



การจัดระบบบริการแท็กซี่โดยสารสาธารณะของกรมการขนส่งทางบก

เกรียงศักดิ์ แสงสว่าง, กฤษณา ไวก้าว

ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

บทคัดย่อ

บทความนี้มุ่งศึกษา 1) การจัดระบบแท็กซี่สาธารณะของกรมการขนส่งทางบก 2) องค์ประกอบที่เป็นปัญหาในการจัดระบบแท็กซี่สาธารณะของกรมการขนส่งทางบก และ 3) แนวทางการจัดระบบแท็กซี่สาธารณะต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีของกรมการขนส่งทางบก เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นหลักในการศึกษาข้อมูลจากปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้มีประสบการณ์ในกิจการของระบบการให้บริการแท็กซี่สาธารณะและการสนทนากลุ่ม จากการศึกษาพบว่า (1) การจัดระบบแท็กซี่สาธารณะของกรมการขนส่งทางบก ดำเนินการโดยการจดทะเบียนรถยนต์รับจ้าง (แท็กซี่) และใบขับขี่ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ (2) องค์ประกอบที่เป็นปัญหาในการจัดระบบแท็กซี่สาธารณะของกรมการขนส่งทางบกคือ การร้องเรียนต่อรถแท็กซี่สาธารณะกับปัญหาของกรมการขนส่งทางบกและกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งการให้บริการแท็กซี่สาธารณะรูปแบบใหม่เอื้อเบอร์ และ (3) แนวทางควบคุมระบบแท็กซี่โดยสารสาธารณะ ปัจจุบันยังไม่มีองค์การเฉพาะด้านที่เข้ามาควบคุมดูแลอย่างจริงจัง กฎหมายที่เกี่ยวข้องหรือระบบที่เหมาะสมต่อการดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรมในรถแท็กซี่ยังไม่เหมาะสม การประสานงานของกรมการขนส่งทางบกยังไม่สามารถที่จะบังคับให้รถแท็กซี่ที่มีอยู่ในปัจจุบันติดเครื่อง GPS ได้ เนื่องจากความไม่พร้อมในหลายๆ ด้านของระบบการจัดการของกรมการขนส่งทางบก และการร้องเรียนของประชาชนที่ใช้บริการแท็กซี่สาธารณะและการใช้สื่อเพื่อการแก้ไขปัญหา ช่องทางร้องเรียนมีหลากหลายช่องทางแต่ไม่สามารถตอบโต้ให้กับผู้ใช้รถแท็กซี่โดยสารสาธารณะที่ถูกกฎหมายได้อย่างทันท่วงที ผู้ใช้บริการรถแท็กซี่สาธารณะส่วนใหญ่จึงเลือกใช้บริการร้องเรียนสื่อโซเชียลซึ่งทำให้ได้รับการแก้ไขปัญหาและได้รับการชี้แจงเร็วกว่าช่องทางการร้องเรียนกับกรมการขนส่งโดยตรง

ข้อเสนอแนะสำหรับการจัดระบบแท็กซี่สาธารณะคือ (1) การกำหนดนโยบายบริหารจัดการ ติดตามควบคุมเพื่อแก้ไขปัญหาผู้ขับขีรถแท็กซี่โดยสารสาธารณะให้เป็นไปตามกฎหมาย (2) การวางนโยบายและแผนการบริหารจัดการระบบแท็กซี่โดยสารสาธารณะในการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ และ (3) การจัดกระบวนการบริหารความร่วมมือระหว่างภาครัฐและผู้ประกอบการเอกชนในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัย ท่ามกลางบริบทการแข่งขันในหลากหลายมิติ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเลือกใช้บริการแท็กซี่สาธารณะที่ดีที่สุด

คำสำคัญ : การจัดระบบแท็กซี่, กรมการขนส่งทางบก



Management of the Public System of Taxi Service by the Department of Land Transportation

Kriengsak Sangsawang, Krisana Vaisamruat

Doctor of Philosophy (Public Administration) Western University

Abstract

This article aims to study 1) Management of taxi system by Department of Land Transport. 2) To study the main factors that are problematic in managing of Taxi Service system and 3) to study the guidelines for managing the Taxi service system of Department of Land Transport. This research is a descriptive analysis, using mainly qualitative method and data collected principally from the factual happening through in-depth interview from those with direct experience in the system of taxi service and by the method of focus group.

The result of the study found that (1) Management of Public Taxi system by Department of Land Transport carries out registration of taxicab and driver license, according to the vehicle Act. (2) Elements leading to major problems in managing public Taxi service consist of numerous complaints to the public taxi service; conflicting situation between Department of Land Transport and the Ministry of Digital Economy and Society in particular, the competition from the new and innovative Taxi service system of UBER Company. (3) guidelines on the control system of taxi service actually does not have specialized organization responsible for it in a serious way. Law and regulations related to or appropriate methods of crime prevention in Taxi service still are inadequate. With lack of coordination within Department of Land Transport, it still cannot enforce all taxis to install the GPS system due to the Department's unpreparedness in many areas or not ready in managing the system. Despite Public complaints on using taxis service and use of media to solve the problems, involving several channels offered for filing complaints, the Department still cannot deliver immediate service to the public who use taxi service legally. Resulting in many taxi service customers prefer to express their displeasure or made complaint through available social media rather than directly to the Department because their problems are better solved and explained immediately than filing complaints directly to responsible officials of the Department.

Suggestions for the management system of public Taxi service are: 1) Need of Policy formulation to solve the problems in management with focus on following, controlling public taxi drivers to abide by law. 2) Policy planning and management of Taxi system should be more efficient in service of public complaint and 3) management of cooperation between public and



Research and Development Journal Suan Sunandha Rajabhat University

Vol. 10 1st Supplementary (January) 2018

private entrepreneurs should be improved in particular, to modernize development in information technology in the present context of multiple dimensions of competitiveness in services, so the users of Taxi would choose the best taxi services available to them

Keywords : Management, of the Public Taxi Service, Department of land Transportation



บทนำ

การรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับรถแท็กซี่โดยสารสาธารณะ ตั้งแต่ปี 2556-2559 ในด้านต่างๆ เช่น ผู้โดยสารแสดงกิริยาอาการไม่สุภาพ ไม่ใช้มาตรการโดยสาร มาตรการโดยสารผิดปกติ ขับรถประมาท นำพหาวาดเสียว เก็บค่าโดยสารเกินอัตราที่ทางราชการกำหนด พาผู้โดยสารไปตามเส้นทางที่อ้อมเกินควร ปฏิเสธไม่รับผู้โดยสาร ไม่ส่งผู้โดยสารตามที่ตกลงกัน ผู้โดยสารลืมสัมภาระ และอื่นๆ ยังคงมีข้อร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง (กลุ่มสถิติการขนส่ง กองแผนงาน, 2559)

นอกจากข้อร้องเรียนดังกล่าว เรื่องราวปัญหาระหว่างผู้ขับรถแท็กซี่กับผู้โดยสารยังเกิดขึ้นบ่อยครั้ง ซึ่งบางครั้งได้สร้างความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีการข่มขืนหรือลวนลามผู้โดยสารที่เป็นการทำลายภาพลักษณ์การให้บริการรถแท็กซี่สาธารณะ และกรมการขนส่งทางบก (ไทยรัฐออนไลน์, 2560, 27 เมษายน) ซึ่งกรมการขนส่งทางบกจะต้องพิจารณาบทวนข้อกฎหมายและการควบคุมรถแท็กซี่สาธารณะอย่างจริงจัง

จากปัญหาข้างต้น กรมการขนส่งทางบกจะมีมาตรการดำเนินการในเชิงนโยบายในการจัดระบบบริการแท็กซี่โดยสารสาธารณะที่ตอบสนองผู้ใช้บริการให้ได้รับความสะดวกปลอดภัยและทันต่อความเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีในการให้บริการรูปแบบใหม่อย่างไร เพื่อยกระดับมาตรฐานการบริการให้รองรับกับคู่แข่งขั้นใหม่ๆ โดยให้มีความขัดแย้งน้อยที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การจัดระบบบริการแท็กซี่โดยสารสาธารณะของกรมการขนส่งทางบก มีวัตถุประสงค์

เพื่อศึกษา (1) การจัดระบบการให้บริการแท็กซี่สาธารณะ ของกรมการขนส่งทางบก (2) องค์ประกอบที่เป็นปัญหาในการจัดระบบของแท็กซี่สาธารณะของกรมการขนส่งทางบก และ (3) แนวทางการจัดระบบแท็กซี่สาธารณะ ต่อการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีของกรมการขนส่งทางบก

วิธีดำเนินการวิจัย

การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ข้อเท็จจริงหรือรายละเอียดที่ได้เก็บข้อมูลด้วยตนเอง เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เป็นกระบวนการสร้างข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการกับอธิบดีกรมการขนส่งทางบก ปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เจ้าของสหกรณ์แท็กซี่ ผู้ขับแท็กซี่สาธารณะและประชาชนผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ และเมื่อทำการสัมภาษณ์เสร็จแล้ว จึงเปิดโอกาสให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ซักถามในประเด็นที่สงสัยหรือต้องการถาม พร้อมกันนี้ได้ทำการสังเกตกิริยา ท่าทาง สีหน้าของผู้ให้ข้อมูลขณะดำเนินการสัมภาษณ์ เพื่อนำมาประกอบการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษานี้ใช้การสังเกต 2 แบบ คือ 1) การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) โดยการเข้าไปมีส่วนร่วมอย่างใกล้ชิดกับผู้ให้บริการและผู้รับบริการรถแท็กซี่ และ 2) การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant Observation) เพื่อสังเกตในกิจกรรมต่างๆ ที่ไม่ได้เข้าไปมีส่วนร่วม โดยจดบันทึกรายละเอียดของสิ่งที่ต้องการสังเกตและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ใช้วิธีการสนทนากลุ่มร่วมกับผู้ขับแท็กซี่สาธารณะ จำนวน 4 คน และประชาชน



ผู้ให้บริการ จำนวน 10 คน โดยกำหนดคำถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยอย่างเหมาะสม

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ข้อมูลต่างๆ ที่มีผู้เก็บรวบรวมไว้ก่อนแล้ว เพียงแต่นำข้อมูลเหล่านั้นมาศึกษาใหม่ แต่จะมีข้อจำกัดในเรื่องความครบถ้วนสมบูรณ์ เนื่องจากบางครั้งข้อมูลที่มีอยู่ไม่ตรงวัตถุประสงค์ของเรื่องที่ศึกษา และปัญหาเรื่องความน่าเชื่อถือของข้อมูล ก่อนจะนำไปใช้จึงต้องมีการปรับปรุงแก้ไขข้อมูล และเก็บข้อมูลเพิ่มเติมจากแหล่งอื่นในบางส่วนที่ไม่สมบูรณ์ และเมื่อรวบรวมข้อมูลครบถ้วนตามวัตถุประสงค์แล้ว จะนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ เพื่อตีความผลการศึกษา การสร้างข้อสรุปและรายงานผล

การจัดระบบบริการแท็กซี่โดยสารสาธารณะของกรมการขนส่งทางบก เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นหลักในการศึกษาข้อมูลจากปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งศึกษาเกี่ยวกับการปฏิรูปการจัดระบบแท็กซี่โดยสารสาธารณะของกรมการขนส่งทางบก เพื่อให้มีศักยภาพในการแข่งขันกับการบริการของผู้ให้บริการรายอื่นๆ ที่มีระบบการให้บริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน

สภาพการให้บริการแท็กซี่โดยสารสาธารณะ

จากสถิติการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับรถแท็กซี่ ตั้งแต่ปี 2556-2559 มีข้อร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง ดังภาพสถิติที่แสดง



ที่มา: กลุ่มสถิติการขนส่ง กองแผนงาน. (2559).

อีกทั้งเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ 2559 ต่อรถแท็กซี่โดยสารสาธารณะนั้นมีปริมาณถึง 49,417 ครั้ง เมื่อเปรียบเทียบกับเรื่องร้องเรียนที่มีต่อรถสามล้อรับจ้าง รถสี่ล้อเล็กรับจ้าง รถจักรยานยนต์รับจ้าง และรถอื่นๆ ที่รวมกันเป็นจำนวน 2,444 ครั้ง (กลุ่มสถิติการขนส่ง กองแผนงาน, 2559) แสดงให้เห็นว่า ปัญหาการให้บริการรถแท็กซี่โดยสารสาธารณะเป็นปัญหาที่หน่วยงานผู้รับผิดชอบและผู้ให้บริการ ควรมีมาตรการในการกำกับ ควบคุม ติดตาม ตรวจสอบ อย่างเร่งด่วน รวมทั้งผู้ขับขี่รถแท็กซี่ควรจะผ่านการคัดกรองคุณสมบัติที่เหมาะสมในการให้บริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน

และตั้งแต่เดือนตุลาคม 2559 จนถึงเดือนมกราคม 2560 ยังคงพบว่า มีผู้ร้องเรียนปัญหาการให้บริการรถแท็กซี่ จำนวน 15,291 ครั้ง ปฏิเสธผู้โดยสารมีการร้องเรียนมากที่สุด จำนวน 6,101 ครั้ง รองลงมา แสดงกิริยาจาไม่สุภาพ ไม่ใช้มาตรฐานโดยสาร ไม่ส่งผู้โดยสารตามสถานที่ที่ตกลงกัน และขับรถประมาทหวาดเสียว ขณะที่ผู้โดยสารสะท้อนปัญหาดังกล่าวไว้ที่ผ่านมามีมาตรการกวดขันแต่ก็เจ็บหายไป ส่วนบรรดาคนขับแท็กซี่ยังคงมีพฤติกรรมเหมือนเดิม ปัญหานี้อาจไม่สามารถแก้ไขได้ หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่บังคับใช้กฎหมายอย่างเด็ดขาดและเข้มงวด (กรมการขนส่งทางบก, 2559)



นอกจากสภาพการให้บริการที่เป็นปัญหาอย่างต่อเนื่องดังกล่าวแล้ว ด้วยพัฒนาการของเทคโนโลยีทำให้เกิดการบริการแท็กซี่ทางเลือกรูปแบบใหม่ที่เรียกว่า “อูเบอร์” (Uber) นั้นค่อยๆ เข้ามาเป็นทางเลือกให้กับผู้ใช้บริการรถแท็กซี่โดยสารสาธารณะ

“อูเบอร์” เป็นบริการ “เรียกรถขนส่งสาธารณะ” เฉกเช่นเดียวกับผู้ให้บริการรายอื่นๆ อย่าง Grab Taxi/Grab Car หรือแม้กระทั่งบริการดั้งเดิมอย่างการโทรศัพท์เรียกแท็กซี่ รูปแบบธุรกิจนี้ต้องอาศัยการพึ่งพาผู้ให้บริการแท็กซี่ท้องถิ่นที่ได้รับใบอนุญาตจากรัฐ โดยนำเทคโนโลยีเข้ามา “จับคู่” ระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ นั่นแปลว่าอูเบอร์จะไม่มีรถที่เป็นเจ้าของเองแม้แต่คันเดียว ตามแนวคิดผู้ขับขี่ไม่จำเป็นต้องให้บริการเฉพาะลูกค้าของอูเบอร์ตลอดเวลา แต่สามารถเลือกเฉพาะ “เวลาที่ร่วว่าง” มารับงานจากอูเบอร์เป็นรายได้เสริมก็ได้ ถือเป็นการใช้ประโยชน์จากเรื่อง Time-sharing สิ่งที่ทำให้อูเบอร์นั้นแตกต่างจากคู่แข่งคือ คุณภาพของบริการและขนาดพื้นที่ให้บริการของอูเบอร์ที่กว้างขวางกว่าอูเบอร์ต่างจากบริการคู่แข่งที่เน้นแค่การจับคู่ เมื่อคนขับและผู้ให้บริการมาเจอกันก็ถือเป็นอันจบ แต่กระบวนการของอูเบอร์จะยังครอบคลุมไปถึง “บริการภายในรถ” เช่น ใบเสร็จที่แสดงถึงเส้นทางที่คนขับพามา รถที่บริการ น้ำดื่มภายในรถ ค่าทางด่วนที่รวมเข้าไปในค่าบริการแล้ว ตลอดจนถึงวิธีการชำระเงินที่ใช้แนวทาง “ไร้เงินสด” (cashless) ด้วยการตัดเงินผ่านบัตรเครดิตทั้งหมด (Blognone, 2557)

ด้วยปริมาณความต้องการใช้บริการอูเบอร์ของผู้โดยสารมากกว่า 1.5 ล้านครั้ง การให้บริการแก่ผู้คนที่อยู่อาศัยภายในเมืองรวมถึงนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเยือนเมืองไทยรวมหลายแสนคน นับว่าอูเบอร์ได้เดินทางมาไกล แต่ก็ยังเป็นเพียงจุดเริ่มต้นของการเดินทางบนเส้นทางธุรกิจที่นำต้นตอของอูเบอร์

ในประเทศไทย อูเบอร์มีเป้าหมายที่เรียบง่ายและชัดเจนคือ การสร้างสรรค์การคมนาคมที่ปลอดภัย ในราคาที่ยอมรับได้และความน่าเชื่อถือ พร้อมให้บริการได้ทุกที่ทุกเวลา ส่งมอบบริการที่ปลอดภัย มีความเป็นมืออาชีพ และมีใบอนุญาตขับขี่ยานพาหนะผ่านแอปพลิเคชันอูเบอร์ นอกจากนี้ยังมอบโอกาสในการสร้างรายได้ให้แก่พาร์ทเนอร์ร่วมขับรถกับอูเบอร์อีกด้วย และยิ่งไปกว่านั้นอูเบอร์ยังช่วยให้ระยะเวลาหลังจากที่เรียกใช้บริการจนกระทั่งรถมารับภายในกรุงเทพฯ โดยเฉลี่ยลดลงจาก 15 นาที เหลือเพียง 5.5 นาทีเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้โดยสารเกิดความมั่นใจในการใช้บริการ และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพทางเลือกใหม่ในการคมนาคมภายในเมือง (TheEleader.com, 2560)

แม้อูเบอร์จะเป็นบริการที่ดีในสายตาของทั้งผู้ใช้ และนักลงทุน แต่อูเบอร์กลับต้องเผชิญกับด้านกฎหมายและกฎเกณฑ์ของหน่วยงานรัฐที่แตกต่างกันไปตามแต่ละพื้นที่ และกลายเป็นปัญหาที่ต้องประสบอยู่ในปัจจุบัน ที่เป็นอุปสรรคสำคัญสำหรับ “อูเบอร์” และผู้ให้บริการในลักษณะเดียวกันรายอื่น รวมถึงบริการใหม่ๆ ที่จะมีขึ้นในอนาคตจากพัฒนาการของเทคโนโลยียุคดิจิทัลทั้งหลายด้วย แม้รูปแบบบริการจะตอบโจทย์ผู้บริโภคแต่ก็จะกระทบกับธุรกิจเดิม บริการเดิม กรมการขนส่งทางบกสั่งให้ยุติบริการ “อูเบอร์” ทำให้ต้องระงับการให้บริการ “อูเบอร์ โมโต” เป็นการชั่วคราว และอยู่ระหว่างการหาแนวทางเพื่อให้สามารถให้บริการได้ตามข้อกำหนดของไทย (ประชาชาติธุรกิจ, 2559, 27 พฤษภาคม) ซึ่งกรมขนส่งทางบกมักจะเลือกวิธีการทางกฎหมายในการจัดการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นมากกว่าเรื่องของการพัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัย ระบบการให้บริการที่ทันสมัย เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการหลัก ด้วยเหตุนี้ทำให้ประชาชนส่วนใหญ่หันมาให้ความสนใจทางเลือกของ



การเดินทางแบบใหม่คือ การใช้บริการ“อุเบอร์” ในขณะที่ผู้ขับรถแท็กซี่สาธารณะไม่พอใจที่อุเบอร์มาแย่งลูกค้า เมื่อผู้ให้บริการรถแท็กซี่ในระบบเดิมได้รับสัมปทาน ความรับผิดชอบหรือสิ่งที่ภาครัฐต้องตรวจสอบมีเพียงแค่ประเด็นเรื่องค่าบริการและความปลอดภัย แต่ไม่ได้รวมถึงประเด็นว่าคนขับได้ขับรถนอกเส้นทางหรือไม่ สภาพความสะอาดของรถดีหรือไม่ คนขับได้เอาใจใส่ลูกค้าและให้บริการที่สุภาพหรือไม่ ดังนั้น การเข้ามาแข่งขันของอุเบอร์ ถือเป็นความท้าทายที่อยู่ในระบบสัมปทานเดิมให้เข้ามาสู่ระบบใหม่ซึ่งต้องมีการแข่งขันและปรับตัว (TheEleader.com, 2560)

ปัญหาระหว่างคนขับรถอุเบอร์และคนขับรถแท็กซี่สาธารณะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง บางครั้งกลายเป็นความขัดแย้งของกลุ่มผู้ให้บริการด้วยกัน ถึงขั้นข่มขู่กันถึงชีวิต และลุกลามลงจะทำให้เกิดเหตุการณ์บานปลายจนกลายเป็นเรื่องผิดกฎหมาย กลายเป็นความขัดแย้งขึ้นมาในสังคม เช่น กลุ่มคนขับรถแท็กซี่ที่เข้าใจผิดไล่จับตัวคนขับรถอุเบอร์ จนเกิดการถกเถียงกัน โดยเหตุการณ์นี้เกิดขึ้นที่แหล่งท่องเที่ยวชื่อดังอย่างพัทยา จังหวัดชลบุรี จากกรณีหญิงสาวคนหนึ่งกำลังขับรถไปรับเพื่อนซึ่งเป็นชายที่ห้างสรรพสินค้า เหตุการณ์เกิดขึ้นเมื่อกลุ่มคนขับแท็กซี่ได้พยายามขับรถปิดล้อมมากกว่า 10 คัน เพื่อกดดันหญิงสาวคนดังกล่าวให้ปล่อยผู้โดยสาร เหตุเพราะเข้าใจผิด คิดว่าคนขับที่รถคันดังกล่าวมาแย่งลูกค้าของกลุ่มตน (CH7News, 2560, 3 พฤษภาคม) แต่โชคดีที่เจ้าหน้าที่ตำรวจเข้ามาระงับเหตุได้ทันเวลา ไม่เช่นนั้นอาจจะเกิดเหตุการณ์ไม่คาดฝันตามมา ทั้งนี้เหตุการณ์ในลักษณะนี้ไม่ได้เกิดขึ้นเป็นครั้งแรก ก่อนหน้านั้นมีการคลิคนับอุเบอร์โดนขู่ทำร้ายอย่างรุนแรงว่า หากขับรถเข้ามาในบริเวณของกลุ่มแท็กซี่ที่จับจองไว้แล้ว ก็พร้อมจะยิงให้เสียชีวิตทันที เพียงเพราะรถแท็กซี่ในระบบนั้นเกิดความ

หวาดระแวงว่าผู้ขับอุเบอร์นั้นจะมาแย่งลูกค้าตัดรายได้ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนับวันเริ่มทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น เพราะผู้ขับอุเบอร์ก็พร้อมที่เสี่ยงจะทำผิดกฎหมายเพียงเพราะมีรายได้ที่เพิ่มมากขึ้น และเจ้าหน้าที่เองก็มีกำลังในการตรวจสอบไม่เพียงพอ รวมทั้งกฎหมายยังไม่เอื้ออำนวยที่จะปิดช่องทางธุรกิจนี้ได้อย่างจริงจัง ประกอบกับกลุ่มคนขับรถแท็กซี่ที่เริ่มจะหันมาใช้ความรุนแรงเพิ่มขึ้น เพื่อเป็นการข่มขู่ผู้ที่ขับรถอุเบอร์ ทั้งหมดนี้ยังไม่สามารถเห็นทางออกที่ชัดเจนว่า จะจัดการจัดระเบียบได้อย่างไร ซึ่งเหตุผลหนึ่งที่ประชาชนให้ความนิยมนรถอุเบอร์คือ การให้บริการผู้โดยสารที่ดีกว่าในหลายๆ ด้าน ดังนั้นการปรับปรุงการบริการของแท็กซี่สาธารณะนั้นควรจะเป็นทางออกที่ดีที่สุด ที่จะให้ผู้โดยสารหันมาใช้บริการมากขึ้นและไม่เกิดปัญหาในแบบที่เป็นอยู่ในสังคมขณะนี้

จากปรากฏการณ์วิกฤติปัญหาหลายด้านของรถแท็กซี่สาธารณะดังกล่าวข้างต้นนั้น เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายของรัฐบาล กระทรวงคมนาคม และการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐโดยกรมขนส่งทางบก ซึ่งถือเป็นหน่วยงานหลักที่สำคัญในการพัฒนาระบบการขนส่ง และการให้บริการกับประชาชน ในขณะที่บริการแท็กซี่ทางเลือกอย่างอุเบอร์ แม้ไม่ถูกกฎหมายแต่กลับได้รับความนิยมไว้วางใจจากประชาชนในทุกด้าน แล้วกรมขนส่งทางบกจะอย่างไรในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน การบริการที่ดีมีคุณภาพและทันสมัย ซึ่งคงถึงเวลาที่ภาครัฐต้องทบทวนถึงรูปแบบการกำกับดูแลที่หลากหลายมากขึ้น เพื่อให้ระบบแท็กซี่มีการพัฒนา และประชาชนได้รับประโยชน์จากระบบแท็กซี่ที่มีคุณภาพ เพราะทราบได้ที่กรมการขนส่งทางบกไม่สามารถบอกได้ว่า ระบบการให้บริการรถแท็กซี่ในปัจจุบันมีคุณภาพดีและตอบสนองความต้องการของประชาชนที่ต้องใช้บริการเดินทางในกรุงเทพฯ ได้



การห้ามไม่ให้ผู้เบอร์ให้บริการก็เป็นเพียงยกข้อกฎหมายมาบังคับใช้ แต่ประชาชนก็ไม่ได้ประโยชน์อะไรจากการดำเนินการของกรมการขนส่งทางบกนี้ แต่กลับจะทำให้ประชาชนขาดทางเลือกที่น่าจะสร้างระบบที่ผู้บริการ ควรมีการแข่งขันกันทั้งราคาและคุณภาพเพื่อให้ประชาชนมีทางเลือกมากขึ้นในการใช้บริการรถแท็กซี่ต่อไป

บริการผู้เบอร์และบริการทางเลือกอื่นๆ เช่น Grab Taxi/Grab Car ที่นับวันจะมีปริมาณการใช้เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งเกิดจากความสมัครใจของผู้ใช้บริการเอง ที่ไม่ได้ให้ความสำคัญกับข้อเสนอของกลุ่มแท็กซี่เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งผู้โดยสารที่ใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นสุภาพสตรีสนใจประเด็นด้านความปลอดภัยมากกว่ารถแท็กซี่ สารพัดสีของกรมการขนส่งทางบก เพราะผู้โดยสารสามารถเห็นใบหน้าคนขับและข้อมูลต่างๆ ของคนขับล่วงหน้า ก่อนที่จะขึ้นรถ หากเกิดอะไรขึ้นก็มีข้อมูลที่ติดตามได้หมด แท็กซี่ผู้เบอร์ยังมีการติดตั้งระบบจีพีเอสที่สามารถติดตามได้ตลอดเวลา มีระบบการให้คะแนนคนขับจากผู้โดยสาร ข้อมูลโดยสารทุกเที่ยวมีการเก็บเข้าในระบบเพื่อตรวจสอบย้อนหลังได้ มีศูนย์บริการให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารตลอด 24 ชั่วโมง นี่คือการปลอดภัยที่ผู้เบอร์มอบให้กับผู้โดยสาร ที่กรมการขนส่งทางบกไม่มี แต่ปล่อยให้ผู้โดยสารเผชิญภัยไปตามยถากรรม ทางเดียวที่จะแก้ปัญหานี้คือรถแท็กซี่ไปจนถึงอุบัติเหตุรถขนส่งโดยสารสาธารณะที่เกิดขึ้นมากมายนั้นคือ กรมการขนส่งทางบกจะต้อง “ปฏิรูป” ระบบขนส่งสาธารณะ ให้มีความเป็นระบบสากล โดยไม่ปล่อยให้มีการผิดกฎหมายและรถโดยสารสาธารณะผิดกฎหมาย วิ่งรับส่งผู้โดยสารกันทั่วประเทศ

สรุป

การจัดระบบการให้บริการแท็กซี่สาธารณะของกรมการขนส่งทางบก

ปัจจุบันการใช้รถแท็กซี่เป็นยานพาหนะในการเดินทางไปมาอย่างกว้างขวาง ทำให้มีบุคคลที่หาอาชีพที่ตนเองต้องการไม่ได้หันมาประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่สาธารณะ ซึ่งเป็นช่องทางในการเปิดโอกาสให้อาชนุกรเข้ามาทำอาชญากรรมได้ง่าย ซึ่งยังไม่มียกเว้นเฉพาะด้านที่เข้ามาควบคุมดูแลอย่างจริงจัง กฎหมายที่เกี่ยวข้องหรือระบบที่เหมาะสมต่อการดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรมในรถแท็กซี่ยังไม่เด็ดขาดชัดเจน และเจ้าพนักงานไม่บังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง อาจเพราะอาชีพเกี่ยวข้องกับรถแท็กซี่มีผลประโยชน์มหาศาล ในการใช้กฎหมายและมาตรการในการควบคุมผู้ขับรถแท็กซี่ที่ใช้บังคับอยู่ยังไม่อาจป้องกันปัญหาที่เกิดจากผู้ขับรถแท็กซี่ได้เพียงพอ เนื่องจากการกำหนดคุณสมบัติของผู้ขับรถแท็กซี่ยังขาดคุณภาพและขาดมาตรฐานในการควบคุม

องค์ประกอบที่เป็นปัญหาในการจัดระบบของแท็กซี่สาธารณะของกรมการขนส่งทางบก

การร้องเรียนต่อรถแท็กซี่สาธารณะกับปัญหาของกรมการขนส่งทางบกและกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ช่องทางการร้องเรียนสายด่วน 1584 ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งเป็นวิธีที่ค่อนข้างสะดวก เพราะจากสถิติการร้องเรียนนั้นปรากฏว่าการร้องเรียนกับสายด่วน 1584 นั้นมีปริมาณสถิติที่เยอะที่สุดในการร้องเรียนทั้งหมดคือ 45,413 เรื่อง จากทั้งหมด 60,665 เรื่อง ดังนั้นการมีสายด่วนนั้นถือว่าเป็นช่องทางที่ผู้ร้องเรียนเข้าถึงได้สะดวกกว่าช่องทางอื่นๆ ตรงที่มีการรับเรื่องตลอดเวลา สอบถามปัญหาไปมาระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้แจ้งเรื่อง ทำให้เข้าถึงปัญหาได้ง่ายและชัดเจนกว่า มีการสื่อสารในรายละเอียดครบถ้วน แต่เมื่อ



ประชาชนได้ส่งข้อร้องเรียนไปแล้ว การแก้ปัญหาส่วนใหญ่เน้นใช้เวลาค่อนข้างนาน เป็นไปตามขั้นตอนตามลำดับก่อนหลัง ทำให้ผู้ร้องเรียนรู้สึกว่าการทำงานนั้นมีความล่าช้า

การให้บริการแท็กซี่สาธารณะรูปแบบใหม่อุเบอร์ เป็นบริการแท็กซี่ยุคใหม่ผ่านแอปพลิเคชันที่ทำให้บริการรับส่งถึงที่หมายด้วยรถบริการและคนขับที่ให้ความสะดวกสบาย โดยผู้ใช้บริการไม่ต้องไปโบกรถข้างถนน ไม่ต้องกลัวถูกปฏิเสธ มีระบบควบคุมดูแลทั้งรถและคนขับที่ได้รับการดูแลอย่างแตกต่างกับแท็กซี่สาธารณะ

แนวทางการจัดระบบแท็กซี่สาธารณะต่อการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีของกรมการขนส่งทางบก

แนวทางการจัดระบบแท็กซี่สาธารณะปัจจุบันยังไม่มีองค์การเฉพาะด้านที่เข้ามาควบคุมดูแลอย่างจริงจัง กฎหมายที่เกี่ยวข้องหรือระบบที่เหมาะสมต่อการดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรมในรถแท็กซี่ยังไม่เหมาะสม เนื่องจากการกำหนดคุณสมบัติของผู้ขับรถแท็กซี่ยังขาดคุณภาพและมาตรฐานในการควบคุม รวมทั้งการออกใบอนุญาตจึงควรมีการปรับปรุงแก้ไขมาตรฐานดังกล่าว เช่น ปัญหาแท็กซี่ไม่รับผู้โดยสาร ไม่มีมารยาทในการขับแท็กซี่ การขับที่ไม่ปลอดภัย และหนักที่สุดคือการทำตัวเอียงใจ ซึ่งเป็นปัญหาที่สะสมมายาวนาน ไม่มีหน่วยงานใดที่สามารถจัดการได้ ขณะที่อุเบอร์ยังไม่ผิดกฎหมาย แต่ประเทศไทยยังไม่รองรับระบบบริการร่วมเดินทาง และที่ยืนยันไม่ยุติการให้บริการและเดินทางในให้บริการต่อไป เพราะการให้บริการของแอปพลิเคชันอุเบอร์ไม่ได้ผิดกฎหมาย เพียงแต่ประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายรองรับระบบบริการร่วมเดินทางอุเบอร์ ขณะที่อินโดนีเซีย มาเลเซีย และสิงคโปร์ มีกฎหมายรองรับและสามารถให้บริการได้

การประสานงานของกรมการขนส่งทางบกยังไม่สามารถที่จะบังคับให้รถแท็กซี่ที่มีอยู่ในปัจจุบันติดเครื่อง GPS ได้ เนื่องจากความไม่พร้อมในหลายๆ ด้านของระบบการจัดการของกรมการขนส่งทางบก เช่น การขาดบุคลากร การประสานขอความร่วมมือกับกระทรวงดิจิทัลฯ ในการทำแอปพลิเคชันขึ้นมาใช้ก่อนก็ยังไม่สามารถดำเนินการใดๆ ได้ เพราะติดเงื่อนไขของข้อกฎหมาย และเป็นเรื่องต่างกระทรวงทำให้เกิดปัญหาในการประสานงานและปฏิบัติ ซึ่งธุรกิจเอกชนดำเนินการบริหารจัดการได้ง่ายกว่าภาครัฐ หรือแม้แต่การประสานงานระหว่างอุเบอร์กับกรมการขนส่งเองที่ขอความร่วมมือกับทางอุเบอร์ให้ยุติการให้บริการยังไม่สามารถกระทำได้

การร้องเรียนของประชาชนที่ใช้บริการแท็กซี่สาธารณะและการใช้สื่อเพื่อการแก้ไขปัญหาช่องทางร้องเรียนมีหลากหลายช่องทาง เช่น สายด่วน 1584 แยกสารหรือจดหมาย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์รับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์บริการข้อมูลของภาครัฐ Application Social Media หรือโทรสาร แต่ไม่สามารถตอบโต้ให้กับผู้ใช้รถแท็กซี่โดยสารสาธารณะที่ถูกกฎหมายได้อย่างทันท่วงที ผู้ใช้บริการรถแท็กซี่สาธารณะส่วนใหญ่จึงเลือกใช้บริการร้องเรียนผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย ซึ่งทำให้ได้รับการแก้ไขปัญหาและได้รับการชี้แจงได้เร็วกว่าช่องทางร้องเรียนกับกรมการขนส่งโดยตรง และกรมการขนส่งทางบกก็ไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับการให้บริการรถแท็กซี่โดยสารสาธารณะที่ถูกต้องตามกฎหมายที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมการขนส่งได้ ซึ่งมีแตกต่างอย่างสิ้นเชิงกับการร้องเรียนผู้ให้บริการรถอุเบอร์ ในกรณีหากเกิดปัญหาการให้บริการ และเมื่อมีการร้องเรียนก็จะสามารถได้รับการแก้ไขปัญหาในทันทีและมีมาตรการในการลงโทษที่ได้เด็ดขาด



จากผู้ดูแลด้านบริการอุเบอร์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. การกำหนดนโยบายการบริหารจัดการติดตาม ควบคุมเพื่อแก้ไขปัญหา ผู้ขับขี่รถแท็กซี่โดยสารสาธารณะให้เป็นไปตามกฎหมาย การแก้ปัญหาการแท็กซี่สาธารณะผิดกฎหมาย การขาดการรายงานของผู้ประกอบการ การให้เช่ารถแท็กซี่โดยสารสาธารณะ การเฝ้าระวังควบคุมในกิจการของบริการด้านรถแท็กซี่โดยสารสาธารณะ รวมทั้งปัญหาผู้ใช้ บริการแท็กซี่สาธารณะที่ผิดกฎหมาย กรรมการขนส่งทางบก ควรให้ความสำคัญกับผู้ประกอบการแท็กซี่โดยสารสาธารณะที่ถูกกฎหมาย เพื่อให้ผู้ประกอบการรถแท็กซี่โดยสารสาธารณะให้ความร่วมมือกับภาครัฐ สอดส่องรายงานข้อมูลของผู้กระทำความผิดในการให้บริการ โดยภาครัฐเป็นเพียงผู้คอยช่วยเหลือ กำกับและนำมิใช่ใช้แต่มาตรการจับปรับแต่เพียงอย่างเดียว

2. กำหนดนโยบายและแผนยุทธศาสตร์บริหารการจักระบบแท็กซี่โดยสารสาธารณะระยะยาว และเป็นนโยบายตามแผนยุทธศาสตร์การบริหารจัดการระบบแท็กซี่สาธารณะที่ชัดเจน มีกฎหมายที่มีบทลงโทษที่รุนแรง กรรมการขนส่งทางบกควรตระหนักว่า การให้บริการรถแท็กซี่โดยสารสาธารณะ และผู้ใช้บริการรถแท็กซี่โดยสารสาธารณะ ไม่ใช่เป็นปัญหาระยะสั้นที่เพิ่งเกิดมีปัญหขึ้น กรรมการขนส่งทางบกควรพิจารณากำหนดทิศทางการบริหารจัดการรถแท็กซี่โดยสารสาธารณะที่ผิดกฎหมายและถูกกฎหมาย แต่ผิดกฎหมายในการรับบริการ รวมถึงประชาชนผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบไว้ในแผนพัฒนาของกรรมการขนส่งทางบก

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ควรจัดให้มีบริการรถแท็กซี่อยู่บนเงื่อนไขกฎหมายภายใต้ข้อบังคับของกรรมการขนส่งทางบก และยืนยันว่าการปรับเปลี่ยนหรือแก้ไขกฎหมายจะไม่แก้ไขเพื่อรองรับบุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเด็ดขาด ซึ่งในขณะนั้นกรรมการขนส่งทางบกอยู่ระหว่างการแก้ไขกฎหมายเพื่อยกระดับมาตรฐานแท็กซี่ ทั้งความปลอดภัย การให้บริการ เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับการบริการที่ปลอดภัยมากที่สุด

2. ควรมีการคิดอัตราค่าบริการแบบของที่เหมาะสม เพราะระบบคำนวณราคาให้แล้วว่าจะประมาณเท่าใด และถ้าเลือกก็จะเป็นราคาเดียว ไม่ว่าจะรถติดหรือไม่ติด แต่ทั้ง Grab Taxi/Grab Car หรือ Uber นั้นจะมีค่าเรียกเพิ่มประมาณ 20 บาท แต่จะมีโปรโมชัน มีลดราคาด้วย แม้ราคาจะแพงกว่าแต่บริการดีกว่า เพราะรถสะอาด คนขับสุภาพ

3. ควรมีการควบคุมการบริการรถโดยสารสาธารณะที่ไม่ใช่หมายความว่าแค่แท็กซี่ แต่รวมถึงบริการอื่นๆ ให้ได้มาตรฐาน มีคุณภาพ มีมารยาทในการให้บริการ ที่ผู้โดยสารจะได้ไม่ต้องไปวัดใจ วัดดวง ไม่ต้องเอือมระอากับการโบกแท็กซี่แล้วถูกปฏิเสธแล้วซ้ำแล้วซ้ำอีกต่อไป

4. ควรตั้งหน่วยงานเฉพาะขึ้นมาใหม่ เพื่อดูแลหรือลงทุนจ้างโปรแกรมเมอร์มาวางระบบโดยใช้แนวทางเดียวกับ อุเบอร์ คนขับต้องมีใบขับขี่สาธารณะ รถยนต์ที่ใช้ต้องเป็นชื่อของคนขับเท่านั้น



References

- Department of Land Transport. (2016). **Department of Land Transport discloses the number of Complaints against Public Taxi Service through DLT Call Center 1584.** Retrieved June 3, 2017, from http://www.dlt.go.th/th/public-news/view.php?_did=1078
- Transport Statistic Sub-Division, Planning Division (2016). **Statistics on Complaints receiving through DTL Call 1548, classified according to types of car and topics of complaints.** Retrieved June 3, 2017, from http://apps.dlt.go.th/statistics_web/1584.html
- Thairath Online, (2017, 27 April). **Arrested of condemned Taxi driver for raping of a Brazilian beauty queen.** Retrieved April 27, 2017, from <http://www.thairath.co.th/content/924147>
- Prachachat Business. (2016, 27 May). **Innovation VS Regulation: in 2 years Thai UBER increase in “users and driver service”.** Retrieved June 10, 2017, from https://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1464241761
- Blognone. (2014). **Getting to know UBER: Platform Challenge and Future.** Retrieved June 3, 2017, from <https://www.blognone.com/node/55707>
- TheEleader.com. (2017). **UBER celebrates 1 year operation with more than 1.5 million of the customers.** Retrieved August 15, 2017, from <http://www.theeleader.com/uber-success/>