

**การเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนด้านความปลอดภัย
ในการให้บริการของพนักงานขับรถรับจ้างระหว่างบริษัทแกร็บแท็กซี่กับ
บริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิ ในเขตท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ**
**A COMPARATIVE OF ATTITUDE OF PEOPLE SAFETY IN DRIVER SERVICE
BETWEEN GRAB TAXI AND TAXI SUVARNABHUMI IN SUVARNABHUMI
AIRPORT AREA.**

จิตรวลี บุรณปรีชา¹
มัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์²

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการให้บริการของพนักงานขับรถรับจ้างระหว่างบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิ ในเขตท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 2) เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนด้านความปลอดภัย ในการให้บริการของพนักงานขับรถรับจ้างระหว่างบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิ ในเขตท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 3) เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนด้านความปลอดภัย ในการให้บริการของพนักงานขับรถรับจ้างระหว่างบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิ ในเขตท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชากรที่เคยใช้บริการระหว่างบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิ ในเขตท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การทดสอบค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA การวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติทางสังคมศาสตร์ ผลการวิจัย สรุปได้ว่า ด้านประชากรศาสตร์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 – 40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 – 60,000 บาท ทัศนคติของประชาชนด้านความปลอดภัย ในการให้บริการระหว่างบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิ ผู้ใช้บริการมีทัศนคติในด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับดี โดยให้ทัศนคติระดับดีมากสำหรับด้านอัตราค่าบริการในการใช้บริการ ด้านการให้บริการของพนักงานขับรถและด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการบริการ การใช้บริการพนักงานขับรถรับจ้างระหว่าง

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา E-mail: jitwaleeb@gmail.com

² ดร.มัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำภาควิชาการบริหารทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง E-mail: dr.munlikar@email.com

บริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิของประชาชน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะใช้บริการในวันหยุดสุดสัปดาห์และวันหยุดนักขัตฤกษ์ในเวลากลางวัน (11.00น. – 17.00น.) การใช้บริการเฉลี่ย 3 - 5 ครั้งต่อเดือน และค่าโดยสารโดยเฉลี่ยต่อครั้งมากกว่า 200 บาท ผลการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ และ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันส่งผลต่อวันและเวลาในการใช้บริการพนักงานขับรถรับจ้างระหว่างบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มี อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อวันและเวลาในการใช้บริการพนักงานขับรถรับจ้างระหว่างบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิแตกต่างกัน การเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนด้านความปลอดภัย ในการใช้บริการพนักงานขับรถรับจ้างระหว่างบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิ แตกต่างกันส่งผลต่อวันและเวลาในการใช้บริการพนักงานขับรถรับจ้างระหว่างบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิแตกต่างกัน

คำสำคัญ: แกร็บแท็กซี่, แท็กซี่สุวรรณภูมิ, ผู้ใช้บริการ, ผู้ให้บริการ

Abstract

The main purpose of this research is to study the demographic factors that affect the service of a taxi driver between Grab Taxi and Taxi Suvarnabhumi in the Suvarnabhumi Airport area. The most important objectives of this research can be synthesized as: To study the people's attitudes towards safety in the service of a taxi driver between Grab Taxi and Taxi Suvarnabhumi in the Suvarnabhumi Airport area. To compare the people's attitudes towards safety in the service of a taxi driver between Grab Taxi and Taxi Suvarnabhumi in the Suvarnabhumi Airport area. Sample group used in the study selected from both male and female who used to use the service of Grab Taxi and Taxi Suvarnabhumi in the Suvarnabhumi Airport area. By using a random sampling method of 400 persons, and the content validity was checked by qualified persons. Statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation. The statistics used to test hypotheses include t-test, one-way analysis of variance (One-Way ANOVA), and using Social Science Statistics Program. The research found that: The demography: Most respondents were female, aged between 31 - 40 years, marital status, obtained the bachelor's degree, worked as employees in the private companies and had an average monthly income of 45,001 - 60,000 baht. The people's attitudes towards safety in providing services between Grab Taxi and Taxi Suvarnabhumi. Users have a good attitude about safety. In terms of service rates, driver services, and the physical characteristics that affect the service; users have a very good attitude. Using the service of a taxi driver between Grab Taxi and Taxi Suvarnabhumi. Most respondents will use the service on weekends and public holidays. In the daytime (11:00 am - 5.00 pm.) The average service usage is 3-5 times per month. Also, the

average fare per time is more than 200.00 baht. Users with different gender, age, status, and education level affect the day and time of using the service between Grab Taxi and Suvarnabhumi Airport indifferently. As for the users with different occupation and average income per month affect the day and time of using the service between Grab Taxi and Taxi Suvarnabhumi differently. The different people's attitudes towards safety, the service fee for using the service, the driver services, and the physical characteristics for using the service between Grab Taxi and Taxi Suvarnabhumi influence the day and time of using the service differently.

Keyword: Grab Taxi, Taxi Suvarnabhumi, User, Service Provider.

บทนำ

ปัจจุบันการเดินทางไปยังท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีหลากหลายช่องทางในการเดินทาง ซึ่งสามารถเดินทางได้ทั้งทางรถยนต์ส่วนบุคคล รถแท็กซี่ รถโดยสารสาธารณะ รถตู้โดยสารประจำทาง แกร็บแท็กซี่ แท็กซี่สุวรรณภูมิ และรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (Airport Rail Link) ซึ่งประชาชนสามารถเลือกใช้บริการได้ตามความเหมาะสม แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับสภาพการจราจร ความใกล้ไกล และรูปแบบการเดินทางที่ประชาชนเลือกใช้บริการในขณะนั้น อย่างไรก็ตามประชาชนที่เลือกใช้บริการต้องคำนึงถึงความปลอดภัยในการให้บริการเป็นหลักและจากสภาพการจราจร รวมไปถึงความสะดวกรวดเร็ว เนื่องจากสภาพการจราจรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีสภาพการจราจรที่ติดขัด ส่งผลต่อการเดินทางของประชาชนอีกมาก ทำให้รัฐบาลและผู้ว่าการกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญของการแก้ปัญหาจราจรและการใช้พลังงานอย่างประหยัด จึงมีการรณรงค์ให้ประชาชนใช้ รถโดยสารสาธารณะ เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาการจราจร ซึ่งแน่นอนว่าประชาชนที่ต้องการ เดินทางขาออกท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและในเวลาเร่งด่วนนั้นต้องเลือกใช้บริการของแกร็บแท็กซี่และแท็กซี่สุวรรณภูมิจะอำนวยความสะดวกสบาย แก่ผู้มาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (สุวิภา รักษ์วงศ์ตระกูล, 2560)

การเลือกใช้บริการของผู้โดยสารที่ต้องการเดินทางออกจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยเลือกใช้บริการระหว่างบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิ ในเขตท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่ามีการเชื่อมลำในการให้บริการระหว่างผู้โดยสารคนไทยและผู้โดยสารชาวต่างชาติ ในเรื่องของความเต็มใจในการให้บริการและกิริยามารยาทระหว่างพนักงานขับรถบริษัทแกร็บแท็กซี่กับพนักงานขับรถบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิ ขณะให้บริการประชาชนในเขตท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และไม่เป็นที่น่าประทับใจแก่ประชาชนที่ใช้บริการโดยสารเดินทางออกจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (Suvarnabhumi Airport) เป็นท่าอากาศยานหลักของประเทศไทยแทนท่าอากาศยานดอนเมือง ตั้งอยู่ที่ ถนนบางนา-ตราด อยู่ในเขตตำบลราชาเทวะ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ อยู่ห่างจากใจกลางกรุงเทพมหานครไปประมาณ 25 กิโลเมตร ซึ่งเป็นหนึ่งในท่าอากาศยานที่มีผู้โดยสารมากที่สุดแห่งหนึ่งของโลก ล่าสุดคว้าอันดับที่ 36 สนามบินที่ดีที่สุดในโลก จากผลการจัดอันดับสนามบินที่ดีที่สุดในโลก หรือ World Airport Awards

ประจำปี 2018 โดยสกายแทร็กซ์ (Skytrax) ที่ได้สำรวจความเห็นจากผู้ให้บริการสนามบินกว่า 100 ชาติ ใน 550 สนามบินทั่วโลก ซึ่งประเทศไทยเป็นจุดหมายปลายทางที่นักท่องเที่ยวมาเยือนจำนวนมากขึ้นทุกๆ ปี สถิติล่าสุดมีผู้ใช้บริการถึง 61 ล้านคนต่อปี (Skytrax, 2018)

การเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนด้านความปลอดภัย ในการให้บริการของพนักงานขับรถระหว่างบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิ ในเขตท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ให้ความสำคัญของการบริการโดยสาธารณะ โดยบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิ ในขณะที่ให้บริการประชาชน ซึ่งส่งผลให้ประชาชนเกิดความเปรียบเทียบ ในการให้บริการของพนักงานขับรถระหว่างบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิในหลายๆด้าน เพื่อช่วยในการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ และเพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถพัฒนาปรับปรุงการบริการในโอกาสต่อไป และเพื่อให้เกิดความยั่งยืนและมั่นคงของธุรกิจทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการให้บริการของพนักงานขับรถรับจ้างระหว่างบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิ ในเขตท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนด้านความปลอดภัย ในการให้บริการของพนักงานขับรถรับจ้างระหว่างบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิ ในเขตท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
3. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนด้านความปลอดภัย ในการให้บริการของพนักงานขับรถรับจ้างระหว่างบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิ ในเขตท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรที่เคยใช้บริการของพนักงานขับรถระหว่างบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิ ในเขตท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ ท่าอากาศยานดอนเมือง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ตั้งแต่เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2561 ถึง กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2562

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการใช้บริการระหว่างบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิ ในเขตท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน
2. ทัศนคติของประชาชนด้านความปลอดภัย ที่ส่งผลต่อการใช้บริการระหว่างบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิ ในเขตท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน

นียมคำศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

1. ทักษะ หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึก ของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์หรือสิ่งแวดล้อมอันมีแนวโน้มที่จะให้บุคคลแสดงปฏิกิริยาและกระทำต่อสิ่งนั้นๆ โดยบุคคลจะมีพฤติกรรมในการแสดงออกที่แตกต่างกันออกไปในการใช้บริการของพนักงานขับรถรับจ้างระหว่างบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิ ในเขตท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2. ด้านความปลอดภัย หมายถึง ความปลอดภัยของผู้โดยสาร ในการใช้บริการของพนักงานขับรถรับจ้างระหว่างบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิ ในเขตท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

3. แกร็บแท็กซี่ หมายถึง รถยนต์รับจ้างโดยสารสาธารณะที่มีการเรียกใช้บริการรับส่งผู้โดยสาร ในเขตท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยเรียกผ่านระบบโปรแกรมสำเร็จรูปบนโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน ซึ่งสามารถอำนวยความสะดวกสบาย และความปลอดภัยในการใช้บริการ การให้บริการแต่ละครั้งจะคิดอัตราพิเศษเพิ่มตามการเรียกใช้บริการ

4. แท็กซี่สุวรรณภูมิ หมายถึง รถยนต์รับจ้างโดยสารสาธารณะ ที่ให้บริการแก่ประชาชนในเขตท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยมีมิเตอร์เป็นตัววัดการคิดอัตราค่าบริการตามระยะทางจากต้นทางไปยังปลายทาง การให้บริการแต่ละครั้งมีอัตราค่าบริการเซอร์จเพิ่ม 75 - 100 บาทตามความเหมาะสม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

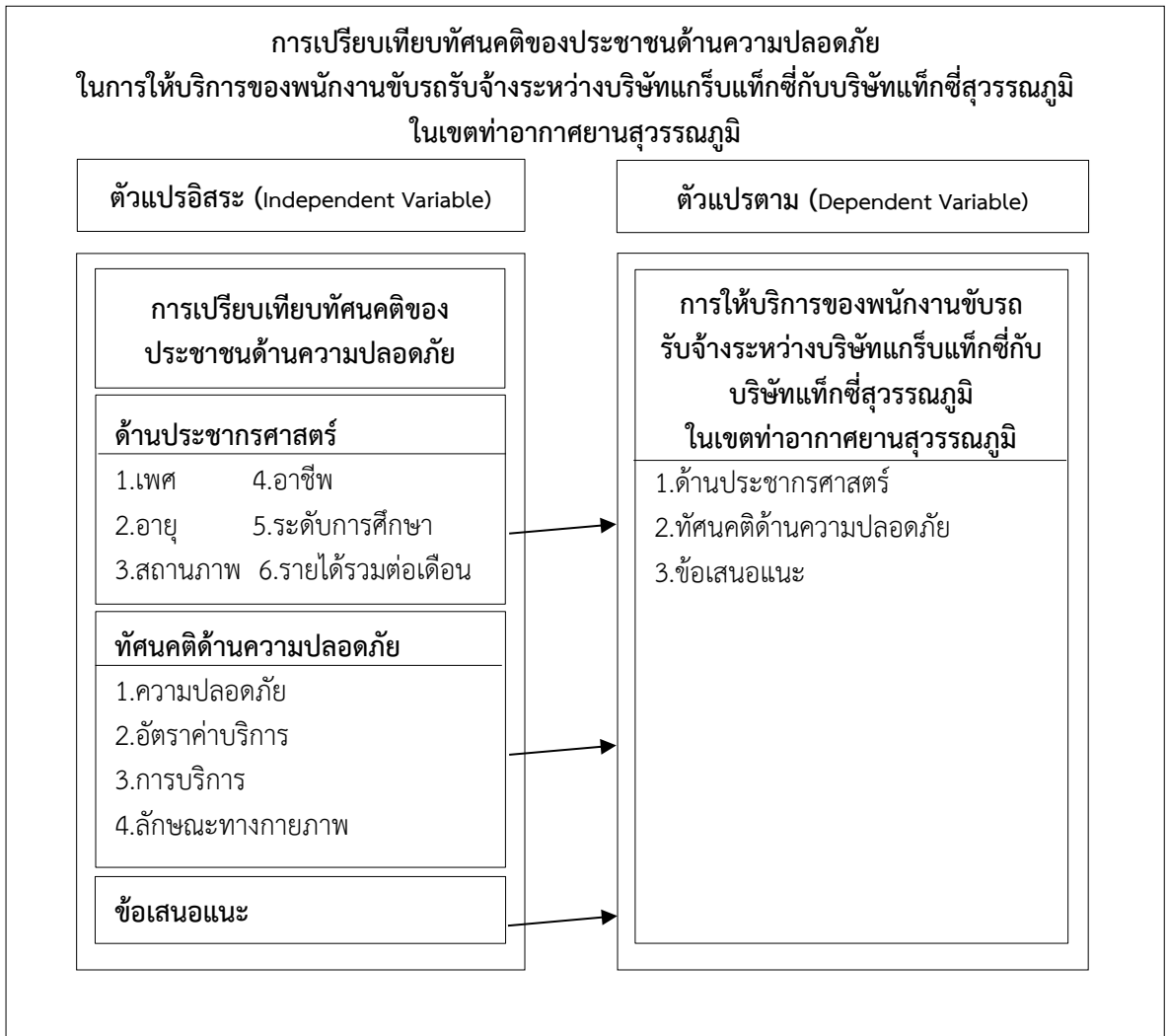
1. เพื่อทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของพนักงานขับรถรับจ้างระหว่างบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิ ในเขตท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2. เพื่อทราบถึงทัศนคติของประชาชนด้านความปลอดภัย ในการให้บริการของพนักงานขับรถรับจ้างระหว่างบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิ ในเขตท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

3. เพื่อเป็นประโยชน์ด้านความปลอดภัยของประชาชน ในการเลือกใช้บริการของพนักงานขับรถรับจ้างระหว่างบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิ ในเขตท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนด้านความปลอดภัย ในการให้บริการของพนักงานขับรถรับจ้างระหว่างบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิ ในเขตท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีการกำหนดกรอบแนวคิดดังนี้



แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับด้านประชากรศาสตร์

ธนภรณ์ ดาวลี (2561) ได้กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ทำให้แต่ละบุคคลมีทัศนคติที่แตกต่างกัน และพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างกัน เช่น เพศชายจะแสดงพฤติกรรมความก้าวร้าวกว่าเพศหญิง บุคคลที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่าสามารถปฏิบัติงานได้ประสิทธิภาพมากกว่าบุคคลที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า

แนวคิดเกี่ยวกับด้านทัศนคติ

วนารถ กิตติวัฒน์ (2551, น.8 อ้างถึงใน ร้อยตำรวจโท กัมปนาท ปานสุวรรณ, 2558) ได้กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่สะท้อนความรู้สึกของตัวบุคคล ที่ได้แสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมา เช่น เมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งมีทัศนคติในทางลบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การเปลี่ยนแปลงทัศนคติให้เป็นไปในทางบวกก็จะกระทำได้อย่าง

นิภา ทรัพย์ (2554, น.12) ได้กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึก ความนึกคิด ความเชื่อของบุคคลที่แสดงออกทางพฤติกรรม โดยมีความโน้มเอียงไปในทางบวกหรือทางลบ

จากแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาทัศนคติ ที่หมายถึง ความรู้สึก ความนึกคิด ความคิดของบุคคล ที่แสดงออกทางด้านอารมณ์พฤติกรรม ทั้งทางด้านลบและด้านบวก และสิ่งที่ก่อให้เกิดทัศนคติ คือ ประสบการณ์ต่างๆที่บุคคลพบเจอ การติดต่อสื่อสารต่างๆ การลอกเลียนแบบพฤติกรรมของบุคคลอื่น และองค์กร สถาบัน สถานที่ต่างๆ ก็ก่อให้เกิดทัศนคติเช่นกัน

แนวคิดเกี่ยวกับด้านการบริการ

เบญจมา แฉงเวชฉาย (2559) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การแสดงออกของบุคคลหนึ่งกับบุคคลหนึ่ง ที่เป็นการแสดงออกในรูปแบบของสินค้าหรือการบริการ เพื่อตอบสนองแก่บุคคลที่ได้รับการบริการ ซึ่งบุคคลผู้ให้บริการต้องทำหน้าที่สร้างความพึงพอใจหรือทัศนคติให้แก่ผู้รับบริการ ความพึงพอใจหรือทัศนคติของผู้รับบริการจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับพฤติกรรมบริการของผู้ให้บริการ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2553, อ้างถึงใน เบญจมา แฉงเวชฉาย, 2559 น. 18) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีความจำเป็นต้องไม่ได้และเสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว การบริการเกิดจากการบริการของผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ โดยเกิดขึ้นทันทีที่มีการให้บริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552, อ้างถึงใน เบญจมา แฉงเวชฉาย, 2559 น. 18) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือลูกค้า โดยการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนให้กับผู้รับบริการหรือลูกค้าจนนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า

จากแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาการบริการ ที่หมายถึง การแสดงออกในรูปแบบของสินค้าหรือการบริการ หรือสิ่งที่ไม่มีความจำเป็นต้องไม่ได้และเสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งบุคคลผู้ให้บริการต้องทำหน้าที่สร้างความพึงพอใจหรือทัศนคติให้แก่ผู้รับบริการ ความพึงพอใจหรือทัศนคติของผู้รับบริการจะมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมบริการของผู้ให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับด้านความปลอดภัย

ความปลอดภัย ถือเป็นเรื่องสำคัญเป็นอันดับแรกในการทำงานทุกอย่าง พนักงานทุกคนจึงต้องมีสำนึกและทัศนคติด้านความปลอดภัยอย่างถูกต้อง เพื่อจะได้ไม่ประมาทในการให้บริการ หรือละเมิดต่อข้อบังคับตามนโยบายที่เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยได้กล่าวไว้ เพื่อใช้สำหรับป้องกันอันตรายที่อาจจะเกิดขึ้นได้ทุกเมื่อ (บริษัท พีดีเอส อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย), 2559)

ความปลอดภัย (SAFETY) คือ สภาพที่ไม่มีภัยอันตราย ดังนั้น ความปลอดภัย หมายถึง ไม่มีอันตราย ไม่อยู่ในสภาพที่เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ โดยก่อให้เกิดสิ่งต่างๆเหล่านี้ การบาดเจ็บ พิการ หรือตาย ทรัพย์สินเสียหาย เสียเวลา กิจกรรมเสี่ยงชื่อเสียง เป็นต้น (บริษัท บอดี้เซฟตี้ จำกัด, 2561)

มธุริน เถียรประภากุล (2556) ได้กล่าวว่า ความปลอดภัย (Safety) หมายถึง สภาวะการปราศจากภัยหรือพินัย รวมถึงการ ปราศจากอันตราย การบาดเจ็บ การเสี่ยงภัย หรือการสูญเสีย อันเนื่องมาจากการทำงาน

จากแนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัย ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาด้านความปลอดภัย ที่หมายถึง ไม่มีอันตราย ไม่อยู่ในสภาพที่เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ โดยก่อให้เกิดสิ่งต่างๆเหล่านี้ การปราศจากภัยหรือพินัย การปราศจากอันตราย การบาดเจ็บ การเสี่ยงภัย หรือการสูญเสีย

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง การเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนด้านความปลอดภัย ในการให้บริการของพนักงานขับรถรับจ้างระหว่างบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิ ในเขตท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นการวิจัยประเภทเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยตามดังนี้

วิธีการกลุ่มตัวอย่าง

วิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย โดยกำหนดพื้นที่สำหรับคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่เคยใช้บริการระหว่างบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิ ในเขตท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เป็นการเลือกกลุ่มเป้าหมาย ในเขตท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ภายในอาคารผู้โดยสาร สาเหตุที่เลือกกลุ่มตัวอย่างภายในอาคารผู้โดยสาร เนื่องจากเป็นเขตพื้นที่ ที่ผู้วิจัยคาดว่ามีการใช้บริการแกร็บแท็กซี่กับแท็กซี่สุวรรณภูมิ ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่ต้องการในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 6 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560: พิมพ์ครั้งที่ 17)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนด้านความปลอดภัย ในการให้บริการของพนักงานขับรถรับจ้างระหว่างบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิ ในเขตท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ ด้านอัตราค่าบริการในการใช้บริการ ด้านการให้บริการของพนักงานขับรถ และด้านลักษณะทางกายภาพในการใช้บริการ โดยลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 20 ข้อ ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) (ธานินทร์, 2557: 77 อ้างอิงถึง ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560: พิมพ์ครั้งที่ 17)

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับการใช้บริการของพนักงานขับรถรับจ้างระหว่างบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในเขตท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 4 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560: พิมพ์ครั้งที่ 17)

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้เคยใช้บริการพนักงานขับรถรับจ้างระหว่างบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิ ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยทำการติดต่อประสานงานกับทางทีมงาน เพื่อเตรียมความพร้อมและชี้แจงส่วนต่างๆ ของแบบสอบถามก่อนการแจกแบบสอบถาม

2. ผู้วิจัยและทีมงานลงพื้นที่แจกแบบสอบถามจริงภายในอาคารผู้โดยสารในเขตท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในวันที่ 12-15 กุมภาพันธ์ 2562 โดยผู้โดยสารภายในประเทศ และระหว่างประเทศได้กรอกข้อมูลลงบนแผ่นกระดาษตามความเป็นจริงด้วยตัวเอง

3. ผู้วิจัยและทีมงานทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่าง และนำผลการสำรวจไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

เมื่อดำเนินการรวบรวมแบบสอบถามได้ครบตามจำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์และประมวลผลของข้อมูลการศึกษา การเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนด้านความปลอดภัย ในการให้บริการระหว่างบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิ ในเขตท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้วยวิธีการทางสถิติ 2 ส่วน ดังนี้

1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน วิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และนำเสนอเป็นค่าร้อยละ (Percentage) การวิเคราะห์ข้อมูล ทัศนคติของประชาชนด้านความปลอดภัย ในการให้บริการระหว่างบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิ ในเขตท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้แก่ ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ ด้านอัตราค่าบริการในการใช้บริการ ด้านการให้บริการของพนักงานขับรถ และด้านลักษณะทางกายภาพในการใช้บริการ วิเคราะห์โดยใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean หรือ \bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.)

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการทดสอบสมมติฐานหาความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ที่มีผลต่อการใช้บริการพนักงานขับรถรับจ้างระหว่างบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิ ในเขตท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ วิเคราะห์โดยใช้สถิติทดสอบค่าเฉลี่ย T-Test และวิเคราะห์โดยใช้สถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA: F-test) วิเคราะห์โดยใช้สถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA: F-test)

เมื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้ว นำแบบสอบถามไปบันทึกลงรหัส (Coding) ในคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลข้อมูลและทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมการวิเคราะห์สถิติสำเร็จรูป SPSS (Statistical package for social sciences for windows) หลังจากนั้นนำผลที่ได้มาอภิปราย

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนด้านความปลอดภัย ในการให้บริการระหว่างบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิ ในเขตท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สรุปผลได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน โดยจำแนกเพศได้ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างเพศชายมีจำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.80 และเพศหญิงมีจำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.20 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 57.20 มากกว่า เพศชายคิดเป็นร้อยละ 42.80 ผลการวิเคราะห์สามารถจำแนกตามช่วงอายุได้ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างมีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ช่วงอายุ 20 - 30 ปี มีจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.30 ช่วงอายุ 31 - 40 ปี มีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.30 ช่วงอายุ 41 - 50 ปี มีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ช่วงอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอายุช่วง 31 - 40 ปี รองลงมาคือช่วงอายุ 20 - 30 ปี ช่วงอายุ 41 - 50 ปี ช่วงอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป และช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์สามารถจำแนกตามสถานภาพได้ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสดมีจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 สถานภาพสมรสมีจำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 สถานภาพอยู่ย่ำรังมีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 สถานภาพหม้ายมีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 และสถานภาพอื่นๆโปรดระบุ มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีสถานภาพสมรส รองลงมา สถานภาพโสด สถานภาพอยู่ย่ำรัง สถานภาพหม้าย และสถานภาพอื่นๆ ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์สามารถจำแนกตามระดับการศึกษาได้ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมตอนปลายหรือ ปวช. มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 ระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือ ปวส. มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 ระดับการศึกษาปริญญาตรีมีจำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.80 และระดับอื่นๆ มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีระดับการศึกษาปริญญาตรี รองลงมา ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ระดับการศึกษาอื่นๆ ระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมตอนปลายหรือ ปวช. และระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือ ปวส. ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์สามารถจำแนกตามอาชีพได้ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างอาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 อาชีพข้าราชการ มีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 อาชีพธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 และอาชีพอื่นๆ เช่น แม่บ้าน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รองลงมาอาชีพข้าราชการ อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพธุรกิจส่วนตัว อาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา และอาชีพอื่นๆ ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์สามารถจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนได้ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 30,000 บาท มีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.30 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 45,000 บาท มีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 - 60,000 บาท มีจำนวน 114 คน คิด

เป็นร้อยละ 28.50 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 60,000 บาท มีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอื่นๆ มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 – 60,000 บาท รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 60,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอื่นๆ ตามลำดับ

การเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนด้านความปลอดภัย ในการให้บริการของพนักงานขับรถรับจ้างระหว่างบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิ

ในเขตท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของประชาชนด้านความปลอดภัยในการใช้บริการของพนักงานขับรถรับจ้างระหว่างบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิ ในเขตท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติด้านความปลอดภัยในการใช้บริการโดยรวมต่อบริษัทแกร็บแท็กซี่มีระดับทัศนคติมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 และมีทัศนคติด้านความปลอดภัยในการใช้บริการโดยรวมต่อบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิอยู่ในระดับทัศนคติมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของประชาชนด้านอัตราค่าบริการในการใช้บริการของพนักงานขับรถรับจ้างระหว่างบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิ ในเขตท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติด้านอัตราค่าบริการในการใช้บริการ โดยรวมต่อบริษัทแกร็บแท็กซี่มีระดับทัศนคติมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และมีทัศนคติด้านอัตราค่าบริการในการใช้บริการโดยรวมต่อบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิอยู่ในระดับทัศนคติมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของประชาชนด้านการให้บริการของพนักงานขับรถรับจ้างระหว่างบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิ ในเขตท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติด้านด้านการให้บริการ โดยรวมต่อบริษัทแกร็บแท็กซี่มีระดับทัศนคติมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 และมีทัศนคติด้านการให้บริการ โดยรวมต่อบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิอยู่ในระดับทัศนคติมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของประชาชนด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการบริการของพนักงานขับรถรับจ้างระหว่างบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิ ในเขตท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการบริการโดยรวมต่อบริษัทแกร็บแท็กซี่มีระดับทัศนคติมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 และมีทัศนคติด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการบริการโดยรวมต่อบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิอยู่ในระดับทัศนคติมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทดสอบสมมติฐาน พบว่า สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการใช้บริการระหว่างแกร็บแท็กซี่กับแท็กซี่สุวรรณภูมิ ในเขตท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน การแสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับการใช้บริการแกร็บแท็กซี่กับแท็กซี่สุวรรณภูมิในเรื่องของวันที่ใช้บริการพบว่า ด้านการให้บริการแกร็บแท็กซี่ในเรื่องของวันที่ใช้บริการ มีความน่าจะเป็น Sig. เท่ากับ 0.034 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า เพศที่ต่างกันมีการใช้บริการ แกร็บแท็กซี่ในเรื่องของวันที่ใช้บริการที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ด้านการให้บริการแท็กซี่สุวรรณภูมิใน

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสรุปได้ว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีวันที่ในการใช้บริการระหว่างแกร็บแท็กซี่กับแท็กซี่สุวรรณภูมิไม่แตกต่างกัน ด้านการใช้บริการแกร็บแท็กซี่ในเรื่องของเวลาที่ใช้บริการ มีความน่าจะเป็น Sig. เท่ากับ 0.548 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีการใช้บริการแกร็บแท็กซี่ในเรื่องของเวลาที่ใช้บริการไม่แตกต่างกัน ด้านการใช้บริการแท็กซี่สุวรรณภูมิในเรื่องของเวลาที่ใช้บริการ พบว่า มีความน่าจะเป็น Sig. เท่ากับ 0.267 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีการใช้บริการแท็กซี่สุวรรณภูมิในเรื่องของเวลาที่ใช้บริการไม่แตกต่างกัน จึงสรุปได้ว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีเวลาที่ใช้บริการระหว่างแกร็บแท็กซี่กับแท็กซี่สุวรรณภูมิไม่แตกต่างกัน สมมติฐานข้อที่ 2 ทศนคติของประชาชนด้านความปลอดภัย ที่ส่งผลต่อการใช้บริการระหว่างแกร็บแท็กซี่กับแท็กซี่สุวรรณภูมิ ในเขตท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างทัศนคติของประชาชนที่มีผลต่อด้านความปลอดภัย ในการให้บริการระหว่างบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิพบว่าความปลอดภัยในการใช้บริการระหว่างบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีทัศนคติต่อความปลอดภัยในการให้บริการของบริษัทแกร็บแท็กซี่ ดีกว่าบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิ ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างทัศนคติของประชาชนที่มีผลต่อด้านอัตราค่าบริการในการใช้บริการ ในการให้บริการระหว่างบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิ พบว่า อัตราค่าบริการในการใช้บริการของบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีทัศนคติต่ออัตราค่าบริการในการใช้บริการของบริษัทแกร็บแท็กซี่ ดีกว่าบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิ ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างทัศนคติของประชาชนที่มีผลต่อด้านการให้บริการของพนักงานขับรถ ในการให้บริการระหว่างบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีทัศนคติต่อการให้บริการของบริษัทแกร็บแท็กซี่ ดีกว่าบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิ ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างทัศนคติของประชาชนที่มีผลต่อด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการบริการ ในการให้บริการระหว่างบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีทัศนคติต่อลักษณะทางกายภาพของบริษัทแกร็บแท็กซี่ ดีกว่าบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

1. ผู้ให้บริการควรมีช่องทางการชำระค่าบริการที่หลากหลาย
2. ผู้ให้บริการควรมีการทำความสะอาดภายในห้องโดยสารทุกครั้งหลังบริการรับส่งผู้โดยสารเสร็จเรียบร้อย
3. ผู้ใช้บริการควรดูแลเรื่องมีหมายเลขทะเบียนรถ และบัตรประจำตัวของพนักงานขับรถ แสดงอยู่ในตำแหน่งที่มีความชัดเจน และให้อยู่ในสภาพที่ใหม่ สีสันไม่หลุดลอก
4. ผู้ใช้บริการหรือผู้โดยสารบางราย ขาดความเชื่อมั่นในเรื่องของการเรียกเก็บค่าโดยสารที่มีมิเตอร์แสดงอัตราค่าโดยสารในระดับราคาที่เที่ยงตรง

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรขยายขอบเขตการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่อื่นๆ เพื่อให้การศึกษามีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2. ควรเพิ่มเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลอื่นๆ เช่น การสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย
3. ควรศึกษากับตัวแปรอื่นที่อาจมีความเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ทำการศึกษาอยู่นี้ ตัวแปรที่ศึกษาอาจบอกได้ถึงความเชื่อถือได้ของความปลอดภัยต่อการใช้บริการของผู้ใช้บริการ
4. ควรศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลเพิ่มเติม ด้าน พ.ร.บ. ความคุ้มครองในการใช้บริการแก่ผู้บริโภค เพื่อให้ทราบถึงความปลอดภัยในการใช้บริการ

อ้างอิง

- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). *การตลาดบริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ธนภรณ์ ดาวสี. (2561). *การพัฒนาพฤติกรรมองค์การด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท คิวพี (ประเทศไทย) จำกัด เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร*. (วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นิภา รัพยา. (2554). *ทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของตำรวจตระเวนชายแดน กรณีศึกษา กองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 43*. (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). จังหวัดสงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, คณะวิทยาการจัดการ, สาขารัฐประศาสนศาสตร์.
- เบญจมา แฉ่งเวชฉาย. (2559). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร*. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- บริษัท บอดีเซฟตี้ จำกัด. (2561). *ความหมายความปลอดภัย*. สืบค้นเมื่อวันที่ 2 ธันวาคม 2561. จาก <http://body-safety.com/hello-world/>
- บริษัท พีดีเอส อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย). (2559). *ความปลอดภัย*. สืบค้นเมื่อวันที่ 2 ธันวาคม 2561. จาก <https://www.pdsthailand.com/message/view.php?id=104>
- มธุริน เกียรประภากุล. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยของพนักงานหน่วยงานผลิต โอเลฟินส์1 บริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน) สาขาที่ 2 โรงโอลฟินส์ ไอ- หนึ่ง*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ). วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การจัดการสิ่งแวดล้อม). คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ร้อยตำรวจโท กัมปนาท ปานสุวรรณ. (2558). *ทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา*. (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). จังหวัดสงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- สุวิภา รักษ์วงศ์ตระกูล. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเรียกรถโดยสาร Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน Grab ในเขตกรุงเทพมหานคร*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์