

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการก่อตัวของเครือข่ายการสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ ทำให้ทราบถึงการก่อตัวของเครือข่าย ลักษณะของเครือข่ายการสื่อสาร รวมทั้งรูปแบบและเนื้อหาของการสื่อสารภายในเครือข่าย ผลของงานวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางศึกษาด้านการรวมกลุ่ม การดำเนินงานเครือข่าย รวมทั้งรูปแบบและเนื้อหาของการสื่อสารภายในเครือข่ายต่อไป

การวิจัยนี้ได้ศึกษาจากกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้แบบสอบถามที่มีโครงสร้างในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 200 ตัวอย่าง โดยแบ่งเป็นผู้ขับรถแท็กซี่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในช่วงเวลากลางวัน 100 คน และผู้ขับรถแท็กซี่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในช่วงเวลากลางคืน 100 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ครบถ้วนมากที่สุด นอกจากนี้ยังเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) จากกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ จำนวน 9 คน โดยแบ่งเป็นเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ 3 แห่ง ได้แก่ ศูนย์วิทยุนครชัยยุทธสปอร์ตเดชั่น, ศูนย์วิทยุแท็กซี่เรดิโอ, ศูนย์วิทยุการ์เด็นแท็กซี่ แห่งละ 3 คน

ผลการวิจัยพบว่า การก่อตัวของเครือข่ายการสื่อสารรถแท็กซี่ สามารถแบ่งได้เป็น 3 ช่วง คือ ระยะเริ่มต้น (ปี 2540-2541) จากนโยบายของรัฐบาลที่สนับสนุนให้รถแท็กซี่ทุกคนต้องติดวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่, ระยะที่ 2 (ปี 2540-2545) มีการจัดตั้งศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ขึ้น เพื่อให้บริการสมาชิกหรือผู้ขับรถแท็กซี่ในสังกัด และผู้ใช้บริการ และระยะปัจจุบัน (ปี 2545-ปัจจุบัน) ที่ผู้ขับรถแท็กซี่และศูนย์วิทยุรถแท็กซี่มีการติดต่อสื่อสาร ประสานงานในการปฏิบัติงานจนเกิดเป็นเครือข่ายการสื่อสารขึ้น

กลุ่มตัวอย่างผู้ขับรถแท็กซี่ จำนวน 200 คน โดยเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างผู้ขับรถแท็กซี่มีการใช้ประโยชน์จากวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ 2-5 ครั้ง/วัน และ 1 ครั้ง/วัน คิดเป็นร้อยละ 36.5 และ 33.5

ตามลำดับ ส่วนเหตุผลในการรับข้อมูลจากศูนย์วิทยุที่ตนเองสังกัดอยู่เพื่อหาผู้โดยสารได้สะดวก และรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 88.5

รูปแบบและวิธีการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างผู้ขับรถแท็กซี่ไปยังศูนย์วิทยุที่สังกัดอยู่โดยใช้วิทยุสื่อสารรถแท็กซี่คิดเป็นร้อยละ 84.0 และอีกร้อยละ 16.0 ใช้วิธีการสื่อสารโดยใช้โทรศัพท์มือถือ ตามลำดับ

เนื้อหาของการติดต่อสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างผู้ขับรถแท็กซี่ไปยังศูนย์วิทยุที่สังกัดอยู่ร้อยละ 91.0 มีเนื้อหาในการสื่อสารเพื่อหาผู้โดยสารเป็นหลัก

การสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่และเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ เป็นการสื่อสารแบบมีศูนย์กลาง โดยมีเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่เป็นศูนย์กลางในการแพร่กระจายข้อมูลข่าวสาร และการประสานงานเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ นอกจากนี้ยังมีลักษณะของเครือข่ายความสัมพันธ์ส่วนบุคคลหลายคน โดยมีเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่เท่านั้นที่สามารถติดต่อสื่อสารกับสมาชิกทุกคนในเครือข่ายได้ผ่านวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ โดยกลุ่มตัวอย่างสามารถเป็นทั้งผู้รับสาร และผู้ส่งสารในเวลาเดียวกัน

การสื่อสารของเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่และผู้ขับรถแท็กซี่เป็นการสื่อสารแบบสองทิศทาง ผ่านเครื่องมือสื่อสารนั่นก็คือ วิทยุสื่อสารรถแท็กซี่และโทรศัพท์มือถือ เพื่อให้เกิดปฏิกริยาข้อนกลับ (Feedback) ก็คือ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงาน โดยใช้วัจนสารคือการพูดคุยกันทางวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่และโทรศัพท์มือถือ ทั้งการใช้ภาษาที่ไม่เป็นทางการคือภาษาที่ใช้ในการพูดคุยกันธรรมดา และภาษาที่เป็นทางการหรือมีการใช้รหัส ว. ด้วย เนื้อหาของการสื่อสารระหว่างผู้ขับรถแท็กซี่และเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ ส่วนใหญ่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการทำงานโดยตรง เช่น การแจ้งงาน การรับงาน ข้อมูลสถานที่ที่ต้องไปรับผู้โดยสาร สถานที่ที่ผู้โดยสารต้องการเดินทางไป ฯลฯ ส่วนเนื้อหาที่รองลงมาคือเรื่องทั่วๆ ไป เช่น สอบถามเส้นทาง สภาพการจราจร อุบัติเหตุ สภาพทั่วๆ ไปเกี่ยวกับดิน ฟ้า อากาศ ฯลฯ

This research had objectives to study the formation of communication networks among taxi drivers through Radio-Taxi Centers. It sought to get information on how the networks had been formed, what characteristics of communication networks were, what format and messages were for communications within the networks. Research results could be used as guidelines for further studies on how the networks were grouped, how they worked and managed as well as what format and what content were for communications within those networks.

This research studied taxi drivers in Bangkok and surrounding provinces by using Semi-Structure Questionnaires distributed to 200 drivers of the Sample Group. They were divided into 100 drivers who worked during the day, and 100 drivers who worked at night in order to get the most complete data as much as possible. In addition, data were collected from the In-Depth Interview from the Sample Group of nine staff who worked for Radio-Taxi Centers. The nine staff were divided into three groups. Each group consisted of three persons from Nakornchai Radio –Taxi Center, Radio-Taxi Center, and Garden Radio-Taxi Center.

Research results found that the formation of communication networks were divided into three periods. The beginning period was during 1997-1998 when the government had policies to encourage every taxi to install communication radio (Walkie-Talkies), the second period was during 1998-2002 when Radio-Taxi Centers were set up to provide services to members or drivers who belonged to the networks, and to serve passengers. The present period had been from 2002 – 2005 when taxi drivers and their centers communicated with each other and coordinated their tasks until communication network were formed.

The Sample Group of 200 drivers had used and benefited from communication radio. The average usage of communication radio were two to five times daily, and one time a day which constituted 36.5% and 33.5 % consecutively. Reasons for getting information from their Radio-Taxi Centers that they had membership were that they wanted to find passengers quickly and conveniently. Such reasons made up to 88.5 % of all reasons.

With regard to formats and methods that the Sample Group of taxi drivers used to communicate to their centers, Communication Radio or Walkie-Talkies came into 84.0%. Sixteen percent was the communication through the usage of mobile phones.

When asked about the content of their communications to their centers, 91.0 % of drivers said that they communicated for the purpose of getting passengers.

The communications between drivers and staff in the centers were centralized communications with staff members of the center as the focal point to disseminate information and coordination of their jobs. Furthermore, the network of communications had interpersonal relationships where only staff members of the centers could communicate with all drivers within their networks through Communication Radio in Taxi. The Sample Group, therefore, could become receivers and senders of messages at the same time.

The communications between staff of Radio-Taxi Centers were Two-Way Communications through Communication Radio "Walkie-Talkies" and mobile phones in order to get Feedback which would lead to reaching the goal of their jobs. Their verbal communications were talking through Walkie-Talkies and mobile phones with non-formal language used by common people while the formal language was used in the form of radio-codes. Content of messages in the communications among drivers and staff of the centers were mostly relating directly to their jobs such as the announcement of assignments, receiving their assignments, information on places to pick up passengers, destinations that passengers wanted to go to, etc. Other communication messages were enquiries about the routes, traffic condition, accidents, and general information about weather condition, etc.