหมายว่าด้วยการจราจรทางบก
  - 2.4 ไม่เป็นผู้มีร่างกายพิการจนเป็นที่เห็นได้ว่าไม่สามารถขับรถได้
  - 2.5 ไม่มีโรคประจำตัวที่ผู้ประกอบอาชีพเวชกรรมเห็นว่าอาจเป็นอันตรายขณะขับรถ
  - 2.6 ไม่เป็นบุคคลวิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือน
  - 2.7 ไม่มีใบอนุญาตขับรถชนิดเดียวกันอยู่แล้ว
  - 2.8 ไม่เป็นผู้อยู่ในระหว่างถูกยึดหรือเพิกถอนใบอนุญาตขับรถ
3. ไม่เคยต้องคำพิพากษาถึงที่สุดให้ลงโทษหรือถูกเจ้าพนักงานเปรียบเทียบปรับตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไปสำหรับความผิดเกี่ยวกับการขับรถอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้เว้นแต่จะพ้นโทษครั้งสุดท้ายไม่น้อยกว่าหกเดือนแล้ว
  - 3.1 ฝ่าฝืนสัญญาณจราจรหรือเครื่องหมายจราจร
  - 3.2 ในขณะเมาสุราหรือเมาของอย่างอื่น
  - 3.3 ในลักษณะกีดขวางการจราจร
  - 3.4 ใช้ความเร็วเกินอัตราที่กฎหมายกำหนด
  - 3.5 โดยประมาทหรือน่าหวาดเสียวอันอาจเกิดอันตรายแก่บุคคลหรือทรัพย์สิน
  - 3.6 โดยไม่คำนึงถึงความปลอดภัยหรือความเดือดร้อนแก่ผู้อื่น
4. มีสัญชาติไทย
5. รู้จักถนนและทางหลวงในจังหวัดที่ขอรับใบอนุญาตขับรถพอสมควร
6. ไม่เป็นผู้มีโรคติดต่อที่น่ารังเกียจตามที่กำหนดในกฎกระทรวง
7. ไม่เป็นผู้ติดสุรายาเมาหรือสารเสพติดให้โทษ
8. ไม่เคยเป็นผู้ได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกในความผิดตามพระราชบัญญัตินี้หรือความผิดเกี่ยวกับความสงบสุขของประชาชน ความผิดเกี่ยวกับการก่อให้เกิดภัยอันตรายต่อประชาชน ความผิดเกี่ยวกับเงินตราความผิดเกี่ยวกับเพศความผิดต่อชีวิต ความผิดต่อร่างกาย ความผิดต่อเสรีภาพความผิดฐานลักทรัพย์และวิ่งราวทรัพย์ ความผิดฐานกรรโชก

รีดเอาทรัพย์สินซึ่งทรัพย์สินและปล้นทรัพย์สิน ความผิดฐานยักยอก ความผิดฐานรับของโจรและความผิดฐานทำให้เสียทรัพย์สินตามประมวลกฎหมายอาญาหรือคำสั่งที่ชอบด้วยกฎหมายให้จำคุกเว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษหรือพ้นโทษมาแล้วไม่น้อยกว่าสามปี เว้นแต่พ้นโทษจำคุกไม่น้อยกว่า

1. หกเดือนสำหรับโทษจำคุกตามคำพิพากษาไม่เกินสามเดือน
2. หนึ่งปีสำหรับโทษจำคุกตามคำพิพากษาไม่เกินสามเดือนแต่คดีนั้นเกี่ยวกับการใช้

รถกระทำความผิดหรือ

3. หนึ่งปีหกเดือนสำหรับโทษจำคุกตามคำพิพากษาเกินสามเดือนแต่ไม่เกิน 3ปี

#### การแต่งกายของผู้ขับขี่รถแท็กซี่

เครื่องแต่งกายผู้ขับขี่รถแท็กซี่ผู้ขับขี่รถแท็กซี่ในขณะขับรถต้องแต่งกายให้สะอาด สุภาพเรียบร้อยและรัดกุมด้วยเครื่องแต่งกายดังนี้

1. เสื้อเชิ้ตคอพับแขนยาวหรือแขนสั้นไม่มีลวดลายการสวมเสื้อให้สอดชายล่างของเสื้อให้อยู่ภายในกางเกง
2. กางเกงขายาวสีเดียวกับเสื้อและไม่มีลวดลายโดยสีกางเกงอาจจะเข้มกว่าสีเสื้อได้
3. รองเท้าหุ้มส้นหรือหุ้มข้อ (เว้นแต่เท้าเจ็บจนไม่สามารถสวมได้)
4. หมวกถ้าจะสวมต้องเป็นหมวกทรงหม้อตาลสีเดียวกับเสื้อ
5. ที่อกเสื้อด้านซ้ายให้ติดชื่อและชื่อสกุลของผู้ขับขี่เป็นอักษรไทยขนาดตัวอักษรสูงไม่น้อยกว่า 1.50 เซนติเมตรตัวอักษรต้องเป็นตัวพิมพ์ อ่านได้ง่ายโดยเย็บติดหรือปักไว้สีของตัวอักษรต้องให้ตัดกับสีเสื้อเห็นได้ชัดและต้องมองเห็นได้ชัดเจนโดยตลอดมิให้มีสิ่งใดปิดบังไว้เลยแม้เพียงบางส่วน (ประกาศสำนักงานตำรวจแห่งชาติเรื่องกำหนดลักษณะเครื่องแต่งกายและเครื่องหมายของผู้ขับขี่รถแท็กซี่ประกาศ ณ วันที่ 8 พฤษภาคม 2545)

กฎหมายและระเบียบจรรยาบรรณที่ผู้ขับรถควรทราบเป็นพระราชบัญญัติที่ผู้ขับขี่รถควรทราบโดยเฉพาะผู้ขับขี่รถแท็กซี่ซึ่งทำงานอยู่บนท้องถนนที่มีกฎหมายจรรยาบรรณบังคับเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาการจรรยาบรรณและอุบัติเหตุที่มีผลต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้อื่นผู้วิจัยจึงนำมาเป็นกรอบในการศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎจรรยาบรรณของผู้ขับขี่แท็กซี่ในการศึกษาครั้งนี้ด้วย

## 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่มีคุณภาพ

สภาพการแข่งขันที่สูงมากในปัจจุบันองค์กรธุรกิจต้องสร้างความแตกต่างและความแตกต่างนั้นต้องเป็นความแตกต่างที่มีคุณค่าในสายตาของลูกค้า “การบริการ” ก็เป็นแนวทางหนึ่งสร้างความแตกต่างที่มีคุณค่าสำหรับลูกค้านอกเหนือจากความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์หรือภาพลักษณ์ของตราสินค้า เนื่องจากการบริการไม่ต้องลงทุนในการวิจัยและพัฒนาเมื่อเปรียบเทียบกับการพัฒนา

ผลิตภัณฑ์ให้มีความแตกต่างที่เหนือกว่าคู่แข่งหรือไม่ต้องลงทุนมากในการสร้างภาพลักษณ์อย่างต่อเนื่อง เมื่อเปรียบเทียบกับการลงทุนในการสร้างตราสินค้าจากเหตุผลดังกล่าวทำให้องค์กรส่วนใหญ่ในทุกประเภทธุรกิจให้ความสำคัญกับเรื่องการบริการลูกค้าจนอาจกล่าวได้ว่าในปัจจุบันนี้ทุกธุรกิจคือธุรกิจบริการโดยมีทั้งประเภทที่ส่งมอบบริการล้วน (Pure Service) และประเภทที่ใช้สินค้าเป็นสะพานในการเข้าถึง เพื่อให้บริการลูกค้าจากปัญหาสำคัญประการหนึ่งในการให้บริการลูกค้าก็คือผลการประเมินคุณภาพการบริการจากลูกค้ายังคงอยู่ในระดับไม่สูงมากเพียงพอเท่าที่องค์กรคาดหวัง ทั้งๆที่องค์กรเองก็เชื่อว่าได้พยายามอย่างเต็มที่ในทุกวิถีทางที่จะทำให้ลูกค้ารับรู้ถึงคุณภาพการบริการ และเกิดความพึงพอใจสาเหตุหนึ่งมักไม่ได้เกิดจากการที่องค์กรมีความบกพร่องในการให้บริการแต่เกิดจากองค์กรไม่ทราบว่าปัจจัยใด “โดนใจ” หรือก่อให้เกิดการรับรู้คุณภาพการบริการบทความนี้จึงนำบางปัจจัย/มิติต่างๆที่มีน้ำหนักมากต่อการประเมินคุณภาพการบริการขององค์กรมานำเสนอ

**ธรรมชาติของบริการ** การบริการ (Services) ไม่เหมือนสินค้า (Goods) เพราะมีลักษณะเฉพาะที่สำคัญในเรื่อง

1. **Intangible** ไม่มีตัวตนไม่สามารถจับต้องมองเห็นหรือโอนเปลี่ยนกรรมสิทธิ์กันได้ ไม่ได้เห็นไม่ได้เลือกล่วงหน้าก่อนซื้อ

2. **Heterogeneous/Variable** ผันแปรแตกต่างกันไปไม่เหมือนเดิมในแต่ละครั้งที่ให้หรือรับบริการหรือกล่าวโดยง่ายว่าไม่มีการบริการสองครั้งที่เหมือนกันโดยสมบูรณ์

3. **Simultaneous or Inseparable** แยกจากกันไม่ได้ในเรื่องการให้และรับบริการที่ต้องเกิดขึ้นพร้อมๆ กัน ทำให้มีปัจจัยองค์ประกอบจำนวนมากที่เกี่ยวข้องและมีอิทธิพลต่อสถานการณ์การส่งมอบบริการ

4. **Perishable** สูญเปล่าไปเก็บทยอดไว้ไม่ได้เมื่อช่วงเวลาการให้บริการผ่านไป ลักษณะเฉพาะต่างๆทั้ง 4 ประการ ทำให้ตลาดบริการแตกต่างไปจากการตลาดสินค้าดังที่เราคุ้นเคยตัวอย่างเช่น

- **Service Marketing Mix** - ส่วนผสมการตลาดบริการจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับ 7P's ไม่ใช่แค่ 4P's โดยเพิ่มให้ความสำคัญที่ P-People ทั้ง People ที่เป็นพนักงานผู้ให้บริการลูกค้าผู้รับบริการและลูกค้ารายอื่นๆ โดย P-People ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับพนักงานภายในองค์กรยังนำไปสู่แนวคิดต่างๆในเรื่องการตลาดภายใน (Internal Marketing) ลูกค้าภายใน (Internal Customers) หรือการบริการภายใน (Internal Services) ที่มุ่งให้ฝ่ายงานสนับสนุนต่างๆต้องให้ความสำคัญในการให้บริการแก่ฝ่ายงานที่มีหน้าที่บริการลูกค้าภายนอกโดยตรงส่วนอีก 2P ก็คือ P-Process กระบวนการในการบริการที่กำหนดขั้นตอนการทำงานและหน้าที่ของ People ไว้อย่างชัดเจนรวมทั้งวางแผนกระบวนการและขั้นตอนทั้งหมดเพื่อให้แน่ใจได้ว่าองค์กรจะสามารถส่งมอบ

บริการที่เป็นมาตรฐานได้และสิ่งที่เป็นรูปธรรม (P-Physical Evidence) สิ่งที่มีตัวตนจับต้องมองเห็นได้ที่มีผลต่อการรับรู้ในการบริการ

- การตลาดบริการต้องให้ความสำคัญมากกับเรื่องการบริหาร Demand เพื่อลดค่าเสียโอกาสทั้งในกรณีที่มีความพร้อมในการให้บริการ แต่ไม่มีลูกค้าหรือกรณีที่มีลูกค้ามากเกินไปจนกว่าจะให้บริการได้ทำให้เสียโอกาสเสียรายได้การที่ต้องบริหาร Demand ก็มาจากสาเหตุที่การบริการไม่สามารถเก็บเป็นสต็อกบริการไว้หรือนำสิ่งที่ไม่ได้ให้บริการ เช่น ห้องพักในคืนหนึ่งทยอยคงเหลือไปขายในวันหน้าได้รวมทั้งการขยายขีดความสามารถในการให้บริการ (Service Capacity) เพื่อรองรับลูกค้าแบบเร่งด่วนก็ทำได้จำกัดด้วย

- ในด้านของลูกค้านั้นการประเมินคุณภาพการบริการเป็นเรื่องยากการบริการไม่มีสิ่งที่เรียกว่า “Search Quality - คือคุณสมบัติหรือคุณภาพที่สามารถประเมินเปรียบเทียบได้ตั้งแต่ยังไม่ตัดสินใจซื้อ” เช่น สีสน้ำหน้ากรูปรอง ฯลฯ จะมีก็แต่ “Experience Quality - คุณภาพที่สามารถประเมินได้ภายหลังจากได้ซื้อและบริโภคแล้ว” เช่น จะรู้ว่าช่างตัดผมฝีมือดีก็ต่อเมื่อได้ใช้บริการตัดผมแล้วนอกเหนือจากนี้บริการหลายๆประเภทที่ไม่มีทั้ง “Search Quality” และ “Experience Quality” กล่าวคือ ไม่ว่าจะก่อนการตัดสินใจซื้อจนถึงได้ซื้อและได้บริโภคแล้วลูกค้าก็ไม่สามารถประเมินคุณภาพได้ เช่น การรับบริการตรวจวินิจฉัยโรคของแพทย์หรือการนำรถเข้ารับบริการซ่อมของศูนย์บริการ เป็นต้น กรณีเช่นนี้เรียกการบริการนั้นว่ามีเพียง “Credence Quality - คุณสมบัติหรือคุณภาพที่เป็นความเชื่อ” หรือก็คือคุณภาพอยู่ที่ความเชื่อของลูกค้า

- ในด้านลูกค้าอีกประการหนึ่งก็คือลูกค้ามีความเสี่ยงสูงในการซื้อบริการเนื่องจากไม่สามารถจับต้องเลือกพิจารณาได้ก่อนซื้อไม่แน่ใจว่าการบริการที่ได้รับจะดีอย่างไรที่มีประสบการณ์มาก่อนหน้าซื้อแล้วขายคืนเปลี่ยนคืนไม่ได้ตลอดจนหาข้อมูลเกี่ยวกับตัวบริการที่แท้จริงได้ยาก เป็นต้น

**คุณภาพการบริการ (Service Quality)** โมเดลหนึ่งในสายการตลาดบริการที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ดีในการกำหนดเป้าหมายหรือทิศทางการสร้างการบริการที่มีคุณภาพก็คือโมเดล SERVQUAL ซึ่งระบุด้านหรือมิติที่สำคัญต่างๆที่ก่อให้เกิดผลรวมในการรับรู้ของลูกค้าว่าเป็นการบริการที่มีคุณภาพไว้ 5 ด้านที่เรียกว่า RATER ดังนี้

- Reliability - ลูกค้ารู้สึกว่าจะวางใจได้มีต้นนี้เกิดจากการให้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำไม่ผิดพลาดและตรงเวลาทุกครั้ง

- Assurance - ลูกค้ารู้สึกมั่นใจ (ประกันความมั่นใจให้ได้) มิตินี้เกิดจากความรู้และอัธยาศัยของพนักงานผู้ให้บริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกมั่นใจต่อสถานบริการ

- Tangibles - ลูกค้าได้มองเห็นความพร้อมของเครื่องมือและองค์ประกอบต่างๆมีดีนี้เกี่ยวข้องกับเรื่องเครื่องมือหรืออุปกรณ์ทุกอย่างที่ลูกค้าเห็นห้องรับรองการจัดสถานบริการเครื่องแบบการมองเห็นสิ่งต่างๆเกี่ยวกับพนักงานบริการ

- Empathy – ลูกค้ารู้สึกว่าคุณสถานบริการเอาใจใส่มีดีนี่คือเรื่องการ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” คือการเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละบุคคลเป็นอย่างดีเอาใจใส่ในความต้องการเฉพาะรายสามารถจดจำชื่อลูกค้ารวมถึงการเปิดให้บริการในวันเวลาที่สอดคล้องกับความต้องการใช้บริการของลูกค้า ฯลฯ เป็นต้น

- Responsiveness - ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับการตอบสนองมีดีนี่หมายถึงการไม่เคยปฏิเสธลูกค้าก่อนที่จะพยายามทำตามความต้องการรวมทั้งตอบสนองลูกค้าแบบทันทีที่เห็นลูกค้าทันทีที่ลูกค้าถามทันทีที่ลูกค้าน้องขออีกด้วย

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

The Gallup Organization ได้ทำ การสำรวจผลการดำเนินงานในองค์กรต่างๆ ที่ได้เป็นที่ปรึกษา และนำมาพัฒนาเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวัดระดับความผูกพันของ พนักงานต่อองค์กร (Employee Engagement) เรียกว่า การสำรวจ Q12 ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 12 ข้อ ดังนี้

1. ฉันทราบหรือไม่ว่าที่ทำงานคาดหวังอะไรจากฉัน
2. ฉันมีวัสดุและอุปกรณ์ที่จำเป็น ต้องใช้ในการทำงานหรือไม่
3. ในที่ทำงานฉันมีโอกาสได้ทำ ในสิ่งที่ฉันทำ ได้ดีที่สุดในทุกวันนี้หรือไม่
4. ในช่วง 7 วัน ที่ผ่านมา ฉันได้รับคำ ชมสำหรับการทำงานดี หรือไม่
5. เจ้านายของฉันหรือใครบางคนในที่ทำงานมีทำที่ใส่ใจต่อฉัน ในฐานะคนคนหนึ่งหรือไม่
6. มีใครบางคนในที่ทำงานที่สนับสนุนการพัฒนาของฉันหรือไม่
7. ที่ทำงานเห็นความสำคัญของความเห็นของฉันหรือไม่
8. ภารกิจและจุดประสงค์ของบริษัททำให้ฉันรู้สึกว่างานของฉัน มีความสำคัญหรือไม่
9. เพื่อนร่วมงานของฉันมุ่งมั่นที่จะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่
10. ฉันมีเพื่อนสนิทในที่ทำงานหรือไม่
11. ในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา มีใครบางคนในที่ทำงานพูดกับฉัน เรื่องความก้าวหน้าของฉันหรือไม่
12. ในช่วงปีที่ผ่านมา ฉันมีโอกาสได้เรียนรู้และเติบโตในการทำงานหรือไม่

แนวคิดในการพัฒนาเครื่องมือวัด 12 ข้อ ดังกล่าว ได้ศึกษาจาก ความต้องการของพนักงานในองค์กร 4 ด้านคือ 1) ความจำเป็นขั้น พื้นฐาน 2) การสนับสนุนจากผู้จัดการ 3) การทำงานเป็นทีม และ 4) ความก้าวหน้า

ในประเทศไทย ได้มีการใช้ข้อคำถาม 12 ข้อ ของ The Gallup Organization เช่นกัน และในปี พ.ศ.2551 ซึ่งมีการประกาศรางวัล Great Workplace Award 2008 ณ ประเทศสหรัฐอเมริกา ปรากฏว่า ประเทศไทยมีองค์กรที่ติดอันดับ 20 องค์กรแรกที่ได้รับรางวัลนี้ คือ ธนาคารไทยพาณิชย์ ซึ่งเป็นธนาคารที่เก่าแก่ที่สุดของประเทศไทย ขณะเดียวกัน รูปแบบการทำงานของธนาคารก็เป็นในลักษณะของการ ทำงานด้านการบริการ เช่นเดียวกับระบบราชการที่มีการทำงานใน ลักษณะของการบริการประชาชนเช่นเดียวกัน จึงต้องให้ความสำคัญ ต่อประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ซึ่งจากการสำรวจโครงการ Voice of The Employee (VOE) โดยใช้ข้อคำถามทั้ง 12 ข้อ พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์เกือบ 13,000 คน จาก 15,000 คน ให้คะแนนความพึงพอใจในทุกข้อเฉลี่ยที่ 4 คะแนนจากคะแนนเต็ม 5 คะแนน แสดงให้เห็นว่า พนักงานในองค์กรมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร

วิฑูรย์ แนวพานิช (2556) ประธานเครือข่ายสหกรณ์แท็กซี่ในกรุงเทพฯ ให้สัมภาษณ์กับ ประชาชาติธุรกิจออนไลน์ว่า โดยทั่วไปหลักของการให้ผู้ขับขี่เช่าแท็กซี่คือผู้ขับขี่จะต้องมีใบขับขี่สาธารณะ และจะต้องมีผู้ค้ำประกัน แต่เนื่องจากในปัจจุบันคนขับแท็กซี่กำลังขาดแคลน ดังนั้นถึงแม้จะมีคุณสมบัติไม่ครบผู้ประกอบการก็ยังให้เช่า ทั้งๆ ที่ไม่มีใบขับขี่สาธารณะเป็นเรื่องผิดกฎหมายหากถูกจับได้ก็จะถูกลงโทษ ซึ่งหากผู้ประกอบการหรือเจ้าของรถแท็กซี่ ยินยอมให้ผู้อื่นที่ไม่มีใบอนุญาตขับรถสาธารณะเช่าหรือขับมีโทษปรับไม่เกิน 2,000 บาท นอกจากนี้หากไม่จัดทำประวัติคนขับรถแท็กซี่จะมีความผิดปรับไม่เกิน 1,000 บาท แต่การลงโทษส่วนใหญ่ก็จะจบเพียงแค่นคนขับไม่มีการติดต่อไปไม่ถึงอยู่ที่อนุญาตให้เช่าประธานเครือข่ายสหกรณ์แท็กซี่ระบุ นอกจากนี้ยังตั้งข้อสังเกตว่าการสอบใบอนุญาตขับขี่ผู้ขับรถยนต์สาธารณะง่ายขึ้นเป็นอีกหนึ่งจุด เพราะสมัยก่อนการต่ออายุใบขับขี่ต้องทำทุกปี ซึ่งการต่ออายุใหม่ก็มีการสอบและอบรมใหม่ทุกครั้ง ทำให้เป็นการเช็คสมรรถภาพแตกต่างจากปัจจุบันที่อนุญาตให้ต่ออายุทุก 3 ปี

กรณีของประเทศไทยที่เปิดเสรีรถแท็กซี่ในกรุงเทพฯ เป็นอีกหนึ่งจุดอ่อนที่ทำให้เกิดปัญหา การให้บริการไม่ดีต่างจากประเทศเพื่อนบ้านอย่าง สิงคโปร์ มาเลเซีย ที่รัฐเข้ามาดูแลบริษัทที่ให้บริการแท็กซี่ อย่างเป็นระบบ โดยการมีใบขับขี่สาธารณะ ใบอนุญาตและจะต้องเข้าอบรมความรู้ สำหรับคนขับแท็กซี่เสียก่อนและใช้ได้เฉพาะพื้นที่ที่มีการขออนุญาตเท่านั้น หากต้องการขับไปในพื้นที่อื่นจะต้องได้รับการอนุญาตจากทางพื้นที่จะไปขับด้วย อีกทั้งยังพบว่าผู้ขับขี่แท็กซี่ในกรุงเทพฯยังมีสวัสดิการและคุณภาพชีวิตคนทำงานที่ไม่มีมาตรฐานเพียงพอหากเทียบกับผู้ขับขี่รถสาธารณะประเภทอื่น เช่น ผู้ขับขี่รถทัวร์ ที่จะมีการดูแลเวลาพักผ่อนให้เพียงพอ การทำงานระบุชัดเจนว่าต้องไม่เกินกี่ชั่วโมง แต่สำหรับผู้ขับขี่แท็กซี่ไม่มีข้อกำหนดจะขับกี่ชั่วโมงก็ได้ ส่วนปัญหาเรื่องการต่อราคาเช่าแท็กซี่ระหว่างคนขับกับเจ้าของรถให้เช่า ซึ่งไม่มีรถแท็กซี่ใหม่ให้บริการเช่าเพียงพอ เพราะการขับรถแท็กซี่เก่ามีข้อบังคับเกี่ยวกับตัวถังแท็กซี่ต้องมีอายุไม่มากกว่า 2 ปี บางรถไม่มีรถใหม่มาให้เช่า ทำให้มีการต่อรองเสือนราคาเช่าที่เพิ่มขึ้นหากอยู่หารถใหม่มาให้ขับได้ และด้วยรูปแบบการจ่ายค่าเช่ารถที่



ถูกกำหนดราคาไว้แล้ว ดังนั้นจะขับได้ลูกค้ามากหรือน้อยก็ต้องจ่าย ราคาเช่ารถดังกล่าว ทำให้ต้องวิ่งทำรอบเยอะ ส่งผลให้เกิดเหตุการณ์ปฏิเสธผู้โดยสารที่เป็นเส้นทางรถติดหรือเส้นทางไกล เนื่องจากไม่คุ้มวิ่งทำรอบได้น้อยกว่า ส่วนในต่างประเทศได้แก้ปัญหาค่าเช่าแท็กซี่ด้วยวิธีการแบ่งค่าโดยสารเป็นระดับ รถรุ่นเก่ามีราคาให้บริการที่ถูกกว่ารถรุ่นใหม่ ซึ่งก็เป็นสิ่งจูงใจให้ผู้โดยสารเลือกใช้บริการรถรุ่นเก่าด้วย

ในเรื่องของการควบคุมคุณภาพการให้บริการรถแท็กซี่นั้น มีความเห็นว่าควรเปิดให้บริการแท็กซี่ในรูปแบบบริษัทเช่นในต่างประเทศ แต่จะไม่เปิดเสรีทั้งหมดซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับของรัฐ ทำให้คนขับแท็กซี่ได้รับสวัสดิการที่ดีจากบริษัทที่สังกัด ส่งผลให้เกิดคุณภาพการให้บริการที่ดีต่อผู้ใช้บริการ หากเกิดปัญหาในด้านการบริการ ผู้โดยสารก็สามารถร้องเรียนโดยตรงไปยังบริษัทหรือหน่วยงานรัฐที่กำกับดูแลที่สามารถลงโทษบริษัทได้ นอกจากนี้บริษัทยังมีความรับผิดชอบในการฝึกอบรม การคัดเลือกพนักงานขับรถที่มีคุณภาพและสามารถลงโทษผู้ขับซึ่รถได้ แต่ก็มีค่าใช้จ่ายที่สูง อาจไม่คุ้มค่ากับการลงทุน ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของ พล.ต.ท.ไตรรัตน์ อมาตยกุล (2556) ประธานกรรมการบริหารสถานีวิทยุจราจรเพื่อสังคม ที่ให้ความเห็นว่าที่ผ่านมามีโครงการอบรมแท็กซี่ไทยหัวใจอินเตอร์ เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการให้แท็กซี่ไทยในการให้บริการชาวต่างชาติ ทั้งนี้มีแท็กซี่ผ่านการอบรมในโครงการนี้ ไปแล้ว 1,000 คน ซึ่งถือว่าน้อยมากจากแท็กซี่ทั้งหมด ส่วนโครงการพัฒนาด้านภาษาให้ผู้ขับขึ้นนั้นพบว่า ทำให้ผู้ขับซึ่รถแท็กซี่ปฏิเสธผู้โดยสารชาวไทยและเลือกให้บริการผู้โดยสารต่างชาติเพียงอย่างเดียวเพราะรายได้ดีกว่า ดังนั้นจึงเห็นว่าควรมีการอบรมเรื่องทักษะการให้บริการควบคู่ไปด้วย

นอกจากนี้ ปรีชา วิบูลย์เวชวานิชย์ (2556) ผู้ประกอบอาชีพขับแท็กซี่ให้ความเห็นว่า เห็นด้วยกับการควบคุมแท็กซี่เพื่อให้มีคุณภาพที่ดีขึ้น อยากให้มีแท็กซี่ที่ต้องการขับเป็นอาชีพอย่างจริงจัง ไม่ใช่มาขับเพราะไม่มีอาชีพและคิดว่าขับอย่างไรก็ได้โดยไม่รักในอาชีพนี้ ส่วนแนวคิดในการเปิดบริษัทที่ให้บริการแท็กซี่เป็นเรื่องดี ถ้าให้มีการดูแลสวัสดิการทั้งด้านรายได้และความปลอดภัยของผู้ขับ ซึ่งถ้าเป็นรูปแบบบริษัทก็จะมีเงินทุนในการพัฒนาจัดทำระบบต่างๆ เพื่อส่งเสริมคุณภาพแท็กซี่ต่อไป (ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, 2556)

ดำรง ลาฝอย (2552) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท พรี่ไซซ์อิลคทริกแมนูแฟคเจอร์ จำกัด พบว่าระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานทั้ง 8 ด้าน คือ 1. ได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ 2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย 3. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 4. โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ 5. บुरณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน 6. ธรรมเนียมในองค์กร 7. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน 8. ความเป็นประโยชน์ต่อสังคมอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมดและเกิดความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง

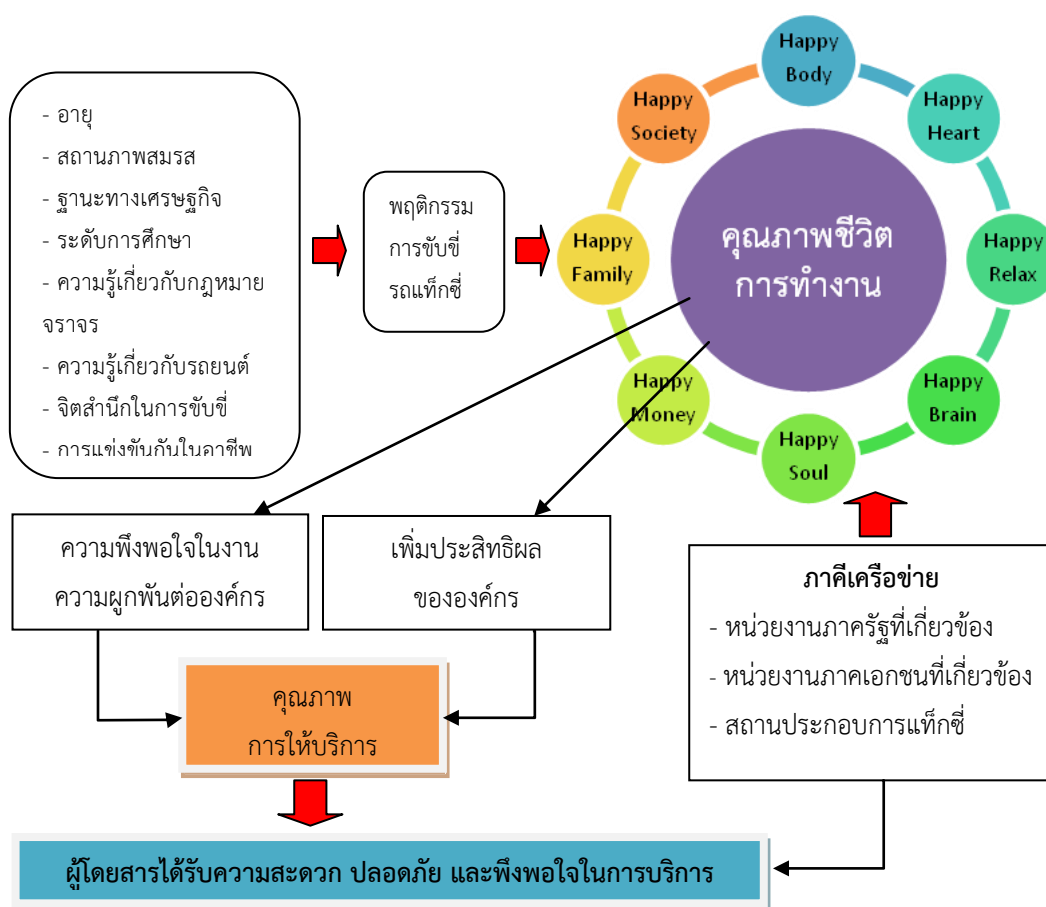
เพียงใจ สุภารี (2552) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท แมกเนคอมพิวเตอร์ซีเอ็นเทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานระดับมาก คือ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานระดับปานกลางเรียงอันดับดังนี้ ด้านความสมดุลในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสัมพันธภาพในองค์กรหรือการทำงานร่วมกันด้านพัฒนาความสามารถด้านธรรมาภิบาลในองค์กรด้านค่าตอบแทนและด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน

วัฒนา ชันนรา (2552) ศึกษาผลของ คุณภาพสภาพแวดล้อมต่อความพึงพอใจและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัททาคาฮาตะพีริซัน (ไทยแลนด์) จำกัดพบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 20-30 ปีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และทำงานอยู่ในบริษัทมาแล้วไม่ถึง 1 ปี ในตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการผลของปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านเสียงแสงอุณหภูมิในพื้นที่การทำงานพนักงานให้ความสำคัญระดับมากได้แก่ความสว่างของแสงมีผลกระทบต่อสุขภาพของสายตาของผู้ปฏิบัติงานเสียงดังมีผลต่อการสื่อสารในการปฏิบัติงานอุณหภูมิในที่ปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและพื้นที่ที่คับแคบอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุได้

จิรเดช แต่สิน (2553) ศึกษาความพึงพอใจในผลตอบแทนของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์เขตนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ความพึงพอใจของผลตอบแทนแต่ละด้านพบว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในผลตอบแทนที่แตกต่างกันในทุกด้านอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในผลตอบแทนไม่แตกต่างกันในทุกด้านสภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในผลตอบแทนด้านในโอกาสความก้าวหน้าค่าจ้างสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ ที่ไม่แตกต่างกันมีเพียงด้านความมั่นคงความปลอดภัยที่แตกต่างกัน

## 2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดของโครงการวิจัยนี้ได้แสดงไว้ในภาพที่ 2.1 ซึ่งได้สรุปแนวคิดในการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยเรื่องนี้ โดยมุ่งเน้นการศึกษาถึงสภาพของปัจจัยและกระบวนการในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานเพื่อใช้ในการยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ขับขี่รถโดยสารสาธารณะ แท็กซี่ซึ่งจะส่งผลถึงหน่วยงาน และผู้เกี่ยวข้องต่างๆ ดังแสดงในแผนผังกรอบแนวความคิดของโครงการวิจัย



ภาพที่ 2.1 แผนภาพกรอบแนวความคิดของโครงการวิจัย