

GETTAXI

โซ่วเคส ออกแบบบริการแท็กซี่ไทย

ทราบได้ว่าการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะยังไม่เพียงพอ “แท็กซี่” ยังคงเป็นบริการสาธารณะที่เราจำเป็นต้องพึ่งพา แต่ “แท็กซี่” ยังคงถูกมองว่าเป็นบริการสาธารณะที่มีความไม่แน่นอนสูง และเป็นอุปสรรคแก่ผู้ใช้บริการอยู่บ่อยครั้งเช่นกัน

พงศธร ละเอียดอ่อน ผู้เชี่ยวชาญด้านกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) และการออกแบบบริการ (Service Design) แห่ง FIF DESIGN studio ร่วมกับ ฝ่ายนวัตกรรมเพื่อธุรกิจและสังคม ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC) ได้ริเริ่มโครงการและจัดเวิร์กช็อป ‘การออกแบบบริการแท็กซี่ไทย’ ขึ้นเมื่อช่วงเดือนกรกฎาคม - เดือนกันยายน 2560 ที่ผ่านมา

ด้วยความมุ่งมั่นของผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการ และทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ที่มุ่งหวังจะแก้ปัญหบริการสาธารณะร่วมกันอย่างยั่งยืนผ่านกระบวนการสร้างสรรค์ร่วมกัน (Co-Creation) ในเวิร์กช็อป เพื่อพัฒนางานบริการแท็กซี่ให้มีมาตรฐานและดียิ่งขึ้น

กลุ่มผู้เข้าร่วมเวิร์กช็อป

1. ผู้ใช้บริการรถแท็กซี่และประชาชนทั่วไป
2. ผู้ให้บริการรถแท็กซี่คนขับแท็กซี่ และสหกรณ์แท็กซี่
3. เจ้าหน้าที่รัฐและองค์กรที่เกี่ยวข้องกับระบบคมนาคมเมือง
4. วิศวกรฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์
5. นักออกแบบหลายสาขา

การออกแบบบริการ (Service Design)

การออกแบบบริการ (Service Design) คือ การนำวิธีคิดและวิธีปฏิบัติในกระบวนการออกแบบ มาช่วยพัฒนารูปแบบงานบริการหรือผลิตภัณฑ์ให้สามารถสร้างประโยชน์ได้สูงสุด ใช้งานได้สะดวกที่สุด และสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้ได้มากที่สุด ที่สำคัญยังสามารถสร้างผลลัพธ์เชิงบวกคืนสู่องค์กร ได้ทั้งในเชิงรูปธรรมและนามธรรม

เปียร์กิต มาเกอร์

การออกแบบบริการ (Service Design) คือ การใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) มาสร้างแนวทางแก้ปัญหา โดยอาศัย การทำงานร่วมกัน (Co-Creation) ของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการทำความเข้าใจผู้คน เข้าใจบริบทของปัญหา สร้างแนวคิด ทดสอบ และปรับปรุง เพื่อส่งมอบคุณค่าและประสบการณ์ที่ดีของงานบริการให้เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบและรอบด้านในทุกทัชพอยท์

พงศธร ละเอียดอ่อน

ออกแบบบริการแท็กซี่ไทยเพื่ออะไร?

1. เรียนรู้ปัญหาอันแท้จริงที่เกิดขึ้นในงานบริการแท็กซี่ สร้างความเข้าใจแก่กลุ่มผู้ให้บริการ ถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ และปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน
2. พัฒนาแนวคิดงานบริการ โปรโตไทป์ และหลักปฏิบัติที่จะสร้าง ‘คุณค่า’ และ ‘ความพึงพอใจ’ ในงานบริการให้กับผู้ให้บริการ และผู้บริภคารถแท็กซี่ทั้งสองฝ่าย
3. สร้างแนวทางการแก้ปัญหาอย่างยั่งยืน ผ่านกระบวนการสร้างสรรค์ร่วมกัน (Co-Creation) โดยใช้เครื่องมือของกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) และการออกแบบบริการ (Service Design) มากำหนดวิถึงานบริการใหม่ๆ ที่ตอบโจทย์ตั้งแต่ก่อน-ระหว่าง-หลังการให้บริการ

เวิร์กช็อปการออกแบบบริการ

ปัญหาที่ “แก้ยาก” อาจเพราะ...

ความต้องการที่ “หลากหลาย” และกลุ่มเป้าหมายที่ “ต่างกัน” แนวทางการแก้ปัญหาจึงไม่ใช่หนทางที่สั้น ตรง และง่าย แต่เป็นการระดมสมองและทดลอง เพื่อหาคำตอบที่ดีกว่า ใ้กว่า เหมาะสมกว่าสำหรับทุกคน

1. เก็บข้อมูลทำความเข้าใจกำหนดเป้าหมาย

สำรวจ เก็บข้อมูลอย่างรอบด้าน เพื่อทำความเข้าใจ กำหนดเป้าหมายให้การออกแบบบริการดีเกิดขึ้น ด้วยกิจกรรมการออกความคิดเห็น ร่วมกันวิเคราะห์ข้อมูลที่สำรวจมาล่วงหน้า เช่น เส้นทางประจำวันของคนขับแท็กซี่ พฤติกรรมและปัญหาต่างๆ เลย์ไปถึงกรณีศึกษาที่ดี และเทคโนโลยีที่น่าสนใจรวมทั้งศึกษาภาพรวมของระบบบริการผ่านเครื่องมือ Journey Map ให้เห็นความเชื่อมโยงของข้อมูลต่างๆ วิเคราะห์ความกังวล ข้อปัญหา ความคาดหวังของกลุ่มเป้าหมาย และจาก Journey map นี้ จะสามารถสำรวจความเป็นไปได้ของแนวคิดบริการเรื่องความปลอดภัย ธุรกิจรายได้ ประสบการณ์คนขับและผู้โดยสารด้วย

2. คิดสร้างสรรค์พัฒนาไอเดีย

นำผลสำรวจจากกิจกรรม UNDERSTANDING มาให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดมความคิดเห็นและออกแบบร่วมกัน เป็นแนวคิดบริการใหม่ผ่านกิจกรรมพัฒนาไอเดียแก้ปัญหา แล้วหาความเชื่อมโยง รวมทั้งวิเคราะห์ถึง ‘คุณค่า’ ว่าไอเดียใดบ้างควรต่อยอด ด้วยเงื่อนไขการคิดหลากหลายแบบ

- สร้างแผนภูมิที่มีเงื่อนไขเรื่อง ‘คุณค่ากับความพยายาม’ โดยนำไอเดียที่คิดไว้มาวิเคราะห์ ประเมินผล และปักหมุดลงบนแผนภูมิ
- ร่วมลงความเห็นว่ไอเดียใดที่ ‘มีพลัง’ และ ‘ทำได้ง่าย’ ก่อนนำมาจัดระเบียบใหม่ให้เป็นหมวดหมู่
- แปรแนวคิดให้เกิดรูปธรรม ด้วยการสร้างฉากจำลองของเส้นทางประสบการณ์
- นำเสนอแนวคิดงานบริการที่จะเกิดขึ้นในระหว่างเส้นทางนั้นให้ผู้อื่นเข้าใจด้วยวิธีการแสดงแบบ Role play

3. ทดลองทำฟังความเห็นปรับปรุงแก้ไข

นำทสรูปมาสร้างเป็นแบบจำลอง หาความเป็นไปได้ (Experiential Prototype) และทดสอบการทำงานของระบบบริการในบริบทจริง เปิดโอกาสให้ทั้งผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ เพื่อวิเคราะห์ แก้ไข และปรับปรุงรูปแบบบริการไปสู่ความพอใจของทุกฝ่าย

สรุปแนวคิดบริการจากเวิร์กช็อป

จากทุกกลุ่มในเวิร์กช็อป สามารถประมวลผลลัพธ์ออกมาเป็น ‘สรุปแนวคิดบริการ’ ได้ดังนี้

ความปลอดภัย

1. วิทยุสื่อสาร
2. แสดงระดับคะแนนการให้บริการช่วยในการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ และประเมินเพื่อเข้ารับการอบรมมารยาทการขับขี่ และการให้บริการโดยกรมการขนส่ง
3. กล้องภายนอกและภายในตัวรถ
4. กล้องดำบันทึกภาพและข้อมูลการเดินทาง
5. ปุ่มฉุกเฉินในแอปพลิเคชันเพื่อแจ้งเรื่องไปทาง Call Center และตำรวจ
6. การแชร์สถานะการใช้งานเลขทะเบียน เส้นทางข้อมูลผู้ขับขี่ ฯลฯ
7. อุปกรณ์ดับเพลิงขนาดเล็ก
8. สัญญาณฉุกเฉินภายในรถและบนหลังคารถ
9. อุปกรณ์ทุบรถและตัดเข็มขัดนิรภัย

ระบบฐานข้อมูล

1. การรวบรวมข้อมูลและจัดการด้วยระบบ Telematics โดยกรมการขนส่งทางบก
2. การลงทะเบียนการขับขี่เพื่อยืนยันตัวตน
3. การยืนยันบุคคลก่อนการขับขี่ ด้วย E-Keycard ซึ่งเชื่อมต่อข้อมูลกับกรมการขนส่ง

การแสดงประวัติและการเลือกคนขับ

1. ผู้โดยสารสามารถเลือกคนขับรถจากประวัติการขับขี่ และคะแนนจากผู้โดยสารคนอื่นและระยะทาง

การแสดงข้อมูลการเดินทาง

1. ผู้โดยสารสามารถเลือกดูข้อมูลการเดินทางได้ทางแอปพลิเคชันหรือจอบริเวณเบาะหลัง

การเรียกใช้บริการ

1. Kiosk ในสถานที่ที่สำคัญและมีการใช้บริการมาก
2. แอปพลิเคชันสามารถระบุจุดรับ-ส่ง แสดงเวลาและค่าโดยสารโดยประมาณ
3. แอปพลิเคชันสามารถระบุวันที่และเวลาล่วงหน้าเพื่อจองรถได้
4. แอปพลิเคชันสามารถระบุประเภทของการให้บริการได้เช่น ขนาดรถหรือการแชร์รถ

Taxi Share

1. ระบบการแชร์รถแท็กซี่เป็นทางเลือกสำหรับผู้โดยสารที่เดินทางไปในเส้นทางเดียวกันช่วยลดค่าใช้จ่ายตามสัดส่วนการเดินทาง และคนขับแท็กซี่มีรายได้ที่เพิ่มมากขึ้นจากระยะทางการวิ่งรถเท่าเดิม
2. มีการให้คะแนนผู้ร่วมเดินทาง

บริการเสริมและรายได้เสริม

1. โฆษณานบนโป๊ะไฟหลังคารถ
2. บริการอินเทอร์เน็ตและการชาร์จไฟ
3. ภาพยนตร์ เพลง เกมและสื่อโฆษณาต่างๆ
4. สถานที่แนะนำต่างๆเช่น สถานที่ท่องเที่ยวโรงแรม ห้าง ฯลฯ (เก็บเงินค่าลงโฆษณา)
5. บริการส่งของ
6. การระบุความต้องการพิเศษต่างๆ เช่น จำนวนคนสัมภาระ ผู้พิการหรือสัตว์เลี้ยง

การแสดงผลสถานะรถ

1. เพิ่มโປ้ไฟค่านบนบอสถานะของรถ เช่น วางจอง ไปเติมแก๊ส หรือเส้นทางที่ต้องการเดินทางไป

การแสดงผลข้อมูลของคนขับ

1. แผนที่ GPS แสดงข้อมูลต่างๆเช่น สภาพการจราจร อุบัติเหตุสถานีบริการแก๊ส ฯลฯ
2. หน้าจอติดตั้งอยู่ที่คอนโซลรถ
3. มีแผนที่แสดงตำแหน่งความหนาแน่นของการเรียกรถ
4. มีงานให้เลือกรับได้หลายรายการโดยแสดงจุดรับ-ส่ง และข้อมูลผู้โดยสาร
5. หน้าจอรวมรายการค่าใช้จ่ายต่างๆ เพื่อแสดงแก่ผู้โดยสาร

การให้คะแนน

1. คะแนนจะเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้โดยสาร
2. เมื่อจบการเดินทาง ผู้โดยสารจะให้คะแนนเพื่อแสดงระดับความพึงพอใจในการบริการ
3. ผู้ขับที่ได้น้อยกว่าเกณฑ์ ต้องรับการอบรมพิเศษที่กรมการขนส่ง

การสื่อสาร

1. Kiosk และแอปพลิเคชันมีให้เลือกหลากหลายภาษา
2. ภายในรถติดตั้งอุปกรณ์แปลภาษา ลดความผิดพลาดในการสื่อสาร
3. หน้าจอแนะนำสถานที่สำคัญเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้อ่านข้อมูลและเลือกสถานที่จุดหมายปลายทางได้ โดยจะเชื่อมต่อกับหน้าจอของคนขับ

การชำระเงิน

ผู้โดยสารสามารถเลือกช่องทางการชำระเงินได้หลากหลาย

1. เงินสด
2. บัตรเครดิต
3. ช่องทางการชำระเงินอื่นๆ

ใบเสร็จรับเงิน

1. ใบเสร็จ Online
2. มีใบเสร็จที่มีรายละเอียดการเดินทางครบถ้วน
3. มีโปรแกรมคำนวณลดจากร้านค้าต่างๆ

“GETTAXI” นวัตกรรมจากหลากหลายแนวคิดสู่การพัฒนาต้นแบบบริการ (Prototype)

เมื่อเวิร์กช็อปบนพื้นฐานความต้องการที่แตกต่าง ทำให้เกิดแนวคิดที่หลากหลาย พงศธร ละเอียดอ่อน และศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC) โดยการสนับสนุนความร่วมมือจาก ผศ.ดร. สุกรี สินธุภิญโญ แห่งภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ร่วมกันคัดสรรเฉพาะแนวคิดบริการที่มีความน่าสนใจ ไม่ซ้ำซ้อน มีโอกาสพัฒนาให้เป็นจริงในการไปสร้างและพัฒนาเป็นโปรโตไทป์เกิดเป็นแอปพลิเคชัน ‘GETTAXI’ ที่รวมหลากหลายคุณสมบัติงานบริการ (Service Features) ให้อยู่ในทัชพอยท์เดียว สะดวกต่อการเข้าถึงทั้งผู้ขับและผู้ให้บริการ ด้วยคุณสมบัติหลักคือ

- Demand Map - Supply Map ที่จะทำให้ทั้ง "ผู้ให้บริการแท็กซี่" และ "ผู้โดยสาร" เห็น 'การกระจายตัว' และ 'ตำแหน่ง' ของกันและกันบนแผนที่แบบเรียลไทม์ เพื่อสร้างความสมดุลตามความต้องการให้แก่ผู้ใช้และผู้ให้บริการแท็กซี่
- ผู้ใช้บริการสามารถทราบว่ามีรถให้บริการอยู่ในบริเวณใกล้เคียงมากเพียงใด ส่วนผู้ให้บริการก็สามารถทราบปริมาณความต้องการใช้รถ เพื่อช่วยตัดสินใจในการเลือกเส้นทาง

สร้างสรรค์ร่วมกันแล้วไปต่อ...

การระดมความคิดร่วมกันด้วยกระบวนการสร้างสรรค์ (Co-Creation) เพื่อแก้ปัญหาการบริการและพัฒนาแนวคิดการบริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ คงเกิดขึ้นไม่ได้หากไม่มีผู้เข้าร่วมเวิร์กช็อป และการสนับสนุนจากหน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน ด้วยความมุ่งมั่นที่จะสร้างความเข้าใจระหว่างกันในการแก้ปัญหา ไม่ใช่แค่ "คิด" แต่เป็นการ "ลงมือ" เปลี่ยนแปลงร่วมกัน เพื่อเป็นจุดเริ่มต้นในการต่อยอด นำไปสู่มาตรฐานและคุณภาพชีวิตที่ดีกว่า

2 คุณสมบัติหลักของแอปพลิเคชัน

1. Call การเรียกรถแบบไม่ระบุตัวตน

คนขับแท็กซี่	ผู้โดยสาร
แสดง Demand Map คนขับแท็กซี่ทราบปริมาณความต้องการใช้รถในบริเวณนั้นๆ ช่วยตัดสินใจเลือกเส้นทางไปในบริเวณที่มีความต้องการ	แสดง Supply Map ผู้โดยสารสามารถทราบปริมาณรถในบริเวณนั้นๆ สร้างความอุ่นใจแก่ผู้โดยสารให้ทราบว่ามีการให้บริการอยู่หรือไม่

2. Booking การเรียกรถล่วงหน้าแบบระบุตัวตน

คนขับแท็กซี่	ผู้โดยสาร
มีผู้โดยสารล่วงหน้า มีจุดหมายปลายทางชัดเจน ไม่ต้องตระเวนหา	ผู้โดยสารสามารถ เรียกรถล่วงหน้าแจ้งจุดหมายปลายทางชัดเจน

ความต้องการเพิ่มเติม

คนขับแท็กซี่	ผู้โดยสาร
สามารถ ทราบความต้องการเพิ่มเติม เช่น มีสัตว์เลี้ยง มีสัมภาระ ผู้พิการ เพื่อประเมินการรับผู้โดยสารได้เหมาะสม	สามารถ ระบุความต้องการเพิ่มเติม ล่วงหน้าได้ เช่น มีสัตว์เลี้ยง มีสัมภาระ ผู้พิการ เพื่อได้รถที่เหมาะสม

คุณสมบัติอื่นๆ ของแอปพลิเคชัน (อยู่ระหว่างการพัฒนา)

- มีระบบการให้คะแนน (Rating) ประเมินการบริการ และให้คะแนนคนขับ
- มีจอแสดงข้อมูลการจราจร ข้อมูลคนขับ และข้อมูลอื่นๆ ภายในรถ
- สามารถสื่อสารกับคนขับได้ด้วยการส่งข้อความ หรือโทรผ่านแอปพลิเคชัน