

ฐานโซเชียล

หน้าแรก > คอลัมน์สัตว์ > ฐานโซเชียล

“หนี้ของคนไทย” อันเกิดจากการเล่นการพนัน

แชร

🕒 15 เมษายน 2566



**“หนี้ของคนไทย” อันเกิดจากการเล่นการพนัน : คอลัมน์ฐานโซเชียล
โดย... ว.เชิงดอย หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ ฉบับ 3,879**

คอลัมน์ฐานโซเชียล หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ ฉบับ 3,879 ระหว่างวันที่ 16-19
เม.ย.2566 โดย “ว.เชิงดอย” ประจำการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร ที่มีสาระ เป็นประโยชน์

ต่อสาธารณะเช่นเคย

...SvS... ขอพาไปดู ปัญหา **“หนี้”** ของคนไทย อันเกิดจากการเล่นเกมพนัน **รศ.ดร.วราฤทธิ์ พานิชกิจโกศลกุล** ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูล และอาจารย์ประจำสาขาวิชาคณิตศาสตร์และสถิติ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ออกมาเปิดเผยว่า ภาวะหนี้เป็นปัจจัยเสี่ยงที่มีความอ่อนไหวต่อระบบเศรษฐกิจไทย และส่งผลกระทบต่อ การเติบโตทางเศรษฐกิจ ที่สะท้อนปัญหาปากท้อง

โดยเฉพาะ **“หนี้นอกระบบ”** ซึ่งสาเหตุส่วนหนึ่งมาจากกลุ่มนักเล่นเกมพนัน อาทิ **ลอตเตอรี หวยใต้ดิน พนันฟุตบอล** หรือ **พนันออนไลน์** ที่มีเทคโนโลยีเป็นตัวเชื่อมให้สามารถเข้าถึงการพนันรูปแบบต่างๆ ได้มากขึ้น โดยมีความเชื่อและพฤติกรรมร่วมของผู้ที่เล่นเกมพนันว่า **“ต้องเล่นอีกเพื่อถอนทุนคืน”** และ **“ยิ่งเล่นมาก กระจายเล่นหลายๆ กอง ยิ่งมีโอกาสได้สูง”** ซึ่งที่ผ่านมา คณะวิทยาศาสตร์ฯ มธ. มีงานวิจัยเรื่อง **“ผลตอบแทนที่คาดหวังจะได้รับซื้อสลากกินแบ่งรัฐบาลและสลากเลขท้าย”** ที่สะท้อนผลลัพธ์โอกาส หรือความเป็นไปได้ของการเล่นเกมพนันรูปแบบต่างๆ คือ **“โอกาสเสียมีมากกว่าได้”**

...SvS... ส่วนหนึ่งของงานวิจัยดังกล่าว ชี้ว่าโอกาสโชคดีที่จะถูกรางวัลแจ็กพ็อต หรือเป็น **“วินเนอร์”** ที่เกิดขึ้นได้น้อยมาก ยกตัวอย่างการออกรางวัลเลขท้าย 2 ตัว ซึ่งมีโอกาสเพียง 1 ใน 100 ที่ต้องซื้อเลขเดียวกันต่อเนื่องอย่างน้อย 100 งวด เพื่อให้มีโอกาสถูกรางวัลเฉลี่ย 1 ครั้ง หรือ ต้องใช้เวลาประมาณ 4 ปี 2 เดือน จึงจะถูก มีโอกาสถูกรางวัลเลขท้าย 2 ตัว 1 ครั้ง และโอกาสหรือความเป็นไปได้ที่จะถูกรางวัลที่ 1 ซึ่งมีโอกาสเพียง 1 ในล้าน

งานวิจัยดังกล่าวยังได้แสดงผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับ เปรียบเทียบระหว่าง **“หวยบนดิน”** และ **“ลอตเตอรี”** ว่ามีโอกาสขาดทุนเล็กน้อยเพียงใด ซึ่งพบว่าโดยเฉลี่ยจะมีโอกาสขาดทุนในทุกเกม อยู่ที่ประมาณ 35-70% ของเกมที่เล่น กรณีที่ซื้อลอตเตอรี มีเปอร์เซ็นต์ขาดทุนประมาณ 40% ของทุกเกม หากเป็นเลขท้าย 2 ตัว มีเปอร์เซ็นต์ขาดทุนประมาณ 35%

และประเภทที่มีเปอร์เซ็นต์ขาดทุนมากที่สุด คือ การเล่น 3 ตัวโต๊ด ที่มีเปอร์เซ็นต์ขาดทุนสูงถึง 70% ขณะที่ผู้เล่นที่ใช้เทคนิคการซื้อกวาดซื้อกระจายเพื่อเพิ่มโอกาสซึ่งเป็นการเพิ่มโอกาสถูกรางวัลมากขึ้นนั้น เป็นความเข้าใจที่ถูกต้องเพียงบางส่วน เพราะเมื่อ

พิจารณาจากจำนวนการเล่น กับเงินที่ต้องจ่ายก็มากขึ้นตามไปด้วย เมื่อเทียบกับเงินรางวัลที่มีโอกาสได้ จึงไม่ใช่วิธีการที่คุ้มค่าตามความเชื่อของผู้เล่น

...SvS... สิ่งที่น่าเป็นห่วงจากสถานการณ์ **“หนี้”** คนไทย ที่มีสาเหตุส่วนหนึ่งจากการพนันในปัจจุบัน คือ เทคโนโลยีที่เพิ่มความสะดวกสบายในการเข้าถึงการซื้อสลากออนไลน์ การเล่นเกมพนันต่างๆ ทั้งจากเว็บไซต์ หรือ แอปพลิเคชัน ซึ่งเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงด้วยกระบวนการที่เข้าใจง่าย มีวิธีการสื่อสารที่ดึงดูด และบางแห่งมีวงเงินพร้อมใช้สำหรับกู้ยืมโดยใช้แค่บัตรประชาชนใบเดียว ที่เพิ่มปัจจัยการเป็นหนี้อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และในจำนวนนี้เชื่อมโยงกับปัญหา **“หนี้นอกระบบ”** ซึ่งยิ่งทำให้วงจรการเป็นหนี้ขยายวงกว้างและยาวนานออกไปอีก อีกทั้งสถานการณ์ที่เปราะบางกับกลุ่ม **“เยาวชน”** ที่อาจเข้ามาสู่วงจรการพนันและการเป็นหนี้โดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์



สมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เสด็จออก ณ วังสระปทุม พระราชทานพระราชวโรกาสให้ รศ.เกสินี วิจารณ์ชาติ และคณะกรรมการร้านธรรมศาสตร์กาชาด ฝ้าฯ ทูลเกล้าฯ ถวายเงินจากการออกร้านงานกาชาดออนไลน์ ประจำปี 2564 และประจำปี 2565 เพื่อบำรุงสภากาชาดไทย เมื่อวันก่อน.



คนไทย 98% ปลื้มบริการ "เรียกรถผ่านแอป" แม้ผู้ใช้เกือบ 1 ใน 3 บ่นราคาค่อนข้างสูง

สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (TU-RAC) เผยผลสำรวจความคิดเห็นของคนไทย รวมถึงนักท่องเที่ยวต่างชาติ ต่อบริการ "เรียกรถผ่านแอปพลิเคชัน" พบ 98.3% พึงพอใจต่อบริการ ขณะที่ 89.3% เรียกใช้บริการเฉพาะแอปที่ถูกกฎหมายเท่านั้น และเกือบ 1 ใน 3 อยากให้ปรับปรุงราคาเพราะแพงไป

สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัย ต่างชาติในแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ ระหว่างวันที่ ธรรมศาสตร์(TU-RAC)สำรวจความคิดเห็นคนไทย 21-30 มี.ค.2566 ผลการสำรวจพบว่า กว่า 86% รวมถึงนักท่องเที่ยวต่างชาติผ่านการทำแบบสอบถาม ของผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการเรียกรถออนไลน์จากกลุ่มตัวอย่างทั่วประเทศ จำนวน 512 ผ่านแอป โดยส่วนใหญ่หรือ 89.3% เลือกใช้คน รวมถึงลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์นักท่องเที่ยว บริการที่ถูกกฎหมายต้องเป็นแอปที่ได้รับการรับรอง

จากกรมการขนส่งทางบก อันได้แก่ AirAsia, Bonku, Cabb, Grab, Hello Phuket และ Robinhood เท่านั้น

ในด้านของความพึงพอใจ 98.3% ของผู้ใช้งานรู้สึกพึงพอใจต่อบริการ โดยเฉพาะในด้านความสะดวกสบาย ความปลอดภัย มาตรฐานด้านราคา รวมถึงมาตรฐานการให้บริการ เช่น ขอบที่มี การแสดงราคาล่วงหน้าผ่านแอปและมีการกำหนดราคาตามมาตรฐานของกรมการขนส่งทางบก, อุุ่นใจในมาตรฐานและเทคโนโลยีด้านความปลอดภัยของแอปเรียกรถ เช่น มีระบบติดตามการเดินทาง

มีระบบคัดกรองและยืนยันคนขับ หรือการทำประกัน คุ้มครองผู้โดยสาร รวมทั้งพอใจกับมาตรฐานการให้บริการ เช่น มีระบบคอลเซ็นเตอร์เพื่อให้ความช่วยเหลือ หรือมีระบบการให้คะแนนคนขับ

อย่างไรก็ตาม เมื่อถูกถามถึงการพัฒนาบริการให้ดียิ่งขึ้นส่วนใหญ่ต้องการให้มีการปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งการให้บริการโดยรวม, ความปลอดภัย, มาตรฐานของคนขับ เช่น มารยาท

เกือบ 1 ใน 3 ของผู้ใช้บริการ หรือราว 31.5% ต้องการให้ปรับปรุงด้านราคา โดยมองว่าค่าบริการค่อนข้างสูง ขณะที่บางแอปพลิเคชัน โดยเฉพาะแอปเดียน ไม่มีมาตรฐานด้านราคา เช่น ราคาที่แสดงก่อนใช้และหลังใช้บริการไม่ตรงกัน หรือมีกรณีที่คนขับแอบเปลี่ยนราคาให้ค่าบริการแพงขึ้น

และเมื่อสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อบริการเรียกรถผ่านแอปที่ไม่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบก เกือบครึ่งราว 45.7% รู้สึกว่าการใช้บริการผ่านแอปเดียนมีความเสี่ยงสูง เพราะได้ยินข่าวเกี่ยวกับมิจฉาชีพหรืออาชญากรรมจากการใช้บริการอยู่บ่อยครั้ง, กรณีเกิดปัญหาใดๆอาจไม่ได้รับการคุ้มครองหรือไม่ได้รับผิดชอบ และแม้ค่าบริการถูกกว่าแอปที่ได้รับการรับรอง แต่หากเกิดอะไรขึ้นจะส่งผลโดยตรงต่อความเชื่อมั่นในภาพรวมของธุรกิจ

โดยผู้ใช้บริการมากกว่า 1 ใน 3 หรือราว 35.5% ต้องการให้ภาครัฐสั่งให้แอปเดียนหยุดให้บริการ

จนกว่าจะได้รับการรับรองและมีการลงโทษอย่างจริงจัง ส่วนอีก 46.7% ต้องการให้ออกมาตรการเร่งรัดให้แอปเดียนเข้าระบบอย่างถูกกฎหมาย

ผศ.ดร.สุทธิกร กิ่งแก้ว ผู้บริหารโครงการวิจัย กล่าวเพิ่มเติมว่า สำหรับแอปพลิเคชันเรียกรถที่ชาวต่างชาติมักเลือกใช้ใช้บริการ คือ แอปที่เคยใช้ในประเทศของตนมาก่อน หรือเป็นแอปที่มีการแนะนำปากต่อปาก โดยอาจไม่รู้ว่แอปเหล่านั้นให้บริการอย่างถูกกฎหมายในประเทศไทยหรือไม่ เมื่อถามถึงประสบการณ์เชิงลบที่เคยสัมผัสจากการใช้บริการดังกล่าวพบว่า นักท่องเที่ยวบางส่วนเคยเจอคนขับที่ไม่มีมารยาท มีประสบการณ์ลี้มของบนรถแล้วไม่ได้คืนหรือไม่สามารถติดต่อคนขับได้ รวมถึงราคาของบางแอปพลิเคชันที่สูงขึ้นหลังเดินทางไปแล้ว อย่างไรก็ตามเกือบทั้งหมดของนักท่องเที่ยวต่างชาติระบุว่าต้องการใช้แอปเรียกรถที่ถูกกฎหมาย เพราะกังวลเรื่องมาตรฐานและความปลอดภัย แต่ก็ยังไม่ทราบว่แอปไหนถูกกฎหมายหรือได้รับการรับรองแล้วในประเทศไทย.

ประชาชาติ ธุรกิจ

Prachachat Turakij
Circulation: 120,000
Ad Rate: 1,350

Section: การตลาด/ไอซีที

วันที่: จันทร์ 17 - พุธ 19 เมษายน 2566

ปีที่: 45

ฉบับที่: 5558

หน้า: 13(บน), 15

Col.Inch: 98.73

Ad Value: 133,285.50

PRValue (x3): 399,856.50

ศิลปิน: สีสี่

หัวข้อข่าว: คนไทยนิยมใช้แอป 'เรียกรถ' และปรับ 'ราคา'-จัดการแอปเถื่อน

คนไทยนิยมใช้แอป

“เรียกรถ”

15

แนะนำปรับราคา
จัดการแอปเถื่อน

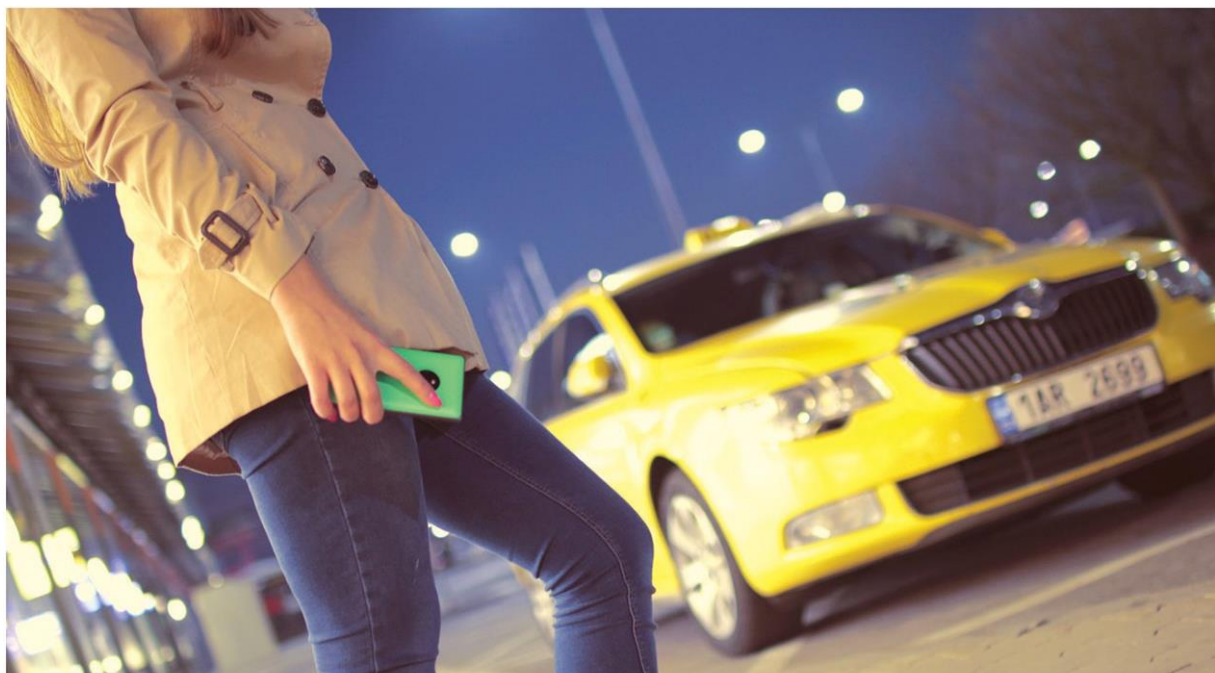
คนไทยนิยมใช้แอป ‘เรียกรถ’

แนะนำปรับ ‘ราคา’-จัดการแอปเถื่อน

สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษา
แห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
(TU-RAC) สำนวญความคิด
เห็นคนไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติ
ที่มีต่อประสบการณ์การใช้บริการรถยนต์
ส่วนบุคคลเพื่อรับจ้างสาธารณะผ่านแอป
พลิเคชัน หรือบริการ “เรียกรถผ่านแอป”
จากกลุ่มตัวอย่างทั่วประเทศ 512 คน
และลงพื้นที่สัมภาษณ์นักท่องเที่ยว
ต่างชาติในแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ

ผศ.ดร.สุทธิกร กิ่งแก้ว ผู้บริหาร
โครงการวิจัย ระบุว่า กว่า 86% ของผู้
ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการเรียกรถ
ผ่านแอป โดยส่วนใหญ่ (89.3%) เลือก
ใช้บริการแอปพลิเคชันที่ถูกกฎหมาย ซึ่ง
ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบก
ได้แก่ AirAsia, Bonku, Cabb, Grab,
Hello Phuket และ Robinhood เท่านั้น
98.3% ของผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจ
บริการด้านความสะดวกสบาย ความ

ปลอดภัย มาตรฐานด้านราคา รวมถึง
มาตรฐานการให้บริการ
72.5% ถูกใจความสะดวกสบาย
ของการใช้บริการ
45.9% ชอบที่มีการแสดงราคา
ล่วงหน้า และมีการกำหนดราคาตาม
มาตรฐานของกรมการขนส่งทางบก
45.1% รู้สึกอุ่นใจในมาตรฐานและ
เทคโนโลยีความปลอดภัยของแอปเรียกร
รถ เช่น มีระบบติดตามการเดินทาง มี



ประชาชาติ ธุรกิจ

Prachachat Turakij
Circulation: 120,000
Ad Rate: 1,350

Section: การตลาด/ไอซีที

วันที่: จันทร์ 17 - พุธ 19 เมษายน 2566

ปีที่: 45

ฉบับที่: 5558

หน้า: 13(บน), 15

Col.Inch: 98.73

Ad Value: 133,285.50

PRValue (x3): 399,856.50

คลิป: สีสี่

หัวข้อข่าว: คนไทยนิยมใช้แอป 'เรียกรถ' และปรับ 'ราคา'-จัดการแอปเถื่อน

ระบบคัดกรองและยืนยันคนขับ หรือทำประกันคุ้มครองผู้โดยสาร 26% พอใจกับมาตรฐานการให้บริการ เช่น มีระบบคอลเซ็นเตอร์เพื่อให้ความช่วยเหลือหรือมีระบบการให้คะแนนคนขับ

อย่างไรก็ตาม แม้ผู้ใช้บริการจะพึงพอใจกับบริการแต่ยังต้องการให้พัฒนาปรับปรุงบริการต่อเนื่อง ทั้งมาตรฐานการให้บริการโดยรวม (27.7%) มาตรฐานด้านความปลอดภัย (21.4%) และมาตรฐานของคนขับ (16.7%) เช่น มารยาทการให้บริการ

ขณะที่เกือบ 1 ใน 3 ของผู้ใช้บริการ (31.5%) ต้องการให้ปรับปรุงด้านราคา โดยมองว่าบริการเรียกรถผ่านแอปมีค่าบริการที่ค่อนข้างสูง ขณะที่บางแอปโดยเฉพาะแอปเถื่อน ไม่มีมาตรฐานด้านราคา เช่น ราคาที่แสดงก่อนใช้บริการ และหลังใช้บริการไม่ตรงกัน หรือมีกรณีที่คนขับแอปเปลี่ยนราคาให้ค่าบริการแพงขึ้น

นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ยังมีความกังวลต่อมาตรฐานการให้บริการของแอปเถื่อนเหล่านี้ ซึ่งปัจจุบันมีหลายแอปพลิเคชันให้บริการอยู่ ทั้ง ๆ ที่ยังไม่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบก

เมื่อสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อบริการเรียกรถผ่านแอปที่ไม่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบก 45.7% รู้สึกว่าการใช้แอปเถื่อนมีความเสี่ยงสูง เพราะได้ยินข่าวเกี่ยวกับอาชญากรรมจากการใช้บริการบ่อยครั้ง

39.8% รู้สึกกังวลที่จะเลือกใช้ใช้บริการ เพราะกลัวว่าหากเกิดปัญหาใด ๆ อาจไม่ได้รับการคุ้มครองหรือไม่ได้รับผิดชอบ

35.7% มองว่าแอปเหล่านี้ให้บริการอย่างไม่ถูกกฎหมาย จึงไม่ควรสนับสนุน

ขณะที่มีผู้ใช้บริการบางส่วน (14.5%) ระบุว่าแอปเถื่อนมักมีอัตราค่าบริการสูงกว่าแอปที่ได้รับการรับรอง แต่ส่งผลโดยตรงต่อความเชื่อมั่นในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นความปลอดภัย การคัดกรองคนขับ รวมถึงคุณภาพการให้บริการโดยรวม ซึ่งผู้ใช้ยังคงคาดหวังให้หน่วย

งานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจ กรมการขนส่งทางบก หรือกระทรวงดิจิทัล มีมาตรการที่เข้มงวดในการกำกับดูแล และจัดการกับแอปที่ไม่มีมาตรฐาน

ผู้ใช้บริการกว่า 1 ใน 3 (35.5%) ต้องการให้ภาครัฐสั่งให้แอปเถื่อนหยุดให้บริการจนกว่าจะได้รับการรับรอง และมีการลงทะเบียนแพลตฟอร์มผู้ให้บริการแอปเหล่านี้อย่างจริงจัง ขณะที่ 36.9% คาดหวังให้ภาครัฐประชาสัมพันธ์ในวงกว้างเพื่อสื่อสารให้ผู้โดยสาร ทั้งไทยและต่างชาติ รวมถึงคนขับตระหนักถึงความเสี่ยงของการใช้แอปเถื่อน

เกือบครึ่งของผู้ใช้บริการ (46.7%) ต้องการให้ภาครัฐออกมาตรการเร่งรัดให้แอปเถื่อนเข้าระบบอย่างถูกกฎหมาย และดำเนินการตามมาตรฐานหรือกฎต่าง ๆ ที่ภาครัฐกำหนด

นอกจากผู้ใช้บริการชาวไทยแล้ว สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (TU-RAC) ยังสำรวจความคิดเห็นเพิ่มเติมกับกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย และใช้บริการเรียกรถผ่านแอป 25 กลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่มีความคุ้นชินกับการใช้บริการเรียกรถผ่านแอปในประเทศไทย เพราะเป็นบริการที่สะดวกสบาย ช่วยเชื่อมต่อการเดินทางได้โดยไม่สะดุดตั้งแต่สนามบิน และไม่ต้องกังวลกับปัญหาการโกงราคาหรือมีฉ้อโกง รวมถึงปัญหาด้านการสื่อสาร เพราะแอปส่วนใหญ่มีระบบแปลภาษาช่วยให้สื่อสารกับคนขับได้ง่ายขึ้น

สำหรับแอปเรียกรถที่ชาวต่างชาติมักเลือกใช้บริการ คือ แอปพลิเคชันที่เคยใช้ในประเทศของตนมาก่อน หรือแอปที่มีการแนะนำกันปากต่อปากจากนักท่องเที่ยวด้วยกัน โดยอาจไม่ทราบว่าแอปเหล่านั้นให้บริการอย่างถูกกฎหมายในประเทศไทยหรือไม่

เมื่อถามถึงประสบการณ์เชิงลบพบว่ามีนักท่องเที่ยวบางส่วนเคยเจอคนขับที่

ไม่มีมารยาท มีประสบการณ์ลึ้มของบนรถแล้วไม่ได้คืน หรือไม่สามารถติดต่อคนขับได้ รวมถึงราคาของบางแอปที่สูงขึ้น หลังเดินทางไปแล้ว

อย่างไรก็ดี เกือบทั้งหมดระบุว่าต้องการใช้แอปเรียกรถที่ถูกกฎหมาย เพราะกังวลเรื่องมาตรฐานและความปลอดภัย แต่ไม่ทราบว่าแอปไหนถูกกฎหมาย หรือได้รับการรับรองแล้วในประเทศไทย

“ผศ.ดร.สุทธิกร” กล่าวว่า ปฏิเสธไม่ได้ว่าบริการเรียกรถผ่านแอป นอกจากช่วยให้คนไทยสะดวกขึ้น ยังช่วยให้นักท่องเที่ยวต่างประเทศได้ประโยชน์จากการเดินทางท่องเที่ยวได้สะดวกปลอดภัย มีมาตรฐาน มีราคาที่เป็นธรรม ไม่ติดปัญหาเรื่องการสื่อสารกับคนขับรถเหมือนในอดีต ดังนั้น สิ่งที่อยู่ประกอบการหรือแพลตฟอร์มผู้ให้บริการทุกเจ้าควรพัฒนาต่อเนื่อง คือการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการโดยรวม ทั้งคุณภาพและมารยาทคนขับ รวมถึงมาตรฐานด้านความปลอดภัย เป็นประเด็นหลักที่ผู้ใช้บริการคาดหวังมากที่สุด รองจากประเด็นด้านราคา ซึ่งกรมการขนส่งทางบกมีการควบคุมอยู่แล้ว

“แอปเรียกรถส่วนใหญ่เข้าสู่ระบบตามกฎหมายแล้ว แต่ยังมีบางส่วนอาศัยช่องโหว่ทำธุรกิจโดยไม่จดทะเบียนตามกฎหมายให้ถูกต้อง เพื่อหลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามมาตรฐานที่ภาครัฐกำหนดทั้งในส่วนราคาที่เป็นธรรม มาตรฐานคนขับ หรือระบบการดูแลความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน เป็นหน้าที่ของภาครัฐที่ต้องเข้ามาให้ข้อมูลกับผู้ใช้บริการ รวมถึงคนขับรถให้รับรู้ถึงผลเสียของการใช้แอปที่ไม่ได้มาตรฐาน และระบุว่าแอปใดที่ยังไม่เข้าสู่มาตรฐานของไทย เพื่อให้ทุกคนเข้าใจ และหลีกเลี่ยงการใช้แอปเหล่านั้น ไม่เพียงช่วยรักษามาตรฐานบริการขนส่งสาธารณะในไทยให้คนไทย แต่ยังส่งเสริมและสนับสนุนภาพลักษณ์ที่ดีของภาคท่องเที่ยวไทยด้วย”

X

เว็บไซต์นี้ใช้คุกกี้เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น [อ่านเพิ่มเติมคลิก \(Privacy Policy\)](#) และ [\(Cookies Policy\)](#)

ยอมรับ

ไอซีที คนไทยนิยมใช้แอป "เรียกรถ" แทนปรับ "ราคา"-จัดการแอปเถื่อน

วันที่ 15 เมษายน 2566 - 10:09 น.



สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (TU-RAC) สำนวจความคิดเห็นคนไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่มีต่อประสบการณ์การใช้บริการรถยนต์ส่วนบุคคลเพื่อรับจ้างสาธารณะผ่านแอปพลิเคชัน หรือบริการ "เรียกรถผ่านแอป" จากกลุ่มตัวอย่างทั่วประเทศ 512 คน และลงพื้นที่สัมภาษณ์นักท่องเที่ยวต่างชาติในแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ

ผศ.ดร.สุทธิกร กิ่งแก้ว ผู้บริหารโครงการวิจัย ระบุว่า กว่า 86% ของผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการเรียกรถผ่านแอป โดยส่วนใหญ่ (89.3%) เลือกใช้บริการแอปพลิเคชันที่ถูกกฎหมาย ซึ่งได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบก ได้แก่ AirAsia, Bonku, Cabb, Grab, Hello Phuket และ Robinhood เท่านั้น

- สดว้าว ธ.ก.ส. เปิดรับ“เงินฝาก Step Up”ดอกเบี้ยสูงสุด 6.20% ไม่อั้นวงเงิน
- เช็กราคาทูเรียนไทยในซูเปอร์มาร์เก็ตจีน แพงจริงไหม
- ปรับสูตรเพดานเงินสมทบ วางรากฐานผู้ประกันตนรับประโยชน์เพิ่ม

98.3% ของผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจบริการด้านความสะดวกสบาย ความปลอดภัย มาตรฐานด้านราคารวมถึงมาตรฐานการให้บริการ

72.5% ถูกใจความสะดวกสบายของการใช้บริการ

45.9% ชอบที่มีการแสดงราคาล่วงหน้า และมีการกำหนดราคาตามมาตรฐานของกรมการขนส่งทางบก

45.1% รู้สึกอุ่นใจในมาตรฐานและเทคโนโลยีความปลอดภัยของแอปเรียกรถ เช่น มีระบบติดตามการเดินทาง มีระบบคัดกรองและยืนยันคนขับ หรือทำประกันคุ้มครองผู้โดยสาร 26% พึงใจกับมาตรฐานการให้บริการ เช่น มีระบบ[SUP]คอลเซ็นเตอร์เพื่อให้ความช่วยเหลือ หรือมีระบบการให้คะแนนคนขับ

อย่างไรก็ตาม แม้ผู้ใช้บริการจะพึงพอใจกับบริการแต่ยังต้องการให้พัฒนาปรับปรุงบริการต่อเนื่อง ทั้งมาตรฐานการให้บริการโดยรวม (27.7%) มาตรฐานด้านความปลอดภัย (21.4%) และมาตรฐานของคนขับ (16.7%) เช่น มารยาทการให้บริการ

ขณะที่เกือบ 1 ใน 3 ของผู้ใช้บริการ (31.5%) ต้องการให้ปรับปรุงด้านราคา โดยมองว่าบริการเรียกรถผ่านแอปมีค่าบริการที่ค่อนข้างสูง ขณะที่บางแอปโดยเฉพาะแอปเถื่อน ไม่มีมาตรฐานด้านราคา เช่น ราคาที่แสดงก่อนใช้บริการ และหลังใช้บริการไม่ตรงกัน หรือมีกรณีที่คนขับแอปเปลี่ยนราคาให้ค่าบริการแพงขึ้น

นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ยังมีความกังวลต่อมาตรฐานการให้บริการของแอปเถื่อนเหล่านี้ ซึ่งปัจจุบันมีหลายแอปพลิเคชันให้บริการอยู่ ทั้ง ๆ ที่ยังไม่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบก

เมื่อสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อบริการเรียกรถผ่านแอปที่ไม่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบก 45.7% รู้สึกว่าการใช้แอปเถื่อนมีความเสี่ยงสูง เพราะได้ยินข่าวเกี่ยวกับอาชญากรรมจากการใช้บริการบ่อยครั้ง

39.8% รู้สึกกังวลที่จะเลือกใช้บริการ เพราะกลัวว่าหากเกิดปัญหาใด ๆ อาจไม่ได้รับการคุ้มครองหรือไม่มีผู้รับผิดชอบ

35.7% มองว่าแอปเหล่านี้ให้บริการอย่างไม่ถูกกฎหมาย จึงไม่ควรสนับสนุน

ขณะที่มีผู้ใช้บริการบางส่วน (14.5%) ระบุว่าแอปเถื่อนมักมีอัตราค่าบริการสูงกว่าแอปที่ได้รับการรับรอง แต่ส่งผลโดยตรงต่อความเชื่อมั่นในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นความปลอดภัย การคัดกรองคนขับ รวมถึงคุณภาพการให้บริการโดยรวม ซึ่งผู้ใช้ยังคาดหวังให้หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจ กรมการขนส่งทางบก หรือกระทรวงดีอีเอส มีมาตรการที่เข้มงวดในการกำกับดูแล และจัดการกับแอปที่ไม่มีมาตรฐาน

ผู้ใช้บริการกว่า 1 ใน 3 (35.5%) ต้องการให้ภาครัฐสั่งให้แอปเถื่อนหยุดให้บริการจนกว่าจะได้รับการรับรอง และมีการลงโทษแพลตฟอร์มผู้ให้บริการแอปเหล่านี้อย่างจริงจัง ขณะที่ 36.9% คาดหวังให้ภาครัฐประชาสัมพันธ์ในวงกว้างเพื่อสื่อสารให้ผู้โดยสาร ทั้งไทยและต่างชาติ รวมถึงคนขับตระหนักถึงความเสี่ยงของการใช้แอปเถื่อน

เกือบครึ่งของผู้ใช้บริการ (46.7%) ต้องการให้ภาครัฐออกมาตรการเร่งรัดให้แอปเถื่อนเข้าระบบอย่างถูกกฎหมาย และดำเนินการตามมาตรฐานหรือกฎต่าง ๆ ที่ภาครัฐกำหนด

นอกจากผู้ใช้บริการชาวไทยแล้ว สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (TU-RAC) ยังสำรวจความคิดเห็นเพิ่มเติมกับกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย และใช้บริการเรียกรถผ่านแอป 25 กลุ่มตัวอย่างพบว่า

ส่วนใหญ่มีความคุ้นชินกับการใช้บริการเรียกรถผ่านแอปในประเทศไทย เพราะเป็นบริการที่สะดวกสบาย ช่วยเชื่อมต่อการเดินทางได้โดยไม่สะดุดตั้งแต่สนามบิน และไม่ต้องกังวลกับปัญหาการโกงราคาหรือมิฉฉาชีพ รวมถึงปัญหาด้านการสื่อสาร เพราะแอปส่วนใหญ่มีระบบแปลภาษาช่วยให้สื่อสารกับคนขับได้ง่ายขึ้น

สำหรับแอปเรียกรถที่ชาวต่างชาติมักเลือกใช้บริการ คือ แอปพลิเคชันที่เคยใช้ในประเทศของตนมาก่อน หรือแอปที่มีการแนะนำกันปากต่อปากจากนักท่องเที่ยวด้วยกัน โดยอาจไม่ทราบว่าแอปเหล่านั้นให้บริการอย่างถูกกฎหมายในประเทศไทยหรือไม่

เมื่อถามถึงประสบการณ์เชิงลบพบว่า นักท่องเที่ยวบางส่วนเคยเจอคนขับที่ไม่มีมารยาท มีประสบการณ์ล้มของบรณแล้วไม่ได้คืน หรือไม่สามรถติดต่อคนขับได้ รวมถึงราคาของบางแอปที่สูงขึ้น หลังเดินทางไปแล้ว

อย่างไรก็ดี เกือบทั้งหมดระบุว่าต้องการใช้แอปเรียกรถที่ถูกกฎหมาย เพราะกังวลเรื่องมาตรฐานและความปลอดภัย แต่ไม่ทราบว่าแอปไหนถูกกฎหมาย หรือได้รับการรับรองแล้วในประเทศไทย

“ผศ.ดร.สุทธิกร” กล่าวว่า ปฏิเสธไม่ได้ว่าบริการเรียกรถผ่านแอป นอกจากช่วยให้คนไทยสะดวกขึ้น ยังช่วยให้นักท่องเที่ยวต่างประเทศได้ประโยชน์จากการเดินทางท่องเที่ยวได้สะดวก ปลอดภัย มีมาตรฐาน มีราคาที่เป็นธรรม ไม่ติดปัญหาเรื่องการสื่อสารกับคนขับรถเหมือนในอดีต”

“ดังนั้น สิ่งที่ผู้ประกอบการ หรือแพลตฟอร์มผู้ให้บริการทุกเจ้าควรพัฒนาต่อเนื่อง คือการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการโดยรวม ทั้งคุณภาพและมารยาทคนขับ รวมถึงมาตรฐานด้านความปลอดภัย เป็นประเด็นหลักที่ผู้ใช้บริการคาดหวังมากที่สุด รองจากประเด็นด้านราคา ซึ่งกรมการขนส่งทางบกมีการควบคุมอยู่แล้ว

“แอปเรียกรถส่วนใหญ่เข้าสู่ระบบตามกฎหมายแล้ว แต่ยังมีบางส่วนอาศัยช่องโหว่ทำธุรกิจโดยไม่จดทะเบียนตามกฎหมายให้ถูกต้อง เพื่อหลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามมาตรฐานที่ภาครัฐกำหนดทั้งในส่วนราคาที่เป็นธรรม มาตรฐานคนขับ หรือระบบการดูแลความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน เป็นหน้าที่ของภาครัฐที่ต้องเข้ามาให้ข้อมูลกับผู้ใช้บริการ”

“รวมถึงคนขับรถให้รับรู้ถึงผลเสียของการใช้แอปที่ผิดกฎหมาย ไม่ได้มาตรฐาน และระบุว่าแอปใดที่ยังไม่เข้าสู่มาตรฐานของไทย เพื่อให้ทุกคนเข้าใจ และหลีกเลี่ยงการใช้แอปเหล่านั้น ไม่เพียงช่วยรักษามาตรฐานบริการขนส่งสาธารณะในไทยให้คนไทย แต่ยังส่งเสริมและสนับสนุนภาพลักษณ์ที่ดีของภาคท่องเที่ยวไทยด้วย”

- Robinhood จับมือพันธมิตรแท็กซี่ เปิดรับสมัครคนขับบริการเรียกรถ Ride
- ขนส่งทางบก รับรองแอปเรียกรถรับจ้าง Airasia ถูกกฎหมายเป็นรายที่ 6