

แนวทางการแก้ไขปัญหาระบบขนส่งสาธารณะ  
ในแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต

โดย

พลตำรวจตรี อติศร์ งามจิตสุขศรี  
รองผู้บัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง  
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร  
หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ ๕๖  
ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช ๒๕๕๖-๒๕๕๗

## บทคัดย่อ

เรื่อง แนวทางการแก้ไขปัญหาระบบขนส่งสาธารณะในแหล่งท่องเที่ยว จังหวัดภูเก็ต

ลักษณะวิชา การเศรษฐกิจ

ผู้วิจัย พล.ต.ต.อดิสรณ์ งามจิตสุขศรี

หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ ๕๖

การวิจัยเรื่อง “แนวทางการแก้ไขปัญหาระบบขนส่งสาธารณะในแหล่งท่องเที่ยว จังหวัดภูเก็ต” มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัญหาของระบบขนส่งสาธารณะที่ได้รับผลกระทบจากการให้บริการแท็กซี่ป้ายดำของพื้นที่ศึกษา วิเคราะห์สาเหตุที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา ระบบขนส่งสาธารณะของพื้นที่ศึกษาเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาระบบบริการขนส่งสาธารณะ เพื่อความมั่นคงทางอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศ โดยได้ทำการวิจัยแบบเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีความเกี่ยวข้องกับระบบขนส่งสาธารณะ ในแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาระบบขนส่งมวลชนในพื้นที่ท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตนั้นสามารถแยกได้เป็น ๖ ปัญหาหลักๆ คือ ปัญหาด้านมาตรฐานการให้บริการของรถแท็กซี่ป้ายดำ ปัญหาด้านความขัดแย้งจากการให้บริการรถแท็กซี่ป้ายดำ ปัญหาการปักอาณาเขตพื้นที่ทำกิน ปัญหาแท็กซี่ป้ายดำแย่งผู้โดยสาร ปัญหาที่จอดรถหน้าหาดไม่เพียงพอ และปัญหาปัจจัยทางเศรษฐกิจที่ผู้ให้บริการแท็กซี่ป้ายดำไม่สามารถผลัดตนเองเข้าสู่ระบบที่ถูกต้องตามกฎหมายได้ ในส่วนของการวิเคราะห์ถึงสาเหตุและความเชื่อมโยงของปัญหา พบว่า มีสาเหตุหลักๆ ๔ สาเหตุ คือ สาเหตุด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาเหตุจากกลุ่มผู้มีอิทธิพลในเขตพื้นที่ สาเหตุจากการได้รับค่านายหน้าจากสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวและบริการ และสาเหตุจากด้านการจัดการนโยบาย

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยนี้ คือ ควรจัดให้มีเจ้าภาพหลักในการดำเนินการแก้ไขปัญหา โดยหน่วยงานที่เป็นเจ้าภาพหลักจะต้องมีศักยภาพมากพอที่จะต่อสู้กับอิทธิพลของการเมืองท้องถิ่น อีกทั้งจะต้องบูรณาการกำลังและความร่วมมือจากหน่วยภาครัฐที่เกี่ยวข้องทุกหน่วยงานและภาคประชาชน องค์กรเอกชนทุกภาคส่วนเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหา มาตรการในการแก้ไขมี ๒ ประเภท คือ มาตรการในการแก้ไขปัญหาโดยเร่งด่วน เพื่อเป็นการควบคุมหรือยับยั้งไม่ให้เกิดปัญหาและผลเสียหายนี่เกิดขึ้นลุกลามออกไปจนสร้างความเสียหายให้กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน อีกทั้งยังเป็นการเร่งสร้างความเชื่อมั่นในความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติในการที่จะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวภายในประเทศไทย อีกมาตรการหนึ่ง คือ มาตรการในการแก้ไขปัญหาในระยะยาว เพื่อเป็นการขจัดปัญหานี้ให้หมดสิ้นไปในระยะยาว

## คำนำ

งานวิจัยเรื่อง “แนวทางการแก้ไขปัญหาาระบบขนส่งสาธารณะในแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต” สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร (วปอ.) ที่คอยให้คำปรึกษาแนะแนว และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวและเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่ รวมทั้งผู้ประกอบการทั้งหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ในการให้ข้อมูลในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตทุกท่าน ที่ได้สละเวลาให้ความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์ และทำให้งานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ผู้วิจัยหวังว่า งานวิจัยเรื่องนี้จะมิตคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร (วปอ.) หน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานภาคเอกชนตลอดจนผู้ที่สนใจทั่วไป

พล.ต.ต.

(อดิสรร์ งามจิตสุขศรี)

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ ๕๖

ผู้วิจัย

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	จ
<b>บทที่ ๑ บทนำ</b>	<b>๑</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๕
ขอบเขตของการวิจัย	๖
วิธีดำเนินการวิจัย	๖
ข้อจำกัดของการวิจัย	๘
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	๘
<b>บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>๑๐</b>
อุตสาหกรรมขนส่งเพื่อการท่องเที่ยว	๑๐
นโยบายขนส่งสาธารณะของประเทศไทย	๑๕
ผลกระทบจากการท่องเที่ยว	๒๘
ภาพลักษณ์ด้านการท่องเที่ยว	๓๗
ปัญหาความปลอดภัยจากการท่องเที่ยวและนโยบายด้านการรักษาความปลอดภัย	
แก่นักท่องเที่ยวในประเทศไทย	๔๑
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๔๘
สรุป	๕๓
<b>บทที่ ๓ สภาพปัญหาของระบบขนส่งสาธารณะในแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต</b>	<b>๕๔</b>
สถานะปัจจุบันของระบบขนส่งมวลชนเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต	๕๔
ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับระบบขนส่งสาธารณะในจังหวัดภูเก็ต	๕๖
สรุป	๖๔

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ ๔ การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาระบบขนส่งมวลชนในแหล่งท่องเที่ยว</b>	
<b>จังหวัดภูเก็ต</b>	๖๖
สาเหตุด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๖๖
สาเหตุจากกลุ่มผู้มีอิทธิพลในพื้นที่	๖๘
สาเหตุจากการได้รับค่านายหน้าจากสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว	
และบริการ	๗๑
สาเหตุจากด้านการจัดการนโยบาย	๗๓
สรุป	๗๕
<b>บทที่ ๕ สรุปและข้อเสนอแนะ</b>	๗๖
สรุป	๗๖
ข้อเสนอแนะ	๗๘
<b>บรรณานุกรม</b>	๘๔
<b>ภาคผนวก</b>	๘๖
ผนวก ก แบบสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เคยใช้บริการแท็กซี่ป้ายดำ	๘๘
ผนวก ข แบบสัมภาษณ์ผู้ให้บริการแท็กซี่ป้ายดำ	๘๙
ผนวก ค แบบสัมภาษณ์ผู้ประกอบการรถแท็กซี่ป้ายดำ	๙๐
ผนวก ง แบบสัมภาษณ์ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๙๑
ผนวก จ แบบสัมภาษณ์ตำรวจท้องที่และตำรวจท่องเที่ยว	๙๒
ผนวก ฉ แบบสัมภาษณ์กรมการขนส่งภูเก็ต	๙๓
ผนวก ช แบบสัมภาษณ์บุคลากรท่าอากาศยาน สนามบินนานาชาติ	
จ.ภูเก็ต	๙๔
ผนวก ซ แบบสัมภาษณ์ฝ่ายปกครอง จ.ภูเก็ต	๙๕
<b>ประวัติย่อผู้วิจัย</b>	๙๖

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
๒ - ๑	เป้าประสงค์ ยุทธศาสตร์ ผลลัพธ์ ผลกระทบ ตามแผนหลักการพัฒนา ระบบขนส่งและจราจร ปี ๒๕๕๔-๒๕๕๖	๒๕
๕ - ๑	ปัญหาแท็กซี่ป้ายดำ	๗๘

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อเศรษฐกิจของประเทศไทย เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมที่มีการเติบโตอย่างก้าวกระโดดและมีความต่อเนื่อง จากปี พ.ศ. ๒๕๓๐ มีนักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวในประเทศไทยจำนวนเพียง ๓.๔ ล้านคน เพิ่มขึ้นเป็น ๒๒.๓ ล้านคนในปี พ.ศ. ๒๕๕๕ โดย ๑๓.๗ ล้านคนเป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยยังเป็นที่น่าดึงดูดใจสำหรับนักท่องเที่ยวอย่างไม่เสื่อมคลาย โดยในปีที่ผ่านมาประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยวกว่า ๕.๘ แสนล้านบาท (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, ๒๕๕๖)

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นวาระที่สำคัญของประเทศไทย โดยในแผนสี่ปีของรัฐบาลในด้านเศรษฐกิจนั้น รัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวจากทั้งภายนอกและภายในประเทศ โดยจัดให้มีการพัฒนาการท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยว การสร้างหลักประกันความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในภาวะปกติและภาวะวิกฤต รวมทั้งการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์เชิงวัฒนธรรมเชิงสุขภาพและสปาที่มีคุณภาพและมูลค่าเพิ่มสูง ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถสร้างรายได้จากนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น ๒ เท่าตัวในเวลา ๕ ปี (คำแถลงการณ์นโยบายรัฐบาล, ๒๕๕๔)

ทั้งนี้ โอกาสที่ประเทศไทยจะสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวตามเป้าหมายที่วางไว้ นั้นมีความเป็นไปได้อย่างมาก ส่วนหนึ่งเนื่องมาจากการที่ประเทศไทยเป็นหนึ่งในประเทศสมาชิกประชาคมอาเซียน ซึ่งการรวมกลุ่มประชาคมอาเซียนนี้ ได้มีการคาดการณ์ว่าจะมีนักท่องเที่ยวทั้งในภูมิภาคเดียวกัน และระหว่างภูมิภาคมากขึ้น โดยมีการคาดการณ์ว่าประเทศไทยจะได้ส่วนแบ่งการตลาดด้านการท่องเที่ยวมากที่สุด ตามด้วย มาเลเซีย เวียดนาม และสิงคโปร์ เพราะประเทศไทยมีสถานที่ท่องเที่ยวและมีเอกลักษณ์ ขนบธรรมเนียม ประเพณี ที่มีความโดดเด่นและหลากหลาย เป็นของตัวเอง และคาดว่าในปี ๒๕๕๘ จะมีนักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวภายในกลุ่มอาเซียนสูงถึง ๑๒๐ ล้านคน ซึ่งที่ผ่านมา มีนักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวในกลุ่มอาเซียนเฉลี่ย ๖๗.๕ ล้านคนต่อปี โดยประเทศไทยได้ส่วนแบ่งเฉลี่ย ๑๕ ล้านคนต่อปี มีรายได้ ๕๔๕,๑๕๐ ล้านบาท ขณะที่ประเทศคู่แข่งอย่างมาเลเซียมีจำนวนนักท่องเที่ยว ๒๓ ล้านคนต่อปี มีรายได้ ๔๕๘,๓๑๐ ล้านบาท ซึ่งแม้ว่ามาเลเซียจะมีจำนวนนักท่องเที่ยวสูงกว่าไทย แต่ไทยจะมีรายได้สูงกว่า เนื่องจากนักท่องเที่ยวที่เดินทางมา

ประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวคุณภาพ ซึ่งจะทำให้ไทย จะสามารถนำพาตนเองไปสู่การเป็นศูนย์กลาง (Hub) ของการท่องเที่ยวในอาเซียนได้ ทั้งนี้ ถ้ามีการปรับตัวและเตรียมความพร้อมที่ดี โดยรัฐบาลมีเป้าหมายรายได้จากการท่องเที่ยว ๒,๐๐๐ ล้านดอลลาร์ (พาสนา พัฒนเกียรติชัย , ๒๕๕๕)

เมื่อพิจารณาแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศไทย จะพบว่ากลุ่มจังหวัดในภาคใต้ฝั่งอันดามัน เป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพทางเศรษฐกิจสูงในการสร้างรายได้จากการท่องเที่ยว โดยสามารถสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวคิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ ๑๐ - ๒๐ ของรายรับทั้งหมดจากการท่องเที่ยวของประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, ๒๕๕๕) กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน ประกอบด้วย ๕ จังหวัด คือ ระนอง พังงา ภูเก็ต กระบี่ ตรัง มีศักยภาพโดดเด่นในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลระดับนานาชาติ มีจุดขายทางการท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศคือ หาดทราย ชายทะเล หมู่เกาะ และการท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ เช่น ดำน้ำ ปีนผา อีกทั้งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงระดับโลก มีมนต์เสน่ห์ของความเป็น “Andaman Paradise หรือ มรกตเมืองใต้” โดยมีจังหวัดภูเก็ตเป็นศูนย์กลางที่เปรียบเสมือน “ไข่มุกอันดามัน” และมีแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ที่มีชื่อเสียงระดับนานาชาติ เช่น เกาะพีพี หมู่เกาะสิมิลัน หมู่เกาะสุรินทร์ เป็นต้น มีบริการพื้นฐานสนับสนุนการพัฒนาพื้นที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลชั้นนำของโลก (World Class) ที่สำคัญคือ สนามบินนานาชาติ ๒ แห่ง ที่กระบี่และภูเก็ต และสนามบินในประเทศอีกแห่งคือ สนามบินระนอง มีท่าเทียบเรือระหว่างประเทศและท่าจอดเรือยอร์ชที่มีความสะดวกและทันสมัยที่ภูเก็ตโดยภูเก็ตเป็นจังหวัดที่สร้างรายได้จากการท่องเที่ยวเป็นลำดับที่สองของประเทศรองจากกรุงเทพมหานคร และเป็นจังหวัดที่มีระดับรายจ่ายต่อหัวนักท่องเที่ยวสูงที่สุดในประเทศไทย คือ ๒๗,๘๔๖ บาทต่อคน (กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, ๒๕๕๒) ในปี พ.ศ.๒๕๕๕ ภูเก็ตมีนักท่องเที่ยวมาเยือนถึง ๗,๕๕๖,๑๐๕ คน และมีรายได้จากการท่องเที่ยวสูงถึง ๒๒๘,๕๘๕ ล้านบาท (กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง, ๒๕๕๖) ด้วยเหตุผลดังกล่าว การศึกษาวิจัยนี้จะเลือกขอบเขตพื้นที่การวิจัย คือ จังหวัดภูเก็ต

กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์จังหวัดภูเก็ต (๒๕๕๖) ได้ร่างและทบทวนแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดภูเก็ต (พ.ศ.๒๕๕๘- พ.ศ.๒๕๖๑) โดยมีวิสัยทัศน์ คือ “ภูเก็ตเมืองท่องเที่ยวนานาชาติบนพื้นฐานการพัฒนาอย่างยั่งยืน” ภายใต้เป้าประสงค์ ๑๕ ข้อ คือ มีผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยวที่ได้มาตรฐานสากล นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจ มีการกระจายการพัฒนาการท่องเที่ยวสู่แหล่งท่องเที่ยวชุมชน ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีการพัฒนาคุณภาพด้านการศึกษา มีการพัฒนาคุณภาพด้านสาธารณสุข มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เครือข่ายประชาชน และชุมชนให้มีความเข้มแข็ง มีการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดีขึ้น มีการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ มีการป้องกันและบรรเทาภัยพิบัติและสาธารณภัย มีการบริการภาครัฐสามารถสร้างความเชื่อใจให้แก่ผู้รับบริการ มีการพัฒนา



แผนการขนส่งมวลชนและการจราจร มีการเพิ่มมาตรการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในพื้นที่ มีผลงานวิจัยหรือข้อมูลสารสนเทศเพื่อวางแผนและพัฒนางาน และมีการพัฒนาองค์กรให้มีความเข้มแข็ง ซึ่งเป้าประสงค์เหล่านี้ ก่อให้เกิดยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดภูเก็ต ๓ ยุทธศาสตร์ คือ ยุทธศาสตร์ ที่ ๑ การส่งเสริมการพัฒนาการท่องเที่ยวสู่มาตรฐานสากล ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตและความมั่นคงปลอดภัยของประชาชน และยุทธศาสตร์ที่ ๓ การพัฒนาองค์กรให้มีสมรรถนะในระดับสากลเพื่อรองรับการแข่งขัน ทั้งนี้ ยุทธศาสตร์ทั้งสามด้านครอบคลุมการพัฒนาเพื่อประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียหลัก คือ ประชาชนในท้องถิ่น ชุมชน และนักท่องเที่ยวในฐานะผู้รับบริการ

อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ดังกล่าวให้ประสบความสำเร็จจะต้องดำเนินการทั้งในมิติของการพัฒนาชุมชนไปกับการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องอย่างจริงจัง ทั้งนี้ ปัญหาของภูเก็ตที่ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวอย่างชัดเจน คือ จุดอ่อนในเรื่องของระบบบริการขนส่งสาธารณะและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาเรือรื้อที่ส่งผลกระทบต่อวงจรอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดและภาพลักษณ์ด้านความปลอดภัยต่อนักท่องเที่ยวอย่างมากปัญหาหนึ่ง ก็คือ ปัญหาผู้ประกอบการรับจ้างสาธารณะ หรือแท็กซี่ป้ายดำเรียกค่าบริการจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในราคาที่แพงเกินจริง โดยลักษณะในการดำเนินการของกลุ่มแท็กซี่ป้ายดำในจังหวัดภูเก็ตจะแบ่งได้เป็นสองรูปแบบ คือ แท็กซี่ป้ายดำที่ทำอากาศยานและที่คิวรถ ในส่วนของแท็กซี่ป้ายดำที่ทำอากาศยานนั้น ผู้ขับขีรถแท็กซี่ป้ายดำ จะเข้ามารอนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในบริเวณทำอากาศยาน เมื่อพบนักท่องเที่ยวก็จะเข้าไปปรับเร้าชักชวนให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเหล่านั้นมาใช้บริการแท็กซี่ของตน เมื่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติตกลงใช้บริการแล้วก็จะมีการเรียกอัตราค่าโดยสารที่แพงเกินจริงเป็นอย่างมากและในบางครั้งหากนักท่องเที่ยวไม่ยอมชำระก็จะมีพฤติกรรมข่มขู่เพื่อให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติหวาดกลัวและยอมชำระค่าโดยสาร อีกทั้งยังมีผู้ขับขีรถแท็กซี่ป้ายดำบางรายลักทรัพย์ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาใช้บริการอีกด้วย ในส่วนของแท็กซี่ป้ายดำที่คิวรถนั้น ผู้ขับขีรถแท็กซี่ป้ายดำจะรวมตัวกันเป็นกลุ่มใหญ่ มีการบริหารจัดการในลักษณะของกลุ่มองค์กร ผู้ขับขีรถส่วนใหญ่เป็นบุคคลในพื้นที่ประกอบกับมีผู้มีอิทธิพลในพื้นที่ให้การสนับสนุนหรือ ร่วมแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับ ซึ่งมีประมาณ ๑๘๐ คิว แต่ละคิวจะมีสมาชิกประมาณ ๓๐ คัน โดยกระจายอยู่ตามชายหาดและหน้าโรงแรมที่อยู่ติดพื้นที่ชายหาด (หนังสือพิมพ์ผู้จัดการออนไลน์, ๔ ตุลาคม ๒๕๕๖) ที่มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอยู่อย่างหนาแน่น เมื่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมาใช้บริการก็จะคิดอัตราค่าโดยสารที่แพงเกินจริงอย่างมาก หากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่ยอมใช้บริการก็อาจจะมีพฤติกรรมข่มขู่และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจะไม่สามารถเรียกใช้บริการรับจ้างจากที่อื่นๆ ได้ เนื่องจากคิวรถดังกล่าว จะใช้อิทธิพล ข่มขู่ คุกคาม ไม่ให้รถรับจ้างจากที่อื่นๆ เข้ามา

รับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในบริเวณที่ตนเองตั้งคิวรออยู่และในบริเวณใกล้เคียงหรือแม้ในบางครั้งนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวในลักษณะกรุ๊ปทัวร์ ซึ่งทางบริษัททัวร์มีรถยนต์รับส่งให้บริการอยู่แล้ว ทางบริษัททัวร์ก็ยังไม่สามารถนำรถยนต์มารับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ เนื่องจากกลุ่มแท็กซี่ป้ายดำดังกล่าวข่มขู่ คุกคามไม่ให้นำรถยนต์เข้ามารับจะต้องให้นักท่องเที่ยวต่างชาติเรียกใช้บริการจากกลุ่มรถแท็กซี่ป้ายดำของตนเท่านั้น (กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง, ๒๕๕๖)

จากการกระทำดังกล่าวของแท็กซี่ป้ายดำ ทำให้มีนักท่องเที่ยวร้องเรียนแก่สถานทูตของตน ส่งผลให้คณะทูตจากประเทศต่างๆ ได้ขอเข้าหารือเกี่ยวกับเรื่องนี้อย่างมากมาย เช่น วันที่ ๒ มิ.ค.๒๕๕๕ เอกอัครราชทูตจาก ๕ ประเทศ ได้แก่ เนเธอร์แลนด์ นอร์เวย์ ออสเตรีย ฟินแลนด์ เดนมาร์ก สหราชอาณาจักร สวิตเซอร์แลนด์ ออสเตรเลีย รวมทั้งผู้แทนจากสหภาพยุโรปในประเทศไทยขอเข้าพบรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อหารือปัญหานักท่องเที่ยวต่างชาติถูกเอารัดเอาเปรียบ รวมทั้งปัญหาแท็กซี่ป้ายดำในจังหวัดภูเก็ต วันที่ ๑๑ ก.ค.๒๕๕๕ คณะทูตจาก ๑๐ ประเทศ ได้แก่ ออสเตรีย โปแลนด์ เนเธอร์แลนด์ สวิตเซอร์แลนด์ อังกฤษ สวีเดน เยอรมัน นอร์เวย์ เดนมาร์ก และออสเตรเลีย ขอเข้าพบปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อติดตามความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหา นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต วันที่ ๕ ม.ค.๒๕๕๖ เอกอัครราชทูตจาก ๓ ประเทศ ได้แก่ สหราชอาณาจักร เนเธอร์แลนด์ แคนาดา พร้อมคณะทูตานุทูตตะวันตกทั้ง ๓ ประเทศ ขอเข้าพบผู้ว่าราชการจังหวัดภูเก็ต เพื่อหารือปัญหานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติถูกเอารัดเอาเปรียบ รวมทั้งปัญหาแท็กซี่ป้ายดำในจังหวัดภูเก็ต วันที่ ๑๔ มิ.ย. ๒๕๕๖ คณะเอกอัครราชทูตและนักการทูตระดับสูงจาก ๑๗ ประเทศสมาชิกสหภาพยุโรป จำนวน ๑๘ ท่าน รวมทั้งหัวหน้าสำนักงานคณะผู้แทนสหภาพยุโรปจากประเทศไทย ได้เข้าพบผู้ว่าราชการจังหวัดภูเก็ต เพื่อหารือปัญหานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติถูกเอารัดเอาเปรียบ รวมทั้งปัญหาแท็กซี่ป้ายดำในจังหวัดภูเก็ต (กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง, ๒๕๕๖)

จากปัญหาและข้อร้องเรียนดังกล่าว หน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงและที่เกี่ยวข้องต่างก็ตระหนักถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นและได้ให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหา โดยได้มีการจัดการประชุมในระดับต่างๆ เพื่อหาแนวทางและมาตรการในการแก้ไขปัญหา นับตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๔ เป็นต้นมา รวมแล้วเป็นจำนวนถึง ๕๗ ครั้ง สำหรับแนวทางและมาตรการแก้ปัญหารถแท็กซี่ป้ายดำของจังหวัดภูเก็ตที่ได้เริ่มมีการดำเนินการไปแล้ว ได้แก่ การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการสร้างความเชื่อมั่นในความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต โดยได้แต่งตั้งคณะทำงานแก้ไขปัญหาระบบขนส่งสาธารณะ และการประกอบกิจการขนส่งไม่ได้คุณภาพ เพื่อแก้ไขปัญหา นักท่องเที่ยวถูกเอารัดเอาเปรียบจากการให้บริการของรถแท็กซี่ป้ายดำ

การจัดระเบียบผู้ประกอบอาชีพรถแท็กซี่ป้ายดำ โดยให้ไปแสดงตนในพื้นที่ที่ตัวเองประกอบอาชีพ และยื่นคำขอจดทะเบียนเป็นรถยนต์บริการหรือรถป้ายเขียว ณ สำนักงานขนส่งฯ ซึ่งขณะนี้ได้มีผู้ยื่นขอจดทะเบียน และอนุมัติให้จดทะเบียนไปแล้ว จำนวน ๒,๖๒๔ คัน การกำหนดอัตราค่าจ้างบรรทุกคนโดยสาร เครื่องหมายประจำรถ ระเบียบการปฏิบัติหน้าที่ การแต่งกาย สำหรับรถยนต์สาธารณะและรถยนต์บริการจังหวัดภูเก็ต ซึ่งได้กำหนดไปแล้ว ๗ พื้นที่ คือ กะตะ กะรน กมลา ป่าตอง อ.เมือง สนามบิน ราไวย์ (เลียงใต้, ๒๕๕๖) กรมสอบสวนคดีพิเศษ หรือ DSI ได้จัดทำแผนในการควบคุมพฤติกรรมของผู้แท็กซี่ป้ายดำ โดยได้ดำเนินการร่วมกับผู้ตรวจการขนส่ง กรมการขนส่งทางบก และจังหวัดภูเก็ต ในการตรวจ-จับ-ปรับ รถแท็กซี่ป้ายดำในข้อหาใช้รถยนต์ผิดประเภทตาม พ.ร.บ. รถยนต์ พร้อมบันทึก ชื่อที่อยู่ คิวรถที่สังกัด หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขทะเบียนรถยนต์ เพื่อหาตัวผู้ที่มีอิทธิพลผู้ที่ทำให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ คิวรถรับจ้างต่อไป (อภิญา แซ่เต็ง, ๒๕๕๖)

อย่างไรก็ตาม การแก้ปัญหาระบบขนส่งสาธารณะนั้นไม่ใช่เรื่องง่ายที่จะสามารถทำให้ประสบความสำเร็จได้ภายในเวลาอันรวดเร็ว ถึงแม้จะมีการดำเนินการแก้ไขปัญหาแท็กซี่ป้ายดำตามแนวทางและมาตรการต่างๆ ข้างต้นแล้วก็ตาม เนื่องจากเป็นปัญหาที่มีความซับซ้อนและมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายกลุ่ม ดังนั้น การวิจัยเพื่อทำความเข้าใจและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาระบบขนส่งสาธารณะในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตจากผู้มีส่วนได้เสียจะทำให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่จะสามารถนำมาใช้ประกอบการกำหนดมาตรการและวิธีการในการแก้ปัญหาที่สอดคล้องกับเงื่อนไขทางสังคมที่มีอยู่ให้ประสบความสำเร็จได้อีกทางหนึ่ง ตลอดจนแสดงให้เห็นถึงความจริงจิงในความพยายามแก้ไขปัญหาดังกล่าว ให้เป็นที่ประจักษ์ต่อนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งเท่ากับเป็นการเสริมสร้างความมั่นใจในความปลอดภัยและภาพลักษณ์ของจังหวัดภูเก็ตได้อีกด้วย

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาของระบบขนส่งสาธารณะที่ได้รับผลกระทบจากการให้บริการแท็กซี่ป้ายดำของพื้นที่ศึกษา
๒. เพื่อวิเคราะห์สาเหตุที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาระบบขนส่งสาธารณะของพื้นที่ศึกษา
๓. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาระบบบริการขนส่งสาธารณะเพื่อความมั่นคงทางอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศ

## ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่แหล่งท่องเที่ยว จ.ภูเก็ต

ขอบเขตกลุ่มตัวอย่าง

๑. นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เคยใช้บริการแท็กซี่ป้ายดำ
๒. ผู้ให้บริการแท็กซี่ป้ายดำ
๓. ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว
๔. ตำรวจท้องที่และตำรวจท่องเที่ยว
๕. กรมการขนส่ง จ.ภูเก็ต
๖. การทำอากาศยาน สนามบินนานาชาติ จ.ภูเก็ต
๗. ฝ่ายปกครอง จ.ภูเก็ต

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ๑. วิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ กล่าวคือ เป็นการศึกษาวิจัยที่มองจากทัศนคติของบุคคลที่มีส่วนร่วมในเหตุการณ์หรือในปรากฏการณ์นั้นๆ เป็นการวิจัยที่ให้ความสำคัญด้านความรู้ลึกแบบ “คนใน” ขณะเดียวกัน พยายามแสวงหาความเข้าใจเกี่ยวกับความเป็นจริงทางสังคม การให้ความสนใจกับกระบวนการ แบบแผนของความหมาย และลักษณะทางโครงสร้าง การวิจัยเชิงคุณภาพ จึงเป็นการแสวงหาความรู้โดยพิจารณาปรากฏการณ์ทางสังคมจากสภาพความเป็นจริงในทุกมิติเป็นการศึกษาติดตามแบบเจาะลึก โดยในการศึกษาปรากฏการณ์ดังกล่าวเป็นการศึกษาในสภาพแวดล้อมตามธรรมชาติ โดยมุ่งเน้นไปที่ปัจจัยด้านความรู้ลึกนึกคิด จิตใจ ความหมายที่มนุษย์กำหนดขึ้น (จุมพล หนีมพานิช , ๒๕๕๐ : ๕๔-๕๕ )

สำหรับรูปแบบของงานวิจัยนี้ คือ การทำวิจัยแบบศึกษาเฉพาะกรณี (Case Study Approach) โดยมุ่งศึกษาเฉพาะประเด็นของระบบขนส่งสาธารณะ โดยเฉพาะแท็กซี่ป้ายดำในแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต มุ่งเก็บรวบรวมข้อมูล หลักฐานในประเด็นที่เลือกมาศึกษาอย่างละเอียดและมีการวิเคราะห์เจาะลึกถึงสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ลึกซึ้ง เกี่ยวกับภูมิหลัง สถานภาพ และปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมต่างๆ โดยใช้กระบวนการวิจัยแบบธรรมชาติ ใช้ประเด็นปัญหาในระบบขนส่งสาธารณะที่เกิดขึ้นเป็นศูนย์กลางของการสืบค้นหาความรู้ความจริงและมีขอบข่ายในการศึกษาวิจัยที่ชัดเจนซึ่งการศึกษานี้มีข้อ

ได้เปรียบ คือ ผู้วิจัยสามารถหุ้มเทศค้นหา วิเคราะห์และรายงานข้อมูลที่หลากหลายและลุ่มลึกได้เต็มที่ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสามารถนำไปสู่ความรู้ความเข้าใจและสะท้อนความเป็นจริงเกี่ยวกับคุณสมบัติหรือลักษณะอันโดดเด่นของกรณีเฉพาะที่แตกต่างจากกรณีทั่วไป ซึ่งข้อมูลในลักษณะนี้อาจจะไม่ได้รับการวิจัยเชิงปริมาณ นอกจากนี้ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะมีลักษณะแจ่มชัดและง่ายต่อความเข้าใจ เอื้อให้ผู้อ่านสามารถรับทราบและเข้าใจความจริงเกี่ยวกับเรื่องเฉพาะนั้น ได้อย่างลึกซึ้งและชัดแจ้ง (Stake , ๑๙๙๕: ๘๕-๘๗) และ (องอาจ นัยพัฒน์ , ๒๕๔๕: ๓๕๘)

## ๒. แหล่งข้อมูล

๒.๑ ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการศึกษาค้นคว้าจาก แนวคิด หนังสือทางวิชาการ บทความ วารสาร เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง อินเทอร์เน็ต หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แผ่นพับ รายงาน และสื่ออื่นๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ วัสดุพิมพ์ ที่มีผู้รวบรวมไว้ทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชน

๒.๒ ข้อมูลปฐมภูมิ ทำได้โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นวิธีการรวบรวมข้อมูลโดยอาศัยการสนทนา ซักถามและโต้ตอบระหว่างผู้รวบรวมข้อมูลหรือผู้สัมภาษณ์ (Interviewer) กับผู้ให้ข้อมูล หรือ ผู้ถูกสัมภาษณ์ (Interviewee) วิธีนี้ผู้รวบรวมข้อมูลมีโอกาสสังเกตบุคลิกภาพ อากัปกริยา ตลอดจนพฤติกรรมทางกาย และวาจา ขณะสัมภาษณ์ซึ่งอาจใช้เป็นข้อมูลที่ใช้ตีความหมายพฤติกรรมของผู้ถูกสัมภาษณ์ประกอบคำสัมภาษณ์ได้ด้วย

## ๓. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๑ ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการแท็กซี่ป้ายดำ ในแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต

๓.๒ สำหรับขนาดของกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่างนั้น เนื่องจากใช้แนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพที่ต้องการข้อมูลที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับปัญหาแท็กซี่ป้ายดำและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) โดยเลือกสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

๓.๒.๑ นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เคยใช้บริการแท็กซี่ป้ายดำ

๓.๒.๒ ผู้ให้บริการแท็กซี่ป้ายดำ

๓.๒.๓ ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว

๓.๒.๔ ตำรวจท้องที่และตำรวจท่องเที่ยว

๓.๒.๕ กรมการขนส่ง จ.ภูเก็ต

๓.๒.๖ การท่าอากาศยาน สนามบินนานาชาติ จ.ภูเก็ต

๓.๒.๗ ฝ่ายปกครอง จ.ภูเก็ต

#### ๔. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แนวคำถามสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหา แท็กชีปายคำและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา

#### ๕. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การตรวจสอบความเชื่อมั่นของแนวคำถามสัมภาษณ์ (Credibility) โดยผู้วิจัยได้นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา เพื่อนำมาปรับแก้ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

#### ๖. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลตามประเภทของข้อมูลที่รวบรวมมา ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาจากแหล่งปฐมภูมิและทุติภูมิ โดยนำข้อมูลทั้ง ๒ ประเภท มาตีความ จัดหมวดหมู่ สังเคราะห์ และวิเคราะห์ตามประเด็นที่กำหนด

### ข้อจำกัดของการวิจัย

๑. งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยที่ศึกษาเฉพาะกรณี ดังนั้น จึงอาจสามารถนำผลของข้อมูลเพียงบางส่วนเท่านั้นในการนำไปประยุกต์ใช้กับพื้นที่อื่นๆ ที่มีความแตกต่างกัน

๒. ผู้วิจัยไม่ใช่คนในพื้นที่ อาจทำให้เข้าถึงข้อมูลได้ยาก เนื่องจากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลท้องถิ่น

### ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัย

๑. ทราบปัญหาของระบบขนส่งสาธารณะ รวมทั้งสาเหตุที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา ระบบขนส่งสาธารณะของพื้นที่ที่ศึกษา

๒. ได้แนวทางแก้ไขปัญหาเรื่องการให้บริการระบบขนส่งสาธารณะเพื่อลดผลกระทบที่เกิดจากการให้บริการของแท็กชีปายคำในพื้นที่ศึกษา อันจะนำไปสู่การแก้ปัญหาที่เกิดจากแท็กชีปายคำอย่างมีประสิทธิภาพ

๓. ได้แนวทางการเสริมสร้างความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในการใช้บริการขนส่งสาธารณะ

๔. ได้แนวทางการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะ โดยหน่วยงาน องค์กรในภาคส่วนที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะในพื้นที่ศึกษา

๕. หน่วยงาน องค์กรในภาคส่วนที่เกี่ยวข้องหรือมีหน้าที่รับผิดชอบในการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะในพื้นที่อื่นๆ สามารถนำแนวทางการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะที่ได้จากการวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้ในพื้นที่ของตน

๖. ส่งเสริมภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นด้านการท่องเที่ยวให้กับประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้บริการของระบบขนส่งสาธารณะที่มีประสิทธิภาพและความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล

## บทที่ ๒

### แนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “แนวทางการแก้ไขปัญหาาระบบขนส่งสาธารณะในแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต” ได้นำเอาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาในการศึกษา ดังต่อไปนี้

๑. อุตสาหกรรมขนส่งเพื่อการท่องเที่ยว
๒. นโยบายการขนส่งสาธารณะของประเทศไทย
๓. ผลกระทบจากการท่องเที่ยว
๔. ภาพลักษณ์ด้านการท่องเที่ยว
๕. ปัญหาความปลอดภัยจากการท่องเที่ยวและนโยบายด้านการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในประเทศไทย
๖. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### อุตสาหกรรมขนส่งเพื่อการท่องเที่ยว

การเดินทางเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งที่มีความจำเป็นต่อมนุษย์ในสังคมตั้งแต่อดีตยุคโบราณจนถึงยุคปัจจุบัน โดยผู้ที่เดินทางมีวัตถุประสงค์ ในการเดินทางที่แตกต่างกันออกไป ทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง ศาสนา และการแสวงหาความเพลิดเพลิน ซึ่งการเดินทางนี้เองเป็นเหตุ ให้เกิดการท่องเที่ยว บริการที่พัก และบริการอาหารรูปแบบต่างๆ ปริมาณการเดินทางในเวลาต่อมา ได้เพิ่มขึ้นมาก เพราะมีปัจจัยเอื้ออำนวยที่สำคัญ คือ สภาพสังคมเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปจากยุคก่อน และวิธีการคมนาคมที่ได้มีการพัฒนารูปแบบให้มีความสะดวกสบาย รวดเร็ว ปลอดภัย มีประสิทธิภาพ ในการขนส่งมากขึ้น

กิจการที่ให้บริการเพื่อการเดินทางและการท่องเที่ยว ประกอบด้วย ๒ ประเภท ที่สำคัญ ดังนี้ ๑. ธุรกิจคมนาคมขนส่ง (Transportation) ๒. ธุรกิจบริการท่องเที่ยว (Tourism)

๑. **ธุรกิจคมนาคมขนส่ง (Transportation)** ได้แก่ กิจการที่ให้บริการขนส่งเคลื่อนย้ายนักท่องเที่ยวไปในที่ต่างๆ สามารถแบ่งประเภทตามวิธีการได้ ๑ ประเภท ดังนี้



## ๑.๑ ธุรกิจคมนาคมขนส่งทางบก

### ๑.๑.๑ ลักษณะของธุรกิจคมนาคมขนส่งทางบกเพื่อการท่องเที่ยว

การเดินทางท่องเที่ยวไปตามสถานที่ท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวจำเป็นต้องใช้บริการขนส่งเพื่อความสะดวกในการเดินทาง ธุรกิจคมนาคมขนส่งทางบกเพื่อการท่องเที่ยว หมายถึง ธุรกิจคมนาคมขนส่งที่จัดดำเนินการเพื่อบริการนักท่องเที่ยวในการเดินทางจากสถานที่แห่งหนึ่งไปยังสถานที่อีกแห่งหนึ่ง การขนส่งทางบกช่วยนักท่องเที่ยวได้สองประการสำคัญคือ เดินทางไปถึงจุดหมายปลายทาง และการเดินทางภายในจุดหมายปลายทางเหล่านั้น ไม่ว่าจะเป็นการเดินทางจากสถานีขนส่งผู้โดยสาร ได้แก่ สนามบิน ท่าเรือ สถานีรถไฟ ไปยังตัวเมือง หรือการเดินทางระหว่างแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่ง ธุรกิจคมนาคมขนส่งทางบก ประกอบไปด้วยการขนส่งทางรถยนต์และทางรถไฟ การที่เอกชนจะเข้าไปประกอบธุรกิจคมนาคมขนส่งประเภทนี้ เพื่อการท่องเที่ยว มักเป็นการดำเนินงานบริการทางรถยนต์ เนื่องจากเป็นกิจการที่ลงทุนไม่สูงนัก สามารถเริ่มต้นจากธุรกิจขนาดเล็กก่อนแล้วจึงค่อยขยายกิจการเพิ่มเติมภายหลัง ส่วนกิจการรถไฟในประเทศไทยเป็นหน่วยงานที่รัฐวิสาหกิจมีหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบ ไม่ได้เปิดโอกาสให้เอกชนเข้าไปดำเนินการเพื่อธุรกิจท่องเที่ยว แต่การรถไฟฯ มีนโยบายเพื่อสนองตอบความต้องการของรัฐบาลในการส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยจัดรายการส่งเสริมการท่องเที่ยวในโอกาสต่างๆ เพื่อกระตุ้นให้ประชาชนทั่วไปเดินทางท่องเที่ยว เช่น รายการนำเที่ยวในวันเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุด การจัดรายการท่องเที่ยวตามเทศกาลงานประเพณีที่มีจัดขึ้นตามจังหวัดต่าง ๆ เป็นต้น

๑.๑.๒ ประเภทของธุรกิจคมนาคมขนส่งทางบกเพื่อการท่องเที่ยว จะแบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

๑.๑.๒.๑. ประเภทของผู้ประกอบการ ผู้ประกอบการธุรกิจคมนาคมขนส่งทางรถยนต์เพื่อการท่องเที่ยว สามารถแบ่งได้เป็นหน่วยงานของภาครัฐบาลและเอกชน ซึ่งลักษณะการประกอบการของ ๒ หน่วยงานนี้ จะมีความแตกต่างกัน คือ ภาครัฐบาลที่จัดการคมนาคมขนส่ง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวมักจัดขึ้นเพื่อส่งเสริมอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวในบางโอกาส บางเส้นทาง แต่ไม่ได้ทำเพื่อมุ่งเน้นผลกำไรแต่ธุรกิจคมนาคมขนส่งทางบกที่ดำเนินการโดยเอกชน มักมีความหลากหลายทั้งรูปแบบการให้บริการ ขนาดรถ เส้นทาง เงื่อนไข และราคา เพื่อให้นักท่องเที่ยวเลือกใช้บริการตามความพอใจ

### ๑.๑.๒.๒ ประเภทของการให้บริการ

๑. บริการเช่า หมายถึง รถเช่าโดยนักท่องเที่ยวเป็นผู้ขับตัวเอง เช่น รถยนต์ รถบ้าน รถจักรยานยนต์ เป็นต้น บริษัทรถเช่า แบ่งเป็น ๒ ประเภท

๑.๑ ธุรกิจรถเช่าระหว่างประเทศขนาดใหญ่ ธุรกิจรถเช่าเป็นธุรกิจที่มีมาตั้งแต่ พ.ศ.๒๔๖๑ บริษัทเอิร์ทซ์ เป็นบริษัทแรกที่ริเริ่มกิจการรถเช่า ต่อมาใน พ.ศ.๒๔๙๗ มีบริษัทยักษ์ใหญ่และกลายมาเป็นคู่แข่งกันในตลาดรถเช่าปัจจุบัน คือ บริษัท เอวิส สองบริษัทนี้มีเครือข่ายทั่วโลก

ธุรกิจรถเช่ามีลักษณะการดำเนินธุรกิจแบบสัมปทาน บริษัทรถเช่าส่วนใหญ่ โดยเฉพาะในต่างประเทศเป็นสาขาของบริษัทรถเช่าที่มีชื่อเสียง กิจการรถเช่าเติบโตขึ้นพร้อมกับการบินพาณิชย์ โดยเฉพาะในต่างประเทศ คนที่เช่ารถขับเองเพราะต้องการอิสระในการเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางมากกว่าการเดินทางโดยบริษัทขนส่งมวลชน

บริษัทรถเช่าส่วนใหญ่ตั้งอยู่ตามสนามบิน หรือในเมืองสถานที่ตั้งของบริษัท ถือเป็นปัจจัยสำคัญในธุรกิจรถเช่านี้ ราคาจะขึ้นอยู่กับสถานที่รับรถ สถานที่ส่งคืนรถ ขนาดรถ ประเภทของรถ ระยะเวลาที่เช่า แต่ธุรกิจนี้นอกจากค่าเช่ารถแล้วยังมีการคิดเพิ่มอีก เช่น ค่าประกันภัย ค่าน้ำมัน ค่าส่งคืนรถ ค่ากุญแจหาย บริษัทรถเช่ายังได้ร่วมกับบริษัทสายการบินจัดเป็นโปรแกรมร่วมโดยขายผ่านตัวแทนจำหน่าย ซึ่งการทำกำไรจากธุรกิจประเภทนี้นอกจากให้เช่ารถแล้วยังสามารถสร้างธุรกิจต่อเนื่อง คือ ธุรกิจขายรถ

๑.๒ ธุรกิจรถเช่าอิสระขนาดเล็ก ธุรกิจเช่าประเภทนี้เจ้าของมักเป็นคนท้องถิ่น มีบริษัทรถเช่าขนาดเล็กเป็นจำนวนมากในประเทศต่างๆ ให้บริการรถเช่า ซึ่งอาจมีข้อจำกัด คือ มีรถให้เลือกน้อยกว่ารถเช่าใหญ่ แต่ราคาถูกกว่า และให้ความสะดวกในการรับรถซึ่งเหมาะสำหรับนักท่องเที่ยว ธุรกิจของบริษัทเล็กจึงมักมียอดขายที่เป็นไปตามฤดูกาลท่องเที่ยว

ธุรกิจรถเช่าปัจจุบันมีการแข่งขันสูงบริษัทต่างๆ จึงต้องพยายามให้บริการที่แตกต่าง และตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากขึ้น เพื่อความอยู่รอด เช่น เพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในรถยนต์ การให้บริการส่งและรับรถ และสามารถส่งคืนรถได้ทุกเวลา รวมทั้ง การพัฒนาระบบการจองรถยนต์โดยคอมพิวเตอร์ (Computer Reservation System หรือ CRS) เป็นต้น นอกจากนี้ธุรกิจรถเช่ายังสร้างความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับสนามบิน สถานีรถไฟ โรงแรม บริษัททัวร์ เพื่อเพิ่มโอกาสในการขายบริการ

๒. บริการรถแท็กซี่ หมายถึง รถเช่าที่ว่าจ้างเหมาเพื่อการเดินทางไปตามสถานที่ต่างๆ มีพนักงานขับรถบริการด้วย เช่น รถเช่าบริการขนาดใหญ่ รถตู้เช่า รถเช่าไมโครบัส เป็นต้น

๓. บริการรถโดยสารประจำเส้นทาง หมายถึง รถประจำทาง ที่วิ่งบริการขนส่งประชาชนในท้องถิ่นตามเส้นทางหลักที่ผ่านหรือมีจุดหมายไปยังแหล่งท่องเที่ยว เช่น รถประจำทางในกรุงเทพมหานครขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ รถประจำทางต่างจังหวัดของบริษัทขนส่ง จำกัด เป็นต้น

#### ๑.๑.๓ ประเภทกลุ่มลูกค้า

๑.๑.๓.๑ นักท่องเที่ยวชาวไทย หมายถึง ธุรกิจที่บริการนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ต้องการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศและต่างประเทศ

๑.๑.๓.๒ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ หมายถึง ธุรกิจที่บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ต้องการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศไทยและเดินทางต่อเนื่องไปยังต่างประเทศด้วย (รชพร จันทรสว่าง, ๒๕๔๖ : ๒๔๓-๒๔๖)

#### ๑.๒ ธุรกิจคมนาคมขนส่งทางน้ำ

๑.๒.๑ ลักษณะของธุรกิจคมนาคมขนส่งทางน้ำเพื่อการท่องเที่ยว  
กิจการคมนาคมขนส่งทางน้ำในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยได้เป็นที่สนใจทั้งของชาวไทยและชาวต่างประเทศ เนื่องจากประเทศไทยมีแหล่งท่องเที่ยวที่ตั้งอยู่ริมแม่น้ำสายสำคัญหลายสาย และประเทศไทยยังตั้งอยู่บริเวณอ่าวไทย ซึ่งมีทางออกทะเลได้สองด้าน จึงนับเป็นเรื่องที่เอื้ออำนวยให้การประกอบธุรกิจประเภทนี้ ควรทราบลักษณะเฉพาะของธุรกิจคมนาคมขนส่งทางน้ำเพื่อการท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย

๑.๒.๑.๑ เป็นธุรกิจที่เป็นได้ทั้งบริการเพื่อขนส่งนักท่องเที่ยวและเป็นสถานที่ท่องเที่ยวในตัวเอง

๑.๒.๑.๒ เป็นธุรกิจที่สามารถสร้างให้ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวอย่างครบวงจร เช่น จัดบริการอาหารและเครื่องดื่มขณะล่องเรือระยะสั้น และจัดบริการอาหาร ที่พัก รับประทานอาหาร การแสดงเพื่อความบันเทิงในรูปแบบที่หลากหลายขณะล่องเรือสำราญระยะยาว เป็นต้น

๑.๒.๑.๓ เป็นธุรกิจที่ดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวสูง เนื่องจากปัจจุบันการคมนาคมขนส่งในชีวิตประจำวันมีการเดินทางในรูปแบบนี้น้อยมาก และการขนส่งประเภทนี้มีความล่าช้าเมื่อเทียบกับการขนส่งรูปแบบอื่นๆ กิจการขนส่งผู้โดยสารทางเรือส่วนใหญ่จึงหันมาเน้นจุดประสงค์ เพื่อการท่องเที่ยวทดแทนการคมนาคมขนส่งผู้โดยสาร

๑.๒.๑.๔ เป็นธุรกิจที่เคยมีการลงทุนต่ำเพื่อตอบสนองการขนส่งนักท่องเที่ยวในระดับท้องถิ่น แต่เนื่องจากการแข่งขันของตลาดการขนส่งทางเรือ ผู้ประกอบการต่างสรรหาสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวในรูปแบบ

ต่างๆ การลงทุนในปัจจุบันจึงเป็นการลงทุนที่สูงขึ้น โดยเฉพาะกิจการที่มีการจัดบริการ เนื่องจากต้องจ้างพนักงานเป็นจำนวนมากเพื่อบริการนักท่องเที่ยว

๑.๒.๑.๕ เป็นธุรกิจที่มีลักษณะขึ้นกับฤดูกาล เนื่องจากบางฤดูกาล นักท่องเที่ยวไม่นิยมเที่ยวทางทะเล ทำให้อุปสงค์ลดลง หรือสภาพภูมิอากาศเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจ เช่น การท่องเที่ยวทางทะเลอาจไม่สามารถทำได้ในฤดูกาลที่มีมรสุม หรือช่วงที่น้ำขึ้นหรือน้ำลงก็ไม่สามารถเดินเรือได้

๑.๒.๑.๖ เป็นธุรกิจที่ขึ้นอยู่กับสถานีขนส่งหรือท่าเรือ ทำให้นักท่องเที่ยวต้องเดินทางมาสถานีขนส่งเสมอ บางครั้งเป็นอุปสรรคในการท่องเที่ยว เนื่องจากท่าเรืออยู่ห่างไกลจากชุมชน

๑.๒.๒ ประเภทของธุรกิจคมนาคมขนส่งทางน้ำเพื่อการท่องเที่ยว  
การแบ่งประเภทของธุรกิจคมนาคมขนส่งทางน้ำเพื่อการท่องเที่ยวสามารถแบ่งได้หลายประเภทตามลักษณะต่างๆ เช่น ประเภทตามระยะเวลาการเดินทาง ประเภทตามระดับความหรูหรา ประเภทตามลักษณะเส้นทาง ประเภทตามลักษณะผู้ประกอบการ เป็นต้น  
การแบ่งประเภทการเดินทางท่องเที่ยวทางน้ำ โดยทั่วไปแบ่งออกเป็นหลายประเภท ดังนี้

๑.๒.๒.๑ ประเภทของเรือสำราญตามระยะเวลาการเดินทาง  
- การเดินทางระยะสั้น เป็นการเดินทางโดยใช้เวลา ๒-๓ วัน  
- การเดินทางระยะปานกลาง เป็นการเดินทางโดยใช้เวลา ๑-๒ สัปดาห์

๑.๒.๒.๒ ประเภทเรือสำราญตามระดับความหรูหรา  
- เรือสำราญทั่วไป เป็นเรือสำราญเพื่อการท่องเที่ยวที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเรือ แต่ไม่เน้นความหรูหรามาก  
- เรือสำราญชั้นหนึ่ง เป็นเรือสำราญที่เน้นกลุ่มลูกค้าฐานะปานกลางที่ต้องการหาความสำราญระหว่างวันหยุดพักผ่อน ภายในเรือมีบริการอาหาร ที่พัก และกิจกรรมบันเทิงมากมายหลายรูปแบบ เป็นเรือสำราญที่สร้างขึ้นเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวได้เป็นจำนวนมาก  
- เรือสำราญแบบหรูหรา เป็นเรือสำราญที่มีบริการอาหาร ที่พักอย่างหรูหรามากการบริการในเรือสำราญลักษณะนี้จะเน้นที่คุณภาพของการให้บริการ

มากกว่าจำนวนผู้โดยสาร และค่าบริการมักมีราคาสูงกว่าการเดินทาง โดยเรือสำราญทั่วไป หรือเรือสำราญชั้นหนึ่ง

๑.๒.๒.๓ ประเภทของเรือสำราญตามลักษณะการให้บริการเพื่อการท่องเที่ยว

- เรือท่องเที่ยวทางแม่น้ำ ลำคลอง มีลักษณะการบริการหลายประเภท ตั้งแต่เรือขนาดเล็กที่ให้บริการเที่ยวตามแม่น้ำ ลำคลอง เรือข้ามฟาก เรือขนานยนต์เพื่อใช้ขนส่งรถยนต์ไปจนกระทั่งถึงเรือขนาดใหญ่ที่มีบริการอาหารยามค่ำคืน

- เรือท่องเที่ยวทางทะเล มีหลายขนาดและมีลักษณะการบริการหลายประเภท ตั้งแต่เรือประมงขนาดเล็กที่ปรับเปลี่ยนมาใช้ขนส่งนักท่องเที่ยวไปเกาะต่างๆ เรือเร็วไปจนกระทั่งถึงเรือสำราญขนาดใหญ่ ที่มีการบริการที่พัก อาหาร และความบันเทิงครบครัน

#### ๑.๒.๓ การแบ่งประเภทตามลักษณะผู้ประกอบการ

๑.๒.๓.๑ ผู้ประกอบการเดินเรือโดยสารประจำเส้นทางเป็นผู้ให้บริการขนส่งนักท่องเที่ยวทางเรือในเส้นทางประจำ อาจเป็นเส้นทางเดินเรือในประเทศ หรือเส้นทางเดินเรือระหว่างประเทศก็เป็นได้

๑.๒.๓.๒ ผู้ประกอบการเดินเรือโดยสารจร เป็นผู้ให้บริการขนส่งนักท่องเที่ยวทางเรือในเส้นทางไม่ประจำ การให้บริการขึ้นอยู่กับข้อตกลงหรือสัญญาที่นักท่องเที่ยวว่าจ้างให้ไปส่งโดยเงื่อนไขอาจจะเข้าในลักษณะเหมาเที่ยวหรือเช่าเป็นเวลา

๑.๒.๓.๓ ตัวแทนบริษัทเรือโดยสาร เป็นตัวแทนจำหน่ายที่ติดต่อกับนักท่องเที่ยวโดยตรง เพื่อหาผู้โดยสารให้กับผู้ประกอบการเดินเรือ โดยรับค่าตอบแทนตามข้อกำหนดที่ตกลง กับผู้ประกอบการเดินเรือไว้ ซึ่งผู้ประกอบการที่กล่าวถึงมักเป็นบริษัทเรือสำราญ หรือ บริษัทเดินเรือบริการท่องเที่ยว ที่ดำเนินการด้านบริการ แต่มอบหมายให้ตัวแทนจำหน่ายเป็นผู้จัดการในเรื่องการขาย (ราชพร จันทร์สว่าง , ๒๕๔๖ : ๒๕๓-๒๕๕)

#### ๑.๓ ธุรกิจคมนาคมขนส่งทางอากาศ

##### ๑.๓.๑ ลักษณะเฉพาะของธุรกิจคมนาคมทางอากาศเพื่อการท่องเที่ยว

ปัจจุบันการคมนาคมขนส่งทางอากาศได้ถูกพัฒนาอย่างรวดเร็วเพื่อขนส่งผู้โดยสารทั้งภายในและต่างประเทศ เนื่องจากลักษณะของการขนส่งประเภทนี้เป็นการขนส่งขนาดใหญ่ จึงเป็นการลำบากที่จะแยกประเภทของการขนส่งอย่างชัดเจนระหว่างผู้โดยสารที่เดินทางเพื่อประกอบธุรกิจหรือธุระส่วนตัว และนักท่องเที่ยว นอกจากกรณีที่สายการบินจัดให้มี

เที่ยวบินพิเศษเพื่อนำนักท่องเที่ยวจากที่หนึ่งไปยังอีกที่โดยเฉพาะ ลักษณะเฉพาะของธุรกิจคมนาคมทางอากาศเพื่อการท่องเที่ยวมีลักษณะที่แตกต่างจากการขนส่งรูปแบบอื่น ดังนี้

๑. เป็นธุรกิจที่ใช้อากาศยานเป็นยานพาหนะ จึงมีความเร็วสูงมาก นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางถึงจุดหมายได้รวดเร็ว

๒. เป็นธุรกิจเดียวที่สามารถสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว เพื่อการเดินทางระหว่างประเทศที่ห่างไกลกัน จึงได้รับความนิยมสูง ทำให้มีการเพิ่มเที่ยวบินมากขึ้น นักท่องเที่ยวสามารถเลือกได้ตามความสะดวก

๓. เป็นธุรกิจที่ต้องใช้เงินลงทุนในการประกอบธุรกิจสูงมาก ตั้งแต่เริ่มกิจการและระหว่างดำเนินงาน โดยมูลค่าของยานพาหนะและชิ้นส่วนมีราคาสูง รวมทั้งต้องใช้พนักงานควบคุมที่มีความรู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านดูแล เนื่องจากความซับซ้อนของเทคนิคอุปกรณ์ขนส่ง จึงทำให้ต้นทุนในการดำเนินงานสูง

๔. เป็นธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงตารางเดินทางทุกฤดูกาล เนื่องจากสภาพภูมิอากาศมีผลกระทบต่อการเดินทางขนส่ง ทั้งในส่วนการขึ้นลงและระยะเวลาเดินทาง

๕. เป็นธุรกิจที่มีกฎระเบียบควบคุมอย่างเคร่งครัดเพื่อความปลอดภัย ดังนั้น อุบัติเหตุจึงเกิดขึ้นน้อยเมื่อเทียบกับการขนส่งประเภทอื่น แต่หากเกิดขึ้นจะเกิดความเสียหายสูง มีผลให้ต้นทุนการดำเนินการสูงตามไปด้วย

๖. เป็นธุรกิจที่ขึ้นอยู่กับสถานีขนส่งหรือท่าอากาศยาน ทำให้นักท่องเที่ยวต้องเดินทางมาที่สถานีขนส่งเสมอ บางครั้งเป็นอุปสรรคในการท่องเที่ยว เนื่องจากสถานีขนส่งอยู่ห่างไกลจากชุมชน

#### ๑.๓.๒ ประเภทของธุรกิจคมนาคมขนส่งทางอากาศเพื่อการท่องเที่ยว

##### ๑. ประเภทตามลักษณะเส้นทางที่เปิดให้บริการ

๑.๑ เส้นทางบินภายในประเทศ (Domestic route) หมายถึง เส้นทางขนส่งทางอากาศระหว่างเมืองต่างๆ ภายในประเทศ มีดังนี้

- เส้นทางสายเหนือ ได้แก่ กรุงเทพฯ พิษณุโลก ตาก แม่สอด  
แพร่ น่าน ลำปาง เชียงใหม่ เป็นต้น

- เส้นทางสายตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ ขอนแก่น เลย  
สกลนคร อุบลราชธานี เป็นต้น

- เส้นทางสายใต้ ได้แก่ ภูเก็ต สุราษฎร์ธานี ตรัง ปัตตานี  
นราธิวาส นครศรีธรรมราช เป็นต้น

๑.๒ เส้นทางบินระหว่างประเทศ (International route) หมายถึง เส้นทางติดต่อระหว่างเมืองต่างๆ ทั่วโลก ตัวอย่างเส้นทางบินระหว่างประเทศที่สำคัญมี ดังนี้

- เส้นทางแอตแลนติกเหนือ (North Atlantic Route)
- เส้นทางตะวันออกไกล (Far Eastern Route)
- เส้นทางแอฟริกา (African Route)
- เส้นทางแปซิฟิก (South Pacific Route)
- เส้นทางภายในทวีปยุโรป (Inter-continental)

## ๒. ประเภทตามลักษณะการให้บริการ

๒.๑ การบริการที่มีตารางเวลาบินประจำ (Schedule Airline) หมายถึง ธุรกิจที่ให้บริการขนส่งผู้โดยสารเป็นประจำตามเส้นทางที่กำหนดทั้งภายในและระหว่างประเทศ เป็นการบริการสม่ำเสมอและเปิดบริการแก่สาธารณะแบ่งเป็นประเภทย่อยได้ ดังนี้

- สายการบินหลัก เป็นธุรกิจที่ผู้ประกอบการได้รับมอบอำนาจเพื่อจัดบริการเป็นประจำ มีกำหนดแก่สาธารณะชนในเส้นทางระยะไกลที่มีผู้ใช้บริการหนาแน่น
- สายการบินท้องถิ่น เป็นธุรกิจที่ผู้ประกอบการได้รับมอบอำนาจเพื่อจัดบริการเป็นประจำมีกำหนดแก่สาธารณะชนในเส้นทางระยะใกล้ที่มีผู้ใช้บริการไม่มากนัก

๒.๒ การบริการที่ไม่มีตารางเวลาบินประจำ (Non-Schedule Airline) หมายถึง ธุรกิจที่ให้บริการขนส่งผู้โดยสารทั้งภายในและระหว่างประเทศ มีลักษณะเป็นการเช่าเหมาไม่มีตารางเดินทางประจำ แต่เป็นการตกลงระหว่างผู้ว่าจ้างและผู้ประกอบการธุรกิจ แบ่งเป็นประเภทย่อย ดังนี้

- สายการบินบริการเช่าเหมา (Charter Service Airline) เป็นธุรกิจที่ให้บริการเช่าเหมาลำขนาดใหญ่ ส่วนใหญ่เพื่อการเดินทางเป็นหมู่คณะ หรือการบินเฉพาะเที่ยวในช่วงเทศกาลพิเศษ หรือเพื่อภารกิจพิเศษกรณีต่างๆ มีสัญญาเช่าตามเวลาที่กำหนด หากมีที่นั่งเหลือไม่สามารถนำมาจำหน่ายแก่สาธารณะชนได้

- สายการบินบริการแท็กซี่อากาศ (Air Taxi Service Airline) เป็นธุรกิจที่ให้บริการเช่าเหมาลำขนาดเล็กมีความจุน้อย ดำเนินการบินเฉพาะเมื่อมีผู้เช่ามาขอให้ทำการบินเท่านั้น โดยผู้เช่าจะเป็นผู้กำหนดจุดหมายปลายทางและเวลาการออกเดินทางเอง

- สายการบินเฮลิคอปเตอร์ (Helicopter) เป็นธุรกิจที่ให้บริการเช่าอากาศยานประเภทเฮลิคอปเตอร์ ส่วนใหญ่ให้บริการรับส่งคนไข้ฉุกเฉิน (รชพร จันทรสว่าง , ๒๕๔๖ : ๒๗๑-๒๗๒)

**๒. ธุรกิจบริการท่องเที่ยว (Tourism)** ได้แก่ สถานประกอบการที่ดำเนินการเพื่ออำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเดินทางและการนำเที่ยวให้นักท่องเที่ยว ไปยังจุดหมายของการเดินทาง ประกอบด้วย (นงศ์นุช ศรีธนาอนันต์ , ๒๕๔๘ : ๑๘๕-๑๘๖)

๒.๑ ผู้ประกอบธุรกิจจําหน่ายเที่ยว (Tour Operator) เป็นผู้วางแผนและดำเนินการเพื่อเสนอรายการนำเที่ยวที่จัดขึ้น โดยติดต่อประสานงานกับบริการอื่นๆ ที่เป็นองค์ประกอบการท่องเที่ยว ได้แก่ พาหนะการเดินทาง โรงแรมที่พัก อาหาร สถานที่ท่องเที่ยวและการจัดนำชมพร้อมมัคคุเทศก์ รวมทั้งการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ผู้ประกอบการจะรับผิดชอบจัดเตรียมการตามรายการนำเที่ยว ผลิตภัณฑ์โฆษณาประชาสัมพันธ์ และเสนอขายแก่ลูกค้าโดยผ่านตัวแทนจําหน่ายทางการท่องเที่ยว (Travel Agent) รายการท่องเที่ยวที่สร้างขึ้นจากการประสมส่วนต่างๆ นี้มี ๓ ประเภทใหญ่ คือ

๒.๑.๑ รายการจําหน่ายเที่ยวภายในประเทศ (Domestic) เช่น รายการนำเที่ยวแก่คนไทยเที่ยวในประเทศไทย

๒.๑.๒ รายการจําหน่ายเที่ยวประเภทขาเข้า (Inbound) เช่น รายการนำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวจากต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย

๒.๑.๓ รายการจําหน่ายเที่ยวไปต่างประเทศ หรือประเภทขาออก (Outbound) เช่น รายการนำเที่ยว สำหรับคนไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวยังต่างประเทศ

๒.๒ ตัวแทนจําหน่ายทางการท่องเที่ยว หรือตัวแทนทางการท่องเที่ยว (Travel Agency) ให้บริการ

ตัวแทนจําหน่ายทางการท่องเที่ยว หรือตัวแทนทางการท่องเที่ยว (Travel Agency) ให้บริการรับจัดการเกี่ยวกับการเดินทางให้ลูกค้า และบริการให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการท่องเที่ยว โดยทำหน้าที่เป็นตัวแทนรับจําหน่ายและจองบัตรโดยสารเครื่องบิน รายการนำเที่ยวที่พักรวม กิจกรรมบันเทิงและอื่นๆ ซึ่งจะได้รับค่าตอบแทนเป็นค่านายหน้า (commission) จากกิจการที่บริษัทตัวแทนไปติดต่อและช่วยขายให้ นอกจากนี้ ยังมีตัวแทนทางการท่องเที่ยวเฉพาะประเภทที่เป็นตัวการในการติดต่อจอง และรับวางแผนการจัดประชุม ในบางแห่งยังจัดให้หน่วยงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของรัฐและท้องถิ่นเป็นตัวแทนทางการท่องเที่ยวเช่นกัน เพราะมีบทบาทในการเชื่อมประสานองค์กรต่างๆ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศ หากแต่ไม่ได้ผลประโยชน์ตอบแทนโดยตรงเช่นเดียวกับธุรกิจตัวแทนจําหน่ายทั่วไป



## นโยบายการขนส่งสาธารณะของประเทศไทย

ธุรกิจการคมนาคมขนส่งสาธารณะในประเทศไทย เป็นธุรกิจที่ให้บริการทั้งแก่ประชาชนในท้องถิ่นและนักท่องเที่ยวในเวลาเดียวกัน จึงยากที่จะแบ่งแยกว่า ลักษณะการดำเนินงานประเภทใดที่ตอบสนองนักท่องเที่ยวเท่านั้น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้พยายามจัดแบ่งสถานประกอบการธุรกิจการคมนาคมขนส่งที่รองรับเฉพาะการท่องเที่ยว โดยได้กำหนดว่าสถานประกอบการคมนาคมขนส่งทางบกจะต้องเป็นสถานประกอบการที่ทำธุรกิจขนส่งผู้โดยสารด้วยรถยนต์ขนาดใหญ่ โดยมีเส้นทางเดินรถประจำทางระหว่างกรุงเทพมหานครกับจังหวัดอื่นๆ และ/หรือมีเส้นทางเดินรถประจำทางระหว่างประเทศไทยกับประเทศอื่นๆ เช่นเดียวกับสถานประกอบการขนส่งทางน้ำ ซึ่งจะต้องมีเส้นทางเดินเรือประจำภายในประเทศ และ/หรือมีเส้นทางเดินเรือประจำระหว่างประเทศไทยกับประเทศอื่นๆ และสถานประกอบการคมนาคมขนส่งทางอากาศจะต้องมีเส้นทางบินประจำภายในประเทศไทย และ/หรือมีเส้นทางบินประจำระหว่างประเทศไทยกับประเทศอื่นๆ

### รูปแบบการให้บริการธุรกิจการคมนาคมขนส่งผู้โดยสาร

การให้บริการขนส่งผู้โดยสารมีรูปแบบในการให้บริการ ๓ ประเภท ได้แก่ การบริการขนส่งผู้โดยสารในตัวเมือง การบริการขนส่งผู้โดยสารระหว่างเมือง และบริการขนส่งผู้โดยสารระหว่างประเทศ ดังนี้ (รชพร จันทร์สว่าง , ๒๕๕๐ : ๒๒๕-๒๒๘)

๑. การบริการขนส่งผู้โดยสารในตัวเมือง การบริการขนส่งผู้โดยสารในตัวเมือง หมายถึง การจัดการขนส่งคนภายในบริเวณชุมชน ซึ่งอาจเป็นเมืองหลวงหรือเมืองสำคัญต่างๆ การขนส่งผู้โดยสารในตัวเมืองอาจแบ่งออกเป็น การขนส่งผู้โดยสารไป-กลับภายในเมือง การขนส่งผู้โดยสารจากในเมือง ไปนอกเมือง และการขนส่งผู้โดยสารจากนอกเมืองเข้าสู่ตัวเมือง

#### ๑.๑ การบริการขนส่งผู้โดยสารในตัวเมืองทางบก

๑.๑.๑ การบริการขนส่งผู้โดยสารทางรถยนต์ในกรุงเทพมหานคร มีทั้งรูปแบบของรถรับจ้าง รถแท็กซี่ รถจักรยานยนต์ และรถโดยสารประจำทาง (รถเมล์) ที่มีบทบาทสำคัญต่อสาธารณชนโดยรวม รถยนต์ประจำทางประเภทนี้มีระบบธุรกิจแบบผูกขาดโดยองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ (ขสมก.) ซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ รับผิดชอบรับอนุญาตประกอบการขนส่งผู้โดยสารในเส้นทางหมวด ๑ ทั้งหมดของกรุงเทพมหานคร ซึ่งรถยนต์โดยสารสามารถแบ่งประเภทงานบริการเดินรถเป็น ๘ ประเภท

๑.๑.๑.๑ รถเมล์ธรรมดา รถบริการที่ให้บริการในเส้นทางทั่วไป มีการจอดรับส่งทุกป้ายตามความต้องการของผู้โดยสาร

๑.๑.๑.๒ รถเมล์ธรรมดา รถบริการที่ให้บริการบางเส้นทาง จะจอดรับส่งเฉพาะป้ายหลักที่มีผู้โดยสารขึ้นลงเป็นจำนวนมาก

๑.๑.๑.๓ รถเมล์ปรับอากาศ รถบริการปรับอากาศ

๑.๑.๑.๔ รถเมล์ทางด่วน รถบริการที่ใช้เส้นทางบนทางด่วน เพื่อลดระยะเวลาในการเดินทาง

๑.๑.๑.๕ รถเมล์กะสว่าง รถบริการที่ให้บริการพิเศษ ช่วงเวลา ๒๓.๐๐-๐๕.๐๐ น.

๑.๑.๑.๖ รถเมล์มินิบัส รถบริการของเอกชนที่ได้รับสัมปทาน

๑.๑.๑.๗ รถเมล์สองแถว รถบริการในเส้นทางย่อย เช่น รถที่ให้บริการในซอย เป็นต้น

๑.๑.๑.๘ รถเมล์ปรับอากาศไมโครบัส รถบริการปรับอากาศที่มีการคิดอัตราค่าบริการในราคาเดียวตลอดสาย รถบริการชนิดนี้จะไม่มีการรับผู้โดยสารเพิ่มหากที่นั่งในรถเต็ม

๑.๒ การบริการขนส่งผู้โดยสารทางรถไฟฟ้าในกรุงเทพมหานคร

การขนส่งโดยสารทางรถไฟฟ้าของประชาชนในเขตตัวเมือง มีการให้บริการ ๓ ทาง คือ

๑.๒.๑ การให้บริการของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย ซึ่งผู้โดยสารที่อยู่ในเขตชานเมืองสามารถโดยสารรถไฟฟ้า เพื่อเดินทางเข้าสู่เขตตัวเมืองได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว เช่น จากสถานีไฟฟ้าหลักสี่ที่จะแล่นไปยังสถานีรถไฟหัวลำโพง

๑.๒.๒ การให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส เป็นรถไฟฟ้าลอยฟ้า ซึ่งมีเส้นทางแล่นผ่านบริเวณจุดสำคัญในกรุงเทพมหานคร

๑.๒.๓ การให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอ็ม เป็นโครงการรถไฟฟ้าใต้ดินที่มีเส้นทางผ่านจุดสำคัญในกรุงเทพมหานคร เช่นกัน

๒. การบริการขนส่งผู้โดยสารทางเรือในกรุงเทพมหานคร มีลักษณะเป็นบริษัท เอกชน จัดบริการเรือขนส่งตามจุด และเส้นทางต่างๆ

๑. เรือโดยสารข้ามฟากแม่น้ำเจ้าพระยา เช่น เรือข้ามฟากระหว่างท่าพระจันทร์-ศิริราช เป็นต้น

๒. เรือด่วนเลียบบแม่น้ำเจ้าพระยา เช่น เรือด่วนสายนนทบุรี-ราษฎร์บูรณะ สายนนทบุรี-สาทร สายปากเกร็ด-วัดราชสิงขร เป็นต้น

๓. เรือหางยาว เช่น เรือหางยาวจากราชดำเนิน-บางกะปิ เป็นต้น

๒. การบริการขนส่งผู้โดยสารระหว่างเมือง การบริการขนส่งผู้โดยสารระหว่างเมือง หมายถึง การขนส่งผู้โดยสารระหว่างเมืองต่างๆ ภายในประเทศ การขนส่งผู้โดยสารระหว่างเมือง โดยทางรถยนต์มีบทบาทมากที่สุด รองลงมาเป็นการขนส่งผู้โดยสารทางรถไฟ สำหรับการขนส่งทางอากาศเริ่ม เข้ามามีบทบาท แต่เนื่องจากค่าโดยสารยังมีราคาสูง ผู้โดยสารส่วนใหญ่ที่เดินทาง โดยเครื่องบินมักเป็นผู้ที่มีรายได้สูงหรือนักธุรกิจที่ต้องการเดินทางให้ถึงที่หมายอย่างรวดเร็ว เพื่อประหยัดเวลา ส่วนการขนส่งทางเรือแทบจะไม่มีบทบาท นอกจากการบริการเพื่อการท่องเที่ยว เพื่อเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวเท่านั้น

#### ๑. การบริการขนส่งผู้โดยสารทางบกระหว่างเมือง

๑.๑ การบริการขนส่งผู้โดยสารด้วยรถยนต์โดยสารขนาดใหญ่ มีระบบธุรกิจแบบผูกขาด โดย บริษัท ขนส่งจำกัด (บขส.) ซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจรับผิดชอบใบอนุญาต ประกอบการขนส่งผู้โดยสารรถยนต์ระหว่างเมืองในเส้นทางสำคัญๆ เกือบทั่วประเทศ โดยได้เส้นทาง หมวด ๒ ซึ่ง เป็นเส้นทางขนส่งระหว่างเมืองที่มีผู้ใช้บริการหนาแน่นมาก รวมทั้งเส้นทางหมวด ๓ และเส้นทางหมวด ๔ นอกจากนี้ยังมีเส้นทางสายสั้นๆ ในหมวด ๓ และหมวด ๔ ที่อนุญาต ให้ผู้ประกอบการเอกชนรับไปดำเนินการ

รถยนต์โดยสารระหว่างเมือง แบ่งตามลักษณะของตัวรถ ได้ดังนี้

๑.๑ รถโดยสารมาตรฐานพิเศษ เป็นรถยนต์โดยสารมาตรฐาน ๑ ที่ลดจำนวนที่นั่งลงเหลือเพียงคันละ ๒๔-๓๒ ที่นั่ง เพื่อให้ผู้โดยสารสามารถปรับเอนนอนได้เต็มที่

๑.๒ รถโดยสารมาตรฐาน ๑ เป็นรถยนต์โดยสารปรับอากาศที่มีห้องสุขภัณฑ์พร้อมพนักงานต้อนรับบนรถ และมีบริการอาหารว่างและเครื่องดื่มระหว่างการเดินทาง

๑.๓ รถโดยสารมาตรฐาน ๒ เป็นรถยนต์โดยสารปรับอากาศที่ไม่มีห้องสุขภัณฑ์ และไม่มีพนักงานต้อนรับบนรถยนต์

๑.๔ รถโดยสารมาตรฐาน ๓ เป็นรถยนต์โดยสารธรรมดาติดพัดลม

๒. การบริการขนส่งผู้โดยสารทางรถไฟระหว่างเมือง เป็นการขนส่งที่มีระบบธุรกิจแบบผูกขาด โดยการรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.) เป็นรัฐวิสาหกิจที่ได้รับอนุญาต ประกอบการขนส่งผู้โดยสารทางรถไฟทั่วประเทศ เส้นทางการขนส่งผู้โดยสารทางรถไฟระหว่างเมืองสามารถจำแนกตามลักษณะเป็นภาคได้ ดังนี้

๒.๑ สายเหนือ ระหว่างกรุงเทพฯ-เชียงใหม่

๒.๒ สายตะวันออกเฉียงเหนือ กรุงเทพฯ-หนองคาย และกรุงเทพฯ-อุบลราชธานี

๒.๓ สายตะวันออก ระหว่างกรุงเทพฯ-อัญประเทศ

๒.๔ สายใต้ ระหว่างกรุงเทพฯ-ปาดังเบซาร์ และกรุงเทพฯ-สุโขทัย

๒.๕ สายตะวันตก ระหว่างกรุงเทพฯ-กาญจนบุรี และกรุงเทพฯ-สุพรรณบุรี

๒.๖ สายแม่กลอง ระหว่างกรุงเทพฯ-สมุทรสงคราม

๓. การบริการขนส่งผู้โดยสารทางน้ำระหว่างเมือง เป็นการขนส่งที่แทบจะไม่มีบทบาทเลย การขนส่งผู้โดยสารทางเรือระหว่างเมืองมีเพียงจัดไว้เพื่อบริการนักท่องเที่ยวบางเส้นทางเท่านั้น

๓.๑ การขนส่งผู้โดยสารด้วยเรือสำราญ (Cruise)

๓.๒ การขนส่งผู้โดยสารด้วยเรือเฟอร์รี่ (Ferry)

๓.๓ การขนส่งผู้โดยสารด้วยเรือความเร็วสูงมาก (Speed boat)

๔. การขนส่งผู้โดยสารทางอากาศระหว่างเมือง เดิมเป็นระบบธุรกิจแบบผูกขาด โดย บริษัท สายการบินไทย จำกัด เป็นรัฐวิสาหกิจรับผิดชอบขนส่งผู้โดยสารทางอากาศระหว่างเมืองในเส้นทางสำคัญๆ เกือบทั่วประเทศ แต่ปัจจุบันได้มีการส่งเสริมบริษัทเอกชน จึงได้มีการแบ่งบางเส้นทางมาให้แก่บริษัทเอกชนเพื่อดำเนินการ

๔.๑ สายเหนือ เช่น มาสออด แพร์ น่าน ลำปาง เชียงใหม่ เชียงราย

๔.๒ สายตะวันออกเฉียงเหนือ เช่น ขอนแก่น อุบลราชธานี สกลนคร เลย

๔.๓ สายใต้ เช่น ระนอง ภูเก็ต หาดใหญ่ สุราษฎร์ธานี ตรัง ปัตตานี นราธิวาส นครศรีธรรมราช

๓. การบริการขนส่งผู้โดยสารระหว่างประเทศ การบริการขนส่งผู้โดยสารระหว่างประเทศ หมายถึง การบริการขนส่งผู้โดยสารที่ต้องการเดินทางระหว่างประเทศ โดยวิธีต่างๆ สำหรับการขนส่งผู้โดยสารระหว่างประเทศของไทยเท่านั้น การขนส่งทางอากาศเป็นการขนส่งที่มีบทบาทมากที่สุด คือ สูงถึงร้อยละ ๕๐ ของผู้โดยสารระหว่างประเทศทั้งหมด รองลงมา ได้แก่ การขนส่งทางเรือ ส่วนการขนส่งทางบกยังมีบทบาทไม่มากนัก

๑. การขนส่งผู้โดยสารระหว่างประเทศทางบก

๑.๑ ทางรถยนต์ มีเส้นทางระหว่างประเทศที่สร้างถนน เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางระหว่างประเทศทางรถยนต์ สำหรับประเทศไทยได้ร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้านสร้างโครงข่ายถนนเชื่อมโยงประเทศเพื่อนบ้าน ๖ ประเทศ ได้แก่ เมียนมาร์ จีน เวียดนาม ลาว กัมพูชา และไทย เส้นทางที่ได้รับการพัฒนาแล้ว คือ เส้นทางกรุงเทพฯ-อัญประเทศ-พนมเปญ-โฮจิมินห์ซิตี้-กั๋งเตา

๑.๒ ทางรถไฟ เส้นทางรถไฟระหว่างประเทศ มีบริษัท Oriental Express ที่ให้บริการรถไฟอย่างหรูหรา สำหรับนักท่องเที่ยวในเส้นทางต่างๆ เส้นทางที่ให้บริการผ่านประเทศไทย คือ Eastern & Oriental Express เริ่มให้บริการตั้งแต่ พ.ศ.๒๕๓๖ โดยขบวนรถไฟที่ตกแต่งภายในหรูหรา บนเส้นทางระหว่างประเทศสิงคโปร์-มาเลเซีย-ไทย รวมระยะทางทั้งสิ้น ๑,๕๕๓ กิโลเมตร ใช้เวลาในการเดินทาง ๒ วัน ๒ คืน หรือ ๕๒ ชั่วโมง

๒. การขนส่งผู้โดยสารระหว่างประเทศทางเรือ ในปัจจุบันโปรแกรมการเดินทางสำหรับผู้โดยสารที่ต้องการเดินทางระหว่างประเทศมีอยู่หลายรูปแบบ คือ ระยะเวลาให้เลือกตั้งแต่ ๓ วัน สำหรับการเดินทางระยะเวลาทางสั้นจนถึง ๓ เดือน สำหรับการเดินทางรอบโลก แต่นักท่องเที่ยวสามารถเลือกที่จะร่วมลงเรือเพียงช่วงใดช่วงหนึ่งระหว่างเส้นทางได้ โดยจุดแวะหรือเมืองที่เรือเทียบท่านั้น หากเป็นเมืองท่าใหญ่หรือเมืองที่เป็นจุดท่องเที่ยวหลักอาจมีกำหนดให้แวะพัก ๒-๓ ชั่วโมง เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้ใช้เวลาท่องเที่ยวได้มากขึ้น หรืออาจเป็นจุดที่มีนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาลงเรือ

๓. การขนส่งผู้โดยสารระหว่างประเทศทางเครื่องบิน การคมนาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศเป็นวิธีการคมนาคมขนส่งผู้โดยสารประเภทหนึ่งที่มีความนิยมมากสำหรับประเทศไทยซึ่งมีบริษัทการบินไทย จำกัด เป็นสายการบินของชาติที่ดำเนินงานในรูปแบบของรัฐวิสาหกิจ มีการปฏิบัติงานตามนโยบายของรัฐบาล ได้เปิดเส้นทางการบินระหว่างประเทศไปยังทุกภูมิภาคทั่วโลก ในขณะที่บริษัทเอกชนเริ่มมีโอกาสดำเนินการเสริมในบางเส้นทาง

แผนยุทธศาสตร์กระทรวงคมนาคม พ.ศ.๒๕๕๔-๒๕๕๘ (ฉบับปรับปรุง) ได้กล่าวถึงแผนหลักการพัฒนาการขนส่งและจราจร พ.ศ.๒๕๕๔-๒๕๕๘ ดังนี้

**วิสัยทัศน์** “มุ่งสู่การขนส่งที่ยั่งยืน”

**พันธกิจ** “พัฒนาระบบ กลไก และบุคลากร รวมทั้งวางแนวนโยบายขับเคลื่อนการพัฒนา กำกับดูแล และบูรณาการการขนส่งทางบก ทางน้ำ ทางอากาศ ให้มีบริการที่เพียงพอ มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย ทัวถึง คู่ค้า และเป็นธรรม”

**เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์**

เป้าประสงค์ที่ ๑ เพื่อให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางเชื่อมต่อการเดินทางและการขนส่ง (Hub for Connectivity) โดยการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของประตูการค้า (Hub) และการปรับปรุงโครงการเชื่อมโยง (Spoke) รวมถึงกฎระเบียบเพื่ออำนวยความสะดวกให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการเดินทางและการขนส่ง มียุทธศาสตร์การดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ ๑.๑ พัฒนาและปรับปรุงเพื่อเพิ่มศักยภาพของโครงข่าย และศูนย์กลางการขนส่งของประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ ๑.๒ เสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันให้ผู้ประกอบการไทย

เป้าประสงค์ที่ ๒ เพื่อให้มีระบบขนส่งที่มีประสิทธิภาพและระดับการให้บริการที่ดี เชื่อมโยงพื้นที่เศรษฐกิจและชุมชน (Accessibility) โดยการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพระบบขนส่งเพื่อรองรับการขยายตัวทางเศรษฐกิจ การกำหนดรูปแบบและแนวเส้นทางขนส่งหลักระหว่างพื้นที่เศรษฐกิจภายในประเทศ เพื่อให้สอดคล้องกับศักยภาพเชิงพื้นที่และชุมชน มียุทธศาสตร์การดำเนินงานที่สำคัญ คือ

ยุทธศาสตร์ที่ ๒.๑ พัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพระบบขนส่ง เพื่อส่งเสริมให้มีการขยายพื้นที่การพัฒนาเศรษฐกิจไปสู่ภูมิภาค

เป้าประสงค์ที่ ๓ เพื่อปรับปรุงและเพิ่มความปลอดภัย (Safety) ในการเดินทางและขนส่ง โดยการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน มาตรฐานยานพาหนะ และสภาพแวดล้อมให้มีคุณภาพ และความปลอดภัยในการเดินทางและการขนส่ง โดยเฉพาะที่สำคัญ คือ ต้องให้มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ จิตสำนึก และทักษะเรื่องความปลอดภัยด้านการขนส่งมียุทธศาสตร์การดำเนินงานที่สำคัญ คือ

ยุทธศาสตร์ที่ ๓.๑ ปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน มาตรฐานยานพาหนะ และสภาพแวดล้อมให้มีคุณภาพและปลอดภัยในการเดินทางและการขนส่ง

ยุทธศาสตร์ที่ ๓.๒ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องให้มีความรู้ความเข้าใจ จิตสำนึก และทักษะเรื่องความปลอดภัยด้านการขนส่ง

เป้าประสงค์ที่ ๔ เพื่อส่งเสริมการขนส่งที่ประหยัดพลังงาน (Energy Saving) และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Environment Friendly) โดยการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการปรับเปลี่ยนมาใช้รูปแบบการขนส่งทางรางและทางน้ำ ในขณะที่เดียวกันก็ส่งเสริมให้มีการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อให้มีใช้พลังงานและยานพาหนะที่สะอาด มียุทธศาสตร์การดำเนินงานที่สำคัญ คือ

ยุทธศาสตร์ที่ ๔.๑ ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการเปลี่ยนมาใช้รูปแบบการขนส่งทางรางและทางน้ำเพิ่มมากขึ้น (Shift Mode)

ยุทธศาสตร์ที่ ๔.๒ ส่งเสริมและพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อให้มีการใช้พลังงานและยานพาหนะที่สะอาดและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

เป้าประสงค์ที่ ๕ เพื่อยกระดับการเข้าถึงและเพิ่มการใช้ระบบขนส่งสาธารณะ (Public Transport) โดยการพัฒนาโครงข่ายระบบขนส่งสาธารณะที่เชื่อมต่อได้ เข้าถึงสะดวกและมีค่าโดยสารที่เหมาะสม การปรับปรุงระบบการขนส่งเชื่อมโยงกับการขนส่งสาธารณะ และ

การส่งเสริมปรับเปลี่ยนพฤติกรรมมาใช้ระบบขนส่งสาธารณะเพื่อทดแทนการใช้ยานพาหนะส่วนบุคคลในการเดินทาง มียุทธศาสตร์ในการดำเนินงานที่สำคัญ คือ

ยุทธศาสตร์ที่ ๕.๑ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการเชื่อมโยงระบบขนส่งสาธารณะอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

เป้าประสงค์ที่ ๖ เพื่อเพิ่มความคล่องตัว (Mobility) ในการเดินทางและการขนส่ง โดยการปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อลดปัญหาคอขวด เชื่อมต่อโครงข่ายการเดินทาง และการบริหารจัดการจราจร รวมทั้งสนับสนุน การใช้เทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงและลดเวลาในการเดินทาง มียุทธศาสตร์การดำเนินงานที่สำคัญ คือ

ยุทธศาสตร์ที่ ๖.๑ ปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อลดปัญหาคอขวด และลดปัญหาการจราจรติดขัด

ยุทธศาสตร์ที่ ๖.๒ เพื่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการจราจร (Traffic management)

ตารางที่ ๒-๑ : เป้าประสงค์ ยุทธศาสตร์ ผลลัพธ์ ผลกระทบ ตามแผนหลักการพัฒนาาระบบขนส่ง และจราจร ปี ๒๕๕๔-๒๕๕๖

เป้าประสงค์ (Goal)	ยุทธศาสตร์ (Strategy)	ผลลัพธ์ (Outcome)	ผลกระทบ (Impact)
เพื่อให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางเชื่อมต่อการเดินทางและการขนส่ง (Hub for Connectivity)	๑.๑ พัฒนาและปรับปรุง เพื่อเพิ่มศักยภาพของโครงข่ายและศูนย์กลางการขนส่งระหว่างประเทศ๑.๒ เสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันให้ผู้ประกอบการไทย	-ปริมาณการเดินทางผ่านประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น - ปริมาณการขนส่งสินค้าผ่านประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น	-มูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) เพิ่มขึ้น - การค้าระหว่างประเทศของไทยขยายตัว - เพิ่มบทบาทเศรษฐกิจของไทยในภูมิภาค

ตารางที่ ๒-๑ : เป้าประสงค์ ยุทธศาสตร์ ผลลัพธ์ ผลกระทบ ตามแผนหลักการพัฒนาระบบขนส่ง และจรรยา ปี ๒๕๕๔-๒๕๕๖ (ต่อ)

เป้าประสงค์ (Goal)	ยุทธศาสตร์ (Strategy)	ผลลัพธ์ (Outcome)	ผลกระทบ (Impact)
เพื่อให้มีระบบขนส่งที่มีประสิทธิภาพและระดับการให้บริการที่ดีเชื่อมโยงพื้นที่เศรษฐกิจและชุมชน (Accessibility)	๒.๑ พัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพระบบขนส่งเพื่อส่งเสริมให้มีการขยายพื้นที่การพัฒนาเศรษฐกิจไปสู่ภูมิภาค	- การขนส่งบนเส้นทางหลักเชื่อมโยงพื้นที่เศรษฐกิจ มีความสะดวก รวดเร็ว และน่าเชื่อถือมากขึ้น - ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบขนส่งเพิ่มขึ้น	- เศรษฐกิจในภูมิภาคสามารถเติบโตได้อย่างรวดเร็วและยั่งยืน - เพิ่มโอกาสในการประกอบการธุรกิจ
	๓.๑ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องให้มีความรู้ความเข้าใจจิตสำนึก และทักษะเรื่องความปลอดภัยด้านการขนส่ง	- จำนวนผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุจากการขนส่งลดลง	
เพื่อส่งเสริมการขนส่งที่ประหยัดพลังงาน (Energy Saving) และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Environmental Friendly)	๔.๑ ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการเปลี่ยนมาใช้รูปแบบการขนส่งทางรางและทางน้ำเพิ่มมากขึ้น (Shift mode)	- สัดส่วนและปริมาณการใช้พลังงานในภาคการขนส่งลดลง - มลภาวะที่เกิดจากภาคการขนส่งลดลง	- ลดผลกระทบที่มีต่อภาวะโลกร้อน - ลดการพึ่งพาน้ำมันเชื้อเพลิง



ตารางที่ ๒-๑ : เป้าประสงค์ ยุทธศาสตร์ ผลลัพธ์ ผลกระทบ ตามแผนหลักการพัฒนาาระบบขนส่ง  
และจราจร ปี ๒๕๕๔-๒๕๕๖ (ต่อ)

เป้าประสงค์ (Goal)	ยุทธศาสตร์ (Strategy)	ผลลัพธ์ (Outcome)	ผลกระทบ (Impact)
	๔.๒ ส่งเสริมและ พัฒนาเทคโนโลยี เพื่อให้มีการใช้ พลังงานและ ยานพาหนะที่สะอาด และเป็นมิตรกับ สิ่งแวดล้อม		- เพิ่มขึ้น ความสามารถในการ แข่งขัน
เพื่อยกระดับการเข้าถึง และเพิ่มการใช้ระบบ ขนส่งสาธารณะ (Public Transport) อย่างทั่วถึงและเท่า เทียม	๕.๑ พัฒนาโครงสร้าง พื้นฐานและการ เชื่อมโยงระบบขนส่ง สาธารณะอย่างทั่วถึง และเท่าเทียม	- ผู้โดยสารระบบ ขนส่งสาธารณะ เพิ่มขึ้น	- เพิ่มความเท่าเทียม กันในสังคม - คุณภาพชีวิตดีขึ้น - ชุมชนมีความน่าอยู่ มากขึ้น
เพื่อเพิ่มความคล่องตัว (Mobility) ในการ เดินทางและการขนส่ง	๖.๑ ปรับปรุงและ พัฒนาโครงสร้าง พื้นฐาน เพื่อลดปัญหา คอขวด และลดปัญหา การจราจรติดขัด ๖.๒ เพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารจัดการ จราจร (Traffic Management)	- ความเร็วเฉลี่ยในการ เดินทางและการขนส่ง ดีขึ้น	- บรรเทาสภาพ การจราจรแออัด - ลดความสูญเสียทาง เศรษฐกิจจากปัญหา การขนส่งและจราจร

ที่มา : รายงานฉบับสมบูรณ์, โครงการศึกษาจัดทำแผนหลักการพัฒนาาระบบการขนส่ง  
และจราจร พ.ศ. ๒๕๕๔-๒๕๖๓, สนข.

## ผลกระทบจากการท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวส่งผลต่อการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ แต่ก็มีข้อเสียหรือผลกระทบที่สำคัญ ๆ ที่ควรพิจารณาได้แก่ ผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรม ในบางกรณีโดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศที่กำลังพัฒนา รัฐบาลต้องทุ่มเทงบประมาณจำนวนมากลงไปในการพัฒนาการท่องเที่ยวแทนที่งบประมาณดังกล่าวน่าจะถูกนำไปใช้ในการให้บริการทางสังคมแก่ประชาชน เช่น การศึกษา การสาธารณสุข และการคมนาคม เป็นต้น (ศรัญญา วรากุลวิทย์, ๒๕๔๖) ดังนั้น การตระหนักถึงผลกระทบทั้งด้านบวกและด้านลบอันเกิดขึ้นจากการพัฒนาการท่องเที่ยวจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการกำหนดทิศทางและความสมดุลในการพัฒนาประเทศ

### ๑. ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ

#### ๑.๑ ผลกระทบด้านบวกต่อเศรษฐกิจ

สำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอัน ผลกระทบด้านบวกจะเน้นไปที่ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับบุคคลธุรกิจและปัจเจกสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว อันเนื่องมาจากการใช้จ่ายเงินของนักท่องเที่ยว ซึ่งโดยทั่วไปนักท่องเที่ยวจะใช้จ่ายเงินในเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ที่พักแรม (accommodation) อาหารและเครื่องดื่ม (food and beverages) การเดินทางในท้องถิ่น (local transportation) การนำชม (sightseeing) การซื้อสินค้า (shopping) ความบันเทิง (entertainment) เบ็ดเตล็ด (miscellaneous) การใช้จ่ายเงิน ในเรื่องดังกล่าว (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๔๘) ซึ่งผลกระทบที่เกิดขึ้นคือเมื่อนักท่องเที่ยวใช้จ่ายเงินในธุรกิจประเภทใดประเภทหนึ่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การใช้จ่ายเงินในธุรกิจนั้น ๆ ต่อไปเป็นรอบ ๆ ซึ่งจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อเนื่องกันเป็นลำดับ เมื่อนักท่องเที่ยวจ่ายเงินให้แก่ธุรกิจใดธุรกิจหนึ่ง เช่น ที่พักแรม และการจัดนำเที่ยวธุรกิจทั้งสองก็จะนำเงินที่ได้ไปใช้จ่ายในรอบแรกเรื่องต่าง ๆ ทำให้เกิดผลกระทบลำดับแรก ดังนี้

๑.๑.๑ ซื้อสินค้าที่ผลิตขึ้นในท้องถิ่นจากร้านค้าหรือธุรกิจอื่น ๆ เพื่อมาใช้ในการบริการนักท่องเที่ยว เช่น ภัตตาคารซื้ออาหารสดมาประกอบอาหารบริการนักท่องเที่ยว เป็นต้น ทำให้ร้านค้าหรือธุรกิจอื่น ๆ มีรายได้จากการขายสินค้า

๑.๑.๒ จ่ายค่าจ้างและเงินเดือนแก่พนักงาน ทำให้ครอบครัวหรือครัวเรือน ของพนักงานมีรายได้ ซึ่งจะจัดสรรรายได้ส่วนหนึ่งเป็นค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าเพื่ออุปโภค และบริโภคจากร้านค้าในท้องถิ่น หรือจากท้องถิ่นอื่น และเก็บออมไว้อีกส่วนหนึ่ง

๑.๑.๓ จ่ายเป็นรายรับให้แก่รัฐบาลในท้องถิ่นนั้น ๆ ในรูปของภาษีอากร เช่น ผู้ประกอบกิจการ โรงแรมเสี่ยภาษีโรงเรือนและที่ดิน บริษัทรถยนต์โดยสารเสี่ยภาษีทะเบียนรถยนต์ เป็นต้น

๑.๑.๔ จ่ายเป็นรายรับให้แก่หน่วยงานอื่นในท้องถิ่น (Non-local Government) เช่น ค่าบำรุงสมาคมการท่องเที่ยวในท้องถิ่น เป็นต้น

๑.๑.๕ ซื้อสินค้าจากท้องถิ่นอื่นที่ท้องถิ่นไม่สามารถผลิตได้เอง ซึ่งทำให้เงินบางส่วนไหลไปสู่ท้องถิ่นอื่น การใช้จ่ายที่เกิดขึ้นนี้เป็นการใช้จ่ายในรอบแรกจากเงินที่ได้รับจากนักท่องเที่ยว สำหรับการใช้จ่ายในรอบที่ ๒ จะเป็นการใช้จ่ายของธุรกิจที่จำหน่ายสินค้าให้แก่ธุรกิจท่องเที่ยวในการซื้อวัตถุดิบต่างๆ จากธุรกิจอื่นเพื่อนำมาผลิตสินค้าตอบสนองความต้องการของธุรกิจท่องเที่ยว และธุรกิจอื่นก็จะใช้จ่ายในเรื่องต่าง ๆ ในลักษณะเดียวกับธุรกิจท่องเที่ยวหมุนเวียนต่อเนื่องกันเป็นรอบ ๆ เรื่อยไป

ดังนั้น ผลกระทบด้านบวกที่เกิดขึ้นก็คือ ผลกระทบที่เกิดจากการที่ธุรกิจในการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวนำเงินที่ได้รับจากนักท่องเที่ยวไปใช้จ่ายต่อไปในรอบแรก เพื่อเป็นค่าจ้างและเงินเดือนพนักงาน ค่าซื้อสินค้า หรือค่าใช้จ่ายอื่น ซึ่งทำให้ธุรกิจท่องเที่ยวตลอดจนบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยตรงมีรายได้และมีงานทำ

## ๑.๒ ผลกระทบด้านลบต่อเศรษฐกิจ

ผลกระทบที่จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อระบบเศรษฐกิจอันเนื่องมาจากการขยายตัวของการท่องเที่ยว ได้แก่

๑.๒.๑ การที่รัฐบาลได้ทุ่มงบประมาณจำนวนมากในการพัฒนาการท่องเที่ยวอาจส่งผลให้ขาดเงินทุนหมุนเวียนในภาคธุรกิจด้านอื่น ๆ

๑.๒.๒ หากการท่องเที่ยวต้องประสบกับปัญหา เช่น ปัญหาจากภัยธรรมชาติ โรคติดต่อ เหล่านี้จะทำให้การท่องเที่ยวมีการขยายตัวลดลง ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อธุรกิจการให้บริการขนาดใหญ่ไม่ว่าจะเป็น โรงแรม ร้านอาหาร รถเช่า ฯลฯ เนื่องจากธุรกิจการให้บริการเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับการท่องเที่ยว

๑.๒.๓ การท่องเที่ยวมีทั้งช่วงที่เป็นฤดูกาลท่องเที่ยวและช่วงที่ไม่ได้เป็นฤดูกาลของการท่องเที่ยวหรือที่เรียกว่า High Season และ Low Season หากเป็นช่วงฤดูกาลของการท่องเที่ยวนั้น สถานประกอบการ เช่น โรงแรม ร้านอาหาร รถเช่า ฯลฯ จะมีรายรับอยู่ในเกณฑ์ดีและเกิดการจ้างงานเพิ่ม แต่ในกรณีของช่วงที่ไม่ได้เป็นฤดูกาลของการท่องเที่ยวนั้น สถานประกอบการข้างต้นจะมีรายรับลดลง ซึ่งส่งผลกระทบต่อแรงงานในสถานประกอบการ

เหล่านั้นมีรายได้ลดลงหรือเกิดการจ้างงานน้อยกว่าช่วงฤดูการท่องเที่ยว ซึ่งถือได้ว่าธุรกิจที่เกิดจากการท่องเที่ยวนั้นมีรายรับที่ไม่แน่นอน

## ๒. ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

### ๒.๑ ผลกระทบด้านบวกต่อสิ่งแวดล้อม

การท่องเที่ยวมีส่วนสำคัญในการกระตุ้นให้คนเราหันมาสนใจสภาพแวดล้อม และทรัพยากรต่าง ๆ ช่วยให้เกิดความรักและหวงแหนทรัพยากรเหล่านั้น ทำให้มีการอนุรักษ์และดูแลรักษาสภาพแวดล้อมและทรัพยากรทางการท่องเที่ยวเอาไว้ ไม่ว่าจะเป็นผืนป่า สัตว์ป่า ผืนน้ำ สิ่งก่อสร้างทางด้านประวัติศาสตร์และโบราณคดี ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี กิจกรรม และความเชื่อต่าง ๆ ทั้งนี้ ผลกระทบทางด้านบวกของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งแวดล้อมพอจะสรุปได้ ดังต่อไปนี้

๒.๑.๑ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวทำให้มีการอนุรักษ์และซ่อมแซมปรับปรุงหรือบูรณปฏิสังขรณ์ สถานที่โบราณ ดึก หรือปราสาทราชวังที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์ โบราณสถาน ปราสาทหิน วัดเก่าแก่ เจดีย์ ปราสาท เช่น สถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญของโลก ได้แก่ กำแพงเมืองจีน (Great Wall of China) พีรามิด (Pyramids) ในประเทศอียิปต์ ทักษมาฮาล (Taj Mahal) ในประเทศอินเดีย สโตน เฮนจ์ (Stonehenge) และ ปราสาทวอริค (Warwick) ในประเทศอังกฤษ พระที่นั่งวิมานเมฆ พระบรมมหาราชวัง อุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย – ศรีสัชนาลัย และ อุทยานประวัติศาสตร์ พระนครศรีอยุธยาในประเทศไทย เป็นต้น

๒.๑.๒ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวทำให้มีการก่อสร้างสวนสาธารณะ อุทยานแห่งชาติ วนอุทยานและเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า เช่น อุทยานแห่งชาติเยลโลสโตน (Yellowstone Park) ในประเทศสหรัฐอเมริกา อุทยานแห่งชาติแอมโบเซลี (Amboseli National Park) และ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า มาไซ มารา (Maasai Mara National Reserve) ในประเทศเคนยา อุทยานแห่งชาติฟยอร์ดแลนด์ (Fjord Land National Park) ในประเทศนิวซีแลนด์ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ และ อุทยานแห่งชาติ และ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าทุ่งใหญ่นเรศวร-ห้วยขาแข้ง ในประเทศไทย เป็นต้น

๒.๑.๓ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวทำให้มีการปกป้องรักษาปะการังและชายหาด เช่น ที่เกรท แบริเออร์ รีฟ (Great Barrier Reef) ประเทศออสเตรเลีย แอนเซ (Grand Anse) ประเทศเกรนาดา และ หาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต เป็นต้น

๒.๑.๔ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวทำให้มีการทำนุบำรุงป่าไม้ เช่น นิวฟอเรสต์ (New Forest) ในประเทศอังกฤษ หรือที่ป่าโคโล อี ซูวา (Colo I Suva) ในประเทศฟีจี เป็นต้น

๒.๑.๕ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวทำให้มีการสร้างสิ่งก่อสร้างทางด้านการท่องเที่ยวต่าง ๆ ทั้งโครงสร้างขั้นพื้นฐาน (Infrastructure) เช่น ถนนหนทาง ไฟฟ้า น้ำประปา ฯลฯ และโครงสร้างขั้นสูง (Superstructure) เช่น โรงแรม ห้างสรรพสินค้า ร้านอาหาร ร้านบริการถ่ายรูป เป็นต้น

๒.๑.๖ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวทำให้มีการนำเอาระบบกำจัดของเสีย เช่น ระบบกำจัดขยะ ระบบบำบัดน้ำเสีย และระบบกำจัดเขม่าควัน เป็นต้น มาใช้ อย่างเช่น โรงแรมใหญ่ในกรุงเทพฯ ต่างก็ได้้นำเอาระบบกำจัดน้ำเสียดังกล่าวมาใช้แล้ว

๒.๑.๗ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวทำให้มีการพัฒนาพื้นที่ว่างเปล่าให้ประชาชนทั่วไปได้พักผ่อนหย่อนใจ เช่น การสร้างสวนสาธารณะต่าง ๆ ทั้งภายในเมืองและภายนอกเมือง

## ๒.๒ ผลกระทบด้านลบต่อสิ่งแวดล้อม

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมักจะเป็นสาเหตุหลักในการทำลาย หรือทำให้สิ่งแวดล้อมเสื่อมลงไป สถานที่ท่องเที่ยวหลายแห่งได้รับผลกระทบ เนื่องจากว่ามีนักท่องเที่ยวจำนวนมากเกินไป เดินทางเข้าไปเที่ยวและไปใช้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวนั้น ๆ อาจทำให้สภาพแวดล้อมจะถูกทำลายและเสื่อมโทรมลงอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวอาจจะมีผลกระทบโดยตรงต่อคุณภาพของน้ำ อากาศ และระดับเสียง การปล่อยของเสียหรือขยะลงในแม่น้ำมีแต่จะเพิ่มปัญหาทางด้านมลภาวะให้มากขึ้น ยานพาหนะที่ติดเครื่องยนต์ประเภทต่าง ๆ เพื่อนำมาบริการขนส่งนักท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นเรือยนต์ตามแม่น้ำลำคลอง หรือรถยนต์ในเมืองและแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ก็มีผลที่จะทำให้คุณภาพของอากาศบริสุทธิ์ลดลง หรือสูญเสียไป นอกจากนี้มลภาวะทางเสียงมักจะเกิดขึ้นในตัวเมืองใหญ่ ๆ อันเนื่องมาจากแหล่งบันเทิงเรีงรมย์ต่าง ๆ หรืออาจจะมีสาเหตุมาจากการจราจรทั้งทางถนน ทางรถไฟ และทางอากาศ โดยผลกระทบด้านลบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ต่อสิ่งแวดล้อมอาจมีสาเหตุมาจากสิ่งต่าง ๆ ต่อไปนี้

๒.๒.๑ ชายหาดและเนินทรายอาจถูกทำลายไปเนื่องมาจากมีคนเข้าไปใช้ประโยชน์มากเกินไป

๒.๒.๒ การตั้งแคมป์ไฟอาจส่งผลให้ป่าถูกทำลาย เช่น อาจเกิดไฟไหม้ป่าได้

๒.๒.๓ การพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ เพื่อนำเอาพื้นที่มาสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านการท่องเที่ยวอาจทำให้ทัศนียภาพอันสวยงามของสถานที่ท่องเที่ยวเสียไปได้

๒.๒.๔ โบราณสถาน ปราสาทราชวัง หรือแหล่งโบราณคดีต่าง ๆ อาจสูญเสียความสวยงาม ความมีค่าทางประวัติศาสตร์ หรืออาจถูกทำลายอันเนื่องมาจากการขีดเขียน

ข้อความต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยวลงบนสิ่งก่อสร้างเหล่านี้ หรือจะค่อยสีกกร่อนพังทลายเพราะการกระทำของนักท่องเที่ยว

๒.๒.๕ การนำขยะไปทิ้งหรือการกำจัดขยะที่ไม่ถูกวิธี อาจก่อให้เกิดความสกปรกและความอูจาดตา ซึ่งมีผลทำให้ทัศนียภาพอันสวยงามของสิ่งแวดล้อมเสื่อมเสียไปและยังอาจมีผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของสัตว์ป่าได้

๒.๒.๖ การตัดต้นไม้เพื่อทำถนน หรือเพื่อสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มีผลทำให้ป่าไม้ถูกทำลาย และทำให้สัตว์ป่าไม่มีที่อยู่อาศัย

๒.๒.๗ การที่นักท่องเที่ยวหลงใหลเข้ายังที่ที่มีการพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา เพื่อความรู้ หรือเพื่อการถ่ายภาพ ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าว อาจมีผลกระทบต่อสัตว์ป่าได้ เช่น การที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนมากขับรถเข้าไปในระยะใกล้ เพื่อการถ่ายภาพสัตว์ป่าก็อาจจะเป็นการรบกวนต่อความเป็นอยู่ตามธรรมชาติของสัตว์ป่าได้

### ๓. ผลกระทบต่อสังคม

#### ๓.๑ ผลกระทบด้านบวกต่อสังคม

การท่องเที่ยวเป็นการพักผ่อนอย่างหนึ่งซึ่งช่วยลดความตึงเครียดพร้อมๆ กับช่วยเพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์ อันจะนำไปสู่ความเข้าใจซึ่งกันและกันของคนในสังคม ซึ่งเป็นคุณค่าของการท่องเที่ยวที่มีอาจประเมินค่าเป็นตัวเงินได้ นอกจากนี้ การท่องเที่ยวยังช่วยให้คนที่เดินทางท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์ที่นอกเหนือไปจากการศึกษาภายในห้องเรียนช่วยขยายโลกทัศน์ให้กว้างขึ้น นอกจากนี้ การท่องเที่ยวยังช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลในชาติต่างๆ ซึ่งเกิดจากการติดต่อในลักษณะส่วนตัว

นอกจากนี้ การท่องเที่ยวทั้งภายในและภายนอกประเทศย่อมก่อให้เกิดการกระจายรายได้และความเจริญไปในท้องถิ่นที่ไปเยือน อีกทั้งยังทำให้ตระหนักถึงคุณค่าของมรดกทางวัฒนธรรม ศิลปกรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี ความงดงามของภูมิประเทศ ดังเช่น เอสแมน (Esman ,๑๕๘๔) วิทท์ (Witt,๑๕๕๑) และ ดิน (Dim,๑๕๘๘) ได้มีความเห็นตรงกันว่า การท่องเที่ยวเป็นสิ่งที่ช่วยให้มนุษย์พยายามรักษามรดกทางวัฒนธรรมของตนเอง เช่น การท่องเที่ยวในประเทศอียิปต์ การเติบโตทางการท่องเที่ยวในประเทศอียิปต์ทำให้คนทั้งภายในและภายนอกประเทศพยายามรักษาสถานที่ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวอันมีคุณค่าของประเทศนี้ และทำให้ประชาชนในประเทศนี้เกิดความภาคภูมิใจในประเทศของตน เช่นเดียวกับ บอยเซเวน (Boisevain , ๑๕๗๕) ที่กล่าวว่า การหลงใหลของนักท่องเที่ยวที่เข้าไปในท้องถิ่นอาจเป็นแหล่งที่มาของความภูมิใจของคนในท้องถิ่นที่จะรักษาความเป็นตัวของตัวเอง

### ๓.๒ ผลกระทบด้านลบต่อสังคม

ผลกระทบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีต่อสังคมในด้านลบสามารถแบ่งได้เป็น ๕ ประการ คือ

๓.๒.๑ ปัญหาอาชญากรรม เป็นปัญหาสำคัญในหลาย ๆ ประเทศ แม้ว่าอาชญากรรมจะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นอยู่แล้วในแต่ละท้องถิ่น หากแต่การท่องเที่ยวก็มีส่วนหรือเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดอาชญากรรมในท้องถิ่นที่มีนักท่องเที่ยวด้วยเช่นกัน หากจะพิจารณาปัจจัยที่เป็นสาเหตุของอาชญากรรมที่เกิดจากการท่องเที่ยวนั้นสามารถแยกได้เป็น ๓ ปัจจัย คือ

๓.๒.๑.๑ การที่มีนักท่องเที่ยวเข้าไปในท้องถิ่นนั้นเป็นจำนวนครั้งละมาก ๆ ทำให้การตรวจตราความปลอดภัยของตำรวจเป็นเรื่องยาก และเปิดโอกาสให้มิจฉาชีพก่ออาชญากรรม

๓.๒.๑.๒ สถานที่ท่องเที่ยวที่อยู่ใกล้ชายแดน ทำให้มิจฉาชีพสามารถหลบหนีได้ง่าย เช่น ในประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศเม็กซิโกที่มีพรมแดนติดกันเมื่อคนร้ายข้ามเขตพรมแดนไปแล้วจะทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจติดตามได้ยากเพราะถือว่าพ้นเขตความรับผิดชอบไปแล้ว

๓.๒.๑.๓ นักท่องเที่ยวและคนในท้องถิ่นมีความแตกต่างในด้านเศรษฐกิจอย่างมาก เมื่อมีการลงทุนด้านโรงแรม ภัตตาคาร หรือสถานเริงรมย์ คนท้องถิ่นที่พัฒนาแล้วก็อาจจะให้ความบันเทิงใจแก่นักท่องเที่ยวได้ แต่ท้องถิ่นที่ยังไม่พัฒนาเมื่อการท่องเที่ยวลุลูก้าเข้าไป ชาวบ้านอาจจะเฝ้ามองความแตกต่างในความเป็นอยู่ของนักท่องเที่ยวที่มีความบริบูรณ์ทั้งถนนหนทาง ไฟฟ้า น้ำที่สะอาด และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ อย่างครบครัน แต่คนท้องถิ่นนั้นมีความเป็นอยู่ที่ไม่สุขสบายนัก ย่อมก่อให้เกิดอาชญากรรมโดยง่าย เช่น ชิงทรัพย์ ลักขโมย เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ในเรื่องของอาชญากรรมที่เกิดจากการท่องเที่ยวเป็นอาชญากรรมที่ไม่รุนแรงนัก เช่น หลอกหลวง ปล้นทรัพย์ ลักขโมย หรือ ชิงทรัพย์ ดังนั้น ในการป้องกันอาชญากรรมให้กับนักท่องเที่ยว จะต้องสามารถทำได้โดยการเพิ่มเงินและมาตรการในการเพิ่มผู้รักษาความปลอดภัยในบริเวณที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก และการประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวเข้าใจถึงอันตรายที่อาจเกิดทรัพย์สินสูญหายจากการปล้น หรือ ชิงทรัพย์ และการดูแลความปลอดภัยของตนเองในสถานที่ที่มีความเสี่ยง

๓.๒.๒ ปัญหาโสเภณีหรือเพศพาณิชย์ เป็นปัญหาสังคมที่แตกต่างกันไปในแต่ละสังคมและเป็นปัญหาดั้งเดิมของท้องถิ่น ถึงแม้ไม่มีนักท่องเที่ยวก็ยังมีบุคคลประเภทดังกล่าวอยู่แล้ว แต่ที่เป็นผลกระทบจากการท่องเที่ยวโดยเฉพาะในประเทศแถบเอเชียมักจะเป็นปัญหาที่การท่องเที่ยวมักจะแฝงมาในรูปแบบของการค้าประเวณีด้วย หรือที่เรียกกันว่า เซ็กส์ทัวร์ (sex tour)

ซึ่งการค้าบริการในประเทศแถบเอเชียยังถือว่าเป็นสิ่งที่ผิดกฎหมาย วัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวนั้น ก่อตัวจากการที่นักท่องเที่ยวไม่ได้ใช้ชีวิตประจำวัน ดังนั้น จึงมุ่งหาความสุข ความสนุกเพลิดเพลิน และกิจกรรมต่าง ๆ ที่มุ่งให้ความสุข ความสนุกสนาน ซึ่งมักจะไม่ได้อยู่ในสภาพแวดล้อมของคน ซึ่งการไปเที่ยวโสเภณีจึงเป็นกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวแสวงหาในแหล่งท่องเที่ยวที่นั่น สำหรับปัญหานี้ ในสังคมไทยเริ่มมาจากการที่ทหารอเมริกันเข้ามาตั้งฐานทัพในประเทศไทยเพราะเกิดสงคราม เวียดนาม เป็นต้นมา และตามสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญ ๆ เช่น เชียงใหม่ พัทยา หาดใหญ่ และ กรุงเทพฯ จะมีโสเภณีหากินกับนักท่องเที่ยวอยู่เป็นจำนวนมาก ทั้งในรูปแบบโดยตรงและแอบแฝง เช่น พนักงานบาร์ พนักงานอาบอบนวดหรือแม่แต่เด็ก ๆ ก็มีการขายบริการทางเพศกับนักท่องเที่ยว ทั้งที่เป็นหญิงและชาย และต่อมาการขายตัวของนักท่องเที่ยวได้ก่อให้เกิดการขายบริการทางเพศ อย่างกว้างขวาง และเป็นตัวเร่งให้ปัญหานี้เติบโตและลุกลามอย่างรวดเร็ว

๓.๒.๓ ปัญหาเสพติด เช่น การลักลอบนำยาเสพติดเข้ามาแก่นักท่องเที่ยว หรือการขายยาเสพติดให้แก่นักท่องเที่ยวก็ตาม ย่อมถือเป็นผลกระทบจากการท่องเที่ยวที่มีต่อสังคม โดยเฉพาะประเทศที่มีการข้ามพรมแดนโดยง่าย

๓.๒.๔ ปัญหาโรคภัยไข้เจ็บ โรคต่าง ๆ ก็มีการแพร่ระบาดได้โดยมี นักท่องเที่ยวเป็นพาหะ โดยการที่นักท่องเที่ยวและคนในท้องถิ่นที่มีการติดต่อสัมพันธ์กัน เช่น เอ็ดส์ (AIDS) หรือ กามโรค และโรคอื่นๆ ที่มีการติดต่ออย่างกว้างขวาง

๓.๒.๕ ปัญหาการพนัน การพนันนับเป็นสิ่งล่อใจที่มีผลกับคนในท้องถิ่น คาสีโนต่าง ๆ อาจทำให้คนในท้องถิ่นมีสภาพอารมณ์ที่ตึงเครียดและเกิดปัญหาทางการเงินเพราะ การติดการพนัน ดังนั้น ในหลายประเทศจึงอนุญาตให้นักท่องเที่ยวเท่านั้นที่เข้าไปในสถานการพนัน โดยห้ามไม่ให้คนในท้องถิ่นเข้าไปเกี่ยวข้อง

#### ๔. ผลกระทบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อวัฒนธรรมไทย

##### ๔.๑ ผลกระทบด้านบวกต่อวัฒนธรรม

การท่องเที่ยวทำให้เกิดความเข้าใจในวัฒนธรรมอื่น ๆ และยังเป็นการทำให้โลกเกิดความสงบสุขจากการผสมผสานทางวัฒนธรรม เช่น วัฒนธรรมร่วมสมัย เช่น ดนตรีร่วมสมัย มีการนำดนตรีไทยและดนตรีสากลมาผสมผสานกันเกิดเป็นดนตรีร่วมสมัย หรือวัฒนธรรมการ แต่งกายมีการพัฒนาจากการที่เดิมชายไทยไม่สวมเสื้อก็ปรับมาแต่งตัวเป็นแบบสากล

##### ๔.๒ ผลกระทบด้านลบต่อวัฒนธรรม

๔.๒.๑ ปัญหาค่านิยม ความเชื่อทางศาสนาที่เปลี่ยนแปลงไป วัฒนธรรม ของนักท่องเที่ยวมีบทบาทในการรับวัฒนธรรมใหม่ (Acculturate) ของคนในท้องถิ่น โดยเฉพาะ ในเรื่องของค่านิยม เช่น การที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวจำนวนมากที่ไม่ใช่ผู้ที่มีความเชื่อในศาสนา



นั้นๆ เข้าไปมากๆ และปะปนกับคนในท้องถิ่น ทำให้คนที่มีความศรัทธารู้สึกว่าสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ของตนได้เสื่อมค่าลง เนื่องมาจากพฤติกรรมที่ไม่สมควรของนักท่องเที่ยว เช่น การแต่งกาย กิริยาที่ไม่สำรวม เป็นต้น

๔.๒.๒ ปัญหาด้านภาษา ทั้งนักท่องเที่ยวและคนพื้นเมืองควรได้รับการศึกษาเกี่ยวกับการท่องเที่ยว เพื่อที่จะให้ทั้งสองฝ่ายได้เรียนรู้และเข้าใจกันเพราะนักท่องเที่ยวและคนพื้นเมืองอาจใช้ภาษาคนละภาษา ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารระหว่างนักท่องเที่ยวและคนพื้นเมือง นอกจากนี้ ภาษายังมีการเปลี่ยนแปลงอันเป็นผลมาจากการยอมรับภาษา ของนักท่องเที่ยวและนำมาใช้ร่วมกับภาษาท้องถิ่น การเปลี่ยนแปลงของภาษาที่มาจากการใช้ภาษาแสดง หรือคำที่ทับศัพท์เพื่อจะได้ไม่ต้องแปลความหมาย เช่น แฮมเบอร์เกอร์ (hamburger) ทัวร์ (tour) โดเมสติก (domestic) เป็นต้น

๔.๒.๓ การตระหนกทางวัฒนธรรม (Culture Shock) คือ การสูญเสียทางกายภาพและจิตใจของคนที่อยู่ในสภาพแวดล้อมที่แตกต่างไปจากบ้านของตนเองการตระหนกทางวัฒนธรรม เป็นหนึ่งในผลกระทบทางวัฒนธรรมที่เกิดกับนักท่องเที่ยว ซึ่งงานวิจัยส่วนใหญ่มักจะเห็นว่าการตระหนกทางวัฒนธรรมจะเกิดกับสังคมเจ้าบ้าน เนื่องจากนักท่องเที่ยวสามารถเลือกสถานที่ที่ตนต้องการจะไปท่องเที่ยวได้ ในขณะที่เจ้าบ้านไม่สามารถเลือกได้ว่าพวกเขาต้องการให้นักท่องเที่ยวเข้ามาในสังคมของเขาหรือไม่ อย่างไรก็ตาม การตระหนกทางวัฒนธรรม เป็นตัวอย่างของผลกระทบที่มีกับทั้ง ๒ ฝ่าย การเกิดการตระหนกทางวัฒนธรรมก็คือ ระยะเวลาของความแตกต่างทางวัฒนธรรม เมื่อความแตกต่างทางวัฒนธรรมของเจ้าบ้านและของนักท่องเที่ยวมีมากก็จะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดการตระหนกทางวัฒนธรรม นักท่องเที่ยวอาจเลี่ยงการเกิดการตระหนกทางวัฒนธรรมได้โดยการรวมกันเดินทางเป็นกลุ่ม เพื่อที่ตนเองจะได้สังเกตวัฒนธรรมเจ้าบ้านที่แตกต่างโดยที่ไม่ต้องเข้าไปมีประสบการณ์ แต่สำหรับเจ้าบ้านนั้นเป็นการยากที่จะไม่ประสบหรือสัมผัสกับวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยว ดังนั้น การเดินทางในสภาพที่มีการสร้างสิ่งป้องกัน (environment bubble) จึงเท่ากับเป็นการเพิ่มช่องว่างระหว่างนักท่องเที่ยวและเจ้าบ้านขึ้นและสร้างการตระหนกทางวัฒนธรรมให้กับเจ้าบ้านอีกด้วย

๔.๒.๔ การมองวัฒนธรรมเป็นสินค้า เนื่องจากวัฒนธรรมที่แตกต่างทำให้วัฒนธรรมเป็นสิ่งที่น่าสนใจและดึงดูดนักท่องเที่ยว จึงไม่เป็นการแปลกที่คนพยายามเอาวัฒนธรรมมาทำเป็นสินค้าเพื่อขาย เช่น การแสดง การรำยรำ หรือพิธีกรรมทางศาสนา ฉะนั้น ความสำคัญของท่ารำยรำ หรือพิธีกรรมทางศาสนาจึงไม่ได้มีความหมาย หรือความสำคัญต่อนักท่องเที่ยวเช่นเดียวกับที่มีต่อคน ในท้องถิ่นนั้น นักท่องเที่ยวเพียงแต่มีความต้องการมาเห็นเพื่อให้ได้ประสบการณ์เท่านั้น บางทีพิธีกรรมบางอย่างอาจใช้เวลานานเป็นวัน ๆ จึงไม่สามารถทำ

ให้นักท่องเที่ยวมีความสนใจหรือตื่นตาตื่นใจกับพิธีนั้น ๆ เพื่อประโยชน์ทางการค้าขายจึงทำการดัดแปลงหรือตัดทอนการแสดง ทำร้ายรำ ระบายพื้นเมือง หรือแม้แต่พิธีกรรมทางศาสนา ทำให้วัฒนธรรมของเจ้าบ้านเปลี่ยนแปลงและเสื่อมลง นอกจากนี้การนำวัฒนธรรมมาเป็นสินค้า ยังรวมถึงการที่สังคมเจ้าบ้านนำหัตถกรรมมาขายให้นักท่องเที่ยว การแต่งชุดประจำเผ่ามาถ่ายรูปกับนักท่องเที่ยวก็เป็นการทำให้วัฒนธรรมของตนเสื่อมลง เพราะมุ่งผลทางการค้าโดยละเลยความสำคัญหรือความถูกต้องในสิ่งดั้งเดิมของวัฒนธรรมของตนเอง นอกจากนี้ การนำวัฒนธรรมมาเป็นสินค้าทางการท่องเที่ยวอาจนำมาซึ่งวัฒนธรรมปลอม หรือการสังเคราะห์วัฒนธรรมให้กับนักท่องเที่ยวซึ่งไม่ได้มีคุณค่าทางวัฒนธรรมทั้งต่อนักท่องเที่ยวหรือคนพื้นเมือง

๔.๒.๕ การลอกเลียนแบบวัฒนธรรมต่างชาติ การรับวัฒนธรรมใหม่โดยการลอกเลียนแบบ (Demonstration Effect) เมื่อวัฒนธรรมสองวัฒนธรรมโคจรมาพบกันวัฒนธรรมที่แข็งแกร่งกว่าก็จะกลืนอีกวัฒนธรรมที่มีความอ่อนแอกว่าจึงเกิดเป็นการรับวัฒนธรรมใหม่ การเกิดการถ่ายทอดทางวัฒนธรรมหรือการรับวัฒนธรรมใหม่ส่วนมากจะเกิดเมื่อสถานภาพทางเศรษฐกิจของเจ้าบ้านและนักท่องเที่ยวมีความแตกต่างกันสูงมาก นักท่องเที่ยวซึ่งมีอำนาจซื้อมักจะชอบกิจกรรมต่าง ๆ ที่ให้ความสนุกสนานเพลิดเพลิน ซึ่งจะส่งผลให้สมาชิกในสังคมของคนพื้นเมืองถูกดึงดูดเข้าไปในวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยว ดังเช่นที่ สมิท (Smith, ๑๙๘๒) ได้ให้ความเห็นว่าคนหนุ่มสาวในสังคมเจ้าบ้านมักจะเป็นผู้รับการถ่ายทอดทางวัฒนธรรม นอกจากนี้เมอร์ฟี (Murphy, ๑๙๘๕) ได้สนับสนุนความคิดนี้ โดยกล่าวว่า การรับวัฒนธรรมใหม่คือการละเลยจารีตประเพณีของสังคมเกษตรเพื่อเข้าสู่ระบบแรงงานในอุตสาหกรรมบริการ การรับเอาการแต่งกาย ภาษาของนักท่องเที่ยว การเปลี่ยนแปลงค่านิยม และบทบาท การอพยพย้ายถิ่นฐานจากชนบทเพื่อเข้าสู่เมืองใหญ่ที่เป็นศูนย์กลางหรือแหล่งท่องเที่ยวเป็นผลให้สังคมสูญเสียผู้มีฝีมือทางศิลปะ เพราะไม่ใช่สิ่งแปลกประหลาดที่เห็นได้ว่าคนหนุ่มสาวในสังคมเจ้าบ้านมาขายบริการเพื่อจะได้เงินมาในช่วงเวลาอันรวดเร็ว นอกจากนี้ ความเสื่อมทางศีลธรรมและค่านิยมทำให้สังคมเจ้าบ้านปฏิเสธงานที่มีค่าแรงต่ำ ระยะเวลาทำงานนานและต้องร่ำเรียนฝึกฝีมือตามแบบประเพณีนิยม

การรับวัฒนธรรมใหม่ยังเกิดจากการที่สมาชิกของสังคมพยายามที่จะเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมนักท่องเที่ยว ตัวอย่าง เช่น คนในท้องถิ่นตามหมู่บ้านที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวพยายามที่จะเป็นส่วนหนึ่งของนักท่องเที่ยวที่พักผ่อนตามชายหาด ในขณะที่นักท่องเที่ยวสามารถกลับบ้านไปสะสมเงินทอง หรือเสริมสร้างพลังและปรับสภาพอารมณ์ได้ แต่คนในสังคมเจ้าบ้านต้องรับเอาวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวไป ซึ่งทำให้มีสภาพของจิตใจ เกิดความไม่สมดุล ซึ่งการเปลี่ยนแปลงค่านิยมนี้ นำมาสู่การเปลี่ยนแปลงค่านิยมทางการเมืองและในที่สุดอาจนำไปถึงการเปลี่ยนโครงสร้างทางวัฒนธรรม ความเสื่อมในเรื่องของศีลธรรมและจรรยาบรรณ และการเพิ่มจำนวนอาชญากรรมในสังคม

## ภาพลักษณ์ด้านการท่องเที่ยว

### ๑. ความหมายและความสำคัญของภาพลักษณ์

ในปัจจุบันแนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์ (Image) ได้เข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินงานด้านต่างๆ อย่างหลากหลาย ตั้งแต่ตัวบุคคล สินค้าบริการ หน่วยงาน องค์กร ตลอดจนจนประเทศ ทั้งนี้ภาพลักษณ์ คือ ภาพที่เกิดในใจของบุคคลอันเกิดจากการรับรู้ (Perception) ของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับข่าวสารข้อมูลและการมีประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อม ภาพลักษณ์จึงไม่ใช่เรื่องของข้อเท็จจริงเพียงอย่างเดียวแต่เป็นเรื่องของการรับรู้ข้อเท็จจริงซึ่งประกอบด้วยตัวข้อเท็จจริง (Fact) และการใช้วิจารณญาณส่วนตัว (Personal Judgment) (เสรี วงษ์มณฑา , ๒๕๔๒) ในขณะที่ Kenneth E. Boulding (๑๙๗๕) ได้อธิบายว่า “ภาพลักษณ์” เป็นความรู้ ความรู้สึกของคนเราที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ โดยเฉพาะความรู้นั้นเป็นความรู้ที่เราสร้างขึ้นมาจากเฉพาะตน เป็นความรู้เชิงอัตวิสัย (Subjective Knowledge) ซึ่งประกอบด้วย “ข้อเท็จจริง คุณค่าที่เราเป็นผู้กำหนด โดยแต่ละบุคคลจะเก็บสะสมความรู้เชิงอัตวิสัยเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ รอบตัวที่ได้ประสบและมีความเชื่อว่าจริง เนื่องจากคนเราไม่สามารถที่จะรับรู้และทำความเข้าใจกับทุกสิ่งได้ครบถ้วนเสมอไป เรามักจะได้เฉพาะภาพบางส่วนหรือลักษณะกว้างๆ ของสิ่งเหล่านั้น ซึ่งอาจไม่ชัดเจนแน่นอนเพียงพอแล้วมักตีความหมาย (Interpret) หรือให้ความหมายแก่สิ่งนั้นๆ ด้วยตัวเราเอง ความรู้เชิงอัตวิสัยนี้จะประกอบกันเป็นภาพลักษณ์ของสิ่งต่างๆ ที่อยู่ในโลกตามทัศนะของเรา และพฤติกรรมที่เราแสดงออกก็จะขึ้นอยู่กับภาพลักษณ์ของสิ่งนั้นๆ ที่เรามีอยู่ในสมองด้วย

ฉะนั้น ภาพลักษณ์จึงเป็นความรู้สึกและความเชื่อที่เกี่ยวข้องกับสิ่งนั้นๆ ที่ปรากฏอยู่ในจิตใจของบุคคลตามประสบการณ์และการสังเกต และมีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลซึ่งเปรียบเสมือนแผ่น โมเสกเล็กๆ ของทัศนคติที่บุคคลนำมาเรียงต่อกันในจิตใจ (Bernstein , ๑๙๘๔ and Gray , ๑๙๘๖) จึงอาจกล่าวได้โดยสรุปว่า ภาพลักษณ์เป็นผลรวมของการรับรู้หรือการตีความแล้วนำไปสู่การยอมรับของบุคคลที่เชื่อมโยงมิติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งนั้น และเครื่องมือสำคัญในการสร้าง รักษาและพัฒนาภาพลักษณ์ก็คือ การสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่เน้นให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถมีประสบการณ์ทางตรงหรือทางอ้อมกับสิ่งนั้นในแง่มุมต่างๆ อย่างต่อเนื่องนั่นเอง

เนื่องจากภาพลักษณ์เป็นองค์รวมของความคิด ความเชื่อ ความรู้สึกนึกคิด ประสบการณ์ และข้อเท็จจริงบวกกับการประเมินส่วนตัวของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ ทั้งสิ่งที่จับต้องได้ เช่น ผลิตภัณฑ์ บุคคล องค์กร และสิ่งจับต้องไม่ได้ เช่น การท่องเที่ยว การบริการ ดังนั้นภาพลักษณ์ที่แต่ละบุคคลมีต่อสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลนั้นๆ หากบุคคลนั้น

มีภาพลักษณ์ในทางบวกก็จะส่งผลดี แต่หากบุคคลนั้นมีภาพลักษณ์ในทางลบก็จะมีปัญหาตามมา โดย เสรี วงษ์มณฑา (๒๕๔๐) ให้ความสำคัญแก่ภาพลักษณ์ โดยแบ่งออกเป็น ๒ ประเด็นด้วยกัน คือ

๑. ด้านจิตวิทยา ภาพลักษณ์เปรียบประดุจหางเสือที่กำหนดทิศทางพฤติกรรมของปัจเจกชนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งรอบตัวบุคคล ถ้าบุคคลนั้นมีภาพลักษณ์เชิงบวกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่อยู่รอบตัว จะมีแนวโน้มที่แสดงพฤติกรรมเชิงบวก แต่ถ้าหากมีภาพลักษณ์เชิงลบต่อสิ่งเหล่านั้น ก็มีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมเชิงลบต่อสิ่งนั้นออกมาเช่นกัน และสิ่งสำคัญ คือ ภาพลักษณ์นั้นก่อให้เกิดอคติในการพิจารณาพฤติกรรมของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เคยมีภาพลักษณ์มาก่อนหน้านี้ เพราะภาพลักษณ์เป็นเรื่องฝังใจยากที่จะแก้ไข ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่ค่อนข้างจะถาวร หากไม่มีข้อมูลเด่นชัดรุนแรงเข้าไปมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ ภาพลักษณ์ก็จะไม่มีการเปลี่ยนแปลง

๒. ด้านธุรกิจ ภาพลักษณ์ถือว่าเป็นคุณค่าเพิ่ม (value added) ที่มีให้กับสินค้าและบริการ ซึ่งถือว่าเป็นผลประโยชน์เชิงจิตวิทยาที่มีอยู่ในตัวสินค้า เป็นสิ่งที่ทำให้สินค้าหลายชนิดตั้งราคาได้สูงกว่าคุณค่าทางกายภาพ

## ๒. กระบวนการเกิดภาพลักษณ์

พรทิพย์ วรกิจ โภคาทร (๒๕๓๓) ได้กล่าวถึงกระบวนการเกิดภาพลักษณ์กับบุคคลแต่ละคน ไม่ว่าจะเป็นการเกิดขึ้นโดยธรรมชาติ หรือเกิดขึ้นจากการปรุงแต่งเมื่อปัจเจกบุคคลได้รับเหตุการณ์ภายนอกมายังตัวตนเองนั้น เหตุการณ์ยังไม่สามารถสร้างภาพได้ทันที แต่มีขั้นตอนที่ทำให้เกิดภาพลักษณ์ได้ดังนี้

๒.๑ เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม (Events and Environment) คนเรานั้นเป็นสมาชิกของสังคม ซึ่งในสังคมนี้ก็จะเกิดเหตุการณ์ทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การศึกษา และอื่นๆเกิดขึ้นมากมาย แต่มีเพียงบางส่วนของเหตุการณ์ หรือบางเหตุการณ์เท่านั้นที่คนเราจะรับเข้ามายังตัวเราได้ และในบรรดาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งหลายนี้จะมีคุณค่าด้านดีหรือเลวจะสำคัญหรือไม่ จะมีความหมายอะไร คงจะไม่เกิดขึ้นจากตัวเราเพียงอย่างเดียวแต่สภาพแวดล้อมที่อยู่กับเหตุการณ์และอยู่โดยรอบเราจะมีอิทธิพลในการกำหนดคุณค่าเหล่านั้น

๒.๒ ช่องทางการสื่อสาร (Communication Channel) จะเป็นประตูด่านแรกของการรับรู้เหตุการณ์ซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้คุณสมบัติของข่าวสารและตัว “สื่อ” ย่อมมีความสำคัญที่สุด

๒.๓ องค์ประกอบเฉพาะบุคคล (Personal Elements) เป็นองค์ประกอบบุคคลที่เกี่ยวกับคุณภาพและประสิทธิภาพของการสื่อสาร โดยเฉพาะการรับรู้ของผู้รับสาร นั่นคือ ทักษะของการสื่อสาร ทักษะคิด ความรู้ ระบบสังคม และวัฒนธรรม ต่างก็มีอิทธิพลต่อการสื่อสาร

๒.๔ การรับรู้และความประทับใจ (Perception and Impression) “การรับรู้” (Perception) เป็นตัวแปลงเหตุการณ์ให้เป็นไปใน “ความหมายตามความคิดของบุคคลนั้น” ส่วนความประทับใจ (Impression) มีความสำคัญในการรับรู้อีกลักษณะหนึ่ง โดยจะเกี่ยวข้องกับคุณภาพและปริมาณของความทรงจำ ถ้าประทับใจมากก็就会有ความทรงจำจางจำได้มากและนาน และเมื่อสร้างเป็นภาพลักษณะอะไรเกิดขึ้นแล้ว ก็จะเป็นภาพลักษณะที่เจือจางได้ช้ากว่าที่มีความประทับใจน้อย หรือไม่มี ความประทับใจเลย

ภาพลักษณะที่เกิดขึ้นจากกระบวนการที่กล่าวมานี้ จะมีการผันแปรเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้เนื่องมาจากการได้รับข้อมูลใหม่ และ/หรือไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารเลย นอกจากนี้ ทั้งกระบวนการอันได้แก่ ช่องทางการสื่อสาร องค์ประกอบเฉพาะบุคคล การรับรู้และความประทับใจ และสภาพแวดล้อมเป็นตัวแปรที่สำคัญของการปรับเปลี่ยน และปรุงแต่งภาพลักษณะในอนาคตต่อไปเรื่อยๆ

### ๓. ลักษณะของภาพลักษณะ

รัตนาวดี ศิริทองถาวร (๒๕๔๖) ได้กล่าวถึงลักษณะของภาพลักษณะพอสรุปได้ดังนี้

๓.๑ ภาพลักษณะที่เกิดจากความประทับใจ ซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์และข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับองค์การ สินค้าหรือบริการที่ประชาชนได้รับและสิ่งเหล่านี้จะก่อตัวขึ้นเป็นความประทับใจ ซึ่งอาจจะเป็นความประทับใจที่ดีหรือไม่ดีก็ได้ แล้วแต่พฤติกรรมขององค์การ หรือการผลิตสินค้าหรือให้บริการขององค์การ

๓.๒ ภาพลักษณะเป็นสิ่งที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ เนื่องมาจากสภาพการณ์ภายในหรือปัจจัยภายนอก

๓.๓ ภาพลักษณะเป็นสิ่งที่อยู่นิ่ง หมายถึง ภาพลักษณะเป็นสิ่งที่ต้องไม่ได้แย้งกับความจริง แต่ภาพลักษณะจะต้องถูกนำเสนออย่างสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกับความจริง

๓.๔ ภาพลักษณะเป็นสิ่งที่น่าเชื่อถือ ภาพลักษณะเป็นการสร้างภาพในใจของคนเราเกี่ยวกับบุคคล องค์การ สถาบัน หรือสิ่งต่างๆ ให้มันคงเป็นที่ยอมรับโดยอยู่บนพื้นฐานของความน่าเชื่อถือ การสร้างภาพลักษณะจะไม่เกิดผลใดๆ ถ้าไม่มีความน่าเชื่อถือสิ่งนั้นๆ

๓.๕ ภาพลักษณะเป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดเจน ภาพลักษณะเป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นจากสิ่งที่เป็นนามธรรมเป็นสิ่งที่ป็นรูปธรรม ซึ่งอาจเรียกได้ว่าเป็นการสร้างจินตนาการรูปธรรม เพื่อให้ตอบสนองถึงจิตใจ และความรู้สึกทางอารมณ์ได้อย่างชัดเจนต่อกลุ่มประชาชน

๓.๖ ภาพลักษณะจะต้องเป็นสิ่งที่ถูกทำให้ดูง่ายและแตกต่าง นั่นคือ ภาพลักษณะจะต้องชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ มีความแตกต่าง แต่สื่อความหมายได้ตรงครบถ้วนตรงตามความต้องการ

## ๔. ภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยว

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (๒๕๔๘) ได้กล่าวถึงภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวคุณภาพไว้ว่าก่อนที่นักท่องเที่ยวคุณภาพจะได้รับประสบการณ์จากการเดินทางท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวคุณภาพจะต้องมีความรู้สึกรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ไว้ล่วงหน้า ก่อนความรู้สึกรู้สึกนึกคิดอาจมีที่มาต่างกัน เช่น จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร จากสื่อโฆษณาประเภทต่างๆ เป็นต้น แหล่งท่องเที่ยวบางแห่งเมื่อเอ่ยถึงผู้ที่ได้ฟังจะนึกถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งควบคู่กัน โดยที่ผู้นั้น ยังมิได้ไปเห็นและสัมผัสจริงด้วยตนเอง ความรู้สึกรู้สึกนึกคิดล่วงหน้าเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวนี้ เรียกว่า “ภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยว (Tourism Image)” หมายถึง สิ่งที่นักท่องเที่ยวนึกคิดเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวนั้นก่อนได้สัมผัสจริงด้วยตนเอง โดยภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวอาจเกิดขึ้นได้จากการอ่านหนังสือ การสนทนา การได้ยินกิตติศัพท์เล่าลือ ภาพโฆษณา ใบปลิว ใบปลิว หรือข้อมูลจากตัวแทนจำหน่ายบริการท่องเที่ยว ทั้งนี้ ลักษณะของภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวสามารถแบ่งออกได้ ๒ ลักษณะ คือ

๔.๑ ภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวด้านดี เป็นภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวที่จะส่งเสริมสนับสนุนให้นักท่องเที่ยวคุณภาพเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยว

๔.๒ ภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวด้านไม่ดี เป็นภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวที่จะสกัดกั้นความต้องการของนักท่องเที่ยวคุณภาพไม่ให้เดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยว

ลักษณะของภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวทั้งสอง อาจเปลี่ยนแปลงไปตามปัจจัยของภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวทั้งภายนอกและภายใน กล่าวคือ ลักษณะทางกายภาพ ลักษณะทางสังคม และวัฒนธรรม ลักษณะทางเศรษฐกิจ ลักษณะทางการเมือง ลักษณะทางสิ่งก่อสร้างและลักษณะทางพืชพันธุ์และสัตว์

สำหรับประเภทของภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยว สามารถแบ่งได้เป็น ๕ ประเภท ได้แก่

๑. ภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับกายภาพ เป็นภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวที่เกี่ยวกับลักษณะภูมิประเทศ เช่น มีทะเลสาบ มีภูเขาล้อมรอบ มีทุ่งหญ้ากว้างใหญ่สลับเนินเขา แม่น้ำลำคลอง เกาะแก่ง หุบเหว หน้าผา ชายหาด สวยงาม หาดทราย อากาศบริสุทธิ์ตลอดปี มีฝนตกชุกตลอดปี เป็นต้น ซึ่งภาพลักษณ์ทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ เมื่อเอ่ยถึงสถานที่นั้น จะทำให้นึกถึงสิ่งสำคัญที่สุดเป็นสัญลักษณ์

๒. ภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ เป็นภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวที่เกี่ยวกับความเป็นมา เป็นอยู่ และเป็นไปของผู้คนในท้องถิ่นต่างๆ

๓. ภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ เป็นภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับฐานะทางเศรษฐกิจ รวมทั้งลักษณะของการประกอบอาชีพของคนในท้องถิ่น

๔. ภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับสิ่งก่อสร้าง เป็นภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับสิ่งก่อสร้างที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์ ศาสนา หรือสิ่งก่อสร้างที่มีความเป็น “ที่สุด” หายาก และควรแก่การท่องเที่ยวศึกษา

๕. ภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวเกี่ยวกับพืชพันธุ์และสัตว์ เป็นภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยว ที่เทียบเคียงกับพันธุ์พืชและสัตว์ที่แปลกเด่นจนเป็นที่รู้จักของผู้คนทั่วไปและกลายเป็นเอกลักษณ์ที่จะสร้างภาพลักษณ์แก่ท้องถิ่นนั้น

อย่างไรก็ตาม ถ้าจะกล่าวถึงภาพลักษณ์ด้านการท่องเที่ยวระดับประเทศ ก็อาจจะหมายรวมถึงภาพลักษณ์ในทุกด้านเหล่านี้ก็เป็นได้ นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่มีส่วนส่งเสริมหรือบางครั้งอาจเป็นอุปสรรคในการสร้างภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของประเทศ อาทิ ความปลอดภัย ความสะดวกสบายในการเดินทาง มาตรฐานของที่พักรและการบริการ เสถียรภาพทางการเมือง เป็นต้น ฉะนั้นในการสร้างภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวในระดับประเทศ จึงต้องบูรณาการองค์ประกอบและปัจจัยสนับสนุนต่างๆ อย่างสอดคล้องประสานและลงตัว จึงจะช่วยเป็นสื่อกลางในการโฆษณาให้แก่แหล่งท่องเที่ยวที่นั้น และช่วยให้แหล่งท่องเที่ยวที่นั้นประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี

## **ปัญหาความปลอดภัยจากการท่องเที่ยวและนโยบายด้านการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในประเทศไทย**

### **๑. ปัญหาด้านความปลอดภัยจากการท่องเที่ยว**

ปัญหาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนการคุ้มครองผลประโยชน์ให้กับนักท่องเที่ยวเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อปริมาณนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ซึ่งรัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญของปัญหาดังกล่าวจึงได้มอบหมายให้ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง มีภารกิจและหน้าที่ในการดูแลรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว และทำหน้าที่ในการประสานการปฏิบัติกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในลักษณะการบูรณาการ โดยมีกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ควบคุมกำกับดูแลให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล โดยคดีที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว ประกอบด้วย คดีเกี่ยวกับชีวิตและร่างกาย ทรัพย์สิน อุบัติเหตุ และการเสียชีวิตโดยไม่ทราบสาเหตุ โดยมีสาเหตุการเกิดคดี ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้ (กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, ๒๕๕๐)

## ๑.๑ ปัญหาด้านความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

### ๑.๑.๑ การเดินทาง

๑.๑.๑.๑ ทางอากาศ เช่น บริเวณท่าอากาศยาน เช่น แก๊งชู้ปาย ที่แอบอ้างมารับนักท่องเที่ยว แล้วพาไปในทางที่แสวงหาประโยชน์ แท็กซี่ป้ายดำ กลุ่มคนร้าย ชาวต่างชาติที่แฝงมาในรูปของนักท่องเที่ยว

๑.๑.๑.๒ ทางบก เช่น การเดินทางโดยรถยนต์โดยสาร รวมถึงการ ขับขี่รถยนต์พาหนะ ต่าง ๆ เช่น การลักทรัพย์บนรถยนต์โดยสารไม่ประจำทาง (รถทะเบียน ๓๐)

๑.๑.๑.๓ ทางน้ำ ได้แก่ การเดินทางโดยเรือโดยสารทางทะเล แม่น้ำ  
แพ

๑.๑.๒ การพักผ่อน ได้แก่ โรงแรม เกสเฮาส์ รีสอร์ท ฯลฯ เช่น พนักงาน  
ของโรงแรมกระทำผิดเอง แก๊งค์คนร้ายชาวต่างชาติ เป็นต้น

๑.๑.๓ การท่องเที่ยว ได้แก่ การเดินทางท่องเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยว  
สำคัญต่างๆ ทั้งทางบก ทางน้ำ ถ้าป่าเขา ทะเล ห้างสรรพสินค้า และตามท้องถนนในเมือง เป็นต้น  
เช่น นักท่องเที่ยวถูกล้วงกระเป๋า วังราวทรัพย์ แก๊งค์กระเทย ทั้งกระรอกและทคน้ำ แก๊งค์คนร้าย  
ชาวต่างชาติ การทัวร์ป่าแล้วถูกคนร้ายปล้น เป็นต้น

ซึ่งสาเหตุของสภาพปัญหาดังกล่าว นั้น กล่าวได้ว่า โดยส่วนใหญ่เกิดจากความละโมภ  
ของผู้ประสงค์ร้าย การขาดจิตสำนึกของผู้กระทำผิดที่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว ความแตกต่างในมิติ  
ของวัฒนธรรม ความประมาทและการขาดข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องของนักท่องเที่ยว

### ๑.๒ ปัญหาด้านอุบัติเหตุ

๑.๒.๑ การเดินทางทางบก ซึ่งมักมีสาเหตุมาจาก ปัจจัยสำคัญ ๓ ประการ  
ได้แก่

๑.๒.๑.๑ ผู้ขับขี่ เช่น นักท่องเที่ยวไม่เคยชินกับกฎจราจร ขับขี่  
ด้วยความประมาท ขับขี่ด้วยความคึกคะนอง และเมาสุรา

๑.๒.๑.๒ สภาพถนน เช่น คดเคี้ยว ทางขึ้น - ลงเขา ไม่มีป้ายสัญญาณ  
จราจรที่ชัดเจน

๑.๒.๑.๓ สภาพของรถยนต์ เช่น ระบบเบรก ยาง และไฟส่องสว่าง  
เป็นต้น

๑.๒.๒ การเดินทางทางน้ำ เช่น เรือล่ม นักท่องเที่ยวจมน้ำช่วงฤดูมรสุม  
เรือสปีดเตอร์ หรือเรือลากกล้วย เกิดอุบัติเหตุชนกัน เป็นต้น ซึ่งมีสาเหตุมาจากตัวผู้ขับขี่ที่อาจ



มีนเมา คีตกะนอง ประมาท แย่งลูกค้า และไม่มีความรู้ นักท่องเที่ยวหรือผู้โดยสารคิกะนอง เมาสุรา หรือสภาพของเรือไม่ได้มาตรฐาน ขาดอุปกรณ์ช่วยเหลือ

๑.๒.๓ แหล่งท่องเที่ยว เช่น การไม่ได้รับความสะดวกในการเดินทาง การแย่งชิงนักท่องเที่ยว การหลงทางหลงป่า การตกเขาและถูกสัตว์ทำร้าย เป็นต้น ที่มีสาเหตุมาจากสภาพแหล่งท่องเที่ยว และการขาดข้อมูลข่าวสารของนักท่องเที่ยว เป็นต้น

๑.๓ ปัญหาด้านการซื้อขายและเสพยาเสพติดตามแหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทย ถูกกล่าวหาและมองว่าเป็นแหล่งค้า และเป็นเส้นทางผ่านของยาเสพติด สามารถหาซื้อได้ง่าย นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาเพื่อเสพยาเสพติด เช่น การพานักท่องเที่ยวทัวร์ป่าแล้ว ชักจูงให้ลองเสพยาเสพติด หรือการที่นักท่องเที่ยวมักไปมั่วสุมเสพยากันในช่วง วันพระจันทร์เต็มดวง Full Moon Party ที่เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ตลอดจนแหล่งบันเทิงตามเมืองใหญ่ๆ เป็นต้น ซึ่งมักมีสาเหตุมาจากการที่นักท่องเที่ยวเองติดยาและอยากทดลอง และการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ไม่ถูกต้องหรือข่าวสารผิดๆ จากผู้หวังผลประโยชน์

๑.๔ ปัญหาการเอาเปรียบในการซื้อสินค้าหรือบริการ ได้แก่ การประกอบธุรกิจตัดราคากันจนทำให้เกิดวงจรทัวร์ศูนย์เหรียญหรือทัวร์ด้อยคุณภาพ ที่ส่วนใหญ่ มักเกิดกับนักท่องเที่ยวจากประเทศจีนและไต้หวัน โดยการพานักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยว และหวังค่าน้ำ หรือค่าธรรมเนียม (Commission) จากผู้ประกอบการ รวมถึงการหลอกลวงนักท่องเที่ยวซื้อ อัญมณี เครื่องประดับ ที่ไม่ได้มาตรฐานหรือด้อยคุณภาพ แต่ราคาสูงกว่าความเป็นจริง ที่สาเหตุ ส่วนใหญ่มาจากทั้งปัจจัยภายนอก คือ ต่างประเทศ หรือประเทศคู่ค้ากับไทย และปัจจัยภายใน คือ ประเทศไทยที่เกิดทัวร์ด้อยคุณภาพขึ้น ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าเกิดจากการขาดจิตสำนึกของผู้ประกอบการ ความละโมภ และการขาดข้อมูลข่าวสารและการรู้ไม่เท่าทันของนักท่องเที่ยว

๑.๕ ปัญหาแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติหรือสภาพแวดล้อมถูกทำลาย เช่น การทิ้งขยะไม่เป็นที่ การตัดไม้ทำลายป่า การขีดเขียนตามผนัง การเดินย่ำโบราณสถาน เป็นต้น ซึ่งสาเหตุ ส่วนใหญ่ มักเกิดจากความละโมภของผู้ประกอบการ เช่น การลักลอบทิ้งขยะลงทะเลหรือแม่น้ำ ลำคลอง และความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของนักท่องเที่ยว เป็นต้น

## ๒. นโยบายด้านการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในประเทศไทย

ตามคำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี (คณะรัฐมนตรี, ๒๕๕๔: ๒๗) ได้กล่าวถึง ภาครัฐการท่องเที่ยว การบริการ และการกีฬา ในหัวข้อพัฒนาการท่องเที่ยวในหัวข้อย่อยให้มีการผลักดัน ความร่วมมือของหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้บริการนักท่องเที่ยวอย่างมีคุณภาพ รวมทั้งพัฒนามาตรฐาน บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวให้เพียงพอกับความต้องการ ปรับปรุงแก้ไขกฎหมายและ

ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และเพิ่มประสิทธิภาพของการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่ออำนวยความสะดวก ดูแลความปลอดภัย และป้องกันการเอาเปรียบนักท่องเที่ยว

คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ โดยอนุมติคณะรัฐมนตรี ประกาศ กำหนดแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๕๕-๒๕๕๙ ได้กล่าวถึง การป้องกันและแลการรักษา ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว มีแนวทางการดำเนินการ ดังนี้ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, ๒๕๕๔ : ๓๔-๓๕)

๑. เตรียมความพร้อมในการรับมือภัยคุกคามของโรคติดต่อ ภัยพิบัติทางธรรมชาติ การระบาดของโรค และภัยพิบัติอื่นๆ โดยให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการวิกฤตการณ์ (Crisis Management) การเตรียมความพร้อมเพื่อการตอบสนองอย่างฉับไว และการกู้คืนสภาพในภาวะฉุกเฉิน ครอบคลุมถึงการเตรียมความพร้อม การวางมาตรการป้องกันและแก้ไข เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน และมาตรการป้องกันและแก้ไขเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน และมาตรการฟื้นฟูภายหลังเกิดภาวะฉุกเฉิน

๒. กำหนดมาตรการในการป้องกัน ดูแล รักษาความปลอดภัยทางการท่องเที่ยว รวมถึงการท่องเที่ยวที่สร้างผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของประเทศ ให้เกิดการบังคับใช้อย่างจริงจัง และมีการบังคับใช้บทลงโทษตามกฎหมาย

๓. ผลักดันให้มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการ และมาตรฐานความปลอดภัยในสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อการท่องเที่ยวในกิจกรรมการท่องเที่ยวทุกรูปแบบ และมีการบังคับใช้อย่างจริงจัง

๔. ส่งเสริมสนับสนุนให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยการเป็นตำรวจอาสาสมัคร ดูแลรักษาความปลอดภัยในพื้นที่ชุมชนของตนเอง อาสาสมัครด้านการท่องเที่ยว สนับสนุนตำรวจท่องเที่ยว และอาสาสมัครรักษาความปลอดภัยทางทะเล (Lifeguard)

๕. สนับสนุนตำรวจท่องเที่ยว หน่วยงาน องค์กร และชุมชน ให้มีความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ เพื่อให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยว

ส่วนสำนักงานตำรวจแห่งชาติ กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง ได้กล่าวถึง ยุทธศาสตร์การรักษาความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ปี ๒๕๕๕-๒๕๕๘ มียุทธศาสตร์ที่สำคัญที่ต้องดำเนินการ ๔ ยุทธศาสตร์ ดังนี้ (กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง, ๒๕๕๕ : ๕-๘)

### ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การบริหารจัดการ

เป้าประสงค์: มีศักยภาพและเอกภาพในการบริหารจัดการที่รวดเร็ว และขับเคลื่อน การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กลยุทธ์ที่ ๑ สร้างเอกภาพและประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรทาง  
การบริหาร

กิจกรรม

๑. เพิ่มอัตรากำลังพลให้กับหน่วยงานที่ปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวได้  
อย่างเหมาะสมกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่จะเพิ่มขึ้นตามนโยบายรัฐบาล

๒. ปรับปรุงอำนาจหน้าที่และพื้นที่รับผิดชอบเฉพาะในการรักษาความ  
ปลอดภัยสำหรับท่าอากาศยานนานาชาติ และพื้นที่ยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยวให้สามารถทำงาน  
และ/หรือตอบสนองการทำงานได้อย่างเบ็ดเสร็จ

๓. ผู้บังคับการที่รับผิดชอบพื้นที่ ต้องรับผิดชอบการดูแลรักษาความปลอดภัย  
อำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา อำนวยความสะดวกและให้บริการนักท่องเที่ยวด้วยตนเอง

๔. มอบหมายความรับผิดชอบด้านการท่องเที่ยวให้กับผู้บังคับบัญชาในระดับ  
รอง ผบช.ก. , รอง ผบก. และหัวหน้าสถานีย่อย

๕. ศึกษา วิเคราะห์ กำหนดแนวทางมาตรการเชิงรุกในการแก้ไขปัญหาความ  
ปลอดภัยนักท่องเที่ยวในพื้นที่

๖. จัดทำแผนงานงบประมาณที่ต้องใช้ในการดำเนินงานในรอบปี

๗. ฝึกอบรมด้านภาษาต่างประเทศให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่  
เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว

กลยุทธ์ที่ ๒ แสวงหาความร่วมมือในการทำงาน

กิจกรรม

๑. กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง ประสานผู้บริหารระดับนโยบายของ  
ทุกส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์ในการทำงานร่วมกัน

๒. ผู้บังคับการตำรวจท่องเที่ยว ตำรวจทางหลวง ตำรวจน้ำ ตำรวจรถไฟ และ  
ตำรวจปราบปรามผู้กระทำผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ที่มีที่ตั้งอยู่ในพื้นที่  
รับผิดชอบแต่ละจังหวัด ประสานงานกับผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัดหัวหน้าส่วนราชการระดับ  
จังหวัดซึ่งเป็นเจ้าภาพหลักเพื่อสนับสนุนและนำยุทธศาสตร์นโยบายไปสู่แนวทางในการทำงานร่วมกัน

๓. หัวหน้าสถานีย่อยที่เกี่ยวข้องมีหน้าที่ประสานงานและขับเคลื่อนการ  
ทำงาน

กลยุทธ์ที่ ๓ บูรณาการการปฏิบัติในทุกหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมและ  
การมีส่วนร่วม

### กิจกรรม

๑. มอบหมายความรับผิดชอบงานด้านกฎหมายและคดีให้ รอง ผบช.ก. / รอง ผบก. ความคุมกำกับดูแลคดีที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว

๒. เพิ่มศักยภาพพนักงานสอบสวนในด้านองค์ความรู้และกระบวนการในการสอบสวนคดีที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว

๓. ประสานความร่วมมือกับอัยการและศาล เพื่อสร้างคู่มือและขั้นตอนการปฏิบัติในการสอบสวน อำนาจความยุติธรรมทางอาญาที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว

### ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยว

เป้าประสงค์: ความเชื่อมั่นในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวในพื้นที่ท่องเที่ยว ๕ แห่ง และพื้นที่ยุทธศาสตร์ระยะเร่งด่วน ๑๓ แห่ง

กลยุทธ์ที่ ๑ การป้องกันอาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว

### กิจกรรม

๑. จัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่และปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน

๒. แบ่งเขตตรวจพื้นที่ท่องเที่ยวแล้วจัดสายตรวจทุกประเภทให้เหมาะสมต่อการดูแลให้ครอบคลุมพื้นที่และห้วงเวลาในการท่องเที่ยวแต่ละประเภท

๓. จัดระเบียบสังคมในพื้นที่ท่องเที่ยว ปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมต่อการดูแลรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยว

๔. กำหนดช่องทางในการแจ้งข้อมูล การร้องเรียนและขอความช่วยเหลือให้รวดเร็วโดยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการทำงาน

๕. แสวงหาความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนในการช่วยเหลือในการป้องกันอาชญากรรม การเอาผิดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว

กลยุทธ์ที่ ๒ การปราบปรามอาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว

### กิจกรรม

๑. ระดมกวาดล้างอาชญากรรมตามห้วงเวลาที่เหมาะสม

๒. กอดันกับผู้ประกอบการที่มีพฤติกรรมเอาเปรียบ ต้มตุ๋น หลอกหลวง นักท่องเที่ยว รวมทั้งบุคคลที่ได้รับการปล่อยตัวชั่วคราวและบุคคลพ้นโทษในความผิดที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว

๓. บังคับใช้กฎหมายและดำเนินการทางปกครองอย่างเข้มงวดกับผู้ประกอบการที่กระทำผิดกับนักท่องเที่ยว รวมถึงนักท่องเที่ยวที่มีพฤติกรรมกระทำความผิด

### ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การอำนวยความสะดวกยุทธธรรมให้แก่นักท่องเที่ยว

เป้าประสงค์ : นักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจจากการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในการอำนวยความสะดวกยุทธธรรมที่มีมาตรฐาน โปร่งใส และรวดเร็ว

กลยุทธ์ที่ ๑ การสอบสวน

กิจกรรม

๑. สร้างโปรแกรมสำเร็จรูปในการสอบสวนคดีที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวบ่อยครั้ง เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๒. สร้างทีมงานพนักงานสอบสวนคดีเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว

๓. แต่งตั้งพนักงานสอบสวนที่มีความรู้ด้านภาษาต่างประเทศเป็นการเฉพาะประจำสถานี

๔. จัดหาล่ามแปลภาษาต่างประเทศไว้ประจำสถานี

กลยุทธ์ที่ ๒ การรวบรวมพยานหลักฐาน

กิจกรรม

๑. สืบสวนขยายผลคดีที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวทุกคดี ที่มีพฤติการณ์ในการกระทำความผิดเป็นเครือข่าย ขบวนการ

๒. สร้างมาตรฐานการเก็บรวบรวมพยานหลักฐานและตรวจพิสูจน์ทางนิติวิทยาศาสตร์ นิติเวช เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกยุทธธรรมทางอาญา

๓. จัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นและทันสมัยทางเทคโนโลยี

๔. เร่งรัดการตรวจพิสูจน์พยานหลักฐานต่าง ๆ นำไปประกอบสำนวนการสอบสวนสรุปผลคดี ให้เป็นไปด้วยความรวดเร็ว

### ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การให้บริการ

เป้าประสงค์ : นักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

กลยุทธ์ที่ ๑ การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการนักท่องเที่ยวในพื้นที่

กิจกรรม

๑. เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารสำหรับนักท่องเที่ยว

๒. จัดตั้งศูนย์ให้บริการนักท่องเที่ยวประจำหน่วยงาน

๓. จัดตั้งชุดปฏิบัติการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวพร้อมอุปกรณ์สำหรับการช่วยเหลือ

๔. พัฒนาหน่วยงานให้มีความเป็นมาตรฐานสากลเพื่อรองรับการให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยว

## กลยุทธ์ที่ ๒ การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการคนเข้าเมือง

### กิจกรรม

๑. จัดระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับจำนวนนักท่องเที่ยวในแต่ละช่วงเวลา
๒. จัดหาเทคโนโลยีที่ทันสมัย ทบพทวนระเบียบ คำสั่ง และ/หรือเสนอแก้ไขกฎหมายเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการพิธีการเข้าเมือง
๓. จัดหาอาสาสมัครสนับสนุนการปฏิบัติงานในช่วงเวลาพิเศษ
๔. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มพื้นที่ช่องตรวจคนเดินทางเข้า-ออก
๕. จัดหาระบบข้อมูลการตรวจสอบและคัดกรองผู้โดยสารล่วงหน้า(Advance Passenger Processing System : APPS) ให้ครอบคลุมช่องทางเดินทางเข้า-ออกทางท่าอากาศยานนานาชาติ และด่านตรวจคนเข้าเมืองสำคัญ

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เฉลิมขวัญ ชันนุช (๒๕๕๖) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้บริการรถยนต์โดยสารส่วนบุคคลประเภทแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง ๒๕-๓๔ ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสูงสุดคือ ด้านบุคลากร รองลงมา ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา ด้านกระบวนการ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ ในด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า มีความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการสูงสุด คือ ความมั่นใจในการให้บริการ ได้แก่ การเข้าถึงจิตใจของลูกค้า การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความคงเส้นคงวา และลักษณะภายนอก ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพในการใช้บริการรถยนต์โดยสารส่วนบุคคลประเภทแท็กซี่มิเตอร์อยู่ในระดับมากที่ระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕ ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถยนต์โดยสารส่วนบุคคลประเภทแท็กซี่มิเตอร์อยู่ในระดับมากที่ระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารส่วนบุคคลประเภทแท็กซี่มิเตอร์ที่ระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕ ข้อเสนอแนะ พบว่า ควรมีการฝึกอบรมพนักงานขายให้มีความพร้อม

ในการให้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ พนักงานขับรถแท็กซี่ต้องมีใบอนุญาตขับขี่สาธารณะและขับขีรถอย่างปลอดภัยและเคารพกฎจราจร มีความตรงต่อเวลาเมื่อเรียกใช้บริการนอกสถานที่ที่มีเบอร์โทรศัพท์ติดต่ออย่างชัดเจน

วุฒิไกร งามศิริจิตต์ และ ยอคมณี เทพานนท์ (๒๕๕๕) ได้ศึกษาเรื่อง โครงการการศึกษาระบบขนส่งแบบตอบสนองความต้องการสำหรับภาคบริการท่องเที่ยวเมืองพัทยาผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า การนำระบบขนส่งแบบตอบสนองความต้องการมาประยุกต์ใช้ เพื่อการท่องเที่ยวของเมืองพัทยานั้นมีความเหมาะสมแตกต่างกันไปในแต่ละพื้นที่ท่องเที่ยว ซึ่งนำไปสู่แนวทางกลยุทธ์ในการพัฒนาโครงสร้างโลจิสติกส์และการส่งเสริมการท่องเที่ยวของเมืองพัทยาที่แตกต่างกันในแต่ละพื้นที่ท่องเที่ยว นอกจากนี้ผลผลิตที่ได้จากการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย ฐานข้อมูลการวางแผนโลจิสติกส์การท่องเที่ยว แบบจำลองในการประเมินประสิทธิภาพของระบบขนส่งแบบตอบสนองความต้องการ และแนวปฏิบัติที่เหมาะสมในการนำระบบขนส่งแบบตอบสนองความต้องการไปใช้ให้ประสบความสำเร็จ สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับเมืองท่องเที่ยวอื่นของประเทศไทยในการพัฒนาระบบโลจิสติกส์การท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป

ประมา ศาสตร์ระรุจิ และ ณัฐกฤตย์ ดิฐวิรุฬ (๒๕๕๒) ศึกษาเรื่องความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการรักษาความปลอดภัยและการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว โดยเก็บข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามจำนวน ๑,๐๕๐ ตัวอย่าง ทั้งจากนักท่องเที่ยวต่างชาติและชาวไทย ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวทั้งสองกลุ่มมีความเชื่อมั่นต่อการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตำรวจท่องเที่ยวในระดับมาก โดยนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความเชื่อมั่นสูงสุดในเรื่องการรักษาความปลอดภัยจากการหลอกลวงของไกด์ และบริษัททัวร์ในเรื่องของการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว นั้น นักท่องเที่ยวทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อแยกรายละเอียดออกมาแต่ละด้าน คือ ด้านกระบวนการด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกนั้น พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมากในทุกๆ ด้าน

กฤษดาพร พรหมสอน (๒๕๕๐) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยที่มีอิทธิพลในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ปัจจัยด้านราคา ด้านบุคคล ด้านการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยที่มีอิทธิพลในระดับมากที่สุด คือ ราคาของมิเตอร์มีมาตรฐานคิดราคาตามระยะทางจริง ลักษณะภายนอกของรถแท็กซี่มิเตอร์ของรถบงบออย่างชัดเจน ภายในรถแท็กซี่มิเตอร์มี

ความสะอาด และมีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร เช่น แอร์ โทรทัศน์ให้ชม เพลงให้ฟังในรถ รถแท็กซี่มีเตอร์มีป้ายสัญลักษณ์คำว่า “แท็กซี่มีเตอร์” อย่างชัดเจน ภายในรถแท็กซี่มีเตอร์ มีรายละเอียดเกี่ยวกับประวัติของคนขับรถและมีเลขป้ายทะเบียนรถติดไว้อย่างชัดเจนมีการแบ่งแยกสิ่ รถแท็กซี่มีเตอร์ออกจากรถยนต์ส่วนบุคคลทั่วไป

พิมพ์ ตรีสอน และคณะ (๒๕๕๐) ได้ศึกษาเรื่อง โครงการ ประสิทธิภาพของระบบขนส่งมวลชนทางบก จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความเห็นว่าระบบขนส่งมวลชนทางบกของจังหวัดเชียงราย มีปัญหาในการให้บริการ โดยมีปัญหาที่ควรได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน ได้แก่ ปัญหาสภาพและความไม่เพียงพอของรถและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ปัญหาการให้บริการของพนักงาน ปัญหาเกี่ยวกับกำหนดเวลาในการเดินรถ ปัญหาการจราจรในบริเวณสถานีขนส่ง โดยเฉพาะช่วงเวลาเช้าและเย็น ปัญหาด้านมาตรฐานของอัตราค่าเดินทางตามลำดับ ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการดังกล่าว และเห็นด้วยหากจะมีการขึ้นราคาค่าโดยสารอีกเล็กน้อย แต่มีการให้บริการที่ดีขึ้น ในด้านของประสิทธิภาพของขนส่งมวลชนทางบก และความเหมาะสมต่อการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงราย ผลการศึกษา พบว่า ในขณะที่นักท่องเที่ยวชาวไทย ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่กลุ่มตัวอย่าง และนักท่องเที่ยวต่างชาติมีความเห็นว่าอยู่ในระดับปานกลาง แต่ผู้ให้บริการกลับมีความเห็นว่าระบบขนส่งมวลชนทางบกของจังหวัดที่มีประสิทธิภาพ และความเหมาะสมต่อการท่องเที่ยวในระดับสูง ผลการวิจัย ยังชี้ให้เห็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการในด้านการบริการ และผลที่ได้รับกล่าวคือ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังในการบริการในระดับสูง ถึงสูงมาก แต่ผลที่ได้รับกลับอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

รุ่งรัตน์ หัตถกรรม และคณะ (๒๕๕๐) ศึกษาเรื่อง การจัดการความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวในกลุ่มอีสานใต้ พบว่า ผลการศึกษาประเภทและปัญหาเกี่ยวกับความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวในกลุ่มอีสานใต้ ประเภทปัญหาที่พบ ได้แก่ ปัญหาในที่พัก ปัญหาการเดินทางปัญหาในแหล่งท่องเที่ยว ปัญหาภัยธรรมชาติ ปัญหาเสพติด ปัญหาที่เกิดจากนักท่องเที่ยวเอง และปัญหาที่เกิดจากบริษัทนำเที่ยว

ในการศึกษาระดับของประเภทและปัญหาเกี่ยวกับความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวในกลุ่มอีสานใต้ พบว่า

๑. ระดับของประเภทและปัญหาความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวที่พบไม่บ่อย ได้แก่ ปัญหาในที่พัก ได้แก่ ไม่มีเครื่องดับเพลิงภายในบริเวณที่พักในอีสานใต้ ข่าวนักท่องเที่ยวถูกข่มขืนในที่พัก นักท่องเที่ยวถูกฆ่าเพื่อหวังทรัพย์สินและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ปัญหาการเดินทาง ได้แก่ ทางอากาศ ไม่มีพนักงานประจำเครื่องบินดูแลและให้คำแนะนำ



ส่วนด้านรถทัวร์หรือรถยนต์โดยสารประจำทางมักมีผู้โดยสารกระโดดขึ้นหรือลงรถในขณะที่รถยังจอดไม่สนิทและไม่มีการตรวจสอบสภาพรถก่อนการใช้งานคนขับรถประมาทเลินเล่อและกึ่งคนองไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร รถทัวร์ที่มาอีสานได้เกิดอุบัติเหตุบ่อย รถยนต์ส่วนบุคคล ขาดการศึกษาเส้นทางก่อนการเดินทาง รถจักรยานยนต์ คนขับไม่เชี่ยวชาญเส้นทาง ส่วนรถไฟนั้น พบการให้บริการของพนักงานไม่ดี ปัญหาในแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ มีพีชมิพิช ไม่มีอาสาสมัครนำเที่ยวและหน่วยรักษาความปลอดภัย ไม่มีหน่วยปฐมพยาบาลเบื้องต้น ไม่มีแผงรั้วกั้น ไม่มีกฏระเบียบก่อนเข้าชม ไม่มีการให้ความรู้ก่อนเข้าชม และมีการปล้นจี้ ชิงทรัพย์ ขโมย ล้วงกระเป๋า ภัยธรรมชาติ คือ มีแผ่นดินไหว ปัญหาที่เกิดจากบริษัทนำเที่ยว ได้แก่ นักท่องเที่ยวพลาดเที่ยวบิน เพราะสื่อสารกับบริษัทนำเที่ยวไม่เข้าใจ บริษัทนำเที่ยวไม่มีความรับผิดชอบทำให้นักท่องเที่ยวไม่ได้รับความสะดวกสบาย

๒. ระดับของประเภทและปัญหาความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวที่พบบ่อย ได้แก่ ปัญหาในที่พัก ได้แก่ ไม่มีโทรทัศน์วงจรปิด ไม่มีเจ้าหน้าที่หรือยามดูแล ไม่มีตู้নিরภัยให้ฝากของมีค่า สายไฟหรือเครื่องปรับอากาศอยู่ในสภาพไม่สมบูรณ์พร้อมใช้งาน ภายนอกและภายในที่พักกรุงรัง ปัญหาการเดินทาง ทางอากาศ ไม่มีตารางเที่ยวบินมากลุ่มอีสานได้โดยสะดวก ไม่มีรถรับส่งจากสนามบินไปยังที่พัก รถทัวร์หรือรถยนต์โดยสารประจำทาง การบริการและการต้อนรับของพนักงานบนรถไม่ดี สภาพรถโดยสารผ่านการใช้งานมานาน/เก่า รถยนต์ส่วนบุคคล คนขับไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร ไม่มีการเตรียมรถซ่อมบำรุงและอุปกรณ์ก่อนการใช้งาน คนขับรถและผู้โดยสารไม่คาดเข็มขัดนิรภัย คนขับดื่มสุราแล้วขับรถ รถจักรยานยนต์ คนขับด้วยความประมาท ไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร รถไฟ เกิดความสกปรกบนรถไฟ ปัญหารถไฟล่าช้าและไม่ตรงเวลา ปัญหาในแหล่งท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวอยู่ไกลและเปลี่ยว ลี้ดวี่มีชุกชุม และการไม่มีป้ายหรือแผ่นพับเตือนภัยให้กับนักท่องเที่ยว ภัยธรรมชาติ คือ มีน้ำท่วม มีพายุ ปัญหาที่เกิดขึ้นจากนักท่องเที่ยวเอง ได้แก่ นักท่องเที่ยวไม่เชื่อฟังคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ประมาทและกึ่งคนองในขณะที่เดินทางท่องเที่ยว และนักท่องเที่ยวใช้สารเสพติด3

๓. ระดับของประเภทและปัญหาความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวที่พบบ่อยที่สุด ได้แก่ ปัญหาการเดินทาง คือ คนขับรถจักรยานยนต์และคนซ้อนไม่สวมหมวก ปัญหาที่เกิดขึ้นจากนักท่องเที่ยวเอง คือ นักท่องเที่ยวดื่มสุรา

ผลการศึกษาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวในกลุ่มอีสานใต้ ได้แนวทาง ๕ แนวทาง ได้แก่

แนวทางที่ ๑ กำหนดนโยบายที่ชัดเจนเรื่องความปลอดภัย

แนวทางที่ ๒ จัดให้หน่วยงานดูแลรับผิดชอบด้านความปลอดภัยทางการท่องเที่ยว ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง

แนวทางที่ ๓ จัดตั้งหน่วยงานประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับความปลอดภัยทางการท่องเที่ยว

แนวทางที่ ๔ ให้มีมาตรการและการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับสถานประกอบการ

แนวทางที่ ๕ ประสานความร่วมมือด้านความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวกับประเทศเพื่อนบ้าน

ฉัตรทิพย์ อุณภิมย์ (๒๕๔๘) ได้ศึกษาเรื่อง การดำรงอยู่ของผู้ประกอบการขับรถแท็กซี่ ป้ายดำบริเวณพื้นที่หาดแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัย พบว่า ในพื้นที่หาดแห่งนี้มีจำนวนผู้ประกอบการขับรถแท็กซี่ป้ายดำประมาณ ๕๐ คน แบ่งออกเป็น ๖ กลุ่มย่อยมีการแบ่งเขต การให้บริการกันอย่างชัดเจน แต่ละกลุ่มผู้นำกลุ่ม มีการตั้งกฎเกณฑ์ในการการอยู่ร่วมกัน ผู้โดยสารหลัก คือ ผู้เข้าพักในสถานประกอบการ โรงแรมบริเวณหาดแห่งนี้ ส่วนรายได้จากการประกอบการ นั้นสูงเป็นที่น่าพอใจ โดยได้มาจากค่าโดยสารซื้อสินค้า หรือบริการจากร้านเหล่านั้น ปัญหาและความขัดแย้งเกิดขึ้นทั้งภายในกลุ่มผู้ประกอบการ ระหว่างกลุ่มผู้ประกอบการและปัญหากับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบการในเรื่องของผลประโยชน์ จากการวิจัยด้านเงื่อนไขที่มีผลต่อ การดำรงอยู่ของผู้ประกอบการขับรถแท็กซี่ป้ายดำ พบว่า เกิดจากจำนวนผู้โดยสารและความต้องการในการใช้ บริการมีมากพอ ผู้ประกอบการมีอิสระในการประกอบการได้รับการสนับสนุนทางสังคมได้รับรายได้ และค่าตอบแทนที่สูงเป็นที่พอใจ นอกจากนี้ยังมีเงื่อนไขด้านความเข้มแข็งและอำนาจการต่อรอง ซึ่งเกิดจากการรวมกลุ่ม ระบบอุปถัมภ์และข้อจำกัดของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ไม่สามารถจับกุม ผู้ประกอบการขับรถแท็กซี่ป้ายดำได้หากหลักฐานไม่เพียงพอ ส่วนข้อเสนอแนะและแนวทางในการแก้ไขปัญหาจะต้องเป็นการประสานงานร่วมกันหลายด้าน กล่าวคือ จะต้องมีการพัฒนาระบบการขนส่งสาธารณะที่มีอยู่แล้วให้ได้มาตรฐาน มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการเข้าร่วม รูปแบบ การบริการ และการจัดการให้เหมาะสมไม่ว่าจะเป็นการจดทะเบียนแท็กซี่มิเตอร์ หรือสหกรณ์รถ รับจ้างไม่ประจำทาง รวมทั้งการคิดค้นระบบการขนส่งสาธารณะขึ้นมาใหม่ เพื่อเพิ่มทางเลือก และรองรับความต้องการที่เพิ่มมากขึ้น ภาครัฐต้องต้องเพิ่มมาตรการการจับกุมกลุ่มผู้ประกอบการขับรถ แท็กซี่ป้ายดำอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อกระตุ้นให้กลุ่มผู้ประกอบการต้องหาทางปรับตัวให้ ถูกต้องตามกฎหมาย เช่น การจดทะเบียนแท็กซี่มิเตอร์ หรือการเข้าร่วมสหกรณ์รถรับจ้างไม่ประจำ ทาง ส่วนภาคเอกชนสามารถมีส่วนร่วมในการส่งเสริมความรู้ในด้านที่ผู้ประกอบการต้องการ เช่น การพัฒนาคุณภาพการบริการ ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยว เป็นต้น

## สรุป

งานวิจัยนี้ ได้ศึกษาข้อมูลทัศนคติด้านแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยได้ยึดข้อมูลที่สร้างขึ้นมาเพื่อเป็นกรอบโครงสร้างในการวิจัย คือ แนวคิดเรื่อง อุตสาหกรรมขนส่งเพื่อการท่องเที่ยว นโยบายการขนส่งสาธารณะของประเทศไทย ผลกระทบจากการท่องเที่ยว ภาพลักษณ์ด้านการท่องเที่ยว ปัญหาความปลอดภัยจากการท่องเที่ยวและนโยบายด้านการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในประเทศไทย รวมไปถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เมื่อได้ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นและศึกษาพื้นที่แล้ว ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูล ณ พื้นที่ศึกษาโดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน ผลการวิจัยที่ได้จากการเก็บข้อมูลได้ถูกนำเสนอในบทต่อไป

## บทที่ ๓

# สภาพปัญหาของระบบขนส่งสาธารณะ ในแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต

จากการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการขนส่งสาธารณะในแหล่งท่องเที่ยว ภูเก็ตซึ่งประกอบไปด้วย นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เคยใช้บริการแท็กซี่ป้ายดำ ผู้ให้บริการแท็กซี่ป้ายดำ ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว ตำรวจท่องเที่ยว และตำรวจท่องเที่ยว กรมการขนส่งจังหวัดภูเก็ต การทำอากาศยานนานาชาติจังหวัดภูเก็ต และฝ่ายปกครองจังหวัดภูเก็ตนั้น ผู้วิจัยได้รับทราบถึงความเป็นมาและสภาพปัญหาปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับระบบขนส่งสาธารณะในแหล่งท่องเที่ยว ภูเก็ต ดังนี้

## สถานะปัจจุบันของระบบขนส่งมวลชนเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

### ๑. รถโดยสารประจำทาง

๑.๑ รถโดยสารประจำทางหมวด ๑ เป็นรถที่วิ่งรอบเมืองให้บริการเป็นรถสองแถว เป็นสีชมพู ให้บริการสามเส้นทางมี สาย ๑ สาย ๒ และสาย ๓ เป็นการให้บริการทั่วไปเก็บ ๑๐ บาท

๑.๒ รถโดยสารประจำทาง หมวด ๔ วิ่งจากในเมืองที่สถานีขนส่งไปยังจุดจอดต่างๆ ของสถานที่ต่างๆ ของภูเก็ต เช่น สถานีขนส่งไปป่าตอง สถานีขนส่งไปลาไว สถานีขนส่งไปกมลา สถานีขนส่งไปป่าคอกหรือไปสารสิน ลักษณะของการให้บริการจะเน้นช่วงเช้า กับเย็นเป็นส่วนใหญ่ ช่วงกลางวันี่ความถี่จะลดลง เนื่องจากผู้ให้บริการมีจำนวนน้อยลง

๑.๓ รถจากสนามบินไปหาดสำคัญ มีสองเส้นทาง คือสนามบิน-ป่าตอง และสนามบิน-กะตะกะรน แต่เส้นทางหลังได้ถูกยกเลิกไปเพราะมีปัญหาเกี่ยวกับรถแท็กซี่ป้ายดำ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ทราบว่ามีรถโดยสารประจำทางวิ่งรอบเกาะภูเก็ต แต่ไม่ใช่รถโดยสารที่มีเวลาที่แน่นอน ขึ้นอยู่กับการจราจรในขณะนั้น รถโดยสารนี้ราคาต่อคนแพง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นคนท้องถิ่น และมีนักท่องเที่ยวเป็นส่วนน้อย เพราะนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่ทราบเรื่องรถโดยสารประจำทางนี้ จะมีก็แต่เพียงนักท่องเที่ยวที่มาอยู่นานๆ หรือมาทำงานในพื้นที่ที่จะทราบและใช้บริการ

## ๒. รถยนต์รับจ้าง

### ๒.๑ แท็กซี่มิเตอร์

บจก. ภูเก็ตแท็กซี่มิเตอร์เซอร์วิส ได้รับสัมปทานและดำเนินการจากการทำอากาศยานภูเก็ตจอดให้บริการบริเวณภายในจุดรับส่งผู้โดยสารขาออกสนามบินภูเก็ตซึ่งคิดค่าการให้บริการ (Service charge) ในราคา ๑๐๐ บาท และในส่วนราคาค่าโดยสารเริ่มต้นที่ ๕๐ บาท รวมกับราคาตามระยะทางที่ปรากฏตามมิเตอร์มีรถจดทะเบียน จำนวน ๑๑๐ คัน แบ่งออกเป็น ๒ แบบ ได้แก่

๒.๑.๑ รถแท็กซี่มิเตอร์สี่ล้อ - แดงจดทะเบียนแบบส่วนบุคคลเป็นรถแท็กซี่ส่วนบุคคลที่เข้ามาวิ่งร่วมกับบริษัท จำนวน ๔๕ คัน

๒.๑.๒ รถแท็กซี่มิเตอร์สี่ล้อ - น้ำเงินจดทะเบียนในรูป บริษัท บจก. ภูเก็ตแท็กซี่มิเตอร์เซอร์วิส จำนวน ๖๕ คัน

### ๒.๒ รถยนต์ของสหกรณ์บริการรถยนต์บริการธุรกิจจำกัด (ลิมุซีน)

มีรถให้บริการ จำนวน ๓๐ คัน โดยคิดมิเตอร์ประจำภายในรถยนต์จอดให้บริการบริเวณภายในจุดรับส่งผู้โดยสารขาออกสนามบินภูเก็ตซึ่งคิดค่าการให้บริการ (Service charge) ในราคา ๑๐๐ บาท และในส่วนราคาค่าโดยสารเริ่มต้นที่ ๕๐ บาทรวมกับราคาตามระยะทางที่ปรากฏตามมิเตอร์

สรุปรถแท็กซี่มิเตอร์มีทั้งสิ้น ๑๔๐ คัน โดยแบ่งออกเป็น ๒ ส่วน คือ ๑. บจก.ภูเก็ตแท็กซี่มิเตอร์เซอร์วิส ๑๑๐ คัน และ ๒. รถยนต์ของสหกรณ์บริการรถยนต์บริการธุรกิจจำกัด (ลิมุซีน) จำนวน ๓๐ คัน โดยการให้บริการรถทั้งสองบริษัทจะสามารถรับผู้โดยสารได้จากบริเวณพื้นที่สนามบิน และส่งถึงที่หมายเท่านั้นและในเที่ยวกลับจะไม่สามารถรับผู้โดยสารในบริเวณอื่น หรือระหว่างทางได้

### ๒.๓ แท็กซี่ป้ายดำ

เดิมที่จังหวัดภูเก็ตมีรถยนต์บริการ (ป้ายเขียว) ซึ่งเป็นกลุ่มที่ได้รับอนุญาตจะเป็นผู้ประกอบการรถยนต์ภายในท่าอากาศยานภูเก็ต มี ๒ บริษัท คือ

๑. บริษัท ไม้ขาวจำกัด

๒. สหกรณ์บริการเดินรถจำกัด

นอกจากนั้นจะเป็นการรวมกลุ่มในลักษณะสหกรณ์ซึ่งมีด้วยกัน ๓ สหกรณ์ คือ

๑. สหกรณ์บริการยนต์รับจ้างภูเก็ต

๒. สหกรณ์บริการแท็กซี่ภูเก็ต

๓. สหกรณ์รถยนต์บริการการท่องเที่ยวกะรน

โดยให้บริการในพื้นที่ จ.ภูเก็ต มาเป็นเวลานานแล้วแต่ยังมีผู้นำรถส่วนตัวมาให้บริการเป็นลักษณะแท็กซี่ป้ายดำในพื้นที่ จ.ภูเก็ต อยู่อีกมาโดยเฉพาะในพื้นที่ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตต่อมามีการพยายามแก้ไขปัญหาดังกล่าวแต่เนื่องจากมีผู้นำรถมาให้บริการดังกล่าวเป็นบุคคลท้องถิ่นหากมีการระดมจับกุมกวาดล้างก็เกรงว่าจะมีผลกระทบและเกิดปัญหาจึงได้มีการแก้ปัญหาโดยเปิดให้นำรถมาจดทะเบียนเป็นรถแท็กซี่มิเตอร์ต่อมาเมื่อนักท่องเที่ยวซึ่งเดินทางเข้ามาในพื้นที่ จ.ภูเก็ต มากขึ้นจึงมีผู้นำรถส่วนตัวมาให้บริการในลักษณะแท็กซี่ป้ายดำเพิ่มขึ้นอีกต่อมาเมื่อนักท่องเที่ยวซึ่งเดินทางเข้ามาในพื้นที่ จ.ภูเก็ต มากขึ้น จึงมีผู้นำรถส่วนตัวมาให้บริการในลักษณะแท็กซี่ป้ายดำเพิ่มขึ้นอีก ซึ่งการกระทำดังกล่าวได้ส่งผลกระทบต่อสิ่งต่าง ๆ มากมาย

## ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับระบบขนส่งสาธารณะในจังหวัดภูเก็ต

### ๑. ปัญหาด้านมาตรฐานการบริการของรถแท็กซี่ป้ายดำ

ปัญหาที่เกิดขึ้นในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เคยใช้บริการรถแท็กซี่ป้ายดำ ส่วนใหญ่เป็นปัญหาเรื่องมาตรฐานการบริการของรถแท็กซี่ป้ายดำ ซึ่งหมายถึง เรื่องอัตราค่าบริการที่ไม่เป็นมาตรฐานการขาดความรู้ด้านภาษาและเส้นทางด้านสถานที่ท่องเที่ยวของผู้ให้บริการรถแท็กซี่ป้ายดำจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติหลายท่านมีความฉงนสงสัยในการคิดค่าบริการของรถแท็กซี่ป้ายดำ เพราะในระยะทางที่เท่าๆ กัน จากการเดินทางขาไปและกลับกลับมีการคิดอัตราค่าบริการที่ต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่านักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีระยะเวลาในการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตในระยะเวลาสั้น (ไม่เกิน ๑ เดือน) มักไม่มีปัญหากับราคาแท็กซี่ที่ใช้บริการโดยนักท่องเที่ยวที่พำนัก อยู่ในจังหวัดภูเก็ตในระยะเวลาสั้น ๆ มักจะมองไม่เห็นปัญหาในเรื่องอัตราค่าบริการของรถแท็กซี่ป้ายดำ ในด้านที่แพงเกินกว่าความเป็นจริงของการให้บริการของแท็กซี่ป้ายดำโดยนักท่องเที่ยวในกลุ่มนี้มักเปรียบเทียบอัตราค่าบริการแท็กซี่กับประเทศของตนเอง จึงไม่เห็นว่ามีความแตกต่างหรือมีการคิดอัตราค่าบริการที่แพงเกินจริง

*“Price is varied, but price is no problem”*

(นักท่องเที่ยวชาวออสเตรเลีย)

*“Price is ok compare to my country, taxi here is cheaper”*

(นักท่องเที่ยวชาวฟินแลนด์)

อย่างไรก็ตาม จากการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้นักท่องเที่ยวบางส่วนที่มาท่องเที่ยวเป็นระยะเวลานาน ๆ (๓-๖ เดือน) หรือมาท่องเที่ยวยัง จังหวัดภูเก็ตมากกว่า ๕ ครั้งขึ้นไป จะกล่าวถึงการให้บริการของรถแท็กซี่ป้ายดำในด้านราคา โดยระบุถึงราคาที่แพงเกินไป เมื่อเทียบกับอัตราค่าครองชีพในประเทศไทย หรือแม้แต่เปรียบเทียบกับราคาแท็กซี่ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

นอกจากนี้นักท่องเที่ยวยังได้ประสบปัญหา ผู้ขับรถแท็กซี่ป้ายดำรับนักท่องเที่ยวไปส่งยังสถานที่ที่ไม่ใช่ที่ที่พวกเขาต้องการจะไปกรณีนี้เกิดกับนักท่องเที่ยวสุภาพสตรีชาวรัสเซีย ๒ ท่าน ที่ผู้วิจัยได้เข้าไปสัมภาษณ์ โดยนักท่องเที่ยวสองท่านนี้เล่าถึงเหตุการณ์ดังกล่าวว่าพวกเขาได้เห็นแผนที่ให้กับคนขับรถแท็กซี่ป้ายดำคู่ถึงตำแหน่งสถานที่ที่พวกเขาต้องการจะไป แต่พอถึงจุดหมายปลายทางกลับเป็นคนละสถานที่กัน เรื่องนี้อาจแสดงให้เห็นถึงปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างแท็กซี่กับนักท่องเที่ยว หรือปัญหาการไม่รู้เส้นทางของคนขับ ซึ่งปัญหานี้สามารถเชื่อมโยงไปยังเรื่องการขาดมาตรฐานการให้บริการของรถแท็กซี่ป้ายดำซึ่งผู้ให้บริการรถสาธารณะควรมีความรู้ และปฏิบัติตามกันให้เป็นมาตรฐาน

จากข้อมูลจากการสัมภาษณ์สำรวจท่องเที่ยวถึงเรื่องปัญหาการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของรถแท็กซี่ป้ายดำที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวต่างชาตินั้น พบว่า ส่วนใหญ่การร้องเรียนเป็นเรื่องอัตราค่าบริการที่สูง และพฤติกรรมการขับขีและให้บริการต่าง ๆ ของรถแท็กซี่ป้ายดำเช่นปัญหาเรื่องการให้จ่ายค่าโดยสารสูงกว่าราคาที่ตกลงกันไว้ ปัญหาทะเลาะกับนักท่องเที่ยวข่มขู่หน่วงเหนี่ยวผู้โดยสาร หากไม่ยอมจ่ายค่าโดยสารตามที่เรียก ทำร้ายร่างกายนักท่องเที่ยวและหลอกลวงนักท่องเที่ยว

## ๒. ปัญหาด้านความขัดแย้งจากการให้บริการรถแท็กซี่ป้ายดำ

ปัญหาด้านความขัดแย้งจากการให้บริการรถแท็กซี่ป้ายดำนี้หมายความว่าความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างกลุ่มรถแท็กซี่ป้ายดำกับผู้ประกอบการธุรกิจต่างๆ ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งปัญหาความขัดแย้งล่าสุดที่พบเกิดขึ้นจากการมองเห็นปัญหาการขาดแคลนรถโดยสารสาธารณะเพื่อการรองรับให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ทางส่วนที่เกี่ยวข้องจึงมีการเสนอการเพิ่มรถขนส่งโดยสารสาธารณะเพื่อวิ่งรอบเมือง แต่กลับถูกประท้วงโดยทางกลุ่มแท็กซี่ป้ายดำซึ่งเป็นกลุ่มที่จะเสียผลประโยชน์จากการจัดรถบริการสาธารณะมากที่สุด ข้อมูลนี้ถูกอ้างถึงโดยตำรวจท่องเที่ยวท่านหนึ่ง ซึ่งได้ระบุถึงตัวอย่างของความขัดแย้งจากกลุ่มรถแท็กซี่ป้ายดำว่า

“ล่าสุดนี้มีการจัดพาหนะรับส่งของสนามบินให้วิ่งรอบเมือง  
แท็กซี่ก็ไม่พอใจก็มีมาคอยขวางกระจกข้างไร่บ้าง  
เขารู้ว่าเขาจะเสียผลประโยชน์คนที่ออกตัวแรงที่สุดก็คือแท็กซี่ป้ายดำ  
ก็เลยเป็นจุดที่ว่าจะต้องแก้ปัญหาแท็กซี่ป้ายดำ”

(ตำรวจ ๓ , ตำรวจท่องเที่ยว)

### ๓. ปัญหาการปักอาณาเขตพื้นที่ทำกิน

ปัญหาใหญ่อีกปัญหาหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อราคาค่าโดยสารที่แพงเป็นเท่าตัว คือปัญหาการขาดความอิสระเสรีในการรับผู้โดยสาร หรือวิ่งในเส้นทางตามอิสระ ตามชอบใจ ถ้าเป็นที่อื่นรถแท็กซี่สามารถวิ่งไปที่ใดก็ได้ สามารถส่งผู้โดยสารในพื้นที่ใดก็ได้ และรับผู้โดยสารคนใหม่จากจุดส่งผู้โดยสารคนเก่าก็ได้ แต่ระบบแท็กซี่ป้ายดำใน จ.ภูเก็ตไม่ได้ปฏิบัติเช่นในจังหวัดอื่นๆ แท็กซี่ทุกคนต้องขึ้นกับสังกัดคิว และคิวเหล่านั้นจะมีอาณาเขตในการวิ่งของตนเอง คือจะรับนักท่องเที่ยวในอาณาเขตคิวของตนเองไปยังสถานที่ที่นักท่องเที่ยวอยากไป พอส่งเสร็จ ต้องติรรถแท็กซี่เปล่ากลับมารับนักท่องเที่ยวที่จุดเริ่มต้นทุกครั้ง จะไม่มีการรับนักท่องเที่ยวคนใหม่จากจุดที่ส่งนักท่องเที่ยวคนเก่ากลับมา เพราะถือว่าเป็นการข้ามแดนเขตคิว ซึ่งอาณาเขตคิวนั้น ก็จะเป็นของรถแท็กซี่เจ้าอื่น ซึ่งระบบนี้ถือเป็นข้อปฏิบัติที่ยึดถือกันมาช้านานในกลุ่มผู้ประกอบการและผู้ให้บริการรถแท็กซี่ป้ายดำ ดังเช่นที่ผู้ให้บริการรถแท็กซี่กล่าวไว้

“รับมาไม่ได้เขาเรียกว่าพื้นที่ใครพื้นที่มัน”

(แท็กซี่ ๑ , ผู้ขับรถแท็กซี่ป้ายดำ)

“ถ้าพูดภาษาเราคือเป็นประเพณีจริยจารีตของเรา  
เรียกว่าจะมีขอบเขตของเราข้อตกลงร่วมกันเขาเรียกว่าเป็นที่รู้กัน”

(แท็กซี่ ๒ , ผู้ขับรถแท็กซี่ป้ายดำ)

เคยมีกรณีเรื่องการรับลูกค้าข้ามเขตอีก กรณีคือลูกค้าจะมาเรียกแท็กซี่หน้าโรงแรมแต่คิวแท็กซี่รถหมด พอดีมีรถแท็กซี่จากป่าตองผ่านมารับไป แยกก็ไป ผู้ให้บริการแท็กซี่ที่คิวตนเองรถหมดก็วิ่งไปดึงแยกลงมาไม่ให้ไปแล้วก็ชกกับแยก ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาด้านภาพลักษณ์แก่ประเทศเป็นอย่างมาก



การแบ่งอาณาเขตทำมาหากินนี้ส่งผลให้ค่าโดยสารแพงเป็นเท่าตัว เนื่องจากผู้ให้บริการต้องคิดค่าตีรถเปล่ากลับมาเริ่มต้นที่คิวด้วย จากข้อมูลการสัมภาษณ์ของตำรวจท่องเที่ยวในเรื่องนี้ท่านได้อธิบายถึงวิธีการคิดอัตราค่าบริการของกลุ่มรถแท็กซี่ป้ายดำนี้ว่ารถแท็กซี่เหล่านี้คิดค่าบริการเป็นไป-กลับ ทั้งที่ในความเป็นจริงแล้ววิ่งรถรับ หรือ ส่ง ผู้โดยสารเพียงเที่ยวเดียว (ไปหรือกลับ) เท่านั้น

“และอีกอย่างหนึ่งค่าโดยสารที่มันแพงเพราะเขาคิด๒ขาไปกลับ  
คือถ้าถามถ้าไม่ต้องคิดไปกลับไม่ได้นั่งกลับไปกับคุณ  
แทนที่เขาจะจ่าย๘๐๐บาท จะเหลือ๔๐๐บาท มันก็ไม่สามารถทำได้  
เราคนไทยยังรู้สึกแพงเลยที่นั่งรถไปประเดี๋ยวเดียวไป๑,๐๐๐บาท  
คนขับแท็กซี่เขาก็บอกว่าเขาวิ่งตีรถเปล่ากลับมาเขาก็ต้องคิดแบบนี้  
อ้อถามว่าทำไมคุณต้องมาคิดผมเขาก็บอกเขาก็คิดกันทุกคิว  
เราก็เลยแก้ไม่ได้เรื่องราคาจริง ๆ ถ้าตีคมิเตอร์วิ่งไม่ถึงหรือ  
มันจะแค่ครึ่งของราคาถ้าเราจะมาแก้เรื่องราคาเราต้องทำให้ยอมรับได้ว่า  
คุณประกาศราคาค้างเท่านี้เท่านั้นมันแพงก็ไม่ต้องขึ้นก็ในเมื่อมันแก้เรื่องอื่นไม่ได้”

(ตำรวจ ๕ , ตำรวจท่องเที่ยว)

จากคำสัมภาษณ์ข้างต้น ปัญหาการคิดอัตราค่าบริการที่แพงเกินกว่าความเป็นจริงนั้น เป็นปัญหาที่แก้ไขได้ยากยิ่ง เพราะจากคำบอกเล่าที่ว่า “เขาก็คิดกันทุกคิว” ให้พบว่าปัญหานี้จะไม่ได้รับการแก้ไขได้เลย ด้วยการให้เหตุผลที่ว่าทุก ๆ คน ก็ทำกันเช่นนี้ออกเหนือจากว่าจะมีระบบขนส่งสาธารณะแบบอื่นเข้ามาเป็นทางเลือกให้กับผู้โดยสาร

ด้วยระบบการปักอาณาเขตที่ทำกันมาช้านานจนเป็นธรรมเนียมปฏิบัตินี้ ยังส่งผลให้ไม่สามารถมีระบบขนส่งสาธารณะใหม่ๆเข้าไปในพื้นที่ได้ ยกตัวอย่างเช่นกรณีรถของสนามบินที่จะสร้างเส้นทางเดินรถจากสนามบินไปยังกะตะกะรน ปรากฏว่าคนในชุมชนกะตะกะรนประท้วงกันมากมาย เพราะทำให้พวกเขาขาดรายได้

‘มีการทำแอร์พอร์ตลิงก์ไปที่กะตะ กะรน พวกท้องถิ่นไม่ให้ลงหาดกะตะกะรนเลย บอกคุณต้องลงแค่ในเมืองข้างหน้า เดี่ยวผมจะวิ่งไปริบเอง เค้าบอกว่า ถ้าคุณมาส่ง ผมก็ไม่มีรายได้ เพราะนักท่องเที่ยวมาถึงหาดเลย’

(ตำรวจท่องเที่ยว ๒)

เมื่อเกิดการประท้วง ฝ่ายภาครัฐก็มองว่าจะทำให้ภาพลักษณ์เสียหาย จึงต้องยกเลิกเส้นทางนี้ไป ปัญหาที่ไม่ได้ถูกแก้ เพราะทางภาครัฐสนใจเรื่องหน้าตาของประเทศและจำนวนนักท่องเที่ยวที่จะเข้ามาในประเทศมากกว่าเรื่องระบบขนส่งของท้องถิ่น

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกในฝั่งของผู้ประกอบการและผู้ให้บริการแท็กซี่ป้ายดำ ผู้วิจัยไม่พบปัญหาใดๆ ใหญ่โต เมื่อถามถึงเรื่องปัญหาสิทธิพลท้องถิ่นพวกเขามองว่าเป็นระบบอุปถัมภ์ที่ดีหรือปัญหาการแบ่งเขตการวิ่ง ทำให้เกิดการผูกขาดเส้นทางวิ่ง ส่งผลให้ค่าโดยสารแพงขึ้น พวกเขา มองว่ามันเป็นธรรมเนียมปฏิบัติที่มีมาช้านานแล้ว อย่างไรก็ตาม งานวิจัยเชิงคุณภาพต้องสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลจากหลายด้าน โดยผู้วิจัยได้ส่วนจากผู้โดยสารและจากภาครัฐมาว่าค่าโดยสารแท็กซี่แพงเกินไป นอกจากนั้น ยังมีการกระทำที่ไม่ถูกต้อง เช่น เรื่องของการส่งต่อกิว ลักษณะการกระทำคือจะมีคิวแท็กซี่แบบถูกกฎหมายที่สนามบิน แต่พวกเขาเหล่านั้นต้องการได้รอบส่งนักท่องเที่ยวเยอะๆ ก็มีการขายคิวต่อให้ผู้ให้บริการแท็กซี่ป้ายดำ

“ทุกคนไปเดินจับแบกคือฝรั่งหลุมมาตรงไหนใครเข้าไปปุงมือก่อนได้  
ก็แย่งกัน แต่ว่าคนที่ได้คิวแล้วก็แท็กซี่ขึ้นมาส่งก็ขับวนออกมา  
แล้วก็มาส่งให้ป้ายดำแล้วตัวเองก็มารอจับแบกอีกรอบหนึ่ง  
คือมันก็เป็นระบบซึ่ง...จับซ้อน”

(ตำรวจ ๒ , ตำรวจท้องถิ่น)

นักท่องเที่ยวก็ไม่พึงพอใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่แท็กซี่ป้ายดำจอดให้ขึ้นของเบี่ยบายรายทางมากมายก่อนที่จะถึงโรงแรมที่พัก

#### ๔. ปัญหาแท็กซี่ป้ายดำแย่งผู้โดยสาร

การแย่งผู้โดยสาร มีอยู่ ๒ ประเภท คือ แย่งผู้โดยสารจากแท็กซี่ด้วยกันเอง เนื่องจากว่าคิวแท็กซี่เริ่มผูกขึ้นมามากมายตามโรงแรมเปิดใหม่ ซึ่งสมัยก่อน โรงแรมไม่ได้เยอะเหมือนสมัยนี้ อาณาเขตของแต่ละคิวก็ห่างกัน แต่เดี๋ยวนี้โรงแรมมากขึ้น อาณาเขตคิวแท็กซี่ก็ใกล้กันขึ้น จึงมีการแย่งแขกกันกรณีที่สอง แย่งแขกกับโรงแรมที่ไปจอดคิวหน้าพื้นที่ของเขามีกรณีที่น่าสนใจ คือ

‘อย่างป่าตองเนี่ยเขาก็แย่งกันเลยว่าลูกค้า ถ้าจะใช้บริการรถของ โรงแรมก็โรงแรม  
แต่ถ้าหลุมมาจาก โรงแรมนี้เป็นของเขา แต่ที่กะรนไม่ใช่ นโยบายนี้  
เขาจะคุยกับ โรงแรมเลยว่า รถโรงแรมนี้วิ่งได้กี่คัน วิ่งได้ตามจำนวนนั้นแล้วพอ  
ที่เหลือเป็นของเขา...นี่เป็นปัญหาที่สุดที่กะรน เพราะว่าเขาไม่เชื่อใจกัน

บางที่โรงแรมรับแขกมา ทางแท็กซี่ ไปกินรถ ขอตรวจสอบ  
ดังนั้นจึงเกิดปัญหาระหว่างรถแท็กซี่ป้ายดำกับรถของโรงแรม  
บางครั้งถึงขั้นให้แขกลงจากรถ แท็กซี่ที่เขาไม่รู้เรื่องเขาตกใจนะครับ มันก็เลยครั้ง  
๑, ครั้ง ๒, ครั้ง ๓, ครั้ง ๔ แต่สิ่งที่แขกเขาไปพูดต่อ เจ้าพูดในต่างประเทศแล้วลง  
Facebook, Youtube ลงอะไรเนี่ยก็เกิดเป็นกระแส แต่ที่นี้ปัญหาว่า ฝรั่งเศสมาลงเขา  
ไม่ได้ลงว่าแท็กซี่ทะเลาะกัน เขาลงว่ามาเฟีย แต่จริงๆ ไม่ใช่มาเฟียเป็นเรื่องของ  
การแย่งแขกเท่านั้นเอง'

(ตำรวจท้องที่ ๓)

“เราเอาแขกโรงแรมของเราไปส่งที่สนามบิน โดยรถโรงแรม  
เขาก็ขับรถตามไปแล้วทูปกระจกรถ...แขกคนนี้  
เราเข้าใจว่าเขาเคยไปติดต่อแล้วไปเช่ารถอะไรกัน  
วันกลับเขาก็ซื้อ Voucher ของบริษัทกลับอยู่แล้ว  
เขาก็โทรขวารรถโรงแรมไปแย่งแขกเขา”

(ผู้ประกอบการ ๒)

ปัญหาผลกระทบจากกลุ่มรถแท็กซี่ป้ายดำที่เกี่ยวกับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม  
นั้นส่วนใหญ่จะเป็นการแย่งกลุ่มลูกค้ากัน ซึ่งสร้างความเสียหายต่อระบบการจัดการการท่องเที่ยว  
ในเขตพื้นที่ศึกษาเป็นอย่างยิ่ง มีการทูปรถถ้าผู้โดยสารไม่ขึ้นจากคิวของตนเอง หรือแม้แต่กระทั่ง  
มีเรื่องกับรถพยาบาลที่ปรับตัวผู้ป่วยจากสถานที่ที่เป็นคิวของกลุ่มแท็กซี่เหล่านั้น ดังคำบอกเล่า  
ของผู้ประกอบการ โรงแรมในจังหวัดภูเก็ตอีกท่านหนึ่ง

“แม้แต่รถของโรงพยาบาลผมเคยได้ยินข่าวเขาบอกว่า  
เข้าไปรับลูกค้าไม่สบาย เป็นโรคหัวใจเขาบอกไม่ให้เข้า  
เขาถือว่าเขาต้องมีรายได้ไม่ว่าจะไปไหนก็มีการประท้วงขึ้นมา  
มีการพูดในที่ประชุมเหมือนกันว่าต่อไปบริษัททัวร์ทั้งหมด  
ไปรับแขกแล้วมาลงที่โรงแรมเวลาจะกลับค่อยมารับ  
ถ้าแขกจะไปไหนก็เป็นหน้าที่เขา”

(ผู้ประกอบการ ๑)

ปัญหาด้านการแข่งขันที่ทำกินนี้นั้นยังลุกลามไปถึงการแข่งขันผู้โดยสารภายในเขตพื้นที่สนามบิน ซึ่งการการศึกษาพบว่าการแทรกแซงของกลุ่มแท็กซี่ป้ายดำเข้าไปแย่งลูกค้าถึงเคาน์เตอร์บริการภายในสนามบิน ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเกิดเหตุการณ์แบบนี้ในช่วงเวลากลางวัน ในช่วงที่คนขับรถป้ายเขียวและเจ้าหน้าที่ตำรวจมีจำนวนน้อย

“คือคนที่ขายที่เคาน์เตอร์เป็นพนักงานผู้หญิง แล้วพวกนี้ก็เข้ามาล้อมหมดยังตอนกลางวันรอบดึกหลังเที่ยงคืนไปแล้ว เจ้าหน้าที่เราไม่ค่อยมีมีแต่เจ้าหน้าที่การทำพวกเด็กผู้หญิงที่นั่งขายตัว คนขับรถก็เริ่มน้อยไม่ค่อยมีรถพวกรถแท็กซี่ป้ายดำมาที่ไม่น้อยกว่าคน ๒๐ คน พอหาแขกเสร็จก็บ่นบอกว่าแขกของเขามาที่เคาน์เตอร์บอกว่าต้องขายราคานี้นะ ถ้าไม่ขายราคานี้จะมีปัญหา”

(ตำรวจ ๖ , ตำรวจท่องเที่ยว)

#### ๕. ปัญหาที่จอดรถหน้าหาดไม่เพียงพอ

จากการที่มีคิวรถแท็กซี่ป้ายดำจอดริมทางเท้าหน้าหาดเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือคนท้องถิ่นขาดแคลนที่จอดรถ หรือแม้แต่บริษัทที่เปิดรถมอเตอร์ไซด์เช่า ก็ไม่สามารถมีพื้นที่ดั่งที่ใจตนต้องการได้ เพราะมีคิวแท็กซี่มาเบียดบังอยู่ ก่อให้เกิดความเดือดร้อนแก่คนในพื้นที่เป็นอย่างมาก

#### ๖. ปัญหาปัจจัยทางเศรษฐกิจที่ผู้ให้บริการแท็กซี่ป้ายดำไม่สามารถผลัดตนเองเข้าสู่ระบบที่ถูกต้องตามกฎหมายได้

จังหวัดภูเก็ตได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องการจัดระเบียบรถยนต์สาธารณะและรถยนต์บริการและมีการประชุมเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาการรับจ้างผิดกฎหมายโดยมีอำนาจหน้าที่ เพื่อพิจารณากลั่นกรองประเมิน วิเคราะห์ และเสนอมาตรการหรือแนวทางเรื่องการเพิ่ม-ลด จำนวนรถยนต์สาธารณะ และรถยนต์บริการที่ประกอบการในพื้นที่ทำอากาศยานภูเก็ต เพื่อนำเสนอนายทะเบียนจังหวัดภูเก็ต พิจารณาให้ความเห็นชอบในการจัดระเบียบรถยนต์สาธารณะและรถยนต์บริการ และเพื่อกลั่นกรองเรื่องสำคัญในปัญหาการรถยนต์สาธารณะและรถยนต์บริการที่เกี่ยวข้องหรือมีผลกระทบต่อการพัฒนาและความสงบเรียบร้อยของจังหวัดภูเก็ตด้านการคมนาคมทางบก โดยมีการดำเนินการแล้วคือสำรวจจำนวนรถยนต์รับจ้างผิดกฎหมายในจังหวัดภูเก็ต มีจำนวนทั้งสิ้น ๓,๕๕๔ คัน (รถตู้โดยสาร จำนวน ๕๑๐ คัน และรถยนต์นั่งส่วนบุคคล (แท็กซี่ป้ายดำ) จำนวน ๓,๐๔๔ คัน อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่าอาจไม่ใช่ตัวเลขที่ถูกต้อง

‘ทำเป็นประกาศก็คือถ้าเราใช้วิธีการสำรวจแบบเดิม  
เราจะไม่ได้กับข้อมูลตัวเลขก็เลยออกเป็นประกาศว่าใคร  
ที่มีความประสงค์จะเข้าสู่ระบบให้ราชการช่วยเหลือมารายงานตัวเลข  
แล้วในระหว่างรายงานตัวตรงนี้มีมาตรการคุมครองชั่วคราวผมไม่จับ  
ตำรวจไม่จับเข้ามาเพื่อมาทำให้มันถูกต้อง ใช้หลักการก็คือการนิรโทษเรื่องปีน  
เรื่องอื่น เรื่องไร คือถ้าคุณจะจับๆ เขา ใครจะมาเข้าโครงการ  
อย่างน้อยถ้าเข้ามาแล้วคุณต้องมีมาตรการคุมครองชั่วคราวเขาในระยะเวลาเท่านี้  
คุณจะไม่จับออกหนังสือรับรองไปเลย คุณสามารถเข้ามาแสดงกับขนส่งกับตำรวจ  
ได้เลยว่าเราพยายามจะเข้าสู่ระบบ แต่อยู่ระหว่างดำเนินการมีมารายงาน ๓,๕๕๔  
คัน แต่ถามว่า ๓,๕๕๔ คัน เป็นตัวเลขที่ไม่ใช่ทุกคนก็ยังไม่เชื่อว่ามันมีมากกว่านั้น แต่  
เราถามว่าใครจะตอบได้แหละว่าเท่าไร ตอบยากมาก เพราะว่า ณ วันนี้กับพรุ่งนี้ก็  
คนละปริมาณเพราะมีการเพิ่มขึ้นตลอด’

(เจ้าหน้าที่กรมการขนส่ง ๒)

เมื่อได้จำนวนผู้ที่มีความประสงค์จะจดทะเบียนแล้วนั้น ได้มีการนำเสนอ  
คณะกรรมการประจำจังหวัดภูเก็ตเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบจดทะเบียนเป็นรถยนต์บริการ  
(ป้ายเขียว) แล้ว จำนวน ๒, ๘๘๒ คัน คิดเป็นร้อยละ ๕๓ ของรถยนต์รับจ้างผิดกฎหมาย (แท็กซี่ป้าย  
ดำ) ที่สำรวจได้ โดยกำหนดให้รถทุกคันต้องติดเครื่องหมายชื่อเจ้าของรถทั้งภาษาไทยและ  
ภาษาอังกฤษ หมายเลขโทรศัพท์ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารสาธารณะ (๑๕๘๔) และหมายเลขรหัส  
ประจำรถ ปัจจุบันได้มีการจดทะเบียนเป็นรถยนต์บริการ (ป้ายเขียว) ถูกต้องตามกฎหมายแล้ว  
จำนวน ๑,๑๓๓ คัน ส่วนรถยนต์ที่เหลืออยู่ระหว่างการดำเนินการและแก้ไขปัญหาและข้อจำกัดใน  
การจดทะเบียน โดยปัญหาที่พบคือในการจดทะเบียนเป็นรถยนต์บริการ (ป้ายเขียว) เจ้าของรถ  
จะต้องชำระค่าดอกเบี้ยส่วนเพิ่มและดอกเบี้ยประกันชั้น ๑ ให้กับสถาบันการเงินที่ได้เข้าซื้อ  
รถยนต์ ประมาณ ๓๐,๐๐๐-๕๐,๐๐๐ บาท/คัน สร้างภาระแก่เจ้าของรถซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้มีรายได้น้อย  
เป็นเหตุให้ไม่สามารถนำรถเข้ามาจดทะเบียนเป็นรถยนต์บริการ (ป้ายเขียว) ได้ นอกจากนั้น  
บริษัทประกันภัยไม่รับทำประกันภัยชั้น ๑ (ใช้เพื่อการพาณิชย์) ให้รถยนต์จ้างสาธารณะเนื่องจาก  
เห็นว่ามีความเสี่ยงสูง สถาบันการเงินบางแห่งไม่มีนโยบายในการให้รถยนต์เช่าส่วนบุคคลจดทะเบียน  
เป็นรถยนต์บริการ (ป้ายเขียว) ทำให้เจ้าของไม่สามารถจดทะเบียนเป็นรถยนต์บริการ  
(ป้ายเขียว) ได้และรถยนต์รับจ้างผิดกฎหมาย (แท็กซี่ป้ายดำ) ที่ยื่นขอรับความช่วยเหลือบางส่วนมี

ขนาดความจุระบอบต่ำกว่า ๑,๕๐๐ ลูกบาศก์เซนติเมตร ไม่สามารถจดทะเบียนเป็นรถยนต์บริการได้ เนื่องจากต่ำกว่าที่กฎกระทรวงกำหนด

จากการสัมภาษณ์ มีข้อคิดเห็น ดังนี้

‘ยอดจัดไฟแนนซ์ ๒-๓ หมื่นอีกแถมต้องบังคับต้องมาทำประกันชั้น ๑ อีกประมาณ ๒๔,๐๐๐ บาท มันก็รวมแล้วเกือบตกประมาณ ๕๐,๐๐๐ บาท พอ ๕๐,๐๐๐ ในแง่ของคนเราเนี่ยฐานคิดง่ายๆ ว่าวันหนึ่ง ขอโทษนะครับ ผมขับรถป้ายคำอยู่แล้ววันหนึ่งผมแค่เปลี่ยนเป็นป้ายเขียว แต่ผมต้องเสียเงิน ๕๐,๐๐๐ บาท นะเอาแค่นี้เขาก็ไม่อยากจะเข้า ภาครัฐบาลผลัก ไปสุดแล้วแต่มาตีภาพเอกชน เห็นมั๊ยครับ ๓๐,๐๐๐ ๕๐,๐๐๐ บาท ซึ่งจำนวนเงิน ๕๐,๐๐๐ เราขอถามทางบริษัท ไฟแนนซ์ว่า เราขอส่งเป็นงวดได้ไหม เพื่อเบาแรงผู้ให้บริการรถแท็กซี่ แต่เขาบอกว่าไม่มีนโยบาย’

(เจ้าหน้าที่กรมการขนส่ง ๒)

## สรุป

ปัญหาระบบขนส่งมวลชนในพื้นที่ท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต นั้น สามารถแยกได้เป็น ๖ ปัญหาหลักๆ คือ

๑. ปัญหาด้านมาตรฐานการให้บริการของรถแท็กซี่ป้ายคำคือเรื่องอัตราค่าบริการที่ไม่เป็นมาตรฐานและการขาดความรู้ด้านภาษาและเส้นทางด้านสถานที่ท่องเที่ยวของผู้ให้บริการรถแท็กซี่ป้ายคำ

๒. ปัญหาด้านความขัดแย้งจากการให้บริการรถแท็กซี่ป้ายคำ หมายความว่าปัญหาความขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นระหว่างกลุ่มรถแท็กซี่ป้ายคำกับผู้ประกอบการธุรกิจต่างๆ ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

๓. ปัญหาการปิดอาณาเขตพื้นที่ทำกิน คือปัญหาการขาดความอิสระในการรับผู้โดยสาร หรือวิ่งในเส้นทางตามอิสระตามชอบใจ ถ้าเป็นพื้นที่อื่นรถแท็กซี่สามารถวิ่งไปที่ใดก็ได้ สามารถส่งผู้โดยสารในพื้นที่ใดก็ได้ และรับผู้โดยสารคนใหม่จากจุดส่งผู้โดยสารคนเก่าก็ได้ แต่ระบบแท็กซี่ป้ายคำใน จ.ภูเก็ต ไม่ได้ปฏิบัติเช่นในจังหวัดอื่นๆ แท็กซี่ทุกคนต้องขึ้นกับสังกัดคิวและคิวเหล่านั้นจะมีอาณาเขตในการวิ่งของตนเอง คือจะรับนักท่องเที่ยวในอาณาเขตคิวของตนเองไปยังสถานที่ที่นักท่องเที่ยวอยากไป พอส่งเสร็จต้องดิ้นรถแท็กซี่เปล่ากลับมารับนักท่องเที่ยวที่จุดเริ่มต้นทุกครั้ง จะไม่มีการรับนักท่องเที่ยวคนใหม่จากจุดที่ส่งนักท่องเที่ยวคนเก่ากลับมา

เพราะถือว่าเป็นการข้ามแดนเขตคิว ซึ่งอาณาเขตคิวตรงนั้น ก็จะเป็นของรถแท็กซี่เจ้าอื่น ซึ่งระบบนี้ถือเป็นข้อปฏิบัติที่ยึดถือกันมาช้านานในกลุ่มผู้ประกอบการและผู้ให้บริการรถแท็กซี่ป้ายดำ

๔. ปัญหาแท็กซี่ป้ายดำแย่งผู้โดยสาร การแย่งผู้โดยสาร คือแย่งผู้โดยสารจากแท็กซี่ด้วยกันเอง มีโรงแรมเปิดใหม่ขึ้นมากมาย ส่งผลให้เกิดคิวแท็กซี่ใหม่ๆ เกิดขึ้น โดยมีอาณาเขตใกล้เคียงกันจึงมักพบกรณีแท็กซี่ของคิวที่ใกล้เคียงกันแย่งผู้โดยสารกัน

๕. ปัญหาที่จอดรถหน้าหาดไม่เพียงพอจากการที่มีคิวรถแท็กซี่ป้ายดำมาจอดริมทางเท้าหน้าหาดเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือคนท้องถิ่นขาดแคลนที่จอดรถ หรือแม้แต่บริษัทที่เปิดรถมอเตอร์ไซด์เช่า ก็ไม่สามารถมีพื้นที่จอดที่ใจตนต้องการได้ เพราะมีคิวแท็กซี่มาเบียดบังอยู่ ก่อให้เกิดความเดือดร้อนแก่คนในพื้นที่เป็นอย่างมาก

๖. ปัญหาสุดท้ายคือปัญหาปัจจัยทางเศรษฐกิจที่ผู้ให้บริการแท็กซี่ป้ายดำไม่สามารถผลักดันเองเข้าสู่ระบบที่ถูกต้องตามกฎหมายได้ทางรัฐบาลมีนโยบายผลักดันให้แท็กซี่ป้ายดำกลายเป็นแท็กซี่จดทะเบียน ให้เข้ารายงานตัวภายใต้เงื่อนไขที่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ให้บริการรถแท็กซี่ป้ายดำ โดยรัฐบาลยอมรับแท็กซี่เหล่านี้เข้ามาในโครงการและสนับสนุนให้เปลี่ยน อย่างไรก็ตาม พบว่าพวกเขาเหล่านั้น ดัดปัญหาไฟแนนซ์รถ ซึ่งส่งผลให้เกิดค่าใช้จ่ายที่คาดไม่ถึงตามมาในบทย่อไป จะนำเสนอถึงสาเหตุของปัญหาเหล่านี้

## บทที่ ๔

### การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาในระบบขนส่งมวลชน ในแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต

จากการลงพื้นที่เก็บข้อมูลภาคสนามงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ทำให้ทราบปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ศึกษา ใจความสำคัญของปัญหาของระบบขนส่งมวลชนคือปัญหาการมีอยู่ของแท็กซี่ป้ายดำ ซึ่งส่งผลให้เกิดปัญหาอื่นๆ ตามมาอีกมากมาย เช่น ปัญหาด้านมาตรฐานการบริการของรถแท็กซี่ป้ายดำ ปัญหาด้านความขัดแย้งจากการให้บริการรถแท็กซี่ป้ายดำ ปัญหาการปักอาณาเขตพื้นที่ทำกินของแท็กซี่ป้ายดำ ปัญหาปัจจัยทางเศรษฐกิจที่ผู้ให้บริการแท็กซี่ป้ายดำไม่สามารถผลัดตนเองเข้าสู่ระบบที่ถูกต้องตามกฎหมายได้ปัญหาแท็กซี่ป้ายดำแย่งผู้โดยสาร และปัญหาที่จอดรถหน้าหาดไม่เพียงพอ ซึ่งปัญหาเหล่านี้ได้ถูกวิเคราะห์ในเชิงลึกถึงสาเหตุและที่มาของปัญหา ดังนี้

#### สาเหตุด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกในครั้งนี้พบว่า ปัญหาของระบบขนส่งมวลชนโดยสารสาธารณะในจังหวัดภูเก็ต ไม่ว่าจะเป็นปัญหาการมีรถบริการไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว ปัญหาการให้บริการของรถแท็กซี่ป้ายดำซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบแง่ลบมากมาย ดังที่ได้กล่าวไปแล้วในบทก่อนหน้า ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่า จากปัญหาทั้งหลายเหล่านี้ส่วนหนึ่งมีสาเหตุมาจากการขาดการวางแผนที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านโครงสร้างพื้นฐานของระบบคมนาคมขนส่งข้อมูลจากการสัมภาษณ์ในครั้งนี้พบว่า รถสาธารณะที่ใช้สำหรับรองรับนักท่องเที่ยว นั้นมีอยู่เป็นจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาจังหวัดภูเก็ตในแต่ละวัน โดยรถที่เป็นรถประจำทางของจังหวัดมีไม่ถึง ๑๐ สาย ซึ่งไม่เพียงพอต่อการรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวที่สูงขึ้นมากถึง ๑๐ ล้านคน ณ ขณะนี้ นอกเหนือจากนั้นรถประจำทางที่ใช้อยู่ปัจจุบันยังขาดระบบที่ดี อาทิเช่น รถเหล่านี้ยังไม่มีเวลาออกรถที่แน่นอน นักท่องเที่ยวส่วนมากไม่มีความรู้เรื่องการบริการไม่รู้จักรถประจำทางเหล่านี้ ซึ่งส่งผลกระทบต่อเมืองที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวสูงอย่างจังหวัดภูเก็ต จากความไม่เพียงพอของรถประจำทางกับจำนวนนักท่องเที่ยว จึงทำให้เกิดมีรถสามล้อ หรือรถรับจ้างไม่ประจำทางขึ้นมาเป็นจำนวนมาก รถกลุ่มนี้ส่วนใหญ่



ประกอบไปด้วยรถบัส และรถตู้ซึ่งมีมากกว่า ๕๐๐ คัน รถเหล่านี้เป็นรถจากบริษัททัวร์ต่าง ๆ ที่เข้ามารับส่งนักท่องเที่ยวซึ่งมีการตั้งราคาที่ไม่เป็นมาตรฐานและการควบคุมต่าง ๆ ทำได้โดยยากออปรกับ ณ ปัจจุบันมีจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นมาก ทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาอีกมากมาย

“แท็กซี่ป้ายดำมีจุดกำเนิดจากการขาดระบบขนส่งสาธารณะที่ถูกต้อง  
มันคือหลักเล่ห์ครีบที่ทำให้การแก้ปัญหาพวกแท็กซี่ยาก  
เมื่อคุณลอง ไม่ใช่ใครรถตรงนี้แท็กซี่ป้ายดำสไตร์คทั้งจังหวัดเลย  
ไม่มีการขนส่งเพราะว่ารถขนส่งสาธารณะไม่พอการแก้ปัญหาที่พูดกันง่าย ๆ ก็คือทำ  
ขนส่งสาธารณะแล้วคุณก็คุ้มครองสาธารณะให้เรียบร้อยแท็กซี่ตรงไหน  
ไม่พอใจ เราก็จัดการแต่ละจุด ๆ ต่อ ไปแต่จริง ๆ มันก็ทำไม่ได้เพราะว่าแต่ละคิวมัน  
มีปัญหาเรื่องว่าแท็กซี่ป้ายดำเวลาวิ่งรับเวลานักท่องเที่ยวให้ไปส่งไหน ๆ เขาจะมี  
ค่าน้ำบางที่แท็กซี่บางคนได้ค่าน้ำ ๒,๐๐๐ - ๓,๐๐๐ บาท นี่คือ เงินพิเศษที่นอกจาก  
การขับรถธรรมดาเขาหวังตรงนี้เขากงไม่ยอมเสียเงินตรงนี้ไปแล้วในมุมกลับกัน  
บางคนซื้อปิ้งร้านจิวเวอร์รี่ร้านขายของอะไรทุกอย่างก็ต้องอาศัยแท็กซี่ป้ายดำพา  
นักท่องเที่ยวเข้าไปนอกเหนือจากทัวร์ที่จะไปลง”

(ตำรวจ ๕, ตำรวจท่องเที่ยว)

ผู้เกี่ยวข้องกับระบบขนส่งท่านหนึ่งในจังหวัดภูเก็ตมีความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเริ่มต้นของปัญหาในระบบขนส่งในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตว่า ส่วนหนึ่งเป็นเพราะโครงสร้างพื้นฐานทางด้านรถขนส่ง ซึ่งขาดรูปแบบที่ดีมาตั้งแต่เริ่มต้นจึงส่งผลกระทบต่อระบบรถสาธารณะ ซึ่งปัญหาได้เชื่อมโยงต่อไปถึงเรื่องการประท้วงของแท็กซี่ป้ายดำ ปัญหาการหวาดกลัวของผู้ลงทุนหน้าใหม่ที่ต้องมาสู้กับอิทธิพลท้องถิ่นเดิม

“เพราะว่าพอภูเก็ตเราไม่ได้วาง โครงสร้างพื้นฐานการขนส่งมาตั้งแต่แรก  
เราขาดระบบขนส่งหลักก็คือ รถประจำทางก่อนแล้วก็มีรถแท็กซี่  
มาเป็นระบบย่อยเพื่อว่า ไปยังจุดต่าง ๆ แต่ปัจจุบันภูเก็ตกลับหัวกลับหางก็คือว่า  
รถแท็กซี่เป็นรถประจำทางเป็นหลักแล้วรถประจำทางไม่เกิด  
ถามว่าภูเก็ตผลักดันพยายามผลักดันให้เกิดรถประจำทางใหม่ เราผลักดัน  
แต่มีดีอีกอันที่ทุกคนอาจไม่เข้าใจก็คือว่า รถประจำทางเหล่านี้  
พอเรากำหนดเส้นทางมาแล้วมีกำหนดเส้นทางกำหนดตัวรถ  
พอเราประกาศหาผู้ประกอบการขนส่ง ไม่มีใครยื่นในบริบทเดียวกัน  
ถ้าเกิดผมกำหนดเส้นทางในจังหวัดอื่น ๆ ทั่วประเทศพอกำหนดเส้นทางไปแล้ว

เค้าจะแย่งกันมากมายแต่ภูเก็ตไม่มีใครเอาผมประกาศเส้นทางสนามบินไปราไว  
ไม่มีใครเอาให้ค่าโดยสารสูง ๑๒๐ บาท ขนาดวิ่งไปโคราชเส้นทางนี้ได้ ๕๐ บาท  
ก็เก่งแล้วอันนี้ได้ ๑๒๐ บาทไม่มีใครเอาไปกมลาไม่มีใครเอา  
ทุกคนเห็นอะไร ๑. ทุกคนมองเห็นปัญหาว่าพอเราวิ่งรถประจำทางไปแล้ว  
เจอกลุ่มแท็กซี่อะไรพวกนี้กลัววิ่งไม่ได้กลัวถูกต่อต้าน ๒. การลงทุน คือ  
ถ้าคุณใช้รถประจำทางรถบัสมีเงินประมาณ ๑๐ ล้านบาท คุณลงทุนสำหรับตรงนี้  
แล้วที่คุณได้มาเบียดหัวแตกนี้คือสำหรับภูเก็ต”

(เจ้าหน้าที่กรมการขนส่ง ๑)

ในส่วนของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตก็มีความเห็นเกี่ยวกับเรื่องนี้ไป  
ในทิศทางเดียวกัน ในเรื่องของการขาดโครงสร้างของระบบขนส่งที่ดีตั้งแต่เริ่มแรก จึงทำให้ระบบ  
การขนส่งที่มีอยู่ ณ ปัจจุบันเกิดปัญหาขึ้นมานอกจากนั้น ผู้ที่มีอำนาจใช้กฎหมายยังปล่อยให้เกิดวัฏ  
จักรที่ไม่เหมาะสมนี้ขึ้นมา

“สาเหตุที่เกิดขึ้นเพราะว่าคุณ ไม่มีระบบขนส่งมวลชนที่ดีตั้งแต่ต้น  
แล้วเมื่อคุณ ไม่มีระบบขนส่งมวลชนที่ดีคุณยังปิดหูปิดตา  
ปล่อยให้สิ่งเหล่านี้เติบโตขึ้นมา”

(ผู้ประกอบการ ๒)

นอกจากนี้จากคำสัมภาษณ์ของหลาย ๆ ฝ่ายข้างต้น ไม่ว่าจะเป็นทางด้านเจ้าหน้าที่  
กรมการขนส่ง ผู้ประกอบการธุรกิจ และเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตล้วนกล่าวถึงกลุ่มผู้มี  
อิทธิพลต่าง ๆ ที่เข้ามาดู และระบบแท็กซี่ทำให้เกิดปัญหาหลาย ๆ ด้านตามมารวมไปทั้งการพัฒนา  
ระบบขนส่งสาธารณะอื่น ๆ เป็นไปได้ยาก เนื่องด้วยเรื่องของผลประโยชน์ต่าง ๆ โอกาสในการ  
พัฒนา หรือแม้กระทั่งแก้ปัญหาในเรื่องนี้จึงเป็นไปได้ยากเช่นกัน

### สาเหตุจากกลุ่มผู้มีอิทธิพลในเขตพื้นที่

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า จังหวัดภูเก็ต ไม่สามารถเพิ่มจำนวนรถ หรือประเภทรถ  
ขนส่งสาธารณะแบบอื่น ๆ ได้ เพราะจะส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของกลุ่มผู้ประกอบการ  
แท็กซี่ และกลุ่มผู้มีอิทธิพลที่ดูแลพื้นที่นั้นๆ เจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทำหนึ่งท่านหนึ่งได้กล่าวถึง  
ปัญหานี้โดยระบุว่า

“จริงๆการเพิ่มแท็กซี่มิเตอร์มันเป็นเสรีแต่ในพื้นที่ที่มันมีบริบทบีบรัดทุกด้าน  
ไม่ใช่ว่าจะเพิ่มได้แบบตามใจฉัน”

“พอเราเพิ่มแท็กซี่มิเตอร์ขึ้นมาคือ มันเหมือนการทำมันเป็นพื้นที่ปิด  
ในเมื่อเขาเสียค่าสัมปทานค่าตอบแทนเดือนหนึ่งตกลงกว่าบาท  
เขาก็ต้องพยายามที่จะปิดให้คนทุกคนผู้โดยสารทุกคนที่ลงมาจากเครื่อง  
ขอโทษต้องเป็นของเขาถูกไหมครับเพราะเสียเงินเขาไม่ได้เป็นเปิด  
หรือว่าเปิดฟรีเพราะฉะนั้น การทำมันก็กลายเป็นว่าแทนที่การทำจะเป็นคนกำหนด  
นโยบายว่าการทำจะต้องจัดระบบบริการเป็นรถบัส จะต้องเป็นแท็กซี่มิเตอร์จะ  
เป็นป้ายเขียวจะเป็นรถบัสประจำทางพอคุณไปเก็บตั้งเขามากๆกับเจ้าท่า หรือคุณ  
เพิ่มอะไรเข้ามาพวกเขาประท้วงหมดเลย”

(เจ้าหน้าที่กรมการขนส่ง ๑)

บริบทที่ถูกกล่าวถึงว่าเป็นตัวบีบรัดการเพิ่มจำนวนรถขนส่งสาธารณะประเภทอื่นๆ  
นั้นหมายถึง ปัญหาเรื่องกลุ่มผู้มีอิทธิพล ในพื้นที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่เบื้องหลัง ซึ่งเป็นปัญหา  
ใหญ่ที่ยังไม่สามารถแก้ไขได้ ทั้งนี้ปัญหานี้ยังได้รับการยืนยันจากตัวกลุ่มผู้ประกอบการเอง ว่าเป็น  
เรื่องที่มีความซับซ้อน และยังไม่สามารถเข้าไปแก้ไขได้เนื่องจากอิทธิพลในท้องถิ่น ซึ่งทางผู้มี  
อำนาจในการจัดการก็ไม่สามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ เพราะเป็นเรื่องที่เชื่อมโยง ซึ่งมี  
ผลกระทบต่อเนื่องถึงกันและกัน

“เพราะโยงใยหลายๆอย่างความคิดผมทางท้องถิ่นเองอบต.,อบจ.,  
เป็นหน่วยงานแรกที่ใกล้ชิดคนพวกนี้เขาก็ไม่ทำอะไร  
เพราะเขากลัวเรื่องคะแนนเสียง”

(ผู้ประกอบการธุรกิจ ๑)

“แท็กซี่ป้ายดำที่จะมาเป็นที่นิยมมาตั้งคิวตอน ๑๐ ปีหลัง คือ  
แต่ก่อนป่าตองจะจอดหน้าโรงแรมคือไม่มีคิวหรือจอดตามข้างถนน  
ซึ่งตอนนี้เป็นพวกมอเตอร์ไซด์ หรือรถเช่าจอดอยู่  
แต่ก่อนจะเป็นรถตุ๊กตุ๊กแท็กซี่จะมีน้อยแล้วก็มีรถเช่าคือ  
จากรถเช่าเปลี่ยนแปลงเป็นรถแท็กซี่รถเช่ามีอยู่แล้วแต่ก่อนจะมีมอเตอร์ไซด์  
หลังจากนั้นก็ป็นรถยนต์พอมิแท็กซี่พวกนักการเมืองท้องถิ่นก็เริ่มเข้ามา  
มีบทบาทมากถ้าพูดกันจริงๆก็คือนักการเมืองทั้งนั้นตั้งแต่กำนันผู้ใหญ่บ้านแล้ว  
พวกอบต. จะมีทุกที่พวกนี้มีเพาเวอร์มาก”

(ตำรวจ ๖ , ตำรวจท่องเที่ยว)

“มองในตัวองค์กรใหญ่ก่อน คือคนการเมืองในท้องถิ่นเป็นหลัก  
พวกนี้มันเกี่ยวเนื่องเพราะคนทุกคนมาทำงานและใครเกี่ยวเนื่องกับชุมชน  
หัวหน้ากลุ่มชุมชนตรงนี้มันเกี่ยวเนื่องกันเพราะตรงนี้เขาเรียกกันว่าระบบอุปถัมภ์  
ทำให้เกิดมาแล้วเลี้ยงชีพได้อะไรได้แต่กรณีนี้มันไม่มีการควบคุมในส่วนนี้  
มันก็เกิดสิ่งที่ไม่ดีขึ้น”

(ตำรวจ ๑ , ตำรวจท้องถิ่น)

อย่างไรก็ตาม ปัญหาอิทธิพลที่คนจากนอกเครือข่ายผู้ประกอบการและผู้ให้บริการ  
รถแท็กซี่มองว่าเป็นปัญหาสำคัญที่ต้องเร่งแก้ นั้น ในส่วนของทางผู้ให้บริการรถแท็กซี่กลับมองว่า  
ระบบอุปถัมภ์นี้มีส่วนดี ในแง่ของการแบ่งผลประโยชน์ ซึ่งกันและกันมากกว่าเห็นเรื่องนี้เป็น  
สาเหตุของปัญหาต่าง ๆ ผู้ขับแท็กซี่ป้ายดำท่านหนึ่งกล่าวว่า

“คือในส่วนนั้นมันก็ยังมีส่วนในส่วนของผลประโยชน์  
เขาเรียกว่าผลประโยชน์ไข่ม้อยแต่อย่างของที่เรายู่กันแบบพีแบบน้อง”

(ผู้ขับรถแท็กซี่ป้ายดำ ๑)

จากคำสัมภาษณ์ข้างต้นเห็นได้ชัดเจนว่าภายในกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ป้ายดำเองกลับมอง  
ปัญหาเรื่องกลุ่มอิทธิพลและการแบ่งผลประโยชน์ว่าเป็นการอยู่ร่วมกันแบบพีน้อง จึงมองได้ว่ากลุ่ม  
ผู้ประกอบการรถแท็กซี่ป้ายดำไม่ได้มองเห็นว่าตรงนี้เป็นปัญหาแต่อย่างใด จึงเป็นอีกหนึ่งสาเหตุ  
ที่ทำให้ระบบนี้เติบโตสืบเนื่องต่อกันเรื่อยมา เพราะกลุ่มผู้ที่อยู่ในระบบเองไม่ได้มองว่าเป็นการ  
สร้างปัญหา

อย่างไรก็ตามหลายฝ่ายจากนอกระบบมองว่าเมื่อระบบอุปถัมภ์นี้ถูกนำไปใช้ และขาด  
การนำไปในทิศทางที่ถูกที่ควร สิ่งไม่ดีก็เกิดขึ้นเป็นผลต่อเนื่องพัฒนามาเป็นกลุ่มผู้มีอิทธิพลที่มุ่งจะ  
หวังผลประโยชน์ ละเลยเรื่องการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน จนส่งผลกระทบต่อการพัฒนากระบวนการ  
ขนส่งสาธารณะในเขตพื้นที่นี้ สร้างปัญหาต่อภาพลักษณ์ของจังหวัดซึ่งเป็นจังหวัดที่มีชื่อเสียง  
ทางด้านการท่องเที่ยว ทั้งนี้ หากมีภาพลักษณ์ไม่ดีก็จะส่งผลกระทบต่อมาอีกมากมาย

## สาเหตุจากการได้รับค่านายหน้าจากสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว และบริการ

จากการเก็บข้อมูลภาคสนาม พบว่ามีผู้เข้ามาทำอาชีพรับจ้างวิ่งรถแท็กซี่ป้ายดำเป็นจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างมากมาส่วนใหญ่วางรายได้จากค่านายหน้า หรือ ที่รู้จักกันในหมู่ผู้ประกอบการว่า “ค่าน้ำ” ซึ่งผู้ขับรถแท็กซี่จะได้รับเงินพิเศษเป็นเปอร์เซ็นต์จากการที่นักท่องเที่ยวซื้อสินค้าเวลาที่แท็กซี่เหล่านี้พานักท่องเที่ยวไปจอดแวะตามร้านรวงต่าง ๆ ค่าน้ำเป็นอีกหนึ่งตัวแปรสำคัญที่ทำให้ระบบขนส่งในเขตพื้นที่ศึกษาไม่ดำเนินไปอย่างที่ถูกต้อง ผู้ประกอบการรถสาธารณะท่านหนึ่ง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่าการขับรถแท็กซี่ในจังหวัดภูเก็ตมีค่าน้ำเป็นแรงจูงใจหลักที่สำคัญในการเข้ามาทำอาชีพนี้ของผู้ขับแท็กซี่ส่วนใหญ่ ซึ่งทำให้ระบบขนส่งสาธารณะประสบปัญหาอยู่ ณ ปัจจุบันนี้

“ปัจจัยหลักของตรงนี้คือ อาจจะไม่ค่าโดยสารซะทีเดียว  
ถ้าเป็นในจังหวัดอื่นอาจใช่แต่ที่นี้ก็คือ ค่าคอมมิชชั่นตรงนี้จะสูงกว่า  
ค่าโดยสารเยอะมากถ้าใช้ระบบมิเตอร์ ไม่สามารถจอดรถไว้ได้สะดวก  
จึงต้องจ้างเหมาไปตามราคา และผู้ให้บริการรถแท็กซี่ป้ายดำสามารถแวะร้านต่างๆ ได้  
ตามชอบใจ ฉะนั้นคอมมิชชั่นจะเป็นตัวแปรสำคัญ”

(เจ้าหน้าที่กรมการขนส่ง ๑)

แรงจูงใจด้าน “ค่าน้ำ” นี้ถึงกับมีผู้เกี่ยวข้องในวงการแท็กซี่บางคนถึงกับกล่าวว่า “เงินเดือนคือรายได้เสริม” (Taxi ๗) จากวลีดังกล่าวนี้ แสดงให้เห็นถึงค่านายหน้า ที่เป็นเป้าหมายรายได้หลักของกลุ่มคนขับรถแท็กซี่ ซึ่งจากการพูดคุยพบว่าผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนใหญ่จะหวังในเรื่องค่านายหน้าจากการซื้อของจากร้านค้าต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการแท็กซี่ของตนเอง ทางฝ่ายผู้ขับแท็กซี่ป้ายดำกล่าวว่า

“เพราะแท็กซี่ส่วนมากเขาไม่ได้หวังค่ารถ เขาหวังค่าจอดค่าคอมฯต่างๆ”

(แท็กซี่ ๑๐, ผู้ขับรถแท็กซี่ป้ายดำ)

ด้วยแรงจูงใจเหล่านี้ กลุ่มผู้ประกอบการรถแท็กซี่ป้ายดำส่วนใหญ่จึงไม่ยอมให้มีการเข้ามาของระบบขนส่งแบบอื่น ๆ เห็นได้จากการเกิดการประท้วงอยู่บ่อยครั้ง โดยกลุ่มแท็กซี่ป้ายดำเมื่อมีการเสนอแนวคิดปรับปรุง พัฒนาระบบขนส่งสาธารณะในเขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ผู้เกี่ยวข้องด้านระบบการขนส่งให้ความเห็นในด้านนี้ โดยมีความเห็นว่าทุกองค์กรที่เกี่ยวข้องควรร่วมมือกันยกเลิกระบบเหล่านี้ เพราะเป็นสาเหตุเริ่มต้นของปัญหาอื่น ๆ ที่เกิดขึ้น

“อันนี้มันเป็นปัญหาที่มันต้องอาศัยการแก้ปัญหากันในระยะ ไม่ใช่มาทีเดียวแล้วจะหมดเลย ไม่ใช่มันไม่หมดเพราะปัญหาโครงสร้างพื้นฐานมันไม่ได้รับการแก้ไข โอเคทุกคนเจตนาดีก็หวังอยากจะเห็นภาพที่มันเป็นสากลแต่ในเมื่อว่ามันมีมันเดินมาในทางแบบนี้การแก้มันอย่างที่ผมเรียน คือเอกชนต้องแก้ด้วยค่อย ๆ ลดไปค่อย ๆ ลดไปอย่าไปจูงใจในสิ่งที่ไม่ควรเช่นเริ่มจากสมาคมธุรกิจโรงแรมได้ไหมลงสัปดาห์บรรณเลยว่าจะต่อไปจะไม่มีคอมมิชชั่นในเรื่องนี้แล้วนะตัดไปเลยเพราะว่าถ้าเราไม่ทำกันแบบนี้ละทุกคนก็ใช้กลไกการแข่งขันมันก็แก้ไม่ได้”

(เจ้าหน้าที่กรมการขนส่ง ๑)

สมมุติจะซื้อปมูกหนึ่งแสนบาท เขาได้เท่าไร ๓๐% คือ ๓๐,๐๐๐ บาท แล้ววันเดียว ๓๐,๐๐๐ สมมุติว่าฟลุคนี้ ก็มันไม่ใช่เดือนเดียวฟลุค ใจครับ มันเลยเป็นความคาดหวังของรถกลุ่มพวกนี้....การที่จะแก้ปัญหาแท็กซี่ป้ายดำไม่ใช่แก้แค่บริบทเรื่องของรถอย่างเดียวไม่ใช่ มันพ้นแล้วเห็นมันเพราะมันมีแรงจูงใจพิเศษ และก็เป็นแรงดึงดูดแบบมหาศาสตร์เลยใครๆ ก็อยากได้ อันนี้เรา ไม่ปฏิเสธนะ เพราะว่ามันเป็นข้อเท็จจริง แต่ว่าเราจะกล้าพูดกันมากน้อยแค่ไหน ว่ามันมีสิ่งพวกนี้อยู่และมันสิ่งทีภาคเอกชนจริงๆ ผมก็อยากให้มานั่งถกเหมือนกันว่า ถ้าเราแข่งกันลักษณะอย่างนี้แล้วคุณก็มาเรียกร้องว่าต้องแก้ระบบ ผมก็บอกว่ามันไม่รู้จะแก้ยังไง ผมแก้ไม่ได้มันต้องมีธรรมาภิบาลของภาคเอกชน แต่นับปัจจุบันเราใช้กลไกพอเราบอกถ้าเป็นภาครัฐบาลเราบอกคอร์รัปชั่น เพราะว่าเป็นการจูงใจแต่พอเป็นคอมมิชชั่น ภาคเอกชนเรียกการตลาด มัน ไปอีกเรื่องเลยครับ แต่ถามว่าค่าการตลาดตรงนั้นมันทำให้ระบบมันรวนหมดเลย ฉะนั้นข่าวต่างๆ ที่ทำร้ายนักท่องเที่ยวในบางครั้งเพราะอะไร เพราะความคาดหวังของรถแถวนี้กับการโดยสารเหมือนแจกเงินออกมา ถึงต้องหวงถิ่นกันครับ ถึงต้องตีกัน

ต้องเป็นมาเพียกันเพราะอะไร แยกโรงแรมนี้<sup>๑</sup>ต้องของผม พอออกมา  
จะให้คนอื่นมารับไม่ได้คือทุกอย่างอยู่ในนั้น ความคาดหวังอยู่ในนั้น  
มันไม่ใช่คำโดยสาร'

(เจ้าหน้าที่กรมการขนส่ง ๒)

## สาเหตุจากด้านการจัดการนโยบาย

จังหวัดภูเก็ตเห็นปัญหาเรื่องระบบขนส่งสาธารณะมายาวนาน และมีการออกนโยบาย  
ต่างๆมากมายเพื่อแก้ไขปัญหา แต่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างหมดจดอาจมีสาเหตุมาจากการ  
ขาดการนำไปใช้อย่างจริงจัง ทั้งนี้ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงโยกย้าย ผู้มีส่วน  
เกี่ยวข้องอยู่บ่อยครั้งทำให้การดำเนินงานด้านต่างๆ ไม่ประสบความสำเร็จนอกจากนั้นแล้วภาครัฐ  
ทุกฝ่ายยังมีความเห็นแตกแยกกันไปในการแก้ไขปัญหาอีกด้วย โดยแต่ละหน่วยงานมองว่า  
ภาระหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาระบบขนส่งมวลชนนี้ ไม่ใช่หน้าที่ของตน ต่างผลัดความรับผิดชอบ  
ไปยังหน่วยงานอื่นๆ เสมอ จึงไม่สามารถรวมตัวกันคิดได้

“ไม่แข็งแรงภาครัฐอันนี้ผมพูดได้เลยนะครับ.....ยังรวมไม่ติดชะทีหนึ่ง  
คือเราต้องเข้าใจว่าจะทำสิ่งนี้ได้<sup>๒</sup> ภาครัฐต้องเข้มแข็งนะเพราะเดี๋ยวนี้มีมวลชน  
เกี่ยวกับแท็กซี่รถตู้ตอนนี้จะกินรถตู้ไปด้วยเพราะว่ามันวิ่งรถโรงแรมด้วยเยอะ”

(ตำรวจ ๔, ตำรวจท่องเที่ยว)

‘เวลาเขาประสานงานร่วมกันผมก็เข้าใจว่าทางการเมืองท้องถิ่น  
เขาทำได้ในระดับหนึ่ง อันไหนที่ มันสะท้อนต่อเขาก็อาจทำได้ยาก ผมเข้าใจนะ  
ผมทำงานร่วมกันมา แต่จริงๆแล้วต้องถามว่าเรื่องจริงๆ มันอยู่ที่ต้นตอคนที่แก้ไข  
ปัญหาไม่ใช่ตำรวจ ตำรวจจับได้อย่างเดียว แต่คนที่สำคัญก็คือนโยบาย นโยบายก็คือ  
ขนส่งจะต้องชัดเจนเลยนะว่า ไม่ได้นะ อีกสามปีคุณต้องเสร็จ หรือสามปีเนื้องก่อน  
เออีซีเป็นแท็กซี่มิเตอร์ให้หมด’

(ตำรวจ ๕, ตำรวจท่องเที่ยว)

“ผมว่าไม่ได้ในฝันเพราะที่อื่นก็ทำได้ทำไมที่อื่นทำได้ผมถามหน่อย  
เชียงใหม่ทำได้ขอนแก่นอะไรเขาทำได้หมดทำไมที่ภูเก็ตทำไม่ได้  
ถ้าเกิดเขาเข้มแข็งกันจริงอย่างที่อื่นต้องทำถูกต้องมัยแล้วเราก็จะได้ไปทำปัญหา

อื่นอีกปัญหาตอนนี้โดยเฉพาะเออีซีมาโจรแนวโน้มต่างประเทศทั้งหมด  
เราจะมีอีกเยอะรวมทั้งการเคลื่อนของคนหลายประเภท  
ต่อไปนี่งานมันจะเยอะขึ้นถ้าเรายังปรับตรงนี้ได้เนี่ย  
ต่อไประดับประเทศมันจะทำลำบากเพราะนั่นเราต้องแข่งก่อน”

(ตำรวจ ๔, ตำรวจท้องถิ่น)

การบังคับใช้นโยบายควรมีความเป็นรูปธรรม มีความเข้มแข็ง ไม่เปลี่ยนไปเปลี่ยนมา  
ตามตัวบุคคล เพราะปัญหาต่าง ๆ จะไม่ได้เน้นการแก้ไขหากมีการเปลี่ยนมืออยู่เรื่อย ๆ เมื่อมีคนเข้า  
มารับตำแหน่งใหม่ ซึ่งปัญหาตรงนี้ยังมีการเชื่อมโยงมาถึงการแบ่งปันผลประโยชน์ของกลุ่มผู้มี  
อิทธิพลให้กับทางเจ้าหน้าที่ด้วยซึ่งถูกกล่าวไว้ตอนท้าย

“ต้องบังคับใช้กฎหมายตามว่าผู้ที่จะบังคับใช้กฎหมายได้ทำหน้าที่ของตัวเอง  
อย่างถูกต้องและเต็มกำลังหรือยัง”

(ผู้ประกอบการ ๒)

“ผมถามคุณเป็นชาวบ้านหรือยังที่คุณจะลงมาแก้ปัญหากับชาวบ้าน  
ถ้าคุณอยากแก้ปัญหาจริง ๆ ผมแนะนำให้๒ข้อแก่แบบชาวบ้านเลยนะผมบอกว่า  
ข้อ๑นโยบายที่ออกมาจะดีหมดแต่คนที่เอานโยบาย มาแก่นั้น  
บางครั้งคุณอยู่ที่ภูเก็ตแค่ปีเดียวแล้วคุณย้ายพอเปลี่ยนคน  
นโยบายก็เปลี่ยนสิ่งดี ๆ ไม่มีใครสานต่อนี่คือข้อเสียของประเทศไทยนโยบายดี ๆ  
พอออกมาพอว่าโดนโยกย้ายก็โดนคองแล้วก็คนใหม่พอเข้ามาที่รับไม่ได้กับนโยบาย  
ตรงนี้เพราะว่าต้องเป็นของฉันทันถึงจะได้ผลงานพูดง่าย ๆ ว่าทำแล้วทำไม่จริง  
ทำไม่ต่อเนื่องทำเอาผลงานทำเอาหน้าแล้วให้พวกผมมาเป็นเกราะให้พอเขาไปแล้ว  
ผมอยู่ยังไงอันนี้คือข้อ๑แล้วก็ข้อ๒ถ้าเกิดตำรวจยังรับช่วยปัญหานี้ไม่จบ”

(แท็กซี่ ๕)

นอกจากเรื่องการโยกย้ายแล้ว จากการเก็บข้อมูลพบว่า การบริการจัดการของคนที  
ภาครัฐส่งมาบริการปกครองท้องถิ่น ไม่มีอำนาจเด็ดขาดใดๆ ต่อพนักงานรัฐในส่วนท้องถิ่นของ  
ระบบ อบต. อบต. หรือ อบจ. เพราะคนท้องถิ่นเหล่านี้ที่อยู่ตรงนี้มานานแล้ว ตัวผู้บริหารจะเป็นฝ่าย  
โยกย้ายตำแหน่งตามวาระ และที่น่าลำบากใจคือ ผู้ที่มาดูแลภาคจังหวัดไม่สามารถสั่งการใดๆ  
แก่ฝ่ายท้องถิ่นได้เลย ดังนั้นถึงแม้ว่า จะไม่มีการโยกย้าย การบริหารจัดการในระดับท้องถิ่นก็เป็น  
เรื่องที่ทำได้ยากพอสมควร



‘คำว่าอิทธิพลท้องถิ่นก็คือส่วนหนึ่ง ผมมองในแง่การบริหารจังหวัด  
ผู้ว่าราชการไม่สามารถสั่ง อบต. , อบจ. ที่มาจากการเลือกตั้งได้ และการเลือกตั้งพวกนี้  
เขาก็มาจากท้องถิ่น ผู้ว่าราชการหรือรองผู้ว่าราชการก็ได้แค่พูด แต่เขาไม่สามารถ  
มีอำนาจ ลงเส้น ลงคาบ กับแต่ละจุดได้ พอเขาไม่ทำ ฟังผู้ว่าราชการหรือ  
รองผู้ว่าราชการก็ไม่สามารถทำอะไรเขาได้’

(ตำราท้องถิ่น ๒)

## สรุป

จากการวิเคราะห์ถึงปัญหาที่เกิดขึ้น และสาเหตุหรือประเด็นเชื่อมโยงที่ก่อให้เกิด  
ปัญหาระบบขนส่งมวลชนในแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตนั้น พบว่ามีสาเหตุหลักๆ ๔ สาเหตุ คือ  
สาเหตุด้าน โครงสร้างพื้นฐาน คือการขาดการวางแผนที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้าน โครงสร้าง  
พื้นฐานของระบบคมนาคมขนส่ง รถสาธารณะที่ใช้สำหรับรองรับนักท่องเที่ยวนั้นมีอยู่เป็นจำนวน  
น้อยเมื่อเทียบกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามายังจังหวัดภูเก็ตในแต่ละวันสาเหตุจากกลุ่มผู้มี  
อิทธิพลในเขตพื้นที่ ซึ่งส่งผลให้การดำเนินการทุกอย่างติดขัดไปหมด นับตั้งแต่เรื่องการพัฒนา  
ระบบขนส่งมวลชน การจัดระเบียบรถ การวางแผนด้านนโยบายและอื่นๆที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้  
ยังมีสาเหตุจากการได้รับค่านายหน้าจากสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวและบริการ ซึ่งถ้า  
สถานประกอบการยังรับค่านายหน้าอยู่ แท้ก็ชี้ที่ผิดกฎหมายก็ยังคงดำเนินต่อไป และสาเหตุสุดท้าย  
คือสาเหตุจากด้านการจัดการนโยบาย จังหวัดภูเก็ตเห็นปัญหาเรื่องระบบขนส่งสาธารณะมายาวนาน  
และมีการออกนโยบายต่างๆมากมายเพื่อแก้ไขปัญหา แต่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างหมดจด  
อาจมีสาเหตุมาจากการขาดการนำไปใช้อย่างจริงจัง ทั้งนี้ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลง  
โยกย้าย ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอยู่บ่อยครั้งทำให้การดำเนินงานด้านต่างๆ ไม่ประสบความสำเร็จ  
นอกจากนั้นแล้วภาครัฐทุกฝ่ายยังมีความเห็นแตกแยกกันไปในการแก้ไขปัญหาอีกด้วย โดยแต่ละ  
หน่วยงานมองว่า ภาระหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาในระบบขนส่งมวลชนนี้ ไม่ใช่หน้าที่ของตน  
ต่างผลักความรับผิดชอบไปยังหน่วยงานอื่นๆ เสมอ จึงไม่สามารถรวมตัวกันคิดได้ซึ่งแนวทางแก้ไข  
ปัญหาจะถูกนำเสนอในบทต่อไป

## บทที่ ๕

### สรุป และข้อเสนอแนะ

#### สรุป

การวิจัยเรื่อง “แนวทางการแก้ไขปัญหาาระบบขนส่งสาธารณะในแหล่งท่องเที่ยว จังหวัดภูเก็ต” มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัญหาของระบบขนส่งสาธารณะที่ได้รับผลกระทบจากการให้บริการแท็กซี่ป้ายดำของพื้นที่ศึกษา วิเคราะห์สาเหตุที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาาระบบขนส่งสาธารณะของพื้นที่ศึกษาเพื่อการเสนอแนวทางการพัฒนาระบบบริการขนส่งสาธารณะเพื่อความมั่นคงทางอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศโดยได้ทำการวิจัยแบบเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีความเกี่ยวข้องกับระบบขนส่งสาธารณะในแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

ผลการวิจัยพบว่าปัญหาาระบบขนส่งมวลชนในพื้นที่ท่องเที่ยว จังหวัดภูเก็ตนั้นสามารถแยกได้เป็น ๖ ปัญหาหลักๆ คือ ปัญหาด้านมาตรฐานการให้บริการของรถแท็กซี่ป้ายดำ ปัญหาด้านความขัดแย้งจากการให้บริการรถแท็กซี่ป้ายดำ ปัญหาการปักอาณาเขตพื้นที่ทำกิน ปัญหาแท็กซี่ป้ายดำแย่งผู้โดยสารปัญหาที่จอดรถหน้าหาดไม่เพียงพอ และปัญหาปัจจัยทางเศรษฐกิจที่ผู้ให้บริการแท็กซี่ป้ายดำไม่สามารถผลัดตนเองเข้าสู่ระบบที่ถูกต้องตามกฎหมายได้

ปัญหาแรก คือ ปัญหาด้านมาตรฐานการให้บริการของรถแท็กซี่ป้ายดำ โดยพบว่าปัญหาที่เป็นปัญหาหลักๆ คือการคิดอัตราค่าบริการแพงกว่ามาตรฐาน และปัญหาด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศกับนักท่องเที่ยว ส่งผลให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนต่อสถานที่จุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยว สร้างความผิดหวังแก่นักท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก นอกจากนี้แล้วยังเกิดปัญหาความขัดแย้งจากการให้บริการรถแท็กซี่ป้ายดำ โดยแสดงออกมาในลักษณะที่ผู้ให้บริการรถแท็กซี่ไม่พอใจถ้าจะมีรถวิ่งทับเส้นทางของตน แม้ว่ารถนั้นจะถูกจัดขึ้นโดยภาครัฐ ซึ่งจะสืบเนื่องมาจากปัญหาการปักอาณาเขตพื้นที่ทำกิน โดยแท็กซี่แต่ละคิวจะมีพื้นที่ทำกินของตนในขอบเขตที่กำหนดไว้ โดยสามารถรับคนจากในเขตไปส่งที่ไหนก็ได้ แต่ไม่สามารถรับผู้โดยสารคนใหม่จากเขตอื่นกลับมา มิเช่นนั้น จะถือว่าหาเงินข้ามเขต ซึ่งการกระทำนี้ จะส่งผลไปยังเรื่องของราคาที่ต้องเพิ่มสูงขึ้น เพราะแท็กซี่ต้องคิดราคาอัตรารถเปล่ากลับมายังเขตพื้นที่ทำกินของตน ซึ่งจากปัญหานี้เชื่อมโยงไปถึงปัญหาแย่งผู้โดยสารกัน เนื่องจากปัจจุบัน คิวมีมากมาย และมีพื้นที่ใกล้เคียง

กันมาก ดังนั้น พนักงานท่องเที่ยวเดินออกมาจากโรงแรม ก็อาจมีการแย่งผู้โดยสารระหว่างकिวก์แท็กซี่ด้วยกัน หรือแย่งกันระหว่างแท็กซี่ป้ายดำกับรถของโรงแรม หรือไปแย่งผู้โดยสารกันที่สนามบินจากการที่มีकिวก์แท็กซี่มากมายนั้น ก่อให้เกิดผลด้านที่จอร์จที่ไม่เพียงพอดำเนินการหาหาดด้วยเช่นกัน ปัญหาสุดท้ายที่พบคือปัญหาปัจจัยทางเศรษฐกิจที่ผู้ให้บริการแท็กซี่ป้ายดำไม่สามารถผลัดตนเองเข้าสู่ระบบที่ถูกต้องตามกฎหมายได้ทางภาครัฐมีมาตรการช่วยเหลือแท็กซี่ป้ายดำ ให้แสดงตน และจะขึ้นทะเบียนให้ ซึ่งมีผู้มีความประสงค์จะเข้ากระบวนการนี้ถึง ๓,๖๐๐ คน โดยต้องไปทำรถให้ถูกกฎหมาย แต่พอผ่านกระบวนการไปยังภาคเอกชน พบว่าผู้ขับรถแท็กซี่ต้องมีค่าใช้จ่ายสูง ราวๆ ๕๐,๐๐๐ บาท ดังนั้น กระบวนการถัดไปจึงถูกยกเลิกไปโดยปริยาย ทำให้นโยบายนี้ยังไม่ได้นำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

จากการทราบปัญหาแล้ว ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ถึงสาเหตุและความเชื่อมโยงของปัญหา พบว่ามีสาเหตุหลักๆ ๔ สาเหตุคือ สาเหตุด้านโครงสร้างพื้นฐานสาเหตุจากกลุ่มผู้มีอิทธิพลในพื้นที่สาเหตุจากการได้รับค่านายหน้าจากสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวและบริการและสาเหตุจากด้านการจัดการนโยบายในส่วนของสาเหตุด้านพื้นฐานนั้น หลายๆฝ่ายให้ความเห็นว่าคุณเกิดตั้งต้นผิดมาตั้งแต่แรก โดยเริ่มใช้แท็กซี่เป็นระบบขนส่งสาธารณะแทนที่จะใช้รถโดยสารประจำทาง ดังนั้น การที่จะทำให้ปัญหาแท็กซี่ป้ายดำลดลง คือ ต้องหาทางเลือกให้ผู้บริโภค เช่น การทำระบบขนส่งสาธารณะใหม่ให้ดีและราคาต่ำกว่าเดิม อย่างไรก็ตาม โครงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานก็สามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่น เพราะปัญหาอิทธิพลท้องถิ่น มีผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการเคลื่อนไหวด้านการปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลง หรือเพิ่มเติม อีกหลายฝ่าย ดังนั้น การดำเนินการมักจะมีปัญหาอยู่เนืองๆ และไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้แท็กซี่ป้ายดำเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว คือการได้ที่ผู้ให้บริการแท็กซี่ได้รับค่านายหน้าจากสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวและบริการ ไม่ว่าจะเป็นค่าจอดพานักท่องเที่ยวมาเที่ยว หรือ ค่าพานักท่องเที่ยวมาพักในโรงแรม ดังนั้น รายได้ส่วนหนึ่งจึงเป็นแรงจูงใจหลักในการประกอบอาชีพนี้เป็นอย่างยิ่ง สาเหตุสุดท้ายคือการจัดการด้านนโยบายที่ยังไม่เด็ดขาดพอ ซึ่งในบริบทของพื้นที่ศึกษา พบว่าจะเป็นการยากมากที่จะให้พ่อเมืองจากส่วนกลางมาปกครอง และแก้ไขปัญหานี้ เพราะปัญหานี้เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้มีอิทธิพลท้องถิ่น อีกทั้งพ่อเมืองไม่สามารถให้คุณหรือโทษใดๆแก่ข้าราชการท้องถิ่น ดังนั้น จึงเป็นการยากที่จะหาผู้ที่รับนโยบายมาแล้วปฏิบัติดังที่ภาครัฐคาดหวังไว้

## ข้อเสนอแนะ

แนวทางในการแก้ไขปัญหาระบบขนส่งสาธารณะ ในแหล่งท่องเที่ยว จ.ภูเก็ตนั้น คือ การจัดให้มีเจ้าภาพหลักในการดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยหน่วยงานที่เป็นเจ้าภาพหลักจะต้องมีศักยภาพมากพอที่จะต่อสู้กับอิทธิพลของการเมืองท้องถิ่นอีกทั้งจะต้องบูรณาการกำลังและความร่วมมือจากหน่วยภาครัฐที่เกี่ยวข้องของทุกหน่วยงานและภาคประชาชนองค์กรเอกชนทุกภาคส่วนเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาเนื่องจากปัญหาดังกล่าวเป็นการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติที่มีโทษทางอาญาหลายฉบับซึ่งแต่ละฉบับก็มีหน่วยงานภาครัฐแต่ละหน่วยงานเป็นผู้ควบคุมดูแลบังคับใช้ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวอีกทั้งเพื่อให้มีเป้าประสงค์แนวทางการทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ตารางที่ ๕-๑ : ปัญหาแท็กซี่ป้ายดำ

ปัญหาแท็กซี่ป้ายดำ	
สภาพปัญหา	<ol style="list-style-type: none"><li>๑. ปัญหาด้านมาตรฐานการบริการของรถแท็กซี่ป้ายดำ</li><li>๒. ปัญหาด้านความขัดแย้งจากการให้บริการรถแท็กซี่ป้ายดำ</li><li>๓. ปัญหาการปักอาณาเขตพื้นที่ทำกิน</li><li>๔. ปัญหาแท็กซี่ป้ายดำแย่งผู้โดยสาร</li><li>๕. ปัญหาที่จอดรถหน้าหาดไม่เพียงพอ</li><li>๖. ปัญหาปัจจัยทางเศรษฐกิจที่ผู้ให้บริการแท็กซี่ป้ายดำไม่สามารถผลัดตนเองเข้าสู่ระบบที่ถูกต้องตามกฎหมายได้</li></ol>
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หน่วยงานหลัก - ขนส่งทางบก ประธาน - ผู้ว่าราชการจังหวัด หน่วยรอง - ฝ่ายปกครอง - ตำรวจพื้นที่

ตารางที่ ๕-๑ : ปัญหาแท็กซี่ป้ายดำ (ต่อ)

ปัญหาแท็กซี่ป้ายดำ	
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หน่วยสนับสนุน - ภาคเอกชน, ภาคธุรกิจ - สื่อมวลชนแขนงต่างๆ - ประชาชนในพื้นที่ หน่วยกำลังเสริม - บ.ช.ก. (ทางหลวง, ท่องเที่ยว, ปราบปราม)

จากแนวทางการแก้ไขปัญหาตามที่ได้กล่าวมาข้างต้นสามารถนำมากำหนดการดำเนินการตามแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้เป็น ๒ มาตรการหลักที่จะทาควบคู่กันไป คือ

๑. มาตรการในการแก้ไขปัญหาโดยเร่งด่วน

เพื่อเป็นการควบคุมหรือยับยั้งไม่ให้เกิดปัญหาและผลเสียหายที่เกิดขึ้นลุกลามออกไปจนสร้างความเสียหายให้กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันอีก ทั้งยังเป็นการเร่งสร้างความเชื่อมั่นในความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการที่จะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวภายในประเทศไทย

๒. มาตรการในการแก้ไขปัญหาในระยะยาว

เพื่อเป็นการจัดปัญหาอย่างยั่งยืนซึ่งทั้ง ๒ มาตรการมีรายละเอียด ดังนี้

๒.๑ มาตรการในการแก้ไขปัญหาโดยเร่งด่วน

การดำเนินการตามมาตรการเพื่อเป็นการจำกัดปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ให้ขยายตัวออกไปจนสร้างความเสียหายให้กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันให้ได้ในระยะเวลาที่รวดเร็วและยังเป็นการวางรากฐานเพื่อดำเนินการตามมาตรการในการแก้ไขปัญหาในระยะยาวต่อไปแต่ในขณะเดียวกันการดำเนินการตามมาตรการนี้ก็ต้องเริ่มดำเนินการจากวิธีการที่เบาไปหาหนักจากการผ่อนผันไปจนถึงเข้มงวด ดังนี้

๒.๑.๑ บูรณาการกำลังและความร่วมมือจากหน่วยภาครัฐที่เกี่ยวข้องทุกหน่วยงานเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาเนื่องจากปัญหาดังกล่าวเป็นการกระทำความผิดตามพ.ร.บ.ที่มีโทษทางอาญาหลายฉบับซึ่งแต่ละฉบับก็มีหน่วยงานภาครัฐแต่ละหน่วยงานเป็นผู้ควบคุมดูแล

บังคับใช้ให้เป็นไปตามพ.ร.บ. ดังกล่าวและเพื่อให้ทุกหน่วยงานมีเป้าประสงค์แนวทางการทำงาน และวิธีการที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันอีกทั้งหน่วยงานที่เป็นเจ้าภาพหลักในการดำเนินการจะต้องมี ศักยภาพและขีดความสามารถที่เพียงพอในการที่จะป้องปรามผู้มีอิทธิพลต่างๆที่คอยให้การ สนับสนุนกลุ่มแก๊งค์ป้ายคำได้

๒.๑.๒ ใช้มาตรการในการเฝ้าระวังให้บูรณาการกำลังจากหน่วยงานของรัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องตั้งจุดป้องกันเหตุและอำนวยความสะดวกในการรับแจ้งเหตุในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว ที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินิยมเดินทางมาท่องเที่ยวอย่างหนาแน่นหรือตามหน้า โรงแรมต่างๆเพื่อ คอยป้องกันเหตุและอำนวยความสะดวกในการรับแจ้งเหตุจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและกลุ่ม ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่ถูกกลุ่มแก๊งค์ป้ายคำเอารัดเอาเปรียบข่มขู่คุกคามหรือใช้กำลัง ประทุษร้ายและหากได้รับการร้องเรียนจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติหรือกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจนำ เที่ยวในกรณีดังกล่าวจะต้องมีการดำเนินการตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด

๒.๑.๓ มาตรการในการประชาสัมพันธ์ให้บูรณาการกำลังจากหน่วยงาน ของรัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องจัดทำแผ่นพับใบเดือนประชาสัมพันธ์แจ้งเตือนนักท่องเที่ยวในเรื่องการใช้ บริการรถรับจ้างให้ได้รับความปลอดภัยและไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบตลอดจนให้ทราบถึงชื่อและที่ตั้ง ของหน่วยงานหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้กรณีนักท่องเที่ยวต้องการแจ้งเหตุโดยแผ่นพับใบเดือน ดังกล่าวจะนำไปแจกจ่ายประชาสัมพันธ์ตาม โรงแรมที่พักของนักท่องเที่ยวและตามแหล่งท่องเที่ยว ต่างๆ ที่มีนักท่องเที่ยวมาเที่ยวเป็นจำนวนมาก

๒.๑.๔ จัดเก็บข้อมูลของกลุ่มแก๊งค์ป้ายคำให้บูรณาการกำลังจากหน่วยงาน ขอรรัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องจัดทำฐานข้อมูลของกลุ่มบุคคลผู้มีอาชีพขับรถรับจ้างแก๊งค์ป้ายคำโดยที่จะ มีการประสานและแลกเปลี่ยนข้อมูลกันระหว่างหน่วยงานต่างๆเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูล

๒.๑.๕ มาตรการในการแสวงหาความร่วมมือและให้ความรู้กับกลุ่ม ผู้ประกอบการ ให้หน่วยงานของรัฐที่เป็นแกนในการแก้ไขปัญหาประสานงานกับหน่วยงานของรัฐ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเชิญกลุ่มผู้ประกอบการรถแก๊งค์ป้ายคำ (โดยเฉพาะอย่างยิ่งแกนนำของแต่ละ กลุ่ม) มาชี้แจงเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจปรับเปลี่ยนทัศนคติให้ทราบว่า

๒.๑.๕.๑ จะทำให้รถแก๊งค์ป้ายคำมีการดำเนินการที่ถูกต้องตาม กฎหมายได้อย่างไร

๒.๑.๕.๒ สามารถกำหนดระเบียบข้อบังคับเพื่อใช้ในการควบคุมการ ประกอบธุรกิจรถรับจ้างแก๊งค์ป้ายคำที่ถูกต้องและเหมาะสมกับสภาพของเศรษฐกิจสังคม วัฒนธรรมของท้องถิ่นได้หรือไม่อย่างไร

๒.๑.๕.๓ สามารถกำหนดอัตราค่าโดยสารที่เป็นธรรม (ราคากลาง) ได้หรือไม่อย่างไร

๒.๑.๕.๔ การเรียกอัตราค่าโดยสารจากนักท่องเที่ยวต่างชาติในลักษณะข่มขู่คุกคามหรือเกินความเป็นจริงและการข่มขู่คุกคามไม่ให้รถของผู้ประกอบการธุรกิจนาเที่ยวเข้ามารับลูกค้านั้นเป็นความผิดจะต้องถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย

๒.๑.๕.๕ เจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องจะไม่ยอมให้มีกรณีเรียกร้อยอัตราค่าโดยสารจากนักท่องเที่ยวต่างชาติในลักษณะข่มขู่คุกคามหรือเกินความเป็นจริงและการข่มขู่คุกคามรถของผู้ประกอบการธุรกิจนาเที่ยวเกิดขึ้นอีกหากผู้ประกอบการรายใดมีพฤติกรรมดังกล่าวเจ้าหน้าที่จะดำเนินการตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด

๒.๑.๕.๖ ให้อำนาจผู้ประกอบการที่ดีมีความประสงค์ที่จะดำเนินการให้ถูกต้องตามกฎหมายอยู่แล้วช่วยชักจูงผู้ประกอบการรายอื่นๆที่ยังมีพฤติกรรมหลอกลวงเอาไรด์เอาเปรียบนักท่องเที่ยวให้หันมาประกอบการอย่างถูกต้องเป็นธรรม

๒.๑.๕.๗ แสวงหาความร่วมมือจากกลุ่มผู้ประกอบการที่ดีให้ส่งข้อมูลของผู้ประกอบการรายอื่นๆที่ยังมีพฤติกรรมหลอกลวงเอาไรด์เอาเปรียบนักท่องเที่ยวให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามกฎหมาย

๒.๑.๖ ใช้มาตรการทางกฎหมายกับผู้มีอิทธิพลที่ให้การสนับสนุนอยู่เบื้องหลังจากแผนผังความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มแท็กซี่ป้ายดำกับผู้มีอิทธิพลซึ่งส่วนมากเป็นนักการเมืองท้องถิ่นจะเห็นได้ว่าในส่วนของนักการเมืองท้องถิ่นนอกจากจะได้รับผลประโยชน์ที่กลุ่มรถแท็กซี่ป้ายดำแบ่งปันให้แล้วยังใช้กลุ่มรถแท็กซี่ป้ายดำเป็นฐานเสียงสนับสนุนตนเองเพื่อให้เข้าสู่อำนาจทางการเมืองอีกด้วยและเมื่อตนเองเข้าสู่อำนาจทางการเมืองแล้วก็ใช้อำนาจดังกล่าวแสวงหาผลประโยชน์ในด้านอื่นๆอีกซึ่งอาจจะได้มากกว่าที่กลุ่มแท็กซี่ป้ายดำแบ่งปันให้ดังนั้นจึงควรให้มีการบูรณาการกำลัง และความร่วมมือจากหน่วยภาครัฐที่เกี่ยวข้องทุกหน่วยงานดำเนินการตามกฎหมายในทุกความผิดที่ผู้มีอิทธิพลนั้นได้กระทำไว้โดยเฉพาะอย่างยิ่งความผิดในพฤติกรรมที่ใช้ตำแหน่งหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ที่มีชอบตามกฎหมายเพื่อเป็นการยับยั้งไม่ให้ผู้มีอิทธิพลดังกล่าวให้การสนับสนุนกลุ่มแท็กซี่ป้ายดำได้อีกต่อไป

## ๒.๒ มาตรการในการแก้ไขปัญหาในระยะยาว

๒.๒.๑ ให้นำหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเร่งออกประกาศระเบียบข้อบังคับในการประกอบการธุรกิจรถรับจ้างแท็กซี่ป้ายดำ เพื่อเป็นเครื่องมือในการควบคุมผู้ประกอบการรถแท็กซี่ป้ายดำให้อยู่ในกฎระเบียบข้อบังคับให้มากขึ้นอีกทั้งยังสามารถตรวจสอบได้ง่ายหากมีพฤติกรรมในการข่มขู่หลอกลวงเอาไรด์เอาเปรียบนักท่องเที่ยว

๒.๒.๒ ให้หน่วยงานของรัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องร่วมกันหารือในการกำหนดอัตราค่าโดยสารที่เป็นธรรม (ค่าโดยสารกลาง) และวิธีการจัดเก็บค่าโดยสาร (เรียกเก็บ / ติดตั้งมิเตอร์คิดอัตราค่าโดยสาร) โดยให้คำนึงถึงความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรมของท้องถิ่นด้วยและประกาศใช้

### ๒.๒.๓ สร้างแนวร่วมภาคประชาชนเพื่อแก้ไขปัญหา

การดำเนินการตามมาตรการสร้างแนวร่วมภาคประชาชนในท้องถิ่นเพื่อแก้ไขปัญหาอย่างยั่งยืนนั้น จะใช้หลักการของ Community Policing และ SARA โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานคือ

๒.๒.๓.๑ ขั้นตอนการใช้หลักการ Community Policing หลักการนี้มองว่าผู้ที่มีหน้าที่ในการสร้างแนวร่วมภาคประชาชนในท้องถิ่นคือ ข้าราชการในหน่วยงานต่างๆที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา เช่น ตำรวจ, ฝ่ายปกครอง, กรมการขนส่งทางบก ฯลฯ การแก้ไขปัญหาที่ได้ผล “ต้องได้รับความร่วมมือจากคนในชุมชนหรือท้องถิ่นนั้นๆเป็นอย่างดี” ผู้ทำหน้าที่ในการสร้างแนวร่วมภาคประชาชนในท้องถิ่นจะต้อง เข้าทำกิจกรรมต่างๆที่กระตุ้นให้คนในชุมชน(ท้องถิ่น)นั้นๆ รู้สึกได้ว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นทำให้ชุมชน(ท้องถิ่น) และคนในชุมชน(ท้องถิ่น)ได้รับความเสียหาย หากไม่มีปัญหาชุมชน(ท้องถิ่น) และคนในชุมชน(ท้องถิ่น) ก็จะได้รับประโยชน์ (Stakeholders) ดังนั้นการแก้ไขปัญหาในชุมชน (ท้องถิ่น) ไม่ใช่หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐแต่เพียงฝ่ายเดียว คนในชุมชน (ท้องถิ่น) จะต้องร่วมด้วยช่วยกันกับเจ้าหน้าที่ของรัฐแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น การดำเนินการมี ขั้นตอน ดังนี้

- กำหนดพื้นที่ ที่จะเข้าไปแก้ไขปัญหา ได้แก่ พื้นที่ป่าตอง
- ให้มีการกำหนดตัวเจ้าหน้าที่ผู้เข้าไปดำเนินกิจกรรม

ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของทางราชการหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง แต่ต้องเป็นหน่วยงานที่มีความรู้ความสามารถและแนวทางการทำงานที่ถูกต้องในเรื่องตำรวจผู้รับใช้ชุมชน (Community Policing) (ทฤษฎีนี้ เป็นทฤษฎีของตำรวจในประเทศ จึงใช้ชื่อทฤษฎีว่า Community Policing แต่ตามหลักการของทฤษฎีนี้แล้ว สามารถใช้ได้กับหน่วยงานของรัฐทุกหน่วย ไม่ว่าจะป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐหน่วยงานใด ก็สามารถเข้าไปทำงาน โดยใช้หลักต่างๆ ตามทฤษฎีนี้ได้ ซึ่งในต่างประเทศได้นำทฤษฎีนี้เข้าไปใช้กันอย่างแพร่หลายและและได้รับการพิสูจน์แล้วว่า สามารถนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ในชุมชนได้

- อบรม แนะนำการทำงานในเรื่องตำรวจผู้รับใช้ชุมชนที่ถูกต้องให้กับเจ้าหน้าที่ที่กำหนดไว้และส่งเจ้าหน้าที่ลงเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่ที่กำหนด เมื่อเจ้าหน้าที่กับคนในชุมชน (ท้องถิ่น) มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ให้เริ่มขั้นตอนกระตุ้นให้คนในชุมชน



นั้นรู้สึกได้ว่าปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นมีผลทำให้ชุมชน(ท้องถิ่น)และคนในชุมชน(ท้องถิ่น)ได้รับความเสียหาย หากไม่มีปัญหาชุมชน (ท้องถิ่น) และคนในชุมชน(ท้องถิ่น)ก็จะได้รับประโยชน์ (Stakeholders) ดังนั้นการแก้ไขปัญหาในชุมชน (ท้องถิ่น) ไม่ใช่หน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐแต่เพียงฝ่ายเดียว คนในชุมชน (ท้องถิ่น) จะต้องร่วมด้วยช่วยกันกับเจ้าหน้าที่รัฐแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

๒.๒.๓.๒ ขั้นตอนการใช้หลักการ SARA หลักการ คือการ สํารวจ ปัญหา (Scanning), วิเคราะห์ปัญหา (Analysis), การจัดการแก้ไข (Response) การประเมินผล (Assessment) โดยต้องเริ่มต้นจากการที่ทุกฝ่ายได้มีความเข้าใจกัน และให้ความร่วมมือร่วมกัน เพื่อสร้างสังคม ชุมชนที่ดีกว่า แล้วให้ร่วมกัน สํารวจ วิเคราะห์ หาแนวทางจัดการแก้ไขปัญหา แท้ที่จริงปายคำ และร่วมกันลงมือแก้ไขปัญหา โดยให้ชุมชนเป็นผู้ดูแลแก้ไขและมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ เป็นผู้ให้การสนับสนุน และให้มีการประเมินผลการดำเนินการ เพื่อนำมาปรับปรุงแนวทางจัดการ แก้ไขต่อไป

## บรรณานุกรม

### หนังสือ

#### วิทยานิพนธ์

กริตติพงศ์ มหิตธาฤทธิไกร. “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาพักผ่อนอยู่ในย่านบางลำพูต่อมาตรการรักษาความปลอดภัย”. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัย, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๒.

เฉลิมขวัญ ชันนุช. “การใช้บริการรถยนต์โดยสารส่วนบุคคลประเภทแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ใช้บริการบริเวณท่าอากาศยานจังหวัดเชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยแม่โจ้, ๒๕๕๖.

จิตติภรณ์ อุ๋นภิรมย์. “การดำรงอยู่ของผู้ประกอบการขับรถแท็กซี่ป้ายดำบริเวณพื้นที่หาดแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, ๒๕๔๕.

#### ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, กระทรวง. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://www.tat.or.th>. ๒๕๕๖.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, กระทรวง. “แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๕ -๒๕๕๘. กรุงเทพฯ”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://www.tourismkm-asean.org/html> ๒๕๕๔.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, กระทรวง. “ยุทธศาสตร์กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา ๒๕๕๕ –๒๕๕๘”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : [http://www.mots.go.th/more\\_news.php?cid=66&filename=Index๒๕๕๔](http://www.mots.go.th/more_news.php?cid=66&filename=Index๒๕๕๔).

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, กระทรวง. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://www.mots.go.th>. ๒๕๕๒.

เสียงใต้. “เสียงใต้รายวัน”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://www.siangtai.com/index.php>. ๒๕๕๖.

## หนังสือ

คณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักงาน. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ ๑๐ (พ.ศ. ๒๕๕๐ – ๒๕๕๔). กรุงเทพฯ : สำนักงานฯ, (๒๕๔๕).

คณะรัฐมนตรี. คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา, ๒๕๕๔.

จุมพล หนิมพานิช. การวิจัยเชิงคุณภาพในทางรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ : แอคทีฟ พรินท์, ๒๕๕๐.

นงคัมภุช ศรีธนาอนันต์. การโรงแรมเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, ๒๕๔๘.

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๘.

พรทิพย์ วรกิจ โภคาทร. ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง : การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๑.

พาสนา พัฒนเกียรติชัย. เอกสารประกอบการบรรยาย AEC : โอกาสของธุรกิจบริการ.

กรุงเทพมหานคร: กรมการค้าต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์, ๒๕๕๕.

รชพร จันทร์สว่าง. เอกสารการสอนชุดวิชา การจัดการธุรกิจในแหล่งท่องเที่ยว. นนทบุรี:

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๔๖.

รัตนาวดี ศิริทองถาวร. การประชาสัมพันธ์ธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๖.

ศรัณญา วรากุลวิทย์. ปฐมนิเทศอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ หจก.สามลดา, ๒๕๔๖.

เสรี วงษ์มณฑา. การประชาสัมพันธ์เชิงปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : บริษัท A.N. การพิมพ์, ๒๕๔๐.

## เอกสารไม่ตีพิมพ์

กฤษดาพร พรหมสอน. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่”. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ๒๕๕๐.

กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง. “แผนยุทธศาสตร์ การรักษาความปลอดภัย และอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ปี ๒๕๕๕-๒๕๕๖”. กองบัญชาการสอบสวนกลาง. ๒๕๕๖.

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว. “ประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ : การรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยวประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๐”. กรุงเทพฯ. ๒๕๕๐.

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว. “กลยุทธ์การรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยว”. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. ๒๕๕๐.

ประมา ศาสตระรุจิ. “ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการรักษาความปลอดภัยและการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว”. กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว สำนักงานตำรวจแห่งชาติและสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. ๒๕๕๒.

พิมพร ศรีสอน และคณะ. รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ โครงการประสิทธิภาพของระบบขนส่งมวลชนทางบก จังหวัดเชียงราย. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.). ๒๕๕๐.

รุ่งรัตน์ หัตถกรรม และคณะ. “การจัดการความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวในกลุ่มอีสานใต้”.

ชุดโครงการธนาคารข้อมูลเพื่อการพัฒนาและจัดการการท่องเที่ยวเชิงพื้นที่อย่างยั่งยืน กลุ่มจังหวัดอีสานใต้ (นครราชสีมา บุรีรัมย์ สุรินทร์ อุบลราชธานี ศรีสะเกษ ชัยภูมิ). สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.). ๒๕๕๐.

วุฒิไกร งามศิริจิตต์ และ ยอดมณี เทพานนท์. “รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ โครงการศึกษาระบบขนส่งแบบตอบสนองความต้องการสำหรับภาคบริการท่องเที่ยวเมืองพัทยา”. สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.). ๒๕๕๕.

ภาคผนวก

## ผนวก ก

### แบบสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เคยใช้บริการแท็กซี่ป้ายดำ

1. Experience about travelling in Thailand
  - a. How many times have you been in Thailand?
  - b. How long have you been in Thailand?
  - c. Where have you been in Thailand?
  - d. How did you travel around? ( What kind of transportation did you use?)
  - e. Have you ever faced any problems in using public transportation?
  
2. Experience about travelling in Phuket
  - a. Ask questions a-e from above
  - b. How do you gain information about the transportation in Phuket? (Source)
  - c. How did you arrive to your hotel from the Phuket airport?
  - d. What do you think about the efficiency of the public transportation in Phuket?
  - e. How do you feel about the taxi services in Phuket?
  - f. If you have to use it because there is no other choices, do you have any suggestions about it? You can tell me the example from your country.

## ผนวก ข

### แบบสัมภาษณ์ผู้ให้บริการแท็กซี่ป้ายดำ

๑. คำถามข้อมูลทั่วไปเชิงประชากรศาสตร์
๒. ท่านเคยทำอาชีพอื่นหรือไม่ ถ้าเคยคืออะไร และมูลเหตุจูงใจของท่านในการประกอบอาชีพนี้คืออะไร
๓. รายได้ในการประกอบอาชีพนี้เป็นอย่างไร เมื่อเทียบกับอาชีพอื่นๆ
๔. ลักษณะการประกอบการของแท็กซี่ป้ายดำที่ท่านสังกัดอยู่เป็นอย่างไร ... กระบวนการเข้ามาทำอาชีพนี้ เงื่อนไข ข้อจำกัด ปัจจัยที่เอื้อต่อการทำอาชีพนี้ สถานที่จับจองราคาที่ต้องจ่าย และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
๕. ลักษณะการให้บริการเป็นอย่างไร
๖. มาตรฐานอัตราค่าโดยสารเป็นอย่างไร
๗. กลุ่มลูกค้าหลักคือใครและมักใช้เดินทางไปไหนบ้าง ในอัตราค่าโดยสารเท่าใด
๘. เคยมีปัญหาเกี่ยวกับบุคคลเหล่านี้ หรือไม่ ถ้ามี โปรดระบุลักษณะของปัญหา ... ลูกค้าเพื่อนในกลุ่มแท็กซี่ เจ้าของคิวรถ กลุ่มแท็กซี่ ผู้ประกอบการชนิดอื่นๆ ภาครัฐ เช่น การทำอากาศยาน ตำรวจ เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง
๙. ได้แก้ไขปัญหาค่าความขัดแย้งอย่างไร
๑๐. ท่านได้พอทราบบ้างไหม ว่ามีข้อขัดแย้งที่มีความเกี่ยวข้องกับแท็กซี่ป้ายดำเกิดขึ้นอย่างไร
๑๑. ท่านทราบหรือไม่ว่าท่านทำผิดกฎหมายและท่านเคยถูกจับหรือไม่ ท่านพอทราบถึงบทลงโทษหรือไม่ อย่างไร
๑๒. จากประสบการณ์การทำงานของท่าน มีจำนวนแท็กซี่ป้ายดำเกิดขึ้นมากน้อยเพียงใด ทั้งจำนวนรถในคิวเดียวกัน และจำนวนคิวต่างๆ
๑๓. ท่านคิดว่าเหตุผลใดที่ยังมีแท็กซี่ป้ายดำอยู่ ถึงแม้ว่าจะผิดกฎหมาย
๑๔. เหตุใดจึงไม่ไปจดทะเบียนเป็นแท็กซี่มิเตอร์
๑๕. มีความเห็นอย่างไรต่อนโยบายที่รัฐบาลนำมาใช้เพื่อลดการให้บริการแท็กซี่ป้ายดำ
๑๖. มีแนวทางแก้ปัญหาอื่นๆ ที่น่าจะเหมาะสมและมีประสิทธิภาพอะไรบ้าง
๑๗. การบริการของแท็กซี่ป้ายดำส่งผลต่อการท่องเที่ยวของภูเก็ตอย่างไร (ด้านบวกและด้านลบ)

## ผนวก ก

### แบบสัมภาษณ์ผู้ประกอบการรถแท็กซี่ป้ายดำ

๑. ขอท่านช่วยกล่าวถึงความเป็นมาของการประกอบธุรกิจ
๒. ระบบในการดำเนินธุรกิจของท่านเป็นอย่างไรและสถานการณ์ธุรกิจของท่านเป็นอย่างไร
๓. ปัจจัยที่เอื้อต่อการดำเนินธุรกิจของท่านคืออะไร
๔. ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจของท่านคืออะไร
๕. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรที่ทางรัฐบาลมองว่าการมีแท็กซี่ป้ายดำเป็นปัญหาใหญ่ของภูเก็ต
๖. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อนโยบายที่ทางรัฐบาลนำมาใช้ ในการแก้ไขปัญหาแท็กซี่ป้ายดำ
๗. ท่านคิดว่า จริงๆ แล้ว ถ้าต้องการแก้ไขปัญหาเรื่องนี้ ควรทำอย่างไร
๘. การบริการของแท็กซี่ป้ายดำส่งผลต่อการท่องเที่ยวของภูเก็ตอย่างไร (ด้านบวก และด้านลบ)



## ผนวก ง

### แบบสัมภาษณ์ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว

๑. คำถามทั่วไปด้านประชากรศาสตร์
๒. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อแท็กซี่ป้ายดำ
๓. ท่านคิดว่าการมีแท็กซี่ป้ายดำมีผลเชิงบวกหรือเชิงลบต่อการท่องเที่ยวโดยรวมของ  
จ.ภูเก็ต
๔. ท่านหรือลูกค้าของท่านได้ใช้บริการแท็กซี่ป้ายดำหรือไม่
๕. ท่านหรือลูกค้าของท่านเคยมีข้อขัดแย้งกับผู้ประกอบการ หรือผู้ให้บริการแท็กซี่  
ป้ายดำหรือไม่
๖. ท่านคิดว่าเหตุใดแท็กซี่ป้ายดำจึงยังไม่หมดไปจาก จ.ภูเก็ต
๗. ท่านคิดว่านักท่องเที่ยวสามารถมีทางเลือกอื่นหรือไม่ในการใช้ระบบขนส่ง  
สาธารณะ ถ้าไม่มี ขอช่วยท่านแนะนำทางเลือกที่ท่านมองว่าน่าจะส่งผลดีต่อระบบอุตสาหกรรม  
ท่องเที่ยวในภูเก็ต
๘. การแก้ปัญหาแท็กซี่ป้ายดำให้ประสบความสำเร็จ ควรคำนึงถึงปัจจัยอะไรบ้าง
๙. นอกจากแท็กซี่ป้ายดำ ปัญหาระบบขนส่งสาธารณะมีอะไรอีกบ้าง
๑๐. ปัจจัยที่เอื้อต่อการแก้ปัญหาระบบขนส่งสาธารณะมีอะไรบ้าง
๑๑. อุปสรรคในการแก้ปัญหาระบบขนส่งสาธารณะมีอะไรบ้าง
๑๒. การพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะ (ในภูเก็ต) ควรมีวิธีการอย่างไร

## ผนวก จ

### แบบสัมภาษณ์ตำรวจท้องที่และตำรวจท่องเที่ยว

๑. ขอให้ท่านช่วยเล่าเกี่ยวกับการมีธุรกิจแท็กซี่ป้ายดำอยู่ใน จ.ภูเก็ต
๒. ปัญหาที่เกิดจากการมีธุรกิจนี้ทั้งในภาพรวม และภาพที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวคืออะไร
  ๓. ท่านรู้จักเป็นการส่วนตัวกับผู้ประกอบการแท็กซี่ป้ายดำหรือไม่ อย่างไร
  ๔. ท่านเคยมีความขัดแย้งกับแท็กซี่ป้ายดำ หรือผู้ประกอบการหรือไม่อย่างไร
  ๕. ปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจนี้ดำรงอยู่ได้และมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องคืออะไร
  ๖. แนวทางการแก้ไขปัญหาในอดีตคืออะไร และอุปสรรคในการแก้ไขปัญหาคืออะไร
  ๗. จากอดีตจนถึงวันนี้ ได้มีการจับกุมแท็กซี่ป้ายดำมากน้อยเพียงใด
  ๘. บทลงโทษคืออะไร
  ๙. ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านคือหน่วยงานหลักในการแก้ไขปัญหาแท็กซี่ป้ายดำหรือไม่ ถ้าไม่ใช่ ท่านคิดว่าหน่วยงานใดที่เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง
    ๑๐. ณ. วันนี้ ท่านมองว่าควรจะแก้ไขปัญหาอย่างไร
    ๑๑. ทาง ตร และ ตร ทท มีภาคประชาชนเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ท่านคิดว่าภาคประชาชนสามารถช่วยร่วมแก้ไขปัญหาตรงนี้ได้หรือไม่อย่างไร
    ๑๒. นอกจากแท็กซี่ป้ายดำ ปัญหาระบบขนส่งสาธารณะมีอะไรบ้าง
    ๑๓. ปัจจัยที่เอื้อต่อการแก้ปัญหาระบบขนส่งสาธารณะมีอะไรบ้าง
    ๑๔. อุปสรรคในการแก้ปัญหาระบบขนส่งสาธารณะมีอะไรบ้าง
    ๑๕. การพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะ (ในภูเก็ต)ควรมีวิธีการอย่างไร

## ผนวก จ

### แบบสัมภาษณ์กรรมการขนส่งภูเก็ต

๑. ใน จ.ภูเก็ต มีบริการขนส่งสาธารณะที่ประเภท อย่างไร
๒. ทางจังหวัดมีนโยบายด้านขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวอย่างไร
๓. ท่านคิดว่าระบบขนส่งสาธารณะเพียงพอต่อนักท่องเที่ยวหรือไม่ อย่างไร
๔. ปัญหาหลักๆ ด้านยานพาหนะแก่นักท่องเที่ยวคืออะไร
๕. เพราะเหตุใดนักท่องเที่ยวจึงไม่ใช้บริการขนส่งสาธารณะของรัฐ เหตุใดจึงใช้แท็กซี่

#### ป้ายคำ

๖. สถานการณ์เรื่องแท็กซี่ป้ายคำเป็นอย่างไร (เรื่องคิว จำนวนรถ)
๗. ในเรื่องของแท็กซี่ป้ายคำ ท่านมองว่าที่มาและเหตุผลคืออะไร
๘. ปัจจัยใดที่เอื้อให้แท็กซี่ป้ายคำดำรงอยู่และมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง
๙. ท่านมองว่านโยบายภาครัฐในการสร้างระบบแท็กซี่ป้ายคำเป็นอย่างไร มีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด

#### ได้มากน้อยเพียงใด

๑๐. อุปสรรคในการกำจัดระบบแท็กซี่ป้ายคำ
๑๑. ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านคือหน่วยงานหลักในการแก้ไขปัญหาแท็กซี่ป้ายคำหรือไม่ ถ้าไม่ใช่ ท่านคิดว่าหน่วยงานใดที่เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง
๑๒. ท่านคิดว่า ทางแก้ไขที่เหมาะสมที่สุดคืออะไรและมีปัจจัยอะไรมาเกี่ยวข้องบ้าง
๑๓. ท่านคิดว่าภาคประชาชนสามารถช่วยร่วมแก้ไขปัญหาดังนี้ได้หรือไม่
๑๔. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการแก้ปัญหาระบบขนส่งสาธารณะมีอะไรบ้าง
๑๕. อุปสรรคในการแก้ปัญหาระบบขนส่งสาธารณะมีอะไรบ้าง
๑๖. การพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะ (ในภูเก็ต) ควรมีวิธีการอย่างไร

## ผนวก ข

### แบบสัมภาษณ์บุคลากรการทำอากาศยาน สนามบินนานาชาติ

#### จ.ภูเก็ต

๑. ระบบขนส่งสาธารณะในสนามบินเป็นอย่างไร
๒. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับแท็กซี่ป้ายดำ
๓. เหตุขัดแย้งที่เกี่ยวกับแท็กซี่ป้ายดำคืออะไรบ้าง
๔. มีจำนวนนักท่องเที่ยวมาร้องเรียนเรื่องแท็กซี่ป้ายดำมากน้อยเพียงใด และกรณี

ใดบ้าง

๕. ทางกรมทำได้พยายามแก้ไขปัญหาโดยวิธีใดบ้าง
๖. อุปสรรคในการแก้ไขปัญหาคืออะไร
๗. ท่านคิดว่าหน่วยงานใดที่เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง
๘. ท่านมองว่าวิธีการแก้ไขปัญหาที่ดีที่สุดคืออะไร
๙. ท่านคิดว่าภาคประชาชนสามารถช่วยร่วมแก้ไขปัญหาตรงนี้ได้หรือไม่
๑๐. นอกจากแท็กซี่ป้ายดำ ปัญหาระบบขนส่งสาธารณะมีอะไรบ้าง
๑๑. ปัจจัยที่เอื้อต่อการแก้ปัญหาระบบขนส่งสาธารณะมีอะไรบ้าง
๑๒. อุปสรรคในการแก้ปัญหาระบบขนส่งสาธารณะมีอะไรบ้าง
๑๓. ปัญหาระบบขนส่งสาธารณะและแท็กซี่ป้ายดำมีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวของ

จังหวัดอย่างไรบ้าง

๑๔. การพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะ (ในภูเก็ต)ควรมีวิธีการอย่างไร

## ผนวก ข

### แบบสัมภาษณ์ฝ่ายปกครอง จ.ภูเก็ต

๑. ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตมีอะไรบ้าง และปัญหาแท็กซี่ป้ายดำจัดอยู่ในปัญหาในลำดับที่เท่าไร
๒. ท่านมองว่าปัญหาแท็กซี่ป้ายดำเกิดจากอะไร
๓. ปัจจัยใดที่เอื้อต่อการดำรงอยู่ของแท็กซี่ป้ายดำ
๔. มีอุปสรรคใดที่ทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหата็กซี่ป้ายดำไปอย่างหมดสิ้น
๕. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับนโยบายภาครัฐที่ออกมาเพื่อแก้ไขปัญหата็กซี่ป้ายดำในอดีต ได้แก้ไขอุปสรรคเหล่านั้นได้ตรงหรือไม่
๖. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับนโยบายภาครัฐที่ออกมาเพื่อแก้ไขปัญหата็กซี่ป้ายดำ ณ ปัจจุบัน และคิดว่าจะมีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใดโปรดชี้แจงเหตุผล
๗. ภาครัฐมีระบบควบคุมและตรวจสอบนโยบายหรือไม่ อย่างไร
๘. ท่านมีความคิดเห็นว่าหน่วยงานของท่านคือหน่วยงานหลักในการแก้ไขปัญหата็กซี่ป้ายดำถ้าไม่ใช่ ควรเป็นหน่วยงานใด และทำอย่างไร
๙. ควรมีหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือไม่ อย่างไร
๑๐. ฝ่ายจังหวัดมีการวางแผนแก้ไขปัญหาในเรื่องนี้อย่างไร และท่านคิดว่าจะสามารถแก้ไขปัญหานี้ได้อย่างหมดสิ้นหรือไม่
๑๑. ท่านคิดว่าภาคประชาชนสามารถช่วยร่วมแก้ไขปัญหาดังนี้ได้หรือไม่
๑๒. นอกจากแท็กซี่ป้ายดำ ปัญหาระบบขนส่งสาธารณะมีอะไรบ้าง
๑๓. ปัจจัยที่เอื้อต่อการแก้ปัญหาระบบขนส่งสาธารณะมีอะไรบ้าง
๑๔. อุปสรรคในการแก้ปัญหาระบบขนส่งสาธารณะมีอะไรบ้าง
๑๕. ปัญหาระบบขนส่งสาธารณะและแท็กซี่ป้ายดำมีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวของจังหวัดอย่างไรบ้าง
๑๖. การพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะ (ในภูเก็ต)ควรมีวิธีการอย่างไร

## ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ	พลตำรวจตรี อติษฐ์ งามจิตสุขศรี
วัน เดือน ปีเกิด	๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๐๓
การศึกษา	- ปริญญาตรี รัฐประศาสนศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ รุ่นที่ ๓๕ - ปริญญาโท รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช - ปริญญาโท การบริหารรัฐกิจ (Master of Public Administration) จากประเทศสหรัฐอเมริกา
ประวัติการทำงาน	- รองสารวัตรสืบสวนสอบสวน สถานีตำรวจท่าเรือ กรุงเทพฯ - รองสารวัตรธุรการและกำลังพล กองบังคับการตำรวจน้ำ - ผู้ช่วยนายเวร ผู้ช่วยอธิบดีกรมตำรวจ - รองสารวัตร แผนก ๕ กองกำกับการสืบสวนสอบสวน ตำรวจนครบาลพระนครเหนือ - นายเวรผู้บังคับการอำนาจการ กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง - สารวัตรงานที่ ๑ ฝ่ายอำนาจการ กองปราบปราม - สารวัตรแผนก ๔ กองกำกับการ ๑ กองปราบปราม - สารวัตรแผนก ๕ กองกำกับการ ๔ กองปราบปราม - รองผู้กำกับการ ๕ กองปราบปราม - รองผู้กำกับการ สืบสวนสอบสวน ตำรวจภูธรภาค ๗ - ผู้กำกับการ สถานีตำรวจภูธรตำบลท่าเรือ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี - ผู้กำกับการ ๑ กองทะเบียน - รองผู้บังคับการ กองทะเบียน - รองผู้บังคับการ กองบังคับการตำรวจทางหลวง - ผู้บังคับการ กองบังคับการอำนาจการ สำนักงานจรตำรวจ - ผู้บังคับการ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว
ตำแหน่งปัจจุบัน	รองผู้บัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง

# สรุปย่อ

ลักษณะวิชา การเศรษฐกิจ

เรื่อง แนวทางการแก้ไขปัญหาระบบขนส่งสาธารณะในแหล่งท่องเที่ยว  
จังหวัดภูเก็ต

ผู้วิจัย พลตำรวจตรี อติษฐ์ งามจิตสุขศรี หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ ๕๖

ตำแหน่ง รองผู้บัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อเศรษฐกิจของประเทศไทย เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมที่มีการเติบโตอย่างก้าวกระโดดและมีความต่อเนื่อง จากปี พ.ศ. ๒๕๓๐ มีนักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวในประเทศไทยจำนวนเพียง ๑.๔ ล้านคน เพิ่มมาเป็น ๒๒.๑ ล้านคนในปี พ.ศ. ๒๕๕๕ โดย ๑๓.๗ ล้านคน เป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางซ้ำ แสดงให้เห็นว่า ประเทศไทยยังเป็นประเทศที่น่าดึงดูดใจสำหรับนักท่องเที่ยวอย่างไม่เสื่อมคลาย โดยในปีที่ผ่านมาประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยวกว่า ๕.๘ แสนล้านบาท (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, ๒๕๕๖)

เมื่อพิจารณาแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศไทย จะพบว่า กลุ่มจังหวัดในภาคใต้ฝั่งอันดามัน เป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพทางเศรษฐกิจสูงในการสร้างรายได้จากการท่องเที่ยว โดยสามารถสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวคิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ ๑๐- ๒๐ ของรายรับทั้งหมดจากการท่องเที่ยวของประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, ๒๕๕๕) โดยภูเก็ตเป็นจังหวัดที่สร้างรายได้จากการท่องเที่ยวเป็นลำดับที่สองของประเทศรองจากกรุงเทพมหานคร และเป็นจังหวัดที่มีระดับรายจ่ายต่อหัวนักท่องเที่ยวสูงที่สุดในประเทศไทย คือ ๒๗,๘๔๖ บาทต่อคน (กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, ๒๕๕๒) ในปี พ.ศ.๒๕๕๕ ภูเก็ตมีนักท่องเที่ยว มาเยือนถึง ๗,๕๕๖,๑๐๕ คน และมีรายได้จากการท่องเที่ยวสูงถึง ๒๒๘,๕๘๕ ล้านบาท (กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง, ๒๕๕๖) อย่างไรก็ตาม ภูเก็ตมีจุดอ่อนในเรื่องของระบบบริการขนส่งสาธารณะที่ไม่ถูกกฎหมาย หรือเรียกว่าแท็กซี่ป้ายดำ และความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ซึ่งส่งผลกระทบต่อวงจรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัด และภาพลักษณ์ด้านความปลอดภัยต่อนักท่องเที่ยวเป็นอย่างยิ่ง

จากปัญหาที่เกิดจากระบบบริการขนส่งสาธารณะที่ไม่ถูกกฎหมาย หรือแท็กซี่ป้ายดำ ทำให้มีนักท่องเที่ยวร้องเรียนแก่สถานทูตของตน ส่งผลให้คณะทูตจากประเทศต่าง ๆ ได้ขอเข้าหารือเกี่ยวกับเรื่องนี้อย่างมากมาย และจากปัญหาและข้อร้องเรียนดังกล่าว หน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง และที่เกี่ยวข้องต่างก็ตระหนักถึงผลกระทบที่เกิดขึ้น และได้ให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาโดยตลอด

อย่างไรก็ตาม การแก้ปัญหาระบบขนส่งสาธารณะนั้นไม่ใช่เรื่องง่ายที่จะสามารถทำให้ประสบความสำเร็จได้ภายในเวลาอันรวดเร็ว ถึงแม้จะมีการดำเนินการแก้ไขปัญหาแท็กซี่ป้ายดำตามแนวทาง และมาตรการต่าง ๆ ข้างต้นแล้วก็ตาม เนื่องจากเป็นปัญหาที่มีความซับซ้อน และมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายกลุ่ม ดังนั้น การวิจัยเพื่อทำความเข้าใจและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาระบบขนส่งสาธารณะในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตจากผู้มีส่วนได้เสียจะทำให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่จะสามารถนำมาใช้ประกอบการกำหนดมาตรการและวิธีการในการแก้ปัญหาที่สอดคล้องกับเงื่อนไขทางสังคมที่มีอยู่ให้ประสบความสำเร็จได้อีกทางหนึ่ง ตลอดจนแสดงให้เห็นถึงความจริงจิงในความพยายามแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้เป็นที่ประจักษ์ต่อนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งเท่ากับเป็นการเสริมสร้างความมั่นใจในความปลอดภัยและภาพลักษณ์ของจังหวัดภูเก็ตได้อีกด้วย

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาของระบบขนส่งสาธารณะที่ได้รับผลกระทบจากการให้บริการแท็กซี่ป้ายดำของพื้นที่ศึกษา
๒. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาระบบขนส่งสาธารณะของพื้นที่ศึกษา
๓. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาระบบบริการขนส่งสาธารณะเพื่อความมั่นคงทางอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศ

## ขอบเขตของการวิจัย

๑. ขอบเขตด้านพื้นที่
๒. พื้นที่แหล่งท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต
๓. ขอบเขตกลุ่มตัวอย่าง
๔. นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เคยใช้บริการแท็กซี่ป้ายดำ ผู้ให้บริการแท็กซี่ป้ายดำ ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว ตำรวจท่องเที่ยวและตำรวจท่องเที่ยว กรมการขนส่งจังหวัดภูเก็ต การท่าอากาศยาน สนามบินนานาชาติจังหวัดภูเก็ต ฝ่ายปกครองจังหวัดภูเก็ต



## วิธีดำเนินการวิจัย

### ๑. วิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการทำวิจัยแบบศึกษาเฉพาะกรณี (Case Study Approach) โดยมุ่งศึกษาเฉพาะประเด็นของระบบขนส่งสาธารณะ โดยเฉพาะแท็กซี่ป้ายดำในแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต มุ่งเก็บรวบรวมข้อมูล หลักฐาน ในประเด็นที่เลือกมาศึกษาอย่างละเอียดและมีการวิเคราะห์เจาะลึกถึงสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ลึกซึ้ง เกี่ยวกับภูมิหลัง สถานภาพ และปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ โดยใช้กระบวนการวิจัยแบบธรรมชาติ ใช้ประเด็นปัญหาในระบบขนส่งสาธารณะที่เกิดขึ้นเป็นศูนย์กลางของการสืบค้นหาความรู้ความจริงและมีขอบข่ายในการศึกษาวิจัยที่ชัดเจน

### ๒. แหล่งข้อมูล

๒.๑ ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการศึกษาค้นคว้าจาก แนวคิด หนังสือทางวิชาการ บทความ วารสาร เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง อินเทอร์เน็ต หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แผ่นพับ รายงาน และสื่ออื่น ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ วิกิพีเดีย ที่มีผู้รวบรวมไว้ทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชน

๒.๒ ข้อมูลปฐมภูมิ ทำได้โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นวิธีการรวบรวมข้อมูล โดยอาศัยการสนทนา ชักถาม และโต้ตอบระหว่างผู้รวบรวมข้อมูลหรือผู้สัมภาษณ์ (interviewer) กับผู้ให้ข้อมูล หรือผู้ถูกสัมภาษณ์ (interviewee) วิธีนี้ผู้รวบรวมข้อมูลมีโอกาสสังเกตบุคลิกภาพ อากัปกริยา ตลอดจนพฤติกรรมทางกายและวาจา ขณะสัมภาษณ์ซึ่งอาจใช้เป็นข้อมูลที่ใช้ตีความหมายพฤติกรรมของผู้ถูกสัมภาษณ์ประกอบคำสัมภาษณ์ได้ด้วย

### ๓. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๑ ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการแท็กซี่ป้ายดำในแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต

๓.๒ กลุ่มตัวอย่าง สำหรับขนาดของกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่างนั้น เนื่องจากใช้แนวทาง การวิจัยเชิงคุณภาพที่ต้องการข้อมูลที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับปัญหาแท็กซี่ป้ายดำ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) โดยเลือกสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เคยใช้บริการแท็กซี่ป้ายดำ ผู้ให้บริการแท็กซี่ป้ายดำ ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว ตำรวจท่องเที่ยวและตำรวจท่องเที่ยว กรมการขนส่งจังหวัดภูเก็ต การทำอากาศยาน สนามบินนานาชาติจังหวัดภูเก็ต ฝ่ายปกครองจังหวัดภูเก็ต

#### ๔. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แนวคำถามสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหา แท็กซีป้ายคำ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา

#### ๕. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การตรวจสอบความเชื่อมั่นของแนวคำถามสัมภาษณ์ (Credibility) โดยผู้วิจัยได้นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา เพื่อนำมาปรับแก้ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

#### ๖. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลตามประเภทของข้อมูลที่รวบรวมมาด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาจากแหล่งปฐมภูมิและทุติภูมิ โดยนำข้อมูลทั้ง ๒ ประเภท มาตีความ จัดหมวดหมู่ สังเคราะห์ และวิเคราะห์ตามประเด็นที่กำหนด

### ผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า ปัญหาระบบขนส่งมวลชนในพื้นที่ท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตนั้น สามารถแยกได้เป็น ๖ ปัญหาหลัก ๆ คือ ปัญหาด้านมาตรฐานการให้บริการของรถแท็กซี่ป้ายคำ ปัญหาด้านความขัดแย้งจากการให้บริการรถแท็กซี่ป้ายคำ ปัญหาการปักอาณาเขตพื้นที่ทำกิน ปัญหาแท็กซี่ป้ายคำแย่งผู้โดยสาร ปัญหาที่จอดรถหน้าหาดไม่เพียงพอ และปัญหาปัจจัยทางเศรษฐกิจที่ผู้ให้บริการแท็กซี่ป้ายคำไม่สามารถผลิตตนเองเข้าสู่ระบบที่ถูกต้องตามกฎหมายได้

ปัญหาแรก คือ ปัญหาด้านมาตรฐานการให้บริการของรถแท็กซี่ป้ายคำ โดยพบว่า ปัญหาที่เป็นปัญหาหลัก ๆ คือ การคิดอัตราค่าบริการแพงกว่ามาตรฐาน และปัญหาด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศกับนักท่องเที่ยว ส่งผลให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนต่อสถานที่จุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยว สร้างความผิดหวังแก่นักท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก นอกจากนั้นแล้ว ยังเกิดปัญหาความขัดแย้งจากการให้บริการรถแท็กซี่ป้ายคำ โดยแสดงออกมาในลักษณะที่ผู้ให้บริการรถแท็กซี่ไม่พอใจถ้าจะมีรถวิ่งทับเส้นทางของตน แม้ว่ารถนั้นจะถูกจัดขึ้นโดยภาครัฐ ซึ่งจะสืบเนื่องมาจากปัญหาการปักอาณาเขตพื้นที่ทำกิน โดยแท็กซี่แต่ละคิวจะมีพื้นที่ทำกินของตนในขอบเขตที่กำหนดไว้ โดยสามารถรับคนจากในเขตไปส่งที่ไหนก็ได้ แต่ไม่สามารถรับผู้โดยสารคนใหม่จากเขตอื่นกลับมา มิเช่นนั้น จะถือว่าหากินข้ามเขต ซึ่งการกระทำนี้ จะส่งผลไปยังเรื่องของราคาที่ต้องเพิ่มสูงขึ้น เพราะแท็กซี่ต้องคิดราคาดีรถเปล่ากลับมายังเขตพื้นที่ทำกินของตน ซึ่งจากปัญหานี้เชื่อมโยงไปถึงปัญหาแย่งผู้โดยสารกัน เนื่องจากปัจจุบัน คิวมีมากมาย และมีพื้นที่ใกล้เคียงกันมาก ดังนั้น พอนักท่องเที่ยวเดินออกมาจากโรงแรม ก็อาจมีการแย่งผู้โดยสารระหว่างคิวแท็กซี่ด้วยกัน หรือแย่งกันระหว่างแท็กซี่ป้ายคำกับรถของโรงแรม หรือไปแย่งผู้โดยสาร

กันที่สนามบิน จากการทำมีคิวแท็กซี่มากมายนั้น ก่อให้เกิดผลด้านที่จอดรถที่ไม่เพียงพอตามหน้าหาดด้วยเช่นกัน ปัญหาสุดท้ายที่พบ คือ ปัญหาปัจจัยทางเศรษฐกิจที่ผู้ให้บริการแท็กซี่ป้ายดำไม่สามารถผลัดตนเองเข้าสู่ระบบที่ถูกต้องตามกฎหมายได้ ทางภาครัฐมีมาตรการช่วยเหลือแท็กซี่ป้ายดำ ให้แสดงตน และจะขึ้นทะเบียนให้ ซึ่งมีผู้มีความประสงค์จะเข้ากระบวนการนี้ถึง ๓,๖๐๐ คน โดยต้องไปทำรถให้ถูกต้องกฎหมาย แต่พอผ่านกระบวนการไปยังภาคเอกชน พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องมีค่าใช้จ่ายสูง ราว ๆ ๕๐,๐๐๐ บาท ดังนั้น กระบวนการถัดไปจึงถูกยกเลิกไปโดยปริยาย ทำให้นโยบายนี้ยังไม่ได้นำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

จากการทราบปัญหาแล้ว ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ถึงสาเหตุ และความเชื่อมโยงของปัญหาพบว่า มีสาเหตุหลัก ๆ ๔ สาเหตุ คือ สาเหตุด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาเหตุจากกลุ่มผู้มีอิทธิพลในเขตพื้นที่ สาเหตุจากการได้รับค่านายหน้าจากสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวและบริการ และสาเหตุจากด้านการจัดการนโยบาย ในส่วนของสาเหตุด้านพื้นฐานนั้น หลายๆ ฝ่ายให้ความเห็นว่า ภูเก็ตตั้งตนผิดมาตั้งแต่แรก โดยเริ่มใช้แท็กซี่เป็นระบบขนส่งสาธารณะแทนที่จะใช้รถโดยสารประจำทาง ดังนั้น การที่จะทำให้ปัญหาแท็กซี่ป้ายดำลดลง คือ ต้องหาทางเลือกให้ผู้บริโภค เช่น การทำระบบขนส่งสาธารณะใหม่ให้ดี และราคาต่ำกว่าเดิม อย่างไรก็ตาม โครงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานไม่สามารถดำเนินไปได้อย่างรวดเร็ว เพราะปัญหาอิทธิพลท้องถิ่น มีผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการเคลื่อนไหวด้านการปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลง หรือเพิ่มเติมอีกหลายฝ่าย ดังนั้น การดำเนินการมักจะมีปัญหาอยู่เนื่อง ๆ และไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย อีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้แท็กซี่ป้ายดำเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว คือ การได้ที่ผู้ให้บริการแท็กซี่ได้รับค่านายหน้าจากสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวและบริการ ไม่ว่าจะเป็นค่าจอดพานักท่องเที่ยวมาเที่ยว หรือค่าพานักท่องเที่ยวมาพักในโรงแรม ดังนั้น รายได้ส่วนหนึ่งจึงเป็นแรงจูงใจหลักในการประกอบอาชีพนี้เป็นอย่างยิ่ง สาเหตุสุดท้าย คือ การจัดการด้านนโยบายที่ยังไม่เด็ดขาดพอ ซึ่งในบริบทของพื้นที่ศึกษา พบว่า จะเป็นการยากมากที่จะให้พ่อเมืองจากส่วนกลางมาปกครอง และแก้ไขปัญหานี้ เพราะปัญหานี้เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้มีอิทธิพลท้องถิ่น อีกทั้งพ่อเมืองไม่สามารถให้คุนหรือโทษใด ๆ แก่ข้าราชการท้องถิ่น ดังนั้น จึงเป็นการยากที่จะหาผู้ที่รับนโยบายมาแล้วปฏิบัติตามที่ภาครัฐคาดหวังไว้

## ข้อเสนอแนะ

แนวทางในการแก้ไขปัญหาาระบบขนส่งสาธารณะ ในแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตนั้น คือ การจัดให้มีเจ้าภาพหลักในการดำเนินการแก้ไขปัญหา โดยหน่วยงานที่เป็นเจ้าภาพหลักจะต้องมีศักยภาพมากพอที่จะต่อสู้กับอิทธิพลของการเมืองท้องถิ่น อีกทั้งจะต้องบูรณาการกำลัง และความร่วมมือจากหน่วยภาครัฐที่เกี่ยวข้องทุกหน่วยงานและภาคประชาชน องค์กรเอกชนทุกภาคส่วนเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหา เนื่องจากปัญหาดังกล่าวเป็นการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติที่มีโทษทางอาญาหลายฉบับ ซึ่งแต่ละฉบับก็มีหน่วยงานภาครัฐแต่ละหน่วยงานเป็นผู้ควบคุมดูแล บังคับใช้ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติดังกล่าว อีกทั้งเพื่อให้มีเป้าประสงค์ แนวทางการทำงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน