



ศูนย์วิจัยกรุงเทพโพลล์

สถาบันวิจัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ถนนพระราม 4 เขตคลองเตย กทม. 10110

โทร. 0 2350 3500 ต่อ 1776 โทรสาร 0 2350 3667

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

ผลสำรวจกรุงเทพโพลล์ : บริการแท็กซี่ที่สนามบินสุวรรณภูมิในมุมมองของคนขับและผู้โดยสาร

ศูนย์วิจัยกรุงเทพโพลล์ สถาบันวิจัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นเรื่อง “บริการแท็กซี่ที่สนามบินสุวรรณภูมิในมุมมองของคนขับและผู้โดยสาร” โดยเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ที่สนามบินสุวรรณภูมิจำนวน 572 คน และคนขับแท็กซี่ จำนวน 406 คน เมื่อวันที่ 29-30 มกราคม 2550 สรุปผลได้ดังนี้

ความพึงพอใจที่ผู้โดยสารได้รับจากการใช้บริการรถแท็กซี่ไป/กลับสนามบินสุวรรณภูมิ

1. ค่าบริการแท็กซี่ไป/กลับสนามบินสุวรรณภูมิเฉลี่ยต่อเที่ยว ว่า

- อยู่ระหว่าง 100-200 บาท ร้อยละ 36.7
- อยู่ระหว่าง 201-300 บาท ร้อยละ 33.6
- อยู่ระหว่าง 301-400 บาท ร้อยละ 13.6
- มากกว่า 400 บาท ร้อยละ 8.6
- ต่ำกว่า 100 บาท ร้อยละ 7.5

โดยผู้โดยสารร้อยละ 48.6 เห็นว่าค่าบริการดังกล่าวแพงเกินไป ในขณะที่ร้อยละ 51.4 เห็นว่าราคาเหมาะสมกับระยะทางแล้ว

2. ความคิดเห็นต่อการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม 50 บาทจากผู้โดยสารที่ใช้บริการแท็กซี่ที่สนามบินสุวรรณภูมินั้น ร้อยละ 71.7 เห็นว่าไม่ควรเรียกเก็บค่าธรรมเนียมดังกล่าวจากผู้โดยสาร ขณะที่ร้อยละ 28.3 เห็นว่าควรเรียกเก็บ

สำหรับอัตราค่าธรรมเนียม 50 บาทที่เรียกเก็บจากผู้โดยสารอยู่ในปัจจุบันนั้น ร้อยละ 66.4 เห็นว่าแพงเกินไป โดยในจำนวนนี้ส่วนใหญ่เห็นว่าราคาที่เหมาะสมควรจะเป็น 20-30 บาท ขณะที่ร้อยละ 33.6 เห็นว่าค่าธรรมเนียม 50 บาทที่เรียกเก็บอยู่มีความเหมาะสมแล้ว

3. ผู้โดยสารร้อยละ 35.8 เคยถูกคนขับรถแท็กซี่ปฏิเสธไม่ยอมไปส่งที่สนามบินสุวรรณภูมิ ขณะที่ร้อยละ 64.2 ไม่เคยถูกปฏิเสธ

4. สำหรับกรณีที่ผู้ขับรถแท็กซี่ไม่เรียกเก็บค่าโดยสารตามราคาดมิเตอร์นั้น พบว่า ผู้โดยสารร้อยละ 12.6 ประสบเหตุการณ์ดังกล่าวในการใช้บริการแท็กซี่เข้าไปสนามบินสุวรรณภูมิ และร้อยละ 14.5 ประสบเหตุการณ์ดังกล่าวในการใช้บริการแท็กซี่ขาออกจากสนามบินสุวรรณภูมิ

5. เมื่อถามถึงความสะดวกในการใช้บริการรถแท็กซี่จากสนามบินสุวรรณภูมิไปยังจุดหมายปลายทาง ร้อยละ 42.1 ระบุว่า ได้รับความสะดวกมาก ร้อยละ 29.1 ได้รับความสะดวกค่อนข้างมาก ร้อยละ 25.0 ไม่ค่อยได้รับความสะดวก และร้อยละ 3.8 ไม่ได้ได้รับความสะดวกเลย

6. ผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ร้อยละ 71.7 ระบุว่าได้ทราบข่าวการทุจริตในสนามบินสุวรรณภูมิ โดยในจำนวนนี้ ร้อยละ 65.6 เชื่อว่ามีการทุจริตเกิดขึ้นจริง มีเพียงร้อยละ 5.6 ที่ไม่เชื่อว่ามี การทุจริต และร้อยละ 0.5 ไม่แน่ใจ ขณะที่ ร้อยละ 28.3 ระบุว่าไม่เคยทราบข่าวการทุจริต

7. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบการให้บริการรถแท็กซี่ในสนามบินสุวรรณภูมิที่ผู้บริการฝากถึงผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่

- ควรปรับปรุงกริยามารยาท การพูดจา การแต่งกาย ความสุภาพของผู้ขับแท็กซี่ (ร้อยละ 27.7)
- ควรยกเลิกการเก็บค่าธรรมเนียม 50 บาทจากผู้โดยสาร (ร้อยละ 23.8)
- ควรควบคุมราคาค่าโดยสาร และแก้ปัญหาแท็กซี่ที่ไม่ติดมิเตอร์อย่างจริงจัง (ร้อยละ 16.5)
- ควรปรับปรุงมารยาทในการขับรถ ขับรถเร็วเกินไป และขับอ้อมเส้นทาง (ร้อยละ 13.9)
- ควรปรับปรุงป้ายบอกทางไปจุดขึ้นแท็กซี่ไม่ชัดเจน (ร้อยละ 3.3)
- ควรปรับปรุงสภาพรถแท็กซี่ให้ดีขึ้นและมีขนาดใหญ่ขึ้น (ร้อยละ 3.3)
- อื่น ๆ อาทิ ปรับระบบการทำงานของเคาน์เตอร์ให้บริการแท็กซี่ในต้วอาคารผู้โดยสารให้เร็วขึ้น (ร้อยละ 1.6)
- บริการดีอยู่แล้ว ไม่ต้องปรับปรุง (ร้อยละ 9.9)

ความคิดเห็นของผู้ขับแท็กซี่

1. ผู้ขับรถแท็กซี่ในสนามบินสุวรรณภูมิร้อยละ 13.5 ระบุว่าเคยต้องจ่ายค่าสินบนเพื่อให้สามารถเข้าไปรับ-ส่งผู้โดยสารในสนามบินสุวรรณภูมิ ขณะที่ร้อยละ 86.5 ระบุว่าไม่เคยต้องจ่าย

2. ร้อยละ 62.1 ระบุว่าการวิ่งรถรับส่งผู้โดยสารไปยังสนามบินสุวรรณภูมิในแต่ละเที่ยวไม่คุ้มทุน ขณะที่ร้อยละ 37.9 ระบุว่าคุ้มทุน

3. เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการรอคิวรับผู้โดยสารที่สนามบินสุวรรณภูมิคือ 2-3 ชั่วโมง โดยร้อยละ 65.4 เห็นว่าค่าธรรมเนียม 50 บาทที่ได้รับจากผู้โดยสารไม่คุ้มกับเวลาที่ต้องรอคิว ขณะที่ร้อยละ 34.6 เห็นว่าคุ้ม

4. สำหรับเรื่องจุดรับส่งผู้โดยสารนั้น ร้อยละ 42.4 เห็นว่าจุดรับ-ส่งผู้โดยสารรถแท็กซี่ที่สนามบินจัดไว้ให้ไม่เหมาะสม เนื่องจาก อยู่ชั้นล่าง สังเกตเห็นยาก และป้ายไม่ชัดเจน ขณะที่ร้อยละ 57.6 เห็นว่าเหมาะสมดีแล้ว

5. ผู้ขับรถแท็กซี่ร้อยละ 86.4 ระบุว่าได้ทราบข่าวการทุจริตในสนามบินสุวรรณภูมิ โดยในจำนวนนี้ร้อยละ 75.6 เชื่อว่ามีการทุจริตเกิดขึ้นจริง มีเพียงร้อยละ 10.1 ที่ไม่เชื่อว่ามี การทุจริต และร้อยละ 0.7 ไม่แน่ใจ ขณะที่ร้อยละ 13.6 ระบุว่าไม่เคยทราบข่าวการทุจริต

6. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบการให้บริการรถแท็กซี่ในสนามบินสุวรรณภูมิที่ผู้ขับรถแท็กซี่ฝากถึงผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่

- ต้องการให้ปรับปรุงสถานที่ลานจอดรถแท็กซี่ที่เข้ามาเข้าคิวบริเวณด้านนอกอาคารผู้โดยสาร โดยสร้างหลังคากันแดด เพิ่มจำนวนห้องน้ำ และเพิ่มเก้าอี้บริเวณที่นั่งรอ (ร้อยละ 47.5)
- ต้องการให้แก้ปัญหาผู้มีอิทธิพล แท็กซี่ป้ายดำ แท็กซี่ผี และแท็กซี่ที่แอบรับผู้โดยสารที่ชั้น 4 โดยไม่ไปเข้าคิว (ร้อยละ 25.1)
- ต้องการให้ปรับปรุงป้ายบริการแท็กซี่ในต้วอาคารให้ชัดเจน และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บริการแท็กซี่ให้มากขึ้น (ร้อยละ 7.7)

- ต้องการให้ปรับปรุงและจัดระเบียบให้แท็กซี่สามารถขึ้นไปรับผู้โดยสารที่ชั้น 2 ของอาคารผู้โดยสารได้ (ร้อยละ 6.6)
- ต้องการให้ปรับปรุงระบบการทำงานของเคาน์เตอร์ให้บริการแท็กซี่ในตัวอาคารผู้โดยสาร เช่น เขียนรายละเอียดจุดหมายปลายทางของผู้โดยสารให้ชัดเจน แจ้งให้ผู้โดยสารทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับค่าธรรมเนียม 50 บาทและราคาค่าแท็กซี่แบบเหมาจ่ายหากผู้โดยสารต้องการให้ไปส่งนอกเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล เป็นต้น (ร้อยละ 4.6)
- ปรับราคามิเตอร์ และเพิ่มอัตราค่าธรรมเนียมจากผู้โดยสารให้มากกว่าที่เป็นอยู่ (ร้อยละ 4.6)
- อื่น ๆ อาทิ ให้เพิ่มจุดรับส่งผู้โดยสารให้มากขึ้น และปรับปรุงวิธีการจัดอบรมแก่ผู้ขับแท็กซี่ (ร้อยละ 3.9)

ศูนย์วิจัยกรุงเทพโพลล์ สถาบันวิจัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพ โทร. 02-350-3500 ต่อ 1776

รายละเอียดในการสำรวจ

วัตถุประสงค์ในการสำรวจ

เพื่อสอบถามข้อมูลและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ไป/กลับสนามบินสุวรรณภูมิ และถามความคิดเห็นผู้ขับรถแท็กซี่ในประเด็นเรื่องการจ่ายค่าสินบน ความคุ้มทุน และความเหมาะสมของจุดรับส่งที่สนามบินจัดไว้ให้

ระเบียบวิธีการสำรวจ

การสำรวจใช้วิธีสุ่มตัวอย่างประชาชนอายุ 18 ปีขึ้นไปที่ใช้บริการรถแท็กซี่ไป/กลับสนามบินสุวรรณภูมิในวันที่ 29-30 มกราคม 2550 จำนวน 572 คน เป็นเพศชาย ร้อยละ 36.7 เพศหญิง ร้อยละ 63.3 และผู้ขับรถแท็กซี่ที่สนามบินสุวรรณภูมิ จำนวน 406 คน เป็นเพศชายร้อยละ 98.8 เพศหญิงร้อยละ 1.2

ความคลาดเคลื่อน (Margin of Error)

ในการประมาณการขนาดตัวอย่างมีความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชากรเป้าหมายที่สุ่มได้

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล : 29-30 มกราคม 2550

วันที่เผยแพร่ผลการสำรวจ : 27 กุมภาพันธ์ 2550

ตาราง ข้อมูลประชากรศาสตร์
ผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ไป/กลับสนามบินสุวรรณภูมิ

	จำนวน	ร้อยละ
เพศ :		
ชาย	210	36.7
หญิง	362	63.3
อายุ		
18-25 ปี	188	32.9
26-35 ปี	220	38.5
36-45 ปี	121	21.2
46 ปีขึ้นไป	43	7.4
การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	267	46.7
ปริญญาตรี	275	48.1
สูงกว่าปริญญาตรี	30	5.2
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	62	10.8
พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	221	38.6
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	92	16.1
รับจ้างทั่วไป	61	10.7
พ่อบ้าน แม่บ้าน เกษียณอายุ	36	6.3
อื่นๆ อาทิ นิสิต/นักศึกษา อาชีพอิสระ ฯลฯ	100	17.5

ตาราง ข้อมูลประชากรศาสตร์
ผู้ขับแท็กซี่ที่สนามบินสุวรรณภูมิ

	จำนวน	ร้อยละ
เพศ :		
ชาย	401	98.8
หญิง	5	1.2
อายุ		
18-25 ปี	3	0.7
26-35 ปี	88	21.7
36-45 ปี	179	44.1
46 ปีขึ้นไป	136	33.5
การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	375	92.4
ปริญญาตรี	31	7.6