

ประเด็น	ผู้ให้สัมภาษณ์				
	เจ้าหน้าที่ กรมการ ขนส่งทางบก	ผู้ให้บริการ	ผู้ให้บริการ	ผู้ให้บริการ	ผู้ให้บริการ
<p>ด้าน ลักษณะ ทาง กายภา พของ รถตู้ โดยสาร สาธา ณะ</p>	<p>1) ถ้ารถตู้ถูก กฎหมายจะมี ทะเบียนป้าย สีเหลือง ตัวหนังสือสี ดำ ถ้าไม่ถูก กฎหมายจะ ถูกเรียกว่า “รถป้ายดำ” คือมีลักษณะ เป็นป้ายสีขาว ตัวหนังสือสี ดำ</p>	<p>1) ด้านความปลอดภัยของจุดรับส่ง บริการ: คุณเอกชี้ประเด็นว่าต้องแยก ว่าเป็นกลุ่มรถตู้ที่ถูกกฎหมายจะมี ความปลอดภัยสูง เนื่องจากทาง บริษัทมีสถานที่ที่รถตู้เข้าไปจอดได้ ตามจุดรับส่งบริการและมีที่นั่ง บริการให้ลูกค้าในแต่ละจุดขณะที่ ลูกค้ารอรถตู้ บางจุดรับส่งบริการ อาจจะเป็นข้างทาง แต่จะเลือก ลักษณะที่เป็นเว็จเข้าไป ทำให้ไม่เป็น ลักษณะแบบกีดขวางการจราจร และรถตู้ที่วิ่งไปกลับจะออกทุก ๆ 15 นาที จึงทำให้สะดวกที่จะไม่ต้องให้ คนขับรถไปหาที่จอดรอเอง ทำให้ การบริการรับส่งผู้โดยสารแต่ละจุดมี ความต่อเนื่องและปลอดภัย 2) ทางบริษัทเสริมด้านความ ปลอดภัยไว้ว่า ทางบริษัทมีระบบ</p>	<p>1) ทางกรมขนส่งทางบก กำหนดเบาะที่นั่งไว้ไม่เกิน 15 ที่นั่ง แต่รถตู้สายกรุงเทพฯ- ฉะเชิงเทรารับผู้โดยสารเกินที่ นั่งตลอด เนื่องจากมีผู้ให้ บริการผูกขาดอยู่เจ้าเดียว จึง ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกไม่ ปลอดภัยในการเดินทาง 2) จุดรับส่ง ลูกค้าโบกก็จอด แต่ส่วนมากจะจอดเข้าป้าย จะมีศาลาประจำจุด 3) รถตู้ส่วนใหญ่จะเป็นสีขาว 4) ไม่สะดวกที่จะเปิดปิด ประตู โดยเฉพาะประตูที่ไม่ใช้ ระบบไฟฟ้าจะปิดยาก และไม่ เหมาะสำหรับลูกค้าผู้หญิง และที่นั่งเบาะข้างประตู ต้องเปิดปิดให้ผู้โดยสารทำน</p>	<p>1) ไม่มีความ ปลอดภัยของจุด รับส่งลูกค้า เนื่องจากคนขับ รถยนต์มักจะจอด ถนนเลนใน จะไม่ ค่อยจอดถนนเลน นอก ทำให้ลูกค้าต้อง ข้ามถนนจากถนน เลนในไปออกถนน เลนนอก ซึ่งมีความ เสี่ยงต่อชีวิต เนื่องจากรถวิ่งเร็ว มาก 2) การรับผู้โดยสารมี การรับแบบไม่ตรงจุด รับ ถ้ามีผู้โดยสาร โบกขึ้น ก็จะมีจุดรับ</p>	<p>1) กายภาพทางด้านเส้นถนนสายตะวันออกบางเส้นจะไม่ค่อยดี โดยเฉพาะเส้นถนนบางนา-ตราด ดังนั้นรถตู้มักจะวิ่งออกไปถนนเลนในได้ทางด่วนโทลเวย์ และมักจะจอดส่งลูกค้าโดยปล่อยลงกลาง เกาะ ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกไม่ปลอดภัยเพราะต้องเดินข้ามถนนอีก และบางจุดรับส่งที่เป็นศาลา จะมี ลักษณะเป็นแอ่ง ทำให้การขึ้นลงไม่สะดวกโดยเฉพาะเวลาที่ฝนตก จึงทำให้ผู้บริโภคมองว่าอาจไม่ ปลอดภัย 2) เปรียบเทียบจุดขึ้นจุดลงในเมืองกับสายตะวันออก จุดรับส่งในเมืองส่วนใหญ่จะเป็นป้ายรถเมล์ ซึ่งมีความปลอดภัยสูง ซึ่งถ้าจุดจอดรับส่งผู้โดยสารนอกเมืองออกมาจะมีลักษณะเป็นศาลา บ่อ บึง บางครั้งจะจอดรับส่งผู้โดยสารกลางถนนเลย อย่างหน้ามหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติรถตู้ โดยสารสาธารณะมักจอดรับส่งผู้โดยสารกลางถนน ควรจะจอดชิดป้าย กลับจอดถนนเลนที่สอง เพราะอยากแย่งลูกค้าจากรถบัส เลยไปจอดถนนเลนที่สอง และอีกจุดคือจุดโฮมโปรบางพลี ถ้าไม่มี ตำรวจคอยควบคุม รถตู้ส่วนใหญ่มักจะจอดครอบคลุมถนนสองเลนแบบขนาน สาเหตุส่วนใหญ่ที่ จอดรับส่งไม่ค่อยจะปลอดภัยเนื่องจากการแย่งลูกค้ากัน ลูกค้าต้องวิ่งฝ่าถนนเลนหนึ่งออกมาขึ้นรถ ตู้ที่อยู่ถนนเลนที่สอง 3. ทางด้านลักษณะกายภาพของรถตู้โดยสารสาธารณะโดยรวมเห็นว่า มีความคล้ายกัน ไม่เห็นข้อ แตกต่างกันมากนัก เนื่องจากรถตู้โดยสารสาธารณะแต่ละคันจะถูกกำหนดจากกรมการขนส่งทาง บกอยู่แล้ว 4) แนวทางการพัฒนาด้านความปลอดภัยจุดรถรับส่ง ให้ทำเหมือนรถเมล์ที่อยู่ในเมืองที่จอดรับส่ง ตามป้ายเพื่อความปลอดภัย เพราะถ้าเป็นต่างจังหวัด ใครโบกรถตรงไหน ก็รับตรงนั้น ทำให้ดูไม่</p>

		<p>GPS ติดกับรถตู้ทุกคันที่ให้บริการ โดยระบบนี้สามารถตรวจความเร็วของรถตู้ที่กำลังวิ่งได้</p> <p>3) การลงทะเบียนคนขับที่ฝ่าฝืนกฎระเบียบของบริษัท: ใน 1 เทียววิ่ง กำหนดให้คนขับทำความเร็วได้ไม่เกิน 2 ครั้ง เพราะอาจจะมีบางตรงบางจังหวัดที่จะต้องเร่งแซงรถคันหน้าทีวิ่งขวางถนนอยู่ โดยจำกัดความเร็วไม่เกิน 100 กิโลเมตรต่อชั่วโมง</p> <p>3) ทางบริษัทเสริมว่า ตอนแรกไม่ค่อยเห็นด้วยที่จะนำรถตู้มาใช้วิ่งบริการ เนื่องจากสภาพตัวรถมีซีดจางกัด เช่น การทวงตัวของรถยนต์ที่ไม่ได้ถูกออกแบบมาให้รับน้ำหนัก และทวงตัวได้ตามมาตรฐานถ้าวิ่งเกินความเร็วมาก ๆ และเนื่องจากกรมการขนส่งทางบกกำหนดให้รถตู้ต้องใช้แก๊สเอ็นจีวี และต้องติดตั้งถังแก๊สไว้ที่ด้านท้ายรถยนต์ ดังนั้นน้ำหนักจะไปถ่วงที่ด้านท้ายรถยนต์</p>	<p>อื่นหลายรอบ</p> <p>5) ม่านกันแดดมีแต่ไม่ค่อยซัก ค่อนข้างมีกลิ่นไม่ดี</p> <p>6) เบาะไม่ค่อยทำความสะอาด สะอาด</p> <p>7) ระบบเครื่องเสียง ผู้โดยสารไม่ได้ให้ความสนใจมากนัก</p> <p>8) เครื่องยนต์ของรถยนต์วิ่งไม่นุ่มเลย เพราะเป็นรถที่บริษัทสั่งทำแบบต้นทุนที่ถูก และคุณภาพต่ำ ถ้าผู้โดยสารนั่งเบาะหลังแล้วรถตกหลุม จะทำให้ตัวลอยได้ ซึ่งมีโอกาสได้รับอันตรายภายในรถ</p> <p>9) ผู้ให้บริการรับส่งผู้โดยสารตรงจุดหมายปลายทางได้เป็นอย่างดี</p> <p>10) จุดรับส่งไม่ไกลจากบ้านหรือที่ทำงาน ค่อนข้างสะดวกต่อผู้ให้บริการ</p> <p>11) คนขับรถใส่ชุดเครื่องแบบ</p>	<p>ทันที ทำให้รถวิ่งไปถึงที่หมายช้า แต่อย่างไรก็ตามก็ยังมีบางคันที่รับเป็นจุด ๆ เช่น รถตู้ที่ไป ฉะเชิงเทรา จะออกตัวให้ แต่ถ้าเป็นรถตู้ไปชลบุรี ระยอง จะไม่มีตัวออกให้</p> <p>3) จุดบริการขาขึ้น จะปลอดภัย แต่จุดลงจะไม่ปลอดภัย</p> <p>4) การเปิดปิดประตูรถยนต์ก็มีส่วนสร้างความไม่พึงพอใจต่อลูกค้า ถ้าเป็นสายไป ฉะเชิงเทราจะมีพนักงานหนึ่งคนคอยเปิดปิดประตูให้ผู้โดยสาร แต่ถ้าเป็นสายชลบุรี ระยอง จะไม่มีพนักงานบริการ</p>	<p>ปลอดภัย และอีกสาเหตุคือในต่างจังหวัดอาจทำได้ยากเนื่องจากประชากรอาศัยอยู่แบบกระจาย ไม่กระจุกตัวและหนาแน่นเหมือนในเมือง ทำให้การกำหนดจุดรับส่งที่แน่ชัดและเป็นระบบเกิดขึ้นได้ยาก ดังนั้นการแก้ไขปัญหาที่ง่ายที่สุดคือต้องแก้ไขที่ระเบียบวินัยของคนขับ เพราะการแก้ไขกายภาพถนนอาจเป็นปัญหาในระดับใหญ่ที่ต้องขึ้นกับการเบิกงบประมาณ ผู้นำท้องถิ่นที่จะต้องลงมากำกับควบคุมและพัฒนาการคมนาคมให้ดียิ่งขึ้น และประชากรแต่ละท้องถิ่นต้องไปกดดันผู้นำท้องถิ่นเอง เพื่อให้เกิดการพัฒนาจุดจอดรับส่งที่ปลอดภัยและสภาพถนนที่ดีขึ้น อย่างไรก็ตาม ในเบื้องต้นนั้นวินัยการขับของคนขับสำคัญที่สุด เช่น การจอดให้อยู่ในถนนเลนหนึ่ง การจอดเทียบท่าอย่างสนิท ไม่มีการปาดเข้าปาดออกทำให้เกิดอุบัติเหตุกับรถคันอื่นๆ ได้ ที่อยู่บ่อยครั้งคือ รถตู้โดยสารชนรถเมล์ หรือรถเมล์ชนหรือเฉี่ยวรถตู้โดยสารอยู่เป็นเนื่อง ๆ</p> <p>5. เรื่องเครื่องยนต์ของรถยนต์ที่ทำให้รถยนต์วิ่งได้นุ่มขึ้น อาจารย์ต่อมองว่าถ้าเป็นรถวิ่งระยะสั้น อาจจะไม่เป็นไรโดยลูกค้าใส่ใจเรื่องความเร็วในการถึงที่หมายมากกว่า แต่ถ้ารถวิ่งระยะยาว ผู้บริโภคน่าจะให้ความสำคัญในอันดับต้น ๆ เนื่องจากลูกค้าอยากพักผ่อนไปด้วยขณะเดินทาง แนวทางการพัฒนานาคือ ต้องไปดูที่กฎระเบียบกรมการขนส่งด้วย ผู้ให้บริการคงไม่ได้ต้องการจะปรับปรุงมากมายถ้าทำให้ต้นทุนของผู้ให้บริการสูงขึ้น การลดจำนวนที่นั่งแบบรถตู้ไอพิน่าจะเป็นทางเลือกที่ดีสำหรับลูกค้าและผู้ประกอบการในเส้นทางระยะไกล และการลดจำนวนที่นั่งจะทำให้ความสมดุลของรถทำงานได้ดีขึ้น ซึ่งต่อไปรถตู้อาจมีการพัฒนาเหมือนรถเมล์คือจากรถร้อนเป็นรถแอร์ จากแอร์ 36 ที่นั่งเป็นไอพี 24 ที่นั่ง ได้ในอนาคต และที่นำส่งเกตคือถ้ารถตู้ใช้เกียร์ออโต้จะทำให้รถวิ่งได้เสียบและนุ่มมากกว่าเกียร์ธรรมดา ผู้ประกอบการเลือกซื้อรถตู้เกียร์ธรรมดาเพราะต้นทุนจะถูกกว่า ในระยะสั้นการแก้ไขปัญหาอาจยาก เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านต้นทุนที่สูงขึ้น อาจจะต้องรอในระยะยาวที่จะทำอย่างไรให้รถตู้วิ่งในระยะยาวแล้ววิ่งแบบนุ่ม สะดวกสบายในขณะเดินทาง</p> <p>6) อีกประเด็นคือการที่สภาพของรถตู้ไม่ได้ถูกพัฒนามากนักเนื่องจากราคารถตู้ถูกจำกัด</p>
--	--	---	---	--	--

		<p>แต่รถยนต์ถูกควบคุมและขับเคลื่อน พวงมาลัยล้อหน้า ฉะนั้นจะทำให้รถยนต์หน้าลอย เพราะมีถึงแก๊สถ่วงไว้ท้ายรถยนต์ จึงทำให้การทรงตัวไม่ดี แต่อย่างไรบริษัทอ้างว่า ทางกรมการขนส่งทางบก มีนโยบายให้เปลี่ยนรถตู้ที่ผิดกฎหมายเป็นกฎหมาย บริษัทจึงได้รับจดหมายจากกรมการขนส่งทางบกให้เข้ากับระบบที่ถูกกฎหมาย บริษัทจึงตอบรับเพื่อมิให้คู่แข่งเข้ามาแย่งส่วนแบ่งการตลาดได้ ถ้ามองในแง่การทำธุรกิจ แต่บริษัทยังคงยืนยันว่าการใช้รถตู้วิ่งรับส่งผู้โดยสารเป็นการไม่เหมาะสม และไม่ค่อยจะปลอดภัย</p> <p>5) ระยะทางการวิ่งเฉลี่ย 10,000 กิโลเมตร ต่อ 2 อาทิตย์ ดังนั้นการบำรุงรักษาจึงต้องใส่ใจอย่างยิ่ง 1 เดือนจะต้องมีการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง 2 ครั้ง โดยทางบริษัทมีรถตู้ที่ให้บริการจำนวน 45 คัน ทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายสูงไปกับการ</p>	<p>สม่าเสมอ เป็นเชื้อสีฟ้า</p> <p>กางเกงสแล็กสีน้ำเงินสำหรับผู้ชาย แต่การแต่งกายไม่ค่อยเรียบร้อย</p> <p>12) พนักงานขับรถบางครั้งลืมเปลี่ยนป้าย เพราะอาจวิ่งหลายเที่ยว</p> <p>13) ป้ายด้านข้างไม่มีการระบุรายละเอียดว่าผ่านจุดไหนบ้าง แค้ต้นทางกับปลายทางเท่านั้นสำหรับรถวิ่งระยะทางสั้น แต่ถ้าเป็นระยะทางไกลจะมีระบุไว้อย่างชัดเจน</p> <p>14) สตีกเกอร์ร้องเรียนจะมีทุกคัน แต่ถ้าเป็นสายระยะสั้นจะไม่ค่อยมีการร้องเรียน และสถานการณ์จะเปลี่ยนไปในแต่ละวัน</p>	<p>เปิดปิดประตู ดังนั้นลูกค้าจะเป็นคนที่คอยเปิดปิดประตู โดยเฉพาะผู้โดยสารที่นั่งติดกับประตูขึ้นลง ซึ่งทำให้ไม่สะดวกต่อลูกค้า</p> <p>5) แนวทางการพัฒนาคือ ต้องการให้มีการออกตัวค่าบริการเพื่อกำหนดค่าบริการที่แน่นอน ตามจุดอย่างชัดเจน ซึ่งบางคันจะเก็บราคาค่าบริการไม่เท่ากัน ทำให้ไม่ยุติธรรมต่อลูกค้า</p>	<p>กรมการขนส่งทางบก ผู้ประกอบการเลยไม่ลงทุนเพิ่มคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น และตอนนั้นการยอมรับในเรื่องราคาที่สูงขึ้นสำหรับการบริการรถตู้ในตลาดยังมีอยู่อย่างจำกัด ต้องรอไปอีกในระยะเวลาว่าตลาดจะยอมจ่ายแพงมากขึ้นเพื่อซื้อความสะดวกสบายสำหรับการให้บริการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ เหมือนการบริการรถบัสของบริษัทนครชัยแอร์ที่เป็นอยู่ ณ ปัจจุบัน</p> <p>7) เรื่องระบบการบันทึกภายในรถยนต์ เช่น เครื่องเสียง ลำโพง ทีวี เป็นต้น ในมุมมองของลูกค้าต้องการฟังเพลงหรือโทรทัศน์ แต่มุมมองของคนขับมองว่าเป็นการให้บริการที่ไม่ได้สร้างความบันเทิงโดยเฉพาะการวิ่งเส้นทางระยะสั้นซึ่งอาจเป็นการรบกวนคนขับรถได้ และบางคันกำหนดไม่ให้ดูโทรทัศน์ที่เสียงดังเนื่องจากถ้าลูกค้าตะโกนให้จอดป้ายหน้า คนขับรถอาจไม่ได้ยินก็เป็นได้ เหมือนเป็นการรบกวนสมาธิคนขับหรือไม่ และในบางกรณีที่คนขับชอบฟังเพลงหมอลำซึ่งจะรบกวนผู้โดยสารวัยรุ่น และอีกข้อจำกัดคือผู้บริโภคมียากหลายวัยและกลุ่ม ดังนั้นแนวเพลงที่ชื่นชอบก็หลากหลายทำให้ยากต่อการที่คนขับจะให้บริการตรงจุดนี้ และการลงทุนด้านเครื่องเสียงค่อนข้างสูง ทำให้ยากที่ผู้ให้บริการจะยอมลงทุน และลงทุนแล้วผู้บริโภคมียากหรือไม่? การตอบแบบสอบถามก็จะเป็นในลักษณะมีก็ดี ถ้าเปิดแล้วรบกวนก็ไม่เลือก ซึ่งผู้บริโภคมียากที่ชื่นชอบอยู่ตรงจุดนี้</p> <p>8) รายด้านเบาะที่นั่งโดยสารมีความคาดหวังมากแต่การรับรู้จากการได้รับบริการยังไม่ดีพอ เพราะมีจำนวนเบาะมากเกินไป เป็นอันตรายต่อการเข้าโค้งในขณะรถกำลังวิ่งอยู่บนถนน ซึ่งมีความเสี่ยงสูงที่รถจะเข้าโค้งไม่ได้เพราะน้ำหนักของรถมากเกินไป และสุดท้ายคือทำให้เกิดความเสี่ยงสูงในการเกิดอุบัติเหตุ อย่างสายกรุงเทพฯไปจะเชิงเทราตอนเย็น ผู้ให้บริการบังคับให้ผู้โดยสารขึ้นในรถตู้เหมือนเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค กฎระเบียบจำกัด 15 ที่นั่งต่อเที่ยว ซึ่งมีความเสี่ยงสูงมากในเรื่องอุบัติเหตุ</p> <p>9) รูปลักษณ์ภายนอกรถยนต์สมัยก่อนเป็นลักษณะทรงเตี้ย ทำให้ผู้บริโภคนั่งแล้วรู้สึกอึดอัด ณ ตอนนีทางกรมการขนส่งทางบกบังคับให้เป็นรถตู้ทรงสูงหมด เนื่องจากทำให้ผู้บริโภคมียากที่รู้สึก</p>
--	--	---	---	---	--

		บำรุงรักษารถยนต์			ไปรษณียบายในขณะที่นั่งในรถตู้โดยสาร 10) แนวทางการแก้ไขปัญหาระบบทุกเกินเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยาก เพราะมันเป็นความพอใจระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการ และจุดที่บอบบางที่สุดคือจุดประตูรถตู้
ประเด็น	ผู้ให้สัมภาษณ์				
	เจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบก	ผู้ให้บริการ	ผู้ใช้บริการ	ผู้ให้บริการ	ผู้ใช้บริการ
ด้านกรตอบสนง	<p>1) ผู้บริโภคไม่ค่อยสนใจว่ารถตู้คันไหนเป็นป้ายสีเหลือง (ถูกกฎหมาย) หรือป้ายสีดำ (รถตู้เถื่อน) ผู้โดยสารส่วนใหญ่สนใจอย่างเดียวคือ ต้องเป็นรถตู้ที่ทำให้พวกเขาเดินทางอย่างรวดเร็ว ถึงที่หมายอย่างรวดเร็ว ให้ความสะดวก ส่วนรถบัสนั้นให้บริการช้ากว่า และมีข้อจำกัดในด้านจุดรับส่งที่น้อยเกินไป ไม่สะดวกต่อผู้โดยสารที่อยู่ไกลจากจุดรับส่ง</p> <p>2) ทางกรมการขนส่งทางบกพยายามรณรงค์ให้ผู้โดยสารหันมาใช้รถป้ายเหลืองมากขึ้น ส่วนรถตู้ที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมายจะดำเนินการปราบปราม และดำเนินคดี เพราะรถตู้ป้ายดำมีผู้มีอิทธิพลคุ้มครองในแต่ละพื้นที่อยู่ ซึ่งยากต่อการตรวจสอบและดำเนินคดีตามกฎหมาย</p> <p>3) โดยไม่กีดวันที่ผ่านมาทางสมาคมรถตู้โดยสารทำหนังสือยื่นมาทางกรมการขนส่งเพื่อจะผลักดันให้รถตู้ป้ายดำเข้าสู่ระบบเป็นรถตู้ป้ายเหลืองอีกจำนวนหนึ่งมากขึ้นเรื่อย ๆ แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นขึ้นอยู่กับนโยบายของกระทรวงคมนาคม</p>	<p>1) บริษัทมีความมั่นใจว่า บริษัทสามารถตอบสนองผู้บริโภคอย่างรวดเร็วและปลอดภัย ซึ่งผู้บริโภคที่เป็นลูกค้าประจำจะทราบดี ถ้ามีพนักงานขับรถขับไม่สุภาพ ลูกค้าจะแจ้งหรือร้องเรียนให้ทราบอยู่ตลอดเวลา ทำให้บริษัทง่ายต่อการพัฒนาในเรื่องคุณภาพการให้บริการ</p>	<p>1) มีหลายจุดที่มีการจราจรหนาแน่น เช่น หน้าบริษัทโดยิต้าที่แปดริ้วสายอะเชิงเทรารถมักจะติด ถึงรถจะติดคนขับก็จะส่งผู้โดยสารลงตามจุดบริการอย่างสม่ำเสมอ ถึงแม้ว่าบางครั้งจะจอดผิด แต่คนขับรถจะถอยกลับมาจากจุดตรงจุดตามนัดหมาย</p>	<p>1) พนักงานขับรถเลยจุดที่ผู้โดยสารต้องการลง ทำให้ต้องเดินย้อนกลับเอง</p> <p>2) พนักงานขับรถพูดจาไม่สุภาพกับผู้โดยสาร</p> <p>3) ข้อเสนอแนะคือ อยากให้มีการอบรมพนักงานขับรถเรื่องมารยาทและการให้บริการ รวมถึงมาตรการติดตามผลการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงการให้บริการโดยให้ผู้โดยสารทำแบบสอบถามเป็นระยะๆ</p>	<p>1) การบริการรถตู้สามารถตอบสนองด้านเวลาที่รวดเร็วกว่า แต่ก็จะมีความเสี่ยงสูงกว่าในเรื่องอุบัติเหตุ นอกเสียจากบริการรถเมล์จะปรับปรุงการให้บริการที่ตรงต่อเวลาขึ้นและตอบสนองความต้องการเรื่องความเร็ว อาจจะทำให้ผู้บริโภคหันกลับไปเลือกใช้บริการรถเมล์อีกรอบ</p> <p>2) เรื่องพนักงานขับรถเต็มใจให้ความช่วยเหลือตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันที ปัญหาคือสภาพการจราจรติดขัด ทำให้คนขับไม่ยอมรับส่งผู้โดยสารตามจุดโดยเฉพาะในเขตเมืองและบริเวณทลบางจุด ทำให้ลูกค้าถูกปล่อยกลางเกาะหรือรับลูกค้าไปแล้วขอขึ้นทางด่วนเพื่อผ่านจุดรถติดทำให้ส่งลูกค้าไม่ได้ตามจุดที่สัญญาไว้ เพื่อทำเวลาและวิ่งรอบได้ ซึ่งเป็นผลประโยชน์ของคนขับ ถ้าเป็นรถตู้ของบริษัทระเบียบการวิ่งรับในการวิ่งรอบอาจจะเกิดขึ้นน้อย และลูกค้าร้องเรียนได้ และถ้าลูกค้าร้องเรียนมากๆ อาจทำให้ผู้ประกอบการไม่ถูกต้องสัญญาที่ได้จากสัมปทานจากทางกรมการขนส่งทางบกได้ แต่ถ้าเป็นรถตู้ส่วนตัวของคนขับที่นำมาเข้าวิน คนขับกลุ่มนี้จะคำนึงถึงผลประโยชน์ของตนเองเป็นส่วนใหญ่ โดยจะต้องวิ่ง</p>

	<p>จะเปิดรับหรือไม่ เนื่องจากปี 2552 สมาคมรถโดยสารมี การฟ้องร้องกันโดยอยู่ในขั้นตอนการพิจารณาของศาล ปกครองกลางอยู่ เนื่องจากรถตู้ป้ายดำที่จะเข้ามาสู่ ระบบมากขึ้นนั้นมีผลกระทบต่อผู้ประกอบการที่ ดำเนินการอยู่แล้ว ทำให้มีการแย่งพื้นที่และส่วนแบ่ง ตลาดไป ทำให้เสียผลประโยชน์ โดยเฉพาะ ผู้ประกอบการรถบัสจะเสียผลประโยชน์มากที่สุด ดังนั้น ถ้าภาครัฐเข้ามาจัดระเบียบรถตู้ป้ายดำให้เป็นรถตู้ป้าย เหลือง ก็อาจจะทำให้กลุ่มที่เสียผลประโยชน์นี้ฟ้องร้อง อีกรึ แต่อย่างไรก็ตามทางกระทรวงคมนาคมกำลังคิดอยู่ ว่าจะแก้ไขปัญหาน้อย่างไร</p> <p>4) มีเจ้าหน้าที่ตรวจจับรถป้ายดำตามท้องถนนบ้าง แต่ ปัญหาที่พบคือผู้โดยสารไม่ชอบให้เจ้าหน้าที่มากีดขวาง การเดินทาง</p>				<p>รอบให้ได้มากๆ เพื่อกำไรที่มากขึ้น</p> <p>3) แนวทางการพัฒนาคือ ให้ดูระบบที่ต่างประเทศที่มีการตั้ง มาตรฐานเดียวกัน แต่ในลักษณะของเมืองไทยจะใช้ระบบการ ให้สัมปทาน ทำให้เกิดการควบคุมยาก ระดับการให้บริการจึงมี ความแตกต่างกันอย่างมาก ดังนั้นขึ้นอยู่กับกรมการขนส่งทาง บกว่าจะตั้งใจแก้ปัญหาโดยยกระบบให้มีระดับมาตรฐาน เดียวกันอย่างไรจริงหรือไม่ เช่น ที่เห็นบ่อยคือคนขับรถแต่งกาย ไม่สุภาพ ดื่มสุรา หาเรื่องกับลูกค้า ความแน่นอนในการคุมเข้ม กฎระเบียบของเจ้าหน้าที่จากกรมการขนส่งทางบกไม่เข้มงวด ในฐานะลูกค้าที่ไม่สามารถเลือกใช้บริการได้ว่ารถคันไหนควร เลือกขึ้น เพราะด้วยเวลาที่เร่งรีบ รถคันไหนมาก่อนก็จะขึ้นก่อน ซึ่งเหมือนกับรถเมล์ที่คันไหนมาลูกค้าก็จะขึ้นคันนั้น ไม่สามารถ เลือกได้</p> <p>4) โดยส่วนใหญ่ในด้านการตอบสนองที่ลูกค้าเผชิญคือ คนขับ ไม่มีเงินทอน รีบส่งรีบขับออกไป ไม่รอผู้โดยสารลงอย่าง ปลอดภัยก่อน แกล้งเหยียบเบรคบ้าง เป็นต้น ซึ่งคนขับส่วน ใหญ่มักจะทำเวลา</p>
--	---	--	--	--	---

ประเด็น	ผู้ให้สัมภาษณ์				
	เจ้าหน้าที่กรรมการ ขนส่งทางบก	ผู้ให้บริการ	ผู้ใช้บริการ	ผู้ให้บริการ	ผู้ใช้บริการ
ด้าน ความ เข้าใจ	1) การกำหนดค่าโดยสาร ถ้าเป็นรถตู้ป้ายเหลืองกรรมการขนส่งทางบกจะเป็นผู้ควบคุมราคา	1) บริษัทแจ้งข่าวสารต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์ เช่น การเปลี่ยนเวลาการเดินทาง เป็นต้น ซึ่งผู้โดยสารที่เป็นลูกค้าประจำจะมีการติดตามข่าวสารตลอด	1) ปกติทางผู้ให้บริการจะแจ้งหรือมีป้ายติดไว้สม่ำเสมอในเรื่องของเวลาการเดินทาง แต่ปัญหาคือเป็นกรณีที่มีรถน้อย รถเสีย รถเข้าป้ายไม่ตรงเวลา จะเกิดขึ้นบ่อย ในกรณีรถน้อย ปกติออก 16:20 น. เลื่อนเป็น 16:30 น. บางทีก็ต้องรอถึง 17:00 น. เนื่องจากรถตู้ต้องวิ่งมาจากแปดริ้ว และตลอดเส้นทางกำลังทำถนนอยู่ทำให้เกิดปัญหาการติด รถตู้เข้าจอดตามป้ายไม่ค่อยตรงเวลา	1) รถตู้บางคันมีกระดาดษติดประกาศเส้นทางและเวลาการเดินทาง แต่เวลาบริการจริงไม่ตรงตามที่แจ้งไว้ 2) รถตู้ส่วนใหญ่มีก๊อปปี้คนเต็ม หรือรอให้คนเยอะ บริเวณที่คนขึ้นเยอะ เช่น หน้าห้างสรรพสินค้าใหญ่ๆ ทำให้ลูกค้าเสียเวลา 3) แนวทางการแก้ไขผู้ให้บริการต้องส่งเสริมการรักษาเวลา ให้รถออกตามเวลา ไม่ควรจอดรอให้คนมากก่อน	1) เรื่องการแจ้งหรือประกาศข้อมูลต่าง ๆ การแจ้งเส้นทางไม่ชัดเจน เขียนเฉพาะต้นทางกับปลายทาง ปัญหาที่เกิดขึ้นคือคนรับสัมปทานรับเส้นทางเดียว แต่วิ่งจริง ๆ คือพยายามรับลูกค้าสองเส้นทาง ดังนั้นผู้ประกอบการมักจะไม่เขียนจุดรับส่งระหว่างต้นทางและปลายทางชัดเจน เพราะจะได้เป็นช่องทางให้คนขับรับส่งผู้โดยสารจุดอื่นได้ เพื่อทำกำไรมากขึ้น ซึ่งถือเป็นรูปแบบการคอร์รัปชันอีกรูปแบบหนึ่ง อย่างเช่นลูกค้าเห็นรถตู้ขับมายังอ่านไม่เสร็จเลย รถตู้ขับผ่านไป แล้วโดยที่ไม่ทันได้โบก สำหรับรถเมล์ลูกค้าจะจำหมายเลข แต่สำหรับรถตู้ลูกค้าต้องคอยอ่านเส้นทางรถที่แจ้งไว้ด้านหน้ารถและข้าง ๆ รถตู้ 2) การแก้ไขปัญหาคือ ผู้ประกอบการต้องเขียนเส้นทางรถที่ชัดเจนแปะไว้ด้านหน้าหรือข้าง ๆ รถตู้ แต่ถ้าจะให้ดีควรใช้ระบบหมายเลขเหมือนรถเมล์ แต่ที่กรรมการขนส่งไม่ได้เข้ามาจัดระบบนี้เนื่องจากที่มาของการให้บริการรถตู้เป็นแบบรถตู้เถื่อน

ประเด็น	ผู้ให้สัมภาษณ์				
	เจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบก	ผู้ให้บริการ	ผู้ใช้บริการ	ผู้ให้บริการ	ผู้ใช้บริการ
ด้าน ความ เชื่อมั่น	<p>1) สำหรับรถตู้ที่ถูกกฎหมายที่มีป้ายทะเบียนรถสีเหลือง พนักงานขับรถจะถูกอบรมในการให้บริการแก่ลูกค้า และกรมการขนส่งทางบกจะเป็นผู้ควบคุมดูแลอยู่</p> <p>2) รถตู้ป้ายเหลืองที่ถูกควบคุมโดยกรมการขนส่งทางบกจะมีประกันให้สำหรับผู้โดยสารทุกคนที่ใช้บริการ และจะคุ้มครองเมื่อเกิดอุบัติเหตุ แต่ถ้าเป็นรถตู้ป้ายดำจะไม่มีประกันคุ้มครองผู้โดยสารเมื่อรถตู้ประสบอุบัติเหตุ</p>	<p>1) ระบบการฝึกพนักงานขับรถ: คุณเอกอ้างว่าทางบริษัทได้ผ่าน ISO โดยขั้นตอนการคัดเลือกพนักงานคือจะมีการสอบข้อเขียนและสอบข้อจริง หลังจากรับเข้ามาเป็นพนักงานขับรถแล้วจะมีการฝึกอบรม 2 วัน เรื่องการตรวจเช็คสภาพรถยนต์และการให้บริการต่าง ๆ จะทำทุก ๆ 6 เดือน และมีการเรียกพนักงานเข้ามาฝึกอบรมเพิ่มเติมด้านการให้บริการ</p> <p>2) การร้องเรียนของลูกค้า: ถ้ามีลูกค้าร้องเรียนเข้ามาทางบริษัทโดยผ่านอีเมลล์ โทรศัพท์ บริษัทจะมีการเรียกพนักงานขับรถยนต์มาสอบสวน</p>	<p>1) พนักงานขับรถส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย ดังนั้นจะมีความสนใจและสุภาพมากเฉพาะลูกค้าที่เป็นผู้หญิงวัยรุ่น จะไม่ค่อยสุภาพต่อวัยทำงานหรือวัยชรามากนัก คนขับรถบางคนก็จะเป็นแฟนนักศึกษาหญิงที่มีการจัดที่นั่งให้หนึ่ง จะให้ลูกค้าหญิงที่อายุมากหน่อยเขยิบไปนั่งด้านหลัง และให้นักศึกษาคนขับ ซึ่งพนักงานขับรถจะเลือกปฏิบัติ และมีอีกกรณีที่ลูกค้ามีอายุมากจะถูกเลือกปฏิบัติ และจะส่งลงเลยป้ายบ้างก็มี ทำให้เกิดปัญหาการเหลื่อมล้ำทางด้านเพศและอายุ</p>	<p>1) พนักงานพูดจาไม่สุภาพ</p> <p>2) ผู้ประกอบการควรให้พนักงานเข้ารับการอบรมด้านมารยาทในการให้บริการ และประเมินผลโดยแจกแบบสอบถามให้ผู้โดยสารทำเพื่อติดตามผลการอบรม</p>	<p>1) พนักงานบริการมีความสุภาพอ่อนน้อมต่อลูกค้า ประเด็นนี้ที่ต้องควรปรับปรุงอย่างยิ่ง ส่วนน้อยที่พนักงานบริการสุภาพ ปัญหาเกิดจากรถตู้อิสระที่ไม่ค่อยให้ความสุภาพต่อลูกค้า และลูกค้าไม่สามารถร้องเรียนได้ ไม่เหมือนกับรถตู้บริษัทที่ลูกค้าสามารถร้องเรียนได้ ส่วนใหญ่เส้นต่างจังหวัดภาคตะวันออกค่อนข้างให้บริการดีเพราะเป็นรถตู้บริษัท มีเพียงเฉพาะบางเส้นที่ให้บริการไม่ดีเช่น สายบางนาตราดที่ให้บริการกันหลายเจ้า และมีรถตู้อิสระเข้ามาให้บริการมาก ลูกค้าจึงไม่ค่อยพอใจกับจุดนี้เท่าที่ควร</p> <p>2) แนวทางแก้ไขคือ การบริการรถตู้ ลูกค้าต้องสามารถร้องเรียนได้ เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพต่อไป และต้องเปลี่ยนจากรูปแบบส่วนตัวเป็นบริษัท และมีการทำประกันอุบัติเหตุ</p>

ประเด็น	ผู้ให้สัมภาษณ์				
	เจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบก	ผู้ให้บริการ	ผู้ใช้บริการ	ผู้ให้บริการ	ผู้ให้บริการ
ด้าน ความ สามารถ ในการ เข้าถึง ลูกค้า	<p>1) การสำรวจจำนวนรถตู้จากกรมการขนส่งทางบกพบว่า ปี 2552 มีจำนวนรถตู้ที่วิ่งให้บริการผู้โดยสารทั้งสิ้น 6,460 คัน จากจำนวนดังกล่าวมีรถตู้ที่เปลี่ยนจากป้ายดำมาเข้าสู่ระบบหรือป้ายเหลืองเป็นจำนวน 3,476 คัน ดังนั้นส่วนที่เหลือจะเป็นรถตู้ที่ยังไม่ถูกต้องตามกฎหมาย</p> <p>4) มีเจ้าหน้าที่ตรวจจับรถป้ายดำตามท้องถนนบ้าง แต่ปัญหาที่พบคือผู้โดยสารไม่ชอบให้เจ้าหน้าที่มากีดขวางการเดินทาง โดยเฉพาะในช่วงเร่งด่วน หรืออีกกรณีหนึ่ง เมื่อมีเจ้าหน้าที่ประจำจุดตรวจตามจุด จะไม่มีรถตู้ป้ายดำวิ่งผ่าน ทำให้รถตู้โดยสารขาดระยะ ทำให้ผู้โดยสารเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่</p>	<p>1) ทางบริษัทจะมีหัวหน้างานคอยสุ่มตรวจตามจุดต่าง ๆ ที่มีการจำหน่ายตั๋ว อย่างเช่น จุดรับส่งผู้โดยสาร ณ อนุสาวรีย์ชัย จะมีหัวหน้างานประจำ 2 ท่าน คอยดูแล และมีหัวหน้างานที่จุดพักฯ คอยขี่มอเตอร์ไซด์ แอบวนดูพนักงานในการให้บริการ แต่ ณ ตอนนี้เองการพัฒนาด้านเทคโนโลยีก้าวไปไกลมาก ไม่เหมือนสมัยก่อนที่รถยนต์จะต้องวิ่งไปถึงปลายทางแล้วค่อยทำเรื่องร้องเรียนกัน แต่ในปัจจุบันผู้โดยสารจะถ่ายรูปหรืออัดวีดีโอจากมือถือแล้วส่งเรื่องร้องเรียนไปบริษัทแบบทันท่วงทีเลย และทางบริษัทก็สามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างทันท่วงที ส่วนเรื่องข้อร้องเรียนด้านขับรถเร็วเกินไป ทางบริษัทก็จะสามารถเห็นข้อมูลในระบบ GPS ที่ตรวจวัดแรงการขับ รวมถึงการขับปาดไปปาดมา ระบบ GPS ก็สามารถ ตรวจสอบได้</p> <p>2) บริษัทจะมีเจ้าหน้าที่คอยตรวจสอบอีเมลล์จากการร้องเรียนของลูกค้า และระบบจะส่งข้อมูลไปยังมือถือของผู้บริหารด้วย ดังนั้นทั้งพนักงานที่คอยควบคุมการให้บริการ พนักงานฝ่ายบุคคล และผู้บริหารก็สามารถรับรู้ข้อมูลและแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที</p> <p>2) บริษัทสามารถเป็นแบรนด์ครองใจลูกค้าเป็นอันดับหนึ่งได้ใหม่ การเดินทางเดินตะวันออก โดยเฉพาะจากกรุงเทพฯ-พัทยา มีการแข่งขันสูง การแข่งขันโดยตรงคือรถตู้ผิดกฎหมาย แท็กซี่ถือเป็นอีกทางเลือกหนึ่งสำหรับลูกค้า โดยเฉพาะลูกค้าชาวต่างชาติที่พอลงจากสนามบินก็จะใช้บริการรถแท็กซี่เลย โดยไม่ต้องรอ หรือถ้าเจอรถตู้เถื่อนที่ติดกรออยู่ตรงใกล้ ๆ แถวสนามบิน ก็จะเรียกใช้บริการเลย โดยลูกค้าส่วนน้อยจะมีการคำนึงถึงแบรนด์สินค้า โดยไม่</p>	<p>1) ส่วนตัวแล้วไม่เห็นด้วยกับประเด็นนี้ อย่างในกรณีรถตู้วิ่งสายไกลเช่นชลบุรี ศรีราชา จันทบุรี ตรวด จะมีการแย่งลูกค้ากันมากเพราะรถมีหลายคัน และรับปากจะวิ่งไปส่งที่จันทบุรีแต่ที่จริงวิ่งไปจอดที่ชลบุรี ทำให้ลูกค้าเสียความรู้สึก แต่รถสายแปดริ้วจะไม่มีเหตุการณ์แบบนี้เกิดขึ้น</p>	<p>1) ไม่เห็นด้วยว่าพนักงานขับรถและพนักงานบริการแสดงความจริงใจให้ความช่วยเหลือลูกค้าเป็นอย่างดี ใจให้ความช่วยเหลือลูกค้าเป็นอย่างดี</p> <p>2) พนักงานบางคนก็มีน้ำใจช่วยเหลือ เช่น กรณีผู้โดยสารของเยอะก็จอดรับและช่วยขนของขึ้นรถหรือยกขึ้นเก็บหลังรถ</p> <p>3) พนักงานบางคนก็ไม่จอดรับ หากเห็นผู้โดยสารของเยอะและรถค่อนข้างเต็มแล้ว</p>	<p>1) ประเด็นพนักงานขับรถและพนักงานในจุดบริการแสดงความจริงใจในการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าเป็นอย่างดี ถ้าเป็นจุดรับส่งที่มีโต๊ะตั้งพนักงานในจุดบริการก็จะมีโต๊ะตั้งพนักงานได้รับเปอร์เซ็นต์จากการขายตั๋วจากผู้ประกอบการ ดังนั้นพนักงานขายตั๋วจะบริการลูกค้าเป็นอย่างดี เช่น พนักงานขายตั๋วจะได้ค่าหัวคิวกับคนขับรถที่ต้องจ่ายทีละ 20 บาท เป็นต้น</p> <p>2) คนขับรถมักปล่อยลูกค้ากลางทางถ้าไม่มีลูกค้าคนอื่นขึ้นต่อ และไม่ยอมไปส่งลูกค้าถึงปลายทางถ้าลูกค้าเหลือแค่คนสองคน เพราะคนขับอ้างว่าไม่คุ้มค่าน้ำมัน</p> <p>3) คนขายตั๋วที่มานั่งตามโต๊ะเพื่อมาให้บริการลูกค้าตามจุด บางจุดทางบริษัทก็จะจ้างคนของตนเองมานั่งประจำจุด แต่บางจุดก็จะใช้พนักงานขายตั๋วร่วมกัน เพราะไม่คุ้มค่าจ้าง</p> <p>4) แนวทางแก้ไขคือ ต้องแก้ที่บริษัทต้องมี</p>

		<p>ค่อยใส่ใจในด้านความปลอดภัย แต่ลูกค้าคำนึงถึงความสะดวกรวดเร็วเป็นหลัก หรือผู้โดยสารบางคนลงจากรถเมล์ก็ไม่อยากจะเดินเข้ามาขึ้นรถตู้ที่ถูกกฎหมาย ในทางกลับกันลูกค้าจะเลือกใช้บริการรถตู้เดือนที่อยู่ใกล้ ๆ บริเวณที่ลูกค้าสะดวก ส่วนคู่แข่งชั้นทางอ้อม คือรถยนต์ส่วนตัวที่ลูกค้าขับจากกรุงเทพฯ ถึงพัทยาเพียงหนึ่งชั่วโมงเศษ เนื่องจากถนนถูกพัฒนาดีขึ้นมาก ค่าใช้จ่ายก็ถูกลงจากการใช้รถยนต์ส่วนตัวที่ใช้แก๊ส และถ้าลูกค้าไปกันหลายคน ค่าใช้จ่ายยิ่งถูกลงมากขึ้น ดังนั้นเรื่องความจงรักภักดีของลูกค้าต่อตราสินค้ารถตู้โดยสารจึงเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ยาก</p> <p>3) แนวทางการพัฒนาการสร้างแบรนด์รถตู้โดยสาร: คุณเอกอ้างว่าเป็นสิ่งที่ทำได้ยากอีกเช่นกัน เพราะการเดินทางที่วิ่งในเส้นทางระยะสั้นจากกรุงเทพฯ ถึงพัทยา ทำให้ลูกค้ามีตัวเลือกมาก ไม่เหมือนกับบริษัทนครชัยแอร์ที่วิ่งเส้นทางระยะยาว และลูกค้ามีตัวเลือกที่น้อยกว่า โดยรถที่วิ่งสายยาวจะควบคุมคุณภาพได้ง่ายกว่า เพราะได้ราคาสูงและมีเที่ยววิ่งน้อยที่ออกต่อวัน แต่คุณเอกอ้างว่าจะทำให้ดีที่สุด แต่ก็คงยากถ้าจะพัฒนาแบรนด์รถตู้โดยสารให้เป็นระดับพรีเมียม บริษัทพยายามสร้างโลโก้ภายใต้ชื่อ “พัทยาแวน” สีคาดข้างรถตู้จะอยู่ข้างบนหลังคา ส่วนของคู่แข่งจะอยู่ข้างล่างตัวถังรถ นอกจากนี้ยังมีการทำตัวมาสคอต แต่ด้วยปัญหาที่กำไรต่อหน่วยน้อย จึงมีงบเพื่อพัฒนาแบรนด์น้อยตามไปด้วย ดังนั้นจึงทำแบบค่อยเป็นค่อยไป</p>			<p>การอบรมมารยาทคนขับรถให้ดี บริการสุขภาพ และถ้าเกิดอุบัติเหตุคนขับรถของบริษัทไม่สามารถหนีได้ ไม่เหมือนกับรถตู้ส่วนตัวที่ไม่มีใครตรวจสอบได้</p>
--	--	--	--	--	---

ประเด็น	ผู้ให้สัมภาษณ์				
	เจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบก	ผู้ให้บริการ	ผู้ให้บริการ	ผู้ให้บริการ	ผู้ให้บริการ
ด้านกฎระเบียบและมาตรการควบคุมความปลอดภัย					
ตรวจ จับ ความ เร็วด้วย ระบบ RFID	<p>1) กรมการขนส่งทางบกติดต่อให้บริษัทที่ผลิตระบบ RFID มาติดตั้งตัวอ่านสัญญาณ RFID หรือ RFID Reader ตามจุดต่าง ๆ โดยนำร่องด้วยรถตู้โดยสาร บางบริษัทที่ผลิต RFID Reader นำสินค้าตัวนี้ไปติดตั้งตามจุดต่าง ๆ เช่น บนโทล์เวย์ มอเตอร์เวย์ ทางด่วนพิเศษ ทางหลวงแผ่นดินที่ออกจากกรุงเทพฯ ภายในรัศมี 300 เมตร เพื่อควบคุมไม่ให้รถตู้โดยสารขับเร็วเกินกำหนด เดิมตั้งอยู่ทั้งหมด 8 จุด ปัจจุบันขยายเป็น 11-14 จุด และกำลังขยายไปเรื่อย ๆ ถนนเส้นบางนาตราดก็มีติดตั้งที่จะวิ่งออกไปทางภาคตะวันออก รวมถึงเส้นมอเตอร์เวย์ที่วิ่งไปทางสนามบินสุวรรณภูมิ</p> <p>2) การติดตั้งจุด RFID Reader เป็นความลับ เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ขับรถตู้โดยสารลดความเร็วเฉพาะจุดที่ถูกติดตั้งเท่านั้น หลังจากพ้นจุดแล้วคนขับรถตู้อาจขับเร็วเกินกำหนดอีกได้</p> <p>3) การลงโทษ หากเจ้าหน้าที่พบรถตู้โดยสารคันไหนขับเกินความเร็วที่กำหนด จะถูกปรับ 5,000 บาท ในครั้งแรกทันที หากทำผิดอีกครั้งที่ 2 ก็จะถูกปรับ 10,000 บาทพร้อมกับถอนรถออกจากบัญชีกรมการขนส่ง</p> <p>4) ส่วนในอนาคต ภาครัฐโดยกระทรวงคมนาคมจะเป็นผู้กำหนด โดยให้รถตู้โดยสารทุกคันต้องติดระบบ GPS ซึ่งเป็นนโยบายมาตั้งแต่ปี 2553 ขณะนี้ได้กำหนดในใบอนุญาตในกรมการขนส่งทางบกแล้ว และได้นำเรื่องเข้ากรมการขนส่งทางบกกลาง ซึ่งที่ประชุมได้มีมติให้ บขส. ติดระบบ GPS โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2556 เป็นต้นมา มีจำนวนรถบัสของ บขส.</p>	<p>1) คุณเอกอ้างว่าทางบริษัทเคอโดเนบิสส่งจากเจ้าหน้าที่ในการวิ่งรถเร็วเกินกำหนด แต่ทางบริษัทได้ให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยมาก เพราะถ้าเกิดอุบัติเหตุขึ้นมาอาจเกิดความเสียหายได้มาก ดังนั้นคุณเอกจึงมีนโยบายห้ามขับเกิน 100 กิโลเมตรต่อชั่วโมง ระยะทางจากกรุงเทพฯถึงพัทยาเพียงแค่ว่า 150 กิโลเมตร ดังนั้นถ้าวิ่งเร็วเกินกำหนดอาจไปถึงที่หมายเร็วกว่า 5-15 นาที แต่ถ้าเกิดอุบัติเหตุเนื่องจากขับรถเร็วที่กำหนดจะเกิดความเสียหายได้มาก ดังนั้นทางกรมการขนส่งทางบกขอความร่วมมือทุกครั้ง ทางบริษัทก็จะให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีทุกครั้ง เรื่องระบบ RFID เมื่อกรมการขนส่งทางบกเริ่มนำร่องเพื่อทดสอบระบบ ทางบริษัทก็ให้ความร่วมมือติดกับรถตู้เกือบทุกคัน และส่วนระบบ GPS เอง ทางบริษัทได้ใช้มานานพอสมควร ซึ่งเป็นเจ้าแรก ๆ เลยที่ใช้ระบบนี้</p>	<p>คุณหม่อมอ้างว่าเธอสังเกตเห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่มีการตรวจจับความเร็วด้วยระบบ RFID แต่ปัญหาก็คือผู้ให้บริการมักจะรู้ว่าจะวิ่งไหนมีการตรวจจับก็จะชะลอความเร็วลง แต่ช่วงไหนไม่มีก็ขับเร็วอย่างประมาทเหมือนเดิม ซึ่งเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการมีการคุยกันเพื่อบอกจุดตำแหน่งให้ผู้ขับรถหลีกเลี่ยงเส้นทางนั้นหรือกำลังปฏิบัติตามกฎเวลาผ่านจุดตรวจ ผู้บริโภคสังเกตได้มีคนขับแจ้งบอกกันทางโทรศัพท์เพื่อเตือนกันไม่ให้โดนเจ้าหน้าที่ปรับ</p>	<p>1) เห็นด้วยที่กรมการขนส่งนำระบบ RFID เข้ามาใช้ควบคุมพฤติกรรมกรมการฯ ขั้บรถของรถตู้โดยสารสาธารณะ</p>	<p>1) ต่างประเทศจะใช้ระบบ RFID แบบกล่องที่ติดกับตัวรถ ดังนั้นแต่ละปีเจ้าหน้าที่จะสามารถเช็คข้อมูลประวัติการวิ่งรถได้แบบเจาะจงเป็นรายคัน ไม่เหมือนระบบในประเทศไทยที่เป็นแบบตั้งเสา ที่จับผิดรถบนท้องถนนทุกคันซึ่งเพิ่มความยากต่อการติดตามเอาความผิดได้ ดังนั้นเวลาจะต่อภาษีเจ้าหน้าที่จากต่างประเทศจะนำข้อมูลการบันทึกในกล่องแต่ละคันรถมาพิจารณา</p> <p>2) ระดับการรับรู้เรื่อง อาร์เอฟไอดี (RFID) อาจารย์ให้ความเห็นอยู่ในระดับน้อย</p>

	<p>800 คัน ได้นำร่องแล้วทั้งหมด และกำลังขยายต่อไปที่รถตู้โดยสาร และรถร่วมประมาณ 10,000 คัน (รถบัส) โดยคาดว่าจะติดตั้งแล้วเสร็จปลายเดือนมีนาคม 2556</p> <p>5) สำหรับค่าใช้จ่ายในการติดตั้งระบบ GPS นี้ ทางกรมการขนส่งทางบก จะขอเงินสนับสนุนจากกองทุนป้ายประมูลเลขสวย โดย ณ ตอนนี้งานกรมการขนส่งทางบกได้เงินสนับสนุนมาทั้งสิ้นประมาณหนึ่งหมื่นล้านบาท ภายในระยะเวลา 10 ปีที่ผ่านมา โดยครั้งแรกประมูลเมื่อปี 2546 โดยรวมแล้วได้เงินจำนวนนี้มาประมาณ 10,000 กว่าล้านบาท โดยมี คณะกรรมการจากหน่วยงานต่าง ๆ เช่น กระทรวงการคลัง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นผู้ดูแลกับกองทุนนี้</p>				
<p>ผู้ขับรถ ขับไม่ เกิน 4 ชั่วโมง ติดต่อกัน</p>	<p>1) แต่ก่อนมีเกณฑ์กำหนดให้ขับได้ไม่เกิน 400 กิโลเมตรติดต่อกัน หลังจากนั้นทางกรมการขนส่งทางบกเห็นว่าเกณฑ์นี้ไม่น่าถูกต้อง จึงแก้ไขโดยการออกเป็นกฎหมายพระราชบัญญัติกรมการขนส่งทางบก มาตรา 103 ทวิ โดยภายใต้กฎหมายคุ้มครองว่าด้วยแรงงาน โดยกำหนดว่า ในการปฏิบัติหน้าที่คนขับรถโดยสารในรอบ 24 ชั่วโมง ให้ขับรถได้ไม่เกิน 4 ชั่วโมงติดต่อกัน เว้นเสียแต่ว่า คนขับรถคนนั้นได้พักผ่อนน้อยกว่าครึ่งชั่วโมง ก็สามารถขับรถต่อได้อีก 4 ชั่วโมง แสดงว่าคนขับรถอนุญาตให้ขับรถได้ไม่เกิน 8 ชั่วโมงต่อวัน ถ้าฝ่าฝืนกฎก็ถือว่ามีความผิด</p> <p>2) การตรวจสอบระบบให้ผู้ขับรถขับได้ไม่เกิน 4 ชั่วโมงติดต่อกัน ประการที่ 1 โดยกรมการขนส่งทางบกมีสมุดประจำรถโดยบังคับให้ผู้ประกอบการนำมาใช้ โดยในรายละเอียดของสมุดประจำรถนั้น ก็จะมีชื่อคนขับรถ ทิศทางการขับรถจากจุดไหนถึงจุดไหน เริ่มเวลาเท่าไรถึงเวลาเท่าไร การ</p>	<p>1) ทางบริษัทไม่ค่อยเป็นห่วงเรื่องพนักงานที่ขับรถเกิน 4 ชั่วโมงติดต่อกัน เนื่องจาก ระยะทางเดินรถเพียงแค่ 2 ชั่วโมง ซึ่ง พนักงานขับรถจะมีเวลาได้พักผ่อนเพียงพออยู่แล้ว รถตู้ที่วิ่งไปถึงที่หมาย ก็จะกลับมาต่อคิวอีกหลายคิว จึงหวังช่วงนี้ทำให้พนักงานขับรถได้พักผ่อนอย่างเพียงพอประมาณ 2 ชั่วโมง</p> <p>2) ทางบริษัทเห็นด้วยกับกฎหมายนี้ ทางบริษัทได้ไปดูงานต่างประเทศที่กำลังดูระบบที่สนับสนุนกับระบบ GPS และมีการทดสอบใช้ในเบื้องต้นแล้ว โดยใช้สมาร์ตการ์ดของคนขับ</p>	<p>ไม่เห็นด้วย ที่เห็นคือ พนักงานขับรถหนึ่งคนขับกันตลอด 24 ชั่วโมงตาม ความรู้สึกของผู้ใช้บริการ กรณีรถเสียเท่านั้นที่ผู้ขับขี่จะจอดรถพักผ่อน</p>	<p>ควรบังคับใช้ กฎระเบียบเรื่องนี้อย่างเข้มงวด</p>	<p>1) เคยได้ยิน แต่ไม่ได้ให้ความเห็นอะไรในประเด็นนี้ เพียงยกตัวอย่างเรื่องของรถตู้โดยสารสาธารณะ</p>

<p>ตรวจสอบคือ ปัจจุบันมีสถานีขนส่งผู้โดยสารทั่วประเทศประมาณ 120 แห่ง ทุกจังหวัด และมีบางอำเภอด้วย พอรถเข้าสถานี นายสถานีก็จะขอตรวจสอบจุดประจำรถโดยตรวจดูว่าขับรถจากจุดไหนมา ก็ชั่วโมงแล้วที่ขับมา ประการที่ 2 สำนักงานขนส่งทางบก ทุกจังหวัดจะมีผู้ตรวจการขนส่งที่ออกไปตั้งด่านตามท้องถนนก็สามารถขอตรวจสอบจุดประจำรถโดยสารนี้ได้ ถ้าหากพบว่ามีการฝ่าฝืนกฎก็ถือว่ามีความผิด โดยปรับไม่เกิน 5,000 บาท</p> <p>3) ความกังวลของผู้ใช้บริการสำหรับรถตู้ที่วิ่งระยะทางไกล ทางกรมขนส่งทางบกได้ส่งหนังสือไปยังผู้ประกอบการให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบเรื่องการขับรถไม่เกิน 4 ชั่วโมง หากรถประสบอุบัติเหตุ ผู้ประกอบการต้องมีส่วนร่วมรับผิดชอบด้วย นอกจากนี้มีการตรวจสอบเรื่องขับรถไม่เกิน 4 ชั่วโมงติดต่อกันแล้ว ยังมีการตรวจสอบการวัดปริมาณแอลกอฮอล์ก่อนการขับที่รถตู้ด้วย ทั้งต้นทาง ระหว่างทาง และปลายทาง ตามกฎหมายกำหนดปริมาณแอลกอฮอล์ไว้ไม่เกิน 50 มิลลิกรัม แต่นโยบายของกระทรวงการคมนาคมมอบหมายให้กรมการขนส่งทางบกกำหนดไว้ห้ามเกิน 0 มิลลิกรัม สำหรับปริมาณแอลกอฮอล์ หากมีการฝ่าฝืนต้องเปลี่ยนคนขับรถตู้ทันที ถึงแม้ว่าไม่เกิน 50 มิลลิกรัมก็ตาม แต่ถ้าเกิน 50 มิลลิกรัม ก็จะไปตามบทลงโทษตามกฎหมาย</p> <p>4) สำหรับจุดตรวจวัดปริมาณแอลกอฮอล์ในเขตภาคตะวันออกของประเทศไทย ได้แก่ สถานีขนส่งเอเซีย เป็นต้น</p> <p>5) การแก้ไขปัญหาในระยะยาว กรมการขนส่งทางบกเชื่อว่าหากบังคับใช้ระบบ GPS พร้อมกันทั้งระบบ ปัญหาเรื่องการขับรถเกิน 4 ชั่วโมงติดต่อกันก็จะหายไป เนื่องจากจะมีระบบคอมพิวเตอร์คอยตรวจสอบ เช่น ผู้ขับรถ</p>	<p>คนใดคนหนึ่ง แล้วไปเสียบที่กล่องที่ต่อกับระบบ GPS และระบบนั้นจะรายงานว่าพนักงานขับรถทำนั้นขับมาแล้วกี่ชั่วโมงในแต่ละหนึ่งวัน ซึ่งตอนนั้นบริษัทกำหนดให้พนักงานขับรถขับต่อเนื่องกันไม่เกินแปดชั่วโมง แต่ระบบที่ทดลองใช้ยังมีช่องโหว่คือระบบสมาร์ตการ์ดไม่ได้ล็อกกับกุญแจ ซึ่งถ้าในต่างประเทศนั้นคนขับจะไม่สามารถสตาร์ทรถติดได้หลังจากขับรถมาแล้วเกินแปดชั่วโมง ดังนั้นปัญหาคือคนขับไม่ค่อยให้ความร่วมมือเพราะถึงแม้ว่าจะขับเกินแปดชั่วโมง แต่รถยนต์ก็ยังถูกสตาร์ทเครื่องติดอยู่</p>			
---	---	--	--	--

	<p>ต้องสแกนนิ้วในระบบก่อนและหลังการขับรถ หากเปลี่ยนคนขับรถ คนขับรถใหม่ต้องสแกนนิ้วก่อนขับและหลังขับ ดังนั้นหากระบบพบว่ารถตู้คันนั้นยังวิ่งต่อเนื่องเกิน 4 ชั่วโมง และไม่มีการเปลี่ยนคนขับรถใหม่ ระบบ GPS ก็สามารถแจ้งผลกลับสู่กรมการขนส่งทางบกได้โดยง่ายดาย น่าจะเริ่มติดตั้งระบบ GPS สำหรับรถตู้ได้ทั้งหมดทุกคนไม่เกินปลายปี 2556</p>				
<p>การแจ้ง สาย ด่วน</p>	<p>1. กองตรวจการ จากกรมการขนส่งทางบกเป็นผู้รับผิดชอบในเรื่องการแจ้งสายด่วน ถ้าผู้โดยสารเห็นความประพฤติไม่เหมาะสม เช่น พนักงานขับรถตู้โดยสาร ผู้ให้บริการ เป็นต้น แจ้งได้ที่สายด่วน 1584 หลังจากเจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องแล้ว ทางกรมการขนส่งทางบกจะทำหนังสือแจ้งไปที่ผู้ประกอบการ เพื่อนำตัวผู้ขับรถหรือผู้ให้บริการคนนั้นมาสอบสวนหาข้อเท็จจริง ถ้าหากพบว่ากระทำผิดจริง ทางกรมการขนส่งทางบกจะดำเนินการโทษปรับ และจะบันทึกการกระทำผิด</p> <p>2. ปัจจุบันทางกรมการขนส่งทางบกมีศูนย์ทะเบียนประวัติผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ พึ่งก่อตั้งเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2556 คาดว่าก่อนช่วงสงกรานต์เดือนเมษายน 2556 จะเห็นเป็นรูปธรรมมากขึ้น โดยศูนย์นี้มีหน้าที่หลักคือกรองและคัดผู้ขับรถโดยสารสาธารณะที่มีประวัติไม่ได้ออกจากระบบ ต่อไปหากบริษัทหรือผู้ประกอบการต้องการคนขับรถก็สามารถสืบข้อมูลโดยผ่านรหัส User Name และ Password ใส่งไปในระบบ โดยค้นหาว่ารายชื่อคนขับรถคนใดมีประวัติการขับรถเป็นอย่างไรบ้าง เช่น นาย ก. ทำใบอนุญาตเมื่อปี....เคยขับรถอยู่กับบริษัท....เคยมีประวัติชนคนตาย เป็นต้น ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ผู้ประกอบการรถตู้สามารถเช็คข้อมูลได้หมดในระบบทะเบียนประวัติผู้ขับรถ และทำให้ผู้ประกอบการตอบปฏิเสธแก่ผู้ขับรถคน</p>	<p>1) ทางบริษัทมีระบบการรับเรื่องร้องเรียนโดยตรง ผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ ซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลคอยรับเรื่องร้องเรียนหรือลูกค้าสามารถเข้าไปโพสท์ข้อความใน เว็บไซต์ของบริษัทได้ ซึ่งไม่ได้ติดสติ๊กเกอร์การแจ้งสายด่วนแต่อย่างใด</p>	<p>1) จะไม่ค่อยมีการแจ้ง ส่วนมากจะเคลียร์กันในรถ ตอนนั้นเลยเมื่อผู้ให้บริการไม่พึงพอใจ</p>	<p>1) ผู้ใช้บริการให้ความเห็นว่า บริการสายด่วนแจ้งเหตุ ร้องเรียนก็จะช่วยให้การบริการเหมาะสมต่อผู้บริโภคมากขึ้น</p>	<p>1) พบเห็นในเขตรอบนอกกรุงเทพฯ และบริเวณชนบท ที่ทำกันอย่างเนืองนิตย์</p>

	<p>นั้นได้ โดยไม่รับเข้าทำงาน ซึ่งต่อไปบริษัทก็จะสามารถรับเฉพาะคนขับรถที่มีประวัติดีได้</p> <p>3. การจ้างงานคนขับรถตู้ บริษัทต้องแจ้งการจ้างงานมาที่กรมการขนส่งทางบก และหากคนขับรถของตนเองเกิดอุบัติเหตุ ต้องแจ้งประวัติมาที่กรมการขนส่งทางบก เพื่อนำข้อมูลไปบันทึกลงในศูนย์ทะเบียนประวัติผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ</p>				
<p>การตั้งจุดตรวจความเร็วบนท้องถนน</p>	<p>1) กองตรวจการของกรมการขนส่งทางบกจะเป็นเจ้าของเรื่องดังกล่าว โดยพบว่าการขับรถเร็วเกินกำหนดเป็นสาเหตุหลักในการประสบอุบัติเหตุ โดยเมื่อต้นปี 2555 มีรถตู้ประสบอุบัติเหตุเดือนละประมาณ 3-4 ราย ทำให้ท่านอธิบดีกรมการขนส่งทางบกประกาศว่า ช่วงเดือนเมษายน 2556 จะนำมาตรการต่าง ๆ ที่ร่างไว้มาควบคุมความเร็วสำหรับการขับที่รถตู้โดยสารสืบเนื่องจากรถตู้โดยสารชนกับรถยนต์ซีวีคทำให้อาจารย์มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งเสียชีวิต และมีผู้โดยสารเสียชีวิตกันประมาณ 9 ราย</p> <p>3) จากอุบัติเหตุดังกล่าวทำให้ทางกรมการขนส่งทางบกได้ติดตามเรื่องและประสานงานไปกับบริษัทเอกชนเพื่อทำการศึกษาระบบ RFID เพื่อนำมาใช้สำหรับรถตู้โดยสาร โดยแผ่น RFID จะมีลักษณะเป็นป้ายวงกลม ถ้าผู้ประกอบการรถตู้โดยสารสนใจจะติดป้าย RFID จะต้องชำระค่าบริการปีละ 120 บาท ต่อคัน</p> <p>4) ซึ่งประโยชน์ของการติดป้าย RFID ในรถคือสามารถติดตามและรู้สถานะของรถเมื่อถูกโจรกรรม โดยกรมการขนส่งทางบกไม่จำเป็นต้องเสียงบประมาณแผ่นดินในการจัดการเรื่องนี้</p>	<p>1) คุณเอกอ้างว่าได้อบรมพนักงานคือพนักงานขับรถต้องทำตามกฎหมาย ถ้าพนักงานปฏิบัติตามกฎหมาย ถ้าเจอจุดตรวจต่าง ๆ คุณเอกเชื่อว่าไม่น่ามีปัญหาอะไร</p> <p>2) ถ้ามีเจ้าหน้าที่ตรวจถี่เกินไป จะทำให้เสียเวลากับผู้โดยสาร</p> <p>3) คุณเอกเสนอว่าเจ้าหน้าที่ควรนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ในระบบการตรวจ เช่น ระบบ RFID เป็นต้น ส่วนเรื่องปริมาณแอลกอฮอล์ทางบริษัทจะมีการตรวจสอบเป็นประจำทุกวันและทุกเที่ยวอยู่แล้ว ซึ่งมีหัวหน้างานคอยตรวจสอบ และจะทำทุกเที่ยวต่อไปเพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสารถ้าไม่พยายามตรวจทุกเที่ยว พนักงานที่อยู่ระหว่างช่วงพักอาจผลอไปดื่มเหล้าได้</p>	<p>ไม่ค่อยเห็นสำหรับสายแปดริ้ว แต่ถ้าเป็นสายชลบุรีจะมี การตั้งจุดตรวจ แต่จะมีตอนเช้าๆ ที่เจ้าหน้าที่ทางหลวงมาตรวจจับรถวิ่งความเร็วที่ไม่ให้รถตู้วิ่งถนนเลนขวา</p>	<p>เรื่องการตั้งจุดตรวจความเร็วบนท้องถนนยังไม่ครอบคลุมทุกจุด เจ้าหน้าที่อาจจะเลยไม่มาตรวจ และปฏิบัติงานต่อเนื่องทุกวัน อย่างไรก็ตามจะเป็น ผู้ให้บริการให้ข้อเสนอแนะการตั้งจุดตรวจบนท้องถนนอย่างจริงจังจะช่วยให้เกิดความ</p>	<p>ไม่ได้สังเกตเห็น เพราะเป็นเรื่องของเจ้าหน้าที่ ไม่ใช่หน้าที่ของผู้บริโภค</p>

				ปลอดภัยมาก ขึ้น	
การ ตรวจ สอบ สมรรถ นะของ รถยนต์ ปีละ 2 ครั้ง	<p>1) รถตู้โดยสารสาธารณะมีการเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง เนื่องจากผู้ประกอบการนำรถยนต์ที่มีสภาพไม่แข็งแรง หรือมีอุปกรณ์ส่วนควบไม่ถูกต้องมาใช้ในการขนส่งผู้โดยสาร ดังนั้นจึงมีการออกเป็นประกาศจากกรมการขนส่งทางบก จากเดิมปีละ 1 ครั้ง เป็นปีละ 2 ครั้ง โดยเริ่มมีผลบังคับตั้งแต่ 1 มกราคม 2551 เป็นต้นไป</p> <p>2) มีการกำหนดอายุรถยนต์การใช้งาน เนื่องจากมีผู้ร้องเรียนเข้ามาว่าสภาพรถยนต์ทุดโทรมแต่ยังนำมาใช้งาน จึงนำเรื่องเสนอต่อกรมการขนส่งทางบกกลางเพื่อพิจารณาอายุการใช้งานของรถตู้ ในการประชุมครั้งที่ 8/2551 วันที่ 6 พฤษภาคม 2551 มีมติอนุญาตให้ผู้ประกอบการนำรถตู้มาใช้งานได้ไม่เกิน 10 ปี นับตั้งแต่จดทะเบียนครั้งแรก</p> <p>3) ทางกรมการขนส่งทางบกได้จ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ศึกษาการใช้งานรถตู้ว่าควรถูกใช้งานได้ภายในระยะเวลาที่ปี แต่มีผู้ประกอบการบางรายมีข้อขัดแย้งว่าสภาพรถตู้ของตนยังมีสภาพแข็งแรง ดังนั้นทางกรมการขนส่งทางบกจึงมีการตั้งองค์กรกลางขึ้นมาโดยผ่านหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ผ่านกลุ่มวิศวะ ช่าง และหน่วยงานควบคุมความปลอดภัย ถ้าองค์กรกลางนี้รับรองว่ารถตู้คันนั้นยังใช้งานได้ ก็จะถูกยืดระยะเวลาการใช้งานไปอีก 2 ปี แต่องค์กรนี้ยังไม่เกิดขึ้น</p>	1) บริษัทได้ปฏิบัติตามกฎดังกล่าว เพราะเป็นรถประเภทใช้เครื่อง NGV ซึ่งจำเป็นต้องให้การดูแลอย่างใกล้ชิด	<p>ผู้ใช้บริการไม่ทราบแน่ชัดว่ามีการตรวจสอบสมรรถนะของรถยนต์ปีละ 2 ครั้งหรือไม่ แต่ที่ทราบแน่นอนคือรถตู้ที่นำมาให้บริการมีสภาพเก่า และต้องจำใจที่จะต้องใช้บริการเนื่องจากรถตู้สามารถทำเวลาและให้ความสะดวกได้ดีกว่าบริการอื่น ๆ สภาพรถภายนอกดูใหม่ แต่ข้างในดูเก่ามาก เช่นเบาะ เหมือนเป็นการย้อมแมวหลอกตาผู้ใช้บริการ</p>	<p>ผู้ใช้บริการเห็นด้วยว่าต้องนำรถไปตรวจสภาพอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพราะมีผลต่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร และเรื่องเวลาในการเดินทาง เนื่องจากส่วนใหญ่ผู้โดยสารต้องการไปถึงที่หมายโดยเร็ว หากเกิดอุบัติเหตุกลางทางเช่น ล้อหลุด ยางแตก หรืออื่นๆ ก็ต้องเสียเวลาซ่อมทำ</p>	<p>1) ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ได้สนใจข้อกฎหมาย เพราะไม่ใช่กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผู้เดินทาง แต่จะเป็นกฎหมายที่บังคับใช้กับผู้ประกอบการ ทำให้ผู้โดยสารไม่ใส่ใจตรงส่วนนี้ บริษัทต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด</p> <p>2) การจะทำให้ผู้โดยสารมั่นใจคุณภาพตรงจุดนี้ กรมการขนส่งทางบกและผู้ประกอบการควรผลิตป้ายหรือทำสัญลักษณ์แปะไว้ที่รถตู้ให้ลูกค้าเห็นชัดเจนว่ารถคันนี้ผ่านการตรวจสภาพปีละ 2 ครั้ง คล้าย ๆ กับป้ายทะเบียนรถที่ผ่านการเสียภาษีที่แปะไว้หน้ารถ มาตราการลงโทษคือ อาจมีการพ่นสีข้างนอกรถว่า “ห้ามใช้” ถ้ารถไม่ได้ผ่านการตรวจสอบ 2 ครั้งต่อปีจากกรมการขนส่งทางบก</p> <p>3) ทางกรมการขนส่งทางบกควรมีการฝึกอบรมคนขับอย่างเป็นระบบ</p>

				<p>ให้ไปถึงล่าช้า ทั้งนี้ผู้ใช้บริการ เน้นย้ำว่าการ ตรวจสอบ สมรรถนะของรถ อย่างสม่ำเสมอ จะทำให้เกิด ความปลอดภัย มากยิ่งขึ้น</p>	<p>โดยเฉพาะหัวข้อเรื่องการบริหารด้วยใจ "Service Mind" และการขนส่งทาง บกควรออกตรารับรองว่าบริษัทนี้ รถ คันนี้ และคนขับรถคันนี้ได้ผ่านการ รับรองจากกรมการขนส่งทางบกใน เรื่องนั้น ๆ ไป เพื่อสร้างการรับรู้ให้ ผู้บริโภคได้เห็นอย่างเป็นรูปธรรม มากขึ้น</p>
--	--	--	--	--	---