Guidelines for Promoting Informal Workers' Quality of Life Using a Social Learning Process: A Case of Taxi Drivers in Bangkok

Isara Sanguanpong[1]

Ubonwan Hongwityakorn[2]

Abstract

The quality of life of taxi drivers affects the safety of taxi passengers and other road users. Therefore, this research was aimed at studying the social conditions and factors affecting the quality of life of taxi drivers, and analyzing a social learning process used for promoting a better quality of life among taxi drivers, plus proposing guidelines for promoting an improved quality of life for taxi drivers by using a social learning process. Qualitative research was used to study social phenomena which operated according to ethical research standards, and included documentary research, an interview with a group of 12 taxi drivers, observation of and interview with 30 individuals, plus a group discussion with 6 taxi drivers. In addition, in-depth interviews were conducted with five experts selected by the purposive sampling method; referral techniques were also used. Content analysis was used and based on Giddens' (1984) structuration theory and Bandura's (1971) social learning theory. The research findings were as follows: (a) social conditions and factors were caused by the public health policy structure of the Ministry of Public Health provides concrete social protection for taxi drivers, economic conditions that affected expenses resulted in taxi drivers having to increase their working hours, and the design of easy-to-use technology available at low cost enabled taxi drivers to receive greater amounts of information; (b) taxi drivers learned about the social learning process, how to access their rights from the government, and how to get needed information as a career group by using social networking; and (c) guidelines for promoting quality of life using a social learning

[1] Ph.D. Candidate in Development Education Division, Department of Educational Policy, Management, and Leadership, Faculty of Education, Chulalongkorn University

[2] Lecturer in Development Education Division, Department of Educational Policy, Management, and Leadership, Faculty of Education, Chulalongkorn University

Received 1-Oct-2019, Revised 29-Oct-2019, Accepted 13-Nov-2019

process consisted of encouraging learning in a real and a virtual place as well as creating a network using social applications as an important mechanism. Taxi drivers, therefore, played a role in changing their own social structure by self-development and information sharing.

Keywords: quality of life, informal workers, taxi drivers, social learning process

แนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของแรงงานนอกระบบ โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม: กรณีศึกษาผู้ขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร

อิสรา สงวนพงศ์[1]

อุบลวรรณ หงษ์วิทยากร[2]

บทคัดย่อ

คุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่มีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการและผู้ใช้รถใช้ถนน การวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ วิเคราะห์กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ และนำเสนอแนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตโดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพในการศึกษาปรากฏการณ์ทางสังคมตามมาตรฐานจริยธรรมด้วยวิธีวิจัยเอกสาร สัมภาษณ์กลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ จำนวน 12 คน สังเกตและสัมภาษณ์รายบุคคล จำนวน 30 คน และสนทนากลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ จำนวน 6 คน รวมทั้งสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน โดยการเลือกแบบเจาะจงและใช้เทคนิคการอ้างอิงต่อเนื่อง การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เนื้อหาบนฐานคิดทฤษฎีการก่อตัวของโครงสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมของกิดเดนส์ (1984) และการเรียนรู้ทางสังคมของแบนดูรา (1971) พบว่า 1) สภาพและปัจจัยทางสังคมจากโครงสร้างทางสังคมเชิงนโยบายสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุขทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ได้รับความคุ้มครองอย่างเป็นรูปธรรม สภาพเศรษฐกิจที่ส่งผลต่อค่าใช้จ่ายทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องเพิ่มชั่วโมงทำงาน และการออกแบบเทคโนโลยีที่ใช้งานง่ายและมีค่าใช้จ่ายถูกลงทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ได้รับข้อมูลข่าวสารเพิ่มขึ้น 2) ผู้ขับรถแท็กซี่เรียนรู้ทางสังคมในการเข้าถึงสิทธิจากภาครัฐและการรับรู้ข้อมูลข่าวสารในกลุ่มอาชีพโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ และ 3) แนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตโดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม ประกอบด้วย การส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ในพื้นที่จริงและพื้นที่เสมือนพร้อมทั้งการสร้างเครือข่ายโดยใช้โซเชียลแอพพลิเคชั่นเป็นกลไกสำคัญ ผู้ขับรถแท็กซี่จึงมีบทบาทในการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางสังคมจากการพัฒนาตนเองและการแบ่งปันข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิต แรงงานนอกระบบ ผู้ขับรถแท็กซี่ กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม

---

[1] นิสิตระดับดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

[2] อาจารย์ประจำสาขาวิชาพัฒนศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทนำ

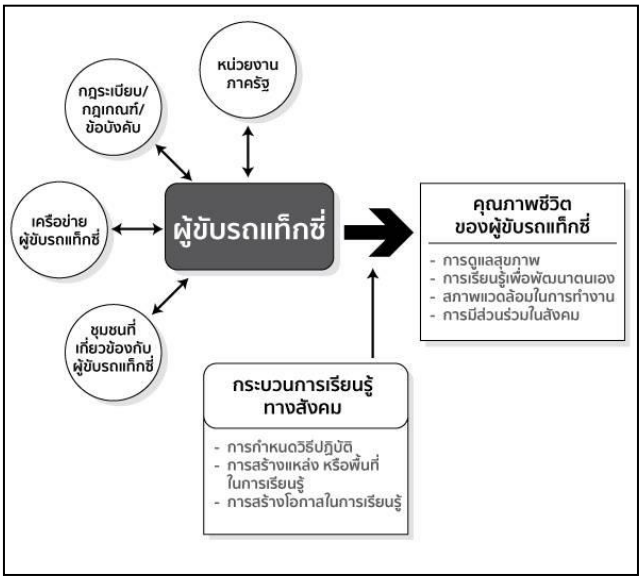
แรงงานนอกระบบ หรือ ผู้ที่ทำงานที่ไม่ได้รับความคุ้มครอง หรือไม่มีหลักประกันทางสังคมจากการทำงาน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561) มีส่วนสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ จากสัดส่วนของแรงงานมากกว่าร้อยละ 50 ของแรงงานทั้งหมด และมูลค่าทางเศรษฐกิจที่สูงถึงร้อยละ 60 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ (ธานี ชัยวัฒน์, 2557) โดยมีผู้ขับรถแท็กซี่เป็นอาชีพหนึ่งของแรงงานนอกระบบภาคบริการที่มีความสำคัญในระบบขนส่งสาธารณะของกรุงเทพมหานคร ในปี 2560 ผู้ขับรถแท็กซี่ที่ได้รับใบอนุญาตขับรถสาธารณะมีจำนวน 87,495 คน เพิ่มจากปี 2559 ที่จำนวน 73,985 คน หรือร้อยละ 18.3 (กรมการขนส่งทางบก, 2561ก) แต่ยังคงพบปัญหาที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีอยู่ต่อเนื่องจากการรักษาอาการเจ็บป่วยด้วยการซื้อยารับประทานเองเพื่อไม่ต้องหยุดงาน ความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานบนท้องถนนและพฤติกรรมการใช้ชีวิตประจำวันที่ส่งผลต่อสุขภาพ การขาดโอกาสในการพัฒนาทักษะความรู้ และการไม่เข้าร่วมกิจกรรมในกลุ่มอาชีพ (ประดิษฐ สินธวณรงค์ และวิลาวัณย์ จึงประเสริฐ, 2555, พรศิริ จงกล, 2553 และภคพนธ์ ศาลาทอง, 2555) นอกจากนี้ยังพบข้อมูลสถิติที่สำคัญเกี่ยวกับจำนวนอุบัติเหตุของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะว่าเกิดจากรถแท็กซี่มากที่สุด (เฉลี่ยร้อยละ 53) ตั้งแต่ปี 2556 - 2560 (สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร, 2561) ผู้ขับรถแท็กซี่จึงมีส่วนสำคัญในระบบขนส่งสาธารณะซึ่งเกี่ยวข้องกับผู้คนจำนวนมาก ดังนั้น การส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่จึงส่งผลโดยตรงต่อผู้ขับรถแท็กซี่และความปลอดภัยของผู้คนในสังคม งานวิจัยนี้จึงมีจุดมุ่งหมายในการนำเสนอแนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมตามแนวคิดของ Albert Bandura (1971) ในการเข้าถึงสิทธิและโอกาสในการได้รับความคุ้มครองทางสังคมและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารโดยใช้โซเชียลแอพพลิเคชั่นเป็นกลไกสำคัญในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ซึ่งแสดงถึงบทบาทของผู้ขับรถแท็กซี่ในการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางสังคมตามแนวคิดของ Anthony Giddens (1984) จากการพัฒนาตนเองและการมีส่วนร่วมในการแบ่งปันข้อมูลระหว่างกัน ทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาสภาพและปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ วิเคราะห์กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ และนำเสนอแนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม

แนวคิดการวิจัย เป็นการศึกษาคุณภาพชีวิตจากแนวคิดแบบองค์รวม (Integrative Quality of Life: IQL) ขององค์การอนามัยโลก (The WHOQOL Group, 1995) องค์การระหว่างประเทศ (UNESCO, 1978 และ OECD, 1976) และนักวิชาการจากหลากหลายสาขา (Bowling, 2004, Campbell และคณะ, 1976, Lawton, 1991, Glatzer และคณะ, 2015 และ Pigou, 1932)

ที่ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตว่าประกอบด้วยสิ่งที่วัดได้ ได้แก่ ร่างกาย สังคม และสิ่งแวดล้อม และสิ่งที่วัดไม่ได้ หมายถึง จิตใจที่ส่งผลต่อการดำรงชีวิต การวิเคราะห์กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมที่เกิดจากการสังเกตพฤติกรรมของผู้อื่น หรือการเรียนรู้จากสิ่งที่ได้พบเห็น จากสภาพและปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ ทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่มีกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในการประพฤติปฏิบัติตามโครงสร้างทางสังคมที่ผู้ขับรถแท็กซี่เป็นสมาชิกอยู่จนทำให้เกิดแนวทางการส่งเสริมเพื่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดีในองค์ประกอบของคุณภาพชีวิต 4 ปัจจัย ได้แก่ (1) การดูแลสุขภาพ (2) การเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง (3) สภาพแวดล้อมในการทำงาน และ (4) การมีส่วนร่วมในสังคม

ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยกำหนดกรอบการศึกษาองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตทั้ง 4 ปัจจัย โดยมีปัจจัยแวดล้อมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ ประกอบด้วย 1) นโยบาย ได้แก่ กฎระเบียบ กฎเกณฑ์ และข้อบังคับ 2) หน่วยงานภาครัฐ หมายถึง องค์กร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 3) เครือข่ายที่เกี่ยวข้องกับผู้ขับรถแท็กซี่ และ 4) ชุมชนที่เกี่ยวข้องกับผู้ขับรถแท็กซี่ ขณะเดียวกันผู้ขับรถแท็กซี่มีการเรียนรู้ทางสังคมเพื่อนำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นต่อไป

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพและการพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูลตามมาตรฐานจริยธรรมการวิจัย (Research Ethics) ที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย 3 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ศึกษาสภาพและปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ ใช้วิธีวิจัยเอกสาร (Documentary Research) และการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ (Focus Group Interview) ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 12 คน โดยการเลือกแบบเจาะจงผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนบุคคล จำนวน 6 คน และผู้ขับรถแท็กซี่นิติบุคคล จำนวน 6 คน ในประเด็นสัมภาษณ์ที่สังเคราะห์จากวิธีวิจัยเอกสาร

ตอนที่ 2 วิเคราะห์กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ ใช้วิธีการสังเกตแบบมีการกำหนดแนวทางล่วงหน้า (Structured Observation) และบันทึกด้วยแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ร่วมกับการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Unstructured Interview) ผู้ขับรถแท็กซี่ จำนวน 30 คน ประกอบด้วย 1) ผู้ขับรถแท็กซี่ จำนวน 24 คน จากการสุ่มตามวัตถุประสงค์ผู้ให้บริการตามพื้นที่สาธารณะ (Hail Market) ตามลำดับในจุดจอด (Rank Market) และผ่านการจองล่วงหน้า (Pre - booked Market) และ 2) ผู้ขับรถแท็กซี่ จำนวน 6 คน โดยการเลือกแบบเจาะจงจากผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม ในการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิต 4 ประการ ได้แก่ การดูแลสุขภาพ การเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการมีส่วนร่วมในสังคม

ตอนที่ 3 นำเสนอแนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตโดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม ใช้วิธีการสนทนากลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ (Focus Group Discussion) จำนวน 6 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง และการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญรายบุคคล (Individual Expert Interview) จำนวน 5 คน ได้แก่ ผู้บริหารกรมการขนส่งทางบก ผู้บริหารกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ผู้บริหารสำนักงานประกันสังคม ประธานเครือข่ายสหกรณ์แท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร และนายกสมาคมผู้ขับรถแท็กซี่เพื่อไทยสุวรรณภูมิ โดยการเลือกแบบเจาะจงและใช้เทคนิคการอ้างอิงต่อเนื่องผู้เชี่ยวชาญ (Snowball Technique) เพื่อหาข้อสรุปแนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตจากโครงสร้างและปัจจัยทางสังคมในปัจจุบัน

ผลการวิจัย สรุปเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สภาพและปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ ประกอบด้วย โครงสร้างทางสังคมเชิงนโยบายสุขภาพ ปัจจัยทางเศรษฐกิจ และการออกแบบเทคโนโลยี ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) โครงสร้างทางสังคมเชิงนโยบายสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุขที่ทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ได้รับความคุ้มครองอย่างเป็นรูปธรรมจากการพัฒนาระบบประกันสุขภาพให้ได้รับการรักษาพยาบาลตามพื้นที่ที่อยู่อาศัยจริง การรักษาพยาบาลที่ครอบคลุมอาการของโรคเพิ่มขึ้น

และการตรวจสุขภาพประจำปีเพื่อคัดกรองและป้องกันโรค ผู้ขับรถแท็กซี่มากกว่า 2 ใน 3 มั่นใจในสิทธิความคุ้มครองและการรักษาอาการเจ็บป่วยจากระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เช่นเดียวกับผู้ขับแท็กซี่ส่วนที่เหลือที่ได้รับสิทธิจากระบบรักษาพยาบาลข้าราชการ ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

> *"บ้านผมอยู่ศรีสะเกษ แต่ผมย้ายประกันสุขภาพมาอยู่บ้านแพ้ว เพราะว่าประกันสุขภาพย้ายได้โดยไม่ต้องย้ายทะเบียนบ้าน อยู่ที่ว่าเราอาศัยอยู่ตรงไหนแล้วก็ไปติดต่อ ไม่ต้องกลับไปที่บ้านเกิด เดี๋ยวนี้ระบบทันสมัยหมดแล้ว"* (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม, กริช [นามสมมุติ], สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

> *"ส่วนมากผมใช้บัตรทอง หากมีอาการเจ็บป่วยเล็กน้อยผมจะซื้อยารับประทานและดูแลตัวเอง แต่ก็อาศัยบัตรทองเป็นหลัก เพราะขับรถแท็กซี่ไม่มีสวัสดิการอะไรมาก ถ้าป่วยหนักก็ไม่ไหวเหมือนกัน ถ้าเจ็บป่วยเล็กน้อยผมหาซื้อยารับประทานได้ แต่ถ้าอาการหนักก็สู้บัตรทองไม่ได้ มันดีสำหรับคนอาชีพอิสระถ้าไม่มีบัตรทองผมว่าลำบาก"* (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม, กริช [นามสมมุติ], สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

> *"ผมใช้สิทธิเดือนละครั้งเนื่องจากมีโรคประจำตัว สะดวกมาก เพราะหมอจะนัดให้ไปรับยาเนื่องจากเป็นโรคเบาหวาน ใช้บัตรทองมา 3-4 ปี เป็นบัตรที่ดีสำหรับกลุ่มอาชีพอย่างเรา"* (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม, กฤษ [นามสมมุติ], สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

> *"ผมเป็นข้าราชการบำนาญ การดูแลสุขภาพก็มีการออกกำลังกายบ้าง มีการตรวจสุขภาพประจำปี เพิ่งผ่าตัดไส้ติ่งมา พักฟื้นมา 2 เดือนแล้ว ตอนนี้หายดีแล้ว"* (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม, กุมภ์ [นามสมมุติ], สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับประโยชน์ของสิทธิในการรักษาพยาบาลจากประสบการณ์ที่ได้รับ สำหรับสมาชิกในครอบครัวที่ได้รับสิทธิในการคุ้มครองจากระบบประกันสุขภาพแห่งชาติเช่นกัน โดยกล่าวว่า

> *"ผมขอพูดถึงบัตรทอง หรือบัตร 30 บาท ในรายของพ่อ มีค่าใช้จ่ายในการรักษาอยู่ที่ 3 แสน ถึง 3 แสน 5 หมื่นบาท แต่ผมมีเงินอยู่เพียง 5 หมื่นบาท ผมคิดกับตัวเองว่า ถ้าค่ารักษามากขนาดนี้ ผมจะจ่ายเงินยังไง แต่ด้วยบัตรทองเชื่อไหม ผมจ่ายเพียง 2 พันบาท ผมนั่งร้องไห้เลย นี่คือประโยชน์ของบัตรทอง"* (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม, กช [นามสมมุติ], สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

2) ปัจจัยทางเศรษฐกิจที่ส่งผลให้ค่าใช้จ่ายเพิ่มสูงขึ้นทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่มีชั่วโมงทำงานมากถึง 14-15 ชั่วโมงต่อวัน ซึ่งมากกว่าชั่วโมงทำงานเฉลี่ยวันละ 12 ชั่วโมง เพื่อให้มีรายได้เพียงพอกับการใช้จ่าย ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

> *"ผมผ่อนรถ 24,000 บาทต่อเดือน ตกวันละ 800 บาท ถ้าผมควง 2 กะ ก็ 800 บาท ก็เลยตัดสินใจผ่อน แต่เพื่อให้พอกับค่าใช้จ่ายทำให้ต้องขับวันละ 14-15 ชั่วโมง"* (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม, กานต์ [นามสมมุติ], สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

> *"ผมเช่าสหกรณ์ขับ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เป็นของเราเอง ทั้งค่าประกันภัยที่แพงขึ้น ค่า พรบ. ค่าศูนย์วิทยุที่ไม่ได้ใช้งาน ก็ตั้งไว้โชว์อย่างนั้น ผมควงกะ จ่ายค่าเช่าวันละ 800 บาท รายได้ต้องให้พอกับค่าใช้จ่าย"* (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม, กช [นามสมมุติ], สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

3) การออกแบบเทคโนโลยีให้ใช้งานได้ง่ายและมีค่าใช้จ่ายถูกลงทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มขึ้น ผู้ขับรถแท็กซี่มากกว่าครึ่งหนึ่งใช้แอพพลิเคชั่นไลน์ (Line) และแซลโล (Zello) ในการติดต่อสื่อสารเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทั่วไปและข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับอาชีพ ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

> *"ผมเป็นสมาชิกในกลุ่มแซลโลเป็นกลุ่มไลน์เฉพาะแท็กซี่ มีสมาชิกเป็นร้อยคน เอาไว้แจ้งข่าว บางทีก็คุยเล่น เวลาเจอรถติดหรือมีอะไรก็เอาไว้แจ้งข่าวสารกัน"* (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม, กอล์ฟ [นามสมมุติ], สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่าควรพัฒนาระบบหรือเครือข่ายที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานที่เป็นประโยชน์ต่อการขับขี่

> *"ผมใช้โซเชียลและระบบนำทาง เลยอยากให้พัฒนาระบบ GPS ให้แม่นยำกว่านี้ เราต้องพึ่ง GPS เหมือนกัน เพราะบางทีมีผู้โดยสารมาก จะไปจอดถามทางก็ไม่ได้ ตำรวจก็รอเขียนใบสั่งอยู่ ผมเคยพาผู้โดยสารหลงเพราะชื่อโรงแรมเปลี่ยน เนื่องจากถูก take over ซึ่ง GPS ก็ตามชื่อที่เปลี่ยนไม่ทัน"* (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม, กัญจน์ [นามสมมุติ], สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

> *"ผมใช้โซเชียลและคิดว่าต้องพัฒนาการใช้งานให้มากเพราะปัจจุบันผมว่าโซเชียลช่วยในการเดินทางและการสื่อสารได้"* (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม, กฤษ [นามสมมุติ], สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

ตอนที่ 2 กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ พบว่ามี 2 ส่วนหลัก ได้แก่

1) กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในการเข้าถึงสิทธิและโอกาส ได้แก่ (1) การเข้าถึงสิทธิและโอกาสในการดูแลสุขภาพ ผู้ขับรถแท็กซี่เรียนรู้ทางสังคมเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลตามสิทธิที่ตนเองได้รับในพื้นที่ที่อยู่อาศัยจริง อาการของโรคที่ได้รับความคุ้มครองเพิ่มขึ้น และสิทธิการตรวจคัดกรองและป้องกันโรค (2) การเข้าถึงสิทธิและโอกาสในการกำหนดสถานภาพการประกอบอาชีพ (Occupational Status) ด้วยตนเองจากการเลือกรูปแบบการเช่าและการเข้าถึงผู้ใช้บริการโดยการให้บริการรูปแบบเดิม หรือผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม ซึ่งถือเป็นทางเลือกในการประกอบอาชีพและทำให้มีช่องทางหารายได้เพิ่มขึ้น ผู้ขับรถแท็กซี่นิติบุคคล จำนวน 4 ใน 6 คน เลือกเช่าแบบ 24 ชั่วโมง จากการเรียนรู้ในเรื่องต่าง ๆ เช่น การเตรียมตัวก่อนส่งคืนรถ (ระหว่างกะ) ที่ต้องใช้เวลามากกว่า 30 นาทีขึ้นไป สำหรับการล้างรถ การเติมเชื้อเพลิง และการเผื่อเวลาในการเดินทาง เป็นต้น การเช่าแบบ 24 ชั่วโมงทำให้รถอยู่กับผู้เช่าตลอดเวลา ผู้ขับรถแท็กซี่จึงเลือกเวลาทำงานได้ด้วยตนเอง ขณะเดียวกันผู้ขับรถแท็กซี่ยังมีทางเลือกในการให้บริการได้หลายช่องทาง ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

> *"การขับรถแท็กซี่มีการเช่าแบบ 1 กะ กับ 2 กะ ถ้าไม่ได้เช่า 24 ชั่วโมง ต้องให้โอกาสในการส่งรถ ยิ่งทุกวันนี้มีการรณรงค์ให้ใช้ก๊าซเอ็นจีวี แต่ปั๊มก๊าซปิดไปเป็นจำนวนมาก เป็นปัญหาข้อหนึ่งในการส่งรถเพราะการส่งรถมันต้องเติมก๊าซและล้างรถ แล้วถ้าก๊าซหมด หรือมีปั๊มให้เติมน้อยลง การวิ่งหาที่เติมก๊าซจะลำบาก กรณีรถ 2 กะ ใช้เวลาน้อยที่สุดครึ่งชั่วโมงในการส่งกะ โดยเฉพาะบริเวณแยกผังเมืองก็มีปั๊มก๊าซปิดตัวลง จะวิ่งหาก๊าซเติมก็ยาก"* (ผู้เข้าร่วมสังเกตและสัมภาษณ์, กช [นามสมมุติ], สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

> *"ผมมีประสบการณ์ให้บริการกับ Grab Taxi มันเป็นการเปิดระบบเพื่อรอผู้โดยสารเรียกใช้บริการ หากมีผู้โดยสารโบกเรียกก่อนผมก็รับก่อน โดยไม่กดรับลูกค้าที่เรียกผ่านระบบเข้ามา เมื่อผู้โดยสารลงแล้ว และมีผู้เรียกใช้บริการผมก็เปิดรับงานต่อผ่าน Grab"* (ผู้เข้าร่วมสังเกตและสัมภาษณ์, กานต์ [นามสมมุติ], สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2562)

2) กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่มีการออกแบบให้มีการใช้งานที่ง่ายขึ้นและมีค่าใช้จ่ายที่ถูกลงส่งผลให้ผู้ขับรถแท็กซี่เรียนรู้ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ แม้จะมีการเรียนรู้เพื่อการใช้งานที่แตกต่างกัน ผู้ขับรถแท็กซี่ทุกรายเรียนรู้การใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อติดต่อสื่อสาร โดยมีผู้ขับรถแท็กซี่ จำนวน 4 ราย ให้บริการผ่านดิจิทัล

แพลตฟอร์มที่ได้รับความนิยม ได้แก่ Grab Taxi และ Line Man Taxi จากการศึกษาเพิ่มเติมกับผู้พัฒนาแพลตฟอร์มที่มาให้คำแนะนำในพื้นที่จอดรถ ทั้งนี้ผู้ขับรถแท็กซี่*ใช้*แอพพลิเคชั่นไลน์และแซลโลเพื่อติดต่อกับคนใกล้ชิดและเพื่อนร่วมอาชีพเป็นหลัก ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

> *"ผมมองว่าแท็กซี่ที่ใช้แอพพลิเคชั่น เรียนรู้ที่จะใช้แอพฯ ทำให้มี 2 ขา และได้เปรียบแท็กซี่ทั่วไปและ Grab อยู่แล้ว เพราะสามารถรับลูกค้าได้ทั่วไปก็ได้ หรือจะใช้แอพพลิเคชั่นรับลูกค้าก็ได้ เพียงแต่ว่าทำยังไงให้บริการมันตรงไปตรงมา แล้วก็บริการลูกค้าอย่างถูกต้อง ซึ่งความจริงผมว่ากลุ่มลูกค้า หรือกลุ่มที่เลือกใช้บริการจะแยกกลุ่มกัน"* (ผู้เข้าร่วมสังเกตและสัมภาษณ์, เกล้า [นามสมมุติ], สัมภาษณ์, 29 เมษายน 2562)

อย่างไรก็ตามมีผู้ขับรถแท็กซี่หนึ่งรายให้บริการผ่านแอพพลิเคชั่น แต่เลือกให้บริการเฉพาะจุดที่ตนเองอยู่ใกล้กับผู้เรียกใช้บริการโดยให้เหตุผลว่าไม่ต้องการเสียเวลาและเชื้อเพลิงไปรับในจุดที่ไกลออกไป ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

> *"บางทีผมเข้าไปในเมืองก็ไม่ค่อยได้กดรับผู้โดยสารผ่านบริการ Grab เพราะหากันลำบาก เวลาผู้โดยสารเรียกแล้วจะเจอกันลำบาก ผมก็เลยให้บริการผู้โดยสารจากการโบกเรียก เพราะง่ายกว่าเวลาวิ่งในเมือง หรือเลือกรับเฉพาะผู้โดยสารที่กดเรียกในบริเวณใกล้ ๆ เพราะไม่อยากเสียเวลาและเปลืองก๊าซวิ่งไปรับ"* (ผู้เข้าร่วมสังเกตและสัมภาษณ์, กันย์ [นามสมมุติ], สัมภาษณ์, 18 มีนาคม 2562)

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่มีกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในเรื่องอื่น ๆ ได้แก่ การเรียนรู้เกี่ยวกับการกำหนดกฎเกณฑ์ทางสังคมในเรื่องข้อกำหนด กฎหมาย และระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับอาชีพ เช่น การตรวจสภาพรถ การชำระภาษีประจำปี การทำประกันคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ เป็นต้น และการเรียนรู้ทางสังคมเกี่ยวกับบทบาทและความรับผิดชอบต่อสังคม โดยพบผู้ขับรถแท็กซี่แสดงบทบาทความรับผิดชอบต่อสังคมที่แตกต่างกันไป เช่น การส่งคืนทรัพย์สินที่ผู้โดยสารลืมทิ้งไว้ การแจ้งเส้นทางลัดแก่ผู้โดยสารเพื่อช่วยให้ผู้โดยสารถึงจุดหมายปลายทางได้อย่างรวดเร็วและมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางถูกลง การสอบถามความต้องการในการใช้ทางพิเศษที่ทำให้ผู้โดยสารมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น และการมีวินัยในการขับขี่เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาแก่ผู้ใช้ถนนร่วมกัน เป็นต้น ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

> *"เกี่ยวกับการทำผิดวินัยจราจรก็เคยมีในช่วงแรกที่เริ่มขับรถ แต่เดี๋ยวนี้น้อยลงเพราะเราก็รู้เรื่องกฎระเบียบมากขึ้น และการมีกล้องมีอุปกรณ์ตรวจสอบก็ทำให้เราต้องเซฟตัวเอง เพราะเสียค่าปรับไม่ไหว มันแพง และเดือนหน้าก็ถึงเวลา*

ไปต่อใบอนุญาตที่ขนส่งฯ ที่ขนส่งฯ ก็มีการอบรมเกี่ยวกับกฎระเบียบ" (ผู้เข้าร่วมสังเกตและสัมภาษณ์, กันต์ [นามสมมุติ], สัมภาษณ์, 18 มีนาคม 2562)

ทั้งนี้จากการสังเกตและสัมภาษณ์พบว่ามีผู้ขับรถแท็กซี่จำนวน 2 ราย ได้รับรางวัลเชิดชูเกียรติจากกรมการขนส่งทางบก (กรมการขนส่งทางบก, 2561ข) ซึ่งเป็นรางวัลที่มอบให้กับผู้ขับรถแท็กซี่ที่ทำคุณประโยชน์ต่อสังคมและเป็นแบบอย่างในการเสริมสร้างจิตสำนึกการให้บริการ ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

"การได้ช่วยคนทำให้ผมรู้สึกดี แต่ว่าโอกาสมันไม่ได้เป็นของเรา บางทีผมฟัง จส. 100 อยากให้ช่วยชาร์ทแบตฯ แต่บางทีเราอยู่ไกลจากเขา ที่ใกล้ ๆ เราก็ไม่ค่อยมี เหมือนกรณีพบของในรถ ทำไมไม่ค่อยหล่นอยู่ในรถผมก็เพราะพอผู้โดยสารลง ผมก็ต้องเปิดไฟ แล้วก็มองดู ผมเปิดกระโปรงหลังเอง ผมขึ้นของเองและต้องลงไปเปิดเอาของลง ผมจำสิ่งของได้เพราะเป็นคนเอาขึ้น พอถึงที่ผมก็จำได้ ผมก็ต้องลงไปเปิด เลยไม่มีของลืมในรถ เคยเจอแท็ปแล็ทสีมันดำเนียนไปกับเบาะ ผมลงจากจุดจอดที่สุวรรณภูมิถึงได้เจอ โทรไป จส. 100 ให้ผู้โดยสารรอแล้วผมก็วิ่งไปคืนให้ ทำให้น้อยมากที่จะเจอของชิ้นใหญ่ หรือว่าลืมในกระโปรงหลัง" (ผู้เข้าร่วมสังเกตและสัมภาษณ์, กานต์ [นามสมมุติ], สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2562)

*"ผมจะรู้สึกดีมากที่ได้รับข่าวดีจากเพื่อนร่วมอาชีพในโซเชียล แต่จะรู้สึกเศร้าเวลามีข่าวไม่ดีออกมา ล่าสุดผมรับนักดนตรีวงดังเขาเรียกแท็กซี่แต่แท็กซี่ไม่ไป เขารู้สึกไม่ดี แต่สำหรับผม ผมไม่ปฏิเสธลูกค้า แต่ตรงกันข้ามพอลูกค้าเห็นว่ารถผมเป็นรถใหญ่ (Toyota รุ่น Inova) เขาก็ไม่เอา เขาคิดว่าแพง เปิดประตูแล้วก็ปิดไปเลย ผมเคยวิ่งรถเปล่าบ่อย อย่างคลองตันไปพระราม 2 หรือศรีนครินทร์ไปถนนจันทน์แล้วกลับมาที่ลาดกระบังที่เป็นจุดปลายทาง เพราะผมอยากให้บริการโดยไม่เลือก" (*ผู้เข้าร่วมสังเกตและสัมภาษณ์, กาย [นามสมมุติ], สัมภาษณ์, 15 มีนาคม 2562)

ในการสังเกตและสัมภาษณ์ยังพบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ทั้งหมดแต่งกายถูกต้องตามข้อกำหนดในพระราชบัญญัติการจราจรทางบกจึงสามารถให้บริการโดยไม่ต้องหลีกเลี่ยงการตรวจสอบ และสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ที่ให้บริการในจุดจอดถาวรที่มีมาตรฐานแสดงชื่อและสกุลถูกต้องตามความเป็นจริง

ตอนที่ 3 แนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม มี 2 แนวทาง ดังนี้ 1) การส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ทางสังคมในพื้นที่จริงโดยการเรียนรู้อย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยความร่วมมือของหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และเครือข่ายผู้ขับรถแท็กซี่ สำหรับการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้อย่างเป็นทางการเป็นการส่งเสริมผู้ขับรถแท็กซี่ให้เข้าร่วมการอบรมความรู้ เช่น หลักสูตรการอบรมเพื่อเสริมสร้างทักษะการปฏิบัติงานและการให้บริการ โดยกรมการขนส่งทางบก ที่เน้นให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ และมาตรการที่บังคับใช้ เพื่อให้เกิดความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ และการอบรมภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ โดยกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน ร่วมกับเครือข่ายผู้ขับแท็กซี่ เป็นต้น สำหรับการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการ เช่น การเรียนรู้ในจุดจอดรถแท็กซี่ที่ให้บริการประจำหรือจุดจอดถาวร ได้แก่ ท่าอากาศยานและโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ ผู้ขับรถแท็กซี่ได้เรียนรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่ประกาศขึ้นใหม่ จากเพื่อนร่วมอาชีพหรือผู้ที่ได้รับการยอมรับให้เป็นผู้นำกลุ่ม เป็นต้น

การส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ทางสังคมในพื้นที่จริงโดยการเรียนรู้อย่างเป็นทางการ ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

> *“ผู้ขับรถแท็กซี่จะได้รับการอบรมจากกรมการขนส่งทางบกเกี่ยวกับกฎหมาย กฎระเบียบ และวินัยจราจร ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการขับขี่ในเส้นทางต่าง ๆ หรือเส้นทางที่เป็นจุดเชื่อมต่อกับกรุงเทพมหานคร เช่น การให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ความเร็วรถในแต่ละเส้นทาง การติดตั้งระบบ GPS ในแท็กซี่โอเคเพื่อเตือนว่ามีการใช้ความเร็วเกินกำหนดเพื่อความปลอดภัยของผู้ขับขี่และผู้โดยสาร ผู้ขับขี่ต้องลดความเร็วลงมา ซึ่งเราไม่ได้จับปรับแต่เป็นลักษณะการเตือนให้ลดความเร็ว ตัวอย่าง ทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 ซึ่งเป็นจุดเชื่อมต่อไปยังสุวรรณภูมิที่กำหนดให้ใช้ความเร็วได้ 120 กิโลเมตรต่อชั่วโมง หากวิ่งเกิน 90 กิโลเมตรต่อชั่วโมง ตามที่กำหนดไว้ในระบบ GPS ก็จะมีเสียงเตือนดังขึ้น นอกนั้นก็เป็นกฎระเบียบที่ต้องอบรมเมื่อขอรับใบอนุญาต”* (ผู้เชี่ยวชาญรายที่ 1, สัมภาษณ์, 19 มิถุนายน 2562)

> *“กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้ทำ MOU กับส่วนงานที่มีจุดจอดรถแท็กซี่ถาวร โดยการรับผู้ขับรถแท็กซี่ที่ให้บริการประจำมาฝึกในส่วนของภาษาอังกฤษโดยเฉพาะผู้ขับรถแท็กซี่ที่ให้บริการประจำที่มีความประสงค์จะฝึกอบรม เพื่อให้บริการผู้โดยสารได้รวดเร็วขึ้น รวมถึงการฝึกเสริมสร้างทัศนคติและจิตสำนึกการให้บริการ ในการฝึกอบรมนี้ก็ดำเนินการมาแล้ว 4 รุ่น โดยดำเนินการรุ่นละ*

40 คน และมีการจัดทำเป็นโครงการความร่วมมือรวมทั้งมีการประเมินผลการฝึกอบรมจัดเก็บเป็นระบบ" (ผู้เชี่ยวชาญรายที่ 2, สัมภาษณ์, 12 กรกฎาคม 2562)

การส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ทางสังคมในพื้นที่จริงโดยการเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการ ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

"พวกเราเป็นกลุ่มแท็กซี่มารวมตัวกัน เป็นองค์กร จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย อย่างพวกเราไปจดในฐานะกลุ่มอาชีพอิสระ ผมเป็นคณะทำงานรถรับจ้างหรือรถแท็กซี่สาธารณะ ผมเองคลุกคลีอยู่กับอาชีพแท็กซี่มาตั้งแต่ปี 2523 ปลาย ๆ ปีจนปัจจุบัน อาชีพผมก็ยังอยู่ที่ขับรถรับจ้างสาธารณะ ตั้งแต่เช่ารถอยู่จนมีรถเป็นของตนเอง นี่คือส่วนที่เราอยู่กับมัน การเรียนรู้ของพวกเราในพื้นที่มีอะไรก็ติดประกาศไว้ให้อ่านหากมีประกาศของขนส่งหรือรัฐบาลออกมา อย่างเอกสารที่ติดไว้ก็คือข้อสรุปของกรมการขนส่งทางบก สรุปเมื่อ 29 เมษายน 2561 เรื่องจะให้มีการปรับปรุงมิเตอร์ใหม่ แต่จนปัจจุบันก็ยังไม่ได้เปลี่ยน เพราะเขาอ้างว่าอยู่ระหว่างการเปลี่ยนผ่านของรัฐบาล แต่ผมว่าก็รัฐบาลเดียวกัน หรือถ้ามีข้อเรียกร้องอะไรร่วมกัน อย่างล่าสุดก็คือ มีการยื่นเอกสารที่กระทรวง ทบวง กรม เรื่องอัตรามิเตอร์ที่เราขอ มีความคืบหน้าอะไรก็ติดไว้ให้อ่าน และก็มีส่วนของไลน์ที่รวมสมาชิกในพื้นที่เพื่อจะได้รับรู้ข่าวสารในเวลาเดียวกัน ใครว่างก็เปิดไลน์อ่านได้ ก็เชิญพรรคพวกเข้ามาเป็นสมาชิกสำหรับคนที่มาใหม่" (ผู้เชี่ยวชาญรายที่ 3, สัมภาษณ์, 24 กรกฎาคม 2562)

2) การส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ทางสังคมในพื้นที่เสมือนโดยการเรียนรู้อย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ด้วยการสร้างเครือข่ายโดยใช้โซเชียลแอพพลิเคชั่นเป็นกลไกสำคัญ การส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้อย่างเป็นทางการ เช่น การเรียนรู้จากเว็บไซต์ของกรมการขนส่งทางบกซึ่งปรากฏเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของทางราชการเกี่ยวกับการประกาศ ข้อกำหนด หรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวกับอาชีพผู้ขับรถแท็กซี่ หรือผ่านทางเฟสบุ๊คและแอพพลิเคชั่นไลน์ (PR.DLT) ของกรมการขนส่งทางบก เป็นต้น สำหรับการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการ เช่น การสร้างเครือข่ายระหว่างกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านทางแอพพลิเคชั่นไลน์หรือแซลโลที่ได้รับความนิยมสำหรับการติดต่อสื่อสารและการให้ข้อมูลในกลุ่มอาชีพ และการแจ้งเกี่ยวกับตำแหน่งหรือจุดที่มีผู้เรียกใช้บริการเพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ขับรถแท็กซี่ที่ต้องการหาลูกค้ารายต่อไปโดยไม่ต้องวิ่งรถเที่ยวเปล่า เป็นต้น

การส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ทางสังคมในพื้นที่เสมือนโดยการเรียนรู้อย่างเป็นทางการ พบว่า ปัจจุบันการควบคุมการใช้งานผ่านศูนย์วิทยุแท็กซี่ได้เริ่มมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้เกิดความ

ทันสมัยและยกระดับการให้บริการด้วยการพัฒนาระบบการเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างศูนย์บริหารจัดการแท็กซี่ด้วยระบบ GPS ของกรมการขนส่งทางบก ผ่านศูนย์บริการสื่อสารรถยนต์รับจ้าง (แท็กซี่) ของเอกชนเพื่อส่งข้อมูลการเดินรถลักษณะเรียลไทม์ (Realtime) ทำให้เกิดการเรียนรู้ทางสังคมเกี่ยวกับการควบคุมการประพฤติปฏิบัติของผู้ขับรถแท็กซี่ได้อย่างเป็นระบบ และสามารถตรวจสอบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นผ่านศูนย์บริการสื่อสารรถยนต์รับจ้าง (แท็กซี่) ของเอกชนได้ การเชื่อมต่อข้อมูลดังกล่าวทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่เกิดการเรียนรู้อย่างเป็นทางการโดยการควบคุมผ่านระบบหรือพื้นที่เสมือน เช่น การขับขี่ด้วยบุคคลที่มีชื่อตรงกับระบบแสดงตัวผู้ขับขี่ การขับขี่ตามความเร็วที่กำหนด หรือการแจ้งขอความช่วยเหลือจากระบบสัญญาณขอความช่วยเหลือ (ปุ่ม SOS ที่ติดตั้งภายในรถ) เป็นต้น ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

> *"ระบบสัญญาณขอความช่วยเหลือที่ติดตั้งในแท็กซี่จะส่งสัญญาณไปดังที่ศูนย์บริการสื่อสารรถยนต์รับจ้าง (แท็กซี่) ศูนย์จะตรวจสอบว่าเกิดเหตุอะไรขึ้น เพื่อที่จะช่วยเหลือ นอกจากนี้ยังมีกล้องถ่ายภาพในรถที่เรียกว่า Snapshot คือเวลาผู้โดยสารขึ้น ผู้ขับขี่กดมิเตอร์ก็จะถ่ายภาพ เมื่อผู้โดยสารลง กดมิเตอร์ก็จะถ่าย เราก็จะประชาสัมพันธ์กับคนขับว่าควรที่จะให้ผู้โดยสารขึ้นมาก่อนเพื่อจะได้เห็นผู้โดยสาร แล้วก็กดก่อนที่ผู้โดยสารจะลง ในเวลาที่เราตรวจสอบว่ามีอะไรเกิดขึ้น เราจะดูจากภาพว่าช่วงเวลานั้นคนขึ้นคือใคร เราก็จะใช้ภาพจากที่เก็บบันทึกไว้"* (ผู้เชี่ยวชาญรายที่ 1, สัมภาษณ์, 19 มิถุนายน 2562)

การส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ทางสังคมในพื้นที่เสมือนโดยการเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการ ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

> *"แท็กซี่รอผู้โดยสารทั้งวันไม่มีใครเรียก อย่างนี้แท็กซี่ก็อยู่ไม่ได้ ขณะที่แท็กซี่ที่เข้าร่วมให้บริการรูปแบบใหม่วิ่งไปรับผู้โดยสารตามจุดที่กำหนด 3 - 4 กิโล นี่คือต้นทุน การได้รับส่วนแบ่งค่าบริการเริ่มต้นระหว่างผู้ให้บริการกับผู้พัฒนาระบบทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่เรียนรู้ว่าจะให้บริการหรือไม่ แล้วก็ยังประเมินรายได้แต่ละวันได้ว่าจะได้รับค่าบริการเท่าไหร่ มีอยู่วันหนึ่งที่ฝนตกตอนเช้า ค่าโดยสารของรถแท็กซี่มิเตอร์ได้ไม่เกินร้อยบาท คิดได้เต็มที่เท่านั้น ขณะที่ผู้ให้บริการผ่านระบบคิด 400 บาท แล้วมีผู้โดยสารนั่งด้วย ก็เป็นทางเลือกให้กับผู้ขับขี่ได้"* (ผู้เชี่ยวชาญรายที่ 5, สัมภาษณ์, 30 กรกฎาคม 2562)

ในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม ผู้ขับรถแท็กซี่สามารถเรียนรู้ทางสังคมในการเข้าถึงสิทธิและโอกาสการได้รับความคุ้มครองทางสังคมเพิ่มขึ้นได้นอกจากสิทธิในการรักษาพยาบาลของแต่ละบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากหลักประกันสุขภาพ

แห่งชาติที่ผู้ขับรถแท็กซี่ได้รับเป็นหลัก โดยกระทรวงแรงงานได้ให้ความสำคัญในการขยายสิทธิและโอกาสในการได้รับความคุ้มครองทางสังคมซึ่งเป็นหลักประกันเพิ่มเติมสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่โดยการส่งเสริมการเข้าร่วมเป็นสมาชิกผู้ประกันตนในระบบประกันสังคม มาตรา 40 ตามทางเลือกที่กำหนดไว้ 3 แนวทาง ได้แก่ ทางเลือกที่ 1 การได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้เมื่อเจ็บป่วย เงินทดแทนการขาดรายได้เมื่อทุพพลภาพ และเงินค่าทำศพ ทางเลือกที่ 2 การเพิ่มสิทธิประโยชน์จากทางเลือกที่ 1 ในการรับเงินบำเหน็จชราภาพ และทางเลือกที่ 3 การเพิ่มสิทธิประโยชน์จากทางเลือกที่ 1 และ 2 ในการรับเงินช่วยเหลือกรณีสงเคราะห์บุตร โดยมีค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมเป็นสมาชิกผู้ประกันตนเดือนละ 70 บาท 100 บาท และ 300 บาท ตามลำดับ และรัฐจ่ายสมทบเดือนละ 30 บาท 50 บาท และ 150 บาท ตามลำดับ (สำนักงานประกันสังคม, 2561) การส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับสิทธิและโอกาสในการคุ้มครองทางสังคมจึงเป็นประโยชน์ต่อกลุ่มอาชีพผู้ขับรถแท็กซี่ นอกจากการเรียนรู้ขั้นพื้นฐานในการดูแลสุขภาพและความรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health Literacy) ทั่วไปที่เริ่มจากการดูแลสุขภาพด้วยตนเอง และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อให้ห่างไกลจากโรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อเรื้อรังที่ป้องกันได้ เช่น โรคหัวใจและโรคความดันโลหิตสูง เป็นต้น ซึ่งเป็นโรคที่พบในผู้ขับรถแท็กซี่จำนวน 1 ใน 4 ของผู้ที่เข้าร่วมการ สัมภาษณ์

นอกจากนี้การสร้างเครือข่ายระหว่างกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่โดยใช้โซเชียลแอพพลิเคชั่นเป็นกลไกสำคัญนอกจากจะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารในกลุ่มผู้ประกอบอาชีพเดียวกันแล้ว ยังเป็นประโยชน์สำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ในการพัฒนาความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy: DL) โดยการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ แทปแลต และสื่อออนไลน์ เป็นต้น ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นประโยชน์ในการเพิ่มช่องทางการประกอบอาชีพ ขณะเดียวกันระบบการบันทึกรายได้ที่เกิดจากการให้บริการผ่านแอพพลิเคชั่นที่จัดเก็บไว้สามารถนำมาพัฒนาระบบฐานข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อแสดงรายได้และข้อมูลอื่น ๆ ที่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมส่วนบุคคล เช่น ชั่วโมงทำงาน จำนวนรอบของการให้บริการในแต่ละวัน และวิธีการเลือกลูกค้า เป็นต้น ปัจจุบันข้อมูลพื้นฐานที่ถูกจัดเก็บในระบบฐานข้อมูลของผู้ให้บริการแอพพลิเคชั่นได้ถูกจัดเตรียมไว้เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาการให้ความช่วยเหลือหรือจัดทำเป็นโครงการต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ขับรถแท็กซี่ต่อไปในอนาคต เช่น การสนับสนุนเงินทุนขนาดเล็ก (Micro Finance) จากผู้ให้บริการแอพพลิเคชั่นหรือจากสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ เป็นต้น

ในการศึกษาปรากฏการณ์ทางสังคมของกลุ่มอาชีพผู้ขับรถแท็กซี่ยังมีข้อค้นพบเกี่ยวกับเวลา (Time) และสถานที่ (Space) ในการให้บริการโดยพบว่า การใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์ม (Digital Platform) ในธุรกิจการให้บริการรถโดยสารสาธารณะเป็นการเพิ่มช่องทางหรือพื้นที่เสมือนสำหรับการให้บริการด้วยวิธีการจองล่วงหน้าผ่านบริษัทเครือข่ายโทรคมนาคม (Transportation Network Company: TNC) ผู้ขับรถแท็กซี่ในฐานะผู้กระทำการสามารถมีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับผู้ใช้บริการผ่านทางแอพพลิเคชั่นในโครงสร้างทางสังคมเสมือนจริงที่ดำเนินการอย่างเป็นระบบโดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ โดยการเรียนรู้ทางสังคมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลถือเป็นทรัพยากร (Resources) ที่ผู้ให้บริการนำมาใช้ทำให้การติดต่อสื่อสารมีความใกล้ชิดกันมากขึ้น ขณะที่ความสัมพันธ์ของทั้งสองฝ่ายยังคงมีลักษณะไม่เป็นทางการเช่นเดียวกับการให้บริการรถแท็กซี่รูปแบบเดิมที่มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลาที่อาจเรียกใช้บริการได้ยากในเวลาค่ำคืนหรือต้องเดินทางไปยังพื้นที่ที่สามารถเรียกใช้บริการรถแท็กซี่ได้ อย่างไรก็ตามผู้ให้บริการรถแท็กซี่รูปแบบเดิมและผู้ให้บริการผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มยังคงมีอิสระในการให้บริการทั้งในพื้นที่จริงและพื้นที่เสมือนแต่การผลิตซ้ำ (Reproduction) หรือการให้บริการอย่างสม่ำเสมอผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มแสดงให้เห็นถึงการยอมรับหรือความนิยมในการใช้บริการบนพื้นที่เสมือนเพิ่มมากขึ้น

การเข้าร่วมบริการในจุดจอดถาวรตามที่ได้กล่าวถึงก่อนหน้านี้ทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่สามารถใช้ประโยชน์จากพื้นที่ซึ่งถือเป็นทรัพยากรได้ เนื่องจากการมีจุดจอดหรือจุดพักรถทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ไม่ต้องกังวลกับการหาสถานที่จอด การกำหนดลำดับในการรับผู้โดยสารทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่สามารถประเมินจำนวนเที่ยววิ่งและรายได้ในแต่ละวันได้ นอกจากนี้ยังเป็นการจำกัดขอบเขตสำหรับผู้ที่ไม่ได้เป็นสมาชิก ตัวอย่างการให้บริการในท่าอากาศยาน ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องผ่านเกณฑ์การคัดเลือก การตรวจสอบสภาพรถและความพร้อมของระบบประกันภัย การประเมินผลงานเป็นระยะ และการตรวจความเรียบร้อยของเครื่องแต่งกาย ขณะเดียวกันการรวมกลุ่มของผู้ขับรถแท็กซี่ในจุดจอดรถซึ่งเป็นสถานที่จริงที่มีการทำกิจกรรมร่วมกัน เช่น การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับอาชีพและการปรึกษาปัญหาเพื่อสรุปเป็นข้อเรียกร้องร่วมกัน เป็นต้น จุดจอดถาวรจึงไม่ได้เป็นเพียงจุดพักรถเท่านั้น แต่เปรียบเสมือนพื้นที่เรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการของผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีลักษณะทวิภาวะของโครงสร้าง (Duality of Structure) ความสัมพันธ์ระหว่างพื้นที่และผู้ขับรถแท็กซี่ที่เปลี่ยนแปลงความคิดของพวกเขาจากความรู้สึกไม่มั่นคงเป็นความรู้สึกที่มั่นคงในอาชีพมากขึ้น จึงร่วมกันสร้างกฎเกณฑ์ (Rules) หรือทรัพยากรขึ้นใหม่ด้วยการจัดระเบียบทางสังคม (Social Order) ในพื้นที่ที่เกิดจากวิภาษวิธี หรือการพูดคุยกันอย่างมีเหตุผล (Dialectical Relationship) โดยผู้ขับรถแท็กซี่ที่เป็นสมาชิกยังคงมีอิสระและไม่ต้องตกอยู่ภายใต้การครอบงำของผู้นำที่ได้รับการยอมรับในพื้นที่ ขณะเดียวกันผู้นำก็มีแนวคิดส่งเสริมให้เพื่อนสมาชิกมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นตามที่ปรากฏ เช่น การจัดให้มีพื้นที่ออกกำลัง

กายร่วมกันและมีจุดปฐมพยาบาลในพื้นที่ เป็นต้น พื้นที่ดังกล่าวจึงมีความแตกต่างจากพื้นที่ของผู้ให้บริการผ่านทางแอพพลิเคชั่นที่รับรู้ข้อมูลข่าวสารและติดต่อแบบออนไลน์ในพื้นที่เสมือนซึ่งอาจทำให้เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนจากการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย นอกจากนี้ยังปรากฏให้เห็นถึงการกำหนดขอบเขตพื้นที่ที่แตกต่างกันระหว่างกลุ่มผู้ให้บริการบนแพลตฟอร์มจากค่าบริการที่แตกต่างกันที่แสดงถึงการจัดโครงสร้างทางสังคมด้วยการแบ่งแยกกลุ่มผู้ใช้บริการจากระดับราคา เช่น การจองผ่าน All Thai Taxi เมื่อผู้โดยสารต้องการใช้บริการรถแท็กซี่ระดับพรีเมียม และการจองผ่าน Grab โดยเลือกใช้บริการรถประเภท Just Grab เมื่อผู้โดยสารต้องการใช้บริการรถที่อยู่ใกล้กับจุดที่ต้องการใช้บริการมากที่สุดจึงมีราคาแพงกว่า Grab Taxi และ Grab Car (การนำรถยนต์ส่วนบุคคลมาให้บริการ) เป็นต้น

โครงสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้ขับรถแท็กซี่ที่ให้บริการรูปแบบเดิมและผู้ขับรถแท็กซี่ที่ให้บริการบนแพลตฟอร์ม ตัวอย่าง Grab Taxi กับผู้ประกอบการขนาดใหญ่ เช่น สวนสนุก สถานบันเทิง และกลุ่มอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เป็นต้น มีส่วนสนับสนุนให้ผู้ขับรถแท็กซี่มีรายได้พิเศษนอกจากค่าโดยสารตามที่ปรากฏบนมิเตอร์ที่รู้จักในกลุ่มผู้ให้บริการว่า “ค่าน้ำ” หรือ ค่าตอบแทนที่ได้รับอย่างถูกต้องจากผู้ประกอบการในฐานะผู้แนะนำและเป็นผู้นำทางไปยังสถานที่ตามที่ได้มีข้อตกลงร่วมกัน การเรียนรู้ทางสังคมของผู้ขับรถแท็กซี่เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ทำเลที่ตั้ง รูปแบบการให้บริการ ความต้องการของนักท่องเที่ยว และอื่น ๆ จึงเป็นทรัพยากรที่ผู้ขับรถแท็กซี่นำมาใช้ในการประกอบอาชีพได้ ทั้งนี้ระบบบันทึกข้อมูลการให้บริการผ่านทางแอพพลิเคชั่นถือเป็นทรัพยากรสำคัญส่วนบุคคลที่ถูกจัดเก็บอยู่ในระบบบันทึกข้อมูลของผู้ให้บริการบนแพลตฟอร์มที่อาจนำมาใช้พิจารณาการให้เงินทุน (Micro Finance) ต่อไปในอนาคต

อภิปรายผลการวิจัย

กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมเป็นเครื่องมือในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ตามโครงสร้างทางสังคมเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติการเพื่อให้ผู้ขับรถแท็กซี่นำไปปฏิบัติและเป็นแบบอย่างในกลุ่มอาชีพให้เกิดความเข้าใจและนำไปสู่การแก้ไขปัญหาตามแนวทางการเรียนรู้ทางสังคมที่เกิดจากการสังเกตพฤติกรรมผู้อื่นหรือการเรียนรู้จากประสบการณ์ของตนเอง ข้อค้นพบเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของแรงงานนอกระบบโดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม พบว่ากระบวนการจัดสรรทรัพยากรของรัฐในการเปลี่ยนแปลงทางสังคมด้วยการพัฒนาระบบหลักประกันสุขภาพ การเรียนรู้เทคโนโลยีสู่ดิจิทัลแพลตฟอร์ม และการส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลในกลุ่มอาชีพผู้ขับรถแท็กซี่ มีความสำคัญในการส่งเสริมผู้ขับรถแท็กซี่ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีต่อไป

กระบวนการจัดสรรทรัพยากรของรัฐในการเปลี่ยนแปลงทางสังคมด้วยการพัฒนาระบบหลักประกันสุขภาพ การขยายสิทธิความคุ้มครองทางสังคมที่เพิ่มขึ้นในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติถือเป็นการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในการส่งเสริมความคุ้มครองเพิ่มมากขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากความร่วมมือของหน่วยงานภาครัฐและภาคีเครือข่ายให้ผู้ขับรถแท็กซี่ได้รับการรักษาพยาบาลในพื้นที่อยู่อาศัยจริง การครอบคลุมการรักษาโรคเพิ่มขึ้น และการป้องกันอาการของโรคด้วยการตรวจสุขภาพประจำปี ผู้ขับรถแท็กซี่จึงรักษาพยาบาลตามสิทธิที่ได้รับจากระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติเป็นหลัก และในลำดับรองลงมาด้วยสิทธิจากสวัสดิการรักษาพยาบาลข้าราชการ จึงเห็นว่าการเป็นสมาชิกกองทุนประกันสังคม มาตรา 40 ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมเป็นสมาชิก และเมื่อเปรียบเทียบการใช้สิทธิในการรักษาตามโครงการหลักประกันสุขภาพแห่งชาติและสิทธิจากสวัสดิการรักษาพยาบาลข้าราชการที่ครอบคลุมการรักษาโดยไม่มีค่าใช้จ่าย หรือมีค่าใช้จ่ายในระดับที่สามารถจ่ายได้ผู้ขับรถแท็กซี่จึงไม่สนใจเข้าร่วมเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 40 และเห็นว่าการรักษาพยาบาลตามสิทธิที่ได้รับทำให้ต้องหยุดงานและทำให้ขาดรายได้ ขณะที่การเข้าร่วมในระบบประกันสังคมจะทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ได้รับความคุ้มครองกรณีหยุดงานเพื่อเข้ารับการรักษาอาการเจ็บป่วยโดยได้รับเงินทดแทนรายได้อย่างต่อเนื่องและครอบคลุมกรณีทุพพลภาพและเสียชีวิต รวมถึงสิทธิประโยชน์กรณีชราภาพและสงเคราะห์บุตร แม้ว่าโครงสร้างทางสังคมเชิงนโยบายสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุขทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่มั่นใจในระบบหลักประกันด้านการรักษาพยาบาลจึงไม่สนใจเข้าร่วมเป็นผู้ประกันตน แต่การส่งเสริมผู้ขับรถแท็กซี่ให้ได้รับความคุ้มครองเพิ่มมากขึ้นจะส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ในการดูแลสุขภาพและเพิ่มความคุ้มครองทางสังคมให้ยั่งยืนต่อไป

ปัจจุบันกระบวนการจัดสรรทรัพยากรของรัฐในเชิงนโยบายสุขภาพมีความแตกต่างจากการศึกษาในทศวรรษที่ผ่านมา โดยผลการศึกษาของสถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2551) ในโครงการศึกษาวิจัยเรื่องระบบคุ้มครองและสร้างความมั่นคงสำหรับแรงงานนอกระบบ โดยมีกลุ่มผู้ขับรถรับจ้างเป็นกลุ่มแรงงานนอกระบบอาชีพหนึ่งที่อยู่ในกลุ่มเป้าหมายของการศึกษาพบว่าแรงงานนอกระบบประมาณครึ่งหนึ่งมีความต้องการเข้าสู่ระบบประกันสังคมแบบมีส่วนร่วมจ่ายเงินสมทบ ทั้งนี้ความคุ้มครองที่แรงงานนอกระบบต้องการได้รับมากที่สุด คือ ความคุ้มครองกรณีเจ็บป่วย และผลการศึกษายังพบว่า แรงงานนอกระบบกลุ่มอาชีพผู้ขับรถรับจ้างมีความสามารถในการจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมเฉลี่ยต่อเดือนสูงที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับแรงงานนอกระบบใน 10 กลุ่มอาชีพซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายในการศึกษา ซึ่งแตกต่างจากข้อค้นพบในการวิจัยครั้งนี้ที่พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่พอใจกับการรักษาพยาบาลตามสิทธิที่ตนเองได้รับจากระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติและสิทธิจากสวัสดิการรักษาพยาบาลข้าราชการเนื่องจากไม่ต้องการเพิ่มภาระ

การจ่ายเงินสมทบ สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน จึงควรเพิ่มช่องทางให้ผู้ขับรถแท็กซี่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์เพื่อใช้ในการตัดสินใจเข้าร่วมระบบประกันสังคมตามความสามารถในการจ่ายเงินสมทบ

การเรียนรู้เทคโนโลยีสู่ดิจิทัลแพลตฟอร์ม ปัจจุบันการแข่งขันเกี่ยวกับการให้บริการรถแท็กซี่เพิ่มมากขึ้นโดยการใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์มเป็นเครื่องมือสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ที่ถูกต้องตามกฎหมายและผู้ที่นำรถยนต์ส่วนตัวมาให้บริการในลักษณะของ Ridesharing จึงเป็นช่องทางการหารายได้ที่เพิ่มขึ้นจากการให้บริการรถแท็กซี่รูปแบบเดิมที่ให้บริการโดยการโบกเรียกตามพื้นที่สาธารณะ การให้บริการตามลำดับในจุดจอดรถแท็กซี่ และการจองล่วงหน้าผ่านศูนย์วิทยุแท็กซี่ การพัฒนาความรู้และทักษะเกี่ยวกับการใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์มจึงมีความจำเป็นเพิ่มมากขึ้นเพราะเป็นการเพิ่มช่องการหารายได้ เนื่องจากการให้บริการบนแพลตฟอร์มมีลักษณะ “การจับคู่” ที่ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการสามารถพบเจอกันได้อย่างรวดเร็วจึงทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ที่เข้าร่วมมีโอกาสเพิ่มจำนวนเที่ยววิ่ง หรือประเมินรายได้ล่วงหน้าได้ ขณะเดียวกันส่วนแบ่งจากอัตราค่าโดยสารที่ผู้ให้บริการได้รับมีโอกาสเพิ่มขึ้นในเวลาที่มีความต้องการเรียกใช้บริการเป็นจำนวนมาก หรือในช่วงเวลาเร่งด่วน และจากกลยุทธ์การขึ้นราคาเพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการที่สร้างรายได้แก่ผู้ให้บริการเพิ่มขึ้น ทั้งนี้เพื่อตอบสนองผู้ใช้บริการที่ต้องการความสะดวกสบาย ผู้ที่ต้องการมีทางเลือกในการชำระค่าใช้จ่ายด้วยเงินสดหรือระบบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ หรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาการให้บริการรถแท็กซี่โดยเฉพาะการปฏิเสธผู้โดยสาร การจับคู่การให้บริการยังทำให้ผู้ให้บริการสามารถค้นหาผู้ที่ต้องการใช้บริการรายต่อไปได้ทันทีโดยไม่ต้องวิ่งรถเที่ยวเปล่า การใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์มยังช่วยลดข้อจำกัดในการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ ทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่สามารถให้บริการผู้โดยสารทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่มีอยู่เป็นจำนวนมากและมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นในเขตกรุงเทพมหานคร บริเวณพื้นที่ที่เป็นจุดเชื่อมต่อไปยังปริมณฑลและจังหวัดใกล้เคียง และมีรูปแบบการใช้งานที่เป็นประโยชน์กับอาชีพ เช่น การตรวจสอบบริเวณที่มีผู้ต้องการใช้บริการรถแท็กซี่จำนวนมาก และตำแหน่งของผู้โดยสารที่อยู่ใกล้เคียงทำให้ไม่ต้องวิ่งรถระยะไกลเพื่อไปรับผู้โดยสาร เป็นต้น

การวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของโชติมา ชูกุล (2559) เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการแอพพลิเคชั่นเรียกรถยนต์โดยสารของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการแอพพลิเคชั่นเรียกรถยนต์โดยสารของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เกิดจาก 2 ปัจจัย ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วย การให้บริการที่รวดเร็ว ตรงเวลาตามจุดนัดหมาย มีรูปแบบการชำระเงินที่หลากหลาย และเพิ่มความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสาร และ 2) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

แอพพลิเคชั่น ประกอบด้วย รูปแบบการใช้งานที่ผู้ใช้บริการเข้าใจได้ง่าย สามารถทำความเข้าใจโดยใช้เวลานานไม่นาน รวมถึงความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของแอพพลิเคชั่น

อย่างไรก็ตามการจัดทำระบบการให้บริการผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มที่สะดวกในการใช้บริการ การกำหนดวิธีการใช้ได้ง่ายสำหรับผู้ที่มีอายุมากขึ้นและไม่เคยใช้งานมาก่อน รวมถึงการจัดฝึกอบรมในช่วงการขอใบอนุญาตบริการรถสาธารณะและใบอนุญาตขับรถแท็กซี่ (ใบเหลือง) และการปรับเปลี่ยนการใช้งานผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มทดแทนระบบศูนย์วิทยุแท็กซี่จะเป็นการเพิ่มช่องทางการหารายได้และลดค่าใช้จ่ายซ้ำซ้อนซึ่งเป็นต้นทุนในการประกอบอาชีพของผู้ขับรถแท็กซี่ได้โดยความร่วมมือของภาคส่วนต่าง ๆ เช่น กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม ร่วมกับกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน และเครือข่ายผู้ขับรถแท็กซี่ในการประสานความร่วมมือระหว่างกัน เป็นต้น

การส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลในกลุ่มอาชีพผู้ขับรถแท็กซี่ แม้ว่าผู้ขับรถแท็กซี่เรียนรู้การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อการติดต่อสื่อสารกับผู้ใกล้ชิดและกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ด้วยกันเป็นหลัก แต่การใช้โซเชียลแอพพลิเคชั่นในการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ แอพพลิเคชั่นไลน์และแฮลโลเป็นช่องทางสำคัญที่ทำให้การสื่อสารระหว่างกันเกิดขึ้นได้ง่ายและมีจำนวนผู้เข้าร่วมเป็นจำนวนมาก จึงเป็นช่องทางที่สามารถใช้ในการติดต่อสื่อสารและให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการประกอบอาชีพได้ เช่น ในการส่งต่อข้อมูลที่เป็นข้อกำหนดจากหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ กรมการขนส่งทางบกในการกำหนดข้อบังคับและมาตรการใหม่ที่เกี่ยวข้องกับผู้ขับรถแท็กซี่ การส่งต่อข้อมูลด้านสุขภาพ เช่น การให้บริการตรวจสุขภาพปอดของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข เพื่อป้องกันอาการเจ็บป่วยที่อาจกลายเป็นอาการของโรคเรื้อรังในอนาคต เป็นต้น การส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลโดยใช้โซเชียลแอพพลิเคชั่นจึงมีบทบาทสำคัญในการแบ่งปันความรู้และความสามารถพิเศษ (Knowledge and Talent Sharing) ที่ส่งต่อไปยังผู้คนจำนวนมากในเวลาเดียวกัน

การส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลในกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่มีประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ 1) การแบ่งปันข้อมูล เนื่องจากเศรษฐกิจดิจิทัลเป็นการรับส่งข้อมูลจำนวนมากผ่านสื่อสังคมออนไลน์ จึงทำให้เกิดการติดต่อสื่อสารเชิงดิจิทัลที่สามารถพัฒนาไปสู่ความร่วมมือและเพิ่มการแข่งขันทางธุรกิจด้วยการใช้ข้อมูลร่วมกันในทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐและเอกชน 2) การส่งเสริมการปฏิรูปกฎหมายดิจิทัล เนื่องจากกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการรถแท็กซี่ในประเทศไทยยังไม่เอื้อต่อการเป็นเศรษฐกิจดิจิทัล จึงควรมีการปฏิรูปกฎหมายเพื่อการควบคุมและกำกับดูแลการให้บริการรถแท็กซี่สาธารณะรูปแบบเดิมและผู้ให้บริการผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม รวมถึงผู้พัฒนาระบบทั้งภาครัฐและเอกชน และ 3) การส่งเสริมและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

การให้บริการโครงสร้างพื้นฐานในระบบดิจิทัลได้อย่างทั่วถึง มีคุณภาพ และมีราคาที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียมกัน

การวิจัยนี้พบว่า การส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลในกลุ่มอาชีพผู้ขับรถแท็กซี่มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ (2557) ในการศึกษาเกี่ยวกับเศรษฐกิจไม่เป็นทางการ (Informal Economy) หรือเศรษฐกิจนอกระบบ ที่มีความเกี่ยวพันกับเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ โดยวงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ ให้ความเห็นว่า หากได้รับการบริหารจัดการที่ดีจากภาครัฐจะช่วยให้รัฐบาลสามารถพิจารณาความเป็นไปได้ที่จะเข้ามากำกับดูแลและบริหารจัดการเศรษฐกิจไม่เป็นทางการได้อย่างใกล้เคียงกับความเป็นจริงได้อย่างเหมาะสม ทั้งยังช่วยส่งเสริมผู้ประกอบการให้มีโอกาสได้รับความเป็นธรรม และส่งเสริมความคุ้มครองทางสังคม ซึ่งได้แก่ หลักประกันด้านสุขภาพ แหล่งสินเชื่อ และการส่งเสริมความรู้ในการประกอบอาชีพ

ข้อเสนอแนะ

1. สำนักงานหลักประกันสังคม กระทรวงแรงงาน ควรส่งเสริมผู้ขับรถแท็กซี่ให้ได้รับความคุ้มครองทางสังคมเพิ่มจากระบบประกันสุขภาพตามความสามารถในการจ่ายเงินสมทบการเป็นสมาชิกในระบบกองทุนประกันสังคม โดยความร่วมมือกับกรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม ในขั้นตอนการอบรมเพื่อขอรับใบอนุญาตขับรถสาธารณะและขอรับใบอนุญาตบัตรประจำตัวผู้ขับขี่ (บัตรเหลือง) และการประสานความร่วมมือกับเครือข่ายผู้ขับรถแท็กซี่ เช่น สหกรณ์แท็กซี่และสมาคมรถแท็กซี่ เป็นต้น ในการฝึกอบรมตามช่วงเวลาและการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อให้ครอบคลุมสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนบุคคล อาจมีการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดบู๊ตประชาสัมพันธ์และเปิดรับสมัครตามจุดจอดรถแท็กซี่ถาวร จุดจอดรถแท็กซี่ชั่วคราว และสถานีบริการเชื้อเพลิง และการโฆษณาผ่านสถานีวิทยุข่าวสารและการจราจร เป็นต้น เพื่อเป็นทางเลือกในการรับความคุ้มครองทางสังคมแก่ผู้ขับรถแท็กซี่

2. กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม ควรส่งเสริมผู้ขับรถแท็กซี่ในการให้บริการผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มที่ใช้งานได้ง่าย โดยประสานความร่วมมือกับกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน ในขั้นตอนการอบรมเพื่อขอรับใบอนุญาตขับรถสาธารณะและขอรับใบอนุญาตบัตรประจำตัวผู้ขับขี่ (บัตรเหลือง) และการประสานความร่วมมือกับเครือข่ายผู้ขับรถแท็กซี่ เช่น สหกรณ์แท็กซี่และสมาคมรถแท็กซี่ เป็นต้น ในการชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานและการให้บริการผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม ทั้งนี้กรมการขนส่งทางบกควรส่งเสริมการให้บริการผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มแทนศูนย์วิทยุแท็กซี่ที่ได้รับความนิยมน้อยลงเพื่อลดค่าใช้จ่ายที่ซ้ำซ้อนสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่

3. การส่งเสริมการสร้างเครือข่ายในกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่และเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เจ้าของหรือผู้ให้เช่า และนิติบุคคลในรูปแบบสหกรณ์ บริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัด เพื่อการติดต่อสื่อสารและการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในกลุ่มอาชีพผู้ขับรถแท็กซี่และเครือข่าย เพื่อให้เกิดความรู้ ความคิดเห็น ความร่วมมือ การให้คำปรึกษา และการนำเสนอความต้องการร่วมกัน ทั้งนี้การสร้างเครือข่ายดังกล่าวควรประกอบไปด้วยผู้ให้บริการรถแท็กซี่ทั้งรูปแบบเดิม ซึ่งประกอบด้วย ผู้ให้บริการตามพื้นที่สาธารณะ ผู้ให้บริการตามจุดจอด และผู้ให้บริการโดยการจองผ่านศูนย์วิทยุแท็กซี่ รวมถึงผู้ขับรถแท็กซี่ที่ให้บริการผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม

รายการอ้างอิง

Bandura, A. (1971). ***Social Learning Theory***. General Learning Press.

Bowling, A. (2004). ***A Taxonomy and Overview of Quality of Life***. Retrieved July 12, 2018 from https://www.researchgate.net/publication/32886172_Models_of_quality_of_life_a_taxonomy_overview_and_systematic_review_of_quality_of_life

Campbell, A., et al. (1976). ***Subjective Measures of Well-being***. American Psychologist 31 (February 1976), 117-124.

Giddens, A. (1984). ***The Constitution of Society: Outline of the Theory of Structuration***. University of California Press.

Glatzer, W., et al. (2015). ***Global Handbook of Quality of Life: Exploration of Well - being of Nations and Continents***. Springer.

Lawton, M.P. (1991). ***The Concept and Measurement of Quality of Life***. Academic Press.

OECD. (1976). ***Measuring Social Well - being: A Progress Report on the Development of Social Indicator***.Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD).

Pigou, A., Cecil. (1932). ***The Economic of Welfare***. (4th ed). Macmillan.

กรมการขนส่งทางบก. (2561ก). ***ข้อมูลด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ***. สืบค้น 1 กันยายน 2562. เข้าถึงได้จาก https://web.dlt.go.th/statistics/#

กรมการขนส่งทางบก. (2561ข). ***กรมการขนส่งทางบก มอบรางวัลเชิดชูเกียรติ!!! "คนต้นแบบแท็กซี่ทำดี"***. สืบค้น 1 กันยายน 2562. เข้าถึงได้จาก https://www.dlt.go.th/th/public-news/view.php?_did=2127

โชติมา ชูกุล. (2559). ***ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการแอพพลิเคชั่นเรียกรถยนต์โดยสารของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล***. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธานี ชัยวัฒน์. (2557). ***เศรษฐกิจนอกระบบ: อะไร ทำไม อย่างไร***. สืบค้น 10 สิงหาคม 2562. เข้าถึงได้จาก https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/ArticleAndResearch/DocumentEconomicSeminar/informal_economy_slides_thanee_260614.pdf

ประดิษฐ สินธวณรงค์ และวิลาวัณย์ จึงประเสริฐ. (2555). ***การแพทย์ห่วงสุขภาพคนขับแท็กซี่***. สารกรมการแพทย์ 10(3)8.

พรศิริ จงกล. (2553). ***รายงานการวิจัย การเจ็บปวดกล้ามเนื้อและกระดูกของคนขับรถแท็กซี่และปัจจัยเสี่ยงอันเนื่องมาจากการทำงาน***. สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

ภคพนธ์ ศาลาทอง. (2555). ***การวิจัยเรื่อง กลไกสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานนอกระบบภาคบริการ กรณีศึกษากลุ่มคนขับรถแท็กซี่เขตกรุงเทพมหานคร***. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ. (2557). ***มุมมองเศรษฐกิจไทย: ไม่เป็นทางการ***. วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. 1(1), 17-38.

สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2551). ***โครงการศึกษาวิจัยเรื่องระบบคุ้มครองและสร้างความมั่นคงสำหรับแรงงานนอกระบบ***. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร. (2561). ***รายงานการวิเคราะห์สถานการณ์อุบัติเหตุทางถนนของกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2560***. สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร กระทรวงคมนาคม.

สำนักงานประกันสังคม. (2561). ***คู่มือสำหรับประชาชน ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558***. กระทรวงแรงงาน.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2561). ***การสำรวจแรงงานนอกระบบ พ.ศ. 2561***. สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.