

บทที่ 1

บทนำ

1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาความเจริญของประเทศ ในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การติดต่อสื่อสาร การศึกษา เทคโนโลยี ในกรุงเทพมหานครมีความเจริญรุดหน้ามากกว่าจังหวัดอื่นๆ ในประเทศไทย ส่งผลให้เป็นแหล่งจ้างงานที่สำคัญทั้งในภาคราชการ ภาคเอกชน มีประชากรย้ายถิ่นฐานมาอยู่อาศัย เพื่อสะดวกในการประกอบอาชีพ จากสถิติของสำนักงานกลางทะเบียนราษฎร ณ ธันวาคม 2551 มีจำนวนประชากร 5,710,883 คนคิดเป็น 3,640.52 คนต่อตารางกิโลเมตร เมื่อเปรียบเทียบกับทั่วประเทศที่มีจำนวนประชากรต่อตารางกิโลเมตรเท่ากับ 123.54 คน เท่านั้น สถิติจำนวนประชากรและความหนาแน่นของประชากรในกรุงเทพมหานคร ส่งผลต่อการจราจร เกิดอุบัติเหตุบริการสาธารณะรับ-ส่งผู้โดยสาร โดยผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้บริการได้หลายช่องทางตามความพึงพอใจ เพื่อให้เดินทางสู่จุดหมายปลายทางตามเวลาที่ต้องการและค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม เช่น รถเมล์ รถตู้ รถไฟฟ้าใต้ดิน รถไฟลอยฟ้า รถจักรยานยนต์สาธารณะ รถแท็กซี่ เป็นต้น

รถแท็กซี่ คือ รถยนต์โดยสารสาธารณะที่ผู้ใช้บริการสามารถเรียกใช้ได้ทุกสถานที่ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว นับตั้งแต่กำเนิดรถแท็กซี่มิเตอร์ (ดูรายละเอียดในบทที่ 2 ความเป็นมาของรถแท็กซี่) โดยพิจารณาได้จากสถิติของกรมการขนส่งทางบก ณ ธันวาคม 2551 พบว่ามียอดการจดทะเบียนรถแท็กซี่ สิ้นปี พ.ศ. 2550 มี 79,570 คัน คิดเป็นร้อยละ 0.31% จากทั้งหมด 25,618,447 คัน เปรียบเทียบกับสิ้นปี พ.ศ. 2551 มียอด 84,785 คัน เพิ่มขึ้นร้อยละ 6.55 คิดเป็นร้อยละ 0.32% จากทั้งหมด 26,417,353 คัน โดยเป็นรถแท็กซี่ที่จดทะเบียนใหม่ ภายในปี พ.ศ. 2550 จำนวน 10,444 คันและภายในปี พ.ศ. 2551 จำนวน 10,973 เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 5.07 จากยอดรถทั้งหมดที่จดทะเบียนใหม่ภายในปี พ.ศ. 2550, 2551 ตามลำดับ 25,618,447 และ 26,417,353 คันแสดงให้เห็นว่ามีผู้ให้ความสนใจในอาชีพแท็กซี่มากขึ้นในปีที่ผ่านมา และพบว่ามีรถแท็กซี่ที่ค้างชำระภาษี ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ณ สิ้นปี พ.ศ. 2551 จำนวน 4,563 คัน คิดเป็นร้อยละ 5.38 รวมเป็นเงิน 4,195,285.70 บาท จากยอดค้างทั้งสิ้น 3,287,919,212.16 บาท แสดงให้เห็นว่าอาจมีรถแท็กซี่วิ่งรับผู้โดยสารแบบหลบเลี่ยงภาษีอยู่บนท้องถนน และตามสถิติการเปรียบเทียบปรับผู้ฝ่าฝืนกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ และกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก ตลอดปี พ.ศ. 2550 พบว่ามีรถแท็กซี่จำนวน 5,949 ราย เงินค่าปรับ 5,638,000 บาท ตลอดปี พ.ศ. 2551

จำนวน 8,949 ราย เงินค่าปรับ 6,228,700 บาท อัตราการเปลี่ยนแปลง ผู้ฝ่าฝืนเพิ่มขึ้นร้อยละ 50.43 เงินค่าปรับเพิ่มขึ้นร้อยละ 10.48 แสดงให้เห็นว่ามีผู้ฝ่าฝืนกฎหมายมากขึ้น

การบริการเสริมของแท็กซี่ ไม่มีการกำหนดเป็นบทบัญญัติที่ชัดเจน ทำให้มีความคิดของกลุ่มคนหลากหลายทีมงาน พยายามสร้างนวัตกรรมการบริการขึ้นมา เพื่อนำเข้าสู่ตลาด เช่น จุดจอดแท็กซี่อัจฉริยะ, แท็กซี่ VIP, แท็กซี่บริการสุนัข เป็นต้น จึงน่าสนใจในการศึกษาวิจัยว่า นวัตกรรมบริการของแท็กซี่ที่เกิดขึ้น จึงไม่ได้รับการยอมรับหรือไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร และนวัตกรรมบริการที่ต้องการและยอมรับคืออะไร การพัฒนานวัตกรรมเทคโนโลยีเพื่อธุรกิจที่ผ่านมา เป็นการพัฒนาที่ขาดสมดุล หรือการพัฒนาในเชิงเดียว มุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจเป็นหลัก การดำเนินธุรกิจเพื่อผลกำไรเป็นเป้าหมายสูงสุด ละเลยต่อศีลธรรม จริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ได้ปัจจัยทางเศรษฐกิจในการขับเคลื่อนให้เกิดการพัฒนาด้านอื่นๆ ตามมา ส่งผลเสียสะท้อนกลับ ต่อเศรษฐกิจและความเป็นอยู่ของประชากร

ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้เกิดแนวความคิดในการค้นคว้าวิจัย เพื่อหาคำตอบว่านวัตกรรมเทคโนโลยีเช่นไร สำหรับรถแท็กซี่ ที่ได้ทำการคิดค้นพัฒนาขึ้นมา เพื่อการพัฒนาการบริการของรถแท็กซี่ ให้ความสะดวกและรวดเร็ว ที่ได้รับการยอมรับจากผู้ใช้บริการแท็กซี่ และเพื่อหานวัตกรรมเทคโนโลยีที่เหมาะสม และความต้องการที่แท้จริงที่อยู่บนความเป็นไปได้ของนวัตกรรมบริการ และการเลือกใช้บริการแท็กซี่ ซึ่งส่งผลต่อการพัฒนานวัตกรรมบริการที่ได้รับการยอมรับ เพื่อให้ผู้ที่สนใจในการทำธุรกิจแท็กซี่ได้ศึกษาเป็นแนวทางในการพัฒนานวัตกรรมเทคโนโลยีการบริการสำหรับแท็กซี่ โดยเป็นนวัตกรรมบริการที่เหมาะสมสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างจริงจังต่อไป และประสบผลสำเร็จในการดำเนินธุรกิจในด้านนี้ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลและพฤติกรรมการใช้บริการ ของผู้ใช้บริการแท็กซี่ ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการบริการ ของผู้ใช้ บริการแท็กซี่ ในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาจากประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เฉพาะผู้ใช้บริการแท็กซี่ ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างน้อย 1 ครั้งต่อเดือน พร้อมทั้งทำการศึกษารวบรวมข้อมูล แวดล้อมที่สนับสนุนในเรื่องงานวิจัยนี้

4. นิยามศัพท์ในการศึกษา

“แท็กซี่” หมายถึง รถยนต์รับจ้างบรรทุกคนโดยสารไม่เกินเจ็ดคน (รย.6) ตามกรมการขนส่งทางบก ที่มีมิเตอร์เป็นตัวคำนวณค่าโดยสาร ตามอัตราที่กรมการขนส่งทางบกได้กำหนดไว้ และให้บริการ รับ-ส่ง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยไม่จำกัดเส้นทาง และมีการว่าจ้างผู้ใช้บริการไปส่งยังจุดหมายปลายทางตามที่ตกลงกันได้

“ผู้ขับขีรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่)” หมายถึง บุคคลที่มีอาชีพขับรถยนต์รับจ้างบรรทุกคนโดยสารไม่เกินเจ็ดคน ในที่นี้อาจเรียกแทนได้ว่า “ผู้ขับขีรถแท็กซี่” (Taxi Driver) หรือ “ผู้ประกอบการอาชีพขับขีรถแท็กซี่”

“ผู้ใช้บริการรถยนต์รับจ้างสาธารณะ” หมายถึง บุคคลที่ใช้บริการรถแท็กซี่ เพื่อเดินทางไปยังจุดหมายที่ต้องการในชีวิตประจำวัน ในที่นี้อาจเรียกแทนได้ว่า “ผู้ใช้บริการ”

“เทคโนโลยี” หมายถึง การนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติให้เกิดผลเป็นสิ่งที่วัดได้ หรือจับต้องได้ เทคโนโลยีจะอยู่ภายใต้อิทธิพลของปัจจัยทางเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนั้นเทคโนโลยีจึงถูกกำหนดเป็นสินค้าอย่างหนึ่งที่มีราคาซื้อขายกันในตลาด

“การบริการ” หมายถึง การกระทำที่อำนวยความสะดวก ที่ผู้ใช้บริการกระทำให้กับผู้รับบริการ ทั้งนี้ ในการให้บริการนั้นอาจมีการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ หรืออาจจะเป็นการกระทำล้วนๆ โดยที่ไม่มีการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือใดๆ ก็ได้ รวมถึงการกระทำที่เป็นส่วนเสริมหรือเพิ่มเติมให้กับสินค้า หรือการกระทำที่ส่งผลให้ได้รับสิ่งของที่เป็นรูปธรรม เช่น การจัดพิมพ์ใบเสร็จค่าโดยสาร การมีบริการโทรศัพท์ในรถแท็กซี่ การมีบริการร้องคาราโอเกะในรถแท็กซี่ เป็นต้น

“ข้อมูลประชากรศาสตร์” หรือ “ปัจจัยส่วนบุคคล” หมายถึง ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการแท็กซี่ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ซึ่งอยู่ในแบบสอบถามงานวิจัย (ดูรายละเอียดในภาคผนวก) ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อที่ 1 ถึง 5

“พฤติกรรมการใช้บริการ” (Uses’ Behavior: UB) หมายถึง อัตราค่าบริการโดยเฉลี่ยต่อครั้ง ที่ผู้ใช้บริการแท็กซี่จ่ายชำระให้แก่ผู้ขับแท็กซี่

“การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน” (Perceived ease of use: PEOU) หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการแท็กซี่ ต่อความง่ายในการใช้บริการแท็กซี่ สำหรับปัจจัยในการเลือกใช้บริการแท็กซี่ ด้านความสะดวก และด้านความเร็ว

“การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ” (Perceived Usefulness: PU) หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการแท็กซี่ ต่อประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้นในด้านความสะดวก และด้านความเร็ว เมื่อแท็กซี่ได้รับการพัฒนาเทคโนโลยีการบริการแล้ว

“การรับรู้ค่าบริการ” (Perceived Cost: PC) หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการแท็กซี่ ต่ออัตราค่าบริการที่เพิ่มขึ้น เมื่อแท็กซี่ได้รับการพัฒนาเทคโนโลยีการบริการแล้ว

“การรับรู้ความปลอดภัย” (Perceived Security: PS) หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการแท็กซี่ ต่อความปลอดภัยที่เพิ่มขึ้น เมื่อแท็กซี่ได้รับการพัฒนาเทคโนโลยีการบริการแล้ว

“ทัศนคติ” (Attitude: ATT) หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการแท็กซี่ ต่อการพัฒนาเทคโนโลยีการบริการแท็กซี่ ในด้านความสะดวก ด้านความเร็ว และด้านความปลอดภัย

“แนวโน้มการยอมรับ” (Behavior Intention: BI) หมายถึง การยอมรับของผู้ใช้บริการแท็กซี่ ต่อแท็กซี่ที่ได้รับการพัฒนาเทคโนโลยีการบริการ

5. ข้อจำกัดหรืออุปสรรคในการวิจัย

1. ช่วงเวลาที่ทำการศึกษาเป็นช่วงเวลาสั้น ทำให้ข้อมูลที่ได้ไม่ครอบคลุมประชากรทั่วกรุงเทพมหานคร

2. ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม อาจบิดเบือนจากความเป็นจริง ทั้งนี้ ขึ้นกับปัจจัยหลายประการ เช่น ปิดบังข้อมูลส่วนตัว, อารมณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีส่วนสำคัญในการแสดงความคิดเห็นมาก-น้อยได้ เป็นต้น

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบข้อมูลและพฤติกรรมการใช้บริการ ของผู้ให้บริการแท็กซี่ ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการบริการ ของผู้ให้บริการแท็กซี่ ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. ทำให้ทราบถึงเทคโนโลยีการบริการที่ได้รับการยอมรับ จากผู้ให้บริการแท็กซี่ ในเขตกรุงเทพมหานคร