

มูลเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในบริการรถประจำทาง

ความเป็นมาในการเก็บค่าโดยสารในอดีต

อัตราค่าโดยสารรถประจำทางในเขตกรุงเทพมหานคร นับตั้งแต่ทางราชการได้
เข้าทำการควบคุมการเดินรถโดยสาร เมื่อ พ.ศ. 2497 คณะกรรมการควบคุมการขนส่ง
ได้กำหนดให้เก็บค่าโดยสารครั้งแรกเป็นระยะ (Distant Rate) คือ เก็บ 2 กิโลเมตร
แรก 30 สตางค์ และ กิโลเมตรต่อ ๆ ไปกิโลเมตรละ 10 สตางค์ เส้นทางบางสายก็มีความ
ยาวมาก ผู้โดยสารก็จะเสียค่าโดยสารมากขึ้นตามส่วนของระยะทางที่ประสงค์จะเดินทาง
ประมาณปลายปี 2501 ผู้อำนวยการฝ่ายขาราชการพลเรือนคณะปฏิวัติได้ปรับปรุงอัตรา
ค่าโดยสารรถประจำทางใหม่ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น โดยแบ่งเส้นทางรถประจำทางเป็นเขต ซึ่ง
กำหนดในรถประจำทางในเขตชั้นในกรุงเทพมหานคร เก็บค่าโดยสารอัตราเดียวตลอดสาย
(Flat Rate) และเก็บ 50 สตางค์ ต่อ 10 กิโลเมตร สำหรับเส้นทางรถประจำทางที่
ผ่านที่ชุมนุมชน และ 50 สตางค์ต่อ 5 กิโลเมตรสำหรับเส้นทางที่ผ่านนอกเขตชุมนุมชน ทั้ง
นี้ตั้งแต่วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2502 เป็นต้นมา ต่อมาบรรดาผู้ประกอบการขนส่งได้ทำการ
ร้องทุกข์ขอปรับปรุงค่าโดยสารให้สูงขึ้นหลายครั้ง เนื่องจากค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการประกอบ
การเดินรถได้เพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ รวมทั้งค่าครองชีพโดยทั่วไปสูงขึ้น และรัฐบาลได้ปรับปรุง
ภาษีบางอย่างทำให้ผู้ประกอบการมีรายได้ไม่เพียงพอที่จะปรับปรุงกิจการเดินรถให้ดีขึ้นได้
แต่ทางราชการก็ไม่อาจจะปฏิบัติตามขอเรียกร้องของบรรดาผู้ประกอบการได้ เพราะหากยอม
ให้ขึ้นค่าโดยสารแล้ว ความเดือดร้อนจะตกแก่บรรดาผู้โดยสาร แม้ว่าทางราชการจะยอมรับ
ว่าค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการเดินรถได้เพิ่มสูงขึ้นก็ตาม ใ้หาวิธีช่วยเหลือผู้ประกอบการขนส่ง
ด้วยวิธีอื่น เช่น ขอให้เปลี่ยนเครื่องยนต์จากที่ใช้น้ำมันเบนซิน มาใช้เครื่องที่ใช้น้ำมันดีเซล
หมุนเร็ว ซึ่งมีราคาถูกกว่าน้ำมันเบนซินเท่าตัว เป็นวิธีที่ช่วยลดต้นทุนในการขนส่ง และไม่

ปฏิบัติตามคำแนะนำของทางการ เพื่อลดต้นทุนแล้วก็ตาม แต่บรรดาผู้ประกอบการก็ไม่สามารถปรับปรุงกิจการ เติบโตให้ดีขึ้นได้ ความต้องการของทางราชการและผู้โดยสาร ตรงกันข้าม คุณภาพในการบริการกลับลดน้อยลงทุกขณะ จนเป็นที่น่าเบื่อหน่ายของผู้โดยสารตลอดมา และมีลักษณะรุนแรงขึ้นทุกวัน แม้ว่าทางราชการจะพยายามควบคุมและเร่งรัดอย่างไร เมื่ออัตราค่าโดยสารไม่ไ้ปรับปรุงให้สูงขึ้น ผู้ประกอบการก็ไม่สามารถหาเงินที่ไหนมาปรับปรุงบริการให้ดีขึ้นได้ ดังนั้นในปี 2510 ทางฝ่ายผู้ประกอบการได้ทำหนังสือเสนอคณะกรรมการควบคุมการขนส่งขอให้ปรับปรุงค่าโดยสารอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งจะได้เขียนแจ้งปัญหาและสาเหตุต่าง ๆ ที่ฝ่ายผู้ประกอบการประสบอยู่เป็นประเด็น ๆ ต่อไป

ปัญหาที่ประชาชนผู้โดยสารประสบอยู่

1) ปัญหาเกี่ยวกับจำนวนรถไม่สมดุลกับปริมาณผู้โดยสาร

ประชาชนใคร่ลงเรียนผ่านทางราชการ และสื่อมวลชนเสมอว่า การขึ้นรถโดยสารประจำทางแต่ละคราวในปัจจุบันจำเป็นต้องรอเป็นเวลานานเกินสมควร ทั้ง ๆ ที่รอนานพอแล้ว และเมื่อรถมาถึงก็ไม่สามารถขึ้นรถได้เช่นในตอนเช้าและเย็นเพราะรถบรรทุกผู้โดยสารเต็มรถมาจากปลายกอน ๆ แล้ว หรือทุกคราวที่ขึ้นได้ก็ไม่เคยไ้ไ้ (ยกเว้นผู้โดยสารที่ขึ้นคนทาง) นอกจากไม่มีโอกาสไ้ไ้แล้ว ยังต้องยืนเบียดเสียดเหยียดคอกกับผู้โดยสารรายอื่น ๆ ยิ่งถ้าในเวลาหนาวน หรือตอนบายซึ่งอากาศกำลังอบอวอวยแล้ว จะเกิดอาการไม่สบายในระหว่างขึ้นรถเพราะอากาศถ่ายเทไม่สะดวกและเกิดกลิ่นอับจากเหงื่อไคลของผู้โดยสาร นำความทุกขร้อนแค้นที่สุขภาพไม่ค่อยดีไ้กาย และบางคราว ยังมีผู้ไ้โอกาสทอดความมั่งคั่งบนรถประจำทางควย อาจมีโจรกรรม ดวงกระเป่า ซึ่งเกิดขึ้นเสมอ ๆ นอกจากนี้สิ่งที่เห็นเป็นประจำคือผู้โดยสารต้องโหนลนตัวถึงรถประจำทางเป็นการเสี่ยงภัยอันตรายอย่างยิ่ง ทำให้เกิดอุบัติเหตุอยู่เนือง ๆ เห็นได้วาสาเหตุเหล่านี้เกิดขึ้นเพราะจำนวนรถไม่สมดุลกับปริมาณความต้องการของประชาชน

2) ปัญหาเกี่ยวกับสภาพและความมั่นคงแข็งแรงของรถยนต์

เรื่องสภาพของรถก็เป็นอีกเรื่องหนึ่งที่ประชาชนยังไม่ได้รับความพอใจ แต่เป็นปัญหาน้อยกว่าเรื่องอื่น ๆ เท่าที่ผู้โดยสารได้คำพิพากษา รถบางครั้งสภาพเสื่อมโทรมเกินไป ฝนตกหลังคารั่ว บ้านเกิดลั่นฝนไม่ไค บางคราวก่อนออกจากอุโมงค์ตรวจเครื่องยนต์ให้เรียบร้อย ผลคือวิ่งไปไคไม่เท่าไรก็เครื่องเสียวิ่งต่อไปไม่ได้ ท้าความเสียเวลาให้แก่อุโมงค์โดยสารถเป็นอย่างยิ่ง

3) ปัญหาเกี่ยวกับมรรยาทของพนักงาน

ปัญหานี้เป็นปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนกันมากไม่น้อยไปกว่าปัญหาเกี่ยวกับจำนวนรถไม่เพียงพอ ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่อ้างว่า พนักงานขับรถ พนักงานเก็บค่าโดยสาร นายตรวจ นอกจากจะไม่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารแล้ว ยังแสดงตนไม่สุภาพหรือบางครั้งแสดงก่นทาทายเป็นอริตอผู้โดยสาร ขาดความสุภาพอ่อนโยนไม่สมกับเป็นผู้บริการประชาชน

4) ปัญหาเกี่ยวกับความรับผิดชอบผู้เสียหายของผู้ประกอบการขนส่ง

ประชาชนร้องเรียนอยู่เสมอว่า เมื่อมีอุบัติเหตุเกิดขึ้นจนผู้โดยสารได้รับบาดเจ็บตลอดจนความเสียหายอย่างอื่น ผู้ประกอบการมักจะปฏิเสธที่จะให้ความช่วยเหลืออย่างใด มนุษยธรรม บางรายเมื่อเกิดเหตุแล้วคนขับรถหนีไปเลย ปล่อยให้ผู้รับเคราะห์ช่วยตนเอง เมื่อเรื่องถึงผู้ประกอบการก็โยกโยยอย่างนั้นอย่างนี้ บางรายถึงกับต้องไปตกลงกันในศาล พฤติการณ์ดังกล่าวนี้ทำให้ประชาชนเชื่อมั่นระอาตอบริการเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งควรหาทางจัดการแก้ไขโดยด่วน

ที่กล่าวมาข้างต้นเป็นปัญหาชีวิตประจำวันที่ประชาชนผู้รับบริการมักจะได้พบอยู่เสมอ ซึ่งทำให้ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อผู้ประกอบการเดินรถเป็นไปในทางที่ไม่ดี ถือคือว่าคอยแต่จะขอให้เพิ่มค่าโดยสาร แต่ทางฝ่ายผู้ประกอบการเดินรถเองกลับไม่ปรับปรุงกิจการ

หรือแก้ไขปัญหาค้าง ๆ ใ้หน้อยลง เป็นที่ทราบกันคืออยู่แล้ว การขนส่งด้วยรถโดยสารประจำทางนั้น เป็นกิจการสาธารณูปโภค ผู้ที่เข้ามาดำเนินการต้องคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นส่วนใหญ่ ให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายในการใช้บริการพอสมควร ไม่คำนึงถึงการมุ่งหากำไรแต่อย่างใดเหมือนกิจการค้าประเภทอื่น ดังนั้น จึงควรร่วมมือกันทั้งฝ่ายผู้ประกอบการ (ผู้ให้บริการ) ทางราชการ (ผู้ควบคุม) และประชาชน (ผู้ใช้บริการ) ช่วยกันปรับปรุงแก้ไขให้บริการสาธารณูปโภคแห่งนี้ได้มีความสะดวกสบาย ปลอดภัย และรวดเร็วไว้โดยความดีกันไปให้ฝ่ายอื่นอยู่เรื่อยไป

มูลเหตุของปัญหา

ทางราชการหรือรัฐบาลผู้รับผิดชอบทางด้านนี้ได้ประมวลความเดือดร้อนของประชาชนเพื่อหาทางแก้ไขตลอดมา โดยศึกษาหาสาเหตุของปัญหานั้น ๆ ก่อนแล้วพยายามแก้ไขปัญหานั้น ๆ จากต้นเหตุ เพื่อที่จะได้แก้ไขปัญหาให้สัมฤทธิ์ผลและทันที่ เมื่อ พ.ศ. 2508 ทางกรมได้ทำการสำรวจตรวจสอบความต้องการของประชาชนในการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางในส่วนกลางเพื่อที่จะนำมาพิจารณาประกอบการจัดระบบการเดินรถโดยสารประจำทางในส่วนกลางเสียใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและความเจริญก้าวหน้าของบ้านเมืองที่เปลี่ยนแปลงไปในที่สุด ก็เห็นสมควรให้เพิ่มเส้นทางจากที่มีอยู่เดิม 48 สาย เป็น 109 สาย และเพิ่มจำนวนรถยนต์จากข้อกำหนดเดิมเพียง 2,200 คัน เป็น 2,800 คัน พร้อมกันนั้นได้กำหนดจำนวนเที่ยวการเดินทางประจำวันตามเวลาต่าง ๆ ในเส้นทางสายต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับปริมาณของผู้โดยสารในเส้นทางนั้น ๆ ไว้ด้วย จำนวนรถของแต่ละสายก็ได้กำหนดไว้ให้สัมพันธ์กับจำนวนเที่ยวเดินทางประจำวัน ปรากฏว่าผู้ประกอบการขนส่งทั้งหมดได้แสดงความจำนงขอเดินรถตามระบบใหม่ตามเงื่อนไขใหม่ที่คณะกรรมการควบคุมการขนส่งทางบกกำหนดไว้และทุกคนก็ได้เพิ่มรถในเส้นทางสายต่าง ๆ ที่ตนรับผิดชอบได้ครบตามจำนวนที่ทางราชการกำหนด

เมื่อเริ่มเดินรถตามระบบใหม่ในเดือนตุลาคม 2508 ทุกฝ่ายก็หวังว่าประชาชน จะได้รับความพอใจจากระบบการเดินรถใหม่ แต่ในที่สุดจากการดำเนินงานมาตั้งแต่ต้นจนถึง ปี 2510 ปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับการโดยสารรถประจำทางก็ยังมีอยู่ต่อไปตามที่กล่าวไว้ข้าง ต้น ซึ่งถ้าจะพิจารณาแต่ละปัญหาโดยลงแต่ว่า ล้วนแต่โยงถึงปัญหาอื่น ๆ อีกหลายประการ ตามเหตุผลและรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ปัญหารถไม่พอ

หลังจากเดินรถตามระบบใหม่แล้ว ปรากฏว่าจำนวนรถในเส้นทางสายต่าง ๆ ที่ผ่านย่านชุมนุมชนไม่สามารถจะเดินรถให้ครบเที่ยวตามที่ทางราชการกำหนดได้ แม้จะเดิน รถครบจำนวนตามที่ทางราชการกำหนดก็ตาม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระหว่างชั่วโมงเร่ง กลม (Rush Hours) 6.30 - 8.30 น. และ 16.30 - 18.30 น. ซึ่งเป็นเวลาที่ ประชาชนต้องใช้บริการมากที่สุด เนื่องจากการติดขัดของการจราจรในถนนต่าง ๆ ตัวอย่าง เช่น สถิติการเดินรถสาย 6 บุคคโล-บางลำภู ระหว่างเวลา 6.30 - 8.30 น. ทางราช การกำหนดให้วิ่ง 80 เที่ยว และเดินรถ 30 คัน ในวันที่ 30 พ.ย. 2510 รถประจำทาง สายนี้เดินรถถึง 38 คัน แต่ทำได้เที่ยวได้เพียง 60 เที่ยว เนื่องจากเส้นทางรถประจำทาง เกือบทั้ง 109 สาย ต้องผ่านย่านชุมนุมชนที่มีการจราจรอย่างคับคั่ง ดังนั้น รถประจำทาง แทบทุกสายแม้จะเดินรถตามข้อกำหนด ก็ไม่อาจทำได้เที่ยวเดินรถประจำวันตามเวลาต่าง ๆ ให้ได้ครบตามข้อกำหนดได้ แม้สายชานเมือง เช่น นนทบุรี-สนามหลวง, รังสิต-หัวลำโพง ก็ต้องผ่านย่านชุมนุมชนเช่นกัน จึงเห็นได้ว่า ปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนว่ารถไม่พอ รถไม่มา นั้น ปัญหาสำคัญจึงขึ้นอยู่กับปัญหาการจราจร มิใช่ปัญหาเกี่ยวกับจำนวนรถไม่พออย่างเดียว

ทางราชการได้ศึกษาหารือร่วมกับผู้ประกอบการขนส่ง เพื่อที่จะเพิ่มจำนวนรถใน แต่ละสายขึ้นอีก เพราะสถิติบ่งชี้ว่า ถ้าหากรถประจำทางแต่ละสายเดินรถได้ตามจำนวนเที่ยว ที่ทางราชการกำหนดแล้ว ประชาชนจะไม่ได้มีความเดือดร้อนเลย แต่เมื่อพิจารณาถึงผล การจราจรประจำวันของเมืองหลวงแล้ว ปัญหาที่เห็นว่าเป็นได้หากการจราจรแล้ว

จำนวนรถที่ทางราชการกำหนดไว้ทุกสายสามารถทำเที่ยวการเดินรถตามข้อกำหนดได้เป็นอย่างดี ก็ แต่ถาเราจะแก้ปัญหาโดยการเพิ่มจำนวนรถ ก็เป็นการลงทุนด้วยเงินเป็นจำนวนมาก ทางราชการจึงต้องพิจารณาให้ลองแต่เสียก่อนว่า การเพิ่มรถจะบังเกิดผลดีต่อส่วนรวมจริง ๆ จึงจะตัดสินใจเพิ่มรถจากภาวะการที่ เป็นอยู่ในปัจจุบัน ก็ข้อหลักว่า รถทุกสายเดินได้ครบเที่ยวตามที่ทางราชการกำหนด ประชาชนจะได้รับความสะดวก หากจะให้เดินรถครบเที่ยวในภาวะการจราจรที่เป็นอยู่เช่นนี้ก็ไม่ต่างใดคิดว่าการให้ผู้ประกอบการขนส่งเพิ่มรถ ก็จำเป็นจะต้องเพิ่มรถอีกจำนวนหนึ่งเท่าตัวของรถที่เดินอยู่แล้ว นอกจากการลงทุนเป็นจำนวนมากแล้วยังมีค่าใช้จ่ายอย่างอื่นเพิ่มขึ้นอีก จำนวนเงินที่จะต้องจ่ายเพิ่มขึ้นหลายร้อยล้านบาท และเป็นรายได้ของบริษัทผู้ผลิตรถยนต์ ผู้ผลิตน้ำมันชาวต่างประเทศเกือบทั้งหมด

ฉะนั้นหากตัดสินใจเพิ่มรถทุกสายเพื่อให้เดินรถครบเที่ยวตามข้อกำหนดดังกล่าว จะเห็นว่าไม่บังเกิดผลแก่ฝ่ายใดเลย เมื่อรถประจำทางเพิ่มขึ้นอีกเท่าตัว และเดินรถในถนนทุกคัน การจราจรย่อมจะต้องติดขัดมากขึ้นอย่างแน่นอน คั้งนั้น ทางแก้ปัญหาโดยการเพิ่มรถจะทำให้เดินรถครบเที่ยวตามข้อกำหนดนั้นก็ไมสำเร็จ เพราะก่อให้เกิดปัญหาการจราจรหนักขึ้นอีก ฉะนั้นหากทางราชการได้พิจารณาโดยละเอียดเห็นว่าการเพิ่มรถนั้นไม่ก่อให้เกิดผลดีแก่ฝ่ายใดเลย ทางส่วนรวมหรือประเทศไทยก็จะต้องสูญเสียเงินตราต่างประเทศไปอย่างมหาศาล เมื่อเพิ่มรถภาวะการจราจรจะเลวลง รถวิ่งไปใครา ประชาชนเดินทางไม่สะดวกเช่นเคย อย่างที่ที่สุดอาจมีที่นั่งบนรถติดการจราจรอยู่ตามถนนแทนการขึ้นกอยตามป้ายรถประจำทางเท่านั้น และอาจไปถึงที่ทำงานได้ภายในเวลาหรือช้ากว่าที่ยังมิได้มีการเพิ่มรถทางฝ่ายผู้ประกอบการขนส่งเองเมื่อลงทุนไปแล้วรถวิ่งไม่ได้เต็มที่ แต่ไปติดการจราจรตามถนนต่าง ๆ เสียหมด ก็ไม่มีรายได้ตอบแทนเท่าที่ควร เพราะฉะนั้นทางราชการจึงไม่เห็นด้วยกับการแก้ปัญหาด้วยการเพิ่มรถ แต่เห็นควรแก้ปัญหาการไม่พอด้วยการแก้ปัญหาการจราจรเสียก่อน

2) ปัญหาเกี่ยวกับสภาพรถ

ปัญหาที่ได้รับการกล่าวขวัญเป็นส่วนน้อย ทางราชการก็มีได้หนึ่งกรณี เช่น ความมั่นคงแข็งแรงและสภาพรถเป็นตัวประกอบที่จะทำให้ผู้โดยสารเดินทางด้วยความปลอดภัย และสะดวกสบาย สภาพของรถโดยสารประจำทางที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน คือ รถแน่น ผู้โดยสารต้องหอบโยนรถบดบดทุกเกินน้ำหนักที่กำหนด ทำให้รถชำรุดทรุดโทรมได้ง่าย ทางราชการก็ได้เพิ่มเครื่องมือการตรวจสภาพรถยนต์ เพิ่มนายช่าง เพิ่มอัตรากำลังทางฝ่ายการตรวจการและเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องให้มากขึ้น เพื่อที่จะสามารถทำการตรวจสภาพซึ่งจะเห็นได้ว่าในปัจจุบันสภาพของรถโดยสารประจำทางได้รับการปรับปรุงและวิวัฒนาการไปอย่างรวดเร็วมาก เพราะทางราชการได้วางข้อกำหนดอย่างเคร่งครัดเกี่ยวกับลักษณะและความแข็งแรงของตัวรถ

3) ปัญหามารยาทของพนักงาน

ปัญหาเกี่ยวกับมารยาทของพนักงานในขณะนี้ เป็นปัญหาหนักของทางราชการไม่น้อยไปกว่าปัญหาที่ผู้โดยสารหอบโยน ประชาชนร้องเรียนไม่เว้นแต่ละวัน โดยผ่านทางสื่อมวลชน หรือผ่านทางราชการที่เกี่ยวข้องบ้าง เมื่อได้ศึกษาปัญหานี้แล้ว พอจะเห็นเหตุของปัญหาได้ดังนี้:-

- ก. พนักงานมีการศึกษาน้อย
- ข. ผู้โดยสารไม่ให้ความยุติธรรม
- ค. ผู้ประกอบการขนส่งไม่มีโอกาสคัดเลือกพนักงาน
- ง. ความเหน็ดเหนื่อยจากการทำงาน
- จ. ผู้ประกอบการขนส่งขาดการเอาใจใส่อบรม

ก. การศึกษาของพนักงาน

ระเบียบข้อบังคับของทางราชการมีข้อกำหนดความรู้ขั้นต่ำของพนักงานขับรถ

อาชีพรับจ้าง อาชีพพนักงานเก็บค่าโดยสาร และอาชีพนายตรวจเป็นอาชีพที่สังคมถือว่าเป็นงานของกรรมกรชายแรงงาน มีอาชีพที่เรียกหน้าตาแต่อย่างใด การทำงานก็เลี้ยงคอตันตรายต่าง ๆ นานา อาชีพดังกล่าวจึงไม่เป็นที่นิยมของผู้ที่มีความรู้หรือมีการศึกษาค้นคว้าหากคำตอบแทนไม่ส่งพจนเป็นที่น่าพอใจ ก็คงจะเห็นได้ว่า บริษัทรับจ้างที่ต้นาจรสามารถเลือกพนักงานที่ดี มีความรู้รับผิดชอบในงาน แต่อดประจำทางไม่มีโอกาสได้บุคคลประเภทดังกล่าว ดังนั้น คนที่สมัครใจประกอบอาชีพเป็นพนักงานประจำรถจึงเป็นบุคคลประเภทของการประกอบอาชีพชั่วคราว ซึ่งบุคคลดังกล่าวนี้ความเป็นมาเบื้องหลังเกี่ยวกับการศึกษาจึงไม่ชัดเจน จากการสำรวจประวัติของพนักงานรับรถโดยสารของทางราชการ ปรากฏว่า ส่วนใหญ่มีความรู้ระดับประถมศึกษาที่ 4 เท่านั้น และเป็นผู้ที่อยู่ระแวกไหน จากชนบทของไรทองนามาอยู่ในกรุงเทพฯ เมื่อชีวิตส่วนใหญ่หรือสังคมส่วนใหญ่ของเขาอยู่รอบที่ห่างไกลอารยธรรมที่ดี ฉะนั้นการที่จะเขามาจับบทบาทในสังคมที่ต้องการความมีมารยาทดี อ่อนน้อม สุภาพ ฯลฯ จึงเป็นการฝืนความรู้สึกของเขา ทั้ง ๆ ที่การแสดงออกของเขาอาจเป็นการอ่อนน้อมที่สุดแล้วในสังคมของเขา แต่ในสังคมของเมืองหลวงอาจเห็นว่าไม่เหมาะสมก็ได้ เมื่อบุคคลสองคนมีทัศนคติอย่างมาพบกัน เขายากที่จะเข้าใจกันได้ อย่างไรก็ตามก่อนออกปฏิบัติการตามหน้าที่ ทางราชการหรือกรมการขนส่งทางบกก็ได้นะแนวทางที่ควรปฏิบัติในสังคมเมืองหลวงให้ แต่เป็นเพียงระยะเวลาสั้น ย่อมไม่สามารถจะเปลี่ยนแปลงจิตใจของเขาได้มากเท่าที่ควร เพราะเขามีชีวิตเติบโตคลุกคลีกับสังคมชนบทมาอย่างน้อยก็เป็นเวลาสิบปี และเมื่อมาได้รับการอบรมเพียง 2 - 3 วันเท่านั้น ย่อมเปลี่ยนนิสัยเขาไม่ได้แน่ ๆ

ข. ผู้โดยสารไม่ให้ความยุติธรรม

ในจำนวนผู้โดยสารทั้งหมดประกอบด้วยบุคคลหลายประเภทหลายนิสัยและหลายทัศนคติ จึงเป็นการยากแก่การวางตัวของพนักงานที่รับผิดชอบในเรื่องต่าง ๆ มีบ่อยครั้งที่มักถูกผู้โดยสารลวนลามก่อน ที่ปรากฏในเรื่องร้องเรียนจากการสอบสวนของเขาหน้าที่ เมื่อผู้โดยสารไม่ให้ความยุติธรรมแก่บุคคลเหล่านี้ซึ่งมีความกตัญญูความอ่อนน้อมก็เลยกลายเป็น

อาชีพตามที่จะกล่าวในข้อ ก. ยิ่งทำให้เขาไม่แยแสต่อคำร้องเรียนต่าง ๆ ของผู้โดยสาร

ก. ผู้ประกอบการขนส่งหมคโอกาสักเลือกพนักงาน

เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจของประเทศกำลังขยายตัวออกไปอย่างกว้างขวาง ปริมาณการบริการของประเทศสูงขึ้น เป็นทางก่อให้เกิดความต้องการบริการขนส่ง ประกอบกับการขนส่งทางถนนเป็นที่นิยมของประชาชนชาวไทยทั้งในแง่ผู้ลงทุนและผู้ให้บริการ ดังนั้น จึงมีการจ้างพนักงานขับรถ พนักงานเก็บค่าโดยสารมากขึ้น มีการเปลี่ยนอาชีพโยกย้ายงานที่มีรายได้ดีกว่า ทำให้พนักงานขับรถหันไปประกอบอาชีพอื่น เปลี่ยนอาชีพจากคนขับรถประจำทางไปขับรถบรรทุก ก็เพราะมีรายได้ดีกว่า และความรับผิดชอบก็น้อยกว่า ไม่มีเจ้านายหลายคน ภาวะการณ์เช่นนี้ ถือว่าบุคคลในอาชีพขับรถนี้มีความคล่องตัวในการเปลี่ยนแหล่งทำงาน เมื่อเป็นเช่นนี้บรรดาผู้ประกอบการขนส่งในกรุงเทพมหานครจะมิว่าแค่ว่าเลือกคนที่ ๆ ทำงานก็อาจไม่ใคร่คนขับรถเลย และเมื่อรับเข้ามาแล้วก็ต้องเอาใจมากกว่าปกติ มิฉะนั้นเขาจะย้ายไปทำงานอย่างอื่น รถก็จะมีคนขับ จะเพิ่มค่าจ้างให้เป็นเครื่องล่อใจ รายได้ก็มีไต่เพิ่มขึ้น เมื่อนายจ้างรับลูกจ้างตามเหตุผลดังกล่าวมาแล้ว และลูกจ้างก็มีความถือความอดทนตามที่กล่าวแล้วในข้อแรก ยิ่งเป็นเครื่องส่งเสริมให้ลูกจ้างเล่นตัวมากขึ้น จนอาจไม่แยแสต่อความรับผิดชอบของคนต่อประชาชน

ความรับผิดชอบอีกประการหนึ่ง การขับรถยนต์โดยสารประจำทางในกรุงเทพฯ มีระเบียบข้อบังคับมาก และเคร่งครัดกว่าการขับรถในต่างจังหวัด จากการสอบถามพนักงานขับรถบางคนได้รับคำตอบว่า ขับรถในกรุงเทพฯ นายมากเกินไป ผู้โดยสารทุกคนก็อายนายเจ้าของรถก็เป็นนาย ตำรวจ ผู้ตรวจการขนส่งก็เป็นนาย โอกาสที่จะทำผิดก็มีมาก ขับรถในต่างจังหวัดไม่คงหวงอะไร บางโอกาสยังเบียดเบียนนายจ้างหากำไรพิเศษเขากระเป๋าคู่ตัวเองได้อีกด้วย คุ้มเหนื่อยนี้เอง พนักงานประจำรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานครจึงหายาก เมื่อมีการประกาศรับสมัครบุคคลประเภทนี้ก็ปรากฏว่ามีผู้สนใจไม่ก้น จึงพอเป็นเครื่อง

ดังนั้นปัญหาเรื่องมารยาทจึงหลีกเลี่ยงไม่พ้น หากภาวะการก้าวไปยังเป็นอยู่เช่นนี้ตลอดไป

ง. ความเห็นที่เห็น้อยจากการทำงาน

คางจางของพนักงานขับรถ พนักงานเก็บค่าโดยสาร และนายตรวจ ในงานประกอบการเดินรถโดยสารระหว่างทางในกรุงเทพมหานคร ปรากฏว่าค่อนข้างลำบาก หากทำงานเพียงวันละ 8 ชั่วโมงตามหลักสากลแล้ว พนักงานขับรถจะได้อาใจเดือนละไม่ถึง 1,500 บาท นายตรวจ พนักงานเก็บค่าโดยสารก็จะได้ไม่เกินเดือนละ 600 บาท ระดับรายได้ดังกล่าวไม่พอกับค่าครองชีพปัจจุบัน ความความรับผิดชอบต่อครอบครัว พ่อแม่พี่น้อง บุคคลเหล่านี้จึงต้องพยายามหารายได้เพิ่มขึ้น โดยการทำงานมากกว่าวันละ 8 ชั่วโมง เพราะมีค่าใช้จ่ายสองวัน เมื่อเหนื่อยมากสุขภาพย่อมเสื่อม การควบคุมสติอารมณ์ต่าง ๆ ก็ขาดความยั้งคิด และความอดกลั้น ประกอบกับระดับการศึกษา ความคิดความอ่าน และความกลองหัวในอาชีพหม้อยู่ตามหลักความมาเป็นผลให้เขาต้องแสดงความไม่พอใจหรือมารยาทที่ไม่ถึงงามต่อผู้โดยสารสักใด

จ. ความเอาใจใส่ของผู้ประกอบการขนส่ง

กิจกรรมการขาดของพนักงานจะดีหรือเลวขึ้นอยู่กับความเอาใจใส่ของบรรดาผู้ประกอบการขนส่ง ซึ่งเป็นนายจ้างของเขาเป็นส่วนใหญ่เหมือนกัน หากผู้ประกอบการขนส่งรายใดมีนโยบายที่จะเอารักเอาเปรียบเขา ไม่ให้ความยุติธรรมเขาเพียงพอ บุคคลเหล่านี้ก็อาจไม่ให้ความร่วมมือในการจัดบริการการขนส่งที่ดีต่อประชาชน นอกจากนี้ หากผู้ประกอบการขนส่งขาดการวางตัวที่ดีเตือนอบรมแนวทางที่ดีที่สอนให้เขาทราบอยู่เสมอแล้ว ก็ยอมทำใหม่มารยาทของบุคคลเหล่านี้แจ้งกระด้างจนไม่เป็นที่ยอมรับของผู้โดยสารสักใด เรื่องนี้จึงเป็นเรื่องของการบริหารงานของแต่ละผู้ประกอบการขนส่งเอง ซึ่งขณะนี้มีบางบริษัทได้เอาใจใส่อบรมพนักงานของตนอยู่เสมอ แต่มีหลายบริษัทที่ไม่สามารถตั้งเตือนสั่งสอนบุคคลเหล่านี้ได้มากนัก เพราะถาออบรมเขามากเกินไป เขาก็ไปทำงานอื่นทำแทนได้