

แนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของแรงงานนอกระบบโดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม:  
กรณีศึกษาผู้ขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต  
สาขาวิชาพัฒนศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2562

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

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



A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Doctor of Philosophy in Development Education  
Department of Educational Policy, Management, and Leadership  
Faculty of Education  
Chulalongkorn University  
Academic Year 2019  
Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์	แนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของแรงงานนอกระบบโดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม:กรณีศึกษาผู้ขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร
โดย	น.ส.อิสรา สงวนพงศ์
สาขาวิชา	พัฒนศึกษา
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุบลวรรณ หงษ์วิทยากร
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภคพันธ์ ศาลาทอง

---

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต

..... คณะบดีคณะครุศาสตร์  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช สุชีวะ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฟื่องอรุณ ปรีดีติติก)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุบลวรรณ หงษ์วิทยากร)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภคพันธ์ ศาลาทอง)

..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.หทัยรัตน์ ทับพร)

..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชื่นชนก โควินท์)

..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย  
(ดร.สรารัฐ ไพฑูรย์พงษ์)

อิสรา สงวนพงศ์ : แนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของแรงงานนอกระบบโดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม:กรณีศึกษาผู้ขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร. ( Guidelines for Promoting Informal Workers' Quality of Life Using Social Learning Process: A Case of Taxi Drivers in Bangkok ) อ.ที่ปรึกษาหลัก : ผศ. ดร.อุบลวรรณ หงษ์วิทยากร, อ.ที่ปรึกษาร่วม : ผศ. ดร.ภคพันธ์ ศาลาทอง

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพและปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ 2) วิเคราะห์กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ และ 3) นำเสนอแนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพในการศึกษาปรากฏการณ์ทางสังคมตามมาตรฐานจริยธรรมด้วยวิธีการวิจัยเอกสาร การสังเกต การสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนบุคคลและนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร โดยการเลือกแบบเจาะจง การสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้เชี่ยวชาญโดยใช้เทคนิคการอ้างอิงต่อเนื่อง การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เนื้อหาบนฐานคิดทฤษฎีการก่อตัวของโครงสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมของกิดเดนส์ (1984) และการเรียนรู้ทางสังคมของแบนดูรา (1971)

ผลการวิจัย พบว่า 1) สภาพและปัจจัยทางสังคมที่เกิดจากโครงสร้างทางสังคมเชิงนโยบายสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุขส่งผลให้ผู้ขับรถแท็กซี่ได้รับความคุ้มครองอย่างเป็นรูปธรรม สภาพเศรษฐกิจที่ส่งผลต่อค่าใช้จ่ายทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องเพิ่มชั่วโมงทำงาน และการออกแบบเทคโนโลยีที่ใช้งานง่ายและมีค่าใช้จ่ายถูกลงทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ได้รับข้อมูลข่าวสารเพิ่มขึ้น 2) ผู้ขับรถแท็กซี่มีกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในการเข้าถึงสิทธิและโอกาสจากภาครัฐและกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารในกลุ่มอาชีพโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ และ 3) แนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม ประกอบด้วย การส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมเกี่ยวกับการจัดสรรทรัพยากรของรัฐ โดยกรมการขนส่งทางบกบูรณาการความร่วมมือกับกระทรวงสาธารณสุขและสำนักงานประกันสังคมเพื่อส่งเสริมการให้ความรู้ด้านการดูแลสุขภาพและการเพิ่มความคุ้มครองทางสังคมแก่ผู้ขับรถแท็กซี่ และการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมโดยการขยายจากพื้นที่จริงไปสู่พื้นที่ทางสังคมนรูปแบบใหม่ (พื้นที่เสมือน) เพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลในกลุ่มอาชีพผู้ขับรถแท็กซี่ โดยกรมการขนส่งทางบกดำเนินงานร่วมกับกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในการพัฒนาทักษะอาชีพและการส่งเสริมการเรียนรู้เทคโนโลยีสู่ดิจิทัลแพลตฟอร์ม ผู้ขับรถแท็กซี่จึงมีบทบาทในการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางสังคมจากการพัฒนาตนเองและการแบ่งปันความรู้และความสามารถพิเศษที่ส่งต่อไปยังผู้คนจำนวนมากโดยใช้โซเชียลแพลตฟอร์มเป็นกลไกสำคัญ

สาขาวิชา พัฒนศึกษา

ปีการศึกษา 2562

ลายมือชื่อ นิสิต .....

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก .....

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาร่วม .....

# # 5984469827 : MAJOR DEVELOPMENT EDUCATION

KEYWORD: QUALITY OF LIFE / INFORMAL WORKERS / TAXI DRIVERS / SOCIAL LEARNING PROCESS

Isara Sanguanpong : Guidelines for Promoting Informal Workers' Quality of Life Using Social Learning Process: A Case of Taxi Drivers in Bangkok . Advisor: Asst. Prof. UBONWAN HONGWITYAKORN, Ph.D.  
Co-advisor: Asst. Prof. PHACKAPHON SALATHONG, Ph.D.

This research had several objectives: 1) to study the impact of the conditions and social factors affecting the quality taxi drivers' lives, 2) to explore the social learning process for promoting taxi drivers' quality of life, and 3) to propose guidelines for promoting taxi drivers' quality of life using the social learning process. The research method used in the study was Qualitative Research for social phenomena based on the code of ethics by collecting information, observation, interviews, and conversations from individuals, juristic persons, and taxi drivers in the Bangkok area. The research instrument also used specific selection, in-depth interviews by the expertise of continuous citation technique, the subjective data analysis from the Theory of Structuration of Giddens (1984) and the Social Learning Theory of Bandura (1971)

The results found that: 1) the conditions and social factors from the health policy and social structure of the Ministry of Public Health caused substantial coverage among taxi drivers. Economic conditions have affected expenses, which causes the taxi drivers to do more working hours. In addition, the design of technology is easy for application and available at a low cost. Thus, taxi drivers have an opportunity to access more information; 2) taxi drivers have the social learning process for the right accessibility and chances from the government. The social learning process for receiving information in the occupation group used social networks; 3) the guidelines for promoting quality of life use the social learning process, which consists of promoting quality of life using the social learning process and involving the government allocation resources. The cooperative integration of the Department of Land Transport, Ministry of Public Health and Social Security Office promoted health education and increased social coverage for taxi drivers. Moreover, promoting quality of life using the social learning process helped expand the real space to new social space (virtual space) for implementing digital economics in the taxi drivers' occupation group. In order to accomplish this, the Department of Land Transport cooperated with the Department of Skill Development to develop occupation skills and promote technological learning using digital platforms. Therefore, taxi drivers have a significant role in changing the social structure from individual development, education sharing and special skills for more people by social application.

Field of Study: Development Education

Student's Signature .....

Academic Year: 2019

Advisor's Signature .....

Co-advisor's Signature .....

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากอาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์หลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุบลวรรณ หงษ์วิทยากร ซึ่งท่านได้ให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น และ ตรวจสอบข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำวิจัย และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภคพันธ์ ศาลาทอง ซึ่งท่านได้สละเวลาอันมีค่าในการให้คำแนะนำ แนวคิด และองค์ความรู้ จากประสบการณ์อันมีคุณค่าและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำวิจัย

ขอขอบคุณคณะกรรมการสอบทุกท่าน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฟื่องอรุณ ปรีดีติติก ประธาน กรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศย์รัตน์ ทับพร กรรมการและผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชื่นชนก โควินท์ กรรมการ สำหรับข้อท้วงติง ข้อแนะนำ และการตรวจสอบ เพื่อให้งานวิจัยนี้มีความถูกต้องสมบูรณ์และมี มาตรฐานตามระเบียบวิธีวิจัยและหลักวิชาการ

ขอขอบคุณ อาจารย์ ดร.อมรวิชัย นาคทรพรพ สำหรับคำปรึกษา ความคิดเห็น และข้อแนะนำ

ขอขอบคุณคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย ที่ได้อนุมัติให้ดำเนินการวิจัยตามมาตรฐานสากลในการคุ้มครองผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย

ขอขอบคุณหน่วยงานภาครัฐที่สนับสนุนข้อมูลและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการ ทำวิจัย รวมถึงการนำส่วนที่เป็นประโยชน์ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อผลสัมฤทธิ์แก่แรงงานนอกระบบ ผู้ขับ รถแท็กซี่ และขอขอบคุณผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัย สำหรับข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ที่เป็นประโยชน์ ในการวิจัย รวมทั้งนำความรู้ที่ได้ไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ยั่งยืนต่อไป

สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณ ดร.สรารุช ไพฑูรย์พงษ์ นักวิชาการอาวุโส สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนา ประเทศไทย (ทีดีอาร์ไอ) เป็นอย่างสูงที่ท่านได้ให้คำแนะนำที่เปี่ยมล้นไปด้วยองค์ความรู้ในการทำวิจัย และได้ เสียสละและทุ่มเทเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษาแก่ผู้ทำวิจัยตลอดระยะเวลาของการทำวิจัยจนทำให้งานวิจัย นี้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

อิสรา สงวนพงศ์

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย .....	5
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
ขอบเขตการวิจัย .....	5
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	6
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
2.1 แร่งงานนอกระบบ: ผู้ขับรถแท็กซี่.....	10
2.1.1 แร่งงานนอกระบบ .....	10
2.1.2 แร่งงานนอกระบบ: ผู้ขับรถแท็กซี่.....	16
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่.....	29
2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต .....	29
2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ .....	33

2.3 นโยบายและแผนงานเกี่ยวกับผู้ชำบรดแท็กซี .....	51
2.3.1 นโยบายรัฐบาล .....	51
2.3.2 แผนแม่บทด้านแรงงาน (พ.ศ. 2560 - 2564) .....	52
2.3.3 แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2556 - 2575) .....	53
2.3.4 มาตรการในการควบคุมผู้ชำบรดแท็กซี .....	53
2.4 กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมของผู้ชำบรดแท็กซี .....	56
2.4.1 ความหมายและทฤษฎีการเรียนรู้ .....	56
2.4.2 กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม .....	57
2.5 แนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ชำบรดแท็กซีโดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม .....	59
2.5.1 แนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ชำบรดแท็กซีโดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม .....	59
2.5.2 เป้าหมายในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ชำบรดแท็กซีโดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม .....	61
2.6 ทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย .....	62
2.6.1 แนวคิดพื้นฐานของทฤษฎีโครงสร้างความสัมพันธ์ทางสังคม .....	63
2.6.2 หลักการสำคัญของทฤษฎีโครงสร้างความสัมพันธ์ทางสังคม .....	63
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	65
งานวิจัยเกี่ยวกับการเรียนรู้ทางสังคมโดยการสังเกตและการเลียนแบบพฤติกรรม .....	65
งานวิจัยเกี่ยวกับการเรียนรู้ทางสังคมของกลุ่มผู้ชำบรดแท็กซี .....	66
บทความวิจัยเกี่ยวกับการเรียนรู้ทางสังคมโดยการใช้สถานการณ์จริงเป็นตัวแบบ .....	67
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	69
ตอนที่ 1 การศึกษาสภาพและปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ชำบรดแท็กซี .....	69
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ชำบรดแท็กซี .....	72
ตอนที่ 3 แนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ชำบรดแท็กซีโดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม .....	74



บทที่ 4 สภาพชีวิตของแรงงานนอกระบบ: ผู้ขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร.....	76
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ขับรถแท็กซี่.....	76
4.2 คุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่.....	79
4.3 กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมของผู้ขับรถแท็กซี่.....	100
บทที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	109
ตอนที่ 1 การศึกษาสภาพและปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่.....	109
1.1 การศึกษาสภาพทางสังคม.....	110
1.2 การศึกษาปัจจัยทางสังคม.....	114
1.3 ผลการศึกษาสภาพและปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่.....	129
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่.....	133
2.1 กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่.....	133
2.2 การวิเคราะห์กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่.....	141
ตอนที่ 3 การนำเสนอแนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม.....	145
3.1 บทบาทของผู้มีส่วนส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมของผู้ขับรถแท็กซี่.....	146
3.2 แนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม.....	153
บทที่ 6 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	162
สรุปผลการวิจัย.....	163
อภิปรายผล.....	167
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	171
บรรณานุกรม.....	172
ภาคผนวก.....	191

ประวัติผู้เขียน..... 192



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
**CHULALONGKORN UNIVERSITY**

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 บทบาทในการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมของผู้ใช้บรรณเทก์ซี่..... 149



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย ..... 8



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แรงงานนอกระบบ ตามนิยามของสำนักงานสถิติแห่งชาติ หมายถึง ผู้มีงานทำที่ไม่ได้รับความคุ้มครอง หรือไม่มีหลักประกันทางสังคมจากการทำงานเช่นเดียวกับแรงงานในระบบ ผลการสำรวจแรงงานนอกระบบของสำนักงานสถิติแห่งชาติในปี 2561 ประเทศไทยมีจำนวนแรงงานทั้งสิ้น 38.3 ล้านคน จำแนกเป็นแรงงานนอกระบบจำนวน 21.2 ล้านคน (ร้อยละ 55.3) และแรงงานในระบบจำนวน 17.1 ล้านคน (ร้อยละ 44.7) เมื่อเทียบกับผลการสำรวจแรงงานนอกระบบในปี 2560 ประเทศไทยมีจำนวนแรงงานทั้งสิ้น 37.7 ล้านคน จำแนกเป็นแรงงานนอกระบบจำนวน 20.8 ล้านคน (ร้อยละ 55.2) และแรงงานในระบบจำนวน 16.9 ล้านคน (ร้อยละ 44.8) เห็นได้ว่าสัดส่วนของแรงงานนอกระบบมากกว่าแรงงานในระบบ 1.2 เท่า (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561)

ในปี 2548 สำนักงานสถิติแห่งชาติได้ดำเนินการสำรวจแรงงานนอกระบบขึ้นเป็นครั้งแรกในประเทศไทยและพบว่า แรงงานนอกระบบมีจำนวนมากกว่าแรงงานในระบบ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2548) และในการจัดทำแผนแม่บทด้านแรงงาน พ.ศ. 2550 - 2554 สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (ทีดีอาร์ไอ) ร่วมกับกระทรวงแรงงานได้วิเคราะห์สถานการณ์ตลาดแรงงานและประเมินว่า สัดส่วนของการจ้างงานในเศรษฐกิจภาคเกษตรกรรมและภาคอุตสาหกรรมมีแนวโน้มลดลงสอดคล้องกับผลการสำรวจแรงงานนอกระบบที่พบว่า สถานการณ์ทางเศรษฐกิจในประเทศที่ชะลอตัวขณะนั้นส่งผลให้แรงงานนอกระบบมีจำนวนเพิ่มขึ้นจากการจ้างงานในเศรษฐกิจภาคเกษตรกรรมลดลงขณะที่ภาคอุตสาหกรรมเริ่มประสบปัญหาจำนวนการจ้างงานลดลงเช่นกัน แรงงานส่วนเกินจากภาคเกษตรกรรมและแรงงานที่ถูกเลิกจ้างจากภาคอุตสาหกรรมได้เคลื่อนย้ายสู่การทำงานทำในภาคเศรษฐกิจนอกระบบ สัดส่วนของแรงงานนอกระบบในช่วงเวลาดังกล่าวจึงมีอัตราเฉลี่ยสูงถึงร้อยละ 62.9 (กระทรวงแรงงาน, 2551ก และสำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2555) ต่อมาในปี 2557 รัฐบาลมีนโยบายสนับสนุนให้แรงงานนอกระบบเข้าสู่ภาคเศรษฐกิจในระบบเพื่อให้แรงงานเหล่านี้สามารถเข้าถึงสวัสดิการจากภาครัฐได้ง่ายกว่าการเป็นแรงงานนอกระบบ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2557) แต่จากการสำรวจยังคงพบว่า แรงงานนอกระบบมีสัดส่วนมากกว่าแรงงานในระบบจนถึงปัจจุบัน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561)

นับตั้งแต่ปี 2554 สถานการณ์การเคลื่อนย้ายแรงงานที่เกิดขึ้นเป็นผลมาจากการย้ายแรงงานจากพื้นที่ที่มีโครงสร้างทางเศรษฐกิจและรายได้ต่ำกว่าไปยังแหล่งที่มีรายได้สูงกว่าโดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรุงเทพมหานครโดยเชื่อว่ากรุงเทพมหานครเป็นแหล่งเศรษฐกิจและแหล่งการจ้างงานที่มีขนาดใหญ่ ในปี 2561 พบแรงงานนอกระบบในกรุงเทพมหานครจำนวนมากถึง 1.5 ล้านคน หรือร้อยละ 7.1 ของแรงงานนอกระบบทั้งหมดในประเทศ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2556, สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2555 และสำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561)

แรงงานนอกระบบเป็นกลุ่มแรงงานที่มีส่วนช่วยในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ และมีบทบาทสำคัญในการสร้างรายได้หรือมูลค่าทางเศรษฐกิจสูงถึงร้อยละ 60 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมใน

ประเทศ (กุศล สุนทรธาดา, 2550 และธานี ชัยวัฒน์, 2556) องค์กรและหน่วยงานภาครัฐจึงให้ความสำคัญกับภาคเศรษฐกิจนอกระบบด้วยการกำหนดมาตรการ นโยบาย และกฎหมาย เพื่อคุ้มครอง แรงงานนอกระบบ รวมถึงการจัดสวัสดิการให้กับแรงงานนอกระบบ เช่น ระบบประกันสังคมมาตรา 40 และกองทุนการออมแห่งชาติ เป็นต้น ปัจจุบันกระทรวงแรงงานดำเนินงานตามแผนแม่บทด้านแรงงาน พ.ศ. 2560 - 2564 โดยมีเป้าหมายหลัก คือ “Productive Manpower” โดยการกำหนดวิสัยทัศน์ให้แรงงานมีความรู้ ความสามารถ และทักษะฝีมือในการทำงาน ด้วยการส่งเสริมแรงงานนอกระบบให้ได้รับความรู้ด้านกฎหมายแรงงาน เข้าใจถึงสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ตามกฎหมาย และได้รับการคุ้มครองในการเข้าถึงสิทธิประโยชน์และความคุ้มครองตามหลักประกันสังคม อย่างไรก็ตามยังคงพบปัญหาของแรงงานนอกระบบอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ ปัญหาจากการทำงาน ปัญหาสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัญหาความปลอดภัยในการทำงาน (กระทรวงแรงงาน, 2559ก และสำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561)

การสำรวจปัญหาของแรงงานนอกระบบในปี 2561 พบปัญหาใน 3 เรื่องหลัก ได้แก่ (1) ปัญหาจากการทำงาน พบการได้รับค่าตอบแทนต่ำร้อยละ 56.5 งานหนักร้อยละ 16.4 และความไม่ต่อเนื่องของงานร้อยละ 15.7 (2) ปัญหาสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบอาการปวดเมื่อยจากการปฏิบัติงานในอิริยาบถเดิมร้อยละ 43.4 การได้รับฝุ่นละออง ควัน และกลิ่น ร้อยละ 27.4 และการได้รับแสงสว่างไม่เพียงพอร้อยละ 14.6 และ (3) ปัญหาความปลอดภัยในการทำงาน พบการได้รับสารเคมีเป็นพิษร้อยละ 64.7 เครื่องจักรและเครื่องมือเป็นอันตรายร้อยละ 21.1 และการได้รับอันตรายต่อระบบหูและตาร้อยละ 5.3 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561)

การศึกษาแรงงานนอกระบบของสถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2551) ได้จำแนกแรงงานนอกระบบผู้ด้อยโอกาสและมีศักยภาพในการดูแลตนเองน้อยออกเป็น 10 กลุ่มอาชีพ ได้แก่ กลุ่มผู้ขับรถรับจ้าง กลุ่มผู้รับงานไปทำที่บ้าน กลุ่มเกษตรกรพันธะสัญญา กลุ่มแรงงานรับจ้างทางการเกษตร กลุ่มหาบเร่แผงลอย กลุ่มคนทำงานด้านงานบริการ กลุ่มคนค้าขาย กลุ่มคนซื้อขายของเก่า กลุ่มคนทำงานบ้าน และกลุ่มแรงงานรับจ้างทั่วไป โดยมีอาชีพขับรถแท็กซี่เป็นอาชีพหนึ่งในกลุ่มผู้ขับรถรับจ้าง ในปี 2560 ผู้ขับรถแท็กซี่ที่ได้รับใบอนุญาตขับรถสาธารณะมีจำนวน 87,495 คน เพิ่มจากปี 2559 ที่จำนวน 73,985 คน หรือร้อยละ 18.3 แสดงถึงความต้องการเข้าสู่อาชีพผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีอยู่อย่างต่อเนื่อง (กรมการขนส่งทางบก, 2561ก และสถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551)

การเข้าสู่อาชีพของผู้ขับรถแท็กซี่ในลักษณะผู้ประกอบการอาชีพอิสระ ไม่ถูกจำกัดด้วยวุฒิการศึกษา หรือความชำนาญขั้นสูง แต่การได้รับใบอนุญาตขับรถสาธารณะแสดงให้เห็นว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ได้ผ่านการอบรมและการทดสอบการขับรถสาธารณะตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ รวมถึงผ่านการตรวจสอบประวัติอาชญากรรมและมีใบรับรองแพทย์ที่แสดงว่าไม่มีโรคประจำตัวที่เป็นอันตรายขณะขับขี่ แรงงานที่ว่างงาน ผู้ต้องการหางานทำ หรือผู้ที่ต้องการเปลี่ยนอาชีพ จึงเข้าสู่อาชีพผู้ขับรถแท็กซี่ได้ตามหลักเกณฑ์ของกรมการขนส่งทางบก (กรมการขนส่งทางบก, 2559ข) ปัญหาสำคัญของผู้ขับรถแท็กซี่มีลักษณะคล้ายกับปัญหาของแรงงานนอกระบบโดยส่วนใหญ่ ประกอบด้วย (1) ปัญหาจากการทำงาน ผู้ขับรถแท็กซี่ไม่สามารถกำหนดปริมาณการเรียกใช้บริการของผู้โดยสารได้จึงทำให้เกิดความไม่ต่อเนื่องของงาน (2) ปัญหาความปลอดภัยในการทำงาน ผู้ขับรถแท็กซี่มีความเสี่ยงที่จะเกิด

ปัญหาอาชญากรรมจากการเดินทางไปในพื้นที่ที่ไม่คุ้นเคย การพบเจอผู้คนแปลกหน้าในงานอยู่ตลอดเวลา และการทำงานในเวลากลางคืน และ (3) ปัญหาสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องทำงานในพื้นที่จำกัดอย่างต่อเนื่องด้วยอิริยาบถเดิมและในระบบการทำงานแบบปิดจึงส่งผลต่อสุขภาพร่างกายและทำให้เกิดอาการเจ็บป่วยได้ง่าย เช่น อาการปวดเมื่อยตามร่างกาย โรคเกี่ยวกับระบบทางเดินอาหาร และระบบทางเดินปัสสาวะ การได้รับฝุ่นละออง ควัน และกลิ่น ที่ส่งผลต่อระบบทางเดินหายใจ อาการของโรคทางตาจากการเผชิญแสงแดด หรือได้รับแสงสว่างมากเกินไป และอาการเกี่ยวกับระบบการได้ยินจากการฟังเสียงเครื่องยนต์ที่ดังเกินค่ามาตรฐาน เป็นต้น (ภคพันธ์ ศาลาทอง, 2555 และสถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551)

แรงงานนอกระบบกลุ่มอาชีพผู้ขับรถแท็กซี่นับว่ามีบทบาทสำคัญในเมืองใหญ่โดยเฉพาะกรุงเทพมหานครเมืองที่เป็นศูนย์กลางการคมนาคมขนส่งของประเทศ (กาญจนา ตั้งชลทิพย์, 2550) ในฐานะผู้ให้บริการขนส่งสาธารณะที่สามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการได้ทุกเวลาและในพื้นที่ที่รถโดยสารสาธารณะขนาดใหญ่ไม่สามารถเข้าไปให้บริการได้ รวมถึงบทบาทในการเชื่อมโยงการเดินทางไปยังระบบขนส่งสาธารณะประเภทอื่น เช่น รถไฟ รถไฟฟ้า เรือ และเครื่องบิน เป็นต้น จากลักษณะงานของผู้ขับรถแท็กซี่ที่ต้องให้บริการผู้โดยสารจำนวนมากและการปฏิบัติงานบนท้องถนนในแต่ละวัน คุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่จึงมีผลต่อความปลอดภัยสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่เอง ผู้ใช้บริการ และผู้ใช้รถใช้ถนนในกรุงเทพมหานคร ขณะเดียวกัน ข้อมูลสถิติเกี่ยวกับจำนวนอุบัติเหตุของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะแสดงให้เห็นว่าเป็นอุบัติเหตุที่เกิดจากการโดยสารรถสาธารณะประเภทรถแท็กซี่มากที่สุด (เฉลี่ยร้อยละ 53) นับตั้งแต่ปี 2556 - 2560 (สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร, 2560) ผู้วิจัยจึงให้ความสำคัญในการศึกษาแรงงานนอกระบบกลุ่มอาชีพผู้ขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร

การศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ขับรถแท็กซี่ (พรศิริ จงกล, 2553 และสมศักดิ์ วุฒิสักดิ์ชัยกุล, 2554) และงานวิจัยของภคพันธ์ ศาลาทอง (2555) เรื่องกลไกสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานนอกระบบภาคบริการ กรณีศึกษากลุ่มคนขับรถแท็กซี่ เขตกรุงเทพมหานคร แสดงให้เห็นถึงปัญหาของผู้ขับรถแท็กซี่ในสัดส่วนค่อนข้างสูงโดยพบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ร้อยละ 84.6 ไม่มีความปลอดภัยในการประกอบอาชีพ ร้อยละ 77.9 ไม่เคยพัฒนาทักษะและความรู้ ร้อยละ 57.0 รักษาพยาบาลโดยการซื้อยารับประทานเอง และร้อยละ 56.0 ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ในกลุ่มอาชีพของตน จากลักษณะของปัญหาที่มีอยู่ต่อเนื่อง และยังไม่ได้รับการแก้ไขให้หมดไป ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาประเด็นต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ ดังนี้

1) ความปลอดภัยในการประกอบอาชีพ การปฏิบัติหน้าที่ด้วยการขับขีรถยนต์ไปตามท้องถนนอยู่ตลอดเวลา และการทำงานในสภาพแวดล้อมที่จำกัดทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่มีโอกาสเสี่ยงจากการเกิดอุบัติเหตุและอาการของโรคที่เกิดจากการทำงานได้โดยง่าย

2) การพัฒนาทักษะและความรู้ในด้านต่าง ๆ เนื่องจากรายได้ที่ได้รับเป็นรายวันและจำนวนรอบในการให้บริการทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ไม่สามารถหยุดงานเพื่อไปศึกษาหาความรู้จากแหล่งต่าง ๆ หรือเข้าร่วมการอบรมความรู้ได้

3) การป้องกันและรักษาอาการเจ็บป่วยและสวัสดิการทางสังคม ผู้ขับรถแท็กซี่ควรได้รับคำแนะนำวิธีปฏิบัติเพื่อป้องกันอาการของโรคและรักษาสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงเพื่อให้

ประกอบอาชีพได้อย่างต่อเนื่อง และควรได้รับโอกาสในการเข้าถึงสิทธิและการคุ้มครองทางสังคมจาก  
 อากาเร็บป่วยจนไม่สามารถปฏิบัติงานได้

4) การเข้าร่วมกิจกรรมในกลุ่มอาชีพของตน ผู้ช้บรณแท็กซีส่วนใหญ่มีโอกาสการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมน้อยเนื่องจากข้อจำกัดของลักษณะงาน วิธีการปฏิบัติ และช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การเข้าถึงแหล่งข้อมูลจากกลุ่มอาชีพเดียวกันจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้ช้บรณแท็กซี

อย่างไรก็ตามผลการศึกษเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ช้บรณแท็กซีในกรุงเทพมหานครยังคงมีการศึกษาจำนวนไม่มากนักในประเทศไทย จากแนวคิดเรื่องคุณภาพชีวิตแรงงานนอกระบบดังที่ได้อภิปรายในบทที่ 2 ผู้วิจัยจึงให้ความสำคัญกับการศึกษาสภาพและปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ช้บรณแท็กซี การวิเคราะห์กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมซึ่งเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่มีความสอดคล้องกับกลุ่มอาชีพผู้ช้บรณแท็กซีที่เกิดจากการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ในสังคมจนเกิดเป็นพฤติกรรมหรือการปฏิบัติตามแนวทางที่มีอยู่ในสังคม เพื่อนำเสนอแนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตโดยการใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม โดยผู้วิจัยกำหนดกรอบการศึกษาองค์ประกอบคุณภาพชีวิตของผู้ช้บรณแท็กซี 4 ปัจจัย ได้แก่ การดูแลสุขภาพ การเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการมีส่วนร่วมในสังคม เพื่อให้ผู้ช้บรณแท็กซีมีคุณภาพชีวิตที่ดี ในประเด็นศึกษาที่กำหนดไว้ ดังนี้

1) การดูแลสุขภาพ แม้ว่าผู้ช้บรณแท็กซีสามารถเข้ารับการรักษาพยาบาลตามสิทธิที่ตนเองได้รับ แต่การป้องกันอากาเร็บป่วยเพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อการทำงานที่ หรือได้รับความคุ้มครองทางสังคม จะช่วยให้ผู้ช้บรณแท็กซีมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

2) การเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง แม้ว่าผู้ช้บรณแท็กซีได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ สถาบันการศึกษา และเครือข่ายผู้ช้บรณแท็กซี ในการจัดฝึกอบรม เช่น ความรู้และทักษะในการสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศ และการอบรมเป็นผู้ประกอบการ เป็นต้น แต่ผู้ช้บรณแท็กซียังคงมีข้อจำกัดเกี่ยวกับเวลาและวิธีการจัดฝึกอบรมที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานในแต่ละวันจึงไม่สามารถเข้าร่วมการฝึกอบรมได้ การมีช่องทางการเรียนรู้จะช่วยให้ผู้ช้บรณแท็กซีมีโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

3) สภาพแวดล้อมในการทำงาน แม้ว่าจะมีข้อเสนอแนะหรือวิธีปฏิบัติเพื่อป้องกันอุบัติเหตุและโรคที่เกิดจากการทำงาน แต่การทำงานในสภาพแวดล้อมเดิมและการปฏิบัติงานเป็นความเคยชินทำให้ผู้ช้บรณแท็กซียังคงมีความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานและการใช้ชีวิตประจำวัน การส่งเสริมแนวทางปฏิบัติตัวในสภาพแวดล้อมการทำงานและการใช้ชีวิตทั่วไปจะช่วยให้ผู้ช้บรณแท็กซีลดความเสี่ยงจากการทำงานและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

4) การมีส่วนร่วมในสังคม เนื่องจากอาชีพของผู้ช้บรณแท็กซีมีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้คนจำนวนมาก การมีส่วนร่วมในสังคม เช่น การเข้าร่วมกิจกรรมของสังคมหรือชุมชนในรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งการให้ความช่วยเหลือสังคมหรือชุมชน เป็นต้น สามารถสร้างประโยชน์ให้กับตนเองและผู้อื่น ทั้งผู้ที่อยู่ในกลุ่มอาชีพเดียวกันและผู้คนในสังคม การมีส่วนร่วมโดยตรงหรือการมีช่องทางในการติดต่อประสานงานกันจะทำให้ผู้ช้บรณแท็กซีมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นจากการพัฒนาความสัมพันธ์และการได้รับการยอมรับในสังคม



แม้ว่าผู้วิจัยกำหนดกรอบการศึกษาองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตใน 4 ปัจจัยหลัก แต่ก็มิได้ละเลยองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตที่อาจเป็นข้อค้นพบและผู้วิจัยเห็นว่ามีส่วนเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ในขณะศึกษาวิจัย เช่น ค่าตอบแทน ชีวิตครอบครัว ที่อยู่อาศัย และการติดต่อสื่อสาร เป็นต้น และเพื่อนำเสนอแนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขอบเขตการศึกษาผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนบุคคลและผู้ขับรถแท็กซี่นิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำมาพัฒนาเป็นแนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตโดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมสำหรับแรงงานนอกระบบกลุ่มอาชีพเดียวกันให้มีคุณภาพชีวิตที่ยั่งยืนต่อไป

### คำถามการวิจัย

1. สภาพและปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่เป็นอย่างไร
2. กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมที่จะส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ควรมีลักษณะอย่างไร
3. แนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมควรเป็นอย่างไร

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพและปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่
2. เพื่อวิเคราะห์กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่
3. เพื่อนำเสนอแนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม

### ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยในครั้งนี้กำหนดเป็น 2 ลักษณะ คือ ขอบเขตด้านเนื้อหาและขอบเขตด้านพื้นที่ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 การศึกษาสภาพและปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ โดยการศึกษาองค์ประกอบของคุณภาพชีวิต 4 ปัจจัย ได้แก่ (1) การดูแลสุขภาพ เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพร่างกายในชีวิตประจำวันและเมื่อมีอาการเจ็บป่วย (2) การเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง เกี่ยวกับการพัฒนาทักษะความรู้ในการประกอบอาชีพ (3) สภาพแวดล้อมในการทำงาน เกี่ยวกับการจัดการสภาพของรถยนต์ ห้องโดยสาร และอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อความปลอดภัยและอำนวยความสะดวก และ (4) การมีส่วนร่วมในสังคม เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและความต้องการทางสังคมในกลุ่มสมาชิกผู้ขับรถแท็กซี่

1.2 การวิเคราะห์กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่โดยการสังเกต ติดตาม และวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ขับรถแท็กซี่ เกี่ยวกับความเข้าใจหรือ

การรับรู้ของผู้ขับรถแท็กซี่ในองค์ประกอบคุณภาพชีวิต 4 ปัจจัย ได้แก่ (1) การดูแลสุขภาพ (2) การเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง (3) สภาพแวดล้อมในการทำงาน และ (4) การมีส่วนร่วมในสังคม โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมเพื่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดี

1.3 การนำเสนอแนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม หลังจากผู้วิจัยได้ทราบถึงสภาพและปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตผู้ขับรถแท็กซี่ และได้วิเคราะห์กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่แล้ว ผู้วิจัยนำผลที่ได้มาสังเคราะห์ถึงแนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมเพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ขับรถแท็กซี่ต่อไป

## 2. ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาผู้ขับรถแท็กซี่ที่อยู่อาศัยและประกอบอาชีพในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนบุคคล และผู้ขับรถแท็กซี่นิติบุคคลของสหกรณ์บริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัด

## คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

**แรงงานนอกระบบภาคการบริการ** หมายถึง ผู้มีงานทำที่ไม่ได้รับความคุ้มครอง หรือไม่มีหลักประกันทางสังคมจากการทำงาน และเป็นแรงงานผู้ประกอบการอิสระในภาคการบริการ ซึ่งเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจประเภทหนึ่งจากกิจกรรมทางเศรษฐกิจ 3 ประเภท ได้แก่ ภาคการเกษตร ภาคอุตสาหกรรม และภาคการบริการ โดยการเข้าสู่อาชีพของแรงงานนอกระบบภาคการบริการไม่ต้องใช้วุฒิการศึกษาและทักษะวิชาชีพชั้นสูง ในการวิจัยนี้ คือ ผู้ขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร

**ผู้ขับรถแท็กซี่** หมายถึง ผู้ประกอบอาชีพขับรถโดยสารสาธารณะประเภทรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นผู้อยู่อาศัยและประกอบอาชีพในกรุงเทพมหานคร ในการวิจัยนี้ ได้แก่ ผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนบุคคลที่มีรถแท็กซี่เป็นของตนเองทั้งที่เป็นเจ้าของโดยสมบูรณ์และอยู่ระหว่างเช่าซื้อ และผู้ขับรถแท็กซี่นิติบุคคล ประกอบด้วย ผู้ขับรถแท็กซี่ของสหกรณ์ ผู้ขับรถแท็กซี่ของบริษัทจำกัด และผู้ขับรถแท็กซี่ของห้างหุ้นส่วนจำกัด ทั้งรูปแบบเช่าซื้อและเช่าขับ

**คุณภาพชีวิต** หมายถึง ระดับการมีชีวิตที่ดีตามความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อสภาวะแวดล้อมที่เกี่ยวข้องและส่งผลโดยตรงต่อบุคคลผู้นั้นทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และสภาพแวดล้อม ที่เอื้อต่อการดำรงชีวิต องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตมี 4 ปัจจัย ได้แก่ การดูแลสุขภาพ การเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการมีส่วนร่วมในสังคม

**สภาพทางสังคม** หมายถึง โครงสร้างทางสังคมที่ส่งผลในการประพฤติปฏิบัติตนของผู้ขับรถแท็กซี่ภายใต้กฎระเบียบ กฎเกณฑ์ และข้อบังคับ หรือแนวทางปฏิบัติที่ได้รับการยอมรับโดยทั่วไปสำหรับอาชีพผู้ขับรถแท็กซี่

**ปัจจัยทางสังคม** หมายถึง องค์ประกอบทางสังคมในสถานการณ์ปัจจุบันที่ส่งผลต่อผู้ขับรถแท็กซี่ ในการศึกษานี้ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ปัจจัยทางเศรษฐกิจ สภาพแวดล้อม เทคโนโลยีพฤติกรรมส่วนบุคคล และทัศนคติของผู้ขับรถแท็กซี่

**กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม** หมายถึง การดำเนินการที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นขั้นเป็นตอนเพื่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่

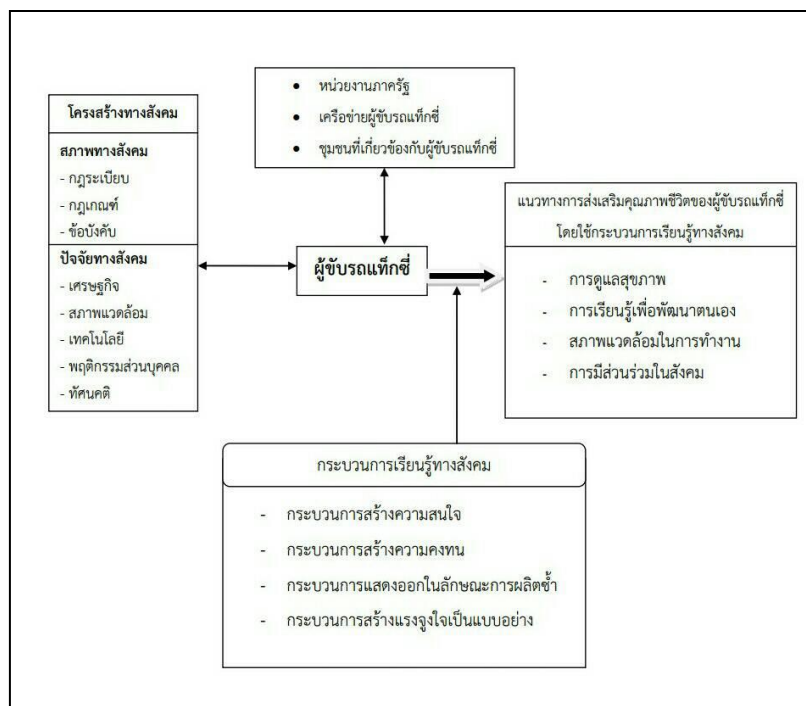
ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ กระบวนการสร้างความสนใจ กระบวนการสร้างความคงทน กระบวนการแสดงออกในลักษณะการผลิตซ้ำ และกระบวนการสร้างแรงจูงใจเป็นแบบอย่าง

**แนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิต** หมายถึง แนวทางการสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ทางสังคมเพื่อยกระดับการมีชีวิตที่ดีในองค์ประกอบของคุณภาพชีวิต 4 ปัจจัย ได้แก่ การดูแลสุขภาพ การเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการมีส่วนร่วมในสังคม

### กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดกรอบการศึกษาจากการประยุกต์ใช้ทฤษฎีทางสังคมวิทยา ได้แก่ ทฤษฎีการก่อตัวของโครงสร้างความสัมพันธ์ทางสังคม (Structuration Theory) ของ Anthony Giddens (1984) มาอธิบายปรากฏการณ์ที่ผู้วิจัยศึกษา โดยหลักการพื้นฐานของทฤษฎีเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้าง (Structure) และผู้กระทำ (Agent) ที่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน (Interaction) โดยแนวคิดพื้นฐานของ Giddens เชื่อว่า ผู้กระทำและโครงสร้างมีความสัมพันธ์ต่อกัน และการกระทำของผู้กระทำที่เข้าไปเข้ามาสามารถก่อให้เกิดโครงสร้างขึ้นได้ ขณะเดียวกันโครงสร้างยังสามารถเปลี่ยนแปลงได้จากตัวผู้กระทำ แนวคิดดังกล่าวเกิดจากความเชื่อมโยงระหว่างโครงสร้างและผู้กระทำ อันเป็นองค์ประกอบพื้นฐานของทฤษฎีทางสังคมที่ทำให้โครงสร้างและผู้กระทำไม่สามารถแยกออกจากกันได้ หรือเรียกได้ว่ามีลักษณะเป็นทวิภาวะของโครงสร้าง (Duality of Structure) โดยโครงสร้างสามารถกำหนดให้ผู้กระทำกระทำการในลักษณะต่าง ๆ หรือสร้างข้อจำกัดสำหรับผู้กระทำ ดังนั้น แม้ว่าบุคคลไม่สามารถกระทำการได้ทุกอย่าง แต่ก็สามารถเป็นผู้กระทำที่ผลิตซ้ำโครงสร้างทางสังคม และทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมได้เช่นกัน

ในการศึกษาเกี่ยวกับ “แนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของแรงงานนอกระบบโดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม” ผู้ช้บรรดแท้กซี่ในฐานะผู้กระทำการทางสังคม (Social Agency) ซึ่งอยู่ภายใต้โครงสร้างทางสังคม (Social Structure) ได้เรียนรู้และมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้กระทำการทางสังคมและโครงสร้างทางสังคมระดับนโยบายที่ส่งผลในทางปฏิบัติ ได้แก่ กฎระเบียบ กฎเกณฑ์ และข้อบังคับ ในระดับองค์กรหรือหน่วยงานภาครัฐ เช่น กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน และกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข รวมถึงเครือข่ายและชุมชนที่เกี่ยวข้องกับผู้ช้บรรดแท้กซี่ เช่น สหกรณ์ บริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด ศูนย์วิทยุแท้กซี่ สถานีวิทยุเพื่อข่าวสารและการจราจร และบุคคลผู้ซึ่งเป็นตัวแทนในการดำเนินงานหรือดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เป็นต้น ผู้ช้บรรดแท้กซี่จึงมีกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในการประพฤติปฏิบัติภายใต้โครงสร้างทางสังคมที่ผู้ช้บรรดแท้กซี่เป็นสมาชิกอยู่จนทำให้เกิดแนวทางการส่งเสริมเพื่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดีในองค์ประกอบของคุณภาพชีวิต 4 ปัจจัย ได้แก่ (1) การดูแลสุขภาพ (2) การเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง (3) สภาพแวดล้อมในการทำงาน และ (4) การมีส่วนร่วมในสังคม ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดโครงสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมสำหรับศึกษาผู้ช้บรรดแท้กซี่เกี่ยวกับการประพฤติและปฏิบัติหน้าที่ของตนหรือในการดำเนินชีวิตโดยมีสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อการประพฤติและปฏิบัติ ขณะเดียวกันผู้ช้บรรดแท้กซี่สามารถแสดงศักยภาพในการปรับตัวผ่านกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมเพื่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยผลการวิจัยสามารถนำไปสู่การนำเสนอแนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ช้บรรดแท้กซี่ต่อไป



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงสภาพและปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร
2. ได้ทราบถึงกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร
3. ได้แนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยเรื่อง “แนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของแรงงานนอกระบบโดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม: กรณีศึกษาผู้ขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร” มีดังนี้

#### 2.1 แรงงานนอกระบบ: ผู้ขับรถแท็กซี่

##### 2.1.1 แรงงานนอกระบบ

2.1.1.1 ความหมายของแรงงานนอกระบบ

2.1.1.2 ความสำคัญของแรงงานนอกระบบ

2.1.1.3 ที่มาของแรงงานนอกระบบ

##### 2.1.2 แรงงานนอกระบบ: ผู้ขับรถแท็กซี่

2.1.2.1 ความหมายของผู้ขับรถแท็กซี่

2.1.2.2 ความสำคัญของผู้ขับรถแท็กซี่

2.1.2.3 ปัญหาของผู้ขับรถแท็กซี่

#### 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่

##### 2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต

2.2.1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิต

2.2.1.2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิต

2.2.1.3 ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิต

##### 2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่

2.2.2.1 กฎระเบียบ กฎเกณฑ์ และข้อบังคับ

2.2.2.2 หน่วยงานภาครัฐ

2.2.2.3 เครือข่ายที่เกี่ยวข้องกับผู้ขับรถแท็กซี่

2.2.2.4 ชุมชนที่เกี่ยวข้องกับผู้ขับรถแท็กซี่

#### 2.3 นโยบายและแผนงานเกี่ยวกับผู้ขับรถแท็กซี่

##### 2.3.1 นโยบายรัฐบาล

2.3.2 แผนแม่บทด้านแรงงาน (พ.ศ. 2560 - 2564)

2.3.3 แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2556 - 2575)

2.3.4 มาตรการในการควบคุมผู้ขับรถแท็กซี่

#### 2.4 กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมของผู้ขับรถแท็กซี่

##### 2.4.1 ความหมายและทฤษฎีการเรียนรู้

2.4.1.1 การเรียนรู้

2.4.1.2 การเรียนรู้ทางสังคม

##### 2.4.2 กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม

#### 2.4.2.1 การเรียนรู้ทางสังคม

#### 2.4.2.2 กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม

2.5 แนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม

2.5.1 แนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม

2.5.2 เป้าหมายในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม

#### 2.6 ทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

2.6.1 แนวคิดพื้นฐานของทฤษฎีโครงสร้างความสัมพันธ์ทางสังคม

2.6.2 หลักการสำคัญของทฤษฎีโครงสร้างความสัมพันธ์ทางสังคม

#### 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 แร่งงานนอกระบบ: ผู้ขับรถแท็กซี่

#### 2.1.1 แร่งงานนอกระบบ

**2.1.1.1 ความหมายของแร่งงานนอกระบบ** แร่งงานนอกระบบ (Informal Workers) ตามความหมายขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization: ILO, 2013) หมายถึง แร่งงานที่อยู่ภายใต้การจ้างงานของภาคเศรษฐกิจที่ไม่เป็นทางการ (Informal Economy) ซึ่งมีลักษณะเป็นกิจการขนาดเล็ก ก่อตั้งขึ้นได้ง่าย มีลักษณะเป็นธุรกิจชั่วคราวหรือรายวัน มักใช้วัตถุดิบในประเทศ มีการใช้แรงงานเป็นหลัก และมีการดัดแปลงเทคโนโลยีอย่างง่ายมาใช้ นอกจากนี้ยังเป็นแร่งงานอิสระที่ทำกิจกรรมเพื่อความอยู่รอด การประกอบอาชีพของแร่งงานนอกระบบไม่จำเป็นต้องใช้ทักษะขั้นสูงในการปฏิบัติงาน หรือจากการศึกษาในระบบ เช่น ผู้ขับรถรับจ้าง ผู้ค้าหาบเร่แผงลอย ผู้ค้าขายริมถนน คนขับรถแท็กซี่ คนเก็บขยะ คนเก็บเศษของเก่า แร่งงานรับใช้ในบ้านที่รับค่าจ้างจากครัวเรือน ผู้รับงานไปทำที่บ้าน และคนงานในโรงงานที่ไม่ขึ้นทะเบียนหรือเป็นลูกจ้างแอบแฝง (Disguised Wage Workers) ในระบบการผลิต เป็นต้น

ประเทศไทยมีหน่วยงานต่าง ๆ ทำหน้าที่จัดเก็บข้อมูลสถิติและกำกับดูแลเกี่ยวกับแร่งงาน การกำหนดความหมายและการแบ่งประเภทของแร่งงานนอกระบบจึงมีคำอธิบายที่แตกต่างกันตามแนวคิดหรือภารกิจของหน่วยงานที่รับผิดชอบ โดยทั่วไปแร่งงานนอกระบบมีความหมายที่ตรงกันข้ามกับแร่งงานในระบบ เนื่องจากแร่งงานนอกระบบไม่ได้รับสิทธิประโยชน์ตามที่แร่งงานในระบบได้รับ ได้แก่ การได้รับความคุ้มครองทางสังคมและหลักประกันทางสังคมจากการทำงาน ความหมายของแร่งงานนอกระบบจึงขึ้นอยู่กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการกำกับดูแลแร่งงานนอกระบบ (กุศล สุนทรธาดา, 2550, ตะวัน วรณรัตน์, 2557 และสถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551) ดังนี้

สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2561) ให้ความหมายของแรงงานนอกระบบ หมายถึง ผู้มีงานทำที่ไม่ได้รับความคุ้มครอง หรือไม่มีหลักประกันทางสังคมจากการทำงานเช่นเดียวกับแรงงานในระบบ

กระทรวงแรงงาน โดยกองเศรษฐกิจการแรงงาน ให้ความหมายของแรงงานนอกระบบตามความหมายของสำนักงานสถิติแห่งชาติในการรวบรวมดัชนีชี้วัดภาวะแรงงาน พ.ศ. 2561 หมายถึง ผู้มีงานทำที่ไม่ได้รับความคุ้มครอง หรือไม่มีหลักประกันทางสังคมจากการทำงานเช่นเดียวกับแรงงานในระบบ (กองเศรษฐกิจการแรงงาน, 2561)

มูลนิธิเพื่อการพัฒนาแรงงานและอาชีพ (2560) ให้ความหมายของแรงงานนอกระบบ หมายถึง แรงงานที่ทำงานอิสระ หรือเป็นแรงงานที่ไม่ได้รับการคุ้มครองในระบบการประกันสังคม ได้แก่ คนงานที่ทำงานไม่เต็มเวลา (Part - Time Worker) คนงานที่รับงานไปทำที่บ้าน (Home - Based Worker) คนงานที่ทำงานแบบเหมาช่วง (Sub - Contract Worker) และคนงานที่ทำงานระยะสั้น (Short - Time Worker)

สรุป แรงงานนอกระบบ หมายถึง ผู้มีงานทำที่ไม่ได้รับความคุ้มครอง หรือไม่มีหลักประกันทางสังคมจากการทำงานเช่นเดียวกับแรงงานในระบบ หรือเป็นผู้ประกอบอาชีพอิสระในภาคเศรษฐกิจที่ไม่เป็นทางการ

**ประเภทของแรงงานนอกระบบ** จากการศึกษาเอกสาร ได้แก่ การสำรวจแรงงานนอกระบบ ดัชนีชี้วัดแรงงาน และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยแบ่งประเภทของแรงงานนอกระบบตามลักษณะของการประกอบกิจกรรมทางเศรษฐกิจ หรือแบ่งตามลักษณะงานและเงินเดือนที่ได้รับประจำ ดังนี้

1) ประเภทของแรงงานนอกระบบตามลักษณะของการประกอบกิจกรรมทางเศรษฐกิจ หรือตามกลุ่มอุตสาหกรรม ได้แก่

(1) แรงงานนอกระบบภาคการเกษตร หมายถึง เกษตรกรที่ประกอบอาชีพในที่ดินของตนเอง เช่าที่ดินโดยไม่มีลูกจ้าง หรือผู้รับจ้างทำการเกษตรในสาขาต่าง ๆ ได้แก่ สาขาเพาะปลูก ประมง ป่าไม้ เลี้ยงสัตว์ ทำนาเกลือ และเกษตรกรพันธะสัญญา ซึ่งหมายถึง เกษตรกรผู้ผลิตสินค้าด้านการเกษตรให้กับผู้ซื้อที่เป็นบุคคลหรือนิติบุคคล

(2) แรงงานนอกระบบภาคการผลิต ได้แก่ ผู้รับงานไปทำที่บ้านในลักษณะผลิต ประกอบ บรรจุ ซ่อม หรือแปรรูปสิ่งของให้กับผู้ว่าจ้างตามเงื่อนไขที่ผู้ว่าจ้างกำหนดด้วยตัวเอง มีสมาชิกในครัวเรือนช่วยเหลือ หรือกลุ่มที่มีการบริหารจัดการและแบ่งปันผลประโยชน์ระหว่างสมาชิกในกลุ่ม

(3) แรงงานนอกระบบภาคบริการ หมายถึง ผู้ประกอบอาชีพอิสระในสาขาการค้า เช่น ผู้ที่มีอาชีพค้าขายเล็ก ๆ น้อย ๆ ผู้ค้าหาบเร่แผงลอย ผู้ค้าในตลาดนัด เป็นต้น และผู้ประกอบอาชีพอิสระในสาขาการให้บริการ เช่น ผู้ขับรถรับจ้าง ผู้มีอาชีพแม่บ้าน ผู้รับจ้างทำความสะอาดในครัวเรือน และผู้รับจ้างในงานบริการทั่วไปที่ไม่ใช้ทักษะวิชาชีพขั้นสูง เป็นต้น

2) ประเภทของแรงงานนอกระบบตามลักษณะงานและเงินเดือนที่ได้รับประจำ (มูลนิธิเพื่อการพัฒนาแรงงานและอาชีพ, 2560) แบ่งเป็น

(1) แรงงานที่ทำงานรับจ้างและมีเงินเดือนประจำ ได้แก่ แรงงานรับจ้างเอางานไปทำที่บ้าน แรงงานรับจ้างทำของ แรงงานรับจ้างทำการเกษตรตามฤดูกาล แรงงานประมง แรงงานที่รับจ้างทำงานตามบ้าน (คนรับใช้หรือคนทำงานบ้าน) และแรงงานขับรถ (ส่วนตัวตามบ้าน) เป็นต้น

(2) แรงงานที่ทำอาชีพอิสระทั่วไป ได้แก่ ผู้ขับรถรับจ้าง เกษตรกร ชาวนา ชาวสวน แม่ค้าหาบเร่และแผงลอย ช่างเสริมสวย ช่างตัดผม และเจ้าของร้านขายของชำขนาดเล็ก เป็นต้น

การแบ่งประเภทของแรงงานนอกระบบตามลักษณะของงานจึงมีทั้งแรงงานนอกระบบที่ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายแรงงาน และแรงงานนอกระบบที่ไม่ได้รับความคุ้มครองหรือไม่มีหลักประกันทางสังคมจากการทำงาน โดยแรงงานนอกระบบที่ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายแรงงาน ได้แก่ แรงงานรับจ้างเอางานไปทำที่บ้านและแรงงานประมง ซึ่งเป็นแรงงานที่ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายแรงงาน แต่ในทางปฏิบัติหน่วยงานภาครัฐไม่สามารถควบคุมให้แรงงานได้รับสิทธิได้อย่างทั่วถึงเช่นเดียวกับแรงงานในระบบได้ เช่น แรงงานรับจ้างเอางานไปทำที่บ้านเป็นแรงงานที่ได้รับการคุ้มครองจากกฎหมาย 2 ฉบับ ได้แก่ กฎกระทรวงว่าด้วยการคุ้มครองแรงงานในงานที่รับไปทำที่บ้าน พ.ศ. 2547 และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้รับงานไปทำที่บ้าน พ.ศ. 2553 ซึ่งในทางปฏิบัติไม่สามารถบังคับใช้กับผู้จ้างแรงงานได้ตามกฎหมาย ขณะเดียวกันผู้ใช้แรงงานก็ไม่ทราบถึงสิทธิที่ตนควรได้รับ เช่น การได้รับค่าตอบแทนของผู้รับงานไปทำที่บ้านต้องไม่น้อยกว่าอัตราค่าจ้างขั้นต่ำตามที่กฎหมายคุ้มครองแรงงานกำหนด หรือการรักษาพยาบาลอาการเจ็บป่วยจากการรับงานไปทำที่บ้านต้องอยู่ในความรับผิดชอบของผู้ว่าจ้างงาน เป็นต้น (กระทรวงแรงงาน, 2547 และ กระทรวงแรงงาน, 2559ข)

**2.1.1.2 ความสำคัญของแรงงานนอกระบบ** แรงงานนอกระบบถือเป็นแรงงานส่วนใหญ่ของประเทศไทยและมีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ บ่อยครั้งเมื่อกล่าวถึงแรงงานในภาคเศรษฐกิจนอกระบบของประเทศไทย แรงงานนอกระบบจะถูกจำกัดด้วยคำว่า “การเป็นชายขอบ” (Marginalization) ของระบบเศรษฐกิจ เพราะแม้ว่าแรงงานนอกระบบจะเป็นกลุ่มแรงงานที่มีขนาดใหญ่ แต่แรงงานกลุ่มนี้ยังคงขาดโอกาสในการเข้าถึงการได้รับความคุ้มครองหรือหลักประกันทางสังคมจากการทำงาน ทำให้แรงงานนอกระบบอยู่ในฐานะความไม่มีตัวตนในระบบเศรษฐกิจ (นฤมล นิราทร, 2550) ขณะที่ผลการศึกษามูลค่าของภาคเศรษฐกิจนอกระบบในประเทศไทยพบว่ามีมูลค่าสูงถึงร้อยละ 60 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของแรงงานนอกระบบที่มีต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ และการพึ่งพากันระหว่างแรงงานนอกระบบกับเศรษฐกิจในระบบ (กุศล สุนทรธาดา, 2550, ธานี ชัยวัฒน์, 2557 และ Women in Informal Employment: Globalizing and Organizing, 2017)

ความหลากหลายของกิจกรรมทางเศรษฐกิจในภาคเศรษฐกิจนอกระบบและการเติบโตของภาคเศรษฐกิจในระบบของประเทศไทยช่วงปี 2543 - 2550 ส่งผลให้เกิดการขยายตัวของแรงงานนอกระบบเนื่องจากแรงงานนอกระบบมีส่วนในการสนับสนุนสินค้าและบริการให้กับแรงงานของภาคเศรษฐกิจในระบบโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเกิดวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจ เนื่องจากการจ้างงานแรงงานนอกระบบมีความยืดหยุ่นสูงจึงรองรับการเปลี่ยนแปลง (ทั้งการขยายตัวหรือด้านการหดตัว



ของระบบเศรษฐกิจ) ได้มากกว่าแรงงานจากภาคเศรษฐกิจในระบบ จึงเกิดการขยายตัวของ การประกอบกิจการขนาดเล็ก (Micro - enterprise) รวมถึงผู้ประกอบการอาชีพอิสระและแรงงานรับจ้าง ซึ่ง กลายเป็นพลังสำคัญในการขับเคลื่อน และเป็นส่วนหนึ่งในการแก้ปัญหาเศรษฐกิจในภาพรวมของ ประเทศ (ธานี ชัยวัฒน์, 2556 และ ILO, 2006)

ความสำคัญของแรงงานนอกระบบยังเกิดจากลักษณะกิจกรรมทางเศรษฐกิจของ เศรษฐกิจนอกระบบที่มีลักษณะยืดหยุ่น ไม่ยึดติดกับรูปแบบที่เป็นทางการ ทำให้สามารถรองรับการ ขยายตัวทางเศรษฐกิจหรือสามารถปรับเปลี่ยนได้ง่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ ที่ขาดความแน่นอนทำให้เกิดการขยายตัวของผู้ประกอบการขนาดเล็ก การทำงานที่สามารถเชื่อมโยง ไปยังเศรษฐกิจในระบบได้ หรือทำให้เกิดการจ้างแรงงานในรูปแบบที่เป็นแรงงานนอกระบบ ได้แก่ การรับจ้างตามเวลาที่ได้ตกลงกันไว้ (Part - time) การจ้างงานในระบบเหมาช่วง เช่น พนักงานทำ ความสะอาด พนักงานรักษาความปลอดภัย และพนักงานจ้างเหมาในระบบราชการ เป็นต้น (นฤมล นิ ราทร, 2550, วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ, 2557 และ McGee, 1996)

นอกจากนี้แรงงานนอกระบบยังมีบทบาทที่ชัดเจน หลากหลาย และมีส่วนสำคัญต่อ การส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้อยู่อาศัยและส่งเสริมระบบเศรษฐกิจในกรุงเทพมหานครในฐานะผู้ใช้ แรงงานและสมาชิกหนึ่งของสังคม ตัวอย่าง บทบาทในการสร้างความเจริญ ความน่าอยู่ และความ ปลอดภัยแก่ผู้คนในกรุงเทพมหานคร เช่น บทบาทของผู้ดูแลและรังภัยและเอาใจใส่สิ่งต่าง ๆ รอบตัวทำ ให้เกิดความปลอดภัยในพื้นที่สาธารณะ และการมีความรู้สึกร่วมหรือรู้สึกถึงความเป็นส่วนหนึ่งของ สังคมที่ตนเป็นสมาชิก เป็นต้น (Jacob, 1961 and Women in Informal Employment: Globalizing and Organizing, 2017)

**2.1.1.3 ที่มาของแรงงานนอกระบบ** การเกิดขึ้นของแรงงานนอกระบบในประเทศไทย แบ่งเป็น 2 ระดับ ได้แก่

**1) การเกิดขึ้นของแรงงานนอกระบบในเชิงมหภาค** การเปลี่ยนแปลง โครงสร้างทางเศรษฐกิจในประเทศจากภาคเกษตรกรรมสู่ภาคอุตสาหกรรมและบริการเพิ่มมากขึ้น ทำให้กิจกรรมในภาคเศรษฐกิจนอกระบบขยายตัวและเปิดโอกาสให้กับผู้ที่ต้องการหางานทำ จึงทำให้ ผู้ที่ว่างงานและแรงงานส่วนเกินจากภาคการเกษตรปรับเปลี่ยนตนเองสู่ภาคเศรษฐกิจนอกระบบ ขณะเดียวกันแรงงานนอกระบบยังสามารถสร้างผลผลิตและการบริการให้กับกลุ่มผู้ยากจน หรือกลุ่มผู้ มีรายได้น้อยปานกลาง ให้ได้รับสินค้าและบริการในราคาต่ำกว่าสินค้าและบริการจากภาคเศรษฐกิจ ในระบบ

**2) การเกิดขึ้นของแรงงานนอกระบบในเชิงจุลภาค** จากกิจกรรมที่มีขนาด เล็ก (Small Scale) และการดำเนินกิจกรรมด้วยแรงงานนอกระบบเป็นหลัก (Self - employment) รวมถึงลักษณะของการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ไม่เป็นทางการ ไม่มีกฎข้อบังคับที่แน่นอน และ สามารถดำเนินกิจกรรมได้อย่างเสรี เช่น ไม่มีการควบคุมด้านภาษี ไม่ได้รับสิทธิพิเศษ และไม่ได้รับ ใบอนุญาตทางการค้า เป็นต้น จึงทำให้แรงงานนอกระบบขยายตัวได้อย่างต่อเนื่อง

ในประเทศไทยแรงงานนอกระบบภาคครัวเรือนยังส่งผลกระทบต่อสถานะทางเศรษฐกิจและ สังคมเนื่องจากเป็นแรงงานที่ไม่ได้รับค่าจ้าง แต่ขณะเดียวกันก็สามารถลดค่าใช้จ่ายภายในครัวเรือนได้ เช่น ลดค่าใช้จ่ายในการดูแลบุตรหลานและผู้สูงอายุ เป็นต้น หรือเรียกได้ว่า “เศรษฐกิจเอื้ออาทร”

(Caring Economy) หมายถึง การดำเนินกิจกรรมนอกระบบเศรษฐกิจที่มีลักษณะงานเกิดขึ้นภายในครัวเรือนโดยแรงงานดังกล่าวไม่ได้รับเงินค่าจ้างจากการปฏิบัติงาน (Collective Action for Women Workers, Foundation, 2010) นอกจากนี้แรงงานในภาคเศรษฐกิจนอกระบบยังสามารถพัฒนาตนเองเป็นผู้ประกอบการต่อไป เช่น การเป็นเจ้าของธุรกิจประเภทร้านขายของชำขนาดเล็กหรือร้านโชห่วย และการรับจ้างทำของในระบบเหมาช่วง เป็นต้น

ผลการสำรวจแรงงานนอกระบบโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติในปี 2548 - 2556 พบว่า แรงงานนอกระบบมีสัดส่วนมากกว่าร้อยละ 60 ของแรงงานทั้งหมดในประเทศ และเริ่มมีสัดส่วนลดลงตั้งแต่ปี 2557 จากการสนับสนุนของภาครัฐให้แรงงานนอกระบบเข้าสู่การจ้างงานของภาคเศรษฐกิจในระบบทำให้มีสัดส่วนของแรงงานนอกระบบลดลงตามลำดับที่ร้อยละ 57.6 55.9 55.6 และ 55.2 ในปี 2557 2558 2559 และ 2560 เมื่อเทียบกับปี 2556 ที่ร้อยละ 64.2 อย่างไรก็ตามสัดส่วนของแรงงานนอกระบบในประเทศไทยยังคงมากกว่าแรงงานในระบบนับตั้งแต่ปี 2548 ที่เริ่มมีการสำรวจข้อมูลสถิติของแรงงานนอกระบบจนถึงปีปัจจุบัน และผลจากการสำรวจแรงงานนอกระบบในปี 2561 เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับแรงงานนอกระบบ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561) สรุปได้ดังนี้

1) อายุ แรงงานนอกระบบมากกว่าร้อยละ 50 มีอายุตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป แรงงานนอกระบบอายุระหว่าง 35 - 49 ปี มีสัดส่วนลดลงจากร้อยละ 35.4 ในปี 2560 เป็นร้อยละ 33.5 ในปี 2561 (หรือลดลงร้อยละ 5.4) และแรงงานนอกระบบอายุ 50 ปีขึ้นไป มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น ขณะเดียวกันยังพบว่า แรงงานนอกระบบอายุ 60 ปีขึ้นไป มีสัดส่วนสูงขึ้นจากร้อยละ 17.3 ในปี 2560 เป็นร้อยละ 18.2 ในปี 2561 (หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 5.2) สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างอายุประชากรของประเทศไทยที่ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ

2) ระดับการศึกษา แรงงานนอกระบบร้อยละ 60 เป็นผู้สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษาและต่ำกว่าประถมศึกษา รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย และอุดมศึกษา ในสัดส่วนร้อยละ 16.3 14.6 และ 9.5 ตามลำดับ

3) ชั่วโมงทำงานต่อสัปดาห์ แรงงานนอกระบบร้อยละ 41.2 มีชั่วโมงทำงาน 40 - 49 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ รองลงมา คือ ร้อยละ 22.9 มีชั่วโมงทำงานมากกว่า 50 ชั่วโมงขึ้นไปต่อสัปดาห์

4) ปัญหา แรงงานนอกระบบมีปัญหาหลัก 3 ประการ ได้แก่ ปัญหาจากการทำงาน ปัญหาจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัญหาจากความไม่ปลอดภัยในการทำงาน ดังนี้

(1) ปัญหาจากการทำงาน พบค่าตอบแทนต่ำ งานหนัก และงานที่ทำไม่ได้รับการจ้างอย่างต่อเนื่อง ร้อยละ 56.0 16.3 และ 15.5 ตามลำดับ

(2) ปัญหาจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบการอยู่ในอิริยาบถเดิมเป็นเวลานาน การมีฝุ่นละออง คิว้น และกลิ่น และแสงสว่างไม่เพียงพอ ร้อยละ 43.4 27.4 และ 14.6 ตามลำดับ

(3) ปัญหาจากความไม่ปลอดภัยในการทำงาน พบความเสี่ยงจากสารเคมีเป็นพิษ เครื่องจักรและเครื่องมือที่เป็นอันตราย และอันตรายที่เกิดกับระบบหูและระบบตา ร้อยละ 63.6 20.7 และ 5.2 ตามลำดับ

การศึกษาวิจัยเรื่องระบบการคุ้มครองและสร้างความมั่นคงสำหรับแรงงานนอกระบบของสถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2551) สอดคล้องกับผลการศึกษาของกระทรวงแรงงาน (2561) คณะกรรมการสมานฉันท์แรงงานไทย (2556) และมูลนิธิเพื่อการพัฒนาแรงงานและอาชีพ (2552) ที่มีความเห็นในทิศทางเดียวกันว่า การไม่ได้รับสิทธิความคุ้มครองและไม่มีหลักประกันทางสังคมจากการทำงานทำให้แรงงานนอกระบบเกิดความแตกต่างกับแรงงานในระบบ ดังนี้

1) การกำหนดค่าตอบแทน แรงงานนอกระบบไม่ได้รับการกำหนดค่าตอบแทนที่ชัดเจนและได้รับค่าตอบแทนน้อยกว่าแรงงานในระบบ โดยร้อยละ 90 ของแรงงานนอกระบบมีรายได้ต่ำกว่าค่าแรงขั้นต่ำตามที่กฎหมายกำหนด

2) การได้รับสวัสดิการจากการเข้าร่วมเป็นสมาชิก แรงงานนอกระบบร้อยละ 60 ไม่ได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกกลุ่มหรือโครงการสวัสดิการต่าง ๆ เนื่องจากแรงงานนอกระบบส่วนใหญ่รวมกลุ่มแบบไม่เป็นทางการ ไม่มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนในการรวมกลุ่ม หรือเข้าร่วมเป็นสมาชิกในกลุ่มอาชีพเดียวกันน้อย ซึ่งเป็นผลมาจากการขาดความเข้าใจในการรวมกลุ่ม ผลการศึกษายังพบว่าแรงงานนอกระบบในกรุงเทพมหานครสัดส่วน 3 ใน 4 ไม่ได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกกลุ่มหรือโครงการสวัสดิการต่าง ๆ

3) ความไม่ปลอดภัยและอุบัติเหตุจากการทำงาน แรงงานนอกระบบร้อยละ 80 ได้รับอุบัติเหตุจากการทำงานที่เกิดจากความประมาทหรือจากการปฏิบัติงานไม่ถูกวิธี ขณะที่แรงงานนอกระบบร้อยละ 44 ได้รับอุบัติเหตุจากการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือไม่เหมาะสม ทั้งนี้เป็นผลมาจากแรงงานนอกระบบไม่ได้อยู่ภายใต้การทำงานอย่างเป็นระบบในสถานประกอบการจึงไม่มีระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน

4) การออม แรงงานนอกระบบมากกว่าร้อยละ 50 ขาดเงินออม ซึ่งเป็นผลมาจากรายได้ที่ต่ำกว่าค่าแรงขั้นต่ำที่ได้รับการประเมินว่าเพียงพอต่อความต้องการขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิตทำให้มีรายได้ไม่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายในชีวิตประจำวันและส่งผลกระทบต่อการออม

5) การเข้าถึงแหล่งเงินทุน แรงงานนอกระบบร้อยละ 25 ไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้เนื่องจากขาดหลักประกันทางการเงิน ซึ่งเป็นผลมาจากไม่มีหลักฐานข้อมูลรายได้ที่แน่นอน ทำให้แรงงานนอกระบบประสบปัญหาหนี้นอกระบบและอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง

6) การฝึกอบรม แรงงานนอกระบบร้อยละ 65 ไม่ได้เข้าร่วมการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้และทักษะเนื่องจากต้องใช้เวลาส่วนใหญ่ในการประกอบอาชีพ

7) สวัสดิการและหลักประกันทางสังคม แรงงานนอกระบบไม่ได้รับสวัสดิการพื้นฐานที่จำเป็น เช่น กรรมสิทธิในที่อยู่อาศัย เงินทดแทนกรณีเจ็บป่วยและไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ทูพพลภาพ ชราภาพ และคลอดบุตร แรงงานนอกระบบมากกว่าร้อยละ 50 จึงต้องการเข้าสู่ระบบประกันสังคม

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าแรงงานนอกระบบจะได้รับสิทธิในการสมัครเป็นสมาชิกหรือผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ที่ให้สิทธิแก่ผู้ประกอบการอาชีพอิสระ หรือแรงงานนอกระบบที่มีอายุไม่ต่ำกว่า 15 ปี แต่ไม่เกิน 60 ปี สามารถเข้าสู่ระบบประกันสังคมเพื่อรับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ได้ แต่ในทางปฏิบัติผู้ประกอบการอาชีพอิสระหรือแรงงานนอกระบบจำนวนมากไม่สามารถเป็นผู้ประกันตน เนื่องจากข้อจำกัดในการจ่ายเงินสมทบ หรือสมัครเป็นผู้ประกันตนแล้ว แต่ไม่สามารถจ่ายเงินสมทบได้อย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันผู้ใช้แรงงานบางส่วนยังไม่ได้รับข้อมูลข่าวสาร หรือไม่ได้ให้ความสำคัญกับการเป็นสมาชิกในระบบประกันสังคม ในปี 2561 จึงมีแรงงานนอกระบบจำนวน 2.71 ล้านคน เท่านั้นที่เป็นสมาชิกผู้ประกันตนตามมาตรา 40 แสดงถึงสัดส่วนน้อยมากเมื่อเทียบกับแรงงานอิสระหรือแรงงานนอกระบบที่มีจำนวนมากถึง 20.8 ล้านคน (สำนักงานประกันสังคม, 2561)

## 2.1.2 แรงงานนอกระบบ: ผู้ขับรถแท็กซี่

2.1.2.1 ความหมายของผู้ขับรถแท็กซี่ แรงงานนอกระบบ ผู้ขับรถแท็กซี่ เป็นกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพอิสระในการให้บริการรถโดยสารสาธารณะประเภทรถแท็กซี่ รูปแบบของผู้ขับรถแท็กซี่ (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2561ก) มีดังนี้

1) **ผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนบุคคล** มีอาชีพขับรถแท็กซี่ด้วยการมีรถแท็กซี่เป็นของตนเองด้วยการเป็นเจ้าของโดยสมบูรณ์หรือเป็นผู้เช่าซื้อ ผู้ขับรถแท็กซี่สามารถจดทะเบียนรถแท็กซี่เป็นของตนเองโดยได้รับอนุญาตให้มีรถแท็กซี่ได้คนละ 1 คัน ผู้จดทะเบียนรถแท็กซี่ต้องเป็นผู้ที่มีใบอนุญาตขับรถโดยสารสาธารณะ ลักษณะของรถแท็กซี่ส่วนบุคคลจะเห็นได้จากสีของรถที่กำหนดให้ใช้สีเขียว - เหลือง เป็นสีบนตัวถังของรถ และปรากฏอักษรว่า “แท็กซี่บุคคล” พร้อมหมายเลขทะเบียนรถและอักษรย่อ “กทม.” ตามแบบและขนาดตามที่กำหนดโดยใช้สีขาวสำหรับอักษรคำว่า “แท็กซี่บุคคล” หมายเลขทะเบียนรถและคำว่า “กทม.”

2) **ผู้ขับรถแท็กซี่นิติบุคคล** เป็นผู้ขับรถแท็กซี่ของสหกรณ์ บริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัด โดยการจดทะเบียนในรูปแบบสหกรณ์ต้องดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่ได้จดทะเบียนไว้กับกรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ สำหรับการจดทะเบียนในรูปแบบบริษัทจำกัดและห้างหุ้นส่วนจำกัดต้องดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่ได้จดทะเบียนไว้กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ นอกจากนี้กรมการขนส่งทางบกได้กำหนดให้รถแท็กซี่นิติบุคคลที่จดทะเบียนตั้งแต่ 1 เมษายน 2551 ใช้สีเหลืองเป็นสีของตัวถังรถและกำหนดให้ใช้สีน้ำเงินสำหรับข้อความหรือเครื่องหมายอื่น ซึ่งแตกต่างจากข้อกำหนดในอดีตที่นิติบุคคลผู้เป็นเจ้าของรถตั้งแต่ 1,000 คันขึ้นไป สามารถกำหนดสีเฉพาะของตนเองได้โดยยื่นความประสงค์ขอความเห็นชอบในการใช้สีที่ต้องการตามข้อกำหนดของกรมการขนส่งทางบก

**ผู้ขับรถแท็กซี่นิติบุคคล** แบ่งออกเป็น

1) **ผู้ขับรถแท็กซี่ของสหกรณ์แท็กซี่** ประกอบด้วย

(1) ผู้ที่เป็นสมาชิกของสหกรณ์ เป็นผู้ขับรถแท็กซี่ที่เป็นเจ้าของรถแท็กซี่ตั้งแต่ 1 ถึง 3 คัน ผู้เป็นสมาชิกต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของสหกรณ์โดยสหกรณ์มีหน้าที่เป็นหน่วยงานให้กับผู้ขับรถแท็กซี่ ตัวอย่าง การประสานงานระหว่างผู้ขับรถแท็กซี่กับกรมการขนส่งทางบก

(2) ถ้าแก่ ผู้ที่เป็นเจ้าของรถแท็กซี่ตั้งแต่ 4 - 15 คัน โดยปล่อยให้ผู้อื่นเป็นผู้เช่าขับหรือเช่าซื้อ ซึ่งส่วนใหญ่จะปล่อยให้แก่ญาติพี่น้องหรือกลุ่มคนรู้จัก มีรูปแบบการทำงานแบบไม่มีผู้ซ่อมรถและไม่มีระบบบัญชีในหน่วยงานอย่างชัดเจน

(3) อู่รถแท็กซี่ ผู้ที่เป็นเจ้าของรถแท็กซี่ตั้งแต่ 15 คันขึ้นไป โดยปล่อยให้ผู้อื่นเป็นผู้เช่าขับหรือเช่าซื้อ มีรูปแบบการทำงานแบบมีผู้ซ่อมรถและระบบบัญชีในหน่วยงานอย่างชัดเจน

(4) ลิขซึ่ง ดำเนินกิจการในลักษณะของนายหน้าในการจัดซื้อหรือจัดหารถ รวมถึงการเช่าซื้อรถให้แก่ผู้ขับขี่ รูปแบบการทำงานมีระบบบัญชี แต่ไม่มีผู้ซ่อมรถ

**2) ผู้ขับรถแท็กซี่ของบริษัทจำกัดและห้างหุ้นส่วนจำกัด** เป็นการจดทะเบียนเพื่อประกอบธุรกิจภายใต้ข้อกำหนดของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ โดยเป็นเจ้าของรายเดียว มีรูปแบบการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ได้แก่ มีสถานที่ตั้งถาวร มีโครงสร้างการบริหารจัดการที่ชัดเจน มีระบบบัญชีการเงิน และมีผู้ซ่อมรถ โดยปล่อยให้ผู้อื่นเป็นผู้เช่าขับหรือเช่าซื้อ ปัจจุบันการนำรถมาจดทะเบียนเป็นรถรับจ้างประเภทรถแท็กซี่มีข้อกำหนด (กรมการขนส่งทางบก, 2559ก) ดังนี้

(1) รถที่นำมาจดทะเบียนต้องเป็นรถใหม่ หรือเป็นรถที่มีอายุการใช้งานไม่เกิน 2 ปี นับแต่วันจดทะเบียนครั้งแรก และใช้งานมาแล้วเป็นระยะทางไม่เกิน 20,000 กิโลเมตร

(2) ลักษณะรถ เป็นรถเก๋งสองตอน รถเก๋งสองตอนแวน รถเก๋งสามตอน รถเก๋งสามตอนแวน รถยนต์นั่งสองตอน รถยนต์นั่งสองตอนแวน รถยนต์นั่งสามตอน และรถยนต์นั่งสามตอนแวน

(3) เครื่องยนต์ต้องมีความจุของกระบอกสูบรวมกันไม่ต่ำกว่า 1500 ซีซี

(4) ห้ามติดเซ็นทรัลล็อกและฟิล์มกรองแสง

(5) สีรถ สำหรับรถแท็กซี่ส่วนบุคคลให้ใช้สีเขียวและสีเหลืองเป็นสีของตัวรถ และรถแท็กซี่นิติบุคคลให้ใช้สีเหลืองเป็นสีของตัวรถและสีน้ำเงินเป็นสีของข้อความและเครื่องหมายต่าง ๆ

(6) รถยนต์มีกำหนดอายุการใช้งานได้ไม่เกิน 9 ปี นับแต่วันจดทะเบียนครั้งแรก

(7) ต้องมีและใช้มาตรฐานโดยสารตามแบบ หรือชนิดที่ได้รับความเห็นชอบจากกรมการขนส่งทางบกติดตั้งไว้ด้านซ้ายของผู้ขับรถ

(8) ต้องมีและใช้เครื่องสื่อสาร ตามแบบหรือชนิดที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือเครื่องสื่อสารประเภทอื่นที่กรมการขนส่งทางบกให้ความเห็นชอบ

(9) ต้องมีเครื่องหมายเป็นอักษรโรมัน "TAXI - METER" ขนาดสูงไม่น้อยกว่า 7 เซนติเมตร เส้นหน้าของตัวอักษรมีขนาด 1.2 เซนติเมตร ภายในกรอบขนาดไม่น้อยกว่า

60x15 เซนติเมตร ติดตรึงไว้ในแนวนอนบนหลังคารถและให้มีแสงไฟพร้อมด้วยกรอบที่บังคับแสงให้เห็นเครื่องหมายได้ชัดเจนในเวลากลางวัน

(10) ต้องมีเครื่องหมายอักษร “ว่าง” เมื่อไม่มีผู้โดยสารโดยติดตั้งไว้ด้านซ้ายของคนขับซึ่งสามารถมองเห็นได้ชัดเจนจากภายนอกทั้งเวลากลางวันและกลางคืน

(11) ต้องแสดงเครื่องหมาย “งดรับจ้าง” ที่มีพื้นสีขาวกรอบสีแดง ขนาดไม่น้อยกว่า 10x22 เซนติเมตร เส้นกรอบมีความหนา 0.5 เซนติเมตร ตัวอักษรคำว่า “งดรับจ้าง” ให้มีสีแดงขนาดความสูงไม่น้อยกว่า 5 เซนติเมตร เส้นตัวอักษรหนาไม่น้อยกว่า 0.6 เซนติเมตร

(12) ต้องจัดให้มีกรอบสำหรับติดบัตรประจำตัวผู้ขับรถไว้ด้านหน้ารถในลักษณะที่ผู้โดยสารสามารถมองเห็นได้ชัดเจน

(13) ต้องมีเครื่องหมายเป็นหมายเลขทะเบียน พื้นสีเหลือง ตัวอักษรสีดำ ทำด้วยโลหะติดไว้ที่แนวกึ่งกลางประตูรถตอนหลังด้านในใต้ขอบกระจกทั้งสองข้าง

(14) ต้องมีเครื่องหมายเป็นข้อความ “แท็กซี่บุคคล” หรือ “ชื่อนิติบุคคล” หมายเลขทะเบียนรถ และข้อความ “ร้องเรียนแท็กซี่ โทร. 1584” ไว้ที่ประตูตอนหน้าด้านนอกทั้งสองข้างโดยต้องใช้สีที่ตัดกับสีของตัวรถให้เห็นได้ชัดเจน

(15) จัดให้มีประกันภัย 2 อย่าง คือ ประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ และประกันภัยอย่างน้อยชั้น 3 คุ้มครองความเสียหายอันเกิดจากการใช้รถรับจ้างแต่ละคัน

### ผู้ขับรถแท็กซี่ในต่างประเทศ

1) **ผู้ขับรถแท็กซี่ในประเทศสิงคโปร์** เป็นอาชีพอิสระที่ต้องได้รับใบอนุญาตประกอบอาชีพตามที่รัฐบาลกำหนดภายใต้การควบคุมของหน่วยงานภาครัฐ โดยมีข้อกำหนดให้ผู้ขับรถแท็กซี่จดทะเบียนในรูปแบบบริษัท และมีข้อกำหนดสำหรับหลักประกันด้านสุขภาพ โดยให้ผู้ขับรถแท็กซี่เป็นสมาชิกระบบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (Central Provident Fund - CPF) เมื่อมีรายได้สุทธิหลังหักค่าใช้จ่ายมากกว่า 6,000 เหรียญสิงคโปร์ (สำนักงานแรงงานประเทศสิงคโปร์, 2561)

รูปแบบการให้บริการรถแท็กซี่ในประเทศสิงคโปร์ ประกอบด้วย การเรียกใช้บริการตามท้องถนน การให้บริการบริเวณจุดจอดรถแท็กซี่ และการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ อัตราค่าโดยสารคำนวณจากมิเตอร์ที่ติดตั้งในรถตามประเภทของรถและระยะทาง และมีการเรียกเก็บค่าบริการเพิ่มในช่วงเวลาเร่งด่วน เช่น ช่วงเวลา 07.00 - 09.30 น. และช่วงเวลา 17.00 - 23.00 น. ช่วงฝนตก หรือในช่วงเทศกาลที่มีผู้เรียกใช้บริการเพิ่มขึ้น (Taxi Singapore, 2018)

2) **ผู้ขับรถแท็กซี่ในประเทศญี่ปุ่น** การประกอบธุรกิจรถโดยสารสาธารณะประเภทรถแท็กซี่ในประเทศญี่ปุ่นได้ให้บริการมายาวนานกว่า 100 ปี โดยให้บริการครั้งแรกในเมืองโตเกียว ผู้ประกอบการรถแท็กซี่ในประเทศญี่ปุ่นถูกจำกัดปริมาณด้วยราคาใบอนุญาตประกอบการที่มีราคาสูง รูปแบบการให้บริการรถแท็กซี่ในประเทศญี่ปุ่น ประกอบด้วย การเรียกใช้บริการตามท้องถนน การให้บริการบริเวณจุดจอดรถแท็กซี่ และการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ อัตราค่าโดยสารคำนวณ

จากมิเตอร์ที่ติดตั้งในรถตามประเภทของรถและระยะทาง และมีการเรียกเก็บค่าบริการเพิ่มในช่วงเวลากลางคืน (Tokyo Hire - Taxi Association, 2018)

**3) ผู้ขับรถแท็กซี่ในประเทศอังกฤษ** รูปแบบการให้บริการรถแท็กซี่ในประเทศอังกฤษ ประกอบด้วย การเรียกใช้บริการตามท้องถนน การให้บริการบริเวณจุดจอดรถแท็กซี่ และการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ อัตราค่าโดยสารคำนวณจากมิเตอร์ที่ติดตั้งในรถตามประเภทของรถและระยะทาง และมีการเรียกเก็บค่าบริการเพิ่มในช่วงเวลาเร่งด่วน ในวันหยุด และบริเวณท่าอากาศยาน (TfL Customer Service, 2018)

รูปแบบการให้บริการรถแท็กซี่ในต่างประเทศมีรูปแบบที่ไม่แตกต่างกับรูปแบบการให้บริการรถแท็กซี่ในประเทศไทย อัตราการให้บริการเป็นการคำนวณจากมิเตอร์ตามระยะทางและเวลาที่รถจอดสนิท หรือเมื่อส่งผู้โดยสารจนถึงจุดหมายปลายทาง สำหรับอัตราค่าบริการที่เรียกเก็บเพิ่มเป็นที่รับรู้ของผู้ใช้บริการตามมาตรการที่กำหนดไว้ในแต่ละประเทศ

**2.1.2.2 ความสำคัญของผู้ใช้รถแท็กซี่** แรงงานนอกระบบภาคบริการกลุ่มผู้ใช้รถแท็กซี่เป็นแรงงานที่มีความสำคัญในกรุงเทพมหานคร สภาพความแออัดของเมืองและการเติบโตทางเศรษฐกิจส่งผลต่อการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ภายในเมือง ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงต่อการเดินทางของผู้คนไปยังสถานที่ต่าง ๆ และทำให้การคมนาคมขนส่งมีความจำเป็นเพิ่มมากขึ้น ผลการสำรวจสถิติการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของคนกรุงเทพมหานคร (สถาบันวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (เอยูโพล), 2560) พบผู้ใช้บริการร้อยละ 57.2 เห็นด้วยกับการเพิ่มจำนวนรถโดยสารสาธารณะให้เพียงพอต่อความต้องการ และเมื่อเปรียบเทียบการเดินทางด้วยรถโดยสารสาธารณะประเภทต่าง ๆ แล้วพบว่า ประชาชนใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประเภทรถแท็กซี่มากที่สุด ร้อยละ 37.6 และใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประเภทอื่นตามลำดับ ดังนี้ รถเมล์ร้อยละ 35.1 รถไฟฟ้าร้อยละ 20.2 รถร่วมเดินทาง (Ride Sharing) ร้อยละ 5.6 และอื่น ๆ ได้แก่ รถตู้ รถมอเตอร์ไซด์ รถส่วนตัว และรถสองแถว ร้อยละ 1.5

สภาพความแออัดของกรุงเทพมหานครยังสอดคล้องกับผลการศึกษาและประเมินแนวโน้มการอพยพเข้าสู่เมืองของประชากรภายในประเทศต่าง ๆ ทั่วทุกภูมิภาคของโลกที่คาดว่า ในปี 2573 จะมีประชากรอพยพเพื่อเข้าอยู่อาศัยในเขตเมืองมากกว่าร้อยละ 80 ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการทำงานภายในเมือง และมีผลต่อเนื่องกับการเดินทางของผู้อยู่อาศัยที่ต้องการไปยังสถานที่ต่าง ๆ ทำให้การขนส่งสาธารณะมีความจำเป็นมากขึ้น และแม้ว่าระบบรถโดยสารสาธารณะหรือระบบขนส่งมวลชน (Mass Transport) เป็นบริการขั้นพื้นฐานที่รัฐจัดให้บริการแก่ประชาชนโดยทั่วไป แต่การเดินทางด้วยรถโดยสารสาธารณะหรือระบบขนส่งมวลชนยังคงมีข้อจำกัด เช่น การเดินทางที่ต้องใช้เวลายาวนานและไม่ได้รับความสะดวกสบายเท่าที่ผู้ใช้บริการต้องการ เป็นต้น การโดยสารรถแท็กซี่จึงได้รับความนิยมเนื่องจากทำให้ผู้ใช้บริการถึงจุดหมายปลายทางได้รวดเร็วกว่า ความเป็นส่วนตัวมากกว่า ทั้งยังสามารถให้บริการได้ตั้งแต่จุดเริ่มต้นและจุดหมายปลายทางที่ต้องการ (Door - to - door) เช่น ตามตรอก ซอก และซอย ที่รถโดยสารสาธารณะขนาดใหญ่ไม่สามารถเข้าไปให้บริการได้ นอกจากนี้ยังทำให้ผู้ใช้บริการไม่ต้องกังวลกับการหาที่จอดรถหรือต้องเสียค่าใช้จ่ายในจุดจอดหากต้องใช้รถยนต์ส่วนตัว (กาญจนา ตั้งชลทิพย์, 2550, Salanova และคณะ, 2011 และ United Nations Population Fund (UNFPA), 2007)

ความสะดวกสบายในการใช้บริการรถแท็กซี่ที่เกิดขึ้นในประเทศไทยส่งผลให้ประชาชนนิยมใช้บริการเพิ่มขึ้น แต่เนื่องจากข้อจำกัดของปริมาณรถแท็กซี่ทำให้การกำหนดราคา ค่าโดยสารขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการเป็นหลัก รัฐบาลสมัยนายกรัฐมนตรี อานันท์ ปันยารชุน จึงเห็นชอบให้ดำเนินนโยบายเปิดเสรีรถแท็กซี่จากมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2535 ด้วยการยกเลิกการจำกัดจำนวนรถแท็กซี่ที่ต้องการจดทะเบียนโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้มีรถแท็กซี่มากเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ให้ประชาชนได้รับความเป็นธรรมในอัตราค่าโดยสาร และให้ประชาชนได้รับการบริการที่มีคุณภาพดีขึ้น ปริมาณรถแท็กซี่ที่ให้บริการในกรุงเทพมหานครจากการจดทะเบียนใหม่และการต่ออายุทะเบียนและชำระภาษีระหว่างปี 2551 - 2560 จึงเพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ยปีละ 1.5 แสนคัน (เท่ากับเพิ่มขึ้น 3 เท่าจากปี 2535 ที่มีรถแท็กซี่อยู่เพียง 37,887 คัน) และเพิ่มขึ้น 8 เท่า ก่อนนโยบายการเปิดเสรีรถแท็กซี่ที่มีรถแท็กซี่ให้บริการในกรุงเทพมหานครในแต่ละปีจำนวน 13,500 คัน เท่านั้น แบ่งเป็นรถแท็กซี่ส่วนบุคคลจำนวน 9,000 คัน หรือรถแท็กซี่ทะเบียน 1ท และรถแท็กซี่ที่เป็นของผู้ประกอบการจำนวน 4,500 คัน หรือรถแท็กซี่ทะเบียน 2ท (ไชยยนต์ ปรัดถพงษ์, 2536)

นอกจากข้อมูลสถิติเกี่ยวกับจำนวนรถแท็กซี่ที่เพิ่มขึ้น จำนวนผู้ขับรถแท็กซี่ที่ได้รับใบอนุญาตขับรถสาธารณะได้เพิ่มขึ้นตามลำดับเช่นกัน โดยพบว่า ในปี 2560 ผู้ขับรถแท็กซี่ที่ได้รับใบอนุญาตขับรถสาธารณะมีจำนวน 87,495 คน เพิ่มจากปี 2559 ที่จำนวน 73,985 คน หรือร้อยละ 18.3 ขณะที่แรงงานนอกระบบภาคการค้าและบริการลดลงจากร้อยละ 34.0 ในปี 2559 เป็นร้อยละ 33.4 ในปี 2560 แสดงถึงจำนวนแรงงานผู้ขับรถแท็กซี่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นในเศรษฐกิจนอกระบบภาคการค้าบริการ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2559 และสำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2560)

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร (พรศิริ จงกล, 2553, ภคพนธ์ ศาลาทอง, 2555, สมศักดิ์ วุฒิสักดิ์ชัยกุล, 2554 และสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2561ก) สรุปดังนี้

- 1) เพศ อายุ และสถานภาพ ผู้ขับรถแท็กซี่ร้อยละ 90 เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 40 - 49 ปี ในสัดส่วนมากที่สุดที่ร้อยละ 30 และร้อยละ 70 มีสถานภาพสมรส
- 2) การศึกษา ผู้ขับรถแท็กซี่ร้อยละ 80 จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา หรือต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา
- 3) ภูมิลำเนา ผู้ขับรถแท็กซี่มากกว่าร้อยละ 50 มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- 4) ระยะเวลาในการประกอบอาชีพ ผู้ขับรถแท็กซี่มากกว่าร้อยละ 30 ประกอบอาชีพโดยเฉลี่ย 6 - 7 ปี ซึ่งเป็นสัดส่วนที่มากที่สุด
- 5) รูปแบบของผู้ขับรถแท็กซี่ ผู้ขับรถแท็กซี่ร้อยละ 70 เป็นผู้ขับรถแท็กซี่นิติบุคคล และร้อยละ 30 เป็นผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนบุคคล
- 6) ชั่วโมงทำงาน ผู้ขับรถแท็กซี่ร้อยละ 80 มีชั่วโมงทำงาน 12 ชั่วโมงต่อวัน และร้อยละ 80 มีชั่วโมงทำงานเฉลี่ย 6.7 วันต่อสัปดาห์
- 7) ช่วงเวลาในการทำงาน ผู้ขับรถแท็กซี่ร้อยละ 60 ทำงานในช่วงเวลากลางวัน (หรือกะกลางวัน) และร้อยละ 90 ทำงานกะเดียว



8) รายได้สุทธิ ผู้ขับรถแท็กซี่มีรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายเฉลี่ยวันละ 400 บาท

**2.1.2.3 ปัญหาของผู้ขับรถแท็กซี่** จำนวนรถแท็กซี่และผู้ขับรถแท็กซี่ที่เพิ่มขึ้นเป็นผลมาจากความต้องการใช้บริการที่เพิ่มสูงขึ้น ผู้ขับรถแท็กซี่จึงมีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจและสังคมของเมือง ผลการศึกษาการเข้าสู่อาชีพของผู้ขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานครพบว่า แรงงานส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เหตุผลของการย้ายแรงงานเป็นผลมาจากรายได้จากอาชีพที่ทำอยู่เดิมให้ผลตอบแทนไม่เพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายในการดำรงชีวิต ผู้เข้ามาประกอบอาชีพโดยส่วนใหญ่เกิดจากการชักชวนของญาติพี่น้องและคนรู้จักที่ให้คำแนะนำเรื่องการขับขี่ ช่องทางการประกอบอาชีพ และอื่น ๆ เช่น การขอใบอนุญาตขับรถโดยสารสาธารณะ ที่พักอาศัย และการใช้ชีวิตในเมืองใหญ่ เป็นต้น ขณะเดียวกันผู้ขับรถแท็กซี่มีต้นทุนที่จำเป็นในการประกอบอาชีพ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับรถยนต์ในลักษณะการซื้อ การเช่าซื้อ หรือเช่าขับ ค่าเชื้อเพลิง ค่าจดทะเบียนรถ ค่าตรวจสภาพรถ และค่าบำรุงรักษา ซึ่งภาระค่าใช้จ่ายเหล่านี้ขึ้นอยู่กับความเป็นเจ้าของรถยนต์หรือการเป็นผู้เช่าขับ (นันทพงศ์ พลภุชชาติรัตน์, 2536, ทัศนีย์ ศาลาทอง, 2555, วสันต์ วณิชพิสิฐพันธ์, 2540, วัชรพล อัมจรรูญ, 2547 และศูนย์วิจัยมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2551)

ผู้ขับรถแท็กซี่มีปัญหาคล้ายกับปัญหาของแรงงานนอกระบบในกลุ่มอาชีพอื่น อย่างไรก็ตามผู้ขับรถแท็กซี่อาจต้องเผชิญกับปัญหาเพิ่มมากขึ้นจากการย้ายถิ่นเข้าสู่เมืองใหญ่ ซึ่งมีสภาพแวดล้อมที่แตกต่างไปจากภูมิลำเนาในต่างจังหวัด ผู้ขับรถแท็กซี่มีการลงทุนในการประกอบอาชีพสูงกว่าแรงงานนอกระบบบางกลุ่มอาชีพ เช่น ผู้ค้าหาบเร่แผงลอย ผู้ค้าในตลาดนัด และผู้รับงานไปทำที่บ้าน เป็นต้น ลักษณะงานของผู้ขับรถแท็กซี่คล้ายกับแรงงานรายวันที่พบเห็นทั่วไป หากกล่าวในเชิงทฤษฎี การประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่เป็นอาชีพที่มีลักษณะการให้บริการที่ง่ายหรือไม่มีความสลับซับซ้อนเนื่องจากเป็นเพียงการให้บริการรับและส่งผู้โดยสารเป็นรายวันจากนั้นก็หมดภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ แต่ในสภาพความเป็นจริงผู้ขับรถแท็กซี่ยังคงมีปัญหาหลากหลายที่สะสมมานาน รวมถึงปัญหาที่เกิดขึ้นใหม่จากความเจริญของเทคโนโลยีและความต้องการของผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้น (นฤมล นิราทร, 2548, มูลนิธิอารมณ์พงศ์พจน์, 2559 และสถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551) ได้แก่

1) **ด้านค่าตอบแทน** ผู้ขับรถแท็กซี่เป็นกลุ่มผู้ใช้แรงงานที่มีรายได้ประจำวันจากการทำงานและมีจำนวนรายได้ที่ไม่แน่นอน ที่มาของรายได้เกิดจากการให้บริการแก่ผู้โดยสารในแต่ละครั้งจึงทำให้เกิดความไม่มั่นคงด้านรายได้ที่เกิดจากลักษณะงานที่ขาดความต่อเนื่อง และหากไม่ปฏิบัติงานก็จะมีรายได้ แม้ว่าจะรูปแบบการให้บริการรถแท็กซี่ในประเทศไทยมีลักษณะเช่นเดียวกับรถแท็กซี่ที่ให้บริการอยู่ทั่วทุกภูมิภาคของโลก คือ การให้บริการตามลำดับตามจุดที่กำหนด (Rank Market) การวิ่งรถเพื่อให้บริการตามพื้นที่สาธารณะต่างๆ (Hail Market) และการให้บริการโดยการจองล่วงหน้า (Pre - booked Market) แต่ผู้ขับรถแท็กซี่ในประเทศไทยเลือกให้บริการตามพื้นที่สาธารณะเป็นหลัก โดยผู้ให้บริการสามารถเรียกใช้บริการได้ตามท้องถนน ตรอก ซอก และซอย หรือพื้นที่ที่ผู้ให้บริการผ่านไปมา และตกลงใช้บริการกัน การให้บริการรูปแบบนี้ทำให้ผู้ให้บริการต้องเสียเวลาในการรอคอย ขณะที่ผู้ขับรถแท็กซี่เองต้องวิ่งหาลูกค้าเพื่อให้มีรายได้มากที่สุด จึงทำให้เสียเวลากับการวิ่งรถเปล่าและสำหรับค่าเชื้อเพลิงที่ใช้ไป (ตะวัน วรรณรัตน์, 2551, สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551 และ Salanova และคณะ, 2011)

การศึกษาเกี่ยวกับรายได้ของผู้ขับรถแท็กซี่ในสถานการณ์ทางเศรษฐกิจปัจจุบันโดยสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทยและสมูธ องค์กรติดกูล ร่วมกับกรมการขนส่งทางบก และกองทุนเพื่อความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน (กรมการขนส่งทางบก, 2561ง) พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่มีรายได้อยู่ในระดับใกล้เคียงกับค่าแรงขั้นต่ำ หรือมีรายได้ต่อวันเฉลี่ย 387.62 บาท คำนวณจากรายได้เฉลี่ยต่อวัน 1,563 บาท และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อวัน 1,175.38 บาท โดยค่าใช้จ่ายในแต่ละวัน ประกอบด้วย ค่าผ่อนรถ ค่าเช่าซื้อ หรือค่าเช่าขับ 721.66 บาท ค่าบำรุงรักษารถยนต์ 80.03 บาท ค่าเชื้อเพลิง 340.12 บาท และค่าบริหารหรือค่าจัดการ 33.57 บาท ในชั่วโมงการทำงาน 12 - 13 ชั่วโมง

เมื่อพิจารณาจากลักษณะงานและรายได้พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ไม่สามารถกำหนด ระยะเวลา ระยะเวลา หรือค่าตอบแทนที่ได้รับในแต่ละวันได้อย่างชัดเจน ปริมาณรถแท็กซี่ที่เพิ่มขึ้นทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนใหญ่ต้องจอดรอให้บริการผู้โดยสาร เช่น บริเวณท่าอากาศยาน สถานีขนส่ง ห้างสรรพสินค้า และสถานบันเทิงยามค่ำคืน เป็นต้น ผลการสำรวจยังพบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องใช้เวลาในแต่ละวันมากกว่าร้อยละ 60 สำหรับรอคอยผู้โดยสารเรียกใช้บริการทั้งจากทางโทรศัพท์หรือการเรียกใช้บริการตามพื้นที่สาธารณะทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่เลือกให้บริการในจุดหมายปลายทางที่ทำให้พวกเขาได้รับค่าตอบแทนที่มากพอจนนำไปสู่ปัญหาการปฏิเสธผู้โดยสาร

ปัญหาการปฏิเสธผู้โดยสารไม่ได้เกิดขึ้นเฉพาะในประเทศไทยเท่านั้น จากการสำรวจการใช้บริการรถแท็กซี่ในประเทศออสเตรเลียเป็นเวลา 12 เดือน โดยหน่วยงานของรัฐที่ชื่อว่า Taxi Service Commission ซึ่งเผยแพร่ผลการสำรวจในปี 2012 พบปัญหาการปฏิเสธการให้บริการแก่ผู้โดยสารเนื่องจากผู้ขับรถแท็กซี่เลือกให้บริการในจุดหมายปลายทางที่ต้องการ หรือพบการปฏิเสธการให้บริการในบางสถานที่ อัตราการปฏิเสธผู้โดยสารที่ได้จากการสำรวจอยู่ที่ร้อยละ 38 และเมื่อแยกพิจารณาแล้วพบว่า เป็นการปฏิเสธการให้บริการในระยะทางใกล้ร้อยละ 30 การปฏิเสธการให้บริการในบางเส้นทางร้อยละ 17 และการปฏิเสธการให้บริการด้วยเหตุผลอื่น ๆ ร้อยละ 6 (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2561ก และ Latitude Insights, 2012)

ปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อรายได้ของผู้ขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปริมาณของรถแท็กซี่ที่เพิ่มมากขึ้น จากสถิติจำนวนรถแท็กซี่ที่พร้อมให้บริการในกรุงเทพมหานครจากการจดทะเบียนใหม่และการต่ออายุทะเบียนในช่วง 5 ปี (ระหว่างปี 2552 - 2556) พบอัตราเฉลี่ยปีละ 105,000 คัน หรือเท่ากับอัตราการเพิ่มโดยเฉลี่ยร้อยละ 8.6 ต่อปี แม้ว่าปัจจุบันยังไม่มีการศึกษาวิจัยที่บ่งชี้ว่าจำนวนแท็กซี่ในปัจจุบันของกรุงเทพมหานครมีจำนวนมากหรือน้อยเกินไป เนื่องจากยังคงมีความต้องการเรียกใช้บริการรถแท็กซี่และการขยายความต้องการไปยังพื้นที่ชานเมือง แต่ก็ปรากฏให้เห็นรถแท็กซี่จำนวนมากในบางพื้นที่จนทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่มีปัญหารายได้ลดลง และเกิดปัญหาด้านคุณภาพการให้บริการ เช่น การปฏิเสธผู้โดยสาร การปฏิเสธการให้บริการในบางเส้นทาง และการเลือกรับเฉพาะผู้โดยสารชาวต่างชาติ เป็นต้น แสดงให้เห็นถึงแนวคิดในการแก้ปัญหาเพื่อให้มีรายได้เพียงพอด้วยตัวผู้ขับรถแท็กซี่เองด้วยการเลือกรับผู้โดยสารที่เดินทางในระยะทางไกลเพื่อให้ได้ค่าตอบแทนมากที่สุดในแต่ละเที่ยวของการให้บริการ แม้ว่าตั้งแต่ปี 2557 เป็นต้นมา จำนวนรถแท็กซี่ที่จดทะเบียนใหม่มีสัดส่วนน้อยลงจากช่วงปี 2552 - 2556 แต่การเข้ามาของธุรกิจรถร่วมเดินทาง (Ride Sharing) ได้แก่ Easy Taxi, Grab Taxi และ Uber Taxi (ซึ่งปัจจุบัน Uber Taxi

ได้ควรวรรณธุรกิจกับ Grab Taxi แล้ว) ได้เริ่มมีบทบาทในการให้บริการในกรุงเทพมหานครโดยการให้บริการรถยนต์ส่วนบุคคลและส่งผลกระทบต่อรายได้ของผู้ขับรถแท็กซี่ (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2561ก)

เงื่อนไขเกี่ยวกับการจำกัดจำนวนรถแท็กซี่ที่ให้บริการจึงเป็นประเด็นที่มีการกล่าวถึงอีกครั้งแม้จะได้ยกเลิกการจำกัดจำนวนรถแท็กซี่ในประเทศไทยตั้งแต่ปี 2535 และเมื่อเปรียบเทียบการกำกับดูแลของหน่วยงานภาครัฐเกี่ยวกับการกำหนดจำนวนรถแท็กซี่ในต่างประเทศพบว่า มีการจำกัดการให้บริการเพื่อไม่ให้มีจำนวนรถแท็กซี่มากเกินไป โดยจัดรูปแบบการให้บริการรถแท็กซี่ออกเป็น 2 ลักษณะ คือ (1) รูปแบบการให้บริการแบบจอดรอ โดยการจอดรอตามถนนหรือตามจุดจอดที่กำหนดไว้ และ (2) รูปแบบการสั่งจองสำหรับใช้บริการรถแท็กซี่ (Telephone - booking หรือ Dispatch Taxi หรือ Private Hire Vehicles) อย่างเช่นในประเทศอังกฤษ อย่างไรก็ตามรูปแบบการให้บริการแบบจอดรอผู้โดยสารตามจุดจอดทำให้ต้องใช้พื้นที่สาธารณะในการจอดรอและยังคงพบการวิ่งรถเที่ยวเปล่าอยู่เป็นจำนวนมาก ขณะที่รูปแบบการสั่งจองสำหรับใช้บริการรถแท็กซี่ทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องรอจนกว่าจะมีผู้ใช้บริการเรียกใช้ การให้บริการทั้ง 2 รูปแบบ จึงมีข้อดีและข้อด้อยแตกต่างกันไป (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2561ก)

**2) ด้านความคุ้มครองทางสังคม** เป็นการศึกษาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานและความปลอดภัยด้านชีวอนามัย และการส่งเสริมการประกันสังคม ดังนี้

**ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและความปลอดภัยด้านชีวอนามัย** พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่มีโอกาสเสี่ยงหรือได้รับอันตรายต่อสุขภาพจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน (กระทรวงสาธารณสุข, 2555, สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551 และสมศักดิ์ วุฒิสักดิ์ชัยกุล, 2554) ได้แก่

(1) ด้านกายภาพและด้านเคมี ผู้ขับรถแท็กซี่ได้รับผลกระทบทางด้านกายภาพที่เกิดจากการได้รับความร้อนจากแสงแดด เสียงดังจากเครื่องยนต์และการจราจรบนท้องถนน การสั่นสะเทือนจากเครื่องของรถยนต์ และอื่น ๆ สำหรับด้านเคมี สิ่งที่ผู้ขับรถแท็กซี่ได้รับ ได้แก่ ฝุ่นละออง คิววัน และมลพิษจากการจราจร จากรายงานของกรมควบคุมมลพิษ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ในปี 2561 พบว่า ในหลายพื้นที่ของกรุงเทพมหานครมีปริมาณฝุ่นละอองและอากาศเสียที่เกินกว่าค่ามาตรฐานจากเครื่องยนต์ขดระรถติด หรือจากเครื่องยนต์เก่าที่มีสภาพไม่สมบูรณ์ ผลการตรวจวัดคุณภาพอากาศในกรุงเทพมหานครพบค่าเฉลี่ยรายปี (ค่ามาตรฐาน 25 ไมโครกรัมต่อลูกบาศก์เมตร) และค่าเฉลี่ยรายวัน (ค่ามาตรฐาน 50 ไมโครกรัมต่อลูกบาศก์เมตร) เกินค่ามาตรฐาน ซึ่งจัดเป็นระดับอันตรายต่อร่างกาย ผลที่เกิดจากสภาพแวดล้อมเป็นพิษนี้ทำให้ผู้ใช้รถใช้ถนนเกิดอาการหงุดหงิด อาการเครียด หรือมีความรู้สึกว่าวุ่นทางด้านจิตใจและระบบประสาท ขณะที่ผู้ขับรถแท็กซี่เป็นอาชีพหนึ่งที่ต้องใช้รถใช้ถนนมากกว่ารถยนต์ส่วนบุคคลทั่วไป หรือมีชั่วโมงทำงานเฉลี่ยวันละ 12 ชั่วโมง จึงมีโอกาสได้รับผลกระทบโดยตรงด้านกายภาพและด้านเคมีอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (กรมควบคุมมลพิษ, 2554, กรมควบคุมมลพิษ, 2561 และพรศิริ จงกล, 2553)

(2) ด้านชีวภาพ ผู้ขับรถแท็กซี่มีโอกาสได้รับเชื้อโรคจากระบบทางเดินหายใจและการสัมผัสเนื่องจากต้องปฏิบัติงานในห้องโดยสารที่มีระบบการทำความเย็นแบบปิดที่เอื้อต่อการแพร่กระจายของเชื้อโรค ผู้ขับรถแท็กซี่จึงมีความเสี่ยงต่อโรคเกี่ยวกับระบบทางเดินหายใจ

วัดโรค และอื่น ๆ กระทรวงสาธารณสุขและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านสุขภาพอนามัยจึงให้ความสำคัญกับการป้องกันโรคจากระบบทางเดินหายใจ เช่น วัดโรค โดยจัดให้มีการตรวจเอ็กซเรย์ปอดแก่ผู้ขับรถแท็กซี่ในโครงการต่าง ๆ เช่น โครงการเสริมสร้างความเข้มแข็งด้วยการป้องกันและควบคุมวัดโรคในเมืองใหญ่สำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ในปี 2559 โครงการตรวจคัดกรองผู้ป่วยวัดโรคสำหรับผู้ขับแท็กซี่ในปี 2561 เป็นต้น โดยเป็นกิจกรรมรณรงค์ให้ผู้ขับรถแท็กซี่ให้ความสำคัญกับความเสี่ยงในการได้รับเชื้อโรคจากระบบทางเดินหายใจ เพื่อให้ผู้ขับรถแท็กซี่ปลอดภัยจากวัดโรคควบคู่กับการดำเนินโครงการด้านสุขภาพอนามัย และการเน้นให้ความสำคัญกับการรักษาสุขภาพของรถโดยสารให้สะอาดอยู่เสมอ (กระทรวงสาธารณสุข, 2559ก, กระทรวงสาธารณสุข, 2561 และเจริญจันทร์กมล, 2547)

(3) ด้านอริยาบถจากการทำงาน ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องปฏิบัติงานในอริยาบถเดิมเป็นเวลานานจึงทำให้เกิดอาการปวดเมื่อยตามร่างกาย ผลการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการเจ็บปวดกล้ามเนื้อและกระดูกของผู้ขับรถแท็กซี่และปัจจัยเสี่ยงอันเนื่องมาจากการทำงาน พบอาการเจ็บปวดซึ่งเป็นผลมาจากการนั่งขับรถเป็นเวลานานในแต่ละวันและการยกสัมภาระให้กับผู้โดยสาร ทั้งนี้ปัญหาจากการปฏิบัติงานในพื้นที่จำกัดทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ไม่สามารถเปลี่ยนอริยาบถได้ รวมถึงการใช้อุปกรณ์ที่มีลักษณะไม่เหมาะสมกับสภาพร่างกาย เช่น พวงมาลัย เกียร์ คันเร่ง เบรก คลัตช์ เบาะ และพนักพิง เป็นต้น นอกจากนี้ผลการศึกษาเกี่ยวกับโรคที่พบบ่อยในผู้ขับแท็กซี่ อันดับ 1 ได้แก่ การเกิดตะคริวที่เท้าร้อยละ 81 รองลงมา คือ อาการปวดหลัง ตั้งบริเวณคอ และปวดข้างลำตัว ร้อยละ 74 และอาการบริเวณปวดศีรษะและดวงตาร้อยละ 73 (ประดิษฐ์ สนิทวรรณรงค์, 2555, พรศิริ จงกล, 2553 และกระทรวงสาธารณสุข, 2559ก)

รัฐควีนส์แลนด์ ประเทศออสเตรเลีย ให้ความสำคัญกับอริยาบถในการทำงานของผู้ขับรถแท็กซี่ที่ต้องปฏิบัติงานอยู่ในรถเป็นเวลาหลายชั่วโมงต่อวันจนทำให้เสี่ยงต่ออาการปวดเมื่อย รวมถึงอาการเจ็บปวดที่เกิดจากการช่วยผู้โดยสารยกหรือขนถ่ายสินค้า หน่วยงานภาครัฐผู้ทำหน้าที่กำกับดูแลเกี่ยวกับแรงงานผู้ขับรถแท็กซี่แนะนำให้ผู้ขับปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของตนเอง เช่น การปรับที่นั่งให้อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมกับร่างกาย การปรับกระจกให้เหมาะสมกับตำแหน่งการมองเห็น การเคลื่อนย้ายหรือการขนถ่ายสัมภาระของผู้โดยสารอย่างระมัดระวัง และการผ่อนคลายด้วยการเดินไปรอบ ๆ เพื่อยืดกล้ามเนื้อ เป็นต้น โดยเชื่อว่าความเสี่ยงต่อการเจ็บป่วยและอาการบาดเจ็บเกิดขึ้นได้ง่ายเมื่อผู้ขับรถแท็กซี่ทำงานมากกว่า 60 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ หรือเท่ากับ 12 ชั่วโมงต่อวัน ขณะที่ผู้ขับรถแท็กซี่มีความเสี่ยงต่อการเกิดอาการเมื่อยล้าได้ง่ายเนื่องจากต้องทำงานเป็นกะ เช่น ทำงานตั้งแต่ 06.00 - 18.00 น. ตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ และผู้ขับแท็กซี่บางรายได้ขยายชั่วโมงทำงานออกไปมากกว่า 6 วันต่อสัปดาห์ ทำให้การพักผ่อนไม่เพียงพอ (หรือพักผ่อนน้อยกว่า 7 ชั่วโมงต่อวัน) เป็นต้น (Department of Justice and Attorney - General, 2012)

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของผู้ขับรถแท็กซี่ในเมืองซานฟรานซิสโก รัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา ระบุว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ควรให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพของตนในขณะที่ปฏิบัติงานเพื่อลดอาการเจ็บปวดของร่างกาย และการดูแลตนเองให้เกิดความเครียดน้อยลงจากการปฏิบัติงานเพื่อรักษาสุขภาพและเพื่อความปลอดภัยในการขับขี่ (Burgel et al., 2012 and Department of Justice and Attorney - General, 2012)

(4) ด้านจิตใจ ผู้ขับขี่รถแท็กซี่อาจมีความเครียดที่เกิดจากสภาพการจราจรที่ต้องเผชิญอยู่เป็นประจำ จากการศึกษาพฤติกรรมเชิงจริยธรรมด้านการให้บริการของคนขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานครพบว่า ความเครียดที่เกิดจากสภาวะแวดล้อมต่าง ๆ ที่ผู้ขับขี่ต้องเผชิญในแต่ละวันส่งผลต่อพฤติกรรมรถแท็กซี่ หรือการใช้ยานพาหนะของผู้ขับขี่ ขณะเดียวกันความเครียดที่เกิดขึ้นเป็นผลมาจากความเร่งรีบของผู้โดยสารที่เร่งเร้าให้ผู้ขับขี่ขับรถอย่างรวดเร็วบนเส้นทางการจราจรที่ติดขัดเพื่อให้ถึงจุดหมายได้ทันตามความต้องการ (พัฒนรัตน์ พัฒนาศินทร์, 2555)

(5) ด้านปัญหาอื่น ๆ ที่เกิดขึ้น ผู้ขับขี่รถแท็กซี่อาจมีโรคประจำตัว หรือมีอาการเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นกับอวัยวะต่าง ๆ ภายในร่างกาย เช่น อาการของโรคเกี่ยวกับกระเพาะอาหารที่เกิดจากการรับประทานอาหารไม่ตรงเวลา และกระเพาะปัสสาวะอักเสบอันเป็นผลมาจากการกลั้นปัสสาวะเป็นเวลานาน เป็นต้น (กระทรวงสาธารณสุข, 2559 และสมศักดิ์ วุฒิสักดิ์ชัยกุล, 2554)

**ด้านการส่งเสริมการประกันสังคม** ผลการศึกษาการขยายการประกันสังคมไปสู่แรงงานนอกระบบตามมาตรา 40 ของพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ในรูปแบบสมัครใจ (Voluntary Scheme) พบว่า โครงสร้างเบี้ยประกันไม่เอื้อต่อการเข้าสู่การเป็นสมาชิกของผู้ขับขี่รถแท็กซี่ซึ่งเป็นผู้ที่มีรายได้ไม่แน่นอนและสิทธิที่ได้รับยังเป็นเงื่อนไขสำคัญสำหรับการตัดสินใจเข้าเป็นสมาชิกหรือผู้ประกันตน โดยมีรูปแบบการจ่ายเงินสมทบ ดังนี้ สำหรับผู้ประกันตนในทางเลือกที่ 1 กำหนดให้มีเงินสมทบ 100 บาท โดยผู้ประกันตนจ่าย 70 บาท จะได้รับสิทธิประโยชน์พื้นฐานคุ้มครองใน 3 กรณี คือ เงินทดแทนการขาดรายได้เมื่อเจ็บป่วย เงินทดแทนการขาดรายได้เมื่อทุพพลภาพ และเงินค่าทำศพ ซึ่งผู้ประกันตนจะไม่ได้รับเงินบำเหน็จชราภาพ สำหรับทางเลือกที่ 2 กำหนดให้มีเงินสมทบ 150 บาท โดยผู้ประกันตนจ่าย 100 บาท จะได้รับสิทธิประโยชน์พื้นฐานคุ้มครองใน 4 กรณี โดยเพิ่มสิทธิสำหรับเงินบำเหน็จชราภาพ และทางเลือกที่ 3 กำหนดให้มีเงินสมทบ 450 บาท โดยผู้ประกันตนจ่าย 300 บาท จะได้รับสิทธิประโยชน์พื้นฐานคุ้มครองใน 5 กรณี โดยเพิ่มสิทธิสำหรับเงินสงเคราะห์บุตร แม้ว่าทางเลือกที่ 2 และ 3 จะเพิ่มสิทธิด้านเงินบำเหน็จชราภาพ แต่เนื่องจากแรงงานนอกระบบส่วนใหญ่ยังคงให้ความสำคัญกับสิทธิประโยชน์ด้านบำนาญ รวมถึงยังคงมีความเสี่ยงในการส่งเงินสมทบอย่างต่อเนื่องทำให้แรงงานนอกระบบส่วนใหญ่รวมถึงผู้ขับขี่รถแท็กซี่ไม่ได้เข้าร่วมโครงการ (สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551, สำนักงานกองทุนเงินทดแทน, 2560 และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2561)

**3) ด้านอุบัติเหตุและความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน** ผู้ขับขี่รถแท็กซี่มีความเสี่ยงจากอุบัติเหตุบนถนนที่มีโอกาสเกิดขึ้นได้ง่าย จากสถิติอุบัติเหตุรถโดยสารสาธารณะมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2555 - 2559 พบอุบัติเหตุที่เกิดจากรถโดยสารสาธารณะจำนวน 22,017 ครั้ง รถแท็กซี่เกิดอุบัติเหตุสูงสุด 11,902 ครั้ง (ร้อยละ 54.1) รองลงมา คือ รถโดยสารขนาดเล็ก (รถตู้) 4,754 ครั้ง (ร้อยละ 21.6) รถโดยสารขนาดใหญ่ (รถเมล์ - รถบัส) 4,069 ครั้ง (ร้อยละ 18.5) และรถสามล้อเครื่อง 1,292 ครั้ง (ร้อยละ 5.9) อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นจากรถแท็กซี่ส่วนใหญ่เกิดจากพฤติกรรมรถแท็กซี่ เช่น ขับรถเร็วและไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร เป็นต้น ปัญหาสำคัญของอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นกับผู้ขับขี่รถแท็กซี่ คือ ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน ข้อจำกัดในการหยุดพักตามที่ต้องการ และชั่วโมงการนอนแต่ละวันน้อยกว่า 8 ชั่วโมง ทำให้ผู้ขับขี่รถแท็กซี่เกิดความเครียดระหว่างใช้ยานพาหนะหรือระหว่างปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังเกิดจากปัจจัยอื่น ๆ เช่น อาการข้างเคียงที่เกิดจาก

การรับประทานยาขณะปฏิบัติหน้าที่ซึ่งเป็นผลมาจากอาการเจ็บป่วยแต่ไม่สามารถหยุดพักหรือรักษาตนเองให้หายจนเป็นปกติได้ ปัญหาส่วนตัวที่ทำให้เกิดความเครียดขณะปฏิบัติงาน และอื่น ๆ (กชพรรณ หนูชนะ, 2557, กลุ่มพัฒนาความปลอดภัย, 2560, สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551 และสมาคมส่งเสริมความปลอดภัยและอนามัยในการทำงาน (ประเทศไทย), 2561)

ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ผู้ขับรถแท็กซี่มีโอกาสเดินทางไปในสถานที่ที่ไม่คุ้นเคย หรือการทำงานในเวลากลางคืน ทำให้เสี่ยงต่อปัญหาอาชญากรรม ความเสี่ยงจากการรับส่งผู้โดยสารที่ดื่มสุราหรือใช้สารเสพติด การโจรกรรมรถยนต์ และการชำระค่าโดยสารไม่ครบ และความประมาทจากผู้ขับขี่รายอื่น นอกจากนี้ยังเกิดจากสถานการณ์ที่ไม่สามารถคาดเดาได้ เช่น สภาพอากาศที่เป็นอุปสรรคต่อการขับขี่ ฝนตกหนัก และน้ำท่วม เป็นต้น และเนื่องจากผู้ขับรถแท็กซี่ต้องปฏิบัติงานบนท้องถนนเป็นเวลานานจึงมีโอกาที่จะละเมิดกฏจราจรได้ง่าย

รัฐควีนส์แลนด์ ประเทศออสเตรเลีย มีบทบัญญัติให้ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องดูแลตนเองอย่างเหมาะสมเพื่อสุขภาพและความปลอดภัยของตนเองและผู้โดยสาร เนื่องจากผู้ขับรถแท็กซี่มีโอกาสเสี่ยงจากการใช้ความรุนแรงของผู้โดยสารโดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิบัติงานกับคนแปลกหน้า การทำงานในเวลากลางคืน การทำงานในบริเวณสถานบันเทิง หรือสถานบริการกลางคืน ที่อาจพบเจอผู้โดยสารมีอาการเมินเมาจากการดื่มแอลกอฮอล์และการใช้สารเสพติด การทำงานในเวลากลางคืนยังส่งผลให้ผู้ขับรถแท็กซี่เสี่ยงต่อสภาวะการมองเห็น หรือความเสี่ยงในสภาวะการทำงานที่มีแสงสว่างไม่เพียงพอ หรือในช่วงเวลาที่ผู้โดยสารต้องการใช้บริการเป็นจำนวนมาก เช่น ในช่วงการแข่งขันกีฬา และวันหยุดที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก (Department of Justice and Attorney - General, 2012)

สำหรับประเทศไทย ในปี 2560 กรมการขนส่งทางบกได้เริ่มมาตรการเพิ่มความปลอดภัยของผู้โดยสารรถสาธารณะในโครงการ “แท็กซี่โอเค” (Taxi OK) และ “แท็กซี่วีไอพี” (Taxi VIP) โดยกำหนดให้รถแท็กซี่ที่จดทะเบียนใหม่ทุกคันติดตั้งอุปกรณ์ส่วนบุคคล ประกอบด้วย การใช้ระบบการระบุตำแหน่งบนพื้นโลก (Global Positioning System) หรือ GPS Tracking พร้อมอุปกรณ์แสดงตัวผู้ขับรถ ปุ่มฉุกเฉิน (SOS) และกล้องบันทึกภาพภายในรถ (Snapshot) โดยกำหนดให้เชื่อมระบบสื่อสารกับศูนย์บริการสื่อสารรถยนต์รับจ้าง (แท็กซี่) แต่หลังจากการบังคับใช้ตามกฎหมายได้ไม่ถึง 1 ปี ได้มีการเรียกร้องจากผู้ขับรถแท็กซี่ให้มีการทบทวนนโยบายดังกล่าว เนื่องจากก่อให้เกิดภาระต้นทุนแก่ผู้ขับรถแท็กซี่ที่จดทะเบียนใหม่ตั้งแต่ปี 2561 ซึ่งขณะนี้ยังอยู่ระหว่างการทบทวนมาตรการดังกล่าว (กรมการขนส่งทางบก, 2561ข และ The Bangkok Insight, 2019)

รัฐควีนส์แลนด์ ประเทศออสเตรเลีย มีข้อกำหนดเพื่อความปลอดภัยของผู้ขับรถแท็กซี่ด้วยการแนะนำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ปฏิบัติตามเพื่อให้พ้นจากความเสี่ยง เช่น การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้โดยสาร การตรวจสอบพฤติกรรมอย่างระมัดระวังผ่านกระจกมองหลัง การถือคประตูดุขณะที่ไม่มีผู้โดยสารเรียกใช้บริการขณะเดินทางไปในพื้นที่ที่มีโอกาสเสี่ยงต่อการโจรกรรม การหลีกเลี่ยงการนำทรัพย์สินจำนวนมากติดตัวไปขณะปฏิบัติหน้าที่ การไม่สวมเครื่องประดับราคาแพง หรือการใช้อุปกรณ์ที่มีราคาแพง ได้แก่ โทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ หรือแม้แต่การบอกกล่าวให้

ผู้โดยสารทราบว่าในช่วงเวลาที่ผ่านมาได้รับค่าโดยสารเป็นจำนวนมาก เป็นต้น (กรมการขนส่งทางบก, 2561ง และ Department of Justice and Attorney - General, 2012)

**4) ด้านการเข้าถึงแหล่งเงินทุน** ผู้ขับรถแท็กซี่เป็นกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพอิสระที่มีความจำเป็นต้องใช้เงินทุนในการประกอบอาชีพ จากการศึกษาพบว่า แรงงานนอกระบบที่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนของภาครัฐมีสัดส่วนน้อยกว่าร้อยละ 50 เนื่องจากข้อจำกัดในการกำหนดคุณสมบัติของผู้กู้ ตัวอย่าง การกู้เงินจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรผู้กู้ต้องเป็นเกษตรกรจึงทำให้เกิดปัญหาการกู้ยืมเงินนอกระบบ หรือการขาดข้อมูลหลักฐานเกี่ยวกับรายได้จึงเป็นอุปสรรคในการยื่นกู้ การสำรวจปัญหาหนี้ของผู้ขับรถแท็กซี่พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ร้อยละ 85.2 มีภาระหนี้ทั้งจากในระบบและนอกระบบโดยมีสัดส่วนหนี้ร้อยละ 20 - 40 ของรายได้ วัตถุประสงค์ของการก่อหนี้เพื่อใช้จ่ายทั่วไปร้อยละ 63.9 ซื้อมอเตอร์ไซด์ (รถยนต์) ร้อยละ 28.8 ซื้อมอเตอร์ไซด์ร้อยละ 5.9 และอื่น ๆ ร้อยละ 1.4 ผู้ขับรถแท็กซี่มีหนี้สินเฉลี่ยต่อครัวเรือนเท่ากับ 148,705 บาท และมีหนี้ที่ต้องผ่อนชำระเฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 7,557 บาท

แม้ว่ากระทรวงการคลังจะมีนโยบายให้ธนาคารเฉพาะกิจของรัฐ ได้แก่ ธนาคารออมสิน ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และธนาคารกรุงไทย สนับสนุนเงินกู้แก่กลุ่มผู้ประกอบการอาชีพอิสระซึ่งรวมถึงผู้ขับรถแท็กซี่โดยกำหนดวงเงินกู้ไม่เกิน 800,000 บาท ดอกเบี้ยเฉลี่ยไม่เกินร้อยละ 1 ต่อเดือน โดยสินเชื่อบางรายการมีอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าร้อยละ 5 ต่อปี เพื่อให้ผู้ขับรถแท็กซี่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุน แต่ในทางปฏิบัติพบว่า การให้สินเชื่อสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่เป็นรูปแบบที่ต้องผ่านสหกรณ์ ผู้เข้าร่วมโครงการที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อจากสถาบันการเงินมีจำนวนน้อยจึงทำให้มีสภาพการกู้หนี้ยืมสินนอกระบบต่อไป (ศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 2554 และสถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551)

**5) ด้านการรวมกลุ่ม** ผู้ขับรถแท็กซี่เป็นผู้ใช้แรงงานที่มีปัญหาด้านการรวมกลุ่มเช่นเดียวกับแรงงานนอกระบบอาชีพอื่น แม้ว่าผู้ขับรถแท็กซี่จำนวนมากจะร้อยละ 60 เป็นผู้เช่าขับรถแท็กซี่นิติบุคคล แต่ก็ไม่ได้รวมกลุ่มอาชีพหรือมีความสัมพันธ์กันอย่างเป็นทางการ การประกอบอาชีพที่อิสระจึงทำให้ขาดเป้าหมายในการเจรจาต่อรองหรือเรียกร้องสิทธิต่าง ๆ และขาดความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และความจำเป็นในการรวมกลุ่ม ผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนใหญ่ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมของสหกรณ์แท็กซี่และนิติบุคคลรายอื่น หรือกิจกรรมที่จัดโดยหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจากต้องใช้เวลาในแต่ละวันสำหรับประกอบอาชีพโดยไม่มีวันหยุดจึงขาดความสนใจในการเข้าร่วมกิจกรรม (ภคพันธ์ ศาลาทอง, 2556 และสถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551)

**6) ด้านการแข่งขันและการเข้ามาของธุรกิจรูปแบบใหม่** การแข่งขันของผู้ขับรถแท็กซี่เกิดจากผู้ให้บริการรถแท็กซี่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นจากนโยบายการเปิดเสรีรถแท็กซี่ และในบางพื้นที่ยังเกิดปัญหาการแบ่งเขตการให้บริการโดยใช้สิทธิเพื่อแสวงหาประโยชน์จากการประกอบธุรกิจที่เรียกว่า “อุตสาหกรรมแท็กซี่” การผูกขาดการให้บริการจึงส่งผลกระทบต่อต้นทุนของผู้ประกอบการรถแท็กซี่ และทำให้ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความสะดวก หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงกำหนดมาตรการเพื่อป้องกันการผูกขาดโดยกลุ่มบุคคลด้วยการเปิดลงทะเบียนผู้ขับรถแท็กซี่ที่ต้องการเข้าร่วมให้บริการแก่ผู้โดยสารในพื้นที่ที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก เช่น ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

จำนวน 2,000 คัน ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิจำนวน 8,300 คัน เพื่อรองรับการให้บริการเฉลี่ยวันละ 4,000 คัน (หรือ 7,000 - 8,000 เที่ยวต่อวัน) ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารให้ได้รับบริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ขณะเดียวกันผู้ขับรถแท็กซี่ที่สามารถประเมินจำนวนเที่ยวของการให้บริการในแต่ละช่วงเวลาได้ด้วยตนเอง (ศิริตม์ ดวงรัตน์ และสุธีรวัฒน์ สุวรรณวัฒน์, 2561)

การเข้ามาของธุรกิจรูปแบบใหม่ หรือการให้บริการร่วมเดินทาง เป็นการเข้าสู่อุตสาหกรรมแท็กซี่ของผู้ประกอบการรายใหม่ที่ยังคงมีข้อจำกัดด้านกฎหมาย ได้แก่ ธุรกิจให้บริการของ Grab Taxi และ Uber Taxi (ซึ่งต่อมาได้ควบรวมกิจการกับ Grab Taxi) ที่อาจส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการอาชีพของผู้ขับรถแท็กซี่ที่ให้บริการรูปแบบเดิม ทั้งนี้จากการสำรวจ (นิด้าโพล, 2560) พบว่า ผู้ใช้บริการร่วมเดินทางมีความพึงพอใจมากกว่าการใช้บริการรถแท็กซี่รูปแบบเดิมที่ยังคงพบปัญหาหลัก คือ การปฏิเสธผู้โดยสารร้อยละ 82.5 รองลงมาเป็นปัญหาเกี่ยวกับสภาพห้องโดยสารไม่สะอาดและเครื่องปรับอากาศไม่เย็นร้อยละ 29.9 การขับชื้ออ้อมเส้นทางร้อยละ 28.0 และผู้ขับชื้อใช้กิริยาจาไม่สุภาพร้อยละ 25.6

การให้บริการรถโดยสารในรูปแบบบริการร่วมเดินทางดังกล่าวเป็นการให้บริการโดยผ่านการจองล่วงหน้าผ่านบริษัทเครือข่ายคมนาคม (Transportation Network Company: TNC) ในการเชื่อมต่อการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้โดยสารผ่านทางเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันโดยผู้ประกอบการอิสระซึ่งเป็นเจ้าของรถแท็กซี่หรือรถยนต์ส่วนบุคคลสามารถเข้าร่วมให้บริการ ในประเทศไทยจึงพบการให้บริการด้วยรถโดยสารขนาดต่าง ๆ ได้แก่ การให้บริการด้วยรถยนต์ขนาดเล็ก (ซีดีคาร์) และรถยนต์ขนาดใหญ่ (เช่น บริการด้วยรถยนต์ยี่ห้อ Toyota รุ่น Camry หรือบริการระดับพรีเมียมด้วยรถยนต์ยี่ห้อ Benz รุ่นต่าง ๆ เป็นต้น) ปัจจุบันบริษัท ออไทยแท็กซี่ จำกัด ดำเนินธุรกิจในรูปแบบบริษัทโดยรถแท็กซี่เป็นของผู้ประกอบการและจ้างแรงงานผู้ขับรถในฐานะพนักงานของบริษัทจึงทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่มีสถานะเป็นแรงงานที่อยู่ภายใต้การดูแลในระบบเศรษฐกิจ โดยกำหนดให้มีเงินเดือนขั้นต่ำ (อัตรา 13,000 บาท) การกำหนดสวัสดิการเกี่ยวกับเงินส่วนแบ่งรายได้ เงินค่าล่วงเวลา การกำหนดวันหยุดงานตามประเพณี และการเข้าสู่ระบบหลักประกันสังคม

อย่างไรก็ตามต้องติดตามผลการดำเนินงานในภาพรวมเนื่องจากกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นอาจไม่สอดคล้องกับสถานการณ์จริง ได้แก่ ผู้โดยสารยกเลิกการใช้บริการโดยไม่แจ้งล่วงหน้าเนื่องจากต้องใช้เวลา รอในจุดนัดหมายผู้โดยสารจึงเลือกใช้บริการจากรถโดยสารที่ผ่านไปมาทำให้เกิดค่าใช้จ่ายด้านเชื้อเพลิงและการเสียโอกาสรับผู้โดยสารรายอื่น และจำนวนเที่ยววิ่งของรถแท็กซี่แต่ละคันน้อยกว่าเงินเดือนของพนักงานขับรถทำให้บริษัทต้องเปลี่ยนเงื่อนไขสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่จากการจ้างงานเป็นพนักงานขับรถเป็นผู้เช่าขับแทน นอกจากนี้การกำหนดเงื่อนไขเงินประกันของผู้ขับรถแท็กซี่แต่ละรายเป็นจำนวนเงิน 2 แสนบาท นับเป็นจำนวนเงินที่สูงสำหรับผู้ใช้แรงงานในการสมัครเป็นผู้ขับแท็กซี่ของบริษัท (บริษัท ออลไทยแท็กซี่ จำกัด, 2558 และ Droidsans.com, 2014)

ในประเทศสหรัฐอเมริกา การให้บริการแท็กซี่รูปแบบเดิมที่เรียกว่า “แท็กซี่สีเหลือง” หรือ Yellow Taxi ในกรุงนิวยอร์ก ประสบปัญหาการเข้ามาของธุรกิจบริการร่วมเดินทางเช่นกัน จากรายงานของ The New York City Taxi & Limousine Commission (2018) ซึ่งเป็น



หน่วยงานของรัฐบาลในกรุงนิวยอร์กที่ได้รับใบอนุญาตให้กำกับดูแลรถแท็กซี่พบว่า ตั้งแต่ปี 2015 - 2018 อัตราการเรียกใช้บริการของรถแท็กซี่สีเหลืองมีอัตราส่วนที่ลดลงอย่างต่อเนื่องจากจำนวน 424,459 เที่ยวต่อวัน ในเดือนพฤษภาคม 2015 เหลือเพียง 290,508 เที่ยวต่อวัน ในเดือนพฤษภาคม 2018 ขณะที่อัตราการเรียกใช้บริการของ Uber Taxi อยู่ที่ 55,805 เที่ยวต่อวัน เพิ่มขึ้นเป็น 426,328 เที่ยวต่อวัน และอัตราการเรียกใช้บริการของ Lyft Taxi อยู่ที่ 3,293 เที่ยวต่อวัน เพิ่มขึ้นเป็น 108,105 เที่ยวต่อวัน โดยเปรียบเทียบระหว่างเดือนพฤษภาคม 2015 และเดือนพฤษภาคม 2018 แสดงถึงการให้บริการรูปแบบใหม่ได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด ทั้งนี้เป็นผลมาจากการเรียกใช้บริการที่สะดวกกว่ารถแท็กซี่สีเหลืองและปัญหาการปฏิเสธผู้โดยสารของรถแท็กซี่สีเหลือง ซึ่งเป็นเหตุผลเดียวกับความนิยมในการเรียกใช้บริการรถร่วมเดินทางที่เพิ่มขึ้นในกรุงเทพมหานคร (คม คัมภีรานนท์, 2558 และ Schneider, 2018)

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของผู้ใช้รถแท็กซี่

### 2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต

2.2.1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิต องค์การอนามัยโลก (World Health Organization: WHO) ได้ให้คำจำกัดความ คุณภาพชีวิต (Quality of Life) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลในบริบททางวัฒนธรรมและคุณค่าในสังคมที่บุคคลเป็นสมาชิกอยู่ ประกอบด้วย มิติของคุณภาพชีวิต 4 ปัจจัย ได้แก่ (1) ด้านร่างกาย (Physical Domain) หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับสภาพร่างกายที่ส่งผลต่อการใช้ชีวิตประจำวันของบุคคล (2) ด้านจิตใจ (Psychological Domain) หมายถึง การรับรู้ด้านสภาพจิตใจของตนเองที่ต้องเผชิญกับสิ่งต่าง ๆ (3) ความสัมพันธ์ทางสังคม (Social Relationships) หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของตนเองที่มีต่อบุคคลอื่น และ (4) สิ่งแวดล้อม (Environment) หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต (The WHOQOL Group, 1995)

องค์การเพื่อการศึกษา วิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (The United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization: UNESCO) ให้คำจำกัดความ คุณภาพชีวิต หมายถึง ความพึงพอใจ หรือการมีความสุขกับสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งการศึกษาคุณภาพชีวิตออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ (1) ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบุคคลที่สามารถวัดได้ เช่น การศึกษา รายได้ และเศรษฐกิจ เป็นต้น และ (2) ข้อมูลที่ไม่สามารถวัดได้ เช่น ความรู้สึก ความนิยม และเจตคติ เป็นต้น โดยกำหนดกรอบการประเมินคุณภาพชีวิตใน 2 มิติ ได้แก่ (1) สิ่งที่แสดงให้เห็นอย่างเป็นทางการ เช่น การมีงานทำ การมีรายได้ที่เพียงพอ และการศึกษา เป็นต้น และจากพฤติกรรมที่แสดงออก เช่น การมีส่วนร่วมทางการเมืองและการรวมกลุ่ม เป็นต้น และ (2) สิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติ หรือความเชื่อ เช่น การมีอิสระในการดูแลตนเองและการมีอิสระในการเลือกสิ่งที่ตนเองสนใจ เป็นต้น (UNESCO, 1978)

องค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนาของประเทศกลุ่มยุโรป (Organization for Economic Cooperation and Development: OECD) ให้ความสำคัญกับ “Social Wellbeing” หรือการมีความเป็นอยู่ที่ดีทางสังคมว่ามีความหมายเดียวกับคุณภาพชีวิต (OECD, 1976)

นักวิชาการจากหลากหลายสาขาได้ศึกษาคุณภาพชีวิตและกำหนดความหมายไว้ ดังนี้

Pigou (1932) นักเศรษฐศาสตร์ชาวอังกฤษ ผู้ศึกษาและให้ความสำคัญกับเศรษฐศาสตร์ที่เกี่ยวกับสวัสดิการแห่งรัฐในการสร้างรากฐานทางทฤษฎีเพื่อสนับสนุนให้รัฐกำหนดมาตรการส่งเสริมสวัสดิการให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดย Pigou ให้ความเห็นว่า หากรัฐสามารถกำหนดเงื่อนไขที่ทำให้ประชาชนมีรายได้เท่าเทียมกันมากขึ้นเท่ากับ รัฐสามารถยกระดับสวัสดิการทางเศรษฐกิจสำหรับประชาชนให้สูงขึ้น ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และนั่นแสดงถึงการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

การศึกษาของ Campbell และคณะ (1976) ได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตว่ามีความสัมพันธ์กับปัจจัยทางเศรษฐกิจและปัจจัยด้านจิตวิทยาที่จะส่งผลให้บุคคลมีความสุขในการดำเนินชีวิต

Lawton (1991) ให้ความหมายคุณภาพชีวิตว่าประกอบด้วยปัจจัยทางด้านจิตวิทยาที่เกี่ยวกับมุมมองหรือความคิดเห็นของบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้สึกและความเชื่อของบุคคล

Bowling (2004) นักวิชาการที่ได้ร่วมกับคณะทำงาน European Forum on Population Aging Research/European Group on Quality of Life Extending Quality of Life in Old Age (EQUAL) ให้ความเห็นว่า แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตมีอยู่มากมายหลายระดับ ถ้ากล่าวถึงคุณภาพชีวิตในนโยบายระดับประเทศ หมายถึง การมีสุขภาพที่ดี หรือการได้รับการดูแลทางสังคม Bowling จึงแบ่งคุณภาพชีวิตออกเป็นระดับมหภาค (Macro) หรือในระดับสังคม และระดับจุลภาค (Micro) หรือในระดับบุคคล

Glatzer และคณะ (2015) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิต หมายถึง ความเป็นอยู่ที่ดี (Wellbeing) โดยกล่าวว่า คุณภาพชีวิตมีความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคลในสังคม

การศึกษาคุณภาพชีวิตของนักวิชาการ (Bowling, 2004, Campbell และคณะ, 1976, Lawton, 1991, Glatzer และคณะ, 2015 และ Pigou, 1932) แสดงให้เห็นถึงพัฒนาการจากอดีตที่ให้ความสำคัญกับสิ่งที่วัดได้ เช่น ระดับรายได้ การจ้างงาน การมีที่อยู่อาศัย การศึกษา และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความเป็นอยู่ของผู้คน เป็นต้น ต่อมาได้รวมความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ เช่น การมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี สุขภาวะ และความพึงพอใจในการใช้ชีวิต เป็นต้น

วัลลภา เขยบัวแก้ว (2560) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในมิติที่หลากหลายโดยให้ความหมายของคุณภาพชีวิต หมายถึง สุขและความอยู่ดีมีสุขของบุคคลในด้านร่างกายและสุขภาพ จิตใจ เศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม ศาสนา สวัสดิการและความปลอดภัย การมีสิทธิและเสรีภาพ และเทคโนโลยีสารสนเทศ สอดคล้องกับคุณภาพชีวิตตามความหมายของนักวิชาการต่างประเทศที่ให้ความสำคัญกับความรู้สึกนึกคิดและจิตใจโดยไม่ละเลยข้อมูลสถิติที่สามารถวัดได้และปรากฏให้เห็นอย่างชัดเจน

สรุป ความหมายโดยรวมของคุณภาพชีวิตจึงหมายถึง ระดับการมีชีวิตที่ดี ตามความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อสภาวะแวดล้อมที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อบุคคลผู้นั้น ทั้งทางด้าน ร่างกาย จิตใจ สังคม และสภาพแวดล้อม รวมถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิต

### 2.2.1.2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิต

การกำหนดองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตขึ้นอยู่กับแนวทางการศึกษาและ ข้อกำหนดขององค์กร หน่วยงาน หรือนักวิชาการ การแบ่งองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตกำหนดได้จากข้อมูลที่วัดได้เชิงปริมาณ เช่น ระดับรายได้ ผลผลิต และผลิตภัณฑ์มวลรวม เป็นต้น และ องค์ประกอบที่แสดงถึงตัวชี้วัดทางสังคม เช่น การมีอายุที่ยืนยาวของประชากร ระดับความรู้หรือการ จบการศึกษา และระดับมาตรฐานความเป็นอยู่ เป็นต้น

ภคพันธ์ ศาลาทอง (2555) กำหนดกรอบแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) ว่าเป็นองค์ประกอบหนึ่งของแนวคิดคุณภาพชีวิตที่มีความสำคัญใน ระดับบุคคลและระดับสังคม การสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานส่วนบุคคลและครอบครัวทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และเศรษฐกิจ เพื่อให้บุคคล ดำรงชีวิตอย่างมีความสุข ในการศึกษาวิจัยเรื่องกลไกสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของ แร่งงานนอกระบบภาคบริการ กรณีศึกษากลุ่มคนขับรถแท็กซี่ เขตกรุงเทพมหานคร พบองค์ประกอบ ของคุณภาพชีวิตที่สำคัญ ได้แก่ ค่าตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน สุขภาพ การมีส่วนร่วม การพัฒนาความก้าวหน้า การแก้ปัญหาความขัดแย้ง การติดต่อสื่อสาร และ ความภาคภูมิใจ

วิจิตร ระวีวงศ์ และคณะ และสถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2550) ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของ แร่งงานนอกระบบ โดยศึกษาเฉพาะกรณีผู้ขับขีรถมอเตอร์ไซด์รับจ้างและผู้ค้าขายตลาดนัด ใน กรุงเทพมหานคร ได้กำหนดกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาคุณภาพชีวิตด้วยการพัฒนาแบบวัด คุณภาพชีวิตจากองค์การอนามัยโลก ประกอบด้วย องค์ประกอบทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และ สิ่งแวดล้อม ร่วมกับแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในการทำงาน ความ มั่นคงทางเศรษฐกิจ และชีวิตครอบครัว

สรุป องค์ประกอบของคุณภาพชีวิต ประกอบด้วย ปัจจัยที่สามารถชี้วัดด้วย ข้อมูลสถิติและปัจจัยอื่น ๆ ที่แวดล้อมบุคคลในสังคม ดังนั้น ในการศึกษาปัจจัยเหล่านี้อาจกำหนด ตัวชี้วัดเพื่อให้เกิดความชัดเจนและนำมาอธิบายสิ่งที่ปรากฏได้

### 2.2.1.3 ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิต

การกำหนดตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตอาจแตกต่างกันไปตามจุดมุ่งหมายของ องค์กร หน่วยงาน และนักวิชาการ การวัดคุณภาพชีวิตของ European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (Eurofound, 2017) จากการสำรวจที่ เรียกว่า European Quality of Life Surveys (EQLS) ได้กำหนดการศึกษาคุณภาพชีวิตไว้ 6 ปัจจัย ได้แก่ ค่าตอบแทน ครอบครัว การทำงาน การมีส่วนร่วมในสังคม การดูแลสุขภาพ และการพัฒนา ตนเอง องค์การอนามัยโลกจึงได้พัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพชีวิต หรือแบบวัด WHOQOL จากกรอบ แนวคิดคุณภาพชีวิตที่เน้นด้านการรับรู้ของบุคคลในบริบททางวัฒนธรรม สังคม และสภาพแวดล้อม

ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านร่างกาย จิตใจ ความสัมพันธ์ทางสังคม และสิ่งแวดล้อม สำหรับประเทศไทยได้มีการนำเครื่องมือดังกล่าวมาปรับใช้ เรียกว่า เครื่องมือวัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลกชุดย่อ ฉบับภาษาไทย (World Health Organization Quality of Life Brief - Thai: WHOQOL - BREF - THAI) ซึ่งครอบคลุมตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตทั้ง 4 ปัจจัย ตามการศึกษาขององค์การอนามัยโลก (The WHOQOL Group, 1995)

ในปี 2546 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) ร่วมกับสำนักงานโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (United Nations Development Program: UNDP) จัดทำรายงานการพัฒนาคนของประเทศไทย โดยพัฒนาดัชนีชี้วัดจากดัชนีความก้าวหน้าของคน (Human Achievement Index: HAI) ที่มีลักษณะเป็นดัชนีรวม (Composite Index) ประกอบด้วยดัชนีทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ สุขภาพ การศึกษา การทำงาน รายได้ ที่อยู่อาศัยซึ่งรวมถึงสภาพแวดล้อม ชีวิตครอบครัวและชุมชน คมนาคมและการสื่อสาร และการมีส่วนร่วมในสังคม จากนั้นสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้ดำเนินงานครั้งที่ 2 ในปี 2550 และต่อมาในปี 2552 2557 2558 และล่าสุดในปี 2560 โดยนำข้อมูลที่ได้มาศึกษาเพื่อยกระดับการพัฒนาคุณภาพชีวิตและเสริมสร้างความอยู่ดีมีสุขแก่ประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560)

การกำหนดตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตตามแนวคิดขององค์การอนามัยโลกที่กำหนดให้ครอบคลุมปัจจัยด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ได้รับการยอมรับว่าเป็น “แนวคิดแบบองค์รวม” (Integrative Quality - of - Life: IQL) ที่ครอบคลุมองค์ประกอบย่อยของความเป็นมนุษย์ สอดคล้องกับแนวคิดขององค์การ หน่วยงาน และนักวิชาการ ที่เชื่อว่า คุณภาพชีวิตประกอบด้วยองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยทางด้านร่างกายและจิตใจ โดยแต่ละองค์ประกอบมีปัจจัยย่อยเป็นพื้นฐานเพราะเชื่อว่าคุณภาพชีวิตไม่สามารถอธิบายได้ด้วยกรอบคิดหรือทฤษฎีใดทฤษฎีหนึ่งเนื่องจากคุณภาพชีวิตมีลักษณะเป็นองค์รวมจึงมีปัจจัยย่อยเป็นองค์ประกอบตามแนวคิดหรือความต้องการในแต่ละสังคมเพื่อให้สอดคล้องกับบริบททางสังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมนั้น ๆ (The WHOQOL Group, 1995)

การศึกษาคุณภาพชีวิตของแรงงานนอกระบบได้กำหนดปัจจัยในการศึกษาที่สำคัญ (กระทรวงสาธารณสุข, 2561, สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และ UNDP, 2560, ภคพนธ์ ศาลาทอง, 2555, วิจิตร ระวีวงศ์ และคณะ และสถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550, Bowling and EQUAL, 2004, Campbell และคณะ, 1976, Eurofound, 2017, Glatzer และคณะ, 2015, Pigou, 1920, OECD, 1972, The WHOQOL Group, 1995, Lawton, 1991, UNESCO, 1978 และ United Nations, 2009) ได้แก่

1) **คำตอบแทน** หมายถึง การมีรายได้ที่เพียงพอและยุติธรรม เพื่อตอบสนองต่อความจำเป็นและความต้องการพื้นฐานของบุคคล

2) **ชีวิตครอบครัว** หมายถึง ความสัมพันธ์ที่ดีของสมาชิกในครอบครัว การมีความสุขในการใช้ชีวิตและความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกัน โดยมีพื้นฐานจากแนวคิดที่ว่าครอบครัวเป็นกลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์กัน มีความผูกพันกันทางอารมณ์และจิตใจ มีการดำเนินชีวิตร่วมกัน และมีการพึ่งพิงกันในทางสังคมและเศรษฐกิจ

**3) สภาพแวดล้อมในการทำงาน** หมายถึง ปัจจัยและองค์ประกอบที่แวดล้อมผู้ปฏิบัติงานที่มีผลทางด้านร่างกาย จิตใจ (อารมณ์) และสังคม โดยแบ่งเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ (1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น สถานที่ทำงาน แสงสว่าง เสียงดัง และอุณหภูมิ เป็นต้น (2) สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อจิตใจ เช่น สภาพการทำงานที่กดดัน ความเร่งรีบ ความเบื่อหน่าย และสภาพการทำงานที่ซ้ำซาก เป็นต้น และ (3) สภาพแวดล้อมทางสังคม เช่น การพบปะติดต่อกับเพื่อนร่วมงานหรือตามลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในชีวิตประจำวันที่ต้องพบปะกับผู้อื่นที่ไม่รู้จัก เป็นต้น

**4) การมีส่วนร่วมในสังคม** หมายถึง ความสัมพันธ์กับผู้อื่นหรือการมีส่วนร่วมในสังคม เช่น การเข้าร่วมกิจกรรมของสังคมหรือชุมชนในรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งการให้ความช่วยเหลือสังคมหรือชุมชน เป็นต้น ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลรวมถึงบุคคลที่ไม่รู้จักกันให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมร่วมกันตามความสามารถของตนเอง การแสดงความคิดเห็น การมีบทบาทในการสนับสนุนหรือคัดค้าน และการมีโอกาสดัดสินใจกำหนดปัญหาตามความต้องการของตนเองได้อย่างแท้จริง จึงเป็นการเสริมพลังอำนาจแก่บุคคลให้สามารถจัดการกับทรัพยากรได้

**5) การดูแลสุขภาพ** หมายถึง การใส่ใจเรื่องสุขภาพและภาวะความแข็งแรงสมบูรณ์ของร่างกายเพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมโดยปราศจากโรคภัย และความสามารถในการดูแลตนเองยามเจ็บป่วยเพื่อประกอบอาชีพและดำรงชีวิตได้ตามความจำเป็นขั้นพื้นฐาน

**6) ที่อยู่อาศัย** หมายถึง การมีสิทธิในที่อยู่อาศัยและสามารถอยู่อาศัยได้อย่างปลอดภัย การมีความมั่นคงในการถือครองตามกฎหมายและตามความสามารถในการชำระค่าใช้จ่ายของผู้อยู่อาศัย การมีโครงสร้างพื้นฐานด้านสาธารณูปโภคที่เพียงพอ หรือตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสมต่อการดำรงชีวิตและการประกอบอาชีพ และการได้รับความคุ้มครองในการอยู่อาศัย

**7) การเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง** หมายถึง การเปลี่ยนแปลงตนเองในทางที่ดีขึ้นด้วยการพัฒนาศักยภาพทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ (อารมณ์) และสังคม เพื่อให้บุคคลสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุขและสามารถทำประโยชน์ให้กับสังคม

**8) การติดต่อสื่อสาร** หมายถึง กระบวนการในการติดต่อ แลกเปลี่ยนความคิด หรือการให้ข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคคลในสังคม เนื่องจากข้อมูลข่าวสารมีการเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารจึงมีส่วนช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสังคมได้

### 2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของผู้ชั้บรณแท้กชี้

ผู้วิจัยศึกษาปัจจัยแวดล้อมที่ส่งผลต่อแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของผู้ชั้บรณแท้กชี้ในระดับต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ระดับนโยบาย ได้แก่ กฎระเบียบ กฎเกณฑ์ และข้อบังคับ ที่กำหนดขึ้นเพื่อให้ผู้ชั้บรณแท้กชี้ปฏิบัติตาม
- 2) ระดับหน่วยงาน ได้แก่ องค์กรหรือหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับผู้ชั้บรณแท้กชี้
- 3) เครือข่ายที่เกี่ยวข้องกับผู้ชั้บรณแท้กชี้

#### 4) ชุมชนที่เกี่ยวข้องกับผู้ขับรถแท็กซี่

##### 2.2.2.1 กฎระเบียบ กฎเกณฑ์ และข้อบังคับ

1) **ค่าตอบแทน** กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติโดยมีหลักการสำคัญตามกฎกระทรวง ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2535) ได้แก่ (1) การไม่จำกัดจำนวนรถแท็กซี่ที่ต้องการจดทะเบียนทำให้ผู้ประกอบการรถแท็กซี่มีต้นทุนลดลงจากเดิม (หรือก่อนปี 2535 ที่เริ่มนโยบายการเปิดเสรีรถแท็กซี่) ซึ่งขณะนั้นผู้ประกอบการรถแท็กซี่ต้องใช้เงินทุนสำหรับการชำระค่าป้ายทะเบียนรถแท็กซี่ในอัตราที่สูงมากเนื่องจากป้ายสำหรับการประกอบกิจการรถแท็กซี่มีจำนวนจำกัด และ (2) การกำหนดลักษณะของรถแท็กซี่เพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน ได้แก่ การกำหนดขนาดของเครื่องยนต์ให้มีความจุกระบอกสูบตั้งแต่ 1500 ซีซีขึ้นไป การกำหนดให้เป็นรถใหม่ที่มีอายุการใช้งานไม่เกิน 2 ปี หรือใช้งานมาแล้วไม่เกิน 20,000 กิโลเมตร โดยกำหนดอายุการใช้งานไม่เกิน 7 ปี และในปี 2539 ได้มีการกำหนดให้รถแท็กซี่ที่จดทะเบียนใหม่ติดตั้งวิทยุสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกในการเรียกใช้บริการตามข้อกำหนดจากกฎกระทรวง ฉบับที่ 26 ต่อมาได้มีข้อกำหนดขยายอายุการใช้งานออกเป็น 9 ปีและ 12 ปีตามกฎกระทรวง ฉบับที่ 29 (พ.ศ. 2541) และกฎกระทรวง ฉบับที่ 39 (พ.ศ. 2544) ตามลำดับ

ผลการศึกษาของกรมการขนส่งทางบกพบว่า ข้อกำหนดดังกล่าวก่อให้เกิดประโยชน์กับผู้ขับรถแท็กซี่เนื่องจากช่วยลดจำนวนการวิ่งเที่ยวเปล่าจากการเรียกใช้บริการผ่านศูนย์วิทยุแท็กซี่ และเป็นประโยชน์ในการลดปัญหาการจราจร และผลการศึกษาเกี่ยวกับการควบคุมมลพิษพบว่า มลพิษที่เกิดจากรถที่มีอายุการใช้งานนานก่อให้เกิดผลเสียต่อมลภาวะ และผลเสียที่เกิดกับการบำรุงรักษาเครื่องยนต์เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายสูงกว่ารถที่มีอายุการใช้งานน้อย ต่อมาจึงกำหนดอายุการใช้งานรถแท็กซี่จำนวน 9 ปี ตามกฎกระทรวง ฉบับที่ 29 (พ.ศ. 2548) โดยกำหนดให้รถแท็กซี่ที่จดทะเบียนตั้งแต่วันที่ 26 ธันวาคม 2548 ให้มีอายุการใช้งาน 9 ปี ตามความในกฎกระทรวงว่าด้วยรถยนต์รับจ้างบรรทุกคนโดยสารไม่เกิน 7 คน พ.ศ. 2560 ซึ่งให้ไว้ ณ วันที่ 2 สิงหาคม 2560 โดยพบว่า ในปี 2560 รถแท็กซี่ที่ครบกำหนดอายุการใช้งาน 12 ปี ประกอบด้วยรถแท็กซี่ส่วนบุคคลและรถแท็กซี่นิติบุคคลจำนวน 1.1 หมื่นคัน ต้องออกจากระบบการให้บริการ (กรมการขนส่งทางบก, 2561จ)

2) **ชีวิตครอบครัว** กรมกิจการเด็กและเยาวชน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ดำเนินโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิดเพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายแก่ครัวเรือนด้วยการกำหนดคุณสมบัติของผู้ได้สิทธิรับเงินอุดหนุน รวมถึงการจัดทำคู่มือโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิดในปี 2561 ไว้ โดยมีหลักเกณฑ์และขั้นตอนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ในโครงการ ผู้ขับรถแท็กซี่สามารถเข้าร่วมโครงการเพื่อแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของครอบครัวได้ตามภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ในปัจจุบัน และตามเกณฑ์การพิจารณารายได้เฉลี่ยของสมาชิกแต่ละคนในครอบครัวในอัตราต่ำกว่า 36,000 บาทต่อปี (กรมกิจการเด็กและเยาวชน, 2561 และกรมกิจการเด็กและเยาวชน 2561)

นอกจากนี้กระทรวงการคลังได้กำหนดมาตรการแก้ไขปัญหานี้นอกระบบ โดยแก้ไขการบังคับใช้กฎหมาย 2 ฉบับ ได้แก่ พระราชบัญญัติห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา ฉบับ พ.ศ. 2560 เพื่อ

ป้องกันไม่ให้ลูกหนี้ถูกเอารัดเอาเปรียบจากอัตราดอกเบี้ยที่แพงกว่ากฎหมายกำหนด และกำหนดให้เจ้าหนี้เก็บดอกเบี้ยได้ไม่เกินร้อยละ 15 ต่อปี และพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 กำหนดห้ามการทวงหนี้ด้วยวิธีการข่มขู่ลูกหนี้ โดยมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กระทรวงการคลัง กระทรวงมหาดไทย กระทรวงยุติธรรม และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ นอกจากนี้กระทรวงการคลังยังมีมาตรการจัดหาแหล่งเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ โดยมอบหมายให้ธนาคารออมสิน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์เพื่อการเกษตร จัดโครงการสินเชื่อแก่ผู้มีรายได้น้อยที่มีความจำเป็นต้องใช้เงินยามฉุกเฉิน มาตรการดังกล่าวสามารถช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนภายในครอบครัวแก่ผู้ซ้บรถแท็กซี่ หรือช่วยให้มีเงินที่ได้ไปชำระหนี้ในระบบได้ (กระทรวงการคลัง, 2561)

การส่งเสริมมาตรการแก้ไขปัญหานี้ในระบบ ภาครัฐได้กำหนดให้เจ้าหนี้ลงทะเบียนธุรกิจสินเชื่อใน 2 รูปแบบ ได้แก่ นาโนไฟแนนซ์หรือสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพ สำหรับวงเงินกู้ไม่เกิน 1 แสนบาทต่อราย และพีโกไฟแนนซ์หรือสินเชื่อรายย่อยระดับจังหวัด สำหรับวงเงินกู้ไม่เกิน 5 หมื่นบาทต่อราย จากการสำรวจสภาพแรงงานในประเทศไทยพบว่า ในปี 2560 หนี้นอกระบบของกลุ่มผู้ใช้แรงงานลดลงอยู่ที่ร้อยละ 53.6 จากปี 2559 ที่ร้อยละ 60.6 ซึ่งเป็นระดับลดลงสูงสุดในรอบ 4 ปี เท่ากับเป็นการนำลูกหนี้และเจ้าหนี้เข้าสู่ระบบทางการเงินเพิ่มมากขึ้น (กระทรวงการคลัง, 2561 และศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 2554)

**3) สภาพแวดล้อมในการทำงาน** กองความปลอดภัยแรงงาน สำนักความปลอดภัยแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน ส่งเสริมแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน สำหรับแรงงานนอกระบบในด้านต่าง ๆ ดังนี้ (1) การส่งเสริมให้งดสูบบุหรี่ งดการดื่มสุรา และงดการใช้สารเสพติด (2) การส่งเสริมการตรวจสุขภาพประจำปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง (3) การส่งเสริมกิจกรรมด้านสุขภาพ ได้แก่ การออกกำลังกาย และการรับประทานอาหารที่สะอาดและปรุงสุก (4) การล้างมือก่อนรับประทานอาหาร และการทำความสะอาดร่างกายหลังเสร็จจากงาน และ (5) การคัดแยกและเก็บขยะ สำหรับผู้ซ้บรถแท็กซี่จะได้ประโยชน์จากการปฏิบัติตามคำแนะนำ เช่น การรักษาสุขภาพร่างกายให้พร้อมสำหรับการขับขี่ การตรวจร่างกายประจำปีเพื่อป้องกันโรคที่เกิดจากการทำงานโดยเฉพาะโรคที่พบบ่อยในกลุ่มผู้ซ้บรถแท็กซี่ การชำระร่างกายหลังจากการปฏิบัติงานในแต่ละวัน การออกกำลังกาย และการพักผ่อนให้เพียงพอ เป็นต้น (กลุ่มพัฒนาความปลอดภัย, 2560)

**4) การมีส่วนร่วมในสังคม** กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม ได้เพิ่มความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการด้วยระบบการจัดเก็บข้อมูลผู้ซ้บรถแท็กซี่ที่สามารถระบุตัวตน การขึ้นทะเบียนตัวรถ การทำประกันภัยประเภทรถรับจ้างสาธารณะ และการติดตั้ง GPS เพื่อจำกัดความเร็วของรถ การเก็บข้อมูลแสดงตำแหน่งและความเร็วของรถแบบเรียลไทม์ (Real - Time) ทำให้เห็นตำแหน่งที่มีการใช้ความเร็วและแสดงถึงความเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุ การบันทึกประวัติที่ศูนย์ข้อมูลประวัติผู้ซ้บรถสาธารณะประเภทรถแท็กซี่เพื่อการตรวจสอบและป้องกันไม่ให้ผู้ที่เคยกระทำความผิดร้ายแรงเข้าสู่ระบบบริการสาธารณะ มาตรการดังกล่าวจึงเป็นการป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในสังคมได้อีกทางหนึ่ง อย่างไรก็ตามกรมการขนส่งทางบกอาจมีการทบทวนเกี่ยวกับมาตรการเพิ่มความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ เนื่องจากมีความเชื่อมโยงกับโครงการแท็กซี่โอเคที่ได้รับการ

ร้องเรียนจากผู้ขับรถแท็กซี่ว่าทำให้ภาระต้นทุนเพิ่มสูงขึ้นสำหรับรถแท็กซี่ที่จดทะเบียนใหม่ (กรมการขนส่งทางบก, 2560ก และ The Bangkok Insight, 2019)

**5) การดูแลสุขภาพ** สำนักโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ส่งเสริมผู้ขับรถแท็กซี่โดยกำหนดแนวทางการปฏิบัติเพื่อป้องกันความเสี่ยง หรือป้องกันอันตรายที่เกิดจากการทำงานทั้งก่อนการขับขี่ ระหว่างการขับขี่ และภายหลังการขับขี่ ดังนี้ (1) ด้านกายภาพที่เกิดจากความร้อนหรือแสงแดด เสียงดังจากเครื่องยนต์และการจราจร การสั่นสะเทือนจากเครื่องยนต์ เคมีต่าง ๆ เช่น ฝุ่น ละออง ควัน และมลพิษจากการจราจร เป็นต้น และ (2) ด้านชีวภาพที่เกิดจากการได้รับเชื้อโรคจากระบบทางเดินหายใจและการสัมผัส อาการปวดเมื่อยตามร่างกายจากการอยู่ในอิริยาบถเดิมเป็นเวลานาน และความเครียดจากสภาวะแวดล้อมที่ต้องเผชิญอยู่เป็นประจำ

สำนักโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อมจึงแนะนำวิธีการปฏิบัติแก่ผู้ขับรถแท็กซี่ ได้แก่ (1) การสังเกตและตรวจสอบสุขภาพของผู้ขับรถแท็กซี่ก่อนการปฏิบัติงาน และการเตรียมความพร้อมของรถก่อนการขับขี่ (2) การดูแลตนเองขณะขับรถในฤดูกาลต่าง ๆ เช่น เมื่อต้องเผชิญกับแดดแรง หรือฝนที่ตกหนัก และระหว่างการขับขี่ในสภาพการจราจรแออัดและติดต่อกันเป็นเวลานาน และการหยุดพักเมื่อร่างกายไม่พร้อม (3) การดูแลตนเองหลังจากการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การชำระร่างกายให้สะอาด การพักผ่อนให้เพียงพอ และการผ่อนคลายกล้ามเนื้อด้วยวิธีการต่าง ๆ และ (4) การตรวจสอบสุขภาพประจำปี เพื่อป้องกันอาการเจ็บป่วย หรืออาการผิดปกติ และการตรวจสอบสุขภาพตามความเสี่ยง เช่น การตรวจสมรรถภาพการมองเห็นและการตรวจสมรรถภาพปอด เป็นต้น นอกจากนี้ยังแนะนำวิธีการปฏิบัติสำหรับผู้โดยสารที่มีอาการเจ็บป่วย เช่น การสวมหน้ากากอนามัยเพื่อป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรค และการแจ้งให้ผู้ขับขี่เปิดหน้าต่างเพื่อให้อากาศถ่ายเทขณะใช้บริการรถแท็กซี่ เป็นต้น (กระทรวงสาธารณสุข, 2559ก)

ข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพ เช่น มาตรฐานความปลอดภัยและสุขอนามัยของรถโดยสารสาธารณะตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขที่กำหนดให้ผู้ขับรถแท็กซี่รักษาความสะอาดทั้งในและนอกตัวรถ โดยกำหนดให้ห้องโดยสารต้องปราศจากกลิ่นเหม็น กลิ่นอับชื้น กลิ่นบูหรี หรือกลิ่นอื่น ๆ และด้านความปลอดภัยของรถ ได้กำหนดให้มีการตรวจสภาพรถแท็กซี่ตามเกณฑ์ของกรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม สำหรับมาตรฐานความสะอาดรถแท็กซี่ที่ผ่านเกณฑ์การตรวจสอบจะได้รับป้ายสติ๊กเกอร์ “ผู้โดยสารอุ่นใจ แท็กซี่ไทย ใส่ใจสุขภาพ” พร้อมเจลล้างมือ น้ำยาเช็ดทำความสะอาดสำหรับฆ่าเชื้อโรคที่เบาะผู้โดยสาร หน้ากากอนามัย และคู่มือการดูแลสุขภาพประจำรถ (กระทรวงสาธารณสุข, 2559ก)

**6) ที่อยู่อาศัย** กระทรวงการคลังมีนโยบายส่งเสริมการมีที่อยู่อาศัยของแรงงานนอกระบบโดยร่วมกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐในการกำหนดนโยบายการปล่อยสินเชื่อเป็นวงเงิน 5 พันล้านบาท โดยมีข้อกำหนดการปล่อยสินเชื่อให้กับแรงงานนอกระบบในฐานะกลุ่มลูกค้าที่ต้องให้ความช่วยเหลือเป็นพิเศษสำหรับอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาการกู้ โดยมีวงเงินต่อรายไม่เกิน 4 - 5 แสนบาท สำหรับการซื้อที่อยู่อาศัยประเภทคอนโดมิเนียมที่ตั้งอยู่ชานเมือง บ้านมือสอง บ้านเอื้ออาทร หรือบ้านมั่นคง จากนโยบายดังกล่าวทำให้ผู้มีรายได้น้อยมีโอกาสเป็นเจ้าของที่อยู่อาศัย



ประมาณ 1 หมื่นราย ด้วยการกำหนดวงเงินกู้ที่สอดคล้องกับรายได้ เช่น อัตราการผ่อนชำระรายเดือน ๆ ละ 2,000 บาท เพื่อให้แรงงานนอกระบบสามารถผ่อนชำระได้อย่างต่อเนื่องจนเกิดเป็นวินัยทางการเงิน และไม่เกิดความเสียด้านการเงิน (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2554)

ความสำเร็จของนโยบายการสนับสนุนสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อยให้มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง กระทรวงการคลังได้ดำเนินนโยบายดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง เช่น ในปี 2559 โครงการสินเชื่อประชารัฐปล่อยกู้เพื่ออาชีพอิสระทำให้แรงงานกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่สามารถมีกรรมสิทธิ์ในที่อยู่อาศัย และทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่รวมถึงสมาชิกในครอบครัวมีโอกาสใช้ชีวิตอยู่ในแหล่งประกอบอาชีพของตนเอง (กระทรวงการคลัง, 2559)

**7) การพัฒนาตนเอง** สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ให้ความสำคัญด้านการศึกษาและฝึกอบรมเกี่ยวกับพื้นฐานด้านการใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสาร ซึ่งเป็นคุณสมบัติเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานให้กับผู้ขับรถแท็กซี่ เนื่องจากการให้บริการของผู้ขับรถแท็กซี่เป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้คนจำนวนมาก การปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยและการให้บริการที่ดีจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากสำหรับการเป็นผู้ให้บริการด้านการขนส่งสาธารณะ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ได้กำหนดให้ผู้ขับรถแท็กซี่ได้รับความรู้และมีทักษะในการขับรถแท็กซี่ สามารถควบคุมยานพาหนะได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร โดยเกณฑ์การปฏิบัติหน้าที่ที่กำหนดไว้ มีดังนี้ (1) การขับรถแท็กซี่ด้วยความปลอดภัย ได้แก่ การขับเคลื่อนรถอย่างนิ่มนวลและการขับอย่างปลอดภัย (2) การกำหนดเกณฑ์ในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร ได้แก่ การแต่งกายถูกต้องตามข้อกำหนดของกรมการขนส่งทางบก การให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารตามที่ได้รับร้องขออย่างเต็มใจและสุภาพ การให้บริการถึงจุดหมายปลายทาง การชำระค่าโดยสารตามข้อกำหนดของกรมการขนส่งทางบก และ (3) การสื่อสารกับผู้โดยสารในขณะปฏิบัติหน้าที่ เช่น การใช้กิริยาและวาทะที่สุภาพ เป็นต้น (สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน), 2561)

**8) การติดต่อสื่อสาร** กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม ยกระดับมาตรฐานการให้บริการแท็กซี่ในประเทศไทยด้วยการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยและการปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้นในโครงการแท็กซี่ไอเคและแท็กซี่วีไอพีด้วยการติดตั้งอุปกรณ์เพิ่มความปลอดภัย GPS Tracking ที่สามารถระบุหรือบันทึกข้อมูลการเดินทางของรถ ระบบยืนยันตัวตนของผู้ขับขี่ กล้องบันทึกภาพในรถ ปุ่มฉุกเฉิน และการเชื่อมข้อมูลแบบเรียลไทม์กับ 3 หน่วยงานหลัก คือ ศูนย์แท็กซี่ที่มีอยู่ 14 ศูนย์ทั่วประเทศ กรมการขนส่งทางบก และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยกรมการขนส่งทางบกได้ดำเนินการด้านการกำกับดูแล ควบคุม คัดกรอง และบังคับใช้กฎหมายเพื่อให้สามารถติดตามรถและติดตามตัวผู้ขับขี่ได้ (กระทรวงคมนาคม, 2561ข)

มาตรการดังกล่าวนอกจากจะอำนวยความสะดวกและเพิ่มความปลอดภัยในการใช้บริการยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเดินรถและลดการวิ่งเที่ยวเปล่า ซึ่งจะทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่มีรายได้เพิ่มขึ้น และอุปกรณ์ที่ติดตั้งภายในรถจะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกมั่นใจในอัตราค่าโดยสารที่ถูกกำหนดไว้ตามมาตรฐานและสามารถตรวจสอบได้ นับเป็นการคุ้มครองสิทธิระหว่างผู้ขับรถแท็กซี่และผู้ใช้บริการเนื่องจากสามารถติดตามพฤติกรรมผู้ขับขี่ได้ตลอดเวลาที่ใช้บริการ นอกจากนี้ยังเป็นการคัดกรองผู้ขับรถแท็กซี่และสภาพของรถแท็กซี่ที่เข้าร่วมบริการให้มีสภาพ

พร้อมใช้งาน อย่างไรก็ตามกรมการขนส่งทางบกอาจมีการทบทวนมาตรการดังกล่าวเนื่องจากมีความเชื่อมโยงกับโครงการแท็กซี่โอเคที่ได้รับการร้องเรียนจากผู้ขับขี่แท็กซี่ว่าทำให้ภาระต้นทุนเพิ่มสูงขึ้นสำหรับรถแท็กซี่ที่จดทะเบียนใหม่ (กรมการขนส่งทางบก, 2561ข และ The Bangkok Insight, 2019)

### 2.2.2.2 หน่วยงานภาครัฐ

1) **ค่าตอบแทน** กระทรวงคมนาคมกำหนดอัตราค่าโดยสารตามที่ปรากฏบนมิเตอร์โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมสำหรับผู้ให้บริการ และยึดแนวทางการกำหนดอัตราค่าโดยสารให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ และคำนึงถึงประโยชน์ของทั้งสองฝ่าย โดยพิจารณาร่วมกับปัจจัยอื่น ๆ เช่น สภาพการจราจรในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และต้นทุนของผู้ขับขี่รถแท็กซี่ระหว่างการจราจรติดขัด เป็นต้น การกำหนดอัตราค่าตอบแทนสำหรับรถยนต์รับจ้างบรรทุกผู้โดยสารไม่เกิน 7 คน (รถแท็กซี่มิเตอร์) ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ตามที่ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาและให้มีผลตั้งแต่วันที่ 13 ธันวาคม 2557 (กระทรวงคมนาคม, 2557) มีดังนี้

ระยะทาง 1 กิโลเมตรแรกเท่ากับ 35.00 บาท

ระยะทางเกินกว่า 1 กิโลเมตรถึงกิโลเมตรที่ 10 เท่ากับกิโลเมตรละ 5.50 บาท

ระยะทางเกินกว่า 10 กิโลเมตรถึงกิโลเมตรที่ 20 เท่ากับกิโลเมตรละ 6.50 บาท

ระยะทางเกินกว่า 20 กิโลเมตรถึงกิโลเมตรที่ 40 เท่ากับกิโลเมตรละ 7.50 บาท

ระยะทางเกินกว่า 40 กิโลเมตรถึงกิโลเมตรที่ 60 เท่ากับกิโลเมตรละ 8.00 บาท

ระยะทางเกินกว่า 60 กิโลเมตรถึงกิโลเมตรที่ 80 เท่ากับกิโลเมตรละ 9.00 บาท

ระยะทางเกินกว่า 80 กิโลเมตรขึ้นไปเท่ากับกิโลเมตรละ 10.50 บาท

ในกรณีที่รถจอด หรือเคลื่อนที่ได้ไม่เกิน 6 กิโลเมตรต่อชั่วโมง มิเตอร์เวลาจะยังคงทำงานต่อไปในอัตราค่าโดยสาร 2 บาทต่อนาที โดยมีเตอร์จะเพิ่มขึ้นครั้งละ 2 บาท และการคำนวณค่าโดยสารนั้นจะคิดแยกเป็นส่วนหนึ่งของระยะทางและส่วนของเวลา ส่วนของระยะทาง มิเตอร์คำนวณค่าโดยสารได้เท่าไร จะถูกคำนวณเป็นจำนวนเต็มคี่ที่อยู่ถัดขึ้นไป (เช่น คำนวณได้ 47.75 บาท จะปัดขึ้นเป็น 49 บาท ซึ่งเป็นจำนวนเต็มคี่ที่อยู่ถัดไป) ส่วนของเวลา มิเตอร์เวลาคำนวณค่าโดยสารได้เท่าไร จะคำนวณเป็นจำนวนเต็มคี่ที่อยู่ลงมา (เช่น มิเตอร์เวลาเดินไปได้ 3.75 บาท จะคำนวณเป็น 2 บาท ซึ่งเป็นจำนวนเต็มคี่ที่อยู่ถัดลงมา)

การกำหนดอัตราการให้บริการรถแท็กซี่หลังจากนโยบายการเปิดเสรีในปี 2535 เพื่อแก้ไขปัญหาการเรียกค่าบริการในอัตราที่สูง และการกำหนดค่าโดยสารเริ่มต้นถือเป็นมาตรการหนึ่งในการกำกับดูแลด้านราคาสำหรับผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ตั้งแต่จุดเริ่มต้นของการให้บริการ เมื่อพิจารณาต้นทุนในการประกอบอาชีพของผู้ขับขี่แท็กซี่พบว่า ผู้ขับขี่แท็กซี่มีรายได้ต่อวันหลังหักค่าใช้จ่ายแล้วประมาณ 300 - 400 บาท (จากรายได้เฉลี่ยวันละ 1,600 บาท โดยมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยวันละ 1,200 บาท) ซึ่งเทียบเท่ากับค่าแรงขั้นต่ำของผู้ใช้แรงงานในระบบเศรษฐกิจ (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2561ข)

สำหรับข้อพิจารณาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการกำกับดูแลค่าโดยสารของแท็กซี่ในอัตราเริ่มต้น 35 บาท จากการศึกษาของสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (ทีดีอาร์ไอ) ร่วมกับกรมการขนส่งทางบกเห็นว่า อัตราเริ่มต้นที่ 35 บาท ยังคงเหมาะสมในสภาวะปัจจุบัน แต่อาจต้อง

เพิ่มการพิจารณาในการคำนวณค่าโดยสารตามระยะทางที่เดินทางจริงร่วมกับระยะเวลาการหยุดรถ จากสภาพการจราจร ซึ่งแนวทางดังกล่าวจะส่งผลให้ผู้ขับขี่รถแท็กซี่ได้รับค่าโดยสารเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากการเพิ่มตามระยะทาง และจากสภาพการจราจรที่ติดขัดในอัตรา 50 สตางค์ต่อนาที เช่น การใช้บริการแท็กซี่ในระยะทาง 5 กิโลเมตร จะเป็นค่าโดยสารตามระยะทาง 50 บาท และหากพบปัญหา สภาพการจราจรติดขัด 20 นาที จะมีค่าโดยสารเพิ่มขึ้นอีก 10 บาท ทำให้ผู้โดยสารต้องจ่ายเงิน ทั้งหมด 60 บาท เป็นต้น เท่ากับอัตราค่าโดยสารจะถูกปรับขึ้นร้อยละ 10 ซึ่งจะมีผลให้ผู้ขับขี่รถแท็กซี่ มีรายได้เพิ่มขึ้นวันละ 1,600 - 1,800 บาท เมื่อหักต้นทุนแล้วผู้ขับขี่รถแท็กซี่จะมีรายได้เฉลี่ยอยู่ที่ 400 - 500 บาท ที่ประเมินว่าเป็นอัตราที่สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจมากกว่าปัจจุบัน (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2561ก)

**2) ชีวิตครอบครัว** รัฐบาลมีบทบาทในการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายสำหรับ สมาชิกในครอบครัว เช่น โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด และมาตรการการแก้ไข ปัญหาหนี้นอกระบบ เป็นต้น สำหรับมาตรการอุดหนุนค่าใช้จ่ายในการเลี้ยงดูบุตร โดยมติ คณะรัฐมนตรีวันที่ 22 มีนาคม 2559 คณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาเด็กและเยาวชนแห่งชาติ (กดยช.) มอบหมายให้กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ร่วมกับ กระทรวงมหาดไทยและกระทรวงสาธารณสุขดำเนินโครงการอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิดให้มี คุณภาพชีวิตที่ดีโดยการอุดหนุนเงินให้แก่ผู้มีบุตรจำนวน 600 บาทต่อคนต่อเดือน ตั้งแต่แรกเกิดจนถึง อายุ 3 ปี ต่อมาในปี 2562 ได้ขยายการอุดหนุนดังกล่าวจนถึงอายุ 6 ปี (กรมกิจการเด็กและ เยาวชน, 2562)

การประเมินสถานการณ์จำลองสำหรับมาตรการช่วยค่าใช้จ่ายในการเลี้ยงดู บุตรดังกล่าวโดยจิราภรณ์ แผลงประพันธ์ สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทยร่วมกับผู้เชี่ยวชาญ จากต่างประเทศ (The Economic Policy Research Institute - EPRI) พบว่า การให้เงิน กลุ่มเป้าหมายทุกเดือนอย่างต่อเนื่องจะส่งผลต่อการลดลงของความยากจนจากการแบ่งเบาภาระ ค่าใช้จ่ายภายในครอบครัว นอกจากนี้ยังพบว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์ใน 3 ด้าน ได้แก่ (1) เด็กที่ได้รับ เงินอุดหนุนจะมีภาวะโภชนาการดีขึ้นจากการดื่มน้ำหนักและส่วนสูง (2) เด็กที่ได้รับเงิน อุดหนุนสามารถเข้าถึงบริการสุขภาพได้มากขึ้นจากอัตราการเข้ารับการฉีดวัคซีนตามช่วงเวลา ที่กำหนดได้มากขึ้น และ (3) การได้รับเงินอุดหนุนเป็นประจำทำให้มารดาหรือผู้เลี้ยงดูโดยตรงมีอำนาจ ในการตัดสินใจใช้จ่ายเงินที่ได้รับมาเพื่อจัดหาอาหารและสิ่งของที่จำเป็นได้มากขึ้น (กรมกิจการเด็ก และเยาวชน, 2560 และจิราภรณ์ แผลงประพันธ์ สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย และ The Economic Policy Research Institute (EPRI), 2561)

มาตรการการให้เงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูบุตร (Child Support Grant: CSG) เป็นรูปแบบสวัสดิการในการอุดหนุนค่าใช้จ่ายเพื่อการคุ้มครองทางสังคมแก่ผู้ที่อยู่ในช่วงพึ่งพิง เป็นพิเศษ ซึ่งภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ให้ความสำคัญในการเลี้ยงดูเพื่อให้บุตรได้รับความ คุ้มครอง โดยรัฐจะจ่ายเงินอุดหนุนให้กับผู้เลี้ยงดูเด็กอย่างสม่ำเสมอทุกเดือนโดยผู้รับไม่ต้องจ่ายเงิน สมทบ จึงเห็นได้ว่า มาตรการดังกล่าวนอกจากจะเป็นการสนับสนุนแก่ผู้ใช้แรงงานในการแบ่งเบา ภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัว ยังเป็นการเปิดโอกาสให้บิดา มารดา หรือผู้ปกครอง สามารถเข้าถึง

บริการด้านสาธารณสุขได้มากขึ้น ทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการเลี้ยงดู และส่งเสริมพัฒนาการเด็กได้ถูกต้องและเหมาะสมกับวัย (กรมกิจการเด็กและเยาวชน, 2561)

มาตรการแก้ไขปัญหานี้ของระบบ ช่วยให้แรงงานนอกระบบที่ขาดหลักประกันในการกักเงินจากสถาบันการเงินต้องกักเงินนอกระบบสำหรับค่าใช้จ่ายในการดำรงชีวิต และความจำเป็นที่แตกต่างกันไป การเป็นนอกระบบเป็นต้นเหตุสำคัญที่นำไปสู่ปัญหาสังคมอื่น ๆ และทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจ ภาครัฐได้เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่เงินกู้ระบบเข้าสู่ระบบการปล่อยกู้ถูกกฎหมาย ตลอดจนจัดให้มีการไกล่เกลี่ยประนีประนอมระหว่างเจ้าหน้าที่และลูกหนี้ การแก้ปัญหาของนอกระบบจึงเป็นมาตรการสำคัญประการหนึ่งของรัฐบาลในการมุ่งลดความเหลื่อมล้ำในสังคม มาตรการแก้ไขปัญหานี้ของระบบดังกล่าว นอกจากทำให้ผู้ซื้บรถแท็กซี่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่ายขึ้นยังเป็นการเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่นอกระบบเข้าสู่โครงการเงินกู้ได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย (กระทรวงการคลัง, 2561 และศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 2554)

การสำรวจภาวะหนี้ของผู้ซื้บรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเกี่ยวกับปัญหานี้และความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือของภาครัฐโดยธรรวรณ์ พลวิชัย และศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย (2554) พบว่า ผู้ซื้บรถแท็กซี่เป็นหนี้ร้อยละ 85.2 โดยผู้ซื้บรถแท็กซี่ร้อยละ 48.1 มีหนี้ในระบบและนอกระบบ ร้อยละ 26.9 มีหนี้ในระบบอย่างเดียว และร้อยละ 25.0 มีเฉพาะหนี้ในระบบ ภาระหนี้ของผู้ซื้บรถแท็กซี่ส่วนใหญ่เกิดจากการซื้อรถยนต์เพื่อการประกอบอาชีพ รองลงมา คือ หนี้ที่เกี่ยวกับที่อยู่อาศัย

**3) สภาพแวดล้อมในการทำงาน** กรมการขนส่งทางบกให้ความสำคัญกับการให้บริการสาธารณะจึงกำหนดให้ผู้ซื้บรถแท็กซี่จัดการสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ซื้บรถแท็กซี่ ขณะเดียวกันก็เป็นการสร้างความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ เช่น การตรวจเช็คสภาพรถยนต์ประจำปี การกำหนดอายุใช้งานรถแท็กซี่เป็นเวลา 9 ปี (เนื่องจากเป็นรถที่มีการใช้งานอยู่ตลอดเวลา) และการตรวจสอบประวัติของผู้ซื้บขี่ เป็นต้น (กรมการขนส่งทางบก, 2561จ)

นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของผู้ซื้บรถแท็กซี่ เช่น สำนักโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อมได้ให้ความสำคัญแก่ผู้ประกอบอาชีพอิสระเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ และการป้องกันอันตรายที่เกิดจากการทำงาน โดยอุปสรรคในการเข้าถึงสิทธิและความคุ้มครองเป็นผลมาจากการประกอบอาชีพอิสระ ไม่ได้ขึ้นตรงกับนายจ้าง จึงอาจละเลยในการจัดการตนเองและจัดการสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อความปลอดภัย แม้ว่ากระทรวงสาธารณสุขจะพยายามขับเคลื่อนโครงการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยของประเทศไทย (Safety Thailand) แต่การเข้าถึงบริการด้านสุขภาพของแรงงานนอกระบบยังมีปัญหาเรื่องความเหลื่อมล้ำ หรือไม่สามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้ โดยเป้าหมายในการเข้าถึงบริการอาชีวอนามัยได้กำหนดไว้เบื้องต้น 4.2 แสนคน จากจำนวนแรงงานนอกระบบทั้งสิ้นกว่า 22 ล้านคน จึงทำให้แรงงานนอกระบบยังคงเสี่ยงกับการเกิดโรค โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาการของวัณโรคที่พบในผู้ซื้บรถแท็กซี่ (กรมควบคุมโรค, 2560)

**4) การมีส่วนร่วมในสังคม** การมีส่วนร่วมในการนำเสนอข้อมูลสถิติที่สำคัญ อย่างเช่น สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย หรือทีดีอาร์ไอ (The Thailand Development Research Institute: TDRI) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีพันธกิจด้านการวิจัยที่สามารถนำไปพัฒนาสู่นโยบายสาธารณะด้านเศรษฐกิจ กฎหมาย สาธารณสุข และอื่นๆ ได้ศึกษาและนำเสนอข้อมูลที่ได้แก่หน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปเป็นฐานข้อมูลเพื่อกำหนดหรือวางแผนนโยบาย และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติ เนื่องจากข้อมูลที่ได้สามารถสะท้อนสถานการณ์จริงให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น เช่น การให้บริการสาธารณสุขเพื่อลดอาการเจ็บป่วยแก่ผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่ ข้อมูลจากการสำรวจของทีดีอาร์ไอร่วมกับกรมการขนส่งทางบกในการสะท้อนสภาพปัญหาที่แท้จริงของผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่ทำให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับด้านรายได้และค่าใช้จ่ายประจำวัน (กรณีการปรับอัตราค่าใช้บริการในช่วงการจราจรติดขัด หรือกรณีที่รถวิ่งในอัตราเฉลี่ยน้อยกว่า 6 กิโลเมตรต่อชั่วโมง) ซึ่งจะช่วยให้ผู้ขับรถแท็กซี่มีรายได้เพิ่มขึ้น และสามารถยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ได้อีกทางหนึ่ง

นอกจากนี้ยังมีข้อมูลสถิติเกี่ยวกับอุบัติเหตุที่เกิดจากการใช้เบรกแรงที่สุดของผู้ขับรถแท็กซี่ในบางเส้นทางที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งกว่าเส้นทางอื่นในกรุงเทพมหานคร คือ ถนนเจริญกรุง ที่สะท้อนให้เห็นถึงสภาพผิวการจราจรไม่เรียบ หรือมีสิ่งกีดขวางจำนวนมาก และส่งผลต่อการขับขี่ของผู้ขับรถแท็กซี่และผู้ใช้รถใช้ถนนทั่วไป และข้อมูลสถิติความเร็วของรถแต่ละเส้นทางเป็นข้อมูลที่ทำให้ผู้ขับขี่ทราบถึงสภาพการจราจรที่แท้จริง หรือทราบว่าจะต้องขับรถด้วยความเร็วเท่าใด เป็นต้น

การจัดเก็บ การเชื่อมต่อ การวิเคราะห์ และการเปิดเผยข้อมูล มีส่วนสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมในสังคม หรือสะท้อนให้เห็นถึงสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้นได้ เช่น การสะท้อนให้เห็นถึงอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งทำให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถหามาตรการในการลดจำนวนอุบัติเหตุ หรือป้องกันอุบัติเหตุไม่ให้เกิดขึ้นได้ การบริหารจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) หรือการนำข้อมูลสถิติมาใช้จึงมีประโยชน์ในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ ผู้ใช้บริการ และผู้ใช้รถใช้ถนนได้เช่นกัน หากมีการนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความปลอดภัย เช่น การวิเคราะห์ปัจจัยการเกิดอุบัติเหตุที่เป็นผลมาจากพฤติกรรมของผู้ขับขี่ และการวิเคราะห์ปัจจัยการเกิดอุบัติเหตุที่เกิดจากโครงสร้างของรถยนต์และถนน เป็นต้น (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2560ก)

**5) การดูแลสุขภาพ** สำนักโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม กระทรวงสาธารณสุข ได้ให้ความสำคัญกับกลุ่มอาชีพผู้ขับรถแท็กซี่ว่ามีโอกาสเสี่ยง หรือได้รับอันตรายต่อสุขภาพจากการทำงาน และหากไม่ป้องกันอาจทำให้เกิดอาการเจ็บป่วยขึ้นได้ จึงได้จัดทำและเผยแพร่ “คู่มือแรงงานนอกระบบปลอดภัยใส่ใจสุขภาพ (กลุ่มอาชีพผู้ขับรถแท็กซี่)” รวมถึงการจัดทำและการเผยแพร่ความรู้สำหรับผู้ขับขี่รถโดยสารสาธารณะและผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้ขับรถแท็กซี่ให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพ และปฏิบัติตนอย่างถูกต้องเพื่อลดความเสี่ยง หรืออันตรายที่เกิดจากการทำงาน

สำนักโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อมเห็นว่า ผู้ขับรถแท็กซี่เป็นอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการรถโดยสารสาธารณะประเภทหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางของผู้คนเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน การทำงานอยู่กับการบังคับหรือควบคุมเครื่องยนต์ทำให้มีความเสี่ยง

ต่อการเกิดอุบัติเหตุที่ตนเองเป็นผู้กระทำ หรือความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นจากบุคคลอื่นได้นอกจากนี้ผู้ขับขี่รถแท็กซี่ยังต้องใช้ประสาทสัมผัสด้านการมองเห็น การได้ยิน การสั่งการของสมองให้มือและเท้าทำงานอย่างสัมพันธ์กัน จึงต้องมีความพร้อมทางด้านร่างกายและจิตใจเพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างปลอดภัย หากผู้ขับขี่รถแท็กซี่มีสุขภาพไม่ดี มีอาการเจ็บป่วย หรือขาดความพร้อม เช่น มีอาการเมื่อยมาจากการตีมตุลา อาการง่วงซึมที่เป็นผลมาจากการใช้ยาเพื่อการรักษาอาการเจ็บป่วย และปัญหาด้านสายตาที่ไม่ได้รับการแก้ไข เป็นต้น อาจเป็นอันตรายต่อตนเองและผู้ใช้บริการได้ ทั้งนี้สำนักโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อมได้จัดทำและเผยแพร่ความรู้สำหรับผู้ให้บริการรถโดยสารสาธารณะประเภทรถแท็กซี่ในการปฏิบัติตัวเมื่อใช้บริการรถแท็กซี่ด้วยเช่นกัน (กระทรวงสาธารณสุข, 2559ก)

กระทรวงสาธารณสุขดำเนินงานในโครงการต่าง ๆ เพื่อสร้างมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัยแก่ผู้ขับขี่รถแท็กซี่ อย่างเช่น โครงการตรวจสุขภาพฟรีแก่ผู้ขับขี่รถแท็กซี่ เช่น โครงการสุขภาพดี แท็กซี่ไทย (Healthy Taxi) ในปี 2559 โดยมีโรงพยาบาลรัฐ 14 แห่งร่วมให้บริการตรวจสุขภาพฟรีแก่ผู้ขับขี่รถแท็กซี่ และเมื่อพบความผิดปกติผู้ขับขี่รถแท็กซี่จะได้รับการรักษาตามสิทธิอย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมการรักษาสุขภาพอนามัยของรถ และการจัดแนวทางเฝ้าระวังโรค และการป้องกันความเสี่ยงต่อสุขภาพ โดยการลงนามข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ในโครงการส่งเสริมป้องกันโรคจากการประกอบอาชีพสำหรับกลุ่มแรงงานนอกระบบในปี 2559 และปี 2560 เพื่อสร้างความตระหนักในการดูแลสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานให้เพิ่มมากขึ้น โดยเป็นความร่วมมือระหว่างกระทรวงสาธารณสุข สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) กรุงเทพมหานคร และกระทรวงแรงงาน (กระทรวงสาธารณสุข, 2559ข)

**6) ที่อยู่อาศัย** ภาครัฐได้ให้ความสำคัญกับแรงงานนอกระบบ จึงได้มอบนโยบายให้กับธนาคารอาคารสงเคราะห์ในฐานะสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐในการจัดเตรียมสินเชื่อเพื่อรองรับกลุ่มผู้มีรายได้น้อย หรือกลุ่มแรงงานที่ไม่มีรายได้ประจำ ได้แก่ ผู้ขับขี่รถแท็กซี่ ผู้ขับขีมอเตอร์ไซค์รับจ้าง ผู้ค้าหาบเร่แผงลอย และอาชีพรับจ้างต่าง ๆ ที่มีรายได้ต่ำกว่าเดือนละ 1 หมื่นบาท ให้มีโอกาสมีบ้านเป็นของตัวเอง (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2554)

**7) การเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง** กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (กพร.) กระทรวงแรงงาน มีบทบาทในการให้บริการทางสังคมด้วยการพัฒนาแรงงานนอกระบบเพื่อลดความเสี่ยง หรือเพิ่มโอกาสในการประกอบอาชีพ ผลการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติและสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทยเกี่ยวกับความต้องการสวัสดิการสังคมของคนไทยในปี 2552 และ 2553 พบว่าความต้องการในการขอรับบริการจากรัฐด้านการศึกษาและการฝึกอาชีพมีสัดส่วนมากเป็นอันดับที่ 2 รองจากการรับบริการด้านการรักษาพยาบาล โดยในปี 2552 ความต้องการในการขอรับบริการจากรัฐด้านการศึกษาและการฝึกอาชีพอยู่ที่ร้อยละ 31.8 รองจากการรับบริการด้านการรักษาพยาบาลที่ร้อยละ 83.9 และผลจากการศึกษานี้ได้รับการยืนยันความต้องการจากตัวแทนของประชาชนที่เข้าร่วมแสดงความคิดเห็นว่า การจัดสวัสดิการที่กลุ่มผู้ใช้แรงงานให้ความสำคัญก็คือ การจัดการความรู้และการฝึกอบรมด้านอาชีพแก่ผู้ใช้แรงงาน

การให้ความสำคัญด้านการศึกษา การให้ความรู้ และการฝึกอบรม สำหรับการประกอบอาชีพเป็นสิ่งจำเป็นเนื่องจากการแข่งขันทางเศรษฐกิจและความเจริญที่เชื่อมต่อถึงกันด้วยเทคโนโลยีและจากความต้องการของผู้คนที่เพิ่มขึ้น การจัดสรรงบประมาณของประเทศด้านการใช้จ่ายเกี่ยวกับสวัสดิการสังคมได้รับการประเมินว่าน้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับการจัดสรรงบประมาณด้านการศึกษาซึ่งมากถึงร้อยละ 20 หรือใกล้เคียงร้อยละ 20 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศนับตั้งแต่ปี 2551 จนถึงปัจจุบัน เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายด้านสวัสดิการสังคมซึ่งมีอัตราเพียงร้อยละ 2.8 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศในปี 2551 (วรวรรณ ชาญด้วยวิทย์ และคณะ, 2553)

การให้ความรู้หรือการฝึกอบรมแก่ผู้ขับรถแท็กซี่จึงเป็นสิ่งที่หน่วยงานภาครัฐและผู้ประกอบการรถแท็กซี่ให้ความสำคัญ เนื่องจากสถานการณ์เศรษฐกิจ การค้า การลงทุน นโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยว และการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ในปี 2558 ทำให้ความต้องการใช้บริการรถแท็กซี่เพิ่มมากขึ้นจากนักธุรกิจและนักท่องเที่ยวที่เดินทางมายังประเทศไทย โดยผู้ขับรถแท็กซี่เป็นกลุ่มแรงงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงในการให้บริการด้านการเดินทาง ดังนั้นกระทรวงแรงงาน โดยกรมพัฒนาฝีมือแรงงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงริเริ่มโครงการต่าง ๆ เพื่อช่วยในการฝึกทักษะสำหรับการประกอบอาชีพ เช่น การจัดโครงการภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ โดยจัดให้มีหลักสูตรบทสนทนาภาษาอังกฤษทางวิทยุในช่วงเวลาการปฏิบัติงานสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ที่ไม่สามารถเข้ารับการฝึกอบรมในชั้นเรียนได้ในลักษณะการให้ความรู้แบบค่อยเป็นค่อยไป เช่น กำหนดการออกอากาศเป็นช่วงเวลา และในแต่ละช่วงเวลาจะใช้เวลาไม่ยาวนานนัก ตัวอย่างการดำเนินงานร่วมกับ สวพ. 91 MHz ในช่วงเวลา 05.25 น. 17.25 น. และ 22.25 น. ของทุกวัน ระยะเวลารอบละ 5 นาที ระหว่างวันที่ 18 พฤศจิกายน 2557 ถึงวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2558 โดยบทสนทนาที่ใช้มีความเกี่ยวข้องกับการทำงานและการให้บริการของผู้ขับรถแท็กซี่เพื่อให้เข้าใจง่าย สามารถฝึกฝนได้ด้วยตนเอง และสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ ทั้งนี้การเลือกออกอากาศทางสถานีวิทยุ สวพ. 91 MHz เนื่องจากเป็นคลื่นวิทยุที่ผู้ขับรถแท็กซี่นิยมรับฟังข่าวสารและเส้นทางจราจรเป็นจำนวนมาก (กระทรวงแรงงาน, 2557)

นอกจากการฝึกอบรมด้านการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารอย่างง่าย โครงการอบรมให้ความรู้จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านการเดินทางยังคงเพิ่มความสำคัญในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย โดยท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้ให้ความสำคัญกับผู้ขับรถแท็กซี่ในฐานะผู้ให้บริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้เดินทางทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ โดยมีจุดมุ่งหมายในการพัฒนาการขับขี้อย่างปลอดภัย การให้บริการที่ดีแก่นักท่องเที่ยว และการสื่อสารภาษาต่างประเทศเพื่อเพิ่มโอกาสในการให้บริการ รวมถึงคุณธรรมจริยธรรมในการประกอบอาชีพ โดยเริ่มต้นจากการพัฒนาผู้ขับรถแท็กซี่ที่เข้าร่วมให้บริการกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจำนวน 6,000 คน เพื่อให้ได้มาตรฐานผู้ขับรถแท็กซี่ที่เป็นมาตรฐานสากลโดยผ่านการประเมินคุณวุฒิวิชาชีพจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ในส่วนของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ในการจัดฝึกอบรมฝีมือแรงงาน และสนับสนุนการฝึกอบรม “หลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่

โดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)” ซึ่งในอนาคตจะมีการขยายผลไปยังผู้ขับขี่รถแท็กซี่ที่ให้บริการในท่าอากาศยานอื่นรวมถึงแท็กซี่สาธารณะทั่วประเทศ (กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, 2561)

การฝึกอบรมทักษะเพื่อเพิ่มศักยภาพในการสื่อสารแก่ผู้ขับรถแท็กซี่ยังได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานที่กำกับดูแลด้านการศึกษาโดยตรง ได้แก่ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (สกศ.) ร่วมกับกรมการขนส่งทางบกในการอบรมและพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะประเภทรถแท็กซี่ ในการฝึกภาษาอังกฤษขั้นพื้นฐานอย่างง่าย เช่น คำที่ใช้ในการทักทาย การบอกเส้นทาง การต่อรองราคา เป็นต้น เพื่อต้องการให้ผู้ขับรถแท็กซี่สามารถติดต่อสื่อสารภาษาอังกฤษเบื้องต้นกับต่างชาติได้ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2555)

**8) การติดต่อสื่อสาร** กรมการขนส่งทางบกได้นำเทคโนโลยีมาใช้กับรถแท็กซี่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้าถึงการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว นับตั้งแต่ปี 2539 ได้กำหนดให้รถแท็กซี่ทุกคันติดตั้งวิทยุสื่อสารเพื่อความสะดวกในการเรียกใช้บริการ ปัจจุบันการติดต่อสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้น และมีประโยชน์สำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ เช่น ทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่สามารถติดต่อผู้ใช้บริการได้โดยตรง และใช้ในการสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการจราจรและพื้นที่ที่มีผู้ต้องการใช้บริการ เป็นต้น

ในปี 2560 กรมการขนส่งทางบกได้เพิ่มช่องทางการให้บริการรถแท็กซี่ในโครงการแท็กซี่ไอเคและแท็กซี่วีไอพี โดยกำหนดให้รถแท็กซี่ที่เข้าร่วมโครงการต้องติดตั้งระบบ GPS Tracking ระบบการแสดงตัวตนของผู้ขับขี่ และอุปกรณ์อื่น ๆ เพื่อเพิ่มความปลอดภัยแก่ผู้โดยสาร เช่น กล้องบันทึกภาพภายในรถยนต์ ปุ่มฉุกเฉิน เป็นต้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ การยกระดับมาตรฐานการให้บริการแท็กซี่ด้านความปลอดภัย และการปรับปรุงระดับการให้บริการให้ดีขึ้น (กรมการขนส่งทางบก, 2559ค และกรมการขนส่งทางบก, 2561ข)

การศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการแท็กซี่ไทยพบว่า การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการรถโดยสารสาธารณะประเภทรถแท็กซี่ ซึ่งประกอบด้วย รูปแบบการให้บริการด้วยวิทยุสื่อสารโดยศูนย์วิทยุสื่อสารแท็กซี่ และรูปแบบการให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ขับรถแท็กซี่ในด้านการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการรถโดยสารสาธารณะเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว ขณะเดียวกันก็เป็นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีความหลากหลาย (เพ็ญพิชชา ศรีสมานธิโสภณ, 2558)

การศึกษาของ Xiaowei Hu, Shi An และ Jian Wang (2014) เกี่ยวกับการสำรวจการให้บริการรถโดยสารสาธารณะของผู้ขับรถแท็กซี่ในเขตเมืองโดยการสำรวจข้อมูลผ่านทางระบบการตรวจติดตาม หรือระบบที่สามารถระบุตำแหน่งบนพื้นโลก ทำให้ทราบถึงความหนาแน่นของกิจกรรมการให้บริการขนส่งสาธารณะ พื้นที่ที่มีความต้องการใช้บริการ ซึ่งนอกจากจะเป็นประโยชน์ในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการ หน่วยงานภาครัฐยังสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการจัดการด้านจราจร การลดปัญหาความสูญเสียด้านพลังงาน การลดปัญหาการวิ่งเที่ยวเปล่าของรถแท็กซี่ การเพิ่มการให้บริการในพื้นที่ที่เรียกใช้บริการรถแท็กซี่ยาก และสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางลดมลภาวะทางอากาศที่เกิดขึ้นจากการจราจรในเมืองใหญ่อย่างเมืองปักกิ่ง

### 2.2.2.3 เครือข่ายที่เกี่ยวข้องกับผู้ขับรถแท็กซี่



**1) ค่าตอบแทน** สำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ที่เป็นสมาชิกของสหกรณ์ นโยบายการบริหารของสหกรณ์มีส่วนสำคัญในการช่วยให้คำแนะนำ ในการหาช่องทาง หรือความช่วยเหลือด้านการประสานงานกับองค์กรหรือหน่วยงานภายนอกเพื่อให้ผู้ขับรถแท็กซี่ที่เป็นสมาชิกมีรายได้หรือผลตอบแทนที่เพียงพอต่อการใช้จ่ายในการดำรงชีวิต ตัวอย่าง การดำเนินนโยบายในการลดการวิ่งรถเที่ยวเปล่าโดยมีสหกรณ์เป็นผู้ทำหน้าที่ในการประสานงานด้านต่าง ๆ เช่น การแนะนำพื้นที่ที่สามารถหาลูกค้าได้ง่ายสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ที่ต้องการให้บริการตามพื้นที่สาธารณะโดยผู้ใช้บริการสามารถเรียกใช้บริการได้ทันที การเป็นตัวแทนในการประสานกับหน่วยงานภายนอก เช่น โรงแรม โรงพยาบาล และนิติบุคคลของหมู่บ้าน เป็นต้น ในการหาจุดจอดรถให้กับสมาชิกสำหรับการให้บริการตามจุดบริการที่กำหนด และการติดต่อผ่านศูนย์ปฏิบัติการวิทยุสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการ (เดโช เอี่ยมศิริวงกูร และนายวิฑูรย์ แนวพานิช, 2560)

ด้านการประกอบอาชีพเพื่อการมีรายได้ สถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย ได้เข้าร่วม “โครงการสินเชื่อแท็กซี่ไทยเข้มแข็ง” ในรูปแบบการปล่อยสินเชื่อให้กับสหกรณ์แท็กซี่ด้วยอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาการผ่อนชำระพิเศษแก่ผู้ขับรถแท็กซี่ เพื่อลดภาระการกู้เงินนอกระบบ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการสนับสนุนไมโครไฟแนนซ์ผ่านองค์กรการเงินที่มีวงเงินสินเชื่อกับธนาคาร (ธนาคารกรุงไทย, 2554)

**2) ชีวิตครอบครัว** สหกรณ์แท็กซี่เป็นองค์กรหลักองค์กรหนึ่งของกลุ่มอาชีพผู้ขับรถแท็กซี่ มีลักษณะการรวมตัวเพื่อให้ความช่วยเหลือระหว่างสมาชิก จุดมุ่งหมายของสหกรณ์แท็กซี่เพื่อให้สมาชิกผู้ขับรถแท็กซี่สามารถเข้าถึงแหล่งทุนได้ง่ายและมีอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น และในภาวะที่ต้นทุนที่จำเป็นในการประกอบอาชีพเพิ่มสูงขึ้น ผู้ขับรถแท็กซี่ที่ไม่มีรถแท็กซี่ของตนเองต้องหารายได้ให้เพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายในแต่ละวัน ประกอบด้วย ค่าเช่ารถ 569.77 บาท ค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน 413.33 บาท ค่าเชื้อเพลิง (แก๊สหรือน้ำมัน) 504.02 บาท ผู้ขับรถแท็กซี่จึงมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยวันละ 1,487.12 บาท สหกรณ์แท็กซี่จึงมีส่วนสนับสนุนแก่สมาชิกของสหกรณ์ เช่น การดำเนินการเกี่ยวกับการเช่าซื้อรถ การช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลแก่สมาชิก การจ่ายเงินชดเชยแก่สมาชิกที่รักษาตัวในโรงพยาบาล และเงินช่วยเหลือเมื่อเสียชีวิต เป็นต้น (สหกรณ์และสหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ จำกัด, 2561)

**3) สภาพแวดล้อมในการทำงาน** ปัจจุบันการพัฒนาเชิงพื้นที่ในระดับย่อย ได้แก่ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับผู้อยู่อาศัยในชุมชน มีบทบาทในการบริการด้านสาธารณสุข และการจัดทำระบบฐานข้อมูลกลางที่แสดงถึงข้อมูลเกี่ยวกับประชากรในพื้นที่ การประกอบอาชีพ ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสุขภาพ ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นสุขภาพองค์รวมของประชาชนในพื้นที่ การดำเนินงานดังกล่าวเพิ่มความสะดวกให้กับหน่วยงานที่เข้าให้ความช่วยเหลือเชิงรุกในการนำข้อมูลที่ได้จากการบันทึกและการจัดเก็บข้อมูลฐานอาชีพของสมาชิกในพื้นที่ไปใช้ (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ, 2560)

**4) การมีส่วนร่วมในสังคม** การศึกษาของสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทยพบว่า เครือข่ายผู้ขับรถแท็กซี่มีบทบาทด้านการมีส่วนร่วมในสังคม เช่น การใช้ข้อมูลเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานบนท้องถนน เช่น การใช้ข้อมูลสถิติเพื่อลดอุบัติเหตุบนท้องถนนของบริษัท ออย

ไทยแท็กซี่ จำกัด ซึ่งจัดเก็บข้อมูลโดยการเชื่อมต่ออุปกรณ์วัดความเร็ว อัตราเร่ง และอุปกรณ์ที่บ่งบอกถึงสมรรถนะของรถยนต์ พร้อมการติดตั้งระบบ GPS สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล จากนั้นได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความปลอดภัย และการมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมผ่านสื่อวิทยุจราจรเพื่อสังคม เป็นต้น การดำเนินงานต่าง ๆ เหล่านี้แสดงถึงบทบาทของผู้ขับรถแท็กซี่และองค์กรเครือข่ายรถแท็กซี่ที่ต้องการมีส่วนร่วมในสังคมนอกจากการปฏิบัติหน้าที่ในการรับส่งผู้โดยสาร (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2560)

**5) การดูแลสุขภาพ** ผู้ขับรถแท็กซี่และสหกรณ์รถแท็กซี่เข้าร่วมโครงการส่งเสริมสุขภาพอนามัยสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่และการรักษาสุขภาพของรถ โดยผู้เข้าร่วมโครงการและผ่านเกณฑ์ในการดูแลสุขภาพอนามัยตามที่กำหนดจะได้รับการขึ้นทะเบียนไว้ที่โรงพยาบาลแต่ละแห่ง เพื่อรับส่งผู้โดยสารได้ทั้งประชาชนทั่วไปและผู้ป่วย โดยโรงพยาบาลที่เข้าร่วมจะจัดจุดบริการ “เฮลท์ดีแท็กซี่” ไว้ที่แผนกผู้ป่วยนอก ซึ่งเป็นบริการเสริมพิเศษเพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับผู้ป่วยที่ต้องการใช้บริการ โดยหลังจากการให้บริการรับส่งผู้ป่วยแล้วผู้ขับรถแท็กซี่จะต้องเช็คทำความสะอาดด้วยการฆ่าเชื้อทุกครั้ง และหากผู้ขับรถเฮลท์ดีแท็กซี่ป่วยจะได้รับการอำนวยความสะดวกด้านการรักษาเทียบเท่าผู้สูงอายุตามโครงการ 70 ปีไม่มีคิว ในสถานพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข โดยบริการนี้เป็นการกำหนดช่องทางเฉพาะสำหรับผู้สูงอายุให้ได้รับการบริการที่รวดเร็ว หรือการออกบัตรประกันสุขภาพโดยกรมอนามัยให้แก่ผู้ขับรถแท็กซี่เพื่อการรักษาโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายได้ที่สถานีนามัยและโรงพยาบาลในสังกัดของกรุงเทพมหานคร (กระทรวงสาธารณสุข, 2555)

**6) ที่อยู่อาศัย** หน่วยงานภาครัฐได้ดำเนินนโยบายด้านการเงินสำหรับแรงงานผู้ขับรถแท็กซี่ ตัวอย่าง กรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยกองพัฒนาสหกรณ์ด้านการเงินและร้านค้าได้จัดทำโครงการพัฒนาสหกรณ์ออมทรัพย์โดยทำหน้าที่เป็นองค์กรวางแผนการเงิน และเป็นที่ปรึกษาทางการเงินแก่สมาชิกตามความจำเป็นที่แตกต่างกัน และขึ้นอยู่กับความสามารถในการหารายได้และภาระค่าใช้จ่าย เช่น การจัดซื้อที่อยู่อาศัย (บ้านหลังแรก) และการจัดซื้อรถยนต์เพื่อประกอบอาชีพ เป็นต้น บทบาทของกองพัฒนาสหกรณ์ด้านการเงินและร้านค้ายังส่งเสริมความรู้แก่ผู้ขับรถแท็กซี่ตั้งแต่ขั้นตอนการวางแผนทางการเงิน เช่น การให้ความรู้ในกรณีที่มีความต้องการซื้อสินทรัพย์ระยะยาว หรือมีระยะเวลาผ่อนชำระยาวกว่า 1 ปี ว่าควรจะต้องมีการวางแผนทางการเงินอย่างไร เป็นต้น (กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2561)

**7) การพัฒนาตนเอง** ผู้ขับรถแท็กซี่และสหกรณ์แท็กซี่ให้ความสำคัญกับการยกระดับการให้บริการรถโดยสารสาธารณะประเภทรถแท็กซี่ในโอกาสที่ประเทศไทยอยู่ในช่วงของการขยายตัวด้านการค้าและการลงทุน ด้วยการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศเพื่อให้บริการแก่นักธุรกิจและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ การฝึกอบรมภาษาเพื่อการสื่อสารจึงได้รับความสนใจอย่างแพร่หลาย อย่างเช่น สหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ จำกัด ได้จัดทำแผนการอบรมภาษาอังกฤษให้กับผู้ขับรถแท็กซี่ของสหกรณ์เพื่อรองรับการให้บริการชาวต่างชาติจากการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนรวมถึงให้ความรู้ด้านเทคโนโลยีเพื่อนำมาพัฒนาการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ และการฝึกอบรมด้านช่างเพื่อประโยชน์ในการซ่อมบำรุงรถยนต์เบื้องต้นให้แก่สมาชิก (กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2556)

**8) การติดต่อสื่อสาร** การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างผู้ขับรถแท็กซี่กับผู้โดยสารผ่านทางเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน เช่น การให้บริการของ Grab Taxi, Line Man Taxi และ All Thai Taxi เป็นต้น เป็นการพัฒนารูปแบบการให้บริการของผู้ประกอบการรถแท็กซี่และสหกรณ์แท็กซี่ที่เกิดจากความร่วมมือขององค์กรธุรกิจร่วมกับกรมการขนส่งทางบก การศึกษาของพิชชา ศรีสมานธิโสภณ (2558) พบว่า การนำเทคโนโลยีมาใช้สำหรับการให้บริการรถแท็กซี่ก่อให้เกิดประโยชน์กับทั้งสองฝ่าย เช่น ลดเวลาในการรอคอยของผู้ใช้บริการ ลดปัญหาการปฏิเสธผู้โดยสาร และเพิ่มความปลอดภัยในการใช้บริการของผู้โดยสาร สำหรับผู้ขับรถแท็กซี่สามารถลดการวิ่งเที่ยวเปล่า สามารถรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับพื้นที่ที่มีความต้องการใช้บริการ และรู้จุดเริ่มต้นและจุดหมายปลายทางของผู้ใช้บริการได้ ทำให้สามารถหาผู้โดยสารรายต่อไปเร็วขึ้น

นอกจากนี้เทคโนโลยียังมีประโยชน์สำหรับการเพิ่มช่องทางการชำระเงิน นอกจากการชำระค่าบริการด้วยเงินสด ยังมีรูปแบบการชำระเงินแบบไร้เงินสดด้วยการชำระผ่านบัตรเครดิต บัตรเดบิต และบัตรเอทีเอ็ม ที่ผูกไว้กับบัญชี รวมถึงการชำระเงินผ่าน QR Code ที่แสดงถึงการพัฒนาเครือข่ายที่ครอบคลุมไปยังหน่วยงานอื่น ได้แก่ สถาบันการเงินต่าง ๆ (บริษัท ออลไทยแท็กซี่, 2558)

การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ทำให้เกิดความสะดวกรวดสบายในการให้บริการจึงเป็นรูปแบบการให้บริการที่ได้รับความนิยมมากขึ้นเนื่องจากสามารถตอบสนองการใช้งานของผู้ใช้บริการ และสอดคล้องกับวิถีชีวิตของคนรุ่นใหม่ ทำให้เกิดการแข่งขันการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ขณะเดียวกันก็เป็นการเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ (โชติมา ชุกุล, 2559, อนุพัทธ์ นันทพัฒน์สร้อย, 2560 และสุธาสนี นาคเงินทอง, 2559)

การศึกษาของ Fang He และ Zuo - Jun Max Shen (2015) เกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการแท็กซี่ด้วยระบบการสื่อสารผ่านทางแอปพลิเคชัน - สมาร์ทโฟน พบว่าความก้าวหน้าของการใช้แอปพลิเคชันในการเรียกใช้บริการรถแท็กซี่จากรูปแบบการเรียกใช้บริการแบบเดิมเป็นการเพิ่มความสะดวกรวดสบายในการใช้บริการของผู้โดยสารได้มากกว่าการโบกเรียกรถแท็กซี่ที่ผ่านไปมาตามท้องถนน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงโมงเร่งด่วน ในช่วงฤดูฝน หรือในฤดูการท่องเที่ยว การนำเทคโนโลยีมาใช้ หรือการให้บริการในรูปแบบของ E - Hailing นอกจากจะทำให้เกิดความสะดวกรวดสบายแก่ผู้บริการแล้วยังมีประโยชน์สำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ที่สามารถหาผู้โดยสารรายต่อไปได้ทันทีจากแอปพลิเคชันที่สามารถตรวจสอบความต้องการของผู้ใช้บริการได้

#### 2.2.2.4 ชุมชนที่เกี่ยวข้องกับผู้ขับรถแท็กซี่

**1) คำตอบแทน** ชุมชนมีส่วนสำคัญในการกำหนดบทบาทการให้บริการรถโดยสารสาธารณะประเภทรถแท็กซี่ แม้ว่ารถแท็กซี่จะได้รับความนิยมสูงสุดในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของผู้คนในกรุงเทพมหานคร แต่ธุรกิจการให้บริการรถโดยสารประเภทแท็กซี่ในปัจจุบันมีรูปแบบการให้บริการที่มีความหลากหลาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจร่วมเดินทางที่ได้รับความนิยมจากการใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันแม้ว่าจะมีอัตราค่าบริการเบื้องต้นสูงกว่ารถแท็กซี่มิเตอร์ รวมถึงค่าบริการที่เพิ่มขึ้นในช่วงโมงเร่งด่วนหรือในช่วงเวลาภาคกลางคืน แต่จากปัญหาการให้บริการของรถแท็กซี่มิเตอร์ที่ทำให้ผู้บริการไม่ได้รับความสะดวกรวดจากการเลือกให้บริการเฉพาะในบางเส้นทาง การปฏิเสธการเดินทางในพื้นที่จราจรติดขัด และอื่น ๆ หากไม่มีการปรับปรุงแก้ไขปัญหาในการให้บริการ

อาจส่งผลกระทบเป็นวงกว้างต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ต่อไปในอนาคต และจะส่งผลกระทบต่อโดยตรงต่อการประกอบอาชีพของผู้ขับรถแท็กซี่ ดังนั้น ผู้ขับรถแท็กซี่จึงควรให้ความสำคัญในการให้บริการแก่ผู้โดยสารเพื่อภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการและได้รับการยอมรับจากผู้ใช้บริการ (กรมการขนส่งทางบก, 2561ง)

**2) ชีวิตครอบครัว** การศึกษาการย้ายถิ่นของกลุ่มผู้ใช้แรงงานที่เข้าสู่กรุงเทพมหานครพบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่เป็นกลุ่มผู้ใช้แรงงานที่ย้ายเข้าสู่กรุงเทพมหานครเพื่อประกอบอาชีพสำหรับเลี้ยงดูตนเองและครอบครัว ขณะที่สมาชิกครอบครัวโดยส่วนใหญ่ยังคงอาศัยอยู่ในภูมิลำเนาเดิม การย้ายถิ่นจึงส่งผลโดยตรงต่อท้องถิ่นต้นทางและท้องถิ่นปลายทางในด้านวัฒนธรรม ประชากร สังคม และเศรษฐกิจ เช่น การย้ายถิ่นของผู้ขับรถแท็กซี่ส่งผลกระทบต่อวัฒนธรรมเนื่องจากมีการนำวัฒนธรรมจากท้องถิ่นเดิมไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันในท้องถิ่นใหม่ในลักษณะการแลกเปลี่ยนและหลอมรวมวัฒนธรรมที่มีความหลากหลาย ก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในรูปแบบใหม่ที่ช่วยลดปัญหาความขัดแย้งจากการกีดกัน ลดความเหลื่อมล้ำ และนำไปสู่การแสวงหาความสมดุลเพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข หรือเกิดเป็น “ความปกติใหม่ของชีวิตคนเมือง” (Urbanite’s New Normal) ที่เกิดจากการปรับตัวและการเรียนรู้ร่วมกัน (ดุซนิจ อายุวัฒน์ และวณิชชา ณรงค์ชัย, 2555 และศูนย์ออกแบบและพัฒนาเมือง (UddC), 2560)

การศึกษาด้านประชากรเกี่ยวกับการย้ายถิ่นพบว่า การย้ายถิ่นของประชากรส่งผลกระทบต่อชีวิตครอบครัวเนื่องจากการย้ายแรงงานจากพื้นที่เดิมส่งผลให้ประชากรในวัยแรงงานของท้องถิ่นนั้น ๆ มีจำนวนลดลง หรืออาจมีเพียงผู้สูงอายุและเด็กที่อาศัยอยู่ และอาจส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงการประกอบอาชีพที่มีอยู่เดิมในท้องถิ่น อย่างไรก็ตามการย้ายถิ่นเพื่อหางานทำของผู้ขับรถแท็กซี่ส่งผลดีต่อเศรษฐกิจสำหรับพื้นที่ที่เป็นแหล่งของการจ้างงานและเป็นการสร้างรายได้ ขณะที่ผู้ขับรถแท็กซี่สามารถนำรายได้ส่งกลับไปยังครอบครัวเพื่อการใช้ในชีวิตประจำวัน และจากการศึกษาพบว่า การตัดสินใจย้ายถิ่นของแรงงานผู้ขับรถแท็กซี่เริ่มจากการหางานผ่านญาติพี่น้อง เพื่อน และผู้ใกล้ชิด ทำให้ทราบถึงรูปแบบการทำงาน สภาพความเป็นอยู่ และรายได้ที่พึงพอใจ ผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนใหญ่ได้รับการติดต่อและได้รับคำแนะนำจากผู้ที่ไปอยู่อาศัยและประกอบอาชีพอยู่ก่อน เมื่อตัดสินใจไปทำงานจึงทำให้เกิดเป็นเครือข่ายการติดต่อระหว่างกัน และมีกิจกรรมร่วมกันอย่างต่อเนื่อง เช่น การเดินทางกลับภูมิลำเนาด้วยกันในช่วงเทศกาล การนำเงินกลับมาทำบุญ หรือพัฒนาท้องถิ่นร่วมกัน เป็นต้น

ในด้านสังคม การย้ายถิ่นของประชากรทำให้เกิดทั้งผลดีและผลเสีย หากผู้ขับรถแท็กซี่ปรับตัวให้เข้ากับสภาพความเป็นอยู่ที่เกิดขึ้นจะก่อให้เกิดผลดีด้านการเรียนรู้และการปรับตัวในการใช้ชีวิตตามประเพณี วัฒนธรรม และค่านิยมที่มีอยู่ในสังคมนั้น ๆ การประกอบอาชีพของผู้ขับรถแท็กซี่ทำให้เกิดวิถีชีวิตการทำงานที่มีอิสระ ไม่อยู่ภายใต้ข้อบังคับ หรือกฎเกณฑ์ของผู้ที่เป็นนายจ้าง และสามารถเลือกช่วงเวลาในการประกอบอาชีพได้ด้วยตนเองทำให้สามารถเลือกปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับการใช้ชีวิตของตนเองได้ เช่น การเลือกปฏิบัติงานในช่วงเวลากลางวันหรือช่วงเวลากลางคืน หรือการเลือกเช่ารถแบบตลอดทั้งวันทำให้รถอยู่กับผู้เช่าตลอดเวลาจึงเลือกเวลาทำงานได้เอง เป็นต้น ในทางตรงข้ามหากผู้ขับรถแท็กซี่ไม่สามารถปรับตัวหรือปรับตัวได้ช้าจะทำให้

เกิดความเครียด ความกังวล และความรู้สึกอื่น ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานได้ (สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล, 2556)

**3) สภาพแวดล้อมในการทำงาน** งานวิจัยของภคพันธ์ ศาลาทอง (2555) พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ร้อยละ 84.6 ไม่มีความปลอดภัยในการประกอบอาชีพ บทบาทของชุมชนสามารถส่งเสริมความปลอดภัยในการประกอบอาชีพและสำหรับผู้ที่อยู่ในกลุ่มอาชีพเดียวกันได้ด้วยการมุ่งเน้นบทบาทการดูแลตนเอง (Selfcare) และการให้ความสำคัญกับชุมชน และจากผลการสำรวจผู้ขับรถโดยสารสาธารณะในเมืองโบโกตา ประเทศโคลอมเบีย โดย Sergio A. Useche และคณะ (2018) พบว่า ความเครียดจากการทำงานเป็นสาเหตุให้เกิดอุบัติเหตุและการบาดเจ็บจากการทำงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่ประกอบอาชีพขับรถโดยสารสาธารณะ ซึ่งประกอบด้วย ผู้ขับรถแท็กซี่ ผู้ขับรถโดยสารภายในเมือง และผู้ขับรถโดยสารระหว่างเมือง ดังนั้น ผู้ขับรถแท็กซี่จึงควรให้ความสำคัญกับการดูแลตนเองควบคู่ไปกับการดูแลชุมชน เช่น การปฏิบัติตนให้อยู่ในภาวะอารมณ์ที่ปกติ หรือไม่ให้เกิดความเครียด และการดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงาน (สภาพรถหรืออุปกรณ์) เพื่อป้องกันอันตรายระหว่างขับขี่ที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อตนเองและผู้ให้บริการ เป็นต้น

**4) การมีส่วนร่วมในสังคม** บทบาทการมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือสังคม เช่น การมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมผ่านสื่อวิทยุเพื่อการเผยแพร่ข่าวสารและการจรรยาบรรณแม้ว่าบทบาทดังกล่าวจะไม่มีผลให้ผู้ขับรถแท็กซี่มีรายได้เพิ่มมากขึ้น แต่การเข้าร่วมในการป้องกันอาชญากรรมผ่านสื่อวิทยุจรรยาบรรณเพื่อสังคมทำให้ผู้ขับแท็กซี่ได้รับความรู้เกี่ยวกับสาเหตุการเกิดอาชญากรรม และสามารถสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างผู้ขับแท็กซี่ด้วยกันโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้ขับแท็กซี่ในการป้องกันการเกิดอาชญากรรม และยกระดับมาตรฐานผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีส่วนช่วยให้เกิดความปลอดภัยในสังคม ตัวอย่าง การมีส่วนร่วมกับสถานีจรรยาบรรณเพื่อสังคม คลื่น FM 99.5 MHz ในโครงการแท็กซี่ไทยหัวใจอินเตอร์ การเข้าร่วมกับสถานีวิทยุ สวพ. 91 สถานีวิทยุด้านความปลอดภัยและการจราจรที่เริ่มดำเนินการให้ข่าวสารด้านการจราจรจากปัญหาวิกฤติด้านการจราจรที่เกิดขึ้นในปี 2536 ทั้งนี้ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ขับรถแท็กซี่ในช่วงเวลากลางคืน และต้องเดินทางไปยังพื้นที่ต่าง ๆ ที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อการเกิดอาชญากรรม จึงทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ให้ความสำคัญในการมีส่วนร่วมโดยการติดตามข่าวสารการจราจรอุบัติเหตุ และอาชญากรรม ผ่านทางสถานีวิทยุที่เป็นสื่อกลางสำหรับการสื่อสารสำหรับผู้ปฏิบัติงานบนท้องถนน (พิชญา อังคะวานิช, 2560, พัฒน์วิทย์ แสงมุกดา, 2560 และสถานีวิทยุ สวพ. 91, 2560)

**5) การดูแลสุขภาพ** การดูแลสุขภาพของผู้ขับรถแท็กซี่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาระบบสุขภาพของชุมชนจากความร่วมมือด้านการพัฒนาสุขภาพที่ดีในสังคม การส่งเสริมให้ชุมชนมีสุขภาพดีนั้นสมาชิกของชุมชนทุกเพศ ทุกวัย และทุกสาขาอาชีพ สามารถมีส่วนร่วมได้ไม่เฉพาะแต่เพียงการดูแลสุขภาพสำหรับบุคคลใดบุคคลหนึ่งเท่านั้น ดังคำกล่าวของศาสตราจารย์ นายแพทย์ประเวศ วะสี ที่ว่า “ระบบสุขภาพชุมชนถือเป็นเรื่องสำคัญที่สุด ถ้าเราทำให้ดีจะเป็นระบบที่ทำให้เกิดสุขภาพอย่างทั่วถึง มีคุณภาพที่ดี และได้ผลคุ้มค่า” ผู้ขับรถแท็กซี่ซึ่งเป็นสมาชิกกลุ่มหนึ่งในชุมชนและสังคม และเป็นผู้ที่มีบทบาทในการดูแลการเดินทางภายในเมือง สามารถมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบสุขภาพของชุมชนเมืองได้ด้วยการดูแลสุขภาพของตนเอง ป้องกันตนเองไม่ให้เป็นผู้ที่

มีปัญหาสุขภาพ และไม่มีอาการของโรคที่เรื้อรัง รวมถึงบทบาทในการป้องกันไม่ให้เกิดความเสี่ยงต่อการเจ็บป่วย และส่งเสริมการปรับพฤติกรรมที่อาจส่งผลให้เกิดความเสี่ยงต่อการเป็นโรค (ประเวศ วะสี, 2555 และสถาบันวิจัยและพัฒนาระบบสุขภาพชุมชน, 2558)

**6) ที่อยู่อาศัย** บทบาทของชุมชนมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของผู้คนที่อาศัยอยู่ในชุมชนนั้น ๆ โดยผู้ที่อาศัยในชุมชนต้องร่วมมือกันอย่างต่อเนื่อง และเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับสมาชิกเพื่อให้ชุมชนเข้มแข็งและสามารถพึ่งพาตนเองได้ ผู้ขับรถแท็กซี่ที่ย้ายถิ่นเข้ามาอยู่อาศัยในเมืองส่วนใหญ่มีปัญหาด้านที่อยู่อาศัย สภาพความเป็นอยู่มีความแออัด ซึ่งเป็นผลมาจากการเข้ามาอยู่รวมกันเพื่อการประกอบอาชีพ หรือจำเป็นต้องอยู่อาศัยเนื่องจากใกล้กับแหล่งงาน ดังนั้น บทบาทความร่วมมือของสมาชิกในชุมชนจึงมีความสำคัญ เช่น ในการช่วยเหลือเกื้อกูลระหว่างกัน การช่วยดูแลที่อยู่อาศัยในขณะที่สมาชิกในชุมชนต้องออกไปประกอบอาชีพ เป็นต้น (สุมิตรา ศรีวิบูลย์ และพรรณี วิรุณานนท์, 2556)

**7) การพัฒนาตนเอง** การศึกษาเพื่อการพัฒนาตนเองของผู้ขับรถแท็กซี่มีส่วนช่วยให้ผู้ขับรถแท็กซี่รับรู้บทบาทการให้บริการสาธารณะที่มีส่วนร่วมกับชุมชนที่ตนเองเป็นสมาชิก และเกิดความรับผิดชอบต่อสังคม นอกจากนี้ยังเป็นการส่งเสริมผู้ขับรถแท็กซี่ให้ประกอบอาชีพด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการ ไม่มอบหมายหน้าที่ของตนให้กับบุคคลใดบุคคลหนึ่งทำแทนไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม การประกอบอาชีพด้วยความซื่อสัตย์สุจริตนี้จะก่อให้เกิดความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ และส่งผลต่อภาพลักษณ์โดยรวมของผู้ขับรถแท็กซี่ การพัฒนาตนเองเพื่อให้เกิดความรู้ในด้านต่าง ๆ จึงก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองและสังคม เช่น ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยและอาชีวอนามัย ความรู้เกี่ยวกับการซ่อมและบำรุงรักษารถยนต์เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการใช้ยานพาหนะ และการรักษาสิ่งแวดล้อมให้กับชุมชนและสังคม (สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน), 2561 และบริษัท มิตรสิบลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน), 2561)

**8) การติดต่อสื่อสาร** รูปแบบการติดต่อสื่อสาร หรือการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการของผู้ขับรถแท็กซี่สามารถก่อให้เกิดรูปแบบการติดต่อสื่อสารเพื่อสังคมในรูปแบบต่าง ๆ ตัวอย่าง การสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่ในการช่วยเหลือสังคมผ่านสถานีวิทย์ซึ่งเป็นสื่อสาธารณะที่ผู้คนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้ง่าย ประโยชน์ของการติดต่อสื่อสารนอกจากจะเป็นการสื่อสารเพื่อช่วยเหลือสังคมยังเป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ขับรถแท็กซี่ ลักษณะของการติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นได้แก่ การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย การให้กำลังใจ การให้ข้อมูลข่าวสาร และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

รูปแบบของการติดต่อสื่อสารเพื่อให้ความช่วยเหลือระหว่างกันระหว่างผู้ขับรถแท็กซี่มีลักษณะการให้ความช่วยเหลือโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน หรือเป็นความช่วยเหลือในลักษณะของผู้มีจิตอาสา ที่ถือเป็นกระบวนการหนึ่งในการสร้างสังคมให้เข้มแข็ง สร้างแนวคิดในการแบ่งปันหรือสร้างสังคมแห่งการให้ บุคคลจึงแสดงออกทางสังคมด้วยพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากความสมัครใจ มีความเอื้อเฟื้อ เสียสละเวลา และเสียสละแรงกายและจิตใจเพื่อช่วยสังคมให้เกิดความสุขร่วมกัน โดยผลที่เกิดขึ้นจากการติดต่อสื่อสารในระยะสั้น ๆ ที่พบเห็นอยู่ทั่วไป ได้แก่ การแจ้งข่าวสารการจราจร การแจ้งข่าวเกี่ยวกับอุบัติเหตุบนท้องถนน และการแจ้งเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในพื้นที่ และผลที่เกิดขึ้นในระยะยาว เช่น การเรียนรู้การใช้รถใช้ถนนอย่างระมัดระวัง การสร้างความรู้สึกร่วมในชุมชน การ

แลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิด และการแก้ไขปัญหาในสังคมร่วมกัน เป็นต้น (ชลธิชา บุญยีน, 2561 และพิชชา ศรีสมาธิโสภณ, 2558)

การศึกษาของ Chim T. W. และคณะ (2013) แสดงให้เห็นถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้และทำให้เกิดบทบาทการมีส่วนในการช่วยเหลือสังคมด้านความปลอดภัย การให้บริการ และการใช้บริการรถแท็กซี่ ด้วยการนำเทคโนโลยีที่เรียกว่า “ระบบรักษาความปลอดภัย” (Vehicular Ad - Hoc NETwork: VANET) มาใช้ในการช่วยเหลือดูแลชุมชนให้เกิดความสงบและปลอดภัยจากปัญหาอาชญากรรมเนื่องจากระบบรักษาความปลอดภัยสามารถยืนยันรายละเอียดของผู้ขับรถแท็กซี่ ตำแหน่ง และสามารถนำมาใช้ในการบริหารจัดการเส้นทางเดินรถได้

## 2.3 นโยบายและแผนงานเกี่ยวกับผู้ขับรถแท็กซี่

นโยบายและแผนงานของภาครัฐเกี่ยวกับแรงงานนอกระบบ เป็นไปตามแนวโน้มและสถานการณ์แรงงานของประเทศที่เปลี่ยนแปลงจากโครงสร้างการผลิตภาคการเกษตรและอุตสาหกรรมไปสู่การบริการเพิ่มมากขึ้น การวางแผนยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579) ที่เชื่อมโยงกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) กำหนดขึ้นภายใต้โครงสร้างทางเศรษฐกิจภาคบริการที่มีสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 53) ขณะที่ภาคการเกษตรและอุตสาหกรรมอยู่ที่ระดับร้อยละ 37 และร้อยละ 10 ตามลำดับ การกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศด้วยการสร้างความเป็นธรรม และลดความเหลื่อมล้ำในสังคมเป็นการขยายโอกาสให้แรงงานนอกระบบสามารถเข้าถึงบริการทางสังคมอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น การกำหนดนโยบายและกฎหมายต่าง ๆ เกี่ยวกับแรงงานนอกระบบ มีดังนี้

### 2.3.1 นโยบายรัฐบาล

คำแถลงนโยบายต่อรัฐสภาของรัฐบาล พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา เมื่อวันที่ 12 กันยายน 2557 มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกระทรวงแรงงานในการลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม และการสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการของรัฐ การยกระดับคุณภาพแรงงานนอกระบบเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่สังคมที่มีความหลากหลายจากการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน และการเตรียมความพร้อมด้านแรงงาน แสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญกับแรงงานนอกระบบในด้านการส่งเสริมมูลค่าทางเศรษฐกิจและสังคมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของแรงงานนอกระบบ

ในการลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม และการสร้างโอกาสให้แรงงานสามารถเข้าถึงการบริการของรัฐ รัฐบาลดำเนินการโดยกำหนดแนวทาง ดังนี้ (1) การเร่งสร้างโอกาส อาชีพ และการมีรายได้ที่มั่นคง และการยกระดับคุณภาพแรงงาน (2) การพัฒนาระบบการคุ้มครองทางสังคมและระบบการออม และ (3) การเตรียมความพร้อมเข้าสู่สังคมที่มีความหลากหลายจากการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน สำหรับแรงงานนอกระบบภาคบริการกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ ภาครัฐได้ให้ความสำคัญในฐานะกลุ่มอาชีพหนึ่งที่มีส่วนในการสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและบทบาททางสังคมที่เกี่ยวกับการให้บริการรถโดยสารสาธารณะแก่ประชาชนทั่วไป นักธุรกิจ และผู้ที่เดินทางมายังประเทศไทย การส่งเสริมผู้ประกอบการรถแท็กซี่ให้มีศักยภาพด้านการให้บริการ เช่น การส่งเสริมการประกอบอาชีพด้วยแนวทางการปฏิบัติงานที่มีความปลอดภัยทั้งต่อตนเองและผู้ใช้บริการ การป้องกันและลดการเกิดอุบัติเหตุ การปฏิบัติที่ไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อภาพลักษณ์ด้านการบริการขนส่งสาธารณะประเภทรถแท็กซี่ การ

ส่งเสริมการมีรายได้อย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีรายได้เหลือเพื่อการเก็บออม การให้คำแนะนำในการดูแลสุขภาพเพื่อป้องกันอาการเจ็บป่วยเพื่อให้ผู้ขับขี่เกิดความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ต้องหยุดพัก รักษาตัว หรือสามารถประกอบอาชีพได้อย่างต่อเนื่อง และไม่มีอาการเจ็บป่วยที่ส่งผลการแพร่เชื้อโรคให้กับผู้ใช้บริการ หรือมีภูมิต้านทานเชื้อโรคที่อาจแพร่กระจายมาจากผู้ใช้บริการได้ รวมถึงการเพิ่มขีดความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศอย่างง่ายสำหรับให้บริการผู้โดยสารชาวต่างชาติ เป็นต้น (สำนักนายกรัฐมนตรีย, 2557)

### 2.3.2 แผนแม่บทด้านแรงงาน (พ.ศ. 2560 - 2564)

กระทรวงแรงงานได้ดำเนินการจัดทำแผนแม่บทด้านแรงงาน (พ.ศ. 2560 - 2564) เพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) โดยกำหนดแผนยุทธศาสตร์การบริหารจัดการแรงงานนอกระบบ (พ.ศ. 2560 - 2564) ด้วยการกำหนดวิสัยทัศน์ให้แรงงานนอกระบบมีความมั่นคงทางรายได้ และได้รับการคุ้มครองทางสังคมอย่างทั่วถึง เพื่อนำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืนตามภารกิจที่กำหนด ซึ่งเกี่ยวข้องกับแรงงานนอกระบบภาคบริการกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การขยายความคุ้มครองแรงงานนอกระบบตาม มาตรา 40 ของพระราชบัญญัติประกันสังคม โดยการเพิ่มสิทธิประโยชน์ตามที่ได้ส่งเงินสมทบไว้ และการส่งเสริมหลักประกันทางสังคมเพื่อการเข้าถึงบริการของรัฐด้านการรักษาสุขภาพ ขณะเดียวกันหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาอาชีพและทักษะในการทำงานได้ส่งเสริมการเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ เช่น การพัฒนาความรู้และความปลอดภัยด้านอาชีวอนามัย การพัฒนาสมรรถนะและทักษะในการทำงาน ด้านการส่งเสริมทักษะในการขับขี้อย่างปลอดภัย การพัฒนาความรู้ด้านภาษาสำหรับการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการประกอบอาชีพ การดูแลและรักษารถยนต์ และการส่งเสริมบุคลิกภาพด้านการแต่งกาย เป็นต้น (กระทรวงแรงงาน, 2559ก และมูลนิธิเพื่อการพัฒนาแรงงานและอาชีพ, 2560)

นอกจากนี้กระทรวงแรงงานได้เร่งดำเนินนโยบายเฉพาะด้านเกี่ยวกับแรงงานนอกระบบด้วยการจัดทำศูนย์ข้อมูลแรงงานแห่งชาติ (National Labor Information Center: NLIC) โดยมีเป้าหมายจัดทำเป็นศูนย์ข้อมูลรวมด้านแรงงาน และมีการปรับแก้ข้อมูลให้ทันสมัย เพื่อเชื่อมโยงและบูรณาการฐานข้อมูลโดยการเชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านแรงงาน ได้แก่ สำนักงานประกันสังคมมายังศูนย์ข้อมูลแรงงานแห่งชาติ ทั้งนี้การเชื่อมโยงระบบข้อมูลแรงงานจะช่วยให้เป้าหมายการพัฒนาที่เกี่ยวกับแรงงานนอกระบบมีความชัดเจนมากขึ้น ตัวอย่าง การกำหนดเป้าหมายของสำนักโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ในปี 2559 ได้มีการกำหนดเป้าหมายการคัดกรองสุขภาพของแรงงานนอกระบบจำนวน 4.2 แสนคน จากจำนวนแรงงานนอกระบบทั้งสิ้น 21.4 ล้านคน ทำให้ทราบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ได้รับเชื้อวัณโรคในระดับที่มีความเสี่ยงและมีความจำเป็นต้องได้รับการรักษาอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.), 2560)

### แผนยุทธศาสตร์การบริหารจัดการแรงงานนอกระบบ (พ.ศ. 2560 - 2564)

กระทรวงแรงงานได้กำหนดวิสัยทัศน์ให้แรงงานนอกระบบมีความมั่นคงทางรายได้ ได้รับการคุ้มครองทางสังคมอย่างทั่วถึง และมีคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืน การจัดทำข้อมูลแรงงานนอกระบบเป็นระบบฐานข้อมูลกลางจะช่วยส่งเสริมการดำเนินงานเกี่ยวกับแรงงานนอกระบบในภาพรวม และสำหรับ



แรงงานนอกระบบภาคบริการกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ ดังนี้ (1) ทำให้ทราบถึงจำนวนแรงงานที่แท้จริงที่ยังไม่ได้รับความคุ้มครอง และ (2) ทำให้สามารถวางแผนจัดการเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพได้โดยตรง ได้แก่ การดูแลสุขภาพ อาชีวอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งจะทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่เกิดแนวทางการทำงานใน 2 ลักษณะ ได้แก่ การพัฒนาระบบอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับอาชีพ และการส่งเสริมองค์ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ขับรถแท็กซี่และสำหรับผู้ให้บริการ (กระทรวงแรงงาน, 2554)

### 2.3.3 แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2556 - 2575)

การกำหนดภารกิจในการก้าวขึ้นสู่การเป็น “มหานครแห่งเอเชีย” ของกรุงเทพมหานครในปี 2561 - 2565 การเป็น “มหานครสำหรับทุกคน” ในปี 2575 และการกำหนดให้กรุงเทพมหานครเป็น “เมืองแห่งโอกาสทางเศรษฐกิจ” ต่อไปในอนาคต กรุงเทพมหานครจึงได้กำหนดภารกิจที่เกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์ด้านการขนส่งด้วยรถโดยสารสาธารณะให้เกิดความสะดวกสบายและคล่องตัว และลดการใช้รถยนต์ส่วนตัวในเขตกรุงเทพมหานครที่ส่งผลต่อความแออัดและเกิดความคับคั่งด้านการจราจร แผนงานที่เกี่ยวข้องด้านการให้บริการรถโดยสารสาธารณะประเภทรถแท็กซี่ ประกอบด้วย (1) การจัดจุดจอดรถแท็กซี่เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ขับรถแท็กซี่และผู้ให้บริการ (2) การประสานกับกรมการขนส่งทางบกในการกวดขันพฤติกรรมรถแท็กซี่เพื่อความปลอดภัยสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่และผู้ให้บริการ และ (3) การจัดระบบสวัสดิการสำหรับแรงงานนอกระบบโดยการจัดตั้งศูนย์แรงงานกรุงเทพมหานครในการรับลงทะเบียนแรงงานนอกระบบ และให้บริการเพิ่มความรู้ด้านภาษาและเทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมการประกอบอาชีพ ทั้งนี้เพื่อให้แรงงานนอกระบบมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (เครือข่ายจัดตั้งผู้หญิงในเศรษฐกิจนอกระบบ และโฮมเน็ต ประเทศไทย, 2560 และสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร และคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2556)

### 2.3.4 มาตรการในการควบคุมผู้ขับรถแท็กซี่

มาตรการทางกฎหมายในการควบคุมผู้ขับรถแท็กซี่ ได้แก่ พระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติการจราจรทางบก พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

**2.3.4.1 พระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522** มาตรา 43 กรมการขนส่งทางบกกำหนดให้ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องมีใบอนุญาตขับรถยนต์สาธารณะ หรือใบอนุญาตขับรถ ท.1 - ท.4 เพื่อแสดงถึงการผ่านการอบรมและการทดสอบการขับรถสาธารณะ และตั้งแต่ปี 2555 เป็นต้นมา กรมการขนส่งทางบกมีข้อกำหนดเพิ่มเติมให้ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องมีบัตรประจำตัวผู้ขับรถเพื่อระบุตัวตนของผู้ขับรถแท็กซี่ขณะให้บริการแก่ผู้โดยสาร (กรมการขนส่งทางบก, 2555 และสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2558)

**2.3.4.2 พระราชบัญญัติการจราจรทางบก พ.ศ. 2522** กรมการขนส่งทางบกมีข้อกำหนดเกี่ยวกับรถแท็กซี่ โดยมาตรา 4 (24) กำหนดให้ “รถแท็กซี่” หมายความว่า รถยนต์ที่ใช้รับจ้างบรรทุกคนโดยสารไม่เกินเจ็ดคน และมาตรา 4 (27) กำหนดให้ “มาตรแท็กซี่” หมายความว่า เครื่องแสดงอัตราและค่าโดยสารของรถแท็กซี่โดยอาศัยเกณฑ์ระยะทางหรือเวลาการใช้รถแท็กซี่ หรือโดยอาศัยทั้งระยะทางและเวลาการใช้รถแท็กซี่ ซึ่งผู้ขับรถแท็กซี่จะต้องดำเนินการ

ตามที่ได้กำหนด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องที่เกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าใช้บริการตามที่ปรากฏบนมาตร  
แท็กซี่เท่านั้น (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2560)

**2.3.4.3 พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522** มาตรา 95 กำหนดให้ผู้ขับรถแท็กซี่สามารถให้บริการขับรถโดยสารสาธารณะประเภทรถแท็กซี่ได้ตามใบอนุญาตที่ได้รับจากนายทะเบียน โดยมีข้อกำหนด ดังนี้ (1) ใบอนุญาตชนิดที่ 1 สำหรับรถที่มีน้ำหนักและน้ำหนักบรรทุกรวมกันไม่เกิน 3,500 กิโลกรัม หรือสำหรับรถขนส่งผู้โดยสารไม่เกิน 20 คน (2) ใบอนุญาตชนิดที่ 2 สำหรับรถที่มีน้ำหนักและน้ำหนักบรรทุกรวมกันเกินกว่า 3,500 กิโลกรัม หรือสำหรับรถขนส่งผู้โดยสารเกิน 20 คน (3) ใบอนุญาตชนิดที่ 3 สำหรับสภาพรถที่ใช้สำหรับลากจูงรถอื่น หรือล้อเลื่อนที่บรรทุกสิ่งใดบนล้อเลื่อนนั้น และ (4) ชนิดที่ 4 สำหรับรถที่ใช้ขนส่งวัตถุอันตรายตามประเภทหรือชนิด และลักษณะการบรรทุกตามที่ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ทั้งนี้กรมการขนส่งทางบก (2553) ได้กำหนดให้ผู้ขอต่อใบอนุญาตทุกชนิดต้องผ่านการตรวจสอบประวัติอาชญากรจากกองทะเบียนประวัติอาชญากร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อให้เกิดความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการรถโดยสาร โดยกำหนดให้ใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบเป็นเวลา 1 เดือน (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2560)

#### นโยบายและแผนงานเกี่ยวกับผู้ขับรถแท็กซี่ในต่างประเทศ

องค์การแรงงานระหว่างประเทศได้ดำเนินงานตามหลักการและสิทธิขั้นพื้นฐานในการทำงานสำหรับทุกคนผู้มีความสามารถ ได้แก่ เสรีภาพในการรวมตัวและสิทธิในการเจรจาต่อรองร่วมกัน ซึ่งทั้ง 2 ประการ นับเป็นสิ่งสำคัญโดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับแรงงานนอกระบบตามที่ได้บัญญัติได้ตามอนุสัญญา ฉบับที่ 87 ว่าด้วยเสรีภาพในการรวมตัวและการปกป้องสิทธิในการจัดการและอนุสัญญา ฉบับที่ 98 ว่าด้วยสิทธิในการจัดการและการรวมตัวเพื่อการเจรจาต่อรองร่วม ซึ่งแสดงถึงบทบาทของแรงงานในเศรษฐกิจนอกระบบในการจัดตั้งองค์กร หรือแรงงานในภาคนอกระบบ ให้สามารถกดดันเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นด้านนโยบาย หรือปรับเปลี่ยนทัศนคติที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับภาคเศรษฐกิจของตน และเพื่อให้สามารถปรับปรุงเงื่อนไขในการทำงานได้ (ILO, 1991)

องค์การแรงงานระหว่างประเทศจึงมีบทบาทสำคัญในการกำหนดมาตรฐานความสัมพันธ์ของการทำงานกับผู้จ้างแรงงานในฐานะของผู้ทำงาน ซึ่งไม่ใช่ในฐานะลูกจ้าง ดังนั้น ผู้มีรายได้จากการทำงานด้วยตนเอง (Wage Earner) หรือ ผู้ประกอบอาชีพอิสระ (Self - employed) จึงมีสิทธิในการรวมกลุ่มหรือเรียกร้องได้ ตัวอย่าง การรวมกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ในกรุงโซล ประเทศเกาหลีใต้ ในการรวมกลุ่มเพื่อเรียกร้องการขึ้นค่าโดยสารจากรัฐบาล และการปฏิเสธธุรกิจของร่วมเดินทางให้เป็นธุรกิจนอกกฎหมายในประเทศสิงคโปร์ โดยรัฐบาลสิงคโปร์สนับสนุนการรวมกลุ่มของผู้ขับรถแท็กซี่เพื่อให้ปลอดภัยจากกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ผิดกฎหมาย และกำหนดแนวนโยบายจากหน่วยงานของรัฐในการควบคุมการบริการขนส่งสาธารณะให้มีความปลอดภัยเพิ่มขึ้น ด้วยการกำหนดให้รถโดยสารมีมาตรฐานเพิ่มขึ้น มีปรับปรุงสภาพรถให้พร้อมบริการ และมีการคำนวณอัตราค่าโดยสารตามเกณฑ์ที่กำหนด นอกจากนี้รัฐบาลสิงคโปร์ยังมีจุดมุ่งหมายในการปกป้องผู้ขับรถแท็กซี่ให้รอดพ้นจากภัยคุกคามที่เกิดจากผู้ขับรถแท็กซี่ที่ผิดกฎหมาย (Taxi Singapore, 2018)

#### มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับผู้ขับรถแท็กซี่ในต่างประเทศ

ในประเทศสิงคโปร์ รัฐบาลแก้ปัญหาสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ด้วยการตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษาด้านการขนส่ง (Transport Advisory Board) เพื่อนำวาระเข้าหารือในรัฐสภา และออกข้อบังคับว่าด้วยการปรับโครงสร้างการให้บริการขนส่งทางบก นอกจากนี้ยังจัดตั้งสหกรณ์การขนส่งแห่งชาติ (NTUC Transport Cooperative) สหกรณ์แท็กซี่ (NTUC COMFORT) และกำหนดนโยบายลดอัตราผู้ขับรถแท็กซี่ที่ผิดกฎหมายที่เรียกว่า “กลุ่มอาลีบาบา” ด้วยการจูงใจผู้ขับรถแท็กซี่ของสหกรณ์ให้มีสิทธิเป็นเจ้าของรถแท็กซี่ได้ด้วยตนเอง (มรกตวงศ์ ภูมิพล, 2561 และ Taxi Singapore, 2018)

ในรัฐวิกตอเรีย ประเทศออสเตรเลีย รถแท็กซี่ถูกกำหนดเป็นรถโดยสารเชิงพาณิชย์ ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องได้รับใบอนุญาตขับรถแท็กซี่เฉพาะตามบทบัญญัติ Transport (Compliance and Miscellaneous) Act 1983 ผู้ฝ่าฝืนต้องได้รับโทษตามที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ยังกำหนดให้ผู้ขับรถแท็กซี่ที่ให้บริการแก่ผู้พิการต้องผ่านการทดสอบทฤษฎีเกี่ยวกับผู้พิการ และการปฏิบัติต่อผู้พิการ (Chief Parliamentary Counsel, 2014)

ปี 2558 ในรัฐนิวเซาท์เวลส์ ประเทศสหรัฐอเมริกา เกิดการรวมกลุ่มของผู้ขับรถแท็กซี่เพื่อต่อต้านการเข้ามาของธุรกิจรถร่วมเดินทางทำให้ได้รับข้อเสนอเงินชดเชยจากภาครัฐสำหรับการสูญเสียการครอบครองตลาดรถแท็กซี่รับจ้างที่รับส่งผู้โดยสารในรูปแบบเดิม (The Daily Telegraph, 2015)

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการสนับสนุนการรวมกลุ่มของแรงงานนอกระบบ เพื่อเพิ่มอำนาจในการเจรจาต่อรองโดยเฉพาะผู้ที่อยู่ชายขอบของสังคมด้วยความตระหนักในสิทธิหน้าที่ และการมีบทบาทในการสร้างความมั่นคงในชีวิต Migone (2007) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเสริมพลังอำนาจและความสามารถในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้แรงงานนอกระบบมีพื้นที่ในสังคม ซึ่งแนวคิดนี้เป็นหนทางที่แรงงานนอกระบบจะหลุดพ้น “ความไม่มีตัวตน” ในสังคม มีความสามารถในการพึ่งพาตนเอง และสามารถแก้ไขปัญหาที่ต้องเผชิญในระยะยาวได้ เช่นเดียวกับการศึกษาของ อภิญญา เวชยชัย และกิตติพัฒน์ นนทปัทมเดกุลย์ (2546) อานันท์ กาญจนพันธ์ (2549) และวิทยากร เชียงกุล (2546) ในการทำให้ตัวตนของแรงงานเป็นที่รับรู้ ทำให้แรงงานมีพื้นที่ และสร้างความเป็นตัวตนของแรงงานนอกระบบให้เกิดขึ้นในสังคม

ลักษณะการเคลื่อนไหวเพื่อสร้างความเป็นตัวตนของแรงงานนอกระบบนี้อาจกล่าวได้ว่า เป็นการเคลื่อนไหวเพื่อการเปลี่ยนแปลงสภาพของแรงงานนอกระบบให้มีตัวตนเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสุนทรีย์ หัตถิ์ แซ่งกิ่ง (2552) และนุศราพร เกษสมบุรณ์ (2550) ในการศึกษาเกี่ยวกับการเคลื่อนไหวของภาคประชาชนในการผลักดันนโยบายการคุ้มครองแรงงานนอกระบบตามสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้ที่เป็นแรงงานนอกระบบ

นอกจากนี้ในด้านการบริหารจัดการแรงงานนอกระบบ ตามความเห็นของ ทศพล กฤตวงศ์วิมาน (2561) เกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมายและการป้องกันแรงงานนอกระบบ ยังมีข้อจำกัดที่ทำให้ไม่สามารถบรรลุผลในทางปฏิบัติได้ จึงควรมุ่งเน้นการส่งเสริมและพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือของแรงงานนอกระบบในกลุ่มต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนแนวทางการปฏิบัติร่วมกัน ซึ่งจะเป็นแนวทางในการสร้างความเข้มแข็งแก่เครือข่ายของแรงงานนอกระบบ

## 2.4 กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมของผู้ชั้บรณแท้กชี

### 2.4.1 ความหมายและทฤษฎีการเรียนรู้

**2.4.1.1 การเรียนรู้ (Learning)** เป็นกระบวนการที่ทำให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงทางความคิด พฤติกรรม และการแสดงออก ซึ่งเป็นผลมาจากการได้ยิน การสัมผัส การอ่าน หรือการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย ชวณันท์ ชาญศิลป์ (2552) กล่าวว่า การเรียนรู้ หมายถึง การเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเผชิญสถานการณ์ต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานการณ์ที่เกิดขึ้นซ้ำ

การเรียนรู้ตามแนวคิดของ Coombs and Ahmed (1974) เกิดขึ้นได้ตลอดทุกช่วงเวลาด้วยวิธีการและการเรียนรู้จากแหล่งต่าง ๆ โดยไม่จำเป็นต้องเป็นการเรียนรู้ หรือศึกษาในระบบเท่านั้น เช่น การถ่ายทอดความรู้จากผู้มีประสบการณ์ให้กับลูกหลานในหมู่บ้านหรือชุมชนเล็ก ๆ ของตน ซึ่งถือเป็นการเรียนรู้ที่ได้จากประสบการณ์ สอดคล้องกับแนวคิดของ Baker (1994) ที่ว่า การเรียนรู้เป็นการนำประสบการณ์ที่ได้รับมาถ่ายทอดระหว่างผู้เรียนด้วยกันเพื่อสร้างความหมายจากประสบการณ์ที่เกิดขึ้น

การศึกษาเรื่องกระบวนการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองของทรัพยากรแรงงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือของดุชฎี อายุวัฒน์ และวณิชชา ณรงค์ชัย (2555) พบว่า กระบวนการเรียนรู้ของแรงงานเพื่อการพัฒนาตนเองเกิดขึ้นได้จาก 2 ปัจจัย คือ (1) การเรียนรู้ในการใช้ชีวิต ซึ่งเกิดจากกระบวนการขัดเกลาทางสังคม (Socialization) ที่ถ่ายทอดประสบการณ์มาจากบรรพบุรุษและผู้อาวุโสในชุมชน จากการทดลอง และฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง และ (2) การเรียนรู้ในการทำงาน โดยแรงงานสามารถศึกษาหาความรู้ได้จากงานที่ทำโดยมีเครือข่ายทางสังคมเป็นแหล่งในการเรียนรู้และให้คำแนะนำ ประโยชน์จากการเรียนรู้ที่เกิดจากการทำงานยังส่งผลให้แรงงานมีทางเลือกในการประกอบอาชีพมากขึ้น

สรุป ความหมายของการเรียนรู้ได้ว่า เป็นกระบวนการที่ทำให้เกิดการพัฒนาที่สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองและจากประสบการณ์ที่ได้รับทั้งทางตรงและทางอ้อม ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ในการเปลี่ยนแปลงความคิด พฤติกรรม และการแสดงออกตามศักยภาพของบุคคล

**2.4.1.2 การเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning)** เป็นกระบวนการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมจนทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกรู้จักคิด หรือมีพฤติกรรมตามแนวทางการประพฤติปฏิบัติที่มีอยู่ในสังคม จึงกล่าวได้ว่าการเรียนรู้ทางสังคมเป็นกระบวนการที่เกิดจากการเรียนรู้ที่ได้รับจากการฟัง การดู หรืออ่านงาน ที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ที่ได้รับมากกว่าการกระทำที่เกิดขึ้นได้ด้วยตนเอง โดยอาจเป็นการรับเอาพฤติกรรมของผู้อื่นมาเป็นแบบแผนในการกำหนดพฤติกรรม หรือจากการสังเกตสิ่งที่พบเห็นอยู่เป็นประจำจนเกิดเป็นแรงจูงใจในการนำมาใช้เป็นแบบอย่าง (กฤษมันต์ วัฒนาณรงค์, 2555)

**2.4.1.3 ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory)** ทฤษฎีการเรียนรู้มีอยู่หลากหลาย สำหรับทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมวิทยาที่นำมาศึกษาพฤติกรรมของบุคคลจนได้รับความนิยमतฤษฎีหนึ่ง ได้แก่ ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory: SLT) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่เน้นการเรียนรู้โดยการสังเกตพฤติกรรมจากบุคคลอื่น การเรียนรู้ดังกล่าวเกิดขึ้นได้ตั้งแต่

การเรียนรู้จากสิ่งที่พบเห็นในชีวิตประจำวัน เช่น การขับรถยนต์ การแต่งกาย และการออกเสียง เป็นต้น

ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมตามความหมายของนักจิตวิทยาชาวอเมริกัน Albert Bandura (1971 และ 1999 อ้างถึงใน Navabi, 2012) ซึ่งต่อมาเรียกว่า ทฤษฎีปัญญาสังคม (Social Cognitive Learning Theory: SCLT) กล่าวถึงการเรียนรู้โดยการสังเกตจากบุคคลอื่นว่า ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่

(1) การให้ความสนใจ (Attention) กล่าวได้ว่าความสนใจเป็นจุดเริ่มต้นของการเรียนรู้

(2) การจดจำ (Retention) เป็นการจำในสิ่งที่เห็น

(3) การกระทำซ้ำ (Reproduction) เป็นลักษณะของการแสดงพฤติกรรมตามแบบ

(4) การได้รับแรงจูงใจ (Motivation) เป็นพลังผลักดันให้บุคคลมีพฤติกรรมที่จะกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือไม่กระทำการสิ่งใด หากการกระทำส่งผลในทางที่ดีหรือทางบวกจะเกิดแรงจูงใจในการกระทำสิ่งนั้น ในทางตรงกันข้ามหากการกระทำส่งผลในทางลบจะส่งผลต่อการเรียนรู้ให้งดการกระทำ

แนวคิดพื้นฐานของทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมของ Bandura เชื่อว่า การเรียนรู้เกิดขึ้นได้จากความสัมพันธ์ระหว่างตัวบุคคล (Person) สิ่งแวดล้อม (Environment) และพฤติกรรม (Behavior) ที่มีอิทธิพลระหว่างกัน งานวิจัยของอุษา บิ๊กกินส์ (2557) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมเมาแล้วขับและการเปิดรับสื่อของผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับพฤติกรรมการขับขี่พบว่า ผู้ขับขี่รับรู้ถึงอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นกับตนเอง และอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นกับผู้ใกล้ชิด ทำให้เกิดความกลัวและระมัดระวังในการขับขี่มากขึ้น ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่สอดคล้องกับแนวคิดของ Bandura ที่เน้นให้ความสำคัญกับการสังเกตและการเลียนแบบพฤติกรรม

งานวิจัยของซีตีพัทธ์ ขอนพิกุล และคณะ (2558) เรื่องการเปรียบเทียบทัศนคติและพฤติกรรมด้านความปลอดภัยสำหรับผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ในมหาวิทยาลัย ได้นำทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมมาใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอุษา บิ๊กกินส์ (2557) ว่าพฤติกรรมการขับขี่เกิดจากการเรียนรู้ที่เกิดจากตัวผู้ขับขี่เองและจากการสังเกตพฤติกรรมของผู้อื่น ซึ่งเป็นการเรียนรู้โดยการสังเกต หรือการลอกเลียนจากต้นแบบ โดยพฤติกรรมที่พบจากการวิจัย เช่น พฤติกรรมการสวมหมวกนิรภัยขณะขับขี่เกิดจากการเรียนรู้ด้านความปลอดภัยที่มาจากการพบเห็นอุบัติเหตุอยู่บ่อยครั้ง และจากความเข้มงวดของเจ้าหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมายด้านการจราจรเพื่อให้ผู้ขับขี่ในมหาวิทยาลัยสวมหมวกนิรภัย เป็นต้น

งานวิจัยของอุษา บิ๊กกินส์ (2557) และซีตีพัทธ์ ขอนพิกุล และคณะ (2558) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Omer Van den Bergh (2005) ที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการขับขี่ที่เกิดจากความมั่นใจในการขับขี่ของตนเองที่ทำให้ขับขี่ได้อย่างปลอดภัย

## 2.4.2 กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม

### 2.4.2.1 การเรียนรู้ทางสังคม ประกอบด้วย

**1) การเรียนรู้ทางสังคมในการใช้ชีวิต** ตามแนวคิดของดุซงกี อายุวัฒน์ และวณิชชา ณรงค์ชัย (2555) วิทยากร เชียงกุล (2546) Baker (1994) และ Coombs and Ahmed (1974) เป็นการเรียนรู้ในการดำเนินชีวิตด้วยกระบวนการทางสังคมที่เกิดจากการถ่ายทอดจากประสบการณ์ กระบวนการเรียนรู้ในการใช้ชีวิตมีประโยชน์อย่างมากในการนำมาศึกษากลุ่มแรงงานผู้ย้ายถิ่นจาก ภูมิภาคในต่างจังหวัดเข้าสู่กรุงเทพมหานครเพื่ออยู่อาศัยและหางานทำเนื่องจากพื้นที่ กรุงเทพมหานครมีสัดส่วนของแรงงานย้ายถิ่นมากที่สุด (ร้อยละ 28.7) เมื่อเทียบกับทุกพื้นที่ของประเทศ (สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551) ดังนั้น การปรับตัว การสร้างความคุ้นเคย และการดำเนินชีวิตอย่างกลมกลืนไปกับวิถีของสังคมใหม่ที่ตนเองเข้าไปอยู่จึงเป็นสิ่งจำเป็น

การศึกษาของกลุ่มแรงงานอาชีพอิสระของวิทยากร วิเชียรกุล (2546) และการศึกษา กลุ่มแรงงานผู้ขับรถแท็กซี่ที่ย้ายถิ่นจากภูมิภาคต่างจังหวัดสู่กรุงเทพมหานครของสมศักดิ์ วุฒิสักดิ์ ชัยกุล (2554) พบว่าเกิดจากการชักชวน หรือได้รับคำแนะนำจากญาติพี่น้อง เพื่อน และคนรู้จัก เพื่อเข้ามาประกอบอาชีพในกรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ยังพบว่า การย้ายถิ่นทำให้แรงงานเหล่านี้มี โอกาสเป็น “กลุ่มคนจนในเมือง” ที่ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงในการหาที่อยู่ใหม่ที่อาจมีราคาแพง มีสภาพความเป็นอยู่ที่อึดอัด และขาดสุขลักษณะที่ดี การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นทำให้แรงงานทดลองใช้ชีวิต ด้วยตนเอง (Self)

การเรียนรู้ในการใช้ชีวิตด้วยตนเองนอกจากจะทำให้แรงงานผู้ขับรถแท็กซี่ได้เรียนรู้ การใช้ชีวิตผ่านกระบวนการขัดเกลาทางสังคมจากญาติพี่น้องและเพื่อนสู่การใช้ชีวิตในสังคมใหม่ทำให้เกิดการปรับตัวและพัฒนาไปสู่การสร้างเครือข่ายทางสังคม (Social Network) ซึ่งถือได้ว่าเป็นอีก แหล่งหนึ่งของการเรียนรู้ ในเครือข่ายดังกล่าวจะมีบุคคลช่วยให้คำแนะนำ หรือให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือระหว่างกันมากขึ้น (ดุซงกี อายุวัฒน์ และวณิชชา ณรงค์ชัย, 2555 และวิทยากร เชียงกุล, 2546)

**2) การเรียนรู้ทางสังคมในการทำงาน** เป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์การทำงาน ซึ่งแรงงานสามารถแสวงหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อให้ตนเองมีประสบการณ์ในงานเพิ่มมากขึ้น โดยใช้ ประโยชน์จากเครือข่ายทางสังคมเป็นแหล่งเรียนรู้และให้คำแนะนำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่สามารถ นำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ได้ แรงงานที่เคยมีประสบการณ์ทำงานมาก่อนสามารถปรับตัว สำหรับการเรียนรู้ได้ง่ายขึ้น และสามารถพัฒนาต่อยอดการเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง จึงทำให้แรงงานมี ทางเลือกในการประกอบอาชีพได้มากขึ้น

Evans (1994) และ Lewis and Williams (1994) กล่าวว่า การเรียนรู้เกิดขึ้นได้ จากการปฏิบัติจริง หรือได้ลงมือปฏิบัติ (Learning by Doing) การเรียนรู้ที่ได้รับจากประสบการณ์ การทำงานจึงเป็นการนำความรู้ที่ได้จากบุคคลโดยนำประสบการณ์การทำงานที่เคยได้รับมาพัฒนา ความคิด และทัศนคติเพื่อนำไปสู่ความรู้ใหม่ กระบวนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในการทำงานจึงอาจเริ่มจาก การรับรู้ถึงสภาพของงานที่ทำ เมื่อพิจารณาว่าเป็นปัญหาก็คิดหาทางไปสู่การแก้ไข ลองปฏิบัติจนเกิด เป็นประสบการณ์ใหม่ จึงเป็นการสร้างความรู้จากประสบการณ์ตรงเช่นเดียวกับแนวคิดของ Luckman (1996)

**2.4.2.2 กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม** การเรียนรู้ทางสังคมเป็นกระบวนการเผยแพร่ความรู้ ความคิด พฤติกรรม หรือสิ่งต่าง ๆ ที่มีอยู่ในสังคม โดยมีโครงสร้างของระบบสังคมเป็นปัจจัยหลักในการกำหนดกระบวนการเรียนรู้ทางสังคม (กฤตมันต์ วัฒนาณรงค์, 2555) ปัจจุบันความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยี และการติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและฉับไว ส่งผลให้การสร้างเครือข่าย หรือการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเกิดขึ้นได้โดยง่าย จึงส่งผลให้เกิดการเรียนรู้ทางสังคมขึ้นอย่างรวดเร็ว อย่างไรก็ตามคนส่วนใหญ่ในสังคมได้ผ่านการเรียนรู้ทางสังคมโดยการสังเกตพฤติกรรมจากผู้อื่นมาแล้วทั้งสิ้น โดย Bandura เรียกการเรียนรู้ดังกล่าวนี้ว่า “การเรียนรู้โดยการสังเกต” (Observation Learning) ซึ่งมีขั้นตอนกระบวนการในการเรียนรู้ ดังนี้

1) **กระบวนการสร้างความสนใจ** ในขั้นนี้เป็นการสร้างความโดดเด่นเพื่อให้เกิดการรับรู้ขึ้นอย่างแพร่หลาย โดยการสร้างการรับรู้ดังกล่าวต้องเป็นสิ่งที่ทำให้สังคมเข้าใจได้ เพื่อกระตุ้นให้เกิดการรับรู้

2) **กระบวนการสร้างความคงทน** เป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การรับรู้ที่คงทน โดยอาจมีการใช้สัญลักษณ์ การทำสิ่งใหม่ ๆ หรือการสร้างวาทกรรม เพื่อให้เกิดการจดจำสิ่งที่ได้รับรู้มาจากกระบวนการสร้างความสนใจ

3) **กระบวนการแสดงออกในลักษณะการผลิตซ้ำ** เป็นกระบวนการในการเชื่อมโยงการรับรู้ หรือสิ่งที่ได้รับ มาแสดงออกด้วยการพูดหรือการกระทำ ซึ่งในกระบวนการนี้เป็นได้ทั้งคำพูดและพฤติกรรมที่ได้จากการรับรู้ การเรียนรู้ หรือเป็นกระบวนการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวอย่าง ขณะเดียวกันก็เป็นกระบวนการที่สามารถสร้างแบบแผนพฤติกรรมใหม่ที่มีลักษณะเฉพาะของตนเองได้เช่นกัน

4) **กระบวนการสร้างแรงจูงใจเป็นแบบอย่าง** ในกระบวนการนี้เป็นการยืนยัน รับมาเป็นแบบแผนเฉพาะของตนเอง และอาจมีเผยแพร่แบบอย่างของตนสู่บุคคลอื่นในสังคมให้เกิดการเรียนรู้จนทำให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมขึ้นต่อ ๆ ไป

สรุป การทำความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมสามารถนำมาอธิบายและวิเคราะห์สาเหตุต่าง ๆ ของปรากฏการณ์ในสังคมตามทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม เพื่อการสร้างความเข้าใจร่วมกันของสมาชิกในสังคม และเพื่อนำไปสู่แนวทางการแก้ไขที่เหมาะสมกับสภาพสังคมนั้น ๆ

## 2.5 แนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม

### 2.5.1 แนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม

**2.5.1.1 แนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่โดยผ่านการรวมกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่** การรวมกลุ่มอาชีพเดียวกัน การรวมตัวในระดับภาคอุตสาหกรรม หรือการรวมกลุ่มตามความต้องการในพื้นที่เดียวกัน ก่อให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างสมาชิกของกลุ่ม และทำให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมร่วมกัน รวมถึงการก่อให้เกิดประโยชน์แก่สมาชิกได้ นอกจากนี้การรวมกลุ่มที่เข้มแข็งสามารถเชื่อมโยงให้เกิดความต่อเนื่องกับนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของภาครัฐทำให้แรงงานนอกระบบสามารถเข้าถึงแนวคิด หรือนำไปสู่การเจรจา การมีส่วนร่วมในนโยบาย

หรือข้อตกลงก่อนที่จะกำหนดเป็นกฎหมาย แม้ว่าแรงงานนอกระบบยังไม่ได้รับการรับรองเรื่องการรวมตัวเพื่อเจรจาต่อรองตามอนุสัญญาองค์การแรงงานระหว่างประเทศ ฉบับที่ 87 และฉบับที่ 98 จึงมีผลต่อสิทธิในการจัดตั้งองค์กรและการเจรจาต่อรองของแรงงานนอกระบบ ซึ่งสัมพันธ์กับพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 เนื่องจากเป็นกฎหมายที่กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรวมตัวเพื่อจัดตั้งองค์กร การเจรจาต่อรอง และการระงับข้อพิพาทแรงงานของลูกจ้างและนายจ้างที่ใช้บังคับเฉพาะกับกิจการหรือลูกจ้างในความสัมพันธ์ตามสัญญาจ้างแรงงานเท่านั้น การรวมกลุ่มที่เข้มแข็งจึงสามารถนำไปสู่การกำหนดเงื่อนไขที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของแรงงานนอกระบบได้ (กุลลสุนทรธาดา, 2550, บัณฑิตย์ ธนชัยเศรษฐวุฒิ, 2559 และนฤมล นิรากร, 2550)

**2.5.1.2 แนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่โดยการกำหนดตัวแทนเพื่อให้เกิดการเจรจาทางสังคม (Social Dialogue) ร่วมกัน** เนื่องจากกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่มีการกระจายตัวอยู่ตามพื้นที่ต่าง ๆ ในกรุงเทพมหานคร การกำหนดตัวแทนกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่จากแต่ละพื้นที่ที่สามารถส่งเสริมการมีส่วนร่วมระหว่างกัน และเป็นการเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสาร นอกจากนี้ยังเป็นการกำหนดตัวแทนเพื่อเจรจาต่อรองภายนอกกลุ่ม การกำหนดให้มีตัวแทนนอกจากจะเป็นการสร้างความเข้มแข็งของกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่แล้ว ผู้ขับรถแท็กซี่ยังสามารถติดตามเรื่องราวต่าง ๆ ได้จากตัวแทนที่ได้รับมอบหมายเพื่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง

**2.5.1.3 แนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่โดยการจัดตั้งองค์กรพัฒนาความรู้** การจัดตั้งองค์กรพัฒนาความรู้สามารถพัฒนาความรู้และทักษะแก่แรงงานนอกระบบโดยการให้ความรู้ตามกลุ่มอาชีพได้ แต่ปัจจุบันยังขาดองค์กรที่ทำหน้าที่บริหารและจัดการด้านการพัฒนาองค์ความรู้และพัฒนาขีดความสามารถของแรงงานนอกระบบอย่างเป็นทางการและตรงตามความต้องการของกลุ่มอาชีพนั้น ๆ ดังนั้นในระยะเริ่มต้นอาจดำเนินการโดยมูลนิธิที่มีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับแรงงานเป็นผู้เริ่มดำเนินการและจัดทำเป็นหลักสูตรพัฒนาองค์ความรู้ที่สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มอาชีพ เพื่อเป็นตัวอย่งในการปฏิบัติ อย่างเช่น มูลนิธิเพื่อคนขับรถแท็กซี่ (Taxi Drivers Foundation) ที่ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ขับรถแท็กซี่ที่เป็นสมาชิกและไม่เป็นสมาชิก ซึ่งผู้เข้าร่วมสามารถเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์กรต่อไปในอนาคต (มูลนิธิเพื่อคนขับรถแท็กซี่, 2562)

**2.5.1.4 แนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่โดยการกำหนดสถานะอย่างเป็นทางการในฐานะแรงงานนอกระบบ** การกำหนดให้มีการลงทะเบียนแรงงานนอกระบบตามกลุ่มอาชีพจะเป็นประโยชน์ในการจัดทำข้อมูล เนื่องจากแรงงานนอกระบบเป็นแรงงานที่มีความหลากหลาย ทั้งรูปแบบแรงงานส่วนบุคคล หรือองค์กรขนาดเล็กที่มีจำนวนสมาชิกแตกต่างกัน และกระจายอยู่ตามพื้นที่ต่าง ๆ

การนำข้อมูลแรงงานนอกระบบมารวมกับ “ฐานข้อมูลกลาง” ตามนโยบายของภาครัฐจะทำให้เกิดความชัดเจนในข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นของแรงงานนอกระบบ โดยการจัดตั้งเครือข่าย และนำไปประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดูแลแรงงานนอกระบบให้ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร กฎระเบียบ ข้อกฎหมาย และสิทธิประโยชน์ ที่แรงงานนอกระบบพึงได้รับ หรือเป็นข้อมูลที่นำไปใช้ในการพิจารณากำหนดนโยบายและมาตรการเพื่อให้เกิดความชัดเจนในการปฏิบัติ (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2560)



สำหรับข้อมูลสถิติแรงงานนอกระบบที่ต้องดำเนินการเพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงกับระบบฐานข้อมูลกลาง จากรายงานของคณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านสังคม เรื่องการปฏิรูประบบบริหารจัดการข้อมูลด้านแรงงานปี 2560 พบว่าได้กำหนดให้มีการจัดตั้งคณะทำงานในรูปของคณะกรรมการฐานข้อมูลกลางด้านแรงงาน และมอบหมายให้มีการจัดตั้ง “ศูนย์ข้อมูลแรงงานแห่งชาติ” ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกระทรวงแรงงาน ซึ่งทำหน้าที่เป็นหน่วยงานหลักในการพัฒนาและจัดระบบฐานข้อมูลแรงงาน โดยกำหนดให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลจากทุกหน่วยงาน เช่น กระทรวงแรงงาน ในการเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ปัจจุบันสำนักงานสถิติแห่งชาติได้จัดเก็บข้อมูลสถิติด้านแรงงานในลักษณะข้อมูลพื้นฐานด้วยวิธีการสำรวจและบริหารจัดการข้อมูลด้านแรงงานเป็นรายเดือนและรายไตรมาส โดยใช้ตัวอย่างในการสำรวจ (จำนวน 29,760 ครัวเรือนในทุกจังหวัด) และสำหรับข้อมูลแรงงานในด้านต่าง ๆ จะถูกจัดทำโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงมีลักษณะเป็นระบบสถิติแบบกระจาย ดังนั้น การบูรณาการข้อมูลแรงงานจากทุกภาคส่วนสำหรับจัดทำเป็นข้อมูลในโครงการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลแรงงานแห่งชาติจึงมีข้อมูลสำคัญ ประกอบด้วย ข้อมูลตลาดแรงงาน (Labour Market) ข้อมูลด้านการจ้างงาน (Employment Promotion) ข้อมูลการพัฒนาฝีมือแรงงาน (Skill Development) ข้อมูลด้านสิทธิประโยชน์ (Labour Benefit) กองทุน (Fund) และนโยบายที่สำคัญด้านแรงงาน การรวมข้อมูลดังกล่าวให้ข้อมูลมีความเป็นเอกภาพและน่าเชื่อถือสามารถนำไปประกอบการวิเคราะห์เชิงนโยบายได้ (คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านสังคม, 2560)

## 2.5.2 เป้าหมายในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม

การส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมทำให้กลุ่มแรงงานผู้ขับรถแท็กซี่ได้รู้จักตนเอง (Self - realization) โดยเป็นการรับรู้ตนเองด้านความคิดความรู้สึก และพฤติกรรมของตน เมื่อได้รู้จักตนเองจะทำให้รับรู้ว่ามีอะไรเป็นจุดเด่นที่สามารถนำมาใช้ และอะไรเป็นจุดด้อยที่สมควรได้รับการแก้ไข ซึ่งจะนำไปสู่การกำหนดเป้าหมายตามความสามารถและการพัฒนาตนเองไปสู่เป้าหมาย นอกจากนั้นยังทำให้กลุ่มแรงงานผู้ขับรถแท็กซี่เห็นคุณค่าในตัวเอง หรือมีทัศนคติแง่บวกต่อตัวเอง การเห็นคุณค่าในตัวเองนี้มีความสำคัญเพราะจะทำให้บุคคลสามารถดำรงชีวิตอย่างมีความสุข เกิดการพัฒนาในรูปแบบการพึ่งพาตนเอง มีการรวมกลุ่มเพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน หรือมีการปลูกฝังจิตสำนึกที่จะช่วยเหลือกัน โดยอาศัยกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมที่สามารถกำหนดทิศทางการพัฒนาตนเองที่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของตนและกลุ่มในสังคมเพื่อเป้าหมาย (วราพร วันไชยธนวงศ์ และคณะ, 2560) ต่อไปนี้

### 2.5.2.1 การมีโอกาหารายได้เพิ่ม

การพัฒนาอาชีพเป็นการส่งเสริมการมีงานทำและเป็นการเพิ่มผลผลิตของแรงงานให้ได้รับการพัฒนาความรู้ การฝึกอบรม และการฝึกทักษะ เพื่อการมีงานทำหรือมีโอกาหารายได้เพิ่ม เนื่องจากเศรษฐกิจนอกระบบมีลักษณะที่แตกต่างกันจึงมีความต้องการที่หลากหลาย การเพิ่มความรู้และทักษะเป็นเครื่องมือหนึ่งที่จะช่วยให้แรงงานนอกระบบไม่ถูกจำกัดอยู่กับความชำนาญด้านใดด้านหนึ่งโดยเฉพาะ ปัจจุบันการพัฒนาความรู้ให้ทันกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงมีความจำเป็นโดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับแรงงานในเศรษฐกิจนอกระบบ เนื่องจากความไม่มั่นคงของหน่วยเศรษฐกิจและความสามารถในการจ้างงาน หรือแม้แต่

การสร้างงานด้วยตนเอง แนวคิดเกี่ยวกับ “การศึกษาตลอดชีวิต” จึงมีความสำคัญสำหรับแรงงานนอกระบบในลักษณะของการส่งเสริมทักษะการเรียนรู้เพื่อการศึกษา (Learning to Learn) ซึ่งไม่ใช่เพียงการฝึกอบรมเพื่อวิชาชีพโดยเฉพาะ แต่เป็นการฝึกทักษะเพื่อให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับงานอื่น ๆ หรืองานที่เกี่ยวข้องได้

**2.5.2.2 การมีโอกาเข้าถึงแหล่งทุน** การรวมกลุ่มเป็นสมาชิกที่มีการบริหารจัดการการเงินร่วมกัน ได้แก่ การจัดสินเชื่อเพื่อสนับสนุนการลงทุนที่จำเป็นในการประกอบอาชีพ การให้ความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน เช่น กรณีเสียชีวิต เจ็บป่วย หรือช่วยเหลือด้านการศึกษาของบุตร เป็นต้น เป็นการส่งเสริมหรือเปิดโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้อีกทางหนึ่ง เนื่องจากผู้เป็นสมาชิกสามารถแสดงตัวตนและสามารถแสดงให้เห็นถึงแหล่งที่มาของรายได้ที่สามารถพัฒนาไปถึงการเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระดับจุลภาค (Microcredit) และสินเชื่อรายย่อย ได้ต่อไปในอนาคต เพื่อลดภาระการกู้ยืมเงินนอกระบบ

**2.5.2.3 การเสริมสร้างความรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานและอาชีวอนามัยร่วมกัน** ปัญหาของแรงงานนอกระบบที่สำคัญประการหนึ่ง คือ ปัญหาความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน การให้ข้อมูลและแนะแนวทางในการปฏิบัติด้วยมาตรการอย่างง่าย และการจัดให้มีคู่มือชุดฝึกอบรมเพื่อการเรียนรู้และเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงานและอาชีวอนามัยร่วมกันจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง

**2.5.2.4 การเข้าถึงหลักการประกันระดับจุลภาค** แรงงานนอกระบบสามารถรวมตัวกันเป็นกลุ่มอาชีพ กลุ่มตามพื้นที่ หรือกลุ่มสมาชิก ที่มีความคิดเห็นร่วมกันสำหรับจัดตั้งโครงการประกันสังคมระดับจุลภาค หรือ “การประกันระดับจุลภาค” ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงที่เกิดวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจที่ส่งผลกระทบต่อผู้คนจำนวนมาก

หลักการประกันระดับจุลภาคสะท้อนให้เห็นถึงการรวมตัวของแรงงานนอกระบบที่ไม่ได้รับความคุ้มครอง หรือไม่มีหลักประกันทางสังคมจากการทำงาน เพื่อให้สมาชิกสามารถกำหนดความต้องการของตนเองและสามารถประกันความต้องการนั้นได้จากการร่วมมือของสมาชิกในกลุ่ม การประกันระดับจุลภาคยังมีลักษณะของการประกันเพื่อการช่วยเหลือกันในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะการช่วยเหลือฉุกเฉินที่อยู่บนพื้นฐานแนวคิดความมีร่วมใจของคนในสังคม การกระจายความเสี่ยงร่วมกัน และการมีความตั้งใจในการมีส่วนร่วมกันอย่างจริงจัง การรวมตัวของกลุ่มจึงจัดตั้งขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกในด้านสินเชื่อขนาดเล็กสำหรับสมาชิก หรือการจัดทำโครงการประกันสุขภาพร่วมกัน

**2.5.2.5 การรวมกลุ่มเพื่อประโยชน์ในการสมาคมด้านอื่น ๆ** เช่น การใช้ประโยชน์ของความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและโอกาสทางการตลาดจากความร่วมมือระหว่างกัน การรวมกลุ่มและการสะสมทุนทรัพย์เพื่อนำไปพัฒนาหรือทำนุบำรุงภูมิภาคนาของตนและกลุ่มสมาชิกตามโอกาสหรือเทศกาลต่าง ๆ เป็นต้น

## 2.6 ทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยนำทฤษฎีโครงสร้างความสัมพันธ์ทางสังคม (Structuration Theory) ของ Anthony Giddens (1984) มาใช้เป็นกรอบในการศึกษาวิจัย ดังนี้

### 2.6.1 แนวคิดพื้นฐานของทฤษฎีโครงสร้างความสัมพันธ์ทางสังคม

แนวคิดนี้ให้ความสำคัญระหว่างโครงสร้างทางสังคมกับปัจเจกบุคคลที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างกัน แนวคิดการก่อตัวของโครงสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ โครงสร้าง (Structure) ผู้กระทำ (Agent) และการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (Interaction) โดย Giddens เชื่อว่า การกระทำของปัจเจกบุคคลจะส่งผลให้เกิดโครงสร้างทางสังคมแบบใหม่เกิดขึ้น โดยปัจเจกบุคคลหรือผู้กระทำสามารถสร้างเหตุผลในการกระทำของตน และนำมาสู่การก่อตัวของโครงสร้างทางสังคม บทบาทของผู้กระทำสามารถเป็นได้ทั้งผู้ผลิตโครงสร้างทางสังคมขึ้นมาใหม่จากการปรับเปลี่ยนเงื่อนไขที่สังคมยอมให้เปลี่ยน หรือการผลิตซ้ำโครงสร้างทางสังคมเดิมด้วยเงื่อนไขที่ไม่อาจปรับเปลี่ยนได้ โดยเชื่อว่าปัจเจกบุคคลสามารถแสดงตัวตนออกมาภายใต้โครงสร้างทางสังคมและสามารถเปลี่ยนแปลงสังคมได้เช่นกัน

### 2.6.2 หลักการสำคัญของทฤษฎีโครงสร้างความสัมพันธ์ทางสังคม

ทฤษฎีการก่อตัวของโครงสร้างความสัมพันธ์ทางสังคม มีหลักการสำคัญ คือ การให้ความสำคัญกับปัจเจกบุคคลในฐานะผู้กระทำที่มีอิสระในการดำเนินกิจกรรมทางสังคมผ่านกระบวนการเรียนรู้ในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ ซึ่งเป็นผลมาจากกระบวนการที่เกิดขึ้นจากองค์กรหรือหน่วยงาน (Organization Process) ในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ หรือโดยการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ขับรถแท็กซี่ เช่น ในระดับนโยบายจากการกำหนดกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมาย และในระดับปฏิบัติ ได้แก่ องค์กรภาครัฐ เครือข่ายผู้ขับรถแท็กซี่ และชุมชนของผู้ขับรถแท็กซี่ ตัวอย่าง การรวมกลุ่มของผู้ขับรถแท็กซี่เพื่อต่อรองสถาบันทางสังคมเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความสำคัญกับการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ในสังคมให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ ขณะเดียวกันผู้ใช้แรงงานสามารถสร้างสิ่งใหม่ให้เกิดขึ้นได้ภายในกลุ่ม เช่น การแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ภายในกลุ่ม การสร้างเครือข่ายนวัตกรรมร่วมกัน และการรวมตัวเพื่อกระทำการในจุดหมายเดียวกัน โดยบทบาทขององค์กรหรือหน่วยงานในระดับโครงสร้างทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับผู้ขับรถแท็กซี่มีส่วนในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้ขับรถแท็กซี่ด้วยการกำหนดมาตรการต่าง ๆ ดังนี้

1) **การดูแลสุขภาพ** ผู้ขับรถแท็กซี่มีโอกาสเสี่ยงและได้รับอันตรายต่อสุขภาพจากการทำงาน หากไม่มีการป้องกันอาจทำให้เกิดอาการเจ็บป่วยขึ้นได้ สำนักโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข เห็นถึงความสำคัญและได้จัดทำคู่มือการดูแลสุขภาพสำหรับผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ขับรถแท็กซี่ได้รับความรู้ในการดูแลสุขภาพ และวิธีการปฏิบัติตนที่ถูกต้องและปลอดภัยจากความเสียหายหรืออันตรายต่อสุขภาพจากการทำงาน (กระทรวงสาธารณสุข, 2559ก)

2) **การเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง** รูปแบบการส่งเสริมการเรียนรู้เพื่อเป็นประโยชน์ในการประกอบอาชีพของผู้ขับรถแท็กซี่ได้รับความสนใจและได้รับความร่วมมือจากหลายภาคส่วน ได้แก่ หน่วยงานของรัฐ มหาวิทยาลัย ชมรมเครือข่าย นักวิชาการ และผู้ศึกษาวิจัย ในการส่งเสริมสนับสนุนการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ขับรถแท็กซี่เพื่อการสื่อสารกับนักเดินทางและนักธุรกิจจากต่างประเทศที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นในเขตกรุงเทพมหานคร โครงการอบรมและหลักสูตรความรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารได้ถูกจัดทำและเสนอแนะในหลายโครงการ ทั้งในรูปแบบของการจัดทำ

คู่มือและการเข้ารับการอบรม ตัวอย่าง คู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ใน กรุงเทพมหานครจัดทำโดยมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต การอบรมพนักงานขับรถสาธารณะ (รถแท็กซี่) ในโครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการขนส่งจัดโดยกรมการขนส่งทางบก ร่วมกับ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (ทอท.) ในการอบรมภาษาอังกฤษแก่ผู้ขับรถแท็กซี่ที่ให้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อเป็นการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ทักษะการให้บริการ และการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับผู้โดยสาร เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านความปลอดภัยให้กับผู้ขับรถแท็กซี่ (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด, 2558 และมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2555)

การศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาโปรแกรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนเพื่อส่งเสริมความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่ออาชีพตามแนวคิดการศึกษาแบบใช้พื้นที่เป็นฐานและแนวคิดการเรียนรู้จากประสบการณ์สำหรับผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร พบผลจากการประเมินผลหลังจากการเข้าร่วมโครงการของผู้ขับรถแท็กซี่ ผู้ขับรถแท็กซี่ได้รับการประเมินว่ามีความรู้สูงกว่าก่อนเข้าร่วมโปรแกรมการศึกษานอกระบบโรงเรียน (ปิยะดา จุลวรรณา, 2553)

**3) สภาพแวดล้อมในการทำงาน** กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม ร่วมกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดวิธีการในการตรวจสอบมาตรฐานผู้ขับรถแท็กซี่ (กรมการขนส่งทางบก, 2559ข) ดังนี้

(1) การอบรมตามหลักสูตรที่กรมการขนส่งทางบกเป็นผู้กำหนด ประกอบด้วย กฎหมาย ระเบียบ และประกาศของทางราชการ ที่เกี่ยวข้องกับการขับรถยนต์สาธารณะ มารยาทสำหรับผู้ขับรถยนต์สาธารณะ กฎหมายว่าด้วยการจราจรทางบกที่ควรทราบ และเทคนิคการขับอย่างปลอดภัย ตามระยะเวลาที่กำหนด

(2) สำหรับผู้ขอใบอนุญาตขับรถใหม่ จะต้องผ่านการทดสอบการขับรถบนถนน หรือทางหลวงในสถานการณ์จริง จากกรมการขนส่งทางบกในระยะทางไปกลับไม่น้อยกว่าระยะทางที่กำหนด (2 กิโลเมตร) และตามเส้นทางที่มีสัญญาณและเครื่องหมายจราจรที่จำเป็นเพื่อเป็นการประเมินทักษะการขับรถ ความชำนาญในเส้นทาง การมีพฤติกรรมขับรถขับอย่างปลอดภัย และสามารถแนะนำเส้นทางแก่ผู้ใช้บริการ รวมถึงปฏิบัติตามสัญญาณและเครื่องหมายจราจรต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง โดยมีผลบังคับใช้เมื่อ 1 มิถุนายน 2559

(3) การตรวจสอบประวัติอาชญากรรม โดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติ กำหนดให้ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องไม่มีประวัติอาชญากรรมตลอดระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา

(4) การสนับสนุนการใช้แอปพลิเคชันสำหรับเรียกใช้บริการรถแท็กซี่ ด้วยการกำหนดมาตรการสำหรับตัวรถแท็กซี่และผู้ขับรถแท็กซี่ โดยตัวรถต้องจดทะเบียนเป็นรถสาธารณะ มีประวัติฐานข้อมูลอยู่ในกรมการขนส่งทางบก การตรวจสอบสภาพรถที่ไม่เกิน 7 ปี ปีละ 2 ครั้ง สำหรับรถที่เกิน 7 ปี ปีละ 3 ครั้ง และต้องมีกรมธรรม์ประกันภัยเพิ่มเติมจากภาคบังคับ สำหรับข้อกำหนดของผู้ขับรถแท็กซี่ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด (กรมการขนส่งทางบก, 2560ข)

**4) การมีส่วนร่วมในสังคม** บทบาทการมีส่วนร่วมในสังคมและชุมชนจากการเข้าร่วมกับหน่วยงานภาครัฐและองค์กรนิติบุคคล เช่น การเข้าร่วมกับภาคีเครือข่ายด้านความปลอดภัยทางถนน ประกอบด้วยหน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่ กรมการขนส่งทางบก สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) สำนักงานเครือข่ายองค์กรงดเหล้า (สคล.) สำนักงาน

เครือข่ายลดอุบัติเหตุ (สคอ.) และหน่วยงานในภาคีเครือข่ายผู้ขับรถรับจ้าง และอื่น ๆ ได้แก่ สหกรณ์รถยนต์รับจ้างสามล้อ สหกรณ์สี่ล้อเล็กรับจ้าง ชมรมศูนย์วิทยุสื่อสารแท็กซี่ และผู้ขับรถยนต์รับจ้างในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งร่วมมือกับผู้ประกอบการรถแท็กซี่และสหกรณ์รถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร ในกิจกรรมทางสังคมเพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างกัน ตัวอย่าง การให้บริการรถแท็กซี่ฟรีภายในเขตกรุงเทพมหานคร ตั้งแต่เวลา 11.00 - 17.00 น.ของวันที่ 12 สิงหาคม 2559 (กรมการขนส่งทางบก, 2559ค)

นอกจากนี้ยังมีตัวอย่างของการมีส่วนร่วมต่อสังคมและชุมชนในด้านอื่น ๆ เช่น สหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ จำกัด ดำเนินงานร่วมกับสถานีโทรทัศน์ ไทยพีบีเอส ในการให้บริการจราจรแก่ประชาชน การให้ทุนการศึกษาแก่นักเรียนในโรงเรียนระดับต่าง ๆ และการร่วมบริจาคโลหิตให้กับทางโรงพยาบาล เป็นต้น (สหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ จำกัด, 2561)

## 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในมุมมองที่หลากหลาย เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมของแรงงานนอกระบบกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ ดังนี้

### งานวิจัยเกี่ยวกับการเรียนรู้ทางสังคมโดยการสังเกตและการเลียนแบบพฤติกรรม

งานวิจัยของพิมพ์ชนก นุชเนตร (2560) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการเรียนรู้โดยการสังเกต และพฤติกรรมเลียนแบบจากรายการเซเลบ บล็อก โดยพบว่า การเรียนรู้โดยการสังเกตประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ ชั้นความสนใจ (Attention) ชั้นการจดจำ (Retention) ชั้นการกระทำ (Production) และชั้นแรงจูงใจ (Motivation)

ผลการศึกษาในชั้นความสนใจพบว่ามีความสอดคล้องกับทฤษฎีการเรียนรู้โดยผ่านสังเกตของ Bandura ที่ว่า ลักษณะของตัวแบบมีความเด่นชัดทำให้เป็นที่จดจำได้ง่าย ขณะเดียวกันก็มีความดึงดูดที่ทำให้ผู้สังเกตให้ความสนใจได้ง่าย สอดคล้องกับทฤษฎีการเรียนรู้โดยผ่านการสังเกตที่ว่า หนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้สังเกตมีความสนใจก็คือ ลักษณะของผู้สังเกต โดยบุคคลต้องมีระดับความตื่นตัวในการใส่ใจพฤติกรรมของตัวแบบนั้นจึงจะทำให้เกิดการรับรู้ที่ถูกต้อง

ผลการศึกษาในชั้นการจดจำพบว่ามีความสอดคล้องกับทฤษฎีการเรียนรู้โดยผ่านการสังเกตของ Bandura ที่ว่า กลุ่มตัวอย่างสามารถจดจำตัวแบบจากคำพูดได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับทฤษฎีการเรียนรู้โดยผ่านการสังเกตในขั้นของการจดจำว่า ผู้สังเกตจดจำในรูปแบบของสัญลักษณ์ ซึ่งอาจเป็นภาษาหรือมโนภาพก็ได้ และการจดจำในลักษณะนี้จะทำให้จำได้ง่ายและคงทนกว่า

ผลการศึกษาในชั้นการกระทำพบว่ามีความสอดคล้องกับทฤษฎีการเรียนรู้โดยผ่านการสังเกตของ Bandura ที่ว่า คำพูดดังกล่าวสามารถพูดได้ง่ายและไม่ต้องใช้ความพยายามมากจึงสามารถพูดตามตัวแบบได้ สอดคล้องกับทฤษฎีการเรียนรู้โดยการสังเกตที่ว่า ถ้าผู้สังเกตมีการรับรู้ความสามารถของตน (Self - efficacy) ในระดับสูงและมีความพร้อมทางร่างกายจะทำให้ผู้สังเกตสามารถกระทำตามต้นแบบได้

ผลการศึกษาในชั้นแรงจูงใจพบว่ามีความสอดคล้องกับทฤษฎีการเรียนรู้โดยผ่านการสังเกตของ Bandura ที่ว่า ต้นแบบกลายเป็นผู้มีอิทธิพล (Influencer) ที่สามารถจูงใจกลุ่มตัวอย่างได้

สอดคล้องกับทฤษฎีการเรียนรู้โดยผ่านการสังเกตที่ว่า ถ้าพฤติกรรมจากต้นแบบเป็นไปในทางบวกก็จะส่งผลให้ผู้สังเกตเกิดแรงจูงใจที่จะแสดงพฤติกรรมตามต้นแบบ

งานวิจัยของเมธิชา อุบลเลิศ (2561) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการประเมินปัจจัยด้านการเรียนรู้ของประชาชนในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบโดยผลการศึกษาพบว่า นอกจากปัจจัยด้านความคาดหวังในผลลัพธ์จากการปฏิบัติแล้ว ปัจจัยด้านการเรียนรู้โดยผ่านการสังเกตยังเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ของประชาชนในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบด้วยเช่นกัน โดยพบว่าปัจจัยด้านการเรียนรู้โดยผ่านการสังเกตเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเนื่องจากเมื่อบุคคลรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้จากการใช้บริการ และยังได้รับประโยชน์จากการใช้งานอันเป็นผลสืบเนื่องจากการเรียนรู้ผ่านคนรอบข้างไม่ว่าจะเป็นเพื่อนหรือคนในครอบครัว อีกทั้งยังมีความต้องการจะเป็นผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงได้อย่างชำนาญเมื่อเห็นว่าบุคคลอื่นได้รับประโยชน์จากการใช้งานเป็นประจำ จึงกล่าวได้ว่า เมื่อบุคคลเล็งเห็นถึงคุณค่าและประโยชน์จะนำมาสู่ทัศนคติที่ดีและความตั้งใจในการใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

งานวิจัยนี้สอดคล้องกับทฤษฎีการเรียนรู้โดยผ่านการสังเกตที่ว่า หนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้สังเกตมีความสนใจกระทำพฤติกรรมนั้น ๆ ก็คือ ลักษณะของผู้สังเกต โดยบุคคลผู้นั้นต้องมีระดับความตื่นตัวในการใส่ใจพฤติกรรมของตัวแบบและหากต้นแบบเป็นไปในทางบวกก็ส่งผลให้ผู้สังเกตเกิดแรงจูงใจแสดงพฤติกรรมตามต้นแบบ และทำให้เกิดการรับรู้ที่ถูกต้องและเกิดประโยชน์สูงสุด

### งานวิจัยเกี่ยวกับการเรียนรู้ทางสังคมของกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่

#### 1) งานวิจัยเกี่ยวกับการเรียนรู้ทางสังคมโดยการกำหนดวิธีปฏิบัติแก่ผู้ขับรถแท็กซี่

การศึกษาเกี่ยวกับการสืบค้นการเจ็บปวดกล้ามเนื้อและกระดูกของคนขับรถแท็กซี่และปัจจัยเสี่ยงอันเนื่องมาจากการทำงาน โดยพรศิริ จงกล (2553) พบว่า ความเจ็บปวดกล้ามเนื้อและกระดูกของคนขับรถแท็กซี่เกิดจากการทำงานติดต่อกันเป็นเวลานานจนส่งผลต่ออาการเจ็บปวดทางร่างกายและอวัยวะภายใน การเรียนรู้ทางสังคมโดยการปฏิบัติตามคำแนะนำเพื่อลดอาการเจ็บป่วย หรือป้องกันตนเองไม่ให้เกิดอาการเจ็บป่วยเรื้อรัง ผู้ขับรถแท็กซี่สามารถเรียนรู้ได้จากองค์กรหน่วยงาน หรือเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงวิธีปฏิบัติเพื่อการป้องกันอาการเจ็บป่วยไม่ให้เกิดขึ้น รวมถึงการดูแลตนเองเมื่อเกิดอาการเจ็บป่วย และการนำประสบการณ์ที่ได้รับไปแนะนำผู้อื่น

งานวิจัยของกชพรรณ หนูชนะ (2557) เกี่ยวกับความเสี่ยงด้านสุขภาพในการทำงานของแรงงานนอกระบบในกรุงเทพมหานครสอดคล้องกับแนวคิดของ พรศิริ จงกล (2553) ที่ว่า ความเสี่ยงด้านสุขภาพในการทำงานของผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนใหญ่เกิดจากสภาพแวดล้อมการทำงานที่ต้องทำงานในอิริยาบถเดิม รองลงมาคือ การสัมผัสฝุ่นละออง ซึ่งเป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นกับแรงงานนอกระบบในกลุ่มผู้ขับรถโดยสารสาธารณะประเภทอื่นได้ ได้แก่ ผู้ขับรถมอเตอร์ไซด์รับจ้างและผู้ขับรถสามล้อ ดังนั้นผู้มีอาชีพขับรถรับจ้างจึงต้องเรียนรู้การปฏิบัติตนอย่างเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมการทำงานที่ต้องสัมผัสอยู่เป็นประจำเพื่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดี

## 2) งานวิจัยเกี่ยวกับการเรียนรู้ทางสังคมโดยการสร้างแหล่งหรือพื้นที่ในการเรียนรู้แก่ผู้ขับรถแท็กซี่

กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมเป็นกระบวนการหนึ่งที่จะทำให้บุคคลสามารถพัฒนาจนเกิดความชำนาญ การค้นหาแหล่ง หรือพื้นที่ในการเรียนรู้แห่งใหม่ จะทำให้บุคคลสามารถพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง การศึกษากลุ่มแรงงานผู้ขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการศึกษาแบบใช้พื้นที่เป็นฐานและแนวคิดการเรียนรู้จากประสบการณ์โดยปิยะดา จุลวรรณา (2553) พบว่า ในการพัฒนาทักษะความรู้ด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ผู้ขับรถแท็กซี่ไม่ได้ต้องการเพียงทักษะหรือความชำนาญในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับผู้โดยสารชาวต่างชาติเท่านั้น แต่สิ่งที่ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องการศึกษาประกอบด้วยความรู้ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ (1) ความรู้เกี่ยวกับพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร เช่น สถานที่สำคัญ ได้แก่ วัดและพระบรมมหาราชวัง ซึ่งเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่ชาวต่างชาติให้ความสนใจ (2) ความรู้เกี่ยวกับแหล่งซื้อสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร เช่น ห้างสรรพสินค้าและตลาดนัดที่ได้รับความนิยม และ (3) ความรู้เกี่ยวกับกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยม เช่น สถานที่บูชาสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ตลาดน้ำ และสถานที่จัดแสดงกิจกรรมทางประเพณีและวัฒนธรรม เป็นต้น จึงควรพิจารณาปรับแนวทางการพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการประกอบอาชีพ

## 3) งานวิจัยเกี่ยวกับการเรียนรู้ทางสังคมโดยการสร้างโอกาสในการเรียนรู้แก่ผู้ขับรถแท็กซี่

โอกาสในการเรียนรู้เกิดขึ้นได้ตลอดชีวิต จากการศึกษาของปิยะดา จุลวรรณา (2553) พบว่า การพัฒนาทักษะและความรู้ที่มีประโยชน์ในการประกอบอาชีพของผู้ขับรถแท็กซี่ควรมีลักษณะ หรือเงื่อนไขที่เหมาะสมสำหรับแต่ละบุคคล เช่น การสร้างโอกาสในการเรียนรู้ทางสังคมของผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีความเหมาะสมกับลักษณะงานที่ต้องทำ ผลการศึกษาายังแสดงถึงความต้องการของผู้ขับรถแท็กซี่ที่ต้องการโอกาสในการเรียนรู้ทางสังคม ซึ่งส่วนใหญ่ต้องการให้มีกิจกรรมการเรียนรู้ที่สามารถเรียนรู้ได้จากสังคมมากกว่าการจัดกิจกรรมเรียนรู้ในสถานที่ที่กำหนดให้ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องเข้าร่วมกิจกรรมตามแผนงานและเป็นอุปสรรคในการหารายได้

### บทความวิจัยเกี่ยวกับการเรียนรู้ทางสังคมโดยใช้สถานการณ์จริงเป็นตัวแบบ

บทความวิจัยของสมจิตต์ สิริสุขชัย และกันยารัตน์ อุบลวรรณ (2560) แสดงถึงการเรียนรู้โดยใช้สถานการณ์จำลองที่เสมือนจริงที่เป็นวิธีการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์โดยผู้เรียนมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเองเสมือนอยู่ในสถานการณ์จริง การสรุปผลการเรียนรู้โดยการสะท้อนคิดประสบการณ์จากสถานการณ์จำลองช่วยถ่ายโยงความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ และทำให้ผู้เรียนได้ทำความเข้าใจในการวิเคราะห์ความคิดและความรู้สึกต่อกิจกรรมที่ได้ปฏิบัติในสถานการณ์และสรุป หลักการหรือแนวคิดที่นำไปประยุกต์ในสถานการณ์ใหม่ได้

ผลการศึกษาจากบทความวิจัยนี้เน้นถึงการเรียนรู้โดยใช้สถานการณ์จำลองที่เสมือนจริงโดยจำลองการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ส่งผลให้ผู้ที่ไม่สามารถอยู่ในสถานการณ์จริงสามารถเรียนรู้ได้เป็นอย่างดีเนื่องจากสถานการณ์จำลองดังกล่าวสามารถหยุดและกระทำซ้ำได้ ดังนั้นการเรียนรู้ผ่านการจำลองหลาย ๆ ครั้ง ทำให้ผู้เรียนรู้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริงได้

สรุป การศึกษาเอกสารและงานวิจัยในบทนี้ทำให้เห็นว่า การนำทฤษฎีโครงสร้าง ความสัมพันธ์ทางสังคมมาศึกษาปรากฏการณ์ทางสังคมของแรงงานนอกระบบกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ใน กรุงเทพมหานครเป็นการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างและผู้กระทำการนั้นก็คือ ผู้ขับรถ แท็กซี่ ที่แสดงถึงความสัมพันธ์ในสภาพและปัจจัยทางสังคมที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และการทำความเข้าใจตามกรอบทฤษฎีจะทำให้เห็นถึงความคงอยู่ของโครงสร้างหรือการปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ที่เป็นผลมาการกระทำจากผู้ขับรถแท็กซี่ที่เป็นตัวกระทำสำคัญในงานวิจัยนี้ ขณะเดียวกันกรอบทฤษฎี การเรียนรู้ทางสังคมทำให้เห็นขั้นตอนของการเรียนรู้โดยการสังเกตที่อาจเกิดขึ้นจากการสังเกตหรือ จากประสบการณ์ที่ได้รับ ผู้วิจัยจึงนำทฤษฎีดังกล่าวมาเป็นกรอบในการศึกษาเพื่อนำเสนอแนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY



### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยเรื่อง “แนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของแรงงานนอกระบบโดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม: กรณีศึกษาผู้ขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร” เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการศึกษาปรากฏการณ์ทางสังคมวิทยา (Phenomenological Research) เพื่อการสร้างความเข้าใจ การหาความหมายของปรากฏการณ์ หรือประสบการณ์จากมุมมองของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในสภาพสังคมนั้น จึงเน้นการศึกษาบุคคลและเหตุการณ์ที่กำลังดำเนินอยู่ ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่ออธิบายปรากฏการณ์ทางสังคม (Social Contexts) ด้วยวิธีการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) การสัมภาษณ์กลุ่ม (Group Interview) การสังเกตแบบมีการกำหนดแนวทางล่วงหน้า (Structured Observation) การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Unstructured Interview) การสนทนากลุ่ม (Group Discussion) และการสัมภาษณ์รายบุคคล (Individual Interview) ทั้งนี้ผู้วิจัยได้รับการอนุมัติมาตรฐานจริยธรรมจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลในการคุ้มครองผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย

ผู้วิจัยแบ่งวิธีดำเนินการวิจัยเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การศึกษาสภาพและปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่

ตอนที่ 3 การนำเสนอแนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม

**ตอนที่ 1 การศึกษาสภาพและปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่**

**การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) และการสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group Interview)**

#### 1.1 การวิจัยเอกสาร

##### 1.1.1 เอกสารที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยศึกษาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพและปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ เพื่อนำมาวิเคราะห์กรอบแนวคิดในการศึกษาเอกสารโดยใช้ทฤษฎีโครงสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมในการศึกษาถึงความเชื่อมโยงระหว่างโครงสร้างและผู้กระทำการซึ่งเป็นองค์ประกอบพื้นฐานทางสังคม การศึกษาภาวะเปราะบาง กฎเกณฑ์ และข้อบังคับ และปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ในสถานการณ์ปัจจุบัน เอกสารในการวิจัย

ประกอบด้วย เอกสาร รายงานการวิจัย บทความวิจัย วิทยานิพนธ์ และพระราชบัญญัติ รวมถึงข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย เอกสารและข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับสภาพและปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ช้บรณแท้กซี่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาสรุปเป็นประเด็นตามกรอบแนวคิดในการศึกษาเอกสาร

### 1.1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1) ผู้วิจัยใช้แบบศึกษาเอกสารเพื่อบันทึกข้อมูลที่ได้ตามกรอบแนวคิดในการศึกษาเอกสาร

2) ผู้วิจัยทำความเข้าใจข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์และสรุปประเด็นเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการดูแลสุขภาพ การเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการมีส่วนร่วมในสังคม

### 1.1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบศึกษาเอกสารเพื่อนำมาวิเคราะห์และสรุปประเด็นเกี่ยวกับสภาพและปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ช้บรณแท้กซี่ในการดูแลสุขภาพ การเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการมีส่วนร่วมในสังคม

### 1.1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยนำข้อมูลมาเรียบเรียงและจำแนกอย่างเป็นระบบ พร้อมทั้งให้ความหมายเชื่อมโยงความสัมพันธ์ ลดทอนข้อมูล สกัดสาระ และสร้างข้อสรุป ในประเด็นเกี่ยวกับสภาพและปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตผู้ช้บรณแท้กซี่ในการดูแลสุขภาพ การเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการมีส่วนร่วมในสังคม

### 1.1.5 การสรุปผลข้อมูล

ผู้วิจัยสรุปประเด็นตามกรอบการศึกษาสภาพและปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ช้บรณแท้กซี่ในการดูแลสุขภาพ การเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการมีส่วนร่วมในสังคม เพื่อนำไปสร้างเครื่องมือแนวประเด็นการสัมภาษณ์กลุ่ม ดังนี้

1) การดูแลสุขภาพ เป็นการศึกษาสภาพและปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ช้บรณแท้กซี่ โดยการดูแลสุขภาพจากหน่วยงานของรัฐ เครือข่ายผู้ช้บรณแท้กซี่ และด้วยตัวของผู้ช้บรณแท้กซี่เอง

2) การเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง เป็นการศึกษาสภาพและปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ช้บรณแท้กซี่เกี่ยวกับการพัฒนาทักษะในอาชีพ การพัฒนาทักษะในเรื่องที่ส่งเสริมต่ออาชีพผู้ช้บรณแท้กซี่ และการพัฒนาเจตคติในการทำงาน

3) สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นการศึกษาสภาพและปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ช้บรณแท้กซี่เกี่ยวกับสภาพทั่วไปในการทำงานและการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

4) การมีส่วนร่วมในสังคม เป็นการศึกษาสภาพและปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ช้บรณแท้กซี่เกี่ยวกับการเข้าร่วมกิจกรรม หรือการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม และบทบาทอื่น ๆ ในสังคม

## 1.2 การสัมภาษณ์กลุ่ม

การสัมภาษณ์กลุ่มผู้ خبرดแท้กซี่ส่วนบุคคลและผู้ خبرดแท้กซี่นิตบุคคลในกรุงเทพมหานครโดยการเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง (Purposive)

### 1.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเอกสารมาจัดทำแบบสัมภาษณ์ตามกรอบประเด็นและรายละเอียดของแนวประเด็นการสัมภาษณ์กลุ่มในการวิจัย (ภาคผนวก ก และภาคผนวก ข) ในการศึกษาสภาพและปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของผู้ خبرดแท้กซี่ เพื่อให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ การเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการมีส่วนร่วมในสังคม

### 1.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ خبرดแท้กซี่จำนวน 12 คน จากการเลือกแบบเจาะจงผู้ خبرดแท้กซี่ส่วนบุคคลจำนวน 6 คน และผู้ خبرดแท้กซี่นิตบุคคลจำนวน 6 คน โดยใช้วิธีการสนทนา ชักถาม และโต้ตอบระหว่างผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูลในประเด็นสัมภาษณ์ที่สังเคราะห์จากวิธีวิจัยเอกสาร เพื่อให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับสภาพและปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของผู้ خبرดแท้กซี่ และบันทึกข้อมูลที่ได้ในรูปแบบบันทึกการสัมภาษณ์กลุ่มในการวิจัย (ภาคผนวก ค) พร้อมทั้งชี้แจงวิธีการจัดเก็บข้อมูลแก่ผู้ให้ข้อมูลตามมาตรฐานจริยธรรมการวิจัยในคน โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม ดังนี้

- 1) ผู้ خبرดแท้กซี่ส่วนบุคคลและผู้ خبرดแท้กซี่นิตบุคคลจากสหกรณ์ บริษัท จำกัด หรือห้างหุ้นส่วนจำกัด เพื่อให้ครอบคลุมผู้ خبرดแท้กซี่ทุกประเภท
- 2) ผู้ خبرดแท้กซี่ที่อยู่อาศัยและประกอบอาชีพในกรุงเทพมหานคร เพื่อให้เป็นไปตามขอบเขตด้านพื้นที่ที่ศึกษา
- 3) ผู้ خبرดแท้กซี่ที่ประกอบอาชีพผู้ خبرดแท้กซี่ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป เพื่อให้มีประสบการณ์ในระดับที่สามารถให้ข้อมูลเชิงกว้างและลึกเกี่ยวกับอาชีพได้
- 4) ผู้ خبرดแท้กซี่ที่ยินยอมให้ข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพของตน เพื่อให้ผู้วิจัยได้รับมุมมอง หรือความเห็นเกี่ยวกับอาชีพได้อย่างเปิดเผยและชัดเจน

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และจัดกลุ่มผู้ให้ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 ผู้ خبرดแท้กซี่ที่ประกอบอาชีพอื่นมาก่อน กลุ่มที่ 2 ผู้ خبرดแท้กซี่ที่ประกอบอาชีพอื่นร่วมด้วย และกลุ่มที่ 3 ผู้ خبرดแท้กซี่ที่เกษียณอายุจากงานประจำ

### 1.2.3 การวิเคราะห์และการสรุปผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์กลุ่มเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) และสรุปประเด็น (Thematic Analysis) ด้วยการหาความหมาย ติความข้อมูล เพื่อหาข้อสรุปและข้อคิดเห็นที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่ม และการถอดความข้อมูลที่ได้จากการบันทึกมาสังเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นสัมภาษณ์ที่กำหนด เพื่อให้ได้ผลสรุปของข้อมูลเกี่ยวกับสภาพและปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตผู้ خبرดแท้กซี่

## ตอนที่ 2 การวิเคราะห์กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ การสังเกตแบบมีการกำหนดแนวทางล่วงหน้า (Structured Observation) และการสัมภาษณ์ แบบไม่มีโครงสร้าง (Unstructured Interview)

ผู้วิจัยใช้การสังเกตแบบมีการกำหนดแนวทางล่วงหน้าและการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง โดยติดตามหรือสังเกตพฤติกรรมของผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนบุคคลและผู้ขับรถแท็กซี่นิติบุคคลใน สถานการณ์จริงจนได้ข้อมูลที่อึดตัวในประเด็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต 4 ปัจจัย ได้แก่ การดูแลสุขภาพ การเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการมีส่วนร่วมในสังคม โดยผู้วิจัยไม่มี ส่วนร่วมกับผู้ให้ข้อมูล (Non - participant Observation) พร้อมทั้งชี้แจงวิธีการจัดเก็บข้อมูลแก่ผู้ให้ ข้อมูลตามมาตรฐานจริยธรรมการวิจัยในคน

### 2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1.1 ผู้วิจัยใช้แบบสังเกต (ภาคผนวก จ) ในการบันทึกสิ่งที่พบเห็นจากการ สังเกตและติดตามพฤติกรรมของผู้ขับรถแท็กซี่ตามแนวทางการสังเกต (ภาคผนวก ง) เพื่อให้ทราบถึง กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมของผู้ขับรถแท็กซี่เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ การเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการมีส่วนร่วมในสังคม

2.1.2 ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์ตามแนวประเด็นการสัมภาษณ์ในการวิจัย (ภาคผนวก ฉ) เพื่อสอบถามและพูดคุยในประเด็นเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ การเรียนรู้เพื่อพัฒนา ตนเอง สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการมีส่วนร่วมในสังคม เพื่อให้ทราบถึงกระบวนการเรียนรู้ ทางสังคมของผู้ขับรถแท็กซี่

### 2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดแบบสังเกตและแบบสัมภาษณ์จากข้อสรุปที่ได้จากการวิจัย เอกสารและการสัมภาษณ์กลุ่มตามกรอบพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

### 2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้การสังเกตและบันทึกในแบบสังเกตที่ประกอบด้วยแบบตรวจสอบ รายการ (Checklist) เกี่ยวกับพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิต 4 ประการ ได้แก่ การดูแลสุขภาพ การเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการมีส่วนร่วม ในสังคม ร่วมกับการสัมภาษณ์ผู้ขับรถแท็กซี่จำนวน 30 คน ประกอบด้วย

2.3.1 ผู้ขับรถแท็กซี่จำนวน 24 คน จากการสุ่มตามวัตถุประสงค์ผู้ขับรถ แท็กซี่ที่ให้บริการตามพื้นที่สาธารณะ ตามลำดับในจุดจอด และผ่านการจองล่วงหน้า)

2.3.2 ผู้ขับรถแท็กซี่จำนวน 6 คน โดยการเลือกแบบเจาะจงจากผู้เข้าร่วม สัมภาษณ์กลุ่ม (ในข้อ 1.2.2) โดยผู้วิจัยประสานความร่วมมือกับผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่มตามเกณฑ์ใน การคัดเลือก ดังนี้

1) ผู้ขับรถแท็กซี่ที่ยินยอมให้ผู้วิจัยติดตามหรือสังเกตพฤติกรรมใน สภาพการทำงานจริง

2) ผู้ขับรถแท็กซี่ที่ยินยอมและให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลของสมาชิกในครอบครัวสำหรับประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยโดยพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูลตามมาตรฐานจริยธรรม

ผู้วิจัยสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมโดยสังเกตและติดตามพฤติกรรมของผู้ให้ข้อมูลตามรายการในแบบสังเกตสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตตามประเด็นศึกษาที่กำหนดไว้

ผู้วิจัยกำหนดประเด็นในการศึกษาไว้ ดังนี้

1) การดูแลสุขภาพ เช่น ผู้ขับรถแท็กซี่มีอาการเจ็บป่วยปรากฏให้เห็นหรือไม่ หรือในกรณีที่มีอาการเจ็บป่วยผู้ขับรถแท็กซี่มีการปฏิบัติตัวอย่างใดในขณะขับรถและการปฏิบัติต่อผู้โดยสาร และผู้ขับรถแท็กซี่มีอุปกรณ์ทำความสะอาดหรืออุปกรณ์ป้องกัน (อย่างเช่น หน้ากากหรือผ้าเช็ดหน้า) อยู่ภายในรถหรือไม่ เป็นต้น

2) การเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง ผู้ขับรถแท็กซี่มีพฤติกรรมการเรียนรู้ อย่างไรก็ตาม เช่น การฟังรายการส่งเสริมความรู้ผ่านสถานีวิทยุหรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และการจัดเก็บหนังสือไว้ภายในรถ เป็นต้น

3) สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้ขับรถแท็กซี่มีการดูแลอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการขับรถ เครื่องมือที่ติดตั้งอยู่ภายในรถ และภายในห้องโดยสาร อย่างไร

4) การมีส่วนร่วมในสังคม ผู้ขับรถแท็กซี่มีการแสดงออกถึงการมีส่วนร่วมในสังคม หรือมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมหรือไม่ อย่างไร

ขณะเดียวกันผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างร่วมกับการสังเกต โดยในขั้นตอนนี้เป็นการดำเนินการให้อยู่ในกรอบของวัตถุประสงค์โดยดำเนินการสัมภาษณ์แบบมีจุดสนใจเฉพาะ (Focused Interview) เพื่อให้ผู้วิจัยแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระจนได้ข้อมูลที่อิ่มตัว (Saturation of Data) ในประเด็นที่ผู้วิจัยกำลังศึกษา และชี้แจงผู้ให้ข้อมูลตามมาตรฐานจริยธรรมการวิจัยในคน

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์และจัดกลุ่มผู้ให้ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 ผู้ขับรถแท็กซี่ที่ประกอบอาชีพอื่นมาก่อน กลุ่มที่ 2 ผู้ขับรถแท็กซี่ที่ประกอบอาชีพอื่นร่วมด้วย และกลุ่มที่ 3 ผู้ขับรถแท็กซี่ที่เกษียณอายุจากงานประจำ

#### 2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาและสรุปประเด็นจากการสังเกตและการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่

#### 2.5 การสรุปผลข้อมูล

ผู้วิจัยสรุปผลข้อมูลจากการสังเกตและการสัมภาษณ์ตามกรอบพฤติกรรมเกี่ยวกับปัจจัยในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต และนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่

### ตอนที่ 3 แนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม การสนทนากลุ่ม (Group Discussion) และการสัมภาษณ์รายบุคคล (Individual Interview)

ผู้วิจัยใช้วิธีการสนทนากลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่และการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญรายบุคคล (Individual Expert In - Depth Interview) เพื่อหาข้อสรุปแนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในองค์ประกอบคุณภาพชีวิต 4 ปัจจัย ได้แก่ การดูแลสุขภาพ การเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการมีส่วนร่วมในสังคม จากโครงสร้างและปัจจัยทางสังคมในปัจจุบัน

#### 3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์ตามแนวประเด็นการสนทนากลุ่มในการวิจัย (ภาคผนวก ข) ในการพูดคุย ชักถาม และขอข้อสรุปจากผู้ขับรถแท็กซี่ และใช้แบบสัมภาษณ์ตามแนวประเด็นการสัมภาษณ์เชิงลึกในการวิจัย (ภาคผนวก ข) ในลักษณะกึ่งมีโครงสร้าง (Semi - Structured) ในการสัมภาษณ์รายบุคคล และบันทึกข้อมูลที่ได้ในแบบบันทึกการสนทนากลุ่ม

#### 3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดแนวประเด็นการสนทนากลุ่มและแนวประเด็นการสัมภาษณ์ จากข้อมูลที่วิเคราะห์ได้จากการวิจัยเอกสาร การสังเกต และการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อสรุปแนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม ประกอบด้วยความคิดเห็นจาก 3 ส่วน ได้แก่ (1) ผู้ขับรถแท็กซี่ (2) เครือข่ายผู้ขับรถแท็กซี่ และ (3) ผู้เชี่ยวชาญในงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ขับรถแท็กซี่

#### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการสนทนากลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่จำนวน 6 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง และการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญรายบุคคลจำนวน 5 คน ได้แก่ ผู้บริหารกรมการขนส่งทางบก ผู้บริหารกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ผู้บริหารสำนักงานประกันสังคม ประธานเครือข่ายสหกรณ์แท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร และนายกสมาคมผู้ขับรถแท็กซี่เพื่อไทยสุวรรณภูมิ โดยการเลือกแบบเจาะจงและใช้เทคนิคการอ้างอิงต่อเนื่องผู้เชี่ยวชาญ (Snowball Technique) ในประเด็นที่ผู้วิจัยกำลังศึกษา พร้อมทั้งชี้แจงวิธีการจัดเก็บข้อมูลแก่ผู้ให้ข้อมูลตามมาตรฐานจริยธรรมการวิจัยในคน เพื่อหาข้อสรุปแนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตจากโครงสร้างและปัจจัยทางสังคมในปัจจุบัน โดยกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้ขับรถแท็กซี่และผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้

##### 3.3.1 เกณฑ์การคัดเลือกผู้ขับรถแท็กซี่ จำนวน 6 คน ประกอบด้วย

- 1) ผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีประสบการณ์ในอาชีพด้วยการขับรถแท็กซี่ส่วนบุคคลและนิติบุคคล
- 2) ผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีประสบการณ์ในอาชีพด้วยการขับรถแท็กซี่สาธารณะรูปแบบเดิมและผู้ขับรถแท็กซี่ที่ให้บริการผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มรายต่าง ๆ
- 3) ผู้ขับรถแท็กซี่ที่ยินยอมและให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมการสนทนากลุ่ม

### 3.3.2 เกณฑ์การคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ประกอบด้วย

- 1) ผู้แทนหรือผู้นำกลุ่มผู้خبรณแ้ก้กซี ซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้خبรณแ้ก้กซีในบทบาทต่าง ๆ เช่น การรวบรวมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อต่อรง เป็นต้น เพื่อนำเสนอหรือเป็นตัวแทนในการเจรจากับหน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชน จำนวน 2 คน
- 2) ผู้ทรงคุณวุฒิจากองค์กรและหน่วยงานภาครัฐ ในระดับผู้อำนวยการของสถาบัน กรม กองขึ้นไป โดยการสำรวจและคัดเลือกจากรายชื่อ คุณสมบัติ ประสพการณ์ หรือผลงานทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 คน

### 3.4 การวิเคราะห์และการสรุปผลข้อมูล

ผู้วิจัยสรุปเนื้อหาข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่มและการสัมภาษณ์รายบุคคลเพื่อนำมาวิเคราะห์และตรวจสอบอย่างเป็นระบบและสรุปประเด็นเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้خبรณแ้ก้กซีโดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

## บทที่ 4

### สภาพชีวิตของแรงงานนอกระบบ: ผู้ขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร

ในบทนี้ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากเอกสารและข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้จากการสัมภาษณ์ การสังเกต การสนทนา และประสบการณ์ มานำเสนอภาพรวมของแรงงานนอกระบบกลุ่มอาชีพผู้ขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานครโดยการบอกเล่าถึงวิถีชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่เพื่อให้เห็นคุณภาพชีวิตและกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมของผู้ขับรถแท็กซี่ตามกรอบการศึกษาที่ได้กำหนดไว้ ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้ขับรถแท็กซี่ คุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ และกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมของผู้ขับรถแท็กซี่

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ขับรถแท็กซี่

ในการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562) พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ทั้งหมดเป็นเพศชาย แต่ก็ไม่ใช่ประเด็นที่ทำให้ผู้วิจัยเกิดข้อสงสัยเนื่องจากผู้ขับรถแท็กซี่ที่พบเห็นในกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เป็นผู้ขับรถแท็กซี่เพศชาย ผู้ขับรถแท็กซี่มีสถานภาพสมรส มีอายุการทำงานเฉลี่ย 14 ปี และมีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 50 ปี แม้ว่าช่วงอายุที่มากที่สุดอยู่ระหว่าง 50 - 59 ปี แต่ก็ยังพบผู้ขับรถแท็กซี่ในช่วงอายุอื่น และในการศึกษารั้งนี้ผู้วิจัยไม่พบผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีอายุ 22 ปี ซึ่งเป็นอายุเริ่มต้นตามที่กฎหมายกำหนดให้ขอรับใบอนุญาตขับรถโดยสารสาธารณะประเภทแท็กซี่ได้

แม้ว่าผู้วิจัยไม่ได้เริ่มต้นจากการตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ขับรถแท็กซี่ แต่ในช่วงของการสนทนาผู้วิจัยรับรู้ได้จากภาษาและสำเนียงท้องถิ่นที่ผู้ขับรถแท็กซี่ใช้พูดคุยกับเพื่อนร่วมอาชีพ และจากการสอบถามทำให้ทราบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่มีภูมิลำเนาต่างกันไป แต่ที่น่าสนใจคือ ผู้ขับรถแท็กซี่หลายรายมาจากจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมาจาก จังหวัดสุรินทร์ ร้อยเอ็ด อุบลราชธานี และศรีสะเกษ (กรีซ นามสมมุติ, ก๊อต นามสมมุติ, กช นามสมมุติ และกฤษณ์ นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562) ซึ่งผู้วิจัยก็เพลิดเพลินกับภาษาที่ผู้ขับรถแท็กซี่ใช้ และก็นั่นใจว่าสามารถเข้าใจสิ่งที่ผู้ขับรถแท็กซี่กำลังสื่อสารกันอยู่ แม้ว่าผู้วิจัยจะไม่สามารถพูดภาษาท้องถิ่นนั้นได้ก็ตาม

ผู้ขับรถแท็กซี่หาเลี้ยงชีพด้วยการขับรถแท็กซี่มานานนับ 10 ปี โดยผู้ขับรถแท็กซี่ที่ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่มายาวนานที่สุดขับรถแท็กซี่มานานถึง 27 ปี และเป็นอาชีพหลักเพียงอาชีพเดียว ผู้ขับรถแท็กซี่เล่าให้ผู้วิจัยฟังถึงการขับรถแท็กซี่ที่ผ่านมาว่า โดยความเห็นส่วนตัวแล้วคิดว่าเป็นอาชีพที่ดีเพราะมีรายได้มากพอสำหรับเลี้ยงดูตนเองและครอบครัวจึงยึดอาชีพขับรถแท็กซี่เป็นหลักและไม่เคยคิดเปลี่ยนอาชีพ และด้วยอายุที่มากขึ้นจึงเห็นว่าไม่น่าจะมีผู้ว่าจ้างไปทำงานอื่น (ก๊อต นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562) จากข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ขับรถแท็กซี่ผู้วิจัยได้แยกผู้ขับรถแท็กซี่ออกเป็น 3 กลุ่ม ตามลักษณะอาชีพ ได้แก่ ผู้ขับรถแท็กซี่ที่เคยประกอบอาชีพอื่นมาก่อน ผู้ขับรถแท็กซี่ที่เกษียณอายุจากงานประจำ และผู้ขับรถแท็กซี่ที่ประกอบอาชีพอื่นร่วมด้วยในปัจจุบัน



ผู้ขับรถแท็กซี่ที่เคยประกอบอาชีพอื่นมาก่อน มีประสบการณ์เป็นพนักงานขับรถส่งสินค้า พนักงานขับรถผู้บริหาร และบางรายมีอาชีพค้าขายส่วนตัว สำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ที่เกษียณอายุจากงานประจำเป็นผู้ที่รับราชการมาก่อน ปัจจุบันผู้ขับรถแท็กซี่บางรายประกอบอาชีพอื่นร่วมด้วย ได้แก่ อาชีพค้าขาย นักร้อง และผู้ให้เช่าพระ โดยไม่พบผู้ขับรถแท็กซี่เป็นอาชีพแรก

ผู้ขับรถแท็กซี่ที่มาจากต่างจังหวัดเข้ามาหางานทำด้วยการขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร จากคำแนะนำของเพื่อนญาติพี่น้อง และผู้ใกล้ชิด โดยไม่มีประสบการณ์ในอาชีพขับรถแท็กซี่มาก่อน จึงเห็นได้ว่า ผู้ขับรถแท็กซี่มาจากหลากหลายอาชีพ ผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนบุคคลหลายรายเช่าซื้อรถจากสหกรณ์แท็กซี่และสามารถผ่อนชำระได้อย่างต่อเนื่องจนมีกรรมสิทธิ์ในรถแท็กซี่อย่างสมบูรณ์ ขณะเดียวกันผู้ขับรถแท็กซี่ที่อยู่ระหว่างการเช่าซื้อต้องผ่อนชำระวันละ 600 - 650 บาท (หรือ 18,000 - 19,500 บาทต่อเดือน) ผู้ขับรถแท็กซี่นิติบุคคลที่เช่าขับจากสหกรณ์แท็กซี่ส่วนใหญ่เลือกเช่าแบบ 24 ชั่วโมง เพื่อให้รถอยู่กับตนเองตลอดเวลาทำให้ต้องจ่ายค่าเช่าเฉลี่ยวันละ 850 บาท (หรือ 25,500 บาทต่อเดือน) และสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ที่เช่าแบบ 12 ชั่วโมง หรือ 1 กะ มีค่าเช่าเฉลี่ยกะละ 620 บาท (หรือ 18,600 บาทต่อเดือน)

ชั่วโมงทำงานของผู้ขับรถแท็กซี่ต่างจากแรงงานในระบบเนื่องจากมีชั่วโมงทำงานเฉลี่ยวันละ 12 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุดประจำสัปดาห์ ผู้ขับรถแท็กซี่กล่าวว่า วันที่ได้หยุดมักมาจากความไม่ตั้งใจ ทั้งจากรถเสียที่ทำให้ต้องหยุดเพื่อรอการซ่อม และจากอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นบนท้องถนนและไม่มีรถทดแทน จากการทำงานโดยไม่มีวันหยุดผู้ขับรถแท็กซี่จึงพยายามหาโอกาสกลับภูมิลำเนาเพื่อไปหาครอบครัวในช่วงเทศกาล แต่ก็ไปได้ไม่นานและไม่บ่อยนักเพราะการหยุดงานทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องขาดรายได้

ผู้ขับรถแท็กซี่มีรายได้เป็นรายวัน รายได้หลังหักค่าใช้จ่ายของผู้ขับรถแท็กซี่นิติบุคคลเฉลี่ยวันละ 400 บาท (หรือ 12,000 บาทต่อเดือน) ขณะที่รายได้หลังหักค่าใช้จ่ายของผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนบุคคลเฉลี่ยวันละ 670 บาท (หรือ 20,100 บาทต่อเดือน) ผู้ขับรถแท็กซี่มีการกำหนดเป้าของรายได้ในแต่ละวันแตกต่างกันไป สำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนบุคคลที่ยังคงมีภาระหนี้อยู่กับสหกรณ์กำหนดเป้าของรายได้วันละ 2,000 บาท ผู้ขับรถแท็กซี่ทั้งหมดมีค่าใช้จ่ายหลักในแต่ละวัน ได้แก่ ค่าเช่ารถหรือค่าเช่าซื้อ ค่าเชื้อเพลิง ค่าล้างรถ และค่าใช้จ่ายส่วนตัว

ผู้ขับรถแท็กซี่เลือกทำงานในช่วงเวลากลางวันเนื่องจากการขับและเดินทางในเวลากลางวันสะดวกกว่าเวลากลางคืน ขณะเดียวกันจำนวนผู้ใช้บริการก็มากกว่าในช่วงเวลากลางคืน โดยเฉพาะผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีอายุมากกว่า 50 ปี เลือกปฏิบัติงานในเวลากลางวันเนื่องจากสภาพการมองเห็นลดลง จึงต้องการลดความเสี่ยงจากการเกิดอุบัติเหตุและปัญหาอาชญากรรมในยามค่ำคืน ขณะที่ผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนบุคคลรายหนึ่งเลือกให้บริการในช่วงเวลากลางคืนเนื่องจากได้จำนวนเที่ยววิ่งในการให้บริการมากกว่าในช่วงเวลากลางวันจากสภาพการจราจรที่คล่องตัวทำให้ส่งผู้โดยสารไปยังจุดหมายปลายทางได้อย่างรวดเร็ว

ผู้ขับรถแท็กซี่ได้รับสิทธิในการรักษาพยาบาลจากระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติเป็นหลัก สำหรับผู้เกษียณอายุราชการใช้สิทธิในการรักษาจากระบบสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ ผู้ขับรถแท็กซี่ที่ขอรับสิทธิจากระบบบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ หรือ “บัตรผู้มีรายได้น้อย” (กอล์ฟ นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562) ได้รับเงินช่วยเหลือเป็นค่าใช้จ่ายในครัวเรือน โดยสิทธิดังกล่าวได้

กำหนดให้ผู้ที่มียารายได้ต่ำกว่าปีละ 30,000 บาท และผ่านการตรวจสอบสิทธิในการลงทะเบียนจากหน่วยงานของรัฐ มีสิทธิรับเงินช่วยเหลือสำหรับการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคเดือนละ 300 บาท และสำหรับผู้ที่มีรายได้นั้นมีจุดมุ่งหมายในการลดค่าใช้จ่าย เช่น ส่วนลดในการซื้อก๊าซหุงต้ม ส่วนลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางด้วยรถโดยสารสาธารณะ (กรณีเดินทางด้วยรถเมล์และรถไฟฟ้า) ส่วนลดเพื่อเป็นการช่วยเหลือค่าไฟฟ้าและน้ำประปา เงินช่วยเหลือค่าเช่าบ้าน และเงินช่วยเหลือเป็นค่าเดินทางเพื่อไปรักษาพยาบาล เป็นต้น (สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 2561)

นอกจากการตรวจสอบสิทธิจากโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐตามโครงการ “ไทยนิยม ยั่งยืน” ที่เชื่อมโยงข้อมูลเข้ากับบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ขับรถแท็กซี่ ผู้วิจัยยังเห็นได้จากการจับจ่ายใช้สอยของผู้ขับรถแท็กซี่ในการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคด้วยบัตรผู้มีรายได้น้อยจากร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการ (แบบบันทึกภาคสนาม ครั้งที่ 1, สังกะสี, 20 กุมภาพันธ์ 2562)

การได้รับความคุ้มครองภาคสมัครใจจากระบบประกันสังคม ผู้ขับรถแท็กซี่ทั้งหมดไม่ได้สมัครเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 40 เพราะเห็นว่าได้รับการคุ้มครองการรักษาพยาบาลจากระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติโดยไม่มีค่าใช้จ่าย หรือมีค่าใช้จ่าย 30 บาท กรณีที่ต้องรับยา ทั้งนี้ในปี 2562 คณะกรรมการหลักประกันสุขภาพแห่งชาติระบุให้ผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติจ่ายค่าบริการเมื่อรับบริการรักษาพยาบาลและได้รับยาโดยจ่ายครั้งละ 30 บาท ให้แก่หน่วยบริการในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติตั้งแต่ระดับโรงพยาบาลชุมชนขึ้นไป (หมายถึง สถานพยาบาลที่มีเตียงนอนตั้งแต่ 10 เตียงขึ้นไป) โดยยกเว้นบุคคล 21 กลุ่ม ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุขที่ไม่ต้องมีค่าใช้จ่าย และผู้ที่มีความประสงค์ไม่จ่ายค่าบริการ 30 บาท สามารถแจ้งความจำนงได้เช่นกัน (HonestDocs, 2019 และสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 2555)

เหตุผลที่ผู้ขับรถแท็กซี่ไม่ต้องการสมัครเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ก็เนื่องมาจากมาตรา 40 ไม่ได้ให้สิทธิการรับผลประโยชน์ในเงินชราภาพเช่นเดียวกับที่ผู้ประกันตนตามมาตรา 33 และมาตรา 39 ได้รับจึงทำให้ไม่ได้รับความสนใจจากผู้ขับรถแท็กซี่ และหากผู้ขับรถแท็กซี่ต้องการเงินออมในวัยชรา ก็มีทางเลือกจากการเข้าร่วมกองทุนการออมแห่งชาติ (กอช.) โดยจ่ายเงินสมทบไม่เกินปีละ 13,200 บาท (กองทุนการออมแห่งชาติ (กอช.), 2554) แต่ก็ไม่พบว่าผู้ขับรถแท็กซี่เข้าร่วมเป็นสมาชิกกองทุนการออมแห่งชาติเช่นกัน

ผู้ขับรถแท็กซี่ได้เข้าร่วมประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลกับบริษัทประกันภัย (กช นามสมมุติ, กุมภ์ นามสมมุติ และกัญจน์ นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562) เพราะเห็นว่าอาชีพของตนมีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุบนท้องได้ตลอดเวลา โดยชำระค่าเบี้ยประกันเป็นรายเดือน นอกจากประกันภัยภาคบังคับที่ต้องทำตามกฎหมายและชำระเบี้ยประกันรายปี ได้แก่ ประกันภัยรถยนต์และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ หรือ พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ

ผู้ขับรถแท็กซี่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่สำหรับการใช้งานในแต่ละวัน ผู้ขับรถแท็กซี่บางรายตัดสินใจซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบสมาร์ทโฟน (Smartphone) มาใช้เพราะนอกจากการติดต่อพูดคุยในเรื่องทั่วไปผู้ขับรถแท็กซี่ยังต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและความบันเทิงจากการดูหนังฟังเพลงและท่องเว็บไซต์ โดยพบว่า แอปพลิเคชันที่ได้รับความนิยมในกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ คือ แชลโลแท็กซี่ (Zello Taxi Application) ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกในกลุ่มอาชีพผู้ขับ

รถแท็กซี่ และยังมีผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีประสบการณ์ให้บริการผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มของ Grab Taxi เป็นเวลา 3 ปี (กานต์ นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

แฮลโลแท็กซี่เป็นการใช้งานเฉพาะกลุ่มของผู้ขับรถแท็กซี่ที่ใช้สำหรับการแจ้งข้อมูลข่าวสารทั่วไป และการแจ้งความต้องการของผู้ใช้บริการในพื้นที่เพื่อให้ผู้ขับรถแท็กซี่ที่อยู่ใกล้สามารถเข้าถึงจุดที่มีความต้องการใช้บริการได้ นอกจากนี้ผู้ขับรถแท็กซี่ที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบสมาร์ทโฟนใช้แอปพลิเคชันอื่นในการสื่อสารและให้บริการแก่ผู้โดยสาร เช่น การใช้ Google Map สำหรับค้นหาเส้นทางและตรวจสอบความหนาแน่นของการจราจรตามบริเวณต่าง ๆ และการใช้ Google Translate ในการแปลภาษาเพื่อสื่อสารกับผู้ให้บริการชาวต่างชาติ เป็นต้น (กานต์ นามสมมุติ และกช นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

#### 4.2 คุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่

ชีวิตประจำวันของผู้ขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างจากชีวิตประจำวันของผู้ใช้แรงงานทั่วไป การปฏิบัติจนกลายเป็นกิจวัตร และการทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสมาชิกในครอบครัว ชุมชน และสังคม ทำให้เกิดกิจกรรมการผลิตรูปแบบต่าง ๆ ภายใต้โครงสร้างทางสังคม (Giddens, 1984 อ้างถึงใน สุภางค์ จันทวานิช, 2559) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้ผู้ขับรถแท็กซี่มีคุณภาพชีวิตที่ดี ขณะเดียวกันก็มีเงื่อนไขที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ ดังนี้

**4.2.1 ปัจจัยที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่** ประกอบด้วย การเตรียมพร้อมก่อนการประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ การเตรียมความพร้อมสำหรับการประกอบอาชีพในแต่ละวัน การปรับตัวสำหรับการใช้ชีวิตในกรุงเทพมหานคร และความสัมพันธ์กับผู้อื่น

**1) การเตรียมพร้อมก่อนการประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่** ผู้ขับรถแท็กซี่หาข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพเพื่อประกอบการตัดสินใจโดยการสอบถามจากเพื่อน ญาติพี่น้อง หรือผู้ใกล้ชิด รวมถึงการสอบถามข้อมูลจากผู้ให้เช่าหรือเจ้าของรถตามคำแนะนำที่ได้รับ เริ่มตั้งแต่การขอใบอนุญาตขับรถสาธารณะ การได้รับบัตรประจำตัวผู้ขับรถแท็กซี่ ค่าเช่าขับหรือค่าเช่าซื้อ ระยะเวลาการเช่า รายได้ที่ได้รับในแต่ละวัน และในรายละเอียดปลีกย่อยอื่น ๆ เช่น ทำเลที่ตั้งของผู้ให้เช่ารถแท็กซี่ วิธีการหาผู้โดยสาร หรือแหล่งที่มีผู้ให้บริการจำนวนมาก เป็นต้น เพื่อให้ทราบถึงค่าใช้จ่ายและรายได้ที่คาดว่าจะได้รับ ปัจจุบันผู้ขับรถแท็กซี่ต้องศึกษาเกี่ยวกับต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในละเอียดเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากรถแท็กซี่ที่จดทะเบียนเดิมและรถแท็กซี่ที่จดทะเบียนใหม่มีต้นทุนค่าเช่าขับหรือค่าเช่าซื้อที่แตกต่างกันไปจากการติดตั้งอุปกรณ์ส่วนควบเพื่อความปลอดภัยตามโครงการแท็กซี่โอเคของกรมการขนส่งทางบก

**2) การเตรียมความพร้อมสำหรับการประกอบอาชีพในแต่ละวัน** ผู้ขับรถแท็กซี่เตรียมความพร้อมด้วยการพักผ่อนอย่างเพียงพอก่อนให้บริการในครั้งต่อไป ผู้ขับรถแท็กซี่ที่ทำงานเป็นกะมีเวลาทำงาน เช่น 04.00 - 16.00 น. หรือ 06.00 - 18.00 น. ชั่วโมงการนอนหลับพักผ่อนจึงต่างจากสมาชิกในครัวเรือน และแม้ว่าผู้ขับรถแท็กซี่ที่เลือกเช่ารถแบบ 24 ชั่วโมง หรือผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนบุคคล สามารถเลือกเวลาทำงานได้เอง แต่ด้วยชั่วโมงการทำงานที่มากขึ้นเพื่อให้มีรายได้เพียงพอกับค่าใช้จ่าย เวลาพักผ่อนในแต่ละวันจึงอาจไม่ตรงกับสมาชิกในครัวเรือนได้เช่นกัน นอกจากนี้ผู้ขับรถแท็กซี่ไม่มีวันหยุดประจำสัปดาห์เนื่องจากมีรายได้จากการทำงานเป็นรายวัน หากไม่ทำงานก็จะทำให้ขาด

รายได้ การพักผ่อนอย่างเพียงพอจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ และการปฏิบัติงานของผู้ขับรถแท็กซี่ที่ต้องอยู่บนถนนตลอดเวลา การขับแท็กซี่ในสภาพการจราจรแออัดของกรุงเทพมหานครโดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเวลาเร่งด่วนทั้งช่วงเช้า (เวลา 06.00 - 09.00 น.) และช่วงเย็น (เวลา 16.00 - 19.00 น.) ยังเป็นอุปสรรคในการทำงานที่หลีกเลี่ยงไม่ได้

ผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนบุคคลรายหนึ่งเลือกปฏิบัติงานในช่วงเวลากลางคืนโดยเข้านอนในช่วงค่ำเพื่อตื่นนอนในเวลา 01.00 น. จากนั้นจะใช้เวลาในการทำความสะอาดและตรวจสภาพรถโดยทั่วไป เช่น ระดับน้ำในหม้อน้ำ น้ำมันเครื่อง ของเหลวอื่น ๆ และลมยาง เป็นต้น และออกให้บริการในเวลาประมาณ 02.00 น. โดยให้เหตุผลของการเลือกปฏิบัติงานในเวลากลางคืนว่า สภาพการจราจรมีความคล่องตัวมากกว่าช่วงเวลากลางวัน การรับและส่งผู้โดยสารไปยังจุดหมายปลายทางจึงทำได้อย่างรวดเร็ว จำนวนรอบในการให้บริการจึงมากกว่าช่วงเวลากลางวัน ทำให้มีรายได้ตามเป้าหมายที่ตั้งใจไว้ ทุกวันผู้ขับรถแท็กซี่ยังคงต้องเผชิญกับปัญหาการจราจรที่ติดขัดในเวลาเร่งด่วนของช่วงเช้า แต่ก็เห็นว่าเป็นเพียงช่วงเวลาหนึ่งเท่านั้น เพราะในแต่ละวันผู้ขับรถแท็กซี่จะกลับเข้าบ้านในเวลาประมาณ 14.00 น. จึงไม่ต้องเผชิญกับสภาพรถติดในช่วงเวลาเย็น แต่หากวันใดสภาพการจราจรติดขัดจนทำให้เกิดอาการเมื่อยล้าก็จะกลับเข้าบ้านเร็วกว่ากำหนด

“...ผมขับแท็กซี่โดยคิดว่า ก่อนเข้าบ้านทุกวันจะตั้งเป้าไว้ให้ได้วันละ 2,000 บาท นอกจากวันไหนที่เหนื่อย ปกติผมจะขับจนถึงเช้าให้ได้สักพันบาทก็จะเข้าบ้าน แล้วก็ไปออกรถอีกที่ตอนกลางคืน ถ้าวันไหนไม่มีธุระอะไรก็ตื่นนอนตี 1 แล้วตื่นมาเช็ครถจนถึงตี 2 ก็ออกรถ พอบ่าย 2 หรือบ่าย 3 ก็กลับเข้าบ้าน ช่วงเวลากลางคืนหาลูกค้าไม่ยากเพราะเราไปในแหล่งที่หาลูกค้าได้ แต่ช่วงนี้อาจจะยากกว่าเมื่อก่อนสักหน่อย เพราะเมื่อก่อนวิ่งไปไหนก็แล้วแต่ หากหันเข้าหาสุขุมวิทสีลมก็จะได้ผู้โดยสาร ถ้าเราไม่เลือก แต่อาจมีแท็กซี่แถวสุขุมวิทที่เลือกผู้โดยสาร เพราะต้องการบริการเฉพาะคนต่างชาติ เพื่อให้ได้ค่าน้ำ ก็จะมีรถแท็กซี่หลายคันที่ปฏิเสธ ทำให้เราได้ผู้โดยสารเพราะเราไม่เลือกให้บริการ...”

(กานต์ นามสมมติ, สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2562)

ผู้ขับรถแท็กซี่มีการดูแลสุขภาพร่างกายระหว่างวันโดยการหยุดพักระหว่างชั่วโมงการทำงานเพื่อลดอาการเมื่อยล้าและเพื่อไม่ให้เกิดอาการปวดเมื่อยเรื้อรังจนเป็นสาเหตุให้ต้องหยุดงาน การหยุดพักระหว่างชั่วโมงทำงานก็เพื่อเปลี่ยนอิริยาบถหลังจากขับรถติดต่อกันเป็นเวลาหลายชั่วโมงจากการให้บริการผู้โดยสารอย่างต่อเนื่อง หรือจากการจราจรที่ติดขัด รวมถึงการเกิดอุบัติเหตุบนถนนและไม่สามารถหลีกเลี่ยงเส้นทางได้ การหยุดพักดังกล่าวจึงเป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่อนคลายความเครียดและผ่อนคลายกล้ามเนื้อได้ นอกจากนี้ผู้ขับรถแท็กซี่ยังมีวิธีดูแลสุขภาพร่างกายด้วยการเลือกรับประทานอาหารและการรักษาความสะอาดภายในห้องโดยสาร

ผู้ขับรถแท็กซี่เลือกรับประทานอาหารเพราะเห็นว่าเป็นอีกหนึ่งวิธีสำหรับการดูแลสุขภาพ เพราะแม้ว่าผู้ขับรถแท็กซี่ไม่สามารถกำหนดเวลาหยุดพักได้ตรงตามมือในแต่ละวัน และไม่

สามารถเลือกรับประทานอาหารที่มีคุณค่าทางโภชนาการครบถ้วนด้วยข้อจำกัดเรื่องเวลา ร้านค้า และสถานที่จอดรถ อาหารของผู้ขับรถแท็กซี่จึงมักเป็นอาหารจานด่วนในแหล่งที่หาง่าย หรือขึ้นอยู่กับจุดพักรถที่หาได้ในบริเวณใกล้เคียง ผู้ขับรถแท็กซี่เลือกรับประทานอาหารที่สะอาด ง่าย รสไม่จัด และมีไขมันน้อย จากร้านอาหารที่รับประทานเป็นประจำ หรือจากร้านที่เคยใช้บริการด้วยความคุ้นเคยกับคุณภาพของอาหารและราคาที่ยอมรับได้

“...ผมอายุ 53 ปี เลือktanพวกผักผลไม้ ต้องทานอาหารที่มีประโยชน์ อะไรที่เป็นน้ำมันไม่ทานเยอะ แท็กซี่ชอบทานเครื่องใน ทานแล้วไปนั่งขับรถ ลงพุง เป็นโรคอ้วน ทานขามหู เพราะกินง่าย หาง่าย...”

(กฤษณ์ นามสมมติ, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

**การรักษาความสะอาดภายในห้องโดยสาร** ผู้ขับรถแท็กซี่ให้ความสำคัญกับการรักษาความสะอาดของรถด้วยการล้างทำความสะอาดภายนอกและภายในห้องโดยสารด้วยการเก็บเศษขยะและเช็ดทำความสะอาดให้ฝุ่นละอองหมดไปโดยให้ความเห็นว่า รถแท็กซี่เป็นรถโดยสารสาธารณะที่ต้องดูแลและรักษาความสะอาดเพื่อให้พร้อมสำหรับการให้บริการ และการทำความสะอาดนอกจากจะแสดงถึงความพร้อมในการให้บริการแล้วที่สำคัญยังเป็นการดูแลสุขภาพให้กับตัวเองเนื่องจากเป็นผู้ที่อยู่ในสภาพแวดล้อมเช่นนี้ตลอดชั่วโมงทำงาน โดยกล่าวว่า หากดูแลรักษาความสะอาดเป็นอย่างดีผู้โดยสารก็จะกล่าวชื่นชม แต่หากผู้โดยสารพบเห็นรถโดยสารสกปรก มีกลิ่นอับ หรือมีสิ่งไม่พึงประสงค์ ก็อาจถูกร้องเรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งรถแท็กซี่ที่ให้บริการในบริเวณท่าอากาศยานที่มีการจัดระเบียบอย่างเคร่งครัดและมีบันทึกการให้บริการของรถแท็กซี่แต่ละคันอย่างเป็นระบบ การล้างทำความสะอาดภายนอกและการรักษาความสะอาดภายในห้องโดยสารจึงเป็นหลักปฏิบัติพื้นฐานของผู้ขับรถแท็กซี่จนกลายเป็นความเคยชิน

“...อันดับแรกต้องตรวจเช็คสภาพรถก่อนออกวิ่ง และภายในรถก็ต้องสะอาดเพื่อสุขภาพของตัวเอง ต้องเน้นภายในรถ ภายในรถต้องสะอาดและเช็คสภาพความพร้อมของรถ...”

(กาย นามสมมติ, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

ผู้ขับรถแท็กซี่มีการดูแลสุขภาพร่างกายและการรักษาอาการเจ็บป่วยด้วยการซื้อยารับประทานเองในกรณีที่เจ็บป่วยเพียงเล็กน้อย เช่น เป็นไข้หวัดหรือปวดเมื่อยตามร่างกาย เป็นต้น เนื่องจากทราบถึงอาการเจ็บป่วยของตนเอง และการซื้อยาจากร้านขายยาทั่วไปทำให้ไม่ต้องหยุดงานเพื่อเดินทางไปรับการรักษาในสถานพยาบาลตามสิทธิที่ได้รับ โดยให้ความเห็นว่า การซื้อยารับประทานเองทำให้ได้ยาที่มีฤทธิ์ตรงตามอาการของโรค อย่างไรก็ตามผู้ขับรถแท็กซี่ใช้สิทธิในการรักษาจากระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติเป็นหลัก

“...ใช้บัตรทองในการรักษา แต่ที่ซื้อยารับประทานเองเมื่อมีอาการเจ็บป่วยเล็กน้อยเพราะว่าสะดวก...”

(ก๊อต นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

“...ผมใช้บัตรทองในการรักษา และซื้อยารับประทานเองเมื่อเจ็บป่วย เล็กน้อยเพราะว่าสะดวกกว่าการไปโรงพยาบาล...”

(กันต์ นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

ผู้ขับรถแท็กซี่มีการป้องกันตัวเองในช่วงที่มีการแพร่กระจายของเชื้อโรคหรือฝุ่นละอองขนาดเล็กด้วยการใช้หน้ากากอนามัย และระมัดระวังการแพร่เชื้อจากผู้โดยสารที่มีอาการของโรค เช่น ไข้หวัดตามฤดูกาล และอาการเจ็บป่วยจากภาวะอากาศเป็นพิษจากฝุ่นละอองขนาดเล็กหรือ PM 2.5 ที่ปกคลุมกรุงเทพมหานคร เป็นต้น ผู้ขับรถแท็กซี่บางรายเตรียมอุปกรณ์ทำความสะอาดและแอลกอฮอล์ไว้เช็ดภายในบริเวณห้องโดยสาร โดยให้ความเห็นว่าเป็นความจำเป็นที่จะต้องป้องกันตนเองเพราะไม่สามารถบังคับให้ผู้โดยสารใช้อุปกรณ์ป้องกันใด ๆ ได้ โดยเฉพาะเมื่อต้องให้บริการแก่ผู้โดยสารที่มีอาการเจ็บป่วย ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องป้องกันตนเองเพิ่มมากขึ้นเพื่อไม่ให้เกิดอาการเจ็บป่วยรุนแรงจนเป็นอุปสรรคต่อการทำงาน

“...ก่อนออกรถต้องตรวจเช็คครกก่อนอย่างอื่นและพกหน้ากากติดไว้ในรถด้วย เพราะว่าบางทีผู้โดยสารขึ้นมาบางคนก็เป็นหวัด บางทีเรารู้ว่าเขาเป็นหวัด ไอ เราก็ใส่หน้ากากไว้ก่อน ผู้โดยสารบางคนก็สูดสูดมา กลิ่นแรงมาก เราแทบมาตาม หน้ากากช่วยป้องกันไว้ได้...”

(กานต์ นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

“...ผมเคยได้ยินว่า โครงการของโรงพยาบาลเขาให้แอลกอฮอล์เป็นขวดกับผ้าเช็ดรถเพื่อให้คนขับรถแท็กซี่ดูแลภายในรถให้สะอาดหลังให้บริการรับส่งผู้ป่วย แต่สำหรับผมดูแลตัวเองอยู่แล้วครับ ผมก็ซื้อแอลกอฮอล์ของผมเองอยู่แล้วเพื่อเช็ดดูภายในรถ...”

(ภุชณ์ นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

นอกจากนี้ผู้ขับรถแท็กซี่ให้ความสำคัญกับการตรวจสุขภาพประจำปีเพื่อป้องกันโรคร้ายแรง โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่มีความเสี่ยง โดยเข้ารับการตรวจสุขภาพประจำปีจากสิทธิการรักษาพยาบาลที่ได้รับ ได้แก่ สิทธิตามโครงการหลักประกันสุขภาพแห่งชาติและสิทธิจากสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ ในการวิจัยนี้พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีโรคประจำตัวมีอาการของโรคที่เหมือนกัน ได้แก่ โรคหัวใจ ความดันโลหิตสูง และเบาหวาน ผู้ขับรถแท็กซี่เข้ารับการรักษาประจำตามกำหนดของแพทย์จะได้รับการตรวจติดตามและรับประทานยาอย่างสม่ำเสมอ ในการตรวจสุขภาพประจำปียังทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ได้ตรวจเช็คร่างกายเพื่อป้องกันความเสี่ยงจากโรคที่เกิดจากการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาการป่วยจากวัณโรค เนื่องจากผู้ขับรถแท็กซี่ต้องทำงานอยู่ในห้องโดยสารที่มี

ระบบการทำความเย็นแบบปิด อาการติดเชื้อจากระบบทางเดินหายใจอาจเกิดขึ้นได้จากสภาพความอ่อนแอของร่างกาย หรือการติดเชื้อจากผู้โดยสารที่มีอาการเจ็บป่วย

“...ผมใช้บัตรทองเดือนละครึ่งเพราะมีโรคประจำตัว สะดวกมาก เพราะหมอจะนัดให้ไปรับยาสำหรับรักษาอาการของโรคเบาหวาน ได้ใช้สิทธิบัตรทองมานาน 3 - 4 ปี เป็นบัตรที่ดี...”

(กฤษ นามสมมติ, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

“...ผมใช้บัตร 30 บาท เข้าโรงพยาบาลไม่ต้องเสียเงินเลย มันมีประโยชน์หากเรารู้จักใช้ ผมใช้ตรวจสุขภาพประจำปี เรื่องสุขภาพมันอยู่ที่เรา อยู่ที่อาหารการกินว่ากินอย่างไรให้โรคภัยไข้เจ็บไม่มา ถ้าเราดูแลสุขภาพทุกคนก็จะมีสุขภาพดี ทำแบบนี้ทำให้ไม่ต้องใช้ยา ไม่ต้องรับประทานยาเลย...”

(กฤษณ์ นามสมมติ, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

3) การปรับตัวสำหรับการใช้ชีวิตในกรุงเทพมหานคร ผู้ขับรถแท็กซี่จำนวนมากครั้งหนึ่งมีภูมิลำเนาอยู่ในต่างจังหวัดโดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ การเข้ามาหางานทำและใช้ชีวิตอยู่ในกรุงเทพมหานครทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องปรับตัวสำหรับการใช้ชีวิตในเมืองใหญ่ แม้ว่าปัจจุบันจังหวัดต่าง ๆ จะได้รับการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ การค้า และการลงทุน จากหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ทำให้เกิดการจ้างงานเพิ่มมากขึ้น เช่น มีการส่งเสริมให้พัฒนาพื้นที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว พื้นที่อนุรักษ์ และแหล่งฟื้นฟูทางวัฒนธรรม เป็นต้น แต่ผู้ขับรถแท็กซี่ที่ประกอบอาชีพนี้มาอย่างยาวนานยังคงต้องการขับรถแท็กซี่ต่อไปเนื่องจากความเคยชินและไม่ต้องการเริ่มต้นอาชีพใหม่ในขณะที่มีอายุมากขึ้น ผู้ขับรถแท็กซี่ที่ประกอบอาชีพมานานกว่า 40 ปี ได้ขายที่ดินอันเป็นที่พำนักของบรรพบุรุษในจังหวัดขอนแก่น ซึ่งเป็นภูมิลำเนาเดิมของตน เพื่อนำเงินมาซื้อห้องพักในโครงการบ้านเอื้ออาทรบริเวณชานเมือง เนื่องจากเคยชินกับการใช้ชีวิตอยู่ในกรุงเทพมหานคร และไม่สามารถหางานทำในจังหวัดขอนแก่นซึ่งเป็นภูมิลำเนาเดิมของตนเองได้ จึงตัดสินใจกลับมาใช้ชีวิตอยู่ในกรุงเทพมหานคร และหารายได้จากการทำงานต่อไป

“...ภูมิลำเนาเดิมของครอบครัวอยู่ที่จังหวัดขอนแก่นจึงมีที่ดินในจังหวัดขอนแก่น แต่ตัวผมเกิดที่มโนบุรี จึงไป ๆ มา ๆ ปัจจุบันครอบครัวผมก็ถือกรรมสิทธิ์อยู่ที่จังหวัดขอนแก่น ผมเคยขายรถแท็กซี่แล้วกลับไปอยู่ที่นั่น แต่ก็ต้องขายที่ดินบางส่วนแล้วกลับมาอยู่กรุงเทพ มาซื้อห้องพักในโครงการเอื้ออาทร ซึ่งอยู่คนเดียว เพราะไม่อยากจะอยู่บ้านนอก ไม่รู้จะทำอาชีพอะไร...”

(ก้าว นามสมมติ, สัมภาษณ์, 18 มีนาคม 2562)

การมีที่อยู่อาศัยเป็นกรรมสิทธิ์ของตนเองสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีภูมิลำเนาในต่างจังหวัดและเข้ามาหางานทำในกรุงเทพมหานครไม่ใช่เรื่องง่าย ผู้ขับรถแท็กซี่ที่ยึดอาชีพขับรถแท็กซี่มากกว่า 10 ปี ยังคงอาศัยอยู่ในบ้านเช่าราคา 4,500 บาทต่อเดือน กับภรรยาและบุตร ในระยะเริ่มต้นของการสร้างครอบครัวผู้ขับรถแท็กซี่ตั้งใจอาศัยอยู่เป็นการชั่วคราวก่อนหาซื้อบ้านเป็นของตนเอง บ้านเช่าแห่งนี้จึงเป็นจุดเริ่มต้นของที่พักอาศัยที่ไม่ไกลจากอู่รถแท็กซี่ที่เคยเช่าขับก่อนตัดสินใจเช่าซื้อรถแท็กซี่ที่มีอายุการใช้งานเข้าปีที่ 4 จากเจ้าของอู่แท็กซี่ที่ตนเองเคยเช่า

ปัจจุบันผู้ขับรถแท็กซี่ยังคงพักอาศัยอยู่ในบ้านเช่าแห่งนี้เนื่องจากไม่มีหลักฐานแสดงรายได้สำหรับการยื่นกู้เพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินจากสถาบันการเงิน แม้ว่าภาครัฐได้ประกาศนโยบายสนับสนุนให้ผู้มีรายได้น้อย หรือผู้มีอาชีพอิสระ เช่น ผู้ขับรถแท็กซี่ ผู้ขับมอเตอร์ไซด์รับจ้าง และผู้ค้ารายย่อย เป็นต้น สามารถมีกรรมสิทธิ์เป็นเจ้าของที่อยู่อาศัยด้วยตนเองตามนโยบายที่ดำเนินการร่วมกับสถาบันการเงินในกำกับของรัฐ แต่เนื่องจากการทำธุรกรรมทางการเงินยังคงต้องใช้หลักฐานรายได้จากการประกอบอาชีพจึงเป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่และผู้ประกอบอาชีพอิสระอื่น ๆ ไม่สามารถแสดงหลักฐานการกู้เงินได้ ผู้ขับรถแท็กซี่จำนวนไม่น้อยยังคงต้องอาศัยในบ้านเช่าหรือห้องเช่า ขณะที่การเช่าซื้อรถแท็กซี่ในปัจจุบันมีข้อจำกัดน้อยกว่าจึงเป็นเรื่องง่ายสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ที่ประสงค์จะเป็นเจ้าของรถแท็กซี่โดยเริ่มต้นจากการเช่าซื้อรถที่ใช้เงินดาวน์เพียงหลักหมื่นหรือหลักพันบาทเท่านั้น แม้ว่าความพยายามของผู้ขับรถแท็กซี่ยังไม่ประสบผลสำเร็จ แต่ก็ไม่ใช่เรื่องที่จะบั่นทอนจิตใจ เพราะผู้ขับรถแท็กซี่ยังคงมุ่งมั่นในการประกอบอาชีพด้วยความตั้งใจตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแต่ละวัน

“...ใช่ ผมคิดจะมีบ้านเป็นของตัวเอง แต่ปัญหาคือทำไม่ได้สักที เพราะว่าธนาคารต้องการแต่สลิป ผมสงสัยว่าคนที่ทำงานประจำเขาจะไม่ออกจากบริษัทบ้างเลยหรือ เขาก็ต้องออกบ้างใช่ไหม ธนาคารเขามองแต่ว่าแท็กซี่รายได้น้อย แต่ผมว่าไม่ใช่ทุกคน มันอยู่ที่คนปฏิบัติหรือมีการวางแผนการใช้จ่าย ที่สุดท้ายก็เลยทำให้อาชีพอิสระอย่างวินมอเตอร์ไซด์แท็กซี่ สามล้อตุ๊ก ๆ ผ่อนบ้านไม่ได้ เลยคิดว่าธนาคารเขาคิดยังไง แต่ถ้ามีสลิปเงินเดือน สมมุติว่าดำเนินการกับธนาคารเสร็จ แต่มีปัญหากับบริษัทก็ต้องออกจากงาน ไม่มีใครอยู่นาน อย่างก่อนหน้านี้ผมทำ 3 ปี 4 ปี บางทีเบื่อ ผมก็ออกจากงาน...”

“...ขับแท็กซี่ก็ได้เงินเยอะอยู่ ความจริงมันอยู่ที่วินัยของคน บางทีผมยังคิดว่าทำงานอะไร จบปริญญาอะไรถึงจะได้อย่างนี้ ได้เดือนละ 6 หมื่น คิดอย่างง่าย ๆ ส่วนที่เกินกว่า 6 หมื่น ยังไม่ต้องคิด รายได้วันละ 2 พัน วันที่ได้ไม่ถึง 2 พัน ก็เอาวันที่ได้มาทบ สำหรับทุกวันนี้ต้องเรียนจบระดับไหนถึงจะได้เงินเดือน 6 หมื่น ผ่อนรถสองหมื่นสี่ เหลือสามหมื่นหกเป็นค่าใช้จ่าย...”

(กานต์ นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2562)



**4) ความสัมพันธ์กับผู้อื่น** ผู้ขับรถแท็กซี่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มคนในสังคมแตกต่างกันไป ทั้งผู้ใกล้ชิด ผู้ที่ติดต่อกันเป็นประจำ และผู้ที่มีความสัมพันธ์กันเป็นครั้งคราว กลุ่มคนเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับผู้ขับรถแท็กซี่ในสถานะต่าง ๆ เช่น สมาชิกในครอบครัว ญาติ เพื่อนร่วมอาชีพ เจ้าของรถแท็กซี่ ผู้ใช้บริการ และผู้พัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์ม (ในธุรกิจการให้บริการรถแท็กซี่ผ่านเครือข่ายโทรคมนาคมซึ่งจะได้กล่าวถึงต่อไปในบทที่ 5) เป็นต้น ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมอาชีพ การเข้าสู่กรุงเทพมหานครสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในต่างจังหวัดถือเป็นจุดเริ่มต้นของการใช้ชีวิตในเมืองใหญ่ควบคู่ไปกับการเริ่มต้นในการประกอบอาชีพ ผู้ขับรถแท็กซี่ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับอาชีพจากญาติพี่น้อง เพื่อน และผู้คุ้นเคย ในเรื่องต่าง ๆ ก่อนตัดสินใจเข้าสู่อาชีพ เช่น วิธีการเช่ารถ เจ้าของรถเช่า รายได้ แพลตฟอร์มที่มีผู้ใช้บริการ และที่พักอาศัย เป็นต้น ทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่เกิดความมั่นใจ และตัดสินใจเข้าสู่อาชีพขับรถแท็กซี่จากการบอกเล่าเรื่องราวและประสบการณ์การทำงานจากบุคคลเหล่านี้ รวมถึงการให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนปฏิบัติ และการติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐในการขอมิใบอนุญาตขับรถสาธารณะ (แท็กซี่) ทำให้มีการติดต่อพูดคุยและช่วยเหลือกัน จากความผูกพันแบบญาติพี่น้อง เพื่อน และผู้คุ้นเคย สู่ความสัมพันธ์ในฐานะผู้ให้คำแนะนำและเพื่อนร่วมอาชีพที่สามารถให้คำปรึกษาหารือระหว่างกัน รวมถึงผู้ที่เข้าสู่อาชีพขับรถแท็กซี่จากความจำเป็นเนื่องจากการปิดตัวของสถานประกอบการที่เคยทำงานมาก่อน

“...เพื่อนที่ทำแท็กซี่สนามบินเขาแนะนำมา ตอนแรกที่บริษัทปิดตัวก็คิดว่ามันไม่ใช่ความผิดของเรา แต่เป็นเพราะการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจในโลกปัจจุบัน สินค้าที่เคยใช้งานได้กลับไม่ได้เป็นที่ต้องการอีกต่อไป เคยคิดว่าจะทำอาชีพรถตู้ ขนส่งป้ายดำ หรืออื่น ๆ แต่ระหว่างนั้น เมื่อไปเช็คราคาารถพบว่าราคาค่อนข้างสูง ก็เลยคิดว่ายังไม่อยากลงทุนอะไร เลยลองหาทางอื่นดู ก็ได้ดู Application ของ Grab กับ Uber แต่ปัจจุบัน Grab กับ Uber take over กัน เหลือเพียง Grab อย่างเดียว เลยคิดว่า Application ตรงนี้จะเป็นอะไรที่ตอบโจทย์ระหว่างที่เราหาประสบการณ์ หา Research นั้นแหละ ว่าความจริงมันมีความคุ้มค่า เราจะไปอยู่ตรงนั้นรีเปล่า เลยทดลองให้บริการผ่าน Grab ถือเป็นจุดเริ่มต้นสำหรับอาชีพใหม่...”

(เกล้า นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 29 เมษายน 2562)

ผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีประสบการณ์ทำงานหลากหลายเล่าถึงความเป็นมาก่อนตัดสินใจขับรถแท็กซี่เป็นอาชีพหลักมานานกว่า 10 ปี โดยไม่คิดเปลี่ยนอาชีพว่า เคยผ่านงานมาหลายรูปแบบ เริ่มตั้งแต่เป็นเด็กติดรถบรรทุกส่งสินค้า พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม พนักงานขับรถส่งสินค้าในบริษัท และลูกจ้างในบริษัทรับจ้างผลิตชิ้นงาน ซึ่งเป็นงานประจำแห่งสุดท้าย เพราะเมื่อยอดการสั่งซื้อของบริษัทลดลงจึงคิดหางานอื่นที่สามารถทำได้ ขณะที่ภรรยายังคงรับจ้างผลิตชิ้นงานต่อในลักษณะผู้รับเหมา และในเวลาต่อมาก็ไม่ได้รับการว่าจ้างเนื่องจากยอดการสั่งซื้อลดลง ในที่สุดรายได้หลักของครอบครัวจึงมาจากการขับรถแท็กซี่ของตนเพียงอย่างเดียว

ประสบการณ์จากการขับรถส่งสินค้าทำให้รู้จักเส้นทางในกรุงเทพมหานครเป็นอย่างดี และจากการสอบถามข้อมูลจากเพื่อนที่มีอาชีพขับรถแท็กซี่เกี่ยวกับรายได้ที่ได้รับและวิธีการหา

ลูกค้าตามจุดต่าง ๆ ทำให้เกิดความสนใจและคิดว่าน่าจะเป็นอาชีพที่มีรายได้เพียงพอสำหรับใช้จ่ายในครอบครัว จึงเริ่มอาชีพขับรถแท็กซี่ด้วยการเช่าขับมานาน 5 ปี และในที่สุดได้ตัดสินใจเช่าซื้อรถแท็กซี่เป็นของตนเอง จากความมุ่งมั่นและตั้งใจทำให้ชำระค่าเช่าซื้อได้ครบตามกำหนด แม้ว่าอาชีพขับรถแท็กซี่สามารถเลี้ยงดูครอบครัวที่อยู่ด้วยกันในกรุงเทพมหานครและอุปการะบิดามารดาในต่างจังหวัดได้ แต่เนื่องจากรถแท็กซี่ที่ครอบครองอยู่กำลังจะหมดอายุการใช้งานในปี 2563 ผู้ขับรถแท็กซี่จึงคิดหาหนทางในการประกอบอาชีพต่อไปในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันและต้นทุนในการซื้อรถใหม่ที่มีราคาแพงขึ้น ซึ่งปัจจุบันรถแท็กซี่มีราคาเกือบ 1 ล้านบาท สำหรับการซื้อและชำระด้วยเงินสด หรือมีราคาสูงถึง 1.4 - 1.5 ล้านบาท ในกรณีเช่าซื้อและผ่อนชำระเป็นรายวัน

อย่างไรก็ตามผู้ขับรถแท็กซี่ยังคงมีความมุ่งมั่นในการประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ต่อไป จึงได้วางแผนทางและเปรียบเทียบความเป็นไปได้ระหว่างการเช่าซื้อรถแท็กซี่คันใหม่ หรือการเช่าขับจากอู่รถแท็กซี่เดิม โดยเปรียบเทียบผลดีผลเสียระหว่างการเช่าซื้อและเช่าขับ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อหารายได้สำหรับครอบครัว ประกอบกับการใช้ชีวิตด้วยความระมัดระวังด้วยการดูแลสุขภาพ การพักผ่อนอย่างเพียงพอในแต่ละวัน การรับประทานอาหารที่มีประโยชน์ และการผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน ขณะที่ภรรยาและบุตรเป็นกำลังใจสำคัญในการทำงาน ผู้ขับรถแท็กซี่จึงรู้สึกผ่อนคลายเกี่ยวกับอาชีพขับรถแท็กซี่ที่ต้องดำเนินต่อไป

“...ตอนแรกขับรถบริษัทมาก่อน พอจะรู้ทาง ก็เลยสอบถามเพื่อนว่า รายได้เป็นอย่างไร ก็เลยลองดู ตอนแรกก็เช่าเขาขับ เช่าสักพักสองสามปีก็ผ่อนเอา คิดว่ายึดอาชีพนี้แล้วรายได้ดีพอสมควรก็เลยตัดสินใจผ่อนหมด 5 ปีแล้ว เป็นรถมือ 2 ตอนนี้อายุการใช้งานของรถแท็กซี่เหลืออยู่ 1 ปี ต้นปี 63 ก็หมดอายุ ไปลงทะเบียนโครงการรถแท็กซี่ของรัฐไว้ แต่ไม่รู้ว่าจะผ่านรีเบลา แล้วก็ได้ถามว่าได้หรือไม่ได้ แต่ถ้าไม่ได้ก็ไม่ serious เพราะจะไปเช่าตามอู่ก่อนก็ได้ อู่ที่เคยเช่าก็น่าจะมีรถให้ขับ บางทีก็อาจจะเทิร์น เอาคันนี้ไปเทิร์น ก็ยังมีหนทาง ขายเป็นรู้จัก ขายเป็นที่น่านั่ง วารรถขับมือเดียวสภาพยังดี แล้วเอาเงินไปดาวน์คันใหม่เป็น NGV...”

(กานต์ นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2562)

ผู้ขับรถแท็กซี่กล่าวว่า โดยส่วนตัวมีความสัมพันธ์กับเจ้าของรถเช่าหรืออู่รถแท็กซี่ที่เรียกกันทั่วไปว่า “เถ้าแก” เป็นอย่างดี และได้เล่าถึงเพื่อนร่วมอาชีพที่เข้ามาหางานทำในกรุงเทพมหานครและประสบปัญหาเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยเนื่องจากอยู่ในช่วงทดลองขับรถแท็กซี่จึงมีรายได้ไม่เพียงพอสำหรับการชำระค่าเช่าห้องรายเดือน การหาที่พักในช่วงแรกไม่ใช่เรื่องง่ายสำหรับผู้เริ่มประกอบอาชีพ ผู้ขับรถแท็กซี่กล่าวว่า ผู้เริ่มต้นอาชีพขับรถแท็กซี่บางรายได้รับความช่วยเหลือให้พักอาศัยอยู่กับญาติพี่น้อง เพื่อน และผู้คุ้นเคย

ผู้ขับรถแท็กซี่บางรายได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าของรถเช่าที่ประกอบกิจการบ้านเช่าหรือห้องเช่าที่อนุญาตให้ผู้ขับรถแท็กซี่พักอาศัยอยู่โดยไม่มีค่าใช้จ่าย หรือมีค่าใช้จ่ายเพียงเล็กน้อย เนื่องจากอู่รถแท็กซี่บางแห่งจัดให้มีบ้านเช่า หรือห้องเช่าทั้งรายวันและรายเดือน หรือกำหนดให้ผู้ที่มาใหม่ชำระเฉพาะค่าไฟฟ้าและน้ำประปาเท่านั้น เช่น การชำระค่าเช่าเป็นรายวัน ๆ ละ 100 บาท หรือ

ชำระเฉพาะค่าไฟฟ้าและน้ำประปาวันละ 30 บาท เป็นต้น นอกจากนี้ผู้รูดแท็กซึ่งบางแห่งยังอนุญาตให้ผู้ชำระแท็กซึ่งอาศัยอยู่ในห้องเช่าที่ว่างโดยไม่มีค่าใช้จ่ายจนกว่าจะมีผู้เช่ารายใหม่ ทั้งนี้การช่วยเหลือดังกล่าวยังคงพบเห็นอยู่ทั่วไปในปัจจุบัน

“...บางอู่เขาคิดค่าน้ำค่าไฟ บางที่คิดคืนละ 30 บาท อย่างที่อู่เขาก็มีบ้านเช่า แต่ว่าให้คนข้างนอกเช่า แต่ถ้าลูกน้องไม่มีที่พักและยังมีห้องว่าง เขาคิดวันละ 30 บาท ก็ถือว่าไม่แพง โดยส่วนตัวไม่ได้ไปสนใจห้องเช่า แต่ถ้าเราอยู่ตรงไหนแล้วเราทำดีก็ไม่ต้องย้ายหนี บางคนย้ายหนีบ่อย เพื่อนบางคนไปอยู่รามอินทรา แต่เขาไม่มีครอบครัว พอไปอยู่ที่รามอินทรา ทำตัวไม่ดี เขาก็กวนกลับมาอยู่ที่พระราม 3 มาขอร้องเค้าแก่ว่า ขอกลับมาอยู่ บางที่เค้าแก่เห็นใจก็ให้ขับ เพราะบางที่รถของเค้าแก่เขาจอดทิ้งไว้ เค้าแก่ก็ต้องอยากได้เงิน หรือถ้าเขาใจอ่อนเขาก็ให้ บางที่ก็ต้องมีข้อแม้ว่าอย่าขาดงานบ่อย...”

(กานต์ นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2562)

“เค้าแก่” ในความหมายของผู้ชำระแท็กซึ่งจึงไม่ได้เป็นเพียงเจ้าของหรือผู้ให้เช่ารถแท็กซึ่งเท่านั้น แต่ยังเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือและแบ่งเบาภาระของผู้ชำระแท็กซึ่งที่ย้ายถิ่นเข้ามาทำงานในกรุงเทพมหานครโดยไม่มีที่พักอาศัย บ่อยครั้งที่ผู้ชำระแท็กซึ่งยังได้รับอนุญาตให้ติดค้ำค่าเช่ารถแท็กซึ่งรายวันเป็นเวลาติดต่อกัน

แม้ว่าเหตุผลหลักประการหนึ่งก็เนื่องมาจากหากปล่อยรถแท็กซึ่งทิ้งไว้จะทำให้เกิดภาระกับเจ้าของรถแท็กซึ่งมากกว่าการปล่อยให้เช่าโดยได้รับค่าเช่าแม้จะไม่ครบตามจำนวนที่ได้ตกลงกันไว้ แต่การติดค้ำค่าเช่าเป็นจำนวนมากก็ทำให้ผู้ชำระแท็กซึ่งต้องเปลี่ยนสถานที่เช่ารถไปเรื่อย ๆ นอกจากประวัติการค้างชำระค่าเช่าแล้ว ผู้ชำระแท็กซึ่งหลายรายอาจมีประวัติที่ไม่พึงประสงค์อื่น ๆ จนเป็นเหตุให้ถูกปฏิเสธจากผู้ให้เช่า เช่น มีประวัติหยุดงานบ่อย นำรถไปให้ผู้อื่นเช่าต่อ ไม่ดูแลรักษา รถ ใช้รถแท็กซึ่งเป็นที่พักผ่อนหลับนอนโดยจอดรถตามที่ต่าง ๆ ในยามค่ำคืน และใช้ชีวิตอยู่บนรถแท็กซึ่งจนทำให้ห้องโดยสารมีกลิ่นเหม็นหรืออับชื้น เป็นต้น

“...ความจริงรายได้จากการขับแท็กซึ่งมันไม่ได้น้อยจนเกินไป แต่อยู่ที่คนบางคนแต่งตัวสกปรก เสื้อผ้าสกปรก ผมกับหนวดเครารุงรัง พอมาอยู่รวมกัน มีอาชีพชำระแท็กซึ่งเหมือนกันอยู่ที่ว่าแต่ละคนจะปฏิบัติอย่างไร อยู่ที่ทำตัวยังไง ทำตัวสกปรก นอนข้างป้อม นอนในป้อม นอนข้างทาง ง่วงก็จอดนอน ทำไมทำอย่างนั้น ถ้าวิ่งรถวันหนึ่ง สมมุติว่าเก็บค่าเช่าวันละร้อย ค่าบ้านเช่าหลังละ 3 พัน ยังหาได้ สบายกว่านอนป้อม สบายกว่านอนข้างทาง ความคิดมันห้ามกันไม่ได้จริง ๆ...”

(กานต์ นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2562)

“...คือความสะดวก ไม่ใช่ว่าขับคนเดียวนอนในรถอยากให้ช่วยกันดู ไม่ใช่คนเดียวทำให้อังค์กรเขาเสียหาย ผมอยากให้คุณดูแลความสะดวก คือ บริการ 35 บาทเท่ากัน ไม่ใช่เฉพาะรถใหม่ถึงความสะดวก ถึงเวลานั้นเขาไม่บอกรถใหม่รถเก่า แต่ความสะดวกไม่เคยดูแลการนอนตามปั้มน้ำมันไม่เหมาะที่จะมาขับรถสาธารณะ แต่เขาถือว่าสิทธิส่วนบุคคลว่าเขาไม่ได้ มันเป็นรถสาธารณะมันก็รวมอยู่ในตัวของพวกเรา เหมือนกับว่าถ้าเขาว่าแท็กซี่ ก็คือแท็กซี่ทั้งหมด มันอยู่ที่ตรงนี้ด้วย...”

(กริช นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

โดยทั่วไปผู้ขับรถแท็กซี่เลือกพักอาศัยในบริเวณใกล้เคียงกับแหล่งเช่ารถแท็กซี่ที่เช่าอยู่เป็นประจำเพื่อการเดินทางที่สะดวก ผู้ขับรถแท็กซี่ที่ปฏิบัติตามระเบียบและข้อตกลงที่ให้ไว้กับผู้ให้เช่าจะได้รับความไว้วางใจ และสามารถเช่ารถจากผู้ให้เช่ารายเดิมได้อย่างต่อเนื่อง ต่างจากผู้ขับรถแท็กซี่ที่ต้องย้ายที่อยู่ไปเรื่อย ๆ เนื่องจากไม่สามารถเช่ารถแท็กซี่จากผู้ให้เช่ารายเดิมได้ เช่นเดียวกันกับผู้ขับรถแท็กซี่ที่สามารถเช่าพักอาศัยในบ้านเช่าเดิมเป็นเวลานานกว่า 10 ปี ได้อย่างต่อเนื่องเนื่องจากมีวินัยในการใช้จ่าย ผู้ขับรถแท็กซี่กล่าวถึงด้วยความภูมิใจในการจัดการรายรับรายจ่ายประจำของตนโดยจัดเป็นหมวดหมู่เพื่อให้รายรับและรายจ่ายเกิดความสมดุล

“...ผมมีรายได้วันละ 2 พันกว่า วันหนึ่งใช้จ่าย 300 - 400 บาท เข้าเย็น เบ็ดเสร็จคือกินอิมท้อง แล้วแต่ว่ากินมากกินน้อย ทั้งบุหรีทั้งกาแฟและ จีปาละ ตกเย็นแบ่ง 800 บาท ไว้สำหรับค่าผ่อนรถ ส่วนที่เหลือ 1,200 บาท หรือ 1,100 บาท ที่เหลืออาจแวะซื้อกับข้าวเข้าบ้านเลี้ยงครอบครัวลูกกับภรรยา แน่ ๆ คือ 1,800 บาท คือหักหมดทุกอย่างแล้ว ส่วนที่เหลือประจำคือ 1,200 บาท เลยคิดว่าจะไปทำงานอะไรถึงจะได้เงินเยอะขนาดนี้...”

(กานต์ นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2562)

ผู้ขับรถแท็กซี่ยืนยันที่จะประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ต่อไป และยังสามารถกล่าวถึงแนวทางปฏิบัติในอาชีพของตน

“...ผมตั้งใจยึดอาชีพแท็กซี่เป็นหลักและก็มุ่งขับแท็กซี่อย่างเดียว โดยตั้งใจว่าต้องไม่เกเรด้วย คือ ไม่กินเหล้า นัดกันไปเที่ยวได้ แต่ต้องไม่ไปเล่นไฮโล ไม่ได้ไปกาบอล ไม่ได้ไปแทงไก่ คืออยู่ในกรอบ นั่นคือตื่นมาไปขับรถ ตอนเย็นกลับบ้านซื้อกับข้าวเข้าบ้านนอน ตอนเย็นขับรถอีก วันไหนเหนื่อยมาก พอสายรถติด กลับบ้านนอนพักผ่อนแล้วเวลาตี 1 ก็ออกมา นี่คือน้ำมันแบบนี้ทุกวัน จะอยู่ได้ เราก้จะมีเงินผ่อนทุกวัน ส่วนที่เหลือก็เก็บ

อาชีพขับรถแท็กซี่ไม่ได้อร่อย แต่ทุกคนก็ทำไม่ได้เช่นนั้น บางคนก็มีบ้าน ผ่อนบ้าน บ่อยนะที่ผมขับแท็กซี่ไปเห็นแท็กซี่จอดหน้าบ้านของเขาเอง บางคนมีคอนโด บางคนร่วมกันผ่อนกับภรรยา ถ้าแท็กซี่ซื้อรถกับเขา ทุกวันนี้ก็ยังขับแท็กซี่อยู่...”

(กานต์ นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2562)

ถ้าแท็กซี่หรือเจ้าของรถแท็กซี่หลายรายเริ่มต้นจากการเช่าขับรถแท็กซี่จนมีธุรกิจให้เช่ารถแท็กซี่เป็นของตนเอง จึงเข้าใจถึงปัญหา ความต้องการ หรือความยากลำบากในการประกอบอาชีพ ผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีความสัมพันธ์กับถ้าแท็กซี่หรือผู้ให้เช่าที่ต่อเนื่องและยาวนานมีส่วนสนับสนุนให้ผู้เช่ามีรถแท็กซี่เป็นของตนเองด้วยการเช่าซื้อจากรถแท็กซี่ของตนตามเงื่อนไขที่กำหนดและได้รับความยินยอมจากผู้เช่าซื้อ เช่น การเช่าซื้อรถที่ผ่านการใช้งานมาหลายปี เนื่องจากใช้เงินดาวน์ไม่มากนัก หรือการเช่าซื้อรถใหม่ที่มีอัตราผ่อนชำระลดลงตามช่วงเวลา เป็นต้น อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์ของทั้ง 2 ฝ่าย ก็ไม่ได้ราบรื่นทุกครั้ง ตัวอย่าง ผู้ขับรถแท็กซี่ที่รู้สึกว่าจะไม่ได้รับความเป็นธรรมจากถ้าแท็กซี่เนื่องจากถูกยึดรถจากการติดค้างค่าเช่าซื้อเพียง 1 เดือนเท่านั้น (กานต์ นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 18 มีนาคม 2562)

ในด้านความสัมพันธ์กับผู้โดยสาร ผู้ขับรถแท็กซี่ให้ความเห็นว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ก็เหมือนกับอาชีพอื่นที่มีทั้งคนดีและคนไม่ดี ผู้ขับรถแท็กซี่บางรายตั้งใจประกอบอาชีพ ขณะที่ผู้ขับรถแท็กซี่บางรายแฝงตัวเข้ามาอยู่ในอาชีพ และมีพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดปัญหาตั้งแต่เรื่องเล็กน้อยไปจนถึงความผิดร้ายแรง จนทำให้เกิดผลกระทบและเกิดภาพลักษณ์ไม่ดีต่อผู้ขับรถแท็กซี่ที่ตั้งใจประกอบอาชีพ จึงต้องการเรียกร้องให้ภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะอย่างยิ่งกรมการขนส่งทางบกกำหนดบทลงโทษให้สูงขึ้นเพื่อไม่ให้ก่อปัญหาได้อีกและเพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้โดยสาร ทั้งยังต้องการให้หน่วยงานภาครัฐลงโทษผู้ขับรถแท็กซี่ที่กระทำความผิดอย่างเข้มงวด เช่น การนำรถแท็กซี่หมดอายุมาให้บริการ การคิดค่าโดยสารเกินกว่าอัตราที่กำหนด การให้บริการโดยไม่กตมิเตอร์ และการไล่ผู้โดยสารลงจากรถก่อนถึงจุดหมายปลายทางที่ตกลงกันไว้ เป็นต้น (ผู้เข้าร่วมสัมมนา กลุ่ม, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ขับรถแท็กซี่กับผู้โดยสารยังคงเป็นปัญหาสำคัญในการให้บริการรถโดยสารสาธารณะโดยเฉพาะรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร จึงปรากฏประเด็นปัญหาที่ถูกวิพากษ์วิจารณ์อยู่ทั่วไปในสังคม ได้แก่ การปฏิเสธการให้บริการและการเลือกให้บริการชาวต่างชาติเป็นหลัก ขณะที่ผู้ขับรถแท็กซี่เองก็มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันไปเกี่ยวกับการปฏิเสธการให้บริการและการเลือกให้บริการเฉพาะชาวต่างชาติ

**การปฏิเสธการให้บริการ** ผู้โดยสารส่วนใหญ่มักกล่าวถึงปัญหาการปฏิเสธการให้บริการของผู้ขับรถแท็กซี่ ขณะเดียวกันผู้ขับรถแท็กซี่เองก็ให้ความเห็นว่า อยากให้ผู้โดยสารเห็นใจผู้ขับรถแท็กซี่ด้วยเช่นกัน เพราะรถแท็กซี่ส่วนใหญ่เป็นรถเช่าหรือรถแท็กซี่นิติบุคคล การเช่าแบบ 1 กะ หรือ 12 ชั่วโมง ไม่ว่าจะเช่าหรือกะเย็น ทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่มีข้อจำกัดในการเตรียมตัวก่อนการส่งมอบรถให้กับผู้ขับรถแท็กซี่ในกะถัดไปที่ต้องใช้เวลามากกว่า 30 นาที หรืออาจมากถึง 1 ชั่วโมง สำหรับการเตรียมตัวในเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ การล้างทำความสะอาดและการเติมเชื้อเพลิงที่อาจต้อง

ใช้เวลานานในชั่วโมงเร่งด่วน หรือในพื้นที่ที่มีสถานบริการไม่มากนัก จึงเป็นเหตุให้ผู้ขับรถแท็กซี่ปฏิเสธการให้บริการ

ทั้งนี้ผู้ขับรถแท็กซี่ยังคงมีความคาดหวังที่จะได้รับความเห็นใจจากผู้โดยสาร หรือมีความเข้าใจผู้ขับรถแท็กซี่ที่เข้าขับเป็นกะ เพราะนอกจากจะต้องเร่งจำนวนรอบในการรับส่งผู้โดยสารแล้ว ผู้ขับรถแท็กซี่ยังต้องเผื่อเวลาในการส่งมอบรถทั้งกะเช้าและกะเย็น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเส้นทางที่มีการจราจรติดขัด หรือการออกนอกเส้นทางที่ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องเดินทางไปส่งรถ ทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่หลายรายเลือกปฏิเสธในทันที หรือจอดรอเพื่อให้ทราบถึงจุดหมายปลายทางของผู้โดยสารว่าเป็นเส้นทางเดียวกันหรือเป็นทางผ่านหรือไม่ และหากไม่ใช่เส้นทางที่ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องการเดินทางไป การปฏิเสธโดยไม่ชี้แจงเหตุผลจึงทำให้ผู้ที่รอใช้บริการเกิดความเบื่อหน่าย เกิดความไม่พอใจ และนำมาซึ่งการร้องเรียน ในกรณีที่ผู้ขับรถแท็กซี่ชี้แจงถึงเหตุผลก็อาจเป็นสิ่งที่ผู้รอใช้บริการไม่อาจยอมรับได้เพราะเห็นว่าผู้ขับรถแท็กซี่ควรพร้อมให้บริการอยู่ตลอดเวลา ปัญหาการร้องเรียนและการบังคับใช้กฎหมายกับผู้ขับรถแท็กซี่จึงมีให้เห็นทั่วไป

“...ต้องเอาความจริงมาพูด ไม่ใช่ว่าแท็กซี่ปฏิเสธผู้โดยสารตลอด แต่การขับ 2 กะ การส่งกะต้องมีเวลาเตรียมตัว นี่คือจุดบอดของรถแท็กซี่ที่เป็นปัญหามานานแล้ว และเราก็ต้องการหาทางออก เคยลองคิดวิธีแก้ปัญหาเพื่อจะเสนอขนส่ง อย่างเช่น การแสดงหมายเลขบนรถเพื่อให้ผู้โดยสารรู้ว่าเป็นรถกะเดียว โดยเขียนเลข 1 หมายถึง ไม่ต้องไปส่งกะ หมายเลข 2 หมายถึง ต้องไปส่งกะ หรือถ้าจะให้ดีให้เขียนโซนที่ข้างตัวรถ ผู้โดยสารเห็นก็จะรู้ได้ทันทีว่ารถจะไปทางไหน...”

(กช นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

ขณะที่ผู้ขับรถแท็กซี่ที่เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่มไม่เห็นด้วยกับเหตุผลดังกล่าว เนื่องจากเห็นว่ามีความเป็นไปได้ที่ชัดเจนแล้วจากการกำหนดให้ผู้ขับชี้แสดงเครื่องหมาย “ว่าง” เมื่อพร้อมให้บริการแก่ผู้โดยสาร และเห็นว่า การปฏิเสธการให้บริการเป็นสิ่งที่เป็นการผิดและทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีในการให้บริการรถโดยสารสาธารณะ จึงแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า หากผู้ขับรถแท็กซี่มีความจำเป็นที่จะต้องส่งมอบรถ หรือมีกิจธุระอื่นใด ขอให้ปิดสัญญาณการให้บริการเพื่อให้ผู้โดยสารทราบ หรือเลือกใช้บริการรถแท็กซี่คันอื่นแทน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในสังคม โดยผู้ขับรถแท็กซี่รายหนึ่งกล่าวว่า หากตนเองลืมนปิดไฟสัญญาณ หรือสัญญาณ “ว่าง” ยังคงปรากฏ ก็จะไม่ปฏิเสธเมื่อมีผู้โดยสารเรียกใช้บริการ โดยยกตัวอย่างเหตุการณ์ครั้งหนึ่งที่ลืมนปิดสัญญาณไฟดังกล่าว และมีผู้โดยสารโบกเรียกไปจังหวัดราชบุรี ก็เต็มใจให้บริการโดยเน้นย้ำว่า ยินดีให้บริการไม่ว่าจุดหมายปลายทางจะใกล้หรือไกล จึงเห็นได้ว่าการให้บริการเช่นนี้ไม่ต่างจากคำบอกเล่าของผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีความตั้งใจและรักในอาชีพของตนที่ต้องการให้ผู้ขับรถแท็กซี่ทุกรายปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ได้รับการอบรมจากกรมการขนส่งทางบก ซึ่งถือเป็นหน่วยงานหลักในการควบคุมดูแลผู้ขับรถแท็กซี่ (กวิน นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 14 กรกฎาคม 2562)

**การเลือกให้บริการชาวต่างชาติเป็นหลัก** แม้ผู้ขับรถแท็กซี่จะแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความจำเป็นในการปฏิเสธผู้โดยสารด้วยเหตุผลตามที่กล่าวมา แต่ขณะเดียวกันก็ปฏิเสธไม่ได้ว่า การปฏิเสธการให้บริการส่วนใหญ่เกิดขึ้นในพื้นที่ที่มีชาวต่างชาติใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ปฏิเสธการให้บริการแก่ผู้โดยสารคนไทยเนื่องจากต้องการหารายได้เสริมจากการให้บริการอื่นที่เรียกว่า “ค่าน้ำ” ซึ่งเป็นที่รู้จักกันโดยทั่วไปในกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ หรือกลุ่มผู้ให้บริการรถโดยสารประเภทอื่น เช่น รถตู้ รถบัส และรถส่วนตัว ที่นำมาบริการนักท่องเที่ยว เป็นต้น

ผู้ขับรถแท็กซี่ที่ตั้งใจประกอบอาชีพได้ให้ความเห็นว่า การหารายได้เพิ่ม นอกเหนือจากค่าโดยสารเป็นวิธีการหารายได้ที่ไม่ใช่จุดมุ่งหมายหลักของการให้บริการ ผู้ขับรถแท็กซี่จึงควรทำอย่างถูกวิธี อย่างเช่น การเข้าร่วมสมาชิกตามจุดจอดที่ส่งเสริมการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ตัวอย่าง การให้บริการประจำในบริเวณท่าอากาศยาน ผู้ขับรถแท็กซี่จะได้รับการอบรมภาษาต่างประเทศและความรู้เกี่ยวกับการเป็นผู้ให้บริการที่ดี ทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่สามารถให้คำแนะนำหรือบริการรับส่งผู้โดยสารไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ได้เมื่อมีการร้องขอ หรือมีข้อตกลงร่วมกันกับผู้โดยสาร ซึ่งผู้ขับรถแท็กซี่สามารถใช้ทักษะความรู้ของตนที่ได้ส่งสมมา หรือได้จากการเรียนรู้เพื่อเสริมอาชีพของตน เนื่องจากจุดให้บริการดังกล่าวเป็นจุดที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก และมีการกำหนดอัตราค่าโดยสารตามระยะทางสำหรับการเดินทางไปยังจังหวัดต่าง ๆ ที่แสดงให้เห็นทั่วไปในรถแท็กซี่ที่มีความประสงค์จะให้บริการ ผู้ขับรถแท็กซี่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง และไม่ก่อให้เกิดความรำคาญแก่ผู้โดยสาร

“...มีทั้งรถแท็กซี่และรถป้ายดำทั่วไปที่เรียกราคาผู้โดยสารสูงเกินจริง แต่ส่วนตัวไม่ได้ต้องการขนาดนั้น เรามีความรู้สึกว่าอยากให้ลูกค้าได้สิ่งที่ดี ๆ...”

“...อยากให้ลูกค้าต่างชาติรู้สึกดีกับเมืองไทยเพื่อที่เขาจะไปบอกต่อแล้วที่สำคัญคือ พวกนี้เขาต้องมีกลุ่มเพื่อน เวลาเขากลับไปเขาก็รู้สึกที่เราดูแลเขาดี แน่แน่นอนมันก็จะส่งผลแบบที่มันกำลังจะส่งผลกับผม ทำให้เริ่มมีลูกค้า...”

(เกล้า นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 29 เมษายน 2562)

รายได้จากการให้บริการแก่ผู้โดยสารที่เกิดจากการรับส่งและให้บริการในสถานที่ต่าง ๆ เมื่อรวมกับค่าน้ำของผู้ขับรถแท็กซี่ในแต่ละครั้งอาจมากกว่า 5,000 บาทต่อวัน แต่ไม่ใช่ว่าผู้ขับรถแท็กซี่ทุกรายจะสามารถให้บริการดังกล่าวได้ เพราะนอกจากประสบการณ์แล้วผู้ขับรถแท็กซี่ต้องสามารถให้คำแนะนำเพื่อให้เกิดความน่าสนใจ ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้ขับรถแท็กซี่ที่ให้บริการในจุดจอดที่มีผู้โดยสารต่างชาติจำนวนมาก เช่น บริเวณท่าอากาศยานหรือโรงแรมที่มีชาวต่างชาติเข้าพัก เป็นต้น มีการตกลงแบ่งรายได้บางส่วนให้กับผู้แนะนำ ได้แก่ พนักงานยกกระเป๋า (Bellboy) หรือพนักงานเปิดประตู (Door Man) ของโรงแรม โดยเฉพาะโรงแรมในแหล่งที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

“...การให้บริการแบบนี้ แท้ก็ไม่ต้องวิ่งหาลูกค้าเอง เมื่อได้เงินก็แบ่งกัน มันเป็น loop ที่มีมานานแล้ว ไม่ใช่เพิ่งมี น่าจะ 30 - 40 ปีแล้ว เพียงแต่ว่าทุกวันนี้ทำกันมากขึ้น เลยรู้สึกว่าเป็นเรื่องแปลกใหม่ แต่ความจริงมันคือสิ่งที่มีมานานอยู่แล้ว เพียงแต่ว่าเราไม่ได้ไปดูหรือไปสัมผัสมัน แต่พอได้สัมผัสแล้ว บางคนอาจมองว่าเป็นอาชีพที่ต่ำ แต่โดยส่วนตัวกลับมองว่ามันเป็นอาชีพที่ใช้ทักษะ ใช้ skill ยิ่งถ้าเราได้ภาษาก็จะมีโอกาสเพิ่มขึ้น ทุกวันนี้ผมก็ฝึกภาษาจีนอยู่ด้วย...”

(เกล้า นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 29 เมษายน 2562)

ผู้ขับรถแท็กซี่ให้ความเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ และมีชื่อเสียงในกรุงเทพมหานครที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวต่างชาติ ได้แก่ พระบรมมหาราชวัง วัดพระศรีรัตนศาสดารามหรือวัดพระแก้ว และตลาดน้ำในหลายพื้นที่ รวมถึงสถานบันเทิงบริเวณสุขุมวิท เอกมัย - ทองหล่อ หรือแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดใกล้เคียง เช่น หมู่บ้านช้างอโยธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แหล่งท่องเที่ยวชายทะเลเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี และแหล่งท่องเที่ยวชายทะเลอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นต้น รายได้จากการให้บริการดังกล่าวในแต่ละครั้งอาจเทียบได้เท่ากับรายได้จากการขับรถแท็กซี่ตลอดทั้งวันหรือมากกว่าหลายเท่า

ผู้ขับรถแท็กซี่ที่ต้องการหารายได้จากบริการผู้โดยสารต่างชาติเป็นหลักจึงนิยมจอดรอในจุดที่มีผู้โดยสารหรือนักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวนมาก เช่น สนามหลวง ท่าพระจันทร์ และบริเวณใกล้เคียง เป็นต้น แหล่งซื้อขายสินค้าที่ได้รับความนิยม เช่น บริเวณประตูน้ำ หรือย่านราชประสงค์ เป็นต้น และตามแหล่งที่พักอาศัยบริเวณสุขุมวิท สีลม - สาทร และเพลินจิต - ชิดลม เป็นต้น และสำหรับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมืองยังคงเป็นจุดให้บริการแก่ผู้โดยสารชาวต่างชาติที่สำคัญ เนื่องจากผู้โดยสารส่วนหนึ่งจะว่าจ้างไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก และอยู่ไม่ไกลจากกรุงเทพมหานคร เช่น พัทยาและหัวหิน เป็นต้น อย่างไรก็ตามผู้ขับรถแท็กซี่ยังคงแสดงความเห็นว่า เพื่อเป็นการรักษาภาพลักษณ์การให้บริการผู้ขับรถแท็กซี่ควรให้บริการโดยไม่เลือกผู้โดยสาร หรือจุดหมายปลายทาง (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

ผู้ขับรถแท็กซี่ที่ให้บริการประจำในท่าอากาศยานกล่าวว่า ในช่วงเวลา 2 ปี ที่เข้าร่วมให้บริการในจุดจอดรอผู้โดยสารของท่าอากาศยานได้ให้บริการแก่ผู้โดยสารต่างชาติเฉลี่ยร้อยละ 70 เมื่อเทียบกับผู้โดยสารทั้งหมด ส่วนหนึ่งเป็นเพราะสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้ แม้ว่าจะไม่ชำนาญ แต่ก็สามารถสื่อสารและเข้าใจความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ขณะที่ผู้ขับรถแท็กซี่ที่ให้บริการในโรงแรมขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานครกล่าวว่า ลูกค้าต่างชาติที่เข้าพักในโรงแรมจะได้รับการสอบถามจากพนักงานถึงความต้องการเกี่ยวกับสถานที่ที่สนใจหรือความต้องการอื่น ๆ เช่น สถานที่ท่องเที่ยว แหล่งบันเทิง สถานที่สักการะสิ่งศักดิ์สิทธิ์ หรือสินค้าและบริการที่ต้องการ เป็นต้น จากนั้นจะแจ้งไปยังรถผู้ขับแท็กซี่ที่รอให้บริการตามจุดจอดเพื่อแจ้งถึงความต้องการของลูกค้า รายได้จากการให้บริการในลักษณะเหมาะจ่ายที่ประกอบด้วยค่าโดยสาร และรายได้ที่ได้รับจากผู้ประกอบการที่ผู้ขับแท็กซี่นำลูกค้าไปใช้บริการจะถูกนำมาแบ่งปันกันระหว่างผู้ขับรถแท็กซี่และ



พนักงานโรงแรม แต่ในกรณีที่ผู้ขับรถแท็กซี่สามารถหาผู้โดยสารได้เอง รายได้ทั้งหมดจะเป็นของผู้ขับรถแท็กซี่เพียงคนเดียว ผู้ขับรถแท็กซี่ได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า สถานที่ที่จัดสรรเงินพิเศษหรือค่าน้ำให้กับผู้ขับรถแท็กซี่ ผู้นำเที่ยว หรือผู้ขับรถโดยสารประเภทอื่นที่พาลูกค้าไป มีอยู่ทั่วไปในกรุงเทพมหานคร รวมถึงผู้ขับรถป้ายดำ หรือผู้นำรถยนต์ส่วนตัวมาใช้ในธุรกิจรถร่วมบริการ (เกล้า นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 29 เมษายน 2562)

**ความสัมพันธ์กับสมาชิกในครอบครัว** สำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีภูมิลำเนาในต่างจังหวัด การตัดสินใจเข้ามาใช้ชีวิตและทำงานในกรุงเทพมหานครทำให้ต้องปรับตัวในหลายด้าน ได้แก่ การใช้ชีวิตในเมืองใหญ่ที่มีสภาพแวดล้อมต่างจากภูมิลำเนาเดิม ค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันเพิ่มขึ้นจากการซื้อหาสิ่งของที่จำเป็น และภาระต้นทุนในการประกอบอาชีพ ที่อาจส่งผลให้ผู้ขับรถแท็กซี่เกิดความเครียดและรู้สึกเป็นภาระอย่างมาก ผู้ขับรถแท็กซี่เล่าถึงการใช้ชีวิตอยู่ตามลำพังเนื่องจากภรรยายังคงอาศัยอยู่ในภูมิลำเนาเดิมทำให้เขารู้สึกหดหู่และต้องปรับตัวมากขึ้น การเลือกเช่าพักอาศัยในห้องเช่าที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกตามความจำเป็นในราคา 2,000 บาท เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่รู้สึกพอใจกับทำเลที่สะดวก ปลอดภัย อยู่ใกล้กับสถานที่ที่ตัดสินใจเช่าซื้อรถแท็กซี่ และเป็นทำเลที่สามารถหาผู้ให้บริการได้ง่าย การใช้ชีวิตในห้องเช่าที่ติดตั้งเครื่องปรับอากาศทำให้เขารู้สึกถึงการพักผ่อนที่สบายหลังจากทำงานมาตลอดทั้งวัน และรู้สึกถึงความพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้โดยสารในวันต่อไป ผู้ขับรถแท็กซี่แสดงความรู้สึกผ่านการบอกเล่าเกี่ยวกับเรื่องราวการเริ่มต้นหารายได้ในแต่ละวันระหว่าง 07.00 - 19.00 น. เพราะไม่คุ้นเคยกับการขับรถในช่วงเวลากลางคืน และที่สำคัญก็คือ การกำหนดชั่วโมงทำงานก็เพื่อให้มีเวลาพักผ่อนอย่างเพียงพอ และพยายามนำประสบการณ์จากการทำธุรกิจบริการรถเช่ามาก่อนมาใช้ให้เป็นประโยชน์โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการเพื่อให้ผู้โดยสารเกิดความพอใจ เช่น การให้บริการในทุกเส้นทางโดยไม่ปฏิเสธ และการแนะนำเส้นทางเดินรถที่สะดวกแก่ผู้โดยสาร เป็นต้น การเลือกทำเลในการให้บริการแก่ผู้โดยสารโดยหลีกเลี่ยงการวิ่งรถเที่ยวเปล่าทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่มีรายได้เพียงพอสำหรับค่าเช่าซื้อรถแท็กซี่ที่มากถึงวันละ 1,200 บาท โดยไม่ตรากตรำมากจนเกินไป (กวิณ นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 14 กรกฎาคม 2562)

ผู้ขับรถแท็กซี่ยังบอกเล่าถึงภรรยาที่เป็นเจ้าของร้านอาหารในจังหวัดทางภาคใต้ที่เดินทางมากรุงเทพมหานครจึงมีโอกาสมพบปะกันอยู่เป็นประจำ และในครั้งนี้อยู่ระหว่างการเดินทางมากรุงเทพมหานครเพื่อร่วมพิธีฌาปนกิจบิดาของผู้ขับรถแท็กซี่ แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์อันดีกับสมาชิกในครอบครัว นอกจากนี้การประกอบอาชีพอย่างอิสระทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่บริหารจัดการเวลาได้ตามความต้องการ ด้านการดูแลสุขภาพ แม้ว่าผู้ขับรถแท็กซี่ไม่มีอาการเจ็บป่วย และไม่เคยเข้ารับการรักษาก็ยังไม่ต้องหยุดงานจึงไม่เคยใช้สิทธิในการรักษาจากหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

นอกจากนี้ผู้ขับรถแท็กซี่ยังแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าร่วมเป็นสมาชิกผู้ประกันตน มาตรา 40 ว่ามีความสนใจมานานแล้ว และเคยร้องขอการสนับสนุนจากสหกรณ์แท็กซี่ในการเข้าร่วมเป็นสมาชิกผู้ประกันตน แต่เนื่องจากการมีอาชีพอิสระจึงไม่ได้รับการสนับสนุนจากสหกรณ์ที่เป็นสมาชิก จากคำแนะนำที่ผู้วิจัยได้ให้กับผู้ขับรถแท็กซี่เกี่ยวกับวิธีการสมัครเป็นผู้ประกันตนและสิทธิประโยชน์ ที่ตั้งของสำนักงานประกันสังคม เบอร์โทรศัพท์สำหรับการขอคำแนะนำตลอด 24 ชั่วโมง ของสำนักงานประกันสังคม หรือสายด่วน 1506 ทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่เกิดความเข้าใจเพิ่มมากขึ้น และกล่าวว่าจะเดินทางไปสมัครที่สำนักงานประกันสังคมในวันถัดไป ทั้งยังมี

แนวคิดที่จะชักชวนภรรยาให้สมัครเป็นผู้ประกันตนในคราวเดียวกัน การแสดงความคิดเห็นและบอกเล่าเรื่องราวต่าง ๆ ทำให้รู้สึกได้ถึงความห่วงใยและความสัมพันธ์อันดีระหว่างสมาชิกในครอบครัว แม้ว่าจะมีโอกาสได้พบกันในช่วงเวลา (กวิณ นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 14 กรกฎาคม 2562)

ผู้ซัปรดแท็กซี่ที่ต้องการมีกรรมสิทธิ์ในบ้านและที่ดินในกรุงเทพมหานครตามที่ผู้วิจัยได้กล่าวถึงข้างต้นยังคงมุ่งมั่นประกอบอาชีพแม้ว่าจะยังไม่สามารถทำได้อย่างที่หวัง และยังคงตั้งใจให้การศึกษาแก่บุตรที่กำลังศึกษาในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1 ของโรงเรียนเอกชนชื่อดัง โดยหวังว่าสถานศึกษาที่เลือกมีความเข้มงวดด้านวิชาการและมีสภาพแวดล้อมที่จะทำให้บุตรห่างไกลจากการสิ่งมอมเมาต่าง ๆ ที่ได้พบเห็นในแต่ละวันจากกลุ่มนักเรียนที่มีอายุต่างกันมารวมตัวสังสรรค์และสูบบุหรี่ในบริเวณใกล้ที่พักอาศัยในช่วงเย็นหลังจากเลิกเรียนเป็นเวลานานติดต่อกัน ซึ่งน่าจะเป็นผลมาจากพ่อแม่ผู้ปกครองต้องทำงานนอกบ้าน ผู้ซัปรดแท็กซี่รายนี้จึงหาทางออกด้วยการส่งเสริมให้บุตรเล่นกีฬาหลังเลิกเรียนเพื่อจะได้ห่างไกลจากสภาพแวดล้อมดังกล่าว แม้ว่าในบางช่วงเวลาต้องเร่งหาเงินเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับค่าเทอมและค่าเรียนพิเศษของบุตร แต่ก็ไม่ถือเป็นภาระที่หนักหน่วงเพราะต้องการลงทุนด้านการศึกษาให้กับบุตรที่ตั้งใจมีเพียงคนเดียว ทั้งนี้เพื่อให้บุตรสามารถเลี้ยงดูตัวเองได้ในอนาคต

ปัจจุบันผู้ซัปรดแท็กซี่เป็นผู้หารายได้หลักของครอบครัวเนื่องจากภรรยาไม่มีรายได้เหมือนที่ผ่านมา คำบอกเล่าที่แฝงไปด้วยอารมณ์ขันที่ว่า ห้ามเจ็บ ห้ามป่วย และห้ามตาย เป็นคำพูดและการแสดงออกที่ทำให้ผู้วิจัยสัมผัสได้ถึงความรู้สึกว่า การมีอาชีพอิสระที่ยังไม่สามารถทำความเข้าใจของครอบครัวให้เป็นความจริงนั้นก็คือ การมีบ้านเป็นของตนเอง ไม่ได้ทำให้ผู้ซัปรดแท็กซี่รู้สึกท้อถอย ขณะเดียวกันผู้ซัปรดแท็กซี่ยังคงเป็นที่พึ่งและยังคงเป็นเสาหลักให้กับครอบครัว และยังคงมีความหวังที่จะมีบ้านเป็นของตนเองเพื่อเป็นที่อยู่อาศัยถาวรและเป็นที่พักอาศัยของบุตรในช่วงที่กำลังศึกษา ขณะที่ภรรยาของผู้ซัปรดแท็กซี่ก็เป็นแม่บ้านที่คอยห่วงใย ซึ่งเห็นได้จากการติดต่อสอบถามมายังผู้วิจัยในช่วงเวลาของการเก็บรวบรวมข้อมูล (ภรรยาของคุณกานต์, สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์, 19 มิถุนายน 2562)

ความต้องการมีบ้านเป็นของตนเองยังคงเป็นความหวังในการใช้ชีวิตอยู่กับครอบครัวในกรุงเทพมหานครด้วยการมองหาบ้านในระดับราคาที่ผ่อนชำระได้ องค์กรใดก็ตาม ด้วยหลักฐานทางการเงินที่ยังคงเป็นเงื่อนไขสำคัญและเป็นอุปสรรคในการยื่นกู้จากสถาบันการเงิน แม้ว่าผู้ซัปรดแท็กซี่จะสามารถชำระค่าเช่าบ้านได้ถึงเดือนละ 4,000 - 5,000 บาท และเห็นว่าเป็นจำนวนเงินที่สามารถผ่อนชำระเงินกู้สำหรับการซื้อบ้านกับสถาบันการเงินได้ จึงเป็นเงื่อนไขที่ควรได้รับการพิจารณาในรายละเอียดจากนโยบายการสนับสนุนให้ผู้มีอาชีพอิสระมีโอกาสที่จะมีบ้านเป็นของตนเอง

ปัจจุบันจากการอยู่อาศัยในบ้านเช่าที่ตั้งอยู่ในทำเลที่เงียบสงบ การใช้ชีวิตด้วยการมีวินัยทางการเงิน และจัดสรรการใช้จ่ายอย่างเป็นระบบ ทำให้ผู้ซัปรดแท็กซี่สามารถชำระค่าเช่าต่าง ๆ ได้ตรงตามเวลา เช่น การรวบรวมเงินเพื่อชำระค่าเช่าซื้อเป็นรายสัปดาห์จนหมดภาระหนี้ การชำระค่าเช่าบ้านอย่างสม่ำเสมอ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการศึกษาของบุตร และการรักษาตนเองในยามเจ็บป่วย เป็นต้น การชำระค่าเช่าบ้านตรงตามเวลาทำให้ผู้เช่าไว้วางใจ และให้เช่าในอัตราเดิมต่อเนื่องมาตลอดระยะเวลาการเช่ากว่า 10 ปี และจากการชำระค่าเช่ารถแท็กซี่อย่างสม่ำเสมอจึงได้รับความ

ไว้วางใจจากเจ้าของอู่รถแท็กซี่ที่เคยเช่าขับสนับสนุนให้เช่าซื้อรถแท็กซี่ และสามารถผ่อนชำระค่าเช่าซื้อได้ตามกำหนด

ผู้ขับรถแท็กซี่ได้ลงทะเบียนเพื่อขอรับการอนุมัติสินเชื่อเช่าซื้อรถแท็กซี่ดอกเบี้ยต่ำในโครงการ “ฮัก Taxi” ไว้ในเดือนธันวาคม 2561 จากนโยบายของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (เอสเอ็มอีแบงก์) ร่วมกับธนาคารในกำกับของรัฐ (ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (เอสเอ็มอีแบงก์), 2561) แต่เนื่องจากยังไม่ปรากฏข้อมูลที่ชัดเจนว่าโครงการดังกล่าวจะยังคงมีอยู่หรือไม่ ผู้ขับรถแท็กซี่จึงคิดหาแนวทางในการประกอบอาชีพต่อไปตามที่ผู้วิจัยได้กล่าวถึงข้างต้น (กานต์ นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2562)

สำหรับครอบครัวของผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีคู่สมรสทำงานประจำ หรือมีบุตรหลานที่จบการศึกษา และมีรายได้ประจำ สามารถมีกรรมสิทธิ์ในที่อยู่อาศัยได้จากหลักฐานทางการเงินที่ใช้ในการยื่นกู้กับสถาบันการเงินเพื่อการมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองทั้งในรูปแบบคอนโดมิเนียม อพาร์ทเมนต์ หรือบ้าน ผู้ขับรถแท็กซี่บางรายไม่รู้สึกกังวลกับการเป็นเจ้าของที่อยู่อาศัยในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากมีบ้านอยู่ในต่างจังหวัด ความมุ่งหวังในการมีบ้านเป็นของตนเองจึงต่างจากผู้ขับรถแท็กซี่ที่ต้องการตั้งรกรากในกรุงเทพมหานครเพื่อการอยู่อาศัยอย่างถาวรและเพื่อการศึกษาของบุตร เห็นได้ว่าความต้องการเกี่ยวกับการมีกรรมสิทธิ์ในที่อยู่อาศัยจึงมีแตกต่างกันไปตามเงื่อนไขและความต้องการของแต่ละบุคคล (กานต์ นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2562 และกรีน นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 18 มีนาคม 2562)

#### 4.2.2 สภาพทางสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่

แม้สถานการณ์ทางเศรษฐกิจจะส่งผลกระทบต่อผู้คนจำนวนมากในสังคม แต่ผู้ขับรถแท็กซี่จำนวนไม่น้อยยังคงให้ความเห็นว่า ความมุ่งมั่นในการประกอบอาชีพ การมีวินัยทางการเงิน และการใช้จ่ายในสิ่งที่จำเป็น ทำให้อาชีพผู้ขับรถแท็กซี่เป็นอีกอาชีพหนึ่งที่มีรายได้เพียงพอสำหรับเลี้ยงดูตนเองและครอบครัว ปัจจุบันปัญหาของกลุ่มอาชีพผู้ขับรถแท็กซี่ไม่ได้ลดน้อยไปกว่าผู้มีอาชีพอิสระอื่น ๆ ในสังคม บางปัญหาเป็นเรื่องที่ต้องแก้ไขในระดับนโยบายที่ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที การยื่นข้อร้องเรียนและการสะท้อนปัญหาของผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านสื่อต่าง ๆ หรือการนำเสนอผ่านตัวแทนหรือผู้นำเครือข่ายผู้ขับรถแท็กซี่ ยังคงมีให้เห็นอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังแสดงให้เห็นถึงสภาพทางสังคมที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ ได้แก่ การเข้ามาของ Grab Car ต้นทุนการประกอบอาชีพที่เพิ่มขึ้น และความต้องการทางสังคม

**1) การเข้ามาของ Grab Car** การให้บริการรถโดยสารรูปแบบใหม่ หรือการบริการร่วมเดินทาง เป็นรูปแบบการให้บริการที่เกิดขึ้นในประเทศต่าง ๆ ด้วยการนำรถยนต์ส่วนบุคคลหรือรถบ้านมาให้บริการ จากแนวคิดการนำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์ หรือเรียกว่า “เศรษฐกิจแบบแบ่งปัน” (Sharing Economy) การเข้ามาของผู้ให้บริการรูปแบบใหม่ในประเทศไทยในช่วงระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมาทำให้เกิดข้อถกเถียงและมีแนวความคิดที่แตกต่างกัน จนท้ายที่สุดได้กลายเป็นข้อขัดแย้งของผู้คนในสังคม โดยเฉพาะจากผู้ขับรถแท็กซี่ที่เห็นว่า การเข้ามาของ Grab Car ส่งผลกระทบต่ออาชีพและรายได้ของตน ขณะที่ผู้ใช้บริการเห็นว่า Grab Car เป็นทางเลือกในการใช้บริการเนื่องจากยังคงได้รับผลกระทบจากปัญหาการปฏิเสธผู้โดยสารจากผู้

ให้บริการรถแท็กซี่รูปแบบเดิม อย่างไรก็ตามการให้บริการของ Grab Car ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นจากช่องว่างของความขัดแย้งระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการรถแท็กซี่รูปแบบเดิมจนนำไปสู่ข้อพิพาทระหว่างผู้ให้บริการ Grab Car และผู้ให้บริการรถแท็กซี่รูปแบบเดิมที่ปรากฏบนท้องถนน หรือตามจุดให้บริการรถสาธารณะที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก การร้องเรียนจากผู้ขับขี่รถแท็กซี่สาธารณะที่ถูกต้องตามกฎหมายและจากตัวแทนเครือข่ายผู้ขับขี่ที่มีต่อหน่วยงานภาครัฐจึงเกิดขึ้นอยู่บ่อยครั้งเพื่อคัดค้านการนำรถยนต์ส่วนตัวที่ไม่ได้ลงทะเบียนเป็นรถโดยสารสาธารณะมาให้บริการทั่วไป ทั้งนี้ผู้ขับขี่รถยนต์ส่วนตัวไม่มีใบอนุญาตขับขี่รถสาธารณะอย่างถูกต้องตามกฎหมายจึงอาจส่งผลให้เกิดอันตรายแก่ผู้ใช้บริการจากการแฝงตัวของมิถิงฉีฟี่ที่มาให้บริการตามที่ปรากฏเป็นข่าวในปัจจุบัน

นอกจากนี้การให้บริการผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบสมาร์ตโฟนเพื่อเชื่อมการติดต่อระหว่างผู้ให้บริการและผู้โดยสารด้วยวิธีการจองล่วงหน้าผ่านบริษัทเครือข่ายโทรคมนาคม (Transportation Network Company: TNC) ได้รับความนิยมอย่างรวดเร็วเนื่องจากเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้ง่าย และเป็นการตอบสนองผู้ใช้บริการที่ไม่พึงพอใจและเบื่อหน่ายกับการปฏิเสธผู้โดยสารของรถแท็กซี่รูปแบบเดิม การเข้ามาของธุรกิจ Grab และ Uber (ซึ่งต่อมาได้ควบรวมกับ Grab) จึงได้รับการตอบรับจากผู้ให้บริการเพิ่มมากขึ้นเพราะนอกจากจะเป็นการแก้ปัญหาการปฏิเสธผู้โดยสารของรถแท็กซี่สาธารณะแล้วผู้ใช้บริการยังได้รับส่วนลดหรือโปรโมชั่นจากการใช้บริการ รวมถึงทางเลือกในการชำระค่าโดยสารเป็นเงินสด หรือผ่านระบบธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ช่วยให้ผู้โดยสารได้รับความสะดวกสบายในการชำระค่าบริการเพิ่มมากขึ้น

การเรียกใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถให้บริการได้ทุกพื้นที่ตามต้องการของลูกค้าและสามารถคำนวณอัตราค่าโดยสารให้ผู้ให้บริการทราบล่วงหน้าได้ โดยราคาค่าโดยสารอาจแพงกว่าการคำนวณจากมิเตอร์ของรถแท็กซี่สาธารณะในช่วงเวลาที่การจราจรหนาแน่น หรือมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงโมงเร่งด่วน แต่เป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการยอมรับได้ อย่างไรก็ตามการตอบรับการใช้บริการที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและนโยบายส่งเสริมการนำรถแท็กซี่ที่ถูกต้องตามกฎหมายเข้าร่วมให้บริการทำให้รถที่เข้าร่วมกับธุรกิจ Grab ประกอบไปด้วยรถยนต์ส่วนบุคคลและรถแท็กซี่สาธารณะที่ได้รับอนุญาตถูกต้องตามกฎหมายได้รับการตอบรับมากขึ้นเช่นกัน โดยผู้ขับขี่รถแท็กซี่ที่เข้าร่วมจะได้ประโยชน์จากการคำนวณรอบที่ให้บริการในแต่ละวัน หรือการกดรับเพื่อให้บริการโดยไม่ปฏิเสธผู้โดยสารในบริเวณที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการ โดยสิทธิที่เจ้าของรถแท็กซี่จะได้รับ ได้แก่ สิทธิการประกันชีวิต สิทธิรักษาพยาบาล และกิจกรรมเสริมทักษะที่จัดขึ้น เช่น การอบรมภาษาอังกฤษและภาษาจีน เป็นต้น (กานต์ นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2562 และเกล้า นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 29 เมษายน 2562)

การนำรถยนต์ส่วนบุคคลเข้าร่วมให้บริการกับ Grab ที่เรียกว่า Grab Car ยังคงมีให้เห็นอยู่ในปัจจุบัน ขณะที่รถแท็กซี่ที่ถูกต้องตามกฎหมายตัดสินใจเข้าร่วม Grab Taxi เพราะเห็นว่าเป็นประโยชน์ในการประกอบอาชีพจากการเพิ่มช่องทางการให้บริการผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้งานอยู่เป็นประจำ เพราะนอกจากจะเป็นการเพิ่มช่องทางการหาลูกค้า ผู้ขับขี่รถแท็กซี่ยังสามารถตรวจสอบตำแหน่งที่มีผู้รอใช้บริการ และการได้รับค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์อื่นตามข้อตกลง จึงพบผู้ขับขี่รถแท็กซี่เข้าร่วม Grab Taxi เพิ่มมากขึ้น ทั้งผู้ที่เข้าร่วมอย่างจริงจังและผู้ที่ต้องการทดลองใช้งานเนื่องจากมีการตั้งจุดรับสมัครเพื่อการเข้าถึงผู้ขับขี่รถแท็กซี่ได้ง่าย เช่น ตาม

สถานีบริการเชื้อเพลิง จุดจอดรถแท็กซี่บริเวณท่าอากาศยาน และการรับสมัครที่สำนักงานของ Grab Taxi เป็นต้น อย่างไรก็ตามผู้ขับรถแท็กซี่หลายรายยังคงมีสัญลักษณ์ Grab Taxi ติดอยู่บนรถ แต่ไม่ได้ให้บริการผ่านระบบเครือข่ายดังกล่าวเนื่องจากเคยชินกับการให้บริการผู้โดยสารจากการโบกเรียกหรือรอรับตามจุดจอด ขณะที่ผู้ขับรถแท็กซี่บางรายไม่ต้องการเสียเวลาเดินทางไปยังจุดเริ่มต้นที่ผู้โดยสารเรียกใช้บริการ (แก้ว นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 18 มีนาคม 2562 และเกล้า นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 29 เมษายน 2562)

การเรียกร้องจากผู้ประกอบการรถแท็กซี่สาธารณะที่ถูกต้องตามกฎหมาย ตัวแทนหรือเครือข่ายผู้รถแท็กซี่ ยังคงมีอยู่จนถึงปัจจุบัน เพราะเห็นว่า การนำรถยนต์ส่วนบุคคลมาให้บริการส่งผลกระทบต่อผู้ขับรถแท็กซี่ที่ลงทะเบียนถูกต้องตามกฎหมายและก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะการประกอบอาชีพของผู้ขับรถแท็กซี่สาธารณะต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดการใช้รถแท็กซี่ในการให้บริการสาธารณะซึ่งมีค่าใช้จ่ายมากกว่ารถทั่วไป ได้แก่ การจ่ายค่าประกันภัยรถยนต์ที่สูงกว่ารถบ้านหรือรถส่วนตัว ระยะเวลาตรวจสอบสภาพรถที่บ่อยครั้งกว่า และขั้นตอนการยื่นขอและการต่อใบอนุญาตขับรถสาธารณะ (รถแท็กซี่) ต้องใช้เวลามากกว่า ทั้งนี้ยังไม่รวมถึงการชำระค่าอุปกรณ์สื่อสารและค่าบริการศูนย์วิทยุแท็กซี่ที่ต้องชำระเป็นรายเดือน และค่าใช้จ่ายในการติดตั้งอุปกรณ์ตามโครงการแท็กซี่ไอเคสำหรับรถแท็กซี่ที่จดทะเบียนใหม่ ซึ่งปรากฏเป็นข้อเรียกร้องเมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2562 ให้กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม ทบทวนเกี่ยวกับการอนุญาตให้ Grab Car ประกอบกิจการได้ถูกต้องตามกฎหมาย

ข้อเรียกร้องดังกล่าว มี 4 ประการ ได้แก่ (1) ขอให้รัฐบาลหรือกรมการขนส่งทางบก เยียวยาผู้ขับรถแท็กซี่อย่างเป็นรูปธรรมหากเกิดผลกระทบต่อผู้ประกอบการอาชีพของรถแท็กซี่สาธารณะจากการอนุญาตให้ Grab Car ประกอบกิจการได้ถูกต้องตามกฎหมาย โดยผลกระทบดังกล่าว เช่น ไม่มีผู้โดยสารและมีรายได้ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย เป็นต้น (2) ขอให้รัฐบาลปราบปรามรถผิดกฎหมายที่มีอยู่ในขณะนี้ให้เป็นที่ประจักษ์ด้วยการทำโทษรถที่ผิดกฎหมายจากการนำรถที่ไม่มี การจดทะเบียนเป็นรถรับจ้างหรือแท็กซี่ที่ไม่ได้ลงทะเบียนอย่างถูกต้องมาให้บริการโดยมีบทลงโทษตามที่ได้มีการกำหนดขึ้น (3) ขอให้รัฐบาลทบทวนนโยบายโครงการแท็กซี่ไอเคเนื่องจากไม่ประสบผลสำเร็จตามที่ได้ประกาศไว้

ทั้งนี้จากการเข้าร่วมโครงการของกรมการขนส่งทางบกเพื่อแก้ปัญหาแท็กซี่ที่มีอยู่ในการให้บริการแก่ผู้โดยสารโดยไม่ปฏิเสธ แต่หลังจากเข้าร่วมโครงการผู้แท็กซี่หลายรายให้ความเห็นว่าไม่เกิดการเปลี่ยนแปลงใด ๆ คือ ไม่มีผู้โดยสารใช้บริการเช่นเดิม ขณะที่ได้ลงทุนติดตั้งอุปกรณ์ต่าง ๆ ตามที่กำหนดไว้ แต่ไม่ประสบผลสำเร็จ และ (4) ขอให้รัฐบาลปรับอัตราค่าโดยสารให้เป็นธรรมและสะท้อนต้นทุนที่แท้จริงโดยขอให้กรมการขนส่งทางบกพิจารณาปรับขึ้นค่าโดยสารให้กับแท็กซี่ เนื่องจากปัจจุบันค่าครองชีพสูงขึ้นมากทำให้มีผลกระทบต่อรายได้นับวัน (ผู้เชี่ยวชาญรายที่ 5, สัมภาษณ์, 30 กรกฎาคม 2562)

**2) ต้นทุนการประกอบอาชีพเพิ่มสูงขึ้น** ปัจจุบันมีรถแท็กซี่ที่ครบอายุการใช้งานจำนวนมาก โดยพบว่า ในปี 2560 จำนวนรถแท็กซี่ที่ครบกำหนดอายุการใช้งานมีจำนวนมากถึง 1.1 หมื่นคัน การจดทะเบียนรถแท็กซี่ใหม่ตามโครงการแท็กซี่ไอเคของกรมการขนส่งทางบกที่กำหนดให้มีการติดตั้งอุปกรณ์เพื่อเพิ่มความปลอดภัย ประกอบด้วย GPS Tracking พร้อมอุปกรณ์แสดงตัวผู้ขับ

รถ ปุ่มฉุกเฉิน กล้องบันทึกภาพในรถ และเข้าสังกัดกับศูนย์บริการสื่อสารรถยนต์รับจ้าง (แท็กซี่) ซึ่งเชื่อมต่อข้อมูลกับศูนย์บริหารจัดการแท็กซี่ด้วยระบบ GPS ของกรมการขนส่งทางบก และการเพิ่มทางเลือกการให้บริการผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบสมาร์ตโฟนสำหรับรถแท็กซี่ที่ยังคงเหลืออายุการใช้งานก่อนที่จะหมดอายุ 9 ปี ที่เข้าร่วมโครงการภาคสมัครใจด้วยการติดตั้ง GPS Tracking พร้อมอุปกรณ์แสดงตัวผู้ขับรถ และเข้าเป็นสมาชิกในศูนย์บริการสื่อสารรถยนต์รับจ้าง (แท็กซี่) เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมการขนส่งทางบก ซึ่งได้สิทธิในการเชื่อมโยงกับระบบรับงานผ่านแอปพลิเคชันที่สังเกตได้จากสติ๊กเกอร์แสดงสัญลักษณ์โครงการแท็กซี่โอเคบริเวณกระจกหน้ารถ

แม้ว่าโครงการแท็กซี่โอเคถูกกำหนดขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อยกระดับการให้บริการรถแท็กซี่ในประเทศไทยด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพในการกำกับดูแลและการควบคุมเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากภาครัฐ พร้อมกับการเพิ่มศักยภาพการเข้าถึงบริการที่สะดวก รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของประชาชน และสร้างโอกาสในการประกอบอาชีพให้ผู้ขับรถแท็กซี่ให้สามารถเข้าถึงผู้โดยสารได้มากยิ่งขึ้น แต่หลังจากผู้ขับรถแท็กซี่จำนวนหนึ่งเข้าร่วมโครงการจากการจดทะเบียนรถแท็กซี่ใหม่และการเข้าร่วมโดยสมัครใจให้ความเห็นว่า ค่าใช้จ่ายในการติดตั้งอุปกรณ์ส่วนควบตามโครงการดังกล่าวมีมูลค่าสูง และเป็นภาระต้นทุนในการประกอบอาชีพ จึงต้องการให้กรมการขนส่งทางบกพิจารณาการขึ้นค่าโดยสารรถแท็กซี่โดยนำภาระค่าใช้จ่ายที่เกิดจากนโยบายดังกล่าวมาร่วมพิจารณา เพราะแม้ว่าปัจจุบันยังไม่มีข้อมูลที่ปรากฏอย่างชัดเจน แต่อย่างไรก็ตามมีรถแท็กซี่ที่เข้าร่วมโครงการดังกล่าวแล้วจำนวน 2 หมื่นคัน ที่ต้องแบกรับต้นทุนจากการติดตั้งอุปกรณ์ต่าง ๆ ต่อไป (ผู้เชี่ยวชาญรายที่ 5, สัมภาษณ์, 30 กรกฎาคม 2562 และ The Bangkok Insight, 2019)

**3) ความต้องการทางสังคม** ผู้ขับรถแท็กซี่มีความต้องการทางสังคมเกี่ยวกับอาชีพ ประกอบด้วย การมีภาพลักษณ์ที่ดีสำหรับผู้ใช้บริการและมีความปลอดภัยในอาชีพ ผู้ขับรถแท็กซี่เห็นว่า **การมีภาพลักษณ์ที่ดี**เป็นส่วนหนึ่งของการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ จึงต้องการให้เพื่อนร่วมอาชีพให้ความสำคัญกับการให้บริการและไม่ทำให้เกิดมุมมองที่ไม่เป็นที่ยอมรับในสังคม ขณะเดียวกันก็ต้องการปฏิบัติงานใน**สภาพแวดล้อมที่มีความปลอดภัย** เช่น การปรับปรุงระบบสัญญาณไฟจราจร การติดตั้งอุปกรณ์สัญญาณจราจรเพิ่มเติม การตีเส้นจราจรให้ชัดเจน การซ่อมแซมป้ายบอกทาง และการติดตั้งไฟส่องสว่างตามถนนหนทาง ตรอก ซอก และซอย (กรีช นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

สำหรับการมีภาพลักษณ์ที่ดีในมุมมองของผู้ใช้บริการ ผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนใหญ่ที่พึงพอใจในอาชีพของตนว่าเป็นอาชีพอิสระ ไม่อยู่ภายใต้การบริหารจัดการของผู้เป็นเจ้าของ หรือสถานประกอบการ และมีรายได้เพียงพอในการดำรงชีวิต ผู้ขับรถแท็กซี่ที่ยึดเป็นอาชีพหลักยังมีความภูมิใจในอาชีพของตนเอง เต็มใจช่วยเหลือสังคม และมีส่วนในการสอดส่องดูแลเหตุการณ์ต่าง ๆ ให้กับหน่วยงานของรัฐเพราะเห็นว่าต้องทำหน้าที่อยู่บนท้องถนนและเดินทางไปตามสถานที่ต่าง ๆ อยู่ตลอดเวลา จึงมีโอกาสพบเห็นเหตุการณ์ทั่วไป ผู้ขับรถแท็กซี่ที่ตั้งใจประกอบอาชีพอย่างสุจริตคาดหวังที่จะได้รับการยอมรับ หรือมีภาพลักษณ์ที่ดีในมุมมองของผู้ใช้บริการและจากสังคม จึงประพฤติปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อกำหนดต่าง ๆ ที่ถูกกำหนดขึ้นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ผู้ขับรถแท็กซี่ที่ให้ความช่วยเหลือสังคมและได้รับรางวัลจากกรมการขนส่งทางบก และสถานีวิศวะข่าวสารด้านการจราจร ได้รับการยกย่องเพื่อเป็นกำลังใจและเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับ

เพื่อนร่วมอาชีพและแก่ผู้คนในสังคม เช่น รางวัลความซื่อสัตย์ รางวัลเสริมสร้างภาพลักษณ์การท่องเที่ยว รางวัลจิตสาธารณะ และรางวัลน้ำใจงาม เป็นต้น สำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ที่ประพฤติปฏิบัติไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ข้อกำหนด และกฎหมาย นอกจากจะถูกร้องเรียนจากผู้ใช้บริการแล้วผู้ขับรถแท็กซี่เหล่านั้นต่างไม่ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมอาชีพเช่นกัน

ในการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ (สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562) ผู้ขับรถแท็กซี่หลายรายเรียกร้องให้สมาชิกร่วมกันประพฤติปฏิบัติเพื่อให้ได้รับการยอมรับจากสังคม เช่น การเรียกเก็บค่าโดยสารตามที่ปรากฏบนมิเตอร์ การแต่งกายตามระเบียบ การรักษาความสะอาดของตนเอง และการรักษาความสะอาดของรถ เป็นต้น ผู้ขับรถแท็กซี่กล่าวว่ารู้สึกยินดีเมื่อได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคุณงามความดี หรือการสร้างคุณประโยชน์แก่สังคมจากเพื่อนร่วมอาชีพ และยังคงต้องการสร้างคุณงามความดีให้กับสังคมต่อไป

ผู้ขับรถแท็กซี่มักถูกกล่าวถึงอยู่บ่อยครั้งเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสดงออกที่มีต่อผู้โดยสาร เช่น การลวนลามผู้โดยสาร การขับอ้อมเส้นทาง และการพูดไม่สุภาพ เป็นต้น แต่ในอีกแง่หนึ่งผู้ขับรถแท็กซี่ได้เล่าถึงประสบการณ์ที่ได้รับจากผู้โดยสารจำนวนไม่น้อยในลักษณะแตกต่างกัน โดยไม่อาจเรียกร้องให้มีการตรวจสอบหรือลงโทษผู้โดยสารที่กระทำความผิดได้ เช่น การชำระค่าโดยสารต่ำกว่าอัตราที่ปรากฏบนมิเตอร์ การขโมยทรัพย์สินของผู้ขับรถแท็กซี่ การหลอกลวงให้ไปส่งยังจุดหมายปลายทางโดยไม่ชำระค่าโดยสาร เป็นต้น ผู้ขับรถแท็กซี่จึงอยากได้รับความเห็นใจจากสังคมด้วยเช่นกัน และจากการสัมภาษณ์ผู้ขับรถแท็กซี่ได้เล่าถึงประสบการณ์และพฤติกรรมของผู้โดยสารที่ปรากฏแก่ตนเอง ได้แก่ การแสดงออกที่ทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่รู้สึกถึงการดูหมิ่นอาชีพด้วยวาจา น้ำเสียงที่ใช้ หรือการกระทำ (เกล้า นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 29 เมษายน 2562) การร้องขอให้ผู้ขับรถแท็กซี่ทำผิดกฎหมาย เช่น ขับรถเร็วเกินกำหนด กลับริด เลี้ยวรถ หรือจอดรถในที่ห้าม เป็นต้น (กานต์ นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2562) การก่อกวนผู้ขับรถแท็กซี่ในลักษณะต่าง ๆ เช่น บอกเส้นเส้นทางวกไปวนมา เมาสุรา และทะเลาะวิวาท เป็นต้น (กช นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562) และการทำความเสียหายให้แก่ผู้ขับรถแท็กซี่ เช่น ไม่ชำระค่าโดยสาร ชำระค่าโดยสารน้อยกว่าอัตราที่แท้จริง ไม่ยินยอมให้กดมิเตอร์ใหม่เมื่อเปลี่ยนจุดหมายปลายทาง หรือเมื่อมีผู้โดยสารลงจุดหมายปลายทางต่างกัน และทำให้เกิดสิ่งสกปรกภายในห้องโดยสาร เป็นต้น (กริช นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

ผู้ขับรถแท็กซี่ยังต้องการมีความมั่นคงในอาชีพซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ**ความต้องการทางเศรษฐกิจ** ประกอบด้วย การเข้าถึงแหล่งเงินทุนและการสนับสนุนราคาก๊าซ NGV อย่างต่อเนื่องในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน ผู้ขับรถแท็กซี่ประกอบอาชีพอิสระและมีรายได้ที่ได้รับเป็นรายวันทำให้ไม่มีหลักฐานทางการเงิน แม้ว่าผู้ขับรถแท็กซี่บางรายจะมีรายได้เป็นจำนวนมากและสม่ำเสมอในแต่ละเดือน แต่ยังไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562) พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ระบุว่าไม่มีหนี้สิน ซึ่งหมายถึง การไม่มีหนี้สินในระบบหรือการเป็นลูกหนี้กับสถาบันการเงิน แต่กลับกลายเป็นหนี้สินที่ไม่สามารถระบุจำนวนได้อย่างแท้จริงภายนอกระบบเนื่องจากผู้ขับรถแท็กซี่ไม่สามารถเข้าถึงแหล่งสินเชื่อหรือการกู้ยืมจากสถาบันการเงินได้ ความต้องการในการกู้ยืมเพื่อการซื้อที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองจึงเป็นเรื่องยาก

ขณะที่ความต้องการเป็นเจ้าของรถแท็กซี่ในปัจจุบันทำได้ง่ายกว่าด้วยเงินลงทุนเริ่มต้นไม่มากนักเมื่อเทียบกับอดีต

อย่างไรก็ตามการเข้าถึงแหล่งเงินทุนจากสถาบันการเงินในกำกับของรัฐก็ยังคงเป็นเงื่อนไขที่ยากกว่าการกู้ยืมจากภาคเอกชน โดยเฉพาะจากอู่รถแท็กซี่หรือสหกรณ์แท็กซี่ที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก และสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ที่เช่าซื้อด้วยเงินดาวน์ต่ำทำให้รถแท็กซี่ส่วนใหญ่เป็นรถมือสองที่ผ่านการใช้งานมาแล้ว 3 - 4 ปี ทำให้มีค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ตามมา เช่น อัตราดอกเบี้ยสูง ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาที่มากกว่ารถใหม่ และสภาพรถที่ไม่ทราบประวัติการใช้งานมาก่อน เป็นต้น ผู้ขับรถแท็กซี่จึงต้องการให้มีการสนับสนุนการเข้าถึงแหล่งเงินทุน

การสนับสนุนการให้สินเชื่อสำหรับซื้อรถแท็กซี่ด้วยอัตราดอกเบี้ยต่ำที่จัดขึ้นในเดือนธันวาคม 2561 ผ่านโครงการ “ฮัก Taxi” เป็นโครงการที่ได้รับความสนใจจากผู้ขับรถแท็กซี่จำนวนมาก การอนุมัติสิทธิภายหลังการลงทะเบียนยังเป็นความหวังของผู้ขับรถแท็กซี่ที่สนใจและเข้าร่วมลงทะเบียน ผู้ขับรถแท็กซี่ที่ต้องการมีรถแท็กซี่เป็นของตัวเองเพราะเชื่อว่าทำให้สะดวกต่อการบริหารจัดการเวลาในการทำงานและได้รับเงื่อนไขอื่น ๆ ที่ดีกว่าเมื่อเทียบกับการเช่าซื้อรถมือสอง เช่น สภาพรถใหม่กว่าและอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่า เป็นต้น ทั้งนี้ผู้ขับรถแท็กซี่ยังเชื่อว่า การมีรถแท็กซี่เป็นของตัวเองจะช่วยลดต้นทุนในการประกอบอาชีพได้มากกว่าการเช่ารถแท็กซี่รวมถึงการจัดการในเรื่องที่จำเป็น เช่น การดูแลสภาพรถให้อยู่ในสภาพดีเนื่องจากเป็นรถตัวเอง การใช้ความเร็วรถที่ช้าลงเนื่องจากไม่ต้องเร่งจำนวนเที่ยววิ่งในการรับส่งผู้โดยสาร และการให้บริการโดยไม่ปฏิเสธผู้โดยสารเนื่องจากไม่ต้องกังวลกับช่วงเวลาการส่งมอบรถให้กับผู้เช่ากะต่อไป เป็นต้น (กานต์ นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2562 และกันต์, สัมภาษณ์, 18 มีนาคม 2562)

**การสนับสนุนราคาแก๊ซ NGV อย่างต่อเนื่อง** ผู้ขับรถแท็กซี่ที่ใช้แก๊ซ NGV เป็นหลักเข้าร่วมโครงการบัตรส่วนลดเชื้อเพลิง NGV แม้ว่าจะมีผู้ขับรถแท็กซี่ที่ยังคงใช้แก๊ซ LPG เป็นเชื้อเพลิงเนื่องจากมีประสบการณ์การใช้แก๊ซ LPG มาก่อน และจากข้อมูลที่ได้รับจากเพื่อนร่วมอาชีพทำให้มั่นใจในการใช้แก๊ซ LPG ว่ามีความปลอดภัยมากกว่า (กรีน นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 18 มีนาคม 2562) การสนับสนุนการใช้แก๊ซ NGV กับรถสาธารณะทำให้รถแท็กซี่ส่วนใหญ่ในกรุงเทพมหานครใช้ NGV เป็นเชื้อเพลิงหลัก แต่จากความไม่แน่นอนของนโยบายด้านพลังงานที่อาจมีการยกเลิกการสนับสนุนราคาแก๊ซ NGV ที่ต่ำกว่าผู้ใช้งานสำหรับรถยนต์ทั่วไปในอัตรา 3 บาทต่อลิตร ทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่เกิดความกังวลกับต้นทุนการประกอบอาชีพที่อาจเพิ่มสูงขึ้นจึงต้องการให้ภาครัฐดำเนินนโยบายด้านพลังงานที่สนับสนุนรถสาธารณะประเภทแท็กซี่ต่อไป (ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม, สนทนากลุ่ม, 26 มิถุนายน 2562)

#### 4.3 กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมของผู้ขับรถแท็กซี่

ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็วฉับไวส่งผลให้ผู้คนในสังคมมีปฏิสัมพันธ์กันอย่างง่ายดาย และส่งผลให้เกิดการเรียนรู้ทางสังคมขึ้นอย่างรวดเร็ว ผู้ขับรถแท็กซี่มีประสบการณ์การเรียนรู้จากญาติพี่น้อง เพื่อน และผู้ที่คุ้นเคย จากการสอบถาม รับฟังความคิดเห็น สังเกต และเลียนแบบพฤติกรรม เพื่อสนองตอบกับสิ่งที่ตนเองกำลังให้ความสนใจ ต้องการรับรู้ หรือต้องการได้รับความช่วยเหลือ กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมที่เกิดขึ้นกับผู้ขับรถแท็กซี่จากการศึกษา



ครั้งนี้แบ่งออกได้ 2 ลักษณะ คือ กระบวนการเรียนรู้เกี่ยวกับอาชีพและกระบวนการเรียนรู้เกี่ยวกับการใช้ชีวิต โดยมีรายละเอียด ดังนี้

**1) กระบวนการเรียนรู้เกี่ยวกับอาชีพ** ยังแบ่งออกได้เป็น กระบวนการเรียนรู้เพื่อเข้าสู่อาชีพและกระบวนการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะอาชีพ สำหรับ**กระบวนการเรียนรู้เพื่อเข้าสู่อาชีพ** จากการศึกษาก่อนหน้านี้ที่พบว่า การเข้าสู่อาชีพของผู้ขับรถแท็กซี่ไม่มีข้อกำหนดเกี่ยวกับเรื่องเพศ แต่ยังคงพบว่าผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จึงพบเห็นผู้ขับรถแท็กซี่เพศหญิงจำนวนไม่มากนัก นอกจากนี้การเข้าสู่อาชีพของผู้ขับรถแท็กซี่ก็ไม่มีกฎระเบียบที่เคร่งครัดนอกจากอายุเริ่มต้น 22 ปี ตามที่กฎหมายกำหนด ผู้ขับรถแท็กซี่จำนวนมากยึดอาชีพขับรถแท็กซี่เพราะเคยชินกับลักษณะงาน หรือไม่สามารถสมัครเข้าทำงานในสถานประกอบการต่าง ๆ ได้ขณะที่ยังต้องเลี้ยงดูตนเองและสมาชิกในครอบครัว อาชีพขับรถแท็กซี่จึงเป็นอาชีพหนึ่งที่สามารถทำงานได้ต่อเนื่อง แต่ขึ้นอยู่กับสภาพร่างกายที่สามารถทำงานได้โดยไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อตนเอง ผู้ใช้บริการ และต่อผู้คนที่สังคม ผู้ขับรถแท็กซี่กล่าวว่า อาชีพขับรถแท็กซี่เป็นอาชีพอิสระ トラบไตที่ร่างกายยังคงอยู่ในสภาพที่ทำงานได้ และไม่มีปัญหาด้านการขับชี่ก็ยังคงยึดเป็นอาชีพเลี้ยงดูตนเองและครอบครัวต่อไป

ผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนใหญ่เห็นว่าการทำงานที่รับรถแท็กซี่เป็นอาชีพที่มีรายได้ดีหากมีความตั้งใจ ขยัน และนำประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานที่ผ่านมามาใช้ให้เป็นประโยชน์ เช่น การจดจำเส้นทาง การจดจำตำแหน่งของสถานที่สำคัญ การรู้จักแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยม และการรู้จักแหล่งที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก เป็นต้น ผู้ขับรถแท็กซี่ยังให้ความเห็นว่า การขับรถแท็กซี่สามารถเป็นอาชีพเสริมให้กับผู้ทำงานในหลายสาขาอาชีพ หรือแม้แต่ผู้เกษียณอายุจากงานประจำทั้งจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชน (กวิน นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 14 กรกฎาคม 2562)

อาชีพขับรถแท็กซี่เป็นอาชีพอิสระที่ได้รับความนิยมจากผู้คนในสังคมและเป็นอาชีพที่มีความหลากหลาย เช่น ช่วงอายุ ประสบการณ์การทำงาน และความรู้ความสามารถ เป็นต้น ช่วงอายุของผู้ขับรถแท็กซี่แตกต่างกันไปเริ่มตั้งแต่อายุ 22 ปีตามที่กฎหมายกำหนดจนถึงผู้ที่อยู่ในวัยสูงอายุ (อายุ 60 ปีขึ้นไป) ผู้สูงอายุที่ยังคงขับรถแท็กซี่เป็นอาชีพหลักเนื่องจากเป็นอาชีพดั้งเดิมที่ทำมานาน ขณะเดียวกันก็เป็นอาชีพที่มีรายได้เพียงพอสำหรับการเลี้ยงดูตนเองและครอบครัว ทั้งยังเป็นอาชีพที่สามารถทำได้ตามต้องการเนื่องจากไม่มีข้อจำกัดเกี่ยวกับอายุ และหากผ่านเกณฑ์การทดสอบคุณสมบัติในการขับชี่รถสาธารณะ (แท็กซี่) ก็ยังคงประกอบอาชีพนี้ได้ต่อไป

ผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีประสบการณ์ทำงานและเกษียณอายุจากการทำงาน ซึ่งเคยประกอบอาชีพอื่นมาก่อนได้ทดลองขับรถแท็กซี่แล้วเห็นว่าเป็นอาชีพที่เหมาะสมกับตนเอง เช่น เคยเป็นพนักงานขับรถส่งสินค้าและผู้รับเหมาชิ้นงาน เป็นต้น รวมถึงผู้ที่เกษียณอายุจากงานประจำทั้งจากภาครัฐและเอกชน และผู้ขับรถแท็กซี่ที่ประกอบอาชีพอื่นตามความถนัดหรือความชอบส่วนตัวร่วมด้วย เช่น ให้เช่าพระเครื่อง ค้าขาย และเป็นนักร้องในสถานบันเทิงในเวลาว่าง เป็นต้น ผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีประสบการณ์ทำงานอื่นมาก่อนทำให้มีความรู้ความสามารถแตกต่างกันไป และสามารถนำความรู้ความสามารถที่มีมาปรับใช้ให้เป็นประโยชน์ในอาชีพขับรถแท็กซี่ได้ เช่น ใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารกับผู้โดยสารชาวต่างชาติในการแนะนำเส้นทาง จุดหมายปลายทาง และสถานที่ท่องเที่ยว เป็นต้น

**สำหรับกระบวนการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะอาชีพ** การให้บริการของผู้ขับรถแท็กซี่ในพื้นที่ที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก เช่น ท่าอากาศยานและแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยม เป็นต้น นอกจากการอำนวยความสะดวกและลดความแออัดของผู้ใช้บริการในจุดดังกล่าวแล้วการให้บริการของผู้ขับรถแท็กซี่ยังส่งผลต่อภาพลักษณ์โดยเฉพาะในแหล่งที่มีผู้ใช้บริการชาวต่างชาติ เช่น บริเวณท่าอากาศยาน สถานีรถโดยสาร และบริเวณแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยม เป็นต้น ผู้ขับรถแท็กซี่ที่เข้าร่วมให้บริการในจุดจอดถาวร อย่างเช่น ท่าอากาศยาน กล่าวว่าจะต้องดำเนินการตามระเบียบและกฎเกณฑ์อย่างเคร่งครัดเพื่อเป็นผู้ให้บริการที่ดี เพราะนอกจากการฝึกอบรมภาษาเพื่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการชาวต่างชาติ ผู้ขับรถแท็กซี่ที่ให้บริการในท่าอากาศยานต้องเข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะความรู้ และเพื่อเพิ่มโอกาสการให้บริการ ซึ่งการฝึกอบรมดังกล่าวสามารถนำไปใช้ได้ทั่วไปโดยเฉพาะผู้ขับรถแท็กซี่ที่ให้บริการในเขตกรุงเทพฯขึ้นในที่มีโอกาสให้บริการชาวต่างชาติมากกว่าผู้ขับรถแท็กซี่ที่ให้บริการในเขตกรุงเทพฯรอบนอก ผู้ขับรถแท็กซี่ที่เข้าร่วมให้บริการในท่าอากาศยานจึงได้รับการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศอยู่ตลอดเวลา

การทำตามกฎระเบียบของผู้ขับรถแท็กซี่ไม่ต่างไปจากการร่วมเข้ารับการอบรมกฎระเบียบของผู้เริ่มงานในองค์กร หน่วยงาน หรือสถานประกอบการ ในฐานะลูกจ้างหรือพนักงาน ตัวอย่าง กิจกรรมที่ดำเนินงานโดยท่าอากาศยานที่จัดขึ้นสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ที่ให้บริการประจำ เช่น การอบรมกฎหมายด้านการจราจร การอบรมภาษาต่างประเทศ และการอบรมการเป็นผู้ประกอบการอิสระหรือการเป็นผู้ให้บริการที่ดี เป็นต้น นอกจากนี้ผู้ขับรถแท็กซี่ยังถูกประเมินด้วยการทดสอบเป็นระยะ เช่น การทดสอบด้านภาษาและการทดสอบการเป็นผู้ประกอบการ เป็นต้น

การกำหนดช่วงเวลาและรายชื่อของผู้ขับรถแท็กซี่ตามหมายเลขสมาชิกจะถูกประกาศให้รับทราบโดยทั่วไปและมีการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าร่วมการฝึกอบรมและการทดสอบอย่างเป็นระบบ แม้ว่าจะไม่ปรากฏถึงการบังคับให้ต้องเข้าร่วมการฝึกอบรมและการทดสอบอย่างเคร่งครัด แต่กิจกรรมดังกล่าวจะถูกบันทึกไว้และมีผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี ซึ่งจะเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาการเป็นสมาชิกถาวรในบริเวณท่าอากาศยานต่อไป การเป็นสมาชิกให้บริการในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องติดตามการรับสมัครซึ่งพิจารณาจากจำนวนรถแท็กซี่ในแต่ละช่วงเวลาว่าเพียงพอสำหรับให้บริการหรือไม่ เมื่อผ่านการรับสมัครแล้ว ผู้ขับรถแท็กซี่จะต้องผ่านการทดลองงานและการประเมินผล เช่น การพิจารณาจำนวนรอบในการรับส่งผู้โดยสารรายเดือนตามที่มีการบันทึกไว้ การประพฤติปฏิบัติตามกฎระเบียบ การบันทึกการเข้าร่วมกิจกรรม และการตรวจสอบความพร้อมและความสะอาดของรถแท็กซี่ที่เข้าร่วมให้บริการ เป็นต้น (กริม นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 18 เมษายน 2562)

ผู้ขับรถแท็กซี่ที่ให้บริการประจำในท่าอากาศยานมีการแต่งกายตามระเบียบของกรมการขนส่งทางบกและมีป้ายสมาชิกแสดงตนสำหรับการเข้าจอดในพื้นที่ที่กำหนด ผู้ขับรถแท็กซี่จะถูกสุ่มตรวจจากเจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยานและเจ้าหน้าที่ของกรมการขนส่งทางบกเป็นระยะ และบ่อยครั้งที่ผู้วิจัยได้พบเห็นผู้ขับรถแท็กซี่ทั้งชายและหญิงที่มีป้ายแสดงตนแขวนอยู่ในสถานีบริการเชื้อเพลิงที่ตั้งอยู่ในเส้นทางสัญจรไปยังท่าอากาศยาน การแวะพักในสถานีบริการของผู้ขับรถแท็กซี่เป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับให้บริการก่อนเข้าไปยังจุดจอดประจำ เช่น การเติมน้ำมัน การแวะซื้อ

สิ่งของในร้านสะดวกซื้อ และการใช้บริการห้องน้ำสาธารณะ เป็นต้น (กริม นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 18 เมษายน 2562)

ผู้ขับรถแท็กซี่ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ เช่น แต่งกายด้วยเสื้อยืด กางเกงขาสั้น สวมใส่รองเท้าแตะ แต่งกายไม่สะอาด และผมยาวรุงรัง เป็นต้น มักปฏิเสธการเข้าไปส่งผู้โดยสารในจุดจอดที่มีการตรวจสอบอย่างเข้มงวดจากเจ้าหน้าที่ และหากผู้ขับแท็กซี่เป็นสมาชิกของท่าอากาศยาน การทำผิดระเบียบดังกล่าวมีโทษตั้งแต่การตัดเตือนและการเสียค่าปรับ นอกจากนี้หากปรากฏเป็นความผิดร้ายแรง เช่น การอนุญาตให้ผู้ขับรถแท็กซี่รายอื่นใช้ใบอนุญาตของตน การให้บริการโดยไม่กตมิเตอร์ และการทิ้งผู้โดยสารระหว่างทาง เป็นต้น ผู้ขับรถแท็กซี่ที่ให้บริการประจำในท่าอากาศยาน จะถูกยึดใบอนุญาตการเป็นสมาชิกผู้ให้บริการในท่าอากาศยาน นอกจากนี้ผู้ขับรถแท็กซี่ยังรู้สึกถึงผลกระทบจากการมีัคคเทศก์เถื่อนหรือไคด์มีซังคนผู้โดยสารต่างชาติให้เดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ โดยคิดค่าบริการแบบเหมาจ่ายทำให้ผู้โดยสารต่างชาติเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางเกินกว่าอัตราที่เป็นจริง ผู้ขับรถแท็กซี่จึงต้องการให้มีัคคเทศก์เถื่อนเหล่านี้ถูกกวาดล้างให้หมดไปเพื่อไม่กระทบต่อการให้บริการรถสาธารณะที่ถูกต้องตามกฎหมายและไม่ทำลายภาพลักษณ์ของประเทศ (เกล้า นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 29 เมษายน 2562)

การให้บริการแก่ผู้โดยสารในจุดจอดประจำโดยเฉพาะอย่างยิ่งในท่าอากาศยานผู้ขับรถแท็กซี่ไม่สามารถกำหนดช่วงเวลาในการรอคอยได้ การหยุดพักของผู้ขับรถแท็กซี่ตามสถานีบริการเชื้อเพลิงเป็นภาพที่เห็นทั่วไปทั้งในเวลากลางวันและยามค่ำคืน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานีบริการที่ตั้งอยู่ในเส้นทางที่มุ่งหน้าเข้าสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้ขับรถแท็กซี่จะเตรียมตัวก่อนเข้าพื้นที่จุดจอดเพื่อรอรับและให้บริการแก่ผู้โดยสาร โดยในช่วงเทศกาลที่มีนักท่องเที่ยวเดินทางเป็นจำนวนมากผู้ขับรถแท็กซี่จะใช้เวลารอคอยไม่นานนัก แต่หากไม่ใช่ช่วงเทศกาลอาจต้องใช้เวลารอผู้โดยสารแต่ละเที่ยวยาวนานถึง 2 ชั่วโมง หรือมากกว่านั้น ขณะที่ผู้ขับรถแท็กซี่ที่ให้บริการในท่าอากาศยานดอนเมืองกล่าวว่า ตนเองไม่ได้เป็นสมาชิกประจำ แต่สามารถเข้ารับผู้โดยสารในช่วงเทศกาลได้เนื่องจากรถแท็กซี่ที่มีอยู่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการจึงสามารถเข้าไปรับผู้โดยสารตามที่ได้รับอนุญาตจากเจ้าหน้าที่โดยใช้เวลารอเฉลี่ยเที่ยวละ 15 - 30 นาที (กิฟ นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 18 เมษายน 2562)

**2) กระบวนการเรียนรู้เกี่ยวกับการใช้ชีวิต** จากการศึกษาพบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่มีกระบวนการเรียนรู้เกี่ยวกับการจัดการรายรับและรายจ่าย และมีกิจกรรมที่ผู้ขับรถแท็กซี่ให้ความสนใจรวมถึงการเรียนรู้เกี่ยวกับการสื่อสารผ่านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล กระบวนการเรียนรู้เกี่ยวกับการใช้ชีวิตด้านการจัดการรายรับและรายจ่าย ผู้ขับรถแท็กซี่สามารถเลี้ยงดูตนเองและครอบครัวจากรายได้ที่ได้รับรายวัน และการจัดสรรค่าใช้จ่ายที่สมดุลกับรายรับ ได้แก่ ค่าอุปการะเลี้ยงดูบิดามารดา ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการศึกษาของบุตร หรือผู้ที่อยู่ในการดูแล ค่าใช้จ่ายในการดำรงชีวิต และต้นทุนในการประกอบอาชีพ ผู้ขับรถแท็กซี่เห็นว่าทำให้การศึกษาแก่บุตรเป็นรากฐานสำคัญเพื่อให้มีอาชีพเลี้ยงดูตนเองได้ จึงพบว่าผู้ขับรถแท็กซี่ให้การศึกษาแก่บุตรหลานของตนจนสำเร็จและมีงานทำ และเมื่อบุตรหลานของผู้ขับรถแท็กซี่มีอาชีพแล้วก็ต้องการให้ผู้ขับรถแท็กซี่เลิกอาชีพขับรถแท็กซี่เพราะเริ่มเข้าสู่วัยชรา ขณะที่ผู้ขับรถแท็กซี่ยังคงยืนยันที่จะขับรถแท็กซี่ต่อไปเพราะไม่ต้องการเป็นภาระแก่บุตรหลาน (กรีน, สัมภาษณ์, 18 มีนาคม 2562)

ผู้ขับรถแท็กซี่ที่เป็นผู้หารายได้หลักของครอบครัวสามารถดูแลครอบครัวและอุปการะเลี้ยงดูบิดามารดาที่อยู่ในต่างจังหวัด และสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ที่คู่สมสมรามีรายได้สามารถแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายภายในครอบครัวร่วมกันทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่รู้สึกผ่อนคลายและลดความกดดันจากชั่วโมงทำงานที่ยาวนานในแต่ละวันได้ อย่างไรก็ตามผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีความมุ่งมั่นและมีวินัยในการจัดการด้านการเงินสามารถรับภาระค่าใช้จ่ายทั้งหมดของครอบครัว สามารถชำระค่าเช่า และชำระค่างวดรถแท็กซี่ได้ตามกำหนด ทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่จำนวนไม่น้อยมีกรรมสิทธิในรถแท็กซี่อย่างสมบูรณ์ และทำให้มีช่วงเวลาปลอดภาระค่าใช้จ่ายในการเช่าซื้อรถ ความมุ่งมั่นในการประกอบอาชีพจนประสบผลสำเร็จทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่รู้สึกภาคภูมิใจและมั่นใจว่าเป็นอาชีพที่มีรายได้เพียงพอ และหากมีการจัดสรรรายได้ให้เหมาะสมกับการใช้จ่ายจะสามารถดำรงตนอย่างมีความสุขในสังคมได้นอกจากนี้ผู้ขับรถแท็กซี่ยังเห็นว่า ความสำเร็จในอาชีพขับรถแท็กซี่ขึ้นอยู่กับความขยัน การมีวินัยในการทำงาน และประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่เหมาะสม เช่น การทำงานสม่ำเสมอ หรือไม่หยุดงานโดยไม่จำเป็น การกำหนดชั่วโมงการทำงานที่แน่นอน การหารายได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแต่ละวัน การใช้เงินอย่างประหยัด การหลีกเลี่ยงจากอบายมุขและสิ่งเสพติด และการพักผ่อนอย่างเพียงพอเพื่อให้ร่างกายพร้อมสำหรับปฏิบัติงาน เป็นต้น (เกล้า นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 29 เมษายน 2562)

ผู้ขับรถแท็กซี่ที่เคยเป็นแรงงานในระบบด้วยการเป็นลูกจ้างหรือพนักงานในสถานประกอบการเริ่มทดลองขับรถแท็กซี่ด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานเช่นเดียวกับการทำงานในสถานประกอบการ เช่น การทำงานระหว่างเวลา 08.00 - 17.00 น. หรือระหว่างเวลา 09.00 - 18.00 น. เป็นต้น ทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่สามารถปรับตัวเข้าสู่อาชีพได้ง่ายขึ้น อย่างไรก็ตามการกำหนดช่วงเวลาทำงานในลักษณะเช่นนี้ได้อาจมีข้อจำกัดบางประการเพราะผู้ขับรถแท็กซี่อาจมีรายได้ไม่มากนัก แต่ค่าใช้จ่ายประจำที่ไม่สูงมากก็ทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่มีความพอใจในอาชีพได้ เช่น การมีรถแท็กซี่เป็นของตนเองโดยปลอดภาระการเช่าหรือค่าเช่าซื้อ ผู้ที่อยู่เพียงลำพัง หรือผู้ที่มีคู่สมสมรที่มีรายได้เพื่อการใช้จ่ายร่วมกัน เป็นต้น (กรีน นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 18 มีนาคม 2562 และเกล้า นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 29 เมษายน 2562)

รายได้ของผู้ขับรถแท็กซี่ในอดีตก่อนปี 2535 เป็นรายได้ที่จูงใจให้คนส่วนใหญ่เข้าสู่อาชีพ ตามที่ผู้วิจัยได้กล่าวไว้ก่อนหน้านี้ว่า จำนวนรถแท็กซี่ที่ให้บริการในช่วงเวลานั้นมีจำนวนไม่มากนักเนื่องจากต้องใช้เงินทุนสูงรวมถึงป้ายรถแท็กซี่หรือป้ายเหลืองมีราคาแพง (ราคา 5 - 6 แสนบาท) ค่าโดยสารรถแท็กซี่ในแต่ละครั้งจึงขึ้นอยู่กับการต่อรองระหว่างผู้ขับรถแท็กซี่และผู้ใช้บริการในลักษณะเหมาจ่าย และจากจำนวนรถแท็กซี่ที่มีอยู่จำกัดทำให้อัตราค่าโดยสารถูกกำหนดจากผู้ให้บริการเป็นส่วนใหญ่ การขับรถแท็กซี่จึงเป็นอาชีพอิสระที่มีรายได้สูง ผู้ขับรถแท็กซี่ที่เข้ามาใช้ชีวิตในกรุงเทพมหานครสามารถส่งเงินไปให้ครอบครัว กลับไปเยี่ยมเยียนญาติพี่น้อง หรือพาสมาชิกในครอบครัวมาอยู่ด้วยกันที่กรุงเทพมหานครได้ จึงเป็นแบบอย่างให้กับญาติพี่น้องและผู้ใกล้ชิดสำหรับการเข้าสู่อาชีพขับรถแท็กซี่

ในด้านเศรษฐกิจผู้ขับรถแท็กซี่อาจถูกจัดอยู่ในกลุ่มคนทำงานแบบหาเช้ากินค่ำ แต่ในความเป็นจริงผู้ขับรถแท็กซี่มีการกำหนดเป้าหมายการหารายได้แต่ละวันด้วยตนเอง เช่น ผู้ขับรถแท็กซี่ที่เช่าซื้อจากสหกรณ์ บริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัด มีเป้าหมายการหารายได้ประมาณวันละ 2,000 บาท เพื่อให้เพียงพอต่อภาระค่าใช้จ่าย ซึ่งประกอบด้วย ค่าผ่อนรถ 800 บาท ค่าเชื้อเพลิง

500 บาท ค่าใช้จ่ายส่วนตัว 300 บาท ทำให้เหลือรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายประมาณ 400 บาทต่อวัน ผู้ขับรถแท็กซี่กล่าวว่า หากวันใดมีรายได้มากกว่าที่ตั้งเป้าหมายไว้จะนำไปสมทบกับวันที่ได้รับรายได้น้อยกว่า หรือเฉลี่ยเป็นรายได้รวมในแต่ละเดือน (เกล้า นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 29 เมษายน 2562)

สำหรับชั่วโมงทำงานในแต่ละวันของผู้ขับรถแท็กซี่ ผู้ขับรถแท็กซี่มีอิสระในการเลือกช่วงเวลาและชั่วโมงทำงานของตนเอง การทำงานของผู้ขับรถแท็กซี่ทั่วไปแบ่งออกเป็นช่วงเวลากลางวันและช่วงเวลากลางคืน ชั่วโมงทำงานของผู้ขับรถแท็กซี่ขึ้นอยู่กับข้อตกลงที่ให้ไว้กับผู้ให้เช่า ขณะที่ผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนบุคคลสามารถกำหนดชั่วโมงทำงานได้อิสระมากขึ้น ผู้ขับรถแท็กซี่จำนวนมากเลือกทำงานในช่วงเวลากลางวันเนื่องจากเป็นช่วงเวลาที่ผู้โดยสารมากกว่าช่วงเวลากลางคืน และปลอดภัยจากปัญหาอาชญากรรม ขณะที่ผู้ขับรถแท็กซี่ที่เลือกขับรถในช่วงเวลากลางคืนเห็นว่าสภาพการจราจรบนท้องถนนในเวลากลางคืนมีความคล่องตัว การส่งผู้โดยสารถึงจุดหมายปลายทางได้รวดเร็วทำให้ได้จำนวนเที่ยววิ่งเพิ่มมากขึ้น

ผู้ขับรถแท็กซี่ที่เลือกทำงานในช่วงเวลากลางคืนป้องกันตนเองจากภัยอันตราย หรือมีวิธีในการระวังภัยด้วยการไม่เดินทางไปยังสถานที่เปลี่ยว หรือไม่รับผู้โดยสารที่มีลักษณะไม่น่าไว้วางใจ อย่างไรก็ตามการติดตั้งอุปกรณ์และการใช้เครื่องมือสื่อสารในปัจจุบันช่วยให้ผู้ขับรถแท็กซี่รู้สึกปลอดภัยมากขึ้นกว่าในอดีต เช่น กล้องถ่ายภาพนิ่งที่ติดตั้งภายในรถ สัญญาณเตือนภัย และโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้งานกันทั่วไป เป็นต้น (กาย นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

ชั่วโมงทำงานในแต่ละวันของผู้ขับรถแท็กซี่ ผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนใหญ่ทำงานโดยไม่มีวันหยุดเนื่องจากมีรายได้จากการทำงานรายวัน การหยุดพักของผู้ขับรถแท็กซี่จากความเจ็บป่วย ความเหนื่อยล้าจากการทำงาน การซ่อมบำรุงรถยนต์ หรือจากความจำเป็นอื่น ๆ ส่งผลกระทบโดยตรงต่อรายได้ ในแต่ละวันผู้ขับรถแท็กซี่มีชั่วโมงทำงานเฉลี่ย 12 ชั่วโมง หากผู้ขับรถแท็กซี่มีภาระในการผ่อนชำระจำนวนมาก หรือผู้ขับรถแท็กซี่ที่เช่าขับแบบ 24 ชั่วโมง มีชั่วโมงทำงานเฉลี่ยวันละ 15 ชั่วโมง ผู้ขับรถแท็กซี่ตัดสินใจเลือกช่วงเวลาในการทำงานหลังจากทดลองขับรถแท็กซี่ได้ระยะหนึ่ง ซึ่งการเลือกช่วงเวลาในการทำงานนี้มีผลต่อเวลาการพักผ่อนในแต่ละวัน ผู้ขับรถแท็กซี่จึงกำหนดเวลาพักผ่อนสำหรับตนเองให้เหมาะสมกับช่วงเวลาในการทำงาน

การศึกษาสภาพการทำงานของผู้ขับรถแท็กซี่ที่เช่าขับเป็นรายกะพบว่า ช่วงเวลาการเช่ารถ 12 ชั่วโมงต่อกะนั้น ผู้ขับรถแท็กซี่มีระยะเวลาทำงานจริง 10 - 11 ชั่วโมง เนื่องจากต้องเผื่อเวลาสำหรับการเติมเชื้อเพลิง การล้างและทำความสะอาดทั้งภายนอกและภายในรถ และการเผื่อระยะเวลาเดินทางจากสภาพการจราจรที่ไม่อาจคาดเดาได้ระหว่างการเดินทางนำรถแท็กซี่ไปส่งให้กับผู้เช่าขับรายต่อไป

ผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนบุคคล หรือผู้ขับรถแท็กซี่ที่เช่าขับแบบ 24 ชั่วโมง มีความยืดหยุ่นในการเลือกช่วงเวลาในการทำงานมากกว่าผู้ขับรถแท็กซี่ที่เลือกเช่าแบบ 1 กะ เนื่องจากไม่ต้องกังวลกับการเตรียมตัวในช่วงเปลี่ยนกะซึ่งมีกิจกรรมหลายอย่างตามที่กล่าวถึง ในแต่ละวันจึงเห็นว่ามียอดแท็กซี่จำนวนมากรอรับบริการล้างทำความสะอาดและจอดเพื่อรอเติมก๊าซ NGV ตามสถานีบริการทั่วไปในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากรถแท็กซี่ส่วนใหญ่ใช้ก๊าซ NGV เป็นหลักจากนโยบายสนับสนุนของกระทรวงพลังงานที่ต้องการให้รถที่ใช้น้ำมันเชื้อเพลิงปริมาณมาก หรือรถที่ใช้งานหนัก ได้แก่ รถ

แท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร รถโดยสารขนาดใหญ่ (รถเมล) และรถตู้ ประหยัดค่าใช้จ่ายด้วยการเปลี่ยนจากการใช้พลังงานอื่นมาใช้ก๊าซ NGV เป็นการทดแทน

สำหรับกิจกรรมที่ผู้ขับรถแท็กซี่ให้ความสนใจรวมถึงการเรียนรู้เกี่ยวกับการสื่อสารผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล เห็นได้ว่ากิจกรรมระหว่างวันของผู้ขับรถแท็กซี่หรือในช่วงเวลาทำงานมีอยู่หลากหลาย เช่น การรับฟังข้อมูลข่าวสารด้านการจราจร การจอดพักตามสถานีบริการเชื้อเพลิง การสื่อสารกับศูนย์วิทยุ และเครือข่ายที่ตนเป็นสมาชิก เป็นต้น รวมถึงการหาความบันเทิงส่วนตัวจากอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผู้ขับรถแท็กซี่อาจไม่มีความชำนาญในการใช้งานเทคโนโลยีผ่านแอปพลิเคชัน แต่เห็นว่ามีจำเป็นต้องเรียนรู้เพื่อการติดต่อที่รวดเร็วฉับไวและเพื่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ กิจกรรมในแต่ละวันของผู้ขับรถแท็กซี่ จึงประกอบด้วย การรับฟังข้อมูลข่าวสารด้านการจราจร การจอดพักตามสถานีบริการเชื้อเพลิง และการสื่อสารผ่านช่องทางและเครือข่ายที่เป็นสมาชิก

**การรับฟังข้อมูลข่าวสารด้านการจราจร** สถานีวิทยุข่าวสารด้านการจราจรที่ได้รับความนิยมในกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ ได้แก่ FM 99.5 จส.100 และ สวพ. FM 91 เพราะนอกจากผู้ขับรถแท็กซี่จะได้บอกเล่าเรื่องราวต่าง ๆ ที่ได้พบเห็นในแต่ละวัน การประสานขอความช่วยเหลือ และการแสดงเจตจำนงในการให้ความช่วยเหลือ ผู้ขับรถแท็กซี่ยังทำหน้าที่เป็นผู้คอยสอดส่องดูแลเพื่อเพิ่มความปลอดภัยให้กับสังคมหรือหน่วยงานของรัฐเมื่อพบเห็นเหตุการณ์ สิ่งผิดปกติ อุบัติเหตุ หรืออาชญากรรม โดยการประสานไปยังสถานีวิทยุเพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสาร

**การจอดพักตามสถานีบริการเชื้อเพลิง** ผู้ขับรถแท็กซี่ใช้เวลาหยุดพักตามสถานีบริการต่าง ๆ เพื่อผ่อนคลายอาการเมื่อยล้า ใช้บริการห้องน้ำสาธารณะ รับประทานอาหาร หรือซื้อหาสิ่งของที่ต้องการในร้านสะดวกซื้อ แต่สถานีบริการบางแห่งอาจเป็นแหล่งของการพนันรูปแบบต่าง ๆ โดยเฉพาะการเล่นไฮโลที่ได้รับความนิยมอย่างมากในกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ นอกจากนั้นยังมีการแทงฟุตบอลและการเล่นมวยตู้ ซึ่งพบเห็นได้ทั่วไปและในสถานบริการอื่น ๆ เช่น จุดบริการล้างรถและจุดจอดรถขนาดใหญ่ เป็นต้น จึงเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ไม่ต้องการเข้ากลุ่ม หรือสังสรรค์ในกลุ่มที่มีการเล่นพนันโดยกล่าวว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ที่เล่นการพนันมักเริ่มจากการเข้าไปนั่งดูและถูกชักชวน จากนั้นก็จะร่วมเล่นการพนันอย่างต่อเนื่องทำให้เสียเงินจำนวนมาก

ขณะเดียวกันผู้ขับรถแท็กซี่ที่นิยมเที่ยวตามสถานบริการหรือแหล่งอบายมุขทำให้เกิดปัญหาอื่นตามมา เช่น การค้างชำระค่าเช่า การพักผ่อนไม่เพียงพอในแต่ละวัน และสภาพจิตใจที่เกิดความรู้สึกเป็นกังวลเกี่ยวกับภาระหนี้ที่อยู่ตลอดเวลา เป็นต้น สำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีภาระการเช่าซื้อแต่ไม่สามารถหารายได้เพื่อชำระค่างวดได้ทำให้ถูกยึดรถซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการประกอบอาชีพ และสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ที่เช่าขับและไม่สามารถชำระค่าเช่าได้ตามเวลาทำให้ต้องเปลี่ยนสถานที่เช่าไปเรื่อย ๆ และเมื่อยังคงประพฤติปฏิบัติเช่นเดิมก็ทำให้ไม่สามารถหาสถานที่เช่าแห่งใหม่ได้

**การสื่อสารผ่านช่องทางและเครือข่ายที่เป็นสมาชิก** ผู้ขับรถแท็กซี่บอกเล่าถึงการติดต่อกับศูนย์วิทยุแท็กซี่ว่า ในอดีตผู้ขับรถแท็กซี่มีการติดต่อกับศูนย์วิทยุอยู่เป็นประจำเพื่อสอบถามถึงเส้นทาง ประสานขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการใช้รถใช้ถนน ขอความช่วยเหลือให้ช่วยแปลภาษาต่างประเทศ และช่วยเจรจากับผู้โดยสารต่างชาติในกรณีที่ไม่สามารถสื่อสารกันได้ จึงถือได้ว่าศูนย์วิทยุแท็กซี่มีประโยชน์ต่อสมาชิกเป็นอย่างมาก แต่ปัจจุบันบทบาทดังกล่าวของศูนย์วิทยุลดน้อยลง

ขณะที่ผู้โดยสารเรียกใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันที่ได้รับความนิยมมากกว่าทำให้การติดต่อสอบถามข้อมูลของสมาชิกมีรูปแบบที่แตกต่างกันไป เช่น การตรวจสอบสภาพการจราจรผ่านทางแอปพลิเคชันที่ผู้ขับรถแท็กซี่สามารถค้นหาได้เอง การใช้แอปพลิเคชันในการแปลภาษาต่างประเทศ และการใช้แอปพลิเคชันในการแจ้งเส้นทางคมนาคมแก่ผู้โดยสารทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เป็นต้น

สรุป สภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ที่ใช้ชีวิตอยู่ในกรุงเทพมหานครจากผู้ที่มีภูมิลำเนาอยู่เดิม และผู้ที่ย้ายมาจากต่างจังหวัดโดยเฉพาะอย่างยิ่งจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ตัดสินใจเข้าสู่อาชีพจากการชักชวนหรือการเห็นแบบอย่างจากญาติพี่น้อง เพื่อน หรือผู้ใกล้ชิด ว่าเป็นอาชีพที่มีรายได้เพียงพอสำหรับการเลี้ยงดูตนเองและครอบครัว แต่จากลักษณะงานที่ต้องขับรถอยู่บนท้องถนน และการทำงานที่ต้องพบปะผู้คนจำนวนมากและเป็นผู้ที่ไม่เคยรู้จัก ความแปลกหน้าของผู้คนจึงเป็นส่วนหนึ่งส่งผลให้ลักษณะของงานไม่เหมาะกับเพศหญิงที่อาจได้รับอันตรายมากกว่าโดยเฉพาะในพื้นที่ที่ไม่คุ้นเคยและกับผู้โดยสารที่ได้พบกันในช่วงเวลาสั้น ๆ จึงพบเห็นผู้ขับรถแท็กซี่เพศชายเป็นส่วนใหญ่

ผู้ขับรถแท็กซี่มีอายุเฉลี่ย 50 ปี และมีอายุการทำงานเฉลี่ย 14 ปี การประกอบอาชีพมาอย่างยาวนานและยังคงต้องการขับรถแท็กซี่ต่อไปเนื่องจากความเคยชินและไม่ต้องการเริ่มต้นอาชีพใหม่ในขณะที่มีอายุมากขึ้น อย่างไรก็ตามด้วยชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานในแต่ละวัน สภาพการทำงานในพื้นที่จำกัดและสภาพแวดล้อมที่อาจส่งผลต่อสุขภาพจึงเป็นอุปสรรคสำคัญสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ที่อยู่ในวัยสูงอายุ แต่เนื่องจากต้นทุนที่จำเป็นในการประกอบอาชีพมีราคาสูงจึงอาจเป็นเหตุผลที่ทำให้ผู้ที่อยู่ในช่วงอายุเริ่มต้นของวัยทำงานไม่สนใจเข้าสู่อาชีพ อย่างไรก็ตามอาชีพขับรถแท็กซี่เป็นอาชีพหนึ่งที่สามารถทำงานได้ต่อเนื่อง ขึ้นอยู่กับสภาพร่างกายที่สามารถทำงานได้โดยไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อตนเอง ผู้ใช้บริการ และต่อผู้คนที่สังคม

ผู้ขับรถแท็กซี่มีรายได้จากการทำงานรายวันขณะเดียวกันก็มีค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนในการประกอบอาชีพที่สูงกว่าแรงงานนอกระบบในบางสาขาอาชีพ ประกอบด้วย ค่าเช่ารถหรือค่าเช่าซื้อ ค่าเชื้อเพลิง และค่าล้างทำความสะอาดรถ และสำหรับผู้ที่มีกรรมสิทธิ์ในรถแท็กซี่ส่วนบุคคล แม้ว่าจะหมดภาระค่าเช่าซื้อ แต่ด้วยการใช้งานของรถที่มากกว่ารถบ้านทั่วไปจึงทำให้มีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการซ่อมบำรุงเมื่ออายุการใช้งานของรถมากขึ้น รวมถึงภาระในการจัดการรถแท็กซี่คันใหม่ตามข้อกำหนดการใช้งานที่กำหนดไว้เป็นเวลา 9 ปี

ชั่วโมงทำงานที่มากขึ้นจากค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้นและข้อกำหนดของสภาพการเช่ารถทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องทำงานอย่างต่อเนื่องโดยไม่มีวันหยุด ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อสุขภาพ ผู้ขับรถแท็กซี่จึงพยายามรักษาร่างกายให้แข็งแรงและรักษาอาการเจ็บป่วยด้วยการใช้สิทธิจากระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติหรือสิทธิอื่นตามที่ได้รับ จึงเป็นข้อกำหนดในการได้รับความคุ้มครองทางสังคมเพิ่มขึ้นจากการเป็นผู้ประกันตนในมาตรา 40 ด้วยความสมัครใจ

อย่างไรก็ตามนโยบายสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุขในการให้ความคุ้มครองด้านการรักษาพยาบาล แก่ผู้ที่อาศัยตามถิ่นที่อยู่อาศัยจริงตามระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติถือเป็นประโยชน์แก่ผู้ขับรถแท็กซี่ในการให้ความมั่นใจในการรักษาดูแลอาการเจ็บป่วยโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายโดยไม่ต้องเดินทางกลับไปยังภูมิลำเนา จึงส่งผลให้ผู้ขับรถแท็กซี่ไม่สนใจเข้าร่วมเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 40

ผู้ขับรถแท็กซี่มีความต้องการทางสังคมหลายประการ เริ่มตั้งแต่ความต้องการทางเศรษฐกิจ ซึ่งเป็นเรื่องที่ปฏิเสธไม่ได้ เนื่องจากผู้ขับรถแท็กซี่มีต้นทุนที่จำเป็นในการประกอบอาชีพค่อนข้างสูง การสนับสนุนด้วยการลดราคาก๊าซ NGV และการเข้าถึงแหล่งสินเชื่อในลักษณะไมโครไฟแนนซ์ หรือ แหล่งเงินทุนจากสถาบันการเงินในกำกับของรัฐจึงเป็นสิ่งที่ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องการ





## บทที่ 5

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “แนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของแรงงานนอกระบบโดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม: กรณีศึกษาผู้ขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร” เป็นการวิจัยโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อนำเสนอแนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม โดยการศึกษาสภาพและปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ และการวิเคราะห์กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมของผู้ขับรถแท็กซี่ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพและนำเสนอผลการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 การศึกษาสภาพและปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่

ตอนที่ 3 การนำเสนอแนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม

#### ตอนที่ 1 การศึกษาสภาพและปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่

การวิจัยในขั้นตอนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์กลุ่ม (Group Interview) ผู้ขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานครจำนวน 12 คน ประกอบด้วย ผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนบุคคลจำนวน 6 คน และผู้ขับรถแท็กซี่นิติบุคคลจำนวน 6 คน ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาโดยใช้ทฤษฎีโครงสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมของ Giddens (1984) เป็นกรอบในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างและผู้กระทำการทางสังคม โดยศึกษาถึงความเชื่อมโยงระหว่างโครงสร้างและผู้กระทำการซึ่งเป็นองค์ประกอบพื้นฐานทางสังคมที่ไม่สามารถแยกออกจากกันได้

เมื่อกล่าวถึงลักษณะของโครงสร้างที่ถูกผลิตซ้ำผ่านกฎระเบียบ กฎเกณฑ์ และข้อบังคับทางสังคม โครงสร้างจึงสามารถสร้างข้อจำกัดในการกระทำหรือข้อจำกัดแก่ผู้กระทำการ และขณะเดียวกันโครงสร้างก็ยังเปิดโอกาสให้กับการกระทำหรือผู้กระทำการให้ทำได้ ทั้งการกระทำที่เกิดจากการละเลย (ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่มีอยู่เดิม) การแทนที่ด้วยสิ่งใหม่ หรือการผลิตซ้ำจนกลายเป็นโครงสร้างใหม่ขึ้นมา ผู้กระทำการทางสังคมในการศึกษารั้งนี้ คือ ผู้ขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร โดยมีสภาพและปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ใน 4 ปัจจัย ได้แก่ การดูแลสุขภาพ การเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง สภาพแวดล้อมในการ

ทำงาน และการมีส่วนร่วมในสังคม โดยผู้ให้ข้อมูลดังกล่าวข้างต้นส่วนใหญ่ได้ให้ข้อมูลและประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

### 1.1 การศึกษาสภาพทางสังคม

การศึกษาสภาพทางสังคมตามทฤษฎีการก่อตัวของโครงสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมเกิดจากแนวคิดที่ว่า ผู้คนในสังคมมีการรับรู้โครงสร้างต่าง ๆ ที่มีอยู่จนกลายเป็นระบบสังคมนั้นมีอยู่จริง โดยการมองโครงสร้างที่เกิดขึ้นในสังคม ได้แก่ กฎระเบียบ กฎเกณฑ์ และข้อบังคับว่าเป็นสิ่งที่ถูกกำหนดให้มีขึ้นเพื่อให้ผู้ขับรถแท็กซี่ปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน หรือเป็นการกำหนดวิธีปฏิบัติจนกลายเป็นกิจวัตรของผู้ขับรถแท็กซี่ ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

1.1.1 โครงสร้างทางสังคมเชิงนโยบายการบริหารจัดการผู้ให้บริการรถโดยสารสาธารณะประเภทรถแท็กซี่ โดยการกำหนดมาตรการจากหน่วยงานภาครัฐในรูปแบบต่าง ๆ (ตามที่ได้ศึกษาไว้ในบทที่ 2) ดังนี้

1) การกำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับอาชีพของผู้ขับรถแท็กซี่ ได้แก่ (1) พระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 มาตรา 43 การกำหนดให้ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องมีใบอนุญาตขับรถยนต์สาธารณะ หรือใบอนุญาตขับรถ ท.1 - ท.4 และบัตรประจำตัวผู้ขับขี่ (2) พระราชบัญญัติการจราจรทางบก พ.ศ. 2522 มาตรา 4 (24) เกี่ยวกับการกำหนดความหมายของรถแท็กซี่ในลักษณะรถที่ให้บริการสาธารณะ และมาตรา 4 (27) เกี่ยวกับการกำหนดความหมายของมาตรแท็กซี่ที่ส่งผลต่อการเรียกเก็บค่าใช้บริการ และ (3) พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 มาตรา 95 เกี่ยวกับการกำหนดประเภทของใบอนุญาตขับรถโดยสารสาธารณะประเภทแท็กซี่

2) การกำหนดกรอบแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับแรงงานนอกระบบ กลุ่มอาชีพผู้ขับรถแท็กซี่ ได้แก่ (1) นโยบายรัฐบาล และ (2) แผนแม่บทด้านแรงงาน (พ.ศ. 2560 - 2564) ในการให้ความสำคัญกับแรงงานนอกระบบภาคบริการและการส่งเสริมกลุ่มอาชีพผู้ขับรถแท็กซี่ให้มีศักยภาพด้านการบริการรถโดยสารสาธารณะ เช่น การส่งเสริมการปฏิบัติงานที่มีความปลอดภัยต่อตนเองและผู้ให้บริการ การป้องกันและการลดอุบัติเหตุ เป็นต้น รวมถึงส่งเสริมให้มีรายได้อย่างต่อเนื่อง การได้รับความคุ้มครองทางสังคม และการเข้าถึงบริการของรัฐด้านการรักษาสุขภาพ

3) การกำหนดกฎเกณฑ์เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาพื้นที่ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มอาชีพผู้ขับรถแท็กซี่ เห็นได้จากแผนการพัฒนากทมมหานคร ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2556 - 2575) ที่กำหนดภารกิจเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ด้านการขนส่งด้วยรถโดยสารสาธารณะ เพื่อให้เกิดความสะดวกสบายและความคล่องตัวแก่ผู้ใช้บริการ ได้แก่ การจัดจุดจอดรถแท็กซี่ การประสานกับกรมการขนส่งทางบกเพื่อกวดขันเกี่ยวกับพฤติกรรมรถแท็กซี่ และการจัดสวัสดิการเพื่อส่งเสริมอาชีพแก่ผู้ขับรถแท็กซี่

ผู้ขับรถแท็กซี่จึงอยู่ภายใต้โครงสร้างทางสังคมที่ให้อำนาจแก่หน่วยงานภาครัฐในการกำกับดูแลด้วยกฎระเบียบ กฎเกณฑ์ และข้อบังคับทางกฎหมาย เพื่อให้ผู้ขับรถแท็กซี่ปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน ขณะเดียวกันกฎระเบียบ กฎเกณฑ์ และข้อบังคับทางกฎหมายดังกล่าว ก็สามารถคัดกรองผู้ที่แอบแฝงตัวเข้าสู่อาชีพรวมถึงรถแท็กซี่ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและ

กฎหมายได้ เช่น การคัดกรองผู้ที่มีประวัติอาชญากรรม ผู้ที่มีอาการเจ็บป่วยและเป็นอันตรายต่อการขับขี่ และรถแท็กซี่ที่หมดอายุการใช้งาน เป็นต้น

1.1.2 โครงสร้างทางสังคมเชิงนโยบายสุขภาพ เนื่องจากผู้ขับรถแท็กซี่ที่ให้บริการในกรุงเทพมหานครมีทั้งกลุ่มแรงงานที่มีภูมิลำเนาในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด การเข้าสู่อาชีพขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานครทำให้เกิดการย้ายถิ่นของแรงงานเพื่อการทำงานและการอยู่อาศัย โดยเฉพาะผู้ขับรถแท็กซี่ที่เข้ามาหางานทำและจำเป็นต้องพักอาศัยในพื้นที่ที่เป็นแหล่งประกอบอาชีพ และการมีรายได้จากการทำงานเป็นรายวันทำให้ไม่มีวันหยุดประจำสัปดาห์หรือวันหยุดที่แน่นอนเช่นเดียวกับแรงงานในระบบ การรักษาอาการเจ็บป่วยที่ต้องเดินทางกลับไปยังภูมิลำเนาซึ่งเป็นที่อยู่ถาวรจึงเป็นอุปสรรคอย่างมากในการรักษาพยาบาลสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ นโยบายสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุขในการให้ความคุ้มครองด้านการรักษาพยาบาลแก่ผู้ขับขี่ตามถิ่นที่อยู่อาศัยจริงตามระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติจึงเป็นประโยชน์แก่ผู้ขับรถแท็กซี่ในเรื่องต่าง ๆ โดยไม่มีค่าใช้จ่าย ดังนี้

- 1) การได้รับความคุ้มครองในการดูแลสุขภาพ การรักษาอาการของโรค การรักษาอาการของโรคประจำตัว และการฟื้นฟูสมรรถภาพตามข้อบ่งชี้ของแพทย์
- 2) การได้รับการคัดกรองโรคที่เกิดจากความเสี่ยงจากการทำงาน เช่น วัณโรค โรคเกี่ยวกับระบบทางเดินหายใจ หรือโรคเกี่ยวกับระบบการมองเห็น (จากการได้รับแสงสว่างมากเกินไปขณะขับขี่) เป็นต้น
- 3) การได้รับการตรวจสุขภาพประจำปีเพื่อป้องกันความเสี่ยงของโรคทั่วไป

การได้รับความคุ้มครองตามระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ที่เข้ามาอาศัยและทำงานในกรุงเทพมหานครสามารถเข้าถึงสิทธิในการรักษาพยาบาลได้โดยไม่ต้องกังวลกับค่าใช้จ่ายและสามารถรับการรักษาในพื้นที่ที่อยู่อาศัยจริง

เมื่อกล่าวถึงโครงสร้างและความสัมพันธ์ทางสังคมตามทฤษฎีการก่อตัวของโครงสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมจึงกล่าวได้ว่า เป็นความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในโครงสร้างที่ดำรงอยู่หรือ เป็นความสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ ที่ปรากฏขึ้นในสังคม ความสัมพันธ์ทางสังคมของผู้ขับรถแท็กซี่อาจมีลักษณะเฉพาะกลุ่มของตน หรือเป็นความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างกลุ่ม ดังนี้

- 1) ความสัมพันธ์ทางสังคมกับหน่วยงานภาครัฐ เช่น กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม ในการขอรับใบอนุญาตขับรถสาธารณะ การขอบัตรประจำตัวผู้ขับขี่ การตรวจสภาพรถ การชำระภาษีประจำปี และอื่น ๆ และกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน ในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะความรู้ เป็นต้น โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นไปตามกฎระเบียบ กฎเกณฑ์ หรือข้อบังคับตามกฎหมาย

ผู้ขับรถแท็กซี่อาจถูกกำหนดให้มีการประพฤติปฏิบัติตามสภาพของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปหรือให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ตัวอย่าง การยกระดับการให้บริการเพื่อเพิ่มความปลอดภัยและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้โดยสาร กรมการขนส่งทางบกได้กำหนดให้รถแท็กซี่จดทะเบียนใหม่เข้าร่วมโครงการแท็กซี่โอเคหรือแท็กซี่วีไอพีที่ติดตั้งอุปกรณ์ส่วนควบที่มีระบบการตรวจสอบต่าง ๆ เช่น การตรวจสอบผู้ขับขี่จากระบบการแสดงตัวและกล้อง

บันทึกภาพภายในรถ การตรวจสอบความเร็วรถจากระบบควบคุมความเร็ว และการตรวจสอบค่าโดยสารจากมาตรวัดว่ามีการคำนวณอย่างถูกต้องหรือไม่ เป็นต้น เห็นได้ว่าการควบคุมการประพฤติปฏิบัติดังกล่าวส่งผลให้เกิดการควบคุมทางสังคม (Social Control) กับผู้ขับรถแท็กซี่ได้อีกทางหนึ่ง

การควบคุมการประพฤติปฏิบัติของผู้ขับรถแท็กซี่ด้วยการติดตั้งอุปกรณ์ดังกล่าวถือเป็นมาตรการควบคุมทางสังคมและเป็นการป้องปรามการกระทำความผิดที่ส่งผลในทางปฏิบัติที่เห็นได้จากการลงโทษผู้ขับรถแท็กซี่ที่ฝ่าฝืนหรือกระทำความผิด เช่น การติดตั้งระบบกล้องถ่ายภาพภายในรถทำให้สามารถตรวจสอบผู้ขับขี่และผู้โดยสารเพื่อให้ติดตามตัวได้ทันทีหากมีการกระทำความผิด และระบบการตรวจสอบการคิดค่าโดยสารจากมิเตอร์ที่ติดตั้งอย่างถูกต้องตามกฎหมายทำให้ทราบถึงอัตราค่าโดยสารที่แท้จริงเพื่อป้องกันการทุจริตและการเอาเปรียบผู้โดยสาร เป็นต้น

ปัจจุบันกรมการขนส่งทางบกได้กำหนดมาตรการที่เข้มงวดด้านความปลอดภัยเพื่อการลดอุบัติเหตุและสร้างวินัยการจราจร ทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ถูกตรวจสอบการให้บริการและถูกตรวจสอบการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัดจากหน่วยงานของรัฐและเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง โดยพบการกวดขันด้านการขับขี่และวินัยการจราจรมากขึ้นเนื่องจากความคับคั่งของการจราจรในกรุงเทพมหานครที่เป็นผลมาจากปริมาณรถยนต์ที่มากกว่าพื้นที่การเดินรถ การก่อสร้างโครงการที่ส่งผลต่อพื้นผิวการจราจร ระบบขนส่งสาธารณะที่อยู่ระหว่างการพัฒนา พฤติกรรมการขับขี่ของผู้ใช้รถใช้ถนนที่ละเมิดกฎจราจรทำให้เกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง และอื่น ๆ กรมการขนส่งทางบกและเจ้าหน้าที่ตำรวจจึงบังคับใช้กฎหมายที่มีอยู่เดิมและกำหนดมาตรการขึ้นใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์และสภาพการจราจรในปัจจุบัน โดยมาตรการดังกล่าวสามารถบังคับให้เกิดผลในทางปฏิบัติด้วยระบบการตรวจสอบ ได้แก่ มาตรการตรวจสอบความถูกต้องของผู้ขับขี่ที่ได้รับใบอนุญาตการใช้ระบบแสดงตัวผู้ขับรถแท็กซี่ที่เชื่อมต่อระหว่างศูนย์บริการสื่อสารรถยนต์รับจ้าง (แท็กซี่) และศูนย์บริหารจัดการรถแท็กซี่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมการขนส่งทางบกในโครงการแท็กซี่ไอเคและแท็กซี่วีไอพี และการตรวจจับอย่างเข้มงวดผู้ขับรถแท็กซี่ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อกำหนดในบริเวณจุดจอดที่มีผู้ใช้บริการหนาแน่น เช่น บริเวณสถานีขนส่งและห้างสรรพสินค้า เป็นต้น

ผู้ขับรถแท็กซี่ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้มงวดด้านวินัยจราจรโดยเฉพาะในพื้นที่คับขันว่าเป็นสิ่งที่ควรกระทำแม้ว่าบางครั้งจะเกิดความรู้สึกขัดแย้งกับผู้บังคับใช้กฎหมายโดยตรง แต่ผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนใหญ่ให้ความเห็นที่สอดคล้องกันว่า ต้องการให้ทุกฝ่ายปฏิบัติตามกฎระเบียบและกฎหมายเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสังคม รวมถึงการเคารพกฎกติกาในการใช้รถใช้ถนนร่วมกัน ทั้งนี้ผู้ขับรถแท็กซี่ยังแสดงความคิดเห็นว่า หน่วยงานภาครัฐควรเข้มงวดด้านวินัยการจราจรแก่ผู้ขับขี่รายอื่น ๆ และผู้โดยสารที่ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะในบริเวณต่าง ๆ เช่นกัน

2) ความสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้ให้บริการ ความสัมพันธ์ของผู้ขับรถแท็กซี่และผู้ให้บริการมีความเกี่ยวข้องกันอย่างจำกัดในช่วงเวลาหนึ่งและสิ้นสุดลงในแต่ละครั้ง แต่เนื่องจากการให้บริการของผู้ขับรถแท็กซี่มีส่วนเชื่อมโยงกับผู้โดยสารและผู้คนในสังคมโดยมีบทบาทสำคัญในการให้บริการทั่วไป การเรียกใช้บริการได้ตลอดเวลา การให้บริการที่ทำให้เกิดความคล่องตัวมากขึ้น และการเชื่อมโยงการให้บริการไปยังระบบขนส่งสาธารณะประเภทอื่น การส่งเสริม

ภาพลักษณ์การให้บริการของผู้ขับรถแท็กซี่จึงสร้างความรู้สึกปลอดภัยในการใช้บริการแก่ผู้คนที่  
สังคมได้เป็นอย่างดี

แม้ว่าผู้ขับรถแท็กซี่มีความสัมพันธ์กับผู้โดยสารอย่างไม่เป็น  
ทางการ แต่สำหรับผู้ประกอบอาชีพผู้ขับรถแท็กซี่มานานรู้สึกว่าการ อาชีพผู้ขับรถแท็กซี่เป็นส่วนหนึ่งของ  
ชีวิตจึงต้องการให้อาชีพของตนมีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของผู้ใช้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ  
ผู้ขับรถแท็กซี่จึงประพฤติปฏิบัติตามกฎระเบียบ และได้เชิญชวนเพื่อนร่วมอาชีพให้ปฏิบัติในแนวทาง  
เดียวกัน เช่น การแต่งกายสุภาพตามระเบียบที่กำหนด การแนะนำเส้นทางที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยง  
การจราจรที่ติดขัดเพื่อให้ผู้โดยสารมีค่าใช้จ่ายลดลง การให้บริการโดยการกดมิเตอร์ทุกครั้ง และการ  
คิดค่าโดยสารตามที่ปรากฏบนมิเตอร์ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ผู้โดยสารเกิดความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัย  
ในการใช้บริการ ผู้ขับรถแท็กซี่ที่เข้าร่วมให้ข้อมูลยังกล่าวว่า การเลือกประกอบอาชีพด้วยการเป็นผู้  
ให้บริการรถโดยสารสาธารณะทำให้รู้สึกยินดีในการให้บริการในทุกจุดหมายปลายทางโดยไม่ปฏิเสธ  
ผู้โดยสาร

3) ความสัมพันธ์ทางสังคมในกลุ่มอาชีพ ได้แก่ เพื่อนร่วมอาชีพ  
ผู้ให้เช่าหรือเจ้าของรถ สหกรณ์แท็กซี่ บริษัทจำกัด หรือห้างหุ้นส่วนจำกัด ที่ผู้ขับรถแท็กซี่เป็นสมาชิก  
อยู่ รวมถึงตัวแทนเครือข่ายผู้ขับรถแท็กซี่ในฐานะผู้นำกลุ่ม และผู้เป็นเจ้าของสถานที่ที่ผู้ขับรถแท็กซี่  
เข้าร่วมให้บริการเป็นประจำ โดยความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นมีทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่ง  
เห็นได้ว่าในระหว่างเพื่อนสมาชิกนอกจากจะมีความสัมพันธ์ในรูปแบบของการเป็นเพื่อนร่วมอาชีพ ผู้  
ที่อยู่ในอาชีพเดียวกันยังมีการควบคุมทางสังคมในกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ด้วยการตำหนิหรือตักเตือนผู้ขับ  
รถแท็กซี่ที่กระทำความผิด และการร้องขอให้เพื่อนร่วมอาชีพที่เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่มปฏิบัติตัวเป็น  
ตัวอย่างแก่ผู้ขับรถแท็กซี่รายอื่น ๆ ต่อไป

ความสัมพันธ์ในกลุ่มอาชีพของผู้ขับรถแท็กซี่ที่เป็นทางการ เช่น  
ความสัมพันธ์กับนิติบุคคลผู้ให้เช่าซื้อหรือเช่าขับ และความสัมพันธ์กับองค์กรหรือหน่วยงานที่ผู้ขับรถ  
แท็กซี่ให้บริการเป็นประจำ และความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการกับเพื่อนร่วมอาชีพที่มีการติดต่อ ทำ  
กิจกรรมร่วมกัน หรือพบปะในพื้นที่ให้บริการทั่วไป แม้ว่าความสัมพันธ์ของกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีอยู่  
เป็นจำนวนมากมีลักษณะที่ไม่เป็นทางการมากกว่าเป็นทางการ แต่การเข้าร่วมสมาชิกในกลุ่มอาชีพ  
เดียวกันผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์ที่ได้รับความนิยม (ในกลุ่มแชตโลแท็กซี่) ทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่  
ติดต่อกันได้ง่ายขึ้น โดยสมาชิกในกลุ่มสามารถแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ ให้ข้อมูลข่าวสาร  
และช่วยเหลือกัน ซึ่งถือว่าเป็นประโยชน์อย่างมากสำหรับกลุ่มอาชีพ เช่น การแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับ  
กฎระเบียบใหม่ของกรมการขนส่งทางบก การแจ้งพื้นที่ที่มีผู้โดยสารรอใช้บริการ และการแจ้งข่าวสาร  
การจราจร เป็นต้น โดยการติดต่อผ่านกลุ่มแชตโลครอบคลุมนทั้งผู้ขับรถแท็กซี่นิติบุคคลและผู้ขับรถ  
แท็กซี่ส่วนบุคคลในเวลาเดียวกัน

สำหรับการควบคุมและบังคับให้ผู้ขับรถแท็กซี่ปฏิบัติตาม  
กฎระเบียบของพื้นที่ที่ให้บริการเป็นประจำ เช่น ในบริเวณท่าอากาศยานและโรงพยาบาลเอกชน เป็น  
ต้น และการทำตามกฎระเบียบของนิติบุคคลที่ผู้ขับรถแท็กซี่เป็นผู้เช่าซื้อหรือเช่าขับ โดยการใช้  
มาตรการควบคุมต่าง ๆ ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากปริมาณรถแท็กซี่ที่เพิ่มขึ้นจากนโยบายการเปิดเสรีรถ  
แท็กซี่ในปี 2535 เพื่อให้จำนวนรถแท็กซี่มีเพียงพอกับความต้องการและเรียกเก็บค่าโดยสารในอัตราที่

ลดลง ปริมาณรถแท็กซี่ที่เพิ่มขึ้นโดยไม่จำกัดจำนวนทำให้การเข้าสู่อาชีพของผู้ขับรถแท็กซี่ง่ายขึ้นกว่าในอดีต ดังนั้น การควบคุมการประพฤติปฏิบัติของผู้ขับรถแท็กซี่จึงถูกกำหนดให้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติการจราจรทางบก พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 ที่บังคับใช้ควบคู่ไปกับการควบคุมทางสังคมที่เกิดขึ้นทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

## 1.2 การศึกษาปัจจัยทางสังคม

การศึกษาปัจจัยทางสังคม ประกอบไปด้วยปัจจัยทางสังคมในมิติต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการปรับตัวและการเตรียมความพร้อมสำหรับการให้บริการของผู้ขับรถแท็กซี่ ได้แก่

### 1.2.1 ปัจจัยทางเศรษฐกิจ

1) รูปแบบการเช่ารถแท็กซี่ ผู้ขับรถแท็กซี่นิติบุคคลที่เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่มเลือกเช่าแบบ 24 ชั่วโมง หรือเช่าแบบควบคุมกะเป็นหลัก โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้รถอยู่กับผู้ขับรถแท็กซี่ตลอดระยะเวลาการเช่า ผู้ขับรถแท็กซี่จึงไม่ต้องกังวลกับการส่งมอบรถและการใช้เวลาในการเตรียมตัวระหว่างการเปลี่ยนกะ การเลือกเช่ารถแท็กซี่รูปแบบนี้ทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่สามารถเลือกเวลาให้บริการหรือหยุดพักได้ตามต้องการ

อย่างไรก็ตามการเช่าแบบ 24 ชั่วโมง อาจส่งผลต่อผู้ขับรถแท็กซี่ในเรื่องสุขภาพได้เนื่องจากการเช่าในรูปแบบนี้ทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องเพิ่มชั่วโมงทำงานจาก 12 ชั่วโมง เป็นวันละ 15 ชั่วโมงขึ้นไป เพื่อให้มีรายได้เพียงพอสำหรับค่าเช่าที่เป็นค่าใช้จ่ายหลัก ผู้ขับรถแท็กซี่จึงมีชั่วโมงการนอนลดลงและส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกาย ในระหว่างชั่วโมงทำงานผู้ขับรถแท็กซี่อาจมีอาการอ่อนเพลียจนทำให้ต้องหยุดพักในสถานบริการ จุดจอดชั่วคราว และพื้นที่จอดรอผู้โดยสาร หรือหยุดพักเพื่อนอนหลับในช่วงเวลาสั้น ๆ ร่างกายจึงพักผ่อนได้ไม่เต็มที่และไม่ต่อเนื่องจนทำให้เกิดอาการอ่อนเพลียหรือง่วงซึมขณะขับขี่ที่อาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพในระยะยาว หรือนำไปสู่การเกิดอุบัติเหตุได้ง่าย ผู้ขับรถแท็กซี่ที่ทำงานมากกว่า 15 ชั่วโมงขึ้นไปในแต่ละวัน รู้สึกถึงอาการเหนื่อยล้าสะสม และให้ความเห็นว่า หากมีอายุมากขึ้นคงไม่สามารถทำงานมากกว่าวันละ 15 ชั่วโมงเช่นนี้ได้

สำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ที่เป็นเจ้าของรถแท็กซี่ด้วยตนเองหรือรถแท็กซี่ส่วนบุคคลที่ยังมีภาระเช่าซื้อยังคงมีต้นทุนหลักในการประกอบอาชีพ ซึ่งจากผลการศึกษาในบทที่ 2 เกี่ยวกับต้นทุนที่จำเป็นในการประกอบอาชีพของผู้ขับรถแท็กซี่พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่เป็นอาชีพอิสระที่มีต้นทุนที่จำเป็นในการประกอบอาชีพสูงกว่าแรงงานนอกระบบในบางสาขาอาชีพ และสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนบุคคลและผู้ขับรถแท็กซี่นิติบุคคลก็มีต้นทุนที่จำเป็นไม่เท่ากัน แม้ว่าผู้ขับรถแท็กซี่จะสามารถเลือกเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ได้ด้วยตนเองจากการเลือกรูปแบบการเช่าเป็น 24 ชั่วโมงเพื่อให้รถแท็กซี่อยู่กับผู้เช่าตลอดเวลา แต่การเพิ่มชั่วโมงทำงานมากขึ้นเพื่อให้มีรายได้เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายอาจส่งผลเสียต่อสุขภาพจากการพักผ่อนไม่เพียงพอในแต่ละวัน

แม้ว่าผู้ขับรถแท็กซี่ได้ให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพและมีสุขภาพร่างกายที่สามารถทำงานได้ทุกวัน แต่ยังคงพบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่มีอาการของโรคประจำตัว ได้แก่ โรคเบาหวานและความดันโลหิตสูง และอาการเจ็บป่วยเล็กน้อยที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ เช่น อาการปวดเมื่อยตามร่างกาย อาการของโรคที่ไม่ติดต่อกัน และภาวะเครียดจากการขับรถในสภาพการจราจรติดขัดและเต็มไปด้วยมลภาวะ เป็นต้น

2) รูปแบบการพัฒนาแพลตฟอร์มการให้บริการรถแท็กซี่สาธารณะ ปัจจุบันพบว่า การพัฒนาแพลตฟอร์มของผู้ให้บริการผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นโดยผู้ให้บริการรายต่าง ๆ เช่น Grab Taxi, Line Man Taxi, Easy Taxi และ All Thai Taxi เป็นต้น รวมถึงการพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อตอบสนองการใช้บริการบนแพลตฟอร์มที่เรียกว่า Taxi OK ของกรมการขนส่งทางบก ทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่มีการเรียนรู้เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการ โดยปฏิเสธไม่ได้ว่าการให้บริการผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มที่ได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้นในกรุงเทพมหานครเป็นผลมาจากความต้องการของผู้ใช้บริการชาวไทยที่ต้องการความสะดวกรวดเร็ว และจากความเบื่อหน่ายกับปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการรถแท็กซี่สาธารณะรูปแบบเดิม เช่น การปฏิเสธการให้บริการ การขับชื้ออ้อมเส้นทาง การคิดค่าโดยสารแบบเหมาจ่ายโดยไม่กตมิเตอร์ และพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของผู้ขับรถแท็กซี่ เป็นต้น รวมถึงนักท่องเที่ยวหรือชาวต่างชาติที่คุ้นเคยกับการเรียกใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน จึงเป็นทางเลือกใหม่สำหรับการให้บริการรถแท็กซี่และมีส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้บริการให้ความสนใจกับการเรียกใช้บริการรถแท็กซี่ผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มที่เรียกใช้บริการได้ง่าย และสามารถกำหนดเวลาและสถานที่ใช้บริการได้ด้วยตัวเอง ประกอบกับการเข้าถึงโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบสมาร์ตโฟนที่สามารถใช้งานร่วมกับแอปพลิเคชันจึงทำให้มีผู้ใช้งานมากขึ้น

นอกจากนี้ผู้พัฒนาแอปพลิเคชันบางราย ตัวอย่าง Grab Taxi ยังกระตุ้นการใช้บริการของผู้โดยสารด้วยส่วนลดค่าบริการ และจูงใจผู้ขับรถแท็กซี่ด้วยสิทธิประโยชน์ เช่น แคมเปญเพิ่มรอยยิ้มให้พาร์ทเนอร์ผู้ขับชื้อแกร็บแท็กซี่ (Grab Taxi Smiles Campaign) ซึ่งผู้ขับรถแท็กซี่จะได้รับสิทธิประโยชน์ สวัสดิการ และข้อเสนอ เช่น การประกันสุขภาพ การยกเว้นค่าธรรมเนียมการใช้อินเทอร์เน็ต การอบรมภาษาอังกฤษและภาษาจีน และการเดินทางท่องเที่ยวในต่างประเทศ เป็นต้น การแข่งขันของ Grab Taxi จึงจูงใจให้ผู้ขับรถแท็กซี่เข้าร่วมและพัฒนาทักษะการใช้งานเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และเป็นการเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารกับผู้ให้บริการเพิ่มมากขึ้น

ขณะเดียวกัน Grab Taxi ยังพยายามเข้าถึงผู้ใช้บริการด้วยการจัดจุดจอดรถเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในบริเวณต่าง ๆ เช่น โรงพยาบาลและห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ เป็นต้น ซึ่งเป็นบริเวณที่มีผู้ต้องการใช้บริการรถแท็กซี่จำนวนมาก การเรียกใช้บริการผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มโดยพนักงานของผู้ให้บริการแพลตฟอร์มจึงเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เนื่องจากผู้ใช้บริการไม่ต้องเดินทางไปเรียกด้วยตัวเองและผู้ขับรถแท็กซี่ที่อยู่ในบริเวณใกล้เคียงสามารถตอบรับการให้บริการได้ในทันที

3) รายได้จากลักษณะงานที่ได้รับเป็นรายวัน ผู้ขับรถแท็กซี่มีรายได้จากการทำงานรายวัน หากไม่ทำงานก็จะทำให้ขาดรายได้ การมีรายได้ของผู้ขับรถแท็กซี่จึงขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติงานในแต่ละวันและลักษณะของงานที่ทำให้มีรายได้อย่างต่อเนื่องจากการให้บริการผู้โดยสารรายต่อไปได้ทันทีเมื่อส่งผู้โดยสารถึงจุดหมายปลายทาง ขณะเดียวกันก็อาจมีช่วงเวลาที่ทำให้การว่าจ้างหรือการเรียกใช้บริการเกิดความไม่ต่อเนื่องได้

การทำงานทุกวันโดยไม่มียวันหยุด หรือมีวันหยุดที่ไม่แน่นอน จึงส่งผลต่อการใช้เวลาในเรื่องที่จำเป็นโดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาทักษะและความรู้ที่สามารถนำมาใช้ในการประกอบอาชีพได้ ตัวอย่าง การอบรมความรู้จากหน่วยงานภาครัฐและสถาบันการศึกษาที่จัด

อบรมความรู้และทักษะในเรื่องต่าง ๆ เช่น การเป็นผู้ประกอบการในงานด้านบริการ การอบรมภาษาต่างประเทศ และการให้ความรู้เกี่ยวกับสถานที่หรือแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยม เป็นต้น แม้ว่าการเข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าวผู้ขับรถแท็กซี่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมทั้งจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชน แต่การเข้าร่วมการอบรมทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องขาดรายได้ จึงเห็นได้ว่าการประกอบอาชีพทุกวันโดยไม่มีวันหยุดเป็นอุปสรรคต่อการเพิ่มทักษะและความรู้ในด้านต่าง ๆ

นอกจากการอบรมที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานภาครัฐและสถาบันการศึกษา การเข้ามาของธุรกิจ Grab Taxi ยังเป็นประโยชน์ต่อผู้ขับรถแท็กซี่ที่เป็นสมาชิกในการอบรมความรู้ เช่น ความรู้ด้านการให้บริการ (ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างมากสำหรับผู้เข้าสู่อาชีพโดยไม่มีประสบการณ์ขับรถแท็กซี่มาก่อนเพราะจะทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการประกอบอาชีพและการเรียนรู้ช่องทางในการหาลูกค้า) การอบรมภาษาอังกฤษและภาษาจีน การอบรมการใช้งานแอปพลิเคชัน เป็นต้น

ปัจจุบันการให้บริการแท็กซี่ผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มมีการร่วมมือกันมากขึ้น เช่น ผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน Line Man Taxi ที่เข้าร่วมให้บริการกับสหกรณ์แท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร Taxi OK ของกรมการขนส่งทางบก และ HaHa Taxi Application ของบริษัท โฮวาอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (หรือสหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ) นอกจากนี้ยังมีแอปพลิเคชันที่กำลังจะเข้ามาให้บริการในประเทศไทยที่มีชื่อว่า Go Jet ทั้งนี้ผู้ให้บริการแอปพลิเคชันบางรายยังสนองตอบการใช้บริการแก่ผู้โดยสารในยุคไร้เงินสดด้วยการชำระเงินผ่านบัตรเครดิตและบัตรเงินสดรูปแบบต่าง ๆ (Marketeer, 2018) การเข้าถึงการใช้งานบนแพลตฟอร์มจากการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะงานจึงเป็นทางเลือกหนึ่งของผู้ขับรถแท็กซี่ที่สามารถใช้งานผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบสมาร์ทโฟน

### 1.2.2 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม

1) ท่าเลที่ตั้งของสถานีบริการก๊าซ NGV (Natural Gas Vehicle) และ LPG (Liquefied Petroleum Gas) ในเขตกรุงเทพฯชั้นใน การใช้ก๊าซธรรมชาติในการให้บริการรถแท็กซี่ทำให้ท่าเลที่ตั้งของสถานีบริการมีความสำคัญอย่างมากต่อผู้ขับรถแท็กซี่เนื่องจากในแต่ละวันผู้ขับรถแท็กซี่ต้องใช้ก๊าซธรรมชาติเป็นเชื้อเพลิงหลักสำหรับการรับส่งผู้โดยสารและการเติมก๊าซธรรมชาติเพื่อเตรียมตัวส่งมอบรถให้กับผู้ขับรถแท็กซี่ที่กดไป (กรณีการเช่า 1 กะ) ดังนั้น การปรับเปลี่ยนการให้บริการของสถานีบริการจากก๊าซธรรมชาติเป็นสถานีบริการน้ำมันจึงทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องใช้เวลาในการเตรียมตัวสำหรับการส่งมอบรถเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากผู้ขับรถแท็กซี่ต้องวิ่งรถเพื่อหาสถานีบริการ และการวิ่งรถเพื่อไปใช้บริการในแหล่งที่ไกลออกไป หรืออยู่ห่างจากจุดบริการเดิม

ทั้งนี้การทยอยปิดสถานีบริการก๊าซธรรมชาติในเขตกรุงเทพฯชั้นในเป็นผลมาจากสาเหตุสำคัญ 2 ประการ ได้แก่ (1) ปริมาณการใช้ก๊าซ NGV และ LPG ในภาคการขนส่งปัจจุบันมีความต้องการลดลงเนื่องจากผู้ประกอบการขนส่งได้กลับไปใช้น้ำมันในกลุ่มเบนซินและดีเซลเพิ่มขึ้นจากราคาน้ำมันในตลาดโลกปรับตัวลง ขณะเดียวกันรถยนต์ที่จดทะเบียนใหม่ก็ใช้น้ำมันในกลุ่มเบนซินและดีเซลโดยไม่ต้องซื้อหารถที่ใช้เครื่องยนต์สำหรับก๊าซธรรมชาติ หรือปรับเปลี่ยนเครื่องยนต์เพื่อรองรับการใช้ก๊าซ NGV และ LPG อีกต่อไป และ (2) ผู้ประกอบการสถานีบริการก๊าซ



NGV และ LPG เริ่มทยอยปรับตัวโดยการเปลี่ยนไปทำธุรกิจอื่นที่ให้ผลตอบแทนที่ดีกว่า ได้แก่ การเปลี่ยนไปจำหน่ายน้ำมันกลุ่มเบนซินและดีเซล และการปรับเปลี่ยนการใช้ประโยชน์จากที่ดินเพื่อการพัฒนาที่อยู่อาศัยตามแนวโน้มความต้องการที่ดินที่เพิ่มสูงขึ้นจากการพัฒนาพื้นที่แนวตั้งในบริเวณชุมชน หรือพื้นที่เศรษฐกิจของกรุงเทพมหานคร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริเวณที่ราคาที่ดินขยับตัวเพิ่มสูงขึ้น เช่น บริเวณที่มีการก่อสร้างรถไฟฟ้า ห้างสรรพสินค้าชั้นนำ และโรงแรม เป็นต้น

การลดลงของสถานีบริการก๊าซธรรมชาติโดยเฉพาะในเขตกรุงเทพฯ ขึ้นในทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ใช้เวลาในการวิ่งหาสถานีบริการก๊าซธรรมชาติ การเสียเวลาเดินทางไปยังที่ตั้งของสถานีบริการก๊าซธรรมชาติ และการรอใช้บริการเป็นเวลานาน การทยอยปิดตัวลงของปั๊มก๊าซ NGV และ LPG ในเขตกรุงเทพฯ ขึ้นในจึงส่งผลกระทบต่อผู้ขับรถแท็กซี่โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่ต้องเตรียมตัวส่งมอบรถแท็กซี่จากการเช่าแบบ 1 กะ ผู้ขับรถแท็กซี่บางรายจึงแก้ปัญหาโดยเติมก๊าซ NGV ทันทีเมื่อผ่านไปในพื้นที่ที่มีสถานีบริการ (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม กลุ่มที่ 1 คนที่ 2 และคนที่ 3 และกลุ่มที่ 3 คนที่ 1, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

2) สภาพแวดล้อมการทำงานที่จำกัดอยู่ในพื้นที่แคบและระบบทำความเย็นแบบปิด การนั่งอยู่ในรถแท็กซี่เป็นเวลานาน หรือมากกว่า 10 ชั่วโมงในแต่ละวัน ส่งผลให้ผู้ขับรถแท็กซี่มีอาการปวดเมื่อยตามร่างกายและมีโอกาสติดเชื้อจากการแพร่กระจายของโรคที่เกี่ยวกับระบบทางเดินหายใจ จากการสัมภาษณ์กลุ่มทำให้พบว่า การทำงานในพื้นที่แคบและจำกัดทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่มีปัญหาด้านสุขภาพเช่นเดียวกับผู้ที่นั่งทำงานในสำนักงาน หรือเรียกว่า “แท็กซี่ซินโดรม” และความเสี่ยงจากอาการของโรคเกี่ยวกับระบบทางเดินหายใจได้ง่าย เช่น อาการไอ จาม หรือภูมิแพ้ เป็นต้น หรือโรคที่มีความเสี่ยงสูงอย่างวัณโรคที่พบบ่อยในกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ที่ต้องทำงานในระบบการทำความเย็นแบบปิด เพราะแม้ว่าระบบการทำความเย็นจะช่วยให้ผู้ขับรถแท็กซี่และผู้โดยสารเกิดความรู้สึกสบาย แต่อากาศที่อับชื้น ฝุ่น และละอองขนาดเล็กที่กระจายอยู่ทั่วไป ทำให้เชื้อราและเชื้อแบคทีเรียที่เจริญเติบโตได้ง่ายภายในห้องโดยสารส่งผลให้เชื้อโรคแพร่กระจายได้ง่ายเช่นกัน

นอกจากนี้ยังพบว่ามีความเสี่ยงจากยานพาหนะและฝุ่นควันจากถนนและการก่อสร้างเล็ดลอดเข้ามาภายในห้องโดยสารรถยนต์ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ช่องว่างระหว่างประตูและหน้าต่างที่คาดว่าเป็นปิดสนิทและช่องระบายอากาศที่หมุนเวียนอากาศจากภายนอกเข้าสู่ห้องโดยสาร เป็นต้น มลภาวะเหล่านี้จะหมุนเวียนอยู่ในพื้นที่แคบ ๆ และเมื่อการจราจรติดขัดมลพิษต่าง ๆ ก็มีโอกาสมากขึ้น การสะสมฝุ่นควันต่าง ๆ เหล่านี้ในปริมาณที่เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ รวมถึงการวางของประดับตกแต่งภายในรถ และการวางข้าวของเครื่องใช้ภายในรถโดยไม่รักษาความสะอาดอาจเป็นสาเหตุของการสะสมเชื้อไวรัสและแบคทีเรียที่ทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่และผู้โดยสารเกิดอาการป่วยที่เรียกว่า Sick Car Syndrome ซึ่งเป็นอาการเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นได้จากสภาวะแวดล้อมภายในห้องโดยสารที่เกิดจากการนั่งอยู่ในที่จำกัดเป็นเวลานานและในระบบทำความเย็นแบบปิดจนเกิดการสะสมของเชื้อโรคจนทำให้เกิดอาการเจ็บป่วยตามมา (Meetthinks, 2018)

ผู้ขับรถแท็กซี่ให้ความสำคัญและลดความเสี่ยงจากการได้รับเชื้อโรคและสิ่งสกปรกต่าง ๆ ด้วยการรักษาความสะอาดทั้งภายนอกและภายในห้องโดยสารเพื่อให้ผู้โดยสารใช้บริการโดยไม่รังเกียจ และที่สำคัญก็คือ เพื่อความปลอดภัยของตนเองที่ต้องอยู่ในรถเป็นเวลานานในแต่ละวัน โดยผู้ขับรถแท็กซี่กล่าวว่า ในแต่ละวันมีการทำความสะอาดทั้งภายนอกและ

ภายในรถก่อนออกให้บริการ และในกรณีที่ต้องส่งมอบให้ผู้ขับขี่รายต่อไป โดยไม่เก็บสิ่งของที่ไม่จำเป็นไว้ภายในรถ ไม่ใช้รถเป็นที่รับประทานอาหาร ไม่เก็บอาหารที่เหลือไว้ภายในรถ และไม่ใช้รถเป็นที่พักผ่อนหลับนอน (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม กลุ่มที่ 1 คนที่ 1, คนที่ 2, คนที่ 3, คนที่ 5 และคนที่ 6, กลุ่มที่ 2 คนที่ 1 และกลุ่มที่ 3 คนที่ 1, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

3) สภาพการทำงานที่เกิดอุบัติเหตุและอันตรายจากการทำงานได้ง่าย ผู้ขับรถแท็กซี่มีความเสี่ยงจากการทำงาน ความเจ็บป่วย หรืออุบัติเหตุอันเนื่องมาจากการทำงานได้ง่าย เนื่องจากต้องทำงานบนท้องถนนมากกว่า 10 ชั่วโมงต่อวัน อุบัติเหตุจากการขับขี่และการใช้รถใช้ถนนของผู้ขับขี่รายอื่นเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ขณะเดียวกันก็ปฏิเสธไม่ได้ว่า ผู้ขับรถแท็กซี่อาจให้ความสำคัญกับการเฝ้าระวังเกี่ยวกับอุบัติเหตุและอันตรายจากการทำงานไม่มากนักจึงทำให้เกิดสภาพความเสี่ยงจากการทำงาน ความเจ็บป่วย หรืออุบัติเหตุขึ้นได้ ทั้งนี้สภาพความเสี่ยงหรืออาการเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นไม่ได้มีเพียงอุบัติเหตุบนท้องถนน แต่เกิดขึ้นได้จากสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ได้รับจากสาเหตุอื่น เช่น อันตรายจากแสงแดดและความร้อน กลิ่น คิววัน ฝุ่นละออง ไอเสีย หรือมลพิษในอากาศ ทั้งจากภายนอกและภายในรถ ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้ขับรถแท็กซี่มีข้อจำกัด หรือได้รับความรู้และข้อมูล ที่อาจไม่เพียงพอในการป้องกันความเสี่ยงและความเจ็บป่วยจากการทำงาน จึงควรได้รับความรู้และแนวทางการประพฤติปฏิบัติ หรือการตรวจสุขภาพประจำปีในโรคที่เกิดความเสี่ยงได้ง่ายอย่างทั่วถึง ตัวอย่าง คำแนะนำในการดูแลสุขภาพสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ในการเตรียมความพร้อมก่อนการขับรถทั้งสุขภาพร่างกายของผู้ขับขี่และสภาพรถยนต์ การดูแลตนเองระหว่างขับรถ และการดูแลตนเองหลังการขับรถ และคำแนะนำการตรวจสุขภาพประจำปีและการตรวจสุขภาพตามความเสี่ยงในโรคที่เกิดขึ้นกับผู้ขับรถแท็กซี่ได้ง่ายและเป็นอันตราย ได้แก่ วัณโรคปอด (สำนักโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม, 2557) ผู้ขับรถแท็กซี่จึงควรให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพประจำปีและความเสี่ยงของโรคจากการทำงานนอกจากการตรวจสุขภาพเพื่อขอใบรับรองทางการแพทย์เฉพาะในช่วงที่มีการขอรับหรือขอต่อใบอนุญาตขับขี่รถสาธารณะ (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม กลุ่มที่ 1 คนที่ 4 และกลุ่มที่ 3 คนที่ 1, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

สำหรับการดูแลสุขภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้ขับรถแท็กซี่ให้ความสำคัญกับการดูแลรักษาความสะอาดภายนอกและภายในรถ โดยถือเป็นหน้าที่หลักในแต่ละวันตามที่ได้ตกลงไว้กับผู้ให้เช่าทั้งก่อนออกให้บริการและก่อนส่งคืนรถให้กับผู้เช่าในกะถัดไปจนเกิดเป็นความเคยชิน เพราะนอกจากจะเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับให้บริการต่อไปยังเป็นประโยชน์กับสุขภาพของผู้ขับรถแท็กซี่เอง โดยเฉพาะในสถานการณ์ปัจจุบันที่กรุงเทพมหานครมีโอกาสเผชิญกับปัญหาฝุ่นละอองขนาดเล็กและจากอาการเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นตามฤดูกาล ผู้ขับรถแท็กซี่บางรายป้องกันโรคที่เกี่ยวข้องกับระบบทางเดินหายใจด้วยการพกหน้ากากอนามัยไว้ภายในรถโดยกล่าวว่า นอกจากจะเป็นการป้องกันฝุ่นละอองขนาดเล็กยังช่วยให้รู้สึกปลอดภัยจากการแพร่กระจายของเชื้อโรคที่อาจเกิดจากผู้โดยสารที่มีอาการไอ หรือจาม และไม่สวมหน้ากากป้องกัน ทั้งยังช่วยให้ผู้ขับรถแท็กซี่ไม่ต้องทนกับกลิ่นไม่พึงประสงค์ เช่น กลิ่นแอลกอฮอล์จากผู้โดยสารที่รับมาจากสถานบันเทิง หรือกลิ่นต่าง ๆ จากร่างกายของผู้โดยสาร เป็นต้น (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม กลุ่มที่ 1 คนที่ 2, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562) อย่างไรก็ตามยังคงพบผู้ขับรถแท็กซี่ที่ไม่ดูแลสุขภาพแวดล้อมภายในรถจนอาจทำให้เกิดการแพร่กระจายของเชื้อโรคได้ เช่น การสูบบุหรี่ภายในรถ การวางสิ่งของที่ไม่จำเป็นไว้ภายในรถ

และการใช้ชีวิตประจำวันบนรถ เป็นต้น ผู้ขับรถแท็กซี่จึงเห็นว่าผู้ขับขี่ควรปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับและปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ของการใช้รถในการให้บริการสาธารณะเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่ผู้โดยสารและผู้พบเห็น (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม กลุ่มที่ 1 คนที่ 2 และคนที่ 3 และกลุ่มที่ 2 คนที่ 1, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

### 1.2.3 ปัจจัยด้านเทคโนโลยี

การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ ผู้ขับรถแท็กซี่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อการติดต่อสื่อสารระหว่างเพื่อน ผู้ใกล้ชิด และกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่เป็นหลัก และอาจให้ความสำคัญกับการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการบนแพลตฟอร์มไม่มากนัก แม้ว่าผู้ขับรถแท็กซี่มีการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่และเริ่มใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ประเภทอื่นร่วมด้วย เช่น การใช้แท็บเล็ต และการติดตั้งระบบ GPS Tracking เพื่อการตรวจสอบตำแหน่งในลักษณะเรียลไทม์หรือกึ่งเรียลไทม์ เป็นต้น แต่การใช้อุปกรณ์ดังกล่าวอาจจำกัดเฉพาะในกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนบุคคลเนื่องจากไม่ใช้อุปกรณ์ส่วนบุคคลที่บังคับในรถแท็กซี่สาธารณะทั้งหมด การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่จึงอาจเป็นอุปกรณ์สื่อสารสำหรับใช้งานในเรื่องส่วนตัวเป็นส่วนใหญ่ที่ใช้สำหรับการพูดคุย หรือสื่อสารเฉพาะในกลุ่มอาชีพโดยผ่านโซเชียลแท็กซี่แอปพลิเคชัน ร่วมกับการใช้งานผ่านแอปพลิเคชันอื่น ๆ เพื่อความบันเทิง แม้ว่าปัจจุบันผู้ใช้บริการรถแท็กซี่นิยมเรียกใช้บริการผ่านทางแอปพลิเคชันต่าง ๆ แต่ผู้ขับรถแท็กซี่สาธารณะที่เข้าร่วมให้บริการยังคงมีจำนวนไม่มากนัก และในการสัมภาษณ์กลุ่มก็ยังพบว่าผู้ขับรถแท็กซี่เพียง 2 คน จากกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบสมาร์ตโฟนที่ให้บริการผ่านทางแอปพลิเคชันร่วมกับการให้บริการสาธารณะรูปแบบเดิม (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม กลุ่มที่ 1 คนที่ 2 และคนที่ 6, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

ปัจจุบันโซเชียลแท็กซี่แอปพลิเคชันเป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ที่ได้รับความนิยมอย่างมาก เนื่องจากการติดต่อสื่อสารในระบบวิทยุสื่อสาร หรือ Walkie Talkie ที่ผู้ขับรถแท็กซี่สามารถติดต่อสื่อสารกันได้ตลอดเวลาด้วยการส่งข้อความ และการสนทนาออนไลน์แบบส่วนตัวหรือแบบกลุ่ม (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม กลุ่มที่ 1 คนที่ 6, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

แม้ว่าผู้ขับรถแท็กซี่จะใช้ประโยชน์จากการพัฒนารูปแบบการให้บริการผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มไม่มากนัก แต่เนื่องจากการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการใช้งานที่สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่าย ทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่สามารถพัฒนาการใช้งานเทคโนโลยีกันอย่างแพร่หลายสำหรับการติดต่อสื่อสารในชีวิตประจำวัน เพื่อความบันเทิง และใช้ในการประกอบอาชีพ เช่น ใช้ในการค้นหาเส้นทางการเดินทางและเส้นทางลัด และใช้ในการตรวจสอบเส้นทางการจราจร เป็นต้น แม้ว่าผู้ขับรถแท็กซี่บางราย ไม่ต้องการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในการทำงานเนื่องจากเชื่อมั่นในประสบการณ์การขับขี่และความชำนาญในเส้นทางเดินทางในพื้นที่กรุงเทพมหานครในช่วงเวลาที่ผ่านไป (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม กลุ่มที่ 1 คนที่ 4 และกลุ่มที่ 2 คนที่ 1, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562) แต่ผู้ขับรถแท็กซี่มากกว่าครึ่งหนึ่งของผู้เข้าร่วมการสัมภาษณ์กลุ่มยังคงให้ความสำคัญและต้องการใช้ประโยชน์จากการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ทำให้รับรู้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็วโดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง ทั้งยังใช้ประกอบในการตัดสินใจได้ เช่น การตรวจสอบเส้นทางเดินทางในสถานการณ์ปัจจุบันในลักษณะเรียลไทม์ การค้นหาพื้นที่หรือเส้นทางที่ผู้ขับรถแท็กซี่ไม่มีความชำนาญ การ

ตรวจสอบสภาพการจราจรในเส้นทางลัดเพื่อให้งถึงจุดหมายปลายทางได้อย่างรวดเร็ว และการรายงานอุบัติเหตุบนท้องถนน เป็นต้น (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม กลุ่มที่ 1 คนที่ 2, คนที่ 3, คนที่ 5 และคนที่ 6 และกลุ่มที่ 2 คนที่ 1 และคนที่ 3, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

#### 1.2.4 ปัจจัยด้านพฤติกรรมส่วนบุคคล

1) พฤติกรรมการขับขี่และการเดินทางด้วยความเร่งรีบของผู้คนในกรุงเทพมหานคร ส่งผลให้สภาพการจราจรในกรุงเทพมหานครอยู่ในสภาพแออัดเกือบตลอดทั้งวัน ส่งผลให้ผู้ขับขี่รถแท็กซี่ต้องอยู่ในอริยาบถเดิมในพื้นที่จำกัดเป็นเวลานานจนเกิดผลเสียต่อสุขภาพ ทั้งนี้เป็นผลมาจากการเดินทางของผู้คนในกรุงเทพมหานครทำให้เกิดการใช้รถใช้ถนนมากกว่าความสามารถในการรองรับปริมาณรถยนต์ของเส้นทางการคมนาคม การใช้รถยนต์ส่วนตัวจำนวนมากและสัดส่วนของถนนที่ขาดความสมดุลกับพื้นที่ของเมือง (BLT Bangkok, 2018) สภาพความแออัดของเส้นทางการจราจรในกรุงเทพมหานครยังเกิดจากปริมาณรถยนต์ที่เพิ่มขึ้น ข้อจำกัดของพื้นที่ผิวการจราจรที่ไม่สามารถขยายได้ โครงการขยายเส้นทางรถไฟฟ้าที่อยู่ระหว่างการก่อสร้างทำให้มีการปิดการจราจรในหลายเส้นทาง พฤติกรรมการใช้รถใช้ถนนรวมถึงการขาดวินัยการจราจรจึงทำให้อุบัติเหตุเกิดขึ้นบ่อยครั้งและส่งผลให้การจราจรที่ติดขัดอยู่เดิมขยายไปยังพื้นที่ต่าง ๆ และความเร่งรีบในการเดินทางของผู้คนในกรุงเทพมหานครที่เป็นแหล่งรวมของธุรกิจ การค้า และการลงทุน ทำให้การเดินทางของคนทำงาน การติดต่อธุรกิจ และการเดินทางของนักเรียนนักศึกษาในระดับต่าง ๆ มากขึ้น โดยเฉพาะในช่วงเวลาเร่งด่วนทั้งช่วงเช้าและช่วงเย็นที่ส่งผลให้มีความต้องการใช้บริการรถแท็กซี่เพิ่มมากขึ้น

การรับส่งผู้โดยสารที่ใช้เวลานานในแต่ละเที่ยวโดยเฉพาะในพื้นที่ที่การจราจรติดขัดทำให้ผู้ขับขี่รถแท็กซี่อยู่ในอริยาบถเดิมในพื้นที่จำกัดโดยไม่สามารถหยุดพักเพื่อเปลี่ยนอริยาบถ หรือกำหนดระยะเวลาที่จะถึงจุดหมายปลายทางได้ การให้บริการอย่างต่อเนื่องในแต่ละช่วงของวันส่งผลให้ผู้ขับขี่รถแท็กซี่มีอาการเมื่อยล้าตามอวัยวะต่าง ๆ เช่น คอ บ่า ไหล่ การปวดเมื่อยขาจากการใช้เกียร์ธรรมดา อาการป่วยหรืออาการของโรคเรื้อรังจากการรับประทานอาหารและการขับถ่ายไม่ตรงตามเวลาทำให้เกิดโรคเกี่ยวกับระบบทางเดินอาหารและระบบขับถ่าย อาการอ่อนเพลียจากแสงแดดหรือความร้อนที่สูงมากส่งผลกระทบต่อการมองเห็นโดยเฉพาะผู้ขับขี่รถแท็กซี่ที่เป็นผู้สูงอายุ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ส่งผลต่อสุขภาพร่างกายของผู้ขับขี่รถแท็กซี่ได้ทั้งสิ้น ผู้ขับขี่รถแท็กซี่จึงหาเวลาผ่อนคลายตามช่วงเวลาและสภาพการทำงานจริง (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม กลุ่มที่ 1 คนที่ 2, คนที่ 3 และคนที่ 4 และกลุ่มที่ 3 คนที่ 1, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

2) พฤติกรรมการรับประทานอาหารอย่างเร่งรีบของผู้ขับขี่รถแท็กซี่ทำให้ส่งผลต่อสุขภาพร่างกาย การใช้ชีวิตในแต่ละวันอย่างเร่งรีบของผู้ขับขี่รถแท็กซี่เพื่อให้มีรายได้เพียงพอกับค่าใช้จ่ายทำให้ผู้ขับขี่รถแท็กซี่มีพฤติกรรมรับประทานอาหารที่ส่งผลต่อโภชนาการ และความเสี่ยงต่ออาการของโรคเกี่ยวกับระบบทางเดินอาหาร หรือการมีพฤติกรรมที่เรียกว่า “บริโภคอย่างเร่งรีบ” (อ้อมใจ วงษ์มณฑา, 2551) ด้วยการรับประทานอาหารจานด่วน (Fast Food) หาได้ง่าย ปุงสุกง่าย และรวดเร็ว จนทำให้ผู้ขับขี่รถแท็กซี่ได้รับคุณค่าทางโภชนาการไม่ครบถ้วนและอาจส่งผลต่ออาการเจ็บป่วยเรื้อรังจากการเร่งรีบหาผู้โดยสาร หรือการหยุดพักรถได้ชั่วคราวทำให้ต้องรับประทานอาหารอย่างเร่งรีบโดยเฉพาะในเขตกรุงเทพฯชั้นใน ผู้ขับขี่รถแท็กซี่ทราบถึงผลเสียที่อาจเกิด

ขึ้นกับสุขภาพร่างกายจากการรับประทานอาหารจานด่วนและการรับประทานอาหารอย่างเร่งรีบ จนทำให้ อากาศของโรคต่าง ๆ เช่น โรคกระเพาะอาหาร กรดไหลย้อน และอาหารไม่ย่อย เป็นต้น และแม้ พฤติกรรมดังกล่าวยังคงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงได้ยาก แต่ผู้ขับรถแท็กซี่ที่พยายามรับประทานอาหารที่มี ประโยชน์ในช่วงเวลาที่สามารถทำได้ (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม กลุ่มที่ 1 คนที่ 2, คนที่ 3 และคนที่ 4, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

3) การใช้สิทธิในการรักษาพยาบาลที่จำกัดอยู่กับการใช้สิทธิจาก หลักประกันสุขภาพแห่งชาติเป็นหลัก ซึ่งเป็นผลมาจากอาชีพของผู้ขับรถแท็กซี่ที่อิสระ ไม่มีผู้ว่าจ้าง หรือสถานประกอบการ และความสัมพันธ์ของผู้ขับรถแท็กซี่และนิติบุคคลผู้เป็นเจ้าของในลักษณะผู้ เช่ากับผู้ให้เช่าที่ไม่มีข้อตกลงเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพร่วมกัน ปัญหาด้านสุขภาพและโรคที่เกิดจาก การทำงานจึงเป็นความรับผิดชอบโดยตรงของผู้ขับรถแท็กซี่ เช่น ไม่มีการตรวจสุขภาพประจำปี ไม่มี ข้อบังคับในการใช้อุปกรณ์ป้องกันขณะปฏิบัติงาน และไม่มีข้อกำหนดให้ผู้เจ็บป่วยต้องหยุดงาน เป็น ต้น การดูแลสุขภาพจึงเป็นเรื่องส่วนบุคคลและเป็นไปตามสิทธิที่ผู้ขับรถแท็กซี่ได้รับ ผู้ขับรถแท็กซี่จึง ยึดติดอยู่กับสิทธิในการรักษาพยาบาลจากระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติเป็นหลัก (ขณะที่ผู้ขับรถ แท็กซี่ที่รับราชการและผู้เกษียณอายุราชการใช้สิทธิในการรักษาพยาบาลจากหน่วยงานของรัฐ) ที่ไม่ ครอบคลุมเงินทดแทนกรณีเจ็บป่วยและไม่สามารถทำงานได้ ทั้งนี้เป็นผลมาจากการได้รับข้อมูลที่ไม ครบถ้วน หรือไม่เคยรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการเพิ่มความคุ้มครองทางสังคมอื่น ๆ ที่ระบบประกันสังคม มาตรา 40 กำหนดไว้ และที่สำคัญ คือ ไม่ต้องการเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมเป็นสมาชิก ผู้ประกันตน (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม กลุ่มที่ 1 คนที่ 2, คนที่ 3, คนที่ 4 และคนที่ 5, กลุ่มที่ 2 คนที่ 1 และกลุ่มที่ 3 คนที่ 1, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

นอกจากสิทธิในการรักษาพยาบาลจากระบบหลักประกันสุขภาพ แห่งชาติและสิทธิในการรักษาพยาบาลจากหน่วยงานของรัฐ ยังมีสิทธิในการรักษาพยาบาลภาคสมัครใจอื่น ๆ อีก ได้แก่ ระบบหลักประกันสังคม มาตรา 40 ประกันภาคเอกชน และประกันสุขภาพแก่ สมาชิกของ Grab Taxi ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.1) ระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ หรือระบบหลักประกัน สุขภาพถ้วนหน้า หรือที่รู้จักกันในนาม สิทธิ 30 บาท หรือสิทธิบัตรทอง เป็นสิทธิในการ รักษาพยาบาลที่ครอบคลุมผู้ขับรถแท็กซี่ที่ไม่ได้รับสิทธิการคุ้มครองใด ๆ จากหน่วยงานของรัฐ ผู้ขับ รถแท็กซี่ได้รับสิทธิในการรักษาตามโครงการหลักประกันสุขภาพแห่งชาติหน้าเนื่องจากไม่มีสวัสดิการด้าน การรักษาพยาบาลอื่นที่รัฐจัดให้ เมื่อมีอาการเจ็บป่วยผู้ขับรถแท็กซี่เข้ารับการรักษาจากโรงพยาบาล ของรัฐ โดยให้ความเห็นว่า โครงการหลักประกันแห่งชาติมีประโยชน์สำหรับผู้ขับรถแท็กซี่เนื่องจากไม่ ต้องเสียค่าใช้จ่าย ยกเว้นผู้ที่ต้องรับยาจะมีค่าใช้จ่ายเป็นเงิน 30 บาท (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม กลุ่มที่ 1 คนที่ 4, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562) และกรณีการเข้ารับการรักษาอาการเจ็บป่วยรุนแรงก็มี ค่าใช้จ่ายไม่มากนัก ผู้ขับรถแท็กซี่ที่รักษาด้วยการผ่าตัดกล่าวว่าเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าการรักษาใน โรงพยาบาลเอกชนจึงแบ่งเบาภาระในการรักษาพยาบาลได้มาก และเป็นประโยชน์สำหรับอาชีพอิสระ (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม กลุ่มที่ 3 คนที่ 1, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

สำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีโรคประจำตัวเข้ารับการรักษาอย่าง ต่อเนื่องด้วยการพบแพทย์เป็นประจำทุกเดือน หรือ 3 - 4 เดือนตามแพทย์นัด เพื่อรักษาอาการ

โรคเบาหวาน ผู้ขับรถแท็กซี่กล่าวถึงการใช้สิทธิเข้ารับการรักษาตามระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่ทำให้สามารถรักษาโรคประจำตัวได้อย่างต่อเนื่อง และใช้สิทธิในการรักษาอาการของโรคเบาหวานมาประมาณ 3 - 4 ปี (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม กลุ่มที่ 1 คนที่ 3, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

นอกจากโรคเบาหวานและโรคความดันโลหิตสูงที่ผู้ขับรถแท็กซี่เข้ารับการรักษาแล้ว การคุ้มครองโรคที่มีค่าใช้จ่ายสูงที่ได้รับการดูแลตามสิทธิการรักษาตามระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติยังประกอบด้วย การบำบัดรักษาโรคมะเร็ง การผ่าตัดหัวใจ การผ่าตัดตา ต้อกระจก การล้างไตทางช่องท้องสำหรับผู้ป่วยไตวายเรื้อรังระยะสุดท้าย และการรักษาด้วยยาต้านไวรัสเอดส์ เป็นต้น (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.), 2561) ผู้ขับรถแท็กซี่หลายรายป้องกันความเสี่ยงจากโรคที่อาจเกิดขึ้นด้วยการตรวจสุขภาพประจำปีตามระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติสำหรับการตรวจสุขภาพทั่วไป และการตรวจคัดกรองตามความเสี่ยง (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์ กลุ่ม กลุ่มที่ 1 คนที่ 3 และคนที่ 4, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562) นอกจากนี้ระบบประกันสุขภาพยังมีประโยชน์ในการค้นหาประวัติและพฤติกรรมสุขภาพของผู้เข้ารับการรักษาเพื่อนำใช้ในการประเมินความเสี่ยงของโรคได้

3.2) สิทธิจากระบบสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ ผู้ขับรถแท็กซี่ที่เป็นข้าราชการ หรือเกษียณอายุราชการ เมื่อเจ็บป่วยสามารถเข้ารับการรักษาพยาบาลได้ที่โรงพยาบาลของรัฐ ผู้ขับรถแท็กซี่จึงเข้ารับการรักษาได้ตั้งตามสิทธิที่ได้รับ และมีการตรวจเช็คสุขภาพร่างกายเป็นประจำทุกปีเพื่อป้องกันอาการเจ็บป่วย (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม กลุ่มที่ 3 คนที่ 1, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562) และนอกจากสิทธิจากสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการแล้ว ผู้ขับรถแท็กซี่ที่เกษียณอายุราชการ หรือเป็นข้าราชการซึ่งทำงาน Part Time ในอาชีพอิสระที่ยังคงมีสิทธิในระบบสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการสามารถสมัครเข้าเป็นสมาชิกกองทุนประกันสังคมได้โดยการส่งเงินสมทบเข้ากองทุน

การสมัครเป็นสมาชิกกองทุนประกันสังคมทำให้ผู้เกษียณอายุราชการหรือข้าราชการมีสิทธิในการรักษายาบาลทั้ง 2 สิทธิ หรือที่เรียกว่า “สิทธิซ้ำซ้อน” ซึ่งตามพระราชกฤษฎีกาเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษายาบาล พ.ศ. 2523 กำหนดให้ผู้ประกันตนใช้สิทธิประกันสังคมก่อน แต่จากกฎหมายใหม่ตามพระราชกฤษฎีกาเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษายาบาล พ.ศ. 2553 กำหนดให้มีทางเลือกในการใช้สิทธิได้ โดยการเลือกใช้สิทธิประกันสังคมจะทำให้ผู้ประกันตนหมดสิทธิในการรักษาจากทางราชการ ผู้ประกันตนจึงสามารถพิจารณาทางเลือกจากสิทธิที่มีอยู่ได้ตามความต้องการ อย่างไรก็ตามผู้ขับรถแท็กซี่ยังคงเลือกใช้สิทธิในระบบสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการที่มีอยู่โดยไม่สนใจเข้าร่วมกองทุนประกันสังคม (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม กลุ่มที่ 3 คนที่ 1, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562) และจากระบบสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการดังกล่าวที่ปรากฏตามพระราชกฤษฎีกาเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษายาบาล พ.ศ. 2553 ผู้ขับรถแท็กซี่ยังสามารถใช้สิทธิในการตรวจสุขภาพประจำปีเพื่อป้องกันความเสี่ยงและโรคที่อาจเกิดขึ้นได้ (กรมบัญชีกลาง, 2553)

ในการตรวจสุขภาพประจำปี ผู้มีสิทธิจะได้รับการตรวจเช่นเดียวกับการตรวจสุขภาพประจำปีในโรงพยาบาลเอกชนในโปรแกรมการตรวจสุขภาพประจำปี

สำหรับผู้ที่มียุ่ต่ำกว่า 35 ปี และผู้ที่มีอายุ 35 ปีขึ้นไป ทั้งนี้การเบิกค่ารักษาพยาบาลในกรณีที่มีประกันสุขภาพพร้อมด้วยสามารถเบิกได้ 2 ทาง คือ การเบิกจากบริษัทประกันและการเบิกจากกรมบัญชีกลางตามข้อกำหนดในคู่มือสวัสดิการรักษพยาบาลข้าราชการตามอัตราค่ารักษาพยาบาลที่จ่ายจริง (กรมบัญชีกลาง, 2553)

นอกจากนี้ผู้ข้าราชการที่กซึ่ยังได้รับความคุ้มครองการเบิกค่ารักษาพยาบาลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 โดยแบ่งเป็น 2 กรณี คือ (1) หากมีพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถฯ ขณะเกิดอุบัติเหตุ หากมีอาการเจ็บป่วยสามารถขอเบิกค่ารักษาพยาบาลได้จากบริษัทประกันภัยและเบิกค่ารักษาพยาบาลส่วนที่เกินได้จากกรมบัญชีกลาง และ (2) หากไม่มีพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถฯ ขณะเกิดอุบัติเหตุ จะได้รับความคุ้มครองตามข้อกำหนดสำหรับกรณีผู้ประสบภัย (ข้าราชการหรือผู้เกษียณอายุราชการ) เป็นฝ่ายถูก และกรณีผู้ประสบภัยเป็นฝ่ายผิดตามที่ปรากฏในคู่มือสวัสดิการรักษพยาบาลข้าราชการ (กรมบัญชีกลาง, 2553)

3.3) ระบบกองทุนประกันสังคม มาตรา 40 เป็นสิทธิการเข้าร่วมภาคสมัครใจที่ส่งเสริมให้ผู้มีอาชีพอิสระได้รับสิทธิการรักษาพยาบาลและสิทธิประโยชน์อื่นเมื่อเจ็บป่วยและต้องหยุดงาน คือ การได้รับเงินชดเชยการขาดรายได้ อย่างไรก็ตามผู้ข้าราชการที่กซึ่เห็นว่าการเป็นสมาชิกกองทุนประกันสังคม มาตรา 40 มีค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมเป็นสมาชิก และเมื่อเปรียบเทียบการใช้สิทธิเข้ารับการรักษาพยาบาลจากระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติกับการใช้สิทธิจากการเป็นผู้ประกันตนภาคสมัครใจของกองทุนประกันสังคม มาตรา 40 แล้ว ผู้ข้าราชการที่กซึ่มีความเห็นว่า สิทธิในการรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วยจากระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติครอบคลุมการรักษาพยาบาลและประหยัดค่าใช้จ่ายจึงต้องการใช้สิทธิการรักษาจากหลักประกันสุขภาพแห่งชาติโดยไม่สนใจเข้าร่วมเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ทั้งนี้ผู้ข้าราชการที่กซึ่อาจยังไม่ทราบ หรือยังไม่ได้ทำความเข้าใจในรายละเอียดของการสมัครเข้าเป็นสมาชิกผู้ประกันตน ซึ่งจะได้รับสิทธิประโยชน์ในกรณีเจ็บป่วย ทุพพลภาพ และเสียชีวิต (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม กลุ่มที่ 1 คนที่ 1, คนที่ 2, คนที่ 3, คนที่ 4, คนที่ 5 และคนที่ 6, กลุ่มที่ 2 คนที่ 1 และกลุ่มที่ 3 คนที่ 1, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

สำหรับสิทธิประโยชน์ที่ผู้ประกันตนได้รับกรณีเจ็บป่วย ผู้ประกันตนจะได้รับเงินชดเชยการขาดรายได้กรณีเจ็บป่วยและต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลตามเงื่อนไขที่กำหนด และได้รับเงินชดเชยการขาดรายได้ (สำนักงานประกันสังคม, 2561) ในแต่ละทางเลือก ดังนี้

ทางเลือกที่ 1 (ผู้ประกันตนจ่าย 70 บาท รัฐสมทบ 30 บาท) ผู้ประกันตนได้รับเงินชดเชยการขาดรายได้กรณีผู้ป่วยนอก 300 บาทต่อวัน ไม่เกินปีละ 30 วัน ผู้ป่วยนอก (แพทย์สั่งให้หยุดตั้งแต่ 3 วันขึ้นไป) จะได้รับเงินชดเชยวันละ 200 บาท ไม่เกินปีละ 30 วัน และผู้ป่วยนอก (หยุดพักไม่เกิน 3 วัน) จะได้รับเงินชดเชยครั้งละ 50 บาท ไม่เกิน 3 ครั้งต่อปี ทั้งนี้ผู้ประกันตนทางเลือกที่ 1 สามารถสมัครสมาชิกกองทุนการออมแห่งชาติ (กอช.) เพื่อรับบำนาญได้ (กองทุนการออมแห่งชาติ, 2561)

ทางเลือกที่ 2 (ผู้ประกันตนจ่าย 100 บาท รัฐสมทบ 50 บาท) และทางเลือกที่ 3 (ผู้ประกันตนจ่าย 300 บาท รัฐสมทบ 150 บาท) ผู้ประกันตนได้รับเงินชดเชยการขาด

รายได้กรณีผู้ป่วยนอก 300 บาทต่อวัน ไม่เกินปีละ 90 วัน ผู้ป่วยนอก (แพทย์สั่งให้หยุดตั้งแต่ 3 วันขึ้นไป) ได้รับเงินชดเชยวันละ 200 บาท ไม่เกินปีละ 90 วัน และผู้ป่วยนอก (หยุดพักไม่เกิน 3 วัน) ได้รับเงินชดเชยครั้งละ 50 บาท ไม่เกิน 3 ครั้งต่อปี ซึ่งเงื่อนไขดังกล่าวเป็นประโยชน์แก่ผู้ขับรถแท็กซี่ในกรณีที่ต้องหยุดงานที่ทำให้ขาดรายได้ในแต่ละวัน

3.4 การเข้าร่วมประกันภาคเอกชน ผู้ขับรถแท็กซี่เข้าร่วมประกันกับภาคเอกชนโดยความสมัครใจและยินดีจ่ายเบี้ยประกันด้วยตนเองโดยให้ความสำคัญกับการซื้อประกันอุบัติเหตุ และยังคงใช้สิทธิรักษาพยาบาลกรณีเจ็บป่วยจากระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีอยู่เป็นหลัก เนื่องจากเห็นว่าเป็นสิทธิในการรักษาพยาบาลที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม ผู้ขับรถแท็กซี่จึงเลือกทำประกันภัยอุบัติเหตุเนื่องจากต้องทำงานบนท้องถนนเป็นประจำจึงเห็นว่าอุบัติเหตุเกิดขึ้นได้ง่ายจากปริมาณการใช้รถที่มีจำนวนเพิ่มสูงขึ้น การประกันอุบัติเหตุจึงเป็นการคุ้มครองความเสี่ยง และเป็นหลักประกันแก่ครอบครัวในกรณีเกิดอุบัติเหตุและเสียชีวิต ซึ่งถือเป็นการประกันส่วนบุคคลเพิ่มจากการประกันตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 ที่เป็นภาคบังคับ ดังตัวอย่างการชำระเบี้ยประกันอุบัติเหตุของบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ที่ผู้ขับรถแท็กซี่จ่ายในอัตรา 530 บาทต่อเดือน (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม กลุ่มที่ 2 คนที่ 1 และกลุ่มที่ 3 คนที่ 1, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

3.5) การประกันสุขภาพแก่สมาชิกของ Grab Taxi ผู้ขับรถแท็กซี่ที่เป็นสมาชิกของ Grab Taxi ได้รับสิทธิการประกันสุขภาพตามเงื่อนไขที่บริษัทกำหนด โดยพิจารณาจากข้อมูลการให้บริการของผู้ขับรถแท็กซี่รายบุคคลในแต่ละเดือนตามระดับของสมาชิก ได้แก่ (1) ระดับซิลเวอร์ จากการสะสมจำนวนการให้บริการแก่ลูกค้า 40 ครั้งต่อเดือน (2) ระดับโกลด์ จากการสะสมจำนวนการให้บริการแก่ลูกค้า 100 ครั้งต่อเดือน (3) ระดับแพลตินัม จากการสะสมจำนวนการให้บริการแก่ลูกค้า 150 ครั้งต่อเดือน และ (4) ระดับฮีโร่ จากการสะสมจำนวนการให้บริการแก่ลูกค้า 250 ครั้งต่อเดือน (บริษัท แกร็บแท็กซี่ (ประเทศไทย) จำกัด, 2561) ผู้ขับรถแท็กซี่ที่ร่วมเป็นสมาชิกยืนยันการรับสิทธิดังกล่าวในกรณีที่สามารถดำรงสถานะสมาชิกในระดับ VIP หรือ Super VIP ไว้ได้ตามที่บริษัทกำหนด โดยไม่ต้องชำระค่าเบี้ยประกันเอง (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม กลุ่มที่ 1 คนที่ 2, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

4) การพัฒนาทักษะด้านภาษาเพื่อการสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศกับนักท่องเที่ยวหรือผู้ใช้บริการชาวต่างชาติ การให้บริการของผู้ขับรถแท็กซี่เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญด้านการขนส่งสาธารณะที่ทำให้ผู้คนเดินทางได้คล่องตัว และสามารถเรียกใช้บริการได้ตลอดเวลา ทั้งยังมีส่วนช่วยสนับสนุนระบบการขนส่งสาธารณะด้วยรถไฟฟ้าในกรุงเทพมหานครที่ระบบขนส่งสาธารณะอื่นเชื่อมต่อไม่ทั่วถึง หรือการขนส่งผู้โดยสารไปยังท่าอากาศยาน สถานีรถโดยสาร และสถานที่ต่าง ๆ นอกจากนี้ผู้ขับรถแท็กซี่ยังมีบทบาทในการส่งเสริมภาพลักษณ์การให้บริการแก่นักท่องเที่ยวและชาวต่างชาติได้เนื่องจากการเข้ามาของผู้คนจำนวนมากทำให้การสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศมีความจำเป็น

ผู้ขับรถแท็กซี่ที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษสามารถให้บริการผู้โดยสารชาวต่างชาติได้สะดวกมากขึ้น และปัจจุบันผู้ขับรถแท็กซี่พยายามฝึกทักษะการสื่อสารด้วยภาษาจีนเพราะเห็นว่า นักท่องเที่ยวชาวจีนมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น และส่วนใหญ่ไม่สามารถสื่อสารด้วย



ภาษาอังกฤษ จึงเห็นว่าน่าจะช่วยเพิ่มความเข้าใจให้กับผู้ใช้บริการชาวจีนได้มากกว่าการแสดงจุดหมายปลายทางด้วยนามบัตร หรือการค้นหาสถานที่ผ่านทางแอปพลิเคชัน ซึ่งบางครั้งผู้โดยสารเองไม่รู้จักระบบที่เป็นจุดหมายปลายทางจึงใช้วิธีการค้นหาจาก Google และประเมินระยะทางด้วย Google Map ที่อาจทำให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนดังที่เคยมีประสบการณ์ในการสื่อสารด้วยการทำความเข้าใจตามแผนที่ที่ปรากฏบนแอปพลิเคชันจนทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับการคำนวณระยะทางและมีผลต่อค่าโดยสาร ผู้ขับรถแท็กซี่ที่สามารถสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศได้สามารถลดข้อขัดแย้งและเป็นภาพลักษณ์ในการให้บริการที่ดีและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม กลุ่มที่ 1 คนที่ 2 และคนที่ 7, กลุ่มที่ 2 คนที่ 1 และกลุ่มที่ 3 คนที่ 1, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

ผู้ขับรถแท็กซี่ที่ขับรถแท็กซี่มานานกว่า 10 ปี กล่าวถึงการให้ความช่วยเหลือด้านภาษาและการให้ความช่วยเหลือด้านต่าง ๆ จาก **ศูนย์วิทยุแท็กซี่** ในอดีตที่มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบอาชีพของผู้ขับรถแท็กซี่ เช่น การแปลภาษาให้กับผู้ขับรถแท็กซี่ที่รับผู้โดยสารชาวต่างชาติ การแนะนำเส้นทาง หรือการสอบถามผู้ขับรถแท็กซี่รายอื่นในเส้นทางที่ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องการจะเดินทางไป โดยผู้ขับรถแท็กซี่สามารถแจ้งไปยังศูนย์วิทยุให้พูดคุยกับผู้โดยสารชาวต่างชาติ หรือการขอคำปรึกษาเกี่ยวกับเส้นทางไปยังศูนย์วิทยุ แต่เนื่องจากการให้บริการผ่านศูนย์วิทยุแท็กซี่ได้รับความนิยมน้อยลง หรือไม่เป็นที่รู้จักของคนรุ่นใหม่ ความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศ หรือการใช้งานผ่านแอปพลิเคชันจึงมีความสำคัญต่อผู้ขับรถแท็กซี่ในปัจจุบัน (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม กลุ่มที่ 2 คนที่ 1, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

#### 1.2.5 ปัจจัยด้านทัศนคติ

1) การยกระดับการให้บริการของผู้ขับรถแท็กซี่ การยกระดับการให้บริการด้วยการกำหนดมาตรการต่าง ๆ เป็นส่วนหนึ่งในการจัดทำระบบการแจ้งเตือนเพื่อให้เกิดความระมัดระวังและเป็นส่วนหนึ่งในการรับผิดชอบหรือมีส่วนร่วมในสังคม อย่างไรก็ตามการยกระดับการให้บริการที่แท้จริงอาจกล่าวได้ว่าขึ้นอยู่กับจิตสำนึกและความรับผิดชอบต่อผู้ขับขี่เป็นสำคัญ (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม กลุ่มที่ 1 คนที่ 3 และกลุ่มที่ 2 คนที่ 1, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562) แต่เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติ การมีส่วนร่วมทางสังคมในการขับขี่และการให้บริการด้วยความปลอดภัยปรากฏให้เห็นได้จากการยกระดับการให้บริการรถโดยสารสาธารณะประเภทรถแท็กซี่ในโครงการแท็กซี่โอเคและแท็กซี่วีไอพีที่กำหนดให้รถแท็กซี่ที่จดทะเบียนใหม่ติดตั้งอุปกรณ์ที่สามารถตรวจสอบผู้ขับขี่ได้จากระบบการแสดงผลตัวผู้ขับขี่ที่เชื่อมต่อไปยังระบบควบคุม และการติดตั้งระบบ GPS Tracking เพื่อตรวจสอบตำแหน่งและความเร็วของรถแบบเรียลไทม์เพื่อความปลอดภัยแก่ผู้โดยสารและผู้ขับรถแท็กซี่ แต่ผู้ขับรถแท็กซี่ให้ความเห็นว่า มาตรการดังกล่าวไม่สามารถบังคับใช้ได้อย่างเคร่งครัด เนื่องจากยังมีการใช้บัตรประจำตัวของผู้ขับรถแท็กซี่รายอื่นมาใช้ในการแสดงตัวบุคคลและการใช้ความเร็วเกินกว่าอัตราที่กำหนดไว้ในระบบควบคุมความเร็ว (ในระดับ 90 กิโลเมตรต่อชั่วโมง) จึงขึ้นอยู่กับจิตสำนึกการให้บริการของผู้ขับรถแท็กซี่แต่ละรายเป็นสำคัญเช่นกัน

ผู้ขับรถแท็กซี่แสดงความคิดเห็นภายหลังการทดลองขับขี่รถแท็กซี่ที่ติดตั้งอุปกรณ์ส่วนควบตามโครงการแท็กซี่โอเคว่า จากการทดสอบการขับขี่บนท้องถนนในบางเส้นทางยังคงพบข้อจำกัดเกี่ยวกับการใช้ความเร็วที่อาจไม่เหมาะสมกับสภาพการใช้งานจริงในบริเวณ

ต่าง ๆ โดยเฉพาะเส้นทางการเดินทางที่เชื่อมต่อกับถนนวงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานคร (ทางหลวงพิเศษหมายเลข 9) และทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 ที่เป็นจุดเชื่อมต่อไปยังท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งเป็นจุดหมายปลายทางของผู้โดยสารจำนวนมาก จึงเห็นว่ากรมการขนส่งทางบกจึงควรพิจารณาการกำหนดความเร็วรถตามสภาพการใช้งานจริง แต่ขณะเดียวกันก็ให้ความเห็นว่า ควรกำหนดให้สอดคล้องกับกฎหมายการจราจรที่ยังบังคับใช้อยู่ (ผู้เข้าร่วมสัมมนาฯ กลุ่มที่ 1 คนที่ 3 และกลุ่มที่ 2 คนที่ 1, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

สำหรับผู้ขับขี่รถแท็กซี่ที่ยังคงให้บริการด้วยรถแท็กซี่ที่อยู่ในช่วงอายุการใช้งาน 9 ปี (ผู้เข้าร่วมสัมมนาฯ กลุ่มที่ 2 คนที่ 3, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562) ได้เลือกซื้ออุปกรณ์ที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกันมาใช้ เช่น กล้องบันทึกภายนอกและภายในรถ และระบบ GPS Tracking เป็นต้น มีความเห็นว่า ต้นทุนในการติดตั้งอุปกรณ์ส่วนควบในโครงการแท็กซี่ไอเคและแท็กซี่วีไอพีในระดับราคา 50,000 บาท เป็นราคาที่สูงเกินไป จึงต้องการให้มีการทบทวนมาตรการดังกล่าวเพื่อไม่เป็นการกระทบการจดทะเบียนรถแท็กซี่ใหม่ แต่ยังคงเห็นด้วยกับการติดตั้งกล้องในรถยนต์ที่ช่วยให้ความเชื่อมั่นสำหรับการขับขี่สำหรับการให้บริการในช่วงเวลากลางคืน ขณะเดียวกันก็เพื่อให้เกิดความมั่นใจแก่ผู้โดยสารในกรณีที่ต้องการติดตามตัวผู้ก่อเหตุ หรือใช้เป็นหลักฐานกรณีเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ และเชื่อว่าสามารถป้องกันการเกิดอาชญากรรมได้อีกทางหนึ่ง โดยข้อกำหนดดังกล่าวรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมได้สั่งให้ทบทวนมาตรการนี้เมื่อเดือนสิงหาคม 2562 แต่ยังไม่ปรากฏผลอย่างเป็นทางการ (กรมการขนส่งทางบก, 2561 และ The Bangkok Insight, 2019)

ทั้งนี้ อุปกรณ์ส่วนควบทั้งหมดที่กรมการขนส่งทางบกกำหนดขึ้นในโครงการแท็กซี่ไอเคและแท็กซี่วีไอพีที่ส่งผลให้ผู้ขับขี่รถแท็กซี่ต้องเพิ่มต้นทุนมากกว่า 50,000 บาทต่อคัน (Techsauce Media, 2018) ประกอบด้วย

(1) ไฟสัญญาณแบบใหม่แสดงคำว่า “ว่าง” สีเขียว (แทนไฟสัญญาณสีแดงในปัจจุบัน)

สาธารณะ

(2) อุปกรณ์แสดงตัวผู้ขับขี่รถที่ต่อกับใบอนุญาตขับขี่รถยนต์

(3) โป๊ะไฟบนหลังคาแบบใหม่

(4) GPS Tracking หรือระบบติดตามรถแบบ Real Time

(5) ระบบกล้องถ่ายภาพภายในรถแบบ Snapshot

(6) ปุ่มฉุกเฉินสำหรับผู้โดยสาร (SOS หรือ Emergency)

(7) มาตรฐานโดยสารถแบบใหม่ที่เชื่อมโยงระบบแบบ Real Time และสามารถประเมินค่าโดยสารเบื้องต้นได้

นอกจากการติดตั้งอุปกรณ์ส่วนควบดังกล่าวผู้ขับขี่รถแท็กซี่ยังมีค่าใช้จ่ายรายเดือนสำหรับการเชื่อมต่อระบบ GPS Tracking ในอัตรา 500 บาทต่อคัน โดยผู้ขับขี่รถแท็กซี่ที่ทดลองติดตั้งอุปกรณ์เพิ่มความปลอดภัยด้วยตนเอง (ผู้เข้าร่วมสัมมนาฯ กลุ่มที่ 2 คนที่ 3, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562) ให้ความเห็นว่า การติดตั้งกล้องเพื่อตรวจสอบใบหน้าผู้ขับขี่และผู้โดยสารทำให้เห็นภาพใบหน้าได้ถึงแม้จะไม่ชัดเจนนักในช่วงเวลากลางคืน และระบบควบคุม

ความเร็วด้วย GPS สามารถควบคุมและติดตามรถได้เป็นอย่างดี หากมีการปรับปรุงต้นทุนให้ไม่เป็นภาระแก่ผู้ให้บริการมากเกินไปจะเป็นมาตรการส่งเสริมความปลอดภัยแก่ผู้ขับขี่และผู้โดยสารได้อีกทางหนึ่ง

2) แนวคิดการมีส่วนร่วมในสังคม ปัจจุบันแนวทางการประพาสติปฏิบัติ หรือกิจกรรมของผู้ขับรถแท็กซี่มีลักษณะเฉพาะของกลุ่มอาชีพที่รับรู้ทั่วไปในสังคมจากการปฏิบัติที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง สังคม และผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือ ได้แก่ การดูแลความพร้อมของตนเองก่อนการขับขี่ การให้ความช่วยเหลือผู้ขับขี่รายอื่นบนท้องถนน และการเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับให้ความช่วยเหลือไว้ภายในรถ เป็นต้น การเตรียมความพร้อมดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงแนวคิดการมีส่วนร่วมในสังคมของผู้ขับรถแท็กซี่ที่แตกต่างกันไปจนเกิดการเรียนรู้ทางสังคมสู่การปฏิบัติ ดังนี้

2.1) การปฏิบัติจนเกิดเป็นความเคยชิน การเตรียมความพร้อมของผู้ขับรถแท็กซี่ที่เกิดจากการประพาสติปฏิบัติจนเกิดเป็นความเคยชิน เช่น การตรวจสอบสภาพรถก่อนการขับขี่และการตรวจของเหลว ได้แก่ น้ำมันเครื่อง น้ำมันเบรก น้ำมันเกียร์ น้ำหล่อเย็น และเชื้อเพลิง รวมถึงการดูแลทำความสะอาดภายในและภายนอกรถ โดยผู้ขับรถแท็กซี่ให้ความเห็นว่าเป็นสิ่งจำเป็นและปฏิบัติอยู่เป็นประจำ (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม กลุ่มที่ 1 คนที่ 2, คนที่ 4 และคนที่ 5, กลุ่มที่ 2 คนที่ 1 และกลุ่มที่ 3 คนที่ 1, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

2.2) การปฏิบัติในสถานการณ์ต่าง ๆ การขับขี่บนท้องถนนอยู่ตลอดเวลาทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ได้พบเห็นเหตุการณ์ต่าง ๆ ซึ่งอาจจะเหมือนหรือแตกต่างกันไปในแต่ละวัน จึงสามารถให้ความช่วยเหลือแก่ผู้โดยสาร หรือช่วยเหลือสังคมในเรื่องต่าง ๆ เช่น การส่งคืนสิ่งของที่ผู้โดยสารลืมไว้บนรถ การให้ความช่วยเหลือผู้เจ็บป่วย และการแจ้งเหตุเมื่อพบเห็นการกระทำความผิด เป็นต้น ผู้ขับรถแท็กซี่หลายรายได้รับการยอมรับในสังคมจนได้รับการยกย่อง เชิดชูเกียรติ หรือได้รับรางวัลในการส่งเสริมการทำความความดี และเพื่อเป็นแบบอย่างให้กับเพื่อนร่วมอาชีพและผู้คนในสังคม โดยยืนยันการปฏิบัติตนเป็นประโยชน์แก่สังคมต่อไป พร้อมทั้งเชิญชวนเพื่อนร่วมอาชีพในการร่วมทำความดี เช่น การส่งคืนสิ่งของที่ผู้โดยสาร การปฏิบัติตามวินัยจราจรในการใช้รถใช้ถนน และปฏิบัติตามกฎหมายจราจร เป็นต้น (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม กลุ่มที่ 1 คนที่ 2 และคนที่ 3 และกลุ่มที่ 3 คนที่ 1 และคนที่ 3, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

ผู้ขับรถแท็กซี่เตรียมอุปกรณ์ต่าง ๆ ไว้ในรถเพื่อให้ความช่วยเหลือช่วยผู้อื่นในยามฉุกเฉิน ได้แก่ เชือก แบตเตอรี่ ไฟฉาย และน้ำสะอาด โดยให้ความเห็นว่า หากรถของตนเองมีปัญหาที่สามารถแก้ไขได้ทันทีเพื่อไม่ให้กีดขวางเส้นทางการจราจร และหากมีผู้ต้องการความช่วยเหลือก็สามารถดำเนินการได้ทันทีเช่นกัน (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม กลุ่มที่ 2 คนที่ 1, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

2.3) การปฏิบัติตามการบังคับใช้กฎหมาย ผู้ขับรถแท็กซี่เห็นด้วยกับการบังคับใช้กฎหมายที่บัญญัติขึ้นและการกำกับดูแลจากหน่วยงานของรัฐซึ่งมีอำนาจหน้าที่โดยตรงเกี่ยวกับอาชีพผู้ขับรถแท็กซี่ ได้แก่ กรมการขนส่งทางบกและเจ้าหน้าที่ตำรวจ รวมถึงการลงโทษสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ที่ละเมิดหรือฝ่าฝืนกฎระเบียบ เช่น ไม่กดมิเตอร์ ขับขี่อ้อมเส้นทาง ขับขี่โดยไม่มีใบอนุญาตที่ถูกต้อง และไม่แต่งกายตามข้อกำหนด เป็นต้น ซึ่งเป็นความผิดที่พบเห็นบ่อย โดย

เห็นว่าควรลงโทษผู้กระทำความผิดอย่างเคร่งครัดเพื่อป้องกันการแฝงตัวของผู้ที่ไม่ต้องการประกอบอาชีพอย่างถูกต้อง และเป็นการรักษาภาพลักษณ์ที่ดีแก่ผู้ใช้บริการและผู้คนในสังคม ตัวอย่าง กฎข้อบังคับในการแต่งกายตามที่บัญญัติไว้ตามมาตรา 101 ของพระราชบัญญัติการจราจรทางบก พ.ศ. 2522 เรื่องกำหนดลักษณะเครื่องแต่งกายและเครื่องหมายของผู้ขับรถแท็กซี่ ที่กำหนดเกี่ยวกับรูปแบบของเสื้อ กางเกง รองเท้า หมวก และการแสดงชื่อ - สกุล บริเวณอกด้านซ้ายของเสื้อ (ผู้เข้าร่วมสัมมนา กลุ่ม กลุ่มที่ 1 คนที่ 3 และกลุ่มที่ 2 คนที่ 1, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

นอกจากความคิดเห็นสนับสนุนการบังคับใช้กฎหมายให้เป็นไปอย่างเคร่งครัดแล้ว ผู้ขับรถแท็กซี่ได้เรียกร้องให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายแก่ผู้ขับรถแท็กซี่อย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกันระหว่างผู้ขับรถแท็กซี่กับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะประเภทต่าง ๆ ได้แก่ รถสามล้อ และรถโดยสารขนาดใหญ่ รวมถึงรถยนต์ส่วนบุคคลทั่วไป โดยผู้ขับรถแท็กซี่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการควบคุมการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายสำหรับรถทุกประเภทว่า ต้องการให้มีการควบคุมและปฏิบัติอย่างเคร่งครัดโดยไม่เลือกประเภทของรถยนต์เพื่อให้เกิดจิตสำนึกของผู้คนในสังคม ซึ่งจะช่วยลดปัญหาด้านการจราจรและปัญหาการใช้รถใช้ถนนให้น้อยลง (ผู้เข้าร่วมสัมมนา กลุ่ม กลุ่มที่ 1 คนที่ 3, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับการควบคุมการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่และผู้โดยสาร ผู้ขับรถแท็กซี่เล่าถึงประสบการณ์ในกรณีที่ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกรมการขนส่งทางบกในการคิดอัตราค่าบริการเมื่อผู้โดยสารเปลี่ยนจุดหมายปลายทางไปยังสถานที่แห่งใหม่ ซึ่งข้อมูลที่ผู้ขับรถแท็กซี่ได้รับการอบรมจากกรมการขนส่งทางบกที่กำหนดให้ผู้ขับรถแท็กซี่กดมิเตอร์ในอัตราเริ่มต้นได้ใหม่ แต่ผู้ขับรถแท็กซี่ไม่ได้รับความยินยอมจากผู้โดยสาร และเล่าถึงประสบการณ์ว่า ได้รับการร้องเรียนจากผู้โดยสารทำให้ต้องไปแสดงตนต่อกรมการขนส่งทางบกเมื่อได้รับการตัดสินว่าปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง แต่ทำให้ต้องเสียเวลาในการประกอบอาชีพที่ไม่สามารถร้องเรียนผู้โดยสารได้ จึงต้องการเรียกร้องให้มีการปฏิบัติต่อผู้ขับรถแท็กซี่อย่างเป็นธรรมแม้จะยังไม่ปรากฏว่ามีบทลงโทษในความผิดสำหรับผู้ให้บริการ (ผู้เข้าร่วมสัมมนา กลุ่ม กลุ่มที่ 1 คนที่ 3 และคนที่ 4, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

ผู้ขับรถแท็กซี่ให้ความเห็นในกรณีที่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำความผิดว่า ควรเปิดโอกาสให้ผู้ขับรถแท็กซี่และผู้โดยสารได้พบและพูดคุยกันเพื่อให้ผู้ขับรถแท็กซี่ได้รับทราบรายละเอียดของข้อกล่าวหา ชี้แจง และรับฟังการตัดสินร่วมกัน และขอให้เจ้าหน้าที่รัฐเป็นตัวกลางในการตัดสิน ขณะเดียวกันผู้ขับรถแท็กซี่ได้เรียกร้องให้กรมการขนส่งทางบกได้ชี้แจงหรือประชาสัมพันธ์แนวทางปฏิบัติที่ได้มีการกำหนดไว้เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายมีความเข้าใจที่ตรงกัน เช่น วิธีการคิดอัตราค่าโดยสารและการกำหนดความเร็วรถในเส้นทางต่าง ๆ เป็นต้น (ผู้เข้าร่วมสัมมนา กลุ่ม กลุ่มที่ 1 คนที่ 3 และกลุ่มที่ 2 คนที่ 1, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

ผู้ขับรถแท็กซี่แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับบทบาทการมีส่วนร่วมในการใช้รถโดยสารสาธารณะว่า ผู้โดยสารมีบทบาทในการช่วยลดปัญหาการจราจรในบริเวณจุดจอดโดยเฉพาะในพื้นที่ที่การจราจรแออัดได้ด้วยการเตรียมความพร้อมในการขึ้นและลงจากรถโดยสาร การขึ้นลงด้วยความรวดเร็ว การเตรียมค่าโดยสารก่อนถึงจุดหมาย และการไม่นำสัมภาระหรือสิ่งของที่มีมูลค่าสูงพกติดตัวระหว่างเดินทางเพื่อลดปัญหาการถล่มสิ่งของ หรือทำตกหล่นตาม

สถานที่ต่าง ๆ โดยเข้าใจว่าได้ทำสัญญาระหว่างโดยสารถแก่กึ่งจันบางครั้งทำให้เกิดความเข้าใจผิดหรือข้อพิพาทระหว่างกัน รวมถึงการใส่ใจสิ่งรอบข้างเมื่อใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ เช่น การให้ความสำคัญกับเส้นทาง หรือจุดหมายปลายทาง และการลดความสนใจการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ลงชั่วคราวเพื่อไม่ให้หลงลืมสิ่งของที่นำติดตัวมา เป็นต้น (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม กลุ่มที่ 1 คนที่ 3 และกลุ่มที่ 2 คนที่ 1, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

สรุปได้ว่า การศึกษาสภาพและปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ ประกอบด้วย

1) การเตรียมความพร้อมของผู้ขับรถแท็กซี่ จากโครงสร้างทางสังคมเชิงนโยบายการบริหารจัดการผู้ให้บริการรถโดยสารสาธารณะประเภทรถแท็กซี่ และโครงสร้างทางสังคมเชิงนโยบายสุขภาพ ส่งผลให้ผู้ขับรถแท็กซี่มีการเตรียมความพร้อมตั้งแต่ก่อนเข้าสู่อาชีพจากนโยบายการบริหารจัดการและแนวทางในการปฏิบัติสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ที่ต้องการเข้าสู่อาชีพและการปฏิบัติระหว่างที่ยังอยู่ในอาชีพขับรถแท็กซี่เพื่อให้ผู้ขับรถแท็กซี่ปฏิบัติตามกฎหรือโครงสร้างทางสังคมที่ได้กำหนดไว้ และโครงสร้างทางสังคมเชิงนโยบายสุขภาพทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ได้รับการดูแลรักษาอาการเจ็บป่วยเพื่อให้พร้อมทำงานได้อย่างต่อเนื่องและการได้รับสิทธิความคุ้มครองเพื่อป้องกันอาการเจ็บป่วย

2) การปรับตัวของผู้ขับรถแท็กซี่ ซึ่งเป็นผลมาจากความสัมพันธ์กับผู้อื่น ประกอบด้วย ผู้ที่อยู่ในอาชีพเดียวกัน ความสัมพันธ์กับหน่วยงานภาครัฐ และองค์กรเครือข่ายผู้ขับรถแท็กซี่ และการปรับตัวจากปัจจัยทางสังคมในสถานการณ์ปัจจุบัน ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจที่ส่งผลต่อรูปแบบการเช่า การเข้าถึงช่องทางการให้บริการรถแท็กซี่ผ่านทางดิจิทัลแพลตฟอร์ม และการมีช่องทางการหารายได้เพิ่มขึ้นเพื่อให้มีรายได้อย่างต่อเนื่อง การปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับเงื่อนไขและสภาพแวดล้อมในการทำงาน การปรับตัวเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นอุปกรณ์สำหรับการใช้งานอยู่เป็นประจำ การปรับตัวเกี่ยวกับพฤติกรรมส่วนบุคคล และทัศนคติที่ส่งผลต่อการทำงาน

### 1.3 ผลการศึกษาสภาพและปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถ

#### แท็กซี่

ในการศึกษาสภาพและปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ ผู้วิจัยสรุปผลการศึกษาในภาพรวมซึ่งเป็นสาระสำคัญที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ ดังนี้

**1.3.1 โครงสร้างทางสังคมเชิงนโยบายสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุขส่งผลให้ผู้ขับรถแท็กซี่ได้รับความคุ้มครองอย่างเป็นรูปธรรม** จากการพัฒนาระบบประกันสุขภาพแห่งชาติทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ได้รับการรักษาพยาบาลตามพื้นที่ที่อยู่อาศัยจริง การรักษาพยาบาลที่ครอบคลุมอาการของโรคเพิ่มขึ้น และการตรวจสุขภาพประจำปีเพื่อคัดกรองและป้องกันอาการของโรคที่อาจเกิดขึ้น ผู้ขับรถแท็กซี่จึงมั่นใจในสิทธิความคุ้มครองและการรักษาอาการเจ็บป่วยจากระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เช่นเดียวกับผู้ขับแท็กซี่ส่วนที่เหลือที่ได้รับสิทธิจากระบบรักษาพยาบาลข้าราชการ

“...บ้านผมอยู่ศรีสะเกษ แต่ผมย้ายประกันสุขภาพมาอยู่บ้านแพ้ว เพราะว่าประกันสุขภาพย้ายได้โดยไม่ต้องย้ายทะเบียนบ้าน อยู่ที่ว่าเราอาศัยอยู่ตรงไหนแล้วก็ไปติดต่อ ไม่ต้องกลับไปที่บ้านเกิด เดียวนี้ระบบทันสมัยหมดแล้ว...”

ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม กลุ่มที่ 1 คนที่ 4 (สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

“...ส่วนมากผมใช้บัตรทอง หากมีอาการเจ็บป่วยเล็กน้อยผมจะซื้อยารับประทานและดูแลตัวเอง แต่ก็อาศัยบัตรทองเป็นหลัก เพราะซื้บรดแท็กซีไม่มีสวัสดิการอะไรมาก ถ้าป่วยหนักก็ไม่ไหวเหมือนกัน ถ้าเจ็บป่วยเล็กน้อยผมหาซื้อยารับประทานได้ แต่ถ้าอาการหนักก็สู้บัตรทองไม่ได้ มันดีสำหรับคนอาชีพอิสระ ถ้าไม่มีบัตรทองผมว่าลำบาก...”

ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม กลุ่มที่ 1 คนที่ 3 (สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

“...ผมใช้สิทธิเดือนละครึ่งเนื่องจากมีโรคประจำตัว สะดวกมาก เพราะหมอจะนัดให้ไปรับยาเนื่องจากเป็นโรคเบาหวาน ใช้บัตรทองมา 3 - 4 ปี เป็นบัตรที่ดีสำหรับกลุ่มอาชีพอย่างเรา...”

ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม กลุ่มที่ 2 คนที่ 2 (สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

“...ผมเป็นข้าราชการบำนาญ การดูแลสุขภาพก็มีการออกกำลังกายบ้าง มีการตรวจสุขภาพประจำปี เฝิงผ้าตัดไส้ติ่งมา พักพื้นมา 2 เดือนแล้ว ตอนนี้หายดีแล้ว...”

ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม กลุ่มที่ 3 คนที่ 1 (สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

ผู้ซื้บรดแท็กซีแสดงความเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับประโยชน์ของสิทธิในการรักษาพยาบาลจากประสบการณ์ที่ได้รับสำหรับสมาชิกในครอบครัวที่ได้รับสิทธิในการคุ้มครองจากระบบประกันสุขภาพแห่งชาติเช่นกัน

“...ผมขอพูดถึงบัตรทอง หรือบัตร 30 บาท ในรายของพ่อ มีค่าใช้จ่ายในการรักษาอยู่ที่ 3 แสน ถึง 3 แสน 5 หมื่นบาท แต่ผมมีเงินอยู่เพียง 5 หมื่นบาท ผมคิดกับตัวเองว่า ถ้าค่ารักษาขนาดนี้ ผมจะจ่ายเงินยังไง แต่ด้วยบัตรทอง เชื่อไหม ผมจ่ายเพียง 2 พันบาท ผมนั่งร้องไห้เลย นี่คือประโยชน์ของบัตรทอง...”

ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม กลุ่มที่ 2 คนที่ 1 (สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

แม้ว่าการพัฒนาระบบประกันสุขภาพแห่งชาติทำให้ผู้ซื้บรดแท็กซีได้เกิดความมั่นใจในการคุ้มครองด้านการรักษาพยาบาล แต่เนื่องจากการเข้ารับการรักษาในสถานพยาบาลทำให้ผู้ซื้บรดแท็กซีต้องหยุดงานและทำให้ขาดรายได้ การเข้าร่วมเป็นสมาชิกผู้ประกันตนในระบบประกันสังคม

มาตรา 40 จึงเป็นทางเลือกหนึ่งในการเพิ่มความคุ้มครองให้ได้รับเงินทดแทนกรณีเจ็บป่วยและเข้ารับการรักษา หรือความคุ้มครองอื่น ได้แก่ กรณีทุพพลภาพและเสียชีวิต การมีโอกาสได้รับข้อมูล หรือโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลของผู้ขับรถแท็กซี่จึงเป็นประโยชน์เพื่อการตัดสินใจเข้าร่วมเป็นสมาชิกผู้ประกันตนเพื่อให้ได้รับสิทธิการคุ้มครองเพิ่มเติมจากการรักษาพยาบาลในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

**1.3.2 สภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ส่งผลให้ค่าใช้จ่ายเพิ่มสูงขึ้นทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องเพิ่มชั่วโมงทำงาน** แม้ว่านโยบายการเปิดเสรีรถแท็กซี่ในปี 2535 ทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่มีโอกาสเป็นเจ้าของรถแท็กซี่ส่วนบุคคลง่ายขึ้นกว่าช่วงก่อนนโยบายการเปิดเสรีรถแท็กซี่ แต่ปัจจุบันต้นทุนที่จำเป็นในการประกอบอาชีพ ได้แก่ ต้นทุนเกี่ยวกับตัวรถและราคาเชื้อเพลิงที่เพิ่มสูงขึ้น รวมถึงค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันที่เพิ่มขึ้น ทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่มีโอกาสเป็นเจ้าของรถแท็กซี่ด้วยตนเองได้ยาก การเช่าขับแบบ 1 กะ ทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ชั่วโมงทำงานในแต่ละวันมากกว่าวันละ 10 ชั่วโมง และมีโอกาสวิ่งรถเที่ยวเปล่าจากการให้บริการรูปแบบเดิมด้วยการโบกเรียกตามท้องถนน หรือการให้บริการตามจุดจอดชั่วคราว เช่น บริเวณห้างสรรพสินค้า สถานีบริการรถโดยสาร และแหล่งซื้อขายสินค้าที่ได้รับความนิยม เป็นต้น ที่ต้องใช้เวลาสำหรับการจอดรอรับผู้โดยสาร นอกจากนี้การเช่าแบบ 1 กะ ยังทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องใช้เวลาเตรียมตัวก่อนส่งมอบรถให้กับผู้ขับรถแท็กซี่กะถัดไปมากกว่า 30 นาที ในการทำความสะอาด การเติมน้ำมันที่ใช้เวลามากขึ้นโดยเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร ในขณะที่สถานีบริการก๊าซ NGV และ LPG มีจำนวนลดลง และในช่วงเวลาที่จราจรติดขัดที่ทำให้ใช้เวลาเพิ่มมากขึ้น ผู้ขับรถแท็กซี่จึงเลือกเช่าแบบตลอดทั้งวันเพื่อให้รถแท็กซี่อยู่กับตนเองตลอดเวลา แต่การเช่าแบบตลอดทั้งวันก็ทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องเพิ่มชั่วโมงทำงานเพื่อให้มีรายได้มากเพียงพอกับค่าเช่าซึ่งเป็นต้นทุนหลัก

“...ผมผ่อนรถ 24,000 บาทต่อเดือน ตกวันละ 800 บาท ถ้าผมคง 2 กะ ก็ 800 บาท ก็เลยตัดสินใจผ่อน แต่เพื่อให้พอกับค่าใช้จ่ายทำให้ต้องขับวันละ 14 - 15 ชั่วโมง...”

ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม กลุ่มที่ 1 คนที่ 2 (สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

“...ผมเช่าสหกรณ์ขับ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เป็นของเราเอง ทั้งค่าประกันภัยที่แพงขึ้น ค่า พรบ. ค่าศูนย์วิทยุที่ไม่ได้ใช้งาน ก็ตั้งไว้ชัวร์อย่างนั้น ผมคงกะ จ่ายค่าเช่าวันละ 800 บาท รายได้ต้องให้พอกับค่าใช้จ่าย...”

ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม กลุ่มที่ 2 คนที่ 1 (สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

การเพิ่มชั่วโมงทำงานของผู้ขับรถแท็กซี่ส่งผลกระทบต่อชั่วโมงการนอนหลับที่ไม่เพียงพอในแต่ละวัน แม้ว่าผู้ขับรถแท็กซี่จะหยุดพักตามสถานีบริการ หรือในบริเวณที่สามารถจอดพักได้ชั่วคราว แต่การนอนหลับในช่วงสั้น ๆ ก็ทำให้เกิดอาการอ่อนเพลียได้เช่นกัน การเพิ่มชั่วโมงทำงานจึงเป็นการแก้ปัญหาระยะสั้นสำหรับการให้บริการที่สามารถทำได้หากร่างกายยังแข็งแรง แต่เมื่อมีอายุมากขึ้นการขับขึ้นท้องถนนที่มากกว่า 15 ชั่วโมงขึ้นไป (เพื่อให้เพียงพอสำหรับค่าเช่า) อาจส่งผลโดยตรงต่อสุขภาพร่างกายของผู้ขับรถแท็กซี่ ดังนั้น การดำเนินนโยบายสุขภาพของหน่วยงาน

ภาครัฐในการดูแล ป้องกัน และรักษาอาการเจ็บป่วย จึงส่งเสริมให้ผู้ขับรถแท็กซี่มีร่างกายที่แข็งแรง และมีโอกาสเตรียมตัวสำหรับการพัฒนาอาชีพที่เหมาะสมกับสภาพร่างกาย ความสามารถ และความถนัดได้ต่อไป

**1.3.3 การออกแบบเทคโนโลยีให้ใช้งานง่ายและมีค่าใช้จ่ายถูกลงทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มขึ้น** ปัจจุบันความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีทำให้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีบทบาทต่อชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก การออกแบบเทคโนโลยีที่ใช้งานง่ายและมีค่าใช้จ่ายถูกลงทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่สามารถซื้อหาโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อการใช้งานในชีวิตประจำวันได้ง่ายขึ้น และกลายเป็นอุปกรณ์ที่จำเป็นเพื่อการติดต่อสื่อสารกับผู้ที่ต้องการติดต่อได้ทันทีโดยไม่ต้องใช้เวลาเดินทาง และแม้ว่าผู้ขับรถแท็กซี่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลบนโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อการติดต่อสื่อสารกับผู้ใกล้ชิดญาติพี่น้อง และเพื่อนร่วมอาชีพ มากกว่าการใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการเข้าถึงผู้ใช้บริการ หรือการให้บริการโดยใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านเครือข่ายคมนาคมของผู้ให้บริการรายต่าง ๆ เช่น Line Man Taxi, Grab Taxi, Easy Taxi, Taxi OK และ All Thai Taxi ที่ได้รับความนิยมตามลำดับ (ศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 2561) แต่การติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกกลุ่มก็ทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ได้รับความรู้หรือข้อมูลข่าวสารทั่วไปและที่จำเป็นสำหรับอาชีพได้ตลอดเวลา

ทั้งนี้การติดต่อระหว่างกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านโซเชียลแอปพลิเคชันเป็นช่องทางหนึ่งได้รับความนิยมอย่างมาก เนื่องจากการสื่อสารเฉพาะกลุ่มที่ประกอบด้วย การส่งข้อความหรือข้อมูลเกี่ยวกับมาตรการหรือกฎระเบียบใหม่จากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับผู้ขับรถแท็กซี่ การแจ้งบริเวณที่มีผู้ต้องการใช้บริการ และการแจ้งเหตุที่เกิดขึ้นบนท้องถนนหรืออุบัติเหตุในพื้นที่ต่าง ๆ เป็นต้น รวมถึงการสนทนาเพื่อความบันเทิงเพื่อช่วยลดความเครียดจากสภาพการทำงานหรือจากปัญหาส่วนตัว ผู้ขับรถแท็กซี่สามารถเลือกสนทนาได้ทั้งส่วนตัวและแบบกลุ่มจึงเห็นได้ว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ได้รับประโยชน์จากการออกแบบเทคโนโลยีที่ใช้งานง่ายและมีค่าใช้จ่ายถูกลงในปัจจุบัน ที่ทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ได้รับข้อมูลข่าวสารเพิ่มขึ้น ขณะเดียวกันผู้ขับรถแท็กซี่ได้ใช้ประโยชน์จากการใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์มอื่น ๆ เช่น การใช้ Google Map ในการค้นหาสถานที่และตรวจสอบสภาพการจราจร การใช้ระบบนำทางไปยังจุดหมายปลายทาง สำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ไม่มีความชำนาญ การพัฒนาระบบให้มีความแม่นยำและการปรับเปลี่ยนชื่อสถานที่ต่าง ๆ ให้ทันสมัยจึงเป็นประโยชน์สำหรับผู้ขับรถแท็กซี่

“...ผมเป็นสมาชิกในกลุ่มโซเชียลเป็นกลุ่มไลน์เฉพาะแท็กซี่ มีสมาชิกเป็นร้อยคน เอาไว้แจ้งข่าวสาร บางทีก็คุยเล่นกัน เวลาเจอรถติด หรือมีอะไรก็เอาไว้แจ้งข่าวสารกัน...”

ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม กลุ่มที่ 1 คนที่ 6 (สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

ผู้ขับรถแท็กซี่แสดงความเห็นเพิ่มเติมว่า ผู้พัฒนาระบบการใช้งานบนแอปพลิเคชันควรมีการปรับปรุงข้อมูลเพื่อให้ทันสมัยและเป็นประโยชน์ต่อการใช้งานเพิ่มมากขึ้น

“...ผมใช้โซเชียลและระบบนำทาง เลยอยากให้พัฒนาระบบ GPS ให้แม่นยำกว่านี้ เราต้องพึ่ง GPS เหมือนกัน เพราะบางทีมีผู้โดยสารมากจะไปจอดถามทางก็ไม่ได้ ตำรวจก็รอเขียนใบสั่งอยู่ ผมเคยพาผู้โดยสาร



หลงเพราะชื่อโรงแรมเปลี่ยน เนื่องจากถูก take over ซึ่ง GPS ก็ตาม  
ชื่อที่เปลี่ยนไม่ทันเหมือนกัน...”

ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม กลุ่มที่ 1 คนที่ 5 (สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

“...ผมใช้โซเชียลและคิดว่าต้องพัฒนาการใช้งานให้มากเพราะปัจจุบัน  
ผมว่าโซเชียลช่วยในการเดินทางและการสื่อสารได้...”

ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม กลุ่มที่ 2 คนที่ 2 (สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

## ตอนที่ 2 การวิเคราะห์กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่

การวิจัยในขั้นตอนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในการส่งเสริม  
คุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ ผู้วิจัยใช้การสังเกตแบบมีการกำหนดแนวทางล่วงหน้า (Structured  
Observation) และการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Unstructured Interview) โดยผู้วิจัยไม่มีส่วน  
ร่วมกับผู้ให้ข้อมูล (Non - participant Observation) ในการสังเกตพฤติกรรมและการสัมภาษณ์ผู้  
ขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ผู้ขับรถแท็กซี่ที่ให้บริการตามพื้นที่สาธารณะ  
ตามลำดับในจุดจอด และผ่านการจองล่วงหน้า จำนวน 24 คน และผู้ขับรถแท็กซี่ที่เข้าร่วมให้ข้อมูล  
ในขั้นตอนการสัมภาษณ์กลุ่มจำนวน 6 คน โดยใช้กรอบการศึกษาตามทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมของ  
Bandura (1971) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่เน้นการเรียนรู้โดยการสังเกตพฤติกรรมจากบุคคลอื่น สรุปผลการ  
วิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

### 2.1 กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่

ในขั้นตอนนี้เป็นการนำเสนอกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในการส่งเสริมคุณภาพ  
ชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ ผู้วิจัยกำหนดกรอบการศึกษาตามทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมของ Bandura  
(1971) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่เน้นการเรียนรู้โดยการสังเกตพฤติกรรมจากบุคคลอื่นโดยมีขั้นตอนหรือ  
กระบวนการเรียนรู้ที่สำคัญ โดยผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสังเกตและการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์  
เกี่ยวกับกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ในประเด็นสำคัญ  
ประกอบด้วย ที่มาของการเรียนรู้ทางสังคมของผู้ขับรถแท็กซี่ พฤติกรรมการเรียนรู้ทางสังคมของผู้ขับ  
รถแท็กซี่ และขั้นตอนของการเรียนรู้ทางสังคมของผู้ขับรถแท็กซี่

#### 2.1.1 ที่มาของการเรียนรู้ทางสังคมของผู้ขับรถแท็กซี่

การเรียนรู้ทางสังคมของผู้ขับรถแท็กซี่เกิดขึ้นตามแนวคิดพื้นฐาน  
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ และพฤติกรรมที่เกิดขึ้น ผู้ขับรถแท็กซี่เรียนรู้สิ่ง  
ต่าง ๆ จากสิ่งที่ได้พบเห็นทำให้เกิดความรู้สึกรู้สึกนึกคิด และนำมาเป็นแบบอย่างในการประพฤติปฏิบัติ  
การเรียนรู้ทางสังคมในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่เกิดขึ้นได้จากวิธีการ ดังต่อไปนี้

2.1.1.1 การเรียนรู้ทางสังคมของผู้ขับรถแท็กซี่ที่เกิดจากประสบการณ์ของ  
ผู้อื่น โดยผ่านวิธีการต่าง ๆ เช่น การบอกต่อหรือการบอกเล่าเรื่องราว การถ่ายทอดความรู้ และการ  
เผยแพร่ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น โดยการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยพบข้อมูลที่ได้ในขั้นตอนการสังเกต

และการสัมภาษณ์เป็นตัวอย่างที่แสดงให้เห็นถึงการเรียนรู้ทางสังคมที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ที่ส่งผลต่อการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองจากการได้รับข้อมูลข่าวสาร สารความรู้ทั่วไป และสารความรู้ที่เป็นประโยชน์ในการประกอบอาชีพ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

1) การเรียนรู้ทางสังคมจากสถานีวิทยุข่าวสารเพื่อการจราจร ได้แก่ สถานีวิทยุ FM 99.5 จส.100 และ สวพ.91 ซึ่งเป็นช่องทางที่ได้รับความนิยมเนื่องจากผู้ขับรถแท็กซี่สามารถรับฟังได้ทางวิทยุขณะขับขี่ (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม กลุ่มที่ 1 คนที่ 3, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562 และผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์รายบุคคล กลุ่มที่ 1 คนที่ 13, สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2562)

2) การเรียนรู้ทางสังคมจากสื่อสังคมออนไลน์ผ่านการใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบสมาร์ตโฟนที่ใช้งานกันอยู่ทั่วไป เช่น การใช้แชตโลแท็กซี่แอปพลิเคชันทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่เกิดการเรียนรู้จากเพื่อนสมาชิก หรือการใช้ไลน์แอปพลิเคชันทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่เกิดการเรียนรู้จากผู้ใกล้ชิด เป็นต้น (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์รายบุคคล กลุ่มที่ 1 คนที่ 10, สัมภาษณ์, 18 มีนาคม 2562, คนที่ 13, สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2562, คนที่ 14, สัมภาษณ์, 18 เมษายน 2562 และคนที่ 15, สัมภาษณ์, 29 เมษายน 2562)

3) การเรียนรู้ทางสังคมจากการศึกษาตามแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เช่น แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทาง ตำแหน่ง และทำเลที่ตั้งของสถานที่สำคัญ เป็นต้น ผู้ขับรถแท็กซี่สามารถค้นหาข้อมูลเหล่านี้ได้จากช่องทางที่เป็นทางเลือกเฉพาะทาง (Alternative Search) ได้แก่ เว็บไซต์ของสถานีวิทยุข่าวสารและการจราจร FM 99.5 จส.100 สวพ. FM 91 Google Maps และแผ่นพับประชาสัมพันธ์ที่แจกตามพื้นที่ให้บริการ เช่น ด้านเก็บเงินค่าผ่านทางพิเศษและสถานีบริการเชื้อเพลิง เป็นต้น ผู้ขับรถแท็กซี่สามารถศึกษาสถานที่และเส้นทางในกิจกรรมที่จัดขึ้นตามวาระและโอกาสเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการให้บริการ รวมถึงการหลีกเลี่ยงเส้นทางที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบจากการจราจรที่ติดขัด (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์รายบุคคล กลุ่มที่ 1 คนที่ 10, สัมภาษณ์, 18 มีนาคม 2562 และคนที่ 13, สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2562)

4) การเรียนรู้ทางสังคมจากองค์กรและหน่วยงานทั้งจากภาครัฐและเอกชนที่ให้บริการฝึกอบรมทักษะและความรู้แก่ผู้ขับรถแท็กซี่ ทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ได้เรียนรู้ในเรื่องต่าง ๆ เช่น กฎระเบียบและวินัยจราจร การให้บริการและการเป็นผู้ประกอบการอิสระ และการฝึกทักษะการสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศ เป็นต้น ตัวอย่าง การอบรมความรู้กับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่จัดขึ้น เช่น การจัดอบรมแก่กลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ที่ประจำจุดจอดประจำ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง และการจัดอบรมด้านภาษาโดย Grab Taxi เป็นต้น (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์รายบุคคล กลุ่มที่ 1 คนที่ 5, สัมภาษณ์, 17 มีนาคม 2562, คนที่ 10, สัมภาษณ์, 18 เมษายน 2562, คนที่ 14, สัมภาษณ์, 18 เมษายน 2562 และคนที่ 15, สัมภาษณ์, 29 เมษายน 2562)

2.1.1.2 การเรียนรู้ทางสังคมของผู้ขับรถแท็กซี่ที่เกิดจากการประกอบอาชีพ ซึ่งเป็นการเรียนรู้ทางสังคมของผู้ขับรถแท็กซี่ด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การปฏิบัติด้วยตนเอง (การลองผิดลองถูก) การเรียนรู้ทางสังคมจากผู้ให้บริการ และการเรียนรู้ทางสังคมจากเพื่อนร่วมอาชีพ เป็นต้น โดยการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยพบข้อมูลที่ได้ในขั้นตอนการสังเกตและการสัมภาษณ์เป็นตัวอย่างที่แสดง

ให้เห็นถึงการเรียนรู้ทางสังคมที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ที่ส่งผลต่อการดูแลสุขภาพ การเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง และการมีส่วนร่วมในสังคม ดังตัวอย่างต่อไปนี้

1) การเรียนรู้ทางสังคมในการค้นหาวิธีปฏิบัติเพื่อป้องกันอาการเจ็บป่วย เนื่องจากผู้ขับรถแท็กซี่เป็นผู้ให้บริการสาธารณะ ความพอใจของผู้ใช้บริการเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้มีผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง การป้องกันอาการเจ็บป่วยของตนเองเพื่อไม่ให้เป็นผู้แพร่กระจายของเชื้อโรคและการป้องกันการแพร่เชื้อโรคที่มาจากผู้ใช้บริการทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่เรียนรู้ทางสังคมด้วยการเลือกปฏิบัติด้วยตนเอง เช่น การใช้หน้ากากอนามัยที่หาซื้อได้ง่ายจากร้านสะดวกซื้อทั่วไป (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์รายบุคคล กลุ่มที่ 1 คนที่ 13, สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2562) การเตรียมผ้าสำหรับเช็ดทำความสะอาดไว้ในรถเพื่อให้พร้อมใช้งาน หรือในเวลาที่ต้องทำความสะอาดสิ่งสกปรกที่เกิดจากผู้โดยสาร และสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ที่ระมัดระวังเป็นพิเศษได้จัดเตรียมผ้าสำหรับเช็ดทำความสะอาดพร้อมกับแอลกอฮอล์ไว้ประจำรถ (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์รายบุคคล กลุ่มที่ 1 คนที่ 4, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

2) การเรียนรู้ทางสังคมจากผู้ให้บริการโดยการสังเกตหรือรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติในเรื่องที่ได้พบเห็นระหว่างการทำงาน เช่น จุดหมายปลายทางที่เป็นที่นิยมของผู้โดยสารหรือนักท่องเที่ยว หรือสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ เป็นต้น ทั้งนี้อาจสังเกตได้จากการแจ้งจุดหมายปลายทางของผู้ใช้บริการที่แสดงผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือการพูดคุยสอบถาม สำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ที่สามารถสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศกับผู้โดยสารสามารถรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้ง่ายขึ้นซึ่งเป็นประโยชน์ในการประกอบอาชีพ (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์รายบุคคล กลุ่มที่ 1 คนที่ 5, สัมภาษณ์, 17 มีนาคม 2562 และคนที่ 14, สัมภาษณ์, 18 เมษายน 2562)

3) การเรียนรู้ทางสังคมจากสิ่งที่ได้พบเห็นในการปฏิบัติงานแต่ละวัน จากการปฏิบัติงานบนท้องถนนตลอดชั่วโมงการทำงานทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่เรียนรู้ทางสังคมถึงความเสี่ยงที่เกิดขึ้นบนท้องถนนจากพฤติกรรมการใช้รถใช้ถนนของผู้คนในสังคม และการเรียนรู้ทางสังคมที่พบว่า มีผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือจากสถานการณ์หรือเหตุต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทั้งโดยตั้งใจและไม่ตั้งใจ ตัวอย่างผู้ใช้รถใช้ถนนหลายรายต้องการความช่วยเหลือจากการไม่เตรียมตัวหรือไม่เตรียมความพร้อมสำหรับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น เช่น รถเสียจากเครื่องยนต์ที่ขาดการบำรุงรักษาและอุบัติเหตุจากการขับขี่ เป็นต้น

ผู้ขับรถแท็กซี่ที่เคยมีประสบการณ์ทำงานเกี่ยวกับการขับขี่ การใช้เส้นทางเพื่อการขนส่ง การทำงานกับเครื่องยนต์ หรือเป็นช่างซ่อมบำรุงเครื่องยนต์ สามารถนำความรู้ที่มีอยู่มาปรับใช้ในอาชีพขับรถแท็กซี่ได้ ตัวอย่าง ผู้ที่เคยทำงานขับรถและช่างซ่อมบำรุงทั้งจากหน่วยงานภาครัฐหรือองค์กรเอกชนสามารถนำความรู้ในการดูแลรถยนต์มาปรับใช้ในอาชีพ ได้แก่ การตรวจสอบของเหลวที่จำเป็นก่อนให้บริการ และการช่วยเหลือผู้ขับขี่รายอื่นจากการจัดเก็บอุปกรณ์จำเป็นไว้ภายในรถ เช่น อุปกรณ์เปลี่ยนยาง (แม่แรงยกรถและเครื่องมือถอดล้อ) สายพ่วงแบตเตอรี่ น้ำกลั่น ที่เติมลมลูกปืน เชือก ไฟฉาย และสายลาก เป็นต้น (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์รายบุคคล กลุ่มที่ 1 คนที่ 5, สัมภาษณ์, 17 มีนาคม 2562, คนที่ 7, สัมภาษณ์, 18 มีนาคม 2562, คนที่ 13, สัมภาษณ์,

10 เมษายน 2562, คนที่ 15, สัมภาษณ์, 29 เมษายน 2562, คนที่ 17, สัมภาษณ์, 14 กรกฎาคม 2562 และคนที่ 18, สัมภาษณ์, 22 กรกฎาคม 2562)

ผู้ขับรถแท็กซี่ยังมีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการมีส่วนร่วมในสังคมจากการเรียนรู้ทางสังคมในเรื่องอื่น ๆ อีก ได้แก่ การเรียนรู้ทางสังคมเกี่ยวกับการใช้รถใช้ถนนร่วมกับผู้ขับขี่รายอื่นด้วยการใช้สัญญาณไฟ การใช้เส้นทางเดินรถ การใช้สัญญาณแตรอย่างถูกต้อง และการมีพฤติกรรมแสดงออกต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้อำนวยความสะดวกด้านการจราจรอย่างเหมาะสม เป็นต้น (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์รายบุคคล กลุ่มที่ 1 คนที่ 8, สัมภาษณ์, 18 มีนาคม 2562 และกลุ่มที่ 1 คนที่ 13, สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2562 และคนที่ 15, สัมภาษณ์, 29 เมษายน 2562) และการเรียนรู้ทางสังคมเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของรถยนต์เพื่อให้ใช้งานได้ อย่างมีประสิทธิภาพและไม่ก่อให้เกิดปัญหาด้านการจราจรซึ่งจะทำให้ผู้อื่นได้รับผลกระทบ (ผู้เข้าร่วม สัมภาษณ์รายบุคคล กลุ่มที่ 1 คนที่ 13, สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2562)

### 2.1.2 พฤติกรรมการเรียนรู้ทางสังคมของผู้ขับรถแท็กซี่

ปัจจุบันพฤติกรรมการเรียนรู้ทางสังคมเกิดขึ้นได้อย่างง่ายดายจากการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็วและฉับไว ส่งผลให้การสร้างเครือข่าย หรือการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เกิดขึ้นได้ง่าย พฤติกรรมการเรียนรู้ทางสังคมของผู้ขับรถแท็กซี่เกิดจากการเรียนรู้ การสังเกต หรือการเลียนแบบพฤติกรรมจากเพื่อน ญาติพี่น้อง และคนใกล้ชิด ที่มีประสบการณ์ในอาชีพขับแท็กซี่ สอดคล้องกับทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมของ Bandura (1971) ที่ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้โดยการสังเกตจากบุคคลอื่น ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ทางสังคมเกี่ยวกับการประกอบอาชีพ โดยเฉพาะ สำหรับผู้ที่ไม่เคยมีประสบการณ์ในการขับรถแท็กซี่มาก่อนที่อาจทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องใช้เวลา นาน และต้องทำความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ ที่มีความหลากหลาย ได้แก่ การขอใบอนุญาตขับรถสาธารณะ การขอบัตรประจำตัวผู้ขับรถแท็กซี่ วิธีการเช่าซื้อหรือเช่าขับ ต้นทุนในการเช่าซื้อหรือเช่าขับ การติดต่อเจ้าของรถแท็กซี่ วิธีการหาลูกค้า และที่สำคัญคือ รายได้ที่คาดหวัง นอกจากการเรียนรู้เกี่ยวกับ กฎระเบียบและข้อบังคับสำหรับอาชีพผู้ขับรถแท็กซี่ กฎหมาย และวินัยจราจร

สำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในต่างจังหวัด การเรียนรู้ทางสังคม สำหรับการใช้ชีวิตในกรุงเทพมหานครและการอยู่อาศัยในสถานที่ที่ไม่คุ้นเคยมีความสำคัญกับผู้ขับรถแท็กซี่เป็นอย่างมาก ตัวอย่าง การเรียนรู้ทางสังคมเกี่ยวกับแหล่งที่พักอาศัยที่ใกล้กับสถานที่ให้เช่ารถแท็กซี่เป็นประโยชน์สำหรับการเดินทางในแต่ละวันจากการเรียนรู้ทางสังคมที่เกิดจากผลกระทบที่มี ต่อผู้ขับรถแท็กซี่กะถัดไปหากตนเองไม่สามารถนำรถไปส่งได้ตามเวลา และอาจเป็นการสร้างปัญหาให้กับผู้ให้เช่า จึงอาจกล่าวได้ว่าเป็นผลมาจากการเรียนรู้ทางสังคมที่ทำให้เกิดความไว้วางใจจากเจ้าของรถ ขณะเดียวกันก็ทำให้เกิดความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมอาชีพในเวลาเดียวกัน

อย่างไรก็ตามภายหลังจากการเรียนรู้ทางสังคมจากการสังเกตพฤติกรรมของผู้ขับรถแท็กซี่รายอื่น ผู้ขับรถแท็กซี่อาจมีพฤติกรรมที่เหมือนหรือแตกต่างกันไปในสภาพการแข่งขันและการให้บริการอย่างเสรีโดยไม่จำกัดจำนวนจากการให้บริการในรูปแบบเดิมและการให้บริการผ่าน ดิจิทัลแพลตฟอร์ม การเรียนรู้ทางสังคมของผู้ขับรถแท็กซี่จึงส่งผลให้มีการแสดงพฤติกรรมในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

2.1.2.1 ผู้สมัครแท็กซี่มีพฤติกรรมสนองตอบต่อสิ่งที่ได้จากการเรียนรู้และมีพฤติกรรมดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ โดยเห็นได้จากพฤติกรรมต่อไปนี้

1) ผู้สมัครแท็กซี่เรียนรู้ทางสังคมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อตรวจสอบข้อมูลข่าวสารและใช้งานเป็นประจำ เช่น การตรวจสอบสภาพการจราจร และการค้นหาเส้นทางลัดในกรุงเทพมหานคร เป็นต้น ทำให้ผู้สมัครแท็กซี่ได้รับประโยชน์จากการใช้เวลาในการเดินทางลดลง และสามารถเพิ่มรอบการให้บริการได้จากการเลือกใช้เส้นทางที่คล่องตัวกว่า หรือการเลือกใช้เส้นทางลัดและทางพิเศษ ทั้งนี้ยังพบว่า ผู้สมัครแท็กซี่บางรายเลือกชำระค่าผ่านทางพิเศษด้วยตนเองเพื่อให้ได้จำนวนเที่ยววิ่งเพิ่มมากขึ้น (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์รายบุคคล กลุ่มที่ 1 คนที่ 15, สัมภาษณ์, 29 เมษายน 2562)

2) ผู้สมัครแท็กซี่เรียนรู้ทางสังคมเกี่ยวกับการให้บริการผู้โดยสารผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม ซึ่งเป็นการเพิ่มช่องทางการให้บริการในรูปแบบการจองผ่านแอปพลิเคชันที่ได้รับคำแนะนำจากเพื่อนร่วมอาชีพและการชักชวนให้สมัครเป็นสมาชิกจากบริษัท หรือเครือข่ายคมนาคม ผู้สมัครแท็กซี่ที่ไม่มีประสบการณ์ในอาชีพมาก่อนให้ความเห็นว่า การได้รับคำแนะนำจากผู้สมัครแท็กซี่ที่มีประสบการณ์และจากบริษัทที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเป็นประโยชน์และลดเวลาในการศึกษาด้วยตนเองได้ (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์รายบุคคล กลุ่มที่ 1 คนที่ 13, สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2562 และคนที่ 15, สัมภาษณ์, 29 เมษายน 2562)

2.1.2.2 ผู้สมัครแท็กซี่มีพฤติกรรมสนองตอบต่อสิ่งที่ได้จากการเรียนรู้ แต่ไม่เคยแสดงพฤติกรรมดังกล่าวเลย

1) ผู้สมัครแท็กซี่เรียนรู้ทางสังคมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและการเข้าถึงแอปพลิเคชันผ่านการใช้งานบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ แต่ไม่เคยใช้จริง เนื่องจากไม่ได้ให้ความสำคัญ และคิดว่าประสบการณ์ในอาชีพในช่วงเวลาที่ผ่านมามีเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานในแต่ละวัน ผู้สมัครแท็กซี่ยังให้ความเห็นว่า การใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ขณะขับขี่ก่อให้เกิดความรำคาญและเป็นสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุได้ง่าย นอกจากนี้ภาวะสายตาวายตามวัย (Presbyopia) ยังเป็นอุปสรรคสำคัญในการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์รายบุคคล กลุ่มที่ 1 คนที่ 9, สัมภาษณ์, 18 มีนาคม 2562)

2) ผู้สมัครแท็กซี่เรียนรู้การให้บริการผู้โดยสารผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม เพิ่มเติมจากการให้บริการรถแท็กซี่รูปแบบเดิม โดยการแนะนำจากเพื่อนร่วมอาชีพ และการชักชวนให้สมัครเป็นสมาชิกจากบริษัท หรือเครือข่ายคมนาคม ที่มาให้คำแนะนำบริเวณจุดจอดรถแท็กซี่ทั่วไปและสถานีบริการเชื้อเพลิงโดยเฉพาะอย่างยิ่งในระยะแรกที่มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้สมัครแท็กซี่เข้าร่วมเป็นสมาชิก แต่หลังจากที่ได้เรียนรู้ ผู้สมัครแท็กซี่ไม่ได้เข้าร่วมให้บริการเนื่องจากยังคงใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเดิมที่ไม่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต และไม่ต้องการเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายสำหรับการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบสมาร์ตโฟนและค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับระบบสัญญาณ (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์รายบุคคล กลุ่มที่ 1 คนที่ 6, สัมภาษณ์, 18 มีนาคม 2562)

2.1.2.3 ผู้สมัครแท็กซี่ไม่เคยแสดงพฤติกรรมใด ๆ เลย เนื่องจากไม่ได้เรียนรู้อย่างจริงจัง โดยพบว่า ผู้สมัครแท็กซี่รับรู้ทางสังคมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการรถแท็กซี่ในปัจจุบัน แต่ไม่สนใจเรียนรู้ทางสังคมเกี่ยวกับการให้บริการ และไม่ต้องการ

ปรับเปลี่ยนการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ผู้ขับรถแท็กซี่ยังคงให้บริการรถแท็กซี่รูปแบบเดิมด้วยการจอดรอผู้ใช้บริการในจุดจอดชั่วคราว เช่น บริเวณหมู่บ้าน แหล่งซื้อขายสินค้า และห้างสรรพสินค้า เป็นต้น เนื่องจากผู้ขับรถแท็กซี่มีอายุมากขึ้นจึงต้องการให้บริการในระยะใกล้ที่สามารถประเมินจำนวนรอบของการให้บริการในแต่ละวันเพื่อให้เพียงพอกับการใช้จ่ายได้ (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์รายบุคคล กลุ่มที่ 1 คนที่ 16, สัมภาษณ์, 3 กรกฎาคม 2562)

### 2.1.3 ขั้นตอนของการเรียนรู้ทางสังคมของผู้ขับรถแท็กซี่

ในการศึกษาการเรียนรู้ทางสังคมโดยการสังเกตพฤติกรรมจากผู้อื่นที่เรียกว่า การเรียนรู้โดยการสังเกต (Bandura, 1971) ผู้วิจัยนำผลการศึกษามาวិเคราะห์ในแต่ละขั้นตอนของการเรียนรู้ทางสังคม ดังนี้

2.1.3.1 กระบวนการสร้างความสนใจ ในขั้นตอนนี้ผู้ขับรถแท็กซี่สามารถผ่านเข้าสู่ขั้นตอนของกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมได้เมื่อมีความสนใจที่จะเรียนรู้และสามารถรับรู้ได้แม่นยำจนทำให้เกิดพฤติกรรมจากสิ่งที่ได้พบเห็น โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ (1) ผู้ที่ต้องการเข้าสู่อาชีพขับรถแท็กซี่ และ (2) บุคคลที่ผู้ที่ต้องการเข้าสู่อาชีพกำลังให้ความสนใจ สำหรับผู้ที่ต้องการเข้าสู่อาชีพ แต่ยังไม่ได้เข้าสู่อาชีพกล่าวได้ว่า เป็นผู้ที่มีความสนใจ หรือยังอยู่ในสถานะผู้สังเกตที่มีความสนใจในอาชีพ จึงขึ้นอยู่กับความสามารถในการเรียนรู้ทางสังคมของผู้ที่ต้องการเข้าสู่อาชีพ จากนั้นเมื่อเข้าสู่อาชีพแล้วและเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานอื่นมาก่อน (ที่เป็นประโยชน์กับอาชีพขับรถแท็กซี่ เช่น การทำงานเกี่ยวกับการขับซึ่รถยนต์ การทำงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้เส้นทางคมนาคม การทำงานที่ต้องสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศ และการทำงานด้านการบำรุงรักษาเครื่องยนต์ เป็นต้น) อาจทำให้การเรียนรู้ทางสังคมในเรื่องที่จำเป็นเกี่ยวกับอาชีพเกิดขึ้นได้รวดเร็วกว่าผู้ที่มีความสนใจเพียงเล็กน้อย หรือผู้ที่ไม่เคยมีประสบการณ์ทำงาน (ที่เป็นประโยชน์และเกี่ยวข้องกับอาชีพขับรถแท็กซี่) มาก่อนหน้านั้น

แม้ว่าอาชีพดั้งเดิมและอาชีพขับรถแท็กซี่จะมีความแตกต่างกันในหลาย ๆ เรื่อง แต่ผู้ที่เคยผ่านงานมาก่อนอาจรับรู้ หรือทำความเข้าใจได้เร็วกว่าผู้ที่ไม่เคยประกอบอาชีพอื่นมาก่อน ตัวอย่าง ผู้ขับรถแท็กซี่ที่เคยเป็นพนักงานขับรถส่งสินค้าที่ใช้เส้นทางคมนาคมในเขตกรุงเทพมหานครเป็นประจำทำให้คุ้นเคยกับเส้นทางคมนาคมในกรุงเทพมหานคร การปรับเส้นทางจราจรในช่วงเวลาเร่งด่วน และการเลือกใช้บริการทางพิเศษเพื่อหลีกเลี่ยงการจราจรที่ติดขัดในบางพื้นที่ได้ นอกจากนี้ผู้ที่เคยเป็นพนักงานขับรถให้กับผู้บริหารในองค์กรเอกชนที่เคยใช้บริการโรงแรม หรือติดต่อสถานที่ราชการเป็นประจำ ทำให้ทราบตำแหน่งและทำเลที่ตั้งของหน่วยงานภาครัฐและองค์กรเอกชน และผู้ที่เคยเป็นพนักงานขายที่ใช้ภาษาต่างประเทศทำให้มีทักษะในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์รายบุคคล กลุ่มที่ 1 คนที่ 5, สัมภาษณ์, 17 มีนาคม 2562, คนที่ 7, สัมภาษณ์, 18 มีนาคม 2562, คนที่ 13, สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2562 และคนที่ 15, สัมภาษณ์, 29 เมษายน 2562)

2.1.3.2 กระบวนการสร้างความคงทน เป็นขั้นตอนที่แสดงถึงกระบวนการจดจำที่ผู้ขับรถแท็กซี่สามารถแสดงพฤติกรรมได้เหมือนกับผู้ขับรถแท็กซี่รายอื่นที่ตนเองเอาเป็นแบบอย่างจากสิ่งที่สังเกต จดจำ และนำมาปฏิบัติตามได้ในเวลาต่อมา ผู้ขับรถแท็กซี่ให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์ในการประกอบอาชีพเรียนรู้ทางสังคมที่จะปฏิบัติในสิ่งถูกต้องและเหมาะสมกับ

สถานการณ์ ได้แก่ การรักษาระเบียบวินัยจราจร การเข้าคิวรับส่งผู้โดยสาร การแต่งกายตามกฎระเบียบ การเก็บค่าโดยสารตามอัตราที่กำหนด การส่งคืนทรัพย์สินหรือสิ่งของของผู้โดยสารลืมไว้ การให้ความช่วยเหลือแก่ผู้โดยสารขณะขึ้นรถหรือลงจากรถ การให้คำแนะนำเส้นทางลัดแก่ผู้โดยสาร และการบริการชาวต่างชาติโดยไม่มุ่งเน้นรายได้อื่นนอกเหนือจากอัตราค่าโดยสารที่ปรากฏตามมิเตอร์ ยกเว้นกรณีที่ตกลงกันไว้ล่วงหน้า (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์รายบุคคล กลุ่มที่ 1 คนที่ 2 - 4, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562, คนที่ 8 - 9, สัมภาษณ์, 18 มีนาคม 2562, คนที่ 13, สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2562, คนที่ 14, สัมภาษณ์, 18 เมษายน 2562, คนที่ 15, สัมภาษณ์, 29 เมษายน 2562 และคนที่ 18, สัมภาษณ์, 22 กรกฎาคม 2562)

2.1.3.3 กระบวนการแสดงออกในลักษณะการผลิตซ้ำ เมื่อผู้ขับรถแท็กซี่ได้เห็นพฤติกรรมซ้ำจะช่วยใจจดจำ และแสดงพฤติกรรมซ้ำกับตัวแบบ แต่การแสดงพฤติกรรมของผู้ขับรถแท็กซี่ก็อาจแตกต่างกันไปตามคุณลักษณะของผู้ขับรถแท็กซี่ที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น ผู้ขับรถแท็กซี่สามารถเรียนรู้ทางสังคมและแสดงพฤติกรรมได้ตามต้นแบบ ทำได้ดีกว่า หรืออาจทำไม่ได้เลย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของผู้ขับรถแท็กซี่แต่ละราย ผู้ขับรถแท็กซี่อาจประพฤติปฏิบัติซ้ำจนปรากฏให้เห็นเป็นภาพลักษณ์ที่ดีที่ปรากฏทั่วไป และขณะเดียวกันผู้ขับรถแท็กซี่อาจประพฤติปฏิบัติซ้ำจนปรากฏให้เห็นเป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดีได้เช่นกัน ตัวอย่าง ผู้ขับรถแท็กซี่ที่แต่งกายไม่สุภาพไม่ต้องการเข้าไปให้บริการในบริเวณที่มีการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ เช่น บริเวณท่าอากาศยานและสถานีขนส่ง เป็นต้น ผู้ขับรถแท็กซี่เรียนรู้ทางสังคมโดยการให้บริการเฉพาะบริเวณรอบนอกกรุงเทพมหานคร ให้บริการเฉพาะในช่วงเวลากลางคืน หรือให้บริการทั่วไปที่สามารถสังเกตเห็นเจ้าหน้าที่ได้ เป็นต้น พฤติกรรมซ้ำกับตัวแบบจึงปรากฏให้เห็นได้ทั้งแง่บวกและแง่ลบ (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์รายบุคคล กลุ่มที่ 1 คนที่ 6, สัมภาษณ์, 18 มีนาคม 2562 และ กลุ่มที่ 3 คนที่ 2, สัมภาษณ์, 1 เมษายน 2562)

2.1.3.4 กระบวนการสร้างแรงจูงใจเป็นแบบอย่าง ผู้ขับรถแท็กซี่อาจได้รับแรงจูงใจจากสิ่งที่ได้เห็น และเมื่อปฏิบัติก็ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ เช่น ได้รับการยกย่องชมเชยและได้รับการยอมรับจากสังคม เป็นต้น ผู้ขับรถแท็กซี่จำนวนมากให้การช่วยเหลือสังคมในระหว่างปฏิบัติหน้าที่และในสถานการณ์ทั่วไปจนได้รับการกล่าวถึงโดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันที่มีการเผยแพร่ข่าวสารอย่างรวดเร็ว การปฏิบัติที่เป็นประโยชน์จึงเป็นที่รับรู้ของสังคม ขณะเดียวกันหน่วยงานของรัฐโดยร่วมมือกับภาคเอกชนได้เผยแพร่ ยกย่อง และให้รางวัลแก่ผู้ทำความดีและให้ความช่วยเหลือสังคมในโอกาสต่าง ๆ เช่น ผู้ขับรถแท็กซี่ได้รับมอบรางวัลเชิดชูเกียรติ “คนต้นแบบแท็กซี่ทำดี” เพื่อส่งเสริมผู้ขับรถแท็กซี่ที่ทำคุณประโยชน์ต่อสังคม เป็นแบบอย่างในการเสริมสร้างให้ผู้ขับรถแท็กซี่มีจิตสำนึกการให้บริการที่ดี และยกระดับการเป็นพนักงานขับรถมืออาชีพโดยได้รับรางวัลแต่ละประเภท เช่น รางวัลประเภทซื่อสัตย์ ประเภทเสริมสร้างภาพลักษณ์การท่องเที่ยว และประเภทน้ำใจงาม เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อเป็นแบบอย่างให้ผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ได้ประพฤติปฏิบัติต่อไป (กรมการขนส่งทางบก, 2561, ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์รายบุคคล กลุ่มที่ 1 คนที่ 1, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562, คนที่ 13, สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2562 และกลุ่มที่ 2 คนที่ 2 และ 3, สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

สรุปได้ว่า ในขั้นตอนของกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมเริ่มตั้งแต่กระบวนการสร้างความสนใจหรือความใส่ใจ ซึ่งผู้ขับรถแท็กซี่สามารถเรียนรู้ทางสังคมและแสดง

พฤติกรรมในเวลาต่อมา ผู้ขับรถแท็กซี่อาจเลียนแบบพฤติกรรมผู้ขับรถแท็กซี่รายอื่นที่เป็น “ต้นแบบ” ของผู้ขับรถแท็กซี่โดยผู้ขับรถแท็กซี่อาจจะรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวก็ได้ นอกจากนี้พฤติกรรมดังกล่าวอาจเป็นพฤติกรรมที่ถูกต้อง หรือผิดไปจากข้อกำหนดของกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับ ได้เช่นกัน อย่างไรก็ตามการประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ถูกต้องจะเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับผู้ที่อยู่ในกลุ่มอาชีพเดียวกันจนเป็นที่ยอมรับทั่วไปในสังคม

นอกจากความสนใจของผู้ขับรถแท็กซี่แล้วคุณสมบัติของผู้ขับรถแท็กซี่ก็มีความสำคัญเช่นกัน แม้ว่ากรมการขนส่งทางบกได้กำหนดคุณสมบัติของผู้ขับรถแท็กซี่ไว้ เช่น มีอายุเริ่มต้นตั้งแต่ 22 ปีขึ้นไป ผ่านการอบรมการขับขี่รถสาธารณะ (แท็กซี่) ตามที่กรมการขนส่งทางบกกำหนด รู้จักถนนและทางหลวงในจังหวัดที่ขอรับใบขับขี่พอสมควร ไม่เป็นผู้ที่ถูกยึดหรือถูกเพิกถอนใบอนุญาตขับขี่รถสาธารณะ (แท็กซี่) ไม่เคยถูกเจ้าพนักงานเปรียบเทียบปรับตั้งแต่สองครั้งขึ้นไป สำหรับความผิดเกี่ยวกับการขับขี่ เว้นแต่จะพ้นโทษครั้งสุดท้ายไม่น้อยกว่า 6 เดือน และไม่เคยเป็นผู้ได้รับโทษจำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ หรือพ้นโทษมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี เป็นต้น อย่างไรก็ตามผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีความสามารถด้านต่าง ๆ สามารถส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ทางสังคมได้เร็วขึ้น ซึ่งเป็นประโยชน์ในการเข้าตัดสินใจเข้าสู่อาชีพ และในการประกอบอาชีพ เช่น ทักษะการสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศที่สามารถให้บริการแก่ผู้โดยสารหรือนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ ทักษะการเป็นผู้ประกอบการทำให้เข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ ทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลแพลตฟอร์มทำให้เพิ่มช่องทางการให้บริการได้ เป็นต้น (ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์รายบุคคล กลุ่มที่ 1 คนที่ 5, สัมภาษณ์, 17 มีนาคม 2562, คนที่ 14, สัมภาษณ์, 18 เมษายน 2562 และคนที่ 15, สัมภาษณ์, 29 เมษายน 2562)

การประกอบอาชีพของผู้ขับรถแท็กซี่เพื่อให้มีรายได้เลี้ยงดูตนเองและครอบครัว นอกจากจะเป็นการตอบสนองความต้องการพื้นฐาน ผู้ขับรถแท็กซี่อาจมีทัศนคติและความต้องการทางใจเพิ่มขึ้น เช่น การมีทัศนคติในการทำงานเพื่อสังคม และการรับรู้ถึงความมีตัวตน (Self) ที่ส่งผลต่อความรู้สึกการมีคุณค่าในอาชีพ เป็นต้น ซึ่งผลของพฤติกรรมอาจปรากฏได้ 2 แนวทาง ได้แก่ การได้รับผลลัพธ์ที่ดี เช่น ค่าชมเชย รางวัล และการยกย่องให้เป็นตัวอย่าง เป็นต้น ทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่เกิดความยินดีและความภาคภูมิใจ แต่หากผลที่ตามมาเป็นการลงโทษจะทำให้เกิดความไม่พอใจขึ้นได้ ทั้งนี้ผลที่เกิดขึ้นทั้งสองแนวทางเกิดขึ้นได้จากความตั้งใจในการประกอบอาชีพเพื่อให้ประสบผลสำเร็จ และหากทำได้ตามความคาดหวังก็จะเกิดความพอใจในความสำเร็จจนเกิดเป็นแรงเสริมให้กับตนเอง (Self - Reinforcement) และทำให้มีแรงจูงใจที่จะเรียนรู้ทางสังคมต่อไป (Bandura, 1976) ผู้ขับรถแท็กซี่สามารถใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาตนเอง (Self - Development) ได้ โดยในระยะเริ่มต้นผู้ขับรถแท็กซี่อาจเรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้อื่นมาก่อน จากนั้นจึงนำมาเป็นแบบแผนในการกำหนดพฤติกรรมของตนเอง เพื่อให้สามารถบริหารจัดการชีวิตและการประกอบอาชีพได้อย่างมีระบบ และสามารถสร้างภูมิคุ้มกันให้กับตัวเองได้โดยผ่านกระบวนการเรียนรู้ทางสังคม



## 2.2 การวิเคราะห์กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่

ในขั้นตอนการสังเกตร่วมกับการสัมภาษณ์รายบุคคลผู้ขับรถแท็กซี่พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่มีกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ในประเด็นสำคัญ ได้แก่ กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในการเข้าถึงสิทธิและโอกาสจากภาครัฐ และกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารในกลุ่มอาชีพโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์

### 2.2.1 กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในการเข้าถึงสิทธิและโอกาส ประกอบด้วย

2.2.1.1 กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในการเข้าถึงสิทธิและโอกาสในการดูแลสุขภาพ สิทธิในการรักษาพยาบาลของผู้ขับรถแท็กซี่แตกต่างกันไปตามสิทธิของแต่ละบุคคล ผู้ที่ขับรถแท็กซี่เป็นอาชีพหลักเพียงอย่างเดียว หรือผู้ที่ขับรถแท็กซี่และประกอบอาชีพอิสระอื่นร่วมด้วย ได้รับสิทธิขั้นพื้นฐานจากระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เช่นเดียวกับผู้ขับรถแท็กซี่ที่รับราชการ หรือเกษียณอายุที่ใช้สิทธิจากสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ ผู้ขับรถแท็กซี่จึงมีกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมเกี่ยวกับสวัสดิการที่ตนเองได้รับ และสามารถเรียนรู้ทางสังคมในการได้รับสิทธิเพิ่มเติมโดยสมัครใจจากการเป็นสมาชิกผู้ประกันตนในระบบประกันสังคมเพื่อให้ได้รับสิทธิความคุ้มครองเงินทดแทนรายได้กรณีหยุดพักงานเพื่อรักษาอาการเจ็บป่วย การเรียนรู้ทางสังคมดังกล่าวส่งผลดีต่อสุขภาพเนื่องจากมีโอกาสเข้าถึงการรักษาพยาบาลยามเจ็บป่วย ทำให้ไม่เกิดอาการของโรคที่เรื้อรัง หรือมีผลต่อการประกอบอาชีพ ทั้งนี้การเรียนรู้ทางสังคมในการเข้าถึงสิทธิและโอกาสในการดูแลสุขภาพจึงส่งผลให้ผู้ขับรถแท็กซี่สามารถประกอบอาชีพได้ตามต้องการโดยไม่ทำให้เสียโอกาสในการทำงาน ผู้ขับรถแท็กซี่จึงมีโอกาสหารายได้ได้อย่างต่อเนื่อง

การเรียนรู้ทางสังคมในการเข้าถึงสิทธิและโอกาสในการรักษาพยาบาลและการดูแลสุขภาพเพื่อป้องกันความเสี่ยงเห็นได้จากการเรียนรู้ทางสังคมในการใช้สิทธิรักษาพยาบาลจากระบบประกันสุขภาพแห่งชาติโดยไม่ต้องรู้สึกเป็นกังวลจึงส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดี

“...ผมใช้สิทธิบัตรทอง แต่ไม่ค่อยได้เข้ารับการรักษา เพราะมีแต่อาการปวดเมื่อยบริเวณขาและน่อง เป็นเพราะการใช้เกียร์ธรรมดา ที่ใช้มานานจนรถกำลังจะหมดอายุใช้งาน แต่หากจำเป็นต้องรักษาในโรงพยาบาลก็อยู่ไม่ไกลจากที่พักมากนัก...”

ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์รายบุคคล กลุ่มที่ 1 คนที่ 6 (สัมภาษณ์, 18 มีนาคม 2562)

“...ผมใช้สิทธิบัตรทองในการรักษา ภัยมาทานเป็นประจำเพราะมีโรคประจำตัว ผมเป็นโรคหัวใจ วันไหนจำเป็นต้องไปพบแพทย์ก็หยุดงานเพื่อไปรักษา แต่ก็ใช้เวลาไม่มาก เสร็จแล้วก็ยังกลับไปทำงานได้...”

ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์รายบุคคล กลุ่ม 1 คนที่ 9 (สัมภาษณ์, 18 มีนาคม 2562)

2.2.1.2 กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในการเข้าถึงสิทธิและโอกาสในการกำหนดสถานภาพการประกอบอาชีพ (Occupational Status) ด้วยตนเอง จากการเลือกรูปแบบการเช่าและการให้บริการ ผู้ขับรถแท็กซี่มีการเรียนรู้ทางสังคมเกี่ยวกับเงื่อนไขการเช่าและการเตรียมตัวก่อนส่งคืนรถระหว่างกะจึงเลือกเช่าแบบ 24 ชั่วโมง เพื่อให้รถอยู่กับผู้เช่าตลอดเวลา นอกจากการกำหนดชั่วโมงทำงานได้เองผู้ขับรถแท็กซี่ยังเรียนรู้ทางสังคมในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเพื่อช่วยในการทำงาน และเป็นการเพิ่มช่องทางการหารายได้เพิ่มเติมจากการให้บริการสาธารณะรูปแบบเดิมด้วยการเรียนรู้ทางสังคมในการให้บริการผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม นอกจากนี้จะเป็นการเรียนรู้ทางสังคมเพื่อเพิ่มช่องทางการหารายได้ยังทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่มีความยืดหยุ่นในการใช้ชีวิตส่วนตัวเนื่องจากไม่ต้องวิ่งหาผู้ให้บริการหรือวิ่งรถเที่ยวเปล่า ผู้ขับรถแท็กซี่จึงให้ความสำคัญกับการเรียนรู้เทคโนโลยีเพื่อช่องทางการหารายได้ผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มที่ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นในปัจจุบัน

“...การขับรถแท็กซี่มีการเช่าแบบ 1 กะ กับ 2 กะ ถ้าไม่ได้เช่า 24 ชั่วโมง ต้องให้โอกาสในการส่งรถ ยิ่งทุกวันนี้มีการรณรงค์ให้ใช้ก๊าซเอ็นจีวี แต่ปั๊มก๊าซปิดไปเป็นจำนวนมาก เป็นปัญหาข้อหนึ่งในการส่งรถเพราะการส่งรถมันต้องเติมก๊าซและล้างรถ แล้วถ้าก๊าซหมด หรือมีปั๊มให้เติมน้อยลง การวิ่งหาที่เติมก๊าซจะลำบาก กรณีรถ 2 กะ ใช้เวลาน้อยที่สุดครึ่งชั่วโมงในการส่งกะ โดยเฉพาะบริเวณแยกผังเมืองก็มีปั๊มก๊าซปิดตัวลง จะวิ่งหาก๊าซเติมก็ยาก...”

ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์รายบุคคล กลุ่มที่ 1 คนที่ 2 (สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

“...ผมมองว่าแท็กซี่ที่ใช้แอปพลิเคชัน เรียนรู้ที่จะใช้แอปฯ ทำให้มี 2 ขา และได้เปรียบรถแท็กซี่ทั่วไปและ Grab อยู่แล้ว เพราะสามารถรับลูกค้าทั่วไปก็ได้ หรือจะใช้แอปพลิเคชันรับลูกค้าก็ได้...”

“...เพียงแต่ว่าทำยังไงให้บริการมันตรงไปตรงมาแล้วก็บริการลูกค้าอย่างถูกต้อง ซึ่งความจริงผมว่ากลุ่มลูกค้า หรือกลุ่มที่เลือกใช้บริการจะแยกกลุ่มกัน...”

ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์รายบุคคล กลุ่มที่ 1 คนที่ 15 (สัมภาษณ์, 29 เมษายน 2562)

“...ผมมีประสบการณ์ให้บริการกับ Grab Taxi แต่ก่อนชอบใช้ครับ ก็คือเปิดระบบเพื่อรอผู้โดยสารเรียกใช้บริการ หากมีผู้โดยสารโบกเรียกก่อนผมก็รับก่อน โดยไม่กดรับลูกค้าที่เรียกผ่านระบบ เมื่อผู้โดยสารลงแล้วและมีผู้เรียกใช้บริการเข้ามาผมก็เปิดรับงานต่อ...”

ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์รายบุคคล กลุ่มที่ 1 คนที่ 13 (สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2562)

**2.2.2 กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร** ปัจจุบันการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมีการออกแบบให้มีการใช้งานที่ง่ายขึ้นและมีค่าใช้จ่ายที่ถูกส่งผลให้ผู้ขับรถแท็กซี่เรียนรู้ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ แม้จะมีการเรียนรู้เพื่อการใช้งานที่แตกต่างกัน แต่ผู้ขับรถแท็กซี่ทุกรายได้เรียนรู้การใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อติดต่อสื่อสาร โดยพบว่า มีผู้ขับรถแท็กซี่ที่ให้บริการผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มที่ได้รับความนิยม ได้แก่ Grab Taxi และ Line Man Taxi เข้าร่วมในการให้ข้อมูลครั้งนี้ โดยผู้ขับรถแท็กซี่ได้ศึกษาเพิ่มเติมกับผู้พัฒนาแพลตฟอร์มที่มาให้คำแนะนำในพื้นที่จอดรถ อย่างไรก็ตามการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีช่วยให้ผู้ขับรถแท็กซี่นำมาใช้ประโยชน์ในอาชีพได้

“...ผมเจอลูกค้าต่างชาติที่ไม่พูดภาษาอังกฤษเลย แต่จะยืนนวดหรือ นามบัตรให้ หรือบางครั้งก็เปิดแผนที่ ผมก็ต้อง search ตามแล้ว พยายามสื่อสารด้วย ผมว่าเทคโนโลยีตอนนี้สำคัญมาก ผมวิ่งรถแท็กซี่มาไม่นาน โดยทำคู่กับการร้องเพลงกลางคืน เริ่มขับแท็กซี่ครั้งแรกก็เริ่มจากการใช้โทรศัพท์ บางพื้นที่ที่ไม่รู้จักก็จะใช้ Google Map พาลูกค้าวิ่ง พอลูกค้าขึ้นมาก็ถามผมว่ารู้จักเส้นทางไหม ผมไม่รู้จักอยู่แล้ว ผมก็ขอให้ลูกค้าช่วยบอกทางแล้วก็เปิด Google Map ดูเส้นทางไปด้วย คือ ใช้เทคโนโลยีช่วยในการขับรถแท็กซี่...”

ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม กลุ่มที่ 2 คนที่ 3 (สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2562)

อย่างไรก็ตามยังคงมีผู้ขับรถแท็กซี่ที่ให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน แต่เลือกให้บริการเฉพาะจุดที่ตนเองอยู่ใกล้กับผู้ใช้บริการโดยให้เหตุผลว่าไม่ต้องการเสียเวลาและเชื้อเพลิงไปรับในจุดที่ไกลออกไป

“...บางที่ผมเข้าไปในเมืองก็ไม่ค่อยได้ใครรับผู้โดยสารผ่านบริการ Grab Taxi เพราะหากันลำบาก เวลาผู้โดยสารเรียกแล้วจะเจอกันลำบาก ผมก็เลยให้บริการผู้โดยสารจากการโบกเรียก เพราะง่ายกว่า เวลาที่เราวิ่งในเมือง หรือเลือกรับเฉพาะผู้โดยสารที่กดเรียกในบริเวณใกล้ ๆ เพราะไม่อยากเสียเวลาและเปลืองก๊าซวิ่งไปรับ...”

ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์รายบุคคล กลุ่มที่ 1 คนที่ 9 (สัมภาษณ์, 18 มีนาคม 2562)

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่มีกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในเรื่องอื่น ๆ ได้แก่ การเรียนรู้เกี่ยวกับการกำหนดกฎเกณฑ์ทางสังคมในเรื่องข้อกำหนด กฎหมาย และระเบียบปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องกับอาชีพ เช่น การตรวจสภาพรถ การชำระภาษีประจำปี การทำประกันคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ เป็นต้น และการเรียนรู้ทางสังคมเกี่ยวกับบทบาทและความรับผิดชอบต่อสังคม โดยพบผู้ขับรถแท็กซี่แสดงบทบาทความรับผิดชอบต่อสังคมที่แตกต่างกันไป เช่น การส่งคืนทรัพย์สินที่ผู้โดยสารลืมทิ้งไว้ การแจ้งเส้นทางลัดแก่ผู้โดยสารเพื่อช่วยให้ผู้โดยสารถึงจุดหมายปลายทางได้อย่างรวดเร็วและมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางถูกลง การสอบถามความต้องการในการใช้ทางพิเศษที่ทำให้ผู้โดยสารมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น และการมีวินัยในการขับเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาแก่ผู้ใช้ถนนร่วมกัน เป็นต้น

“...เกี่ยวกับการทำผิดวินัยจราจรที่เคยมีในช่วงแรกที่เริ่มขับรถ แต่เดี๋ยวนี้ น้อยลงเพราะเรารู้เรื่องกฎระเบียบมากขึ้น และการมีกล้องมีอุปกรณ์ ตรวจสอบก็ทำให้เราต้องเซฟตัวเอง เพราะเสียค่าปรับไม่ไหว มันแพง และเดือนหน้าก็ถึงเวลาไปต่อใบอนุญาตที่ขนส่งฯ ที่ขนส่งฯ ก็มีกรอบรมเกี่ยวกับกฎระเบียบ...”

ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์รายบุคคล กลุ่มที่ 1 คนที่ 10 (สัมภาษณ์, 18 มีนาคม 2562)

ทั้งนี้จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้ขับรถแท็กซี่จำนวน 2 ราย ได้รับรางวัลเชิดชูเกียรติ จากกรมการขนส่งทางบก (กรมการขนส่งทางบก, 2561ค) ซึ่งเป็นรางวัลที่มอบให้กับผู้ขับรถแท็กซี่ที่ ทำคุณประโยชน์ต่อสังคมและเป็นแบบอย่างในการเสริมสร้างจิตสำนึกการให้บริการ

“...การได้ช่วยคนทำให้ผมรู้สึกดี แต่ว่าโอกาสมันไม่ได้เป็นของเรา บางที ผมฟัง จส. 100 อยากให้ช่วยชาร์ตแบตฯ แต่บางทีเราอยู่ไกลจากเขา ที่ ไกล ๆ เราก็ไม่ค่อยมี เหมือนกรณีพบของในรถ ทำไมไม่ค่อยหล่นอยู่ใน รถผมก็เพราะพอผู้โดยสารลง ผมก็ต้องเปิดไฟ แล้วก็มองดู ผมเปิด กระจังประหลังเอง ผมขึ้นของตัวเอง และต้องลงไปเปิดเอาของลง ผมจำ สิ่งของได้เพราะเป็นคนเอาขึ้น พอถึงที่ผมก็จำได้ ผมก็ต้องลงไปเปิด เลย ไม่มีของลึ้มในรถ เคยเจอแท็กซี่ลึ้มดำเนี่ยนไปกับเบาะ ผมลงจากจุด จอดที่สุวรรณภูมิถึงได้เจอ โทรไป จส. 100 ให้ผู้โดยสารรอแล้วผมก็วิ่งไป คืนให้ ทำให้น้อยมากที่จะเจอของขึ้นใหญ่ หรือว่าลึ้มในกระจังหลัง...”

ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์รายบุคคล กลุ่มที่ 1 คนที่ 13 (สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2562)

“...ผมจะรู้สึกดีมากที่ได้รับข่าวดีจากเพื่อนร่วมอาชีพในโซเซียล แต่จะรู้สึก เศร้าเวลามีข่าวไม่ดีออกมา ล่าสุดผมรับนักดนตรีวงดังเขาเรียกแท็กซี่แต่ แท็กซี่ไม่ไป เขารู้สึกไม่ดี แต่สำหรับผม ผมไม่ปฏิเสธลูกค้า แต่ตรงกันข้าม พอลูกค้าเห็นว่ารถผมเป็นรถใหญ่ (Toyota รุ่น Inova) เขาก็ไม่เอา เขาคิด ว่าแพง เปิดประตูแล้วก็ปิดไปเลย ผมเคยวิ่งรถเปล่าบ่อย อย่างคลองตันไป พระราม 2 หรือศรีนครินทร์ไปถนนจันทน์แล้วกลับมาที่ลาดกระบังที่เป็น จุดหมายปลายทาง เพราะผมอยากให้บริการโดยไม่เลือก...”

ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์รายบุคคล กลุ่มที่ 2 คนที่ 3 (สัมภาษณ์, 15 มีนาคม 2562)

ในการสังเกตและสัมภาษณ์ยังพบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ทั้งหมดแต่งกายถูกต้องตาม ข้อกำหนดในพระราชบัญญัติการจราจรทางบกจึงสามารถให้บริการโดยไม่ต้องหลีกเลี่ยงการตรวจสอบ และสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ที่ให้บริการในจุดจอดประจำที่มีมาตรฐานแสดงชื่อและสกุลถูกต้องตามความ เป็นจริง

การส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ช้บรณแท้กซีโดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม ผู้ช้บรณแท้กซีที่สามารถเรียนรู้ทางสังคมในการเข้าถึงสิทธิและโอกาสการได้รับความคุ้มครองทางสังคมเพิ่มขึ้นได้นอกจากสิทธิในการรักษาพยาบาลของแต่ละบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่ผู้ช้บรณแท้กซีได้รับเป็นหลัก โดยกระทรวงแรงงานได้ให้ความสำคัญในการขยายสิทธิและโอกาสในการได้รับความคุ้มครองทางสังคมซึ่งเป็นหลักประกันเพิ่มเติมสำหรับผู้ช้บรณแท้กซี โดยการส่งเสริมการเข้าร่วมเป็นสมาชิกผู้ประกันตนในระบบประกันสังคม 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

การส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับสิทธิและโอกาสในการคุ้มครองทางสังคมจึงเป็นประโยชน์ต่อกลุ่มอาชีพผู้ช้บรณแท้กซี นอกจากการเรียนรู้ขั้นพื้นฐานในการดูแลสุขภาพและความรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health Literacy) ทัวไปที่เริ่มจากการดูแลสุขภาพด้วยตนเอง และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อให้ห่างไกลจากโรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อเรื้อรังที่ป้องกันได้ เช่น โรคหัวใจและความดันโลหิตสูง เป็นต้น ซึ่งเป็นโรคที่พบในกลุ่มผู้ช้บรณแท้กซีที่เข้าร่วมการสัมภาษณ์

นอกจากนี้การสร้างเครือข่ายระหว่างกลุ่มผู้ช้บรณแท้กซีโดยใช้โซเชียลแอฟพลีเคชั่นเป็นกลไกสำคัญนอกจากจะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารในกลุ่มผู้ประกอบอาชีพเดียวกันแล้วยังเป็นประโยชน์สำหรับผู้ช้บรณแท้กซีในการพัฒนาความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy: DL) โดยการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ แท็บเล็ต และสื่อออนไลน์ เป็นต้น ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นประโยชน์ในการเพิ่มช่องทางการประกอบอาชีพ ขณะเดียวกันระบบการบันทึกรายได้ที่เกิดจากการให้บริการผ่านแอฟพลีเคชั่นที่จัดเก็บไว้สามารถนำมาพัฒนาระบบฐานข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อแสดงรายได้และข้อมูลอื่น ๆ ที่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมส่วนบุคคล เช่น ชั่วโมงทำงาน จำนวนรอบของการให้บริการในแต่ละวัน และวิธีการเลือกลูกค้า เป็นต้น ปัจจุบันข้อมูลพื้นฐานที่ถูกจัดเก็บในระบบฐานข้อมูลของผู้ให้บริการแอฟพลีเคชั่นได้ถูกจัดเตรียมไว้เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาให้ความช่วยเหลือหรือจัดทำเป็นโครงการต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ช้บรณแท้กซีต่อไปในอนาคต เช่น การสนับสนุนเงินทุนขนาดเล็ก (Micro Finance) จากผู้ให้บริการแอฟพลีเคชั่นหรือจากสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ เป็นต้น

### ตอนที่ 3 การนำเสนอแนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ช้บรณแท้กซีโดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม

การวิจัยในขั้นตอนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอผลการศึกษแก่ผู้ช้บรณแท้กซีในกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นแรงงานนอกระบบกลุ่มอาชีพหลักที่เป็นจุดมุ่งหมายของการวิจัย และการนำเสนอข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติแก่หน่วยงานที่กำกับดูแลแรงงานนอกระบบกลุ่ม

อาชีพผู้ขับรถแท็กซี่ ได้แก่ กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม กระทรวงสาธารณสุข สำนักงานประกันสังคมและกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมตามที่ได้ระบุไว้ในบทที่ 6 โดยผู้วิจัยนำผลที่ได้จากการศึกษาสภาพและปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ และการวิเคราะห์กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่มาร่างและหาข้อสรุปแนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม

ผู้วิจัยใช้วิธีการสนทนากลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่จำนวน 6 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง และการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญรายบุคคลจำนวน 5 คน ได้แก่ ผู้บริหารกรมการขนส่งทางบก ผู้บริหารกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ผู้บริหารสำนักงานประกันสังคม ประธานเครือข่ายสหกรณ์แท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร และนายกสมาคมผู้ขับรถแท็กซี่เพื่อไทยสุวรรณภูมิ โดยการเลือกแบบเจาะจงและใช้เทคนิคการอ้างอิงต่อเรื่องผู้เชี่ยวชาญ ดังข้อมูลต่อไปนี้

### 3.1 บทบาทของผู้มีส่วนส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมของผู้ขับรถแท็กซี่

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เกี่ยวกับบทบาทของผู้มีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ ดังนี้

**3.1.1 บทบาทของหน่วยงานภาครัฐ** หน่วยงานภาครัฐมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาผู้ขับรถแท็กซี่ให้เกิดการเรียนรู้ทางสังคมเพื่อให้สามารถประกอบอาชีพได้ตามมาตรฐานการให้บริการรถโดยสารสาธารณะด้วยการสื่อสาร 2 วิธี ได้แก่ การสื่อสารแบบเฉพาะทางเพื่อให้ได้รับความรู้พื้นฐานที่จำเป็นในการประกอบอาชีพ ได้แก่ การอบรมในขั้นตอนการขอรับใบอนุญาตขับรถโดยสารสาธารณะและการขอรับบัตรประจำตัวผู้ขับรถแท็กซี่ และวิธีการสื่อสารแบบ 2 ทาง (Two - Way Communication) ตามโอกาสและเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เช่น การเปิดโอกาสให้ผู้ขับรถแท็กซี่รายงานตัวและชี้แจงเหตุการณ์ที่ได้รับการแจ้ง หรือร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ เป็นต้น โดยบทบาทของหน่วยงานภาครัฐ (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1, สัมภาษณ์, 19 มิถุนายน 2562, ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2, สัมภาษณ์, 11 กรกฎาคม 2562 และสนทนาทางโทรศัพท์, 3 กันยายน 2562 และผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3, สัมภาษณ์, 12 กรกฎาคม 2562) ประกอบด้วย

- 1) บทบาทในการแจ้งหรือให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านการกำหนดเป็นกฎหมาย กฎระเบียบ และประกาศในเรื่องต่าง ๆ
- 2) บทบาทในการส่งเสริมสภาพแวดล้อมการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ขับรถแท็กซี่และผู้ให้บริการ
- 3) บทบาทในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้ขับรถแท็กซี่และผู้ให้บริการ
- 4) บทบาทในการรับฟังความคิดเห็นของผู้ขับรถแท็กซี่และผู้ให้บริการ

**3.1.2 บทบาทของเครือข่ายผู้ขับรถแท็กซี่** (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 4, สัมภาษณ์, 23 กรกฎาคม 2562 และผู้เชี่ยวชาญคนที่ 5, สัมภาษณ์, 30 กรกฎาคม 2562) ประกอบด้วย

- 1) บทบาทในการแจ้งหรือให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ขับรถแท็กซี่
- 2) บทบาทในการรับฟังความคิดเห็นของผู้ขับรถแท็กซี่

3) บทบาทในการสร้างแรงจูงใจและกระตุ้นการรวมตัวของกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพเดียวกันในกิจกรรมต่าง ๆ

4) บทบาทในการสะท้อนความสำเร็จและปัญหาแก่ผู้ประกอบการอาชีพเดียวกัน เช่น การสื่อสารให้ผู้ซบถแท้ที่รับรู้ถึงผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน และผู้ซบถแท้ที่มีรายได้เพียงพอกับการใช้จ่าย เพื่อเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงวิธีการหารายได้ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ เป็นต้น

5) บทบาทในการสร้างความไว้วางใจแก่ผู้ประกอบการอาชีพเดียวกันโดยไม่ก่อให้เกิดรู้สึกแบ่งแยกว่าเป็นบุคคลที่มาจากสาขาอาชีพ หรือระดับความรู้ที่แตกต่างกัน เพื่อการรวมกลุ่มและดูแลผลประโยชน์ร่วมกัน เช่น ความไว้วางใจในการบริหารจัดการเงินกองทุนโดยสมาชิกที่มีความรู้ด้านการเงินโดยไม่มีอคติว่าจะนำไปสู่การทุจริต (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 4, สัมภาษณ์, 23 กรกฎาคม 2562)

6) บทบาทในการขยายเครือข่ายความสัมพันธ์กับหน่วยงาน หรือองค์กรภายนอก เพื่อประสานผลประโยชน์กับผู้ซบถแท้ที่ เช่น การจัดฝึกอบรมความรู้และพัฒนาทักษะร่วมกัน การจัดเวทีประชาคมเพื่อแสดงความคิดเห็น การสาธิตการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการแก่ผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ เช่น ผู้ป่วย ผู้พิการ และผู้สูงอายุ เป็นต้น และการจัดให้มีการศึกษาดูงาน เช่น การดูงานในประเทศที่ได้รับการยอมรับว่ามีบริการรถแท็กซี่ที่มีคุณภาพขณะเดียวกันผู้ซบถแท้ก็ได้รับการยอมรับว่ามีคุณภาพชีวิตที่ดี เป็นต้น (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 5, สัมภาษณ์, 30 กรกฎาคม 2562)

**3.1.3 บทบาทของผู้ซบถแท้ที่** (ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม, สนทนากลุ่ม, 26 มิถุนายน 2562) ประกอบด้วย

1) บทบาทในการเข้าร่วมแสดงความคิดเห็น รับฟัง และเข้าร่วมกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ในกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพเดียวกัน

2) บทบาทในการตัดสินใจและยอมรับผลของการตัดสินใจร่วมกันเพื่อนำไปสู่แนวทางปฏิบัติเพื่อไม่ให้เกิดข้อขัดแย้งในกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพเดียวกันและไม่ก่อให้เกิดข้อขัดแย้งในสังคม

3) บทบาทในการเข้าร่วมพัฒนาความรู้ใหม่ ๆ โดยไม่ปิดกั้นด้วยความพร้อมที่จะเรียนอยู่ตลอดเวลา (Learning to learn) ซึ่งจะทำการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ซบถแท้ที่สามารถปรับเปลี่ยนได้ทันกับวิวัฒนาการของเทคโนโลยีและการใช้บริการของผู้โดยสารที่เปลี่ยนแปลงไปในลักษณะยินดีที่จะจ่าย (Willing to pay) ค่าเดินทางในอัตราที่สูงขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการในการใช้บริการ เช่น ไม่ถูกปฏิเสธการให้บริการ ไม่ต้องเดินทางออกไปจากจุดที่อยู่เพื่อโบกรถเรียกแท็กซี่ที่ผ่านไปมา เป็นต้น การให้บริการผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มจึงเป็นทางเลือกหนึ่งสำหรับให้บริการแก่ผู้ใช้บริการที่ต้องการความรวดเร็วและสะดวกสบาย

4) บทบาทในการพัฒนางานบริการอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาการบริการของผู้ซบถแท้ที่นอกจากจะทำให้เป็นที่ยอมรับและส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการยังเป็นการสร้าง

ความยั่งยืนให้กับอาชีพ เพราะแม้ว่าการพัฒนาทางเทคโนโลยีจะเปลี่ยนไปและทำให้มีผู้ใช้บริการผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มเพิ่มมากขึ้น แต่ยังคงพบผู้ใช้บริการที่ไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีเหล่านั้นได้จากเหตุผลต่าง ๆ เช่น ไม่สามารถพัฒนาทักษะการใช้งาน และไม่สามารถซื้อหาเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่รองรับเทคโนโลยีใหม่ได้ เป็นต้น การสร้างความเชื่อมั่นและการสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการรถแท็กซี่รูปแบบเดิมทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

5) บทบาทในการพัฒนาเป็นผู้ประกอบการรายย่อย การหารายได้และบริหารจัดการรายรับรายจ่ายให้เกิดความสมดุลได้ด้วยตนเอง และนโยบายการส่งเสริมผู้ประกอบการรายย่อย ทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่สามารถลงทุนในต้นทุนที่จำเป็นต่อการประกอบอาชีพ หรือมีโอกาสดำเนินการเองโดยไม่ต้องเช่าซื้จากเจ้าของหรือนิติบุคคล และสามารถเพิ่มจำนวนรถแท็กซี่ด้วยการรวมกลุ่ม ซึ่งจะช่วยให้ผู้ขับรถแท็กซี่ได้รับการพัฒนาเป็นผู้ประกอบการและสามารถสร้างความแข็งแกร่งในอาชีพได้ด้วยตนเอง

สรุปได้ว่า บทบาทของผู้มีส่วนในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ประกอบด้วย ผู้แสดงหลัก (Key Actor) ที่สำคัญ ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ เครือข่ายผู้ขับรถแท็กซี่ และที่สำคัญก็คือ ผู้ขับรถแท็กซี่ ดังแสดงไว้ในตารางที่ 1 ทั้งนี้ผู้วิจัยได้พิจารณาบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับกลุ่มอาชีพผู้ขับรถแท็กซี่ไว้ ดังนี้

1) กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม มีบทบาทในการแจ้งหรือให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านการกำหนดเป็นกฎหมาย กฎระเบียบ และประกาศในเรื่องต่าง ๆ บทบาทในการส่งเสริมสภาพแวดล้อมการทำงาน บทบาทในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้ขับรถแท็กซี่และผู้ใช้บริการ และบทบาทในการรับฟังความคิดเห็นของผู้ขับรถแท็กซี่และผู้ใช้บริการ

2) กระทรวงสาธารณสุข มีบทบาทในการส่งเสริมสภาพแวดล้อมการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ขับรถแท็กซี่และผู้ใช้บริการ และบทบาทสำคัญด้านการดูแลสุขภาพอาการเจ็บป่วย และการให้ความรู้ด้านการดูแลสุขภาพ

3) สำนักงานประกันสังคมและกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน มีบทบาทในการส่งเสริมความรู้ การส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิในความคุ้มครองทางสังคมเพิ่มขึ้น และการพัฒนาทักษะความรู้เพื่อเป็นประโยชน์ในการประกอบอาชีพ

ขณะเดียวกันเครือข่ายผู้ขับรถแท็กซี่เป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ ประกอบด้วย ผู้เป็นตัวแทน ผู้นำองค์กร หรือผู้ที่ได้รับความไว้วางใจให้มีส่วนร่วม เป็นตัวแทน หรือมีบทบาทในการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้ขับรถแท็กซี่ ดังรายละเอียดที่ผู้วิจัยได้กล่าวถึงในบทนี้



ตารางที่ 1 บทบาทในการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมของผู้ใช้บรรณเท็กซี่



บทบาทในการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมของผู้ขับรถแท็กซี่

ผู้มีบทบาท	วิธีการ/รูปแบบ	บทบาท
1. หน่วยงานภาครัฐ	- การสื่อสารแบบทางเดียว/ การอบรม - การสื่อสารแบบ 2 ทาง/ การประชุมรับฟังความคิดเห็น	1) บทบาทในการแจ้งหรือให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านการกำหนดเป็นกฎหมาย กฎระเบียบ และประกาศในเรื่องต่าง ๆ 2) บทบาทในการส่งเสริมสภาพแวดล้อมการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ขับรถแท็กซี่และผู้ให้บริการ 3) บทบาทในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้ขับรถแท็กซี่และผู้ให้บริการ 4) บทบาทในการรับฟังความคิดเห็นของผู้ขับรถแท็กซี่และผู้ให้บริการ
2. เครือข่ายผู้ขับรถแท็กซี่	- การสื่อสารแบบ 2 ทาง/ การประชุมหรือพบปะพูดคุย หรือการสาธิต	1) บทบาทในการแจ้งหรือให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ขับรถแท็กซี่ 2) บทบาทในการรับฟังความคิดเห็นของผู้ขับรถแท็กซี่ 3) บทบาทในการสร้างแรงจูงใจและกระตุ้นการรวมตัวของกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพเดียวกันในกิจกรรมต่าง ๆ 4) บทบาทในการสะท้อนความสำเร็จและปัญหาแก่ผู้ประกอบการอาชีพเดียวกัน เช่น การสื่อสารให้ผู้ขับรถแท็กซี่ได้รับรู้ถึงผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน และผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีรายได้เพียงพอกับการให้จ่ายเพื่อเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงวิธีการหารายได้ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ เป็นต้น 5) บทบาทในการสร้างความไว้วางใจแก่ผู้ที่ผู้ประกอบการอาชีพเดียวกันโดยไม่ก่อให้เกิดรู้สึกแบ่งแยกว่าเป็นบุคคลที่มาจากสาขาอาชีพ หรือระดับความรู้ที่แตกต่างกัน เพื่อการรวมกลุ่มและดูแลผลประโยชน์ร่วมกัน เช่น ความไว้วางใจในการบริหารจัดการเงินกองทุนโดยสมาชิกที่มี

ผู้มีบทบาท	วิธีการ/รูปแบบ	บทบาท
		<p>ความรู้ด้านการเงินโดยไม่มีอคติว่าจะนำไปสู่การทุจริต</p> <p>6) บทบาทในการขยายเครือข่ายความสัมพันธ์กับหน่วยงานหรือองค์กรภายนอกเพื่อประสานผลประโยชน์ให้กับผู้ซบถดแท้กซี่ เช่น การจัดฝึกรวมความรู้และพัฒนาทักษะร่วมกัน การจัดเวทีประชาคมเพื่อแสดงความคิดเห็น การสาธิตการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการแก่ผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ เช่น ผู้ป่วย ผู้พิการ และผู้สูงอายุ เป็นต้น และการจัดให้มีการศึกษาดูงาน เช่น การดูงานในประเทศที่ได้รับการยอมรับว่ามีบริการรถแท็กซี่ที่มีคุณภาพขณะเดียวกันผู้ซบถดแท้กซี่ก็ได้รับการยอมรับว่ามีคุณภาพชีวิตที่ดี เป็นต้น</p>
3. ผู้ซบถดแท้กซี่	- การสื่อสารแบบ 2 ทาง/ การประชุมหรือพบปะพูดคุย	<p>1) บทบาทในการเข้าร่วมแสดงความคิดเห็น รับฟัง และเข้าร่วมกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ในกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพเดียวกัน</p> <p>2) บทบาทในการตัดสินใจและยอมรับผลของการตัดสินใจร่วมกันเพื่อนำไปสู่แนวทางปฏิบัติเพื่อไม่ให้เกิดข้อขัดแย้งในกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพเดียวกันและไม่ก่อให้เกิดข้อขัดแย้งในสังคม</p> <p>3) บทบาทในการเข้าร่วมพัฒนาความรู้ใหม่ ๆ โดยไม่ปิดกั้นด้วยความพร้อมที่จะเรียนอยู่ตลอดเวลา (Learning to learn) เพื่อให้ทันกับวิวัฒนาการของเทคโนโลยีและการใช้บริการของผู้โดยสารที่เปลี่ยนแปลงไปในลักษณะยินดีที่จะจ่าย (Willing to pay) ค่าเดินทางในอัตราที่สูงขึ้นเพื่อให้ออดคล้องกับความต้องการ</p> <p>4) บทบาทในการพัฒนางานบริการอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาการบริการของผู้ซบถดแท้กซี่นอกจากจะทำให้เป็นที่ยอมรับและส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการยังเป็นการสร้าง</p>

ผู้มีบทบาท	วิธีการ/รูปแบบ	บทบาท
		<p>ความยั่งยืนให้กับอาชีพเพราะแม้ว่าการพัฒนาทางเทคโนโลยีจะเปลี่ยนไปและทำให้มีผู้ใช้บริการผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มเพิ่มมากขึ้น แต่ยังคงพบผู้ใช้บริการที่ไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีเหล่านั้นได้จากเหตุผลที่ต่างกัน การสร้างความเชื่อมั่นและการสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการรถแท็กซี่รูปแบบเดิมทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง</p> <p>5) บทบาทในการพัฒนาเป็นผู้ประกอบการรายย่อย การหารายได้และบริหารจัดการรายรับรายจ่ายให้เกิดความสมดุลได้ด้วยตนเอง และนโยบายการส่งเสริมผู้ประกอบการรายย่อย ทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่สามารถลงทุนในต้นทุนที่จำเป็นต่อการประกอบอาชีพ หรือมีโอกาสเช่าซื้อรถแท็กซี่ได้เองโดยไม่ต้องเช่าขับจากเจ้าของหรือนิติบุคคล และสามารถเพิ่มจำนวนรถแท็กซี่ด้วยการรวมกลุ่ม ซึ่งจะช่วยให้ผู้ขับรถแท็กซี่ได้รับการพัฒนาเป็นผู้ประกอบการและสามารถสร้างความแข็งแกร่งในอาชีพได้ด้วยตนเอง</p>

### 3.2 แนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทาง

#### สังคม

แนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม ประกอบด้วย

**3.2.1 แนวทางการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมเกี่ยวกับการจัดสรรทรัพยากรของรัฐ** เนื่องจากหน่วยงานของรัฐมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้ขับรถแท็กซี่ในการกำกับดูแลและการส่งเสริมการให้ความคุ้มครองทางสังคมแก่ผู้ขับรถแท็กซี่ที่ได้รับสิทธิโดยตรง แนวทางการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมดังกล่าว กรมการขนส่งทางบกสามารถบูรณาการความร่วมมือกับกระทรวงสาธารณสุขและสำนักงานประกันสังคมเพื่อส่งเสริมการให้ความรู้นอกจากข้อกำหนด กฎเกณฑ์ และข้อบังคับ ที่ผู้ขับรถแท็กซี่ได้รับความรู้และได้รับการอบรมจากกรมการขนส่งทางบก ตามช่วงเวลาที่ถูกกฎหมายกำหนด

“...ผู้ขับรถแท็กซี่จะได้รับการอบรมจากกรมการขนส่งทางบกเกี่ยวกับกฎหมาย กฎระเบียบ และวินัยจราจร ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการขับขี่ในเส้นทางเดินรถ หรือเส้นทางที่เป็นจุดเชื่อมต่อกับกรุงเทพมหานคร เช่น การให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ความเร็วรถในแต่ละเส้นทาง การติดตั้งระบบ GPS ในแท็กซี่โอเคเพื่อเตือนว่ามีการใช้ความเร็วเกินกำหนดเพื่อความปลอดภัยของผู้ขับขี่และผู้โดยสาร ผู้ขับขี่ต้องลดความเร็วลงมา ซึ่งเราไม่ได้จับปรับแต่เป็นลักษณะการเตือนให้ลดความเร็ว ตัวอย่าง ทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 ซึ่งเป็นจุดเชื่อมต่อไปยังสุวรรณภูมิที่กำหนดให้ใช้ความเร็วได้ 120 กิโลเมตรต่อชั่วโมง หากวิ่งเกิน 90 กิโลเมตรต่อชั่วโมง ตามที่กำหนดไว้ ระบบ GPS ก็จะมีเสียงเตือนดังขึ้น นอกนั้นก็ เป็นกฎระเบียบที่ต้องอบรมเมื่อขอรับใบอนุญาต...”

CHULALONGKORN ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1 (สัมภาษณ์, 19 มิถุนายน 2562)

ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะงานของผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีรายได้จากการทำงานในแต่ละวัน การส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมเกี่ยวกับการจัดสรรทรัพยากรของรัฐจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงสามารถบูรณาการความร่วมมือโดยการจัดให้ความรู้หรือการอบรมในช่วงที่ผู้ขับรถแท็กซี่มีการติดต่อสื่อสารกับกรมการขนส่งทางบกตามช่วงเวลา เช่น ในการขอรับหรือขอต่อใบอนุญาตขับรถโดยสารสาธารณะ ในการขอรับหรือขอต่อใบอนุญาตขับรถแท็กซี่ หรือแม้แต่ในเวลาที่มีการแจ้งขอจดทะเบียนรถแท็กซี่ใหม่ เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ได้รับคำชี้แจงและคำแนะนำในการดูแลสุขภาพ หรือการให้ความรู้เกี่ยวกับการเพิ่มสิทธิในการได้รับความคุ้มครองทางสังคมด้วยมาตรการต่าง ๆ ตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข เช่น มาตรการในการป้องกันอาการเจ็บป่วย และสิทธิในการรักษากรณีเจ็บป่วย เป็นต้น และจากนโยบายของสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน เช่น การเพิ่มความคุ้มครองทางสังคมโดยการเข้าสู่การเป็นผู้ประกันตนภาคสมัครใจในระบบ

ประกันสังคม มาตรา 40 และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ผู้ประกันตนควรได้รับ เพื่อเป็นการส่งเสริมผู้ขับขี่รถแท็กซี่ให้ได้รับความรู้และนำไปปฏิบัติเพื่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดีต่อไป

**3.2.2 แนวทางการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมโดยการขยายจากพื้นที่จริงไปสู่พื้นที่ทางสังคมรูปแบบใหม่ (พื้นที่เสมือน)** เพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลในกลุ่มอาชีพผู้ขับขี่รถแท็กซี่ โดยกรมการขนส่งทางบกสามารถดำเนินงานร่วมกับกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในการพัฒนาทักษะอาชีพและการส่งเสริมการเรียนรู้เทคโนโลยีสู่ดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อให้สอดคล้องและทันสมัยกับสถานการณ์ในปัจจุบัน โดยการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ทางสังคมสำหรับการใช้งานเทคโนโลยีที่มีรูปแบบการใช้งานที่ง่ายขึ้นเพื่อให้ผู้ขับขี่รถแท็กซี่สามารถพัฒนาการใช้งานจากการติดต่อสื่อสารทั่วไปไปสู่การพัฒนาทักษะสำหรับการใช้งานในอาชีพ รวมถึงการเข้าถึงแหล่งความรู้ออนไลน์ที่สามารถค้นหาได้ตลอดเวลาด้วยการใช้งานผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ แอปพลิเคชัน เว็บไซต์ หรือดิจิทัลแพลตฟอร์มอื่น บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ขับขี่รถแท็กซี่ใช้งานอยู่เป็นประจำ เพื่อให้ผู้ขับขี่รถแท็กซี่เกิดการเรียนรู้ทางสังคมเพิ่มขึ้น

ปัจจุบันกรมพัฒนาฝีมือแรงงานยังคงส่งเสริมการเรียนรู้ทางสังคมด้วยการอบรมความรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องในงานทั่วไปในรูปแบบที่เป็นทางการโดยความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

“...กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้ทำ MOU กับส่วนงานที่มีจุดจอดรถแท็กซี่ที่เป็นแบบถาวร โดยการรับผู้ขับขี่รถแท็กซี่ที่ให้บริการประจำมาฝึกในส่วนของภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะผู้ขับขี่รถแท็กซี่ที่ให้บริการประจำที่มีความประสงค์จะฝึกอบรม เพื่อให้บริการผู้โดยสารได้รวดเร็วขึ้น รวมถึงการฝึกเสริมสร้างทัศนคติและจิตสำนึกการให้บริการ ในการฝึกอบรมนี้ก็ได้ดำเนินการมาแล้ว 4 รุ่น โดยดำเนินการรุ่นละ 40 คน และมีการจัดทำเป็นโครงการความร่วมมือรวมทั้งมีการประเมินผลการฝึกอบรมและมีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ...”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2 (สัมภาษณ์, 12 กรกฎาคม 2562)

ขณะเดียวกันการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ทางสังคมยังสามารถดำเนินการในพื้นที่จริงอย่างไม่เป็นทางการได้ เช่น การเรียนรู้ในจุดจอดรถแท็กซี่ที่ให้บริการประจำหรือจุดจอดถาวร ได้แก่ ท่าอากาศยานและโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ ทำให้ผู้ขับขี่รถแท็กซี่ได้เรียนรู้ในเรื่องต่าง ๆ เช่น การเรียนรู้กฎระเบียบ ข้อบังคับ และการปฏิบัติในพื้นที่เฉพาะจากเพื่อนร่วมอาชีพ หรือผู้ที่ได้รับการยอมรับให้เป็นผู้นำกลุ่ม และกฎระเบียบหรือกฎหมายที่ประกาศขึ้นใหม่ของหน่วยงานภาครัฐที่มีการประชาสัมพันธ์อยู่ภายในบริเวณจุดจอดประจำ เป็นต้น

“...พวกเราเป็นกลุ่มแท็กซี่มารวมตัวกัน เป็นองค์กร จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย อย่างพวกเราไปจดในฐานะกลุ่มอาชีพอิสระ ผมเป็นคณะกรรมการรับจ้างหรือรถแท็กซี่สาธารณะ ผมเองคลุกคลีอยู่กับอาชีพแท็กซี่มาตั้งแต่ปี 2523 ปลาย ๆ ปีจนถึงปัจจุบัน อาชีพของผมก็ยังคงอยู่ที่

ขับรถรับจ้างสาธารณะ ตั้งแต่เช่ารถอยู่จนมีรถเป็นของตนเอง นี่เป็นส่วนที่เราอยู่กับมัน การเรียนรู้ของพวกเราในพื้นที่มีอะไรก็ติดประกาศไว้ให้อ่านหากมีประกาศของขนส่งหรือรัฐบาลออกมา อย่างเอกสารที่ติดไว้ก็คือข้อสรุปของกรมการขนส่งทางบก สรุปเมื่อ 29 เมษายน 2561 เรื่อง จะให้มีการปรับปรุงมิเตอร์ใหม่ แต่จนปัจจุบันก็ยังไม่ได้เปลี่ยน เพราะว่าเราอยู่ระหว่างการเปลี่ยนผ่านของรัฐบาล แต่ผมว่าก็รัฐบาลเดียวกันหรือถ้ามีข้อเรียกร้องอะไรร่วมกัน อย่างล่าสุดก็คือ มีการยื่นเอกสารที่กระทรวง ทบวง กรม เรื่องอัตรามิเตอร์ที่เราขอ มีความคืบหน้าอะไรก็ติดไว้ให้อ่าน และก็มีส่วนของไลน์ที่รวมสมาชิกในพื้นที่เพื่อจะรับรู้ข่าวสารในเวลาเดียวกัน ใครว่างก็เปิดไลน์อ่านได้ ก็เชิญพรรคพวกเข้ามาเป็นสมาชิกสำหรับคนที่มาใหม่...”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3, สัมภาษณ์, 24 กรกฎาคม 2562)

แนวทางการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมโดยการขยายจากพื้นที่จริงไปสู่พื้นที่ทางสังคมรูปแบบใหม่ (พื้นที่เสมือน) ทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่มีบทบาทในการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางสังคมจากการพัฒนาตนเองและการแบ่งปันความรู้และความสามารถพิเศษที่ส่งต่อไปยังผู้คนจำนวนมากโดยใช้โซเชียลแอปพลิเคชันเป็นกลไกสำคัญ ดังนี้

1) การส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ทางสังคมอย่างเป็นทางการในพื้นที่ทางสังคมรูปแบบใหม่ (พื้นที่เสมือน) เช่น การเรียนรู้จากเว็บไซต์ของกรมการขนส่งทางบกซึ่งเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของทางราชการเกี่ยวกับประกาศ ข้อกำหนด หรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวกับอาชีพผู้ขับรถแท็กซี่หรือผ่านทางเพสบุ๊กและแอปพลิเคชันไลน์ (PR.DLT) ของกรมการขนส่งทางบก เป็นต้น

2) การส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ทางสังคมอย่างไม่เป็นทางการในพื้นที่ทางสังคมรูปแบบใหม่ (พื้นที่เสมือน) เช่น การสร้างเครือข่ายระหว่างกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์ หรือแอปพลิเคชันแชทโลที่ได้รับความนิยมสำหรับการติดต่อสื่อสารและการให้ข้อมูลในกลุ่มอาชีพ

สำหรับการควบคุมการใช้งานผ่านศูนย์วิทยุแท็กซี่ในปัจจุบันเริ่มมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้เกิดความทันสมัยและยกระดับการให้บริการด้วยการพัฒนาระบบการเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างศูนย์บริหารจัดการแท็กซี่ด้วยระบบ GPS ของกรมการขนส่งทางบก ผ่านศูนย์บริการสื่อสารรถยนต์รับจ้าง (แท็กซี่) ของเอกชนเพื่อส่งข้อมูลการเดินทางในลักษณะเรียลไทม์ทำให้เกิดการเรียนรู้ทางสังคมเกี่ยวกับการควบคุมการประพฤติปฏิบัติของผู้ขับรถแท็กซี่ได้อย่างเป็นระบบ และสามารถตรวจสอบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นผ่านศูนย์บริการสื่อสารรถยนต์รับจ้าง (แท็กซี่) ของเอกชนได้ การเชื่อมต่อข้อมูลดังกล่าวทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่เกิดการเรียนรู้ทางสังคมอย่างเป็นทางการโดยการควบคุมผ่านระบบหรือโซเชียลที่มีลักษณะเสมือนจริงที่สามารถใช้งานควบคู่กัน เช่น การตรวจสอบการขับขี่ด้วยบุคคลในสถานที่จริงว่ามีชื่อตรงกับระบบแสดงตัวผู้ขับขี่หรือไม่ การตรวจสอบการใช้ความเร็วควบคู่กับการตรวจสอบจากระบบควบคุมการขับขี่ หรือการแจ้งขอความช่วยเหลือจากระบบสัญญาณขอความช่วยเหลือ

ช่วยเหลือในพื้นที่จริงที่เชื่อมต่อไปยังศูนย์ควบคุม (จากการกดปุ่ม SOS ที่ติดตั้งอยู่ในห้องโดยสาร 156) เป็นต้น

“...ระบบสัญญาณขอความช่วยเหลือที่ติดตั้งในแท็กซี่จะส่งสัญญาณไปดังที่ศูนย์บริการสื่อสารรถยนต์รับแจ้ง (แท็กซี่) ศูนย์จะตรวจสอบว่าเกิดเหตุอะไรขึ้นเพื่อที่จะช่วยเหลือ นอกจากนี้ยังมีกล้องถ่ายภาพในรถที่เรียกว่า Snapshot คือเวลาผู้โดยสารขึ้น ผู้ขับขี่ก็กดปุ่มก็ถ่ายภาพ เมื่อผู้โดยสารลง กดปุ่มก็ถ่ายภาพ เราก็จะประชาสัมพันธ์กับคนขับว่าควรที่จะให้ผู้โดยสารขึ้นมาก่อนเพื่อจะได้เห็นผู้โดยสาร แล้วก็กดก่อนที่ผู้โดยสารจะลง ในเวลาที่เราตรวจสอบว่ามีอะไรเกิดขึ้น เราจะดูจากภาพว่าช่วงเวลานั้นคนขึ้นคือใคร เราก็จะใช้ภาพจากที่เก็บบันทึกไว้...”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1 (สัมภาษณ์, 19 มิถุนายน 2562)

แนวทางการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมสู่การใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์มยังเป็นการเพิ่มโอกาสหรือการเพิ่มช่องทางการหารายได้ในปัจจุบัน จึงเป็นทางเลือกที่สำคัญทางหนึ่งสำหรับกลุ่มอาชีพผู้ขับรถแท็กซี่

“...แท็กซี่หรือผู้โดยสารทั้งวันไม่มีใครเรียก อย่างนี้แท็กซี่ก็อยู่ไม่ได้ ขณะที่แท็กซี่ที่เข้าร่วมให้บริการรูปแบบใหม่วิ่งไปรับผู้โดยสารตามจุดที่กำหนด 3 - 4 กิโลเมตร นี่คือต้นทุน การได้รับส่วนแบ่งค่าบริการเริ่มต้นระหว่างผู้ให้บริการกับผู้พัฒนาระบบทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่เรียนรู้ว่าจะให้บริการหรือไม่ แล้วก็ยังประเมินรายได้แต่ละวันได้ว่าจะได้รับค่าบริการเท่าไร มีอยู่วันหนึ่งที่ฝนตกตอนเช้า ค่าโดยสารของรถแท็กซี่มิเตอร์ได้ไม่เกินร้อยบาท คิดได้เต็มเท่าที่นั่น ขณะที่ผู้ให้บริการผ่านระบบใหม่คิด 400 บาท แล้วมีผู้โดยสารนั่งด้วย ก็เป็นทางเลือกให้กับผู้ขับขี่ได้...”

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 5 (สัมภาษณ์, 30 กรกฎาคม 2562)

### ข้อค้นพบเกี่ยวกับเวลา (Time) และสถานที่ (Space)

ในการศึกษาปรากฏการณ์ทางสังคมของกลุ่มอาชีพผู้ขับรถแท็กซี่ยังปรากฏให้เห็นข้อค้นพบเกี่ยวกับเวลา (Time) และสถานที่ (Space) ในการให้บริการโดยพบว่า การใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์ม (Digital Platform) ในธุรกิจการให้บริการรถโดยสารสาธารณะเป็นการเพิ่มช่องทาง หรือ “พื้นที่เสมือน” (Virtual Space) สำหรับการให้บริการด้วยวิธีการจองล่วงหน้าผ่านบริษัทเครือข่ายโทรคมนาคม ผู้ขับรถแท็กซี่ในฐานะผู้กระทำการจึงมีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับผู้ให้บริการผ่านทางแอปพลิเคชันในโครงสร้างทางสังคมเสมือนจริงที่ดำเนินการอย่างเป็นระบบโดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่

การส่งเสริมบทบาทของผู้ขับรถแท็กซี่หรือผู้กระทำการจึงส่งผลให้เกิดการเรียนรู้ทางสังคมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ถือเป็นทรัพยากร (Resources) ที่ผู้ให้บริการนำมาใช้ทำให้การ



ติดต่อสื่อสารมีความใกล้ชิดกันมากขึ้น ขณะที่ความสัมพันธ์ของทั้งสองฝ่าย (ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ) ยังคงมีลักษณะไม่เป็นทางการเช่นเดียวกับการให้บริการรถแท็กซี่รูปแบบเดิมที่มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลาที่อาจเรียกใช้บริการได้ยากในเวลาค่าคืน หรือต้องเดินทางไปยังพื้นที่ที่สามารถเรียกใช้บริการรถแท็กซี่ได้ อย่างไรก็ตามผู้ให้บริการรถแท็กซี่รูปแบบเดิมและผู้ให้บริการผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มยังคงมีอิสระในการให้บริการทั้งในพื้นที่จริงทางสังคมรูปแบบใหม่หรือพื้นที่ทางสังคมผ่านโซเชียลแอปพลิเคชัน นอกจากนี้การผลิตซ้ำ (Reproduction) หรือการให้บริการอย่างสม่ำเสมอผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม ยังแสดงให้เห็นถึงการยอมรับหรือความนิยมในการใช้บริการบนพื้นที่เสมือนจริงเพิ่มมากขึ้น

สำหรับการเข้าร่วมบริการในจุดจอดถาวรตามที่ได้กล่าวถึงก่อนหน้านี้ทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่สามารถใช้ประโยชน์จากพื้นที่จริงซึ่งถือเป็นทรัพยากรได้ เนื่องจากการมีจุดจอดหรือจุดพักรถทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ไม่ต้องกังวลกับการหาสถานที่จอด การกำหนดลำดับในการรับผู้โดยสารทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่สามารถประเมินจำนวนเที่ยววิ่งและรายได้ในแต่ละวันได้ นอกจากนี้ยังเป็นการจำกัดขอบเขตสำหรับผู้ที่ไม่ได้เป็นสมาชิก ตัวอย่างการให้บริการในท่าอากาศยาน ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องผ่านเกณฑ์การคัดเลือก การตรวจสอบสภาพของรถแท็กซี่และความพร้อมของระบบประกันภัย การประเมินผลงานเป็นระยะ และการตรวจความเรียบร้อยของเครื่องแต่งกาย ขณะเดียวกันการรวมกลุ่มของผู้ขับรถแท็กซี่ในจุดจอดจริงซึ่งเป็นสถานที่จริงที่มีการทำกิจกรรมร่วมกัน เช่น การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับอาชีพและการปรึกษาปัญหาเพื่อสรุปเป็นข้อเรียกร้องร่วมกัน เป็นต้น

จุดจอดถาวรจึงไม่ได้เป็นเพียงจุดพักรถเท่านั้น แต่เปรียบเสมือน “พื้นที่เรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการของผู้ขับรถแท็กซี่” ที่มีลักษณะทวิภาวะของโครงสร้าง (Duality of Structure) ความสัมพันธ์ระหว่างพื้นที่และผู้ขับรถแท็กซี่ที่เปลี่ยนแปลงความคิดของพวกเขาจากความรู้สึกไม่มั่นคงเป็นความรู้สึกที่มั่นคงในอาชีพมากขึ้น ผู้ขับรถแท็กซี่จึงร่วมกันสร้างกฎเกณฑ์ (Rules) หรือทรัพยากรขึ้นใหม่ด้วยการจัดระเบียบทางสังคม (Social Order) ในพื้นที่ที่เกิดจากวิชาชีพ หรือการพูดคุยกันอย่างมีเหตุผล (Dialectical Relationship) โดยผู้ขับรถแท็กซี่ที่เป็นสมาชิกยังคงมีอิสระและไม่ต้องตกอยู่ภายใต้การครอบงำของผู้นำที่ได้รับการยอมรับในพื้นที่ ขณะเดียวกันผู้นำก็มีแนวคิดส่งเสริมให้เพื่อนสมาชิกมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นตามที่ปรากฏ เช่น การจัดให้มีพื้นที่ออกกำลังกายร่วมกันและมีจุดปฐมพยาบาลในพื้นที่ เป็นต้น

พื้นที่ในจุดจอดถาวรจึงแตกต่างจากพื้นที่ทางสังคมของผู้ให้บริการผ่านทางแอปพลิเคชันที่รับรู้ข้อมูลข่าวสารและการติดต่อแบบออนไลน์ในพื้นที่เสมือนจริง ซึ่งอาจทำให้เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนจากการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย นอกจากนี้ยังปรากฏให้เห็นถึงการกำหนดขอบเขตพื้นที่ที่แตกต่างกันระหว่างกลุ่มผู้ให้บริการบนแพลตฟอร์มจากค่าบริการที่แตกต่างกันที่แสดงถึงการจัดโครงสร้างทางสังคมด้วยการแบ่งแยกกลุ่มผู้ให้บริการจากระดับราคา เช่น การจองผ่าน All Thai Taxi เมื่อผู้โดยสารต้องการใช้บริการรถแท็กซี่ระดับพรีเมียมและการจองผ่าน Grab โดยเลือกใช้บริการรถประเภท Just Grab เมื่อผู้โดยสารต้องการใช้บริการรถที่อยู่ใกล้กับจุดที่ต้องการใช้บริการมากที่สุดจึงมีราคาแพงกว่า Grab Taxi และ Grab Car (การนำรถยนต์ส่วนบุคคลมาให้บริการ) เป็นต้น

**การให้บริการผ่าน Grab Taxi** เป็นตัวอย่างหนึ่งของโครงสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้ขับรถแท็กซี่ที่ให้บริการรูปแบบเดิมและผู้ขับรถแท็กซี่ที่ให้บริการบนแพลตฟอร์ม ตัวอย่าง Grab Taxi กับผู้ประกอบการขนาดใหญ่ เช่น สวนสนุก สถานบันเทิง และกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นต้น มีส่วนสนับสนุนให้ผู้ขับรถแท็กซี่มีรายได้พิเศษนอกจากค่าโดยสารตามที่ปรากฏบนมิเตอร์ที่รู้จักในกลุ่มผู้ให้บริการว่า “ค่าน้ำ” หรือค่าตอบแทนที่ได้รับอย่างถูกต้องจากผู้ประกอบการในฐานะผู้แนะนำและเป็นผู้นำทางไปยังสถานที่ตามที่ได้มีข้อตกลงร่วมกัน การเรียนรู้ทางสังคมของผู้ขับรถแท็กซี่เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ทำเลที่ตั้งของสถานที่ รูปแบบการให้บริการ ความต้องการของนักท่องเที่ยว และอื่น ๆ จึงเป็นทรัพยากรที่ผู้ขับรถแท็กซี่นำมาใช้ในการประกอบอาชีพได้ ทั้งนี้ระบบบันทึกข้อมูลการให้บริการผ่านทางแอปพลิเคชันถือเป็นทรัพยากรสำคัญส่วนบุคคลประเภทหนึ่งที่ถูกจัดเก็บอยู่ในระบบบันทึกข้อมูลของผู้ให้บริการบนแพลตฟอร์มที่อาจนำมาใช้ในการพิจารณาการให้ความช่วยเหลือด้านเงินทุนแก่ผู้ขับรถแท็กซี่ต่อไปในอนาคต

แนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมสามารถส่งเสริมให้ผู้ขับรถแท็กซี่มีความรอบรู้ในเรื่องต่าง ๆ ที่เป็นองค์ประกอบของคุณภาพชีวิต ดังนี้

**1) ความรอบรู้ด้านสุขภาพ** การส่งเสริมการเรียนรู้ทางสังคมด้านการดูแลสุขภาพในกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่มีความสำคัญและส่งผลต่อการประกอบอาชีพ เนื่องจากผู้ขับรถแท็กซี่มีชั่วโมงทำงานในแต่ละวันโดยเฉลี่ย 12 ชั่วโมง และมีชั่วโมงทำงานมากขึ้นสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ที่ต้องการมีรายได้เพิ่มขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อภาระค่าใช้จ่าย การทำงานอย่างต่อเนื่องโดยไม่มีวันหยุดประจำสัปดาห์ที่อาจส่งผลต่อสุขภาพและอาการเจ็บป่วยเรื้อรัง การส่งเสริมให้ผู้ขับรถแท็กซี่เกิดความรู้ด้านการดูแลสุขภาพด้วยการพัฒนาทักษะความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพและการเข้าถึงข้อมูลในการดูแลสุขภาพจึงเป็นประโยชน์แก่ผู้ขับรถแท็กซี่ การจัดการตนเองเพื่อการมีสุขภาพที่ดีจึงเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ให้ยั่งยืนต่อไป

การเรียนรู้ทางสังคมของผู้ขับรถแท็กซี่ด้านการดูแลสุขภาพเริ่มต้นได้ตั้งแต่การใช้ชีวิตประจำวัน เช่น การเรียนรู้ข้อมูลเกี่ยวกับยาสามัญประจำบ้านที่ใช้ภายนอกและยาสามัญประจำบ้านที่ใช้ภายใน ซึ่งเป็นยาที่มีความปลอดภัยสูง หากใช้งานอย่างถูกต้องจะไม่ก่อให้เกิดอันตรายใด ๆ เมื่อมีความจำเป็นต้องใช้ยาเพื่อรักษาอาการเจ็บป่วย นอกจากนี้ผู้ขับรถแท็กซี่ยังสามารถเรียนรู้ทางสังคมเพิ่มขึ้นด้วยการพัฒนาทักษะพื้นฐานในการอ่านฉลากยา หรืออ่านวิธีการใช้ยา ไปสู่ทักษะในการสื่อสารหรือให้ความรู้ด้านการดูแลสุขภาพแก่ผู้อื่น หรือเพิ่มทักษะในการรับรู้และแยกแยะข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพ ตลอดจนการพัฒนาสู่ขั้นตอนของการปฏิบัติจนสามารถเปลี่ยนพฤติกรรมดูแลสุขภาพได้ เช่น การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับข้อมูลด้านโภชนาการทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจากการรับประทานอาหารที่มีไขมันมากเป็นอาหารที่มีไขมันลดลง การเลือกรับประทานอาหารที่ย่อยง่าย และการรับประทานอาหารที่ปรุงสุก เป็นต้น ทั้งนี้การมีพฤติกรรมการดูแลสุขภาพที่ถูกต้องสามารถช่วยให้ผู้ขับรถแท็กซี่ห่างไกลจากโรคไม่ติดต่อเรื้อรังที่ป้องกันได้ เช่น เบาหวาน หัวใจ และความดันโลหิตสูง เป็นต้น

การเรียนรู้ทางสังคมในการเข้าถึงสิทธิและโอกาสยังทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ได้รับความคุ้มครองทางสังคมเพิ่มขึ้นจากหลักประกันสุขภาพแห่งชาติด้วยการเข้าร่วมเป็นสมาชิกผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ของระบบประกันสังคมเพื่อการคุ้มครองกรณีเจ็บป่วยจนต้องหยุดงาน ทูพลาภาพ หรือเสียชีวิต

รวมถึงการเข้าร่วมเป็นสมาชิกกองทุนการออมแห่งชาติ (กอช.) สำหรับผู้ประกันตนทางเลือก 1 เพื่อการรับบำนาญ

**2) ความรู้ความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล** การส่งเสริมการเรียนรู้ทางสังคมเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมีความจำเป็นสำหรับการใช้งานในปัจจุบัน ผู้ขับรถแท็กซี่สามารถพัฒนาทักษะความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัล ในชีวิตประจำวัน และสำหรับการประกอบอาชีพ เช่น การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบสมาร์ตโฟน แท็บเล็ต และสื่อออนไลน์ เป็นต้น เนื่องจากปัจจุบันผู้ใช้บริการผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ขณะเดียวกันผู้ให้บริการเครือข่ายก็ได้พัฒนารูปแบบเพื่อเพิ่มความสะดวกในการใช้งาน จึงเป็นประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพของการจับคู่การให้บริการ (Matching) ระหว่างผู้ขับรถแท็กซี่และผู้โดยสาร รวมถึงความสะดวกสบายในการชำระค่าบริการด้วยเงินสดและธุรกรรมการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

การใช้บริการผ่านเครือข่ายคมนาคมที่เพิ่มขึ้นเป็นผลมาจากปัญหาการให้บริการรถแท็กซี่ที่เกิดขึ้นอยู่เป็นประจำ รวมถึงความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการรถแท็กซี่ที่ต่างจากการเรียกใช้บริการผ่านศูนย์วิทยุแท็กซี่ เช่น การตรวจสอบตำแหน่งของรถแท็กซี่ที่กำลังเดินทางมายังจุดนัดหมายแบบเรียลไทม์ การเลือกชำระค่าบริการได้ทั้งเงินสดและธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ และการแจ้งค่าบริการให้ทราบก่อนการเดินทาง เป็นต้น การเรียนรู้การทางสังคมในการให้บริการผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มจึงส่งผลโดยตรงต่อผู้ขับรถแท็กซี่ที่ต้องปรับตัวเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นด้วยเช่นกัน แม้ว่าการให้บริการรถแท็กซี่รูปแบบเดิมยังคงมีอยู่ แต่หากผู้ขับรถแท็กซี่ได้เพิ่มทักษะ ความรู้ความเข้าใจ และสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้ จะเป็นการเพิ่มโอกาส หรือช่องทางการหารายได้อีกทางหนึ่ง เพราะนอกจากการลงจำนวนการวิ่งเที่ยวเปล่าแล้ว ผู้ขับรถแท็กซี่สามารถกำหนดชั่วโมงทำงานเพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างงานกับการใช้ชีวิตส่วนตัว (Work - Life Balance) ได้มากขึ้น

ปัจจุบันผู้ให้บริการผ่านเครือข่ายคมนาคมได้จัดทำระบบการบันทึกรายได้ที่เกิดจากการให้บริการผ่านแอปพลิเคชันเพื่อนำมาจัดเก็บและพัฒนาระบบฐานข้อมูลส่วนบุคคลในการบันทึกจำนวนเที่ยววิ่ง ข้อมูลรายได้ และอื่น ๆ ที่สามารถนำมาวิเคราะห์พฤติกรรมส่วนบุคคล เช่น ชั่วโมงทำงาน จำนวนเที่ยววิ่งของการให้บริการในแต่ละวัน และวิธีการเลือกลูกค้า เป็นต้น ดังนั้น การให้บริการผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มนอกจากจะเป็นการเพิ่มช่องทางการหารายได้ของผู้ขับรถแท็กซี่ ยังเป็นการเพิ่มโอกาสให้ผู้ขับรถแท็กซี่ได้รับการช่วยเหลืออย่างเป็นระบบ ตัวอย่าง การให้ความช่วยเหลือในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของสถาบันการเงินหรือบริษัทเครือข่ายคมนาคม โดยพิจารณาจากข้อมูลดิจิทัลที่ถูกบันทึกจากแอปพลิเคชัน

**3) สภาพแวดล้อมในการทำงาน** การส่งเสริมการเรียนรู้ทางสังคมเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นการส่งเสริมความปลอดภัย (Safety) และอาชีวอนามัย (Occupational Health) แก่ผู้ขับรถแท็กซี่ เพื่อให้ผู้ขับรถแท็กซี่ได้เรียนรู้เพื่อหลีกเลี่ยงและป้องกันไม่ให้เกิดสภาพการทำงานที่มีความเสี่ยง หรือมีปัจจัยที่ก่อให้เกิดอันตราย ขณะเดียวกันการส่งเสริมความรู้ด้านอาชีวอนามัยแก่ผู้ขับรถแท็กซี่เป็นการลดผลกระทบที่เกิดจากงานที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพ แม้ว่าผู้ขับรถแท็กซี่ประกอบอาชีพอย่างอิสระ แต่การให้ความรู้ที่เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพอนามัยเป็นสิทธิที่ทุกอาชีพควร

ได้รับ การปฏิบัติงานในแต่ละวันของผู้ขับรถแท็กซี่ที่ต้องวิ่งไปมาบนท้องถนนและพื้นที่สาธารณะจึงมีความเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สิน และอาการเจ็บป่วยของโรคที่เกิดจากการทำงานในพื้นที่จำกัด หรืออยู่ในระบบการทำงานแบบปิด ผู้ขับรถแท็กซี่มีโอกาสบาดเจ็บ หรือเกิดโรคจากการประกอบอาชีพได้ตลอดเวลา

แม้ว่าการตรวจสภาพรถยนต์ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมหลักในการทำงานของผู้ขับรถแท็กซี่ได้ถูกกำหนดไว้ตามระยะเวลาและตามมาตรฐานความปลอดภัย และเป็นหน้าที่โดยตรงของผู้ขับรถแท็กซี่ที่ต้องดูแลเพื่อให้ใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง แต่หากสภาพรถแท็กซี่และอุปกรณ์ชำรุดเสียหายโดยไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขในทันทีอาจก่อให้เกิดอันตรายได้ และแม้ว่าสภาพรถและอุปกรณ์ต่าง ๆ จะสังเกตได้จากอาการผิดปกติที่เกิดขึ้น แต่สภาพแวดล้อมภายในห้องโดยสารที่มีระบบการทำงานแบบปิดที่ส่งผลต่อสุขภาพโดยตรงอาจสังเกตได้ยาก ผู้ขับรถแท็กซี่จึงมีโอกาสเสี่ยงจากสาเหตุต่าง ๆ ได้ เช่น ความร้อนและแสงสว่างที่มากเกินไป เสียงดังจากเครื่องยนต์ ฝุ่น ละออง ควัน หรือมลพิษจากการจราจร อาการเมื่อยล้าจากการอยู่ในพื้นที่จำกัด และความเครียด เป็นต้น

**4) การมีส่วนร่วมในสังคม** ผู้ขับรถแท็กซี่สามารถพัฒนาการมีส่วนร่วมในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตนเองและกลุ่มอาชีพของตนได้ โดยไม่จำเป็นต้องถูกกำหนดจากภายนอกเพียงอย่างเดียว ความคิดเห็นของผู้ขับรถแท็กซี่จึงเกิดขึ้นได้จากตัวบุคคล กลุ่มที่รวมตัวกันอย่างเป็นทางการ และกลุ่มที่รวมตัวกันอย่างไม่เป็นทางการ การเข้าร่วมองค์กรเครือข่ายผู้ขับรถแท็กซี่อาจเริ่มต้นจากขั้นตอนอย่างง่าย ได้แก่ การพิจารณาปัญหาและสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาร่วมกัน การเลือกวิธีการแก้ไขปัญหา การร่วมกันแก้ปัญหา และการพิจารณาความสำเร็จและอุปสรรคที่ทำให้ไม่สามารถแก้ปัญหา นั้น ๆ ได้ ผู้ขับรถแท็กซี่อาจนำผลสำเร็จที่ได้มาเป็นแนวทางในการปฏิบัติในกลุ่มอาชีพของตน หรืออาจรวบรวมเป็นประเด็นปัญหาเพื่อนำเสนอไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยในการแก้ไขไม่ให้เกิดเป็นปัญหาใหญ่ หรือเป็นประเด็นข้อพิพาทในสังคมต่อไป

การมีส่วนร่วมในสังคมของผู้ขับรถแท็กซี่จึงไม่เพียงเป็นเรื่องราวที่ได้รับการกล่าวถึง หรือได้รับความชื่นชมเฉพาะในเรื่องการมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมผ่านสื่อวิทยุจราจร หรือการให้ความช่วยเหลืองานด้านอุบัติเหตุและการรักษาพยาบาล แต่ผู้ขับรถแท็กซี่สามารถมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจากประสบการณ์ในอาชีพ เช่น การมีส่วนร่วมในการนำเสนอวิธีการคำนวณอัตราค่าโดยสารที่สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและปริมาณการใช้งานตามช่วงเวลา การมีส่วนร่วมในการนำเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาจราจรโดยเฉพาะในพื้นที่ที่มีการจราจรแออัด และการมีส่วนร่วมในการนำเสนอแนวทางการปรับปรุงกฎหมายเพื่อแก้ไขปัญหาการนำรถส่วนตัวมาให้บริการสาธารณะ เป็นต้น เห็นได้ว่าประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ขับรถแท็กซี่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการและสังคมอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การส่งเสริมให้ผู้ขับรถแท็กซี่เรียนรู้ทางสังคมในการมีส่วนร่วมในสังคมจึงเป็นสิ่งจำเป็น

แนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม ยังเป็นการส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือและพัฒนาาร่วมกันในกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ เนื่องจากการเข้าสู่อาชีพของผู้ขับรถแท็กซี่มาจากบุคคลที่มีความแตกต่างหลากหลายและมีจำนวนมาก การร่วมกันคิด ร่วมกันทำงาน หรือการรวมตัวกัน จึงเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยากโดยเฉพาะการกระจายตัวของผู้ขับรถแท็กซี่ตามบริเวณต่าง ๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร การสร้างเครือข่ายระหว่างกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่โดยใช้โซเชียล แอปพลิเคชันจึงเป็นกลไกสำคัญ เพราะนอกจากจะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารในกลุ่มผู้

ประกอบอาชีพเดียวกันยังเป็นประโยชน์สำหรับผู้ซั้บรณแท้กซ้ในการพัฒนาความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลแพลตฟอร์มที่เป็นประโยชน์ในการประกอบอาชีพ

การรวมกลุ่มของผู้ซั้บรณแท้กซ้จ้ิงไม่เป็นเพียงการชุมนุมเพื่อแสดงพลังแล้วแยกย้ายกันไปโดยไม่สามารถสร้างผลงานที่มีเป้าหมายร่วมกันได้ การส่งเสริมการใช้โซเชียลแอฟฟลเคชั่นเป็นกลไกสำคัญสามารถพัฒนาสู่การเป็นหุ้นส่วนความร่วมมือ (Partnership) ในกลุ่มผู้ซั้บรณแท้กซ้ที่เป็นไปอย่างสมัครใจในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน โดยไม่ทำให้ผู้ซั้บรณแท้กซ้รู้ส้กว่าได้รับผลกระทบกับความเป็นอิสระของแต่ละคน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการเลือกประกอบอาชีพที่อิสระและไม่ส่งผลกระทบต่อเวลาในการหารายได้ นอกจากนี้ผู้ซั้บรณแท้กซ้สามารถนำความรู้ที่ได้จากการเป็นหุ้นส่วนความร่วมมือมาจัดการอย่างเป็นระบบ เนื่องจากความรู้ที่ได้อาจเกิดจากความรู้ที่เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป (Explicit Knowledge) และความรู้ของผู้ซั้บรณแท้กซ้ที่มีลักษณะเฉพาะบุคคล (Tactic Knowledge) จากการสั่งสมประสบการณ์มายาวนาน



## บทที่ 6

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “แนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของแรงงานนอกระบบโดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม: กรณีศึกษาผู้ขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพและปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ 2) วิเคราะห์กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ และ 3) นำเสนอแนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในการศึกษาปรากฏการณ์ทางสังคมวิทยา (Phenomenological Research) และพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูลตามมาตรฐานจริยธรรมการวิจัย (Research Ethics) ที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย วิธีดำเนินการวิจัยมี 3 ขั้นตอน ดังนี้

#### ตอนที่ 1 การศึกษาสภาพและปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) และการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ (Group Interview) ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 12 คน โดยการเลือกแบบเจาะจงผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนบุคคลจำนวน 6 คน และผู้ขับรถแท็กซี่นิติบุคคลจำนวน 6 คน ในการวิจัยเอกสารเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาตามกรอบแนวคิดการศึกษาเอกสารจากรายงานการวิจัย บทความวิจัย บทความวิชาการ วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ พระราชบัญญัติ และข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เกี่ยวกับสภาพและปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ โดยใช้ทฤษฎีโครงสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมของ Giddens (1984) เป็นกรอบในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างและผู้กระทำทางสังคม

#### ตอนที่ 2 การวิเคราะห์กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่

ผู้วิจัยใช้วิธีการสังเกตแบบมีการกำหนดแนวทางล่วงหน้า (Structured Observation) ร่วมกับการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Unstructured Interview) ผู้ขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน ประกอบด้วย ผู้ขับรถแท็กซี่ จำนวน 24 คน จากการสุ่มตามวัตถุประสงค์ผู้ให้บริการตามพื้นที่สาธารณะ (Hail Market) ตามลำดับในจุดจอด (Rank Market) และผ่านการจองล่วงหน้า (Pre - booked Market) และผู้ขับรถแท็กซี่ จำนวน 6 คน โดยการเลือกแบบเจาะจงจากผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่ม โดยผู้วิจัยไม่มีส่วนร่วมกับผู้ให้ข้อมูล (Non - participant Observation) และบันทึกด้วยแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ผู้วิจัยกำหนดกรอบการศึกษาตามทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมของ Bandura (1971) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่เน้นการเรียนรู้โดยการสังเกตพฤติกรรมจากบุคคลอื่นโดยมีขั้นตอนหรือกระบวนการเรียนรู้ที่สำคัญ ประกอบด้วย กระบวนการสร้างความสนใจ กระบวนการสร้างความคงทน กระบวนการแสดงออกในลักษณะการผลิตซ้ำ และกระบวนการสร้างแรงจูงใจเป็นแบบอย่าง

### ตอนที่ 3 การนำเสนอแนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม

ผู้วิจัยใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (Group Discussion) ผู้ขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 6 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง และการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญรายบุคคล (Individual Expert Interview) จำนวน 5 คน ได้แก่ ผู้บริหารกรมการขนส่งทางบก ผู้บริหารกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ผู้บริหารสำนักงานประกันสังคม ประธานเครือข่ายสหกรณ์แท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร และนายกสมาคมผู้ขับรถแท็กซี่เพื่อไทยสุวรรณภูมิ โดยการเลือกแบบเจาะจงและใช้เทคนิคการอ้างอิงต่อเนื่อง ผู้เชี่ยวชาญ (Snowball Technique) เพื่อหาข้อสรุปแนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตจากโครงสร้างและปัจจัยทางสังคมในปัจจุบัน

#### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ผลการศึกษาสภาพและปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่
- ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่
- ตอนที่ 3 สรุปแนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม

#### ตอนที่ 1 ผลการศึกษาสภาพและปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่

การศึกษาสภาพและปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่พบว่า การดูแลสุขภาพและการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองเป็นองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตที่สำคัญสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางสังคมเชิงนโยบายสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุขส่งผลให้ผู้ขับรถแท็กซี่ได้รับความคุ้มครองอย่างเป็นรูปธรรม และปัจจัยทางสังคมที่เป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจในปัจจุบันส่งผลให้ค่าใช้จ่ายเพิ่มสูงขึ้นทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องเพิ่มชั่วโมงทำงานจึงส่งผลต่อสุขภาพของผู้ขับรถแท็กซี่ได้หากขาดการเรียนรู้ในการดูแลสุขภาพร่างกายอย่างถูกต้อง

นอกจากนี้องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตที่ผู้วิจัยนำมาศึกษาร่วมกันในครั้งนี้ ได้แก่ การให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานและการมีส่วนร่วมในสังคม เนื่องจากสภาพแวดล้อมในการทำงานของผู้ขับรถแท็กซี่ส่งผลโดยตรงต่อสุขภาพจากการทำงานในพื้นที่จำกัดและมีชั่วโมงทำงานที่มากกว่าแรงงานในระบบ เนื่องจากผู้ขับรถแท็กซี่มีชั่วโมงทำงานเฉลี่ยวันละ 12 ชั่วโมง หรือมากถึงวันละ 15 ชั่วโมง สำหรับผู้ที่ต้องการมีรายได้เพิ่มขึ้น จึงส่งผลโดยตรงต่อสุขภาพ ขณะที่ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องทำงานอยู่บนท้องถนนตลอดเวลาจึงมีส่วนในการสอดส่องดูแลและช่วยเหลือสังคมได้ทั้งเวลากลางวันและเวลากลางคืน ผู้ขับรถแท็กซี่จึงมีส่วนร่วมในสังคมในแง่มุมต่าง ๆ

ในขั้นตอนการศึกษาสภาพและปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ สรุปดังนี้

**1.1 โครงสร้างทางสังคมเชิงนโยบายสุขภาพส่งผลให้ผู้ขับรถแท็กซี่ได้รับความคุ้มครองอย่างเป็นรูปธรรม** จากการศึกษาสภาพและปัจจัยทางสังคมพบว่า โครงสร้างทางสังคมเชิงนโยบายสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุขที่พัฒนาระบบประกันสุขภาพทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ได้รับการรักษาพยาบาลตามสิทธิในพื้นที่อยู่อาศัยจริง โดยไม่ต้องกลับไปรักษาในภูมิลำเนาเท่านั้น ขณะเดียวกันสิทธิในการรักษาพยาบาลก็ครอบคลุมอาการของโรคเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ผู้ขับรถแท็กซี่ยังสามารถใช้สิทธิในการตรวจสุขภาพประจำปีเพื่อคัดกรองอาการของโรค หรือเป็นการป้องกันความเสี่ยงจากอาการของโรคที่เกิดจากการทำงาน ผู้ขับรถแท็กซี่จึงมั่นใจในสิทธิการรักษาพยาบาลจากระบบประกันสุขภาพแห่งชาติ ขณะที่ผู้ขับรถแท็กซี่ที่เกษียณอายุราชการได้รับความคุ้มครองจากระบบสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ

แม้ว่าการพัฒนาระบบประกันสุขภาพแห่งชาติทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่มีความมั่นใจในการได้รับสิทธิคุ้มครองด้านการรักษาพยาบาล แต่เนื่องจากการเข้ารับการรักษาในสถานพยาบาลทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องหยุดงานและทำให้ขาดรายได้ การเข้าร่วมเป็นสมาชิกผู้ประกันตนในระบบประกันสังคม มาตรา 40 จึงเป็นทางเลือกหนึ่งในการเพิ่มความคุ้มครองให้ได้รับเงินทดแทนกรณีเจ็บป่วยและเข้ารับการรักษา และทำให้ผู้ที่เป็นสมาชิกได้รับความคุ้มครองอื่นเพิ่มขึ้น ได้แก่ กรณีทุพพลภาพและเสียชีวิต การมีโอกาสได้รับข้อมูลหรือโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลจึงเป็นประโยชน์สำหรับผู้ขับรถแท็กซี่เพื่อประกอบการตัดสินใจเข้าร่วมเป็นสมาชิกผู้ประกันตนเพื่อให้ได้รับสิทธิการคุ้มครองเพิ่มเติมจากการรักษาพยาบาลในระบบประกันสุขภาพแห่งชาติ รวมถึงการสมัครเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 40 เพื่อใช้สิทธิควบคุมค่าใช้จ่ายระบบรักษายาบาลข้าราชการ

**1.2 สภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ส่งผลให้ค่าใช้จ่ายเพิ่มสูงขึ้นทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องเพิ่มชั่วโมงทำงาน** การเพิ่มชั่วโมงทำงานอาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายได้ ทั้งนี้ชั่วโมงทำงานที่เพิ่มขึ้นเป็นผลมาจากการเลือกเช่ารถแบบตลอดวันเพื่อให้รถแท็กซี่อยู่กับผู้เช่าตลอดเวลา แม้ว่าการเช่าตลอดเวลาทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่เลือกเวลาทำงานได้เอง แต่ก็ส่งผลให้ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องเพิ่มชั่วโมงทำงานเพื่อให้มีรายได้เพียงพอกับค่าใช้จ่ายจึงส่งผลกระทบต่อชั่วโมงการนอนหลับที่ไม่เพียงพอในแต่ละวัน แม้ว่าผู้ขับรถแท็กซี่จะหยุดพักตามสถานีบริการ หรือในบริเวณที่สามารถจอดพักได้ชั่วคราว แต่การนอนหลับในช่วงสั้น ๆ ก็ทำให้เกิดอาการอ่อนเพลียและส่งผลเสียต่อสุขภาพในระยะยาวได้

**1.3 การออกแบบเทคโนโลยีที่ใช้งานง่ายและมีค่าใช้จ่ายถูกลงทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ได้รับข้อมูลข่าวสารเพิ่มขึ้น** จากความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีทำให้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีบทบาทในชีวิตประจำวันเพิ่มมากขึ้น และการออกแบบเทคโนโลยีที่ใช้งานง่ายและมีค่าใช้จ่ายถูกลงส่งผลให้ผู้ขับรถแท็กซี่สามารถค้นหาโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อการใช้งานในชีวิตประจำวันได้และกลายเป็นอุปกรณ์ที่จำเป็นในการติดต่อสื่อสารโดยไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทาง ขณะเดียวกันก็พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลบนโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อการติดต่อสื่อสารกับผู้ใกล้ชิด ญาติพี่น้อง และเพื่อนร่วมอาชีพ ในเรื่องทั่ว ๆ ไป หรือเรื่องราวต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน

ผู้ขับรถแท็กซี่เรียนรู้การใช้เทคโนโลยีเพิ่มมากขึ้น และเรียนรู้การใช้งานบนดิจิทัลแพลตฟอร์มที่ได้รับความนิยม เช่น Google Map หรือ Google Translate เป็นต้น ซึ่งมีประโยชน์ในการสื่อสารและลดข้อจำกัดด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ ผู้ขับรถแท็กซี่ยังคงใช้แอปพลิเคชันไลน์อยู่



เป็นประจำ ขณะเดียวกันก็นิยมใช้แอปพลิเคชันแชตโลซึ่งเป็นแพลตฟอร์มเฉพาะกลุ่มของผู้ขับรถแท็กซี่

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่

การวิเคราะห์กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่เรียนรู้ทางสังคมในการเข้าถึงสิทธิจากภาครัฐ และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารในกลุ่มอาชีพ โดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ โดยกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมของผู้ขับรถแท็กซี่ ประกอบด้วยกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในการเข้าถึงสิทธิและโอกาส และกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ดังนี้

**2.1 กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในการเข้าถึงสิทธิและโอกาส** ผู้ขับรถแท็กซี่เรียนรู้ทางสังคมในการเข้าถึงสิทธิและโอกาสเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ และการเข้าถึงสิทธิและโอกาสในการกำหนดสถานภาพการประกอบอาชีพด้วยตนเอง โดยพบว่า ในการดูแลสุขภาพผู้ขับรถแท็กซี่มั่นใจในการรักษาพยาบาลจากระบบประกันสุขภาพแห่งชาติ ผู้ขับรถแท็กซี่เรียนรู้การรักษาพยาบาลตามสิทธิที่ตนเองได้รับในพื้นที่ที่อยู่อาศัยจริง การรักษาที่ครอบคลุมอาการของโรคเพิ่มมากขึ้น และสิทธิการตรวจสุขภาพประจำปีเพื่อป้องกันอาการเจ็บป่วย การกำหนดสถานภาพการประกอบอาชีพได้ด้วยตนเองจากการเลือกเช่าขับแบบ 24 ชั่วโมง หรือการเช่าซื้อรถเป็นของตนเอง ทำให้ต้องเพิ่มชั่วโมงทำงานเพื่อให้มีรายได้เพียงพอกับค่าใช้จ่ายและอาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพ

**2.2 กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร** ผู้ขับรถแท็กซี่เรียนรู้ทางสังคมในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ได้รับการออกแบบให้ใช้งานง่ายขึ้นและมีค่าใช้จ่ายถูกลง ส่งผลให้ผู้ขับรถแท็กซี่เรียนรู้ผ่านสื่อสังคมออนไลน์เพื่อการใช้งานในลักษณะต่าง ๆ เช่น ใช้เพื่อการติดต่อกับผู้ใกล้ชิดและใช้เพื่อความบันเทิง เป็นต้น โดยพบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่มีการเรียนรู้การใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อติดต่อสื่อสารและสำหรับการให้บริการผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มที่ได้รับความนิยม เช่น Grab Taxi และ Line Man Taxi ที่สามารถเลือกให้บริการหรือไม่ให้บริการได้ เช่น การเลือกให้บริการเฉพาะจุดที่ตนเองอยู่ใกล้กับผู้เรียกใช้บริการโดยให้เหตุผลว่าไม่ต้องการเสียเวลาและเชื้อเพลิงไปรับผู้โดยสารในจุดที่ไกลออกไป

**การเรียนรู้ทางสังคมในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่** แบ่งออกเป็น 2 วิธี คือ 1) การเรียนรู้ทางสังคมของผู้ขับรถแท็กซี่ที่รับรู้จากประสบการณ์ของผู้อื่น และ 2) การเรียนรู้ทางสังคมของผู้ขับรถแท็กซี่ที่เกิดจากการประกอบอาชีพ ทั้งนี้ผู้ขับรถแท็กซี่มีวิธีการเรียนรู้ทางสังคมที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตทั้ง 4 ปัจจัย ดังนี้ (1) การเรียนรู้ทางสังคมเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ ผู้ขับรถแท็กซี่ดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงเพื่อให้ประกอบอาชีพได้อย่างต่อเนื่อง (2) การเรียนรู้ทางสังคมเพื่อพัฒนาตนเอง ผู้ขับรถแท็กซี่ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้ในการประกอบอาชีพ (3) การเรียนรู้ทางสังคมเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้ขับรถแท็กซี่เตรียมความพร้อมของสภาพรถเพื่อความปลอดภัยในการขับขี่และการดูแลพื้นที่ภายในห้องโดยสารเพื่อลดความเสี่ยงจากโรคที่เกิดจากการทำงาน และ (4) การเรียนรู้ทางสังคมเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในสังคม ผู้ขับรถแท็กซี่เรียนรู้ทางสังคมในการให้ความช่วยเหลือ ดูแลสอดส่องเหตุการณ์ต่าง ๆ และมีพฤติกรรมการแสดงออกต่อผู้ใช้บริการและบุคคลทั่วไปอย่างเหมาะสม

การวิเคราะห์พฤติกรรมการเรียนรู้ทางสังคมในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ช้บรณแท็กซีพบว่า ผู้ช้บรณแท็กซีอาจมีพฤติกรรมที่เหมือนและแตกต่างกันไปโดยแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) ผู้ช้บรณแท็กซีมีพฤติกรรมสนองตอบต่อสิ่งที่ได้จากการเรียนรู้ และแสดงพฤติกรรมดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ 2) ผู้ช้บรณแท็กซีมีพฤติกรรมสนองตอบต่อสิ่งที่ได้จากการเรียนรู้ แต่ไม่เคยแสดงพฤติกรรมดังกล่าวเลย และ 3) ผู้ช้บรณแท็กซีไม่เคยแสดงพฤติกรรมใด ๆ เนื่องจากไม่ได้เรียนรู้อย่างจริงจัง เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมการเรียนรู้ทางสังคมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพบว่า ผู้ช้บรณแท็กซีมีพฤติกรรมดังต่อไปนี้ (1) ผู้ช้บรณแท็กซีเรียนรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อนำมาให้บริการแก่ผู้โดยสาร (2) ผู้ช้บรณแท็กซีเรียนรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล แต่ไม่สนใจนำมาให้บริการแก่ผู้โดยสาร และ (3) ผู้ช้บรณแท็กซีไม่สนใจเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเลย และยังคงให้บริการผู้โดยสารในรูปแบบเดิม

พฤติกรรมการเรียนรู้ทางสังคมของผู้ช้บรณแท็กซีที่เกิดจากการสังเกตพฤติกรรมของผู้อื่น สอดคล้องกับ “การเรียนรู้โดยการสังเกต” (Bandura, 1971) โดยขั้นตอนของการเรียนรู้ทางสังคมดังกล่าว ประกอบด้วย

1) **กระบวนการสร้างความสนใจ** ในขั้นตอนนี้ผู้ช้บรณแท็กซีเข้าสู่ขั้นตอนของกระบวนการเรียนรู้ได้เมื่อมีความสนใจที่จะเรียนรู้ และสามารถรับรู้ได้แม่นยำ จนทำให้เกิดพฤติกรรมจากสิ่งที่ได้พบเห็น โดยมีองค์ประกอบสำคัญ คือ ตัวผู้ช้บรณแท็กซีเองและบุคคลที่ผู้ช้บรณแท็กซีให้ความสนใจ จึงขึ้นอยู่กับความสามารถในการเรียนรู้ของผู้ที่ต้องการเข้าสู่อาชีพ หากผู้ช้บรณแท็กซีมีประสบการณ์ทำงานอื่นมาก่อนอาจเรียนรู้ได้รวดเร็วกว่าผู้ที่มีความสนใจเพียงเล็กน้อย หรือผู้ที่ไม่เคยมีประสบการณ์ทำงานเลย เช่น ผู้ที่เคยเป็นพนักงานขับรถส่งสินค้าทำให้รู้จักเส้นทางจราจรในเขตกรุงเทพมหานคร หรือผู้ที่เคยเป็นพนักงานขายจึงสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศกับผู้โดยสารชาวต่างชาติได้ เป็นต้น

2) **กระบวนการสร้างความคงทน** เป็นขั้นตอนที่แสดงถึงกระบวนการจดจำที่ผู้ช้บรณแท็กซีแสดงพฤติกรรมได้เหมือนกับผู้ช้บรณแท็กซีรายอื่นที่ตนเองเอาเป็นแบบอย่างจากสิ่งที่สังเกตจดจำ และนำมาปฏิบัติตามได้ในเวลาต่อมา เช่น การรักษาระเบียบวินัยจราจร การเข้าคิวรับส่งผู้โดยสาร การแต่งกายตามกฎระเบียบ การเก็บค่าโดยสารตามอัตราที่กำหนด และการส่งคืนทรัพย์สินหรือสิ่งของที่ผู้โดยสารลืมไว้ เป็นต้น

3) **กระบวนการแสดงออกในลักษณะการผลิตซ้ำ** เมื่อผู้ช้บรณแท็กซีได้เห็นพฤติกรรมซ้ำจะช่วยให้อาจจำ และแสดงพฤติกรรมซ้ำกับตัวแบบ (Reproduction) อย่างไรก็ตามการแสดงพฤติกรรมของผู้ช้บรณแท็กซีอาจแตกต่างกันไปตามคุณลักษณะของผู้ช้บรณแท็กซีที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น ผู้ช้บรณแท็กซีสามารถเรียนรู้และแสดงพฤติกรรมได้ตามต้นแบบ ทำได้ดีกว่า หรืออาจทำไม่ได้เลย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของผู้ช้บรณแท็กซีแต่ละราย ผู้ช้บรณแท็กซีอาจประพฤติปฏิบัติซ้ำจนปรากฏให้เห็นเป็นภาพลักษณ์ที่ดีที่ปรากฏทั่วไป เช่น การแต่งกายตามกฎระเบียบและการให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารขณะขึ้นหรือลงจากรถ เป็นต้น ขณะเดียวกันผู้ช้บรณแท็กซีอาจประพฤติปฏิบัติซ้ำจนปรากฏให้เห็นเป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดีได้เช่นกัน เช่น ผู้ช้บรณแท็กซีที่แต่งกายไม่สุภาพทำให้ต้องหลบเลี่ยงการให้บริการในบริเวณท่าอากาศยาน และการหลบเลี่ยงในบริเวณที่มีการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

สรุปได้ว่า การเรียนรู้ทางสังคมของผู้ขับรถแท็กซี่นอกจากพฤติกรรมที่เกิดจากการเรียนรู้ ยังเป็นผลมาจากโครงสร้างทางสังคมที่ส่งผลต่อผู้ขับรถแท็กซี่ที่ทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่เรียนรู้ทางสังคมจนแสดงออกเป็นพฤติกรรมที่แบ่งบวกและแบ่งลบ

### ตอนที่ 3 สรุปแนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม

ผลจากการวิเคราะห์สภาพและปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตผู้ขับรถแท็กซี่ การวิเคราะห์กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ และข้อมูลจากการสนทนากลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่และการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญรายบุคคล พบว่า แนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม ประกอบด้วย

**3.1 แนวทางการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมเกี่ยวกับการจัดสรรทรัพยากรของรัฐ** โดยกรมการขนส่งทางบกบูรณาการความร่วมมือกับกระทรวงสาธารณสุขและสำนักงานประกันสังคมเพื่อส่งเสริมการให้ความรู้ด้านการดูแลสุขภาพและการเพิ่มความคุ้มครองทางสังคมแก่ผู้ขับรถแท็กซี่

**3.2 แนวทางการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมโดยการขยายจากพื้นที่จริงไปสู่พื้นที่ทางสังคมรูปแบบใหม่ (พื้นที่เสมือน)** เพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลในกลุ่มอาชีพผู้ขับรถแท็กซี่ โดยกรมการขนส่งทางบกดำเนินงานร่วมกับกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในการพัฒนาทักษะอาชีพและการส่งเสริมการเรียนรู้เทคโนโลยีสู่ดิจิทัลแพลตฟอร์ม

แนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ในการเรียนรู้ทางสังคมทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่มีความรอบรู้ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความรอบรู้ด้านสุขภาพ เพื่อการดูแลและป้องกันอาการเจ็บป่วย ความรู้ความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ใช้งานทั่วไปและมีประโยชน์ในการประกอบอาชีพ การเรียนรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยและอาชีวอนามัย และการมีส่วนร่วมในสังคมด้วยการมีส่วนร่วมในเรื่องต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง ชุมชน และสังคม

### อภิปรายผล

การนำเสนอแนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมเป็นแนวทางที่ผู้ขับรถแท็กซี่สามารถนำไปปฏิบัติและนำไปเป็นแบบอย่างในกลุ่มอาชีพเพื่อให้เกิดความเข้าใจและนำไปสู่การแก้ไขปัญหาตามแนวทางการเรียนรู้ทางสังคมที่เกิดจากการสังเกตหรือการเรียนรู้จากประสบการณ์ทั้งจากประสบการณ์ของตนเองและจากผู้อื่น ข้อค้นพบเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของแรงงานนอกระบบโดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมที่ผู้วิจัยได้สรุปไว้ทำให้เห็นได้ว่าคนค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงซึ่งไม่เฉพาะแต่ตัวผู้ขับรถแท็กซี่เท่านั้น เพราะในส่วนของโครงสร้างก็ยังแสดงให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงได้เช่นกัน

ในแนวทางการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมร่วมกันจะเห็นได้ว่า การเรียนรู้ทางสังคมในการเข้าถึงสิทธิของผู้ที่ไม่ได้รับความคุ้มครองทางสังคมได้เริ่มมีการปรับเปลี่ยนเพิ่มมากขึ้นจาก

**กระบวนการจัดสรรทรัพยากรของรัฐ**ที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและส่งผลในการปฏิบัติด้วยการพัฒนาระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ การขยายสิทธิความคุ้มครองทางสังคมที่เพิ่มขึ้นในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่ส่งผลสำคัญให้ผู้ช้บรณแท็กซีได้รับประโยชน์จากการเรียนรู้ทางสังคมในการเข้าถึงสิทธิประโยชน์ ขณะเดียวกันก็มีทางเลือกที่เพิ่มมากขึ้นจากหลักประกันหรือความคุ้มครองอื่นตามความสมัครใจ การจัดสรรทรัพยากรดังกล่าวจึงเป็นการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในการส่งเสริมความคุ้มครองแก่ผู้ที่มีความคุ้มครองที่มีอยู่จำกัดเพื่อการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

การมีพฤติกรรมสนองตอบต่อสิ่งที่ได้จากกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมจาก**ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัลแพลตฟอร์ม**ในปัจจุบัน ผู้ช้บรณแท็กซีที่เรียนรู้และมีพฤติกรรมตอบสนองด้วยการใช้งานอย่างสม่ำเสมอสามารถพัฒนาความรู้และทักษะเกี่ยวกับการใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์มที่เปิดโอกาสให้กับอาชีพเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากพัฒนาการให้บริการบนแพลตฟอร์มมีลักษณะ “การจับคู่” ที่ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการสามารถพบเจอกันได้อย่างรวดเร็วจึงทำให้ผู้ช้บรณแท็กซีเปิดโอกาสสำหรับการสร้างพื้นที่ในการเรียนรู้ทางสังคมที่ขยายจากพื้นที่จริงไปสู่พื้นที่ทางสังคมรูปแบบใหม่ หรือผ่านการใช้โซเชียลมีเดียในปัจจุบัน เพื่อลดข้อจำกัดบางประการที่จำเป็นในอาชีพ เช่น ทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศและการพัฒนาตนเองให้เหมาะสมกับลักษณะงานบริการ เป็นต้น

อย่างไรก็ตามการจัดทำระบบการให้บริการผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มที่สะดวกในการใช้บริการ การกำหนดวิธีการใช้ได้ง่ายสำหรับผู้ที่มีอายุมากขึ้นและไม่เคยใช้งานมาก่อน รวมถึงการจัดฝึกอบรมในช่วงการขอใบอนุญาตขับรถโดยสารสาธารณะและใบอนุญาตขับรถแท็กซี และการปรับเปลี่ยนการใช้งานผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มทดแทนระบบศูนย์วิทยุแท็กซีจะเป็นการเพิ่มช่องทางการหารายได้และลดค่าใช้จ่ายซ้ำซ้อนซึ่งเป็นต้นทุนในการประกอบอาชีพของผู้ช้บรณแท็กซีได้โดยความร่วมมือของภาคส่วนต่าง ๆ เช่น กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม ร่วมกับกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน และเครือข่ายผู้ช้บรณแท็กซีในการประสานความร่วมมือระหว่างกัน เป็นต้น

ทั้งนี้เมื่อเปรียบเทียบการเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลแพลตฟอร์มที่ใช้งานได้ง่ายขึ้นจากการพัฒนาในปัจจุบันตามทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมของ Bandura จะพบว่า ในชั้นความสนใจมีความสอดคล้องกับทฤษฎีว่า สิ่งที่ผู้ช้บรณแท็กซีได้ให้ความสนใจเกิดจากการเรียนรู้ทางสังคมว่ามีผู้ใช้งานได้ไม่ยากนักจนทำให้เกิดความตื่นตัวและสนใจที่จะเรียนรู้เพราะเห็นว่าเป็นประโยชน์ และนำไปสู่การจดจำเพื่อการใช้งานได้เองโดยการเลียนแบบและทำซ้ำจนและโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอื่น ๆ ต่อไป

นอกจากนี้การส่งเสริม**เศรษฐกิจดิจิทัลในกลุ่มอาชีพผู้ช้บรณแท็กซี**ยังเป็นช่องทางหนึ่งในการส่งเสริมบทบาทของผู้ช้บรณแท็กซีในการเรียนรู้การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในโลกปัจจุบันที่ทำให้การสื่อสารระหว่างกันเกิดขึ้นได้ง่ายและสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้คนจำนวนมากในเวลาเดียวกัน ซึ่งเป็นประโยชน์ในการใช้ชีวิตและการประกอบอาชีพ ทั้งนี้ยังมีส่วนสำคัญในการแบ่งปันความรู้และความสามารถพิเศษ (Knowledge and Talent Sharing) ที่ส่งต่อไปยังผู้คนจำนวนมากในเวลาเดียวกัน

การส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลในกลุ่มผู้ช้บรณแท็กซีจึงมีประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ 1) การแบ่งปันข้อมูล เนื่องจากเศรษฐกิจดิจิทัลเป็นการรับส่งข้อมูลจำนวนมากผ่านสื่อสังคมออนไลน์จึงทำให้เกิดการติดต่อสื่อสารเชิงดิจิทัลที่สามารถพัฒนาไปสู่ความร่วมมือและเพิ่มการแข่งขันทางธุรกิจด้วย

การใช้ข้อมูลร่วมกันในทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐและเอกชน 2) การส่งเสริมการปฏิรูปกฎหมายดิจิทัล เนื่องจากกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการรถแท็กซี่ในประเทศไทยยังไม่เอื้อต่อการเป็นเศรษฐกิจดิจิทัลจึงควรมีการปฏิรูปกฎหมายเพื่อการควบคุมและกำกับดูแลการให้บริการรถแท็กซี่สาธารณะรูปแบบเดิมและผู้ให้บริการผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม รวมถึงผู้พัฒนาระบบทั้งภาครัฐและเอกชน และ 3) การส่งเสริมและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานในระบบดิจิทัลได้อย่างทั่วถึง มีคุณภาพ และมีราคาที่สามารถเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียมกัน

การวิจัยในครั้งนี้พบว่า การส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลในกลุ่มอาชีพผู้ขับรถแท็กซี่มีความสอดคล้องกับแนวคิดของวงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ (2557) ในการศึกษาเกี่ยวกับเศรษฐกิจไม่เป็นทางการ (Informal Economy) หรือเศรษฐกิจนอกระบบ ที่มีความเกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศโดยวงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ ให้ความเห็นว่า หากได้รับการบริหารจัดการที่ดีจากภาครัฐจะช่วยให้รัฐบาลสามารถพิจารณาความเป็นไปได้ที่จะเข้ามากำกับดูแลและบริหารจัดการเศรษฐกิจไม่เป็นทางการได้อย่างใกล้เคียงกับความเป็นจริงได้อย่างเหมาะสม ทั้งยังช่วยส่งเสริมผู้ประกอบการให้มีโอกาสได้รับความเป็นธรรม และส่งเสริมความคุ้มครองทางสังคมซึ่งได้แก่ หลักประกันด้านสุขภาพ แหล่งสินเชื่อ และการส่งเสริมความรู้ในการประกอบอาชีพ

สรุปได้ว่า กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมเป็นเครื่องมือในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ตามโครงสร้างทางสังคมเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติการเพื่อให้ผู้ขับรถแท็กซี่นำไปปฏิบัติและเป็นแบบอย่างในกลุ่มอาชีพเพื่อนำไปสู่คุณภาพชีวิตที่ยั่งยืนต่อไป

นอกจากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ขั้นตอน ผู้วิจัยได้ศึกษาเปรียบเทียบธุรกิจให้บริการรถแท็กซี่สาธารณะรูปแบบเดิมและการให้บริการรถแท็กซี่รูปแบบใหม่ผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มไว้โดยสังเขปเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของคุณภาพชีวิต โดยการเปรียบเทียบผู้ให้บริการรถแท็กซี่รูปแบบเดิมและผู้ให้บริการผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม อย่างเช่น Grab Taxi หรือ Line Man Taxi เกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตทั้ง 4 ปัจจัย ดังนี้

**1) การดูแลสุขภาพ** การให้บริการของผู้ขับรถแท็กซี่รูปแบบเดิมมีชั่วโมงทำงานหรือชั่วโมงการวิ่งรถจริงมากกว่าผู้ขับรถแท็กซี่ประเภท Grab Taxi หรือ Line Man Taxi เนื่องจากผู้ขับรถแท็กซี่รูปแบบเดิมให้บริการสาธารณะโดยการหาผู้โดยสารทั่วไป หรือแม้จะเป็นการให้บริการตามจุดจอดก็ต้องเสียเวลาในการรอคอยผู้โดยสาร นอกจากนี้การให้บริการผ่านศูนย์วิทยุแท็กซี่ซึ่งปัจจุบันได้รับความนิยมน้อยลง เนื่องจากผู้โดยสารไม่สามารถคำนวณเวลาการเข้าถึงจุดหมายของรถแท็กซี่ได้อย่างชัดเจนจากการแจ้งผ่านศูนย์วิทยุแท็กซี่ที่เป็นตัวกลางในการประสานงานที่ต้องมีการตรวจสอบตำแหน่งผู้ขับรถแท็กซี่ที่อยู่ใกล้และตกลงให้บริการก่อนแจ้งกลับมายังผู้เรียก ผู้ขับรถแท็กซี่ที่ให้บริการผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มจึงมีชั่วโมงทำงานน้อยกว่าผู้ขับรถแท็กซี่รูปแบบเดิมจึงส่งผลดีต่อสุขภาพของผู้ขับรถแท็กซี่จากชั่วโมงการปฏิบัติงานที่น้อยกว่าและทำให้มีเวลาพักผ่อนในแต่ละวันมากขึ้น ขณะที่การวิ่งหาลูกค้าของผู้ขับรถแท็กซี่รูปแบบเดิมทำให้ชั่วโมงวิ่งรถจริงอาจใกล้เคียงกับชั่วโมงทำงานในแต่ละกะ ทั้งนี้การเลือกให้บริการยังคงขึ้นอยู่กับความเป็นเจ้าของรถแท็กซี่หรือการเช่าขับตลอดวันที่ทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่มีความยืดหยุ่นในการให้บริการมากยิ่งขึ้น

**2) การเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง** การให้บริการผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม ผู้ขับรถแท็กซี่รูปแบบเดิมมีโอกาสการเรียนรู้เกี่ยวกับการให้บริการผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มน้อยกว่าผู้ขับรถแท็กซี่ที่เข้าร่วมให้บริการผ่านแพลตฟอร์ม หรือต้องเรียนรู้ด้วยตนเอง สอบถามจากผู้รู้ เพื่อน หรือผู้ใกล้ชิด เนื่องจากองค์กรผู้พัฒนาแพลตฟอร์มสนับสนุนและให้บริการฝึกอบรมการใช้งานแก่ผู้ขับรถแท็กซี่ทั้งผู้พัฒนาแพลตฟอร์มที่ไม่มีรถแท็กซี่เป็นของตนเอง เช่น Grab Taxi หรือ Line Man Taxi และผู้พัฒนาแพลตฟอร์มที่มีทั้งรถแท็กซี่เป็นของตนเองร่วมกับรถแท็กซี่สาธารณะที่เข้าร่วมให้บริการ คือ HaHa Taxi Application ของบริษัท โฮวา อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด จึงเห็นได้ว่า การเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองของผู้ให้รถแท็กซี่สาธารณะรูปแบบเดิม ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องหาช่องทางในการเรียนรู้ด้วยตนเอง ขณะที่ผู้ให้บริการผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม ผู้พัฒนาแพลตฟอร์มมีส่วนช่วยในการให้คำแนะนำและอบรมความรู้ให้แก่สมาชิกโดยไม่มีค่าใช้จ่าย

**3) สภาพแวดล้อมในการทำงาน** ผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนบุคคลและผู้เช่าซื้อมีส่วนในการดูแลสภาพแวดล้อมการทำงานได้มากกว่าผู้ขับรถแท็กซี่ที่เช่าขับ (โดยเฉพาะการเช่าแบบ 1 กะ) เนื่องจากความรู้สึกเป็นเจ้าของจึงมีการดูแลและบำรุงรักษามากกว่าผู้เช่า และแม้ว่าผู้ขับรถแท็กซี่ทุกรายต้องทำตามกฎระเบียบและกฎหมายที่กำกับดูแลโดยกรมการขนส่งทางบก อย่างไรก็ตามการเข้าร่วมเป็นสมาชิกผู้ให้บริการแพลตฟอร์มทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องทำตามกฎระเบียบเพิ่มเติม เช่น ความสะดวกของรถ เนื่องจากมีการประเมินจากผู้โดยสารทุกครั้งหลังจากการใช้บริการ และความปลอดภัยในการให้บริการจากการตรวจสอบผู้ขับขี่ และระบบติดตามการเดินทางตลอดเวลาของการให้บริการ เป็นต้น

**4) การมีส่วนร่วมในสังคม** การให้บริการผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้เป็นผลมาจากปัญหาการปฏิเสธผู้โดยสารของรถแท็กซี่รูปแบบเดิมทำให้ผู้โดยสารเรียกใช้บริการผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มเพิ่มขึ้น แม้ว่าจะปรากฏผลการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิเสธผู้โดยสารของผู้ขับรถแท็กซี่ที่ให้บริการผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม หรือที่เรียกว่า “การกดทิ้ง” อย่างไรก็ตามปัญหาดังกล่าวมิได้ส่งผลกระทบต่อผู้โดยสารโดยตรง เนื่องจากการปฏิเสธดังกล่าวเกิดขึ้นตั้งแต่มีสัญญาณเรียกเข้ามายังระบบให้บริการที่ผู้ขับรถแท็กซี่สามารถเลือกให้บริการหรือปฏิเสธการให้บริการได้ จึงไม่เกิดข้อพิพาทระหว่างทั้งสองฝ่ายในทันที

สรุปได้ว่า การให้บริการรถแท็กซี่สาธารณะรูปแบบเดิมและการให้บริการรถแท็กซี่รูปแบบใหม่ผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มมีความแตกต่างกันในแต่ละองค์ประกอบของคุณภาพชีวิต อย่างไรก็ตามอาจมีข้อจำกัดในการพิจารณาเปรียบเทียบกับการนำรถส่วนตัวหรือรถบ้านมาให้บริการสาธารณะ (ตัวอย่าง Grab Car) ที่ยังไม่ได้รับรองตามกฎหมาย ผู้วิจัยจึงเปรียบเทียบเฉพาะการให้บริการรถแท็กซี่สาธารณะที่ถูกต้องตามกฎหมายเท่านั้น

## ข้อเสนอแนะ

### 1) ข้อเสนอแนะระดับนโยบาย

1.1) สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน ควรส่งเสริมผู้ขับรถแท็กซี่ให้ได้รับความคุ้มครองทางสังคมเพิ่มจากระบบประกันสุขภาพตามความสามารถในการจ่ายเงินสมทบการเป็นสมาชิกในระบบกองทุนประกันสังคม โดยความร่วมมือกับกรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม

ในขั้นตอนการอบรมเพื่อขอรับใบอนุญาตขับรถสาธารณะและขอรับใบอนุญาตขับรถประจำตัวผู้ขับขี่ (บัตรเหลือง) และการประสานความร่วมมือกับเครือข่ายผู้ขับขี่รถแท็กซี่ เช่น สหกรณ์แท็กซี่และสมาคมรถแท็กซี่ เป็นต้น ในการฝึกอบรมตามช่วงเวลาและการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ และเพื่อให้บริการครอบคลุมสำหรับผู้ขับขี่ส่วนบุคคลโดยการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดบู๊ตประชาสัมพันธ์ และเปิดรับสมัครผู้ประกันตนตามจุดจอดรถแท็กซี่ถาวร จุดจอดรถแท็กซี่ชั่วคราว และสถานีบริการเชื้อเพลิง และการโฆษณาผ่านสถานีวิทยุข่าวสารและการจราจร เป็นต้น เพื่อเป็นทางเลือกในการรับความคุ้มครองทางสังคมแก่ผู้ขับขี่รถแท็กซี่

1.2) กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม ควรส่งเสริมผู้ขับขี่รถแท็กซี่ในการให้บริการผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มที่ใช้งานได้ง่าย โดยประสานความร่วมมือกับกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน ในขั้นตอนการอบรมเพื่อขอรับใบอนุญาตขับรถสาธารณะและขอรับบัตรประจำตัวผู้ขับขี่ (บัตรเหลือง) และการประสานความร่วมมือกับเครือข่ายผู้ขับขี่รถแท็กซี่ เช่น สหกรณ์แท็กซี่และสมาคมรถแท็กซี่ เป็นต้น ในการชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานและการให้บริการผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม ทั้งนี้กรมการขนส่งทางบกควรส่งเสริมการให้บริการผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มแทนศูนย์วิทยุแท็กซี่ที่ได้รับความนิยมน้อยลงเพื่อลดค่าใช้จ่ายที่ซ้ำซ้อนสำหรับผู้ขับขี่รถแท็กซี่

2) ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ (ในระดับกลุ่มสำหรับผู้ขับขี่รถแท็กซี่และผู้ประกอบการ)

ผู้ขับขี่รถแท็กซี่และเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เจ้าของหรือผู้ให้เช่า และนิติบุคคลในรูปแบบสหกรณ์ บริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัด ควรมีการส่งเสริมการจัดตั้งเครือข่ายเพื่อการติดต่อสื่อสารและการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในกลุ่มอาชีพผู้ขับขี่รถแท็กซี่และเครือข่ายผู้ขับขี่รถแท็กซี่ เพื่อให้เกิดความรู้ ความคิดเห็น ความร่วมมือ การให้คำปรึกษา และการนำเสนอความต้องการร่วมกัน ทั้งนี้การสร้างเครือข่ายดังกล่าวควรประกอบไปด้วยผู้ให้บริการรถแท็กซี่ทั้งรูปแบบเดิม ซึ่งประกอบด้วย ผู้ให้บริการตามพื้นที่สาธารณะ ผู้ให้บริการตามจุดจอด และผู้ให้บริการโดยการจองผ่านศูนย์วิทยุแท็กซี่ รวมถึงผู้ขับขี่รถแท็กซี่ที่ให้บริการผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบแนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ขับขี่รถแท็กซี่ที่ให้บริการรถแท็กซี่ในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ รถแท็กซี่ที่ให้บริการในรูปแบบเดิมและรถแท็กซี่ที่ให้บริการผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน

2. ควรศึกษาการฝึกทักษะที่จำเป็นเพื่อส่งเสริมคุณค่าทางอาชีพของกลุ่มอาชีพผู้ขับขี่รถแท็กซี่ โดยเปิดโอกาสให้มีช่องทางการเรียนรู้ที่หลากหลายสำหรับผู้ขับขี่รถแท็กซี่ในแต่ละช่วงวัยที่อาจมีข้อจำกัดที่ต่างกัน

## บรรณานุกรม

- กขพรรณ หนูชนะ. ความเสี่ยงด้านสุขภาพในการทำงานของแรงงานนอกระบบในกรุงเทพมหานคร. ใน การประชุมวิชาการเสนอมผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 15, หน้า 1759-1770. 28 มีนาคม 2557 ณ วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น จังหวัดขอนแก่น, 2557
- กองทุนการออมแห่งชาติ. พระราชบัญญัติกองทุนการออมแห่งชาติ (กอช.) [ออนไลน์]. 2554. แหล่งที่มา: <https://www.nsf.or.th/index.php/2016-03-17-04-10-10/2016-03-17-04-11-18> [30 กรกฎาคม 2562]
- กองทุนการออมแห่งชาติ. กองทุนการออมแห่งชาติ (กอช.) [ออนไลน์]. 2561. แหล่งที่มา: <https://www.web.facebook.com/NationalSavingsFund/posts/2065243070158110/?Rdc=1&rdr> [11 ธันวาคม 2562]
- กองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.), สำนักงาน. ร่าง พ.ร.บ.ประกอบอาชีพฯ สุขภาพแรงงานนอกระบบ [ออนไลน์]. 2560ก. แหล่งที่มา: <https://www.thaihealth.or.th/Content/1> [1 สิงหาคม 2561]
- กองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.), สำนักงาน. เปิดตัว..ขบวนรถแท็กซี่บริการ “เพื่อคนพิการ” [ออนไลน์]. 2561ก. แหล่งที่มา: <https://www.thaihealth.or.th/Content/46118> [4 สิงหาคม 2561]
- กองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.), สำนักงาน. ขวนแท็กซี่-วินจยย.เข้าร่วมประกันสังคม [ออนไลน์]. 2561ข. แหล่งที่มา: <https://www.thaihealth.or.th/Content/43787> [5 สิงหาคม 2561]
- กองเศรษฐกิจการแรงงาน. ดัชนีชี้วัดภาวะแรงงาน พ.ศ. 2561. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด บางกอกบล็อก, 2561.
- กาญจนา ตั้งชลทิพย์. “กรุงเทพมหานคร: เมืองโตเดี่ยวตลอดกาลของประเทศไทย”. วารสารประชากรและสังคม (2550): 1-2.
- การคลัง, กระทรวง. สินเชื่อประชารัฐปล่อยกู้อาชีพอิสระ. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงการคลัง, 2559. (อัดสำเนา)
- การคลัง, กระทรวง. สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง. สำนักนโยบายพัฒนาระบบการเงินภาคประชาชน. รายงานความคืบหน้าการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบประจำเดือนมิถุนายน 2561. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, 2561. (อัดสำเนา)
- การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, กระทรวง. กรมกิจการเด็กและเยาวชน (ดย.). ศูนย์ปฏิบัติการโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด. คู่มือโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด ประจำปีงบประมาณ 2561. กรุงเทพมหานคร: กรมกิจการเด็กและเยาวชน, 2560. (อัดสำเนา)
- การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, กระทรวง. กรมกิจการเด็กและเยาวชน (ดย.). ศูนย์ปฏิบัติการโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด. โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดู



- เด็กแรก. [ออนไลน์]. 2561. แหล่งที่มา: <https://csg.dcy.go.th/> [30 ตุลาคม 2561]
- การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, กระทรวง. กรมกิจการเด็กและเยาวชน (ดย.). ศูนย์ปฏิบัติการโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด. **ลงทะเบียนรับเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด 2562**. [ออนไลน์]. 2562. แหล่งที่มา: <https://th.theasianparent.com/> [30 มิถุนายน 2562]
- กฤตมันต์ วัฒนานรงค์. **กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Process)** [ออนไลน์]. 2555. แหล่งที่มา: <https://sites.google.com/site/phon141406/.../reuxng-social-learning-and-social-media> [30 ตุลาคม 2561]
- กุศล สุนทรธาดา. **ความหลากหลาย สุขภาวะ และหลักประกันของแรงงานนอกระบบในกรุงเทพมหานคร**. วารสารประชากรและสังคม (2550): 82-83.
- เกษตรและสหกรณ์, กระทรวง. กรมส่งเสริมสหกรณ์. **ระเบียบนายทะเบียนสหกรณ์ ว่าด้วยการรับจดทะเบียนสหกรณ์และรับจดทะเบียนข้อบังคับของสหกรณ์** แห่ง ก.ศ. 2547. กรุงเทพมหานคร: กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2547. (อัดสำเนา)
- เกษตรและสหกรณ์, กระทรวง. กรมตรวจบัญชีสหกรณ์. **ประเมินปัญหาหนี้และความพึงพอใจของประชากรกลุ่มที่ ก.ศ. 2553**. กรุงเทพมหานคร: กรมตรวจบัญชีสหกรณ์, 2553. (เอกสารไม่ตีพิมพ์)
- เกษตรและสหกรณ์, กระทรวง. กรมส่งเสริมสหกรณ์. **แท็กซีสุวรรณภูมิรับเออีซี ทิวเข้มคนขับเรียนรู้ภาษาที่สอง** [ออนไลน์]. 2556. แหล่งที่มา: <https://www.siamturakij.com/news/3722> [6 กรกฎาคม 2561]
- เกษตรและสหกรณ์, กระทรวง. กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ และสหกรณ์แท็กซีสุวรรณภูมิ. **รายงานการตรวจสอบกิจการสหกรณ์แท็กซีสุวรรณภูมิ จำกัด ประจำปีเดือนมีนาคม 2560**. กรุงเทพมหานคร: กรมตรวจบัญชีสหกรณ์, 2560. (เอกสารไม่ตีพิมพ์)
- เกษตรและสหกรณ์, กระทรวง. กรมส่งเสริมสหกรณ์. **กองพัฒนาสหกรณ์ด้านการเงินและร้านค้า. คำแนะนำการส่งเสริมสหกรณ์ออมทรัพย์ให้เป็นองค์กรวางแผนทางการเงินแก่สมาชิก**. กรุงเทพมหานคร: กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2561. (อัดสำเนา)
- คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านสังคม. **รายงานของคณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านสังคม สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ เรื่องปฏิรูประบบบริหารจัดการข้อมูลด้านแรงงาน**. กรุงเทพมหานคร: คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านสังคม, 2560. (อัดสำเนา)
- คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักงาน. **ข้อมูลประมาณการประชากร ปี 2555 - 2559**. กรุงเทพมหานคร: คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559. (อัดสำเนา)
- คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักงาน. **ดัชนีความก้าวหน้าของคน ปี 2560**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560.
- คณะกรรมการสมานฉันท์แรงงานไทย (บุษยรัตน์ กาญจนดิษฐ์). **โครงการ “การขับเคลื่อนและรณรงค์**

ของสหภาพแรงงานในระดับพื้นที่ต่อการผลักดันให้รัฐบาลไทยรับรอง อนุสัญญาองค์การ  
แรงงานระหว่างประเทศ ฉบับที่ 87 และ ฉบับที่ 98” [ออนไลน์]. 2556. แหล่งที่มา:  
<http://voicelabour.org> [20 กรกฎาคม 2561]

คม คัมภีรานนท์. “Uber และ Lyft” Taxi สายพันธุ์ใหม่จากสหรัฐอเมริกา. DPUC NEWS (20  
เมษายน 2558)

คมนาคม, กระทรวง. กรมการขนส่งทางบก. กรมการขนส่งทางบก ข่าวที่ 92 / วันที่ 8 มิถุนายน  
2555. กรุงเทพมหานคร: กรมการขนส่งทางบก, 2555. (อัดสำเนา)

คมนาคม, กระทรวง. กรมการขนส่งทางบก. สถิติเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถ  
สาธารณะ โทร 1584 จำแนกตามประเภทรถและการร้องเรียน. กรุงเทพมหานคร: กรมการ  
ขนส่งทางบก, 2556. (อัดสำเนา)

คมนาคม, กระทรวง. กรมการขนส่งทางบก. กำหนดอัตราค่าจ้างบรรทุกคนโดยสารสำหรับรถยนต์  
รับจ้างบรรทุกคนโดยสารไม่เกิน 7 คน (Taxi - Meter) ที่จดทะเบียนในกรุงเทพมหานคร.  
กรุงเทพมหานคร: กรมการขนส่งทางบก, 2557. (อัดสำเนา)

คมนาคม, กระทรวง. กรมการขนส่งทางบก. การจดทะเบียนรถยนต์รับจ้าง (แท็กซี่). กรุงเทพมหานคร:  
กรมการขนส่งทางบก, 2559ก. (อัดสำเนา)

คมนาคม, กระทรวง. กรมการขนส่งทางบก. การขอรับใบขับขี่สาธารณะ (รถแท็กซี่) รถยนต์สามล้อ  
สาธารณะ และรถจักรยานยนต์สาธารณะ (ขอใหม่) [ออนไลน์]. 2559ข. แหล่งที่มา:  
<http://www.dlt.go.th/th/driving-license/view.php?did=82> [30 พฤศจิกายน 2562]

คมนาคม, กระทรวง. กรมการขนส่งทางบก. ข่าวกรมการขนส่งทางบก ข่าวที่ 163 / วันที่ 1 มิถุนายน  
2559 กรมการขนส่งทางบก ยกระดับ!!! มาตรฐานคุณภาพผู้ขับรถแท็กซี่ไทยอย่างยั่งยืน.  
กรุงเทพมหานคร: กรมการขนส่งทางบก, 2559ค. (อัดสำเนา)

คมนาคม, กระทรวง. กรมการขนส่งทางบก. กรมการขนส่งทางบก PR.DLT.News.: “เสริมสร้าง  
ความรู้ความเข้าใจ ยกระดับมาตรฐานแท็กซี่ไทยตามโครงการ TAXI OK และ TAXI VIP”.  
กรุงเทพมหานคร: กรมการขนส่งทางบก, 2560ก. (อัดสำเนา)

คมนาคม, กระทรวง. กรมการขนส่งทางบก. จำนวนรถแยกประเภทที่จดทะเบียน ณ วันที่ 30  
ธันวาคม 2560. กรุงเทพมหานคร: กรมการขนส่งทางบก, 2560ค. (อัดสำเนา)

คมนาคม, กระทรวง. กรมการขนส่งทางบก. จำนวนใบอนุญาตขับรถ และใบอนุญาตผู้ประจำรถ  
จำแนกตามประเภทใบอนุญาต ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2561. กรุงเทพมหานคร: กรมการ  
ขนส่งทางบก, 2561ก. (อัดสำเนา)

คมนาคม, กระทรวง. กรมการขนส่งทางบก. กรมการขนส่งทางบก PR.DLT.News.: งานเปิดตัว  
“Taxi OK มิติใหม่แท็กซี่ไทย”. กรุงเทพมหานคร: กรมการขนส่งทางบก, 2561ข. (อัดสำเนา)

คมนาคม, กระทรวง. กรมการขนส่งทางบก. กรมการขนส่งทางบก PR.DLT.NEWS.: “มอบรางวัลเชิด  
ชูเกียรติ!!! “คนต้นแบบแท็กซี่ทำดี”. กรุงเทพมหานคร: กรมการขนส่งทางบก, 2561ค.  
(อัดสำเนา)

คมนาคม, กระทรวง. กรมการขนส่งทางบก. กองทุนเพื่อความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน (กปถ.) และ  
สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (ทีดีอาร์ไอ). โครงการศึกษาการพัฒนาเพื่อความ

**ปลอดภัยและคุณภาพการให้บริการของรถแท็กซี่ โดยพิจารณาโครงสร้างต้นทุนและการประกอบการ.** ใน เอกสารประกอบการประชุมรับฟังความคิดเห็น ณ โรงแรม รามาการ์เด้น จังหวัดกรุงเทพมหานคร, 2561ง.

คมนาคม, กระทรวง. กรมการขนส่งทางบก. **รายงานประจำปี 2561.** กรุงเทพมหานคร: กรมการขนส่งทางบก, 2561จ. (อัดสำเนา)

เครือข่ายจัดตั้งผู้หญิงในเศรษฐกิจนอกระบบ (Women in Informal Employment: Globalization and Organizing: WIEGO) และโฮมเน็ต ประเทศไทย (HomeNet Thailand). **รายงานนอกระบบในกรุงเทพมหานคร: ข้อควรพิจารณาสำหรับผู้กำหนดนโยบาย.** กรุงเทพมหานคร: เครือข่ายจัดตั้งผู้หญิงในเศรษฐกิจนอกระบบ, 2560. (อัดสำเนา)

จิราภรณ์ แผลงประพันธ์ สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI) และ The Economic Policy Research Institute (EPRI), **เงินอุดหนุนเด็กเล็กถ้วนหน้า: จุดเริ่มต้นของการคุ้มครองทางสังคมทั้งระบบ.** กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2561. (อัดสำเนา)

จุฬาลงกรณ์, มหาวิทยาลัย. สถาบันวิจัยสังคม และสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน, กระทรวงแรงงาน.

**โครงการศึกษาวิจัยเรื่อง ระบบคุ้มครองและสร้างความมั่นคงสำหรับแรงงานนอกระบบ.**

กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551. (อัดสำเนา)

เจรียง จันทรมล. **โครงการ “แท็กซี่ปลอดภัย”** [ออนไลน์]. 2547. แหล่งที่มา:

<http://www.thaibiocon.com/index.php?lay=show&ac=article&id=397158>

[19 กรกฎาคม 2561]

ชลธิชา บุญยี่น. **รูปแบบการสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่ในการช่วยเหลือสังคมผ่านสถานีวิทยุ จ.ส.**

**100.** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, สาขานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต [ออนไลน์].

2561. แหล่งที่มา: [www.dpu.ac.th/graduate/upload/content/files/.../49-](http://www.dpu.ac.th/graduate/upload/content/files/.../49-Jour_V3_No_2.pdf)

[Jour\\_V3\\_No\\_2.pdf](http://www.dpu.ac.th/graduate/upload/content/files/.../49-Jour_V3_No_2.pdf) [19 กรกฎาคม 2561]

ชวรัตน์ ชาญศิลป์. **เอกสารประกอบการสอน เรื่องทฤษฎีการเรียนรู้** [ออนไลน์]. 2552. แหล่งที่มา:

<http://www.med.cmu.ac.th/secret/edserv/curriculum/file/2559> [10 กันยายน 2561]

ชิดชนก สมานตระกูล. **การศึกษานโยบายของกรุงเทพมหานครที่เกี่ยวกับแรงงานนอกระบบ**

[ออนไลน์]. 2560. แหล่งที่มา: [http://www.wiego.org/.../Reed-Consideration-for-](http://www.wiego.org/.../Reed-Consideration-for-Policymakers-Informal-Workers-i...)

[Policymakers-Informal-Workers-i...](http://www.wiego.org/.../Reed-Consideration-for-Policymakers-Informal-Workers-i...) [10 กันยายน 2561]

ชิตีพัทธ์ ขอนพิกุล. **การเปรียบเทียบทัศนคติและพฤติกรรมด้านความปลอดภัยสำหรับผู้ขับขี่**

**รถจักรยานยนต์ในมหาวิทยาลัย.** ใน การประชุมวิชาการวิศวกรรมโยธาแห่งชาติ ครั้งที่ 20. 8-

10 กรกฎาคม 2558. จังหวัดชลบุรี.

โชติมา ชุกุล. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันเรียกรถยนต์โดยสารของผู้บริโภค**

**ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, คณะพาณิชยศาสตร์

และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2559.

ไชยยันต์ ปรัดถพงษ์. **แท็กซี่ยุคเสรีวัดกันที่สายป่าน.** ผู้จัดการ (กุมภาพันธ์ 2536): 158-167.

ณัฐพัชร์ นันทพัฒน์สร้อย. **การศึกษากิจกรรมการตลาดผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Marketing)**

**ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแกร็บแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญา

- มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2560.
- ดุขฎฐิ์ อายูวัฒน์ และวณิษา ฅรณค้ชย. **กระบวนการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาตนเองของทรัพยากร  
แรงงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. ฅณะมนุขยัศศาสตรัและสังคคคศาสตรั มหาวิทยาลัยฅอนแฅน  
, 2555.
- ดุขฎฐิ์ อายูวัฒน์ และวณิษา ฅรณค้ชย. **ปัจจัยที่มึคความสัมพันธักับความฅ้าใจเรื่องสิทธิแรงงานของ  
แรงงานนอกระบบในฅนบทจ้งหวัดฅอนแฅน**. วารสารมนุขยัศศาสตรั สังคคคศาสตรั 30  
(มกราคค - เมษายน 2556): 17-50.
- เดโช เอี่ยมชึรางูร และนายวิฑูรยั นวพพานิช. **จัดระเบียบแท็กซี่** [ออนไลน์]. 2560. แหลงที่มา:  
<http://km.cpd.go.th/view.php?id=526> [6 กรกฎาคค 2561]
- ตะวัน วรณรัตนั. **“การศึกษาแรงงานนอกระบบในประเทศไทย”**. วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร ฅบับ  
ภาษาไทย 34 (2557): 119-150.
- ทศพล กฤตวงศัวิมาน. **ยุทธศาสตร์การพัฒนาและค้คุมครองแรงงานนอกระบบ**. วิทยาลัยป้องกัน  
ราชอาณาจักร. 2557.
- ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, กระจทรวง. กรมควบคุมมลพิษ. ส้านักจัดการคุณภาพอากาศและ  
เสียง. **ร้รอบทศมลพิษทางอากาศ บทเรียน แนวคิดและการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร: กรม  
ควบคุมมลพิษ, 2554. (เอกสารไม่ตีพิมพ์)
- ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, กระจทรวง. กรมควบคุมมลพิษ. ส้านักจัดการคุณภาพอากาศและ  
เสียง. **สถานการณ์และการจัดการปัญหามลพิษของประเทศไทย ปี 2560**. กรุงเทพมหานคร:  
กรมควบคุมมลพิษ, 2560. (เอกสารไม่ตีพิมพ์)
- ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, กระจทรวง. กรมควบคุมมลพิษ. **โครงการศึกษาแหลงก้าเนิดและ  
แนวทางการจัดการฝุ่นละอองขนาดไม่เกิน 2.5 ไมครอนในพื้นที่กรุงเทพและปริมณฑล**.  
กรุงเทพมหานคร: กรมควบคุมมลพิษ, 2561. (เอกสารไม่ตีพิมพ์)
- ทรัพยากรมนุขยั, สถาบ้น, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตรั. **การศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน  
ของแรงงานนอกระบบ ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ขับขีมอเตอร์ไซค์รับจ้ง และผู้ค้ขายตลาดนัด  
ในเขตกรุงเทพมหานคร**, 2550.
- ทศพล กฤตวงศัวิมาน. **ถกร้างแผนยุทธศาสตร์ค้คุมครองแรงงานนอกระบบ**. กรุงเทพมหานคร: กรม  
สวัสดิการและค้คุมครองแรงงาน, 2561. (เอกสารไม่ตีพิมพ์)
- ฅนวิวัฒน์ รีนวงศั. **สภาพการทำงานของแรงงานนอกระบบในประเทศไทย**. วิทยานิพนธัปริญญา  
มหาบัณฑิต วิทยาลัยประชากรศาสตรั จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2552.
- ฅนาคารกรุงไทย. **ดินไมโครไฟแนนชัยกกรุงไทยต้นแบบ**. โปสัด ฑูเดยั (27 มิถุนายน 2554)
- ฅนาคารอาคารสงคราะห์. **รายงานประจำปี 2554**. กรุงเทพมหานคร: ฅนาคารอาคารสงคราะห์,  
2554. (อัดสำเนา)
- ฅนาคารแหงประเทศไทย. **ตลาดแรงงานไทยและบทบาทในการสร้างความแฉ็งแกรงัให้เศรษฐกิจไทย**.  
กรุงเทพมหานคร: ฅนาคารแหงประเทศไทย, 2556. (อัดสำเนา)
- ฅานี ชัยวิวัฒน์. **“เศรษฐกิจไทยกับอนาคตการเติบโตที่ยังยึน..?”**. ใน เสวนาThaiPublica Forum ครั้งที่  
7, 26 พถศจิกายน 2556 ณ KTC POP กรุงเทพมหานคร, 2556.

- ธานี ชัยวัฒน์. **เศรษฐกิจนอกระบบ: อะไร ทำไม อย่างไร.** ใน การสัมมนาทางเศรษฐศาสตร์ประจำเดือน มิถุนายน 2557. 26 มิถุนายน 2557 ณ ห้อง Auditorium ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2557.
- นนทกานต์ จันทร์อ่อน. **บทความวิชาการ การบริหารจัดการแรงงานนอกระบบของประเทศไทย.** 2556.
- นฤมล นิราทร. **หาบเร่แผงลอยอาหาร: ความสำเร็จและตัวบ่งชี้.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.
- นฤมล นิราทร. **จะแก้ปัญหาความยากจนกันอย่างไร: แข่งขัน แจกจ่าย หรือสวัสดิการ.** ใน การสัมมนาวิชาการประจำปี 2550 “แรงงานนอกระบบและนัยต่อรัฐสวัสดิการ”, 10-11 พฤศจิกายน 2550 ณ โรงแรม แอมบาสซาเดอร์ ซิตี้ จอมเทียน ชลบุรี, 2550.
- นิด้าโพล. **“เสียงสะท้อนของประชาชน กรณีรถแท็กซี่และรถอุเบอร์ แท็กซี่ (Uber Taxi)”.** กรุงเทพมหานคร: นิด้าโพล, 2560. (เอกสารไม่ตีพิมพ์)
- นุศราพร เกษสมบุรณ์. **การขยายการคุ้มครองประกันสังคมสู่แรงงานนอกระบบ: กระบวนการขับเคลื่อนจากประชาชนถึงผู้กำหนดนโยบาย.** กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ, 2550. (อัดสำเนา)
- นันทพงศ์ พลุกษชาติรัตน์. **การประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ของชาวอีสานในกรุงเทพมหานคร และผลทางเศรษฐกิจและสังคม: ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทสวนหลวงแท็กซี่จำกัด.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2536.
- บริษัท มิตรสิบลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน). **ความรับผิดชอบต่อสังคม [ออนไลน์].** 2561. แหล่งที่มา: [market.sec.or.th/public/ipo/POSGetFile.aspx?TransID=167986&TransFileSeq](http://market.sec.or.th/public/ipo/POSGetFile.aspx?TransID=167986&TransFileSeq) [6 กรกฎาคม 2561]
- บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด. **จัดอบรมแท็กซี่สุวรรณภูมิ ลดปัญหาร้องเรียน [ออนไลน์].** 2558. แหล่งที่มา: <https://www.thairath.co.th/content/477397> [10 กรกฎาคม 2561]
- บริษัท แกร็บแท็กซี่ ประเทศไทย จำกัด. **แกร็บแท็กซี่ จับมือ เมืองไทยตั้งกองทุนคนขับแท็กซี่ [ออนไลน์].** 2558. แหล่งที่มา: <https://www.smartsme.co.th/content7371#1> [15 กรกฎาคม 2561]
- บริษัท ออลไทยแท็กซี่ จำกัด. **All Thai Taxi บริการแท็กซี่ เรียกผ่านแอปสายพันธุ์ใหม่ [ออนไลน์].** 2558. แหล่งที่มา: <https://www.it24hrs.com/2015/all-thai-taxi/> [10 กรกฎาคม 2561]
- บริษัท ไลน์ ประเทศไทย (จำกัด). **“LINE TAXI: Thai Taxi 4.0” LINE ผนึกเครือข่ายสหกรณ์แท็กซี่เขตกรุงเทพฯ พัฒนาบริการ LINE Tax TAXI: Thai Taxi 4.0 นำเทคโนโลยีช่วยคนขับแท็กซี่ไทยกว่า 60,000 ราย ยกระดับเครือข่ายแท็กซี่ที่ถูกกฎหมายที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย [ออนไลน์].** 2560. แหล่งที่มา: <https://linecorp.com/th/pr/news/th/2017/1869> [10 กรกฎาคม 2561]
- บัณฑิตย ธนชัยเศรษฐวุฒิ. **ข้อเสนอปฏิรูปประกันสังคม [ออนไลน์].** 2559. แหล่งที่มา: <https://aromfoundation.org/2016> [12 กรกฎาคม 2561]

- ประดิษฐ์ สีนธวณรงค์ และวิลาวณีย์ จึงประเสริฐ. **การแพทย์ห่วงสุขภาพคนขับแท็กซี่**. สารกรมการแพทย์ 18 (ธันวาคม 2555): 7.
- ประเวศ วะสี. **การจัดการใหม่เพื่อการพัฒนาาระบบสุขภาพชุมชน**. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2555. (อัดสำเนา)
- ประไพพิมพ์ สุธีสินนันทน์ และประสพชัย พสุนนท์. **กลยุทธ์การเลือกตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ**. วารสารปาริชาติ มหาวิทยาลัยทักษิณ 29 (ตุลาคม - ธันวาคม 2559): 32-48.
- ปิยะดา จุลวรรณา. **การพัฒนาโปรแกรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนเพื่อส่งเสริมความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่ออาชีพ ตามแนวคิดการศึกษาแบบใช้พื้นที่เป็นฐาน และแนวคิดการเรียนรู้จากประสบการณ์สำหรับผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณบัณฑิต, สาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2553.
- ผู้ขับขีรถจักรยานยนต์รับจ้างแห่งประเทศไทย, สมาคม และ Sopranzetti, C., **“Owners of the Map: Mobility and Mobilization among Motorcycle Taxi Driver in Bangkok”**. วิทยานิพนธ์ระดับคุุณบัณฑิต, Harvest University DASH, 2014.
- พรศิริ จงกล. **รายงานการวิจัย การเจ็บปวดกล้ามเนื้อและกระดูกของคนขับรถแท็กซี่และปัจจัยเสี่ยงอันเนื่องมาจากการทำงาน**. สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 2553.
- พิชชา ศรีสมาธิโสภณ. **แนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการแท็กซี่ไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, สาขาวิทยาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2558.
- พิชญา อังคทะวานิช. **การสร้างสรรค้งานวิทยุด้วยใจ**. ใน สรุปรสาระการประชุม RadioAsia 2017 Conference “Creating Radio with Passion: Looking into the World of Radio”. 26-28 เมษายน 2560 ณ โรงแรม สวิสโซเทล เลอ คองคอร์ด กรุงเทพมหานคร, 2560.
- พิมพ์ชนก นุชเนตร. **การเรียนรู้ผ่านการสังเกต และพฤติกรรมกรเลี่ยนแบบจากรายการเซเลบ บล็อก**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร. 2560.
- พลทรัพย์ ตูลาพันธ์ ชิดชนก สมานตรระกูล และพรณิ โทวกุลพานิชย์. **รายงานการศึกษาแรงงานนอกระบบในกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษา 4 สาขาอาชีพ** [ออนไลน์]. 2560. แหล่งที่มา: <https://www.wiego.org/.../Reed-Considerations-for-Policymakers-Informal-Workers-i...> [1 กรกฎาคม 2561]
- พัฒนรัตน์ พัฒนาสินธ์. **พฤติกรรมเชิงจริยธรรมด้านการให้บริการของคนขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สาขาวิชาไทยศึกษา โครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2555.
- พัฒนวิทย์ แสงมุกดา. **การมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมผ่านสื่อวิทยุจราจรเพื่อสังคม กรณีศึกษา: กลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สาขาวิชาอาชญาวิทยาและงานยุติธรรม มหาวิทยาลัยมหิดล, 2560.
- พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, กระทรวง. **กรมกิจการเด็กและเยาวชน. ประกาศกรมกิจการ**

- เด็กและเยาวชน เรื่อง การลงทะเบียนขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด ประจำปีงบประมาณ 2561. กรุงเทพมหานคร: กรมกิจการเด็กและเยาวชน, 2561. (อัดสำเนา) พัฒน์วิทย์ แสงมุกดา. การมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมผ่านสื่อวิทยุจราจรเพื่อสังคม
- กรณีศึกษา: กลุ่มผู้ขับขี่รถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี 11 (มกราคม-เมษายน 2560): 20-31.
- เพ็ญพิชชา ศรีสมาธิโสภณ. แนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการแท็กซี่ไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการด้านโลจิสติกส์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2558.
- ภคพันธ์ ศาลาทอง. การวิจัยเรื่อง กลไกสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานนอกระบบภาคบริการ กรณีศึกษากลุ่มคนขับรถแท็กซี่ เขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, 2555.
- ภคพันธ์ ศาลาทอง และคณะ. การจัดสวัสดิการสังคมสำหรับกลุ่มคนขับรถสหกรณ์แท็กซี่ เขต กรุงเทพมหานคร. วารสารการศึกษาและการพัฒนาสังคม 9 (2556): 80-95.
- มรกตวงศ์ ภูมิพลับ. คอลัมน์ ASEAN: ปฏิรูประบบขนส่งเพื่อมวลชน ตอนที่ 3 รถแท็กซี่สิงคโปร์ [ออนไลน์]. 2561. แหล่งที่มา: <https://www.posttoday.com/aec/column/545918> [6 กรกฎาคม 2561]
- มหิตล, มหาวิทยาลัย. สถาบันวิจัยประชากรและสังคม. การย้ายถิ่น ความเป็นเมือง และแรงงาน. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม, 2556. (อัดสำเนา)
- มหิตล, มหาวิทยาลัย. บล็อกการจัดการความรู้ - หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิตล. มาตรฐาน ด้านทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) [ออนไลน์]. 2562 แหล่งที่มา: <https://km.li.mahidol.ac.th/digital-literacy> [4 สิงหาคม 2562]
- มูลนิธิอารมณ์ พงศ์พงัน. ย้อน 1 ปี พ.ร.บ.ประกันสังคม ฉบับที่ 4. แรงงานปริทัศน์ 30 (ธันวาคม 2559)
- มูลนิธิเพื่อการพัฒนาแรงงานและอาชีพ. แรงงานนอกระบบ [ออนไลน์]. 2560. แหล่งที่มา: <http://homenethailand.org/informal-worker/> [6 กรกฎาคม 2561]
- มูลนิธิเพื่อคนขับรถแท็กซี่ (Taxi Drivers Foundation) [ออนไลน์]. 2562 แหล่งที่มา: <https://th-th.facebook.com/pages/category/Nonprofit-Organization/> [4 กรกฎาคม 2561]
- เมธิชา อุบลเลิศ. ประเมินการเรียนรู้ของประชาชนในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ ชายขอบ. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2561.
- ราชภัฏสวนดุสิต, มหาวิทยาลัย. คู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ใน กรุงเทพมหานคร. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2555.
- แรงงาน, กระทรวง. กฎกระทรวงว่าด้วยการคุ้มครองแรงงานในงานที่รับไปทำที่บ้าน พ.ศ. 2547. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงแรงงาน, 2547. (อัดสำเนา)

- แรงงาน, กระทรวง. **แผนปฏิบัติการราชการ 4 ปี พ.ศ. 2548 - 2551.** กรุงเทพมหานคร: กระทรวงแรงงาน, 2548. (อัดสำเนา)
- แรงงาน, กระทรวง. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. **โครงการศึกษาวิจัยเพื่อขยายการคุ้มครองแรงงานให้แก่แรงงานนอกระบบ.** กรุงเทพมหานคร: กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน, 2551ก. (อัดสำเนา)
- แรงงาน, กระทรวง. **แผนพัฒนาแรงงาน พ.ศ. 2551.** กรุงเทพมหานคร: กระทรวงแรงงาน, 2551ข. (อัดสำเนา)
- แรงงาน, กระทรวง. **แผนปฏิบัติการราชการ 4 ปี พ.ศ. 2551 - 2554.** กรุงเทพมหานคร: กระทรวงแรงงาน, 2551ค. (อัดสำเนา)
- แรงงาน, กระทรวง. **แผนปฏิบัติการราชการ 4 ปี พ.ศ. 2552 - 2555.** กรุงเทพมหานคร: กระทรวงแรงงาน, 2552. (อัดสำเนา)
- แรงงาน, กระทรวง. สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทยและสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. **แผนยุทธศาสตร์การบริหารจัดการแรงงานนอกระบบ พ.ศ. 2555 - 2559.** กรุงเทพมหานคร: กระทรวงแรงงาน, 2554. (อัดสำเนา)
- แรงงาน, กระทรวง. กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน. **โครงการภาษาอังกฤษสำหรับแท็กซี่ หลักสูตรบทสนทนาภาษาอังกฤษทางวิทยุ.** กรุงเทพมหานคร: กระทรวงแรงงาน, 2557. (อัดสำเนา)
- แรงงาน, กระทรวง. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. **รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการจัดทำฐานข้อมูลสวัสดิการแรงงานของประเทศสมาชิกประชาคมอาเซียน.** กรุงเทพมหานคร: กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน, 2558. (อัดสำเนา)
- แรงงาน, กระทรวง. **แผนแม่บทด้านแรงงาน (พ.ศ. 2560 - 2564).** พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด บางกอกบล็อก, 2559ก.
- แรงงาน, กระทรวง. **ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองการรับงานไปทำที่บ้าน.** กรุงเทพมหานคร: กระทรวงแรงงาน, 2559ข. (อัดสำเนา)
- แรงงาน, กระทรวง. กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน. **หลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ สาขาภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานขับรถแท็กซี่สาธารณะ (English for Taxi Driver/Chuffaeur).** กรุงเทพมหานคร: กระทรวงแรงงาน, 2561. (อัดสำเนา)
- แรงงาน, กระทรวง. กองความปลอดภัยแรงงาน. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. **แผน 3-3-2 เร่งตรวจเข้มพบผิดดำเนินคดีหวังลดอุบัติเหตุจากการทำงาน.** กรุงเทพมหานคร: กองความปลอดภัยแรงงาน, 2560. (อัดสำเนา)
- แรงงาน, กระทรวง. สำนักงานประกันสังคม. สำนักงานกองทุนเงินทดแทน. **งานวิจัยเรื่อง โครงการศึกษาความเป็นไปได้การขยายความคุ้มครองกองทุนเงินทดแทนสำหรับกิจการเพาะปลูก ประมง ป่าไม้ และเลี้ยงสัตว์ ซึ่งมีได้ใช้ลูกจ้างตลอดปี และไม่มีงานลักษณะอื่นรวมอยู่ด้วย.** กรุงเทพมหานคร: กองทุนเงินทดแทน, 2560. (อัดสำเนา)
- แรงงาน, กระทรวง. กรมการจัดหางาน, กองยุทธศาสตร์และแผนงาน. **แผนยุทธศาสตร์กรมการจัดหางาน พ.ศ. 2560 - 2564.** กรุงเทพมหานคร: กรมการจัดหางาน, 2561. (อัดสำเนา)
- แรงงาน, กระทรวง. กองความปลอดภัยแรงงาน. สำนักงานความปลอดภัยแรงงาน, กรมสวัสดิการและ



- คุ้มครองแรงงาน. แนวปฏิบัติด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานสำหรับแรงงานนอกระบบ. กรุงเทพมหานคร: กองความปลอดภัยแรงงาน, 2561. (อัดสำเนา)
- แรงงาน, กระทรวง. สำนักงานประกันสังคม. จำนวนผู้ประกันตนภาคสมัครใจ (มาตรา 40) ปี 2552 - 2561. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานประกันสังคม, 2561. (อัดสำเนา)
- แรงงานระหว่างประเทศ, องค์การ และประกันสังคม, สำนักงาน. งานที่มีคุณค่าและเศรษฐกิจนอกระบบ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร, 2546.
- แรงงานระหว่างประเทศ, องค์การ. ทศวรรษแห่งการสร้างงานที่มีคุณค่าในเอเชีย 2549 - 2558. กรุงเทพมหานคร: องค์การแรงงานระหว่างประเทศ, 2548. (อัดสำเนา)
- วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ. มุมมองเศรษฐกิจไทย: ไม่เป็นทางการ. วารสารวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี (2557): 17-38.
- วรวรรณ ชาญด้วยวิทย์ และคณะ. โครงการวิจัยเรื่อง ทางเลือกของสวัสดิการสังคมสำหรับคนไทย. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2553.
- วรภาพร วันไชยธนวงศ์ และคณะ. การพัฒนาความตระหนักในคุณค่าของชีวิตสำหรับนักศึกษาพยาบาล. วารสารวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี อุตรดิตถ์ 9 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2560): 112-127.
- วสันต์ วณิชพิสิฐพันธ์. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการจอดรถรับ - ส่งผู้โดยสารของผู้ขับขี่รถแท็กซี่ฝ่าฝืนกฎจราจร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาสังคมวิทยา ภาควิชาสังคมวิทยาและมนุษยวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.
- วิจิตร ระวีวงศ์ และคณะ และสถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. การศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานนอกระบบ ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ขับขี่มอเตอร์ไซด์รับจ้างและผู้ค้าขายตลาดนัด ในเขตกรุงเทพมหานคร. 2550.
- วิทยากร เชียงกูล. รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ การพัฒนาระบบสวัสดิการสำหรับคนจนและคนด้อยโอกาส: กลุ่มผู้ประกอบการอาชีพอิสระรายย่อย. กรุงเทพมหานคร: เอดิชั่นเพรสโปรดักส์, 2546.
- วิทยากร เชียงกูล. สถานะการศึกษาไทย ปี 2549/2550 “การแก้ปัญหาและการปฏิรูปการศึกษาอย่างเป็นระบบของครุฑรวม”. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด วี.ที.ซี.คอมมิวนิเคชั่น, 2550.
- วัชรพล อิมจรรุญ. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. 2547.
- วัลลภา เขยบัวแก้ว. กรอบแนวคิดคุณภาพชีวิต (Conceptual Framework of “Quality of Life”) [ออนไลน์]. 2560. แหล่งที่มา: <https://www2.tsu.ac.th/org/lic/uploads/images/life.docx> [8 กันยายน 2561]
- ศิริโรตม์ ดวงรัตน์ และสุธีร์วัฒน์ สุวรรณวัฒน์. สุวรรณภูมิ - ดอนเมืองการันตีรถอิคิวแท็กซี่ไม่นาน [ออนไลน์]. 2561. แหล่งที่มา: <https://www.dailynews.co.th/economic/655272> [19 กรกฎาคม 2561]
- ศึกษาธิการ, กระทรวง. สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. ศธ.ตีวแท็กซี่รับอาเชียน [ออนไลน์]. 2555. แหล่งที่มา:

<http://www.moe.go.th/moe/th/news/detail.php?NewsID=28878&Key=hotnews>

[20 กรกฎาคม 2561]

ศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. การประเมินศักยภาพธุรกิจท้องถิ่นของประเทศไทย [ออนไลน์]. 2561. แหล่งที่มา:

[http://cebf.utcc.ac.th/upload/analysis\\_file/file\\_th\\_428d19y2018.pdf](http://cebf.utcc.ac.th/upload/analysis_file/file_th_428d19y2018.pdf) [30 กรกฎาคม 2561]

ศูนย์วิจัย, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. การสำรวจความคิดเห็นของผู้ขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2551. (เอกสารไม่ตีพิมพ์)

ศูนย์ออกแบบและพัฒนาเมือง (UddC). 10 เทรนด์การใช้ชีวิตเมือง [ออนไลน์]. 2558. แหล่งที่มา:

<http://www.uddc.net/> [2 กรกฎาคม 2561]

ศูนย์ออกแบบและพัฒนาเมือง. Foresight กับเทรนด์ใหม่ของการใช้ชีวิตของคนกรุง (ตอนที่ 1) [ออนไลน์]. 2560. แหล่งที่มา: <http://www.uddc.net/th/knowledge/foresight>

[6 กรกฎาคม 2560]

สถานีวิทยุ สวพ. 91. ประวัติ [ออนไลน์]. 2560. แหล่งที่มา: <https://www.fm91bkk.com>

[6 กรกฎาคม 2561]

สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน). การพัฒนาผู้ขับขี่รถยนต์โดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ให้มีมาตรฐานและคุณวุฒิวิชาชีพ [ออนไลน์]. 2561. แหล่งที่มา:

<https://www.tpqi.go.th/detail.php?WP=pOOgZUpjGOSgG2rDqYyc4Uuw> [2

กรกฎาคม 2561]

สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล. คุณภาพชีวิต การทำงานและความสุข. โครงการจับตามสถานการณ์ความสุขของคนทำงานในประเทศไทย. นนทบุรี: บริษัท อัทธรรูญ ศรีเอทนิว จำกัด, 2557.

สถาบันวิจัยและพัฒนาระบบสุขภาพชุมชน (สพข.). สุขุมชน สุขภาพดี. ใน คู่มือการพัฒนาระบบสุขภาพชุมชน ด้วยกองทุนหลักประกันสุขภาพในระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่. นนทบุรี: บริษัทสหมิตรพรินต์ติ้งแอนด์พับลิชซิง จำกัด, 2558.

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (ทีดีอาร์ไอ). รายงานทีดีอาร์ไอ ฟันเศรษฐกิจ - ปฏิรูปรัฐด้วยการปฏิวัติข้อมูล. เอกสารประกอบการสัมมนาวิชาการประจำปี 2560 ณ โรงแรม เซ็นทาราแกรนด์และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เซ็นทรัลเวิลด์ จังหวัดกรุงเทพมหานคร. 2560.

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. โครงการศึกษาการพัฒนาเพื่อความปลอดภัยและคุณภาพการให้บริการของรถแท็กซี่. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2561ก. (เอกสารไม่ตีพิมพ์)

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI). เปิดยุคใหม่ขนส่งสาธารณะ [ออนไลน์]. 2561ข.

แหล่งที่มา: <https://www.posttoday.com/life/life/556220> [4 สิงหาคม 2562]

สมจิตต์ สิ้นชูชัย และกันยารัตน์ อุบลวรรณ. การเรียนรู้โดยใช้สถานการณ์จำลองเสมือนจริง: การนำไปใช้ในการจัดการเรียนการสอน. วารสารพยาบาลทหารบก (2560): 29-38.

สมศักดิ์ วุฒิศักดิ์ชัยกุล. ความพึงพอใจในอาชีพของผู้ขับรถแท็กซี่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ,

- คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2554.
- สมาคมส่งเสริมความปลอดภัยและอนามัยในการทำงาน (ประเทศไทย). **การวิเคราะห์งานเพื่อความปลอดภัย**. นนทบุรี: บริษัทสหมิตรพรินต์ติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด, 2558.
- สมาคมส่งเสริมความปลอดภัยและอนามัยในการทำงาน (ประเทศไทย). **ทำไมจึงเกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน?**. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมความปลอดภัยและอนามัยในการทำงาน (ประเทศไทย), 2561. (อัดสำเนา)
- สหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ จำกัด. **ความเป็นมาของสหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ จำกัด** [ออนไลน์]. 2561. แหล่งที่มา: [https://www.suvarnabhumi-taxi.co.th/History\\_H1.html](https://www.suvarnabhumi-taxi.co.th/History_H1.html) [4 สิงหาคม 2561]
- สาธารณสุข, กระทรวง. **สร.สร้างมาตรฐานอนามัยแท็กซี่ไทย** [ออนไลน์]. 2555. แหล่งที่มา: <https://www.thaihealth.or.th/Content/3685/> [4 สิงหาคม 2561]
- สาธารณสุข, กระทรวง. กรมควบคุมโรค. **สำนักโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม. รายงานนอกระบบปลอดภัยใส่ใจสุขภาพ (กลุ่มอาชีพขับรถแท็กซี่)**. กรุงเทพมหานคร: สำนักโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม. 2559ก. (อัดสำเนา)
- สาธารณสุข, กระทรวง. กรมควบคุมโรค. **สำนักโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม. 14 องค์การลงนามดูแลสุขภาพแรงงานนอกระบบ “ป้องกันโรค-อาชีวอนามัย”** [ออนไลน์]. 2559ข. แหล่งที่มา: <https://www.hfocus.org/content/2016/02/11674> [4 สิงหาคม 2561]
- สาธารณสุข, กระทรวง. กรมควบคุมโรค. **สำนักโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม. แนวทางการควบคุมโรคและภัยสุขภาพจากการประกอบอาชีพในกลุ่มแรงงานนอกระบบ ปีงบประมาณ 2561**. ณ โรงแรมอมารี ดอนเมือง แอร์พอร์ต. 2560 จังหวัดกรุงเทพมหานคร, 2560.
- สาธารณสุข, กระทรวง. กรมควบคุมโรค. **สำนักโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม. ตรวจคัดกรอง “วัดโรค” กลุ่มคนขับแท็กซี่ รถโดยสารสาธารณะ ทอ.สุวรรณภูมิ** [ออนไลน์]. 2561. แหล่งที่มา: <https://www.mgronline.com/qpl/detail/961000028368> [4 สิงหาคม 2561]
- สำนักข่าวกรมประชาสัมพันธ์. **กรมส่งเสริมสหกรณ์ ปลดปล่อยคาราวานรถแท็กซี่สหกรณ์ จำนวนกว่า 300 คัน วิ่งให้บริการแก่ประชาชนฟรีในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อร่วมเฉลิมพระเกียรติ** [ออนไลน์]. 2562. แหล่งที่มา: <https://thainews.prd.go.th/news/detail/TCATG190727212216300> [4 สิงหาคม 2562]
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, **ภาวะสังคมไทยไตรมาสสาม ปี 2560 (Social Situation and Outlook)**. กรุงเทพมหานคร: คณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560. (อัดสำเนา)
- สำนักงานประกันสังคม, กระทรวงแรงงาน. **พระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2558**. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานประกันสังคม, 2558. (อัดสำเนา)
- สำนักงานประกันสังคม, กระทรวงแรงงาน. **ประกันสังคม ลงพื้นที่เดินหน้าโปรโมทหลักเกณฑ์ มาตรา 40 (ทางเลือกที่ 3)**. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานประกันสังคม, 2561.

- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. **สรุปผลการสำรวจแรงงานนอกระบบ พ.ศ. 2548.** กรุงเทพมหานคร: สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2548. (อัดสำเนา)
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. **การสำรวจแรงงานนอกระบบ ปี 2548 - 2552.** กรุงเทพมหานคร: สำนักสถิติพยากรณ์, 2552. (อัดสำเนา)
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. **สรุปผลที่สำคัญการสำรวจภาวะการทำงานของประชากร พ.ศ. 2554.** กรุงเทพมหานคร: สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2555.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. **การสำรวจแรงงานนอกระบบ ปี 2556.** กรุงเทพมหานคร: สำนักสถิติพยากรณ์, 2556. (อัดสำเนา)
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. **สรุปผลที่สำคัญการสำรวจแรงงานนอกระบบ พ.ศ. 2557.** กรุงเทพมหานคร: สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2557. (อัดสำเนา)
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. **การสำรวจแรงงานนอกระบบ ปี 2558.** กรุงเทพมหานคร: สำนักสถิติพยากรณ์, 2559. (อัดสำเนา)
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. **การสำรวจแรงงานนอกระบบ ปี 2559.** กรุงเทพมหานคร: สำนักสถิติแห่งชาติ, 2559. (เอกสารไม่ตีพิมพ์)
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. **การสำรวจแรงงานนอกระบบ ปี 2560.** กรุงเทพมหานคร: สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2560. (เอกสารไม่ตีพิมพ์)
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. **การสำรวจแรงงานนอกระบบ ปี 2561.** กรุงเทพมหานคร: สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. **รายงานวิเคราะห์อุบัติเหตุรถโดยสารสาธารณะ ปี 2555 - 2557.** กรุงเทพมหานคร: สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2557. (อัดสำเนา)
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. **สำนักงานเลขาธิการสภาศึกษาร่วมมือกับกรมขนส่งทางบก พัฒนาทักษะภาษาอังกฤษสำหรับแท็กซี่.** กรุงเทพมหานคร: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2555. (อัดสำเนา)
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. **สิทธิประโยชน์ของแรงงานนอกระบบตามมาตรา 40 แห่งพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533.** กรุงเทพมหานคร: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2561. (อัดสำเนา)
- สำนักงานแรงงานในประเทศสิงคโปร์ (สนร.สิงคโปร์). **บทความเรื่อง “แรงงานนอกระบบของประเทศสิงคโปร์”** [ออนไลน์]. 2561. แหล่งที่มา: <http://singapore.mol.go.th/node/399> [20 กรกฎาคม 2561]
- สำนักนายกรัฐมนตรี. **สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้รับงานไปทำที่บ้าน พ.ศ. 2553.** กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2556. (อัดสำเนา)
- สำนักนายกรัฐมนตรี. **คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา แถลงต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ วันศุกร์ที่ 12 กันยายน 2557.** กรุงเทพมหานคร: สำนักนายกรัฐมนตรี, 2557. (อัดสำเนา)
- สำนักนายกรัฐมนตรี. **สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. พระราชบัญญัติรณนัต พ.ศ. 2522.** กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2558. (อัดสำเนา)

- สำนักนายกรัฐมนตรี. สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. **พระราชบัญญัติการจราจรทางบก พ.ศ. 2522**. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2560. (อัดสำเนา)
- สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร. สำนักแผนความปลอดภัย. กลุ่มพัฒนาความปลอดภัย. **รายงานการวิเคราะห์สถานการณ์อุบัติเหตุทางถนน พ.ศ. 2560**. กรุงเทพมหานคร: กลุ่มพัฒนาความปลอดภัย, 2560. (เอกสารไม่ตีพิมพ์)
- สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร และคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. **แผนวิสัยทัศน์ของประชาชนเพื่อการพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ 20 ปี “วิสัยทัศน์กรุงเทพฯ 2575: กรุงเทพฯ มหานครแห่งเอเชีย”**. 2556. (อัดสำเนา)
- สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร และคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. **วิสัยทัศน์กรุงเทพมหานคร (พ.ศ. 2556 - 2575)**. แผนวิสัยทัศน์ของประชาชนเพื่อการพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ 20 ปี. สมุทรสาคร: บริษัท พิมพ์ดี จำกัด. 2557.
- สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร. **แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ 20 ปี ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2561 - 2565)**. กรุงเทพมหานคร: เอ็ดดิสันเพรสโปรดักส์, 2560.
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. **พระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ. 2551**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา, 2551. (อัดสำเนา)
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. **พระราชบัญญัติการจราจรทางบก พ.ศ. 2552**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา, 2552. (อัดสำเนา)
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. **ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่องบุคคลที่ไม่ต้องการจ่ายค่าบริการ พ.ศ. 2555**. กรุงเทพมหานคร: สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, 2555. (อัดสำเนา)
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. **รายงานผลการดำเนินงานของรัฐบาล พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ครบรอบ 1 ปี (12 กันยายน 2557-12 กันยายน 2558)**. กรุงเทพมหานคร: สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, 2558. (อัดสำเนา)
- สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. สำนักโฆษก. **จุดเริ่มต้นมาตรการสวัสดิการแห่งรัฐ นวัตกรรมเพื่อแก้ปัญหาความยากจน**. ไทยคู่ฟ้า (2561): 6-7.
- สุธาสิณี นาคเงินทอง. **ผลกระทบของการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันต่ออุตสาหกรรมแท็กซี่ ในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2559.
- สุภางค์ จันทวานิช. **ทฤษฎีสัจนิยมวิทยา**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2559.
- สุนทรีย์ หัตถ์ดี แข็งกิ่ง. **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการผลักดันนโยบายเพื่อการคุ้มครองแรงงานนอกระบบ**. ใน งานสัมมนาวิชาการประจำสถาบันเนื่องในโอกาสครบรอบ 30 ปีแห่งการก่อตั้งสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 2552 จังหวัดขอนแก่น, 2552.
- สมิตรา ศรีวิบูลย์ และพรณี วิรุณานนท์. **การพึ่งตนเองเพื่อต่อสู้ความยากจน**. 2556. กรุงเทพมหานคร. วารสารวิจัยสังคม 36 (2556): 49-74.
- หอการค้าไทย, มหาวิทยาลัย. ศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจ. **ผลการสำรวจปัญหาหนี้ และความ**

- พึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือของภาครัฐ (กรณีผู้ขับรถแท็กซี่) [ออนไลน์]. 2554.  
แหล่งที่มา: [http://cebf.utcc.ac.th/news\\_detail.php?typeid=2&newsid=189](http://cebf.utcc.ac.th/news_detail.php?typeid=2&newsid=189) [20  
กรกฎาคม 2561]
- อภิญา เวชชัย และกิตติพัฒน์ นนทปัทมะดุลย์. การพัฒนาระบบสวัสดิการสำหรับคนจนและคน  
ด้อยโอกาส : กลุ่มคนจนและผู้ด้อยโอกาสและกลุ่มเสี่ยงที่ประสบปัญหาทางสังคม.  
กรุงเทพมหานคร: เติสันเพรส โปรดักส์, 2546.
- อานันท์ กาญจนพันธุ์. อยู่ชายขอบ มองลดความรู้. มติชน (2549)
- อุทยานการเรียนรู้. สภาพแวดล้อมการเรียนรู้สร้างสรรค์: สังเคราะห์แนวคิดจากบริษัทไทย  
[ออนไลน์]. 2557. แหล่งที่มา: [https://www.tkpark.or.th/tha/articles\\_detail](https://www.tkpark.or.th/tha/articles_detail) [4 สิงหาคม 2562]
- อุษา ปีกิ้นส์. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเมาแล้วขับและการเปิดรับสื่อของผู้ขับขี่  
รถจักรยานยนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร. สุทธิปริทัศน์ (2557): 41-60.
- อัสสัมชัญ, มหาวิทยาลัย. สถาบันวิจัยและบริการวิชาการ (เอยูโพล). สถิติการใช้บริการรถโดยสาร  
สาธารณะของคนกรุงเทพฯ: AU Poll เผยผลวิจัยเชิงสำรวจใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของ  
คนกรุงเทพฯ. BLTBANGKOK (3 ตุลาคม 2560)
- อ้อมใจ วงษ์มณฑา. วัฒนธรรมการใช้ชีวิตอย่างเร่งรีบ. รุสมิแล (2551): 30-33.
- Baker, A. C. et al. *Conversation as Experiential Learning*. SAGE Journals 36 (2005): 411-427.
- Bandura, A. *Social Learning Theory*. New York: General Learning Press, 1971.
- Bandura, A. *Self-reinforcement: Theoretical and methodological considerations*. 1976.
- Bergh, O. V. D. *Learning to drive safely: Social - cognitive responses are predictive of performance rated by novice drivers and their instructors*. Transportation research Part F Traffic Psychology and Behavior 8 (2005): 59-74.
- BLT Bangkok. *กทม.เตรียมขยายเส้นทางอีก 1,047 กม. 222 โครงการ* [Online]. 2004. Available from: <https://www.bltbangkok.com/News/> [12 July 2018]
- Bowling, A. *A Taxonomy and Overview of Quality of Life* [Online]. 2004. Available from: [https://www.researchgate.net/publication/32886172\\_Models\\_of\\_quality\\_of\\_life\\_a\\_taxonomy\\_overview\\_and\\_systematic\\_review\\_of\\_quality\\_of\\_life](https://www.researchgate.net/publication/32886172_Models_of_quality_of_life_a_taxonomy_overview_and_systematic_review_of_quality_of_life) [12 July 2018]
- Burgel, B. J. et al. *Health and Safety Strategies of Urban Taxi Drivers*. Journal of Urban Health 89 (August 2012): 717-722.
- Campbell, A. et al. *Subjective Measures of Well-being*. American Psychologist 31 (February 1976): 117-124.
- Chief Parliamentary Counsel. *Transport (Compliance and Miscellaneous) Act 1983*. Authorised Version No. 189A. Australia: Chief Parliamentary Counsel, 2014. (Mimeographed)

- Chim, T. W. et al. **VANET - Based Secure Taxi Service**. Ad - Hoc Networks Journal. 11 (Nov 2013): 2381-2390.
- Cholticha Tangworamongkon and Poonsap Tulapaphan. **Informal Workers Health: First HomeNet Thailand Reporton Prototype Development in Bangkok**. Department of Occupational Health and Safety, Faculty of Public Health, Mahidol University, 2014.
- Clark, H., F., Dickie. **Anthony Giddens's Theory of Structure**. Canadian Journal of Political and Social Theory/Revue canadienne de theorie politique et sociale. 8 Nos 1 - 2 (Hiver/Printemps, 1984). 1984.
- Collective Action for Women Workers, Foundation. **Women Workers Summit 2009: Women workers at the frontline of sustainable solution**. Asian Women Workers Newsletter, 35, (Jan - Mar, 2010): 11-12.
- Coombs, P., and Ahmed, M. **Attacking Rural Poverty. How Non Formal Education Can Help**. A Research Report for the World Bank. Baltimore and London: John Hopkins Press, 1974.
- Department of Justice and Attorney - General, Queensland Government. **Work health and safety for taxidrivers and operators**. Queensland: Department of Justice and Attorney - General, 2012. (Mimeographed)
- Devereux, S., & Sebastes - Wheeler, S. **Transformative Social Protection**. (2011).
- Droidsans.com. **Compare - taxi - caller - apps - easytaxi - grabtaxi - uber** [online]. 2014. Available from: <http://droidsans.com/compare-taxi-caller-apps-easytaxi-grab...> droidsans.com [20 July 2018]
- European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (Eurofound). **European Quality of Life Survey 2016**. Ireland: Eurofound, 2017. (Unpublished Manuscript)
- Evan, N. **Experiential Learning for All**. New York: Cassel, 1994.
- Giddens, A. **The Constitution of Society: Outline of the Theory of Structuration**. Berkeley and Los Angeles: University of California Press, 1984.
- Glatzer, W. et al. **Global Handbook of Quality of Life: Exploration of Well - being of Nations and Continents**. Springer, 2015.
- Hart, Keith. **Informal Income Opportunities and Urban Employment in Ghana**. The Journal of Modern African Studies. Vol. 11 (1): Mar., 1973), pp. 61-89. 1973.
- He, F. et al. **Modeling Taxi Services with Smartphone - based e - hailing applications**. Transportation Research Part C: Emerging Technologies. Elsevier. Vol. 58. 2015.
- HonestDocs. “การใช้บัตรทอง 30 บาท รักษาอะไรได้บ้าง จริงๆ แล้วต้องจ่ายเงินกี่บาท?” [online].

2019. Available from: <http://www.honestdocs.co/30-baht-cure-all-diseases> [20 August 2019]
- Hu, [Xiaowei](#) et al. **Exploring Urban Taxi Drivers, Activity Distribution Based on GPS Data**. Mathematical Problems in Engineering of Harbin Institute of Technology (2014).
- International Labour Organization. **The Dilemma of the Informal Sector, Report of the Director – General in International Labour Conference, 78<sup>th</sup> Session**. Geneva, 1991. (Mimeographed)
- International Labour Organization. **Decent work and the informal economy**. Paper presented at the International Labour Conference 90<sup>th</sup>, 2002. (Mimeographed)
- International Labour Organization (ILO). **International Institute for Sustainable Development (IISD)**. 2006. (Mimeographed)
- International Labour Organization (ILO). **Measuring informality: A Statistical Manual on the Informal Sector and Informal Employment**, 1st Published. Turin - Italy: The International Training Center of the ILO, 2013.
- Jacobs, Jane. **The Death and Life of Great American Cities**. New York: Random House, 1961.
- Latitude Insights. **Taxi Services Commission Consumer Detriment Research Final Report**. Victoria: Taxi Services Commission, 2012. (Unpublished Manuscript)
- Lawton, M.P. **The Concept and Measurement of Quality of Life**. New York: Academic Place, 1991.
- Lewis, L. H., and Williams, C. J. **Experiential Learning: A New Approach**. San Francisco: Jossey-Bass, 1994.
- Luckman, C. **Defining Experiential Education**. The Journal of Experiential Education 21 (1996): 6-8.
- Marketeer. **Grab - Line คีกริ่งเข้าแห่ง app เรียกแท็กซี่ ที่คู่แข่งไม่ได้มีเพียง 2 ราย** [Online]. 2018. Available from: <http://www.marketeeronline.co/archives/44290> [10 July 2018]
- McGee, T. C. **On the utility of dualism: The informal sector and mega - urbanization in developing countries** [Online]. 1996. Available from: <http://www.researchgate.net> [10 July 2018]
- Meetthinks. **อากาศในรถสุดอันตราย...มลพิษสูงกว่านอกรถ 15 เท่า!** [Online]. 2018. Available from: <http://www.meetthinks.com> [11 July 2018]
- Migone, A. **Hedonistic Consumerism: Patterns of Consumption in Contemporary Capitalism**. Review of Radical Political Economics 39 (2007): 173-200.



- Nabavi, R. T., **Theories of Development Psychology Title: Bandura's Social Learning Theory & Social Cognitive Learning Theory** [Online]. 2012. Available from: <http://www.researchgate.net/publication/267750204> [10 October 2018]
- Nastasi, B. K. and Schesul, S. L. **Contributions of Qualitative Research to the Validity of Intervention Research.** *Journal of School Psychology* 43 (2005): 177-195.
- NY Taxi Voice. **Problems Taxi Drivers Face on a Daily Basis.** New York: NY Taxi Voice, 2018.
- OECD. **Measuring Social Well - being: A Progress Report on the Development of Social Indicator.** Paris, 1976.
- Pigou, A. Cecil. **The Economic of Welfare.** 4<sup>th</sup> ed. London: Macmillan, 1932.
- Salanova, J. M. et al. **A Review of the Modeling of Taxi Service.** *Procedia Social and Behavior Sciences* (2011): 150-161.
- Schneider, T. W. **Taxi, Uber, and Lyft Usage in New York City: Open TLC data reveals the taxi industry's contraction, Uber's growth, and the scramble for market share.** New York: Schneider, T. W., 2018. (Mimeographed)
- Taxi Singapore [Online]. 2018. Available from: <http://www.taxisingapore.com/> [12 September 2018]
- TECHSAUCE. แท็กซี่ (ไม่) OK: เมื่อภาครัฐจะปรับปรุง แต่ผู้ขับกลับเห็นต่าง ? [Online]. 2018. Available from: <http://www.techsauce.co/tech-and-biz/thailand-taxi-ok#> [7 August 2019]
- TfL Customer Service. **Transport for London** [Online]. 2018. Available from: <https://tfl.gov.uk/help-and-contact/> [12 September 2018]
- The Bangkok Insight. “รถแท็กซี่เฮ!! “ศักดิ์สยาม”ไฟเขียวขึ้นค่าโดยสาร แก้ม.ให้แกร็บภายใน 1 เดือน” [Online]. 2019. Available from: <http://www.thebangkokinsight.com/1886380> [7 August 2019]
- The Daily Telegraph. **Exclusive: Ride - Sharing Cab Service Given Green Light in NSW** [Online]. 2015. Available from: <https://jingjonews.com/2015/12/04/uber> [12 September 2018]
- The WHOQOL Group. **The World Health Organization quality of life assessment (WHOQOL): Position paper from the World Health Organization.** *Social Science & Medicine.* 41 (1995): 1403-1409.
- Tokyo Hire - Taxi Association [Online]. 2018. Available from: <http://www.taxi-tokyo.or.jp/english/index.html> [12 September 2018]
- UNESCO. **Indicator of Environmental Quality of Life Research and Paper in Social Sciences,** pp. 89. Paris: UNESCO, 1978.

- United Nations Population Fund. **State of World Population 2007: Unleashing the Potential of Urban Growth**. New York: UNFPA, 2007. (Unpublished Manuscript)
- United Nations. **Quality of Life in the ESCAP Region**. Economic and Social Commission for Asia and the Pacific. New York, USA: United Nations, 1995. (Unpublished Manuscript).
- United Nations. **Human Development Report 2009**. New York, USA: United Nations, 2009. (Unpublished Manuscript).
- United Nations. **World Population Prospects The 2017 Revision**. New York: Department of Economic and Social Affairs, Population Division. New York, USA: United Nations, 2017. (Unpublished Manuscript).
- Unni, Jeemol, and Rani, Uma. **Social Protection for Informal Workers: Insecurities, Instruments and Institutional Mechanism**. Switzerland: The International Labour Office, 2002. (Unpublished Manuscript).
- Useche, S. A. et al., **Working Conditions, Job Strain, and Traffic Safety among Three Groups of Public Transport Drivers**. Safety and Health at Work Journal, 2018.
- Women in Informal Employment: Globalization and Organizing (WIEGO). **Informal Workers in Bangkok, Thailand: Scan of Four Occupational Sectors**. UK: WIEGO Limited, 2017.



ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นางสาวอิสรา สงวนพงศ์

วุฒิการศึกษา

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี รัฐศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาความสัมพันธ์  
ระหว่างประเทศ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา  
2532 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะ  
รัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2543 เข้าศึกษาหลักสูตร  
ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการ  
และความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ปีการศึกษา 2559



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY