

แท็กซี่สายยิ้ม: รูปแบบการเสริมสร้างจิตบริการของคนขับรถแท็กซี่ ในเขตกรุงเทพมหานคร

Smile Taxis: An Activity-Based Model to Enhance Service Mind for Taxi Drivers
in Bangkok

กชกร มณฑลวรรณ¹, พระมหาบุญเลิศ อินฺทปญฺโญ², และ พระมหาประกาศิต สิริเมโธ³
Kojchakorn Monthonwan¹, Phramaha Boonlert Inthapanyo², Phramaha Prakasit Sirimedho³

วิทยาลัยสงฆ์พุทธปัญญาศรีทวารวดี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
Buddhapanayasri Dvaravati Buddhist College Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Thailand
Corresponding Author, E-mail: ¹piyavan@windowsslive.com

Received October 15, 2024; Revised November 10, 2024; Accepted March 10, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อวิเคราะห์สภาพปัญหาการให้บริการของคนขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อพัฒนากิจกรรมการเสริมสร้างจิตบริการของคนขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการของคนขับรถแท็กซี่ให้เป็น แท็กซี่สายยิ้มในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม โดยใช้เครื่องมือจัดกิจกรรมเชิงปฏิบัติการประกอบด้วย AIC และ Workshop กับผู้เข้าร่วมจำนวน 10 คน ที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำเสนอผลโดยการใช้เทคนิคการเล่าเรื่อง

ผลการวิจัย พบว่า 1) สภาพปัญหาการให้บริการของคนขับรถแท็กซี่ พบว่า มีข้อเรียนจากผู้ให้บริการรถแท็กซี่ 5 ประเด็นหลัก คือ การปฏิเสธผู้โดยสาร การแสดงกิริยาจาไม่สุภาพ การขับรถประมาทน่าหวาดเสียว การไม่ใช้มาตรค่าโดยสาร และการใช้มาตรค่าโดยสารผิดปกติ 2) การเสริมสร้างจิตบริการของคนขับรถแท็กซี่ ใช้กิจกรรมการอบรมเชิงปฏิบัติการ ประกอบด้วย การให้ความรู้เรื่องการเคารพกฎหมาย การให้บริการอย่างมีอาชีพ การควบคุมอารมณ์ตนเอง จากนั้นได้ปฏิบัติการโดยการออกให้บริการประชาชนเป็นระยะเวลา 10 วัน โดยการกำกับติดตามด้วยการวัดความพึงพอใจผ่านช่องทาง QR CODE จากผู้รับบริการรถแท็กซี่ 3) รูปแบบการให้บริการของ แท็กซี่สายยิ้ม มีการเปลี่ยนแปลงโดยพบว่า ข้าราชการต่อพฤติกรรมให้บริการของรถแท็กซี่สายยิ้มลดลงร้อยละ 80 แท็กซี่สายยิ้มทุกท่านเกิดความภาคภูมิใจมองเห็นคุณค่าในอาชีพความเป็นผู้ขับรถแท็กซี่มากยิ่งขึ้น ความพึงพอใจในการให้บริการที่ผู้โดยสารประเมินในขณะรับบริการจากแท็กซี่สายยิ้มทั้ง 10 คน อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมี

คะแนนเฉลี่ย 3.51 และเกิดเครือข่ายแท็กซี่สายยิ้มที่จัดกิจกรรมการจัดตั้งกลุ่มสนทนาทุกวันเสาร์ จัดตั้งกลุ่มไลน์กลุ่มคนขับรถแท็กซี่ เพื่ออัปเดตสถานการณ์เรื่องราวยุทธแท็กซี่ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

คำสำคัญ: แท็กซี่สายยิ้ม; รูปแบบการเสริมสร้าง; จิตบริการ

Abstract

This research aimed to analyze the service problems of taxi drivers in Bangkok, to develop activities to enhance the service mind of taxi drivers in Bangkok, and to change the service model of taxi drivers to become a smiling taxi in Bangkok. This research was a participatory action research using the workshop activity tools, consisting of AIC and Workshop, with 10 participants who were stakeholders. The results were presented using the storytelling technique.

The research results found that 1) The service problems of taxi drivers found that there were 5 main issues from taxi service users: rejecting passengers, showing inappropriate behavior, reckless and frightening driving, not using a fare meter, and using an abnormal fare meter. 2) To enhance the service mind of taxi drivers, a workshop activity was used, consisting of providing knowledge on respecting the law, providing professional service, and controlling one's emotions. The operation was then carried out by providing services to the public for 10 days, with monitoring and measuring satisfaction via QR CODE from taxi service recipients. 3) The service model of the smiling taxi has changed, with complaints about the service behavior of the smiling taxi reduced by 80 percent. All smiling taxi drivers are more proud and see the value of their career as taxi drivers. The satisfaction of using the service that the passengers evaluated while receiving the service from the 10 Smile Taxis was at a very satisfactory level, with an average score of 3.51. There was also a Smile Taxis network that organized activities to set up a discussion group every Saturday and set up a LINE group for taxi drivers to update the current situation of taxis.

Keyword: Smile Taxi; Enhance; Service mind

บทนำ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทต่อระบบเศรษฐกิจสังคมของประเทศไทยเป็นอย่างมาก เพราะมีอัตราการขยายตัวสูงและยังเป็นแหล่งรายได้สำคัญที่นำเงินตราต่างประเทศเข้ามาในประเทศ อีกทั้งยังมีส่วนสำคัญในการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานการคมนาคมขนส่งเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ถึงแม้ว่าการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะก่อให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจ แต่ก็ยังคงมีปัญหาสะสมของด้านระบบจัดการคมนาคมขนส่งสาธารณะที่ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะรองรับการเดินทางที่เพิ่มขึ้นทั้งในปัจจุบันและอนาคต

“รถแท็กซี่” เป็นบริการขนส่งสาธารณะรูปแบบหนึ่งที่ถูกนำมาใช้เป็นทางเลือกในการเดินทางเนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการทางด้านคมนาคมได้เป็นอย่างดี เพราะมีความรวดเร็ว สะดวกสบาย ไม่ต้องเบียดเสียดกับผู้คนบนรถขนส่งสาธารณะในรูปแบบอื่น สามารถกำหนดเส้นทางได้เอง สามารถให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสารได้ตามสถานที่ที่ไม่มีรถโดยสารประจำทางผ่านหรือปลายเส้นทางของรถไฟฟ้าบีทีเอส (BTS) และรถไฟฟ้าหมอชิต (MRT) ยังไม่นำส่งถึงจุดหมายปลายทาง และไม่จำเป็นต้องหาที่จอดรถเหมือนรถส่วนตัว (Department of Land Transport, 2023) แม้ต้องเสียค่าใช้จ่ายแพงกว่าการใช้รถโดยสารประจำทางหลายเท่าประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครก็ยังนิยมเลือกใช้รถแท็กซี่ในการเดินทาง เพื่อได้รับความรวดเร็ว สะดวกสบายและคุณภาพชีวิตที่ดีในการเดินทาง

แม้ว่าตลอดระยะเวลาหลายสิบปีที่ผ่านมา การเลือกใช้บริการรถแท็กซี่จะเป็นตัวเลือกหนึ่งที่มีความนิยมสูงในเขตกรุงเทพมหานคร อีกทั้งกรมการขนส่งทางบกได้มีนโยบายยกระดับคุณภาพมาตรฐานรถแท็กซี่ไทย แต่ถึงกระนั้นสภาพการณ์การเรียกใช้บริการรถแท็กซี่ในปัจจุบันก็ประสบปัญหาข้อร้องเรียนในเรียกใช้บริการรถแท็กซี่ที่ยังคงเป็นปัญหาสะสมต่อเนื่องตั้งแต่ในอดีตจนถึงปัจจุบัน ทั้งนี้ปัญหาหรือข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไม่ไว้วางใจในการใช้บริการรถแท็กซี่ ทั้งนี้ทางหน่วยงานที่ทำหน้าที่ควบคุมการให้บริการรถแท็กซี่และหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาในเรื่องดังกล่าวได้อย่างจริงจัง ส่วนทางด้านผู้ใช้บริการรถแท็กซี่หรือนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเองก็ไม่ได้รับข่าวสารหรือข้อมูลอย่างถูกต้องและเพียงพอ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการเรียกใช้บริการรถแท็กซี่ ดังนั้น ผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ จึงเป็นบุคคลกลุ่มแรกแรกที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสารที่ใช้บริการรถโดยสารรับจ้างสาธารณะเพื่อเดินทางดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น บุคลากรขององค์กรมีสมรรถนะสูงสุดที่จะทำให้ผู้รับบริการรับรู้มีความพึงพอใจและประทับใจ (Harrell-Cook, 2002) เมื่อบุคลากรเหล่านี้ไม่สามารถให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพกับผู้ใช้บริการและผู้มาเยือนได้ ก็เกิดผลกระทบด้านการอำนวยความสะดวกในการเดินทาง ซึ่งจะก่อให้เกิดภาพลักษณ์ด้านลบต่อระบบคมนาคมขนส่งสาธารณะ (Wiboonsri, 2001) อีกทั้งส่งผลเสียต่อภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ของประเทศได้ ดังนั้นผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่ควรเป็นอาชีพหนึ่งที่ควรมีความรู้ความเข้าใจในอาชีพของตนเอง ตระหนักถึงคุณค่าและความสำคัญของการให้บริการ นอกจากความสามารถในการขับขีรถอย่างปลอดภัยแล้ว ผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่ควรมีจรรยาบรรณในการประกอบอาชีพ มีทัศนคติที่ดี มีจิตบริการที่ดีในการให้บริการลูกค้า มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเส้นทางและสถานที่ท่องเที่ยว ตลอดจนแหล่งซื้อสินค้าและกิจกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่นั้นด้วย เพื่อที่จะสามารถให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้เดินทางได้ นับเป็นการพัฒนาขีดความสามารถในการประกอบอาชีพ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความประทับใจต่อผู้ใช้บริการ ส่งผลดีต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวไทยและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจของประเทศ (Thadphoothon, 2014)

ในปัจจุบันพบว่า ผู้โดยสารทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติมีข้อร้องเรียนที่เกิดจากการใช้บริการแท็กซี่หลายกรณี ข้อร้องเรียนที่ได้รับส่วนใหญ่เกิดจากการที่ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่ไม่มีคุณภาพ คนขับรถแท็กซี่ขาดจิตบริการในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร ดังนั้น การเสริมสร้างจิตบริการของคนขับรถแท็กซี่จึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการให้บริการรถแท็กซี่อย่างมีคุณภาพ จิตบริการไทยให้ทุกภาคส่วนต้องพัฒนาให้เกิดในบุคลากรเสมอมา (Tourism Authority of Thailand, 2015) ซึ่งผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่ต้องได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วน

จากเหตุผลดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยมีแนวคิดที่ว่า แท็กซี่สายยิ้ม : รูปแบบการเสริมสร้างจิตบริการของคนขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร จะเป็นประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพธุรกิจบริการรถแท็กซี่หรือธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับรถสาธารณะอื่นๆ สามารถใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์และเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการรถแท็กซี่ ทั้งยังจะเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่จะรณรงค์การเรียกใช้รถแท็กซี่และเพิ่มศักยภาพด้านการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานบริการที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน และที่สำคัญเป็นประโยชน์ต่อประชาชนผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ที่คาดหวังจะได้รับความปลอดภัยและการบริการที่ดีจากผู้ขับขีรถแท็กซี่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ มีกิริยามารยาทที่ดี แสดงออกถึงมิตรไมตรีตลอดการเดินทางไปยังจุดหมายปลายทาง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์สภาพปัญหาการให้บริการของคนขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อพัฒนากิจกรรมการเสริมสร้างจิตบริการของคนขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการของคนขับรถแท็กซี่ให้เป็น “แท็กซี่สายยิ้ม” ในเขต

กรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรม

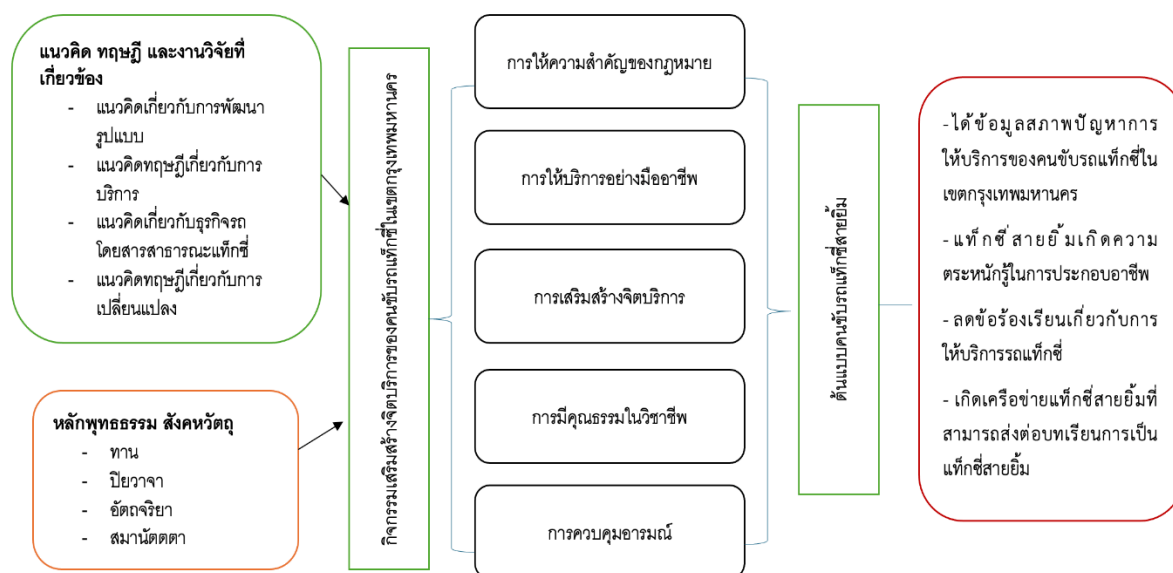
การทำธุรกิจในยุคปัจจุบัน กล่าวได้ว่าการแข่งขันกันค่อนข้างสูง แต่ละธุรกิจต่างหาจุดแข็งและเอกลักษณ์ของตนเอง เพื่อสร้างความแปลกใหม่และสร้างการยอมรับจากผู้บริโภค ยิ่งเป็นธุรกิจรถแท็กซี่ด้วยแล้ว จึงต้องเน้นคุณภาพของการให้บริการ และคุณลักษณะของจิตบริการของ (Office of the Permanent Secretary, 2003) ประกอบด้วย Service Mind เกิดจากคำว่า Service (การบริการ) และ Mind (ใจ) เมื่อนำมารวมกันจึงมีความหมายถึงการมีหัวใจในการให้บริการ หรืออาจกล่าวได้ว่าหมายถึง การให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและพึงพอใจ จิต (Mind) ประกอบด้วย M (Make Believe) ความเชื่อ โดยเชื่อว่าสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นความจริงหรือเป็นสิ่งที่เราไว้วางใจที่เป็นรูปของความเชื่อนั้นโดยไม่จำเป็นต้องเป็นความจริงที่ตรงตามหลักเหตุผลหรือหลักวิทยาศาสตร์ใด ๆ การมีความเชื่อในสิ่งที่ถูกต้องและดีงามทำให้มนุษย์เกิดมีความสุขและรักในงานบริการ โดยเชื่อว่าผู้รับบริการจะได้รับในสิ่งที่ดีที่สุดจากการบริการที่ดีที่สุดจากผู้รับบริการ I (Insist) การยืนหยัดในสิ่งที่ทำ N (Necessitate) ให้สำคัญและจำเป็นเพราะผู้รับบริการทุกคนคือคนสำคัญ การเข้าใจและรับรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องมี โดยผู้ให้บริการต้องถือว่าผู้รับบริการทุกคนเป็นบุคคลพิเศษ โดยไม่แบ่งแยกเลือกที่รักมักที่ชัง D (Devote) อุทิศตนมุ่งมั่นให้บริการด้วยความตั้งใจและเต็มใจ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับประสบการณ์ที่ดีเกินความคาดหวัง โดยการทุ่มเทให้บริการด้วยหัวใจอย่างเต็มที่แก่ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องมีความรับผิดชอบต่องานบริการจนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและเห็นความตั้งใจจริงของผู้ให้บริการ ส่วนคำว่า บริการ (Service) ประกอบด้วย S (Smile) ยิ้มเข้าไว้ เป็นอาการที่แสดงถึงความสุข ยิ้มแล้วทำให้โลกสดใสขึ้น ทำให้ใจเบิกบาน ทำให้คลายเครียดและเกิดความร่าเริง ใครมองเห็นก็รู้สึกดี ผีก็ได้ง่าย ๆ ด้วยการยิ้มให้กับกระจก ลองมองกระจกแล้วพูดไป ยิ้มไปด้วย เพื่อให้เกิดรอยยิ้มในน้ำเสียง แม้ไม่เห็นหน้าก็รับรู้ได้ว่าคนพูดกำลังยิ้มอยู่ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกดี มองด้วยความเป็นมิตรไมตรี E (Enthusiasm) ความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ให้บริการด้วยความเต็มใจและใส่ใจช่วยเหลือ พร้อมส่งมอบบริการที่ไม่ใช่เพียงมุ่งตอบสนองความต้องการเท่านั้น แต่ยังเหนือความคาดหมายอีกด้วย โดยยึดประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นที่สุด R (Rapidity) รวดเร็วและมีคุณภาพ เร็วกว่าได้เปรียบ โลกทุกวันนี้การแข่งขันสูง ใครทำก่อนให้บริการก่อน เร็วก่อนก็ยิ่งได้เปรียบ โดยเฉพาะลูกค้าหลายคนไม่ชอบรออะไรนาน ๆ ดังนั้น V (Value) มองเห็นคุณค่าของงานที่ทำ “มุ่งให้ผู้รับบริการเกิดคุณค่า” เป็นที่สุด ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดและปรารถนาจะกลับมาใช้บริการอีก การสร้างความพึงพอใจนี้จะต้องมาจากความตั้งใจของผู้ให้บริการ จึงจะเป็นการสร้างมูลค่าของงานนั้น ๆ I (Impression) มุ่งสร้างความประทับใจความรู้สึกดีเมื่อแรกพบ หรือที่มักได้ยินบ่อย ๆ ว่า “ความประทับใจแรก” นั้นสำคัญเสมอ C (Courteous) ความสุภาพ การแสดงออกอย่างเป็นมิตร มีความสุภาพอ่อนน้อม กิริยาริ่ร่นตา วาจาริ่ร่นหู ยิ่งน่าเข้าหา ยิ่งสร้างความประทับใจ

และจดจำให้กับลูกค้า การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยการเริ่มต้นทักทายผู้รับบริการด้วยการชักถาม โดยใช้ภาษาและน้ำเสียงที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความเป็นมิตร E (Endurance) ความอดทน โดยเฉพาะเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ท้าทายในชีวิต การงาน หรือแม้แต่การให้บริการ การรู้จักควบคุมอารมณ์ เอน้ำเย็นเข้าลูบ จะช่วยผ่อนหนักให้เป็นเบาได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา การให้ความหมายของ (Royal Institute. Dictionary of the Royal Institute of Thailand, B.E. 2542 (1999), 2003) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการหรือใช้บริการ เป็นต้น คำว่า บริการ (Service) หมายความว่า เป็นบริการที่ดี สามารถแยกได้ ดังนี้ S มาจาก Smile คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส การมีมิตรภาพต่อผู้รับบริการทุกคนโดยทั่วหน้า ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะใด ๆ E มาจาก Enthusiasm คือ การมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ R มาจาก Readiness คือ การมีความพร้อมทั้งบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ที่จะให้บริการ V มาจาก Value คือ การตระหนักถึงคุณค่าในงานบริการที่ทำว่าเป็นงานที่มีประโยชน์ มีคุณค่าและสามารถสร้างความภาคภูมิใจให้กับชีวิตได้ I มาจาก Interested คือ มีความสนใจ ใส่ใจในงานบริการที่ทำด้วยความเต็มใจ C มาจาก Cleanliness คือ ความสะอาด การบริการที่ดี อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์หรือพนักงานบริการต้องมีความสะอาด และ E มาจาก Endurance คือ ความอดทนอดกลั้น งานบริการจะต้องพบเจอกับบุคคลหลายประเภททั้งประเภทเฉย ๆ ร้อนรน จุกจิก จู้จี้ ขี้บ่น ผู้ให้บริการต้องมีความอดทน

ในการวิจัยในครั้งนี้จึงได้นำประเด็นเกี่ยวกับการมีจิตบริการอุทิศตนให้กับงานบริการที่มุ่งเน้นให้ลูกค้าเกิดความพอใจในการบริการ ด้วยบริการที่ดีและคุ้มค่า ให้บริการด้วยหัวใจ บริการด้วยความเต็มใจ เข้าใจความต้องการ และพร้อมตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ การอำนวยความสะดวกและให้ความช่วยเหลือกับผู้มารับบริการเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด ด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ คนขับรถแท็กซี่ที่มีจิตบริการจะสามารถทำให้ผู้รับบริการเห็นถึงความเอาใจใส่ที่มีต่อผู้รับบริการให้สมกับที่เป็น “แท็กซี่สายยิ้ม”

กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัยเรื่อง แท็กซี่สายยิ้ม: รูปแบบการเสริมสร้างจิตบริการของคนขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาเรื่องแท็กซี่สายัณ: รูปแบบการเสริมสร้างจิตบริการของคนขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Participatory Action Research) เครื่องที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสัมภาษณ์ แบบบันทึกการสังเกตเก็บข้อมูลภาคสนาม ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ 5 คน เก็บรวบรวมข้อมูลและดำเนินการวิจัยตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม แบ่งออกเป็น 5 ระยะ คือ การเตรียมการ (Pre – Research) การวางแผน (Planning) การปฏิบัติแผน (Action) การสังเกตผล (Observation) และ การสะท้อนผล (Reflection) โดยมีรายละเอียดดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้ (Phra Maha Boonlert Chuaythane and colleagues, 2565) โดยมีรายละเอียดดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ระยะเตรียมการ: ค้นหาปัญหา โดยทำการศึกษาจากแหล่งข่าว บทความ การสัมภาษณ์คนขับรถแท็กซี่ ผู้ใช้บริการ เป็นการสร้างการมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาร่วมกัน รวมถึงการคัดเลือกกลุ่มเป้าหมาย

2. ระยะการวางแผน: ออกแบบและวางแผนกิจกรรม โดยนำองค์ความรู้จากแนวคิดทฤษฎีงานวิจัยที่ได้ทบทวน การออกแบบกิจกรรมประกอบด้วย 3 กิจกรรม ได้แก่ การให้ความรู้ การฝึกปฏิบัติการ และการค้นหาต้นแบบแท็กซี่สายัณ

3. ระยะการปฏิบัติตามแผน: การขับเคลื่อนกิจกรรมตามแผนที่ได้ออกแบบไว้

4. ระยะการสังเกตผล: ติดตามการดำเนินงานของกลุ่มเป้าหมาย จากการข้อมูลค่าความพึงพอใจในการให้บริการของคนขับรถแท็กซี่ที่ผู้โดยสารได้ประเมินจากการสแกน QR CODE

5. ระยะสะท้อนผล: จัดเวทีสะท้อนผลความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับกลุ่มเป้าหมาย โดยการถอดบทเรียนจากการจัดเวทีร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้เห็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับกลุ่มเป้าหมาย และเป็นการนำเสนอข้อมูลป้อนกลับสู่กลุ่มเป้าหมายและการสะท้อนผลด้านความพึงพอใจของผู้บริโภค เพื่อให้คนขับแท็กซี่ได้นำผลสะท้อนกลับไปปรับปรุงพัฒนาต่อไป

ผลการวิจัย

1) สภาพปัญหาการให้บริการของคนขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตลอดหลายปีที่ผ่านมา ผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานครต่างประสบปัญหาคุณภาพการให้บริการแท็กซี่อย่างต่อเนื่อง ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่ศึกษาในการศึกษาเกี่ยวกับสภาพปัญหาการให้บริการรถแท็กซี่ที่พบในปัจจุบัน การค้นหาแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การศึกษารายกรณีปัญหาการให้บริการของคนขับรถแท็กซี่ และการสังเคราะห์ประเด็นปัญหาที่สำคัญในการให้บริการรถแท็กซี่ 5 ประเด็นที่พบปัญหามากที่สุด คือ 1) ปัญหาคนขับแท็กซี่ปฏิเสธผู้โดยสาร คนขับรถแท็กซี่มีการปฏิเสธผู้โดยสาร โดยมักให้เหตุผลว่า ต้องเติมเชื้อเพลิง การจราจรติดขัด ต้องส่งกะเช้ารถ ไปจนถึงไม่รู้เส้นทาง คนขับแท็กซี่มักจะไม่รับคนไทยเพราะต้องการเรียกเงินจากชาวต่างชาติ ทำให้เพิ่มความลำบากให้แก่ผู้บริโภคที่ยื่นรอเรียกใช้บริการรถแท็กซี่ตามห้างร้านสรรพสินค้าและแหล่งชุมชน 2) ปัญหาคนขับแท็กซี่แสดงกิริยาจาไม่สุภาพ กรณีเช่นนี้แสดงให้เห็นว่า คนขับรถแท็กซี่ไม่สามารถรับมือกับลูกค้าและสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม ในงานบริการอย่างพนักงานขับรถต้องรับมือกับสถานการณ์ที่หลากหลาย พบปะกับลูกค้าหลายประเภท จนบางครั้งอาจทำให้เกิดความรู้สึกหงุดหงิดหรือหัวเสียได้ง่าย ส่งผลให้แสดงท่าทาง กิริยามารยาทที่ไม่สุภาพต่อลูกค้า ซึ่งเป็นหนึ่งในเหตุผลที่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกไม่พอใจเป็นอย่างมากจนทำให้ไม่อยากใช้บริการรถแท็กซี่อีก 3) ปัญหาคนขับรถแท็กซี่ขับรถประมาทน่าหวาดเสียว เป็นพฤติกรรมการขับขี่ที่ฝ่าฝืนกฎจราจร ขาดจิตสำนึกในการใช้รถใช้ถนน ไม่ใส่ใจในความปลอดภัยของตนเอง ผู้โดยสารและเพื่อนร่วมทาง ซึ่งคนขับแท็กซี่บางคนมีพฤติกรรมเสี่ยงในการขับขี่ เช่น ขับขี่ประมาท ชอบความเสี่ยง คิดว่าตนเองมีความชำนาญในการขับขี่ทำให้ไม่เคารพกฎจราจร 4) ปัญหาการไม่ใช้มาตราค่าโดยสาร เกิดขึ้นเนื่องจากคนขับรถแท็กซี่ต้องการเรียกเงินเพิ่มจากผู้โดยสาร ทำให้ไม่ต้องการเปิดมิเตอร์ที่มีการกำหนดค่าโดยสารโดยกรมการขนส่งทางบก ส่งผลต่อผู้เรียกใช้บริการต้องเสียค่าใช้จ่ายสูงขึ้นและได้รับราคาที่ไม่น่าเป็นธรรม 5) ปัญหาการไม่ใช้มาตราค่าโดยสารผิดปกติ โดยมีการปรับแต่งมิเตอร์ให้โง่งระยะทางอยู่ตลอดเวลา ส่งผลให้ค่าโดยสารแพงผิดปกติ การสังเกตความผิดปกติของมิเตอร์

สามารถตรวจสอบโดยสังเกตจากมิเตอร์จะมีตัวเลขบอกราคาโดยสารแท็กซี่ที่วิ่งตามระยะทาง ด้านหลังตัวเลขราคาแท็กซี่ที่มุมขวาล่าง จะมีจุดเล็กๆ ที่กะพริบตลอดเวลา แต่จุดดังกล่าวจะกะพริบต่อเมื่อแท็กซี่กำลังเคลื่อนที่เท่านั้น หากรถจอดนิ่งสนิท จุดที่กะพริบอยู่ตลอดเวลาจะหายไป เหลือไว้เพียงตัวเลขเท่านั้น ดังนั้นหากจุดเล็ก ๆ ดังกล่าวกะพริบอยู่ตลอดเวลา แม้ยามที่รถจอดนิ่งสนิท ก็สามารถรู้ได้เลยว่า มิเตอร์นั้น ๆ อาจมีการปรับแต่งให้โก่งระยะทาง จึงเป็นที่มาของกระแสวิทยากรวิจารณ์จากสังคมที่เรียกร้องถามหาความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่การงานของคนขับรถแท็กซี่และสร้างกระแสความไม่ไว้วางใจต่อผู้ใช้บริการรถแท็กซี่

2) การพัฒนากิจกรรมการเสริมสร้างจิตบริการของคนขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร

มีกระบวนการพัฒนากิจกรรมการเสริมสร้างจิตบริการของคนขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อวิเคราะห์สภาพปัญหาการให้บริการของคนขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อพัฒนากิจกรรมการเสริมสร้างจิตบริการของคนขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการของคนขับรถแท็กซี่ให้เป็น “แท็กซี่สายยิ้ม” ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

- 1) กิจกรรมการให้ความรู้แท็กซี่สายยิ้ม
- 2) กิจกรรมฝึกปฏิบัติการแท็กซี่สายยิ้ม
- 3) กิจกรรมแท็กซี่สายยิ้มติดตาม

มีจุดมุ่งหมายในการเสริมสร้างจิตบริการของคนขับรถแท็กซี่ให้สอดคล้องกับคุณลักษณะผู้ขับขี่รถแท็กซี่ที่พึงประสงค์ โดยเฉพาะคุณลักษณะด้านจิตบริการ เพื่อผลิตผู้ขับขี่รถแท็กซี่ที่มีคุณภาพควบคู่กับคุณธรรมและจริยธรรมออกบริการประชาชนผู้ใช้บริการ กิจกรรมแท็กซี่สายยิ้มติดตาม เป็นการมอบรางวัลเกียรติบัตร “แท็กซี่สายยิ้ม” สำหรับคนขับรถแท็กซี่ที่มีค่าคะแนนความพึงพอใจสูงสุดในการเข้าร่วมกิจกรรมปฏิบัติแท็กซี่สายยิ้ม โดยมีคุณสมบัติของผู้ขับขี่รถแท็กซี่ เข้าร่วมกิจกรรม “แท็กซี่สายยิ้มติดตาม” ต้องเป็นสมาชิกสหกรณ์แท็กซี่ เป็นผู้ที่ประกอบอาชีพคนขับรถแท็กซี่ มีใบขับขี่รถยนต์สาธารณะ (แท็กซี่) มีความสมัครใจเข้าร่วมกิจกรรม และผ่านการเข้าร่วมกิจกรรม “การให้ความรู้แท็กซี่สายยิ้ม” กิจกรรม “ออกปฏิบัติการแท็กซี่สายยิ้ม”

3) การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการของคนขับรถแท็กซี่ให้เป็น “แท็กซี่สายยิ้ม” ในเขตกรุงเทพมหานคร

พบว่า ผลการจัดกิจกรรมแท็กซี่สายยิ้มโดยการให้ออกรับบริการผู้โดยสารและให้ผู้โดยสารประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ โดยพบว่า ขอร้องเรียนต่อพฤติกรรมบริการให้บริการของคนขับรถแท็กซี่สายยิ้มลดลงร้อยละ 80 ซึ่งโดยปกติผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้ง 10 คน จะถูกร้องเรียนเฉลี่ยต่อเดือนจำนวน 10 เรื่อง จากการทำกิจกรรมออกปฏิบัติการแท็กซี่สายยิ้มและให้ผู้บริการได้ประเมินแท็กซี่ส่งผลให้ขอร้องเรียนที่มีต่อผู้เข้าร่วมกิจกรรมลดลงเฉลี่ยต่อเดือนเหลือเพียง 2 เรื่อง โดยเรื่องที่ยังคงมีการร้องเรียนคือการปฏิเสธไม่รับผู้โดยสาร 2) ความภาคภูมิใจในการเป็นผู้ให้บริการ พบว่า แท็กซี่สายยิ้มทุกท่าน เมื่อเข้าร่วมโครงการเกิดความภาคภูมิใจมองเห็นคุณค่าในอาชีพความเป็นแท็กซี่มากยิ่งขึ้น 3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากกิจกรรมออกปฏิบัติการแท็กซี่สายยิ้ม โดยให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจ พบว่า

ความพึงพอใจในการใช้บริการที่ผู้โดยสารประเมินในขณะที่รับบริการจากแท็กซี่สายยืมทั้ง 10 คน อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.51 ทั้งนี้ พบว่าความพึงพอใจที่ผู้ประเมินให้คะแนนอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสะอาดภายในและภายนอกรถแท็กซี่ มีค่าเฉลี่ย 3.60 รองลงมา คือ ผู้ขับขีรถแท็กซี่ขับรถโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้โดยสาร และที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ผู้ขับขีรถแท็กซี่ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีความยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.37 4) เครือข่ายแท็กซี่สายยืม จากกิจกรรมแท็กซี่สายยืมส่งผลให้เกิดเครือข่ายแท็กซี่สายยืมที่ส่งต่อบทเรียนการเป็นแท็กซี่สายยืม โดยการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ และความภาคภูมิใจในกลุ่มคนขับขีรถแท็กซี่ ประกอบด้วยกิจกรรมที่เครือข่ายดำเนินการต่อเนื่อง กิจกรรมที่ 1 มีการจัดตั้งกลุ่มสนทนาทุกวันเสาร์ เพื่อพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์การให้บริการ และกิจกรรมที่ 2 จัดตั้งกลุ่มไลน์กลุ่มคนขับขีรถแท็กซี่ เพื่ออัปเดตสถานการณ์เรื่องรถแท็กซี่

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลได้ว่า 1) สภาพปัญหาการให้บริการของคนขับขีรถแท็กซี่พบว่า มีข้อเรียนจากผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ 5 ประเด็นหลัก คือ การปฏิเสธผู้โดยสาร การแสดงกิริยาวาจาไม่สุภาพ การขับขีรถประมาทน่าหวาดเสียว การไม่ใช้มาตรค่าโดยสาร และการใช้มาตรค่าโดยสารผิดปกติ ปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นผลมาจากพฤติกรรมกรรมการแสดงออกต่อผู้โดยสาร ส่งผลให้เกิดการร้องเรียนเข้าไปยังกรมการขนส่งทางบก เนื้อหาของการร้องเรียนหากเป็นเรื่องปฏิเสธการรับผู้โดยสารก็เพราะต้องเต็มเชื้อเพลิง การจราจรติดขัด ต้องส่งกะเช้ารถ หรือไปจนถึงไม่รู้เส้นทาง 2) การเสริมสร้างจิตบริการของคนขับขีรถแท็กซี่ ประกอบด้วย การให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย การให้บริการอย่างมืออาชีพ การควบคุมอารมณ์ตนเอง จากนั้นได้ออกฝึกปฏิบัติการให้บริการเป็นระยะเวลา 10 วัน มีการกำกับติดตามด้วยการวัดความพึงพอใจผู้รับบริการผ่านช่องทาง QR CODE 3) รูปแบบการให้บริการของแท็กซี่สายยืมที่มีการเปลี่ยนแปลง พบว่า ข้อร้องเรียนต่อพฤติกรรมกรรมการให้บริการของรถแท็กซี่สายยืมลดลงร้อยละ 80 แท็กซี่สายยืมทุกท่าน เกิดความภาคภูมิใจมองเห็นคุณค่าในอาชีพความเป็นผู้ขับขีรถแท็กซี่มากยิ่งขึ้น ความพึงพอใจในการใช้บริการที่ผู้โดยสารประเมินในขณะที่รับบริการจากแท็กซี่สายยืมทั้ง 10 คน อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.51 และเกิดเครือข่ายแท็กซี่สายยืมที่จัดกิจกรรมการจัดตั้งกลุ่มสนทนาทุกวันเสาร์ จัดตั้งกลุ่มไลน์กลุ่มคนขับขีรถแท็กซี่ เพื่ออัปเดตสถานการณ์เรื่องราวยุทธแท็กซี่ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

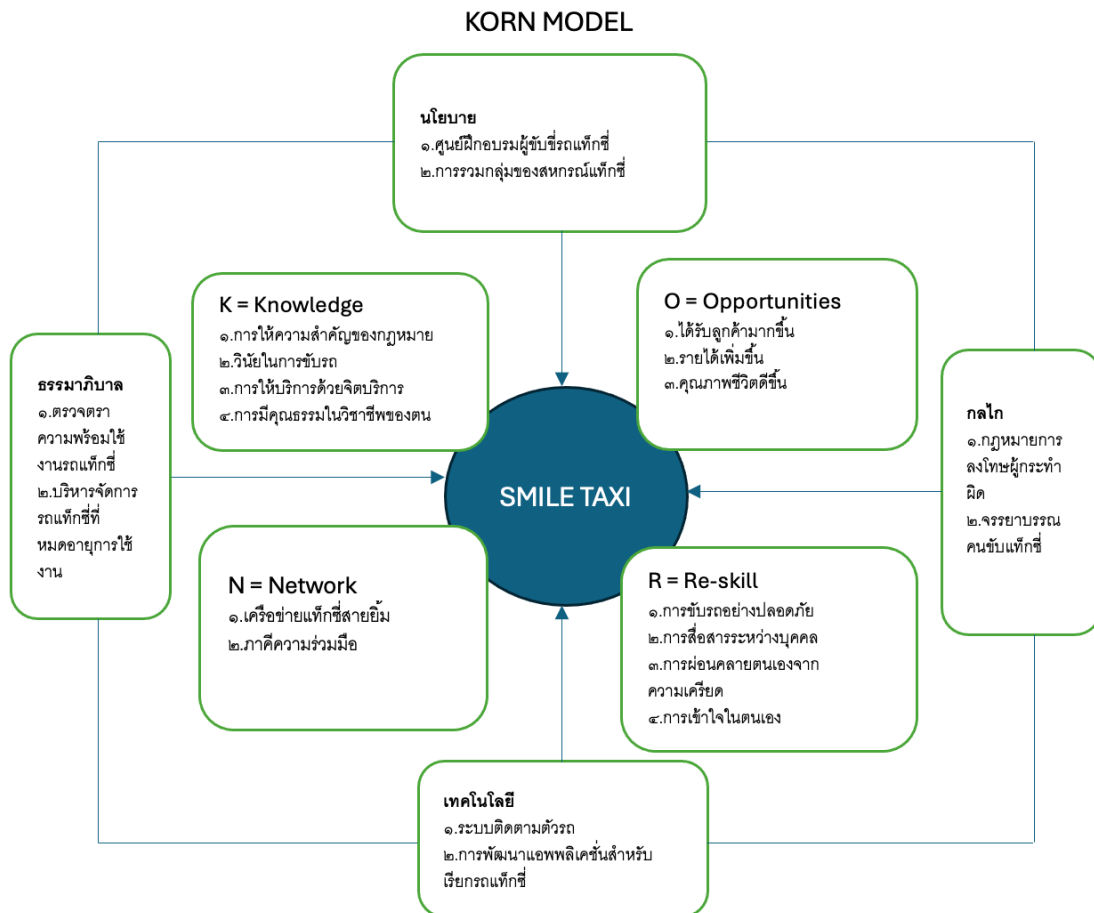
ในงานวิจัยของวิจิตรา พันธุ์แสงอร่าม ซึ่งได้ทำวิจัยเรื่องการศึกษาความเต็มใจจ่ายเพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการของรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ยืนยันประเด็นปัญหาที่ค้นพบนี้ โดยมีผลการวิจัยในการวิเคราะห์ถึงสภาพปัญหาการปฏิเสธผู้โดยสารเป็นปัญหาของการใช้บริการของรถแท็กซี่มากที่สุด รองลงมา

คือปัญหาการขาดงบประมาณหน้าหวาดเสียว ปัญหาสภาพรถเก่า/ไม่สะอาด/มีกลิ่นเหม็น ฯลฯ สำหรับมูลค่าความเต็มใจจ่ายเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการบริการของรถแท็กซี่ พบว่าผลค่าเฉลี่ยความเต็มใจจ่ายในรูปแบบของอัตราค่าโดยสารเริ่มต้นอยู่ระหว่าง 40.1137 ถึง 41.2037 บาท (Vijitra Phansangarom, 2018). นอกจากนี้หากพิจารณาถึงปัญหาการให้บริการของแท็กซี่ จำเป็นที่จะต้องย้อนกลับไปดูวิธีการดำเนินชีวิตประกอบการอภิปรายพฤติกรรมที่แสดงออก จะทำให้เห็นภาพการแสดงพฤติกรรมในการให้บริการชัดเจนยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานของณัฐจรี สุวรรณภักดิ์ ที่ทำวิจัยเรื่อง แท็กซี่: กระบวนการเข้าสู่อาชีพและประสบการณ์ชีวิตประจำวัน พบผลการวิจัยว่า 2003 ในการดำเนินชีวิตการทำงานประจำวัน คนขับแท็กซี่ต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่เป็นปัญหาที่ต้องคิดคำนึงถึงและต้องจัดการที่สำคัญ ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับผู้โดยสารและปัญหาเกี่ยวกับ”ความเสี่ยง”ในการทำงานรูปแบบต่าง ๆ เช่น ความเสี่ยงต่อการถูกจี้ปล้นการถูก “ชักดาบ” ค่าโดยสาร การถูก “รีดไถ” จากเจ้าหน้าที่ตำรวจ และการเกิดอุบัติเหตุและความเจ็บป่วย/โรคจาก การทำงานซึ่งพวกเขาจะต้องหาวิธีการจัดการ โดยส่วนหนึ่งเป็นแนวปฏิบัติที่ได้เรียนรู้มาจาก”รุ่นพี่” และเพื่อนคนขับแท็กซี่ทั้งด้านความคิดความเชื่อทักษะและวิธีการปฏิบัติต่าง ๆ รวมทั้ง ญ จากการศึกษาประสบการณ์ด้วยตนเองที่จะถูกนำมาสร้างความหมายและปรับใช้ตามสถานการณ์ส่วนในประเด็นที่ว่า เสือนโซ่ใดที่ทำให้พวกเขายังคงทำอาชีพนี้จนกระทั่งปัจจุบันพบว่า เป็น เพราะการมองว่าอาชีพขับแท็กซี่เป็นงานที่อิสระ รายได้” ดี” และได้เป็นรายวันรวมทั้งการประเมิน ตนเองทั้งในแง่ความรู้ และอายุ ที่เป็นข้อจำกัดในการหางานใหม่ และการที่ยังหางานใหม่ที่ดีกว่า ไม่ได้ แต่ส่วนใหญ่ก็มองชีวิตการทำงานในอนาคตไว้ว่าจะขับแท็กซี่ไปอีกระยะเวลาหนึ่งเพื่อที่จะเก็บเงินแล้วกลับไปใช้ชีวิตที่บ้านต่างจังหวัดขณะที่มีเพียงส่วนน้อยที่คิดจะขับแท็กซี่ไป “จนตาย (Suwannaphat, 2003)

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แท็กซี่สายยิ้ม: รูปแบบการเสริมสร้างจิตบริการของคนขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาให้คนขับรถแท็กซี่เป็นแท็กซี่สายยิ้ม จะต้องดำเนินการตาม KORN MODEL ประกอบไปด้วย 4 ปัจจัย คือ K มาจาก Knowledge การเสริมสร้างความรู้ในเรื่อง การให้ความสำคัญของกฎหมาย วินัยในการขับรถ การให้บริการด้วยจิตบริการ และการมีคุณธรรมในวิชาชีพของตน O มาจาก Opportunities การเพิ่มโอกาสในการขับหรือแท็กซี่ให้ผู้ให้บริการพึงพอใจ ต้องการกลับมาให้บริการรถแท็กซี่อีก ทำให้มีลูกค้าเพิ่มขึ้น คนขับแท็กซี่มีรายได้เพิ่มขึ้น ส่งผลให้คุณภาพชีวิตเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น R มาจาก Re-Skill การขับรถอย่างปลอดภัย โดยการเคารพกฎจราจร ไม่ขับรถประมาทหน้าหวาดเสียว การสื่อสารระหว่างบุคคล ทักทายผู้โดยสารด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้สำเนียงที่นุ่มนวลน่าฟัง การผ่อนคลายตนเองจากความเครียดสะสมจากการทำงาน การเข้าใจในตนเองสำนึกรักในอาชีพว่าเป็น

อาชีพที่ต้องบริการ ก็ควรให้บริการอย่างเป็นมิตร N มาจาก Network เกิดเครือข่ายแท็กซี่สายยิ้มที่สามารถส่งต่อบทเรียนการเป็นแท็กซี่สายยิ้ม โดยการนัดพบปะพูดคุยกันระหว่างคนขับรถแท็กซี่ เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์การให้บริการ ส่งผลให้เกิดภาคีความร่วมมือและความเข้าใจซึ่งกันและกัน ส่วนด้านปัจจัยภายนอกที่จะส่งเสริมให้เกิด KORN MODEL ได้ ประกอบด้วย 1) นโยบาย มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดตั้งศูนย์อบรมผู้ขับรถแท็กซี่และจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการให้บริการที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง 2) กลไก มีกฎหมายลงโทษผู้กระทำผิดที่สามารถลงโทษผู้กระทำผิดได้จริง และส่งเสริมความมีจรรยาบรรณผู้ขับรถแท็กซี่ให้มีใจรักในอาชีพตน 3) เทคโนโลยี มีระบบติดตามรถแท็กซี่เพื่อสร้างความปลอดภัยให้กับผู้ใช้บริการ และพัฒนาแอปพลิเคชันเรียกคนแท็กซี่ให้มีความสะดวกรวดเร็วในการเรียกใช้บริการมากยิ่งขึ้น 4) ธรรมชาติภาพ ตรวจสอบตราความพร้อมใช้งานของรถแท็กซี่ที่จะไปรับบริการผู้โดยสาร ให้ตัวรถมีความสมบูรณ์ มีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกรถ มีประกันภัยคุ้มครองทั้งผู้ขับและผู้โดยสาร และบริหารจัดการรถแท็กซี่ที่หมดอายุการใช้งานไม่ให้มีโอกาสรับผู้โดยสารได้อีก



ภาพที่ 2 KORN MODEL

สรุป

1) สภาพปัญหาการให้บริการของคนขับรถแท็กซี่ พบว่า มีข้อเรียนจากผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ 5 ประเด็นหลัก คือ การปฏิเสธผู้โดยสาร การแสดงกิริยาวาจาไม่สุภาพ การขับรถประมาทหน้าหวาดเสียว การไม่ใช้มาตรค่าโดยสาร และการใช้มาตรค่าโดยสารผิดปกติ 2) การเสริมสร้างจิตบริการของคนขับรถแท็กซี่ ประกอบด้วย การให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย การให้บริการอย่างมืออาชีพ การควบคุมอารมณ์ตนเอง จากนั้นได้ออกฝึกปฏิบัติการให้บริการเป็นระยะเวลา 10 วัน มีการกำกับติดตามด้วยการวัดความพึงพอใจผู้รับบริการผ่านช่องทาง QR CODE 3) รูปแบบการให้บริการของแท็กซี่สายยืมที่มีการเปลี่ยนแปลง พบว่า ข้อร้องเรียนต่อพฤติกรรมบริการให้บริการของรถแท็กซี่สายยืมลดลงร้อยละ 80 แท็กซี่สายยืมทุกท่าน เกิดความภาคภูมิใจมองเห็นคุณค่าในอาชีพความเป็นผู้ขับรถแท็กซี่มากยิ่งขึ้น ความพึงพอใจในการใช้บริการที่ผู้โดยสารประเมินในขณะรับบริการจากแท็กซี่สายยืมทั้ง 10 คน อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.51 และเกิดเครือข่ายแท็กซี่สายยืมที่จัดกิจกรรมการจัดตั้งกลุ่มสนทนาทุกวันเสาร์ จัดตั้งกลุ่มไลน์กลุ่มคนขับรถแท็กซี่ เพื่ออัปเดตสถานการณ์เรื่องราวรถแท็กซี่ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะ

1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 หน่วยงานที่รับผิดชอบควรจัดตั้งศูนย์อบรม โดยการจัดอบรมผู้ขับรถแท็กซี่อย่างน้อยปีละครั้ง ให้มีความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยจิตสำนึกรักในอาชีพ

1.2 หน่วยงานที่รับผิดชอบควรกำหนดกลไกเพิ่มเติมโดยการจัดระเบียบข้อมูลผู้ขับรถแท็กซี่ที่ประวัติถูกร้องเรียน พร้อมบทลงโทษผู้ที่มีพฤติกรรมกระทำผิดซ้ำ

1.3 หน่วยงานที่รับผิดชอบควรส่งเสริมการพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับการเรียกใช้รถแท็กซี่ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการเรียกใช้บริการ

1.4 หน่วยงานที่รับผิดชอบควรส่งเสริมธรรมาภิบาล โดยการตรวจตรารถแท็กซี่ให้มีความพร้อมใช้งานและบริหารจัดการรถแท็กซี่ที่หมดอายุแล้ว แต่ยังออกบริการประชาชนอยู่

2) ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

2.1 ผู้ประกอบการธุรกิจรถแท็กซี่ ควรตรวจตราจำนวนรถที่หมดอายุการใช้งานแล้ว แต่ยังไม่เข้ามาติดต่อกับทางสหกรณ์ฯ เพื่อทำการถอดป้ายและนำส่งคืนป้ายทะเบียนแก่กรมการขนส่งทางบก

2.2 ผู้ประกอบการธุรกิจรถแท็กซี่ควรกำกับติดตามการแสดงพฤติกรรมในการให้บริการของคนขับรถแท็กซี่ในสังกัดตน โดยใช้เทคโนโลยี

2.3 ผู้ประกอบการธุรกิจรถแท็กซี่ควรตรวจสอบมิเตอร์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันปัญหาการโกงค่าโดยสาร

2.4 ผู้ประกอบการธุรกิจรถแท็กซี่ควรให้ความร่วมมือกับการรวมกลุ่มสมาชิกเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลใหม่ ๆ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริการรถแท็กซี่ต่อไป

3) ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนานวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์มาเสริมการให้บริการของรถแท็กซี่

3.2 ควรมีการศึกษาการสร้างความมั่นคงในชีวิตของผู้ขับขีรถแท็กซี่ให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

3.3 ควรมีการวิจัยการนำเอารถไฟฟ้าเข้ามาให้บริการประชาชน เพื่อลดสถานะมลพิษ

References

- Chuathane, P., et al. (2020). and colleagues. (2022). *Driving the Philosophy of Sufficiency Economy for Livelihood Transformation: From a Market-Dependent Economy to a Self-Sufficient Economy Among Sugarcane and Cassava Farmers in Wichian Buri District, Phetchabun Province* [Research Report. Mahachulalongkornrajavidyalaya University].
- Department of Land Transport. (2023). *Statistics Report for the "Taxi OK / Taxi VIP" Project*. <https://web.dlt.go.th/statistics>
- Harrell-Cook, G. (2002). Human Resource Management and Competitive Advantage: A Strategic Perspective. In G. R. Ferris, M. Ronald Buckley & D. B. Fedor (Eds.), *Human Resources Management* (pp.30-42). PrenticeHall.
- Office of the Permanent Secretary. (2003). *Ministry of Public Health*. <http://km.oas.psu.ac.th>
- Phansangarom, V. (2018). *A study of willingness to pay for service quality improvement of taxis in Bangkok metropolitan area* [Master's thesis, Thammasat University].
- Royal Institute. (2003). *Dictionary of the Royal Institute of Thailand, B.E. 2542 (1999)*. Nanmeebooks Publications Co., Ltd..
- Suwannaphat, N. (2003). *Taxi: The process of entering the profession and daily life experiences* [Master's thesis, Thammasat University].

- Thadphoothon, J. (2014). *Report on classroom project to investigate problems and characteristics of English language as used by Thai taxi drivers* [Research project, Faculty of Arts, Dhurakij Pundit University].
- Tourism Authority of Thailand (2015). *Market Opportunity for Thai Tourism with Challenges in Entering AEC*. [http://marketingdatabase.tat.or.th/download/article/research/MarketOpportunity for Thai Tourism with Challenges in Entering AEC.pdf](http://marketingdatabase.tat.or.th/download/article/research/MarketOpportunity%20for%20Thai%20Tourism%20with%20Challenges%20in%20Entering%20AEC.pdf)(in Thai)
- Wiboonsri, Y. (2001). *Project evaluation: Concepts and practices* (2nd ed.). Chulalongkorn University Press.