



รายงานการวิจัย
เรื่อง

การศึกษาปัจจัยเหตุเชิงจิตลักษณะ และสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับ
กลุ่มพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่
The Study of Psychological Factors and Circumstances with
Desirable Behaviors of Taxi Driver

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุทิศา จุลกนิษฐ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิริวัลภ์ เรืองช่วย คู่ประกาย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐกฤตา สุวรรณทีป
ผู้ช่วยศาสตราจารย์นุชฤดี รุ่ยใหม่

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต



รายงานการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาปัจจัยเหตุเชิงจิตลักษณะ และสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับ
กลุ่มพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่

The Study of Psychological Factors and Circumstances with
Desirable Behaviors of Taxi Driver

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุทิता จุลกนิษฐ์

(คณะวิทยาการจัดการ)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิรวัดณ์ เรืองช่วย ตู๊ประกาย

(คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐกฤตา สุวรรณทีป

(คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์นุชฤดี รุ่ยใหม่

(คณะวิทยาการจัดการ)

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

(งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากงบประมาณแผ่นดินด้านการวิจัย ปีงบประมาณ 2559)

หัวข้อวิจัย	การศึกษาปัจจัยเหตุเชิงจิตลักษณะ และสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่
ผู้ดำเนินการวิจัย	ผศ.สุทิศา จุลกนิษฐ์ ผศ.ดร.สิริวัลภ์ เรืองช่วย ตู้ประกาย ผศ.ดร.ณัฐกฤตา สุวรรณทิพย์ ผศ.นุชฤดี รุ่ยใหม่
หน่วยงาน	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ปี พ.ศ.	2560

งานวิจัยเรื่องนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยเหตุเชิงจิตลักษณะและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับแท็กซี่และ ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยเหตุเชิงจิตลักษณะและสถานการณ์ต่อกลุ่มพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

คนขับแท็กซี่ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในระดับต่ำกว่า 15,000 บาทมีจำนวนสมาชิกในครอบครัวมากที่สุดจำนวน 3-4 คนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีจิตลักษณะเดิมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีพฤติกรรมเดิมในภาพรวมอยู่ในระดับมากมีจิตลักษณะสถานการณ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีจิตลักษณะตามสถานการณ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยหัวข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดตอบเป็นอันดับแรกคือ ทักทายผู้โดยสารด้วยกิริยามารยาทที่สุภาพและเป็นมิตร รองลงมาคือ หาทางคืนทรัพย์สินที่ผู้โดยสารลืมไว้ในรถเสมอ ไม่ว่าจะเป็ทรัพย์สินมีค่าหรือไม่มีค่าก็ตามตามลำดับ โดยมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์น้อยที่สุดเรื่อง ไม่เคยคิดค่าบริการแบบเหมาจ่ายไม่ว่าลูกค้าชาวไทยหรือลูกค้าชาวต่างชาติ

การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับจิตลักษณะตามสถานการณ์ พบว่า อายุและจิตลักษณะตามสถานการณ์ของคนขับรถแท็กซี่พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัวของคนขับรถแท็กซี่ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่ พบว่า อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัว และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของจิตลักษณะเดิม พฤติกรรมเดิม จิตลักษณะสถานการณ์ และจิตลักษณะตามสถานการณ์ พบว่า จิตลักษณะเดิมจิตลักษณะสถานการณ์ และจิตลักษณะตามสถานการณ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่พึงประสงค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่พฤติกรรมเดิมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่พึงประสงค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Research Title	The Study of Psychological Factors and Circumstances with Desirable Behaviors of Taxi Driver
Researcher	Assistant Professor Suthita Junlakanit Assistant Professor Sirawan Ruangchuay Tuprakay, Ph.D. Assistant Professor Natthakitta Suwannateep, Ph.D. Assistant Professor Nuchruedee Rooymai
Organization	Suan Dusit University
Year	2016

This research is a survey research. Aims to study the psychosocial factors and situations associated with the desired behaviors of taxi drivers, and to study the relationship of mental factors, characteristics and situations to the desired behaviors of taxi drivers as following.

Most taxi drivers are male. Aged between 46-60 years, the average monthly income was lower than 15,000 baht, the number of family members is 3-4. All respondents had the same mental image at the highest level. Have the same behavior in the overall picture. At a very high level there is a mental state of affairs in the overall picture. At the highest level. The overall psychological situation in the overall picture is at the highest level. All respondents had the highest level of desirable behavior at the highest level. The topic that all respondents answered first was Greet the passenger in modest courtesy and friendly manner, followed by the way to return the property that the passengers forget in the car always. Whether it is a valuable asset or no value, respectively. By the least desirable behavior. Never paid for a Thai or foreign customer.

The hypothesis testing of the relationship between personal characteristics and psychosocial characteristics, revealed that the age and psychological characteristics of the taxi driver were found, no significant difference. While average monthly income and the number of family members of taxi drivers found different significantly. The hypothesis testing of the relationship between personal characteristics and the desirable behaviors of taxi drivers, found that, the average age of income per month, number of family members, and the desirable behavior of taxi drivers significantly different. Finding the correlation coefficients of mental characteristics, original behaviors, and psychological characteristics according to the situation found that the original nature. Mental situation and psychological characteristics according to the situation are related to desired behavior. Statistically significant while the original behavior was not associated with desirable behavior statistically significant.

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องด้วยได้รับการสนับสนุนทุนอุดหนุนจาก มหาวิทยาลัยสวนดุสิต คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ ที่ได้ให้โอกาสและสนับสนุนบุคลากรได้สร้างสรรค์งานวิจัยที่มีประโยชน์ต่อการศึกษา และขอขอบคุณอาจารย์และบุคลากรทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือ ประสานงานและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลมา ณ โอกาสนี้ด้วย

คณะผู้วิจัย

2560

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
ทฤษฎีเกี่ยวกับจิตวิทยาและพฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน	6
ทฤษฎีความพึงพอใจ	15
ทฤษฎีต้นไม้อัจฉริยะธรรม	18
แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการควบคุมตนเอง	20
แนวคิดเกี่ยวกับจิตสำนึกด้านความปลอดภัย	25
แท็กซี	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
กรอบแนวคิดในการวิจัย	42
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	43
วิธีการดำเนินการวิจัย	43
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	43
การสร้าง และการตรวจสอบเครื่องมือ	44
การหาคุณภาพของแบบสอบถาม	45
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	46
การวิเคราะห์ข้อมูล	46

บทที่ 4	ผลการทดลองและวิจารณ์ผล	48
	ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	48
	ตอนที่ 2 จิตลักษณะเดิม	51
	ตอนที่ 3 พฤติกรรมเดิม	52
	ตอนที่ 4 จิตลักษณะสถานการณ์	53
	ตอนที่ 5 จิตลักษณะตามสถานการณ์	55
	ตอนที่ 6 พฤติกรรมที่พึงประสงค์	57
	ตอนที่ 7 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยเหตุเชิงลักษณะ และสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่	82
บทที่ 5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	83
	สรุปผลการวิจัย	83
	อภิปรายผลการวิจัย	85
	ข้อเสนอแนะ	88
	ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	88
บรรณานุกรม		89
	บรรณานุกรมภาษาไทย	89
	บรรณานุกรมภาษาต่างประเทศ	90
ภาคผนวก		94
	ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	94
ประวัติผู้วิจัย		101

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	คุณภาพของแบบสอบถาม	45
4.1	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	48
4.2	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	49
4.3	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	49
4.4	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกจำนวนสมาชิกในครอบครัว	50
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสอดคล้องของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมดเกี่ยวกับจิตลักษณะเดิมในภาพรวม	51
4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสอดคล้องของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมดเกี่ยวกับพฤติกรรมเดิมในภาพรวม	52
4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสอดคล้องของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมดเกี่ยวกับจิตลักษณะสถานการณ์ในภาพรวม	53
4.8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสอดคล้องของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมดเกี่ยวกับจิตลักษณะตามสถานการณ์ในภาพรวม	55
4.9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสอดคล้องของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมดเกี่ยวกับพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในภาพรวม	57
4.10	ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างอายุ และจิตลักษณะตามสถานการณ์ของคนขับรถแท็กซี่	59
4.11	ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจิตลักษณะตามสถานการณ์ของคนขับรถแท็กซี่	63
4.12	ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนสมาชิกในครอบครัว และจิตลักษณะตามสถานการณ์ของคนขับรถแท็กซี่	66
4.13	ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างอายุ และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่	70
4.14	ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่	73
4.15	ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนสมาชิกในครอบครัว และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่	77
4.16	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของจิตลักษณะเดิมกับพฤติกรรมที่พึงประสงค์	80
4.17	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมเดิมกับพฤติกรรมที่พึงประสงค์	80
4.18	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของจิตลักษณะสถานการณ์กับพฤติกรรมที่พึงประสงค์	81

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.19	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของจิตลักษณะตามสถานการณ์กับพฤติกรรมที่พึงประสงค์	81
4.20	ความถี่ของข้อเสนอแนะของคนขับรถแท็กซี่	82

สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	ทฤษฎีต้นไม้อจริยธรรมแสดงจิตลักษณะพื้นฐานและองค์ประกอบทางจิตใจของพฤติกรรมทางจริยธรรม	19
2.1	กรอบแนวคิดของการวิจัย	45

บทที่ 1 บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

ในกรุงเทพมหานครโดยสาธารณะที่ผู้ใช้บริการนิยมใช้บริการมากประเภทหนึ่ง คือ แท็กซี่ เนื่องจากเป็นการโดยสารที่สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงได้ทุกที่ ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ปัจจุบันมีแอปพลิเคชันผ่านมือถือสำหรับเรียกใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการยังได้รับความสะดวกมากขึ้น จากข้อมูลสถิติการขนส่ง รายงานโดยกรมการขนส่งทางบก พบว่าจำนวนรถที่จดทะเบียนสะสม ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2559 แบ่งเป็น รถยนต์รับจ้างบรรทุกคนโดยสารไม่เกิน 7 คน (Urban Taxi) จำนวน 99,915 คัน รถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง (Fixed Route Taxi) จำนวน 2,966 คัน รถยนต์บริการธุรกิจ (Hotel Taxi) จำนวน 4,032 คัน และรถยนต์บริการทัศนอาจร (Tour Taxi) จำนวน 4,281 คัน (กระทรวงการพัฒนาศักยภาพและความมั่นคงของมนุษย์, 2559). โดยที่จำนวนรถแท็กซี่ที่ให้บริการปัจจุบันในกรุงเทพมหานครมีจำนวนมากที่สุด ซึ่งปริมาณเพียงพอต่อการให้บริการอย่างแน่นอน อาจจะถึงขั้นเรียกได้ว่ามากเกินไปจนก่อให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมา สาเหตุที่เป็นเช่นนั้น เพราะไม่มีการกำหนดมาตรการหรือควบคุมปริมาณรถแท็กซี่ มีอยู่แท็กซี่เปิดให้บริการให้เช่าขับรถแท็กซี่หลายแห่ง การประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ทำได้ง่ายมาก ในช่วงเวลาหนึ่งผู้ว่างงานหรือว่างจากอาชีพประจำสามารถหันมาประกอบอาชีพคนขับรถแท็กซี่ได้โดยง่าย โดยที่ยังไม่มีใบขับขี่สาธารณะ และไม่มีประสบการณ์ในงานการให้บริการ ซึ่งถือเป็นจุดอ่อนที่ทำให้เกิดปัญหาเรื่องคุณภาพการให้บริการตามมาอย่างมากมาย เห็นได้ชัดเจนจากปัญหาข้อร้องเรียนการให้บริการรถแท็กซี่เป็นจำนวนมาก ได้แก่ เรื่องคุณภาพรถแท็กซี่ มารยาทด้านการให้บริการ ปฏิเสธผู้โดยสาร ไม่ยอมใช้มาตรมิเตอร์แต่ใช้อัตราเหมาเองจนเป็นปัญหาเรื่องราคาที่ส่งผลกระทบต่อผู้โดยสาร

ปัญหาของแท็กซี่ในสังคมไทย เกิดขึ้นในหลากหลายรูปแบบ แต่ละรายแสดงพฤติกรรมแตกต่างกันไป ล้วนแต่ทำลายความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ และทุกครั้งที่เกิดขึ้น จะส่งสะท้อนกลับไปถึงผู้ที่ยึดอาชีพขับแท็กซี่ในภาพรวม (อินทรชัย พาณิชกุล, 2559) 10 สถิติร้องเรียนรถแท็กซี่ 49,448 ราย (ข้อมูลปี 2559) ได้แก่ ปฏิเสธไม่รับผู้โดยสาร 20,257 ราย แสดงกิริยาวาจาไม่สุภาพ 6,447 ราย ขับรถประมาทหวาดเสียว 4,412 ราย ไม่ใช้มาตรค่าโดยสาร 4,339 ราย ไม่ส่งผู้โดยสารตามที่ตกลงกัน 4,082 ราย พาผู้โดยสารไปเส้นทางที่อ้อมเกินควร 2,310 ราย มาตรการค่าโดยสารผิดปกติ 2,172 ราย เรียกเก็บค่าโดยสารเพิ่มจากมิเตอร์ 1,483 ราย จอดรถขัดขวางทางจราจร 302 ราย และอื่น ๆ (แต่งกายไม่สุภาพ สุกุบหรี) 2,644 ราย โดยที่ 10 พื้นที่ร้องเรียนแท็กซี่มากที่สุด ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ที่เป็นศูนย์การค้าและแหล่งธุรกิจ ได้แก่ หน้าห้างสยามพารากอน 2,106 ราย หน้าห้างเซ็นทรัลเวิร์ล 1,233 ราย ถนนสุขุมวิท-อโศก เทอมินอล 21 1,070 ราย แยกราชประสงค์ 917 ราย สนามบินดอนเมือง 720 ราย ถนนลาดพร้าว 669 ราย ประตูน้ำ 595 ราย สนามบินสุวรรณภูมิ 543 ราย รัชดาภิเษก 447 ราย และสถานีขนส่งหมอชิต 440 ราย ในเรื่องการควบคุมดูแลให้เป็นไปตามกฎระเบียบข้อบังคับ ถึงแม้ว่ากรมการขนส่งทางบกจะได้เพิ่มความเข้มงวดมากขึ้น แต่ก็ยังพบปัญหาเดิมๆ อยู่ เช่น ผลการจัดระเบียบรถแท็กซี่ เฉพาะเดือนสิงหาคม 2559 ดำเนินการตรวจสอบการ

ให้บริการรถโดยสารสาธารณะ รถแท็กซี่ จำนวน 9,910 ราย พบการกระทำความผิด 880 ราย ความผิดส่วนใหญ่ได้แก่ ใช้รถไม่ตรวจรอบมิเตอร์ตามที่กำหนด จำนวน 282 ราย ใช้รถไม่จดทะเบียนหรือไม่ชำระภาษี จำนวน 205 ราย นำรถแท็กซี่หมดอายุมาใช้ จำนวน 96 ราย ขับรถไม่แสดงใบอนุญาตหรือสำเนาคู่มือรถ จำนวน 76 ราย และปฏิเสธไม่รับผู้โดยสาร จำนวน 69 ราย เป็นต้น เดือนเมษายน 2560 ตรวจสอบรถโดยสารสาธารณะในกรุงเทพมหานครรวม 17,173 คัน พบการกระทำความผิด 569 ราย เป็นรถแท็กซี่กระทำความผิด จำนวนรวม 280 ราย ความผิดส่วนใหญ่ได้แก่ ปฏิเสธไม่รับผู้โดยสาร จำนวน 70 ราย ใช้รถไม่ตรวจรอบมิเตอร์ตามที่กำหนด จำนวน 39 ราย ขับรถไม่แสดงใบอนุญาตหรือสำเนาคู่มือรถ จำนวน 37 ราย นำรถหมดอายุมาใช้จำนวน 10 ราย กรมการขนส่งทางบกได้ดำเนินการเปรียบเทียบปรับตามข้อหาความผิดทุกราย พร้อมบันทึกประวัติการกระทำผิดไว้ที่ศูนย์ข้อมูลประวัติผู้ขับรถสาธารณะ และผู้กระทำความผิดทุกคนต้องเข้ารับการอบรมเพื่อสร้างจิตสำนึกการให้บริการที่ดี ปรับปรุงพฤติกรรมบริการให้บริการให้มีคุณภาพ และป้องกันการกระทำความผิดซ้ำซาก โดยกรมการขนส่งทางบกมีมาตรการพักใช้หรือเพิกถอนใบอนุญาตขับรถสาธารณะ สำหรับผู้กระทำความผิดที่ไม่มีการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ โดยเฉพาะความผิดซ้ำซากในข้อหาความผิดเดิม เพื่อคัดกรองผู้ขับรถที่ไม่มีคุณภาพออกจากระบบการให้บริการรถโดยสารสาธารณะของประเทศ (กรมการขนส่งทางบก, 2560)

กรมการขนส่งทางบกแนะนำให้ประชาชนเลือกใช้บริการรถโดยสารสาธารณะจดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย (ป้ายเหลือง) เท่านั้น เพื่อความปลอดภัยในการบริการ เนื่องจากผู้ขับรถต้องมีใบอนุญาตขับรถสาธารณะ ซึ่งในกระบวนการขอรับใบอนุญาตขับรถสาธารณะจะมีการตรวจสอบประวัติอาชญากรรมกับทางสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และมีการอบรมเพื่อสร้างจิตสำนึกการให้บริการที่ดี นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลผู้ขับรถทุกคนในศูนย์ข้อมูลประวัติผู้ขับรถสาธารณะ ทำให้สามารถตรวจสอบและดำเนินการติดตามตัวได้ทันทีกรณีที่เกิดเหตุไม่พึงประสงค์ รวมถึงผู้โดยสารจะได้รับการคุ้มครองสิทธิผู้โดยสารตามกฎหมาย การชดเชยเยียวยาจากผู้ประกอบการซึ่งต้องมีส่วนรับผิดชอบทุกกรณี ทั้งนี้ ขอให้ผู้ประกอบการและพนักงานขับรถตระหนักถึงการให้บริการที่มีคุณภาพ ปลอดภัย และไม่เอาเปรียบผู้โดยสาร โดยกรมการขนส่งทางบกตรวจสอบรถโดยสารสาธารณะทุกคันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยสูงสุด หากพบปัญหาจากการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ประชาชนสามารถร้องเรียนมายังกรมการขนส่งทางบกได้ทันที โดยระบุรายละเอียดของรถ หมายเลขทะเบียนรถ ชื่อ-นามสกุลผู้ขับรถ สถานที่ใช้บริการ เพื่อให้การติดตามตัวผู้กระทำผิดมาลงโทษเป็นไปด้วยความรวดเร็ว โดยสามารถร้องเรียนได้ที่ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารและรับเรื่องร้องเรียน สายด่วน 1584 ตลอด 24 ชั่วโมง (กรมการขนส่งทางบก, 2560) ปัจจุบันคณะกรรมการขับเคลื่อนและปฏิรูปบริหารราชการแผ่นดินชุดที่ 5 ได้ร่างมาตรการเตรียมดูแลแท็กซี่ ได้แก่ การจัดทำโครงการแท็กซี่โอเค โดยการปรับปรุงกฎกระทรวงว่าด้วยรถยนต์รับจ้างบรรทุกไม่เกิน 7 คน จำเป็นต้องติดตั้งเครื่องบันทึกข้อมูลการเดินทางแบบ GPS หรืออุปกรณ์บันทึกภาพถ่ายในตัวรถที่จะทำหน้าที่เชื่อมต่อข้อมูลผู้ขับขี่และพิกัดตำแหน่งความเร็วของรถ พร้อมส่งการแจ้งเตือนกรณีขับรถเร็วเกินกว่ากำหนด รวมถึงส่งภาพนิ่งภายในรถตลอดจนข้อมูลกรณีขอความช่วยเหลือมายังศูนย์ข้อมูลแบบ Real Time และโครงการแท็กซี่วีไอพี (VIP) ซึ่งจะมีการปรับปรุงกฎกระทรวงการขอรับใบอนุญาต ตลอดจนการยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยการบริการที่ยุติธรรม ให้เป็นมาตรฐานสากล โดยจะมีการนำเทคโนโลยี

สารสนเทศมาใช้ในการปรับปรุงระบบ รวมทั้งมีการจัดสัมมนาและแถลงข่าวโครงการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจมาตรฐานการขับรถโดยสารสาธารณะให้ปลอดภัย เพื่อให้ผู้ขับขี่หรือผู้ประกอบการได้เตรียมตัวและทำความเข้าใจในการพัฒนาปรับปรุงการจัดระเบียบใหม่ ซึ่งคาดว่าจะเริ่มประกาศและใช้ได้ภายในเดือนสิงหาคม 2560 (กลุ่มประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ สำนักโฆษก, 2560)

ในการพัฒนาคุณภาพและการให้บริการของแท็กซี่นั้น ควรจะต้องสอดคล้องต่อความต้องการของผู้โดยสาร ในอีกมุมหนึ่งภาครัฐและผู้ให้บริการควรต้องให้ความสนใจและเข้าใจอาชีพให้บริการซึ่งเป็นอาชีพที่ต้องแบกรับภาวะความกดดันสูง เช่น เรื่องเศรษฐกิจ วิถีชีวิตความเป็นอยู่และความปลอดภัยในชีวิตของการประกอบอาชีพนี้เช่นกัน ดังนั้นจึงควรมีมาตรฐานในการควบคุมทั้งเรื่องจำนวน คุณภาพ และความมั่นคงในชีวิต ทั้งของผู้ให้บริการและคนขับแท็กซี่ อย่างเท่าเทียมกัน จากปัญหานี้ การจะหาทางแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ ก็คือการทราบถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่ ทั้งจากผู้โดยสารและคนขับรถแท็กซี่ เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นไปปรับปรุงทั้งด้านคนขับแท็กซี่ คุณภาพรถ มารยาทผู้ขับขี่ รวมทั้งปัญหาทางความปลอดภัยการบังคับใช้กฎหมาย เพื่อให้การบริการขนส่งสาธารณะของกรุงเทพฯ มีมาตรฐาน เป็นการสร้างคุณภาพชีวิตของทั้งคนขับแท็กซี่และผู้โดยสารในอนาคต มีผลการวิจัยพบว่า คนขับรถแท็กซี่และผู้โดยสารรถแท็กซี่ มีความคิดเห็นในภาพรวมถึงความคาดหวังและคุณลักษณะของคนขับรถแท็กซี่ที่พึงประสงค์ด้านที่มีความสำคัญมากที่สุดอันดับแรก คือ กิริยามารยาท การเคารพกฎหมาย รองลงมา คือ การให้บริการ การแต่งกาย สุขอนามัย และอันดับสุดท้ายคือความรู้ของคนขับรถแท็กซี่ โดยที่ผู้โดยสารรถแท็กซี่มีความคาดหวังต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่มากที่สุดอันดับแรกคือ การให้บริการ (ผดุง พรหมมูล, 2559) หรือ พฤติกรรมที่พึงประสงค์ในการให้บริการนั่นเอง ด้วยเหตุนี้ คณะผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาหาสาเหตุของการเกิดพฤติกรรมปัญหาของการให้บริการอาชีพคนขับรถแท็กซี่ดังกล่าวข้างต้น ด้วยการศึกษาปัจจัยเหตุเชิงจิตลักษณะและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับแท็กซี่ และศึกษาความสัมพันธ์ของจิตลักษณะและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่ ซึ่งได้แก่ พฤติกรรมซื่อสัตย์ และพฤติกรรมบริการ เพื่อจะได้ใช้ผลการวิจัยนี้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาอย่างยั่งยืนและเป็นการสร้างคุณภาพชีวิตของทั้งคนขับแท็กซี่และผู้โดยสารในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาปัจจัยเหตุเชิงจิตลักษณะและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับแท็กซี่
2. ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยเหตุเชิงจิตลักษณะและสถานการณ์ต่อกลุ่มพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร ศึกษาเฉพาะคนขับรถแท็กซี่ ในสังกัดของสหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิที่ประกอบอาชีพขับแท็กซี่มากกว่า 10 ปี จำนวน 300 คน
2. ขอบเขตทางด้านเนื้อหา
 - 1) ศึกษาปัจจัยเหตุเชิงจิตลักษณะ เฉพาะจิตลักษณะเดิม พฤติกรรมเดิม จิตลักษณะสถานการณ์ จิตลักษณะตามสถานการณ์ และชีวสังคัมภีร์หลัง
 - 2) ศึกษากลุ่มพฤติกรรมที่พึงประสงค์ เฉพาะพฤติกรรมข้อสัตย์ และพฤติกรรมบริการ
3. ขอบเขตด้านสถานที่ ศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

นิยามศัพท์

คนขับรถแท็กซี่ หมายถึง คนขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ที่มีใบอนุญาตการขับรถสาธารณะ และให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

รถแท็กซี่ หมายถึง รถโดยสารสาธารณะที่ได้รับอนุญาตถูกต้องจากกรมขนส่งทางบก ที่ให้บริการรับส่งผู้โดยสารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

พฤติกรรมที่พึงประสงค์ คือ ลักษณะต่างๆ ของคนขับรถแท็กซี่หรือสิ่งที่บ่งชี้ให้เห็นความดีหรือลักษณะประจำของคนขับแท็กซี่ ที่เป็นที่ยอมรับปรารถนา เป็นที่ต้องการ

จิตลักษณะสถานการณ์ หมายถึง ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของคนขับรถแท็กซี่ ได้แก่ แบบอย่างจากเพื่อน และแบบอย่างจากสื่อ

จิตลักษณะตามสถานการณ์ หมายถึง ปัจจัยภายใน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของคนขับรถแท็กซี่ ได้แก่ ทัศนคติ ความเชื่อ ความคิดเห็น

แบบอย่างจากเพื่อน หมายถึง คนขับรถแท็กซี่ชื่นชม หรือเชื่อคำแนะนำในเรื่องต่างๆ จากเพื่อนที่พบปะพูดคุยกันอยู่เป็นประจำ รวมถึงการมีปฏิบัติตัวตามเพื่อน

แบบอย่างจากสื่อ หมายถึง คนขับรถแท็กซี่ติดตาม ชื่นชม หรือเชื่อคำแนะนำในเรื่องต่างๆ จากสื่อ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และ อินเทอร์เน็ต รวมถึงการมีปฏิบัติตัวตามข้อมูลจากสื่อ

ชีวสังคัมภีร์หลัง หมายถึง ข้อมูลส่วนตัวของคนขับรถแท็กซี่ ได้แก่ อายุ ฐานะ และ จำนวนสมาชิกในครอบครัว

จิตลักษณะเดิม หมายถึง ลักษณะต่าง ๆ ของคนขับรถแท็กซี่ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่ ซึ่งประกอบด้วย แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน

- แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ปริมาณความต้องการหรือความปรารถนาที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ประสบความสำเร็จอย่างมีมาตรฐานสูง พยายามเอาชนะอุปสรรคและปัญหาต่างๆ ไม่ย่อท้อ มีความพอใจเมื่อประสบความสำเร็จ และมีความวิตกกังวลเมื่อประสบกับความล้มเหลว

- ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน หมายถึง ปริมาณความสามารถในการคาดการณ์ไกล เล็งเห็นความสำคัญของสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต รวมทั้งความสามารถในการควบคุมบังคับตนเองให้รู้จักอดใจรอได้เพื่อรอรับประโยชน์ที่ยิ่งใหญ่กว่าที่จะมีมาในอนาคต

พฤติกรรมเดิม หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกต่าง ๆ ทั้งทางกาย ทางวาจาและทางความคิด ของคนขับรถแท็กซี่ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่ ซึ่งประกอบด้วย การปฏิบัติทางศาสนา

- การปฏิบัติทางศาสนา หมายถึง การใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม การที่บุคคลให้เหตุผลในการที่จะเลือกกระทำ หรือเลือกที่จะไม่กระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ที่จะก่อให้เกิดประโยชน์หรือโทษต่อตนเอง ผู้อื่นและส่วนรวม โดยมีเหตุจูงใจหรือแรงจูงใจของตนเองอยู่เบื้องหลังการกระทำนั้น ๆ และเป็นเครื่องแสดงถึงพัฒนาการทางจริยธรรมของบุคคลนั้นด้วย

พฤติกรรมบริการ หมายถึง การกระทำหรือการแสดงกิริยาของคนขับรถแท็กซี่ที่แสดงออกต่อผู้โดยสาร ซึ่งการกระทำหรือการแสดงกิริยานั้น ต้องเป็นไปตามความคาดหวังของผู้โดยสารต่อคนขับรถแท็กซี่ที่พึงปฏิบัติกับผู้โดยสารที่ได้กำหนดไว้ในกรอบมาตรฐานคุณวุฒิคนขับรถแท็กซี่

พฤติกรรมซื่อสัตย์ หมายถึง การกระทำที่บ่งบอกถึงความซื่อสัตย์ของคนขับรถแท็กซี่ต่ออาชีพของตนเอง ความซื่อสัตย์ที่มีต่อผู้โดยสารในระหว่างการรับส่งผู้โดยสาร

ความรู้เกี่ยวกับกฎจราจร หมายถึง ความรู้เบื้องต้นที่จำเป็นเกี่ยวกับกฎจราจรที่คนขับรถแท็กซี่พึงมี ตามความคาดหวังของผู้โดยสารเกี่ยวกับความรู้ด้านกฎจราจรที่คนขับแท็กซี่พึงมีที่ได้กำหนดไว้ในกรอบมาตรฐานคุณวุฒิคนขับรถแท็กซี่

ทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมที่พึงประสงค์ หมายถึง ความรู้สึกเชิงบวกที่คนขับแท็กซี่มีต่อการกระทำที่ดีของคนขับรถแท็กซี่ที่พึงมีตามความคาดหวังของผู้โดยสารและตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิคนขับรถแท็กซี่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงปัจจัยเหตุเชิงจิตลักษณะและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องต่อกลุ่มพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่
2. ทราบถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยเหตุเชิงจิตลักษณะและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องต่อกลุ่มพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่
3. สามารถนำข้อมูลมาใช้เป็นส่วนหนึ่งในการแก้ปัญหาการให้บริการแท็กซี่ในประเทศไทยได้ ด้านพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับแท็กซี่ได้

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยเหตุเชิงจิตลักษณะและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มพฤติกรรมที่พึงประสงค์นี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทบทวนแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ทฤษฎีเกี่ยวกับจิตวิทยาและพฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน

ความหมายของจิตวิทยา

“จิตวิทยา” หรือ Psychology (สัญลักษณ์ คือ Ψ) มีรากศัพท์มาจากภาษากรีก 2 คำ คือ Psyche กับ Logos คำว่า Psyche (อ่านว่า ซายห์-คีย์) หมายถึง ลมหายใจของชีวิต (Breath of Life) เช่น วิญญาณ (Soul หรือ Spirit) ซึ่งสามารถแปลได้อีกอย่างหนึ่ง คือ จิต (Mind) ส่วนคำว่า Logos หมายถึง ความรู้ (Knowledge) หรือ การศึกษา (Study) ดังนั้น ในยุคแรกเริ่มของการศึกษาศาสตร์นี้คำนิยามของ “จิตวิทยา หรือ Psychology” จึงเกิดขึ้นจากการนำคำทั้งสองมารวมกัน ซึ่งความหมาย คือ การศึกษาเกี่ยวกับจิต (the Study of mind) อย่างไรก็ตาม เนื่องด้วยจิตหรือวิญญาณยากที่จะระบุได้ว่าอยู่ตรงไหนของร่างกาย จึงเป็นการยากที่จะศึกษาจิตหรือวิญญาณในฐานะที่เป็นต้นเหตุของการกระทำของมนุษย์ และก็จะส่งผลให้เกิดความยากลำบากในการเข้าใจปรากฏการณ์ต่างๆ ของพฤติกรรมมนุษย์ด้วยเหตุนี้ นักจิตวิทยาในยุคต่อมาจึงเบนความสนใจไปศึกษาสิ่งที่สังเกตได้ วัดได้ นั่นคือ “พฤติกรรม” และวิธีการศึกษาพฤติกรรมนี้ก็อาศัยกระบวนการวิทยาศาสตร์ เนื่องด้วยความเชื่อว่า “การศึกษาเกี่ยวกับการทำงานจิตใจของมนุษย์ จะต้องมีการทดลอง จะต้องอาศัยเครื่องมือต่างๆ ในห้องทดลองเข้าช่วย จะต้องอาศัยวิชาการทางวิทยาศาสตร์เข้าช่วย” ด้วยแนวความคิดนี้ นักจิตวิทยายุคใหม่จึงศึกษาพฤติกรรมด้วยหลักการทางวิทยาศาสตร์ (Scientific Method) เมื่อแนวคิดของนักจิตวิทยาเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องศึกษา และวิธีการศึกษาได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลง คำนิยาม “จิตวิทยา” จึงมีการเปลี่ยนแปลงเช่นเดียวกัน ดังนี้

จิตวิทยา เป็นการศึกษาพฤติกรรม (Behavior) และกระบวนการทางปัญญา (Mental Processes) ของมนุษย์ ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่สิ่งที่บุคคลคิด รู้สึก เป็นต้น

จิตวิทยา เป็นการศึกษาจิตและพฤติกรรมของมนุษย์และสัตว์ด้วยวิธีทางวิทยาศาสตร์

จิตวิทยา เป็นการศึกษาเชิงวิทยาศาสตร์ (Scientific Study) ของพฤติกรรมและกระบวนการทางจิต

จากคำนิยามข้างต้น จะพบว่ามีความสำคัญอยู่ 3 คำ นั่นคือ พฤติกรรม กระบวนการทางปัญญา และการศึกษาเชิงวิทยาศาสตร์ ดังนั้น หากจะสรุปแล้ว สิ่งที่นักจิตวิทยาสนใจศึกษา คือ พฤติกรรมและกระบวนการทางจิต ซึ่งครอบคลุมความรู้สึก และการกระทำของบุคคล คำสำคัญอีกคำหนึ่งของ “จิตวิทยา” คือ การศึกษาทางวิทยาศาสตร์ หรือ หลักการทางวิทยาศาสตร์ (Scientific Method) นั่นคือ นักจิตวิทยาศึกษาพฤติกรรมและกระบวนการทางจิตด้วยกระบวนการที่มีระบบ ดังนี้ ระบุปัญหาหรือคำถามให้ชัดเจนและเฉพาะเจาะจง กำหนดสมมติฐาน เก็บข้อมูลโดยการสังเกตและการ

ทดลอง และวิเคราะห์ข้อมูล โดยวัตถุประสงค์ของการศึกษาพฤติกรรมและกระบวนการทางปัญญาของมนุษย์ด้วยหลักการทางวิทยาศาสตร์นี้ ก็เพื่อสามารถเข้าใจ อธิบาย ทำนาย และควบคุมพฤติกรรม สรุปได้ว่า จิตวิทยา หมายถึง การศึกษาพฤติกรรม และกระบวนการรู้คิดด้วยวิธีการทางวิทยาศาสตร์ (The study of behavior and cognitive processes with scientific method) โดยมีเป้าหมายเพื่อเข้าใจปรากฏการณ์ (พฤติกรรมที่แสดงออก) อธิบาย ทำนายหรือพยากรณ์ และควบคุมพฤติกรรมได้ (อารยา ปิยะกุล, ม.ป.ป. เอกสารประกอบการสอน รายวิชา 0023016 จิตวิทยาในลีลาชีวิตยุคใหม่ (Psychology in Modern Lifestyles). ภาควิชาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. รังสรรค์ โฉมยา, 2554. จิตวิทยา: พื้นฐานในการทำความเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์ (พิมพ์ครั้งที่ 2). มหาสารคาม: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

พฤติกรรมของมนุษย์มีขอบเขตกว้างขวางและซับซ้อน เพื่อให้การศึกษาพฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตนเป็นไปโดยไม่สับสน และเจาะจงสู่เป้าหมายตาม หลักสูตร ในที่นี้จะกล่าวถึงความหมายของพฤติกรรม ประเภทของพฤติกรรม และพฤติกรรมที่มุ่งเน้นเพื่อการพัฒนาตน (NovaBizz, ม.ป.ป.)

ความหมายของพฤติกรรม

มีผู้ให้ความหมายคำว่า พฤติกรรม (behavior) ไว้มาก ที่น่าสนใจ เช่น พฤติกรรมคือการกระทำของคนเราที่สังเกตได้ พฤติกรรมเป็นการกระทำของบุคคลเพื่อปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้ และ พฤติกรรมเป็นการประพฤติปฏิบัติของบุคคลที่สามารถสังเกตได้

จากความหมายและคำอธิบายที่อ้างถึงไว้ อาจกล่าวได้ว่าพฤติกรรมคือการกระทำของบุคคลในทุกลักษณะ ทั้งที่เป็นโดยธรรมชาติทางสรีระและที่จงใจกระทำ ซึ่งอาจจะรู้ตัวหรือไม่รู้ตัว และ เป็นการกระทำที่สังเกตได้โดยอาจใช้ประสาทสัมผัสธรรมดาหรือใช้เครื่องมือช่วยการสังเกต

ประเภทของพฤติกรรม

การศึกษาพฤติกรรมยุคปัจจุบันไม่เน้นการแบ่งประเภทของพฤติกรรมนัก แต่การแบ่งประเภทของพฤติกรรมจะช่วยให้เข้าใจแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมได้ง่ายขึ้น ซึ่งนักจิตวิทยานิยมแบ่งพฤติกรรมได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1) พฤติกรรมภายนอก (overt behavior) เป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้โดยชัดเจนแยกได้อีกเป็น 2 ชนิดคือ

1.1) พฤติกรรมที่สังเกตได้โดยไม่ต้องใช้เครื่องมือช่วย เช่น การพูด การหัวเราะ การร้องไห้ การเคลื่อนไหวของร่างกาย หรือแม้แต่การเต้นของหัวใจ ซึ่งผู้อื่นสังเกตได้โดยอาศัยประสาทสัมผัส

1.2) พฤติกรรมที่ต้องใช้เครื่องมือหรือการวิเคราะห์เชิงวิทยาศาสตร์ เช่น การเปลี่ยนแปลงของสารเคมีหรือปริมาณน้ำตาลในกระแสเลือด การทำงานของกระเพาะอาหารและลำไส้ ซึ่งไม่สามารถสังเกตได้ด้วยตาเปล่าหรือประสาทสัมผัสเปล่า

2) พฤติกรรมภายในหรือ "ความในใจ" (covert behavior) เป็นพฤติกรรมที่เจ้าตัวเท่านั้นจึงจะรู้ดี ถ้าไม่บอกใคร ไม่แสดงออกก็ไม่มีใครรู้ได้ดี เช่น การจำ การรับรู้ การ เข้าใจ การได้กลิ่น การได้ยิน การฝัน การหิว การโกรธ ความคิด การตัดสินใจ เจตคติ จินตนาการ พฤติกรรมเหล่านี้ อาจมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางกาย เช่น ขณะใช้ความคิดคลื่นสมองทำงานมาก หรือขณะโกรธปริมาณน้ำตาลในกระแสเลือดมีมาก ซึ่งวัดได้โดยเครื่องมือ แต่ก็ไม่มีใครรู้ละเอียดลงไปได้ว่าเขาคิดอะไร หรือ

เขารู้สึกอย่างไร คนรู้ละเอียดคือเจ้าของพฤติกรรมนั้น

พฤติกรรมภายนอกและพฤติกรรมภายในมีความสัมพันธ์กัน โดยพฤติกรรมภายในเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมภายนอก เช่น คนเราย่อมพูดหรือย่อมแสดงกิริยาโดยสอดคล้องกับความรู้สึกนึกคิดภายใน ถ้าต้องการศึกษาให้เข้าใจเกี่ยวกับ "จิตใจ" หรือพฤติกรรมภายในของคน ก็ต้องศึกษาจากส่วนที่สัมผัสได้ชัดแจ้งคือพฤติกรรมภายนอก ซึ่งเป็นแนวทางสู่ความเข้าใจพฤติกรรมที่เป็นความในใจ และการจะเข้าใจพฤติกรรมต่างๆ ที่มนุษย์แสดงออกอันเป็นพฤติกรรมภายนอกเราก็กต้องศึกษาให้เข้าใจธรรมชาติของการคิด การตัดสินใจ การรับรู้ การรู้สึก ฯลฯ ซึ่งเป็นพฤติกรรมภายใน

การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรม ซึ่งจะมีทั้งพฤติกรรมภายนอก พฤติกรรมภายใน พฤติกรรมที่เป็นเรื่องของธรรมชาติสรีระ ซึ่งมักเรียกกันว่า "พฤติกรรมแบบเครื่องจักร" และพฤติกรรมที่เป็นเรื่องของประสบการณ์ ซึ่งมักเรียกกันว่า "พฤติกรรมที่มีจุดมุ่งหมาย" แต่โดยทั่วไปแล้วมักเน้น การศึกษาเฉพาะพฤติกรรมที่เกิดเนื่องจากประสบการณ์เท่านั้น ซึ่งพฤติกรรมนั้นๆ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอตามระยะเวลาที่ผ่านมาไปตามความแตกต่างระหว่างบุคคล และสำหรับการศึกษษพฤติกรรมเพื่อการพัฒนาตนนั้น มุ่งเน้นการพัฒนาจิต ความคิด หรือพฤติกรรมภายในเป็นลำดับแรก เนื่องจากพฤติกรรมภายในเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมภายนอก หากคิดดีการปฏิบัติก็มักดีด้วย

การพัฒนาตน

การพัฒนาตน (self-development) ในความหมายเชิงจิตวิทยามักจะหมายถึงการกระทำเพื่อการเจริญส่วนตน (personal growth) การเจริญส่วนตนไว้ว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นด้านความมุ่งมั่นปรารถนา และค่านิยมอันเป็นพฤติกรรมภายใน ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมภายนอกด้านการกระทำที่ดีเพื่อนำพาชีวิต (self-mastery) สู่ความเจริญก้าวหน้า หากจะพิจารณาที่คำว่า "พัฒนาการ" (development) โดยเฉพาะ คำนี้มีผู้ให้ความหมายไว้มาก เช่น พัฒนาการเป็นแบบแผนการเจริญเติบโตและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทุกด้านของบุคคล นับตั้งแต่กำเนิดชีวิตจนถึงวัยชรา พัฒนาการเป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในด้านระบบชีววิทยาทางกาย สังคม สติปัญญา และอารมณ์ตามระยะเวลาที่ผ่านมาไปตลอดช่วงวัย และพัฒนาการของบุคคลเป็นการเปลี่ยนแปลงในทุกด้านที่ค่อนข้างคงที่แน่นอนนับแต่เกิดจนตลอดชีวิต

จากที่กล่าวมาทั้งหมด จะเห็นได้ว่าการศึกษาพฤติกรรมเพื่อการพัฒนาตนนั้น ควรมีขอบข่ายการศึกษาพฤติกรรมทุกด้าน เพราะการเปลี่ยนแปลงทุกด้านรวมแล้วคือพัฒนาการของบุคคล ส่วนในการพัฒนาเพื่อความเจริญส่วนตนนั้น เน้นที่พฤติกรรมภายในเป็นลำดับแรกก่อนพฤติกรรมภายนอก เพราะพฤติกรรมภายในเป็นตัวกำหนดหรือควบคุมการกระทำ

แนวคิดพื้นฐานในการพัฒนาตน

ในการพัฒนาตนที่ถูกต้องนั้น aourivan Suwanmane (2017) ได้ให้แนวคิดพื้นฐานที่สำคัญในการพัฒนาตน ซึ่งจะช่วยให้ส่งเสริมให้บุคคลสามารถพัฒนาตนเองประสบความสำเร็จได้ ไว้ดังนี้

1. มนุษย์ทุกคนมีศักยภาพที่มีคุณค่าในตัวเอง สามารถฝึกหัดและพัฒนาตนได้เกือบทุกเรื่อง
2. ไม่มีบุคคลใดที่สมบูรณ์พร้อมทุกด้าน จนไม่จำเป็นต้องพัฒนาในเรื่องใด ๆ อีก
3. แม้บุคคลจะเป็นผู้ที่รู้จักตนเองได้ดีที่สุด แต่ก็ไม่สามารถปรับเปลี่ยนตนเองได้ในบางเรื่อง ยังต้องอาศัยความช่วยเหลือจากผู้อื่นในการพัฒนาตน
4. อุปสรรคของการพัฒนาตน คือ การมีความคิดติดยึด ไม่ยอมปรับเปลี่ยนวิธีคิดและการ

กระทำ จึงยากต่อการสร้างนิสัยใหม่หรือทักษะใหม่ที่เป็นผลดีต่อตนเอง

5. การพัฒนาตนเองทำได้อย่างต่อเนื่อง เมื่อใดก็ตามที่พบปัญหาหรือข้อบกพร่องของตนเอง

ความสำคัญของการพัฒนาตน

การพัฒนาตนมีความสำคัญ ดังนี้

1. ความสำคัญต่อตนเอง การพัฒนาตนเป็นการเตรียมตนเองให้มีความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ให้พร้อมรับสถานการณ์ต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในการดำรงชีวิต ช่วยปรับปรุงสิ่งที่บกพร่อง และพัฒนาพฤติกรรมให้เหมาะสม จัดคุณลักษณะที่ไม่ต้องการออกจากตัวเอง และสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสังคม ทำให้สามารถพัฒนาตนเองไปสู่เป้าหมายชีวิตได้ ช่วยส่งเสริมความรู้สึกในคุณค่าแห่งตนให้สูงขึ้น เข้าใจตนเองและทำหน้าที่ตามบทบาทของตนในสังคมได้อย่างเต็มศักยภาพ

2. ความสำคัญต่อบุคคลอื่น เนื่องจากบุคคลย่อมต้องเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กัน การพัฒนาในบุคคลหนึ่งย่อมส่งผลต่อบุคคลอื่นด้วย การพัฒนาตนจึงเป็นการเตรียมตนให้เป็นสิ่งแวดล้อมที่ดีของบุคคลอื่นที่ตนเกี่ยวข้อง เช่น ครอบครัว ที่ทำงาน รวมถึงการเป็นแบบอย่างที่ดีสำหรับผู้อื่นในการพัฒนาตนต่อไป อันจะเป็นประโยชน์ร่วมกันและเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

3. ความสำคัญต่อสังคมโดยรวม ภารกิจที่แต่ละหน่วยงานในสังคมต้องรับผิดชอบ ล้วนต้องอาศัยทรัพยากรบุคคลเป็นผู้ปฏิบัติงาน การที่ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงานมีการพัฒนาตนอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ย่อมทำให้หน่วยงานนั้นเกิดการพัฒนามีคุณภาพด้วยเช่นกัน อันจะก่อให้เกิดประโยชน์และเกิดผลกระทบที่ดีต่อสังคมและประเทศต่อไปได้

หลักการพัฒนาตนเอง

หลักในการพัฒนาตนเอง มีผู้เสนอไว้หลายแนวทางและหลายแนวคิด ซึ่งสามารถสรุปหลักการที่สำคัญได้ 3 แนวทาง คือ (aourivan Suwanmane, 2017. การพัฒนาตนเอง. สืบค้นเมื่อ 29 มิถุนายน 2560 จาก <http://theirwndevelopment.blogspot.com/2013/07/blog-post.html>)

1. หลักการพัฒนาตนเชิงการแพทย์ เน้นความสำคัญของการรักษาภาวะภายในร่างกายให้สมดุล เหมาะสมกับการทำหน้าที่ต่าง ๆ ของอวัยวะในร่างกายที่ทำงานประสานกันเป็นระบบ ซึ่งหากระบบใดระบบหนึ่งในร่างกายทำงานผิดปกติไปย่อมส่งผลต่อบุคคลนั้น เช่น โรคภัยไข้เจ็บ มีผลกระทบต่อการเรียนรู้ อารมณ์ พฤติกรรม การดำรงชีวิตและการทำงานได้

2. หลักการพัฒนาตนเชิงจิตวิทยา มีแนวคิดทางจิตวิทยาหลายกลุ่ม ในที่นี้จะกล่าวถึง แนวคิดพฤติกรรมนิยม (Behaviorism) และปัญญานิยม (Cognitive Psychology)

- หลักการจิตวิทยาพฤติกรรมนิยม มีความเชื่อว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากการเรียนรู้ เป็นผลของการมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม พฤติกรรมที่ไม่ปกติของบุคคล (ยกเว้นเหตุจากร่างกายผิดปกติ) เกิดจากการเรียนรู้ที่ไม่ถูกต้อง หากต้องการปรับพฤติกรรม ทำได้โดยการให้เรียนรู้ใหม่ ทฤษฎีการวางเงื่อนไขแบบปฏิบัติการ (operant conditioning) เป็นแนวคิดสำคัญของจิตวิทยาพฤติกรรมนิยมที่เป็นหลักการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการพัฒนาหรือปรับปรุงตนเอง ซึ่งอธิบายว่า พฤติกรรมของมนุษย์เป็นผลพวงเนื่องจากการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม และพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมาจะเปลี่ยนแปลงไปได้เนื่องจากผลกรรม (consequences) ที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมนั้น ผลกรรมนี้มี 2 ประเภท คือ ผลกรรมที่เป็นตัวเสริมแรง (reinforcer) ที่มีผลให้

พฤติกรรมที่บุคคลกระทำอยู่มีอัตราการทำเพิ่มมากขึ้น และผลกรรมที่เป็นตัวลงโทษ (punisher) ที่มีผลให้พฤติกรรมที่บุคคลกระทำอยู่นั้นลดลง

- หลักการจิตวิทยาปัญญานิยม มีแนวความเชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์ไม่ได้เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากปัจจัยทางสภาพแวดล้อมแต่เพียงอย่างเดียว แต่จะเกี่ยวข้องกับ 3 ปัจจัยสำคัญ ได้แก่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ สติปัญญา ลักษณะทางชีวภาพ และกระบวนการอื่น ๆ ภายในร่างกาย 2) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม และ 3) ปัจจัยด้านพฤติกรรม ได้แก่ การกระทำต่าง ๆ ปัจจัยทั้งสามนี้ทำหน้าที่กำหนดซึ่งกันและกัน (reciprocal determinism) แต่ไม่ได้หมายความว่าจะมีอิทธิพลต่อกันและกันอย่างเท่าเทียมกัน และอาจไม่ได้เกิดขึ้นพร้อมกัน บางปัจจัยอาจมีอิทธิพลมากกว่า ซึ่งอาจต้องอาศัยระยะเวลาเป็นตัวประกอบด้วยในการกำหนดให้เกิดผลกระทบต่อยังปัจจัยอื่น

ในส่วนของแนวคิดเกี่ยวกับการเสริมแรง จิตวิทยาปัญญานิยมไม่ได้มองการเสริมแรงทำให้พฤติกรรมมีความถี่เพิ่มขึ้นเท่านั้น แต่ยังทำหน้าที่อื่น ๆ อีก 3 อย่าง คือ 1) เป็นข้อมูลให้บุคคลให้รู้ว่าควรต่อไปในอนาคตควรจะทำพฤติกรรมใดในสภาพการณ์ใด 2) เป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลเกิดความคาดหวังว่าการกระทำบางอย่างจะทำให้ได้รับการเสริมแรง เป็นการเพิ่มโอกาสให้การกระทำดังกล่าวเกิดขึ้นในระยะต่อมา 3) ทำหน้าที่เป็นตัวเสริมแรง คือเพิ่มความถี่ให้พฤติกรรมต่อเมื่อบุคคลตระหนักถึงการมีโอกาสสูงที่จะได้รับการเสริมแรง

นอกจากนี้จิตวิทยาปัญญานิยมเชื่อว่า พฤติกรรมส่วนใหญ่เกิดจากการเรียนรู้โดยการสังเกต (observational learning) เป็นการสังเกตจากตัวแบบ ซึ่งแตกต่างจากการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงที่มีการลองผิดลองถูก แต่ตัวแบบเพียงคนเดียวสามารถถ่ายทอดทั้งความคิดและการกระทำได้พร้อมกัน เนื่องจากคนส่วนใหญ่มักมีสภาพแวดล้อมที่จำกัด การรับรู้ทางสังคมจึงผ่านจากประสบการณ์ของคนอื่นหรือสื่อต่าง ๆ เป็นส่วนมาก ตัวแบบแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ 1) ตัวแบบที่เป็นบุคคลจริง ที่เราได้มีโอกาสสังเกตและเกี่ยวข้องกับตัวแบบนั้นโดยตรง และ 2) ตัวแบบที่เป็นสัญลักษณ์ เป็นตัวแบบที่เสนอผ่านสื่อต่าง ๆ ทางวิทยุ โทรทัศน์ หรือนิยาย ความสำคัญของตัวแบบต่อการเรียนรู้หรือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม คือ 1) ทำหน้าที่สร้างพฤติกรรมใหม่ให้บุคคลในกรณีที่ยังไม่เคยเรียนรู้พฤติกรรมนั้นมาก่อนเลย 2) ทำหน้าที่เสริมพฤติกรรมของบุคคลที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้นในกรณีที่เคยเรียนรู้พฤติกรรมนั้นมาบ้างแล้ว ตัวแบบจะเป็นแรงจูงใจให้บุคคลพยายามพัฒนาพฤติกรรมให้ดียิ่งขึ้น 3) ทำหน้าที่ยับยั้งการเกิดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ หรือทำให้พฤติกรรมนั้นลดความถี่ลงในกรณีที่เห็นผลกรรมที่เป็นโทษจากการกระทำที่ไม่เหมาะสมของตัวแบบ

3. หลักการพัฒนาตนเชิงพุทธศาสตร์ เน้นที่การพัฒนาจิตใจ ทำให้สงบ บริสุทธิ์ โดยการทำสมาธิ หรือวิปัสสนา เรียนรู้และปฏิบัติเพื่อไปสู่ความพอดีของชีวิต มีการดำเนินชีวิตในสภาพแวดล้อมเพื่อให้มีความสุขด้วยตนเอง รู้เท่าทัน เข้าใจและพึ่งพาตนเองมากกว่าอาศัยวัตถุ เป็นแนวทางการพัฒนาชีวิตที่ยั่งยืน พระเทพเวที (ป.อ.ปยุตโต) เสนอวิธีการที่จะพัฒนาตนไปสู่วิถีชีวิตที่ดีงามเรียกว่า รุ่งอรุณแห่งการพัฒนาตน 7 ประการ ดังนี้

1) รู้จักเลือกหาแหล่งความรู้และแบบอย่างที่ดี ได้แก่ การรู้จักใช้สติปัญญาในการวิเคราะห์ พิจารณาในการเลือก เริ่มจากการเลือกคบคนดี เลือกตัวแบบที่ดี เลือกบริโภคนิสัยและข่าวสารข้อมูลที่มีคุณค่า เรียกว่า ความมีกัลยาณมิตร (กัลยาณมิตรตา)

2) รู้จักจัดระเบียบชีวิต มีการวางแผนและจัดการกิจการงานต่างๆ อย่างมีระบบ

ระเบียบ เรียกว่า ถึงพร้อมด้วยศีล (ศีลสัมปทา)

3) ถึงพร้อมด้วยแรงจูงใจให้สร้างสรรค์ มีความสนใจ มีความพึงพอใจ มีความต้องการจะสร้างสรรค์กิจการงานใหม่ๆ ที่เป็นความดีงามและมีประโยชน์ เรียกว่า ถึงพร้อมด้วยฉันทะ (ฉันทสัมปทา)

4) มีความมุ่งมั่นพัฒนาตนให้เต็มศักยภาพ ผู้มีความเชื่อในตนว่าสามารถจะพัฒนาได้ จะมีความงอกงามถึงที่สุดแห่งความสามารถของตน เรียกว่า ทำให้ตนให้ถึงพร้อม (อัตตสัมปทา)

5) ปรับเจตคติและค่านิยมให้เหมาะสมกับการดำเนินชีวิตที่ดีงาม เอื้อต่อการเรียนรู้ ทำให้สติปัญญางอกงามขึ้น เรียกว่า กระทบความเห็นความเข้าใจให้ถึงพร้อม (ทิวฐิสัมปทา)

6) การมีสติ กระตือรือร้น ตื่นตัวตลอดเวลา หมายถึง การมีจิตสำนึกแห่งความไม่ประมาท เข้าใจการเปลี่ยนแปลงของชีวิตและสภาพแวดล้อม เห็นคุณค่าของเวลาและใช้เวลาอย่างคุ้มค่า เรียกว่า ถึงพร้อมด้วยความไม่ประมาท (อัปปมาทสัมปทา)

7) รู้จักแก้ปัญหาและพึ่งตนเอง จัดการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ มีความคิด วิเคราะห์ตามเหตุปัจจัยด้วยตนเอง เรียกการคิดแบบนี้ว่า โยนิโสสมนสิการ (โยนิโสสมนสิการสัมปทา)

ปัจจัยต่อพฤติกรรมมนุษย์

ปัจจัยสำคัญอีกปัจจัยหนึ่งซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมมนุษย์ ได้แก่ ปัจจัยทางจิตวิทยา ซึ่งมีปัจจัยย่อยอยู่หลายปัจจัย ปัจจัยทางจิตวิทยา จะทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการรับรู้และตีความสิ่งเร้า ก่อนที่ร่างกายจะแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ปัจจัยทางจิตวิทยาที่สำคัญ ประกอบด้วย แรงจูงใจและการเรียนรู้ (อรพินทร์ ชูชม. แรงจูงใจในการทำงาน: ทฤษฎีและการประยุกต์. วารสารจิตวิทยา. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ปีที่ 2. ฉบับที่ 2 มกราคม-ธันวาคม 2555 หน้า 52-61)

1. แรงจูงใจ

1.1 ความหมาย ประเภทและปัจจัย

แรงผลักดันจากภายในที่ทำให้มนุษย์เกิดพฤติกรรมตอบสนองอย่างมีทิศทาง และ เป้าหมาย เรียกว่า แรงจูงใจ คนที่มีแรงจูงใจ ที่จะทำให้ พฤติกรรมหนึ่งสูงกว่า จะใช้ความพยายาม นำ การกระทำไปสู่เป้าหมายสูงกว่า คนที่มีแรงจูงใจต่ำกว่า แรงจูงใจของมนุษย์จำแนกได้เป็น 2 ประเภทหลัก ประเภทแรก ได้แก่ แรงจูงใจทางกาย ที่ทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมสนองความต้องการที่จำเป็นทางกาย เช่น หาน้ำ และอาหารมา ต้มกิน เมื่อกระหายและหิว ประเภทที่สอง ได้แก่ แรงจูงใจทางจิตซึ่งเกี่ยวข้องกับ ความต้องการทางสังคม เช่น ความต้องการความสำเร็จ เงิน ค่าชม อำนาจ กลุ่มและพวก เป็นต้น ปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในมนุษย์ ประกอบด้วย

1.1.1 ปัจจัยทางชีวภาพ ได้แก่ ความต้องการจำเป็นของชีวิต คือ อาหาร น้ำ ความปลอดภัย

1.1.2 ปัจจัยทางอารมณ์ เช่น ความตื่นเต้น วิตกกังวล กลัว โกรธ รัก เกลียด และความรู้สึกอื่นใด ที่ให้คนมีพฤติกรรม ตั้งแต่เอื้อเพื่อแผ้วถางถึง การฆ่าผู้อื่น

1.1.3 ปัจจัยทางความคิด เป็นปัจจัยที่กำหนดให้บุคคลกระทำในเรื่องที่คิดว่าเหมาะสมและเป็นไปได้ และตามความคาดหวังว่า ผู้อื่นจะสนองตอบ การกระทำของตนอย่างไร

1.1.4 ปัจจัยทางสังคม เป็นปัจจัยที่กำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ เพื่อให้

สอดคล้องกับสังคม และเป็นที่ยอมรับ ของบุคคลในสังคมนั้นด้วย การกระทำของผู้อื่นและผลกรรมที่ได้รับจึงทำให้เกิดการเรียนรู้พฤติกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นไปกฎระเบียบ และตัวแบบทางสังคม

1.2 ทฤษฎีแรงจูงใจ

นักจิตวิทยาได้พัฒนาทฤษฎีเพื่ออธิบายถึงแรงจูงใจของมนุษย์ เพื่อตอบคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ปรากฏ แต่ละทฤษฎีมีจุดที่เป็น ความแนวคิด เกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ที่แตกต่างกันไป ที่สำคัญได้แก่ ทฤษฎีสัญชาตญาณ ทฤษฎีแรงขับ ทฤษฎีการตื่นตัว และทฤษฎีสั่งล่อใจ

1.2.1 ทฤษฎีสัญชาตญาณ (Instinct Theory) สัญชาตญาณ เป็น พฤติกรรมที่มนุษย์ แสดงออกโดยอัตโนมัติ ตามธรรมชาติของชีวิต เป็นความพร้อม ที่จะทำ พฤติกรรม ได้ในทันทีเมื่อปรากฏ สิ่งเร้า เฉพาะต่อพฤติกรรมนั้น สัญชาตญาณ จึงมีความสำคัญต่อ ความอยู่รอด ของชีวิตในสัตว์บางชนิด เช่นปลากัดตัวผู้จะแสดงการก้าวร้าว พร้อมต่อสู้ ทันทีที่เห็นตัวผู้ตัวอื่น สำหรับ ในมนุษย์ สัญชาตญาณ อาจจะไม่แสดงออกมา อย่างชัดเจนในสัตว์ชั้นต่ำ แต่บุคคลสามารถรู้สึกได้ เช่น ความใกล้ชิด ระหว่าง ชายหญิง ทำให้เกิด ความต้องการทางเพศได้ พฤติกรรมนี้ไม่ต้องเรียนรู้ เป็นรูปแบบพฤติกรรมที่ตายตัว แน่นนอน ซึ่งกำหนดมา ตามธรรมชาติจาก ปัจจัยทางชีวภาพ ในปัจจุบัน การศึกษา สัญชาตญาณ เป็นเพียงต้องการ ศึกษา ลักษณะ การตอบสนอง ชั้นพื้นฐาน เพื่อความเข้าใจ พฤติกรรม เบื้องต้นเท่านั้น

1.2.2 ทฤษฎีแรงขับ (Drive Reduction Theory) แรงขับ (Drive) เป็นกลไกภายในที่รักษาระบบทางสรีระ ให้คงสภาพสมดุลในเรื่องต่างๆ ไว้ เพื่อให้ร่างกายเป็น ปกติ หรืออยู่ในสภาพ โฮมิโอสแตซิส (Homeostasis) โดยการปรับระบบให้เข้ากับ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทฤษฎีแรงขับอธิบายว่า เมื่อเสียสมดุลในระบบ โฮมิโอสแตซิส จะทำให้เกิดความต้องการ (Need) ขึ้น เป็นความต้องการทางชีวภาพเพื่อรักษาความคงอยู่ของชีวิต และความต้องการนี้จะทำให้เกิดแรงขับอีกต่อหนึ่ง

แรงขับเป็น สภาวะตื่นตัว ที่พร้อมจะทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้กลับคืนสู่สภาพสมดุลเพื่อลดแรงขับนั้น (Drive Reduction) ตัวอย่างเช่น การขาดน้ำในร่างกาย จะทำให้เสียสมดุลทางเคมี ในเลือด เกิดความต้องการเพิ่มน้ำ ในร่างกาย แรงขับ ที่เกิดจากต้องการน้ำคือ ความกระหาย จูงใจให้เราดื่มน้ำหรือน้ำมาดื่ม หลังจากดื่มสม ความต้องการแล้ว แรงขับก็ลดลง กล่าวได้ว่า แรงขับผลักดันให้คนเรามีพฤติกรรม ตอบสนอง ความต้องการ เพื่อทำให้ แรงขับ ลดลงสำหรับที่ร่างกายจะได้กลับสู่ สภาพสมดุล อีกครั้งหนึ่ง แรงขับ แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ แรงขับปฐมภูมิ (Primary Drive) และ แรงขับทุติยภูมิ (Secondary Drive) แรงขับที่เกิดจาก ความต้องการพื้นฐานทางชีวภาพ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ ความต้องการและแรงขับประเภทนี้ เกิดขึ้นเองโดยไม่ต้องเรียนรู้ เป็นแรงขับ ประเภทปฐมภูมิ ส่วนแรงขับทุติยภูมิ เป็นแรงขับที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ แรงขับประเภทนี้ เมื่อเกิดแล้วจะจูงใจคนให้กระทำการต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการอย่างไม่มีวันสิ้นสุด เช่น คนเรียนรู้ว่า เงินมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับการสนองความต้องการอาหาร ที่อยู่อาศัยและอื่นๆ อีกมาก การไม่มีเงิน จึงเป็นแรงขับทุติยภูมิสามารถจูงใจให้คนกระทำการพฤติกรรมต่างๆ เพื่อให้ได้เงินมา ตั้งแต่การทำงานหนัก จนถึงการทำ สิ่งที่ผิดกฎหมาย เช่น การปล้นธนาคาร

1.2.3 ทฤษฎีการตื่นตัว (Arousal Theory) มนุษย์ถูกจูงใจให้กระทำการพฤติกรรม

บางอย่าง เพื่อรักษาระดับการตื่นตัวที่พอเหมาะ (Optimal level of arousal) เมื่อมีระดับการตื่นตัวต่ำลง ก็จะถูกกระตุ้นให้เพิ่มขึ้น และเมื่อการตื่นตัวมีระดับสูงเกินไปก็จะถูกดึงให้ลดลง เช่น เมื่อรู้สึกเบื่อคน จะแสวงหาการกระทำที่ตื่นเต้น เมื่อตื่นตื่นเร้าใจมานานระยะหนึ่ง จะต้องการพักผ่อน เป็นต้น คนแต่ละคนจะมีระดับการตื่นตัวที่พอเหมาะแตกต่างกัน

การตื่นตัวคือ ระดับการทำงานที่เกิดขึ้นในหลายๆ ระบบของร่างกาย สามารถวัดระดับการทำงานนี้ได้จากคลื่นสมอง การเต้นของหัวใจ การเกร็งของกล้ามเนื้อ หรือจากสภาวะของอวัยวะต่างๆ ขณะที่หลับสนิทระดับการตื่นตัวจะต่ำที่สุด และสูงสุดเมื่อตกใจหรือตื่นตื่นสุดขีด การตื่นตัวเพิ่มขึ้นได้จากความหิว ทรายน้ำหรือแรงขับทางชีวภาพอื่นๆ หรือจากสิ่งเร้าที่เข้มข้น รุนแรง เหตุการณ์ไม่คาดหวังไว้มาก่อน หรือจากสารกระตุ้นในกาแฟ และยาบางชนิด การทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง เมื่อมีระดับการตื่นตัวปานกลาง ระดับการตื่นตัวที่สูงเกินไปจะรบกวนความใส่ใจ การรับรู้ การคิด สมาธิ กล้ามเนื้อทำงานประสานกันได้ยาก เมื่อระดับการตื่นตัวต่ำ คนเราทำงานที่ยาก และมีรายละเอียดได้ดี แต่ถ้าเป็นงานที่ง่ายจะทำได้ดีเมื่อระดับ การตื่นตัวสูง คนที่มีระดับการตื่นตัวสูงเป็นนิสัย มักสูบบุหรี่ ดื่มสุรา กินอาหารรสจัด ฟังดนตรีเสียงดัง มีความถี่เรื่องเพศสัมพันธ์ ชอบการเสี่ยงและลองเรื่องใหม่ๆ ส่วนคนที่มีระดับการตื่นตัวต่ำเป็นปกติ มักมีพฤติกรรมที่ไม่เร้าใจมากนัก ไม่ชอบการเสี่ยง ความแตกต่างในระดับพอเหมาะของการตื่นตัว เกิดจากพื้นฐานทางชีวภาพเป็นเรื่องหลัก และทำให้มีบุคลิกภาพแตกต่างกันไปด้วย

1.2.4 ทฤษฎีสั่งจูงใจ (Incentive Theory) ปัจจัยภายนอกหรือสิ่งแวดล้อมที่จูงใจจะดึงดูดให้คนมุ่งไปหาสิ่งนั้น มนุษย์กระทำการกิจกรรมต่างๆ เพื่อแสวงหาสิ่งที่พอใจ (Positive Incentives) เช่น รางวัล ค่ายกย่อง สิทธิพิเศษ และหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่พอใจ (Negative Incentives) เช่น ถูกลงโทษ ถูกตำหนิ ทำให้เจ็บกาย การที่คนมี พฤติกรรมแตกต่างกัน หรือพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป ขึ้นอยู่กับความแตกต่างในคุณค่า (Values) ของสิ่งจูงใจ ถ้าคิดว่าการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง จะได้รับผลคุ้มค่าก็จะมีแรงจูงใจให้บุคคลกระทำอย่างนั้น

2. การเรียนรู้

การเรียนรู้เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และ การปรับพฤติกรรมของมนุษย์ ที่เกิดขึ้นจาก ประสบการณ์ หรือมี ปฏิสัมพันธ์ กับ สิ่งแวดล้อม พฤติกรรมการเรียนรู้เกิดขึ้นเมื่อพฤติกรรมมี ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้า กับการ ตอบสนองต่อสิ่งเร้า หลักการเรียนรู้ ที่สำคัญได้แก่ การวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก การวางเงื่อนไขขงปฏิบัติการ และ หลักการเรียนรู้ทางสังคม

2.1 การวางเงื่อนไขแบบคลาสสิกของพาฟลอฟ (Pavlov)

แนวคิดนี้เชื่อว่า มนุษย์ถูกวางเงื่อนไขเพื่อให้เห็น พฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งเร้าได้อยู่ตลอดเวลา เงื่อนไขจะถูกวางในขณะที่มีสิ่งเร้าอื่นที่มีอิทธิพลต่อการกระตุ้นเร้าร่างกายอยู่ ทำให้มีพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งเร้าทั้งสองอย่างพร้อมๆ กัน เมื่อร่างกายเกิดการเรียนรู้ก็จะทำให้ตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ถูกวางเงื่อนไขไว้ได้ นอกจากนี้การตอบสนองต่อสิ่งเร้ายังสามารถแผ่ขยายไปยังสิ่งเร้าอื่นๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันได้อีกด้วย หลักการนี้ทำให้เข้าใจเรื่องความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคลที่ไม่อาจหักห้ามได้ เมื่อเจอสิ่งเร้าบางอย่าง เช่น กลัวสิ่งที่ไม่อันตราย รู้สึกขยะแขยงต่อสิ่งที่น่าเกลียด เป็นเพราะถูกวางเงื่อนไขต่อสิ่งนั้นมาในอดีตตั้งแต่วัยเด็ก

2.2 การวางเงื่อนไขปฏิบัติการของสกินเนอร์ (Skinner)

การวางเงื่อนไขอีกลักษณะหนึ่ง เป็นการวางเงื่อนไขที่เกิดจากแรงขับที่ทำให้ร่างกายปฏิบัติกร เป็นการเกิดพฤติกรรมโดยวางเงื่อนไขระหว่างพฤติกรรมการตอบสนองต่อสิ่งเร้า กับ ผลกรรม (Consequence) ของพฤติกรรมนั้น พฤติกรรมใดที่ได้รับผลกรรมเป็นที่พึงพอใจ พฤติกรรมนั้นมีแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นต่อสิ่งเร้าอย่างเดียวกันอีกในโอกาสต่อไป ส่วนพฤติกรรมใดที่ได้รับผลกรรมไม่เป็นที่พึงพอใจ พฤติกรรมนั้นมีแนวโน้มที่จะยุติลงได้ ผลกรรมจะมีลักษณะเป็นการเสริมแรง พฤติกรรมมีทั้งรางวัลและการลงโทษ การที่มนุษย์ส่วนมากแสดงพฤติกรรมที่ให้ผลกรรมเป็นรางวัลและงดแสดงพฤติกรรมที่อาจถูกลงโทษ หรืองดพฤติกรรมที่ไม่ได้รางวัลและแสดงพฤติกรรมเพื่อหลีกเลี่ยงการถูกลงโทษเป็นไปตามทฤษฎีการวางเงื่อนไขแบบปฏิบัติการ

2.3 การเรียนรู้ด้วยการหยั่งเห็น (Insight Learning)

การหยั่งเห็น เป็น พฤติกรรมที่เกิดขึ้นในสัตว์ชั้นสูง เนื่องจากมีความซับซ้อนในด้านการคิดและการแก้ปัญหาเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ต้องการ นักจิตวิทยาตามแนวคิดนี้ท่านหนึ่งชื่อ โคห์เลอร์ (Kohler) ได้ทำการศึกษากระบวนการแก้ปัญหาของลิงในการหยิบอาหารที่อยู่นอกกรง พบว่าลิงมีแบบแผนของการคิดที่เชื่อมโยงกับสภาพการณ์ที่ปรากฏอยู่ต่อหน้าในขณะนั้น และเลือกที่จะทำพฤติกรรมที่น่าจะเหมาะสมที่สุด และเมื่อศึกษาต่อกับมนุษย์ก็พบผลในการทำงานของตัวเองกัน ตามทฤษฎีนี้ การตอบสนองต่อสิ่งเร้าของบุคคลสามารถกระทำได้หลายรูปแบบ ขึ้นอยู่กับกระบวนการคิดของคนผู้นั้น รูปแบบที่ตอบสนองแล้วได้ผลดีที่สุดจะเป็นแสดงความฉลาดของสติปัญญาของมนุษย์

2.4 การเรียนรู้ทางสังคม

การเรียนรู้ทางสังคม เป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่กล่าวว่า พฤติกรรมของคนเราส่วนใหญ่เกิดจากการสังเกตตัวแบบ แล้วลอกเลียนพฤติกรรมของตัวแบบเฉพาะที่ตัวแบบได้รับการเสริมแรงเป็นรางวัล โดยที่ไม่จำเป็นต้องทำตามแบบในทันที แต่อาจจะเก็บจำไว้ไปคิดหรือทดสอบดูก่อนก็ได้ การที่ได้สังเกตตัวแบบเป็นเวลานาน เช่น ลูกจะมีพ่อแม่เป็นตัวแบบ การเรียนรู้และจะทำตามอย่างพ่อแม่โดยไม่รู้ตัว เพราะการเรียนรู้แบบนี้จะแฝงอยู่ในความคิดก่อนที่จะแสดงออกมาให้เห็นชัด พฤติกรรมของบุคคลหลายอย่างเกิดจากการกระทำตามตัวแบบที่เขานิยมชมชอบ เช่น เพื่อน ดาราภาพยนตร์ นักร้อง นักกีฬา บุคคลที่มีชื่อเสียง พฤติกรรมการเรียนรู้ทางสังคม เกิดจากกระบวนการเรียนรู้ขั้นพื้นฐานและส่วนใหญ่เกิดจากปัจจัยภายนอก การเรียนรู้ทางสังคมจึงสามารถถูกปรับเปลี่ยนไปได้ ตามลักษณะของการเสริมแรง การสังเกตตัวแบบ พัฒนาการที่สูงขึ้น ระดับความคาดหวัง ค่านิยม และรูปแบบการคิด

การเรียนรู้จากตัวแบบนี้สามารถอธิบายด้วยทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม (Social Cognitive Theory) ของอัลเบิร์ต แบนดูรา (Albert Bandura) ที่ให้แนวคิดพื้นฐานไว้ว่า การที่พฤติกรรมของบุคคลเปลี่ยนแปลงนั้น ไม่ได้เป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมแต่เพียงอย่างเดียว แต่เป็นผลมาจากกระบวนการทางปัญญาด้วย นั่นคือ ถ้ากระบวนการทางปัญญาเปลี่ยน พฤติกรรมของบุคคลก็จะเปลี่ยนแปลงไปด้วย ซึ่งวิธีการเรียนรู้จากการสังเกต (Observation Learning) เป็นวิธีการหนึ่งที่แบนดูราเสนอไว้ว่าสามารถเปลี่ยนแปลงกระบวนการทางปัญญาได้ โดยการเรียนรู้จากการสังเกตเป็นวิธีการที่มนุษย์ใช้เรียนรู้พฤติกรรมเป็นส่วนใหญ่ โดยจะสังเกตการณ์กระทำของผู้อื่น ซึ่งบุคคลที่แสดงพฤติกรรมนั้นถือเป็นตัวแบบ โดยตัวแบบนี้จะเป็นผู้ถ่ายทอดข้อมูล ความรูต่างๆ ไปยังผู้สังเกต ทำให้ผู้สังเกตได้รับทักษะทางการคิดและรูปแบบของพฤติกรรมใหม่ๆ ซึ่งประกอบด้วยกระ

บวนการเรียนรู้ 4 กระบวนการ ได้แก่

- 1) กระบวนการใส่ใจ (Attention processes)
- 2) กระบวนการเก็บจำ (Retention processes)
- 3) กระบวนการกระทำ (Production processes)
- 4) กระบวนการจูงใจ (Motivational processes)

โดยมีลำดับขั้นตอนการเกิดดังนี้ กระบวนการใส่ใจเป็นกระบวนการที่บุคคลมีความสนใจใส่ใจในการสังเกตพฤติกรรมของตัวแบบที่มีความเด่นชัดและไม่ซับซ้อน ดังนั้นหากบุคคลมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับตัวแบบ ก็将有ความสนใจในตัวแบบนี้มากกว่าตัวแบบที่ไม่คุ้นเคย อีกทั้งตัวแบบที่มีความใกล้ชิดสามารถแสดงถึงความสามารถในการควบคุมตนเองได้ เช่น การเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติตัวที่ดี การใช้เหตุผลกับเยาวชน เป็นต้น (กิตติเดช เกียรติมหาชัย, 2555)

ทฤษฎีความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction มีการให้ความหมายไว้มากมาย ได้แก่ (ปิยากร พจนารุ่งฤกษ์, 2556. โครงการการศึกษาอิสระ สาขาวิชานวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา)

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

ความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ความพึงพอใจหมายถึงความรู้ที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจต่อการทำงาน องค์กรประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ถ้าสิ่งเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น ทำให้บุคคลทำงานนั้นสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

ความพึงพอใจ หมายถึง เจตคติหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ได้แก่ ความสำเร็จในงาน การได้รับการยกย่องนับถือ และการมีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกในด้านบวกหรือด้านลบของคนที่มีต่อลักษณะของงานรวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจและเต็มใจปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยเฉพาะงานที่ทำให้ได้ผลประโยชน์ทั้งวัตถุและมีคุณค่าต่อจิตใจ สนองความต้องการพื้นฐานของบุคคล

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจาก ความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

โดยสรุปแล้วความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ชอบใจ และมีความสุข ที่ความต้องการหรือเป้าหมาย ที่ตั้งใจไว้บรรลุผลหรือสมหวังนั่นเอง สำหรับนักเรียนแล้วก็ใช้สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอน ส่วนใหญ่ก็ย่อมจะมีความต้องการหรือความคาดหวังว่า สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนจะสามารถช่วยให้ตัวเองสามารถเข้าใจบทเรียนได้ดียิ่งขึ้นหรือ ได้ผลการเรียนดีขึ้นนั่นเอง ซึ่งสามารถวัดได้จากแบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจ หรือผลการสอบ

ความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมากจนสามารถใช้แทนกันได้โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า หมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้น มักกระทำใน 2 ประเด็น คือ ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการ และศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการและการรับบริการ ในทุกสถานการณ์ ทุกสถานที่ (วิชาการ, 2013 . สืบค้นเมื่อ 29 ธันวาคม 2559 จาก http://thongkred99.blogspot.com/2013/07/blog-post_1289.html)

องค์ประกอบของความพึงพอใจ

นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจ และอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่น ๆ ไว้หลายทฤษฎี เช่น สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในงาน ได้แก่ สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาส สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ผลประโยชน์ทางอุดมคติ ความตั้งใจในสังคม. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล. โอกาสที่จะร่วมมือในการทำงาน และสภาพของการอยู่ร่วมกัน นอกจากนี้มีการรายงานผลการศึกษาทดลองของ Herzberg เกี่ยวกับการจูงใจในการทำงาน สรุปได้ว่าสาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานนั้นมี 2 องค์ประกอบ คือ (ประไพรัตน์ ไวทยกุล. และคณะ. 2554. รายงานวิจัยเรื่อง การรับรู้และความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรในมุมมองของประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวร)

1. องค์ประกอบกระตุ้น (Motivation Factors) หรือปัจจัยจูงใจ มีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องางานโดยตรง เป็นสิ่งที่จูงใจบุคคลให้มีความตั้งใจในการทำงานและเกิดความพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

2. องค์ประกอบค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือองค์ประกอบสุขอนามัย (Hygiene Factors) หรือปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานหรือส่วนประกอบของงาน ทำหน้าที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า สถานะของอาชีพ นโยบายและการบริหารงานขององค์กร ความสัมพันธ์กับ

ผู้ใต้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพภาพการทำงาน ความเป็นส่วนตัว ความมั่นคงในงาน วิธีการปกครองบังคับบัญชา

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล โดยที่องค์ประกอบกระตุ้นเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนองค์ประกอบค้ำจุน เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความเบื่อหน่ายหรือรู้สึกไม่พอใจในการทำงาน ซึ่งทฤษฎีสององค์ประกอบของ Herzberg นี้เชื่อว่าการสนองความต้องการของมนุษย์แบ่งเป็น 2 องค์ประกอบ คือ 1) ปัจจัยจูงใจ คือองค์ประกอบที่สร้างความพึงพอใจ เป็นความต้องการขั้นสูง 2) ปัจจัยค้ำจุน คือองค์ประกอบที่สร้างความไม่พึงพอใจ เป็นความต้องการขั้นต่ำ ซึ่งไม่เป็นการสร้างเสริมบุคคลให้ปฏิบัติดีขึ้นแต่ต้องดำรงรักษาไว้เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในขั้นสูงต่อไป

ความพึงพอใจในการบริการ

การวัดความพึงพอใจ กระทำเพื่อ 1) เรียนรู้ถึงความรู้สึก ความเข้าใจ 2) แจกแจงได้ว่าอะไรคือความจำเป็น ความปรารถนา ความต้องการและความคาดหวัง 3) เพื่อที่จะลดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน 4) เพื่อตรวจสอบสิ่งที่คุณคาดหวังเพื่อปรับปรุงคุณภาพ บริการและความพึงพอใจ 5) เพราะต้องการนำไปสู่ผลงานที่ดีขึ้น 6) เพื่อให้รู้ว่าในปัจจุบันสิ่งที่คุณดำเนินการนั้นเป็นอย่างไรบ้าง และจากจุดนี้คุณจะมุ่งหน้าไปสู่จุดใดต่อไป

ความพึงพอใจในการรับบริการ หมายถึง การที่หน่วยบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในทางที่ดีคือ เกิดความสุข หมายถึง ความชอบพอ ความชื่นชมอยากรับบริการอีกแล้วก็จะพูดชมให้คนอื่นฟัง รวมทั้งพูดปกป้องหากมีใครมาตำหนิบริการของหน่วยบริการที่เขาประทับใจนั้น ทั้งนี้เพราะหน่วยบริการได้สร้างภาพลักษณ์อันเป็นที่ประทับใจในทางที่น่าชื่นชม ยกย่อง

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการสรุปได้ว่าความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง การที่หน่วยบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในทางที่ดี คือ เกิดความสุข ซึ่งสามารถวัดหรือประเมินผลการปฏิบัติงานได้จากการรับรู้ของบุคคลซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่จะใช้เกณฑ์ในการตัดสินใจ ซึ่งปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องและเป็นสาเหตุที่ทำให้การบริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจในการรับบริการประกอบด้วย ตัวแปร 3 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบบริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก

การบริการ (Sense of Service) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมทางจิตใจและรักที่จะให้บริการแก่ผู้อื่นและมีความสุขเมื่อได้รับความพึงพอใจจากการให้บริการของตนเอง นอกจากนี้ผู้บริหารที่ดีจะต้องมีทัศนคติที่ดีในงานบริการรวมทั้งสร้างความกระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการ การบริการมีลักษณะดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกันคือไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร

2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้มาใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

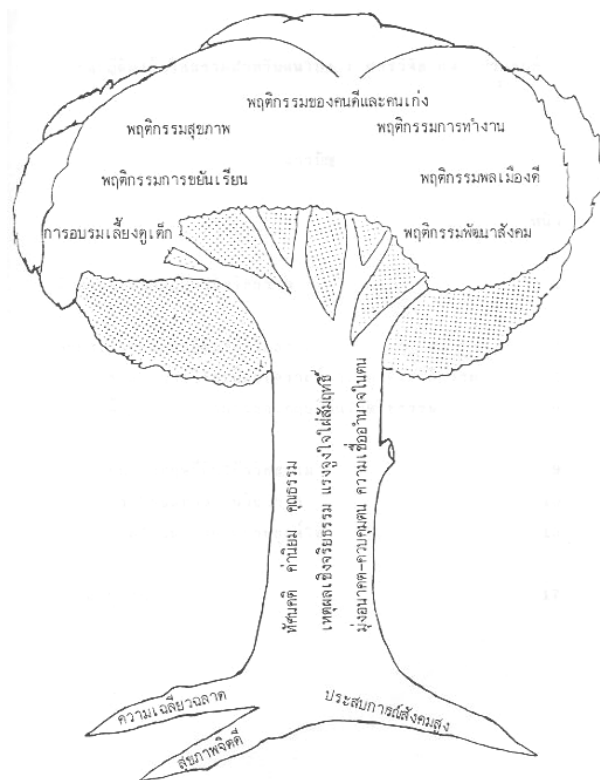
การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติของผู้ให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้ใช้บริการ

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติการให้ความสะดวก การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ แก่ผู้มาใช้บริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่พึงกระทำด้วยความเสมอภาคตรงต่อเวลา การให้บริการที่เพียงพอต่อเนื่องและก้าวหน้า เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการให้เกิดความพอใจและพอใจ ซึ่งหลักการให้บริการควรประกอบด้วยหลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ หลักความเสมอภาค หลักความสม่ำเสมอ หลักความประหยัด และหลักความสะดวก (ชนิกานต์ วงษ์กรณ์, 2555. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา)

ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม

ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม ได้กล่าวถึง ลักษณะทางจิตของบุคคลต่าง ๆ ที่ได้จากการทำการศึกษาวิจัยมาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน โดยได้มีการเปรียบเทียบพฤติกรรมต่าง ๆ ของการเป็นพลเมืองดีเอาไว้กับลักษณะของการเจริญเติบโตของต้นไม้ iva ดังนี้ ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม (ดวงเดือน พันธมนาวิน อ้างถึงใน พระสุเทพ เสงจินดา, 2557) เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงพฤติกรรมของคนดีและคนเก่ง ที่เกิดจากจิตลักษณะ 8 ประการ เพื่อเป็นการง่ายต่อการทำความเข้าใจจึงได้มีการอธิบาย ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม ในรูปแบบของต้นไม้ใหญ่ โดยได้มีการแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ด้วยกันคือ 1) ส่วนที่เป็นราก 2) ส่วนที่เป็นลำต้น 3) ส่วนที่เป็นดอกและผลของต้นไม้ โดยในส่วนที่เป็นดอกและผลของต้นไม้บนต้น ได้มีการแสดงถึงพฤติกรรมการกระทำที่ละเว้นความชั่ว และพฤติกรรมการทำงานอย่างขยันขันแข็งเพื่อส่วนรวม จัดเป็นการแสดงออกทางด้านพฤติกรรมประเภทต่าง ๆ ที่รวมเข้าเป็นพฤติกรรมของพลเมืองดี เป็นพฤติกรรมที่เอื้อต่อการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมต่าง ๆ ที่น่าปรารถนาในส่วนที่ถือเป็นสาเหตุทางจิตใจนั้นจัดเป็นส่วนหนึ่งของลำต้นของต้นไม้ อันประกอบไปด้วยจิตลักษณะ 5 ด้านคือ 1) เหตุผล จริยธรรมหรือการเห็นแก่ผู้อื่น ส่วนรวมและหลักของสากลมากกว่าส่วนตัว 2) มุ่งอนาคตควบคุมตนเอง ความสามารถในการคาดการณ์ได้ และสามารถควบคุมตนเองให้อุด ให้อ่อน ให้อ่อนได้อย่างเหมาะสมเพื่อประโยชน์ที่จะได้รับในวันข้างหน้า 3) ความเชื่ออำนาจในตนว่า หากคนเราได้กระทำความดีแล้วนั้นจะได้รับผลดีตอบสนองคืน แต่หากได้มีการทำไม่ดีก็จะได้รับผลกระทบกลับคืน 4) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์คือความสามารถในการมุ่งมั่นบากบั่น จนสามารถที่จะฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ จนประสบความสำเร็จได้ ความเป้าหมายที่ได้มีการคาดการณ์เอาไว้ และ 5) ทศณคติ คุณธรรม และค่านิยม (ที่มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมนั้น ๆ หรือสถานการณ์นั้น ๆ ในส่วนของรากของต้นไม้ซึ่งเป็นส่วนของรากของต้นไม้ ซึ่ง

ประกอบด้วย 3 ด้านด้วยกันคือ 1) สติปัญญา คือทักษะความเฉลียวฉลาดที่ควบคู่ไปกับความเหมาะสมแห่งวัย โดยที่มีระดับการคิดที่เป็นทั้งรูปธรรมและนามธรรมมากขึ้นเมื่อมีอายุมากขึ้นตาม 2) ประสบการณ์ทางสังคม หมายถึงการรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีความเข้าใจในตัวมนุษย์และสังคมมากขึ้น และ 3) สุขภาพจิต หมายถึงการปราศจากความวิตกกังวลหรือมีความวิตกกังวลน้อยหรือในปริมาณที่เหมาะสมกับเหตุการณ์นั้นไม่มากจนเกินไป ซึ่งจิตลักษณะทั้ง 3 ประการนี้นั้นถือเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญของการพัฒนาทางจิตลักษณะ 5 ประการที่ลำดับของต้น พร้อมกับส่งผลต่อเนื่องถึงการแสดงออกซึ่งความเป็นพลเมืองดีและคนเก่งในท้ายที่สุดนั่นเอง ดังนั้นเพื่อเป็นการกำหนดปัจจัยเชิงสาเหตุพฤติกรรมให้มีความครอบคลุมในการวิจัยในครั้งนี้จึงใช้การศึกษาพฤติกรรมตามรูปแบบปฏิสัมพันธ์นิยมควบคู่กับทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม โดยการกำหนดปัจจัยเชิงสาเหตุในกลุ่มจิตลักษณะเดิมและจิตตามสถานการณ์ซึ่งมาจากประกอบต่าง ๆ ที่สำคัญ เกี่ยวข้องในส่วนรากและลำต้นของทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม ควบคู่ไปกับตัวแปรทางด้านสถานการณ์อื่น ๆ ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรมแสดงจิตลักษณะพื้นฐานและองค์ประกอบทางจิตใจของ
พฤติกรรมทางจริยธรรม

ที่มา: ดวงเดือน พันธุมนาวิน, 2543: 7

ความหมายของคำว่าจิตลักษณะนั้นน่าจะเป็นการกล่าวถึง ทัศนคติ ระดับอารมณ์ความรู้สึก และพฤติกรรมแสดงออกของตัวบุคคลภายใต้สถานการณ์หนึ่ง ๆ ที่เป็นปัจจัยหรือองค์ประกอบที่เอื้อต่อการกระทำ หรือส่งเสริมให้มีการแสดงออกทางด้านพฤติกรรมนั้น ทั้งที่รวมถึงสถานการณ์ที่มี

ความเกี่ยวข้องกับการแสดงออกหรือการยับยั้งไม่ให้มีการแสดงซึ่งพฤติกรรมนั้น ๆ โดยอาจมีเงื่อนไขทางด้านเวลา สถานที่เข้าเป็นองค์ประกอบเสริมอีกทางหนึ่งก็ย่อมได้

แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการควบคุมตนเอง

การควบคุมตนเอง เป็นกระบวนการที่คนใช้เพื่อจัดการหรือปรับแรงผลักดันภายในหรือความต้องการของตนเองให้แสดงออกเหมาะสม อยู่ในขอบเขตที่สังคมยอมรับ การควบคุมตนเองเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการเรียนรู้และสะสมอย่างค่อยเป็นค่อยไป ซึ่งสภาพแวดล้อมมีผลต่อพฤติกรรมของคน เมื่อสิ่งแวดล้อมเปลี่ยนพฤติกรรมของคนก็เปลี่ยน เช่น คนที่อยู่ในภาวะสงคราม จะแสดงความก้าวร้าวได้มากเมื่อเทียบกับขณะที่อยู่ในภาวะสงบ ดังนั้น พฤติกรรมของคนและสิ่งแวดล้อมต่างมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน (กิตติเดช เกียรติมหาชัย, 2555)

การควบคุมตนเอง (self-control) หมายถึง ความสามารถที่จะละเว้นการกระทำพฤติกรรมบางอย่าง หรือความสามารถที่จะเริ่มกระทำพฤติกรรมที่ต้องใช้ความอดทนหรือเสียสละ และทำพฤติกรรมนั้นโดยยังมีปริมาณและคุณภาพเหมาะสม เป็นเวลานานพอที่จะนำไปสู่ผลที่ต้องการในอนาคต การควบคุมตนเองนั้นต้องมีเป้าประสงค์หรือจุดมุ่งหมายเกิดขึ้นก่อน แล้วสามารถที่จะควบคุมตนให้ทำตามแนวทางนั้น เพื่อให้ประสบความสำเร็จ ความมีวินัยในตนเองเป็นกุญแจแห่งความสำเร็จทั้งหมด ไม่มีความสำเร็จใดปราศจากความมีวินัยในตนเอง (Brotherton, 2002) ใดให้ความหมายของการควบคุมตนเอง หมายถึง กระบวนการที่บุคคลใช้วิธีการหนึ่งวิธีการใดหรือหลายวิธีเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลจากพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ไปสู่พฤติกรรมที่พึงประสงค์ โดยที่บุคคลนั้นเป็นผู้กำหนดพฤติกรรมเป้าหมายกระบวนการที่จะนำไปสู่เป้าหมาย และควบคุมตัวแปรทั้งภายในและภายนอกของบุคคล อันจะมีผลต่อพฤติกรรมที่พึงประสงค์นั้นด้วยตนเอง อาจกล่าวได้ว่า การควบคุมตนเองเป็นกระบวนการควบคุมและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเอง ให้เป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์ตามที่กำหนดเป้าหมายไว้ ซึ่งการควบคุมตนเป็นทักษะอย่างหนึ่งที่บุคคลจะต้องจัดการกับสาเหตุภายในตนเอง และสาเหตุภายนอกตนเพื่อให้ตนมีพฤติกรรมหนึ่งอย่างต่อเนื่อง โดยกระทำบ่อย ๆ ในปริมาณที่เหมาะสม และเกิดจากตนเองเป็นผู้กำหนด มิได้ถูกบีบบังคับจากผู้อื่นในสถานการณ์จำยอมหรือจำเป้น แต่ก็มีใช้ลักษณะจิตใจที่เรียกว่า “ความใจแข็ง” เพียงอย่างเดียว แต่เป็นความสามารถของบุคคลที่จะจัดสภาพแวดล้อมให้คนสามารถกระทำพฤติกรรมที่ตนตั้งใจไว้แต่เดิม ฉะนั้น “ใจอ่อน” ก็สามารถที่จะประสบผลสำเร็จเหมือนคน “ใจแข็ง” ถ้าทราบวิธีการควบคุมตนเอง

จากการศึกษาของสกินเนอร์ (Skinner) พบว่าคนเราใช้วิธีการต่าง ๆ ในการควบคุมพฤติกรรมของตนในชีวิตประจำวัน คือ

1) ไซการยับยั้งทางร่างกาย (Physical restraint) เช่น การกักริมฝีปากตนเองเพื่อกลิ้นหัวเราะ การปิดตาเพื่อไม่ไหมมองเห็นสิ่งที่ไม่ต้องการจะเห็น การทำเช่นนี้เป็นผลให้ตนเองสามารถหลีกเลี่ยงจากผลที่ตนเองไม่พึงพอใจได้

2) การเปลี่ยนการเรียนรู้สิ่งเรบางอย่าง (changing the stimulus conditioning) ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม เช่น การเลือกสถานที่พักผ่อนเพื่อให้ห่างจากสภาพการณ์การทำงาน การทำเครื่องหมายลงบนปฏิทินเพื่อเตือนความทรงจำ เพื่อที่จะใช้เป็นที่เร้าให้แสดงพฤติกรรมบางอย่างใน

เวลาต่อมา อันเป็นผลให้สามารถหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่พึงพอใจที่จะเกิดขึ้น ดังนั้น การเปลี่ยนสิ่งเราจะช่วยให้คนเราแสดงพฤติกรรมที่พึงปรารถนาได้มากขึ้น

3) การยับยั้งหรือการงดเว้นการกระทำบางอย่าง เช่น การงดอาหารกลางวันเพื่อเตรียมอาหารเย็นในโอกาสพิเศษให้ร่อยขึ้น หรือ การงดอาหารก่อนการเล่นกีฬา

4) การเปลี่ยนการตอบสนองทางอารมณ์ (Emotional reactions) เช่น การกัดลิ้นตัวเองเพื่อกลั่นหัวเราะในโอกาสที่ไม่สมควรหรือการพยายามคิดถึงเรื่องอื่นเพื่อระงับความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจ

5) การใช้เหตุการณ์ที่ไม่พึงพอใจเป็นตัวกำหนดพฤติกรรม (aversion events) เช่น การใช้ยาหรือสารเคมี (Drugs) เพื่อควบคุมพฤติกรรมเช่น การดื่มสุราเพื่อให้ลืมทุกข์ หรือการดื่มกาแฟ เพื่อไม่ให้ง่วงนอน

6) การเสริมแรงและการลงโทษตัวเอง (self-reinforcement and self-punishment) เช่น ถ้าทำงานเสร็จตามกำหนดแล้วจึงจะดูรายการทีวีที่ตนชอบ หรือถ้าทำงานไม่เสร็จจะไม่ดูทีวี เป็นต้น

7) การหันเหความสนใจไปสู่สิ่งอื่น (doing something else) เช่น การเปลี่ยนหัวข้อสนทนาจากการเมืองเป็นเรื่องดินฟ้าอากาศเพื่อหลีกเลี่ยงการทะเลาะวิวาทของคู่สนทนา

นอกจากนี้ ความสามารถในการควบคุมตนเอง ยังประกอบด้วยลักษณะทางจิตใจหลายประการ เช่น การมองเห็นความสำคัญของประโยชน์ที่จะมีมาในอนาคต มากกว่าประโยชน์ในปัจจุบัน การเลือกกระทำพฤติกรรมที่แสดงถึงการอดใจรอได้ เพราะเชื่อว่าการกระทำของตนจะส่งผลให้เกิดผลดีตามที่ตนต้องการได้ และการควบคุมตนเองยังเกี่ยวกับการไม่หวังผลจากภายนอก แต่บุคคลสามารถไทรางวัลตนเอง และลงโทษตนเองได้ โดยรางวัลที่ให้แก่ตนเองอยู่ในรูปของความพอใจในตนเอง ความภาคภูมิใจในตน ส่วนการลงโทษตนเอง ก่อคือ การเกิดความไม่สบายใจ วิตกกังวล และละอายใจ ลักษณะความอดใจรอได้ ลักษณะความเชื่อในผลแห่งความพยายามของตน และลักษณะการไทรางวัล และการลงโทษตนเองนั้น จะปรากฏในวัยรุ่นที่ได้รับการพัฒนาทางจิตใจอย่างเหมาะสมมาตั้งแต่เด็กจนปัจจุบัน ส่วนใหญ่เกิดจากการได้รับรางวัลและการพัฒนาทางจิตใจอย่างเหมาะสม โดยผู้ใหญ่ที่มีเหตุมีผลและไม่ใช้อารมณ์ตนเองเป็นที่ตั้ง ลักษณะเหล่านี้โรงเรียนสามารถจะช่วยพัฒนาได้เป็นอย่างดี ด้วยการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม

กระบวนการที่ใช้ในการควบคุมตนเองนั้น ฮอเรเซนและมาโฮนี ได้กล่าวว่ามีกระบวนการที่สำคัญในการควบคุมตนเองอยู่ 2 ประการ ได้แก่

1) การควบคุมสิ่งเร้า (Stimulus Control) หมายถึง กระบวนการที่บุคคลเรียนรู้ที่จะแสดงพฤติกรรมได้อย่างสอดคล้องกับสภาพการณ์หรือสิ่งเร้าของตน โดยประเมินเงื่อนไขและสภาพการณ์ที่ควบคุมพฤติกรรมอยู่ ด้วยวิธีการแยกแยะสิ่งเร้า จากนั้นจึงเปลี่ยนแปลงหรือจัดระบบสภาพการณ์สิ่งเร้าใหม่ เพื่อเอื้ออำนวยให้เกิดพฤติกรรมที่ต้องการ

2) การควบคุมผลกรรมด้วยตนเอง (Self-Presented) หมายถึง การให้ผลกรรมตนเองหลังจากที่ใดกระทำพฤติกรรมเป้าหมายแล้ว ซึ่งผลกรรมนี้อาจเป็นได้ทั้งการเสริมแรงหรือการลงโทษ ซึ่งในการควบคุมพฤติกรรมควรใช้การเสริมแรงมากกว่าการลงโทษ

สำหรับทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมตนเองนั้น มีหลายทฤษฎีด้วยกัน เช่น การควบคุมตนเองตามทฤษฎีจิตวิทยาวิเคราะห์ของซิกมันด์ ฟรอยด์ (Sigmund Freud) ซึ่งเชื่อว่าบุคคลทั่วไปจะมีแรงขับอยู่ภายในตนเอง มีลักษณะเป็นจิตไร้สำนึก พรอมจะแสดงออกตามความต้องการเสมอหาก

ขาดการควบคุมยับยั้ง ดังนั้น มนุษย์จึงจำเป็นต้องได้รับการอบรมบ่มนิสัย เพื่อให้สามารถควบคุมตนเองได้ในระดับทั่วไป และสามารถอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข ส่วนการควบคุมตนเองตามทฤษฎีของ วอลเตอร์ ซี เร็คเลสซ (Walter C. Reckless) เชื่อว่า คนเรามีพลังที่ผลักดันจากภายในที่มีพฤติกรรมเบี่ยงเบน ซึ่งอาจจะเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ภายนอก เช่น ความยากจนหรืออาจเกิดจากปัจจัยภายนอกเมื่อเราเผชิญกับสถานการณ์และปัญหาต่าง ๆ ดังนั้น เร็คเลสซ จึงเสนอทฤษฎีในการควบคุมตนเองไว้ดังนี้

1) การควบคุมจากภายใน ได้แก่ ความสำนึกที่สามารถยับยั้งควบคุมตนเองได้ ความสำนึกที่ดีงาม ความเคารพตนเอง มโนธรรมที่ได้รับการพัฒนาอย่างดี ความอดกลั้นต่อความคับข้องใจ ความสามารถในการต่อสู้กับอารมณ์ ความสำนึกรับผิดชอบ ความมุ่งมั่นต่อเป้าหมาย การหาความพึงพอใจอย่างอื่นชดเชย การให้เหตุผลในการถ่วงความเครียด เป็นต้น

2) การควบคุมจากภายนอก ได้แก่ ความยึดมั่นในจารีตประเพณี ความคาดหวังของสังคม ภาระผูกพันที่ต้องปฏิบัติตามปทัสถานของสถาบัน ความรับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมาย โอกาสที่จะได้รับการยอมรับ และความสำนึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มที่ตนสังกัดอยู่ หรือใช้หลักการและแนวความคิดการควบคุมตนเองตามหลักพุทธศาสนา อันได้แก่ หิริ และ โอตตัปปะหิริ คือ ความละเอียดต่อการกระทำผิดที่เกิดขึ้นภายในใจของคน ส่วนโอตตัปปะ คือ ความเกรงกลัวต่อผลแห่งการกระทำผิดชั่วร้าย ตอการรู้เห็นของผู้อื่น นอกจากนี้ยังมีทฤษฎีของ เอฟ อีแวน ไนย ที่เน้นการควบคุมจากสังคม ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมของ อัลเบิร์ต แบนดูรา ที่เน้นการเรียนรู้การควบคุมตนเอง และการควบคุมพฤติกรรมโดยใช้การเรียนรู้จากสังคม

การพัฒนาการควบคุมตนเองนั้น จะต้องผ่านการพัฒนาความสามารถในการควบคุมตนเอง โดยผ่านกระบวนการต่าง ๆ หลายอย่าง ได้แก่ การเรียนรู้โดยผ่านการเสริมแรงโดยตรง การเรียนรู้การควบคุมตนเองจากเทคนิควิธีวางระเบียบวินัย และการเรียนรู้การควบคุมตนเองจากการทำตนแบบ ส่วน ลอเรนซ์ และการบิลลแบร์ (Lawrence and Gabrielle Blair) ศึกษาเรื่องผลจากพฤติกรรมการเผชิญหน้าปัญหาและการควบคุมตนเองต่อการปรับตัวของเด็กที่สูญเสียญาติโดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเผชิญปัญหา การควบคุมตนเองจากแรงกระตุ้นภายใน ความเครียดในชีวิตประจำวัน และการปรับตัวในเด็กที่สูญเสียญาติ กลุ่มตัวอย่างเป็นเด็ก จำนวน 68 คน อายุ 8-13 ปีและญาติผู้ดูแลที่เหลืออยู่ พบว่าผู้ที่มีการควบคุมตนเองจากแรงกระตุ้นภายในได้ดี จะมีภาวะซึมเศร้าน้อย มีพฤติกรรมต่อต้านสังคมน้อย และมีการเห็นคุณค่าในตนเองสูงมากกว่าเด็กที่มีแรงกระตุ้นจากภายนอกตนเอง

วิธีการวัดลักษณะการควบคุมตน

เดิมวิธีการวัดปริมาณที่บุคคลจะสามารถควบคุมได้ในเนื้อหา และวิธีการต่าง ๆ ที่สำคัญมี 2 ประการคือ (ดวงเดือน พันธุมนาวิณ, อ้างถึงใน กิตติเดช เกียรติมหาชัย, 2555)

1) การวัดการชะลอการบำบัดความต้องการต่าง ๆ ของตน (delay of gratification) ซึ่งสะท้อนความสามารถ และปริมาณการควบคุมตน เริ่มตั้งแต่การรู้จักยับยั้งอูจาระ ปัสสาวะในสถานที่และเวลาอันเหมาะสม ตั้งแต่วัยเด็กเป็นต้นมา หมายถึง ความอดทน เมื่อเกิดความอยากความต้องการทางสรีระ หรือทางสังคมต่าง ๆ เช่น รอรับประทานอาหารเช้าเมื่อถึงเวลา การยืนคอยนานโดยไม่มีที่นั่ง หรือการอดออมเงินในกระเป๋าออมสิน

2) การวัดการต่อต้านสิ่งยั่ว (resistance to temptation) โดยสิ่งยั่วนั้นเป็นสถานการณ์ภายนอก และมักเกิดจากบุคคลอื่น เช่น การยั่วโมโห การยั่วชวน การมีสิ่งหลอกล่อใหญ่กระทำ การให้แบบอย่างในทางเลวให้คนอื่นทำตาม เป็นต้น การควบคุมตนจึงอยู่ในลักษณะของความอดกลั้น ไม่ทำผิดทำชั่ว

การวัดความสามารถในการควบคุมตน อาจวัดในจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง หรือการใช้แบบวัดเพื่อให้ผู้ตอบ ตอบแบบวัดรายการพฤติกรรมที่เคยปฏิบัติได้ในอนาคต เช่น แบบวัดการควบคุมตนของข้าราชการพลเรือน ซึ่งแบบวัดนี้มีเนื้อหาเกี่ยวกับ การควบคุมพฤติกรรมตนเอง การวางแผน และดำเนินการไปสู่เป้าหมายที่ตนต้องการมากน้อยเพียงใด ในนิสัยส่วนตัวของผู้ตอบ และมีมาตราสเกล 6 หน่วย จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” นอกจากนี้ยังได้มีการพัฒนาแบบวัดการควบคุมตนในนักศึกษามหาวิทยาลัย โดยแบบวัดมีเนื้อหาเกี่ยวกับ การบังคับตนเอง การปรับปรุงตนเอง หรือการจัดระเบียบพฤติกรรมของตนเอง เพื่อเป้าหมายของการสร้างพฤติกรรมใหม่ที่นำปรารถนา เพิ่มปริมาณพฤติกรรมนั้นและอนุรักษ์พฤติกรรมที่มีประโยชน์ ตลอดจนลดพฤติกรรมเดิมที่ไม่นำปรารถนาให้หมดไปจากตน โดยการจัดการของตนเองและไม่ต้องพึ่งการควบคุมบังคับจากผู้อื่น มีมาตราสเกล 6 หน่วย จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” จำนวน 24 ข้อ ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่

- 1) การกำหนดเป้าหมายหลัก และแบ่งเป้าหมายย่อย
- 2) ทราบ Baseline และกำหนดเป้าหมายขั้นแรก
- 3) สังเกตสาเหตุที่ทำให้เกิดพฤติกรรมนั้น
- 4) กระทำพฤติกรรมทางบวกเพื่อขัดพฤติกรรมทางลบ
- 5) สร้างสถานการณ์เอื้ออำนวยเพื่ออนุรักษ์พฤติกรรม
- 6) ใหร่างวัลเมื่อทำตามเป้าหมายย่อยสำเร็จ หรือยึดเวลาถ้าไม่สำเร็จ

ในการศึกษาวิจัยนี้ปัจจัยเชิงสาเหตุตามจิตลักษณะเดิมที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน

ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน กับความสามารถในการควบคุมตนเอง

ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน หมายถึง ความสามารถในการคาดการณ์ไกล เล็งเห็นสิ่งที่จะเกิดกับตนในอนาคต และเล็งเห็นความสำคัญของสิ่งที่จะเกิดในอนาคตนั้น สอนความสามารถในการควบคุมตนเองของบุคคล ซึ่งแสดงออกเป็นพฤติกรรมการอดใจได้ในสภาพการณ์ต่าง ๆ เช่น การรอรับรางวัลที่ใหญ่กว่าในอนาคต แทนรางวัลเล็กน้อยซึ่งจะได้รับทันที หรือการงดบำบัดความต้องการในปัจจุบันของตน เพราะเล็งเห็นผลร้ายที่จะเกิดตามมา หรือการเพียรพยายามในปัจจุบันเพื่อจุดมุ่งหมายที่ยิ่งใหญ่ในอนาคต ลักษณะมุ่งอนาคตนี้ตรงข้ามกับลักษณะมุ่งปัจจุบัน

ความสามารถในการควบคุมตนเองประกอบด้วยลักษณะทางจิตใจหลายประการ คือ การมองเห็นความสำคัญของประโยชน์ที่จะมีมาในอนาคต มากกว่าประโยชน์ในปัจจุบัน การเลือกกระทำพฤติกรรมที่แสดงการอดใจได้ เพราะเชื่อว่าการกระทำของตน จะส่งผลให้เกิดผลดีตามมา ตามที่ตนต้องการได้ และนอกจากนั้นความสามารถควบคุมตน ยังไม่เกี่ยวกับการไม่หวังผลจากภายนอก แต่บุคคลสามารถใหร่างวัลตนเอง และลงโทษตนเองได้ โดยรางวัลที่ให้แก่ตนเองอยู่ในรูปของความพอใจในตนเอง ความภาคภูมิใจในตน ส่วนการลงโทษตนเองก็คือ การเกิดความไม่สบายใจ วิตกกังวล

และละเอียดใจ ลักษณะความเชื่อในผลแห่งความพยายามของตน และลักษณะการใฝ่หารางวัล และการลงโทษตนเองนั้น จะปรากฏในวัยรุ่นที่ได้รับการพัฒนาทางจิตใจอย่างเหมาะสมมาตั้งแต่เด็ก จนถึงปัจจุบัน ส่วนใหญ่เกิดจากการได้รับรางวัล และการลงโทษอย่างเหมาะสมกับเหตุ โดยผู้ใหญ่ที่มีเหตุผล และไม่ใช้อารมณ์ของตนเป็นที่ตั้ง ลักษณะเหล่านี้ โรงเรียนสามารถจะช่วยพัฒนาได้เป็นอย่างดีด้วยการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม (ดวงเดือน พันธุมนาวิน, อ้างถึงใน กิตติเดช เกียรติมหาชัย, 2555)

ลักษณะมุ่งอนาคต และควบคุมตนจึงสามารถเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องในปรากฏการณ์เดียวกัน โดยขั้นแรกบุคคลมองเห็นประโยชน์ และเลือกที่จะรับผลดีในอนาคตแทนผลเล็กน้อยในปัจจุบัน ซึ่งเป็นลักษณะของการมุ่งอนาคต และในการที่จะได้ผลดีในอนาคตนั้นต้องมีความอดทนเพื่อรอรับผลที่จะเกิดขึ้น หรือมีการควบคุมเป็นขั้นต่อมา ผู้ที่มุ่งอนาคตควบคุมตนจึงเป็นผู้ที่มองการณ์ไกล มุ่งประโยชน์ที่ดีกว่าในวันข้างหน้า ซึ่งตรงข้ามกับผู้ที่มิได้มีลักษณะมุ่งอนาคตต่ำ หรือผู้ที่มุ่งปัจจุบันสูงมักขาดความอดทนในการรอผลดีที่จะเกิดในอนาคต จึงมีพฤติกรรมในทางลบ เช่น โกงการเล่นเกมส์ การทะเลาะวิวาท

ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน หมายถึง ความสามารถในการคาดการณ์ไกล การเล็งเห็นความสำคัญของสิ่งที่จะเกิดขึ้นในภายภาคหน้า รวมทั้งความสามารถในการยับยั้งตนเองให้รู้จักอดใจรอได้ เพื่อรับประโยชน์ที่ดีกว่า หรือสำคัญกว่าที่จะมีมาในอนาคตของเด็กและเยาวชน ผลงานวิจัยในอดีตปรากฏผลที่สนับสนุนว่า บุคคลที่มีลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเองมากมักเป็นบุคคลที่มีพฤติกรรมที่นำปราชญ์มาฝากด้วย ผลเช่นนี้ปรากฏในบุคคลต่างประเภทกัน อาทิ ในระดับนักศึกษา เช่น พฤติกรรมการทองเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ส่วนในระดับนักเรียนมัธยมศึกษา ผลการวิจัยปรากฏผลในทำนองเดียวกันในพฤติกรรมต่าง ๆ เช่น พฤติกรรมการประหยัดไฟฟ้า พฤติกรรมการลดปริมาณขยะ และในระดับนักเรียนประถมศึกษา เช่น พฤติกรรมสุขภาพที่เหมาะสม เป็นต้น ส่วนผู้ที่มีลักษณะมุ่งอนาคตสูงจะมีพฤติกรรมที่แสดงถึงความเป็นคนดี และคนเก่ง ดังเช่น ผลการวิจัยศึกษานักเรียนในระดับประถมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 จำนวน 416 คน พบว่า นักเรียนที่มีลักษณะมุ่งอนาคตสูงเป็นผู้ที่มีศีล 5 สูงกว่านักเรียนที่มีลักษณะนี้ต่ำ พบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยหลายกลุ่ม ส่วนงานวิจัยที่ได้ศึกษานักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 2 – 5 จำนวน 540 คน ถึงความสัมพันธ์ระหว่างการถ่ายทอดพุทธศาสนาในโรงเรียนกับจิตลักษณะ และพฤติกรรมก้าวร้าว พบว่า ในกลุ่มรวมนักเรียนที่มีลักษณะมุ่งอนาคต และควบคุมตนสูงเท่าใด จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวอ่อนเท่านั้น สอดคล้องกับงานวิจัยที่ทำการศึกษาวัยรุ่นชาย ในเขตกรุงเทพมหานคร จากวิทยาลัย 4 แห่ง จำนวน 250 คนแบ่งเป็น 12 กลุ่มนักศึกษาที่มีพฤติกรรมทะเลาะวิวาท และเพื่อนของนักศึกษาดังกล่าวที่ไม่มีพฤติกรรมทะเลาะวิวาท พบว่าการมุ่งอนาคต ร่วมกับจิตลักษณะอื่น ๆ คือ เหตุผลเชิงจริยธรรม สุขภาพจิต ทัศนคติต่อการทะเลาะวิวาท สามารถทำนายลักษณะการคบเพื่อนอย่างไม่เหมาะสมได้ 31 % ในกลุ่มรวม โดยมีทัศนคติและลักษณะมุ่งอนาคตเป็นตัวทำนายที่สำคัญ (กิตติเดช เกียรติมหาชัย, 2555)

นอกจากนี้ในด้านพฤติกรรมการคบเพื่อนอย่างเหมาะสม ได้มีการวิจัยเด็กนักเรียนประถมศึกษาจำนวนหนึ่ง โดยการฝักลักษณะมุ่งอนาคตและความสามารถควบคุมตนเอง เปรียบเทียบกับเด็กที่ไม่ได้ฝัก ผลการศึกษาปรากฏว่ามีการฝักให้นักเรียนควบคุมตนเองในเรื่องความต้องการทางเพศ ควบคุมไปกับการให้คำปรึกษาในกลุ่มแก่นักศึกษา กับการใช้วิธีการเรียนจากปัญหา พบว่าการฝักควบคุมตนเองสามารถทำให้นักศึกษาที่มีเพศสัมพันธ์แบบต่างเพศ งดหรือหยุดรวมเพศกับโสเภณี

ไตรรอยละ 11 และใช้ถูกยงอนามัยเพิ่มขึ้นรอยละ 60 รวมทั้งนักศึกษาในกลุ่มที่ไม่เคยมีเพศสัมพันธ์ เกิดพฤติกรรมในการหลีกเลี่ยงจากสิ่งยั่วยุให้เกิดความต้องการทางเพศ มีการระบายนารมณทางเพศ ดวยกิจกรรมอื่นที่เหมาะสมเพิ่มขึ้น และยังคงควบคุมความต้องการทางเพศของตนไว้ได้ (กิตติเดช เกียรติมหาชัย, 2555)

ในการวิจัยหลายเรื่องพบว่า ตัวแปรทางจิตหลายดาน สามารถทำนายพฤติกรรมหนึ่งๆ ไดมากกว่าตัวแปรทางจิตดานเดียว หรือนอยดาน เช่น การวิจัยพฤติกรรมสุขภาพของผูใหญไทยที่ต้องใชจิตลักษณะรวมกันถึง 3 ตัว จึงพบความแตกต่างของพฤติกรรม ดังนั้นจึงสามารถตั้งสมมติฐานไดว่า จิตลักษณะหลายดาน (ทัศนคติที่ตือตอพฤติกรรมฯ ความพรอมที่จะกระทำฯ ความเชื่ออำนาจในตน สุขภาพจิตดี และลักษณะมุงอนาคตควบคุมตน) รวมกันทำนายพฤติกรรมการคบเพื่อนอยางเหมาะสม ไดมากกว่า จิตลักษณะดานใดดานหนึ่งเพียงดานเดียวดังนั้น จึงทำให้คาดไดว่า บุคคลที่มีลักษณะมุงอนาคตควบคุมตนสูง มีความสามารถในการควบคุมตนเองมากกว่า บุคคลที่มีลักษณะมุงอนาคตควบคุมตนต่ำ (กิตติเดช เกียรติมหาชัย, 2555)

แนวคิดเกี่ยวกับจิตสำนึกด้านความปลอดภัย

จิตสำนึกว่าสวนของจิตใจที่เรารับรู้ได้ เรียกว่าจิตสำนึก (Conscious) สวนของจิตใจที่เราไม่รับรู้ เรียกว่า จิตไร้สำนึก (Unconscious) และสวนของจิตไร้สำนึก ที่เกือบจะมาอยู่ในจิตสำนึกแล้ว เรียกว่า จิตกึ่งสำนึก (Preconscious) คำว่าจิตสำนึก เมื่อนำมาใช้ในภาษาทั่วไปหมายถึง ภาวะที่ตื่น และมีความรู้สึก สามารถตอบสนองต่อสิ่งเร้าได้ มีการกล่าวกันมานานแล้วว่า ประเทศชาติของเราจะเจริญกว่านี้หลายเท่า หากประชาชนชาวไทยมีจิตสำนึกในหลายอยาง และการที่มีปัญหามากมายในบ้านเมืองเรา เกี่ยวข้องกับการที่คนไทยขาดจิตสำนึกในหลาย ๆ เรื่อง อุบัติเหตุ เป็นตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจนว่า สามารถป้องกันได้หากคนที่เกี่ยวข้อง มีจิตสำนึกแห่งความปลอดภัย คนที่ใชรถใช้ถนนทุกคน ควรจะมีจิตสำนึกอยู่เสมอว่า ต้องไม่ซ้บรถในขณะที่มีเนินมาหรือวงวนอน ต้องมีสติ มีการตัดสินใจดี และมีสมาธิตลอดเวลา ที่ซ้บรถ ไม่ฝ่าฝืนกฎจราจร และไม่ซ้บรถด้วยความประมาท เพียงเท่านี้อุบัติเหตุและความสูญเสยต่าง ๆ จะลดลง อย่างชนิดที่เรียกว่า ต่ำกว่าราคาหุ้นแนนอน ประเทศชาติจะมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและมีการพัฒนาได้ ก็เพราะประชาชนในชาติมีจิตสำนึกของความรับผิดชอบ การที่บ้านเมืองสกปรก ขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ก็เพราะคนส่วนใหญ่ชอบทิ้งขยะอยางมั่งง่าย ไม่ชอบทิ้งให้เป็นที่เป็นทาง กินอะไรตรงไหนก็ทิ้งตรงนั้น ถึงจะมีกฎหมายลงโทษและมีการจับและปรับกันในบางจุด ก็ไม่สามารถทำได้ทั่วถึง และคนส่วนใหญ่จะเสยวหน้าแลหลังเพียงดูว่า ไม่มีเจ้าหน้าที่อยู่แถวนั้น แล้วก็ทิ้งเหมือนอยางที่เคยปฏิบัติ หากคนส่วนใหญ่มีจิตสำนึกรักความเป็นระเบียบ และรักสะอาดก็คงไม่ต้องมีการจับการปรับแบบไฟไหม้ฟางอยางที่เป็นอยู่ (วัชรพล อิมจรรุณ, 2547)

ฟรอยด์ (Sigmund Freud) นักจิตวิทยาพวกจิตวิเคราะห์ได้อธิบาย ลักษณะทางจิตไว้ 3 สวน คือ 1) จิตสำนึก (Conscious) แสดงความรู้ตัวตลอดเวลา 2) จิตใต้สำนึก (Subconscious) รู้ตัวตลอดเวลาแต่ไม่แสดงออกในขณะนั้น 3) จิตไร้สำนึก (Unconscious) ฟรอยด์เน้นความสำคัญเรื่องจิตใต้สำนึกว่า มีอิทธิพลตอพฤติกรรมตามแนวคิดของฟรอยด์ เป็นที่ยอมรับอยางกว้างขวาง และเป็นจุดเริ่มต้นของการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจต่างๆ และการศึกษาเรื่องการพัฒนาบุคลิกภาพกับโครงสร้าง

บุคลิกภาพ จิตของมนุษย์แยกเป็น 3 ลักษณะคือ 1) Id ส่วนที่ยังไม่ได้ขัดเกลา แสวงหาความสุขความพอใจ โดยถือตัวเองเป็นหลัก 2) Super Ego ส่วนที่ได้มาจากการเรียนรู้ เป็นส่วนที่คิดถึงผิดชอบชั่วดี คิดถึงคนอื่นก่อนตัดสินใจอะไรลงไป 3) Ego ส่วนที่เป็นตัวตัดสินใจ โดยคำนึงถึงสภาพความเป็นจริงในสภาพการณ์นั้นๆ ทำความประนีประนอม ระหว่างส่วนที่ยึดความสุขส่วนตัวกับส่วนที่รู้จักผิดชอบชั่วดี

เกสตัลท์ (Gestalt) มีความเชื่อว่า ต้องศึกษาพฤติกรรมทางจิตเป็นส่วนรวมจะแยกศึกษาที่ละส่วนไม่ได้ ถ้าจะให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ต้องมีประสบการณ์เดิม พฤติกรรมการเรียนรู้มี 2 ลักษณะ คือ 1) การรับรู้ (Perception) เป็นพื้นฐานในการเรียนรู้ 2) การเรียนรู้เป็นการแก้ปัญหาอย่างหนึ่ง การแก้ปัญหาของคนเราขึ้นอยู่กับกรหยิ่งเห็น (In sigh) เมื่อมีการหยิ่งเห็นเมื่อใด ก็สามารถแก้ปัญหาได้เมื่อนั้น

จิตสำนึกเป็นส่วนของจิตใจที่เรารับรู้ได้ สามารถตอบสนองต่อสิ่งเร้าได้ เป็นพื้นฐานในการเรียนรู้ และตอบสนองต่อสิ่งเร้า เมื่อได้รับการเรียนรู้จึงมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และส่งผลต่อการแก้ไขปัญหาได้ หากคนมีจิตสำนึกด้านความปลอดภัย การเกิดอุบัติเหตุจึงเป็นปัญหาที่สามารถป้องกันได้

ความหมายของจิตสำนึกในความปลอดภัย จิตสำนึกในความปลอดภัยนั้นมากจากคำว่า จิตสำนึก (Consciousness) กับความปลอดภัย (Safety) ได้มีผู้ให้ความหมายไว้สรุปได้ดังนี้

จิตสำนึก หมายถึง การรับรู้ มีความระมัดระวัง กระทำในสิ่งที่ตนต้องการด้วยสติสัมปชัญญะ และปฏิบัติงานให้อยู่ในกฎระเบียบ สามารถอธิบายในสิ่งที่ควรทำ และไม่ควรทำได้

ความปลอดภัย หมายถึง สภาพที่ไม่มีภัยหรืออันตราย ไม่อยู่ในสภาพที่เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุหรือไม่ก่อให้เกิดสิ่งหนึ่งสิ่งใด ได้แก่ การบาดเจ็บ พิการ หรือตาย การเจ็บป่วยหรือเป็นโรค และทรัพย์สินเสียหาย

จากความหมายของจิตสำนึกและความปลอดภัยจึงประมวลไว้ว่า จิตสำนึกในความปลอดภัย หมายถึง การทำงานด้วยความระมัดระวัง ปฏิบัติตนอยู่ในกฎแห่งความปลอดภัย มิให้เกิดอุบัติเหตุ ต่อผู้อื่น และเป็นโรคที่เกิดเนื่องจากการทำงาน

ประโยชน์ของจิตสำนึกในความปลอดภัย มีผู้ให้ทัศนะเกี่ยวกับความปลอดภัยไว้ว่า การสร้างจิตสำนึกในความปลอดภัยแก่บุคคลนั้น มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการบริหารงานในปัจจุบัน เพราะนอกจากจะเป็นการป้องกันการสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นได้แล้ว ยังก่อให้เกิดประโยชน์จากการทำงานอย่างปลอดภัยอีกด้วย เช่น

1. เมื่อบุคคลมีจิตสำนึกในความปลอดภัย จะทำให้บรรยากาศในการทำงานเป็นไปอย่างปลอดภัยทั้งสามารถทุ่มเทกำลังกาย กำลังความคิดให้กับการทำงานได้อย่างเต็มที่
2. เป็นการลดต้นทุนการผลิต อันเนื่องจากการสูญเสียหรือค่าใช้จ่ายสำหรับอุบัติเหตุ
3. เกิดแรงจูงใจในการทำงานเพราะบุคลากรมีขวัญ กำลังใจในการทำงานสูง
4. เป็นการสงวนทรัพยากรมนุษย์ เพราะถ้ามีอุบัติเหตุเกิดขึ้นก็จะทำให้พิการหรือเสียชีวิตทำให้ประเทศชาติเสียทรัพยากรที่มีคุณค่าไป

5. เป็นการเพิ่มกำไร เพราะการทำงานอย่างปลอดภัยทำให้ผลผลิตสูงขึ้น

ปัจจัยที่มีส่วนสัมพันธ์ต่อจิตสำนึกในความปลอดภัย

ภูมิหลังของบุคลากร การศึกษาภูมิหลังของบุคลากรจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องรับผิดชอบ เพื่อให้ทราบว่าเขาเหล่านั้นมีจิตสำนึกด้านความปลอดภัยเพียงใด แล้วนำมาวิเคราะห์ และปรับปรุง เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ประสบการณ์ในการทำงาน ประสบการณ์การทำงานของบุคลากร เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการเกิดอุบัติเหตุ กล่าวคือ บุคลากรใหม่ และบุคลากรเก่าที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน นั้น มีผลกระทบต่อเกิดอุบัติเหตุในลักษณะต่างๆ ดังนี้

1. ลักษณะการก่ออุบัติเหตุของบุคลากรใหม่ มีผลจากการวิจัยพบว่า บุคลากรที่ขาดประสบการณ์ในการทำงานหรือมีประสบการณ์ในการทำงานน้อยจะประสบอุบัติเหตุมากกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานมานาน และบุคลากรใหม่นี้ มักจะเป็นตัวก่อและตัวรับผลของอุบัติเหตุเสมอ เนื่องจากปัจจัยหลายประการที่เป็นต้นเหตุลักษณะเช่นนี้ อาทิ ไม่มีความรู้ในเรื่องเครื่องจักรกล ฝั่งโรงงานและระบบงาน ความไม่ใส่ใจต่อการทำงาน มีความตั้งใจมากเกินไปจนลืมนึกถึงความปลอดภัย มีความรีบร้อนอยากให้งานเสร็จจนลืมนึกปฏิบัติตามขั้นตอน มีความอยากรู้อยากเห็น ทำให้ชอบลองผิดลองถูก มีความคะนองขาดจิตสำนึกสำหรับวิเคราะห์ปัญหา และประเมินสถานการณ์ ขาดความระมัดระวังชอบทำตามตัวอย่างที่ผิดๆ และขาดเทคนิคในการทำงานที่ดีพอ ซึ่งสอดคล้องกับที่มีผู้วิเคราะห์ไว้ว่า บุคลากรที่เพิ่งเข้ามาทำงานใหม่ๆ นั้น มีโอกาสก่ออุบัติเหตุสูง และเมื่อบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจพอสมควร แนวโน้มการก่ออุบัติเหตุลดน้อยลง ลักษณะการก่ออุบัติเหตุของบุคลากรใหม่ ได้แก่ การขาดความรู้ ไม่ใส่ใจต่อการทำงานเท่าที่ควร รีบร้อนจนลืมนึกปฏิบัติตามขั้นตอนที่ปลอดภัย อยากรู้อยากเห็น ขาดจิตสำนึกสำหรับวิเคราะห์ปัญหา และประเมินสถานการณ์ ขาดความระมัดระวัง และขาดเทคนิคในการทำงานที่ดีพอ

2. สุขภาพจิตของบุคลากร องค์การอนามัยโลก (WHO) ได้ให้นิยามสุขภาพจิตไว้ว่า เป็นภาวะของจิตที่มีความรู้สึก มีอารมณ์ มีจิตใจมั่นคง สามารถปรับเข้ากับสภาพแวดล้อมได้พอควร รวมทั้งมีมนุษยสัมพันธ์ สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ และยังมีผู้ให้คำนิยามกว้างๆ ว่า สุขภาพจิตที่ดีคือ จิตที่มีความพอใจในสภาพของตนเอง ในด้านความเป็นอยู่ การงาน เพื่อนร่วมงาน และการแสดงความรู้สึกด้วยความเหมาะสม นอกจากนี้ได้มีการอธิบายเรื่องสุขภาพจิตของคนงาน ปัญหาที่สะสมไว้ว่า สุขภาพจิตเป็นเรื่องสำคัญ เป็นเรื่องใกล้ตัว ตัวแปรที่สำคัญที่ทำให้จิตแปรปรวนคือ ความเครียด หากความเครียดเกิดเป็นครั้งคราวจะเป็นผลดี ทำให้เกิดความกระตือรือร้น แต่หากเกิดความเครียดเรื้อรังจะมีผลทำให้สุขภาพจิตเสื่อมทำให้เกิดภาวะแปรปรวนทางจิตขึ้นได้ สาเหตุของความเครียดที่มีต่อสุขภาพจิตของบุคลากร ได้แก่

- 1) สภาพแวดล้อม เช่น คน วัตถุ และสิ่งของต่างๆ เช่น เสียง ความร้อน แสงที่ไม่เหมาะสม
- 2) เวลาทำงานที่ไม่เป็นปกติ เช่น การทำงานกะ ทำให้บุคลากรต้องปรับสภาพในเรื่องต่างๆ เช่น ความเป็นอยู่ในครอบครัว ซึ่งหากปรับสภาพไม่ได้ ก็ย่อมมีปัญหาตามมา
- 3) ลักษณะงานที่ไม่เหมาะสม เช่น การทำงานหนักติดต่อกันเป็นระยะเวลานาน ซึ่งส่งผลต่อร่างกายและจิตใจ
- 4) การปรับสภาพร่างกายและจิตใจไม่ทันต่อเทคโนโลยีสมัยใหม่ ทำให้เกิดภาวะคับข้องใจ

5) ปัญหาส่วนตัว อันเนื่องมาจากภาวะเศรษฐกิจ หรือเหตุอื่น มีโรคประจำตัว ไม่ทำงานไกลบ้านปัญหาสุขภาพจิตของบุคลากรในปัจจุบัน ซึ่งมีอัตราเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ มีผลต่อสุขภาพร่างกาย อารมณ์ และพฤติกรรมของบุคลากร โดยเปลี่ยนไปในทางที่เสื่อมลง สาเหตุส่วนใหญ่เกิดจากสภาพแวดล้อมและการทำงานไม่เหมาะสม ดังนั้น เจ้าของสถานประกอบการควรให้การดูแลและคำนึงถึงคุณภาพชีวิตของบุคลากรให้ดีเพียงพอ เพื่อดำรงและรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้คงไว้ โดยจัดให้มีสวัสดิการต่างๆ ที่เพียงพอแก่ความต้องการ และระลึกไว้เสมอว่า “คนไม่ใช่เครื่องจักร ต้องการความรัก และความเข้าใจ”

นอกจากนี้ พระเมธีวราภรณ์ ได้บรรยายปาฐกถาธรรม เรื่อง ธรรมกับการส่งเสริมสุขภาพทางด้านจิตใจ และปัญหาของบุคคลนั้น เกิดจากความทุกข์กาย ทุกข์ใจของบุคคลที่มีอยู่ในสังคม การให้ความสำคัญกับความปลอดภัยพนักงาน เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง ไม่ว่าจะเป็นความปลอดภัยในเวลาทำงาน หรือนอกเวลาทำงาน เพราะจะนำมาซึ่งขวัญและกำลังใจของพนักงาน อันมีผลทำให้ได้ผลผลิตเพิ่มขึ้นทั้งปริมาณและคุณภาพ ตลอดจนถึงค่าใช้จ่ายด้านอุบัติเหตุลง ผลสุดท้ายก็คือ กำไรเพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในด้านความปลอดภัยแก่พนักงาน

สรุปได้ว่า จิตสำนึกกับความปลอดภัย หมายถึง การรับรู้ มีความระมัดระวัง กระทำสิ่งใดด้วยสติสัมปชัญญะ และปฏิบัติงานให้อยู่ในกฎระเบียบ สามารถอธิบายได้ในสิ่งที่ควรทำและไม่ควรทำ ซึ่งประมวลได้ว่า จิตสำนึกในความปลอดภัย เป็นการทำงานด้วยความระมัดระวัง ปฏิบัติตนอยู่ในกฎแห่งความปลอดภัย มิให้เกิดอุบัติเหตุต่อตนเอง ต่อผู้อื่น และเป็นโรคที่เกิดเนื่องจากการทำงาน การสร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัยในการทำงานจึงเป็นประโยชน์ และมีความสำคัญต่อการบริหารจัดการ และเป็นการป้องกันการสูญเสียที่อาจเกิดขึ้น และยังก่อเกิดประโยชน์จากการทำงานทำให้บุคลากรมีจิตสำนึกด้านความปลอดภัย (วัชรพล อิมจรรย์. 2547. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา)

แท็กซี่

แท็กซี่ (taxi) เป็นการโดยสารสาธารณะประเภทหนึ่งสำหรับผู้โดยสารคนเดียว หรือกลุ่มเล็กๆ รถแท็กซี่เป็นยานพาหนะไว้สำหรับว่าจ้างโดยผู้ขับจะส่งผู้โดยสารระหว่างที่หนึ่งไปยังที่หนึ่งตามที่ผู้โดยสารอยากจะไป 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

บันทึกแรกเกี่ยวกับแท็กซี่มิเตอร์ กล่าวถึงแท็กซี่มิเตอร์ว่าเริ่มมีมาตั้งแต่ยุคคริสตกาล เมื่อประมาณ 2,000 ปีก่อนในอาณาจักรโรมัน เป็นรถม้า โดยที่ล้อของรถม้าจะต่อกับเฟืองเป็นทอด ๆ ไป ทำให้เฟืองทั้งระบบหมุนตามล้อเมื่อรถเคลื่อนที่ และจะทำให้ "เม็ดกลม" ที่คนขับใส่ไว้ในช่องใส่เม็ดกลมถูกปล่อยหล่นลงในถาดท้ายรถหนึ่งเม็ดทุก ๆ ครั้งทีระยะทางครบรอบที่กำหนด และเมื่อถึงที่

หมาย ผู้โดยสารจะจ่ายค่าโดยสารตามจำนวนเม็ดกลมที่หล่นลงมาในถาด หลังจากนั้นคนขับจะเก็บเม็ดกลมกลับเข้าช่องใส่เม็ดกลม รอลูกค้าคนต่อไป

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

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

แท็กซี่ในประเทศต่าง ๆ

ตัวอย่างมาตรฐานแท็กซี่ต่างประเทศ

1. รัฐนิวเซาท์เวลส์ ประเทศออสเตรเลีย กำหนดให้คนขับแท็กซี่ต้องผ่านกิจกรรมต่อไปนี้
 - 1.1 การทดสอบทักษะภาษาอังกฤษ
 - 1.2 การเข้าคอร์สฝึกอบรมที่เรียกว่า Taxi Care Plus ซึ่งให้ความรู้เกี่ยวกับประเด็นต่อไปนี้
 - 1.2.1 กฎจราจร
 - 1.2.2 เส้นทางคมนาคม
 - 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.มหานครนิวยอร์กและซินินี่ ระบุให้ผู้โดยสารมีสิทธิต่าง ๆ ดังนี้

3.1 สิทธิเรียกใช้บริการรถให้ไปในทุกเขตพื้นที่ที่ทางการกำหนด ภายใต้ความรับผิดชอบของคนขับ ซึ่งไม่สามารถปฏิเสธผู้โดยสารด้วยเหตุอันไม่สมควร (เหตุอันสมควรที่สามารถปฏิเสธผู้โดยสารได้ เช่น ผู้โดยสารเมาหรือมีพิรุณ อันอาจก่อให้เกิดอันตรายกับคนขับได้)

3.2 สิทธิในการกำหนดเส้นทางเดินรถได้ด้วยตนเอง

3.3 สิทธิในการกำหนดให้คนขับแท็กซี่ปฏิบัติตามกฎจราจร

3.4 สิทธิกำหนดวงเงินเสียงรบกวน (ทั้งจากวิทยุและการบีบแตร)

3.5 สิทธิกำหนดอุณหภูมิภายในรถขณะที่นั่งโดยสารได้

ทั้งนี้ ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องปฏิบัติตามความต้องการของผู้โดยสารอย่างเคร่งครัดตามความรับผิดชอบของอาชีพตนที่พึงกระทำ

แท็กซี่ประเทศไทยในปัจจุบัน

แท็กซี่ในประเทศไทย ปัจจุบัน มีอายุการวิ่งบนท้องถนน 9 ปี แต่รถรุ่นก่อน ๆ สามารถวิ่งได้ 12 ปี แล้วเพิ่งลดเพดานเหลือ 9 ปีเมื่อไม่นานมานี้ แต่ยกเว้นแท็กซี่สีเหลือง-ดำ ซึ่งเป็นแท็กซี่รุ่นเก่า ประมาณ 20 ปีขึ้นไป ซึ่งสามารถวิ่งเป็นแท็กซี่บนท้องถนนได้ต่อไปเรื่อยๆ 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 7.60 x 12.70 ซม. จำนวน 2 รูป
- 7) หลักฐานแสดงรายละเอียดจำนวนรถที่ประสงค์ใช้ประกอบการเครือข่ายสื่อสารและสถานที่เก็บรักษาไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนรถที่ขอลดทะเบียน 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 และเครื่องหมายต่าง ๆ

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 60 x 15 ซม. ติดตั้งไว้ในแนวนอนบนหลังการถและให้มีแสงไฟพร้อมด้วยกรอบที่บังคับแสง ให้เห็นเครื่องหมายได้ชัดเจนในเวลากลางวัน

2.11 ต้องมีเครื่องหมายอักษร "ว่าง" เมื่อไม่มีผู้โดยสารโดยติดตั้งไว้ด้านซ้ายของคนขับซึ่งสามารถมองเห็นได้ชัดเจนจากภายนอกทั้งเวลากลางวันและกลางคืน

2.12 ต้องแสดงเครื่องหมาย "งดรับจ้าง" ที่มีพื้นสีขาวกรอบสีแดงขนาดไม่น้อยกว่า 10x22 ซม. เส้นรอบหนา 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 "โรงเรียนแท็กซี่ 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	ขึ้นไปถึงกิโลเมตรที่	12	กิโลเมตรละ 5.00 บาท
ระยะทางกิโลเมตรที่	12	ขึ้นไปถึงกิโลเมตรที่	20	กิโลเมตรละ 5.50 บาท
ระยะทางกิโลเมตรที่	20	ขึ้นไปถึงกิโลเมตรที่	40	กิโลเมตรละ 6.00 บาท
ระยะทางกิโลเมตรที่	40	ขึ้นไปถึงกิโลเมตรที่	60	กิโลเมตรละ 6.50 บาท
ระยะทางกิโลเมตรที่	60	ขึ้นไปถึงกิโลเมตรที่	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 จะคิดแยกเป็นส่วน ๆ (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 สิ้นสุดที่ทางแยกถนนวัดคูบอน
- (ง) ถ.นิมิตรใหม่ สิ้นสุดที่ วัดบัวแก้ว

3. ทิศตะวันออก

- (ก) ถ.ราษฎร์อุทิศ สิ้นสุดที่ สถานีตำรวจนครบาลหนองจอก ถ.เลียบบวาริ
- (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. วัดกึ่งแก้ว)

- (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 โรงเรียนราชประชาสามาลัย
- (ค) ถ.ประชาอุทิศ 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.รัตนวิเชียร์ สิ้นสุดที่ ทางแยกถนนรัตนวิเชียร์บรรจบวงแหวนรอบนอก
กรณีการจ้างนอกขอบเขตการใช้อัตราค่าโดยสารจะตกลงราคา หรือเก็บตามมิเตอร์ก็ได้
เครื่องแต่งกายผู้ขับขี่รถแท็กซี่

ผู้ขับขี่รถแท็กซี่ในขณะขับรถ ต้องแต่งกายให้สะอาดสุภาพเรียบร้อย และรัดกุมด้วยเครื่องแต่งกาย ดังนี้

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

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 พบว่าปัญหาของแท็กซี่มีประเด็นหลัก 7 ข้อ ดังนี้

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

ในการนี้ได้แนะนำข้อเสนอเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว เช่น

- 1) การสร้างฐานข้อมูล รถ คนขับ เชื่อมโยง ทุกหน่วยงาน (กรมกำลังดำเนินการอยู่)
- 2) สร้างมาตรฐานวิชาชีพให้คนขับ โดยอาจทำเป็นองค์กรวิชาชีพ สร้างจิตสำนึกและจรรยาบรรณ
- 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 ถือเป็นอีกหนึ่งโครงการในการพัฒนาและส่งเสริมให้พนักงานขับรถแท็กซี่มีจิตสำนึกด้านความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนนและการให้บริการที่ดีที่สามารถสร้างความประทับใจกับผู้ใช้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติได้เป็นอย่างดี และยังสนับสนุนให้อาชีพขับรถแท็กซี่เป็นอาชีพที่ยั่งยืนและเป็นมาตรฐานสากลต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อรรถพร สุริยเลิศ (2539) ศึกษาพฤติกรรมของคนขับรถแท็กซี่กับปัญหาจราจรในกรุงเทพมหานคร ว่ามีผลกระทบทำให้เกิดปัญหาการจราจรมากน้อยเพียงใด โดยศึกษาลำดับความสำคัญของพฤติกรรมของคนขับรถแท็กซี่ และปัจจัยทางสังคมและเศรษฐกิจที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่มีผลกระทบทำให้เกิดปัญหาจราจร เทคนิคที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม ผลการศึกษาพบว่าพฤติกรรมที่มีผลกระทบทำให้เกิดปัญหาจราจรมากซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานเรียงตามลำดับความสำคัญมีดังนี้ 1) พฤติกรรมการขับรถช้าไม่ชิดขอบทางด้านซ้ายค่าดัชนีเฉลี่ยตัวแปรกลุ่มนี้ เท่ากับ 244.00 2) พฤติกรรมการขับรถแซงในที่คับขันค่าดัชนีเฉลี่ยของตัวแปรในกลุ่มนี้เท่ากับ 206.00 3) พฤติกรรมการขับรถฝ่าฝืนสัญญาณไฟจราจร ค่าดัชนีเฉลี่ยของตัวแปรกลุ่มนี้เท่ากับ 204.60 ส่วนพฤติกรรมที่มีผลกระทบทำให้เกิดปัญหาจราจรน้อย ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานเรียงตามลำดับต่อจากพฤติกรรมข้างต้นมีดังนี้ 4) พฤติกรรมการขับรถฝ่าฝืนป้ายห้ามกลับรถ ค่าดัชนีเฉลี่ยตัวแปรกลุ่มนี้เท่ากับ 180.00 5) พฤติกรรมการขับรถในลักษณะประมาทหรือขาดเสียว ค่าดัชนีเฉลี่ยของตัวแปรกลุ่มนี้ เท่ากับ 176.00

วัชรพล อิมจรรณ (2547) ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร การศึกษาครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ โดยประชากรที่นำมาศึกษาเป็นผู้ขับขี่รถแท็กซี่ ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 291 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีอายุสถานภาพสมรสและระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการขับรถแท็กซี่ที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจแตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมการขับรถแท็กซี่ 2) ปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับรถยนต์, จิตสำนึกในการขับที่มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ($r = 0.129$, $r = 0.376$) กับพฤติกรรมการขับรถแท็กซี่ และปัจจัยด้านการแข่งขันในอาชีพมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง ($r = 0.672$) กับพฤติกรรมการขับรถแท็กซี่ แต่ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายจราจรมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ($r = 0.059$) กับพฤติกรรมการขับรถแท็กซี่อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เกศินี ศรีฟ้า, นิรัชมา ขวัญยืน, บุษยา จุลมุลิก และ ณิชพร ชัยประสิทธิ์ (2548) ศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่ของประชาชน รวมไปถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้บริการรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร ตลอดจนศึกษาถึงข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงไปที่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.25 มีอายุระหว่าง 20-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.30 และมีรายได้ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่ของผู้ใช้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการเลือกใช้ยี่ห้อของรถแท็กซี่คือ 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 สีของรถแท็กซี่ที่ได้รับความนิยม

มากที่สุด คือ สี เขียว - เหลือง จากการศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่ พบว่าปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ (รถแท็กซี่) (ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่า สภาพความเก่า-ใหม่ ของรถแท็กซี่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.08 ปัจจัยทางด้านราคาซึ่งผู้ให้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับค่าโดยสารเพิ่มขึ้นมีความสำคัญมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.69 ปัจจัยด้านการขับรถแท็กซี่ซึ่งผู้ให้บริการให้ความสำคัญในการขึ้นทะเบียนของคนขับรถแท็กซี่มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.42 ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสารซึ่งผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับข่าวสารจิปัถน ผู้โดยสารมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.90 ปัจจัยด้านความจำเป็นในสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งผู้ให้บริการให้ความสำคัญในเวลาที่เราเร่งรีบไปสถานที่ต่าง ๆ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.91 จากการศึกษาสมมติฐาน พบว่าประชาชนมีปริมาณการใช้บริการรถแท็กซี่ไม่เท่ากับ สัปดาห์ละ 2 ครั้ง ส่วนในด้านเพศที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่ที่ต้องการไม่แตกต่างกันและ การให้บริการที่เป็นกันเอง พุดจาสุภาพ เงียบขรึม มีมารยาทดีมีพฤติกรรมที่ไม่แตกต่างกัน และพบว่าเพศที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการต้องการการบริการที่พุดจาสุภาพ คุยแต่เรื่องสนุก เรียบร้อย มีมนุษยสัมพันธ์ มีพฤติกรรมการเลือกใช้บริการที่แตกต่างกัน

อลิศรา เสมชูโชติ (2550) ศึกษาลักษณะการใช้บริการรถแท็กซี่ของประชาชนในเขต กรุงเทพมหานคร โดยศึกษาทัศนคติ สาเหตุ และเหตุจูงใจที่ประชาชนเลือกใช้บริการรถแท็กซี่โดยวิธีการเรียกผ่านศูนย์วิทยุ สื่อสาร และโดยวิธีโบกเรียกตลอดจนประมาณการจำนวนผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาข้อมูล สามารถแบ่งออกเป็น 7 ส่วนดังนี้คือ 1) การสรุปอธิบายลักษณะของ ผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ 2) ลักษณะการเดินทางด้วยรถแท็กซี่ 3) ลักษณะการเดินทางด้วยรถแท็กซี่ โดยวิธีเรียกผ่านศูนย์วิทยุสื่อสาร 4) ลักษณะการเดินทางด้วยรถแท็กซี่โดยวิธีโบกเรียก 5) ทัศนคติ สาเหตุ และแรงจูงใจที่เลือกใช้บริการรถแท็กซี่ผ่านศูนย์วิทยุสื่อสาร 6) ทัศนคติ สาเหตุ และ แรงจูงใจที่เลือกใช้บริการรถแท็กซี่โดยวิธีโบกเรียก 7) ประมาณการจำนวนผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ เปรียบเทียบกับ TDMC V และงานวิจัยของ สกว. จากผลการศึกษาข้อมูล สามารถเสนอแนะแนวทางในการจัดการเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาการจราจร แก่ 1) หน่วยงานภาครัฐ 2) ผู้ประกอบการศูนย์วิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ โดยยึดหลักการปรับปรุง โดย ลดการสูญเสียจากการวิ่งเที่ยวเปล่าของรถแท็กซี่ ส่งเสริมความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น การจัดระเบียบจุดจอดรอ การเพิ่มความสะอาดสบายและความปลอดภัยในการเดินทาง การส่งเสริม การขาย เช่น การลดราคาค่าโดยสาร การส่งเสริมการขายให้ตรงกลุ่มเป้าหมาย จากแนวทางการปรับปรุงดังกล่าว จะเป็นการสนับสนุนการใช้บริการรถแท็กซี่ อย่างมี ประสิทธิภาพ และเพิ่มศักยภาพของระบบการจราจรใน กรุงเทพมหานคร

ณัฐพล แพงพุด และคณะ (2554) ศึกษาทัศนคติของผู้ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดการให้บริการของรถแท็กซี่ เพื่อทำการวิเคราะห์และสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการเสนอแนะแนวทางปรับปรุงและพัฒนาาระบบของการให้บริการรถแท็กซี่ โดยใช้วิธีการสำรวจแบบมีผู้สัมภาษณ์ไปสัมภาษณ์ตามสถานที่ต่าง ๆ ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในการกำหนดการให้บริการของรถแท็กซี่ ได้แก่ ผู้ให้บริการ และ คนขับรถแท็กซี่ ใช้การวิเคราะห์ทางสถิติแบบ Binary Logistic Model จากผลการสำรวจพบว่าคนขับรถแท็กซี่เห็นด้วยกับการปรับปรุงการให้บริการรถแท็กซี่สูงถึงร้อยละ 90 ซึ่งมีความสอดคล้องกับสมการที่ได้จากการวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติคว่า

เมื่อผู้ขับรถแท็กซี่รู้สึกว่าจะมีความมั่นคงในอาชีพสูงจะทำให้มีความพึงพอใจในการประกอบอาชีพ ถ้าเงินค่าจ้างที่ได้รับมีความต่อเนื่องสูง และสวัสดิการที่ได้รับจากผู้ประกอบการดีจะทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่มีความพึงพอใจในการให้บริการเพิ่มมากขึ้นด้วย จากข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ในทางสถิตินี้พบว่ามีคนขับรถแท็กซี่ที่ไม่ได้เป็นเจ้าของรถเอง คิดเป็นร้อยละ 55 แสดงให้เห็นว่าคนขับรถแท็กซี่ส่วนใหญ่เป็นเพียงลูกจ้างเท่านั้น ซึ่งลักษณะในการได้รับเงินค่าจ้างจะเห็นว่าได้รับเงินค่าจ้างเป็นต่อเที่ยวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45 รองลงมาคือได้รับเงินค่าจ้างเป็นวัน คิดเป็นร้อยละ 40 และได้รับเงินค่าจ้างคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ของรายได้มีเพียงร้อยละ 5 นอกนั้นได้รับค่าจ้างแบบอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 10 ความมั่นคงในอาชีพนั้นอยู่ในระดับน้อยและน้อยที่สุด ซึ่งมีร้อยละเท่ากันคือ ร้อยละ 25 รองลงมาคือระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 15 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าคนขับรถแท็กซี่ส่วนใหญ่ก็ยังรู้สึกไม่มั่นคงในอาชีพคนขับรถแท็กซี่ คนขับรถแท็กซี่ที่รู้สึกว่าจะสวัสดิการที่ได้รับจากผู้ประกอบการนั้นอยู่ในระดับน้อยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35 รองลงมาคือระดับปานกลางและระดับน้อยสุดซึ่งเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 25 แสดงให้เห็นว่าคนขับรถแท็กซี่ยังรู้สึกไม่พอใจกับสวัสดิการที่ได้รับจากผู้ประกอบการ

กิตติเดช เกียรติมหาชัย (2555) ศึกษาวิจัยความสัมพันธ์เปรียบเทียบที่มุ่งในการแสวงหาตัวทำนายและเปอร์เซ็นต์ทำนายของจิตลักษณะ สถานการณ์ และจิตลักษณะตามสถานการณ์ ที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการควบคุมตนเองของเยาวชนชายผู้กระทำผิด จำนวน 232 คน ที่อยู่ในศูนย์พักและอบรมเด็กและเยาวชน ซึ่งมีอายุเฉลี่ย 16 ปี และมีการศึกษาเฉลี่ย 7 ปี กรอบความคิดในการวิจัยนี้มาจากรูปแบบทฤษฎีปฏิสัมพันธ์นิยม ตัวแปรที่สำคัญในงานวิจัยนี้มาจากทฤษฎีที่สำคัญในทางจิตวิทยาและพฤติกรรมศาสตร์ เช่น ทฤษฎีการควบคุมตนเอง ทฤษฎีตนไม่จริยธรรม ทฤษฎีการเลียนแบบและหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เป็นต้น ตัวแปรในงานวิจัยนี้ประกอบด้วย 5 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มแรก ความสามารถในการควบคุมตนเอง ซึ่งเป็นกลุ่มตัวแปรตาม ประกอบด้วย 2 ตัวแปร คือ ความสามารถในการควบคุมตนเองทางบวก กับความสามารถควบคุมตนเองทางลบ กลุ่มสอง คือ จิตลักษณะเดิม ประกอบด้วย 4 ตัวแปร ได้แก่ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน ความเชื่ออำนาจในตน สุขภาพจิตดีและความภูมิใจในตน กลุ่มสาม คือ สถานการณ์ จำนวน 4 ตัวแปร คือ การรับรู้สภาพแวดล้อมในศูนย์พัก ความสัมพันธ์กับบิดามารดา และผู้ปกครอง แบบอย่างความสามารถในการควบคุมตนจากเพื่อน และ ลักษณะของเจ้าหน้าที่ที่สนิท กลุ่มที่สี่ คือ จิตลักษณะตามสถานการณ์ 2 ตัวแปร ได้แก่ ความชอบเสี่ยงน้อย และ ความพร้อมที่จะเป็นคนดี และกลุ่มที่ห้า เป็นลักษณะทางชีวสังคมภูมิหลัง แบบวัดที่ใช้วัดตัวแปรเหล่านี้ ส่วนใหญ่เป็นแบบวัดชนิดมาตรประเมินรวมค่า การวิเคราะห์ข้อมูลกระทำในกลุ่มรวม และ 12 กลุ่มย่อย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏว่า ประการแรก ตัวทำนายชุดที่ 3 คือ การรวมชุดทำนายที่ 1 กลุ่มจิตลักษณะเดิม 4 ตัวแปร และตัวทำนายชุดที่ 2 กลุ่มสถานการณ์ 4 ตัวแปร รวมเป็นตัวทำนายทั้งสิ้น 8 ตัวแปร ในกลุ่มรวมพบว่า ตัวทำนายทั้ง 8 ตัวนี้ สามารถทำนายความชอบเสี่ยงน้อยได้ 46.5% โดยมีลำดับตัวทำนายที่สำคัญเรียงจากมากไปน้อย คือ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน แบบอย่างความสามารถในการควบคุมตนจากเพื่อน สุขภาพจิตดี ความสัมพันธ์กับบิดามารดาและผู้ปกครอง และความเชื่ออำนาจในตน และยังพบอีกว่า ตัวทำนายชุดที่ 3 สามารถทำนายความชอบเสี่ยงได้มากกว่า ชุดตัวทำนายที่ 1 หรือ ชุดตัวทำนายที่ 2 เพียงลำพังชุดใดชุดหนึ่งอย่างน้อย 5%

ผลเช่นนี้ปรากฏในกลุ่มรวม และในอีก 10 กลุ่มย่อย โดยกลุ่มที่สำคัญคือ กลุ่มที่กระทำผิดครั้งแรก และกลุ่มที่มีเพื่อนสนิทมาก

ประการที่สอง ตัวทำนายชุดที่ 3 คือ การรวมชุดทำนายที่ 1 กลุ่มจิตลักษณะเดิม 4 ตัวแปร และตัวทำนายชุดที่ 2 กลุ่มสถานการณ์ 4 ตัวแปร รวมเป็นตัวทำนายทั้งสิ้น 8 ตัวแปร ในกลุ่มรวม พบว่า ตัวทำนายทั้ง 8 ตัวนี้ สามารถทำนายความพรอมที่จะปรับตัวเป็นคนดีได้ 45.3% โดยมีลำดับตัวทำนายที่สำคัญเรียงจากมากไปน้อย คือ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน แบบอย่างความสามารถในการควบคุมตนจากเพื่อน ความสัมพันธ์กับบิดามารดาและผูกครอง และลักษณะเจาหนาที่ที่สนิท และยิ่งพบอีกว่า ตัวทำนายชุดที่ 3 สามารถทำนายความพรอมที่จะปรับตัวเป็นคนดีได้มากกว่า ชุดตัวทำนายที่ 1 หรือ ชุดตัวทำนายที่ 2 เพียงลำพังชุดใดชุดหนึ่งอย่างนอย 5% ผลเช่นนี้ปรากฏในกลุ่มรวม และทุกกลุ่มย่อย

ประการที่สาม ตัวทำนายชุดที่ 5 คือ การรวมชุดทำนายที่ 3 กลุ่มจิตลักษณะเดิม รวมกับสถานการณ์ 8 ตัวแปร และตัวทำนายชุดที่ 4 กลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ 2 ตัวแปร รวมเป็นตัวทำนายทั้งสิ้น 10 ตัวแปร ในกลุ่มรวม พบว่า ตัวทำนายทั้ง 10 ตัวนี้ สามารถทำนายความสามารถในการควบคุมตนเองทางบวก ได้ 10.6% โดยมีลำดับตัวทำนายที่สำคัญเรียงจากมากไปน้อย คือ การรับรู้สภาพแวดล้อมในศูนย์ฝึก และความภูมิใจในตน ตัวทำนายชุดที่ 5 สามารถทำนายความพรอมที่จะปรับตัวเป็นคนดีได้มากกว่า ชุดตัวทำนายที่ 3 หรือ ชุดตัวทำนายที่ 4 เพียงลำพังชุดใดชุดหนึ่งอย่างนอย 5% ปรากฏในเพียงกลุ่มย่อยเดียว คือ กลุ่มที่มีการศึกษาสูง

ประการที่สี่ ตัวทำนายชุดที่ 5 คือ การรวมชุดทำนายที่ 3 กลุ่มจิตลักษณะเดิม รวมกับสถานการณ์ 8 ตัวแปร และตัวทำนายชุดที่ 4 กลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ 2 ตัวแปร รวมเป็นตัวทำนายทั้งสิ้น 10 ตัวแปร ในกลุ่มรวมพบว่า ตัวทำนายทั้ง 10 ตัวนี้ สามารถทำนายความสามารถในการควบคุมตนเองทางลบ ได้ 27.6% โดยมีลำดับตัวทำนายที่สำคัญเรียงจากมากไปน้อย คือ ความพรอมที่จะปรับตัวเป็นคนดี การรับรู้สภาพแวดล้อมในศูนย์ฝึก ความชอบเสี่ยงนอย แบบอย่างความสามารถในการควบคุมตนจากเพื่อน และความเชื่ออำนาจในตน ตัวทำนายชุดที่ 5 สามารถทำนายความพรอมที่จะปรับตัวเป็นคนดีได้มากกว่าชุดตัวทำนายที่ 3 หรือ ชุดตัวทำนายที่ 4 เพียงลำพังชุดใดชุดหนึ่งอย่างนอย 5% ปรากฏใน 4 กลุ่มย่อย ได้แก่ กลุ่มที่อายุกระทำผิดมาก กลุ่มที่ทำผิดดวยขอหาเกี่ยวกับทรัพย์ กลุ่มที่มีการศึกษาค่ำและกลุ่มที่มีเพื่อนสนิทนอย

ผลการวิจัยนี้เสนอให้มีการพัฒนาให้เยาวชนผู้กระทำผิดมีความชอบเสี่ยงนอยในปริมาณที่นอย และความพรอมที่จะเป็นคนดีมากขึ้น โดยการพัฒนา ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน แบบอย่างความสามารถในการควบคุมตนจากเพื่อน และ ความสัมพันธ์กับบิดามารดาและผูกครอง สวนความสามารถในการควบคุมตนเองมากขึ้นนั้น จะต้องพัฒนาความสัมพันธ์กับบิดามารดาและผูกครอง ความพรอมที่จะเป็นคนดี และ ความภาคภูมิใจในตน การวิจัยในอนาคตควรศึกษาปัจจัยเชิงเหตุของสาเหตุทางครอบครัว เพื่อน และเจาหนาที่ รวมทั้งทำการวิเคราะห์ขอมูลในรูปแบบอื่น โดยเฉพาะการวิเคราะห์หือทธิพลเชิงเสน

หทัยพร อัครพัฒนากุล และ ลัดดา ตันวานิชกุล (2556) ศึกษาทัศนคติความพึงพอใจในการให้บริการของรถแท็กซี่ของผู้ใช้บริการของรถแท็กซี่เพื่อทำการวิเคราะห์หาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคือ ผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ในเขตเทศบาลนคร

ขอนแก่นและปริมณฑล จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่เป็นปัญหาหลักในการให้บริการรถแท็กซี่ คือ เหมารถแท็กซี่/ไม่กตมิเตอร์ การขับรถอ้อม การประสานงานระหว่างศูนย์บริการกับคนขับรถแท็กซี่ การสื่อสารกับคนขับรถแท็กซี่

พระสุเทพ เสงจินดา (2557) ศึกษาว่า จิตลักษณะ สถานการณ์และจิตลักษณะตามสถานการณ์ที่มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการป้องกันการเกิดขยะของนักศึกษาไม่น้อยเพียงใด กรอบแนวคิดในการวิจัยมีพื้นฐานมาจากรูปแบบทฤษฎีปฏิสัมพันธ์นิยม ตลอดจนทฤษฎี และหลักการที่สำคัญทางจิตวิทยาทั้งในประเทศ เช่น ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม และต่างประเทศ เช่น ทฤษฎีการเรียนรู้โดยมีตัวแบบ (Social Cognitive Learning Theory) กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาปริญญาตรี จำนวน 300 คน จากมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย แบ่งเป็น นักศึกษาชาย 161 คน (53.7%) และ นักศึกษาหญิง 139 คน (46.3%) โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นกำหนดโควตา (Stratified Quota random sampling) กลุ่มตัวแปรในงานวิจัยนี้ประกอบด้วย 1) พฤติกรรมการป้องกันการเกิดขยะ 2) ตัวแปร คือ พฤติกรรมการยับยั้งไม่ทิ้งขยะ และพฤติกรรมการสนับสนุนการทิ้งถูกที่ 2) จิตลักษณะเดิมมี 2 ด้าน คือ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน และ สติสัมปชัญญะ 3) สถานการณ์ 2 ด้าน คือ การเห็นแบบอย่างที่ดีจากเพื่อน และการรับรู้การณรงค์จากสถานศึกษา 4) จิตลักษณะตามสถานการณ์ 1 ด้าน คือ ทศนคติต่อการไม่ทิ้งขยะ และ 5) ตัวแปรชีวสังคมภูมิหลัง แบบวัดโดยส่วนใหญ่ในงานวิจัยนี้เป็นแบบวัดชนิดมาตรประเมินรวมค่า ซึ่งมีการหาคุณภาพรายข้อของแบบวัดแต่ละชุด และทำการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดแต่ละชุด ในงานวิจัยนี้มีสมมติฐานรวม 4 ข้อ ซึ่งข้อมูลถูกทดสอบด้วยสถิติหลายประเภท ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย ผลการวิจัยที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่ ประการแรก จิตลักษณะเดิม คือ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน และสติสัมปชัญญะ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรมการยับยั้งไม่ทิ้งขยะ แต่ความสัมพันธ์ทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรมสนับสนุนการทิ้งถูกที่

Jørgen Aarhaug และ Kåre Skollerud. (2012) ศึกษาและนำเสนอรูปแบบการให้บริการที่แตกต่างกันของแท็กซี่ ที่แม้ว่าเป็นบริการที่คล้ายกันมากทั่วโลก แต่แท็กซี่ถูกควบคุมในรูปแบบที่แตกต่างกันมาก ทั้งข้อมูลเชิงลึกและเหตุผลที่มีความแตกต่าง โดยอธิบายผลกระทบของความแตกต่างเหล่านี้โดยการพัฒนารูปแบบการให้บริการตามประเภทที่มีอยู่ในปัจจุบันที่แตกต่างกัน เช่น การต้อนรับ การติดอันดับ การจองล่วงหน้า และการทำสัญญา ร่วมกับความแตกต่างที่ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบทางภูมิศาสตร์และประชากร เช่น เขตพื้นที่ และความหนาแน่นประชากร ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบในการดำเนินการให้บริการแท็กซี่ในภูมิภาคที่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นถึงสถานการณ์จริงมากกว่าการแก้ปัญหาในอุดมคติ รูปแบบการให้บริการแท็กซี่ที่มีการจำแนกประเภท นำความท้าทายสู่ทั้งหน่วยงานควบคุมของรัฐและอื่น ๆ ที่มี รวมทั้งอุตสาหกรรมรถแท็กซี่สำหรับการให้บริการ

Chien-Ming Tseng (2013) ศึกษาปัจจัยของคนขับรถแท็กซี่ กรณีการละเมิดความเร็วในไต้หวัน ข้อมูลถูกรวบรวมจากการสำรวจในประเทศจากคนขับแท็กซี่อาชีพรวม 6923 คน 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% ถูกรายงานการละเมิดความเร็วอย่างน้อยหนึ่งครั้ง

ในระยะเวลาหนึ่งปี ผลของรูปแบบเชิงเส้นทั่วไปพบว่าปัจจัยที่กำหนดเชื่อมโยงกับการละเมิดความเร็วของรถบรรทุกหนักที่ไม่เกี่ยวข้องกับเพศ หรือระดับการศึกษา อย่างไรก็ตาม อายุ ประสบการณ์การทำงาน รูปแบบการดำเนินงาน กิโลเมตรที่ขับทุกวัน การขับรถตอนดึก และวันที่หยุดปฏิบัติหน้าที่รายเดือน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับการกระทำผิดละเมิดความเร็ว

Boyu Wang และคณะ (2013) ศึกษาและวิเคราะห์ทางเลือกของผู้โดยสารในการใช้บริการระหว่างรถบัสและรถแท็กซี่ผิดกฎหมาย ผ่านการสำรวจภาคสนาม สัมภาษณ์ทัศนคติของผู้โดยสารต่อความเข้าใจในแนวคิตรถบัสรับส่ง ความต้องการการเดินทาง ข้อมูลที่แสดงคุณสมบัติทางเศรษฐกิจสังคม และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรอบ สถานการณ์การจราจร จำนวนผู้โดยสาร ข้อมูลการเดินทางปกติของรถแท็กซี่ผิดกฎหมายเทียบกับรถบัส ปัจจัยทั้งสิบประการถูกเลือกเพื่อระบุรูปแบบของทางเลือกของผู้โดยสาร โดยใช้รูปแบบโลจิสติกไบนารีประเมินและคาดการณ์ทางเลือกของผู้โดยสารในการใช้บริการระหว่างรถบัสและรถแท็กซี่ผิดกฎหมาย จากนั้นเปรียบเทียบประสิทธิภาพกับแบบจำลองโลจิสติก โดยการสร้างแบบจำลองที่ทำให้การคาดการณ์แม่นยำยิ่งขึ้นในเรื่องของพฤติกรรมผู้โดยสาร ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาสภาพที่ดีขึ้นของรถบัสรับส่งและการเดินทางที่มีประสิทธิภาพ

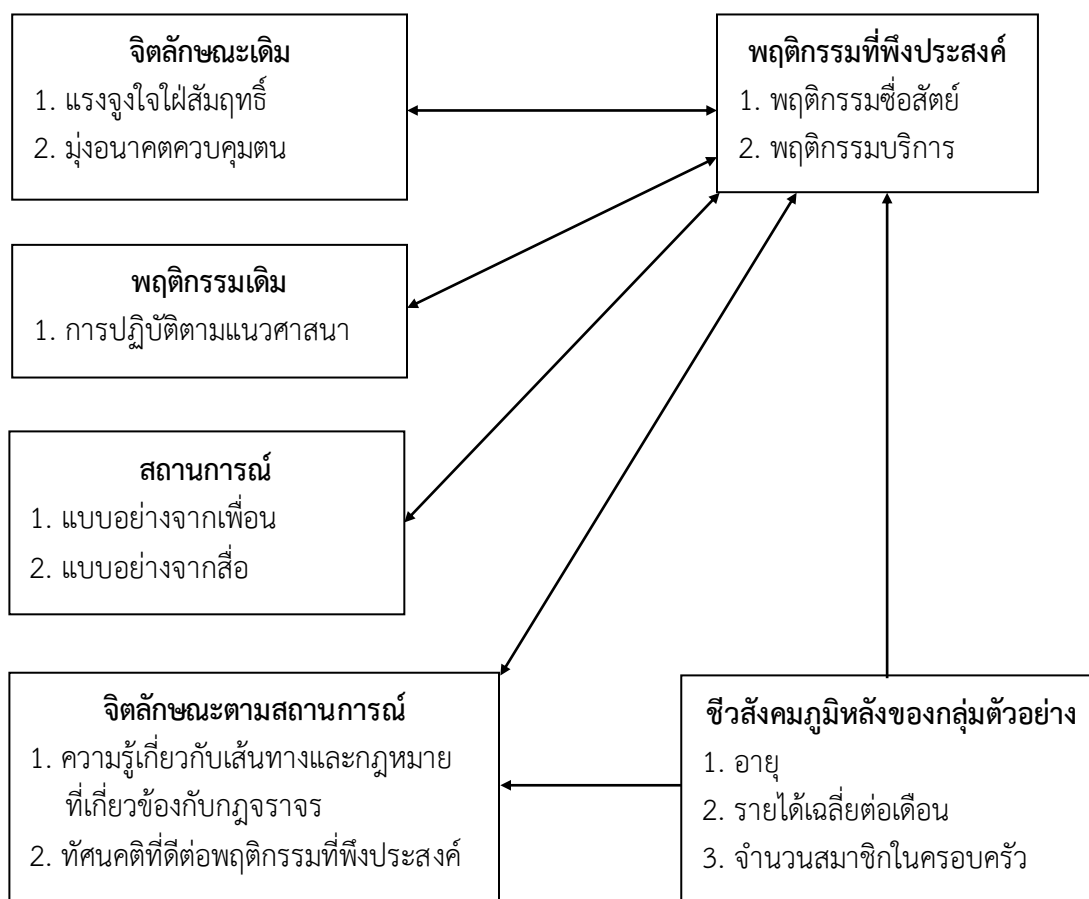
Sharon Newnam และคณะ (2014) ศึกษาความแตกต่างในพฤติกรรมรถบรรทุกที่มีความแตกต่างกันด้านอายุและการศึกษา ในประชากรของคนขับรถ 213 คน จากแอดดิสอาบาบาของเอธิโอเปีย ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานว่า คนขับรถที่มีการศึกษาหรืออายุน้อยจะรายงานการมีส่วนร่วมในพฤติกรรมรถบรรทุกที่ไม่ปลอดภัยมากกว่าเมื่อเทียบกับคนขับรถที่มีการศึกษาหรืออายุมากกว่า ผลที่พบตรงกันข้ามกับความคาดหวัง ซึ่งพบว่าคนขับรถที่มีการศึกษามากขึ้น อายุมากขึ้น จะมีการรายงานและมีส่วนร่วมในพฤติกรรมรถบรรทุกที่ไม่ปลอดภัยมากกว่าคนขับรถที่มีการศึกษาน้อย หรืออายุน้อย ผู้วิจัยอธิบายการค้นพบเหล่านี้โดยการอธิบายลักษณะสำคัญของกลุ่มตัวอย่าง และเจตนาธรรมทางวัฒนธรรมของภูมิภาค ผลการศึกษานี้เป็นแนวทางที่เป็นประโยชน์สำหรับการแก้ไขปัญหาของการจราจร การได้รับบาดเจ็บบนถนนและการเสียชีวิตในภูมิภาคแอฟริกา

Khaled Shaaban และ Inhi Kim (2016) ศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของแท็กซี่ในเมืองโดฮา คатар ซึ่งคатарเป็นประเทศที่พัฒนาที่อุดมไปด้วยรถแท็กซี่ที่ได้รับการพิจารณาให้บริการอย่างกว้างขวางในฐานะเป็นผู้ให้บริการขนส่งสาธารณะเนื่องจากการให้บริการที่จำกัดของรถบัสที่มีอยู่และการบริการที่โดดเด่นของการใช้เป็นรถส่วนตัวโดยชาวต่างชาติและชาวบ้านที่คатар วัตถุประสงค์หลักของการวิจัยนี้คือการระบุคุณลักษณะของบริการรถแท็กซี่ที่มีคุณภาพในปัจจุบัน ทำการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลประชากร การเข้าถึงบริการและวัตถุประสงค์ในการเดินทางของผู้ใช้บริการแท็กซี่โดยทั่วไปในโดฮา และศึกษาความพึงพอใจในบริการโดยรวม โดยใช้แบบจำลองสมการโครงสร้างเพื่อประเมินคุณลักษณะของการให้บริการแท็กซี่ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลและความพึงพอใจของผู้โดยสาร อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างเวลาที่ใช้ในการเข้าถึงและใช้บริการรถแท็กซี่ว่ามีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารอย่างไร ผลการวิจัยพบว่ารายได้เป็นคุณลักษณะที่สำคัญที่สุดในกลุ่มผู้โดยสารในการใช้บริการแท็กซี่ตามมาด้วยสถานภาพสมรส อายุ และอาชีพ ในขณะที่แบบจำลองแสดงให้เห็นว่าเวลาที่รอคอยเป็นตัวแปรที่มีส่วนร่วมมากที่สุดในการบรรเทาเวลาที่ผู้โดยสารที่ใช้บริการแท็กซี่ต้องเดินจากที่ทำงานไปยังสถานี

ระยะเวลาในการเดินทาง และการเดินทางจากบ้านไปยังสถานีให้บริการ (Khaled Shaaban and Inhi Kim. Assessment of the taxi service in Doha. Transportation Research Part A: Policy and Practice. 88(2016), Pages 223-235)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์ และสังเคราะห์สร้างเป็นสมมติฐานในการวิจัยและกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ กรอบแนวคิดในการวิจัย แสดงดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยเหตุเชิงจิตลักษณะ และสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มพฤติกรรม มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

วิธีการดำเนินการวิจัย

1 สร้างแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังนี้

1.1 ศึกษาแนวคิดต่าง ๆ จากบทความ ตำรา เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์

1.2 สร้างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ โดยวิเคราะห์วัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อนำมาสร้างคำถาม

1.3 นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ฉบับร่างไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และทดลองใช้เพื่อวัดความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

1.4 นำข้อเสนอแนะและความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ และจากผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นไปแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์

2 เก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากคนชั้นรถแท็กซี่ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

3 วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์

4 สรุปผลการดำเนินงาน

5 เผยแพร่ผลการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือแบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง (Structured Questionnaires) และไม่มีโครงสร้าง (Unstructured Questionnaires) โดยการสอบถามคนชั้นรถแท็กซี่ที่เป็นสมาชิกของสหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ ที่ประกอบอาชีพชั้นรถแท็กซี่มากกว่า 10 ปี ซึ่งแบบสอบถามมีรายละเอียด ดังนี้

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 7 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบวัดจิตลักษณะเดิม

ตอนที่ 3 แบบวัดพฤติกรรมเดิม

ตอนที่ 4 แบบวัดจิตลักษณะสถานการณ์

ตอนที่ 5 แบบวัดจิตลักษณะตามสถานการณ์

ตอนที่ 6 พฤติกรรมที่พึงประสงค์

ตอนที่ 7 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ และจำนวนสมาชิกในครอบครัว โดยกำหนดเป็นลักษณะคำถามปลายปิด (Close-ended Questions) จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบวัดจิตลักษณะเดิม เป็นลักษณะคำถามปลายปิด มีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกรายการ (check list) จำนวนรวม 10 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบวัดพฤติกรรมเดิม เป็นลักษณะคำถามปลายปิด มีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกรายการ (check list) จำนวนรวม 5 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบวัดจิตลักษณะสถานการณ์ เป็นลักษณะคำถามปลายปิด มีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกรายการ (check list) จำนวนรวม 12 ข้อ

ตอนที่ 5 แบบวัดจิตลักษณะตามสถานการณ์ เป็นลักษณะคำถามปลายปิด มีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกรายการ (check list) จำนวนรวม 12 ข้อ

ตอนที่ 6 แบบวัดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ เป็นลักษณะคำถามปลายปิด มีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกรายการ (check list) จำนวนรวม 12 ข้อ

ตอนที่ 7 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 2 ถึง 6 เป็นแบบวัดชนิดมาตราประเมินรวมค่า แต่ละข้อมีมาตราประเมิน 5 หน่วย ประกอบตั้งแต่ “มากที่สุด” ถึง “น้อยที่สุด” เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ มีค่าพิสัยค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง -5.59 ถึง 9.66 และมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ .79 ถึง .91

การสร้าง และการตรวจสอบเครื่องมือ

เครื่องมือในการศึกษานี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งการสร้างเครื่องมือ และการตรวจสอบเครื่องมือ เป็นไปตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง หลักการ วิธีการ และรูปแบบในการสร้างเครื่องมือจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. สร้างแบบสอบถาม

3. ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความครอบคลุม และถูกต้องของเนื้อหาสาระ โดยมีผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม จำนวน 3 คน คือ

ผศ.ดร.จินตนา	ต้นสุวรรณนันท
ผศ.ดร.ศศิพร	ต่ายคำ
ดร.จตุรงค์	ดวงจินดา

4. การทดลองใช้ (try out) เป็นการตรวจสอบความเข้าใจ ความถูกต้องของภาษา โดยนำแบบสอบถามไปใช้กับตัวแทน จำนวน 30 คน แล้วนำผลการทดสอบมาปรับแก้ไขแบบสอบถามก่อนนำไปใช้ในพื้นที่ศึกษา

การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ ทำการหาคุณภาพเครื่องมือแบบสอบถาม โดยการนำแบบสอบถามที่จะใช้ จำนวน 5 ตอน ได้แก่ แบบวัดจิตลักษณะเดิม แบบวัดพฤติกรรมเดิม แบบวัดจิตลักษณะสถานการณ์ แบบวัดจิตลักษณะตามสถานการณ์ และแบบวัดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ หาความเที่ยงตรง หาค่าอำนาจจำแนก และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบวัด เพื่อคัดเลือกข้อความที่จะนำไป ศึกษาต่อกับกลุ่มตัวอย่างจริง โดยมีรายละเอียดของการหา คุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

1. ความเที่ยงตรง (Validity) ในการหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษานี้ เป็นการ หาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยการนำแบบวัดที่สร้างขึ้น ตามนิยามปฏิบัติการในแต่ละตัวแปรให้ผู้ทรงคุณวุฒิ พิจารณา เนื้อหาครอบคลุมสิ่งที่ต้องการจะศึกษา และมีความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างหรือไม่เพียงใด แล้วนำกลับมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้แบบวัดที่ได้ สมบูรณ์ยิ่งขึ้นก่อนที่จะนำไปทดลองใช้

2. ค่าอำนาจจำแนก (Discriminating Power) โดยนำแบบสอบถามทั้งหมดไปทดลองใช้กับคนขับรถแท็กซี่ มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน

3. ความเชื่อมั่น (Reliability) การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้การหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ Alpha ของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient)

แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มีคุณภาพดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 คุณภาพของแบบสอบถาม

แบบวัด	จำนวน ข้อ	พิสัย คะแนน	พิสัยค่า t	พิสัยค่า r	ค่าความ เชื่อมั่น
จิตลักษณะเดิม	10	10-50	4.25 ถึง 6.71	.57 ถึง .93	.84
พฤติกรรมเดิม	5	10-50	4.25 ถึง 6.73	.53 ถึง .90	.89
ลักษณะสถานการณ์	12	10-50	4.25 ถึง 6.74	.51 ถึง .87	.91
ลักษณะตามสถานการณ์	12	10-50	4.25 ถึง 6.54	.56 ถึง .73	.79
พฤติกรรมที่พึงประสงค์	12	10-50	4.25 ถึง 6.68	.55 ถึง .98	.80

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือบุคคลที่ประกอบอาชีพขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ที่มีใบอนุญาตการขับรถสาธารณะ ที่สังกัดสหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ ประกอบอาชีพมากกว่า 10 ปี และให้บริการในเขตกรุงเทพฯ และ ปริมณฑล จำนวนประชากร เท่ากับ 1,200 คน

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมของคนขับรถแท็กซี่ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้หลักการคำนวณของ Yamane's ดังสูตรต่อไปนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย

e = ค่าความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยในการวิจัยนี้กำหนดให้มีค่าเท่ากับ .05)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= 1,200 / (1 + 1,200 (.05)^2) \\ &= 300 \end{aligned}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างคนขับรถแท็กซี่ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เท่ากับ 300 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่างคนขับรถแท็กซี่ ทำโดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษานี้ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งภายหลังจากการสำรวจข้อมูลภาคสนามโดยแบบสอบถามแล้ว จะลงคะแนน และรหัส (Code) ตามคู่มือที่สร้างขึ้น โดยแยกวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ ค่าสถิติที่ใช้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ F-test และสหสัมพันธ์เพียร์สัน วิธีการศึกษาเป็นดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล ใช้สถิติพรรณนา ซึ่งประกอบไปด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency distribution) และการกระจายแบบร้อยละ (Percentage distribution)
2. ข้อมูลจิตลักษณะเดิม พฤติกรรมเดิม จิตลักษณะสถานการณ์ จิตลักษณะตามสถานการณ์ และ พฤติกรรมที่พึงประสงค์ ใช้สถิติพรรณนา ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการจัดเรียงอันดับ

3. เกณฑ์ในการให้คะแนนเรื่องระดับความสอดคล้องของจิตลักษณะเดิม พฤติกรรมเดิม จิตลักษณะสถานการณ์ จิตลักษณะตามสถานการณ์ และ พฤติกรรมที่พึงประสงค์ เป็นดังนี้

น้อยที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน
น้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
มาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
มากที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน

4. เกณฑ์การจัดกลุ่มระดับความสอดคล้อง แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยพิจารณาจากคะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด ทหารด้วยจำนวนชั้นคะแนน ดังนี้

1.00 - 1.49	คะแนน	หมายถึง มีความสอดคล้องในระดับน้อยมาก
1.50 - 2.49	คะแนน	หมายถึง มีความสอดคล้องในระดับน้อย
2.50 - 3.49	คะแนน	หมายถึง มีความสอดคล้องในระดับปานกลาง
3.50 - 4.49	คะแนน	หมายถึง มีความสอดคล้องในระดับมาก
4.50 - 5.00	คะแนน	หมายถึง มีความสอดคล้องในระดับมากที่สุด

5. การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของตัวแปร 2 กลุ่ม ใช้สถิติ F-test โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. หาค่าความสัมพันธ์ของจิตลักษณะเดิม พฤติกรรมเดิม จิตลักษณะสถานการณ์ และจิตลักษณะตามสถานการณ์ กับพฤติกรรมที่พึงประสงค์ โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน ใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

บทที่ 4

ผลการทดลองและวิจารณ์ผล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยเหตุเชิงลักษณะและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเป็น 7 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 จิตลักษณะเดิม

ตอนที่ 3 พฤติกรรมเดิม

ตอนที่ 4 จิตลักษณะสถานการณ์

ตอนที่ 5 จิตลักษณะตามสถานการณ์

ตอนที่ 6 พฤติกรรมที่พึงประสงค์

ตอนที่ 7 ข้อเสนอแนะ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้มาจากการสุ่มแบบสะดวก คือ ผู้มีอาชีพขับรถแท็กซี่ ที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล รวม 300 คน ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การแจกแจงความถี่ (frequency) หาค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำเสนอผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ เพื่อนำเสนอถึงคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.1 – 4.4

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	299	99.70
หญิง	1	0.30
รวม	300	100

จากตารางพบว่า คนขับแท็กซี่ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 99.70 เพศหญิงร้อยละ 0.30

ตารางที่ 4.2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	1	0.3
26 - 35 ปี	18	6
36 - 45 ปี	57	19
46 - 60 ปี	195	65
61 ปีขึ้นไป	29	9.7
รวม	300	100

จากตารางพบว่า คนขับแท็กซี่ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 46-60 ปี ร้อยละ 65 รองลงมาอายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 19 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	144	48
15,001-20,000 บาท	99	33
20,001-30,000 บาท	41	13.7
30,001-40,000 บาท	12	4
40,001-50,000 บาท	2	0.7
มากกว่า 50,000 บาท	2	0.7
รวม	300	100

จากตารางพบว่า คนขับแท็กซี่ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในระดับ ต่ำกว่า 15,000 บาท ร้อยละ 48 รองลงมาคือมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในระดับ 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 33 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกจำนวนสมาชิกในครอบครัว

จำนวนสมาชิกในครอบครัว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1-2 คน	66	22.0
3-4 คน	187	62.3
5-6 คน	21	7.0
มากกว่า 6 คน	21	7.0
ไม่ระบุ	5	1.7
รวม	300	100

จากตารางพบว่า คนขับแท็กซี่ส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวมากที่สุดจำนวน 3-4 คน ร้อยละ 62.3 รองลงมาคือ มีจำนวน 1-2 คน ร้อยละ 22 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 จิตลักษณะเดิม

การศึกษาปัจจัยเหตุเชิงจิตลักษณะและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่ตามแบบวัดจิตลักษณะเดิมในภาพรวม โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้ผลดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสอดคล้องของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเกี่ยวกับจิตลักษณะเดิมในภาพรวม

จิตลักษณะเดิม	\bar{X}	S.D.	ระดับความสอดคล้อง	อันดับ
1. แม้การทำงานจะเหนื่อยและลำบากเพียงใด ข้าพเจ้าก็ไม่ย่อท้อ	4.17	1.12	มาก	9
2. แม้การทำงานจะมีความเสี่ยงข้าพเจ้าก็จะตั้งใจและพยายามอย่างเต็มที่	4.36	0.80	มากที่สุด	5
3. แม้การทำงานจะมีค่าตอบแทนน้อยข้าพเจ้าก็จะตั้งใจและพยายามอย่างเต็มที่	4.27	0.94	มากที่สุด	7
4. แม้จะเหนื่อยล้าจากการทำงานข้าพเจ้าจะพยายามและมุ่งมั่นเพื่อให้งานสำเร็จ	4.45	0.72	มากที่สุด	4
5. แม้การวางแผนเดินทางจะยุ่งยากแต่ข้าพเจ้าจะพยายามทำ	4.32	0.65	มากที่สุด	6
6. ข้าพเจ้ารู้สึกกระตือรือร้นเมื่อถึงเวลาทำงาน	4.25	0.72	มากที่สุด	8
7. ข้าพเจ้าตั้งใจทำอาชีพนี้เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของครอบครัว	4.63	0.62	มากที่สุด	1
8. ข้าพเจ้าไม่วิตกกังวลเกี่ยวกับอนาคตเพราะอนาคตเป็นสิ่งไม่แน่นอน	4.60	0.74	มากที่สุด	3
9. ข้าพเจ้าวางแผนการใช้ชีวิตให้ดีที่สุดเพื่อครอบครัว	4.61	0.61	มากที่สุด	2
10. ข้าพเจ้าหักห้ามใจเมื่อมีของที่อยากได้และราคาแพง แต่จะรอซื้อเมื่อพร้อม	4.16	0.93	มาก	10
รวม	4.38	0.48	มากที่สุด	

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีจิตลักษณะเดิมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยหัวข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดตอบเป็นอันดับแรกคือ ตั้งใจทำอาชีพนี้เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของครอบครัว รองลงมาคือ วางแผนการใช้ชีวิตให้ดีที่สุดเพื่อครอบครัว ไม่วิตกกังวลเกี่ยวกับอนาคตเพราะอนาคตเป็นสิ่งไม่แน่นอน ตามลำดับ โดยมีจิตลักษณะเดมน้อยที่สุดเรื่อง หักห้ามใจเมื่อมีของที่อยากได้และราคาแพง แต่จะรอซื้อเมื่อพร้อม

ตอนที่ 3 พฤติกรรมเดิม

การศึกษาปัจจัยเหตุเชิงจิตลักษณะและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่ตามแบบวัดพฤติกรรมเดิมในภาพรวม โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้ผลดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสอดคล้องของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเกี่ยวกับพฤติกรรมเดิมในภาพรวม

พฤติกรรมเดิม	\bar{X}	S.D.	ระดับความสอดคล้อง	อันดับ
1. ข้าพเจ้าไม่ฆ่าสัตว์ตัดชีวิต เพราะไม่อยากเบียดเบียนใคร	3.66	1.28	มาก	5
2. ข้าพเจ้าไม่ลักขโมยและยึดเอาสิ่งของผู้อื่นมาเป็นของตัวเอง เพราะไม่อยากให้ผู้อื่นเดือดร้อน	4.12	1.32	มาก	2
3. ข้าพเจ้าไม่ผิดลูกผิดเมียผู้อื่น เพราะไม่ต้องการทำลายครอบครัว	4.35	1.11	มากที่สุด	1
4. ข้าพเจ้าไม่พูดจาโกหก เพราะเป็นการกระทำที่ไม่ซื่อสัตย์	4.02	1.17	มาก	3
5. ข้าพเจ้าไม่ดื่มสุราและสิ่งเสพติดเพราะเป็นผลเสียต่อสุขภาพและการทำงาน	3.81	2.52	มาก	4
รวม	3.99	1.07	มาก	

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีพฤติกรรมเดิมในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยหัวข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดตอบเป็นอันดับแรกคือ ไม่ผิดลูกผิดเมียผู้อื่น เพราะไม่ต้องการทำลายครอบครัว รองลงมาคือ ไม่ลักขโมยและยึดเอาสิ่งของผู้อื่นมาเป็นของตัวเอง เพราะไม่อยากให้ผู้อื่นเดือดร้อน ตามลำดับ โดยมีจิตลักษณะเดิมน้อยที่สุดเรื่อง ไม่ฆ่าสัตว์ตัดชีวิต เพราะไม่อยากเบียดเบียนใคร

ตอนที่ 4 จิตลักษณะสถานการณ์

การศึกษาปัจจัยเหตุเชิงจิตลักษณะและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่ตามแบบวัดจิตลักษณะสถานการณ์ในภาพรวม โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้ผลดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสอดคล้องของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเกี่ยวกับจิตลักษณะสถานการณ์ในภาพรวม

จิตลักษณะสถานการณ์	\bar{X}	S.D.	ระดับความสอดคล้อง	อันดับ
1. ข้าพเจ้าใช้มิเตอร์ทุกครั้งในการให้บริการตามที่เพื่อนแนะนำ	4.25	1.04	มากที่สุด	10
2. ข้าพเจ้าไม่เคยคิดค่าบริการแบบเหมาจ่ายไม่ว่าลูกค้าชาวไทยหรือลูกค้าชาวต่างชาติตามที่เพื่อนแนะนำ	3.91	1.00	มาก	12
3. ข้าพเจ้าไม่เคยใช้เส้นทางที่อ้อม หรือเสียเวลาในการส่งผู้โดยสารให้ถึงจุดหมายปลายทางตามที่เพื่อนแนะนำ	4.37	0.94	มากที่สุด	7
4. ข้าพเจ้าเตรียมเงินทอนและทอนเงินให้ผู้โดยสารทุกครั้ง และไม่ปิดเศษค่าโดยสารเป็นจำนวนเต็มตามที่เพื่อนแนะนำ	4.33	0.93	มากที่สุด	9
5. ข้าพเจ้าดูแลความสะอาดรถทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งบำรุงรักษาเครื่องยนต์ให้อยู่ในสภาพดีอย่างสม่ำเสมอตามที่เพื่อนแนะนำ	4.65	0.60	มากที่สุด	1
6. ข้าพเจ้ายินดีช่วยเหลือผู้โดยสารตามที่ผู้โดยสารต้องการหรือร้องขอ ด้วยความเต็มใจและสุภาพตามที่เพื่อนแนะนำ	4.54	0.67	มากที่สุด	6
7. ข้าพเจ้าไม่เคยปฏิเสธการรับผู้โดยสารไม่ว่าจุดหมายปลายทางจะไกล หรือเป็นเส้นทางที่รถติดก็ตามตามข้อมูลที่ได้รับจากสื่อ	4.09	0.96	มาก	11
8. ข้าพเจ้าทักทายผู้โดยสารด้วยกิริยามารยาทที่สุภาพและเป็นมิตรตามข้อมูลที่ได้รับจากสื่อ	4.36	1.04	มากที่สุด	8
9. ข้าพเจ้าสื่อสารกับผู้โดยสารระหว่างปฏิบัติและหลังปฏิบัติหน้าที่ด้วยกิริยามารยาทที่สุภาพและเป็นมิตรตามข้อมูลที่ได้รับจากสื่อ	4.55	0.64	มากที่สุด	5

จิตลักษณะสถานการณ์	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสอดคล้อง	อันดับ
10. ข้าพเจ้ารับแจ้งจุดหมายปลายทาง และ ให้บริการจนถึงจุดหมายปลายทางด้วย ความเต็มใจและไม่ละทิ้งผู้โดยสารตามข้อมูล ที่ได้รับจากสื่อ	4.63	0.66	มากที่สุด	2
11. ข้าพเจ้าไม่เคยทิ้งผู้โดยสารระหว่างทางเมื่อ ตกลงรับผู้โดยสารแล้วตามข้อมูลที่ได้รับ จากสื่อ	4.59	0.77	มากที่สุด	4
12. ข้าพเจ้าหาทางคืนทรัพย์สินที่ผู้โดยสารลืมไว้ ในรถเสมอไม่ว่าจะเป็นทรัพย์สินมีค่าหรือ ไม่มีค่าก็ตามตามข้อมูลที่ได้รับจากสื่อ	4.61	0.64	มากที่สุด	3
รวม	4.41	0.59	มากที่สุด	

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีจิตลักษณะสถานการณ์ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยหัวข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดตอบเป็นอันดับแรกคือ ดูแลความสะอาดรถทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งบำรุงรักษาเครื่องยนต์ให้อยู่ในสภาพดีอย่างสม่ำเสมอตามที่เพื่อนแนะนำ รองลงมาคือ รับแจ้งจุดหมายปลายทาง และให้บริการจนถึงจุดหมายปลายทางด้วยความเต็มใจและไม่ละทิ้งผู้โดยสารตามข้อมูลที่ได้รับจากสื่อ หาทางคืนทรัพย์สินที่ผู้โดยสารลืมไว้ในรถเสมอไม่ว่าจะเป็นทรัพย์สินมีค่าหรือไม่มีค่าก็ตามตามข้อมูลที่ได้รับจากสื่อ ตามลำดับ โดยมีจิตลักษณะสถานการณ์น้อยที่สุดเรื่อง ไม่เคยคิดค่าบริการแบบเหมาจ่ายไม่ว่าลูกค้าชาวไทยหรือลูกค้าชาวต่างชาติตามที่เพื่อนแนะนำ

ตอนที่ 5 จิตลักษณะตามสถานการณ์

การศึกษาปัจจัยเหตุเชิงจิตลักษณะและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่ตามแบบวัดจิตลักษณะตามสถานการณ์ในภาพรวม โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้ผลดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสอดคล้องของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเกี่ยวกับจิตลักษณะตามสถานการณ์ในภาพรวม

จิตลักษณะตามสถานการณ์	\bar{X}	S.D.	ระดับความสอดคล้อง	อันดับ
1. ข้าพเจ้าสังเกตสภาพการจราจรบนเส้นทางอย่างสม่ำเสมอ เพื่อการตัดสินใจเลือกเส้นทางได้อย่างเหมาะสม	4.19	0.78	มาก	8
2. ข้าพเจ้าติดตามรายงานข่าวสารสภาพการจราจร ที่จะก่อให้เกิดความล่าช้าในการใช้เส้นทาง เพื่อการตัดสินใจเลือกเส้นทางได้อย่างเหมาะสม	4.10	0.87	มาก	9
3. ข้าพเจ้าให้คำแนะนำเกี่ยวกับเส้นทาง และเลือกเส้นทางที่ถูกต้องเหมาะสมแก่ผู้โดยสาร	4.46	2.41	มากที่สุด	7
4. ข้าพเจ้าใช้อุปกรณ์นำทาง อุปกรณ์สื่อสารเบื้องต้น ได้อย่างถูกต้องตามข้อกำหนดของผู้ผลิต	3.44	1.45	มาก	12
5. ข้าพเจ้าใช้งานอุปกรณ์สื่อสาร อุปกรณ์นำทาง รวมทั้งตรวจสอบและดูแลอุปกรณ์นำทางและวิทยุสื่อสาร ในรถแท็กซี่ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ตรงตามข้อกำหนดของผู้ผลิต	3.60	1.34	มาก	11
6. ข้าพเจ้าปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างเคร่งครัดสม่ำเสมอ	4.70	0.81	มากที่สุด	4
7. ข้าพเจ้าเห็นด้วยกับการทักทายผู้โดยสารด้วยกิริยามารยาทที่สุภาพและเป็นมิตร	4.70	0.70	มากที่สุด	5

จิตลักษณะตามสถานการณ์	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสอดคล้อง	อันดับ
8. ข้าพเจ้าเห็นด้วยกับการดูแล ความสะอาดรถทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งบำรุงรักษาเครื่องยนต์ให้อยู่ใน สภาพดีอย่างสม่ำเสมอ	4.71	0.65	มากที่สุด	3
9. ข้าพเจ้าเห็นด้วยในการใช้มิเตอร์เพื่อ คิดค่าโดยสารจากผู้โดยสารทุกครั้ง	3.95	1.10	มาก	10
10. ข้าพเจ้าเห็นด้วยกับการแต่งตัวที่ถูกต้อง เหมาะสมตามข้อกำหนดใน กฎกระทรวงของผู้ขับรถแท็กซี่	4.79	0.60	มากที่สุด	1
11. ข้าพเจ้าเห็นด้วยกับการคืนทรัพย์สิน ที่ผู้โดยสารลืมไว้ในรถเสมอ ไม่ว่าจะ เป็นทรัพย์สินมีค่าหรือไม่มีค่าก็ตาม	4.74	0.59	มากที่สุด	2
12. ข้าพเจ้าเห็นด้วยกับการให้บริการ ตามความต้องการพิเศษของผู้โดยสาร ด้วยความเต็มใจและสุภาพ	4.49	0.82	มากที่สุด	6
รวม	4.32	0.62	มากที่สุด	

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีจิตลักษณะตามสถานการณ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยหัวข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดตอบเป็นอันดับแรกคือ ข้าพเจ้าเห็นด้วยกับการแต่งตัวที่ถูกต้องเหมาะสมตามข้อกำหนดในกฎกระทรวงของผู้ขับรถแท็กซี่ รองลงมาคือเห็นด้วยกับการคืนทรัพย์สินที่ผู้โดยสารลืมไว้ในรถเสมอ ไม่ว่าจะเป็ทรัพย์สินมีค่าหรือไม่มีค่าก็ตามตามลำดับ โดยมีจิตลักษณะตามสถานการณ์น้อยที่สุดเรื่อง ใช้อุปกรณ์นำทาง อุปกรณ์สื่อสารเบื้องต้นได้อย่างถูกต้องตามข้อกำหนดของผู้ผลิต

ตอนที่ 6 พฤติกรรมที่พึงประสงค์

การศึกษาปัจจัยเหตุเชิงจิตลักษณะและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่ตามพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในภาพรวม โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้ผลดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสอดคล้องของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเกี่ยวกับพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในภาพรวม

พฤติกรรมที่พึงประสงค์	\bar{X}	S.D.	ระดับความสอดคล้อง	อันดับ
1. ข้าพเจ้าใช้มิเตอร์ทุกครั้งในการบริการผู้โดยสาร	4.37	1.06	มากที่สุด	9
2. ข้าพเจ้าไม่เคยคิดค่าบริการแบบเหมาจ่ายไม่ว่าลูกค้าชาวไทยหรือลูกค้าชาวต่างชาติ	4.15	0.98	มาก	12
3. ข้าพเจ้าไม่เคยใช้เส้นทางที่อ้อม หรือเสียเวลาในการส่งผู้โดยสารให้ถึงจุดหมายปลายทาง	4.44	0.75	มากที่สุด	8
4. ข้าพเจ้าเตรียมเงินทอนและทอนเงินให้ผู้โดยสารทุกครั้ง และไม่ปิดเศษค่าโดยสารเป็นจำนวนเต็มยกเว้นผู้โดยสารอนุญาต หรือไม่ขอรับเงินทอน	4.36	0.86	มากที่สุด	10
5. ข้าพเจ้าหาทางคืนทรัพย์สินที่ผู้โดยสารลืมไว้ในรถเสมอ ไม่ว่าจะเป็ทรัพย์สินมีค่าหรือไม่มีค่าก็ตาม	4.68	0.69	มากที่สุด	2
6. ข้าพเจ้าไม่เคยปฏิเสธการรับผู้โดยสารไม่ว่าจุดหมายปลายทางจะไกล หรือเป็นเส้นทางที่รถติดก็ตาม	4.21	0.81	มากที่สุด	11
7. ข้าพเจ้าทักทายผู้โดยสารด้วยกิริยามารยาทที่สุภาพและเป็นมิตร	4.84	1.22	มากที่สุด	1
8. ข้าพเจ้าสื่อสารกับผู้โดยสารระหว่างปฏิบัติและหลังปฏิบัติหน้าที่ด้วยกิริยามารยาทที่สุภาพและเป็นมิตร	4.66	0.57	มากที่สุด	3
9. ข้าพเจ้าดูแลความสะอาดรถทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งบำรุงรักษาเครื่องยนต์ให้อยู่ในสภาพดีอย่างสม่ำเสมอ	4.64	0.57	มากที่สุด	6
10. ข้าพเจ้ารับแจ้งจุดหมายปลายทาง และให้บริการจนถึงจุดหมายปลายทางด้วยความเต็มใจและไม่ละทิ้งผู้โดยสาร	4.65	0.56	มากที่สุด	4

พฤติกรรมที่พึงประสงค์	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ สอดคล้อง	อันดับ
11. ข้าพเจ้ายินดีช่วยเหลือผู้โดยสารตามที่ผู้โดยสาร ต้องการหรือร้องขอ ด้วยความเต็มใจและสุภาพ	4.57	0.61	มากที่สุด	7
12. ข้าพเจ้าไม่เคยทิ้งผู้โดยสารระหว่างทางเมื่อตกลง รับผู้โดยสารแล้ว	4.65	0.69	มากที่สุด	5
รวม	4.52	0.51	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยหัวข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดตอบเป็นอันดับแรกคือ ทักทายผู้โดยสารด้วยกิจกรรมยามที่สุภาพและเป็นมิตร รองลงมาคือ หาทางคืนทรัพย์สินที่ผู้โดยสารลืมไว้ในรถเสมอ ไม่ว่าจะคืนทรัพย์สินมีค่าหรือไม่ค่าก็ตามตามลำดับ โดยมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์น้อยที่สุดเรื่อง ไม่เคยคิดค่าบริการแบบเหมาจ่ายไม่ว่าลูกค้ชาวไทยหรือลูกค้ชาวต่างชาติ

กล่าวโดยสรุปจากผลการวิจัยพบว่า ความสอดคล้องของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเกี่ยวกับจิตลักษณะเดิม ในภาพรวมมีความสอดคล้องอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่ามีมากที่สุด อันดับ 1 คือ ตั้งใจทำอาชีพนี้เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของครอบครัว (ตารางที่ 4.5) ความสอดคล้องของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเกี่ยวกับพฤติกรรมเดิม ในภาพรวมในภาพรวมมีความสอดคล้องอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่ามีมากที่สุด อันดับ 1 คือ ไม่ผิดลูกผิดเมียผู้อื่น เพราะไม่ต้องการทำลายครอบครัว (ตารางที่ 4.6) ความสอดคล้องของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเกี่ยวกับจิตลักษณะสถานการณ์ ในภาพรวมมีความสอดคล้องอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่ามีมากที่สุด อันดับ 1 คือ ข้าพเจ้าดูแลความสะอาดรถทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งบำรุงรักษาเครื่องยนต์ให้อยู่ในสภาพดีอย่างสม่ำเสมอตามที่เพื่อนแนะนำ (ตารางที่ 4.7) ความสอดคล้องของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเกี่ยวกับจิตลักษณะตามสถานการณ์ ในภาพรวมมีความสอดคล้องอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่ามีมากที่สุด อันดับ 1 คือ ข้าพเจ้าเห็นด้วยกับการแต่งตัวที่ถูกต้องเหมาะสมตามข้อกำหนดในกฎกระทรวงของผู้ขับรถแท็กซี่ (ตารางที่ 4.8) ความสอดคล้องของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเกี่ยวกับพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ในภาพรวมมีความสอดคล้องอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่ามีมากที่สุด อันดับ 1 คือ ทักทายผู้โดยสารด้วยกิจกรรมยามที่สุภาพและเป็นมิตร (ตารางที่ 4.9)

6.1 ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับจิตลักษณะตามสถานการณ์

การทดสอบสมมติฐานในตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลกับเหตุเชิงจิตลักษณะและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่ โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งแยกการทดสอบเป็น 3 สมมติฐาน ได้แก่

สมมติฐานที่ 1 : คนขับรถแท็กซี่ที่มีรายได้เฉลี่ยแตกต่างกัน มีจิตลักษณะตามสถานการณ์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 : คนขับรถแท็กซี่ที่มีอายุต่างกัน มีจิตลักษณะตามสถานการณ์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 : คนขับรถแท็กซี่ที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกัน มีจิตลักษณะตามสถานการณ์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1 : อายุ และจิตลักษณะตามสถานการณ์ของคนขับรถแท็กซี่

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 : คนขับรถแท็กซี่ที่มีอายุต่างกัน มีจิตลักษณะตามสถานการณ์แตกต่างกัน แสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างอายุ และจิตลักษณะตามสถานการณ์ของคนขับรถแท็กซี่

จิตลักษณะตามสถานการณ์	ผู้ตอบ	Mean	SD	F	Sig. (2-tailed)
1. ข้าพเจ้าสังเกตเห็นสภาพการจราจรบนเส้นทางอย่างสม่ำเสมอเพื่อการตัดสินใจเลือกเส้นทางได้อย่างเหมาะสม	ต่ำกว่า 25 ปี	4.00	0.10	0.548	0.701
	25 - 35 ปี	4.16	0.38		
	36 - 45 ปี	4.33	0.57		
	46 - 60 ปี	4.16	0.90		
	61 ปีขึ้นไป	4.13	0.44		
2. ข้าพเจ้าติดตามรายงานข่าวสารสภาพการจราจรที่จะก่อให้เกิดความล่าช้าในการใช้เส้นทางเพื่อการตัดสินใจเลือกเส้นทางได้อย่างเหมาะสม	ต่ำกว่า 25 ปี	5.00	0.01	3.954	0.004*
	25 - 35 ปี	4.11	0.32		
	36 - 45 ปี	4.15	0.62		
	46 - 60 ปี	4.16	0.96		
	61 ปีขึ้นไป	3.51	0.68		

จิตลักษณะตามสถานการณ์	ผู้ตอบ	Mean	SD	F	Sig. (2-tailed)
3. ข้าพเจ้าให้คำแนะนำเกี่ยวกับเส้นทาง และเลือกเส้นทางที่ถูกต้องเหมาะสมแก่ผู้โดยสาร	ต่ำกว่า 25 ปี	4.00	0.10	2.322	0.057
	25 - 35 ปี	4.11	0.32		
	36 - 45 ปี	4.49	0.59		
	46 - 60 ปี	4.41	0.84		
	61 ปีขึ้นไป	4.00	0.65		
4. ข้าพเจ้าใช้อุปกรณ์นำทาง อุปกรณ์สื่อสารเบื้องต้น ได้อย่างถูกต้องตามข้อกำหนดของผู้ผลิต	ต่ำกว่า 25 ปี	3.00	0.26	0.562	0.690
	25 - 35 ปี	3.33	0.38		
	36 - 45 ปี	3.61	1.15		
	46 - 60 ปี	3.44	1.47		
	61 ปีขึ้นไป	3.13	0.97		
5. ข้าพเจ้าใช้งานอุปกรณ์สื่อสาร อุปกรณ์นำทาง รวมทั้งตรวจสอบและดูแลอุปกรณ์นำทางและวิทยุสื่อสาร ในรถแท็กซี่ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ตรงตามข้อกำหนดของผู้ผลิต	ต่ำกว่า 25 ปี	4.00	0.10	2.048	0.088
	25 - 35 ปี	4.16	0.38		
	36 - 45 ปี	3.75	1.15		
	46 - 60 ปี	3.57	1.47		
	61 ปีขึ้นไป	3.10	0.97		
6. ข้าพเจ้าปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างเคร่งครัดสม่ำเสมอ	ต่ำกว่า 25 ปี	5.00	0.01	2.244	0.064
	25 - 35 ปี	4.94	0.23		
	36 - 45 ปี	4.77	1.22		
	46 - 60 ปี	4.71	0.64		
	61 ปีขึ้นไป	4.31	1.03		
7. ข้าพเจ้าเห็นด้วยกับการทักทายผู้โดยสารด้วยกิริยามารยาทที่สุภาพและเป็นมิตร	ต่ำกว่า 25 ปี	5.00	0.01	4.024	0.003*
	25 - 35 ปี	4.94	0.23		
	36 - 45 ปี	4.61	0.99		
	46 - 60 ปี	4.76	0.62		
	61 ปีขึ้นไป	4.27	0.52		

จิตลักษณะตามสถานการณ์	ผู้ตอบ	Mean	SD	F	Sig. (2-tailed)
8. ข้าพเจ้าเห็นด้วยกับการ ดูแลความสะอาดรถทั้ง ภายในและภายนอก รวมทั้งบำรุงรักษา เครื่องยนต์ให้อยู่ในสภาพดี อย่างสม่ำเสมอ	ต่ำกว่า 25 ปี	5.00	0.01	4.295	0.002*
	25 – 35 ปี	4.94	0.23		
	36 – 45 ปี	4.70	0.66		
	46 – 60 ปี	4.75	0.60		
	61 ปีขึ้นไป	4.27	0.45		
9. ข้าพเจ้าเห็นด้วยในการใช้ มิเตอร์เพื่อคิดค่าโดยสาร จากผู้โดยสารทุกครั้ง	ต่ำกว่า 25 ปี	5.00	0.01	0.724	0.576
	25 – 35 ปี	4.16	0.38		
	36 – 45 ปี	3.80	0.89		
	46 – 60 ปี	3.94	1.24		
	61 ปีขึ้นไป	4.06	0.65		
10. ข้าพเจ้าเห็นด้วยกับการ แต่งตัวที่ถูกต้องเหมาะสม ตามข้อกำหนดใน กฎกระทรวงของผู้ขับรถ แท็กซี่	ต่ำกว่า 25 ปี	5.00	0.01	7.553	0.000*
	25 – 35 ปี	4.77	0.94		
	36 – 45 ปี	4.70	0.70		
	46 – 60 ปี	4.89	0.51		
	61 ปีขึ้นไป	4.27	0.45		
11. ข้าพเจ้าเห็นด้วยกับการคืน ทรัพย์สินที่ผู้โดยสารลืมไว้ ในรถเสมอ ไม่ว่าจะคืน ทรัพย์สินมีค่าหรือไม่มีค่าก็ ตาม	ต่ำกว่า 25 ปี	5.00	0.01	5.108	0.001*
	25 – 35 ปี	4.94	0.23		
	36 – 45 ปี	4.64	0.74		
	46 – 60 ปี	4.81	0.56		
	61 ปีขึ้นไป	4.34	0.48		
12. ข้าพเจ้าเห็นด้วยกับการ แต่งตัวที่ถูกต้องเหมาะสม ตามข้อกำหนดใน กฎกระทรวงของผู้ขับรถ แท็กซี่	ต่ำกว่า 25 ปี	5.00	0.01	14.448	0.000*
	25 – 35 ปี	3.33	0.76		
	36 – 45 ปี	4.54	0.96		
	46 – 60 ปี	4.64	0.72		
	61 ปีขึ้นไป	4.10	0.55		
รวม	ต่ำกว่า 25 ปี	4.58	0.59	1.338	0.256
	25 – 35 ปี	4.32	0.20		
	36 – 45 ปี	4.32	0.49		
	46 – 60 ปี	4.35	0.63		
	61 ปีขึ้นไป	4.07	0.86		

หมายเหตุ *P < .05 N 300

จากการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างอายุ และจิตลักษณะตามสถานการณ์ของ
คนขับรถแท็กซี่พบว่า ค่าความแปรปรวนของจิตลักษณะตามสถานการณ์ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ส่วนจิตลักษณะตามสถานการณ์ในรายด้าน พบว่า
ข้าพเจ้าติดตามรายงานข่าวสารสภาพการจราจรที่จะก่อให้เกิดความล่าช้าในการใช้เส้นทางเพื่อการ
ตัดสินใจเลือกเส้นทางได้อย่างเหมาะสม, ข้าพเจ้าเห็นด้วยกับการทักทายผู้โดยสารด้วยกิริยามารยาทที่
สุภาพและเป็นมิตร, ข้าพเจ้าเห็นด้วยกับการดูแลความสะอาดรถทั้งภายในและภายนอก รวมทั้ง
บำรุงรักษาเครื่องยนต์ให้อยู่ในสภาพดีอย่างสม่ำเสมอ, ข้าพเจ้าเห็นด้วยกับการแต่งตัวที่ถูกต้อง
เหมาะสมตามข้อกำหนดในกฎกระทรวงของผู้ขับรถแท็กซี่, ข้าพเจ้าเห็นด้วยกับการแต่งตัวที่ถูกต้อง
เหมาะสมตามข้อกำหนดในกฎกระทรวงของผู้ขับรถแท็กซี่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ
ความเชื่อมั่น 0.05

สมมติฐานที่ 2 : รายได้เฉลี่ย และจิตลักษณะตามสถานการณ์ของคนขับรถแท็กซี่
 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 : คนขับรถแท็กซี่ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีจิตลักษณะตามสถานการณ์แตกต่างกัน แสดงในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจิตลักษณะตามสถานการณ์ของคนขับรถแท็กซี่

จิตลักษณะตามสถานการณ์	ผู้ตอบ	Mean	SD	F	Sig. (2-tailed)
1. ข้าพเจ้าสังเกตเห็นสภาพการจราจรบนเส้นทางอย่างสม่ำเสมอเพื่อการตัดสินใจเลือกเส้นทางได้อย่างเหมาะสม	<15,000 บาท	4.14	0.75	5.015	0.000*
	15,001 - 20,000 บาท	4.02	0.83		
	20,001 - 30,000 บาท	4.63	0.62		
	30,001 - 40,000 บาท	4.58	0.66		
	40,001 - 50,000 บาท	4.50	0.70		
>50,000 บาท	5.00	0.00			
2. ข้าพเจ้าติดตามรายงานข่าวสภาพการจราจรที่จะก่อให้เกิดความล่าช้าในการใช้เส้นทางเพื่อการตัดสินใจเลือกเส้นทางได้อย่างเหมาะสม	<15,000 บาท	4.05	0.94	2.566	0.027*
	15,001 - 20,000 บาท	3.97	0.84		
	20,001 - 30,000 บาท	4.48	0.63		
	30,001 - 40,000 บาท	4.16	0.71		
	40,001 - 50,000 บาท	4.00	0.00		
>50,000 บาท	5.00	0.00			
3. ข้าพเจ้าให้คำแนะนำเกี่ยวกับเส้นทางและเลือกเส้นทางที่ถูกต้องเหมาะสมแก่ผู้โดยสาร	<15,000 บาท	4.34	0.81	2.341	0.042*
	15,001 - 20,000 บาท	4.15	0.74		
	20,001 - 30,000 บาท	4.63	0.62		
	30,001 - 40,000 บาท	4.58	0.66		
	40,001 - 50,000 บาท	4.00	0.00		
>50,000 บาท	5.00	0.00			
4. ข้าพเจ้าใช้อุปกรณ์นำทาง อุปกรณ์สื่อสารเบื้องต้นได้อย่างถูกต้องตามข้อกำหนดของผู้ผลิต	<15,000 บาท	3.29	1.67	3.563	0.004*
	15,001 - 20,000 บาท	3.27	1.14		
	20,001 - 30,000 บาท	4.21	1.06		
	30,001 - 40,000 บาท	3.50	1.44		
	40,001 - 50,000 บาท	4.00	0.00		
>50,000 บาท	5.00	0.00			

จิตลักษณะตามสถานการณ์	ผู้ตอบ	Mean	SD	F	Sig. (2-tailed)
5. ข้าพเจ้าใช้งานอุปกรณ์ สื่อสาร อุปกรณ์นำทาง รวมทั้งตรวจสอบและดูแล อุปกรณ์นำทางและวิทยุ สื่อสาร ในรถแท็กซี่ให้อยู่ ในสภาพใช้งานได้ตรงตาม ข้อกำหนดของผู้ผลิต	<15,000 บาท	3.29	1.67	6.087	0.000*
	15,001 - 20,000 บาท	3.27	1.14		
	20,001 - 30,000 บาท	4.21	1.06		
	30,001 - 40,000 บาท	3.50	1.44		
	40,001 - 50,000 บาท	4.00	0.00		
	>50,000 บาท	5.00	0.00		
6. ข้าพเจ้าปฏิบัติตามกฎ จราจรอย่างเคร่งครัด สม่ำเสมอ	<15,000 บาท	4.68	0.49	0.302	0.911
	15,001 - 20,000 บาท	4.68	0.93		
	20,001 - 30,000 บาท	4.82	1.13		
	30,001 - 40,000 บาท	4.66	1.55		
	40,001 - 50,000 บาท	4.50	0.70		
	>50,000 บาท	5.00	0.00		
7. ข้าพเจ้าเห็นด้วยกับ การทักทายผู้โดยสาร ด้วยกิริยามารยาทที่ สุภาพและเป็นมิตร	<15,000 บาท	4.76	0.55	0.750	0.587
	15,001 - 20,000 บาท	4.61	0.76		
	20,001 - 30,000 บาท	4.63	0.69		
	30,001 - 40,000 บาท	4.75	1.48		
	40,001 - 50,000 บาท	5.00	0.00		
	>50,000 บาท	5.00	0.00		
8. ข้าพเจ้าเห็นด้วยกับ การดูแลความสะอาดรถ ทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งบำรุงรักษา เครื่องยนต์ให้อยู่ใน สภาพดีอย่างสม่ำเสมอ	<15,000 บาท	4.77	0.48	1.463	0.202
	15,001 - 20,000 บาท	4.64	0.87		
	20,001 - 30,000 บาท	4.78	0.47		
	30,001 - 40,000 บาท	4.33	0.77		
	40,001 - 50,000 บาท	4.50	0.70		
	>50,000 บาท	5.00	0.00		
9. ข้าพเจ้าเห็นด้วยใน การใช้มิเตอร์เพื่อคิด ค่าโดยสารจากผู้โดยสาร ทุกครั้ง	<15,000 บาท	4.03	1.21	1.948	0.086
	15,001 - 20,000 บาท	3.90	0.94		
	20,001 - 30,000 บาท	3.68	0.87		
	30,001 - 40,000 บาท	4.25	1.13		
	40,001 - 50,000 บาท	2.50	2.12		
	>50,000 บาท	5.00	0.00		

จิตลักษณะตามสถานการณ์	ผู้ตอบ	Mean	SD	F	Sig. (2-tailed)
10. ข้าพเจ้าเห็นด้วยกับ การแต่งตัวที่ถูกต้อง เหมาะสมตามข้อกำหนด ในกฎกระทรวงของผู้ขับ รถแท็กซี่	<15,000 บาท	4.82	0.41	1.948	0.086
	15,001 - 20,000 บาท	4.74	0.84		
	20,001 - 30,000 บาท	4.82	0.44		
	30,001 - 40,000 บาท	4.50	0.67		
	40,001 - 50,000 บาท	5.00	0.00		
	>50,000 บาท	5.00	0.00		
11. ข้าพเจ้าเห็นด้วยกับ การคืนทรัพย์สินที่ ผู้โดยสารลืมไว้ในรถ เสมอ ไม่ว่าจะป็น ทรัพย์สินมีค่าหรือ ไม่มีค่าก็ตาม	<15,000 บาท	4.80	0.50	0.880	0.495
	15,001 - 20,000 บาท	4.64	0.73		
	20,001 - 30,000 บาท	4.78	0.52		
	30,001 - 40,000 บาท	4.66	0.65		
	40,001 - 50,000 บาท	5.00	0.00		
	>50,000 บาท	5.00	0.00		
12. ข้าพเจ้าเห็นด้วยกับ การให้บริการตาม ความต้องการพิเศษของ ผู้โดยสารด้วยความ เต็มใจและสุภาพ	<15,000 บาท	4.67	0.71	3.007	0.012*
	15,001 - 20,000 บาท	4.35	0.97		
	20,001 - 30,000 บาท	4.29	0.67		
	30,001 - 40,000 บาท	4.25	0.96		
	40,001 - 50,000 บาท	4.00	0.00		
	>50,000 บาท	5.00	0.00		
รวม	<15,000 บาท	4.30	0.56	2.367	0.040*
	15,001 - 20,000 บาท	4.24	0.64		
	20,001 - 30,000 บาท	4.58	0.70		
	30,001 - 40,000 บาท	4.34	0.70		
	40,001 - 50,000 บาท	4.08	0.35		
	>50,000 บาท	5.00	0.00		

หมายเหตุ *P < .05 N 300

จากการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจิตลักษณะตามสถานการณ์ของคนขับรถแท็กซี่ ค่าความแปรปรวนของจิตลักษณะตามสถานการณ์ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ส่วนจิตลักษณะตามสถานการณ์ในรายด้านพบว่า ข้าพเจ้าสังเกตสภาพการจราจรบนเส้นทางอย่างสม่ำเสมอเพื่อการตัดสินใจเลือกเส้นทางได้อย่างเหมาะสม, ข้าพเจ้าติดตามรายงานข่าวสารสภาพการจราจรที่จะก่อให้เกิดความล่าช้าในการใช้เส้นทาง เพื่อการตัดสินใจเลือกเส้นทางได้อย่างเหมาะสม, ข้าพเจ้าให้คำแนะนำเกี่ยวกับเส้นทาง และ

เลือกเส้นทางที่ถูกต้องเหมาะสมแก่ผู้โดยสาร, ข้าพเจ้าใช้อุปกรณ์นำทาง อุปกรณ์สื่อสารเบื้องต้นได้อย่างถูกต้องตามข้อกำหนดของผู้ผลิต, ข้าพเจ้าใช้งานอุปกรณ์สื่อสาร อุปกรณ์นำทาง รวมทั้งตรวจสอบและดูแลอุปกรณ์นำทางและวิทยุสื่อสารในรถแท็กซี่ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ตรงตามข้อกำหนดของผู้ผลิต, ข้าพเจ้าเห็นด้วยกับการให้บริการตามความต้องการพิเศษของผู้โดยสารด้วยความเต็มใจและสุภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

สมมติฐานที่ 3 : จำนวนสมาชิกในครอบครัว และจิตลักษณะตามสถานการณ์ของคนขับรถแท็กซี่

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 : คนขับรถแท็กซี่ที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกัน มีจิตลักษณะตามสถานการณ์แตกต่างกัน แสดงในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนสมาชิกในครอบครัว และจิตลักษณะตามสถานการณ์ของคนขับรถแท็กซี่

จิตลักษณะตามสถานการณ์	ผู้ตอบ	Mean	SD	t	Sig. (2-tailed)
1. ข้าพเจ้าสังเกตสภาพการจราจรบนเส้นทางอย่างสม่ำเสมอเพื่อการตัดสินใจเลือกเส้นทางได้อย่างเหมาะสม	1-2 คน	4.36	0.83	4.139	0.003*
	3-4 คน	4.08	0.72		
	5-6 คน	4.52	0.67		
	> 6 คน	4.19	0.40		
2. ข้าพเจ้าติดตามรายงานข่าวสภาพการจราจร ที่จะก่อให้เกิดความล่าช้าในการใช้เส้นทาง เพื่อการตัดสินใจเลือกเส้นทางได้อย่างเหมาะสม	1-2 คน	4.25	0.89	8.994	0.000*
	3-4 คน	3.91	0.77		
	5-6 คน	4.28	0.95		
	> 6 คน	4.85	0.35		
3. ข้าพเจ้าให้คำแนะนำเกี่ยวกับเส้นทาง และเลือกเส้นทางที่ถูกต้องเหมาะสมแก่ผู้โดยสาร	1-2 คน	4.59	0.58	9.323	0.000*
	3-4 คน	4.13	0.65		
	5-6 คน	4.66	1.19		
	> 6 คน	4.80	0.51		
4. ข้าพเจ้าใช้อุปกรณ์นำทาง อุปกรณ์สื่อสารเบื้องต้น ได้อย่างถูกต้องตามข้อกำหนดของผู้ผลิต	1-2 คน	3.92	1.29	10.684	0.000*
	3-4 คน	3.08	1.40		
	5-6 คน	3.52	1.32		
	> 6 คน	4.66	0.79		

จิตลักษณะตามสถานการณ์	ผู้ตอบ	Mean	SD	t	Sig. (2-tailed)
5. ข้าพเจ้าใช้งานอุปกรณ์สื่อสาร อุปกรณ์นำทาง รวมทั้ง ตรวจสอบและดูแลอุปกรณ์นำ ทางและวิทยุสื่อสาร ในรถ แท็กซี่ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ ตรงตามข้อกำหนดของผู้ผลิต	1-2 คน	3.96	0.87	10.465	0.000*
	3-4 คน	3.28	1.38		
	5-6 คน	3.80	1.12		
	> 6 คน	4.76	0.88		
6. ข้าพเจ้าปฏิบัติตามกฎจราจร อย่างเคร่งครัดสม่ำเสมอ	1-2 คน	4.86	0.72	2.236	0.065
	3-4 คน	4.60	0.77		
	5-6 คน	4.66	1.19		
	> 6 คน	4.92	0.21		
7. ข้าพเจ้าเห็นด้วยกับการทักทาย ผู้โดยสารด้วยกิจกรรมรยาทที่ สุภาพและเป็นมิตร	1-2 คน	4.66	0.50	1.613	0.171
	3-4 คน	4.67	0.72		
	5-6 คน	4.66	0.65		
	> 6 คน	4.85	0.35		
8. ข้าพเจ้าเห็นด้วยกับการดูแล ความสะอาดรถทั้งภายในและ ภายนอก รวมทั้งบำรุงรักษา เครื่องยนต์ให้อยู่ในสภาพดี อย่างสม่ำเสมอ	1-2 คน	4.62	0.57	3.248	0.013*
	3-4 คน	4.69	0.64		
	5-6 คน	4.76	0.53		
	> 6 คน	4.90	0.30		
9. ข้าพเจ้าเห็นด้วยในการใช้ มิเตอร์เพื่อคิดค่าโดยสารจาก ผู้โดยสารทุกครั้ง	1-2 คน	4.53	0.76	18.708	0.000*
	3-4 คน	3.58	1.07		
	5-6 คน	4.19	0.81		
	> 6 คน	4.90	0.30		
10. ข้าพเจ้าเห็นด้วยกับการแต่งตัว ที่ถูกต้องเหมาะสมตาม ข้อกำหนดในกฎกระทรวง ของผู้ขับรถแท็กซี่	1-2 คน	4.66	0.60	5.008	0.001*
	3-4 คน	4.67	0.00		
	5-6 คน	4.66			
	> 6 คน	4.85			

จิตลักษณะตามสถานการณ์	ผู้ตอบ	Mean	SD	t	Sig. (2-tailed)
11. ข้าพเจ้าเห็นด้วยกับการคืน ทรัพย์สินที่ผู้โดยสารลืมไว้ในรถ เสมอ ไม่ว่าจะคืนทรัพย์สิน มีค่าหรือไม่มีค่าก็ตาม	1-2 คน	4.90	0.33	5.359	0.000*
	3-4 คน	4.73	0.52		
	5-6 คน	4.66	0.91		
	> 6 คน	4.80	0.87		
12. ข้าพเจ้าเห็นด้วยกับการให้ บริการตามความต้องการพิเศษ ของผู้โดยสารด้วยความเต็มใจ และสุภาพ	1-2 คน	4.65	0.54	12.234	0.000*
	3-4 คน	4.72	0.58		
	5-6 คน	4.80	0.40		
	> 6 คน	4.95	0.21		
รวม	1-2 คน	4.52	0.51	11.982	0.000*
	3-4 คน	4.16	0.56		
	5-6 คน	4.41	0.42		
	> 6 คน	4.79	0.30		

หมายเหตุ *P < .05 N 300

จากการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนสมาชิกในครอบครัว และจิตลักษณะตามสถานการณ์ของคนขับรถแท็กซี่ ค่าความแปรปรวนของจิตลักษณะตามสถานการณ์ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ส่วนจิตลักษณะตามสถานการณ์ในรายด้าน พบว่า ข้าพเจ้าสังเกตสภาพการจราจรบนเส้นทางอย่างสม่ำเสมอเพื่อการตัดสินใจเลือกเส้นทางได้อย่างเหมาะสม, ข้าพเจ้าติดตามรายงานข่าวสารสภาพการจราจร ที่จะก่อให้เกิดความล่าช้าในการใช้เส้นทางเพื่อการตัดสินใจเลือกเส้นทางได้อย่างเหมาะสม, ข้าพเจ้าให้คำแนะนำเกี่ยวกับเส้นทางและเลือกเส้นทางที่ถูกต้องเหมาะสมแก่ผู้โดยสาร, ข้าพเจ้าใช้อุปกรณ์นำทางอุปกรณ์สื่อสารเบื้องต้นได้อย่างถูกต้องตามข้อกำหนดของผู้ผลิต, ข้าพเจ้าใช้งานอุปกรณ์สื่อสารอุปกรณ์นำทางรวมทั้งตรวจสอบและดูแลอุปกรณ์นำทางและวิทยุสื่อสาร ในรถแท็กซี่ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ตรงตามข้อกำหนดของผู้ผลิต, ข้าพเจ้าเห็นด้วยในการใช้มิเตอร์เพื่อคิดค่าโดยสารจากผู้โดยสารทุกครั้ง, ข้าพเจ้าเห็นด้วยกับการแต่งตัวที่ถูกต้องเหมาะสมตามข้อกำหนดในกฎกระทรวงของผู้ขับรถแท็กซี่, ข้าพเจ้าเห็นด้วยกับการคืนทรัพย์สินที่ผู้โดยสารลืมไว้ในรถเสมอ ไม่ว่าจะคืนทรัพย์สินมีค่าหรือไม่มีค่าก็ตาม, ข้าพเจ้าเห็นด้วยกับการให้บริการตามความต้องการพิเศษของผู้โดยสารด้วยความเต็มใจและสุภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

6.2 ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่

การทดสอบสมมติฐานในตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลกับเหตุเชิงจิตลักษณะและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่ โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งแยกการทดสอบเป็น 3 สมมติฐาน ได้แก่

สมมติฐานที่ 1 : คนขับรถแท็กซี่ที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมที่พึงประสงค์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 : คนขับรถแท็กซี่ที่มีรายได้เฉลี่ยต่างกัน มีพฤติกรรมที่พึงประสงค์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 : คนขับรถแท็กซี่ที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกัน มีพฤติกรรมที่พึงประสงค์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1 : อายุ และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 : คนขับรถแท็กซี่ที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมที่พึงประสงค์แตกต่างกัน แสดงในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างอายุ และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่

พฤติกรรมที่พึงประสงค์ ของคนขับรถแท็กซี่	ผู้ตอบ	Mean	SD	F	Sig. (2-tailed)
1. ข้าพเจ้าใช้มิเตอร์ทุกครั้ง ในการบริการผู้โดยสาร	ต่ำกว่า 25 ปี	5.00	0.00	3.453	0.009*
	25 - 35 ปี	3.89	0.75		
	36 - 45 ปี	4.05	1.24		
	46 - 60 ปี	4.52	1.00		
	61 ปีขึ้นไป	4.27	1.03		
2. ข้าพเจ้าไม่เคยคิดค่าบริการ แบบเหมาจ่ายไม่ว่าลูกค้า ชาวไทยหรือลูกค้า ชาวต่างชาติ	ต่ำกว่า 25 ปี	5.00	0.00	8.706	0.000*
	25 - 35 ปี	3.94	0.80		
	36 - 45 ปี	3.64	0.95		
	46 - 60 ปี	4.37	0.94		
	61 ปีขึ้นไป	3.72	0.95		
3. ข้าพเจ้าไม่เคยใช้เส้นทาง ที่อ้อม หรือเสียเวลาใน การส่งผู้โดยสารให้ถึง จุดหมายปลายทาง	ต่ำกว่า 25 ปี	5.00	0.00	5.165	0.000*
	25 - 35 ปี	4.16	0.38		
	36 - 45 ปี	4.43	0.73		
	46 - 60 ปี	4.54	0.74		
	61 ปีขึ้นไป	3.93	0.84		
4. ข้าพเจ้าเตรียมเงินทอนและ ทอนเงินให้ผู้โดยสารทุกครั้ง และไม่ปิดเศษค่าโดยสาร เป็นจำนวนเต็มยกเว้น ผู้โดยสารอนุญาต หรือ ไม่ขอรับเงินทอน	ต่ำกว่า 25 ปี	5.00	0.00	2.306	0.058
	25 - 35 ปี	4.11	0.32		
	36 - 45 ปี	4.50	0.73		
	46 - 60 ปี	4.40	0.92		
	61 ปีขึ้นไป	4.00	0.84		

พฤติกรรมที่พึงประสงค์ ของคนขับรถแท็กซี่	ผู้ตอบ	Mean	SD	F	Sig. (2-tailed)
5. ข้าพเจ้าหาทางคืนทรัพย์สิน ที่ผู้โดยสารลืมไว้ในรถเสมอ ไม่ว่าจะเป็นทรัพย์สินมีค่า หรือไม่มีค่าก็ตาม	ต่ำกว่า 25 ปี	5.00	0.00	3.074	0.017*
	ต่ำกว่า 25 ปี	5.00	0.00		
	25 – 35 ปี	5.00	0.00		
	36 – 45 ปี	4.61	0.70		
	46 – 60 ปี	4.71	0.64		
61 ปีขึ้นไป	4.34	1.04			
6. ข้าพเจ้าไม่เคยปฏิเสธการ รับผู้โดยสารไม่ว่าจุดหมาย ปลายทางจะไกล หรือเป็น เส้นทางที่รถติดก็ตาม	ต่ำกว่า 25 ปี	5.00	0.00	3.727	0.006*
	25 – 35 ปี	4.16	0.38		
	36 – 45 ปี	4.26	0.83		
	46 – 60 ปี	4.27	0.78		
	61 ปีขึ้นไป	3.68	0.96		
7. ข้าพเจ้าทักทายผู้โดยสาร ด้วยกิจกรรมยามทที่สุภาพ และเป็นมิตร	ต่ำกว่า 25 ปี	1.00	0.00	7.565	0.000*
	25 – 35 ปี	4.11	0.32		
	36 – 45 ปี	4.68	1.02		
	46 – 60 ปี	4.75	1.27		
	61 ปีขึ้นไป	4.24	1.03		
8. ข้าพเจ้าสื่อสารกับผู้โดยสาร ระหว่างปฏิบัติและหลัง ปฏิบัติหน้าที่ด้วยกิริยา มารยาทที่สุภาพและ เป็นมิตร	ต่ำกว่า 25 ปี	5.00	0.00	15.369	0.000*
	25 – 35 ปี	4.16	0.00		
	36 – 45 ปี	4.66	0.52		
	46 – 60 ปี	4.79	0.57		
	61 ปีขึ้นไป	4.10	0.48		
9. ข้าพเจ้าดูแลความสะอาด รถทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งบำรุงรักษา เครื่องยนต์ให้อยู่ในสภาพดี อย่างสม่ำเสมอ	ต่ำกว่า 25 ปี	4.00	0.00	9.938	0.000*
	25 – 35 ปี	5.00	0.32		
	36 – 45 ปี	4.68	0.53		
	46 – 60 ปี	4.75	0.54		
	61 ปีขึ้นไป	4.24	0.43		
10. ข้าพเจ้ารับแจ้งจุดหมาย ปลายทาง และให้บริการ จนถึงจุดหมายปลายทาง ด้วยความเต็มใจและ ไม่ละทิ้งผู้โดยสาร	ต่ำกว่า 25 ปี	4.00	0.00	11.445	0.000*
	25 – 35 ปี	4.11	0.32		
	36 – 45 ปี	4.68	0.53		
	46 – 60 ปี	4.75	0.54		
	61 ปีขึ้นไป	4.24	0.43		

พฤติกรรมที่พึงประสงค์ ของคนขับรถแท็กซี่	ผู้ตอบ	Mean	SD	F	Sig. (2-tailed)
11. ข้าพเจ้ายินดีช่วยเหลือ ผู้โดยสารตามที่ผู้โดยสาร ต้องการหรือร้องขอ ด้วยความเต็มใจและสุภาพ	ต่ำกว่า 25 ปี	2.00	0.00	14.098	0.000*
	25 - 35 ปี	4.16	0.38		
	36 - 45 ปี	4.66	0.57		
	46 - 60 ปี	4.66	0.58		
	61 ปีขึ้นไป	4.10	0.48		
12. ข้าพเจ้าไม่เคยทิ้งผู้โดยสาร ระหว่างทางเมื่อตกลง รับผู้โดยสารแล้ว	ต่ำกว่า 25 ปี	1.00	0.00	10.765	0.000*
	25 - 35 ปี	4.94	0.23		
	36 - 45 ปี	4.66	0.63		
	46 - 60 ปี	4.69	0.70		
	61 ปีขึ้นไป	4.31	0.47		
รวม	ต่ำกว่า 25 ปี	3.91	0.00	8.888	0.000*
	25 - 35 ปี	4.31	0.17		
	36 - 45 ปี	4.47	0.49		
	46 - 60 ปี	4.62	0.52		
	61 ปีขึ้นไป	4.09	0.35		

หมายเหตุ *P < .05 N 300

จากการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างอายุ และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของ
คนขับรถแท็กซี่ พบว่า ค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่ในภาพรวม
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ส่วนพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับรถ
แท็กซี่ ในรายด้าน พบว่า ข้าพเจ้าใช้มิเตอร์ทุกครั้งในการบริการผู้โดยสาร, ข้าพเจ้าไม่เคยคิดค่าบริการ
แบบเหมาจ่ายไม่ว่าลูกค้าชาวไทยหรือลูกค้าชาวต่างชาติ, ข้าพเจ้าไม่เคยใช้เส้นทางที่อ้อม หรือ
เสียเวลาในการส่งผู้โดยสารให้ถึงจุดหมายปลายทาง, ข้าพเจ้าหาทางคืนทรัพย์สินที่ผู้โดยสารลืมไว้ใน
รถเสมอ ไม่ว่าจะคืนทรัพย์สินมีค่าหรือไม่มีค่าก็ตาม, ข้าพเจ้าไม่เคยปฏิเสธการรับผู้โดยสารไม่ว่า
จุดหมายปลายทางจะไกล หรือเป็นเส้นทางที่รถติดก็ตาม, ข้าพเจ้าทักทายผู้โดยสารด้วยกิริยามารยาทที่
สุภาพและเป็นมิตร, ข้าพเจ้าสื่อสารกับผู้โดยสารระหว่างปฏิบัติและหลังปฏิบัติหน้าที่ด้วย
กิริยามารยาทที่สุภาพและเป็นมิตร, ข้าพเจ้าดูแลความสะอาดรถทั้งภายในและภายนอก รวมทั้ง
บำรุงรักษาเครื่องยนต์ให้อยู่ในสภาพดีอย่างสม่ำเสมอ, ข้าพเจ้ารับแจ้งจุดหมายปลายทาง และ
ให้บริการจนถึงจุดหมายปลายทางด้วยความเต็มใจและไม่ละทิ้งผู้โดยสาร, ข้าพเจ้ายินดีช่วยเหลือ
ผู้โดยสารตามที่ผู้โดยสารต้องการหรือร้องขอ ด้วยความเต็มใจและสุภาพ, ข้าพเจ้าไม่เคยทิ้งผู้โดยสาร
ระหว่างทางเมื่อตกลงรับผู้โดยสารแล้ว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

สมมติฐานที่ 2 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 : คนขับรถแท็กซี่ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีพฤติกรรมที่พึงประสงค์แตกต่างกัน แสดงในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่

พฤติกรรมที่พึงประสงค์ ของคนขับรถแท็กซี่	ผู้ตอบ	Mean	SD	t	Sig. (2-tailed)
1. ข้าพเจ้าใช้มิเตอร์ทุก ครั้งในการบริการ ผู้โดยสาร	<15,000 บาท	4.77	0.84	10.438	0.000*
	15,001 - 20,000 บาท	3.95	1.05		
	20,001 - 30,000 บาท	4.02	1.21		
	30,001 - 40,000 บาท	3.50	0.79		
	40,001 - 50,000 บาท	3.50	0.70		
	>50,000 บาท	3.00	2.82		
2. ข้าพเจ้าไม่เคยคิด ค่าบริการแบบเหมา จ่ายไม่ว่าลูกค้าชาว ไทยหรือลูกค้า ชาวต่างชาติ	15,000 บาท	4.60	0.72	15.132	0.000*
	15,001 - 20,000 บาท	3.77	1.06		
	20,001 - 30,000 บาท	3.65	0.79		
	30,001 - 40,000 บาท	3.83	1.02		
	40,001 - 50,000 บาท	3.00	1.41		
	>50,000 บาท	3.00	2.82		
3. ข้าพเจ้าไม่เคยใช้ เส้นทางที่อ้อม หรือ เสียเวลาในการส่ง ผู้โดยสารให้ถึง จุดหมายปลายทาง	15,000 บาท	4.71	0.55	12.573	0.000*
	15,001 - 20,000 บาท	4.21	0.71		
	20,001 - 30,000 บาท	4.09	0.83		
	30,001 - 40,000 บาท	4.75	0.62		
	40,001 - 50,000 บาท	3.00	2.82		
	>50,000 บาท	3.00	2.82		

พฤติกรรมที่พึงประสงค์ ของคนขับรถแท็กซี่	ผู้ตอบ	Mean	SD	t	Sig. (2-tailed)
4. ข้าพเจ้าเตรียมเงิน ทอนและทอนเงินให้ ผู้โดยสารทุกครั้ง และไม่ปัดเศษค่า โดยสารเป็นจำนวน เต็มยกเว้นผู้โดยสาร อนุญาต หรือไม่ ขอรับเงินทอน	15,000 บาท	4.57	0.81	5.982	0.000*
	15,001 - 20,000 บาท	4.15	0.90		
	20,001 - 30,000 บาท	4.21	0.68		
	30,001 - 40,000 บาท	4.58	0.66		
	40,001 - 50,000 บาท	3.50	0.70		
	>50,000 บาท	2.50	2.12		
5. ข้าพเจ้าหาทางคืน ทรัพย์สินที่ผู้โดยสาร ลืมไว้ในรถเสมอ ไม่ ว่าจะเป็นทรัพย์สินมี ค่าหรือไม่มีค่าก็ตาม	15,000 บาท	4.77	0.54	4.130	0.001*
	15,001 - 20,000 บาท	4.68	0.66		
	20,001 - 30,000 บาท	4.46	0.89		
	30,001 - 40,000 บาท	4.50	0.79		
	40,001 - 50,000 บาท	4.50	0.70		
	>50,000 บาท	3.00	2.82		
6. ข้าพเจ้าไม่เคยปฏิเสธ การรับผู้โดยสารไม่ว่า จุดหมายปลายทางจะ ไกล หรือเป็นเส้นทาง ที่รถติดก็ตาม	15,000 บาท	4.47	0.60	10.379	0.000*
	15,001 - 20,000 บาท	4.11	0.83		
	20,001 - 30,000 บาท	3.60	0.91		
	30,001 - 40,000 บาท	4.33	0.77		
	40,001 - 50,000 บาท	3.50	0.70		
	>50,000 บาท	3.00	2.82		
7. ข้าพเจ้าทักทาย ผู้โดยสารด้วย กิริยามารยาทที่ สุภาพและเป็นมิตร	15,000 บาท	4.76	0.50	2.991	0.012*
	15,001 - 20,000 บาท	5.00	1.83		
	20,001 - 30,000 บาท	4.60	1.11		
	30,001 - 40,000 บาท	4.14	0.66		
	40,001 - 50,000 บาท	4.50	0.70		
	>50,000 บาท	3.00	2.82		
8. ข้าพเจ้าสื่อสารกับ ผู้โดยสารระหว่าง ปฏิบัติและหลัง ปฏิบัติหน้าที่ด้วย กิริยามารยาทที่ สุภาพและเป็นมิตร	15,000 บาท	4.77	0.47	6.760	0.000*
	15,001 - 20,000 บาท	4.53	0.56		
	20,001 - 30,000 บาท	4.75	0.54		
	30,001 - 40,000 บาท	4.41	0.79		
	40,001 - 50,000 บาท	4.50	0.70		
	>50,000 บาท	3.00	2.82		

พฤติกรรมที่พึงประสงค์ ของคนขับรถแท็กซี่	ผู้ตอบ	Mean	SD	t	Sig. (2-tailed)
9. ข้าพเจ้าดูแลความ สะอาดรถทั้งภายใน และภายนอก รวมทั้ง บำรุงรักษาเครื่องยนต์ ให้อยู่ในสภาพดีอย่าง สม่ำเสมอ	15,000 บาท	4.69	0.45	4.420	0.001*
	15,001 - 20,000 บาท	4.60	0.57		
	20,001 - 30,000 บาท	4.73	0.38		
	30,001 - 40,000 บาท	4.41	0.67		
	40,001 - 50,000 บาท	4.50	0.00		
	>50,000 บาท	3.00	2.82		
10. ข้าพเจ้ารับแจ้ง จุดหมายปลายทาง และให้บริการจนถึง จุดหมายปลายทาง ด้วยความเต็มใจและ ไม่ละทิ้งผู้โดยสาร	15,000 บาท	4.77	0.45	9.884	0.000*
	15,001 - 20,000 บาท	4.44	0.63		
	20,001 - 30,000 บาท	4.82	0.54		
	30,001 - 40,000 บาท	4.50	0.79		
	40,001 - 50,000 บาท	5.00	0.70		
	>50,000 บาท	3.00	2.82		
11. ข้าพเจ้ายินดี ช่วยเหลือผู้โดยสาร ตามที่ผู้โดยสาร ต้องการหรือร้องขอ ด้วยความเต็มใจและ สุภาพ	15,000 บาท	4.79	0.45	10.406	0.000*
	15,001 - 20,000 บาท	4.38	0.63		
	20,001 - 30,000 บาท	4.39	0.54		
	30,001 - 40,000 บาท	4.41	0.79		
	40,001 - 50,000 บาท	4.50	0.70		
	>50,000 บาท	3.00	2.82		
12. ข้าพเจ้าไม่เคยทิ้ง ผู้โดยสารระหว่างทาง เมื่อตกลงรับ ผู้โดยสารแล้ว	15,000 บาท	4.79	0.45	7.221	0.000*
	15,001 - 20,000 บาท	4.41	0.90		
	20,001 - 30,000 บาท	4.82	0.44		
	30,001 - 40,000 บาท	4.50	0.67		
	40,001 - 50,000 บาท	5.00	0.00		
	>50,000 บาท	3.00	2.82		
รวม	15,000 บาท	4.70	0.42	12.477	0.000*
	15,001 - 20,000 บาท	4.36	0.45		
	20,001 - 30,000 บาท	4.35	0.40		
	30,001 - 40,000 บาท	4.43	0.63		
	40,001 - 50,000 บาท	4.08	0.82		
	>50,000 บาท	2.95	2.76		

หมายเหตุ *P < .05 N 300

จากการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่ พบว่า ค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ส่วนพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่ ในรายด้าน พบว่า ข้าพเจ้าใช้มิเตอร์ทุกครั้งในการบริการผู้โดยสาร, ข้าพเจ้าไม่เคยคิดค่าบริการแบบเหมาจ่ายไม่ว่าลูกค้าชาวไทยหรือลูกค้าชาวต่างชาติ, ข้าพเจ้าไม่เคยใช้เส้นทางที่อ้อม หรือเสียเวลาในการส่งผู้โดยสารให้ถึงจุดหมายปลายทาง, ข้าพเจ้าเตรียมเงินทอนและทอนเงินให้ผู้โดยสารทุกครั้ง และไม่ปัดเศษค่าโดยสารเป็นจำนวนเต็มยกเว้นผู้โดยสารอนุญาต หรือไม่ขอรับเงินทอน, ข้าพเจ้าหาทางคืนทรัพย์สินที่ผู้โดยสารลืมไว้ในรถเสมอ ไม่ว่าจะเป็นทรัพย์สินมีค่าหรือไม่มีค่าก็ตาม, ข้าพเจ้าไม่เคยปฏิเสธการรับผู้โดยสารไม่ว่าจุดหมายปลายทางจะไกล หรือเป็นเส้นทางที่รถติดก็ตาม, ข้าพเจ้าหักทนายผู้โดยสารด้วยกิจกรรมารยาทที่สุภาพและเป็นมิตร, ข้าพเจ้าสื่อสารกับผู้โดยสารระหว่างปฏิบัติและหลังปฏิบัติหน้าที่ด้วยกิจกรรมารยาทที่สุภาพและเป็นมิตร, ข้าพเจ้าดูแลความสะอาดรถทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งบำรุงรักษาเครื่องยนต์ให้อยู่ในสภาพดีอย่างสม่ำเสมอ, ข้าพเจ้ารับแจ้งจุดหมายปลายทาง และให้บริการจนถึงจุดหมายปลายทางด้วยความเต็มใจและไม่ละทิ้งผู้โดยสาร, ข้าพเจ้ายินดีช่วยเหลือผู้โดยสารตามที่คุณโดยสารต้องการหรือร้องขอ ด้วยความเต็มใจและสุภาพ, ข้าพเจ้าไม่เคยทิ้งผู้โดยสารระหว่างทางเมื่อตกลงรับผู้โดยสารแล้ว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

สมมติฐานที่ 3 : จำนวนสมาชิกในครอบครัว และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของ คนขับรถแท็กซี่

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 : คนขับรถแท็กซี่ที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว
แตกต่างกันมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์แตกต่างกัน แสดงในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนสมาชิกในครอบครัว และ
พฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่

พฤติกรรมที่พึงประสงค์ ของคนขับรถแท็กซี่	ผู้ตอบ	Mean	SD	t	Sig. (2-tailed)
1. ข้าพเจ้าใช้มิเตอร์ทุกครั้งใน การบริการผู้โดยสาร	1-2 คน	4.56	0.61	5.039	0.001*
	3-4 คน	4.21	1.05		
	5-6 คน	4.28	0.90		
	> 6 คน	5.14	1.55		
2. ข้าพเจ้าไม่เคยคิดค่าบริการ แบบเหมาจ่ายไม่ว่าลูกค้า ชาวไทยหรือลูกค้า ชาวต่างชาติ	1-2 คน	4.63	0.85	8.037	0.000*
	3-4 คน	3.94	0.97		
	5-6 คน	4.04	0.97		
	> 6 คน	4.61	0.70		
3. ข้าพเจ้าไม่เคยใช้เส้นทางที่ อ้อม หรือเสียเวลาในการส่ง ผู้โดยสารให้ถึงจุดหมาย ปลายทาง	1-2 คน	4.43	0.91	2.143	0.076
	3-4 คน	4.40	0.70		
	5-6 คน	4.47	0.92		
	> 6 คน	4.85	0.35		
4. ข้าพเจ้าเตรียมเงินทอนและ ทอนเงินให้ผู้โดยสารทุกครั้ง และไม่ปิดเศษค่าโดยสาร เป็นจำนวนเต็มยกเว้น ผู้โดยสารอนุญาต หรือไม่ ขอรับเงินทอน	1-2 คน	4.27	1.00	4.577	0.001*
	3-4 คน	4.27	0.87		
	5-6 คน	4.80	0.40		
	> 6 คน	4.90	0.30		
5. ข้าพเจ้าหาทางคืนทรัพย์สิน ที่ผู้โดยสารลืมไว้ในรถเสมอ ไม่ว่าจะเป็นทรัพย์สินมีค่า หรือไม่มีค่าก็ตาม	1-2 คน	4.80	0.53	2.569	0.038*
	3-4 คน	4.08	0.78		
	5-6 คน	4.14	0.35		
	> 6 คน	4.71	0.21		

พฤติกรรมที่พึงประสงค์ ของคนขับรถแท็กซี่	ผู้ตอบ	Mean	SD	t	Sig. (2-tailed)
6. ข้าพเจ้าไม่เคยปฏิเสธการ รับผู้โดยสารไม่ว่าจุดหมาย ปลายทางจะไกล หรือเป็น เส้นทางที่รถติดก็ตาม	1-2 คน	4.46	0.82	5.437	0.000*
	3-4 คน	4.08	0.77		
	5-6 คน	4.14	0.91		
	> 6 คน	4.71	0.64		
7. ข้าพเจ้าทักทายผู้โดยสาร ด้วยกิจกรรมยามที่สุภาพ และเป็นมิตร	1-2 คน	5.78	1.92	15.726	0.000*
	3-4 คน	4.51	0.80		
	5-6 คน	4.71	0.56		
	> 6 คน	4.90	0.30		
8. ข้าพเจ้าสื่อสารกับผู้โดยสาร ระหว่างปฏิบัติและหลัง ปฏิบัติหน้าที่ด้วย กิจกรรมยามที่สุภาพ และเป็นมิตร	1-2 คน	4.86	0.38	4.205	0.003*
	3-4 คน	4.56	0.63		
	5-6 คน	4.71	0.56		
	> 6 คน	4.90	0.30		
9. ข้าพเจ้าดูแลความสะอาด รถทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งบำรุงรักษา เครื่องยนต์ให้อยู่ในสภาพดี อย่างสม่ำเสมอ	1-2 คน	4.63	0.38	1.925	0.106
	3-4 คน	4.56	0.63		
	5-6 คน	4.71	0.56		
	> 6 คน	4.85	0.35		
10. ข้าพเจ้ารับแจ้งจุดหมาย ปลายทาง และให้บริการ จนถึงจุดหมายปลายทาง ด้วยความเต็มใจและ ไม่ละทิ้งผู้โดยสาร	1-2 คน	4.65	0.51	2.560	0.039*
	3-4 คน	4.59	0.60		
	5-6 คน	4.80	0.40		
	> 6 คน	4.95	0.21		
11. ข้าพเจ้ายินดีช่วยเหลือ ผู้โดยสารตามผู้โดยสาร ต้องการหรือร้องขอ ด้วย ความเต็มใจและสุภาพ	1-2 คน	4.57	0.63	2.509	0.042*
	3-4 คน	4.51	0.64		
	5-6 คน	4.76	0.43		
	> 6 คน	4.90	0.30		
12. ข้าพเจ้าไม่เคยทิ้งผู้โดยสาร ระหว่างทางเมื่อตกลง รับผู้โดยสารแล้ว	1-2 คน	4.36	0.97	4.984	0.001*
	3-4 คน	4.69	0.61		
	5-6 คน	4.74	0.53		
	> 6 คน	5.00	0.00		

พฤติกรรมที่พึงประสงค์ ของคนขับรถแท็กซี่	ผู้ตอบ	Mean	SD	t	Sig. (2-tailed)
รวม	1-2 คน	4.67	0.49	6.639	0.000*
	3-4 คน	4.41	0.53		
	5-6 คน	4.59	0.40		
	> 6 คน	4.89	0.25		

หมายเหตุ *P < .05 N 300

จากการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนสมาชิกในครอบครัว และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่ พบว่า ค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ส่วนพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่ ในรายด้าน พบว่า ข้าพเจ้าใช้มิเตอร์ทุกครั้งในการบริการผู้โดยสาร, ข้าพเจ้าไม่เคยคิดค่าบริการแบบเหมาจ่ายไม่ว่าลูกค้าชาวไทยหรือลูกค้าชาวต่างชาติ, ข้าพเจ้าเตรียมเงินทอนและทอนเงินให้ผู้โดยสารทุกครั้ง และไม่ปดเศษค่าโดยสารเป็นจำนวนเต็มยกเว้นผู้โดยสารอนุญาตหรือไม่ขอรับเงินทอน, ข้าพเจ้าหาทางคืนทรัพย์สินที่ผู้โดยสารลืมไว้ในรถเสมอ ไม่ว่าจะเป็ทรัพย์สินมีค่าหรือไม่มีค่าก็ตาม, ข้าพเจ้าไม่เคยปฏิเสธการรับผู้โดยสารไม่ว่าจุดหมายปลายทางจะไกล หรือเป็นเส้นทางที่รถติดก็ตาม, ข้าพเจ้าทักทายผู้โดยสารด้วยกิจกรรมารยาทที่สุภาพและเป็นมิตร, ข้าพเจ้าสื่อสารกับผู้โดยสารระหว่างปฏิบัติและหลังปฏิบัติหน้าที่ด้วยกิจกรรมารยาทที่สุภาพและเป็นมิตร, ข้าพเจ้ารับแจ้งจุดหมายปลายทาง และให้บริการจนถึงจุดหมายปลายทางด้วยความเต็มใจและไม่ละทิ้งผู้โดยสาร, ข้าพเจ้ายินดีช่วยเหลือผู้โดยสารตามที่คุณโดยสารต้องการหรือร้องขอ ด้วยความเต็มใจและสุภาพ, ข้าพเจ้าไม่เคยทิ้งผู้โดยสารระหว่างทางเมื่อตกลงรับผู้โดยสารแล้ว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

6.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของจิตลักษณะเดิม พฤติกรรมเดิม จิตลักษณะสถานการณ์ และจิตลักษณะตามสถานการณ์ โดยเปรียบเทียบความสัมพันธ์กับจิตลักษณะตามสถานการณ์ โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 แสดงดังตารางที่ 4.16 – 4.19

ตารางที่ 4.16 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของจิตลักษณะเดิมกับพฤติกรรมที่พึงประสงค์

	จิตลักษณะเดิม	พฤติกรรมที่พึงประสงค์
จิตลักษณะเดิม	1	
พฤติกรรมที่พึงประสงค์	0.434**	1

** ระดับความเชื่อมั่น 0.01

จากการวิเคราะห์จะพบว่า จิตลักษณะเดิมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่พึงประสงค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.43$, $P\text{-value} = 0.000$) ซึ่งมีความสัมพันธ์กันทางเส้นตรงในทิศทางเดียวกันหรือแปรผันต่อกัน โดยความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.17 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมเดิมกับพฤติกรรมที่พึงประสงค์

	พฤติกรรมเดิม	พฤติกรรมที่พึงประสงค์
พฤติกรรมเดิม	1	
พฤติกรรมที่พึงประสงค์	-0.012	1

** ระดับความเชื่อมั่น 0.01

จากการวิเคราะห์จะพบว่า พฤติกรรมเดิมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่พึงประสงค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = -0.01$, $P\text{-value} = 0.835$)

ตารางที่ 4.18 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของจิตลักษณะสถานการณ์กับพฤติกรรมที่พึงประสงค์

	จิตลักษณะสถานการณ์	พฤติกรรมที่พึงประสงค์
จิตลักษณะสถานการณ์	1	
พฤติกรรมที่พึงประสงค์	0.596**	1

** ระดับความเชื่อมั่น 0.01

จากการวิเคราะห์จะพบว่า จิตลักษณะสถานการณ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่พึงประสงค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.59$, $P\text{-value} = 0.000$) ซึ่งมีความสัมพันธ์กันทางเส้นตรงในทิศทางเดียวกันหรือแปรผันต่อกัน โดยความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.19 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของจิตลักษณะตามสถานการณ์กับพฤติกรรมที่พึงประสงค์

	จิตลักษณะตามสถานการณ์	พฤติกรรมที่พึงประสงค์
จิตลักษณะตามสถานการณ์	1	
พฤติกรรมที่พึงประสงค์	0.344**	1

** ระดับความเชื่อมั่น 0.01

จากการวิเคราะห์จะพบว่า จิตลักษณะตามสถานการณ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่พึงประสงค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = -0.34$, $P\text{-value} = 0.000$) ซึ่งมีความสัมพันธ์กันทางเส้นตรงในทิศทางเดียวกันหรือแปรผันต่อกัน โดยความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 7 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยเหตุเชิงลักษณะและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่

จากการรวบรวมความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยเหตุเชิงลักษณะและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่ ที่เป็นคำถามปลายเปิด คณะผู้วิจัยได้ประมวลจากความถี่เบื้องต้นจากความต้องการที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ไว้ และจัดลำดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ตารางที่ 4.20 ความถี่ของข้อเสนอแนะของคนขับรถแท็กซี่

ข้อเสนอแนะของคนขับรถแท็กซี่	ความถี่
1. ควรปรับราคามิเตอร์ให้เหมาะสมกับความเป็นจริง เหมาะสมกับต้นทุน และค่าครองชีพ	16
2. รายได้ไม่สอดคล้องกับค่าครองชีพ ช่วยเหลือด้านรายได้ ค่าครองชีพ ลดต้นทุน	11
3. แท็กซี่ขนาดใหญ่น่าจะปรับมิเตอร์ให้มากกว่ารถเล็กเพราะสิ้นเปลืองเชื้อเพลิงมากกว่าและขนของได้เยอะกว่า รวมทั้งมีการคิดค่าสัมภาระเพิ่ม	7
4. คนขับที่มีดีควรนำออกไปจากระบบอยากให้นักงานแท็กซี่มีมาตรฐานและรักในอาชีพของตนและเป็นพนักงานขับรถอย่างมืออาชีพ เป็นบุคคลสาธารณะก็ต้องบริการให้ดีที่สุดเท่าที่ทำได้	6
5. ค่าบริการควรมีราคาเหมาะสมจ่ายเพื่อเป็นทางเลือกให้คู้มทุน	5
6. ควรจะถามพฤติกรรมของผู้โดยสารด้วย ผู้โดยสารนิสัยแย่ ให้ความรู้ด้านการขนส่งแก่ผู้โดยสาร	3
7. ให้มองแท็กซี่ด้วยความเป็นจริงและเป็นธรรม มองแท็กซี่อย่างเป็นมิตร	2
8. ควรเข้มงวดในการออกไปขับชี่	1
9. ควรมีการคิดราคาฝรั่งอีกแบบ เหมือนอุทยานแห่งชาติหรือที่สำคัญต่าง ๆ	1
10. ให้โรงแรมพิมพ์ที่อยู่เป็นภาษาไทยด้วยเพราะไม่ใช่ชาวต่างชาติขับรถ	1
11. อยากให้การจอดระยะยาวของแท็กซี่มีหลังคากันแดด	1
12. แก้ปัญหาจราจร	1
13. ปรับค่าตอบแทนตอนกลางคืนให้สูงขึ้นกว่านี้	1

จากตารางที่ 4.20 พบว่าความถี่ของข้อเสนอแนะของคนขับแท็กซี่ที่มากที่สุด คือ ควรปรับราคามิเตอร์ใหม่ได้แล้วเพราะตอนนี้ต้นทุนของแท็กซี่มีมากขึ้นการจราจรติดขัดราคาแก๊สเพิ่มมากขึ้น มีการแข่งขันมากขึ้น และประการสำคัญ คือ มีแกรบคาร์ซึ่งไม่ถูกกฎหมายมากสามารถตรวจสอบได้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิรายนผลและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยเรื่องนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยเหตุเชิงจิตลักษณะและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับแท็กซี่ และ ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยเหตุเชิงจิตลักษณะและสถานการณ์ต่อกลุ่มพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่

ศึกษาเฉพาะคนขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร 300 คน ค่าสถิติที่ใช้การศึกษาครั้งนี้ ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล ใช้สถิติพรรณนา ซึ่งประกอบไปด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency distribution) และการกระจายแบบร้อยละ (Percentage distribution) และ t-test , F-test ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

คนขับแท็กซี่ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในระดับต่ำกว่า 15,000 บาท มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวมากที่สุดจำนวน 3-4 คน

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีจิตลักษณะเดิมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยหัวข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดตอบเป็นอันดับแรกคือ ตั้งใจทำอาชีพนี้เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของครอบครัว รองลงมาคือ วางแผนการใช้ชีวิตให้ดีที่สุดเพื่อครอบครัว ไม่วิตกกังวลเกี่ยวกับอนาคตเพราะอนาคตเป็นสิ่งไม่แน่นอน ตามลำดับ โดยมีจิตลักษณะเดิมน้อยที่สุดเรื่อง หักห้ามใจเมื่อมีของที่อยากได้และราคาแพง แต่จะรอซื้อเมื่อพร้อม

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีพฤติกรรมเดิมในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยหัวข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดตอบเป็นอันดับแรกคือ ไม่ผิดลูกผิดเมียผู้อื่น เพราะไม่ต้องการทำลายครอบครัว รองลงมาคือ ไม่ลักขโมยและยึดเอาสิ่งของผู้อื่นมาเป็นของตัวเอง เพราะไม่ยอมให้ผู้อื่นเดือดร้อนตามลำดับ โดยมีจิตลักษณะเดิมน้อยที่สุดเรื่อง ไม่ฆ่าสัตว์ตัดชีวิต เพราะไม่ยอมเบียดเบียนใคร

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีจิตลักษณะสถานการณ์ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยหัวข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดตอบเป็นอันดับแรกคือ ดูแลความสะอาดรถทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งบำรุงรักษาเครื่องยนต์ให้อยู่ในสภาพดีอย่างสม่ำเสมอตามที่เพื่อนแนะนำ รองลงมาคือ รับแจ้งจุดหมายปลายทาง และให้บริการจนถึงจุดหมายปลายทางด้วยความเต็มใจและไม่ละทิ้งผู้โดยสารตามข้อมูลที่ได้รับจากสื่อ หากทางคิรินทร์พินที่ผู้โดยสารลืมนไว้ในรถเสมอไม่ว่าจะเป็นทรัพย์สินมีค่าหรือไม่มีค่าก็ตามตามข้อมูลที่ได้รับจากสื่อ ตามลำดับ โดยมีจิตลักษณะสถานการณ์น้อยที่สุดเรื่อง ไม่เคยคิดค่าบริการแบบเหมาจ่ายไม่ว่าลูกค้าชาวไทยหรือลูกค้าชาวต่างชาติตามที่เพื่อนแนะนำ

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีจิตลักษณะตามสถานการณ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยหัวข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดตอบเป็นอันดับแรกคือ ข้าพเจ้าเห็นด้วยการแต่งตัวที่ถูกต้องเหมาะสมตามข้อกำหนดในกฎกระทรวงของผู้ขับรถแท็กซี่ รองลงมาคือ เห็นด้วยกับการคิรินทร์พินที่ผู้โดยสารลืมนไว้ในรถเสมอ ไม่ว่าจะเป็นทรัพย์สินมีค่าหรือไม่มีค่าก็ตาม ตามลำดับ โดยมีจิต

ลักษณะตามสถานการณ์น้อยที่สุดเรื่อง ใช้อุปกรณ์นำทาง อุปกรณ์สื่อสารเบื้องต้น ได้อย่างถูกต้องตามข้อกำหนดของผู้ผลิต

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยหัวข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดตอบเป็นอันดับแรกคือ ทักทายผู้โดยสารด้วยกิจกรรมารยาทที่สุภาพและเป็นมิตร รองลงมาคือ หาทางคืนทรัพย์สินที่ผู้โดยสารลืมไว้ในรถเสมอ ไม่ว่าจะคืนทรัพย์สินมีค่าหรือไม่มีค่าก็ตามตามลำดับ โดยมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์น้อยที่สุดเรื่อง ไม่เคยคิดค่าบริการแบบเหมาจ่ายไม่ว่าลูกค้าชาวไทยหรือลูกค้าชาวต่างชาติ

การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับจิตลักษณะตามสถานการณ์

จากการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างอายุ และจิตลักษณะตามสถานการณ์ของคนขับรถแท็กซี่พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนจิตลักษณะตามสถานการณ์ในรายด้านพบว่า ข้าพเจ้าติดตามรายงานข่าวสารสภาพการจราจรที่จะก่อให้เกิดความล่าช้าในการใช้เส้นทางเพื่อการตัดสินใจเลือกเส้นทางได้อย่างเหมาะสม, ข้าพเจ้าเห็นด้วยกับการทักทายผู้โดยสารด้วยกิจกรรมารยาทที่สุภาพและเป็นมิตร, ข้าพเจ้าเห็นด้วยกับการดูแลความสะอาดรถทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งบำรุงรักษาเครื่องยนต์ให้อยู่ในสภาพดีอย่างสม่ำเสมอ, ข้าพเจ้าเห็นด้วยกับการแต่งตัวที่ถูกต้องเหมาะสมตามข้อกำหนดในกฎกระทรวงของผู้ขับรถแท็กซี่, ข้าพเจ้าเห็นด้วยกับการแต่งตัวที่ถูกต้องเหมาะสมตามข้อกำหนดในกฎกระทรวงของผู้ขับรถแท็กซี่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

จากการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจิตลักษณะตามสถานการณ์ของคนขับรถแท็กซี่ พบว่าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ

จากการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนสมาชิกในครอบครัว และจิตลักษณะตามสถานการณ์ของคนขับรถแท็กซี่ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่

จากการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างอายุ และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

จากการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

จากการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนสมาชิกในครอบครัว และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของจิตลักษณะเดิม พฤติกรรมเดิม จิตลักษณะสถานการณ์ และจิตลักษณะตามสถานการณ์ พบว่า จิตลักษณะเดิมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่พึงประสงค์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พฤติกรรมเดิมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่พึงประสงค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จิตลักษณะสถานการณ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่พึงประสงค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และจิตลักษณะตามสถานการณ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่พึงประสงค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผลการวิจัย

งานวิจัยเรื่องนี้ ศึกษาปัจจัยเหตุเชิงจิตลักษณะและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับแท็กซี่ ใน 4 คือ ด้านสถานการณ์ ด้านจิตลักษณะเดิม ด้านพฤติกรรมเดิม และด้านจิตลักษณะตามสถานการณ์ ซึ่งใช้ คุณสมบัติของคนขับรถแท็กซี่ตามคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาอาชีพขับขี่ยานยนต์โดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ระดับ 1 เป็นแนวทางการจัดทำแบบสอบถาม ซึ่งคุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes) คือเป็นบุคคลที่มีทักษะในการปฏิบัติงานประจำขั้นพื้นฐานทั่วไป สามารถแก้ปัญหาพื้นฐานในการปฏิบัติงานได้อย่างจำกัด และเป็นผู้มีสมรรถนะในการระบุรายละเอียดด้านภูมิศาสตร์ท้องถิ่นที่จำเป็นสำหรับคนขับรถแท็กซี่ และขับรถแท็กซี่ด้วยความปลอดภัยและบริการที่ดี โดยมิหน่วยสมรรถนะทั้งหมดในมาตรฐานอาชีพ (List of ALL Units of competence within This Occupational Standards) ดังนี้

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

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีจิตลักษณะเดิมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยหัวข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดตอบเป็นอันดับแรกคือ ตั้งใจทำอาชีพนี้เพื่อความ เป็นอยู่ที่ดีของครอบครัว รองลงมาคือ วางแผนการใช้ชีวิตให้ดีที่สุดในชีวิตเพื่อครอบครัว ไม่วิตกกังวลเกี่ยวกับอนาคตเพราะอนาคตเป็นสิ่งไม่แน่นอน ตามลำดับ โดยมีจิตลักษณะเดิมน้อยที่สุดเรื่อง หักห้ามใจเมื่อมีของที่ชอบได้และราคาแพง แต่จะรอซื้อเมื่อพร้อม ซึ่งการศึกษาพฤติกรรมของคนขับแท็กซี่ในครั้งนี้เป็นการศึกษาพฤติกรรมภายนอกที่สังเกตได้ชัดเจน และพฤติกรรมภายใน โดยเป็นพฤติกรรมที่มีจุดมุ่งหมาย นั่นคือจุดมุ่งหมายเพื่อให้อาชีพขับแท็กซี่เป็นเครื่องมือในการหาเลี้ยงครอบครัว สร้างครอบครัวให้มีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ หรือที่เรียกว่าพฤติกรรมเพื่อการพัฒนาตนตามแนวคิดของเกออดและอาร์คอปฟ์นั่นเอง ความตั้งใจประกอบอาชีพขับแท็กซี่เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของครอบครัวนับเป็นความคาดหวังทางบวกตามแนวคิด (ตอบวัตถุประสงค์ข้อ 1.)

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีพฤติกรรมเดิมในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยหัวข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดตอบเป็นอันดับแรกคือ ไม่ผิดลูกผิดเมียผู้อื่น เพราะไม่ต้องการทำลายครอบครัว รองลงมาคือ ไม่ลักขโมยและยึดเอาสิ่งของผู้อื่นมาเป็นของตัวเอง เพราะไม่ยอมให้ผู้อื่นเดือดร้อนตามลำดับ โดยมีจิตลักษณะเดิมน้อยที่สุดเรื่อง ไม่ฆ่าสัตว์ตัดชีวิต เพราะไม่ยอมเบียดเบียนใคร อธิบายได้ว่าพฤติกรรมของคนขับแท็กซี่เป็นปัจจัยพื้นฐานด้านจิตวิทยา คือแรงจูงใจ ซึ่งแรงจูงใจส่งผลให้เกิดพฤติกรรมดังกล่าว คือปัจจัยทางสังคมที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมด้านชื่อเสียงต่อครอบครัวที่อยู่ในระดับมาก (ตอบวัตถุประสงค์ข้อ 1.)

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีจิตลักษณะสถานการณ์ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดย

หัวข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดตอบเป็นอันดับแรกคือ ดูแลความสะอาดรถทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งบำรุงรักษาเครื่องยนต์ให้อยู่ในสภาพดีอย่างสม่ำเสมอตามที่เพื่อนแนะนำ ซึ่งประเด็นนี้อาจเกิดเพราะความจำเป็นตามข้อกำหนดของมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาอาชีพขับขี้อยนต์โดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ระดับ 1 หรือตามพฤติกรรมการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่ของผู้โดยสารมักเลือกใช้บริการรถที่สะอาด อยู่ในสภาพดี เรียบร้อย มากกว่ารถที่สภาพไม่ค่อยดีและไม่สะอาด ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับ เกศินี ศรีฟ้า, นิรัชมา ขวัญยืน, บุชญา จุลมุสิก และ ฌภัทร ชัยประสิทธิ์ ด้านการศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่พบว่า สภาพความเก่า-ใหม่ ของรถแท็กซี่ มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้รถแท็กซี่มากที่สุด (ตอบวัตถุประสงค์ ข้อ 1.)

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีจิตลักษณะตามสถานการณ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยหัวข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดตอบเป็นอันดับแรกคือ เห็นด้วยกับการแต่งตัวที่ถูกต้องเหมาะสมตามข้อกำหนดในกฎกระทรวงของผู้ขับรถแท็กซี่ ซึ่งประเด็นนี้อาจเกิดเพราะความจำเป็นตามข้อกำหนดของมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาอาชีพขับขี้อยนต์โดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ระดับ 1 หรือตามพฤติกรรมการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่ของผู้โดยสารมักเลือกใช้บริการรถที่ผู้ให้บริการแต่งตัวเรียบร้อย ตามกฎ เพราะมั่นใจในความปลอดภัย มาตรฐานการให้บริการ มากกว่าผู้ที่แต่งตัวไม่เรียบร้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยหัวข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดตอบเป็นอันดับแรกคือ ทักทายผู้โดยสารด้วยกิริยามารยาทที่สุภาพและเป็นมิตร รองลงมาคือ หาทางคืนทรัพย์สินที่ผู้โดยสารลืมไว้ในรถเสมอ ไม่ว่าจะเป็ทรัพย์สินมีค่าหรือไม่มีค่าก็ตามตามลำดับ โดยมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์น้อยที่สุดเรื่อง ไม่เคยคิดค่าบริการแบบเหมาจ่ายไม่ว่าลูกค้าชาวไทยหรือลูกค้าชาวต่างชาติ ซึ่งประเด็นนี้อาจอธิบายได้ว่า การได้คำตอบเรื่องไม่เคยคิดค่าบริการแบบเหมาจ่ายที่น้อยที่สุดเนื่องจากการผิดข้อกำหนด ผิดกฎหมายเรื่องการเรียกเก็บค่าโดยสารของคนขับรถแท็กซี่ ซึ่งคงไม่มีใครกล้าปฏิบัติถ้ายังคงยึดอาชีพนี้อยู่ ซึ่งประเด็นนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ หทัยพร อัครพัฒนากุล และ ลัดดา ตันวานิชกุล (2556) ที่พบว่าปัจจัยที่เป็นสาเหตุให้ผู้ให้บริการรถแท็กซี่ในเขตเทศบาลนครขอนแก่นและปริมณฑลไม่ใช้บริการรถแท็กซี่ คือ เหมาแท็กซี่/ไม่กมิตอร์ อีกด้วย

ผลจากการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับจิตลักษณะตามสถานการณ์ พบว่ามีเพียง 2 ประเด็นที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจิตลักษณะตามสถานการณ์ของคนขับรถแท็กซี่ และ ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนสมาชิกในครอบครัว และจิตลักษณะตามสถานการณ์ของคนขับรถแท็กซี่ (ตอบวัตถุประสงค์ข้อ 2.)

การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่ มี 3 ประเด็นที่พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างอายุ และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่ ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่ และความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนสมาชิกในครอบครัว และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งประเด็นนี้อาจอธิบายได้ว่า คนขับรถแท็กซี่ที่มีอายุมากอาจมีความตั้งใจในการทำงานในอาชีพนี้สูง มีความผูกพันกับ

อาชีพ จึงมีพฤติกรรมในทางบวกเพื่อพัฒนาอาชีพของตน อีก 2 ประเด็น คือปัจจัยด้านรายได้ และสมาชิกในครอบครัว แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นทางด้านเศรษฐกิจที่เป็นปัจจัยหลักให้ผู้ประกอบอาชีพขับเคลื่อนที่ต้องตั้งใจ มีพฤติกรรมทางบวกต่ออาชีพ เพื่อสมาชิกในครอบครัวและรายได้เพื่อสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจให้ครอบครัวนั่นเอง ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับ วัชรพล อิมจรรณู (2546) ประเด็นผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีอายุต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการขับรถแท็กซี่ที่ต่างกัน และผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการขับรถแท็กซี่ที่ต่างกัน (ตอบวัตถุประสงค์ข้อ 2.)

การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของจิตลักษณะเดิม พฤติกรรมเดิม จิตลักษณะสถานการณ์ และจิตลักษณะตามสถานการณ์ พบว่า มี 3 ด้านที่มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ด้านจิตลักษณะเดิม ด้านจิตลักษณะสถานการณ์ และด้านจิตลักษณะตามสถานการณ์ ซึ่งอาจอธิบายได้ว่าความตั้งใจในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การมุ่งพัฒนาตน แบบอย่างที่ดีจากเพื่อน สื่อมวลชน ความสัมพันธ์ที่ดีในครอบครัว ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายจราจร และทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ ส่งผลต่อพฤติกรรมความซื่อสัตย์ในการประกอบอาชีพคนขับรถแท็กซี่ และพฤติกรรมการบริการที่ดี (ตอบวัตถุประสงค์ข้อ 2.)

จากผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจหลักของคนขับรถแท็กซี่ในการประกอบอาชีพอย่างตั้งใจ มีความมุ่งมั่น และเป็นคนขับแท็กซี่ที่พึงประสงค์ คือปัจจัย ด้านรายได้ และด้านเศรษฐกิจเป็นหลัก ดังนั้นในการพัฒนาคุณภาพของคนขับรถแท็กซี่ให้ดีขึ้น ทั้งด้านคุณสมบัติ การบริการลูกค้า ต้องปรับปรุงด้านรายได้ สวัสดิการที่เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจแก่คนขับรถแท็กซี่ด้วยเช่นกัน การปรับปรุงรายได้ให้เหมาะสม เช่น รถแท็กซี่สนามบินสุวรรณภูมิอาจมีการกำหนดราคาเริ่มต้นของมิเตอร์ตามขนาดรถ เพราะรถขนาดใหญ่ที่รับผู้โดยสารได้หลายคนก็เปลืองต้นทุนมากกว่ารถโดยสารขนาดเล็ก หรืออาจมีการเก็บค่าระวางสัมภาระส่วนเกิน เพราะเป็นการเปลืองน้ำมันเพิ่มขึ้น เป็นต้น (ตอบวัตถุประสงค์ข้อ 3.)

นอกจากนั้นผลการวิจัยยังพบว่า แบบอย่างที่ดีจากเพื่อน แบบอย่างที่ดีจากสื่อมวลชน มีผลต่อพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงต้องให้ความสำคัญกับการสร้างเสริมพฤติกรรมที่ดีของคนขับรถแท็กซี่ด้วยสื่อมวลชนแขนงต่างๆ ด้วยวิธีการที่หลากหลาย เช่น การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของแท็กซี่ไทยในสายตานักท่องเที่ยวต่างชาติ การเชิดชูคนขับรถแท็กซี่ที่ทำความดี เช่น การช่วยเหลือผู้โดยสาร การคืนของที่ผู้โดยสารลืมไว้ หรือแท็กซี่ที่ให้บริการผู้โดยสารพิการฟรี คนขับรถแท็กซี่ที่บริการฟรีแก่ผู้โดยสารที่ไปสักการะพระบรมศพที่สนามหลวง เป็นต้น ซึ่งการเชิดชูก็ทำได้หลายวิธีเช่นกัน อาทิ การหิ้ววับ การให้ใบประกาศเกียรติคุณ การให้เป็นฟรีเซ็นเตอร์

ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับแท็กซี่ หรือการจัดประกวดแท็กซี่ที่มีค่าชมจากผู้โดยสารในแต่ละเดือนเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้ทำความดี เป็นต้น (ตอบวัตถุประสงค์ข้อ 3.)

ข้อเสนอแนะ

ควรจะมีการแยกวัดระดับความพึงพอใจ ระหว่างคนขับรถแท็กซี่ที่มีระยะเวลาในการขับรถหรือประสบการณ์ในการขับรถแท็กซี่ เพราะประสบการณ์ในการขับรถแสดงถึงความมุ่งมั่นในอาชีพที่แตกต่างกัน ดังนั้น ค่าเฉลี่ยคุณภาพโดยรวมของคนขับรถแท็กซี่น่าจะแตกต่างกันซึ่งเป็นสาเหตุหลักที่ส่งผลให้ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อคนขับแท็กซี่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการสำรวจความคาดหวัง และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่จากเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบกำกับดูแลการให้บริการรถแท็กซี่
2. ควรจะมีการวัดระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารในการใช้บริการรถแท็กซี่ และความพึงพอใจของคนขับรถแท็กซี่ต่อผู้โดยสาร และควรจะมีการวัดระดับความพึงพอใจอย่างต่อเนื่อง เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ และนำผลศึกษาดังกล่าวมาปรับปรุงในประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยให้ดีขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรมภาษาไทย

- การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, กระทรวง. (2559). *สถิติการขนส่ง มิถุนายน 2559 กรมการขนส่งทางบก*. สืบค้นเมื่อ 25 เมษายน 2560 จาก https://www.m-society.go.th/ewt_news.php?nid=17031.
- กิตติเดช เกียรติมหาชัย. (2555). *ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการควบคุมตนเองของเยาวชนชายที่กระทำผิด*. ภาคนิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เกศินี ศรีฟ้า, นิรัชฌา ขวัญยืน, บุษยา จุลมุสิก, และ ณิชพร ชัยประสิทธิ์. (2548). *พฤติกรรมการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- กรมการขนส่งทางบก, (2560). *การจดทะเบียนรถรับจ้าง (แท็กซี่)*. สืบค้นเมื่อ 22 ธันวาคม 2560 จาก http://www.dlt.go.th/th/index.php?option=com_content&view=article&id=2930:20&catid=127
- กันยา สุวรรณแสง. (2540). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์รวมสาส์น. พิมพ์ครั้งที่ 3. หน้า 29.
- กลุ่มประชาสัมพันธ์และเผยแพร่, สำนักโฆษก. (2560). *ผลการประชุมคณะกรรมการขับเคลื่อนและปฏิรูปการบริหารราชการแผ่นดิน คณะที่ 5 ครั้งที่ 5/2560*. สืบค้นเมื่อ 25 พฤษภาคม 2560 จาก <http://www.thaigov.go.th/news/contents/details/3560>
- คณิตดวงหส์ดี. (2537). *สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในเขตเมืองและเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จำเนียร ช่วงโชติ. (2515). *จิตวิทยาการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคาแหง.
- ชิษณุกร พรภาณวิชญ์. (2540). *ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทการจัดการทรัพยากรธรรมชาติในท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล :กรณีศึกษาจังหวัดแพร่*. ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาสิ่งแวดล้อมบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล. หน้า 6.
- ชนิกานต์ วงษ์กรณ์. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐพล แพงพุด และคณะ. (2554). *การสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการแท็กซี่และผู้ขับแท็กซี่ ในจังหวัดขอนแก่น*. โครงการหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต ภาควิชาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- นวลจันทร์เพิ่มพูนรัตนกุล. (2540). *ความคาดหวังของผู้เรียนต่อโครงการยกระดับความรู้พื้นฐานสำหรับคนผู้ใหญ่วัยและผู้นำท้องถิ่นในจังหวัดสุพรรณบุรีปริญญาโทศึกษาศาสตร์. ม.มศว. ประสานมิตร. วิชาเอกการศึกษาผู้ใหญ่.*
- นิชชกรณ์ ตันติวณิชชานนท์. (2556). *เชื้อเพลิงที่ให้ผลคุ้มค่ากับรถแท็กซี่. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีปทุมธานี.*
- บรรยงค์โตจินดา. (2543). *การบริหารงานบุคคล Personnel management.* กรุงเทพฯ: รวมสาส์น.
- บริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด. (2539). กรุงเทพฯ: บริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด.
- ปิยากร พจนารุ่งฤกษ์. (2556). *โครงการการศึกษาอิสระ สาขาวิชานวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- ประเทินมหาจันทร์. (2521). *การศึกษากับการกระทำผิดกฎหมายของเยาวชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาตรีบัณฑิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. หน้า 88.*
- ประสารมาลากุลณอยุธยา. (2523). *ค่านิยมและความคาดหวังของเยาวชนไทย. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. หน้า 5.*
- ประไพรัตน์ ไททยกุล. และคณะ. (2554). *การรับรู้และความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรในมุมมองของประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวร. มหาวิทยาลัยนเรศวร.*
- ผดุง พรหมมูล และคณะ. (2559). *รายงานการวิจัยเรื่อง ความคาดหวัง และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของคนขับรถแท็กซี่. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.*
- พระสุเทพ เสงจินดา. (2557). *ปัจจัยเชิงเหตุในสถานศึกษาและจิตลักษณะที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม การป้องกันการเกิดขยะของนักศึกษาปริญญาตรี. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- พล แพงพุด. และคณะ. (2554). *การสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการแท็กซี่และผู้ขับแท็กซี่ ในจังหวัดขอนแก่น. ภาควิชาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.*
- พัชรวิภากรวิน. (2522). *จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สถานสงเคราะห์หญิงปากเกร็ด. หน้า 124-125.*
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *ความพึงพอใจ. ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานพ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์. หน้า 775.*
- รังสรรค์ โฉมยา. (2554). *จิตวิทยา: พื้นฐานในการทำความเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์. (พิมพ์ครั้งที่ 2). มหาสารคาม: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.*
- วุฒิชัยชีพ, สถาบัน. 2557. *มาตรฐานอาชีพช่างซีรียนต์โดยสภาวิชาชีพ (แท็กซี่). สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (สคช.) กรุงเทพฯ.*
- วรวรรณ สโมสรรสุข. และคณะ. (2556). *การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ. หน่วยงานวิเคราะห์แผนงบประมาณและวิจัยสถาบันโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ.*
- วิกิพีเดีย. (2556). *แท็กซี่. สืบค้นเมื่อ 22 ธันวาคม 2556 จาก <http://th.wikipedia.org/wiki/แท็กซี่>.*

- วัชรพล อิมจรรณ. (2547). *ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- หทัยพร อิศวพัฒนากุล และลัดดา ตันวานิชกุล. (2556). *การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของรถแท็กซี่ : กรณีศึกษาในเขตเทศบาลนครขอนแก่นและปริมณฑล*. ในการประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร.
- สกาเวเดือนปณสมิทธิ์. (2540). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการรื้อปรับระบบของพนักงานธนาคาร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. หน้า 64.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ จารัส ต้วงสุวรรณ และฐิติพงษ์ ธรรมานุสรณ์. (2522). *จิตวิทยาสังคม*. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี : ชัยศิริการพิมพ์. หน้า 80-81.
- สมลักษณ์ เพชรช่วย. (2540). *ความคาดหวังในการเรียนการศึกษายาสามัญวิธีเรียนทางไกลของผู้ใช้แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง*. ปริญญาโท. มคอ. ๒. ๒๕๔๐ วิชาเอกการศึกษาผู้ใหญ่.
- อารยา ปิยะกุล. (ม.ป.ป.). *เอกสารประกอบการสอน รายวิชา 0023016 จิตวิทยาในลีลาชีวิตยุคใหม่ (Psychology in Modern Lifestyles)*. ภาควิชาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อินทรชัย พาณิชกุล. (2559). "สายด่วน 1584 ร้องเรียนแท็กซี่" ถึงเวลาต้องพึ่งยาแรง. สืบค้นเมื่อ 25 เมษายน 2560 จาก <http://www.posttoday.com/analysis/report/437226>.
- อรรถพร สุริยเลิศ. (2539). *พฤติกรรมของคนขับรถแท็กซี่กับปัญหาจราจรในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรสังคมศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อลิศรา เสมชูโชติ. (2550). *ลักษณะการใช้บริการรถแท็กซี่ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา ภาควิชาวิศวกรรมโยธา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- อรพินทร์ ชูชม. (2555). *แรงจูงใจในการทำงาน: ทฤษฎีและการประยุกต์*. วารสารจิตวิทยา. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ปีที่ 2. ฉบับที่ 2 มกราคม-ธันวาคม 2555. หน้า 52-61.

บรรณานุกรมภาษาต่างประเทศ

- Aourivan Suwanmane.. (2017). *การพัฒนาตนเอง*. สืบค้นเมื่อ 29 มิถุนายน 2560 จาก <http://theirowndevelopment.blogspot.com/2013/07/blog-post.html>
- Bandura A. (1997). *The anatomy of stages of change [Editorial]*. American Journal of Health Promotion. 12, 84-85.
- Barnard, C. I. (1968). *The function of the executive*. Cambridge: Harvard University Press. 142-149.

- Berry, L. L., Shostack, G. L. and Upah, G., *Emerging Perspectives on Service Marketing*. Chicago: American Marketing Association.
- Boyu Wang, Lingyin Zhao, Yuqi Pang, Dong Zhang, Xiaoguang Yang. (2013). *Analysis of Passenger's Choice between Shuttle Bus and Illegal Taxi*. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Volume 96, 6 November 2013, Pages 1948-1960.
- Chien-Ming Tseng. (2013). *Operating styles, working time and daily driving distance in relation to a taxi driver's speeding offenses in Taiwan*. *Accident Analysis & Prevention*, Volume 52, 28 March 2013, Pages 1-8.
- Finn, and Jeremy D. (1962). *Expectation and Educational Environment*. *Journal of teacher Education*. 42(3), 390.
- Funk and Wagnalls. (1963). *Functional and Conflict theories of Educational Stratification*. *American Sociological Review*. 36 (December), 239.
- Getzels, J. W., James, M. and Ronall, F. C. (1964). *Educational Administration as a Social Process*. New York : Harper and Row. 390-398.
- Gillmer, V. B. (1965). *Applied Psychology*. New York : McGraw – Hill. 254-255.
- Good, c. V. (Ed.). (1973). *Dictionary of education*. New York: McGraw-Hill. 3rd ed, 320.
- GOV. UK. *Driving licences for private hire or taxis in London*. สืบค้นเมื่อ 18 มีนาคม 2557
จ ก ก <https://www.gov.uk/driving-licences-private-hire-taxis-london/apply-for-a-taxi-licence>
- Gronroos, C. (1990). *Service Management and Marketing*. The Nature of Service and Service Quality. Stockholm University. Sweden.
- Herzberg, E. (1959). *The Motivation to Work*. New York: Wiley. Hornby, A. F. (2000). *Advance learner's dictionary*. London, England: Oxford University. 6th ed.
- Hurlock, E. B. (1973). *Adolescence Development*. U.S.A.: McGraw hill. fourth edition, 185-186.
- Jørgen Aarhaug, Kåre Skollerud. (2012). *Taxi: Different Solutions in Different Segments*. *Transportation Research Procedia*, Volume 1, Issue 1, 2014, Pages 276-283.
- Josep Maria Salanova, Miquel Estrada, Georgia Aifadopoulou, Evangelos Mitsakis. (2011). *A review of the modeling of taxi services*. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Volume 20, 2011, Pages 150-161.
- Krejcie, R. V., and Morgan, D. W. (1970). *Determining Sample Size for Research Activities*. *Education and Psychological measurement*. 607 – 610.
- Khaled S., and Inhi K. (2016). Assessment of the taxi service in Doha. *Transportation Research Part A: Policy and Practice* 88, 223–235. doi10.1016/j.tra.2016.04.011.

- Land Transport Authority. *Driving a Taxi in Singapore | Industry Matters for Taxi Drivers | Taxis | Public Transport*. สืบค้นเมื่อ 18 มีนาคม 2557 จาก <http://www.lta.gov.sg/content/ltaweb/en/public-transport/taxis/industry-matters-for-taxi-drivers/driving-a-taxi-in-singapore.html>
- Millet, J. D. (1954). *Management in the Public-Service*. New York: McGraw-hill Book Co.
- Morse, N. C. (1955). *Satisfaction in the White Collar Job*. Michigan : University of Michigan Press.
- Mumford, E. (1972). *Job satisfaction*. London: Longman. 4-5.
- NovaBizz. (ม.ป.ป.). *ความรู้เบื้องต้นเรื่องการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน*. สืบค้นเมื่อ 25 เมษายน 2559 จาก <https://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน.htm>.
- NZ Transport Agency. *Taxi drivers, area knowledge certificates and language requirements*. สืบค้นเมื่อ 18 มีนาคม 2557 จาก <http://www.nzta.govt.nz/resources/factsheets/04/04.html>
- Oskamps, S. (1984). *Applied Social Psychology*. Englewood Cliffs. New Jersey : Prentice-Hall. Inc.
- Oxford University. (1990). *The Oxford English Dictionary*. Oxford: Oxford University. 5Vols. 2nd ed.
- Parasuraman, Z. and Berry. (1985). **A Conceptual Model of Service Quality and its implications for future research**. *Journal of Marketing*. 49 (Full), 41-50.
- Quirk, R. (1987). **Longman dictionary of contemporary English**. London, England: Richard Clay Ltd. 2nd ed.
- Reeeder, William w. (1971). *Partial Theory from the 25 Years Research Program on Oirective Factor is Belives and Social Action*. New York :Minigraph. 157.
- Robbins, S. P. 2003. *Organizational behavior*. Englewood Cliffs. NJ: Prentice-Hall. 10th ed, 124.
- Russell, B. (1956). *Logic and Knowledge: Essays* 156.
- Schiffman and Kanuk. 2000. *Customer Behavior – Psychology Aspects*. New Jersey: Prentice-Hall.
- SFMTA. *How to Become a Taxi Driver*. สืบค้นเมื่อ 18 มีนาคม 2557 จาก <http://www.sfmta.com/services/taxi-industry/become-taxi-driver>
- Sharon Newnam, WondwesenGirmaMamo, GetuSegni Tulu. (2014). *Exploring differences in driving behaviour across age and years of education of taxi drivers in Addis Ababa, Ethiopia*. *Safety Science*, Volume 68, October 2014, Pages 1-5.

- Singapore Taxi Academy. *Nurture Taxi Industry Development*. สืบค้นเมื่อ 18 มีนาคม 2557 จาก <http://www.taxi.org.sg/tdvl.html>
- Smith, R. and Huston, M. (1983). *Script-Based Evaluations of Satisfaction with Service*. Transport Taxi Unit, Western Australia. 2000. *WA Taxi Driver Competency Standards*. สืบค้นเมื่อ 18 มีนาคม 2557 จาก http://www.taxi-library.org/taxis_competency.pdf
- Vroom, V. H. (1990). *Manage people not personnel: Motivation and performance appraisal*. Boston: Harvard Business School Press. 90.
- Wagner, J. A., and Hollenbeck, J. R. (2005). *Organizational behavior: Securing competitive advantage*. Cincinnati, OH : South-Western. 5th ed, 72-73.
- Wagner, J. A., and Hollenbeck, J. R. 2005. *Organizational behavior: Securing competitive advantage*. Cincinnati, OH : South-Western. 5th ed, 72-73.
- Wolman, B. B. (1973). *Dictionary of behavioral science*. New York: Van Nostrand. 1st ed.

ภาคผนวก
แบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ถึง 6ขอให้ท่านอ่านคำถาม แล้วพิจารณาว่าข้อคำถามนั้น ๆ สอดคล้องกับลักษณะของตัวคุณมากน้อยเพียงใด และให้ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องตารางที่กำกับข้อนั้น ๆ

- 1 หมายถึง สอดคล้องกับคุณลักษณะของท่าน น้อยที่สุด
- 2 หมายถึง สอดคล้องกับคุณลักษณะของท่าน น้อย
- 3 หมายถึง สอดคล้องกับคุณลักษณะของท่าน ปานกลาง
- 4 หมายถึง สอดคล้องกับคุณลักษณะของท่าน มาก
- 5 หมายถึง สอดคล้องกับคุณลักษณะของท่าน มากที่สุด

ตอนที่ 2 แบบวัดจิตลักษณะเดิม

คำถาม	ระดับความสอดคล้อง				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
1. แม้การทำงานจะเหนื่อยและลำบากเพียงใด ข้าพเจ้าก็ไม่ย่อท้อ					
2. แม้การทำงานจะมีความเสี่ยง ข้าพเจ้าก็จะตั้งใจและพยายามอย่างเต็มที่					
3. แม้การทำงานจะมีค่าตอบแทนน้อย ข้าพเจ้าก็จะตั้งใจและพยายามอย่างเต็มที่					
4. แม้จะเหนื่อยล้าจากการทำงาน ข้าพเจ้าจะพยายามและมุ่งมั่นเพื่อให้งานสำเร็จ					
5. แม้การวางแผนเดินทางล่วงหน้าจะยุ่งยาก แต่ข้าพเจ้าจะพยายามทำ					
6. ข้าพเจ้ารู้สึกกระตือรือร้นเมื่อถึงเวลาทำงาน					
7. ข้าพเจ้าตั้งใจทำอาชีพนี้เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของครอบครัว					
8. ข้าพเจ้าไม่วิตกกังวลเกี่ยวกับอนาคตเพราะอนาคตเป็นสิ่งไม่แน่นอน					
9. ข้าพเจ้าวางแผนการใช้ชีวิตให้ดีที่สุด เพื่อครอบครัว					
10. ข้าพเจ้าหักห้ามใจเมื่อมีของที่ยากได้และราคาแพง แต่จะรอซื้อเมื่อพร้อม					

ตอนที่ 3 แบบวัดพฤติกรรมเดิม

คำถาม	ระดับความสอดคล้อง				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
1. ข้าพเจ้าไม่ฆ่าสัตว์ตัดชีวิต เพราะไม่ชอบเบียดเบียนใคร					
2. ข้าพเจ้าไม่ลักขโมยและยึดเอาสิ่งของผู้อื่นมาเป็นของตัวเอง เพราะไม่ชอบให้ผู้อื่นเดือดร้อน					
3. ข้าพเจ้าไม่ผิดลูกผิดเมียผู้อื่น เพราะไม่ต้องการทำลายครอบครัว					
4. ข้าพเจ้าไม่พูดจาโกหก เพราะเป็นการกระทำที่ไม่ซื่อสัตย์					
5. ข้าพเจ้าไม่ดื่มสุราและสิ่งเสพติดเพราะเป็นผลเสียต่อสุขภาพและการทำงาน					

ตอนที่ 4 แบบวัดจิตลักษณะสถานการณ์

คำถาม	ระดับความสอดคล้อง				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
1. ข้าพเจ้าใช้มีเตอร์ทุกครั้งในการให้บริการ ตามที่เพื่อนแนะนำ					
2. ข้าพเจ้าไม่เคยคิดค่าบริการแบบเหมาจ่าย ไม่ว่าลูกค้าชาวไทยหรือลูกค้าชาวต่างชาติตามที่เพื่อนแนะนำ					
3. ข้าพเจ้าไม่เคยใช้เส้นทางที่อ้อม หรือเสียเวลาในการส่งผู้โดยสารให้ถึงจุดหมายปลายทางตามที่เพื่อนแนะนำ					
4. ข้าพเจ้าเตรียมเงินทอนและทอนเงินให้ผู้โดยสารทุกครั้ง และไม่ปิดเศษค่าโดยสารเป็นจำนวนเต็มตามที่เพื่อนแนะนำ					
5. ข้าพเจ้าดูแลความสะอาดรถทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งบำรุงรักษาเครื่องยนต์ให้อยู่ในสภาพดีอย่างสม่ำเสมอตามที่เพื่อนแนะนำ					
6. ข้าพเจ้ายินดีช่วยเหลือผู้โดยสารตามที่ผู้โดยสารต้องการหรือร้องขอ ด้วยความเต็มใจและสุภาพตามที่เพื่อนแนะนำ					
7. ข้าพเจ้าไม่เคยปฏิเสธการรับผู้โดยสารไม่ว่าจุดหมายปลายทางจะไกล หรือเป็นเส้นทางที่รถติดก็ตามตามข้อมูลที่ได้รับจากสื่อ					
8. ข้าพเจ้าหักทนายผู้โดยสารด้วยกิจกรรมรยาทที่สุภาพและเป็นมิตรตามข้อมูลที่ได้รับจากสื่อ					

คำถาม	ระดับความสอดคล้อง				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
9. ข้าพเจ้าสื่อสารกับผู้โดยสารระหว่างปฏิบัติและหลังปฏิบัติหน้าที่ด้วยกิจกรรมายาทที่สุภาพและเป็นมิตรตามข้อมูลที่ได้รับจากสื่อ					
10. ข้าพเจ้ารับแจ้งจุดหมายปลายทาง และให้บริการจนถึงจุดหมายปลายทางด้วยความเต็มใจและไม่ละทิ้งผู้โดยสารตามข้อมูลที่ได้รับจากสื่อ					
11. ข้าพเจ้าไม่เคยทิ้งผู้โดยสารระหว่างทางเมื่อตกลงรับผู้โดยสารแล้วตามข้อมูลที่ได้รับจากสื่อ					
12. ข้าพเจ้าหาทางคืนทรัพย์สินที่ผู้โดยสารลืมไว้ในรถเสมอไม่ว่าจะเป็นทรัพย์สินมีค่าหรือไม่มีค่าก็ตามตามข้อมูลที่ได้รับจากสื่อ					

ตอนที่ 5 แบบวัดจิตลักษณะตามสถานการณ์

คำถาม	ระดับความสอดคล้อง				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
1. ข้าพเจ้าสังเกตสภาพการจราจรบนเส้นทางอย่างสม่ำเสมอเพื่อการตัดสินใจเลือกเส้นทางได้อย่างเหมาะสม					
2. ข้าพเจ้าติดตามรายงานข่าวสารสภาพการจราจร ที่จะก่อให้เกิดความล่าช้าในการใช้เส้นทาง เพื่อการตัดสินใจเลือกเส้นทางได้อย่างเหมาะสม					
3. ข้าพเจ้าให้คำแนะนำเกี่ยวกับเส้นทาง และเลือกเส้นทางที่ถูกต้องเหมาะสมแก่ผู้โดยสาร					
4. ข้าพเจ้าใช้อุปกรณ์นำทาง อุปกรณ์สื่อสารเบื้องต้น ได้อย่างถูกต้องตามข้อกำหนดของผู้ผลิต					
5. ข้าพเจ้าใช้งานอุปกรณ์สื่อสาร อุปกรณ์นำทาง รวมทั้งตรวจสอบและดูแลอุปกรณ์นำทางและวิทยุสื่อสาร ในรถแท็กซี่ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ตรงตามข้อกำหนดของผู้ผลิต					
6. ข้าพเจ้าปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างเคร่งครัดสม่ำเสมอ					

คำถาม	ระดับความสอดคล้อง				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
7. ข้าพเจ้าเห็นด้วยกับการทักทายผู้โดยสารด้วยกิจกรรมารยาทที่สุภาพและเป็นมิตร					
8. ข้าพเจ้าเห็นด้วยกับการดูแลความสะอาดรถทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งบำรุงรักษาเครื่องยนต์ให้อยู่ในสภาพดีอย่างสม่ำเสมอ					
9. ข้าพเจ้าเห็นด้วยในการใช้มิเตอร์เพื่อคิดค่าโดยสารจากผู้โดยสารทุกครั้ง					
10. ข้าพเจ้าเห็นด้วยกับการแต่งตัวที่ถูกต้องเหมาะสมตามข้อกำหนดในกฎกระทรวงของผู้ขับรถแท็กซี่					
11. ข้าพเจ้าเห็นด้วยกับการคืนทรัพย์สินที่ผู้โดยสารลืมไว้ในรถเสมอไม่ว่าจะเป็นทรัพย์สินมีค่าหรือไม่มีค่าก็ตาม					
12. ข้าพเจ้าเห็นด้วยกับการให้บริการตามความต้องการพิเศษของผู้โดยสารด้วยความเต็มใจและสุภาพ					

ตอนที่ 6 พฤติกรรมที่พึงประสงค์

คำถาม	ระดับความสอดคล้อง				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
1. ข้าพเจ้าใช้มิเตอร์ทุกครั้งในการบริการผู้โดยสาร					
2. ข้าพเจ้าไม่เคยคิดค่าบริการแบบเหมาจ่ายไม่ว่าลูกค้าชาวไทยหรือลูกค้าชาวต่างชาติ					
3. ข้าพเจ้าไม่เคยใช้เส้นทางที่อ้อม หรือเสียเวลาในการส่งผู้โดยสารไปถึงจุดหมายปลายทาง					
4. ข้าพเจ้าเตรียมเงินทอนและทอนเงินให้ผู้โดยสารทุกครั้ง และไม่ปิดเศษค่าโดยสารเป็นจำนวนเต็มยกเว้นผู้โดยสารอนุญาตหรือไม่ขอรับเงินทอน					
5. ข้าพเจ้าหาทางคืนทรัพย์สินที่ผู้โดยสารลืมไว้ในรถเสมอไม่ว่าจะเป็นทรัพย์สินมีค่าหรือไม่มีค่าก็ตาม					

ประวัติผู้วิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุทิศา จุลกนิษฐ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (นิเทศศาสตร์ เกียรตินิยมอันดับ 2) มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จ.ลพบุรี ระดับปริญญาโท นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต (โฆษณา) มหาวิทยาลัยกรุงเทพ สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ การดำเนินรายการวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ ผลงานทางวิชาการและงานวิจัย 1) อิทธิพลของโฆษณาที่มีต่อพฤติกรรมการดื่มนมของเด็กปฐมวัย กรณีศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กภาคเหนือตอนล่าง แหล่งทุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต 2) การพัฒนาทักษะการพูดของเด็กปฐมวัยในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่สังกัดศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น โดยใช้กิจกรรมร้องเพลงและสื่อทวิภาษา แหล่งทุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต 3) การใช้สื่อประสมชุดส่งเสริมส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมด้านความซื่อสัตย์ของเด็กปฐมวัย : กรณีศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัดพัทลุง ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน อาจารย์ประจำ สังกัดคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ประวัติผู้วิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สิริวัลภ์ เรืองช่วย ผู้ประภาย สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยศิลปากร เมื่อ พ.ศ. 2537 ระดับปริญญาโท วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต เทคโนโลยีสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี เมื่อ พ.ศ. 2542 และปริญญาเอก ปรัชญาดุสิตบัณฑิต Environmental Management จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อ พ.ศ. 2550 ประสบการณ์การทำงาน พ.ศ. 2537-9 นักวิชาการด้านการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม บริษัท วิมคอน จำกัด พ.ศ. 2542 อาจารย์ประจำหลักสูตรวิทยาศาสตรสิ่งแวดล้อม คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ผลงานทางวิชาการที่ตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารระดับนานาชาติได้แก่ 1) Sirawan R., Rachakornkij M., and Gridanurak N. (2007). Utilization of Bagasse and Bagasse Fly Ash Wastes for Lead Removal. Journal of Solid Waste Technology and Management, Nov. (33) No.4, 201-209. 2) Sirawan Ruangchuay Tuprakay, Seree Tuprakay and Manaskorn Rachakornkij, (2008), Utilization of Bagasse Fly Ash for Removal of Lead in Waste Water From Sugarcane Factory, Proceeding of 15th Annual Conference 2008 ISESH International Semiconductor Environment, Safety and Health, June 23-26, 2008, Hokkaido, Japan. 3) Sirawan Ruangchuay Tuprakay, and Seree Tuprakay, (2009), Logistic of Household Hazardous Waste in Thailand, Case study: Nonthaburi Province, Proceedings of The 5th International Congress on Logistics and SCM Systems, ICLS 2009, June 2-5, 2009, Seoul, Korea. 4) S. Tuprakay, S. R. Tuprakay and N. Suwannateep, (2011), Prototype of Acid Mist Collector Using High-Voltage Electrostatic Generator, Proceedings of 12th International Conference on Environmental Science and Technology, Sep 8-10, 2011, Rhodes, Greece. 5) Phanchai Menchai, Parinda Suksabye, Sirawan Ruangchuay Tuprakay, and Seree Tuprakay, (2013) Community Responses to Environmental Analysis and Management of Water Tourism. Case Study: Taling Chan Water Tourism Market, Bangkok, Thailand, Proceeding of The International Conference on Tourism, Transport, and Logistics 2013, February 14-16, 2013, Paris, France. ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน อาจารย์ประจำ สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ประวัติผู้วิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฐกฤตา สุวรรณทีป สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต เทคโนโลยีชีวภาพ (เกียรตินิยมอันดับ 2) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. 2536 ระดับปริญญาโท วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต เทคโนโลยีชีวภาพ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2542 และปริญญาเอก วิทยาศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต เทคโนโลยีชีวภาพ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2554 ประสบการณ์การทำงาน พ.ศ. 2536 นักวิจัย คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี พ.ศ. 2536-2539 นักเคมีวิเคราะห์ บริษัทไบเออร์แลบอราทอรีส์ (ประเทศไทย) จำกัด และ พ.ศ. 2542 อาจารย์ประจำหลักสูตรชีววิทยาประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ผลงานทางวิชาการที่ตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารระดับนานาชาติ ได้แก่ 1) Curcumin Encapsulation Using Biodegradable Polymeric Nanoparticles: Controlled Release, Photostability and Transdermal Skin Penetration; European Cells and Materials, 20(2010) 2) Mucoadhesive curcumin nanospheres: Biological activity, adhesion to stomach mucosa and release of curcumin into the circulation; Journal of Controlled Release, 151(2011) 3) Encapsulated curcumin results in prolonged curcumin activity in vitro and radical scavenging activity ex vivo on skin after UVB-irradiation; European Journal of Pharmaceutics and Biopharmaceutics, 82(2012) 4) Comparison of two encapsulated curcumin particular systems contained in different formulations with regard to in vitro skin penetration; Skin Research and Technology, 19(2013) 5) Electrospun Cellulose Acetate Fiber Containing Rubber Extract; Advanced Materials Research, 1119(2015) และ การเสนอผลงานทางวิชาการ ได้แก่ 1) Curcumin Encapsulation Using Biodegradable Polymeric Nanoparticles: Controlled Release, Photostability and Transdermal Skin Penetration, the Third International NanoBio Conference Zurich 2010, 24-27 August 2010, ETH Zurich, Switzerland 2) Nanoparticles as Carrier Systems for Topical Drug Delivery: Perspectives and Safety Aspects, 14th Asian Chemical Congress (14ACC), 5-8 September 2011 Bangkok, Thailand 3) Prototype of Acid Mist Collector Using High-Voltage Electrostatic Generator, Proceedings of 12th International Conference on Environmental Science and Technology, 8-10 September 2011, Rhodes, Greece 4) Core Issues of Science and Mathematics Teaching Management at Bilingual Schools in Bangkok, the International Journal of Arts & Sciences' (IJAS) international conference for academic disciplines, 28-31 October 2014, the American University of Rome, Italy. ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน อาจารย์ประจำ สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ประวัติผู้วิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์นุชฤดี รุ่ยใหม่ เกิดเมื่อวันที่ 28 กรกฎาคม 2510 ณ จังหวัดพัทลุง สำเร็จ การศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจบัณฑิต (การตลาด) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2532 และ คณะนิเทศศาสตร์บัณฑิต (การโฆษณา) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. 2533 ระดับปริญญาโท วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต (นโยบายสื่อสารมวลชน) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พ.ศ. 2540 ประสบการณ์การทำงาน พ.ศ. 2538 Marketing Executive บมจ. วัฏจักร พ.ศ. 2539 Account Executive บ.แอดพลัส จำกัด และ พ.ศ. 2542 อาจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ผลงานวิจัยมีดังนี้ 1) กระบวนการเข้าสู่การเป็น เอ อี มืออาชีพ 2) คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาโฆษณาที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการ 3) การรับรู้คุณภาพชีวิตงาน และความผูกพันองค์กร : ศึกษาเฉพาะพนักงานอัตราจ้าง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต 4) ความพึงพอใจ ของนักศึกษาครุศาสตรบัณฑิตในโครงการความร่วมมือระหว่างกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกับ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่มีต่อการบริการทางการศึกษาของศูนย์การศึกษา : ศึกษาเฉพาะศูนย์ การศึกษาเขตภาคใต้ตอนล่าง 5) พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาเที่ยว เกาะพะงัน ในปี 2549 6) พัฒนาการทางอาชีพของเด็กบกพร่องทางสติปัญญาโดยกิจกรรมการ เล่านิทาน : ศึกษาเฉพาะศูนย์การศึกษาจังหวัดพัทลุงที่มีนักศึกษาในโครงการความร่วมมือระหว่าง กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต 7) ความพึงพอใจของผู้บริหาร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต่อบัณฑิตครุศาสตร์ สาขาการศึกษาปฐมวัยในโครงการความร่วมมือ ระหว่างมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตกับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น 8) หนูรักผักสีเขียว : กรณีศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจังหวัดพัทลุง 9) การรับรู้คุณภาพชีวิตงานและความผูกพันองค์กรของ พนักงานสำนักกิจการพิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต 10) ความภักดีต่อการบริการของลูกค้า สำนักกิจการพิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต 11) อิทธิพลของโฆษณาที่มีต่อพฤติกรรมการดื่มนม ของเด็กปฐมวัย : กรณีศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กพื้นที่ภาคเหนือตอนล่าง 12) การละเล่นพื้นเมืองที่มี ผลต่อพัฒนาการทางด้านสังคมของเด็กปฐมวัย : กรณีศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กพื้นที่ภาคเหนือ ตอนล่าง 13) พัฒนาการด้านการออกเสียงและการรู้คำศัพท์ภาษาไทย ของเด็กปฐมวัยในสามจังหวัด ชายแดนภาคใต้ โดยกิจกรรมร้องเพลงและสื่อทวิภาษา 14) การใช้สื่อประสมชุดส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมด้านความซื่อสัตย์ของเด็กปฐมวัย : กรณีศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่สังกัดกรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น จังหวัดพัทลุง 15) โครงการสืบสานและอนุรักษ์ขนบพื้นเมืองหายากของจังหวัด ปัตตานี :กรณีศึกษาชุมชนปยุต อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน อาจารย์ประจำ สังกัดคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต