

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความคาดหวัง และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่นี้ มีแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ซิฆนุกร พรภาณวิชัย (2540, น. 6) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึก ความ คิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่น ที่ คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ ตนเองต้องการหรือคาดหวังเอาไว้

นวลจันทร์ เพิ่มพูนรัตนกุล (2540, น. 8) และสมลักษณ์ เพชรช่วย (2540, น. 10) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความมุ่งหวัง หรือคาดคะเนของบุคคลที่มีต่อคนอื่นให้กระทำการใดสิ่งหนึ่งที่ ตนปรารถนาให้เป็นไปในอนาคต

ฟินน์ (Finn, 1962, pp. 390) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง การประเมินค่าบุคคลหรือ ตนเองด้านจิตใต้สำนึก และใช้ความคาดหวังนั้นมาเป็นแนวทางในการกำหนดตนเองด้านจิตใต้สำนึก และใช้ความคาดหวังนั้นมาเป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมที่จะมีต่อบุคคลที่ตนคาดหวัง หรือต่อ ตนเองในลักษณะที่ตนคิดว่าถูกต้อง

ฟังก์ และแวกนอลส์ (Funk and Wagnalls, 1963, pp. 239) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังต่อการกระทำหรือสถานการณ์ ว่าเป็นความเชื่อมั่นที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่น่าจะ มีน่าจะเป็นอย่างที่ดีไปได้

เกทเซลส์ เจมส์ และโรนอล (Getzels, James and Ronall, 1964, pp. 390-398) อธิบาย ว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังของบุคคลย่อมแตกต่างกัน เพราะแต่ละคนมีความคิดและ ความต้องการต่างกัน อันทำให้พฤติกรรมทางสังคมที่ถูกกำหนดจากความคาดหวังของบุคคลอื่น และ ความต้องการส่วนตัวของตนเองต่างกันด้วย

รีดเดอร์ (Reeder, 1971, pp. 157) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ท่าทีของบุคคลที่มี ต่อพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตัว โดยความคาดหวังหรือความต้องการให้บุคคลนั้น ประพฤติ ปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการ

ประเภทของความคาดหวัง

ความคาดหวังที่บุคคลตั้งไว้ มีทั้งความคาดหวังในระยะสั้น และความคาดหวังในระยะยาว นอกจากนี้ยังมีความคาดหวังในทางบวกและความคาดหวังในทางลบ (Hurlock, 1973, pp. 184-185) ความคาดหวังนี้จะนำไปสู่พฤติกรรมที่แตกต่างกันไป

ไพบูลย์ เทวรักษ์ และสิริวรรณ อัครกุล (2527, น. 46-47) กล่าวถึงความคาดหวังทางบวกว่า เมื่อบุคคลต้องอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องทำบางสิ่งให้สำเร็จ ความหวังมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงาน เป็นการยากที่จะกระตุ้นตนเองให้มีความพยายามและอดทน ในการกระทำสิ่งที่ตนเชื่อว่าจะประสบความสำเร็จ

โสรีซ์ โพธิ์แก้ว (2527, น. 79) กล่าวถึง ความคาดหวังทางลบว่า เป็นความคาดหวังทางร้าย เช่น ถ้าเราจะอยู่อย่างนี้ลูกเราจะเป็นอย่างไรหนอ ความคาดหวังในทางร้ายมักทำให้เกิดความกลัว ความวิตกกังวล ซึ่งทำให้ชีวิตขาดความสมดุลได้

สรุปได้ว่า ความคาดหวังมีทั้งในทางบวกและทางลบ ในระยะสั้นและระยะยาว ความคาดหวังเป็นตัวกระตุ้นหรือสิ่งเร้าให้เกิดพฤติกรรมต่างๆ ความคาดหวังทางบวกเป็นไปในทางที่ดีมักทำให้เกิดความพยายาม ความคาดหวังด้านลบนั้นทำให้เกิดความวิตกกังวล ขาดความสมดุลชีวิต

พลังของความคาดหวัง

ความเข้มข้นหรือความรุนแรงของความคาดหวัง ขึ้นอยู่กับเป้าหมายที่ต้องการอยู่ใกล้หรือไกล จากตัวเรามากน้อยเพียงใด และขึ้นอยู่กับความสำคัญของเป้าหมาย ถ้าหากได้มายากลาบากต้องต่อสู้ มากก็จะทำให้เกิดพลังความหวังสูงขึ้น ส่วนเป้าหมายที่สูงเกินความสามารถ อาจทำให้เกิดความท้อใจได้ (Hurlock, 1973, pp. 185-186)

สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ (2522, น. 80-181) กล่าวว่า สภาวะที่ส่งเสริมให้ความคาดหวังมีอิทธิพลสูงสุดนั้น ขึ้นอยู่กับความเข้มของความต้องการ 2 ประการ ดังต่อไปนี้ คือ

1. บุคคลขาดสิ่งที่ต้องการอยู่มากหรือน้อยจึงจะถึงระดับที่เขาพอใจถ้าขาดมากหรือต้องการมาก ก็จะช่วยส่งเสริมให้ความคาดหวังมีอิทธิพลสูงสุด
2. สิ่งที่ต้องการนั้นมีประโยชน์เพิ่มขึ้นมากน้อยเพียงใด ถ้าได้รับประโยชน์มากความเข้มของความต้องการก็จะมากขึ้น

พัชรี วรกวิน (2522, น. 124-125) กล่าวว่าเมื่อบุคคลมีความคาดหวังก็จะแสวงหาวิธีการที่จะประสบความสำเร็จตามความคาดหวัง และเมื่อสมหวังจะทำให้มีความต้องการสูงขึ้นเข้มข้นขึ้น หากผิดหวังปริมาณความต้องการและความเข้มข้นก็จะลดลงและจางหายไป

แบนดูรา (Bandura, 1997, pp. 84-85) อธิบายความคาดหวังที่เกี่ยวกับความสามารถบุคคลเป็น 3 มิติ ดังนี้

มิติที่ 1 เกี่ยวกับปริมาณความคาดหวัง (Magnitude) ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตน ในการกระทำพฤติกรรมหนึ่งจะแตกต่างกันในแต่ละบุคคล หรือแตกต่างกันไปในบุคคลเดียวกัน เมื่อต้องทำพฤติกรรมที่มีความยากง่ายแตกต่างกัน เป็นการคาดหวังของบุคคลว่าตนจะทำงานสำเร็จถึงระดับใด เมื่อต้องทำงานที่มีระดับความยากง่ายแตกต่างกัน

มิติที่ 2 เกี่ยวกับการแผ่ขยาย (Generality) ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตน อาจจะไม่แผ่ขยายจากสถานการณ์หนึ่งไปสู่สถานการณ์อื่นในปริมาณที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ประสบการณ์บางอย่าง ไม่ทำให้ความคาดหวังแผ่ขยายไปสู่สถานการณ์อื่น

มิติที่ 3 เกี่ยวกับความเข้ม (Strength) ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนมีความเข้มขึ้นน้อย คือ ไม่มั่นใจในความสามารถของตน เมื่อไม่เป็นไปตามที่คาดหวังจะทำให้ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนลดลง แต่ถ้ามีความเข้มหรือมั่นใจมากบุคคลจะมีความบากบั่นมาจะพยายามแม้จะประสบความล้มเหลวบ้างก็ตาม

สรุปว่า ความคาดหวังของบุคคลจะมีอิทธิพลสูงสุด ขึ้นอยู่กับผลที่ได้รับจากความคาดหวัง เป็นที่พอใจมากน้อยเพียงใด ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลประสบความสำเร็จในความคาดหวังแล้ว เพิ่มคุณค่า มากขึ้น ความคาดหวังนั้นก็จะมีอิทธิพลสูงสุดแก่เขา

ความสำคัญของความคาดหวัง

รัสเซลล์ (Russell, 1956, pp. 156) กล่าวว่า ความคาดหวังจัดเป็นทัศนคติอีกรูปแบบหนึ่งที่มีผลต่อการคิดของบุคคล

ประเทิน มหาพันธ์ (2521, น. 88) กล่าวว่า ความมุ่งหวังจัดเป็นคุณลักษณะที่มีความสำคัญ ซึ่งส่งผลถึงแนวคิดและการประพฤติปฏิบัติของเยาวชน

ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา (2523, น. 5) กล่าวว่า ความคาดหวังเป็นตัวแปรทางจิตวิทยาที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมของมนุษย์

วัลลภ ปิยะมโนธรรม (2536, น. 41) กล่าวถึงความมุ่งหวังตามทฤษฎีของแอดเลอร์ว่า ความมุ่งหวังเป็นสิ่งที่อยากเป็นในอนาคตของแต่ละคนที่แตกต่างกันไปนั้น มีอิทธิพลต่อความประพฤติหรือบุคลิกภาพ ไม่น้อยไปกว่า “ความทรงจำ” หรือประสบการณ์จากอดีตตามที่พรอยด์เน้นและบุคคลจะประพฤติตัวตามที่คาดหวังไว้จนเป็นนิสัยของตัวเอง ตลอดจนถึงการกำหนดนิสัยคนอื่นว่าต้องเป็นไปตามบทบาทที่คาดหวังไว้อีกด้วย

สรุปได้ว่า ความคาดหวังของคนเรามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของตนเองและบุคคลอื่นเพราะแรงกระตุ้นจากความคาดหวังในจุดมุ่งหมายนั้น

ทฤษฎีความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมาย ที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction และยังมีผู้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” พอสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจ (gratification) ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรม ได้ให้ความจำกัดความไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดีมีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (need) หรือแรงจูงใจ (motivation) (Wolman, 1973)

ความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542, น. 775) ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้ที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ (Quirk, 1987)

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ (Hornby, 2000)

คณิต ดวงหส์ตี (2537) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความรู้สึกชอบ หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่นๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนอง ความต้องการของบุคคลได้ บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้น จะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

กิลเมอร์ (Gillmer, 1965, pp. 254-255) ได้ให้ความหมาย ไว้ว่าผลของเจตคติต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์กร องค์ประกอบของแรงงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งความพึงพอใจนั้นได้แก่ ความรู้สึกที่มีความสำเร็จ ในผลงาน ความรู้สึกว่าได้รับการยกย่องนับถือ และความรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

มอร์ส (Morse, 1955 อ้างถึงใน สันติ ธรรมชาติ, หน้า 24) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ลดความตึงเครียดของพนักงานให้น้อยลง ถ้ามีความตึงเครียดมากก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ความตึงเครียดเป็นผลรวมจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อคราวใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้ความเครียดน้อยลง ซึ่งเป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจจากคานิยามของนี้ ทำให้มีนักวิชาการอีกหลายท่านได้ให้ความหมายไปในทิศทางที่คล้ายคลึงกัน โดยเน้นว่าความพึงพอใจ เกิดจากการได้รับการตอบสนอง เช่น Hoy and Miskel กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่ดีต่องาน ซึ่งมักเกี่ยวข้องกับคุณค่าและความต้องการของบุคคลด้วย Dessler อธิบายความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึกต่องานเพื่อความต้องการที่สำคัญของคนเรา เช่น ความมีสุขภาพดี มีความมั่นคง มีความสมบูรณ์พูนสุข มีพวกพ้อง มีคนยกย่องต่างๆ เหล่านี้ได้รับการตอบสนองแล้ว ทำให้มีผลต่องาน

ซิลเมอร์ (Silmer, 1984, pp. 230) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นระดับขั้นตอนความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบของคนที่มีลักษณะต่างๆ ของงานรวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

เสตรท (Strauss, 1980) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจาก ความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น (Good, 1973, p. 320)

ความพึงพอใจจากการสรุปของวิรุฬ พรรณเทวี (2542, น. 111) หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตน

ตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

โดยสรุปแล้วความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ชอบใจ และมีความสุข ที่ความต้องการ หรือเป้าหมาย ที่ตั้งใจไว้บรรลุผลหรือสมหวังนั่นเอง สำหรับนักเรียนแล้วก็ใช้สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอน ส่วนใหญ่ก็ย่อมจะมีความต้องการหรือความคาดหวังว่า สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนจะสามารถช่วยให้ตัวเองสามารถเข้าใจบทเรียนได้ดียิ่งขึ้นหรือ ได้ผลการเรียนดีขึ้นนั่นเอง ซึ่งสามารถวัดได้จาก แบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจ หรือผลการสอบ

ความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมากจนสามารถใช้แทนกันได้โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า หมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ (Vroom, 1990, p. 90)

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้น โดยทั่วไปนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและมิติความพึงพอใจในการรับบริการ ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาในรูปแบบผู้รับบริการ ซึ่งมีนักการศึกษาได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

ออสกัมป์ (Oskamps, 1984) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจมีความหมายอยู่ 3 นัย คือ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้
2. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ
3. ความพึงพอใจ หมายถึง งานที่ได้ตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการและการรับบริการ ในทุกสถานการณ์ ทุกสถานที่

องค์ประกอบของความพึงพอใจ

นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจ และอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่นๆ ไว้หลายทฤษฎี ดังนี้

Barnard (1968) ได้กล่าวถึง สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในงานไว้ 8 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน ชดเชย หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานนั้นมาเป็นอย่างดี
2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลที่มีชีวิตอยู่ เป็นสิ่งจูงใจสำคัญที่ช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้บุคคลจะได้รับแตกต่างกัน เช่น เกียรติภูมิ การใช้สิทธิพิเศษ เป็นต้น
3. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน
4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลด้านความภาคภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น ทั้งได้แสดงความภักดีต่อหน่วยงาน

5. ความตั้งใจในสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตร ถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดีจะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจที่จะร่วมงานกับหน่วยงาน

6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งวิธีทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร

7. โอกาสที่จะร่วมมือในการทำงาน หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในงานเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงานและมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในการทำงาน

เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959, อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมณี, 2544, น. 19) ได้ศึกษาทดลองเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานโดยการสัมภาษณ์วิศวกรในเมืองพิทส์เบิร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาทดลอง สรุปได้ว่า สาเหตุที่ทำให้วิศวกรและนักบัญชีเกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานนั้นมีสององค์ประกอบ คือ

1. องค์ประกอบกระตุ้น (Motivation Factors) หรือปัจจัยจูงใจ มีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของการงานโดยตรง เป็นสิ่งที่จูงใจบุคคลให้มีความตั้งใจในการทำงานและเกิดความพอใจในการทำงาน ปัจจัยนี้ได้แก่

1.1 ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จ

1.2 การได้การยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากกลุ่มเพื่อน ผู้บังคับบัญชา หรือจากกลุ่มบุคคลอื่น

1.3 ลักษณะของงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงาน

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในสถานะหรือตำแหน่งของบุคลากรในองค์กร

2. องค์ประกอบค้ำจุน (Hygiene Factors) หรือปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานหรือส่วนประกอบของงาน ทำหน้าที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน กล่าวคือ หากขาดปัจจัยเหล่านี้จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานแต่แม้ว่าจะมีปัจจัยเหล่านี้อยู่ ก็ไม่อาจยืนยันได้ว่าเป็นสิ่งจูงใจของผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยนี้ได้แก่

2.1 เงินเดือน หมายถึง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในเงินเดือนหรืออัตราการเพิ่มเงินเดือน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตนอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่งภายในองค์กรแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะหรือวิชาชีพของเขา ดังนั้นจึงหมายถึงการที่บุคคลได้รับสิ่งใหม่ๆ ในการเพิ่มพูนทักษะที่จะช่วยเอื้อต่อวิชาชีพของเขา

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือ วาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

2.4 สถานะของอาชีพ หมายถึง ลักษณะของงานหรือสถานะที่เป็นองค์ประกอบทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง เป็นต้น

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อพบปะกัน โดยกิริยาหรือ วาจา แต่มิได้รวมถึงการยอมรับนับถือ

2.6 นโยบายและการบริหารงานขององค์กร หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร

2.7 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

2.8 สถานภาพการทำงาน ได้แก่ สถานภาพทางกายภาพที่เอื้อต่อความเป็นสุขในการทำงาน

2.9 ความเป็นส่วนตัว หมายถึง สถานการณ์ซึ่งลักษณะบางประการของงานส่งผลต่อ ชีวิตส่วนตัวในลักษณะของผลงานนั้นเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกอย่างไรอย่างหนึ่ง ต่องานของเขา

2.10 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีความมั่นคงของงาน ความมั่นคงในองค์กร

2.11 วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชา ในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหารงาน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถ ตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล โดยที่ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุน จะเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความเบื่อหน่ายหรือรู้สึกไม่พอใจในการทำงาน ซึ่งทฤษฎีสององค์ประกอบของ Herzberg นี้เชื่อว่าการสนองความต้องการของมนุษย์แบ่งเป็น 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบที่ 1 หรือปัจจัยจูงใจที่สร้างความพึงพอใจ เป็นความต้องการขั้นสูงประกอบด้วยลักษณะงาน ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ การได้รับการยกย่องและสถานภาพ ส่วนองค์ประกอบที่ 2 หรือปัจจัยค้ำจุน หรือองค์ประกอบที่สร้างความไม่พึงพอใจ เป็นความต้องการขั้นต่ำ ประกอบด้วย สภาพการทำงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหารงาน ความมั่นคงในงานและเงินเดือน ไม่เป็น การสร้างเสริมบุคคลให้ปฏิบัติดีขึ้นแต่ต้องดำรงรักษาไว้เพื่อ ความพึงพอใจในขั้นสูงต่อไป

ทฤษฎีการให้บริการ

ความหมายของการบริการ

จินตนา บุญบังการ (2539 น. 15) คำว่า การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE ซึ่งถ้าหากหาความหมายดี ๆ ให้กับอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัวนี้อาจได้ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักปฏิบัติได้ ตามความหมายของอักษรทั้ง 7 ตัวนี้ คือ

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับการบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียมไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทดี

E = Enthusiasm มีความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการ จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเอาไว้

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549 น. 7) ได้ไว้กล่าวว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับ บริการ) กับ ผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

สรุปได้ว่า การบริการ เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็นต้องสัมผัสได้ยากและเสื่อมสลายสภาพไปได้ง่าย บริการจะเกิดขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที ดังนั้นการบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมของการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่ยึดอำนาจทางจิตใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจ

หลักการสำคัญในการให้บริการ (สมชาติ กิจยรรยง, 2536)

เพื่อนำสู่ความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าหรือผู้ที่มาใช้บริการ ดังนี้

1. การเข้าใจในความต้องการของลูกค้า เพื่อที่จะได้ล่วงรู้ถึงความต้องการของลูกค้า เพื่อที่จะได้เข้าใจในความต้องการของลูกค้าอย่างง่าย ๆ

2. การรู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดี การติดต่อสื่อสารที่ดีทั้งภาษาคำพูด และที่ไม่ใช่ภาษาคำพูด หรือที่เรียกว่า ภาษาท่าทางหรืออวัจนภาษา

3. ความมีมารยาท คือ การที่ผู้ให้บริการมีการแสดงออกที่ดีต่อหน้าลูกค้า การแสดงที่ดีก็คือ การมีกริยามารยาทที่งดงามนั่นเอง ซึ่งแสดงออกทั้งการพูด การนั่ง การยืน การเดิน หรือการแสดงออกด้วยภาษากาย

4. การมีความรับผิดชอบ ต่อไปนี้เป็นสูตรสำเร็จในการแสดงถึงความรับผิดชอบในการทำงาน และเป็นการเพิ่มผลผลิตในการทำงาน

5. ความสามารถรอบรู้ ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีความสามารถรอบรู้ต่าง ๆ เพราะความรู้ทำให้เกิดทัศนคติที่ดี ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงานติดตามมา และจะทำให้เกิดขวัญ และกำลังใจที่ดีอีกด้วย

6. การมีความน่าเชื่อถือ การที่ผู้ที่มีหน้าที่ในการบริการจะมีความเชื่อถือได้นั้น คุณสมบัติประจำตัวของแต่ละคนเป็นสิ่งสำคัญในการทำหน้าที่บริการ ปัญหาที่อยู่ที่ว่าทำอย่างไรจึงจะให้ลูกค้า หรือผู้ที่กำลังติดต่อเกิดความศรัทธา และเชื่อถือ

7. ความน่าไว้วางใจ นอกจากการทำให้คนเชื่อถือหรือเชื่อมั่นแล้วผู้ที่ทำหน้าที่บริการควรจะต้องทำให้เป็นคนที่น่าไว้วางใจอีกด้วย

8. การมีสุขภาพ และสุขภาพจิตที่ดี ผู้ให้บริการจะดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสมบูรณ์ อยู่เสมอ เมื่อมีสุขภาพกายที่ดีแล้ว สุขภาพจิตย่อมดีตามด้วย

นอกจากนี้ Weber (อ้างถึงใน Suchitra, 1986 p. 46) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้การบริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอสใจเป็นพิเศษทุกคน ได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ในสภาพที่เหมือนกัน สอดคล้องกับ Verma (อ้างถึงใน Punaratbandu-Bhakdi et al, 1986 p. 45) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการซึ่ง (Thomas, 1961) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

สมิต สัจฉกร (2548) เขียนในศิลปะการให้บริการเรื่องการปฏิบัติในการให้บริการไว้ ดังนี้

1. ทางกาย ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่วังงเหงา หาวนอน เชื่องซิม มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หัวใจผอม เรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรัง หรือหัวยุ่งเป็นกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว้ หรือทักทาย เหมาะสม กิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผยจริงใจ สมองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

2. ทางวาจา ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พุดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พุดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พุดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ อาจพุดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พุดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พุดมากจนเกินจริง พุดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม

3. ทางใจ ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน แต่มาเรียกร้องต้องการนั้นต้องการนี้ ไม่ปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึม เบื่อหน่ายหรือแข็ง

โดยสรุปจะเห็นได้ว่า การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งทุกองค์กรไม่สามารถหลีกเลี่ยงการให้บริการได้ ดังนั้นผู้ให้บริการคือพนักงานผู้ให้บริการทุกๆ ด้านไม่ว่าจะให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุด ผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

สมิต สัจฉกร (2548) เขียนในศิลปะการให้บริการ ในเรื่อง องค์กรเป็นเยี่ยมบริการเป็นยอด ไว้ว่าองค์กรมีส่วนสำคัญที่จะช่วยพัฒนางานด้านบริการเป็นอย่างมาก เพราะองค์กรถือเป็นแกนหลักในการกำหนดแนวทางการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและเทคนิคการพัฒนากระบวนการขององค์กรให้เกิดความสะดวกสบายต่อผู้ใช้บริการ มีดังนี้

1. จัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว องค์กรควรปรับลดขั้นตอนที่ยุ่งยากให้ง่ายขึ้น เพื่อสร้างการบริการที่สะดวกรวดเร็ว
2. จัดทำลำดับขั้นตอนการให้บริการองค์กรควรจัดทำขั้นตอนการบริการให้ง่าย และไม่ซับซ้อนเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้รับบริการสามารถทำตามได้อย่างถูกต้องและไม่สับสน
3. เรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ผู้รับความคิดเห็น การสอบถามพูดคุยจากคำตำหนิตีติเตียนและคำชมเชยต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงงานบริการในครั้งต่อไป
4. ฝึกอบรมพนักงานให้เกิดทักษะการบริการที่ดีเพื่อนำไปปรับใช้กับส่วนงานที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่

การประเมินคุณภาพบริการ

Scardina (1994) ได้ เสนอแนวคิดในการประเมินคุณภาพบริการ อันประกอบด้วย

1. สิ่งจับต้องได้ (Tangible) ได้แก่ เจ้าหน้าที่บุคลากรเวชภัณฑ์เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ
2. ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้ บริการ (Reliability) ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้องและเหมาะสม

3. การสนองตอบผู้ใช้บริการ (Responsiveness) ได้แก่ ความพร้อมที่จะให้บริการตามความต้องการ

4. การให้ความเชื่อมั่นผู้รับบริการ (Assurance) ได้แก่ ความรู้อัธยาศัยของเจ้าหน้าที่และความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ

5. ความเอาใจใส่ (Empathy) ได้แก่ การดูแลและสนใจผู้ป่วยอย่างทั่วถึง
จะเห็นได้ว่า การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญซึ่งทุกอย่างก็ไม่สามารถหลีกเลี่ยงการให้บริการได้ ดังนั้นผู้ให้บริการคือพนักงานผู้ให้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุด ผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักษารับการให้บริการเพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

แท็กซี่ (Taxi)

แท็กซี่ เป็นการโดยสารสาธารณะประเภทหนึ่งสำหรับผู้โดยสารคนเดียว หรือกลุ่มเล็ก ๆ รถแท็กซี่เป็นยานพาหนะไว้สำหรับว่าจ้างโดยผู้ขับจะส่งผู้โดยสารระหว่างที่หนึ่งไปยังที่หนึ่งตามผู้โดยสารอยากจะไป แท็กซี่ เป็นคำย่อมาจาก แท็กซี่ แค็บ (Taxicab) คิดค้นโดยแฮร์รี่ เอ็น อัลเลน นักธุรกิจชาวนิวยอร์กที่นำเขารถแท็กซี่มาจากฝรั่งเศส โดยย่อมาจากคำว่า แท็กซี่มิเตอร์ แค็บ (Taximeter cab) อีกที ส่วนคำว่า cab มาจากคำว่า cabriolet คือรถม้าลากจูง และคำว่า taxi เป็นรากศัพท์ภาษาละตินในยุคกลาง ซึ่งมาจาก คำว่า taxa ที่หมายถึง ภาษีหรือการคิดเงิน และคำว่า meter มาจากภาษากรีกคำว่า metron แปลว่า วัดระยะทาง

ประวัติเกี่ยวกับแท็กซี่มิเตอร์

บันทึกแรกที่เกี่ยวข้องกับแท็กซี่มิเตอร์ กล่าวถึงแท็กซี่มิเตอร์ว่าเริ่มมีมาตั้งแต่ยุคคริสตกาล เมื่อประมาณ 2,000 ปีก่อนในอาณาจักรโรมัน เป็นรถม้า โดยที่ล้อของรถม้าจะต่อกับเฟืองเป็นทอดๆ ไป ทำให้เฟืองทั้งระบบหมุนตามล้อเมื่อรถเคลื่อนที่ และจะทำให้ "เม็ดกลม" ที่คนขับใส่ไว้ในช่องใส่เม็ดกลมถูกปล่อยหล่นลงในถาดท้ายรถหนึ่งเม็ดทุกๆ ครั้งที่ระยะทางครบรอบที่กำหนด และเมื่อถึงที่หมาย ผู้โดยสารจะจ่ายค่าโดยสารตามจำนวนเม็ดกลมที่หล่นลงมาในถาด หลังจากนั้นคนขับจะเก็บเม็ดกลมกลับเข้าช่องใส่เม็ดกลม รอลูกค้าคนต่อไป

เมื่ออาณาจักรโรมันล่มสลายลง เทคโนโลยีแท็กซี่ที่ใช้มิเตอร์ก็หายไปจากหน้าประวัติศาสตร์นานกว่าพันปี จนถึงต้นศตวรรษที่ 17 (ค.ศ. 1601 - 1700) มีการใช้รถม้ารับจ้างในการให้บริการในปารีสและลอนดอน โดยมีการควบคุมระเบียบ คุมจำนวนรถ จนในศตวรรษที่ 19 รถม้าเริ่มขนาดใหญ่ขึ้นและมีความเร็วรวมถึงความปลอดภัยแก่ผู้โดยสารมากขึ้น แต่ยังมีม้าลาก ซึ่งเรียกว่า รถแฮนซอมแค็บ (Hansom cabs)

หลังจากนั้นในคริสต์ทศวรรษ 1890 เริ่มมียานพาหนะที่ใช้พลังงานไฟฟ้า ทั้งใน ปารีส ลอนดอนและนิวยอร์ก ในลอนดอนเรียกรถรับจ้างประเภทนี้ว่า ฮัมมิงเบิร์ด (มาจากเสียงของรถ) แต่ผู้ริเริ่มแท็กซี่คือ วิลเฮล์ม บรุห์น (Wilhelm Bruhn) ชาวเยอรมันที่คิดค่าโดยสารแบบแท็กซี่มิเตอร์ ต่อมาในปี 1897 ก๊อตโลบ์ เดมเลอร์ ได้ผลิตแท็กซี่มิเตอร์สมัยใหม่ที่เรียกว่า เดมเลอร์ วิกตอเรีย หลังจากนั้นก็เริ่มมีการผลิตแท็กซี่อย่างจริงจังที่เมืองสตูตการ์ต โดยมีนายฟรีดิช ไกรเนอร์เป็นหัวหน้า ในปี 1899 รถแท็กซี่ในกรุงปารีสได้ใช้น้ำมันเป็นเชื้อเพลิงซึ่ง ต่อมาลอนดอนและนครนิวยอร์กก็เปลี่ยนมาใช้เช่นกัน ในเมืองนิวยอร์กรถแท็กซี่นำเข้ามาจากฝรั่งเศสโดย แฮร์รี เอ็น อัลเลน ผู้ริเริ่มเรียกค่าว่า แท็กซี่ เป็นคนแรก และยังพบนิสิตให้เป็นสีเหลืองเพื่อให้มองเห็นได้ในระยะไกล ซึ่งต่อมาได้กลายเป็นสีแท็กซี่ที่แพร่หลายในสหรัฐอเมริกา (วิกิพีเดีย, 2556)

แท็กซี่ในประเทศต่างๆ

ตัวอย่างมาตรฐานแท็กซี่ต่างประเทศ

1. รัฐนิวเซาท์เวลส์ ประเทศออสเตรเลีย กำหนดให้คนขับแท็กซี่ต้องผ่านกิจกรรมต่อไปนี้
 - 1.1 การทดสอบทักษะภาษาอังกฤษ
 - 1.2 การเข้าคอร์สฝึกอบรมที่เรียกว่า TaxiCare Plus ซึ่งให้ความรู้เกี่ยวกับประเด็นต่อไปนี้
 - 1.2.1 กฎจราจร
 - 1.2.2 เส้นทางการคมนาคม
 - 1.2.3 ทางลัด
 - 1.2.4 ความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน
 - 1.2.5 ทักษะการให้บริการผู้โดยสาร
 - 1.2.6 การบริหารความเครียด
2. ประเทศอังกฤษ ทางการได้กำหนดคุณลักษณะพื้นฐานของคนขับแท็กซี่ โดยระบุให้คนขับแท็กซี่จำเป็นต้องผ่านการตรวจสอบต่อไปนี้
 - 2.1 การตรวจสอบประวัติอาชญากรรมย้อนหลัง
 - 2.2 การตรวจสอบสุขภาพ
 - 2.3 การทดสอบความรู้
 - 2.3.1 การสอบข้อเขียน
 - 2.3.2 การสัมภาษณ์ตัวต่อตัว
- 3.มหานครนิวยอร์กและซินีย์ ระบุให้ผู้โดยสารมีสิทธิต่าง ๆ ดังนี้
 - 3.1 สิทธิเรียกใช้บริการรถให้ไปในทุกเขตพื้นที่ที่ทางการกำหนด ภายใต้ความรับผิดชอบของคนขับ ซึ่งไม่สามารถปฏิเสธผู้โดยสารด้วยเหตุอันไม่สมควร (เหตุอันสมควรที่สามารถปฏิเสธผู้โดยสารได้ เช่น ผู้โดยสารเมาหรือมีพิรุณ อันอาจก่อให้เกิดอันตรายกับคนขับได้)
 - 3.2 สิทธิในการกำหนดเส้นทางเดินทางได้ด้วยตนเอง
 - 3.3 สิทธิในการกำหนดให้คนขับแท็กซี่ปฏิบัติตามกฎจราจร
 - 3.4 สิทธิกำหนดงดเว้นเสียงรบกวน (ทั้งจากวิทยุและการบีบแตร)
 - 3.5 สิทธิกำหนดอุณหภูมิภายในรถขณะที่นั่งโดยสารได้

ทั้งนี้ ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องปฏิบัติตามความต้องการของผู้โดยสารอย่างเคร่งครัดตามความรับผิดชอบของอาชีพตนที่พึงกระทำ

แท็กซี่ประเทศไทยในปัจจุบัน

แท็กซี่ในประเทศไทย ปัจจุบัน มีอายุการวิ่งบนท้องถนน 9 ปี แต่รถรุ่นก่อนๆ สามารถวิ่งได้ 12 ปี แล้วเพิ่งลดเพดานเหลือ 9 ปีเมื่อไม่นานมานี้ แต่ยกเว้นแท็กซี่สีเหลือง-ดำ ซึ่งเป็นแท็กซี่รุ่นเก่า ประมาณ 20 ปีขึ้นไป ซึ่งสามารถวิ่งเป็นแท็กซี่บนท้องถนนได้ต่อไปเรื่อย ๆ เนื่องจากไม่มีการจำกัดอายุการใช้งานเป็นแท็กซี่แต่อย่างใด

การจดทะเบียนรถยนต์รับจ้าง (แท็กซี่) ในประเทศไทย (กรมการขนส่งทางบก, 2556)

การจดทะเบียนรถยนต์รับจ้าง (แท็กซี่) ประกอบด้วย 2 ขั้นตอน ได้แก่

1. การขอความเห็นชอบการจดทะเบียน

1.1 กรณีบุคคลธรรมดา (เขียว-เหลือง)

ผู้ยื่นคำขอต้องเป็นผู้ได้รับใบอนุญาตขับรถยนต์สาธารณะ และต้องไม่มีชื่อเป็นผู้ถือกรรมสิทธิ์และสิทธิครอบครองในทะเบียนรถยนต์รับจ้าง และจดทะเบียนได้คนละ 1 คัน โดยยื่นหลักฐานดังนี้

1) ภาพถ่ายบัตรประชาชน หรือภาพถ่ายบัตรอื่นซึ่งใช้แทนบัตรประจำตัวประชาชน

2) ใบอนุญาตขับรถยนต์สาธารณะ ที่ยังไม่สิ้นอายุ พร้อมภาพถ่าย

1.2 กรณีนิติบุคคล

ห้างหุ้นส่วนสามัญ, ห้างหุ้นส่วนสามัญจดทะเบียน, ห้างหุ้นส่วนจำกัด, บริษัทจำกัด, บริษัทมหาชน จำกัด, สหกรณ์และองค์กรของรัฐ โดยยื่นคำขอพร้อมหลักฐานดังนี้

1) รายชื่อผู้เป็นหุ้นส่วนทุกคน พร้อมด้วยภาพถ่ายบัตรประชาชน ของผู้เป็นหุ้นส่วนทุกคน (กรณีห้างหุ้นส่วนสามัญ)

2) หนังสือรับรองนิติบุคคลออกไว้ไม่เกิน 1 ปี พร้อมด้วยภาพถ่ายบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มีอำนาจ (กรณีห้างหุ้นส่วนสามัญจดทะเบียน, ห้างหุ้นส่วนจำกัด, บริษัทจำกัด, บริษัทมหาชน จำกัด)

3) ภาพถ่ายหนังสือบริคณห์สนธิข้อบังคับฉบับตีพิมพ์ (บริษัทจำกัด, บริษัทมหาชน จำกัด)

4) ภาพถ่ายใบสำคัญรับจดทะเบียนและรายชื่อสมาชิกของสหกรณ์ฉบับที่นายทะเบียนสหกรณ์รับรองไว้ไม่เกิน 1 ปี พร้อมด้วยภาพถ่ายข้อบังคับสหกรณ์ (กรณีสหกรณ์)

5) ตัวอย่างรอยประทับตราของผู้ยื่นคำขอ 2 ตรา (ถ้ามี)

6) รูปถ่ายสำนักงานขนาด 7.60x12.70 ซม. จำนวน 2 รูป

7) หลักฐานแสดงรายละเอียดจำนวนรถที่ประสงค์ใช้ประกอบการเครือข่ายสื่อสารและสถานที่เก็บรักษาไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนรถที่ขอจดทะเบียน โดยคิดพื้นที่ 15 ตารางเมตร ต่อรถ 1 คัน

1.3 กรณีนายทะเบียนเห็นชอบการจดทะเบียนแล้ว

ผู้ยื่นคำขอตัง้นิติบุคคลและบุคคลธรรมดา ต้องยื่นคำขอต่อนายทะเบียน พร้อมด้วยหลักฐาน (หนังสืออนุญาตให้นำรถไปจดทะเบียน) ตามที่ได้พิจารณาเห็นชอบแล้ว นำรถมาตรวจสภาพ และขอจดทะเบียนรถภายใน 90 วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือ หากไม่นำรถมาจดทะเบียนหรือจดทะเบียนหรือจดทะเบียนไม่ครบตามจำนวนที่ขอ ให้ถือว่าไม่ประสงค์จะขอจดทะเบียนรถอีกต่อไป และได้รับความเห็นชอบตามจำนวนรถที่ได้จดทะเบียนแล้วเท่านั้น

2. การนำรถมาจดทะเบียนเป็นรถยนต์รับจ้าง (รถแท็กซี่)

2.1 รถที่นำมาจดทะเบียนต้องเป็นรถใหม่ หรือเป็นรถที่มีอายุการใช้งานไม่เกิน 2 ปี นับแต่วันจดทะเบียนครั้งแรกและใช้งานมาแล้วเป็นระยะทางไม่เกิน 20,000 กม.

2.2 ลักษณะรถ รถเก๋งสองตอน รถเก๋งสองตอนแวน รถเก๋งสามตอน รถเก๋งสามตอนแวน รถยนต์นั่งสองตอน รถยนต์นั่งสองตอนแวน รถยนต์นั่งสามตอน รถยนต์นั่งสามตอนแวน

2.3 เครื่องยนต์ต้องมีความจุของกระบอกสูบรวมกันไม่ต่ำกว่า 1,500 ซีซี

2.4 ห้ามติดเซ็นทรัลล็อก และฟิล์มกรองแสง

2.5 สีรถ

1) รถยนต์รับจ้างของบุคคลธรรมดา ให้ใช้สีเขียวและสีเหลืองเป็นสีของตัวรถ

2) รถยนต์รับจ้างของนิติบุคคล ให้ใช้สีเหลืองเป็นสีของตัวรถ และสีน้ำเงินเป็นสีของข้อความ และเครื่องหมายต่างๆ

2.6 รถยนต์รับจ้างให้มีอายุการใช้งานได้ไม่เกิน 9 ปี นับแต่วันจดทะเบียนครั้งแรก

2.7 ต้องมีและใช้มาตรฐานค่าโดยสาร ตามแบบหรือชนิดที่ได้รับความเห็นชอบจากกรมการขนส่งทางบกไว้ด้านซ้ายของผู้ขับรถ

2.8 ต้องมีและใช้เครื่องสื่อสาร ตามแบบหรือชนิดที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือเครื่องสื่อสารประเภทอื่นที่กรมการขนส่งทางบกให้ความเห็นชอบ

2.9 ต้องมีและใช้ส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์ของรถที่ใช้ก๊าซธรรมชาติอัด (NGV) เป็นเชื้อเพลิงหรือใช้ร่วมกับน้ำมันเชื้อเพลิง

2.10 ต้องมีเครื่องหมายเป็นอักษรโรมัน "TAXI-METER" ขนาดสูงไม่น้อยกว่า 7 ซม. เส้นหน้าของตัวอักษร 1.2 ซม. ภายในกรอบขนาดไม่น้อยกว่า 60x15 ซม. ติดตั้งไว้ในแนวอนบนหลังการถและให้มีแสงไฟพร้อมด้วยกรอบที่บังคับแสง ให้เห็นเครื่องหมายได้ชัดเจนในเวลากลางคืน

2.11 ต้องมีเครื่องหมายอักษร "ว่าง" เมื่อไม่มีผู้โดยสารโดยติดตั้งไว้ด้านซ้ายของคนขับซึ่งสามารถมองเห็นได้ชัดเจนจากภายนอกทั้งเวลากลางวันและกลางคืน

2.12 ต้องแสดงเครื่องหมาย "งดรับจ้าง" ที่มีพื้นสีขาวกรอบสีแดงขนาดไม่น้อยกว่า 10x22 ซม. เส้นกรอบหนา 0.5 ซม. ตัวอักษรคำว่า "งดรับจ้าง" ให้มีสีแดงขนาดความสูงไม่น้อยกว่า 5 ซม. เส้นตัวอักษรหนาไม่น้อยกว่า 0.6 ซม.

2.13 ต้องจัดให้มีกรอบสำหรับติดบัตรประจำตัวผู้ขับรถไว้ด้านหน้ารถในลักษณะที่ผู้โดยสารสามารถมองเห็นได้ชัดเจน

2.14 ต้องมีเครื่องหมายเป็นหมายเลขทะเบียน พื้นสีเหลือง ตัวอักษรสีดำ ทำด้วยโลหะติดไว้ที่แนวกึ่งกลางประตูรถตอนหลังด้านในใต้ขอบกระจกทั้งสองข้าง

2.15 ต้องมีเครื่องหมายเป็นข้อความ "แท็กซี่บุคคล" หรือ "ชื่อนิติบุคคล" หมายเลขทะเบียนรถ และข้อความ "ร้องเรียนแท็กซี่ โทร.1584" ไว้ที่ประตูตอนหน้าด้านนอกทั้งสองข้าง โดยต้องใช้สีที่ตัดกับสีของตัวรถให้เห็นได้ชัดเจน

2.16 จัดให้มีประกันภัย 2 อย่าง คือ ประกันภัยตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถฯ และประกันภัยอย่างน้อยชั้น 3 คุ้มครองความเสียหายอันเกิดจากการใช้รถรับจ้างแต่ละคัน

อัตราค่าโดยสาร

ระยะทาง	1	กิโลเมตรแรก			35.00	บาท
ระยะทางกิโลเมตรที่	2	ขึ้นไป	ถึงกิโลเมตรที่	12	กิโลเมตรละ	5.00 บาท
ระยะทางกิโลเมตรที่	12	ขึ้นไป	ถึงกิโลเมตรที่	20	กิโลเมตรละ	5.50 บาท
ระยะทางกิโลเมตรที่	20	ขึ้นไป	ถึงกิโลเมตรที่	40	กิโลเมตรละ	6.00 บาท
ระยะทางกิโลเมตรที่	40	ขึ้นไป	ถึงกิโลเมตรที่	60	กิโลเมตรละ	6.50 บาท
ระยะทางกิโลเมตรที่	60	ขึ้นไป	ถึงกิโลเมตรที่	80	กิโลเมตรละ	7.50 บาท
ระยะทางกิโลเมตรที่	80	ขึ้นไป			กิโลเมตรละ	8.50 บาท

กรณีรถไม่สามารถเคลื่อนที่หรือเดินรถต่อไปได้เกินกว่า 6 กิโลเมตรต่อชั่วโมง อัตรานาทีละ 1.50 บาท ในกรณีที่รถจอดหรือเคลื่อนที่ได้ไม่เกิน 6 กิโลเมตรต่อชั่วโมง มิเตอร์เวลาจะเดิน อัตราค่าโดยสาร 1.50 บาท/นาที มิเตอร์จะขยับทีละ 2 บาท โดยการคิดค่าโดยสารนั้น จะคิดแยกเป็นส่วนๆ (ส่วนของระยะทาง และส่วนของเวลา) ส่วนของระยะทาง มิเตอร์คำนวณค่าโดยสารได้เท่าไร จะปัดขึ้นเป็นจำนวนเต็มคี่ที่อยู่ถัดขึ้นไป (เช่น คำนวณได้ 47.75 บาท ก็จะปัดขึ้นเป็น 49 บาท ซึ่งเป็นจำนวนเต็มคี่ที่อยู่ถัดไป) ส่วนของมิเตอร์เวลา มิเตอร์เวลาคำนวณค่าโดยสารได้เท่าไร จะปัดลงเป็นจำนวนเต็มคี่ที่อยู่ลงมา (เช่น มิเตอร์เวลาเดินไปได้ 3.75 บาท ก็จะปัดทิ้งเป็น 2 บาท ซึ่งเป็นจำนวนเต็มคี่ที่อยู่ถัดลงมา)

เซอร์วิสชาร์จ

กรณีเรียกใช้บริการผ่านศูนย์วิทยุสื่อสาร 20 บาท/เที่ยว

กรณีเรียกจากท่าอากาศยานกรุงเทพ ณ จุดที่การทำอากาศยานกำหนดไว้ 50 บาท/เที่ยว

หมายเหตุ : ค่าโดยสารดังกล่าวไม่รวมค่าทางด่วน ซึ่งผู้โดยสารต้องจ่ายเอง

ขอบเขตการใช้อัตราค่าโดยสาร

การใช้อัตราค่าโดยสารตามที่กำหนด ให้ใช้ในเขตพื้นที่ตามแนวถนนที่เชื่อมโยงระหว่างจุดสิ้นสุด ที่กำหนด และให้ครอบคลุมถึงถนนสายย่อย ตรอก หรือซอยที่เชื่อมต่อออกไปจากแนวเขต และจุดสิ้นสุด ดังกล่าวในรัศมีไม่เกิน 2 กิโลเมตร

1. ทิศเหนือ

- (ก) ถ.พหลโยธิน สิ้นสุดที่ห้างสรรพสินค้าฟิวเจอร์พาร์ค สาขารังสิต
- (ข) ถ.รังสิต - ปทุมธานี สิ้นสุดที่ สะพานข้ามทางรถไฟ
- (ค) ถ.รังสิต - นครนายก สิ้นสุดที่ คลองสาม
- (ง) ถ.ติวานนท์ สิ้นสุดที่ ทางแยกสวนสมเด็จพระเจ้า

2. ทิศตะวันออกเฉียงเหนือ

- (ก) ถ.ลำลูกกา สิ้นสุดที่ คลอง 4
- (ข) ถ.สายไหม สิ้นสุดที่ ทางแยกถนน กม.11
- (ค) ถ.หทัยราษฎร์ สิ้นสุดที่ทางแยกถนนวัดคูบัว
- (ง) ถ.นิมิตรใหม่ สิ้นสุดที่ วัดบัวแก้ว

3. ทิศตะวันออก

- (ก) ถ.ราษฎร์อุทิศ สิ้นสุดที่ สถานีตำรวจนครบาลหนองจอก ถ.เลียบบวารี
- (ข) ถ.บุรีภิรมย์ สิ้นสุดที่ ทางแยกถนนสังฆสันติสุข ตัดกับถนนอยู่วิทยา
- (ค) ถ.สุวินทวงศ์ สิ้นสุดที่ ทางแยกสุวินทวงศ์ ตัดถนนเชื่อมสัมพันธ์และถนนฉลองกรุง
- (ง) ถ.หลวงแพ่ง สิ้นสุดที่ ซอยหลวงแพ่ง 1 (ซอยวัดพลมานีย์)
- (จ) ถ.ราษฎร์อุทิศ สิ้นสุดที่ หลักเขตกรุงเทพมหานครกับ จังหวัดสมุทรปราการ (ถ.

วัดกิ่งแก้ว)

- (ฉ) ถ.กรุงเทพ - ชลบุรี สิ้นสุดที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (สายใหม่)

4. ทิศตะวันออกเฉียงใต้

- (ก) ถ.บางนา - ตราด สิ้นสุดที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- (ข) ทางด่วนบูรพาวิถี สิ้นสุดที่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- (ค) ถนนศรีนครินทร์ สิ้นสุดที่ทางแยกถนนเทพารักษ์

5. ทิศใต้

(ก) ถ.สุขุมวิท สิ้นสุดที่ตลาดสดปู่เจ้าสมิงพราย และตามแนวถนนปู่เจ้าสมิงพราย ถึงท่าเรือแม่น้ำเจ้าพระยา

- (ข) ถ.สุขสวัสดิ์ สิ้นสุดที่ โรงเรียนราชประชาสมาสัย
- (ค) ถ.ประชามติ สิ้นสุดที่ ทางแยกถนนครุใน
- (ง) ถ.บางขุนเทียน สิ้นสุดที่ ทางแยกวัดหัวกระบือ
- (จ) ถ.ธนบุรี - ปากท่อ สิ้นสุดที่ ทางแยกถนนวงแหวนรอบนอก

6. ทิศตะวันออกเฉียงใต้

- (ก) ถ.เอกชัย สิ้นสุดที่ ทางแยกถนนบางบอน 3
- (ข) ถ.เพชรเกษม สิ้นสุดที่ หลักเขตกรุงเทพมหานคร กับจังหวัดนครปฐม

(ค) ถ.เลียบบคลองทวีวัฒนา สิ้นสุดที่ สถานีตำรวจนครบาลศาลาแดง

7. ทิศตะวันตก

(ก) ถ.ปิ่นเกล้า - นครชัยศรี สิ้นสุดที่ ทางแยกถนนพุทธมณฑลสายสอง

(ข) ถ.รัตนธิเบศร์ สิ้นสุดที่ ทางแยกถนนรัตนธิเบศร์บรรจบวงแหวนรอบนอก
กรณีการจ้างนอกขอบเขตการใช้อัตราค่าโดยสารจะตกลงราคา หรือเก็บตามมิเตอร์ก็ได้

เครื่องแต่งกายผู้ขับขี่รถแท็กซี่

ผู้ขับขี่รถแท็กซี่ในขณะขับรถ ต้องแต่งกายให้สะอาดสุภาพเรียบร้อย และรัดกุมด้วยเครื่องแต่งกาย ดังนี้

1. เสื้อเชิ้ตคอพับ แขนยาว หรือแขนสั้น ไม่มีลวดลาย การสวมเสื้อให้สอดชายล่างของเสื้อให้อยู่ภายในกางเกง
2. กางเกงขาวาวสีเดียวกับเสื้อ และไม่มีลวดลาย โดยสีกางเกงอาจจะเข้มกว่าสีเสื้อก็ได้
3. รองเท้าหุ้มส้น หรือหุ้มข้อ (เว้นแต่เท้าเจ็บจนไม่สามารถสวมได้)
4. หมวก ถ้าจะสวมต้องเป็นหมวกทรงหม้อตาล สีเดียวกับเสื้อ
5. ทืออกเสื้อด้านซ้าย ให้ติดชื่อและชื่อสกุล ของผู้ขับขี่เป็นอักษรไทย ขนาดตัวอักษรสูงไม่น้อยกว่า 1.50 เซนติเมตร ตัวอักษรต้องเป็นตัวพิมพ์อ่านได้ง่าย โดยเย็บติดหรือปักไว้ สีของตัวอักษรต้องให้ ตัดกับสีเสื้อเห็นได้ชัด และต้องมองเห็นได้ชัดเจนโดยตลอด มิให้มีสิ่งใดปิดบังไว้เลยแม้เพียงบางส่วน

สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (สคช.)

ใช้ ชื่อ ภาษา อังกฤษ ว่า Thailand Professional Qualification Institute (Public Organization) โดยใช้ตัวย่อ TPQI เป็นองค์การมหาชนภายใต้การกำกับดูแลของนายกรัฐมนตรี จัดตั้งขึ้นตาม พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ ประกาศในพระราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2554 เพื่อทำหน้าที่พัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติ จัดทำมาตรฐานอาชีพให้ได้ มาตรฐานสากล กำหนดองค์กรเพื่อการรับรองสมรรถนะบุคคล เป็นศูนย์กลางข้อมูลและองค์ความรู้เกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานวิชาชีพ และดำเนินงานเพื่อตอบสนองนโยบายรัฐบาลด้าน สังคมและคุณภาพชีวิตด้านนโยบายการศึกษา โดยเร่งรัดจัดทำคุณวุฒิวิชาชีพเพื่อรับรองสมรรถนะการ ปฏิบัติงานตามมาตรฐานอาชีพ และเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ให้พร้อมรับการเปิด เสรีประชาคมอาเซียนและสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจให้กับประเทศได้อย่างยั่งยืน

สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ เป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบการจัดทำมาตรฐานอาชีพและการ รับรองคุณวุฒิวิชาชีพ โดยในการดำเนินการจัดทำมาตรฐานอาชีพ สถาบันฯ ได้ร่วมมือกับ ผู้ประกอบการภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการในการศึกษาข้อมูล ความเป็นไปได้ และความต้องการ ของตลาดแรงงาน เพื่อนำมาพัฒนาเป็นมาตรฐานอาชีพในแต่ละสาขา โดยสถาบันฯ จะระบุระดับ สมรรถนะตั้งแต่ขั้นพื้นฐานจนถึงขั้นเชี่ยวชาญในแต่ละมาตรฐานอาชีพ ซึ่งวัดได้จากการประยุกต์ใช้ ทักษะ ความรู้ และความสามารถในการประกอบอาชีพนั้นๆ สำหรับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพให้กับ

บุคคล สถาบันฯ จะสนับสนุนการจัดตั้งศูนย์ทดสอบและรับรองสมรรถนะบุคคล และทำหน้าที่ในการประเมินศูนย์ดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ เพื่อรักษาคุณภาพและมาตรฐาน

วิสัยทัศน์

"เป็นสถาบันที่ให้การรับรองความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะทางด้านวิชาชีพ โดยกำหนดระดับสมรรถนะของบุคคลให้เป็นมาตรฐานสากล เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ"

พันธกิจ

1. กำหนดมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพเทียบกับมาตรฐานคุณวุฒิทางการศึกษาตามมาตรฐานสากล
2. กำหนดองค์กรเพื่อรับรองสมรรถนะตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพและติดตามประเมินผล
3. สนับสนุน พัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการอาชีพเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันระดับประเทศ
4. เป็นศูนย์กลางข้อมูลเกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ

เพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์และพันธกิจดังกล่าว สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพจึงร่วมมือกับผู้ประกอบการและหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้กลุ่มตัวแทนผู้ประกอบการระบุสมรรถนะที่จำเป็นในการทำงานแต่ละอาชีพและนำไปกำหนดระดับการประยุกต์ใช้ความรู้ ทักษะ และความสามารถในการประกอบอาชีพ หรือที่เรียกว่า “มาตรฐานอาชีพ” ในสาขานั้นๆ ซึ่งมาตรฐานอาชีพที่สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพจัดทำขึ้นจะได้รับการต่อยอดและนำไปปรับใช้ในหลักสูตรการเรียนการสอนของนักศึกษาสายอาชีพ ทั้งในระดับอาชีวศึกษาและระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ นักศึกษามีทักษะพร้อมสำหรับการทำงานจริง อีกทั้ง ผู้ประกอบการอาชีพยังสามารถเข้ารับการทดสอบสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพได้ที่ศูนย์ทดสอบที่สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพรับรอง เพื่อที่จะได้รับ “คุณวุฒิวิชาชีพ” ซึ่งก็คือการรับรองความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงานตามมาตรฐานอาชีพ อันจะส่งผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

คุณวุฒิวิชาชีพนั้นแบ่งเป็นระดับต่างๆในกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ คุณวุฒิวิชาชีพระดับที่ 1 ก็จะมีระบุกลุ่มสมรรถนะขั้นพื้นฐาน และคุณวุฒิวิชาชีพระดับสูงสุดก็จะระบุกลุ่มสมรรถนะขั้นเชี่ยวชาญที่สุด นอกจากนี้ผู้ที่ผ่านการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพยังสามารถนำระดับคุณวุฒิวิชาชีพไปเทียบโอนกับระดับคุณวุฒิการศึกษาได้

คุณวุฒิวิชาชีพ

คุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติมีจุดมุ่งหมายในการเป็นศูนย์กลางการรับรองสมรรถนะของกำลังคนที่มีสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพตอบสนองความต้องการของภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม เป็นกลไกให้บุคคลได้รับการยอมรับในความสามารถ และได้รับคุณวุฒิวิชาชีพที่สอดคล้องกับสมรรถนะ ประสบการณ์ และความรู้ เพื่อใช้คุณวุฒิวิชาชีพในการพัฒนาเจริญก้าวหน้าในอาชีพของตนในอนาคต คุณวุฒิวิชาชีพนี้สามารถเทียบเคียงและเชื่อมโยงกับระบบคุณวุฒิอื่นๆ ของประเทศได้ กำหนดระบบคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติ ประกอบไปด้วย

1. กรอบคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติ
2. ระบบหมวดหมู่ของอาชีพ
3. มาตรฐานอาชีพ
 - การจัดทำมาตรฐานอาชีพ
 - การทบทวนและพัฒนามาตรฐานอาชีพ
4. องค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ
5. กระบวนการควบคุมคุณภาพคุณวุฒิวิชาชีพ
 - การรับรององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ
 - กระบวนการรับรององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ
 - กระบวนการต่ออายุองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ
 - มาตรฐานองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ
 - กระบวนการยื่นขอเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ
 - กระบวนการแนะนำและสนับสนุนองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ
 - มาตรฐานการประเมินสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ
 - มาตรฐานและกระบวนการประเมินสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ
 - กระบวนการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประเมินสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ
 - คุณสมบัติของผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ
6. กรอบการเชื่อมโยงคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติของไทยกับกรอบคุณวุฒิ AEC
7. ฐานข้อมูลคุณวุฒิวิชาชีพและระบบสารสนเทศในการบริหารฐานข้อมูลและคุณวุฒิวิชาชีพ

สถานการณ์แท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร

ในเขตกรุงเทพมหานครนั้นมีประมาณแปดหมื่นคัน ซึ่งน้อยกว่าข้อมูลการจดทะเบียนแท็กซี่ที่ระบุไว้เมื่อมกราคม 2555 ว่า แท็กซี่ ซึ่งขึ้นทะเบียนจริงมีอยู่ 99,375 คัน โดยเป็นแท็กซี่ส่วนบุคคล 23,757 คัน และแท็กซี่นิติบุคคล 75,618 คัน อย่างไรก็ตาม หากเทียบกับมหานครใหญ่ๆ ในโลกแล้ว กรุงเทพฯ ของเราก็คงมีแท็กซี่ในปริมาณที่มากอยู่พอสมควร กล่าวคือในมหานครลอนดอน มีแท็กซี่อยู่เพียงประมาณ 22,600 คัน คิดเป็น 31 เปอร์เซ็นต์ของปริมาณแท็กซี่ที่วิ่งกันอยู่ทั่วประเทศ ในขณะที่มหานครนิวยอร์กมีแท็กซี่ทั้งหมด 13,237 คัน และเพื่อนบ้านสิงคโปร์ของเรามีแท็กซี่วิ่งอยู่เพียง 26,073 คันเท่านั้น

ปัญหา และข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาแท็กซี่ของไทย

นักศึกษานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ นำเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาแท็กซี่ ที่ได้จากการวิจัย โดยมี นายชัชชาติ สิทธิพันธุ์ รัฐมนตรีกระทรวงคมนาคม รองปลัดฯ รองอธิบดีกรมการขนส่งทางบกและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมรับฟัง จากการวิจัย พบว่า ปัญหาของแท็กซี่มีประเด็นหลัก 7 ข้อ ดังนี้

- 1) สภาพปัญหาทางกฎหมายที่ปัจจุบันยังไม่ยืดหยุ่น
- 2) ปัญหาองค์กรผู้บังคับใช้กฎหมายมีอำนาจทับซ้อนไม่เชื่อมโยงกัน
- 3) ปัญหาบรรทัดฐานการลงโทษ
- 4) ปัญหาคุณภาพของรถแท็กซี่
- 5) ปัญหารายได้ที่ไม่สอดคล้องกับค่าครองชีพ
- 6) หลักฐานในการลงโทษผู้กระทำความผิด
- 7) ช่องทางร้องเรียน 1584 ยังต้องปรับปรุง

ในการนี้ได้แนะนำข้อเสนอเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว เช่น

- 1) การสร้างฐานข้อมูล รถ คนขับ เชื่อมโยง ทุกหน่วยงาน (กรมกำลังดำเนินการอยู่)
- 2) สร้างมาตรฐานวิชาชีพให้คนขับ โดยอาจทำเป็นองค์กรวิชาชีพ สร้างจิตสำนึกและ

จรรยาบรรณ

- 3) ปรับปรุงการบังคับใช้กฎหมายให้เหมาะสม
- 4) การปรับปรุงการให้บริการ 1584
- 5) พิจารณาอัตราค่าโดยสารที่เป็นธรรม รวมถึงอัตราค่าเช่ารถที่เหมาะสมด้วย เพราะแท็กซี่มากกว่า 80% เป็นรถเช่า
- 6) การติดกล้องบนรถแท็กซี่เพื่อควบคุมคุณภาพและลดอาชญากรรม

ปัจจุบันการให้บริการด้วยรถแท็กซี่แก่ประชาชน บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานกรุงเทพ ถือว่ามีความสำคัญในการสร้างมาตรฐานการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่ผู้ประกอบการและพนักงานขับรถแท็กซี่ และเตรียมความพร้อมรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน กรมการขนส่งทางบกและบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ได้ร่วมมือกันจัดอบรมพนักงานขับรถแท็กซี่ที่ให้บริการที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานกรุงเทพ (ดอนเมือง) จำนวน 1,500 คน ภายใต้โครงการ “เสริมสร้างความปลอดภัยแท็กซี่ไทยสู่อาเซียน” ในระหว่างวันที่ 23-24 กันยายน 2556 ณ ห้องสุวรรณภูมิฮอลล์ โรงแรมโนโวเทลสุวรรณภูมิ แอร์พอร์ต จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนนให้แก่พนักงานขับรถแท็กซี่ให้ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบด้านความปลอดภัยที่มีต่อประชาชนผู้ใช้บริการ รวมทั้งเป็นการให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ทักษะการให้บริการที่ดีแก่ผู้โดยสาร เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านความปลอดภัยให้กับแท็กซี่ไทย และยกระดับการให้บริการของแท็กซี่ไทยที่ให้บริการที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานกรุงเทพ เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

จากสถิติการร้องเรียนจากประชาชนที่ใช้บริการรถแท็กซี่ ผ่านศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ 1584 ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา (มิถุนายน-สิงหาคม 2556) มีจำนวน 6,348 ราย ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 5,643 ราย ความผิดส่วนใหญ่ ได้แก่ การปฏิเสธไม่รับผู้โดยสาร จำนวน 3,303 ราย แสดงกิริยาวาจาไม่สุภาพ จำนวน 1,003 ราย ไม่ส่งผู้โดยสารตามที่ตกลงจำนวน 793 ราย ไม่ใช้มาตรค่าโดยสาร จำนวน 510 ราย และ ขับรถประมาทหวาดเสียว จำนวน 496 ราย ซึ่งกรมการขนส่งทางบกได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและเปรียบเทียบปรับตามกฎหมายทุกราย สำหรับโครงการอบรมพนักงานขับรถแท็กซี่ที่ให้บริการที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานกรุงเทพ ในครั้งนี้ ถือเป็นอีกหนึ่งโครงการในการพัฒนาและส่งเสริมให้พนักงานขับรถแท็กซี่ที่มีจิตสำนึกด้านความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนนและการให้บริการที่ดีที่สามารถสร้างความประทับใจกับผู้ใช้บริการ ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติได้เป็นอย่างดี และยังสนับสนุนให้อาชีพขับรถแท็กซี่เป็นอาชีพที่ยั่งยืนและเป็นมาตรฐานสากลต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วัชรพล อิ่มจรรยา (2546) ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการขับรถของคนขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการขับรถของคนขับรถแท็กซี่ที่ก่อให้เกิดปัญหาจราจร ในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษาครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ โดยประชากรที่นำมาศึกษาเป็นผู้ขับรถแท็กซี่ ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 291 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ F-test, t-test, One Way ANOVA และสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และ 0.005 ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีอายุ สถานภาพ สมรส และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการขับรถแท็กซี่ที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ ผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจแตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการขับรถแท็กซี่ที่ต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) ปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับรถยนต์, จิตสำนึกในการขับที่มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ($r = 0.129$, $r = 0.376$) กับพฤติกรรมการขับรถแท็กซี่ และปัจจัยด้านการแข่งขันในอาชีพมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง ($r = 0.672$) กับพฤติกรรมการขับรถแท็กซี่ แต่ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายจราจรมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ($r = 0.059$) กับพฤติกรรมการขับรถแท็กซี่อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เกศินี ศรีฟ้า, นิรัชฌา ขวัญเย็น, บุษยา จุลมุลิก และ ณิชพร ชัยประสิทธิ์ (2548) ศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่ ของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร รวมไปถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้บริการรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร ตลอดจนศึกษาถึงข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของกลุ่ม ผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงไปที่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามที่มี ความเที่ยงตรง 0.8261 และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ฐานนิยม ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการหาความสัมพันธ์ ซึ่งประมวลผลด้วย

โปรแกรมสำเร็จรูป ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.25 มีอายุระหว่าง 20-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.30 และมีรายได้ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่ของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการเลือกใช้ยี่ห้อของรถแท็กซี่คือ ยี่ห้อ TOYOTA มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84 ระยะเวลาที่เลือกใช้บริการรถแท็กซี่อยู่ในช่วง 17.00-22.00 น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.50 สถานที่ที่เลือกใช้บริการรถแท็กซี่มากที่สุด คือ ป้ายรถเมล์ คิดเป็นร้อยละ 26.40 ปริมาณการใช้บริการรถแท็กซี่มากที่สุด คือ 2 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 23.80 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่นิยมเรียกใช้บริการรถแท็กซี่ตามศูนย์วิทยุ คิดเป็นร้อยละ 83 สีของรถแท็กซี่ที่ได้รับความนิยมมากที่สุด คือ สี เขียว - เหลือง จากการศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่ พบว่า ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ (รถแท็กซี่) (ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่า สภาพความเก่า-ใหม่ ของรถแท็กซี่ มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.08 ปัจจัยทางด้านราคา ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับค่าโดยสารเพิ่มขึ้นมีความสำคัญมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.69 ปัจจัยด้านการขับรถแท็กซี่ซึ่งผู้ให้บริการให้ความสำคัญในการขึ้นทะเบียนของคนขับรถแท็กซี่มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.42 ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสาร ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับข่าวการจี้ ปล้นผู้โดยสารมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.90 ปัจจัยด้านความจำเป็นในสถานการณ์ต่าง ๆ ผู้ใช้บริการ ให้ความสำคัญในเวลาเร่งรีบไปสถานที่ต่าง ๆ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.91 จากการศึกษาสมมติฐาน พบว่าประชาชนมีปริมาณการใช้บริการรถแท็กซี่ไม่เท่ากับ สัปดาห์ละ 2 ครั้ง ส่วนในด้านเพศที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่ที่ต้องการ ไม่แตกต่างกันและ การให้บริการที่เป็นกันเอง พุดจาสุภาพ เยียบขรึม มีมารยาทดีมีพฤติกรรมที่ไม่แตกต่างกันและ พบว่าเพศที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมที่ต้องการการบริการที่ พุดจาสุภาพ คุยแต่เรื่องสนุก เรียบร้อย มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีพฤติกรรมการเลือกใช้บริการที่แตกต่างกัน

อลิศรา เสมชูโชติ (2550) ศึกษาลักษณะการใช้บริการรถแท็กซี่ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาการใช้บริการรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร ศึกษาทัศนคติ สาเหตุ และเหตุจูงใจที่ประชาชนเลือกใช้บริการรถแท็กซี่โดยวิธีการเรียกผ่านศูนย์วิทยุ สื่อสาร และโดยวิธีโบกเรียกตลอดจนประมาณการจำนวนผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาข้อมูล สามารถแบ่งออกเป็น 7 ส่วนดังนี้คือ 1) การสรุปอธิบายลักษณะของ ผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ 2) ลักษณะการเดินทางด้วยรถแท็กซี่ 3) ลักษณะการเดินทางด้วยรถแท็กซี่ โดยวิธีเรียกผ่านศูนย์วิทยุสื่อสาร 4) ลักษณะการเดินทางด้วยรถแท็กซี่โดยวิธีการโบกเรียก 5) ทัศนคติ สาเหตุ และแรงจูงใจที่เลือกใช้บริการรถแท็กซี่ผ่านศูนย์วิทยุสื่อสาร 6) ทัศนคติ สาเหตุ และแรงจูงใจที่เลือกใช้บริการรถแท็กซี่โดยวิธีโบกเรียก 7) ประมาณการจำนวนผู้ใช้บริการรถแท็กซี่เปรียบเทียบกับ TDMC V และงานวิจัยของ สกว. จากผลการศึกษาข้อมูลสามารถเสนอแนวทางในการจัดการเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาการจราจร แก่ 1) หน่วยงานภาครัฐ 2) ผู้ประกอบการศูนย์วิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ โดยยึดหลักการปรับปรุง โดย ลดการสูญเสียจากการวิ่งเที่ยวเปล่าของรถแท็กซี่ ส่งเสริมความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น การจัดระเบียบจุดจอดรอ การเพิ่มความสะดวกสบายและความปลอดภัยในการเดินทาง การส่งเสริม การขาย เช่น การลดราคาค่าโดยสาร การส่งเสริมการขายให้ตรงกลุ่มเป้าหมาย จากแนวทางการปรับปรุงดังกล่าว จะเป็นการสนับสนุนการใช้บริการรถแท็กซี่ อย่างมีประสิทธิภาพ และเพิ่มศักยภาพของระบบการจราจรในกรุงเทพมหานคร

อรรถพร สุริยเลิศ (2539) ศึกษาพฤติกรรมของคนขับรถแท็กซี่กับปัญหาจราจรใน กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของคนขับแท็กซี่ว่ามีผลกระทบทำให้เกิดปัญหาจราจรมากน้อยเพียงใด ศึกษาลำดับความสำคัญของพฤติกรรมของคนขับแท็กซี่ และปัจจัยทางสังคมและเศรษฐกิจที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่มีผลกระทบทำให้เกิดปัญหาจราจร โดยศึกษาเฉพาะในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เทคนิคที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมที่มีผลกระทบทำให้เกิดปัญหาจราจรมากซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานเรียงตามลำดับความสำคัญมีดังนี้ 1) พฤติกรรมการขับรถช้าไม่ชิดขอบทางด้านซ้ายค่าดัชนีเฉลี่ยตัวแปรกลุ่มนี้เท่ากับ 244.00 2) พฤติกรรมการขับรถแซงในที่คับขันค่าดัชนีเฉลี่ยของตัวแปรในกลุ่มนี้เท่ากับ 206.00 3) พฤติกรรมการขับรถฝ่าฝืนสัญญาณไฟจราจรค่าดัชนีเฉลี่ยของตัวแปรกลุ่มนี้เท่ากับ 204.60 ส่วนพฤติกรรมที่มีผลกระทบทำให้เกิดปัญหาจราจรน้อย ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานเรียงตามลำดับต่อจากพฤติกรรมข้างต้นมีดังนี้ 4) พฤติกรรมการขับรถฝ่าฝืนป้ายห้ามกลับรถ ค่าดัชนีเฉลี่ยตัวแปรกลุ่มนี้เท่ากับ 180.00 5) พฤติกรรมการขับรถในลักษณะประมาทหรือหวาดเสียว ค่าดัชนีเฉลี่ยของตัวแปรกลุ่มนี้ เท่ากับ 176.00

วรวรรณ สโมสรสุข และคณะ (2556) ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือ ผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ โดยเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ทั้งหมด 210 ชุด ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ผู้ที่ใช้บริการศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 56.7 ที่มีช่วงอายุ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.6 และระดับการศึกษาปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 44.8 ซึ่งมีอาชีพส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐคิดเป็นร้อยละ 39.0 ส่วนใหญ่ใช้สิทธิการรักษาพยาบาลโดยเบิกต้นสังกัดคิดเป็นร้อยละ 72.4 ส่วนใหญ่แล้วจำนวนครั้งที่ผู้ป่วยเข้ารับการรักษามากกว่า 4 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 69.5 จากการศึกษาผู้ที่ใช้บริการศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้งด้านการรักษา ด้านคุณภาพการให้บริการและด้านความสะดวกในการรับบริการอยู่ในระดับมาก เมื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในด้านการรักษา ด้านคุณภาพการให้บริการและด้านความสะดวกในการรับบริการอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ณัฐพล แพงพุด และคณะ (2554) ศึกษาทัศนคติของผู้ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดการให้บริการของรถแท็กซี่ เพื่อทำการวิเคราะห์ และสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการเสนอแนะแนวทางปรับปรุงและพัฒนาาระบบของการให้บริการรถแท็กซี่ โดยใช้วิธีการสำรวจแบบมีผู้สัมภาษณ์ไปสัมภาษณ์ตามสถานที่ต่างๆ ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในการกำหนดการให้บริการของรถแท็กซี่ ได้แก่ ผู้ใช้บริการ และ คนขับรถแท็กซี่ ใช้การวิเคราะห์ทางสถิติแบบ Binary Logistic Model จากผลการสำรวจพบว่า คนขับรถแท็กซี่เห็นด้วยกับการปรับปรุงการให้บริการรถแท็กซี่สูงถึงร้อยละ 90 ซึ่งมีความสอดคล้องกับสมการที่ได้จากการวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติกว่า เมื่อผู้ขับรถแท็กซี่รู้สึกว่ามี ความมั่นคงในอาชีพสูงจะทำให้มีความพึงพอใจในการประกอบอาชีพ ถ้าเงิน

ค่าจ้างที่ได้รับมีความต่อเนื่องสูง และสวัสดิการที่ได้รับจากผู้ประกอบการดีจะทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่มีความพึงพอใจในการให้บริการเพิ่มมากขึ้นด้วย จากข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ในทางสถิตินั้น พบว่า คนขับรถแท็กซี่ที่ไม่ได้เป็นเจ้าของรถเอง คิดเป็นร้อยละ 55 แสดงให้เห็นว่าคนขับรถแท็กซี่ส่วนใหญ่ นั้นเป็นเพียงลูกจ้างเท่านั้น ซึ่งลักษณะในการได้รับเงินค่าจ้างจะเห็นว่าได้รับเงินค่าจ้างเป็นต่อเที่ยวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45 รองลงมาคือได้รับเงินค่าจ้างเป็นวัน คิดเป็นร้อยละ 40 และได้รับเงินค่าจ้างคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ของรายได้มีเพียงร้อยละ 5 นอกนั้นได้รับค่าจ้างแบบอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 10 ความมั่นคงในอาชีพนั้นอยู่ในระดับน้อยและน้อยที่สุด ซึ่งมีร้อยละเท่ากันคือ ร้อยละ 25 รองลงมาคือระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 15 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าคนขับรถแท็กซี่ส่วนใหญ่ก็ยังรู้สึกไม่มั่นคงในอาชีพคนขับรถแท็กซี่ คนขับรถแท็กซี่รู้สึกว่ สวัสดิการที่ได้รับจากผู้ประกอบการนั้นอยู่ในระดับน้อยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35 รองลงมาคือระดับปานกลางและระดับน้อยสุดซึ่งเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 25 แสดงให้เห็นว่าคนขับรถแท็กซี่ยังรู้สึกไม่พอใจกับสวัสดิการที่ได้รับจากผู้ประกอบการ

Jørgen Aarhaug และ Kåre Skollerud. (2012) ศึกษาและนำเสนอรูปแบบบริการที่แตกต่างกันของแท็กซี่ ที่แม้ว่าเป็นบริการที่คล้ายกันมากทั่วโลก แต่แท็กซี่ถูกควบคุมในรูปแบบที่แตกต่างกันมาก ในบทความนี้รูปแบบที่แตกต่างกันข้อมูลเชิงลึกในและเหตุผลที่มีความแตกต่าง ได้ถูกอธิบายผลกระทบของความแตกต่างเหล่านี้โดยการพัฒนาแบบการจำแนกประเภทของตลาดที่แตกต่างกัน การจำแนกประเภทจะขึ้นอยู่กับลักษณะที่แตกต่างกันของตลาดและความแตกต่างจากตลาดดั้งเดิม เช่น การต้อนรับ การจัดอันดับ การจองล่วงหน้า และการทำสัญญา ร่วมกับความแตกต่างที่ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบทางภูมิศาสตร์และประชากร เช่น การใช้ที่ดิน และความหนาแน่นประชากร การจำแนกประเภทได้รับการพัฒนาต่อไปโดยการอภิปราย กฎระเบียบวิธีการที่แตกต่างกัน ความสามารถทางเศรษฐกิจที่ดีที่สุดในกลุ่มตลาดที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับกรจำแนกประเภทนี้ ซึ่งค่อนข้างเด่นในทางทฤษฎีและทางเศรษฐกิจ งานหลักทำหน้าที่โดยการให้บริการรถแท็กซี่ซึ่งได้รับการดำเนินการในตลาดที่แตกต่างกัน ผลการศึกษามีการนำเสนอชุดของการศึกษาเชิงประจักษ์ดำเนินการในภูมิภาคนอร์เวย์ที่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นถึงสถานการณ์จริงมากกว่าการแก้ปัญหาในอุดมคติ สรุปโดยการแสดงทั้งรูปแบบการจำแนกประเภท นำเสนอความท้าทายทั้งหน่วยงานควบคุมของรัฐและอื่นๆ ที่มี รวมทั้งอุตสาหกรรมรถแท็กซี่สำหรับการให้บริการต่างๆ นอกเหนือไปจากการศึกษาเชิงประจักษ์

Chien-Ming Tseng (2013) ศึกษาปัจจัยของคนขับรถแท็กซี่ กรณีการละเมิดความเร็วในไต้หวัน ข้อมูลถูกรวบรวมจากการสำรวจในประเทศจากคนขับแท็กซี่อาชีพรวม 6923 คน ในปี 2006 พบว่า 96.6% เป็นเพศชายและ 92.5% มีการศึกษาน้อยกว่าระดับวิทยาลัย ชั่วโมงการทำงานในชีวิตประจำวันส่วนใหญ่จาก 2.5 ชั่วโมงถึง 15 ชั่วโมง โดยมีค่าเฉลี่ย 10.12 ชั่วโมง ข้อมูลยังแสดงให้เห็นว่าคนขับแท็กซี่ทำงานประมาณ 27.35 วันและใช้เวลาว่างเพียงส่วนที่เหลือ 2.65 วันต่อเดือน การสังเกตคนขับรถแท็กซี่พบว่า 25.6% ถูกรายงานการละเมิดความเร็วอย่างน้อยหนึ่งครั้งในระยะเวลาหนึ่งปี ผลของรูปแบบเชิงเส้นทั่วไป (GLM) พบว่าปัจจัยที่กำหนดเชื่อมโยงกับการละเมิดความเร็ว คนขับรถแท็กซี่ไม่เกี่ยวข้องกับเพศ หรือระดับการศึกษา อย่างไรก็ตาม อายุ ประสบการณ์การทำงาน รูปแบบการดำเนินงาน กิโลเมตรที่ขับทุกวัน การขับรถตอนดึก และวันที่หยุดปฏิบัติหน้าที่รายเดือน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับการกระทำผิดละเมิดความเร็ว

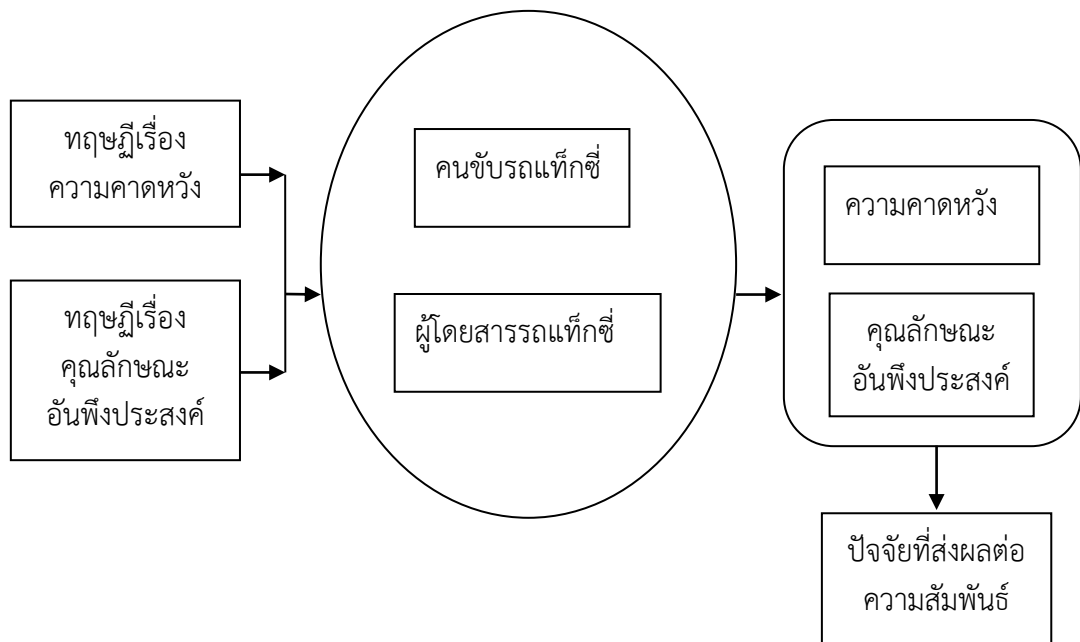
Josep Maria Salanova และคณะ (2011) นำเสนอรูปแบบที่แตกต่างกันที่พัฒนาขึ้นสำหรับการแก้ปัญหาการแท้งที่ รูปแบบที่นำเสนอจะถูกจัดกลุ่มในสองประเภท คือ รูปแบบการรวมและความสมดุล แต่ละแบบมีการวิเคราะห์จากจุดที่แตกต่างของมุมมอง เช่น การตลาด องค์กร การดำเนินงาน ในองค์กร และปัญหาการใช้กฎระเบียบ สรุปผลการวิจัยมีการนำเสนอเป็นรายการและเมื่อเทียบกับการวิเคราะห์แต่ละประเด็น ยืนยันได้ในแง่ของกฎระเบียบของตลาดและองค์กร และสภาพของการปฏิบัติถูกนำเสนอและมีการวิเคราะห์ การกำหนดค่าของกฎระเบียบของตลาดรถแท้งที่ที่เป็นไปตามสถานการณ์โลก การเชื่อมโยงข้อสรุปที่ได้กับสถานการณ์จริงของตลาด

Boyu Wang และคณะ (2013) ศึกษาและวิเคราะห์ทางเลือกของผู้โดยสารในการใช้บริการระหว่างรถบัสและรถแท็กซี่ที่ผิดกฎหมาย ผ่านการสำรวจภาคสนาม สัมภาษณ์ทัศนคติของผู้โดยสารต่อความเข้าใจในแนวคิดรถบัสรับส่งระยะไมล์สุดท้าย ความต้องการการเดินทาง ข้อมูลที่แสดงคุณสมบัติทางเศรษฐกิจสังคม และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรอบ สถานการณ์การจราจร จำนวนผู้โดยสาร ข้อมูลการเดินทางปกติและรถแท็กซี่ผิดกฎหมาย เมื่อเทียบกับรถบัสรับส่ง ปัจจัยสิบประการถูกเลือกเพื่อระบุรูปแบบของทางเลือกของผู้โดยสาร ใช้รูปแบบโลจิสติกโบนารีประเมินและคาดการณ์ทางเลือกของผู้โดยสารระหว่างรถบัสและรถแท็กซี่ที่ผิดกฎหมาย หลังจากเปรียบเทียบประสิทธิภาพกับแบบจำลองโลจิสติก โดยการสร้างรูปแบบที่ทำให้การคาดการณ์แม่นยำยิ่งขึ้นในเรื่องของพฤติกรรมผู้โดยสาร ซึ่งนำไปสู่สภาพที่ดีขึ้นของรถรับส่งและการเดินทางที่มีประสิทธิภาพ

Sharon Newnam และคณะ (2014) ศึกษาความแตกต่างในพฤติกรรมการขับขี่ที่ตนเองรายงานในทุกกลุ่มอายุและปีของการศึกษา ในประชากรของชนชั้น 213 คน จากแอดิโอสบาบาของเอธิโอเปีย ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานว่า คนขับรถที่มีการศึกษาหรืออายุน้อยจะรายงานการมีส่วนร่วมในพฤติกรรมการขับขี่ที่ไม่ปลอดภัยมากกว่าเมื่อเทียบกับคนขับรถที่มีการศึกษาหรืออายุมากกว่า ผลที่พบตรงกันข้ามกับความคาดหวัง ซึ่งพบว่าคนขับรถที่มีการศึกษามากขึ้น อายุมากขึ้น จะรายงานส่วนร่วมในพฤติกรรมการขับขี่ที่ไม่ปลอดภัยมากกว่าคนขับรถที่มีการศึกษาน้อย หรืออายุน้อย ผู้วิจัยอธิบายการค้นพบเหล่านี้โดยการอธิบายลักษณะสำคัญของกลุ่มตัวอย่าง และเจตนาธรรมทางวัฒนธรรมของภูมิภาค ผลการศึกษานี้เป็นแนวทางที่เป็นประโยชน์สำหรับการแก้ไขภาวะของการจราจร การได้รับบาดเจ็บบนถนนและการเสียชีวิต ในภูมิภาคแอฟริกา

กรอบแนวคิดของโครงการวิจัย

กรอบแนวคิดของโครงการวิจัย แสดงดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดของการวิจัย