

ความไว้วางใจสาธารณะของผู้ใช้บริการต่อการตั้งใจใช้บริการรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร Public Trust of User in the Intention to Use to Taxi in Bangkok Metropolitan

นิวัฒน์ ไกรขาว¹ และ พิพัฒน์ นนทนารณ์²

Niwat Khaikhaw¹ and Phiphat Nonthanathorn²

Received April 5, 2020 ; Retrieved April 27, 2020 ; Accepted August 20, 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการรถแท็กซี่ของผู้ใช้บริการ 2) ความไว้วางใจสาธารณะต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการรถแท็กซี่ของผู้ใช้บริการ 3) ความไว้วางใจสาธารณะต่อคนขับรถแท็กซี่ที่มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการรถแท็กซี่ของผู้ใช้บริการ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงพรรณนาและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ เก็บข้อมูลจากผู้บริโภคที่เคยใช้บริการรถแท็กซี่ 400 คน ซึ่งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการ 1-3 ครั้งต่อสัปดาห์ 270 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 เมื่อพิจารณาตามช่วงเวลาในการใช้บริการ พบว่า 1) ส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเวลาปกติ (09.00-15.00 น.) มากที่สุด ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้ง 101-200 บาท เดินทางคนเดียว เรียกใช้บริการโดยโบกรถ วัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการคือไปทำงาน เหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการคือมีความสะดวกสบายในการเดินทาง เลือกใช้รถแท็กซี่ส่วนบุคคล (สีเขียว - เหลือง) 2) กลุ่มตัวอย่างมีความไว้วางใจสาธารณะต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐระดับปานกลางและต่อคนขับรถแท็กซี่ระดับปานกลางถึงมาก 3) กลุ่มตัวอย่างมีความตั้งใจในการใช้บริการรถแท็กซี่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก 4) ความไว้วางใจสาธารณะต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐ ด้านความโปร่งใส ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการรถแท็กซี่ของผู้ใช้บริการ และ 5) ความไว้วางใจสาธารณะต่อคนขับแท็กซี่ ด้านประสิทธิภาพ ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการรถแท็กซี่ของผู้ใช้บริการ

¹บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ e-mail : niwat.psw@gmail.com

¹Master of Business Administration, Faculty of Business Administration, Kasetsart University.

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ e-mail : fbuspnp@ku.ac.th

²Assistant Professor, Department of Management, Faculty of Business Administration. Kasetsart University.

Abstract

The objective of this research is 1) to study factors affecting the intention of customers to use taxi services 2) to study public trust with government officials, affecting the intention to use taxi services of users 3) to study the reliability Public trust in taxi drivers that has an effect on the intention use of taxi services of users It is quantitative research by using descriptive research method and questionnaire as a tool. Collect data from consumers who have used taxi services. Which is located in Bangkok consisting of 400 sets. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, multivariate regression analysis, and statistical significance at the level of 0.05.

The result of the research shows that Most of the respondents use the services 1-3 times a week, 270 people or 67.50%. Considering the duration of the service, it is found that 1) The majority of samples use the service during normal hours (09.00- 15.00 hrs.) The most, the cost of using the service is 101-200 baht. Most of them travel alone. Call the service by hitchhike. The objective of choosing to use the service is to go to work. The main reason for choosing to use the service is the convenience in traveling. Most of them chose private taxis (green-yellow). 2) The public trust in public officials at medium level and taxi drivers at medium to large levels. 3) The samples were willing to use the service. Taxis are generally moderate to high. 4) Public trust in government officials Transparency Affecting the intention to use the taxi service of users with statistical significance at the level of 0.05 and 5) Public trust with taxi drivers Performance Credibility And honest Affecting the intention to use the taxi for service users with statistical significance at the level of 0.05.

ที่มาและความสำคัญ

รถแท็กซี่เป็นบริการขนส่งสาธารณะรูปแบบหนึ่งในเมืองใหญ่ที่สามารถตอบสนองความต้องการด้านการบริการขนส่งมวลชนของผู้คนให้มีความสะดวก สบาย รวดเร็ว กำหนดเส้นทางได้เอง สามารถให้บริการรับส่งผู้โดยสารได้ตามสถานที่ต่าง ๆ หรือแม้แต่สถานที่ที่ไม่มีรถโดยสารประจำทางผ่าน (อลิศรา เสมชูโชติ, 2550) (Semchuchote, 2007) และไม่ต้องหาที่จอดรถเหมือนรถส่วนตัว เพราะในเมืองใหญ่ ๆ จะมีปัญหาในเรื่องที่จอดรถเป็นอย่างมาก ประชาชนจึงนิยมหันมาใช้บริการรถแท็กซี่เป็นจำนวนมาก และการเรียกใช้บริการรถแท็กซี่สามารถทำได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น สามารถเรียกรถที่จุดบริการแท็กซี่ การโทรศัพท์เรียกจากศูนย์วิทยุรถแท็กซี่หรือการใช้แอปพลิเคชัน เช่น Grab Taxi กรุงเทพมหานครมีจำนวนรถแท็กซี่ให้บริการ 79,102 คัน คิดเป็นร้อยละ 95 ของแท็กซี่ที่จดทะเบียนในประเทศไทย แบ่งเป็นผู้ประกอบการแท็กซี่แบบนิติบุคคล 60,179 คัน บุคคลธรรมดา

18,345 คัน (กรมการขนส่งทางบก, 2562) (Department of Land Transport, 2019) ซึ่งในการตัดสินใจใช้บริการรถแท็กซี่ ผู้ใช้บริการตระหนักถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินระหว่างการเดินทางถึงที่หมายปลายทางอย่างที่ไม่ได้โดยต้องการเหมือนดังประหนึ่งว่าขับรถมาเองหรือคนในครอบครัวหรือญาติขับรถมาส่ง แต่จากสถิติการร้องเรียนรถแท็กซี่ผ่านทางสายด่วน 1584 ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2560-30 กันยายน 2561 มีเรื่องร้องเรียนถึง 48,223 เรื่อง ซึ่งสูงกว่าปีก่อนหน้า โดยเรื่องร้องเรียน 5 อันดับแรก คือ การปฏิเสธไม่รับผู้โดยสารคนขับรถแท็กซี่ที่มีพฤติกรรมไม่สุภาพ ขับรถประมาทหวาดเสียวไม่เคารพกฎจราจร และไม่ส่งผู้โดยสารตามที่ตกลง (กรมการขนส่งทางบก, 2562) (Department of Land Transport, 2019) ปัญหาหรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความหวาดระแวงรู้สึกไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ไม่ไว้วางใจเมื่อผู้ใช้บริการขาดความไว้วางใจ จะหลีกเลี่ยงในการใช้บริการเนื่องจากยังเกิดความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยและคุณภาพของการให้บริการของผู้ให้บริการขับรถแท็กซี่สาธารณะหรือแม้แต่นักท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องภายใต้การกำกับดูแลของเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยตรงยังไม่ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง (วรพร วรเนตร, 2556) (Woranet, 2013) การสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการด้วยความยุติธรรมและเชื่อถือได้ย่อมก่อให้เกิดความไว้วางใจสาธารณะต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเจ้าหน้าที่ของรัฐในฐานะที่เป็นตัวแทนของประชาชนมีบทบาทในการรักษาผลประโยชน์สาธารณะของประชาชนโดยการกำหนดนโยบายสาธารณะหรือกฎหมายข้อบังคับ เพื่อนำไปสู่ประโยชน์สุขของสาธารณะสูงสุด (จินดา จิตตรุทธะ, 2557) (Jittaruttha, 2017) การไว้วางใจสาธารณะต่อคนขับรถแท็กซี่ ผู้ใช้บริการคาดหวังที่จะได้รับความบริการสาธารณะที่มีคุณภาพ รักในงานบริการ ในฐานะที่เป็นบุคคลสาธารณะปฏิบัติหน้าที่ประจำวันด้วยความเต็มใจ ดังที่ประชาชนผู้ใช้บริการมอบความไว้วางใจในการเดินทางถึงที่หมายด้วยความปลอดภัย ดังนั้น การขาดซึ่งความพึงพอใจ ความเชื่อถือ และความไว้วางใจสาธารณะของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ สะท้อนถึงปัญหาในการตั้งใจให้บริการรถแท็กซี่ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินรวมถึงคุณภาพการบริการ การสร้างความไว้วางใจสาธารณะจึงเป็นสิ่งที่สำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความตั้งใจหรือการตัดสินใจใช้บริการรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร

ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นจึงเป็นเหตุจูงใจให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาความไว้วางใจสาธารณะของผู้ใช้บริการต่อการตั้งใจให้บริการรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการประกอบธุรกิจบริการเกี่ยวกับรถแท็กซี่หรือธุรกิจที่เกี่ยวกับรถสาธารณะอื่น ๆ และเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐในการเพิ่มศักยภาพในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานบริการที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนต่อไป และที่สำคัญเป็นประโยชน์ต่อประชาชนผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ที่คาดหวังว่าจะได้รับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในระหว่างการเดินทางไปยังจุดหมายปลายทาง ของผู้ใช้บริการเองหรือบุคคลในครอบครัวลูกหลานและญาติพี่น้องที่ต้องเดินทางด้วยรถแท็กซี่สาธารณะ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรถแท็กซี่ของผู้ใช้บริการ
2. เพื่อศึกษาความไว้วางใจสาธารณะต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการรถแท็กซี่ของผู้ใช้บริการ
3. เพื่อศึกษาความไว้วางใจสาธารณะต่อคนขับรถแท็กซี่ที่มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการรถแท็กซี่ของผู้ใช้บริการ

ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ศึกษาได้แก่ผู้โดยสารหรือผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร การกำหนดเก็บตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นโดยเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวกได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่างและมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ ช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2562-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. เป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการและคนขับแท็กซี่ทราบปัจจัยที่มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการรถแท็กซี่และรถบริการสาธารณะ ปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและต่อยอดธุรกิจ
2. เป็นแนวทางในการสร้างความไว้วางใจสาธารณะต่อเจ้าหน้าที่รัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน ปฏิบัติตามระเบียบ กำกับดูแลและยึดมั่นกฎหมายเพื่อให้ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
3. เพื่อให้ผู้ใช้บริการรถแท็กซี่หรือประชาชนมีความไว้วางใจสาธารณะต่อการตั้งใจใช้บริการรถแท็กซี่และนำข้อมูลเพื่อปรับปรุงคุณภาพสร้างความเชื่อมั่นความไว้วางใจสาธารณะในเรื่องอื่นๆและเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจศึกษาที่ต้องการสร้างคุณภาพที่ดีขึ้นในการดำเนินชีวิต

ทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาความไว้วางใจสาธารณะของผู้ใช้บริการต่อการตั้งใจใช้บริการรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้ารวบรวมข้อมูลเอกสารบทความวารสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและทฤษฎีที่สอดคล้องกับงานวิจัย เพื่อนำมาเสนอและกำหนดเป็นกรอบในการศึกษาครั้งนี้ศึกษาข้อมูล 1)ความไว้วางใจสาธารณะ 2) เจ้าหน้าที่ของรัฐ 3) คนขับรถแท็กซี่ 4) การตั้งใจใช้บริการ

ความไว้วางใจสาธารณะหรือการบริการสาธารณะ เป็นการคาดหวังของประชาชนที่คาดหวังว่าจะได้รับผลประโยชน์และรักษาผลประโยชน์จากการบริหารสาธารณะ การยึดมั่นต่อกฎหมาย การเคารพสิทธิและหน้าที่ส่วนบุคคล ความยุติธรรมและไม่แบ่งแยกในสังคม การเคารพต่อความเป็นพหุนิยมและความแตกต่างที่หลากหลาย ความโปร่งใส ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบในการดูแลทรัพยากรเหมือนดังสิ่งนั้นเป็นของตนเอง (ชนิดา จิตตรุทธะ, 2557) (Jittaruttha, 2017) ความไว้วางใจ หมายถึง ความเชื่อมั่น หรือความคาดหวังในแง่บวกของบุคคล ๆ หนึ่งที่มีต่อบุคคลหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยมองว่าจะได้รับผ่านการปฏิบัติกับบุคคลนั้น หากได้รับตามที่คาดหวังจะส่งผลให้เชื่อมั่นไว้วางใจเพิ่มขึ้น เมื่อความคาดหวังในแง่บวกได้ รับการสนองตอบหรือเป็นจริงแต่ความไว้วางใจจะลดลงหากความคาดหวังในแง่บวกนั้นไม่ได้รับการตอบสนองหรือตอบสนองได้ ในระดับที่ต่ำกว่าที่คาดหวัง กล่าวคือเราจะไว้วางใจกับคนที่แสดงออกกับเราตรงตามความคาดหวังในแง่บวกของเราว่าบุคคลที่เราไว้วางใจจะเต็มใจ และสามารถกระทำในสิ่งที่เราคาดหวังได้บรรลุผลสำเร็จ

เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือพนักงานของรัฐซึ่งปฏิบัติงานและมีตำแหน่งหรือเงินเดือนประจำในรัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานราชการ ผู้บริหารหน่วยงานของรัฐซึ่งมิใช่ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง เจ้าพนักงานตามกฎหมาย รวมถึงกรรมการ อนุกรรมการ ลูกจ้างของส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานของรัฐและบุคคลหรือคณะบุคคลซึ่งใช้อำนาจหรือได้รับมอบให้อำนาจทางการปกครองของรัฐในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งตามกฎหมายไม่ว่าจะเป็นการจัดตั้งขึ้นในระบบราชการ รัฐวิสาหกิจหรือกิจการอื่นของรัฐ (ชนิดา จิตตรุทธะ, 2557) (Jittaruttha, 2017) เจ้าหน้าที่ของรัฐในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่กำกับดูแลรถแท็กซี่ ทั้งเจ้าหน้าที่ตำรวจ เจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบก เจ้าหน้าที่หน่วยงานกรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่เทศกิจและเจ้าหน้าที่ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อกำกับดูแลเรื่องการบริการรถแท็กซี่สาธารณะโดยตรง

ความไว้วางใจสาธารณะต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐ เป็นความเชื่อมั่นของประชาชนหรือผู้ใช้บริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในการปฏิบัติหน้าที่รักษาผลประโยชน์สาธารณะ ควบคุมกฎระเบียบให้คนขับรถแท็กซี่ยึดมั่นในกฎหมาย เป็นตัวแทนในการส่งมอบความยุติธรรม ความไว้วางใจต่อเจ้าหน้าที่รัฐในการวิจัยประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความซื่อสัตย์ มีความจริงใจและซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ มีความซื่อสัตย์ต่อประชาชน 2) ความยึดมั่นต่อกฎหมาย สามารถปฏิบัติเกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับ อย่างเคร่งครัด 3)ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ แจ้งข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน รับแจ้งปัญหาในการใช้บริการรถแท็กซี่สาธารณะ มีการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ของประชาชน และ 4)ความโปร่งใส ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสชัดเจน และตรวจสอบได้ (ชนิดา จิตตรุทธะ, 2560) (Jittaruttha, 2017)

คนขับรถแท็กซี่หรือผู้ให้บริการรถแท็กซี่สาธารณะ คือบุคคลที่ขับรถโดยสารสาธารณะประเภทหนึ่งเพื่อการบริการใช้รถแท็กซี่เป็นยานพาหนะรับส่งผู้โดยสารหรือผู้โดยสารจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งและรับค่าจ้างในการบริการเป็นค่าตอบแทน

ความไว้วางใจสาธารณะต่อคนขับรถแท็กซี่ เป็นความเชื่อมั่นในการบริการสาธารณะของคนขับรถแท็กซี่ การเต็มใจบริการ เป็นตัวแทนในการส่งมอบความปลอดภัยในการใช้บริการ ความไว้วางใจที่มีต่อผู้ขับรถแท็กซี่ในการวิจัยประกอบด้วย 6 ด้านได้แก่ 1)ความสม่ำเสมอ สามารถเรียกใช้บริการรถแท็กซี่สาธารณะได้ทุกสถานที่ 2) ประสิทธิภาพมีทักษะในการขับรถอย่างปลอดภัย รู้กฎจราจร กฎระเบียบในการขับรถแท็กซี่สาธารณะ 3) ความน่าเชื่อถือ มีบัตรประจำตัวของผู้ขับขี่ แสดงตัวตนชัดเจน 4) ความปลอดภัย มีความพร้อมในการให้บริการ รู้สึกปลอดภัยขณะโดยสาร 5)ความซื่อสัตย์ค่า คัดโดยสารตามมิเตอร์ตามอัตราที่กำหนด และ 6)การบริการสาธารณะให้บริการผู้โดยสารด้วยความเอาใจใส่รักในงานบริการ

ความตั้งใจใช้บริการคือ การอธิบายความเป็นไปได้ในการวางแผนของผู้ใช้บริการที่ได้รับข้อมูลต่างๆในหลายๆด้านเพื่อที่จะมีความตั้งใจซื้อสินค้าหรือบริการบางอย่างในอนาคตซึ่งถือว่าเป็นความตั้งใจที่มีความเจาะจงของทางเลือกหนึ่งในความต้องการที่จะทำให้เกิดการดำเนินการในอนาคตซึ่งก็ถือว่าเป็นขั้นตอนก่อนหน้านี้ที่มีการวางแผนไว้จนสุดท้ายกลายเป็นพฤติกรรมการซื้อหรือการบริการที่เกิดขึ้น (Mostlehpour, Aulia & Masarie, 2015)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

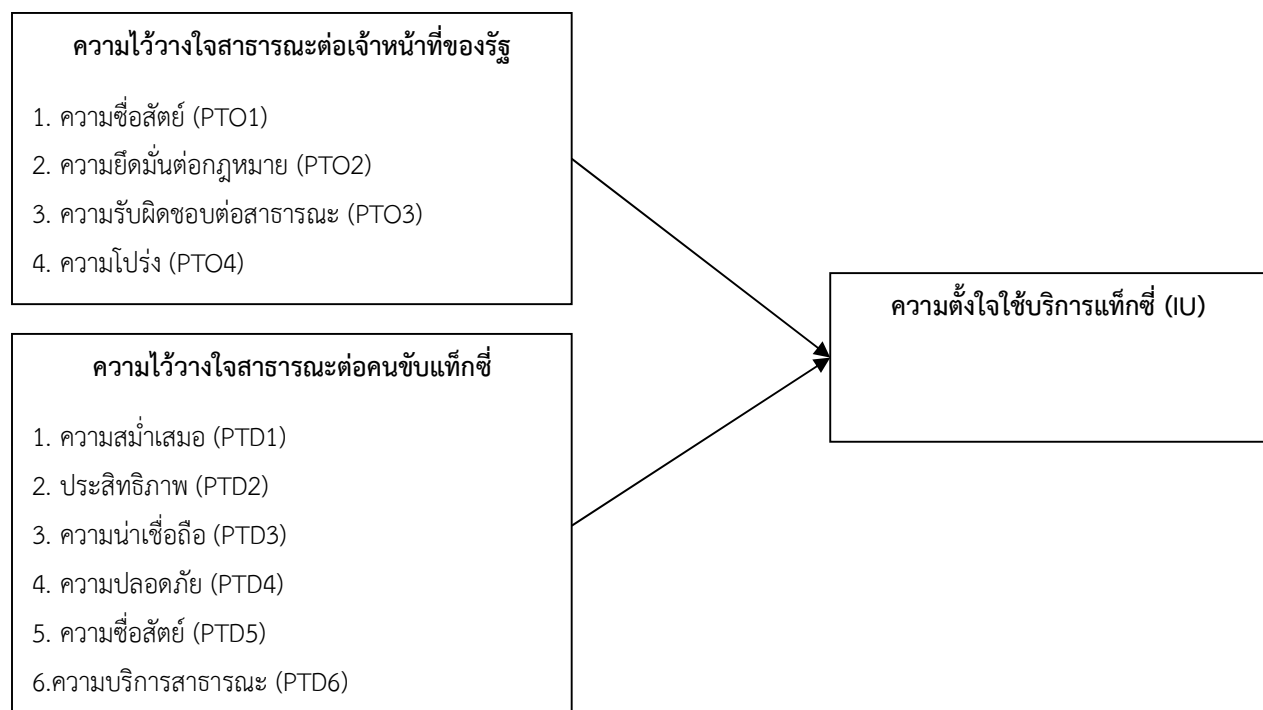
โชติมา ชุกุล (2559) (Chukul, 2016) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันเรียกรถยนต์โดยสารของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคคล ในด้านของพนักงานขับรถมีความปลอดภัย น่าไว้วางใจ สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องพฤติกรรมทางเลือกใช้บริการรถแท็กซี่ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สุวิภา รักษ์วงศ์ตระกูล (2560) (Rakwongtrakul, 2017) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเรียกรถโดยสาร Taxi ผ่าน โฆษณาแอปพลิเคชัน Grab ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเรียกรถโดยสาร Taxi ผ่านโฆษณาแอปพลิเคชัน Grab ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเรียกรถโดยสาร Taxi ผ่านโฆษณาแอปพลิเคชัน Grab โดยเรียงลำดับตามอิทธิพลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา ความรวดเร็ว และความเพียงพอต่อการให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านบุคลากรและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ สำหรับในส่วนของคุณลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะส่งผล ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเรียกรถโดยสาร Taxi ผ่านโฆษณาแอปพลิเคชัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท หรือสูงกว่า จะมีความพึงพอใจมากกว่าในกลุ่มอื่น ในขณะที่ลักษณะ ประชากรศาสตร์ ด้านอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ

ณิศพล รักษาธรรม เกษมศานต์ โชติชาครพันธุ์ และประพนธ์ สหพัฒน์ (2559) (Raksadham, Chotchakornpan, & Sahapattana, 2016) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความหวาดกลัวอาชญากรรมทางเพศของหญิงที่โดยสารรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (รถแท็กซี่) ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) รูปแบบและวิธีการก่ออาชญากรรมทางเพศต่อหญิงที่โดยสารรถแท็กซี่ 2) ระดับความหวาดกลัวอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิงที่โดยสารรถแท็กซี่ และ 3) ปัจจัยที่ส่งผลทำให้เกิดความหวาดกลัวอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิงที่โดยสารรถแท็กซี่ การรับรู้ข่าวเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเพศของแท็กซี่ผ่านสื่อ และบุคคลอื่นๆ และการรับรู้ความเสี่ยงต่อการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมทางเพศจากแท็กซี่ กลุ่มตัวอย่างประสบเหตุอาชญากรรมในรูปแบบทางกิริยามากที่สุดคือ การใช้สายตาลวนลามทางเพศ รองลงมาคือ รูปแบบทางวาจา คือ การพูดจาด้วยถ้อยคำลามกต่อหน้า และพฤติกรรมมีพิรุณส่อถึงการพยายามล่วงละเมิดทางเพศ ถึงแม้จะพบว่า อัตราการเกิดอาชญากรรมนั้นมีค่อนข้างน้อย นอกจากนี้ผู้หญิงมีความหวาดกลัวอาชญากรรมทางเพศในช่วงเวลาเสี่ยงน้อยมากกว่าช่วงเวลาที่สูงมาก สะท้อนว่าช่วงเวลาที่สูงต่อการเกิดอาชญากรรมทางเพศมากส่งผลให้ความหวาดกลัวอาชญากรรมน้อยลง ปัจจัยที่ส่งผลมากกว่าอาจจะเป็นปัจจัยส่วนบุคคลจากผู้กระทำผิด เหยื่อ สถานการณ์ที่เหมาะสม และอื่นๆ

จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง ความไว้วางใจสาธารณะของผู้ใช้บริการต่อการตั้งใจใช้บริการรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดงานวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ความไว้วางใจสาธารณะต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการรถแท็กซี่ของผู้ใช้บริการ

สมมติฐานที่ 2 ความไว้วางใจสาธารณะต่อคนขับแท็กซี่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการรถแท็กซี่ของผู้ใช้บริการ

วิธีการวิจัย

การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยนี้คือ กลุ่มผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้เลือกใช้บริการรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานครที่เคยใช้บริการแท็กซี่อย่างน้อย 1 ครั้ง การกำหนดเก็บตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นโดยเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวกเนื่องจากไม่ทราบประชากรที่แน่นอน เช่น ป้ายรถประจำทาง สถานที่บริการเรียกรถแท็กซี่ตามตลาดสดและชุมชน มหาวิทยาลัยและสถาบันเทิงต่างๆ โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง ระหว่างเดือนธันวาคม พ.ศ. 2562-กุมภาพันธ์ พ.ศ.2563 ดำเนินการเก็บข้อมูลในรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจด้วยการแจกแบบสอบถามจำนวน 415 ชุด ได้กลับมา 408 ชุด หลังจากตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล ดำเนินการเก็บจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาใช้เพื่ออธิบายข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการรถแท็กซี่ วิเคราะห์ผลโดยใช้ค่าสถิติ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการวิเคราะห์ข้อมูล

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานใช้ในการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยโดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัย

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ที่อยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครที่เคยใช้บริการแท็กซี่อย่างน้อย 1 ครั้ง จำนวนทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.50 มีอายุในช่วง 31-40 ปี 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี 269 คน คิดเป็นร้อยละ 67.25 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.25

ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการรถแท็กซี่สาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความถี่ในการใช้บริการ จำนวน 1-3 ครั้งต่อสัปดาห์ 270 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 เมื่อพิจารณาตามช่วงเวลาในการใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเวลาปกติ (09.00-15.00 น.) มากที่สุด 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.50 ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้ง 101-200 บาท 284 คน คิดเป็นร้อยละ 71.00 ส่วนใหญ่เดินทางคนเดียว 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เรียกใช้บริการโดยโบกรถ 297 คน คิดเป็นร้อยละ 74.25 วัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีวัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการคือไปทำงานมากที่สุด เท่ากับ 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 เหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการคือมีความสะดวกสบายในการเดินทางมากที่สุด 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.75 ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการแท็กซี่ส่วนบุคคล (สีเขียว - เหลือง) มากที่สุด จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50

ตาราง 1 สถิติเชิงพรรณนาความไว้วางใจสาธารณะต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ความไว้วางใจสาธารณะต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐ	M	S.D.	ระดับ
ด้านความซื่อสัตย์	3.32	0.56	ปานกลาง
ด้านความยึดมั่นต่อกฎหมาย	3.29	0.63	ปานกลาง
ด้านความรับผิดชอบต่อสาธารณะ	3.27	0.62	ปานกลาง
ด้านความโปร่งใส	3.30	0.58	ปานกลาง
รวม	3.29	0.54	ปานกลาง

ความไว้วางใจสาธารณะต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความไว้วางใจสาธารณะต่อเจ้าหน้าที่รัฐโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.29 หรือในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านความซื่อสัตย์มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.32 รองลงมาคือ ด้านความโปร่งใส ค่าเฉลี่ย 3.30 ด้านความยึดมั่นต่อกฎหมาย ค่าเฉลี่ย 3.29 และด้านความรับผิดชอบต่อสาธารณะ ค่าเฉลี่ย 3.27 ตามลำดับ

ตาราง 2 สถิติเชิงพรรณนาความไว้วางใจสาธารณะต่อคนขับรถแท็กซี่

ความไว้วางใจสาธารณะต่อคนขับรถแท็กซี่	M	S.D.	ระดับ
ด้านความสม่ำเสมอ	3.40	0.48	ปานกลาง
ด้านประสิทธิภาพ	3.35	0.50	ปานกลาง
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.48	0.54	มาก
ด้านความปลอดภัย	3.47	0.48	มาก
ด้านความซื่อสัตย์	3.25	0.57	ปานกลาง
ด้านบริการสาธารณะ	3.32	0.55	ปานกลาง
รวม	3.38	0.42	ปานกลาง

ความไว้วางใจสาธารณะต่อคนขับรถแท็กซี่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความไว้วางใจสาธารณะต่อคนขับรถแท็กซี่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.38 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.48 หรือมีความไว้วางใจในระดับมาก ด้านความปลอดภัย ค่าเฉลี่ย 3.47 หรือไว้วางใจในระดับมาก ด้านความสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ย 3.40 ด้านประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 3.35 ด้านการบริการสาธารณะ ค่าเฉลี่ย 3.32 และด้านความซื่อสัตย์ ค่าเฉลี่ย 3.25 ตามลำดับ

ตาราง 3 สถิติเชิงพรรณนาการตั้งใจใช้บริการรถแท็กซี่ของผู้ใช้บริการ

การตั้งใจใช้บริการรถแท็กซี่	M	S.D.	ระดับ
ตั้งใจใช้บริการแท็กซี่เพราะมีความสะดวกในการเดินทาง	3.43	0.75	มาก
ตั้งใจใช้บริการแท็กซี่เพราะเป็นการเดินทางที่มีความปลอดภัย	3.47	0.77	มาก
ตั้งใจใช้บริการแท็กซี่เพราะต้องการความเป็นส่วนตัว	3.27	0.89	ปานกลาง
ตั้งใจใช้บริการแท็กซี่เพราะมีความรีบเร่งในการเดินทาง	3.45	0.55	มาก
ตั้งใจใช้บริการแท็กซี่เพราะเดินทางไปกลับสนามบิน	3.34	0.92	ปานกลาง
รวม	3.36	0.67	ปานกลาง

การตั้งใจใช้บริการรถแท็กซี่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความตั้งใจใช้บริการรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ตั้งใจใช้บริการแท็กซี่เพราะเป็นการเดินทางที่มีความปลอดภัยมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.47 รองลงมาคือ ตั้งใจใช้บริการแท็กซี่ในกรณีมีความรีบเร่งในการเดินทางค่าเฉลี่ย 3.45 ตั้งใจใช้บริการแท็กซี่เพราะมีความสะดวกในการเดินทาง ค่าเฉลี่ย 3.43 ตั้งใจใช้บริการแท็กซี่ในกรณีเดินทางไปกลับสนามบิน ค่าเฉลี่ย 3.34 และตั้งใจใช้บริการแท็กซี่เพราะต้องการความเป็นส่วนตัว ค่าเฉลี่ย 3.27 ตามลำดับ

ตาราง 4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ตัวแปร	PTO1	PTO2	PTO3	PTO4	PTD1	PTD2	PTD3	PTD4	PTD5	PTD6	IU
PTO1	1										
PTO2	.795**	1									
PTO3	.728**	.720**	1								
PTO4	.710**	.763**	.700**	1							
PTD1	.590**	.525**	.535**	.580**	1						
PTD2	.477**	.472**	.413**	.546**	.642**	1					
PTD3	.471**	.438**	.419**	.486**	.569**	.645**	1				
PTD4	.483**	.440**	.449**	.503**	.577**	.586**	.619**	1			
PTD5	.321**	.357**	.311**	.391**	.479**	.497**	.476**	.558**	1		
PTD6	.501**	.521**	.474**	.563**	.578**	.625**	.522**	.550**	.564**	1	
IU	.307**	.351**	.290**	.374**	.423**	.549**	.535**	.485**	.492**	.483**	1

หมายเหตุ: n = 400, ** $p < 0.01$

จากตาราง 4 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจสาธารณะต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐกับความไว้วางใจสาธารณะต่อคนขับแท็กซี่ มีค่าระหว่าง 0.311-0.590 มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกตัวแปร ส่วนค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจสาธารณะต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐกับความตั้งใจใช้บริการแท็กซี่ มีค่าระหว่าง 0.290-0.374 มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกตัวแปร และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจสาธารณะต่อคนขับแท็กซี่กับความตั้งใจใช้บริการแท็กซี่ มีค่าระหว่าง 0.423-0.549 มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกตัวแปร

สมมติฐานที่ 1 ความไว้วางใจสาธารณะต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการรถแท็กซี่ของผู้ใช้บริการ

ตาราง 5 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของความไว้วางใจสาธารณะต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐและการตั้งใจใช้บริการรถแท็กซี่

ความไว้วางใจสาธารณะต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐ	การตั้งใจใช้บริการรถแท็กซี่			
	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยปรับ	t-Value	Sig.
		มาตรฐาน Beta		
ค่าคงที่	2.185		13.305	.000*
ด้านความซื่อสัตย์	0.005	0.005	0.061	0.952
ด้านความยึดมั่นต่อกฎหมาย	0.134	0.155	1.760	0.079
ด้านความรับผิดชอบต่อสาธารณะ	-0.002	-0.003	-0.038	0.970
ด้านความโปร่งใส	0.243	0.254	3.294	0.001*

R=0.388, R Square=0.150 , Adjusted R Square =0.142 , SE =0.513

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 5 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของความไว้วางใจสาธารณะต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการรถแท็กซี่ของผู้ใช้บริการ พบว่า ความไว้วางใจสาธารณะต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐ ด้านความโปร่งใส (X) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.243 ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการรถแท็กซี่ของผู้ใช้บริการ (Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความไว้วางใจสาธารณะด้านความซื่อสัตย์ ความยึดมั่นต่อกฎหมาย และความรับผิดชอบต่อสาธารณะ ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการรถแท็กซี่ของผู้ใช้บริการ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถเขียนเป็นสมการถดถอย ดังนี้

$$Y = 2.185 + 0.243X$$

สมมติฐานที่ 2 ความไว้วางใจสาธารณะต่อคนขับแท็กซี่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการรถแท็กซี่ของผู้ใช้บริการ

ตาราง 6 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของความไว้วางใจสาธารณะต่อคนขับแท็กซี่กับการตั้งใจใช้บริการรถแท็กซี่

ความไว้วางใจสาธารณะ ต่อคนขับแท็กซี่	การตั้งใจใช้บริการรถแท็กซี่			
	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย ปรับมาตรฐาน Beta	t-Value	Sig.
ค่าคงที่	0.710		3.973	0.000*
ความสม่ำเสมอ	-0.053	-0.046	-0.834	0.405
ประสิทธิภาพ	0.260	0.235	3.895	0.000*
ความน่าเชื่อถือ	0.231	0.219	3.908	0.000*
ความปลอดภัย	0.087	0.076	1.342	0.180
ความซื่อสัตย์	0.191	0.198	3.882	0.000*
การบริการสาธารณะ	0.097	0.095	1.708	0.088

R=0.638, R Square=0.407, Adjusted R Square =0.398, SE =0.429

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 6 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของความไว้วางใจสาธารณะต่อคนขับแท็กซี่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการรถแท็กซี่ของผู้ใช้บริการ พบว่า ความไว้วางใจสาธารณะต่อคนขับแท็กซี่ ด้านประสิทธิภาพ (X_1) ความน่าเชื่อถือ (X_2) และความซื่อสัตย์ (X_3) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.260, 0.231, และ 0.191 ตามลำดับ ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการรถแท็กซี่ของผู้ใช้บริการ (Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความไว้วางใจสาธารณะต่อคนขับแท็กซี่ ด้านความสม่ำเสมอ ความปลอดภัย และการบริการสาธารณะ ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการรถแท็กซี่ของผู้ใช้บริการ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถเขียนเป็นสมการถดถอย ดังนี้

$$Y = 0.710 + 0.260X_1 + 0.231X_2 + 0.191X_3$$

สรุป

ผลการศึกษาพบว่า ความไว้วางใจสาธารณะส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการรถแท็กซี่สาธารณะ พบว่าความไว้วางใจจากสาธารณะต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐ ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการรถแท็กซี่สาธารณะด้านความถี่ใน

การใช้บริการ ช่วงเวลาในการใช้บริการ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้งจำนวนผู้โดยสารที่ร่วมเดินทาง วิธีการเรียกใช้บริการ วัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการ และประเภทของรถแท็กซี่ที่เลือกใช้บริการ

ความไว้วางใจสาธารณะต่อคนขับรถแท็กซี่ ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการรถแท็กซี่สาธารณะด้านความถี่ในการใช้บริการ ช่วงเวลาในการใช้บริการ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้ง จำนวนผู้โดยสารที่ร่วมเดินทาง วัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการ และเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการประเภทของรถแท็กซี่ที่เลือกใช้บริการ

ความไว้วางใจสาธารณะต่อการตั้งใจใช้บริการรถแท็กซี่โดยที่ตั้งใจเลือกใช้บริการรถแท็กซี่เพราะคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการในการเดินทางเป็นอันดับแรก รองลงมาการตั้งใจเลือกรถแท็กซี่เพราะต้องการเดินทางที่เร่งรีบต้องการให้ถึงที่หมายในเวลาอย่างรวดเร็ว และตั้งใจเลือกใช้บริการรถแท็กซี่เพราะต้องการความสะดวกสบายในการเดินทางเพื่อหลีกเลี่ยงอากาศร้อนและสภาพอากาศที่เป็นมลพิษ

การทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ความไว้วางใจสาธารณะต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐ ด้านความโปร่งใสส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการรถแท็กซี่ของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความซื่อสัตย์ ความยืดหยุ่นต่อกฎหมาย และความรับผิดชอบต่อสาธารณะ ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการรถแท็กซี่ของผู้ใช้บริการ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า ความไว้วางใจสาธารณะต่อคนขับแท็กซี่ ด้านประสิทธิภาพ ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการรถแท็กซี่ของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน ด้านความสม่ำเสมอ ความปลอดภัย และการบริการสาธารณะ ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการรถแท็กซี่ของผู้ใช้บริการ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่าความไว้วางใจสาธารณะต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐด้านความโปร่งใสส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการรถแท็กซี่ของผู้ใช้บริการแสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติงานและการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ขาดซึ่งความไว้วางใจหรือไม่มีผลต่อความไว้วางใจสาธารณะต่อผู้ให้บริการหลายด้าน เจ้าหน้าที่ของรัฐและหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องควรมีการพัฒนาบุคลากรสร้างวินัย ส่งเสริมให้บุคลากรในสังกัดให้ประพฤติปฏิบัติตน และปฏิบัติงานให้เกิดความไว้วางใจต่อสาธารณะที่เพิ่มขึ้น

ความไว้วางใจสาธารณะต่อคนขับรถแท็กซี่ในด้านประสิทธิภาพของคนขับแท็กซี่มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการ และยังมีด้านความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ที่มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการแท็กซี่ แต่ก็ยังไม่ผลอีกหลายด้านที่ทำให้เกิดความไม่ไว้วางใจในการตั้งใจเลือกใช้บริการรถแท็กซี่ ทั้งคนขับแท็กซี่เองหรือแม้แต่ผู้ประกอบการเกี่ยวกับรถแท็กซี่ ควรหาแนวทางในการสร้างความไว้วางใจให้สาธารณะและปฏิบัติตนให้ผู้บริโภคเกิดความรู้สึกไว้วางใจความตั้งใจให้บริการรถแท็กซี่เพิ่มมากขึ้นและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการที่ดีขึ้นดังนั้นทุกภาคส่วนตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรรวบรวมข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถแท็กซี่ของผู้บริโภคควรมีการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถแท็กซี่ที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจใช้บริการรถแท็กซี่และควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพเพื่อหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการรถแท็กซี่

เอกสารอ้างอิง

- กรมการขนส่งทางบก. (2562). *ปริมาณรถแท็กซี่สาธารณะ*. สืบค้นจาก https://www.dlt.go.th/th/public-news/view.php?_did=2118.
- ชนิดา จิตตรุทธะ. (2560). ความไว้วางใจสาธารณะกับธรรมาภิบาลของรัฐบาลของไทย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรังสิต.
- โชติมา ชุกุล. 2559. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันเรียกรถยนต์โดยสารของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *ปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*.
- ณิศพล รักษาธรรม, เกษมศานต์ โชติชาครพันธุ์ และประพนธ์ สหพัฒนา. (2559). ความหวาดกลัวอาชญากรรมทางเพศของหญิงที่โดยสารรถยนต์รับจ้างสาธารณะ. *วารสารกระบวนการยุติธรรม*, 9(2), 77-97.
- วรภาพร วรเนตร. (2556). การศึกษาการรับรู้ความเสี่ยง ความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อประกันภัยผ่านอินเทอร์เน็ต. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุวิภา รักษ์วงศ์ตระกูล. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเรียกรถโดยสาร Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน Grab ในเขตกรุงเทพมหานคร. *วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*.
- อลิศรา เสมชูโชติ. (2550). *ลักษณะการให้บริการรถแท็กซี่ของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- Moslehpour, M., Aulia, C. K., & Masarie, C. E. (2015). Bakery product perception and purchase intention of Indonesian consumers in Taiwan. *International Journal of Business and Information*, 10(1), 63-93.

Translated Thai References

- Chukul, C. (2016). *Factors Influencing the Choice of Passenger Car Application of Consumers in Bangkok and Surrounding Areas*. Thammasat University. (in Thai)
- Department of Land Transport. (2019). *Public Taxi*. Retrieved from https://www.dlt.go.th/th/public-news/view.php?_did=2118. (in Thai)

- Jittaruttha, C. (2017). *Public trust and good governance of the Thai state*. Bangkok: Rangsit University. (in Thai)
- Raksadham, N., Chotchakornpan, K., & Sahapattana, P. (2016). Fear of Sexual Crimes of Female Passengers Using Public Taxi in Bangkok Metropolitan. *Journal of Thai Justice System*, 9(2), 77–97. (in Thai)
- Rakwongtrakul, S. (2017). *Factors that Influence the Use of Taxi Calling via Mobile Application Grab in Bangkok*. Master Thesis, Graduate School, Thammasat University. (in Thai)
- Semchuchote, A. (2007). *The Characteristics of Taxi Use of the People in Bangkok Metropolis*. Master's degree thesis King Mongkut's University of Technology North Bangkok. (in Thai)
- Woranet, W. (2013). *Study of risk perception. Trust and intention to buy insurance through the internet*. An Independent research, Master of Business Administration Degree Bangkok University. (in Thai)