

ประเด็น สังคม ฉบับที่ B28	27 พ.ค. 68	วิทยาลัยการทัพบก
ประเด็น สังคม	แท็กซี่กับบริการผ่านแอปพลิเคชัน ควรยึดประโยชน์ใครเป็นสำคัญ	
ประเด็นสำคัญ	- ข้อขัดแย้งหลักระหว่างผู้ขับขี่รถแท็กซี่กับผู้ให้บริการ Grab - ถอดบทเรียนจากต่างประเทศ	



นับตั้งแต่แอปพลิเคชันสำหรับการเรียกรถยนต์โดยสารเริ่มแพร่หลายในประเทศไทย เมื่อกว่า 10 ปีก่อน แม้ในช่วงเริ่มต้นจะยังไม่ได้ได้รับความนิยมในวงกว้าง แต่ต่อมาได้รับการตอบรับจากประชาชนเป็นอย่างดี ส่งผลให้ผู้ประกอบการรถแท็กซี่บางส่วนเกิดความไม่พอใจ โดยมีรายงานข่าวเกี่ยวกับการขัดขวางการให้บริการหรือการใช้ความรุนแรงต่อผู้ขับขี่แอปพลิเคชันดังกล่าวปรากฏขึ้นเป็นระยะ ทั้งในเขตกรุงเทพมหานครและพื้นที่เมืองท่องเที่ยว

เหตุการณ์ล่าสุดเกิดขึ้นที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งมีกลุ่มผู้ขับขี่รถแท็กซี่รวมตัวกันแสดงจุดยืนคัดค้านการให้บริการของแอปพลิเคชัน Grab ภายในพื้นที่สนามบิน โดยให้เหตุผลว่าการให้บริการดังกล่าวส่งผลกระทบต่อรายได้ของตน ซึ่งลดลงถึงร้อยละ 80-90 พร้อมทั้งเรียกร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงคมนาคม ดำเนินการสั่งระงับการให้บริการ Grab ภายในพื้นที่สนามบิน

ในบริบทของประเทศไทย ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้กลายเป็นเวทีแห่งความขัดแย้งระหว่างผู้ประกอบการรถแท็กซี่แบบดั้งเดิมกับผู้ให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน โดยกลุ่มแท็กซี่ให้เหตุผลว่าการให้บริการของ Grab ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขัน ทั้งในด้านรายได้และโอกาสในการให้บริการ ขณะที่ภาครัฐ โดยกรมการขนส่งทางบกและบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ยืนยันนโยบายสนับสนุนการอยู่ร่วมกันของผู้ให้บริการทั้งสองภายใต้กรอบกฎหมายและกฎระเบียบเดียวกัน

ข้อขัดแย้งหลักระหว่างผู้ขับขี่รถแท็กซี่กับผู้ให้บริการ Grab ประกอบด้วยประเด็นสำคัญ 3 ประการ ได้แก่

1. สถานะทางกฎหมายที่ยังไม่มีความชัดเจน รถแท็กซี่จำเป็นต้องจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติรถยนต์สาธารณะ ขณะที่ Grab เคยอยู่ในสถานะ "บริการสีเทา" จนกระทั่งภาครัฐออกระเบียบเฉพาะเพื่อรองรับบริการดังกล่าว แม้ปัจจุบันจะมีกฎหมายรองรับบริการเรียกรถผ่านแอปพลิเคชันแล้ว แต่ยังคงมีช่องว่างในด้านการกำกับดูแล เช่น การควบคุมราคาโดยสาร และมาตรฐานของรถที่ใช้ให้บริการ

2. ต้นทุนและภาระที่แตกต่างกัน ผู้ขับขี่รถแท็กซี่ต้องแบกรับค่าใช้จ่ายประจำจำนวนมาก อาทิ ค่าเช่ารถ ค่าตรวจสภาพรถ ค่าติดตั้งระบบ GPS เป็นต้น ขณะที่ผู้ให้บริการผ่านแอปพลิเคชันสามารถใช้รถยนต์ส่วนตัว และเลือกระยะเวลาในการให้บริการได้ตามความสะดวก ส่งผลให้มีต้นทุนที่ต่ำกว่าอย่างมาก

3. การเข้าถึงพื้นที่ให้บริการและกลุ่มลูกค้า แท็กซี่บางส่วนมีความเห็นว่า Grab เข้ามาแย่งลูกค้าในพื้นที่สำคัญ เช่น บริเวณสถานีรถไฟฟ้า ห้างสรรพสินค้า และสนามบิน โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายหรือค่าสิทธิในการใช้พื้นที่ดังกล่าวเหมือนกับแท็กซี่ดั้งเดิม

เสียงสะท้อนจากผู้ขับขี่รถแท็กซี่ ที่สะท้อนถึงความไม่สมดุลในการแข่งขัน โดยเฉพาะด้านภาระต้นทุนที่สูงกว่าหลายเท่า เช่น ค่าผ่อนรถ ค่าใบอนุญาต ค่าเครื่องแบบ และค่าประกันภัย ซึ่งล้วนแต่เป็นข้อได้เปรียบของแพลตฟอร์มใหม่ที่ไม่มีการดังกล่าว ส่งผลให้เกิดข้อเรียกร้องให้ภาครัฐออกมาตรการควบคุมและสร้างความเท่าเทียมในการแข่งขัน อาทิ การบังคับใช้ใบขับขี่สาธารณะ การระบุประเภทบริการอย่างชัดเจน และการควบคุมระดับราคาประกันภัยให้เทียบเท่ากัน



การบังคับใช้กฎหมายอย่างถูกต้องและเสมอภาคถือเป็นกลไกสำคัญที่จะส่งเสริมให้เกิดการแข่งขันที่ยุติธรรมระหว่างผู้ขับขี่รถแท็กซี่ดั้งเดิมและแพลตฟอร์มอย่าง Grab เพราะหากมีเกณฑ์มาตรฐานเดียวกันในการกำกับดูแล ย่อมส่งผลให้เกิดสภาวะการแข่งขันที่เหมาะสมทั้งในพื้นที่สนามบินและพื้นที่อื่นทั่วประเทศ

ถอดบทเรียนจากต่างประเทศ

ไม่เพียงแต่ประเทศไทยที่ต้องเผชิญกับความขัดแย้งระหว่างผู้ให้บริการรถแท็กซี่ดั้งเดิมกับแพลตฟอร์มเรียกรถผ่านแอปพลิเคชัน เช่น Grab เท่านั้น หลายประเทศทั่วโลกต่างประสบปัญหาดังกล่าวอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว แนวทางในการแก้ไขปัญหามีความหลากหลาย ขึ้นอยู่กับบริบททางสังคม เศรษฐกิจ และกฎหมายของแต่ละประเทศ โดยสามารถสรุปกรณีศึกษาได้ดังนี้

สิงคโปร์

รัฐบาลให้ความสำคัญกับการแข่งขันที่เสรีและเป็นธรรมเป็นอันดับแรก โดยภายหลังการควบรวมกิจการระหว่าง Grab และ Uber ในปี พ.ศ. 2561 หน่วยงานกำกับดูแลการแข่งขันและผู้บริโภคแห่งสิงคโปร์ (CCCS) ได้มีคำสั่งห้ามการดำเนินพฤติกรรมที่อาจเป็นการผูกขาดตลาด พร้อมกำหนดเงื่อนไขให้ทั้งสองบริษัทต้องแจ้ง CCCS ล่วงหน้าหากมีแผนควบรวมในอนาคต ล่าสุดในปี พ.ศ. 2567 CCCS ยังได้ระงับแผนการเข้าซื้อกิจการ Trans-cab ของ Grab ซึ่งเป็นผู้ให้บริการแท็กซี่รายใหญ่อันดับสามของประเทศ เนื่องจากเกรงว่าจะเกิดผลกระทบต่อการแข่งขันในตลาดอย่างรุนแรง

มาเลเซีย

ดำเนินการปรับปรุงกฎหมายอย่างจริงจัง โดยในปี พ.ศ. 2560 ได้ออกกฎหมายรับรองแพลตฟอร์มเรียกรถให้ถูกต้องตามกฎหมายอย่างสมบูรณ์ โดยกำหนดให้ผู้ขับขี่ต้องมีใบอนุญาตขับรถสาธารณะ (PSV) และมีระบบตรวจสอบประกันภัยและความปลอดภัยอย่างเข้มงวด นอกจากนี้ รัฐบาลยังได้เปิดการสอบสวนการผูกขาดตลาดกับ Grab ในปี พ.ศ. 2562 เพื่อให้การแข่งขันในตลาดเป็นไปอย่างยุติธรรมและเท่าเทียม

ญี่ปุ่น

เลือกแนวทางการ “ร่วมมือแทนแข่งขัน” โดยยังไม่อนุญาตให้มีบริการ ride-sharing แบบเต็มรูปแบบในเขตเมืองใหญ่ โดยแพลตฟอร์มต่างชาติเช่น Uber จะทำหน้าที่เพียงเป็นระบบจับคู่ระหว่างผู้โดยสารกับผู้ให้บริการแท็กซี่ที่มีใบอนุญาตเท่านั้น เพื่อยกระดับอุตสาหกรรมแท็กซี่ดั้งเดิม รัฐบาลยังสนับสนุนให้บริษัทแท็กซี่พัฒนาแอปพลิเคชันของตนเอง เช่น Japan Taxi และ S Ride ทั้งนี้ในบางพื้นที่ที่มีแท็กซี่ไม่เพียงพอ รัฐบาลอนุญาตให้มีการทดลองบริการ ride-sharing ภายใต้เงื่อนไขที่เข้มงวด เช่น กำหนดพื้นที่และช่วงเวลา พร้อมควบคุมราคาค่าบริการให้ใกล้เคียงกับแท็กซี่ทั่วไป

อินเดีย

ท่ามกลางความไม่พอใจของผู้ขับขี่รถแท็กซี่ต่อบริการ Uber และ Ola รัฐบาลได้ออกแนวทาง Motor Vehicle Aggregator Guidelines ซึ่งกำหนดให้แพลตฟอร์มต้องลงทะเบียน เปิดเผยราคาค่าบริการ จัดให้มีประกันภัย และให้สิทธิประโยชน์พื้นฐานแก่ผู้ขับขี่ รวมถึงกำหนดเพดานค่าคอมมิชชั่นและอัตราค่าโดยสารในช่วงเวลาความต้องการสูงไม่เกิน 1.5 เท่าของราคาปกติ เพื่อคุ้มครองทั้งผู้บริโภคและแรงงาน



ฝรั่งเศส

เผชิญกับการประท้วงอย่างรุนแรงเมื่อ Uber เข้าสู่ตลาด ส่งผลให้รัฐบาลสั่งห้ามบริการ Uber POP ซึ่งอนุญาตให้บุคคลทั่วไปที่ไม่มีใบอนุญาตให้บริการผู้โดยสารได้ ขณะเดียวกันได้กำหนดให้ผู้ขับขี่ Uber ต้องผ่านการอบรมและมีใบอนุญาตเช่นเดียวกับแท็กซี่ และมีการจำกัดจำนวนรถในบางพื้นที่เพื่อปกป้องอุตสาหกรรมแท็กซี่

ออสเตรเลีย

โดยเฉพาะในรัฐนิวเซาท์เวลส์ ได้ดำเนินการออกกฎหมายรับรองแพลตฟอร์มเรียกรถอย่างถูกต้อง พร้อมมีมาตรการเยียวยาผู้ขับขี่แท็กซี่ดั้งเดิมสูงสุดถึง 100,000 ดอลลาร์ออสเตรเลียต่อราย สำหรับผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการลงทุนในใบอนุญาตดั้งเดิม นอกจากนี้ยังมีการกำหนดมาตรฐานด้านความปลอดภัยและประกันภัยให้ครอบคลุม

สหราชอาณาจักร

กรณีสำคัญเกิดขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2564 ที่ศาลสูงมีคำตัดสินให้ผู้ขับขี่ Uber ได้รับสถานะเป็น “ลูกจ้าง” ไม่ใช่แรงงานอิสระ (freelancer) ส่งผลให้บริษัทต้องจ่ายค่าจ้างขั้นต่ำและสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายแรงงาน ซึ่งถือเป็นการเปลี่ยนแปลงสำคัญในเศรษฐกิจรูปแบบงานชั่วคราว (gig economy)

นักวิจัยบางรายออกมาให้แนวคิดว่าการแสดงความไม่พอใจของผู้ประกอบการแท็กซี่ในไทยต่อกฎหมายที่เห็นว่าเอื้อประโยชน์ แก่แพลตฟอร์มจากต่างชาติมากกว่าคนไทย จะนำไปสู่การเรียกร้องให้มีการทบทวนและปรับปรุงกฎระเบียบเพื่อสร้างความเป็นธรรม แต่ปัญหานี้ภาครัฐก็ยังไม่สามารถแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผล

ให้ประชาชนหันไปใช้บริการแพลตฟอร์มที่ให้ความชัดเจนด้านราคาและมีมาตรฐานการให้บริการที่ตอบโจทย์ผู้บริโภคได้มากกว่า

ทั้งนี้ พฤติกรรมบางประการของผู้ขับแท็กซี่ เช่น การปฏิเสธผู้โดยสารโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร หรือการเอื้ออ้างเหตุผลเพื่อหลีกเลี่ยงการรับผู้โดยสาร ได้ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของแท็กซี่ไทยทั้งในระดับประเทศและระดับสากล โดยในรายงานของ Mastercard ประเทศไทยติดอันดับ 4 ของโลกในด้านการฉ้อโกงนักท่องเที่ยว อันมีต้นเหตุมาจากพฤติกรรมไม่เหมาะสมของผู้ให้บริการแท็กซี่และรถเช่าบางส่วน

การที่ผู้บริโภคหันไปใช้บริการ Grab ไม่ใช่การละเมิดสิทธิของผู้ขับแท็กซี่ แต่เป็นผลจากการเกิด Disruptive Innovation ซึ่งเป็นธรรมชาติของการแข่งขันในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ที่ธุรกิจแบบดั้งเดิมต้องปรับตัวเพื่อแข่งขันกับรูปแบบบริการใหม่ที่มีความยืดหยุ่น ทันสมัย และตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ดีกว่า

การชุมนุมประท้วงหรือการปิดสนามบินไม่สามารถช่วยฟื้นฟูความนิยมในบริการแท็กซี่ได้ ตรงกันข้ามกลับอาจส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ในสายตาประชาชน และนำไปสู่กระแสต่อต้านที่รุนแรงมากขึ้น โดยเฉพาะในยุคโซเชียลมีเดียซึ่งมีการแพร่กระจายข้อมูลอย่างรวดเร็ว ยิ่งอาจส่งผลกระทบเป็นวงกว้างต่อผู้ขับแท็กซี่ที่ไม่ได้มีส่วนร่วมในการประท้วง

แม้ข้อพิพาทระหว่างแพลตฟอร์ม Grab และผู้ขับแท็กซี่จะไม่สามารถยุติได้ในเวลาอันสั้น แต่สิ่งสำคัญที่ทุกฝ่ายควรตระหนักคือ “ผู้โดยสาร” มิใช่เพียงเป้าหมายของธุรกิจ แต่คือผู้ตัดสินที่มีบทบาทสำคัญในสนามการแข่งขันนี้ การสร้างระบบขนส่งที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง คือหัวใจของการพัฒนาที่ยั่งยืนในยุคที่ “ความสะดวก” คือคุณค่าอันดับแรก และ “ผู้ที่ตอบโจทย์ได้ดีที่สุด” ย่อมเป็นผู้ชนะในระยะยาว

พ.อ.หญิง ฌัก ภัคคะกรณ์
อจ.ทก.สมย.วทบ.

อ้างอิง

- 1 <https://mgronline.com/online/section/detail/9680000048559>
- 2 <https://mgronline.com/daily/detail/9680000048466>
- 3 <https://siamrath.co.th/n/624034>
- 4 <https://www.thairath.co.th/scoop/theissue/2859995>
- 5 <https://www.thansettakij.com/world/628288>
- 6 <https://www.motorworldthailand.com/17189216/grab-taxi>
- 7 <https://www.techoffside.com/2020/03/grab-taxi/>
- 8 <https://www.tnnthailand.com/tnnexclusive/200063/>