

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

ในบทนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากโครงการย่อยทั้ง 5 โครงการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หลักของแผนงานวิจัยคือ การพัฒนาต้นแบบการดำเนินธุรกิจสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่แบบมีส่วนร่วมอย่างยั่งยืน ทั้งนี้โดยอาศัยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ การจัดทำข้อมูลให้เข้าระเบียบเข้าเรื่อง (Categories) จำแนกชนิดของข้อมูล การตีความให้ความหมาย (Meaning) การจัดหมวดหมู่ อธิบายความ และเรียบเรียง พัฒนาวิเคราะห์ (Descriptive analysis) ซึ่งมีรายละเอียดของผลการวิจัยเชิงสังเคราะห์ ดังต่อไปนี้

#### 4.1 ต้นแบบการดำเนินธุรกิจสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่แบบมีส่วนร่วมอย่างยั่งยืน

ในการดำเนินธุรกิจสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่แบบมีส่วนร่วมอย่างยั่งยืนนั้น การคำนึงถึงมิติด้านกฎหมายและการจัดการเป็นกลไกสำคัญที่สุดสำหรับการบริหารจัดการภายในสหกรณ์แท็กซี่ ซึ่งผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายควรให้ความสำคัญและตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องดำเนินการในส่วนต่างๆที่จำเป็นในมิติทั้งสองดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อให้เกิดเป็นแนวทางที่เป็นระบบและมีความชัดเจนเป็นรูปธรรม สามารถนำไปใช้ให้เกิดผลในทางปฏิบัติให้เหมาะสมกับบริบทของสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ได้อย่างยั่งยืน ซึ่งทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในทุกระดับไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมถึงผู้ประกอบการและผู้ขับรถของสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ ควรดำเนินบทบาทของตนเองในรูปแบบของพันธสัญญา (Commitment) ซึ่งจำแนกได้เป็น 3 ฝ่าย ได้แก่ 1) พันธสัญญาระหว่างภาครัฐกับภาครัฐ 2) พันธสัญญาระหว่างภาครัฐกับเอกชน และ 3) พันธสัญญาระหว่างภาคเอกชนกับภาคเอกชน โดยอาศัยหลักความเป็นเอกภาพ (Unity) การประสานความร่วมมือ (Cooperation) และความเป็นกัลยาณมิตร (True friend) เป็นปัจจัยสู่ความสำเร็จ (Key Success Factors) ซึ่งมีรายละเอียดของรูปแบบในการดำเนินธุรกิจสำหรับสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่แบบมีส่วนร่วมอย่างยั่งยืน ดังปรากฏในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 พันธสัญญาและรูปแบบการดำเนินธุรกิจสำหรับสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่แบบมีส่วนร่วมอย่างยั่งยืน

พันธสัญญา	รูปแบบการดำเนินธุรกิจ
<p><b>ภาครัฐกับภาครัฐ</b> (ปัจจัยสู่ความสำเร็จ: ความเป็นเอกภาพ)</p>	<p>ประกอบด้วยรูปแบบการดำเนินงานหลักใน 4 ด้าน กล่าวคือ</p> <p><b>1) ระบบการจัดการบุคลากร</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดเป้าหมาย หน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่/พนักงานของรัฐที่ชัดเจน โดยกำหนดเป็นตัวชี้วัดด้านภาระงานและกำหนดจำนวนโครงการที่ต้องจัดให้มีขึ้นและแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (รายเดือน/รายปี) โดยภาระงานและโครงการดังกล่าว ต้องสอดคล้องกับความต้องการของสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่และไม่ขัดต่อศีลธรรมอันดีงามของสังคม</li> <li>- การเข้าสำรวจพื้นที่และสถานประกอบการธุรกิจสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการเก็บรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นอย่างเป็นระบบ (data system) เช่น จำนวนผู้ประกอบการในแต่ละพื้นที่ เป็นต้น</li> <li>- ฝึกอบรมและให้ความรู้เกี่ยวกับสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความเข้าใจถึงสภาพการดำเนินธุรกิจและการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินธุรกิจที่ทันสมัย ตลอดจนการให้การฝึกอบรมแก่เจ้าหน้าที่/พนักงานของรัฐด้วย</li> <li>- จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ จากผู้ประกอบการธุรกิจกลุ่มต่างๆ และประชาชนทั่วไป รวมทั้งการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน และการให้ความช่วยเหลือในระยะยาว</li> <li>- เจ้าหน้าที่/พนักงานของรัฐปฏิบัติงานโดยใช้ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยและพร้อมใช้งานเสมอ ในรูปแบบข้อมูลออนไลน์ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง</li> </ul>

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

พันธสัญญา	รูปแบบการดำเนินงานธุรกิจ
	<p><b>2) ระบบการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- วางระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศที่จำเป็นขั้นพื้นฐานแก่การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่/พนักงานของรัฐ</li> <li>- จัดทำระบบข้อมูลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่อย่างเป็นระบบสม่ำเสมอ ทั้งในระบบออนไลน์และรูปแบบเอกสาร ตลอดจนการรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ เพื่อให้เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลที่ครบถ้วน และลดความซ้ำซ้อนในการนำเสนอข้อมูลต่างๆ</li> <li>- จัดทำระบบสืบค้นข้อมูลเบื้องต้นที่จำเป็นและสามารถเชื่อมต่อไปสู่หน่วยงานของภาครัฐอื่นๆ ได้อย่างรวดเร็ว และสะดวกต่อการใช้งาน เช่น กรมการขนส่ง กรมส่งเสริมสหกรณ์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เป็นต้น</li> <li>- จัดให้มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่สะดวกรวดเร็ว รวมทั้งการนำประโยชน์ของ Social Network มาใช้เป็นช่องทางในการติดต่อที่ทันสมัยและเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้บริการ</li> <li>- จัดทำเว็บไซต์สำหรับหน่วยงานเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ ซึ่งเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลผู้ประกอบการสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ และข้อมูลอื่นๆ การให้ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจค้าขายรีไซเคิล การประชาสัมพันธ์โครงการ การร้องเรียนร้องทุกข์ การนำเสนอข้อมูลที่เป็นสาระประโยชน์แก่ประชาชนทั่วไป ภาพกิจกรรมและความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน</li> <li>- เป็นแหล่งในการเผยแพร่ข้อมูลของภาครัฐและภาคเอกชน รวมทั้งรวมลิงค์ (link) แหล่งข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ เช่น ข้อมูลทางสถิติ เว็บไซต์ของผู้ประกอบการสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ เป็นต้น</li> </ul> <p><b>3) ระบบการส่งเสริมและสนับสนุน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดให้มีการสนับสนุนงบประมาณในด้านต่างๆ เช่น เงินสนับสนุนการจัดโครงการและกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ เงินสนับสนุนในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ร่วมกับสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ เป็นต้น</li> <li>- กำหนดให้มีสนับสนุนด้านเทคโนโลยีที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่/พนักงานของรัฐ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องมือที่จำเป็น อุปกรณ์การสื่อสาร ระบบ Server ระบบฐานข้อมูลและสถิติของสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ เป็นต้น เพื่อช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการทำงานและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานให้มีมากยิ่งขึ้น</li> </ul>

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

พันธสัญญา	รูปแบบการดำเนินงานธุรกิจ
	<p>- สนับสนุนด้านความรู้แก่กลุ่มผู้ประกอบการและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ ได้แก่ กลุ่มลูกจ้างที่อยู่ในสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ กลุ่มผู้ประกอบการอิสระ/รายย่อย กลุ่มผู้ประกอบการสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่รายใหญ่ โดยเป็นลักษณะการให้ความรู้ที่แตกต่างกันในด้านวัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมายและผลลัพธ์ที่คาดหวัง</p> <p><b>4) ระบบการประกันคุณภาพภายในหน่วยงาน (ภาครัฐ)</b></p> <p>- กำหนดให้มีการนำระบบการประกันคุณภาพมาใช้ในหน่วยงาน เพื่อเป็นหลักประกันหรือสร้างความมั่นใจว่ากระบวนการหรือการดำเนินงานจะทำให้ได้ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพตรงตามที่กำหนด</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดระยะเวลาในการตรวจประเมินการประกันคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ</li> <li>- แสดงให้เห็นถึงการปรับปรุงการทำงานภายในหน่วยงาน อันเนื่องมาจากผลการประเมินการประกันคุณภาพ ตลอดจนต้องเผยแพร่ผลการประเมินให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายทราบ</li> <li>- กำหนดให้มีผู้ตรวจประเมินการประกันคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน</li> <li>- นำหลักการประกันคุณภาพมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยทำในวงจรการทำงานประจำอยู่แล้วและไม่ใช้การเพิ่มภาระ โดยให้สอดคล้องกับเป้าหมายและโครงสร้างของหน่วยงาน</li> </ul>
<p><b>ภาคเอกชนกับภาคเอกชน</b> (ปัจจัยสู่ความสำเร็จ: ความเป็นกัลยาณมิตร)</p>	<p>ประกอบด้วยรูปแบบการดำเนินงานหลักใน 7 ด้าน กล่าวคือ</p> <p><b>1) ระบบการจัดการบุคลากร</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดให้มีกลุ่มบุคคลซึ่งเป็นตัวแทนของผู้ประกอบการและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ ทำหน้าที่ในการประสานงานและความร่วมมือระหว่างสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ โดยอาจจัดตั้งในนามของสมาพันธ์สมาชิกสหกรณ์แท็กซี่แห่งประเทศไทย ตลอดจนครอบคลุมการทำงานร่วมกับหน่วยงานของภาครัฐ เพื่อให้ได้ข้อมูลและมีความเข้าใจบริบทของผู้ประกอบการสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ อย่างแท้จริง ซึ่งต้องกำหนดบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบของสมาชิกในสมาคมไว้อย่างชัดเจน รวมทั้งแนวทางในการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสมาชิกของสมาคม และลดความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นระหว่างสมาชิก</li> <li>- กำหนดให้มีการแบ่งกลุ่มคนสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ ที่ชัดเจน ซึ่งอาจแบ่งได้ออกเป็น 4 กลุ่ม คือ กลุ่มลูกจ้างที่อยู่ในสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ กลุ่มผู้ขับแท็กซี่ กลุ่มผู้ประกอบการสหกรณ์แท็กซี่รายย่อย และรายใหญ่ เนื่องจากกลุ่มสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ มีลักษณะที่แตกต่างและมีความ</li> </ul>

พันธสัญญา	รูปแบบการดำเนินธุรกิจ
	<p>หลากหลายในรูปแบบการบริหารจัดการ การแบ่งกลุ่มคนออกจะช่วยให้สามารถกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบที่มีต่อผู้ที่ประกอบอาชีพเดียวกันได้ง่ายยิ่งขึ้น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดข้อปฏิบัติ กฎเกณฑ์และทางในการทำงานของกลุ่มคนแต่ละกลุ่มที่ชัดเจน โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนที่สำคัญคือ หน้าที่และความรับผิดชอบต่ออาชีพส่วนตัว และหน้าที่และความรับผิดชอบต่ออาชีพของตนเองที่มีต่อกลุ่มบุคคลต่างกลุ่มกันด้วย</li> <li>- สหกรณ์แท้กซี่ หันหน้าเข้าด้วยกันอย่างเปิดเผยและจริงใจ มีมุมมองทางความคิดที่จะสร้างความเจริญในธุรกิจไปพร้อมกัน แลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ร่วมกัน ในลักษณะความหวังดีที่มีต่อกัน ผู้ที่มีความพร้อมก็แบ่งปันโอกาสให้แก่ผู้ที่ยังขาด ในทางกลับกันผู้ที่ยังขาดความพร้อมก็ต้องเร่งพัฒนาความสามารถของตนเองและแบ่งปันส่งทอดต่อกันไป เป็นน้ำใจต่อกันไม่ขาดสาย หากต้องการให้สังคมมองภาพลักษณ์ของผู้ประกอบอาชีพสหกรณ์แท้กซี่ใหม่ ก็ต้องปรับเปลี่ยนมุมมองที่มีต่อกันและกันของผู้ที่ประกอบอาชีพเดียวกันก่อน</li> </ul> <p><b>2) ระบบการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เมื่อมีการแบ่งกลุ่มบุคคลผู้ประกอบอาชีพสหกรณ์แท้กซี่ ออกเป็น 4 กลุ่มที่ชัดเจนแล้ว ประกอบด้วย กลุ่มลูกจ้างที่อยู่ในสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท้กซี่ กลุ่มผู้ขับแท้กซี่ กลุ่มผู้ประกอบการสหกรณ์แท้กซี่รายย่อย และรายใหญ่ การสื่อสารที่ดีทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งตามที่ประสงค์ และทำให้เกิดการร่วมแรงร่วมใจกัน เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานและสังคม ซึ่งระดับของการสื่อสารและการติดต่อ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ (1) การสื่อสารและติดต่อกันภายในกลุ่ม และ (2) การสื่อสารและติดต่อกันระหว่างกลุ่ม</li> <li>(1) การสื่อสารและติดต่อกันภายในกลุ่ม เป็นการสื่อสารระดับเดียวกัน การพูดคุยในระดับบุคคล ในฐานะของเพื่อนร่วมงาน เป็นการพูดคุยแบบไม่เป็นทางการ ที่แสดงความสัมพันธ์แบบคนรู้จัก มีความสนิทสนม ใกล้ชิดและมีความเอื้ออาทร ห่วงใยซึ่งกันและกัน โดยการพูดคุยติดต่อสื่อสารในระดับนี้ จะทำให้สมาชิกภายในกลุ่มมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน นำไปสู่การทำงานร่วมกันด้วยความเข้าใจ ลักษณะการติดต่อสื่อสารในระดับนี้ สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ทั้งในช่วงเวลาปฏิบัติงานและนอกช่วงเวลาปฏิบัติงาน ประเด็นในการติดต่อสื่อสารอาจแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ การพูดคุยในเรื่องส่วนตัวในชีวิตประจำวัน และการพูดคุยเรื่องงาน แต่ในบางครั้งอาจมีการพูดคุยสื่อสารไม่ตรงกัน จึงเป็นหน้าที่ที่สมาชิกในกลุ่มจำเป็นต้องแก้ปัญหา ร่วมกัน โดยปกติแล้วสมาชิกภายในกลุ่มจะต้องมีผู้ที่ทำหน้าที่เป็นจุดศูนย์กลางของกลุ่ม อาจได้รับแต่งตั้งให้เป็นหัวหน้ากลุ่มหรือเป็นผู้อาวุโสที่ได้รับการยอมรับจากสมาชิก เช่น หัวหน้างาน หัวหน้าแผนก หัวหน้ากลุ่ม หัวหน้าแก๊งค์ ลูกพี่ เถ้าแก่ เป็นต้น เพื่อทำหน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและ</li> </ul>

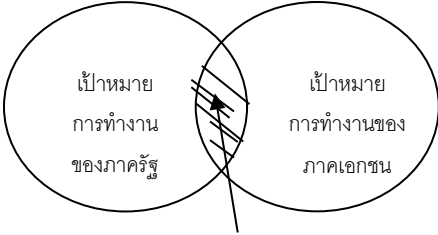
พันธสัญญา	รูปแบบการดำเนินธุรกิจ
	<p>ตรงกัน ตลอดจนทำหน้าที่ในการปรับความเข้าใจระหว่างสมาชิกภายในกลุ่ม</p> <p>(2) การสื่อสารและติดต่อกันระหว่างกลุ่ม เป็นการติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ ซึ่งเป็นลักษณะการสื่อสารเกี่ยวกับงาน ธุรกิจ ผลประโยชน์ ความร่วมมือต่างๆ การเผยแพร่ข่าวสาร ระหว่างกลุ่มสหกรณ์แท็กซี่ โดยเน้นที่ใช้ภาษาพูดและภาษาเขียน เป็นการสื่อสารแบบสองทางและกำหนดจุดประสงค์ในการติดต่อสื่อสารอย่างชัดเจน เช่น การขอความร่วมมือในการเข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรม ซึ่งต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการจัดโครงการและกิจกรรมที่ชัดเจน ระยะเวลาในการดำเนินโครงการ สื่อวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในโครงการ เป็นต้น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ปัจจุบันมีเทคโนโลยีหลายประเภทที่สามารถนำมาใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกของกลุ่ม เทคโนโลยีขั้นพื้นฐานสำหรับการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ โทรศัพท์พื้นฐาน โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครื่องโทรสาร นอกจากนี้ การนำระบบอินเทอร์เน็ตและ Social Network มาใช้ในการติดต่อสื่อสาร จะช่วยให้การติดต่อสื่อสารสะดวก รวดเร็ว ประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายมากยิ่งขึ้น แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นขึ้นอยู่กับความเหมาะสมและโอกาสในการติดต่อสื่อสารด้วย สำหรับกระบวนการในการติดต่อสื่อสารระหว่างกลุ่ม อาจต้องเพิ่มเติมเอกสารหลักฐานในการสื่อสารด้วย (ลายลักษณ์อักษร) เช่น จดหมาย หนังสือประชาสัมพันธ์ รายงานผลการประชุม เป็นต้น เพื่อให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสามารถนำมาใช้เป็นแหล่งอ้างอิง</li> </ul> <p><b>3) ระบบการบริหารงานภายในองค์กร</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สำหรับผู้ประกอบการสหกรณ์แท็กซี่ ที่ตั้งเป็นสถานประกอบการ ต้องกำหนดเป้าหมายและโครงสร้างการทำงานที่ชัดเจน กำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานแต่ละวัน แจ้างกฎเกณฑ์ของสถานประกอบการเบื้องต้นตามกฎหมายแรงงาน เช่น การกำหนดวันลาพัก วันลาป่วย เวลาในการเข้า-ออกการปฏิบัติงาน จำนวนชั่วโมงในการปฏิบัติต่อวัน อัตราเงินเดือนในการจ้างงาน สวัสดิการขั้นพื้นฐาน เป็นต้น</li> <li>- กำหนดวัตถุประสงค์และระดับความยากง่ายของแต่ละงาน ตลอดจนภาระงานทั้งหมดในระบบ โดยผู้ปฏิบัติงานทุกคนต้องทราบถึงกระบวนการในการปฏิบัติงานทุกกระบวนการ เพื่อที่จะสามารถส่งต่องานกันได้อย่างราบรื่น รวมทั้งในกรณีที่ลูกจ้างบางคนไม่สามารถทำงานได้เต็มตามศักยภาพ ลูกจ้างคนอื่นๆ ต้องสามารถปฏิบัติงานดังกล่าวแทนได้</li> <li>- การกำหนดกิจกรรมและโครงการที่ช่วยสร้างความปรองดองและความเข้าใจให้แก่ผู้ประกอบการและลูกจ้าง ให้มีโอกาที่ได้ในการพูดคุย พบปะสังสรรค์ตามสมควร โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้เกิดความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือและให้ความร่วมมือกับองค์กร มีความรักและผูกพันต่อสถานที่</li> </ul>

พันธสัญญา	รูปแบบการดำเนินงานธุรกิจ
	<p>ทำงานของตนเอง ลดความขัดแย้งและความตึงเครียดในสถานประกอบการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สร้างสัมพันธ์ภาพและพันธมิตรทางธุรกิจที่ดีระหว่างผู้ประกอบการในวงการเดียวกัน เพื่อการรวมกลุ่มให้มีความเข้มแข็งและมีอำนาจในการต่อรอง การเรียกร้องและการต่อสู้เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีของสหกรณ์แท็กซี่</li> </ul> <p><b>4) ระบบการจัดการความรู้</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดให้มีการประชุมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง โดยประเด็นหลักในการประชุมของผู้ประกอบการและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสหกรณ์แท็กซี่ คือ การแลกเปลี่ยนความรู้ในการพัฒนาวิชาชีพ เพื่อให้เกิดการถ่ายทอดความรู้ อาจอยู่ในรูปของเอกสารคู่มือ สื่อรูปแบบต่างๆ หรือการสอนงานแบบเป็นพี่เลี้ยง</li> <li>- การจัดการความรู้ ประกอบด้วยกิจกรรมดังต่อไปนี้ (1) การพัฒนาฐานข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า ปัญหาที่บ่บ่บ่และแนวทางการแก้ปัญหา (2) กำหนดให้มีผู้ประสานงานภายในสถานประกอบการ เก็บรวบรวมข้อมูลรายชื่อลูกค้าและวิธีติดต่อ (3) จัดให้มีการประชุมแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความคิดเห็น อาจเป็นรูปแบบของกระบวนการกลุ่ม (4) ค้นหาและส่งเสริมผู้มีความสามารถพิเศษทั้งในด้านความรู้และทักษะต่างๆ รวมทั้งหาแนวทางในการรักษาบุคคลเหล่านั้นไว้ให้อยู่ในสถานประกอบการนานๆ (5) ออกแบบการฝึกอบรมและกิจกรรมเพื่อพัฒนาคนในรูปแบบต่างๆ (6) ส่งเสริมให้รางวัลหรือยกย่อง เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดการปิดบังข้อมูล</li> </ul> <p><b>5) ระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดมาตรการในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม และสุขลักษณะที่ถูกต้องของผู้ประกอบอาชีพ ดังนี้ (1) มาตรการด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมของพื้นที่ที่ใช้ในการประกอบอาชีพ ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่ทำงานและการปฏิบัติตนที่ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ แสงสว่างเพียงพอ จัดเก็บสถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบ</li> </ul> <p><b>6) ระบบการจัดการด้านสุขภาพอนามัย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การจัดระบบในการส่งเสริมสิทธิและสวัสดิการในด้านสุขภาพ เช่น การทำประกันสังคมให้แก่ลูกจ้างในสถานประกอบการทุกคน การจัดตั้งกองทุน เพื่อสมทบทุนสำหรับการเข้ารับการรักษาพยาบาลในกรณีเกิดอุบัติเหตุ ได้รับความเจ็บป่วยจากการทำงานปฏิบัติหน้าที่ และการติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐที่ให้การดูแลและสนับสนุนด้านสุขภาพอนามัยของผู้ประกอบอาชีพ</li> <li>- กำหนดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง พร้อมทั้งการให้บริการทางการแพทย์เบื้องต้น เช่น การตรวจรักษาด้านผิวหนัง สุขภาพในช่องปาก ระบบทางเดินหายใจ ตรวจเลือด เป็นต้น รวมทั้งการให้ความรู้เกี่ยวกับการรักษาสุขภาพอนามัยของตนเอง เพื่อนร่วมงานและคนในครอบครัว</li> </ul>

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

พันธสัญญา	รูปแบบการดำเนินงานธุรกิจ
	<p><b>7) ระบบส่งเสริมสวัสดิการและการระดมเงินทุน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดให้มีการจัดสวัสดิการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อลูกจ้างหรือผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการ โดยสวัสดิการขั้นพื้นฐานที่จำเป็น ได้แก่ สิทธิในการรักษาพยาบาล การให้เงินชดเชยในกรณีที่เจ็บป่วยอันเนื่องมาจากการทำงาน การตรวจสอบสุขภาพลูกจ้าง/พนักงานประจำปี การเก็บสะสมเงินเป็นกองทุนในกรณีเจ็บป่วยและชราภาพ ซึ่งสวัสดิการขั้นพื้นฐานเหล่านี้ อาจได้มาจากสิทธิการเป็นผู้ประกันตนตามกฎหมายหรือเป็นสวัสดิการที่สถานประกอบการจัดให้มีขึ้น</li> <li>- การส่งเสริมการระดมเงินทุน โดยได้รับความร่วมมือจากสถาบันการเงินในการกู้เงินหรือปล่อยสินเชื่อทั้งในระยะสั้นและระยะยาว มีความยืดหยุ่นในการกำหนดหลักเกณฑ์ที่ง่ายต่อการขอสินเชื่อ จัดให้มีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้พิเศษและในส่วนของจำนวนเงินที่จะนำมาผ่อนชำระหนี้ ซึ่งมีข้อกำหนดเฉพาะสำหรับสหกรณ์แท็กซี่ เพื่อเอื้ออำนวยต่อการตั้งต้นธุรกิจ การขยายกิจการ ลดความเสี่ยงและเพิ่มสภาพคล่องทางการเงินในการดำเนินธุรกิจ</li> </ul>
<p><b>ภาครัฐกับภาคเอกชน</b> (ปัจจัยสู่ความสำเร็จ: การประสาน ความร่วมมือ)</p>	<p>ประกอบด้วยรูปแบบการดำเนินงานหลักใน 3 ด้าน กล่าวคือ</p> <p><b>1) ระบบการติดต่อสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดให้มีระบบการติดต่อสื่อสาร ซึ่งเป็นกระบวนการที่ใช้ส่งเรื่องราวข่าวสาร ข้อความ โครงการและกิจกรรมต่างๆ ไปมาระหว่างกันทั้งภายในหน่วยงาน (ภายในหน่วยงานของภาครัฐ) และภายนอกหน่วยงาน (ผู้ประกอบการและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสหกรณ์แท็กซี่) ผ่านช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน การติดต่อผ่านทางอีเมล การติดต่อทางโทรศัพท์ การติดต่อผ่านทางแผนพับ เอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อื่นๆ เป็นต้น</li> <li>- กำหนดให้การนัดหมาย / ประชุมอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง โดยอาจเป็นการประชุมที่จัดขึ้นภายในหรือภายนอกสถานที่ของหน่วยงาน ตามแต่สะดวกและเหมาะสม ภายหลังจากที่ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนได้มีการจัดประชุมภายในเรียบร้อยแล้ว กล่าวคือ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต้องมีข้อสรุปและความคิดเห็นร่วมกันก่อนที่จะเข้าประชุมระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อให้เกิดการทำงานที่สอดคล้องกันของภาครัฐและภาคเอกชน และลดข้อขัดแย้งที่เกิดจากความไม่เข้าใจกัน (ซึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากทั้งสองฝ่ายในการเข้าร่วมประชุมอย่างสม่ำเสมอ) พร้อมทั้งจัดทำบันทึกการประชุมทุกครั้ง เพื่อเป็นเอกสารหลักฐานที่ใช้ยึดถือเป็นข้อปฏิบัติร่วมกันภายหลังจากการประชุม</li> <li>- จัดทำเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับสหกรณ์แท็กซี่ซึ่งเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลสหกรณ์แท็กซี่และข้อมูลอื่นๆ การให้ความรู้เกี่ยวกับสหกรณ์แท็กซี่การร้องเรียนร้องทุกข์ การนำเสนอข้อมูลที่เป็นสาระประโยชน์แก่ประชาชนทั่วไป ภาพกิจกรรมและความ</li> </ul>



พันธสัญญา	รูปแบบการดำเนินธุรกิจ
	<p>ร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน ตลอดจนการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์เรื่องอื่นๆ เช่น การกำหนดการนัดหมายการประชุม กำหนดการจัดโครงการและกิจกรรมต่างๆ เป็นต้น โดยเป็นเว็บไซต์เดียวกับเว็บไซต์ของภาครัฐ (มีเพียงเว็บไซต์กลางเพียงเว็บไซต์เดียว)</p>
	<p><b>2) ระบบการจัดการและการส่งเสริมความรู้</b></p>
	<p>- กำหนดให้ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนร่วมกันกำหนด “เป้าหมาย” โดยนำกระบวนการจัดการมาใช้ให้บรรลุเป้าหมายตาม 5 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การวางแผน (Planning) 2) การจัดการองค์การ (Organizing) 3) การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) 4) การชี้นำ (Leading) และ 5) การควบคุม (Controlling)</p> <p>- ภาครัฐและเอกชนต้องร่วมกันกำหนดเป้าหมายและจัดแบ่งประเภทของกิจกรรมที่จำเป็นต้องทำเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายนั้นๆ โดยมีเป้าหมายร่วมกันในภาพรวม จากนั้นแบ่งแยกออกเป็นเป้าหมายในส่วนของการทำงานของเจ้าหน้าที่/ พนักงานของรัฐในหน่วยงานเฉพาะที่ภาครัฐจัดตั้งขึ้น และเป้าหมายในการทำงานของภาคเอกชน</p>
	
	<p>- รูปแบบการประสานงานทั้งในแนวนอนและแนวตั้งตามโครงสร้างที่แตกต่างกันของภาครัฐและเอกชน</p>
	<p>- บุคลากรการทำงานของภาครัฐและภาคเอกชนเข้าด้วยกัน กล่าวคือ ภาครัฐและภาคเอกชนต้องกำหนดโครงสร้างการทำงานของทั้งสองฝ่ายเป็นที่เรียบร้อยก่อน จากนั้นจึงร่วมกันพิจารณาขั้นตอนและกระบวนการในการทำงานของทั้งสองฝ่ายว่ามีส่วนใดที่สามารถเชื่อมโยงการทำงานเข้าด้วยกันได้บ้าง ซึ่งการทำงานบางส่วนของทั้งภาครัฐและภาคเอกชน อาจเป็นการทำงานและปฏิบัติหน้าที่ในบทบาทเฉพาะตัว แต่บางส่วนของการทำงานและการปฏิบัติอาจต้องมีการประสานการทำงานที่สอดคล้องกัน เช่น โครงการและกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสหกรณ์แท็กซี่ จะเห็นว่าภาครัฐก็มีโครงสร้างการทำงานในส่วนของจัดโครงการและกิจกรรมที่เป็นประโยชน์แก่สหกรณ์แท็กซี่ ส่วนภาคเอกชนก็มีโครงการและกิจกรรมที่เป็นประโยชน์เช่นเดียวกัน ดังนั้นอาจร่วมกันจัดโครงการและกิจกรรมดังกล่าว ส่วนใดที่ฝ่ายใดถนัดก็แบ่งกันรับผิดชอบ หากภาครัฐมีบุคลากรและสถานที่พร้อม ก็ยินดีที่จะให้มีการจัดโครงการ</p>

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

พันธสัญญา	รูปแบบการดำเนินธุรกิจ
	<p>และกิจกรรมในสถานที่ของตนเอง หากภาคเอกชนมีผู้ที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในด้านสหกรณ์แท็กซี่กียันดีที่จะเป็นวิทยากรในการถ่ายทอดประสบการณ์ เป็นต้น</p> <p><b>3) ระบบการจัดสรรงบประมาณและภาษี</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดให้มีแผนเบ็ดเสร็จที่แสดงออกในรูปตัวเงิน แสดงโครงสร้างการดำเนินงานทั้งหมดในระยะหนึ่ง รวมถึงการประมาณการบริหารกิจกรรม โครงการ และค่าใช้จ่าย ตลอดจนทรัพยากรที่จำเป็นในการสนับสนุนในส่วนของภาครัฐ</li> <li>- สำหรับภาคเอกชน เมื่อมีการระดมเงินทุนสำหรับเป็นค่าใช้จ่ายในการโครงการและ กิจกรรมต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสหกรณ์ แท็กซี่ ต้องมีการจัดทำบัญชีและแผนงบประมาณอย่างละเอียด ตลอดจนการแสดงถึงความโปร่งใสในการใช้งบประมาณด้วยการรายงานสถานะทางการเงินอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเก็บรวบรวมหลักฐานทางการเงินอย่างครบถ้วนและถูกต้อง</li> <li>- ภาครัฐและภาคเอกชนควรร่วมกันหาหรือและประชุมเกี่ยวกับแหล่งที่มาของ งบประมาณ การจัดสรรงบประมาณที่เหมาะสม ตลอดจนเป็นการสร้างสมดุลของ อำนาจในการใช้จ่ายงบประมาณร่วมกัน หากมีการจัดสรรงบประมาณใช้จ่ายอย่าง ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ จะสามารถพัฒนาให้เกิดความเจริญก้าวหน้าให้ทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน โดยต้องพยายามใช้จ่ายและจัดสรรงบประมาณให้เกิดประสิทธิผล ไปสู่โครงการที่จำเป็น เป็นโครงการลงทุนเพื่อก่อให้เกิดความก้าวร่วมนั้นทั้ง ภาครัฐและภาคเอกชน ทั้งนี้งบประมาณที่ดีจะต้องมีลักษณะที่สามารถเปิดเผยแก่ สาธารณะหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบได้ ไม่ถือเป็นความลับ เพราะการเปิดเผยเป็นการ แสดงถึงความบริสุทธิ์และความโปร่งใสในการทำงานทั้งในส่วนของภาครัฐและ ภาคเอกชน</li> <li>- ระบบในการจัดสรรงบประมาณควรมีความยืดหยุ่นได้ตามความจำเป็น ทำให้ เกิดความคล่องตัวในการทำงาน เพราะการจัดทำงบประมาณเป็นการวางแผนการ ทำงานในอนาคต ซึ่งอาจมีเหตุปัจจัยอื่นมากระทบทำให้การบริหารงบประมาณอาจ ต้องมีการปรับเปลี่ยน แต่ทั้งนี้ทั้งนั้น ขึ้นอยู่กับเหตุผลประกอบอันสมควร รวมทั้ง สามารถตรวจสอบได้</li> <li>- ในด้านภาษีที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสหกรณ์ แท็กซี่นั้น ภาครัฐและเอกชนควรมีการกำหนดโครงสร้างและแผนในการชำระภาษีที่ เอื้ออำนวยต่อสหกรณ์แท็กซี่อันเนื่องมาจากต่างหน่วยงานของภาครัฐ</li> </ul>

ที่มา: จากการสังเคราะห์โครงการย่อยของผู้วิจัย

สำหรับในรายละเอียดของกลไกการดำเนินธุรกิจสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่แบบมีส่วนร่วมอย่างยั่งยืนที่ต้องคำนึงถึงมิติด้านกฎหมายและการจัดการ อันเป็นกลไกสำคัญที่สุดสำหรับการบริหารจัดการภายในสหกรณ์แท็กซี่อย่างยั่งยืนนั้น สามารถจำแนกในแต่ละกลไกออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่ 1) ระดับบุคคลที่ทำงาน/ลูกจ้างในสถานประกอบการสหกรณ์แท็กซี่ / ผู้ขับรถแท็กซี่ และ 2) ระดับกลุ่มผู้ประกอบการสหกรณ์แท็กซี่ กล่าวคือ

## 1) ระดับบุคคลที่ทำงาน/ลูกจ้างในสถานประกอบการสหกรณ์แท็กซี่/ผู้ขับรถแท็กซี่ในสหกรณ์แท็กซี่

### 1.1) มิติด้านกฎหมาย ประกอบด้วย

#### กฎหมายเพื่อการควบคุม

(1) การขึ้นทะเบียนผู้ทำงาน (ลูกจ้าง) ในสถานประกอบการสหกรณ์แท็กซี่ ตลอดจนประวัติส่วนตัวด้านต่างๆ เช่น ที่อยู่อาศัย ภูมิลำเนา ประวัติครอบครัว ประวัติการศึกษา ประวัติการทำงาน เป็นต้น โดยให้สถานประกอบการเป็นผู้รวบรวมข้อมูลและจัดทำทะเบียนของผู้ที่ทำงาน (ลูกจ้าง) หรือผู้ขับรถแท็กซี่ ในสถานประกอบการ เพื่อยืนยันหลักฐานและเอกสารสำคัญต่างๆ ในการขึ้นทะเบียนให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(2) การนำกฎหมายแรงงานเข้ามาบังคับใช้อย่างเคร่งครัดในสถานประกอบการ รวมทั้งอาจมีการกำหนดหรือแก้ไขกฎหมายแรงงานที่มีผลเฉพาะการสำหรับผู้ที่ทำงาน (ลูกจ้าง) ในสหกรณ์แท็กซี่ ซึ่งมีลักษณะการทำงานแตกต่างจากวิชาชีพอื่น ตลอดจนการกำหนดบทลงโทษหากสถานประกอบการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายสำหรับผู้ทำงาน (ลูกจ้าง) ในสถานประกอบการสหกรณ์แท็กซี่

#### กฎหมายเพื่อการคุ้มครองและสนับสนุน

(1) การให้สิทธิและการคุ้มครองสวัสดิภาพในการทำงานสำหรับผู้ทำงาน (ลูกจ้าง) ในสถานประกอบการสหกรณ์แท็กซี่ตามที่ได้ขึ้นทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย

(2) การกำหนดให้สถานประกอบการจัดให้มีการให้ความรู้แก่ผู้ทำงาน (ลูกจ้าง) ในสถานประกอบการ เช่น ความรู้เฉพาะทางในการประกอบอาชีพ ความรู้ด้านสุขภาพอนามัย ความรู้ด้านกฎหมายที่จำเป็นสำหรับผู้ทำงาน (ลูกจ้าง) ในสถานประกอบการ เป็นต้น

(3) การตรวจสอบการใช้แรงงานจากหน่วยงานของภาครัฐอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เจ้าหน้าที่/พนักงานของรัฐ ได้มีโอกาสได้รับข้อมูลจากผู้ทำงาน (ลูกจ้าง) ในสถานประกอบการ เพื่อให้การคุ้มครองและสนับสนุนอย่างทั่วถึง ตลอดจนการควบคุมสถานประกอบการให้ปฏิบัติตามกฎหมายที่เป็นธรรมแก่ผู้ทำงาน (ลูกจ้าง) ในสถานประกอบการ

### 1.2) มิติด้านการจัดการ ประกอบด้วย

#### ด้านบุคคล/ทรัพยากรมนุษย์

(1) การให้ความรู้ในการประกอบอาชีพได้สังกัดสหกรณ์แท็กซี่ที่ถูกต้อง

(2) การฝึกอบรมทักษะการประกอบอาชีพให้บริการแท็กซี่ภายใต้สหกรณ์แท็กซี่ที่ช่วยเพิ่มรายได้และเพิ่มมูลค่าจากขยะ ของเก่าและวัสดุเหลือใช้

(3) การสร้างจิตสำนึกและปลูกฝังความรับผิดชอบต่อสังคม การประกอบอาชีพที่ไม่สร้างความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนและสังคม ประกอบอาชีพด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โดยเฉพาะปัญหาที่สำคัญที่สุดในการ

ให้บริการรถแท็กซี่ของสหกรณ์แท็กซี่ 3 อันดับแรกที่ต้องเร่งแก้ไข ได้แก่ การปฏิเสธไม่รับผู้โดยสาร การขับรถพาไปในเส้นทางที่อ้อม และการแสดงกิริยาจาไม่สุภาพ ตามลำดับ

(4) การยกย่อง ให้รางวัลและสนับสนุนกลุ่มสหกรณ์แท็กซี่ที่เป็นแบบอย่างที่ดีในการประกอบอาชีพ

#### ด้านวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่และเทคโนโลยี

(1) การบังคับใช้วัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือที่เกี่ยวกับความปลอดภัย เช่น ถุงมือ หน้ากาก การสวมรองเท้าในการทำงาน เป็นต้น

(2) การให้ความรู้ในการนำสิ่งของเหลือใช้มาดัดแปลงเป็นวัสดุ อุปกรณ์หรือเครื่องมือในการประกอบอาชีพ

(3) การขอรับวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือที่จำเป็นในการประกอบอาชีพจากหน่วยงานภาครัฐ หรือจากสถานประกอบการที่ให้ความช่วยเหลือ หรือจากองค์กรอิสระ

#### ด้านสวัสดิภาพและความคุ้มครอง

(1) การให้การดูแลด้านสุขภาพอนามัยและการสาธารณสุขขั้นพื้นฐานจากหน่วยงานของรัฐ

(2) กำหนดพื้นที่ที่เสี่ยงภัยสำหรับสหกรณ์แท็กซี่

(3) การส่งเสริมให้ผู้ประกอบอาชีพซาเล้งรู้ถึงสิทธิและหน้าที่ของตนเอง ตลอดจนการรักษาสิทธิและการเคารพสิทธิของผู้อื่น และการรวมกลุ่มผู้สหกรณ์แท็กซี่ให้เป็นเครือข่ายที่เข้มแข็งและให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้

#### ด้านการเงินและงบประมาณ

(1) การชดเชยเงินหรือรายได้ ในกรณีที่ไม่สามารถประกอบอาชีพได้เนื่องจากการเจ็บป่วย / อุบัติเหตุ ซึ่งต้องได้รับการประสานความร่วมมือจากหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมแรงงาน สำนักงานประกันสังคม สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) เป็นต้น

(2) เงินสนับสนุนในการประกอบอาชีพ (ตามสมควร) และเงินรางวัลในการยกย่องและสนับสนุนผู้ประกอบการสหกรณ์แท็กซี่ที่ดี เป็นแบบอย่างแก่กลุ่มผู้ประกอบการอาชีพเดียวกัน

## 2) ระดับกลุ่มผู้ประกอบการสหกรณ์แท็กซี่

### 2.1) มิติด้านกฎหมาย ประกอบด้วย

#### กฎหมายเพื่อการควบคุม

(1) การขึ้นทะเบียนสถานประกอบการและการขึ้นทะเบียนผู้ที่ทำงาน (ลูกจ้าง) ในสถานประกอบการ เพื่อเป็นการแสดงความจริงใจในการประกอบอาชีพที่เปิดเผย และโปร่งใส โดยจัดทำข้อมูลตามที่กฎหมายกำหนด ตั้งแต่สถานที่ในการประกอบกิจการ รายชื่อผู้ประกอบการในการขออนุญาตสหกรณ์แท็กซี่ ข้อมูลลูกจ้าง/แรงงานในสถานประกอบการ การจัดการด้านสถานที่ สิ่งแวดล้อม ลักษณะอาคาร รูปแบบการประกอบกิจการ เป็นต้น โดยต้องแจ้งให้เจ้าหน้าที่/พนักงานของรัฐทราบทันทีที่มีการดำเนินกิจการค้าขายระยะรีไซเคิล รวมทั้งการเปิดเผยข้อมูลและการให้เข้าสำรวจพื้นที่สถานประกอบการตามที่ได้ขึ้นทะเบียนไว้

(2) การเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน สำหรับ สหกรณ์แท็กซี่ (ในรูปแบบต่างๆ อาทิ สหกรณ์หรือสมาคม ตามที่ได้ขออนุญาตและมีการจัดตั้งตามที่กำหนดไว้ใน กฎหมาย)

#### กฎหมายเพื่อการคุ้มครองและสนับสนุน

(1) การเปิดช่องทางในการสนับสนุนสหกรณ์แท็กซี่เพื่อส่งเสริมให้การประกอบธุรกิจเป็นไป อย่างเสรีและเป็นธรรม ป้องกันการกระทำอันเป็นการผูกขาด ลดหรือจำกัดการแข่งขันในการประกอบธุรกิจ

(2) สนับสนุนการสร้างเครือข่ายและความร่วมมือระหว่างภาคเอกชนสหกรณ์แท็กซี่ เช่น การ แลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น

(3) การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของสหกรณ์แท็กซี่การคืนกำไรสู่สังคม การให้ ความช่วยเหลือสังคมในฐานะผู้ที่มีความเชี่ยวชาญด้านการบริการขนส่ง เป็นต้น

### **2.2) มิติด้านการจัดการ ประกอบด้วย**

#### ด้านบุคคล/ทรัพยากรมนุษย์

(1) การกำหนดแผนโครงสร้างบุคลากร ตั้งแต่ระดับผู้บริหาร (เจ้าของธุรกิจ) ไปจนถึงกลุ่มผู้ใช้ แรงงาน/ลูกจ้างสหกรณ์แท็กซี่ ซึ่งจะต้องกำหนดภาระงานและความรับผิดชอบที่ชัดเจน ตลอดจนเกณฑ์การ ประเมินและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน

(2) การสนับสนุนในการพัฒนาความสามารถของบุคลากรในองค์กรทุกระดับ (การฝึกอบรม/ สัมมนา/ โครงการ/ กิจกรรมต่างๆ) โดยเฉพาะ “การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ ชั้บรถ” ซึ่งมีความสำคัญยิ่งในปัจจุบัน ด้วยการจัดทำสื่อการพูดภาษาอังกฤษในรูปแบบของโปรแกรมภาพและเสียง บนทีกในดิจิตอลไฟล์ เป็นสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษที่สะดวกต่อการใช้งาน ผู้ใช้สามารถมีปฏิสัมพันธ์เรียกดูศัพท์ และประโยคเพียงแค่คลิกภาพพร้อมเสียงที่ผู้ขับรถสามารถบันทึกเก็บไว้ในโทรศัพท์มือถือ หรือแท็บเล็ต คอมพิวเตอร์ เรียกใช้ได้เพียงปลายนิ้วคลิก ก็จะช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการและสอดคล้องสามารถ นำไปใช้ได้จริงทันที สำหรับเนื้อหาเพื่อการสื่อสารที่สำคัญควรจะต้องมี ได้แก่ พื้นฐานของการออกเสียง ชื่อเรียก สถานที่ และชื่อถนน ที่ภาษาไทยและอังกฤษไม่ตรงกัน รวมทั้งสถานที่สำคัญๆ ที่นักท่องเที่ยวมักจะเดินทางไป ควร เพิ่มเติม ความรู้ในเรื่องความแตกต่าง ระหว่างมารยาทสากล ในการปฏิบัติกับผู้โดยสารชาวต่างประเทศ โดยเฉพาะ การกล่าวขอโทษ และขอบคุณ รวมทั้งอวัจนภาษาประกอบการพูด เช่น สีหน้า การสบตาระหว่างพูด เป็นต้น

(3) การสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการสร้างบรรยากาศภายในองค์กรที่ ส่งเสริมความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของกลุ่มผู้ประกอบการ

#### ด้านวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่และเทคโนโลยี

(1) การจัดการด้านยานพาหนะ และสถานที่ดำเนินธุรกิจให้ได้มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็น ความเป็นมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม และมาตรฐานคุณภาพการบริการรถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ที่เกี่ยวข้อง

(2) การนำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดความเสี่ยงด้านสภาพ ร่างกายและความปลอดภัยของลูกจ้างในการทำงานสหกรณ์แท็กซี่ ตลอดจนรองรับการขยายตัวของธุรกิจ ลด ค่าใช้จ่ายในการจ้างแรงงานคนเท่าที่จำเป็น รวมทั้งตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น การใช้ระบบ Call Center/application taxi ซึ่งปัจจัยสำคัญในการให้บริการของรถแท็กซี่ในปัจจุบันและอนาคต เป็นต้น

(3) การควบคุมการทำงานของลูกจ้างในการใช้วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือและเครื่องจักร ตลอดจนการให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้และการบำรุงรักษาที่ถูกต้อง

ด้านสวัสดิภาพและความคุ้มครอง

(1) การทำประกันภัยทางธุรกิจ (ประเภทที่คุ้มครองและรับผิดชอบส่วนบุคคลต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของผู้บริหาร หรือคณะกรรมการ / คุ้มครองในเรื่องของหลักทรัพย์ / คุ้มครองเกี่ยวกับการจ้างงาน)

(2) กำหนดให้มีสวัสดิการแก่กลุ่มผู้ใช้แรงงาน/ลูกจ้างในสถานประกอบการที่ชัดเจนและแจ้งให้ทราบทั่วกัน เพื่อยึดเป็นแนวในการปฏิบัติแก่กลุ่มผู้ใช้แรงงาน/ลูกจ้างอย่างยุติธรรม

ด้านการเงินและงบประมาณ

(1) การจัดทำการเงิน แผนการบริการด้านการเงินของสถานประกอบการ สหกรณ์แท็กซี่ และการจัดทำบัญชีตามมาตรฐานการบัญชี

(2) การวางแผนนโยบายด้านภาษี

(3) การระดมเงินทุน แหล่งเงินทุนหมุนเวียน แหล่งเงินกู้และการบริหารหนี้

(4) แผนการบริหารรายได้และค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจ

(5) แผนการเงินสำหรับการขยายธุรกิจในอนาคต