



ผลสำรวจเรื่อง “ห้วงผู้โดยสารกับการสร้างทางเลือก : แท็กซี่ หรือ อุเบอร์คาร์”

ผู้โดยสารร้อยละ 85.5 ระบุพบปัญหาเรียกแท็กซี่แล้วไม่ไป โดยรูปแบบแท็กซี่ในพื้นที่ที่ต้องการคือ ต้องการคนขับซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือ ไวใจได้ และ ไม่ปฏิเสธผู้โดยสาร

ทั้งนี้ร้อยละ 75.1 สนับสนุนให้มีบริการอย่าง อุเบอร์คาร์ และ แกร็บคาร์ เพราะผู้โดยสารจะได้มีทางเลือก และจะได้มีการแข่งขันพัฒนาคุณภาพการให้บริการของแท็กซี่

โดยร้อยละ 51.4 เห็นว่าควรใช้กฎหมายควบคุมและขึ้นทะเบียนอุเบอร์คาร์และแกร็บคาร์เป็นรถรับจ้างให้ถูกต้อง เพื่อเป็นมาตรการจัดการและบริหาร

กรุงเทพโพลล์ โดยศูนย์วิจัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพ สำรวจความคิดเห็นของผู้โดยสารเรื่อง “ห้วงผู้โดยสารกับการสร้างทางเลือก : แท็กซี่ หรือ อุเบอร์คาร์” โดยเก็บข้อมูลจากผู้โดยสารในกรุงเทพฯและปริมณฑล จำนวน 1,193 คน พบว่า

ปัญหาที่ผู้โดยสารเคยพบจากการเรียกแท็กซี่หรือนั่งรถแท็กซี่มากถึงร้อยละ 85.5 คือ เรียกแล้วไม่ไป (รับไป ส่งรถ/แก๊สจะหมด/รถติด/ไกล) รองลงมา ร้อยละ 42.4 คือ พาชับวน/ขับอ้อม/ออกนอกเส้นทาง และร้อยละ 35.2 คือ คนขับมารยาทไม่ดี/พูดจาไม่เพราะ

เมื่อถามว่ารูปแบบการให้บริการแท็กซี่ที่ผู้โดยสารต้องการมากที่สุด ร้อยละ 34.1 ระบุว่า ต้องการคนขับซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือ ไวใจได้ รองลงมา ร้อยละ 33.0 ระบุว่าแท็กซี่ต้องไม่ปฏิเสธผู้โดยสาร และร้อยละ 11.4 ระบุว่าหากแท็กซี่รับไปส่งรถหรือแก๊สหมด ไม่ควรขึ้นป้าย “ว่าง”

ทั้งนี้เมื่อมีตัวเลือกในการให้บริการ อย่าง อุเบอร์คาร์ และ แกร็บคาร์ เกิดขึ้น ผู้โดยสารส่วนใหญ่ ร้อยละ 75.1 สนับสนุน (โดยร้อยละ 57.6 ให้เหตุผลว่าผู้โดยสารจะได้มีทางเลือก และร้อยละ 37.3 ให้เหตุผลว่าจะได้มีการแข่งขันและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของแท็กซี่) ในขณะที่ผู้โดยสารร้อยละ 24.9 ไม่สนับสนุน (โดยร้อยละ 47.5 ให้เหตุผลว่าเป็นการแย่งอาชีพคนหาเช้ากินค่ำ และร้อยละ 19.2 ให้เหตุผลว่าเป็นการบริการที่ไม่ได้รับอนุญาต)

เมื่อถามว่าเคยเรียกใช้บริการอุเบอร์คาร์ และ/หรือ แกร็บคาร์ หรือไม่ ผู้โดยสารส่วนใหญ่ร้อยละ 75.9 ระบุว่าไม่เคยใช้บริการ (โดยร้อยละ 23.8 ให้เหตุผลว่าไม่รู้จักบริการ อุเบอร์คาร์ และแกร็บคาร์ และร้อยละ 20.8 ให้เหตุผลว่าใช้รถส่วนตัวอยู่แล้ว) ในขณะที่ร้อยละ 24.1 ระบุว่าเคยใช้บริการ (โดยร้อยละ 41.8 ให้เหตุผลว่า สะดวกและรวดเร็ว มีเวลาที่แน่นอน และร้อยละ 16.2 ให้เหตุผลว่าสามารถเรียกมารับและส่งถึงที่หมายได้แน่นอน)



ส่วนความเห็นต่อมาตรการจัดการและบริหาร รถยนต์รับจ้างสาธารณะ อุเบอร์คาร์ และแกร็บคาร์ ผู้โดยสารร้อยละ 51.4 เห็นว่าควรใช้กฎหมายควบคุมและขึ้นทะเบียนเป็นรถรับจ้างให้ถูกต้อง รองลงมาร้อยละ 19.4 เห็นว่าควรเปิดกว้างสร้างทางเลือกให้กับผู้โดยสารไม่ผูกขาดการเดินทาง และร้อยละ 15.5 เห็นว่า ควรเร่งรัดพัฒนาระบบ สมาร์ทแท็กซี่ ให้ผู้โดยสารได้ใช้สะดวกขึ้น

ดังรายละเอียดในต่อไปนี้

1. ปัญหาที่พบจากการเรียกแท็กซี่หรือนั่งบนรถแท็กซี่

เรียกแล้วไม่ไป (รีบไป ส่งรถ/แก๊สจะหมด/รถติด/ไกล)	ร้อยละ	85.5
พาขับวน/ขับอ้อม/ออกนอกเส้นทาง	ร้อยละ	42.4
คนขับมารยาทไม่ดี/พูดจาไม่เพราะ	ร้อยละ	35.2
แอร์ไม่เย็น	ร้อยละ	33.0
สภาพรถเก่า	ร้อยละ	32.8
มิเตอร์ขึ้นเร็ว/โกงค่าโดยสาร	ร้อยละ	26.6
เรียกไม่จอดแต่ไปจอดรับชาวต่างชาติ	ร้อยละ	25.9
รถสกปรก/เหม็นบูหรี	ร้อยละ	24.8
ทิ้งผู้โดยสารกลางทาง	ร้อยละ	14.2
คิดค่าโดยสารเพิ่ม/ชาร์จค่าโดยสาร	ร้อยละ	13.5
อื่นๆ อาทิ ขับรถเร็ว จอดไม่เป็นระเบียบ	ร้อยละ	4.6

2. รูปแบบการให้บริการแท็กซี่ที่ต้องการมากที่สุด

คนขับซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือ ไว้ใจได้	ร้อยละ	34.1
ไม่ปฏิเสธผู้โดยสาร	ร้อยละ	33.0
ถ้ารับส่งรถ/แก๊สหมด ไม่ควรขึ้นป้าย “ว่าง”	ร้อยละ	11.4
มีมารยาทในการขับรถ ไม่ปาดซ้าย ปาดขวา	ร้อยละ	10.6
รถใหม่ /รถสภาพดี/สะอาด	ร้อยละ	5.3
รู้เส้นทาง ไม่พาหลง	ร้อยละ	4.9
อื่นๆ อาทิ ไม่พูดมาก	ร้อยละ	0.7



3. เมื่อมีตัวเลือกในการให้บริการ อย่าง อุเบอร์คาร์ และ แกร็บคาร์ เกิดขึ้น มีความเห็นอย่างไร

สนับสนุน	ร้อยละ 75.1	
เพราะ - ผู้โดยสารจะได้มีทางเลือก		ร้อยละ 57.6
- จะได้มีการแข่งขันและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของแท็กซี่		ร้อยละ 37.3
- มีคูปองส่วนลดเมื่อเปิดใช้แอป		ร้อยละ 3.1
- อื่นๆ อาทิ รถสะอาด คนขับมีมารยาท ปลอดภัย ฯลฯ		ร้อยละ 2.0
ไม่สนับสนุน	ร้อยละ 24.9	
เพราะ - เป็นการแย่งอาชีพคนหาเช้ากินค่ำ		ร้อยละ 47.5
- เป็นการบริการที่ไม่ได้รับอนุญาต		ร้อยละ 19.2
- อาจจะไม่ปลอดภัย		ร้อยละ 16.2
- ไม่รู้อัตราการคิดค่าโดยสาร		ร้อยละ 13.8
- อื่นๆ อาทิ เรียกยาก ต้องใส่ข้อมูลบัตรเครดิต ฯลฯ		ร้อยละ 3.3

4. เมื่อถามว่า เคยเรียก/ใช้บริการ อุเบอร์คาร์ และ/หรือ แกร็บคาร์ หรือไม่ เพราะเหตุใด

เคยใช้	ร้อยละ 24.1	
โดยให้เหตุผล 5 อันดับแรก คือ (เป็นปลายเปิดให้ผู้ตอบระบุเอง)		
- สะดวกและรวดเร็ว มีเวลาที่แน่นอน		ร้อยละ 41.8
- สามารถเรียกมารับและส่งถึงที่หมายได้แน่นอน		ร้อยละ 16.2
- มีส่วนลดและรู้ราคาค่าโดยสารล่วงหน้า		ร้อยละ 8.8
- ไม่ปฏิเสธลูกค้า		ร้อยละ 8.1
- คนขับรถบริการดี มีมารยาท		ร้อยละ 7.0
ไม่เคยใช้	ร้อยละ 75.9	
โดยให้เหตุผล 5 อันดับแรก คือ (เป็นปลายเปิดให้ผู้ตอบระบุเอง)		
- ไม่รู้จักบริการ อุเบอร์คาร์ และ แกร็บคาร์		ร้อยละ 23.8
- ใช้รถส่วนตัวอยู่แล้ว		ร้อยละ 20.8
- ไม่มีเรื่องที่ต้องจำเป็นต้องใช้บริการ		ร้อยละ 20.3
- ต้องโหลดแอปพลิเคชัน ยุ่งยาก ใช้ไม่เป็น		ร้อยละ 14.0
- โบกแท็กซี่ง่ายกว่า แท็กซี่มีเยอะอยู่แล้ว		ร้อยละ 10.0



5. ความเห็นต่อมาตรการจัดการและบริหาร รถยนต์รับจ้างสาธารณะ อุเบอร์คาร์ และแกร็บคาร์

ใช้กฎหมายควบคุมและขึ้นทะเบียนเป็นรถรับจ้างให้ถูกต้อง	ร้อยละ	51.4
เปิดกว้างสร้างทางเลือกให้กับผู้โดยสารไม่ผูกขาดการเดินทาง	ร้อยละ	19.4
เร่งรัดพัฒนาระบบ สมาร์ทแท็กซี่ ให้ผู้โดยสารได้ใช้สะดวกขึ้น	ร้อยละ	15.5
จัดระเบียบแท็กซี่และอุเบอร์คาร์ให้รวมศูนย์อยู่หน่วยเดียวกัน	ร้อยละ	12.6
อื่นๆ ติดสติ๊กเกอร์ที่หน้ารถจะได้รู้ว่าเป็นบริการอุเบอร์	ร้อยละ	1.1

รายละเอียดในการสำรวจ

วัตถุประสงค์ในการสำรวจ

เพื่อสอบถามความคิดเห็นผู้โดยสารที่เกี่ยวข้องกับทางเลือกในการใช้บริการรถแท็กซี่ อุเบอร์คาร์และแกร็บคาร์ ในประเด็นต่างๆ อาทิ ปัญหาที่ประสบจากการใช้บริการแท็กซี่ รูปแบบแท็กซี่ที่ต้องการ ความเห็นต่อทางเลือกในการใช้บริการอย่างอุเบอร์คาร์และแกร็บคาร์ รวมถึงมาตรการในการจัดการบริหารรถยนต์รับจ้างสาธารณะ เพื่อสะท้อนมุมมองความคิดเห็นของผู้โดยสารให้สังคมและผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ

ระเบียบวิธีการสำรวจ

การสำรวจใช้การสุ่มตัวอย่างจากผู้โดยสารอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพฯและปริมณฑลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) จากนั้นจึงสุ่มพื้นที่ไปยังประชากรเป้าหมายที่จะสัมภาษณ์อย่างเป็นระบบ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 1,193 คน เป็นเพศชายร้อยละ 49.5 และเพศหญิงร้อยละ 50.5

ความคลาดเคลื่อน (Margin of Error)

ในการประมาณการขนาดตัวอย่างมีขอบเขตของความคลาดเคลื่อน $\pm 3\%$ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

วิธีการรวบรวมข้อมูล

ใช้การสัมภาษณ์แบบพบตัว (Face-to-face Interview) โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่มีโครงสร้างแน่นอน ประกอบด้วยข้อคำถามแบบเลือกตอบ (Check List Nominal) และคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบตอบได้เองอย่างอิสระ (Open Ended) จากนั้นจึงนำแบบสอบถามทุกชุดมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ก่อนบันทึกข้อมูลและประมวลผล

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล : 24-27 มีนาคม 2560

วันที่เผยแพร่ผลสำรวจ : 29 มีนาคม 2560



ข้อมูลประชากรศาสตร์

	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	590	49.5
หญิง	603	50.5
รวม	1,193	100.0
อายุ		
18 ปี - 30 ปี	272	22.9
31 ปี - 40 ปี	240	20.1
41 ปี - 50 ปี	252	21.1
51 ปี - 60 ปี	232	19.4
61 ปี ขึ้นไป	197	16.5
รวม	1,193	100.0
การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	767	64.3
ปริญญาตรี	357	29.9
สูงกว่าปริญญาตรี	69	5.8
รวม	1,193	100.0
อาชีพ		
ลูกจ้างรัฐบาล	99	8.3
ลูกจ้างเอกชน	353	29.6
ค้าขาย/ ทำงานส่วนตัว/ เกษตรกร	430	36.0
เจ้าของกิจการ/ นายจ้าง	58	4.9
ทำงานให้ครอบครัว	17	1.4
พ่อบ้าน/ แม่บ้าน/ เกษียณอายุ	142	11.9
นักเรียน/ นักศึกษา	81	6.8
ว่างงาน/ รวมกลุ่ม	13	1.1
รวม	1,193	100.0

ศูนย์วิจัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (กรุงเทพโพลล์) โทร. 02-350-3500 ต่อ 1770, 1776

E-mail: bangkokpoll@bu.ac.th Website: <http://bangkokpoll.bu.ac.th>

Twitter : http://twitter.com/bangkok_poll

