

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยเรื่องนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความคิดเห็นของคนขับรถแท็กซี่และผู้โดยสาร เกี่ยวกับความคาดหวัง และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่ รวมถึงศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของคนขับรถแท็กซี่และผู้โดยสาร ต่อความคาดหวัง และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่ ในประเด็น ความรู้ กิริยา มารยาท การเคารพกฎหมาย การแต่งกาย และสุขอนามัย และด้านอื่นๆ เฉพาะคนขับรถแท็กซี่ และผู้โดยสาร ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวนรวม 800 คน ค่าสถิติที่ใช้การศึกษาครั้งนี้ ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล ใช้สถิติพรรณนา ซึ่งประกอบไปด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency distribution) และการกระจายแบบร้อยละ (Percentage distribution) และ T-test และ F-test (ANOVA) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นคนขับรถแท็กซี่ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มีสถานภาพแต่งงาน มีระดับการศึกษาสูงสุดคือ อนุปริญญา/ปวส. มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนในระดับ 15,001-20,000 บาท มีระยะเวลาที่ขับระหว่าง 4-6 ปี และส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นเจ้าของรถ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้โดยสารรถแท็กซี่ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 36-45 ปี สถานภาพโสด และมีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนในระดับ 15,001-20,000 บาท

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเกี่ยวกับความคาดหวัง และคุณลักษณะของคนขับรถแท็กซี่ที่พึงประสงค์ ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่ามีค่ามากที่สุด อันดับแรก คือ ด้านกิริยามารยาท การเคารพกฎหมาย รองลงมา คือ ด้านอื่นๆ คือความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ และด้านการแต่งกาย สุขอนามัย รองลงมา และอันดับสุดท้ายด้านความรู้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ความคิดเห็นของผู้ขับแท็กซี่เกี่ยวกับความคาดหวัง และคุณลักษณะของคนขับรถแท็กซี่ที่พึงประสงค์ ให้ผลในแนวทางเดียวกันกับผลวิจัยในภาพรวม ส่วนผู้โดยสารรถแท็กซี่มีความคิดเห็นต่าง โดยมีความคิดเห็นต่อความคาดหวัง และคุณลักษณะของคนขับรถแท็กซี่ที่พึงประสงค์ ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่ามีค่ามากที่สุดและเป็นคุณลักษณะที่ประสงค์มากที่สุด อันดับแรกคือ ด้านอื่นๆ รองลงมา คือ ด้านกิริยามารยาท การเคารพกฎหมาย ด้านการแต่งกาย สุขอนามัย และอันดับสุดท้ายด้านความรู้

จากการทดสอบสมมติฐานเรื่องเพศของคนขับรถแท็กซี่ต่อ ความคาดหวัง และคุณลักษณะของคนขับรถแท็กซี่ที่พึงประสงค์ด้าน ความรู้ พบว่า ประเด็นจบการศึกษาสูงกว่าชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6

ระหว่างเพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ด้าน กิริยามารยาท การเคารพกฎหมาย พบว่า ประเด็น ให้ผู้โดยสารกำหนดเส้นทางเอง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ด้าน การแต่งกาย สุขอนามัย พบว่า ประเด็น มีฉากกั้นระหว่างคนขับ กับผู้โดยสาร และประเด็น สวมถุงมือ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ด้าน อื่นๆ พบว่าไม่มีประเด็นใด ที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ มีเพียงบางประเด็นในแต่ละด้านเท่านั้นที่คนขับรถแท็กซี่เพศหญิงและชายมีความคาดหวัง และคุณลักษณะของคนขับรถแท็กซี่ที่พึงประสงค์ที่แตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานเรื่องอายุของคนขับรถแท็กซี่ต่อความคาดหวัง และคุณลักษณะของคนขับรถแท็กซี่ที่พึงประสงค์ ด้านความรู้ พบว่า ประเด็น มีความรู้ในการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว , มีความรู้ในการช่วยชีวิตเบื้องต้น (CPR) หรือ การทำคลอด และ มีความรู้เรื่องเครื่องยนต์ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ด้านกิริยามารยาท การเคารพกฎหมาย พบว่า ประเด็น พุดจาสุภาพ ไม่พูดคำหยาบคาย , เคารพกฎจราจรอย่างเคร่งครัด , ไม่ปฏิเสธผู้โดยสาร , ให้ผู้โดยสารกำหนดเส้นทางเอง และ จำกัดจำนวนผู้โดยสารไม่เกิน 4 คน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ด้านการแต่งกาย สุขอนามัย พบว่า ประเด็น แสดงผลการตรวจสุขภาพด้านระบบทางเดินหายใจ , สวมถุงมือ และ มีบุคลิกภาพดี มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ด้าน อื่นๆ พบว่า ในทุกประเด็น ยกเว้นประเด็น คนขับมีใบรับรองคุณวุฒิตวิวิชาชีพ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ มีเพียงบางประเด็นในแต่ละด้านเท่านั้นที่คนขับรถแท็กซี่อายุต่างกันมีความคาดหวัง และคุณลักษณะของคนขับรถแท็กซี่ที่พึงประสงค์ที่แตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานเรื่องสถานภาพสมรสของคนขับรถแท็กซี่ต่อความคาดหวัง และคุณลักษณะของคนขับรถแท็กซี่ที่พึงประสงค์ ด้าน ความรู้ พบว่า ประเด็น จบการศึกษาสูงกว่า ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 , มีความรู้ด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง , มีความรู้ในการช่วยชีวิตเบื้องต้น (CPR) หรือ การทำคลอด และ รู้เส้นทางลัด มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ด้าน กิริยามารยาท การเคารพกฎหมาย พบว่า ประเด็น พุดจาสุภาพ ไม่พูดคำหยาบคาย ไม่สบถ, เคารพกฎจราจรอย่างเคร่งครัด , ให้ผู้โดยสารกำหนดเส้นทางเอง , จำกัดจำนวนผู้โดยสารไม่เกิน 4 คน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ด้าน การแต่งกาย สุขอนามัย พบว่า ในทุกประเด็น ยกเว้น สวมหน้ากากอนามัย มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ด้าน อื่นๆ พบว่า ในทุกประเด็น ยกเว้น ไม่คุยเรื่องการเมือง หรือ ศาสนา และ ห้องโดยสารสะอาด และไม่มีกลิ่น มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ มีสองด้านในทุกประเด็นที่คนขับรถแท็กซี่สถานภาพสมรสต่างกันมีความคาดหวัง และคุณลักษณะของคนขับรถแท็กซี่ที่พึงประสงค์ที่แตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานเรื่องระดับการศึกษาของคนขับรถแท็กซี่ต่อความคาดหวัง และคุณลักษณะของคนขับรถแท็กซี่ที่พึงประสงค์ ด้าน ความรู้ พบว่าในทุกประเด็น ยกเว้น รู้เส้นทางลัด มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ด้าน กิริยามารยาท การเคารพกฎหมาย พบว่าในทุกประเด็น ยกเว้น ไม่ปฏิเสธผู้โดยสาร , ไม่ปฏิเสธผู้โดยสาร และจำกัดจำนวนผู้โดยสารไม่เกิน 4 คน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ด้าน การแต่งกาย สุขอนามัย พบว่า ประเด็น มีฉากกั้นระหว่างคนขับ กับผู้โดยสาร , สวมถุงมือ และ สวมหน้ากากอนามัย มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ด้าน อื่นๆ พบว่า ในทุกประเด็น ยกเว้น มี

ระบบเปิด-ปิดประตูอัตโนมัติ และมีการประกันของหาย มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ มีสามด้านในทุกประเด็น ที่คนขับรถแท็กซี่ระดับการศึกษาต่างกันมีความคาดหวัง และคุณลักษณะของคนขับรถแท็กซี่ที่พึงประสงค์ที่ต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานรายได้เฉลี่ยของครอบครัวของคนขับรถแท็กซี่ต่อความคาดหวัง และคุณลักษณะของคนขับรถแท็กซี่ที่พึงประสงค์ ด้าน ความรู้ พบว่า ในทุกประเด็น ยกเว้น พุดและฟังภาษาจีนในระดับสื่อสารได้ , จบการศึกษาสูงกว่าชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และ มีความรู้ด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ด้าน กิริยามารยาท การเคารพกฎหมาย พบว่า ในทุกประเด็น ยกเว้น ไม่ปฏิเสธผู้โดยสาร และ ถึงที่หมายเร็ว แม้จะละเมิดกฎจราจรบ้าง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ด้าน การแต่งกาย สุขอนามัย พบว่า ในทุกประเด็น ยกเว้น มีฉากกั้นระหว่างคนขับ กับผู้โดยสาร มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ด้าน อื่นๆ พบว่า ในทุกประเด็น ยกเว้น มีระบบเปิด-ปิดประตูอัตโนมัติ , ให้ใบเสร็จรับเงินค่าโดยสาร และ ห้องโดยสารสะอาด และไม่มีกลิ่น มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ มีทุกด้านในทุกประเด็น ที่คนขับรถแท็กซี่รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่างกันมีความคาดหวัง และคุณลักษณะของคนขับรถแท็กซี่ที่พึงประสงค์ที่ต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานระยะเวลาที่ขับของคนขับรถแท็กซี่ต่อความคาดหวัง และคุณลักษณะของคนขับรถแท็กซี่ที่พึงประสงค์ ด้าน ความรู้ พบว่า ในทุกประเด็น มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ด้าน กิริยามารยาท การเคารพกฎหมาย พบว่า ในทุกประเด็น ยกเว้น การเคารพกฎจราจรอย่างเคร่งครัด และ ให้ผู้โดยสารกำหนดเส้นทางเอง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ด้าน การแต่งกาย สุขอนามัย พบว่า ในทุกประเด็น ยกเว้น ใส่ชุดยูนิฟอร์ม และ แสดงผลการตรวจสุขภาพด้านระบบทางเดินหายใจ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ด้าน อื่นๆ พบว่า ในทุกประเด็น ยกเว้น มีการประกันของหาย , ติดตั้งระบบ GPS และ แสดงป้าย งดรับผู้โดยสาร หรือ ไปเติมแก๊ส มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ มีทุกด้านในทุกประเด็นที่คนขับรถแท็กซี่ที่มีระยะเวลาขับรถต่างกันมีความคาดหวัง และคุณลักษณะของคนขับรถแท็กซี่ที่พึงประสงค์ที่ต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานช่วงเวลาที่ขับของคนขับรถแท็กซี่ต่อความคาดหวัง และคุณลักษณะของคนขับรถแท็กซี่ที่พึงประสงค์ ด้าน ความรู้ พบว่า ในทุกประเด็น ยกเว้น มีความรู้ในการช่วยชีวิตเบื้องต้น (CPR) หรือ การทำคลอด และ มีความรู้เรื่องเครื่องยนต์ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ด้าน กิริยามารยาท การเคารพกฎหมาย พบว่า ในทุกประเด็น ยกเว้น ให้ผู้โดยสารกำหนดเส้นทางเอง , ถึงที่หมายเร็ว แม้จะละเมิดกฎจราจรบ้าง , ไม่มีประวัติอาชญากรรม และ จอดรับเฉพาะจุดที่รัฐกำหนดเท่านั้น มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ด้าน การแต่งกาย สุขอนามัย พบว่า ประเด็น ใส่ชุดยูนิฟอร์ม และ มีบุคลิกภาพดี มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ด้าน อื่นๆ พบว่า ประเด็น ไม่คุยเรื่องการเมือง หรือ ศาสนา , มีระบบเปิด-ปิดประตูอัตโนมัติ , ให้ใบเสร็จรับเงินค่าโดยสาร และ คนขับมีใบรับรองคุณวุฒิจานวิชาชีพ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ มีสองด้านในทุกประเด็น ที่คนขับรถแท็กซี่ที่มีช่วงเวลาขับรถต่างกันมีความคาดหวัง และคุณลักษณะของคนขับรถแท็กซี่ที่พึงประสงค์ที่ต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานความเป็นเจ้าของรถของคนขับรถแท็กซี่ต่อความคาดหวัง และคุณลักษณะของคนขับรถแท็กซี่ที่พึงประสงค์ ด้าน ความรู้ พบว่า ในทุกประเด็น ยกเว้น มีความรู้ในการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว , มีความรู้ด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง และ มีความรู้ในการช่วยชีวิตเบื้องต้น (CPR) หรือ การทำคลอด มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ด้าน กิริยามารยาท เคารพกฎหมาย พบว่ามีเพียงประเด็น ไม่ปฏิเสธผู้โดยสาร และ ให้ผู้โดยสารกำหนดเส้นทางเอง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ด้าน การแต่งกาย สุขอนามัย พบว่าทุกประเด็น ยกเว้น แสดงผลการตรวจสุขภาพด้านระบบทางเดินหายใจ และ มีบุคลิกภาพดี มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ด้าน อื่นๆ พบว่า ประเด็น ไม่คุยเรื่องการเมือง หรือ ศาสนา , คนขับอายุมากกว่า 30 ปี และ คนขับมีใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ มีสองด้านในทุกประเด็น ที่คนขับรถแท็กซี่ที่มีความเป็นเจ้าของรถต่างกันมีความคาดหวัง และคุณลักษณะของคนขับรถแท็กซี่ที่พึงประสงค์ที่แตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานเพศของผู้โดยสารรถแท็กซี่ต่อ ความคาดหวัง และคุณลักษณะของคนขับรถแท็กซี่ที่พึงประสงค์ด้าน ความรู้ พบว่า ประเด็น พูดและฟังภาษาอังกฤษในระดับสื่อสารได้, จบการศึกษาสูงกว่า ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6, มีความรู้ในการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว, มีความรู้ในการช่วยชีวิตเบื้องต้น (CPR) หรือ การทำคลอด และ รู้เส้นทางลัด ระหว่างเพศชายและเพศหญิงที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ด้าน กิริยามารยาท การเคารพกฎหมาย พบว่า ประเด็น พูดจาสุภาพ ไม่พูดคำหยาบคาย ไม่สบถ, เคารพกฎจราจรอย่างเคร่งครัด, ไม่ปฏิเสธผู้โดยสาร, ไม่มีประวัติอาชญากรรม และ จอดรับเฉพาะจุดที่รัฐกำหนดเท่านั้น ระหว่างเพศชายและเพศหญิงที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ด้าน การแต่งกาย สุขอนามัย พบว่า ประเด็น ใส่ชุดยูนิฟอร์ม, แสดงผลการตรวจสุขภาพด้านระบบทางเดินหายใจ, มีฉากกั้นระหว่างคนขับ กับผู้โดยสาร และ สวมหน้ากากอนามัย ระหว่างเพศชายและเพศหญิงที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ด้าน อื่นๆ พบว่า ประเด็น มีการประกันของหาย ระหว่างเพศชายและเพศหญิงที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ มีเพียงบางประเด็นในบางด้านเท่านั้นที่ผู้โดยสารรถแท็กซี่อายุต่างกันมีความคาดหวัง และคุณลักษณะของคนขับรถแท็กซี่ที่พึงประสงค์ที่แตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานอายุของผู้โดยสารแท็กซี่ต่อความคาดหวัง และคุณลักษณะของคนขับรถแท็กซี่ที่พึงประสงค์ ด้านความรู้ พบว่า ในทุกประเด็นยกเว้น พูดและฟังภาษาอังกฤษในระดับสื่อสารได้ ระหว่างผู้โดยสารแท็กซี่ที่มีอายุต่างกันมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ด้านกิริยามารยาท การเคารพกฎหมาย พบว่า ในทุกประเด็นยกเว้น ให้ผู้โดยสารกำหนดเส้นทางเอง และ ถึงที่หมายเร็ว แม้จะละเมิดกฎจราจรบ้าง ระหว่างผู้โดยสารแท็กซี่ที่มีอายุต่างกันมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ด้าน การแต่งกาย สุขอนามัย พบว่า ในทุกประเด็นยกเว้น มีบุคลิกภาพดี ระหว่างผู้โดยสารแท็กซี่ที่มีอายุต่างกันมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ด้าน อื่นๆ พบว่า ประเด็น มีการประกันของหาย , ให้ใบเสร็จรับเงินค่าโดยสาร , แสดงป้าย งดรับผู้โดยสาร หรือ ไปเติมแก๊ส , ห้องโดยสารสะอาด และไม่มึนกลิ่น , คนขับอายุมากกว่า 30 ปี และ คนขับมีใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ ระหว่างผู้โดยสารแท็กซี่ที่มีอายุต่างกันมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ มีสามด้านในทุกประเด็น ที่ผู้โดยสารรถแท็กซี่อายุต่างกันมีความคาดหวัง และคุณลักษณะของคนขับรถแท็กซี่ที่พึงประสงค์ที่แตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานสถานภาพสมรสของผู้โดยสารรถแท็กซี่ต่อความคาดหวัง และคุณลักษณะของคนขับรถแท็กซี่ที่พึงประสงค์ ด้าน ความรู้ พบว่า ในทุกประเด็น ยกเว้น มีความรู้ในการช่วยชีวิตเบื้องต้น (CPR) หรือ การทำคลอด ระหว่างผู้โดยสารรถแท็กซี่ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ด้าน กิริยามารยาทการเคารพกฎหมาย พบว่า ในทุกประเด็น ยกเว้น ไม่ปฏิเสธผู้โดยสาร ,ให้ผู้โดยสารกำหนดเส้นทางเอง และ ถึงที่หมายเร็ว แม้จะละเมิดกฎจราจรบ้าง ระหว่างผู้โดยสารรถแท็กซี่ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ด้าน การแต่งกายสุขอนามัย พบว่า ในทุกประเด็น ระหว่างผู้โดยสารรถแท็กซี่ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ด้าน อื่นๆ พบว่าประเด็น ไม่คุยเรื่องการเมือง หรือ ศาสนา , มีการประกันของหาย , ให้ใบเสร็จรับเงินค่าโดยสาร , แสดงป้าย งดรับผู้โดยสาร หรือ ไปเติมแก๊ส และ คนขับอายุมากกว่า 30 ปี ระหว่างผู้โดยสารรถแท็กซี่ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ มีสามด้านในทุกประเด็น ที่ผู้โดยสารรถแท็กซี่สถานภาพสมรสต่างกันมีความคาดหวัง และคุณลักษณะของคนขับรถแท็กซี่ที่พึงประสงค์ที่ต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานรายได้เฉลี่ยของครอบครัวของผู้โดยสารแท็กซี่ต่อความคาดหวัง และคุณลักษณะของคนขับรถแท็กซี่ที่พึงประสงค์ ด้าน ความรู้ พบว่า มีเพียงประเด็น มีความรู้ในการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว ระหว่างผู้โดยสารแท็กซี่ที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่างกันมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ด้าน กิริยามารยาท การเคารพกฎหมาย พบว่า มีเพียงประเด็น ให้ผู้โดยสารกำหนดเส้นทางเอง ระหว่างผู้โดยสารแท็กซี่ที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่างกันมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ด้าน การแต่งกาย สุขอนามัย พบว่า มีเพียงประเด็น สวมหน้ากากอนามัย ระหว่างผู้โดยสารแท็กซี่ที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่างกันมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ด้านอื่นๆ พบว่ามีความแตกต่างในทุกประเด็น ยกเว้น มีการประกันของหาย , แสดงป้าย งดรับผู้โดยสาร หรือ ไปเติมแก๊ส , คนขับอายุมากกว่า 30 ปี และคนขับมีใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ ระหว่างผู้โดยสารแท็กซี่ที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่างกันมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ มีเพียงบางประเด็นในบางด้านเท่านั้นที่ผู้โดยสารรถแท็กซี่รายได้เฉลี่ยต่างกันมีความคาดหวัง และคุณลักษณะของคนขับรถแท็กซี่ที่พึงประสงค์ที่ต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานความคาดหวัง และคุณลักษณะของคนขับรถแท็กซี่ที่พึงประสงค์ด้านความรู้ 8 ประเด็น ของผู้ตอบแบบสอบถาม เปรียบเทียบระหว่างคนขับรถแท็กซี่กับผู้โดยสารรถแท็กซี่ พบว่า มี 5 ประเด็นที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ คือ ความคาดหวังด้านความรู้, พูดและฟังภาษาจีนในระดับสื่อสารได้, จบการศึกษาสูงกว่า ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6, มีความรู้ด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง, มีความรู้ในการช่วยชีวิตเบื้องต้น (CPR) หรือ การทำคลอด และประเด็น รู้เส้นทางลัด

จากการทดสอบสมมติฐานความคาดหวัง และคุณลักษณะของคนขับรถแท็กซี่ที่พึงประสงค์ด้านกิริยา มารยาท การเคารพกฎหมาย 8 ประเด็น ของผู้ตอบแบบสอบถาม เปรียบเทียบระหว่างคนขับรถแท็กซี่กับผู้โดยสารรถแท็กซี่ พบว่ามี 3 ประเด็น ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ คือ พูดจาสุภาพ ไม่พูดคำหยาบคาย ไม่สบถ, เคารพกฎจราจรอย่างเคร่งครัด และประเด็น จอดรับเฉพาะจุดที่รัฐกำหนดเท่านั้น

จากการทดสอบสมมติฐานความคาดหวัง และคุณลักษณะของคนขับรถแท็กซี่ที่พึงประสงค์ด้านการแต่งกาย สุขอนามัย 6 ประเด็น ของผู้ตอบแบบสอบถาม เปรียบเทียบระหว่างคนขับรถแท็กซี่กับผู้โดยสารรถแท็กซี่ พบว่า มี 2 ประเด็นที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ คือ ใส่ชุดยูนิฟอร์ม และประเด็นสวมถุงมือ ระหว่างคนขับรถแท็กซี่กับผู้โดยสารรถแท็กซี่

จากการทดสอบสมมติฐานความคาดหวัง และคุณลักษณะของคนขับรถแท็กซี่ที่พึงประสงค์ด้านอื่นๆ 12 ประเด็น ของผู้ตอบแบบสอบถาม เปรียบเทียบระหว่างคนขับรถแท็กซี่กับผู้โดยสารรถแท็กซี่ พบว่ามีเพียง 2 ประเด็นที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ คือ ไม่คุยเรื่องการเมือง หรือ ศาสนา และประเด็น ติดตั้งระบบ GPS และประเด็น คนขับอายุมากกว่า 30 ปี

### อภิปรายผลการวิจัย

งานวิจัยเรื่องนี้ ศึกษาความคาดหวัง และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่ ใน 4 คือ ประเด็นความรู้ ประเด็น กิริยา มารยาท การเคารพกฎหมาย ประเด็นการแต่งกาย และสุขอนามัย และประเด็นอื่นๆ ซึ่งใช้คุณสมบัติของผู้ขับรถแท็กซี่ที่ถูกกำหนดไว้ในมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพคนขับรถแท็กซี่ของประเทศไทย ตามคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาอาชีพขับขี่ยานยนต์โดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ระดับ 1 เป็นแนวทางการจัดทำแบบสอบถาม ซึ่งคุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes) คือ เป็นบุคคลที่มีทักษะในการปฏิบัติงานประจำขั้นพื้นฐานทั่วไป สามารถแก้ปัญหาพื้นฐานในการปฏิบัติงานได้อย่างจำกัด และเป็นผู้ที่มีสมรรถนะในการบรรยายละเอียดด้านภูมิศาสตร์ท้องถิ่นที่จำเป็นสำหรับคนขับรถแท็กซี่ และขับรถแท็กซี่ด้วยความปลอดภัยและบริการที่ดี ได้ โดยมีหน่วยสมรรถนะทั้งหมดในมาตรฐานอาชีพ (List of ALL Units of competence within This Occupational Standards) ดังนี้

1. ระบุรายละเอียดด้านภูมิศาสตร์ท้องถิ่นที่จำเป็นสำหรับคนขับรถแท็กซี่
2. ดำเนินการตามกระบวนการความปลอดภัยและสุขภาพในการทำงาน
3. ดำเนินการบำรุงรักษาก่อนออกรถ
4. ขับรถแท็กซี่ด้วยความปลอดภัยและบริการที่ดี
5. สังเกตการทำงานขณะขับรถและสภาพจราจร
6. เลือกเส้นทางและใช้อุปกรณ์นำทาง

จากผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเกี่ยวกับความคาดหวัง และคุณลักษณะของคนขับรถแท็กซี่ที่พึงประสงค์ ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่ามีค่ามากที่สุด อันดับแรก คือ ด้านกิริยามารยาท การเคารพกฎหมาย รองลงมา คือ ด้านอื่นๆ คือความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งข้อมูลสอดคล้องกับสถิติการร้องเรียนของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถแท็กซี่ผ่านศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารสาธารณะ ในช่วงเดือน มิถุนายน-สิงหาคม 2556 ที่มากเป็นอันดับแรก คือการปฏิเสธไม่รับผู้โดยสาร และ แสดงกิริยาจาไม่สุภาพ

ด้านปัจจัยส่วนบุคคลของคนขับรถแท็กซี่ ต่อความคาดหวัง และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่ มีเพียงปัจจัยรายได้เฉลี่ยของครอบครัว และ ปัจจัยระยะเวลาในการขับรถ เท่านั้นที่ส่งผลต่อความคาดหวังในทุกประเด็น ซึ่งอาจอธิบายได้ว่า คนขับรถแท็กซี่ที่มีความคาดหวัง และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่สูง ย่อมทำงานด้วยความรับผิดชอบในอาชีพของตนเองสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้โดยสารจึงทำให้มีรายได้ที่สูง เช่นเดียวกับคนขับรถแท็กซี่ที่มีระยะเวลาในการขับรถนาน คือคนที่ยึดมั่นในอาชีพคนขับรถแท็กซี่ ดังนั้นจึงพร้อมที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ญัฐพล แพงพุด และคณะ (2554) ศึกษาทัศนคติของผู้ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดการให้บริการของรถแท็กซี่ จากผลการสำรวจพบว่า คนขับรถแท็กซี่เห็นด้วยกับการปรับปรุงการให้บริการรถแท็กซี่สูงถึงร้อยละ 90 ซึ่งมีความสอดคล้องกับสมการที่ได้จากการวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติคว่า เมื่อผู้ขับรถแท็กซี่รู้สึกว่ามีความมั่นคงในอาชีพสูงจะทำให้มีความพึงพอใจในการประกอบอาชีพ ถ้าเงินค่าจ้างที่ได้รับมีความต่อเนื่องสูง และสวัสดิการที่ได้รับจากผู้ประกอบการจะทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่มีความพึงพอใจในการให้บริการเพิ่มมากขึ้นด้วย

ด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารรถแท็กซี่ ต่อความคาดหวัง และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่ มีเพียงปัจจัยอายุ และสถานภาพสมรส เท่านั้นที่ส่งผลต่อความคาดหวังในทุกประเด็น ซึ่งอาจอธิบายได้ว่า ผู้โดยสารแท็กซี่ที่มีอายุมาก หรือคนมีครอบครัว มีโอกาสใช้บริการรถแท็กซี่มากกว่าคนอายุน้อย ดังนั้นจึงอาจมีความคาดหวังจากการใช้บริการรถแท็กซี่ในแต่ละด้านที่สูง หรือ แตกต่าง เช่น คนมีครอบครัวอาจต้องการเรื่องความปลอดภัยสูงกว่าประเด็นอื่น หรือ คนมีอายุน้อยอาจต้องการรถแท็กซี่ที่มีระบบ จีพีเอส หรือ มีความทันสมัยมากกว่าคนสูงวัย

ผลจากการทดสอบสมมติฐานความคาดหวัง และคุณลักษณะของคนขับรถแท็กซี่ที่พึงประสงค์ของผู้ตอบแบบสอบถาม เปรียบเทียบระหว่างคนขับรถแท็กซี่กับผู้โดยสารรถแท็กซี่ พบว่า ความคาดหวังด้านความรู้เป็นประเด็นที่น่าสนใจ เพราะความคาดหวังด้านความรู้ทั้งหมด 8 ประเด็น มีถึง 5 ประเด็นที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ คือ พูดและฟังภาษาจีนในระดับสื่อสารได้, จบการศึกษาสูงกว่า ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 , มีความรู้ด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง, มีความรู้ในการช่วยชีวิตเบื้องต้น (CPR) หรือ การทำคลอด และประเด็น รู้เส้นทางลัด เมื่อเปรียบเทียบค่าคะแนนความคาดหวังด้านความรู้ในภาพรวมของกลุ่มคนขับรถแท็กซี่ และกลุ่มผู้โดยสารรถแท็กซี่พบว่า ค่าคะแนนรวมของกลุ่มผู้โดยสารสูงกว่า เช่นเดียวกับการเปรียบเทียบค่าคะแนนความคาดหวังด้านความรู้แยกรายประเด็นพบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยของผู้โดยสารรถแท็กซี่ สูงกว่าคนขับรถแท็กซี่ในทุกประเด็น ดังนั้นเมื่อความคาดหวังด้านความรู้ของคนขับรถแท็กซี่และผู้โดยสารแตกต่างกันจึงเกิดข้อร้องเรียนจากความไม่พึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งแนวทางแก้ปัญหาในประเด็นนี้คือการสร้างมาตรฐานด้านความรู้ของคนขับแท็กซี่ให้เป็นที่ยอมรับร่วมกันระหว่างกลุ่มคนขับรถแท็กซี่และกลุ่มผู้โดยสารรถแท็กซี่ โดยการเข้าสู่มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ ซึ่งเป็นการสร้างมาตรฐานด้านคุณภาพและความคาดหวังของผู้โดยสารรถแท็กซี่ให้อยู่ในระดับใกล้เคียงกันได้ รวมทั้งการจัดระดับของมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพคนขับแท็กซี่ 3 ระดับจะทำให้ผู้โดยสารมีความคาดหวังต่อคุณลักษณะของคนขับรถแท็กซี่ที่พึงประสงค์ในแต่ละระดับที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถแก้ปัญหาเรื่องการ

ร้องเรียนจากความไม่พอใจในบริการของคนขับรถแท็กซี่ได้ ซึ่งประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรวรรณ สโมสรรุข และคณะ (2556) ซึ่ง ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในด้านการรักษา ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านความสะดวกในการรับบริการอย่างมีนัยสำคัญ

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วัชรพล อัมจรรูญ (2546) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร ประเด็นผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจแตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการขับรถแท็กซี่ที่แตกต่างกัน และปัจจัยด้านการแข่งขันในอาชีพมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูงกับพฤติกรรมการขับรถแท็กซี่

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เกศินี ศรีฟ้า, นิรัชมา ขวัญยืน, บุษยา จุลมุสิก และ ณิชภัทร ชัยประสิทธิ์ (2548) ซึ่งศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ด้าน ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ สภาพความเก่า-ใหม่ ของรถแท็กซี่ มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่มากที่สุด ปัจจัยด้านการขับรถแท็กซี่ ซึ่งผู้ให้บริการให้ความสำคัญในการขึ้นทะเบียนของคนขับรถแท็กซี่มากที่สุด

### ข้อเสนอแนะ

ควรจะมีการแยกวัดระดับความพึงพอใจระหว่างคนขับรถแท็กซี่ที่มีระยะเวลาในการขับรถ หรือ ประสบการณ์ในการขับรถแท็กซี่ จากกลุ่มผู้โดยสารรถแท็กซี่ เพราะประสบการณ์ในการขับรถแสดงถึงความมุ่งมั่นในอาชีพที่แตกต่างกัน ดังนั้นค่าเฉลี่ยคุณภาพโดยรวมของคนขับรถแท็กซี่น่าจะแตกต่างกันซึ่งเป็นสาเหตุหลักที่ส่งผลให้ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อคนขับแท็กซี่แตกต่างกัน

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรจะมีการวัดระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารในการใช้บริการรถแท็กซี่ และความพึงพอใจของคนขับรถแท็กซี่ต่อผู้โดยสาร และควรจะมีการวัดระดับความพึงพอใจอย่างต่อเนื่อง เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ และนำผลศึกษาดังกล่าวมาปรับปรุงในประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยให้ดีขึ้น
2. ควรมีการสำรวจความคาดหวัง และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่จากเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบกำกับดูแลการให้บริการรถแท็กซี่