



กระบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของคนขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร  
CAREER RESILIENCE BUILDING PROCESS OF TAXI DRIVER CAREER IN BANGKOK



ศรัณย์ธร วงวาน

กระบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของคนขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร



ปฏิญานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ปีการศึกษา 2566  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

CAREER RESILIENCE BUILDING PROCESS OF TAXI DRIVER CAREER IN BANGKOK



SARUNTHORN WONGWAN

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of MASTER OF ARTS

(Applied Psychology)

Graduate School, Srinakharinwirot University

2023

Copyright of Srinakharinwirot University

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

กระบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของคนขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร

ของ

ศรัณย์ธร วัฒน

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าปริญญานิพนธ์

ที่ปรึกษาหลัก

ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเมษย์ หนกหลัง)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัลพฤกษ์ พลศรี)

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมราพร สุรการ)

ชื่อเรื่อง	กระบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของคนขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร
ผู้วิจัย	ศรัณย์ธร วังวาน
ปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2566
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุเมษย์ หนกหลัง

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ และเงื่อนไขที่ช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพแบบกรณีศึกษาด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 12 คน โดยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจงตามคุณสมบัติที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ คือ คนขับรถแท็กซี่ที่มีใบอนุญาตขับขี่ที่สาธารณะตามมาตรฐานกรมขนส่งทางบก และเป็นผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่มาแล้วเป็นเวลา 10 ปี ที่เคยได้รับประสบการณ์ความเสียหายจากการปฏิบัติหน้าที่รับส่งผู้โดยสารบนท้องถนน คือ การพบเจอกับความเสี่ยงในการทำงานแบบไม่คาดคิด และการถูกกล่าวหาเชิงลบต่ออาชีพของผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ แต่กลุ่มผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้ที่มีความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ โดยการทำแบบประเมินความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพที่ระดับดีมากที่สุดหรือค่าเฉลี่ยความเข้มแข็งทางจิตใจมากกว่า 4.21 ขึ้นไป ซึ่งผลการศึกษาพบว่ากระบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่มี 6 ประการ คือ ความเข้มแข็งทางจิตใจต่อสถานการณ์ต่างๆ สัมพันธ์ไม่ตรีในการปฏิบัติงาน เส้นทางการปฏิบัติตนเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายในอาชีพ พร้อมเรียนรู้ประสบการณ์ในอาชีพอย่างต่อเนื่อง เห็นคุณค่าแห่งการถ่ายทอดประสบการณ์ในอาชีพ และการตระหนักรู้ในการประกอบอาชีพ ส่วนเงื่อนไขที่ช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ คือ เงื่อนไขปัจจัยภายนอกมี 3 ประการ ได้แก่ บุคคลรอบข้างในการทำงาน การปฏิบัติหน้าที่ขับรถแท็กซี่สาธารณะบนท้องถนน และสายสัมพันธ์ของคนในบ้าน ส่วนเงื่อนไขที่สองคือ การรับรู้คุณลักษณะการบริการที่ดี ได้แบ่งออกเป็น 7 ประการ ได้แก่ การยิ้มแย้ม/เห็นอกเห็นใจผู้โดยสาร การตอบสนองของประสงค์ของผู้โดยสารทันที แสดงออกถึงความเคารพ และการให้เกียรติผู้โดยสาร การให้บริการด้วยความสมัครใจ/เต็มใจให้บริการ การเสริมสร้างภาพลักษณ์ของอาชีพ/การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ มีกิริยาสุภาพ/อ่อนน้อมถ่อมตน และมีความกระฉับกระเฉงขณะให้บริการ/ให้บริการเกินความคาดหวัง

คำสำคัญ : ความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ, อาชีพขับรถแท็กซี่, การให้บริการผู้โดยสาร

Title	CAREER RESILIENCE BUILDING PROCESS OF TAXI DRIVER CAREER IN BANGKOK
Author	SARUNTHORN WONGWAN
Degree	MASTER OF ARTS
Academic Year	2023
Thesis Advisor	Assistant Professor Dr. Sumate Noklang

The research aims to study the process of career resilience building among taxi drivers, together with the contributing factors which help build the career resilience of taxi drivers. This qualitative research using a case study research method with in-depth interviews until the data was saturated, a targeted population of 12 specific informants. This was based on the qualifications determined by the researcher, namely taxi drivers with a public driving license according to the standards of the Department of Land Transport. They had to have a minimum of 10 years of driving experience and experienced the risks of transporting passengers on the road, namely encountering unexpected risks in their work or negative accusations against the career of taxi driver, but still positively maintaining career resilience. Furthermore, they must pass the career resilience assessment at the maximum level which was equivalent to a score of 4.21 or higher. The results of the study found that the process of career resilience building of taxi drivers can be categorized into six aspects: (1) resilience in various situations; (2) a friendly mindset; (3) ambitions regarding career goals; (4) continuous improvement, (5) the value of transferring professional experience, and (6) career awareness. The contributing factors of career resilience building can be categorized into two groups, external and internal factors. The external factors can be categorized into three groups, their colleagues and people that they are interact with, routine driving duties, and their family support. The internal factors were mainly based on service mindedness, which can be divided into seven groups: (1) empathy; (2) eagerness to meet the expectations of passengers; (3) respectfulness; (4) service-mindedness; (5) career professionalism, (6) humility; and (7) voluntarily mindset.

Keyword : Career Resilience, Taxi driver career, Passenger Service

## กิตติกรรมประกาศ

การเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของสาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์เริ่มมาจากความสนใจส่วนตัวในด้านจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ เพื่อที่จะได้นำความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาในครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรในด้านบุคลากรในการทำงานและเป็นการทำประโยชน์เพื่อสังคม การเดินทางของการทำวิจัยในครั้งนี้ของผู้วิจัย มีความสำเร็จและผ่านไปได้ด้วยดีนั้น จะไม่กล่าวถึงบุคคลสำคัญดังต่อไปนี้คงจะเป็นไปไม่ได้ ที่มีส่วนขับเคลื่อนงานวิจัยของผู้วิจัยให้สำเร็จได้ ณ บัดนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเมษย์ หนกหลัง อาจารย์ที่ปรึกษาหลักที่ทุ่มเทเอาใจใส่ผู้วิจัยมาตลอด ทั้งการติดตามการทำงานของผู้วิจัยเป็นระยะ และคอยให้คำปรึกษาตลอดการทำปฏิญานิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จไปได้ด้วยดี นอกจากนี้ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยุทธ กลีบบัว และคณาจารย์ทุกท่านที่ถ่ายทอดวิชาความรู้เกี่ยวกับวิชาจิตวิทยาประยุกต์ และความรู้ด้านจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การในการให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ที่จะสามารถนำความรู้นี้ไปปรับใช้และพัฒนาบุคลากรในการทำงานในองค์กรต่อไป อีกทั้งการถ่ายทอดวิชาความรู้เกี่ยวกับศาสตร์ของการทำวิจัยเชิงคุณภาพ และเป็นประโยชน์อันมหาศาลแก่ผู้วิจัยในการใช้วิชาความรู้ในด้านการวิจัยเชิงคุณภาพทำงานวิจัยจนสำเร็จ

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัลพฤกษ์ พลศรี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นนทิมา สิริเกียรติกุล อาจารย์ ดร.วลัยนาส มีพันธุ์ อาจารย์ บิวิ สิริเกียรติกุล และอาจารย์อรณพ นิยมเดชา ที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อมาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือการทำวิจัย พร้อมทั้งเสนอแนวทางในการพัฒนาเครื่องมือที่จะเป็นประโยชน์ในการเก็บข้อมูลที่จะตอบคำถามงานวิจัยให้ได้ในที่สุด

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กัลพฤกษ์ พลศรี ผู้ช่วยศาสตราจารย์.ดร. อมราพร สุรการ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่ามาเป็นประธานสอบ และกรรมการสอบปากเปล่าปฏิญานิพนธ์ เพื่อให้ปฏิญานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากที่สุด

ขอขอบพระคุณ ครอบครัวที่น่ารักที่คอยให้คำปรึกษาที่ดีและเป็นกำลังใจสำคัญในการขับเคลื่อนการทำปฏิญานิพนธ์จนสำเร็จในครั้งนี้คือ นางสาวสุปราณี พันเดช (คุณแม่) นางหนู พันเดช (คุณยาย) และนางสาวประภาวรินทร์ วงวาน (น้องสาว) ที่คอยเป็นกำลังใจและคอยสนับสนุนอำนวยความสะดวกต่างๆตลอดการทำงานวิจัย อีกทั้งบุคคลที่คอยสนับสนุนผู้วิจัยให้ปฏิญานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จคือ นายศุภณัฐ สุประดิษฐ์ (พี่โม/กับตันโม) ที่คอยช่วยเหลือและเป็นพี่ปรึกษาที่ดีในการเขียนงานวิจัยให้สำเร็จไปได้ด้วยดี ทั้งนี้ขอขอบคุณ พี่ๆ เพื่อนๆ ที่เรียนสาขาจิตวิทยาประยุกต์ทุกคนที่คอยเป็นกำลังใจให้กันและกันตลอดการเรียนที่ผ่านมา

คุณค่าและประโยชน์จากการทำปฏิญานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่บุพการีผู้มีพระคุณที่ยังมีชีวิตอยู่ รวมถึงคุณพ่อสุนทร วงวาน (บิดาผู้ล่วงลับไปแล้ว) ตลอดจนคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ ทักษะความสามารถ และความดีงามให้กับผู้วิจัยตั้งแต่เกิดจนจบจนปัจจุบัน

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ .....	ช
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญรูปภาพ .....	ฏ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง .....	1
คำถามวิจัย.....	5
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย .....	5
ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูล .....	6
ขอบเขตด้านทฤษฎี .....	6
ขอบเขตด้านพื้นที่.....	7
ขอบเขตด้านเวลาในการรวบรวมข้อมูล .....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
นิยามคำศัพท์ .....	8
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	10
ส่วนที่ 1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ .....	11
1.1 ความหมายของความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ .....	11
1.2 แนวคิดทฤษฎีความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ .....	12



1.3 องค์ประกอบของความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ.....	17
1.4 ปัจจัยภายนอกที่ทำให้เกิดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ .....	19
1.5 ประโยชน์ของความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ.....	20
ส่วนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับการประกอบอาชีพช่วงแรกๆ.....	20
2.1 ความหมายของแรงงานนอกระบบ .....	21
2.2 ประเภทของแรงงานนอกระบบ .....	23
2.3 อาชีพช่วงแรกๆ.....	25
2.4 คุณสมบัติผู้ประกอบการอาชีพช่วงแรกๆ .....	25
2.5 ลักษณะงานด้านบริการของอาชีพช่วงแรกๆ.....	27
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ .....	27
2.7 ความสำคัญของการบริการ.....	28
2.8 ความเสี่ยงของอาชีพแรงงานนอกระบบที่เกี่ยวข้องกับอาชีพช่วงแรกๆ.....	28
ส่วนที่ 3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	31
ส่วนที่ 4 กรอบแนวคิดงานวิจัย.....	34
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	35
ผู้ให้ข้อมูลหลักในงานวิจัย .....	35
พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย .....	36
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	36
แบบวัดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ (The Measures of Career Resilience).....	42
อุปกรณ์ภาคสนาม .....	44
ขั้นตอนการดำเนินงาน .....	44
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	46
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	46

การตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือจากข้อมูล .....	47
การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูล .....	48
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	49
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล .....	50
1.1 คุณลักษณะของผู้ให้ข้อมูล .....	50
ส่วนที่ 2 กระบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของคนขับรถแท็กซี่ .....	52
ทักษะด้านกลยุทธ์ในการทำงาน .....	53
1. มีความเข้มแข็งทางจิตใจต่อสถานการณ์ต่างๆ .....	54
2. มีสัมพันธไมตรีในการปฏิบัติงาน .....	58
ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน .....	61
1. เส้นทางการปฏิบัติตนเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ดีในอาชีพ .....	61
2. พร้อมเรียนรู้ประสบการณ์ในอาชีพอย่างต่อเนื่อง .....	65
ทักษะด้านความคิดและการวางแผน .....	71
1. เห็นคุณค่าแห่งการถ่ายทอดประสบการณ์ในอาชีพ .....	71
2. ตระหนักรู้ในการประกอบอาชีพเชิงบวก .....	75
ส่วนที่ 3 เงื่อนไขที่ช่วยสนับสนุนความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของคนขับรถแท็กซี่ .....	82
ด้านปัจจัยภายนอก .....	83
1. บุคคลรอบข้างในการทำงาน .....	83
2. การปฏิบัติหน้าที่ขับรถแท็กซี่สาธารณะบนท้องถนน .....	88
3. สายสัมพันธ์ของคนในบ้าน .....	92
ปัจจัยภายในด้านการรับรู้คุณลักษณะการให้บริการที่ดี .....	94
1. มีบุคลิกภาพที่เป็นมิตร .....	94
2. ตอบสนองความประสงค์ของผู้โดยสารทันที .....	98

3.	แสดงออกถึงความเคารพและให้เกียรติผู้โดยสาร .....	101
4.	ความสมัครใจในการให้บริการ .....	103
5.	การเสริมสร้างภาพลักษณ์ในการประกอบอาชีพ.....	105
6.	มีกิริยาสุภาพ/อ่อนน้อมถ่อมตน .....	110
7.	มีความกระตือรือร้น/ให้บริการ/ ให้บริการเกินความคาดหวัง.....	113
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปราย และข้อเสนอแนะ .....		124
ส่วนที่ 1 กระบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่		125
ส่วนที่ 2 เงื่อนไขที่สนับสนุนการเสริมสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของผู้ประกอบอาชีพ ขับรถแท็กซี่.....		129
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....		132
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป.....		133
บรรณานุกรม .....		134
ภาคผนวก.....		140
ประวัติผู้เขียน.....		157

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 ตัวอย่างคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึก .....	38
ตาราง 2 ตัวอย่างแบบวัดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ (The Measures of Career Resilience) .....	43
ตาราง 3 ตารางแสดงรายละเอียดผู้ให้ข้อมูลหลัก.....	51



## สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพประกอบ 1 วงล้อการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ .....	15
ภาพประกอบ 2 โครงสร้างการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ .....	17
ภาพประกอบ 3 ภาพสรุปแนวคิดองค์ประกอบภายในที่ช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ .....	18
ภาพประกอบ 4 กรอบแนวคิดงานวิจัย .....	34
ภาพประกอบ 5 ภาพสรุปกระบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของคนขับรถแท็กซี่. 82	82
ภาพประกอบ 6 ภาพสรุปเงื่อนไขที่ช่วยสนับสนุนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ .....	117
ภาพประกอบ 7 สรุปภาพรวมกระบวนการสร้างและเงื่อนไขที่ช่วยสนับสนุนในการเสริมสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของคนขับรถแท็กซี่ .....	123

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

อาชีพขับรถแท็กซี่เป็นอาชีพให้บริการรับส่งผู้โดยสารที่มีความนิยมในเขตกรุงเทพมหานครเนื่องจากมีผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ในเมืองหลวงเป็นจำนวนมากในเวลาเร่งรีบที่มีการจราจรหนาแน่นบนท้องถนนเพื่อป้องกันยุ่งยากในการเดินทางสำหรับการหาที่จอดรถให้เสียเวลา (นิวัฒน์ ไกรขาว และ พัทธมน นนทนาธรณ์, 2563) จึงเป็นพื้นที่ที่มีรถแท็กซี่สัญจรไปมาเป็นจำนวนมากและเป็นแหล่งธุรกิจรถแท็กซี่สาธารณะให้เช่าอย่างแพร่หลายในกรุงเทพมหานคร (ชัยวิทย์ สิทธิเลิศจันยา และ วิโรจน์ ศรีสุรภานนท์, 2564) เนื่องจากรถแท็กซี่ที่จดทะเบียนในกรุงเทพมหานคร สามารถวิ่งรถได้ในเขตกรุงเทพมหานครและในเขตอื่นๆทุกจังหวัด นั้นหมายความว่าสามารถวิ่งรับจ้างบรรทุกคนโดยสารได้ทั่วประเทศ (มติชน ออนไลน์, 2566) สำหรับผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่ที่ไม่มีรถโดยสารเป็นของตนเอง จึงมีความตั้งใจมาสมัครขับรถโดยสารแบบสาธารณะ ที่เป็นรถแท็กซี่สาธารณะให้เช่ารายวันกับผู้ประกอบการที่เป็นเจ้าของคู่อรถแท็กซี่ที่อยู่ภายใต้ระบบการจัดการของสหกรณ์รถแท็กซี่ที่จัดตั้งขึ้น เพื่อให้เอื้อประโยชน์ในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการในการบริหารงานอาชีพขับรถแท็กซี่และมีระบบการทำงานที่เป็นไปตามนโยบายของสหกรณ์ที่ผู้ประกอบการรถแท็กซี่หรือคู่อรถแท็กซี่สังกัดอยู่ ที่มีระบบการจัดการแบบองค์กรคือมีเงื่อนไขและนโยบายในการทำงานตามที่กรมขนส่งทางบกกำหนดขึ้นมาให้สหกรณ์รถแท็กซี่ปฏิบัติตามนโยบาย ดังนั้นผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่จึงมีเงื่อนไขในการประกอบอาชีพตามข้อจำกัดของเวลาในการทำงาน เนื่องจากคนขับรถแท็กซี่จะมีช่วงเวลาในการทำงานประมาณ 12 ชั่วโมงในการทำงานต่อ 1 กะ หรือ 1 ครั้ง โดยแบ่งออกเป็น 2 ช่วงเวลา คือช่วงกลางวัน และช่วงกลางคืน (ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กองบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน กรมการจัดหางาน, 2562) ตามรูปแบบการเช่ารถโดยสารที่ได้ทำการตกลงกันไว้กับผู้ประกอบการ โดยแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบด้วยกันคือ แบบคง คือ การขอเช่ารถกับผู้ประกอบการ (เจ้าของคู่อรถแท็กซี่) เพื่อมาขอขับคนเดียวรายวัน และแบบกะ คือ การขอเช่ารถกับผู้ประกอบการ (เจ้าของคู่อรถแท็กซี่) เพื่อขอขับกับคู่ขาหรือคู่กะที่ขับรถโดยสารอีกหนึ่งคน โดยจะแบ่งเป็น 2 ช่วงเวลาที่คนขับรถแท็กซี่จะทำการตกลงกันว่า จะขอขับแบบกะกลางวัน หรือแบบกะกลางคืน ด้วยเหตุผลนี้เองจึงทำให้ผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่จึงมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา จึงเป็นเหตุผลให้คนขับรถแท็กซี่ต้องมีการจัดสรรเวลาในการทำงานให้เป็นอย่างดีเพื่อให้ทันเวลาในการส่งรถเข้าคู่ และให้ทันเวลาในการส่งรถให้กับคู่กะ จึงทำให้คนขับรถแท็กซี่ทำงานเกิน 8 ชั่วโมงแบบไม่ได้พักซึ่ง

อาจส่งผลถึงความเสี่ยงในเรื่องสุขภาพในการทำงาน และอาจรวมไปถึงการสะสมความเครียดจากการทำงานเป็นต้น ญัฐจรี สุวรรณภัก (2545 อ้างถึงใน พรศิริ จงกล, 2553)

ทั้งนี้อาชีพขับรถแท็กซี่ถือเป็นอาชีพแรงงานนอกระบบภาคบริการที่ไม่มีสวัสดิการจากภาครัฐคุ้มครอง ต้องทำงานหาเช้ากินค่ำมีรายได้ไม่น้อยไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่าย รวมถึงค่าที่อยู่อาศัย ต้องอยู่ในสภาพแวดล้อมที่แออัด อาชีพขับรถแท็กซี่เป็นอาชีพที่ไม่มีความแน่นอนและไม่มีความมั่นคง รายได้จะขึ้นอยู่กับความขยันและความอดทนในการทำงานตามที่ ภาคพันธ์ ศาลาทอง (2555) ได้กล่าวไว้ว่า หากมีปัญหากเกิดขึ้นกลุ่มอาชีพขับรถแท็กซี่ จะไม่มีหน่วยงานใดเข้ามารับผิดชอบจึงทำให้ไม่มีอำนาจในการต่อรอง เนื่องจากอาชีพขับรถแท็กซี่เป็นอาชีพอิสระซึ่งจะเห็นได้ว่าไม่มีหลักประกันด้านความมั่นคงทางอาชีพรวมถึงความปลอดภัยในการทำงานในแต่ละวัน เช่นกันซึ่งอาจจะไม่เป็นไปตามกฎหมายที่บัญญัติไว้ด้านความปลอดภัยในการทำงาน (วิชัย โถ สุวรรณจินดา, 2561) อาชีพขับรถแท็กซี่จะต้องเจอกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในการทำงานตลอดทุกวัน และยังคงเผชิญกับความตึงเครียดในการทำงานไม่ว่าจะเป็นเหตุการณ์บนท้องถนนหรือตัวผู้โดยสารเองโดยที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธได้รวมไปถึงการบริการผู้โดยสารให้เกิดความประทับใจและปลอดภัยที่สุดในการเดินทาง (ภูริวัจน์ ปุณยวุฒิมิปริดา , พระไพรัช ธรรมที่ไป , สุกิจจ์ บุตรเคน , และ พิมพรไพ ไกรสะอาด 2561) รวมถึงความไม่แน่นอนทางการเงินและความมั่นคงทางอาชีพจึงต้องอดทนต่อความยากลำบากในการทำงานไปให้ได้ เพื่อเลี้ยงชีพตนเองและครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบ ญัฐจรี สุวรรณภัก (2546 อ้างถึงใน พรศิริ จงกล, 2553) อีกทั้งปัญหาทางด้านสุขภาพที่ขาดสิทธิในการเข้าถึงการดูแลสุขภาพ แม้ว่าจะถูกกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญก็ตาม อาชีพกลุ่มคนขับรถแท็กซี่ก็ยังถือเป็นส่วนหนึ่งของแรงงานนอกระบบที่ได้รับผลกระทบเช่นกัน

อีกทั้งปรากฏการณ์ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมากขึ้นส่งผลให้เกิดการแข่งขันทางธุรกิจขนส่ง เช่น Grap Car , Uber ที่เข้ามามีบทบาทในธุรกิจการให้บริการขนส่งผู้โดยสารเพิ่มขึ้น จึงเป็นเหตุให้กลุ่มคนขับรถแท็กซี่ต้องมีการปรับตัวเป็นอย่างมากกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้การบริการเท่าทันเทคโนโลยีในปัจจุบันในการให้ความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสาร (วิมล หล้าพรหม, 2562) เหตุการณ์ต่อมาที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านอาชีพของกลุ่มคนขับรถแท็กซี่ นั่นคือเหตุการณ์โรคระบาดโควิด - 19 ที่ส่งผลกระทบการหยุดชะงักทางด้านอาชีพอย่างรุนแรง เนื่องจากไม่ค่อยมีผู้โดยสารมาใช้บริการรถแท็กซี่เหมือนแต่ก่อนเท่าที่ควร (รวีวรรณ แพทย์สมาน, 2563) ซึ่งกลุ่มคนอาชีพนี้ต้องทำงานหาเช้ากินค่ำ รายได้จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับ การออกเดินทาง เพื่อให้บริการผู้โดยสารที่เรียกใช้บริการรถแท็กซี่ และคอยสัญจรไปมาเพื่อหวังผู้โดยสารบนท้องถนน แต่เนื่องจากสถานการณ์โรคโควิด - 19 ผู้โดยสารมาเรียกใช้บริการแท็กซี่ลดลงเป็นอย่างมาก

และมีการโยกย้ายอยู่ที่ตุนสังกัดอยู่ในการทำงานและเกิดปัญหาอุดรแท็กซี่ที่ปิดกิจการไปหลายแห่ง โดยมีผลตรงกับกรรายงานสถิติขนส่ง พบว่าจำนวนรถสะสมทั่วประเทศไทย ณ วันที่ 30 กันยายน 2562-2566 กล่าวว่ารอดตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์มีอัตราเพิ่มขึ้นร้อยละ 1.80 เมื่อพิจารณาแต่ ละประเภท พบว่า รถเกือบทุกประเภทมีอัตราเพิ่มขึ้น โดยรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพิ่มขึ้นมากที่สุดถึงร้อยละ 7,170.59 ยกเว้น รถแท็กซี่ที่มีอัตราลดลง 1.02% (กลุ่มสถิติการขนส่ง กองแผนงาน, 2566) แต่ผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่ที่ขับรถสังกัดอยู่ภายใต้สหกรณ์ต่างต้องต่อสู้ และอดทนในสถานการณ์เช่นนี้ เพื่อที่จะได้พอมีรายได้กลับมาเลี้ยงชีพตนเองและครอบครัวในแต่ละ วัน ถึงแม้จะได้รับแรงกดดันจากปัจจัยต่างๆ ก็ตาม เช่น สภาพการทำงาน สภาพเศรษฐกิจ ภาวะ หนี้สิน และผลกระทบจากโรคระบาดโควิด -19 เป็นต้น

จากเหตุการณ์ที่กล่าวมาข้างต้นนั้นล้วนเป็นเหตุการณ์ที่ไม่แน่นอนเกิดขึ้นในชีวิตการทำงานของกลุ่มคนประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ เนื่องจากเป็นอาชีพที่ต้องพบเจอกับผู้คนมากมายที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะเป็นเหตุการณ์ใดๆขึ้นก็ตามทั้ง เรื่องการระบาดของโรคโควิด-19 รวมถึงอันตรายบนท้องถนนที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา และความแตกต่างของผู้โดยสารที่มาใช้บริการ ซึ่งกลุ่มคนอาชีพขับรถแท็กซี่ไม่สามารถปฏิเสธหรือเลือกปฏิบัติต่อผู้โดยสารได้ ทุกคนที่มาใช้บริการย่อมได้รับการบริการกลับไปอย่างเท่าเทียมกันในการบริการรับส่งผู้โดยสารให้ถึงจุดหมายปลายทางได้อย่างปลอดภัย (ภาคพันธ ศาลาทอง, 2558) จากการค้นคว้างานวิจัยของ Probst, Boylan, Nelson, and Martin (2014) แสดงให้เห็นว่า กลุ่มคนที่ปฏิบัติหน้าที่หรือการทำงานที่อยู่ท่ามกลางผู้คนมากมายทั้งยังต้องพบเจอกับความเสี่ยงที่ไม่แน่นอน จากการศึกษา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอาชีพที่ต้องทำงานท่ามกลางความเสี่ยงและความไม่แน่นอนในชีวิตของกลุ่มผู้ประกอบการในการทำงานท่ามกลางความกดดันและความไม่แน่นอน เช่น วิศวกรแพทย์ รังสีแพทย์ นักจิตวิทยาบำบัด ตำรวจสืบค้นคดี พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และกลุ่มอาชีพขับรถแท็กซี่ ซึ่งบุคคลที่ประกอบอาชีพดังกล่าวต่างต้องมีความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพอยู่ในระดับสูง เมื่อต้องพบเจอกับอุปสรรคและปัญหาในการทำงานหรือปฏิบัติหน้าที่ เพื่อส่งเสริมความสามารถ ปรับสภาพจิตใจและสภาพอารมณ์ของตนเองได้เป็นอย่างดีเมื่อพบเจอกับสถานการณ์ที่ไม่สู้ดี ซึ่ง บุคคลที่มีความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพจะสามารถฟื้นอารมณ์ของตนเองให้กลับคืนสู่สภาวะปกติได้ อย่างรวดเร็วและพร้อมที่จะปฏิบัติงานต่อไปได้ในสถานการณ์นั้นๆ และไม่ว่าเหตุการณ์จะเป็นเช่นไรในการทำงานหรือเกิดเรื่องราวความทุกข์ยากในการประกอบอาชีพอย่างไรก็ตาม (กรม สุขภาพจิต, 2552) ถ้าหากบุคคลนั้นมีความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพมากพอ ก็สามารถเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ในการทำงานจากเหตุการณ์ร้ายแรงให้กลายเป็นดีขึ้นมาได้ เพียงเท่านั้น



บุคคลที่ประกอบอาชีพงานด้านบริการที่ต้องปฏิบัติงานท่ามกลางความไม่แน่นอนตลอดเวลา ก็สามารถที่จะผ่านทุกวิกฤตปัญหาในการทำงานไปได้ในการประกอบอาชีพของตนเอง และพร้อมที่จะเรียนรู้กับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานได้ตลอด เพียงเท่านี้บุคคลนั้นก็ถือว่าเป็นบุคคลที่มีความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพแล้ว (Pasha, 2019)

จากสถานการณ์ไม่แน่นอนทางอาชีพที่ไม่อาจคาดการณ์ได้ เนื่องจากเป็นอาชีพที่ต้องให้บริการผู้โดยสารที่มาใช้บริการ รวมถึงต้องทำงานท่ามกลางความเสี่ยงที่ไม่สามารถคาดเดาจากการทำงานได้ตามที่กล่าวมาทั้งหมดในข้างต้นนี้ ผู้วิจัยจึงเห็นถึงความสำคัญของระดับความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของคนขับรถแท็กซี่เป็นอย่างยิ่ง โดย Collard (1996) ได้กล่าวไว้ว่า ความเข้มแข็งทางจิตใจนี้เกิดจากทักษะเฉพาะตัวบุคคลทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ มีความยืดหยุ่นต่อสถานการณ์ต่างๆ การสร้างเครือข่ายและมีสัมพันธภาพที่ดี การมีเป้าหมาย/มุ่งสู่อนาคต อุทิศตนเพื่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เห็นคุณค่าแห่งการขับเคลื่อน/การส่งต่อประสบการณ์ที่ดี และการตระรู้ภายในตนเอง ซึ่งล้วนเป็นตัวหล่อหลอมให้เกิดกระบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ เพื่อให้บุคคลที่ประกอบอาชีพมีความสุขในการทำงาน ซึ่งทำให้บุคคลนั้นสามารถผ่านอุปสรรคและปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นและพร้อมที่จะเรียนรู้กับสิ่งที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา อีกทั้งทำให้บุคคลที่มีความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพนั้นมีความยืดหยุ่นต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะต้องพบเจอกับเหตุการณ์ที่ไม่แน่นอนในการทำงานก็ตาม (Collard, Epperheimer, & Saign, 1996) อีกทั้งจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ Coetzee (2013) ได้กล่าวไว้ว่า การสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพถือเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาอาชีพได้เป็นอย่างดี เพราะบุคคลที่มีความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพนั้นจะสามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานได้เป็นอย่างดี รวมถึงทักษะการวางแผนงานต่างๆให้ประสบผลสำเร็จอีกด้วย โดยจะแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความคิดและการวางแผน 2) ด้านเทคนิคและหน้าที่ในการรับผิดชอบ 3) ด้านจุดแข็งในการทำงาน เป็นต้น

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงเห็นถึงความสำคัญในการศึกษากระบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของกลุ่มอาชีพขับรถแท็กซี่ที่สามารถนำไปเป็นทักษะสำคัญในการประกอบอาชีพที่ต้องพบเจอกับความเสี่ยงในการทำงาน อีกทั้งยังต้องทำงานภายใต้แรงกดดันจากสภาพการทำงานจากปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ซึ่งอาจส่งผลให้ผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่เกิดความเครียดสะสมจากการทำงานได้ อีกทั้งอาจทำให้สมรรถภาพในการทำงานลดต่ำลงไป ซึ่งอาจส่งผลต่อสภาพจิตใจในการทำงาน ทั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่าการศึกษางานวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาศักยภาพของตัวบุคคลในการทำงาน เพื่อให้ผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่พร้อมที่จะเรียนรู้และปรับตัวกับสภาพการทำงานที่ต้องพบเจอกับความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และเป็นประโยชน์

ในการพัฒนาแรงงานนอกระบบภาคบริการโดยเฉพาะอาชีพขับรถแท็กซี่ ในการเพิ่มศักยภาพ ความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพในตัวบุคคล เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการในการนำผลของ การศึกษานี้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรหรือพนักงานในองค์กรได้ เพื่อทราบถึงเงื่อนไข ที่ทำให้เกิดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ เพื่อเป็นแนวทางต่อการนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนา องค์กรต่อไป

### คำถามวิจัย

- 1) กระบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ เป็นอย่างไร
- 2) มีเงื่อนไขใดบ้างที่ช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของคนขับรถแท็กซี่ที่ ได้รับจากประสบการณ์ในการทำงานของการประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่

### วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษากระบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของผู้ประกอบอาชีพขับ รถแท็กซี่
- 2) เพื่อศึกษาเงื่อนไขที่จะช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของผู้ประกอบ อาชีพขับรถแท็กซี่ที่ได้รับจากประสบการณ์ในการประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่

### ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) แนว การศึกษาเฉพาะกรณี (Case study) รูปแบบการวิจัยแบบพรรณนา (Descriptive) ร่วมกับแบบมุง หาคำอธิบาย (Explanatory) เพื่อให้รายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการเกิดความเข้มแข็งทางจิตใจ ในอาชีพ รวมทั้งหาคำอธิบายถึงเงื่อนไขและปัจจัยต่างๆที่ทำให้เกิดความเข้มแข็งทางจิตใจใน อาชีพ ในการศึกษาแบบ Instrument Case Study เพื่อทำความเข้าใจถึงกระบวนการเกิดความ เข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของกลุ่มคนขับรถแท็กซี่ในการประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ที่ทำงาน ภายใต้อุตสาหกรรมแท็กซี่ที่มีรูปแบบการขับเคลื่อนในการทำงานในลักษณะองค์กร เนื่องจากต้อง ปฏิบัติตามกฎหมายและนโยบายของสหกรณ์นั้นๆที่ผู้ประกอบการขับรถแท็กซี่ได้สังกัดอยู่และมีการ เปลี่ยนแปลงระบบการทำงานไปตามเงื่อนไขที่กรมขนส่งทางบกได้กำหนดขึ้นมา โดยผ่านแนวทางการ ศึกษาแบบเฉพาะกรณีเพื่อแสดงให้เห็นถึงกระบวนการเกิดความเข้มแข็งทางจิตใจ ในอาชีพได้ อย่างชัดเจน โดยมีเงื่อนไขต่างๆที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ เมื่อต้อง

เผชิญกับสถานการณ์เสี่ยงในการทำงาน โดยการเก็บข้อมูลในครั้งนี้เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เป็นวิธีการหลักในการเก็บข้อมูล พร้อมผสมผสานการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ เพื่อไม่ให้เกิดความตึงเครียดจนเกินไปในระหว่างการสัมภาษณ์ และการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

### ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) คือ ผู้ที่ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่จำนวนทั้งสิ้น 8-15 คน โดยผู้วิจัยเลือกผู้ให้ข้อมูลที่มีประสบการณ์ในการประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่มากกว่า 10 ปีขึ้นไป ตามงานวิจัยต่างประเทศของอาชีพขับรถแท็กซี่ในประเทศโตเกียว จากงานวิจัยของ Wakabayashi, Itoh, and Nagami (2011) กล่าวว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่มากกว่า 10 ปี ถือเป็นผู้เชี่ยวชาญในการให้บริการด้านการขับรถแท็กซี่สาธารณะ ดังนั้นบุคคลที่มีประสบการณ์ในการประกอบอาชีพถือว่ามีความพร้อมในการปรับตัวในการประกอบอาชีพเพื่อให้ผ่านเหตุการณ์วิกฤตในแต่ละช่วงชีวิตของการทำงานไปได้ และสามารถรับมือกับความเสี่ยงในการทำงานได้เป็นอย่างดี และเหตุการณ์ความเสี่ยงในอาชีพที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ในการทำงานล้วนแต่เป็นตัวกระตุ้นที่ทำให้เกิดการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพและเกิดเป็นกระบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพขึ้นมา จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานและประสบการณ์ต่างๆ ได้หล่อหลอมรวมเป็นทักษะและความสามารถในการปรับตัวของบุคคลนั้นๆ จนเกิดเป็นความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ ต่อมาให้ผู้ให้ข้อมูลที่ผ่านเกณฑ์ข้างต้นมาทำแบบวัดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ โดยผู้ให้ที่มีคะแนนของความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพอยู่ในระดับมากที่สุด หรือค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 ขึ้นไป จึงจะสามารถให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นไปตามหลักเกณฑ์หรือจุดมุ่งหมายของผู้วิจัย เพื่อให้ได้บุคคลที่สามารถให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ได้เป็นอย่างดีที่สุด (Information rich case)

### ขอบเขตด้านทฤษฎี

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดที่ได้จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมจากการสรุปผลจากงานวิจัยต่างๆ ตามงานวิจัยของ Mishra and McDonald (2017) มาเป็นแนวทางในการศึกษา งานวิจัยในครั้งนี้ ถึงปัจจัยภายนอกตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานที่เป็นตัวส่งเสริมทำให้เกิดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ โดยประกอบไปด้วย 3 ปัจจัยดังนี้ ได้แก่ 1) การสนับสนุนจากสถานที่ทำงาน (Supportive Workplace) 2) ลักษณะงาน (Job Characteristic) 3) การสนับสนุนจากครอบครัว (Supportive Family) รวมถึงปัจจัยด้านการรับรู้คุณลักษณะการให้บริการที่ดีที่เป็นตัวหล่อหลอมให้เกิดการตกตะกอนทางความคิดและเข้าใจในอาชีพของตนเองโดยแท้จริง ซึ่งผู้วิจัย

ได้ทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้กล่าวถึง ความสามารถในการทำงานและการพัฒนาทักษะที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของตนเองในองค์ได้เป็นอย่างดีตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ที่มีความเกี่ยวเนื่องกับบริบทในการทำงานของผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ที่มีระบบการทำงานปฏิบัติหน้าที่ภายใต้สภรณ์ที่มีรูปแบบการขับเคลื่อนการทำงานแบบองค์กร และรูปแบบการทำงานของผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ที่ต้องทำงานท่ามกลางสภาพแวดล้อมภายนอกในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลาขณะรับส่งผู้โดยสารและสถานการณ์ซับซ้อนต้องถนนที่สามารถคาดการณ์ได้ เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาถึงการเกิดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ ตามแนวคิดของ Collard et al. (1996) ที่ได้ทำการศึกษากระบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพที่เกิดจากความสามารถด้านทัศนคติในตัวเองบุคคลทั้ง 6 ด้าน ในการเสริมสร้าง “ความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ” ที่เกิดจากการทัศนคติเฉพาะบุคคลทั้ง 6 ด้าน ที่ประกอบไปด้วย 1) การตระหนักรู้ภายในตนเอง 2) เห็นคุณค่าในการขับเคลื่อน (การส่งต่อคุณค่า / ประสพการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า 3) อุทิศตนเพื่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง 4) มุ่งสู่นาคต 5) การเชื่อมสัมพันธ์ภาพที่ดี 6) มีความยืดหยุ่นต่อสถานการณ์ต่างๆ โดยมีกระบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจเป็นออกเป็น 3 ประการคือ กระบวนการเรียนรู้วิธีการปฏิบัติงานต่อผู้อื่นได้เป็นอย่างดี การบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานของตนเองในการประกอบอาชีพ และกระบวนการหลอมหลอมทางความคิดจากผู้คนและสภาพแวดล้อมที่พบเห็น ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ทักษะ คือ ทักษะด้านความคิด/การวางแผนงาน ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน และทักษะด้านกลยุทธ์ในการทำงาน เป็นต้น

#### **ขอบเขตด้านพื้นที่**

พื้นที่สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พื้นที่กรุงเทพมหานครที่คนขับรถแท็กซี่ได้จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครที่สามารถวิ่งรถได้ในเขตกรุงเทพมหานคร และในเขตอื่นๆได้ทั่วจังหวัด ตามกฎกระทรวงฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2535) ออกตามความในพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 (มติชน ออนไลน์, 2566) อีกทั้งกรุงเทพมหานครมีผู้ใช้บริการรถแท็กซี่โดยสารเป็นจำนวนมากเพื่อความสะดวกในเวลาเร่งรีบในเมืองหลวง (นิวัฒน์ ไกรขาว และ พิพัฒน์ นนทนาธรณ์, 2563) ซึ่งมีผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่สัญจรไปมาในการรับส่งผู้โดยสารเป็นจำนวนมาก รวมถึงเป็นพื้นที่ที่มีผู้รถแท็กซี่ให้เช่าอย่างแพร่หลายในกรุงเทพมหานคร (ชัยวิทย์ สิริทธิเลิศจันยา และ วิโรจน์ ศรีสุรภานนท์, 2564)

#### **ขอบเขตด้านเวลาในการรวบรวมข้อมูล**

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้รูปแบบการสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึกที่ต้องใช้เวลาในการให้ข้อมูล ซึ่งตัวผู้วิจัยจะคำนึงถึงเรื่องเวลาเป็นสำคัญโดยไม่รบกวนเวลาทำงาน แต่จะเลือกช่วงเวลาในการสัมภาษณ์เป็นเวลาที่พักผ่อนหลังจากเวลาเลิกงานและช่วงเวลาดส่วนตัวที่

เหมาะสมในการให้การสัมภาษณ์ได้ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาช่วงเวลาในการทำงานระหว่างการแลกเปลี่ยนกะเพื่อให้เห็นถึงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่อย่างแท้จริง ระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูลตั้งแต่ เดือน เมษายน 2566 - กรกฎาคม 2566

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

#### 1. ประโยชน์เชิงวิชาการ

1.1 เพื่อนำแนวคิดทฤษฎีมาอธิบายข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยในครั้งนี้ เพื่อนำมาเป็นแนวคิดในการพัฒนาด้านอาชีพขับรถแท็กซี่ และการทำงานของผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ให้ดีขึ้นต่อไป

#### 2. ประโยชน์เชิงนำไปใช้

2.1 เพื่อทราบถึงเงื่อนไขและเจตคติในการประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ เพื่อนำมาสร้างเป็นนโยบายในการปฏิบัติงาน เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน และเป็นการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาให้เกิดคุณภาพในการทำงานรวมถึงกระตุ้นให้เกิดกระบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ได้ในอนาคต

2.2 เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมให้หน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้ประกอบการธุรกิจอาชีพขับรถแท็กซี่ที่มีผลโดยตรงในการส่งเสริมให้ผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่มีทัศนคติและพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ในการพัฒนาบุคลากรเกิดแรงกระตุ้นเชิงบวกในการปฏิบัติหน้าที่ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ให้ดียิ่งขึ้น เพื่อเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่อย่างยั่งยืนรวมถึงเป็นการสร้างมาตรฐานระบบการทำงานที่ดีสืบต่อไป

### นิยามคำศัพท์

อาชีพขับรถแท็กซี่ (Taxi driver career) คือ อาชีพแรงงานนอกระบบภาคบริการเป็นกลุ่มอาชีพขับรถรับจ้างสาธารณะ โดยการเช่ารถขับจากคู่มือที่มีระบบการทำงานภายใต้สหกรณ์มาประกอบอาชีพรวมถึงมีข้อจำกัดด้านเวลาในการทำงานในการส่งรถเข้าคู่มือให้ทันตามเวลาเพื่อเปลี่ยนกะการทำงานของคนขับรถ

กระบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ (Career Resilience Building Process) คือ กระบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพที่เกิดจากกระบวนการหล่อหลอม



จากลักษณะเฉพาะบุคคลทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ การมีความยืดหยุ่นต่อสถานการณ์ต่างๆ การสร้างเครือข่ายและสัมพันธภาพที่ดี การมีเป้าหมาย/การมุ่งสู่อนาคต การอุทิศตนเพื่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เห็นคุณค่าแห่งการขับเคลื่อน/ส่งต่อประสบการณ์ที่ดี และการตระหนักรู้ภายในตนเอง ที่มีปัจจัยภายนอกเป็นตัวสนับสนุนให้เกิดกระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ในอาชีพ และมีปัจจัยภายในด้านการรับรู้ถึงคุณลักษณะงานด้านบริการที่ดีในอาชีพ ที่เป็นปัจจัยกระตุ้นให้เกิดกระบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพจนเกิดเป็นทักษะความเชี่ยวชาญในอาชีพ ทั้ง 3 ด้าน คือ ทักษะด้านความคิด/การวางแผนที่เกิดจากกระบวนการหล่อหลอมทางความคิดจากผู้คน และสภาพแวดล้อมที่พบเห็น ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงานที่เกิดจากกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานของตนเองจากประสบการณ์ที่ผ่านมาในอาชีพ และทักษะด้านกลยุทธ์ในการทำงานเกิดจากกระบวนการเรียนรู้วิธีการปฏิบัติงานต่อผู้อื่นรวมถึงวิธีการสร้างสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานนั้นเป็นอย่างไร ตามแนวคิดของ (Collard et al., 1996)

ความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ (Career Resilience) คือ ความสามารถในการปรับตัวที่ทำให้เกิดความมั่นคงต่อสถานการณ์ที่ไม่แน่นอนทางอาชีพที่เกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปโดยไม่สามารถคาดการณ์ได้ในการประกอบอาชีพช่วงแรกๆ เช่น ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ข้อจำกัดด้านเวลาในการทำงานของคนขับรถที่มีรูปแบบการทำงานเป็นกะภายใต้การปฏิบัติงานของอู่แท็กซี่ที่ทำงานภายใต้สหกรณ์ อีกทั้งความมั่นคงในอาชีพและสวัสดิการในการคุ้มครอง หรือที่เรียกว่า ความเสี่ยงในอาชีพ และมีความสามารถในการปรับสมดุลของจิตใจให้กลับคืนสู่สภาวะปกติได้อย่างเหมาะสม

การให้บริการผู้โดยสาร (Passenger Service) คือ คนขับรถแท็กซี่ที่ให้บริการผู้โดยสารและประชาชนทั่วไปในการรับส่งผู้โดยสารให้ถึงที่หมายปลายทาง และให้บริการขับรถรับส่งผู้โดยสารด้วยความเต็มใจ โดยไม่แบ่งแยกหรือเลือกปฏิบัติในการให้บริการรับส่งผู้โดยสาร และมีความรักในการให้บริการ

## บทที่ 2

### แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลและทบทวนวรรณกรรมทั้งงานวิจัยในประเทศและต่างประเทศเพื่อศึกษาข้อมูลในการทำงานวิจัย โดยได้รวบรวมเอกสารแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำมาเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล แต่จะไม่นำแนวคิดทฤษฎีหรือองค์ความรู้ที่ได้มาจากการศึกษานำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษางานวิจัย แต่ผู้วิจัยจะให้ความสำคัญกับข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้ข้อมูลหลัก รวมถึงบริบทที่เกิดขึ้นทางสังคมที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นสำคัญ โดยผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องไว้ดังต่อไปนี้

#### ส่วนที่ 1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ

- 1.1 ความหมายของความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ
- 1.2 แนวคิดทฤษฎีความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ
- 1.3 องค์ประกอบของความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ
- 1.4 ปัจจัยภายนอกที่ทำให้เกิดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ
- 1.5 ประโยชน์ของความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ

#### ส่วนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับการประกอบอาชีพชั่วคราวแท็กซี่

- 2.1 ความหมายของแรงงานนอกระบบ
- 2.2 ประเภทของแรงงานนอกระบบ
- 2.3 อาชีพชั่วคราวแท็กซี่
- 2.4 คุณสมบัติผู้ประกอบการอาชีพชั่วคราวแท็กซี่
- 2.5 ลักษณะงานด้านบริการของอาชีพชั่วคราวแท็กซี่
- 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.7 ความสำคัญของการบริการ
- 2.8 ความเสี่ยงของอาชีพแรงงานนอกระบบที่เกี่ยวข้องกับอาชีพชั่วคราวแท็กซี่

#### ส่วนที่ 3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ส่วนที่ 4 กรอบแนวคิดงานวิจัย

## ส่วนที่ 1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ

ความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ (Career Resilience) เป็นลักษณะเฉพาะตัวบุคคลที่ส่งผลด้านความคิดและเกิดการเรียนรู้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตามสภาพแวดล้อมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปขณะปฏิบัติงานในอาชีพนั้นๆ จนหล่อหลอมให้เกิดเป็นทักษะในการทำงานเฉพาะตัวบุคคลตามมาและสามารถจัดการตนเองในการทำงานได้เป็นอย่างดี (Collard et al., 1996) ซึ่งเกิดจากการเรียนรู้จากประสบการณ์ในการทำงานอีกทั้งความสัมพันธ์ที่อยู่รอบตัวบุคคลนั้น ไม่ว่าจะป็นลักษณะงานที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้จากปัญหาในการทำงานที่เกิดขึ้นแล้วเกิดเป็นทักษะในการเอาตัวรอดในการทำงานขึ้นมา รวมถึงบุคคลรอบข้างที่มีความสัมพันธ์ด้วย เช่น เจ้านาย เพื่อนร่วมงาน และครอบครัว ล้วนเป็นปัจจัยภายนอกที่สำคัญตามบริบทสภาพแวดล้อมการทำงานในองค์กรที่เปลี่ยนแปลงไปทำให้เกิดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ เนื่องจากบุคคลรอบข้างต่างทำให้เกิดการเรียนรู้ด้านมุมมองในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่างๆที่เกิดขึ้น และสามารถนำมาประยุกต์ในการทำงานกับผู้คนในสถานที่ทำงานตามบริบทสภาพแวดล้อมของการทำงานในองค์กรที่เปลี่ยนไปได้เป็นอย่างดี (Mishra & McDonald, 2017)

### 1.1 ความหมายของความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ

Collard et al. (1996) ได้ให้ความหมายของความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ (Career Resilience) ว่าเป็นความสามารถของตัวบุคคลในการปรับตัวทางอาชีพต่อสถานการณ์ที่ไม่แน่นอนในการทำงานขององค์กรที่มีสภาพการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปได้เป็นอย่างดี ซึ่งถือเป็นทักษะในการทำงานเกิดจากกระบวนการหล่อหลอมจากลักษณะภายในเฉพาะตัวของบุคคลทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ความยืดหยุ่นต่อสถานการณ์ต่างๆ การสร้างเครือข่ายและมีสัมพันธภาพที่ดี มีเป้าหมาย/มุ่งสู่ออนาคต อุทิศตนเพื่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เห็นคุณค่าในการขับเคลื่อน/ส่งต่อประสบการณ์ที่ดี และการตระหนักรู้ภายในตนเอง โดยแบ่งทักษะออกเป็น 3 ด้าน คือ 1) ทักษะด้านความคิดและการวางแผน (Career Planning Skills) บอกถึงความสามารถที่อยู่ในตัวบุคคลนั้นที่จะสามารถดำเนินการและวางแผนงานต่อไปได้อย่างไร 2) ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน (Technical / Functional Work Skill) บอกถึงทักษะการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นว่ามีกระบวนการพัฒนาพัฒนาทักษะการทำงานของตนเองให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันได้อย่างไร 3) ทักษะด้านกลยุทธ์ในการทำงาน (Work Strategy Skills) บอกถึงทักษะและจุดเด่นในตัวบุคคลนั้นที่แสดงให้เห็นถึงจุดแข็งในการรับมือกับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานในอนาคตต่อไปได้อย่างไร

Rickwood (2002) ให้ความหมายว่า ความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ (Career Resilience) เป็นทักษะเตรียมพร้อมสำหรับการเผชิญกับปัญหาในการทำงานที่ไม่แน่นอน รวมถึง



สภาพการเปลี่ยนแปลงไปของสังคมในการทำงาน ไม่ว่าจะต้องพบเจอกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป หรือลักษณะการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม หรือความไม่มั่นคงในการทำงานเกิดขึ้นความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพนี้จะเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้บุคคลนั้นก้าวผ่านอุปสรรคและปัญหาในการทำงานไปได้ รวมถึงเป็นพลังบวกที่จะช่วยให้เราเติบโตไปพร้อมกับปัญหาและประสบการณ์ในการทำงานที่จะทำให้เราพัฒนาตัวเองรวมไปถึงการพัฒนาทักษะในการทำงานได้เป็นอย่างดี

Tien and Wang (2017) ได้ให้ความหมายว่า ความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ (Career Resilience) คือความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ในการทำงานได้ และพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นจากการทำงานโดยมีวิถีคิดและทัศนคติในการทำงานที่ดี รวมไปถึงพฤติกรรมกรรมของตัวบุคคลในการทำงานนั้นๆที่จะส่งผลอย่างไรกับงานที่ทำ โดยประกอบไปด้วยความสามารถของตนเองในการทำงานไม่ว่าต้องเจอปัญหาใดๆในการทำงานก็พร้อมที่จะเปิดใจเรียนรู้ไปกับสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพจะถูกหล่อหลอมจากประสบการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นการทำงานและลักษณะของตัวบุคคลประกอบกันให้สามารถรับมือกับสภาพการทำงานนั้นไปได้

จากการศึกษาผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพนี้ คือทักษะสำคัญของการพัฒนาศักยภาพของตัวบุคคลในการทำงาน ความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพจะช่วยให้บุคคลนั้นสามารถจัดการกับปัญหาในการทำงาน รวมถึงการจัดการวางแผนงานในอนาคตที่ไม่สามารถคาดเดาได้ให้ผ่านไปได้ด้วยดี

## 1.2 แนวคิดทฤษฎีความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ

แนวคิดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ (Career Resilience) ของ Collard et al. (1996) ได้อธิบายว่า ความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพเป็นองค์ประกอบสำคัญที่อยู่ภายใต้แนวคิดแรงจูงใจในอาชีพ (Career Motivation) ตามที่ London and Noe (1997) กล่าวว่าไว้ว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนาอาชีพของตัวบุคคลในองค์กร ให้มีความพร้อมในการทำงานกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในการประกอบอาชีพ โดย Collard ได้พัฒนาแนวคิดการสร้าง ความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพจากแนวคิดของ London เมื่อปี 1983 โดยเสนอในลักษณะวงล้อทักษะเฉพาะตัวบุคคล ซึ่งแนวคิดนี้ จะช่วยให้เกิดการพัฒนาด้านทักษะในการทำงานให้ประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดีรวมถึงบุคคลสามารถพึ่งพาตนเองในอาชีพ

โดย Collard et al. (1996) ได้อธิบายถึงกระบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพที่เกิดจากการหล่อหลอมจากลักษณะเฉพาะบุคคลทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ มีความยืดหยุ่นต่อ

สถานการณ์ต่างๆ การสร้างเครือข่ายและมีสัมพันธภาพที่ดี มีเป้าหมาย/มุ่งสู่นาคต อุทิศตนเพื่อ การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เห็นคุณค่าในการขับเคลื่อน/ส่งต่อประสบการณ์ที่ดี และการตระหนักรู้ ภายในตนเอง จนเกิดเป็นทักษะความเชี่ยวชาญในการทำงานที่เป็นสิ่งสำคัญของความเข้มแข็ง ทางจิตใจในอาชีพ โดยแบ่งออกเป็น 3 ทักษะ คือ ทักษะด้านความคิดและการวางแผน ทักษะด้าน เทคนิคการปฏิบัติงาน และทักษะด้านกลยุทธ์ในการทำงาน โดยทักษะแต่ละด้านประกอบไปด้วย เจตคติเฉพาะบุคคลที่เป็นตัวหล่อหลอมให้เกิดทักษะในด้านนั้นๆ ซึ่งแต่ละทักษะจะประกอบไปด้วย 2 เจตคติในลักษณะเฉพาะบุคคลทั้ง 6 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ทักษะด้านความคิดและการวางแผน (Career Planning Skills) คือ บอกรถึง ทักษะความสามารถที่มีอยู่ในตัวบุคคล และวิธีการการวางแผนงาน ซึ่งทักษะนี้เกิดจากหล่อหลอม ลักษณะเฉพาะตัวด้านทัศนคติในตัวบุคคลที่เกิดการหล่อมหลอมอย่างเป็นกระบวนการในการ จัดการวางแผนงานของตนเองต้องดำเนินการต่อไปอย่างอย่างไร โดยแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

1.1 ด้านการตระหนักรู้ภายในตนเอง (Self-Awareness) คือ รู้ว่าตนเอง กำลังทำอะไร รับรู้ถึงอารมณ์และความรู้สึกนึกคิดของตนเองที่มีอยู่ และรับรู้ถึงวิธีการทำงานของ ตนเองที่ดีที่สุด เข้าใจตนเองถึงจุดเด่นที่มีอยู่ในตนเองต่อการปฏิบัติงานและพร้อมนำมาประยุกต์ใช้ กับงานที่ตนเองกระทำอยู่ให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพสูงสุด และยังมีความเชื่อมั่นในการ ตัดสินใจของตนเองในการกระทำในสิ่งที่ถูกต้อง

1.2 ด้านการส่งต่อคุณค่า / ประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า (Values Driven) คือ การนำเสนอสิ่งที่ดีและมีคุณค่าให้กับผู้ที่มาใช้บริการ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการ ได้รับการบริการที่ดี ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและมีภาพความทรงจำที่ดีจากประสบการณ์ ในการได้รับการบริการในครั้งนั้น ซึ่งอาจทำให้เกิดเป็นภาพลักษณ์ที่ดีในอาชีพต่อผู้มาใช้บริการ ตลอดไป และถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะเป็นแรงสนับสนุนให้เกิดขวัญและกำลังใจในการขับเคลื่อนของ การทำงานต่อไป

2. ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน (Technical / Functional Work Skills) คือ บอกรถึงความสามารถต่อสิ่งที่เราต้องรับผิดชอบในการทำงานนั้นๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการ ทำงาน โดยมีกระบวนการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานอย่างไรให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงใน ปัจจุบัน โดยเกิดจากทัศนคติภายในบุคคลแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ

2.1 ด้านการอุทิศตนเพื่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Dedicated to Continuous Learning) คือ การทุ่มเทตนเองทั้งแรงกายแรงใจในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อให้ ประสบความสำเร็จ และมีความพร้อมที่จะเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา กับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อนำมา

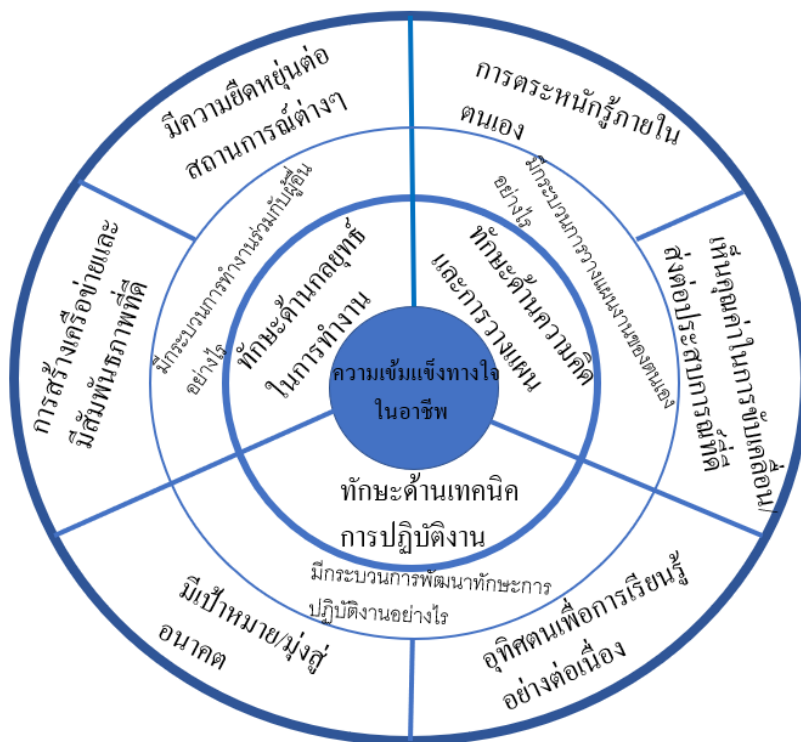
วิเคราะห์และนำมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งในการทำงาน และพร้อมที่จะพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลาเพื่อเป็นการเสริมสร้างทักษะของตนเองให้เท่าทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

2.2 ด้านเป้าหมายการมุ่งสู่อนาคต (Future Focused) คือ การมุ่งเน้นการทำงานไปสู่อนาคตได้อย่างมีเป้าหมายที่ชัดเจน เนื่องจากการวางแผนงานในอนาคตอย่างชัดเจนนั้นจะทำให้องค์กรและพนักงานทุกคนทำงานอย่างมีพลังและจะนำพาองค์กรและตัวพนักงานเองไปสู่ความสำเร็จได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังมีความพร้อมทางด้านวิสัยทัศน์ในการทำงานที่เป็นแรงเสริมศักยภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นเช่นกัน

3. ทักษะด้านกลยุทธ์ในการทำงาน (Work Strategy Skills) คือ การพัฒนาทักษะที่เป็นจุดเด่นในตัวบุคคล ให้กลายเป็นจุดแข็งต่อการพร้อมรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานได้ในอนาคต โคนมีกระบวนการและวิธีรับมือกับสถานการณ์และกระบวนการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ซึ่งเกิดจากทัศนคติภายในบุคคลแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

3.1 ด้านการเชื่อมสัมพันธ์ภาพที่ดี (Connected) คือ การพร้อมที่จะเรียนรู้และแบ่งปันความคิดของตนเองในการทำงานเพื่อเป็นประสบการณ์ที่ดีในการทำงานให้กับเพื่อนร่วมงาน และการมีสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นเพื่อเป็นการเสริมสร้างกำลังใจในการทำงานให้กับผู้อื่น รวมถึงเป็นการสร้างเครือข่ายในการทำงานต่อไปในอนาคตเพื่อที่จะสามารถสนับสนุนการทำงานต่อไปในอนาคตได้ โดยการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นจากผู้รู้และยอมรับคำแนะนำจากผู้ที่มีประสบการณ์มาพัฒนาตนเองต่อไปให้เกิดทักษะและความสามารถที่เพิ่มขึ้น และเป็นการสารสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในการทำงานต่อไปได้ในอนาคต

3.2 ด้านความยืดหยุ่นต่อสถานการณ์ต่างๆ (Flexible) คือ มีความพร้อมที่จะปรับตัวและเรียนรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงในแวดลุ่มที่ไม่แน่นอนอย่างรวดเร็ว เนื่องจากความสามารถในการปรับตัวอย่างรวดเร็วจะทำให้สามารถผ่านปัญหาและอุปสรรคต่างไปได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากมีความพร้อมที่จะเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆในเวลาเดียวกันได้เป็นอย่างดีและนี่คือสิ่งที่จะทำให้สามารถก้าวผ่านอุปสรรคต่างๆไปได้เพราะจะนำพาตนเองออกมาจากปัญหาที่เป็นอยู่โดยใช้เวลาเพียงไม่นาน ซึ่ง Collard ได้เสนองวล้อทักษะเฉพาะบุคคล ตามภาพที่ 1 ดังนี้



ภาพประกอบ 1 วงล้อการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ

ที่มา : Collard et al. (1996)

Coetzee (2013) ได้พัฒนาแนวคิดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของ (Collard et al., 1996) ออกมาเป็น Model ในผลลัพธ์ที่ได้จากแนวคิดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ พบว่าแนวคิดของวงล้อการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ คือเป้าหมายสำคัญที่ทำให้เกิดการพึ่งพาตนเองในอาชีพได้ไม่ว่าสถานการณ์ในการทำงานจะเป็นเช่นไรก็ตาม โดยมีผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นแบ่งออกเป็น 4 ด้านดังนี้

1. ความคิดที่เป็นอิสระ (Independent attitude) คือ มีอิสระทางด้านความคิด และสามารถคิดค้นเพื่อทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็ได้ โดยไม่ต้องขึ้นอยู่กับใครหรือให้ใครมาคิดแทนได้
2. การทำงานและชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว (Working work-life in fast-changing) คือ สามารถเปลี่ยนวิถีชีวิตให้เป็นไปตามยุคสมัยหรือสามารถเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตและการทำงานได้อย่างรวดเร็วตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

3. สภาพแวดล้อม (Environment) คือ สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะอยู่ในสภาพแบบใดก็ตาม หรือจะต้องเจอกับผู้คนมากมายมีความแตกต่างกันก็สามารถอยู่กับสภาพแวดล้อมนั้นๆได้

4. สุขภาพกายและจิตที่ดี (Wellness) คือ การที่มีสุขภาพกายแข็งแรงพร้อมทำงานได้อย่างเต็มที่ไม่ว่างานนั้นจะต้องหนักหรือเหนื่อยแค่ไหนก็ตามก็ไม่มีคำว่ายอมแพ้ แต่ยินดีที่จะทำงานนั้นต่อไปพร้อมทั้งมีจิตใจที่ดีในการที่มีความสุขที่จะอยู่และทำต่อไปด้วยความชอบและความรักด้วยใจที่มีความสุข

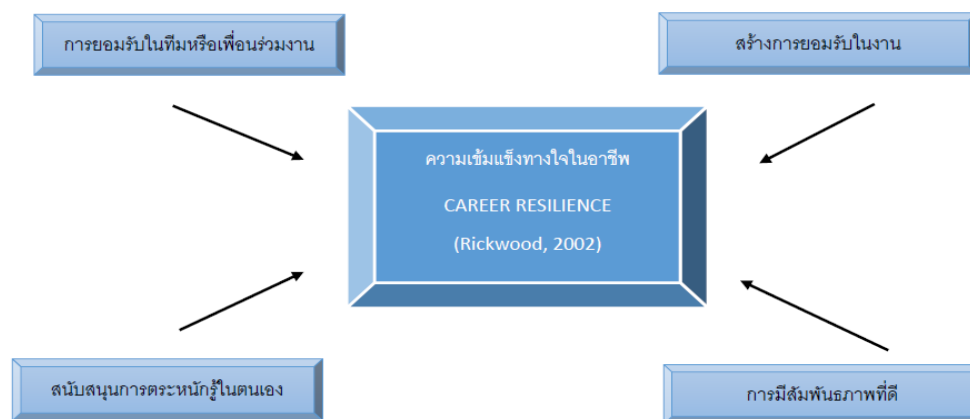
Rickwood (2002) ได้กล่าวว่า ความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ (Career Resilience) มีรากฐานโครงสร้างมาจากทฤษฎีความเข้มแข็งทางจิตใจ (Resiliency Theory) โดยอธิบายว่าความเข้มแข็งทางจิตใจจะช่วยให้บุคคลนั้นสามารถก้าวผ่านจากสถานการณ์ต่างๆมาได้ โดยทำการศึกษาในขอบเขตของความเข้มแข็งทางจิตใจต่อการเอาตัวรอดในอาชีพจึงได้พัฒนามาเป็นโครงสร้างโมเดลความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพขึ้น ในการศึกษาถึงความสามารถของตัวบุคคลในการทำงานในองค์กรและเกิดเป็นแรงจูงใจในการทำงานเพื่อเกิดการพัฒนาด้านอาชีพของบุคคลในองค์กรตามแนวคิดแรงจูงใจในอาชีพ (London, 1983) โดยความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ (Career Resilience) ประกอบไปด้วย 4 ประการหลักๆที่อ้างถึงในงานวิจัย (Sotomayor, 2012) ตามแนวคิดของ (Rickwood, 2002) ดังต่อไปนี้

1. การยอมรับในทีม (Theme acceptance) คือ การยอมรับในความสามารถของบุคลากรในองค์กรและพร้อมสนับสนุนในการพัฒนาความสามารถของบุคคลนั้นๆ เพื่อสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่ต่อไปด้วยความภาคภูมิใจว่าเขาบุคคลนั้นสามารถรับมือและสามารถจัดการงานที่เขารับผิดชอบได้เป็นอย่างดี อีกทั้งจะช่วยให้สมาชิกในองค์กรเกิดพลังใจในการทำงานต่อไปและสามารถนำพาทุกคนในทีมไปสู่ความสำเร็จได้ และเป็นการส่งเสริมให้ปฏิบัติงานด้วยความแข่งขันและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. สนับสนุนการตระหนักรู้ในตนเอง (Support for self-awareness) คือ การตระหนักรู้ในความสามารถของตนเองว่ามีความรู้และความสามารถที่จะปฏิบัติงานนั้นได้ด้วยตนเอง และมีศักยภาพมากพอในการจัดการงานที่ตนเองรับผิดชอบหรือกระทำอยู่นั้นได้เป็นอย่างดี

3. สร้างการยอมรับในงาน (Conversion) คือ การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เข้าใจในลักษณะงานที่มีความเป็นเอกลักษณ์แล้วทำงานด้วยความเต็มใจแม้อุปสรรคในงานจะมากมายเพียงใดแต่ก็สามารถที่จะก้าวผ่านอุปสรรคปัญหานั้นมาได้ และพร้อมทำงานต่อไปด้วยความภาคภูมิใจ

4. การมีสัมพันธภาพที่ดี (connectedness) คือ การสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้เชี่ยวชาญที่มีความรอบรู้และความสามารถในการถ่ายทอดความรู้และข้อมูลที่ดี รวมถึงคำแนะนำในการทำงานเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการทำงานและการประกอบอาชีพต่อไปได้ (Coetzee & Potgieter, 2014) โดย Richwood ได้อธิบายการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพดังภาพนี้



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ

ที่มา : (Rickwood, 2002)

### 1.3 องค์ประกอบของความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ

องค์ประกอบสำคัญหลักๆของความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ (Career Resilience) จากแนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจในอาชีพ (Career Motivation Theory) โดยแบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบสำคัญของความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ (Career Resilience) ดังต่อไปนี้ (London, 1983)

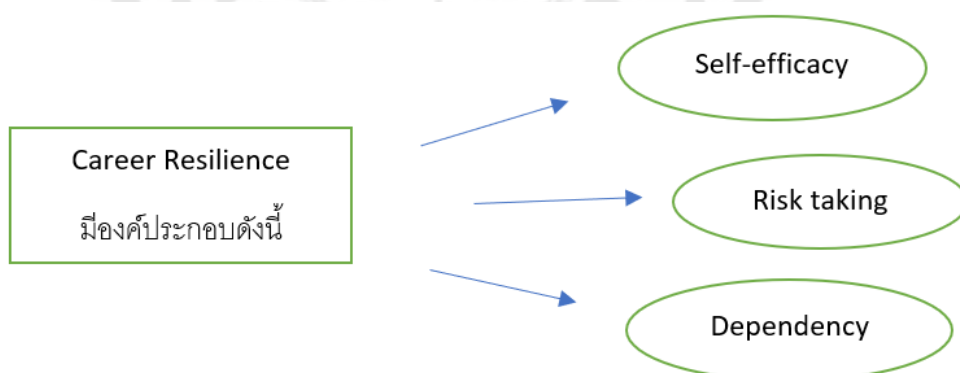
1. การรับรู้ความสามารถของตนเอง (self-efficacy) คือ การรับรู้ถึงขีดความสามารถของตนเองในการทำงานและเกิดการพัฒนาศักยภาพของตนเองตลอดเพื่อให้ผลงานประสบความสำเร็จ โดยมีองค์ประกอบย่อยๆ เช่น การเห็นคุณค่าในตัวเอง (self-esteem) , มีความต้องการเป็นอิสระ (need for autonomy) , มีความสามารถในการปรับตัว (adaptability) , มีการควบคุมภายในที่ดี (internal control) , มีความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ (need for achievement) , มีความคิดริเริ่ม (initiative) , มีความต้องการความสร้างสรรค์ (need creativity) ,



มีมาตรฐานภายในงาน (inner work standards) และมีแนวทางในการพัฒนาอยู่ตลอด (development orientation) เป็นต้น

2. กล้าเผชิญความเสี่ยง (risk-taking) คือ ความพร้อมที่จะเรียนรู้กับความเสี่ยงที่เกิดขึ้น และไม่กลัวในความล้มเหลวไม่ว่าจะต้องตกอยู่ในสถานการณ์เสี่ยงก็ตาม ก็พร้อมที่จะอดทนและปรับตัวต่อความไม่แน่นอนนั้นให้ผ่านไปให้ได้ โดยมีองค์ประกอบย่อยๆ เช่น มีความพร้อมยอมรับต่อความเสี่ยง (Risk-taking tendencies) , ไม่กลัวต่อความล้มเหลว (fear of failure) , มีความต้องการความปลอดภัย (need for security) , มีความอดทนต่อความไม่แน่นอนและความคลุมเครือ (tolerance of uncertainty and ambiguity) เป็นต้น

3. การพึ่งพา (dependency) คือ การพึ่งพาที่เน้นตัวเองเป็นหลักโดยสามารถที่จะแสดงออกด้านการกระทำและความคิดเห็นของตนเองได้อย่างเต็มที่ โดยที่ไม่ได้หวังพึ่งพาบุคคลอื่นมากเกินไป เนื่องจากเกิดเหตุการณ์ที่ไม่แน่นอนในการทำงานอย่างเฉียบพลันจะทำให้ไม่สามารถตัดสินใจอะไรได้ด้วยตนเองได้แล้วเป็นเหตุที่ทำให้เกิดอันตรายและผลเสียเกิดขึ้นกับงานที่ทำอยู่ก็เป็นได้ โดยมีองค์ประกอบย่อยๆ เช่น การพึ่งพาอาศัยผู้อื่นในการทำงาน (Dependency and career dependency) , ต้องการอนุมัติจากหัวหน้าอย่างเดียว (need for superior approval) ต้องการอนุมัติจากเพื่อนร่วมงาน (need for peer approval) , ความสามารถในการแข่งขัน (competitiveness) เป็นต้น



ภาพประกอบ 3 ภาพสรุปแนวคิดขององค์ประกอบภายในที่ช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ

ที่มา : (London , 1983)

#### 1.4 ปัจจัยภายนอกที่ทำให้เกิดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ

ปัจจัยภายนอกจากการทบทวนงานวิจัยของ (Mishra & McDonald, 2017) ที่ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ของตัวบุคคลกับองค์กร เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและฝึกอบรมพนักงานในองค์กรให้มีทักษะความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพเฉพาะบุคคลในการทำงานในอนาคต โดยอธิบายว่า ความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ (Career Resilience) ถือเป็นความสามารถในตัวบุคคลในการปรับตัวกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงในอาชีพได้ ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกเฉพาะปัจจัยภายนอกมาเป็นแนวทางในการศึกษางานวิจัยกระบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของคนขับรถแท็กซี่ เนื่องจากปัจจัยภายในไม่มีความเกี่ยวข้องกับบริบทในระบบการทำงานของผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่ เช่น ความรู้ด้านการศึกษา พฤติกรรมการออกกำลังกาย และงานอดิเรก โดยผู้วิจัยจะเลือกศึกษาเฉพาะปัจจัยภายนอกที่มีความเกี่ยวข้องกับบริบทในการทำงานของผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่มาเป็นแนวทางในการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ คือ ปัจจัยภายนอกด้านสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงในอาชีพที่มีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลนั้น จะเป็นตัวกระตุ้นที่ทำให้เกิดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 3 ปัจจัยดังต่อไปนี้

1. การสนับสนุนจากสถานที่ทำงาน (Supportive Workplace) คือ สถานที่ทำงานที่เป็นแรงสนับสนุนในการเสริมพลังเชิงบวกในการทำงาน เมื่อต้องพบเจอกับปัญหาในการทำงานหรือวิกฤติที่ไม่แน่นอนทั้งในและนอกสถานที่ ผู้บังคับบัญชาหรือพี่เลี้ยงรวมถึงเพื่อนร่วมจะเป็นตัวหล่อเลี้ยงหรือช่วยสนับสนุนให้พนักงานเกิดความเชื่อมั่น และพัฒนาขีดความสามารถในการต่อความกลัวกับอุปสรรคเป็นเสมือนแรงกระตุ้นเชิงกลุ่มที่จะทำให้เกิดพลังในการขับเคลื่อนในการทำงานต่อไปในอาชีพนั้นๆ

2. ลักษณะงาน (Job Characteristic) คือ ลักษณะงานจะช่วยเพิ่มแรงจูงใจต่อการปฏิบัติงาน ที่เกิดจากการเรียนรู้จากประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานจากคำติชม และเกิดการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาในส่วนของเนื้อหาให้เกิดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพให้กับตนเองในการทำงานที่จะเป็นตัวส่งเสริมให้เกิดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ

3. การสนับสนุนจากครอบครัว (Supportive Family) คือ ครอบครัวจะเป็นแรงสนับสนุนให้เกิดพลังเชิงบวกในการต่อสู้กับอุปสรรค เมื่อต้องเผชิญกับปัญหาจะทำให้เกิดความไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค ครอบครัวจะเป็นพลังที่คอยสนับสนุน คอยให้กำลังใจเพื่อสู้ต่อไปอย่างไม่ย่อท้อ และเป็นบุคคลที่เห็นอกเห็นใจและเข้าใจบุคคลในครอบครัวมากที่สุดและคอยอยู่เคียงข้างกันเมื่อต้องพบเจอกับปัญหา เช่นเดียวกันเมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งต้องพบเจอกับอุปสรรคปัญหา



ที่ลำบากหรือท้อแท้ใจพลังที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้บุคคลนั้นที่ตกอยู่ในสถานการณ์ที่ไม่ดีพร้อมที่จะลุกขึ้นสู้มาใหม่อีกครั้งได้นั้นก็คือครอบครัว เนื่องจากตัวบุคคลนั้นจะนึกถึงบุคคลในครอบครัวที่จะต้องคอยดูแลและเป็นบุคคลในครอบครัวที่เราต้องรับผิดชอบจึงทำให้เกิดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพและพร้อมที่จะสามารถปฏิบัติงานต่อไปได้แม้สถานการณ์จะไม่เอื้ออำนวยก็ตาม

### 1.5 ประโยชน์ของความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ

ความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของการพัฒนาด้านอาชีพให้ประสบความสำเร็จ เพราะความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพมีประโยชน์ในการเสริมสร้างกลยุทธ์ในระบบองค์กรหรือธุรกิจให้มีความเข้มแข็งมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการพัฒนาศักยภาพของบุคคลในองค์กรให้มีความพร้อมในการรับมือกับสถานการณ์ในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังสร้างความเข้าใจถึงรูปแบบลักษณะการทำงานรวมถึงนโยบายในการปฏิบัติงานขององค์กรเพื่อให้ทำงานด้วยความถูกต้องอย่างเป็นระบบ ไม่ว่าจะเป็นการทำงานในองค์กรหรือรูปแบบธุรกิจใดก็ตาม (Collard et al., 1996)

ดังนั้นความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพถือเป็นประโยชน์ที่สำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาอาชีพในตัวบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งรูปแบบการทำงานด้านบริการเพราะต้องพบเจอกับผู้คนมากมายที่ความแตกต่างกันอีกทั้งต้องกับความเปลี่ยนแปลงในการทำงานอยู่ตลอดเวลา ซึ่งอาชีพซักรีดแท็กซี่ก็ถือเป็นอาชีพที่ต้องพบเจอกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นลักษณะของตัวบุคคลที่มาใช้บริการรวมถึงความเสี่ยงในอาชีพด้านต่างๆ เช่น อุบัติเหตุบนท้องถนน ความกดดันด้านเวลาทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน รวมถึงสวัสดิการและความมั่นคงในการทำงาน เป็นต้น (พรศิริ จงกล, 2553)

## ส่วนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับการประกอบอาชีพซักรีดแท็กซี่

### ความเป็นมาของแรงงานนอกระบบ

การศึกษาเรื่องแรงงานนอกระบบหรือการประกอบอาชีพที่ไม่ได้อยู่ในภาคราชการในประเทศไทยเริ่มมีขึ้นตั้งแต่ช่วงทศวรรษ 2530 เช่นเดียวกับการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับ “แรงงานนอกระบบ” ในประเทศไทยก็มีขึ้นในช่วงเวลาใกล้เคียงกัน ในงานสัมมนาเรื่องการส่งเสริมการทำงานนอกระบบในเมืองช่วงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2531 ซึ่งจัดโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้มีการนำเสนอองานศึกษาหลายชิ้นในที่เกี่ยวข้องกับแรงงานนอกระบบ และในปีก่อนหน้านั้นก็มีการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องการรับงานไปทำที่บ้านเช่นเดียวกัน อย่างไรก็ตาม ในช่วงเวลานั้นยังไม่ปรากฏคำว่า “แรงงานนอกระบบ” แต่มีงานศึกษาเกี่ยวกับแรงงานนอก

ระบบโดยใช้เป็นคำอื่น ๆ แทนคำว่า แรงงานนอกระบบ เป็นคำว่า “การประกอบอาชีพส่วนตัว” ประดิษฐ์ ชาสสมบัติ และ ผาสุก พงษ์ไพจิตร, (2531 อ้างถึงใน ตะวัน วรณรัตน์, 2557)

จากข้อความที่กล่าวมาข้างต้น คำว่า “แรงงานนอกระบบ” ถูกเริ่มใช้กันอย่างแพร่หลายมากขึ้น ต่อมาในช่วงทศวรรษ 2540 ได้ปรากฏงานหลายชิ้นที่ใช้คำว่า แรงงานนอกระบบ และได้ให้คำอธิบายต่อลักษณะของแรงงานนอกระบบสอดคล้องกัน คือคนทำงานที่ปราศจากความคุ้มครองตามกฎหมายแรงงานที่เกี่ยวกับความเสี่ยงในการคุ้มครองเรื่องสุขภาพของแรงงานนอกระบบ (วรลักษณ์ รางสาตร์, 2563) ต่อมาเมื่อปี พ.ศ. 2548 สำนักงานสถิติแห่งชาติได้เริ่มทำการเก็บข้อมูลทางสถิติของแรงงานนอกระบบเป็นครั้งแรก และมีงานวิจัยได้รับทุนสนับสนุนจากหน่วยงานราชการเรื่องการสร้างความคุ้มครองให้กับคนทำงาน โดยเฉพาะการคุ้มครองจากระบบประกันสังคม ซึ่งงานส่วนใหญ่จะมีชื่อเรื่องคำว่า “แรงงานนอกระบบ” โดย สมชัย ฤชุพันธุ์ และ สุรัสวดี หุ่นพยนต์ (2548) ได้รายงานผลการวิจัยถึงความเหมาะสมในความเป็นไปได้ต่อการขยายการคุ้มครองประกันสังคมสู่แรงงานนอกระบบเสนอต่อสำนักงานประกันสังคม โดยโครงการวิทยาลัยการเมือง สาขาวิชา รัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช รวมถึงโครงการศึกษาความเสี่ยงและความคุ้มครองทางสังคมสำหรับแรงงานนอกระบบในประเทศไทยเสนอต่อสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง ส่วนในปี พ.ศ. 2549 มีรายงานทางวิชาการ เรื่อง “แรงงานนอกระบบ: การคุ้มครองประกันสังคม” โดยสำนักงาน เลขาธิการวุฒิสภา ซึ่งในช่วงเวลาดังกล่าวนี้เองที่คำว่า แรงงานนอกระบบถูกใช้อย่างแพร่หลายและเข้ามาแทนที่คำอื่น ๆ ที่เคยใช้มาก่อนหน้านี้ (ตะวัน วรณรัตน์, 2557)

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าคำว่า “แรงงานนอกระบบ” เริ่มเกิดขึ้น และถูกใช้อย่างแพร่หลายมาตั้งแต่ต้นทศวรรษ 2540 ได้เกิดขึ้นจากงานศึกษาที่มุ่งเน้น เรื่องการสร้างสวัสดิการและความคุ้มครองให้กับผู้ที่ทำงานอยู่ในเศรษฐกิจนอกระบบ คำว่าแรงงานนอกระบบจึงถูกใช้ในหมายถึงแรงงานที่ไม่มีสวัสดิการ และไม่ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายแรงงาน

## 2.1 ความหมายของแรงงานนอกระบบ

อาชีพชั่วคราวแท็กซี่ถือเป็นแรงงานนอกระบบในประเภทด้านบริการ จากการศึกษาพบว่าแรงงานนอกระบบ คือแรงงานที่ปฏิบัติงานในสถานประกอบการที่ไม่ได้จดทะเบียนตามกฎหมาย และทำงานที่บ้านหรือนอกสถานที่ต่างๆโดยมุ่งเน้นการได้รับความคุ้มครองจากการทำงาน ได้ให้ความหมายว่า แรงงานนอกระบบ คือแรงงานที่ไม่ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายแรงงาน (Munro, 2011) ในการศึกษาทำความเข้าใจเรื่องแรงงานนอกระบบ ควรศึกษาเรื่องและทำความเข้าใจในเรื่องทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงงานนอกระบบในเบื้องต้นก่อน

ในขณะที่คำว่าแรงงานนอกระบบและเศรษฐกิจนอกระบบยังไม่มีคำนิยามที่ชัดเจน แต่การเปลี่ยนรูปแบบการใช้คำจาก คำว่า ภาคนอกระบบ (informal sector) ซึ่งเป็นคำที่ใช้กันมาแต่ยาวนานมาเปลี่ยนเป็นคำว่า เศรษฐกิจนอกระบบ (informal economy) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงมุมมองในการยอมรับว่า กิจกรรมทางเศรษฐกิจนอกระบบและแรงงานนอกระบบนั้นไม่ได้ดำรงอยู่เป็นเอกเทศ (sector) ของระบบเศรษฐกิจตามความเข้าใจในแบบเดิม แต่มีความสัมพันธ์ในการทำงานที่เชื่อมโยงกับภาคส่วนในระบบอย่างใกล้ชิดที่ไม่สามารถแยกขาดจากกันได้ โดยการใช้คำว่า ภาคนอกระบบนำไปสู่ความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนไปจากเดิม ดังนั้นเศรษฐกิจนอกระบบจึงเป็นคำที่เหมาะสมและแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงของความเป็นในระบบและนอกระบบได้อย่างชัดเจน ซึ่งทำให้เข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงของคำที่ใช้และความเป็นมาของการเปลี่ยนต่างๆที่เกิดขึ้นบางครั้งอาจมองเป็นเรื่องเล็กน้อย แต่ความเป็นจริงแล้วสิ่งเหล่านี้คือพื้นฐานสำคัญที่จะทำให้เข้าใจในการศึกษาเรื่องแรงงานนอกระบบ หากแต่คำว่าเศรษฐกิจนอกระบบอาจสามารถนิยามแบบกว้าง ๆ ได้ว่าหมายถึง “กิจกรรมทางเศรษฐกิจใดๆ ที่มีการจัดการของระบบที่ไม่เพียงพอและไม่ครอบคลุมในการทำงานเชิงปฏิบัติและเชิงกฎหมาย (Williams & Lansky, 2013) ในทำนองเดียวกันเมื่อพิจารณาคำนิยามของ แรงงานนอกระบบ ดังกล่าวจะให้ความหมายว่า แรงงานนอกระบบนี้ไม่ได้ถูกครอบคลุมในทางกฎหมายและในทางปฏิบัติอย่างเป็นทางการในระบบการทำงาน รวมถึงการคุ้มครองสิทธิต่างๆของระบบการทำงานที่ควรจะได้รับ เมื่อพิจารณาแล้วจะเห็นว่าการทำงานนอกระบบ (informal employment) คือ การทำงานที่ไม่อยู่ภายใต้โครงสร้างที่เป็นทางการของรัฐ เช่น การเก็บภาษีของรัฐ การกำกับควบคุมสถานการปฏิบัติงานต่างๆในการทำงานทางกฎหมายและการคุ้มครองสวัสดิการต่างๆทางสังคม ดังนั้นการทำงานนอกระบบ คือการทำงานทั้งในสถานประกอบการที่เป็นทางการและที่ไม่เป็นทางการรวมถึงการจ้างงานตนเอง (Sheikh & Gaurav, 2020)

ความหมายคำว่า แรงงานนอกระบบที่แตกต่างกันมีดังนี้ มูลนิธิเพื่อการพัฒนาแรงงานและอาชีพให้นิยามของแรงงานนอกระบบว่า หมายถึง ผู้ใช้แรงงานที่ทำงานโดยไม่มีสัญญาการจ้างงานที่เป็นทางการ หรือไม่มีนายจ้างตามความหมายของกฎหมายแรงงาน ไม่ได้ทำงานอยู่ในสถานประกอบการของนายจ้าง ไม่มีค่าจ้างหรือค่าตอบแทนที่แน่นอน หรือเป็นผู้ประกอบอาชีพอิสระ หรือเป็นผู้ที่ทำงานชั่วคราว แรงงานนอกระบบจึงเป็นแรงงานที่ไม่ได้อยู่ในกรอบความคุ้มครองของกฎหมายคุ้มครองแรงงานกฎหมายประกันสังคม (มูลนิธิเพื่อการพัฒนาแรงงานและอาชีพ, ม.ป.ป., อ้างถึงใน กฤษฎา วัฒนเสาวลักษณ์ (2012) ซึ่งแรงงานนอกระบบที่ยังไม่ได้รับการคุ้มครองในระบบการประกันสังคมเป็นกำลังแรงงานที่ครอบคลุมประชากรไทยเกือบครึ่งหนึ่ง

ของประเทศกลุ่มแรงงานนอกระบบควรได้รับสวัสดิการทางการเงินในการตอบแทน (ทงศักดิ์ นิราศ , ฉัตรทิพย์ ชัยฉกรรจ์ , และ รติยา พิซเซอร์ 2021)

กุศล สุนทรธาดา (2550 อ้างถึงใน ตะวัน วรณรัตน์, 2557) กล่าวว่า กรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงานได้ให้ความหมายของแรงงานนอกระบบว่า เป็นผู้ทำงานในภาคเศรษฐกิจที่ไม่เป็นทางการหรือในสาขานอกระบบ โดยมีการทำงานที่ไม่มีระเบียบแบบแผนและไม่มีจรรยาวั้จัดตั้งเป็นองค์กรแรงงานนอกระบบ เช่นเดียวกับการให้นิยามที่แตกต่างหลากหลายไปตามวัตถุประสงค์ของผู้ศึกษา การจำแนกแรงงานนอกระบบออกเป็นกลุ่มต่าง ๆ ก็มีความแตกต่างด้วยเช่นกัน เช่น มูลนิธิเพื่อการพัฒนาแรงงานและอาชีพแบ่งแรงงานนอกระบบสามารถแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้

1. แรงงานนอกระบบภาคการผลิตซึ่งแบ่งเป็นผู้รับงานไปทำที่บ้าน (Subcontracted Workers) และผู้ผลิตเพื่อขาย (Self Employed)
2. แรงงานนอกระบบภาคเกษตร
3. แรงงานนอกระบบภาคบริการ ซึ่งอาชีพชั่วคราวแท็กซี่ก็ได้ถูกจัดไว้ในหมวดหมู่ของกลุ่มอาชีพ “แรงงานนอกระบบภาคบริการ”

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า แรงงานนอกระบบคือ กลุ่มผู้ประกอบการอาชีพที่ไม่มีสัญญาจ้างในการทำงานแบบรายเดือน โดยค่าตอบแทนในการทำงานจะเป็นเงินค่าจ้างรายวัน อีกทั้งไม่มีสวัสดิการคุ้มครองความมั่นคงในอาชีพไม่ว่าจะเป็น เรื่องของประกันสังคม หน่วยงานคุ้มครองด้านความปลอดภัยการทำงานของแรงงานนอกระบบ

## 2.2 ประเภทของแรงงานนอกระบบ

โดยทั่วไปการศึกษาตลาดแรงงาน (labour market) ได้แบ่งตลาดแรงงาน ออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่ ตลาดปฐมภูมิและตลาดทุติยภูมิ โดยตลาดปฐมภูมิ คือ ตลาดแรงงานที่มีผลิตภาพแรงงาน (productivity) ในระดับสูง โดยมีสภาพการจ้างงาน ได้แก่ ค่าจ้างและสวัสดิการที่ดี ส่วนตลาดทุติยภูมิ คือ ตลาดแรงงานที่แรงงานมีผลิตภาพแรงงานต่ำ โดยมีสภาพการจ้างงานที่ไม่เป็นไปตามระบบ เช่น ไม่มีค่าจ้างตายตัว และสวัสดิการต่างๆที่ควรได้รับ จากการศึกษาในอดีตมักให้ความสนใจในส่วนกลไกการทำงานของตลาดปฐมภูมิในเรื่องการปรับตัวของการจ้างงานและค่าจ้างรวมถึงสวัสดิการ ซึ่งในปัจจุบันให้ความสนใจในเรื่องตลาดแรงงานทุติยภูมิที่มีพลวัตสูง และสามารถแบ่งแยกออกเป็นประเภทต่าง ๆ ที่แตกต่างกันได้หลายแบบ (Nasser & Mehchy, 2012) ดังนั้นเบื้องต้นการจะทำความเข้าใจกับการทำงานนอกระบบจึงต้องตระหนักถึงความแตกต่างอันหลากหลายนี้

ตะวัน วรรณรัตน์ (2557) การทำงานนอกระบบจะสามารถแบ่งตามความสนใจและวัตถุประสงค์ของผู้จัดได้หลากหลายรูปแบบ เช่น การจ้างงานแบบลูกจ้าง (wage employment) การจ้างงานตนเอง (self employment) หรือเป็นการจ้างงานในตัวเมือง (urban employment) กับการจ้างงานในพื้นที่ชนบท (rural employment) หรือการจ้างงานในสถานที่ปฏิบัติงานเป็นทางการ กับการจ้างงานในสถานที่ปฏิบัติงานที่ไม่เป็นทางการ โดยแต่ละพื้นที่จะมีลักษณะเด่นที่มีความแตกต่างกันออกไป โดยบางพื้นที่จะมีลักษณะการจ้างงานแบบลูกจ้างและการจ้างงานตนเองอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งในบางพื้นที่อาจมีการจ้างงานตนเองที่มีสัดส่วนสูงกว่ามาก

โดยทั่วไปสามารถจัดประเภทแรงงานนอกระบบเป็นแบบต่าง ๆ ตามรูปแบบความสัมพันธ์ของการจ้างงานได้ดังนี้ (Huitfeldt 2009 อ้างถึงใน ตะวัน วรรณรัตน์, 2557)

1. นายจ้าง-เจ้าของสถานประกอบการที่ไม่เป็นทางการ
2. คนทำงานซึ่งจ้างงานตนเอง
3. ลูกจ้างนอกระบบ (ทั้งในสถานประกอบการที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ)
4. คนทำงานซึ่งรับงานไปทำที่บ้าน
5. คนงานรับจ้างรายวัน (ซึ่งเปลี่ยนนายจ้างหรือผู้ว่าจ้างไปเรื่อย ๆ)
6. สมาชิกช่วยงานในครอบครัวที่ไม่มีค่าจ้าง

ซึ่งกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ให้ความหมายของแรงงานนอกระบบว่า เป็นผู้ทำงานในภาคเศรษฐกิจที่ไม่เป็นทางการหรือนอกระบบ ซึ่งเป็นการทำงานที่ไม่มีระเบียบแบบแผนและไม่มีการรวมตัวในการจัดตั้งองค์กรแรงงานนอกระบบ (ทงศักดิ์ นิราศ และคณะ, 2021) เช่นเดียวกับการให้นิยามที่แตกต่างหลากหลายไปตามวัตถุประสงค์ของผู้ศึกษา การจำแนกแรงงานนอกระบบออกเป็นกลุ่มหรือประเภทต่าง ๆ ก็มีความแตกต่างหลากหลายด้วยเช่นกัน ตัวอย่างเช่น มูลนิธิเพื่อการพัฒนาแรงงานและอาชีพแบ่งแรงงานนอกระบบสามารถแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้

1. แรงงานนอกระบบภาคการผลิตซึ่งแบ่งเป็นผู้รับงานไปทำที่บ้าน (Subcontracted Workers) และผู้ผลิตเพื่อขาย (Self Employed)
2. แรงงานนอกระบบภาคเกษตร
3. แรงงานนอกระบบภาคบริการ ซึ่งอาชีพชั่วคราวแท็กซี่ก็ได้ถูกจัดไว้ในหมวดหมู่ของกลุ่มอาชีพ “แรงงานนอกระบบภาคบริการ”

## อาชีพชั่วคราวแท็กซี่ : แรงงานนอกระบบภาคบริการ

### 2.3 อาชีพชั่วคราวแท็กซี่

อาชีพชั่วคราวแท็กซี่ ถือเป็นอาชีพแรงงานนอกระบบประเภทด้านบริการ และเป็นอาชีพอิสระที่คอยให้บริการรับส่งผู้โดยสารไปยังจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัย โดยอาชีพชั่วคราวแท็กซี่ถือเป็นอาชีพแรงงานนอกระบบ (ภาคบริการ) คือ อาชีพชั่วคราวแท็กซี่เป็นอาชีพแรงงานนอกระบบภาคบริการ โดยไม่มีสัญญาจ้างงานอย่างเป็นทางการ เป็นอาชีพที่ไม่มีสวัสดิการคุ้มครองในการประกอบอาชีพ โดยมีค่าจ้างเป็นรายวันตามช่วงเวลาที่ทำการปฏิบัติงาน ซึ่งอาชีพชั่วคราวแท็กซี่นั้นเป็นประเภทที่รับจ้างสาธารณะที่ให้บริการการขนส่งผู้โดยสารตามเส้นทางท้องถนน บริการผู้โดยสารด้วยความสุภาพ และคอยรับส่งผู้โดยสารให้ถึงที่หมายอย่างปลอดภัย (ตะวัน วรณรัตน์, 2557)

### 2.4 คุณสมบัติผู้ประกอบการอาชีพชั่วคราวแท็กซี่

กองส่งเสริมการมีงานทำ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน (2558) ได้แบ่งคุณสมบัติการประกอบอาชีพแรงงานนอกระบบที่มีคุณสมบัติจำเป็นในการทำงานในกลุ่มอาชีพแรงงานนอกระบบภาคบริการอย่างเช่น อาชีพชั่วคราวแท็กซี่ แบ่งออกเป็น 8 ประการดังต่อไปนี้

1. มีวินัยในตนเอง
2. อดทน/หนักแน่นและไม่ท้อถอย
3. มีความรัก/ชอบในงานที่ทำ
4. มีความรอบรู้ในงาน
5. มีความสำนึกในเชิงธุรกิจ
6. มีใจที่อยากจะประสบความสำเร็จ
7. มีความซื่อสัตย์สุจริต
8. มีมนุษยสัมพันธ์อันดี

ตะวัน วรณรัตน์ (2557) คุณสมบัติของการเป็นผู้ประกอบการอาชีพแรงงานนอกระบบ (อาชีพชั่วคราวแท็กซี่) อ้างอิงจากกองส่งเสริมอาชีพ สำนักงานพัฒนาชุมชน กรุงเทพมหานคร มีดังนี้

1. กล้าเสี่ยง (Taking risk) อาชีพชั่วคราวแท็กซี่เป็นอาชีพที่ต้องพบกับความเสี่ยงอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากเป็นอาชีพที่ต้องปฏิบัติงานบนท้องถนน อีกทั้งต้องพบเจอกับผู้คนแปลกใหม่อยู่ตลอดเวลา ทั้งต้องเจอกับความเสี่ยงด้านการจราจร ความเสี่ยงด้านมิฉอาชีพ อีกทั้งความเสี่ยงด้านโรคระบาดโควิดในปัจจุบันอีกด้วย

2. มีความยืดหยุ่น (Flexible) การประกอบอาชีพชั่วคราวแท็กซี่ต้องมีความยืดหยุ่นตามสถานการณ์ได้เป็นอย่างดี และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้



3. มีความเชื่อมั่นในตนเอง (Self - Confidence) ผู้ประกอบอาชีพอิสระจึงต้องมีความมั่นใจในตนเอง เพราะความมั่นใจจะนำพาตนเองให้ผ่านพ้นอุปสรรคต่างๆได้ในสถานการณ์เสี่ยงที่ไม่แน่นอน

4. อดทนไม่ท้อถอย (Persistence and dealing with failure) การประกอบอาชีพขบถแท้ก็จะต้องอดทนต่อสถานการณ์ที่ไม่คาดฝัน ทั้งเรื่องความเสี่ยงบนท้องถนน และการพบเจอกับผู้โดยสารที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา รวมถึงรายได้จากการวิ่งรับส่งผู้โดยสาร ซึ่งช่วงวิกฤตจะส่งผลต่อรายได้ของคนขบถแท้ก็เป็นอย่างมาก

5. มีวินัยในตนเอง (Having discipline) การประกอบอาชีพขบถแท้ก็จะต้องเป็นผู้มีวินัยในตนเองค่อนข้างสูง เนื่องจากจะต้องส่งกะรถให้กับคู่กะที่มาเช่ารถในเวลาถัดไปด้วย เพื่อไม่ให้เสียเวลาในการทำงานของคู่กะที่ขบถด้วย

6. มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ (Good attitude) ไม่ว่าจะงานนั้นจะเป็นงานที่มีเกียรติหรือไม่ ผู้ประกอบอาชีพอิสระจะต้องรักในงานที่ทำ และให้เกียรติกับงานนั้นๆเสมอ เพราะอาชีพขบถแท้ก็เป็นอาชีพที่เป็นด่านหน้าของการบริการนักท่องเที่ยวที่มาเยี่ยมชมประเทศ รวมถึงบุคคลทั่วไปที่จะต้องให้บริการด้วยความเต็มใจ พร้อมให้บริการอย่างสุภาพ

7. มีความรอบรู้ (Seeking information) การประกอบอาชีพอิสระจะต้องรับรู้ข่าวสารอยู่เสมอ เพื่อปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก โดยในปัจจุบันจะต้องมีการปรับตัวด้านเทคโนโลยีในการให้บริการตามยุคสมัย เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างราบรื่น

8. มีมนุษยสัมพันธ์ (Good human relationship) การประกอบอาชีพอิสระจะต้องเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เพื่อให้ผู้โดยสารที่มาใช้บริการเกิดความประทับใจ

9. มีความซื่อสัตย์ (Honesty with customer) ผู้ประกอบอาชีพอิสระจะต้องมีความซื่อสัตย์และจริงใจต่อผู้โดยสาร เช่น ผู้โดยสารทำกระเป๋าตัง หรือโทรศัพท์ตกไว้ ต้องนำส่งคืนทันที

10. มีความรู้พื้นฐานในการประกอบอาชีพ

11. มีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

จากคุณสมบัติที่ได้กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าอาชีพขบถแท้ก็ไม่เพียงแต่เป็นอาชีพแรงงานนอกระบบทั่วไปเท่านั้น แต่ลักษณะของการทำงานในอาชีพขบถแท้ก็จะต้องมีจิตสาธารณะหรือมีจิตใจด้านบริการอีกด้วย ดังนั้นความสำคัญของอาชีพขบถแท้ก็จึงมีความเชื่อมโยงกับงานด้านบริการดังข้อมูลที่ได้ศึกษามาว่า อาชีพขบถแท้ก็ถูกจัดอยู่ในประเภทกลุ่ม

อาชีพแรงงานนอกระบบด้านบริการตามที่มีมูลนิธิเพื่อการพัฒนาแรงงานและอาชีพได้กล่าวไว้ กุศลสุนทรธาดา (2550 อ้างถึงใน ตะวัน วรณรัตน์, 2557)

## 2.5 ลักษณะงานด้านบริการของอาชีพขับรถแท็กซี่

อาชีพขับรถแท็กซี่ถือเป็นอาชีพบริการอย่างหนึ่ง เนื่องจากต้องคอยให้บริการรับส่งผู้โดยสารให้ไปถึงจุดหมายด้วยความปลอดภัยโดยสวัสดิภาพ ซึ่งมีแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับอาชีพด้านบริการดังนี้

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2545) ได้ให้ความหมายของการบริการว่าเป็นสิ่งจำเป็น สัมผัสและต้องได้ยาก และเสียมสูญเสียสภาพไปได้ง่าย บริการจะเกิดขึ้นทันทีและส่งมอบให้ ผู้รับบริการทันทีในขณะนั้น ดังนั้นการบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมของการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งจำเป็นที่จับต้องได้อย่างชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบลักษณะการบริการ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่ไม่เอื้ออำนวยทางจิตใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจ คำว่าบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE ซึ่งหากเรามองให้ดีในความหมายของตัวอักษรภาษาอังกฤษทั้ง 7 ตัวนี้ อาจจะได้ความหมายของการบริการที่สามารถนำไปเป็นหลักปฏิบัติได้ที่ดีตามความหมายของอักษรทั้ง 7 ตัว ดังนี้ วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2545 อ้างถึงใน ธนิตา เทิดตระกุล, 2564)

- 1) S = smiling & sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเราในเวลาให้บริการ เห็นอกเห็นใจในความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ
- 2) E = early response ตอบสนองความประสงค์ของผู้มารับบริการอย่างรวดเร็ว
- 3) R = respectful แสดงออกถึงความเคารพและการให้เกียรติผู้มารับบริการ
- 4) V = voluntariness manner การให้บริการด้วยความสมัครใจและเต็มใจทำ
- 5) I = image enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของตนเองหรือผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์กรที่มีผลกระทบต่ออาชีพที่ทำ
- 6) C = courtesy มีความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทดี
- 7) E = enthusiasm มีความกระตือรือร้นกระตือรือร้นขณะให้บริการ และให้บริการมากกว่าผู้มารับบริการคาดหวังเอาไว้

## 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551) ได้กล่าวว่า แนวคิดการให้บริการให้เกิดในจิตใจผู้ให้บริการ ต้องเริ่มจากการมีทัศนคติที่ดีในการบริการ หากทุกคนมีจิตสำนึกในการให้บริการ และ



ถือว่าทุกคนในบริษัทมีความรับผิดชอบร่วมกัน ทุกคนล้วนเป็นเหตุในความสัมพันธ์กับลูกค้า ความผิดพลาดในหน้าที่และการให้บริการ จะมีผลต่อการทำลายชื่อเสียงในอาชีพที่สุด ฉะนั้นผู้ให้บริการจะต้องคิดให้ได้เสมอว่าดังนี้ (เอกสิทธิ์ สันติภาพ และ จงกลบดินทร์ แสงอาสภวิริยะ, 2558)

- 1) ลูกค้าต้องถูกเสมอ
- 2) ผู้ให้บริการเป็นพระเอกไม่ได้เป็นแค่ตัวพระรอง
- 3) งานบริการเป็นงานผู้ให้
- 4) งานบริการเป็นงานฝึกระดับจิตใจ
- 5) รักงานบริการต้องทำใจและอดทน
- 6) บริการโดยเอาใจลูกค้ามาใส่ใจเรา
- 7) ยอมรับความแตกต่างของลูกค้า
- 8) บริการลูกค้าเสมือนญาติของตนเอง
- 9) บริการเสมือนเป็นเจ้าของกิจการ

## 2.7 ความสำคัญของการบริการ

สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน (2557) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริการเป็นการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะและความแนบเนียนต่างๆที่จะทำให้ชนะใจลูกค้าผู้ที่มาใช้บริการ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการจึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน การให้บริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนและในระหว่างการติดต่อขอรับบริการ หรือภายหลังจากการได้รับการบริการด้วยเช่นกัน คือการได้รับการบริการจากตัวบุคคลที่อยู่ภายในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้นๆ ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้ติดต่อขอรับบริการเกิดความเชื่อถือ ความศรัทธา และและความพึงพอใจ จากการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการซึ่งจะมีผลต่อการกลับมาใช้บริการใหม่อีกครั้งได้ในอนาคต

## 2.8 ความเสี่ยงของอาชีพแรงงานนอกระบบที่เกี่ยวข้องกับอาชีพขับรถแท็กซี่

จากสถิติกรมขนส่งทางบกมีการรายงานจำนวนรถแท็กซี่ที่จดทะเบียนสะสมว่ามีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นทุกปี ซึ่งการเพิ่มขึ้นมีผลกับการจราจร อุบัติเหตุ และความปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่ในด้านต่างๆ รวมไปถึงภาพรวมสุขภาพของประชากรในประเทศที่มาจากพฤติกรรมในการทำงานของผู้ประกอบอาชีพอาชีพขับรถแท็กซี่ด้วย (กรมการขนส่งทางบก กองแผนงาน กลุ่มสถิติการขนส่ง, 2563) ทั้งนี้อาชีพขับรถแท็กซี่ถูกจัดให้อยู่ในกลุ่มแรงงานนอกระบบหลักประกันคุ้มครองแรงงาน จากการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ปี 2562 พบว่ามีแรงงานนอกระบบมากถึง 20.4 ล้านคน หรือร้อยละ 55.3 ของผู้มีงานทำที่ไม่ได้รับความคุ้มครองทางด้านสุขภาพและการคุ้มครองความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานนอกเหนือไปจากความเสี่ยงที่เกิดจากความ

ไม่แน่นอนของอาชีพและค่าตอบแทนแล้ว (ภคพนธ์ ศาลาทอง, 2555) ซึ่งผู้วิจัยทำการศึกษาแนวคิดจากงานวิจัยของ ธนกร ณรงค์วานิช (2565) ได้ระบุความประเภทความเสี่ยงจากแนวคิดการรับรู้ประเภทความเสี่ยงไว้ว่า ประเภทของการรับรู้ความเสี่ยงประกอบไปด้วย ความเสี่ยงด้านความสมบูรณ์ของอุปกรณ์และสถานที่ (Functional Risk) ความเสี่ยงด้านการเงินและความคุ้มค่า (Financial Risk) ความเสี่ยงด้านเวลา (Time Risk) ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยต่อร่างกาย (Physical Risk) ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาความรู้สึกต่อสิ่งนั้น (Psychological Risk) ความเสี่ยงด้านสังคมเกี่ยวกับความเห็นและมุมมองของคนในสังคม (Social Risk) และความเสี่ยงด้านความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น (Satisfaction Risk) รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ Thamnitasana (2019 อ้างถึงใน ธนกร ณรงค์วานิช 2565) ได้ระบุความเสี่ยงแบ่งเป็น 4 ประเภทอันได้แก่ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operations Risk) ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk) และความเสี่ยงด้านความปลอดภัย (Hazard Risk) โดยผู้วิจัยได้เลือกความเสี่ยงที่จะทำการศึกษาของกลุ่มคนประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่มา 4 ประเภท เนื่องจากเป็นกลุ่มประเภทสำคัญที่พบเจอได้ในผู้ประกอบอาชีพแท็กซี่ มีดังนี้

### 1. ด้านความเสี่ยงด้านสุขภาพในการทำงานของอาชีพ

คุณวาศินี กลิ่นสมเชื้อ เครือข่ายนักวิจัย สวรส. มหาวิทยาลัยมหิดลได้รายงานข้อมูลงานวิจัยที่สะท้อนให้เห็นว่า ปัจจุบันมีแท็กซี่มีเตอร์ในกรุงเทพฯ แบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ แท็กซี่ส่วนบุคคลและแท็กซี่ให้เช่าของกลุ่มสหกรณ์ โดยมีจำนวนคนขับรถแท็กซี่ที่ไม่แน่ชัด ซึ่งคาดว่าในช่วงก่อนสถานการณ์โควิด-19 มีอยู่ประมาณ 200,000 คน และส่วนใหญ่พบเป็นคนขับแท็กซี่เช่าจากกลุ่มสหกรณ์ หรือบริษัทมากกว่ารถแท็กซี่ส่วนบุคคลเป็นของตนเอง โดยเฉลี่ยแล้วมีต้นทุนของรถแท็กซี่เช่ารายวัน ประมาณ 1,200 บาท ซึ่งทำให้ผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ต้องขับรถไม่ต่ำกว่าวันละ 10-12 ชั่วโมง คนขับรถแท็กซี่บางรายต้องขับรถตลอด 7 วัน หรือหยุดเพียง 1-2 วันต่อเดือน หรือไม่ก็หยุดเฉพาะเจ็บป่วยหนักๆเท่านั้น และพบว่าผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป มีโรคประจำตัวที่พบบ่อย คือ ความดันโลหิตสูง เบาหวาน ไขมันในเส้นเลือดสูง ทางเดินปัสสาวะอักเสบ และความเครียดที่เกิดจากปัญหาจราจร อุบัติเหตุ และรายได้จากการทำงานที่ลดลง (วรลักษณ์ รางสาตร์, 2563)

### 2. ด้านความเสี่ยงด้านความปลอดภัยจากการทำงานของอาชีพ

อาชีพขับรถแท็กซี่ต่างต้องเผชิญกับสภาวะความไม่แน่นอนทางอาชีพ รวมถึงด้านความเสี่ยงในการประกอบอาชีพที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ เช่น เหตุอาชญากรรมบนท้องถนนที่ต้องเผชิญกับความเสี่ยงที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ว่าจะพบเจอกับผู้ใช้บริการรถแท็กซี่แบบใด ซึ่ง

การสัญจรไปมาในการรับส่งผู้โดยสาร ผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่นี้ไม่สามารถเลือกปฏิบัติหรือปฏิเสธผู้โดยสารได้ เพราะถือว่าเป็นอาชีพบริการ ถึงแม้จะต้องพบเจอผู้โดยสารเรียกไปส่งในสถานที่เปลี่ยวในเวลากลางคืนก็ไม่สามารถที่จะคาดเดาได้ว่าจะเกิดเหตุการณ์อะไรหลังจากนี้ ซึ่งบุคคลที่ประกอบอาชีพนี้ต่างต้องพบกับความเสี่ยงที่ไม่คาดคิดบนท้องถนนแต่พวกเขาก็พร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ต่อไปด้วยความสุจริตและความซื่อสัตย์ต่ออาชีพ ถึงแม้กลุ่มอาชีพขับรถแท็กซี่นี้จะต้องพบกับข่าวที่เสียหายอย่างไรก็ตาม แต่พวกเขาก็พร้อมที่ยืนหยัดในการประกอบอาชีพนี้ต่อไปด้วยความรักในอาชีพ (อลงกรณ์ คลั่งเงิน และ เสาวธาร โพธิ์กลัด, 2565)

### 3. ด้านความเสี่ยงด้านความมั่นคงในอาชีพ

คนขับรถแท็กซี่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องของสิทธิต่างๆในการทำงาน เช่น การใช้สิทธิข้ามเขตในการให้บริการรับส่งผู้โดยสารตามกฎหมายระเบียบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเป็นกลุ่มอาชีพที่ได้รับผลกระทบจากกฎระเบียบต่างๆ และโครงสร้างทางสังคม เช่น การมีรายได้ที่ไม่เพียงกับรายจ่าย ค่าแก๊สในการวิ่งรถ ค่าครองชีพ และค่าใช้จ่ายอื่นๆ โดยเงื่อนไขการพัฒนาาระบบบริการที่ต้องดำเนินการต่อไป คือ การติดตั้งระบบติดตาม GPS การติดตั้งเครื่องพิมพ์ใบเสร็จ ซึ่งส่วนสำคัญอย่างหนึ่งที่ต้องพัฒนาในระบบการทำงานของอาชีพขับรถแท็กซี่ที่ต้องเผชิญกับความเสี่ยงเรื่องของรายได้ที่ไม่แน่นอน (ภาคพนธ์ ศาลาทอง, 2558) รวมถึงสวัสดิการต่างๆ ที่คนขับรถแท็กซี่ยังไม่สามารถเข้าถึงได้ อีกทั้งยังต้องมีภาระหน้าที่ที่จะต้องดูแลรับผิดชอบครอบครัวอีกด้วย ผู้วิจัยจึงเห็นถึงความสำคัญในการศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการเกิดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของคนขับรถแท็กซี่ ที่ต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆมากมาย แต่พวกเขายังสามารถทำงานต่อไปด้วยความมั่นคงต่ออาชีพของเขาและพร้อมจะยืนหยัดในการประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ต่อไปด้วยภาคภูมิใจและมีสุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน (ภาคพนธ์ ศาลาทอง, 2555)

### 4. ด้านความเสี่ยงด้านการคุ้มครองสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ในอาชีพ

อาชีพแรงงานนอกระบบถือเป็นอาชีพที่ไม่ได้รับสิทธิประกันสังคมที่รัฐบาลจะให้สิทธิการดูแลสนับสนุนรวมถึงสวัสดิการต่างๆที่กลุ่มแรงงานนอกระบบต่างไม่ได้รับสิทธิประกันสังคมในการคุ้มครองตนเองเมื่อต้องเข้าการรักษาในโรงพยาบาล และเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เข้าถึงสิทธูการรักษายากกว่ากลุ่มอาชีพอื่น (นิรันดร์ ทิพย์ธนนท์ 2555) ซึ่งเหตุนี้เองก็ถือเป็นความเสี่ยงในอาชีพที่ไม่ได้รับการเยียวยาของสิทธิกลุ่มอาชีพแรงงานนอกระบบที่ควรจะได้รับ ซึ่งถือเป็นปัญหาสำคัญอย่างหนึ่งในการเข้ารับการรักษาตัวเมื่อยามจำเป็นซึ่งตามกฎหมายจะต้องออกมาคุ้มครองสิทธิประโยชน์เหล่านี้ในฐานะประชาชนคนหนึ่งเช่นเดียวกัน เพราะกลุ่มคนอาชีพนี้แม้กระทั่งคนขับรถแท็กซี่ต่างก็ต้องดูแลครอบครัวและส่วนนี้เองจะเป็นการเยียวยาเรื่องค่ารักษาให้กับกลุ่มอาชีพนี้ (อาทิตยา โมคสุทธิ และ ญาดา กาศยปนนท์, 2560)

### ส่วนที่ 3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ (Career Resilience) ที่กล่าวถึงผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานในอาชีพต่างๆ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ ในการนำข้อมูลที่ได้จากศึกษามาปรับใช้ในงานวิจัยเพื่อทำการศึกษาถึงการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของผู้ประกอบอาชีพช่วงวัยที่ กึ่งนี้

Grotberg (1995) ได้ทำการศึกษาโครงการความเข้มแข็งทางจิตใจระหว่างประเทศ : การวิจัยการประยุกต์ โดยทำการศึกษาจำลองสถานการณ์ความยากลำบากที่มีความแตกต่างกันจากแบบสอบถามการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าจากสถานการณ์ความทุกข์ยาก โดยแบ่งออกเป็น 15 สถานการณ์ตามช่วงอายุ ตั้งแต่ 0-3 ปี, 4-6 ปี, 7-8 ปี และ 9-11 ปี พบว่าปัจจัยที่จะส่งเสริมให้เด็กมีความเข้มแข็งทางจิตใจคือ ปัจจัยภายใน (I AM), ปัจจัยภายนอก (I HAVE), และปัจจัยด้านสังคมและทักษะความสามารถ (I CAN)

Grotberg (2003) ได้ทำการรายงานผลของงานวิจัยความเข้มแข็งทางจิตใจในวันนี้ : คือ การได้รับความเข้มแข็งจากความยากลำบาก ได้อธิบายผลจากการศึกษาการใช้โมเดลความเข้มแข็งทางจิตใจว่า ความเข้มแข็งทางจิตใจเกิดจากกระบวนการเรียนรู้จากความเสียดแทงที่เกิดขึ้นจนเกิดเป็นความเข้มแข็งทางจิตใจต่อสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นไม่ว่าเหตุการณ์นั้นๆจะมีความแตกต่างกันเช่นไรก็ตาม

Su-Hsin Lee , Hsiao-Ting Kao , and Pei-Chen Kung (2022) ได้ศึกษาผลของการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานต่อการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 และผลของความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการขนส่ง โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 373 คน เพื่อตรวจสอบอิทธิพลที่สำคัญของการสนับสนุนทางสังคมต่อการแพร่กระจายโรคโควิด-19 โดยใช้ทฤษฎีแรงจูงใจในอาชีพ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า การสนับสนุนในสถานที่ทำงานที่มีประสิทธิภาพเป็นปัจจัยสำคัญในการต่อสู้โรคระบาดโควิด-19

ศรัณย์ วิสเพ็ญ , ปวีณา คำพุกกะ , และ ศุภกัญญา จันทรุกษา (2555) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานและการคุ้มครองทางสังคมของแรงงานนอกระบบ กรณีศึกษา : พนักงานร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานร้านอาหารจำนวน 250 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

สมหมาย แจ่มกระจ่าง , ภคพันธ์ ศาลาทอง , และ รุ่งฟ้า กิติญาณัฐสันต์ (2556) ได้ทำการศึกษา การจัดสวัสดิการสังคมสำหรับกลุ่มคนขับรถสหกรณ์แท็กซี่ เขตกรุงเทพมหานคร โดยการใช้เครื่องมือแบบผสมผสานในการเก็บข้อมูลและการสอบถามจากกลุ่มคนขับรถแท็กซี่จำนวน 380 คน โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา โดยการสัมภาษณ์กลุ่มกับคนขับรถสหกรณ์แท็กซี่ จำนวน 10 คน รวมทั้งสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิด้านพัฒนาแรงงานนอกระบบและการจัดสวัสดิการสังคม จำนวน 6 คน จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มคนขับรถแท็กซี่สหกรณ์ส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่มั่นคงและปลอดภัย เมื่อเจ็บป่วยใช้วิธีการดูแลรักษาตนเองด้วยการหยุดพักก่อนและรับประทานยาตามอาการ โดยส่วนใหญ่ยังมีปัญหาความขัดแย้งกับผู้ร่วมอาชีพและผู้มารับบริการ แต่คนขับรถแท็กซี่มีความภาคภูมิใจในอาชีพที่ทำ และได้รับการยอมรับทางสังคมในการทำงาน ส่วนด้านความต้องการจัดสวัสดิการสังคม พบว่าให้ความสำคัญกับความต้องการด้านการมีชีวิตรอด โดยเฉพาะความต้องการจัดสวัสดิการประกันสังคม รองลงมาเป็นความต้องการด้านความเจริญก้าวหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดสวัสดิการกองทุนพัฒนาอาชีพและสุดท้ายความต้องการด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่นที่เกี่ยวข้องกับจัดสวัสดิการคุ้มครองความปลอดภัยในอาชีพ

ยศวดี แหวัดฉนะ และ เสาวนีย์ สมนันตรีพร (2558) ได้ทำการศึกษาการพัฒนาธุรกิจสปาไทยสู่ความยั่งยืน : วิธีการทางจิตวิทยาบริการ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณในการศึกษาจากแบบสอบถามจากลูกค้าจำนวน 400 คน และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการเลือกผู้สัมภาษณ์แบบเจาะจง จำนวน 14 คน ประกอบด้วยเจ้าของธุรกิจและผู้บริหารธุรกิจสปา พบว่า ปัจจัยทางจิตวิทยาบริการทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วยความพร้อมของบุคลากรผู้ให้บริการ และทักษะความรู้ในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืนขององค์กร มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ

วิลาส ดวงกำเนิด (2562) ได้ทำการศึกษาการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีผลประเมินต่ำกว่ามาตรฐาน โดยกลุ่มตัวอย่างการวิจัยคือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 50 คน ที่มีผลประเมินต่ำกว่ามาตรฐานทั้งหมด พบว่า การตระหนักรู้และทัศนคติเชิงบวกต่อจิตสำนึกในการบริการมีคะแนนสูงขึ้น 80 % หลังจากรับการฝึกอบรมและผ่านการฝึกฝนจากการปฏิบัติจริงและใช้ประโยชน์ได้จริง รวมถึงการแลกเปลี่ยนความรู้จากเพื่อนร่วมงานในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานเพื่อให้เกิดทัศนคติเชิงบวกในการให้บริการต่อไป

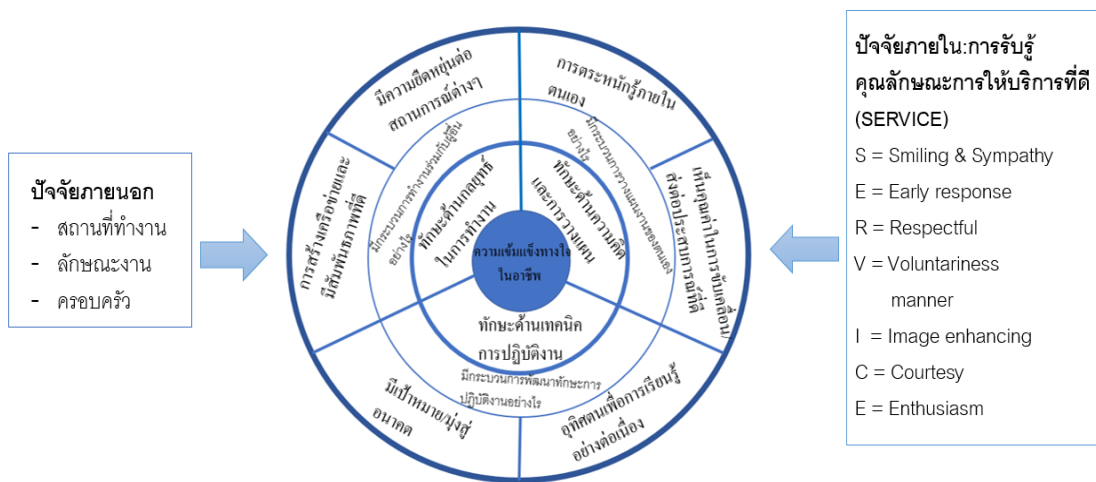


วรรณิกา สูงสุมาลย์ และ พิมพ์ชนก ไพรีพินาศ (2564) ได้ทำการศึกษา การปรับตัวของ แรงงานนอกระบบภายใต้วิกฤตทางสังคมจากการเกิดโรคระบาดไวรัสโควิด -19 กรณีศึกษา กลุ่ม คนขับรถรับจ้าง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นการศึกษางานวิจัยเชิงคุณภาพใช้รูปแบบการ สัมภาษณ์เชิงลึก มีกลุ่มเป้าหมายในการให้สัมภาษณ์ 11 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) แรงงานนอกระบบส่วนใหญ่มีการปรับตัวด้านเศรษฐกิจและประกอบอาชีพอาชีพ คือการประหยัดค่าใช้จ่าย ภาคครัวเรือนมากขึ้น และการทำอาชีพเสริมเพื่อสร้างรายได้ การปรับตัวด้านร่างกายพบว่า มีการติดตามข่าวสาร การสวมใส่หน้ากากอนามัย การล้างมือด้วยเจลล้างมือแอลกอฮอล์และน้ำเปล่า หลังจากการสัมผัสสิ่งของ และการปรับตัวทางด้านจิตใจ 2) เงื่อนไขที่ส่งผลต่อความสามารถในการปรับตัวของกลุ่มแรงงานคือ ทุนมนุษย์ ทุนกายภาพ ทุนสังคม และ 3) แนวทางการลดข้อจำกัด การปรับตัวของกลุ่มแรงงานนอกระบบนั้นควรส่งเสริมการทำอาชีพเสริมที่เหมาะสมกับแรงงานส่วนใหญ่ ที่เป็นกลุ่มผู้สูงอายุ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีมาตรการดูแลด้านความปลอดภัย และพบว่าเมื่อ แรงงานนอกระบบสามารถปรับตัวด้านเศรษฐกิจและการประกอบอาชีพและปรับตัวด้านร่างกาย จะไปนำสู่การปรับตัวทางด้านจิตใจด้วย

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้ผู้วิจัยได้ทราบถึงปัญหาต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับ การทำงานของแรงงานนอกระบบภาคบริการที่สามารถเกิดขึ้นได้กับกลุ่มอาชีพขับรถแท็กซี่ สรุปได้ว่า ปัญหาความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในการทำงานของกลุ่มอาชีพขับรถแท็กซี่และความสำคัญใน ด้านต่างๆที่มีส่วนช่วยในการทำให้เกิดคุณภาพในการทำงานที่ดีขึ้น ซึ่งจะเห็นถึงความสอดคล้อง ในอาชีพที่มีความกดดันในการทำงาน ทั้งเรื่องสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปรวมถึงการทำงาน ร่วมกับผู้อื่นที่มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้อาชีพขับรถแท็กซี่ต่างก็มีความกดดันในการทำงาน ท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม จากการศึกษาจะเห็นได้ว่าสิ่งสำคัญของการ ทำงานที่มีความไม่แน่นอน ล้วนต้องมีความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพในตัวบุคคล เพื่อจะช่วยให้ เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีไม่ว่าจะทำงานอยู่ในระบบหรือนอกระบบก็ตาม

**ส่วนที่ 4 กรอบแนวคิดงานวิจัย**

การสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพเกิดจากปัจจัยภายนอก ตามแนวคิดของ Mishra and McDonald (2017) ที่ประกอบไปด้วยปัจจัยภายนอก เช่น สถานที่ทำงาน , ลักษณะงาน และครอบครัว เนื่องจากปัจจัยภายนอกนั้นล้วนเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจะไปกระตุ้นในการทำให้เกิดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ รวมถึงปัจจัยภายในด้านการรับรู้ในลักษณะงานบริการที่ดีที่มีส่วนช่วยให้เกิดการตกตะกอนทางความคิดและความเข้าใจในอาชีพนั้นๆอย่างแท้จริง โดยจะส่งผลให้เกิดกระบวนการเรียนรู้และหล่อหลอมรวมกันจนเกิดเป็นทักษะในการทำงานเป็นวงล้อ ความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพตามแนวคิดของ Collard et al. (1996) ที่แสดงให้เห็นถึงทักษะในการทำงานและความสามารถในการจัดการเฉพาะบุคคลตามรูปแบบของงาน โดยแบ่งทักษะออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ทักษะด้านความคิดการวางแผน ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน และทักษะด้านกลยุทธ์ในการทำงาน ทั้ง 3 ทักษะนี้ ถูกหล่อหลอมอย่างเป็นกระบวนการจากลักษณะเฉพาะบุคคลทั้ง 6 ด้านทางทัศนคติในตัวบุคคลที่แบ่งออกเป็น 6 ด้านด้วยกัน ได้แก่ การตระหนักรู้ภายในตนเอง การเห็นคุณค่าในการขับเคลื่อน/การส่งต่อประสบการณ์ที่ดี การอุทิศตนเพื่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีเป้าหมาย/การมองมุ่งสู่ออนาคต การสร้างเครือข่ายและมีสัมพันธภาพที่ดี และการมีความยืดหยุ่นต่อสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งทัศนคติเฉพาะตัวบุคคลทั้ง 6 ด้านนี้เกิดจากการตกตะกอนทางความรู้สึกจากประสบการณ์ในการทำงาน ดังรูปที่ 4 ดังนี้



ภาพประกอบ 4 กรอบแนวคิดงานวิจัย

### บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงกระบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของคนขับรถแท็กซี่ และเงื่อนไขที่สนับสนุนการเกิดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ ในบริบทเฉพาะของผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ที่ผ่านการประกอบอาชีพท่ามกลางความไม่แน่นอนที่เกิดขึ้นในการทำงาน โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในรูปแบบการศึกษาเฉพาะกรณีศึกษา (Case Study) ในการศึกษางานวิจัยแบบ Instrument Case Study เนื่องจากการเลือกผู้ให้ข้อมูลที่ที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนในการตอบคำถามของวัตถุประสงค์ของงานวิจัยได้ครอบคลุมทุกประเด็นอย่างลึกซึ้ง โดยมีรูปแบบการวิจัยแบบเฉพาะกรณีศึกษาซึ่งผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีการศึกษาแบบพรรณนา (Descriptive) ร่วมกับแบบมุ่งหาคำอธิบาย (Explanatory) เพื่อให้รายละเอียดถึงกระบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของคนขับรถแท็กซี่ รวมทั้งการหาคำอธิบายถึงเงื่อนไขและปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นที่ทำให้เกิดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ โดยกำหนดวิธีการดำเนินวิจัย ดังนี้

#### ผู้ให้ข้อมูลหลักในงานวิจัย

ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) คือ ผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเป็นการเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลให้ตามเกณฑ์และจุดมุ่งหมายของผู้วิจัย คือ ผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่จะต้องมีใบอนุญาตขับรถยนต์สาธารณะตามเงื่อนไขกรมขนส่งได้กำหนดไว้ และต้องเป็นผู้มีประสบการณ์ในการประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ไม่ต่ำกว่า 10 ปี จึงถือเป็นผู้มีประสบการณ์และเป็นผู้เชี่ยวชาญในการประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ที่ได้อ้างอิงจากการศึกษางานวิจัยต่างประเทศ (Wakabayashi et al., 2011) โดยมีจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์หลักจำนวน 8 – 15 คน หรือจนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัว (ชาย โพธิ์สิตา, 2564) โดยเกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การคัดเลือกแบบมีเกณฑ์กำหนด (Criterion based selection) โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกเข้า (Inclusion Criteria) และเกณฑ์การคัดออก (Exclusion Criteria) ดังนี้

#### เกณฑ์คัดเลือกเข้า (Inclusion Criteria)

1. เป็นผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่มาเป็นเวลาอย่างน้อย 10 ปี ขึ้นไป จากการศึกษางานวิจัยต่างประเทศอาชีพขับรถแท็กซี่ในประเทศโตเกียว (Wakabayashi et al., 2011)



2. เป็นผู้ที่ผ่านมาเกณฑ์และมีคุณลักษณะของบุคลิกภาพของความเข้มแข็งทางจิตใจ ในอาชีพอยู่ในระดับดีมากที่สุด หรือมีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 ขึ้นไป

#### เกณฑ์การคัดออก (Exclusion Criteria)

1. ไม่สามารถติดตามผู้ให้ข้อมูลต่อได้จนกระทั่งจบกระบวนการเก็บข้อมูลวิจัย
2. ผู้ให้ข้อมูลไม่สะดวกในการให้สัมภาษณ์
3. ผู้ให้ข้อมูลไม่สามารถให้ข้อมูลได้เนื่องจากไม่สามารถจำเหตุการณ์ต่างๆได้

#### พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย

พื้นที่ที่ผู้วิจัยสนใจในการศึกษา คือ พื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีผู้รอดแท็กซี่ให้เช่าภายใต้สหกรณ์เป็นจำนวนมาก เพราะเป็นศูนย์รวมธุรกิจรอดแท็กซี่สาธารณะให้บริการรับส่งผู้โดยสารเป็นจำนวนมาก (ชัยวิทย์ สิทธิเลิศจันยา และ วิโรจน์ ศรีสุรภานนท์, 2564) ซึ่งรอดแท็กซี่ที่จดทะเบียนในกรุงเทพมหานครสามารถวิ่งรถได้ทั่วประเทศ ตามกฎกระทรวงฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2535) ออกตามความในพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 (มติชน ออนไลน์, 2566) โดยสถานที่ในการเก็บข้อมูลงานวิจัยในครั้งนี้ คือ อู่รถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากผู้วิจัยจะได้ทำการศึกษาถึงสภาพการทำงานและสภาพแวดล้อมการทำงานของคนขับรถแท็กซี่ได้อย่างเต็มที่ โดยไม่ได้ไปรบกวนเวลาทำงานในสถานที่อื่น เพราะอาชีพขับรถแท็กซี่จะต้องสัญจรไปมาในการรับส่งผู้โดยสาร

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การเก็บข้อมูลงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกวิธีวิจัยแบบกรณีศึกษาและเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมกับเนื้อหาของงานวิจัย ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อให้เหมาะสมกับรูปแบบการวิจัยที่ศึกษา โดยผู้วิจัยได้เลือกใช้คำถามปลายเปิดเพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้สัมภาษณ์มีอิสระในการตอบและได้แสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นต่อสถานการณ์นั้นๆขณะให้การสัมภาษณ์ ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความละเอียดที่สื่อถึงการรับรู้และความรู้สึกของผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่อย่างแท้จริง โดยผู้วิจัยได้เตรียมเครื่องมือในการศึกษางานวิจัยดังต่อไปนี้

##### 1. ตัวผู้วิจัยเอง

การศึกษางานวิจัยในครั้งนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งตัวผู้วิจัยเองจะต้องมีบทบาทในการเก็บหลักฐานและรวบรวมข้อมูลเชิงลึก ซึ่งงานวิจัยเชิงคุณภาพจะต้องใช้ความละเอียดในการเก็บข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ผลจากการสัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง

ซึ่งตัวผู้วิจัยเองจะต้องมีความรู้พื้นฐานในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพในการแบ่งแยกหรือจำแนกผลการสัมภาษณ์เพื่อนำไปสู่ข้อเท็จจริงในการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ อีกทั้งตัวผู้วิจัยสามารถเข้าถึงกลุ่มผู้ให้ข้อมูล เนื่องจากตัวผู้วิจัยเองและครอบครัวเป็นผู้ประกอบการในการดูแลกิจการธุรกิจแท็กซี่ให้เช่า ดังนั้นการเลือกผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์ในงานวิจัยในครั้งนี้จำเป็นต้องเลือกบุคคลที่มีลักษณะเข้าเกณฑ์ที่จะทำการศึกษา เนื่องจากเป็นการศึกษาถึงผลทางด้านเจตคติต่ออาชีพ จึงเป็นสาเหตุในการคัดเลือกบุคคลที่มีบุคลิกภาพและความพร้อมทางด้านอาชีพทั้งด้านพฤติกรรมและความคิดที่มีต่ออาชีพขับรถแท็กซี่ เพื่อเป็นการศึกษาถึงกระบวนการเชิงลึกในการประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ให้สอดคล้องกับงานวิจัยที่ได้ทำการศึกษาในครั้งนี้

## 2. แนวคำถามในการสัมภาษณ์

ผู้วิจัยได้สร้างแนวคำถามเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์งานวิจัยเบื้องต้น คือ ผู้วิจัยได้สร้างแนวคำถามในการสัมภาษณ์มาจากคำนิยามเชิงปฏิบัติการที่ให้ความหมายของกระบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ โดยกระบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของคนขับรถแท็กซี่ที่เกิดจากลักษณะเฉพาะบุคคลทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ การมีความยืดหยุ่นต่อสถานการณ์ต่างๆ การสร้างเครือข่ายและสัมพันธ์ภาพที่ดี การมีเป้าหมาย/มุ่งสู่ออนาคต การอุทิศตนเพื่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เห็นคุณค่าแห่งการขับเคลื่อน/ส่งต่อประสบการณ์ที่ดี และการตระหนักรู้ภายในตนเอง โดยมีปัจจัยภายนอกเป็นตัวสนับสนุนให้เกิดกระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ในอาชีพ ได้แก่ สถานที่ทำงาน ลักษณะงาน และครอบครัว รวมถึงปัจจัยภายในด้านการรับรู้คุณลักษณะการบริการที่ดี ที่เป็นปัจจัยที่มากกระตุ้นให้เกิดกระบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ มาใช้แนวทางในการหาคำตอบและเป็นประโยชน์ในการเก็บข้อมูลของงานวิจัย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยและเป็น การป้องกันไม่ให้ข้อมูลขาดตกบกพร่องในประเด็นที่ต้องการศึกษา ซึ่งข้อคำถามที่ผู้วิจัยได้นำไปใช้ก่อนการสัมภาษณ์นั้นผู้วิจัยได้นำคำถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ที่มีความเชี่ยวชาญทั้งหมด 5 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบข้อคำถามและเครื่องมือในงานวิจัยเพื่อหาค่าความสอดคล้องระหว่างคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence หรือ IOC) จากผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้ข้อคำถามได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และข้อมูลที่ต้องการทราบ และนำไปทดสอบสัมภาษณ์กับกลุ่มที่คล้ายกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ต่อมานำข้อมูลจากการไปทดลองสัมภาษณ์และผล IOC มาปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อทำการแก้ไขและพัฒนาข้อคำถามที่ใช้ในงานวิจัยให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น โดยค่า IOC ที่ผ่านการตรวจสอบแล้วมีค่าคะแนนรายข้ออยู่ในระดับ 0.66-1.00 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.5 ตัวอย่างแนวคำถามการสัมภาษณ์ตารางที่ 1 ดังต่อไปนี้

หมายเหตุ : ข้อคำถามสำหรับการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่ในงานวิจัยนี้  
ขณะสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะใช้สรรพนามในการถาม ตามตัวอย่างเช่น พี่ ลุง ป้า น้า อา ตา เป็นต้น

#### ตาราง 1 ตัวอย่างคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึก

คำถามหลัก	คำถามซีก	แนวคิด ทฤษฎีที่ใช้ สร้างแนวคำถาม
<b>ช่วงเกริ่นนำ ก่อนเข้าสู่คำถามหลัก</b>		
1. ท่านคิดว่าอะไรคือความเสี่ยงของ ความไม่แน่นอนในอาชีพขับรถแท็กซี่ บ้าง	1.1 ท่านคิดว่าความเสี่ยงใดในการประกอบอาชีพ ขับรถแท็กซี่ที่ทำให้ท่านเกิดความเหนื่อยล้าในความ ไม่แน่นอนของอาชีพ  1.2 ท่านมีวิธีจัดการกับปัญหาความเสี่ยงเหล่านั้น อย่างไร  1.3 อะไรคือสิ่งสำคัญที่ทำให้ท่านก้าวผ่านปัญหา ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นไปได้	แนวคิด การรับรู้ความเสี่ยงในอาชีพ (อาชีพขับรถแท็กซี่)
2. ท่านเคยมีประสบการณ์ในการ เผชิญความเสี่ยงที่เกิดขึ้นกับตัวท่าน เองในการประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่นี้ อย่างไรบ้าง	2.1 เวลาท่านพบเจอกับความเสี่ยงในการปฏิบัติ หน้าที่ท่านเลือกวิธีแก้ไขปัญหานั้นอย่างไร  2.2 ในมุมมองของท่านแล้ว อาชีพขับรถแท็กซี่มี ภาพลักษณ์อย่างไรต่อผู้มาใช้บริการ และอาชีพขับ รถแท็กซี่มีเอกลักษณ์อย่างไรสำหรับท่าน  2.3 ท่านมีมุมมองและรู้สึกอย่างไรกับปัญหาความ เสี่ยงที่เกิดขึ้นในการประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ของ ท่าน  2.4 ท่านเคยรู้สึกเหนื่อยล้าจนอยากเลิกทำอาชีพขับ รถแท็กซี่หรือไม่  2.5 อะไรคือสิ่งที่ทำให้ท่านยังอยากประกอบอาชีพ ขับรถแท็กซี่ต่อไป	แนวคิด การรับรู้ความเสี่ยง (อาชีพขับ รถแท็กซี่)

## ตาราง 1 (ต่อ)

คำถามหลัก	ชื่อคำถาม	แนวคิด ทฤษฎีที่ใช้สร้างแนวคำถาม
ช่วงมุ่งค้นหาคำตอบ กระบวนการ เกิดความเข้มแข็งทางจิตใจใน อาชีพของผู้ประกอบอาชีพขับรถ แท็กซี่	1.1 เมื่อท่านต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่ไม่แน่นอนใน อาชีพ ท่านมีความเชื่อมั่นในตนเองและสามารถ ผ่านเหตุการณ์เหล่านั้นไปได้หรือไม่ เพราะอะไร	แนวคิด การสร้างความเข้มแข็งทาง จิตใจในอาชีพ
	1.2 เมื่อท่านต้องพบเจอกับสภาพแวดล้อมในการ ทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป ท่านมีความรู้สึกเข้าใจกับ เหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นในการทำงาน และสามารถ และสามารถปรับสภาวะอารมณ์ตนเองเองให้ กลับคืนสู่ปกติเช่นเดิมได้หรือไม่ และท่านมีแนวคิด อย่างไร	แนวคิด ปัจจัยส่งเสริมความเข้มแข็ง ทางจิตใจในอาชีพ
2. ท่านมีวิธีการจัดการกับปัญหาต่อ เหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นในการ ปฏิบัติงานอย่างไร	2.1 ท่านรู้สึกอย่างไร กับปัญหาความเสี่ยงที่ไม่ แน่นอนในการประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ และความ ปลอดภัยในการทำงาน	แนวคิด การสร้างความเข้มแข็งทาง จิตใจในอาชีพ
	2.2 เมื่อท่านต้องพบเจอกับเหตุการณ์ที่ไม่สามารถ ควบคุมได้ในการทำงานต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ท่านมีแนวคิดในการจัดการกับความรู้สึกตนเอง อย่างไร ให้สามารถก้าวผ่านเหตุการณ์ต่างๆไปได้	แนวคิด ปัจจัยส่งเสริมความเข้มแข็ง ทางจิตใจในอาชีพ
	2.3 เมื่อท่านต้องเผชิญกับปัญหาความไม่แน่นอน ในอาชีพ เป้าหมายสำคัญที่ทำให้ท่านก้าวผ่าน อุปสรรคในการทำงานมาได้คืออะไร เพราะอะไร	

## ตาราง 1 (ต่อ)

คำถามหลัก	ชื่อคำถาม	คำถามซีก	แนวคิด ทฤษฎีที่ใช้สร้างแนวคำถาม
3. ท่านมีกลยุทธ์ในการจัดการกับปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นและพร้อมปรับตัวตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในขณะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างไร และมีรูปแบบลักษณะใดบ้าง	3.1	ท่านมีแนวคิดอย่างไร ในการรับมือและแก้ไข ปัญหาด้วยตนเอง ในการปรับตัวกับสถานการณ์เฉพาะหน้า ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วโดยไม่ทันตั้งตัวหรือเตรียมการมาก่อนในการประกอบอาชีพ ชีวรถแท็กซี่	แนวคิด การสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ
	3.2	เมื่อท่านต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและไม่สามารถควบคุมได้ เช่น เหตุการณ์บนท้องถนน อุบัติเหตุ ความแตกต่างของผู้โดยสาร และข้อจำกัดด้านเวลาในการทำงาน ท่านมีแนวคิดอย่างไรในการจัดการกับความรู้สึกของตนเองให้ปฏิบัติงานต่อไปได้เป็นอย่างดี	แนวคิด ปัจจัยส่งเสริมความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ
	3.3	สภาพแวดล้อมในการทำงานและบุคคลรอบข้าง เช่น ครอบครัว เพื่อร่วมงานและเจ้าของธุรกิจการรถแท็กซี่ มีอิทธิพลอย่างไรบ้างต่อการทำงานในการประกอบอาชีพชีวรถแท็กซี่ และมีส่วนเป็นแรงผลักดันในการทำงานของท่านอย่างไร	
	3.4	บุคคลรอบข้างในการทำงานและครอบครัวมีส่วนช่วยในการแลกเปลี่ยนแปลงความคิดที่ดี และส่งผลต่อทัศนคติในตัวท่านเพื่อนำไปปรับใช้กับการทำงานในการประกอบอาชีพชีวรถแท็กซี่ได้อย่างไร และมีอะไรบ้าง	

### 3. แบบประเมินความเข้มแข็งทางใจในอาชีพ

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกผู้สัมภาษณ์ที่ทำแบบประเมินความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพได้ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 ขึ้นไป นั้นหมายถึง ผู้ที่มีความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพในระดับมากที่สุด ถือเป็นผู้ที่เหมาะสมในการให้สัมภาษณ์เชิงลึกในการศึกษาถึงความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพต่อไป เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงานวิจัยที่ทำการศึกษา

ผู้วิจัยได้สร้างแบบประเมินความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ เพื่อใช้ในการศึกษา งานวิจัยครั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ โดยผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ (Career Resilience) ของ Collard et al. (1996) รวมถึงการให้ความหมายและคำนิยามของกระบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของคนขับรถแท็กซี่ โดยผู้วิจัยได้สร้างข้อคำถามจากคำนิยามเชิงปฏิบัติการของกระบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของคนขับรถแท็กซี่ที่เกิดจากลักษณะเฉพาะบุคคลทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ การมีความยืดหยุ่นต่อสถานการณ์ต่างๆ การสร้างเครือข่ายและสัมพันธภาพที่ดี การมีเป้าหมาย/มุ่งสู่อนาคต การอุทิศตนเพื่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เห็นคุณค่าแห่งการขับเคลื่อน/ส่งต่อประสบการณ์ที่ดี และการตระหนักรู้ภายในตนเอง โดยมีปัจจัยภายนอกเป็นตัวสนับสนุนให้เกิดกระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ในอาชีพ ได้แก่ สถานที่ทำงาน ลักษณะงาน และครอบครัว รวมถึงปัจจัยภายในด้านการรับรู้คุณลักษณะการบริการที่ดี ที่เป็นปัจจัยที่มากกระตุ้นให้เกิดกระบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ มาสร้างเป็นคำถามแบบวัดให้เหมาะสมกับกลุ่มอาชีพผู้ให้สัมภาษณ์หลักทั้งหมด 30 ข้อ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) ซึ่งผู้วิจัยใช้การแปลผลตามแนวคิด Likert Rating Scales โดยแบ่งเกณฑ์ออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดความหมายของการประเมินระดับค่าเฉลี่ยความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพตามเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21-5.00 หมายถึง มีความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41-4.20 หมายถึง มีความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61-3.40 หมายถึง มีความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81-2.60 หมายถึง มีความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.80 หมายถึง มีความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพน้อยที่สุด

การหาคุณภาพของเครื่องมือแบบวัดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพมีวิธีดังนี้ คือ ผู้วิจัยได้นำข้อคำถามที่จะทำการสอบถามมาตรวจสอบด้วยวิธีการหาค่าความสอดคล้องระหว่างคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence หรือ IOC) มากกว่า 0.5 ขึ้น

ไปเป็นรายข้อ ผู้วิจัยได้นำคำถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด 5 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบข้อคำถามและเครื่องมือในงานวิจัยเพื่อหาค่าความสอดคล้องระหว่างคำถามและ วัตถุประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence หรือ IOC) จากผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้ข้อ คำถามได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และข้อมูลที่ต้องการทราบ โดยการนำข้อคำถามมาปรึกษากับ อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อทำการแก้ไขและพัฒนาข้อคำถามที่ใช้ในงานวิจัยให้มีความสมบูรณ์มาก ยิ่งขึ้น โดยผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามความเข้มแข็ง ทางจิตใจในอาชีพด้วยค่า (Conbach's Alpha) มีค่าเป็น 0.922 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.7 ที่เป็นค่า มาตรฐานโดยสากลยอมรับได้

### แบบวัดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ (The Measures of Career Resilience)

**คำชี้แจง :** แบบสอบถามนี้เป็นแบบวัดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ เพื่อนำมา คัดกรองผู้ให้สัมภาษณ์ให้ได้ตามเกณฑ์ที่เหมาะสมในการศึกษา โดยเลือกคำตอบที่อธิบายถึง ลักษณะงานรวมถึงความรู้สึกที่เกี่ยวกับงานและอาชีพให้ตรงกับตัวตนท่านมากที่สุด โดยข้อ คำถามจะแบ่งออกเป็นระดับความเห็นด้วยและไม่เห็นด้วยของท่านออกเป็น 5 ระดับ (Yu-Ching Liu, 2003) ดังตารางที่ 2 ต่อไปนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วย
3	หมายถึง	เฉย ๆ (ไม่แน่นอน)
2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง



ตาราง 2 ตัวอย่างแบบวัดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ (The Measures of Career Resilience)

ข้อที่	คำถาม	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉย ๆ (ไม่ แน่นอน	เห็นด้วย	เห็น ด้วย มาก ที่สุด
1	ฉันยินดีและพร้อมยอมรับในการเปลี่ยนแปลงในการประกอบอาชีพขั้นสุดเท่าที่					
2	ฉันพร้อมที่จะเรียนรู้เกี่ยวกับความเสี่ยงในการทำงาน					
3	ฉันสามารถรับมือและจัดการกับปัญหาทุกอย่างที่ผ่านเข้ามาในการทำงานได้					
.	.					
.	.					
.	.					
30	ฉันเรียนรู้กับสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นจากการทำงาน เพื่อพัฒนาทักษะและพร้อมเรียนรู้สิ่งใหม่ๆในการประกอบอาชีพ					

## อุปกรณ์ภาคสนาม

อุปกรณ์ภาคสนามเป็นเครื่องมือสำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยเชิงคุณภาพเป็นอย่างมาก เนื่องจากจะช่วยป้องกันข้อมูลไม่ให้ตกหล่นหรือขาดหายไปในช่วงการเก็บข้อมูล และสามารถนำมาวิเคราะห์และสรุปผลเพิ่มเติมได้อย่างละเอียดถี่ถ้วนและได้ข้อมูลที่ปรากฏตามสภาพความเป็นจริงจากการเก็บข้อมูลงานวิจัยได้ดีที่สุด โดยผู้วิจัยได้ใช้อุปกรณ์ภาคสนามในการเก็บข้อมูลมีดังนี้

**อุปกรณ์อัดเสียง** เป็นเครื่องมือช่วยจำในการเก็บข้อมูลในการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้เพื่อไม่ให้ข้อมูลตกหล่นหรือขาดหายไป และสามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์ได้อย่างละเอียด ทั้งนี้ก่อนการสัมภาษณ์ทุกครั้งผู้วิจัยเองจะขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลก่อนเพื่อเป็นการไม่ละเมิดสิทธิของผู้ให้ข้อมูลขณะการให้คำสัมภาษณ์

**สมุดจดบันทึก** เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลงานวิจัยเชิงคุณภาพที่สำคัญที่สุดเนื่องจากเป็นเครื่องมือในการจดรายละเอียดต่างๆรวมถึงข้อสงสัยในช่วงการสัมภาษณ์ที่สามารถจดบันทึกได้ตลอดเวลา และเป็นการเก็บข้อมูลที่มีความละเอียดขณะการให้สัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยสามารถจดรายละเอียดที่เครื่องมืออัดเสียงไม่สามารถจดบันทึกได้ เช่น สีหน้า ท่าทางที่ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงออกมาขณะให้สัมภาษณ์ เพื่อเป็นประโยชน์ในการไปใช้วิเคราะห์ข้อมูลถึงความคิดและความรู้สึกที่สื่อออกมาได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตามผู้วิจัยได้คำนึงถึงสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในช่วงการเก็บข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญอาจจะมีการปรับเปลี่ยนวิธีการในการเก็บข้อมูลไปตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น แต่จะยึดหลักตามวัตถุประสงค์และข้อคำถามงานวิจัยที่จะศึกษาเป็นสำคัญ

## ขั้นตอนการดำเนินงาน

การศึกษางานวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษางานวิจัยเชิงคุณภาพที่มีความละเอียดในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งตัวผู้วิจัยเองจะต้องมีการเตรียมตัวและความพร้อมเพื่อทำการศึกษางานวิจัยนี้เป็นอย่างดีในการเก็บข้อมูลที่มีความละเอียดและถูกต้อง ซึ่งผู้วิจัยต้องมีการวางแผนการดำเนินการวิจัยนับตั้งแต่ก่อนลงสนามงานวิจัย รวมถึงช่วงการอยู่ในสนามวิจัยเพื่อเก็บข้อมูลจนกระทั่งการถอนตัวออกจากสนามการวิจัย โดยผู้วิจัยได้แบ่งขั้นตอนการดำเนินงานออกเป็น 3 ช่วงดังต่อไปนี้

### 1. ช่วงเตรียมตัวก่อนเข้าสู่สนามวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพมีความละเอียดอ่อนในทุกๆกระบวนการในการศึกษางานวิจัยที่มีคุณภาพ โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลต่างๆที่เป็นประโยชน์ในการศึกษางานวิจัย

เพื่อนำมาสร้างเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานวิจัยได้อย่างถูกต้อง ซึ่งตัวผู้วิจัยเองจะต้องมีการเตรียมความพร้อมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ รวมไปถึงความรู้ทางด้านงานวิจัยเพื่อที่จะสามารถศึกษา งานวิจัยในครั้งนี้เป็นไปอย่างราบรื่นและถูกต้องตามหลักการวิจัย โดยตัวผู้วิจัยเองได้เข้าการอบรม จริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ และได้รับใบรับรองผ่านการอบรม “ จริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ด้าน สังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ ” ของสถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ร่วมกับ ศูนย์จริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## 2. ช่วงเวลาที่อยู่ในสนามวิจัย

เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกสถานที่รวมตัวของผู้ให้สัมภาษณ์ในพื้นที่เดียวกันที่เป็นสถานที่จอดรถและแลกเปลี่ยนกะของคนขับรถแท็กซี่ซึ่งมีจำนวนผู้ให้ สัมภาษณ์เป็นจำนวนหนึ่ง ผู้วิจัยจึงมีวิธีการดำเนินการต่อไปเพื่อให้ได้กลุ่มข้อมูลหลักดังต่อไปนี้

2.1 ผู้วิจัยได้คัดกรองกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informants) โดยการคัดกรอง จากการตรวจสอบประสบการณ์ในการประกอบอาชีพอิสระ(แท็กซี่) การตรวจสอบหรือวัดความ เข้มแข็งทางใจในอาชีพจากพฤติกรรมและลักษณะส่วนบุคคล โดยการทำแบบทดสอบความ เข้มแข็งทางใจที่มีต่ออาชีพ เมื่อคัดกรองจนพบกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักแล้วผู้วิจัยก็ได้ทำการชี้แจง รายละเอียดของงานวิจัย และถามความสมัครใจในการยินยอมต่อการให้ข้อมูลในงานวิจัยเพื่อไม่ เป็นการละเมิดสิทธิของผู้ให้ข้อมูล

2.2 ผู้วิจัยได้ทำการนัดหมายผู้ให้ข้อมูลหลักถึงวันเวลาที่ทำการสัมภาษณ์ ณ สถานที่จอดรถหรืออยู่รถแท็กซี่ เพื่อให้เกิดความสะดวกและไม่ชุลมุนในเวลาสัมภาษณ์ และสร้าง บรรยากาศที่ไม่ตึงเครียดจนเกินไป

2.3 ช่วงการให้สัมภาษณ์ผู้วิจัยจะนำคำถามจากงานวิจัยที่สร้างขึ้นเพื่อเป็น นำเรื่องในการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการตามวัตถุประสงค์งานวิจัยและข้อคำถามที่ตั้งไว้ โดยการให้สัมภาษณ์ข้อมูลผู้วิจัยจะไม่ให้รบกวนเวลาทำงานของผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นแน่นอน เนื่องจากผู้วิจัยจะขออนัดสัมภาษณ์หลังจากผู้ให้ข้อมูลเสร็จสิ้นภาระกิจจากการทำงานเรียบร้อยแล้ว และเป็นการไม่ให้กินเวลาส่วนตัวมากเกินไปผู้วิจัยจึงขอใช้เวลาในการสัมภาษณ์ไม่เกิน 45 นาที หรือไม่เกิน 1 ชั่วโมง และที่สำคัญในการสัมภาษณ์ทุกครั้งผู้วิจัยได้ทำการขออนุญาตผู้ให้ ข้อมูลหลักก่อนการอัดเสียงในการให้สัมภาษณ์ทุกครั้ง

## 3. ช่วงถอนตัวออกจากสนามวิจัย

เมื่อผู้วิจัยได้ข้อมูลที่ครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย และได้ข้อมูลที่สามารถตอบคำถามงานวิจัยได้ครบถ้วนหมดแล้วผู้วิจัยจะใช้เวลาเพื่อไตร่ตรองแนใจก่อนว่า

คำตอบที่ได้มานั้นไม่สามารถเป็นแนวทางอื่นได้อีกแล้ว ผู้วิจัยจึงจะถอนตัวออกมาจากสนามวิจัยอย่างสมบูรณ์

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง เพื่อเป็นการศึกษาและเข้าใจถึงกระบวนการเกิดความเข้มแข็งทางใจในอาชีพ และเงื่อนไขที่เป็นตัวส่งเสริมในการเกิดความเข้มแข็งทางใจในอาชีพของผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ โดยการใช้เทคนิควิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ในกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) กับกลุ่มผู้วิจัยหลักเนื่องจากเป็นการเก็บข้อมูลเชิงลึกที่มีความละเอียดในการเก็บข้อมูล เพื่อที่จะเข้าใจถึงกระบวนการเกิดความเข้มแข็งทางใจในอาชีพอย่างแท้จริง โดยผู้วิจัยได้เตรียมข้อคำถามในการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลครบทุกประเด็นที่จะการศึกษาและตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย การสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลนี้ ผู้วิจัยจะไม่ถามคำถามที่เดิมมาตรงเกินไป แต่จะมีวิธีการนำคำถามที่เตรียมมาเป็นเค้าโครงในการถามคำถามและมีความยืดหยุ่นตามบริบทที่เกิดขึ้นตามสถานการณ์นั้นๆ เมื่อสัมภาษณ์ได้นี้ความระยะหนึ่งผู้วิจัยจะพูดสรุปเนื้อความที่ได้มาอีกครั้ง เพื่อเป็นการตรวจสอบความเข้าใจและสะท้อนถึงประเด็นที่ผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวมาทั้งหมดว่ามีความถูกต้องและไม่ให้เกิดความเข้าใจที่คาดเคลื่อน ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการสังเกตและจดบันทึกสีหน้า ท่าทาง และอารมณ์ของผู้ให้ข้อมูลด้วยเช่นกัน เพื่อเป็นส่วนประกอบในการนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเรียบเรียงและจัดโครงสร้างในการจำแนกหมวดหมู่ของข้อมูลที่ได้มาเพื่อให้ได้ข้อสรุปของข้อมูลที่มีความชัดเจนโดยรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลของเนื้อหาที่มีการอธิบายรายละเอียดตามที่ ชาย โพธิ์สิตา (2564) ได้ระบุไว้ดังนี้

1. การจัดระเบียบข้อมูล (Data organizing) โดยการนำข้อมูลที่ได้จากสัมภาษณ์เชิงลึกไม่ว่าจะเป็นการจดบันทึก หรือการอัดเสียงนั้นก็ตาม ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการบันทึกเสียงโดยถอดออกมาเป็นคำพูดแบบคำต่อคำบันทึกไว้ในคอมพิวเตอร์ส่วนตัวเพื่อความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูล อีกทั้งยังมีความสะดวกในการนำข้อมูลออกมาวิเคราะห์ในภายหลัง และทำการแยกข้อมูลออกเป็นส่วนๆ เพื่อให้ง่ายในการวิเคราะห์และจัดเรียงหมวดหมู่ต่อไป

2. การกำหนดรหัสข้อมูล (Coding) โดยการแยกข้อมูลตามหมวดหมู่ตามประเด็นที่เกิดขึ้น จากนั้นให้ใส่รหัสสั้นๆที่มีความหมายเฉพาะตัวในประเด็นนั้น เพื่อง่ายต่อการสรุปหาประเด็นหลักในขั้นต่อไป

3. การแสดงข้อมูล (Data display) เป็นการนำข้อมูลมาที่ได้จัดเรียงความสัมพันธ์กันแล้วมาใส่รหัสเพื่อทำการเชื่อมโยงหาความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในการสรุปวิเคราะห์ประเด็นที่ทำการศึกษา โดยมีการแสดงข้อมูลในรูปแบบของแผนภาพ

4. การอภิปรายหาข้อสรุป (Description and Conclusion) ผู้วิจัยจะต้องนำข้อมูลมาวิเคราะห์จากข้อมูลที่มีรหัสเดียวกัน เพื่อนำมาตีความและสรุปเป็นประเด็นใหม่ที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ที่ได้เพิ่มเติมมานอกจากแนวคิดทฤษฎีที่ได้ทำการศึกษาไว้

#### **การตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือจากข้อมูล**

งานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) โดยผู้วิจัยได้เลือกการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (data triangulation) การตรวจสอบด้านข้อมูลที่ได้มาว่ามีความเชื่อถือมากเพียงใด โดยวิธีการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูลนั้น ผู้วิจัยจะแบ่งการตรวจสอบออกเป็น 3 แหล่งที่มาของข้อมูล ได้แก่ เวลา สถานที่ และตัวบุคคล ดังนี้ (Denzin, 1970; สุภางค์ จันทวานิช 2554 อ้างถึงใน บุษกร เขียวจินดา กานต์, 2561)

การตรวจสอบด้านเวลา คือ ผู้วิจัยจะเลือกเวลาในการเก็บข้อมูลที่เปลี่ยนไปจากเดิม เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูลที่ได้มาจากเวลาต่างกัน ไม่ว่าจะเวลาเปลี่ยนไปอย่างไรข้อมูลที่ได้จะไม่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เพื่อเป็นการตรวจสอบว่าข้อมูลที่ได้มานั้นจะมีความสอดคล้องกัน และมีความน่าเชื่อถือหรือไม่

การตรวจสอบด้านสถานที่ คือ ผู้วิจัยจะเลือกสถานที่ในการตรวจสอบข้อมูลที่ต่างจากสถานที่เดิม เพื่อเป็นการตรวจสอบว่าสถานที่ที่เปลี่ยนไปข้อมูลที่ได้จะแตกต่างไปจากเดิมหรือไม่

การตรวจสอบด้านบุคคล คือ ผู้วิจัยเลือกผู้ให้ข้อมูลที่เปลี่ยนไป ข้อมูลที่เก็บมาได้จะยังคงเหมือนเดิมไม่เปลี่ยนแปลง เพื่อเป็นการทดสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลในงานวิจัย

### การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการขอใบรับรองจริยธรรมการวิจัยจากคณะกรรมการจริยธรรมในมนุษย์ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ หมายเลขรับรอง SWUEC/X/G-068/2566 เพื่อเป็นการรักษาสิทธิของผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยระวางการสัมภาษณ์ที่จะกระทบกระเทือนถึงอารมณ์และความรู้สึกของผู้ให้สัมภาษณ์ โดยการดำเนินการเก็บข้อมูลนี้ผู้วิจัยจะไม่ให้กระทบกระเทือนเวลาทำงานรวมถึงเวลาส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูลเช่นกัน ทั้งนี้การดำเนินงานวิจัยผู้วิจัยได้ขอความยินยอมจากผู้ให้ข้อมูลโดยมีหนังสือแจ้งความยินยอมก่อนการเข้าร่วมงานวิจัยในครั้งนี้ เมื่อได้รับความยินยอมจากผู้ให้ข้อมูลผู้วิจัยจึงจะเริ่มดำเนินการเก็บข้อมูลงานวิจัยต่อไป

ในขั้นตอนการเก็บข้อมูลผู้วิจัยได้คำนึงถึงสิทธิส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล โดยผู้วิจัยจะขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลในการบันทึกเทปก่อนการสัมภาษณ์ รวมถึงข้อมูลในเอกสารที่ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ Q แทนตัวผู้วิจัย และใช้สัญลักษณ์ A แทนตัวผู้ให้ข้อมูล และหลักฐานการเก็บข้อมูล เช่น รูปภาพ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้ข้อมูลจะไม่ถูกนำมาเผยแพร่ โดยจะถูกเก็บไว้อย่างปลอดภัยและสามารถเปิดได้เพียงผู้วิจัยคนเดียว ซึ่งช่วงการเก็บข้อมูลผู้วิจัยจะเลือกวัน เวลา และสถานที่ ตามความพร้อมและความเหมาะสมของทั้งสองฝ่าย รวมถึงผู้วิจัยจะเลือกเวลาในการสัมภาษณ์ที่เหมาะสมโดยไม่ไปรบกวนเวลาทำงานของผู้ให้สัมภาษณ์ในการเก็บข้อมูล

ในขั้นตอนการนำเสนอ ผู้วิจัยจะไม่นำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้สัมภาษณ์มานำเสนอในรูปแบบปริญาวิทยานิพนธ์ เช่น นามจริง/ชื่อจริง โดยผู้วิจัยจะใช้ลำดับที่ผู้ให้สัมภาษณ์ (แทนชื่อจริง) ของผู้ให้ข้อมูล และรูปภาพต่างๆที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้ข้อมูลเพื่อเป็นการรักษาสิทธิความเป็นส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูลในงานวิจัย เมื่อเสร็จสิ้นงานวิจัยแล้วผู้วิจัยจะทำลายข้อมูลทั้งในภายหลัง



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของคนขับรถแท็กซี่ใน กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงกระบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ และเงื่อนไขที่สนับสนุนการเกิดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ ในบริบทเฉพาะของผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ที่ผ่านประสบการณ์ในการทำงานท่ามกลางความไม่แน่นอนที่เกิดขึ้นในการประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในรูปแบบการศึกษาเฉพาะกรณีศึกษา (Case Study) ในกลุ่มผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ภายใต้สหกรณ์ในกรุงเทพมหานคร โดยมีรูปแบบการทำงานตามนโยบายของสหกรณ์นั้นๆ ที่มีผู้ประกอบกิจการรถแท็กซี่เป็นผู้ดูแลระบบการทำงานที่ต้องมีระเบียบและข้อปฏิบัติในการทำงานของคนขับรถแท็กซี่จะต้องปฏิบัติตามกฎและข้อกำหนดขณะปฏิบัติงานตามกรมขนส่งทางบกได้กำหนดไว้ เช่น ชุดยูนิฟอร์มในการแต่งกาย เวลาการทำงานที่แบ่งออกเป็น 2 ช่วง (กะกลางวัน/กะกลางคืน) เวลาส่งรถเข้าอู่เพื่อแลกเปลี่ยนกะ และเป็นผู้มีใบขับขี่สาธารณะที่ผ่านการฝึกอบรมและการสอบตามที่กรมขนส่งทางบกกำหนด รวมถึงต้องเข้าอบรมทุกครั้งตามช่วงเวลาที่ยกมาที่กำหนดการต่ออายุใบขับขี่สาธารณะ โดยศึกษาวิจัยแบบ Instrument Case Study เนื่องจากเป็นการเลือกผู้ให้ข้อมูลที่ใช้สนับสนุนในการตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัยได้ครอบคลุมทุกประเด็นอย่างลึกซึ้ง ในรูปแบบการวิจัยเฉพาะกรณีศึกษาโดยผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีการศึกษาแบบพรรณนา (Descriptive) ร่วมกับแบบมุ่งหาคำอธิบาย (Explanatory) เพื่อให้รายละเอียดถึงกระบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของคนขับรถแท็กซี่ รวมทั้งการหาคำอธิบายถึงเงื่อนไขและปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นที่ทำให้เกิดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพตามที่กำหนดไว้ในงานวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

ส่วนที่ 2 กระบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของคนขับรถแท็กซี่

ส่วนที่ 3 เงื่อนไขที่สนับสนุนการเกิดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของคนขับรถแท็กซี่ โดยมีรายละเอียดการนำเสนอข้อมูลในแต่ละส่วนดังต่อไปนี้



## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ มีผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 12 ท่าน ซึ่งเป็นจำนวนที่เหมาะสมและสามารถทำให้ได้ข้อมูลที่อิมตัว (ชาย โพรธิสตา, 2564) โดยที่ผู้วิจัยให้ความสำคัญในการศึกษาถึงมุมมองและทัศนคติของผู้ให้ข้อมูลเป็นหลักเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและชัดเจนอย่างลึกซึ้งซึ่งตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ผู้ให้ข้อมูลจะต้องผ่านเกณฑ์การคัดเลือกตามคุณสมบัติที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้อย่างชัดเจน และต้องผ่านการทำแบบประเมินความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพตามเกณฑ์ที่กำหนดคือมีค่าเฉลี่ยความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพมากกว่า 4.21 ขึ้นไป หรือเป็นผู้ที่มีความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพในระดับมากที่สุด รวมถึงระยะเวลาประสบการณ์ในการประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ไม่ต่ำกว่า 10 ปี เพื่อให้ได้ผู้ให้ข้อมูลจากประสบการณ์จริงที่มีความเชี่ยวชาญในการประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่อย่างแท้จริง (Wakabayashi et al., 2011) ทั้งนี้กรณีศึกษาต้องเป็นผู้รู้ข้อมูลนั้นดีที่สุดใน (Information rich case) มีรายละเอียดดังนี้

### 1.1 คุณลักษณะของผู้ให้ข้อมูล

รายละเอียดข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการสัมภาษณ์ของผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ ได้แก่ ลำดับที่ผู้ให้สัมภาษณ์(แทนชื่อจริง) อายุ สถานภาพ ลักษณะงานที่ทำ ระยะเวลาในการประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ และค่าเฉลี่ยความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ โดยผู้ให้ข้อมูลทั้ง 12 ท่าน จะต้องคุณสมบัติขั้นพื้นฐานตามกรมขนส่งทางบกได้กำหนดไว้ คือ ผู้ให้ข้อมูลจะต้องมีใบขับขี่สาธารณะที่ผ่านการฝึกอบรมและผ่านการสอบเพื่อขอใบอนุญาตให้สามารถขับขี่รถแท็กซี่สาธารณะได้จากทางกรมขนส่งทางบกเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยมีรายละเอียดที่แจงตามตารางดังต่อไปนี้

ตาราง 3 ตารางแสดงรายละเอียดผู้ให้ข้อมูลหลัก

ชื่อ	อายุ	สถานภาพ	ลักษณะงานที่ทำ	ระยะเวลาในการประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่	ค่าเฉลี่ยความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ
1.ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1	45 ปี	สมรส	เขารถจากคู่อรถแท็กซี่ (กะกลางวัน)	23 ปี	4.90
2.ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2	50 ปี	สมรส	เขารถจากคู่อรถแท็กซี่ (กะกลางคืน)	มากกว่า 20 ปี	4.45
3.ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3	63 ปี	สมรส	เขารถจากคู่อรถแท็กซี่ (กะกลางคืน)	มากกว่า 40 ปี	4.72
4.ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4	55 ปี	สมรส	เขารถจากคู่อรถแท็กซี่ (กะกลางคืน)	มากกว่า 20 ปี	4.69
5.ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5	55 ปี	โสด	เขารถจากคู่อรถแท็กซี่ (กะกลางวัน/ กะกลางคืน)	มากกว่า 30 ปี	4.90

## ตาราง 3 (ต่อ)

ชื่อ	อายุ	สถานภาพ	ลักษณะงานที่ทำ	ระยะเวลาในการประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่	ค่าเฉลี่ยความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ
6.ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6	38 ปี	สมรส	เช่ารถจากคู่อรถแท็กซี่ (กะกลางวัน)	มากกว่า 15 ปี	4.66
7.ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7	50 ปี	สมรส	เช่ารถจากคู่อรถแท็กซี่ (กะกลางวัน)	มากกว่า 20 ปี	4.59
8.ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8	42 ปี	สมรส	เช่ารถจากคู่อรถแท็กซี่ (กะกลางวัน)	มากกว่า 15 ปี	4.45
9.ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9	56 ปี	สมรส	เช่ารถจากคู่อรถแท็กซี่ (กะกลางวัน / กะกลางคืน)	มากกว่า 20 ปี	4.72
10.ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10	44 ปี	โสด	เช่ารถจากคู่อรถแท็กซี่ (กะกลางคืน)	มากกว่า 20 ปี	4.59
11.ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 11	40 ปี	โสด	เช่ารถจากคู่อรถแท็กซี่ (กะกลางคืน)	15 ปี	4.52
12.ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 12	37 ปี	โสด	เช่ารถจากคู่อรถแท็กซี่ (กะกลางวัน)	14 ปี	4.76

## ส่วนที่ 2 กระบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของคนขับรถแท็กซี่

กระบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของกลุ่มคนขับรถแท็กซี่ที่ให้ข้อมูลที่มีระยะเวลาในการประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ ตั้งแต่ 10 ปี เป็นต้นไป ซึ่งสามารถบอกถึง

ประสบการณ์ในการทำงานที่ผ่านมาจนเกิดเป็นทักษะความเชี่ยวชาญในการประกอบอาชีพที่แสดงออกมาเป็นวิธีการแก้ไขปัญหาต่างๆในการทำงานอันได้แก่ ทักษะด้านความคิดและการวางแผน ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน และทักษะด้านกลยุทธ์ในการทำงาน ที่เป็นทักษะพื้นฐานหรือวิธีการจัดการในการทำงานได้เป็นอย่างดีของผู้ที่มีความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ อันเกิดมาจากการถูกล่อล่อมจากประสบการณ์ในการทำงานและระยะเวลาในการทำงานที่เกิดเป็นการตระหนักรู้ภายในตนเอง ตามลักษณะทางความคิดด้านเจตคติเฉพาะบุคคลนั้นๆ รวมถึงแรงบันดาลใจสนับสนุนจากบุคคลรอบข้าง และการเรียนรู้ในอาชีพของตนเอง ซึ่งทำให้เกิดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ โดยจะแสดงออกมาเป็นทักษะในการทำงานออกเป็น 3 ทักษะด้วยกัน ได้แก่ ทักษะด้านกลยุทธ์ในการทำงาน ทักษะด้านการปฏิบัติงาน และทักษะด้านความคิดและการวางแผน ซึ่งกระบวนการเกิดอาจเกิดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพที่แสดงออกมาเป็นทักษะความเชี่ยวชาญในการทำงานต่างๆได้นั้น เกิดจากลักษณะบุคลิกภาพเฉพาะบุคคลที่สำคัญแบ่งเป็นสำคัญ 6 ประการ คือ มีความเข้มแข็งทางจิตใจต่อสถานการณ์ต่างๆ มีสัมพันธ์ไมตรีในการปฏิบัติงาน เส้นทางปฏิบัติตนเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายในอาชีพ พร้อมเรียนรู้ประสบการณ์ในอาชีพอย่างต่อเนื่อง เห็นคุณค่าแห่งการถ่ายทอดประสบการณ์ในอาชีพ และการตระหนักรู้ในการประกอบอาชีพ โดยจะแบ่งลักษณะเฉพาะบุคคลตามเจตคติที่ส่งผลให้แสดงออกมาเป็นทักษะในการทำงานของแต่ละด้านคือ ทักษะด้านกลยุทธ์ในการทำงาน เกิดจากเจตคติภายในบุคคล 2 ด้าน ได้แก่ มีความเข้มแข็งทางจิตใจต่อสถานการณ์ต่างๆ และการมีสัมพันธ์ไมตรีในการปฏิบัติงาน ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน เกิดจากเจตคติภายในบุคคล 2 ด้าน ได้แก่ เส้นทางปฏิบัติตนเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ดี และพร้อมเรียนรู้ประสบการณ์ในอาชีพอย่างต่อเนื่อง ทักษะด้านความคิดและการวางแผน เกิดจากเจตคติภายในบุคคล 2 ด้าน ได้แก่ เห็นคุณค่าแห่งการถ่ายทอดประสบการณ์ในอาชีพ และตระหนักรู้ในการประกอบอาชีพเชิงบวก ซึ่งผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์รายละเอียดได้จากการเก็บข้อมูล ดังนี้

### **ทักษะด้านกลยุทธ์ในการทำงาน**

ทักษะด้านกลยุทธ์ในการทำงานของผู้ประกอบอาชีพขั้บรรทัดนี้ เกิดจากกระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ในการทำงานจากอดีตจนถึงปัจจุบัน ที่ทำให้เรียนรู้ถึงวิธีจัดการกับสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี โดนเกิดการเรียนรู้การทำงานจากเพื่อนร่วมงาน และประสบการณ์ตรงที่ได้จากการทำงาน รวมถึงการสื่อสารที่ดีจากผู้ประกอบการที่สนับสนุนและพัฒนาศักยภาพในการทำงานที่ดี และสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งคือเกิดจากการกระบวนการล่อล่อมจากลักษณะเฉพาะของบุคคลตามเจตคติที่มีอยู่ภายในตัวของบุคคลนั้น จนตะกอนออกมาเป็น

วิธีการทำงานที่เหมาะสมหรือกลยุทธ์ในการทำงานที่จะสามารถจัดการปัญหาต่างๆ และสามารถรับมือต่อสภาพแวดล้อม รวมถึงการทำงานร่วมกับผู้คนรอบข้างได้เป็นอย่างดี โดยความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพนั้นเกิดจากลักษณะทางเจตคติ 2 ด้าน คือ มีความเข้มแข็งทางจิตใจต่อสถานการณ์ต่างๆ และมีสัมพันธไมตรีในการปฏิบัติงาน ดังนี้

### 1. มีความเข้มแข็งทางจิตใจต่อสถานการณ์ต่างๆ

จากการศึกษาพบว่า การมีความเข้มแข็งทางจิตใจต่อสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นของผู้ประกอบอาชีพขั้บรดแท็กซี่ จะช่วยให้สามารถผ่านพ้นปัญหาต่างๆไปได้ในการทำงาน และมีความสามารถในการจัดการอารมณ์ของตนเองได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะส่งผลถึงความสามารถในการตัดสินใจและจัดการกับปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในการทำงานของผู้ประกอบอาชีพขั้บรดแท็กซี่เป็นไปได้อย่างดี โดยแบ่งออกเป็น 4 ประเด็น คือ ทักษะการตัดสินใจในการให้บริการตามสถานการณ์ ความยืดหยุ่นในการรับมือกับสถานการณ์อย่างเหมาะสม มีวุฒิภาวะทางอารมณ์/มีความเข้มแข็งทางจิตใจ ศิลปะในการสื่อสารและจัดการความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

#### 1.1 ทักษะการตัดสินใจในการให้บริการตามสถานการณ์

จากประสบการณ์ทำงานที่ผู้ประกอบอาชีพขั้บรดแท็กซี่จะประสบมาจะทำให้คนขั้บรดแท็กซี่รับรู้ถึงเหตุการณ์ข้างหน้าที่กำลังจะเกิดขึ้น หรือลักษณะของความเสี่ยงที่ผู้ประกอบอาชีพนั้นรับรู้หรือสัมผัสได้ จะนำความรู้สึกนั้นมาใช้ในการตัดสินใจเพื่อป้องกันไม่ให้สิ่งที่ตนเองคาดการณ์นั้นเกิดขึ้นได้ เช่น การตัดสินใจเลือกเส้นทางที่การจราจรไม่ติดขัด การตัดสินใจไม่รับผู้โดยสารที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดเหตุอันตรายในการปฏิบัติหน้าที่ โดยประสบการณ์จากการทำงานที่พบเห็นมานั้นเป็นตัวอย่างหลอมที่ทำให้ผู้ประกอบอาชีพขั้บรดแท็กซี่ เกิดการเรียนรู้และเข้าใจกับเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นสามารถนำประสบการณ์ที่ประสบมาในการทำงานมาเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อไม่ให้เกิดอันตรายตามมา ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยหลอมให้เกิดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพในด้านกลยุทธ์ในการตัดสินใจในการทำงานต่อไป

“เวลาเราขั้บรดแท็กซี่รับผู้โดยสาร เราจะมองเห็นตามสายตาดอนรถวิ่งมาแต่ไกลๆเลย ถ้าเราเห็นว่าคนนี้ไม่ปลอดภัยกับตัวเรา เราก็ขับผ่านเขาไปเลยก็ให้คันอื่นที่เขาว่างต่อไป เราไม่ต้องไปจอด ถ้าเราจอดจะถือว่าเราปฏิเสธผู้โดยสารจะทำให้เขาเสียความรู้สึก เราเอาความรู้สึกเราเนี่ยแหละตัดสินใจเลยตั้งแต่เนิ่นๆ พิจารณาดูแล้วก็ขับผ่านไปเลย” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10)

“เราเป็นคนขับรถแท็กซี่นี่เราต้องรู้สถานการณ์ล่วงหน้านะ ถ้าสมมติว่าเราไปส่งผู้โดยสาร...ตรงขอยนั้นมันจะเปลี่ยนไหม มันจะอันตรายไหม เราต้องรู้ไม่ใช่ที่เราจะไม่รู้นะ เราเนี่ยแหละต้องรู้ดีที่สุด เรื่องถนนหนทางนะ ว่ามันมีอะไรอยู่ตรงไหนบ้าง” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6)

“ยายจะรู้ว่าช่วงเวลาไหน ตรงไหนรถมันติด แล้วยายก็จะเลี้ยงที่จะไม่ไปตรงนั้นแทน และเราก็จะเลือกเส้นทางที่เราจะไปตรงที่รถไม่ติดแทนจ๊ะ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5)

## 1.2 ความยืดหยุ่นในการรับมือกับสถานการณ์อย่างเหมาะสม

ความยืดหยุ่นในการรับมือหรือการจัดการกับสถานการณ์เฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นโดยไม่ทันตั้งตัวอย่างเหมาะสม จะช่วยให้ผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่ปฏิบัติหน้าที่ต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพไม่ว่าเหตุการณ์ข้างหน้าจะเป็นเช่นไร ผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่สามารถเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ที่ไม่สู้ดีให้กลับคืนมาสู่สภาวะปกติได้ ซึ่งผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่ได้เรียนรู้วิธีรับมือกับสถานการณ์ตรงหน้าได้เป็นอย่างดีและเหมาะสมกับสถานการณ์นั้นๆที่เกิดขึ้น และสามารถเอาตัวรอดได้ดีจากเหตุการณ์คับขันโดยไม่ก่อให้เกิดผลที่เสียหายตามมา และทำให้สถานการณ์นั้นจบไปได้ด้วยดี เช่น รถเสียระหว่างรับส่งผู้โดยสาร ผู้โดยสารมีเมาพูดจาไม่รู้เรื่อง และ ถูกผู้โดยสารลวนลาม ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นประสบการณ์ที่เป็นบททดสอบที่ทำให้ผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่เกิดความเชี่ยวชาญในอาชีพของตนเองในการสร้างศักยภาพที่เข้มแข็งในการจัดการปัญหาที่ไม่แน่นอนในการทำงานต่อไปได้เป็นอย่างดีของการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“...ตากำลังไปส่งผู้โดยสารกำลังอยู่ระหว่างทางพอดี แล้วรถเสียกะทันหัน ตอนนั้นผู้โดยสารก็นั่งอยู่ในรถด้วย ตาก็เลยบอกว่า คงไปต่อไม่ได้แล้วครับ เตียวผู้โดยสารขึ้นคันใหม่ครับ...ตาก็เลยรับผิดชอบการให้บริการผู้โดยสาร...ตาไม่เอาค่ารถเลยสักบาท เพราะถือว่าเราส่งผู้โดยสารไม่ถึงที่หมาย...ตาก็ลงไปโบกรถแท็กซี่คันใหม่ให้ผู้โดยสารเขา...แล้วตาก็ค่อยมาจัดการกับรถตัวเอง โทรหาเค้าแล้วว่ารถเสียอยู่ตรงไหน...ให้ทางคู่มือของเราส่งช่างมายกรรถให้กลับไปซ่อมที่อู่” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3)

“...ยายรับผู้โดยสาร...สภาพตอนนั้นก็เมาด้วย...พอยายไปส่งถึงที่...เขาก็บอกยายว่า ไม่ใช่!!!...แล้วที่นี้เขาก็มองเล็กล็กเล็กล็กไปมา...ที่นี้ยายเห็นป้อมตำรวจอยู่ข้างหน้า ฟาร์มจระเข้ ยายก็เลยขับรถพาไปป้อมตำรวจเลย...ที่นี้ตำรวจก็เดินไปคุยกับผู้โดยสารว่า เขา



ยังไง?... เขาก็พาไปส่งแล้วทำไมบอกไม่ใช่ล่ะ!!!... ที่นี้เขาสาธยายเลย... ธิบายด้วยคำโดยสาธยายมาเลย (หัวเราะ)” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5)

### 1.3 มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ / มีความเข้มแข็งทางจิตใจ

ทุกครั้งที่คนขับรถแท็กซี่ต้องเจอกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด หรือต้องอยู่ในสถานการณ์ความเสี่ยง และบางครั้งอาจต้องพบเจอเหตุการณ์ไม่ดีในการทำงานไม่ว่าจะเป็นเรื่องของคนที่ต้องพบเจอ หรือความวุ่นวายบนท้องถนน เช่น การไม่มีมารยาทในการขับขึ้นท้องถนน การจราจรที่ติดขัด และการเจอผู้โดยสารที่ไม่ดีที่มานั่งทอนจิตใจ แต่ผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่สามารถก้าวผ่านห้วงอารมณ์แห่งความทุกข์นี้ได้เป็นอย่างดี เนื่องจากมีวุฒิภาวะทางด้านอารมณ์ในการจัดการปัญหาที่ผ่านเข้ามาโดยมองเรื่องที่ผ่านมาจากร้ายให้กลายเป็นดีในกระบวนการคิดของผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่ จึงทำให้คนขับรถแท็กซี่มีจิตใจที่เข้มแข็งและไม่จมปักอยู่กับปัญหานั้นๆ และพร้อมจะเข้าใจในปัญหานั้นๆ ที่เกิดขึ้น สิ่งเหล่านี้จึงเป็นสิ่งสำคัญของการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพขับรถแท็กซี่ให้ปฏิบัติหน้าที่ต่อไปได้อย่างมีความสุข ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“ผู้โดยสารแต่ละคนขึ้นมากร้อยพ้อพินแม่ เราก็ไม่รู้จักนิสัยใจคอเขาอยู่แล้วเนาะ อย่างแรกคือเราต้องเงียบไว้ก่อน และก็สังเกตพฤติกรรมของผู้โดยสารว่าเขามีอาการออกมาใส่เรายังไง ถ้ามันไม่มีอะไรที่ร้ายแรงเราก็ปล่อยมันไป เพราะว่าผู้โดยสารเขาขึ้นมาแปบเดียว เดี่ยวเขาก็ลงไปแล้ว อย่าไปคิดมากเพราะสุดท้ายเดี๋ยวมันก็ผ่านไป” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8)

“ถ้ารถมันติดมากๆ เราก็คิดในแง่ดีอ่าเนาะว่า มันก็คงไม่จอดเป็นวันหรือกมั้ง (หัวเราะ) คือมันเป็นอาชีพของเราไง เราก็ต้องเข้าใจ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10)

“มันมีอยู่สองอย่างที่ต้อไปคู่กัน คือ ความคิดและก้จิตใจของ ความคิด จะช่วยบอกเราว่าเรื่องไหนดี เรื่องไหนไม่ดี... บวกกับจิตใจของเรา ที่จะบอกเราว่า มันทุกข์หรือมันสุข สองสิ่งนี้ละลูก ทั้งความคิดที่ดีกับจิตใจที่ดี จะเป็นบอกเราเองว่า เราควรที่จะเก็บสิ่งไหนไว้และทิ้งสิ่งไหนไป... แล้วจิตใจของเราก็จะสงบนิ่งเองลูก เราทำงานแต่ละวันต้องเจอคนเยอะแยะ... ไปมากก็หลายที ไม่ว่าจะเจออะไรนะลูก เดี่ยวมันก็ผ่านไปอยู่ดี เราไม่ได้อยู่กับเหตุการณ์นั้นตลอดไปหรอกลูก” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3)

#### 1.4 ศิลปะในการสื่อสารและการจัดการความเสี่ยงระหว่างการปฏิบัติงาน

ศิลปะในการสื่อสารและการจัดการความเสี่ยงระหว่างการปฏิบัติงาน คือไหวพริบในการเอาตัวรอดต่อสถานการณ์เฉพาะหน้าที่เกิดขึ้น โดยจะแสดงออกมาตามลักษณะบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล และตามลักษณะนิสัยที่เป็นจุดเด่นของตัวเองมาปรับกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างกระตือรือร้น โดยเป็นการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เพื่อให้บรรยากาศในการทำงานขณะนั้นเปลี่ยนไปในทางที่ดีขึ้น จากสถานการณ์ที่ดูตึงเครียดให้กลายเป็นผ่อนคลายและสามารถผ่านเหตุการณ์นั้นๆมาได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้ประกอบการอาชีพขบถแท้ที่มักมีวิธีการแก้ไขปัญหาในรูปแบบที่แตกต่างออกไปตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกด้วยท่าทางกิริยาที่นอบน้อม หรือคำพูด ซึ่งผู้ประกอบการอาชีพขบถแท้ที่ต้องการที่จะสื่อออกมาให้ผู้อื่นรับรู้ถึงความรู้สึก เช่น การยกไหว้ด้วยความจริงใจแทนคำขอโทษ ทักษะในการสื่อสารหรือศิลปะในการพูดที่ดีของผู้ประกอบการอาชีพบริการ ในการปฏิเสธข้อเสนอของผู้โดยสารแบบบัวไม่ให้ช้ำน้ำไม่ให้ขุ่น โดยวิธีการจัดการปัญหาอย่างชาญฉลาดนี้ถือเป็นศิลปะในการจัดการของผู้ที่ประกอบอาชีพงานด้านบริการ เพื่อเป็นการแสดงออกถึงการให้เกียรติผู้อื่นในการจัดการปัญหาด้วยความประณีประนอมและไม่ก่อให้เกิดผลเสียตามมาในอาชีพของตน สิ่งเหล่านี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้ประกอบการอาชีพขบถแท้ที่ได้เรียนรู้และเกิดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ ที่ทำให้ผู้ประกอบการอาชีพขบถแท้ที่ทำงานต่อไปอย่างสง่างามแม้เหตุการณ์นั้นจะร้ายแรงแค่ไหนก็ตาม ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“ถ้าเราผิด...เป็นฝ่ายไปชนเขา เราก็ต้องรีบลงไปขอโทษเขาเลยคือ ยกมือไหว้ขอโทษเขาก่อนงามๆ เป็นการแสดงออกอย่างจริงใจ (หัวเราะ) ถ้าเรารู้ว่าผิดนะ แล้วก็บอกเขาไปว่าเดี๋ยวผมเรียกประกันให้นะครับผม...จากที่เขาอารมณ์ร้อนๆเขาก็ใจเย็นลง...มันก็เป็นการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้สถานการณ์มันดีขึ้นได้ครับ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8)

“...เราก็ขับรถวิ่งมาทางตรง แล้วมอเตอร์ไซค์อยู่ๆมันก็ปาดหน้ามาเลยมีผู้โดยสารด้วยนะ...เขาก็ลงมาบอกว่าเราผิด เราก็บอกว่าเราไม่ผิด...ที่นี้เขาก็ลงมาชมชู้เราบอกว่าจะยกพวกมาตี เราก็เลยบอกว่าจะไปเคลียร์กันที่ สน. ถ้าผมผิดเดี๋ยวผมจ่ายค่าเสียหายให้เลย...เขาก็ไม่ยอมเราก็ต้องมีวิธีการพูด การเจรจาให้เขาไปที่สน.กับเราเพื่อพิสูจน์ความจริง สุดท้ายเรียบร้อยเขาก็บอก มอไซค์วินคุณผิดนะ...ตอนอยู่บนถนนเนียเขาไม่ยอมไง มันก็ต้องทำแบบนี้แหละ (หัวเราะ)” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6)

“...น้ำซัปรดตอนกลางคืน ก็มีผู้โดยสารผู้หญิงขึ้นมาในรถ...สักพักหนึ่งเขาก็พูดว่า พี่ไปนอนกับหนูไหม? แบบนี้ก็มีด้วยหรอ!!!...น้ำเลยบอกว่า ใ้ยยยย!!! เนี่ยผมเพิ่งนอนตื่นแล้ว ก็ออกมาซัปรดเลยจะให้ผมกลับไปนอนอีกหรอครับ ผมยังไม่่วงครับ (หัวเราะ) เราต้องปฏิเสธแบบไม่ให้เขารู้สึกไม่ดีอ่าครับ จะได้ดูไม่น่าเกลียด...เราทำอาชีพบริการนะครับ เราก็ต้องมีศิลปะว่าเราจะพูดยังไงดี ให้บัวไม่ให้ช้ำน้ำไม่ให้ขุ่นครับ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2)

## 2. มิสัมพันธ์ไมตรีในการปฏิบัติงาน

การสร้างเครือข่ายที่ดี หรือการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีทางจิตใจต่อผู้อื่น คือการสร้างสิ่งที่มีคุณค่าทางจิตใจต่อผู้อื่นและเกิดเป็นความรู้สึกที่ดีในใจตลอดไป ไม่ว่าจะเป็นการพูดคุย/การสื่อสาร การกระทำ/การปฏิบัติตัว รวมถึงการส่งมอบความรู้สึกให้กันก็ตาม ล้วนแล้วแต่เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความประทับใจให้แก่เพื่อนร่วมงานและผู้โดยสารเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากการส่งเสริมในทางบวกในการทำงานและเป็นการสร้างฐานผู้โดยสารที่มาใช้บริการอีกด้วย ซึ่งการสร้างเครือข่ายที่ดีถือเป็นแรงสนับสนุนในการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพซัปรดแท็กซี่ได้ สามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเด็น คือ การสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างบุคคลรอบข้าง การบริการผู้โดยสารด้วยความซื่อสัตย์ การบริการด้วยใจ / มีจิตสาธารณะ และการสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้โดยสารประทับใจ ดังต่อไปนี้

### 2.1 การสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับบุคคลรอบข้าง

การสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับบุคคลรอบข้างของผู้ประกอบอาชีพซัปรดแท็กซี่ ไม่ว่าจะเป็นการพูดคุยสื่อสารกับเรื่องราวที่พบเห็นในการทำงาน และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่พบเห็นให้แก่เพื่อนร่วมงานถือเป็นการสร้างสีสันในการทำงาน และเป็นการสร้างเสียงหัวเราะแห่งความสุขให้กับบุคคลรอบข้างในการทำงานทำให้ผู้ประกอบอาชีพซัปรดแท็กซี่มีความสุขและมีกำลังใจในการทำงานต่อไป ซึ่งช่วยลดความเครียดและความเหนื่อยล้าจากการทำงานได้ โดยสิ่งเหล่านี้จะเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ประกอบอาชีพซัปรดแท็กซี่มีความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพในการปฏิบัติงาน ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“เวลาไปเจออะไรมาที่มันตลกๆหรือเจออะไรแปลกๆก็จะมาเล่าให้เพื่อนที่ซัปรดแท็กซี่ด้วยกันฟังตอนส่งรถเข้าอู่ พอเพื่อนๆฟังกันก็หัวเราะ ถ้าเค้าแก่อยู่แถวนั้นพอได้ยินก็หัวเราะไปตามๆกัน ก็ซำกันมีความสุขกันหมดทุกคนจะลูก (หัวเราะ)” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3)

“ส่วนใหญ่ก็จะเอามาเล่าให้กันฟังกับเพื่อนขับรถแท็กซี่ด้วยกันเนี่ยละครับ แนวสนุกสนาน ว่าวันนี้ไปเจออะไรมาบ้าง วันนี้ไปเจอผู้โดยสารแบบนี้มานะ ใครไปเจออะไรมาก็จะหัวเราะกันอาครึบ มันก็คือความสุขในการทำงานของเราอีกอย่างนึงนะครับ (หัวเราะ)” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2)

“เวลามีอะไรก็มาเล่าให้เค้าแก่ฟังบ้าง เพื่อนๆที่ขับรถแท็กซี่ด้วยกันบ้าง เพราะมันได้เห็นวิธีการจัดการปัญหาของแต่ละคนและก็ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นด้วย พอได้เล่าอะไรให้กันฟังก็สนุกสนานไม่ทำให้เราเครียด เวลาออกไปขับรถเราก็มีกำลังใจอะ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5)

“นำขับรถแท็กซี่อยู่ที่อู่มาเนี่ยนะ ทุกๆคนสนิทกันหมดอยู่กันเหมือนญาติพี่น้องกันแล้ว น้ำก็เป็นน้ำร้องหมอลำด้วยนะ ถ้าจะไปร้องหมอลำอย่างเนี่ยเพื่อนๆที่ขับรถแท็กซี่ด้วยกันเขาก็ตามไปฟังน้ำร้องหมอลำด้วยนะ ทุกคนก็เดินกันสนุกสนานมีความสุขกัน (หัวเราะ)” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7)

## 2.2 การบริการผู้โดยสารด้วยความซื่อสัตย์

จะพบเห็นได้ว่า ผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ให้ความสำคัญกับความซื่อสัตย์ในการให้บริการผู้โดยสารเป็นอย่างมาก เนื่องจากสามารถเป็นเกราะป้องกันไม่ให้เกิดการร้องเรียนในการให้บริการและเกิดความเสียหายต่ออาชีพของตนตามมาได้ โดยไม่กระทำการสิ่งที่ไม่สมควรต่อผู้โดยสาร คือ เต็มใจให้บริการ ซื่อสัตย์ในอาชีพ ไม่โกงค่าโดยสาร แม้แต่ผู้โดยสารพิการทางสายตา ก็จะไม่กระทำพฤติกรรมเช่นนั้น เนื่องจากผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่จะยึดมั่นต่อความซื่อสัตย์ในอาชีพที่จะให้บริการผู้โดยสารด้วยความบริสุทธิ์ใจ ที่จะเป็นการสร้างความประทับใจในการให้บริการผู้โดยสารในขั้นพื้นฐานของการให้บริการที่ดี ซึ่งจะทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อจิตใจของผู้โดยสารตลอดไป ซึ่งจะทำให้ผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่มีความสุขและภาคภูมิใจ ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“ยายไม่เคยโกงผู้โดยสารเลยนะตั้งแต่ยายขับรถแท็กซี่มาเนี่ย ทั้งผู้โดยสารคนไทยและก็ต่างชาติ ค่าโดยสารยายก็ตามค่ามิเตอร์เลยเท่ากันหมดอะ แล้วอาชีพของเรานี้มันเป็นอาชีพบริการ เราต้องเต็มใจให้บริการและซื่อสัตย์ในอาชีพของเรา สิ่งนี้แหละจะทำให้ผู้โดยสารเขาประทับใจในการให้บริการของเราด้วยอะ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5)

“ถ้ามีเตอรขึ้นมาอย่างเนี้ย แล้วมีเตอรมันขึ้น 99 บาท น้ำก็ทอนให้เขา 1 บาท เพราะบางครั้งเนี้ย 1 บาท ผู้โดยสารก็สามารถที่จะโทรไปร้องเรียนที่ขนส่งได้ เพราะฉะนั้นเราก็ทำทุกอย่างให้มันถูกต้องไปเลย ไม่ต้องไปกิน 5 กิน 10 หรือก เอราคาจริงๆไปเลย เพราะว่าเรื่องแค่นี้ ก็จะทำให้ผู้โดยสารเขาไม่พอใจได้เขาจะคิดว่าเราไม่ซื่อสัตย์” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10)

“ตอนนั้นพี่เดียวรับผู้โดยสารตามอดเนาะ แล้วก็ไปส่งเขา...พี่ไม่เคยไปโกงค่ารถผู้โดยสารเลยนะถึงแม้ว่าเขาจะตามอดมองไม่เห็นก็ตาม เราก็ต้องซื่อสัตย์ในอาชีพของเราอ่า ไม่เคยไปโกงเขาเลย ค่ามีเตอรขึ้นเท่าไรก็ตามนั้น” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6)

### 2.3 การมีใจรักบริการ / การบริการด้วยใจ / มีจิตสาธารณะ

จะเห็นได้ว่าผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่สาธารณะจะมีใจรักในการให้บริการผู้โดยสาร และช่วยเหลือผู้โดยสารพิการที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ เพราะการช่วยเหลือผู้โดยสารคือกำลังใจสำคัญที่มีตนเองได้สร้างประโยชน์เพื่อสังคมและส่งต่อความประทับใจถึงผู้โดยสารให้เกิดความรู้สึกดีต่อผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่ในการให้การช่วยเหลือและได้รับการบริการเป็นอย่างดี โดยแสดงคำพูด ขอบคุณ ที่สื่อความรู้สึกที่ดีต่อผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่ ที่เป็นกำลังใจที่ดีต่อตนเองในการประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่อย่างภาคภูมิใจ จนเกิดเป็นความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“ทุกๆครั้งที่ยายได้ให้บริการผู้โดยสารพิการเนี่ยนะ ยายจะดีใจมากเลย เพราะว่าเราได้ทำอะไรเพื่อคนอื่น เราได้มีโอกาสได้ให้บริการเขา มันภูมิใจอะ ยายเลยชอบที่ได้ทำในอาชีพนี้ เพราะทุกครั้งที่เราได้ช่วยผู้โดยสาร เขาจะดีใจและก็ขอบคุณเรา...โ้ยยย...ขอบคุณพี่มากๆเลยคะ...แค่นี้ ยายก็ดีใจแล้วจ๊ะ (หัวเราะ)” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5)

“...ถ้าคนท้องที่อุ้มท้องมาใกล้คลอดมา...ลุงชาญจะไม่เก็บตัง...กับพระภิกษุ ลุงก็จะไม่เอาตัง...ถ้าผู้โดยสารเขานั่งรถเข็นมาลุงก็จะช่วยประคองช่วยอุ้มขึ้นรถ ช่วยจับไม้ประคอง...ลุงชาญก็จะไม่เก็บตังเลย เพราะว่าเราเต็มใจช่วยเขาอยู่แล้ว เพราะเขาจะขึ้นชมในการบริการของเรานั้นก็จะทำให้ผู้โดยสารเขาประทับใจเราไปตลอด นี่แหละมันคือกำลังใจที่ดีของเราเลย” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9)

“เวลาเห็นผู้สารถือของมาหนักๆ เราจะนั่งไม่ได้ เราต้องรีบเข้าไปช่วยถึงแม้ว่าเขาจะไม่ได้ขอให้เราช่วยก็ตาม และก็ผู้โดยสารพิการที่ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ เราต้องรีบเข้าไป

ช่วยเหลือผู้โดยสาร และก็ต้องให้บริการผู้โดยสารเป็นอย่างดี...ดูแลผู้โดยสารที่ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้...มันคือความภูมิใจที่สุดของอาชีพขับรถแท็กซี่เลย เพราะมีโอกาสช่วยเหลือคนอื่นอยู่ตลอดเวลา” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7)

### ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน

ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงานของผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ เกิดจากกระบวนการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานของตนเองอย่างต่อเนื่อง ให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในการทำงาน และพร้อมเสริมสร้างศักยภาพของตนเองตามระบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ซึ่งเกิดจากการหล่อมหลอมสภาพแวดล้อมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปและลักษณะเฉพาะบุคคลทางเจตคติภายในบุคคลนั้นที่แสดงออกมาเป็นพฤติกรรมในการปฏิบัติงานอย่างเชี่ยวชาญและมีประสิทธิภาพในอาชีพต่อไป เหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่มีความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพเกิดจากเจตคติ 2 ด้าน คือ เส้นทางการปฏิบัติตนเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ดีในอาชีพ และพร้อมเรียนรู้ประสบการณ์ในอาชีพอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

#### 1. เส้นทางการปฏิบัติตนเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ดีในอาชีพ

การประกอบอาชีพที่ดีและอย่างยั่งยืน คือการประกอบอาชีพอย่างมีเป้าหมายในอนาคต และมีการวางแผนแนวทางหรือเส้นทางอาชีพของตนเองให้อยู่ต่อไปได้อย่างยั่งยืน โดยมีแนวคิดและวิสัยทัศน์ที่ดีในการประกอบอาชีพเป็นตัวกำหนดเป้าหมายของการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้เป็นไปตามความคาดหวังในจิตใจที่ตั้งไว้ให้ประจักษ์ในสายอาชีพของตนเอง เพื่อแสดงถึงภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการของอาชีพขับรถแท็กซี่สาธารณะอยู่ในความทรงจำของผู้ที่โดยสารตลอดไป โดยแบ่งออกเป็น 4 ประเด็น การคำนึงถึงภาพลักษณ์ที่ดี/ป้องกันความเสียหายต่ออาชีพ การทำประโยชน์เพื่อสังคม ใส่ใจความปลอดภัยของผู้โดยสารและผู้อื่นบนท้องถนน มาตรฐานการให้บริการที่ดีอย่างมืออาชีพ ดังต่อไปนี้

##### 1.1 การคำนึงถึงภาพลักษณ์ที่ดี/ป้องกันความเสียหายต่ออาชีพ

จะเห็นได้ว่าผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่จะปฏิบัติตนต่อผู้โดยสารในการให้บริการเป็นอย่างดี เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายที่อาจจะส่งผลไม่ดีต่ออาชีพของตน ไม่ว่าจะพบเจอกับสถานการณ์ในการทำงานที่อาจจะทำให้ไม่สบายใจในการทำงานก็ตาม เช่น การไม่แสดงอารมณ์ที่ไม่สุภาพหรือแสดงพฤติกรรมไม่ดีต่อหน้าผู้โดยสาร แต่ผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ยังคงยึดมั่นในความถูกต้องของอาชีพที่จะเป็นการแสดงถึงภาพลักษณ์ที่ดีในการทำงานต่อไป จึงถือเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ยึดถือเป็นหลักในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บริการผู้โดยสาร ตัวอย่างดังต่อไปนี้



“เราก็ทำอาชีพบริการเนาะลูก อาชีพขับรถแท็กซี่เนี่ยถือว่าเป็นอาชีพบริการอย่างหนึ่งนะ คือเราต้องบริการผู้โดยสาร ถ้าเราแสดงกิริยาไม่ดีใส่ผู้โดยสาร...ไปโกธรรไปโมโหใส่คนที่ขับรถไม่ดีที่ขับรถ...โดยสารอยู่ในรถเขาเห็นมันก็ดูไม่ดี เพราะเขาก็จะมองภาพลักษณ์คนขับรถแท็กซี่ไม่ดี คนที่ขับรถแท็กซี่ด้วยกันเขาก็จะพลอยช่วยไปด้วย ผู้โดยสารก็จะคิด...ไฉ่...คนขับรถแท็กซี่ไม่ดีอีกนะลูก” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3)

“ก็อย่างที่เป็นข่าว ว่าแท็กซี่ขโมยของผู้โดยสาร...สุดท้ายมันขึ้นอยู่กับตัวเราจิตใจเรา ว่าเราจะรักในอาชีพของเราจริงไหม เราจะรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของอาชีพขับรถแท็กซี่ไหม เวลาเราทำอะไร มันไม่ได้แค่ตัวเรานะ มันสามารถมองเป็นภาพรวมไปถึงคนขับรถแท็กซี่คนอื่นได้...ถ้าเราประพฤติดีในอาชีพของเรา เขาก็จะรู้ว่าคนขับรถแท็กซี่เขาก็ไม่ได้เลวร้ายอย่างที่คิดนะ เพราะสุดท้ายแล้วมันคือภาพพจน์ในอาชีพของเรา” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1)

“เราต้องยึดมั่นในอาชีพของเราเนาะ เราต้องให้บริการผู้โดยสารด้วยใจ ถึงผู้โดยสารจะมาไม่ดีก็ช่าง เราอย่าไปมีอารมณ์กับผู้โดยสาร เราต้องนิ่ง จัดการปัญหาด้วยสติอย่าใช้อารมณ์และความรุนแรงกับผู้โดยสาร มันไม่ดี...เราทำอาชีพบริการ ถ้าเราทำอะไรลงไปมันไม่ดีและขาดสติ มันก็ไม่ดีกับเราและก็ส่งผลไม่ดีกับส่วนรวมอีก มันก็จะเหมือนที่เห็นอยู่ในข่าว ทั้ๆที่คนไม่ดีมันส่วนน้อยนะ แต่คนอื่นเขาก็จะเหมารวมว่า คนขับรถแท็กซี่ ไฉ่ไหมละ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8)

## 1.2 การทำประโยชน์เพื่อสังคม

การประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่เป็นอาชีพด้านบริการที่คนขับรถแท็กซี่ยึดถือในการปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลาโดยไม่จำเป็นว่าการบริการนั้น จะต้องทำให้ก็ต่อเมื่อมีค่าจ้างตอบแทนแต่สิ่งสำคัญที่เป็นแรงใจและกำลังใจสำคัญนั้นคือ การได้ทำประโยชน์เพื่อสังคม ไม่ว่าจะเป็นการพบเจอผู้โดยสารที่พิการ หรือผู้โดยสารที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้แม้กระทั่งเหตุการณ์อุบัติเหตุบนท้องถนนที่จะส่งผลต่อผู้อื่นตามมา รวมถึงคำขอบคุณจากผู้โดยสาร ซึ่งล้วนเป็นการกระทำที่มีเจตนาดีต่ออื่นโดยไม่หวังสิ่งใดตอบแทน และสิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นความภาคภูมิใจในตนเองที่ได้ส่งต่อการทำที่ดีและเป็นประโยชน์ให้แก่ผู้อื่นและผู้โดยสารต่อไปที่เป็นตัวหล่อหลอมให้เกิดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพในการขับรถแท็กซี่สาธารณะต่อไป ตัวอย่างต่อไปนี้



“...ยายเจอผู้โดยสารตาบอด ยายก็ไปส่งเขาฟรี ช่วยเขาจนของด้วย เพราะยายเห็นแล้วยายส่งสารเขา เขาก็บอกว่า โธ่...ขอบคุณที่มากๆเลยนะคะ ขอให้พี่เจริญนะคะ ซึ่งคนขับรถแท็กซี่ โดยปกติเขาจะมีจิตใจบริการอยู่แล้ว ถ้ารถเสียข้างทาง...ไม่มีใครลงไปช่วยเขา ก็คนรถแท็กซี่อย่างเราเนี่ยแหละที่ลงไปช่วยเขา...แล้วก็บอก โธ่ๆๆ!! ขอบคุณมากๆเลยนะคะพี่ มันก็เป็นความภูมิใจในการทำงานของเรา” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5)

“ตอนนั้นนำไปรับคนพิการมาจากโรงพยาบาล...แล้วเขาพิการเดินไม่ได้เป็นเบาหวานโดนตัดขา เราก็ได้มาส่งเขาที่บ้านตรงสุขเหว่า พอถึงที่ปั๊บบเราก็อุ้มเขาลงจากรถ และก็ไม่ได้เอาตั่งค่าโดยสารจากเขา เขาก็บอกว่าไม่เป็นไรเอาไปเถอะ เราก็บอกว่าไม่เป็นไรครับผมมาส่งฟรีคือเรารู้สึกดีในใจเราอ่า เหมือนเราได้ช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ด้วยกันอ่าเนาะ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10)

“...ถ้าเราก็เจอเหตุการณ์รถติดมากๆแล้วเรารู้ว่ามันเกิดอุบัติเหตุรถชนกัน เราก็รายงานเข้าไปที่สถานีวิทยุการจราจร สวพ91 บ้าง เพื่อเป็นการแจ้งข่าวให้เพื่อนๆขับรถด้วยกันทราบ ว่า ตรงช่วงนี้รถติดๆมากนะเพราะเกิดอุบัติเหตุอย่างนี้อ่าครับ เราเอาเวลาที่เราจะหงุดหงิดไปทำประโยชน์เพื่อสังคมดีกว่า ยังดีกว่าที่เราจะมาหมกมุ่นอยู่กับอารมณ์โกรธเคืองกันอ่าเนาะครับ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1)

### 1.3 ใส่ใจความปลอดภัยของผู้โดยสารและผู้อื่นบนท้องถนน

การให้บริการผู้โดยสารสิ่งสำคัญประการแรกสำหรับผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ คำนึงถึงการให้บริการผู้โดยสารคือความปลอดภัย โดยคนขับรถถือว่าความปลอดภัยคือพื้นฐานสำคัญในการให้บริการในการขับขี่บนท้องถนน เนื่องจากจะต้องเจอกับเหตุการณ์โกลาหลของการจราจรรวมถึงเหตุการณ์ที่อาจจะก่อให้เกิดอุบัติเหตุอย่างไม่คาดคิดได้ทุกเมื่อทุกเวลา ดังนั้นการบริการด้านความปลอดภัยในการรับส่งผู้โดยสารถือเป็นสิ่งสำคัญที่คนขับรถแท็กซี่พึงกระทำ และคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้โดยสารอยู่เสมอ เพราะผู้ขับรถแท็กซี่จะต้องระลึกอยู่เสมอว่าผู้โดยสารได้ฝากชีวิตไว้กับเราแล้ว ฉะนั้นผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่จะป้องกันไม่ให้เกิดอันตรายต่อผู้โดยสารในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยการมีสติในการขับขี่ ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“เราต้องคิดเสมอแล้วว่า เราจะทำยังไงให้ผู้โดยสารเขาประทับใจในการบริการของเรา อย่างแรกเลยก็คือเรื่องของความปลอดภัย เราต้องบริการความปลอดภัยให้กับ

ผู้โดยสารด้วยนะ เพราะว่าผู้โดยสารเขาก็ฝากชีวิตไว้กับเรา เวลาขับรถออกจากบ้านเนี่ยนะ ความปลอดภัยมันต้องมาที่หนึ่ง รถเราสะอาด และแถมเรายังขับรถดีด้วยเนี่ย อืม!!! เขาของเราไว้เลยละ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10)

“เราต้องขับรถอย่างมีสติเพราะผู้โดยสารอยู่ในรถกับเราด้วยเราก็ต้องนึกถึงความปลอดภัย หรือเจอใครขับรถไม่ดีปาดหน้าปาดหลังเราก็ปล่อยเขาไปจะ อย่าไปสนใจเขา” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5)

“หลักการขับรถก็คือ หนึ่งเลยใจเราต้องนิ่ง เราต้องพร้อมเสมอที่จะให้บริการผู้โดยสาร เราต้องคิดเสมอว่า ผู้โดยสารเนี่ย เขาหวังพึ่งพาความปลอดภัยกับเราแล้ว และก็ยอมเสี่ยงที่จะให้เรารับผิดชอบความปลอดภัยของชีวิตเขาในการเดินทางไปกับเราแล้ว เพราะฉะนั้นเราต้องตั้งสติก่อนที่จะสตาร์ท อย่าประมาทในการขับรถ ต้องมีสติอยู่ตลอดเวลา” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9)

“เวลาเจอคนที่ขับรถไม่ดีบนท้องถนนนะครับ เราจะบอกกับตัวเองว่าอย่าไปใส่ใจเขาดีกว่า ก็หลบไปห่างๆเขาครับ เราก็จะได้เซฟตัวเองและก็เซฟความปลอดภัยของผู้โดยสารด้วยครับ ขับรถเราต้องมีสติอยู่ตลอดเวลา เพราะว่าเราต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้โดยสารด้วยครับ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 11)

#### 1.4 มาตรฐานการให้บริการที่ดีอย่างมืออาชีพ

จะเห็นได้ว่าจากประสบการณ์ในการทำงานที่ผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ได้เผชิญไม่ว่าจะเป็นเหตุการณ์ความเสี่ยงในการจราจรและความหลากหลายของผู้โดยสารที่พบเห็นนั้นทำให้ผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่เกิดความเข้าใจกับเหตุการณ์ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นและเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสี่ยงนั้นขึ้นระหว่างการให้บริการผู้โดยสาร จึงทำให้ผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่สร้างบรรทัดฐานที่ดีเพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับอาชีพของตนเองและผู้อื่นในภายหลังได้ และเป็นการสร้างความประทับใจให้กับผู้โดยสารในการปฏิบัติหน้าที่และสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้โดยสารตลอดไปที่เป็นความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานต่อไป ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“เราต้องให้บริการที่ดีกับผู้โดยสารเขาจะไปทางไหนเราก็ต้องตามใจผู้โดยสาร แต่งกายให้เรียบร้อย สะอาด... ช่วงที่มีโลกรระบาดเราก็ต้องดูแลเรื่องความปลอดภัย... ใส่หน้ากากอนามัย ทำความสะอาดรถฉีดพ่นแอลกอฮอล์พร้อมรับผู้โดยสาร และก็ทำหน้าที่ของเราให้ดี เพราะ

ทุกวันนี้มันมีการแข่งขันมี App มีอะไรเข้ามา...เราก็รักษามาตรฐานการให้บริการรถแท็กซี่ของเราให้ดีขึ้น สิ่งสำคัญก็คือ รถสะอาด บริการดี ความปลอดภัยเยี่ยม!!! เนี่ยแหละคือการขับรถที่ดี” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10)

“เราอย่าไปเอาเปรียบเขาเลยเรื่องค่าโดยสารเนี่ย...ขนาดคนต่างชาติที่ย้ายไปรับที่สุวรรณภูมิเนี่ย ยายก็ไม่เคยเหมานะ เวลาที่ผู้โดยสารขึ้นมายายก็กดมิเตอร์โดยราคาขึ้นเท่าไรก็เท่านั้น ยายไม่เคยเอาเปรียบผู้โดยสารเลยนะ จะคนไทยหรือคนต่างชาติก็เท่ากัน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5)

“อาชีพบริการเราต้องสร้างจุดเด่นให้กับอาชีพขับรถแท็กซี่ของเราให้เป็นจุดขายที่ดีเวลาที่ผู้โดยสารเข้ามาใช้บริการ นั่นก็คือมาตรฐานในการให้บริการที่ดีของเรา หนึ่งเลยคือต้องแต่งกายสุภาพ รถสะอาด และก็พยายามอัปเดตตัวเอง ศึกษาเรียนรู้เรื่องเทคโนโลยีต่างๆ มีวาจาที่สุภาพ ผู้โดยสารขึ้นรถมาพูดในสิ่งที่ควรพูด คอยในสิ่งที่ควรคอย มีกิริยาที่สุภาพในการให้บริการผู้โดยสารและขับรถรับส่งผู้โดยสารด้วยความปลอดภัย เพียงเท่านี้ก็เป็นจุดเด่นแล้ว” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9)

“...คนขับรถแท็กซี่จะต้องมีวินัยในการขับรถ...เขาไม่ให้กลับแล้วเราก็ไปรถกลับรถมันก็ติด นี่คือเราขาดวินัย...คนขับรถแท็กซี่สาธารณะ คือบุคคลสาธารณะที่ให้บริการของพี่น้องประชาชนผู้จะไปใกล้ไกลเราก็ต้องรับ ถ้าเขาลืมของไว้ในรถให้นำไปคืนให้เจ้าของ เพราะมันจะสร้างบรรทัดฐานที่ดี และสร้างความประทับใจให้กับผู้โดยสารที่มาใช้บริการเรา เขาก็จะมองคนขับรถแท็กซี่ในแง่ดี ไม่มองคนขับรถแท็กซี่ในแง่ร้าย...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1)

## 2. พร้อมเรียนรู้ประสบการณ์ในอาชีพอย่างต่อเนื่อง

จากประสบการณ์ทำงานที่ผ่านมา เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่ได้เรียนรู้กับเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นกับการทำงาน ไม่ว่าจะเหตุการณ์นั้นจะมาเป็นรูปแบบใดก็ตาม ซึ่งคนขับรถแท็กซี่พร้อมที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ไม่แน่นอนหรือเหตุการณ์ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นขณะปฏิบัติหน้าที่ และนำเหตุการณ์นั้นมาเป็นบทเรียนเพื่อพัฒนาทักษะการจัดการในการทำงานให้ดียิ่งขึ้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ความเสี่ยงขึ้นอีกครั้งในการปฏิบัติหน้าที่ได้ โดยแบ่งออกเป็น 5 ประเด็น ได้แก่ เรียนรู้และเข้าใจความหลากหลายของผู้คนจากประสบการณ์ เข้าใจและพร้อมเรียนรู้กับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการทำงานไว้เป็นบทเรียน พร้อมรับมือกับความเสี่ยงที่

เกิดขึ้นจากประสบการณ์ทำงานที่ผ่านมาเพื่อไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำ เข้าใจและพร้อมรับฟังประสบการณ์ของผู้โดยสารเพื่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และเปิดใจเรียนรู้และพัฒนาฝึกฝนตนเองอย่างต่อเนื่อง รายละเอียดดังต่อไปนี้

## 2.1 เรียนรู้และเข้าใจความหลากหลายของผู้คนจากประสบการณ์

ความเข้าใจในตัวผู้คนหรือเหตุการณ์ความเสี่ยงต่างที่เกิดขึ้นนั้น ล้วนแล้วแต่เกิดจากการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ผ่านเข้ามาในการพบเห็นเรื่องราวต่างๆจากทำงาน และเกิดกระบวนการความคิดภายในตนเองที่สะสมมาพร้อมกับประสบการณ์ในการทำงานที่ผ่านมา จนเกิดการเรียนรู้ในลักษณะความแตกต่างของผู้คนที่ตนเองจะต้องพบเห็นอยู่เป็นประจำในการทำงาน และเกิดเป็นความเข้าใจกับสถานการณ์ต่างๆที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างไม่คิดในอาชีพขบรถแท็กซี่ โดยเกิดเป็นความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพภายในตนเอง จากประสบการณ์ทำงานที่ได้เรียนรู้จากอาชีพขบรถแท็กซี่ด้วยความเข้าใจ โดยไม่ส่งผลกระทบต่อจิตใจในการทำงาน ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“เราขบรถแท็กซี่สาธารณะ มันทำให้เราได้เจอคนเยอะ เพราะว่าอาชีพขบรถแท็กซี่เนี่ยเป็นอาชีพที่ได้บริการผู้โดยสารทุกระดับชั้นเลยนะครับ มันก็ทำให้เราเข้าใจเรื่องความแตกต่างของผู้โดยสารแต่ละคน ว่าเออ...มันก็มีหลากหลายรูปแบบเนาะ มีทั้งดีและไม่ดี มันก็ทำให้เราได้เรียนรู้จากประสบการณ์ของเราเนี่ยแหละครับ (หัวเราะ)” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 11)

“ยายจะบอกว่า...ยายเนี่ยขบรถแท็กซี่มานานมากแล้วนะ แต่อาชีพขบรถแท็กซี่ก็ยังได้ให้ประสบการณ์ใหม่ๆกับยายทุกวันเลยจริงๆนะ โดยเฉพาะเรื่องคนเนี่ยแหละ มันได้เจออะไรแปลกๆเยอะ ทำให้เราได้เจอผู้คนมากมายหลากหลายประเภท ทำให้เราได้เรียนรู้และก็เข้าใจในความหลากหลายของผู้คนบนโลกใบนี้นะ (หัวเราะ)” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5)

“อาชีพขบรถแท็กซี่มันทำให้เราได้เรียนรู้ว่า เออ...ผู้คนนี่ก็มีหลากหลายรูปแบบนะ เพราะตาเคยไปรับผู้โดยสารที่คลองเตยเป็นผู้ชาย 2 คน ไปชองนนทบุรีเป็นเที่ยวสุดท้ายแล้วนะลูกประมาณตี 2 กว่า พอส่งถึงที่ปั๊บบอกว่าไม่มีตังเดี๋ยวลงไปกอดตังก่อนนะ ทีนี้ก็หายไปเลย กลายเป็นว่าตาได้มาส่งฟรีแบบนี้ก็มีนะลูก ก็ไม่เป็นไร เราก็ปล่อยเขาไป (หัวเราะ)” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3)

## 2.2 เข้าใจและเรียนรู้กับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการทำงานไว้เป็นบทเรียน

ผู้ประกอบการอาชีพซักรีดแท็กซี่เป็นอาชีพที่จะต้องพบเจอกับสถานการณ์ที่ไม่แน่นอนในการทำงานทั้งเรื่องคนและเรื่องความเสี่ยงต่างๆที่อาจจะเกิดขึ้นบนท้องถนน จะพบได้ว่าคนซักรีดแท็กซี่นำประสบการณ์ความเสี่ยงของตนเองจากประสบการณ์ในการทำงานมาเป็นบทเรียนให้กับตนเองในการประกอบอาชีพซักรีดแท็กซี่ต่อไปในการปฏิบัติงาน และนำเหตุการณ์ความเสี่ยงนั้นมาเป็นประโยชน์เพื่อเตือนจิตใจของตนเองต่อการปฏิบัติงานให้รู้เท่าทันผู้คนและเหตุการณ์ต่างๆในการทำงานต่อไป ที่จะเป็นเป็นตัวอย่างหลอหลอมให้มีทักษะสำคัญในการรับมือกับปัญหาในการปฏิบัติงานในครั้งต่อไปและพร้อมเข้าใจในความแตกต่างของผู้คนที่มีความแตกต่างกันที่เข้ามาใช้บริการขณะปฏิบัติหน้าที่ ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“ตอนนั้นนำรับผู้โดยสารผู้หญิงสามคนให้นำไปส่งในซอยเปลี่ยว...พอเข้าไปส่งถึงที่มีเตอรขึ้น 400 บาท เสร็จปั๊บ คนที่ 1 บอกว่า เดี่ยวขอขึ้นไปหยิบเอาตังก่อนนะ...คนที่ 2 ก็บอกว่าจะไปตามคนแรกก่อน...คนที่ 3...เดี๋ยวไปตามคนที่ 2 ...ทีก็ไปหมดเลยครับ น้ำก็รอไปนานมาก ก็เลยรู้ว่าโดนผู้โดยสารโกงแล้ววว ก็เลยบอกกับตัวเองว่า เออ...ช่างแม่งมันเถอะ!!! เก็บมันไว้เป็นบทเรียน เราออกไปวิ่งหาผู้โดยสารต่อดีกว่า รอเขานานๆมันก็เสียเวลาเราอ่าครับ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2)

“ถ้ายายเจออะไรที่มันไม่ดีนะยายก็ปล่อยผ่านไป เพราะเราทำอาชีพนี้เราก็เข้าใจ ไม่มีอะไรอยู่กับเราไปตลอดหรอก ผู้โดยสารขึ้นมาแบบเดี๋ยวเดี๋ยวเขาก็ลง อะไรก็เหมือนกัน จะ เดี่ยวมันผ่านมาแล้วก็ผ่านไป เพราะว่าอาชีพซักรีดแท็กซี่เป็นอาชีพที่ต้องเจอคนเยอะ ต้องเจออะไรแปลกๆใหม่ๆอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะยายจะเจออะไรก็ปล่อยมันไป เราก็ไม่ต้องไปสนใจ ไม่ต้องเอาใจเราไปใส่กับอะไรที่มันไม่ดี แต่ให้เรามองว่า เราได้เรียนรู้อะไรกับมันที่มาเป็นบทเรียนสอนเราจ๊ะ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5)

“ผู้โดยสารขึ้นมา เขาบอกว่าจะไปถ่ายละคร จะไปเอาชุดอยู่ห่างแถวรัชดา พอนำส่งถึงที่ปั๊บบเขาก็บอกว่า ขอตังก่อนได้ไหม 1000 บาท จะลงไปเอาชุด เพราะที่ร้านเขาไม่รับบัตรเครดิต น้ำก็เลยบอกไปว่า ผมไม่มีหรอกครับ ทีนี้ผู้โดยสารก็ตอบมาว่า ถ้าอย่างนั้นเอา 500 มาก่อนก็ได้ น้ำก็บอกกลับไปว่า 500 ก็ไม่มีเหมือนกันครับ น้ำก็คิดในใจว่า แบบนี้มันจะได้หรือ ทีนี้เขาก็วิ่งลงรถไปเลย น้ำก็คิดอยู่ในใจแล้วว่า ใ้ยไม่ได้แล้วแหละค่าโดยสาร เพราะเขาวิ่งหายไปเลย” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 11)

## 2.3 พร้อมรับมือกับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ทำงานที่ผ่านมา เพื่อไม่ให้เกิดซ้ำ

มีความสามารถในการจัดการกับปัญหาความเสี่ยงที่เกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติหน้าที่ในการรับส่งผู้โดยสารได้เป็นอย่างดี โดยพบว่า ผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ได้นำบทเรียนจากความเสียหายหรือความไม่แน่นอนที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ในการทำงานที่ผ่านมาเป็นบทเรียน เช่น ผู้โดยสารลอกให้เข้าชียเปลี่ยว ผู้โดยสารโกงค่าโดยสาร เป็นต้น เหตุการณ์เหล่านี้ที่ได้จากประสบการณ์ทำงานจริงของตนเอง จะทำให้ผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่หาวิธีการจัดการหรือแก้ไข ปัญหาจากบทเรียนของครั้งก่อน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ความเสี่ยงเกิดขึ้นอีกครั้งกับตนเองในการปฏิบัติหน้าที่ ณ สถานการณ์ปัจจุบัน โดยสามารถรับมือกับสถานการณ์นั้นๆ ให้ผ่านไปได้ด้วยดี โดยเรียนรู้จากประสบการณ์ความเสี่ยงของตนเองมาเป็นบทเรียนเพื่อพัฒนาศักยภาพในการจัดการปัญหาต่อไปในการทำงาน ดังอย่างดังต่อไปนี้

“ตอนนั้น นำไปส่งผู้โดยสาร...เขาถือของมาเยอะมาก...มีกระเป๋าด้วย พอส่งถึงคอนโดปั๊บ ผู้โดยสารบอกว่าจะขอไปกดตังก่อนเขาจะเอากระเป๋าเอาอะไรไปด้วย...น้ำก็เลยบอกเขาไปว่า อ้อ ไม่ใช่ไรครับ ทั้งของไว้กับผมก่อนก็ได้ เพราะว่ายังไงก็ต้องกลับมาจ่ายตังค่าโดยสารผมอยู่แล้ว คือ น้ำมีประสบการณ์มาเยอะทุกรูปแบบที่ผู้โดยสารโกงเรา...ทำให้เราได้เรียนรู้ที่จะเอาตัวรอดจากสถานการณ์ต่างๆได้...ครั้งต่อไปเรามีวิธีแก้ไขปัญหายังไง...เพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์ไม่ดีขึ้นอีกครับ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 11)

“...จากเหตุการณ์ที่ผู้โดยสารมาบ่น...ถามว่าน้ำกลัวไหม น้ำไม่กลัวนะมันผ่านจุดนั้นมาได้แล้ว...น้ำสามารถเอาตัวรอดจากเหตุการณ์นั้นมาได้...เราทำอาชีพบริการเราต้องเข้าใจว่า มันต้องเจออะไรพวกนี้อยู่แล้ว แต่ให้เราคิดว่า ครั้งต่อไปเราจะต้องระวังตัวเองยังไงและเราจะมียุทธวิธีรับมือมันยังไงเท่านั้นละ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7)

“เวลาเราจะรับผู้โดยสารเราก็ต้องดูด้วยนะว่า ซอยที่ผู้โดยสารบอกให้เราไปมันเปลี่ยวไหม เพราะว่าเราขับรถกะกลางคืนมันก็ต้องคิดล่วงหน้าไว้ก่อนเลย ถ้าเรารู้แล้วว่าซอยที่เขาให้เราไปมันเปลี่ยวมันไม่น่าไปเราก็ปฏิเสธเขาก็ได้ อันนี้ทางขนส่งเขาอบรมเรามาเลยนะว่ากรณีนี้เราไม่ผิดนะ เพราะว่าเราป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ความเสี่ยงหรืออันตรายเกิดขึ้นตามมาครับ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6)



“รถแท็กซี่ที่ปฏิเสธผู้โดยสารก็เพราะว่า ผู้โดยสารหลอกให้แท็กซี่เข้าไปในซอย ตันแล้วทางมันแคบ...มีรถผ่านเข้าออกก็มีอยู่ตลอด พอแท็กซี่ถามว่ามีทางออกที่ทะลุไปทางอื่นอยู่ ไช้ไหมครับ ผู้โดยสารก็จะโกหกแท็กซี่ว่ามี แต่พอไปส่งถึงที่ปั๊มน้ำมันเป็นทางตัน...เราคนขับรถแท็กซี่ก็จะถอยออกมาได้ก็เสียเวลาไปเกือบชั่วโมง...มันก็เลยกลายเป็นบทเรียนในซอยนั้นให้กับรถแท็กซี่ ใจ ใครผ่านเข้าไปพ้อออกมาเขาก็บอกกันปากต่อปาก เลยทำให้แท็กซี่ไม่อยากเข้าไปครับ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10)

## 2.4 เข้าใจและพร้อมรับฟังประสบการณ์ของผู้โดยสารเพื่อการเรียนรู้ อย่างต่อเนื่อง

คำติชมต่าง ๆ นั้นล้วนเกิดได้กับทุกอาชีพ โดยเฉพาะอาชีพในงานด้านบริการ เนื่องจากระดับความต้องการของผู้คนนั้นไม่เท่ากัน จึงเป็นเหตุให้ต้องมีคำวิพากษ์วิจารณ์เกิดขึ้น ได้เป็นปกติในการให้บริการแต่ละสายอาชีพ รวมถึงอาชีพขับรถแท็กซี่สาธารณะได้เช่นกัน การ ข้อมูลจะพบได้ว่า ผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่มีความเข้าใจกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอาชีพของตนเอง เนื่องจากความไม่เข้าใจในมุมมองทำงานของอีกฝ่ายและการที่ไม่ได้อธิบายให้ผู้โดยสาร เข้าใจอย่างชัดเจน แต่ผู้ประกอบอาชีพจะเปิดใจพร้อมรับคำติชมจากผู้โดยสารจากเหตุการณ์ต่างๆ ที่ผู้โดยสารเล่าให้ฟังและเก็บเป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นกับผู้โดยสาร โดยคนขับรถ แท็กซี่จะยึดหลักความถูกต้องและไม่ปฏิบัติที่ส่งผลเสียต่ออาชีพของคนในภายหลังและเข้าใจใน ความรู้สึกของผู้โดยสารเป็นอย่างดีเพื่อเป็นการเรียนรู้ และพร้อมปฏิบัติหน้าที่ของตนเองให้ดีขึ้น โดยไม่ได้นำการกระทำที่ไม่ดีของผู้อื่นมาตัดสินในการปฏิบัติหน้าที่อันดีงามของตนเองในการ ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ต่อไป ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“...ผู้โดยสารขึ้นมาก็บ่นให้ฟังว่า เนี่ยยย!!! หนูเรียกมา 5 คันละ!!! ไม่มีคันไหน ไปเลย!!! น้ำก็บอกว่า ใ้ยยย ไม่ใช่ไรครับ...เขาไม่ไปก็ปล่อยเขาไปครับ แต่คันผมไปครับ เขาก็รีบ ขอบคุณน้ำใหญ่เลย...เราก็เข้าใจเขาอยู่นะครับ เพราะเรียกมาตั้ง 5 คันละ ไม่มีคันไหนไปเลย (หัวเราะ) อีกร้อยเราทำอาชีพขับรถแท็กซี่ให้บริการผู้โดยสารอ่าครับ เราก็ต้องเข้าใจ...อะไรที่มัน ไม่ดี...เขาก็มองภาพรวม...ทั้งๆที่เราไม่เคยทำอะไรไม่ดีนะ เราก็ต้องอดทนใครเขาจะว่ายังไงก็ช่าง แต่เราก็ทำดีของเราต่อไปครับ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 11)

“อย่างผู้โดยสารขึ้นมาแล้วมาบ่นให้เราฟังอย่างนี้ก็มีเยอะ เพราะมันก็มีทุก อาชีพที่ต้องเจอเหมือนกันหมดอยู่แล้วโดยเฉพาะอาชีพการบริการ เราต้องเจอผู้โดยสาร หลากหลายประเภทที่เขาอาจจะไม่พอใจแล้วมาบ่นให้ฟัง เราก็ต้องทำใจให้เป็นกลาง เราต้อง

พยายามรับฟังเขา เราต้องเป็นผู้ฟังที่ดี เราก็ได้เรียนรู้ว่าอะไรคือสิ่งที่ผู้โดยสารเขาไม่พอใจ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9)

“ผู้โดยสารก็จะบอกว่า...ผู้โดยสารเรียกแล้วทำไมไม่ไป แล้วเวลารับผู้โดยสารขึ้นมาแล้วแต่ไม่ไปส่งถึงที่หมาย และก็ปฏิเสธผู้โดยสารด้วยถ้อยคำที่ไม่สุภาพ ก็ทำให้เราได้เรียนรู้กับปัญหาว่าส่วนใหญ่เป็นเรื่องอะไรบ้าง เช่น ปฏิเสธด้วยถ้อยคำไม่สุภาพ...ไม่อธิบายเหตุผลว่าทำไมถึงไม่ไป เพราะอะไรถึงไปส่งผู้โดยสารไม่ได้ เลยทำให้ผู้โดยสารเขาไม่เข้าใจในมุมของเรา พอผู้โดยสารเขามายกมาให้เราฟัง เราก็รับฟังถ้าอะไรที่พอจะอธิบายให้ผู้โดยสารเข้าใจได้เราก็จะอธิบายให้ฟังครับ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1)

## 2.5 เปิดใจเรียนรู้และพัฒนาฝึกฝนตนเองอย่างต่อเนื่อง

การปฏิบัติงานที่ดีคือการพัฒนาศักยภาพของตนเองให้ดียิ่งขึ้น โดยการพัฒนาศักยภาพที่ขาดหายไปให้เต็มเต็มและสมบูรณ์ยิ่งขึ้นเพื่อให้พร้อมในการทำงานในทุกรูปแบบ และสามารถระดมศักยภาพของตนเองมาใช้ในการปฏิบัติงานได้กับทุกสถานการณ์ ซึ่งอาชีพขับรถแท็กซี่จำเป็นที่จะต้องพัฒนาตนเองตามสถานการณ์ปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้พร้อมในการบริการผู้โดยสารสารในทุกรูปแบบ จะพบได้ว่าเหตุการณ์ที่ไม่แน่นอนและการพบเจอผู้คนมากมาย รวมถึงผู้โดยสารต่างชาติต่างภาษา รวมถึงการเปลี่ยนแปลงของยุคสมัยที่มีการแข่งขันด้านเทคโนโลยี จึงเป็นส่วนที่หล่อหลอมให้ผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ได้พัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา และเกิดการเรียนรู้ไปพร้อมกับประสบการณ์ในการประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ด้วยเช่นกัน และเกิดเป็นทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานที่เป็นส่วนหนึ่งของความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพที่คนขับรถแท็กซี่ได้มาจากการประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่และเกิดเป็นคุณค่าทางจิตใจเกิดขึ้น ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“พี่ต้องบอกตรงๆนะว่า เมื่อก่อนตอนที่พี่มาขับรถแท็กซี่ใหม่ๆเนี่ยพี่ยังอ่านหนังสือไม่ออกนะ...ก็บอกผู้โดยสารเลย พี่ครับผมมาขับรถใหม่ผมยังไม่รู้จักเส้นทางนะ...ผู้โดยสารเขาก็บอกทาง...เราก็จำไว้...เรียนรู้มาตลอดจนเราเก่งขึ้นอ้อครับ จนตอนนี้ผมก็รู้หมดแล้วว่าอะไรอยู่ตรงไหนบ้าง ประสบการณ์ที่ผ่านมามันก็สอนเราด้วยว่า เวลาเกิดอะไรขึ้นเราต้องจัดการยังไงบ้าง” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6)

“อาชีพนี้ทำให้เราได้เรียนรู้อะไรหลายอย่าง ทำให้เราได้เรียนรู้สังคมภายในชีวิตประจำวัน ก็คือ เจอคนเยอะแยะหลากหลายประเภท หลากหลายอาชีพ...ทำให้เราได้รู้ภาษา

ได้เรียนรู้จากชาวต่างชาติ จากแต่ก่อนเรามีความรู้นิดเดียวพอมาซับริดแท้ก็เรารู้เยอะขึ้น เพราะเราได้ฝึกใช้และก็อยู่กับมันตลอด” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10)

“ยุคสมัยมันก็เปลี่ยนไปความก้าวหน้าพัฒนา มันก็เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ เมื่อก่อนต้องใช้เงินสดนะ แต่เดี๋ยวนี้...ใช้แอปโทรศัพท์มือถือถือใครรับผู้โดยสารได้ เรียนรู้เส้นทางใหม่ๆ จากแอปโทรศัพท์ก็ได้ เราก็ต้องพยายามอัปเดตตัวเองอยู่ตลอดเวลา...เรื่องเทคโนโลยีต่างๆ ให้เท่าทันทันโลก...ควบคู่พัฒนาทักษะด้านภาษาของเราไปด้วย เพราะเราทำอาชีพบริการต้องพบปะผู้โดยสารต่างชาติเป็นประจำ... ถ้าภาษาอังกฤษคล่องนะ...ต้อนรับแขกต่างชาติได้ มันเป็นโอกาสในหน้าที่การงานของเราต่อไป” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9)

### ทักษะด้านความคิดและการวางแผน

ทักษะด้านความคิดและการวางแผนในการทำงานของผู้ประกอบอาชีพซับริดแท้ก็เกิดจากกระบวนการลักษณะการวางแผนงานของตนเองให้มีระบบและการวางแผนเป้าหมายในการทำงานโดยรับรู้ศักยภาพภายในตนเองเป็นอย่างดี อีกทั้งการหลอมหลอมจากลักษณะเฉพาะบุคคลด้านเจตคติภายในบุคคลนั้นผสมผสานกันจนแสดงออกมาเป็นแนวคิดและวิธีการวางแผนการจัดการตนเองในการทำงานต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะต้องพบเจอกับเรื่องราวความเสี่ยงใดๆก็ตาม แต่ผู้ประกอบอาชีพซับริดแท้ก็สามารถมีแนวทางในการวางแผนในการปฏิบัติงานรวมถึงมีความคิดและทัศนคติที่ดีต่ออาชีพและประสบการณ์ต่างๆ ที่ได้รับจากการทำงานทั้งหมดนี้ล้วนเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้ประกอบอาชีพซับริดแท้ที่มีความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพที่เกิดจากเจตคติ 2 ด้าน คือ เห็นคุณค่าแห่งการถ่ายทอดประสบการณ์ในอาชีพ และตระหนักรู้ในการประกอบอาชีพเชิงบวก ดังนี้

#### 1. เห็นคุณค่าแห่งการถ่ายทอดประสบการณ์ในอาชีพ

การเห็นคุณค่าจากประสบการณ์ในการประกอบอาชีพซับริดแท้ และสิ่งที่ได้เรียนรู้จากเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดในการทำงานจากอดีตจนถึงปัจจุบัน และมีมองเห็นประโยชน์จากประสบการณ์ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของตนเองและของผู้อื่นในทางบวก เพื่อนำมาเรียนรู้และส่งต่อคุณค่าจากประสบการณ์จริงที่สามารถเป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นต่อไปได้ โดยแบ่งออกเป็น 4 ประเด็น คือ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงานต่อผู้อื่น เห็นคุณค่าที่ได้เรียนรู้จากประสบการณ์ทำงานที่ผ่านมาในการประกอบอาชีพ พร้อมส่งต่อความรู้จากประสบการณ์ทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น และการเรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้อื่น รายละเอียดดังต่อไปนี้

##### 1.1 การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงานต่อผู้อื่น

อาชีพขับรถแท็กซี่ที่เป็นอาชีพที่จะต้องพบเจอกับความเสี่ยงที่ไม่แน่นอนในการทำงาน โดยผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่จะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่ขับรถแท็กซี่ด้วยกัน และเกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นจากประสบการณ์ทำงานของแต่ละบุคคล และเรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้อื่นอย่างเข้าใจ ทั้งยังได้พลังงานบวก จากเสียงหัวเราะและความสุขกลับคืนมา รวมถึงประสบการณ์ที่ผู้โดยสารที่นำมาเล่าให้ฟัง เพื่อนำมาเป็นบทเรียนให้กับตนเองในเชิงบวกในการทำงานต่อไป โดยมีแนวคิดที่ดีในการวางแผนในการปฏิบัติงานเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดได้ ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“ถ้าเราไปขับรถกลับมาแล้วส่งรถเข้าอู่เสร็จแล้วเนี่ย ส่วนใหญ่ก็จะเอามาเล่าให้กันฟังกับเพื่อนขับรถแท็กซี่ด้วยกันเนี่ยครับ แนวสนุกสนาน ว่าวันนี้ไปเจออะไรมาบ้าง วันนี้ไปเจอผู้โดยสารแบบนี้มาอ่าครับ ใครไปเจออะไรมาก็จะหัวเราะกันอ่าครับ (หัวเราะ)” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2)

“...ผู้โดยสารขึ้นรถมาแล้วให้ยายฟังว่า เขาเคยไปนั่งข้างหน้ารถแล้วจะถูก ลวนลาม ยายก็เลยแนะนำไปว่า ถ้าเกิดเหตุการณ์แบบนี้ก็ให้คุณมีสติแล้วรีบดูทะเบียนรถแล้วก็ โทรแจ้งตำรวจได้เลย...มันตามสืบและก็ตามจับได้เลยทันที...ไอ้พวกเนี่ยนะมันเป็นมิชฉาชีพที่มา แฝงตัวขับรถแท็กซี่เพื่อมาหาประโยชน์ของมัน ทั้งจี้ ทั้งปั่น ทั้งข่มขืน ทำให้คนคนขับรถแท็กซี่ดีๆ เขาเสียหายหมด คนขับรถแท็กซี่จริงๆ เขาไม่ทำแบบนี้แน่นอน เพราะว่าเขาก็รักในอาชีพของเขามากๆ เหมือนกัน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5)

“เหตุการณ์ที่ผู้โดยสารมาบ่น นำเอามาเล่าให้เพื่อนขับรถแท็กซี่ด้วยกันฟัง ทุกคนก็บอกว่า ไอ้อ...นั่นมันคิดจะฆ่ามึงแล้วนั่นนะ มึงยังไม่รู้ตัวอีกหรือ ว่ามันให้มึงขับรถไปส่งใน ซอยตอนมืดๆ นั่นมันเตรียมจะฆ่ามึงแล้วนั่นนะ ไอ้อ...ที่หน้าที่หลังมึงอย่าไปนะ ที่ให้ไปส่งซอยลึกๆ มีดๆเปลี่ยวๆมันอันตราย ปฏิเสธไปเลยว่าไม่ไป ดินะมันไม่เอาไปฆ่าหมกป่าอ่า ป้าด!!! นี่โชคดีนะเนี่ยที่มันเปลี่ยนใจไม่ฆ่าอ่า มีดมันก็ทิ้งไว้หลังรถให้ดูต่างหน้าอ่า (หัวเราะ)” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7)

## 1.2 เห็นคุณค่าที่ได้เรียนรู้จากประสบการณ์ทำงานที่ผ่านมาในการประกอบอาชีพ

จากประสบการณ์ทำงานที่ได้เรียนรู้จากการประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ของผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่นั้น จะพบว่า เป็นสิ่งที่มีคุณค่ากับคนขับรถแท็กซี่เป็นอย่างมาก เนื่องจากประสบการณ์ในครั้งนี้อาจจะทิ้งบทเรียนอันมีคุณค่าที่อาจส่งผลต่อชีวิตให้กับคนขับรถ

แท็กซี่ได้ระวังตัวเองมากยิ่งขึ้น รวมถึงประสบการณ์ได้เรียนรู้ไปพร้อมกับการประกอบอาชีพที่ทำให้ได้เรียนรู้ในเรื่องต่างๆจนเกิดการตกตะกอนทางความคิดที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการผู้โดยสารบนท้องถนนอย่างมีความสุข ซึ่งจะเป็นส่วนที่ทำให้ผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่มีความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“อาชีพขับรถแท็กซี่เนี่ย มันทำให้เราเป็นคนใจเย็น เข้าใจมากขึ้นเกี่ยวกับผู้โดยสารที่มาใช้บริการ เพราะเราได้เรียนรู้จากประสบการณ์ทำงานของเราจริงๆ จากการขับรถแท็กซี่เนี่ยละครับ (หัวเราะ)” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 11)

“อาชีพขับรถแท็กซี่เนี่ยนะ มันทำให้เราเข้าใจในความแตกต่างของคนนี้ละลูก เพราะเราเจอคนเยอะเราต้องเจอผู้โดยสารเยอะมากหน้าหลายตา ลูก มันทำให้เราใจเย็นและก็มองโลกด้วยความเข้าใจลูก เพราะเราต้องเจอผู้โดยสารมากหน้าหลายตา รู้หน้าไม่รู้ใจลูกเอ๊ย มันก็ทำให้เราได้เรียนรู้นิสัยใจคอของคนลูกและก็มองคนออกด้วยลูก” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3)

“อาชีพขับรถแท็กซี่เนี่ยได้เจอคนเยอะ สนุกในการทำงาน...มีอะไรแปลกๆ ใหม่ๆให้เราได้เรียนรู้อยู่ตลอดเวลาเยอะมาก เป็นอาชีพที่เราได้ใช้เวลาอยู่กับตัวเองมากที่สุดไม่ว่าจะเกิดเหตุการณ์อะไรก็ตาม เราต้องจัดการมันด้วยตัวเอง...คือ สติต้องมี เราต้องมีสติอยู่กับตัวเองตลอดเวลา ต้องเจอผู้โดยสารคนใหม่อยู่ตลอดเวลา...มันก็ทำให้เราได้เรียนรู้เกี่ยวกับเรื่องผู้คนจากประสบการณ์ทำงานจริงของเราในการทำงานที่ไม่ซ้ำกัน...ด้วยอาชีพขับรถแท็กซี่ของเราเนี่ยแหละ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7)

“มันทำให้น้ำรู้ถึงค่าของคุณค่าของชีวิตเลยนะ เพราะน้ำเคยประสบอุบัติเหตุรถชนจนหมดสติ แล้วต้องรื้อฟื้นความทรงจำเป็นปีๆ มันเป็นบทเรียนที่มีค่ากับน้ำมากๆเลยนะว่าต่อไปให้เราระมัดระวังอุบัติเหตุมากขึ้น เพราะ อาชีพขับรถแท็กซี่เนี่ย ยังไงมันก็ต้องเจอความเสี่ยงบนท้องถนนอยู่แล้ว อย่างเช่น อุบัติเหตุบนท้องถนน เพราะว่าวันหนึ่งเนี่ย มันต้องขับรถอยู่บนท้องถนน 12 ชั่วโมง ...มันก็เลยทำให้เสี่ยงการเกิดอุบัติเหตุเยอะมากบนท้องถนน ถ้าวันไหนหลุดรอดมาได้ก็ถือว่าโชคดีไป” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2)

### 1.3 พร้อมส่งต่อความรู้จากประสบการณ์ทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

การที่ผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ได้พบเห็นเหตุการณ์ความเสียหายที่ไม่แน่นอนในการทำงานจากประสบการณ์ที่ผ่านมาที่มีทั้งเรื่องดีและไม่ดีปะปนกันไป จะพบได้ว่า ผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่พร้อมที่จะถ่ายทอดประสบการณ์ในการทำงานที่ผ่านมาเพื่อให้เป็นอุทาหรณ์และเป็นความรู้ที่จะเป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นต่อไปในอนาคต โดยมีความคิดที่ว่า อาชีพขับรถแท็กซี่นั้นได้มอบประสบการณ์ที่ความรู้ในอาชีพให้แก่ตนเองและสามารถเป็นประโยชน์กับชีวิตของตนเองและผู้อื่นต่อไปได้สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่มองเห็นถึงคุณค่าในอาชีพขับรถแท็กซี่และจะปฏิบัติตัวเพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นและสังคมต่อไป ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“ถ้าหากว่าเจอมิจฉาชีพที่แฉ่งตัวมาเป็นคนขับรถแท็กซี่คือ ข้อมูลของคนขับรถ เลขทะเบียนรถที่ติดอยู่กับประตูรถทั้ง 4 ด้านนั่นแหละ คือข้อมูลที่จะช่วยผู้โดยสารในเรื่องของความปลอดภัยของผู้โดยสารเวลาอยู่ในรถ...สามารถสั่งระงับรถได้ทันทีและติดตามรถได้เลยทันที เพราะบางทีผู้โดยสารเขาก็ไม่รู้ว่าจะ ถ้าเกิดเหตุการณ์ไม่ดีขึ้นเขาจะเอาตัวรอดยังไง เราคนขับรถแท็กซี่ก็อยากจะบอกเป็นความรู้เป็นประโยชน์ให้กับผู้โดยสารในการเอาตัวรอด” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5)

“อย่างประสบการณ์ที่เราได้มาจากอาชีพขับรถแท็กซี่นี้ เราสามารถเอาไปถ่ายทอดเอาไปสอนให้กับคนอื่นได้นะ ทั้งเรื่องการขับรถ และก็เส้นทางต่างๆตามถนนหนทางที่เราจะไปได้ด้วยนะ และที่สำคัญมันทำให้เราเป็นคนมีความรู้และก็รู้จักผู้คนที่มีความแตกต่างกันในแต่ละรูปแบบบนโลกใบนี้” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6)

“ถ้าอย่างลุงเนี่ยนะ ลุงจะบอกผู้โดยสารที่ขึ้นรถลุงมาทุกคนเลยว่า ให้ระวังพวกมิจฉาชีพนะ ถ้าเห็นรถแท็กซี่คันไหนที่มันแต่งรถและก็เป็นกระจกดำที่บดบังฟิล์มเนี่ย ห้ามขึ้นเด็ดขาดเลยนะ มันอันตราย เพราะว่ารถแท็กซี่ดีๆอ่า เขาไม่ทำกันแบบนี้หรอก มันไม่ปลอดภัยตามกฎหมายมาตรฐานการขับขี่รถแท็กซี่สาธารณะ นี่ถ้าชนส่งเห็นนะ พวกนี้ไม่รอดหรอก” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4)

#### 1.4 การเรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้อื่น

การนำประโยชน์จากประสบการณ์ของผู้อื่นมาต่อยอดในการทำงานของตนเองต่อไป และมีทัศนคติที่ดีต่อเรื่องราวประสบการณ์ของผู้อื่นที่เกิดขึ้น โดยมีแนวคิดในเชิงบวกเพื่อที่จะนำมาเป็นอุทาหรณ์หรือเป็นแนวคิดในการเลือกที่จะปฏิบัติหน้าที่ต่อไป โดยการนำเรื่องราวหรือประสบการณ์นั้นๆมาปรับใช้เพื่อเป็นประโยชน์กับตนเองและผู้อื่นต่อไปได้ในอนาคต



จึงเป็นส่วนหนึ่งของความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ในการวางแผนปฏิบัติงานที่ดีต่อไปได้ ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“ผู้โดยสารส่วนมากขึ้นมาเราก็มาบ่นให้เราฟังว่า โอ้ย!!! ทำไมรถแท็กซี่คันก่อนเป็นอย่างนี้...พอน้ำได้ยาก็ยังตกใจเลยบอกไปว่า อ้าวเหอครับ!!! แท็กซี่มีพุดแบบนี้ได้ด้วยเหอครับ ปกตินี้ต้องพุดสุภาพกับผู้โดยสารนะครับ เพราะเราไม่เคยทำไง ผู้โดยสารพุดมาเราก็ยังตกใจเลยทั้งขาด้วย (หัวเราะ) มันก็ทำให้เรารู้ว่า...แต่เราจะไม่ทำแบบนี้แน่นอน เราก็ให้บริการที่ดีแบบนี้ต่อไป เพราะเขาก็รักในอาชีพของเขาเหมือนกัน ส่วนใหญ่ที่ไม่ดีอยู่ในช่วงก็เป็นมิฉอาชีพที่มาสวมรอยประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่อาครับ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2)

“ตอนยายฟังเรื่องที่ถูกผู้โดยสารเล่าให้ฟังแล้วยายก็จำไว้เป็นอุทาหรณ์เหมือนกันนะ เออ เราก็เป็นผู้หญิงนะ แล้ววันหนึ่งเจอผู้โดยสารที่เป็นมิฉอาชีพเนี่ย เราต้องมีสติ มีวิธีจัดการเตรียมไว้เหมือนกันนะ เพราะว่าเราก็ไม่รู้หรือกว่าผู้โดยสารผู้ชายบางคนขึ้นมาแล้วจะเป็นยังไงถ้าเขาเห็นว่า เราเป็นคนขับผู้หญิงนะ ยายก็คิดแบบนี้เหมือนกันจ๊ะ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5)

“โอ้ย...เพื่อนๆขับรถแท็กซี่ด้วยกันเนี่ยนิสัยดีกันหมดทุกคนเลยครับ พอกลับเข้ามาที่คู่ก็มาคุยกัน ว่าเป็นยังไงบ้าง ใครไปไหนมาบ้างเขาก็มาเล่าให้กันฟัง ก็มาแลกเปลี่ยนกันว่าเออให้ไปรับผู้โดยสารตรงนั้นนะ มันมีแขกเยอะเขาก็บอกกัน เราก็ไปลองดูกับเขา ตรงไหนมันดี ผู้โดยสารเยอะ เราก็บอกกันครับที่มันเป็นประโยชน์ในอาชีพของเรา” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4)

## 2. ตระหนักรู้ในการประกอบอาชีพเชิงบวก

การรับรู้วิธีจัดการตนเองในการประกอบอาชีพเป็นอย่างดีจากประสบการณ์ทำงานที่ผ่านมา ไม่ว่าจะเป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ความเสี่ยงในการทำงานที่อยู่บนท้องถนนและความแตกต่างของผู้คนที่จะเป็นตัวหล่อหลอมให้ผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ตกตะกอนทางความคิดจากการเรียนรู้ด้วยเอง เช่น การสตรับรู้ถึงเหตุการณ์ต่างๆที่อยู่ตรงหน้า มีแนวคิดในการจัดการอารมณ์ของตนเองขณะให้บริการผู้โดยสารหรือปฏิบัติหน้าที่ และรับรู้ถึงสิ่งสำคัญที่จะทำให้ก้าวผ่านอุปสรรคและปัญหาต่างๆไปได้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่มีความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ โดยแบ่งออกเป็น 7 ประเด็น คือ มีสติในการขับรถ / รู้เท่าทันอารมณ์ของตนเองต่อสถานการณ์นั้นๆ การรู้วิธีเอาตัวรอดจากทักษะเฉพาะตัวแก้ไข

ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ การรู้เท่าทันเหตุการณ์ความเสี่ยงต่างๆที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตจากประสบการณ์ทำงานที่ผ่านมา รักและผูกพันในอาชีพ ความภาคภูมิใจในอาชีพขับรถแท็กซี่ เข้าใจสังคมนิยมของมนุษย์จากประสบการณ์ทำงาน และมีทัศนคติที่ดีต่อตนเองและงานที่ทำจากประสบการณ์ที่สะสมมา รายละเอียดดังต่อไปนี้

## 2.1 มีสติในการขับรถ / รู้เท่าทันอารมณ์ของตนเองต่อสถานการณ์นั้นๆ

อาชีพขับรถแท็กซี่จะต้องเจอกับความเสี่ยงที่ไม่อาจคาดการณ์ล่วงหน้าได้ว่าจะเกิดอะไรขึ้น แต่จะเห็นได้ว่า สิ่งสำคัญที่จะทำให้คนขับรถแท็กซี่สามารถผ่านเหตุการณ์ความวุ่นวายในการทำงานหรือความไม่แน่นอนระหว่างการปฏิบัติหน้าที่นั้นให้ผ่านไปได้อย่างดี ด้วยรู้เท่าทันสภาวะทางอารมณ์ของตัวเองกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ณ ขณะนั้น โดยสามารถระงับอารมณ์ของตนเองได้เป็นอย่างดี และรับรู้เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาอย่างมีสติ จึงเห็นได้ว่า สิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ คือสภาวะทางอารมณ์ในตัวบุคคลที่สามารถรู้เท่าทันอารมณ์ของตนเองได้เป็นอย่างดีต่อเหตุการณ์ต่างๆได้ อีกทั้งยังเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“เราสามารถผ่านเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นมาได้ คือสติในการขับรถแท็กซี่เนี่ยครับ คือมันต้องเจอคนเยอะเนาะ เราทำอาชีพนี้เราก็ต้องเข้าใจสิ่งสำคัญเลยคือ เราต้องมีสติ ถ้าเราไม่มีสติเนี่ยนะ สามารถจะเกิดอุบัติเหตุอะไรขึ้นก็ได้เนาะ และถ้าไม่มีสติเนี่ยเราจะแก้ไขปัญหาหรือแก้ไขสถานการณ์ต่างๆไปได้เลย” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 11)

“น้ำรู้เลยว่า สติคือสิ่งสำคัญที่สุดจากเหตุการณ์ที่ผู้โดยสารต่างชาติมาทำร้ายร่างกายและมากระชากหัวน้ำ เพราะถ้าเราควบคุมสติได้...ไม่ได้เอะอะโวยวาย...รับรู้เหตุการณ์ว่ามันเกิดอะไรขึ้น...รวบรวมสติกลับมาได้แค่นี้ เราก็สามารถขับรถไปต่อได้ครับ...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1)

“สบายมากๆเลย น้ำไม่ได้ใส่ใจ ไม่เคยเก็บมาเป็นอารมณ์เลย เรื่องพวกนี้มันเป็นอารมณ์ชั่ววูบ ความโมโห ความฉุนเฉียว เดี่ยวขับรถผ่านไปแปบเดียวก็หายแล้ว ถ้าเจอคนขับรถไม่ดี เราจะลืมโกรธไปเลยพอต้องคิดว่า เอ๊ยย ค่าเช่าเราเพิ่งได้มาแค่นี้เอง มันก็เลยลืม

เรื่องนั้นไปเลย เพราะว่าเรามีสิ่งที่เราต้องรับผิดชอบอยู่ข้างหน้าที่มันสำคัญกว่าไง เราก็ใช้สติและก็  
 ความใจเย็นระงับอารมณ์เท่านี้ล่ะครับ (หัวเราะ)” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2)

## 2.2 การรู้วิธีเอาตัวรอดจากทักษะเฉพาะตัวแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์

จากเหตุการณ์ความเสี่ยงที่ผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ได้เผชิญนั้น ต่างเป็น  
 เหตุการณ์ความเสี่ยงที่สามารถเกิดขึ้นกับคนขับรถแท็กซี่ได้ทุกที่ ทุกเวลา และไม่สามารถคาดเดา  
 เหตุการณ์ในอนาคตได้ ว่าการปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละวัน เหตุการณ์ข้างหน้านั้นจะต้องพบเจอ  
 อะไรบ้าง แต่สิ่งสำคัญที่จะทำให้ผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่สามารถผ่านเหตุการณ์ความเสี่ยงที่  
 อาจส่งผลร้ายแรงถึงชีวิตมาได้ นั่น ก็เพราะทักษะความสามารถการเอาตัวเฉพาะตัวของแต่ละ  
 บุคคลและไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ตามประสบการณ์ที่สะสมมาและทักษะความรู้  
 เดิมที่ติดตัวมาของบุคคลนั้นๆ ที่เป็นสิ่งสำคัญของความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพจากการรับรู้ขีด  
 ความสามารถของตนเองในการแก้ไขหรือจัดการปัญหาตามสถานการณ์ได้นั่นเอง ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“เราเป็นคนขับรถเราต้องมีวิธีเอาตัวรอดในแบบของเรา...มีผู้โดยสารขึ้นรถมา  
 เป็นผู้ชาย ที่นี้พอเขาก็เอามีดออกมาฝนตรงช่องกลางของรถตรงเบาะหลัง เสี่ยงดัง กวก กวก ...  
 เราก็ดูกระจกหลังแล้วเห็นท่าไม่ค่อยดีละ ตอนนั้นรถแท็กซี่รุ่นที่พี่ขับเป็นรุ่น ทม. มันสามารถสลับ  
 แก๊สกับสลับน้ำมันได้ พี่ก็สลับเป็นระบบน้ำมันเลย ที่นี้รถมันก็ดับอัตโนมัติ พี่ก็เลยบอกเขาไปว่า พี่  
 ครับเครื่องมันดับแล้ว ไปต่อไม่ได้แล้วครับ เราก็ให้เขาลงรถเลย” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6)

“ถ้ามันเกิดอะไรขึ้น...เราก็สามารถเอาตัวรอดได้เพราะเคยเป็นนักมวยมา  
 ก่อน ตอนนั้นมีผู้โดยสารขึ้นมาอยู่ก็มาถามเราว่า มีตังเยอะไหม...อ้อ ผมเพิ่งออกมาไม่มีค่า  
 โดยสารเลยสักบาทครับ คือเราต้องมีสติให้มากขึ้นนะ น้ำเลยบอกว่าขอลงไปล้างหน้าก่อน เพื่อพา  
 ตัวเองออกมาจากรถก่อน มันคงรู้แล้วว่า เราไหวตัวทันมันก็เลยหนีไปเลย (หัวเราะ)” (ผู้ให้  
 สัมภาษณ์คนที่ 7)

“คนขับรถแท็กซี่กะกลางคืนจะต้องมีทักษะการเอาตัวรอดเฉพาะตัว เพราะ  
 เราต้องป้องกันภัยที่มาทุกรูปแบบ...ลุงขับรถไปส่งผู้โดยสารถึงที่ปั๊มน้ำมัน เขาก็เอามีดออกมาขู่ บอกว่า  
 ลุงมีตังเท่าไร!!! หนูขอเออะ!!! ลุงก็บอกไปว่า ลุงไม่มีตังหรือลูก แท็กซี่นี่ลุงก็เช่าเขาขับ มันไม่คุ้ม  
 นะลูกเอ๊ย...พอเราปลดเข็มขัดนิรภัยออกปั๊มน้ำมันเพื่อที่จะป้องกันตัว ที่นี้เสี่ยงมันดัง แก๊ก!! เขาก็ตกใจ

เปิดประตูวิ่งออกไปเลย เออ...มันก็จริงอย่างที่ลุงว่านั่นแหละ มันก็ไม่ได้ดังไปสักบาท (หัวเราะ)”  
(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9)

### 2.3 การรู้เท่าทันเหตุการณ์ความเสี่ยงต่างๆที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตจาก ประสบการณ์ทำงานที่ผ่านมา

อาชีพขับรถแท็กซี่สาธารณะ เป็นอาชีพที่ต้องพบเจอผู้คนมากมาย ทั้ง เหตุการณ์ความเสี่ยงต่างๆที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ได้ตลอดเวลาในการ ปฏิบัติหน้าที่ จึงเป็นสิ่งที่ทำให้คนขับรถแท็กซี่เกิดการเรียนรู้จากความเสี่ยงที่มาในหลากหลาย รูปแบบของผู้โดยสาร เช่น ท่าทางหรือพฤติกรรมของผู้โดยสาร และคำพูดที่แสดงออกมา ล้วนเป็น สิ่งที่ทำให้คนขับรถแท็กซี่รู้เท่าทันเหตุการณ์ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้ จึงเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความเข้มแข็งทางจิตในอาชีพในการรับมือกับสถานการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ต่อไปได้ดี ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“อาชีพขับรถแท็กซี่เนี่ยจะอยู่กับคนมาเยอะ จะรู้วิธีดูคนให้สังเกตพฤติกรรม ของผู้โดยสารไว้เลย ถ้าผู้โดยสารที่ขึ้นมาแล้วมีอาการแปลกๆ แบบลูกลี้ลูกกรน เดี่ยวมองนั่นมองนี่ อันนี้ให้รู้ไว้เลยว่ามาไม่ดีแน่ๆ (หัวเราะ) เราต้องเตรียมตั้งรับกับสถานการณ์ตรงหน้าไว้ได้เลยว่าจะ ทำยังไงต่อไปดี” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5)

“น้ำก็จะเอาที่ต้นเหตุเลย ขอรู้จุดหมายที่จะไปก่อน ถ้าเราคิดว่าตรงนั้นมันน่า กลัว ไม่น่าเข้าไปเราก็จะปฏิเสธเลย เราจะไปรับที่อื่นไม่ทันหรือเราจะอะไรก็ตาม เราก็ขอปฏิเสธว่า ไม่ไปแล้วกัน ก็บอกให้เรียกคันอื่นแล้วกันครับ เราก็ปฏิเสธตั้งแต่ต้นๆเลย เพื่อจะได้ไม่ต้องทั้งขับไป ด้วยทั้งระแวงไปด้วยอะไรอย่างนั้นแหละครับ มันเป็นบ่อย (หัวเราะ)” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2)

“คำพูดผู้โดยสารมันทำให้เรารับรู้ถึงเหตุการณ์ข้างหน้าได้ว่าจะเกิดอะไรขึ้น... มีผู้โดยสารวัยรุ่น 5 คน เขาก็คุยกันในรถว่า “เฮ้ย...พุงนี้ตอนเช้าเดี๋ยวพวกเราค่อยไปไสบาตรกัน นะ” จากนั้นเรารู้สึกไม่ดีในใจเราละ พอส่งเขาถึงที่ปั๊บบ ก็วิ่งลงจากรถกันไปเลย เพราะคำพูด ทะแ่ม่งๆที่มันทำให้เรารู้ว่า มันต้องมีอะไรไม่ดีสักอย่าง...ให้เราเตรียมตัวไว้เลย คืออย่างเหตุการณ์ เนี่ย เขาพูดว่า วันนี้เราจะทำบาปกันนะ เดี่ยวพุงนี้เราค่อยไปทำบุญไสบาตรกัน อย่างนี้ มันก็ทำ ให้เรารู้จิตใจของเขาแล้วว่าไม่ดี” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6)

### 2.4 รักและผูกพันในอาชีพ

ความรักและความผูกพันในอาชีพของผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ เกิดจาก ระยะเวลาในการประกอบอาชีพที่ได้เรียนรู้จากประสบการณ์ทำงาน และเกิดความเข้าใจใน

ลักษณะของทำงานจนกลายเป็นความผูกพันในอาชีพ เพราะเป็นอาชีพที่สามารถเลี้ยงดูตนเองและครอบครัวได้ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้ประกอบการอาชีพเกิดความรักและความผูกพันในอาชีพเกิดขึ้นแม้ว่าจะต้องเจอกับความเสี่ยงในการทำงานก็ตาม ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“ตาชั้บรดแท็กซีมา 40 กว่าปีแล้วลูก ตาไม่เคยคิดที่เลิกทำอาชีพชั้บรดแท็กซีเลยนะลูก ตาจะเลิกทำอาชีพชั้บรดแท็กซีก็ต่อเมื่อ ร่างกายของตาไม่สามารถที่จะชั้บรดแท็กซีได้แล้ว เพราะตาก็รักและผูกพันกับอาชีพนี้แล้วลูก” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3)

“สำหรับตัวน้ำหนักันนะ มันเป็นอาชีพที่น้ำหนักันภูมิใจ ต่อให้หน้าต้องไปเจออะไรก็ช่าง น้ำหนักันไม่เคยท้อนะ เพราะว่าเหตุการณ์รุนแรงที่เคยเจอมา แล้วยกตัวอย่างสถานการณ์ไปเนี่ย มันก็แค่เหตุการณ์เล็กๆ ยังไม่เคยเจอเหตุการณ์ที่มีลักษณะรุนแรงที่หนักกว่าและร้ายแรงกว่านี้ก็ไม่เคยเจอ ก็เลยบอกได้ว่าได้เลยว่า ไม่คิดมากและรักในอาชีพชั้บรดแท็กซีครับ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1)

“...เพราะว่ามันเป็นอาชีพที่ทำให้เราได้ลืมตาอ้าปากได้ เป็นอาชีพที่เราสามารถดูแลตัวเองได้ ดูแลครอบครัวได้ เราก็ผูกพันกับอาชีพนี้ด้วย คือมันเป็นอาชีพที่เรารักเลยละ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8)

## 2.5 ความภาคภูมิใจในอาชีพชั้บรดแท็กซี

ความภาคภูมิใจในอาชีพของคนชั้บรดแท็กซี คือ การได้ช่วยเหลือผู้อื่นขณะการปฏิบัติงาน เพราะมองเห็นโอกาสที่ดีในการได้ช่วยเหลือผู้อื่นที่ลำบากกว่าตน อีกทั้งยังเป็นอาชีพที่สามารถหาเลี้ยงตนเองและรับผิดชอบครอบครัวได้เป็นอย่างดี รวมถึงเป็นอาชีพที่สามารถสร้างตัวเองได้ จะเห็นได้ว่าสิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพให้กับผู้ประกอบการอาชีพชั้บรดแท็กซีได้อย่างภาคภูมิใจ ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“เสน่ห์ของอาชีพชั้บรดแท็กซี ก็คือ การได้ให้บริการผู้โดยสารหลากหลายรูปแบบ หลากหลายระดับที่เราได้ให้บริการ และที่สำคัญเป็นอาชีพที่เราได้มีโอกาสช่วยเหลือผู้อื่นด้วยนะลูก มันน้อยนะลูกที่จะมีอาชีพไหนได้ทำหน้าที่เป็นผู้ให้ไปพร้อมกับการทำงานของเราด้วย ถ้าไม่ใช่หมอ เนี่ยแหละมันคือความภูมิใจในอาชีพของเราเลยละลูก” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3)

“อาชีพขับรถแท็กซี่นี้ มันเป็นอาชีพที่ทำให้หน้าสร้างตัวได้ ดูและครอบครัวได้สบายๆเลยนะ...แท็กซี่นี้ลูกเมียเราก็ได้กินอิ่มกันทุกวัน เพราะเราได้เงินมาทุกวันนะ สมมติว่าถ้าเราอยากจะทำกินอันนี้กัน เราก็ได้กินเลยวันนี้ เราไม่จำเป็นต้องรอสิ้นเดือนเหมือนงานบริษัทนะที่ไม่ได้อะไรที่เป็นทรัพย์สินเลย แต่นำมาขับรถแท็กซี่...นำมีเงินเก็บและก็มีรถขับจนตอนนี้ส่งงวดรถหมดแล้วอ่า มันโคตรภูมิใจเลย นำภูมิใจในอาชีพขับรถแท็กซี่นะ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8)

“ลูกชายเฟื่องลูกที่ขับรถแท็กซี่ด้วยกันเนี่ยละ ลูกชายเขาก็มาขับรถแท็กซี่เหมือนกันนะ เขาบอกว่า โหวว...ลุง!!!ผมนี่โคตรภูมิใจในอาชีพขับรถแท็กซี่เลย!!! เพราะมันเป็นอาชีพที่ส่งเสริมผมเรียนจนจบ ป.ตรี ได้กินได้ใช้ก็เพราะมันเนี่ยแหละ ก็อาชีพขับรถแท็กซี่เนี่ยลูกที่ทำให้ผมได้ตีมาจนถึงทุกวันนี้อ่าครับ ลูกชายเพื่อนลุงนะ ตอนนั้นมันก็เรียนไปด้วยขับรถแท็กซี่ไปด้วยเนาะ จนตอนนี้มันสอบเป็นทนายได้แล้วอ่า โห้วว...(หัวเราะ)” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4)

## 2.6 เข้าใจในสังคมนิยมชีวิตของมนุษย์จากประสบการณ์ทำงาน

จะพบเห็นได้ว่าจากประสบการณ์ทำงานที่ทำให้ได้เรียนรู้กับหลากหลายอย่างบนโลกใบนี้ ทั้งเรื่องดีและก็เรื่องไม่ดี ซึ่งประสบการณ์ที่ผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ได้พบเห็นนั้น ล้วนเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการกล่อมเกลาคิดใจของตนเอง ให้เข้าใจถึงความแตกต่างที่มีอยู่บนโลกใบนี้ ว่าประสบการณ์ทำงานของแต่ละคนนั้น ให้เราได้เรียนรู้สังคมนิยมในธรรมชาติของโลกมนุษย์ในด้านใด เพื่อให้เกิดการบ่มเพาะของระดับจิตใจหนึ่งสงบได้เมื่อพบเจอกับปัญหาต่างในการทำงานที่ผ่านเข้ามา และมองเห็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นเป็นเรื่องธรรมชาติของมนุษย์ที่เราทุกคนจะต้องเจอ สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้ผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่เกิดความรู้สึกนึกคิดที่ดีต่อเหตุการณ์ที่ได้พบเจอในการทำงานและเป็นการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจนาซีพต่อผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ในทุกสถานการณ์ ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“นำเคยรับผู้โดยสารพิการไม่มีใครช่วยดูแล ตัวเองก็ต้องทำงานล้างจานอยู่ตรงหลังตลาด ได้เงินวันละ 200 พอให้ที่บ้านได้กินและก็พาลูกไปหาหมอ ไอ้ย...พอนำได้เงินแล้วนะ มันจุกอยู่ในอกอ่า คือ สงสารเขามากเลย พอไปส่งเขาถึงที่เขาเงินมาให้ แต่มันเป็นแบบค์ร้อยที่เขาทำไว้ในมือแล้วเขาต้องมาจ่ายเราหมดอย่างนี้ นำเห็นแล้ว...ไอ้ยน้อย...ชีวิตคนเรา นำก็บอกว่า ผมไม่เอาหรือครับค่าโดยสาร ผมมาส่งให้ฟรีครับ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7)

“อาชีพขับรถแท็กซี่มันทำให้เราเข้าใจผู้คนบนโลกใบนี้นะ...มีผู้โดยสารผู้หญิงขึ้นรถมาเขาก็บอกมาว่า พี่คะพี่ไปนอนกับหนูหน่อย หนูนี้คิดราคาไม่แพงหรอกคะ...ยายก็เลยบอก



ไปว่า จะให้พี่เอาอะไรทำให้ล่ะ (หัวเราะ) ที่นี้เขาก็ตกใจ อ้าว!!! คิดว่าพี่เป็นผู้ชาย จุ้นพี่พอมิเพื่อนพี่ใหม่คะ แนะนำให้หนูหน่อย หนูจะหาค่าเช่าบ้านและก็ค่านมลูกหนู พอยายได้ยืมแล้วยาก็ ใ้อัยย แบบนี้หนูก็หาเอาเองเถอะน้องอัยย เพราะอาชีพพี่ก็หาผู้โดยสาร ส่วนอาชีพหนูก็หาเอาเองเถอะ พี่ช่วยไม่ได้หรอก...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5)

“เหตุการณ์ต่างที่ลู่เจมาจากประสบการณ์ที่ขับรถแท็กซี่มาเนี่ย มันก็ทำให้เราคิดนะ เออ!!!...คนเรามันมีหลากหลายอาชีพทั้งดีและไม่ดี เราก็ไม่รู้ว่ามันจะมารูปแบบไหน ซึ่งเราเป็นอาชีพบริการ เราก็ให้บริการโดยที่เราไม่รู้ว่าเขาจะมาแบบไหน เราก็เดาใจผู้โดยสารลำบากเนาะ เราก็ต้องเข้าใจธรรมชาติของโลกมนุษย์ (หัวเราะ)” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9)

## 2.7 มีทัศนคติที่ดีต่อตนเองและงานที่ทำจากประสบการณ์ที่สะสมมา

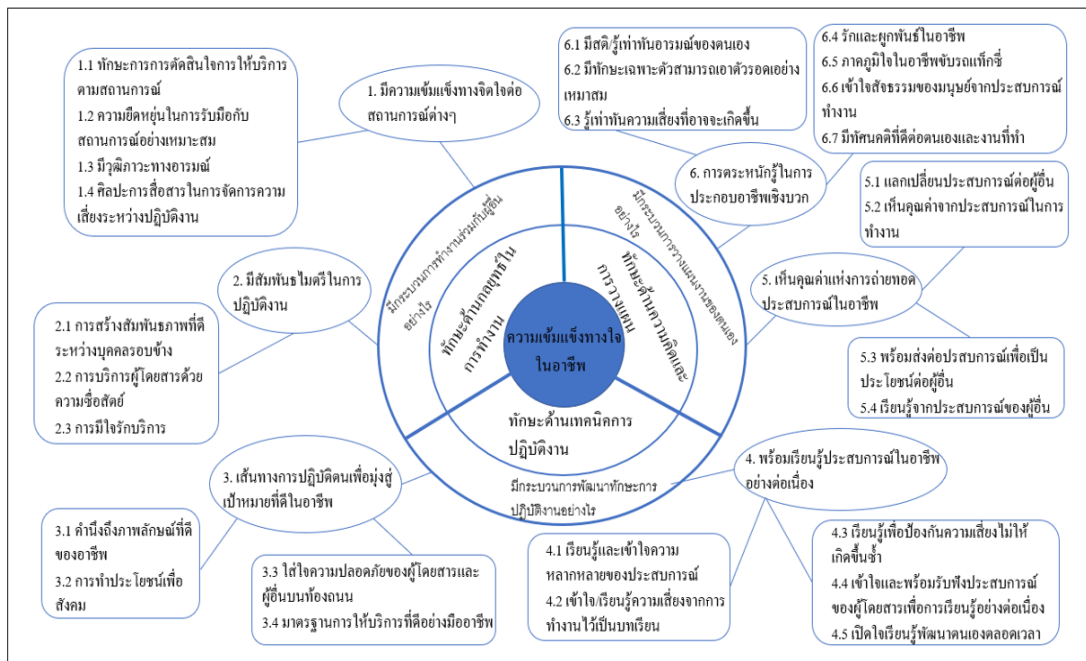
จากประสบการณ์ทำงานที่ผ่านมาของผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้คนขับรถแท็กซี่เกิดการตกตะกอนทางด้านความคิดที่เกิดจากการเรียนรู้จากประสบการณ์ในการทำงานที่สะสมมา และเกิดความคิดภายในตัวเองในการวิเคราะห์สิ่งที่เกิดขึ้นแล้วเลือกที่จะปฏิบัติในสิ่งที่ถูกต้องเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายต่ออาชีพตนเองและผู้อื่นตามมา และสามารถนำแนวคิดที่ได้จากการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ในการทำงานไปปรับใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันได้เป็นอย่างดีซึ่งแนวความคิดเหล่านี้ทำให้ผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่มีความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพด้วยแนวคิดที่ดีในการทำงานต่อไปได้อย่างมีความสุข ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“ถ้าเราคิดดี มันก็จะดีไปตามความคิดของเรา ตอนที่ยหาผู้โดยสารไม่ได้วิ่งรถมา 2 ชม ละยังไม่ได้ผู้โดยสารเลย ยายก็บอกกับตัวเองว่า เออ ไม่เป็นไร ไม่ต้องไปกังวลกับมัน เดี๋ยวเราวิ่งไปอีกสักหน่อยก็ได้ผู้โดยสารเอง คิดแต่สิ่งดีๆ ถ้าเราไปคิดมากสุดท้ายมันก็ได้ประโยชน์อะไรขึ้นมา คิดแต่สิ่งดีๆ เดี๋ยวมันก็ได้เอง สุดท้ายยายก็ได้ผู้โดยสาร” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5)

“คำว่า สาธารณะคือ วันหนึ่งเราไม่รู้หรือว่าเราต้องเจออะไร เราต้องเจอผู้คนทุกรูปแบบ เราก็ไม่ต้องไปคิดอะไรกับมัน เพราะเราเข้าใจในอาชีพของเราว่าเรามันเป็นอาชีพงานบริการยังไงมันก็ต้องเจออยู่แล้ว” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10)

“...ประสบการณ์ต่างๆที่ได้จากอาชีพขับรถแท็กซี่ มันทำให้น้าห่านเป็นคนมีความรู้สึกนึกคิด ความอดทนอดกลั้นจากประสบการณ์ มันทำให้เรารู้จักวิเคราะห์แยกแยะว่า อันไหนผิด อันไหนถูก เออ เราทำอย่างนี้ไปแล้วคนที่เขามองมามันจะเป็นยังไงนะ เออ คนอื่นเขาทำมาอย่างนี้ เราต้องทำอย่างนี้ตอบกับเขารึเปล่า หรือว่าเขาพูดมาไม่ดีกับเรา ทำไม่ดีกับเรา เราก็จะพูดไม่ดีกับเขาคืนไปรึเปล่า คือมันสร้างตรงนี้ขึ้นมา” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1)

สรุปได้ว่า การสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของคนขับรถแท็กซี่แบ่งออกเป็น 6 ประการ ได้แก่ มีความเข้มแข็งทางจิตใจต่อสถานการณ์ต่างๆ มีสัมพันธไมตรีในการให้บริการ เส้นทางการปฏิบัติตนเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ดีในการประกอบอาชีพ พร้อมเรียนรู้ประสบการณ์ในอาชีพอย่างต่อเนื่อง เห็นคุณค่าแห่งการถ่ายทอดประสบการณ์ในอาชีพ และตระหนักรู้ในการประกอบอาชีพ ดังภาพประกอบที่ 5



ภาพประกอบ 5 ภาพสรุปกระบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของคนขับรถแท็กซี่

### ส่วนที่ 3 เจาะลึกที่ช่วยสนับสนุนความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของคนขับรถแท็กซี่

การสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพที่อธิบายในส่วนที่ 3 พบว่า มีปัจจัยภายนอกที่เป็นตัวสนับสนุนให้เกิดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของคนขับรถแท็กซี่ ที่เกิดจากความเข้าใจในลักษณะการทำงานของคนขับรถแท็กซี่ และสภาพแวดล้อมรอบข้างในการทำงาน รวมถึงการ

รับรู้ลักษณะการทำงานด้านบริการ ล้วนเป็นเงื่อนไขให้เกิดเป็นกระบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของคนขับรถแท็กซี่เกิดขึ้น โดยในส่วนนี้จะกล่าวถึงรายละเอียดของเงื่อนไข ที่จะช่วยสนับสนุนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของคนขับรถแท็กซี่ได้ ซึ่งพบว่าเงื่อนไขเหล่านี้จะเป็นตัวสนับสนุนให้เกิดเป็นกระบวนการต่างๆที่จะนำไปสู่การสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของคนขับรถแท็กซี่ได้ จากการศึกษาที่มีผู้ให้ข้อมูล 12 ราย พบว่าเงื่อนไขที่จะช่วยสนับสนุนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ แบ่งออกเป็น 2 ประการ คือ ประการที่หนึ่งคือ ด้านปัจจัยภายนอก ได้แก่ สถานที่ทำงาน ลักษณะการทำงาน และครอบครัว ประการที่สองคือ ด้านการรับรู้ลักษณะงานด้านบริการ ได้แก่ การยิ้มแย้ม / เห็นอกเห็นใจผู้อื่น การตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารโดยทันที การแสดงออกถึงความเคารพและให้เกียรติ การให้บริการด้วยความสมัครใจ/เต็มใจให้บริการ การสริมภาพลักษณ์ของอาชีพ/การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม และมีความกระตือรือร้นขณะให้บริการ/ให้บริการมากกว่าความคาดหวัง โดยมีรายละเอียดดังนี้

### **ด้านปัจจัยภายนอก**

ปัจจัยภายนอกเป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของคนขับรถแท็กซี่เนื่องจากเกิดการกล่อมเกลาและเรียนรู้เหตุการณ์ต่างๆจากสภาพแวดล้อมภายนอกหรือบุคคลรอบข้างในการทำงานให้กระบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ โดยแบ่งออกเป็น 3 เงื่อนไข คือ บุคคลรอบข้างในการทำงาน การปฏิบัติหน้าที่ขับรถแท็กซี่ สาธารณะบนท้องถนน และสายสัมพันธ์ของคนในบ้าน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### **1. บุคคลรอบข้างในการทำงาน**

เงื่อนไขที่เกี่ยวกับสถานที่ทำงานของผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่นั้น คือ การได้รับการพลังเชิงบวกจากบุคคลรอบข้างในสถานที่ทำงาน ทั้งรูปแบบทางความคิด การกระทำ รวมถึงการเห็นอกเห็นใจในสถานที่ทำงาน สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นเงื่อนไขที่ทำให้เกิดกระบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ คือ ด้านการสร้างสัมพันธ์ไมตรีในการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติตนเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ดีของอาชีพ ด้านอุทิศตนเพื่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และด้านการตระหนักรู้ภายในตัวเอง ซึ่งเงื่อนไขที่ทำให้เกิดแบ่งออกเป็น 5 ประเด็น ได้แก่ ความผูกพันกับคนรอบข้างในที่ทำงาน การสื่อสาร/ให้คำปรึกษาที่ดีในที่ทำงาน ต้นแบบที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ เข้าใจความรู้สึกซึ่งกันและกัน และความสบายใจในการทำงานร่วมกัน รายละเอียดดังต่อไปนี้

##### **1.1 ความผูกพันกับคนรอบข้างในที่ทำงาน**

ความผูกพันกับสถานที่ทำงานที่ผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ได้ปฏิบัติงานอยู่กับผู้รถแท็กซี่มาเป็นเวลานาน จะเห็นว่า ทำให้ผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่เกิดความผูกพันกับ

บุคคลรอบข้างในสถานที่ทำงานที่เปรียบเสมือนเป็นญาติพี่น้องกัน เช่น การแวะไปเยี่ยมหาที่บ้าน และมีความคุ้นเคยกันเหมือนญาติพี่น้อง ซึ่งพบว่าสิ่งเหล่านี้จะช่วยให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีในสถานที่ทำงานและจะช่วยให้มีความสุขในการทำงานไม่ว่าจะพบเจอกับสถานการณ์ภายนอกแบบใดก็ตามแต่เมื่อกลับเข้าจะเป็นสถานที่ให้ความอบอุ่นและความสบายใจเหมือนอยู่กับครอบครัว ซึ่งเป็นส่วนช่วยสนับสนุนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของคนขับรถแท็กซี่ในการสร้างเครือข่ายที่ดี ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“อย่างน้ำเนี่ย ก็ขับรถแท็กซี่อยู่คู่กับเจ้าแก่มานาน จนตอนนี้ก็อยู่กันเหมือนญาติพี่น้องกันแล้ว อย่างเพื่อนๆ แท็กซี่นี่ก็สนิทกันหมดทุกคน ถ้าใครกลับบ้านก็แวะไปหากันไปเยี่ยมหาที่บ้านต่างจังหวัดก็มี (หัวเราะ)” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7)

“เราขับอยู่กับเจ้าแก่มานานหลายปี มันก็ผูกพันกับทุกคนในอุ้งกันหมดแล้ว เราอยากจะหยุดพักไปไหนก็ได้ เราอยากจะกลับบ้านไปต่างจังหวัดไปหาครอบครัวเมื่อไหร่ก็ได้กลับและอีกอย่างเราก็ผูกพันกับญาติพี่น้องที่ขับแท็กซี่ด้วยกันแล้ว เราก็คุ้นเคยกัน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2)

## 1.2 การสื่อสาร / การให้คำปรึกษาที่ดีในที่ทำงาน

การมีที่ปรึกษาที่ดีที่ปรึกษาที่ดีในสถานที่ทำงานของคนขับรถแท็กซี่ จากการประสบเหตุการณ์ปัญหาในการทำงานต่างๆที่เกิดขึ้น แล้วมีบุคคลรอบข้างในสถานที่ทำงานที่พร้อมเป็นที่ปรึกษาที่ดีให้กับผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ได้นั้น จะทำให้ผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่เกิดกำลังใจที่ดีในการทำงานสู้ต่อไปได้ และช่วยลดความตึงเครียดจากสถานการณ์ต่างๆที่เกิดจากการทำงานได้ และเกิดการเรียนรู้จากการพูดคุยแลกเปลี่ยนความรู้จากประสบการณ์ทำงานให้กัน เช่น เจ้าแก่มารถเป็นที่ปรึกษาที่ดีมีแนวคิดที่ดีส่งต่อให้ลูกน้อง คอยช่วยเหลือเวลาเจอปัญหาในการทำงาน และมีเพื่อนร่วมงานคอยสนับสนุนแลกเปลี่ยนประสบการณ์ทำงาน สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นเงื่อนไขสนับสนุนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพด้านการสร้างสัมพันธภาพที่ดีและด้านอุทิศตนเพื่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในสายอาชีพ ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“บางครั้งเราก็มีปรึกษาพูดคุยกับเจ้าแก่มบ้างในการทำงานของเราเนาะ เพราะว่าเจ้าแก่มก็จะเข้าใจและก็รู้ปัญหาหมดทุกอย่าง เรื่องรถตาย รถเสีย เกิดอุบัติเหตุมาอย่างเนี่ย ก็คือเป็นที่ปรึกษาให้เราได้ และก็เพื่อนๆ ที่ขับรถแท็กซี่ด้วยกันอย่างเนี่ย เขาก็จะบอกกันว่าไปตรงไหนมีผู้โดยสารเยอะ แถวไหนผู้โดยสารไม่มีอย่างเนี่ยครับเขาก็จะบอกกัน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10)

“ไม่ว่าจะเจอปัญหาอะไรมากก็ตาม ถ้าแกก็จะให้ทางออกให้เสมอว่าจะต้องแก้ไขยังไง ตรงนี้มันทำให้น่าทำได้น่าคิดที่ดี และก็พร้อมทำงานคู่ต่อไปครับ การมีที่ปรึกษาที่ดีเนี่ยมันมีความสำคัญมากต่อสภาพจิตใจของเราเลยนะ ถ้าเราไม่มีที่ให้เราสามารถพูดคุยหรือปรึกษาปัญหาในการทำงานได้เลยเนี่ย จะทำให้คนขับรถแท็กซี่เครียดได้ แต่สำหรับน้ำหนักาน บอกเลยว่าโชคดี ที่น้ำหนักานได้เจอเจ้าแกร์รถที่ดี เพราะแกจะเป็นที่ปรึกษาให้กับลูกน้องทุกคนได้หมดเลย” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1)

### 1.3 ต้นแบบที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่

จากการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่จะเห็นได้ว่า การที่พนักงานหรือบุคคลากรในสถานทำงานมีพฤติกรรมการทำงานที่ดี หรือมีวิสัยทัศน์ในการทำงานที่ดีนั้น ขึ้นอยู่กับผู้นำองค์กรหรือเจ้าของธุรกิจในการวางรากฐานในการปฏิบัติงานที่ดีให้กับลูกน้องหรือบุคคลากรในสถานทำงานของตนเอง เพื่อมีจุดมุ่งหมายในการพัฒนาบุคลากรรวมถึงการยกระดับภาพลักษณ์ในสายงานอาชีพขับรถแท็กซี่ให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้ประกอบอาชีพของรถแท็กซี่หรือเจ้าแกร์รถแท็กซี่ได้ปฏิบัติตนเพื่อเป็นต้นแบบที่ดี โดยสารผ่านการกระทำ หรือการถ่ายทอดเป็นคำพูดออกมา เช่น เจ้าแกร์จะบอกลูกน้องตลอดว่า ถ้าเก็บของในรถได้ให้เอาไปคืนเขา นะ และบอกเหตุผลโดยการอธิบายถึงผลที่ตามมาจนเกิดเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติดีในการหน้าที่ สิ่งเหล่านี้จึงเป็นเหตุให้เกิดการสร้าง ความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของคนขับรถแท็กซี่ในด้านการปฏิบัติตนเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ดีของอาชีพ

“เจ้าแกร์จะคอยบอกลูกน้องคนขับรถทุกคนตลอด ว่า ถ้าเก็บของในรถได้ให้เอาของไปคืนเขา นะ เพราะมันเป็นของผู้โดยสาร อย่าไปเอาของผู้โดยสารมา มันไม่ดี ผู้โดยสารเขาก็จะรู้สึกไม่สบายใจและมันก็เสี่ยงกับตัวเราและก็อาชีพของเรา ถ้าตามส่งคืนเจ้าของแล้วไม่เจอ ก็ส่งเรื่องไปที่สหกรณ์ของเราไว้เลย เดี่ยวทางสหกรณ์จะทำหน้าที่ส่งคืนให้ผู้โดยสารเอง ก็คือ เจ้าแกร์เราเป็นตัวอย่างที่ดีให้กับลูกน้อง คนขับรถที่คู่ทุกคนก็จะส่งของคืนให้หมดถ้าเจอของที่ผู้โดยสารลืมไว้หรือทิ้งไว้ในรถอ่าครับ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6)

“สิ่งสำคัญมันอยู่ที่เจ้าแกร์รถด้วยนะ เพราะว่าเจ้าแกร์รถเนี่ยเขามีอิทธิพลมากนะ กับคนขับรถแท็กซี่หรือลูกน้องเขาที่ประจำอยู่ เจ้าแกร์รถคือสำคัญที่สุดเลย เพราะว่า เขาจะไม่สนับสนุนให้เราทำสิ่งที่ผิด แต่เขาจะสนับสนุนและอบรมให้เราทำในสิ่งที่ถูก แล้วทำไมเราไม่นำเรื่องดีๆเข้ามาในอู่เราละ เออ เจ้าแกร์ก็ปูพื้นฐานเรามาแล้วเนี่ย เจ้าแกร์เราเป็นคนดีเป็นแบบอย่าง



ให้เราเห็นอยู่แล้วเนี่ย แล้วทำไมเราไม่ทำตาม ไม่ปฏิบัติตัวเป็นคนดีให้เค้าแก่เห็นบ้างล่ะ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1)

#### 1.4 เข้าใจความรู้สึกซึ่งกันและกันในสถานที่ทำงาน

ความใส่ใจซึ่งกันและกันและกันในสถานที่ทำงานของผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ ถึงแม้จะไม่ใช้การทำงานที่มีโครงสร้างแบบองค์กรขนาดใหญ่ แต่ความสำคัญของผู้นำในระบบการทำงานนั้นก็ถือเป็นส่วนสำคัญที่จะสร้างความผูกพันในสถานที่ทำงานรวมถึง ความเข้าใจซึ่งกันและกันภายในสถานที่ทำงาน พบว่าเป็นสิ่งที่ทำให้คนขับรถแท็กซี่เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานที่ให้ความสำคัญถึงสภาพจิตใจของผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ในการทำงานต่อไปอย่างมีความสุข โดยที่ผู้ประกอบการหรือเจ้าของรถแท็กซี่ใส่ใจในความรู้สึกของลูกน้อง รวมถึงมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน เช่น การสังเกตความเป็นไปของลูกน้องแต่ละคน เข้าใจในปัญหาการทำงานของลูกน้อง เห็นใจลูกน้องในยววิฤติโรคระบาดโควิด และมีที่อยู่ฟรีสำหรับคนขับรถแท็กซี่เพื่อสะดวกในการทำงาน ซึ่งทั้งหมดล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ประกอบการขับรถแท็กซี่เกิดความผูกพันในสถานที่ทำงาน และเป็นสถานที่ทำงานที่สร้างความมั่นคงให้กับชีวิตการทำงานและสร้างความมั่นคงทางสภาพจิตใจในการทำงานต่อไปให้กับผู้ประกอบการขับรถแท็กซี่ได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งจิตใจในอาชีพด้านการสัมพันธไมตรีในการปฏิบัติงาน และด้านการตระหนักรู้ภายในตนเอง ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“เรื่องความใส่ใจกันในที่ทำงานเนี่ยแตกต่างกันมากเลยนะ นำทำงานในบริษัทนี้หัวหน้าเขาจะไม่ได้มาสนใจหรือใส่ว่าลูกน้องจะเป็นอะไรนะ เขาก็ทำตามกฎตามระเบียบของเขาไป แต่ว่าเจ้าของรถนี้ตั้งแต่ที่นำขับรถอยู่กับแม่มานะ เค้าแกนี้จะคอยสังเกตลูกน้องคนขับอยู่ตลอดนะ ถ้าไม่เห็นมาขับรถนี้โทรถามแล้วว่าเป็นอะไรเปล่า ทำไมไม่มาขับรถ หรือถ้าไม่สบายก็จะถามไถ่และบอกให้ไปหาหมอ คือเค้าแกใส่ใจลูกน้องดีหมดทุกคน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8)

“อย่างเจ้าของรถและก็นรอบข้างเนี่ย เวลาเรามาจากต่างจังหวัด เมาแกก็จะ มีห้องนอนที่เช่าตึกให้คนขับอยู่ฟรีแบ่งกันเป็นห้อง ถ้าไม่สบายจะไปหาหมอตั้งไม่พอเค้าแกก็ช่วย หรือมีเรื่องอะไรที่เกี่ยวกับเรื่องงานเรื่องรถก็คุยกับเค้าแกได้เลย เนี่ยละคือสิ่งที่ทำให้หายก้าวผ่านทุกอย่างไปได้จ๊ะ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5)

“เค้าแกเนี่ยละครับเวลามีปัญหาเกี่ยวกับเรื่องงานเนี่ย เค้าแกจะเข้าใจลูกน้องทุกคนเลย ช่วงโควิดนี้ เค้าแกลดค่าเช่าให้แบบเกินครึ่งเลยนะ เพราะว่าถ้าได้เค้าแกที่ไม่เข้าใจ



ลูกน้องเนี่ย ก็อยู่ไม่ได้หรอกครับก็ยอมรับว่าตอนนั้นทุกคนเดือนร้อนกันหมด (หัวเราะ)” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2)

“ถ้าแกบ้างอู๋เนี่ยเขาไม่ได้มาสนใจลูกน้องนะ เขาสนใจแต่รถกับเงินของเขา ไม่เหมือนกับถ้าแกที่อยู่ตอนนี้นะ แตกต่างกันไปมากเลยคือ แกจะถามสารทุกข์สุกดิบของลูกน้อง ถ้าแกเห็นใจเรา เข้าใจความรู้สึกของคนทำงาน ไม่ได้มองว่าเป็นคนขับที่มาทำงานให้เขาเฉยๆ แต่เราคือเพื่อนร่วมงานที่ดีต่อกัน เวลาเจออะไรเราก็ไม่ต้องกลัวละ เพราะว่าเรามีถ้าแกดี มันก็ทำให้ลูกน้องไม่อยากไปไหนใครครับ ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1)

### 1.5 ความสบายใจในการทำงานร่วมกัน

ความสบายใจในการทำงานของคนขับรถแท็กซี่คือ การได้เพื่อนร่วมงานที่ปฏิบัติตัวดีต่อกัน รวมถึงถ้าแกรถที่เป็นเจ้าของอยู่ในการเป็นตัวอย่งที่ดีในการปฏิบัติงานรวมถึงการจัดการในอู่ เพื่อให้บุคลากรที่ขับรถแท็กซี่ทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข และไม่เกิดปัญหาในการทำงานร่วมกันในภายหลัง และเป็นผลพวงที่ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน และไม่ก่อให้เกิดปัญหาตามมาในการทำงาน เช่น การส่งรถตรงเวลา และการปฏิบัติตัวดีของถ้าแกและเพื่อนร่วมอาชีพ สิ่งเหล่านี้ทำให้คนขับรถแท็กซี่เกิดความสุขและความสบายใจในการทำงาน และพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ต่อไปอย่างมีความสุขโดยไม่ต้องกังวลเรื่องภายในสถานที่การทำงาน อีกทั้งยังเป็นแรงสนับสนุนให้คนขับรถแท็กซี่เกิดแนวคิดที่ดีในการปฏิบัติที่ดีและความศรัทธาต่อสถานที่ทำงาน ซึ่งเป็นเงื่อนไขที่จะสนับสนุนให้เกิดการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพด้านการสร้างสัมพันธไมตรีในการปฏิบัติงาน และด้านการปฏิบัติตนเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ดีของอาชีพตัวอย่างดังต่อไปนี้

“สำหรับเพื่อนร่วมงานหรือเพื่อนร่วมอาชีพที่เป็นคู่กะเราเนี่ยนะ บางครั้งเราก็ไม่ได้พูดคุยอะไรกันมากหรอก แต่เราก็มองเห็นเขาตลอดว่า เออคู่กะของเราเขาดีนะ ส่งรถตรงเวลา และก็เป็นคนนิสัยดีไม่ได้เอารถเราไปเถรไถลที่ไหน มันก็สบายใจที่เรามีคู่กะดี ถึงเราจะไม่ค่อยได้คุยกันแต่มันก็สัมผัสได้จากพฤติกรรมอ่าครับ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8)

“เอาจริงๆ มันไม่ได้ขึ้นอยู่กับคนขับอย่างเดียวนะ มันขึ้นอยู่กับถ้าแกรถด้วยว่าถ้าแกรถเนี่ย จะสอนลูกน้องเขา และปฏิบัติตัวเป็นตัวอย่างให้ลูกน้องเห็นเรีเปล่า ลูกน้องเขาก็จะเกรงใจ ที่นี้คนขับทุกคนก็จะปฏิบัติตัวดีให้เหมือนกับถ้าแก และคนขับรถทุกคนก็พร้อมที่จะทำให

เก้าแก้วได้สบายใจ เช่น ไม่เอารถไปเถลไถล ทุกคนรู้หน้าที่ของตัวเอง ปฏิบัติตัวเป็นเพื่อนร่วมงานที่ดีต่อกัน เท่านั้นที่มีความสุขในการทำงานร่วมกันแล้วครับ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1)

## 2. การปฏิบัติหน้าที่ขับรถแท็กซี่สาธารณะบนท้องถนน

เงื่อนไขที่เกี่ยวกับลักษณะการทำงานของอาชีพขับรถแท็กซี่ เช่น การยอมรับความเสี่ยงเกี่ยวกับการทำงาน และการเข้าใจความแตกต่างของผู้โดยสาร สามารถจัดการตัวเองได้เต็มที่ เป็นต้น ซึ่งพบว่าเงื่อนไขเหล่านี้ส่งผลให้เกิดกระบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ คือ ด้านมีความยืดหยุ่นต่อสถานการณ์ ด้านอุทิศตนเพื่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ด้านเห็นคุณค่าจากประสบการณ์ทำงาน/พร้อมส่งต่อประโยชน์จากอาชีพ และด้านการตระหนักรู้ภายในตนเองต่ออาชีพ โดยเงื่อนไขที่ทำให้เกิดแบ่งออกเป็น 5 ประเด็น คือ พร้อมเรียนรู้ในความแตกต่างของผู้โดยสาร การเผชิญความเสี่ยงในอาชีพ เรียนรู้จากประสบการณ์ทำงานให้เป็นบทเรียนที่ดี การวางแผนการปฏิบัติงานในอาชีพด้วยตนเอง และการส่งต่อคุณค่าจากประสบการณ์ในอาชีพ รายละเอียดดังต่อไปนี้

### 2.1 พร้อมเรียนรู้ในความแตกต่างของผู้โดยสาร

จากประสบการณ์ทำงานของผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ที่ไปเจอผู้โดยสารมาหลากหลายรูปแบบ จึงทำให้ผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ได้เกิดการเรียนรู้และเข้าใจในธรรมชาติของมนุษย์ว่ามีหลากหลายรูปแบบลักษณะทางด้านพฤติกรรมที่ไม่ดี เช่น ผู้โดยสารไม่จ่ายค่าโดยสาร และพฤติกรรมทางด้านนิสัยใจคอของผู้โดยสารที่พบเห็นจากการทำงาน ซึ่งทำให้ทำคนขับรถแท็กซี่ได้ตระหนักรู้ถึงสภาพอารมณ์ของตนเองและผู้โดยสารในการทำงาน และพร้อมเข้าใจกับความแตกต่างของผู้โดยสารที่มาใช้บริการตลอดการปฏิบัติหน้าที่ว่ามีทั้งคนที่ดีและไม่ดีปะปนกันไปโดยเป็นธรรมชาติของมนุษย์ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกิดการหลอหลอมให้ผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่เกิดการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพในด้านอุทิศตนเพื่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในสายอาชีพ และการตระหนักรู้ภายในตนเองต่ออาชีพ ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“อาชีพนี้ทำให้เราเข้าใจอะไรหลายๆอย่าง โดยเฉพาะเรื่องคน ก็เพราะอาชีพนี้เลยให้ประสบการณ์เขาเยอะครับ มันทำให้เราเข้าใจในธรรมชาติของคน จะมาอย่างไรก็รู้หมดว่าเขาเป็นยังไง ถ้าเจอแบบนี้เราต้องทำยังไงต่อไป ทำให้เราปล่อยผ่าน ใจเย็นลงไม่คิดเอาเรื่องอะไรเล็กๆน้อยๆมาใส่ใจครับ เพราะขับรถไปเจอผู้โดยสาร ก็ต้องเปลี่ยนเส้นทางใหม่ เจอผู้โดยสารคนใหม่ก็ลืมแล้วครับ ความโกรธความน้อยใจก็หายไปเลย (หัวเราะ)” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2)

“ตอนนั้น ตาไปปรับผู้โดยสารที่คลองเตยเป็นผู้ชาย 2 คน ไปชองนนทบุรีเป็นเที่ยวสุดท้ายแล้วนะลูกประมาณตี 2 กว่า พอส่งถึงที่ปั๊บบอกว่าไม่มีตั้งเดียวลงไปกอดตักก่อนนะ ที่นี้ก็หายไปแล้ว กลายเป็นว่าตาได้มาส่งฟรี เนี่ย!!! แบบนี้ก็มันะลูก ก็ไม่เป็นไร เราก็ปล่อยมันไป มันก็ทำให้เราเข้าใจเรื่องคน เข้าใจธรรมชาติของคนว่ามันมีหลากหลายรูปแบบนะ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3)

## 2.2 การเผชิญความเสี่ยงในอาชีพ

ประสบการณ์ในการทำงานของผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ที่ต้องเผชิญกับความเครียดและความเสี่ยงในอาชีพไม่ว่าจะเป็นเรื่องของผู้โดยสารที่มาหลากหลายรูปแบบลักษณะ และเหตุการณ์ ความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นกับการทำงาน ล้วนเป็นสิ่งที่ทำให้คนขับรถแท็กซี่เกิดการเรียนรู้และเข้าใจในธรรมชาติของอาชีพที่จะต้องพบเจอ เช่น เหตุการณ์ที่ผู้โดยสารทำร้ายร่างกาย ผู้โดยสารเมาแล้วพูดจาไม่รู้เรื่อง รวมถึงอุบัติเหตุบนท้องถนน ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้คนขับรถแท็กซี่เกิดความรู้สึกนึกคิด และเกิดการยอมรับความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นในการปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะต้องเจอความเสี่ยงใดๆในการทำงานก็ตาม ผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่พร้อมที่จะเผชิญกับความเครียดที่อาจจะเกิดขึ้นในการทำงานได้โดยไม่ส่งผลเสียต่อสภาพจิตใจแต่อย่างใด ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของคนขับรถแท็กซี่ในด้านอุทิศตนเพื่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในสายอาชีพ และด้านการตระหนักรู้ภายในตนเองต่ออาชีพ ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“อาชีพขับรถแท็กซี่เนี่ยมันทำงานอยู่บนท้องถนนยังไงก็ต้องเจอปัญหาเรื่องรถ เรื่องคนขับรถ เรื่องคนเพราะอาชีพขับแท็กซี่ยังไงก็ต้องเจอคนเยอะหลากหลายประเภทอยู่แล้ว ที่นี้ไม่ว่าอะไรจะเกิดเราก็ปล่อยมันไป ขอแค่เราทำดีในอาชีพของเราเราก็พอลูก” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3)

“อันนี้เราต้องเข้าใจอยู่แล้วว่า อาชีพบริการยังไงมันก็ต้องเจออยู่แล้วนะ เรื่องแบบนี้ไม่ว่าจะทำอาชีพบริการด้านไหนก็ตาม มันก็ต้องเจออยู่แล้ว เราก็ต้องเข้าใจไม่ต้องไปคิดอะไร เราก็เป็นผู้ฟังที่ดีเขาว่าอะไรมาเราก็รับฟังไว้ แต่เราจะต้องให้บริการที่ดีกลับไปให้เขา” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9)

“เหตุการณ์ความเครียดที่ไม่แน่นอนนั้นนะ มันก็เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา กับคนขับรถแท็กซี่ที่จะต้องเจออยู่แล้ว เหตุการณ์ที่ผู้โดยสารไม่จ่ายตังบ้าง เหตุการณ์ที่ผู้โดยสารทำ

ร้ายร่างกายเราบ้าง และก็เหตุการณ์ที่ผู้โดยสารเมาขึ้นมาและก็ไม่รู้เรื่องบ้างเนี่ยมันเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เพราะเราต้องรู้ตัวนะว่า เราทำอาชีพขับรถแท็กซี่สาธารณะ มันเป็นเรื่องธรรมชาติที่คนขับรถแท็กซี่ต้องเจออยู่แล้วครับ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1)

### 2.3 เรียนรู้จากประสบการณ์ทำงานให้เป็นบทเรียนที่ดี

การเรียนรู้จากประสบการณ์ทำงานให้เป็นบทเรียนที่ดี พบว่า เกิดจากประสบการณ์ทำงานของผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ที่ต้องพบเจอกับความเสี่ยงและความแตกต่างของผู้โดยสารจนทำให้ผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่เกิดการเรียนรู้ที่เห็นทุกอย่างเป็นประสบการณ์ที่ดีและได้เก็บเกี่ยวเป็นประสบการณ์ในการทำงานที่จะช่วยให้สามารถแก้ไขสถานการณ์ต่างๆได้เป็นอย่างดีและนำไปสู่การมีมุมมองเชิงบวกกับประสบการณ์ทำงานต่างๆที่เกิดขึ้น โดยมองปัญหาที่เกิดขึ้นมาระหว่างการปฏิบัติหน้าที่คือ บทเรียนที่มีประโยชน์กับตัวเองและชีวิตในการทำงานในแง่บวกที่จะทำให้ผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ มีความสุขในการทำงานแม้จะต้องเจอเหตุการณ์ร้ายแรงก็ตาม แต่คนขับรถแท็กซี่มองเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องที่ดีกับตัวเองเสมอรวมถึงทำให้เกิดความมั่นคงทางอารมณ์ ที่จะส่งเสริมความสามารถในการรับมืออย่างยืดหยุ่นตามสถานการณ์ในการทำงานได้เป็นอย่างดี โดยมีมุมมองที่เปลี่ยนแปลงจากเหตุการณ์ร้ายๆให้กลายเป็นเรื่องที่ดีได้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของคนขับรถแท็กซี่ในด้านมีความยืดหยุ่นต่อสถานการณ์ ด้านเห็นคุณค่าจากประสบการณ์ทำงาน/พร้อมส่งต่อประโยชน์จากอาชีพ และด้านการตระหนักรู้ ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“ลู่ว่าอาชีพขับรถแท็กซี่เนี่ยมันต้องเจออะไรบนท้องถนนที่ไม่แน่นอน แต่สิ่งเหล่านี้มันได้ให้ประสบการณ์ที่ดีหลายๆอย่างกับลู่ นะ มันทำให้ลู่เห็นไม่ไปยึดติดกับอะไรมาก เพราะเราต้องความหลากหลายของผู้คนอยู่แล้วที่มีหลายรูปแบบทั้งดีและไม่ดีบ้าง มันเหมือนครูบาอาจารย์ที่พาเราไปเรียนรู้นอกห้องเรียนกับความหลากหลายของโลกภายนอกเลยนะ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4)

“อาชีพขับรถแท็กซี่มันทำให้เราได้ไปเจออะไรมากมายหลายอย่างๆ มันเลยทำให้ยายใจเย็นขึ้น เมื่อก่อนเนี่ยยายเป็นคนใจร้อน แต่พอยายมาทำอาชีพนี้มันทำให้เราเข้าใจอะไรมากขึ้น ทำให้เราเป็นคนใจเย็นเห็นอะไรที่มันไม่ดีผ่านเข้ามา เราก็ปล่อยวางได้ทุกอย่างเดี๋ยวมันผ่านมาแล้วก็ผ่านไป ไม่มีอะไรจะอยู่กับเราไปตลอด ไม่ว่าจะทุกข์หรือจะสุขก็ตาม ทุกอย่างก็ผ่านเข้ามาทำให้มองเป็นเรื่องดีๆ ว่าเออ มันมาสอนเรื่องนี้เรานะ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5)

## 2.4 การวางแผนการปฏิบัติงานในอาชีพด้วยตนเอง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจะเห็น อาชีพขับรถแท็กซี่เป็นอาชีพอิสระที่สามารถจัดการตัวเองได้อย่างเต็มที่ในการทำงานตามที่ผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ได้กล่าวมา เช่น อาชีพที่เป็นนายตัวเอง มีสิทธิในการตัดสินใจในการทำงานได้เต็มที่ ไม่ต้องทำตามคำสั่งใคร และสามารถจัดการเวลาการทำงานเองได้ ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้คนขับรถแท็กซี่เกิดความสบายใจในการทำงาน โดยสามารถจัดการตนเองในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ โดยไม่มีใครมากำหนดขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่แต่อย่างใด ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นเงื่อนไขที่ทำให้เกิดการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของคนขับรถแท็กซี่ในด้านมีความยืดหยุ่นต่อสถานการณ์ และด้านการตระหนักรู้ภายในตัวเอง ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“อาชีพขับรถแท็กซี่เนี่ยเป็นอาชีพอิสระครับ เราสามารถจัดการตัวเองได้เต็มที่ ถ้าวันไหนพี่ไม่ได้ขับรถแท็กซี่ พี่ก็จะไปขับแกร็บส่งของ ส่งกับข้าวให้ลูกค้าด้วยครับ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 12)

“ลุงชอบอาชีพรถแท็กซี่เพราะเป็นอาชีพอิสระ ไม่เหมือนอาชีพทหารหรือตำรวจนะ ลุงเคยเป็นตำรวจทหารมาก่อนเราต้องทำตามคำสั่งเท่านั้น แต่อาชีพขับรถแท็กซี่นี้เป็นอาชีพที่เราสามารถจัดการตัวเองได้อย่างเต็มที่ เราไม่ต้องไปทำตามคำสั่งใคร หรือปฏิบัติหน้าที่เฉพาะคำสั่งหรือตามนโยบายที่เขาตั้งมาให้ทำเท่านั้น แต่มันเป็นอาชีพที่เราสามารถปฏิบัติหน้าที่ของเราได้อย่างอิสระและก็ได้เต็มที่ ไม่ต้องมีใครมากำหนดวิธีการทำงานของเรา” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9)

“มันเป็นอาชีพอิสระที่สามารถทำได้สองอาชีพไปพร้อมๆกันก็ได้ เราสามารถจัดการตัวเองในการทำงานได้เต็มที่เลยนะ อย่างน่าจะหยุดกลับบ้านไปเล่นหมอลำอย่างเนี่ย น้ำก็บอกเฒ่าแก่ว่าจะหยุดไปร้องหมอลำนะ อย่างเนี่ยเฒ่าแก่ก็อนุญาต ไปได้เลยจะกลับมาเมื่อไหร่ก็บอกเท่านั้นเอง ช่วงงานบุญอย่างนี้ น้ำก็มีรับงานแสดงที่ต่างจังหวัด” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7)

## 2.5 การส่งต่อคุณค่าจากประสบการณ์ในอาชีพ

จะพบว่าประโยชน์ที่ได้จากการประสบการณ์ในการประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ เป็นสิ่งที่มีคุณค่าจากการประกอบอาชีพ เนื่องจากผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่มองเห็นว่าสามารถนำความรู้ที่ได้จากการสะสมในอาชีพไปถ่ายทอดเพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นและสามารถนำไปพัฒนาต่อยอดกับชีวิตของตัวเองในภายภาคหน้าได้ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการ



สร้าง ความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพเกิดขึ้นในด้านเห็นคุณค่าจากประสบการณ์/พร้อมส่งต่อ ประโยชน์จากอาชีพ และด้านการตระหนักรู้ภายในตัวเอง ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“มันทำให้เราสามารถอ่านใจคนขับรถออก มันทำให้เรารู้นิสัยใจคอของคน จาก การขับรถเลยนะ ว่าเออ คนขับรถแบบนี้จะมีนิสัยแบบไหน และนิสัยเล็กๆของเขาเป็นคนยังไง อย่างนี้เลยนะครับ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8)

“ประสบการณ์ที่เราได้มาจากอาชีพขับรถแท็กซี่ที่เราสามารถเอาไปถ่ายทอด เอาไปสอนให้กับคนอื่นได้นะ ทั้งเรื่องการขับรถ และก็เรื่องเส้นทางต่างๆตามถนนหนทางที่เราจะไป อาชีพนี้มันทำให้เราเป็นคนมีความรู้และก็รู้เรียนรู้เรื่องผู้คนที่มีความหลากหลายรูปแบบอาครับ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6)

“มันได้ประโยชน์ประสบการณ์อย่างแรกเลยคือ เรื่องภาษาจากคนที่เราไม่เคย รู้ภาษา ไม่เคยเรียนรู้อะไรกับภาษาต่างชาติเลยอ่า มันก็ทำให้เราซึมซับและก็เรียนรู้ได้ เวลาเราเจอ ผู้โดยสารที่เป็นชาวต่างชาติเขาพูดมาแบบนี้มันหมายถึงอะไร เราก็ได้ตอบกับผู้โดยสารต่างชาติไป พอเราได้พูดกับผู้โดยสารอยู่เรื่อยๆ จากแรกๆที่พูดผิดพูดถูกบ้างจนตอนนี้หน้าท่านสามารถที่จะ สื่อสารกับผู้โดยสารได้แล้วอ่า ประโยชน์ตรงส่วนนี้น่าสามารถเอาไปสอนการบ้านลูกได้ ก็ไปฝึกลูก ได้ครับ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1)

### 3. สายสัมพันธ์ของคนในบ้าน

ครอบครัวคือพลังสำคัญที่จะทำให้ผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ผ่านปัญหา ชีวิตและเหตุการณ์ต่างที่ต้องเผชิญในการทำงานที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ แต่สิ่งหนึ่งที่จะทำให้ คนขับรถแท็กซี่มีพลังฮึดสู้ต่อไปในการทำงานคือกำลังใจที่ได้รับจากครอบครัว ไม่ว่าจะเป็นการพูด รับฟังปัญหาซึ่งกันและกัน คำพูดที่ให้กำลังใจ รวมถึงหน้าที่ความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัวของผู้ ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นเงื่อนไขที่ทำให้เกิดการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจ ในอาชีพของคนขับรถแท็กซี่ในด้านการปฏิบัติตนเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ดีของอาชีพ และด้านการ ตระหนักรู้ภายในตัวเองต่ออาชีพ โดยเงื่อนไขที่ทำให้เกิดแบ่งออกเป็น 2 ประเด็น คือ กำลังใจของ คนในครอบครัว และหน้าที่รับผิดชอบคนในครอบครัว รายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 3.1 กำลังใจของคนในครอบครัว

กำลังใจคือสิ่งสำคัญในการทำงานของผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ เนื่องจาก กำลังใจของครอบครัวที่มีให้กัน จะทำให้ผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่สามารถผ่านอุปสรรคปัญหา ต่างๆไปได้ และยังได้แนวคิดที่ดีจากคนในครอบครัวเพื่อพร้อมสู่กับการทำงานต่อไป จากการ พูดคุยและปรึกษากับครอบครัว เช่น คำพูดที่ให้กำลังใจกัน ความเข้าใจของคนในครอบครัว และ การไม่ปิดบังกันกับปัญหาที่กำลังเผชิญที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ของครอบครัวแน่นแฟ้นขึ้น ซึ่งสิ่ง



เหล่านี้จะเป็นตัวกระตุ้นให้คนขับรถแท็กซี่มีกำลังใจ และความสุขในการทำงานต่อการรับรู้ถึงความสุขที่ตนมีและได้รับจากครอบครัว รวมถึงจะทำให้เกิดเป้าหมายในการประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ที่ดีต่อไปในการประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ โดยสิ่งเหล่านี้คือปัจจัยที่จะทำให้เกิดการสร้าง ความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพด้านการปฏิบัติตนเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ดีของอาชีพ และด้านการ ตระหนักรู้ภายในตัวเองต่ออาชีพ ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“ครอบครัวเป็นกำลังใจให้เรา เพราะว่าเราทำอะไรเราก็จะนึกถึงครอบครัวเรา เสมอ เวลาเจออะไรมันก็ผ่านไปได้ละลูก” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3)

“เวลาที่เรามีปัญหาเรื่องเครียดเครียดๆมากก็จะได้ครอบครัวเราเป็นที่ปรึกษา และก็เป็นกำลังใจ เขาก็มีความคิดที่ดี ก็บอกให้เราอดทนเพราะว่างานบริการเราต้องเจอคนเยอะ เจอคนหลายรูปแบบอยู่แล้ว” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10)

“ครอบครัวคือสิ่งสำคัญ เพราะว่าครอบครัวเราจะเข้าใจกันตลอด คอยให้กำลังใจกัน และเวลามีปัญหาอะไรเราก็คุยกันตลอดไม่เคยปิดบังกับครอบครัวครับ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8)

### 3.2 หน้าทีรับผิดชอบคนในครอบครัว

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า หน้าทีความรับผิดชอบที่ผู้ประกอบอาชีพมีต่อบุคคลในครอบครัว จะทำให้คนขับรถแท็กซี่เกิดกำลังใจในการทำงานและพร้อมต่อสู้อุปสรรค ปัญหาที่ผ่านเข้ามาในการทำงานให้ผ่านพ้นไปให้จนได้เพื่อคนในครอบครัวจะได้สบาย เช่น ความรับผิดชอบเรื่องค่าใช้จ่ายภายในบ้าน ค่าเล่าเรียนของบุตร และค่ารักษาพยาบาลของครอบครัว สิ่งเหล่านี้ทำให้คนขับรถแท็กซี่เกิดความตระหนักในตัวเองในการเป็นหัวหน้าครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบ และเป็นพลังที่จะส่งเสริมให้คนขับรถแท็กซี่มีเป้าหมายในการปฏิบัติงานต่อไป ซึ่งปัจจัยที่กล่าวมา ล้วนเป็นเงื่อนไขที่ทำให้เกิดการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของคนขับรถแท็กซี่ในด้านการปฏิบัติตนเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ดีของอาชีพ และด้านการตระหนักรู้ภายในตนเองต่ออาชีพ ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“ครอบครัวคือสิ่งสำคัญ ไม่ว่าจะเราจะเจออุปสรรคปัญหาอะไรก็แล้วแต่ แต่เราต้องผ่านมันไปให้ได้ เพราะว่าเรามีคนข้างหลังที่เราต้องดูแล” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1)

“เวลาเจอเหตุการณ์หรือเจอปัญหาอะไรก็ตาม จะบอกกับตัวเองว่า มันผ่านไปแล้ว ให้เราเริ่มต้นใหม่ดีกว่า ก็ไม่ต้องไปคิดไปสนใจอะไรปล่อยมันผ่านไปครับ เพราะการทำงานของเรามันหมุนไปพร้อมกับเวลาไงครับ เดี่ยวพอเวลาหมดตั้งจะไม่พอค่าเช่าอีก เพราะว่าเรามีครอบครัวที่เราก็ต้องดูแลด้วย มันก็เป็นสิ่งที่ทำให้เราผ่านมาได้อ่าครับ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 12)

“ครอบครัวนี้แหละครับเป็นสิ่งที่ทำให้เราต้องผ่านทุกอย่างมันไปได้ เพราะเรามีลูก มีครอบครัวที่เราต้องรับผิดชอบอยู่ข้างหลัง นี่แหละเป็นกำลังใจสำคัญเลย ยิ่งไงก็ต้องผ่านไปให้ได้ครับ ให้ลูกได้กินได้เรียนหนังสือ แม่ที่แก่ๆก็ได้มีเงินซื้อยาซื้ออะไรก็ใจแล้ว ถึงแม้ตัวน้ำจะไม่มีเงินเก็บสักบาทก็ตาม ขอให้ครอบครัวเรามากก็พอ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2)

### ปัจจัยภายในด้านการรับรู้คุณลักษณะการให้บริการที่ดี

การรับรู้คุณลักษณะการด้านบริการที่ดีของอาชีพขับรถแท็กซี่ จะทำให้ผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่ได้ตระหนักรู้ถึงลักษณะการทำงานในอาชีพของตนเอง โดยจะส่งผลให้คนขับรถแท็กซี่ที่มีความเข้าใจต่อสภาพปัญหาและส่งเสริมให้ผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่เกิดความเชื่อมั่นในความถูกต้องในงานด้านบริการว่าจะต้องปฏิบัติหน้าที่ในลักษณะใดจึงจะส่งผลดีต่อตัวผู้ให้บริการและผู้รับบริการและทำให้การบริการนั้นเกิดคุณค่าอันสูงสุด คือการสร้างความประทับใจให้กับผู้โดยสาร และเป็นความภาคภูมิใจต่อตนเองในการให้บริการที่ดีต่อผู้โดยสารตลอดไปของผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่สาธารณะ ซึ่งการรับรู้คุณลักษณะการบริการที่ดีนี้จะเป็นตัวสนับสนุนให้เกิดกระบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ โดยแบ่งออกเป็น 7 ประการ คือ การยิ้มแย้ม/เห็นอกเห็นใจผู้โดยสาร การตอบสนองของความประสงค์ของผู้โดยสารทันที แสดงออกถึงความเคารพและการให้เกียรติผู้โดยสาร การให้บริการด้วยความสมัครใจ/เต็มใจให้บริการ การเสริมสร้างภาพลักษณ์ของอาชีพ/การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ มีกิริยาสุภาพ/อ่อนน้อมถ่อมตน และมีความกระตือรือร้นขณะให้บริการ/ให้บริการเกินความคาดหวัง มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 1. มีบุคลิกภาพที่เป็นมิตร

การเห็นอกเห็นใจของผู้โดยสาร เช่น การเข้าใจความรู้สึกของคนที่เขาลำบากกว่าไม่รังเกียจในการให้บริการ พร้อมช่วยเหลือผู้โดยสารพิการหรือช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นเงื่อนไขที่จะช่วยสนับสนุนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ คือ ด้านการสร้างสัมพันธไมตรีในการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติตนเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ดีของอาชีพ ด้านเห็นคุณค่าจากประสบการณ์ทำงาน/พร้อมส่งต่อประโยชน์เพื่อผู้อื่น และด้านการตระหนักรู้ภายใน

ตนเองต่ออาชีพ โดยเงื่อนไขที่ทำให้เกิดแบ่งออกเป็น 4 ประเด็น คือ การเข้าใจ/เห็นใจผู้โดยสาร การไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้โดยสาร การเข้าใจสถานการณ์ทางการเงินผู้โดยสาร และไม่เพิกเฉยในการช่วยเหลือผู้โดยสารพิการ รายละเอียดดังต่อไปนี้

### 1.1 เข้าใจ/เห็นใจความรู้สึกผู้โดยสาร

ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นของผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ คือความรู้สึกนึกคิดที่อยู่ภายในตัวของบุคคลนั้นๆที่มีต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยมีความรู้สึกเห็นใจไม่อยากจะเห็นผู้โดยสารลำบาก หรือเป็นความความรู้สึกที่เชื่อมโยงถึงเหตุการณ์ในชีวิตของตนเอง จึงทำให้เกิดความเข้าใจในมุมมองของผู้อื่น เช่น ไม่อยากจะเห็นผู้โดยสารลำบาก นึกถึงบุคคลในครอบครัวที่ต้องมีคนดูแล เหตุการณ์ในอดีตของตัวเองทำให้เข้าใจความรู้สึกของผู้โดยสาร และความสงสารที่ไม่อยากให้เหตุการณ์นี้เกิดขึ้นกับใคร โดยผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ได้รับรู้ในตนเองว่า เราประกอบอาชีพเป็นผู้ให้บริการจึงเป็นโอกาสที่ดีในการช่วยเหลือผู้โดยสารและทำให้ผู้โดยสารเกิดความรู้สึกที่ดีและปลอดภัยที่มีคนดูแล ซึ่งความรู้สึกนึกคิดเช่นนี้เอง จึงทำให้เกิดการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพในด้านการสร้างสัมพันธ์ไมตรีในการปฏิบัติงาน และด้านการตระหนักรู้ในตนเองต่ออาชีพ ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“บางครั้งเราเห็นผู้โดยสารแล้วเราจูงอกเลยนะ ครั้งหนึ่งนำเคยไปรับเด็กน้อย 1 ขวบ ป่วยติดเตียง แล้วน้องเขาโดนเจาะคอด้วยมีสายอะไรเต็มไปหมดเลย แล้วแม่ น้องเขาก็บอกให้นำไปส่งที่โรงพยาบาลอุ้มลูกมาคนเดียว นำเห็นแล้วก็รีบไปช่วยเขาเลยอุ้มขึ้นรถให้เองเลยไม่ต้องให้แม่เขาลำบากอะไรเลย เพราะนำเห็นแล้วก็หุดู และก็คิดถึงใจเขาใจเราเนาะ ถึงคราวเราเรื่องแบบนี้ก็ไม่อยากให้เกิดขึ้น” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8)

“ถ้าผู้โดยสารที่อุ้มท้องมาใกล้คลอดอย่างเนี่ยลุงชาญจะไม่เก็บตังเลย เพราะเราเข้าใจความรู้สึกของผู้โดยสารตรงนี้ไง ก็คือด้วยความคิดที่ย้อนกลับไปเมื่อก่อนนั้นอ่า ลุงเคยกินเหล้า แล้วเมียลุงก็อุ้มท้องลูก 9 เดือน กำลังจะคลอด และในตอนนั้นลุงกินเหล้าแล้วมา ไม่มีรถรับเขาไปโรงพยาบาล ก็เลยรู้สึกผิดมากในตอนนั้น ว่าเราแย่” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9)

“ถ้าผู้โดยสารที่เป็นคนแก่แล้วพิการมาอย่างเนี่ย พี่จะเข้าไปช่วยและก็ไปส่งฟรีเลยนะ เพราะว่าพี่เข้าใจผู้โดยสารเขาไง พี่เห็นแล้วพี่นึกถึงพ่อพี่ เพราะว่าพ่อพี่ได้ก็แก่แล้วและก็ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ต้องมีคนคอยช่วยคอยดูแลไงครับ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 12)

### 1.2 ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้โดยสาร

จะพบเห็นว่าผู้ประกอบการอาชีพขั้บรตแท้กซึ่มีแนวคืดที่ดึ่จึ่่งสงผลให้เกดการปฏิบัติดีต่อผู้โดยสาร์ถึงแม้ว่าผู้โดยสาร์ที่เราได้ให้บริการจะเป็นใครก็ตาม เช่น การไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้โดยสาร์ ไม่แบ่งชั้นวรรณะผู้โดยสาร์ที่มาใช้บริการ เนื่องจากผู้ประกอบการอาชีพขั้บรตแท้กซึ่มีการรับรู้ในคุณลักษณะการบริการที่ดีในอาชีพบริการที่พึงปฏิบัติต่อผู้โดยสาร์เพื่อเป็นการสร้างคุณภาพที่ดีให้กับอาชีพขั้บรตแท้กซึ่ต่อไปและเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการต่ออาชีพของตนอีกด้วย สิ่งเหล่านี้จึงก่อให้เกิดกระบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพด้านการปฏิบัติตนเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ดีของอาชีพ และด้านการตระหนักรู้ภายในตนเอง ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“เราก็ต้องช่วยเหลือผู้โดยสาร์เพื่อให้เขาได้รับความสะดวกสบาย เพราะหน้าที่ของเราเนี่ยคือการให้บริการผู้โดยสาร์ เราต้องให้เขาได้รับความสะดวกที่สุด เราไม่ได้แบ่งชั้นวรรณะของผู้โดยสาร์เลย เราไม่ได้เลือกให้บริการผู้โดยสาร์ว่าต้องเป็นระดับนี้นะ และเราก็ไม่ได้เลือกว่าต้องให้บริการผู้โดยสาร์ที่มีลักษณะแบบนี้เท่านั้นนะ ไม่!!! น่าจะไม่ทำแบบนั้นเด็ดขาด” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1)

“อ้อย...กรณีน้ำนี้ก็ไม่ได้เลือกปฏิบัติกับผู้โดยสาร์นะ อย่างคนบ้าเนี่ย น้ำยังเคยไปส่งเขาเลย (หัวเราะ) เขาแต่งตัวดีมาเลยนะ พอขึ้นรถมาแล้วเขาก็บอกให้นำไปส่งตรงนี้หน่อย แต่พอคุยกันได้สักพักเท่านั้นละ เอ้า!!! เขาเป็นบ้าหรอเนี่ย เขาแล้วกู (หัวเราะ) เราก็ไม่ได้ไล่เขาลงรถนะ เพราะเรารับเขาขึ้นรถมาแล้วนะ และมันก็อยู่กลางทางด้วย เราก็เลย เออ ไปส่งเขาให้ถึงที่ที่เขาจะไปดีกว่า ยิ่งคนสติสตั้งไม่ดีด้วย เราเห็นเราก็สงสารและก็เวทนาเขาอะ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 11)

### 1.3 เข้าใจสภาพทางการเงินของผู้โดยสาร์

การปฏิบัติหน้าที่ของผู้ประกอบการอาชีพขั้บรตแท้กซึ่จากการพบเจอผู้โดยสาร์ที่ขัดสนด้านการเงินที่คนขั้บรตแท้กซึ่ได้พบเห็นมาเป็นระยะๆจากประสบการณ์ทำงานที่ผ่านมา เช่น ผู้โดยสาร์มีเงินค่าโดยสาร์ไม่พอ และการบอกให้ทราบถึงจำนวนเงินที่มี สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ประกอบการอาชีพขั้บรตแท้กซึ่เข้าใจในความรู้สึกในสภาพการเงินของผู้โดยสาร์ที่มาใช้บริการ และเกิดเป็นความเห็นใจจากความสงสารบุคคลที่ไม่มี จึงเป็นสิ่งที่หล่อหลอมให้คนขั้บรตแท้กซึ่เกิดการรับรู้ในตนเองถึงอาชีพบริการที่เป็นอาชีพให้ความช่วยเหลือผู้อื่นหรือการให้ไมตรีจิตที่ดีต่อกัน ปัจจัยเหล่านี้ล้วนเป็นส่วนที่ทำให้เกิดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพด้านการตระหนักรู้ภายในตนเองเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ดีของอาชีพ และด้านการตระหนักรู้ภายในตนเองต่ออาชีพ ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“ตอนนั้นมีผู้โดยสารขึ้นรถมาแล้วเขาบอกลุงว่า มีอยู่แค่ 60 บาทเอง มิเตอร์ขึ้นมา 300 กว่าบาท ลุงก็บอกว่า ไม่เป็นไรมีเท่าไรครับ ก็จ่ายมาเท่านั้นเลยยังดีกว่าวิ่งหนีไป มันก็จะได้สบายใจกันทั้งสองฝ่ายไม่เราก็จะได้ไม่ต้องเสียความรู้สึกด้วย ถ้าไม่มีก็ให้บอกกันมาตรงๆไปเลยไม่เป็นไร อาชีพคนขับรถแท็กซี่เนี่ยเขาใจดีอยู่แล้ว ทำไมเราจะไม่เข้าใจคนไม่มีจริงๆอาเราก็สงสารเขาอยู่แล้ว ยิ่งเราทำอาชีพบริการด้วยทำไมเราจะไม่ช่วยเขาละ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4)

“เคยมีผู้โดยสารขึ้นมาแล้วไม่มีตังจ่ายค่าโดยสารเราก็มี เขาขึ้นรถมาแล้ว เขาก็บอกว่าพี่ไปส่งผมหน่อยนะ ผมไม่มีค่าโดยสาร เราก็ไป และก็ครั้งล่าสุดนี้ผู้โดยสารขึ้นรถมาแล้วก็บอกว่า ลุงหนูไม่มีตัง ไปส่งหนูได้ไหมหนูมีตังติดตัวอยู่แค่ 50 บาท หนูจะไปต่อรถเมย์เพื่อไปฟิวเจอร์พาร์ค ลุงไปส่งหนูที่รถเมย์สายไหนก็ได้ที่มันผ่าน หนูก็ไปส่งที่อนุเสาวรีย์ แบบนี้ก็ไม่ใช่ไรขอให้บอกเราก่อนอย่างนี้เราก็ไปส่งได้ เพราะเราก็เข้าใจคนที่เขาไม่มีอาเนาะ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1)

“นำไปรับผู้โดยสารจะพาถูกไปหาหมอที่โรงพยาบาล ตัวเขาเองก็ป่วยพิการแขนขาอ่อนแรงรับจ้างล้างจาน วันละ 200 วันนี้รายได้ก็ต้องหายไปเพราะว่าพาถูกมาโรงพยาบาลพอไปส่งถึงที่เขาต้องจ่ายตังมาให้ น้ำร้อยนึง แต่ตอนที่เขายื่นเงินมาจ่ายตังให้น้ำอ่า มันเป็นแบงค์ร้อยที่เขากำไว้ในมือแล้วต้องมาจ่ายให้เราหมดอย่างเนี่ย น้ำเห็นแล้วมันจุกอยู่ในอกอ่า คือสงสารเขา หนูก็บอกเขาไปว่า ไม่เป็นไรครับผมมาส่งฟรี” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7)

#### 1.4 ไม่เพิกเฉยในการช่วยเหลือผู้โดยสารพิการ

การไม่เพิกเฉยในการช่วยเหลือผู้โดยสารต่อสถานการณ์ที่พบเห็นในการทำงานนั้น ไม่ว่าจะเป็น การช่วยเหลือผู้โดยสารติดเตียง ไม่รังเกียจในการช่วยเหลือผู้โดยสาร ไม่นิ่งดูตายเมื่อผู้โดยสารต้องการความช่วยเหลือ เป็นต้น เหตุการณ์เหล่านี้ทำให้ผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่มองเห็นคุณค่าในการส่งต่อค่าบริการที่ดีให้กับผู้โดยสาร เพราะเป็นส่วนหนึ่งของความภาคภูมิใจในอาชีพที่ได้ช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ด้วยการให้บริการที่ดี และเข้าใจในการให้บริการอย่างมีคุณภาพโดยส่งต่อค่าบริการให้กับผู้โดยสารตลอดไป ซึ่งสิ่งเหล่านี้คือปัจจัยที่จะช่วยสนับสนุนให้เกิดการสร้างเสริมความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพในด้านการปฏิบัติตนเพื่อบำเพ็ญประโยชน์ของอาชีพ ด้านเห็นคุณค่าจากประสบการณ์/พร้อมส่งต่อประโยชน์ต่อผู้อื่น และด้านการตระหนักรู้ภายในตัวเองต่ออาชีพ ตัวอย่างดังต่อไปนี้



“นำไปปรับผู้โดยสารนอนติดเตียงอยู่ แล้วสิ่งที่เห็นก็คือ เขานอนติดเตียงแล้ว ทั้งตัวสกรปกรไปหมดเลย มีทั้งเศษกับข้าวด้วยเต็มไปหมด...น้ำก็รีบเข้าไปช่วยเขาเลย ไม่เคย รังเกียจที่จะช่วยเหลือเลย น้ำก็จับเขาลุกขึ้นแล้วก็ห่อผ้าดีๆและก็อุ้มเขาขึ้นรถเองเลย อุ้มมานั่ง ช้างหน้าข้างๆคนขับเลยและน้ำก็ปรับเบาะให้นอน และก็เอาผ้าห่ม ห่มให้ พอไปถึงโรงพยาบาลน้ำ ก็อุ้มเขาลงจากรถแล้วก็อุ้มขึ้นเปลนอนช่วยกับบุรุษพยาบาล คือมันดีใจที่ได้ช่วยเขาและก็ภูมิใจใน อาชีพของเราด้วยอ่าครับ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8)

“ถ้าเห็นว่าผู้โดยสารที่สูงอายุที่เดินไม่ได้ที่ต้องใช้วีลแชร์หรือผู้โดยสารที่ ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้แบบนี้ น้ำจะรีบเข้าไปช่วยเขาทันทีเลย แบบไม่ต้องคิดอะไรเลย เพราะว่านี่ คืออาชีพของเรา เราขับรถแท็กซี่สาธารณะ มันคือหน้าที่ของเราที่จะต้องให้บริการผู้โดยสารอยู่ แล้ว” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1)

## 2. ตอบสนองความประสงค์ของผู้โดยสารทันที

เงื่อนไขที่เกี่ยวกับการตอบสนองความประสงค์ของผู้โดยสารทันที เช่น การให้ สิทธิผู้โดยสารเลือกเส้นทาง การให้ความสะดวกสบายผู้โดยสาร การให้บริการด้วยความปลอดภัย มาตรฐาน มีความคล่องตัวและพร้อมให้บริการผู้โดยสารอย่างว่องไว เป็นต้น ซึ่งพบว่าเงื่อนไข เหล่านี้ จะส่งผลให้เกิดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ คือ ด้านการสร้างสัมพันธไมตรีในการปฏิบัติงาน ด้านความเข้มแข็งทางจิตใจต่อสถานการณ์ ด้านการปฏิบัติตนเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ดีของอาชีพ และด้านการตระหนักรู้ภายในตนเองต่ออาชีพ โดยเงื่อนไขที่ทำให้เกิดแบ่งออกเป็น 4 ประเด็นคือ การให้สิทธิผู้โดยสารตัดสินใจ การให้ความสะดวกสบายตลอดการรับส่งผู้โดยสาร ให้ความ ปลอดภัยตามมาตรฐานการขับขี่สาธารณะ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มี รายละเอียดดังต่อไปนี้

### 2.1 ให้สิทธิผู้โดยสารตัดสินใจ

การให้สิทธิผู้โดยสารในการตัดสินใจ เช่น การเลือกเส้นทาง หรือแม้กระทั่ง ความประสงค์ในการรับส่งผู้โดยสาร ล้วนเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่นั้ยอมรับในปฏิบัติ และเข้าใจในทุกความประสงค์ของผู้โดยสารเป็นอย่างดี ซึ่งจะให้สิทธิในการตัดสินใจทุกอย่างกับ ตัวผู้โดยสาร โดยที่ตัวคนขับรถแท็กซี่จะไม่ปฏิเสธหรือเสียความรู้สึกในการปฏิบัติงาน เนื่องจาก เป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้โดยสารที่มารับบริการอยู่แล้ว และเข้าใจในลักษณะงานบริการเป็นอย่างดีไม่ว่าการตัดสินใจของผู้โดยสารจะเป็นเช่นไรก็ตาม เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้โดยสารใน การให้บริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพในด้านการ สร้างสัมพันธไมตรีในการปฏิบัติงาน ด้านความเข้มแข็งทางจิตใจต่อสถานการณ์ ด้านการปฏิบัติ



ตนเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ดีของอาชีพ และด้านการตระหนักรู้ภายในตนเองต่ออาชีพ ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“มีครั้งหนึ่งนะผู้โดยสารขอลงก่อน เพราะว่าตอนนั้นรถมันติดมาก พอเขาจ่ายตังเสร็จปั๊บเขาก็ลงรถไปเลย ก็ไม่เป็นไร มันเป็นสิทธิของผู้โดยสารเขา ก็แล้วแต่ผู้โดยสารเขาจะตัดสินใจเลย เราก็ทำอะไรไม่ได้ เพราะว่าเราเป็นรถแท็กซี่สาธารณะ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10)

“สำหรับน้ำนะ ผู้โดยสารเนี่ยคือเจ้านาย เขาจะขออะไรหรือเขาจะไปทางไหนนี้ได้หมดแล้วแต่ผู้โดยสารจะเลือกเส้นทางเองเลย ที่ผ่านมานี้ไม่เคยขัดใจผู้โดยสารเลย ไม่เคยทำให้ต้องเคืองใจกันเลย เพราะว่าเราทำอาชีพบริการนะ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2)

## 2.2 ให้ความสำคัญสะดวกสบายตลอดการรับส่งผู้โดยสาร

จะพบว่าผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่ที่มีพฤติกรรมที่แสดงออกมาทางด้านการกระทำในการให้บริการความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสาร เช่น การช่วยขนของขึ้นรถ ไม่นั่งนิ่งดูผู้โดยสารขนของ และการช่วยยกสัมภาระขึ้นรถ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกมาจากการรับรู้คุณลักษณะการให้บริการที่ดีแก่ผู้โดยสาร ในการให้บริการผู้โดยสารประทับใจในการบริการซึ่งเป็นสิ่งที่คนขับรถแท็กซี่ต้องพึงปฏิบัติเพื่อไม่ให้เกิดการขาดตกบกพร่องไปได้ โดยสิ่งที่กล่าวมาทั้งหมดล้วนเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพด้านการสร้างสัมพันธไมตรีในการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติตนเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ดีของอาชีพ และด้านการตระหนักรู้ภายในตนเองต่ออาชีพ ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“เราต้องเป็นอาชีพบริการเพราะฉะนั้นเราต้องต้องช่วยเขาเพื่อให้เขาได้รับความสะดวกสบายที่สุด ตรงส่วนนี้เราจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลยครับ ถ้าเห็นคนแก่ขึ้นรถมาแล้วเขามาคนเดียวเราจะเข้าไปช่วยประคองเขา” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1)

“เราเป็นคนขับรถแท็กซี่ เราทำอาชีพบริการ เวลาเห็นผู้โดยสารถือของหนักๆ มา เราจะมานั่งดูอยู่เฉยๆไม่ได้นะ เราต้องลงไปเปิดท้ายรถและก็ช่วยผู้โดยสารขนของขึ้นรถด้วย” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7)

## 2.3 ให้ความสำคัญปฏิบัติตามมาตรฐานการขับขี่สาธารณะ

การปฏิบัติตนในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่โดยสาร โดยคำนึงถึงความปลอดภัยในการให้บริการผู้โดยสาร เพื่อให้บริการตามมาตรฐานความปลอดภัยในการขับขี่รถแท็กซี่สาธารณะ เช่น การติดกระจกใสในรถแท็กซี่เพื่อการปลอดภัย การขับรถที่คำนึงถึงความปลอดภัย สภาพรถสะอาดพร้อมให้บริการ ซึ่งจะส่งผลดีในการบริการที่ยึดหลัก

มาตรฐานของการให้บริการที่ดี และการปฏิบัติหน้าที่เช่นนี้ต่อไป จะส่งผลให้เกิดภาพความทรงจำที่ดีในการบริการและสร้างความประทับใจให้แก่ผู้โดยสารสืบต่อไป ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“เราทำอาชีพขับรถแท็กซี่สาธารณะนะ เราก็ต้องให้บริการที่ดีกับผู้โดยสาร เขาด้วยความปลอดภัย แต่งกายให้เรียบร้อย สะอาด และช่วงที่มีโลกระบาดเราก็ต้องดูแลเรื่องความปลอดภัยของโรค ใส่หน้ากากอนามัย ทำความสะอาดรถฉีดพ่นแอลกอฮอล์พร้อมรับผู้โดยสาร และก็ทำหน้าที่ของเราให้ดี เราก็รักษามาตรฐานการให้บริการรถแท็กซี่ของเราให้ดี คือรถสะอาด บริการดี ความปลอดภัยเยี่ยม!!!” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10)

“การบริการที่ดีในอาชีพขับรถแท็กซี่ คือความปลอดภัยของผู้โดยสาร เพราะรถแท็กซี่ทุกคันเราจะติดกระจกใสไซ้ใหม่ล่ะ เวลาเกิดอะไรขึ้นมาก็มองเห็นสะดวก ถ้าเกิดเหตุร้ายแรงขึ้นมาผู้โดยสารสามารถโทรแจ้งจะขับรถได้ทันที เพราะรถแท็กซี่เนี่ยจะมี กท รถสาธารณะติดอยู่ข้างๆประตูดriverให้ผู้โดยสารโทรแจ้งได้ทันทีเลย” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7)

#### 2.4 มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

จะเห็นว่า การกระตือรือร้นในการให้บริการจะแสดงออกมาผ่านการกระทำที่เกิดจากการรับรู้ในลักษณะการให้บริการที่ดี คือการคล่องตัวในการให้บริการตามความประสงค์ของผู้โดยสารทุกรูปแบบ โดยการไม่นิ่งเฉยในการให้ความช่วยเหลือผู้โดยสาร เช่น การยกกระเป๋าขึ้นรถให้ผู้โดยสาร การมีความพร้อมในการให้บริการ มีทักษะการสื่อสารที่ดีในการบริการผู้โดยสาร สิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวช่วยให้ผู้โดยสารเกิดความประทับใจในการให้บริการผู้โดยสารด้วยคล่องตัวและรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนทำให้เกิดการสร้างคามเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพด้านการสร้างสัมพันธ์ไมตรีในการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติตนเพื่อบ่มงู้เป้าหมายที่ดีของอาชีพ และด้านการตระหนักรู้ภายในตนเองต่ออาชีพ ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“อย่างลุงซาญที่ถ้าขับรถไปแต่ไกลๆแล้วเห็นผู้โดยสารถือของเดินมาลุงจะอยู่ซิดเลนซ้ายเอาไว้เลย เพื่อที่จะแสดงให้ผู้โดยสารเห็นว่า เราพร้อมที่จะให้บริการผู้โดยสารแล้วนะแต่เราต้องเปิดไฟว่างด้วยนะ (หัวเราะ) ไม่อย่างนั้นผู้โดยสารเขาจะไม่รู้ และเวลาลุงแวะกินข้าวอย่างเนี่ยแล้วมีแขกฝรั่งต่างชาติเดินผ่านมา ลุงก็คุยกับเขาเลยว่าเขาต้องการเรียกรถแท็กซี่ใหม่ จะไปไหนลุงก็เข้าไปหาเขาเลย ลุงก็ได้แขกล่ะ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9)

“อย่างถ้าผู้โดยสารเขาบอกว่าจะแวะซื้อของอย่างนี้ เราเห็นแล้วว่าเขาต้องถือของเยอะ เราต้องรีบไปถือของช่วยแล้วก็รีบเปิดท้ายรถเก็บของให้เขาทันทีเลย จะนั่งนิ่งดูอยู่เฉยๆนี่ไม่ได้แน่ เราต้องมีสปิริตในการให้บริการผู้โดยสารด้วย ไม่ว่าจะเกิดอะไรขึ้นมากี่ข้างเราพร้อมที่จะช่วยเหลือเขาเลยทันทีอาครับ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4)

### 3. แสดงออกถึงความเคารพและให้เกียรติผู้โดยสาร

เงื่อนไขที่เกี่ยวกับการแสดงออกถึงความเคารพและให้เกียรติผู้โดยสาร เช่น การไม่แสดงพฤติกรรมที่ไม่ให้เกียรติผู้โดยสาร ไม่ด่วนตัดสินใจผู้โดยสารจากภายนอก ให้ความเท่าเทียมในการให้บริการ เป็นต้น ซึ่งพบว่าเงื่อนไขเหล่านี้ส่งผลให้เกิดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ คือ ด้านการสร้างสัมพันธ์ไมตรีในการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติตนเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ดีของอาชีพ ด้านการอุทิศตนเพื่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และด้านการตระหนักรู้ภายในตนเองต่ออาชีพ โดยเงื่อนไขที่สนับสนุนที่ทำให้เกิดแบ่งออกเป็น 3 ประเด็น คือ การให้เกียรติผู้โดยสาร ไม่ด่วนตัดสินใจผู้โดยสาร และให้บริการผู้โดยสารด้วยความเท่าเทียม รายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 3.1 การให้เกียรติผู้โดยสาร

การให้เกียรติผู้โดยสารของผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ที่แสดงออกมาในการให้บริการที่เกิดจากการรับรู้ในคุณลักษณะการให้บริการที่ดีของผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ คือ การไม่ทำกริยาที่ไม่สุภาพต่อผู้โดยสาร การให้เกียรติผู้โดยสารที่มาใช้บริการ ไม่แสดงพฤติกรรมที่ส่งผลเสียต่ออาชีพของตน เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ประกอบอาชีพได้ยึดถือปฏิบัติตนในการทำงานเพื่อให้ผู้โดยสารประทับใจและเกิดผลดีต่ออาชีพตามมา ซึ่งจะเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพในด้านสร้างสัมพันธ์ไมตรีในการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติตนเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ดีของอาชีพ และด้านการตระหนักรู้ภายในตนเอง ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“อาชีพขับรถแท็กซี่เนี่ยถือว่าเป็นอาชีพบริการอย่างหนึ่งที่เราต้องให้บริการผู้โดยสาร ถ้าเราแสดงกริยาไม่ดีใส่ผู้โดยสาร หรือเราไปโกรธไปโมโหใส่คนที่ขับรถไม่ดีปาดหน้าปาดหลังอย่างเนี่ย ผู้โดยสารอยู่ในรถเขาเห็นมันก็ไม่ดี เพราะเราต้องให้เกียรติผู้โดยสารที่เขาอยู่ในรถเราด้วยนะลูก ไม่อย่างนั้นเขาจะมองว่า เราให้บริการเขาไม่ดี” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3)

“น่าจะให้เกียรติผู้โดยสารตลอด ตอนนั้นมีผู้โดยสารที่เป็นผู้หญิงขึ้นรถมาแล้วเขาเมา และก็พูดไม่รู้เรื่องเลย ขึ้นรถมาปั๊บหลับเลยอย่างเนี่ยอาครับ คือน้ำห่านก็เผลอล้ำไปเรียกเขาเราจะไปปลุกเขาก็ไม่ได้แน่ มันไม่ให้เกียรติผู้โดยสารเพราะว่าเขาเป็นผู้หญิงด้วย น้ำห่านก็เลยพาไป สน.เลย ไปให้ตำรวจที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้หญิงเขามาปลุก เราทำอาชีพขับรถแท็กซี่สาธารณะ เราต้องให้เกียรติ ดูแลรักษาความปลอดภัยให้ด้วย” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1)

### 3.2 ไม่ด่วนตัดสินผู้โดยสาร

จะพบว่า การไม่ด่วนตัดสินผู้โดยสารที่มาใช้บริการ เพราะการรับรู้จากประสบการณ์ที่พบเห็นมาในเรื่องผู้คนที่หลากหลายรูปแบบและการรับรู้ในตนเองในคุณลักษณะงานบริการที่ดี ในการไม่ตัดสินผู้โดยสารที่ภายนอก ซึ่งจะทำให้เกิดความประทับใจในการให้บริการ ไม่ตัดสินตีตราผู้โดยสารจากภายนอกได้ และพร้อมให้บริการผู้โดยสารทุกคนโดยยึดหลักด้านคุณภาพของการให้บริการที่ตลอดในการให้บริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนทำให้เกิดการสร้าง ความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของคนขับรถแท็กซี่ในด้านการสร้างสัมพันธไมตรีในการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติตนเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ดีของอาชีพ ด้านการอุทิศตนเพื่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และด้านการตระหนักรู้ภายในตนเองต่ออาชีพ ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“คนเราเนี่ยมันดูจากภายนอกไม่ได้นะ บางทีมาแต่งตัวดีพูดจาดี เราก็เชื่อใจ บอกเราว่าเดี๋ยวลงไปเอาของก่อนเราก็ยอมแล้วเขาก็หายไปเลย แต่บางคนขึ้นมาเนี่ยเหมือนโจรเลย ตาย!!! กูจะได้ไหมหน้อ ค่าโดยสารเนี่ย ตาย ตาย ตาย!!! (คิดในใจ) พอไปส่งเขาเสร็จปั๊บ มิเตอร์ขึ้น 99 บาท ให้มา 200 บาทเลย โธ่โหว!!! พระเอกนี่หน้า!!! เราก็นึกว่าโจรไปแล้วนะเนี่ย... (หัวเราะ) เพราะฉะนั้นเราจะไปตัดผู้โดยสารที่ภายนอกไม่ได้เลยนะครับ (หัวเราะ)” (ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 2)

“ตอนนั้นมีผู้โดยสารขึ้นรถมา ใส่กางเกงขาดๆ ผมยาวๆ แล้วถามลุงว่า ลุงกลัวผมรีเปลา ลุงก็บอกไปว่า ไม่กลัวครับ ผมทำอาชีพให้บริการต่อให้ภายนอกผู้โดยสารจะเป็นยังไงผมก็รับครับ พอหลังจากนั้นเขาก็ยื่นบัตรมาให้ลุง ปรากฏว่าเป็น “พันเอก” เฉยเลย (หัวเราะ) เขาก็บอกลุงว่า ไม่ต้องกลัวผมนะลุง ผมเป็นตำรวจสายสืบครับ ลุงก็ตกใจเลยตำรวจสายสืบเหอเนี่ย (หัวเราะ) เขามาสืบคดีตรงที่ลุงไปรับเขานั้นแหละ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4)

### 3.3 ให้บริการผู้โดยสารด้วยความเท่าเทียม

การให้บริการด้วยความเท่าเทียมของผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่โดยการยึดหลักความหมายในการปฏิบัติหน้าที่ คือ ผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่สาธารณะจะต้องเป็นผู้ให้บริการผู้โดยสารทุกคนเป็นอย่างดีโดยเท่าเทียมกัน ในคำว่า สาธารณะ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ได้ยึดหลักในการปฏิบัติหน้าที่ในการรับส่งเพื่อประชาชนทุกคนที่มาใช้บริการ ที่จะเป็นปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพด้านการสร้างสัมพันธไมตรีในการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติตนเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ดีของอาชีพ และด้านการตระหนักรู้ภายในตนเอง ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“ตาขับรถแท็กซี่มาเนี่ยตาให้บริการผู้โดยสารทุกคนเท่าเทียมกันหมดเลยนะ จะแต่งตัวมายังไงตาก็รับหมด เพราะเขาคือผู้โดยสารของเราที่เราต้องให้บริการรับส่งเขาให้ถึงที่หมาย ตั้งแต่ตาขับรถแท็กซี่มาเนี่ย ตาไม่เคยเลือกปฏิบัติกับผู้โดยสารเลยนะ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3)

“เราทำอาชีพเป็นผู้ให้บริการผู้โดยสารเป็นคนขับรถแท็กซี่สาธารณะ คำว่า สาธารณะนี่คือ การให้บริการเพื่อทุกคน ทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับการให้บริการรับส่งอย่างเท่าเทียม น้ำขับรถแท็กซี่มา น้ำไม่เคยแบ่งชั้นวรรณะผู้โดยสารเลย น้ำไม่เคยเลือกให้บริการผู้โดยสารว่าต้องเป็นระดับนี้ละ และก็จะไม่เลือกว่าต้องให้บริการผู้โดยสารที่มีลักษณะแบบนี้เท่านั้นนะ น้ำจะไม่ทำแบบนั้นเด็ดขาด” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1)

#### 4. ความสมัครใจในการให้บริการ

เงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับความสมัครใจในการให้บริการ เช่น สุขใจเมื่อได้ช่วยเหลือผู้อื่น ความภาคภูมิใจในตัวเอง การทำประโยชน์เพื่อสังคมและส่วนรวม เป็นต้น ซึ่งพบว่าเงื่อนไขเหล่านี้ส่งผลให้เกิดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ คือ ด้านการสร้างสัมพันธ์ไมตรีในการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติตนเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ดีของอาชีพ ด้านการเห็นคุณค่าแห่งการส่งต่อประสบการณ์ที่ดี และด้านการตระหนักรู้ภายในอาชีพตนเอง โดยเงื่อนไขที่ทำให้เกิดแบ่งออกเป็น 3 ประเด็น คือ ความสุขในการทำประโยชน์ต่อผู้อื่น ความเมื่อเห็นผู้อื่นประทับใจการบริการ และการมรจิตสาธารณะให้บริการผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน รายละเอียดดังต่อไปนี้

##### 4.1 ความสุขในการทำประโยชน์ต่อผู้อื่น

ความสุขที่ได้ทำประโยชน์เพื่อผู้อื่นในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ของคนขับรถแท็กซี่ คือ ความสุขอันมีค่าที่ได้จากการทำงานและประสบการณ์ที่ผ่านการช่วยเหลือผู้อื่นมาในการทำงานมาตลอด เช่น การช่วยเหลือบุคคลทั่วไปบนท้องถนน ความสุขทางใจเมื่อได้ช่วยเหลืออื่น สิ่งเหล่านี้จะเป็นการสร้างความประทับใจให้กับผู้โดยสารและสร้างคุณค่าในงานบริการที่ส่งผลดีหรือประโยชน์ต่อผู้อื่น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยในการสนับสนุนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพด้านการสร้างสัมพันธ์ไมตรีในการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติตนเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ดีของอาชีพ ด้านการเห็นคุณค่าจากประสบการณ์ทำงาน/พร้อมส่งต่อประโยชน์เพื่อผู้อื่นในอาชีพ และด้านการตระหนักรู้ภายในตัวเอง ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“ถ้าายเห็นรถเสียข้างทางเนี่ย รถแท็กซี่นะที่ลงไปช่วย รถบ้าน รถเก๋งไม่มีลงมาช่วยนะ ตอนนั้นเป็นผู้หญิง ขับรถเก่งคนเดียวแล้วล้อเขารถเสียเปลี่ยนไม่ได้ ยายก็ลงไปช่วยเขา (หัวเราะ) ก็คนรถแท็กซี่อย่างเราเนี่ยแหละที่ลงไปช่วยเขา เขาก็บอกว่า ใ้ยยย!!! ขอขอบคุณนะคะที่แค่เราได้ช่วยเหลือคนอื่นเขาเราก็มีความสุขแล้วจ๊ะ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5)



“ทุกครั้งที่น้ำได้ช่วยเหลือคนอื่น ไม่ว่าจะเป็นผู้โดยสารทั่วไป ผู้โดยสารพิการที่ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ แม้กระทั่งคนทั่วไปที่อยู่บนท้องถนนก็ตาม น้ำรู้สึกเหมือนน้ำเป็นฮีโร่เลย (หัวเราะ) คือมันดีใจอ่า ที่เราได้ช่วยเขาได้ให้บริการเขา” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7)

#### 4.2 ความสุขเมื่อเห็นผู้โดยสารประทับใจการให้บริการ

ความสุขที่ได้เห็นผู้โดยสารประทับใจในการให้บริการ เช่น คำขอบคุณ รอยยิ้มที่แสดงถึงความประทับใจ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่มีกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ และยึดมั่นในการให้บริการผู้โดยสารด้วยใจและความสุขต่อการเป็นผู้ให้บริการ และเกิดประสบการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นแรงใจในการทำอาชีพบริการอย่างภาคภูมิใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยสนับสนุนให้เกิดการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพด้านการสร้างสัมพันธ์ไมตรีในการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติตนเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ดีของอาชีพ ด้านการเห็นคุณค่าจากประสบการณ์ และด้านการตระหนักรู้ภายในตนเอง ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“ตอนนั้นยายเจอผู้โดยสารตาบอดมาเรียกยายให้ไปส่งที่จรัญ ยายก็ไปส่งเขาฟรีเลยช่วยเขาขนของด้วย เพราะยายเห็นแล้วยายสงสารเขา เขาก็บอกว่า โอ้ยยายขอบคุณพี่มากเลยนะคะ ขอให้พี่เจริญๆนะคะ แค่ว่าขอบคุณเราแค่นี้ย มันก็คือความทางใจเราแล้วนะ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5)

“มันเป็นความตื่นตันใจในอาชีพของเรา ก็คือเราได้ให้บริการผู้โดยสาร และเราได้ช่วยเหลือผู้โดยสารพิการอย่างเนี่ย พอไปส่งถึงบ้านญาติพี่น้องเขาแล้ว เขาเห็นเราช่วยเขาก็เอาน้ำเอาทามาให้เรากินเป็นน้ำใจตอบแทน และก็รอยยิ้มกับคำขอบคุณที่เขาให้เราแบบเนี่ยเรารู้สึกดีกับใจเรามากเลย มันคือกำลังใจที่ดีเลยนะตรงเนี่ย มันเป็นความสุขทางใจของเราเลยละ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9)

“น้ำห่านมีความสุขนะ บางครั้งเราช่วยผู้โดยสารเราก็ไม่ได้อะไรหรอก แต่มันมีความสุข คือ เราได้ช่วยเขา เราสามารถที่จะช่วยคนที่เขาลำบากกว่าเรา เราก็ไม่ได้รำววยอะไรหรอก แต่เรามีความสุขในสิ่งที่เราทำขนาด ขนาดคนที่เขามีพร้อมกว่าเราเขายังมาสามารถที่จะยื่นมือเข้ามาช่วยคนเหล่านี้ได้เลย แต่เรามีแค่นี้เราสามารถช่วยเขาได้ มันก็คือความสุขที่เราได้ทำให้เขาได้และก็เห็นเขามีความสุขในการให้บริการของเราก็พอแล้วครับ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1)

#### 4.3 มีจิตสาธารณะ/ให้บริการโดยไม่หวังผลตอบแทน

จะพบได้ว่าผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่โดยปกติแล้วจะมีความเป็นจิตสาธารณะในการให้บริการภายในตัวเองสูง เนื่องจากธรรมชาติโดยพื้นฐานของอาชีพแล้วนั้นผู้



ประกอบอาชีพที่มีเมตตาริจิตที่ดีและพร้อมที่จะทำประโยชน์เพื่อสังคมและให้บริการประชาชนทุกคน เมื่อมีโอกาสได้ช่วยเหลือไม่ว่าจะเกิดขึ้นในสถานการณ์เช่นไรก็ตาม ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความประทับใจในตัวเองที่เกิดความภาคภูมิใจในอาชีพขบรณแทักษ์ที่สาธาณณะที่ได้ทำหน้าที่ให้บริการประชาชน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพด้านการสร้างสัมพันธ์ไมตรีในการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติตนเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ดีของอาชีพ ด้านการเห็นคุณค่าจากประสบการณ์/ พร้อมส่งต่อประโยชน์ และด้านการตระหนักรู้ภายในอาชีพของตนเอง ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“ถ้าอย่างคนที่ท้องที่ใกล้จะคลอดลูกจะไม่เก็บตังเลย พระภิกษุ และกัคนพิการที่เขาช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ อย่างเนี้ยลูกก็ช่วยประคองขึ้นรถ ถ้าเขาเป็นผู้พายติดเตียงมาลูกก็จะอุ้มขึ้นรถไปส่งเขาให้ถึงที่เลย และก็ไม่ได้เก็บตังสักบาท เพราะว่าเราเต็มใจช่วยอยู่แล้ว โดยที่ลูกไม่ได้หวังอะไรตอบแทนเลย แต่สิ่งที่เราได้กลับคืนมา คือคำขอบคุณและคำอวยพรจากผู้โดยสาร และที่สำคัญที่สุดเลยคือ ความภาคภูมิใจในตัวเองที่เราทำหน้าที่เป็นผู้ให้และได้ช่วยเหลือผู้อื่นจากอาชีพขบรณแทักษ์ที่เราทำเนี้ยแหละ มันมีค่ามากกว่าเงินทองเสียอีก” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9)

“คนขบรณแทักษ์คือ บุคคลสาธาณณะที่พร้อมให้บริการประชาชนทุกคนที่อยู่บนท้องถนน ถ้าผู้โดยสารเขาลืมของไว้ในรถ เราก็ต้องเอาของกลับไปส่งคืนให้กับเจ้าของเขา ถ้าเจอเหตุการณ์รถติดมากๆ แล้วรู้ว่ามันเกิดอุบัติเหตุรถชนกัน น้ำก็แจ้งเข้าไปที่สถานีวิทยุการจราจรสวพ91 เพื่อเป็นการแจ้งข่าวให้กับเพื่อนที่ขบรณแทักษ์ด้วยกันทราบ ว่าตรงช่วงถนนเส้นนี้เกิดอุบัติเหตุณะเขาก็จะได้ปรับตัวกับสถานการณ์ได้ และเราก็ได้ทำประโยชน์เพื่อสังคมด้วยอาครับ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1)

## 5. การเสริมสร้างภาพลักษณ์ในการประกอบอาชีพ

เงื่อนไขที่เกี่ยวกับการสร้างภาพลักษณ์ในการประกอบอาชีพขบรณแทักษ์ เช่น การปฏิบัติตนเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้โดยสาร ไม่กระทำเรื่องเสื่อมเสียต่ออาชีพ ยึดหลักการให้บริการด้วยความปลอดภัยตามมาตรฐาน เคารพกฎติการการจราจร สร้างบรรทัดฐานการให้บริการ และซื่อสัตย์ในอาชีพ เป็นต้น ซึ่งพบว่าเงื่อนไขเหล่านี้ส่งผลให้เกิดกระบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ คือ ด้านการสร้างสัมพันธ์ไมตรีในการปฏิบัติงาน ด้านการมีความเข้มแข็งทางจิตใจต่อสถานการณ์ ด้านการปฏิบัติตนเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ดีของอาชีพ ด้านการอุทิศตนเพื่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในอาชีพ ด้านการเห็นคุณค่าในการส่งต่อประสบการณ์ที่ดีในอาชีพ และด้านการตระหนักรู้ภายในตนเองต่ออาชีพ โดยเงื่อนไขทำให้เกิดแบ่งออกเป็น 5 ประเด็น คือ

การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่ออาชีพ การสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้โดยสารประทับใจ การปฏิบัติตนเป็นเจ้าบ้านที่ดีในการให้บริการ การให้เกียรติและยึดมั่นในความถูกต้องของอาชีพ และเคารพกฎกติกการในการปฏิบัติหน้าที่ รายละเอียดดังต่อไปนี้

### 5.1 การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่ออาชีพ

การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่ออาชีพของตนเอง เช่น การให้เกียรติผู้โดยสาร การไม่แสดงอารมณ์ต่อหน้าผู้โดยสาร การสร้างบรรทัดฐานที่ดีต่ออาชีพ ไม่กระทำเรื่องเสื่อมเสียที่ส่งผลต่ออาชีพ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นตัวอย่างที่ดีให้ผู้ประกอบอาชีพขบรถแท็กซี่ยึดมั่นในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีในอาชีพของตนเอง โดยการตระหนักภายในจิตใจตัวเองถึงสิ่งที่เป็นและสิ่งที่เกิดขึ้นเพื่อสร้างบรรทัดฐานที่ดีให้กับอาชีพขบรถแท็กซี่ต่อไปในอนาคตให้เกิดภาพความทรงจำที่ดีต่ออาชีพขบรถแท็กซี่ตลอดไป ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพด้านการสร้างสัมพันธ์ไมตรีในการปฏิบัติงาน ด้านการมีความเข้มแข็งทางจิตใจต่อสถานการณ์ ด้านการปฏิบัติตนเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ดีของอาชีพ ด้านการอุทิศตนเพื่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ด้านการเห็นคุณค่าประสบการณ์ในอาชีพ และด้านการตระหนักรู้ภายในอาชีพตนเอง ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“เวลาเกิดปัญหาอะไรขึ้นมาอย่าไปใช้อารมณ์ในการตัดสินใจนะ เพราะทุกคนจะถูกสอนมาเสมอว่าปัญหาทุกอย่างมันมีทางแก้ไขไหม ถ้าเราทำอะไรที่มันไม่ดีลงไปแล้วเนี่ยมันแก้ยาก แก้ลำบาก บางครั้งอาจสูญเสียเวลา เสียทั้งเงินทอง ครอบครัวยังจะเสียใจด้วย เพราะฉะนั้นหลบได้หลบ หลีกได้หลีก เอาความปลอดภัยของเราและก็ผู้โดยสารไว้ก่อนดีที่สุด เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาตามมา เพราะถ้ามันเกิดปัญหาขึ้นมา มันก็จะส่งผลไม่ดีต่ออาชีพของเรา” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9)

“เราต้องยึดมั่นในอาชีพของเราให้บริการผู้โดยสารด้วยใจ ถึงผู้โดยสารจะมาแบบไหนก็แล้วแต่จะมาไม่ดีก็ช่าง เราก็อย่าไปมีอารมณ์กับผู้โดยสาร เราต้องนิ่ง จัดการปัญหาด้วยสติอย่าใช้อารมณ์และความรุนแรงกับผู้โดยสารนะมันไม่ดี เราทำอาชีพบริการ ถ้าเราทำอะไรลงไปมันไม่ดีและขาดสติ มันก็ไม่ดีกับเราและก็จะส่งผลไม่ดีกับส่วนรวมอีก มันก็จะเหมือนที่เห็นอยู่ในข่าว ทั้ๆที่คนไม่ดีมันส่วนน้อยนะที่ทำแต่คนอื่นเขาก็จะเหมารวมว่า คนขบรถแท็กซี่” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8)

“เราต้องสร้างบรรทัดฐานที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ของเรา เพราะคนส่วนมากเขาก็จะมองภาพอย่างที่เป็นข่าว ว่าแท็กซี่ในเชิงลบต่างๆนาๆ สุดท้ายมันก็ขึ้นอยู่กับตัวเราจิตใจเรา

ว่าเราจะรักในอาชีพของเราจริงไหม เราจะรักษาภาพพจน์ของการขับรถแท็กซี่ใหม่ เวลาเราทำไปแล้วเนี่ยมันไม่ได้แค่ตัวเราเนาะ มันสามารถมองเป็นภาพรวมไปถึงคนขับรถแท็กซี่คนอื่น ๆ ได้ด้วยนะ เราต้องทำให้เขาเห็นว่า คนขับรถแท็กซี่เขาก็ไม่ได้เลวร้ายอย่างที่คิดนะ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1)

## 5.2 สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้โดยสารประทับใจ

การสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้โดยสารในการให้บริการของคนขับรถแท็กซี่คือการแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อยตามกฎระเบียบของรถแท็กซี่สาธารณะ รสสะอาด บริการดี ความปลอดภัยเยี่ยม และไม่โกงค่าโดยสาร ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ผู้ประกอบการอาชีพยึดถือปฏิบัติเพื่อให้เกิดมาตรฐานในการให้บริการและส่งผลให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการให้บริการของผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่ โดยจะส่งผลทางด้านบวกต่อคนขับรถแท็กซี่ให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน เพราะสามารถที่จะทำให้เจริญก้าวหน้าในอาชีพของตนเองต่อไปได้ เพราะถ้าหากผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่ให้บริการผู้โดยสารจนเกิดเป็นความประทับใจ ก็จะทำให้มีลูกค้าประจำเกิดขึ้น สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยมาสนับสนุนให้เกิดความเข้มแข็งทางจิตใจด้านการสร้างสัมพันธ์ไมตรีในการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติตนเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ดีของอาชีพ ด้านการอุทิศตนเพื่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และด้านการตระหนักรู้ภายในอาชีพตนเอง ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“ยายทำอาชีพขับรถแท็กซี่มาเนี่ยนะ ยายให้บริการผู้โดยสารทุกคนด้วยใจเลยนะ ไม่ว่าผู้โดยสารคนไหน เขาจะแต่งตัวยังไง จะเป็นยังไงยายก็ให้บริการรับส่งเป็นอย่างดีเท่าๆกันหมด ไม่เคยโกงผู้โดยสารเลย ทั้งไทยและก็ต่างชาติค่าโดยสารก็ตามมิเตอร์เท่ากันหมดจะแล้วอาชีพขับรถแท็กซี่นี้เป็นอาชีพบริการ เราต้องเต็มใจให้บริการผู้โดยสารด้วยใจ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5)

“เราทำอาชีพให้บริการเราจะ service ผู้โดยสารยังไงให้เขาประทับใจเรา คือเราจะต้องสร้างความเชื่อมั่นในด้านการบริการให้ดีให้กับผู้โดยสาร นั่นก็คือแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อยตามกฎระเบียบ รสสะอาด บริการดี ความปลอดภัยเยี่ยม!!! เนี่ยแหละคือการขับรถที่ดีที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้โดยสารและก็ประทับใจในการบริการของเรา” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10)

### 5.3 ปฏิบัติตนเป็นเจ้าบ้านที่ดีในการให้บริการ

การปฏิบัติตนเป็นเจ้าของบ้านที่ดีเพื่อต้อนรับผู้โดยสารหรือแขกต่างชาตินั้นที่มารับบริการ คือ การให้บริการที่ดีตั้งแต่เริ่มต้น เช่น การทักทายด้วยถ้อยคำที่สุภาพ การยิ้มแย้มแจ่มใสขณะให้บริการ การดูแลเอาใจใส่ผู้โดยสารตลอดการเดินทาง มีกิจกรรมยามว่างที่สุภาพอ่อนน้อม และการมีมนุษยสัมพันธ์ดีในการให้บริการแบบคนไทย ซึ่งพฤติกรรมในการให้บริการที่กล่าวมานี้ต่างสร้างความประทับใจและทิ้งภาพความทรงจำจากประสบการณ์ที่ดีที่มอบให้แก่ผู้โดยสารจนเกิดเป็นความประทับใจที่ได้รับการบริการเป็นอย่างดีไม่ว่าจะเป็นคนไทยหรือแม้แต่คนต่างก็ตาม ซึ่งจะทำให้เกิดเป้าหมายที่ดีในอนาคตของการทำงานประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ที่จะทำให้เกิดการประสานสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้อื่นในอาชีพของตนเองที่อาจเป็นการสร้างเครือข่ายที่ดีในการทำงานได้ต่อไปในอนาคต โดยสิ่งเหล่านี้ที่กล่าวมาทั้งหมดล้วนเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของคนขับรถแท็กซี่ในด้านการสร้างสัมพันธ์ไมตรีในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติตนเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ดีของอาชีพ ด้านเห็นคุณค่าในการส่งต่อประสบการณ์ที่ดีและด้านการตระหนักรู้ภายในอาชีพตนเอง ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“อาชีพขับรถแท็กซี่เราก็เหมือนเป็นด่านหน้าที่คอยต้อนรับแขกต่างชาติ ถ้าเราสื่อสารภาษาอังกฤษได้เราก็สามารถแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆให้กับแขกต่างชาติได้ ซึ่งจุดเด่นของเราที่สามารถสร้างหน้าสร้างตาให้กับประเทศได้นั้นก็คือ รอยยิ้มของคนไทยหรือ Smile นะ และก็การบริการที่สุภาพของเราแบบคนไทยเนี่ยละ ถ้าเราให้บริการเทคแคร์ผู้โดยสารดีแบบนี้ละ เขาก็จะประทับใจในการบริการของเราไปตลอด ครั้งหน้าเขาก็จะโทรมาเรียกเราให้บริการรับส่งเขาอีก” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9)

“เวลาแขกต่างชาติเขามาใช้บริการเรา ถ้าเรารู้ภาษาเราสามารถเราสามารถแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวให้เขาได้เนาะ พาแขกต่างชาติไปเที่ยวชมตามที่ต่างๆได้เลย ถ้าเราบริการดีเนาะครั้งต่อไปเขาก็เรียกใช้บริการเราอีก” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10)

“เราทำอาชีพขับรถแท็กซี่สาธารณะเนาะ มันเป็นอาชีพที่เราต้องให้บริการประชาชนทุกคนเป็นอย่างดีไม่ว่าใครก็ตาม คือเราต้องปฏิบัติตัวให้เป็นเจ้าของบ้านที่ดีเวลาที่ผู้โดยสารขึ้นมาในรถของเรา เขาก็จะได้ชื่นชมในการให้บริการของเรา ว่าคนขับรถแท็กซี่แต่งกายสุภาพ พูดจาดี ขับรถดี และรถก็สะอาดด้วย โอ้ย...ผู้โดยสารเนี่ยนะ ประทับใจเลยละลูก” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3)

#### 5.4 การให้เกียรติและยึดมั่นในความถูกต้องของอาชีพ

การยึดมั่นในความถูกต้องของผู้ประกอบอาชีพขั้บรรดแท้กั้ คือ การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่คดโกงค่าโดยสวาร ไม่ขโมยทรัพย์สินของผู้โดยสวารมาเป็นของตน สิ่งเหล่านี้คือสิ่งที่ผู้ประกอบอาชีพขั้บรรดแท้กั้ยึดถือปฏิบัติตนในความถูกต้องต่อการปฏิบัติหน้าที่เพื่อเป็นเป็นการสร้างมาตรฐานการบริการที่ดีให้กับอาชีพของตนเองสืบต่อไปและเป็นการสร้างความประทับใจให้กับผู้โดยสวารในการบริการทรานานเท่านั้น และเป็นความภาคภูมิใจในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเองสืบต่อไป สิ่งเหล่านี้จะเป็นปัจจัยสนับสนุนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตในอาชีพ ในด้านการสร้างสัมพันธ์ไมตรีในการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติตนเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ดีของอาชีพ ด้านการเห็นคุณค่าจากประสบการณ์ในอาชีพ และด้านการตระหนักรู้ในอาชีพของตนเอง ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“เราต้องซื่อสัตย์ในอาชีพของเรา เราต้องดูแลรักษาความปลอดภัยในเรื่องชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสวาร ล่าสุดผู้โดยสวารขึ้นรถมาแล้วเขาลืมกระเป๋าตั้งไว้ พี่ก็รีบเอาไปคืนผู้โดยสวารเลย เราก็ต้องเช็คดูอีกครั้งด้วยว่า ผู้โดยสวารลืมอะไรไว้รึเปล่า บางทีมันอาจจะตกลงในรถได้ เราต้องซื่อสัตย์สุจริตในการทำงานอย่าไปโกงค่าโดยสวารเขา หรือขโมยของเขาเด็ดขาด เราต้องถือความถูกต้องในการประกอบอาชีพของเรา” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6)

“สิ่งสำคัญในการทำอาชีพขั้บรรดแท้กั้ ก็คือ ความขยันหมั่นเพียร ความอดทนของเรา และก็ตั้งใจทำมาหากินอย่างสุจริตไม่ไปคดโกงผู้โดยสวาร รักในอาชีพการงานที่เราทำ ยึดมั่นความถูกต้องในอาชีพของเราปฏิบัติแต่สิ่งที่ดี แค่นี้จบเลย” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10)

#### 5.5 เคารพกฎกติกาในการปฏิบัติหน้าที่

การประกอบอาชีพขั้บรรดแท้กั้เป็นอาชีพที่ต้องทำงานอยู่บนท้องถนน คนขั้บรรดแท้กั้จึงเห็นความสำคัญในเรื่องของการรักษากฎการจราจรในการขับขี่ เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายตามมาในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น อุบัติเหตุบนท้องถนน การจรรยาจรตติขัด เป็นต้น ซึ่งการเคารพกฎกติกาในการขับขี่ จะทำให้ลดการสูญเสียด้านชีวิต ด้านเงินทอง ด้านเวลา และสิ่งสำคัญที่สุดลดอุบัติเหตุในการทำงานได้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพด้านการปฏิบัติตนเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ดีของอาชีพ และด้านการตระหนักรู้ภายในอาชีพของตนเอง ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“หลักการขับขี่ที่อย่างหนึ่งคือเราต้องเคารพกฎกติกาในการขับขี่บนท้องถนน อย่างไฟจราจรอย่างนี้ก็เหมือนกัน ถ้าเป็นไฟเหลืองเขาให้เราเตรียมจอด ไม่ใช่ให้เราเร่งคันเร่งใส่นะ



(หัวเราะ) อันนี้มันไม่ดีมันไม่ถูกต้อง ถ้าใครเข้าใจผิดก็ให้เข้าใจใหม่ด้วย (หัวเราะ) เพราะว่ามันผิดกฎการจราจร มันเป็นอันตรายและอาจจะเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนนได้” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9)

“สิ่งสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของคนขับรถแท็กซี่คือ ตัวคนขับรถ เราจะต้องมีระเบียบวินัยในการใช้รถใช้ถนนร่วมกัน จุดที่เขาไม่ให้จอดเราก็ไม่จอด จุดที่เขาไม่ให้กลับเราก็ไม่กลับ จุดที่เขาไม่ให้เลี้ยวเราก็ไม่เลี้ยว ทำไมน้ำห่านถึงพูดแบบนี้ เพราะว่ามันจะลดการติดขัดบนท้องถนนและจะลดอุบัติเหตุที่มันจะเกิดขึ้นตามมาได้ คือทุกคนจะต้องช่วยกันรักษากฎของจราจร อ่าครับ สุดท้ายมันก็จะดีกับตัวเรา ไม่ต้องเสียเวลา ไม่ต้องเสียตัง ไม่ต้องเสียชีวิต และก็ไม่ต้องเสียใจด้วย” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1)

## 6. มิภริยาสุภาพ/อ่อนน้อมถ่อมตน

เงื่อนไขเกี่ยวกับการรับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีต่อผู้โดยสารด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน เช่น การพูดจาด้วยความสุภาพ ให้เกียรติผู้โดยสารทั้งคำพูดและการกระทำ มีวุฒิภาวะทางด้านอารมณ์ การแต่งที่สุภาพในสร้างความสะดวกสบายในการบริการ เป็นต้น ซึ่งพบว่าเงื่อนไขเหล่านี้ส่งผลให้เกิดกระบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ คือ ด้านการสร้างเครือข่ายสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการมีความเข้มแข็งทางจิตใจต่อสถานการณ์ ด้านการปฏิบัติตนเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ดีในอาชีพ ด้านการอุทิศตนเพื่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในอาชีพ และด้านการตระหนักรู้ภายในตนเองต่ออาชีพ โดยเงื่อนไขที่ทำให้เกิดแบ่งออกเป็น 4 ประเด็นคือ การแสดงความอ่อนน้อมด้วยถ้อยคำที่สุภาพ มีมารยาทในการขับขีรถบนท้องถนน ไม่แสดงอารมณ์ต่อหน้าผู้โดยสาร และแต่งกายสุภาพเรียบร้อย รายละเอียดดังต่อไปนี้

### 6.1 แสดงความอ่อนน้อมด้วยถ้อยคำที่สุภาพ

การประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่สาธารณะเป็นงานด้านบริการ คำพูดวาจาจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยสร้างเสน่ห์ในการให้บริการมากขึ้น เพราะจะทำให้ผู้โดยสารชื่นชมและประทับใจในคำพูดที่เราที่สื่อออกไป และจะเป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพที่ดีให้กับผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ในการให้บริการอีกด้วย เนื่องจากคำพูดจะสะท้อนตัวตนของผู้ให้บริการออกมาขณะให้บริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ได้ตระหนักรู้ถึงความสำคัญในถ้อยคำวาจาของตนเองขณะให้บริการผู้โดยสารเช่นกัน และยังช่วยสร้างความประทับใจและสัมพันธภาพที่ดีให้กับผู้โดยสารอีกด้วย ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่สนับสนุนการสร้างเสริมความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ ในด้านการสร้างสัมพันธไมตรีในการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติตนเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ดีของอาชีพ และด้านการตระหนักรู้ภายในอาชีพตนเอง ตัวอย่างดังต่อไปนี้



“เสน่ห์อย่างของอาชีพบริการก็คือวาจาของเราเนี่ยแหละ คือเราต้องพูดจาด้วยถ้อยคำที่สุภาพให้เกียรติผู้โดยสาร เพราะจะทำให้ผู้โดยสารเขาประทับใจในการบริการของเราได้” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9)

“เราทำอาชีพบริการ สิ่งที่สำคัญที่สุดนี่คือคำพูด เหมือนอย่างที่เขารู้ว่า พูดดีเป็นศรีแก่ตัว เราพูดออกไปยังไวกเราก็จะกลายเป็นคนแบบนั้นเหมือนที่เราพูดออกไปอ่าลูก ถ้าเราพูดจาดีต่อผู้โดยสารใครเขาฟังเขาก็ชื่นหู ถ้าเราพูดเพราะหน้าฟังใครๆ เขาก็ชื่นชมกับอยากพูดอยากคุยกับเราต่อ ผู้โดยสารฟังเขาก็ประทับใจในวาจาของเรา มันก็เป็นเสน่ห์อย่างหนึ่งของการให้บริการที่ดีนะลูก” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3)

## 6.2 มีมารยาทในการขับขี่รถบนท้องถนน

การมีมารยาทในการขับขี่รถของผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ถือเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ระหว่างการให้บริการผู้โดยสารเนื่องจากการดูแลเรื่องความปลอดภัยให้กับผู้โดยสารและตนเองรวมถึงผู้อื่นที่ใช้ถนนร่วมกัน และยังรวมถึงเรื่องของการให้บริการที่ดีของผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่อีกด้วยที่สามารถแสดงออกจากการลักษณะของการขับรถ ว่ามีความสุภาพในการให้บริการผู้โดยสารหรือไม่ โดยผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่คำนึงถึงเรื่องมารยาทในการขับขี่บนท้องถนนเป็นอย่างดี เพราะส่งผลให้เกิดความประทับใจในการให้บริการในการขับรถของผู้ประกอบอาชีพได้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพด้านการสร้างสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติตนเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ดีของอาชีพ และด้านการตระหนักรู้ภายในตนเองต่ออาชีพ ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“อย่างมารยาทในการขับขี่รถเราก็ต้องมีเหมือนกัน เวลาจะเลี้ยวรถอย่างนี้เราก็ต้องเปิดสัญญาณไฟให้คนข้างหลังเขารู้ด้วย ไม่ใช่ว่าอยากจะไปทางไหนแล้วแต่ใจเราก็ไม่ได้ เพราะมันจะเกิดอุบัติเหตุและอันตรายบนท้องถนนได้ที่เป็นอันตรายกับผู้โดยสารและผู้อื่นบนท้องถนนด้วย” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9)

“เราต้องขับรถด้วยความสุภาพ เพราะเราต้องดูแลทั้งเรื่องความปลอดภัยให้และการบริการผู้โดยสารด้วย ถ้าผู้โดยสารอยู่ในรถกับเราเนี่ยจะไม่ใช่แค่ตัวเราคนเดียวแต่เราต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้โดยสารด้วย ถ้าเราขับรถดีผู้โดยสารเขาก็จะชอบ โดยเฉพาะพวกอาม่าที่ขึ้นรถมา เขาจะชมเราประจำเลยว่า ล้อขับรถดีจังเลย ขับรถนิ่มดี ก็จะมีประมาณนี้อ่าครับ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6)

### 6.3 ไม่แสดงอารมณ์ต่อหน้าผู้โดยสาร

การประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ที่ต้องทำหน้าที่ในการให้บริการผู้โดยสารและบุคคลทั่วไป จำเป็นที่จะต้องเจอเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดในการทำงานว่าจะสถานการณ์ข้างหน้านั้นจะเกิดอะไรขึ้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องคนและเรื่องราวต่างๆที่เกิดขึ้นจากการทำงานสิ่งเหล่านี้ทำให้คนขับรถแท็กซี่ได้เรียนรู้ไปพร้อมกับสถานการณ์ต่างที่เกิดขึ้นในการรับรู้ถึงสภาวะทางด้านอารมณ์ให้เป็นบุคคลที่มีความพร้อมในการบริการผู้อื่นได้เป็นอย่างดีไม่ว่าจะเกิดเหตุการณ์อะไรขึ้นก็ตาม ซึ่งสิ่งสำคัญของความของผู้ให้บริการที่ดีก็คือ การมีวุฒิภาวะทางด้านอารมณ์ที่จะสิ่งสำคัญให้ก้าวผ่านอุปสรรคในการทำงานที่ไม่แน่นอนได้เป็นอย่างดี และส่งผลให้การให้บริการออกมามีประสิทธิภาพและไม่ก่อให้เกิดความเสียหายในการพึงพอใจของผู้มารับบริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพด้านมีความเข้มแข็งทางจิตใจต่อสถานการณ์ ด้านการปฏิบัติตนเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ดีของอาชีพ ด้านอุทิศตนเพื่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และด้านการตระหนักรู้ภายในอาชีพตนเอง ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“เราทำอาชีพบริการเราต้องกริยาที่สำรวมทั้งกายและกิริยาของเรา ไม่ว่าจะเกิดเหตุการณ์อะไรขึ้นก็ตาม เราอย่าแสดงอารมณ์โกรธหรือท่าทางโมโหและพฤติกรรมที่มันไม่ดีออกไปต่อหน้าผู้โดยสารเด็ดขาด เพราะมันจะทำให้บรรยากาศในรถเสีย ผู้โดยสารอยู่ในรถเขาก็จะรู้สึกอึดอัดและอาจจะขอลงจากรถไปเลยก็ได้ ก็เหมือนกันผู้โดยสารก็คนเหมือนกันกับเรา ก็นึกถึงใจเขาใจเราครับ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8)

“เราเป็นคนขับรถใจเราต้องนิ่ง ถ้าเราไม่มีสติในการขับรถ ถือว่าเราประมาทแล้ว เพราะมันจะเป็นจุดเริ่มต้นที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุบนท้องถนนได้ แล้วผู้โดยสารเขาก็จะรู้สึกไม่ดีในการบริการของเราเลย เราทำอาชีพขับรถแท็กซี่สาธารณะมีหน้าที่บริการประชาชน เพราะฉะนั้นเราจะต้องมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ที่สุด ไม่ว่าจะสถานการณ์ข้างหน้าจะเกิดอะไรขึ้นก็ตามใจเราต้องนิ่ง” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9)

### 6.4 แต่งกายสุภาพเรียบร้อย

การแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยจะช่วยให้เกิดความน่าเชื่อถือในการให้บริการที่ดีของคนขับรถแท็กซี่ ที่จะทำให้ผู้โดยสารเกิดความน่าเชื่อถือในตัวคนขับรถในการแต่งกายและสร้างความประทับใจในการให้บริการผู้โดยสารตั้งแต่แรกเห็น คือ การแต่งกายเสื้อผ้าให้ถูกต้องตามระเบียบของคนขับรถแท็กซี่ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพในด้านการสร้างสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติตนเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ดีของอาชีพ และด้านการตระหนักรู้ภายในตนเองต่ออาชีพ ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“การให้บริการที่ดีในอาชีพซักรีดแท็กซีของน้ำเนี่ยนะ อย่างแรกเลยคือ เสื้อผ้า หน้าผมนี้ต้องสะอาดหมดจด ผมเฝ้าการแต่งตัวของเราต้องดูดีไว้ก่อน เพราะว่ามันจะสร้างความ เชื่อถือให้กับผู้โดยสารและก็เป็นภาพลักษณ์ที่ดีในการแต่งตัวของอาชีพซักรีดแท็กซีด้วย” (ผู้ให้ สัมภาษณ์คนที่ 7)

“เราซักรีดแท็กซีสาธารณะให้บริการประชาชน เราก็ต้องแต่งกายให้สุภาพ แต่งกายให้ดูดี เพราะมันเป็นสิ่งแรกที่ถูกผู้โดยสารมองเข้ามาแล้ว เออ เราแต่งตัวดีนะสุภาพนะ มันก็ ทำให้ผู้โดยสารมั่นใจในตัวเราด้วย สุดท้ายแล้วไม่ว่าผู้โดยสารจะเป็นคนระดับไหนก็แล้วแต่ ถ้าเรา บริการเขาดีและแต่งกายด้วยสุภาพ ยังไงผู้โดยสารเขาก็ชอบ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3)

“การให้บริการผู้โดยสารที่ดีอีกเรื่องหนึ่ง ก็คือการแต่งกายของเรา เราต้องใส่ เสื้อผ้ายูนิฟอร์มของคนซักรีดแท็กซีให้ถูกต้องตามระเบียบ บักช็อคคนขับให้เรียบร้อยใส่เสื้อผ้าสีคลุม โทนให้ดูดี ไม่ใช่ใส่ผ้าสีโล่งเหมือนใส่สมไปซักรีดอย่างนี้ไม่ได้นะ เดี่ยวโดนตำรวจจับได้ (หัวเราะ) ถ้าเราผมยาวก็มัดผมให้เรียบร้อย เท่านั้น ก็จะเป็นการสร้างค่านิยมเชื่อถือในการให้บริการต่อ ผู้โดยสารแล้ว” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9)

## 7. มีความกระจัดกระเจงขณะให้บริการ/ ให้บริการเกินความคาดหวัง

เงื่อนไขที่เกี่ยวกับการให้บริการเกินความคาดหวังของอาชีพซักรีดแท็กซี เช่น การ ช่วยเหลือผู้โดยสารผู้อื่นโดยไม่ได้ร้องขอ การทำประโยชน์เพื่อสังคม เป็นผู้นำทางในการท่องเที่ยว ตามสถานที่ต่างๆ เป็นต้น ซึ่งพบว่าเงื่อนไขเหล่านี้ส่งผลให้เกิดการสร้างคามเข้มแข็งทางจิตใจใน อาชีพ คือ ด้านการสร้างสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการมีความเข้มแข็งทางจิตใจต่อ สถานการณ์ ด้านการปฏิบัติตนเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ดีในอาชีพ ด้านการอุทิศตนเพื่อการเรียนรู้อย่าง ต่อเนื่อง ด้านการเห็นคุณค่าการส่งต่อประสบการณ์ที่ดีในการทำงานต่อผู้อื่น และด้านการตระหนักรู้ ภายใต้นตัวเอง โดยเงื่อนไขที่ทำให้เกิดแบ่งออกเป็น 4 ประเด็น คือ รักและชอบในสิ่งที่ทำ มีความสุข ที่ได้เรียนรู้สิ่งแปลกใหม่ในการทำงาน ให้บริการเกินหน้าที่ และพัฒนาทักษะตนเองทุกรูปแบบเพื่อ พร้อมให้บริการ รายละเอียดดังต่อไปนี้

### 7.1 รักและชอบในสิ่งที่ทำ

ความรักและความชอบของคนซักรีดแท็กซีในการปฏิบัติหน้าที่คือ การได้ ช่วยเหลือผู้อื่น มีความสุขในการซักรีด ได้เดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ และได้เรียนรู้ความ เปลี่ยนแปลงต่างๆจากการเดินทางรับส่งผู้โดยสาร ถึงแม้จะต้องพบเจอกับอุปสรรคปัญหาทาง การจราจรหรือผู้คนก็ตาม แต่ผู้ประกอบการอาชีพซักรีดแท็กซีก็มีความสุขในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้ ให้บริการผู้อื่น ได้ช่วยเหลือผู้พิการและได้สร้างประโยชน์เพื่อสังคม รวมถึงความภาคภูมิใจใน

ตัวเองที่สามารถจัดการตัวเองและดูแลครอบครัวให้มีความสุขได้ สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของคนขับรถแท็กซี่ในด้านการปฏิบัติตนเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ดีของอาชีพ ด้านการอุทิศตนเพื่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในอาชีพ ด้านการเห็นคุณค่าแห่งการถ่ายทอดประสบการณ์ที่ดีในอาชีพ และด้านการตระหนักรู้ภายในตัวเองต่ออาชีพ ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“ยายดีใจที่ยายได้ทำอะไรเพื่อคนอื่น และได้ช่วยเหลือสังคม เพราะอาชีพขับรถแท็กซี่ที่เราทำเป็นอาชีพคอยให้บริการรับส่งผู้โดยสาร และยังได้มีโอกาสช่วยเหลือคนพิการและก็นั่นเขา เนี่ยละยายเลยรักอาชีพนี้ มันภูมิใจอะ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5)

“เรามีความสุขทุกครั้งที่เราได้ออกมาขับรถ และได้เห็นรอยยิ้มผู้โดยสารเวลาที่เราได้ช่วยเหลือผู้โดยสาร และก็รู้สึกภูมิใจทุกครั้งที่ได้ส่งผู้โดยสารถึงที่หมาย และก็เป็นอาชีพที่เราสามารถรับผิดชอบตัวเองและก็ครอบครัวของเราได้อย่างมีความสุข เนี่ยละคือสิ่งที่ลูกรักและก็ภูมิใจในอาชีพขับรถแท็กซี่ของลุง” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9)

“คือปกติเนี่ย น้าเป็นคนชอบขับรถอยู่แล้ว และบวกกับการขับรถแท็กซี่เนี่ย มันก็ได้ตะแคงไปนั่นไปนี่ด้วย มันก็เลยกลายเป็นมีความสุขกับทุกๆครั้งที่ได้ออกไปขับรถ มันคือสิ่งที่เรารักอะ ถึงแม้บางครั้งมันก็อาจจะมึนงงคิดบ้างว่า เอ๊ะ ทำไมรถมันติดนานขนาดนี้หน้อ (หัวเราะ) ก็จะเป็นในลักษณะของรถติดนี่ละครับ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1)

## 7.2 มีความสุขที่ได้เรียนรู้สิ่งแปลกใหม่ในการทำงาน

ความสุขที่ได้เรียนรู้สิ่งแปลกใหม่จากการทำงานของผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่คือ การได้พบเจอผู้โดยสารหลากหลาย ได้เรียนรู้ถึงความแตกต่างของผู้โดยสาร ได้เห็นการเปลี่ยนแปลงของสถานที่ต่างๆ ได้ช่วยเหลือผู้พิการ และได้ทำประโยชน์เพื่อสังคม สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่มีความสุขในการทำงานและได้นำความรู้ที่ได้รับจากประสบการณ์มาปรับใช้กับการทำงานในครั้งต่อไปให้ดีขึ้นและสามารถรับมือกับสถานการณ์ต่างๆได้เป็นอย่างดี สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยให้เกิดการสร้างเสริมความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพในด้านมีความเข้มแข็งทางจิตใจต่อสถานการณ์ ด้านการอุทิศตนเพื่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ด้านเห็นคุณค่าในการส่งต่อประสบการณ์ที่ดีของอาชีพ และด้านการตระหนักรู้ภายในตัวเองต่ออาชีพ ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“มันคือเสน่ห์ของอาชีพแท็กซี่เลยละ คือมันทำให้เราได้เรียนรู้จากผู้โดยสารเนี่ยแหละ ได้เจออะไรแปลกๆเยอะ มีเรื่องราวของผู้โดยสารให้เราได้เรียนรู้อยู่ตลอดเวลา แบบตลกๆก็มีเยอะนะ (หัวเราะ) คือ มันเป็นอาชีพที่สนุกอ่า (ยิ้ม) ถ้าเอาชีวิตน่าตลกขบขันรถแท็กซี่ไปสร้างเป็นหนังตลกเนี่ยนะ มันได้หลายเรื่องเลยนะ (หัวเราะ)” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7)

“บางที่เราไปส่งผู้โดยสารตรงนั้น เราตกใจเลย โอ้ยย ตรงห้านี่มันสร้างเสร็จแล้วเหอเนี่ย เออมันเปิดให้คนเข้าไปได้แล้วเหอ มันก็ทำให้เรารับรู้การเปลี่ยนแปลงใหม่ๆของแต่ละสถานที่ที่เราไปส่งผู้โดยสาร” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3)

### 7.3 ให้บริการเกินหน้าที่

การให้บริการที่เกินกว่าหน้าที่ของผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ คือ การรับรู้ลักษณะการบริการที่ดีอย่างมีคุณภาพที่จะใส่ใจในความรู้สึกของผู้โดยสารด้วย โดยไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่เพียงเพราะหน้าที่ต้องทำเพียงอย่างเดียว แต่เป็นการให้บริการที่คำนึงถึงความรู้สึกและจิตใจของผู้โดยสารด้วย เช่น การให้บริการผู้โดยสารโดยที่ไม่ได้ร้องขอ และการช่วยเหลือผู้โดยสารเปรียบเสมือนญาติคนหนึ่ง เป็นต้น ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ยึดถือในการปฏิบัติในการให้บริการที่ดีอย่างมีคุณภาพ เนื่องจากจะเป็นการสร้างความประทับใจให้กับผู้โดยสารแล้ว และยังเป็นภาพความทรงจำที่ดีต่อผู้โดยสารตลอดไปตามนานเท่านั้นที่ทำให้ผู้ประกอบอาชีพเกิดความภาคภูมิใจในการปฏิบัติของตนเอง โดยสิ่งเหล่านี้จะเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของคนขับรถแท็กซี่ในด้านการสร้างสัมพันธ์ไมตรีในการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติตนเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ดีในอาชีพ ด้านการอุทิศตนเพื่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในอาชีพ และด้านการตระหนักรู้ในตนเองต่ออาชีพ ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“ลุงนี้ให้บริการผู้โดยสารดีเกินหน้าที่เลยนะ ผู้โดยสารเขาอยากกินไก่ย่างวิเชียร ที่นี้ร้านมันปิดเขาก็ปั่นใหญ่เลย...ตั้งใจว่าจะซื้อไปกินและก็เอาไปฝากแม่ด้วย ที่นี้ลุงก็จำร้านไว้ ตอนลุงไปรับเขากลับสนามบินก็เลยซื้อไก่ย่างวิเชียรไปให้ เขาเห็นแล้วดีใจมากเลย โอ้ยขอบคุณมากๆคะ คุณลุงบริการดีน่ารักจังเลย คือลุงมีคติอย่างนึงนะในการทำอาชีพบริการของลุงเนี่ย คือ เราต้องให้บริการผู้โดยสารเปรียบเสมือนญาติคนนึงของเราเลยนะ (ยิ้ม)” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4)



“มีบุรุษพยาบาลห้องฉุกเฉินเขาออกปากชมเลยว่า โอ้โหพื้ให้บริการขนาดนี้เลยหรอครับ เพราะเขาเห็นตอนที่น้ำท่วมผู้โดยสารคนแก่ที่นอนติดเตียงช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ แล้วก็เห็นเราห่มผ้าให้ผู้โดยสารในรถไม่ให้เขาหนาวด้วยไง แล้วก็อุ้มเขาไปส่งเขาถึงเปลนอนเลย เพราะเราทำอาชีพขับรถแท็กซี่สาธารณะเนาะ พอมาเห็นแบบนี้แล้วเราก็คงไม่ได้เอาที่จะเข้าไปช่วยเขาเราก้เต็มใจช่วยและก็ให้บริการด้วยใจของเราจริงๆอ่าครับ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8)

#### 7.4 พัฒนาทักษะตนเองทุกรูปแบบเพื่อพร้อมให้บริการ

การพัฒนาทักษะในการทำงานของผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ เพื่อให้ตนเองสามารถให้บริการผู้โดยสารทุกรูปแบบ เช่น การเป็นคนนำเที่ยงให้กับแขกต่างชาติ การถ่ายทอดภาษาและวัฒนธรรมไทยให้กับผู้โดยสารและแขกต่างชาติที่ได้ใช้บริการรถแท็กซี่ได้ ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีในการถ่ายทอดประสบการณ์ที่ดีให้ผู้โดยสารจนเกิดเป็นการสร้างเครือข่ายที่ดีในอาชีพต่อเองได้ในอนาคต ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของคนขับรถแท็กซี่ในด้านการสร้างสัมพันธไมตรีในการปฏิบัติงาน ด้านการมีความเข้มแข็งทางจิตใจต่อสถานการณ์ ด้านการปฏิบัติตนเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ดีของอาชีพ ด้านอุทิศตนเพื่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ด้านการเห็นคุณค่าในการส่งต่อประสบการณ์ที่ดีในอาชีพ และด้านการตระหนักรู้ภายในตนเองต่ออาชีพ

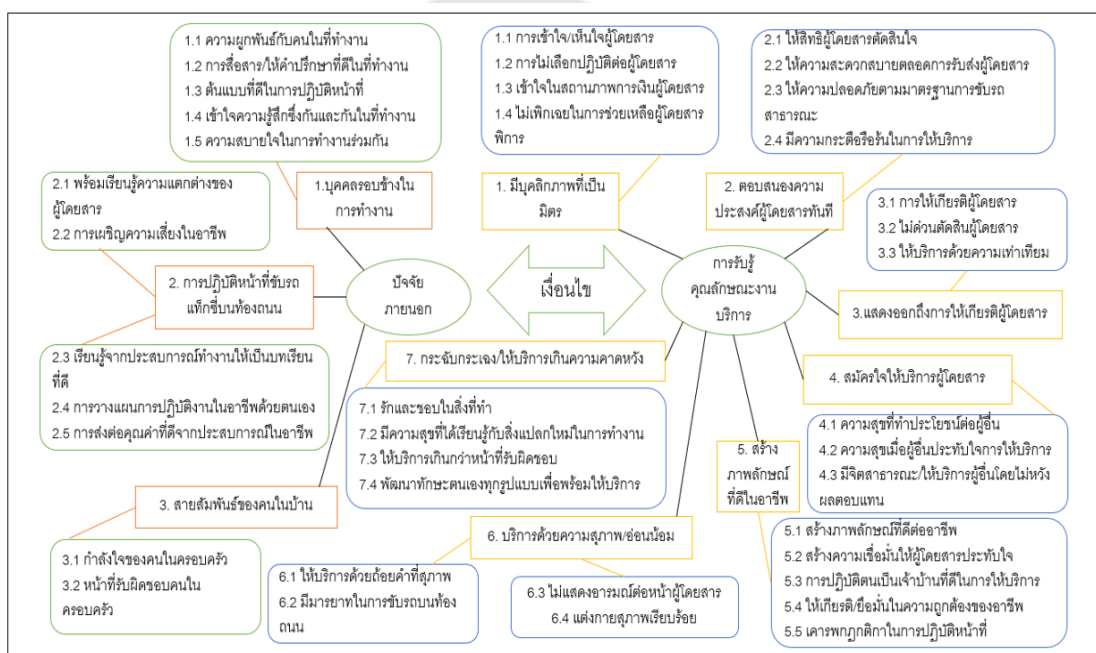
“เราขับรถแท็กซี่ต้องได้ใช้ภาษากับแขกต่างชาติบ่อยอยู่แล้ว ลูกก็ฝึกฝนพัฒนาภาษาตลอดจนตอนนี้ลูกก็ได้มาสอนภาษาไทยให้กับลูกชายที่ทำงานอยู่สถานทูตด้วยนะ (หัวเราะ) เพราะเราได้รับส่งเขาประจำด้วย ถ้าเราได้ภาษานะเราสามารถสร้างหน้าสร้าตาให้กับประเทศได้ เป็นไกด์นำเที่ยวแขกได้เลยละ โดยเฉพาะสถานที่ท่องเที่ยวในประเทศไทยที่เป็นวัฒนธรรมไทยเนี่ยนะต่างชาติเขาจะชอบมาก เราจะดีใจด้วยที่สามารถถ่ายทอดความเป็นไทยให้เขารู้จักได้เหมือนเป็นทูตวัฒนธรรมได้เลยเนี่ย (หัวเราะ)” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9)

“สมัยนี้มันพร้อมให้เราได้เรียนรู้ด้วยตัวเองมากขึ้น ถ้าเราอยากไปไหนแล้วไม่รู้เส้นทางก็กด GPS ในโทรศัพท์ช่วยได้เลย เราก้เรียนรู้เส้นทางต่างๆที่เราจะไปได้ เพื่อเตรียมพร้อมให้บริการผู้โดยสาร ถ้าผู้โดยสารจะไปเส้นทางไหนเราก้ไปได้หมดเลย” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6)

สรุปได้ว่าเงื่อนไขที่ช่วยสนับสนุนให้เกิดการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของคนขับรถแท็กซี่มี 2 เงื่อนไข คือ ปัจจัยภายนอก และปัจจัยภายในด้านการรับรู้คุณลักษณะการ



ให้บริการที่ดี โดยเงื่อนไขแรก คือ ปัจจัยภายนอก ได้แก่ บุคคลรอบข้างในการทำงาน การปฏิบัติหน้าที่ซบถแท้ที่ซบถแท้ที่สาธารณชนต้องถนน และสายสัมพันธ์ของคนในบ้าน เงื่อนไขที่สอง คือ ปัจจัยภายในด้านการรับรู้คุณลักษณะการให้บริการที่ดี ได้แก่ การยิ้มแย้ม/เห็นอกเห็นใจผู้โดยสาร การตอบสนองความประสงค์ของผู้โดยสารโดยทันที แสดงออกถึงความเคารพและให้เกียรติผู้โดยสาร มีความสนใจในการให้บริการ การเสริมสร้างภาพลักษณ์ในการประกอบอาชีพ มีกิริยาสุภาพ/อ่อนน้อมถ่อมตน และมีความกระตือรือร้น/กระตือรือร้นในการให้บริการ/ให้การบริการเกินความคาดหวัง ดังภาพประกอบที่ 6



ภาพประกอบ 6 ภาพสรุปเงื่อนไขที่ช่วยสนับสนุนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของผู้ประกอบอาชีพซบถแท้ที่

จากการศึกษากระบวนการสร้างเสริมความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของคนซบถแท้ที่ พบว่ามี 6 ประการหลักของลักษณะเฉพาะบุคคล ได้แก่ มีความเข้มแข็งทางจิตใจต่อสถานการณ์ต่างๆ มีสัมพันธ์ไมตรีในการให้บริการ เส้นทางปฏิบัติตนเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ดีในอาชีพ พร้อมเรียนรู้ประสบการณ์ในอาชีพอย่างต่อเนื่อง เห็นคุณค่าแห่งการถ่ายทอดประสบการณ์ในอาชีพ และตระหนักรู้ในการประกอบอาชีพเชิงบวก ส่วนเงื่อนไขที่ช่วยสนับสนุนในการเสริมสร้างเสริมความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ พบว่ามี 2 เงื่อนไขหลักๆคือ เงื่อนไขด้านปัจจัยภายนอก และ

เงื่อนไขด้านการรับรู้คุณลักษณะการบริการที่ดี โดยเงื่อนไขหลักด้านปัจจัยภายนอก แบ่งออกเป็น 3 เงื่อนไข ได้แก่ เงื่อนไขที่หนึ่ง คือ บุคคลรอบข้างในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย 5 เงื่อนไขย่อย คือ ความผูกพันกับคนในที่ทำงาน การสื่อสาร/ให้คำปรึกษาที่ดีในที่ทำงาน ต้นแบบที่ดีในการปฏิบัติหน้า เข้าใจความรู้สึกซึ่งกันและกันในที่ทำงาน และความสบายใจในการทำงานร่วมกัน เงื่อนไขที่สอง คือ การปฏิบัติหน้าที่ซบถแท้ที่ซบถทนทน ประกอบด้วย 5 เงื่อนไขย่อย คือ เข้าใจในธรรมชาติของมนุษย์ ยอมรับความเสี่ยงในอาชีพ/เข้าใจในธรรมชาติของงานที่ทำ มีมุมมองเชิงบวกจากประสบการณ์ในการทำงาน อาชีพอิสระ/สามารถจัดการตนเองได้ในอาชีพ และเห็นประโยชน์จากประสบการณ์ที่สะสมมา เงื่อนไขที่สาม คือ สายสัมพันธ์ของคนในบ้าน ประกอบด้วย 2 เงื่อนไขย่อย กำลังใจของคนในครอบครัว และหน้าที่รับผิดชอบคนในครอบครัว ต่อมาเงื่อนไขหลักด้านการรับรู้คุณลักษณะการบริการที่ดี แบ่งออกเป็น 7 เงื่อนไข ได้แก่ เงื่อนไขที่หนึ่ง คือ มีบุคลิกภาพที่เป็นมิตร ซึ่งประกอบด้วย 4 เงื่อนไขย่อย คือ การเข้าใจ/เห็นใจผู้โดยสาร การไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้โดยสาร เข้าใจสถานภาพทางการเงินของผู้โดยสาร และไม่เพิกเฉยในการช่วยเหลือผู้โดยสารพิการ เงื่อนไขที่สอง คือ ตอบสนองความประสงค์ผู้โดยสารทันที ประกอบด้วย 4 เงื่อนไขย่อย คือ ให้สิทธิผู้โดยสารตัดสินใจ ให้ความสะดวกสบายตลอดการรับส่งผู้โดยสาร ให้ความสำคัญตามมาตรฐานการขับขีรถสาธารณะ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เงื่อนไขที่สาม คือ แสดงออกถึงการให้เกียรติผู้โดยสาร ประกอบด้วย 3 เงื่อนไขย่อย คือ การให้เกียรติผู้โดยสาร ไม่ด่วนตัดสินผู้โดยสาร และให้บริการด้วยความเท่าเทียม เงื่อนไขที่สี่ คือ สมัครงใจให้บริการผู้โดยสาร ประกอบด้วย 3 เงื่อนไขย่อย คือ ความสุขที่ทำประโยชน์ต่อผู้อื่น มีความสุขเมื่อผู้อื่นประทับใจการให้บริการ และมีจิตสาธารณะให้บริการผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน เงื่อนไขที่ห้า คือ การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในอาชีพ ประกอบด้วย 5 เงื่อนไขย่อย คือ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่ออาชีพ สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้โดยสารประทับใจ การปฏิบัติตนเป็นเจ้าของบ้านที่ดีในการให้บริการ ให้เกียรติยึดมั่นในความถูกต้องของอาชีพ และเคารพกฎกติกาในการปฏิบัติหน้าที่ เงื่อนไขที่หก คือ บริการด้วยความสุภาพ/อ่อนน้อม ประกอบด้วย 4 เงื่อนไขย่อย คือ ให้บริการด้วยถ้อยคำที่สุภาพ มีมารยาทในการขับรถบนท้องถนน ไม่แสดงอารมณ์ต่อหน้าผู้โดยสาร และแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เงื่อนไขที่เจ็ด คือ กระฉับกระเฉง/ให้บริการเกินความคาดหวัง ประกอบด้วย 4 เงื่อนไขย่อย คือ รักและชอบในสิ่งที่ทำ มีความสุขที่ได้เรียนรู้กับสิ่งแปลกใหม่ในการทำงาน ให้บริการเกินกว่าหน้าที่รับผิดชอบ และพัฒนาทักษะตนเองทุกรูปแบบเพื่อพร้อมให้บริการ

กระบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพในแต่ละประการมีรายละเอียดของเงื่อนไขที่จะช่วยสนับสนุนให้เกิดการสร้างเสริมความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ คือ 1) มีความ

เข้มแข็งทางจิตใจต่อสถานการณ์ต่างๆ มีเงื่อนไขช่วยสนับสนุน 2 ด้าน คือ ปัจจัยภายนอก และการรับรู้คุณลักษณะการบริการที่ดี โดยเงื่อนไขปัจจัยภายนอกประกอบด้วย 1 เงื่อนไข คือ การปฏิบัติหน้าที่ที่ซบถแต่ก็ขึ้นท้องถิ่น (เงื่อนไขย่อย คือ การมีมุมมองเชิงบวกจากประสบการณ์การทำงาน อาชีพอิสระ/สามารถจัดการตนเองได้ในอาชีพ) เงื่อนไขด้านการรับรู้คุณลักษณะการบริการที่ดี ประกอบไปด้วย 4 เงื่อนไข คือ การตอบสนองของความสำเร็จผู้โดยสารทันที (เงื่อนไขย่อย คือ ให้สิทธิผู้โดยสารตัดสินใจ) การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในอาชีพ (เงื่อนไขย่อย คือ การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่ออาชีพ) บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม (เงื่อนไขย่อย คือ ไม่แสดงอารมณ์ต่อหน้าผู้โดยสาร) และกระชับกระฉ่งให้บริการเกินความคาดหวัง (เงื่อนไขย่อย คือ มีความสุขที่ได้เรียนรู้กับสิ่งแปลกใหม่ในการทำงาน) 2) มีสัมพันธไมตรีในการปฏิบัติงาน มีเงื่อนไขช่วยสนับสนุน 2 ด้าน คือ ปัจจัยภายนอกและการรับรู้คุณลักษณะการบริการที่ดี โดยเงื่อนไขปัจจัยภายนอกประกอบด้วย 1 เงื่อนไข คือ บุคคลรอบข้างในการทำงาน (เงื่อนไขย่อย คือ ความผูกพันกับคนในที่ทำงาน การสื่อสาร/ให้คำปรึกษาที่ดีในที่ทำงาน เข้าใจความรู้สึกซึ่งกันและกันในที่ทำงาน ความสบายใจในการทำงานร่วมกัน) เงื่อนไขด้านการรับรู้คุณลักษณะการบริการที่ดี ประกอบด้วย 7 เงื่อนไข คือ มีบุคลิกภาพที่เป็นมิตร (เงื่อนไขย่อยคือ การเข้าใจ/เห็นใจผู้โดยสาร) การตอบสนองผู้โดยสารทันที (เงื่อนไขย่อย คือ ให้สิทธิผู้โดยสารตัดสินใจ ให้ความสะดวกสบายตลอดการรับส่งผู้โดยสาร ให้ความปลอดภัยตามมาตรฐานการขับขี่รถสาธารณะ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ) แสดงออกถึงการให้เกียรติผู้โดยสาร (การให้เกียรติผู้โดยสาร ไม่ด่วนตัดสินใจผู้โดยสาร และให้บริการด้วยความเท่าเทียม) สม่ครใจให้บริการผู้โดยสาร (เงื่อนไขย่อยคือ มีความสุขที่ทำประโยชน์ต่อผู้อื่น มีความสุขเมื่อผู้อื่นประทับใจในการให้บริการ และมีจิตสาธารณะ/ให้บริการผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน) สร้างภาพลักษณ์ที่ดีในอาชีพ (เงื่อนไขย่อยคือ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่ออาชีพ สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้โดยสารประทับใจ การปฏิบัติตนเป็นเจ้าบ้านที่ดีในการให้บริการ และให้เกียรติ/ยึดมั่นในความถูกต้องของอาชีพ) บริการด้วยความสุภาพ/อ่อนน้อม (เงื่อนไขย่อยคือ ให้บริการด้วยถ้อยคำที่สุภาพ มีมารยาทในการซบถบนท้องถิ่น และแต่งกายสุภาพเรียบร้อย) กระชับกระฉ่ง/ให้บริการเกินความคาดหวัง (เงื่อนไขย่อยคือ ให้บริการเกินกว่าหน้าที่รับผิดชอบ และพัฒนาทักษะตนเองทุกรูปแบบเพื่อพร้อมให้บริการ) 3) เส้นทางการปฏิบัติตนเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ดีในอาชีพ มีเงื่อนไขสนับสนุน 2 ด้าน คือ ปัจจัยภายนอกและการรับรู้คุณลักษณะการบริการที่ดี โดยเงื่อนไขปัจจัยภายนอกประกอบด้วย 2 เงื่อนไข คือ บุคคลรอบข้างในการทำงาน (เงื่อนไขย่อย คือ ต้นแบบที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ และความสบายใจในการทำงานร่วมกัน) สายสัมพันธ์ของคนในบ้าน (เงื่อนไขย่อยคือ กำลังใจของคนในครอบครัว และหน้าที่รับผิดชอบคนใน

ครอบครัว) เงื่อนไขด้านการรับรู้คุณลักษณะการบริการที่ดี ประกอบด้วย 7 เงื่อนไข คือ มีบุคลิกภาพที่เป็นมิตร (เงื่อนไขย่อยคือ การไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้โดยสาร เข้าใจในสถานภาพการเงินผู้โดยสาร และไม่เพิกเฉยในการช่วยเหลือผู้โดยสารพิการ) ตอบสนองความประสงค์ผู้โดยสารทันที (เงื่อนไขย่อยคือ ให้สิทธิผู้โดยสารตัดสินใจ ให้ความสะดวกสบายตลอดการรับส่งผู้โดยสาร ให้ความปลอดภัยตามมาตรฐานการขับขี่สาธารณะ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ) แสดงออกถึงการให้เกียรติผู้โดยสาร (เงื่อนไขย่อยคือ การให้เกียรติผู้โดยสาร ไม่ด่วนตัดสินใจผู้โดยสาร และให้บริการด้วยความเท่าเทียม) สมครใจให้บริการผู้โดยสาร (เงื่อนไขย่อยคือ ความสุขที่ทำประโยชน์ต่อผู้อื่น ความสุขเมื่อผู้อื่นประทับใจการให้บริการ และมีจิตสาธารณะ/ให้บริการผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน) สร้างภาพลักษณ์ที่ดีในอาชีพ (เงื่อนไขย่อยคือ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่ออาชีพ สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้โดยสารประทับใจ ปฏิบัติตนเป็นเจ้าบ้านที่ดีในการให้บริการ ให้เกียรติ/ยึดมั่นในความถูกต้องของอาชีพ และเคารพกติกาในการปฏิบัติหน้าที่) บริการด้วยความสุภาพ/อ่อนน้อม (เงื่อนไขย่อยคือ ให้บริการด้วยถ้อยคำที่สุภาพ มีมารยาทในการขับรถบนท้องถนน ไม่แสดงอารมณ์ต่อหน้าผู้โดยสาร และแต่งกายสุภาพเรียบร้อย) กระฉับกระเฉง/ให้บริการเกินความคาดหวัง (เงื่อนไขย่อยคือ รักและชอบในสิ่งที่ทำ ให้บริการเกินหน้าที่รับผิดชอบ และพัฒนาทักษะตนเองทุกรูปแบบเพื่อพร้อมให้บริการ) 4) พร้อมเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ดีในอาชีพอย่างต่อเนื่อง มีเงื่อนไขสนับสนุน 2 ด้าน คือ ปัจจัยภายนอกและการรับรู้คุณลักษณะการบริการที่ดี โดยเงื่อนไขปัจจัยภายนอก ประกอบด้วย 2 เงื่อนไข คือ บุคคลรอบข้างในการทำงาน (เงื่อนไขย่อยคือ การสื่อสาร/ให้คำปรึกษาที่ดีในการทำงาน) การปฏิบัติหน้าที่ขับรถแท็กซี่บนท้องถนน (เงื่อนไขย่อยคือ เข้าใจในธรรมชาติของมนุษย์ และยอมรับความเสี่ยงในอาชีพ/เข้าใจในธรรมชาติของงานที่ทำ) เงื่อนไขด้านการรับรู้คุณลักษณะการบริการที่ดี ประกอบด้วย 4 เงื่อนไข คือ การแสดงออกถึงการให้เกียรติผู้โดยสาร (เงื่อนไขย่อยคือ ไม่ด่วนตัดสินใจผู้โดยสาร) สร้างภาพลักษณ์ที่ดีในอาชีพ (เงื่อนไขย่อยคือ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่ออาชีพ และสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้โดยสารประทับใจ) บริการด้วยความสุภาพ/อ่อนน้อม (เงื่อนไขย่อยคือ ไม่แสดงอารมณ์ต่อหน้าผู้โดยสาร) กระฉับกระเฉง/ให้บริการเกินความคาดหวัง (เงื่อนไขย่อยคือ รักและชอบในสิ่งที่ทำ มีความสุขที่ได้เรียนรู้กับสิ่งแปลกใหม่ในการทำงาน ให้บริการเกินหน้าที่รับผิดชอบ และพัฒนาทักษะตนเองทุกรูปแบบเพื่อพร้อมให้บริการ) 5) เห็นคุณค่าแห่งการถ่ายทอดประสบการณ์ในอาชีพ มีเงื่อนไขช่วยสนับสนุน 2 ด้าน คือ ปัจจัยภายนอกและการรับรู้คุณลักษณะการบริการที่ดี โดยปัจจัยภายนอก ประกอบด้วย 1 เงื่อนไข คือ การปฏิบัติหน้าที่ขับรถแท็กซี่บนท้องถนน (เงื่อนไขย่อยคือ มีมุมมองเชิงบวกจากประสบการณ์ทำงาน และเห็นประโยชน์จากประสบการณ์ที่สะสม

มา) เจื่อนใจด้านการรับรู้คุณลักษณะการบริการที่ดี ประกอบด้วย 4 เจื่อนใจ คือ การเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (เจื่อนใจย่อยคือ ไม่เพิกเฉยให้การช่วยเหลือผู้โดยสารพิการ) สมครใจให้บริการผู้โดยสาร (เจื่อนใจย่อยคือ ความสุขที่ำประโยชน์ต่อผู้อื่น ความสุขเมื่อผู้อื่นประทับใจการให้บริการ และมีจิตสาธารณะ/ให้บริการผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน) สร้างภาพลักษณ์ที่ดีในอาชีพ (เจื่อนใจย่อยคือ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่ออาชีพ การปฏิบัติตนเป็นเจ้าบ้านที่ดีในการให้บริการ และให้เกียรติ/ยึดมั่นในความถูกต้องของอาชีพ) กระฉับกระเฉง/ให้บริการเกินความคาดหวัง (เจื่อนใจย่อยคือ รักและชอบในสิ่งที่ทำ มีความสุขที่ได้เรียนรู้กับสิ่งแปลกใหม่ในการทำงาน และพัฒนาทักษะตนเองทุกรูปแบบเพื่อพร้อมให้บริการ) 6) การตระหนักรู้ในการประกอบอาชีพเชิงบวก มีเจื่อนใจช่วยสนับสนุน 2 ด้าน คือ ปัจจัยภายนอก และการรับรู้คุณลักษณะการบริการที่ดี โดยปัจจัยภายนอกประกอบด้วย 3 เจื่อนใจ คือ บุคคลรอบข้างในการทำงาน (เจื่อนใจย่อยคือ เข้าใจความรู้สึกซึ่งกันและกันในที่ทำงาน) ปฏิบัติหน้าที่ซบรุดแท้กซึบนท้องถนน (เจื่อนใจย่อยคือ เข้าใจในธรรมชาติของมนุษย์ ยอมรับความเสี่ยงในอาชีพ/เข้าใจในธรรมชาติของงานที่ทำ มีมุมมองเชิงบวกจากประสบการณ์ทำงาน อาชีพอิสระ/สามารถจัดการตนเองได้ในอาชีพ และเห็นประโยชน์จากประสบการณ์ที่สะสมมา) สายสัมพันธ์ของคนในบ้าน (เจื่อนใจย่อยคือ กำลังใจของคนในครอบครัว และหน้าที่รับผิดชอบคนในครอบครัว) เจื่อนใจด้านการรับรู้คุณลักษณะการบริการที่ดีประกอบด้วย 7 เจื่อนใจ คือ การมีบุคลิกภาพที่เป็นมิตร (เจื่อนใจย่อยคือ การเข้าใจ/เห็นใจผู้โดยสาร การไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้โดยสาร เข้าใจในสถานภาพทางการเงินของผู้โดยสาร และไม่เพิกเฉยในการช่วยเหลือผู้โดยสารพิการ) การตอบสนองความประสงค์ผู้โดยสารทันที (เจื่อนใจย่อยคือ ให้สิทธิผู้โดยสารตัดสินใจ ให้ความสะดวกสบายตลอดการรับส่งผู้โดยสาร ให้ความปลอดภัยตามมาตรฐานการขับขี่สาธารณะ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ) แสดงออกถึงการให้เกียรติผู้โดยสาร (เจื่อนใจย่อยคือ การให้เกียรติผู้โดยสาร ไม่ด่วนตัดสินใจผู้โดยสาร และให้บริการด้วยความเท่าเทียม) สมครใจให้บริการผู้โดยสาร (เจื่อนใจย่อยคือ ความสุขที่ำประโยชน์ต่อผู้อื่น ความสุขเมื่อผู้อื่นประทับใจการให้บริการ และมีจิตสาธารณะ/ให้บริการผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน) สร้างภาพลักษณ์ที่ดีในอาชีพ (เจื่อนใจย่อยคือ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่ออาชีพ สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้โดยสารประทับใจ การปฏิบัติตนเป็นเจ้าบ้านที่ดีในการให้บริการ ให้เกียรติ/ยึดมั่นในความถูกต้องของอาชีพ และเคารพกติกาในการปฏิบัติหน้าที่) บริการด้วยความสุภาพ/อ่อนน้อม (เจื่อนใจย่อยคือ ให้บริการด้วยถ้อยคำที่สุภาพ มีมารยาทในการซบรุดบนท้องถนน ไม่แสดงอารมณ์ต่อหน้าผู้โดยสาร และแต่งกายสุภาพเรียบร้อย) กระฉับกระเฉง/ให้บริการเกินความ



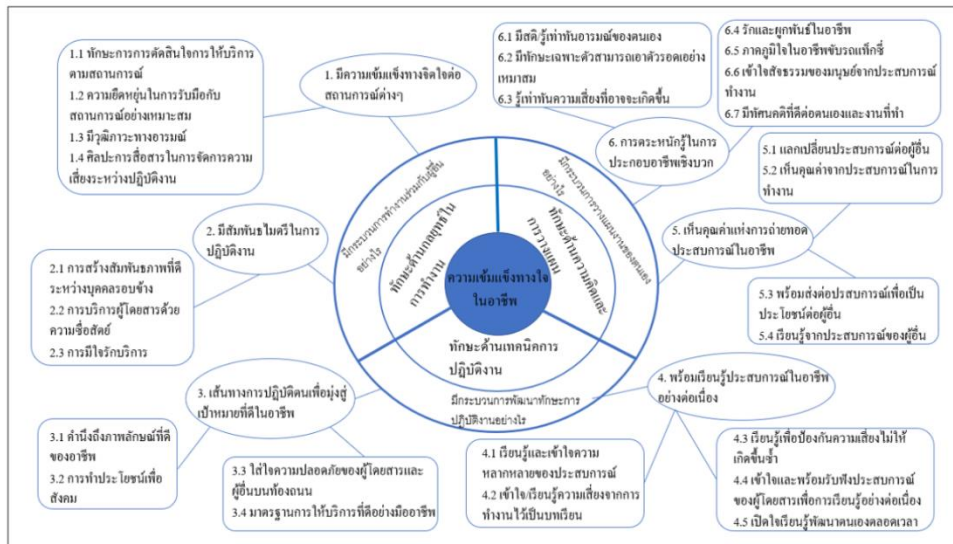
คาดหวัง (เงื่อนไขย่อยคือ รักและชอบในสิ่งที่ทำ มีความสุขที่ได้เรียนรู้กับสิ่งแปลกใหม่ในการทำงาน ให้บริการเกินกว่าหน้าที่รับผิดชอบ และพัฒนาทักษะตนเองทุกรูปแบบเพื่อพร้อมให้บริการ)

สรุปได้ว่า ปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในด้านการรับรู้คุณลักษณะการบริการที่ดีจะเป็นตัวช่วยสนับสนุนให้ลักษณะเฉพาะบุคคลทั้ง 6 ด้านของความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพเกิดการกระตุ้น จากเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นในการประกอบอาชีพขั้บรถแท็กซี่ ในเรื่องของความรู้สึก ทศนคติ ความคิดเห็น และความเข้มแข็งทางจิตใจจากการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ที่สะสมมาเป็นเวลานาน จนเกิดการหลอมเป็นความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพที่แสดงออกมาเป็นพฤติกรรมเฉพาะบุคคลในการทำงาน ในรูปแบบทักษะต่างๆ คือ ทักษะด้านความคิดและการวางแผน ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน และทักษะด้านกลยุทธ์ในการทำงาน โดยทักษะด้านความคิดและการวางแผนเกิดจากลักษณะเฉพาะบุคคลในด้านการตระหนักรู้ในการประกอบอาชีพเชิงบวก และการเห็นคุณค่าแห่งการถ่ายทอดประสบการณ์ในอาชีพ ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงานเกิดจากลักษณะเฉพาะบุคคลในด้านพร้อมเรียนรู้ประสบการณ์ในอาชีพอย่างต่อเนื่อง และเส้นทางการปฏิบัติตนเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ดีในอาชีพ ทักษะด้านกลยุทธ์ในการทำงานเกิดจากลักษณะเฉพาะบุคคลในด้านมีสัมพันธไมตรีในการปฏิบัติงาน และมีความเข้มแข็งทางจิตใจต่อสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งทักษะเหล่านี้ล้วนเป็นความสามารถในการปฏิบัติงานเฉพาะบุคคลในการประกอบอาชีพอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนต่อไปในอนาคต ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการสรุปเพื่อช่วยให้สามารถทำความเข้าใจได้โดยง่ายจากภาพรวมที่แสดงให้เห็นถึงเงื่อนไขที่ช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพไปสู่กระบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ ดังภาพประกอบที่ 7





เงื่อนไขสนับสนุนที่ช่วยเสริมเสริมสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ  
ของคนขับรถแท็กซี่



ภาพประกอบ 7 สรุปภาพรวมกระบวนการสร้างและเงื่อนไขที่ช่วยสนับสนุนในการเสริมสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของคนขับรถแท็กซี่

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ รวมถึงเงื่อนไขที่ช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ที่ได้รับจากการประสบการณ์ในการประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบกรณีศึกษา (Case Study) ด้วยการสัมภาษณ์ผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ คือ คนขับรถแท็กซี่ที่มีใบอนุญาตขับขี่สาธารณะตามมาตรฐานที่กรมขนส่งกำหนดไว้ และเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่อย่างน้อย 10 ปี รวมถึงผ่านการทดสอบความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพจากแบบสอบถามเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด จึงจะถือว่าเป็นผู้ที่มีกระบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ จำนวน 12 คน ผลการศึกษาพบว่ากระบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ มีลักษณะเฉพาะบุคคลแบ่งเป็นสำคัญ 6 ประการ คือ มีความเข้มแข็งทางจิตใจต่อสถานการณ์ต่างๆ มีสัมพันธ์มิตรในการให้บริการ เส้นทางการปฏิบัติตนเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายในอาชีพ พร้อมเรียนรู้ประสบการณ์ในอาชีพอย่างต่อเนื่อง เห็นคุณค่าแห่งการถ่ายทอดประสบการณ์ในอาชีพ และการตระหนักรู้ในการประกอบอาชีพ ซึ่งได้แบ่งลักษณะเฉพาะบุคคลตามเจตคติที่ส่งผลให้แสดงออกมาเป็นทักษะในการทำงานของแต่ละด้านคือ ทักษะด้านกลยุทธ์ในการทำงาน เกิดจากเจตคติภายในบุคคล 2 ด้าน ได้แก่ มีความเข้มแข็งทางจิตใจต่อสถานการณ์ต่างๆ และการมีสัมพันธ์มิตรในการปฏิบัติงาน ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน เกิดจากเจตคติภายในบุคคล 2 ด้าน ได้แก่ เส้นทางการปฏิบัติตนเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ดี และพร้อมเรียนรู้ประสบการณ์ในอาชีพอย่างต่อเนื่อง ทักษะด้านความคิดและการวางแผน เกิดจากเจตคติภายในบุคคล 2 ด้าน ได้แก่ เห็นคุณค่าแห่งการถ่ายทอดประสบการณ์ในอาชีพ และตระหนักรู้ในการประกอบอาชีพเชิงบวก นอกจากนี้พบว่าเงื่อนไขที่จะช่วยสนับสนุนให้เกิดการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ มี 2 เงื่อนไข คือ เงื่อนไขด้านปัจจัยภายนอก ได้แก่ บุคคลรอบข้างในการทำงาน การปฏิบัติหน้าที่ขับรถแท็กซี่สาธารณะบนท้องถนน และสายสัมพันธ์ของคนในบ้าน ส่วนเงื่อนไขที่สองคือ การรับรู้คุณลักษณะการบริการที่ดี ได้แบ่งออกเป็น 7 ประการ ได้แก่ การมีบุคลิกภาพที่เป็นมิตร การตอบสนองความประสงค์ของผู้โดยสารทันที แสดงออกถึงความเคารพและการให้เกียรติผู้โดยสาร การให้บริการด้วยความสมัครใจ/เต็มใจให้บริการ การเสริมสร้างภาพลักษณ์ของอาชีพ/การรักษา

ภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ มีกิริยาสุภาพ/อ่อนน้อมถ่อมตน และมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ/ให้บริการเกินความคาดหวัง

### สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลแล้วผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนออภิปรายออกเป็น 2 ส่วนตามวัตถุประสงค์ในการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ คือ ส่วนที่ 1 กระบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของผู้ประกอบอาชีพขั้บรดแท็กซี่ ส่วนที่ 2 เงื่อนไขที่ช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของผู้ประกอบอาชีพขั้บรดแท็กซี่ โดยผู้วิจัยได้อภิปรายผลร่วมกับการเทียบเคียงองค์ความรู้ที่ได้ทำการศึกษา มา มีทั้งแนวความคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เห็นถึงองค์ความรู้ และข้อค้นพบที่เกิดขึ้นซึ่งสามารถอธิบายได้มากกว่าจากองค์ความรู้ที่ได้ศึกษามาเท่านั้น เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาในอาชีพที่มีความแตกต่างทางด้านบริบทจากการศึกษาอื่นๆที่ค้นพบ โดยนำเสนอรายละเอียดดังต่อไปนี้

### ส่วนที่ 1 กระบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของผู้ประกอบอาชีพขั้บรดแท็กซี่

จากการวิเคราะห์ข้อมูลกระบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของผู้ประกอบอาชีพขั้บรดแท็กซี่ พบว่าเกิดจากลักษณะเฉพาะบุคคล 6 ประการที่สอดคล้องกับแนวคิดกระบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของ Collard et al. (1996) ที่อธิบายไว้ว่า ความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพจะเกิดจากลักษณะทางบุคลิกภาพเฉพาะบุคคลที่จะช่วยให้เกิดความรู้สึกนึกคิดที่ถูกหล่อหลอมจนแสดงออกมาเป็นทักษะในการทำงาน ได้แก่ มีความยืดหยุ่นต่อสถานการณ์ การสร้างเครือข่ายที่ดี มีเป้าหมายสู่ออนาคต อุทิศตนเพื่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เห็นคุณค่าในการขับเคลื่อนและส่งต่อประสบการณ์ที่ดี และการตระหนักรู้ในตนเอง โดยความยืดหยุ่นต่อสถานการณ์ คือ ความรู้สึกของตัวบุคคลที่มีความยืดหยุ่นต่อสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นและสามารถปรับสภาพอารมณ์ของตนเองรวมทั้งเหตุการณ์ต่างๆให้กลับคืนมาสู่ปกติ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความสามารถในการรับมือกับปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในการทำงานได้เป็นอย่างดี การสร้างเครือข่ายที่ดีคือความรู้สึกนึกคิดในตัวบุคคลนั้นที่มีการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้าที่อยู่ในการทำงานในองค์กรนั้นๆ ที่เป็นส่วนสำคัญอย่างหนึ่งในการสร้างแรงขับเคลื่อนที่ดีในการทำงานร่วมกันในรูปแบบองค์กร การมีเป้าหมายเป็นลักษณะทางความคิดที่อยู่ภายในตัวบุคคลที่จะแสดงออกถึงการกระทำที่มีขอบเขตในการทำงานอย่างชัดเจน เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นในทิศทางเดียวกันอย่างมีเป้าหมายเพื่อความสำเร็จที่เร็วขึ้น และการอุทิศตนเพื่อ

การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลที่จะช่วยให้เกิดการพัฒนาศักยภาพในการทำงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นผลดีในการนำพาทักษะความรู้และเจริญเติบโตขึ้น การเห็นคุณค่าในการส่งต่อประสบการณ์ เป็นการเรียนรู้จากผู้อื่นเพื่อนำมาพัฒนาตนเองไปได้และมีมุมมองในการเก็บประสบการณ์ของตนเองเป็นแหล่งเรียนรู้ที่ดีในการทำงานต่อไปได้ และสุดท้ายคือการตระหนักรู้ภายในตนเอง คือการรับรู้ถึงความรู้สึกนึกคิดที่ดีของตนเองและทักษะเฉพาะตัวที่จะนำมาเป็นประโยชน์ในการทำงานได้ รวมถึงสิ่งสำคัญที่ตนมีเพื่อเป็นสิ่งสำคัญในการช่วยให้ปฏิบัติงานผ่านไปได้ด้วยดี ซึ่งพบว่าสิ่งเหล่านี้มีส่วนเกี่ยวข้องในการบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของผู้ประกอบอาชีพชั่วคราวแท็กซี่และอาจมีความแตกต่างกันในบริบทของการทำงานที่พบเห็นจากการสัมภาษณ์คนขับรถแท็กซี่ โดยการศึกษาในครั้งนี้พบรายละเอียดการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของผู้ประกอบอาชีพชั่วคราวแท็กซี่ มีลักษณะเฉพาะบุคคล 6 ประการ คือ การมีความเข้มแข็งทางจิตใจต่อสถานการณ์ต่างๆ มีสัมพันธ์ไมตรีในการปฏิบัติงาน เส้นทางปฏิบัติตนเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายในอาชีพ พร้อมเรียนรู้ประสบการณ์ในอาชีพอย่างต่อเนื่อง เห็นคุณค่าแห่งการถ่ายทอดประสบการณ์ในอาชีพ และการตระหนักรู้ในการประกอบอาชีพ ดังนี้

การมีความเข้มแข็งทางจิตใจต่อสถานการณ์ต่างๆของผู้ประกอบอาชีพชั่วคราวแท็กซี่ ได้แก่ ความสามารถในการรับมือกับปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ในการตัดสินใจรวมถึงความสามารถในการจัดการตนเองให้ก้าวผ่านอุปสรรคต่างๆในการทำงาน ซึ่งเกิดจากการเรียนรู้จากเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นจากการทำงาน เช่น ความเสี่ยงในการทำงาน การเรียนรู้ความแตกต่างของผู้โดยสาร เหตุการณ์เหล่านี้จะเป็นตัวบ่มเพาะความเข้มแข็งทางจิตใจต่อสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเหตุการณ์นั้นจะร้ายแรงหรือต้องทำงานอยู่ท่ามกลางความไม่แน่นอนก็ตาม (Grotberg, 2003) ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ประกอบอาชีพชั่วคราวแท็กซี่มีวิธีหรือกลยุทธ์ในการจัดการปัญหาในการทำงานที่เกิดขึ้น โดยมีกระบวนการเรียนรู้จากเหตุการณ์ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการทำงาน แล้วนำประสบการณ์ทั้งหลายที่เกิดขึ้นมาเป็นบทเรียนในการทำงานในครั้งถัดไป จนเกิดเป็นการเรียนรู้ที่จะหาวิธีในการจัดการปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น จากเหตุการณ์ร้ายแรงนั้นให้คลี่คลายลงจนกลับคืนมาสู่ภาวะปกติได้ ซึ่งได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Rickwood (2002) ความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ (Career Resilience) นั้น มีโครงสร้างรากฐานมาจากแนวคิดความเข้มแข็งทางจิตใจ (Resiliency Theory) โดยอธิบายว่า ความเข้มแข็งทางจิตใจสามารถทำให้บุคคลนั้นก้าวผ่านอุปสรรคปัญหาต่างๆในการทำงานได้เป็นอย่างดี เนื่องจากยอมรับความเสี่ยงในการทำงานที่เกิดขึ้นและเข้าใจในลักษณะงานที่มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวที่มีความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาแล้วทำงานด้วยความเต็มใจแม้จะต้องเจอกับอุปสรรคในการทำงานมากมายเพียงใดก็ตาม

สามารถที่จะผ่านอุปสรรคปัญหานั้นมาได้ แล้วพร้อมทำงานต่อไปด้วยความภาคภูมิใจ ตามที่ Grotberg (1995) ได้อธิบายไว้ว่าความเข้มแข็งทางจิตใจในความสามารถด้านการจัดการปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นนั้น (I Can) คือสิ่งสำคัญที่เป็นตัวขับเคลื่อนให้บุคคลนั้นสามารถรับมือกับปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดีในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นกลยุทธ์ในการจัดการปัญหารวมถึงความสามารถในการเข้าหาผู้คนในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นรวมถึงเพื่อนร่วมงานได้ ซึ่งพบว่า มีผลสรุปของงานวิจัยที่สอดคล้องกันอีกประการหนึ่งคือ การสร้างสัมพันธไมตรีในการปฏิบัติงานของผู้ประกอบอาชีพซักรีดแท็กซี่ที่แสดงผลให้เห็นว่า เป็นความสามารถที่ทำให้เกิดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ เนื่องจากเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ประกอบอาชีพได้เรียนรู้ประสบการณ์จากเพื่อร่วมงาน ทั้งผู้โดยสารที่มาใช้บริการ เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ประกอบอาชีพซักรีดแท็กซี่ได้รับคำแนะนำที่ดี รวมถึงการความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้โดยสารที่มาใช้บริการ จึงส่งผลให้ผู้ประกอบอาชีพซักรีดแท็กซี่มีการสร้างกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการและทำให้ผู้ประกอบอาชีพซักรีดแท็กซี่เกิดขวัญและกำลังใจที่เป็นจุดเริ่มต้นของการเติบโตในการประกอบอาชีพซักรีดแท็กซี่ ซึ่งมีผลที่สอดคล้องกับแนวคิดของ Collard et al. (1996) ที่กล่าวไว้ว่า การเชื่อมสัมพันธภาพที่ดีจะเป็นการสร้างเครือข่ายในการทำงานต่อไปในอนาคต จากการพูดคุยและเปลี่ยนคำแนะนำหรือการแลกเปลี่ยนสิ่งที่มีคุณค่าให้เกิดกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ในการพัฒนาทักษะตนเองรวมถึงกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานต่อไป

เส้นทางการปฏิบัติตนเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ดีในอาชีพของผู้ประกอบอาชีพซักรีดแท็กซี่ ได้แก่ การคำนึงถึงภาพลักษณ์ในอาชีพ การทำประโยชน์เพื่อสังคม การใส่ใจในความปลอดภัยผู้โดยสารขณะขับรถบนท้องถนน และการสร้างบรรทัดฐานที่ดีในอาชีพ รวมถึงผลการวิจัยอีกประการหนึ่งคือ การพร้อมเรียนรู้ประสบการณ์ในอาชีพอย่างต่อเนื่อง เรียนรู้ไปพร้อมกับความเสี่ยงในการทำงาน และเปิดใจเรียนรู้พัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา พบว่าเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ประกอบอาชีพซักรีดแท็กซี่เกิดทักษะในการปฏิบัติงานจากการเรียนรู้และพัฒนาทักษะตนเองที่ทำให้เกิดเทคนิคที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานกับสถานการณ์ต่างๆ เกิดจากการเรียนรู้และสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน รวมถึงเจ้าแก่อู่อรดแท็กซี่มีการสื่อสารที่ดีในการทำงานในอุ้หรือสหกรณ์นั้นๆ จนเกิดเป็นพลังเชิงบวกในการทำงานที่พร้อมจะเสริมสร้างศักยภาพในการทำงานและเรียนรู้จากประสบการณ์ทำงานตลอดเวลาเพื่อให้เกิดคุณภาพในการปฏิบัติงานที่ดีในอาชีพต่อไปในอนาคต ที่เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ประกอบอาชีพมีความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพและเกิดเป็นทักษะความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งมีผลที่สอดคล้องกับความงานวิจัยของ Rickwood (2002) ที่ได้ อธิบายไว้ว่า ความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ เกิดจากการเรียนรู้จากบุคคลรอบข้างในการทำงานที่



เป็นประสบการณ์ในการทำงานที่ดีเพื่อให้เกิดการพัฒนาต่อยอดต่อไปได้ อีกทั้งยังเป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีในองค์กรของการทำงานเพื่อให้เกิดแรงเสริมทางบวกในการพัฒนาองค์กรต่อไปได้ และเกิดเป็นความเชี่ยวชาญในการตัดสินใจในการทำงานต่างๆได้เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะสภาพแวดล้อมในการทำงานจะเปลี่ยนแปลงไปเช่นไรก็สามารถที่จะทำงานท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงนั้นไปได้ และพร้อมเรียนรู้กับปัญหาที่ผ่านเข้ามาในการทำงานให้เป็นพลังบวกพร้อมที่จะเรียนรู้และเติบโตไปพร้อมกับประสบการณ์ในการทำงานนั้นที่เป็นสิ่งสำคัญให้เกิดการพัฒนาศักยภาพของตนเองในการทำงานต่อไปในอนาคต

การตระหนักรู้ในการประกอบอาชีพเชิงบวกของผู้ประกอบอาชีพขบรดแท็กซี่ ได้แก่ การมีสติรู้เท่าทันอารมณ์ของตนเองและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน มีทัศนคติที่ดีต่อตนเองและงานที่ทำ และเข้าใจในความแตกต่างของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน รวมถึงผลวิจัยอีกประการหนึ่งคือ เห็นคุณค่าของการถ่ายทอดประสบการณ์ในอาชีพ ได้แก่ เห็นคุณค่าจากประสบการณ์ในการทำงาน เรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้อื่น และพร้อมส่งต่อประสบการณ์ที่ดีที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น พบว่าสิ่งเหล่านี้ล้วนทำให้ผู้ประกอบอาชีพขบรดแท็กซี่มีทักษะด้านความคิดในการทำงานที่ดี และเกิดกระบวนการความคิดที่ดีในการมองเหตุการณ์ต่างๆ รวมถึงประสบการณ์ที่ผ่านเข้ามาเป็นเรื่องที่ดี ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อไปในการประกอบอาชีพขบรดแท็กซี่และสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้ประกอบอาชีพขบรดแท็กซี่เกิดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ คือกระบวนการเรียนรู้จากการหล่อหลอมผ่านความคิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ในการทำงานที่จะส่งผลให้เกิดเป็นทักษะในการวางแผนที่ดีในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไปในอนาคต โดยมีผลสอดคล้องกับงานวิจัยของ Tien and Wang (2017) ได้กล่าวไว้ว่า ความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพเป็นความสามารถของบุคคลในการวางแผนการทำงานด้วยแนวคิดและทัศนคติที่ดีต่องานในตัวเองคนนั้น โดยเกิดจากการหลอมหลอมทางความคิดจากประสบการณ์ในการทำงานที่ผ่านมาตามสถานการณ์ต่างจนเกิดเป็นทักษะความคิดในการวางแผนงานเพื่อรับมือกับเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นในการทำงานไปได้ด้วยดี ซึ่งในบริบทของผู้ประกอบอาชีพขบรดแท็กซี่นั้นคือการปฏิบัติหน้าที่ต่างด้วยความคิดและการตัดสินใจด้วยเอง เนื่องจากเป็นอาชีพอิสระที่สามารถให้ผู้ประกอบอาชีพขบรดแท็กซี่มีสิทธิในการตัดสินใจในการวางแผนการทำงานได้ด้วยตนเองและเป็นอิสระทางความคิดโดยไม่ได้ขึ้นตรงกับคำสั่งของใคร จึงเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ประกอบอาชีพขบรดแท็กซี่เกิดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพทางด้านการวางแผนชีวิตในการทำงานได้อย่างเต็มที่ ซึ่งมีผลที่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Coetzee (2013) ได้พัฒนาแนวคิดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของ (Collard et al., 1996) แล้วพบว่า สิ่งสำคัญอย่างหนึ่งของความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ คือความสามารถในการพึ่งพาตนเองได้ใน



อาชีพ โดยการมีอิสระทางความคิดและสามารถคิดค้นหรือทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องขึ้นอยู่กับใครหรือให้ใครมาตัดสินใจแทน

## ส่วนที่ 2 เจื่อนไขที่สนับสนุนการเสริมสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่

การศึกษางานวิจัยในครั้งนี้สามารถวิเคราะห์ที่เจื่อนไขที่ช่วยสนับสนุนการเสริมสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ โดยแบ่งเจื่อนหลักออกเป็น 2 ด้านหลักๆ คือ ด้านปัจจัยภายนอก ได้แบ่งออกเป็น 3 เจื่อนไข โดยมีความใกล้เคียงกับการศึกษาของ Mishra and McDonald (2017) พบว่ามีความสอดคล้องกันทั้ง 3 เจื่อนไข ได้แก่ เจื่อนไขการสนับสนุนจากสถานที่ทำงาน (Supportive Workplace) เจื่อนไขลักษณะงาน (Job Characteristic) และเจื่อนไขการสนับสนุนจากครอบครัว (Supportive Family) ด้านการรับรู้คุณลักษณะการบริการที่ดี ได้แบ่งออกเป็น 7 เจื่อนไข ตามตัวอักษรภาษาอังกฤษของการให้บริการ คำว่า SERVICE ได้แก่ 1) S = Smiling & Sympathy 2) E = Early Response 3) R = Respectful 4) V = Voluntariness 5) I = Image enhancing 6) C = Courtesy 7) E = Enthusiasm โดยมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยที่ช่วยสนับสนุนในการเสริมสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ ดังนี้

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า เจื่อนไขปัจจัยภายนอกที่ช่วยสนับสนุนการสร้าง ความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ มี 3 เจื่อนไข คือ เจื่อนด้านบุคคลรอบข้างในการทำงาน ได้แก่ ความผูกพันกับคนในที่ทำงาน การสื่อสารและให้คำปรึกษาที่ดีในที่ทำงาน ต้นแบบที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ เข้าใจความรู้สึกซึ่งกันและกันในที่ทำงาน และความสบายใจในการทำงานร่วมกัน ซึ่งล้วนเป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนในการเสริมสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ เนื่องจากผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ ได้รับแรงสนับสนุนในการทำงานจากเพื่อร่วมงาน รวมถึงเฒ่าแก่รถ คอยให้คำปรึกษาในการทำงานและเป็นต้นแบบที่ดีในการปฏิบัติตัวที่ดีที่จะส่งผลให้เกิดแรงเสริมทางบวกในการปฏิบัติหน้ารับส่งผู้โดยสารในด้านความคิดเชิงบวกในการทำงานที่จะแสดงออกมาทางพฤติกรรมในการให้บริการผู้โดยสารให้เกิดความประทับใจในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mishra and McDonald (2017) ได้อธิบายไว้ว่า สถานที่ทำงานเป็นแรงสนับสนุนทางบวกให้การทำงาน เมื่อต้องพบเจอกับอุปสรรคและปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงานไม่ว่าต้องพบกับอุปสรรคทั้งในหรือนอกสถานที่ หัวหน้าและเพื่อนร่วมงานจะคอยสนับสนุนและให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงาน รวมถึงพัฒนาศักยภาพของตนเองจากอุปสรรคที่ได้เรียนรู้และเปลี่ยนความคิดเห็นในการปฏิบัติงานซึ่งกันและกัน รวมถึงแรงสนับสนุนเชิง

บวกในการทำงานที่เป็นอีกหนึ่งพลังสำคัญในการขับเคลื่อนการทำงานคือหัวหน้าหรือเจ้าของคู่อรดแท็กซี่ที่มีความเข้าใจคนขับรถแท็กซี่ต่อสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นในการทำงาน และเป็นผู้ถ่ายทอดพลังบวกในการทำงาน เช่น คำพูดที่ดีในการปฏิบัติงาน พฤติกรรมในการทำงานที่ดีในการให้บริการผู้โดยสารและการทำงานร่วมกับผู้อื่นและการวางแผนระบบการทำงานที่ดี ซึ่งเป็นแรงเสริมทางบวกที่ทำให้ผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่เกิดความศรัทธาในความประพฤติที่ดีของเจ้าของคู่อรดแท็กซี่ที่ทำให้ผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่ตตะกะองทางความคิดที่ดีต่ออาชีพที่เกิดจากการเรียนรู้จากเพื่อร่วมงานจนเกิดเป็นทักษะมาเสริมศักยภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้นไป โดยมีผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิลาส ดวงกำเนิด (2562) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้ประกอบการเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคลากรหรือผู้ให้บริการเกิดการเรียนรู้ระบบการทำงานที่ดีจากบุคคลรอบข้างและซึมซับพฤติกรรมและระบบความคิดในการทำงานเชิงบวกได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะเห็นได้ว่าบุคคลรอบข้างและหัวหน้าผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้ประกอบการเกิดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพและมีสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานด้วยเช่นกัน

การปฏิบัติหน้าที่ขับรถแท็กซี่บนท้องถนนของผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่ ได้แก่ การเรียนรู้และเข้าใจในความแตกต่างของผู้คนหรือผู้โดยสาร การยอมรับความเสี่ยงในการประกอบอาชีพ มีมุมมองเชิงบวกจากประสบการณ์ทำงานที่ได้รับ และเป็นอาชีพอิสระที่สามารถจัดการตนเองได้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นสิ่งที่หล่อหลอมให้ผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่เกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์และเข้าใจในธรรมชาติของอาชีพที่จะต้องเผชิญกับความเสี่ยงในการทำงาน และนำประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานมาเป็นประโยชน์ในการพัฒนาตนเองในการประกอบอาชีพต่อไป โดยมีผลการวิจัยที่สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ Grotberg (2003) ที่กล่าวว่าการเรียนรู้จากความเสี่ยงต่างๆที่เกิดขึ้นจะทำให้เกิดการเรียนรู้จนเกิดเป็นความเข้มแข็งทางจิตใจต่อสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นไม่ว่าเหตุการณ์นั้นจะมีความเสี่ยงเพียงใดก็ตาม และมีผลการศึกษาที่สอดคล้องกับแนวคิดของ London and Noe (1997) กล่าวไว้ว่า ลักษณะการทำงานจะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ เนื่องจากเกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ในการทำงานที่ผ่านมาจากคำติชม และเกิดการเรียนรู้ในการพัฒนาศักยภาพของตนเองรวมถึงได้เรียนรู้ถึงสิ่งที่ควรปฏิบัติหรือสิ่งที่ควรจะทำไป ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานต่อไปในอนาคต และเกิดแรงจูงใจในการเพิ่มศักยภาพในการทำงานที่เป็นสิ่งเสริมสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่ที่เกิดขึ้น

สายสัมพันธ์ของคนในบ้านของผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่ ได้แก่ กำลังใจของคนในครอบครัว และหน้าที่รับผิดชอบคนในครอบครัว พบว่าเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้ประกอบการอาชีพขับรถ

แท็กซีที่เกิดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ แม้จะต้องพบเจอกับอุปสรรคในการทำงานหรือเหตุการณ์ร้ายแรงในการปฏิบัติหน้าที่ แต่ผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่ก็สามารถที่จะก้าวผ่านกับอุปสรรคปัญหาต่างๆเหล่านั้นมาได้ด้วยกำลังใจสำคัญของคนในครอบครัว ซึ่งพบว่ามีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Grotberg (1995) ที่กล่าวไว้ว่า แรงสนับสนุนจากคนในครอบครัว (I have) คือสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่ผ่านอุปสรรคปัญหาต่างๆในการทำงานมาได้ เนื่องจากครอบครัวคอยให้กำลังใจและมีความเข้มแข็งซึ่งกันและกัน จึงทำให้ผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่พร้อมที่จะสู้ต่อไป ไม่ว่าจะอุปสรรคในการทำงานนั้นจะหนักหนาหรือสถานการณ์ไม่เอื้ออำนวยก็ตาม

การรับรู้คุณลักษณะการบริการที่ดีของผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่ ได้แก่ การมีบุคลิกภาพที่เป็นมิตร การตอบสนองความประสงค์ของผู้โดยสารทันที การแสดงออกถึงการให้เกียรติผู้โดยสาร การสมัครใจให้บริการผู้โดยสาร การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในอาชีพ การบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม และกระชั้นกระเฉง/ให้บริการเกินความคาดหวัง ล้วนเป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนในการเสริมสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่ เนื่องจากผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่รับรู้ในลักษณะการทำงานของตนเองว่าเป็นผู้ให้บริการผู้โดยสาร ไม่ว่าจะเกิดเหตุการณ์ร้ายแรง หรือเกิดเหตุการณ์ที่มาคาดคิดในการทำงาน ผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่พร้อมเข้าใจในการสิ่งที่เกิดขึ้นในการทำงานของตนเอง แม้จะเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ในการทำงานเพียงใดก็ตาม (จิตตินันท์ นันทไพบุลย์, 2551) ไม่ว่าจะเป็คำพูดติชมของผู้โดยสารที่ผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่ได้เผชิญที่ไม่ได้เกิดจากความผิดพลาดในการทำงานของตนเอง แต่ผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่พร้อมเข้าใจในอาชีพบริการที่ให้บริการผู้โดยสาร และมีมุมมองเชิงบวกว่าเป็นเรื่องธรรมชาติที่ผู้ประกอบการอาชีพบริการจะต้องพบเจอ และพร้อมเรียนรู้พัฒนาตนเองอยู่เสมอเพื่อให้ตนเองพร้อมในการให้บริการผู้โดยสารทุกรูปแบบเพื่อให้ผู้โดยสารที่มาใช้บริการเกิดความประทับใจและยึดมั่นในความถูกต้องในการประกอบอาชีพของตนเองเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ต่อไป ซึ่งมีผลที่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนิดา เทิดตระกูล (2564) ได้กล่าวไว้ว่าเป็นสิ่งที่จะช่วยเสริมสร้างให้ผู้ประกอบการอาชีพบริการเกิดความเข้มแข็งในอาชีพและเกิดการพัฒนารูปแบบการให้บริการของตนเองเพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้โดยสาร ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ให้บริการอาชีพบริการรับรู้ในหน้าที่ของตนเองในการให้บริการผู้มารับบริการเป็นอย่างดีและที่สำคัญส่งผลให้ผู้ทำอาชีพบริการเกิดทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการเพราะมีความเข้มแข็งในลักษณะงานบริการว่ามีหน้าที่เป็นผู้ให้และสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการที่ส่งผลให้เกิดเป็นภาพลักษณ์ในการให้บริการไปตลอด ซึ่งสิ่งนี้ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญต่อคุณภาพของการ

ให้บริการผู้โดยสารในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี เพราะการให้บริการที่ดีนั้นเกิดจากผู้ให้บริการ มีสภาพจิตใจที่ดีด้วยเช่นกัน โดยมีผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยศวดี แคว้นชนะ และ เสาวนีย์ สมันตรีพร (2558) ได้กล่าวว่า ผู้ที่ให้บริการที่ดีนั้น เกิดจากความเข้าใจในลักษณะงาน ของตัวผู้ให้บริการและมีความหนักแน่นในตนเองต่ออาชีพว่าการให้บริการที่ดีนั้นจะเป็น ภาพลักษณ์ในการให้บริการต่อผู้ที่มารับบริการตลอดไป

สรุปได้ว่า การสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของคนขับรถแท็กซี่ทั้ง 6 ประการ ได้แก่ มีความเข้มแข็งทางจิตใจต่อสถานการณ์ต่างๆ มีสัมพันธไมตรีในการปฏิบัติงาน มีเส้นทางการปฏิบัติตนเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ดีในอาชีพ พร้อมเรียนรู้ประสบการณ์ในอาชีพอย่างต่อเนื่อง เห็นคุณค่าแห่งการถ่ายทอดประสบการณ์ในอาชีพ และตระหนักรู้ในการประกอบอาชีพเชิงบวก ล้วนมี ปัจจัยทั้ง 2 ด้านที่ช่วยสนับสนุนในการเสริมสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพคือ ด้านปัจจัย ภายนอก และด้านการรับรู้คุณลักษณะการบริการที่ดี โดยปัจจัยภายนอก แบ่งออกเป็น 3 เงื่อนไข ได้แก่ บุคคลรอบข้างในการทำงาน การปฏิบัติหน้าที่ขับรถแท็กซี่สาธารณะบนท้องถนน และสาย สัมพันธ์ของคนในบ้าน ส่วนด้านการรับรู้คุณลักษณะการบริการที่ดี แบ่งออกเป็น 7 เงื่อนไข ได้แก่ การมีบุคลิกภาพที่เป็นมิตร การตอบสนองความประสงค์ผู้โดยสารทันที แสดงออกถึงความเคารพ และให้เกียรติผู้โดยสาร บริการด้วยความสมัครใจ/ให้บริการด้วยใจ การเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ในอาชีพ มีความสุภาพ/อ่อนน้อมในการให้บริการ และมีความกระตือรือร้น/ให้บริการเกินความ คาดหวังของผู้โดยสาร

## ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

### ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

แนวคิดทฤษฎีที่นำมาอธิบายข้อมูลงานวิจัยในครั้งนี้ สามารถนำแนวคิดที่ได้จาก การศึกษาไปพัฒนาเพื่อสร้างเป็นโมเดลในการพัฒนาบุคลากรที่ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ รวมถึง แนวคิดทฤษฎีที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เกิดแรงเสริมที่ดี การพัฒนาอุตสาหกรรมขนส่งและการบริการต่อไปในอนาคต

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

กระบวนการต่างๆที่เกิดขึ้นและเงื่อนไขที่ช่วยส่งเสริมความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ ของคนขับรถแท็กซี่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรนำมาสร้างเป็นนโยบายเป็นข้อปฏิบัติในการทำงาน เพื่อเป็นแรงเสริมในการพัฒนาบุคลากรและเกิดเป็นแรงกระตุ้นเชิงบวกให้เกิดกระบวนการสร้างความ เข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของคนขับรถแท็กซี่ได้ในอนาคต

### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

หลังจากการศึกษาแล้วพบเห็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากงานวิจัยแล้วพบว่า ควรส่งเสริมในเรื่องของการสื่อสารที่ดีในองค์กร เนื่องจากผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่จะมีพฤติกรรมในการทำงานที่ดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้นำองค์กรหรือผู้ประกอบการธุรกิจรถแท็กซี่ เนื่องจากมีโดยตรงในการพัฒนาคุณภาพในการทำงานที่ดี เพราะผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่จะเรียนรู้พฤติกรรมในการปฏิบัติงานรวมถึงทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดกระบวนการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของคนขับรถแท็กซี่ได้เป็นอย่างดี ดังนั้นผู้ประกอบการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรสนับสนุนและส่งเสริมพลังเชิงบวกในการทำงานให้แก่ผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่เกิดขวัญและกำลังใจเพื่อพัฒนาคุณภาพในการทำงานให้ดีขึ้นต่อไป

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

- 1.งานวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงกระบวนการเกิดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของคนขับรถแท็กซี่สาธารณะที่อยู่ภายใต้สภากาชาด งานวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษากลุ่มคนขับรถแท็กซี่ส่วนบุคคล เพื่อศึกษาในบริบทที่แตกต่างกันออกไปต่อความรับผิดชอบในการประกอบอาชีพ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของคนขับรถแท็กซี่อย่างครอบคลุม
- 2.การศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร งานวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษางานวิจัยกลุ่มคนขับรถแท็กซี่ในพื้นที่อื่นๆที่นอกเหนือเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาถึงความแตกต่างตามบริบทที่เกิดขึ้นในการทำงานในพื้นที่นั้น



## บรรณานุกรม

- Coetzee, M., & Potgieter, I. L. (2014). *Mediating effect of self-esteem on the career selfmanagement and career resilience of early-career staff in the business management field*. (18). (Southern African Business Review). (2)
- Coetzee, S. (2013). *Sustaining teacher career resilience in a resource-constrained rural education setting: a retrospective study*. (Philosophiae Doctor). University of Pretoria. (Educational Psychology).
- Collard , B. A., Epperheimer , J. W., & Saign, D. (1996). *Career resilience in a changing workplace Information Series No. 366*.
- Grotberg, E. H. (1995). *The International Resilience Project: Research and application*. UAB: Retrieved from <https://eric.ed.gov/?id=ED423955>
- Grotberg, E. H. (2003). *Resilience for today: Gaining strength from adversity*: Bloomsbury Publishing USA.
- London, M. (1983). Toward a theory of career motivation. *Academy of management review*, 8(4), 620-630.
- London, M., & Noe, R. A. (1997). London's career motivation theory: An update on measurement and research. *Journal of Career Assessment*, 5(1), 61-80.
- Mishra, P., & McDonald, K. (2017). Career resilience: An integrated review of the empirical literature. *Human Resource Development Review*, 16(3), 207-234.
- Munro, L. (2011). *A literature review on trade and informal labour markets in developing countries*. In. Retrieved from [https://www.oecd-ilibrary.org/a-literature-review-on-trade-and-informal-labour-markets-in-developing-countries\\_5kg3nh4xwxr0.pdf](https://www.oecd-ilibrary.org/a-literature-review-on-trade-and-informal-labour-markets-in-developing-countries_5kg3nh4xwxr0.pdf)
- Nasser, R., & Mehchy, Z. (2012). *Determinants of Labour Force Participation in Syria (2001–2010)*. Paper presented at the Economic Research Forum.
- Pasha, N. (2019). *A Study of Career Resilience, Personality and Competencies in the Context of Career Uncertainty and Future of Work*. (the Degree of Doctor of Business Administration). Henley Business School, University of Reading.
- Probst, H., Boylan, M., Nelson, P., & Martin, R. (2014). Early career resilience:



- interdisciplinary insights to support professional education of radiation therapists. *Journal of Medical Imaging and Radiation Sciences*, 45(4), 390-398.
- Rickwood, R. R. (2002). *Enabling high-risk clients: Exploring a career resiliency model*. British Columbia, Canada Nuuchahnulth Tribal Council
- Sheikh, R. A., & Gaurav, S. (2020). Informal work in India: A tale of two definitions. *The European Journal of Development Research*, 32(4), 1105-1127.
- Sotomayor, A. E. (2012). *Career resilience and continuing special education teachers: The development and evaluation of the Special Education Career Resilience Scale*: University of Maryland, College Park.
- Su-Hsin Lee , Hsiao-Ting Kao , & Pei-Chen Kung (2022). Staying at Work? The Impact of Social Support on the Perception of the COVID-19 Epidemic and the Mediated Moderating Effect of Career Resilience in Tourism. *Sustainability*, 14(9), 5719.
- Tien, H.-L. S., & Wang, Y.-C. (2017). Career adaptability, employability, and career resilience of Asian people *Psychology of career adaptability, employability and resilience* (pp. 299-314): Springer.
- Wakabayashi, Y., Itoh, S., & Nagami, Y. (2011). The use of geospatial information and spatial cognition of taxi drivers in Tokyo. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 21, 353-361.
- Williams, C. C., & Lansky, M. A. (2013). Informal employment in developed and developing economies: Perspectives and policy responses. *International Labour Review*, 152(3-4), 355-380.
- Yu-Ching Liu. (2003). *Relationships between career resilience and career beliefs of employees in Taiwan*: Texas A&M University.
- เอกสิทธิ์ สันติภาพ, และ จงกมลดินทร์ แสงอาสภวิริยะ. (2558). การวัดคุณภาพการบริการโลจิสติกส์ โดยวิธี P-TRANSQUAL กรณีศึกษา: รถโดยสารระหว่างประเทศไทย-หลวงพระบาง. *RMUTL Journal of Business Administration and Liberal Arts*, 3(2), 72-83.
- กรมการขนส่งทางบก กองแผนงาน กลุ่มสถิติการขนส่ง. (2563). รายงานสถิติการขนส่ง ประจำปี 2563. สืบค้นจาก <https://web.dlt.go.th/statistics/plugins/UploadiFive/uploads/919b93f6017de972581>

[6ff8a3ca51edf4b39835b5b46fd907eb3b031d96cadde.pdf](https://www.researchgate.net/publication/358888888/figure/fig/1/figure-fig1/158888888/6ff8a3ca51edf4b39835b5b46fd907eb3b031d96cadde.pdf)

กรมสุขภาพจิต. (2552). เปลี่ยนร้ายกลายเป็นดี RQ : Resilience Quotient (ศักยภาพทางอารมณ์ และจิตใจที่จะช่วยพาคุณก้าวผ่านภาวะวิกฤตและความไม่แน่นอนของชีวิตได้อย่างสง่างาม). นนทบุรี: สำนักสุขภาพจิตสังคม กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.

กฤษฎา วัฒนเสาวลักษณ์. (2012). การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรกับความอยู่ดีกินดีของคนไทย. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

กรุงเทพมหานคร. (เศรษฐกิจสังคมมหัพัตถิต คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ).

กลุ่มสถิติการขนส่ง กองแผนงาน. (2566). รายงานสถิติการขนส่ง ปีงบประมาณ 2562-2566 สืบค้น

จาก <https://web.dlt.go.th/statistics/>

กองส่งเสริมการมีงานทำ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน. (2558). 200 ข้อมูลอาชีพที่ตลาดแรงงานต้องการ. สืบค้นจาก

[https://www.doe.go.th/prd/assets/upload/files/singburi\\_th/90fe92917c67816b11939edb78545152.pdf](https://www.doe.go.th/prd/assets/upload/files/singburi_th/90fe92917c67816b11939edb78545152.pdf)

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). จิตวิทยาการบริการ (Service psychology) กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ชัยวิทย์ สิทธิเลิศจันยา, และ วิโรจน์ ศรีสุวรรณนท์. (2564). การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการขับรถแท็กซี่ในช่วงวิกฤตโควิด-19. การประชุมวิชาการวิศวกรรมโยธาแห่งชาติ ครั้งที่ 26, 26.

ชาย โพธิ์สิตา. (2564). ศาสตร์และศิลป์งานวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน).

ตะวัน วรณรัตน์. (2557). การศึกษาแรงงานนอกระบบในประเทศไทย. *Silpakorn University Journal*, 119-150.

ทองศักดิ์ นิราศ, ฉัตรทิพย์ ชัยฉกรรจ์, และ รติยา พิษเชอร์ (2021). การ จัดสวัสดิการ สังคม ที่ เป็นตัว เงิน ของ ภาค รัฐ สำหรับ แรงงาน นอก ระบบ ใน ประเทศไทย. วารสาร มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ปริทัศน์, 9(2), 14-20.

ธนกร ณรงค์วานิช (2565). ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจการบินกับความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา. วารสาร วิชาการ บัณฑิต วิทยาลัย สอนดุสิต, 18(1).

ธนิดา เทิดตระกูล. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการร้องเรียนการให้บริการเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองงานบริการคนต่างด้าว งานขออยู่ต่อในราชอาณาจักรของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดนนทบุรี. *The Journal of Pacific Institute of Management Science (Humanities and Social*

*Science*), 7(2), 719-732.

นิรันดร์ ทิพย์ธนนท์ (2555). การเข้าถึงประกันสังคมของแรงงานนอกระบบในกรุงเทพมหานคร.

วารสารการวิจัยกาสะลงคำ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, 6(1), 91-102.

นิวัฒน์ ไกรขาว, และ พิพัฒน์ นนทนาธรณ์. (2563). ความไว้วางใจสาธารณะของผู้ใช้บริการต่อการ  
ตั้งใจให้บริการรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร. *Journal of the Association of*

*Researchers*, 25(2), 164-178.

บุษกร เชี่ยวจินดาگانต์. (2561). เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพแบบกรณีศึกษา. 103 - 117.

พรศิริ จงกล. (2553). รายงานการวิจัยการสืบค้นการเจ็บปวดกล้ามเนื้อและกระดูกของคนขับรถ  
แท็กซี่และปัจจัยเสี่ยงอันเนื่องมาจากการทำงาน. นครราชสีมา:

ภาคพันธ์ ศาลาทอง. (2555). กลไกสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานนอกระบบภาคบริการ กรณีศึกษากลุ่มคนขับรถแท็กซี่เขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, กรุงเทพฯ. สืบค้นจาก

<http://repository.rmutp.ac.th/handle/123456789/1348>

ภาคพันธ์ ศาลาทอง. (2558). การจัดสวัสดิการที่เหมาะสมสำหรับแรงงานนอกระบบภาคบริการ :  
กรณีศึกษากลุ่มคนขับรถแท็กซี่ เขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, กรุงเทพมหานคร. (สาขาวิชามนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์).

ภูริวัจน์ ปุณยวุฒิปริดา , พระไพโรจน์ ธมฺมทีโป , สุกิจจ์ บุตรเคน , และ พิมพรไพ ไกรสะอาด (2561).  
รายงานการวิจัย กระบวนการจิตอาสาเผื่อระวังและรักษาความปลอดภัยบนท้องถนน อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย. นครปฐม:

มติชน ออนไลน์. (2566). เปิดข้อกฎหมาย "แท็กซี่-ตึกตึก" ทะเบียนกทม. วิ่งไปส่งผู้โดยสารตจว. แล้ว  
รับคนกลับหรือไปไหนต่อได้หรือไม่. สืบค้นจาก

<https://today.line.me/th/v2/article/7N0I7Zk>

ยศวดี แซ่วัฒนนะ, และ เสาวนีย์ สมันตรีพร. (2558). การพัฒนาธุรกิจสปาไทยสู่ความยั่งยืน : วิธีการ  
ทางจิตวิทยาบริการ. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยธนบุรี 4(1).

รวีวรรณ แพทย์สมาน. (2563). แนวโน้มและทิศทางในอนาคตของการให้บริการรถสี่ล้อแดงในเขต  
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วารสารรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ 11(2), 109-140.

วรรณิภา สูงสุมาลย์, และ พิมพชนก ไพรีพินาศ. (2564). การปรับตัวของแรงงานนอกระบบภายใต้  
วิกฤตทางสังคม จากการเกิดโรคระบาดไวรัสโควิด 19 กรณีศึกษากลุ่มคนขับรถรับจ้าง  
อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด. *Journal of Modern Learning Development*, 6(6), 155-

169.

- วรลักษณ์ รางสาตร์. (2563). ความเสี่ยงด้านสุขภาพ และวิธีการจัดการความเสี่ยงด้านสุขภาพของผู้ขับขีมอเตอร์ไซค์ให้บริการรับส่งอาหารบนแพลตฟอร์ม. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วิชัย โถสุวรรณจินดา. (2561). มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองแรงงานนอกระบบ. วารสารนิติศาสตร์ และ สังคม ท้องถิ่น, 2(1), 125-150.
- วิมล หล้าพรหม. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของคนขับรถแท็กซี่ในการใช้แอปพลิเคชันเรียกรถแท็กซี่ในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, นครราชสีมา. สืบค้นจาก <http://sutir.sut.ac.th:8080/jspui/handle/123456789/8745>
- วิลาศ ดวงกำเนิด. (2562). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีผลประเมินต่ำกว่ามาตรฐาน. สุทธิปริทัศน์, 33(108), 51-62.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2545). คุณภาพในงานบริการ (QUALITY IN SERVICES) (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ ส.ส.ท. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศรัณย์ วิสเพ็ญ , ปวีณา คำพุกกะ , และ ศุภกัญญา จันทรุกษา (2555). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานและการคุ้มครองทางสังคมของแรงงานนอกระบบ กรณีศึกษา: พนักงานร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 3(1), 99-115.
- ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กองบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน กรมการจัดหางาน. (2562). ความพึงพอใจในการทำงานของแรงงานนอกระบบบนดิจิทัลแพลตฟอร์ม : กรณีศึกษาผู้ขับรถแท็กซี่ในจังหวัดขอนแก่น. สืบค้นจาก [https://www.doe.go.th/prd/assets/upload/files/lmia\\_th/95f154a1ed3f9527c66908b92acd07d4.pdf](https://www.doe.go.th/prd/assets/upload/files/lmia_th/95f154a1ed3f9527c66908b92acd07d4.pdf)
- สมชัย ฤชุพันธุ์, และ สุรัสวดี หุ่นพยนต์. (2548). รายงานการศึกษาความเหมาะสมของระบบออมเพื่อสวัสดิการและการชราภาพสำหรับแรงงานนอกระบบ โดยผ่านกลไกของชุมชน. สืบค้นจาก <http://nlrc.mol.go.th/research/JGDPhK9/00JGDPhK9.pdf>
- สมหมาย แจ่มกระจ่าง , ภคพันธ์ ศาลาทอง , และ รุ่งฟ้า กิติญาณสุนต์ (2556). การจัดสวัสดิการสังคมสำหรับกลุ่มคนขับรถสหกรณ์แท็กซี่ เขตกรุงเทพมหานคร.
- สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน (2557). รายงานผลงานวิจัย เรื่องความพึงพอใจและความต้องการจำเป็นของนิสิตและบัณฑิตต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรี

นครินทร์วิโรฒ.

อลงกรณ์ คลังเงิน, และ เสาวธาร โพธิ์กัณฑ์. (2565). การมีส่วนร่วมของผู้ประกอบอาชีพขั้บรณนต์ดีลลือ  
ลือเล็กรับจ้างในการแจ้งเหตุอาชวกรรมในเขตพื้นที่สถานิตำรวจนครบาลโชคชัย.

*Rajamangala University of Technology Tawan-ok Social Science Journal*, 11(1),  
103-115.

อาทิตยา โภคสุทธิ, และ ญาดา กาศยปนนันท์. (2560). ปัญหาการกำหนดสิทธิประโยชน์ของ  
ผู้ประกันตนตามมาตรา 40 แห่งพระราชบัญญัติประกันสังคม พ. ศ. 2533. Paper  
presented at the Rangsit Graduate Research Conference: RGRC.





ภาคผนวก





ภาคผนวก ก

แนวคำถามการสัมภาษณ์

## แนวคำถามการสัมภาษณ์เชิงลึก

คำถามหลัก	คำถามชัก	แนวคิด ทฤษฎีที่ใช้สร้างแนวคำถาม
<p><b>ช่วงเกริ่นนำ ก่อนเข้าสู่คำถามหลัก</b></p> <p>1. ท่านคิดว่าอะไรคือความเสี่ยงของความไม่แน่นอนในอาชีพขับรถแท็กซี่บ้าง</p>	<p>1.1 เมื่อท่านอยู่ในสถานการณ์ที่ไม่ได้คาดคิดล่วงหน้า เป็นความเสี่ยงในเรื่องเวลาของการทำงานเข้าเกี่ยวข้อง เช่น รถติดหนักมากในช่วงจะส่งรถเข้าคู่ เพื่อแลกกะ ท่านจะมีวิธีจัดการกับเหตุการณ์นั้นอย่างไร</p> <p>1.2 จากเหตุการณ์ความไม่แน่นอนในการทำงานเรื่องใดบ้างที่ท่านได้ประสบพบเจอมา และท่านมีความรู้สึกอย่างไร และจะจัดการกับสถานการณ์นั้นเช่นไร</p> <p>1.3 อะไรคือสิ่งสำคัญที่ทำให้ท่านก้าวผ่านปัญหาต่างๆมาได้ กับความเสี่ยงที่ไม่แน่นอนที่อาจเกิดขึ้นในการทำงาน</p>	<p>แนวคิด</p> <p>การรับรู้ความเสี่ยงในอาชีพ (อาชีพขับรถแท็กซี่)</p>
<p>2. ท่านคิดว่าอาชีพขับรถแท็กซี่ได้ให้ประสบการณ์จากการทำงานนั้นสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับตัวท่านเองหรือไม่ และท่านคิดว่าจะนำมาใช้ประโยชน์ในการทำงานต่อไปอย่างไร</p>	<p>2.1 เหตุการณ์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานด้านใดที่ท่านเคยพบมาบ้าง และเหตุการณ์ใดที่ท่านคิดว่า เป็นประสบการณ์ที่ดีที่เป็นประโยชน์ให้ชีวิตและการทำงานของ ท่าน</p> <p>2.2 ในมุมมองของท่านแล้ว อาชีพขับรถแท็กซี่มีภาพลักษณ์อย่างไรต่อผู้มาใช้บริการที่มีความแตกต่างกัน</p> <p>2.3 ท่านคิดว่า อาชีพขับรถแท็กซี่มีเอกลักษณ์ลักษณะเด่นอะไร ที่เป็นเอกลักษณ์ในอาชีพ</p> <p>2.4 ท่านมีมุมมองและรู้สึกอย่างไรกับปัญหาความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในการประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ของท่าน</p> <p>2.5 ท่านเคยรู้สึกเหนื่อยล้าจนอยากเลิกทำอาชีพขับรถแท็กซี่หรือไม่</p> <p>2.6 อะไรคือสิ่งที่ทำให้ท่านยังอยากประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่นี้ต่อไป</p>	<p>แนวคิด</p> <p>การรับรู้ความเสี่ยง (อาชีพขับรถแท็กซี่)</p>

คำถามหลัก	คำถามซีก	แนวคิด ทฤษฎีที่ใช้สร้างแนวคำถาม
<p><b>ช่วงมุ่งค้นหาคำตอบ</b></p> <p><b>กระบวนการเกิดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่</b></p> <p>1.เมื่อท่านต้องพบเจอกับเหตุการณ์ไม่แน่นอนในอาชีพหรือความเสี่ยงที่ไม่แน่นอนในการทำงานบนท้องถนน ท่านมีวิธีคิด หรือวิธีการรับมือกับเหตุการณ์นั้นอย่างไร</p>	<p>1.1เมื่อท่านต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่ไม่แน่นอนในอาชีพ ท่านมีความเชื่อมั่นในตนเอง สามารถผ่านเหตุการณ์เหล่านั้นไปได้หรือไม่ เพราะอะไร</p> <p>1.2เหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นท่านเชื่อหรือไม่ว่า เป็นสิ่งที่ทำให้ท่านเข้าใจในลักษณะอาชีพขับรถแท็กซี่มากขึ้น จากผู้โดยสารที่มีความแตกต่างกันมาใช้บริการ</p> <p>1.3จากประสบการณ์ทำงานที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับคำติชมในการบริการของท่านจากผู้โดยสารหรือไม่ และโดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องอะไร</p> <p>1.4ท่านรู้สึกอย่างไรจากคำติชมจากผู้โดยสารบ้าง</p> <p>1.5ท่านคิดว่าคำติชมนี้จะได้ทั้งประโยชน์อะไรให้บ้าง หรือสามารถเป็นประโยชน์อย่างไรบ้างในการประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่นี้ต่อไป</p> <p>1.6 เมื่อท่านต้องพบเจอกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ความไม่แน่นอนที่เกิดขึ้นในการทำงาน เช่น อุบัติเหตุ เรื่องรามร่ายแรง และผู้คนที่มีความแตกต่างกัน ท่านมีความรู้สึกกับเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นในการทำงานนั้นอย่างไรบ้าง</p> <p>1.7ท่านสามารถปรับตัวได้หรือไม่ และท่านมีแนวคิดอย่างไรในการปรับสภาวะอารมณ์และจิตใจให้กลับคืนสู่ปกติเช่นเดิม</p> <p>1.8 ท่านมีมุมมองอย่างไรกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ประสบการณ์ในการทำงาน</p>	<p>แนวคิด</p> <p>การสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ</p> <p>แนวคิด</p> <p>ปัจจัยส่งเสริมความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ</p>

	<p>1.9 ท่านคิดว่าเหตุการณ์ความเสียหายที่ไม่แน่นอนในการประกอบอาชีพที่ขั้บรถแท็กซี่ของท่าน ได้ให้ประโยชน์และคุณค่าในชีวิตการทำงานของ ท่านหรือไม่ อย่างไร</p>	
<p>2. ท่านมีวิธีการใดบ้าง ที่เป็นแรงสนับสนุนในการรับมือกับสถานการณ์ต่างๆให้ผ่านพ้นไปได้ อดีในการประกอบอาชีพที่ขั้บรถแท็กซี่</p>	<p>2.1 เมื่อท่านต้องพบเจอกับปัญหาความเสียหายที่ไม่แน่นอนในการประกอบอาชีพที่ขั้บรถแท็กซี่ หรือเหตุการณ์ความเสียหายที่เกิดขึ้น ขณะรับส่งผู้โดยสาร ท่านมีมุมมองกับเหตุการณ์นั้นอย่างไร</p> <p>2.2 เมื่อท่านต้องพบเจอกับเหตุการณ์ที่ไม่สามารถควบคุมได้ในการทำงาน ท่านมีวิธีคิดในการจัดการกับความรู้สึกตนเองอย่างไร ให้สามารถก้าวผ่านเหตุการณ์ต่างๆไปได้</p> <p>2.3 ท่านคิดว่าบุคคลรอบข้างของท่าน เช่น ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน และเจ้าของคู มีส่วนช่วยให้ท่านรู้สึกสบายใจและปัจจัยที่ช่วยให้ท่านก้าวผ่านปัญหาต่างๆไปได้หรือไม่ อย่างไร</p> <p>2.4 เป้าหมายสำคัญที่ทำให้ท่านก้าวผ่านอุปสรรคในการทำงานมาได้คืออะไร เพราะอะไร</p>	<p>แนวคิด</p> <p>การสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ</p> <p>แนวคิด</p> <p>ปัจจัยส่งเสริมความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ</p>
<p>3.ท่านมีกลยุทธ์ในการจัดการกับปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นและพร้อมปรับตัวตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างไร และมีรูปแบบลักษณะใดบ้าง</p>	<p>3.1 ท่านมีแนวคิดอย่างไร ในการรับมือและแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง ในการปรับตัวกับสถานการณ์เฉพาะหน้าที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วโดยไม่ทันตั้งตัวหรือเตรียมการมาก่อนในการประกอบอาชีพที่ขั้บรถแท็กซี่</p> <p>3.2 เมื่อท่านต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและไม่สามารถควบคุมได้ เช่น เหตุการณ์บนท้องถนน อุบัติเหตุ ความแตกต่างของผู้โดยสาร และข้อจำกัดด้านเวลาในการทำงาน ท่านคิดอย่างไรกับลักษณะการทำงานของอาชีพที่ขั้บรถแท็กซี่</p> <p>3.3 สภาพแวดล้อมในการทำงานและบุคคลรอบข้าง เช่น ครอบครัว เพื่อร่วมงานและ</p>	<p>แนวคิด</p> <p>การสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ</p> <p>แนวคิด</p> <p>ปัจจัยส่งเสริมความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ</p>

	<p>เจ้าของธุรกิจการรถแท็กซี่ มีส่วนช่วยในการ แลกเปลี่ยนความคิด และมีมุมมองที่เป็น ประโยชน์ในการทำงานของท่านได้</p> <p>3.4 ท่านคิดว่าสิ่งสำคัญในการจัดการกับ สถานการณ์ต่างๆได้นั้นคือ ทักษะ เฉพาะตัวของท่าน ที่ถูกหล่อหลอมจาก ประสบการณ์ในการทำงานและตัวบุคคล รอบข้างของท่านมาเป็นเวลาหนึ่งจนเกิดการ ตะกอนความรู้สึกรู้สึกนึกคิดให้แสดงผลออกมา ไปในทางที่ดีหรือไม่ อย่างไร</p>	
--	---	--



ภาคผนวก ข

แบบตรวจสอบคุณสมบัติผู้ให้สัมภาษณ์





### แบบตรวจสอบคุณสมบัติผู้ให้สัมภาษณ์ (ตามเงื่อนไขงานวิจัย)

การสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของคนขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร

---

#### แบบตรวจสอบคุณสมบัติผู้ให้สัมภาษณ์

..... 1) ท่านมีใบอนุญาตขับขี่รถยนต์สาธารณะ ตามเงื่อนไขกรมขนส่งทางบกได้กำหนดไว้

.....2) ท่านประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่มาแล้วไม่ต่ำกว่า 10 ปี

.....3) ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติที่ได้ให้ประสบการณ์ในการทำงานรวมถึงประสบการณ์ในการใช้ชีวิตให้กับท่าน

.....4) ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติที่แฝงแรงแจกดีในการทำงานให้กับท่าน

.....5) ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติที่ทำให้ท่านได้แลกเปลี่ยนแนวคิดและประสบการณ์ในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน รวมถึงผู้โดยสารที่เรียกใช้บริการท่านด้วย

.....6) ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติที่ไม่แน่นอนที่อาจเกิดขึ้นในการทำงาน เช่น อุบัติเหตุบนท้องถนน อุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานต่างๆ รวมถึงสภาพความแตกต่างของผู้โดยสาร ล้วนเป็นสิ่งที่ทำให้ท่านได้เกิดการเรียนรู้ในอาชีพการทำงานของท่านตลอดเวลา และมองเห็นเป็นเรื่องที่ดีในการพัฒนาทักษะทางด้านอาชีพ

ภาคผนวก ค

แบบวัดความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพ



### แบบวัดความเข้มแข็งทางใจในอาชีพ

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้เป็นแบบวัดความเข้มแข็งทางใจในอาชีพ เพื่อทำการศึกษาลักษณะของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานและการประกอบอาชีพ โดยเลือกคำตอบที่อธิบายถึงลักษณะงานรวมถึงความรู้สึกที่เกี่ยวกับงานและอาชีพให้ตรงกับความรู้สึกตัวท่านมากที่สุด โดยข้อความจะแบ่งออกเป็นระดับความเห็นด้วยและไม่เห็นด้วยของท่านออกเป็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

- |   |         |                      |
|---|---------|----------------------|
| 5 | หมายถึง | เห็นด้วยมากที่สุด    |
| 4 | หมายถึง | เห็นด้วย             |
| 3 | หมายถึง | เฉย ๆ (ไม่แน่นอน)    |
| 2 | หมายถึง | ไม่เห็นด้วย          |
| 1 | หมายถึง | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |

ข้อ ที่	คำถาม	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง (1)	ไม่เห็น ด้วย (2)	เฉยๆ (3)	เห็น ด้วย (4)	เห็นด้วย มากที่สุด (5)
1	ฉันยินดีและพร้อมยอมรับในการเปลี่ยนแปลง ในการทำงาน					
2	ฉันพร้อมที่จะเรียนรู้ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจาก การทำงาน					
3	ฉันสามารถรับมือและจัดการกับปัญหาทุก อย่างที่ผ่านมาในการทำงานได้					
4	ฉันพร้อมที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นและบุคคล ใหม่ๆที่มีความแตกต่างกัน					
5	ฉันสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่ เปลี่ยนแปลงไปได้					
6	ฉันสามารถให้คำแนะนำที่ดีกับผู้อื่นได้จาก ประสบการณ์ที่ผ่านมาในการประกอบอาชีพ ครบถ้วนทุกข้อ					

7	ฉันสามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีและรักษามิตรภาพกับผู้อื่นได้ แม้จะมีลักษณะการทำงานที่แตกต่างกัน					
8	ฉันสามารถออกแบบวิธีการทำงานหรือเส้นทางในการทำงานที่ดีด้วยตนเอง เพื่อให้เหมาะสมกับการทำงานสำหรับฉัน					
9	ฉันสามารถเรียนรู้และพัฒนาทักษะการให้บริการผู้โดยสาร รวมถึงเรียนรู้เส้นทางใหม่ๆด้วยตนเอง					
10	ฉันพร้อมเปิดใจในคำติชมจากผู้อื่น เพื่อนำมาพัฒนาทักษะในการประกอบอาชีพต่อไป					
11	ฉันเข้าใจลักษณะการทำงานของอาชีพขี้อวดแท็กซี่ และภาพลักษณ์ในการให้บริการเป็นอย่างดี					
12	ฉันมุ่งมั่นปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่ควรจะเป็น เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้โดยสารต่อไปในอนาคต					
13	ฉันเห็นคุณค่าในการทำงานและใช้เวลาได้อย่างคุ้มค่าที่สุด					
14	ฉันมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน					
15	ฉันมีเป้าหมายและวางแผนเส้นทางในการรับส่งผู้โดยสารในแต่ละวัน รวมถึงจัดสรรเวลาในการส่งรถเข้าอู่เพื่อแลกกะตามช่วงเวลาที่กำหนด					
16	ฉันสามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้โดยสารขณะให้บริการ รวมถึงแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่ดีด้วย					
17	ฉันสามารถพัฒนาทักษะความสามารถในการทำงาน เพื่อให้เท่าทันกับรูปแบบการทำงานในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงไปได้เป็นอย่างดี					

18	ฉันพร้อมที่จะเรียนรู้และเสริมสร้างทักษะด้านเทคโนโลยีให้เพียงพอที่จะทำงานได้					
19	ฉันรับรู้ความสามารถตนเองในการประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ รวมถึงการรับรู้อารมณ์และความรู้สึกของตนเองดีขณะให้บริการ					
20	ฉันได้เรียนรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานจากอดีตจนถึงปัจจุบันและฉันสามารถปรับตัวได้เป็นอย่างดี					
21	ฉันยินดีทำงานร่วมกับผู้อื่น และมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงาน					
22	ฉันเข้าใจลักษณะการทำงานของอาชีพขับรถแท็กซี่เป็นอย่างดี ในการให้บริการผู้โดยสารที่มีความแตกต่างกันขณะปฏิบัติหน้าที่					
23	ฉันรู้สึกยินดีและมีใจรักในการประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ที่เป็นอาชีพสุจริตและสามารถดูแลตนเองและครอบครัวได้					
24	ฉันมองเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นเป็นประสบการณ์ที่ดีที่ทำให้ได้เรียนรู้ถึงความแตกต่างของผู้คนและสังคมได้เป็นอย่างดี					
25	ฉันสามารถกำหนดทิศทางและเป้าหมายในการทำงานของฉัน และเวลาการทำงานได้เป็นอย่างดี					
26	อาชีพขับรถแท็กซี่ทำให้ฉันเต็มโตและเรียนรู้ไปพร้อมกับการทำงานที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา					
27	เมื่อมีเหตุการณ์แปลกใหม่เกิดขึ้นในการทำงาน ฉันมองเห็นถึงโอกาสที่จะได้เรียนรู้จากประสบการณ์ใหม่ๆที่เกิดขึ้น					
28	ฉันชอบและเปลี่ยนแปลงประสบการณ์ที่ดีในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานและผู้โดยสารที่มาใช้บริการ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดและ					

	การเรียนรู้เพื่อนำมาพัฒนาทักษะในอาชีพตนเองต่อไป					
29	เหตุการณ์ที่ไม่แน่นอนในอาชีพ เช่น อุบัติเหตุบนท้องถนน อุปกรณ์ที่ใช้ทำงานต่างๆ รวมถึงความแตกต่างของผู้โดยสาร ล้วนเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ในอาชีพขับรถแท็กซี่ได้ตลอดเวลา และมองเหตุการณ์เหล่านั้นเป็นเรื่องดีเสมอที่จะนำมาปรับใช้กับทักษะในการทำงานต่อไป					
30	ฉันรู้สึกว่าการเปลี่ยนแปลงใหม่ที่สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาในการทำงาน รวมถึงความแตกต่างของผู้โดยสารที่มาใช้บริการ คือเสน่ห์ในอาชีพขับรถแท็กซี่					





ภาคผนวก ง

ใบรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์



หนังสือยืนยันการยกเว้นการรับรอง  
คณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(เอกสารนี้เพื่อแสดงว่าคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ ได้พิจารณาโครงการวิจัยนี้)

ชื่อโครงการวิจัย : การสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในอาชีพของคนขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร  
ชื่อหัวหน้าโครงการวิจัย : นางสาว ศรัณย์ธร รังวาน  
หน่วยงานต้นสังกัด : บัณฑิตวิทยาลัย  
รหัสโครงการวิจัย : SWUEC-G-068/2566X

โครงการวิจัยนี้เป็นโครงการวิจัยที่เข้าข่ายยกเว้น (Research with Exemption from SWUEC)

วันที่ยื่นยื่น : 17 กุมภาพันธ์ 2566  
ยื่นโดย : คณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ดำเนินการรับรองโครงการวิจัยตามแนวทางหลักจริยธรรมการวิจัยในคนที่เป็นสากล ได้แก่ Declaration of Helsinki, the Belmont Report, CIOMS Guidelines และ the International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice (ICH-GCP)

ออกให้ ณ วันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2566

(ลงชื่อ).....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทันตแพทย์หญิงณปภา เอี่ยมจิตรกุล)  
กรรมการและเลขานุการคณะกรรมการจริยธรรม  
สำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

(ลงชื่อ).....  
(แพทย์หญิงสุวิพร ภัทรสุวรรณ)  
ประธานคณะกรรมการจริยธรรม  
สำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

หมายเลขรับรอง : SWUEC/X/G-068/2566

ภาคผนวก จ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ



## รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

การวิจัยครั้งนี้ได้รับความอนุเคราะห์จากผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย รวมถึงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเครื่องมือเพื่อให้เหมาะสมกับงานวิจัย โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ดังต่อไปนี้

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัลพฤกษ์ พลศรี  
อาจารย์คณะศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นนทิมา สิริเกียรติกุล  
อาจารย์ภาควิชาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
3. อาจารย์ ดร.วลัยนาสภ มีพันธุ์  
อาจารย์คณะศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
4. อาจารย์ปวิธ สิริเกียรติกุล  
อาจารย์ภาควิชาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
5. อาจารย์อรรณพ นิยมเดชา  
วิทยาการ / นักจิตวิทยาองค์กร  
ผู้ก่อตั้ง บริษัท แอปท์ซูลูชั่นส์ จำกัด

# ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

ศรัณย์ธร วงวาน



