

บทที่ 1 บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

การขนส่งมวลชนทางบก นับเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมไทย ดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ซึ่งในชีวิตประจำวันของประชาชนที่ไม่มีรถส่วนตัวจะต้องใช้บริการรถสาธารณะเพื่อไปยังจุดหมายปลายทางนั้น ปัจจุบันในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลได้มีการปรับปรุงระบบขนส่งมวลชนให้มีความสะดวกรวดเร็วขึ้น เช่นรถไฟฟ้า รถไฟใต้ดิน แต่ยังไม่ครอบคลุมในทุกพื้นที่ ประชาชนจึงมีความจำเป็นต้องใช้ขนส่งสาธารณะอื่นๆที่สะดวกรวดเร็ว โดยเฉพาะเวลาเร่งด่วน เช่น รถแท็กซี่ เนื่องจากรถแท็กซี่ในท้องถนนมีมากมาย ถึงที่หมายรวดเร็ว เนื่องจากใช้เส้นทางลัดได้ และไม่ต้องต่อราคา

ปัจจุบันมีจำนวนแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานครประมาณหนึ่งแสนคัน ซึ่งน้อยกว่าข้อมูลการจดทะเบียนแท็กซี่ที่ระบุไว้เมื่อมกราคม 2555 ว่า แท็กซี่ ซึ่งขึ้นทะเบียนจริงมีอยู่ 99,375 คันโดยเป็นแท็กซี่ส่วนบุคคล 23,757 คัน และแท็กซี่นิติบุคคล 75,618 คัน เมื่อคนกรุงเทพฯ ต้องใช้แท็กซี่ ดังนั้นปัญหาคนกรุงเทพฯ กับแท็กซี่ก็กลายเป็นปัญหาของสังคมเมืองที่อยู่คู่กับปัญหาการจราจร หากพิจารณาประเด็นปัญหาแท็กซี่ในประเทศไทยแล้วจะพบว่าไม่ได้มีปัญหามาในเชิงปริมาณเนื่องจากจำนวนแท็กซี่มีมากเกินความต้องการของผู้โดยสารด้วยซ้ำ แต่ปัญหาที่พบคือ ปัญหาด้านคุณภาพ เช่นแท็กซี่ปฏิเสธผู้โดยสาร รวมถึงมรรยาทคนขับทั้งก่อนและหลังขึ้นรถ การวิ่งรถอ้อม การเปิดวิทยุเสียงดัง การคุยโทรศัพท์ขณะขับ หรือเลือกผู้โดยสารในเส้นทางที่อยากจะไป รวมทั้งจงใจเลือกเฉพาะผู้โดยสารต่างชาติ และประเด็นที่น่าห่วงที่สุดคือปัญหาอาชญากรรมบนรถแท็กซี่นั่นเอง

ปัญหาของคนกรุงกับแท็กซี่ จากการสำรวจข้อมูลของ "ประชาชาติธุรกิจออนไลน์" พบว่าปัจจุบัน ทัวกรุงเทพมหานคร มีแท็กซี่ให้บริการถึง 108,500 คัน ด้วยจำนวนแท็กซี่ขนาดนี้ถือว่ามาก แต่กลับเกิดปัญหาไม่พอให้บริการ กลายเป็นปัญหาที่ถูกผู้โดยสารร้องเรียนไปยังกรมการขนส่งทางบกมากที่สุดปัญหาหนึ่ง สถิติในช่วงเดือน ต.ค. 54-ก.ย. 55 และ ช่วงเดือน ต.ค. 55 - เม.ย. 56 มีการร้องเรียนเข้ามา 20,162 ราย ปัญหานี้ควบคู่ไปกับการถูกร้องเรียนว่า คนขับแท็กซี่พาขับรถเส้นทางอ้อม ถูกร้องเรียนเข้ามา 20,621 ราย สำหรับปัญหาอื่นๆ อาทิ การแสดงกิริยาวาจาไม่สุภาพถูกร้องเรียน 4,623 รายกรณีส่งไม่ถึงจุดหมายปลายทาง 5,767 ปัญหาขับรถประมาทและหวาดเสียว 1,421 ราย นอกจากนี้ยังถูกร้องเรียนตั้งแต่มีเตอร์เดินเร็ว บ้างก็ติดฟิล์มทึบเกินกำหนดจากปัญหานี้ การจะหาทางแก้ปัญหามีประสิทธิภาพ ก็คือการทราบถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของคนขับแท็กซี่ จากผู้โดยสาร และคนขับแท็กซี่ เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นไปปรับปรุงทั้งด้านคนขับแท็กซี่ คุณภาพรถ มารยาทผู้ขับฯ รวมทั้งปัญหาทางความปลอดภัยการบังคับใช้กฎหมาย เพื่อให้การบริการขนส่งสาธารณะของกรุงเทพฯ มีมาตรฐาน เป็นการสร้างคุณภาพชีวิตของทั้งคนขับแท็กซี่และผู้โดยสารในอนาคต

วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1. ศึกษาความคิดเห็นของคนขับรถแท็กซี่เกี่ยวกับความคาดหวัง และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่
2. ศึกษาความคิดเห็นของผู้โดยสารเกี่ยวกับความคาดหวัง และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่
3. ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของคนขับรถแท็กซี่ ต่อความคาดหวัง และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่
4. ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารรถแท็กซี่ ต่อความคาดหวัง และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่

ขอบเขตของโครงการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร ศึกษาเฉพาะคนขับรถแท็กซี่ จำนวน 400 คน และ ผู้โดยสารจำนวน 400 คน โดยการสุ่มแบบบังเอิญ
2. ขอบเขตทางด้านเนื้อหา ศึกษาเฉพาะความคาดหวัง และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่ใน 4 ประเด็น คือ 1) ความรู้ 2) กิริยา มารยาท การเคารพกฎหมาย 3) การแต่งกาย และสุขอนามัย และ 4) ด้านอื่นๆ
3. ขอบเขตด้านสถานที่ ศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

นิยามศัพท์

คนขับรถแท็กซี่ คือ คนขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ที่มีใบอนุญาตการขับรถสาธารณะ และให้บริการในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล

ผู้โดยสาร คือ คนที่ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ที่มีใบอนุญาตการขับรถสาธารณะ และให้บริการในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล

รถแท็กซี่ คือ รถโดยสารสาธารณะที่ได้รับอนุญาตถูกต้องจากกรมขนส่งทางบก ที่ให้บริการรับส่งผู้โดยสารในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ คือ เครื่องหมายหรือสิ่งชี้ให้เห็นความดีหรือลักษณะประจำของคนขับแท็กซี่ ที่เป็นที่ยอมรับปรารถนา เป็นที่ต้องการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวัง และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่ จากความเห็นของคนขับรถแท็กซี่ และผู้โดยสาร รวมถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่ ซึ่งและข้อมูลดังกล่าวสามารถใช้เป็นส่วนสำคัญในการบังคับใช้มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หรือมาตรฐานคุณวุฒิของคนขับรถแท็กซี่ได้ ซึ่งมาตรฐานคุณวุฒิดังกล่าวจะเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนประเทศไปสู่การเป็นเศรษฐกิจสังคมฐานความรู้ ช่วยพัฒนากำลังคนของประเทศให้

สอดคล้องกับความต้องการของตลาดงาน เพิ่มขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ และสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจของประเทศอย่างยั่งยืน

2. เป็นการรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน AEC ที่จะมีผลอย่างเต็มรูปแบบในปี 2558 ซึ่งจะมีการเคลื่อนย้ายแรงงานเพื่อทำงานระหว่างประเทศสมาชิกได้ แต่ในปัจจุบันยังไม่มีการบังคับใช้กฎเกณฑ์หรือระบบคุณวุฒิวิชาชีพ ดังนั้นหากมีข้อมูลเพื่อเป็นพื้นฐานในการบังคับใช้มาตรฐานคุณวุฒิสำหรับคนขับรถแท็กซี่ จะเป็นการรับรองประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน บุคลากรในกลุ่มอาชีพที่เกี่ยวข้องจะสามารถนำไปพัฒนาศักยภาพและสมรรถนะของตนเอง ผู้ประกอบการสามารถจ้างงานได้ตรงกับความต้องการ

3. สถานศึกษาสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนให้ตรงกับความต้องการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และจะนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับประเทศไทยได้ในที่สุด

4. ได้ข้อมูลพื้นฐานเพื่อกำหนดนโยบายสาธารณะในด้านการบริหาร จัดการรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ที่ให้บริการในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล