

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

ปัจจุบันกรุงเทพมหานครมีรถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ในระบบกว่า 100,000 คัน แต่วิ่งให้บริการจริงประมาณ 80,000 คัน และจากข้อมูลการจดทะเบียนรถแท็กซี่ ณ วันที่ 30 เมษายน 2555 พบว่ามีจำนวนรถทั้งสิ้นจำนวน 101,718 คัน เป็นรถแท็กซี่ส่วนบุคคล จำนวน 24,665 คันและรถแท็กซี่นิติบุคคล จำนวน 77,053 คัน (กระทรวงคมนาคม, 2555). โดยมีประชาชนใช้บริการมากกว่า 2 ล้านเที่ยว ต่อวัน แสดงให้เห็นว่าความนิยมในการใช้บริการมีแนวโน้มที่จะเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ ส่วนใหญ่จะเป็นสมาชิกของสหกรณ์แท็กซี่มากที่สุด ซึ่งสหกรณ์แท็กซี่ในประเทศไทยมีอยู่มากกว่า 40 สหกรณ์ โดยที่สหกรณ์ฯ จะให้บริการในการจัดการสั่งซื้อรถให้กับผู้ที่ต้องการจะมีรถแท็กซี่เป็นของตนเอง ซึ่งรถที่สามารถนำมาทำเป็นรถแท็กซี่ได้นั้นจะต้องมีคุณสมบัติเป็นรถใหม่ป้ายแดง มีเครื่องยนต์ไม่ต่ำกว่า 1,500 ซีซี เป็นรุ่นใหม่หรือยี่ห้อใดก็ได้ ในการจดทะเบียนรถโดยสารสาธารณะแท็กซี่นั้น ยังเป็นแบบเสรีไม่มีการควบคุมการจดทะเบียนหรือการควบคุมจำนวนและการควบคุมคุณภาพของรถแท็กซี่ที่วิ่งให้บริการแก่ประชาชนแต่อย่างใด จากการศึกษาข้อมูลพบว่า กฎระเบียบต่างๆ ในการจดทะเบียนรถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ยังคงมีความหละหลวมอยู่ ยิ่งไปกว่านั้นยังพบว่ามีคนต่างด้าวเข้ามาขับรถแท็กซี่ด้วย ซึ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบควรจะต้องมีการเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาล่าช้าและแก้ไขกฎระเบียบให้มีความรัดกุมมากขึ้น รวมทั้งการควบคุมจำนวนของรถให้เหมาะสมกับความต้องการ การกำหนดมาตรฐานและการตรวจสอบคุณภาพพนักงานขับรถให้เข้มข้นมากยิ่งขึ้น

กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม ได้ร่วมกับสหกรณ์แท็กซี่ ผู้ประกอบการรถแท็กซี่ ศูนย์วิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ เพื่อจัดตั้งภาคีเครือข่ายด้านความปลอดภัยทางถนน และภาคีเครือข่ายเพื่อส่งเสริมอาชีพแท็กซี่ไทย ภายใต้แนวคิด “แท็กซี่ไทย หัวใจบริการ ก้าวล้ำสู่อาเซียน” โดยมุ่งหวังที่จะสร้างภาพลักษณ์ผู้ประกอบการอาชีพรถสาธารณะ แท็กซี่โดยมีการจัดกิจกรรมเพื่อเชิญชวนให้เลิกพฤติกรรมการปฏิเสธผู้โดยสาร มีหัวใจนักบริการและเป็นนักขับที่ปลอดภัยในโอกาสสำคัญๆ เช่น วันเฉลิมพระชนมพรรษา วันแม่ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานอื่นๆ ที่เข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่ายอีกมากมาย อาทิ สถานีวิทยุ จส.100 สถานีวิทยุ สวพ.91 สถานีวิทยุจราจรเพื่อสังคม FM 99.5 กองบังคับการตำรวจจราจร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ตำรวจจราจรโครงการพระราชดำริและนิทรรศน์รัตนโกสินทร์ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กรมการขนส่งทางบก

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) คณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน สำนักงานเครือข่ายองค์กรงดเหล้า (สคล.) และสำนักงานเครือข่ายลดอุบัติเหตุ (สคอ.) เป็นต้น ยิ่งไปกว่านั้นยังมีสถานีวิทยุจราจรเพื่อสังคมหรือ สจร.99.5 เป็นสื่อกลางในการรองรับภารกิจด้านการจราจรตลอด 24 ชั่วโมง ได้จัดโครงการเพื่อพัฒนาคุณภาพและการให้บริการแก่ผู้ขับขี่รถรับจ้างสาธารณะ แท็กซี่ที่มีจิตสาธารณะ และต้องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อก้าวสู่การค้าเสรีประชาคมอาเซียน ซึ่งมีชื่อว่า โครงการแท็กซี่หัวใจอินเตอร์ โดยได้ดำเนินการฝึกอบรมความรู้ให้กับสมาชิกแท็กซี่ ในเรื่องของหัวใจของการสื่อสาร เน้นการสื่อสารด้านภาษาอังกฤษและเรื่องหัวใจเปี่ยมรอยยิ้มและบริการ เน้นด้านบุคลิกภาพ การรวมตัวครั้งสุดท้ายนี้ ได้จัดขึ้นในรูปแบบเทศกาลความรู้ ที่เสริมเนื้อหาสาระด้านการขับขี่ปลอดภัย การดูแลรักษาและซ่อมบำรุง รวมถึงแนะนำความรู้ในสถานที่ต่างๆ

จากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการให้บริการของรถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ ทั้งจากเว็บไซต์ สถานีวิทยุจราจร กรมขนส่งทางบก การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและสื่อหนังสือพิมพ์หลายๆ ฉบับพบว่า เกิดปัญหามากมายในด้านการให้บริการ ได้แก่ คนขับปฏิเสธผู้โดยสาร การโกงราคา การก่ออาชญากรรมของโจรในคราบของคนขับรถแท็กซี่มากมาย ซึ่งมีทั้งปล้น จี้ ช่มชู้ ทำร้ายร่างกายจนถึงชีวิต รวมทั้งผู้ขับรถแท็กซี่ไม่มีใบอนุญาตขับรถยนต์สาธารณะ จนทำให้ผู้โดยสารเกิดความไม่มั่นใจในการใช้บริการและความปลอดภัย ตลอดจนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ประกอบกับจำนวนรถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ในกรุงเทพมหานครนั้นมีเป็นจำนวนมากและมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ อีกทั้งยังไม่มีมาตรการระเบียบประวัติเป็นฐานข้อมูลอย่างเป็นระบบที่ผู้โดยสารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถค้นหาหรือตรวจสอบได้ด้วยตนเอง มีเพียงการตรวจสอบจากกรมการขนส่งทางบกเพียงช่องทางเดียวเท่านั้น ซึ่งเมื่อมีหรือมีเหตุด่วนเหตุร้ายเกิดขึ้นกับผู้โดยสาร ทำให้ไม่สามารถตรวจสอบและแก้ปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่ เหตุเพราะตรวจสอบได้ยากและล่าช้าไม่ทันการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเกิดเหตุขึ้นนอกเวลาราชการ นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ขับขี่ส่วนใหญ่ยังไม่เคยเสียภาษีเงินได้ส่วนบุคคลให้กับภาครัฐอีกด้วย โดยมีเพียงสหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิเพียงแห่งเดียวเท่านั้นที่เสียภาษีถูกต้องตามกฎหมาย ปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งผลให้ภาพลักษณ์การให้บริการของรถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ในประเทศไทยตกต่ำลงไปอีก

ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559) ซึ่งมุ่งเน้นความเชื่อมโยงระหว่างทุน 6 ทุน คือ ทุนธรรมชาติ ทุนกายภาพ ทุนสังคม ทุนมนุษย์ ทุนการเงิน และทุนวัฒนธรรม ซึ่งเป็นความท้าทายและโอกาสของเศรษฐกิจไทยที่ต้องปรับตัวให้เข้ากับบริบทใหม่ของโลก และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลกอีก 20 ปีข้างหน้า จะเห็นได้ว่าทุนทั้ง 6 นี้ใกล้เคียงกับมิติคุณภาพชีวิตและความสุขของมนุษย์มากที่สุด ดังนั้นการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตของคนทำงานจึงเป็นเป้าหมายสำคัญที่ต้องส่งเสริมให้คนงานไทยเป็นแรงงานที่มีคุณภาพและมีสุขภาวะที่ดีทั้งร่างกาย

จิตใจ และจิตวิญญาณ (ศิริพันธ์ กิตติสุขสถิต และคณะ, 2556) จากปัญหาและข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ทำให้คณะผู้วิจัยมีความสนใจที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ขับขี่รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่เพราะอาชีพนี้มีความเกี่ยวข้องกับบุคคลในสังคมหลายมิติ และต้องเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการที่มีความหลากหลายทั้งด้านอายุ เพศ อาชีพ ฐานะทางสังคม รวมถึงความหลากหลายทางเชื้อชาติของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาเที่ยวในกรุงเทพมหานคร และจังหวัดใกล้เคียง ถ้าเขาเหล่านั้นมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะทำให้เขาปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสุขในการทำงาน และมีความสุขในการให้บริการสอดคล้องกับผลการวิจัยความพึงพอใจในการทำงานที่ว่า การพัฒนาคุณภาพภาพชีวิตการทำงานได้ประโยชน์อย่างน้อย 3 ด้าน คือ 1) เพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน 2) เกิดความพึงพอใจในองค์กร และลดการลาออกน้อยลง 3) เพิ่มความมีประสิทธิภาพขององค์กร (สำนักปลัดกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2551) โดยในการศึกษารั้้งนี้จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วน เพื่อให้กิจกรรมที่ทำความเป็นไปได้ใน การนำไปสู่การปฏิบัติ และเป็นที่ยอมรับของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างแท้จริง

## 1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อประเมินระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ขับขี่รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่แบบมีส่วนร่วม

1.2.2 เพื่อสร้างแนวทางส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ขับขี่รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่แบบมีส่วนร่วม

## 1.3 สมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 ประเมินผู้ขับรถของสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่แบบมีส่วนร่วมด้านอายุ กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านHappy Body/สุขภาพดี ในแบบสำรวจความสุข HAPPINOMETER

สมมติฐานข้อที่ 1.2 ประเมินผู้ขับรถของสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่แบบมีส่วนร่วมด้านอายุ กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านHappy Relax / ผ่อนคลายดี

สมมติฐานข้อที่ 1.3 ประเมินผู้ขับรถของสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่แบบมีส่วนร่วมด้านอายุ กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านHappy Heart / น้ำใจดี

สมมติฐานข้อที่ 1.4 ประเมินผู้ขับรถของสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่แบบมีส่วนร่วมด้านอายุ กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านHappy Soul / จิตวิญญาณดี





สมมติฐานข้อที่ 4.7 ประเมินผู้เข้ารับรถของสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่แบบมีส่วนร่วมด้านระดับการศึกษา กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้าน Happy Brain / ใฝ่รู้ดี

สมมติฐานข้อที่ 4.8 ประเมินผู้เข้ารับรถของสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่แบบมีส่วนร่วมด้านระดับการศึกษา กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้าน Happy Money / สุขภาพเงินดี

## 1.4 ขอบเขตการวิจัย

### 1.4.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้เข้ารับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) จำนวน 101,718 คน ทำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1970) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 420 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีโควต้า

### 1.4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการวิจัยครั้งนี้คือกรุงเทพมหานครเท่านั้น ประกอบด้วย ผู้ขับแท็กซี่ส่วนบุคคล และแท็กซี่นิติบุคคลหรือกลุ่มสหกรณ์แท็กซี่

### 1.4.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา ระยะเวลา และประเภทรถแท็กซี่ และตัวแปรตาม คือ คุณภาพชีวิตการทำงาน ในองค์ประกอบ 8 ด้าน ได้แก่ ทำงาน Happy Body / สุขภาพดี Happy Relax / ผ่อนคลายดี Happy Heart / น้ำใจดี Happy Soul / จิตวิญญาณดี Happy Family / ครอบครัวดี Happy Society / สังคมดี Happy Brain / ใฝ่รู้ดี และ Happy Money / สุขภาพเงินดี โดยจะดำเนินการตั้งแต่กระบวนการประเมินระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน กระบวนการสร้างแนวทางส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงาน ถึงกระบวนการยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ขับรับรถโดยสารสาธารณะแท็กซี่

### 1.4.4 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา ระยะเวลา และประเภทรถแท็กซี่ เป็นแบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการ จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงาน แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่าแบบของลิเคิร์ต (Likert's scale) 5 ระดับ จำนวน 40 ข้อ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (content validity) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน และการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยทดสอบ (Try-out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

#### 1.4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistics) ในการอธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) โดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ส่วนการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงานสำหรับผู้ขับรถของสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะ แท็กซี่แบบมีส่วนร่วม ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานในการใช้ทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานสำหรับผู้ขับรถของสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะ แท็กซี่แบบมีส่วนร่วม โดยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และภายหลังการวิเคราะห์พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างจะทำการทดสอบรายคู่โดยวิธี LSD (Least Significant Difference)

#### 1.4.6 ขอบเขตด้านเวลา

ครอบคลุมระยะเวลา 12 เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2558 – เดือนกันยายน 2559

### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

หากโครงการวิจัยนี้เป็นผลสำเร็จจะทำให้ได้ประโยชน์ดังนี้

1. ทำให้เกิดความเข้าใจในระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ขับรถแท็กซี่ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ขับรถแท็กซี่ให้ดีขึ้น ส่งผลต่อผู้โดยสารแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร และปริมาณผลมีความสบายใจในการใช้บริการรถแท็กซี่ที่มีคุณภาพ
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นสหกรณ์หรือนายทุนให้เข้ารถแท็กซี่ สามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปบริหารจัดการระบบบริการแท็กซี่ให้ดียิ่งขึ้น
3. เมื่อผลการเสร็จสิ้นข้อมูลที่ได้มาสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจเชิงนโยบาย การบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ให้ดียิ่งขึ้น