



ผลกระทบของการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันต่ออุตสาหกรรมแท็กซี่
ในเขตกรุงเทพมหานคร

โดย

นางสาวสุธาสินี นาคเงินทอง

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ

คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ผลกระทบของการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันต่ออุตสาหกรรมแท็กซี่
ในเขตกรุงเทพมหานคร

โดย

นางสาวสุธาสินี นาคเงินทอง



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ)
สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ
คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2559
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

THE IMPACT OF RIDE-SOURCING SERVICE
ON THE TAXI INDUSTRY IN BANGKOK

BY

MISS SUTHASINEE NARKNGERNTHONG



A INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS

BUSINESS ECONOMICS

FACULTY OF ECONOMICS

THAMMASAT UNIVERSITY

ACDEMIC YEAR 2016

COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณะเศรษฐศาสตร์

การค้นคว้าอิสระ

ของ

นางสาวสุธาสินี นาคเงินทอง

เรื่อง

ผลกระทบของการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันต่ออุตสาหกรรมแท็กซี่ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ)

เมื่อ วันที่ 9 มิถุนายน พ.ศ. 2560

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรี สิริสุนทร)

กรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



(อาจารย์ ดร. มณเฑียร สติมานนท์)

คณบดี



(รองศาสตราจารย์ ดร. ชัยนันทน์ ตันติวิस्ताการ)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ผลกระทบของการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันต่อ อุตสาหกรรมแท็กซี่ ในเขตกรุงเทพมหานคร
ชื่อผู้เขียน	นางสาวสุธาสินี นาคเงินทอง
ชื่อปริญญา	เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ฐรี สิริสุนทร
ปีการศึกษา	2559

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาพรวมในธุรกิจของผู้ให้บริการรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันและวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดจากการให้บริการรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการกำกับดูแลการให้บริการรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันในอุตสาหกรรมแท็กซี่ โดยทำการศึกษาผ่านรูปแบบงานวิจัยเชิงคุณภาพผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานคร โดยครอบคลุมไปถึงผู้ประกอบการ ผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิม ผู้ขับรถแท็กซี่แอปพลิเคชันและผู้โดยสาร

จากการศึกษาพบว่า การให้บริการของ TNC ในกรุงเทพมหานครยังส่งผลกระทบในเชิงลบที่ยังไม่รุนแรงเท่ากับในบางประเทศ โดยผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมยังคงมีรายได้อยู่ในระดับเดิมและการให้บริการของ TNC ยังเป็นที่นิยมจากผู้ใช้บริการเฉพาะกลุ่มเท่านั้นและยังไม่แพร่หลายในกรุงเทพมหานคร โดยผู้โดยสารส่วนใหญ่นิยมเรียกใช้บริการแท็กซี่ในรูปแบบเดิมแต่การให้บริการของ TNC นั้นเป็นเพียงทางเลือกในการเดินทางให้กับผู้โดยสารหรือในบางช่วงเวลาที่ไม่สามารถเรียกใช้บริการรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมได้เท่านั้น ทั้งนี้ ในปัจจุบันการให้บริการของ TNC ยังไม่มีกฎหมายรองรับทำให้การบริการนี้ส่งผลให้การบริการนี้เกิดความขัดแย้งกับผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิม ซึ่งงานวิจัยนี้พบว่าการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งนี้ด้วยระบบ Ecosystem ด้วยการแก้ไขกฎระเบียบในการกำกับดูแลอุตสาหกรรมแท็กซี่จะสามารถช่วยให้ผู้ขับรถแท็กซี่ทั้ง 2 ฝ่ายอยู่ร่วมกันและได้รับผลประโยชน์ร่วมกันส่งผลให้ให้อุตสาหกรรมแท็กซี่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่าการให้บริการของแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันสามารถเข้ามาแก้ไขข้อบกพร่องของการให้บริการแท็กซี่ในลักษณะเดิมได้เพราะในปัจจุบันมีปริมาณแท็กซี่ไม่

เพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสารเพราะฉะนั้นการให้บริการของ TNC ในกรุงเทพมหานครจึงเป็นเพียงการบริการเสริมเพื่อให้ผู้โดยสารมีทางเลือกในการเดินทางเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น หากในอนาคตการให้บริการของ TNC ได้รับความนิยมนำมาใช้ในการให้บริการนี้อาจส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการให้บริการรถแท็กซี่มากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ดังนั้น หน่วยงานที่ทำหน้าที่กำกับดูแลควรเพิ่มกฎระเบียบ ข้อบังคับให้สอดคล้องกับรูปแบบการให้บริการเรียกรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันใช้ให้สามารถควบคุมและลดปัญหาการดำเนินธุรกิจที่ไม่เป็นธรรมของ TNC ได้

คำสำคัญ: ผู้ให้บริการแอปพลิเคชันเรียกรถแท็กซี่, อุตสาหกรรมแท็กซี่, แท็กซี่แอปพลิเคชัน



Independent Study Title	THE IMPACT OF RIDE-SOURCING ON THE TAXI INDUSTRY IN BANGKOK METROPOLITAN AREA
Author	Miss Suthasinee Narkngernthong
Degree	Master of Arts
Department/Faculty/University	Business Economics Economics Thammasat University
Independent Study Advisor	Assistant Professor Puree Sirasootorn, Ph. D.
Academic Years	2016

ABSTRACT

The impact of ride-sourcing, in which a website or mobile device application is used to facilitate a transaction between a driver and a passenger, upon the taxi industry in the Bangkok Metropolitan Area (BMA) was studied. Qualitative research was conducted by in-depth interviews with entrepreneurs; traditional taxi (TT) drivers; passengers; and transportation network company (TNC) employees, who through websites and mobile apps, paired passengers with drivers providing transportation in non-commercial vehicles. Results were that while TNCs in the BMA had negative impacts, these were not as severe as in other countries. The incomes of TT drivers were unaffected, since most passengers preferred them. TNCs appealed only to specific groups of passengers, including those seeking travel alternatives and lacking time to hail TTs. By operating without proper regulations, TNCs cause conflict within the industry. These findings suggest that reforming taxi industry regulations might allow both entities to coexist, combining into a more efficient transport system. As TNCs grow in popularity, the Thai government might impose more progressive regulations for ride-sourcing to meet developing customer needs.

Keywords: Transportation network company, Taxi industry, Ride-sourcing.

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระนี้ ผู้เขียนตั้งใจที่จะรวบรวมข้อมูลที่คาดว่าจะประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องและได้รับผลกระทบต่อการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน ซึ่งงานวิจัยฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี ด้วยความช่วยเหลือและให้ความสนับสนุนจากหลายฝ่าย

โอกาสนี้ ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภุรี สิริสุนทร ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระและดร.มณฑิยา สติมานนท์ กรรมการการค้นคว้าอิสระ ที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่ามาให้คำปรึกษา ช่วยเหลือและข้อชี้แนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงงานวิจัยให้ถูกต้องและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณบุคคลที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล และข้อเสนอแนะต่างๆ ในงานวิจัยในครั้งนี้ คุณวีร์ จารุพันธ์ศิริ ผู้จัดการบริษัท แกร็บแท็กซี่ ประเทศไทย จำกัด ผู้ขับรถแท็กซี่และผู้โดยสารทุกท่าน ที่อนุญาตให้นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาใช้ในงานวิจัยนี้ รวมถึงเจ้าหน้าที่โครงการเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ทุกท่าน ที่ช่วยอำนวยความสะดวกต่างๆ ตลอดระยะเวลาที่ศึกษาและเพื่อนๆ โครงการเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ รุ่นที่ 19 ทุกคนที่ช่วยเหลือให้งานวิจัยนี้สำเร็จได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณนายสุขุม นาคเงินทอง ซึ่งเป็นบิดาของข้าพเจ้านางสุภาศรี นาคเงินทอง ผู้เป็นมารดาของข้าพเจ้า และนางสาววลัยพรรณ นาคเงินทอง พี่สาวของข้าพเจ้า สำหรับการให้ความช่วยเหลือในทุกๆ ด้านและเป็นกำลังใจให้ข้าพเจ้าเสมอมา ข้าพเจ้าหวังเป็นอย่างยิ่งว่าเนื้อหา ความรู้ และข้อมูลที่ได้รับจากงานวิจัยนี้ ข้าพเจ้าขออุทิศให้เป็นประโยชน์ในทางการศึกษาต่อนักเรียน นิสิต นักศึกษา ประชาชนและผู้สนใจทั่วไป แต่หากมีข้อผิดพลาดประการใด ข้าพเจ้าขออภัยในความผิดพลาดมา ณ โอกาสนี้

นางสาวสุชาสินี นาคเงินทอง

(5)

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(4)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพ	(9)
รายการสัญลักษณ์และคำย่อ	(10)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
1.3 ขอบเขตการศึกษา	4
1.4 นิยามศัพท์	5
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมปริทัศน์	6
2.1 ทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา	6
2.1.1 แนวคิด Structure Conduct Performance (SCP)	6

	(6)
2.1.2 แนวคิดทางทฤษฎีอุปสงค์ อุปทานและดุลยภาพของตลาด และการปรับตัวเข้าสู่ตลาด	8
2.1.3 แนวคิดทฤษฎีการตั้งราคาแบบเลือกปฏิบัติ (Price Discrimination)	10
2.2 วรรณกรรมปริทัศน์	12
บทที่ 3 ภาพรวมในอุตสาหกรรม	30
3.1 แท็กซี่ดั้งเดิม (Traditional Taxi)	30
3.2 การให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Transportation Network Companies (TNC)	37
3.2.1 Uber	37
3.2.2 Grab	49
3.2.1 All Thai Taxi	58
3.3 การกำกับดูแล (Regulation)	62
บทที่ 4 ระเบียบวิธีวิจัย	69
4.1 กรอบแนวคิด	69
4.2 วิธีการศึกษา	71
4.3 การเลือกกรณีศึกษาตัวอย่าง (Sample Selection)	71
4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection)	73
บทที่ 5 การวิเคราะห์ผลการศึกษา	74
5.1 อุตสาหกรรมแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร	74
5.2 ผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิม	78
5.3 ผู้ขับรถแท็กซี่ Transportation Network Companies	79
5.4 พฤติกรรมของ Transportation Network Companies ต่ออุตสาหกรรมแท็กซี่	81

	(7)
5.5 การแทรกแซงตลาดจากภาครัฐ (Government intervention)	86
5.6 พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้บริโภค	95
บทที่ 6 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	97
6.1 สรุปผลการศึกษา	97
6.2 ข้อเสนอแนะ	98
6.3 ข้อจำกัดด้านการศึกษาและข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	102
รายการอ้างอิง	104
ภาคผนวก	111
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	112
ภาคผนวก ข ผลการสัมภาษณ์	120
ประวัติผู้เขียน	183

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 บทสรุปประเด็นสำคัญจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
3.1 จำนวนรถแท็กซี่จดทะเบียนสะสมในเขตกรุงเทพมหานคร	34
3.2 อัตราค่าโดยสารแท็กซี่มิเตอร์ (TAXI METER) ในเขตกรุงเทพมหานคร	36
3.3 ยี่ห้อ รุ่นและอายุตามที่กำหนดเพื่อใช้ในการขับ Uber Black	38
3.4 รายละเอียดอัตราค่าโดยสารของ Uber	39
3.5 รายละเอียดรุ่นของรถกระบะที่สามารถสมัครเข้าสู่ระบบของ UberX	40
3.6 ตัวอย่างการตั้งราคาในตลาดปล่อยรถเช่า Uber	41
3.7 รายละเอียดรุ่นของรถที่สามารถนำมาให้บริการ Uber Black ในจังหวัดภูเก็ต	43
3.8 รายละเอียดรุ่นของรถที่นำมาให้บริการของ GrabCar	52
3.9 จุดจอดรถ Grab Taxi ในเขตกรุงเทพมหานคร	56
3.10 การปรับเพิ่มของอัตราค่าโดยสารรถแท็กซี่	62
3.11 ขอบเขตการใช้อัตราค่าโดยสาร	63
ตารางผนวก ข.1 รายละเอียดการใช้งานแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่ ของผู้โดยสารกลุ่มตัวอย่าง	169

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
3.1 แสดงการให้บริการของ Uber ตามแนวสถานีรถไฟฟ้า BTS และ MRT	42
3.2 แสดงเขตพื้นที่ให้บริการในจังหวัดเชียงใหม่	44
3.3 แสดงการใช้บริการของ Uber ในเขตกรุงเทพมหานครตลอดสัปดาห์	45
4.1 แสดงกรอบแนวคิดเกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดจากการให้บริการ แท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน	39
5.1 แสดงลักษณะการทำงานของประกันภัยที่ใช้กับธุรกิจ TNC	86
5.2 แสดงรายละเอียดการจดทะเบียนของบริษัท อุเบอร์ (ประเทศไทย) จำกัด	89
5.3 แสดงรายละเอียดการจดทะเบียนของบริษัท แกร็บแท็กซี่ (ประเทศไทย) จำกัด	90
5.4 แสดงลักษณะการเรียกใช้บริการรถแท็กซี่ในปัจจุบัน	93
ภาพผนวก ข.1 แสดงรายละเอียดค่า Incentive ของผู้ขับรถแท็กซี่ ผ่านแอปพลิเคชัน Uber	166

รายการสัญลักษณ์และคำย่อ

สัญลักษณ์/คำย่อ	คำเต็ม/คำจำกัดความ
BMA	Bangkok Metropolitan Area
SCP	Structure Conduct Performance
TNC	Transportation Network Company
TT	Traditional taxi



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญของปัญหา

รถแท็กซี่ถือว่าเป็นระบบขนส่งสาธารณะระบบหนึ่งที่ทำให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว ซึ่งแตกต่างจากรถโดยสารประจำทางที่ให้บริการรับส่งในเส้นทางที่มีการกำหนดไว้สำหรับรถแต่ละสายและจอดเพื่อรับส่งผู้ใช้บริการตามป้ายรถประจำทาง (เพทาย ทองดี, 2552) ดังนั้น รถแท็กซี่จึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่เป็นที่นิยมเพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็ว และประหยัดเวลาให้แก่ผู้ที่ต้องใช้บริการรถสาธารณะเพื่อเดินทางสัญจรในกรุงเทพมหานคร ข้อมูลจากกรมการขนส่งทางบก ณ วันที่ 31 ตุลาคม 2559 มีสถิติการจดทะเบียนรถยนต์รับจ้างบรรทุกคนโดยสารไม่เกิน 7 คนในเขตกรุงเทพมหานครมีปริมาณสะสมถึง 93,109 คัน โดยสีของรถแท็กซี่ที่แตกต่างกันนั้นจะขึ้นอยู่กับประเภทของรถแท็กซี่ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ 1.รถแท็กซี่ส่วนบุคคลซึ่งจะเป็นรถแท็กซี่สีขาวเหลือง และ 2.รถแท็กซี่นิติบุคคลจดทะเบียนในรูปแบบบริษัทหรือสหกรณ์จะเป็นรถหลากสี โดยสัดส่วนรถแท็กซี่ที่วิ่งอยู่บนท้องถนนส่วนใหญ่จะอยู่ในประเภทของนิติบุคคล และจะเป็นสมาชิกของสหกรณ์แท็กซี่มากที่สุด (สื่อความปลอดภัย, 2559)

แต่อย่างไรก็ตามการให้บริการรถแท็กซี่ในปัจจุบันยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการของผู้โดยสารได้ จากรายงานการร้องเรียนของผู้โดยสารจากศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารและรับเรื่องร้องเรียน 1584 ของกรมการขนส่งทางบก (ตั้งแต่ ต.ค. 2558 – ม.ค. 2559) ปัญหาการให้บริการของรถแท็กซี่มีจำนวนทั้งสิ้น 14,912 ราย ปัญหาสำคัญที่ผู้โดยสารร้องเรียนมากที่สุด คือ การปฏิเสธไม่รับผู้โดยสารหรือการเลือกรับผู้โดยสารในช่วงเวลาเร่งด่วน คับขัน และกรณีสภาพอากาศไม่ดี ส่วนปัญหาที่ร้องลงมาคือ ผู้ขับรถแท็กซี่ขับด้วยความประมาท แสดงกิริยาว่าจาไม่สุภาพ และส่งผู้โดยสารไม่ถึงจุด หมายปลายทางและไม่ใช้มาตราค่าโดยสาร (กรมการขนส่งทางบก, 2559) ในส่วนของกรุงเทพมหานครผู้โดยสารจำนวนมากที่ไม่สามารถเรียกใช้บริการรถแท็กซี่ได้โดยตรงเนื่องจากที่พำนักอาศัยอยู่ในตรอก ซอย หรือหมู่บ้านที่ไม่ค่อยมีรถแท็กซี่วิ่งผ่าน ซึ่งผู้โดยสารสามารถเรียกรถแท็กซี่ช่องทางอื่นได้ เช่น การเรียกรถแท็กซี่ผ่านศูนย์วิทยุแท็กซี่ได้ โดยการใช้บริการศูนย์วิทยุแท็กซี่ดังกล่าว ผู้ขับรถแท็กซี่จะได้รับค่าธรรมเนียมพิเศษ จำนวน 20 บาท เพิ่มจากค่าโดยสารปกติ แต่ก็ยังพบว่าบ่อยครั้งที่ไม่มีผู้ขับรถแท็กซี่ตอบรับเพื่อให้บริการกับผู้โดยสาร โดยจากการศึกษาที่ผ่านมา พบว่าศูนย์แท็กซี่ต้องแจ้งยกเลิกผู้โดยสารในช่วงเร่งด่วนถึงร้อยละ 20 โดยสาเหตุหลักของการ

ยกเลิกดังกล่าวเกิดจากไม่มีแท็กซี่ตอบรับงานเพื่อเข้าไปรับผู้โดยสารถึงร้อยละ 80 ของการแจ้งยกเลิก จากศูนย์วิทยุแท็กซี่ ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าค่าธรรมเนียมพิเศษ 20 บาท ที่เพิ่มขึ้นนั้นยังไม่คุ้มค่าในการให้บริการเมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายในการวิ่งรถเปล่าเพื่อไปรับผู้โดยสารและเวลาเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาการจราจร (สิทธิโชติ นัทรพงศ์วิภาส, 2552)

ปัจจุบันด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสาร ทำให้โทรศัพท์สมาร์ทโฟนมีบทบาทในชีวิตประจำวัน มีการพัฒนาแอปพลิเคชันต่างๆเพื่อปรับใช้ให้เหมาะสม ทำให้วิถีชีวิตเปลี่ยนแปลงไปและสะดวกสบายมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงนี้ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมแท็กซี่เช่นกัน เนื่องจากผู้โดยสารสามารถเรียกรถโดยสารสาธารณะผ่านช่องทางออนไลน์ (Mobile Application) โดยผู้ให้บริการในประเภทนี้เรียกว่า Transportation Network Companies (TNC)¹ โดยรูปแบบธุรกิจ (Business Model) ของ TNC จะใช้กลไกความสัมพันธ์ระหว่างอุปสงค์ อุปทาน และราคา โดยจะทำหน้าที่เป็นตัวกลางจับคู่ระหว่างผู้ที่ต้องการเรียกแท็กซี่ (อุปสงค์) และผู้ขับรถแท็กซี่ (อุปทาน) ผ่านระบบแอปพลิเคชัน (Mobile Application) บนโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน (Smartphone) ที่แต่ละบริษัทพัฒนาขึ้น โดยจะมีการแจ้งวิธีการคิดราคาค่าโดยสารให้ทราบล่วงหน้า ซึ่งส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปแบบการคิดราคาตามระยะทางและเวลาที่ใช้การเดินทางร่วมกัน ส่วนทาง TNC จะมีรายได้จากการหักค่าบริการจัดการประมาณร้อยละ 20 ของค่าโดยสารต่อเที่ยวหรือส่วนแบ่งจากค่าบริการเรียกรถ (สพล ไหลเวชพิทยา, 2558) โดยในประเทศไทยมีการให้บริการเรียกรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันในปัจจุบัน² ได้แก่ Grab Taxi, All Thai Taxi และ Uber ทั้งนี้ การเรียกแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน ยังช่วยแก้ปัญหาการปฏิเสธผู้โดยสารอันเกิดจากความต้องการที่ไม่สอดคล้องกันระหว่างผู้ขับรถแท็กซี่กับผู้โดยสาร กล่าวคือ การใช้บริการเรียกรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันเป็นการสื่อสารกันโดยตรงระหว่างผู้โดยสารและคนขับรถแท็กซี่โดยใช้แอปพลิเคชันเป็นสื่อกลางในการติดต่อระหว่างกัน ทำให้การเรียกแท็กซี่สะดวกและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในชั่วโมงเร่งด่วนที่การจราจรติดขัด ซึ่งผู้โดยสารสามารถรอรถแท็กซี่มารับยังจุดหมายที่ได้ตกลงกับผู้ขับรถ

¹ ผู้ให้บริการ TNC ในประเทศไทยมีการให้บริการในรูปแบบรถแท็กซี่และรถมอเตอร์ไซด์รับจ้าง ได้แก่ Grab Bike, Uber Moto และ GoBike แต่ผู้วิจัยสนใจศึกษาเฉพาะการให้บริการในรูปแบบรถแท็กซี่เท่านั้น

² Easy Taxi เป็นหนึ่งในผู้ให้บริการเรียกแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันโดยได้เข้ามาเปิดให้บริการในประเทศไทยเมื่อเดือนตุลาคม 2556 และได้ออกจากตลาดไปในเดือนธันวาคม 2558 โดยมีรูปแบบการให้บริการคล้ายคลึงกับการให้บริการของ Grab Taxi

แท็กซี่ไว้ รวมถึงยังสามารถแสดงความคิดเห็นหลังใช้บริการได้ เพื่อประเมินผู้ขับรถแท็กซี่ต่อไป (L. Peng et al., 2557)

แอปพลิเคชันที่ให้บริการในแต่ละบริษัทมีรูปแบบการทำงานที่คล้ายกัน แต่มีข้อแตกต่างกันอย่างชัดเจน ดังนี้ GrabTaxi จะใช้แท็กซี่ดั้งเดิมตามท้องถิ่นชักชวนให้เข้ามาในระบบเพื่อให้การบริการแท็กซี่ในรูปแบบเดิมมีความสะดวกมากยิ่งขึ้น ขณะที่ All Thai Taxi ผู้ขับรถแท็กซี่ในระบบทุกคนจะมีลักษณะเป็นพนักงานบริษัท โดยผู้ขับรถแท็กซี่ทั้ง 2 แอปพลิเคชันที่กล่าวข้างต้นนั้น มีลักษณะการให้บริการที่ถูกต้องตามที่กรมการขนส่งกำหนดไว้ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 แต่ Uber ถือได้ว่าเป็นหนึ่งในผู้ให้บริการเรียกรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันซึ่งมีรูปแบบการให้บริการที่แตกต่างจากผู้ให้บริการรายอื่น กล่าวคือ รูปแบบธุรกิจของ Uber ไม่ได้เป็นพันธมิตรกับผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมเหมือนผู้ให้บริการรายอื่นแต่เป็นการสร้างผู้ขับขึ้นมาใหม่โดยเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีรถยนต์เป็นของตนเองอยู่แล้วมาลงทะเบียนเพื่อเป็นผู้ขับรถแท็กซี่ Uber ดังนั้น การให้บริการของ Uber นั้นจึงไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 กำหนดไว้เนื่องจาก ใช้รถยนต์ผิดประเภทจากที่จดทะเบียนไว้ ผู้ขับไม่มีใบอนุญาตขับขี่สาธารณะและอัตราค่าโดยสารไม่เป็นไปตามมาตรฐาน

ในทางตรงกันข้ามการให้บริการของ Uber นั้นสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่ต้องการความสะดวก รวดเร็วในยุคปัจจุบันได้ดีและในประเทศไทยได้รับความนิยมเพิ่มขึ้น ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า รูปแบบการให้บริการนี้อาจส่งผลกระทบต่อผู้ขับรถแท็กซี่ดั้งเดิม เนื่องจากรูปแบบการให้บริการแท็กซี่เปลี่ยนแปลงไปจึงนำมาซึ่งปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นแล้วในหลายๆเมืองใหญ่ทั่วโลก ในปี 2557 คนขับแท็กซี่ 4,000 คนใน London ได้มาชุมนุมประท้วงเช่นเดียวกับที่เกิดการประท้วงใน Paris, Madrid, Rome, Milan และ Berlin เป็นต้น (Fleisher, 2557) การประท้วงที่เกิดขึ้นนั้นเพื่อจะโต้แย้งการให้บริการของ Uber ในหลายประเด็นทั้งในเรื่องความไม่ยุติธรรมในการแข่งขันทางธุรกิจและการกระทำผิดกฎหมายโดยการนำรถส่วนตัวมาให้บริการผู้โดยสารตลอดจนการดำเนินการที่ไม่มีระเบียบข้อบังคับที่เหมาะสม อีกทั้งผู้ขับไม่มีใบอนุญาตสาธารณะ รวมถึงในประเทศไทยกลุ่มเครือข่ายสหกรณ์แท็กซี่ ออกมาเรียกร้องต่อกรมการขนส่งทางบกในประเด็นที่ UberX ให้บริการแท็กซี่ป้ายดำ แต่สามารถเข้ามาแย่งผู้โดยสารกับรถสาธารณะที่จดทะเบียนถูกต้อง เนื่องจากในปัจจุบันการให้บริการรถแท็กซี่จะต้องมีการจดทะเบียนรถยนต์สาธารณะ (ป้ายเหลือง) และผู้ขับรถแท็กซี่ต้องสอบใบอนุญาตสาธารณะ

ในปัจจุบันประเทศไทยมีผู้ให้บริการแท็กซี่แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้ เจ้าของรถแท็กซี่ส่วนบุคคล เจ้าของกิจการให้บริการรถแท็กซี่ (อยู่เช่ารถแท็กซี่) และเจ้าของรถแท็กซี่ตามระบบ Grab Taxi Uber และ Allthai Taxi ซึ่งสามารถแบ่งช่องทางการให้บริการออกเป็น 3 ช่องทาง ได้แก่ การเรียกรถตามข้างทาง การเรียกรถแท็กซี่ผ่านศูนย์วิทยุแท็กซี่และการเรียกรถแท็กซี่ผ่าน

แอปพลิเคชัน (TNC) จากปัญหาการถูกคุกคามของแท็กซี่แบบดั้งเดิมที่กล่าวมาแล้วและแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นของการให้บริการแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการให้บริการของ TNC สามารถเข้ามาเปลี่ยนแปลงบริบทที่เป็นอยู่ในปัจจุบันและทำลายระบบการให้บริการแท็กซี่ในลักษณะเดิม การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลให้ผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมได้รับผลกระทบมากที่สุด เนื่องจากการให้บริการของ TNC สามารถสร้างความสะดวกสบายให้กับผู้โดยสารมากขึ้น ถึงแม้ว่าการให้บริการของ TNC ในบางประเภทอาจมีราคาสูง³ กว่าบริการของรถแท็กซี่แบบดั้งเดิม ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาเฉพาะการให้บริการเรียกแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันเท่านั้น โดยสนใจศึกษาถึงผลกระทบของการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันต่ออุตสาหกรรมแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดจากการให้บริการรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันและให้ข้อเสนอแนะในการกำกับดูแลการให้บริการรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันในอุตสาหกรรมแท็กซี่ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1.2.1 เพื่อศึกษาภาพรวมในธุรกิจของผู้ให้บริการรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน
- 1.2.2 เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดจากการให้บริการรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน
- 1.2.3 เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการกำกับดูแลการให้บริการรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันในอุตสาหกรรมแท็กซี่

1.3 ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตการวิจัยครั้งนี้ครอบคลุมถึงผลกระทบที่มีต่อผู้ขับรถแท็กซี่ดั้งเดิมและผู้ขับรถแท็กซี่ TNC ทางด้านรายได้ และการกำกับดูแลอุตสาหกรรมแท็กซี่ ซึ่งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการรถแท็กซี่ TNC ได้แก่ ผู้ขับรถแท็กซี่ดั้งเดิม ผู้ขับรถแท็กซี่ TNC และผู้โดยสารในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษาครั้งนี้คาดว่าจะใช้ระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 9 เดือน โดยการศึกษาจะอยู่ระหว่างกันยายน 2559 ถึง พฤษภาคม 2560

³ ยกตัวอย่างเช่น Uber Black มีอัตราค่าโดยสารเริ่มต้น 50 บาทและคิดราคาค่าโดยสารต่อกิโลเมตร 14 บาท ซึ่งสูงกว่าอัตราค่าโดยสารปกติ

1.4 นิยามศัพท์

1.4.1 รถแท็กซี่ หมายถึง รถยนต์ที่ใช้รับจ้างบรรทุกคนโดยสารไม่เกินเจ็ดคน

1.4.2 ผู้ขับขี่ หมายถึง ผู้ขับรถ ผู้ประจำเครื่องอุปกรณ์การขนส่งตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่ง ผู้ลากเช็นยานพาหนะ

1.4.3 ผู้ขับรถแท็กซี่ดั้งเดิม หมายถึง ผู้ให้บริการรับส่งผู้โดยสารด้วยรถยนต์ที่ใช้รับจ้างบรรทุกคนโดยสารไม่เกินเจ็ดคน

1.4.4 ผู้ขับรถแท็กซี่ TNC หมายถึง ผู้ให้บริการรับส่งผู้โดยสารในลักษณะรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน

1.4.5 ผู้โดยสาร หมายถึง ผู้ที่เดินทางไปกับยานพาหนะ แต่ไม่ต้องรับผิดชอบต่อยานพาหนะเพื่อให้ถึงจุดหมายปลายทาง อาจหมายถึงผู้โดยสารรถยนต์ ผู้โดยสารรถประจำทาง ผู้โดยสารเครื่องบิน ผู้โดยสารบนเรือ เป็นต้น

1.4.6 Transportation Network Companies (TNC)⁴ หมายถึง รูปแบบธุรกิจ (Business Model) ของ TNC จะใช้กลไกความสัมพันธ์ระหว่างอุปสงค์ อุปทาน และราคา โดยจะทำหน้าที่เป็นตัวกลางจับคู่ระหว่างผู้ที่ต้องการเรียกใช้บริการหรือผู้โดยสาร (อุปสงค์) และผู้ให้บริการหรือผู้ขับรถ (อุปทาน) ผ่านระบบแอปพลิเคชัน (Mobile Application) บนโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน (Smartphone) โดยมีการให้บริการแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ การให้บริการในรูปแบบรถแท็กซี่ และการให้บริการในรูปแบบมอเตอร์ไซด์รับจ้าง

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

สามารถนำผลจากการศึกษาและสัมภาษณ์เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำกับดูแลอุตสาหกรรมแท็กซี่ให้มีความสอดคล้องกับรูปแบบการให้บริการรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ขับรถแท็กซี่ดั้งเดิม ผู้ขับรถแท็กซี่ TNC และผู้โดยสาร ได้ถูกต้องตามกฎหมายเพื่อความปลอดภัยและสะดวกในการใช้บริการ

⁴ ความหมายของ TNC อ้างอิงจากบทความของ สพล ไหลเวชพิทยา (2558)

บทที่ 2

แนวความคิดทฤษฎีและวรรณกรรมปริทัศน์

ในบทนี้เป็นการทบทวนวรรณกรรม การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง บทความ ตำรา ทางวิชาการทฤษฎีและข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาผลกระทบของการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันต่ออุตสาหกรรมแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจะแบ่งหัวข้อดังนี้

2.1 ทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่จะใช้เป็นแนวทางในการศึกษาเรื่องผลกระทบของระบบการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันต่ออุตสาหกรรมแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องได้แก่ แนวคิด Structure Conduct Performance (SCP) ทฤษฎีอุปสงค์ ทฤษฎีอุปทาน คุณภาพของตลาดและการปรับตัวเข้าสู่ตลาด การตั้งราคาแบบเลือกปฏิบัติ (Price Discrimination) ดังนั้นในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาค้นคว้าทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องโดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1.1 แนวคิด Structure Conduct Performance (SCP)

จากการศึกษาของนายชินินทร์ มีโภคี (2558) สามารถสรุปแนวคิดได้ว่าพื้นฐานของแนวทางนี้คือ ผลประกอบการของอุตสาหกรรม (Performance) ถูกกำหนดจาก พฤติกรรมของผู้บริโภคในอุตสาหกรรม (Conduct) และพฤติกรรมของผู้ผลิตถูกกำหนดจากโครงสร้างตลาด (Structure) นอกจากนี้โครงสร้างตลาดเองยังถูกกำหนดจากเงื่อนไขพื้นฐาน (Basic Conditions) อีกทอดหนึ่ง

เงื่อนไขพื้นฐาน (Basic Conditions) หมายถึง เงื่อนไขที่กำหนดลักษณะของอุปสงค์ (Demand) และอุปทาน (Supply) ในตลาด

ในด้านอุปสงค์ เงื่อนไขพื้นฐานประกอบด้วย ขนาดของตลาด อัตราการเติบโตของตลาด ลักษณะการเติบโตของตลาด เช่น อัตราการเติบโตเปลี่ยนแปลงตามฤดูกาล หรือตามวัฏจักรธุรกิจ ความยืดหยุ่นของอุปสงค์ และความสามารถในการทดแทนของสินค้าในตลาด เช่น สินค้าสองชนิดที่มีความสามารถในการทดแทนกันสูง ควรจัดให้อยู่ในตลาดเดียวกัน

ในด้านอุปทาน เงื่อนไขพื้นฐานประกอบด้วย ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี เช่น เทคโนโลยีการผลิต ความคงทนของสินค้า และมูลค่าต่อน้ำหนักของสินค้า ในด้านเทคโนโลยีนั้นรวมถึงกระบวนการผลิตและการกระจายตัวของผลผลิต เทคโนโลยีการผลิต เช่น การประหยัดต่อขนาด (Economies of Scale) ทำให้ผู้ผลิตรายใหญ่มีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ผลิตรายย่อย ทำให้โอกาสในการกระจุกตัวมีสูง

นอกจากเงื่อนไขพื้นฐานด้านอุปสงค์และอุปทานแล้ว เงื่อนไขพื้นฐานยังรวมถึงเงื่อนไขทางด้านกฎหมายและเงื่อนไขทางด้านสังคม เช่น กฎระเบียบของภาครัฐในการเข้าตลาดของผู้ประกอบการ กฎระเบียบของการจัดตั้งสหภาพการค้า (Trade Union) ความยากง่ายของการได้มาซึ่งวัตถุดิบ ทำให้ผู้ผลิตจึงต้องประกันการได้มาซึ่งวัตถุดิบโดยการมีแหล่งวัตถุดิบเป็นของตนเอง และเป็นการเพิ่มการกระจุกตัวของผู้ผลิต

โครงสร้างตลาด (Market Structure)

มีปัจจัย 4 ประการด้วยกันที่กำหนดโครงสร้างตลาดคือ

1. จำนวนและขนาดของผู้ซื้อและผู้ขายในตลาด
2. ความแตกต่างของลักษณะสินค้าในตลาด
3. ระดับความยากง่ายในการเข้า - ออกตลาด
4. ความสมมาตรของข้อมูลข่าวสาร

ตลาดในลักษณะที่มีผู้ผลิตรายเดียว เนื่องจากผู้ประกอบการรายอื่นไม่อาจเข้ามาในตลาดได้เกิดจากสาเหตุหลายประการ เช่น การที่เทคโนโลยีการผลิตมีการประหยัดต่อขนาด ทำให้ผู้ผลิตรายเดิมที่มียอดขายสูงจะมีต้นทุนการผลิตต่ำกว่าผู้ผลิตรายใหม่ที่มียอดขายน้อยกว่า ดังนั้นผู้ผลิตรายเดิมจึงสามารถตั้งราคาที่สูงกว่าต้นทุนการผลิตของตน แต่ต่ำกว่าต้นทุนการผลิตของผู้ประกอบการรายใหม่ได้ ทำให้ผู้ประกอบการรายใหม่ไม่อาจเข้ามาประกอบธุรกิจในตลาดนี้ได้ ซึ่งนักเศรษฐศาสตร์บางท่านเรียกว่า การกีดกันการเข้าตลาดจากความได้เปรียบด้านต้นทุนการผลิต (Cost Advantages Barrier to Entry)

การที่ผู้ประกอบการรายอื่นไม่สามารถเข้ามาในตลาดได้ ยังเกิดจากบทบาทของรัฐที่คุ้มครองผู้ผลิตรายเดิม เช่น การให้สิทธิบัตรให้ผู้ผลิตรายเดียวในตลาด การออกใบอนุญาตประกอบธุรกิจ และการคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา

การควบรวมกิจการ (Mergers) ไม่ว่าเป็นการควบรวมกิจการของผู้ผลิตที่ผลิตสินค้าทดแทนกัน ที่เรียกว่า การควบรวมกิจการในแนวนอน (Horizontal Integration) หรือการควบรวมกิจการของผู้ผลิตที่ผลิตสินค้าประกอบกันที่เรียกว่า การควบรวมกิจการในแนวตั้ง (Vertical Integration) หรือการควบรวมกิจการทั้งแนวนอนและแนวตั้ง (Conglomeration) ล้วนมีผลทำให้

จำนวนผู้ผลิตน้อยลง ระดับการแข่งขันในตลาดลดน้อยลงและโครงสร้างตลาดเป็นแบบแข่งขันไม่สมบูรณ์เพิ่มมากขึ้น

พฤติกรรมของผู้ผลิต (Conduct)

พฤติกรรมของผู้ผลิต หมายถึง นโยบายและยุทธศาสตร์ ของผู้ผลิตเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายที่ผู้ผลิตมุ่งหวัง เช่น กำไรสูงสุด โดยพฤติกรรมของผู้ผลิตอาจแบ่งได้เป็น 2 ด้านคือ พฤติกรรมการตั้งราคา (Pricing Behaviors) และพฤติกรรมที่ไม่เกี่ยวกับการตั้งราคา (Non-Pricing Behaviors)

พฤติกรรมการตั้งราคา หมายถึงรวมถึงการตั้งราคาสินค้าเดียวกัน แตกต่างกันตามประเภทของผู้ซื้อ ตามสถานที่ขาย หรือตามเวลาที่ขาย การใช้นโยบายแจกบัตรส่วนลด (Coupon) การใช้นโยบายเทศกาล ลดราคาประจำปี เป็นต้น สำหรับพฤติกรรมที่มีใช้ราคานั้นมีหลากหลายรูปแบบ เช่น การโฆษณา การเลือกทำเลที่ตั้งในการขาย การเลือกคุณภาพสินค้าที่จะผลิต การหีบห่อสินค้า การลงทุนด้านการวิจัยและพัฒนา การสร้างชื่อผลิตภัณฑ์ และการขายสินค้าแต่ละชนิดควบคู่กัน

ผลประกอบการ (Performance)

ผลประกอบการ หมายถึง ผลลัพธ์ที่ได้จากพฤติกรรมของผู้ผลิต ผู้ผลิตที่มีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ย่อมมีผลประกอบการหรือผลลัพธ์ที่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้ประกอบการจึงหมายถึง ผลกำไร ประสิทธิภาพในการผลิตและการจัดสรรทรัพยากร ภาวะการจ้างงาน การเจริญเติบโตของบริษัทและตลาด และความเสมอภาค นอกจากนั้น หากพิจารณาถึงการค้าระหว่างประเทศ ผลประกอบการยังรวมถึงดุลการค้าของอุตสาหกรรมนั้นอีกด้วย

จากแนวคิด Structure Conduct Performance (SCP) ที่ได้กล่าวมาข้างต้น มีประโยชน์ต่องานวิจัยเฉพาะเรื่องนี้เป็นอย่างมาก โดยใช้เป็นแนวคิดนี้เพื่อศึกษาถึงภาพรวมในธุรกิจของผู้ให้บริการรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันและรถแท็กซี่แบบดั้งเดิม ในด้านโครงสร้างตลาด พฤติกรรมของผู้ผลิตและผลประกอบการและใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวิธีศึกษา เพื่อค้นหาที่มาของปัญหาและเป็นแนวทางในการตั้งคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการให้บริการรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน

2.1.2 แนวคิดทางทฤษฎีอุปสงค์ อุปทานและดุลยภาพของตลาดและการปรับตัวเข้าสู่ตลาด

สู่ตลาด

จากการศึกษาของนายภราดร ปรีดาศักดิ์ (2556) สามารถสรุปแนวคิดได้ว่า อุปสงค์ (Demand) สำหรับสินค้าหรือบริการชนิดหนึ่งๆ หมายถึง ปริมาณของสินค้าหรือบริการที่ผู้บริโภคมีความประสงค์จะซื้อในช่วงเวลาหนึ่งๆ ณ ระดับราคาต่างๆ ของสินค้าหรือบริการชนิดนั้น

จากความหมายขั้นต้นของอุปสงค์ คือความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณซื้อ (Quantity Demanded) และราคา (Price) ของสินค้าและบริการชนิดนั้น ความสัมพันธ์ดังกล่าว สามารถบอกให้ทราบว่าหากปัจจัยอื่น ๆ ที่กำหนดอุปสงค์ไม่เปลี่ยนแปลงแล้ว (ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์ตัวอื่นๆ ได้แก่ รายได้ รสนิยมของผู้บริโภค ราคาสินค้าหรือบริการชนิดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น) และราคาสินค้าหรือบริการชนิดนั้นอยู่ระดับต่างๆ ผู้บริโภคมีความประสงค์ที่จะซื้อสินค้าหรือบริการชนิดนั้นมาบริโภค เป็นปริมาณเท่าใดในช่วงเวลาหนึ่งๆ ซึ่งความประสงค์ที่จะซื้อนี้เป็นความเต็มใจหรือความยินดีที่จะซื้อ (Willingness to pay) และขณะเดียวกันจะต้องมีความสามารถที่จะจ่าย (Ability to Pay) ค่าสินค้าหรือบริการในจำนวนที่ต้องการนั้นด้วย ส่วนจะซื้อได้ตามความประสงค์นั้นหรือไม่ขึ้นอยู่กับว่าผู้ผลิตหรือผู้ขายยินดีที่จะขายสินค้าหรือบริการนั้นหรือไม่

อุปทาน (Supply) ของสินค้าหรือบริการชนิดใดๆ หมายถึง ปริมาณของสินค้าหรือบริการชนิดนั้นๆ ที่ผู้ผลิตหรือผู้ขายมีความประสงค์หรือยินดีที่จะผลิตออกขายในช่วงเวลาหนึ่ง ที่ระดับราคาต่างๆ ของสินค้าหรือบริการชนิดนั้น

ปริมาณของสินค้าหรือบริการที่ผู้ผลิตประสงค์จะขายที่ระดับราคาหนึ่งๆ ในแต่ละช่วงเวลานั้น เรียกว่า “ปริมาณเสนอขาย” หรือ ปริมาณขาย (Quantity Supplied) ปริมาณขายนี้เป็นปริมาณสูงสุดที่ผู้ผลิตเต็มใจจะขายที่ระดับราคาหนึ่งภายใต้เงื่อนไขที่เป็นอยู่ในขณะนั้น ปริมาณเสนอขายในช่วงเวลาหนึ่งๆ อาจไม่เท่ากับปริมาณที่ผู้ผลิตขายได้จริง ปริมาณเสนอขายจะมากกว่าปริมาณที่ขายได้จริงหรือขายได้ไม่หมดถ้าหากว่าผู้บริโภคมีความต้องการซื้อน้อยกว่าปริมาณที่ผู้ผลิตเสนอขาย

โดยทั่วไปแล้วที่ระดับราคาสูง ผู้ผลิตหรือผู้ขายมีความต้องการที่จะขายสินค้าหรือบริการชนิดนั้นในปริมาณที่มากกว่าระดับราคาต่ำ ทั้งนี้เพราะผู้ผลิตหรือผู้ขายมีกำไรเป็นเครื่องจูงใจในการขาย

ดุลยภาพของตลาด (Market Equilibrium) หมายถึง ภาวะที่ตลาดเกิดความสมดุลหรือพอดีกันระหว่างอุปสงค์และอุปทานหรือปริมาณซื้อและปริมาณขายที่ระดับราคาหนึ่งๆ โดยทั้งผู้ซื้อและผู้ขายไม่มีแนวโน้มที่จะปรับเปลี่ยนความต้องการซื้อและความต้องการขายของตนอีก

ราคาที่ทำให้อุปสงค์เท่ากับอุปทานหรือปริมาณซื้อเท่ากับปริมาณขาย เรียกว่า ราคาตลาด (Market Price) หรือราคาดุลยภาพ (Equilibrium Price) ส่วนปริมาณที่เท่ากันนั้น ก็คือปริมาณที่ตกลงซื้อขายกัน เรียกว่า ปริมาณดุลยภาพ (Equilibrium Quantity)

ภายใต้เงื่อนไขที่อุปสงค์และอุปทาน ที่ระดับราคาอื่นๆไม่ว่าจะสูงกว่าหรือต่ำกว่าราคาดุลยภาพ จะไม่ก่อให้เกิดดุลยภาพ เพราะปริมาณซื้อไม่เท่ากับปริมาณขาย ดังนั้น ปริมาณขายจะมากกว่าปริมาณซื้อหรือเกิดภาวะที่เรียกว่า อุปทานส่วนเกิน (Excess Supply) หรือที่คนทั่วไป

เรียกว่า สินค้าล้นตลาด หรือของเหลือ (Surplus) ภาวะเช่นนี้จะเป็นแรงผลักดันให้ราคามีแนวโน้มลดลง ผู้ผลิตจะปรับลดปริมาณขายลง ในทางตรงกันข้าม หากราคาต่ำกว่าราคาดุลยภาพ ทำให้ปริมาณซื้อ มากกว่าปริมาณขายหรือเกิดอุปทานส่วนเกิน (Excess Demand) หรือคนทั่วไปเรียกกันว่า สินค้าขาดตลาด หรือ ขาดแคลนสินค้า (Shortage) ภาวะดังกล่าวจะผลักดันให้ราคาสินค้ามีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อยๆ กลไกราคาจะเป็นสัญญาณให้ผู้บริโภคและผู้ผลิตปรับปริมาณการซื้อขายจนทำให้ตลาดเข้าสู่ดุลยภาพ

จากแนวคิดทฤษฎี อุปสงค์ อุปทาน และดุลยภาพของตลาดและการปรับตัวเข้าสู่ตลาดสามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง อุปสงค์ (Demand) อุปทาน (Supply) ในการระบบการให้บริการรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber ซึ่งจะทำหน้าที่เป็นตัวกลางจับคู่ระหว่างผู้ที่ต้องการเรียกแท็กซี่ (อุปสงค์) และคนขับรถแท็กซี่ (อุปทาน) ผ่านระบบแอปพลิเคชัน (Mobile Application) บนโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน (Smartphone)

2.1.3 แนวคิดทฤษฎีการตั้งราคาแบบเลือกปฏิบัติ (Price Discrimination)

จากการศึกษาของนายชินนินท์ มีโกลี (2558) สามารถสรุปแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีการตั้งราคาแบบเลือกปฏิบัติ (Price Discrimination) ดังนี้

1. แรงจูงใจในการตั้งราคาแบบเลือกปฏิบัติ ภายใต้ข้อสมมติที่ว่าเป้าหมายของหน่วยธุรกิจคือกำไรสูงสุด ดังนั้น แรงจูงใจในการตั้งราคาแบบเลือกปฏิบัติคือ ทำให้หน่วยธุรกิจได้กำไรมากขึ้นกว่าการตั้งราคาแบบราคาเดียว เหตุผลสำคัญที่ทำให้การตั้งราคาแบบเลือกปฏิบัติได้กำไรสูงสุดก็คือการที่เส้นอุปสงค์ลาดลง (Downward Slopping Demand Curve)

การตั้งราคาแบบเลือกปฏิบัติก็คือ ความพยายามของหน่วยธุรกิจในการลดผลที่เกิดจากรายรับที่ลดลงจากการขายมากขึ้น (Second Effect) ให้น้อยที่สุดเท่าที่จะน้อยได้ จะสังเกตได้ว่า Second Effect นี้ เกิดจากการที่เส้นอุปสงค์ลาดลง หากเส้นอุปสงค์ลาดนอน (Horizontal Demand Curve) เช่นในกรณีหน่วยธุรกิจในตลาดแข่งขันสมบูรณ์ หน่วยธุรกิจจะไม่มีแรงจูงใจในการตั้งราคาแบบเลือกปฏิบัติ

2. เงื่อนไขในการตั้งราคาแบบเลือกปฏิบัติ

แม้ผู้ผูกขาดจะมีแรงจูงใจในการตั้งราคาแบบเลือกปฏิบัติ แต่มิได้หมายความว่าผู้ผูกขาดทุกรายจะสามารถทำการตั้งราคาแบบนี้ได้ เนื่องจากการตั้งราคาแบบนี้ได้จะต้องมีเงื่อนไขสำคัญ 3 ประการ

2.1 ผู้ผลิตจะต้องมีอำนาจทางการตลาด (Market Power) จึงจะสามารถตั้งราคาให้สูงกว่าต้นทุนส่วนเพิ่มได้

2.2 ผู้ผลิตจะต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับความเต็มใจจ่าย (Willingness to Pay) ของผู้บริโภคซึ่งความเต็มใจจ่ายนี้จะแตกต่างกันตามผู้บริโภคและปริมาณซื้อ ความแตกต่างในความเต็มใจจ่ายนี้จะทำให้ผู้ผลิตสามารถตั้งราคาที่แตกต่างกันตามความเต็มใจจ่ายของผู้บริโภคได้

2.3 ผู้ผลิตจะต้องสามารถกีดกันการขายต่อ (Resale) ได้ เพราะการขายต่อจะทำให้ผู้บริโภคที่ซื้อในราคาถูกไปขายต่อให้ผู้บริโภคที่มีความเต็มใจจ่ายสูงในราคาที่สูงได้ ทำให้ผู้ผลิตไม่สามารถขายสินค้าให้ผู้บริโภคที่มีความเต็มใจจ่ายสูงในราคาที่ดีหวังได้ การป้องกันการขายต่อ คือ ความสามารถในการแย่งแยกตลาดออกเป็นหลายตลาดตามความเต็มใจจ่ายและตั้งราคาขายที่แตกต่างกันได้

3. ประเภทของการตั้งราคาแบบเลือกปฏิบัติ

การแบ่งประเภทของการตั้งราคาสามารถแบ่งประเภทได้ตามลักษณะของการเลือกปฏิบัติ และตามระดับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับความเต็มใจจ่าย โดยการแบ่งประเภทแรกสามารถแบ่งการตั้งราคาเป็น 3 แบบคือ

3.1 การตั้งราคาแบบเลือกปฏิบัติระดับที่หนึ่ง (First-Degree Price Discrimination) คือ การที่ผู้ผลิตสามารถตั้งราคาสินค้าแต่ละหน่วยหรือแต่ละผู้บริโภคให้แตกต่างกันตามระดับความเต็มใจจ่ายของผู้บริโภค โดยตั้งในราคาสูงที่สุดที่ผู้บริโภคยินดีจ่าย ทำให้ส่วนเกินผู้บริโภคกลายมาเป็นกำไรของผู้ผลิตทั้งหมด

3.2 การตั้งราคาแบบเลือกปฏิบัติระดับที่สอง (Second-Degree Price Discrimination) คือ การที่ผู้ผลิตสามารถตั้งราคาให้แตกต่างกันตามปริมาณสินค้าที่ผู้บริโภคซื้อ โดยราคาขายจะลดลงตามปริมาณการซื้อที่เพิ่มมากขึ้น

3.3 การตั้งราคาแบบเลือกปฏิบัติระดับที่สาม (Third-Degree Price Discrimination) คือ การที่ผู้ผลิตสามารถตั้งราคาแตกต่างกันตามกลุ่มของผู้บริโภค ผู้บริโภคต่างกลุ่มกันจะซื้อสินค้าชนิดเดียวกันในราคาต่างกัน โดยความแตกต่างของแต่ละกลุ่มขึ้นกับความเต็มใจจ่ายหรือความยืดหยุ่นต่อราคาของเส้นอุปสงค์แต่ละกลุ่ม ผู้บริโภคที่มีความยืดหยุ่นต่ำแสดงว่ามีความต้องการในสินค้าสูงจึงต้องจ่ายในราคาแพงกว่าผู้บริโภคที่มีความยืดหยุ่นต่อราคาสูง

ทฤษฎีการตั้งราคาแบบเลือกปฏิบัติ (Price Discrimination) ในตลาดกึ่งแข่งขันกึ่งผูกขาดโดยสินค้าของผู้ขายแต่ละรายในทัศนะของผู้บริโภคจะแตกต่างจากผู้ขายรายอื่นๆ (Product Differentiation) สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์การตั้งราคาของผู้ให้บริการเรียกแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber และ GrabCar เป็นการตั้งราคาแบบเลือกปฏิบัติระดับที่สาม (Third-Degree Price Discrimination) เนื่องจาก Uber และ GrabCar ใช้ความแตกต่างในด้านความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อราคาของผู้บริโภคซึ่งเกิดจากปัจจัยหลายประการโดยเฉพาะความต้องการในช่วงเร่งด่วน

และการที่หาสินค้าอื่นมาทดแทนได้ยาก จะทำให้ผู้บริโภคกลุ่มนี้มีความยืดหยุ่นต่ำและยินดีจ่ายในราคาที่สูงกว่า โดย Uber และ GrabCar มีการตั้งราคาออกเป็น 2 แบบได้แก่ แบบที่ 1 ราคาค่าโดยสารถูกกว่าราคาค่าโดยสารจากรถแท็กซี่แบบมิเตอร์ และ แบบที่ 2 การขึ้นราคาค่าโดยสารแบบชั่วคราว (Surge Pricing) เมื่อมีความต้องการสูงขึ้น ราคาจะเพิ่มขึ้นชั่วคราวเพื่อตอบสนองต่อปริมาณความต้องการของผู้โดยสารโดยอัตราค่าโดยสารนั้นจะแพงขึ้นตามจำนวนความต้องการ

ที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น ทฤษฎีการตั้งราคาแบบเลือกปฏิบัติ มีประโยชน์ต่องานวิจัยในการวิเคราะห์ถึงปัญหาและผลกระทบต่ออุตสาหกรรมแท็กซี่ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวิธีศึกษา วิเคราะห์ที่มาของปัญหาเพื่อเป็นแนวทางในการตั้งคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการให้บริการรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันต่อไป

2.2 วรรณกรรมปริทัศน์

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่ายังไม่มียงานวิจัยที่ศึกษาผลกระทบของการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันต่ออุตสาหกรรมแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร แต่พบว่ามียวรรณกรรมปริทัศน์ที่ใกล้เคียงในเรื่องของผลกระทบของการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันในหลายประเทศ ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวคิดและทฤษฎีมาสนับสนุนงานวิจัยนี้ โดยสามารถแบ่งออกได้ตามประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. งานวิจัยที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการรถเรียกแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันของผู้โดยสาร
2. งานวิจัยที่เกี่ยวกับการศึกษาถึงปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาจากการให้บริการรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันต่ออุตสาหกรรมแท็กซี่
3. งานวิจัยที่เกี่ยวกับการศึกษาเชิงเปรียบเทียบระบบการจัดการและรูปแบบการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมและผู้ให้บริการรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ซึ่งสามารถแบ่งได้ตามประเด็น โดยงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการรถเรียกแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันของผู้โดยสาร ได้แก่ Rayle et al., Seesan et al. (2555) และสุธินี เหมฐพนิต และธีรวัฒน์ จันทิก (2559)

งานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวกับการศึกษาถึงปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาจากการให้บริการรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันต่ออุตสาหกรรมแท็กซี่ ได้แก่ Rahei (2559), McGregor et al. (2558) และวาซรัตน์ สิงห์โต (2557)

งานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาระบบการจัดการของผู้ให้บริการรถแท็กซี่แบบ
ดั้งเดิมและผู้ให้บริการรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน ได้แก่ W.Y. Chan et al. (2559), Wang (2558)
Cramer and B. Krueger (2559)

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น สามารถสรุปวัตถุประสงค์ของงานวิจัย
วิธีการศึกษาและข้อค้นพบที่สำคัญของงานวิจัยในแต่ละเรื่องได้ดังตารางที่ 2.1



ตารางที่ 2.1 บทสรุปประเด็นสำคัญจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้แต่ง	วัตถุประสงค์	วิธีการศึกษา	ข้อค้นพบจากการศึกษา
<p>สุธินี เชษฐพิณิต และ อธิระวัฒน์ จันทิก (2559)</p>	<p>เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบ พฤติกรรมของผู้บริโภคแอปพลิเคชันเรียกรถแท็กซี่ผ่านโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคแอปพลิเคชันเรียกรถแท็กซี่ผ่านโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนในเขตกรุงเทพมหานคร</p>	<p>ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (survey Research) ด้วยการตอบแบบสอบถามจากผู้บริโภคแอปพลิเคชันเรียกรถแท็กซี่ผ่านโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก</p>	<p>กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 18-24 ปี ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา อยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่คิดว่าประโยชน์ที่ผู้บริโภคได้รับมากที่สุด คือ ความสะดวกสบาย (ร้อยละ 49.5) ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่ค้ำึงถึงมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 59.5) ความถี่ในการใช้บริการ 1-3 ครั้งต่อเดือน (ร้อยละ 80.8) ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในทุกด้านส่งผลต่อพฤติกรรมการบริโภคแอปพลิเคชันเรียกรถแท็กซี่ผ่านโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนในกรุงเทพมหานคร</p>

ตารางที่ 2.1 บทสรุปประเด็นสำคัญจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ผู้แต่ง	วัตถุประสงค์	วิธีการศึกษา	ข้อค้นพบจากการศึกษา
<p>วาชรัตน์ สิงห์โต (2557)</p>	<p>ศึกษาหาปัจจัยแห่งความสำเร็จและประโยชน์จากผู้ที่มีส่วนได้เสียทั้งหมดจะได้รับจากการพัฒนาและใช้งานแอปพลิเคชัน Grab Taxi เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติในการพัฒนาแอปพลิเคชันและการให้ความชัดเจนต่อการใช้แอปพลิเคชัน Grab Taxi เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้โดยสารที่ใช้บริการแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร</p>	<p>การวิจัยเชิงคุณภาพโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก In-depth interview ในประเด็นที่ศึกษาอย่างลึกซึ้ง โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้จัดการ Grab Taxi ในประเทศไทย จำนวน 1 ราย กลุ่มพนักงานขับรถแท็กซี่ที่ใช้แอปพลิเคชัน Grab Taxi จำนวน 6 ราย และกลุ่มผู้โดยสารที่ใช้แอปพลิเคชัน จำนวน 6 ราย</p>	<p>ปัจจัยแห่งความสำเร็จที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกฝ่ายให้ความสำคัญกับ คุณภาพของข้อมูล ในด้านการแสดงข้อมูลที่ผู้ใช้งานต้องการ ทราบจริง คุณภาพของระบบ ในด้านการทำงานของแอปพลิเคชันที่แก้ไขปัญหาการให้บริการรถแท็กซี่ตามสภาพปัญหาของคนในพื้นที่ ระบบการทำงานที่ง่ายและสะดวกในการใช้งานเหมาะสมกับท้องถิ่น ระบบการทำงานสามารถใช้งานได้ทุกบริบท คุณภาพการบริการ ในด้านการพัฒนา ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของแท็กซี่ และการเพิ่มรายได้ให้กับพนักงานขับรถแท็กซี่</p>

ตารางที่ 2.1 บทสรุปประเด็นสำคัญจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ผู้แต่ง	วัตถุประสงค์	วิธีการศึกษา	ข้อค้นพบจากการศึกษา
Seesan et al. (2555)	เพื่อศึกษาพฤติกรรมและปัญหาของผู้โดยสารที่ใช้บริการแท็กซี่ในกรุงเทพมหานครและสำรวจความต้องการในการใช้บริการเรียกรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานครเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชัน Taxi friend ให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้โดยสารรวมทั้งเผยแพร่แอปพลิเคชัน Taxi friend ในเชิงพาณิชย์ต่อไป	<ol style="list-style-type: none"> ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจด้วยการตอบแบบสอบถามจากผู้ให้บริการรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 100 ตัวอย่าง ให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามโดยใช้แบบสอบถามที่มีลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert Scale เพื่อหาปัญหาและการบริการที่ผู้โดยสารต้องการจากแอปพลิเคชัน พัฒนาและสร้างแอปพลิเคชันใหม่ให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคโดยใช้ข้อมูลทฤษฎีจากผู้ให้บริการแท็กซี่แอปพลิเคชันที่มีชื่อเสียงในตลาดเพื่อเปรียบเทียบรูปแบบการให้บริการ 	จากการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันเพื่อพัฒนาแอปพลิเคชันแท็กซี่เฟรนด์ ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้โดยสารต้องการให้สามารถแจ้งเหตุฉุกเฉินบนแท็กซี่ได้อย่างรวดเร็ว รายงานพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของคนขับและมีวิธีการตรวจสอบค่าโดยสาร มีการให้บริการบอกตำแหน่งและกำหนดเส้นทางเพื่อไปยังจุดหมาย พร้อมทั้งมีบันทึกข้อมูลการเดินทาง และสามารถบอกข้อมูลแท็กซี่ไปยังบุคคลอื่นได้ เช่น เลขทะเบียนรถ รวมทั้งมีบริการ Call Center โดยคาดหวังว่าผู้โดยสารได้รับประโยชน์มากขึ้นจากการใช้แอปพลิเคชัน Taxi friend

ตารางที่ 2.1 บทสรุปประเด็นสำคัญจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ผู้แต่ง	วัตถุประสงค์	วิธีการศึกษา	ข้อค้นพบจากการศึกษา
Rahel (2559)	เพื่อศึกษาประวัติอุตสาหกรรมแท็กซี่และศึกษา ride-sharing applications และอภิปรายถึงปัญหาที่พบในสถานการณ์ปัจจุบันที่เกี่ยวกับตลาดรถขนส่งรับจ้าง (for-hire transportation รวมถึงนำเสนอแนวทางให้รัฐบาลกำหนดกฎระเบียบที่ทันสมัยเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในศตวรรษที่ 21 รวมถึงเสนอแนะทางเลือกเพื่อให้ตลาดรถขนส่งรับจ้างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	ในการศึกษาจะใช้ข้อมูลทุติยภูมิเพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยนำข้อมูลจากเหตุการณ์ในอดีตที่เกิดขึ้นมาวิเคราะห์โดยอาศัยทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์จุลภาคมาอ้างอิง	จากการใช้แบบจำลองทฤษฎีเศรษฐศาสตร์จุลภาคเพื่อต้องการแก้ไขปัญหาการเข้ามาแข่งขันของคู่แข่ง (Uber) ในอุตสาหกรรมแท็กซี่เนื่องจากกฎระเบียบไม่มีการปรับปรุงและล่าช้า จึงเสนอให้รัฐบาลแก้ไขกฎระเบียบโดยจัดทำใบขับขี่ 2 ประเภท เพื่อทำให้เกิดต้นทุนในการเข้าตลาดของคู่แข่งขึ้น ทั้งนี้ โดยการปฏิรูปกฎระเบียบบางกฎที่ล้าสมัยที่เกี่ยวกับแท็กซี่และจัดการกฎข้อบังคับบางประการที่เกี่ยวกับ ride-sharing applications ซึ่งจะช่วยให้ทั้ง 2 ฝ่ายสามารถอยู่ร่วมกันและมีผลประโยชน์ร่วมกันได้ ทำให้ตลาดขนส่งรับจ้างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 2.1 บทสรุปประเด็นสำคัญจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ผู้แต่ง	วัตถุประสงค์	วิธีการศึกษา	ข้อค้นพบจากการศึกษา
W.Y. Chan et al. (2559)	ศึกษาระบบการให้บริการรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันโดยการเปรียบเทียบกับตลาดแท็กซี่ที่มีลักษณะเช่นเดียวกับตลาดรถแท็กซี่ในภูมิภาคอื่นๆและศึกษาลักษณะเฉพาะของโครงสร้างตลาดแท็กซี่ในประเทศไทยฮ่องกงที่เปลี่ยนแปลงไปจากการให้บริการเรียกรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน	<p>1.ในการศึกษาจะเลือกใช้ข้อมูลทฤษฎีภูมิเพื่อมาใช้ในการวิเคราะห์ Strength Weakness Opportunity and Threat analysis (SWOT) ในตลาดรถแท็กซี่ในประเทศไทยฮ่องกงโดยเลือกใช้ข้อมูลจากผู้ให้บริการรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันในประเทศอังกฤษ สหรัฐอเมริกา และประเทศจีน รวมทั้งข้อมูลจากการให้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิมและแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันในประเทศไทยฮ่องกง</p> <p>2.ข้อมูลปฐมภูมิได้มาจากวิธีการศึกษาเชิงสำรวจ ด้วยการตอบแบบสอบถามจากผู้โดยสารที่ใช้บริการรถแท็กซี่ในฮ่องกงจำนวน 118 ตัวอย่าง</p>	จากการใช้เครื่องมือ SWOT analysis ในการวิเคราะห์โครงสร้างตลาดรถแท็กซี่แอปพลิเคชันในประเทศฮ่องกง พบว่าแท็กซี่แอปพลิเคชันก็มีโอกาสมากที่จะเข้ามาแทนที่การเรียกรถแท็กซี่ผ่านศูนย์วิทยุที่มีมานานเนื่องจากตลาดรถแท็กซี่ในฮ่องกงมีโครงสร้างตลาดค่อนข้างเล็กจึงคาดการณ์ว่าในอนาคตในตลาดรถแท็กซี่ในประเทศไทยฮ่องกงจะเหลือเพียงรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันเท่านั้นที่จะให้บริการอยู่ในตลาดรถแท็กซี่

ตารางที่ 2.1 บทสรุปประเด็นสำคัญจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ผู้แต่ง	วัตถุประสงค์	วิธีการศึกษา	ข้อค้นพบจากการศึกษา
McGregor et al. (2558)	เพื่อศึกษาผลกระทบของการเดินทางในเมืองที่เกิดจากการให้บริการรถแท็กซี่แอปพลิเคชัน Uber และ Lyft รวมถึงแนวทางในการแก้ไขผลกระทบที่เกิดขึ้นต่ออุตสาหกรรมรถแท็กซี่ นอกจากนี้ยังสนใจศึกษาแง่มุมของความเป็นมาในการให้บริการของ ridesharing ในเมือง London และเมือง San Francisco	1. การวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) โดยใช้แบบสอบถามในการสัมภาษณ์คนขับรถแท็กซี่แอปพลิเคชันจำนวน 17 คน คนขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมจำนวน 8 คน และผู้โดยสารที่ใช้บริการแท็กซี่อุเบอร์จำนวน 7 คน ในเมือง London และเมือง San Francisco โดยทั้ง 2 เมืองมีกฎหมายในการควบคุมแท็กซี่แตกต่างกัน 2. ใช้เครื่องบันทึกเสียงในการเก็บข้อมูลและนำมาวิเคราะห์เชิงคุณภาพเพื่อทำความเข้าใจข้อมูลเชิงลึก	ผลการศึกษา พบว่า สำหรับผู้ขับรถแท็กซี่แอปพลิเคชันนี้สามารถสร้างรายได้เพิ่มขึ้น โดยระบบ ride-sharing สามารถเข้ามาเปลี่ยนแปลงบริบทที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน โดยลดคุณค่าของคนขับรถแท็กซี่และทำลายระบบการให้บริการแท็กซี่ในลักษณะเดิมโดยผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมจะได้รับผลกระทบมากที่สุด เนื่องจากการให้บริการของ Uber มีราคาที่ต่ำกว่าและไม่ถูกกฎหมายแต่สร้างความสะดวกสบายให้กับผู้โดยสารมากขึ้น โดยคาดการณ์ว่าในอนาคตการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันสามารถที่จะเข้ามาแทนที่รถแท็กซี่แบบดั้งเดิมได้ หากมีการกำกับดูแลด้านราคาและเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบข้อบังคับให้สอดคล้องกับการบริการนี้

ตารางที่ 2.1 บทสรุปประเด็นสำคัญจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ผู้แต่ง	วัตถุประสงค์	วิธีการศึกษา	ข้อค้นพบจากการศึกษา
Rayle et al. (2557)	เพื่อศึกษาพฤติกรรมลักษณะการเดินทางของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่แอปพลิเคชัน รวมถึงสาเหตุและแรงจูงใจสำหรับการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่แอปพลิเคชัน (ridesourcing)	ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (survey Research) ด้วยการตอบแบบสอบถามจากผู้ใช้บริการรถแท็กซี่แอปพลิเคชันในเมืองซานฟรานซิสโก จำนวน 380 ตัวอย่าง แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลitudinal ได้แก่ บันทึกการเดินทางจากบริษัทรถแท็กซี่ และข้อมูลสำมะโนประชากร	ผู้ให้บริการแท็กซี่แอปพลิเคชันส่วนใหญ่เป็นวัยรุ่นและวัยทำงาน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะเลือกใช้บริการช่วงเวลาเร่งด่วนและในตอนเย็นและมีความต้องการส่วนใหญ่อยู่ในเมือง โดยพบว่าเหตุผลสำหรับการใช้บริการรถแท็กซี่แอปพลิเคชัน พบว่า มีระยะเวลาในการเรียกรถสั้นและไม่ต้องเรียกรถแท็กซี่ข้างทาง และมีความแน่นอนกว่า ดังนั้น แท็กซี่แอปพลิเคชันจึงตอบสนองต่อสภาพการจราจรที่ไม่แน่นอนในเมืองได้ดี ซึ่งระบบการจัดการของแท็กซี่แอปพลิเคชันในแต่ละเมืองมีความแตกต่างกัน ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าแท็กซี่แอปพลิเคชันนั้นสามารถเข้ามาแก้ไขในข้อบกพร่องในระบบขนส่งสาธารณะและเป็นคู่แข่งในตลาดรถแท็กซี่

ตารางที่ 2.1 บทสรุปประเด็นสำคัญจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ผู้แต่ง	วัตถุประสงค์	วิธีการศึกษา	ข้อค้นพบจากการศึกษา
Wang (2558)	ศึกษาเปรียบเทียบเรื่องระยะเวลาความพร้อมในการให้บริการ ต้นทุนและผลประโยชน์ ของผู้ให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันพร้อมทั้งประเมินแนวโน้มของอุตสาหกรรมแท็กซี่ในอนาคต	ใช้ข้อมูลทุติยภูมิโดยรวบรวมข้อมูลจากแหล่งที่มาที่หลากหลาย โดยใช้ข้อมูลจากเว็บไซต์ whatsthefare.com ที่ช่วยในการคำนวณราคาและระยะทาง รวมถึงวารสารเพื่อการศึกษาวรรณกรรม และข่าว เพื่อใช้ศึกษาข้อมูลรวมทั้งการจำนวนเก็บสถิติตั้งแต่ปี 1998 – 2012 รวมทั้งหมด 9 เมือง ได้แก่ Boston, Chicago, Los Angeles, District of Columbia, New York, Philadelphia, San Diego, Seattle และ San Francisco เลือกวิเคราะห์ผู้ให้บริการเรียกแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน 3 บริษัท ได้แก่ Uber Lyft และ Sidecar	ข้อค้นพบจากผลกระทบที่เกิดจากการให้บริการแท็กซี่แอปพลิเคชันต่ออุตสาหกรรมแท็กซี่ ได้แก่ มีราคาถูกลง ระยะเวลาสั้นลง และมีกฎระเบียบในการควบคุมต่ำ ทำให้สามารถเข้าตลาดได้ง่าย จึงสรุปว่า ในอนาคตการให้บริการรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันจะเป็นผู้นำการให้บริการแท็กซี่ ดังนั้น อุตสาหกรรมแท็กซี่ควรเพิ่มกฎ ระเบียบ เพื่อควบคุมการให้บริการรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันเพื่อทำให้เกิดต้นทุนในการให้บริการมากขึ้น ทำให้สามารถลดความต้องการของผู้ขับรถแท็กซี่ลง และควรปรับปรุงการใช้เทคโนโลยีและเพิ่มช่องทางการในการให้บริการของรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมให้ทันสมัย

ตารางที่ 2.1 บทสรุปประเด็นสำคัญจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ผู้แต่ง	วัตถุประสงค์	วิธีการศึกษา	ข้อค้นพบจากการศึกษา
Cramer and B. Krueger (2559)	เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการบริการเรียกแท็กซี่ในระบบ Ride sharing โดยเปรียบเทียบศักยภาพอัตราการใช้กำลังการผลิต (Capacity Utilization Rate) ของผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันUberX กับผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิม	ใช้ข้อมูลทุติยภูมิ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลทางสถิติ ได้แก่ ชั่วโมงการทำงานของผู้ขับรถแท็กซี่ใน 1 วัน และระยะทางให้ผู้โดยสารขึ้นรถจนถึงปลายทางของผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิม และผู้ขับรถแท็กซี่ UberX โดยใช้ข้อมูลตั้งแต่ปี 2013 – 2559 โดยระบุขอบเขตการศึกษาทั้งหมด 5 เมือง ได้แก่ Boston, Los Angeles, New York, San Francisco และ Seattle เพื่อคำนวณหาอัตราการใช้กำลังการผลิต (Capacity Utilization Rate)	ผลจากการศึกษาหาอัตราการใช้กำลังการผลิตพบว่า Uber X มีอัตราการใช้กำลังการผลิตที่สูงกว่าแท็กซี่แบบดั้งเดิมทั้งหมด 4 เมือง ยกเว้น New York ที่มีอัตราการใช้กำลังการผลิตที่เท่ากัน จึงสรุปว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้ Uber X มีอัตราการใช้กำลังการผลิตที่สูงกว่าแท็กซี่แบบธรรมดา มีจาก 4 ปัจจัย ได้แก่ 1. Uber X สามารถจับคู่ความต้องการระหว่างผู้ขับและผู้โดยสารโดยใช้เทคโนโลยี 2. บริษัท Uber มีขนาดใหญ่กว่าบริษัทแท็กซี่ทั่วไป 3. กฎระเบียบในการควบคุมไม่มีประสิทธิภาพ 4. รูปแบบการหาคนขับที่ยืดหยุ่นและการควบคุมราคาของ Surge Pricing ช่วยในการจับคู่อุปสงค์และอุปทานตลอดทั้งวัน

หมายเหตุ. จากการสรุปของผู้วิจัย

1. บทวิเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการรถเรียกแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันของผู้โดยสาร

จากการเปรียบเทียบงานวิจัยของ Rayle et al. (2557), Seesan et al. (2555) และ สุธินี เชษฐพิณิตและธีรวัฒน์ จันทิก (2559) พบว่ามีความแตกต่างกันในเรื่องของวัตถุประสงค์ในการศึกษาโดยงานของ Rayle et al. (2557) จะศึกษาพฤติกรรมและลักษณะการเดินทาง สาเหตุและแรงจูงใจของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่แอปพลิเคชัน (Ride-sourcing) ส่วน Seesan et al. (2555) จะมุ่งศึกษาถึงพฤติกรรมและปัญหาเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชันแท็กซี่เฟรนด์ (Taxi friend) ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารได้และ สุธินี เชษฐพิณิต และธีรวัฒน์ จันทิก (2559) ทำการศึกษาและเปรียบเทียบพฤติกรรม รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคแอปพลิเคชันเรียกรถแท็กซี่ผ่านโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน

จากที่กล่าวมาข้างต้น ทั้ง 3 งานวิจัยมีวัตถุประสงค์ที่ต่างกันแต่มีวิธีการศึกษาที่เหมือนกันโดยใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ด้วยการตอบแบบสอบถามจากผู้ใช้บริการแท็กซี่แอปพลิเคชัน โดย Seesan et al. (2555) และ สุธินี เชษฐพิณิต และธีรวัฒน์ จันทิก (2559) จะศึกษากลุ่มตัวอย่างอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครเหมือนกัน มีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน และ 100 คน ตามลำดับ ส่วนงานของ Rayle et al. (2557) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 380 คน ในเมือง San Francisco

ข้อค้นพบในการศึกษาทั้ง 3 งานนั้นมีข้อค้นพบที่แตกต่างกันเนื่องจากงานวิจัยมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน ดังนี้ งานวิจัยของ Rayle et al. (2557) มีข้อค้นพบว่า ผู้ใช้บริการแท็กซี่แอปพลิเคชันส่วนใหญ่เป็นวัยรุ่นและวัยทำงานและจะเลือกใช้บริการช่วงเวลาเร่งด่วนและส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเมือง ส่วนเหตุผลสำหรับการใช้บริการรถแท็กซี่แอปพลิเคชัน (Ride-sourcing) ได้แก่ การมีระยะเวลาในการเรียกรถสั้น ไม่ต้องเรียกรถแท็กซี่ข้างทางและความแน่นอนกว่า รวมถึงแท็กซี่แอปพลิเคชันนั้นสามารถเข้ามาแก้ไขในข้อบกพร่องในระบบขนส่งสาธารณะและเป็นคู่แข่งในตลาดรถแท็กซี่ ทางด้านของงานวิจัยของ สุธินี เชษฐพิณิต และธีรวัฒน์ จันทิก (2559) พบว่า ความสะดวกสบายเป็นสิ่งที่ผู้บริโภคต้องการมากที่สุด ส่วนปัจจัยส่วนผสมที่สำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ คือ ช่องทางการให้บริการ เนื่องจากหากมีช่องทางการให้บริการเพิ่มขึ้นผู้บริโภคก็สามารถดาวน์โหลดได้ง่าย

ขณะที่ Seesan et al. (2555) มีข้อค้นพบว่า ผู้โดยสารมีความต้องการด้านความปลอดภัย โดยคำนึงถึง การแจ้งเหตุฉุกเฉินได้อย่างรวดเร็ว สามารถตรวจสอบค่าโดยสารและรายงานพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมกับผู้ขับรถแท็กซี่ได้ พร้อมทั้งมีการบันทึกข้อมูลการเดินทาง ประวัติผู้ขับและการบอกตำแหน่งรวมถึงการกำหนดเส้นทางเพื่อไปยังจุดหมาย ข้อค้นพบในงานวิจัยนี้มีจุดที่น่าสนใจ

คือ งานวิจัยนี้ได้ศึกษาในปี 2555 ซึ่งในขณะนั้นในประเทศไทยยังไม่มีบริการแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่ (Ride-sharing Applications) แต่ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับความต้องการในการใช้แอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่ที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบัน ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ปัญหาการให้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิมนั้นเป็นปัญหาที่สะสมและการให้บริการแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่จึงอาจเป็นหนึ่งในการแก้ไข ปัญหาการให้บริการของแท็กซี่แบบดั้งเดิมได้

2. บทวิเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวกับการศึกษาถึงปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาจากการให้บริการรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันต่ออุตสาหกรรมแท็กซี่

จากการเปรียบเทียบงานวิจัยของ Rahei (2559), McGregor et al. (2558) และ วาชรรัตน์ สิงห์โต (2557) พบว่ามีความแตกต่างกันในเรื่องของวัตถุประสงค์และวิธีการศึกษา

Rahei (2559) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประวัติของอุตสาหกรรมแท็กซี่และการเข้ามาของแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่ (Ride-sharing Applications) พร้อมทั้งอธิบายถึงปัญหาที่พบในสถานการณ์ปัจจุบันเกี่ยวกับตลาดรถขนส่งรับจ้าง (For-hire Transportation Market) รวมถึงนำเสนอแนวทางให้รัฐบาลกำหนด กฎ ระเบียบที่ทันสมัยเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน พร้อมทั้งเสนอแนะทางเลือกเพื่อให้ตลาดรถขนส่งรับจ้างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขณะที่ McGregor et al. (2558) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของการเดินทางในเมืองที่เกิดจากการให้บริการรถแท็กซี่แอปพลิเคชัน Uber และ Lyft รวมถึงแนวทางในการแก้ไขผลกระทบจากการให้บริการที่เกิดขึ้นต่ออุตสาหกรรมรถแท็กซี่ นอกจากนี้ยังสนใจศึกษาในแง่มุมมองของความเป็นมาในการให้บริการของ ride-sharing

ในส่วนงานวิจัยของ วาชรรัตน์ สิงห์โต (2557) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จและประโยชน์จากผู้ที่มีส่วนได้เสียทั้งหมดจะได้รับจากการพัฒนาและใช้งานแอปพลิเคชัน Grab Taxi เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติในการพัฒนาแอปพลิเคชันและการให้ความชัดเจนต่อการใช้แอปพลิเคชัน Grab Taxi เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้โดยสารที่ใช้บริการแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร

จากที่กล่าวมาข้างต้น Rahei (2559) และ McGregor et al. (2558) มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาใกล้เคียงกัน โดยศึกษาถึงความเป็นมาของ ride-sharing และปัญหาที่พบในปัจจุบัน พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะถึงแนวทางการแก้ไขแต่มีวิธีการศึกษาที่แตกต่างกัน โดย Rahei (2559) ใช้วิธีการศึกษาที่นำข้อมูลทุติยภูมิมาใช้เพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยนำข้อมูลจากเหตุการณ์ใน

อดีตที่เกิดขึ้นมาวิเคราะห์โดยอาศัยทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์จุลภาคมาอ้างอิง¹ ในส่วนของ McGregor et al. (2558) เลือกใช้วิธีการศึกษาเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมจำนวน 17 คน ผู้ขับรถแท็กซี่ Uber จำนวน 8 คน และผู้โดยสารที่ใช้บริการแท็กซี่ Uber จำนวน 7 คน โดยเลือกศึกษาในเมือง London และเมือง San Francisco ซึ่งทั้ง 2 เมือง มีกฎหมายในการควบคุมแท็กซี่แตกต่างกัน ทั้งนี้ วาซรัตน์ สิงห์โต (2557) ซึ่งศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จและประโยชน์ที่ได้รับจากผู้ที่มีส่วนได้เสียเพื่อนำไปพัฒนาแอปพลิเคชัน Grab Taxi นั้นมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างจากงานวิจัยทั้ง 2 งานข้างต้น แต่มีวิธีการศึกษาโดยใช้วิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เช่นเดียวกัน โดยเลือกแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้จัดการ Grab Taxi ในประเทศไทย จำนวน 1 ราย กลุ่มพนักงานขับรถแท็กซี่ที่ใช้แอปพลิเคชัน Grab Taxi จำนวน 6 ราย และกลุ่มผู้โดยสารที่ใช้แอปพลิเคชัน Grab Taxi จำนวน 6 ราย ในเขตกรุงเทพมหานคร

ทั้งนี้ ข้อค้นพบในการศึกษาของ McGregor et al. (2558) พบว่า สำหรับผู้ขับรถแท็กซี่แอปพลิเคชันนี้สามารถสร้างรายได้เพิ่มขึ้น โดยระบบ ride-sharing สามารถเข้ามาเปลี่ยนแปลงบริบทที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน โดยลดคุณค่าของคนขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมและทำลายระบบการให้บริการแท็กซี่ในลักษณะเดิม ดังนั้น ผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมจะได้รับผลกระทบมากที่สุด เนื่องจากการให้บริการของ Uber มีราคาต่ำกว่าและไม่ถูกต้องตามกฎหมายแต่สร้างความสะดวกสบายให้กับผู้โดยสารมากขึ้น โดยคาดการณ์ว่าในอนาคตการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันสามารถที่จะเข้ามาแทนที่รถแท็กซี่แบบดั้งเดิมได้ หากมีการกำกับดูแลด้านราคาและเปลี่ยนแปลง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับให้สอดคล้องกับรูปแบบการให้บริการเรียกรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน ซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบในการศึกษาของ Rahei (2559) พบว่า กฎระเบียบไม่มีการปรับปรุงและล้าหลัง (Outdated Regulations) ดังนั้น จึงเสนอให้รัฐบาลแก้ไขกฎหมายโดยจัดทำใบขับขี่ 2 ประเภท คือ ใบขับขี่สำหรับผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมและใบขับขี่สำหรับผู้ขับแท็กซี่ TNC เพื่อทำให้เกิดต้นทุนในการเข้าตลาดของคู่แข่ง

การปฏิรูป กฎ ระเบียบบางกฎที่ล้าสมัยเกี่ยวกับแท็กซี่และจัดการกฎข้อบังคับบางประการที่เกี่ยวข้องกับแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่ (Ride-sharing Applications) ซึ่งจะช่วยให้ทั้ง 2 ฝ่าย

¹ ทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์จุลภาคที่นำมาใช้อ้างอิง ได้แก่ ทฤษฎีความสัมพันธ์ระหว่างอุปสงค์และอุปทาน, ทฤษฎีฟังก์ชันการผลิต (Production Function), ทฤษฎีเส้นต้นทุนเท่ากัน (Isocost), ทฤษฎีตลาดผูกขาด (Monopoly Market), และแบบจำลองคูร์โนว์ (Cournot Model)

สามารถอยู่ร่วมกันและมีผลประโยชน์ร่วมกันได้ ทำให้ตลาดขนส่งรับจ้าง (For-hire Transportation Market) มีประสิทธิภาพ โดยงานวิจัยนี้ยังกล่าวเพิ่มเติมเกี่ยวกับอุตสาหกรรมแท็กซี่ซึ่งมีประสิทธิภาพต่ำจากการจำกัดจำนวนแท็กซี่ ในขณะที่การให้บริการของ Uber ประสบความสำเร็จอย่างมาก จึงแสดงให้เห็นถึงการจัดการด้านปัญหาของแท็กซี่ที่มีน้อยเกินไปในตลาดได้รับการแก้ไขจากการใช้นวัตกรรม ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในตลาดมากขึ้น นอกจากนี้ ทั้ง 2 ฝ่าย ได้แก่ ผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิม (Traditional Taxi) และผู้ขับแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน (Ride-sharing Applications) ยังมีข้อโต้แย้งกันในเรื่องความไม่ยุติธรรมและการเรียกร้องสิทธิของตนเอง แต่จากการศึกษาสรุปได้ว่า ไม่มีฝ่ายใดถูกต้องที่สุด โดยทั้งสองฝ่ายได้ให้ผลประโยชน์แก่ผู้โดยสารในแง่มุมที่ต่างกัน อย่างไรก็ตามงานวิจัยนี้ ยังได้นำเสนอแนวทางเพื่อหาจุดกึ่งกลางของปัญหาดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น คือ การทำใบขับขี่ที่ 2 ประเภทสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ดั้งเดิมและผู้ขับรถแท็กซี่ TNC จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในตลาดขนส่งรับจ้าง (For-hire Transportation Market) มากยิ่งขึ้น ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า งานวิจัยทั้งสองมีข้อค้นพบที่คล้ายคลึงกันจากปัญหาที่เกิดขึ้นจากผู้ให้บริการทั้ง 2 ฝ่าย แต่มีข้อเสนอแนะที่จะแก้ไขกฎระเบียบในคนละแง่มุมเพื่อแก้ไขปัญหาและเพิ่มประสิทธิภาพในตลาดมากยิ่งขึ้น

ในส่วนงานวิจัยของ วาชรรัตน์ สิงห์โต (2557) มีข้อค้นพบจากการศึกษาว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกฝ่ายให้ความสำคัญกับ คุณภาพของระบบเพื่อสามารถแก้ไขปัญหาการให้บริการของแท็กซี่โดยเน้นการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของแท็กซี่ และยังสามารถเพิ่มรายได้ให้กับผู้ขับรถแท็กซี่ได้ เนื่องจากงานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ GrabTaxi โดยใช้ผู้ขับรถแท็กซี่ในท้องถิ่นมาเข้าระบบเพื่อให้บริการ ดังนั้น ข้อค้นพบในงานวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับ Rahei (2559) และ McGregor et al. (2558) เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในขณะที่งานวิจัยของ วาชรรัตน์ สิงห์โต (2557) เป็นการแก้ปัญหาโดยระบบการให้บริการของแอปพลิเคชันเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ในด้านรายได้และผู้โดยสารในด้านการใช้บริการ

3. บทวิเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวกับการศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมและผู้ให้บริการรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน

จากการเปรียบเทียบงานวิจัยของ W.Y. Chan et al. (2559), Wang (2558) และ Cramer and B. Krueger (2559) พบว่าวัตถุประสงค์เป็นลักษณะการศึกษาเชิงเปรียบเทียบในแง่มุมที่แตกต่างกันโดย W.Y. Chan et al. (2559) เป็นการศึกษากระบวนการให้บริการรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันในประเทศฮ่องกงโดยเปรียบเทียบกับตลาดแท็กซี่ที่มีลักษณะเช่นเดียวกันกับตลาดรถแท็กซี่ในภูมิภาคอื่นๆ ได้แก่ ประเทศอังกฤษ สหรัฐอเมริกาและจีน รวมถึงศึกษาลักษณะเฉพาะของโครงสร้างตลาดแท็กซี่ในประเทศฮ่องกงที่เปลี่ยนแปลงไปจากการให้บริการเรียกรถแท็กซี่ผ่าน

แอปพลิเคชัน ซึ่งแตกต่างจาก Wang (2558) จะศึกษาเปรียบเทียบในเรื่องระยะเวลาความพร้อมในการให้บริการ ต้นทุนรวมถึงผลประโยชน์ที่ได้รับของผู้ให้บริการแท็กซี่แอปพลิเคชัน และ Cramer and B. Krueger (2559) ได้ศึกษาเปรียบเทียบศักยภาพอัตราการใช้กำลังการผลิต (Capacity Utilization Rate) ของผู้ขับรถแท็กซี่ UberX กับคนขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมทั้งหมด 5 เมือง ได้แก่ Boston, Los Angeles, New York, San Francisco และ Seattle

ในด้านของวิธีการศึกษา ทั้ง 3 งานวิจัย ใช้ข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์แต่ใช้เครื่องมือในศึกษาที่แตกต่างกัน โดย W.Y. Chan et al. (2559) ใช้ข้อมูลทุติยภูมิเพื่อมาใช้ในการวิเคราะห์ Strength Weakness Opportunity and Threat analysis (SWOT) เป็นเครื่องมือในการศึกษาและใช้ข้อมูลปฐมภูมิที่ได้มาจากวิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ด้วยการตอบแบบสอบถามจากผู้โดยสารที่ใช้บริการรถแท็กซี่ในฮ่องกงจำนวน 118 ตัวอย่าง

ส่วนงานของ Wang (2558) ศึกษาโดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิโดยรวบรวมข้อมูลแหล่งที่มาจากเว็บไซต์ (Website) www.whatsthefare.com ที่ช่วยในการคำนวณราคาและระยะทาง รวมถึงวารสารเพื่อการศึกษา วรรณกรรม และข่าว เพื่อใช้ศึกษาข้อมูลรวมทั้งการจำนวนเก็บสถิติตั้งแต่ปี 1998 - 2012 รวมทั้งหมด 9 เมือง และเลือกวิเคราะห์ผู้ให้บริการเรียกแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน 3 บริษัท ได้แก่ Uber, Lyft และ Sidecar

Cramer and B. Krueger (2559) มีวิธีการศึกษาโดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิเพื่อคำนวณหาอัตราการใช้กำลังการผลิต (Capacity Utilization Rate) ของผู้ขับรถแท็กซี่ UberXและผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิม โดยใช้ข้อมูลตั้งแต่ปี 2554 - 2558 โดยระบุขอบเขตการศึกษาทั้งหมด 5 เมือง ได้แก่ Boston, Los Angeles, New York, San Francisco และ Seattle

งานวิจัยทั้ง 3 นี้มีข้อค้นพบในงานวิจัยที่ใกล้เคียงกัน ถึงแม้ว่าจะมีวิธีการศึกษาและเมืองศึกษาที่แตกต่างกัน โดยมีข้อสรุปว่า การให้บริการแท็กซี่แอปพลิเคชันสามารถทำให้เกิดผลกระทบต่ออุตสาหกรรมแท็กซี่และให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาโดยการเพิ่มกฎระเบียบข้อบังคับในการควบคุมการให้บริการของแท็กซี่แอปพลิเคชัน กล่าวคือ ข้อค้นพบจากการศึกษาของ W.Y. Chan et al. (2559) โดยใช้เครื่องมือวิเคราะห์ Strength Weakness Opportunity and Threat analysis (SWOT) ในการวิเคราะห์โครงสร้างตลาดรถแท็กซี่แอปพลิเคชันในประเทศฮ่องกง ดังนี้

จุดแข็ง : ปรับปรุงในเรื่องประสิทธิภาพโดยคาดการณ์ว่าอัตราการใช้รถเปล่าจะลดลงรวมทั้งผู้ขับรถแท็กซี่สามารถเริ่มใช้บริการแท็กซี่แอปพลิเคชันได้ไม่ยากเพียงดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน

มาได้ตลอดเวลา อีกทั้งยังมีการบริการชำระค่าโดยสารผ่านช่องทางออนไลน์ รวมถึงมีระบบการประเมินผู้ขับรถแท็กซี่จากผู้โดยสารและผู้โดยสารสามารถระบุคำสังพิเศษต่างตามความต้องการได้

จุดอ่อน : ผู้ใช้บริการอาจมีความกังวลในเรื่องข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับการลงทะเบียนเพื่อใช้บริการ เช่น ชื่อ เบอร์โทรศัพท์ หมายเลขบัตรเครดิต เป็นต้น รวมถึงคนขับอาจประสบปัญหาในการใช้งานเนื่องจากความไม่คุ้นเคยการใช้แอปพลิเคชัน ในขณะที่ตลาดแท็กซี่แอปพลิเคชันนั้นต้องมีการลงทุนที่สูงเพื่อที่จะต้องการขยายตลาดแท็กซี่แอปพลิเคชัน

โอกาส : ศูนย์วิจัยแท็กซี่ซึ่งเป็นคู่แข่งหลักของแท็กซี่แอปพลิเคชันมีต้นทุนในการจัดการที่สูงและในประเทศฮ่องกงมีอัตราการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟนอยู่ในระดับสูง

อุปสรรค : หลังจากมีการเปิดตัวการให้บริการแท็กซี่แอปพลิเคชันในฮ่องกง ยังคงมีอัตราการใช้งานแอปพลิเคชันที่ต่ำ เนื่องจากตลาดยังไม่คุ้นเคยกับการใช้บริการแท็กซี่แอปพลิเคชัน รวมทั้งยังมีคู่แข่งจากกลุ่มสมาคมแท็กซี่ที่รวมตัวกันเพื่อลดราคาค่าโดยสารร้อยละ 20 จากราคาค่าโดยสารเพื่อดึงดูดให้มีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น

จากการวิเคราะห์ SWOT สามารถสรุปได้ว่า แท็กซี่แอปพลิเคชันก็มีโอกาสมากที่จะเข้ามาแทนที่การเรียกแท็กซี่ผ่านศูนย์วิจัยที่มีมานาน เนื่องจากตลาดรถแท็กซี่ในฮ่องกงมีโครงสร้างตลาดค่อนข้างเล็กจึงคาดการณ์ว่าในอนาคต ตลาดรถแท็กซี่ในประเทศฮ่องกงจะเหลือเพียงรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันเท่านั้นที่จะให้บริการอยู่ในตลาดรถแท็กซี่

Cramer and B. Krueger (2559) ซึ่งมีข้อค้นพบในการศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการ UberX ใน 5 เมือง พบว่า ในเกือบทุกเมืองผู้ขับรถแท็กซี่ UberX มีระยะเวลาและระยะทางกับผู้โดยสารสูงกว่าผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมอย่างมีนัยสำคัญ โดยสามารถแบ่งออกเป็น 4 ปัจจัย ได้แก่

1. Uber X สามารถจับคู่ความต้องการระหว่างผู้ขับและผู้โดยสารโดยใช้เทคโนโลยี
2. บริษัท Uber มีขนาดใหญ่กว่าบริษัทแท็กซี่ทั่วไป โดยในเกือบทุกเมือง จำนวนคนขับ Uber มีมากกว่าแท็กซี่แบบดั้งเดิม
3. กฎระเบียบในการควบคุมไม่มีประสิทธิภาพ โดยกำหนดให้ผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิม ทั้งนี้ ใบอนุญาตขับรถสาธารณะในการให้บริการผู้โดยสารโดยมีการจำกัดจำนวนใบอนุญาตและค่าโดยสารเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งการจำกัดขอบเขตในการรับผู้โดยสารและห้ามรับผู้โดยสารที่อยู่นอกเขตการให้บริการ

4. รูปแบบการหาคนขับที่ยืดหยุ่นและการควบคุมราคาของ Surge Pricing² ช่วยในการจับคู่อุปสงค์และอุปทานตลอดทั้งวัน

ในส่วนของข้อค้นพบของ Wang (2558) สามารถสรุปได้ว่า TNC ทำให้ผู้โดยสารมีระยะเวลาในการรอสั้นลง มีราคาถูกกว่าและมีความสะดวกสบายมากขึ้น นอกจากนี้ยังพบว่าคนขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมมีแนวโน้มด้านรายได้ที่ลดลงโดยผันแปรตามความนิยมของการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน ทางผู้วิจัยจึงคาดการณ์ว่า TNC เช่น Uber และ Lyft จะเป็นผู้นำในการให้บริการแท็กซี่ ดังนั้นอุตสาหกรรมแท็กซี่จะต้องมุ่งความสนใจไปที่การควบคุมกฎระเบียบของ TNC และสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่พร้อมทั้งปรับปรุงการบริการให้เป็นที่สนใจของผู้ใช้บริการ

4.บทวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างงานที่ทำการศึกษากับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยในอดีต พบว่า ในประเทศไทยยังไม่มีการศึกษาเรื่องการศึกษาผลกระทบของระบบการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันต่ออุตสาหกรรมแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยงานวิจัยนี้จะเป็นการศึกษาผลกระทบที่เกิดจากการให้บริการแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่ในเชิงลึกและศึกษาถึงภาพรวมของอุตสาหกรรมแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานครในแง่มุมที่กว้างกว่างานวิจัยอื่น แต่จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าม้งานศึกษาที่ใกล้เคียงกันแต่เป็นการศึกษาในมิติอื่นและเป็นงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับระบบการใช้งานแอปพลิเคชัน Grab Taxi ได้แก่ วาชรรัตน์ สิงห์โต (2557) ที่ศึกษาในเรื่อง ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการใช้งานแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา Grab Taxi

² Surge Pricing คือ การขึ้นราคาโดยสารแบบชั่วคราว ทั้งนี้ อัตราค่าโดยสารนั้นจะแพงขึ้นตามจำนวนความต้องการ ซึ่งจะสูงกว่าอัตราปกติประมาณ 1.5 เท่าถึง 2 เท่า ค่าโดยสารอัตรานี้จะเกิดขึ้นในช่วงวันหยุด เหตุการณ์สำคัญ สภาพอากาศที่ไม่ดี และช่วงเวลาเร่งด่วน

บทที่ 3

ภาพรวมในอุตสาหกรรมแท็กซี่

ในบทนี้จะกล่าวถึงภาพรวมในอุตสาหกรรมแท็กซี่ในปัจจุบัน ซึ่งประกอบไปด้วยการให้บริการรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมและการให้บริการรถแท็กซี่ผ่านระบบแอปพลิเคชัน (TNC) แสดงถึงโครงสร้างและพฤติกรรมของผู้ให้บริการแต่ละรายในอุตสาหกรรมแท็กซี่

3.1 แท็กซี่ดั้งเดิม (Traditional Taxi)

ใน พ.ศ. 2517 ได้ออกกฎกระทรวงและมีผลบังคับใช้โดยกำหนดให้รถแท็กซี่ต้องประกอบกิจการเป็นรูปแบบบริษัท หรือในรูปแบบสหกรณ์ โดยมีเงื่อนไขว่าถ้าเป็นการประกอบกิจการในรูปแบบบริษัทจะต้องมีทุนจดทะเบียนไม่ต่ำกว่า 10 ล้านบาทและมีรถแท็กซี่จำนวนไม่ต่ำกว่า 500 คัน ในส่วนของสหกรณ์จะต้องมีจำนวนสมาชิกสหกรณ์ไม่น้อยกว่า 1,000 คนและมีรถแท็กซี่ไม่น้อยกว่า 500 คัน ทำให้มีบริษัทเอกชนที่ประกอบกิจการรถแท็กซี่จึงพยายามรวมกลุ่มเพื่อรวบรวมจำนวนรถแท็กซี่ให้ถึงระดับตามที่กฎกระทรวงกำหนดไว้เพื่อที่จะสามารถจัดตั้งบริษัทขึ้นได้แต่ในความเป็นจริงปรากฏว่าไม่มีบริษัทใดที่สามารถรวบรวมจำนวนรถแท็กซี่ได้จამจำนวนที่กฎกระทรวงกำหนดไว้จึงส่งผลให้ราคาป้ายทะเบียนรถแท็กซี่ในหมวด 1ท มีราคาสูงขึ้นสูงสุดป้ายละ 70,000 บาท

ต่อมาในปี พ.ศ. 2519 ได้มีการแก้ไขกฎกระทรวงเพิ่มเติม โดยอนุญาตให้สหกรณ์รถแท็กซี่สามารถมีจำนวนสมาชิกสหกรณ์รถแท็กซี่ไม่น้อยกว่า 500 คน และลดจำนวนรถแท็กซี่ในการครอบครองลงเหลือเพียง 100 คัน ทั้งนี้ ในการผ่อนผันกฎเกณฑ์ลงเพื่อให้ผู้ประกอบการรถแท็กซี่สามารถรวมตัวกันได้ง่ายขึ้น

นอกจากนั้น ทางรัฐบาลได้เพิ่มจำนวนทะเบียนรถแท็กซี่ 4,500 ป้ายโดยกำหนดระยะเวลาในการจดทะเบียนรถแท็กซี่ให้เสร็จสิ้นภายในวันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2519 ส่งผลให้ในช่วงเวลานั้นจึงมีผู้ประกอบการอาชีพรถแท็กซี่รวมตัวกันและสามารถจัดตั้งสหกรณ์รถแท็กซี่ขึ้นมาได้ 15 สหกรณ์โดยรวมสหกรณ์เดิมอีก 1 สหกรณ์ ทั้งหมดเป็น 16 สหกรณ์ โดยป้ายทะเบียนรถแท็กซี่ที่เพิ่มขึ้นมา 4,500 ป้ายนั้นจะใช้อักษรนำหน้าในหมวด 2ท โดยรัฐบาลมีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อให้ผู้มีอาชีพขับรถแท็กซี่สามารถมีรถแท็กซี่เป็นของตนเอง และผลของการผ่อนผันกฎเกณฑ์ลงนี้จึงทำให้ราคาป้ายทะเบียนในหมวด 1ท มีราคาลดลงเหลือเพียงป้ายละ 20,000 บาทและป้ายทะเบียนในหมวด 2ท มีราคาประมาณ 10,000 บาท โดยเหตุผลที่ป้ายทะเบียนในหมวด 1ท มีราคาสูงกว่าป้ายทะเบียนใน

หมวด 2ท เพราะป้ายทะเบียนในหมวด 1ท สามารถมีการซื้อขายและโอนย้ายข้ามบริษัทแท็กซี่หรือสหกรณ์ได้ ในขณะที่ป้ายทะเบียนในหมวด 2ท มีการจำกัดการโอนย้ายให้อยู่ภายในบริษัทหรือสหกรณ์เดียวกันเท่านั้น จึงทำให้นายทุนผู้ประกอบการอุ้งรถแท็กซี่เริ่มซื้อป้ายทะเบียนสะสมไว้เพื่อเก็งกำไรส่งผลให้ราคาของป้ายทะเบียนในหมวด 2ท ปรับตัวสูงขึ้นสูงสุดถึง 300,000 บาทและป้ายทะเบียนในหมวด 1ท ปรับตัวสูงขึ้นสูงสุดถึง 400,000 บาท

จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2534 ราคาป้ายทะเบียนในหมวด 1ท มีราคาเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ สูงสุดถึง 600,000 บาท และราคาป้ายทะเบียนในหมวด 2ท มีราคาสูงถึง 500,000 บาท โดยในขณะนั้นค่าเช่ารถแท็กซี่ต่อหนึ่งกะ มีราคา 450 บาท เนื่องจากการลงทุนในรถแท็กซี่ 1 คันมีต้นทุนประมาณคันละ 1 ล้านบาท และกฎหมายมิได้บังคับให้รถแท็กซี่ที่มีการติดมิเตอร์ ดังนั้น อัตราค่าโดยสารจึงเกิดจากการต่อรองระหว่างผู้โดยสารและผู้ขับรถแท็กซี่ ไม่มีราคามาตรฐานส่งผลให้รัฐบาลจึงเข้ามาศึกษาและแก้ปัญหาในเรื่อง ค่าเช่าและค่าโดยสารที่มีราคาสูงเกินกว่าเหตุ และพบว่ารถแท็กซี่มีจำนวน 13,493 คัน แบ่งเป็นป้ายทะเบียนในหมวด 1ท จำนวน 8,993 คันและป้ายทะเบียนในหมวด 2ท จำนวน 4,500 คัน รัฐบาลจึงเข้ามาแก้ปัญหาความไม่สอดคล้องกันระหว่างจำนวนรถแท็กซี่กับจำนวนผู้โดยสารและปัญหาการผูกขาดรถแท็กซี่ในระบบเก่าทำให้ค่าเช่ารถแท็กซี่มีราคาสูง

ปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น จึงเป็นจุดเปลี่ยนครั้งสำคัญในอุตสาหกรรมแท็กซี่ นั่นคือ รัฐบาลเปิดนโยบายแท็กซี่เสรี โดยให้มีการเพิ่มป้ายทะเบียนรถแท็กซี่ได้อย่างไม่จำกัดจำนวนโดยออกเป็นกฎกระทรวงเมื่อ 17 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2535 และกรมการขนส่งทางบกเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบการจดทะเบียนเพิ่มโดยตรง ซึ่งการเปิดเสรีในครั้งนี้จะอนุญาตให้มีผู้มายื่นขอจดทะเบียนเพิ่มได้ 2 ประเภท ได้แก่

- 1.หมวดทะเบียน 5ท สำหรับบุคคลทั่วไปให้ใช้สีของรถเป็นสีเขียว – เหลือง
- 2.หมวดทะเบียน 6 ท สำหรับประเภทนิติบุคคลหรือสหกรณ์ โดยสีของรถแท็กซี่จะมีหลากหลายสีตามที่กรมการขนส่งทางบกกำหนด ซึ่งแตกต่างจากแท็กซี่รุ่นเก่า 1ท และ 2ท โดยสีเหลืองสำหรับรถยนต์รับจ้าง (Taxi - Meter) ที่จดทะเบียนตั้งแต่วันที่ 17 เมษายน 2535 เป็นต้นไป (ยกเว้นรถยนต์รับจ้างที่เจ้าของรถนำมาจดทะเบียนแทนรถยนต์รับจ้างที่จดทะเบียนก่อนวันที่ 17 เมษายน 2535) ต้องเป็นรถเก๋งสองตอน หรือรถเก๋งสองตอนที่มีพื้นที่บรรทุกภายในตัวรถ (รถเก๋งสองตอนแวน) ที่ผลิตสำเร็จรูปจากโรงงานผู้ผลิต มีขนาดกว้างของรถ 2.5 เมตร ยาวไม่เกิน 6 เมตร มีประตูไม่ต่ำกว่า 4 ประตูและเครื่องยนต์มีความจุในกระบอกสูบ รวมกันไม่ต่ำกว่า 1,500 ลูกบาศก์เซนติเมตร โดยเป็นรถที่จดทะเบียนมาแล้วไม่เกิน 2 ปี หรือใช้งานมาแล้วไม่เกิน 20,000 กิโลเมตร มีการติดตั้งมาตรค่าโดยสาร (มิเตอร์) และมีเครื่องหมายติดไว้ในบนหลังคารถแท็กซี่ว่า TAXI METER อย่างชัดเจน และรถมีอายุการใช้งานไม่เกิน 7 ปี นับแต่วันที่จดทะเบียนในครั้งแรก

ทางด้านคุณสมบัติของผู้ยื่นขอจดทะเบียนแท็กซี่เสรีนั้น หากยื่นขอจดทะเบียนในนามบุคคล (รถแท็กซี่สีเขียว - เหลือง) ต้องมีใบอนุญาตขับขี่สาธารณะ โดยมีข้อบังคับว่า สามารถขอยื่นจดทะเบียนได้คนละ 1 คันและห้ามมิให้ทำการโอนให้บุคคลอื่นนอกจากทายาท หากเป็นนิติบุคคลหรือสหกรณ์ จะต้อง มีหนังสือรับรองการจดทะเบียนในรูปแบบบริษัทและสหกรณ์ โดยสามารถมีรถได้ตามจำนวนที่ต้องการอย่างไม่จำกัด โดยจะพิจารณาควบคู่ไปกับทุนจดทะเบียนว่ามีขอบเขตของความรับผิดชอบมากน้อยเท่าใดและจะต้องมีสถานที่จอดรถให้เพียงพอกับจำนวนรถแท็กซี่ โดยแนบหลักฐานมาแสดงเพื่อไม่ให้เกิดการเพิ่มรถแท็กซี่ในครั้งนี้อาศัยริมทางทำเป็นที่จอดเมื่อไม่ออกให้บริการ และห้ามมิให้โอนรถออกจากบริษัทหรือสหกรณ์ (gotomanager, 2536)

ในปี พ.ศ. 2550 กระทรวงคมนาคมได้ออกกฎกระทรวงว่าด้วยรถยนต์รับจ้างบรรทุกโดยสารไม่เกิน 7 คนที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครกำหนดให้รถแท็กซี่จะต้องใช้เครื่องมือวิทยุสื่อสาร ดังนั้น ศูนย์วิทยุแท็กซี่จึงถือเป็นอีกหนึ่งองค์กรที่มีความสำคัญต่อธุรกิจให้บริการรถแท็กซี่จึงทำให้เกิดการผูกขาดการใช้บริการศูนย์วิทยุขึ้น กล่าวคือ หากเป็นสมาชิกหรือซื้อรถแท็กซี่มาจากสหกรณ์หรือบริษัทใดบริษัทหนึ่งจำเป็นต้องใช้บริการศูนย์วิทยุตามที่กำหนด โดยการใช้บริการศูนย์วิทยุแท็กซี่ ผู้ขับรถแท็กซี่จะได้รับค่าธรรมเนียมพิเศษ จำนวน 20 บาท เพิ่มจากค่าโดยสาร จากงานวิจัยของ สิทธิโชติ นัทพงษ์วิภาส (2522) พบว่า บ่อยครั้งการเรียกใช้บริการไม่มีการตอบรับงานจากผู้ขับรถแท็กซี่ โดยศูนย์แท็กซี่ต้องแจ้งยกเลิกผู้โดยสารในชั่วโมงเร่งด่วนถึงร้อยละ 20 ซึ่งสาเหตุหลักของการยกเลิกดังกล่าวเกิดจากไม่มีแท็กซี่เข้าไปรับผู้โดยสารถึงร้อยละ 80 ของการแจ้งยกเลิกจากผู้ขับรถแท็กซี่ ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าค่าธรรมเนียมพิเศษ 20 บาท ที่เพิ่มขึ้นนั้นยังไม่คุ้มค่าในการขับรถเปล่าเพื่อไปรับผู้โดยสาร เมื่อเปรียบเทียบกับการที่ต้องสูญเสียรายได้และเวลาเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาทางด้านจราจร ซึ่งแสดงถึงความไม่มีประสิทธิภาพของระบบการให้บริการจากศูนย์วิทยุแท็กซี่

การลงทุนในธุรกิจแท็กซี่แบบดั้งเดิมในปัจจุบัน มีทั้งในรูปแบบธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงและทางอ้อมทำให้มีเงินทุนหมุนเวียนในธุรกิจนี้อย่างน้อยไม่ต่ำกว่า 1 พันล้านบาท จากงานวิจัยของ มณฑิรา แซ่ตั้ง (2557) พบว่า ปัจจุบันมีรถแท็กซี่ที่ในระบบมากกว่าหนึ่งแสนคัน โดยมีรูปแบบการประกอบธุรกิจแท็กซี่แบ่งออกเป็น 3 รูปแบบดังนี้

1. แท็กซี่ส่วนบุคคล

รถแท็กซี่ที่มีสีเขียวเหลืองกรมการขนส่งทางบกกำหนดให้ประชาชนสามารถจดทะเบียนเป็นชื่อของตนเอง ภายใต้เงื่อนไขว่าสามารถขอยื่นจดทะเบียนได้คนละ 1 คันและห้ามมิให้ทำการโอนให้บุคคลอื่นนอกจากทายาท

แต่ละบุคคลจะมีแท็กซี่ส่วนบุคคลได้เพียงคันเดียวเท่านั้น ลักษณะการบริการเจ้าของรถแท็กซี่จะเป็นผู้ขับให้บริการเอง หรือไม่ก็ให้เครือญาติขับกันเองโดยจะมีการจัดเป็นกะ ซึ่งรูปแบบนี้จะมีข้อดีคือมีการบำรุงรักษารถที่ดี และคนขับมีมารยาทและให้บริการอยู่ในกฎระเบียบ

2. สหกรณ์แท็กซี่

สหกรณ์ดำเนินธุรกิจสินเชื่อ ธุรกิจรับฝากเงินและธุรกิจการให้บริการต่างๆ เกี่ยวกับรถแท็กซี่ เช่นให้บริการทำสัญญาเช่าซื้อรถยนต์นั่งสาธารณะ ให้บริการติดต่อประสานงานกับกรมการขนส่งทางบก และให้บริการรับแลกเปลี่ยนเช็คต่อภาษีและต่อประกันภัย โดยใช้รถแท็กซี่เป็นของสหกรณ์ตามใบอนุญาตที่ได้รับจากกรมการขนส่งทางบก

สหกรณ์แท็กซี่ถือเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีความสำคัญมาในอุตสาหกรรมรถแท็กซี่ กล่าวคือรถแท็กซี่ส่วนใหญ่จะจดทะเบียนเข้าร่วมกับสหกรณ์เองจากระเบียบของกรมการขนส่งทางบก ระบุว่าบุคคลสามารถนำรถยนต์มาจดทะเบียนเป็นแท็กซี่ส่วนบุคคลได้เพียงหนึ่งคันเท่านั้น ซึ่งในบางกรณีการนำรถยนต์ไปจดทะเบียนเข้าร่วมกับสหกรณ์อาจจะทำให้เจ้าของรถรวมถึงเจ้าของกิจการที่ไม่ได้มีรถแท็กซี่จำนวนมากมีความสะดวกสบายมากกว่า ทั้งในส่วนของ การขอจดทะเบียน การตรวจสอบสภาพรถแท็กซี่ การต่ออายุประกันภัย และการใช้บริการศูนย์วิทยุแท็กซี่ซึ่งถือเป็นบริการครบวงจรของสหกรณ์ที่ให้กับสมาชิก โดยที่สมาชิกจะต้องชำระค่าสมาชิกเป็นรายเดือนให้กับสหกรณ์ ระบบนี้มีข้อดีคือ สหกรณ์จะให้การช่วยเหลือทางด้านสวัสดิการเงินกู้ ค่ารักษาพยาบาล ทำให้คนขับมีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งส่งผลต่อมารยาทคนขับ ให้บริการผู้โดยสารที่ดีขึ้นด้วยเช่นกัน จากข้อมูลของสหกรณ์ไทยพบว่าในปัจจุบันมีสหกรณ์แท็กซี่ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑลอยู่จำนวนทั้งสิ้น 52 สหกรณ์

3. เจ้าของกิจการให้บริการรถแท็กซี่

ผู้ประกอบการที่นำเงินไปลงทุนซื้อรถยนต์เพื่อมาจดทะเบียนเป็นรถแท็กซี่และนำมาให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ ในปัจจุบันผู้ประกอบการให้บริการรถแท็กซี่มีอยู่จำนวนมากแต่ส่วนใหญ่จะจดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด โดยส่วนใหญ่มักจะมิวัตถุประสงค์หลักในการให้เช่าซื้อในนามของบริษัทแก่พนักงานขับรถแท็กซี่หรือเจ้าของกิจการรายย่อยเป็นหลัก มิใช่การนำมาปล่อยเช่าให้แก่พนักงานขับรถ

ในส่วนผู้ประกอบการให้บริการรถแท็กซี่แต่ไม่มีการจดทะเบียนตั้งเป็นนิติบุคคล ซึ่งในกรณีนี้อาจต้องมีการเข้าร่วมกับสหกรณ์หรือซื้อรถแท็กซี่จากบริษัทใดบริษัทหนึ่งหรือเรียกว่า แท็กซี่ในระบบเก่าแก่หรืออู่รถ ในกลุ่มนี้จะมีจำนวนมากที่สุด มีทั้งรถแท็กซี่ในรูปแบบซื้อ-ปล่อยเช่า ซึ่งหากเป็นรถใหม่ จะมีเงื่อนไขในการเก็บค่าเช่าแพง นั่นหมายถึง การเลือกคนขับและมีการบำรุงรักษารถที่ดี แต่ถ้าเป็นรถเก่าก็จะทำให้คนขับเองต้องประสบปัญหาทั้งในเรื่องของผู้โดยสารที่ไม่อยากใช้บริการ

คนขับหารายได้ไม่เพียงพอกับค่าเช่ารถ ก็จะทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ได้เช่นกัน (ผู้จัดการออนไลน์, 2558) ดังนั้น ปัญหาส่วนใหญ่จะเกิดจากกลุ่มรถแท็กซี่ที่มาจากเช่าจากอู่มากที่สุด ข้อเสียของรถแท็กซี่คือ รถสภาพเก่าและให้เช่ารถแท็กซี่ในราคาถูก ซึ่งมีเงื่อนไขและมาตรฐานในการคัดกรองคนขับหรือผู้ที่จะมาเช่ารถจะยิ่งลดลง โดยในบางแห่งปล่อยให้คนขับที่ไม่มีใบอนุญาตขับชีรยนต์สาธารณะสามารถมาเช่ารถไปขับได้ ซึ่งถือเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหาหารรถแท็กซี่ไทยเป็นอันดับต้นๆ

ตารางที่ 3.1 จำนวนรถแท็กซี่จดทะเบียนสะสมในเขตกรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2532 – 2559

ปี	จำนวนรถแท็กซี่ จดทะเบียนสะสม (คัน)	ปี	จำนวนรถแท็กซี่ จดทะเบียนสะสม (คัน)
2532	13,493	2546	71,742
2533	13,493	2547	68,112
2534	13,493	2548	77,836
2535	18,505	2549	82,233
2536	35,967	2550	78,792
2537	45,969	2551	83,857
2538	49,112	2552	90,005
2539	53,944	2553	96,255
2540	51,133	2554	101,901
2541	56,451	2555	107,204
2542	61,950	2556	111,860
2543	64,321	2557	109,422
2544	67,019	2558	100,200
2545	53,268	2559	93,109

หมายเหตุ. จากกลุ่มสถิติการขนส่ง

เมื่อพิจารณาจำนวนรถแท็กซี่ที่มีอยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครจากตารางที่ 3.1 ข้างต้น จะพบว่า ในปี พ.ศ. 2532 – 2534 มีจำนวนรถแท็กซี่ 13,493 คัน เนื่องจากทางราชการได้ระงับการจดทะเบียนรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานครส่งผลให้รถแท็กซี่มีจำนวนคงที่ ต่อมาในปี

พ.ศ. 2535 เริ่มนโยบายแท็กซี่เสรีส่งผลให้มีปริมาณรถแท็กซี่จดทะเบียนสะสมเพิ่มมากขึ้น ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2535 มีจำนวนทั้งสิ้น 18,505 คัน เมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณรถแท็กซี่จดทะเบียนสะสม ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2536 มีจำนวนทั้งสิ้น 35,967 คัน โดยรถแท็กซี่มีจำนวนเพิ่มขึ้นเท่ากับ 17,441 คันหรืออัตราเติบโตเพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ยประมาณร้อยละ 94.36 ในปีนั้น ซึ่งสาเหตุที่ส่งผลให้ปริมาณรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานครเพิ่มสูงขึ้น เนื่องจากรัฐบาลมีนโยบายเปิดเสรีรถแท็กซี่ส่งผลให้มีปริมาณรถแท็กซี่เพิ่มขึ้นปริมาณมาก ในช่วง 20 ปีที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน พบว่ามีจำนวนรถเพิ่มขึ้นหลายเท่าตัว

จากงานวิจัย ของ นายภคพันธ์ ศาลาทอง (2555) พบว่า กลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนบุคคล (แท็กซี่สีเขียว-เหลือง) และกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่นิติบุคคล ได้แก่ รถแท็กซี่สังกัดบริษัท ห้างร้าน และสหกรณ์รถแท็กซี่ (แท็กซี่หลากสี) ในจำนวนกลุ่มคนขับรถแท็กซี่เหล่านี้สามารถแบ่งออกเป็นกลุ่มผู้เช่ารถจากอู่ และกลุ่มผู้ที่มีรถเป็นของตนเอง ดังนั้นอาจจะมีลักษณะที่เหมือนหรือแตกต่างกันบ้างโดยเฉพาะลักษณะการทำงาน ถ้าเป็นกลุ่มเช่ารถจากอู่ กลุ่มนี้จะพบปัญหามากที่สุดและมีลักษณะการเช่าอยู่ 2 แบบ คือ 1.เช่าเป็นกะ กะละ 12 ชั่วโมง เช่น เริ่มขับตั้งแต่ 04.00 น. ถึง 16.00 น. หรือ 06.00 – 18.00 น. ซึ่งแล้วแต่ผู้ที่เป็นเจ้าของเป็นผู้กำหนด กับแบบที่ 2 เป็นกะ 24 ชั่วโมง ลักษณะแบบนี้ไม่ต้องคืนรถหากต้องการขับรถในวันถัดไป และสามารถให้ผู้ขับนำรถไปจอดที่บ้านได้

สำหรับอัตราการทำให้เช่าไม่แตกต่างกันมากนัก ส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับสภาพรถ เช่น ถ้าเป็นรถเก่าจะมีอัตราการให้เช่ารถแท็กซี่ตั้งแต่ 400 – 600 บาทต่อกะ แต่ถ้ารถใหม่จะมีอัตราการให้เช่ารถแท็กซี่ตั้งแต่ 800 – 1,100 บาทต่อกะ หรือพิจารณาจากรถแท็กซี่ที่ใช้แก๊ส LPG จะมีอัตราการให้เช่ารถตั้งแต่ 800 บาทขึ้นไป ส่วนรถแท็กซี่ที่ใช้แก๊ส NGV จะมีอัตราการให้เช่ารถแท็กซี่ตั้งแต่ 1,000 บาทขึ้นไป สำหรับผู้ที่ต้องการเช่าขับรถแท็กซี่สิ่งที่ต้องมีในการติดต่อกับอู่เช่ารถ มีดังนี้ ใบขับขี่รถยนต์สาธารณะ ผู้ค้าประกันโดยอาจเป็นผู้ที่ขับรถยนต์ในอู่เดียวกันหรือญาติรับรอง

สำหรับกลุ่มผู้ที่มีรถเป็นของตนเอง จะพบน้อยกว่ากลุ่มแรก ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ ประเภทที่มีรถยนต์เป็นของตนเองโดยสมบูรณ์ซึ่งจะมีเป็นส่วนน้อยเป็นกลุ่มที่ไม่ต้องเช่าหรือผ่อนส่งค่างวด ดังนั้น การลงทุนในการประกอบอาชีพในแต่ละวันจะมีค่าใช้จ่ายน้อยกว่าประเภทแรก แต่จะมีภาระการดูแลเกี่ยวกับค่าบำรุงรักษาเครื่องยนต์ของตนเอง และประเภทที่สอง มีรถเป็นของตนเองแต่อยู่ระหว่างการผ่อนส่งค่างวดกับสหกรณ์หรือไฟแนนซ์ ซึ่งพบมากที่สุดของกลุ่มผู้ที่มีรถเป็นของตนเอง ส่วนการลงทุนในการประกอบอาชีพขับรถสหกรณ์แท็กซี่ในแต่ละวัน สิ่งที่ต้องลงทุน เช่น ค่าเช่ารถแท็กซี่ขึ้นตัววันละ 600 บาท (ประเภทรถเก่า) ค่าแก๊สวันละ 300 – 400 บาท ดังนั้น ต้นทุนการประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่วันละ 1,000 บาท ซึ่งไม่รวมค่าอาหาร เครื่องดื่มและอื่นๆ และ

พบว่า ผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่มีรายได้เฉลี่ยต่อวันหลังหักค่าใช้จ่าย วันละ 500 – 800 บาทต่อวัน ซึ่งเป็นรายได้ที่สามารถเลี้ยงครอบครัว

ในปัจจุบันหากอ้างอิงจากข้อมูลการร้องเรียนของผู้โดยสารรถยนต์สาธารณะจะพบว่า ปัญหาในการให้บริการรถแท็กซี่มักเกิดจากตัวของผู้ขับรถแท็กซี่เป็นหลัก จากรายงานการร้องเรียนของผู้โดยสารจากศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารและรับเรื่องร้องเรียน 1584 ของกรมการขนส่งทางบก (ตั้งแต่ ต.ค. 2558 – ม.ค. 2559) จากปัญหาการให้บริการของรถแท็กซี่มีจำนวนทั้งสิ้น 14,912 ราย ปัญหาสำคัญที่ผู้โดยสารร้องเรียนมากที่สุด คือการปฏิเสธไม่รับผู้โดยสาร ส่วนปัญหาที่ร้องลงมาคือ ผู้ขับรถแท็กซี่ขับรถด้วยความประมาท แสดงกิริยาจาไม่สุภาพ (กรมการขนส่งทางบก, 2559)

ทั้งนี้ จากปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการแท็กซี่เพิ่มมากขึ้น จึงมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการผ่านโทรศัพท์สมาร์ทโฟนมีการพัฒนาแอปพลิเคชันต่างๆเพื่อมาปรับใช้ให้เหมาะสม ส่งผลให้มีรูปแบบการให้บริการที่เปลี่ยนแปลงไปมีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น อีกทั้ง ยังช่วยลดปัญหาแท็กซี่ปฏิเสธผู้โดยสารอันเกิดจากความต้องการที่ไม่สอดคล้องกันระหว่างผู้ขับรถแท็กซี่กับผู้โดยสารโดยในประเทศไทยมีการให้บริการเรียกรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันในปัจจุบัน ได้แก่ Grab Taxi, All Thai Taxi และ Uber

พฤติกรรมกรรมการตั้งราคา (Pricing Behaviors)

ผู้ให้บริการรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมหรือรถแท็กซี่มิเตอร์ คิดอัตราค่าโดยสารตามที่กรมการขนส่งทางบก สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ ราคาจะเกิดขึ้นได้จากกรณีการจ้างนอกขอบเขตการใช้อัตราค่าโดยสารจะตกลงราคา (ราคาเหมา) หรือเก็บตามมิเตอร์ก็ได้อัตราค่าโดยสารแท็กซี่มิเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร ปรับปรุงใหม่ประกาศ ณ วันที่ 4 ธันวาคม 2557

ตารางที่ 3.2 อัตราค่าโดยสารแท็กซี่มิเตอร์ (TAXI METER) ในเขตกรุงเทพมหานคร

อัตราค่าโดยสาร		
ระยะทาง 1 กิโลเมตรแรก	-	35.00 บาท
ระยะทางเกินกว่า 1 กิโลเมตรถึงกิโลเมตรที่ 10	กิโลเมตรละ	5.50 บาท
ระยะทางเกินกว่า 10 กิโลเมตรถึงกิโลเมตรที่ 20	กิโลเมตรละ	6.50 บาท
ระยะทางเกินกว่า 20 กิโลเมตรถึงกิโลเมตรที่ 40	กิโลเมตรละ	7.50 บาท
ระยะทางเกินกว่า 40 กิโลเมตรถึงกิโลเมตรที่ 60	กิโลเมตรละ	8.00 บาท
ระยะทางเกินกว่า 60 กิโลเมตรถึงกิโลเมตรที่ 80	กิโลเมตรละ	9.00 บาท
ระยะทางเกินกว่า 80 กิโลเมตรขึ้นไป	กิโลเมตรละ	10.50 บาท

หมายเหตุ. จากกรมการขนส่งทางบก

ในกรณีที่รถจอดหรือเคลื่อนที่ได้ไม่เกิน 6 กิโลเมตรต่อชั่วโมง มิเตอร์เวลาจะเพิ่มขึ้นในอัตราค่าโดยสาร 2 บาทต่อนาที มิเตอร์จะขยับทีละ 2 บาท โดยการคิดค่าโดยสารนั้น จะคิดแยกเป็นส่วนๆ (ส่วนของระยะทาง และส่วนของเวลา) ส่วนของระยะทาง มิเตอร์คำนวณค่าโดยสารได้เท่าไร จะปัดขึ้นเป็นจำนวนเต็มคี่ที่อยู่ถัดขึ้นไป และกรณีการจ้างผ่านศูนย์บริการสื่อสารของผู้รับจ้างให้เรียกเก็บค่าจ้างเพิ่มขึ้น จากที่แสดงในมิเตอร์อีก 20 บาท กรณีการจ้างจากท่าอากาศยานดอนเมืองหรือท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเก็บค่าจ้างเพิ่มอีก 50 บาท

พฤติกรรมที่มีไขการตั้งราคา (Non-Pricing Behaviors)

ผู้ให้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์จะไม่มีทำการตลาดเพิ่มเติมเพื่อขยายฐานลูกค้า ไม่มีส่งเสริมการขาย เช่น การลดราคาหรือโปรโมชั่นที่จะกระตุ้นการใช้บริการ เพราะการให้บริการของแท็กซี่แบบดั้งเดิมเป็นการให้บริการที่ถูกควบคุมด้านราคาโดยกรมการขนส่งทางบก

3.2 การให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Transportation Network Companies (TNC)

ก่อนการเข้ามาของการให้บริการเรียกรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน กระทรวงคมนาคมได้กำหนดให้รถแท็กซี่จะต้องมีและใช้เครื่องมือวิทยุสื่อสาร ดังนั้น การให้บริการเรียกรถแท็กซี่ผ่านศูนย์วิทยุแท็กซี่จึงเข้ามามีบทบาทในการอำนวยความสะดวกในการใช้บริการแท็กซี่ของผู้โดยสาร ซึ่งการให้บริการดังกล่าวมีลักษณะการให้บริการที่คล้ายคลึงกับการให้บริการในรูปแบบของ TNC ในปัจจุบัน มีการให้บริการเรียกรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันทั้งหมด 3 ยี่ห้อ ได้แก่ Uber, Grab และ All Thai Taxi

3.2.1 Uber

Uber ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2552 โดยมีผู้ร่วมก่อตั้ง 2 คน คือ นาย Garrett Camp และ นาย Travis Kalanick โดย Uber เปิดให้บริการครั้งแรกในเมืองซานฟรานซิสโก ประเทศสหรัฐอเมริกาด้วยแนวคิด การเรียกใช้บริการรถแท็กซี่นั้นเป็นเรื่องที่ยาก ดังนั้น จากแนวคิดนี้จึงได้พัฒนาเทคโนโลยีรวมถึงการเลือกประเภทของรถที่นำมาให้บริการ โดยเน้นการที่สะดวกสบายเหนือคู่แข่ง ส่งผลให้การให้บริการของแอปพลิเคชัน Uber สามารถขยายธุรกิจออกไปยังเมืองต่างๆในประเทศสหรัฐอเมริกาได้อย่างรวดเร็ว หลังจากนั้นจึงเริ่มขยายกิจการไปยังทวีปยุโรปและทวีปเอเชีย โดยปัจจุบันครอบคลุมพื้นที่การให้บริการ 120 เมือง 57 ประเทศทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย (ผู้จัดการรายวัน, 2557)

สำหรับประเทศไทย Uber ได้จดทะเบียนภายใต้ชื่อ บริษัท อุเบอร์ (ประเทศไทย) จำกัด เปิดตัวอย่างเป็นทางการในเดือนเมษายน พ.ศ. 2557 ในระยะเริ่มต้นได้เปิดให้บริการเฉพาะ Uber Black โดยให้บริการเฉพาะพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานครโดยรถที่นำมาให้บริการนั้นเป็นรถสิบล้อ (ป้ายทะเบียนสีเขียว) จดทะเบียนเป็นรถยนต์ประเภทที่มีไว้เพื่อการเช่าและมีอัตราค่าบริการที่ค่อนข้างสูง โดยมีค่าโดยสารเริ่มต้นที่ 50 บาท รูปแบบการให้บริการที่เน้นความหรูหราและสะดวกสบาย ผู้โดยสารสามารถเลือกชำระค่าบริการด้วยเงินสดหรือผ่านบัตรเครดิต โดยรถที่นำมาให้บริการต้องเป็นรถประเภทซีดาน รถตู้ หรือรถสเตชันวากอน เครื่องยนต์มีขนาด 2,000 ซีซีขึ้นไป และรถมีอายุไม่เกิน 10 ปี ซึ่งกำหนดให้สีของรถที่นำมาให้บริการ ได้แก่ สีเทา สีดำ สีขาว สีน้ำเงินและสีเงินเท่านั้น ภายในรถต้องมีน้ำดื่มหรือผ้าเย็นเตรียมไว้บริการแก่ผู้โดยสาร โดยสามารถสรุปข้อ รุ่นและอายุตาม Uber กำหนดไว้

ตารางที่ 3.3 ยี่ห้อ รุ่น และอายุตามที่กำหนดเพื่อใช้ในการขับ Uber Black

ยี่ห้อ	รุ่นของรถ	ปีหลังจาก
Audi	A4, A5, A6, A8, Q5, Q7, Q9, RS 4, RS 6, RS 7, RS Q3	2006
BMW	3, 5 & 7 Series, X1, X3, X4, X5, X6	2006
Cadillac	Escalade	2006
Lexus	IS, ES, GS, LS, RX, NX	2006
Mercedes-Benz	B, C, E & S Class, CLA, CLS, G, GL, GLA, GLC, GLE	2006
Volkswagen	Tiguan, Touareg	2006
Volvo	S60, S80, V60, XC60, XC90	2006
Chevrolet	Captiva, Suburban, Tahoe, Trailblazer	2008
Ford	Escape, Everest	2008
Honda	Accord, CRV	2008
Hyundai	Sonata	2008
Isuzu	Mu-7, MU-X	2008
Mazda	CX-5, CX-7, CX-9	2008
Mitsubishi	Pajero	2008
Nissan	Teana, X Ttail	2008
Subaru	XV	2008
Suzuki	Grand Vitara	2008
Toyota	Camry, Fortuner, Harrier, Sport Rider	2008

หมายเหตุ. จาก uberthai (2558 ก), ข้อมูลในรูปภาพที่ 3.3 เป็นข้อมูลในปี 2558 ซึ่งในปัจจุบันทาง Uber ยังไม่มีการประกาศข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ ยี่ห้อ รุ่น และอายุตามที่กำหนดเพื่อใช้ในการขับ Uber Black

ต่อมาในเดือน กรกฎาคม 2557 Uber ได้มีนโยบายเพิ่มการให้บริการในประเทศไทย โดยใช้ชื่อว่า UberX ซึ่งเป็นการให้บริการรถรับจ้างในราคาประหยัด โดยเริ่มต้นเปิดให้บริการเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น มีอัตราค่าโดยสารเริ่มต้น 20 บาท ซึ่งถูกกว่าราคาเริ่มของการให้บริการรถแท็กซี่แบบดั้งเดิม

ทั้งนี้ ผู้โดยสารสามารถเลือกชำระค่าโดยสารได้ในรูปแบบเงินสดและผ่านบัตรเครดิต เช่นเดียวกับการให้บริการของ Uber Black สำหรับรถที่ให้บริการของ UberX เป็นรถยนต์นั่งส่วนบุคคล 4 ประตูหรือเรียกกันว่ารถป้ายดำ โดยรถที่ให้บริการมีอายุไม่เกิน 8 ปีมีเครื่องยนต์ไม่เกิน 2,000 ซีซี ยกตัวอย่างเช่น Toyota Vios, Toyota Altis, Toyota Yaris, Honda Civic, Honda City, Honda Brio เป็นต้น

ตารางที่ 3.4 รายละเอียดอัตราค่าโดยสารของ Uber

	UberX	UberBLACK
ค่าโดยสารเริ่มต้น	20	50
กิโลเมตร	4	14
นาที	2	2.50
ค่าธรรมเนียมการยกเลิก	45	75
ราคาเหมา	ไป-กลับ สนามบิน 300	ไป-กลับ สนามบิน 1,000

หมายเหตุ. จากการสรุปโดยผู้วิจัย, ข้อมูล ณ วันที่ 7 ธันวาคม 2559

ในเดือนกันยายน 2559 ทาง UberX ได้เพิ่มรูปแบบการให้บริการโดยสามารถนำรถกระบะให้บริการได้ แต่มีเงื่อนไขว่าจะต้องเป็นรถกระบะประเภท 4 ประตู 2 ตอนอายุไม่เกิน 8 ปี เฉพาะรุ่นที่ทาง Uber กำหนดเท่านั้น ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.5 รายละเอียดแสดงรุ่นของรถกระบะที่สามารถสมัครเข้าสู่ระบบของ UberX

ยี่ห้อรถ	รุ่นของรถ
Chevrolet	Colorado
Mitsubishi	Triton
Honda	Ridgeline
Isuzu	D-Max
Ford	Ranger
Mazda	BT-50
Nissan	Frontier, NV, Navara, Titan
Toyota	Hiluk Vigo, Tacoma
Tata	Xenon

หมายเหตุ. จาก ubersiam (2559), ทาง Uber เปิดรับสมัครผู้ที่สนใจใช้รถกระบะเพื่อขับ UberX ระหว่างวันที่ 1-11 กันยายน 2559 เท่านั้น และในปัจจุบันยังไม่มี การรับสมัครเพิ่มเติม

คุณสมบัติของผู้ที่สามารถสมัครเป็นผู้ขับรถแท็กซี่ Uber มีดังนี้

1. มีอายุไม่ต่ำกว่า 21 ปีบริบูรณ์
2. ไม่มีประวัติอาชญากรรม
3. มีใบอนุญาตขับรถยนต์ (ส่วนบุคคลหรือสาธารณะ)

นอกจากนี้ Uber ได้เปิดตลาดเช่ารถสำหรับผู้ที่ไม่มียานต์เพื่อใช้ในการขับให้บริการซึ่งทาง Uber จะทำหน้าที่เป็นตัวกลางจับคู่ระหว่างผู้ที่ต้องการปล่อยเช่ารถกับผู้ที่กำลังหารถเพื่อมาขับกับ Uber โดยมีเงื่อนไขในการเช่า ดังนี้

1. ผู้ให้เช่าจะต้องเป็นเจ้าของรถยนต์นั่งส่วนบุคคล 4 ประตู อายุไม่เกิน 10 ปี
2. ผู้ให้เช่าจะต้องมีประกันภัย
3. ผู้ให้เช่าได้สมัครเป็นพาร์ทเนอร์ของ Uber

ผู้ปล่อยเช่าเป็นผู้ตั้งราคาเริ่มต้นและการต่อรองขึ้นอยู่กับข้อตกลงของทั้ง 2 ฝ่าย

ในส่วนของผู้เช่า มีเงื่อนไขในการเช่าดังนี้

1. ผู้เช่าต้องมีผู้ค้ำประกัน โดยผู้ค้ำประกันจะต้องมาด้วยในวันลงทะเบียน
2. สัญญาเช่าขั้นต่ำ 1 เดือนขึ้นไป
3. ค่าเช่ารายสัปดาห์จะถูกหักจากเงินรายได้ที่คุณจะได้รับในสัปดาห์นั้น

4. ผู้เช่าไม่สามารถวิ่งงานร่วมกับบริษัทอื่นได้ ถ้าผู้ใดฝ่าฝืนจะมีค่าปรับและบทลงโทษตามที่บริษัทกำหนดไว้ (uberthai, 2559)

ตารางที่ 3.6 ตัวอย่างการตั้งราคาในตลาดปล่อยรถเช่า Uber

รุ่นของรถ	ปีของรถ	ราคาเช่า
Toyota Camry	2009	600
Chevrolet Aveo	2010	450
Toyota Vios	2010	500
Volvo V60	2011	900
Suzuki Swift	2012	489
Toyota Prious	2012	1,550
Chevrolet Sonic	2013	500
Ford Fiesta	2013	450
Toyota Vios	2013	600

หมายเหตุ. จาก uberthai (2559 ค), ตารางที่ 3.6 การตั้งราคาจะเป็นข้อตกลงระหว่างผู้ให้เช่าและผู้เช่าเท่านั้น

ทั้งนี้ ทาง Uber ยังเป็นตัวกลางในการติดต่อระหว่างผู้เช่ากับบริษัทรถเช่าที่ให้ข้อเสนอราคาพิเศษในการเช่ารถ โดยมีบริษัทรถเช่าที่เข้าร่วมกับ Uber ยกตัวอย่างเช่น King City Car Rent, Friendship Car Rent, National Rent a Car, และ กรุงไทยคาร์เร็นท์ เป็นต้น (promotions, 2559)

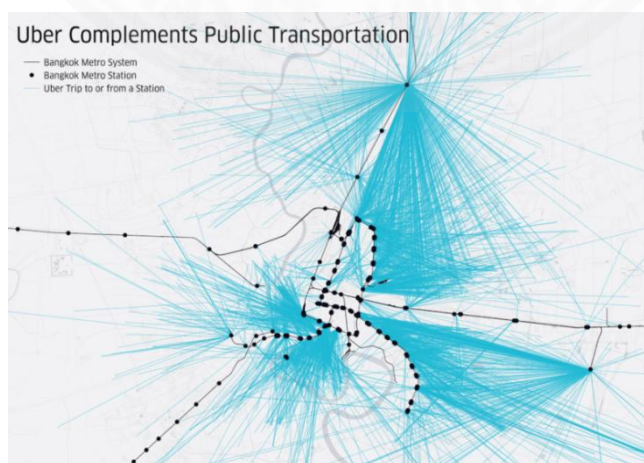
ในเชิงเศรษฐศาสตร์นั้นการให้บริการของ Uber ไม่ใช่การบริการรถแท็กซี่ที่ดีกว่าเดิมเพียงอย่างเดียวแต่เป็นการสร้างประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรด้วยการนำรถยนต์ ซึ่งเป็นสิ่งของที่มีราคาสูงมาปล่อย “เช่า” ให้คนใช้เฉพาะช่วงเวลาที่เป็นจริง ๆ เท่านั้น (On Demand) ทำให้คนทั่วไปไม่ต้องลงทุนซื้อรถยนต์เป็นของตนเองสามารถทำงานเพื่อเป็นอาชีพเสริมได้ (สพล ไทลเวชพิทยา, 2558)

จากข้อมูลทั้งหมดข้างต้น พบว่า Uber ไม่ได้มีกรรมสิทธิ์ความเป็นเจ้าของรถแต่อย่างใด แต่เป็นเพียงตัวกลางที่นำเทคโนโลยีมาปรับระบบบริหารจัดการใหม่เพื่อแก้ไขความต้องการที่ไม่สอดคล้องการระหว่างผู้ขับรถแท็กซี่และผู้โดยสารผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน ในส่วนของการ

ให้บริการของ Uber Black ลักษณะของรถที่นำมาให้บริการเป็นรถลีมูซีนหรือเทียบเท่า มีอัตราค่าโดยสารที่สูงกว่าอัตราค่าโดยสารที่กรมการขนส่งกำหนดและมีการบริการที่แตกต่างออกไปจากการให้บริการของรถแท็กซี่แบบดั้งเดิม ดังนั้น Uber Black จึงไม่ถือคู่แข่งสำหรับการให้บริการรถแท็กซี่แบบดั้งเดิม แต่การให้บริการที่ถือว่าเป็นคู่แข่งและทำให้เกิดผลกระทบโดยตรงแก่ผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิม คือ การให้บริการของ UberX เนื่องจากมีราคาและรูปแบบการให้บริการที่ใกล้เคียงการให้บริการรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมแต่สะดวกสบายกว่า

จากผลกระทบข้างต้น นอกจากสร้างความไม่พอใจให้แก่ผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมโดยตรงแล้วในด้านของกฎหมายการให้บริการของ Uber ไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 เนื่องจาก ใช้รถยนต์ผิดประเภทจากที่จดทะเบียนไว้ อัตราค่าโดยสารไม่เป็นไปตามมาตรฐานและผู้ขับขี่ไม่มีใบอนุญาตขับขี่สาธารณะ

ในปัจจุบัน Uber มีผู้ขับลงทะเบียนอยู่ประมาณ 30,000 รายและมีผู้ขับที่ให้บริการเป็นประจำประมาณ 4,000 ราย ในส่วนของผู้ใช้บริการมีประมาณ 91,000 คน มีสัดส่วนการใช้บริการแบ่งเป็นคนไทยอยู่ที่ประมาณร้อยละ 80 และชาวต่างชาติประมาณร้อยละ 20 (thaitechnewsblog, 2559) เนื่องจากผู้โดยสารสามารถใช้บริการ Uber ได้ทั่วโลก ดังนั้น Uber จึงเป็นที่รู้จักและได้รับความนิยมจากลูกค้าชาวต่างชาติ โดยถนนเส้นที่ได้รับความนิยมในการใช้บริการที่สุดคือ ถ.สุขุมวิท และพื้นที่นิยมในการใช้บริการคือ สาทร สุขุมวิท ราชประสงค์และจุดเชื่อมต่อไปยังสถานีรถไฟฟ้าโดยส่วนมากการให้บริการในเมืองของ Uber จะใช้เป็นส่วนเสริมจากการโดยสารรถสาธารณะร้อยละ 15-20 ของการเดินทางเริ่มและจบในระยะทางโดยประมาณ 100 เมตรจากสถานี MRT และ BTS (Blagnone, 2558)



ภาพที่ 3.1 แสดงการให้บริการของ Uber ตามแนวสถานีรถไฟฟ้า BTS และ MRT . จาก blagnone (2558).

นอกจากนี้ Uber ได้ขยายพื้นที่การให้บริการไปยังจังหวัดภูเก็ตในช่วงเดือนตุลาคม 2557 เนื่องจากจังหวัดภูเก็ตเป็นเมืองท่องเที่ยวและมีอัตราค่าโดยสารรถแท็กซี่ในท้องถิ่นมีราคาสูงหรือคิดในอัตราเหมา โดยเปิดให้บริการเฉพาะ Uber Black เท่านั้น แต่ทั้งนี้ การใช้บริการของ Uber ในจังหวัดภูเก็ตจะมีอัตราค่าบริการที่สูงกว่าในกรุงเทพมหานครถึง 2 เท่า มีอัตราค่าโดยสารเริ่มต้นในราคา 140 บาท และคิดค่าโดยสาร 20 บาทต่อกิโลเมตร และ 2.50 ต่อนาที ซึ่งทาง Uber กำหนดค่าโดยสารขั้นต่ำในการใช้บริการที่ ราคา 180 บาทต่อครั้ง (thaiuber, 2559 ก)

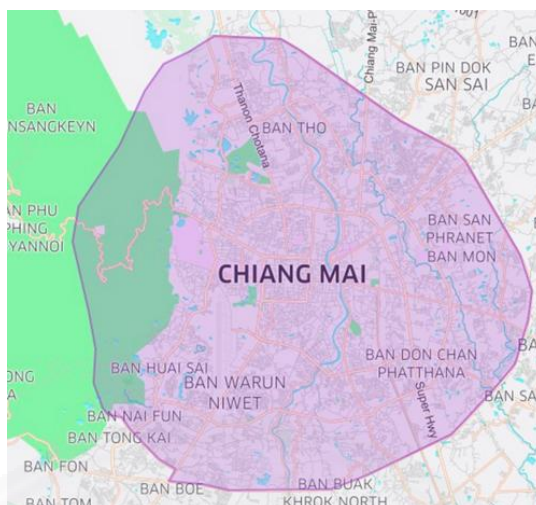
ถึงแม้ว่าจะมีค่าบริการที่สูงกว่าปกติเมื่อเปรียบเทียบกับบริการของ Uber Black ที่ให้บริการอยู่ในกรุงเทพมหานครแต่นักท่องเที่ยวซึ่งส่วนมากเป็นชาวต่างชาติ ทำให้ระหว่างการท่องเที่ยวได้รับความสะดวกสบายในการเคลื่อนย้ายสัมภาระตลอดจนอุปกรณ์ทางนำและการเดินทางเพื่อท่องเที่ยวในสถานที่ต่างๆ ได้ง่ายและสะดวกสบายมากขึ้นการชำระค่าโดยสารผู้โดยสารสามารถเลือกจ่ายค่าโดยสารเป็นเงินสดหรือผ่านบัตรเครดิต โดยรถที่ให้บริการใน Uber Phuket จะต้องเป็นรถป้ายทะเบียนสีเขียว อายุรถไม่เกิน 5 ปี และอยู่ในสภาพที่ดีทั้งภายในและภายนอกโดยรถที่นำมาให้บริการจะต้องเป็นไปตามที่บริษัทกำหนด

ตารางที่ 3.7 รายละเอียดแสดงรุ่นของรถที่สามารถนำมาให้บริการ Uber Black ในจังหวัดภูเก็ต

ยี่ห้อรถ	รุ่นของรถ
Toyota	Altis, Camry, Innova, Fortuner
Honda	Civic, Accord, CR-V
Nissan	Sylphy, Teana, Livina, X-Trail
Mazda	3, CX-5, CX-9
Mitsubishi	Lancer, Pajero
Isuzu	MU-7, MU-X
Ford	Escape, Everest
Chevrolet	Cruze, Captiva

หมายเหตุ. จาก thaiuber (2559 ข)

ต่อมาในเดือน พฤศจิกายน 2559 Uber ได้ขยายพื้นที่การให้บริการเพิ่มเติมในจังหวัดเชียงใหม่ โดยให้บริการเฉพาะ UberX และมีพื้นที่ให้บริการเฉพาะในตัวเมืองเชียงใหม่จนถึงวงแหวนรอบที่ 3 เท่านั้น รูปภาพที่ 3.2 แสดงเขตพื้นที่ให้บริการในจังหวัดเชียงใหม่



ภาพที่ 3.2 แสดงเขตพื้นที่ให้บริการในจังหวัดเชียงใหม่. จาก brandinside.asia (2559).

การชำระค่าโดยสารผู้โดยสารสามารถเลือกจ่ายค่าโดยสารเป็นเงินสดหรือผ่านบัตรเครดิต โดยมีอัตราค่าโดยสารเริ่มต้น 20 บาท และคิดค่าโดยสาร 2 บาทต่อกิโลเมตร และ 2 ต่อนาที สำหรับค่าโดยสารในราคาเหมา ไปหรือกลับ สนามบินเชียงใหม่คิดในราคา 150 บาท และค่าโดยสารในราคาเหมา ไปหรือกลับ ดอยสุเทพ 250 บาท เนื่องจากการให้บริการของ UberX ในเชียงใหม่มีอัตราค่าโดยสารที่ไม่สูงมากทาง Uber สามารถสร้างความสนใจให้แก่นักท่องเที่ยวและคนในพื้นที่ได้ (brandinside.asia, 2559)

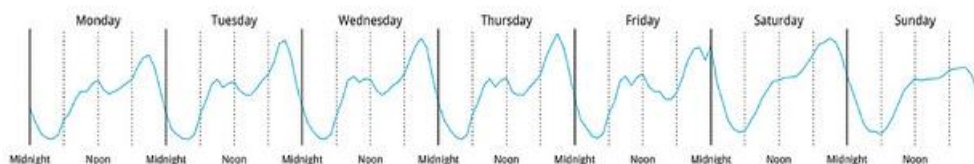
พฤติกรรมการตั้งราคา (Pricing Behaviors)

Uber จะมีการตั้งราคาแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้

แบบที่ 1 จะเก็บค่าโดยสารแตกต่างจากรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมยกตัวอย่างเช่น UberX มีค่าบริการเรียกรถอัตราค่าโดยสารเริ่มต้น 20 บาท ระยะทางกิโลเมตรละ 4 บาท ขณะที่รถติดคิดค่าโดยสาร 2 บาทต่อนาที (thaiuber, 2559) ซึ่งมีอัตราค่าโดยสารสูงกว่าแท็กซี่แบบดั้งเดิมมีค่าโดยสารเริ่มต้น 35 บาท ระยะทางกิโลเมตรละ 5.50 บาท ขณะที่รถติดคิดนาทีละ 2 บาทต่อนาที ถ้าหากผู้โดยสารมีการยกเลิกการใช้บริการทางแอปพลิเคชันก็จะเก็บค่าธรรมเนียมครั้งละ 45 บาท

แบบที่ 2 การขึ้นราคาค่าโดยสารแบบชั่วคราว (Surge Pricing) เมื่อมีความต้องการสูงขึ้น ราคาจะเพิ่มขึ้นชั่วคราวเพื่อตอบสนองต่อปริมาณความต้องการของผู้โดยสารโดยอัตราค่าโดยสารนั้นจะแพงขึ้นตามจำนวนความต้องการ ซึ่งจะสูงกว่าอัตราปกติประมาณ 1.5 เท่าถึง 2 เท่า ค่าโดยสารอัตรานี้จะเกิดขึ้นในช่วงวันหยุด เหตุการณ์สำคัญ สภาพอากาศที่ไม่ดี และช่วงเวลาเร่งด่วน ขณะที่ช่วงเวลาที่มีการเรียกใช้บริการมากที่สุดคือช่วงเวลาเย็นหลังเลิกงานไปจนถึงกลางคืนตลอดทั้งสัปดาห์ ตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันเสาร์ ยกเว้นวันอาทิตย์วันเดียวที่มีการใช้บริการเบาบางที่สุด โดยถนน

เส้นที่ได้รับความนิยมที่สุดคือ ถ.สุขุมวิทและพื้นที่ยอดนิยมคือ สาทร สุขุมวิท และราชประสงค์ (blognone, 2559 ก).



ภาพที่ 3.3 แสดงการใช้บริการ Uber ในเขตกรุงเทพมหานครตลอดทั้งสัปดาห์. จาก blognone (2559 ก).

ดังที่กล่าวมาข้างต้น การตั้งราคาโดยสารแบบชั่วคราว (Surge Pricing) สามารถอธิบายผ่านทฤษฎี อุปสงค์ อุปทาน และการเข้าสู่ดุลยภาพของตลาด ดังนี้

จากบทความของ สพล ไหลเวชพิทยา (2558) ได้อธิบายถึงวิธีการตั้งราคาของ Uber ดังนี้ Uber จะทำหน้าที่ตัวกลางจับคู่ระหว่างผู้ที่ต้องการเรียกแท็กซี่ (อุปสงค์) และคนขับรถแท็กซี่ (อุปทาน) ผ่าน Mobile Application บนโทรศัพท์มือถือ Smartphone ที่พัฒนาขึ้น โดยจะมีการแจ้งวิธีการคิดราคาโดยสารให้ทราบล่วงหน้า ซึ่งส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปแบบการคิดราคาตามระยะทาง และเวลาที่ใช้การเดินทางร่วมกัน จากข้อจำกัดของ Uber คือ ไม่สามารถกำหนดและควบคุมจำนวนอุปทานของตนเองได้ โดยเฉพาะช่วงเวลาที่พนักงานบริษัทกำลังเลิกงานและกลับบ้านตอนหัวค่ำ หรือในช่วงที่สภาพอากาศไม่ดี ดังนั้น ในบางประเทศที่ Uber เข้าไปให้บริการ รวมถึงประเทศไทย ทาง Uber จำเป็นต้องจัดเตรียมรถยนต์และคนขับในสังกัดของตนเองบางส่วน เพื่อรองรับจำนวนอุปสงค์ที่ค่อนข้างสูง แทนที่จะยึดตามรูปแบบธุรกิจแท็กซี่แอปพลิเคชันอื่นๆ ที่เน้นเป็นเพียงตัวกลางในการจับคู่ระหว่างผู้โดยสารและคนขับรถแท็กซี่ แต่ Uber จำเป็นต้องรับมือกับความไม่สมดุลระหว่างอุปสงค์และอุปทาน ในขณะเดียวกัน Uber ไม่สามารถควบคุมทั้งอุปสงค์และอุปทานที่มีในตลาดได้

ดังนั้น การควบคุมราคาผ่านเงื่อนไข Surge Pricing หรือการขึ้นราคาโดยสารแบบชั่วคราวของ Uber ซึ่งจะเกิดขึ้นในช่วงเวลาที่มีผู้ต้องการเรียกรถแท็กซี่เกินกว่าจำนวนรถแท็กซี่ที่ให้บริการอยู่ในขณะนั้น โดยอัตราค่าโดยสารนั้นจะแพงขึ้นตามจำนวนความต้องการ ซึ่งจะสูงกว่าอัตราปกติโดยที่ผู้โดยสารจะได้รับการแจ้งเตือนล่วงหน้าถึงราคาที่เพิ่มขึ้นก่อนยืนยันการใช้บริการ (เช่น จากค่าโดยสารขั้นต่ำ 25 บาท อาจจะปรับตัวสูงขึ้นเป็นถึง 100 บาทและขึ้นอัตราค่าโดยสารจะแพงขึ้นสูงกว่าอัตราปกติประมาณ 1.25 เท่าถึง 2 เท่า ในช่วง Surge Pricing) ทาง Uber อ้างว่ากลไก Surge Pricing จะช่วยดึงดูดให้คนขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber ยินดีนำรถของตนเองออกมา

ให้บริการในช่วงเวลาที่รถขาดแคลน และช่วยทำให้ผู้ที่ต้องการใช้บริการรถแท็กซี่ได้รับการตอบสนองครบทุกคน (หรือทำให้อุปสงค์และอุปทานกลับเข้าไปสู่จุด Equilibrium ในเชิงเศรษฐศาสตร์)

ทั้งนี้ การขึ้นราคาโดยสารถแบบชั่วคราว (Surge Pricing) ของ Uber นอกจากจะช่วยเพิ่มจำนวนอุปทานในตลาดแล้ว ยังเป็นการช่วยลดจำนวนอุปสงค์ลงได้อีกทางหนึ่ง โดยเป็นการคัดกรองลูกค้าที่สนใจใช้บริการอย่างชัดเจน เนื่องจากผู้ที่สนใจเรียกใช้บริการบางส่วนที่ไม่อยากจ่ายค่าโดยสารที่สูงขึ้นจะหันกลับไปใช้บริการกับทางเลือกอื่นๆ ที่ถูกกว่า เช่น ยอมเรียกแท็กซี่แบบปกติ หรือหันไปใช้บริการขนส่งสาธารณะอื่นๆ

นโยบายแจกบัตรส่วนลด (Coupons)

Uber มีโปรโมชั่นและส่วนลดเพื่อกระตุ้นความสนใจกับผู้ใช้โดยสารจำนวนมาก ดังนั้นถึงแม้ว่าจะอยู่ในช่วงเวลาที่ราคาโดยสารถแบบชั่วคราว (Surge Pricing) จึงส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการน้อย ยกตัวอย่างเช่น สำหรับผู้ที่โดยสารกับ Uber เป็นครั้งแรก จะได้รับส่วนลดค่าโดยสารจำนวน 100 บาท

พฤติกรรมที่มีใช้การตั้งราคา (Non-Pricing Behaviors)

สามารถแบ่งพฤติกรรมที่ไม่เกี่ยวกับการตั้งราคาออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. พฤติกรรมที่มีใช้การตั้งราคาต่อผู้ขับรถแท็กซี่ Uber

ช่องทางในการรับสมัครผู้ขับรถแท็กซี่ Uber

Uber มีช่องทางให้ผู้ที่ต้องการสมัครเป็นผู้ขับในระบบ 3 ช่องทางได้แก่

ช่องทางที่ 1 ผู้ที่สนใจขับแท็กซี่ Uber สามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน Uber Partner จากระบบปฏิบัติการ Android หรือ เว็บไซต์ t.uber.com จากระบบปฏิบัติการ IOS เพื่อใช้ในการสมัครเข้าร่วมเป็นผู้ขับในระบบของ Uber (เอกสารในการสมัครสามารถถ่ายรูปและส่งผ่านช่องทางดังกล่าวได้)

ช่องทางที่ 2 ผู้ที่สนใจขับแท็กซี่ Uber สามารถส่งเอกสารได้ที่สำนักงานศูนย์บริการพาร์ทเนอร์หลักของ Uber และกับตัวแทนสมัครรวม 21 สาขาทั้งกรุงเทพฯและปริมณฑล

ช่องทางที่ 3 ผู้ที่สนใจขับแท็กซี่ Uber สามารถสมัครผ่านแอปพลิเคชัน Line (LINE: @uberbk) โดยเอกสารที่ใช้ในการสมัครสามารถถ่ายรูปและส่งผ่านช่องทางดังกล่าวได้ ซึ่งทางระบบจะแจ้งอนุมัติผลการสมัครผ่านข้อความทางโทรศัพท์ ซึ่งช่องทางนี้ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากเนื่องจากประหยัดเวลา และสะดวกในการส่งเอกสาร

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยสืบค้นข้อมูล ณ วันที่ 6 ธันวาคม 2559 จาก Uberthai (2559) ซึ่งการที่ Uber เปิดช่องทางในการสมัครหลายช่องทางเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่ต้องการเข้าร่วมทั้ง วิธีการสมัครนั้นยังเอื้ออำนวยกับผู้ที่มีงานประจำที่มีเวลาน้อยและต้องการสมัครเข้าร่วม

เป็นผู้ขับในระบบ ดังนั้น ช่องทางการสมัครทั้ง 3 วิธี ส่งผลให้ Uber สามารถมีผู้ขับที่อยู่ในระบบมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

การโฆษณา (Advertising)

การโฆษณาเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สามารถสร้างความสนใจให้กับผู้ที่ต้องการเข้าร่วมขับรถแท็กซี่ในระบบของ Uber โดยส่วนมากทาง Uber จะโฆษณาผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ (Social media) ยกตัวอย่างเช่น LINE, Facebook, Youtube เป็นต้น

การโฆษณาจากฐานผู้ขับเดิมในระบบก็เป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งในแต่ละครั้งที่มีผู้ขับเข้ามาสมัครใหม่และมาจากการแนะนำของผู้ขับเดิม ส่งผลให้ผู้ขับที่แนะนำจะได้รับเงินรางวัลเป็นค่าตอบแทน ดังนั้น ช่องทางนี้นอกจากจะสามารถขยายฐานผู้ขับรถในระบบ Uber ให้เพิ่มขึ้นแล้วและยังเป็นอีกหนึ่งช่องทางให้การเพิ่มรายได้ให้แก่ผู้ขับรถแท็กซี่ Uber ด้วย นอกจากนี้ Uber ยังมีบริการเช่าอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการให้บริการ ได้แก่ รถยนต์และสมาร์ตโฟนอีกด้วย (strategydefine, 2559) รวมทั้งทาง Uber มีนโยบายในการรับประกันค่าโดยสารให้ผู้ขับรถแท็กซี่ หากผู้ขับเลือกเวลาในการขับตามที่กำหนด ซึ่งส่วนใหญ่ในนโยบายในการรับประกันราคาจะอยู่ในช่วงเวลาที่หารรถแท็กซี่ได้ยาก หรือในช่วงเวลาที่เร่งด่วน จึงเป็นการสร้างแรงจูงใจให้ผู้ขับนำรถออกมาให้บริการมากยิ่งขึ้น

2.พฤติกรรมที่มีใช้การตั้งราคาต่อผู้โดยสาร

การแข่งขันด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

Uber ไม่ใช่ผู้ให้บริการแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่เหมือนกับผู้ให้บริการรายอื่นอย่างเช่น GrabTaxi และ All Thai Taxi ที่นำแท็กซี่สาธารณะทั่วไปไปให้บริการ แต่ Uber เป็นบริการที่ชักชวนให้ผู้ที่มีรถยนต์ส่วนบุคคลหรือผู้ที่มีในขับชื้ออยู่ก่อนแล้วสามารถนำรถยนต์ออกมาให้บริการ ดังนั้น Uber ถือว่าเป็นธุรกิจ Ride sharing ที่เป็นการให้บริการแบบแบ่งปันรถยนต์พร้อมคนขับอย่างแท้จริง โดยมีรูปแบบในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะให้ผู้โดยสารมีความรู้สึกแตกต่างจากการบริการแบบเดิม โดยเน้นภาพลักษณ์ที่มีความความหรูหราและมีระดับ ในระยะแรก Uber จะใช้รถแท็กซี่ที่มีลักษณะคล้ายรถลีมูซีน การบริการนี้เรียกว่า Uber Black โดยเน้นภาพลักษณ์ที่มีความหรูหรา สะดวกสบายแต่มีอัตราค่าโดยสารที่ค่อนข้างสูง ต่อมาทาง Uber ได้ขยายการให้บริการที่มีลักษณะมีเหมือนแท็กซี่ทั่วไป มีอัตราค่าโดยสารราคาถูกและยังคงใช้รถยนต์ส่วนบุคคลเช่นเดิมการบริการนี้เรียกว่า Uber X

การเลือกพื้นที่ให้บริการ (Locationing)

ในปัจจุบัน Uber ให้บริการครอบคลุมพื้นที่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้งนี้ในระยะแรกจะให้บริการเฉพาะในแต่ละเขตเมือง มีระยะเวลาจอดรถเฉลี่ยในพื้นที่รอบๆ

กรุงเทพมหานครประมาณ 7 นาที และเขตใจกลางเมืองเฉลี่ยอยู่ที่ประมาณ 5.6 นาที สาเหตุที่ในตอนแรกเลือกพื้นที่เฉพาะในเขตเมืองเป็นเป้าหมายหลักของบริษัท เนื่องจากพยายามจะลดเวลาของ ผู้โดยสารให้ได้มากที่สุด นอกจากการให้บริการในกรุงเทพและปริมณฑลในปัจจุบันยังได้ขยายพื้นที่ การให้บริการในจังหวัดภูเก็ตและจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อรองรับผู้ใช้บริการในพื้นที่และชาวต่างชาติใน การเดินทางในสภาวะการจราจรที่หนาแน่นในเขตเมือง โดย Uber ได้รับความนิยมจากชาวต่างชาติ เนื่องจาก Uber เปิดให้บริการในหลายประเทศและมีรูปแบบการให้บริการที่เหมือนกัน (blagnone, 2558)

การโฆษณา (Advertising)

Uber ให้ความสำคัญกับการโฆษณาผ่านสื่อโซเชียลมีเดียเพื่อเป็นช่องทางในการ โฆษณาเพื่อให้เข้าถึงผู้ใช้บริการมากขึ้น ดังนั้น จึงได้เห็นสื่อโฆษณาของ Uber ผ่านช่องทาง Facebook, Youtube, Line และ Google เป็นส่วนใหญ่ สื่อเหล่านี้ทำหน้าที่เป็นตัวแทนในการ แนะนำการใช้บริการและแจ้งโปรโมชั่นต่างๆ ดังนั้น วิธีการโฆษณาผ่านสื่อโซเชียลมีเดียนี้จึงมีความ หลากหลายและซับซ้อนมากกว่าที่จะเป็นการโฆษณาแบบปกติ สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายของ Uber ได้ง่ายขึ้นซึ่งส่วนใหญ่เป็นกลุ่มคนวัยทำงาน วัยรุ่นหรือคนที่ใช้สมาร์ทโฟนที่มีแนวโน้มที่เพิ่ม มากขึ้นตามเทคโนโลยีที่ทันสมัยและที่สำคัญการโฆษณาผ่านสื่อโซเชียลมีเดียมีอัตราค่าโฆษณาที่ไม่แพง เมื่อเทียบกับสื่อโฆษณาในลักษณะอื่นๆ

ยกตัวอย่างเช่น Uber ได้ร่วมมือกับแอปพลิเคชัน LINE ประเทศไทย สร้างสรรค์การ เดินทางรูปแบบใหม่ ด้วยฟังก์ชันการเรียกรถแท็กซี่ Uber ผ่านแอปพลิเคชัน LINE ในสมาร์ทโฟน สำหรับฟังก์ชันพิเศษนี้ Uber และ LINE ได้ร่วมกันออกแบบพัฒนาช่องทางการเรียกรถขึ้นมาเพื่อให้ ผู้โดยสารสามารถใช้บริการเรียกรถแท็กซี่ได้ง่ายยิ่งขึ้น โดยในปัจจุบันยังอยู่ในช่วงทดลองการให้บริการ โดยเริ่มเปิดให้บริการครั้งแรกเมื่อวันที่ 2 ธันวาคม 2559 (Newsroom, 2559)

3.2.2 Grab

Grab มีผู้ร่วมก่อตั้ง 2 คน ได้แก่ นาย Anthony Tan และ นางสาว Hooi Ling Tan โดยเปิดให้บริการครั้งแรกในเดือนกรกฎาคม พ.ศ.2555 ที่ประเทศมาเลเซีย ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ปัจจุบัน Grab เปิดให้บริการแล้วใน 6 ประเทศ มาเลเซีย สิงคโปร์ ฟิลิปปินส์ ไทย เวียดนาม และอินโดนีเซีย ทั้งหมด 22 เมืองทั่วเอเชีย

Grab ได้เปิดตัวในประเทศไทยอย่างเป็นทางการในเดือนธันวาคม 2556 จดทะเบียน ภายใต้อัชื่อ บริษัทแกร็บแท็กซี่ (ประเทศไทย) จำกัด ภายใต้อการบริหารของนางสาว จุฑาศรี คุวินิชกุล ซึ่งเป็นเพื่อนร่วมชั้นของ นาย Anthony Tan ที่ Harvard Business School ปัจจุบันบริษัทมีรถ

แท็กซี่ในระบบประมาณ 15,000 คัน (forbesthailand, 2558) โดยการให้บริการสามารถแบ่งออกเป็น 6 ประเภท ได้แก่ Grab Taxi, GrabHitch, GrabCar (Economy), GrabCar (Premium), GrabXL และ Taxi 7-seater

GrabTaxi

มีแนวคิดมาจากความต้องการจะแก้ไขปัญหาด้านระบบขนส่งและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนขับแท็กซี่ โดยใช้ระบบ GPS Tracking ในการจัดคิวรถแท็กซี่และสามารถกระจายงานได้อย่างอัตโนมัติ สามารถช่วยร่นระยะเวลาการวิ่งรถเปล่าของผู้ขับรถแท็กซี่ โดยรูปแบบในการดำเนินงานทางบริษัท Grab Taxi จะเข้าไปเป็นพันธมิตรกับผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิม กล่าวคือ ผู้ขับรถแท็กซี่ในระบบของ Grab Taxi ก็คือผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิม ดังนั้น ข้อได้เปรียบของ GrabTaxi คือ ผู้ขับรถแท็กซี่ในระบบทุกคนมีใบขับขี่รถยนต์สาธารณะ นอกจากนั้น อัตราค่าโดยสารนั้นเป็นไปตามที่กรมการขนส่งกำหนด มีเพียงค่าบริการเรียกรถ 20 บาทที่เก็บเพิ่มจากค่าโดยสาร หากเป็นช่วงเวลาเร่งด่วนจะเก็บค่าธรรมเนียมเพิ่มไม่เกิน 20 บาท โดย GrabTaxi เริ่มเปิดให้บริการครั้งแรกจะให้บริการเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลต่อมาได้ขยายพื้นที่การให้บริการไปในจังหวัดอื่นๆ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การให้บริการ GrabTaxi ในเขตพญาเป็นการให้บริการเป็นพื้นที่ที่ 2 ในประเทศไทย ต่อจากกรุงเทพมหานคร เริ่มเปิดให้บริการครั้งแรกในเดือนกันยายน 2557 มีลักษณะการให้บริการคล้ายคลึงกับการให้บริการในกรุงเทพมหานคร แต่มีบริการเรียกรถแท็กซี่ 40 บาทและคิดอัตราค่าบริการรถแท็กซี่ตามมิเตอร์ตามกำหนดของเมืองพญา (itnews24hrs, 2557)

จากนั้น GrabTaxi ได้ขยายพื้นที่การให้บริการไปที่จังหวัดเชียงราย เริ่มเปิดให้บริการตั้งแต่มีนาคม 2558 คิดค่าบริการเรียกรถแท็กซี่ 25 บาทและอัตรามิเตอร์ค่าโดยสารรถแท็กซี่ตามมิเตอร์ของเชียงรายโดยอัตราค่าบริการของเชียงรายนั้นจะแบ่งเป็น 2 อัตราคือ อัตราค่าโดยสารในเขตเมืองเชียงราย และ อัตราค่าโดยสารนอกเขตเมืองเชียงราย (grabtaxi, 2558 ก)

1. อัตราค่าโดยสารในเขตเมืองเชียงรายนั้นจะนับรวมบริเวณ 4 ตำบลคือ ตำบลเวียงรอบเวียง ริมกก และสันทราย อัตราค่าโดยสารจะคิดตามที่ปรากฏบนมิเตอร์ กิโลเมตรแรก 30 บาท กิโลเมตรที่ 2 เป็นต้นไป คิดกิโลเมตรละ 4 บาท (grabtaxi, 2558 ก)

2. อัตราค่าโดยสารนอกเขตเมืองเชียงราย (นอกเหนือจาก 4 ตำบลที่ได้กล่าวข้างต้น) จะคิดอัตราค่าโดยสารที่กิโลเมตรละ 10 บาท ค่าบริการที่สูงขึ้นเนื่องจากการเดินทางนอกเขตเมืองนั้นระหว่างทางกลับเข้าเขตตัวเมืองผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนมากจะไม่มีผู้โดยสารเรียกใช้บริการตามข้างทางเหมือนดังเช่นในเขตเมืองและผู้ขับรถแท็กซี่จะต้องวิ่งรถเปล่ากลับเข้ามาให้บริการในเมืองต่อไป นอกจากนั้น สำหรับการให้บริการผู้โดยสารที่ต้องการขึ้นดอยนั้น มีอัตราค่าโดยสารที่กิโลเมตรละ

15 บาท เนื่องจากรถแท็กซี่ที่ให้บริการต้องใช้เชื้อเพลิงมากขึ้นกว่าการขับให้บริการในเมือง (grabtaxi, 2558 ก)

จากนั้น ในเดือนกรกฎาคม 2558 GrabTaxi เปิดให้บริการที่จังหวัดภูเก็ต คิดค่าบริการเรียกรถ 50 บาท และอัตราค่าบริการรถแท็กซี่ตามอัตรา미터เตอร์ของภูเก็ต ส่วนกรณีที่เรียกรถจากภายในท่าอากาศยานภูเก็ตผู้โดยสารจะต้องทำการจองรถแท็กซี่ล่วงหน้าอย่างน้อย 2 ชั่วโมงและสามารถจองล่วงหน้าได้สูงสุด 7 วันก่อนการเดินทาง โดยเสียค่าธรรมเนียมสนามบินเพิ่มครั้งละ 100 บาท (grabtaxi, 2558 ข)

ต่อมา ในเดือน ธันวาคม 2558 GrabTaxi เปิดให้บริการที่จังหวัดเชียงใหม่ คิดค่าบริการเรียกรถ 50 บาท และอัตราค่าบริการรถแท็กซี่ตามอัตรา미터เตอร์ของเชียงใหม่ การให้บริการดังกล่าวเป็นความร่วมมือระหว่าง Grab Taxi และ สหกรณ์แท็กซี่เวียงพิงค์ พื้นที่ในการให้บริการภายในตัวเมืองไม่เกินเขตวงแหวนรอบที่สอง (ในส่วนนอกเขตพื้นที่ให้บริการจะคิดค่าโดยสารในลักษณะเหมาจ่าย) (facebook, 2558)

ในปัจจุบัน Grab Taxi ได้ขยายพื้นที่ให้บริการไปให้เขตภาคอีสานในจังหวัดอุบลราชธานีและจังหวัดขอนแก่น ในเดือนพฤศจิกายน 2559 โดยมีค่าบริการเรียกรถแท็กซี่ 20 บาท และคิดอัตราค่าโดยสารตามอัตราเดิมตามที่การที่กรมการขนส่งทางบกกำหนดให้ตามราคาแต่ละท้องถิ่น (stockwave, 2559)

จากที่กล่าวมาข้างต้นเป็นข้อมูล ณ วันที่ 9 ธันวาคม 2559 จึงสามารถสรุปได้ว่าการให้บริการของ Grab Taxi นั้นครอบคลุมพื้นที่การให้บริการทั้งหมด 7 พื้นที่ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล, พัทยา, เชียงราย, ภูเก็ต, เชียงใหม่, อุบลราชธานีและขอนแก่น

GrabCar

จากบทความในเว็บไซต์ grabtaxi ข้อมูล ณ วันที่ 9 มิถุนายน 2557 โดย จุฑาศรีคูวินชกุล กล่าวว่า GrabCar เป็นบริการเสริมอย่างหนึ่งของ GrabTaxi (ลักษณะการให้บริการเหมือนกับการให้บริการของ Uber) โดยแนวคิดนี้มีการพัฒนามาจากการให้บริการ GrabTaxi ในบางช่วงเวลาของวันที่ผู้โดยสารจะประสบปัญหาจะเรียกใช้บริการรถแท็กซี่ GrabCar จึงเป็นตัวเลือกหนึ่งที่สามารถแก้ปัญหาในช่วงเวลาที่ผู้คนที่ต้องการใช้บริการจำนวนมาก โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่การจราจรติดขัดหรืออยู่ในพื้นที่ที่ไม่สามารถเรียกรถแท็กซี่ได้ การให้บริการของ GrabCar เป็นการให้บริการซึ่งเป็นรถยนต์ส่วนบุคคลเพื่อตอบสนองผู้โดยสารที่ต้องการเดินทางด้วยความรู้สึกเหมือนกับการใช้รถยนต์ส่วนตัว ทั้งนี้ Grab Taxi มีนโยบายให้ผู้ขับ GrabCar ทำประกันภัยอุบัติเหตุและมีช่วงเวลาประกันภัยคุ้มครอง ดังนี้

ผู้ขับ GrabCar จะได้รับความคุ้มครองเริ่มตั้งแต่ที่มีงานเรียกเข้ามาและผู้ขับรถแท็กซี่ที่ถูกรับงาน โดยจะสิ้นสุดการคุ้มครองส่งผู้โดยสารเสร็จสิ้น ส่วนผู้โดยสาร GrabCar จะได้รับความคุ้มครองเริ่มตั้งแต่ “จุดรับ” คือจุดที่ผู้โดยสารเรียกรถให้ไปรับถึงสถานที่ที่กำหนดไว้และสิ้นสุดการคุ้มครองเมื่อถึง “จุดส่ง” คือจุดหมายปลายทางที่ผู้โดยสารใส่ไว้บนแอปพลิเคชันก่อนเรียกรถ GrabCar โดยสามารถแบ่งบริการออกเป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

GrabXL

การให้บริการด้วยรถตู้ 12 ที่นั่ง เริ่มเปิดให้บริการในเดือน กุมภาพันธ์ 2558 การให้บริการนี้เหมาะสำหรับผู้ที่ต้องการความสะดวกสบายและมีความต้องการรถที่ใหญ่ขึ้นเพื่อผู้โดยสารได้มากขึ้น อีกทั้งยังมีพื้นที่เพียงพอสำหรับกระเป๋าสัมภาระโดยบริการของ GrabXL นั้นสามารถใช้เพื่อเดินทางในระยะไกลและเป็นเวลาหลายวันได้ แต่ผู้โดยสารต้องทำการตกลงเกี่ยวกับค่าสวัสดิการต่าง ๆ ให้กับผู้ขับด้วยตนเอง เช่น ค่าที่พัก และค่าอาหาร ส่วนอัตราค่าบริการของ GrabXL คิดอัตราค่าโดยสารเริ่มต้น 300 บาท คิดค่าโดยสาร 20 บาทต่อกิโลเมตร และไม่มีค่าบริการสำหรับการเดินทางไปสนามบิน (ข้อมูล ณ วันที่ 6 ธันวาคม 2559)

GrabCar+ (Premium)

เป็นการให้บริการที่มีลักษณะที่คล้ายคลึงกับ Uber Black เริ่มเปิดให้บริการในเดือน เมษายน 2558 โดยคิดอัตราค่าโดยสารเริ่มต้น 50 บาท คิดระยะทาง 15 บาทต่อกิโลเมตร และคิดค่าบริการไปสนามบินเพิ่มจากค่าโดยสารปกติ 150 บาทและมีค่าบริการจองล่วงหน้า 100 บาท โดยรถที่นำมาให้บริการนั้นจะเป็นรถยนต์ส่วนบุคคล 2,000 cc ขึ้นไปให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลเท่านั้น (ข้อมูล ณ วันที่ 6 ธันวาคม 2559)

GrabCar (Economy)

เป็นการให้บริการที่มีลักษณะที่คล้ายคลึงกับ UberX เริ่มเปิดให้บริการในเดือน พฤษภาคม 2558 โดยคิดอัตราค่าโดยสารเริ่มต้นที่ 30 บาท คิดระยะทาง 9 บาทต่อกิโลเมตร และคิดค่าบริการไปสนามบินเพิ่มจากค่าโดยสารปกติ 150 บาทและมีค่าบริการจองล่วงหน้า 100 บาท โดยรถที่นำมาให้บริการนั้นจะเป็นรถยนต์ส่วนบุคคลไม่เกิน 2,000 cc ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลเท่านั้น (ข้อมูล ณ วันที่ 6 ธันวาคม 2559)

จากการให้บริการ Grabcar ข้างต้น สามารถจำแนกประเภทรถและรุ่นของรถที่สามารถนำมาให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 3.8 รายละเอียดแสดงรุ่นของรถที่สามารถนำมาให้บริการ GrabCar

GrabXL	Toyota	Commuter
	Hyundai	H1
	Nissan	NV
GrabCar+ (Premium)	Toyota	Camry, Fortuner, Estima
	Honda	Accord, CRV
	Nissan	Teana
	Mitsubishi	Pajero
	Chevrolet	Captiva
	Mercedez Benz	All Mercedez Benz 2009 or newer
	BMW	All BMW 2009 or newer
GrabCar (Economy)	Toyota	Vios, Altis, Prius, Innova, Hilux Vigo, Revo
	Honda	Civic, Jazz, Freed, Brio, City
	Nissan	Tida, Almera, Navara
	Mazda	3, 2
	Ford	Fiesta, Ranger
	Mitsubishi	Lancer, Cidia, Mirage, Triton
	Proton	Exora
	Chevrolet	Sonic, Cruze, Colorado
	Suzuki	Swift
	Isuzu	D-Max
	Volkswagen	Amarok

หมายเหตุ. จาก Grab (2559), ข้อมูล ณ วันที่ 7 ธันวาคม 2559

การให้บริการของ GrabCar ถือว่าผิดกฎหมายเช่นเดียวกับการให้บริการของ Uber เนื่องจากการให้บริการไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 เนื่องจาก ใช้รถยนต์ผิดประเภทจากที่จดทะเบียนไว้อัตราค่าโดยสารไม่เป็นไปตามมาตรฐานและผู้ขับขี่ไม่มีใบอนุญาตขับขี่สาธารณะเช่นเดียวกับการให้บริการของ Uber สิ่งที่แตกต่างกันจาก Uber นั้นคือ อัตราค่าโดยสารของ

GrabCar มีเพียงอัตราเดียวในทุกช่วงเวลา แต่ในการให้บริการในแต่ละครั้ง ผู้โดยสารจะสามารถเลือกบริการในรูปแบบเหมาหรือราคาตามที่กำหนดได้

GrabHitch

GrabHitch เป็นบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้รถกับผู้โดยสารที่เดินทางไปในทางเดียวกันได้สามารถร่วมทางไปด้วยกันได้ โดยผู้ขับรถจะต้องลงทะเบียนเพื่อสมัครให้บริการ และผู้โดยสารสามารถเรียกใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน facebook จึงทำให้ทั้งผู้โดยสารและผู้ขับสามารถทราบข้อมูลของทั้ง 2 ฝ่าย อีกทั้งยังสามารถระบุความต้องการเดินทางกับเพศเดียวกันอีกด้วย ซึ่งการให้บริการของ GrabHitch มีราคาเฉลี่ยถูกกว่าแท็กซี่สูงสุดถึงร้อยละ 60 และคิดอัตราค่าโดยสาร 50 บาทต่อคน ตลอดการเดินทาง ทั้งนี้ จะไม่คำนึงถึงระยะทางไกลหรือใกล้ โดยมีพื้นที่บริการครอบคลุมทั่วกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเท่านั้น (positioningmag, 2559) ทั้งนี้ การให้บริการของ GrabHitch นั้นเป็นการให้บริการที่ผิดกฎหมายเช่นเดียวกับการให้บริการของ Uber และ GrabCar

Taxi 7-seater

เป็นการให้บริการรถแท็กซี่ขนาดใหญ่เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางไปสนามบิน สำหรับผู้ที่ต้องการใช้บริการมากกว่า 4-7 คน หรือมีสัมภาระจำนวนมาก โดยผู้โดยสารสามารถทำการจองการเดินทางล่วงหน้าได้ตั้งแต่ 2 ชั่วโมงจนถึง 7 วัน เพื่อไปรับตามสถานที่นัดหมายไปยังสนามบินดอนเมืองหรือสนามบินสุวรรณภูมิ โดยคิดอัตราค่าบริการเพิ่มขึ้น 150 บาท เพิ่มเติมจากอัตราค่าโดยสารเดิมตามที่กรมการขนส่งกำหนดให้บริการเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเท่านั้น (forbesthailand, 2558)

พฤติกรรมมารตั้งราคา (Pricing Behaviors)

Grab สามารถแบ่งรูปแบบการตั้งราคาออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้ ประเภทแรก ได้แก่ Grab Taxi และ Taxi 7-seater กำหนดอัตราค่าโดยสารตามที่กรมการขนส่งทางบกกำหนด เช่นเดียวกับแท็กซี่แบบดั้งเดิม มีเพียงค่าบริการเรียกรถที่เก็บเพิ่มเท่านั้น และประเภทที่สอง ได้แก่ Grab Car และ GrabHitch จะมีการกำหนดราคาโดยผู้ให้บริการขึ้นมาใหม่ ทั้งนี้ อัตราค่าบริการของ GrabCar ไม่เป็นไปตามที่กรมการขนส่งทางบกกำหนดไว้

นโยบายแจกบัตรส่วนลด (Coupons)

การให้บริการของ Grab จะเน้นการทำการตลาดเป็นส่วนใหญ่โดยเฉพาะการบริการของ Grab Taxi และ GrabCar มีส่วนลดตามเทศกาลต่างๆ และมีโปรโมชั่นส่วนลดตลอดทั้งปี ยกตัวอย่างเช่น ในเทศกาลกินเจ สามารถใส่รหัส JJ จะได้รับส่วนลด 80 บาทเมื่อใช้บริการ นอกจากนี้ หากผู้โดยสารที่ใช้บริการเป็นประจำ Grab จะมีส่วนลดพิเศษให้ผู้โดยสารเฉพาะบุคคล จึงทำให้ Grab เป็น

ที่นิยมเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากสามารถเพิ่มความสะดวกสบายในการเดินทางและมีราคาไม่สูงมากเมื่อใช้ส่วนลด

พฤติกรรมที่มีใช้การตั้งราคา (Non-Pricing Behaviors)

สามารถแบ่งพฤติกรรมที่ไม่เกี่ยวกับการตั้งราคาออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. พฤติกรรมที่มีใช้การตั้งราคาต่อผู้ขับรถแท็กซี่ Grab¹

ช่องทางในการรับสมัครผู้ขับรถแท็กซี่ Grab

Grab มีช่องทางให้ผู้ที่ต้องการลงทะเบียนเป็นผู้ขับในระบบ 2 ช่องทางได้แก่

ช่องทางที่ 1 ผู้ที่ต้องการสมัครเป็นผู้ขับในระบบ Grab ในทุกประเภทของการให้บริการสามารถสามารถได้ผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของ Grab เพื่อลงทะเบียนเพื่อรับการฝึกอบรมการใช้งานแอปพลิเคชัน

ช่องทางที่ 2 ผู้ที่ต้องการสมัครเป็นผู้ขับในระบบ Grab ในทุกประเภทของการให้บริการสามารถเตรียมเอกสารเพื่อสมัครพร้อมทั้งรับการฝึกอบรมการใช้งานแอปพลิเคชันที่สำนักงานใหญ่

การโฆษณา (Advertising)

Grab ให้ความสำคัญในการโฆษณาเป็นอย่างมาก กล่าวคือ ลักษณะการโฆษณาของ Grab จะเน้นการโฆษณาผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social media) ในลักษณะเดียวกับ Uber แต่สิ่งที่แตกต่างออกไปของ Grab นั้นมีการดึงดูดผู้ขับด้วยการเข้าประชาสัมพันธ์ตามปั้มน้ำมันหรืออยู่รถแท็กซี่เพื่อชักชวนให้ผู้ขับแท็กซี่แบบดั้งเดิมที่สนใจเข้าร่วมสมัครเป็นผู้ขับในระบบ Grab Taxi โดยมีการประกันรายได้หากผู้ขับสามารถขับได้ตามจำนวนรอบที่กำหนด ยกตัวอย่างเช่น ผู้ขับในระบบจะได้เงินเพิ่ม 100 บาทหากขับรถให้บริการในชั่วโมงเร่งด่วน หรือ ขับให้บริการ 7 เทียว จะได้รับเงินพิเศษเพิ่ม 350 บาท เป็นต้น (strategydefine, 2559)

2. พฤติกรรมที่มีใช้การตั้งราคาต่อผู้โดยสาร

การโฆษณา (Advertising)

Grab ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการโฆษณาเพื่อที่จะกระตุ้นความสนใจเพื่อการสร้างการรับรู้แบรนด์ (Brand Awareness) ต่อกลุ่มเป้าหมายลูกค้าเพื่อเพิ่มยอดใช้บริการ ซึ่งทาง Grab ได้ทำการตลาดร่วมกับหลายแบรนด์ต่างๆ อย่างเช่น Air Asia, KitKat, Revive Isotonic และ Wonda Coffee เป็นต้น นอกจากนี้ยังทำการโฆษณาผ่านสายการบิน Air Asia ในประเทศไทยโดยติดป้าย

¹ ในบทนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงเฉพาะ ผู้ขับรถแท็กซี่ในระบบ Grab Taxi และ GrabCar เท่านั้น

แอปพลิเคชัน Grab Taxi ไว้ในถาดอาหารของผู้โดยสารบน ซึ่งเป็นการวางแผนการตลาดอย่างเจาะจงในแต่ละประเทศเพื่อหาวิธีที่จะได้เข้าถึงผู้โดยสารได้ง่าย หรือ เมื่อผู้ใช้บริการเรียกใช้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Grab จะได้รับช็อกโกแลต KitKat หรือ ได้รับกาแฟฟรีจาก Wonda Coffee เป็นต้น

การทำตลาดประเภทนี้เป็นการโฆษณาที่มีค่าใช้จ่ายต่ำและยังเป็นการเพิ่มการรับรู้ในตัวสินค้าให้กับผู้โดยสารได้ง่าย รวมทั้งยังทำโฆษณาผ่านช่องทาง Facebook, Youtube, Line และ Google โดยส่วนใหญ่เพื่อใช้แจ้งโปรโมชั่นและบริการใหม่ๆ ลักษณะนี้จะคล้ายกับทาง Uber เพราะสามารถทำให้เข้าถึงลูกค้าเป้าหมายได้ง่ายขึ้นเนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มที่ใช้สมาร์ทโฟนเป็นประจำ

การเลือกพื้นที่ให้บริการ (Locationing)

Grab ในปัจจุบันให้บริการทั้งหมด 7 จังหวัดโดยเริ่มเปิดให้บริการครั้งแรกเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ต่อมาได้ขยายพื้นที่การให้บริการไปในเขต เมืองพัทยา เชียงราย เชียงใหม่ ภูเก็ต อุบลราชธานีและขอนแก่น การเลือกทำเลที่ตั้งในการให้บริการนั้น Grab Taxi จะเลือกพื้นที่ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว เนื่องจากสามารถให้บริการเพื่อรองรับผู้โดยสารในพื้นที่แล้วยังสามารถรองรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเนื่องจากแอปพลิเคชันสามารถเลือกใช้ได้ทั่วโลกและมีรูปแบบการทำงานที่เหมือนกันและมีราคาที่กำหนดตามอัตราค่าโดยสารในท้องถิ่น

3. พฤติกรรมที่มีใช้การตั้งราคาต่อผู้ขับและผู้โดยสาร

การเลือกพื้นที่ให้บริการ (Locationing)

นอกเหนือจากการให้บริการเรียกแท็กซี่ผ่านระบบแอปพลิเคชันแล้ว Grab Taxi ยังมีจุดจอดรถตามห้างสรรพสินค้า โรงพยาบาลและโรงแรม โดยการให้บริการประเภทนี้เหมาะสำหรับสถานที่ที่มีข้อจำกัดในเรื่องที่จอดรถเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการและสามารถลดปัญหาการจราจรที่หนาแน่นจากการเรียกแท็กซี่ตามข้างทางหรือวนหาที่จอดรถ ผู้ประกอบการที่ต้องการจุดจอดที่มีแท็กซี่ให้บริการสามารถเข้าร่วมทำข้อตกลงเพื่อเป็นพาร์ทเนอร์กับ Grab Taxi

การให้บริการในแต่ละจุดจะมีเจ้าหน้าที่ของ Grab Taxi รอให้บริการตามจุดเพื่ออำนวยความสะดวกระหว่างผู้โดยสารและผู้ขับรถแท็กซี่ โดยเมื่อมีผู้โดยสารเลือกใช้บริการ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์จะออกไปรับให้แก่ผู้โดยสารเพื่อเป็นหลักฐานในการเรียกรถแท็กซี่และในใบรับนั้นจะระบุหมายเลขทะเบียนแท็กซี่ วันที่และเวลาในการเริ่มใช้บริการ รวมถึงสถานที่ต้นทางและปลายทาง ดังนั้น ในกรณีที่ผู้โดยสารลืมสัมภาระหรือเกิดปัญหาระหว่างการใช้บริการแท็กซี่ ผู้โดยสารสามารถติดต่อศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งนี้ ผู้ขับรถแท็กซี่จะเสียค่าใช้จ่ายให้กับบริษัทครั้งละ 10 บาทต่อการให้บริการ

การให้บริการจุดจอดรถตามสถานที่ต่างๆของ GrabTaxi สามารถเพิ่มความสะดวกแก่ผู้โดยสารและผู้ขับรถแท็กซี่มากขึ้น เนื่องจากผู้โดยสารที่ต้องการใช้บริการไม่ต้องเรียกแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันซึ่งทำให้ผู้โดยสารสามารถใช้บริการได้ง่ายขึ้นและผู้ขับรถแท็กซี่ไม่ต้องวิ่งรถเปล่าเพื่อรอให้บริการแก่ผู้โดยสาร ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่า การให้บริการในลักษณะนี้จึงเอื้อประโยชน์แก่ทุกฝ่ายได้แก่ ผู้โดยสารและผู้ขับรถแท็กซี่ในระบบ Grab Taxi และผู้ประกอบการ Grab

ตารางที่ 3.9 แสดงจุดจอดรถ Grab Taxi ในเขตกรุงเทพมหานคร

	จุดจอดรถ Grab Taxi	เวลาที่ให้บริการ	ค่าบริการเรียกรถ
จุดจอดรถห้างสรรพสินค้า			
1	เซ็นทรัลเวิลด์	11.00 น. - 22.00 น.	25 บาท
2	เซ็นทรัลลาดพร้าว	11.00 น. - 22.00 น.	25 บาท (16.00 น. - 20.00 น.)
3	เซ็นทรัลศาลายา	11.00 น. - 22.00 น.	-
4	เซ็นทรัลเวสต์เกต	11.00 น. - 22.00 น.	-
5	เซ็นทรัลพระราม 3	12.00 น. - 21.00 น.	-
6	เมกะบางนา	11.00 น. - 23.00 น.	-
7	เซ็นทรัลพระราม 2	12.00 น. - 21.00 น.	-
8	แฟชั่นไอส์แลนด์	12.00 น. - 20.00 น.	20 บาท
จุดจอดรถโรงพยาบาล			
9	โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์	08.00 น. - 20.00 น.	25 บาท
10	โรงพยาบาลสมิติเวช	09.00 น. - 20.00 น.	15 บาท
11	โรงพยาบาลกรุงเทพ	08.00 น. - 20.00 น.	15 บาท
จุดจอดรถโรงแรม			
12	โรงแรมเซ็นทารา แกรนด์	07.00 น. - 22.00 น.	25 บาท

หมายเหตุ. จาก grab (2559 ข), เครื่องหมาย (-) หมายถึง ไม่มีการเรียกเก็บค่าบริการเรียกรถ

จากที่กล่าวมาข้างต้น การให้บริการจุดจอดรถเป็นการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่ให้ประโยชน์ทั้งในฝั่งผู้โดยสารและผู้ขับรถแท็กซี่ โดยมุ่งเน้นความสะดวกสบายในการให้บริการในรูปแบบการให้บริการที่แตกต่างกันตามประเภทการใช้งานของลูกค้า สุดท้ายแล้วการให้บริการใน

รูปแบบนี้ยังเอื้อประโยชน์แก่ Grab Taxi ด้วยเช่นกัน เนื่องจากการให้บริการดังกล่าวสามารถขยายฐานลูกค้าได้มากขึ้นและทำให้ผู้ขับในระบบมีงานเพิ่มขึ้น ดังนั้น จึงส่งผลให้ Grab มีรายได้ที่เพิ่มมากขึ้นจากการพัฒนารูปแบบการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้โดยสารและผู้ขับรถแท็กซี่ในทุกๆระบบ

3.2.3 All Thai Taxi

บริษัท นครชัยแอร์ จำกัด เปิดตัวโครงการการให้บริการรถแท็กซี่ในรูปแบบใหม่ All Thai Taxi เริ่มเปิดตัวและให้บริการเมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2558 โดยจดทะเบียนเพื่อประกอบธุรกิจให้บริการรถแท็กซี่รูปแบบใหม่ภายใต้ชื่อ บริษัท ออลไทยแท็กซี่ จำกัด ในวันนี้ บริษัทมีรูปแบบในการจัดการรูปแบบใหม่ นั่นคือ Dispatch Taxi Model ซึ่งระบบนี้จะมีศูนย์สั่งการโดยตรงจากบริษัท และรถที่ให้บริการแก่ผู้โดยสารทุกคนเป็นรถยนต์ Toyota Prius Hybrid สภาพของรถไม่มีการดัดแปลงหรือติดตั้งแก๊ส มีความปลอดภัยและลดปัญหาทางด้านการเติมเชื้อเพลิง มีการบำรุงรักษาโดยศูนย์บริการมาตรฐานโตโยต้าซึ่งรถแท็กซี่ทุกคนมีประกันชั้นหนึ่ง รวมทั้ง กำหนดให้ทำความสะอาดตัวรถและฆ่าเชื้อโรคทุกวัน ในตัวรถแท็กซี่ได้ติดตั้งระบบ GPS พร้อมกล่องดำเพื่อตรวจสอบตำแหน่งรถ ความเร็วและควบคุมพฤติกรรมรถพร้อมทั้งติดตั้งคอมพิวเตอร์แท็บเล็ตเพื่อใช้ในการสื่อสาร การสแกนบัตร และถ่ายรูปเพื่อยืนยันตัวตนของพนักงานขับรถพร้อมทั้งก่อนการให้บริการผู้ขับรถแท็กซี่ทุกคนต้องตรวจวัดระดับแอลกอฮอล์ด้วยเครื่องตรวจวัดระดับแอลกอฮอล์ประจำรถทุกครั้ง

นอกจากนั้น All Thai Taxi ได้เพิ่มความสะดวกในการชำระเงินด้วยเครื่องรูดบัตรเครดิตและเครื่องพิมพ์ใบเสร็จไว้ในรถแท็กซี่ทุกคนและรถแท็กซี่ทุกคนใช้เครื่องมิเตอร์ตามมาตรฐานตามที่กรมการขนส่งทางบกกำหนดไว้ รวมถึงติดตั้งเครื่อง CCTV สามารถบันทึกเหตุการณ์ทั้งภายในและภายนอกรถ (allthaitaxi, 2558) การให้บริการในช่วงเริ่มต้นมีแท็กซี่ที่รองรับการให้บริการจำนวน 549 คัน โดยปัจจุบันมีการยอดการดาวน์โหลดและลงทะเบียนใช้งานแอปพลิเคชัน All Thai Taxi จำนวน 250,000 ราย เดบิตขึ้นเฉลี่ยเดือนละ 20,000 ราย โดยมีผู้ใช้บริการประจำอยู่ที่ราวเดือนละ 20,000-30,000 ราย และมียอดการเรียกใช้บริการแล้ว 1.7 ล้านครั้ง (thansettakij, 2559)

พนักงานขับรถแท็กซี่แต่งกายด้วยชุดฟอร์มของบริษัท มีใบอนุญาตขับรถโดยสารสาธารณะและทางบริษัทจะจัดส่งประวัติการทำงานให้กับกรมขนส่งทางบก ทั้งนี้ ผู้ขับรถแท็กซี่ทุกคนมีลักษณะเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ได้รับเงินเดือนและไม่มีการเช่าขับรถและทางบริษัทมีเงินรางวัลสำหรับพนักงานขับรถดี ไม่มีอุบัติเหตุรวมหรือลงโทษพนักงานขับรถที่ทำผิดกฎหมายตามระเบียบ ในบริษัทปัจจุบันมีคนขับแท็กซี่ประมาณ 600 คน หมุนเวียนกันทำงาน 6 กะ ตลอด 24 ชั่วโมง เป็น

คนขับผู้หญิงประมาณร้อยละ 10 รายได้เฉลี่ยของพนักงานแต่ละคนประมาณเดือนละ 30,000 บาท (ซึ่งเป็นยอดเงินรวมของเงินเดือนและค่าพิเศษ) โดยทาง All Thai Taxi คาดการณ์ว่ารถแต่ละคันสามารถทำรายได้ให้บริษัทตกปีละ 1 ล้านบาท ในอนาคตทางบริษัทได้วางแผนจะเพิ่มจำนวนรถอย่างต่อเนื่องโดยปี 2560 ตั้งเป้าไว้ที่ 1,000 คัน และเพิ่มเป็น 2,500 ในปี 2561 (allthaitaxi, 2558)

All Thai Taxi มีช่องทางในการให้บริการ 3 รูปแบบ คือการโบกเรียกรถแท็กซี่ตามข้างทางคิดค่าโดยสารในอัตราปกติเหมือนรถแท็กซี่ทั่วไป การเรียกผ่านแอปพลิเคชันและการโทรเรียกผ่านคอลเซ็นเตอร์ให้บริการ 24 ชั่วโมง (เบอร์ติดต่อ 1624) และไม่มีการปฏิเสธผู้โดยสารพร้อมทั้งคิดค่าโดยสารตามมิเตอร์ไม่มีการต่อราคา และการบริการเสริมพิเศษของ Lady Taxi ซึ่งผู้โดยสารที่เป็นสุภาพสตรีสามารถระบุให้พนักงานขับรถเป็นผู้หญิงและมีศูนย์การช่วยเหลือลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง

หลักเกณฑ์ในการคิดค่าโดยสารเป็นราคารมาตรฐานตามที่กรมการขนส่งทางบกกำหนด มีอัตราค่าโดยสารเริ่มต้นที่ 35 บาท และการเก็บค่าบริการเรียกรถเพิ่ม 40 บาท และมีการพัฒนาช่องทางการเรียกผ่าน Call Center 02-0189799 โดยสามารถจองรถให้มารับล่วงหน้าได้นาน 30 วันและถึงที่หมายก่อน 1 ชั่วโมง โดยชำระค่าบริการเพิ่ม 100 บาทต่อครั้งโดยคิดเพิ่มจากค่ามิเตอร์ปกติเมื่อถึงปลายทาง บริการจองรถล่วงหน้าเพื่อเป็นการตอบสนองทุกความต้องการของผู้ใช้บริการในการเดินทาง ในทุกเวลาไปยังจุดหมายปลายทางที่ต้องการ โดยผู้โดยสารสามารถวางแผนการเดินทางล่วงหน้าโดยเพิ่มความสะดวกสบายและมั่นใจแก่ผู้โดยสาร

จากที่กล่าวมาข้างต้น การให้บริการของ All Thai Taxi ในปัจจุบันยังไม่สามารถส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร เนื่องจาก ในปัจจุบันมีจำนวนรถแท็กซี่ให้บริการน้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนรถแท็กซี่ในระบบที่มีจำนวนมากกว่า 100,000 คัน แต่หากในอนาคตหากการใช้บริการ All Thai Taxi ประสบผลสำเร็จและเป็นที่ยอมรับและสามารถเพิ่มจำนวนรถแท็กซี่เป็น 2,500 คัน ตามที่บริษัทคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า ในเวลานั้นจะถือเป็นจุดเปลี่ยนครั้งสำคัญต่ออุตสาหกรรมแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร เนื่องนอกเหนือจากความสะดวกสบายจากการเพิ่มช่องทางในการเรียกผ่านแอปพลิเคชันแล้ว การให้บริการยังมีมาตรฐานเหนือกว่าการให้บริการแท็กซี่แบบเดิม

พฤติกรรมการตั้งราคา (Pricing Behaviors)

All Thai Taxi มีอัตราค่าโดยสารตามที่กรมการขนส่งทางบกกำหนดเช่นเดียวกับแท็กซี่สาธารณะทั่วไป มีเพียงค่าบริการเรียกรถเพิ่มเติม 40 บาทและมีอัตราค่าโดยสารเริ่มต้นที่ 35 บาท นั่นคืออัตราค่าโดยสารเริ่มต้นที่ 75 บาท

นโยบายแจกบัตรส่วนลด (Coupons)

All Thai Taxi มีโปรโมชั่นและส่วนลดเพื่อกระตุ้นความสนใจกับผู้ใช้โดยสารจำนวนมาก เนื่องจากกำหนดอัตราค่าโดยสารเหมือนกับแท็กซี่สาธารณะทั่วไป สิ่งที่สร้างความแตกต่างคือการมีโปรโมชั่นส่วนลด โดยทาง All Thai Taxi เน้นทำการตลาดเป็นส่วนใหญ่โดยการมีส่วนลดตามเทศกาลต่างๆ และมีตลอดปีเหมือนคู่แข่งที่ให้บริการรถแท็กซี่ TNC รายอื่นๆ เนื่องจากมีการแข่งขันด้านราคาน้อยจึงต้องใช้ช่องทางอื่นเพื่อเพิ่มส่วนแบ่งตลาด เช่น การให้บริการผ่าน Call Center และสามารถเรียกตามช่องทางได้เหมือนแท็กซี่แบบดั้งเดิม

พฤติกรรมที่มีใช้การตั้งราคา (Non-Pricing Behaviors)

1. พฤติกรรมที่มีใช้การตั้งราคาต่อผู้ขับ

ช่องทางในการรับสมัครพนักงานขับรถ All Thai Taxi

ช่องทางในการสมัครเพื่อเข้ามาเป็นพนักงานขับรถของ All Thai Taxi สามารถแบ่งออกเป็น 2 ช่องทางได้แก่

ช่องทางที่ 1 ผู้ที่ต้องการสมัครเป็นพนักงานขับรถของ All Thai Taxi สามารถสมัครผ่านทางเว็บไซต์ของ All Thai Taxi เพื่อลงทะเบียนเพื่อรับการฝึกอบรมการใช้งานแอปพลิเคชัน โดยสามารถทราบผลการสมัครผ่านอีเมล มือถือ หรือข้อความ

ช่องทางที่ 2 ผู้ที่ต้องการสมัครเป็นพนักงานขับรถของ All Thai Taxi สามารถสมัครได้ด้วยตนเองและสามารถทราบผลการสมัครได้ที่

การโฆษณา (Advertising)

บริษัท ออลไทยแท็กซี่ จำกัด มีจุดแข็งในด้านแนวคิดที่ต้องการยกระดับผู้ขับรถแท็กซี่ในระบบ โดยทาง All Thai Taxi จะเรียกผู้ขับรถแท็กซี่ว่าผู้จัดการประจำรถ ทั้งนี้ สถานะของผู้ขับรถแท็กซี่จะแตกต่างจากคู่แข่งรายอื่นๆ โดยมีเงินเดือนประจำ พร้อมค่าตอบแทนพิเศษและมีสถานะภาพเป็นพนักงานบริษัท มีสวัสดิการและรายได้ที่มั่นคง เพื่อสร้างมาตรฐานในสายอาชีพคนขับรถแท็กซี่ และลดปัญหาเรื่องต้นทุนในการประกอบอาชีพและมุ่งเน้นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น จึงเหมาะกับผู้ที่ต้องการประกอบอาชีพขับรถรับจ้างหรือผู้ที่เป็นผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมอยู่แล้วแต่ไม่มีรถแท็กซี่เป็นของตนเอง หรือผู้ที่ไม่มีต้นทุนในการประกอบแท็กซี่ซึ่งนอกเหนือจากรายได้ที่แน่นอนยังมีสวัสดิการซึ่งสามารถทำให้ผู้ขับที่สนใจสมัครเป็นพนักงานขับรถของ All Thai Taxi โดยในเบื้องต้นมีรถแท็กซี่ให้บริการจำนวน 500 คัน และมีผู้จัดการประจำรถจำนวน 1,200 คน

2. พฤติกรรมที่มีใช้การตั้งราคาต่อผู้โดยสาร

การแข่งขันด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

All Thai Taxi สามารถการสร้างแตกต่างจากผู้ให้บริการรายอื่น ดังนี้ ประการแรก รถแท็กซี่สำหรับให้บริการเป็นรถยนต์ Toyota Prius Hybrid สภาพของรถแท็กซี่ไม่มีการดัดแปลงหรือติดตั้งแก๊สและมีการบำรุงรักษาโดยศูนย์บริการมาตรฐานโตโยต้าและมีประกันชั้นหนึ่งในการคุ้มครองระหว่างการเดินทาง

ประการที่สอง พนักงานขับรถแท็กซี่จะเป็นพนักงานบริษัทของนครชัยแอร์ทุกคน และได้รับเงินเดือน ไม่มีการเช่าขับรถ พนักงานทุกคนที่ผ่านการอบรม มีเงินเดือน ค่าคอมมิชชั่น รวมถึงโบนัสประจำปี (allthaitaxi, 2558)

ประการที่สาม ด้านบริการเสริม All Thai Taxi เปิดให้บริการ Lady Taxi สำหรับลูกค้าที่เป็นสุภาพสตรีสามารถระบุให้พนักงานขับรถที่มารับให้เป็นผู้หญิงได้ โดยเบื้องต้นได้มีการให้บริการเพียง 10% จากจำนวนรถที่ให้บริการทั้งหมด 549 คัน

3. พฤติกรรมที่มีใช้การตั้งราคาต่อผู้ขับและผู้โดยสาร

การเลือกพื้นที่ให้บริการ (Locationing)

ทาง All Thai Taxi ได้เพิ่มช่องทางการให้บริการจุดจอดรถ โดยเริ่มทดลองให้บริการเป็นที่แรกที่หน้าห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลเวิลด์ เรียกการให้บริการนี้ว่า Pick Up Point มีวัตถุประสงค์เพื่อจับคู่ระหว่างผู้โดยสารและพนักงานขับรถแท็กซี่ผ่านเจ้าหน้าที่ประจำจุดจอด เนื่องจากห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลเวิลด์ อยู่ใจกลางเมืองและมีสภาพจราจรที่ติดขัด ดังนั้นการให้บริการจุดจอดรถจึงสามารถลดปัญหาการเรียกรถแท็กซี่ของผู้โดยสาร และพนักงานขับรถแท็กซี่ไม่ต้องวนหาผู้โดยสารตามข้างทางจึงลดปัญหาการวิ่งรถเปล่าและทำให้ผู้ขับสามารถรับผู้โดยสารได้มากขึ้นส่งผลให้พนักงานมีเงินส่วนแบ่งรายได้จากการขับรถเพิ่มมากขึ้นอีกด้วย ทั้งนี้การให้บริการในรูปแบบนี้จะมีลักษณะที่เหมือนกับการให้บริการจุดจอดรถของ Grab Taxi

กล่าวคือ การให้บริการในปัจจุบันของ All Thai Taxi มีทั้งหมด 3 ช่องได้แก่ การเรียกรถแท็กซี่ตามข้างทาง การเรียกรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันและการเรียกรถแท็กซี่ผ่าน Call Center ดังนั้น หากการให้บริการ Pick Up Point นั้นสามารถขยายพื้นที่การให้บริการได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น จะส่งผลให้ช่องทางการให้บริการของ All Thai Taxi มีให้เลือกได้หลากหลายและครอบคลุมเช่นเดียวกับคู่แข่งรายอื่น

3.3 การกำกับดูแล (Regulation)

จากข้อมูลของกรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคมสามารถสรุปรายละเอียดเกี่ยวกับกฎระเบียบในอุตสาหกรรมแท็กซี่ ดังนี้ ธุรกิจการให้บริการรถแท็กซี่สาธารณะอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม มีอำนาจหน้าที่ในการจัดการเกี่ยวกับระบบระเบียบการขนส่งทางบก โดยการกำกับดูแลและตรวจสอบ ให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในธุรกิจการให้บริการรถแท็กซี่ให้ปฏิบัติตาม กฎ ระเบียบ ที่วางไว้โดยมีแนวคิดให้สามารถใช้บริการเชื่อมต่อกับระบบการขนส่งในประเภทอื่น เพื่อให้การคมนาคมเกิดความคล่องตัว สะดวก รวดเร็วและปลอดภัยจากการเดินทางโดยสารรถขนส่งสาธารณะ

ดังนั้น การประกอบกิจการการให้บริการรถแท็กซี่สาธารณะจะต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมการขนส่งทางบกในทุกระบบโดยสามารถจำแนกธุรกรรมต่างๆ ได้ ดังต่อไปนี้

1. การขออนุญาตจดทะเบียนรถยนต์สาธารณะ
2. การออกใบอนุญาตการขับรถยนต์สาธารณะ
3. การตรวจสอบสภาพรถ
4. การตรวจสอบประวัติอาชญากรรมของผู้ต้องการมีใบอนุญาตขับรถสาธารณะ
5. การจัดการอบรมให้แก่ผู้มีใบอนุญาตขับรถยนต์สาธารณะในเรื่องของการให้บริการที่ดี

แก่ผู้โดยสาร

6. การกำกับดูแลหากมีผู้กระทำความผิด พร้อมทั้งออกบทลงโทษที่เหมาะสม

ทั้งนี้ กรมการขนส่งทางบกประกาศใช้ระเบียบกรมขนส่งทางบกฉบับใหม่ว่าด้วยการขอจดทะเบียนรถยนต์รับจ้างในเขตกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2557 โดยมีผลบังคับใช้ในวันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2557 เป็นต้นไป มีวัตถุประสงค์เพื่อให้การควบคุมดูแลรถแท็กซี่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและอัตราค่าโดยสารของรถแท็กซี่นั้นได้มีผลใช้บังคับมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551 ซึ่งเป็นระยะเวลาที่ค่อนข้างนาน ประกอบกับราคาค่าเชื้อเพลิงและค่าครองชีพได้ปรับตัวสูงขึ้นตามภาวะเศรษฐกิจ จึงสมควรแก้ไขให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน

จากที่กล่าวมาข้างต้น กรมการขนส่งทางบกซึ่งเป็นผู้กำกับดูแลอุตสาหกรรมแท็กซี่ได้ประกาศปรับขึ้นอัตราค่าโดยสารรถแท็กซี่และมีผลบังคับใช้ตามกฎหมายในวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2557 ซึ่งการปรับขึ้นราคาในครั้งนี้จะแบ่งออกเป็น 2 ช่วง

ช่วงที่ 1 จะมีการปรับค่าโดยสารรถแท็กซี่เพิ่มขึ้นร้อยละ 8 จากอัตราเดิม

ช่วงที่ 2 จะปรับอัตราค่าโดยสารเพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 5 โดยมีระยะเวลาห่างจากช่วงที่ 1 เป็นระยะเวลา 6 เดือน

อย่างไรก็ตาม การประกาศขึ้นอัตราค่าโดยสารนี้ไม่สามารถปรับราคาขึ้นได้ทุกคันพร้อมกัน เพราะรถแท็กซี่จะต้องผ่านการตรวจสอบสภาพรถจากกรมการขนส่งทางบกก่อนแล้วจึงสามารถปรับราคาขึ้นตามกำหนดได้ แต่กรมการขนส่งทางบกมีความสามารถในการตรวจสอบสภาพได้เพียง 3,000 คันต่อเท่านั้นจากจำนวนรถแท็กซี่ประมาณ 1 แสนคันในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้น จึงทำให้รถแท็กซี่ที่วิ่งอยู่บนท้องถนนส่วนใหญ่ในปัจจุบันยังไม่ได้มีการปรับขึ้นอัตราค่าโดยสารตามที่ประกาศ

ตารางที่ 3.10 การปรับเพิ่มของอัตราค่าโดยสารรถแท็กซี่

ระยะทาง (กิโลเมตร)		อัตราเดิม	อัตราช่วงที่ 1	อัตราช่วงที่ 2
เริ่มต้น	-	35.00 บาท	35.00 บาท	35.00 บาท
กิโลเมตรที่ 1 – 10 (เดิม กม. 2-12)	กิโลเมตรละ	5.00 บาท	5.50 บาท	5.50 บาท
กิโลเมตรที่ 11 – 20(เดิม กม.13-20)	กิโลเมตรละ	5.50 บาท	6.00 บาท	6.50 บาท
กิโลเมตรที่ 21 – 40	กิโลเมตรละ	6.00 บาท	6.50 บาท	7.50 บาท
กิโลเมตรที่ 41 – 60	กิโลเมตรละ	6.50 บาท	7.00 บาท	8.00 บาท
กิโลเมตรที่ 61 – 80	กิโลเมตรละ	7.50 บาท	8.00 บาท	9.00 บาท
ระยะทางเกินกว่า 80 กิโลเมตรขึ้นไป	กิโลเมตรละ	8.50 บาท	10.00 บาท	10.50 บาท
ช่วงรถจอดนิ่ง	นาทีละ	1.50 บาท	2.00 บาท	2.00 บาท

หมายเหตุ. จากการสรุปโดยผู้วิจัย

ขอบเขตการใช้อัตราค่าโดยสาร

กรมการขนส่งทางบกได้กำหนดอัตราค่าโดยสารให้ใช้ในเขตพื้นที่ โดยกำหนดจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดให้ครอบคลุมถึงถนนสายหลัก ถนนสายย่อย ตรอก หรือซอยที่เชื่อมต่อออกไปจากแนวเขต และจุดสิ้นสุด ดังกล่าวในรัศมีไม่เกิน 2 กิโลเมตร สำหรับการรับจ้างบรรทุกคนโดยสาร นอกเหนือจากขอบเขตที่กำหนดไว้ จะใช้อัตราที่กำหนดไว้หรือราคาเหมาได้ ขึ้นอยู่กับข้อตกลงระหว่างผู้โดยสารและผู้ขับรถแท็กซี่ ซึ่งสามารถสรุปขอบเขตการใช้อัตราค่าโดยสารได้ ดังนี้

ตารางที่ 3.11 ขอบเขตการใช้อัตราค่าโดยสาร

1. ทิศเหนือ	
ก. ถ.พหลโยธิน	ขอบเขตสิ้นสุดที่ ห้างสรรพสินค้าฟิวเจอร์พาร์ค สาขารังสิต
ข. ถ.รังสิต- ปทุมธานี	ขอบเขตสิ้นสุดที่ สะพานข้ามทางรถไฟ
ค. ถ.รังสิต - นครนายก	ขอบเขตสิ้นสุดที่ คลอง 3
ง. ถ.ติวานนท์	ขอบเขตสิ้นสุดที่ ทางแยกสวนสมเด็จพระเจ้า
2. ทิศตะวันออกเฉียงเหนือ	
ก. ถ.ลำลูกกา	ขอบเขตสิ้นสุดที่ คลอง 4
ข. ถ.สายไหม	ขอบเขตสิ้นสุดที่ ทางแยกถนน กม.11
ค. ถ.หทัยราษฎร์	ขอบเขตสิ้นสุดที่ ทางแยกถนนวัดคูบัว
ง. ถ.นิมิตรใหม่	ขอบเขตสิ้นสุดที่ วัดบัวแก้ว
3. ทิศตะวันออก	
ก. ถ.ราษฎร์อุทิศ	ขอบเขตสิ้นสุดที่ สถานีตำรวจนครบาลหนองจอก ถ.เลียบบวารี
ข. ถ.บุรีภิรมย์	ขอบเขตสิ้นสุดที่ ทางแยกถนนสังฆสันตสุข ตัดกับถนนอยู่วิทยา
ค. ถ.สุวินทวงศ์	ขอบเขตสิ้นสุดที่ ทางแยกสุวินทวงศ์ ตัดถนนเชื่อมสัมพันธ์และถนน ฉลองกรุง
ง. ถ.หลวงแพ่ง	ขอบเขตสิ้นสุดที่ ซอยหลวงแพ่ง 1 (ซอยวัดพลมานีย์)
จ. ถ.ราษฎร์อุทิศ	ขอบเขตสิ้นสุดที่ หลักเขตกรุงเทพมหานครกับ จังหวัดสมุทรปราการ (ถ.วัดกิ่งแก้ว)
ฉ. ถ.กรุงเทพ - ชลบุรี	ขอบเขตสิ้นสุดที่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (สายใหม่)
4. ทิศตะวันออกเฉียงใต้	
ก. ถ.บางนา - ตราด	ขอบเขตสิ้นสุดที่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (สายเก่า)
ข. ทางด่วนบูรพาวิถี	ขอบเขตสิ้นสุดที่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
ค. ถนนศรีนครินทร์	ขอบเขตสิ้นสุดที่ทางแยกถนนเทพารักษ์

ตารางที่ 3.11 ขอบเขตการใช้อัตราค่าโดยสาร (ต่อ)

5. ทิศใต้	
ก. ถ.สุขุมวิท	ขอบเขตสิ้นสุดที่ ตลาดสดปู่เจ้าสมิงพรายตามแนวนนปู่เจ้าสมิงพราย ถึงท่าเรือแม่น้ำเจ้าพระยา
ข. ถ.สุขสวัสดิ์	ขอบเขตสิ้นสุดที่ โรงเรียนราชประชาสมาสัย
ค. ถ.ประชาอุทิศ	ขอบเขตสิ้นสุดที่ ทางแยกถนนครุใน
ง. ถ.บางขุนเทียน	ขอบเขตสิ้นสุดที่ ทางแยกวัดหัวกระปือ
จ. ถ.ธนบุรี - ปากท่อ	ขอบเขตสิ้นสุดที่ ทางแยกถนนวงแหวนรอบนอก
6. ทิศตะวันออกเฉียงใต้	
ก. ถ.เอกชัย	ขอบเขตสิ้นสุดที่ ทางแยกถนนบางบอน 3
ข. ถ.เพชรเกษม	ขอบเขตสิ้นสุดที่ หลักเขตกรุงเทพมหานคร กับจังหวัดนครปฐม
ค. ถ.เลียบคลองทวีวัฒนา	ขอบเขตสิ้นสุดที่ สถานีตำรวจนครบาลศาลาแดง
7. ทิศตะวันตก	
ก. ถ.ปิ่นเกล้า - นครชัยศรี	ขอบเขตสิ้นสุดที่ ทางแยกถนนพุทธมณฑลสาย 2
ข. ถ.รัตนธิเบศร์	ขอบเขตสิ้นสุดที่ ทางแยกถนนรัตนธิเบศร์บรรจบวงแหวนรอบนอก
กรณีการจ้างนอกขอบเขตการใช้อัตราค่าโดยสารตามที่ตกลง หรือใช้อัตราค่าโดยสารตามมิเตอร์	

หมายเหตุ. จากกรมการขนส่งทางบก (2559), สืบค้นข้อมูล ณ วันที่ 21 พฤศจิกายน 2559

การนำรถมาจดทะเบียนเป็นรถยนต์รับจ้าง (รถแท็กซี่) ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 และระเบียบกรมการขนส่งทางบก ว่าด้วย ดำเนินการทางทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์รับจ้างตามประกาศจากกรมการขนส่งทางบกเมื่อ วันที่ วันที่ 9 มิถุนายน 2559 เรื่อง การนำรถมาจดทะเบียนเป็นรถยนต์รับจ้าง (รถแท็กซี่) สามารถสรุปได้ดังนี้

1. รถที่นำมาจดทะเบียนต้องเป็นรถใหม่ หรือเป็นรถที่มีอายุการใช้งานไม่เกิน 2 ปี นับแต่วันจดทะเบียนครั้งแรกและใช้งานมาแล้ว เป็นระยะทางไม่เกิน 20,000 กม.
2. ลักษณะรถ รถเก๋งสองตอน รถเก๋งสองตอนแวน รถเก๋งสามตอน รถเก๋งสามตอนแวน รถยนต์นั่งสองตอน รถยนต์นั่งสองตอนแวน รถยนต์นั่งสามตอน รถยนต์นั่งสามตอนแวน
3. เครื่องยนต์ต้องมีความจุของกระบอกสูบรวมกันไม่ต่ำกว่า 1,500 ซีซี
4. ห้ามติดเซ็นทรัลล็อก และฟิล์มกรองแสง

5. สีรถ
 - 5.1 รถยนต์รับจ้างของบุคคลธรรมดา ให้ใช้สีเขียวและสีเหลืองเป็นสีของตัวรถ
 - 5.2 รถยนต์รับจ้างของนิติบุคคล ให้ใช้สีเหลืองเป็นสีของตัวรถ และสีน้ำเงินเป็นสีของข้อความ และเครื่องหมายต่างๆ
6. รถยนต์รับจ้างให้มีอายุการใช้งานได้ไม่เกิน 9 ปี นับแต่วันจดทะเบียนครั้งแรก
7. ต้องมีและใช้มาตรการค่าโดยสาร ตามแบบหรือชนิดที่ได้รับความเห็นชอบจากกรมการขนส่งทางบกไว้ด้านซ้ายของผู้ขับรถ
8. ต้องมีและใช้เครื่องสื่อสาร ตามแบบหรือชนิดที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือ เครื่องสื่อสารประเภทอื่นที่กรมการขนส่งทางบกให้ความเห็นชอบ
9. ต้องมีและใช้ส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์ของรถที่ใช้ก๊าซธรรมชาติอัด (NGV) เป็นเชื้อเพลิง หรือใช้ร่วมกับน้ำมันเชื้อเพลิง
10. ต้องมีเครื่องหมายเป็นอักษรโรมัน "TAXI-METER" ขนาดสูงไม่น้อยกว่า 7 ซม. เส้นหน้าของตัวอักษร 1.2 ซม. ภายใน กรอบขนาดไม่น้อยกว่า 60x15 ซม. ติดตั้งไว้ในแนวอนบนหลังการถและให้มีแสงไฟพร้อมด้วยกรอบที่บังคับแสง ให้เห็นเครื่อง หมายได้ชัดเจนในเวลา กลางคืน
11. ต้องมีเครื่องหมายอักษร "ว่าง" เมื่อไม่มีผู้โดยสารโดยติดตั้งไว้ด้านซ้ายของคนขับซึ่งสามารถมองเห็นได้ ชัดเจนจากภายนอก ทั้งเวลากลางวันและกลางคืน
12. ต้องแสดงเครื่องหมาย "งตรับจ้าง" ที่มีพื้นสีขาวกรอบสีแดงขนาดไม่น้อยกว่า 10x22 ซม. เส้น กรอบหนา 0.5 ซม. ตัวอักษร คำว่า "งตรับจ้าง" ให้มีสีแดงขนาดความสูงไม่น้อยกว่า 5 ซม. เส้นตัวอักษรหนาไม่น้อยกว่า 0.6 ซม.
13. ต้องจัดให้มีกรอบสำหรับติดบัตรประจำตัวผู้ขับรถไว้ด้านหน้ารถในลักษณะที่ผู้โดยสารสามารถมองเห็นได้ชัดเจน
14. ต้องมีเครื่องหมายเป็นหมายเลขทะเบียน พื้นสีเหลือง ตัวอักษรสีดำ ทำด้วยโลหะติดไว้ที่แนว กึ่งกลางประตูรถตอนหลังด้านใน ได้ขอบกระจกทั้งสองข้าง
15. ต้องมีเครื่องหมายเป็นข้อความ "แท็กซี่บุคคล" หรือ "ชื่อนิติบุคคล" หมายเลขทะเบียนรถ และข้อความ "ร้องเรียนแท็กซี่ โทร.1584" ไว้ที่ประตูตอนหน้าด้านนอกทั้งสองข้าง โดยต้อง ใช้สีที่ตัดกับสีของตัวรถให้เห็นได้ชัดเจน
16. จัดให้มีประกันภัย 2 อย่าง คือ ประกันภัยตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถฯ และ ประกันภัยอย่างน้อยขึ้น 3 คุ้มครองความเสียหายอันเกิดจากการใช้รถรับจ้างแต่ละคัน

เครื่องแต่งกายของผู้ขับขี่รถแท็กซี่

ผู้ขับขี่รถแท็กซี่ในขณะขับรถ ต้องแต่งกายให้สะอาดสุภาพเรียบร้อย และรัดกุมด้วยเครื่องแต่งกาย ดังนี้

1. เสื้อเชิ้ตคอพับ แขนยาว หรือแขนสั้น ไม่มีลวดลาย การสวมเสื้อให้สอดชายล่างของเสื้อ ให้อยู่ภายในกางเกง
2. กางเกงขายาวสีเดียวกับเสื้อ และไม่มีลวดลาย โดยสีกางเกงอาจจะเข้มกว่าสีเสื้อก็ได้
3. รองเท้าหุ้มส้น หรือหุ้มข้อ (เว้นแต่เท้าเจ็บจนไม่สามารถสวมได้)
4. หมวก ถ้าจะสวมต้องเป็นหมวกทรงหม้อตาล สีเดียวกับเสื้อ
5. ท็อกเสื้อด้านซ้าย ให้ติดชื่อและชื่อสกุล ของผู้ขับขี่เป็นอักษรไทย ขนาดตัวอักษรสูงไม่น้อยกว่า 1.50 เซนติเมตร ตัวอักษรต้องเป็นตัวพิมพ์อ่านได้ง่าย โดยเย็บติดหรือปักไว้ สีของตัวอักษรต้องให้ ตัดกับสีเสื้อเห็นได้ชัด และต้องมองเห็นได้ชัดเจนโดยตลอด มิให้มีสิ่งใดปิดบังไว้เลยแม้เพียงบางส่วน (dlt, 2559)

บทลงโทษเกี่ยวกับการให้บริการรถแท็กซี่ TNC ของ UberXและGrabCar

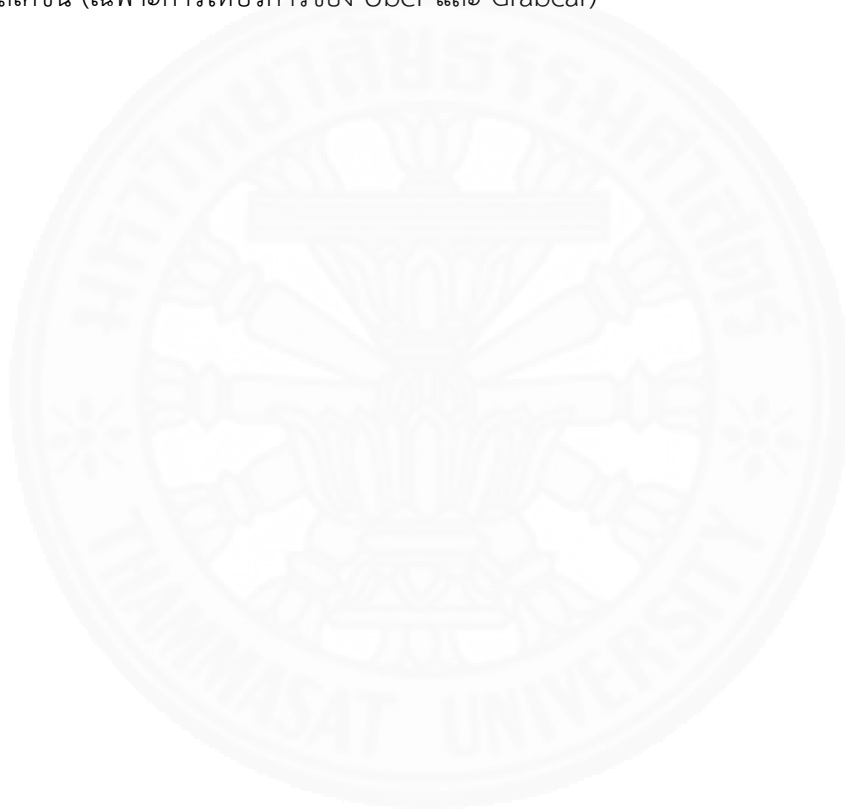
ข้อมูลจากกรมการขนส่งทางบก ข่าวที่ 35 ณ วันที่ 28 พฤศจิกายน 2557 โดยนายธีระพงษ์ รอดประเสริฐ อธิบดีกรมการขนส่งทางบก เปิดเผยว่า ตามที่ปรากฏว่ามีผู้ให้บริการรถรับส่งผู้โดยสารในลักษณะรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันด้วยรถยนต์บริการ (ป้ายเขียว) และ รถยนต์ส่วนบุคคล (ป้ายดำ) โดยอัตราค่าโดยสารไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ดังนั้น การให้บริการรับส่งผู้โดยสารในลักษณะรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันด้วยรถยนต์ส่วนบุคคลและรถยนต์บริการดังกล่าวถือว่าเป็นการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ.2522 ฐานใช้รถยนต์ผิดประเภทจากที่จดทะเบียนไว้ นอกจากนี้ยังมีความผิดฐานไม่ใช้มาตรค่าโดยสารตามที่ทางราชการกำหนดและผู้ขับขี่ไม่มีใบขับขี่สาธารณะ

หากตรวจพบกรมการขนส่งทางบกจะเปรียบเทียบปรับสูงสุดทุกราย ได้แก่ ความผิดฐานใช้รถผิดประเภทมีโทษปรับ สูงสุด 2,000 บาท ความผิดฐานไม่ใช้มาตรค่าโดยสารตามที่ทางราชการกำหนดมีโทษปรับสูงสุด 1,000 บาท และความผิดฐานไม่มีใบขับขี่รถสาธารณะปรับสูงสุด 1,000 บาท (bognone, 2557)

จากที่กล่าวมาข้างต้นเกี่ยวกับการกำกับดูแลธุรกิจการให้บริการรถแท็กซี่สาธารณะ จะเห็นได้ว่า กฎ ระเบียบ ข้อบังคับข้างต้นไม่สอดคล้องกับแนวคิดการให้บริการของ TNC ทั้งนี้กฎหมายที่กำกับดูแลในปัจจุบันจะส่งผลกระทบต่อเฉพาะผู้ขับขี่รถแท็กซี่ TNC เท่านั้น เนื่องจากกฎระเบียบดังกล่าวออกมาเพื่อควบคุมผู้ขับขี่รถแท็กซี่แบบดั้งเดิมและรถแท็กซี่ที่นำมาให้บริการ รวมถึง

อัตราค่าโดยสารเพื่อให้การคมนาคมเกิดความคล่องตัว สะดวก รวดเร็วและปลอดภัยจากการเดินทาง
โดยสารรถขนส่งสาธารณะ

ในทางตรงกันข้าม บริษัท TNC ที่เป็นผู้ให้บริการแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่ที่ได้รับ
ผลประโยชน์โดยตรงจากการให้บริการนี้กลับไม่มีความผิดจากกฎ ระเบียบ ที่กรรมการขนส่งบัญญัติไว้
เนื่องจากการดำเนินธุรกิจของ TNC เป็นธุรกิจประเภทรับจ้างและได้รับเงินเป็นค่าตอบแทนจากค่า
โดยสารที่เก็บได้ ดังนั้น การดำเนินกิจการของ TNC จึงไม่ขัดต่อพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ.2522
ส่งผลให้ผู้ขับขี่แท็กซี่ TNC เท่านั้นที่มีอุปสรรคเกี่ยวกับเรื่องกฎระเบียบในการให้บริการแท็กซี่ผ่าน
แอปพลิเคชัน (เฉพาะการให้บริการของ Uber และ Grabcar)

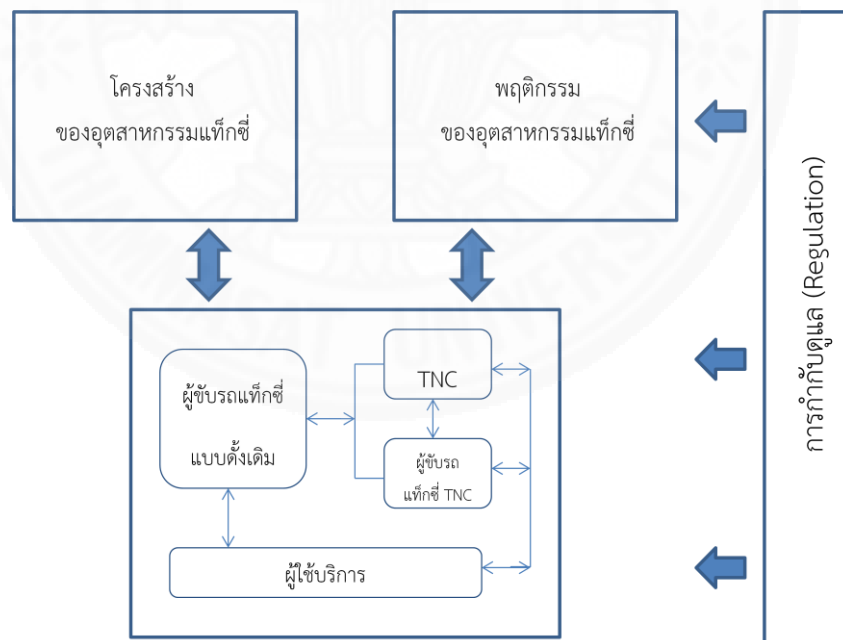


บทที่ 4

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องผลกระทบของการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันต่ออุตสาหกรรมแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานครโดยทางผู้วิจัยจะระบุขอบเขตการศึกษาแอปพลิเคชัน Uber, Grab Taxi และ All Thai Taxi ซึ่งประเภทงานวิจัยที่เหมาะสมกับงานวิจัยลักษณะนี้ผู้วิจัยเลือกใช้ประเภทงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมุ่งศึกษาถึงภาพรวมและให้เข้าใจถึงผลกระทบที่เกิดจากการให้บริการรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน และเพื่อให้การวิจัยเรื่องนี้เป็นไปตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้ทำการเรียบเรียงขั้นตอนในงานวิจัยตามลำดับ ดังนี้ ประเภทงานวิจัย การเลือกกรณีศึกษาตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูล ขั้นตอนการวิจัย และขอบเขตการศึกษา

4.1 กรอบแนวคิด



ภาพที่ 4.1 กรอบแนวคิดเกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดจากการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน. จากการสรุปโดยผู้วิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ได้ดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของการให้บริการแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยเลือกศึกษาเฉพาะผลกระทบที่เกิดจากการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน เฉพาะ Uber, Grab และ All Thai Taxi เท่านั้น เนื่องจากการทั้ง 3 แอปพลิเคชันนี้ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากและมีลักษณะการให้บริการที่แตกต่างออกไปจากการให้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิม

ในการนี้จึงได้แบ่งการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 จะทำการศึกษาถึงภาพรวมในอุตสาหกรรมแท็กซี่ ตามวัตถุประสงค์ข้อหนึ่งในเรื่องของการศึกษาภาพรวมในธุรกิจของผู้ให้บริการรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน ซึ่งจะแสดงลักษณะโครงสร้างและพฤติกรรมการให้บริการแท็กซี่ในปัจจุบัน และในส่วนที่ 2 จะทำการศึกษาในด้านผลกระทบที่เกิดจากการให้บริการของแท็กซี่ TNC และกฎหมายในการกำกับดูแลตามวัตถุประสงค์ในข้อที่สองและข้อที่สาม จากกรอบแนวคิดเกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดจากการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน สามารถอธิบายได้ดังนี้

TNC เป็นผู้ให้บริการแอปพลิเคชันเรียกรถแท็กซี่ซึ่งเข้ามาเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการแท็กซี่จากในอดีตที่มีเพียงให้บริการรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมเท่านั้น โดยผู้ขับรถแท็กซี่ TNC จะประกอบไปด้วย ผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมที่เข้ามาร่วมขับในระบบของ TNC ได้แก่ การให้บริการของ Grab Taxi และจากการสร้างฐานผู้ขับขึ้นมาใหม่ในระบบ ได้แก่ การให้บริการของ Uber และ All Thai Taxi ในส่วนของผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้บริการรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมและรถแท็กซี่ TNC ได้ทั้งสองรูปแบบ จึงส่งผลให้ธุรกิจของ TNC มีการแข่งขันกันสูง เนื่องจากต้องแข่งขันกับผู้ให้บริการรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมแล้วยังต้องแข่งขันกับผู้ประกอบการ TNC รายอื่นๆในตลาดอีกด้วย

ดังนั้น การให้บริการของ TNC จึงส่งผลให้พฤติกรรมของอุตสาหกรรมแท็กซี่เปลี่ยนแปลงไป โดยมีพฤติกรรมการตั้งราคาและพฤติกรรมที่ไม่เกี่ยวกับการตั้งราคาเข้ามาแข่งขันเพื่อขยายฐานผู้ขับรถแท็กซี่ในระบบ TNC และขยายฐานผู้โดยสารให้มาใช้บริการมากขึ้น นอกจากนี้ การให้บริการของ TNC จะส่งผลกระทบโดยตรงต่อผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิม เนื่องจากพฤติกรรมการให้บริการของ TNC ที่เข้ามาทำให้รูปแบบการให้บริการแท็กซี่ในลักษณะเดิมเปลี่ยนแปลงไป ผลกระทบดังกล่าวจึงส่งผลให้โครงสร้างของอุตสาหกรรมแท็กซี่เปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

ทั้งนี้ ธุรกิจให้บริการรถแท็กซี่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบ ระเบียบการขนส่งทางบก โดยการกำกับ ดูแล ตรวจสอบ ควบคุม ควบคุม ให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ด้วยเหตุนี้ การประกอบกิจการการให้บริการรถแท็กซี่จะต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมการขนส่งทางบกในทุกๆเรื่อง โดยกฎหมายและกฎระเบียบส่วนใหญ่ยังไม่มีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับลักษณะการให้บริการของ TNC ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จะทำการศึกษาเพื่อวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดจากการให้บริการรถแท็กซี่ผ่าน

แอปพลิเคชันและให้ข้อเสนอแนะในการกำกับดูแลการให้บริการรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันในอุตสาหกรรมแท็กซี่ต่อไป

4.2 วิธีการศึกษา

เนื่องด้วยงานวิจัยฉบับนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งได้จากการสัมภาษณ์ข้อคิดเห็นจากผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการให้บริการของการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน โดยประเภทงานวิจัยที่เหมาะสมกับงานวิจัยลักษณะนี้ผู้วิจัยเลือกใช้ประเภทงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research Approach)

การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) คือวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์อย่างละเอียด มีเป้าหมายเพื่อเรียนรู้และเข้าใจการวิจัยอย่างลึกซึ้งจากผู้ที่มีความเชี่ยวชาญหรือมีความเกี่ยวข้องในเรื่องนั้นๆ ข้อดีในการสัมภาษณ์เชิงลึก คือ ได้ข้อมูลและรายละเอียดจากผู้สัมภาษณ์อย่างครบถ้วนและมีความเที่ยงตรงในการตอบคำถามตามกรอบคำถามที่กำหนดไว้ การสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว ทำให้เกิดความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ถูกสัมภาษณ์ในเรื่องบริบทและข้อมูล อีกทั้งยังสามารถปรับเปลี่ยนหัวคำถามให้มีความยืดหยุ่นระหว่างการสัมภาษณ์ (Ritchie et al., 2556)

ผู้วิจัยได้วางโครงคำถามในการสัมภาษณ์กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการใช้แอปพลิเคชัน Uber แอปพลิเคชัน Grab Taxi และแอปพลิเคชัน All Thai Taxi ตามการทบทวนทฤษฎีและงานวิจัยที่ผ่านมาโดยมุ่งเน้นไปที่ปัญหาทางด้านรายได้ กฎหมายในการกำกับดูแล ผลกระทบที่เกิดจากแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่ และนำมาวิเคราะห์ สรุปเพื่อนำมาตอบคำถามวิจัย โดยแบบสอบถามและสรุปผลการสัมภาษณ์จะแสดงอยู่ในภาคผนวก ก และภาคผนวก ข ตามลำดับ

4.3 การเลือกกรณีศึกษาตัวอย่าง (Sample Selection)

จากการพิจารณาและเลือกทำงานวิจัยเชิงคุณภาพและกลยุทธ์การวิจัยแบบกรณีศึกษา ผู้วิจัยเลือกใช้เทคนิคการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) คือ การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งเหมาะกับงานวิจัยที่ต้องการศึกษาข้อมูลเชิงลึกในประเด็นที่ศึกษาอย่างลึกซึ้ง ซึ่งนำแอปพลิเคชัน Uber, Grab และ All Thai Taxi ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันที่ใช้เรียกรถแท็กซี่ผ่านมือถือมาเป็นกรณีศึกษาในงานวิจัยนี้

4.3.1 กลุ่มตัวอย่าง สามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการสำรวจ ดังนี้

4.3.1.1 ผู้ประกอบการบริษัท TNC

จากการสำรวจเบื้องต้นผู้วิจัยได้เลือกผู้ประกอบการ 1 บริษัท ได้แก่ บริษัท แกร็บแท็กซี่ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 1 ราย

4.3.1.2 กลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิม

จากการสำรวจเบื้องต้นผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมในเขต กรุงเทพมหานครจำนวน 15 ราย

4.3.1.3 กลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ TNC

1. จากการสำรวจเบื้องต้นผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ในระบบ แอปพลิเคชัน Uber ในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 15 ราย
2. จากการสำรวจเบื้องต้นผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ในระบบ แอปพลิเคชัน Grab ในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 15 ราย
3. จากการสำรวจเบื้องต้นผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ในระบบ แอปพลิเคชัน All Thai Taxi ในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 15 ราย

4.3.1.4 กลุ่มผู้โดยสารที่ใช้บริการรถแท็กซี่แบบดั้งเดิม

จากการสำรวจเบื้องต้นของผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มผู้โดยสารที่เคยใช้บริการรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 15 ราย

4.3.1.5 กลุ่มผู้โดยสารที่ใช้บริการรถแท็กซี่ TNC

1. จากการสำรวจเบื้องต้นของผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มผู้โดยสารที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชัน Uber แล้วเกิดความพึงพอใจ อายุระหว่าง 25 – 45 ปี เป็นผู้โดยสารที่เรียกใช้บริการรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 15 ราย
2. จากการสำรวจเบื้องต้นของผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มผู้โดยสารที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชัน Grab แล้วเกิดความพึงพอใจ อายุระหว่าง 25 – 45 ปี เป็นผู้โดยสารที่เรียกใช้บริการรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Grab ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 15 ราย
3. จากการสำรวจเบื้องต้นของผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มผู้โดยสารที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชัน All Thai Taxi แล้วเกิดความพึงพอใจ อายุระหว่าง 25 – 45 ปี เป็นผู้โดยสารที่เรียกใช้บริการรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน All Thai Taxi ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 15 ราย

4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection)

สำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะใช้ข้อมูลทั้ง 2 ลักษณะร่วมกัน โดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิเป็นข้อมูลเชิงลึกจากการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยผู้วิจัย แนวคำถามการสัมภาษณ์จะมุ่งเน้นไปที่แอปพลิเคชัน Uber, Grab และ All Thai Taxi เกี่ยวกับปัญหาทางด้านรายได้ กฎหมายในการควบคุม ผลกระทบ และประโยชน์ที่เกิดจากแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่ โดยนำความคิดเห็นจากผู้ให้สัมภาษณ์ในกลุ่มเป้าหมาย นำมาวิเคราะห์ สรุปผล และใช้ข้อมูลทุติยภูมิจากเว็บไซต์ หนังสือ วิทยานิพนธ์ ข่าว บทความวิเคราะห์ หรือ บทความ เป็นต้น โดยมีระยะเวลาการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2560 ถึง 28 กุมภาพันธ์ 2560 และการวิจัยครั้งนี้เลือกพื้นที่การศึกษาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร



บทที่ 5

การวิเคราะห์ผลการศึกษา

บทวิเคราะห์ผลกระทบจากการให้บริการของ Transportation Network Company (TNC)

การให้บริการของแท็กซี่ TNC เป็นบริการเรียกรถโดยสารสาธารณะผ่านช่องทางออนไลน์ (Mobile Application) เริ่มเข้ามาให้บริการในประเทศไทยเมื่อปี พ.ศ. 2557 เน้นอนว่าธุรกิจการให้บริการของแท็กซี่ TNC นั้นเป็นการทำลายความสัมพันธ์เชิงเศรษฐกิจของการให้บริการรถแท็กซี่สาธารณะในรูปแบบเดิม ส่งผลให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายในการให้บริการรถแท็กซี่ต้องปรับตัวรับมือเศรษฐกิจรูปแบบใหม่ไม่ว่าจะเป็นผู้โดยสาร ผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิม ผู้ขับรถแท็กซี่ TNC และหน่วยงานที่ทำหน้ากำกับดูแลการให้บริการรถแท็กซี่ต้องปรับตัวผลกระทบที่เกิดขึ้น ซึ่งสามารถจำแนกรายละเอียดได้ ดังนี้

5.1 อุตสาหกรรมแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาภาพรวมการให้บริการแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า อุตสาหกรรมแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานครมีลักษณะโครงสร้างตลาดใกล้เคียงกับตลาดกึ่งแข่งขันกึ่งผูกขาด (Monopolistic Competition) เนื่องจากในอุตสาหกรรมรถแท็กซี่มีผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ได้แก่ ผู้ให้บริการรถแท็กซี่แบบดั้งเดิม ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบได้แก่ สหกรณ์บริษัทนิติบุคคล และผู้ขับรถแท็กซี่ ในส่วนของบริษัทที่ให้บริการรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน ได้แก่ Uber, Grab และ All Thai Taxi โดยรูปแบบการให้บริการทั้ง 2 ลักษณะจะมีความแตกต่างกันเพียงเล็กน้อยแต่สามารถใช้ทดแทนกันได้ แต่อาจจะทดแทนกันได้ไม่สมบูรณ์

ทั้งนี้ จากการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิมสามารถเข้าสู่ตลาดได้ง่ายจากการเปิดแท็กซี่เสรีและใช้ต้นทุนไม่สูงมากนัก กล่าวคือ การเข้าสู่ตลาดของผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมมีอยู่ 2 รูปแบบ คือ ผู้ขับรถแท็กซี่ที่เป็นเจ้าของรถแท็กซี่ ในกลุ่มนี้จะมีน้อยเนื่องจากมีต้นทุนในการเข้าตลาดที่ค่อนข้างมากและผู้ขับรถแท็กซี่ที่เช่ารถจากเจ้าของกิจการหรือสหกรณ์มาเพื่อขับให้บริการ ในกลุ่มนี้จะเข้าตลาดได้ง่ายกว่ากลุ่มแรกเนื่องจากไม่มีรถแท็กซี่เป็นของตนเองและมีเพียงใบขับชีรยนต์สาธารณะก็สามารถประกอบอาชีพได้

นอกจากนี้ สหกรณ์และบริษัทนิติบุคคล ซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิมโดยที่ให้บริการรถแท็กซี่ในรูปแบบเช่า และรูปแบบซื้อ-ขาย ให้กับผู้ขับรถแท็กซี่แบบ

ดั้งเดิม (รายละเอียดอยู่ในบทที่ 3) โดยผลจากการเปิดแท็กซี่เสรีทำให้สหกรณ์และบริษัทนิติบุคคลมีรถแท็กซี่ในกรรมสิทธิ์ของตนเองเป็นจำนวนมากเพื่อนำมาปล่อยเช่ากับผู้ขับรถแท็กซี่เป็นส่วนใหญ่

ในปัจจุบัน อุตสาหกรรมรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานครมีผู้ผลิตรายใหม่เข้าสู่ตลาดเพิ่มขึ้นจากในอดีตที่มีการให้บริการเพียงรูปแบบเดียว ทั้งนี้ บริษัทที่ให้บริการแอปพลิเคชันเรียกรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ Uber, Grab และ All Thai Taxi โดยบริษัทที่ให้บริการแอปพลิเคชันเรียกรถแท็กซี่ หรือ TNC สามารถนำเทคโนโลยีเข้ามาทำให้วิถีชีวิตการใช้บริการรถแท็กซี่เปลี่ยนแปลงไปและสะดวกสบายมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงนี้ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมแท็กซี่เช่นกัน เนื่องจากผู้โดยสารสามารถเรียกรถแท็กซี่ผ่านช่องทางออนไลน์ (Mobile Application) โดยมีบริษัทที่ให้บริการแอปพลิเคชันเพื่อเป็นสื่อกลางในการเรียกรถแท็กซี่เรียกว่าบริษัทเครือข่ายคมนาคม (Transportation Network Companies) หรือใช้คำย่อว่า TNC

การให้บริการของ TNC มีการพัฒนาแนวคิดมาจากการบริการร่วมเดินทาง (Ride-sharing) และนำมาประยุกต์เพื่อใช้ในการดำเนินธุรกิจ โดยการให้บริการของ TNC นั้นถือเป็นหนึ่งในระบบเศรษฐกิจแบบแบ่งปัน (Sharing Economy) เรียกว่า การให้บริการเรียกรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน (Ride-sourcing) ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับการให้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิมผสมกับการบริการร่วมเดินทาง (Ride-sharing) รูปแบบการให้บริการของ TNC อาศัยกลไกทางเศรษฐศาสตร์เพื่อทำหน้าที่เป็นตัวกลางจับคู่ระหว่างผู้ที่ต้องการเรียกรถแท็กซี่หรือผู้โดยสาร (อุปสงค์) และผู้ขับรถแท็กซี่ (อุปทาน) ผ่านระบบแอปพลิเคชัน (Mobile Application) บนโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน (Smartphone) ที่แต่ละบริษัท (TNC) พัฒนาขึ้น โดยจะมีการแจ้งวิธีการคิดราคาค่าโดยสารให้ทราบล่วงหน้า ซึ่งส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปแบบการคิดราคาตามระยะทางและเวลาที่ใช้การเดินทางร่วมกัน ส่วนทาง TNC จะได้รับรายได้จากการหักค่าบริการจัดการประมาณร้อยละ 20 ของค่าโดยสารต่อเที่ยวหรือส่วนแบ่งจากค่าบริการเรียกรถ (สพล ไหลเวชพิทยา, 2558)

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและสามารถแบ่งรูปแบบการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่

รูปแบบที่ 1 ผู้ให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันถูกต้องตามกฎหมาย ได้แก่ การให้บริการของ Grab Taxi และ All Thai Taxi

รูปแบบที่ 2 ผู้ให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันที่ไม่มีกฎหมายรับรอง ได้แก่ การให้บริการของ Uber และ GrabCar

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น การดำเนินธุรกิจของ TNC สามารถเข้าสู่ตลาดได้ยากเนื่องจากการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันจะต้องเผชิญอุปสรรคทางด้านกฎหมายจากทางภาครัฐบาลที่มีอำนาจในการควบคุมอุตสาหกรรมแท็กซี่ ซึ่งถือเป็นอุปสรรคที่ผู้เล่นรายใหม่ต้องเผชิญ หรือผู้เล่นใน

บางรายต้องเผชิญกับต้นทุนที่สูงในการเข้าตลาดอย่างเช่น All Thai Taxi จากรูปแบบการให้บริการที่สามารถทดแทนกันได้อย่างใกล้เคียงส่งผลให้การสร้างความแตกต่างของลักษณะการให้บริการ (Product Differentiation) จึงมีความจำเป็นในธุรกิจของ TNC ซึ่งความแตกต่างของการให้บริการนี้สามารถแบ่งออกเป็น 4 ลักษณะ ดังนี้

1. ผู้ให้บริการรถแท็กซี่แบบดั้งเดิม ลักษณะการให้บริการจะเป็นไปตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 และระเบียบที่กรมการขนส่งทางบกกำหนดไว้

2. ผู้ให้บริการรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber และ GrabCar ที่เป็นบริการเสริมจาก Grab มีรูปแบบการให้บริการโดยการสร้างผู้ขับรถแท็กซี่ขึ้นมาใหม่และใช้รถยนต์ส่วนบุคคลในการให้บริการ รวมทั้งมีอัตราค่าบริการที่แตกต่างจากการให้บริการแท็กซี่ในรูปแบบเดิม ดังนั้น การให้บริการรับส่งผู้โดยสารในลักษณะรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันด้วยรถยนต์ส่วนบุคคลถือว่าการกระทำผิดตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ.2522 ฐานใช้รถยนต์ผิดประเภทจากที่จดทะเบียนไว้ นอกจากนี้ยังมีความผิดฐานไม่ใช้มาตรค่าโดยสารตามที่ทางราชการกำหนดและผู้ขับรถไม่มีใบอนุญาต

3. ผู้ให้บริการรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน GrabTaxi เป็นการให้บริการโดยเชิญชวนแท็กซี่แบบดั้งเดิมที่ให้บริการอยู่แล้วในท้องถิ่นให้มาเข้าเป็นผู้ขับในระบบของบริษัท ดังนั้น จึงถือเป็นข้อได้เปรียบจากคู่แข่งอย่าง Uber เนื่องจากใช้รถแท็กซี่มีลักษณะตามที่กฎหมายกำหนด ผู้ขับมีใบขับขี่รถโดยสารสาธารณะและมีอัตราค่าโดยสารที่เป็นไปตามกฎหมายกำหนด ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 แต่จากการศึกษาของผู้วิจัย พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมมีความนิยมใช้แอปพลิเคชัน Grab Taxi เฉพาะบางกลุ่มเท่านั้น เพราะผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมส่วนใหญ่มีปัญหาด้านพื้นฐานการใช้เทคโนโลยีและพื้นฐานด้านภาษาอังกฤษ จึงเป็นอุปสรรคสำคัญของผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน

4. ผู้ให้บริการรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน All Thai Taxi ระบบนี้จะมีศูนย์สั่งการโดยตรงจากบริษัท และรถที่ให้บริการแก่ผู้โดยสารทุกคนเป็นรถยนต์ Toyota Prius Hybrid สภาพของรถที่นำมาให้บริการไม่มีการดัดแปลงหรือติดตั้งแก๊ส คิดค่าโดยสารตามที่กรมขนส่งทางบกกำหนด ดังนั้นการให้บริการของ All Thai Taxi จึงเป็นการให้บริการที่ถูกต้องตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 เช่นเดียวกับการให้บริการของ Grab Taxi ทั้งนี้ การสร้างความแตกต่างด้านคุณภาพของรถแท็กซี่ที่นำมาให้บริการ ส่งผลให้ All Thai Taxi ต้องเผชิญกับต้นทุนที่สูงกว่าคู่แข่งรายอื่นในการเข้าสู่ตลาด ดังนั้น ในปัจจุบัน All Thai Taxi จึงเปลี่ยนแปลงลักษณะในการดำเนินธุรกิจเพื่อลดต้นทุนจากสภาวะการแข่งขันการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันที่เพิ่มสูงขึ้นในอุตสาหกรรมแท็กซี่ โดย

เปลี่ยนแปลงสถานะของผู้ขับรถแท็กซี่จากสถานะพนักงานบริษัทเป็นผู้เช่าซื้อแทนเพื่อลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าธุรกิจของ TNC สามารถช่วยให้ผู้โดยสารมีระยะเวลาในการรอสั้นลง มีค่าโดยสารราคาถูกลงบางช่วงเวลา มีความสะดวกสบายมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการของ TNC เป็นการเพิ่มทางเลือกในการเดินทางในกรณีที่ไม่สามารถเรียกใช้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิมได้ โดยระบบ ride - sourcing สามารถเข้ามาเปลี่ยนแปลงบริบทที่เป็นอยู่ในอุตสาหกรรมแท็กซี่ให้มีคุณภาพมากขึ้น จากที่มีรูปแบบการให้บริการรถแท็กซี่เพียงรูปแบบเดียว แต่ในปัจจุบันผู้โดยสารมีทางเลือกในการเดินทางเพิ่มมากขึ้น อีกทั้ง รูปแบบการให้บริการของ TNC ยังสามารถทดแทนการให้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิมได้อย่างใกล้เคียง ดังนั้น รูปแบบการให้บริการของ TNC อาจส่งผลกระทบต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิมในระยะยาวเพราะต้องเผชิญกับคู่แข่งที่เพิ่มขึ้นในตลาด มีรูปแบบการให้บริการที่สะดวกสบายกว่า อีกทั้ง ยังมีค่าโดยสารหลายอัตราตามช่วงเวลา ทำให้ผู้โดยสารสามารถเลือกใช้บริการได้ตามความต้องการของตนเอง

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะพบว่า การให้บริการแท็กซี่ทั้ง 2 ประเภทมีข้อดีและข้อเสียที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้น การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งจากการให้บริการของ TNC จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อทำให้ผู้ให้บริการแท็กซี่ทั้ง 2 ฝ่ายสามารถอยู่ร่วมกันและมีผลประโยชน์ร่วมกันได้ด้วยระบบ Ecosystem เพื่อทำให้ตลาดขนส่งรับจ้าง (For-hire Transportation Market) ในอุตสาหกรรมแท็กซี่มีประสิทธิภาพ โดยระบบ Ecosystem คือกลยุทธ์ใหม่ในการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน ประกอบด้วยกลุ่มขององค์กร หน่วยงาน และบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกัน และมีความเชื่อมโยงกันของห่วงโซ่ทางคุณค่า (Value Chain) ของธุรกิจแต่ละหน่วยในระบบนิเวศธุรกิจนั้นๆ ที่มีรูปแบบจำลองและคล้ายคลึงระบบนิเวศทางธรรมชาติ (sahaexport, 2552)

หลักการบริหารแบบ Ecosystem สามารถทำให้การบริการแท็กซี่ในรูปแบบเดิมและรูปแบบใหม่สามารถอยู่ร่วมกันได้และยังสามารถเพิ่มทางเลือกให้ผู้โดยสารเพราะในปัจจุบันแท็กซี่ในประเทศไทยยังมีบริการที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสารในบางช่วงเวลาที่ความต้องการใช้บริการของผู้โดยสาร (Demand) สูงกว่าจำนวนรถแท็กซี่ที่รอให้บริการ (Supply) ดังนั้น จึงต้องมีบริการเสริมขึ้นมาในเวลาที่พื้นที่นั้นไม่มีรถแท็กซี่รอให้บริการผู้โดยสารสามารถเรียกใช้บริการของ TNC ทดแทนได้เพราะฉะนั้นการให้บริการของ TNC จึงเป็นเพียงการเชื่อมโยงการให้บริการแท็กซี่และเทคโนโลยีเข้าไว้ด้วยกัน ด้วยเหตุผลดังกล่าว TNC จึงไม่ใช่นวัตกรรมที่สามารถทำลายการให้บริการในรูปแบบเดิมได้แต่เป็นบริษัทที่เป็นผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน (Application Developer) แล้วเชื่อมต่อกับธุรกิจต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น หากต้องการให้การดำเนินธุรกิจของ TNC ประสบความสำเร็จและลดความขัดแย้งกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิม ธุรกิจนี้ต้องไม่ละทิ้งการให้บริการในระบบเดิมซึ่งเป็นหน้าที่ของกรมการขนส่งทางบกซึ่งเป็นองค์กรที่กำกับดูแลการให้บริการแท็กซี่ในกรุงเทพมหานครที่ต้องเข้ามาปฏิรูป กฎ ระเบียบ บางกฎที่ล้าสมัยเกี่ยวกับการควบคุมการให้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิมและเพิ่มกฎ ระเบียบ ข้อบังคับบางประการให้สอดคล้องกับการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน (Ride – sourcing) เพราะการหาจุดกึ่งกลางของปัญหาดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นจะช่วยให้ผู้ขับรถแท็กซี่ทั้ง 2 ฝ่ายสามารถอยู่ร่วมกันและมีผลประโยชน์ร่วมกันได้ เพราะการให้บริการของทั้งสองฝ่ายสามารถให้ผลประโยชน์แก่ผู้โดยสารในแง่มุมมองที่ต่างกันขึ้นอยู่กับความพอใจในการเลือกใช้บริการของผู้โดยสารและทำให้เกิดประสิทธิภาพในตลาดขนส่งรับจ้าง (For-hire Transportation Market) อย่างยั่งยืน

5.2 ผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิม

การประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานครนั้นสามารถทำได้ง่าย โดยขั้นตอนการทำใบขับขี่สาธารณะนั้นใช้ระยะเวลาประมาณ 30 – 90 วันเมื่อได้รับใบขับขี่ก็สามารถประกอบอาชีพนี้ได้ทันที หากผู้ขับรถแท็กซี่ไม่มีรถแท็กซี่เป็นของตนเองก็สามารถเช่ารถแท็กซี่กับผู้อื่นเพื่อให้บริการได้จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมไม่ได้รับผลกระทบต่อการทำงานจากการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน เพราะรายได้ในปัจจุบันยังอยู่ในระดับเดิม อาจมีการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย 1 – 2 ชั่วโมงในบางวัน ทั้งนี้ ผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนใหญ่มีมุมมองว่าปัญหาที่ทำให้ผู้โดยสารลดลงน่าจะมาจากสภาพเศรษฐกิจและคมนาคมที่สะดวกมากขึ้น โดยคู่แข่งในการประกอบอาชีพ นอกเหนือจากการให้บริการของ TNC แล้วที่ประกอบอาชีพในลักษณะเดียวกัน รถไฟฟ้า รถตู้ประจำทางและมอเตอร์ไซด์รับจ้าง ก็ถือเป็นคู่แข่งในการประกอบอาชีพด้วยเช่นกัน เนื่องจากมีราคาถูกกว่าประกอบกับสภาพจราจรในกรุงเทพมหานครที่ติดขัดทำให้การเดินทางในลักษณะอื่นสามารถตอบสนองผู้โดยสารได้ดีกว่า

จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้โดยสารที่นิยมใช้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิมยังมีอยู่จำนวนมาก ดังนั้น การให้บริการแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่ในทุกระบบนั้นจึงเป็นการสร้างทางเลือกให้กับผู้โดยสารเหมือนการให้บริการในรูปแบบอื่น โดยขึ้นอยู่กับอุปนิสัยและความพึงพอใจของผู้โดยสารซึ่งผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ในปัจจุบันอาจมีผู้โดยสารเพียงบางกลุ่มเท่านั้นที่เลือกใช้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันเพราะต้องใช้เวลาเพื่อรอรถมารับตามที่ตกลงไว้และต้องวางแผนการเดินทางล่วงหน้าไว้แล้วเท่านั้น แต่ถ้าหากผู้โดยสารที่ต้องการใช้บริการรถแท็กซี่ในกรณีเร่งด่วนการเรียกบริการแท็กซี่ใน

ลักษณะเดิมน่าจะสามารถให้บริการได้รวดเร็วกว่า เนื่องจากมีให้บริการเป็นจำนวนมากตามท้องถนน ประกอบกับสภาพจราจรในกรุงเทพมหานครติดขัดในช่วงเวลาเร่งด่วนและพื้นที่ในเขตตัวเมืองจึงอาจส่งผลให้ผู้โดยสารใช้เวลาอรอรับนานกว่าการเรียกใช้บริการในรูปแบบเดิม เพราะฉะนั้นผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนใหญ่จึงมีความเห็นว่าการให้บริการแท็กซี่ในรูปแบบเดิมน่าจะเหมาะสมกว่า

ถึงแม้ว่าการให้บริการของ TNC ในปัจจุบันยังไม่กระทบต่อผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิม แต่ผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนใหญ่มีข้อโต้แย้งการให้บริการของ TNC เกี่ยวกับการความไม่เป็นธรรมในการให้บริการนี้ เนื่องจากรถที่นำมาให้บริการเป็นรถยนต์ส่วนบุคคลและผู้ขับรถแท็กซี่ TNC ไม่มีใบขับขี่สาธารณะรวมถึงการแต่งการของผู้ขับรถแท็กซี่ ขอบเขตการให้บริการและอัตราค่าโดยสาร ที่ขัดต่อกฎระเบียบที่กรมการขนส่งทางบกกำหนด ส่งผลให้ผู้ขับรถแท็กซี่ TNC มีต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการให้บริการที่น้อยกว่าผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิม แต่มีรายรับโดยเปรียบเทียบใกล้เคียงกันหรือมากกว่า รวมถึงมีลักษณะการให้บริการที่คล้ายคลึงกันส่งผลให้การให้บริการของ TNC จึงมีลักษณะเอาเปรียบผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมเป็นอย่างมาก ซึ่งปัญหาความขัดแย้งระหว่างผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมและผู้ขับรถแท็กซี่ TNC ในเขตกรุงเทพมหานครยังไม่รุนแรงเท่ากับบางประเทศ ยกตัวอย่างเช่น ในปี 2557 ผู้ขับแท็กซี่ 4,000 คนในเมืองลอนดอน (London) ได้มาชุมนุมประท้วงเพื่อจะโต้แย้งการให้บริการของ Uber ในหลายประเด็นทั้งในเรื่องความไม่ยุติธรรมในการแข่งขันทางธุรกิจและการกระทำผิดกฎหมายของผู้ขับรถแท็กซี่ TNC (Fleisher, 2557) จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่าปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของ TNC และผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมนั้นเกิดขึ้นทุกประเทศซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้ที่กำกับดูแลอุตสาหกรรมแท็กซี่ที่ต้องเข้ามาแก้ไขปัญหาและลดความขัดแย้งเพื่อให้เกิดความเสมอภาคในการประกอบอาชีพของทั้ง 2 ฝ่าย

5.3 ผู้ขับรถแท็กซี่ Transportation Network Companies

ผู้ขับรถแท็กซี่ TNC สามารถแบ่งผู้ขับรถแท็กซี่ออกเป็น 2 รูปแบบ โดยรูปแบบลักษณะแรกเป็นผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber และ GrabCar ที่นำรถที่เป็นรถยนต์ส่วนบุคคลมาให้บริการและไม่มีใบขับขี่สาธารณะซึ่งแตกต่างจากผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิม โดยเหตุผลที่เข้ามาประกอบอาชีพผู้ขับรถแท็กซี่ TNC ในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่ต้องการหารายได้เพิ่มจากงานประจำ เกษียณอายุ และว่างงาน

ลักษณะการทำงานของผู้ขับรถแท็กซี่ TNC โดยส่วนใหญ่จะขับตามโปรแกรมขึ้นเพื่อที่จะรับโบนัสหรือค่าอินเซนทิฟ (Incentive) และส่วนใหญ่จะเลือกขับในช่วงเวลาหลังเลิกงานหรือในช่วงเวลา Surge Pricing โดยค่าโดยสารจะมีอัตราเพิ่มขึ้นเมื่อมีความต้องการใช้บริการที่สูงขึ้น ราคา

จะเพิ่มขึ้นชั่วคราวสูงกว่าอัตราปกติประมาณ 1.5 เท่าถึง 2 เท่า ค่าโดยสารอัตรานี้จะเกิดขึ้นในช่วงวันหยุดเหตุการณ์สำคัญสภาพอากาศที่ไม่ดีและช่วงเวลาเร่งด่วน ทำให้ผู้ขับขี่มีแรงจูงใจในการขับมากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ การให้บริการของแท็กซี่ TNC เป็นการให้บริการที่สร้างทางเลือกให้กับผู้โดยสาร ถึงแม้ว่าราคาในบางช่วงเวลาจะมีราคาสูงซึ่งมีราคาแตกต่างจากอัตราค่าโดยสารที่กรมการขนส่งกำหนดไว้เพราะการให้บริการนี้สามารถเข้ามาแก้ไขการปฏิเสธผู้โดยสารของแท็กซี่ได้แน่นอน การบริการที่มีมาตรฐานและแตกต่างจากการให้บริการในรูปแบบเดิม เนื่องจากระบบการให้คะแนนนั้นมีผลต่อค่าอินเซนทิฟ (Incentive) ซึ่งหากผู้ขับรถแท็กซี่แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ผู้โดยสารสามารถร้องเรียนและแจ้งปัญหากับผู้ดูแลระบบได้โดยตรง ดังนั้น หากมีการร้องเรียนผู้ขับรถแท็กซี่ TNC เกี่ยวกับการบริการที่ไม่สุภาพจะส่งผลให้ผู้ขับรถแท็กซี่จะถูกระงับการทำงานหรือให้ออกจากระบบแล้วแต่กรณีทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ในกลุ่มนี้ได้รับความมั่นใจเกี่ยวกับการบริการที่มีคุณภาพจากผู้โดยสาร ซึ่งหากต้องการสมัครเป็นผู้ขับรถแท็กซี่ TNC ทางบริษัทมีช่องทางการสมัครค่อนข้างง่ายและสะดวก โดยใช้เวลานับไม่เกิน 2 วันก็สามารถเป็นผู้ขับในระบบได้โดยยื่นหลักฐานการสมัครผ่านทางอีเมลได้ทันที ส่งผลให้ในปัจจุบันมีผู้ขับรถแท็กซี่ TNC เพิ่มขึ้นถึงแม้ว่าในปัจจุบันการให้บริการนี้ยังไม่มีกฎหมายรองรับ

กลุ่มที่สอง เป็นผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Taxi และ All Thai Taxi โดยมีรูปแบบการให้บริการเหมือนผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมทุกประการเพียงแต่สามารถใช้แอปพลิเคชันเพื่อเพิ่มช่องทางในการให้บริการผู้โดยสาร นอกจากนี้ ผู้ขับรถแท็กซี่ในกลุ่มนี้จะไม่นิยมรับผู้โดยสารที่ชำระค่าโดยสารผ่านบัตรเครดิต เนื่องจากต้องการเงินสดเพื่อใช้ในชีวิตประจำวันและเลือกใช้แอปพลิเคชันตามช่วงเวลาเท่านั้นและยังนิยมให้บริการในรูปแบบเดิมอยู่เนื่องจากส่วนใหญ่จะรอผู้โดยสารตามห้างสรรพสินค้า และรถไฟฟ้า เป็นต้น ซึ่งเป็นสถานที่ที่มีผู้โดยสารต้องการใช้บริการเป็นจำนวนมากทำให้ประหยัดต้นทุนจากการวิ่งรถเปล่าเพื่อวนหาผู้โดยสาร แต่จะเลือกใช้แอปพลิเคชันระหว่างทางที่ต้องตรึงรถเปล่ากลับมายังพื้นที่ให้บริการเดิม

ทั้งนี้ การให้บริการของ All Thai Taxi ได้เปลี่ยนแปลงสถานะของผู้ขับรถแท็กซี่ All Thai Taxi จากพนักงานบริษัท (รายละเอียดในบทที่ 3) เป็นผู้เช่าชื่อ² ทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ในระบบนี้มีลักษณะที่คล้ายคลึงกับผู้ขับรถแท็กซี่แอปพลิเคชัน Grab Taxi

² รายละเอียดการเช่าชื่อ ของผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน All Thai Taxi แสดงอยู่ในภาคผนวก ข

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการให้บริการของผู้ขับขี่แท็กซี่ TNC ทั้งสองกลุ่มส่วนหนึ่งมาจากฐานผู้ขับขี่แท็กซี่แบบดั้งเดิมที่เข้ามาเป็นผู้ขับขี่แท็กซี่ในระบบ Grab Taxi ส่งผลให้ในปัจจุบันผู้ขับขี่แท็กซี่แบบดั้งเดิมยังคงมีจำนวนมากกว่าผู้ขับขี่แท็กซี่ TNC และการให้บริการของ TNC นี้ยังไม่ส่งผลกระทบต่อทางด้านรายได้กับผู้ขับขี่แท็กซี่แบบดั้งเดิม เพราะผู้ขับขี่แท็กซี่แบบดั้งเดิมยังมีรายได้อยู่ในระดับเดิมและการให้บริการแท็กซี่ TNC ในกรุงเทพมหานครเป็นเพียงที่นิยมจากผู้โดยสารเพียงบางกลุ่มและนักท่องเที่ยวต่างชาติเท่านั้น

นอกจากนี้ การให้บริการที่ยังไม่มีกฎหมายรองรับ ส่งผลให้ผู้ขับขี่แท็กซี่ TNC ประสบปัญหาการล่อจับทางภาครัฐ ความเสี่ยงจากการปฏิเสธการคุ้มครองสิทธิของบริษัทประกันภัยและการคุกคามจากผู้ขับขี่แท็กซี่แบบดั้งเดิม โดยปัญหาเหล่านี้สามารถทวีความรุนแรงเพิ่มขึ้นในอนาคต ดังนั้น ทางภาครัฐซึ่งเป็นผู้กำกับดูแลควรเข้ามาจัดการเพื่อลดความขัดแย้งและแก้ไขปัญหาดังกล่าว

5.4 พฤติกรรมของ Transportation Network Companies ต่ออุตสาหกรรมแท็กซี่

เนื่องจากอุตสาหกรรมแท็กซี่เป็นตลาดกึ่งแข่งขันกึ่งผูกขาด ดังนั้นพฤติกรรมของบริษัท TNC จึงใช้กลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อทำให้ผู้ขับขี่แท็กซี่และผู้โดยสารเกิดความสนใจและเลือกใช้บริการเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ โดยพฤติกรรมของผู้ผลิตอาจแบ่งได้เป็น 2 ด้านคือ พฤติกรรมการตั้งราคา (Pricing Behaviors) และพฤติกรรมที่มีใช้การตั้งราคา (Non-Pricing Behaviors)

พฤติกรรมการตั้งราคา (Pricing Behaviors)

ในอุตสาหกรรมแท็กซี่ผู้ให้บริการมีอิทธิพลในการกำหนดราคาน้อย โดยส่วนใหญ่จะคิดอัตราค่าโดยสารตามที่กรมการขนส่งทางบกกำหนดและมีอัตราค่าโดยสารเพียงอัตราเดียวเท่านั้น แต่ทว่าการให้บริการของ TNC ได้แก่ การให้บริการของ Uber และ GrabCar มีการรูปแบบการให้บริการและอัตราค่าโดยสารที่ความแตกต่างจากการให้บริการแท็กซี่ในลักษณะเดิมโดยจะกำหนดอัตราค่าโดยสารขึ้นมาใหม่ซึ่งถือเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมายตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522

ทั้งนี้การตั้งราคาของ TNC มีลักษณะการตั้งราคาแบบเลือกปฏิบัติระดับสาม (Third-degree Price Discrimination) โดยใช้ความแตกต่างในด้านความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อราคาของผู้บริโภคซึ่งเกิดจากปัจจัยหลายประการโดยเฉพาะความต้องการในช่วงเร่งด่วนและการที่หาสินค้าอื่นมาทดแทนได้ยาก จะทำให้ผู้บริโภคกลุ่มนี้มีความยืดหยุ่นต่ำและยินดีจ่ายในราคาที่สูงกว่าลักษณะการตั้งราคาของ โดย Uber มีการตั้งราคาออกเป็น 2 แบบดังนี้

แบบที่ 1 อัตราค่าโดยสารจะคำนวณจาก ค่าโดยสารเริ่มต้น ราคาพื้นฐาน เวลาและระยะทาง ค่าโดยสารจะมีอัตราแตกต่างจากที่กรมขนส่งทางบกกำหนด

แบบที่ 2 การขึ้นราคาค่าโดยสารแบบชั่วคราว (Surge Pricing) เมื่อมีความต้องการใช้บริการที่สูงขึ้น ราคาจะเพิ่มขึ้นชั่วคราวสูงกว่าอัตราปกติประมาณ 1.5 เท่าถึง 5 เท่า ค่าโดยสารอัตรานี้จะเกิดขึ้นในช่วงวันหยุด เหตุการณ์สำคัญ สภาพอากาศที่ไม่ดี และช่วงเวลาเร่งด่วน

นโยบายแจกบัตรส่วนลด (Coupons)

ผู้ให้บริการรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมจะไม่มีกรทำใช้นโยบายการแจกบัตรส่วนลด ดังนั้นการให้บริการในลักษณะเดิมจึงไม่มีการแข่งขันทางด้านราคา เนื่องจากการคิดอัตราค่าโดยสารมีเพียงอัตราเดียวที่กำหนดโดยกรมการขนส่งทางบก ในทางตรงกันข้ามการให้บริการของ TNC มีการกำหนดราคาที่แตกต่างกันจากการให้บริการในลักษณะเดิมและในบางช่วงเวลาการให้บริการของ TNC มีอัตราค่าโดยสารที่ต่ำกว่าการให้บริการในรูปแบบเดิมส่งผลให้การให้บริการของ TNC มีการแข่งขันทางด้านราคาเกิดขึ้น

ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ที่ดำเนินธุรกิจ TNC การลงทุนในตลาดรถแท็กซี่นี้โดยวางเป้าหมายไว้เป็นเป้าหมายในระยะยาวอีก 10 ปี 20 ปี เพราะมีความเห็นว่าหากเสียค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับโปรโมชั่นไปแล้วและสามารถครองตลาดตามที่ต้องการก็จะทำให้สามารถดำเนินธุรกิจได้ง่ายและถือว่าคุ้มค่าในระยะยาว เพราะในปัจจุบันการให้บริการของ TNC เป็นทางเลือกในการเดินทางเท่านั้น ดังนั้น การให้บริการของ Uber และ Grab ที่เป็นผู้ประกอบการรายใหญ่ในตลาดจะมีโปรโมชั่นส่วนลดค่าโดยสารตามเทศกาลต่างๆ และมีตลอดปี

นอกจากนี้ พฤติกรรมของบริษัท TNC ไม่ได้ทำการตลาดเฉพาะฝั่งผู้โดยสารเพียงอย่างเดียวแต่ทางด้านฝั่งผู้ขับรถแท็กซี่ TNC ก็ให้ความสำคัญด้วยเช่นกัน โดยนอกเหนือจากค่าโดยสารที่ผู้ขับรถแท็กซี่ TNC ได้รับแล้วยังมีค่าโดยสารในช่วงเวลาเร่งด่วน (Surge Pricing) และเงินประกันรายได้ (Incentive) ที่เป็นการสร้างแรงจูงใจให้มีผู้มาสมัครเป็นผู้ขับในระบบเพิ่มมากขึ้น โดยพฤติกรรมนี้ไม่ได้เกิดขึ้นเฉพาะการให้บริการ TNC ในประเทศไทยเท่านั้น แต่เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นกับทุกประเทศที่มีการให้บริการของ TNC ยกตัวอย่างเช่น กรณีการแข่งขันในตลาดรถแท็กซี่ในประเทศจีนระหว่าง Uber กับ Didi Chuxing ทั้ง 2 บริษัทจะมีค่าใช้จ่ายด้านโปรโมชั่นวันละ 2 ล้านเหรียญหรือ 120 ล้านบาทต่อวัน ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารของ Grab มีความเห็นว่าหากเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายทางการตลาดของประเทศไทยยังมีการแข่งขันด้านโปรโมชั่นที่มีความรุนแรงน้อยกว่าในประเทศจีน

พฤติกรรมที่มีใช้การตั้งราคา (Non-Pricing Behavior)

ผู้ให้บริการรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมจะไม่มีกรทำการตลาดเพิ่มเติมเพื่อขยายฐานลูกค้า ไม่มีส่งเสริมการขาย เช่น การลดราคาหรือโปรโมชั่นที่จะกระตุ้นการใช้บริการ เพราะแท็กซี่มีเตอร์เป็น

การให้บริการที่ถูกควบคุมด้านราคาและมีรูปแบบการให้บริการตามที่กรมการขนส่งทางบกกำหนดเท่านั้น

ในส่วนของผู้ประกอบการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน นอกเหนือจากการวางกลยุทธ์ทางด้านราคาแล้ว กลยุทธ์การแข่งขันในด้านพฤติกรรมที่มีใช้การตั้งราคาก็มีความสำคัญเป็นอย่างมาก ยิ่งต่อความอยู่รอดของธุรกิจ เนื่องจากรูปแบบธุรกิจของ TNC มีรูปแบบการให้บริการที่แตกต่างไปจากผู้ให้บริการแท็กซี่ในรูปแบบเดิม อีกทั้ง TNC เพิ่งเข้าตลาดในประเทศไทยทำให้ลักษณะของธุรกิจนั้นมีการแข่งขันสูง โดยพฤติกรรมที่มีใช้การตั้งราคาสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. พฤติกรรมที่มีใช้ตั้งราคาต่อผู้ขับรถแท็กซี่ TNC

การให้บริการของ TNC ให้ความสำคัญกับผู้ขับรถแท็กซี่เป็นอย่างมาก เนื่องจากหาก TNC ในแต่ละบริษัทสามารถขยายฐานคนขับได้เพิ่มมากขึ้น ก็จะสามารถทำให้ขยายการให้บริการแก่ผู้โดยสารได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้นตามไปด้วย ดังนั้น พฤติกรรมที่ไม่เกี่ยวกับการตั้งราคาต่อผู้ขับรถแท็กซี่ TNC สามารถแบ่งออกได้ ดังนี้

ช่องทางในการรับสมัครผู้ขับรถแท็กซี่ TNC

เนื่องจากการเพิ่มช่องทางในการรับสมัครผู้ขับในระบบที่หลากหลายและไม่ยุ่งยาก ทำให้ผู้ที่ต้องการขับรถแท็กซี่ TNC ในแต่ละบริษัทสามารถสมัครเป็นผู้ขับได้ง่ายยิ่งขึ้น ซึ่งทาง Uber, Grab Taxi และ All Thai Taxi มีรูปแบบการรับสมัครที่คล้ายคลึงกันโดยผ่านช่องทางออนไลน์ (Online) โดยผู้สมัครสามารถถ่ายรูปหลักฐานที่ใช้ในการสมัครผ่านช่องทางนี้ได้เลย จากนั้นทาง TNC จะติดต่อเพื่อเข้ารับการอบรมต่อไป หรือการสมัครโดยตรงที่บริษัทตามศูนย์ที่เปิดให้บริการ ดังนั้น การให้บริการช่องทางในการสมัครหลายช่องทางนอกจากจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้สมัครแล้ว นอกจากนี้ยังเป็นการลดขั้นตอนการทำงานของบริษัทอีกด้วย

การโฆษณา (Advertising)

การโฆษณามีความสำคัญต่อผู้ขับรถแท็กซี่ TNC เป็นอย่างมาก เนื่องจากธุรกิจมีการแข่งขันสูง ดังนั้น การที่ TNC มีบริษัทในระบบที่มากจึงส่งผลให้ TNC สามารถขยายพื้นที่การให้บริการแก่ผู้โดยสารได้เพิ่มขึ้นเช่นกัน กล่าวคือ การโฆษณาโดยส่วนมากจะผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ (Social Network) ซึ่งสามารถทำให้เข้าถึงผู้ที่สนใจขับรถแท็กซี่ได้ง่าย

นอกจากนี้ Grab Taxi ยังมีการประชาสัมพันธ์นอกสถานที่ตามปั้มน้ำมันหรืออู่รถแท็กซี่เพื่อชักชวนให้ผู้ขับแท็กซี่แบบดั้งเดิมที่สนใจเข้าร่วมสมัครเป็นผู้ขับในระบบ Grab Taxi โดยมีการติดตั้งระบบ GPS ให้ฟรีและให้เงินพิเศษมากมายจากการเข้าร่วมสมัคร ซึ่งสามารถทำให้เข้าถึงผู้ขับได้ทุกช่องทางซึ่งสามารถทำให้ในปัจจุบันมีฐานคนขับเพิ่มมากขึ้น

2. พฤติกรรมที่มีใช้การตั้งราคาต่อผู้โดยสาร

การเลือกทำเลที่ตั้งในการให้บริการ (Locationing)

ในระยะแรกของการให้บริการแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่ ผู้ประกอบการทุกรายเลือกพื้นที่ในการให้บริการเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเท่านั้น ในต่อมาก็ได้ขยายพื้นที่ในการให้บริการไปยังต่างจังหวัด โดย Uber ได้ขยายพื้นที่การให้บริการไปยังจังหวัดภูเก็ตและจังหวัดเชียงใหม่ซึ่งเน้นการให้บริการเฉพาะในเขตตัวเมืองซึ่งเป็นเป้าหมายหลักของบริษัท เนื่องจากพยายามจะลดเวลาในการเดินทางของผู้โดยสารในพื้นที่และนักท่องเที่ยวให้ได้มากที่สุด

ในส่วนของ Grab Taxi ได้ขยายพื้นที่การให้บริการไปในเขตเมืองพัทยา จังหวัดเชียงราย จังหวัดภูเก็ต จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดอุบลราชธานีและจังหวัดขอนแก่น การเลือกทำเลที่ตั้งในการให้บริการนั้นจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก เนื่องจาก การให้บริการผู้โดยสารในพื้นที่แล้วยังสามารถรองรับการให้บริการจากนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติเพื่อใช้บริการเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ อีกด้วย โดยแอปพลิเคชันของ Uber และ Grab Taxi มีการเปิดให้บริการในต่างประเทศ ซึ่งทาง Uber เปิดให้บริการอยู่ 120 เมือง 57 ประเทศทั่วโลก ส่วน Grab Taxi เปิดให้บริการ 6 ประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ดังนั้น นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เคยใช้งานเรียกแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันในประเทศของตนเอง สามารถเรียกใช้งาน Uber หรือ Grab Taxi ในประเทศไทยได้โดยแอปพลิเคชันนั้นมีรูปแบบการใช้งานที่เหมือนกันจึงสามารถรองรับการใช้งานได้

การแข่งขันด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

ในอุตสาหกรรมแท็กซี่ผู้ประกอบการที่สร้างความแตกต่างด้านรถที่นำมาให้บริการ ได้แก่ Uber, GrabCar และ All Thai Taxi โดย Uber วางภาพลักษณ์ในการดำเนินธุรกิจว่าเป็น “คนขับรถส่วนตัว” โดยมีรูปแบบในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะให้ผู้โดยสารมีความรู้สึกแตกต่างจากการบริการแบบเดิม โดยเน้นภาพลักษณ์ที่มีความความหรูหราและมีระดับ รถที่นำมาให้บริการเป็นรถยนต์ส่วนบุคคลและรถสี่ล้อ

สำหรับ All Thai Taxi เลือกรถที่มีคุณภาพนำมาให้บริการแก่ผู้โดยสารโดยรถแท็กซี่ที่ให้บริการทุกคันเป็นรถยนต์ Toyota Prius Hybrid สภาพของรถไม่มีการดัดแปลงหรือติดตั้งแก๊ส ในตัวรถแท็กซี่ได้ติดตั้งระบบ GPS พร้อมกล่องดำเพื่อตรวจสอบตำแหน่งรถ ความเร็วและความคุม พฤติกรรมการขับรถพร้อมทั้งติดตั้งคอมพิวเตอร์แท็บเล็ตเพื่อใช้ในการสื่อสาร การสแกนบัตร และถ่ายรูปเพื่อยืนยันตัวตนของพนักงานขับรถพร้อมทั้งเครื่องตรวจวัดระดับแอลกอฮอล์ในรถ

ส่วนการให้บริการของ Grab มีรถที่นำมาให้บริการที่หลากหลายมากกว่าคู่แข่งรายอื่น ผู้โดยสารสามารถเลือกใช้ได้ตามความชอบหรือตามโอกาสต่างๆ ในอุตสาหกรรมแท็กซี่สามารถแบ่งรถที่นำมาให้บริการออก 2 ประเภท ได้แก่รถแท็กซี่สาธารณะทั่วไปโดยเน้นการให้บริการที่สะดวกและ

เพิ่มความปลอดภัยมากยิ่งขึ้นได้แก่การให้บริการของ Grab Taxi และรถยนต์ส่วนบุคคลเป็นการยกระดับการให้บริการที่รูปแบบคล้ายคลึงกับ Uber ซึ่งสามารถสร้างความหรรษาและสะดวกในการให้บริการมากยิ่งขึ้นได้แก่การให้บริการของ GrabCar

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่า TNC ในแต่ละบริษัทนั้นจะสร้างความแตกต่างของรถที่นำมาให้บริการเพื่อสร้างรองรับความต้องการที่หลากหลาย โดยรถที่นำมาให้บริการเป็นยานพาหนะที่ไม่ได้ใช้ในเชิงพาณิชย์สำหรับการให้บริการขนส่งสาธารณะ และยังมีมีการทำการตลาดเพื่อขยายพื้นที่การให้บริการได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เพราะธุรกิจการให้บริการแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่ที่มีการแข่งขันกันสูง ดังนั้นการสร้างความแตกต่างของรถจึงเป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์หนึ่งที่ทำให้ผู้โดยสารเลือกใช้บริการเพิ่มขึ้น

การโฆษณา (Advertising)

โดยส่วนใหญ่ผู้ให้บริการแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่จะให้ความสำคัญกับการโฆษณา โดยเฉพาะช่องทางบนสื่อโซเชียลมีเดียเพื่อเป็นช่องทางในการโฆษณาเพื่อให้เข้าถึงผู้ใช้งานมากขึ้น ดังนั้น จึงได้เห็นสื่อโฆษณาของ TNC โดยเฉพาะ Uber และ Grab Taxi ผ่านช่องทาง Facebook, Youtube, Line และ Google เป็นต้นเพราะฐานผู้ใช้งานส่วนใหญ่ที่ประกอบไปด้วยผู้โดยสารและผู้ขับรถแท็กซี่ที่เป็นกลุ่มคนวัยทำงาน วัยรุ่นหรือคนที่ใช้สมาร์ทโฟนในชีวิตประจำวันและมีแนวโน้มที่เพิ่มมากขึ้นตามเทคโนโลยีที่ทันสมัย

3. พฤติกรรมที่มีไข้ตั้งราคาทั้งต่อผู้ขับและผู้โดยสาร

เป็นรูปแบบการให้บริการรถแท็กซี่ตามจุดจอดรถในสถานที่ที่เรียกได้ว่ายาก ยกตัวอย่างเช่น ห้างสรรพสินค้า โรงพยาบาลและโรงแรม เป็นต้น ซึ่ง ณ จุดจอดรถแต่ละจุดจะมีเจ้าหน้าที่รอให้บริการจับคู่ระหว่างผู้ขับรถแท็กซี่และผู้โดยสาร ดังนั้น การให้บริการในประเภทนี้สามารถสร้างประโยชน์ให้ทั้งผู้ขับรถแท็กซี่ไม่ต้องขับรถหาผู้โดยสารหรือรอให้บริการจากแอปพลิเคชัน และผู้โดยสารสามารถหาแท็กซี่ได้ง่ายขึ้นโดยไม่ต้องเรียกตามข้างทางหรือเรียกผ่านแอปพลิเคชัน ดังนั้นจึงเพิ่มช่องทางในการใช้บริการมากขึ้น

ทั้งนี้ ในปัจจุบันผู้ให้บริการในลักษณะนี้มีอยู่ 2 บริษัท ได้แก่ GrabTaxi โดยได้ขยายพื้นที่จุดจอดรถในหลายจุดตามห้างสรรพสินค้า โรงพยาบาลและโรงแรม และ All Thai Taxi ที่เพิ่งเริ่มให้บริการในประเภทนี้ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาเซ็นทรัลเวิลด์เป็นที่แรก แต่ในทางตรงกันข้ามผู้ให้บริการ Uber และ GrabCar ซึ่งถือว่าเป็นผู้ประกอบการรายใหญ่ในตลาดนั้นยังไม่มีให้บริการจุดจอดรถเหมือนผู้ประกอบการรายอื่น เนื่องจากการให้บริการยังไม่มีกฎหมายรับรองและมีการสั่งให้ระงับการให้บริการจากกรมการขนส่งแต่ในความเป็นจริงการให้บริการของ Uber และ GrabCar ยังคงให้บริการอยู่เหมือนเดิมซึ่งหากระหว่างการทำงานผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน

Uber และ GrabCar ถูกตำรวจจับทางบริษัทจะช่วยเหลือผู้ขับรถแท็กซี่เฉพาะค่าปรับเท่านั้น หากผู้ขับรถรายใดถูกทำประวัติหรือยกเลิกใบขับขี่ทางบริษัทยังไม่มีมาตรการช่วยเหลือผู้ขับซึ่งถือว่าเป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงาน

ดังนั้น การให้บริการจุดจอดรถตามที่กล่าวมาข้างต้นสามารถเข้ามาแก้ไขข้อบกพร่องและทำให้ผู้ขับรถและผู้โดยสารได้รับประโยชน์พร้อมกันทั้งสองฝ่าย ซึ่งสุดท้ายแล้วผู้ที่ได้รับประโยชน์มากที่สุดก็คือ TNC เนื่องจากการให้บริการทั้งสองประเภทสามารถขยายฐานลูกค้าได้มากขึ้นและทำให้ผู้ขับในระบบมีงานเพิ่มขึ้น ดังนั้น จึงส่งผลให้ TNC มีรายได้ที่เพิ่มจากการพัฒนารูปแบบการให้บริการนี้

5.5 การแทรกแซงตลาดจากภาครัฐ (Government Intervention)

การให้บริการของ TNC สามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารจากปัญหาที่ไม่พึงพอใจจากการใช้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิม ด้วยการเดินทางที่สะดวกสบายและสามารถช่วยลดปัญหาการปฏิเสธผู้โดยสารซึ่งถือเป็นปัญหาหลักของการใช้บริการแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างไรก็ตาม การให้บริการของ TNC และการให้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิมยังมีลักษณะการให้บริการที่คล้ายคลึงกัน แต่การให้บริการของ TNC นั้นยังไม่มีกฎหมายรองรับ ดังนั้น การให้บริการของ TNC ไม่เพียงแต่เป็นการทำลายระบบการให้บริการในลักษณะเดิมแล้วยังส่งผลกระทบต่อผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิม ผู้ขับรถแท็กซี่ TNC และผู้โดยสาร ดังนั้น ทางรัฐบาลควรเข้ามาดำเนินการแก้ไขเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของ TNC โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.การกำกับดูแล (Regulation)

ในปัจจุบัน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับในการกำกับดูแลการให้บริการรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมในประเทศไทยยังมีกฎ ระเบียบที่ล้าหลังและไม่ทันสมัย รวมถึงการคัดกรองผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมในปัจจุบันยังไม่มีคุณภาพหากเปรียบเทียบกับประเทศอื่นๆ ยกตัวอย่างเช่น Black Cab เป็นรถแท็กซี่ที่ให้บริการในเมืองลอนดอน ประเทศอังกฤษ ที่มีขั้นตอนการออกใบอนุญาตขับรถแท็กซี่ที่เข้มงวดส่งผลให้ผู้ขับรถแท็กซี่ Black Cab ทุกคนได้รับการยกย่องว่าเป็นคนขับแท็กซี่ที่ดีที่สุดในโลก โดยขั้นตอนการออกใบอนุญาตนั้น ผู้ขับรถแท็กซี่ Black Cab ทุกคนต้องสามารถจดจำเส้นทางหลักถึง 230 เส้นทางซึ่งประกอบไปด้วยถนนกว่า 25,000 สาย รวมถึงเส้นทางลัดต่างๆ ตลอดจนผู้ขับรถแท็กซี่ Black Cab ต้องรู้จักสถานที่สำคัญในเมืองเพราะสถานะของ Black Cab ในเมืองลอนดอนเปรียบเสมือนมัคคุเทศน์ที่สามารถนำเที่ยวรอบๆ เมืองได้ไม่ใช่แค่เพียงขับรถบริการรับส่งเท่านั้น ใน

ด้านการทดสอบความรู้ของผู้ขับรถแท็กซี่ Black Cab มีชื่อเรียกว่า The Knowledge ซึ่งต้องใช้เวลาศึกษาและเรียนรู้เฉลี่ย 15-30 ชั่วโมงต่อสัปดาห์เป็นระยะเวลา 2-4 ปี (culturedcreatures, 2558)

หากเปรียบเทียบกับขั้นตอนการขอใบอนุญาตขับรถแท็กซี่ในประเทศไทย พบว่ามีขั้นตอนการคัดเลือกผู้ขับรถแท็กซี่และความเข้มงวดที่แตกต่างจากการขอใบอนุญาตเป็นผู้ขับรถแท็กซี่ Black Cab ในเมืองลอนดอนประเทศอังกฤษเป็นอย่างมาก ทั้งนี้ ขั้นตอนการทำใบขับขี่สาธารณะในประเทศไทยนั้น โดยเบื้องต้นบุคคลที่ต้องการทำใบขับขี่สาธารณะ ต้องได้รับใบขับขี่รถยนต์ส่วนบุคคลชั่วคราวมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปีและมีอายุไม่ต่ำกว่า 22 ปีบริบูรณ์ โดยผู้ขับรถแท็กซี่ทุกคนต้องผ่านการทดสอบสมรรถภาพร่างกายและผ่านการอบรมจำนวน 5 ชั่วโมง รวมทั้งผ่านการทดสอบข้อเขียนและการทดสอบภาคปฏิบัติต่อจากนั้นผู้ขับรถแท็กซี่ที่ผ่านการทดสอบในข้างต้นจะต้องผ่านการตรวจสอบประวัติอาชญากรรมจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยใช้ระยะเวลาทั้งสิ้นประมาณ 45 – 60 วัน ก็สามารถรับใบขับขี่และนำไปประกอบอาชีพได้ทันที

นอกจากนี้ อัตราค่าโดยสารยังของ Black Cab มีหลายอัตราตามช่วงเวลา ซึ่งสามารถแบ่งอัตราค่าโดยสารออกเป็น 3 อัตราและมีราคาราคาเมตร เริ่มต้น £2.60

อัตราที่ 1 ได้แก่ การให้บริการในวันธรรมดาช่วงเวลา 05.00 นาฬิกา จนถึง 20.00 นาฬิกาถือเป็นอัตราค่าโดยสารราคาปกติ

อัตราที่ 2 ได้แก่ การให้บริการในวันธรรมดาช่วงเวลา 20.00 นาฬิกา จนถึง 22.00 นาฬิกาและในวันเสาร์และวันอาทิตย์ช่วงเวลา 05.00 นาฬิกา จนถึง 20.00 นาฬิกา

อัตราที่ 3 ได้แก่ การให้บริการในวันธรรมดาช่วงเวลา 22.00 นาฬิกา จนถึง 05.00 นาฬิกาของทุกวันและวันหยุดต่างๆ (tfl, 2559)

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าผู้ขับรถแท็กซี่ Black Cab นั้นการได้มาซึ่งใบขับขี่สาธารณะนั้นถือเป็นเรื่องที่ยาก ต้องใช้ความเพียร ทักษะในทุกๆด้านเพื่อให้ได้มาซึ่งใบขับขี่สาธารณะเพื่อนำไปประกอบอาชีพเป็นผู้ขับรถแท็กซี่ ดังนั้น ผู้ขับรถแท็กซี่ Black Cab ในเมืองลอนดอนจึงมีความรอบรู้เส้นทาง ความสุภาพ และให้บริการผู้โดยสารด้วยความเต็มใจ ซึ่งแตกต่างจากผู้ขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานครที่มีขั้นตอนการทำใบขับขี่ไม่เข้มงวดและไม่มีการฝึกฝนทักษะเรื่องเส้นทางและทักษะการให้บริการที่มีคุณภาพ ส่งผลให้การให้บริการแท็กซี่ในกรุงเทพมหานครไม่ได้รับความสะดวกและนำมาซึ่งปัญหาการให้บริการที่ไม่มีคุณภาพ

ดังนั้น ในปัจจุบันการกำกับดูแลการให้บริการแท็กซี่ในประเทศยังไม่มีความหมายรองรับการให้บริการของ TNC แต่กฎหมายที่ควบคุมการให้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิมยังมีความล้าหลัง ไม่ทันสมัย และมีการออกใบอนุญาตขับรถแท็กซี่ที่ไม่เข้มงวด ส่งผลให้การให้บริการแท็กซี่ใน

กรุงเทพมหานครไม่มีประสิทธิภาพทำให้ผู้โดยสารไม่ได้รับความสะดวกและความปลอดภัยจากการเดินทาง

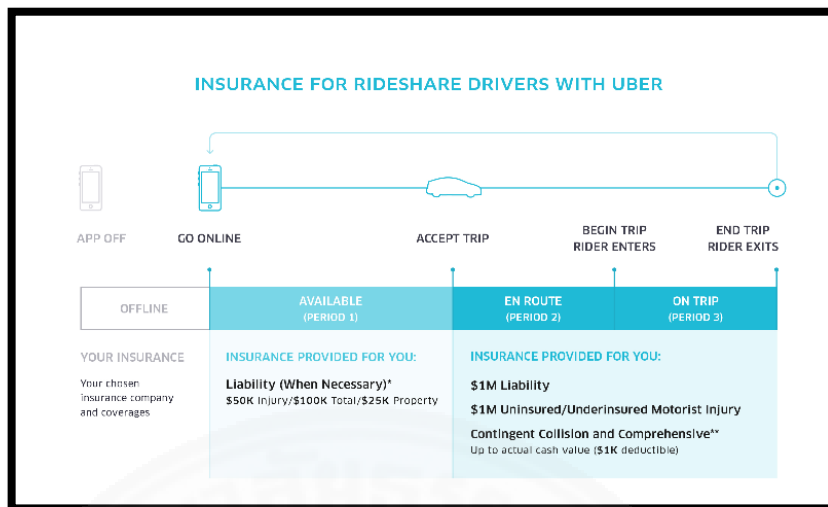
2. การกำกับดูแลจากบริษัท (Self - Regulation)

การให้บริการของของแท็กซี่ TNC ถือได้ว่าเป็นการใช้รถยนต์ผิดประเภทจากที่จดทะเบียนไว้ ดังนั้น จึงเป็นโอกาสที่บริษัทประกันภัยสามารถที่จะปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหมทดแทนซึ่งทำให้ระหว่างการเดินทางไม่มีปลอดภัยแก่ผู้โดยสารและผู้ขับขี่แท็กซี่ TNC จากประเด็นดังกล่าวพบว่าในปัจจุบันได้มีการคิดค้นผลิตภัณฑ์ประกันภัยประเภทใหม่เพื่อให้สามารถคุ้มครองรถที่นำมาให้บริการ TNC โดยผลิตภัณฑ์ดังกล่าวคือ Rideshare Insurance

Rideshare Insurance เป็นประกันภัยรถยนต์แบบผสมที่ออกแบบมาเพื่อผู้ขับขี่แท็กซี่ TNC โดยเฉพาะ ซึ่งในขณะนี้เป็นที่นิยมอย่างแพร่หลายในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยกรมธรรม์ในรูปแบบนี้ผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน Uber ได้ออกประกันภัยรถยนต์ที่ชื่อ UberX Ridesharing Insurance Coverage โดยบริษัทประกันภัย Metromile ได้มีการพัฒนาและคิดค้นร่วมกับ Uber ที่เป็นการผสมผสานระหว่างประกันภัยรถยนต์ส่วนบุคคลที่รับประกันโดย บริษัทประกันภัย Metromile กับประกันภัยสำหรับรถสาธารณะที่รับประกันโดย Uber³ ในการรับประกันภัยระหว่างบริษัทประกันภัย Metromile และ Uber ได้มีการใช้อุปกรณ์มาวัดระยะทางที่รถวิ่งรวมถึงการระบบตำแหน่ง GPS โดยข้อมูลนี้จะถูกส่งไปยังแอปพลิเคชันของ Metromile เพื่อแสดงผลให้ผู้ขับขี่แท็กซี่ TNC รับทราบข้อมูลแบบ Real - time

นอกจากนี้ แอปพลิเคชันของ Metromile จะเชื่อมต่อกับแอปพลิเคชันของ Uber และทำการรับส่งข้อมูลระหว่างกันแบบ Real - time เพื่อให้ทางบริษัทประกันภัย Metromile ทราบถึงสถานะการใช้งานของผู้ขับขี่แท็กซี่ TNC โดยลักษณะของประกันภัยจะแบ่งออกตามลักษณะการใช้งานของผู้ขับขี่แท็กซี่ TNC ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ การใช้งานส่วนตัว, การทำงานระหว่างไม่มีผู้โดยสาร, การทำงานตั้งแต่ผู้โดยสารตอบรับงานและการทำงานเมื่อผู้โดยสารเริ่มใช้บริการจนถึงจุดหมายและลงจากรถ (Metromile, 2559)

³ Uber ซื้อประกันภัยมาจากบริษัท Commercial Insurance



ภาพที่ 5.1 ลักษณะการทำงานของประกันภัยที่ใช้กับธุรกิจ Transportation Network Companies จาก Uber (2557).

ตัวอย่างการคุ้มครองประกันภัยรูปแบบใหม่

สำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ TNC ที่ขับรถระยะทางทั้งสิ้น 100 ไมล์ต่อเดือน โดยแบ่งออกเป็น 40 ไมล์ที่ขับรถตั้งแต่ผู้โดยสารตอบรับงานและขึ้นโดยสารจนกระทั่งลงจากรถ จะถูกคุ้มครองจาก Uber โดยประกันภัยของ Commercial Insurance ขณะที่การเดินทางอีก 60 ไมล์ใช้ในช่วงเวลาส่วนตัวและช่วงเปิดแอปพลิเคชันแต่ไม่มีผู้โดยสาร ขณะนั้นจะคุ้มครองโดยประกันภัยของบริษัท Metromile ดังนั้น ประกันภัยนี้จะมีค่าใช้จ่ายอยู่ 3.8 Cent ต่อไมล์ จึงสามารถคำนวณค่าเบี้ยประกันภัยต่อเดือนเท่ากับ $\$29.70$ (ค่าเบี้ยพื้นฐาน) + $(60 \text{ ไมล์} \times 3.8 \text{ cent}) = \31.98 (Uber, 2557)

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่าเป็นการพัฒนานวัตกรรมประกันภัยรูปแบบใหม่ที่คิดค้นขึ้นมาเพื่อพยายามตอบสนองต่อการให้บริการแท็กซี่ TNC ซึ่งถือว่าเป็นความสำเร็จอีกขั้นหนึ่งของวงการประกันภัยในประเทศสหรัฐอเมริกา (Uber, 2557)

3. การเข้าสู่ตลาด (Licensing)

บริษัท TNC ที่เข้ามาดำเนินธุรกิจสามารถกระทำได้โดยไม่ผิดกฎหมาย แต่ประเด็นที่ผิดกฎหมาย คือ การนำแอปพลิเคชันไปเรียกรถยนต์ส่วนบุคคลซึ่งถือเป็นยานพาหนะที่ไม่ได้ใช้ในเชิงพาณิชย์หรือสำหรับการบริการสาธารณะเพื่อใช้รับจ้างขนส่งผู้โดยสาร ซึ่งเป็นความผิดตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ.2522 ฐานใช้รถยนต์ผิดประเภทจากที่จดทะเบียนไว้ ไม่ใช่มาตราค่าโดยสารตามที่ทางราชการกำหนดโดยผู้ขับไม่มีใบอนุญาตขับรถสาธารณะ และไม่เข้าสู่ระบบทะเบียนของศูนย์ข้อมูลประวัติผู้ขับรถสาธารณะของกรมการขนส่งทางบกซึ่งหากมีอุบัติเหตุเกิดขึ้น

ประชาชนจะไม่ได้รับการคุ้มครองจากกฎหมาย และกรณีเกิดเหตุไม่พึงประสงค์เป็นอันตรายต่อความปลอดภัย ภาครัฐจะไม่สามารถติดตามรถหรือคนขับรถมาดำเนินคดีตามกฎหมายได้

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่า การให้บริการของ TNC ทำให้ผู้โดยสารมีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้นและผู้ขับรถแท็กซี่แอปพลิเคชันนี้สามารถสร้างรายได้เพิ่มขึ้นด้วยเช่นกันโดยการให้บริการของ TNC สามารถเข้ามาเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและพฤติกรรมกรรมการใช้บริการที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมจะถูกลดคุณค่าในสังคมและถูกเอาเปรียบจากรูปแบบการให้บริการที่ผิดกฎหมายและมีต้นทุนต่ำกว่า

ทั้งนี้ การให้บริการของ TNC มีราคาที่ต่ำกว่าการให้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิมซึ่งถือว่าเป็นการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรม (Unfair Competition) ซึ่งพฤติกรรมส่งผลให้ทางผู้ที่กำกับดูแลต้องเข้ามาควบคุมและแก้ไขปัญหาความไม่เท่าเทียมและความเอาเปรียบในด้านการดำเนินธุรกิจ ยกตัวอย่างเช่น ในประเทศอิตาลีศาลมีคำสั่งตัดสินตามร้องขอจากสมาคมแท็กซี่ในประเทศอิตาลีให้ยกเลิกการให้บริการของ Uber โดยให้เหตุผลว่าการให้บริการของ Uber เป็นการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรม (Unfair Competition) โดยหมายความว่า การให้บริการของ Uber จะถูกระงับการให้บริการทุกประเภทไม่เพียงแต่การให้บริการของ UberX ที่มีรูปแบบการให้บริการคล้ายคลึงกับการให้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิมเท่านั้นยังรวมถึงห้ามโฆษณาการให้บริการทุกประเภท โดยตามคำสั่งตัดสินของศาลหาก Uber ยังให้บริการหลังจากนี้ผู้ให้บริการจะถูกปรับวันละ 10,000 ยูโร หรือประมาณ 370,000 บาท (theguardian, 2560)

ในทางตรงกันข้าม ประเทศสิงคโปร์มีความเห็นที่แตกต่างไปจากประเทศอิตาลี โดยความไม่เท่าเทียมระหว่างแท็กซี่แบบดั้งเดิมในระบบปัจจุบันและแท็กซี่ TNC อย่างหนึ่งคือเรื่องของราคาที่ทางบริษัท TNC นั้นกำหนดราคาค่าโดยสารขึ้นมาใหม่และยังสามารถปรับราคาขึ้นลงตามความต้องการของผู้โดยสาร และในปัจจุบันการให้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิมในประเทศสิงคโปร์ได้เริ่มทดลองการปรับราคาตามความต้องการ (Surge Pricing) เพื่อแก้ไขปัญหาความเรื่องการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรมในเรื่องราคา (Unfair Competition)

นอกจากนี้ รัฐสภาของสิงคโปร์กำลังพิจารณาร่างแก้ไขกฎหมายจราจรใหม่และเพิ่มบทลงโทษผู้ขับรถ TNC อาทิ Uber และ Grab ที่นำรถยนต์ส่วนตัวมาให้บริการรับส่งผู้โดยสาร, ไม่มีใบอนุญาตขับขี่ที่ถูกต้องและไม่มีประกันภัย ทั้งนี้ หากผู้ขับรถแท็กซี่ TNC ถูกจับได้ว่าทำผิดตามกรณีข้างต้น อาจถูกยกเลิกการให้บริการในลักษณะนี้

ขณะที่ทางบริษัทแอปพลิเคชันมีผู้ขับรถแท็กซี่ทำผิดกฎดังกล่าวครบ 3 ครั้ง ทางแอปพลิเคชันอาจถูกพักหรือระงับการให้บริการ ซึ่งในกฎหมายได้ระบุให้ผู้ขับรถแท็กซี่ TNC ต้องเข้ารับการฝึกอบรม ตรวจสอบประวัติและตรวจสอบสุขภาพก่อนสอบใบขับขี่สำหรับให้บริการรถสาธารณะและ

รถที่นำมาให้บริการก็ต้องขึ้นทะเบียนกับกรมการขนส่งด้วยว่า เป็นรถส่วนตัวที่นำมาให้บริการรับจ้าง เท่านั้นและตัวรถต้องมีประกันภัยพร้อมทั้งมีการติดสัญลักษณ์ให้เห็นชัดเจน

ทั้งนี้ นาย ลี เซียน ลุง นายกรัฐมนตรีประเทศสิงคโปร์ ระบุว่าประเทศสิงคโปร์สนับสนุนให้มีการทำลาย (Disrupt) อุตสาหกรรมหรือธุรกิจในรูปแบบเดิมๆ โดยพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้ประกอบการ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องที่ยังปรับตัวไม่ทันให้ปรับตัวตามได้ เพราะการทำงานของแอปพลิเคชันสามารถวิเคราะห์รูปแบบการเดินทางและปรับค่าโดยสารได้ตรงกับความต้องการของรถ และปริมาณรถโดยสาร (straitstimes, 2560 ก)

สำหรับประเทศสิงคโปร์การเข้ามาให้บริการของ Uber ไม่ได้ส่งผลต่อผู้ขับขี่แท็กซี่แบบดั้งเดิมมากนักแต่ผู้ที่เสียประโยชน์ทางตรง คือบริษัทแท็กซี่ที่คิดค่าเช่ารถกับผู้ขับขี่แบบดั้งเดิมในราคาสูง โดยรัฐบาลสิงคโปร์ต้องการแก้ไขปัญหาค่าเช่ารถแท็กซี่ที่ราคาแพงเกินกว่าเหตุ ดังนั้น การตัดสินใจนี้จึงเปิดทางให้การบริการแอปพลิเคชันเรียกรถแท็กซี่ได้เข้ามาทำให้การบริการแท็กซี่มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิมและยังสามารถทำลายการบริการในรูปแบบเดิมที่ไม่ได้มาตรฐานและก่อให้เกิดปัญหาในการใช้บริการของผู้โดยสาร (techinasia, 2560 ข)

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าการให้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิมในประเทศไทยมีปัญหาที่คล้ายคลึงกับประเทศสิงคโปร์ในเรื่องบริษัทที่ให้บริการรถแท็กซี่ (อู่เช่ารถ) ที่อาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดปัญหาจากการให้บริการแท็กซี่ที่ไม่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น การเข้ามาให้บริการของ TNC อาจก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนมากขึ้นและยังสามารถจัดการบริการที่ไม่มีประสิทธิภาพออกไปจากระบบได้ และการให้บริการของ TNC สามารถสร้างความสะดวกสบายให้กับผู้โดยสารมากขึ้น โดยในปัจจุบันการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานครสามารถสร้างทางเลือกให้กับผู้โดยสารในการเดินทางและสร้างรายได้เสริมให้แก่ผู้ขับรถแท็กซี่ TNC เท่านั้น หากมีการกำกับดูแลด้านราคาและเปลี่ยนแปลงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับให้สอดคล้องกับรูปแบบการให้บริการเรียกรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน (Ridesharing) ก็จะสามารถลดปัญหาและความไม่เป็นธรรมในการดำเนินธุรกิจ TNC ในประเทศไทยได้

จากการยกตัวอย่างการแก้ไขปัญหาการให้บริการของ Uber ในประเทศสิงคโปร์และอิตาลีจะพบว่า การให้บริการของ TNC นั้นจะต้องเผชิญกับปัญหาในลักษณะเดียวกันทุกประเทศ นั่นคือ เป็นบริษัทที่ไม่ปฏิบัติตามตัวบทกฎหมายที่กำหนดไว้ของแต่ละประเทศซึ่งค่านึงถึงเรื่องสวัสดิภาพของผู้โดยสารและสวัสดิการของคนขับเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น หากในประเทศไทยรัฐบาลพยายามทำความเข้าใจกับระบบเศรษฐกิจแบบใหม่ที่นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อช่วยลดแรงเสียดทานทำให้ผู้โดยสารได้รับความสะดวกสบายจากการเดินทางมากขึ้นรวมทั้งการกำกับดูแลการดำเนินธุรกิจ

กับบริษัท TNC ให้มีความเป็นธรรมและถูกต้องตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สูงสุดสำหรับผู้โดยสารรวมไปถึงลูกจ้างของบริษัทอีกด้วย

4. ปัญหาด้านภาษี

การดำเนินธุรกิจของ TNC ที่ใช้รถยนต์ส่วนบุคคลนำมาให้บริการ ซึ่งรถที่นำมาให้บริการเป็นรถยนต์ส่วนบุคคลจะมีอัตราภาษีที่แตกต่างจากรถสาธารณะตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 ดังนั้น ผู้ขับรถแท็กซี่ TNC จะก่อให้เกิดปัญหากรณีการเลี่ยงภาษีขึ้นเนื่องจากการให้บริการของ TNC จะนำยานพาหนะที่ไม่ได้ใช้ในเชิงพาณิชย์มาใช้ในการรับ-ส่งผู้โดยสาร

แต่หากการผู้ให้บริการ TNC นำรถยนต์ไปจดทะเบียนเป็นสาธารณะแล้ว สภาพรถที่นำมาให้บริการจะต้องมีคอมไฟ มิเตอร์ อุปกรณ์ติดตั้งในรถเหมือนกับแท็กซี่แบบดั้งเดิมจะส่งผลให้ภาพลักษณ์การบริการของ TNC จะเปลี่ยนแปลงไปเหมือนกับแท็กซี่สาธารณะ ดังนั้น ทางภาครัฐควรเข้ามาแก้ไขกฎหมายในการกำกับดูแลเพื่อให้สอดคล้องในการดำเนินธุรกิจ TNC เพื่อให้การดำเนินธุรกิจถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด

นอกจากนี้ บริษัท TNC ที่ประกอบกิจการภายในประเทศไทย ได้แก่ Uber ซึ่งจดทะเบียนในรูปแบบบริษัทภายใต้ชื่อ บริษัท อุเบอร์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยระบุประเภทธุรกิจว่าเป็นประเภทกิจกรรมวิชาชีพวิทยาศาสตร์และกิจการทางวิชาการ (วิจัยการตลาดและการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน) (smelink, 2557)

ประเภทกิจการ : บริษัท
เลขทะเบียนนิติบุคคล : 0105557024891
วันจดทะเบียน : 18/02/2014
สภาพกิจการ : ยังดำเนินกิจการอยู่
ทุนจดทะเบียน : 8400000
ที่ตั้ง : 213/3 อาคาร อีโคโนมิคเวอर्स ชั้น 4 ก. สุขุมวิท 21 แขวง คลองเตยเหนือ เขต วัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110
ประเภทธุรกิจ : กิจกรรมวิชาชีพวิทยาศาสตร์และกิจการทางวิชาการ (วิจัยการตลาดและการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน)
ขนาดธุรกิจ : ขนาดเล็ก
โทรศัพท์ :

ภาพที่ 5.2 รายละเอียดการจดทะเบียนของบริษัท อุเบอร์ (ประเทศไทย) จำกัด. จาก smelink (2557).

ในทางตรงกันข้าม บริษัท แกร็บแท็กซี่ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งประกอบธุรกิจลักษณะเดียวกับ Uber และเป็นหนึ่งในผู้ประกอบการ TNC โดยให้บริการ GrabCar อยู่ในปัจจุบันได้จดทะเบียนเป็นประเภทกิจกรรมการบริการอื่นๆที่สนับสนุนการขนส่งทางบก

ประเภทกิจการ : บริษัท
เลขทะเบียนนิติบุคคล : 0105556090377
วันจดทะเบียน : 06/06/2013
สภาพกิจการ : ยังดำเนินกิจการอยู่
ทุนจดทะเบียน : 15000000
ที่ตั้ง : 1550 อาคาร อนุภูมิ ชั้น 30 ก. เพชรบุรีตัดใหม่ แขวง เม็กกะสนิม เขต ราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400
ประเภทธุรกิจ : กิจกรรมการบริการอื่นที่สนับสนุนการขนส่งทางบก
ขนาดธุรกิจ : ขนาดเล็ก
โทรศัพท์ : 0-2652-6836

ภาพที่ 5.3 รายละเอียดการจดทะเบียนของบริษัท แกร็บแท็กซี่ (ประเทศไทย) จำกัด. จาก smelink (2556).

จากที่กล่าวมาข้างต้น การดำเนินธุรกิจของ Uber เป็นธุรกิจประเภทรับจ้างและได้รับเงินเป็นค่าตอบแทนโดยทาง Uber จะได้รับร้อยละ 25 จากค่าโดยสารที่เก็บได้ แต่รายได้ในส่วนนี้ไม่มีการแสดงรายรับและจัดส่งภาษีให้แก่กรมสรรพากร อีกทั้งการใช้จ่ายส่วนใหญ่ของผู้โดยสารจะชำระผ่านบัตรเครดิตและสามารถโอนรายได้ส่วนนี้ไปต่างประเทศทันที เนื่องจากผู้โดยสารส่วนใหญ่ของ Uber เป็นชาวต่างชาติ ดังนั้น การดำเนินธุรกิจของ Uber จึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจว่าลักษณะการดำเนินงานของ Uber ถือว่าเป็นการหลบเลี่ยงภาษีหรือไม่ เพราะประเภทธุรกิจที่จดทะเบียนไว้กับลักษณะการดำเนินกิจการไม่สอดคล้องกัน ซึ่งเป็นหน้าที่ของทางภาครัฐที่เข้ามาดูแลและตรวจสอบถึงกระบวนการจัดตั้งบริษัทเพื่อให้การดำเนินธุรกิจโปร่งใสและตรงกับลักษณะการให้บริการ อีกทั้ง ยังเป็นการเพิ่มรายได้ทางภาษีให้กับรัฐบาลอีกด้วย

ทั้งนี้ ประเด็นการหลบเลี่ยงภาษีของ Uber ในเรื่องการจดทะเบียนประเภทธุรกิจไม่สอดคล้องกับการดำเนินกิจการไม่สอดคล้องกันนั้นไม่ได้เกิดขึ้นเฉพาะในประเทศไทยแต่ในต่างประเทศก็ประสบปัญหานี้ด้วยเช่นกัน ยกตัวอย่างเช่น ในประเทศไต้หวันที่ยกประเด็นด้านกฎหมายในเรื่องการจดทะเบียนเป็นบริษัทให้บริการด้านข้อมูล (Provide Information Service) ของ Uber แทนที่จะจดทะเบียนเป็นประเภทบริษัทด้านการขนส่ง ส่งผลให้คณะกรรมการด้านการลงทุนของกระทรวงเศรษฐกิจของประเทศไต้หวันประกาศยกเลิกใบอนุญาตการให้บริการของ Uber โดยได้ติดต่อบริษัท Apple และ Google เพื่อขอความร่วมมือให้นำแอปพลิเคชัน Uber ออกจาก App Store และ Play Store

กล่าวคือ การประกาศยกเลิกใบอนุญาตการให้บริการของ Uber ในประเทศไต้หวันนั้น เป็นการยกเลิกเพียงชั่วคราวเท่านั้น เนื่องจากทางรัฐบาลไต้หวันมีนโยบายปฏิรูปและแก้ไขกฎระเบียบว่าด้วยการจัดการการขนส่งสาธารณะเพื่อให้บริษัทผู้ให้บริการแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่อย่าง Uber และ Grab ดำเนินธุรกิจตามบริบทที่กฎหมายของประเทศไต้หวันได้บัญญัติไว้ ทั้งนี้ การปฏิรูป

กฎหมายดังกล่าว รัฐบาลไต้หวันวัตถุประสงค์เพื่อต้องการลดความเข้มงวดของกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิมและเปิดโอกาสให้อุตสาหกรรมแท็กซี่ในประเทศไต้หวันมีการแข่งขันทางการบริการกับ Uber ได้มากยิ่งขึ้นเพราะการปฏิรูปกฎระเบียบบางกฎที่ล้าสมัยของแท็กซี่แบบดั้งเดิมและจัดการกฎข้อบังคับบางประการเพื่อกำกับดูแลการให้บริการแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่ (Ride-sharing Applications) การกระทำเช่นนี้สามารถช่วยให้ผู้ให้บริการทั้ง 2 ฝ่ายลดความขัดแย้งจากการให้บริการที่คล้ายคลึงกันและสามารถอยู่ร่วมกันได้อันส่งผลให้อุตสาหกรรมแท็กซี่ในประเทศไต้หวันมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น ในเดือนเมษายน 2560 การให้บริการของ Uber จึงได้กลับมาให้บริการอีกครั้งในประเทศไต้หวัน โดยทางภาครัฐมีเงื่อนไขต่อผู้ให้บริการ TNC ว่ารถที่นำมาให้บริการของ Uber ต้องมาจากบริษัทที่ประกอบกิจการเช่ารถภายในประเทศเท่านั้น โดยบริษัทเช่ารถของไต้หวันจะมีบริการคนขับรถให้ด้วยโดยอาศัยแอปพลิเคชัน Uber เป็นช่องทางในการเรียกรถของผู้โดยสาร (engadget, 2560) เพราะฉะนั้น จะเห็นได้ว่าการปฏิรูปกฎระเบียบการกำกับดูแลอุตสาหกรรมแท็กซี่ในประเทศไต้หวันสามารถแก้ไขปัญหาเรื่องรถที่นำมาให้บริการและผู้ขับรถแท็กซี่นอกระบบที่เป็นต้นเหตุของความขัดแย้ง อีกทั้ง รัฐบาลไต้หวันยังสามารถควบคุม Uber ให้ดำเนินธุรกิจตามที่กฎหมายของประเทศได้บัญญัติไว้

หากเปรียบเทียบปัญหาการให้บริการของ TNC ในประเทศไต้หวันมีลักษณะที่ใกล้เคียงกับปัญหาที่เกิดขึ้นในประเทศไทย ทั้งในเรื่องการดำเนินการธุรกิจอย่างไม่เป็นธรรมของบริษัท TNC และความขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิม ทั้งนี้ เมื่อวันที่ 21 มีนาคม 2560 ได้มีการเจรจาเพื่อจัดระเบียบการให้บริการของ TNC พิจารณาแนวทางของบริการร่วมเดินทาง โดยมีตัวแทนหลายภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ทั้งกระทรวงคมนาคม กรมการขนส่งทางบก รวมถึงผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง โดยการเจรจาดังกล่าวยังไม่สามารถหาข้อสรุปได้ โดยทางภาครัฐบาลได้จัดตั้งคณะทำงานเพื่อศึกษาต้นแบบจากประเทศที่มีกฎหมายรองรับการให้บริการของ TNC อาทิ อินเดีย สิงคโปร์ ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย เป็นต้น ซึ่งทางภาครัฐการตั้งเป้าหมายเบื้องต้นว่าจะได้แนวทางที่ชัดเจนภายใน 6-12 เดือนนับตั้งแต่วันเจรจา ทั้งนี้ กระทรวงคมนาคมขอให้ Uber ยุติการให้บริการชั่วคราวจนกระทั่งได้ข้อสรุปที่ชัดเจนจากทางภาครัฐ

นอกจากนี้ การเจรจาที่ไม่มีข้อสรุปดังกล่าวส่งผลให้ทาง Uber ที่เป็น 1 ในผู้ให้บริการ TNC ได้ประกาศว่า Uber จะไม่ยุติการให้บริการลงเนื่องจากทาง Uber ได้มีข้อโต้แย้งกับทางภาครัฐบาลว่าการให้บริการของ Uber นั้นไม่ใช่การให้บริการรถแท็กซี่ แต่เป็นรูปแบบการบริการรูปแบบใหม่ที่เรียกว่าบริการร่วมเดินทาง (Ride-sharing) ซึ่งในปัจจุบันประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายรองรับการให้บริการร่วมเดินทางนี้ อีกทั้ง Uber ยังมีการประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ประชาชนร่วมลง

ชื่อเพื่อสนับสนุนการให้บริการนี้เพื่อสร้างกฎระเบียบใหม่ที่จะกลายเป็นอีกทางเลือกในการเดินทางให้กับประชาชนในกรุงเทพมหานครได้

ทั้งนี้ หากวิเคราะห์ถึงข้อโต้แย้งและพฤติกรรมการเชิญชวนเพื่อลงชื่อสนับสนุนการให้บริการของ Uber แสดงให้เห็นถึงกฎหมายการกำกับดูแลในประเทศไทยยังไม่เข้มงวดเหมือนกับประเทศที่ได้เห็นที่สั่งระบบการให้บริการชั่วคราวจนกว่าจะได้ข้อสรุปของกฎหมาย ซึ่งในปัจจุบันนี้ Uber ยังคงให้บริการในกรุงเทพมหานครต่อไปโดยไม่ปฏิบัติตามข้อเสนอแนะจากกระทรวงคมนาคม

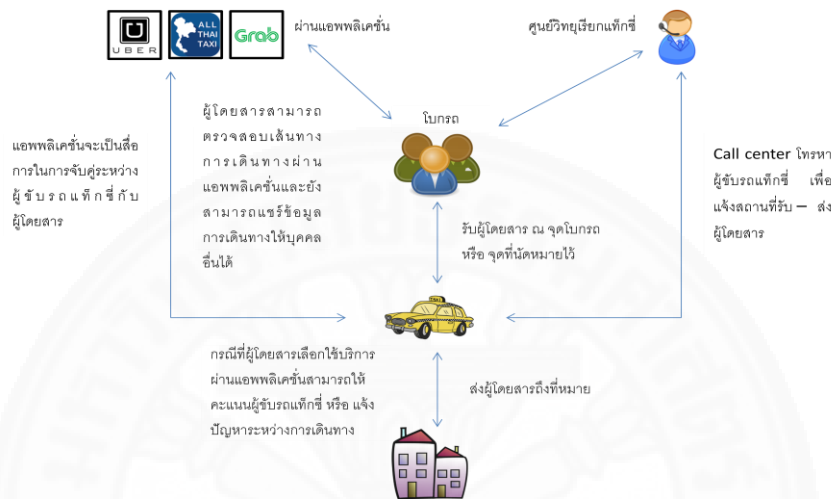
ดังนั้น การกระทำดังกล่าวของ Uber สามารถแสดงถึงพฤติกรรมในการดำเนินธุรกิจที่ขาดคุณธรรมและไม่สนใจในบริบทของกฎหมายในแต่ละประเทศที่ Uber เข้าไปดำเนินกิจการ นอกจากนี้ การดำเนินธุรกิจของ Uber ยังเป็นการเอาเปรียบผู้ให้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิมและละทิ้งผู้ขับรถแท็กซี่ในระบบที่มีความเสี่ยงในการประกอบอาชีพ เนื่องจากรถที่นำมาให้บริการเป็นรถยนต์ส่วนบุคคล (ป้ายดำ) อัตราค่าโดยสารไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดและผู้ขับรถไม่มีใบขับขี่สาธารณะ ในทางตรงกันข้าม Uber ถือเป็นธุรกิจประเภทรับจ้างและได้รับเงินส่วนแบ่งจากการเดินทางเป็นค่าตอบแทน ซึ่งถือเป็นผู้ที่ได้รับประโยชน์โดยตรงจากการให้บริการนี้แต่กลับไม่มีความผิดเนื่องจากกฎหมายที่กำกับดูแลรถแท็กซี่ในปัจจุบันไม่ได้บัญญัติไว้ ส่งผลให้ Uber และ GrabCar ซึ่งเป็นผู้ประกอบการ TNC ในกรุงเทพมหานครในปัจจุบันใช้ช่องว่างของกฎหมายที่ยังไม่มีการกำกับดูแลการให้บริการของ TNC เพื่อเป็นข้ออ้างในการดำเนินธุรกิจอยู่ในปัจจุบัน

5.6 พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้บริโภค

จากที่กล่าวมาข้างต้น อุตสาหกรรมรถแท็กซี่มีโครงสร้างตลาดที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่มีการให้บริการรถแท็กซี่เพียงรูปแบบเดียวแต่ในปัจจุบันการให้บริการของ TNC ที่มีกลยุทธ์การให้บริการต่อผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิม ผู้ขับรถแท็กซี่ TNC และผู้โดยสาร ส่งผลให้ผู้โดยสารมีพฤติกรรมการใช้บริการรถแท็กซี่เปลี่ยนแปลงไป ดังต่อไปนี้

1. พฤติกรรมการใช้บริการแท็กซี่ จากในอดีตผู้โดยสารการให้บริการรถแท็กซี่สาธารณะมีเพียงรูปแบบเดียว ซึ่งปัญหาส่วนใหญ่ที่ผู้โดยสารพบระหว่างการเดินทางคือการบริการที่ไม่มีคุณภาพไม่ได้รับความสะดวกและความปลอดภัยจากการเดินทาง ถึงแม้ตามกฎหมายกำหนดให้รถแท็กซี่จะต้องมีและใช้เครื่องมือวิทยุสื่อสาร เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารที่อาศัยในหมู่บ้านหรือในสถานที่ที่ห่างไกลจากถนนสายหลักให้สามารถเรียกใช้บริการรถแท็กซี่โดยการโทรศัพท์ไปที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ แต่ก็ไม่ได้รับความนิยมนจากผู้โดยสารเนื่องจากติดต่อยากและบ่อยครั้งที่ผู้โดยสารถูกยกเลิกงานจากผู้ขับรถแท็กซี่

ดังนั้น การให้บริการแท็กซี่ TNC จึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่ทำให้ผู้โดยสารมีตัวเลือกในการเดินทางเพิ่มมากขึ้น หากในกรณีที่ผู้โดยสารประสบปัญหาที่ไม่สามารถเลือกรถแท็กซี่ได้หรือไม่มีรถแท็กซี่ให้บริการ การให้บริการของ TNC จึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งซึ่งสามารถเข้ามาแก้ไขปัญหาความไม่สมดูลนี้ได้



ภาพที่ 5.4 ลักษณะการเรียกใช้บริการรถแท็กซี่ในปัจจุบัน. จากการรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัย

2. ความพึงพอใจของผู้โดยสาร เมื่อใช้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันส่งผลให้เกิดความพอใจในการใช้บริการค่อนข้างมาก เนื่องจากผู้โดยสารมีความสะดวกและความปลอดภัยเพิ่มมากขึ้น ถึงแม้ว่าในปัจจุบันการให้บริการของ Uber และ Garbcar ยังไม่มีกฎหมายรองรับแต่ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีความเห็นว่า หากเปรียบเทียบกับบริการของแท็กซี่แบบดั้งเดิมในปัจจุบันที่ถูกต้องตามกฎหมาย แต่ก็ไม่สามารถทำให้ผู้โดยสารรู้สึกถึงความปลอดภัยและความสะดวกจากการใช้บริการด้วยเช่นกัน อีกทั้งระบบแอปพลิเคชันของ Uber และ Garbcar ยังมีข้อมูลของผู้ขับรถแท็กซี่รวมถึงประวัติในการเดินทาง ทำให้ผู้โดยสารคิดว่าการมีระบบแอปพลิเคชันทำให้รู้สึกปลอดภัยมากกว่า

3. ความภักดีการใช้บริการ (Brand Loyalty) คือ การภักดีในที่นี้หมายถึงพฤติกรรมในการใช้บริการของผู้โดยสารที่เลือกใช้เฉพาะการบริการของแท็กซี่ TNC เพียงอย่างเดียวเท่านั้น จากการสัมภาษณ์พบว่า มีผู้โดยสารจำนวน 3 คนเลือกใช้การบริการของ TNC เพียงอย่างเดียว โดยให้เหตุผลว่าเป็นการบริการที่สะดวกสบายและปลอดภัย อีกทั้งยังสามารถชำระค่าโดยสารผ่านบัตรเครดิตและมีส่วนลดในการเดินทาง ดังนั้น การให้บริการของ TNC จึงสามารถแก้ไขข้อบกพร่องการให้บริการของแท็กซี่แบบดั้งเดิมได้

บทที่ 6

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงผลกระทบของระบบการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันต่ออุตสาหกรรมแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้ 1. เพื่อศึกษาภาพรวมในธุรกิจของผู้ให้บริการรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน 2. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดจากการให้บริการรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน 3. เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการกำกับดูแลการให้บริการรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันในอุตสาหกรรมแท็กซี่ ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปผลการศึกษา เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

6.1 สรุปผลการศึกษา

ผลจากการศึกษาในงานวิจัยนี้เกี่ยวกับการให้บริการของบริษัท TNC ที่เข้ามาให้บริการแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งมีรูปแบบการให้บริการที่ทับซ้อนการให้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิม ถึงแม้ว่าการให้บริการของ TNC จะมีข้อดีในเรื่องความสะดวกสบายและลดปัญหาการปฏิเสธผู้โดยสารทำให้การใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่ายกว่า ส่งผลให้การให้บริการของ TNC สามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารได้ดีกว่าการให้บริการในลักษณะเดิม

แต่อย่างไรก็ตาม การดำเนินธุรกิจของ TNC ยังไม่มีกฎหมายที่รองรับการให้บริการและรถที่นำมาให้บริการเป็นรถยนต์ส่วนบุคคลซึ่งเป็นยานพาหนะที่ไม่ได้ใช้ในเชิงพาณิชย์สำหรับการขนส่งสาธารณะ การกำหนดราคาค่าโดยสารขึ้นมาใหม่และยังสามารถปรับราคาขึ้นลงตามความต้องการของผู้โดยสาร รวมถึงผู้ขับรถแท็กซี่ TNC ที่ไม่มีใบขับขี่สาธารณะ ซึ่งปัญหาทั้ง 3 ประเด็นนี้นำมาซึ่งความไม่เท่าเทียมกันในการประกอบอาชีพ ดังนั้น ผู้ที่ได้รับผลกระทบโดยตรงได้แก่ผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมในเรื่องการเอาเปรียบทางด้านการประกอบอาชีพในตลาดรถขนส่งรับจ้าง (For-hire Transportation Market) แต่การให้บริการของ TNC สามารถเข้ามาแก้ไขในข้อบกพร่องในระบบขนส่งสาธารณะและสร้างความสะดวกสบายให้กับผู้โดยสารได้มากกว่าการให้บริการในลักษณะเดิม

จากที่กล่าวมาข้างต้น การศึกษาในงานวิจัยนี้พบว่า การให้บริการของ TNC ในประเทศไทยยังส่งผลกระทบในเชิงลบที่ยังไม่รุนแรงเท่ากับในบางประเทศ โดยผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมยังคงมีรายได้อยู่ในระดับเดิมและมีความเห็นว่าการให้บริการของ Uber และ GrabCar นั้นเป็นที่นิยมจากผู้ใช้บริการเฉพาะกลุ่มเท่านั้นและยังไม่แพร่หลายในกรุงเทพมหานคร โดยผู้โดยสารส่วนใหญ่ยังนิยม

เรียกใช้บริการแท็กซี่ในรูปแบบเดิมแต่การให้บริการของ TNC เป็นเพียงการสร้างทางเลือกในการเดินให้กับผู้โดยสารมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Zickuhr (2559) ซึ่งมีข้อค้นพบที่ว่า การให้บริการของ TNC ยังไม่กระทบการจ้างงานของผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมถึงแม้ว่าในงานวิจัยนี้จะพบหลักฐานอื่นที่ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการของ TNC กำลังแข่งขันกับการให้บริการแท็กซี่ในรูปแบบเดิมแต่ยังคงเป็นผลกระทบทางอ้อมที่ทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ใช้เวลาในการทำงานนานขึ้นเพื่อให้มีรายได้เท่าเดิม

นอกจากนี้ TNC มีลักษณะการดำเนินธุรกิจที่ไม่เป็นธรรมและเอาเปรียบผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมแท็กซี่ ได้แก่ ผู้โดยสาร ผู้ขับรถแท็กซี่ TNC ผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมและภาครัฐบาล เนื่องจากการดำเนินธุรกิจของ TNC นั้นไม่ปฏิบัติตามบริบทของกฎหมายที่กำหนดไว้จึงส่งผลให้รถที่นำมาให้บริการ ผู้ขับรถแท็กซี่ TNC และผู้โดยสารไม่ได้รับการคุ้มครองจากบริษัทประกันภัย อีกทั้ง ลักษณะการดำเนินงานยังไม่สอดคล้องกับประเภทของธุรกิจที่จดทะเบียนไว้ซึ่งนำมาถึงปัญหาทางด้านภาษีที่ทาง TNC จ่ายให้กับภาครัฐบาล

ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่าการให้บริการของ TNC จะสามารถเข้ามาแก้ไขในข้อบกพร่องของการให้บริการแท็กซี่ในลักษณะเดิมได้แต่ในปัจจุบันการให้บริการของ TNC ในกรุงเทพมหานครเป็นเพียงการบริการเสริมเพื่อให้ผู้โดยสารมีทางเลือกในการเดินทางเพิ่มมากขึ้นและในอนาคตหากการให้บริการของ TNC ได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้นการให้บริการนี้อาจส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการให้บริการรถแท็กซี่มากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ดังนั้น ทางภาครัฐบาลหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลอุตสาหกรรมการให้บริการแท็กซี่ควรเพิ่มกฎ ระเบียบ ข้อบังคับให้สอดคล้องกับรูปแบบการให้บริการเรียกรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน (Ride-sourcing) เพื่อให้สามารถควบคุมการให้บริการรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันได้ทั่วถึงและทำให้ธุรกิจเกิดต้นทุนในการให้บริการมากขึ้นเพื่อลดปัญหาการดำเนินธุรกิจที่ไม่เป็นธรรม

6.2 ข้อเสนอแนะ

ผลจากการวิจัยพบว่าผลกระทบของการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันต่ออุตสาหกรรมแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร คือการให้บริการรถแท็กซี่ TNC ซึ่งได้ก่อการให้บริการของ Uber และ GrabCar ที่เข้ามาทำลายระบบการให้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิมแต่การให้บริการของ TNC สามารถทำให้ผู้บริโภคเกิดความสะดวกและปลอดภัยเพิ่มมากขึ้นและการให้บริการนี้ยังไม่มีกฎหมายรับรอง ซึ่งทำให้เกิดปัญหาความไม่เป็นธรรมในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้น หน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่กำกับดูแลการให้บริการของแท็กซี่ต้องเข้ามากำหนดนโยบาย ควบคุมและหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อลดปัญหาความขัดแย้งกับผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิม จึงขอเสนอแนะดังนี้

1. ผู้ให้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิมควรปรับปรุงการให้บริการของตนเองให้มีคุณภาพและมีมาตรฐาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความประทับใจแก่ผู้โดยสาร เนื่องจากปัญหาส่วนใหญ่ที่เกิดจากการให้บริการแท็กซี่ที่พบในปัจจุบันส่วนใหญ่เกิดจากการให้บริการผู้ให้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิมที่ไม่มีคุณภาพ ยกตัวอย่างเช่น ปัญหาการปฏิเสธรับผู้โดยสารหรือหลีกเลี่ยงการกมิตเตอร์ เป็นต้น พฤติกรรมดังกล่าวส่งผลให้ผู้โดยสารรู้สึกไม่ปลอดภัยและไม่ประทับใจในบริการที่ได้รับประกอบกับในปัจจุบันมีการให้บริการของ TNC เข้ามาเพิ่มทางเลือกในการเดินทางให้กับผู้โดยสาร ทำให้ในอุตสาหกรรมแท็กซี่มีคู่แข่งเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น การปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ในปัจจุบันจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้ให้บริการแท็กซี่ต้องยอมรับและปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น

ถึงแม้ว่าการให้บริการของ TNC จะได้รับความนิยมจากผู้โดยสารเพิ่มมากขึ้น แต่ยังไม่เป็นที่นิยมและใช้บริการอย่างแพร่หลายเหมือนกับในต่างประเทศเพราะในปัจจุบันการให้บริการ TNC ในกรุงเทพมหานครยังไม่มีกฎหมายรองรับและมีรถที่นำมาให้บริการจำนวนไม่มากเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณของแท็กซี่แบบดั้งเดิมในกรุงเทพมหานคร ดังนั้น หากผู้ให้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิมมีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีมาตรฐานที่ดี ก็จะสามารถสร้างข้อได้เปรียบและเพิ่มคุณค่าให้กับตนเองได้ เพราะการให้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิมนั้นมีจำนวนมากและถูกต้องตามกฎหมาย อีกทั้งยังมีอัตราค่าโดยสารถูกกว่าการให้บริการของ TNC

2. ผู้ประกอบการรถแท็กซี่ที่เป็นบริษัทเอกชน (ผู้เช่ารถแท็กซี่) สหกรณ์ หรือบุคคลทั่วไปซึ่งสามารถจดทะเบียนรถแท็กซี่ได้อย่างเสรีเพื่อประกอบธุรกิจจัดสินเชื่อเพื่อซื้อรถแท็กซี่หรือให้เช่ารถแท็กซี่ ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงต้องอาศัยผู้ให้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิมในการดำเนินกิจการ ทั้งนี้ ผู้ประกอบอาชีพผู้ให้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิมนั้นไม่ได้ถูกจำกัดด้วยเพศ วัย วุฒิการศึกษา หรือกระบวนการคิดสรรใด ๆ การควบคุมผู้ให้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิมให้อยู่ภายใต้กฎระเบียบ หรือข้อปฏิบัติที่ดีได้กระทำได้ยาก ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงต้องมีความเข้มงวดในการทำธุรกรรมกับผู้ให้บริการแท็กซี่ โดยคัดกรองผู้ให้บริการแท็กซี่ที่มีคุณสมบัติที่ครบถ้วนตามที่กรมการขนส่งกำหนดไว้เท่านั้น เพราะในปัจจุบันผู้ประกอบการในกลุ่มนี้ละเลยเรื่องคุณสมบัติของผู้ให้บริการแท็กซี่เพราะต้องการรายได้จากค่าเช่า ส่งผลให้ในปัจจุบันมีผู้ให้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิมที่ไม่มีใบขับขี่ให้บริการเป็นจำนวนมาก ซึ่งนำมาซึ่งปัญหาการให้บริการที่ไม่มีคุณภาพและปัญหาอาชญากรรมและส่งผลกระทบต่อทางด้านลบโดยตรงแก่ผู้โดยสาร

3. ผู้ให้บริการแท็กซี่ TNC ควรยุติการทำงานชั่วคราวและรอข้อสรุปจากทางภาครัฐเกี่ยวกับการให้บริการของ TNC ในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากการประกอบอาชีพของผู้ให้บริการแท็กซี่ TNC ในปัจจุบันถือว่าการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ.2522 ฐานใช้รถยนต์ผิดประเภทจากที่จดทะเบียนไว้ นอกจากนี้ยังมีความผิดฐานไม่ใช้มาตรค่าโดยสารตามที่ทางราชการกำหนดและผู้ให้บริการไม่มีใบขับขี่สาธารณะ หากกรมการขนส่งทางบกตรวจพบผู้ให้บริการแท็กซี่ TNC จะ

ถูกบันทึกประวัติและเสียค่าปรับตามที่กฎหมายกำหนด โดยบทลงโทษสูงสุดคือถูกเพิกถอนใบขับขี่ ดังนั้น หากในปัจจุบันยังไม่มีกฎหมายรองรับการให้บริการของ TNC การประกอบอาชีพผู้ขับรถแท็กซี่ TNC ถือว่ามีความเสี่ยงจากการละเมิดกฎหมาย อีกทั้ง หากเกิดอุบัติเหตุระหว่างการทำงาน อาจส่งผลให้ไม่ได้รับความคุ้มครองจากประกันภัยและพรบ.รถยนต์ เนื่องจากใช้รถผิดประเภทจากที่จดทะเบียนไว้

4. ผู้โดยสารที่ใช้ต้องการใช้บริการรถแท็กซี่แอปพลิเคชัน ควรเลือกใช้การบริการของ All Thai Taxi และ Grab Taxi ซึ่งถือว่าเป็นการให้บริการที่ถูกกฎหมาย เพราะการให้บริการของ Uber และ GrabCar ในปัจจุบันยังไม่มีกฎหมายรองรับ ดังนั้น ผู้โดยสารอาจไม่ได้รับความปลอดภัย เนื่องจากรถที่นำมาให้บริการและผู้ขับรถแท็กซี่ TNC ที่ไม่เข้าสู่ระบบฐานข้อมูลในการตรวจสอบรถสาธารณะของกรมการขนส่งทางบก รวมทั้งหากเกิดอุบัติเหตุระหว่างการให้บริการอาจไม่ได้รับความคุ้มครองจากประกันภัยและพรบ.รถยนต์ ซึ่งถือเป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการให้บริการรถแท็กซี่แอปพลิเคชัน Uber และ GrabCar ในขณะที่ยังไม่มีกฎหมายรองรับการให้บริการนี้

5. ในปัจจุบันการให้บริการของ TNC ในประเทศไทยยังไม่มีกรรองรับระบบบริการร่วมเดินทาง โดยเบื้องต้นได้มีมติจากกระทรวงคมนาคมให้ศึกษาความเป็นไปได้และความเหมาะสมในการให้บริการของ TNC ในเบื้องต้นคาดว่าทางภาครัฐบาลจะใช้เวลาศึกษาประมาณ 6 เดือนถึง 1 ปี จึงสามารถสรุปผลได้เนื่องจากการให้บริการของ TNC ยังเป็นบริการใหม่ที่ยังไม่เคยเกิดขึ้น ทั้งนี้ หากผลการศึกษาสรุปว่าการให้บริการของ TNC นั้นเหมาะสมซึ่งจะต้องมีการแก้ไขกฎหมายและออกมาตรการกำกับบริการดังกล่าว ดังนั้น ในปัจจุบันบริษัทผู้ประกอบการ TNC ได้แก่ Uber และ GrabCar ควรยุติการให้บริการชั่วคราวและรอข้อสรุปจากทางภาครัฐ เพราะในปัจจุบันการให้บริการของ TNC ถือได้ว่าเป็นดำเนินกิจการที่ละเมิดบริบทของกฎหมายที่ได้บัญญัติเอาไว้ ดังนั้น ในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุระหว่างการให้บริการอาจส่งผลเสียทางด้านประกันภัยที่ไม่คุ้มครองธุรกิจการให้บริการของ TNC อยู่ในขณะนี้

6. การปฏิรูปกฎระเบียบบางกฎที่ล้าสมัยเกี่ยวกับการให้บริการรถแท็กซี่ให้สอดคล้องกับการให้บริการของ TNC จะช่วยให้ผู้ขับรถแท็กซี่ทั้ง 2 ฝ่ายสามารถอยู่ร่วมกันและมีผลประโยชน์ร่วมกันได้ซึ่งจะสามารถทำให้การให้บริการรถแท็กซี่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ยกตัวอย่างเช่น กรมการขนส่งทางบกของประเทศสิงคโปร์ได้เพิ่มมาตรการควบคุมสำหรับการให้บริการของ TNC 5 มาตรการ ได้แก่ บริษัทที่ให้บริการ TNC จะต้องลงทะเบียนการให้บริการกับกรมการขนส่งทางบก, ผู้ขับรถแท็กซี่ TNC จะต้องมีใบขับขี่รถบริการสาธารณะในรูปแบบของ TNC, การให้บริการในแต่ละครั้งต้องระบุอัตราค่าโดยสารที่ชัดเจน, อนุญาตให้ผู้โดยสารเลือกที่จะไม่บอกปลายทางขณะทำการจองเพื่อหลีกเลี่ยงพฤติกรรมรถเลือกรับผู้โดยสารและทางบริษัทต้องมีระบบ

ดูแลผู้โดยสารรวมไปถึงช่องทางต่างๆ ในการติดตามของหายหรือช่องทางในการแสดงความคิดเห็น ร้องเรียนหรือแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการของ TNC (lta, 2557) ขณะที่ตัวรถต้องมี ประกันภัยและติดตราสัญลักษณ์ให้ชัดเจน

ทั้งนี้ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงกฎระเบียบข้อบังคับการให้บริการรถแท็กซี่ของ ประเทศสิงคโปร์สอดคล้องกับงานวิจัย Rahei (2559) ที่ระบุว่ากฎระเบียบไม่มีการปรับปรุงและ ล้าหลัง (Outdated Regulations) ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงเสนอให้รัฐบาลแก้ไขกฎหมายโดยจัดทำ ใบขับขี่เป็น 2 ประเภท คือ ใบขับขี่สำหรับผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมและใบขับขี่สำหรับผู้ขับแท็กซี่ TNC เพื่อทำให้เกิดต้นทุนในการเข้าตลาดของคู่แข่ง

จากที่กล่าวมาข้างต้น แนวทางการแก้ไขปัญหาและพัฒนาในเรื่องกฎหมายในการ ควบคุมการให้บริการของ TNC ในประเทศสิงคโปร์นับได้ว่าเป็นประโยชน์กับประเทศต่างๆ ที่กำลัง ประสบปัญหาเรื่องนี้ โดยสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อแก้ไขปัญหาตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของแต่ละท้องถิ่น ซึ่งหากประเทศไทยพัฒนาการให้บริการแท็กซี่ในลักษณะเดิมรวมถึงยอมรับและพัฒนา ระบบตลาดรถขนส่งรับจ้าง (For-hire Transportation Market) ในรูปแบบการให้บริการของ Uber และ GrabCar ก็จะสามารถสร้างศักยภาพของการให้บริการรถรับจ้างและการให้บริการรถแท็กซี่ใน ประเทศไทยให้อยู่ในระดับมาตรฐานนานาชาติ รวมถึงมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดีแก่ผู้ขับรถ แท็กซี่และผู้โดยสารได้อีกด้วย

7. เรื่องการประกันภัยและประกันอุบัติเหตุ การให้บริการของ TNC เป็นการให้บริการที่ ไม่มีกฎหมายรับรอง หากในอนาคตภาครัฐบาลพัฒนากฎหมายในการกำกับดูแลให้สอดคล้องกับการ ให้บริการของ TNC ก็ควรที่จะพัฒนารูปแบบของประกันภัยด้วยเช่นกันเพราะหากเกิดอุบัติเหตุ ระหว่างการเดินทางประกันภัยมีสิทธิที่จะไม่คุ้มครองอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการนั้น

เนื่องจากการให้บริการของ TNC เป็นการใช้รถผิดประเภท ดังนั้น จึงควรที่จะมีการเพิ่ม ประกันภัยรูปแบบใหม่ให้สอดคล้องกับการให้บริการของ TNC มากขึ้น ยกตัวอย่างเช่น ในประเทศ สหรัฐอเมริกาได้มีการจัดทำประกันภัยสำหรับบริการของ TNC เพื่อให้ผู้ขับรถแท็กซี่ ผู้โดยสารและ บุคคลที่สามได้รับความคุ้มครองจากอุบัติเหตุ โดยกรมธรรม์ในรูปแบบนี้ผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน Uber ได้ออกประกันภัยรถยนต์ที่ชื่อ UberX Ridesharing Insurance Coverage เพื่อใช้คุ้มครอง รถยนต์ประเภท UberX ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่ผสมความคุ้มครองระหว่าง ประกันภัยรถยนต์ส่วนบุคคล (Personal Auto Insurance) และประกันภัยเพื่อคุ้มครองและรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจต่อ บุคคลอื่น ในส่วนของการให้บริการของ UberBlack ถือเป็นรถโดยสารสาธารณะอยู่แล้ว จึงไม่มีความ จำเป็นที่จะต้องทำประกันภัยนี้ (Uber, 2557)

8. ด้านการให้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิม ทางกรมการขนส่งทางบกควรปรับปรุงการให้บริการที่เป็นข้อร้องเรียนต่างๆ รวมถึงระบบคัดกรองผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมต้องมีการกำหนดคุณสมบัติและมาตรฐานในตัวผู้ขับให้มีความเป็นมืออาชีพ ทั้งนี้ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการ โดยเฉพาะปัญหาการปฏิเสธผู้โดยสาร ซึ่งกรมการขนส่งทางบกควรมีมาตรการดำเนินการอย่างเข้มงวดและมีบทลงโทษเป็นลำดับขั้นจากเบาไปหาหนัก เช่น การว่ากล่าวตักเตือน ยึดรถ เพิกถอนใบอนุญาตขับรถสาธารณะ เป็นต้น เพื่อให้ผู้ขับรถแท็กซี่มีความเกรงกลัวต่อกฎหมายมากกว่าในปัจจุบัน

6.3 ข้อจำกัดด้านการศึกษาและข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

การศึกษางานวิจัยในครั้งนี้มีข้อจำกัดและอุปสรรคในการศึกษา ซึ่งทำให้งานวิจัยฉบับนี้ อาจยังอาจมีความไม่สมบูรณ์อยู่บ้าง ได้แก่

1. งานวิจัยครั้งนี้เลือกศึกษาบริษัทที่ให้บริการแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่ 3 บริษัท ได้แก่ Uber, All Thai Taxi และ Grab เท่านั้น แต่ในปัจจุบันมีผู้ให้บริการแอปพลิเคชันรายใหม่เข้ามาในตลาด ได้แก่ การให้บริการของ Taxi Beam และการพัฒนาแอปพลิเคชันของกรมการขนส่งทางบก ได้แก่ Taxi OK และ Taxi VIP ดังนั้น หากมีผู้ให้บริการแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่ที่ถูกต้องตามกฎหมายเพิ่มขึ้น ในอนาคตการให้บริการของแท็กซี่ป้ายดำจะออกมาในทิศทางใดซึ่งเป็นเรื่องที่น่าสนใจและควรศึกษาเพิ่มเติมจากงานวิจัยนี้

2. การให้บริการของแท็กซี่ TNC ได้แก่ Uber และ GrabCar ได้เปิดให้บริการที่จังหวัดเชียงใหม่ โดยการใช้บริการของรถสองแถว (สีแดง) มีสัปทานผูกขาดและมีรถแท็กซี่ท่องเที่ยวให้บริการอยู่จำนวนไม่มาก ดังนั้น จึงแนะนำให้ศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของแท็กซี่ TNC ในจังหวัดเชียงใหม่ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อผู้ให้บริการสองแถวและแท็กซี่มากกว่าผู้ให้บริการรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมในเขตกรุงเทพมหานคร

3. เนื่องจากงานวิจัยมีเวลาจำกัดทำให้กลุ่มตัวมีจำนวนทั้งหมด 121 คน ซึ่งหากสามารถหาวิธีการศึกษาอื่นหรือเพิ่มกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้น อาจทำให้เกิดผลการศึกษาในมิติอื่นนอกเหนือจากงานวิจัยนี้

4. ผู้วิจัยแนะนำให้ศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับ Gig Economy¹ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของ TNC เนื่องจากผู้ขับรถแท็กซี่ TNC ไม่ใช่ลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทแต่เป็นบุคคลที่ทำงานอิสระและเลือกทำงานตามความต้องการของตนเองโดยใช้แอปพลิเคชันเป็นสื่อกลางในการทำงาน ดังนั้น ผู้ขับรถแท็กซี่ TNC จะมีรูปแบบการทำงานแบบ Gig Economy หากในอนาคตมีผู้ขับรถแท็กซี่ TNC ในประเทศไทยมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นจะส่งผลเช่นใดต่อธุรกิจ TNC ในประเทศไทย



¹ Gig Economy คือระบบเศรษฐกิจที่แรงงานต้องการทำงานเป็นครั้งคราว ไม่เต็มเวลา มีความเป็นอิสระและสามารถทำงานตามความสมัครใจและความต้องการของตนเอง (on demand) โดยหลุดออกไปจากระบบดั้งเดิมที่เป็นลูกจ้างของบริษัท (Zickuhr, 2559)

รายการอ้างอิง

หนังสือ

ชนินทร์ มีโกคี. (2558) เศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภราดร ปรีดาศักดิ์. (2556) หลักเศรษฐศาสตร์จุลภาค (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บทความวารสาร

Jacky W. Y. Chan, Vicky L. N. Chang, William K. Lau, Lawrence K.T. Law, and Corrine J. Lei. (2560). Taxi App Market Analysis in HongKong. Journal of Economics, Business and Management, Vol. 4, No. 3, March 2560.

Ritchie, J., Lewis, J., Nicholls, C. M., & Ormston, R (Eds.). (2013). Qualitative research Practice: A guide for social science students and researcher. Sage.

วิทยานิพนธ์

เพทาย ทองดี (2552). การใช้ก๊าซธรรมชาติสำหรับยานยนต์ (NGV) และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,

มณฑิรา แซ่ตั้ง (2557). แผนธุรกิจให้บริการแท็กซี่สำหรับผู้หญิง. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

วาชรรัตน์ สิงห์โต (2557). ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการใช้งานแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่ สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา Grab Taxi. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

สิทธิโชค นันทพงษ์วิภาส. (2552). การประยุกต์ใช้สารสนเทศภูมิศาสตร์สำหรับวิเคราะห์ตำแหน่งผู้โดยสารที่เรียกใช้บริการจากศูนย์วิทยุรถแท็กซี่. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าธนบุรี,

- สุธินี เชษฐพินิตและนายธีระวัฒน์ จันทิก. (2559) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคแอปพลิเคชันเรียกรถแท็กซี่ผ่านโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนในเขตกรุงเทพมหานคร. (การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อลิศรา เสมชูโต. (2550). ลักษณะการใช้บริการรถแท็กซี่ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าธนบุรี, คณะวิศวกรรมศาสตร์, สาขาวิศวกรรมโยธา
- Alice Wang. (2558). The Economic Impact Of Transportation Network Companies on the Taxi Industry. Claremont Colleges.
- Jacky W.Y.Chan et al., (2559).Taxi App Market Analysis in Hong Kong. Journal of Economics, Business and Management, Vol. 4, No. 3, March 2560.
- Judd Cramer and Alan B. Krueger. (2559). Disruptive Change in the Taxi Business: The Case of Uber. Princeton University.
- Kathryn Michael Zickuhr. (2559). When Uber Come To Town: The Impact of Transportation Network Companies On Metropolitan Labor Markets. Georgetown University.
- L. Peng et al., (2557). Exploring factors affecting the user adoption of call-taxi app. Presented at the Australasian Conference on Information Systems (ACIS).
- Moira McGregor et al., (2558). DISRUPTING THE CAB : UBER, RIDESHARING AND THE TAXI INDUSTRY. Journal of Peer Production.
- Ramana Seesan et al. (2555). Taxi Friend: Innovation Application For Taxi Passenger. Chulalongkorn University.
- Rayle, L.Shaheen, S., Chan, N., Dai, D., & Cervero, R. (2558). App-Based, On-Demand Ride Services: Comparing Taxi and Ridesourcing Trip and User Characteristics in San Francisco. University of California Transportation Center (UCTC).
- Steven Rahel (2559). Economics of the Taxi Industry: An Uber Shake-up. University of Wyoming.

เอกสารอื่นๆ

กัตัญญู หิรัญญสมบุรณ์และอดิลา ฟงศ์ยี่หล้า. (2556). กลยุทธ์การตลาดของธุรกิจให้เช่ารถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร. (งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนมาจากวิทยาลัยการบริหารและจัดการ). สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. คณะเศรษฐศาสตร์, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การพัฒนามนุษย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภคพันธ์ ศาลาทอง. (2555). กลไกสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานนอกระบบภาคบริหาร กรณีศึกษากลุ่มคนขับรถแท็กซี่เขตกรุงเทพมหานคร. (งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากงบประมาณแผ่นดินประจำปี พ.ศ. 2555). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชามนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

กลุ่มสถิติการขนส่ง กองแผนงาน. กรมการขนส่งทางบก. สืบค้นข้อมูลวันที่ 7 พฤศจิกายน 2559, จาก http://apps.dlt.go.th/statistics_web/statistics.html

ไชยยนต์ ปรัดถพงศ์. (2536). แท็กซี่ยุคเสรีวัดกันที่สายป่าน. สืบค้นข้อมูลวันที่ 15 ตุลาคม 2559, จาก <http://info.gotomanager.com/news/details.aspx?id=5938>

ประชาชาติธุรกิจ. (2558). GrabTaxiส่งรถตู้ GrabXLตอบโจทย์เดินทางหมู่คณะ. สืบค้นข้อมูลวันที่ 1 พฤศจิกายน 2559, จาก http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1423721483

ผู้จัดการรายวัน. (2557). Uber แท็กซี่ไฮโซ...ตอบไลฟ์สไตล์คนเมือง. สืบค้นข้อมูลวันที่ 17 ตุลาคม 2559, จาก <http://www.manager.co.th/FeelGood/ViewNews.aspx?NewsID=9570000085388>

ผู้จัดการรายวัน. (2557). Uber แท็กซี่ไฮโซตอบไลฟ์สไตล์คนเมือง. สืบค้นข้อมูลวันที่ 25 ตุลาคม 2559, จาก <http://www.manager.co.th>

ผู้จัดการออนไลน์. (2558). ทีดีอาร์ไอแนะผ่าทางตันแก้ปัญหาแท็กซี่ ชี้แอปฯ เรียกรถช่วยได้แค่ระยะสั้น!. สืบค้นข้อมูลวันที่ 15 ตุลาคม 2559, จาก <http://www.manager.co.th/Home/ViewNews.aspx?NewsID=9580000020725>

- สพล ไหลเวชพิทยา. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างราคา (Price) อุปสงค์ (Demand) และอุปทาน (Supply) ในมุมมองผ่านUber. สืบค้นข้อมูลวันที่ 8 กันยายน 2559, จาก <http://www.sasinconsulting.com>
- สื่อความปลอดภัย. (2559). กรมการขนส่งทางบก เผย!!! ยอดร้องเรียนรถโดยสารสาธารณะผ่านศูนย์ 1584 วง 4 เดือนแรกของปี. สืบค้นข้อมูลวันที่ 25 สิงหาคม 2559, จาก <https://www.road.safetycontrol.com/safety-media/22-news/news-cate2.html>
- Allthaitaxi. (2558). โครงการบริการรถแท็กซี่รูปแบบใหม่ ALL THAI TAXI. สืบค้นข้อมูลวันที่ 9 พฤศจิกายน 2559, จาก <https://www.allthaitaxi.com/website/th/aboutus/index.php>
- Blognone. (2557). ทำความรู้จักกับ Uber:แพลตฟอร์มความท้าทายและอนาคต. สืบค้นข้อมูลวันที่ 29 ตุลาคม 2559, จาก <https://www.blognone.com/node/55707>
- Blognone. (2558). ครบรอบ Uber เปิดให้บริการในประเทศไทยครบปี เผยสถิติน่าสนใจของ Uber ในกรุงเทพมหานคร. สืบค้นข้อมูลวันที่ 27 ตุลาคม 2559, จาก <https://www.blognone.com/node/67837>
- Brandinside. (2559). Uber ขยายบริการ เริ่มทดลองให้บริการในเชียงใหม่ เป็นจังหวัดที่ 2 ต่อจาก กรุงเทพมหานคร. สืบค้นข้อมูลวันที่ 31 ตุลาคม 2559, จาก <https://brandinside.asia/uber-test-in-chiangmai/>
- Businessinsider. (2559). Uber lost a whopping \$1.27 billion in the first half of 2560. สืบค้นข้อมูลวันที่ 17 พฤศจิกายน 2559, จาก <http://www.businessinsider.com/uber-2560-losses-2560-8>
- Culturedcreatures. (2558). “วิถีแห่ง แท็กซี่” จากเมืองใหญ่ทั่วโลกที่ควรรู้ไว้ก่อนเดินทาง. สืบค้นข้อมูลวันที่ 11 เมษายน 2560, จาก <http://www.culturedcreatures.co>
- Dlt. (2559). การจดทะเบียนรถยนต์รับจ้าง (แท็กซี่). สืบค้นข้อมูลวันที่ 21 พฤศจิกายน 2559, จาก https://www.dlt.go.th/th/vehicle-registration/view.php?_did=46
- Engadget. (2560). Italian court halts Uber injunction as Taiwan lifts ban. สืบค้นข้อมูลวันที่ 20 พฤษภาคม 2560, จาก <https://www.engadget.com/2017/04/15/uber-italy-ban-taiwan-agreement/>
- Facebook. (2558). GRAB กันเลย ชาวเชียงใหม่!. สืบค้นข้อมูลวันที่ 10 ธันวาคม 2559, <https://www.facebook.com/00Chiang.Mai.Club00/posts/1080178568682597>

- Forbesthailand. (2558). GrabTaxi เปิดตัวบริการ GrabCar อย่างเป็นทางการ. สืบค้นข้อมูลวันที่ 7 พฤศจิกายน 2559, จาก <http://www.forbesthailand.com>
- Grab. (2559 ก). แจ้งเปลี่ยนการหักเครดิต ต่อเที่ยวเป็น 7% ของราคาประมาณค่าโดยสารขั้นต่ำ. สืบค้นข้อมูลวันที่ 6 ธันวาคม 2559, จาก <https://www.grab.com/th/blog/driver/taxi>
- Grab. (2559 ข). จุดจอดรถ Grab Taxi อีพีเค. สืบค้นข้อมูลวันที่ 7 ธันวาคม 2559, จาก <https://www.grab.com>
- Grab. (2559). การให้บริการของ GrabCar. สืบค้นข้อมูลวันที่ 6 ธันวาคม 2559, จาก <https://www.grab.com/th/car/>
- Grabtaxi. (2558 ก). แกร์บแท็กซี่เชียงใหม่. สืบค้นข้อมูลวันที่ 7 พฤศจิกายน 2559, จาก <http://www.grabtaxi.com/bangkok-thailand-th/2559/05/18/cei/>
- Grabtaxi. (2558). แกร์บแท็กซี่ภูเก็ต. สืบค้นข้อมูลวันที่ 7 พฤศจิกายน 2559, จาก <http://www.grabtaxi.com/phuket-th/grabtaxiphuket-faq/>
- itnews24hrs. (2557). จุดบริการใหม่ของ GrabTaxi พัทยา. สืบค้นข้อมูลวันที่ 7 พฤศจิกายน 2559, จาก http://www.itnews24hrs.com/wp-content/uploads/2558/09/GrabTaxi-Press-Release_Pattaya_THAI.pdf
- Lisa Fleisher. (2557). Thousands of European Cab Drivers Protest Uber, Taxi App. สืบค้นข้อมูลวันที่ 25 สิงหาคม 2559, จาก <http://www.wsj.com/articles/london-black-cab-drivers-protest-against-taxi-apps-1402499319>
- Lta. (2557). New Regulatory Framework for Third-Party Taxi Booking Services to Protect the Safety and Interests of Commuters, สืบค้นข้อมูลวันที่ 18 เมษายน 2560, จาก <https://www.lta.gov.sg/apps/news/page.aspx?c=2&id=a63138fa-6cf7-4fa4-8979-a1d1613b9ae5>
- Macthai. (2558). GrabTaxiเปิดตัว GrabCar บริการแท็กซี่หรูในประเทศไทยอย่างเป็นทางการ, สืบค้นข้อมูลวันที่ 7 พฤศจิกายน 2559, จาก <http://www.macthai.com/2559/04/15/grabtaxi-grabcar-in-thailand/>
- Metromile. (2558). Personal Car insurance for Uber สืบค้นข้อมูลวันที่ 10 เมษายน 2560, จาก <https://www.metromile.com/uber/>
- Newsplus. (2557). GrabTaxi ได้รับเงินทุนเพิ่มเติมจาก Vertex Venture Holdings. สืบค้นข้อมูลวันที่ 18 พฤศจิกายน 2559, จาก <http://www.newsplus.co.th/31816>

- Newsroom. (2559). เรียกรถมารับผ่าน LINE ได้แล้ววันนี้. สืบค้นข้อมูลวันที่ 7 ธันวาคม 2559, จาก <https://newsroom.uber.com/thailand/uberxline/positioningmag>
- positioningmag (2559). คาร์พูลมาแล้ว “Grab Hitch” ทางเดียวกันไปด้วยกัน 50 บาทนั่งได้ สืบค้นข้อมูลวันที่ 5 ธันวาคม 2559, จาก <http://positioningmag.com/1109881>
- Positioningmag. (2558). เจาะปรากฏการณ์ “แท็กซี่ผ่านแอปฯ” ปฏิวัติแท็กซี่ไทยได้จริงหรือ ?. สืบค้นข้อมูลวันที่ 8 พฤศจิกายน 2559, จาก <http://positioningmag.com/59569>
- promotions. (2559). คนขับ UBERX UBER Black ไม่มีรถก็ขับได้ แคสมักรออนไลน์ สืบค้นข้อมูลวันที่ 4 ธันวาคม 2559, จาก <http://promotions.co.th/โปรโมชั่นอื่นๆ/รถยนต์/คนขับ-uberx-uber-black-ไม่มีรถก็ขับได้.html>
- Sahaexport. (2559). กระบวนการซึ่งได้มาของนวัตกรรม. สืบค้นข้อมูลวันที่ 21 เมษายน 2560, จาก <http://innovation.sahaexport.com/content/wacoal-eco-system>
- Smelink. (2556). ข้อมูลบริษัท, สืบค้นข้อมูลวันที่ 18 เมษายน 2560, จาก <https://smelink.net/company/grabtaxi-thailand-company-limited.html>
- Smelink. (2557). ข้อมูลบริษัท, สืบค้นข้อมูลวันที่ 18 เมษายน 2560, จาก <https://smelink.net/company/uber-thailand-company-limited.html>
- Stockwave. (2559). แกร็บ เปิดบริการ แกร็บแท็กซี่ ในอุบลราชธานี-ขอนแก่น. สืบค้นข้อมูลวันที่ 10 ธันวาคม 2559, จาก <http://www.stockwave.in.th/hot-news/49551-2560-11-24-23-01-00.html>
- Straitstimes. (2560 ก). Uber, Grab can be suspended for up to a month if drivers flout rules, new law proposes, สืบค้นข้อมูลวันที่ 11 เมษายน 2560, จาก <http://www.straitstimes.com/singapore/transport/uber-grab-can-be-suspended-for-up-to-a-month-if-drivers-flout-rules-new-law>
- Strategydefine. (2559). การหาคนเข้ามาในระบบ. สืบค้นข้อมูลวันที่ 7 ธันวาคม 2559, จาก <http://www.strategydefine.com/2560/11/uber-vs-grab.html>
- Techinasia. (2560 ข). Connecting Asia’s startup ecosystem, สืบค้นข้อมูลวันที่ 10 เมษายน 2560, จาก <https://www.techinasia.com/singapore-government-secretly-loves-uber>
- Tfl. (2559). Taxi fares - Transport for London. สืบค้นข้อมูลวันที่ 11 เมษายน 2560, จาก <https://tfl.gov.uk/modes/taxis-and-minicabs/taxi-fares>

- Thailand Startup Association. (2559). Startup Thailand. สืบค้นข้อมูลวันที่ 21 เมษายน 2560, จาก <http://www.thailandstartup.org/whitepaper.pdf>
- Thaiuber. (2559 ก). UBER : เมื่อใช้บริการ แท็กซี่อุเบอร์ ที่ ภูเก็ต. สืบค้นข้อมูลวันที่ 29 ตุลาคม 2559, จาก <https://www.thaiuber.com>
- Thaiuber. (2559 ข). UBER : แท็กซี่อุเบอร์ภูเก็ต ทางเลือกใหม่ของนักเดินทาง. สืบค้นข้อมูลวันที่ 29 ตุลาคม 2559, จาก <http://www.thaiuber.com>
- thaiuber. (2559 ค). วิธีการ เช่ารถUber ขับหารายได้. สืบค้นข้อมูลวันที่ 30 ตุลาคม 2559, จาก <http://www.thaiuber.com>
- Thaiuber. (2559). ประกาศปรับค่าโดยสาร uberX ราคาใหม่. สืบค้นข้อมูลวันที่ 8 ธันวาคม 2559, จาก <http://drive.uberthai.com/newfare/>
- Thansettakij. (2559). แท็กซี่‘ออลไทย’ขยับสู่เฟส2 เล็งระดมพันธมิตรยกระดับบริการ/เปิดแอฟ จองรถล่วงหน้า. สืบค้นข้อมูลวันที่ 9 พฤศจิกายน 2559, จาก <http://www.thansettakij.com/2560/10/30/108539>
- Theguardian. (2560). Italy court bans Uber over unfair competition for taxis, สืบค้นข้อมูลวันที่ 11 เมษายน 2560, จาก <https://www.theguardian.com/technology/2017/apr/07/uber-app-ban-italy-taxi-unions>
- Uber Siam. (2559). รถกระบะก็สมัครขับUberได้. สืบค้นข้อมูลวันที่ 29 ตุลาคม 2559, จาก <http://ubersiam.com>
- Uber. (2557). Insurance for UberX with Ridesharing, สืบค้นข้อมูลวันที่ 11 เมษายน 2560, จาก <https://newsroom.uber.com/insurance-for-uberx-with-ridesharing/>
- Uberthai. (2558 ก). ประเภทของรถที่ใช้ขับกับ Uber. สืบค้นข้อมูลวันที่ 17 ตุลาคม 2559, จาก <http://www.uberthai.com/type-of-car/>
- Uberthai. (2559). สมัครเป็นพาร์ทเนอร์ Uber. สืบค้นข้อมูลวันที่ 6 ธันวาคม 2559, จาก <http://www.uberthai.com/contact-2/>
- Uberthai. (2559). สมัครเป็นพาร์ทเนอร์ Uber. สืบค้นข้อมูลวันที่ 6 ธันวาคม 2559, จาก <http://www.uberthai.com/contact-2/>



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามที่ใช้ในการ สัมภาษณ์ผู้ประกอบการ ผู้ขับรถแท็กซี่และผู้โดยสารรถแท็กซี่

แบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนในการศึกษางานวิจัยเรื่อง **ผลกระทบของการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันต่ออุตสาหกรรมแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร** ของนักศึกษาโครงการปริญญาโท สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จัดทำขึ้นเพื่อสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ ผู้ขับรถแท็กซี่และผู้โดยสารรถแท็กซี่เพื่อทราบถึงผลกระทบของการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน ซึ่งข้อมูลนี้จะถูกปิดเป็นความลับและจะเพื่อประโยชน์ทางด้านวิชาการเท่านั้น

คำชี้แจง : แบ่งกลุ่มผู้สัมภาษณ์ออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. ผู้ประกอบการบริษัท TNC ได้แก่ ผู้ประกอบการของ บริษัท แกร็บแท็กซี่ (ประเทศไทย) จำกัด
2. กลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ ได้แก่ กลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิม, กลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ในระบบ Uber, ผู้ขับรถแท็กซี่ในระบบ Grab Taxi และผู้ขับรถแท็กซี่ในระบบ All Thai Taxi
3. กลุ่มผู้โดยสารที่บริการรถแท็กซี่ ได้แก่ ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถแท็กซี่แบบดั้งเดิม, ผู้โดยสารที่ใช้บริการ Uber, ผู้โดยสารที่ใช้บริการ Grab Taxi และ ผู้โดยสารที่ใช้บริการ All Thai Taxi

แบบสอบถามของผู้ประกอบการบริษัท TNC

1. คุณให้คำจำกัดความของธุรกิจ TNC ว่าอย่างไร

.....

2. ภาพรวมในธุรกิจ TNC ในกรุงเทพมหานครเป็นอย่างไร

.....

3. จากปัญหาที่เกิดขึ้นในต่างประเทศที่เกิดจากการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน ยกตัวอย่างเช่น การประท้วงของคนขับรถแท็กซี่ คุณคิดว่าในกรุงเทพมหานครจะเกิดปัญหาในลักษณะนั้นหรือไม่ เพราะเหตุใด

.....

แบบสอบถามของผู้ประกอบการบริษัท TNC (ต่อ)

4. การเข้ามาประกอบธุรกิจ TNC คุณคิดว่าสามารถทำให้ตลาดรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานครมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นหรือไม่ (ถ้ามี จะทำให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นในด้านใดบ้าง)

.....

5. อุปสรรคสำคัญของการทำธุรกิจ TNC ในประเทศไทย (เฉพาะในกรุงเทพมหานคร) คืออะไร

.....

6. คุณคิดว่าการเข้ามาทำธุรกิจในตลาดรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานครของ TNC สามารถเข้าและออกจากตลาดได้ง่ายหรือไม่ เพราะอะไร

.....

7. จากการให้บริการแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่ คุณคิดว่าผู้ให้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิมที่มีรูปแบบการให้บริการที่แตกต่างจากการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน ดังนั้น จะถือว่าผู้ให้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิมเป็นผู้แข่งในตลาดหรือไม่ เพราะเหตุใด

.....

8. บริษัท TNC ในประเทศไทยมีรูปแบบการให้บริการที่แตกต่างกัน ในตลาดแท็กซี่แอปพลิเคชันใครคือคู่แข่งในการทำธุรกิจของคุณ

.....

9. คุณคิดว่า อะไรคือปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจประเภทนี้มีการเติบโตที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว

.....

10. การดำเนินธุรกิจเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่

.....

11. ปัจจุบันมีผู้ขับรถแท็กซี่ในระบบประมาณกี่คน มีผู้โดยสารที่ใช้บริการประมาณกี่คน

.....

12. ปัจจุบันมีผู้โดยสารที่ดาวน์โหลดแอปพลิเคชันประมาณกี่คนและมีผู้โดยสารที่ใช้บริการเป็นประจำประมาณกี่คน

.....

13. เมื่อต้องเผชิญกับการแข่งขันที่มากขึ้น มีแนวทางในการเชิญชวนผู้ขับเพื่อให้เข้าร่วมเป็นผู้ขับในระบบอย่างไร

.....

แบบสอบถามของผู้ประกอบการบริษัท TNC (ต่อ)

14. จากข้อ 13 เมื่อต้องเผชิญกับการแข่งขันที่มากขึ้น นอกจากการเชิญชวนผู้ขับแล้วยังมีแนวทางในการเชิญชวนผู้ใช้บริการอย่างไร

.....

15. กิจกรรมทางการตลาดของคุณที่เน้นการเพิ่มจำนวนผู้ขับรถแท็กซี่ในระบบ เพราะเหตุใด

.....

16. นอกเหนือจากกิจกรรมทางการตลาดของคุณจะเน้นการเพิ่มจำนวนผู้ขับรถแท็กซี่ในระบบแล้วยังเพิ่มจำนวนคนใช้บริการไปด้วยกัน เพราะเหตุใด

.....

17. กิจกรรมทางการตลาดระหว่างผู้ขับรถแท็กซี่และผู้โดยสารมีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไรและค่าใช้จ่ายในการดำเนินกิจกรรมทางการตลาดส่วนใหญ่จะไปกับผู้ขับรถแท็กซี่หรือผู้โดยสารมากกว่ากัน

.....

18. กิจกรรมทางการตลาดซึ่งถือเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานค่อนข้างสูง ดังนั้น จะส่งต่อผลประกอบการในธุรกิจหรือไม่ และในปัจจุบันผลประกอบการในประเทศไทยเป็นอย่างไร

.....

19. คุณคิดว่า การประกอบธุรกิจ TNC ในกรุงเทพมหานครกับเมืองต่างๆในต่างประเทศแตกต่างกันอย่างไร (ยกตัวอย่างเช่น ในมุมมองของผู้ขับรถแท็กซี่ ผู้โดยสารและภาครัฐบาล)

.....

20. อะไรเป็นข้อจำกัดในการขยายตลาดในประเทศไทยเมื่อเปรียบเทียบกับต่างประเทศ เนื่องจากแต่ละประเทศมีสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมที่แตกต่างกันมาก (ยกตัวอย่างระหว่างกรุงเทพมหานครกับเมืองต่างๆที่เข้าไปให้บริการในต่างประเทศ)

.....

21. หากเปรียบเทียบการดำเนินงานในทุกประเทศ ประเทศใดมีอัตราการเติบโตจากการใช้งานมากที่สุด

.....

22. จากการขยายการให้บริการไปในจังหวัดต่างๆ คุณเผชิญกับกฎระเบียบที่แตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

.....

แบบสอบถามของผู้ประกอบการบริษัท TNC (ต่อ)

23. การแก้ไขปัญหาเรื่องของกฎและระเบียบที่แตกต่างกันในแต่ละท้องถิ่นอย่างไร

.....

24. กฎหมายในการกำกับดูแลสำหรับธุรกิจ TNC ในด้านของผู้ประกอบการควรมีการปรับปรุงในเรื่องใดบ้าง

.....

25. กฎหมายในการกำกับดูแลสำหรับธุรกิจ TNC ในด้านของผู้บริโภคที่กึ่งซึ่งควรมีการปรับปรุงในเรื่องใดบ้าง

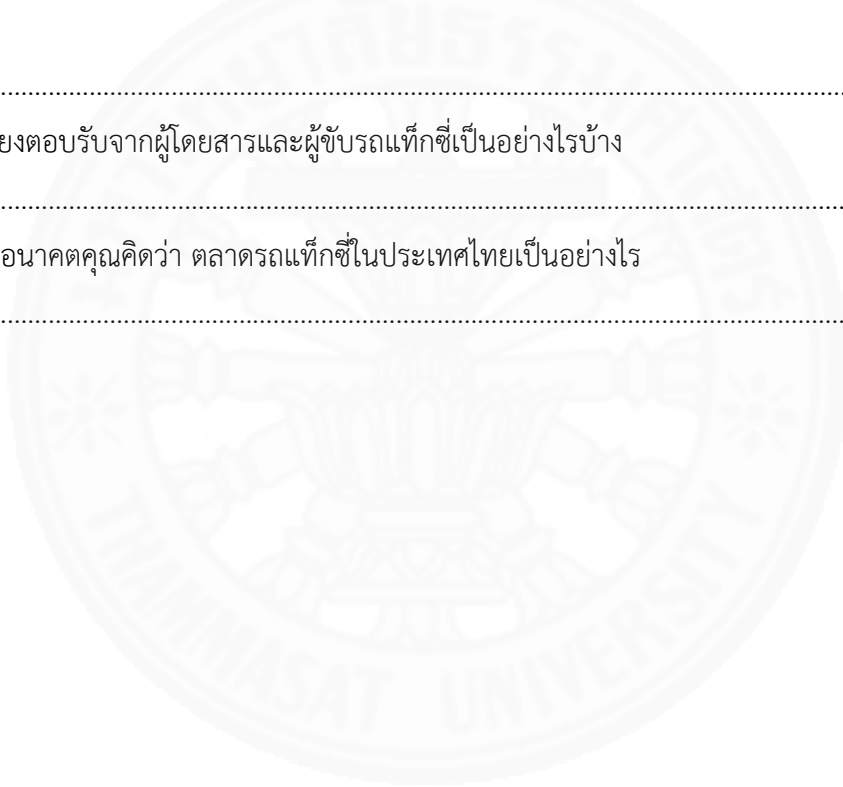
.....

26. เสียงตอบรับจากผู้โดยสารและผู้บริโภคที่กึ่งซึ่งเป็นอย่างไรบ้าง

.....

27. ในอนาคตคุณคิดว่า ตลาดรถแท็กซี่ในประเทศไทยเป็นอย่างไร

.....



แบบสอบถามกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิม

1. คุณคิดว่าการเข้ามาประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ในปัจจุบันมีน่ายกหรือง่าย เพราะอะไร
.....
2. การขับรถแท็กซี่ในปัจจุบันคุณมีปัญหาเรื่องเส้นทางหรือไม่ ถ้ามีแก้ไขปัญหายังไง
.....
3. ระยะเวลาในการขับรถเพื่อวนหาผู้โดยสาร คุณใช้เวลาประมาณที่นาที
.....
4. คุณคิดว่าในปัจจุบันอัตราค่าโดยสารรถแท็กซี่มีความเหมาะสมแล้วหรือไม่ เพราะอะไร
.....
5. นอกเหนือจากค่าโดยสาร คุณได้รับค่าตอบแทนพิเศษอื่นๆหรือไม่ ถ้ามีคือค่าตอบแทนประเภทไหน
.....
6. คุณคิดว่าการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันมีผลกระทบต่อการทำงานหรือไม่ มีผลกระทบในด้านใดบ้าง
.....
7. ปัจจุบันคุณขับรถแท็กซี่สาธารณะแบบเดี่ยว หรือร่วมขับกับผู้ให้บริการเรียกแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันด้วย
.....
8. คุณมีรู้สึกอย่างไรกับการให้บริการรถแท็กซี่ป้ายดำ (Uber, GrabCar)
.....
9. คุณคิดจะเข้าร่วมขับรถกับแอปพลิเคชัน Grab Taxi หรือไม่ เพราะเหตุใด
.....
10. คุณมีความคิดเห็นอย่างไรกับคนขับแท็กซี่ในระบบ All Thai Taxi คุณสนใจเข้าร่วมขับหรือไม่ เพราะเหตุใด
.....
11. ในปัจจุบันการให้บริการแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่ในค่ายต่างๆ คุณคิดว่าเป็นการเอาเปรียบแท็กซี่แบบเดิมหรือไม่ เพราะเหตุใด
.....

แบบสอบถามกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ TNC

1. ปัจจัยอะไรที่ทำให้คุณเลือกมาเป็นคนขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน
.....
2. การขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันทำให้รายได้เพิ่มขึ้นหรือไม่ และเพิ่มขึ้นประมาณเท่าไรต่อเดือน
.....
3. คุณคิดว่า การเข้ามาของแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่สามารถเข้ามาแก้ไขปัญหาการให้บริการแท็กซี่ได้หรือไม่ เพราะเหตุใด
.....
4. คุณเคยพบปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชันต่อการทำงานหรือไม่ อย่างไร (ยกตัวอย่างเช่น ระบบ GPS เพื่อใช้ในการนำทาง เป็นต้น)
.....
5. คุณมีรู้สึกอย่างไรกับการถูกเรียกว่าเป็นรถแท็กซี่ป้ายดำ (Uber, GrabCar)
.....
6. ในปัจจุบันการให้บริการแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่มีเพิ่มมากขึ้น คุณคิดว่าผลกระทบต่อแท็กซี่แบบเดิมหรือไม่ เพราะเหตุใด
.....
7. การให้บริการแท็กซี่แบบเดิมมีจุดข้อบกพร่องที่ควรแก้ไขหรือไม่ อย่างไร
.....
8. คุณมีความเห็นอย่างไรกับการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันยี่ห้ออื่น
.....
9. คุณมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับเรื่องราคาค่าโดยสารที่มีราคาแตกต่างกันระหว่างแท็กซี่แบบดั้งเดิมกับแท็กซี่ Uber หรือ GrabCar
.....
10. นอกเหนือจากค่าโดยสาร คุณได้รับค่าตอบแทนพิเศษอื่นๆหรือไม่ ถ้ามีคือค่าตอบแทนประเภทไหน
.....
11. ในมุมมองของคุณ คิดว่าการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันควรปรับปรุงเรื่องใด เพราะเหตุใด
.....

กลุ่มผู้โดยสารที่ใช้บริการรถแท็กซี่

1. คุณมีความรู้สึกอย่างไรกับการใช้บริการแท็กซี่สาธารณะในปัจจุบัน
.....
2. คุณเคยใช้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันหรือไม่ (ถ้าเคย) คุณเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่ยี่ห้ออะไร
.....
3. คุณมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันในประเทศไทย
.....
4. คุณมีความพอใจต่อการใช้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิมในปัจจุบันหรือไม่ เพราะเหตุใด
.....
5. คุณมีความพอใจต่อการใช้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันในปัจจุบันหรือไม่ เพราะเหตุใด
.....
6. หากเปรียบเทียบการให้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิมกับแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน คุณคิดว่า การให้บริการในรูปแบบใดที่สามารถตอบสนองการให้บริการได้ดีกว่า เพราะเหตุใด
.....
7. ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการระหว่างแท็กซี่สาธารณะและแท็กซี่แอปพลิเคชัน แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร
.....
8. คุณคิดว่า การให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน สามารถเข้ามาแก้ปัญหาการให้บริการแท็กซี่ในปัจจุบันได้หรือไม่ เพราะเหตุใด
.....
9. คุณมีความคิดเห็นอย่างไร เกี่ยวกับค่าโดยสารรถแท็กซี่และรถแท็กซี่แอปพลิเคชันที่มีความแตกต่างกัน
.....
10. เพราะเหตุใด คุณจึงเลือกใช้บริการแท็กซี่ในระบบนี้ (ดั้งเดิม/Grab Taxi/Uber/All Thai Taxi)
.....
11. คุณคิดว่า การให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน ทำให้คุณมีความปลอดภัยจากการเดินทางเพิ่มขึ้นหรือไม่ เพราะอะไร
.....

กลุ่มผู้โดยสารที่ใช้บริการรถแท็กซี่ (ต่อ)

12. คุณคิดว่าการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน ทำให้คุณมีความสะดวกสบายจากการเดินทางเพิ่มขึ้นหรือไม่ เพราะอะไร

.....

13. คุณคิดว่าภาพรวมจากการใช้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน สามารถให้ประโยชน์แก่ผู้โดยสารมากกว่าการให้บริการแท็กซี่สาธารณะทั่วไปหรือไม่ อย่างไร

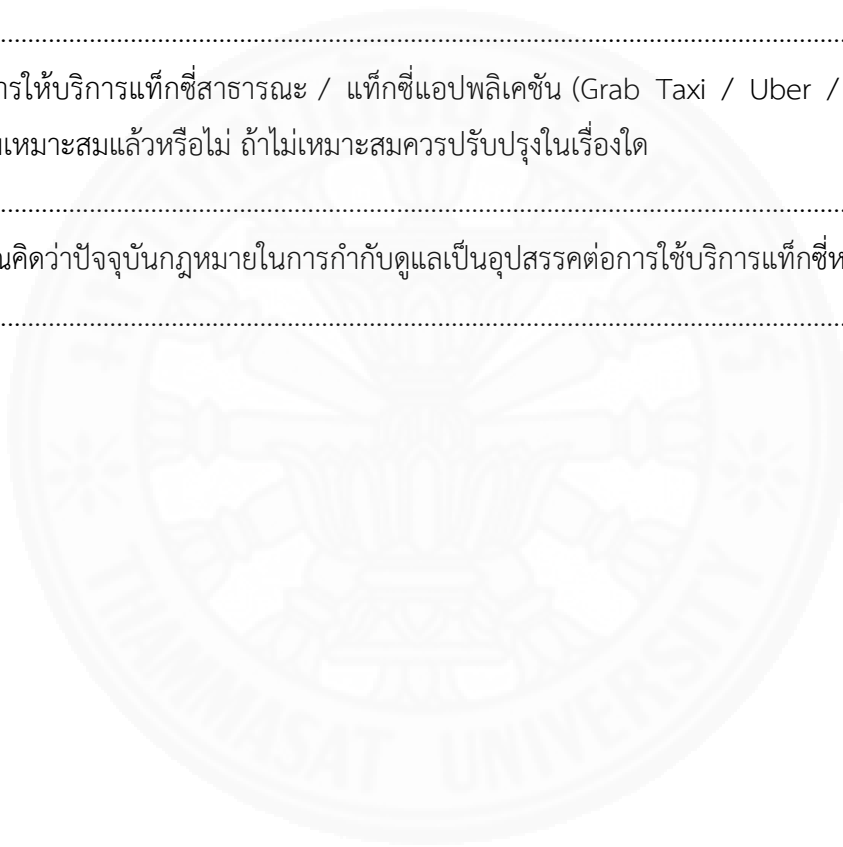
.....

14. การให้บริการแท็กซี่สาธารณะ / แท็กซี่แอปพลิเคชัน (Grab Taxi / Uber / All Thai Taxi) มีความเหมาะสมแล้วหรือไม่ ถ้าไม่เหมาะสมควรปรับปรุงในเรื่องใด

.....

15. คุณคิดว่าปัจจุบันกฎหมายในการกำกับดูแลเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการแท็กซี่หรือไม่ อย่างไร

.....



ภาคผนวก ข

ในภาคผนวก ข นี้ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสำรวจโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 3 กลุ่ม โดยทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างในเขตกรุงเทพมหานคร การวิเคราะห์ผลการศึกษาจะแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ จำนวน 1 ตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ขับรถแท็กซี่ โดยแบ่งออกเป็น ผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมจำนวน 15 ตัวอย่าง ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber จำนวน 15 ตัวอย่าง ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Taxi จำนวน 15 ตัวอย่างและผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน All Thai Taxi จำนวน 15 ตัวอย่าง

ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้โดยสารที่ใช้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิมจำนวน 15 คน ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber จำนวน 15 ตัวอย่าง ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Taxi จำนวน 15 ตัวอย่างและผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน All Thai Taxi จำนวน 15 ตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ

ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารของบริษัทแกร็บแท็กซี่ (ประเทศไทย) จำกัด เกี่ยวกับการบริหารธุรกิจ TNC ในประเทศไทย ซึ่งสามารถสรุปผลการสัมภาษณ์โดยแยกเป็นประเด็นต่างๆได้ดังต่อไปนี้

1. คำจำกัดความของธุรกิจ TNC

ธุรกิจ TNC เป็นธุรกิจที่นำเทคโนโลยีเข้ามาแก้ไขปัญหาและข้อบกพร่องของรูปแบบการให้บริการในรูปแบบเดิม โดย TNC ทำให้การบริการของแท็กซี่เกิดความสมดุมากยิ่งขึ้นและสามารถลดปัญหาแท็กซี่ไม่ยอมรับผู้โดยสารโดยใช้เทคโนโลยีเข้ามามีการแก้ไขปัญหา ซึ่งทาง Grab นั้นมีแนวคิดว่าการให้บริการรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมและการบริการของ TNC สามารถอยู่ร่วมกันได้โดยใช้หลักการบริหารแบบ Ecosystem ที่สามารถทำให้การบริการแท็กซี่ในรูปแบบเดิมและรูปแบบใหม่สามารถอยู่ร่วมกันได้ ดังนั้น การให้บริการของ Grab ด้วยระบบ Ecosystem สามารถสร้างทางเลือกให้ผู้โดยสารเพราะในปัจจุบันแท็กซี่ในประเทศไทยยังมีบริการที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสารในบางช่วงเวลาที่มีความต้องการใช้บริการของผู้โดยสาร (Demand) สูงกว่าจำนวนรถแท็กซี่ที่รอให้บริการ (Supply) ดังนั้น จึงต้องมีบริการเสริมขึ้นมาในเวลาที่พื้นที่นั้นไม่มีรถแท็กซี่รอ

ให้บริการ ผู้โดยสารก็สามารถเรียกใช้บริการ GrabCar ทดแทนได้ ซึ่งแตกต่างจากคู่แข่ง (Uber) ที่ดำเนินธุรกิจเพียงเฉพาะ TNC เพียงอย่างเดียวทำให้เกิดการทำลายการให้บริการแท็กซี่ในระบบเดิม ซึ่ง Grab ให้ความใส่ใจในด้านนี้และถือเป็นนโยบายของบริษัทที่ต้องการสนับสนุนทุกฝ่ายได้แก่ ผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิม ผู้ขับรถแท็กซี่ TNC และผู้โดยสาร ซึ่งถือเป็นข้อที่แตกต่างจากคู่แข่งในการดำเนินธุรกิจ

2. ภาพรวมธุรกิจ TNC ในกรุงเทพมหานคร

ภาพรวมธุรกิจของ TNC ในประเทศไทย มีมุมมองว่าการให้บริการของ TNC ยังไม่มีกฎหมายรองรับการบริการนี้ โดยทุกบริษัทให้ความสำคัญเรื่อง Public demand ดังนั้น การบริการของ TNC จึงถือได้ว่าเป็นการบริการที่ดีและมีประโยชน์ หากต้องการพัฒนาประเทศตามนโยบายไทยแลนด์ 4.0 จึงควรมีกฎหมายเพื่อรองรับการให้บริการของ TNC แต่กฎหมายออกมาในรูปแบบใดนั้นทางบริษัทคงคาดการณ์การตัดสินใจของทางรัฐบาล ซึ่งในปัจจุบัน Grab ได้มีการพูดคุยเพื่อเสนอแนวทางในการดำเนินการของ TNC มาตลอด ซึ่งในปัจจุบันการดำเนินธุรกิจต้องรอข้อสรุปจากทางภาครัฐประมาณ 6 เดือนนับจากนี้ว่าผลสรุปจะออกมาในรูปแบบใด แต่ทางผู้บริหารได้คาดการณ์ว่า การให้บริการแท็กซี่ในประเทศไทยน่าจะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างแน่นอน เนื่องจากกระแสสังคมจากทางสื่อสังคมออนไลน์ (Social Network) ที่มาจากผู้โดยสารมีความต้องการใช้บริการและมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ผู้บริหารรายนี้ยังแสดงความคิดเห็นว่าเกี่ยวกับการบริการพร้อมเพย์ (PromptPay)¹ ซึ่งเป็นการบริการโอนเงินและรับเงิน-ทางเลือกใหม่ในประเทศไทยโดยแสดงความคิดเห็นว่าเป็นแนวคิดที่ดีและเห็นด้วยกับโครงการนี้ซึ่งทำให้การโอนเงินและรับเงินมีความสะดวกมากยิ่งขึ้น ซึ่งหากเปรียบเทียบบริการของ Fast ในประเทศสิงคโปร์ซึ่งเป็นการให้บริการในรูปแบบเดียวกัน แต่รูปแบบการใช้งานของ พร้อมเพย์มีความสะดวกและการใช้งานง่ายและไม่ซับซ้อน ซึ่งถือ

¹ พร้อมเพย์ (PromptPay) เป็นบริการทางเลือกใหม่ให้ประชาชน ธุรกิจ และหน่วยงานต่างๆ ใช้ในการโอนเงินและรับเงิน เป็นบริการเพิ่มจากการโอนเงินแบบเดิม ที่ให้ประชาชนเลือกใช้ได้ และทำให้ผู้ใช้มีความสะดวกมากขึ้น เพราะระบบพร้อมเพย์จะใช้เลขประจำตัวประชาชน หรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือของผู้รับเงินแทนได้ ทำให้สะดวกและง่ายต่อการจดจำ จากเดิมที่ต้องรู้เลขที่บัญชีเงินฝากธนาคารจึงจะโอนเงินให้ได้ พร้อมเพย์จึงเป็นบริการทางเลือกให้กับประชาชน โดยทุกคนไม่จำเป็นต้องมาลงทะเบียน แต่ผู้ที่มีการโอนเงินรับเงินบ่อย ๆ ควรมาลงทะเบียนใช้พร้อมเพย์ เพราะจะได้รับประโยชน์จากค่าธรรมเนียมที่ถูกลงมาก (bot, 2560)

ว่าเป็นสัญญาณที่ดีที่รัฐบาลมีแนวคิดและให้การตอบรับกับการให้บริการในรูปแบบใหม่รวมทั้งการให้บริการของ TNC ด้วยเช่นกัน

3. ปัญหาการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันที่เกิดขึ้นในต่างประเทศ

ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการประท้วงของแท็กซี่ในต่างประเทศมากพอสมควรที่เกิดจากการให้บริการของ TNC ส่งผลให้รัฐบาลในบางประเทศต้องสั่งระงับและยุติการให้บริการแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่บางบริษัทออกไปจากประเทศ ยกตัวอย่างเช่น ประเทศไต้หวันที่สั่งระงับการให้บริการของ TNC เนื่องจากบริษัทเลือกที่จะดำเนินธุรกิจเพียงเฉพาะ TNC เท่านั้นจึงทำให้เกิดการทำลายการให้บริการแท็กซี่ในระบบเดิม และคิดว่าปัญหาการประท้วงสามารถเกิดขึ้นได้ในประเทศไทยทั้งในกรุงเทพมหานครและที่เชียงใหม่ เพราะการให้บริการของ TNC เข้ามาแก้ปัญหาหรือข้อบกพร่องการให้บริการในรูปแบบเดิม เช่น การปฏิเสธหรือราคาที่ไม่แน่นอน

แต่ด้วยเหตุผลบางประการ ที่ส่งผลให้ในทุกประเทศยังไม่มี การขับไล่การให้บริการของ Grab หรือยุติการดำเนินกิจการเพราะ Grab ให้ความใส่ใจในกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมเป็นอันดับแรกโดยมาเข้ามาสร้างและยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ในรูปแบบเดิมให้ดีขึ้นและมีการบริการของ GrabCar เป็นบริการเสริมในขณะที่ในบางพื้นที่ที่ผู้โดยสารไม่สามารถเรียกใช้บริการแท็กซี่ได้ โดยใช้ระบบ Ecosystem เข้ามาแก้ไขปัญหา ดังนั้น จึงส่งผลการให้บริการรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมหรือ TNC สามารถอยู่ร่วมกันได้

4. การเข้ามาประกอบธุรกิจ TNC และประสิทธิภาพในตลาดรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารมีความเห็นว่า การเข้ามาประกอบธุรกิจ TNC สามารถทำให้ตลาดรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานครมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นอย่างแน่นอน อย่างไรก็ตามการให้บริการของ TNC ทำให้การบริการรถแท็กซี่มีความปลอดภัยเพิ่มมากขึ้น ซึ่งในเบื้องต้นก่อนการสมัคร Grab ได้มีการตรวจสอบประวัติอาชญากรรมกับผู้ขับทุกคน ยกตัวอย่างเช่น ผู้ขับในกลุ่ม GrabTaxi ทุกคนมีต้องใบขับขี่สาธารณะเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการสมัคร ซึ่งถือว่าใบขับขี่สาธารณะได้รับการคัดกรองและตรวจสอบประวัติจากทางกรมการขนส่งมา แล้วแต่สิ่งที่ Grab พบจากการตรวจ นั่นคือ ผู้ขับรถแท็กซี่บางรายที่เคยต้องคดีข่มขืน ฆาตกรรม เป็นต้น ซึ่งมีจำนวนประมาณร้อยละ 1 ที่พบจากการตรวจสอบคนขับทั้งหมด ในกรณีนี้ทาง Grab จะไม่รับผู้ขับรายนี้เข้าเป็นผู้ขับในระบบ Grab Taxi การตรวจสอบนี้เป็นการเพิ่มความปลอดภัยอีกช่องทางหนึ่งที่ผู้โดยสารได้รับและข้อมูลนี้เป็นข้อมูลที่ทาง Grab กำลังนำเสนอเพื่อแบ่งปันข้อมูลให้กับทางกรมการขนส่งทางบกหรือบริษัทอื่นๆ ที่ประกอบธุรกิจในรูปแบบเดียวกันโดยทางบริษัทจะถูกบันทึกข้อมูล ชื่อ นามสกุล เลขที่บัตรประชาชนและเลขที่ใบขับขี่รถยนต์

สาธารณะไว้ข้อมูลเหล่านี้จะสามารถทำให้คัดกรองผู้ขับที่มีไม่ดีหรือมีความเสี่ยงต่อการให้บริการออกจากระบบขนส่งสาธารณะ

นอกจากนี้ การให้บริการของ TNC ยังเป็นการพัฒนาการเดินทางทุกรูปแบบให้มีความสะดวกและมีประสิทธิภาพต่อผู้ขับรถแท็กซี่และผู้โดยสาร โดยในปัจจุบัน Grab ได้มีการพัฒนาโครงการ Grab Boat ซึ่งแนวคิดนี้เป็นการเชื่อมต่อการเดินทางในทุกระบบ โดย Grab จะเข้าไปแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นในการเดินทางแต่ในปัจจุบัน Grab Boat ยังอยู่ในช่วงดำเนินการประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องในระบบขนส่งในทุกฝ่าย

5. อุปสรรคสำคัญของการทำธุรกิจ TNC ในประเทศไทย (เฉพาะในกรุงเทพมหานคร)

ถ้าพูดถึงเฉพาะในเรื่องการทำธุรกิจ TNC อุปสรรคที่สำคัญของการทำธุรกิจคือ กฎหมายยังไม่มีกรอบรองรับธุรกิจในด้าน Sharing Economy ทุกประเภทในประเทศไทยซึ่งเป็น อุปสรรคสำคัญในการดำเนินธุรกิจประเภทนี้ ยกตัวอย่างเช่น Sharing Economy มีที่รูปแบบใกล้เคียงกับ TNC และเป็นที่ยึดจกแพร่หลายในหมู่นักเดินทาง คือ การแบ่งปันบ้านให้เป็นที่พัก เช่น airbnb เป็นต้น

ทั้งนี้ มีความคิดเห็นว่ากฎหมายควรจะเปิดรับการให้บริการของ Ride Sharing แต่ในเรื่องจะออกมาทิศทางใดนั้นขึ้นอยู่กับ การ Localize และกฎหมายในประเทศไทยด้วย ซึ่งกฎหมายไม่ในแต่ละประเทศมีความแตกต่างกันจึงไม่สามารถนำเอาระเบียบหรือนโยบายในประเทศอื่นมาอ้างอิงได้ โดยสิ่งที่สำคัญที่สุดห้ามในการดำเนินธุรกิจ คือ ห้ามทั้งผู้ขับรถแท็กซี่ในรูปแบบเดิม เพราะในแต่ละประเทศรวมทั้งประเทศไทยที่คนขับรถแท็กซี่ออกมาประท้วงเกิดจากธุรกิจ TNC เข้ามาทำลายและส่งผลกระทบต่อระบบของการให้บริการแท็กซี่ในรูปแบบเดิม ดังนั้น การดำเนินธุรกิจ TNC ทางบริษัทมีหลักการว่าห้ามทำลายระบบผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมเพราะจะส่งผลให้ผู้ขับในกลุ่มนี้เป็นอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจต่อไป

นอกจากนี้ อุปสรรคในด้านการควบคุมผู้ขับในระบบเป็นอุปสรรคหนึ่งที่บริษัทต้องมีมาตรการในการควบคุม เนื่องจากผู้ขับรถแท็กซี่ทุกคนมีนิสัยที่แตกต่างกันโดยปัญหาการทุจริตและการเอาเปรียบเกิดขึ้นได้ในทุกสังคม ผู้ขับในระบบของ Grab เช่นกันที่พบปัญหาด้านการทุจริตไม่ใช่เฉพาะ Grab Taxi เท่านั้นแต่รวมถึง GrabCar, และ Grab Bike ด้วยซึ่งทาง Grab ได้มีมาตรการในการควบคุมคนขับเพราะเข้าใจว่าธรรมชาติของคนต้องการหาช่องทางที่จะเอาเปรียบด้านค่า Incentive ซึ่งเป็นสิ่งบริษัทหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพราะเป็นการดำเนินธุรกิจนี้มีปัจจัยเรื่องเงินมาเกี่ยวข้องกับผู้ขับในระบบและหากตรวจพบการทุจริตจะถูกระงับไม่ให้ขับในระบบทันที โดยยกตัวอย่างกรณีที่เคยถูกผู้ขับรถแท็กซี่โกงค่าโดยสาร สูงสุดประมาณ 20,000 – 30,000 บาท ซึ่งทางบริษัทก็ให้ยุติการ

เป็นผู้ในระบบโดยไม่มีบทลงโทษอื่นเพราะหากมีการประนีประนอมจะเกิดปัญหาตามมาได้หากมีผู้ขับรถแท็กซี่รายอื่นทำพฤติกรรมเช่นเดียวกัน

6. ความยากง่ายในการเข้ามาดำเนินธุรกิจในตลาดรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานครของ TNC

การดำเนินธุรกิจ TNC นั้นทุกบริษัทสามารถทำได้เพียงแค่สร้างแอปพลิเคชันขึ้นมา ซึ่งในปัจจุบันก็มีแอปพลิเคชันเรียกรถแท็กซี่อื่นๆ เพิ่มขึ้นเช่น Taxi beam หรือ Taxi ok เป็นต้น แต่การพัฒนาาระบบแอปพลิเคชันในมีความเสถียรและการจัดเก็บข้อมูล ประวัติของผู้ขับรถแท็กซี่นั้นเป็นเรื่องสำคัญมาก ซึ่งทาง Grab คิดว่ามีข้อมูลมากเพียงพอในการจัดทำแอปพลิเคชันโดยในปัจจุบันยื่นข้อเสนอเข้าไปช่วยผู้ผลิตแอปพลิเคชันรายใหม่ทั้งในรูปแบบรัฐบาลและเอกชน เพราะทางบริษัทมีประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจหรือในการสร้างแอปพลิเคชันซึ่งข้อมูลบางอย่างในการดำเนินธุรกิจก็สามารถเปิดเผยต่อกันได้ เพราะ Grab เป็นบริษัททางด้านเทคโนโลยีโดยเฉพาะและนำเทคโนโลยีเข้ามาเพื่อพัฒนาระบบการให้บริการของแท็กซี่

ยกตัวอย่างเช่น Easy Taxi ที่มีลักษณะการดำเนินธุรกิจเหมือนกันแต่สาเหตุที่ไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้เนื่องจากมีลักษณะการทำงานในรูปแบบเดียวกันทุกประเทศโดยนิสัยของแท็กซี่และพฤติกรรมการทำงานของแท็กซี่ในแต่ละประเทศมีความแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง โดย Grab จะดำเนินงานในรูปแบบ Localization คือ กลยุทธ์การบริหารจัดการโดยการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารให้เป็นไปตามท้องถิ่นนั้นๆ ดังนั้นการดำเนินธุรกิจของ Grab จะต้องต้องมีทีมงานประจำท้องถิ่นเพื่อทำการสื่อสารและเรียนรู้ลักษณะและพฤติกรรมของผู้ขับรถแท็กซี่และผู้โดยสารในแต่ละประเทศ

ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่าการเข้ามาทำธุรกิจในตลาดรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานครของ TNC เป็นเรื่องที่ทำได้ยาก เพราะการดำเนินธุรกิจนอกจากจะต้องมีการพัฒนาแอปพลิเคชันแล้วยังต้องศึกษาและเรียนรู้พฤติกรรมแต่ละท้องถิ่นที่มีความแตกต่างกันเพื่อความอยู่รอดและความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจในแต่ละประเทศ

7. คู่แข่งที่มาจากผู้ให้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิมที่มีรูปแบบการให้บริการที่แตกต่างจากการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน

จากการสัมภาษณ์ผู้บริการของ Grab มีความคิดเห็นว่าผู้ให้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิมที่มีรูปแบบการให้บริการที่แตกต่างจากการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันแต่ไม่ถือว่าเป็นคู่แข่งในตลาดเนื่องจากการดำเนินธุรกิจของ Grab เนื่องจากหลักการทำงานของบริษัทให้ความสนใจในกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมเป็นอันดับแรกโดยมาเข้ามาสร้างและยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ในรูปแบบเดิมให้ดีขึ้น ถึงแม้ว่าในปัจจุบันจะมีการขยายการให้บริการของ GrabCar เพื่อให้เป็นบริการ

เสริมในขณะที่มีความต้องการใช้บริการรถแท็กซี่มากกว่าผู้ขับรถแท็กซี่ที่กำลังให้บริการ หรือ Demand มากกว่า Supply นั่นเอง เพื่อให้ระบบการให้บริการแท็กซี่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

8. คู่แข่งที่ผู้ให้บริการแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่รายอื่นๆในตลาด

คู่แข่งของ Grab ไม่ใช่ Uber, All Thai Taxi หรือผู้ให้บริการแอปพลิเคชันรายอื่นๆในตลาด รวมถึงศูนย์วิทยุเรียกแท็กซี่ เพราะการให้บริการของ Grab เป็นการบริการที่เหนือกว่าการให้บริการแท็กซี่ปกติแต่เป็นการเชื่อมโยงทุกระบบของขนส่ง (Transportation) ทั้งระบบเข้าด้วยกัน เพื่อให้การเดินทางมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นโดยใช้เทคโนโลยีในการแก้ไขปัญหา ซึ่งจากที่กล่าวข้างต้นกำลังมีการพัฒนา Grab Boat ซึ่งเป็นการพัฒนารูปแบบการเดินทางของการให้บริการเรือด่วน และในอนาคตอาจมีการพัฒนา Grab Train หรือ Grab Plane ก็สามารทำได้หากทำให้การเดินทางในทุกระบบมีความเชื่อมต่อกันและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น ในมุมมองของผู้บริหารรายนี้ มีวิสัยทัศน์ว่า ถ้าหากสามารถยกระดับแท็กซี่ได้ โดยทำให้การบริการของแท็กซี่เพิ่มนอกจากแท็กซี่ได้ประโยชน์แล้ว ผู้โดยสารก็ได้ประโยชน์เช่นกัน เพราะการมีคู่แข่งในการดำเนินธุรกิจสามารถทำให้การให้บริการแท็กซี่มีการพัฒนาไปในทิศทางที่ดีขึ้น ซึ่งหากเป็นในตลาดมีลักษณะเป็นตลาดผูกขาดจะส่งผลให้การบริการมีการพัฒนาไม่รวดเร็วอย่างเช่นปัจจุบัน ดังนั้น จึงเห็นว่า ธุรกิจนี้ควรมีมากกว่า 2-3 บริษัท ซึ่งจะทำให้บริษัทและอุตสาหกรรมแท็กซี่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยทาง Grab ยินดีที่จะให้ฐานข้อมูลเกี่ยวกับผู้ขับรถแท็กซี่หรือผู้ขับรถแท็กซี่ที่พบว่ามีปัญหา เช่น แท็กซี่บุคคลใดที่ซัดกับ Grab แล้วถูกระงับด้วยเหตุผลใดเพราะถ้าหากแอปพลิเคชันรายอื่นรับแท็กซี่คนนี้ไปอาจจะอันตรายแก่ผู้โดยสารได้ ซึ่งสิ่งนี้เป็นสิ่งที่สำคัญมากกว่าการแข่งขัน มากกว่าการทำยอดของบริษัทแต่เป็นการกระทำเพื่อสังคมเพื่อขจัดแท็กซี่ที่ไม่ดีออกไปจากระบบ

9. ปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจ TNC มีการเติบโตที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว

ปัจจัยที่ทำให้ Grab สามารถเติบโตได้อย่างรวดเร็วคือการแก้ไขความต้องการที่ไม่สอดคล้องกันคือ ระบบ Grab สามารถจับคู่ Demand กับ Supply ให้มาเจอกันได้ทำให้ผู้โดยสารกับผู้ขับรถแท็กซี่ก็มองเห็นคุณค่าการให้บริการ (Value proposition) ซึ่งลักษณะในการดำเนินธุรกิจมีทั้งการทำลายระบบการให้บริการในรูปแบบเดิม (Disruptive) เช่น ลดการปฏิเสธผู้โดยสารและพัฒนาระบบการเดินทางทุกระบบทั้งระบบไม่ใช่เฉพาะการให้บริการแท็กซี่แต่เพียงด้านเดียว

10. การดำเนินธุรกิจเป็นไปตามเป้าหมายของบริษัท

เป้าหมายในการดำเนินธุรกิจนั้นมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาเพราะ Grab เป็นบริษัทที่ใช้เทคโนโลยีใหม่ในบางครั้งสภาพแวดล้อมทั่วไป เช่น กฎหมายหรือประชากรในแต่ละพื้นที่ยังไม่สนับสนุนการดำเนินงานทั้งหมด โดยคิดว่าในทุกๆ บริษัทที่เริ่มต้นธุรกิจ Start up กับอุตสาหกรรมต่างๆ โดยการใช้เทคโนโลยีเข้ามาในการดำเนินธุรกิจก็ประสบปัญหาด้านความไม่มั่นคงและความไม่แน่นอนเช่นเดียวกับ Grab

ดังนั้น หากกล่าวถึงเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจของ Grab สามารถดำเนินธุรกิจถึงเป้าหมายที่วางไว้เพียงร้อยละ 2 เท่านั้นจากร้อยละ 100 เพราะ Grab เป็นบริษัททางด้านเทคโนโลยี ดังนั้นจึงมีธุรกิจอีกหลากหลายประเภทที่ทาง Grab สามารถต่อยอดได้เพราะ Grab ไม่ใช่บริษัทที่ให้บริการรถแท็กซี่แต่เป็นบริษัททางด้านเทคโนโลยีที่มองเห็นปัญหาของระบบขนส่ง (Transportation) โดยปัจจุบัน Grab ได้ขยายธุรกิจในด้านอื่นๆ เช่น การทำ GrabRewards คือการแลกแต้มเมื่อใช้บริการใดๆ ของ Grab จะมีคะแนนเพื่อสะสมแต้มและนำไปใช้เพื่อเป็นส่วนลดตามร้านอาหารและห้างสรรพสินค้า หรือที่ประเทศอินโดนีเซียจะมีบริการ Grabpay credit ซึ่งเป็นเรื่องของธุรกรรมการเงิน โอนเงิน ที่จะใช้เงินสดลดลง โดยจ่ายผ่านโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น

11. จำนวนผู้ขับรถแท็กซี่และผู้โดยสารที่ใช้บริการในปัจจุบัน

โดยปัจจุบันที่ Grab มีผู้ขับในระบบรวม 6 ประเทศ ประมาณ 420,000 คน และแบ่งเป็นผู้ขับรถในทุกระบบที่เป็นคนไทยประมาณ 5 หมื่นคน และมีผู้โดยสารที่ใช้บริการเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 500 ต่อปี โดยยอดดาวน์โหลดแอปพลิเคชันรวมทุกประเทศประมาณ 30 ล้านคน

12. แนวทางในการเชิญชวนผู้ขับรถแท็กซี่และผู้โดยสารจากสภาวะการแข่งขันที่สูง

การแข่งขันที่เพิ่มขึ้นเป็นสิ่งที่ดีต่อการดำเนินธุรกิจการให้บริการรถแท็กซี่ ทำให้การให้บริการมีการพัฒนาอย่างรวดเร็วซึ่งดีกว่าการทำธุรกิจในระบบผูกขาดแน่นอน โดยทาง Grab มีแนวทางในการเชิญชวนผู้ขับเพื่อให้เข้าร่วมเป็นผู้ขับในระบบโดยการใช้สื่อการตลาดและลักษณะการดำเนินธุรกิจของ grab เป็น Social Enterprise² ที่ต้องการช่วยเหลือสังคม ความปลอดภัยและความมั่นคงให้กับผู้โดยสารและคนขับการเพิ่มรายได้และยกระดับแท็กซี่ซึ่งเป็นข้อที่แตกต่างจากผู้ขับ

² Social Enterprise คือกิจการเพื่อสังคมหรือหน่วยงานที่ดำเนินงานโดยใช้ยุทธศาสตร์แบบกลไกตลาดเพื่อเป้าหมายทางสังคมหรือสิ่งแวดล้อม (th.wikipedia, 2559)

นอกจากนี้ ในการเชิญชวนผู้ใช้บริการนอกจากการทำกิจกรรมทางการตลาดทุกช่องทาง โดยเฉพาะในสื่อสังคมออนไลน์แล้ว Grab ยังมีการบริการให้ผู้โดยสารเลือกใช้ได้หลากหลายตาม โอกาสและความสะดวก เช่น การให้บริการของ GrabCar, Grab Bike และมีการพัฒนาโครงการ Grab boat ซึ่งแนวคิดนี้เป็นการเชื่อมต่อการเดินทางในทุกระบบเข้าด้วยกัน โดย Grab จะเข้าไป แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการเดินทางที่ไม่เชื่อมต่อกันโดยให้เทคโนโลยีเข้ามาแก้ไขปัญหา ซึ่งตอบรับ กับวิถีชีวิตของคนในปัจจุบันที่ใช้สมาร์ทโฟนเพิ่มมากขึ้น

ทั้งนี้ Grab ยังมีลักษณะการดำเนินงานในรูปแบบ localization ทั้งการทำงานของ แอปพลิเคชันและพนักงานในองค์กรที่มุ่งเน้นความเป็นเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และการบริหารจัดการ โดยการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารให้เป็นไปตามท้องถิ่นนั้นๆ

13. ความแตกต่างระหว่างกิจกรรมทางการตลาดและค่าใช้จ่ายทางการตลาดของผู้ขับรถแท็กซี่ และผู้โดยสาร

กิจกรรมทางการตลาดระหว่างผู้ขับรถแท็กซี่และผู้โดยสารมีความเห็นว่ามี ความแตกต่าง กันเพียงเล็กน้อย โดยผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมอาจเพิ่มช่องตามปั้มแก๊ส หรือปั้มน้ำมันโดยมีทีมงานที่ คอยอธิบายและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ขับรถแท็กซี่ในกลุ่มนี้ ในส่วนช่องทางอื่นๆ จะเน้นการ โฆษณาผ่านสื่อสังคมออนไลน์ โดยใช้ค่าใช้จ่ายในด้านนี้ค่อนข้างสูง

นอกเหนือจากกิจกรรมทางการตลาดแล้วการพัฒนาแอปพลิเคชันให้สามารถตอบสนอง ความต้องการของผู้ขับรถแท็กซี่และผู้โดยสารก็มีความสำคัญไม่แพ้การโฆษณา โดยทาง Grab จะแบ่ง ทีมงานที่ดูแลแต่ละการบริการแยกออกจากกัน ยกตัวอย่างเช่น ทีมงานที่ดูแลด้าน Grab Taxi ทุกคน ต้องเคยใช้บริการแท็กซี่มาก่อน ทำให้ทราบปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบริการทั้งในด้านแอปพลิเคชันและ การบริการในรูปแบบเดิม เพื่อให้สามารถนำข้อมูลมาพัฒนาแอปพลิเคชันต่อไป

14. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเกี่ยวกับกิจกรรมทางการตลาดและผลประกอบการในประเทศไทย

ค่าใช้จ่ายด้านโปรโมชั่นเป็นสิ่งสำคัญในการทำตลาดแต่ก็ไม่เท่ากับคู่แข่งอย่าง Uber โดยตัวอย่างกรณีการแข่งขันของ Uber กับ Didi Chuxing ในประเทศจีนที่มีค่าใช้จ่ายด้านโปรโมชั่น วันละ 2 ล้านเหรียญทั้ง 2 บริษัท หรือ 120 ล้านบาทต่อวัน ซึ่งหากเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายในด้านนี้ ประเทศไทยการแข่งขันด้านโปรโมชั่นยังไม่รุนแรงเท่ากับประเทศจีน โดยการลงทุนในตลาดรถแท็กซี่นี้ ทางบริษัท Grab วางเป้าหมายไว้เป็นเป้าหมายในระยะยาวประมาณ 10 ปี 20 ปี ดังนั้น หากเสีย ค่าใช้จ่ายทางด้านโปรโมชั่นไปแล้วและในอนาคตสามารถครองตลาดได้ตามที่ต้องการก็จะทำให้ สามารถดำเนินธุรกิจได้ง่ายมากขึ้นจึงถือว่าค่าใช้จ่ายด้านการตลาดเป็นการลงทุนที่คุ้มค่าในระยะยาว

ในด้านผลประกอบการในประเทศไทยเมื่อเปรียบเทียบกับในประเทศอื่น ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ดีและมีความมั่นคงในระดับหนึ่ง แต่ทว่าการดำเนินธุรกิจในอนาคต หากทางภาครัฐมีการแก้ไขกฎหมายธุรกิจ Sharing Economy และ TNC การดำเนินธุรกิจคงเติบโตมากกว่าในปัจจุบันหลายเท่า โดยในภาพรวมการดำเนินธุรกิจในแต่ละประเทศมีอัตราการเจริญเติบโตที่ใกล้เคียงกันและมีทิศทางที่ดีอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งประเทศพม่าที่เพิ่งเปิดให้บริการแต่ได้รับการตอบรับที่ดีอย่างมาก

15. ความแตกต่างในการประกอบธุรกิจ TNC ในกรุงเทพมหานครกับเมืองต่างๆในต่างประเทศ

การดำเนินธุรกิจในการละประเทศมีความแตกต่างกัน ยกตัวอย่างเช่น การดำเนินธุรกิจในประเทศไทย กับ ประเทศมาเลเซีย การดำเนินธุรกิจมีความแตกต่างกันร้อยละ 100 ซึ่งการบริการแท็กซี่มีคุณภาพแย่กว่าในประเทศไทยมากทั้งในเรื่องมารยาทการให้บริการที่ไม่มีคุณภาพและสภาพรถที่ค่อนข้างเก่า ซึ่งหากเปรียบเทียบกับประเทศไทยมีแท็กซี่ในระบบประมาณ 1 แสนคันสภาพรถที่นำมาให้บริการค่อนข้างใหม่ แต่ที่มาเลเซียมีปัญหาด้านการข่มขืนผู้โดยสาร ถึงแม้ว่าสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในประเทศไทยมีความคล้ายคลึงกับประเทศมาเลเซีย เช่นการบริการที่ไม่สุภาพและการปฏิบัติผู้โดยสาร แต่ก็ยังพบปัญหาน้อยกว่าที่มาเลเซียเผชิญอยู่

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น การแก้ไขปัญหาค่าความแตกต่างในแต่ละเมืองซึ่งทาง Grab จะเลือกใช้การดำเนินงานแบบ Localization คือ กลยุทธ์การบริหารจัดการโดยการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารให้เป็นแบบท้องถิ่นโดยลักษณะแท็กซี่ของการบริการแท็กซี่ในแต่ละเมือง ผู้ขับรถแท็กซี่ ผู้ใช้บริการและกฎหมายมีความแตกต่างกัน ดังนั้นการดำเนินธุรกิจจะต้องมีทีมงานประจำท้องถิ่นโดยในประเทศไทยมีพนักงานทั้งหมดประมาณ 200 คน

16. ข้อจำกัดในการขยายตลาดในประเทศไทยเมื่อเปรียบเทียบกับขยายตลาดในต่างประเทศ

ข้อจำกัดในการขยายตลาดในประเทศไทยเมื่อเปรียบเทียบกับต่างประเทศ พบว่าวัฒนธรรมและการใช้ชีวิตในแต่ละท้องถิ่นมีความแตกต่างกัน ยกตัวอย่างเช่น ประเทศสิงคโปร์จะนิยมชำระค่าโดยสารผ่านชำระค่าบัตรเครดิตได้รับความนิยมมากกว่าในประเทศไทย มาเลเซีย อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ เวียดนาม ที่ผู้บริการยังไม่นิยมในระบบนี้ ซึ่งเกิดจากการไม่เชื่อใจในระบบ อย่างไรก็ตามบริษัทได้จัดทำช่องทางการชำระเงินทั้ง 2 ระบบ ได้แก่การชำระเงินในรูปแบบเงินสดและบัตรเครดิต ทำให้ผู้โดยสารที่เดินทางไปยังประเทศที่ Grab เปิดให้บริการก็จะสามารถเลือกชำระค่าโดยสารตามที่ต้องการได้ทั้ง 2 รูปแบบ

17. แนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องอัตราค่าโดยสาร พื้นที่การให้บริการและพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารที่แตกต่างกัน จากการขยายพื้นที่การให้บริการไปในจังหวัดต่างๆ

การขยายการให้บริการโครงข่ายไปในจังหวัดอื่นๆ ทางบริษัทมีการวิเคราะห์ในเรื่องของสภาพแวดล้อมในแต่ละจังหวัดและความต้องการของผู้ใช้บริการของผู้โดยสารและเลือกเฉพาะจังหวัดที่มีการให้บริการแท็กซี่อยู่ก่อนแล้วเท่านั้น โดยปัจจุบัน Grab เปิดให้บริการทั้งหมด 7 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร พัทยา เชียงราย เชียงใหม่ ภูเก็ต อุบลราชธานีและขอนแก่น ซึ่งในปัจจุบันทางบริษัทยังไม่มีโครงการขยายพื้นที่การให้บริการ

18. การแก้ไขปัญหาเรื่องของกฎและระเบียบที่แตกต่างกันในแต่ละประเทศ

รัฐบาลในแต่ละประเทศมีนโยบายในการบริหารประเทศที่แตกต่างกัน รวมถึงนโยบายทางด้านกฎหมายในการกำกับดูแลการให้บริการแท็กซี่และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ sharing economy อย่างเช่นกฎหมายในการกำกับดูแล TNC ที่ในประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายรองรับ ดังนั้นหากทางรัฐบาลมีนโยบายที่ไม่ตรงกับการดำเนินธุรกิจ ทางบริษัทจึงจำเป็นต้องเข้าไปเจรจาเพื่อหาแนวทางที่จะทำให้การดำเนินธุรกิจนั้นถูกต้อง ซึ่งหากมีการกำหนดกฎหมายออกมาชัดเจนแล้วทางบริษัทก็ต้องยอมรับในเงื่อนไข เช่น เงื่อนไขทางด้านภาษี หรือการจัดทำในข้อขีของผู้ขับรถแท็กซี่ TNC โดยในปัจจุบันทางบริษัทกำลังรอข้อสรุปด้านกฎหมายจากกระทรวงคมนาคมและกรมการขนส่งทางบกที่เป็นผู้กำกับดูแลด้านการขนส่งสาธารณะ ซึ่งแตกต่างกับประเทศสิงคโปร์ที่ทางภาครัฐบาลมีกฎหมายรับรองธุรกิจ Sharing Economy ทำให้การดำเนินงานค่อนข้างง่าย โดยทางภาครัฐกำหนดให้ผู้ขับรถแท็กซี่ TNC ต้องได้รับการอบรมเพิ่มขึ้น 20 ชั่วโมง

19. การปรับปรุงกฎหมายในการกำกับดูแลสำหรับธุรกิจ TNC ในประเทศไทย

สำหรับธุรกิจของ TNC ยังไม่มีกฎหมายรองรับการให้บริการประเภทนี้ จึงเห็นว่าทางรัฐบาลควรปรับปรุงกฎหมายให้สอดคล้องกับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ที่รัฐบาลกำหนดไว้ในปัจจุบัน เพื่อให้สามารถนำเทคโนโลยีเข้ามาแก้ไขธุรกิจการให้บริการรถแท็กซี่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในส่วนเรื่องกฎหมายของการประกอบธุรกิจจะออกมาทิศทางใดก็ตามทางบริษัทก็ยอมรับในกฎหมายและปฏิบัติตามเงื่อนไข เช่น เงื่อนไขด้านภาษี เป็นต้น สิ่งที่สำคัญที่สุด คือ ห้ามละทิ้งคนขับแท็กซี่แบบดั้งเดิม เพราะในแต่ละประเทศรวมทั้งประเทศไทยที่คนขับรถแท็กซี่ออกมาประท้วงเพราะคิดว่ารายได้ลดลง ดังนั้นทางบริษัทจึงคาดหวังว่าการดำเนินธุรกิจของ TNC จะได้รับการรองรับส่งผลให้ในอนาคตสามารถพัฒนาการให้บริการรถแท็กซี่และการขนส่งทั้งระบบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ผู้บริหารยังให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า ในปัจจุบันในกรุงเทพฯมีประชากร 10 ล้านคน โดยมีรถยนต์ส่วนบุคคลประมาณ 5 แสนคัน ขณะที่มิดแท็กซี่ให้บริการเพียง 1 แสนคันเท่านั้นจะเห็นได้ว่าแท็กซี่ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องใช้บริการของ TNC เข้ามาร่วมช่วย เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาแท็กซี่ไม่เพียงพอให้ช่วงเวลานั้น เพราะฉะนั้นกฎหมาย TNC จึงมีความสำคัญที่ทำให้ระบบการให้บริการแท็กซี่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยกฎหมายในแต่ละประเทศ (Localize) รวมถึงกฎหมายในประเทศไทยด้วยจะไม่สามารถนำเอาระเบียบ หรือนโยบายมาใช้ด้วยกันได้ ต้องศึกษาและปรับใช้ให้เหมาะสมในแต่ละท้องถิ่น ทั้งนี้ บริษัทมีความคาดหวังว่าการแก้ไขกฎหมายจะใช้เวลาน้อยกว่า 1 ปี แต่ถ้าใช้ระยะเวลานานกว่านั้นก็มีความเป็นไปได้เนื่องจากประเทศไทยมีทั้งกำลังประสบปัญหาความไม่มั่นคงและความไม่แน่นอน

20. ตลาดรถแท็กซี่ในอนาคตของประเทศไทย

จากการสัมภาษณ์ ผู้บริหารของ Grab คาดการณ์ว่าในอนาคตตลาดรถแท็กซี่ในประเทศไทยจะต้องเติบโตขึ้นมากกว่าปัจจุบันและมีการพัฒนามากขึ้นในทุกๆ ด้าน เพราะในปัจจุบันการดำเนินธุรกิจทุกประเภทรวมทั้งธุรกิจ TNC เป็นแค่เพียงจุดเริ่มต้นเท่านั้น ทั้งพร้อมจะใช้เทคโนโลยีเพื่อที่จะต่อยอดการขนส่งสาธารณะทุกประเภท โดยเฉพาะการให้บริการรถแท็กซี่ เพราะมีการพัฒนาเทคโนโลยีให้สามารถเชื่อมต่อกับธุรกิจประเภทใดก็ได้ แต่ในปัจจุบัน Grab มีแผนการดำเนินธุรกิจเจาะจงเฉพาะเรื่องการขนส่งเท่านั้น โดยมีการลงทุนด้านเทคโนโลยีประมาณ 200 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ และเปิดสำนักงานด้านการพัฒนาเทคโนโลยีทั้งหมด 5 เมือง ได้แก่ สิงคโปร์, Seattle, อินเดีย, โซจิมิน และปักกิ่ง เพื่อพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อรองรับการใช้ที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ธุรกิจการให้บริการรถแท็กซี่และการขนส่งประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยการทำงานจะแบ่งทีมงานเพื่อดูแลการบริการแต่ละประเภทโดยเฉพาะและในอนาคตการบริการอาจครอบคลุมไปถึงการคมนาคมในรูปแบบอื่นๆ เช่น เรือด่วน (Grab Boat) เครื่องบิน (Grab plane) และรถไฟ (Grab train) เพื่อให้ระบบขนส่งมีประสิทธิภาพครบวงจร

ส่วนที่ 2 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ขับรถแท็กซี่

ผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิม

จากการสัมภาษณ์ผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมจำนวน 15 ตัวอย่าง ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นเพศชาย สภาพความเป็นเจ้าของรถแท็กซี่สามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มได้แก่ ผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีรถเป็นของตนเองจำนวน 10 คนและกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ที่เช่ารถจากผู้อื่นจำนวน 5 คน โดยสามารถจำแนกรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้

ผู้ขับรถแท็กซี่ที่เช่ารถจากผู้อื่น เป็นผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่เป็นอาชีพหลัก จำนวน 3 คน และประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่เป็นอาชีพเสริมจำนวน 2 คน

ผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีรถเป็นของตนเอง เป็นผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่เป็นอาชีพหลักจำนวน 7 คน และประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่เป็นอาชีพเสริมจำนวน 3 คน โดยสามารถแบ่งลักษณะของรถแท็กซี่ได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ประเภทรถแท็กซี่ที่จดทะเบียนก่อนปี พ.ศ.2535 หมวดทะเบียน 2ท เดิมโดยปัจจุบันเปลี่ยนเป็นแท็กซี่ในหมวด ทก ป้ายทะเบียนสีเหลือง – ดำ จำนวน 1 คน
2. ประเภทรถแท็กซี่ส่วนบุคคล (สีเขียว - เหลือง) จำนวน 5 คน
3. ประเภทรถแท็กซี่นิติบุคคล (หลากสี) จำนวน 4 คน

ผลการสัมภาษณ์ผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมเกี่ยวกับลักษณะการทำงานและปัญหาที่พบจากการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันในประเทศไทย ซึ่งสามารถสรุปผลการสัมภาษณ์โดยแยกเป็นประเด็นต่างๆได้ดังต่อไปนี้

1. ความยากง่ายในการเข้ามาประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่

จากการสัมภาษณ์ พบว่า การเข้าประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานครนั้นสามารถทำได้ง่าย โดยกลุ่มตัวอย่างทุกคนมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันและให้เหตุผลว่า อาชีพในการขับรถแท็กซี่สามารถเข้ามาขับได้โดยไม่จำกัดวุฒิการศึกษา ไม่มีประวัติอาชญากรรมและสามารถขับรถได้ก็สามารถเข้าประกอบอาชีพนี้ได้เพียงแค่ปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ซึ่งกฎระเบียบที่วางไว้นั้น ไม่ได้ยุ่งยากหรือซับซ้อน โดยขั้นตอนการทำใบขับขี่ที่สาธิตานั้นใช้ระยะเวลา

ประมาณ 30 – 90 วัน³ ดังนั้นเมื่อได้รับใบขับขี่ก็สามารถประกอบอาชีพนี้ได้ทันที หากผู้ขับรถแท็กซี่ไม่มีรถแท็กซี่เป็นของตนเองก็สามารถเช่ารถแท็กซี่กับรถตู้ได้เพื่อขับให้บริการได้

จากที่กล่าวมาข้างต้น รถที่นำมาให้บริการนั้นสามารถเป็นรถแท็กซี่ของตนเองหรือเป็นการเช่าจากผู้อื่น โดยเริ่มแรกในการประกอบอาชีพผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนใหญ่นิยมเช่ารถแท็กซี่จากผู้อื่นเพื่อนำมาขับให้บริการก่อน เพื่อเป็นการทดลองขับหรือหาเงินลงทุนเพื่อซื้อรถแท็กซี่ของตนเองต่อไป โดยเงื่อนไขในการเช่ารถจะใช้เงินประกันประมาณ 3,000 – 5,000 บาทและผู้ค้าประกัน 1 คน โดยผู้เช่าสามารถเลือกเช่ารถแท็กซี่เป็น กะ, ควบกะ ก็สามารถทำได้โดย 1 กะจะแบ่งออกเป็น 12 ชั่วโมง ส่วนใหญ่หากผู้เช่ารถที่เช่าควบกะเป็นรายวัน ต้องจ่ายค่าเช่าทุกๆ 3 วัน⁴ อัตราค่าเช่าอยู่ระหว่าง 400 – 1,000 บาท ซึ่งราคาค่าเช่าขึ้นอยู่กับสภาพของรถแท็กซี่และเงื่อนไขของผู้เช่า ส่วนของผู้ขับรถแท็กซี่ที่ต้องการมีรถแท็กซี่เป็นของตนเอง สามารถเลือกผ่อนชำระได้กับบริษัทไฟแนนซ์หรือสหกรณ์รถแท็กซี่ก็ได้ โดยสามารถเลือกได้ทั้งรถแท็กซี่มือ 1 หรือ มือ 2 โดยมีเงินดาวน์เริ่มต้นตั้งแต่ 30,000 บาท โดยใช้ผู้ค้าประกัน 1 คน ค่าวงรถมีราคาเฉลี่ยต่อวัน วันละ 400 – 1,500 บาท (ราคาที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับการวางเงินดาวน์และยี่ห้อ รุ่น ของรถแท็กซี่)

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่าราคาค่าเช่าและค่าวงรถเมื่อเฉลี่ยเป็นรายวันจะมีราคาค่อนข้างใกล้เคียงกันและจากการสัมภาษณ์ผู้ขับแท็กซี่ 10 คนมีความคิดเห็นว่า ผู้ที่ขับแท็กซี่เป็นงานประจำเมื่อขับแท็กซี่ได้ระยะหนึ่ง ส่วนใหญ่จะนิยมเลือกที่จะออกรถแท็กซี่เป็นของตนเอง โดยหากมีเงินทุนเพื่อนำไปดาวน์รถน้อยจะนิยมซื้อรถแท็กซี่มือ 2 ในราคาถูกแทน ทั้งนี้ การมีรถแท็กซี่เป็นของตนเองสามารถทำให้ไม่ต้องกังวลเรื่องเวลาในการส่งรถและสามารถทำงานได้ตามเวลาที่ตนเองต้องการ ในทางตรงกันข้าม ผู้ขับรถแท็กซี่ที่เช่ารถจากผู้อื่นมีความคิดเห็นว่า การเช่ารถจากผู้อื่นหากเลือกที่มีระบบการจัดการที่ดี มีคุณภาพจะมีรถให้เลือกเป็นจำนวนมากโดยที่ผู้ขับไม่ต้องสนใจในเรื่องการต่อทะเบียน การตรวจสภาพรถ และค่า พรบ. ที่ต้องปฏิบัติตามที่กรมการขนส่งกำหนด เพียงแต่ดูแลใบขับขี่สาธารณะไม่ให้หมดอายุ และมีวินัยในการจ่ายค่าเช่า ก็สามารถประกอบอาชีพนี้ได้ คล่องตัว อีกทั้ง ทางผู้เช่ารถในปัจจุบันนิยมจัดโปรโมชั่นวันฟรี เช่น ขับ 7 วันฟรี 1 วัน ซึ่งในวันที่วันฟรีถือว่าเป็นกำไรสำหรับผู้ขับโอยเมื่อกำค่าเชื้อเพลิงแล้ว ส่วนที่เหลือถือเป็นรายได้ของผู้ขับ หากรถที่เช่ามีสภาพเก่าก็สามารถเลือกรถคันอื่นแทนได้

³ ระยะเวลาการทำใบขับขี่ 30 – 90 วัน เริ่มตั้งแต่ยื่นเอกสาร ทดสอบสมรรถภาพ สอบข้อเขียนและสอบภาคปฏิบัติ การอบรมและการตรวจสอบประวัติอาชญากรรม

⁴ เงื่อนไขการเช่าแต่ละรถเช่ารถแท็กซี่อาจมีเงื่อนไขที่แตกต่างจากข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ในงานวิจัยนี้

ในการนี้ จากการสัมภาษณ์พบว่า มีผู้ขับรถแท็กซี่ 1 คนในกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่มา 27 ปี โดยเริ่มขับรถแท็กซี่ก่อนการเปิดแท็กซี่เสรีในปี พ.ศ. 2535 แสดงความคิดเห็นว่าการประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ในอดีตนั้นค่อนข้างยาก เนื่องจากป้ายทะเบียนมีราคาสูงซึ่งผู้ขับแท็กซี่รายนี้ซื้อป้ายทะเบียนมาในราคา 2 แสนบาทรวมกับค่ารถแท็กซี่ซึ่งซื้อมาในราคาประมาณ 1 แสนบาท ดังนั้น การเข้ามาประกอบอาชีพแท็กซี่นอกเหนือจากค่ารถแท็กซี่ยังมีราคาป้ายทะเบียน ท ซึ่งถือว่าเป็นต้นทุนที่สูง แต่ในทางกลับกันผู้ขับแท็กซี่รายนี้มีความคิดเห็นว่า ถึงแม้ว่าการขับแท็กซี่ในอดีตจะเป็นเรื่องยากแต่ในอดีตมีคนประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่น้อยเนื่องจากการจำกัดจำนวนรถแท็กซี่ทำให้มีคู่แข่งน้อยและสามารถคิดค่าโดยสารในราคาเหมา ดังนั้น ผู้ขับรถแท็กซี่รายนี้จึงมีความคิดเห็นว่าการเข้ามาประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ในปัจจุบันนั้นสามารถทำได้ง่าย เพียงปฏิบัติตามขั้นตอนที่กรมการขนส่งทางบกกำหนดไว้ก็สามารถเริ่มขับรถแท็กซี่เพื่อให้บริการได้

2. ปัญหาเรื่องเส้นทางที่พบขณะให้บริการผู้โดยสาร

จากการสัมภาษณ์ พบว่าจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างมีปัญหาเรื่องเส้นทางในการขับรถแท็กซี่ จำนวน 11 คน โดยปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากการที่ผู้โดยสารเรียกไปในพื้นที่ไม่รู้จักรหรือไม่ชำนาญในเส้นทาง หรือการขับรถไปในพื้นที่ที่มีปัญหาการจราจร ซึ่งผู้ขับรถแท็กซี่มีวิธีการแก้ไขปัญหานั้นแตกต่างกันออกไป ดังนี้

กลุ่มที่ 1: เลือกปฏิเสธผู้โดยสาร จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่จำนวน 2 คนเลือกที่จะปฏิเสธผู้โดยสารที่ต้องการเรียกไปยังสถานที่ที่ไม่รู้จัก มีระยะไกล หรือไม่มีความชำนาญในเส้นทาง โดยให้เหตุผลว่า อาจมีความเสี่ยงในการตีรถเปล่ากลับ สิ้นเปลืองค่าเชื้อเพลิง ทำให้ไม่คุ้มค่ากับค่าโดยสารที่ได้รับกับเวลาและต้นทุนที่เสียไป ดังนั้น อาชีพขับรถแท็กซี่จึงเป็นอาชีพที่ต้องหาเงินเพื่อใช้จ่ายวันต่อวันและทุกเที่ยวในการให้บริการในแต่ละครั้งจะมีต้นทุนเสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากเป็นรถแท็กซี่ที่เช่าจากอู่ส่งผลให้การจัดสรรเวลาจึงเป็นสิ่งสำคัญมากที่สุดในการทำงาน จากการสัมภาษณ์ผู้ขับรถแท็กซี่ทั้ง 2 รายส่วนใหญ่จะวิ่งเฉพาะในพื้นที่ที่ผู้ขับวิ่งรถให้บริการเป็นประจำ เช่น วิ่งเฉพาะในเขตเมืองและเลือกรับผู้โดยสารที่เลือกจุดหมายที่ผู้ขับรถแท็กซี่คาดว่าเมื่อไปแล้วจะมีผู้โดยสารหนาแน่นและสามารถรับผู้โดยสารได้อย่างต่อเนื่อง โดยส่วนใหญ่จะรอรับผู้โดยสารตามจุดจอดรถหน้าห้างสรรพสินค้า ตามสถานีรถไฟฟ้าหรือจุดจอดรถอื่นๆที่คาดว่าจะมีผู้โดยสารมาใช้บริการ ซึ่งผู้ขับในกลุ่มนี้จะชอบการเดินทางในระยะสั้นและสามารถทำรอบได้หลายเที่ยว โดยผู้ขับรถแท็กซี่จะรับผู้โดยสารเมื่อต้องการนอกพื้นที่หรือในกรณีที่ผู้โดยสารคิดในราคาเหมาเพื่อเดินทางไปต่างจังหวัด ยกตัวอย่างเช่น พักยาหรือสถานที่ท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร เป็นต้น โดยส่วนใหญ่ผู้โดยสารกลุ่มคิดในราคาเหมาจะเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

กลุ่มที่ 2: เลือกใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์เพื่อช่วยในการขับรถ จากการสัมภาษณ์ผู้ขับรถแท็กซี่จำนวน 7 คนเลือกที่จะใช้เทคโนโลยีเพื่อประกอบการทำงาน ได้แก่ การรับฟังรายงานจราจรจากวิทยุเช่น จส.100 หรือ สวพ.91 หรือใช้แอปพลิเคชัน Google Maps เพื่อทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่สามารถรับทราบปัญหาจราจรในสถานที่ต่างๆและหลีกเลี่ยงโดยใช้เส้นทางอื่นแทนหรือนำผู้โดยสารให้เลือกเดินทางโดยวิธีอื่น เช่น เรือด่วนหรือรถไฟฟ้า เพื่อให้ผู้โดยสารถึงจุดหมายได้รวดเร็วขึ้นและผู้ขับรถแท็กซี่ไม่ต้องเผชิญกับปัญหาจราจร

จากการสัมภาษณ์ พบว่าผู้ขับรถแท็กซี่ในกลุ่มนี้จะไม่เลือกรับผู้โดยสารและรู้จักเส้นทางในกรุงเทพมหานครค่อนข้างดี แต่ถ้าขับออกนอกพื้นที่ให้บริการอาจจะพบปัญหา เช่น เส้นทางในการตีรถกลับ ซอยตันหรือถนนที่เป็นการเดินทางในเส้นทางเดียว ซึ่งหากประสบปัญหาเหล่านี้แอปพลิเคชัน Google Maps หรืออาจสอบถามเส้นทางจากบุคคลอื่นตามข้างทางสามารถช่วยแก้ปัญหาได้ ดังนั้น เครื่องมือหรืออุปกรณ์ดังกล่าวรวมกับประสบการณ์ในการขับรถแท็กซี่สามารถช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาเรื่องเส้นทางของผู้ขับระหว่างการทำงานได้

กลุ่มที่ 3: จากการสัมภาษณ์ยังพบว่าผู้ขับรถแท็กซี่จำนวน 6 คน ในกลุ่มนี้ผู้ขับรถแท็กซี่จะมีลักษณะเป็นรถแท็กซี่ส่วนบุคคล (สีเขียว - เหลือง) ทั้งหมดและกล่าวว่าไม่มีปัญหาเรื่องเส้นทางระหว่างการขับรถเพื่อให้บริการ โดยผู้ขับในกลุ่มนี้เคยประจำเป็นพนักงานขับรถ ทั้งนี้ ผู้ขับรถแท็กซี่ในกลุ่มนี้จึงมีความชำนาญด้านเส้นทางเป็นอย่างดี แต่ปัญหาส่วนใหญ่ที่พบคือปัญหาเรื่องสภาพการจราจร ดังนั้น ผู้ขับรถแท็กซี่ในกลุ่มนี้คิดว่าพื้นฐานของผู้ขับรถแท็กซี่ควรรู้เรื่องเส้นทางในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเป็นอย่างดี รวมถึงเส้นทางลัดต่างๆ สภาพการจราจรในช่วงเวลาต่างๆ และปั๊มแก๊สที่ต้องเติมแก๊สในแต่ละเส้นทาง เพื่อให้การทำงานง่ายขึ้นและสามารถแก้ไขปัญหาได้เมื่อต้องเผชิญกับสภาวะการจราจรที่ติดขัดในกรุงเทพมหานครและการขับในพื้นที่ที่ไม่มีความชำนาญ

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้สอบถามถึงปัญหาในการให้บริการของผู้ขับแท็กซี่ในกรุงเทพมหานครเรื่องการปฏิเสธผู้โดยสาร ผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าปัญหาการปฏิเสธผู้โดยสารส่วนใหญ่มาจากการที่แท็กซี่ส่วนใหญ่ไม่มีรถเป็นของตนเองต้องเช่ารถจากอู่และเช่าเป็นกะ (กะเช้าและกะเย็น) ทำให้การบริหารจัดการในเรื่องของเวลาก็น่าเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้แท็กซี่ต้องปฏิเสธผู้โดยสาร โดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ากรณีปฏิเสธผู้โดยสารเป็นเพียงส่วนหนึ่งเท่านั้นจากผู้ประกอบการอาชีพแท็กซี่ทั้งหมด เพราะในปัจจุบันสภาพเศรษฐกิจไม่ดีส่งผลให้ผู้โดยสารลดลง ดังนั้น การปฏิเสธผู้โดยสารจึงเหมือนการปฏิเสธรายได้ที่จะนำไปใช้ในชีวิตประจำวันมากกว่า

3. ระยะเวลาในการขับรถเพื่อวนหาผู้โดยสาร

จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ทุกคนเคยประสบปัญหาการวิ่งรถเปล่าเพื่อวนหาผู้โดยสาร โดยใน 1 กะ จะวนรถหาผู้โดยสารประมาณ 20 นาทีถึง 2 ชั่วโมง โดยผู้ขับรถแท็กซี่ทุกคนทั้งนี้ นอกจากผู้ขับรถแท็กซี่จะต้องมีความรู้เรื่องเส้นทางแล้ว ผู้ขับรถแท็กซี่ยังต้องทราบว่าคุณสมบัติในจุดใด และในระยะเวลาใดที่มีผู้โดยสารใช้บริการเป็นจำนวนมาก เพราะหากวิ่งรถให้บริการแบบไร้ทิศทางจะใช้แก๊สเยอะมาก จากการสัมภาษณ์ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ในระยะเวลาเข้าเวลาประมาณ ติ 4 เป็นต้นไปผู้ขับรถแท็กซี่จะนิยมไปรถผู้โดยสารตามท่ารถต่างจังหวัด เช่น หน้าห้างสรรพสินค้า พิวเจอร์ปาร์ครังสิต สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ (จตุจักร) หรือหมอชิต 2 สายใต้ใหม่ สนามบินสุวรรณภูมิและสนามบินดอนเมือง เป็นต้น ซึ่งถ้าเป็นสนามบินดอนเมือง หรือหมอชิต 2 จะเสียค่าธรรมเนียมในการเข้าคิวเพื่อรับผู้โดยสาร ครั้งละ 10 บาท ส่วนสนามบินสุวรรณภูมิไม่มีค่าธรรมเนียม

ทั้งนี้ผู้ขับรถแท็กซี่กล่าวว่า ส่วนใหญ่การเดินทางจากผู้โดยสารกลุ่มนี้จะเป็นการเดินทางในระยะไกล คุ่มค่ากักระยะเวลาที่รอ โดยรอนานที่สุดประมาณ 1 ชั่วโมงค่าโดยสารที่ได้รับไม่ต่ำกว่าครั้งละ 300 บาทหรือในบางครั้งหากได้ผู้โดยสารที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติจะถือว่าโชคดีสามารถคุ้มทุนในเรื่องค่าใช้จ่าย ได้แก่ ค่าแก๊ส ค่าเช่าหรือค่าวงจรตั้งแต่เช้า ซึ่งชาวต่างชาติส่วนใหญ่มักนิยมคิดราคาเหมาเพื่อไปตามสถานที่ในต่างจังหวัด เช่น พัทยา ชะอำ เป็นต้น

นอกจากนี้ ผู้ขับรถแท็กซี่ยังนิยมจอดรอผู้โดยสารตามจุดจอดรถหน้าห้างสรรพสินค้า ป้ายรถเมล์ สถานีรถไฟฟ้า หรือตามสถานที่ท่องเที่ยว เช่น ถนนข้าวสาร ซึ่งแต่ละจุดเป็นจุดที่ผู้โดยสารค่อนข้างมาก ซึ่งส่วนใหญ่กล่าวว่า การจอดรอตามจุดที่คาดว่าจะมีผู้โดยสารดีกว่าการขับรถแท็กซี่เพื่อวนหาผู้โดยสาร เพราะทำให้เสียเวลาและสิ้นเปลืองค่าแก๊สและในบางครั้งยังต้องเผชิญกับปัญหาจราจรทำให้ขาดทุนไม่พอจ่ายค่าเช่ารถหรือค่าวงจร

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยยังพบลักษณะการทำงานของแท็กซี่โดยสารแจกนามบัตร, เบอร์โทรศัพท์และเพิ่มช่องทางการติดต่อผู้โดยสารด้วยแอปพลิเคชัน Line พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่จำนวน 2 คนใช้ช่องทางนี้เป็นช่องทางที่ช่วยให้ผู้ขับรถแท็กซี่ไม่ต้องขับรถวนหาผู้โดยสาร โดยส่วนมากจะเป็นการนัดหมายในช่วงเช้าและเย็นเพื่อที่จะไปรับและส่งผู้โดยสารตามโรงเรียนหรือที่ทำงาน เป็นการนัดหมายล่วงหน้าจากผู้โดยสารและผู้โดยสารเรียกใช้ในกรณีเร่งด่วน เป็นต้น โดยคิดในราคาค่าโดยสารปกติ ซึ่งวิธีผู้ขับรถแท็กซี่มีมุมมองว่าสามารถสร้างฐานลูกค้าประจำ และมีความเชื่อใจกันทั้ง 2 ฝ่าย ซึ่งหากในบางครั้งไม่สามารถให้บริการได้เนื่องจากติดลูกค้ารายอื่นหรืออยู่ไกลจากผู้โดยสารก็จะติดต่อเพื่อนคนขับรถแท็กซี่ในกลุ่มแอปพลิเคชัน Line เพื่อให้ไปรับผู้โดยสารแทน ซึ่งวิธีการนี้ผู้ขับรถแท็กซี่กล่าวว่า เป็นวิธีการที่ดีและลูกค้ายังมีการบอกต่อไปยังเพื่อนหรือคนในครอบครัว

เพื่อเรียกใช้บริการในลักษณะดังกล่าว ซึ่งสามารถทำให้มีฐานลูกค้าเพิ่มขึ้นอีกด้วย นอกจากนี้ ผู้ขับรถแท็กซี่ยังมีแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า วิธีการให้บริการนี้คล้ายคลึงกับการให้บริการแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่ แต่ผู้ขับรถแท็กซี่ทั้ง 2 รายนี้ทำมานานแล้วและการให้บริการนี้สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้กับผู้โดยสารและสามารถขยายฐานลูกค้าได้เพิ่มขึ้นและถูกกฎหมายอีกด้วย

4. อัตราค่าโดยสารรถแท็กซี่สาธารณะในปัจจุบัน

จากการสัมภาษณ์พบว่า ในกลุ่มแรกผู้ขับรถแท็กซี่จำนวน 10 คนแสดงความคิดเห็นว่า ค่าโดยสารรถแท็กซี่นั้นมีความเหมาะสมแล้ว แบ่งออกเป็นผู้ที่ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่เป็นอาชีพหลักมีรายได้หลังหักค่าแก๊ส ค่าเช่ารถหรือค่าวงจรแล้วประมาณ 1,000 – 2,000 บาท โดยส่วนใหญ่ทำงานวันละ 12 – 14 ชั่วโมง

กลุ่มที่ 2 คือผู้ที่ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่เป็นอาชีพเสริม ในช่วงหลังเลิกงาน เวลาทำงานประมาณ 8 – 10 ชั่วโมง มีรายได้หลังหักค่าแก๊ส ค่าเช่ารถหรือค่าวงจรแล้วประมาณ 500 – 800 บาท ซึ่งผู้ขับรถแท็กซี่ทั้ง 2 กลุ่มแสดงความคิดเห็นว่าราคาค่าโดยสารมีราคาที่เหมาะสมและคิดว่าการประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่นั้นขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคล หากทำมาก ขยัน ก็สามารถอยู่ได้และมีรายได้ที่น่าพอใจ โดยผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เพิ่มเติม ในกรณีที่ผู้ขับบางคนไม่เห็นด้วยและเสนอให้ปรับขึ้น ซึ่งผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า ในปัจจุบันสภาพเศรษฐกิจไม่ค่อยดีหากปรับราคาค่าโดยสารขึ้นอาจส่งผลให้มีผู้โดยสารใช้บริการลดลงส่งผลให้รายได้ของผู้ขับรถแท็กซี่ลดลงตามไปด้วย

ทั้งนี้ จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่จำนวน 3 คนมีความคิดเห็นว่าเป็นเพียงตัวเลือกหนึ่งในการเดินทางของผู้โดยสารเท่านั้นและในอนาคตหากการคมนาคมในกรุงเทพมหานครสะดวกขึ้น รถไฟฟ้าทุกสายสร้างเสร็จสมบูรณ์และการคมนาคมทุกระบบเชื่อมต่อกันได้ทันท่วงที ในเวลานั้นผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่คงประกอบอาชีพด้วยลำบากมากยิ่งขึ้น ดังนั้น หากค่าโดยสารสูงเกินไปในสายตาของผู้โดยสาร อาจส่งผลให้ผู้โดยสารเลิกใช้การเดินทางด้วยวิธีอื่นแทนได้

นอกจากนี้ ยังพบว่าผู้ขับรถแท็กซี่จำนวน 2 คนมีความคิดเห็นว่าเป็นช่วงเวลาเร่งด่วนการเดินทางด้วย รถตู้สาธารณะมีค่าโดยสารที่ราคาถูกลงกว่าและมีรถเพื่อรองรับการให้บริการแก่ผู้โดยสารเป็นจำนวนมากซึ่งการเดินทางด้วยรถตู้ในส่วนมากเป็นการเดินทางโดยระยะไกลแต่มีราคาถูกลงกว่าการใช้บริการแท็กซี่หลายเท่า จึงส่งผลในปัจจุบันส่งผลให้ลูกค้าได้ยากขึ้นด้วย ดังนั้น ราคาค่าโดยสารในปัจจุบันจึงคิดว่าเหมาะสมแล้ว แต่อาจจะต้องทำงานเพิ่มขึ้น 1 – 2 ชั่วโมงเพื่อให้มีรายได้เท่ากับในช่วง 2 – 3 ปีที่ผ่านมา

ผู้ขับรถแท็กซี่ในกลุ่มที่สองเป็นกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่จำนวน 5 คนที่มีความคิดเห็นว่าราคา ค่าโดยสารยังไม่เหมาะสมและต้องการให้ปรับขึ้นค่าโดยสาร โดยต้องการให้ปรับค่าโดยสารให้

สอดคล้องกับค่าครองชีพที่สูงขึ้น เนื่องจากผู้ขับรถแท็กซี่มีต้นทุนทางด้านเวลาที่จำกัดและต้นทุนที่เป็นต้นทุน จากการสัมภาษณ์มีผู้ขับรถแท็กซี่จำนวน 2 คนในกลุ่มนี้ ได้ยกตัวอย่างเกี่ยวกับราคาค่าโดยสารของมอเตอร์ไซด์รับจ้าง ซึ่งในปัจจุบันเห็นว่ามีความค่อนข้างสูงเมื่อเปรียบเทียบกับค่าโดยสารของแท็กซี่ที่มีต้นทุนที่สูงกว่า จึงเห็นว่าอัตราค่าโดยสารรถแท็กซี่ควรปรับราคาให้สูงขึ้น

5. ค่าตอบแทนพิเศษอื่นๆที่ได้รับนอกเหนือจากค่าโดยสารปกติ

จากการสัมภาษณ์พบว่า นอกเหนือจากค่าโดยสารแล้วยังมีค่าตอบแทนอื่นๆที่ผู้ขับรถแท็กซี่ในกลุ่มนี้ได้รับ ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ทิป เป็นค่าตอบแทนพิเศษที่ผู้ขับแท็กซี่ทุกคนได้รับ ส่วนมากทิปที่ได้รับจากผู้โดยสารคือการปิดเศษค่าโดยสาร ยกตัวอย่างเช่น ค่าโดยสารในการเดินทาง 66 บาท ผู้โดยสารก็จะปิดให้เป็น 70 บาท หรือในบางครั้งจุดหมายของผู้โดยสารอยู่ในซอยเปลี่ยวผู้โดยสารก็จะเพิ่มค่าโดยสารให้เนื่องจากผู้ขับรถแท็กซี่ต้องตรึงเปล่ากลับในระยะทางที่ค่อนข้างไกล เป็นต้น แต่ถ้าหากเป็นผู้โดยสารชาวต่างชาติจะอยู่ที่ความพึงพอใจในแต่ละบุคคล โดยผู้โดยสารต่างชาติแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะคือ ผู้โดยสารที่นิยมจ่ายค่าโดยสารในราคาเหมาะสมและที่ต้องการจ่ายค่าโดยสารในอัตราที่น้อยเพียงอย่างเดียว ซึ่งผู้โดยสารในกลุ่มนี้จะให้ทิปค่อนข้างเยอะ หากผู้ขับรถแท็กซี่บริการได้ถูกใจ ดังนั้น ค่าทิปจึงเป็นรายได้ส่วนหนึ่งของผู้ขับรถแท็กซี่โดยเฉลี่ยผู้ขับรถแท็กซี่จะได้ทิปประมาณ 100 - 500 บาทต่อวัน ซึ่งถือว่าเป็นตัวเลขค่อนข้างสูง โดยผู้ขับรถแท็กซี่ทุกคนไม่ได้คาดหวังรายได้จากเงินในส่วนนี้ แต่ถ้าได้รับก็ถือว่าเป็นกำไรและเป็นแรงจูงใจในการทำงาน

2. ค่าบริการเรียกรถ ค่าบริการนี้จะบวกเพิ่มเติมจากค่าโดยสาร ได้แก่ ค่าบริการเรียกรถแท็กซี่จากศูนย์แท็กซี่วิทยุครั้งละ 20 บาท ซึ่งจากการสัมภาษณ์ พบว่า ยังมีผู้โดยสารใช้บริการศูนย์แท็กซี่วิทยุอยู่เป็นจำนวนมาก ซึ่งสามารถเป็นอีกทางเลือกหนึ่งให้ผู้ขับรถแท็กซี่มีงานเพิ่มขึ้น โดยจะตอบรับงานเมื่ออยู่ใกล้กับจุดที่ผู้โดยสารต้องการให้รับ ซึ่งศูนย์แท็กซี่วิทยุจะอยู่ในกฎหมายที่ผู้ขับรถแท็กซี่กับบริษัทหรือสหกรณ์ทุกคนต้องมีประจำรถ แต่จากการสัมภาษณ์ผู้วิจัย พบว่า มีเพียงแท็กซี่จำนวน 2 คน จากทั้งหมด 15 คันที่ยังใช้บริการอยู่ ซึ่งค่าบริการเรียกรถ 20 บาทผู้ขับแท็กซี่ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นที่ไม่คุ้มค่าหากต้องตรึงเปล่าเพื่อเข้าไปรับผู้โดยสารและโดยส่วนใหญ่ผู้ขับรถแท็กซี่จะนิยมจอดรอผู้โดยสารตามจุดจอดข้างทาง หน้าห้างสรรพสินค้าหรือสถานีรถไฟฟ้ามกกว่าเนื่องจาก การจอดรอผู้โดยสารตามข้างทางสามารถประหยัดค่าแก๊สและมีผู้โดยสารแน่นอน

3. ค่าบริการแท็กซี่สนามบิน ซึ่งเป็นที่นิยมมากสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่โดยหากผู้ขับรถแท็กซี่รอคิวที่สนามบินตอนเมืองจะเสียค่าคิวครั้งละ 10 บาทแต่ที่สนามบินสุวรรณภูมิจะไม่เสียค่าใช้จ่าย โดยผู้ขับรถแท็กซี่จะได้ค่าตอบแทนเพิ่มครั้งละ 50 บาท ซึ่งผู้ขับแท็กซี่มองว่าคุ้มค่า ซึ่ง

ระยะเวลาในการรอไม่สามารถคาดการณ์ได้เริ่มต้นตั้งแต่ 10 นาทีถึง 1 ชั่วโมง โดยส่วนใหญ่ ผู้ใช้บริการจะเป็นการเดินทางในระยะไกลซึ่งถือว่าคุ้มค่า หากเป็นการเดินทางระยะสั้นก็จะตีรถกลับมาเพื่อเข้าคิวรอผู้โดยสารต่อไป และหากในบางครั้งเจอผู้โดยสารที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่จะเหมารถไปยังสถานที่ท่องเที่ยวเช่น เมืองพัทยาค่าโดยสารในราคาเหมาจะอยู่ครั้งละ 1,700 บาทต่อ 1 เที่ยวและส่วนใหญ่จะได้ผู้โดยสารขากลับมาทุกครั้ง โดยจะคิดในราคาเที่ยวละ 700 – 1,000 บาท ซึ่งหากเจอผู้โดยสารลักษณะนี้ถือว่าในวันนั้นได้กำไรจากการทำงานและเพียงพอกับค่าใช้จ่ายต่อวัน

4. ค่าหัวคิวจากร้านอาหารหรือสถานบันเทิง ผลจากการสัมภาษณ์ผู้ขับรถแท็กซี่ที่เลือกรับเคย์ผู้โดยสารชาวต่างชาติจำนวน 5 คน กล่าวว่่านอกเหนือจากค่าโดยสารที่ได้รับในราคาเหมาแล้วยังมีค่าตอบแทนหัวละ 100 – 200 บาทต่อคน ซึ่งในกลุ่มผู้ขับจะเรียกว่าค่าน้ำชา จึงเป็นเหตุผลหนึ่งที่สนับสนุนว่าเพราะเหตุใดผู้ขับรถแท็กซี่จึงนิยมรับผู้โดยสารชาวต่างชาติมากกว่าคนไทย การรับผู้โดยสารชาวต่างชาติส่วนใหญ่คิดราคาเหมา ทำให้ไม่ต้องกังวลเรื่องรถติดและเพียงพอต่อค่าใช้จ่ายรายวันของผู้ขับรถแท็กซี่

6. ผลกระทบที่เกิดจากการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน

จากการสัมภาษณ์ผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมสามารถแบ่งความคิดเห็นออกเป็น 2 กลุ่ม มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. กลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมที่ไม่ได้รับผลกระทบต่อการทำงานจากการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันจำนวน 11 คน โดยแสดงความคิดเห็นว่า การให้บริการแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่ในทุกระบบนั้นเป็นการสร้างทางเลือกให้กับผู้โดยสารมากกว่า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนิสัยและความพึงพอใจของผู้โดยสาร โดยผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนใหญ่คิดว่าอาจเป็นเพียงผู้โดยสารเพียงบางกลุ่มและเป็นเป็นกลุ่มที่ต้องวางแผนการเดินทางล่วงหน้าไว้แล้วเท่านั้น แต่ถ้าหากผู้โดยสารที่ต้องการใช้บริการรถแท็กซี่ในกรณีเร่งด่วน การเรียกบริการแท็กซี่ในลักษณะเดิมน่าจะสามารถให้บริการได้รวดเร็วกว่าเนื่องจากมีให้บริการเป็นจำนวนมากตามท้องถนน อีกทั้ง สภาพจราจรในกรุงเทพมหานครในช่วงเวลาเร่งด่วนนั้นอาจส่งผลให้ผู้โดยสารใช้เวลาจอดรถรับนานกว่าการเรียกใช้บริการในรูปแบบเดิม การให้บริการแท็กซี่ในรูปแบบเดิมน่าจะเหมาะสมกว่า

ทั้งนี้ เหตุผลที่ผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมคิดว่าไม่มีผลกระทบจากการทำงาน เนื่องจากรายได้จากการขับแท็กซี่ต่อเดือนยังอยู่ในระดับเดิมซึ่งหลังหักค่าแก๊ส ค่าเช่ารถหรือค่าวงจรแล้วยังมีรายได้อยู่ประมาณ 20,000 – 30,000 บาทต่อเดือน⁵ ในการนี้ผู้วิจัยจึงได้ถามคำถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับ

⁵ โดยทำงานวันละประมาณ 10 – 14 ชั่วโมง

ผู้โดยสารที่ใช้บริการในแต่ละวันนั้นลดลงหรือไม่ ซึ่งผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่าผู้โดยสารที่ลดลงจะเป็นบางช่วงเวลา เช่น ช่วงกลางเดือนจะมีผู้โดยสารน้อย ดังนั้น ปัญหาผู้โดยสารที่ลดลงน่าจะมาจากสภาพเศรษฐกิจที่ไม่ดีมากกว่า ข้าวของมีราคาแพงขึ้น เช่น ค่าแก๊ส เป็นต้น

นอกจากนี้ ผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนใหญ่คิดว่าผู้โดยสารที่นิยมใช้บริการในรูปแบบเดิมยังมีอยู่จำนวนมาก ดังนั้น ทางภาครัฐจึงควรเข้ามาดูแลเพื่อให้การบริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันเป็นไปอย่างถูกต้องเพราะหากในอนาคตมีจำนวนผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันเพิ่มมากขึ้นก็อาจส่งผลกระทบต่อผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมได้ ดังนั้น ปัญหานี้คิดว่าเป็นปัญหาที่บริษัทที่ทำแอปพลิเคชันและรัฐบาลควรหารือและแก้ไขปัญหาเพื่อป้องกันผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการทำงาน และความไม่เป็นธรรมในการประกอบอาชีพ

ในส่วนผู้โดยสารที่มีการใช้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ผู้ขับรถแท็กซี่ในกลุ่มนี้คิดว่าเป็นเรื่องความพึงพอใจแต่ละบุคคล ซึ่งหากเลือกใช้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันแล้วเกิดเหตุการณ์ร้ายแรงอย่างเช่น อุบัติเหตุ ผู้โดยสารในกลุ่มนี้ต้องทำใจและยอมรับสภาพเนื่องจากการไม่ครอบคลุมของประกันภัยและพรบ.รถยนต์ ซึ่งอาจทำให้ผู้โดยสารเสียผลประโยชน์เมื่อเกิดเหตุการณ์ร้ายแรงขึ้น

2. กลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมที่ได้รับผลกระทบในการทำงานจากการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันจำนวน 4 คนโดยแสดงความคิดเห็นว่าการเข้ามาของการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันส่งผลกระทบในด้านต่างๆ ดังนี้

- ผลกระทบที่ทำให้ผู้โดยสารลดลง จากการสัมภาษณ์พบว่า การให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันเป็นการให้บริการที่คล้ายกับการให้บริการของรถแท็กซี่สาธารณะเพียงแต่เปลี่ยนประเภทการใช้โดยเลือกใช้รถบ้านหรือรถป้ายดำ โดยบริษัทที่ให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันนั้นมุ่งหวังเพียงผลกำไร โดยใช้วิธีการตลาดเพื่อเชิญชวนให้ผู้ขับและผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น โดยไม่มองว่าการให้บริการในลักษณะนี้เป็นการบริการที่ซ้ำซ้อนและทำลายการให้บริการรถแท็กซี่ในระบบเดิมที่ถูกต้องตามกฎหมาย ซึ่งการให้บริการประเภทนี้ใช้กลุ่มลูกค้าฐานเดียวกันและมีความนิยมเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น การให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันจึงเป็นการเพิ่มเป็นทางเลือกหนึ่งให้กับผู้โดยสารทำให้เกิดการแข่งขันในการทำงานมากขึ้นทั้งในกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมที่มีจำนวนมากและผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันที่เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ

- ผลกระทบที่ทำให้เกิดปัญหาจราจร จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมคิดว่าการเข้ามาของการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันทำให้รถยนต์บนท้องถนนมีเพิ่มมากขึ้นและคิดว่าการจราจรในกรุงเทพมหานครมีปัญหาเพิ่มมากขึ้น 2-3 เท่าจากการให้บริการดังกล่าว ทั้งนี้เพราะแท็กซี่สาธารณะที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบันมีจำนวนไม่จำกัด ทำให้ปริมาณรถแท็กซี่บนท้องถนนมีจำนวนมากอยู่ก่อนแล้วและเมื่อมีการเข้ามาให้บริการของแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน ซึ่งมีการให้บริการที่

คล้ายคลึงกันโดยลักษณะการทำงานต้องวิ่งรถเพื่อรับส่งผู้โดยสารเช่นเดียวกับการให้บริการในลักษณะเดิม ดังนั้น จึงเป็นการเพิ่มปริมาณรถบนท้องถนนซึ่งทำให้การจราจรมีปัญหามากกว่าในอดีต

- ผลกระทบทางด้านรายได้ จากที่กล่าวมาข้างต้นผลกระทบด้านการแย่งผู้โดยสารและทำให้เกิดปัญหาจราจร ดังนั้น จึงส่งผลให้ผู้ขับรถแท็กซี่มีรายได้ลดลง อีกทั้ง การให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันยังมีอัตราค่าโดยสารที่สูงกว่าแท็กซี่แบบเดิม

นอกจากนี้ ผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมรายหนึ่งแสดงความคิดเห็นว่า จุดขายของการให้บริการของการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน คือ การให้บริการที่ดีกว่าการให้บริการแท็กซี่ในรูปแบบเดิมซึ่งตามมาด้วยการบริการที่แพงกว่า ยกตัวอย่างเช่น การเดินทางจากสนามบินสุวรรณภูมิไปยังสุขุมวิท ราคาแท็กซี่มีเตอร์ราคาประมาณ 200 – 250 บาท (ซึ่งค่าโดยสารนี้เป็นการประมาณสามารถผันผวนได้ตามสภาพการจราจร) แต่หากเรียกใช้บริการจากแอปพลิเคชัน Uber จากต้นทางและปลายทางเดียวกัน มีค่าโดยสารโดยประมาณ 350 – 400 บาท ซึ่งเป็นราคาที่แตกต่างกันมากและคิดว่าไม่ยุติธรรมสำหรับผู้ให้บริการแท็กซี่ในลักษณะเดิม ในทางตรงกันข้าม หากกรมการขนส่งกำหนดอัตราค่าโดยสารรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมให้เท่ากับอัตราค่าโดยสารแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber และในช่วงเวลาเร่งด่วนมีการคิดค่าโดยสารเพิ่ม ผู้ขับรถแท็กซี่ในรูปแบบเดิมคงไม่อยากปฏิเสธผู้โดยสารเนื่องจากสามารถหาค่าเช่ารถหรือค่างวดรถและค่าแก๊สได้โดยไม่ต้องแข่งขันกับเวลา และหากมองด้านราคามีเตอร์ในปัจจุบันมีความคิดเห็นว่า อัตราค่าโดยสารมีราคาถูกมากเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน

จากที่กล่าวมาข้างต้น จากการสัมภาษณ์ผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมจำนวน 15 คนและพบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมจำนวน 7 คนไม่รู้จักรถให้บริการของแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่ว่าเป็นการให้บริการในรูปแบบใด ทั้งนี้ เมื่อผู้วิจัยได้อธิบายถึงลักษณะของแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันในระบบแล้ว ผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมยังมีความคิดเห็นว่าการให้บริการแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่เป็นการเอาเปรียบผู้ร่วมอาชีพด้วยกัน ในด้านการให้บริการใช้รถผิดประเภทซึ่งหากเป็นแท็กซี่ป้ายทะเบียนจะเป็นสีเหลืองและรถแท็กซี่ต้องผ่านการตรวจสอบสภาพทุก 6 เดือนแต่ถ้าเป็นรถป้ายดำจะเข้ารับการตรวจสอบสภาพทุกๆ 7 ปีซึ่งเห็นได้ชัดเจนในความแตกต่างในด้านความปลอดภัยและผู้ขับรถแท็กซี่ป้ายดำไม่มีใบขับขี่สาธารณะ อีกทั้ง ประกันภัยยังไม่คุ้มครองผู้ขับและผู้โดยสารเนื่องจากการใช้รถผิดประเภท ดังนั้น ผู้ขับแท็กซี่จึงแสดงความคิดเห็นว่าการให้บริการดังกล่าวควรทำให้ถูกต้องเพื่อลดการเอาเปรียบผู้ให้บริการแท็กซี่ในรูปแบบเดิมและเพื่อความปลอดภัยแก่ผู้โดยสารที่เรียกใช้บริการ

7. สาเหตุการเปลี่ยนแปลงสถานะจากผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมเป็นผู้ขับรถแท็กซี่ป้ายดำ

จากการสัมภาษณ์พบว่า มีผู้ขับรถแท็กซี่สาธารณะเพียงอย่างเดียวจำนวน 13 คนและเป็นผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมที่ขับร่วมกับผู้ให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber จำนวน 2 คน โดยใช้เวลาหลังเลิกงานในการหารายได้พิเศษ โดยสามารถจำแนกรายละเอียดของผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมที่ขับร่วมกับผู้ให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber ได้ ดังนี้

1. ผู้ขับแท็กซี่ที่เช่ารถจากอู่ จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้ขับรถแท็กซี่รายนี้ทำงานประจำและขับรถแท็กซี่เป็นอาชีพเสริม โดยเช่ารถกะเย็นช่วงเวลา 15.30 น. – 03.00 น. แต่ในความเป็นจริงเริ่มขับแท็กซี่ในช่วงเวลา 17.00 น. โดยใช้เวลาในการทำงานประมาณ 6 – 8 ชั่วโมงต่อวัน ค่าเช่ารถวันละ 600 บาทต่อกะ ค่าแก๊สประมาณ 300 บาท และผู้ขับรถแท็กซี่รายนี้จะมีรายได้จากการขับรถแท็กซี่ในช่วงเวลาเย็นประมาณวันละ 1,500 – 2,000 บาท (หากเป็นวันศุกร์และวันเสาร์อาทิตย์จะมีรายได้สูงกว่าวันปกติประมาณ 500 – 1,000 บาท) ดังนั้น เมื่อหักค่าใช้จ่ายแล้วในวันธรรมดาจะมีรายรับ 500 – 600 บาทต่อวัน แต่หากเป็นวันวันศุกร์และวันเสาร์อาทิตย์จะมีรายรับ 1,000 – 1,500 บาทต่อวัน โดยมีความคิดเห็นว่า การขับแท็กซี่ผู้ขับควรรู้ว่าในช่วงเวลาใดควรอยู่จุดใดถึงจะมีผู้โดยสารและสรุปได้ว่าการขับรถแท็กซี่เป็นอาชีพเสริมสามารถทำให้รายได้ต่อเดือนเพิ่มขึ้นเพียงพอต่อการใช้จ่ายในครอบครัว

ทั้งนี้ เหตุผลที่เลือกมาขับ Uber เนื่องจากไม่ต้องเดินทางกลับบ้านแล้วไปขับรถแท็กซี่จากอู่แต่ถ้าขับกับ Uber สามารถเปิดแอปพลิเคชันเพื่อรอให้บริการได้ทันทีเมื่อเลิกงาน ทำให้การทำงานสะดวกมากขึ้น ทำให้ชื่นชอบกับระบบงานของ Uber มากกว่าแท็กซี่แบบเดิม แต่ในความเป็นจริงหากคำนึงถึงในด้านต้นทุนนั้น Uber มีต้นทุนที่สูงกว่าในด้านเชื้อเพลิงเนื่องจากค่าน้ำมันที่ใช้ต่อวันประมาณวันละ 500 – 600 บาทถึงแม้ว่าจะไม่มีค่าเช่ารถแต่ก็มีค่าสึกหรอของตัวรถและค่าบำรุงรักษาที่เพิ่มเติมขึ้นมาซึ่งแตกต่างจากเมื่อก่อนที่เช่ารถจากอู่จะไม่คำนึงถึงค่าสึกหรอของตัวรถและค่าบำรุงรักษา โดยรายได้ที่ได้รับจาก Uber ประมาณ 5,000 บาทต่ออาทิตย์ จะเห็นได้ว่าไม่แตกต่างจากรายได้ที่มาจากการขับรถแท็กซี่ในรูปแบบเดิม ดังนั้น จึงมองว่าการขับ Uber อย่างเดียวโดยไม่มีค่า Incentive หรือค่าประกันค่าโดยสารรายชั่วโมงนั้นไม่คุ้มค่าและอาจนำมาซึ่งการขาดทุนแต่หากในช่วงอาทิตย์ใดขับตามโปรโมชั่น⁶ ที่ Uber ได้กำหนดเงื่อนไขไว้จะทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้นอาทิตย์ละ 1,000 – 2,000 บาท ซึ่งในปัจจุบันค่าโปรโมชันนั้นลดลง ทำให้แรงจูงใจในการขับลดลงตามไปด้วย

⁶ รายละเอียดเรื่องการขับรถตามโปรโมชั่นของ Uber จะแสดงในผลจากการสัมภาษณ์ของผู้ขับรถแท็กซี่ TNC

จากที่กล่าวมาข้างต้น ในปัจจุบันผู้ขับรถแท็กซี่รายนี้เลือกที่ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิม ด้วยเหตุผลที่ว่า การขับ Uber มีต้นทุนที่สูงกว่าแต่มีรายได้ใกล้เคียงกัน เนื่องจากผู้ขับรายนี้ทำงานประจำ จึงไม่สามารถขับตามโปรโมชั่นที่ Uber กำหนดไว้ได้จึงไม่มีค่า Incentive เพิ่มจากรายได้ แต่ในการทำงานอาจมีการสลับขับ Uber บ้างตามโอกาสเช่น ในช่วงเวลาฝนตกหรือไม่สะดวกไปเช่ารถที่อื่นหรือมีค่าประกันค่าโดยสารรายชั่วโมงที่น่าสนใจ ดังนั้นการเลือกขับ Uber เพื่อหารายได้เสริมจึงเป็นจึงเป็นตัวเลือกที่ดีและหากในปัจจุบัน Uber เพิ่มอัตราค่าโดยสารในช่วงเวลาเร่งด่วนมากขึ้น (Surge Pricing) ก็ยังสามารถทำให้ผู้ขับรายนี้มีแรงจูงใจในการขับ Uber เพิ่มมากขึ้นเนื่องจากส่งผลให้รายได้ต่ออาทิตย์เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

2. ผู้ขับแท็กซี่ที่มีรถเป็นของคนในครอบครัว จากการสัมภาษณ์ผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมที่ขับร่วมกับผู้ให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber รายที่สองนั้นมีความแตกต่างจากผู้ขับรายแรกเนื่องจาก รถแท็กซี่ที่ใช้ในการประกอบอาชีพนั้นเป็นของบิดา โดยจะสลับกันขับซึ่งในช่วงกลางวัน บิดาจะเป็นผู้ขับรถแท็กซี่ระยะเวลาในการทำงาน 12 – 14 ชั่วโมง จะผู้ขับรายนี้จะใช้เวลาในการทำงานในช่วงกลางคืนประมาณ 6 – 8 ชั่วโมง โดยรถแท็กซี่ที่ใช้ในการประกอบอาชีพเป็นรถแท็กซี่สีเขียวเหลือง ผ่อนต่อเดือนประมาณ 30,000 บาทระยะเวลาในการผ่อน 4 ปี ดังนั้น ค่าวงรถถือเป็นค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างสูงจึงเลือกขับรถแท็กซี่เพื่อหารายได้เสริมและพบว่า มีรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายแล้วต่อวันประมาณ 400 – 1,000 บาท โดยผู้ขับรายนี้คิดว่าเป็นรายได้ที่ค่อนข้างพอใจโดยเพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือน

ในการนี้ สาเหตุที่ทำให้สนใจขับ Uber เพราะที่ทำงานกับที่บ้านค่อนข้างไกลใช้เวลาเดินทางประมาณ 1 ชั่วโมงถึง 2 ชั่วโมง ดังนั้น หากขับกับ Uber ก็สามารถเริ่มงานได้ทันทีและบิดาที่ขับแท็กซี่ในช่วงเช้าไม่ต้องรีบกลับตามเวลาเหมือนแต่ก่อน ทำให้รู้สึกว่ามีชีวิตมีความสะดวกสบายเพิ่มขึ้น โดยในช่วงแรกของการขับ Uber มีรายได้ค่อนข้างดีเนื่องจากมีอัตราค่าโดยสารในช่วงเวลาเร่งด่วนมากขึ้น (Surge Pricing) ค่อนข้างสูงและบ่อยครั้ง อีกทั้ง ยังมีค่าโปรโมชั่นหากขับตามเงื่อนไขที่กำหนด ส่งผลให้ในระยะแรกผู้ขับรถแท็กซี่รายนี้ขับจริงจังโดยมีรายได้ในช่วงแรกต่ออาทิตย์ประมาณ 10,000 บาท แต่ในปัจจุบันค่าโดยสารในช่วงเวลาเร่งด่วนมากขึ้น (Surge Pricing) และค่าโปรโมชั่นลดลงทำให้รายได้ลดลงตามไปด้วย แต่ในปัจจุบันจะเลือกขับเฉพาะ Uber เพียงอย่างเดียว ถึงแม้ว่ารายได้จะลดลงเหลืออาทิตย์ละ 6,000 – 7,000 บาท แต่ค่าใช้จ่ายในการขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมและการขับ Uber นั้นไม่แตกต่างกัน เนื่องจากรถยนต์ที่ใช้บริการ Uber นั้นติดตั้งระบบแก๊ส LPG ทำให้มีต้นทุนในการขับไม่สูง

ทั้งนี้ ในปัจจุบันยังคงขับแท็กซี่สลับกับการขับร่วมกับ Uber ที่เป็นวันหยุดของบิดาและในวันอื่นๆที่บิดาไม่มีการใช้รถแท็กซี่ โดยแท็กซี่มีอายุประมาณ 9 ปี ดังนั้น จึงคิดว่าการลงทุนรถแท็กซี่ค่อนข้างสูงและมีการจำกัดระยะเวลาการใช้งานของรถแท็กซี่ ผู้ขับรายนี้จึงคิดว่าหากปล่อยรถแท็กซี่ทิ้งไว้จะรู้สึกขาดทุนและเสียดายรายได้ที่จะได้รับ

8. ความรู้สึกที่มีต่อการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน

จากการสัมภาษณ์ ผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมเกี่ยวกับการให้บริการรถแท็กซี่ป้ายดำ (Uber หรือ GrabCar) พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมทั้งหมด 15 คน มีความคิดเห็นว่าการประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมมีต้นทุนที่สูงและต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่กรมการขนส่งกำหนดไว้ในทางตรงกันข้ามการให้บริการของ Uber และ GrabCar นั้น ผิดกฎหมายในเรื่อง การใช้รถผิดประเภทในการรับส่งผู้โดยสาร ผู้ขับรถแท็กซี่ป้ายดำไม่มีใบขับขี่สาธารณะและการคิดราคาโดยสารไม่ตรงตามที่กรมการขนส่งทางบกได้กำหนดไว้ นอกจากนี้รถที่นำมาให้บริการของ UberX หรือ GrabCar เป็นรถยนต์ส่วนบุคคล 4 ประตูเครื่องยนต์ 1.5 ซีซี ขึ้นไปก็สามารถนำมาให้บริการได้ ดังนั้นรถที่เข้าเกณฑ์การให้บริการของรถแท็กซี่ป้ายดำส่วนใหญ่มีต้นทุนที่ต่ำกว่ารถแท็กซี่สาธารณะทั่วไป

ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่าการเข้ามาให้บริการของแท็กซี่ป้ายดำเป็นการเอาเปรียบในด้านต้นทุนและรายได้การประกอบอาชีพและการไม่ปฏิบัติตามระเบียบที่กำหนดไว้ อีกทั้ง การให้บริการยังเป็นลักษณะที่ใกล้เคียงกันจึงคิดว่าการให้บริการดังกล่าวนี้เป็นการแข่งขันที่แย่งลูกค้าที่มีอยู่ส่งผลให้มีรายได้ที่ลดลงประกอบกับผู้ขับรถแท็กซี่ต้องแบกรับต้นทุนที่กว่าหลายเท่า

จากที่กล่าวมาข้างต้น นอกเหนือในเรื่องการเอาเปรียบทางด้านการประกอบอาชีพแล้วที่ผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน แต่ในทางตรงกันข้ามจากการสัมภาษณ์พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับทิศทางของการให้บริการแท็กซี่ป้ายดำของผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่มซึ่งสามารถจำแนกได้ ดังนี้

กลุ่มที่ 1: กลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่จำนวน 4 คนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการของแท็กซี่ป้ายดำในประเทศไทยควรยุติการให้บริการลง นอกเหนือในเรื่องการเอาเปรียบแล้วการให้บริการของแท็กซี่ป้ายดำนั้นเป็นการทำลายระบบการให้บริการในรูปแบบเดิม ดังนั้น ทางภาครัฐบาล กรมการขนส่งทางบกหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรเข้ามาดูแล เพราะเป็นการประกอบอาชีพที่ผิดกฎหมายอย่างชัดเจน โดยผู้ขับรถแท็กซี่รายหนึ่งได้เปรียบเทียบรถแท็กซี่ป้ายดำเหมือนกับห่วยใต้ดิน และผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมเปรียบเหมือนกับสลากกินแบ่งรัฐบาล ซึ่งการให้บริการห่วยใต้ดินผู้บริโภคนั้นเกิดความพึงพอใจเช่นเดียวกับการให้บริการของแท็กซี่ป้ายดำและทางผู้ที่กำกับดูแล ได้แก่กรมการขนส่งทางบก ตำรวจจราจร ควรลดการจับผิดหรือเอาเปรียบผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมและเพิ่มการ

ตรวจสอบผู้ขับรถแท็กซี่ป้ายดำที่กระทำผิดกฎหมาย ทั้งนี้การเอาเปรียบผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิม เช่น การออกใบสั่งโดยไม่ฟังเหตุผล เช่น ถึงแม้ว่าสภาพรถที่มีสภาพดีและต้องการกฎหมายทุกประการ แต่การแต่งกายของผู้ขับ ไม่สวมใส่เสื้อยูนิฟอร์ม ซึ่งผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมมีความคิดเห็นว่าเป็นเพียงความผิดเพียงเล็กน้อย การว่ากล่าวตักเตือนแทนการออกใบสั่งก็เพียงพอแล้ว

ในการนี้ ผู้ขับรถแท็กซี่ทั้ง 4 คนได้ยกตัวอย่างการให้บริการของ Grab Taxi และ Easy Taxi ว่าสามารถช่วยแก้ไขปัญหาค่าบริการของแท็กซี่ได้จริงและไม่มีแท็กซี่รายใดโต้แย้งเกี่ยวกับการให้บริการดังกล่าวนี้ เนื่องจากเป็นการใช้ฐานผู้ขับแท็กซี่ที่มีอยู่ในปัจจุบัน ดังนั้น การให้บริการจึงถูกกฎหมายและทำให้การให้บริการรถแท็กซี่สาธารณะมีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้นทั้งผู้ขับรถแท็กซี่และผู้โดยสาร

กลุ่มที่ 2: กลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่จำนวน 6 คนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการของแท็กซี่ป้ายดำนั้นผิดกฎหมายจริง แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้บริโภคว่าตัดสินใจใช้บริการประเภทใด ทั้งนี้ ผู้ขับรถแท็กซี่ในกลุ่มนี้มีความคิดเห็นว่าแม้การให้บริการดังกล่าวนั้นเป็นการแย่งลูกค้า แต่เป็นเพียงลูกค้าเพียงกลุ่มเดียวเท่านั้นเนื่องจากอัตราค่าโดยสารยังมีราคาที่แตกต่างกัน โดยหากเปรียบเทียบกับราคาค่าโดยสารตามมิเตอร์ในปัจจุบันมีราคาถูกกว่า และคิดว่าลักษณะการให้บริการแท็กซี่ในประเทศไทยยังนิยมเรียกรถแท็กซี่จากตามข้างทางอยู่ โดยปัจจุบันการเข้ามาของธุรกิจ TNC ภายใน 2 – 3 ปีที่ผ่านมา รายรับที่ได้จากแท็กซี่ยังอยู่ในอัตราเดิม ซึ่งในวันใดหากขาดทุนก็จะทำงานเพิ่มขึ้นเพื่อให้มีรายรับตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยแท็กซี่ในกลุ่มนี้มีความคิดเห็นว่าการที่ผู้โดยสารลดลงนั้นเกิดจากสถานะเศรษฐกิจที่ตกต่ำมากกว่าการให้บริการของรถแท็กซี่ป้ายดำ

หากกล่าวถึงเรื่องความพึงพอใจของผู้โดยสารที่เลือกใช้บริการแท็กซี่ป้ายดำ ผู้โดยสารนั้นก็ต้องยอมรับในผลที่ตามมาหากระหว่างการเดินทางนั้นเกิดอุบัติเหตุ ค่ารักษาพยาบาล หรือสิทธิที่พึงได้เมื่อเกิดอุบัติเหตุระหว่างการเดินทางรถสาธารณะจะไม่ได้รับ ความคุ้มครองจากประกันภัยหรือจากพร.รถยนต์ ดังนั้นผู้ขับรถแท็กซี่ในกลุ่มนี้จึงมีความคิดเห็นว่าการที่รัฐบาลไม่ต้องจัดการการให้บริการดังกล่าว แต่หากเจอผู้ที่ทำให้ผิดกฎหมายก็ดำเนินการไปตามขั้นตอนของกฎหมาย ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการคัดกรองผู้ขับออกจากระบบ ผู้ขับรถแท็กซี่ในกลุ่มนี้จึงมีมุมมองว่า กรมการขนส่งควรมีการตรวจสอบผู้ที่กระทำผิดกฎหมายอย่างเข้มงวดเหมือนกับการตรวจสอบผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมปัญหาความเหลื่อมล้ำจากการให้บริการน่าจะลดลง

กลุ่มที่ 3: กลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่จำนวน 5 คน มีความคิดเห็นว่าการเข้ามาให้บริการของแท็กซี่ป้ายดำนั้นทางรัฐบาลควรเข้ามากำกับดูแลและมีกฎหมายรองรับการให้บริการดังกล่าว โดยทางกรมการขนส่งทางบกหรือทางภาครัฐบาล ควรเข้ามาปฏิรูปกฎระเบียบบางกฎที่ล้าสมัยที่เกี่ยวกับแท็กซี่ในแบบเดิมและจัดการกฎข้อบังคับบางประการที่เกี่ยวกับการให้บริการของแท็กซี่ป้ายดำ ซึ่งจะ

ทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ทั้ง 2 ฝ่ายสามารถอยู่ร่วมกันและมีผลประโยชน์ร่วมกันได้ เพื่อให้การให้บริการแท็กซี่ในกรุงเทพมหานครมีประสิทธิภาพและเท่าเทียมมากขึ้น

ทั้งนี้ ผู้ขับรถแท็กซี่ในกลุ่มนี้มีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่าปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามาในชีวิตประจำวันมากขึ้น ดังนั้นผู้ขับรถแท็กซี่ในแบบเดิมควรจะยอมรับในความเปลี่ยนแปลงและปรับตัวให้เข้ากับยุคสมัยที่เปลี่ยนไปในปัจจุบัน เพราะยังต้องทำมาหากินเพื่อเลี้ยงดูตนเองและครอบครัว อีกทั้งผู้โดยสารที่ใช้บริการในรูปแบบเดิมยังมีอยู่มากจึงมีความคิดเห็นว่าลูกค้าที่ใช้บริการแท็กซี่ป้ายดำยังคงเป็นลูกค้าเพียงกลุ่มเดียวเท่านั้น หากในอนาคตการให้บริการดังกล่าวมีความนิยมเพิ่มมากขึ้น อาจจะต้องปรับตัวสมัครเข้าร่วมกับแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่ที่ถูกกฎหมาย อย่างเช่น Grab Taxi เพื่อช่วยให้การทำงานทั้งในแบบการเรียกผ่านแอปพลิเคชันร่วมกับการโบกเรียกตามข้างทางเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและสามารถรับงานได้เพิ่มขึ้นอีกด้วย

9. ความสนใจที่จะเลือกใช้แอปพลิเคชัน Grab Taxi เพื่อช่วยในการทำงาน

จากการสัมภาษณ์ พบว่าผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมจำนวนจำนวน 11 คน มีความคิดเห็นว่าจะไม่คิดที่จะเข้าร่วมขับรถกับแอปพลิเคชัน Grab Taxi โดยสามารถสรุปเหตุผลได้ ดังนี้

- ปัญหาด้านเทคโนโลยี จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ในกลุ่มนี้จำนวน 8 คน เป็นกลุ่มผู้ขับที่มีอายุค่อนข้างมากและไม่สนใจในเทคโนโลยี โดยผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการใช้งานแอปพลิเคชัน Grab Taxi ผ่านโทรศัพท์สมาร์ทโฟนนั้นเป็นเรื่องยุ่งยาก ไม่น่าสนใจและทำให้การทำงานมีอุปสรรคมากยิ่งขึ้น

- ปัญหาด้านภาษา ผู้สัมภาษณ์ในกลุ่มนี้จำนวน 4 คนมีความคิดเห็นว่าผู้ขับแท็กซี่ส่วนใหญ่ การศึกษาไม่ดี มีทักษะด้านภาษาที่ไม่ดี หากเจอลูกค้าชาวต่างชาติที่ใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันจะไม่สามารถสื่อสารและไม่ทราบสถานที่รับ (ข้อมูลนี้ผู้ขับรถแท็กซี่ได้รับข้อมูลมาจากเพื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่สมัครเป็นผู้ขับในระบบ Grab Taxi)

- ปัญหาด้านส่วนแบ่งรายได้ จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ในกลุ่มนี้มีจำนวน 5 คนที่มีความคิดเห็นว่า เสียหายค่าส่วนแบ่งที่เสียไป เนื่องจากให้เหตุผลว่า หากเป็นผู้ขับรถแท็กซี่โดยอาชีพส่วนใหญ่จะทราบว่าจุดใดและเวลาใดมีผู้โดยสารที่หนาแน่น และบางผู้ขับรถแท็กซี่บางคนมีช่องทางในการติดต่อกับผู้โดยสารโดยตรง เช่น การให้เบอร์โทรศัพท์เพื่อนัดหมายหรือ Line เป็นต้น

- การไม่เปิดรับบริการให้บริการในรูปแบบใหม่ จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่จำนวน 1 คน มีอคติในการให้บริการของแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่ จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นแล้วยังคิดว่าการให้บริการแอปพลิเคชันในแต่ละบริษัทเป็นการให้บริการของชาวต่างชาติ ซึ่งไม่เห็นด้วยและคิดว่าการให้บริการในรูปแบบเดิมดีอยู่แล้ว โดยคิดว่าปัญหาที่เกิดจากการให้บริการนั้นเกิดจากผู้ขับรถ

แท็กซี่ไม่ชำนาญและไม่มี ความซื่อสัตย์ในการประกอบอาชีพมากกว่า ดังนั้น จึงคิดว่ารัฐบาลควรมีการ คัดกรองผู้ขับรถแท็กซี่ให้เข้มงวดมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะสามารถแก้ไขปัญหาการให้บริการของแท็กซี่ได้

ในกลุ่มที่สองเป็นกลุ่มที่ผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมจำนวน 4 คนมีความคิดเห็นว่าสนใจที่จะ เข้าร่วมขับรถกับแอปพลิเคชัน Grab Taxi เนื่องจากในปัจจุบันปัญหาที่พบจากการทำงานส่วนใหญ่ มาจากการที่ผู้โดยสารเรียกไปยังจุดหมายที่ค่อนข้างไกล เช่น คลอง 10, สมุทรปราการ และผู้ขับรถ แท็กซี่ต้องขับรถกลับเพื่อเข้าเมืองหรือส่งรถ ดังนั้น โอกาสเสี่ยงที่ผู้ขับรถแท็กซี่จะตีรถเปล่ากลับ ค่อนข้างสูง เนื่องจากไม่มีผู้โดยสารเรียกใช้บริการ ทำให้สิ้นเปลืองค่าแก๊สและไม่คุ้มค่ากับเวลาที่เสียไป ดังนั้น จึงมีความสนใจที่จะสมัครเข้าใช้งานโดยไม่ได้คาดหวังอะไรจากการสมัคร นอกเหนือจากทำให้ผู้ ขี่รถแท็กซี่แบบดั้งเดิมสามารถรับงานได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งการใช้งานอาจต้องมีการเรียนรู้เพิ่มเติม โดยความสนใจเกิดจากเพื่อนของผู้ขับที่ปัจจุบันขับร่วมกับ Grab Taxi และมีการรับงานอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ยังมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่าผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนใหญ่รู้จักเส้นทางและมีความชำนาญใน เส้นทางค่อนข้างสูง ดังนั้น การใช้แอปพลิเคชัน Grab Taxi นั้นทำให้สามารถแก้ไขปัญหาในการ ทำงานได้

10. ความสนใจที่จะเข้าร่วมเป็นผู้ขับรถแท็กซี่ในระบบ All Thai Taxi

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมทั้งหมด 15 คน ไม่มี ความสนใจที่จะ เข้าร่วมขับเป็นผู้ขับในระบบ All Thai Taxi เนื่องจากหากขับรถแท็กซี่แบบเดิมสามารถจัดสรรเวลา การทำงานได้เองตามเวลาที่สะดวก โดยรายได้จากค่าโดยสารเป็นของผู้ขับรถทั้งหมดและหากมองไป ถึงรายรับของผู้ขับรถแท็กซี่ประมาณ 20,000 – 25,000 บาทต่อเดือน ผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนใหญ่มีความ คิดเห็นว่าเป็นรายได้ที่ปกติในการขับรถแท็กซี่ ซึ่งหากแท็กซี่ที่ทำงานวันละ 10 – 14 ชั่วโมงจะมี รายได้หลังหักค่าใช้จ่ายแล้วยังเหลือมากกว่าเงินเดือนตามที่ผู้วิจัยได้กล่าวมาแล้วข้างต้นข้างต้น อีกทั้ง ยังสามารถเลือกเวลาการทำงานได้ตามความต้องการของตนเองด้วย

ทั้งนี้ ในปัจจุบัน All Thai Taxi ได้เปลี่ยนแปลงระบบโดยยกเลิกการจ้างงานในฐานะ พนักงานประจำเป็นผู้ขับรถแท็กซี่อยู่ในสถานภาพเป็นผู้เช่าซื้อรถแท็กซี่ ซึ่งค่างวดรถมีค่าใช้จ่ายวันละ 750 บาท ผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมแสดงความคิดเห็นว่า รถที่นำมาขับให้บริการของ All Thai Thai มีราคาค่อนข้างสูงหากเปรียบเทียบกับราคารถแท็กซี่สาธารณะ รวมทั้งยังมีค่าน้ำมันและค่าบำรุงรักษา ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายที่สูงและไม่คุ้มส่งผลให้ในระยะยาวผู้ขับรถแท็กซี่ของ All Thai Thai มีรายได้ไม่คุ้มกับ ต้นทุนในการประกอบอาชีพต่อในแต่ละวัน

ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน

จากการสัมภาษณ์ผู้ขับรถแท็กซี่ TNC จำนวน 45 ตัวอย่าง ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างทั้ง เป็นเพศชายจำนวน 43 คนและเพศหญิงจำนวน 1 คน โดยสามารถแบ่งรายละเอียดได้ดังนี้

1. ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Grab จำนวน 15 คน กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นเพศชาย โดยเป็นผู้ขับรถแท็กซี่ในระบบ Grab Taxi จำนวน 13 คนและผู้ขับรถแท็กซี่ในระบบ GrabCar จำนวน 2 คน

2. ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน All Thai Taxi จำนวน 15 คนและกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นเพศชาย

3. ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber จำนวน 15 คน แบ่งออกเป็นเพศชายจำนวน 14 คนและเพศหญิงจำนวน 1 คน

ผลการสัมภาษณ์ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันเกี่ยวกับลักษณะการทำงานและปัญหาที่พบจากการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันในประเทศไทย ซึ่งสามารถสรุปผลการสัมภาษณ์โดยแยกเป็นประเด็นต่างๆ ได้ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยที่ทำให้ตัดสินใจเลือกประกอบอาชีพผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน

จากการสัมภาษณ์ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน พบว่าแอปพลิเคชันที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ผู้ขับรถแท็กซี่มีปัจจัยในการตัดสินใจเลือกมาเป็นคนขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันแต่ละยี่ห้อแตกต่างกัน โดยสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. **ปัจจัยทางด้านรายได้** จากการสัมภาษณ์พบว่าปัจจัยนี้เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ส่งผลให้ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันทั้งหมด 45 คน ตัดสินใจเลือกมาประกอบอาชีพนี้ โดยผู้ขับรถแท็กซี่ในแอปพลิเคชันที่แตกต่างกันจะนำมาซึ่งเหตุผลในการเลือกใช้แอปพลิเคชันที่แตกต่างกัน ดังนี้

ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Taxi จะเลือกใช้แอปพลิเคชัน Grab Taxi เพื่อช่วยในการหาผู้โดยสารเพื่อเพิ่มรายได้ให้กับผู้ขับได้มากขึ้น ทั้งนี้ ผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนใหญ่จะเลือกใช้งานแอปพลิเคชันสลับกับการให้บริการในลักษณะเดิม เพื่อให้สามารถรับงานได้อย่างต่อเนื่องส่งผลให้ผู้ขับรถแท็กซี่มีรายได้ในการต่อวันเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ หากผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Taxi สามารถรับผู้โดยสารได้ตามเงื่อนไขที่กำหนดทางระบบก็จะมีเงินเพิ่มพิเศษ⁷ ให้แก่ผู้ขับ แต่จากการ

⁷ เงินเพิ่มพิเศษนี้จะมีลักษณะการจ่ายเงินและเงื่อนไขในการทำรอบที่กำหนดเหมือนกับ ค่า Incentive ของแอปพลิเคชัน Uber

สัมภาษณ์พบว่าผู้ขับส่วนใหญ่ไม่นิยมขับตามเงื่อนไขแต่เลือกใช้แอปพลิเคชัน Grab Taxi ช่วยในการหาผู้โดยสารระหว่างการทำงานส่งผลให้ผู้ขับรถแท็กซี่มีรายได้เพิ่มขึ้น

ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน All Thai Taxi เลือกที่จะมาเป็นผู้ขับในระบบ All Thai Taxi เนื่องจากในตอนแรกผู้ขับรถแท็กซี่ในระบบ All Thai Taxi มีสถานะเป็นพนักงานเอกชน มีเงินเดือน ค่าเบี้ยขยันและสวัสดิการ ทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ในกลุ่มนี้คิดว่าสามารถสร้างความมั่นคงให้แก่ตนเองได้ โดยมีเงินเดือนและค่าเบี้ยขยันรวมต่อเดือนประมาณ 20,000 – 25,000 บาท โดยใน 1 กะมี 12 ชั่วโมงและสามารถเลือกพักได้ 2 ชั่วโมง (ทั้งนี้การเลือกพักของผู้ขับสามารถกำหนดเองได้) ซึ่งผู้ขับแสดงความคิดเห็นว่าเป็นรายได้ที่ค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับวุฒิการศึกษาที่ทางบริษัทกำหนดโดยมีวุฒิการศึกษาระดับปวช.ศึกษาขึ้นไปก็สามารถสมัครเป็นผู้ขับของ All Thai Taxi ได้

นอกจากนี้จากการสัมภาษณ์ พบว่า ในปัจจุบัน All Thai Taxi ได้เปลี่ยนแปลงการดำเนินงานโดยยกเลิกการจ้างงานผู้ขับรถแท็กซี่ในระบบและเปลี่ยนแปลงสถานะเป็นผู้เช่าซื้อในช่วงเดือนตุลาคม 2559 ดังนั้น ผู้ขับรถแท็กซี่ในระบบนี้จะไม่มีเงินเดือน ค่าเบี้ยขยันหรือสวัสดิการตามที่กล่าวข้างต้นแต่ระบบการให้บริการแก่ผู้โดยสารยังเหมือนเดิม ส่งผลให้มีผู้ขับรถแท็กซี่ในระบบจำนวนหนึ่งตัดสินใจไม่ขับต่อ เนื่องจากคิดว่าไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น

ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber และ GrabCar จากการสัมภาษณ์ผู้ขับรถแท็กซี่จำนวน 17 คน แบ่งออกเป็นผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber จำนวน 15 คนและผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน GrabCar จำนวน 2 คน พบว่า ทั้ง 2 ระบบนี้จัดเป็นผู้ขับรถแท็กซี่ป้ายดำ ดังนั้นสามารถแบ่งลักษณะการทำงานของผู้ขับรถแท็กซี่ออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber ที่ทำงานเต็มเวลาจำนวน 9 คนและผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber และ GrabCar เพื่อหารายได้เสริมจำนวน 8 คน โดยปัจจัยหลักในการเลือกที่มาเป็นผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันได้แก่ปัจจัยทางด้านรายได้ ซึ่งสามารถจำแนกรายละเอียดได้ ดังนี้

1. ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber ที่ประกอบอาชีพเป็นอาชีพหลัก จากการสัมภาษณ์ พบว่า เหตุผลหลักที่เข้ามาเป็นผู้ขับรถแท็กซี่ในระบบ Uber มีสาเหตุมาจากการว่างงานหรือเกษียณอายุจากงานประจำจำนวน 6 คน และลาออกจากงานประจำเพื่อมาเป็นผู้ขับรถแท็กซี่ในระบบ Uber เต็มเวลาจำนวน 3 คนโดยให้เหตุผลว่าการเป็นผู้ขับรถแท็กซี่ในระบบ Uber นั้นมีต้นทุนในการทำงานน้อยโดยใช้รถที่ตนเองมีอยู่แล้วเพื่อหารายได้และผู้ขับรถแท็กซี่ทุกคนมีความเชื่อมั่นในระบบแอปพลิเคชันในเรื่องความปลอดภัยเนื่องจากมีประวัติและข้อมูลของผู้โดยสารเพื่อใช้ในการติดต่อ

นอกจากนี้ จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันที่ลาออกจากงานประจำจำนวน 3 คน ในช่วงเริ่มต้นนั้นผู้ขับรถแท็กซี่ต้องการขับรถเพื่อหารายได้เสริมเท่านั้น แต่เมื่อ

ทดลองขับรถแท็กซี่ Uber ระยะเวลา 4 – 6 เดือนจึงตัดสินใจลาออกจากราชการประจำและเลือกขับรถแท็กซี่ Uber เต็มเวลา เนื่องจากมีรายได้ต่อเดือนมากกว่างานประจำ โดยมีผู้ขับรถแท็กซี่ Uber 1 รายที่ตัดสินใจซื้อรถคันใหม่เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประกอบอาชีพ เนื่องจากรถคันเก่าไม่ประหยัดน้ำมันและมีสภาพค่อนข้างเก่า อายุการใช้งาน 9 ปี โดยผู้ขับรถแท็กซี่รายนี้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า หากในอนาคตการให้บริการของ Uber ถูกยกเลิกไปจะส่งผลกระทบต่อผู้ขับรถแท็กซี่รายนี้เป็นอย่างมากเนื่องจากรายได้ในการประกอบอาชีพนี้เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายของตนเองและครอบครัว

2. ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber และ GrabCar ที่ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ Uber เป็นอาชีพเสริม จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ทุกคนในกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่มีงานประจำอยู่แล้วมาขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber และ GrabCar เพื่อหารายได้จำนวน 7 คนและใช้เวลารว่างจากการเรียนมาหารายได้พิเศษจำนวน 1 คน โดยผู้ขับรถแท็กซี่ในกลุ่มนี้แสดงความคิดเห็นว่าการขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber และ GrabCar มีต้นทุนที่ไม่สูงและนำรถยนต์ที่ใช้อยู่เป็นประจำมาสร้างรายได้ โดยสามารถใช้รถตนเองในการทำงานได้ทันทีเมื่อเลิกงานและสามารถกำหนดเวลาตัวเอง ซึ่งส่วนใหญ่ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันในกลุ่มนี้จะเริ่มทำงานเป็นผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber และ GrabCar ช่วงเวลา 17.00 – 24.00 น. ในวันจันทร์ถึงวันศุกร์และขับเต็มเวลาในวันเสาร์หรืออาทิตย์

2. ปัจจัยทางด้านค่าใช้จ่าย ปัจจัยนี้เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันมีค่าใช้จ่ายลดลง โดยสามารถจำแนกรายละเอียดได้ ดังนี้

ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Taxi จากการสัมภาษณ์พบว่า แอปพลิเคชัน Grab Taxi สามารถช่วยทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ในระบบนี้ลดค่าใช้จ่าย (ค่าแก๊ส) ที่เกิดจากการวนหาผู้โดยสารตามข้างทาง โดยส่วนใหญ่เมื่อใช้งานแอปพลิเคชันผู้ขับรถแท็กซี่จะจอดรอรับงาน เพราะแอปพลิเคชันจะจับคู่งานที่ใกล้กับผู้ขับแท็กซี่มากที่สุด โดยใน 1 งานจะแสดงให้ผู้ขับรถแท็กซี่เห็นเพียงคนเดียวในระยะเวลา 15 วินาที ซึ่งผู้ขับสามารถเลือกรับงานหรือเพิกเฉยต่อการจ้างงานได้ แต่หากผู้ขับรถแท็กซี่เพิกเฉยต่องานดังกล่าวผู้ขับจะเสียคะแนนการรับงาน และทางระบบจะแสดงงานให้กับผู้ขับรถต่อไป

ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน All Thai Taxi จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ในกลุ่มนี้คิดว่า การเป็นผู้ขับในระบบ All Thai Taxi ไม่มีต้นทุนในการทำงานและมีรายได้สม่ำเสมอ ซึ่งผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนใหญ่มาจากผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมที่เป็นผู้เช่าและว่างงาน ต่อมาเมื่อทางบริษัท All Thai Taxi ได้เปลี่ยนแปลงแผนการดำเนินงานโดยยกเลิกการจ้างงานผู้ขับรถแท็กซี่ในระบบและเปลี่ยนแปลงสถานะเป็นผู้เช่าซื้อในช่วงเดือนตุลาคม 2559 ส่งผลให้ผู้ขับรถแท็กซี่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มมาก

ขึ้น ส่งผลให้มีผู้ขับรถแท็กซี่ในระบบจำนวนหนึ่งตัดสินใจไม่เลือกขับต่อ เนื่องจากคิดว่าไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น

การเปลี่ยนแปลงสถานะของผู้ขับส่งผลให้มีค่าใช้จ่ายในการเช่ารถวันละ 750 บาท (ระยะเวลาการเช่า 7 ปีตามอายุที่เหลืออยู่ของรถแท็กซี่) ค่าน้ำมันถึงละ 400 บาท หากทำงานวันละ 12 ชั่วโมง ค่าน้ำมันเฉลี่ยวันละ 600 บาท หากนำรถไปดัดแปลงเป็นแก๊สอาจมีปัญหากับระบบของเครื่องยนต์ได้ ดังนั้น ต้นทุนต่อของผู้ขับรถแท็กซี่ในระบบ All Thai Taxi โดยประมาณเท่ากับ 1,550 บาทต่อ 1 วัน อีกทั้ง ยังมีค่าใช้จ่ายการต่อทะเบียน ค่าตรวจสภาพรถและชำระภาษีรถเหมือนผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิม รวมทั้งค่าบำรุงรักษา ทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่บางส่วนตัดสินใจไม่ทำต่อเนื่องจากต้องแบกรับต้นทุนต่อวันค่อนข้างสูงและมีความรู้สึกไม่มีความสุขในการทำงานเหมือนตอนเป็นพนักงานขับรถ ส่งผลให้ในปัจจุบัน All Thai Taxi มีจำนวนผู้ขับรถแท็กซี่ลดลงและมีรถแท็กซี่จอดทิ้งไว้ไม่ได้ให้บริการประมาณ 100 คัน

ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber และ GrabCar จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ในกลุ่มนี้สามารถนำรถที่มีอยู่ในปัจจุบันมาขับเพื่อสร้างรายได้ ทำให้สะดวกและสามารถเริ่มงานได้ทันทีเมื่อลงทะเบียนเป็นผู้ขับตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ โดยสามารถส่งหลักฐานการสมัครผ่านทางเว็บไซต์ (Website) แต่หากในอนาคตผู้ขับ Uber หรือ GrabCar เข้าระบบของกรมขนส่งและมีกฎหมายรองรับ ทำให้การทำงานมีต้นทุนเพิ่มมากขึ้น ผู้ขับรถในกลุ่มนี้จำนวน 7 คน มีความคิดเห็นว่าอาจต้องดูค่าใช้จ่ายและตัดสินใจอีกครั้งว่ายังคงทำอาชีพนี้ต่อไปหรือไม่ เพราะผู้ขับรถแท็กซี่ในกลุ่มนี้ มีงานประจำ ดังนั้น หากค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นหรือต้องเข้าระบบอย่างเช่นผู้ขับรถแท็กซี่ในลักษณะเดิมนั้น อาจไม่คุ้มค่ากับรายได้ที่ได้รับจากการประกอบอาชีพเสริมและอาจหาอาชีพอื่นทำต่อไป

2. รายได้ที่ได้รับการประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน

จากการสัมภาษณ์ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันจากกลุ่มตัวอย่าง พบว่า การประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันสามารถทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่มีรายได้เพิ่มขึ้นจำนวน 38 คน แบ่งออกเป็นผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Taxi จำนวน 13 คน ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber และ GrabCar จำนวน 17 คน ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน All Thai Taxi จำนวน 8 คน ในส่วนผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันที่แสดงความคิดเห็นว่ามีรายได้ลดลง 7 คน ซึ่งเป็นผู้ขับแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน All Thai Taxi ที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงระบบการดำเนินงานภายในองค์กร ซึ่งสามารถสรุปรายละเอียดได้ ดังนี้

1. ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Taxi จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ในกลุ่มนี้จะมีรายได้เพิ่มขึ้นต่อเดือนประมาณเดือนละ 3,000 – 8,000 บาท โดยรายได้ที่เพิ่มขึ้น

นี้มาจากการการใช้แอปพลิเคชันเพื่อช่วยในการหาผู้โดยสาร ลดปัญหาในการวิ่งรถเปล่าและการขับรอ
วนหาผู้โดยสาร ทำให้เสียค่าแก๊สลดลงและมีโอกาสการรับงานอย่างต่อเนื่องเพิ่มมากขึ้น

ยกตัวอย่างจากการสัมภาษณ์ผู้ขับรถแท็กซี่รายหนึ่งซึ่งเป็นผู้ขับรถแท็กซี่สนามบินเท่านั้น
เมื่อส่งผู้โดยสารถึงจุดหมายปลายทาง ผู้ขับรถแท็กซี่จะปิดมิเตอร์เพื่อขับรถกลับไปยังสนามบิน แต่เมื่อ
มี Grab Taxi เข้ามาผู้ขับจะเปิดแอปพลิเคชันและเลือกผู้โดยสารที่จะไปเฉพาะบริเวณสนามบิน
เท่านั้น ซึ่งทำให้ลดปัญหาการปฏิเสธและได้ผู้โดยสารที่ต้องการไปเส้นทางเดียวกัน ทำให้มีรายได้
เพิ่มขึ้นต่อเดือนประมาณเดือนละ 5,000 บาท จากในอดีตที่ต้องวิ่งรถเปล่าไปสนามบิน

นอกจากนี้ จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่จำนวน 2 รายที่เคยได้เป็นแท็กซี่
VIP โดยจะได้รับเงินเพิ่มจำนวน 5,000 บาท นอกเหนือจากค่าเรียกรถและเงินประกันค่าโดยสาร
(Incentive) โดยผู้ขับรถแท็กซี่สามารถรับงานได้ 100 เที่ยวภายใน 1 เดือนและมีเปอร์เซ็นต์การรับ
งานไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ซึ่งผู้ขับรถแท็กซี่ทั้ง 2 ราย เคยเป็นแท็กซี่ VIP แค่วันละ 1 ครั้งเท่านั้น
เนื่องจากการทำงานต้องรับงานจากทางแอปพลิเคชันเพียงอย่างเดียวเพื่อให้มีจำนวนการรับงานถึง
เกณฑ์ที่ทางบริษัทกำหนดเอาไว้ ดังนั้น ผู้ขับรถแท็กซี่จึงเลือกที่จะขับตามโปรโมชั่นของผู้ขับที่ Grab
Taxi กำหนดไว้เพื่อรับเงินประกันค่าโดยสาร (Incentive) มากกว่าการขับเพื่อเป็นแท็กซี่ VIP
ยกตัวอย่างเช่น รับเงินครบ 7 เที่ยวใน 1 วันรับเงินเพิ่ม 300 บาท เป็นต้น แต่ในทางตรงกันข้าม จาก
การสัมภาษณ์พบว่าในปัจจุบันผู้ขับรถแท็กซี่ไม่ค่อยสนใจในเรื่องค่า Incentive หรือ การเป็นแท็กซี่
VIP แต่ผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนใหญ่ใช้แอปพลิเคชัน Grab Taxi เพื่อช่วยในการหาผู้โดยสารเพื่อให้สามารถ
รับงานได้อย่างต่อเนื่องและมีรายได้ที่เพิ่มขึ้น

2. ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน All Thai Taxi จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ขับรถ
แท็กซี่ในกลุ่มนี้แสดงความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

- ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน All Thai Taxi จำนวน 8 คน ที่คิดว่าการประกอบ
อาชีพขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันสามารถทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่มีรายได้เพิ่มขึ้น เนื่องจากผู้ขับรถ
แท็กซี่ในระบบนี้มีสถานะเป็นพนักงานเอกชน รายได้ต่อเดือนรวมเบี่ยขยันประมาณเดือนละ
20,000 – 25,000 บาท โดยผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน All Thai Taxi จำนวน 3 รายแสดง
ความคิดเห็นว่า ถึงแม้ว่าในปัจจุบันผู้ขับรถแท็กซี่ไม่ใช่พนักงานบริษัทซึ่งส่งผลให้มีต้นทุนที่เกิดจากการ
เช่าซื้อและค่าน้ำมัน ซึ่งมีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อวันเท่า 1,550 บาท แต่หากผู้ขับรถแท็กซี่มีความอดทน
และขยัน ก็ยังคงมีรายได้เท่าเดิมหรือมากกว่า โดยข้อดีของการเป็นสถานะผู้เช่าซื้อคือเรื่องเวลาการ
ทำงาน สามารถปรับให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้นและเลือกช่วงเวลาในการทำงานได้ โดยปัญหาที่เกิดทำ
ให้บริษัทไม่คุ้มเกิदनั้นเกิดจากการที่ผู้ขับรถแท็กซี่จำนวนมากไม่ทำตามกฎ ไม่รับผู้โดยสาร ดังนั้น

ระบบการเช่าซื้อจะช่วยคัดกรองผู้ขับที่ไม่ขยันและไม่มีคุณภาพออกไปจากระบบ เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายประจำวันเพิ่มขึ้น ส่งผลให้ผู้ขับขาดทุนจากการประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ในระบบนี้

- ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน All Thai Taxi จำนวน 7 คน ที่คิดว่าการประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันสามารถทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่มีรายได้ลดลง เนื่องจากผลของการเปลี่ยนแปลงสภาพเป็นผู้เช่าซื้อ ทำให้ผู้ขับมีต้นทุนในการทำงานต่อวันที่สูง ต้องทำงานเพิ่มมากขึ้น จาก 12 ชั่วโมงเลือกพักได้ 2 ชั่วโมงเป็นวันละ 12 - 16 ชั่วโมง และมีช่วงเวลาในการพักไม่แน่นอนเนื่องจากต้องหาค่าเช่าซื้อรถและค่าน้ำมันที่เป็นค่าใช้จ่ายประจำวันและมีรายได้ต่อวันไม่คงที่ขึ้นอยู่กับการใช้บริการของผู้โดยสาร หากเปรียบเทียบกับในอดีตบริษัทกำหนดให้ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องส่งเงินให้บริษัทขั้นต่ำ 1,200 บาทต่อวัน ถ้าหากส่งเงินค่าโดยสารมากกว่านั้น บริษัทจะเป็นเพิ่มส่วนแบ่งเข้าเงินเดือนแบบขั้นบันได เช่น หากมีรายได้ต่อวันมากกว่า 1,200 บาทผู้ขับจะได้รับส่วนแบ่งได้ร้อยละ 15 หรือ หากมีรายได้ต่อวันมากกว่า 1,500 บาท ผู้ขับจะได้รับส่วนแบ่งได้ร้อยละ 18 ดังนั้นจึงมีรายได้ต่อเดือนประมาณ 20,000 - 25,000 บาท เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงส่งผลให้ผู้ขับรถแท็กซี่ในระบบ All Thai Taxi มีรายได้เท่าเดิมหรือลดลงแต่มีชั่วโมงการทำงานที่เพิ่มขึ้นโดยผู้ขับรถแท็กซี่ที่เลือกขับกับ All Thai Taxi ต่อไปส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานในกลุ่มแรกๆ ของบริษัทที่มีความผูกพันกับองค์กร และรู้สึกเสียดายที่โครงการแท็กซี่ของ All Thai Taxi ที่กำลังจะเปลี่ยนไป เนื่องจากในปัจจุบันเป็นการเช่าซื้อ ผู้ขับรถแท็กซี่เริ่มไม่ปฏิบัติตามกฎ ไม่แต่งชุดยูนิฟอร์ม และขับรถเร็วเกินกว่ากำหนด รวมทั้งมีการปฏิเสธผู้โดยสาร และถ้าต่อไปพบปัญหาในลักษณะนี้เพิ่มขึ้น การให้บริการของ All Thai Taxi จะไม่แตกต่างไปจากการให้บริการแท็กซี่ในลักษณะเดิม

เนื่องจากในปัจจุบันทางบริษัทเปิดรับผู้ที่ต้องการขับรถแท็กซี่ในระบบ All Thai Taxi มีลักษณะการเช่าซื้อดังที่กล่าวมาข้างต้น แต่ยังไม่ได้ประกาศเชิญชวนออกทางสื่อต่างๆ โดยทางบริษัทให้พนักงานที่ขับรถในระบบได้ตัดสินใจก่อนส่งผลให้ในปัจจุบันมีพนักงานลาออกและมีรถที่จอดทิ้งไว้ไม่ได้นำมาใช้งานเป็นจำนวนมาก โดยจากการสัมภาษณ์ผู้ขับรถแท็กซี่ All Thai Taxi กล่าวว่าก่อนการเปลี่ยนแปลงนั้นทางบริษัทได้มีการจัดอบรมและสัมมนา เพื่อเปลี่ยนแปลงทัศนคติของพนักงานให้มีจิตใจที่รักองค์กรเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่เกิดจากพนักงานขับรถแท็กซี่ All Thai Taxi คือ การเพิกเฉยต่องานที่แจ้งเตือนผ่านแอปพลิเคชันหรือการเรียกจากผู้โดยสารจากข้างทาง โดยให้เหตุผลว่าไม่เห็นผู้โดยสารหรือการแจ้งเตือนผ่านแอปพลิเคชัน โดยผู้ขับในกลุ่มนี้ได้รับเงินเดือนประจำและใกล้เคียงกับผู้ขับที่ขยันรับงาน ดังนั้นระบบการควบคุมและการให้บริการจะทันสมัยเพียงก็ไม่สามารถควบคุมพนักงานขับรถที่มีพฤติกรรมเช่นนี้ได้ทำให้องค์กรขาดทุนและไม่สามารถแบกรับต้นทุนต่อไปได้

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น นอกเหนือจากเรื่องค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างสูงทั้งในด้านตัวรถ และค่าใช้จ่ายการต่อทะเบียน ข้าราชการ การตรวจสภาพรถ ยังมีเรื่องราคาค่าโดยสารที่แตกต่างกัน ดังนั้น การเข้ามาของแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันโดยเฉพาะแท็กซี่ป้ายดำนั้น ย่อมส่งกระทบต่อผู้ขับรถแท็กซี่ในระบบ All Thai Taxi เป็นอย่างมากในด้านคุณธรรมในการดำเนินธุรกิจและต้นทุนในการประกอบอาชีพ

3. ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber และ GrabCar จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ที่ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันเป็นงานประจำมีรายได้ประมาณ 12,000 – 20,000 บาทต่ออาทิตย์ ซึ่งเป็นรายได้หลังหักค่าน้ำมันประมาณอาทิตย์ละ 2,000 – 4,000 บาทโดยทำงานวันละ 12 – 14 ชั่วโมง ดังนั้นรายได้ต่อเดือนของผู้ขับรถแท็กซี่ในกลุ่มนี้ประมาณ 48,000 – 80,000 บาทต่อเดือน ซึ่งถือว่าเป็นรายได้ที่ดีมากเมื่อเทียบกับผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิม เหตุผลอีกประการหนึ่งที่ทำให้ผู้ขับมีรายได้ค่อนข้างสูงมาจากค่าโดยสารในช่วงเวลาเร่งด่วน (Surge Pricing) และเงินประกันรายได้ (Incentive) ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber ในกลุ่มนี้ เพราะนอกจากค่าโดยสารเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอ เนื่องจากในช่วงเวลาปกติอัตราค่าโดยสารของ Uber นั้นมีราคาสูงกว่าอัตราค่าโดยสารตามมิเตอร์ ดังนั้น ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber ส่วนใหญ่จะขับให้ครบตามเงื่อนไขเพื่อรับค่า Incentive ประจำสัปดาห์

นอกจากนี้ ตามกฎของผู้ขับ Uber สามารถค่าโดยสารของ UberX ในราคาเหมาตามเงื่อนไขที่กำหนดใน 3 กรณีเท่านั้น ซึ่งราคานี้ยังไม่รวมค่าทางด่วน หรือค่าโดยสารตัวคุณ (ถ้ามี) และเป็นราคาค่าโดยสารสำหรับขาไปเท่านั้น โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. กรุงเทพฯ – สนามบิน อัตราค่าโดยสารในราคาเหมา 350 บาท
2. สนามบิน – กรุงเทพฯ อัตราค่าโดยสารในราคาเหมา 300 บาท
3. กรุงเทพฯ – พัทยาหรือชลบุรี อัตราค่าโดยสารในราคาเหมา 1,250 บาท

ทั้งนี้ จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้โดยสารสามารถเรียกใช้บริการไปยังจุดหมายที่อยู่นอกเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลได้โดยคิดราคาค่าโดยสารตามจริง (ผู้ขับรถแท็กซี่สามารถปฏิเสธได้เนื่องจากอยู่นอกเขตพื้นที่การให้บริการ) ซึ่งผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนใหญ่จะไม่นิยมรับงานในอัตราค่าโดยสารปกติแต่จะคิดในราคาเหมากับผู้โดยสาร ซึ่งจะทำข้อตกลงระหว่างกันเนื่องจากผู้ขับรถแท็กซี่คิดว่าค่าโดยสารในราคาปกติไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายในการเติมน้ำมันยังกรุงเทพฯ ซึ่งหากทางระบบทราบการกระทำดังกล่าว ผู้ขับรถแท็กซี่อาจถูกระงับการให้บริการจากทาง Uber ได้

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber และ GrabCar ที่ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ Uber เป็นอาชีพเสริม จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ในกลุ่มนี้มีรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยสัปดาห์ละ 2,000 - 5,000 บาทต่ออาทิตย์ ซึ่งผู้ขับในกลุ่มนี้คิดว่าการประกอบ

อาชีพนี้เสมือนตัว เนื่องจากรายได้นี้เมื่อรวมกับงานประจำเพียงพอต่อค่าใช้จ่ายประจำเดือนแต่ในบางครั้งก็เกิดปัญหาการขาดทุนเนื่องจากรายได้นี้ยังไม่ได้หักค่าจ้างในการทำงานของตนเองและค่าบำรุงรักษา รถ ดังนั้น ผู้ขับรถแท็กซี่ในกลุ่มนี้ยังไม่มีความคิดที่จะขับเต็มเวลาเนื่องจากยังไม่มีกฎหมายรองรับทำให้การประกอบอาชีพนี้ยังไม่มีความแน่นอนและส่วนใหญ่จะรับงานเฉพาะในกรุงเทพฯ และปริมณฑลและรายได้ที่ได้รับจะเป็นค่าโดยสารเพียงอย่างเดียวไม่มีค่าค่าโดยสารในช่วงเวลาเร่งด่วน (Surge Pricing) และเงินประกันรายได้ (Incentive)

3. การให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันสามารถเข้ามาแก้ไขปัญหาการให้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิม

จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันทั้งหมด 45 คน มีความคิดว่าการเข้ามาของแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่สามารถเข้ามาแก้ไขข้อบกพร่องหรือปัญหาการให้บริการแท็กซี่ได้ โดยการให้บริการแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่ถือว่าเป็นส่วนเติมเต็มที่ทำให้การให้บริการรถแท็กซี่มีความสมบูรณ์มากขึ้น เช่น ลดปัญหาการปฏิเสธและช่วยให้ผู้ขับรถแท็กซี่ในลักษณะเดิมสามารถรับงานได้เพิ่มขึ้น และสร้างโอกาสทางด้านรายได้ให้แก่ผู้ขับในระบบ Uber และ GrabCar

ทั้งนี้ จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber และ GrabCar ทั้งหมดเป็นผู้ใช้บริการมาก่อนแล้วเกิดความรู้สึกประทับใจและมองเห็นโอกาสที่สามารถสร้างรายได้ที่ดีและคิดว่าจุดเด่นของการให้บริการคือ ความโปร่งใส ชัดเจน และมีความปลอดภัย คนขับและผู้โดยสารมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ทั้งหมด ไม่มีการปฏิเสธผู้โดยสาร และผู้โดยสารไม่ความกังวลในการเดินทาง ดังนั้น การตอบรับการให้บริการนี้ของผู้โดยสารแสดงให้เห็นว่าผู้โดยสารพยายามหาทางเลือกที่ดีที่สุดสำหรับตนเอง

ดังนั้น การให้บริการของแท็กซี่ป้ายดำเป็นการสร้างทางเลือกให้กับผู้โดยสาร ถึงแม้ว่าราคาในบางช่วงเวลามีราคาสูง แต่ก็สามารถเข้ามาแก้ไขการปฏิเสธผู้โดยสารของแท็กซี่ได้แน่นอน เนื่องจากมีการบริการที่มีมาตรฐานและแตกต่างจากการให้บริการแบบลักษณะเดิม โดยแอปพลิเคชันเรียกรถแท็กซี่สามารถตอบสนองผู้โดยสารได้รวดเร็วและสามารถวิเคราะห์รูปแบบการเดินทางค่าโดยสารได้ตรงตามความต้องการใช้บริการของผู้โดยสาร

4. ปัญหาที่พบระหว่างการทำงานเกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชัน

จากการสัมภาษณ์ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันทั้งหมด 45 คน พบปัญหาในการใช้แอปพลิเคชัน โดยสามารถสรุปปัญหาที่เกิดจากการใช้งานระหว่างการทำงานได้ ดังนี้

1. ปัญหาระบบการชำระค่าโดยสาร ในปัจจุบันการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Grab, Uber และ All Thai Taxi ผู้โดยสารสามารถเลือกชำระค่าโดยสารด้วยเงินสดหรือบัตรเครดิต /

บัตรเครดิตได้ ซึ่งได้รับความนิยมจากผู้โดยสารเพิ่มมากขึ้น ในทางตรงกันข้าม จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Taxi จำนวน 9 คนและผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน All Thai Taxi จำนวน 4 คน นั้นไม่เห็นด้วยกับการบริการนี้ เนื่องจากผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Taxi และ All Thai Taxi มีลักษณะการประกอบอาชีพเหมือนกับผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมที่ต้องการเงินสดเพื่อใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ซึ่งการที่ผู้โดยสารเลือกชำระค่าโดยสารด้วยบัตรเครดิตหรือบัตรเครดิต ส่งผลให้ผู้ขับรถแท็กซี่จะได้รับเงินค่าโดยสารในสัปดาห์ต่อไป ซึ่งรายได้ในการทำงานแต่ละวันไม่แน่นอน นอกจากนี้ ปัญหาเรื่องส่วนลดการเดินทางซึ่งถือเป็นปัญหาในลักษณะเดียวกัน แต่ส่วนลดจากผู้โดยสาร Grab Taxi จะนำไปใส่ไว้ในเครดิต⁸ หรือกระเป๋าเงินสำหรับคนขับ ทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องสะสมยอดให้ครบ 500 บาทจึงสามารถนำออกมาใช้ได้ ดังนั้น ปัญหาที่เกิดขึ้นทั้ง 2 กรณี ผู้ขับรถแท็กซี่ Grab Taxi จำนวน 5 คน เลือกที่จะไม่รับงานเมื่อมีการแจ้งเตือนจากแอปพลิเคชัน

ในทางตรงกันข้าม จากการสัมภาษณ์ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber และ GrabCar จำนวน 17 คน กลับมีความคิดเห็นที่ตรงกันข้ามเนื่องจาก การชำระค่าโดยสารผ่านบัตรเครดิตและบัตรเครดิตสามารถสร้างความสะดวกสบาย ไม่ต้องหาเงินทอนและรับค่าโดยสารผ่านบัญชีธนาคารอาทิตย์ละ 1 ครั้ง ดังนั้น การชำระค่าโดยสารผ่านบัตรเครดิตและบัตรเครดิตเป็นที่ชื่นชอบของผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber และ GrabCar

2. ปัญหาด้าน GPS จากการสัมภาษณ์ พบว่า ปัญหานี้เกิดขึ้นกับผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันทุกคน ซึ่งอาจเกิดจากการกำหนดสถานที่ของผู้โดยสารไม่แสดงตำแหน่งที่อยู่ได้ไม่ถูกต้องหรือกำหนดสถานที่ที่อยู่ใกล้เคียงแทน ปัญหานี้ส่งผลให้ผู้ขับรถแท็กซี่ไปรับผู้โดยสารช้า ทำให้เสียเวลาทั้งผู้ขับรถแท็กซี่และผู้โดยสาร แต่ผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนใหญ่จะแก้ปัญหาโดยวิธีการโทรศัพท์หาลูกค้าเพื่อสอบถามเส้นทาง แต่จากการสัมภาษณ์พบว่า ระบบแอปพลิเคชันในทุกบริษัทมีการพัฒนาและมีความเสถียรมากยิ่งขึ้น ทำให้การระบุตำแหน่งที่อยู่มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Taxi จำนวน 3 คนซึ่งสมัครเข้าเป็นผู้ขับในระบบ Grab Taxi ตั้งแต่เริ่มต้นที่เปิดให้บริการในประเทศไทย ซึ่งในขณะนั้นการทำงานของระบบ GPS ของ Grab ยังไม่เสถียร ส่งผลให้ผู้ขับรถแท็กซี่ทั้ง 3 คน ใช้งานของไหวของระบบในการรับงานเพื่อทำรอบหรือร่วมกับผู้อื่นกระทำการเพื่อหวังผลประโยชน์ร่วมกันโดยไม่

⁸ จากการสัมภาษณ์สามารถสรุปได้ว่า เครดิตหรือกระเป๋าเงินสำหรับคนขับ คือ บัญชีที่ผู้ขับมีไว้สำหรับธุรกรรมการรับเงินโอน โพรโมชันที่เป็นส่วนลดต่างๆ นอกจากนี้เครดิตไว้สำหรับหักค่าบริการแอปพลิเคชัน ครั้งละ 10 บาท สำหรับ Grab Taxi และ 20% สำหรับ GrabCar และต้องมีเงินติดบัญชีขั้นต่ำ 50 บาท

มีการโดยสารจริง และขอร้องผู้โดยสารที่เรียกใช้บริการในแบบเดิมให้กดเรียกใช้งานผ่านแอปพลิเคชัน ซึ่งการกระทำดังกล่าวนำมาซึ่งค่า Incentive ที่เพิ่มขึ้นจากการรับรองรายได้ของผู้ขับต่อวัน ยกตัวอย่างเช่น รับงาน 3 งานได้รับเงินเพิ่ม 500 บาท โดยทำให้ผู้ขับมีรายได้ที่เพิ่มขึ้นจากการกระทำดังกล่าวข้างต้น ประมาณ 20,000 – 40,000 บาทต่อเดือน

ทั้งนี้ ในปัจจุบันทางบริษัท Grab ได้มีการพัฒนาระบบให้มีความเสถียรและมีความแม่นยำมากยิ่งขึ้นทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ทั้ง 3 รายหยุดพฤติกรรมการโกงระบบเนื่องจากมีเพื่อนผู้ขับในระบบ Grab Taxi ถูกบริษัทตรวจพบการทุจริตนำมาซึ่งระงับสัญญาอนุญาตแอปพลิเคชันและให้ออกจากระบบทันที

3. ปัญหาด้านระบบจับคู่ จากการสัมภาษณ์ผู้ขับรถแท็กซี่ Uber จำนวน 15 คน แสดงความคิดเห็นว่า ในปัจจุบัน Uber ได้พัฒนาระบบจับคู่ให้มีความแม่นยำมากขึ้น เพื่อลดเวลาในการรอรถมารับของผู้โดยสาร โดยทางระบบจะจับคู่ผู้โดยสารและผู้ขับรถแท็กซี่ที่อยู่ใกล้กันมากที่สุด แต่ปัญหาที่เกิดขึ้น คือระบบจะสลับคู่เมื่อผู้ขับแท็กซี่ Uber คันอื่นอยู่ใกล้ผู้โดยสารมากกว่าแต่ผู้ขับได้กดรับงานแล้วและกำลังขับไปเพื่อรับผู้โดยสาร แต่เมื่อมีการเปลี่ยนคนขับที่อยู่ในพิกัดใกล้กว่าส่งผลให้ผู้ขับคนเดิมโดนยกเลิกงานและเสียค่าน้ำมันจากการขับรถมารับผู้โดยสารอีกด้วย

นอกจากนี้ ปัญหาเรื่องระบบจับคู่ในด้านของผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Grab จากการสัมภาษณ์ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Grab จำนวน 11 คน พบว่า งานที่แสดงผ่านระบบในแต่ละครั้งมีระยะเวลาเพียง 15 วินาที ดังนั้น หากผู้ขับกำลังขับอยู่จะไม่สามารถอ่านข้อความแจ้งเตือนได้ทันและมีระยะเวลาในกาตัดสินใจสั้น ส่งผลให้เปอร์เซ็นต์การรับงานลดลง

ในส่วนผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน All Thai Taxi นั้น พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ All Thai Taxi จำนวน 13 คน มีปัญหาเรื่องการรับงาน เนื่องจาก All Thai Taxi มีรถแท็กซี่บริการน้อย ดังนั้น เมื่อถูกเรียกงานในบางครั้งผู้ขับรถแท็กซี่และผู้โดยสารมีระยะเวลาค่อนข้างไกล และระบุสถานที่รับไม่ชัดเจน อีกทั้งปัญหาด้านการจับคู่ ยังรวมถึงการประสานงานของ Call Center มีความผิดพลาดในการแจ้งสถานที่รับ – ส่ง ดังนั้น ปัญหาที่เกิดขึ้นส่งผลให้ผู้โดยสารเกิดความไม่สะดวกในการใช้บริการซึ่งนำมาถึงการไม่พอใจและยกเลิกงานในที่สุด

4. ปัญหาที่เกิดจากผู้โดยสาร พบว่า จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันทั้งหมด 45 คน ประสบปัญหาการยกเลิกงานจากผู้โดยสาร ซึ่งปัญหานี้เกิดจากผู้โดยสารยกเลิกขณะที่ผู้ขับรถแท็กซี่กำลังขับรถเพื่อไปรับผู้โดยสารยังจุดหมายที่ระบุไว้ หรือผู้โดยสารไม่แจ้งยกเลิกงานผ่านระบบและผู้ขับรถแท็กซี่ไม่สามารถติดต่อผู้โดยสารได้ ถึงแม้ว่าระบบจะมีการควบคุมบันทึกประวัติผู้โดยสารที่กระทำนี้ แต่ส่งให้ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันทั้ง 3 ระบบ ซึ่งทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่เสียเวลาและค่าใช้จ่ายเพื่อไปรับผู้โดยสาร

ทั้งนี้ จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber สามารถรายงานปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้โดยสารระหว่างการให้บริการและให้คะแนนผู้โดยสารได้ ซึ่งหากผู้โดยสารมีการยกเลิกบ่อยครั้งหรือมีคะแนนการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ต่ำ ระบบแอปพลิเคชันสามารถยกเลิกบัญชีผู้ใช้ของผู้โดยสารที่มีพฤติกรรมดังกล่าวได้ นอกจากนี้ ยังพบปัญหาเพิ่มเติมว่าหากผู้โดยสารที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน Uber ไม่กดยกเลิกงานและปิดเครื่องจะส่งผลให้ผู้ขับไม่สามารถรับงานต่อได้จนกว่าจะรอผู้โดยสารจนครบ 10 นาที ผู้ขับจึงสามารถยกเลิกงานได้ ซึ่งผู้ขับรถแท็กซี่แสดงความคิดเห็นว่า ระยะเวลาที่รออาจทำให้ผู้ขับเสียเวลา ค่าใช้จ่ายและเสียโอกาสในการรับผู้โดยสารรายอื่นอีกด้วย

5. ปัญหาในการคำนวณค่าโดยสาร จากการสัมภาษณ์ พบว่า ปัญหาเรื่องการคำนวณค่าโดยสารส่วนใหญ่เกิดขึ้นในแอปพลิเคชัน Uber เนื่องจากในบางครั้งการเดินทางผู้โดยสารเลือกใช้เส้นทางปกติที่คุ้นเคยไปกับทางด่วนและระบบคำนวณเส้นทางการเดินทางผิดพลาด โดยระบบจะเรียกเก็บค่าผ่านทางด่วนจากผู้โดยสาร ยกตัวอย่างเช่น ผู้โดยสารเลือกใช้เส้นทางบนถนนวิภาวดีรังสิตในการเดินทางแต่ทางระบบเรียกเก็บค่าโดยสารโดยคำนวณค่าผ่านทางยกระดับอุตราภิมุข หรือ ทางด่วนโทลล์เวย์ ดังนั้น หากผู้ขับรถแท็กซี่ไม่ตรวจสอบรายละเอียดในใบเสร็จที่แอปพลิเคชันแสดงไว้ส่งผลให้ผู้โดยสารจ่ายค่าโดยสารเกินความเป็นจริง โดยปัญหานี้จะเกิดขึ้นกับแอปพลิเคชัน Uber เพียงอย่างเดียวเนื่องจากค่าผ่านทางผู้ขับแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber จะต้องจ่ายไประหว่างการเดินทางและส่วนใหญ่นิยมใช้ Easy Pass⁹ ซึ่งการบริการนี้เป็นจุดเด่นอีกจุดหนึ่งที่ทำให้การบริการของ Uber สะดวกสบายและเหนือระดับกว่าการใช้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันรายอื่นที่ผู้โดยสารต้องเป็นคนจ่ายค่าผ่านทางพิเศษทันทีระหว่างการเดินทางเหมือนระบบการให้บริการแท็กซี่ในรูปแบบเดิม

ถึงแม้ว่าการให้บริการจะเกิดความผิดพลาดบ่อยครั้ง แต่จากการสัมภาษณ์ พบว่าการติดต่อเพื่อแจ้งปัญหาผ่านแอปพลิเคชันกับผู้ดูแลระบบ Uber สามารถแก้ไขปัญหาย่างรวดเร็วในปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งทำให้ผู้ขับทุกคนพอใจกับระบบแอปพลิเคชันของ Uber

6. ปัญหาด้านภาษา จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Taxi จำนวน 12 คนและ All Thai Taxi จำนวน 5 คนประสบปัญหาเรื่องภาษาที่ใช้ในการติดต่อระหว่างผู้โดยสารขณะให้บริการ ถึงแม้ว่าแอปพลิเคชันสำหรับผู้ขับแท็กซี่สามารถเลือกภาษาการใช้

⁹ EASY PASS คือ ชื่อบัตรที่ใช้ในระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติ โดยการเก็บเงินนี้จะไม่ใช้พนักงานเก็บค่าผ่านทางพิเศษ สำหรับผู้ที่ใช้บริการนี้ต้องเปิดบัญชีและเติมเงินเพื่อเป็นเงินสำรองค่าผ่านทางล่วงหน้า ตั้งแต่ 1,000 บาทขึ้นไป (thaieasypass, 2555)

งานเป็นภาษาไทยได้ แต่ปัญหาที่พบเกิดจากการกำหนดจุดหมายของผู้โดยสารที่กำหนดชื่อจุดหมายปลายทางเป็นภาษาอังกฤษ ส่งผลให้ผู้ขับรถแท็กซี่ไม่ทราบจุดหมายปลายทางส่งผลให้ผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนใหญ่เลือกที่จะไม่รับงานและยอมเสียคะแนนการตอบรับงาน

7. ปัญหาการปฏิเสธงาน จากการสัมภาษณ์ พบว่าผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันต่างเคยปฏิเสธงานหรือยกเลิกงาน ซึ่งจะมีผลต่อคะแนนการรับงานโดยเฉพาะผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน GrabCar, Grab Taxi และ Uber ที่ระบบจะมีค่า Incentive ที่มีเงื่อนไขการรับงานไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 และการยกเลิกงานไม่เกินร้อยละ 25 ยกตัวอย่างเช่น ระบบของ Grab ผู้ขับรถแท็กซี่จะทราบจุดหมายปลายทางซึ่งหากผู้ขับไม่ตอบรับจะเสียคะแนนการรับงาน แต่หากระบบของ Uber ผู้ขับรถแท็กซี่จะไม่ทราบจุดหมายปลายทางซึ่งทำให้เกิดปัญหาการยกเลิกงาน จากการสัมภาษณ์ พบว่าปัญหาการปฏิเสธและยกเลิกงานนั้นอาจเกิดจากปัญหาจราจรที่ทำให้ผู้ขับไม่สามารถขับรถไปรับผู้โดยสารได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้ขับกลุ่มนี้เข้าใจผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมเนื่องจากปัญหาในด้านต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่ไม่สอดคล้องกัน

ถึงแม้ว่า ในปัจจุบัน Uber ได้มีการพัฒนาระบบการเดินทางไปยังจุดหมาย โดยมีวัตถุประสงค์ให้ผู้ขับสามารถกำหนดสถานที่ปลายทางขณะกลับรถกลับบ้านหรือไปทำงาน เพื่อให้สามารถรับผู้โดยสารที่จะเดินทางไปในเส้นทางเดียวกัน โดยสามารถใช้ระบบนี้ได้วันละ 2 ครั้งและจำนวนเที่ยวในการเดินทางไม่นำไปคิดค่า Incentive ดังนั้นผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber จำนวน 8 คนมีความคิดเห็นว่ารระบบนี้ช่วยให้ระหว่างการเดินทางนั้นสามารถหาผู้โดยสารได้แต่ก็ไม่ได้นำมาช่วยผู้ขับอย่างเต็มที่ เนื่องจากไม่มีค่า Incentive ที่เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการขับ Uber

5. การบริการแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่เป็นการบริการจากรถแท็กซี่ป้ายดำ

จากการสัมภาษณ์ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber และ GrabCar จำนวน 17 คน พบว่า ความรู้สึกในการถูกเรียกรถแท็กซี่ป้ายดำนั้นมีความคิดเห็นว่ามีมาจากผู้โดยสารที่เสียประโยชน์จากการบริการนี้ แต่ในทางตรงกันข้ามผู้ขับรถแท็กซี่ในกลุ่มนี้แสดงความคิดเห็นว่า รถแท็กซี่ป้ายดำเป็นสิ่งที่สามารถบอกได้ว่าการให้บริการแท็กซี่สาธารณะในประเทศไทยไม่มีมาตรฐาน ผู้ที่กำกับดูแลขาดประสิทธิภาพในด้านการจัดการ ตรวจสอบและดูแลพฤติกรรมของผู้ขับรถแท็กซี่ในแบบดั้งเดิม อีกทั้งผู้ขับรถแท็กซี่ยังทำลายความน่าเชื่อถือในอาชีพตนเองด้วยการบริการที่แย่งและไม่มีการพัฒนา จึงนำมาซึ่งการให้บริการของแท็กซี่ป้ายดำ

นอกจากนี้ ผู้สัมภาษณ์ได้ซักถามประเด็นการให้บริการของ Uber และ GrabCar กับผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Taxi และ All Thai Taxi พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Taxi จำนวน 8 คน และผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน All Thai Taxi จำนวน 9 คนไม่เห็น

ด้วยการให้บริการของ Uber และ GrabCar โดยมีผู้ขับรถแท็กซี่ในกลุ่มนี้คิดว่า การให้บริการในลักษณะนี้เป็นการเอาเปรียบผู้ขับรถแท็กซี่สาธารณะที่ถูกกฎหมายในด้านการเข้ามาประกอบอาชีพ และในด้านราคาค่าโดยสาร ดังนั้น จึงอยากให้ทางภาครัฐบาลเข้ามาแก้ไข เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการทำงานมากขึ้น

ในส่วนของผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Taxi จำนวน 5 คน และ All Thai Taxi จำนวน 6 คน คิดว่าการให้บริการแท็กซี่ป้ายดำเป็นทางเลือกของผู้โดยสารและคิดว่าไม่กระทบกับการทำงานของตน เนื่องจากในปัจจุบันผู้โดยสารยังการใช้บริการแท็กซี่ในรูปแบบเดิมจำนวนมาก และยังมีรายได้อยู่ในระดับเดิม อีกทั้ง รูปแบบการให้บริการของตน (Grab Taxi และ All Thai Taxi) มีช่องทางในการให้บริการมากกว่า ได้แก่ การโบกเรียกจากข้างทาง การเรียกจากศูนย์วิทยุและการเรียกผ่านแอปพลิเคชัน ดังนั้น หากผู้ขับรถแท็กซี่มีความขยันและใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงานรวมทั้งให้การบริการที่ดีแก่ผู้โดยสาร การให้บริการของแท็กซี่ป้ายดำจึงไม่ส่งผลกระทบต่อปัญหาที่เกิดขึ้น อาจเกิดขึ้นจากบุคคลหลายฝ่ายเช่น เจ้าของอุรถให้เช่า สหกรณ์รถแท็กซี่ ที่มีการลงทุนค่อนข้างสูงรวมทั้งผู้ขับรถแท็กซี่ที่ไม่มีการพัฒนาตนเอง ปฏิเสธเทคโนโลยี ทำให้บุคคลเช่นนี้มีความล่าช้าจึงนำมาซึ่งปัญหาในการขัดแย้ง ดังนั้น หากผู้ขับรถแท็กซี่มีการพัฒนาตนเองให้ก้าวทันยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไปและมีการบริการที่ดี การให้บริการแท็กซี่สาธารณะจะมีข้อได้เปรียบมากกว่าแท็กซี่ป้ายดำเนื่องจากเป็นการให้บริการที่ถูกกฎหมายและมีหลายช่องทางในการให้บริการ

6. ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการบริการแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่ต่อผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิม

จากการสัมภาษณ์พบว่า ความคิดเห็นของผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันทุกคนทั้งหมด 45 รายมีความคิดว่าการการให้บริการแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่มีเพิ่มมากขึ้นส่งผลกระทบต่อ การให้บริการแท็กซี่ในรูปแบบเดิม เนื่องจากการในปัจจุบันเทคโนโลยีสามารถทำให้การใช้บริการแท็กซี่ความสะดวกและปลอดภัยมากยิ่งขึ้น โดยมีข้อมูลของผู้ขับ ได้แก่ ชื่อและนามสกุล เบอร์โทรศัพท์ ภาพถ่ายของผู้ขับ ยี่ห้อรถ สีและรุ่นของรถรวมทั้งทะเบียนรถที่ปรากฏอยู่ในแอปพลิเคชัน ดังนั้น หากผู้ขับรถแท็กซี่มีข้อมูลไม่ตรงกับข้อมูลที่แจ้งไว้ผู้โดยสารสามารถยกเลิกการใช้บริการได้และเมื่อผู้โดยสารแจ้งปัญหาการใช้บริการกับทางบริษัทผ่านแอปพลิเคชัน ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันสามารถถูกระงับหรือยกเลิกการให้บริการได้ ซึ่งถือว่าเป็นข้อดีในการตรวจสอบเบื้องต้นในการเรียกใช้บริการรวมทั้งยังมีบันทึกการเดินทางซึ่งทำให้ผู้โดยสารและผู้ขับมีข้อมูลระหว่างกันสามารถทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่และผู้โดยสารมีความรู้สึกปลอดภัยมากยิ่งขึ้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น การใช้เทคโนโลยีนั้นสามารถเข้ามาแก้ไขการให้บริการในรูปแบบเดิม นั่นคือ การปฏิเสธผู้โดยสารจึงทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันสามารถรับงานได้เพิ่มขึ้น

โดยลดการวิ่งรถเปล่าเพื่อวนหาผู้โดยสารจึงส่งผลให้ค่าใช้จ่ายลดลง รวมทั้งการให้บริการแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่ยังมีค่า Incentive ค่าบริการเรียกรถซึ่งเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่มาให้ผู้ขับมีรายได้เพิ่มขึ้น ดังนั้น จะเห็นได้ว่าแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่นั้นให้ประโยชน์ทั้งผู้โดยสารและผู้ขับรถแท็กซี่ โดยทำให้การใช้บริการและการให้บริการมีความสะดวกและปลอดภัยมากกว่าการใช้บริการแท็กซี่ในลักษณะเดิม หากผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมยังไม่มีการพัฒนาการให้บริการและการใช้เทคโนโลยี แอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่จึงส่งผลกระทบต่อการใช้บริการในรูปแบบเดิมอย่างแน่นอนตามยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป

นอกจากนี้ จากการสัมภาษณ์ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber และ GrabCar ยังแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับกรณีที่ใช้บริการยังไม่มีความหมายรองรับว่า ในปัจจุบันการให้บริการของ Uber และ GrabCar ถึงไม่ถูกต้องตามกฎหมายแต่หากกล่าวถึงเรื่องข้อมูลและการตรวจสอบประวัติของผู้ขับ การให้บริการในลักษณะต้องผ่านการตรวจสอบประวัติอาชญากรรมเช่นกับการให้บริการของแท็กซี่ในรูปแบบเดิม ดังนั้นเทคโนโลยีสามารถเข้าจัดการปัญหาในด้านข้อมูลของผู้ขับได้โดยใช้ระบบ GPS Tracking เพื่อใช้ในการติดตามรถแท็กซี่ในระบบซึ่งมีความทันสมัยทางกว่าการไปขึ้นทะเบียนกับกรมการขนส่งทางบกดำเนินการเพียงแค้ใบอนุญาตเท่านั้นแต่การกำกับดูแลในตัวผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมน้อยและไม่สามารถควบคุมได้ ซึ่งเห็นได้จากคุณภาพการบริการที่ไม่ดีและยังมีคนขับที่ไม่มีใบขับขี่สาธารณะอยู่เป็นจำนวนมาก โดยผู้ขับรถแท็กซี่ Uber และ GrabCar ต้องการให้การใช้บริการนั้นถูกต้องตามกฎหมาย เนื่องจาก กฎหมายถูกสร้างขึ้นมาเพื่อคุ้มครองสวัสดิการของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ดังนั้น หากเกิดอุบัติเหตุระหว่างการเดินทางประกันภัยจะไม่คุ้มครองการใช้บริการประเภทนี้เพราะใช้รถผิดประเภท ซึ่งเป็นเรื่องที่จำเป็นและควรแก้ไขกฎหมายในรองรับเพื่อให้สอดคล้องกับธุรกิจโมเดลใหม่ๆที่มาพร้อมกับเทคโนโลยี เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและความปลอดภัยกับทุกฝ่าย

ทั้งนี้ จากการสัมภาษณ์ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Taxi และ All Thai Taxi คิดว่าผู้ขับรถแท็กซี่ในกลุ่มนี้มีความได้เปรียบผู้ขับรถแท็กซี่ในรูปแบบเดิมและแท็กซี่ป้ายดำเนื่องจากเป็นการบริการที่ถูกกฎหมายอยู่แล้วเพียงนำเทคโนโลยีมาใช้ก็สามารถเพิ่มช่องทางการเดินทางให้แก่ผู้โดยสารและผู้ขับรถแท็กซี่สามารถรับงานได้เพิ่มขึ้น ดังนั้น หากผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมมีการปรับปรุงการให้บริการและใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการทำงานจะทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้นและสามารถป้องกันเข้ามาให้บริการของแท็กซี่ป้ายดำได้ เนื่องจากมีจุดเด่นในด้านการบริการที่ถูกต้องตามกฎหมายและมีช่องทางการให้ผู้โดยสารเลือกหลายช่องทาง

7. จุดข้อบกพร่องของการให้บริการแท็กซี่ในลักษณะเดิม

จากการสัมภาษณ์ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันจำนวน 45 คน มีความคิดเห็นว่าการให้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิมมีจุดข้อบกพร่องและควรได้รับการแก้ไขสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเด็น ดังนี้

ผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิม จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้ขับรถแท็กซี่จำนวน 45 คน มีความคิดว่าผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยปัญหาที่เกิดจากผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมได้แก่ การปฏิเสธผู้โดยสาร การใช้เวลาไม่สุภาพขณะให้บริการ ผู้ขับรถแท็กซี่ไม่มีใบขับขี่สาธารณะ และการเอารถเอาเปรียบผู้โดยสาร เช่น การไม่คิดราคาค่าโดยสารตามที่กำหนดไว้ หรือการขับรถออกนอกเส้นทาง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นการกระทำที่ส่งผลให้การให้บริการรถแท็กซี่สาธารณะในปัจจุบันไม่มีคุณภาพ โดยในปัจจุบันมีแอปพลิเคชันเรียกรถแท็กซี่เข้ามาช่วยปรับปรุงการให้บริการซึ่งสามารถเข้ามาแก้ไขข้อบกพร่องดังกล่าวได้ ซึ่งหากผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันบริการไม่ดี ผู้โดยสารสามารถแจ้งปัญหาผ่านแอปพลิเคชันส่งผลให้ผู้ขับสามารถโดยระงับหรือยกเลิกการให้บริการได้ ซึ่งถือเป็นกลไกในการควบคุมอีกหนึ่งช่องทางนอกเหนือจากการกำกับดูแลจากกรมขนส่ง และสามารถยกระดับการให้บริการของแท็กซี่แบบดั้งเดิมได้

นอกจากนี้ จากการสัมภาษณ์ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Taxi จำนวน 13 คนพบว่า มีผู้ขับรถแท็กซี่จำนวน 8 คนในกลุ่มนี้ที่เคยปฏิเสธผู้โดยสารโดยเลือกรับผู้โดยสารเรียกใช้เฉพาะเส้นทางที่ตนเองต้องการไปเท่านั้นแต่เมื่อมีการบริการของ Grab Taxi เข้ามาในช่วงเวลาที่จำเป็นต้องเลือกรับผู้โดยสารสามารถเลือกงานจากการแสดงผ่านแอปพลิเคชันได้ โดยผู้ขับรถแท็กซี่ในกลุ่มนี้จะไม่คำนึงถึงคะแนนการรับงานแต่นำแอปพลิเคชันมาใช้ให้การทำงานสะดวกมากยิ่งขึ้น โดยส่วนใหญ่จะเลือกรับในช่วงเวลาก่อนส่งรถเพื่อเลือกผู้โดยสารที่ไปเส้นทางเดียวกันกับอุ้งรถแท็กซี่หรือเลือกรับผู้โดยสารเฉพาะที่เดินทางไปสนามบินเนื่องจากบริเวณนั้นมีผู้โดยสารจำนวนมากและมีค่าบริการสนามบินเพิ่ม 50 บาท ดังนั้น แอปพลิเคชันสามารถเข้ามาช่วยให้การทำงานมีความสะดวกและรับงานได้เพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังช่วยลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างผู้โดยสารได้อีกด้วย

ผู้เช่ารถแท็กซี่ จากการสัมภาษณ์ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันจำนวน 35 คน ซึ่งเป็นผู้ขับรถแท็กซี่ในระบบ Garb Taxi จำนวน 13 คนผู้ขับรถแท็กซี่ผ่าน All Thai Taxi จำนวน 15 คน และเป็นผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber จำนวน 7 คน พบว่าผู้เช่ารถแท็กซี่มีการละเลยมาตรฐานหรือคุณสมบัติของผู้ที่ต้องการเช่ารถแท็กซี่ซึ่งถือเป็นอีกจุดหนึ่งที่เกิดปัญหาของการให้บริการในรูปแบบเดิม เนื่องจากการสัมภาษณ์ผู้เช่ารถแท็กซี่บางผู้มีรถจอดรอให้เช่าเป็นจำนวนมาก ดังนั้น ผู้เช่ารถแท็กซี่เหล่านี้จึงต้องการผู้เช่ารถเพื่อหารายได้ให้ตนเอง หากผู้เช่าไม่มีใบขับขี่แต่มีเงินประกันจ่ายล่วงหน้าก็สามารถขับได้ ซึ่งทำให้บุคคลอื่นที่ต้องการขับแท็กซี่สามารถประกอบอาชีพได้

ง่ายโดยไม่ผ่านการตรวจเช็คประวัติอาชญากรรมส่งผลให้มีแท็กซี่ที่ไม่มีคุณภาพเข้ามาในระบบ ในทางตรงกันข้าม ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber มีความคิดเห็นถึงว่า การให้บริการของ Uber ยังไม่มีกฎหมายรองรับแต่ผู้ขับรถแท็กซี่ในระบบทุกคนต้องผ่านการตรวจสอบประวัติอาชญากรรมทุกคน และยังมีการควบคุมเรื่องคุณภาพจากระบบอีกทางหนึ่ง ซึ่งหากในอนาคต Uber มีกฎหมายรองรับผู้ขับรถแท็กซี่ในกลุ่มนี้คิดว่า จะส่งผลดีทำให้การบริการแท็กซี่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นโดยสามารถสร้างทางเลือกให้แก่ผู้โดยสาร โดยมีการควบคุมอย่างเข้มงวดจากกรมการขนส่งทางบกและผ่านระบบแอปพลิเคชัน

กฎหมายในการกำกับดูแล จากการสัมภาษณ์ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันจำนวน 33 คน แบ่งออกเป็นผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber และ GrabCar จำนวน 17 คน ผู้ขับรถแท็กซี่ All Thai Taxi จำนวน 10 คนและผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Taxi จำนวน 7 คน แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกฎหมายในการกำกับดูแลในปัจจุบันมีความล้าหลังและไม่สามารถควบคุมการบริการให้มีคุณภาพได้ซึ่งอาจมาจากการมีจำนวนรถแท็กซี่ในระบบที่มากเกินไปทำให้ดูแลได้ยากและไม่ทั่วถึง ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาระหว่างผู้ขับรถแท็กซี่และผู้โดยสารได้

นอกจากนี้ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber และ GrabCar แสดงความคิดเห็นว่าในปัจจุบันถึงแม้ว่าการให้บริการของ Uber และ GrabCar ยังไม่มีกฎหมายรองรับแต่ได้รับความนิยมจากผู้โดยสารเพื่อมากขึ้น เนื่องจากการให้บริการนี้สามารถทำให้ผู้โดยสารมีความสะดวกสบายและปลอดภัยมากกว่าการให้บริการแท็กซี่ในแบบเดิมที่ถูกต้องตามกฎหมาย ดังนั้น ผู้ขับรถแท็กซี่ในกลุ่มจึงมีความคิดเห็นว่าการให้บริการนี้จึงเป็นตัวเลือกที่ดีแก่ผู้โดยสารและยังช่วยส่งเสริมระบบการให้บริการรถแท็กซี่ที่มีอยู่ให้มีคุณภาพมากขึ้น ดังนั้น ทางภาครัฐจึงควรปรับปรุงกฎหมายเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้โดยสารและตามยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป เพราะการให้บริการนี้ผู้ขับรถแท็กซี่ป้ายดำทุกนั้นมีการตรวจสอบประวัติอาชญากรรมและมีการควบคุมจากระบบอย่างดี ซึ่งเป็นเหตุผลที่ผู้โดยสารยอมรับและเลือกใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

ในส่วนของผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Taxi ซึ่งเป็นผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมและผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน All Thai Taxi มีจำนวน 6 คนที่เคยประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ แสดงความคิดเห็นว่า ราคาค่าโดยสารในปัจจุบันมีอัตราที่ต่ำไม่สอดคล้องกับค่าครองชีพ รถแท็กซี่แต่ละคันมีต้นทุนที่สูงเมื่อเปรียบเทียบกับบริการของ Uber และ GrabCar จึงคิดว่ราคาค่าโดยสารที่ต่ำเกินไปจึงเป็นสาเหตุให้ผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมปฏิเสธผู้โดยสารเพราะคิดว่าไม่คุ้มกับต้นทุนที่เสียไป

เหตุผลอีกประการหนึ่งที่ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันในกลุ่มนี้คิดว่าในปัจจุบันมีปริมาณรถแท็กซี่มีจำนวนมากเกินไปและบุคคลใดก็สามารถประกอบอาชีพนี้ได้จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้

ทางภาครัฐบาลควบคุมได้ไม่ทั่วถึง ดังนั้นจึงควรยกเลิกระบบอยู่และมีการกำหนดปริมาณรถแท็กซี่เพื่อสามารถตรวจสอบได้ง่ายและยังสามารถควบคุมคุณภาพการให้บริการของแท็กซี่ได้

8. การให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันยี่ห้ออื่น

จากการสัมภาษณ์ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันสามารถแบ่งความคิดเห็นออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ในกลุ่มแรกมีความคิดเห็นว่าการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันยี่ห้ออื่นเป็นการเพิ่มคู่แข่งในการทำงาน และในกลุ่มที่สองมีความคิดเห็นว่าการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันยี่ห้ออื่นเป็นการเพิ่มทางเลือกให้กับผู้โดยสาร โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันยี่ห้ออื่นเป็นการเพิ่มคู่แข่งในการทำงาน จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Taxi จำนวน 10 คนและผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน All Thai Taxi จำนวน 6 คน มีความคิดเห็นว่าการให้บริการที่เพิ่มขึ้นทำให้มีจำนวนคู่แข่งเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber และ GrabCar เป็นการให้บริการที่ผิดกฎหมายซึ่งถือว่าการเอาเปรียบผู้ขับรถแท็กซี่ในแบบเดิมเนื่องจากใช้รถยนต์ส่วนบุคคลมาให้บริการแก่ผู้โดยสารและมีราคาค่าโดยสารที่สูงกว่าที่กฎหมายกำหนดรวมทั้งสามารถคิดราคาเหมาได้ในความเป็นจริงผู้ขับรถแท็กซี่ในแบบดั้งเดิมและผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันมีต้นทุนและค่าใช้จ่ายต่อวันค่อนข้างสูง ดังนั้น จึงมีความคิดเห็นว่าการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นแต่ถ้าเป็นการให้บริการที่ถูกกฎหมายผู้ขับรถแท็กซี่ในกลุ่มนี้ยอมรับได้และหากในอนาคตการให้บริการของ Uber และ GrabCar มีกฎหมายรองรับย่อมส่งกระทบทางด้านรายได้จากจำนวนผู้โดยสารที่ลดลง

นอกจากนี้ ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Taxi จำนวน 5 รายยังแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ GrabCar ซึ่งอยู่ในแอปพลิเคชัน Grab เช่นเดียวกับการให้บริการของ Grab Taxi ว่าบริการที่เป็นผู้ประกอบการในปัจจุบันให้ความสำคัญกับการให้บริการ GrabCar มากขึ้นและลดความสำคัญของ GrabTaxi โดยการเชิญชวนให้บุคคลที่สนใจให้เข้าร่วมเป็นผู้ขับ GrabCar มากขึ้น โดยมีการกำหนดโปรโมชั่นและค่า Incentive ที่สูง อีกทั้งยังมีการโฆษณาเชิญชวนให้ผู้โดยสารเลือกใช้บริการ GrabCar มากยิ่งขึ้น สิ่งเหล่านี้ผู้ขับรถแท็กซี่แสดงความคิดเห็นว่าการกระทำดังกล่าวไม่แตกต่างจากผู้ให้บริการ Uber ที่ทำลายระบบแท็กซี่สาธารณะและทำเอาเปรียบผู้ประกอบการอาชีพผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิม

ในส่วนของผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน All Thai Taxi แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมว่าในอดีตเป็นเพียงพนักงานบริษัทที่ขับรถรับ-ส่งผู้โดยสารตามหน้าที่เท่านั้นมีความคิดว่าการให้บริการ Uber และ GrabCar เป็นช่องทางการเดินทางอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งสร้างทางเลือกให้แก่ผู้โดยสาร แต่ในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงจากการเป็นพนักงานมาเป็นผู้เข้าซื้อทำให้มีต้นทุนเพิ่มมาก

ขึ้นและต้องหาผู้โดยสารต่อวันเพิ่มขึ้นเหมือนผู้ขับรถแท็กซี่โดยทั่วไป ดังนั้น การให้บริการของแท็กซี่ป้ายดำจึงถือว่าการเอาเปรียบ และหากผู้โดยสารต้องการความสะดวกสบาย รถที่คุณภาพดีและการบริการที่เหนือระดับผู้ขับรถแท็กซี่ในกลุ่มนี้คิดว่า All Thai Taxi สามารถให้บริการได้เทียบเท่ากับ Uber และ GrabCar แต่ปัญหาค่าโดยสารที่มีราคาถูกกว่าทำให้รายได้เมื่อหักค่าใช้จ่ายแล้วอาจเหลือน้อยกว่าผู้ให้บริการแท็กซี่ป้ายดำทั้งที่ All Thai Taxi เป็นการบริการที่ถูกกฎหมายทุกประการ

2. การให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันอื่นที่อื่นเป็นการเพิ่มทางเลือกให้กับผู้โดยสารจากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Taxi จำนวน 3 คน ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน All Thai Taxi จำนวน 9 คน ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber และ GrabCar จำนวน 17 คน มีความคิดเห็นว่าการให้บริการเป็นการเพิ่มทางเลือกในการเดินทางให้กับผู้โดยสารซึ่งสามารถสรุปความคิดเห็นได้ ดังนี้

ในกลุ่มแรก ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber และ GrabCar มีความคิดเห็นว่าการให้บริการของผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิม เช่น การปฏิเสธผู้โดยสาร มารยาทในการให้บริการหรือการขับรถออกนอกเส้นทาง เป็นต้น เกิดจากการให้บริการจากแท็กซี่ที่ถูกต้องตามกฎหมายในทางตรงกันข้ามการให้บริการของ Uber และ GrabCar กลับไม่พบปัญหาเหล่านี้และยังสร้างความสะดวกสบายในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น ดังนั้น ผู้ขับรถแท็กซี่ป้ายดำในกลุ่มนี้มีความคิดเห็นว่าการให้บริการแท็กซี่ป้ายดำที่ยังไม่ถูกต้องตามกฎหมายแต่เป็นที่ถูกใจและนิยมสำหรับผู้โดยสาร โดยสังเกตได้จากการใช้บริการที่เพิ่มขึ้น ดังนั้น Uber และ GrabCar จึงเป็นทางเลือกที่ดีสำหรับผู้โดยสารอีกทางเลือกหนึ่งที่ทำให้การเดินทางสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น อีกทั้งการที่มีคู่แข่งที่เพิ่มมากขึ้นยังทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่และผู้โดยสารมากยิ่งขึ้น ดังนั้น จึงถือว่าเป็นสิ่งที่ดีเพราะยิ่งจะทำให้การให้บริการแท็กซี่ได้รับการพัฒนามากขึ้น

นอกจากนี้ จากการสัมภาษณ์ยังพบว่า มีผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber ที่สมัครเป็นผู้ขับในระบบ GrabCar ด้วยจำนวน 7 คน ซึ่งทั้งหมดเริ่มสมัครเป็นผู้ขับของ Uber ก่อนจากนั้นจึงสมัครขับ GrabCar เนื่องจากในบางสัปดาห์มีค่า Incentive มากกว่าและมีโปรโมชั่นค่อนข้างเยอะทำให้ผู้โดยสารนิยมเลือกใช้มากขึ้น ทั้งนี้ ผู้ขับจะเลือกขับตามโปรโมชั่นในแต่ละอาทิตย์

ในกลุ่มที่สอง คือกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Taxi และ All Thai Taxi ที่มีความคิดเห็นว่าการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันที่เพิ่มขึ้นนั้นเป็นทางเลือกให้กับผู้โดยสาร โดยมีให้เลือกทั้งในแบบที่ถูกกฎหมายและผิดกฎหมาย ดังนั้น ในกรณีที่การบริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันอย่างเช่นการให้บริการของ Uber และ GrabCar ที่ให้ความสะดวกสบายแต่ไม่มีกฎหมายรองรับหากระหว่างการเดินทางเกิดอุบัติเหตุขึ้นประกันภัยและพ.ร.บ.รถยนต์จะไม่คุ้มครอง ซึ่งถือเป็นความเสี่ยงจากการใช้บริการเช่นนี้

9. ราคาค่าโดยสารที่มีราคาแตกต่างกันระหว่างแท็กซี่แบบดั้งเดิมกับแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน

จากการสัมภาษณ์ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber และ GrabCar จำนวน 17 คน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับราคาค่าโดยสารที่แตกต่างกันระหว่างแท็กซี่แบบดั้งเดิมกับแท็กซี่ Uber หรือ GrabCar มีความคิดเห็นว่าลักษณะการให้บริการของ Uber และ GrabCar นั้นมีความแตกต่างกันกับการให้บริการของแท็กซี่แบบดั้งเดิมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารได้ดีกว่าในเรื่องความสะดวกสบายและรถความปลอดภัยมากกว่า ดังนั้นราคาค่าโดยสารจึงผันแปรไปตามมาตรฐานการบริการที่ดีขึ้นและก่อนที่ผู้โดยสารจะเรียกใช้บริการระบบแอปพลิเคชันจะมีการประมาณค่าโดยสารล่วงหน้าเพื่อแจ้งต่อผู้โดยสารในการเดินทางในแต่ละครั้งเพื่อให้ผู้โดยสารรับทราบและตัดสินใจต่อไปว่าจะเลือกใช้บริการหรือไม่ ซึ่งจากการที่ผู้โดยสารเลือกใช้บริการเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ผู้ขับรถแท็กซี่ในกลุ่มนี้จึงมีความคิดเห็นที่ผู้โดยสารมีความยินยอมที่จะจ่ายค่าโดยสารที่สูงขึ้นเพื่อแลกกับความสะดวกสบายและความปลอดภัยที่เพิ่มมากขึ้นจากการใช้บริการแท็กซี่ป้ายดำ

นอกจากนี้ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber และ GrabCar จำนวน 12 คน มีความคิดเห็นที่อัตราค่าโดยสารของแท็กซี่แบบดั้งเดิมในปัจจุบันมีความเหมาะสมแล้วเมื่อเปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในส่วนผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber และ GrabCar จำนวน 5 คน มีความคิดเห็นที่รู้สึกเห็นใจผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมเนื่องจากการอัตราค่าโดยสารมีเพียงเดียว ซึ่งแตกต่างจาก Uber ที่ช่วงเวลาเร่งด่วนจะคิดค่าโดยสารที่มีราคาสูงขึ้น และ GrabCar จะคิดค่าโดยสารแบบอัตราเหมาในช่วงเวลาเร่งด่วน หรือมีค่า Incentive ซึ่งเป็นเงินการประกันรายได้ที่ผู้ขับได้รับเพิ่มเติมนอกจากค่าโดยสาร ทั้งนี้ ค่าโดยสารที่เพิ่มขึ้นในช่วงเร่งด่วนและค่า Incentive มีความสำคัญต่อผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber และ GrabCar เป็นอย่างมากซึ่งหากไม่มีรายได้ดังกล่าวผู้ขับรถแท็กซี่ในกลุ่มนี้มีความคิดเห็นที่รายได้ที่ได้รับอาจจะไม่คุ้มค่ากับการค่าใช้จ่ายและเวลาที่เสียไปจากการประกอบอาชีพนี้

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber และ GrabCar ในกลุ่มหลังจึงมีความคิดเห็นว่าค่าโดยสารที่ได้รับของผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมนั้นน้อยเกินไปเมื่อเทียบกับต้นทุนและค่าใช้จ่ายประจำวันแต่หากให้ปรับค่าโดยสารเพิ่มขึ้นมากกว่านี้อาจเป็นไปได้ยาก เนื่องจากการให้บริการของ Uber และ GrabCar มีผู้โดยสารเลือกใช้บริการเพียงบางกลุ่มเท่านั้นซึ่งมีความเต็มใจจ่ายค่าโดยสารที่สูงขึ้นเพื่อแลกกับการบริการที่ดีขึ้น และการให้บริการขอแท็กซี่แบบเดิมยังไม่มีคุณภาพจึงทำให้ผู้โดยสารอาจคิดว่าค่าโดยสารที่เพิ่มขึ้นของการให้บริการแท็กซี่แบบเดิมยังไม่เหมาะสมกับการบริการ ดังนั้น ผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมและระบบการให้บริการแท็กซี่ควรได้รับการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงเพื่อให้ผู้โดยสารได้รับการบริการที่ดีขึ้นและมีตัวเลือกในการเดินทางเพิ่มขึ้น

ในส่วนของผู้ขับขี่แท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน All Thai Taxi และ GrabTaxi จำนวน 28 คน มีความคิดเห็นว่าทางรัฐบาลควรเข้ามากำกับดูแลในเรื่องนี้ เนื่องจากราคาที่แตกต่างกันเป็นการเอาเปรียบผู้ขับขี่แท็กซี่ที่ถูกกฎหมายโดยอัตราค่าโดยสารตามกฎหมายที่กำหนดไว้มีราคาต่ำกว่าค่าโดยสารของการให้บริการรถแท็กซี่ป้ายดำ อีกทั้ง ยังใช้รถผิดประเภทในการให้บริการและเสียค่าใช้จ่ายอื่นๆ เช่น ค่าต่อทะเบียน ค่าตรวจสภาพรถ เป็นน้อยกว่าผู้ขับขี่แท็กซี่ในกลุ่มนี้จึงมีความคิดเห็นว่าอัตราค่าโดยสารที่ต่างกันนั้นเป็นการเอาเปรียบและไม่ยุติธรรมต่อผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่ที่ปฏิบัติตามกฎหมายที่ต้องแบกรับต้นทุนที่สูงกว่าและได้รับค่าตอบแทนที่น้อยกว่าการให้บริการของ Uber และ GrabCar

10. ค่าตอบแทนพิเศษอื่นๆจากการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน

จากการสัมภาษณ์สามารถแบ่งความคิดเห็นในเรื่องค่าตอบแทนพิเศษที่ได้รับของผู้ขับขี่แท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันจำนวน 45 คนออกเป็น 4 กลุ่ม ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

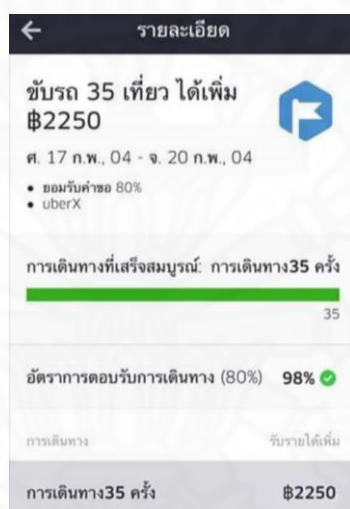
ไม่มีค่าตอบแทนพิเศษ ผู้ขับขี่แท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันในกลุ่มนี้เป็นผู้ขับขี่แท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber จำนวน 3 คน เพื่อหารายได้เสริมเท่านั้น โดยรับงานไม่เป็นเวลาและทำให้ไม่สามารถขยับตามโปรโมชั่นของบริษัทจึงไม่มีค่า Incentive จึงไม่มีรายได้อื่นๆเพิ่มเติมซึ่งคิดในบางวันการทำงานอาจขาดทุนและไม่คุ้มค่าเนื่องจากมีระยะเวลาในการทำงานน้อยและสภาพการจราจรที่ติดขัดทำให้มีรายได้น้อยไม่พอกับค่าใช้จ่ายแต่ละวัน แต่ถ้าคิดแบบเฉลี่ยเป็นรายเดือนจะมีรายได้เพิ่มขึ้นมาประมาณ 3,000 - 4,000 บาท หากไม่คำนึงถึงต้นทุนมากเกินไปคิดว่าพอใจกับรายได้นี้

ค่าบริการเรียกรถ จากการสัมภาษณ์พบว่าค่าบริการเรียกรถจะเป็นค่าบริการที่ผู้ขับขี่แท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Taxi ได้รับเพิ่มเติมจากค่าโดยสารเริ่มครั้งละ 20 แต่ไม่เกิน 40 บาท โดยค่าบริการนี้จะผันแปรตามชั่วโมงเร่งด่วน ซึ่งผู้ขับขี่แท็กซี่ต้องแข่งรายได้ส่วนนี้ให้บริษัทครั้งละ 10 บาท

ทิป¹⁰ จากการสัมภาษณ์พบว่าทิปที่ได้รับเพิ่มเติมจากค่าโดยสารส่วนใหญ่มาจากผู้โดยสารที่เป็นชาวต่างชาติที่ระบบรายได้ในส่วนนี้ลงในแอปพลิเคชันเพราะโดยโดยสารส่วนใหญ่ผู้โดยสารชาวต่างชาตินิยมชำระค่าโดยสารผ่านบัตรเครดิต โดยหากเป็นผู้โดยสารคนไทยส่วนใหญ่จะนิยมจ่ายค่าโดยสารพร้อมทิปเป็นเงินสด โดยทิปที่ได้รับในแต่ละครั้งจะอยู่ประมาณ 20 – 300 บาท

¹⁰ ความหมายของทิป คือ เงินจำนวนหนึ่งที่ผู้รับบริการมอบให้แก่ผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ตนเอง โดยจ่ายเพิ่มให้เป็นพิเศษนอกเหนือการจ่ายค่าสินค้าหรือบริการที่ได้รับไปแล้ว (jobsdb , 2557)

ค่า Incentive จากการสัมภาษณ์พบว่าเงินประกันรายได้หรือค่า Incentive มีความสำคัญและได้รับความนิยมต่อผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber และ GrabCar เป็นอย่างมากซึ่งทำให้รายได้ต่อเดือนเพิ่มขึ้น โดยสารขับรถให้ได้จำนวนเที่ยวตามวันและเวลาที่บริษัทกำหนดในทางตรงกันข้าม ค่า Incentive กลับไม่ได้รับความนิยมจากผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน GrabTaxi ซึ่งมีการประกันค่าใช้จ่ายเช่นเดียวกับผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber และ GrabCar เนื่องจากส่วนใหญ่นิยมใช้แอปพลิเคชันเป็นทางเลือกในการทำงานมากกว่าการเลือกขับผ่านแอปพลิเคชันเพียงอย่างเดียว โดยให้เหตุผลว่าอาชีพขับรถแท็กซี่มีค่าใช้จ่ายประจำวันที่สูง ดังนั้น การเรียกใช้แอปพลิเคชันจะช่วยให้การรับงานมีความต่อเนื่องมากยิ่งขึ้น



ภาพที่ 1 แสดงรายละเอียดค่า Incentive ของผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber. จากผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber ในกลุ่มตัวอย่าง

11. สิ่งที่ควรปรับปรุงจากการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน

ด้านกฎหมาย เนื่องจากการให้บริการของ Uber และ GrabCar ยังไม่มีกฎหมายในการกำกับดูแล เพราะแอปพลิเคชันที่เรียกใช้บริการรถแท็กซี่นั้นสามารถกระทำได้โดยไม่มีผิดกฎหมาย แต่ประเด็นที่ผิดกฎหมายคือ การนำรถยนต์ส่วนบุคคลนำไปให้บริการผู้โดยสาร การใช้อัตราค่าโดยสารไม่ตรงตามที่กฎหมายกำหนดและผู้ขับรถไม่มีใบขับขี่สาธารณะ ส่งผลให้ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber และ GrabCar จึงมีความเห็นว่าประกอบอาชีพนี้มีความเสี่ยงค่อนข้างสูง ซึ่งในปัจจุบันหากระหว่างการทำงานผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber และ GrabCar ถูกตำรวจจับทางบริษัทจะช่วยเหลือผู้ขับรถแท็กซี่เฉพาะค่าปรับเท่านั้น หากผู้ขับรายได้ถูกทำประวัติหรือยกเลิก

ใบขับขี่ทางบริษัทยังไม่มีมาตรการช่วยเหลือผู้ขับซึ่งถือว่าเป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงาน ดังนั้น ทางบริษัทผู้ดูแลแอปพลิเคชัน Uber และ GrabCar ควรเข้าพบและหารือกับกรมการขนส่งเพื่อผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในข้อกำหนดเพื่อทำให้การทำงานสะดวกมากขึ้นและเพื่อเป็นทางเลือกในการเดินทางของผู้โดยสารด้วย ในการนี้ผู้วิจัยจึงได้ทดลองโทรศัพท์ไปยังศูนย์ช่วยเหลือคนขับ uber พบว่า ทางเจ้าหน้าที่แจ้งว่าในปัจจุบันมีการล่อซื้อเพิ่มขึ้น หากผู้ขับได้รับใบสั่งสามารถถ่ายภาพสำเนาและส่งหลักฐานไปทางแอปพลิเคชันของผู้ขับได้ ซึ่งทาง Uber จะทำการจ่ายเงินชดเชยให้ ส่วนกรณีที่ถูกเพิกถอนใบขับขี่ทางบริษัทยังไม่มีมาตรการช่วยเหลือผู้ขับในด้านนี้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงซักถามเพิ่มเติมในประเด็นที่ว่า ถ้าในอนาคตประเทศไทยมีกฎหมายรองรับการให้บริการของ Uber และ GrabCar โดยมีเงื่อนไขและกฎระเบียบในการควบคุมซึ่งทำให้ผู้ขับมีค่าใช้จ่ายและการตรวจสอบในการเข้าระบบกับกรมการขนส่งเหมือนกับผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิม โดยผู้ขับรถแท็กซี่ Uber และ GrabCar จำนวน 9 คนที่ทำงานเต็มเวลานั้นเห็นด้วยเนื่องจากคิดว่าหากเข้าระบบอย่างถูกต้องโดยยินดีที่จะเสียภาษีและปฏิบัติตามกฎหมาย จะทำให้การบริการของ Uber ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นและในอนาคตสามารถเข้าแทนที่การให้บริการแท็กซี่แบบเดิม ในส่วนผู้ที่ขับรถเพื่อหารายได้เสริม 8 คนแสดงความคิดเห็นว่า เป็นเรื่องที่ดีถ้าหาก Uber ทำตามกฎหมาย แต่ควรมีเงื่อนไขที่แตกต่างไปจากผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมเนื่องจากประกอบอาชีพนี้เพื่อหารายได้เสริมเท่านั้น หากมีค่าใช้จ่ายและขั้นตอนที่เหมือนกับผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมอาจไม่คุ้มกับรายได้เพียงเล็กน้อย ส่งผลให้อาจจะตัดสินใจเลิกขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันและหารายได้เสริมในอาชีพอื่นแทน

ด้านการประชาสัมพันธ์ จากการสัมภาษณ์ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน All Thai Taxi จำนวน 15 คน แสดงความคิดเห็นว่า All Thai Taxi มีนโยบายหลักคือการไม่ปฏิเสธผู้โดยสารพร้อมทั้งการบริการที่มีคุณภาพ ดังนั้น จึงความคิดเห็นว่าการให้บริการของบริษัทสามารถช่วยแก้ไขข้อบกพร่องของการให้บริการแท็กซี่ในรูปแบบเดิมได้

แต่ปัญหาที่พบส่วนมากผู้โดยสารไม่กล้าเรียกใช้เนื่องจากเข้าใจว่ามีราคาสูงกว่าแท็กซี่ทั่วไป และมีรถให้บริการน้อยส่งผลให้ All Thai Taxi จะมีผู้โดยสารที่เรียกใช้เป็นประจำมากกว่าการรับผู้โดยสารรายย่อย

ส่วนที่ 3 ผลสัมภาษณ์ผู้โดยสารที่เคยใช้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน

จากการผู้โดยสารที่เคยใช้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน จำนวน 60 ตัวอย่าง ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายจำนวน 9 คนและเพศหญิงจำนวน 51 คน อาชีพของกลุ่มตัวอย่างเป็น

พนักงานเอกชนจำนวน 45 คน รองลงมาประกอบอาชีพรับราชการจำนวน 9 คน อันดับสามประกอบธุรกิจส่วนตัวจำนวน 4 คน และว่างงานจำนวน 2 คน โดยสามารถแบ่งรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้

1. ผู้โดยสารที่เคยใช้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิม จำนวน 15 คน ประกอบด้วยผู้โดยสารที่เป็นเพศชายจำนวน 2 คนและผู้โดยสารที่เป็นเพศหญิงจำนวน 13 คน
2. ผู้โดยสารที่เคยใช้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber จำนวน 15 คน ประกอบด้วยผู้โดยสารที่เป็นเพศชายจำนวน 3 คนและผู้โดยสารที่เป็นเพศหญิงจำนวน 12 คน
3. ผู้โดยสารที่เคยใช้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Grab จำนวน 15 คน ประกอบด้วยผู้โดยสารที่เป็นเพศชายจำนวน 4 คนและผู้โดยสารที่เป็นเพศหญิงจำนวน 11 คน
4. ผู้โดยสารที่เคยใช้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน All Thai Taxi จำนวน 15 คน กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นเพศหญิง

1. ความรู้สึกและความพอใจที่มีต่อการใช้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิม

จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้โดยสารจำนวน 60 คน เคยใช้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิมสามารถแบ่งความคิดเห็นออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1: ไม่พอใจกับการใช้บริการแท็กซี่สาธารณะในปัจจุบัน จำนวน 43 คน ซึ่งผู้โดยสารทุกคนในกลุ่มนี้แสดงความคิดเห็นว่า การเรียกใช้บริการแท็กซี่นั้นเป็นเรื่องยากและมีความคิดเห็นว่าการให้บริการแท็กซี่ยังไร้มาตรฐาน โดยปัญหาที่พบส่วนใหญ่คือปัญหาการปฏิเสธผู้โดยสาร รองลงมาคือปัญหาการขาดวินัยในการให้บริการของผู้ขับ และปัญหาสุดท้ายคือปัญหาด้านสภาพรถซึ่งทำให้การให้บริการแท็กซี่ในแต่ละครั้งไม่มีความประทับใจ ดังนั้น จะเลือกใช้บริการแท็กซี่ด้วยเหตุผลที่ไม่มีทางเลือกหรือมีเหตุจำเป็นเท่านั้น

กลุ่มที่ 2: เป็นกลุ่มที่รู้สึกเฉยๆ กับการใช้บริการแท็กซี่สาธารณะในปัจจุบัน จำนวน 17 คน โดยผู้โดยสารในกลุ่มนี้มีความคิดเห็นว่า ผู้ให้บริการแท็กซี่ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมที่ไม่ดี เลือกผู้โดยสารซึ่งผู้โดยสารทั้งหมดต่างเคยเจอปัญหาการปฏิเสธทุกคน แต่ให้เหตุผลว่าแท็กซี่ในปัจจุบันที่ตั้งใจในการทำงานยังมีอยู่ ซึ่งถือเป็นส่วนน้อยที่จะเจอแท็กซี่ที่บริการดี ดังนั้น ควรเห็นใจผู้ขับรถแท็กซี่ในกลุ่มนี้ที่ถือเป็นคนส่วนน้อย

นอกจากนี้ จากการสัมภาษณ์มีผู้โดยสารจำนวน 2 คนที่ใช้บริการแท็กซี่เป็นประจำโดยผู้โดยสารรายแรกจะมีเบอร์ติดต่อกับผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมเรียกใช้บริการเนื่องจากต้องรับ – ส่งลูกไปโรงเรียนเป็นประจำทุกวันและคิดราคาตามมิเตอร์ปกติ การใช้บริการในลักษณะทำให้รู้สึกสะดวกและได้รับความปลอดภัยเนื่องจากใช้บริการเป็นประจำ

ในส่วนของผู้โดยสารรายที่ 2 เรียกใช้บริการแท็กซี่ในลักษณะเดียวกับผู้โดยสารรายแรก แต่จะมีความแตกต่างกัน เนื่องจากไม่ได้ใช้บริการเป็นประจำ โดยทุกครั้งที่ใช้บริการจะทำการนัดหมายล่วงหน้าและมารับตามเวลาที่ตกลงกันไว้ ซึ่งการคิดราคาค่าโดยสารจะคิดตามมิเตอร์แต่ผู้โดยสารมักจะให้ทิปเพิ่มเสมอเนื่องจากผู้ขับรถแท็กซี่บริการดีและใจเย็นขณะขับรถซึ่งทำให้รู้สึกประทับใจและปลอดภัยเมื่อใช้บริการ

2. ลักษณะการเรียกใช้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน

จากการสัมภาษณ์ผู้โดยสารในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 60 คนเคยใช้บริการแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่ทุกคน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 1 รายละเอียดการใช้งานแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่ของผู้โดยสารกลุ่มตัวอย่าง

แอปพลิเคชันเรียกรถแท็กซี่	ผู้โดยสาร (คน)
Uber	6
Grab	11
All Thai Thai	2
Uber & Grab	29
All Application	12
รวม	60

หมายเหตุ. จากการสรุปโดยผู้วิจัย

จากตารางที่ 5.1 สามารถสรุปได้ว่าผู้โดยสารในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 60 คนเคยใช้บริการแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่ โดยมีผู้โดยสารที่เคยใช้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber เพียงอย่างเดียวจำนวน 6 คน, ผู้โดยสารที่เคยใช้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Grab เพียงอย่างเดียวจำนวน 11 คน, ผู้โดยสารที่เคยใช้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Grab เพียงอย่างเดียวจำนวน 2 คน ผู้โดยสารที่เคยใช้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber และ Grab จำนวน 29 คน และที่เคยใช้บริการแท็กซี่ทุกแอปพลิเคชันจำนวน 12 คน

ในการนี้สามารถแบ่งลักษณะการใช้งานแอปพลิเคชันของผู้โดยสารออกเป็น 4 กลุ่มโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ผู้โดยสารที่เลือกใช้ออปพลิเคชันเรียกรถแท็กซี่เป็นประจำจำนวน 3 คน จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้โดยสารในกลุ่มนี้เลือกใช้บริการเป็นประจำและเลือกชำระค่าโดยสารผ่านบัตรเครดิต โดยส่วนมากจะเลือกใช้บริการ UberX และ GrabCar เนื่องจากชื่นชอบในการบริการทั้งสภาพรถและผู้ขับรถแท็กซี่ อีกทั้งการให้บริการยังมีโปรโมชั่นส่วนลดสม่ำเสมอ ทำรู้สึกสะดวกสบายและปลอดภัย

2. ผู้โดยสารที่เลือกใช้ออปพลิเคชันเรียกรถแท็กซี่ในบางโอกาสจำนวน 51 คน จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้โดยสารในกลุ่มนี้จะเลือกใช้บริการอปพลิเคชันเรียกรถแท็กซี่ในบางสถานการณ์ ยกตัวอย่างเช่น ที่พักอาศัยอยู่ในซอยลึก, ฝนตก, ตี๋มแอลกอฮอล์, เลือกใช้เฉพาะที่มีโปรโมชั่น, ช่วงเวลากลางคืน หรืออยู่ในสถานการณ์ที่ไม่สามารถเรียกรถแท็กซี่ได้ เป็นต้น ดังนั้นผู้โดยสารในกลุ่มนี้ยังคงใช้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิมอยู่ โดยให้เหตุผลว่าในบางครั้งอยู่ไกลถนนใหญ่ซึ่งสามารถหารถแท็กซี่ได้ง่าย ทำให้ไม่จำเป็นต้องเรียกรถแท็กซี่ผ่านอปพลิเคชันเพราะทำให้เสียเวลาในการรอแต่จะเรียกใช้ในบางโอกาสและตามความเหมาะสมเท่านั้น

3. ผู้โดยสารที่เลือกใช้ออปพลิเคชันเรียกรถแท็กซี่เฉพาะเวลาที่ไม่ขับรถจำนวน 6 คนจากการสัมภาษณ์พบว่าผู้โดยสารในกลุ่มนี้จะเดินทางโดยขั้รถยนต์ส่วนตัวแต่จะเลือกใช้ในกรณีที่ไม่สามารถขับรถได้ เช่น การเดินทางไปสนามบิน, รถเสีย หรือต้องการสังสรรค์เพื่อตี๋มแอลกอฮอล์ ซึ่งมีความคิดว่าการให้บริการในลักษณะนี้ทำให้การเดินทางสะดวกและสามารถทดแทนการขับรถได้ ทำให้รู้สึกสะดวกสบาย ปลอดภัยและได้รับการบริการที่มีคุณภาพมากกว่าการใช้บริการแท็กซี่ทั่วไป

3. การให้บริการแท็กซี่ผ่านอปพลิเคชันในประเทศไทย

จากการสัมภาษณ์ผู้โดยสารทุกคนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการแท็กซี่ผ่านอปพลิเคชันในประเทศไทยสามารถสร้างความสะดวกสบายและความปลอดภัยจากการเดินทางมากยิ่งขึ้น เนื่องจากอปพลิเคชันจะแสดงรายละเอียด ชื่อ-นามสกุล ใบหน้า ยี่ห้อและสีของรถ ป้ายทะเบียนและเบอร์ติดต่อของผู้ขับรถแท็กซี่ รวมถึงมีบันทึกข้อมูลและประวัติการเดินทางในแต่ละครั้งและสามารถแชร์ (share) ข้อมูลการเดินทางให้กับบุคคลอื่นขณะเดินทางได้ด้วย ถึงแม้ว่าการให้บริการของ Uber และ GrabCar ยังไม่มีกฎหมายรองรับแต่ก็มั่นใจว่าการใช้บริการมากกว่าการใช้บริการแท็กซี่ในรูปแบบเดิม

4. ความพอใจที่มีต่อการใช้บริการแท็กซี่ผ่านอปพลิเคชัน

จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้โดยสารมีความพอใจต่อการใช้บริการแท็กซี่ผ่านอปพลิเคชันในปัจจุบันทุกคน เพราะการให้บริการดังกล่าวสามารถสร้างความสะดวกสบายและความปลอดภัยในการเดินทางเพิ่มมากขึ้น และในระหว่างการเดินทางสามารถแจ้งปัญหาระหว่างการเดินทางผ่านระบบอปพลิเคชันและให้คะแนนผู้ขับรถแท็กซี่เมื่อสิ้นสุดการเดินทางได้ด้วย

ทั้งนี้ ยังสามารถแก้ไขเรื่องการคิดราคาค่าโดยสารได้โดยมีการประมาณค่าโดยสารไว้ล่วงหน้าทำให้สามารถแก้ไขปัญหาการเอาเปรียบจากผู้ขับรถแท็กซี่เช่น การโกงมาตรวัด หรือการเรียกเก็บในราคาเหมา

นอกจากนี้ จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้โดยสารจำนวน 5 คน ที่เรียกใช้แอปพลิเคชัน Uber จำนวน 3 คนและแอปพลิเคชัน Grab จำนวน 2 คน เรียกใช้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันให้ไปรับบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ตนเอง โดยกำหนดสถานที่ต้นทางและปลายทางไว้ทำให้สะดวกในกรณีที่ไม่สามารถไปรับบุคคลในครอบครัวได้ด้วยตนเองอีกทั้งระหว่างการเดินทางยังสามารถดูข้อมูลการเดินทางผ่านแอปพลิเคชันได้

5. เปรียบเทียบการให้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิมกับแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน

จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้โดยสารจำนวน 60 คนคิดว่าการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันสามารถตอบสนองความต้องการได้ดีกว่าการให้บริการแท็กซี่แบบเดิม เนื่องจากการได้รับการบริการที่สะดวกและปลอดภัยแล้ว โดยเฉพาะการให้บริการของผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber และ GrabCar มีบริการที่ดีกว่า พุดจาสุภาพ และมีมารยาทในการขับรถที่ดี อีกทั้งรถที่นำมาให้บริการยังมีสภาพที่ดี ไม่มีกลิ่นเหม็นและสิ่งที่สำคัญที่สุด คือการไม่ปฏิเสธผู้โดยสารที่ทำให้การให้บริการแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่สามารถตอบสนองได้ดีกว่าและเป็นที่ยอมรับจากผู้ใช้บริการมากกว่า

ข้อดีประการหนึ่งที่ทำให้การใช้ให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันสามารถตอบสนองความต้องการได้ดีกว่าการให้บริการแท็กซี่แบบเดิม ในกรณีที่ผู้โดยสารลืมสิ่งของ หรือ สัมภาระไว้บนรถแท็กซี่ ซึ่งสามารถติดต่อผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านโทรศัพท์ได้ทันที หรือหากติดต่อไม่ได้ผู้โดยสารสามารถแจ้งปัญหากับระบบแอปพลิเคชันได้โดยจะมีทีมงานคอยรับเรื่องและประสานงานต่อ ดังนั้นหากเกิดกรณีดังกล่าวความน่าจะเป็นว่าจะได้สิ่งของกลับคืนมาก่อนข้างสูง ซึ่งถือเป็นข้อแตกต่างในการดำเนินธุรกิจ

นอกจากนี้ จากการสัมภาษณ์ผู้โดยสารรายหนึ่ง ซึ่งเป็นพนักงานออฟฟิศและใช้บริการของ GrabCar เป็นประจำ ได้เล่าถึงประสบการณ์ในแง่บวกเมื่อเลือกใช้บริการรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน ว่าเมื่อต้องการใช้บริการของ GrabCar ผู้โดยสารจะสามารถเลือกได้ว่าจะใช้ราคาค่าโดยสารตามที่ GrabCar กำหนดหรือคิดราคาในลักษณะเหมาจ่ายจากจุด A ไปยัง B โดยผู้โดยสารรายนี้ชอบใช้บริการในราคาเหมา ในขณะที่ Uber จะประมาณการค่าโดยสารขึ้นอยู่กับระยะทางและช่วงเวลา ดังนั้น ผู้โดยสารรายนี้จึงกล่าวว่าการให้บริการของ Uber และ GrabCar เป็นประโยชน์ต่อประชาชน จึงไม่เข้าใจว่าเพราะเหตุใดทางภาครัฐถึงไม่ดำเนินการปรับปรุงกฎหมายเพื่อรองรับการให้บริการนี้

6. เปรียบเทียบปัญหาระหว่างการให้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิมและแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน

จากการสัมภาษณ์ผู้โดยสารจำนวน 60 คนพบว่าปัญหาที่เกิดจากการให้บริการระหว่างแท็กซี่สาธารณะและแท็กซี่แอปพลิเคชันมีความแตกต่างกัน โดยสามารถจำแนกปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิมและแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันได้ดังนี้

1. ปัญหาที่เกิดจากการให้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิม จากการสัมภาษณ์พบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิมสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ปัญหาเรื่องการปฏิเสธผู้โดยสาร

จากการสัมภาษณ์ผู้โดยสารกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้โดยสารทุกคนเคยประสบปัญหาการถูกปฏิเสธจากแท็กซี่ หรือผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมเลือกรับผู้โดยสารเฉพาะในเส้นทางที่ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องการไปรวมถึงการเรียกรับเฉพาะผู้โดยสารชาวต่างชาติเท่านั้น ซึ่งถือเป็นปัญหาในอันดับแรกที่เกิดขึ้นจากการให้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิมของผู้โดยสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเวลาเร่งด่วนและในเวลาที่ฝนตกจะเรียกใช้บริการแท็กซี่ค่อนข้างยาก

ปัญหาการให้บริการของผู้ขับรถแท็กซี่

ปัญหานี้สามารถสรุปได้ว่า เป็นปัญหาที่เกิดจากการผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมมีพฤติกรรมให้บริการที่ไม่เหมาะสมจากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่แสดงกิริยาจาไม่สุภาพ ร่องลงมา คือ ขับรถในลักษณะประมาทหรือน่าหวาดเสียว การเรียกเก็บค่าโดยสารเกินอัตราที่กฎหมายกำหนดหรือค่าโดยสารในคิดราคาเหมา ทอนเงินไม่ครบ ไม่ไปตามเส้นทางที่ผู้โดยสารต้องการหรือขับรถพ้ออม ปล่อยให้ผู้โดยสารลงระหว่างทางและการชวนคุยเรื่องการเมือง

ปัญหาในด้านสภาพของรถแท็กซี่

จากการสัมภาษณ์พบว่า เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งสภาพภายนอกและภายในตัวรถ การมีกลิ่นที่ไม่พึงประสงค์ ยกตัวอย่างเช่น กลิ่นบูหรี กลิ่นอับภายในรถ กลิ่นใบเตย เป็นต้น และสิ่งที่เป็นปัญหาสำคัญอีกประการหนึ่งคือการแสดงข้อมูลของผู้ขับรถแท็กซี่ไม่ตรงกับความเป็นจริง จากการสัมภาษณ์ผู้โดยสารคิดว่าเป็นปัญหาที่เกิดจากรถแท็กซี่ที่เป็นรถเช่าเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งทำให้ผู้โดยสารเกิดความรู้สึกไม่ปลอดภัยในการใช้บริการ นอกจากนี้ยังรวมถึงการใช้อุปกรณ์ส่วนควบที่ไม่ถูกต้อง ได้แก่ การติดฟิล์มกันความร้อนที่มีติดเกินไป มาตรฐานค่าโดยสารไม่ได้มาตรฐาน เป็นต้น

ทั้งนี้ ปัญหาการให้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิมนอกจากจะทำให้ผู้โดยสารไม่ได้รับความสะดวก และความปลอดภัยจากการใช้บริการแล้ว ผู้โดยสารยังเกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย หงุดหงิดและมีความไม่มั่นใจในการเรียกใช้บริการแท็กซี่ โดยผู้โดยสารทุกคนในกลุ่มตัวอย่างมีความเต็มใจในการจ่ายค่าโดยสารในราคาที่สูงขึ้นหากรถแท็กซี่ที่นำมาให้บริการมีมาตรฐานและปลอดภัยมากยิ่งขึ้นและสิ่งที่ผู้โดยสารต้องการมากที่สุด นั่นคือ การพัฒนาการให้บริการของผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมในทุกๆด้าน

ได้แก่ การไม่ปฏิเสธรับผู้โดยสารและไม่เลือกรับผู้โดยสาร มีระเบียบวินัยและความระมัดระวังในการขับรถโดยเคารพและปฏิบัติตามกฎจราจร การพุดจาและการแสดงพฤติกรรมที่สุภาพกับทั้งผู้โดยสารและผู้ใช้รถใช้ถนนอื่นๆ รวมถึงการแต่งกายของผู้ขับรถแท็กซี่ให้มีความสุภาพและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด มีความพร้อมในการให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่และไม่เอาเปรียบผู้โดยสาร การเอาใจใส่ในสภาพความพร้อมของรถที่นำมาให้บริการและความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านเส้นทาง

2. ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน ถึงแม้ว่าการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันจะสามารถทำให้ผู้โดยสารมีความพึงพอใจในการใช้บริการเพิ่มมากขึ้นแต่จากการสัมภาษณ์ของผู้วิจัย พบว่า การใช้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันยังคงพบปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้บริการ โดยผู้วิจัยสามารถสรุปปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันออกเป็น 4 ประเด็น ดังนี้

2.1 ปัญหาด้านระบบแอปพลิเคชัน จากการสัมภาษณ์ พบว่า ปัญหาด้านระบบแอปพลิเคชันในแต่ละยี่ห้อที่ให้บริการ มีทั้งปัญหาที่เหมือนกันและแตกต่างกัน ดังนี้

ความไม่เสถียรของ GPS จากการสัมภาษณ์พบว่า เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้งานในทุกยี่ห้อที่ให้บริการแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่ โดยส่วนใหญ่ปัญหาจะเกิดขึ้นจากการกำหนดจุดเริ่มต้นและจุดหมายปลายทางซึ่งไม่สามารถระบุตำแหน่งได้ชัดเจน ในบางครั้งต้องกดยกเลิกแล้วเรียกใช้บริการใหม่ ทำให้ผู้โดยสารใช้เวลาในการเรียกรถและระยะเวลาในการรอรถที่นานมากขึ้น

ระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติ จากการสัมภาษณ์ผู้โดยสารที่เรียกใช้บริการ Uber จำนวน 14 คนพบว่า ปัญหานี้จะเกิดขึ้นกับแอปพลิเคชัน Uber ถึงแม้ว่าในการเดินทางผู้โดยสารเลือกใช้เส้นทางปกติไม่ได้ขึ้นทางด่วน แต่เมื่อสิ้นสุดการเดินทางระบบจะแสดงรายการเก็บค่าผ่านทางพิเศษเพิ่มเติมจากค่าโดยสาร โดยส่วนใหญ่จะเกิดกับเส้นทางที่มีทางด่วนคู่ขนานไปกับเส้นทางหลัก เช่น ถนนวิภาวดีรังสิตที่มีทางด่วนโทลเวย์ขนานไปกับเส้นทางหลักเป็นต้น โดยผู้โดยสารสามารถแจ้งปัญหานี้กับทางระบบหลังการใช้บริการได้และจะได้เครดิตเงินสดสำหรับการใช้บริการในครั้งต่อไป และไม่มีวันหมดอายุ จากปัญหาดังกล่าวผู้โดยสารมีความคิดเห็นว่า ถึงแม้ว่าUber มีระบบการแก้ปัญหาที่รวดเร็วทำให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ แต่ผู้โดยสารก็ไม่ควรต้องจ่ายค่าโดยสารที่มากกว่าความเป็นจริง ดังนั้น ทาง Uber ควรจัดการกับปัญหาดังกล่าวเพื่อให้ระบบการให้บริการมีคุณภาพและน่าเชื่อถือมากกว่าในปัจจุบัน

ไม่มีบันทึกประวัติการเดินทาง จากการสัมภาษณ์พบว่า ปัญหานี้เกิดขึ้นในระหว่างการเดินทาง แอปพลิเคชันจะกลับสู่หน้าจอบทคัด และไม่มีการนำทางของ GPS ทำให้ในระหว่างการเดินทางจะไม่สามารถแชร์ข้อมูลได้และเมื่อสิ้นสุดการเดินทางจะไม่มีประวัติการให้บริการในครั้ง

บันทึกอยู่ จากการสัมภาษณ์ ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการของ Grab Taxi ซึ่งผู้โดยสารแสดงความ คิดเห็นว่า ระบบการบันทึกการเดินทางถูกสร้างขึ้นมาเพื่อให้การเดินทางมีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น และหากสัณนิษฐานไว้ในรถก็ไม่สามารถเรียกคืนได้ ดังนั้น เมื่อการใช้งานเกิดปัญหาการใช้บริการจึง ไม่แตกต่างกับการเลือกใช้บริการในแบบเดิม อีกทั้ง ยังมีค่าโดยสารที่เพิ่มขึ้นจากการเรียกรถและใน ชั่วโมงเร่งด่วนอีกด้วย

2.2 ปัญหาที่เกิดจากผู้ขับรถแท็กซี่ ถึงแม้ว่าระบบแอปพลิเคชันจะถูกสร้างและพัฒนาให้ ดีเพียงใด แต่คนซึ่งหมายถึงผู้ขับรถแท็กซี่นั้นเป็นสิ่งที่ควบคุมได้ยาก ดังนั้น หากผู้ขับรถแท็กซี่ไม่มี ความซื่อสัตย์และจรรยาบรรณในการประกอบอาชีพ จึงสามารถก่อให้เกิดปัญหาจากการใช้บริการ จากการสัมภาษณ์สามารถสรุปปัญหาที่เกิดจากผู้ขับรถแท็กซี่ได้ ดังนี้

การปฏิเสธผู้โดยสาร จากการสัมภาษณ์ผู้โดยสารจำนวน 5 คนพบว่า ปัญหานี้เป็น ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการเรียกแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Uber เพราะระบบของแอปพลิเคชันจะ ทำการจับคู่ผู้โดยสารและผู้ขับรถแท็กซี่ที่อยู่ในระยะที่ใกล้กันมากที่สุด เมื่อผู้ขับรับงานจะทราบเพียง สถานะที่รับผู้โดยสารเท่านั้นแต่ไม่ทราบยังจุดหมายปลายทางที่ผู้โดยสารต้องการไปและเมื่อผู้โดยสาร ขึ้นรถแล้วแอปพลิเคชันจึงแจ้งสถานที่ปลายทางแก่ผู้ขับอีกครั้ง

ปัญหาที่พบจากการสัมภาษณ์ คือ ผู้ขับรถแท็กซี่ให้เหตุผลว่าจุดหมายของผู้โดยสารและ บ้านของผู้ขับมีระยะทางที่ใกล้กันมาก ดังนั้น จึงขอให้ผู้โดยสารกดแอปพลิเคชันเพื่อสิ้นสุดการเดินทาง และไม่ให้ค่าโดยสาร เนื่องจากถ้าผู้ขับเป็นผู้ที่ยกเลิกการเดินทางคะแนนการรับผู้โดยสารจะลดลงซึ่ง ทำให้มีผลกับค่า Incentive หากมีการยกเลิกงานเกินร้อยละ 25

จากปัญหาดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างที่เคยถูกปฏิเสธแสดงความ คิดเห็นว่า Uber แก้ไข ปัญหาไม่ถูกจุดซึ่งระบบการของแอปพลิเคชันนั้นไม่สามารถแก้ไขปัญหาการปฏิเสธผู้โดยสารได้อย่าง แท้จริง โดยระบบจับคู่นั้นจะทำการจับคู่ผู้ขับและผู้โดยสารที่อยู่ใกล้กันมากที่สุด ในบางครั้งผู้โดยสาร และผู้ขับมีระยะทางที่ห่างไกลกันมากเกินไปและผู้ขับไม่ทราบจุดหมายของผู้โดยสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรุงเทพมหานครมีการจราจรที่ติดขัด ทำให้ผู้ขับไม่มีความเต็มใจในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร เพราะไม่คุ้มกับค่าน้ำมันเพื่อตีสมารับผู้โดยสาร หรือการตีสมาเปล่ากลับ ดังนั้น ในมุมมองของผู้โดยสารที่ประสบปัญหานี้มีความ คิดเห็นว่าปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างของคนขับกับ บริษัท แต่นำมาซึ่งเหตุผลในการปฏิเสธผู้โดยสารทำให้รู้สึกว่าการใช้บริการ Uber นั้นไม่แตกต่างจาก การใช้บริการแท็กซี่ในรูปแบบเดิม หากเปรียบเทียบกับ การให้บริการของ Grab Car ที่เป็นป้ายดำ เหมือนกัน พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่มีความเต็มใจที่จะมารับมากกว่าเนื่องจากผู้ขับทราบจุดเริ่มต้นและ จุดหมายปลายทางของผู้โดยสาร จึงถือว่า Grab สามารถแก้ไขปัญหาการปฏิเสธได้ดีกว่า Uber

การนำรถมาให้บริการไม่ตรงกับข้อมูลที่ปรากฏ จากการสัมภาษณ์ผู้โดยสารจำนวน 4 คนที่พบปัญหาการนำรถมาให้บริการไม่ตรงกับข้อมูลที่ปรากฏพบว่า ปัญหานี้มาจากการให้บริการของ Grab Taxi โดยรถที่นำมาให้บริการกับข้อมูลที่แจ้งในแอปพลิเคชันไม่ตรงกัน ซึ่งส่วนใหญ่ปัญหานี้เกิดจากรถแท็กซี่ที่เป็นรถเช่า ซึ่งในทางปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ ของผู้ให้บริการแอปพลิเคชันเรียกรถแท็กซี่ในทุกระบบจะแนะนำให้ผู้โดยสารที่พบเจอปัญหานี้ยกเลิกการเดินทางและแจ้งปัญหาให้ผู้ดูแลระบบรับทราบ

แต่ในความเป็นจริงจากกลุ่มตัวอย่างที่พบเจอปัญหานี้ไม่ได้ยกเลิกการเดินทางและยังใช้บริการต่อไป เนื่องจากให้เหตุผลว่า ถึงแม้ว่ารถที่นำมาให้บริการไม่ตรงกับข้อมูล แต่ระหว่างการเดินทางยังมีบันทึกการเดินทางและสามารถแชร์ข้อมูลให้กับญาติหรือคนรู้จักได้ รวมทั้งยังมีเบอร์โทรศัพท์ชื่อ-สกุล พร้อมใบหน้าของผู้ขับแท็กซี่ปรากฏไว้ในแอปพลิเคชัน จึงคิดว่าการใช้บริการยังมีความปลอดภัยในระดับหนึ่งและหลังใช้บริการก็ได้แจ้งปัญหาที่พบไปทางแอปพลิเคชันอีกครั้งเพื่อนำไปแก้ไขปัญหาต่อไป

การบริการที่ไม่สุภาพของผู้ขับรถแท็กซี่ นอกจากการปัญหาการปฏิเสธผู้โดยสารแล้ว ปัญหาเรื่องมารยาทของผู้ขับซึ่งเป็นปัญหาในอันดับต้นๆ ของการให้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิม จากการสัมภาษณ์ผู้โดยสารที่พบปัญหานี้จำนวน 24 คน มีความคิดเห็นว่าปัญหาการบริการที่ไม่สุภาพของผู้ขับรถแท็กซี่นั้นเกิดจากการใช้บริการของผู้ขับในระบบ Grab Taxi ที่เป็นผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิม

ทั้งนี้ จากการสัมภาษณ์ผู้โดยสารจะพบเจอปัญหานี้จากการใช้บริการ Grab Taxi ค่อนข้างบ่อยถึงแม้ว่าระบบการบริการจะมีการให้คะแนนผู้ขับ แต่ก็ยังพบเจอผู้ขับที่พูดจาไม่สุภาพ ขับรถเร็ว ไม่ไปตามเส้นทางที่ต้องการ รวมถึงสภาพภายในรถค่อนข้างเก่าอยู่เป็นประจำ ปัญหาเหล่านี้ผู้โดยสารส่วนใหญ่คิดว่า ผู้ขับแท็กซี่แอปพลิเคชัน Grab Taxi ก็คือ ผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิม ดังนั้น การใช้บริการของผู้โดยสารส่วนใหญ่ที่เลือกใช้บริการ Grab Taxi เนื่องจากมีรถให้บริการเยอะ สามารถเรียกแท็กซี่ได้ง่ายและไม่ถูกปฏิเสธ แต่ไม่ได้คาดหวังถึงบริการที่ดีขึ้นเหมือนกับการใช้บริการของ Uber และ GrabCar

ความไม่ชำนาญในเส้นทาง เนื่องจากผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน จะมีระบบนำทาง (GPS Navigator) เพื่อแนะนำเส้นทางและช่วยให้ผู้ขับให้บริการแก่ผู้โดยสารได้สะดวก และรวดเร็ว จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ Uber หรือ Grab Car ส่วนใหญ่นั้นไม่ใช่ผู้ขับรถแท็กซี่โดยอาชีพและระบบนำทางสามารถช่วยผู้ขับได้จริงในกรณีที่ยังไม่รู้จักเส้นทางอยู่บ้าง แต่ในบางครั้งในช่วงเวลาเร่งด่วน ผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีความชำนาญในเส้นทางจะรู้จักทางลัด เมื่อใช้ระบบนำทางประกอบการตัดสินใจว่าควรเลือกใช้เส้นทางใด ก็จะสามารถช่วยให้การเดินทางสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ซึ่ง

ผู้โดยสารในกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่า ความไม่ชำนาญในเส้นทางของผู้ขับไม่ได้เป็นปัญหาที่ร้ายแรง หากเป็นเส้นทางที่ผู้โดยสารใช้ประจำก็สามารถบอกทางกับผู้ขับได้

ความไม่ชำนาญในการใช้เทคโนโลยี พบว่า ปัญหาที่พบส่วนใหญ่เกิดจากผู้ขับไม่มีความชำนาญในการใช้แอปพลิเคชัน ปัญหานี้ถือเป็นปัญหาสำคัญเนื่องจากการเดินทาง หรือการติดต่อสื่อสารต้องอาศัยแอปพลิเคชัน ได้แก่ การใช้งานในระบบนำทาง การกรับงานผู้โดยสาร หรือการเลือกรับผู้โดยสารเฉพาะกรณีที่ย้ายเงินสดเท่านั้น เป็นต้น ปัญหาดังกล่าวเกิดจากผู้ขับไม่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อเรียนรู้การใช้งาน จากการสัมภาษณ์ส่วนใหญ่เกิดจากผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Taxi เนื่องจากผู้ขับบางคนไม่เคยใช้สมาร์ตโฟนหรือมีอายุค่อนข้างมาก ดังนั้น ผู้โดยสารจึงมีความเห็นว่า ทางบริษัทควรมีการฝึกอบรมเพื่อให้มีความชำนาญในการใช้งานจะสามารถทำให้การเดินทางสะดวกมากขึ้น

2.3 ปัญหาด้านจำนวนรถไม่เพียงพอต่อความต้องการ จากการสัมภาษณ์ผู้โดยสารจำนวน 8 คน พบว่า ในปัจจุบันผู้ให้บริการแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่ในทุกยี่ห้อได้ขยายพื้นที่การให้บริการไปทั้งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแล้ว แต่จำนวนรถก็ยังไม่เพียงพอต่อการต้องการของผู้โดยสาร

จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้โดยสารที่ต้องการใช้บริการ All Thai Taxi และ Uber มีจำนวนรถที่ให้บริการน้อยในเขตพื้นที่ชานเมือง โดยเฉพาะ All Thai Taxi หากต้องการเรียกใช้บริการต้องใช้ระยะเวลาในการเรียกรถและรอรถมารับค่อนข้างนาน ถึงแม้ว่าในปัจจุบันผู้โดยสารที่ต้องการใช้บริการจาก All Thai Taxi สามารถจองรถล่วงหน้าได้แต่ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการจอง 100 บาท แต่จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้โดยสารทำมีความเห็นว่าค่าธรรมเนียมในการจองมีราคาที่สูงเกินไป จึงทำให้ผู้โดยสารส่วนใหญ่ตัดสินใจเรียกใช้บริการแอปพลิเคชันอื่นแทน

ทั้งนี้ All Thai Taxi ยังมีการให้บริการเรียกรถผ่าน Call center ที่มีลักษณะการให้บริการคล้ายคลึงกับศูนย์วิทยุเรียกรถแท็กซี่ แต่ผู้โดยสารไม่นิยม เนื่องจากมีระยะเวลาการรอนาน เช่นเดียวกับการใช้แอปพลิเคชัน ในทางตรงกันข้าม จากการสัมภาษณ์ผู้โดยสารที่เคยใช้บริการของ All Thai Taxi ทุกคนต่างชื่นชอบในรูปแบบการให้บริการของ All Thai Taxi เนื่องจากสามารถเรียกรถได้หลายวิธี รถที่ให้บริการมีสภาพดีและผู้ขับรถแท็กซี่บริการสุภาพ ดังนั้น ผู้โดยสารกลุ่มตัวอย่างจึงอยากให้ All Thai Taxi ปรับปรุงระบบแอปพลิเคชันและเพิ่มจำนวนรถที่ให้บริการจะทำให้ All Thai Taxi เป็นที่นิยมเนื่องจากถูกต้องตามกฎหมายและมีมาตรฐานในการบริการ

2.4 ปัญหาด้านกฎหมายในการกำกับดูแล ปัญหานี้ถือเป็นปัญหาที่สำคัญถึงแม้ว่าจากการสัมภาษณ์ผู้โดยสารที่ใช้บริการแท็กซี่ Uber และ GrabCar ซึ่งรถที่นำมาให้บริการเป็นรถป้ายทะเบียนดำ แต่ด้วยการบริการที่ทำให้ผู้โดยสารเกิดความพอใจจึงยังคงเลือกใช้บริการอยู่ แต่จากการ

สัมภาษณ์ พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ไม่ทราบเรื่องกฎหมายที่เกี่ยวกับการให้บริการแท็กซี่ ทราบเพียงว่าการให้บริการของ Uber และ Grab Car ยังไม่มีกฎหมายรองรับเท่านั้นและคิดว่าผู้ที่เกี่ยวข้องรัฐบาลหรือกรมการขนส่ง ควรมีมาตรการหรือออกกฎหมายเพื่อรองรับการบริการดังกล่าว เพื่อให้การให้บริการมีความถูกต้อง

นอกจากนั้น ผู้โดยสารส่วนใหญ่คิดว่า การเรียกใช้แท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันนั้นเป็นการสร้างทางเลือกให้กับผู้โดยสาร และหากทำให้ถูกต้องและควบคุมได้จะเป็นการคัดกรองแท็กซี่ที่ไม่มีคุณภาพออกไปจากระบบอีกด้วย เนื่องจากผู้โดยสารมีทางเลือกในการใช้บริการ มิได้มีเพียงการใช้บริการในรูปแบบเดียวในอดีต สำหรับมาตรการในการลงทะเบียนการจ่ายค่าปรับ เห็นว่าเป็นการแก้ไขที่ปลายเหตุ ควรจะมุ่งเน้นที่ต้นเหตุด้วยการยกระดับการให้บริการของผู้ขับรถแท็กซี่และผู้ประกอบการมากกว่า เช่น การตัดแต้มบริการ หรือการพิจารณาการต่อใบอนุญาต เป็นต้น

7. การให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันสามารถเข้ามาแก้ปัญหาการให้บริการแท็กซี่ในปัจจุบัน

จากการสัมภาษณ์ผู้โดยสารจำนวน 60 คนพบว่า การให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันสามารถเข้ามาแก้ปัญหาการให้บริการแท็กซี่ในปัจจุบันได้อย่างแน่นอน เนื่องจากการเรียกแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันสามารถช่วยแก้ไขปัญหาด้านการปฏิเสธที่เป็นปัญหาหลักของการให้บริการแท็กซี่ในรูปแบบเดิมโดยสามารถเพิ่มทางเลือกในการเดินทางและยังสามารถเลือกชำระค่าโดยสารผ่านบัตรเครดิตได้ จากการสัมภาษณ์พบว่ามีผู้โดยสารที่เลือกชำระค่าโดยสารผ่านบัตรเครดิตจำนวน 8 คน ส่งผลให้การเดินทางมีความสะดวกมากยิ่งขึ้นไม่ต้องเตรียมเงินสดหรือมีปัญหาเรื่องเงินทอน

นอกจากนี้ ปัญหาเกี่ยวกับมารยาทในการให้บริการของผู้ขับ หากผู้โดยสารพบเจอการให้บริการที่ไม่ดีระหว่างการเดินทางสามารถแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นจากการเดินทางผ่านทางแอปพลิเคชันได้ ซึ่งทางระบบจะมีบทลงโทษหากผู้ขับรถแท็กซี่ที่บริการไม่ดีหรือปฏิเสธผู้โดยสาร ซึ่งถือว่าระบบสามารถจัดหรือคัดกรองผู้ขับรถแท็กซี่ที่ไม่ดีออกจากระบบได้ ทั้งนี้จากการสัมภาษณ์ผู้โดยสารทุกคนมีความเห็นว่า ในปัจจุบันกฎหมายในการควบคุมมีบทลงโทษที่ต่ำเกินไปควรเพิ่มเบี้ยปรับในมีราคาสูงขึ้น เพื่อให้ผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมมีความเกรงกลัวกฎหมายมากกว่าในปัจจุบัน

8. ค่าโดยสารรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมและรถแท็กซี่แอปพลิเคชันที่มีความแตกต่างกัน

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้โดยสารจำนวน 47 คน มีความคิดเห็นว่าค่าโดยสารที่มีความแตกต่างกันนั้นมีความเหมาะสมแล้ว เนื่องจากการให้บริการของ Uber และ GrabCar นั้นเป็นการบริการที่มีคุณภาพ มีความสะดวกสบายและมีความปลอดภัยมากกว่าการให้บริการในรูปแบบเดิมและผู้โดยสารในกลุ่มนี้คิดว่าคุ้มค่ากับค่าโดยสารที่แพงขึ้นเล็กน้อยเพื่อแลกกับการบริการที่ดีขึ้น

ในทางตรงกันข้าม ยังมีผู้โดยสารจำนวน 13 คนมีความคิดเห็นว่าเป็นด้วยกับค่าโดยสารที่มีราคาสูงขึ้นเพื่อแลกกับการบริการที่ดี แต่ในปัจจุบันราคาค่าโดยสารของ Uber มีราคาสูงขึ้นมาก โดยในช่วงก่อนเคยพบราคาที่สูงขึ้น 5.1 เท่า ซึ่งคิดว่าเป็นราคาที่สูงเกินไป และในปัจจุบัน Uber ปรับอัตราค่าโดยสารใหม่ถึงแม้ว่าจะไม่มีค่าโดยสารเริ่มต้นแต่ค่าโดยสารรวมจะมีราคาสูงขึ้นกว่าเดิมประมาณ 50 – 100 บาท ซึ่งคิดว่าเป็นราคาที่สูงเกินไป และหันไปเลือกใช้บริการ Garb Taxi หรือ All Thai Taxi แทน

ทั้งนี้ ผู้โดยสารที่เคยใช้บริการของ All Thai Taxi จำนวน 8 คนพบว่า All Thai Taxi เป็นแอปพลิเคชันที่ชื่นชอบมากที่สุด เนื่องจากราคาถูกมีเพียงค่าบริการเรียกรถที่เรียกเก็บเพิ่มเพียง 20 บาทเท่านั้น อีกทั้งรถที่นำมาให้บริการยังเป็นรถที่ดีและมีความปลอดภัยสูง แต่รถที่นำมาให้บริการมีน้อยเกินไปและเรียกใช้บริการค่อนข้างยาก

9. ปัจจัยใดที่ทำให้เลือกใช้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน

จากการสัมภาษณ์สามารถแบ่งความคิดเห็นออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้เลือกบริการแท็กซี่แบบดั้งเดิมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้เลือกบริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน ซึ่งสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้เลือกบริการแท็กซี่แบบดั้งเดิม จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้โดยสารที่ยังเลือกใช้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิมจำนวน 57 คน เนื่องจากสภาพปัญหาจราจรและการไม่ชำนาญของผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน ทำให้การขับรถมารับเกิดความล่าช้า ในบางครั้งหากอยู่ในสถานที่ที่เรียกรถได้ง่าย เช่นตามถนนใหญ่ หรือตามสถานีรถไฟ การใช้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิมสามารถตอบสนองได้ดีกว่า

นอกจากนี้ ยังมีผู้โดยสารจำนวน 2 คนที่ใช้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิมด้วยการโทรเรียก เพราะมีความสนิมสนมและไวใจผู้ขับรถแท็กซี่ โดยให้เหตุผลว่าหากผู้ขับรถแท็กซี่เจ้าประจำไม่ว่างมารับจึงและเรียกใช้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันแทน

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้เลือกบริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน สามารถแบ่งออกเป็น 7 ปัจจัย ได้แก่ ความสะดวก ความปลอดภัย คุณภาพของพาหนะ การให้บริการของพนักงานขับรถ ระยะเวลาในการรอรถแท็กซี่ ราคาค่าโดยสาร และปัจจัยด้านมาตรฐานการให้บริการ ซึ่งหากพิจารณาปัจจัยในแต่ละด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านความสะดวกในการใช้บริการ พบว่า ปัจจัยด้านความสะดวกเป็นปัจจัยแรกที่ถูกผู้สัมภาษณ์คำนึงถึง เนื่องจากการใช้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันนั้น ผู้โดยสารสามารถเรียกรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือได้ทันทีเมื่อต้องการเดินทางหรือสามารถจองรถแท็กซี่

ล่วงหน้าได้ 1-2 วัน ดังนั้น ผู้โดยสารจึงไม่ต้องออกไปเรียกรถแท็กซี่ตามข้างทางด้วยตนเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเวลาเร่งด่วนหรือในเวลาที่ย่ำแย่ การเรียกแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันสามารถตอบสนองการให้บริการได้อย่างดีเยี่ยม ทำให้ผู้โดยสารมีความสะดวกสบายเพิ่มมากขึ้นจากการใช้บริการแบบเดิม โดยสามารถระบุสถานที่ให้รถแท็กซี่มารับตามเวลาที่ผู้ใช้บริการต้องการ

นอกจากนี้ ผู้โดยสารสามารถเลือกช่องทางการชำระเงินได้ 2 ช่องทาง ได้แก่ การชำระเป็นเงินสดและการชำระผ่านบัตรเครดิต โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การชำระค่าโดยสารด้วยบัตรเครดิตสามารถช่วยเข้ามาแก้ไขปัญหาค่ารถแท็กซี่ไม่ครบ ทำให้การเดินทางสะดวกและรวดเร็วและมีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้นอีกด้วย

2. ปัจจัยด้านความปลอดภัย จุดเริ่มต้นที่สร้างความปลอดภัยในการเดินทาง คือเรื่องของเทคโนโลยี ทั้งนี้ ผู้โดยสารสามารถรู้ว่าใครเป็นคนมารับ โดยจะปรากฏข้อมูลผู้ขับรถแท็กซี่ที่จะมารับ โดยแสดงภาพใบหน้า ชื่อบุคคล ยี่ห้อและทะเบียนรถผ่านแอปพลิเคชันและระหว่างการเดินทางสามารถแชร์ข้อมูลการเดินทางได้ระหว่างที่อยู่บนรถ ตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนถึงจุดหมายปลายทาง รวมทั้งมีการให้คะแนนผู้ขับรถแท็กซี่และยังสามารถแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการเดินทางผ่านระบบแอปพลิเคชันได้ เช่น การร้องเรียนผู้ขับ หรือสิ่งของ สัมภาระไว้บนรถแท็กซี่ เป็นต้น

3. ปัจจัยด้านคุณภาพของพาหนะ จากการสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่าง พบว่า การใช้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน จะได้ใช้บริการรถที่มีคุณภาพดี ไม่มีกลิ่นที่ไม่พึงประสงค์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง รถที่นำมาให้บริการของ Uber และ All Thai Taxi ค่อนข้างใหม่และอยู่ในสภาพที่ดี ทำให้ผู้โดยสารเกิดความประทับใจและรู้สึกมั่นใจในการเดินทาง ทั้งนี้ รถแท็กซี่ที่นำมาให้บริการของ Grab Taxi นั้นมีแท็กซี่ที่เข้าร่วมขับในระบบเป็นจำนวนมากทำให้ยังเจอรถแท็กซี่สภาพที่ค่อนข้างเก่านำมาขับให้บริการอยู่

4. ปัจจัยด้านการให้บริการของผู้ขับรถแท็กซี่ พบว่า การให้บริการของ Uber และ All Thai Taxi ผู้ขับรถแท็กซี่พูดจาสุภาพ ขับรถดี ไม่ประมาท ทำให้เกิดความประทับใจในการบริการ ในส่วนของ Grab Taxi ผู้โดยสารส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านระบบ Grab Taxi นั้นมาจากผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมโดยระหว่างการใช้บริการยังพบปัญหาจากการให้บริการของผู้ขับรถแท็กซี่อยู่ โดยลักษณะการให้บริการรู้สึกไม่แตกต่างจากแท็กซี่แบบดั้งเดิม ยกตัวอย่างเช่น ผู้ขับไม่ไปตามเส้นทางที่ต้องการ ขับรถประมาท ขาดความระมัดระวังและทักษะในการใช้งานแอปพลิเคชัน ส่งผลให้ในบางครั้งต้องยกเลิกการเดินทางและเรียกใช้บริการใหม่ ถึงแม้ว่าจะมีระบบการให้คะแนนหลังการบริการมาแต่กลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นว่า ระบบสามารถควบคุมได้เพียงบางส่วนเท่านั้น

5. ปัจจัยด้านระยะเวลาในการเรียกและรอรถแท็กซี่ พบว่า Uber และ Grab Taxi มีระยะเวลาในการเรียกรถน้อย สามารถเรียกแล้วได้ทันที เนื่องจากมีรถให้บริการเป็นจำนวนมาก โดยมี

ระยะเวลาในการรอรถมารับ ประมาณ 5 - 15 นาที ซึ่งทำให้ผู้โดยสารเกิดความพอใจเนื่องจาก สะดวกและรวดเร็ว ในส่วนของ All Thai Taxi นั้นในช่วงเวลาเร่งด่วน คือ ช่วงเช้าและเย็น จะเรียกรถ แท็กซี่ของ All Thai Taxi ได้ค่อนข้างยาก ถึงแม้ว่าจะมีการให้บริการผ่าน Call Center แต่ก็ใช้ ระยะเวลาในการรอรถค่อนข้างนานประมาณ 30 นาที ทำให้ผู้โดยสารเสียเวลา หรือ ผู้โดยสาร สามารถทำการจองล่วงหน้าได้ การจองล่วงหน้า พบว่า รถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน All Thai Taxi นั้น มารับยังจุดนัดหมายตรงเวลา แต่ผู้โดยสารเสียค่าธรรมเนียมในการจองล่วงหน้า 100 บาท ซึ่ง ผู้โดยสารกลุ่มตัวอย่างให้เหตุผลว่า ไม่ต้องการเสียค่าธรรมเนียมในการจองที่มีราคาสูงแต่จะเลือกใช้ บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันในระบบอื่นแทน

6. ปัจจัยด้านราคาค่าโดยสาร พบว่า ราคาค่าโดยสารที่เพิ่มขึ้นจากการให้บริการแท็กซี่ ในรูปแบบเดิมที่มาจากค่าบริการเรียกรถและค่าโดยสารที่เพิ่มขึ้นในช่วงเวลาเร่งด่วนนั้น ผู้โดยสารที่ใช้ บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ค่าโดยสารที่เพิ่มขึ้นเพื่อแลกกับการใช้ บริการที่ปลอดภัยและสะดวกสบายที่เพิ่มมากขึ้นถือว่าคุ้มค่า หากเปรียบเทียบค่าโดยสารทุกยี่ห้อของ ผู้ให้บริการแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่ Uber ซึ่งหมายถึง UberX จะมีอัตราค่าโดยสารที่ถูกที่สุด แต่ ในช่วงเร่งด่วนจะมีอัตราค่าโดยสารที่เพิ่มขึ้นตามการจราจรที่หนาแน่น ดังนั้น ผู้โดยสารที่เลือกใช้ บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันส่วนใหญ่จะเลือกใช้บริการโดยเลือกจากช่วงเวลาและโปรโมชั่นส่วนลด การเดินทางในแต่ละครั้งและทำการเปรียบเทียบเพื่อจึงตัดสินใจเลือกใช้บริการในแต่ละครั้ง แต่เมื่อมี ส่วนลดจากการเดินทาง ส่งผลให้ค่าโดยสารในแต่ละครั้งจึงไม่แตกต่างไปจากแท็กซี่แบบดั้งเดิมมากนัก อีกทั้ง ยังได้รับบริการที่ดีขึ้นและสะดวกสบายมากขึ้นอีกด้วย

7. ปัจจัยด้านมาตรฐานการให้บริการ พบว่า มาตรฐานการให้บริการ ถือว่าเป็นจุดแข็ง ของการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันที่ทำให้ผู้โดยสารสนใจและหันมาเลือกใช้บริการ นอกเหนือจากการลดปัญหาการปฏิเสธผู้โดยสารและความสะดวกในการเรียกใช้บริการแล้ว รถที่ นำมาให้บริการจะอยู่ในความสะอาด ทั้งภายนอกและภายใน มีสภาพอากาศภายในรถที่อยู่ในเกณฑ์ที่ เรียกว่ามาตรฐาน ไม่มีกลิ่นที่ไม่พึงประสงค์ รวมถึงมารยาทและระดับการบริการของผู้ขับรถแท็กซี่ที่มี ระดับคะแนนจากการใช้บริการของผู้โดยสารซึ่งส่งผลกับรายรับของผู้ขับรถแท็กซี่ผ่าน แอปพลิเคชัน อีกทั้ง ยังมีการคำนวณค่าบริการจากเส้นทางที่รับไปยังปลายทางให้ทางลูกค้าทราบบริการแบบ ประมาณการ และที่สำคัญการให้บริการนี้ผู้โดยสารจะไม่พบปัญหาการโกงมิเตอร์เกิดขึ้น เพราะหาก ราคาค่าโดยสารเกินกว่าที่ประมาณการไว้ ผู้โดยสารสามารถแจ้งกับผู้ดูแลระบบเพื่อทำการตรวจสอบ จึงทำให้สามารถสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการในวงกว้าง

นอกจากนี้ จากการสัมภาษณ์ พบว่า มีผู้โดยสารที่เลือกใช้บริการเฉพาะ Uber เพียง ประเภทเดียวเท่านั้นโดยให้เหตุผลว่า การให้บริการของ Grab Taxi นั้นเป็นคนขับแท็กซี่ในลักษณะ

เดิม ทำให้ยังพบเจอปัญหาจากการใช้บริการเช่น สภาพรถเก่า ไม่ชำนาญการใช้ GPS ทำให้เสียเวลาเพื่อรอแท็กซี่มารับยังจุดที่นัดหมายไว้ การบริการที่ไม่สุภาพและไม่ไปตามทางที่ผู้โดยสารต้องการ ดังนั้น Uber จึงเป็นอีกทางหนึ่งที่ทำให้ผู้โดยสารมีความพึงพอใจมากขึ้นจากการใช้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน

10. กฎหมายในการกำกับดูแลเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน

จากการสัมภาษณ์ผู้โดยสารที่ใช้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน พบว่า ผู้โดยสารกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความคิดเห็นว่า กฎหมายที่กำกับดูแลการให้บริการแท็กซี่ในปัจจุบันมีบทลงโทษที่ต่ำเกินไปทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ไปเกรงกลัวต่อกฎหมาย อีกทั้ง ผู้ขับรถแท็กซี่ยังเข้ามาประกอบอาชีพได้ง่ายไม่มีการทดสอบความรู้เรื่องเส้น ทักษะและมารยาทในการขับรถ รวมถึงจรรยาบรรณที่ผู้ขับรถแท็กซี่ทุกคนต้องมี เนื่องจากผู้ที่ประกอบอาชีพนี้ต้องรับผิดชอบชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสาร ดังนั้น กระบวนการทดสอบผู้ขับรถแท็กซี่จึงมีความจำเป็นอย่างมาก

ทั้งนี้ ผู้โดยสารจำนวน 48 คนยังให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า การให้บริการของ Uber และ GrabCar ที่ยังไม่มีความหมายรองรับการให้บริการแต่เป็นการบริการที่มีคุณภาพ สะดวก ปลอดภัยและสามารถตรวจสอบได้ ดังนั้น จึงเห็นว่าทางภาครัฐบาลหรือผู้ที่กำกับดูแลควรแก้ไขหรือปรับปรุงกฎหมายให้เท่าทันเทคโนโลยี เนื่องจากกฎหมายในการกำกับดูแลแท็กซี่ในปัจจุบันมีความล้าหลังไม่สอดคล้องกับยุคสมัยในปัจจุบันส่งผลมีกฎหมายนี้จึงเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการของ Uber และ GrabCar

นอกจากนี้ จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้โดยสารที่เคยใช้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันจำนวน 12 คน ไม่ทราบว่าบริการให้บริการของ Uber และ GrabCar นั้นเป็นการบริการที่ผิดกฎหมาย โดยแสดงความคิดเห็นว่า การให้บริการนี้เป็นบริการที่ดีและทำให้ผู้โดยสารได้รับความสะดวกและความปลอดภัยเพิ่มมากขึ้นในการเดินทาง หากในอนาคตมีการแก้ไขกฎหมายผู้โดยสารก็จะมีทางเลือกในการใช้บริการเพิ่มมากขึ้นและการเข้ามาของ Uber และ GrabCar อาจช่วยกระตุ้นให้ผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพราะหากผู้ขับรถแท็กซี่ในลักษณะเดิมไม่ปรับปรุงตัวผู้โดยสารก็จะไม่เลือกใช้บริการนี้และทำให้สามารถกำจัดผู้รถที่ไม่ดีออกไปจากระบบได้

ดังนั้น จึงสามารถสรุปความคิดเห็นของผู้โดยสารได้ว่า หากภาครัฐบาลยังไม่สามารถยกระดับคุณภาพของผู้ขับรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมได้ การให้บริการของ Uber และ GrabCar ยังคงเป็นตัวเลือกที่ดีเพื่อให้ผู้โดยสารมีทางเลือกในการเดินทางเพิ่มมากขึ้น

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวสุธาสินี นาคเงินทอง
วันเดือนปีเกิด	13 เมษายน 2528
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่อำนวยการสาขาคณะเวชศาสตร์เขตร้อน
ประสบการณ์ทำงาน	2554 – ปัจจุบัน: เจ้าหน้าที่อำนวยการสาขา สหกรณ์ออมทรัพย์ ม.มหิดล จำกัด 2552 – 2554: เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) 2550 – 2552: เจ้าหน้าที่บัญชี บริษัท สหมิตรเครื่องกล จำกัด (มหาชน)

