

## อูเบอร์ (Uber) ความถูกต้องที่ไม่ถูกต้อง

อารียา สุขโต

วิทยากรชำนาญการพิเศษ

กลุ่มงานบริการวิชาการ 2 สำนักวิชาการ

ปัญหาการจราจรในช่วงชั่วโมงเร่งด่วนในปัจจุบัน ระบบขนส่งที่จะนึกถึงสำหรับผู้ไม่มีรถยนต์นั่งส่วนตัว ก็คงจะเป็นบริการรถแท็กซี่ แต่สารพัดปัญหาที่มักจะได้ยินได้ฟังจากบริการดังกล่าว เช่น การปฏิเสธผู้โดยสาร การไม่กมิตเตอร์ มิเตอร์ราคาสูงเกินจริง ขับอ้อมเส้นทาง มารยาทการขับรถแย่ ฯลฯ สิ่งเหล่านี้ล้วนทำให้ผู้ใช้บริการแสวงหาทางเลือกการให้บริการขนส่งสาธารณะรูปแบบใหม่ ในชื่อ อูเบอร์ (Uber) ที่ถือเป็นบริการรถสาธารณะที่ผิดกฎหมาย ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 แต่เมื่อเป็นการดำเนินการที่ผิดกฎหมาย หากมองในมุมกลับก็อาจจะตามด้วยคำถามว่า หากรถแท็กซี่ที่ถูกกฎหมาย มีบริการที่ดี แล้วผู้ใช้บริการคงไม่เลือกหาทางออกโดยการเลือกใช้บริการขนส่งสาธารณะรูปแบบใหม่และธุรกิจขนส่งทางเลือกลักษณะเช่นนี้ ก็ไม่น่าจะได้รับการตอบรับที่ดี

### สภาพปัญหา

จากที่ผ่านมาจะพบยอดการร้องเรียนรถโดยสารผ่านศูนย์ 1584 ช่วง 4 เดือนแรกของปีงบประมาณ 2559 (ตุลาคม 2558 - มกราคม 2559) ประมาณ 200,000 ครั้ง เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับบริการแท็กซี่สูงสุดเกือบ 15,000 ครั้ง (กรมการขนส่งทางบก, 2559) ดังจะเห็นได้จากข้อมูลการร้องเรียนเกี่ยวกับบริการผ่านศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ กรมการขนส่งทางบก ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2557-2559 เปรียบเทียบ 3 ปี ย้อนหลัง (ดังแสดงตามตาราง)

ตารางสถิติการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ โทร. 1584 (ส่วนกลาง)

จำแนกตามประเภทรถ ตั้งแต่ ปีงบประมาณ 2557 - 2559

	ต.ค. 2556 – ก.ย. 2557 (จำนวน/ราย)	ต.ค. 2557 – ก.ย. 2558 (จำนวน/ราย)	ต.ค. 2558 – ก.ย. 2559 (จำนวน/ราย)
ประเภทรถ			
ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่ง	12,375	12,364	13,406
ขสมก.	2,003	2,066	2,504
รถร่วมบริการ	5,026	4,722	4,429

	ต.ค. 2556 – ก.ย. 2557 (จำนวน/ราย)	ต.ค. 2557 – ก.ย. 2558 (จำนวน/ราย)	ต.ค. 2558 – ก.ย. 2559 (จำนวน/ราย)
รถมินิบัส	1,029	1,054	1,040
บขส. และรถเอกชนร่วมบริการ	1,144	1,434	2,163
รถตู้โดยสารปรับอากาศ	2,418	2,130	2,099
รถโดยสารสองแถว	324	466	495
รถอื่น ๆ	431	492	676
<b>ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์</b>	<b>30,421</b>	<b>45,597</b>	<b>45,256</b>
รถแท็กซี่	29,735	43,879	43,254
รถอื่น ๆ	686	1,718	2,002
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>42,796</b>	<b>57,961</b>	<b>58,662</b>

ที่มา : สายด่วน 1584 กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม

ตารางแสดงการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารสาธารณะ โทร.1584 ปีงบประมาณ 2559  
ตั้งแต่ ตุลาคม 2558 – กันยายน 2559 (ส่วนกลาง)

ลำดับ	เรื่องร้องเรียน	แท็กซี่	สามล้อ รับจ้าง	สี่ล้อเล็ก รับจ้าง	รถจักรยานยนต์ รับจ้าง	รถอื่น ๆ	รวม
	<b>ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์</b>						
1	ผู้ประจำรถแสดงกิริยา วาจาไม่สุภาพ	6,445	32	23	328	17	<b>6,845</b>
2	ไม่ใช้มาตรค่าโดยสาร	4,339	1	-	2	-	<b>4,342</b>
3	มาตรค่าโดยสารผิดปกติ	2,172	-	-	6	1	<b>2,179</b>
4	ขับรถประมาท นำพหาวาดเสียว	4,412	19	48	361	47	<b>4,887</b>
5	เก็บค่าโดยสารเกินอัตรา ที่ทางราชการกำหนด	1,484	23	7	425	14	<b>1,953</b>
6	พาผู้โดยสารไปตามเส้นทาง ที่อ้อมเกินควร	2,311	-	-	2	-	<b>2,313</b>
7	ปฏิเสธไม่รับผู้โดยสาร	20,259	24	2	66	1	<b>20,352</b>
8	ไม่ส่งผู้โดยสารตามที่ตกลงกัน	4,082	14	4	44	8	<b>4,152</b>

ลำดับ	เรื่องร้องเรียน	แท็กซี่	สามล้อ รับจ้าง	สี่ล้อเล็ก รับจ้าง	รถจักรยานยนต์ รับจ้าง	รถอื่น ๆ	รวม
9	จอดรถในลักษณะกีดขวาง การจราจร	302	25	8	4	1	340
10	อื่น ๆ	3,641	41	32	425	389	4,528
รวมทั้งสิ้น		49,447	179	124	1,663	478	51,891

ที่มา : สายด่วน 1584 กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม

ปัญหาการร้องเรียนเกี่ยวกับรถแท็กซี่จากสถิติจะเห็นว่ามึปริมาณมากเมื่อเทียบกับระบบขนส่งสาธารณะประเภทอื่น ๆ แต่ปัญหาสำคัญที่พบระหว่างผู้โดยสารกับคนขับรถแท็กซี่คือ การปฏิเสธรับผู้โดยสารกรณีดังกล่าวมีความผิดตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 มาตรา 57 จัตวา แม้จะมีบทลงโทษกำหนดว่า “ผู้ขับรถยนต์สาธารณะปฏิเสธไม่รับจ้างบรรทุกทุกคนโดยสาร” โดยมีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท ซึ่งเจ้าของรถแท็กซี่และคนขับแท็กซี่ชี้แจงตรงกันว่าสาเหตุมาจากต้นทุนรายวันสูง จึงมีความจำเป็นต้องเลือกพิจารณาว่าจะรับหรือจะปฏิเสธผู้โดยสารในรายที่จะทำให้ส่งรถไม่ทัน เนื่องจากจุดหมายของผู้โดยสารเป็นคนละเส้นทางที่จะเข้าสู่ (รวี อาชีวะ และสปีณศรี วรรณวัฒนา, น. 1) นอกจากนี้ ศูนย์สำรวจความคิดเห็นนิต้าโพลของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) ได้เปิดเผยผลสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเรื่อง “ความในใจของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ : แนวทางสู่การปฏิรูประบบขนส่งสาธารณะ” ผลสำรวจพบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ที่เคยใช้บริการรถแท็กซี่มีเตอร์ส่วนใหญ่ ร้อยละ 34.12 ระบุว่า เป็นการปฏิเสธไม่รับผู้โดยสารเลือกผู้โดยสาร โดยชอบอ้างว่าไปส่งรถ/แก๊สหมด/อยู่นอกเส้นทาง เลือกรับเฉพาะผู้โดยสารชาวต่างชาติ เป็นต้น รองลงมา ร้อยละ 12.72 ระบุว่า เป็นการขับรถไม่ถูกกฎจราจร ขับรถหวาดเสียว ขับปาดหน้า ขับฝ่าไฟแดง จอดซ้อนคัน ร้อยละ 11.98 ระบุว่า คนขับพูดจาหรือมีพฤติกรรมไม่สุภาพกับผู้โดยสารหรือผู้ใช้รถใช้ถนนอื่น ๆ ร้อยละ 10.09 ระบุว่า คนขับขาดความซื่อสัตย์สุจริต เช่น ทอนเงินไม่ครบ เรียกเก็บค่าโดยสารเกินกว่าอัตราที่ทางราชการกำหนด พาผู้โดยสารไปเส้นทางที่อ้อม ออกนอกเส้นทาง (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2557, น.1)

นอกจากนี้ อีกประเด็นที่เป็นปัญหาคือ เรื่องค่าตอบแทนภาครัฐส่งสัญญาณว่าจะมีการปรับขึ้นอัตราราคามิเตอร์ของแท็กซี่ทั่วประเทศภายในวันที่ 1 ธันวาคม 2557 ซึ่งผู้ใช้ขนส่งมวลชนประเภทนี้ต่างวิพากษ์วิจารณ์ว่าการปรับขึ้นราคาจะเกิดประโยชน์อะไร โดยเชื่อว่าถึงปรับขึ้นราคาไปก็ไม่ช่วยให้บริการดีขึ้น ในการนี้ ผู้อำนวยการศูนย์วิจัยและพัฒนาการจราจรและขนส่ง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ได้แสดงความเห็นโดยต้องการให้ทุกฝ่ายเปิดใจและให้โอกาสเพราะถ้าหากมองให้ลึกถึงต้นตอของปัญหาจะพบว่าประเด็นเรื่องค่าตอบแทน มีผลต่อปัญหาหลาย ๆ อย่างที่กล่าวจริง (ชูลิพร บุตรโคตร, 2558) และเมื่อกระทรวงคมนาคมได้ออกประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 131 ตอนพิเศษ 251 ง เผยแพร่วันที่ 12 ธันวาคม 2557 เพื่ออนุมัติปรับขึ้นอัตราค่าโดยสารรถแท็กซี่ หลังที่ไม่ได้ปรับราคามาตั้งแต่ปี 2550 โดยการออก

ประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง กำหนดอัตราค่าจ้างบรรทุกคนโดยสารสำหรับรถยนต์รับจ้างบรรทุกคนโดยสารไม่เกินเจ็ดคน (TAXI - METER) ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครประกาศ ณ วันที่ 4 ธันวาคม พ.ศ. 2557 เปรียบเทียบกับอัตราค่าโดยสารเดิม ดังแสดงในตาราง

เปรียบเทียบอัตราค่าโดยสารแท็กซี่ มิเตอร์ปี พ.ศ. 2551 กับอัตราใหม่ พ.ศ. 2557

ระยะทาง (กิโลเมตร)	ค่าโดยสารเดิม (พ.ศ. 2551)	ค่าโดยสารใหม่ (พ.ศ. 2557)	ส่วนต่าง
ระยะทางไม่เกิน 1 กิโลเมตร แรก	35 บาท	35 บาท	-
มากกว่า 1 กิโลเมตร - ไม่เกิน 10 กิโลเมตร (เดิม กม. 2-12)	5 บาท / กิโลเมตร	5.50 บาท / กิโลเมตร	50 สต./ กิโลเมตร
มากกว่า 10 กิโลเมตร - ไม่เกิน 20 กิโลเมตร (เดิม กม. 13-20)	5.50 บาท / กิโลเมตร	6.50 บาท / กิโลเมตร	1 บาท/ กิโลเมตร
มากกว่า 20 กิโลเมตร - ไม่เกิน 40 กิโลเมตร	6 บาท / กิโลเมตร	7.50 บาท / กิโลเมตร	1.50 บาท / กิโลเมตร
มากกว่า 40 กิโลเมตร - ไม่เกิน 60 กิโลเมตร	6.50 บาท / กิโลเมตร	8 บาท / กิโลเมตร	1.50 บาท / กิโลเมตร
มากกว่า 60 กิโลเมตร - ไม่เกิน 80 กิโลเมตร	7.50 บาท / กิโลเมตร	9 บาท / กิโลเมตร	1.50 บาท / กิโลเมตร
มากกว่า 80 กิโลเมตร ขึ้นไป	8.50 บาท / กิโลเมตร	10.50 บาท / กิโลเมตร	2 บาท / กิโลเมตร
กรณีรถแท็กซี่ไม่สามารถเคลื่อนที่ ความเร็วไม่เกิน 6 กม./ชม. (รถติด-เคลื่อนตัวช้า)	1.50 บาท / นาที	2 บาท / นาที	50 สต./นาที
กรณีเรียกรถแท็กซี่ ผ่านศูนย์บริการ ต้องจ่ายเพิ่ม	20 บาท	20 บาท	-
กรณีเรียกรถแท็กซี่ ภายในสนามบินดอนเมือง หรือ สนามบินสุวรรณภูมิ ต้องจ่ายเพิ่ม	50 บาท	50 บาท	-

- ที่มา : 1) ประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง กำหนดอัตราค่าจ้างบรรทุกคนโดยสารสำหรับรถยนต์รับจ้างบรรทุกคนโดยสารไม่เกินเจ็ดคน (TAXI-METER) ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร (2 กรกฎาคม 2551). ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 125 ตอนพิเศษ 110 ง., น. 84.
- 2) ประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง กำหนดอัตราค่าจ้างบรรทุกคนโดยสารสำหรับรถยนต์รับจ้างบรรทุกคนโดยสารไม่เกินเจ็ดคน (TAXI-METER) ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร (12 ธันวาคม 2557). ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 131 ตอนพิเศษ 251ง., น. 1-2.

จากสภาพปัญหาดังกล่าว เมื่อเกิดบริการรถแท็กซี่แบบทางเลือกเข้ามา ซึ่งอุเบอร์ (Uber) ก็เป็นหนึ่งในบริการทางเลือกนั้นที่ส่งผลให้เกิดผลกระทบกับแท็กซี่ปกติ และเกิดเป็นประเด็นถึงความถูกต้องในการให้บริการ ทำให้การให้บริการแท็กซี่ Uber เป็นที่รู้จักในวงกว้างขึ้น มีคนจำนวนมากไม่รู้จักว่า Uber คืออะไร มีรูปแบบที่มาอย่างไร และประสบปัญหาในประเทศต่าง ๆ อย่งไร

## Uber คืออะไร

Uber เป็นคำศัพท์ที่มาจากภาษาเยอรมันที่แปลว่า เหนือกว่า หรือ ที่สุดบริษัทก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 2009 โดยผู้ก่อตั้ง 2 คนที่เคยมีผลงานกับบริษัทอื่น ๆ มาก่อน คือนายการ์เร็ตต์ แคมป์ (Mr.Garrett Camp) ผู้ก่อตั้ง StumbleUpon บริการแนะนำเว็บไซต์ที่น่าสนใจ และ นายทราวิส คาลานิก (Mr.Travis Kalanick) ผู้ก่อตั้ง Scour บริการค้นหาและแลกเปลี่ยนไฟล์มัลติมีเดีย และ Red Swoosh บริการรับส่งไฟล์แบบ P2P ที่ได้รับความนิยมจนกระทั่งเมื่อปี 2007 บริษัท Akamai Technologies ซึ่งทำกิจการเครือข่ายส่งข้อมูล (Content Delivery Network: CDN) เข้าซื้อกิจการไป (ไม่ปรากฏผู้แต่ง, 2557, น. 1)

แนวคิดของอุเบอร์เกิดจากการที่บุคคลทั้งสองมีโอกาสสนทนากันที่งาน LeWeb ซึ่งเป็นงานประชุมด้านสตาร์ทอัพที่กรุงปารีส ประเทศฝรั่งเศส ในปี 2008 การสนทนาของทั้งคู่กล่าวถึงบริการที่ย่ำแย่ของแท็กซี่ในนครซานฟรานซิสโก และมองว่าถ้าสามารถจัดการรถยนต์ที่หรูหราและคุณภาพของการบริการที่ดีในลักษณะของการแบ่งเวลา (timeshare) น่าจะเป็นโอกาสทางธุรกิจที่ดี จากนั้นอุเบอร์ก่อตั้งอย่างเป็นทางการในปี 2009 โดยใช้วิธีประกาศหาเพื่อนร่วมงานจากทวิตเตอร์ จนได้ นายไรอัน เกรฟส์ (Ryan Graves) ผู้ร่วมก่อตั้งคนที่สามมาร่วมทีม (ภายหลัง Graves ได้เป็นซีอีโอ ก่อนจะหลีกทางให้กับ Travis เป็นซีอีโอ) เริ่มเปิดให้บริการช่วงทดลองที่นิวยอร์ก สหรัฐอเมริกา ในปี 2010 และเปิดให้บริการจริงในเดือนพฤษภาคมปีเดียวกันหลังจากนั้นอุเบอร์ก็ขยายตัวออกไปยังเมืองต่าง ๆ ในสหรัฐอเมริกา ก่อนที่จะเริ่มต้นขยายตัวไปยังยุโรปและเอเชีย ในปัจจุบันอุเบอร์มีบริการอยู่ใน 35 เมืองสำคัญทั่วโลก

## แนวคิดของอุเบอร์

- อุเบอร์เอ็กซ์ (UberX) เป็นบริการ “เรียกรถขนส่งสาธารณะ” เช่นเดียวกับผู้ให้บริการรายอื่น ๆ อย่าง แกรบแท็กซี่ (GrabTaxi) หรือแม้แต่บริการดั้งเดิมอย่างการโทรศัพท์เรียกแท็กซี่ รูปแบบธุรกิจนี้ต้องอาศัยการพึ่งพาผู้ให้บริการแท็กซี่ท้องถิ่นที่ได้รับใบอนุญาตจากรัฐ โดยนำเทคโนโลยีเข้ามา “จับคู่” ระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ ซึ่งอุเบอร์จะไม่มีรถที่เป็นเจ้าของแม้แต่คันเดียว
- ตามแนวคิดผู้ขับขี่ไม่จำเป็นต้องให้บริการเฉพาะลูกค้าของอุเบอร์ตลอดเวลา แต่สามารถเลือกเฉพาะ “เวลาที่ร่ว่าง” มารับงานจากอุเบอร์เป็นรายได้เสริมก็ได้ ถือเป็นการใช้ประโยชน์จากเรื่อง time - sharing ตามแนวคิดของผู้ก่อตั้ง
- สิ่งที่ทำให้อุเบอร์แตกต่างออกไปจากคู่แข่งมีอยู่คือ (1) คุณภาพของบริการที่แตกต่างออกไปจากคู่แข่ง (2) ขนาดของพื้นที่ให้บริการของอุเบอร์ที่กว้างขวางกว่า

## รูปแบบการดำเนินธุรกิจ

- วิธีการหารายได้ (revenue model) คือประเด็นสำคัญที่ทำให้ผู้เบอร์อยู่ได้ในเชิงของธุรกิจที่แตกต่างจากรายอื่น
- สำหรับรายอื่น การจับคู่ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการจะคิดในลักษณะต้นทุนคงที่ต่อครั้ง (fixed cost per transaction) เช่น GrabTaxi ต้องจ่ายส่วนต่างเพิ่ม 25 บาทสำหรับลูกค้าที่เรียกจากแอปพลิเคชัน ส่วนผู้เบอร์ใช้วิธีการหารายได้เป็น อัตราส่วนจากค่าโดยสาร ซึ่งผู้เบอร์ไม่ได้เปิดเผยว่าคิดเป็นสัดส่วนเท่าใดของค่าโดยสาร (ต่างกันไปตามระดับของการบริการ แต่โดยเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 20) ดังนั้นหากระยะทางยิ่งไกลและบริการระดับสูงขึ้น อัตราส่วนของค่าบริการที่ผู้ขับขี่จะได้รับก็มากขึ้นตามไปด้วย
- นอกจากนี้ ในบางเวลาที่ความต้องการเรียกรถมีปริมาณสูง (ช่วงเวลาเร่งด่วน) ผู้เบอร์จะใช้กลยุทธ์ “ขึ้นราคา” (surge pricing) เป็นการชั่วคราว เพื่อให้เกิดสมดุลในทางเศรษฐศาสตร์ (economic equilibrium) ระหว่างความต้องการเรียกรถกับจำนวนรถที่มีอยู่ โดยมีจุดหมายเพื่อไม่ให้มาตรฐานการให้บริการตกลงไป และเป็นการดึงดูดผู้ให้บริการรถโดยสารให้เข้ามาอยู่ในระบบในช่วงนั้นให้มากขึ้น
- แนวทางของ Uber (Uber) จึงสร้างรายได้ให้กับผู้ขับขี่ได้มากกว่าบริการอื่น เพราะค่าโดยสารยิ่งสูงขึ้นเท่าใด อัตราส่วนแบ่งรายได้ที่จะได้รับย่อมมีมากขึ้นไปด้วย

## Uber เจ้าปัญหา

เรื่อง Uber แท็กซี่ (Uber Taxi) ไม่ได้เกิดประเด็นการประท้วงของผู้ประกอบการแท็กซี่ท้องถิ่นแค่ในประเทศไทยเท่านั้น แต่เกิดขึ้นมาแล้วกับหลาย ๆ ประเทศ เช่น ประเทศสิงคโปร์ ที่มีกลุ่มคนขับแท็กซี่ท้องถิ่นออกมาประท้วงเช่นเดียวกัน จึงเกิดคำถามว่าในเมื่อไม่ถูกกฎหมายแต่ทำไมถึงเข้ามาเติบโตในไทยได้ ซึ่งจะเห็นได้ว่าเป็นผลจากกลไกของเทคโนโลยี ที่สามารถทำให้เกิดสิ่งเหล่านี้โดยข้ามระบบระเบียบหลักเกณฑ์ไป แต่เมื่อธุรกิจนี้มีการเติบโตขึ้นระดับหนึ่ง ก็จะต้องถูกกระบวนการตรวจสอบเข้ามาควบคุมดูแล

ปัญหาระหว่าง Uber กับแท็กซี่ท้องถิ่น การประกอบการของ Uber ในภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วโลก ประสบปัญหาเช่นเดียวกับในประเทศไทยคือการรวมตัวประท้วงและถามถึงมาตรการดำเนินการเกี่ยวกับรถ Uber จากรัฐบาล เนื่องจากการดำเนินการของแท็กซี่ Uber ส่งผลกระทบต่อจำนวนผู้ใช้แท็กซี่ปกติ ตัวอย่างเช่น

- ที่เมืองโตรอนโต ประเทศแคนาดา Uber โดนข้อหาจากรัฐมากถึง 25 ข้อหาตั้งแต่การละเมิดใบอนุญาตของการบริการท้องถิ่น การเป็นนายหน้าจัดหารถแท็กซี่โดยไม่ได้รับอนุญาต และการบริการรถสีเงินที่ไม่ได้รับอนุญาต
- ในเบลเยียม มีปัญหากับ UberPOP ที่อนุญาตให้คนนำเอารถส่วนตัวมาวิ่งให้บริการได้ โดยศาลของเมืองบรัสเซล สั่งให้ Uber ยุติการบริการและถ้าฝ่าฝืนจะปรับครั้งละ 10,000 เหยียญยูโร (ราว 4 แสนบาทไทย)

- คนขับรถแท็กซี่แบบเดิมในฝรั่งเศส รวมตัวกันประท้วงบริการUber (ซึ่งข้ามกระบวนการเรียกรถแบบเดิมไปทั้งหมด) ทำให้ลูกค้าไม่มาเรียกรถของตัวเองอีก จนรถที่อยู่ในแพลตฟอร์มของ Uber ถูกทุบเสียหาย และลูกค้าได้รับบาดเจ็บ

ดังนั้นจึงเป็นเรื่องปกติธรรมดาที่รถแท็กซี่แบบเดิม คือ กลุ่มผู้เสียผลประโยชน์และได้รับผลกระทบโดยตรงจะมีปฏิกิริยาตอบโต้ต่อการเข้ามาธุรกิจการให้บริการของ Uber และเมื่อรู้ตัวแล้วว่า ผู้โดยสารมีทางเลือก หากยังคงเรียกรถของประโยชน์ของตัวเองโดยไม่พัฒนาคุณภาพการให้บริการก็จะได้รับผลกระทบแน่นอน

### ถูกใจแต่ไม่ถูกต้อง

การมีผู้ให้บริการรับส่งผู้โดยสารในรูปแบบแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน (Application) ด้วยรถยนต์บริการ (ป้ายเขียว) และรถยนต์ส่วนบุคคล (ป้ายดำ) โดยอัตราค่าโดยสารไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งกรมการขนส่งทางบกได้มีการหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมพัฒนาธุรกิจการค้า และมณฑลทหารบกที่ 11 เพื่อพิจารณาแนวทางแก้ปัญหาที่อาจจะก่อให้เกิดปัญหาในอนาคต เช่น ปัญหาเรื่องการใช้บัตรเครดิต ปัญหาความปลอดภัยจากการใช้บริการ ซึ่งการให้บริการรับส่งผู้โดยสารของ Uber เป็นการให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ด้วยรถยนต์ส่วนบุคคลและการบริการในลักษณะดังกล่าว ถือว่าเป็นการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 ฐานใช้รถยนต์ผิดประเภทจากที่จดทะเบียนไว้ นอกจากนี้ยังมีความผิดฐานไม่ใช้มาตราค่าโดยสารตามที่ราชการกำหนด ผู้ขับขี่ไม่มีใบขับขี่สาธารณะและไม่เข้าสู่ระบบทะเบียนของศูนย์ประวัติผู้ขับขี่สาธารณะ อีกทั้งรูปแบบการชำระค่าโดยสารผ่านบัตรเครดิตอาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยด้านธุรกรรมของผู้ใช้บริการในอนาคต

ทั้งนี้ ในอนาคตควรที่จะมีการวางแนวทางในการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน ให้มีความถูกต้องตอบสนองต่อเทคโนโลยีมากขึ้น การปฏิเสธเทคโนโลยีและไม่มีการควบคุมดูแลที่เข้มงวดกับแท็กซี่ทั่วไปที่ก่อปัญหา ทำให้ผู้ใช้บริการกลุ่มหนึ่งเลือกที่จะใช้บริการ Uber เพื่อความสะดวกสบายแม้จะต้องจ่ายค่าโดยสารแพงกว่าก็ตาม

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากประเด็นของผู้ให้บริการ Uber กับ ผู้ขับแท็กซี่ รองปลัดกระทรวงคมนาคม ได้มีการประชุมแก้ปัญหาเรือดอเบอร์เมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2560 โดยมีมติให้ศึกษาความเป็นไปได้และความเหมาะสมในการใช้ระบบบริการร่วมเดินทาง (Ridesharing) ของแอปพลิเคชันอูเบอร์ในประเทศไทย เนื่องจากประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายรองรับระบบดังกล่าว เบื้องต้นคาดว่าจะใช้เวลาทำการศึกษาประมาณ 6 เดือนถึง 1 ปี จึงสามารถสรุปผลได้ เนื่องจาก Ridesharing เป็นบริการใหม่ที่ยังไม่เคยเกิดขึ้นในประเทศไทย ถ้าผลการศึกษาสรุปรูปร่างเหมาะสมก็อาจจะจัดให้เป็นบริการรูปแบบใหม่ ซึ่งจะต้องมีการแก้ไขกฎหมายและออกมาตรการกำกับเพื่อให้ประโยชน์ตกอยู่กับผู้ใช้บริการ และในขณะเดียวกันก็ควรศึกษากฎหมายที่จะนำมาปรับใช้เพื่อให้การบริการของอูเบอร์มีความถูกต้องเหมือนในประเทศเพื่อนบ้าน ดังเช่น ประเทศสิงคโปร์ มาเลเซีย ที่ใช้หลักการประนีประนอมเล็งเห็นประโยชน์ของผู้บริโภคเป็นสำคัญ ทั้งนี้ฝ่ายผู้ให้บริการแท็กซี่เองก็ต้องปรับตัว เมื่อมีคู่แข่งในธุรกิจ

เพิ่มขึ้น การปรับปรุงคุณภาพและบริการที่ดีมีมาตรฐาน จะเป็นสิ่งบ่งชี้และให้ผู้ใช้บริการเป็นผู้ตัดสินใจ รูปแบบแท็กซี่ดังกล่าวอาจจะไม่สามารถแก้ปัญหาเรื้อรังนี้ได้ นอกเสียจากจะมีการดำเนินธุรกิจในรูปแบบนี้มากขึ้นหลายบริษัท จนส่งผลให้เกิดผลกระทบกับแท็กซี่ปกติก็อาจทำให้เกิดการแข่งขันที่มากขึ้นนั่นเอง

และในอีกด้านการให้บริการรถแท็กซี่ ต้องมีการปรับปรุงการให้บริการที่เป็นข้อร้องเรียนต่าง ๆ ระบบคัดกรองผู้ที่จะมาขับรถต้องมีการกำหนดมาตรฐานเน้นความเป็นมืออาชีพ ทั้งนี้ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการ โดยเฉพาะปัญหาการปฏิเสธผู้โดยสาร ซึ่งกรมการขนส่งทางบกควรมีมาตรการดำเนินการอย่างจริงจัง และมีบทลงโทษเป็นลำดับขั้นจากเบาไปหาหนัก เช่น ตักเตือน ยึดรถ ดังนั้นหากจะมองว่าในเมื่อรัฐบาลมีนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัลและสังคม การดำเนินการของ Uber ยิ่งจะต้องทำให้มีความถูกต้องเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและรูปแบบการใช้ชีวิตของคนในยุคปัจจุบันที่เศรษฐกิจและสังคมไทยจะมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการปฏิรูปกระบวนการผลิต การดำเนินธุรกิจ การค้าและการบริการดีกว่าที่จะปิดกั้นในขณะที่ผู้ใช้บริการก็จำเป็นต้องใช้บริการแบบรับสภาพอย่างที่เป็น



## บรรณานุกรม

กรมการขนส่งทางบก. (2559). ข่าวกรมการขนส่งทางบก. วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2559.

ชูสิทธิ์ บุตรโคตร TCJ. (2558). แท็กซี่ไร้คุณภาพ หวังการแข่งขัน-เพิ่มทางเลือกผู้โดยสาร ตัวเร่งแท็กซี่  
ปรับตัว. สืบค้น 5 เมษายน 2560 จาก <http://www.tcijthai.com/news/2015/02/scoop/5394>

ทำความเข้าใจกับ Uber : แพลตฟอร์ม ความท้าทาย และอนาคต. (2557). สืบค้น 27 มีนาคม 2560 จาก  
<https://www.blognone.com/node/55707>

“ประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง กำหนดอัตราค่าจ้างบรรทุกคนโดยสารสำหรับรถยนต์รับจ้างบรรทุกคน  
โดยสารไม่เกินเจ็ดคน (TAXI-METER) ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร” (2 กรกฎาคม 2551).

ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 125 ตอนพิเศษ 110 ง., น. 84.

\_\_\_\_\_. (12 ธันวาคม 2557). ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 131 ตอนพิเศษ 251 ง., น. 1-2.

ผลการสำรวจความคิดเห็นประชาชน เรื่อง “ความในใจของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ : แนวทางสู่การปฏิรูป  
ระบบขนส่งสาธารณะ”. (2557). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 24 มกราคม 2560 สืบค้น 23  
มีนาคม 2560 จาก <http://www.nidapoll.nida.ac.th>

รวี อาชีวะ, สปีดศรีวรรณวัฒนา. (2556). เสียงครวญจากแท็กซี่ "ผมผิดหรือไม่รับผู้โดยสาร".

สืบค้น 5 เมษายน 2560 จาก [http://www.ictsilpakorn.com/ictmedia/detail.php?news\\_id=120](http://www.ictsilpakorn.com/ictmedia/detail.php?news_id=120)