



แนวทางการส่งเสริมอาชีพและพัฒนาคุณภาพการบริการรถ บริการสาธารณะผ่าน Application ในเขตกรุงเทพมหานคร

Comprehensive Approach Enhancing Career Development and Service Quality for App-Based transportation Services in Bangkok

ภัคพงศ์ กวาททองพานิชย์¹

วันรับ: 20 กันยายน 2567 วันแก้ไข: 13 ตุลาคม 2567 ยอมรับ: 18 พฤศจิกายน 2567

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการเข้าสู่อาชีพ และปัญหาอุปสรรคของคนขับรถบริการสาธารณะผ่าน Application 2) ศึกษาคุณภาพการบริการของรถบริการสาธารณะผ่าน Application 3) นำเสนอแนวทางการส่งเสริมอาชีพและพัฒนาคุณภาพการบริการรถบริการสาธารณะผ่าน Application เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 ราย ได้แก่ 1) ผู้ที่ประกอบอาชีพขับ Taxi จำนวน 5 ราย และ 2) ผู้ที่ประกอบอาชีพขับรถบริการสาธารณะผ่าน Application จำนวน 5 ราย ผลจากการศึกษาพบว่า 1) การเข้าสู่อาชีพ ผลกระทบจากการเข้ามาของรถบริการสาธารณะ ที่มีต่อ Taxi นั้นมีอยู่หลายส่วนโดยเรื่องที่เด่นชัดที่สุดคือ รายได้ ด้วยมาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพ และความปลอดภัยที่มาจากระบบงานของแพลตฟอร์มที่ชัดเจน และปัญหาอุปสรรคของรถ Taxi ดั้งเดิม ได้แก่ ด้านราคาและจำนวนผู้โดยสาร ด้านสภาพรถ ด้านเวลาและระยะทาง และการเปรียบเทียบกับรถบริการสาธารณะ 2) คุณภาพการบริการของรถบริการสาธารณะ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การพร้อมที่จะบริการผู้โดยสารอยู่ตลอดเวลาไม่เลือกรับผู้โดยสาร มีระบบติดตามการเดินทาง ผู้ขับสามารถเลือกเวลาทำงานได้ตามความสะดวก และการนำสมาร์โฟนมาใช้ และมีสภาพรถที่พร้อมให้บริการอยู่เสมอ 3) แนวทางการส่งเสริมอาชีพและพัฒนาคุณภาพการบริการของรถบริการสาธารณะ ได้แก่ การพัฒนากฎหมายเพื่อรองรับการบริการรถบริการสาธารณะ การพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ การพัฒนาทักษะด้านภาษาเพื่อรองรับผู้โดยสารชาวต่างชาติ และการพัฒนาการบริการควบคู่กับการใช้เทคโนโลยี

คำสำคัญ: แนวทางการส่งเสริมอาชีพ, พัฒนาคุณภาพการบริการ, รถบริการสาธารณะผ่าน Application

¹ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาผู้นำทางสังคม ธุรกิจ และการเมือง, วิทยาลัยผู้นำและนวัตกรรมการสังคม มหาวิทยาลัยรังสิต (ผู้ประพันธ์บทความ)



Abstract

This research aims to 1) study the entry into the profession and challenges faced by public transport drivers using applications, 2) study the quality of public transport services provided through applications, and 3) propose ways to promote the profession and improve the quality of public transport services provided through applications. This qualitative research employed in-depth interviews with 10 key informants: 5 taxi drivers and 5 drivers who provide public transportation services through applications. The finding is revealed as follows. 1) The effect of app-based transportation services on the taxi industry is complex, primarily influencing revenue. These platforms provide superior service and enhanced safety due to their structured systems, whereas traditional taxis struggle with issues such as pricing, passenger numbers, vehicle maintenance, wait times, travel distances, and competition from app-based transportation services. 2) App-based transportation services offer superior quality, including reliability, readiness to serve passengers without discrimination, trip tracking systems, flexibility in working hours, smartphone integration, and well-maintained vehicles. 3) The proposed approaches to promote the profession and improve the service quality of public transportation are comprehensive and aligned with the current challenges faced by the public transportation industry, which is facing intense competition from app-based transportation services.

Keywords: Career Development, Service Quality Improvement, App-based Transportation

1. บทนำ

รถ Taxi ถือว่าเป็นระบบขนส่งสาธารณะระบบหนึ่งให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว ซึ่งแตกต่างจากรถโดยสารประจำทางที่ให้บริการรับส่งในเส้นทางที่มีการกำหนดไว้สำหรับรถแต่ละสายและจอดเพื่อรับส่งผู้ใช้บริการตามป้ายรถประจำทาง ดังนั้น รถ Taxi จึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่เป็นที่นิยมเพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลาให้แก่ผู้ที่ต้องใช้บริการรถสาธารณะเพื่อเดินทางสัญจรในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ข้อมูลจากกรมการขนส่งทางบก ณ วันที่ 31 ตุลาคม 2559 มีสถิติการจดทะเบียนรถยนต์รับจ้าง บรรทุกคนโดยสารไม่เกิน 7 คนในเขตกรุงเทพมหานครมีปริมาณสะสมถึง 93,109 คัน โดยสีของรถ Taxi ที่แตกต่างกันนั้นจะขึ้นอยู่กับประเภทของรถ Taxi ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) รถ Taxi ส่วนบุคคลซึ่งจะเป็นรถ Taxi สีเขียวเหลือง และ 2) รถ Taxi นิติบุคคลจดทะเบียนในรูปแบบบริษัท หรือสหกรณ์จะเป็นรถหลากสี โดยสัดส่วนรถ Taxi ที่วิ่งอยู่บนท้องถนนส่วนใหญ่จะอยู่ในประเภทของนิติบุคคล และจะเป็นสมาชิกของสหกรณ์ Taxi มากที่สุด (กรมการขนส่งทางบก, 2559)

แต่อย่างไรก็ตามการให้บริการรถ Taxi ในปัจจุบันยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการของผู้โดยสารได้ จากรายงานการร้องเรียนของผู้โดยสารจากศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารและรับเรื่องร้องเรียน 1584 ของกรมการขนส่งทางบก (ตั้งแต่ ต.ค. 2558 – ม.ค. 2559) ปัญหาการให้บริการของรถ Taxi มีจำนวนทั้งสิ้น 14,912 ราย ปัญหาสำคัญที่ผู้โดยสารร้องเรียนมากที่สุด คือ การปฏิเสธไม่รับผู้โดยสารหรือการเลือกรับผู้โดยสารในช่วงเวลาเร่งด่วน คับขัน และกรณีสภาพอากาศไม่ดี ส่วนปัญหาที่รองลงมาคือ ผู้ขับรถ Taxi ขับรถด้วยความประมาท แสดงกิริยาอาการไม่สุภาพ และส่งผู้โดยสารไม่ถึงจุดหมายปลายทางและไม่ใช้มาตรค่าโดยสาร ในส่วนของกรุงเทพมหานครผู้โดยสารจำนวนมากที่ไม่สามารถเรียกใช้บริการรถ Taxi ได้โดยตรง เนื่องจากที่พักอาศัยอยู่ในตรอก ซอย หรือหมู่บ้าน ที่ไม่ค่อยมีรถ Taxi วิ่งผ่าน ซึ่งผู้โดยสารสามารถเรียกรถ



Taxi ช่องทางอื่นได้ เช่น การเรียกรถ Taxi ผ่านศูนย์วิทยุ Taxi ได้ โดยการใช้บริการศูนย์วิทยุ Taxi ดังกล่าว ผู้ขับรถ Taxi จะได้รับค่าธรรมเนียมพิเศษ จำนวน 20 บาท เพิ่มจากค่าโดยสารปกติ แต่ก็ยังพบว่าบ่อยครั้งที่ไม่มีผู้ขับรถ Taxi ตอบรับเพื่อให้บริการกับผู้โดยสารโดยจากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่าศูนย์ Taxi ต้องแจ้งยกเลิกผู้โดยสารในช่วงเร่งด่วนถึงร้อยละ 20 โดยสาเหตุหลักของการยกเลิกดังกล่าวเกิดจากไม่มี Taxi ตอบรับงานเพื่อเข้าไปรับผู้โดยสารถึงร้อยละ 80 ของการแจ้งยกเลิกจากศูนย์วิทยุ Taxi ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าค่าธรรมเนียมพิเศษ 20 บาท ที่เพิ่มขึ้นนั้นยังไม่คุ้มค่าในการให้บริการเมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายในการวิ่งรถเปล่า เพื่อไปรับผู้โดยสารและเวลาเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาการจราจร (กรมการขนส่งทางบก, 2559)

ปัจจุบันด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสาร ทำให้โทรศัพท์สมาร์ทโฟนมีบทบาทในชีวิตประจำวัน มีการพัฒนา Application ต่างๆเพื่อปรับใช้ให้เหมาะสม ทำให้วิถีชีวิตเปลี่ยนแปลงไปและสะดวกสบายมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงนี้ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรม Taxi เช่นกัน เนื่องจากผู้โดยสารสามารถเรียกรถโดยสารสาธารณะผ่านช่องทางออนไลน์ (Mobile Application) โดยจะใช้กลไกความสัมพันธ์ระหว่างอุปสงค์ อุปทาน และราคา โดยจะทำหน้าที่เป็นตัวกลางจับคู่ระหว่างผู้ที่ต้องการเรียก Taxi (อุปสงค์) และผู้ขับรถ Taxi (อุปทาน) ผ่านระบบ Mobile Application บนโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน (Smartphone) ที่แต่ละบริษัทพัฒนาขึ้น โดยจะมีการแจ้งวิธีการคิดราคาค่าโดยสารให้ทราบล่วงหน้า ซึ่งส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปแบบการคิดราคาตามระยะทางและเวลาที่ใช้การเดินทางร่วมกัน ส่วนค่าบริการสาธารณะผ่าน Application จะมีรายได้จากการหักค่าบริการจัดการประมาณร้อยละ 20 ของค่าโดยสารต่อเที่ยวหรือส่วนแบ่งจากค่าบริการ เรียกรถ โดยในประเทศไทยมีการให้บริการเรียกรถ Taxi ผ่าน Application ในปัจจุบัน ได้แก่ Grab Lineman Bolt Bonku เป็นต้น

จากข้อมูลโดย สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ หรือ สว.มธ. (TU-RAC) โดย สุทธิกร กิ่งแก้ว ผู้บริหารโครงการวิจัย เผยผลงานวิจัยในหัวข้อ “ความท้าทายของคนขับผู้ให้บริการรับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย” (Ride-Hailing Drivers’ Challenges in Thailand) ซึ่งได้ศึกษาประเด็นปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ “เรียกรถผ่านแอปฯ” ของคนขับในยุคปัจจุบัน โดยได้สำรวจความคิดเห็นคนไทย รวมถึงนักท่องเที่ยวต่างชาติ ผ่านการทำแบบสอบถามออนไลน์จากกลุ่มตัวอย่างทั่วประเทศ จำนวน 512 คน รวมถึงลงพื้นที่ เพื่อสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวต่างชาติในแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ ระหว่างวันที่ 21-30 มี.ค.2566 ผลการสำรวจพบว่า กว่า 86% ของผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการเรียกรถผ่านแอป โดยส่วนใหญ่หรือ 89.3% เลือกใช้บริการที่ถูกกฎหมาย ต้องเป็นแอปที่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบก อันได้แก่ AirAsia, Bonku, Cabb, รถบริการสาธารณะผ่าน Application, Hello Phuket และ Robinhood เท่านั้น (ไทยรัฐออนไลน์, 2566) ซึ่งปัจจุบันบริการเรียกรถผ่านแอปฯ ได้กลายเป็นหนึ่งในตัวเลือกสำคัญของการเดินทางและการคมนาคมขนส่งในประเทศไทย เนื่องจากเป็นบริการที่ตอบโจทย์ผู้บริโภคทั้งในด้านความสะดวกสบาย ความปลอดภัย ทั้งยังมีความโปร่งใส เพราะมีการแสดงราคาค่าโดยสารล่วงหน้าซึ่งช่วยสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการ จนทำให้บริการดังกล่าวได้รับความนิยมมากขึ้นไม่เฉพาะแต่คนไทย แต่ยังรวมถึงนักท่องเที่ยวต่างชาติด้วย ส่งผลให้ธุรกิจนี้มีการเติบโตอย่างต่อเนื่องโดยมีมูลค่าตลาดรวมสูงกว่า 7 หมื่นล้านบาท (ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, 2567)

ทั้งนี้ การเรียก Taxi ผ่าน Application ยังช่วยแก้ปัญหาการปฏิเสธผู้โดยสารอันเกิดจากความต้องการที่ไม่สอดคล้องกันระหว่างผู้ขับรถ Taxi กับผู้โดยสาร กล่าวคือ การใช้บริการเรียกรถ Taxi ผ่าน Application เป็นการสื่อสารกันโดยตรงระหว่างผู้โดยสารและคนขับรถ Taxi โดยใช้ Application เป็นสื่อกลางในการติดต่อระหว่างกัน ทำให้การเรียก Taxi สะดวกและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงโมงเร่งด่วนที่การจราจรติดขัด ซึ่งผู้โดยสารสามารถเรียกรถ Taxi มารับยังจุดหมายที่ได้ตกลงกับผู้ขับรถ การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลให้ผู้ขับรถ Taxi แบบดั้งเดิมได้รับผลกระทบมากที่สุด เนื่องจากการให้บริการของรถบริการสาธารณะผ่าน Application นั้นสามารถสร้างความสะดวกสบายให้กับผู้โดยสารมากขึ้น ถึงแม้ว่าการให้บริการของรถบริการสาธารณะผ่าน Application ในบางประเภทอาจมีราคาสูงกว่าการให้บริการของรถ



Taxi แบบดั้งเดิม ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาเฉพาะการให้บริการเรียก Taxi ผ่าน Application เท่านั้น โดยสนใจศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ Taxi ในกรุงเทพมหานคร เพื่อวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ Taxi ในกรุงเทพมหานคร ให้ข้อเสนอแนะในการกำกับดูแลการให้บริการเรียก Taxi ผ่าน Application ในอุตสาหกรรม Taxi ต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการเข้าสู่อาชีพ และปัญหาอุปสรรคของคนขับรถบริการสาธารณะผ่าน Application
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของรถบริการสาธารณะผ่าน Application
3. เพื่อนำเสนอแนวทางการส่งเสริมอาชีพและพัฒนาคุณภาพการบริการรถบริการสาธารณะผ่าน Application

3. ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) วิธีศึกษาในรูปแบบพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analytical Approach) เพื่อให้เข้าถึงใจความสำคัญของการศึกษาครั้งนี้ เพื่อรายละเอียดของข้อมูล และมีเนื้อหาครอบคลุมครบถ้วน โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ (Key Informants)

3.1 ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ

ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจากผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ (Key Informants) ได้แก่ บุคคลผู้เป็นกรณีศึกษา และบุคคลที่มีเป็นผู้ประกอบอาชีพขับ Taxi ดั้งเดิมและผู้ประกอบอาชีพด้วยรถบริการสาธารณะผ่าน Application เพื่อให้เห็นถึงความแตกต่างของ 2 ลักษณะอาชีพ อย่างชัดเจน จึงมีเงื่อนไขในการเลือกบุคคลในการสัมภาษณ์ คือ หากบุคคลนั้นเป็นคนขับ Taxi จะต้องประกอบอาชีพ รถบริการสาธารณะผ่าน Application และบุคคลที่ขับรถบริการสาธารณะผ่าน Application จะต้องไม่ประกอบอาชีพขับ Taxi โดยเป็นการคัดเลือกสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 10 ราย โดยแบ่งเป็น 1) ผู้ที่ประกอบอาชีพขับ Taxi จำนวน 5 ราย และ 2) ผู้ที่ประกอบอาชีพขับรถบริการสาธารณะผ่าน Application จำนวน 5 ราย

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ประเด็นข้อคำถามมีความครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ในการวิจัยในครั้งนี้ และจะทำให้ผู้วิจัยสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีประเด็นข้อคำถามเกี่ยวกับการส่งเสริมอาชีพและพัฒนาคุณภาพการบริการรถบริการสาธารณะผ่าน Application ในด้านต่างๆ เช่น การเข้าสู่อาชีพ ปัญหาและอุปสรรค คุณภาพการบริการ การส่งเสริม และการพัฒนาบริการ เป็นต้น

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญแล้ว ผู้วิจัยจะใช้วิธีการวิเคราะห์จากเนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งผลของการวิเคราะห์นี้จะนำไปสู่คำตอบของงานวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมอาชีพและพัฒนาคุณภาพการบริการรถบริการสาธารณะผ่าน Application ในเขตกรุงเทพมหานครและนำเสนอการวิจัยแบบการพรรณนาเชิงวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

4. ทบทวนวรรณกรรม

4.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบ

ผลกระทบ คือ ผลที่เกิดขึ้นจากการกระทำเรื่องใดเรื่องหนึ่ง อาจเป็นผลที่เกิดขึ้นทั้งในปัจจุบันและอนาคต เป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ อาจขึ้นกับกลุ่มเป้าหมายและไม่ใช่กลุ่มเป้าหมาย หรือผลกระทบต่อสถานการณ์ต่างๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม (อานวย วงษ์พานิช, 2549)



Dye (1982, p.19) ได้ให้ความหมายของผลกระทบว่า หมายถึง การแยกแยะปัญหาของสังคมเพื่อให้ทราบถึงองค์ประกอบอันเป็นธรรมชาติ และที่เป็นปัญหารวมถึงการสืบสาวหาสาเหตุของปัญหาต่าง ๆ เหล่านั้น ตลอดจนการเสนอวิธีแก้ไขปัญหาก็ได้สรุปผลกระทบ ซึ่งแบ่งผลกระทบได้เป็นประเภทต่าง ๆ ดังนี้

1) การแบ่งผลกระทบตามแง่มุมเนื้อหา แบ่งออกได้เป็นผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจสังคม การเมือง การบริหาร สิ่งแวดล้อม และกายภาพ เช่น ผลกระทบจากการดำเนินนโยบาย

2) การแบ่งผลกระทบตามแง่มุมของความเป็นจริงที่เกิดขึ้น (Reality) แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ผลกระทบในเชิงภาวะวิสัย (Objective Impact) ได้แก่ ผลกระทบที่เกิดขึ้นโดยที่ไมขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิดของคน และอีกประเภทหนึ่ง คือ ผลกระทบเชิงอัตวิสัย (Subjective Impact) ได้แก่ผลกระทบที่เกิดขึ้นในความรู้สึกนึกคิดของคน

3) การแบ่งตามแง่มุมของทิศทางที่กระทบ (Direction Impact) แบ่งออกได้เป็นผลกระทบโดยตรง (Direct Impact) ผลกระทบทางอ้อม (Indirect Impact)

4) การแบ่งตามแง่มุมของคุณค่าของผลกระทบ แบ่งออกได้เป็น ผลกระทบในเชิงบวก (Positive Impact) หมายถึง ผลกระทบที่เป็นสิ่งที่พึงปรารถนาและผลกระทบในเชิงลบ (Negative Impact) ได้แก่ ผลกระทบที่ไม่เป็นที่พึงปรารถนา

5) การแบ่งผลกระทบตามเวลา แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ผลกระทบระยะสั้น หมายถึง ผลกระทบที่เกิดขึ้นแล้วในปัจจุบัน และผลกระทบระยะยาว หมายถึง ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

6) การแบ่งผลกระทบตามความรุนแรง แบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ ผลกระทบที่มีความรุนแรงและเกิดขึ้นในขอบเขตกว้างและผลกระทบที่ไม่รุนแรงและเกิดขึ้นในวงแคบ ๆ

4.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction)

ซึ่งจากผลการศึกษารวบรวมของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985, 1988) โดยการประเมินคุณภาพของการให้บริการ ทำให้ทราบได้ว่านักท่องเที่ยวหรือนักเดินทาง ลูกค้าหรือผู้บริโภค บุคคลหรือกลุ่มคนทั่วไปที่เป็น ผู้มาใช้บริการ มีความต้องมาใช้บริการที่มีคุณภาพทางด้านใดโดยได้มีการนำเครื่องมือเข้ามาใช้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการวัดคุณภาพของการให้บริการบริการจากเดิมมีองค์ประกอบในวัดหรือประเมินผล 10 องค์ประกอบ จากนั้นได้มีการพัฒนาปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการจาก 10 ด้าน (Original Ten Dimensions) ให้เหลือเกณฑ์วัดคุณภาพบริการใหม่ 5 ด้าน (SERVQUAL'S Dimensions) (Parasuraman, Zeithai & Barry, 1988) ดังนี้

1) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

2) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันเวลาที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็วไม่ต้องรอนาน

3) ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการจะต้องแสดงถึงทัศนคติความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยา มารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

4) ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน



5) ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้มีการดูแล ห่วงใยและตั้งใจจากผู้บริหาร บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้ได้รับบริการรับรู้ถึง บริการนั้นได้ชัดเจนขึ้น

5. ผลการวิจัย

5.1 การเข้าสู่อาชีพ และปัญหาอุปสรรคของคนขับรถบริการสาธารณะผ่าน Application

5.1.1 การเข้าสู่อาชีพ

ในปัจจุบันการให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางหรือ Taxi นั้นไม่ได้มีเพียงรถที่มีป้ายทะเบียน สีเหลืองอันเป็นที่รู้กันโดยทั่วไปว่าได้รับการจดทะเบียนกับหน่วยงานรัฐเป็นผู้ให้บริการขนส่งสาธารณะ แต่ยังมีรถโดยสารไม่ประจำทางที่ไม่ได้ลงทะเบียนใดๆกับหน่วยงานรัฐ แต่สามารถเป็นผู้ให้บริการขนส่งสาธารณะในรูปแบบที่คล้ายคลึง Taxi ได้ ซึ่งผู้ขับรถโดยสารประเภทนี้จะลงทะเบียนกับบริษัทที่มีแพลตฟอร์มสำหรับให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางโดยมีเพียงแค่รถส่วนตัวก็สามารถให้บริการขนส่งได้แล้ว ดังนั้นเพื่อให้ทราบถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้นของการให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางได้ครอบคลุมผู้วิจัยจึงได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกับ ผู้ที่ให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางทั่วไปที่มีทะเบียนรถสีเหลืองหรือก็คือ Taxi ที่เรารู้จักกันดีอยู่แล้ว และยังสัมภาษณ์ ผู้ขับรถบริการสาธารณะผ่าน Application ซึ่งได้รับความนิยมในการใช้บริการเป็นจำนวนมากในปัจจุบัน

การเข้าสู่อาชีพการขับรถบริการสาธารณะผ่าน Application นั้นโดยเฉลี่ยอยู่ที่ประมาณ 6 ปี ซึ่งถือว่าเป็นระยะเวลาที่ไม่ได้นาน และเหตุผลที่ตัดสินใจเลือกขับรถบริการสาธารณะผ่าน Application คือ ต้องการหาอาชีพเสริมที่ไม่จำเป็นต้องมีเวลาในการทำงานตายตัวสามารถทำในเวลาว่างได้ ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับ Taxi คือการที่คนส่วนหนึ่งเริ่มอยากมีอาชีพเสริมมากขึ้น และทุกคนสามารถเป็นผู้ให้บริการรถบริการสาธารณะผ่าน Application ได้ นั้นทำให้จำนวนผู้ให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสารในท้องถนนยังมีมากขึ้น บทบาทและความสำคัญของ Taxi ยิ่งน้อยลงไปเรื่อย ๆ จากการแย่งผู้โดยสารกับทาง Taxi ดั้งเดิม ด้วยเพราะราคาที่ถูกลงกว่า มาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพ และความปลอดภัยที่มาจากระบบงานของแพลตฟอร์มที่ชัดเจน ผู้โดยสารเข้าถึงได้ง่ายในปัจจุบัน อาจมีการสร้างความไม่พอใจบ้างในบางครั้ง แต่เป็นปัญหาเล็กน้อย ไม่ถึงขั้นมีปากเสียงหรือทะเลาะวิวาท วิธีการจัดการ คือ หากบริเวณนั้นมีกลุ่ม Taxi ดั้งเดิมให้บริการอยู่แล้ว อาจมีการพูดคุยกับผู้โดยสารว่า ให้ไปรอจุดไหน เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาที่จะตามมา

จากข้อมูลอายุงานของคนขับ Taxi นั้นพบว่าส่วนใหญ่ยึดอาชีพการขับ Taxi เป็นอาชีพหลักและประกอบอาชีพมาอย่างยาวนานมีตั้งแต่ 8 ปี จนถึง 30 ปี นั้นหมายความว่าโอกาสที่จะเปลี่ยนหรือย้ายไปทำงานในสายอาชีพอื่นนั้นอาจจะเป็นไปได้ยากแล้วเพราะปัจจัยทางด้านอายุ สิ่งที่เกิดขึ้นคือเมื่อ รถบริการสาธารณะผ่าน Application เข้ามาแย่งลูกค้าไปเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้รายได้ลดน้อยลงแต่ก็ไม่มีทางเลือกในการที่จะไปทำงานใหม่ทำ ต่างจากกลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ที่ขับรถบริการสาธารณะผ่าน Application ที่มีอาชีพหลักของตนอยู่แล้ว รถบริการสาธารณะผ่าน Application ที่ทำอยู่เป็นเพียงอาชีพเสริมสามารถหางานเสริมและเน้นการทำงานประจำเมื่อไรก็ได้หรือจะเปลี่ยนงานก็ได้ ต่างจากคนขับ Taxi เป็นอาชีพหลักที่ตั้งทำงานโดยเฉลี่ยที่ 8 ชั่วโมงต่อวันเพื่อให้มีรายได้เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายรายวันเพียงเท่านั้น

ในมุมมองของคนขับ Taxi เกี่ยวกับสถานการณ์ด้านรายได้นั้นสอดคล้องกับมุมมองของรถบริการสาธารณะผ่าน Application นั่นคือการเข้ามาของผู้ให้บริการรับ/ส่งที่สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยนั้น ทำให้คนใช้บริการ Taxi น้อยลงรายก็จะยิ่งลดลง และอาจจำเป็นต้องเพิ่มชั่วโมงทำงานให้กับตนเอง หากพิจารณาข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก จากการที่รถบริการสาธารณะผ่าน Application มีผู้มาใช้บริการมากขึ้นโดยผู้ที่มาใช้บริการส่วนหนึ่งมาจากกลุ่ม



ผู้ให้บริการ Taxi ดั้งเดิม ซึ่งถือได้ว่าการบริการสาธารณะผ่าน Application นั้นประสบความสำเร็จในด้านการบริการมากกว่า Taxi ดั้งเดิม

5.1.2 ปัญหาและอุปสรรค

การให้บริการรถ Taxi ดั้งเดิมในกรุงเทพมหานคร ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นสามารถแบ่งออกเป็นหลายประเด็นสำคัญ โดยเฉพาะเมื่อมีการเข้ามาของ Application โดยสามารถแบ่งออกเป็นประเด็นสำคัญได้ดังต่อไปนี้

1) **ปัญหาด้านราคาและจำนวนผู้โดยสาร** การแข่งขันระหว่าง Application ต่างๆ นำมาซึ่งการลดราคาค่าบริการ เพื่อดึงดูดผู้โดยสาร ซึ่งส่งผลให้ Taxi ดั้งเดิมต้องแข่งขันในเรื่องของราคาด้วย หากไม่มีการลดราคาหรือปรับตัวอย่างชัดเจนจากภาครัฐ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ก็อาจทำให้ Taxi ดั้งเดิมสูญเสียลูกค้าและรายได้อย่างต่อเนื่อง

2) **ปัญหาด้านสภาพรถ** รถบริการสาธารณะผ่าน Application มีการกำหนดเงื่อนไขและตรวจเช็คสภาพรถอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้โดยสาร ในทางกลับกัน Taxi ดั้งเดิมบางส่วนยังคงใช้รถที่มีอายุการใช้งานนาน ซึ่งอาจเกิดปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการได้

3) **ปัญหาด้านเวลาและระยะทาง** ความไม่ทั่วถึงในการให้บริการเป็นอีกหนึ่งปัญหาที่พบได้บ่อย ไม่ว่าจะเป็นในรถบริการสาธารณะผ่าน Application หรือ Taxi ดั้งเดิม ทำให้เกิดภาพลักษณ์ในเชิงลบต่อผู้โดยสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อ Taxi ดั้งเดิมไม่มีการกระจายตัวในพื้นที่ที่เหมาะสม

4) **การเปรียบเทียบกับรถบริการสาธารณะผ่าน Application** Taxi ดั้งเดิมถูกนำไปเปรียบเทียบกับแพลตฟอร์ม ในหลายแง่มุม โดยเฉพาะในเรื่องของความสะดวกสบาย ความปลอดภัย และมาตรฐานการบริการที่สูงกว่า ซึ่งทำให้ Taxi ดั้งเดิมต้องปรับตัวเพื่อรักษาลูกค้าและรายได้

5.2 คุณภาพการบริการของรถบริการสาธารณะผ่าน Application

ด้านคุณภาพการบริการของรถบริการสาธารณะผ่าน Application ความแตกต่างระหว่าง Taxi ดั้งเดิม และรถบริการสาธารณะผ่าน Application ที่เห็นชัดคือ การเลือกผู้โดยสาร ยกตัวอย่างเช่น Taxi ดั้งเดิม จะเลือกปฏิเสธผู้โดยสารอยู่บ่อยครั้ง ทำให้ผู้โดยสารไม่สามารถใช้บริการได้ทันที เกิดความล่าช้าในการเดินทาง หรือไม่รู้ร่นัยการขับขรถของคนที่ขับคนนั้นๆ และยังมีเรื่องการปฏิเสธกันเสมอไม่ว่าจะเป็นด้วยระยะทาง จำนวนผู้โดยสาร หรือกระทั่งสัมภาระของผู้โดยสาร เป็นต้น

แต่สำหรับรถบริการสาธารณะผ่าน Application ผู้โดยสารและคนขับมีรายละเอียดของกันและกัน จึงทำให้สามารถกรอรับผู้โดยสารได้ตามสะดวกกันทั้งสองฝ่าย อีกทั้งมีระบบที่ชัดเจน แจ้งเวลาแน่นอน คนขับมีระบบคะแนนที่มาจากผลการประเมินตรงของผู้โดยสารเป็นรายสัปดาห์ หรือหากมีการกดปฏิเสธผู้โดยสารอย่างไม่สมเหตุสมผลบ่อยครั้งก็จะส่งผลให้คะแนนประเมินจากบริษัทลดลงด้วย ทำให้ผู้โดยสารมีความมั่นใจในการใช้บริการ รวมไปถึงความปลอดภัยในเรื่องการขับขี และในเรื่องของการปฏิเสธผู้โดยสารจะไม่ค่อยมีเกิดขึ้น เพราะมีการเลือกให้บริการกันตั้งแต่ต้นทางคือ การกดตกลงรับผู้โดยสาร จากเทคโนโลยีมีผลสูงมากต่อการแข่งขันรับผู้โดยสาร เนื่องด้วยในปัจจุบันไม่ใช่การส่งงานตรงไปที่คนขับคนใดคนหนึ่ง แต่แพลตฟอร์มจะส่งผู้โดยสารแบบกระจายตามพื้นที่ หากคนขับที่อยู่ในพื้นที่เดียวกันมีโทรศัพท์มือถือที่ต้องใช้รับงานจากแพลตฟอร์มค่อนข้างประสิทธิภาพสูงก็มีโอกาสกรอรับผู้โดยสารได้เร็วตามไปด้วย เพราะแต่ละงานที่แพลตฟอร์มส่งมาจะมีกำหนดระยะเวลาในการกรอรับมาด้วย หากมีเทคโนโลยีที่ต้องใช้อย่างโทรศัพท์ประสิทธิภาพต่ำก็อาจทำให้พลาดโอกาสการรับผู้โดยสารไปเช่นเดียวกัน

แตกต่างกับ Taxi ดั้งเดิม คือ สะดวกทั้งผู้โดยสารและคนขับที่สามารถเริ่มรับผู้โดยสารได้เลยไม่ว่าจะอยู่ที่ไหน เพียงแค่มี Application บนมือถือ และไม่มีการกำหนดเวลาหยุดให้บริการ มีมาตรฐานการบริการ ซึ่งหากเป็นการบริการแบบดั้งเดิมผู้โดยสารไม่สามารถรู้ถึงมาตรฐานของคนขับได้ หรือ หากจำเป็นจะใช้บริการต้องเดินทางไปยังบริเวณที่มีบริการ Taxi แต่หากเป็นรถ



บริการสาธารณะผ่าน Application ทั้งคนขับ ทั้งผู้โดยสาร เพียงแค่มี Application ก็สามารถเปิดให้บริการได้เลย

จากการศึกษาพบว่าคุณภาพการบริการของรถบริการสาธารณะผ่าน Application เมื่อเปรียบเทียบกับ Taxi ดั้งเดิม ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างอย่างชัดเจนในหลายมิติที่สำคัญ ดังนี้

1) รถบริการสาธารณะผ่าน Application มีมาตรฐานสูงในการคัดกรองผู้ขับขี่ ทั้งการลงทะเบียน การตรวจสอบประวัติ และการติดตั้ง GPS ทำให้ผู้โดยสารสามารถติดตามเส้นทาง และข้อมูลของผู้ขับขี่ได้แบบเรียลไทม์ ผู้โดยสารยังสามารถตรวจสอบรีวิวและคะแนนของผู้ขับขี่ได้ล่วงหน้า ซึ่งเพิ่มความมั่นใจในความปลอดภัยและคุณภาพการบริการ

2) รถบริการสาธารณะผ่าน Application มีการตอบสนองที่รวดเร็ว ระบบ Application สามารถหาผู้ขับขี่ที่ใกล้ที่สุดและพร้อมให้บริการได้ทันที ผู้โดยสารสามารถเลือกเวลา และสถานที่ที่ต้องการให้ไปรับได้อย่างสะดวกสบาย และยังสามารถติดตามสถานะการเดินทางได้ตลอดเวลา

3) ผู้โดยสารมีความเชื่อมั่นในบริการของรถบริการสาธารณะผ่าน Application เนื่องจากมีระบบการจัดการที่ชัดเจนในการคำนวณ ค่าโดยสารและการประเมินผลการให้บริการ ที่ผู้โดยสารสามารถให้คะแนน และเขียนรีวิวผู้ขับขี่ได้ทันทีหลังการใช้บริการ ส่งผลให้ผู้ขับขี่ต้องรักษามาตรฐานการบริการอยู่เสมอ

4) รถบริการสาธารณะผ่าน Application มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ ผู้ขับขี่สามารถเลือกเวลาทำงานได้ตามความสะดวก ทำให้สามารถให้บริการได้อย่างเต็มที่และเป็นมิตรต่อผู้โดยสาร นอกจากนี้ ผู้โดยสารยังสามารถเลือกประเภทของรถและวิธีการชำระเงินตามที่ต้องการได้ ซึ่งแสดงถึงความใส่ใจในความต้องการของผู้ใช้บริการหรือผู้โดยสารเป็นอย่างดี

5) ลักษณะทางกายภาพของรถที่ให้บริการผ่าน Application มักมีสภาพดีและได้รับการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ ผู้โดยสารสามารถเลือกประเภทของรถที่ตรงกับความต้องการได้ ไม่ว่าจะเป็นรถหรูหรือรถขนาดใหญ่ ซึ่งเพิ่มความมั่นใจและความสะดวกสบายในการเดินทาง

จึงส่งผลให้การให้บริการของรถบริการสาธารณะผ่าน Application มีความแตกต่างจาก Taxi ดั้งเดิมอย่างชัดเจน ทั้งในด้านความสะดวกสบาย การเข้าถึงบริการที่รวดเร็ว ความปลอดภัย และการรักษามาตรฐานการบริการ ซึ่งทำให้ผู้โดยสารมีแนวโน้มที่จะเลือกใช้บริการรถผ่าน Application มากขึ้นในอนาคต

5.3 แนวทางการส่งเสริมอาชีพและพัฒนาคุณภาพการบริการของรถบริการสาธารณะผ่าน Application

5.3.1 แนวทางการส่งเสริมอาชีพ

1) การพัฒนากฎหมายเพื่อรองรับการบริการรถบริการสาธารณะ ด้านการพัฒนากฎหมายขนส่งสาธารณะในปัจจุบันได้มีการปรับปรุงให้รองรับการทำงานร่วมกันระหว่างคนขับรถบริการสาธารณะผ่าน Application และคนขับ Taxi ดั้งเดิม โดยคนขับ Taxi ดั้งเดิมสามารถลงทะเบียนขับรถรับจ้างอิเล็กทรอนิกส์และเข้าร่วมเป็นคนขับใน Application ได้ทันที ซึ่งจะทำให้การทำงานร่วมกันระหว่างคนขับทั้งสองประเภท เพื่อลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการภายใต้กฎหมายอย่างเป็นธรรมทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ

2) การปรับปรุงราคาค่าบริการ ด้านการปรับปรุงราคาค่าบริการของรถบริการสาธารณะผ่าน Application เนื่องจากปัจจุบันมีหลายแพลตฟอร์มที่เกิดขึ้นใหม่ และมีราคาถูกกว่า การที่ยังมีค่าบริการที่ราคาแพงกว่าอาจทำให้ผู้โดยสารหันไปใช้บริการจากแพลตฟอร์มอื่นในอนาคต ดังนั้น การปรับเปลี่ยนราคาให้เหมาะสมและแข่งขันได้เป็นสิ่งสำคัญเพื่อรักษฐานลูกค้า

3) การพัฒนาระบบนำทางและระบบการติดตาม ด้านพัฒนาระบบนำทางและระบบการติดตามสำหรับ Taxi ดั้งเดิมที่ไม่เข้าร่วมกับ Application เพื่อเพิ่มความปลอดภัยให้กับผู้โดยสาร โดยผู้โดยสารจะสามารถทราบตำแหน่งที่ตนเองอยู่และติดตามเส้นทางได้อย่างชัดเจน ซึ่งจะช่วยสร้างความมั่นใจและความปลอดภัยในการใช้บริการ



4) การพัฒนาระบบมิเตอร์และระบบผ่าน Application ควบคู่กัน โดยผู้คนขับ Taxi ดั้งเดิมใช้ทั้งระบบมิเตอร์และระบบผ่าน Application ควบคู่กัน โดยการใช้ทั้งสองระบบนั้นจะช่วยให้คนขับสามารถรองรับผู้โดยสารที่หลากหลายมากขึ้น และเพิ่มโอกาสในการให้บริการในกลุ่มผู้โดยสารที่แตกต่างกัน

5) การพัฒนากฎหมายและเทคโนโลยีรถบริการสาธารณะ ด้านการพัฒนากฎหมายควบคู่กับเทคโนโลยี เพื่อให้การบริการของรถบริการสาธารณะผ่าน Application และ Taxi ดั้งเดิมสามารถดำเนินไปอย่างมั่นคงและปลอดภัย กฎหมายควรครอบคลุมระบบการจองคิว ระบบการติดตามเส้นทาง และระบบแจ้งเตือน เมื่อออกนอกเส้นทาง ซึ่งจะช่วยให้บริการมีคุณภาพและลดความขัดแย้งระหว่างผู้ให้บริการ

6) การสนับสนุนจากภาครัฐในการพัฒนาระบบการเรียกรถผ่าน Application เป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากช่วยเพิ่มความปลอดภัยให้กับผู้โดยสาร และเป็นการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะภายในประเทศให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการนำเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทสำคัญที่จะช่วยผลักดันให้เกิดการพัฒนาอาชีพและระบบขนส่งสาธารณะได้อย่างต่อเนื่อง

7) การพัฒนากฎหมายเพื่อความเสมอภาคในอาชีพ ด้านการปรับปรุงกฎหมายเพื่อให้การทำงานร่วมกันระหว่างคนขับรถบริการสาธารณะผ่าน Application และ Taxi ดั้งเดิม เป็นไปอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่แบ่งแยกกัน จะช่วยสร้างความมั่นคงในอาชีพนี้ได้อย่างยั่งยืน และส่งเสริมให้คนขับรถบริการสาธารณะผ่าน Application และ Taxi ดั้งเดิม สามารถเป็นผู้ร่วมอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่มีฝ่ายใดได้เปรียบหรือเสียเปรียบ

5.3.2 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการรถบริการสาธารณะผ่าน Application

1) การสนับสนุนให้ผู้ให้บริการ Taxi เข้าร่วมเป็นผู้ให้บริการ รถบริการสาธารณะผ่าน Application ซึ่งผู้ให้บริการ Taxi ไม่ได้เสียประโยชน์อะไรเลย เพราะสามารถให้บริการทั้ง 2 แบบควบคู่กันไปเลยได้ อีกทั้งยังช่วยเข้าถึงผู้โดยสารมากขึ้นโดยไม่จำเป็นต้องเปลืองเชื้อเพลิงในการขับหาผู้โดยสาร

2) การแก้ไขกฎหมายบางข้อเพื่อให้สามารถหาทางออกสำหรับคนขับรถบริการสาธารณะผ่าน Application กับ Taxi ซึ่งจะมีส่วนช่วยในการลดความขัดแย้งของทั้ง 2 ฝ่ายลงได้ พร้อมทั้งยังมีกฎหมายคอยกำกับดูแลอย่างชัดเจน

โดยในปัจจุบันยังไม่มีข้อบังคับ กฎหมาย หรือนโยบายใดเลยที่จะมาช่วยส่งเสริมให้กลุ่มคนขับ Taxi ดั้งเดิมสามารถแข่งขันกับแพลตฟอร์มออนไลน์ได้ แต่อยากให้มีนโยบายช่วยเหลือในด้านเทคโนโลยีที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายกว่านี้ เพราะกลุ่มคนขับ Taxi มีรายได้ค่อนข้างน้อยไม่สามารถซื้อสมาร์ทโฟนได้อย่างทั่วถึง เช่นว่าทำให้จอร์บบนทางที่หรือเตือนการออกนอกเส้นทางอยู่บนรถ สามารถเชื่อมต่อกับระบบเรียกรถที่จัดทำขึ้นบนมือถือของผู้โดยสาร เพื่อที่จะได้มีอัตราการแข่งขันที่ทัดเทียมกันได้ เป็นต้น และอยากให้มีการจัดระเบียบให้มากกว่านี้ เพราะในเรื่องของทะเบียนสาธารณะ Taxi ดั้งเดิมนั้น มีค่าใช้จ่ายหลักแสนบาทกว่าจะได้รับการอนุญาตต่อคัน ทว่ารถที่มาจากระบบ รถบริการสาธารณะผ่าน Application กลับเสียภาษีหรือมีการขึ้นทะเบียนที่ค่าใช้จ่ายเพียงหลักร้อยบาทจึงอยากให้มีการจัดระเบียบที่เท่าเทียมกันมากกว่านี้ เพราะต้องมารับผู้โดยสารเหมือนกัน แต่วิธีการของรถบริการสาธารณะผ่าน Application กลับได้รับมาง่ายกว่า Taxi ดั้งเดิมที่ยังคงมีในปัจจุบัน

6. การอภิปรายผล

6.1 การเข้าสู่อาชีพ และปัญหาอุปสรรคของคนขับรถบริการสาธารณะผ่าน Application

จากการศึกษาพบว่าผลกระทบจากการเข้ามาของรถบริการสาธารณะผ่าน Application ที่มีต่อ Taxi นั้นมีอยู่หลายส่วน เริ่มจากเรื่องที่เด่นชัดที่สุดคือ เรื่องของรายได้ที่รถบริการสาธารณะผ่าน Application มีข้อได้เปรียบด้านเทคโนโลยีที่ทำให้ทั้งคนขับรถบริการสาธารณะผ่าน

Application และผู้โดยสารสามารถเชื่อมต่อกันได้ง่าย ทั้งยังมีโปรโมชั่นลดราคาให้ได้ใช้อย่างต่อเนื่อง นั่นจึงทำให้รถบริการสาธารณะผ่าน Application สามารถดึงผู้โดยสารได้เป็นจำนวนมาก ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุริภา รักษ์วงศ์ตระกูล (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเรียกรถโดยสาร Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน รถบริการสาธารณะผ่าน Application ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเรียกรถโดยสาร Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน รถบริการสาธารณะผ่าน Application โดยเรียงลำดับตาม อิทธิพลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา ความรวดเร็ว และความเพียงพอต่อการให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและปัจจัยด้านบุคลากรและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพสำหรับในส่วนของคุณภาพประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเรียกรถโดยสาร Taxi ดังเดิม ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่าจะมีความพึงพอใจมากกว่าในกลุ่มอื่น ในขณะที่ลักษณะประชากรศาสตร์ ด้านอายุรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ ที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ

จะเห็นว่าตัวราคาเป็นสิ่งที่คุณโดยสารให้ความสำคัญและผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งรถบริการสาธารณะผ่าน Application และ Taxi ดังเดิม ก็ให้ข้อมูลตรงกันว่า การคิดค่าบริการถึงวิธีคิดจะต่างกันแต่อัตราค่าบริการที่ได้ก็ใกล้เคียงกัน ดังนั้นสิ่งที่ช่วยให้การเลือกใช้บริการ รถบริการสาธารณะผ่าน Application ก็อาจจะเป็นที่โปรโมชั่นลดราคาด้วย ในปัจจัยรองลงมาคือความรวดเร็ว แน่นอนว่าระบบของรถบริการสาธารณะผ่าน Application ถูกออกแบบมาให้ค้นหาผู้ขับที่อยู่ใกล้ผู้โดยสารมากที่สุด ซึ่งส่วนใหญ่ผู้โดยสารก็จะได้รับการบริการที่ไม่ต้อง คอยนาน ปัจจัยที่สามคือ ความเพียงพอต่อการบริการ ในปัจจุบันรถบริการสาธารณะผ่าน Application ในกรุงเทพและปริมณฑลค่อนข้างมีจำนวนมากและเพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสาร

ซึ่งผลกระทบที่เกิดขึ้นกับ Taxi ซึ่งมีความสอดคล้องกับทฤษฎีผลกระทบของ Bryant and White (1982) ที่กล่าวว่า ผลกระทบ หมายถึง ผลทั้งของนโยบายที่มีขึ้นในสภาพแห่งความเป็นจริงในโลก อันได้แก่ ผลกระทบที่มีต่อสถานการณ์และกลุ่มเป้าหมาย ผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งในปัจจุบันและอนาคต ค่าใช้จ่ายทางตรงที่ใช้สำหรับทรัพยากรของโครงการ ค่าใช้จ่ายทางอ้อมต่างๆ รวมทั้งค่าเสียโอกาสด้วย ในกรณีของ Taxi คือ นโยบายการทำงานเป็นไม่ว่าและเป็นอิสระของ Taxi ไม่มีการปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีสมัยใหม่ส่งผลให้สถานการณ์การใช้บริการ Taxi เปลี่ยนไปจากเดิมที่ผู้โดยสารต้องออกมาคอย Taxi ซึ่งไม่ได้รับความสะดวก แต่เมื่อมีเทคโนโลยีมาช่วยอำนวยความสะดวก ผู้โดยสารที่เป็นกลุ่มเป้าหมายจึงเปลี่ยนเป็นการเรียกผ่าน Application แทน ซึ่งในอนาคตก็มีแนวโน้มที่จะมีการเรียก Taxi ผ่าน Application มากขึ้น ส่งผลต่อรายได้และค่าใช้จ่าย โดยค่าใช้จ่ายทางตรงอาจจะไม่มีผลกระทบมากเพราะโดยส่วนมากเป็นค่าใช้จ่ายคงที่ เช่น ค่าน้ำ ค่าข้าว ค่าน้ำมัน แต่รายได้คือตัวแปรสำคัญ หากค่าใช้จ่ายยังเท่าเดิมแต่รายได้ลดลงจะส่งผลต่อรายได้โดยรวม นอกจากนี้จากการที่ผู้โดยสารไม่ออกจากบ้านและเรียกรถผ่าน Application นั้นทำให้เวลาในการขับรถหาผู้โดยสารมากขึ้นค่าเสียโอกาสมากขึ้นตามไปด้วย

และปัญหาและอุปสรรคของ Taxi ดังเดิมในกรุงเทพฯ เมื่อเทียบกับ Application บริการสาธารณะสามารถสรุปได้ 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) ด้านราคาและจำนวนผู้โดยสาร คือ การแข่งขันจากแอปฯ ทำให้ Taxi ดังเดิม เสียลูกค้าและรายได้ หากไม่ปรับราคาหรือมีการสนับสนุนจากภาครัฐ 2) ด้านสภาพรถ คือ Taxi ดังเดิมบางคนมีอายุใช้งานนาน ไม่ได้มาตรฐานเหมือนรถผ่าน Application ที่ตรวจเช็คสม่ำเสมอ 3) ด้านการให้บริการ คือ การกระจายรถไม่ทั่วถึง ทำให้ผู้โดยสารเข้าถึง Taxi ดังเดิมได้ยาก และ 4) การเปรียบเทียบกับรถบริการผ่าน Application คือ Taxi ดังเดิมถูกมองว่ามีบริการด้อยกว่าทั้งด้านความสะดวกและความปลอดภัย

ในด้านของการตัวผลิตภัณฑ์หรือก็คือ บริการหลักนั้นทั้งรถบริการสาธารณะผ่าน Application และ Taxi ดังเดิม มีลักษณะที่เหมือนกัน คือ การรับส่งผู้โดยสารทางรถยนต์ แต่ต่างกันที่กระบวนการทำงานต่างๆของรถบริการสาธารณะผ่าน Application นั้นดำเนินการบน Application ทั้งหมด เริ่มตั้งแต่ การกำหนดจุดรับ-ส่ง การเลือกวันเวลาเดินทาง การเลือกประเภท



รถโดยสาร การเลือกโปรโมชั่นต่างๆ ไปจนถึงการเลือกช่องทางการชำระเงิน ซึ่งการดำเนินทั้งหมดนี้ ผู้โดยสารสามารถทำได้แม้จะยังนั่งอยู่ที่บ้าน ต่างจาก Taxi ที่ผู้โดยสารต้องออกไปข้างนอกแล้วถึงจะสามารถเรียก Taxi ที่ขับผ่านได้ ยกเว้นกรณีที่ผู้โดยสารมีช่องทางติดต่อกับคนขับ Taxi ดังนั้น ในด้านการบริการหลักนั้นจะเห็นได้เลยว่า การเข้าถึงผู้โดยสารของผู้ขับทั้ง 2 ฝ่ายนั้น มีการเข้าได้ไม่เท่ากัน

ในด้านราคาทั้งสองผู้ให้บริการมีวิธีคิดแตกต่างกัน รถบริการสาธารณะผ่าน Application มีการคิดคำนวณค่าบริการไว้ล่วงหน้าและมีการเพิ่มค่าบริการอื่นๆ ขึ้นเล็กน้อยใน Taxi เป็นการคิดค่าบริการโดยใช้มิเตอร์โดยคิดค่าบริการบริการตามระยะทางในขณะนั้นเลย แต่ถึงแม้วิธีการคิดค่าบริการจะต่างกัน แต่ความแตกต่างของราคาเมื่อเทียบกับระยะทางที่เท่ากันนั้น ไม่ได้มีความแตกต่างของราคามากนัก

ในด้านผู้ให้บริการเนื่องจากรถบริการสาธารณะผ่าน Application มีระบบการประเมินผู้ขับหลักจากรับส่งผู้โดยสารเรียบร้อยแล้ว ซึ่งการประเมินนี้จะช่วยให้ รถบริการสาธารณะผ่าน Application สามารถคัดกรองผู้ที่จะเข้ามาร่วมการให้บริการ รถบริการสาธารณะผ่าน Application ได้ ดังนั้นผู้ที่ขับรถบริการสาธารณะผ่าน Application ส่วนมากจะให้ความจริงใจกับการให้บริการมากเป็นพิเศษเพราะนั่นหมายถึงรายได้และภาพลักษณ์ที่ดีขึ้น ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของวรางค์ ตันจินดาประทีป (2559) ได้ทำการศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมของการใช้บริการรถบริการสาธารณะผ่าน Application Taxi ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้ รถบริการสาธารณะผ่าน Application และ ทัศนคติต่อรถบริการสาธารณะผ่าน Application ทั้งในด้านบุคลากรและด้านการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่าพฤติกรรมการใช้รถบริการสาธารณะผ่าน Application ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการรถบริการสาธารณะผ่าน Application ในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์และวันหยุดนักขัตฤกษ์ มีการใช้บริการรถบริการสาธารณะผ่าน Application Taxi ในเวลาช่วงเย็น (23.00 – 17.00 น.) มากที่สุด และมีจำนวนครั้งในการใช้บริการจำนวนมากที่สุด จำนวน 0 – 2 ครั้งต่อเดือน ผลการศึกษาทัศนคติในระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรของรถบริการสาธารณะผ่าน Application เปรียบเทียบกับรถ Taxi ประเภทอื่นๆ พบว่า ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มาก โดยเรื่องที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือเรื่องผู้ขับรถบริการสาธารณะผ่าน Application มีความชำนาญในการใช้เส้นทางจราจรในการขับขีที่เหมาะสม ไม่ใช่เส้นทางที่อ้อมและทัศนคติในระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการรถบริการสาธารณะผ่าน Application ของผู้ใช้บริการรถบริการสาธารณะผ่าน Application เมื่อเทียบกับรถ Taxi ประเภทอื่นๆ พบว่า ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มาก โดยเรื่องที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือเรื่องการใช้บริการรถบริการสาธารณะผ่าน Application

สุดท้ายนอกจากด้านการบริการแล้วยังมีด้านบุคคลอีกด้วยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางธุรกิจ โดยในส่วนใหญ่ของผู้ให้บริการ รถบริการสาธารณะผ่าน Application นั้นเป็นผู้ที่มีงานประจำอื่นอยู่แล้วแต่มีรถส่วนตัวและอยากหารายได้เสริมที่ไม่ต้องมีเวลาทำงานตายตัว ดังนั้นความกดดันจากการพยายามหาผู้โดยสารก็ลดลงด้วย ส่งผลให้งานบริการส่วนหนึ่งนั้นดีขึ้น

6.2 คุณภาพการบริการของรถบริการสาธารณะผ่าน Application

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยสามารถกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ซึ่งมีความสอดคล้องกับทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) ตามปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของ Parasuraman, Zeithai and Barry (1988) ได้ดังนี้

1) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) Taxi ต้องปรับตัวในการใช้เทคโนโลยี หรือพัฒนาด้านต่างๆ เพื่อให้ผู้โดยสารเกิดความเชื่อถือได้ว่า ไม่ว่าจะใช้บริการ Taxi หรือ รถบริการสาธารณะผ่าน Application ก็จะสามารถได้รับการบริการที่เหมือนกันซึ่งจะช่วยให้ Taxi แข่งขันในตลาดได้



2) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) การพร้อมที่จะบริการผู้โดยสารอยู่ตลอดเวลาว่าผู้โดยสารจะเป็นใครหรือจะไปที่ไหนมีส่วนช่วย Taxi มีภาพลักษณ์ที่ดีขึ้นโดยไม่มีการปฏิเสธผู้โดยสาร

3) ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ (Assurance) เมื่อมีการปรับตัวใช้เทคโนโลยีแล้วสิ่งสำคัญ คือ การนำเทคโนโลยีมาสร้างความเชื่อมั่น ซึ่งก็คือระบบติดตามการเดินทาง และระบบแจ้งเตือนเมื่อออกนอกเส้นทาง

4) ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy) รถบริการสาธารณะผ่าน Application มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ ทำให้สามารถให้บริการได้อย่างเต็มที่และเป็นมิตรต่อผู้โดยสาร ไม่เพียงแต่ผู้โดยสารชาวไทยเท่านั้นที่จะใช้บริการ Taxi แต่ยังมีชาวต่างชาติที่เดินทางโดย Taxi เช่นกัน ดังนั้น เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่ และการสื่อสารที่ถูกต้อง การฝึกภาษาที่ 2 จึงเป็นหนึ่งในทางเลือกที่ดีในการพัฒนาการบริการ

5) ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) อุปกรณ์เทคโนโลยีต่างๆ ที่ต้องใช้ในการบริการการโดยสาร เช่น สมาร์ทโฟนที่สามารถใช้งานได้ครอบคลุม ทั้งเปิดแผนที่ รับ/จ่ายเงิน แอปพลิเคชัน เป็นต้น มีสภาพรถที่พร้อมให้บริการอยู่เสมอและมีประเภทรถให้เลือกที่หลากหลาย โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพวรรณ บัวอินทร์ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการรถโดยสารไม่ประจำทางเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดภูเก็ตได้

กล่าวโดยสรุปไว้ว่าการรับรู้คุณภาพการบริการโดยสารไม่ประจำทางในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติโดยผลการวิจัยพบว่า ช่องว่างคุณภาพการบริการระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในแต่ละด้านได้ผลจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้โดยสาร ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ และความเชื่อถือไว้วางใจ เท่ากัน รองลงมาคือ ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ และสุดท้ายด้านลักษณะทางกายภาพ

ในด้านของผู้ให้บริการ Taxi นั้นต้องการเสนอแนะให้มีการแก้กฎหมายที่ช่วยสนับสนุนการทำงานในทางหนึ่งเดียวกันกับข้อเสนอของผู้ให้บริการ รถบริการสาธารณะผ่าน Application ทั้งอัตราค่าบริการโดยสารและการพัฒนาเทคโนโลยีที่คล้ายคลึงกับของรถบริการสาธารณะผ่าน Application อย่างระบบการแจ้งตำแหน่งหรือการแจ้งเตือนออกนอกเส้นทาง

6.3 แนวทางการส่งเสริมอาชีพและพัฒนาคุณภาพการบริการของรถบริการสาธารณะผ่าน Application

การผลักดันทางด้านกฎหมายหรือนโยบายรัฐเพื่อช่วยให้ Taxi สามารถแข่งขันกันแพลตฟอร์มอื่นๆ รวมถึง รถบริการสาธารณะผ่าน Application ได้อย่างเหมาะสมหรือไม่ใช่เพียงเพราะเพื่อให้คนขับ Taxi มีรายได้เพียงอย่างเดียวแต่ยังทำให้จำนวนคนขับ Taxi ไม่ลดลงจนมากเกินไป ในฝั่งของคนขับ Taxi มองว่าการมีกฎหมายหรือนโยบายรัฐคอยสนับสนุนในเรื่องของเทคโนโลยี เครื่องไม้เครื่องมือที่เป็นมาตรฐานและกฎหมายที่เป็นทางออกให้ Taxi และ รถบริการสาธารณะผ่าน Application สามารถอยู่รวมกันได้ แต่ทั้งผู้ที่ขับรถบริการสาธารณะผ่าน Application และ Taxi นั้นมีความเห็นตรงกันในเรื่องของการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการที่ตรงกันคือ เทคโนโลยี ในฝั่งของรถบริการสาธารณะผ่าน Application เสนอให้คนขับ Taxi ปรับตัวเข้ากับการใช้เทคโนโลยีในปัจจุบัน หรือไม่ก็เข้าร่วมกับรถบริการสาธารณะผ่าน Application แล้วทำการรับรถจากทั้งสองระบบเลย ซึ่งจะช่วยลดความขัดแย้งระหว่าง Taxi และรถบริการสาธารณะผ่าน Application ได้ ในด้านของ Taxi เองก็ส่วนหนึ่งก็ยอมรับและเริ่มเข้าร่วมกับรถบริการสาธารณะผ่าน Application แล้วเพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงผู้โดยสารแล้วเพื่อนำเทคโนโลยีที่รถบริการสาธารณะผ่าน Application มีมาใช้ในการบริการผู้โดยสาร เช่น ระบบการเรียกรถ ระบบติดตามตำแหน่ง และที่สำคัญมากคือระบบแจ้งเตือนออกนอกเส้นทาง นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาทักษะด้านอื่นๆมากขึ้น เช่น การพัฒนาทักษะด้านภาษาเพื่อรองรับผู้โดยสารชาวต่างชาติ หรือการนำเทคโนโลยีแปลภาษามาช่วย จากที่กล่าวมาทั้งหมดมีจุดประสงค์เพื่อการพัฒนาการบริการควบคู่กับการใช้เทคโนโลยี โดยเทคโนโลยีพื้นฐานที่ควรต้องมีคือการติดตามตำแหน่งและแจ้งเตือนเมื่อรถออกนอกเส้นทาง โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัตถ์ภักดิ์ ธีรณชติลล (2564) ได้ทำการศึกษาการวิเคราะห์คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ Taxi ด้วย



แบบจำลองคาโน: การพัฒนาในมุมมองผู้โดยสาร ได้กล่าวโดยสรุปไว้ว่า คุณลักษณะสำคัญของคุณภาพบริการTaxiที่ต้องตระหนักคือ 1) คุณลักษณะคุณภาพแบบดั้งเดิม ได้แก่ ระบบแจ้งเตือนเมื่อTaxiออกนอกเส้นทาง และความปลอดภัยจากการใช้บริการTaxiในสถานการณ์ Covid-19 2) คุณลักษณะคุณภาพแบบมิติเดียว จำนวน 15 ข้อ โดยมีเรื่องพนักงานขับรถปฏิบัติตามกฎจราจร การตรวจสอบความถูกต้อง บัตรแสดงตัวพนักงานขับรถ และสภาพรถTaxiที่มีค่าดัชนีความพึงพอใจของลูกค้าสูงสุด 3 อันดับแรก ส่วนคุณลักษณะ คุณภาพแบบเฉย ๆ จำนวน 10 ข้อ ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้ Taxi ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริชัย สมิตธิปริชาวงษ์ และปัญญา ศรีสิงห์ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้กล่าวโดยสรุปไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ถึงแม้จะเป็นบริการการขนส่งต่างชนิดกัน แต่ก็ยังถือว่าเป็นบริการขนส่งผู้โดยสาร และยังเป็นบริการสาธารณะเหมือนกัน ซึ่งมีจุดมุ่งหมายในการบริการเดียวกัน คือการสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ผู้โดยสารผ่านบริการการขนส่ง ดังที่ Millett (1997) ได้กล่าวไว้ว่า เป้าหมายสำคัญของการให้บริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน ซึ่งการบริการที่สร้างความพึงพอใจได้นั้นต้องมีความยุติธรรม ให้ความเท่าเทียมแก่ทุกคน มีความเที่ยงตรงต่อเวลา สามารถรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และมีการพัฒนาด้านการบริการให้ดีขึ้น

7. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษาของคร่าวๆ ของทั้งผู้ที่ขับรถบริการสาธารณะผ่าน Application และผู้ขับ Taxi ดั้งเดิม ซึ่งเนื้อหาส่วนใหญ่เป็นการศึกษาในภาพรวมของสิ่งที่เกิดขึ้นเท่านั้น

7.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) เสนอให้ภาครัฐควรมีนโยบายช่วยเหลือด้านเทคโนโลยีให้เข้าถึงได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะสำหรับคนขับ Taxi ดั้งเดิมที่อาจมีรายได้น้อย ทำให้มีความสามารถในการซื้อสมาร์ตโฟนที่จำเป็นสำหรับการเข้าถึงระบบเรียกรถผ่าน Application อย่างทั่วถึง

2) เสนอให้ภาครัฐควรมีการจัดระเบียบการขึ้นทะเบียนรถให้เท่าเทียมกันมากขึ้น เนื่องจากการขึ้นทะเบียน Taxi ดั้งเดิม มีค่าใช้จ่ายสูงกว่าการขึ้นทะเบียนรถผ่าน Application อย่างมาก

3) เสนอให้ภาครัฐมีส่วนร่วมในการสนับสนุนให้ผู้ให้บริการTaxi เข้าร่วม Application เพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ

4) เสนอให้ภาครัฐมีมาตรการในการบังคับใช้กฎหมายกับรถบริการสาธารณะผ่าน Application Taxi และ Taxi ดั้งเดิม อย่างเท่าเทียม เช่น เรื่องการได้มาซึ่งใบอนุญาต การเสียภาษี และนโยบายสนับสนุนการขนส่งสาธารณะ

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

หากต้องการศึกษาถึงรากเหง้าของปัญหาที่เกิดขึ้นเรื่องแรกที่ต้องศึกษาคือ กระบวนการต่างๆที่เกิดขึ้นตั้งแต่การยื่นขออนุญาตการขับรถไม่ว่าจะรถบริการสาธารณะผ่าน Application หรือ Taxi ดั้งเดิม ก็ได้ไปจนการได้เริ่มทำบริการรับ-ส่งผู้โดยสาร นั้นจะทำให้เห็นภาพของแต่ละฝ่ายได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น เรื่องที่สอง คือ การศึกษาในมุมมองที่กว้างมากขึ้น กล่าวคือ ในการแข่งขันไม่ได้มีเพียงรถบริการสาธารณะผ่าน Application และ Taxi ดั้งเดิมเท่านั้นที่เป็นผู้ให้บริการขนส่งสาธารณะ แต่ยังมีอีกหลายเจ้าที่มีธุรกิจลักษณะเดียวกัน ดังนั้นการนำเจ้าอื่นๆ มาศึกษาเปรียบเทียบยังทำให้เห็นถึงผลกระทบ หรือแนวทางการศึกษาต่อยอดอื่นๆได้อีก และเรื่องสุดท้าย คือ การศึกษาผลกระทบที่เกิดขึ้นในมุมมองของผู้โดยสาร ซึ่งความคิดเห็นของผู้โดยสารคือ ปัจจัยสำคัญในการกำหนดวิธีการทำงาน กำหนดรูปแบบธุรกิจ หรือแม้แต่เป็นผู้จัดประภาธุรกิจใหม่ให้เกิดขึ้นได้ ดังนั้นมุมมองของผู้โดยสารเป็นสิ่งสำคัญมากในการศึกษาต่อไป



8. เอกสารอ้างอิง

- กรมการขนส่งทางบก. (2559). *กรมขนส่งทางบก*. สืบค้นจาก https://www.dlt.go.th/th/public-news/view.php?_did=1078
- ไทยรัฐออนไลน์. (2566). *ถอดสูตรสร้าง Bolt ที่เริ่มต้นจาก CEO วัย 19 ปี สำเร็จได้ไม่จำเป็นต้องแตกต่างเสมอไป*. สืบค้นจาก https://www.thairath.co.th/money/tech_innovation/startup/2714539
- ทิพวรรณ บัวอินทร์. (2018). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการรถโดยสารไม่ประจำทางเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดภูเก็ต*. สืบค้นจาก <http://repository.nida.ac.th/handle/662723737/4470>.
- ธันต์ภัทร ธีรอนันต์กุล. (2564). การวิเคราะห์คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ Taxi ด้วยแบบจำลองคานา: การพัฒนาในมุมมองผู้โดยสาร. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, 43(3), 64-82.
- ประชาชาติธุรกิจออนไลน์ (2567). *มธ. เผยผลวิจัยคนขับ "เรียกรถผ่านแอป" ซ้ำอุปสรรคขึ้นทะเบียน*. สืบค้นจาก <https://www.prachachat.net/public-relations/news-1575564>
- สุวิภา รักษ์วงศ์ตระกูล (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเรียกรถ โดยสาร Taxi ผ่าน ไลน์แอปพลิเคชัน* (Unpublished Independent study). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ศิริชัย สมิตธิปรีชาวงษ์ และปัญญา ศรีสิงห์. (2563). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพมหานคร*. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 25(3), 226-241.
- วรารค์ ตันจินดาประทีป. (2559). *การศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมของการใช้บริการรถแท็กซี่ (รถบริการสาธารณะผ่าน APPLICATION TAXI) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. (Unpublished Independent study), มหาวิทยาลัยมหิดล, นครปฐม.
- อำนวยการ วังพานิช. (2549). *การศึกษาผลกระทบทางสังคม อันเนื่องมาจากโครงการก่อสร้างท่อส่งก๊าซธรรมชาติที่มีผลต่อประชาชนตามแนววางท่อส่งก๊าซธรรมชาติ : กรณีศึกษาในพื้นที่อำเภอพานทองและอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- Bryant, C. & White, L. G. (1982). *Managing development in the third world*. Boulder, Colorado: Westview press.
- Dye, T. R. (1982). *Understanding public policy*. New Jersey: Prentice Hall.
- Millet, J. D. (1997). *Management in the public service: The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-45.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *Delivery quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: Free Press.