

บทที่ 4

ผลการวิจัย

4.1 ผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิจัยเรื่อง “การก่อตัวของเครือข่ายการสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านศูนย์วิทยุรถแท็กซี่” จากกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ จำนวน 9 คน และกลุ่มตัวอย่างผู้ขับรถแท็กซี่ จำนวน 200 คน โดยแบ่งเป็นผู้ขับรถแท็กซี่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในเวลากลางวัน จำนวน 100 คน และผู้ขับรถแท็กซี่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในเวลากลางคืน จำนวน 100 คน ได้แบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผลการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่

ส่วนที่ 2 ข้อมูลผลการตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างผู้ขับรถแท็กซี่ โดยแบ่งเป็น

- 2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่
- 2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบและวิธีการสื่อสาร
- 2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับเนื้อหาของการติดต่อสื่อสาร
- 2.4 ข้อมูลผลกระทบจากการสื่อสาร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผลของการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ ได้แก่ ศูนย์วิทยุ นครชัยทรานสปอร์ตเตชั่น, ศูนย์วิทยุแท็กซี่เรดิโอ, ศูนย์วิทยุการ์เด็นแท็กซี่ โดยจะนำเสนอข้อมูลออกเป็น 7 ประเด็น ตามแนวคำถามสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ ดังนี้

ปัญหานาวิวิจัยข้อที่ 1 : การก่อตัวของเครือข่ายการสื่อสารรถแท็กซี่เกิดขึ้นได้อย่างไร

1. การรวมกลุ่ม/การจัดตั้งศูนย์วิทยุรถแท็กซี่เกิดขึ้นมาได้อย่างไร

ผลการสัมภาษณ์พบว่า การก่อตัวของเครือข่ายรถแท็กซี่นั้นเกิดขึ้นจากนโยบายของรัฐบาลที่สนับสนุนให้รถแท็กซี่ติดตั้งวิทยุคมนาคม(วิทยุรถแท็กซี่) เพื่อแบ่งเบาบรรเทาปัญหาการจราจร โดยได้จัดสรรคลื่นความถี่วิทยุเพื่อใช้ในการให้บริการวิทยุคมนาคมสำหรับกิจการรถยนต์รับจ้างสาธารณะ(รถแท็กซี่) และได้อนุญาตให้ผู้ประกอบการรถแท็กซี่จำนวน 10 ราย ทำหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ที่มีการแข่งขันเสรี โดยผู้ขับรถแท็กซี่สามารถเลือกใช้บริการข่ายสื่อสารของศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ตามความจำเป็นและเหมาะสม

“ถ้าจะพูดถึงการรวมตัวหรือการจัดตั้งศูนย์วิทยุรตเท็กซึ่งต้องย้อนกลับไปเมื่อประมาณปีพ.ศ. 2540 ที่รัฐบาลได้มีการออกระเบียบกรมไปรษณีย์โทรเลขเกี่ยวกับข่ายการสื่อสารในกิจการรตเท็ก พ.ศ. 2540 เพื่อให้ศูนย์วิทยุทั้ง 10 แห่งที่ได้รับการอนุญาตให้จัดตั้งศูนย์วิทยุรตเท็ก ในการจัดสรรและเลือกเทคโนโลยีโทรคมนาคมที่ทันสมัย เพื่อรองรับกับปริมาณของรตเท็กในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่จะต้องคิดวิทยุสื่อสารรตเท็กในปี 2545 ทุกคัน โดยศูนย์วิทยุแต่ละแห่งจะได้รับการจัดสรรคลื่นความถี่วิทยุเพื่อนำมาใช้ในกิจการ โดยกำหนดให้ใช้การสื่อสารแบบ Simplex-2 Frequencies เพื่อป้องกันไม่ให้รตเท็กซึ่งติดต่อกันเอง (รตเท็กซึ่งติดต่อกันได้เฉพาะศูนย์วิทยุเท่านั้น) ซึ่งจะทำให้ความถี่วิทยุไม่หนาแน่น และสะดวกในการเรียกใช้บริการและความปลอดภัยของผู้โดยสาร

ทั้งนี้ ในระหว่างการเจรจาต่อรองเรื่องความถี่คลื่นวิทยุที่รัฐบาลจัดสรรให้มานั้น ก็จะมีชมรมวิทยุสื่อสารเท็กซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มที่มีความสำคัญ และเป็นตัวแทนของศูนย์วิทยุรตเท็กซึ่งทุกแห่งในการประสานงานและเจรจาต่อรองต่างๆ เพื่อให้ศูนย์วิทยุแต่ละแห่งให้บริการแก่สมาชิกและผู้โดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ”

(สุจิต ทองธนา, สัมภาษณ์, 18 มีนาคม 2549)

“ในปีพ.ศ. 2540 รัฐบาลได้ออกกฎหมายที่จะให้รตเท็กซึ่งทุกคันที่จดทะเบียนกับกรมการขนส่งทางบก ตั้งแต่วันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2545 ต้องติดตั้งเครื่องวิทยุคมนาคม(วิทยุสื่อสารรตเท็ก) ดังนั้นจึงเป็นที่มาของการจัดตั้งศูนย์วิทยุรตเท็กขึ้น โดยได้มีการอนุญาตให้ผู้ประกอบการจำนวน 10 ราย ทำหน้าที่ศูนย์วิทยุรตเท็ก ซึ่งได้รับการจัดสรรคลื่นความถี่วิทยุมาใช้ในการดำเนินการให้บริการแก่สมาชิก(ผู้ขับรตเท็ก) และผู้โดยสาร

นับตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา จึงทำให้มีศูนย์วิทยุรตเท็กซึ่งแต่ละแห่งเกิดขึ้น ซึ่งผู้ขับรตเท็กซึ่งที่จะทะเบียนในนามนิติบุคคลสามารถเลือกเป็นสมาชิกศูนย์วิทยุรตเท็กซึ่งแต่ละแห่งได้ตามความสะดวกและความพอใจ ซึ่งผู้ขับรตเท็กซึ่งจะต้องชำระค่าบริการรายเดือนๆ ละ 320 บาท ให้กับศูนย์วิทยุรตเท็กซึ่งที่สังกัดอยู่ และผู้ขับรตเท็กซึ่งสามารถเรียกค่าบริการแต่ละครั้งจากผู้โดยสารที่มาจากการติดต่อของศูนย์วิทยุรตเท็กซึ่ง ครั้งละ 20 บาท”

(อุไร วัชรวิทย์, สัมภาษณ์, 30 เมษายน 2549)

จากการศึกษาพบว่า การก่อตัวของเครือข่ายการสื่อสารรถแท็กซี่ สามารถจำแนกได้เป็น 3 ช่วง คือ

1. ระยะเริ่มต้น (ปี 2540 - 2541)

เมื่อรัฐบาลมีนโยบายสนับสนุนให้รถแท็กซี่ติดตั้งเครื่องวิทยุคมนาคมเพื่อแบ่งเบาบรรเทาปัญหาการจราจร โดยกระทรวงคมนาคมได้มอบหมายให้การสื่อสารแห่งประเทศไทย และกรมไปรษณีย์โทรเลขดำเนินการจัดตั้งข่ายสื่อสารในกิจการรถแท็กซี่ เพื่อรองรับการใช้งานของรถแท็กซี่ทั้งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ตามระเบียบกรมไปรษณีย์โทรเลขว่าด้วยข่ายสื่อสารในกิจการรถแท็กซี่ พ.ศ.2540

2. ระยะที่ 2 (ปี 2540 - 2545)

การสื่อสารแห่งประเทศไทยได้อนุญาตให้ผู้ประกอบการรถแท็กซี่จำนวน 10 ราย ทำหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ โดยใช้ความถี่วิทยุที่ได้รับการจัดสรรจากกรมไปรษณีย์โทรเลขไปใช้ในการให้บริการแก่สมาชิก โดยมีสถานีแม่ข่ายในการให้บริการวิทยุคมนาคมสำหรับกิจการรถยนต์รับจ้างสาธารณะ(รถแท็กซี่) ตามสถานียังต่อไปนี้

1. ที่ทำการสื่อสารโทรคมนาคม ถนนพหลโยธิน อ.เมือง จ.นนทบุรี
2. ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขภาษีเจริญ เขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร
3. ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขมีนบุรี เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร
4. ศูนย์ไปรษณีย์โทรเลข (หัวลำโพง) เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

โดยกำหนดให้ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่และรถยนต์รับจ้างสาธารณะ(รถแท็กซี่) ต้องปฏิบัติ ดังนี้

1. กำหนดให้ใช้การติดต่อสื่อสารแบบ Simplex-2 Frequencies เพื่อป้องกันมิให้รถแท็กซี่ติดต่อกันเอง (รถแท็กซี่ติดต่อได้เฉพาะศูนย์เท่านั้น) ซึ่งทำให้การใช้ความถี่วิทยุในกิจการแท็กซี่ไม่หนาแน่น สะดวกในการเรียกใช้บริการรถแท็กซี่ได้อย่างรวดเร็ว ตลอดจนเป็นมาตรการคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสารอีกด้วย

2. การกำหนดมาตรการ กำกับ ดูแลการให้บริการข่ายสื่อสารในกิจการรถแท็กซี่ เพื่อเป็นหลักประกันว่าผู้เรียกใช้บริการรถแท็กซี่จะได้รับความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย

3. ป้องกันมิให้ผู้ให้บริการนำข่ายสื่อสารในกิจการรถแท็กซี่ไปให้บริการในวัตถุประสงค์อื่น นอกเหนือจากการบริการรถแท็กซี่ (รายงานพิจารณาร่างระเบียบกรมไปรษณีย์โทรเลขว่าด้วยข่ายการสื่อสารในกิจการรถแท็กซี่.กรมไปรษณีย์โทรเลข, 2540)

3. ปัจจุบัน (ปี 2545 – ปัจจุบัน)

ชมรมวิทยุรถแท็กซี่ได้เรียกร้องไปยังกรมไปรษณีย์โทรเลขเกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่ได้รับจากศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ถึงสัญญาณที่ไม่ชัดเจนในบางพื้นที่ เพื่อรองรับรถแท็กซี่ที่จะต้องติดตั้งเครื่องวิทยุคมนาคมตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งจะมีผลบังคับในวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2545 เป็นต้นไป

ดังนั้นจึงเป็นที่มาของการจัดตั้งศูนย์วิทยุรถแท็กซี่แต่ละแห่งในปัจจุบัน ซึ่งทำให้เกิดการรวมตัวของกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ ตลอดจนทำให้เกิดการติดต่อสื่อสารในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ขับรถแท็กซี่และเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ ซึ่งมีลักษณะของเครือข่ายการสื่อสารเกิดขึ้น

ปัญหาวิจัยข้อที่ 2 : เครือข่ายการสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านศูนย์วิทยุรถแท็กซี่มีลักษณะอย่างไร

1. ขั้นตอนการติดต่อสื่อสารระหว่างศูนย์วิทยุรถแท็กซี่กับสมาชิกผู้ขับรถแท็กซี่

ผลการสัมภาษณ์พบว่า การติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่และผู้ขับรถแท็กซี่มีขั้นตอนการสื่อสารที่เป็นระบบกล่าวคือ เมื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่สื่อสารข้อมูลไปยังสมาชิกทุกคนอย่างพร้อมเพรียงกันโดยผ่านวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่แล้ว สมาชิกทุกคนก็จะรับข้อมูลข่าวสารที่ตนเองสนใจ หรือมีความเกี่ยวข้องกับตนเองแล้วจึงติดต่อกลับมายังเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุเพื่อขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม ในกรณีที่เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานหรือการรับ-ส่งผู้โดยสาร

“เมื่อมีลูกค้าหรือผู้โดยสารแจ้งมาว่าต้องการเรียกรถแท็กซี่เพื่อไปส่งสถานที่แห่งใดก็ตาม เจ้าหน้าที่ก็จะกระจายข้อมูลไปยังสมาชิกทุกคน โดยที่สมาชิกแต่ละคนจะรับทราบข้อมูลพร้อมๆ กัน ถ้าสมาชิกคนใดที่อยู่ใกล้จุดที่ต้องไปรับผู้โดยสารเขาก็จะแจ้งมายังศูนย์วิทยุว่าเขาอยู่ตรงจุดนี้ จะสามารถไปรับผู้โดยสารภายในกี่นาที แต่ถ้ามีสมาชิกมากกว่า 1 คนที่แจ้งขอรับงานเข้ามาทางศูนย์ก็จะต้องสอบถามถึงจุดที่สมาชิกแต่ละคนอยู่เพื่อพิจารณาว่าสมาชิกคนไหนจะสามารถไปรับผู้โดยสารได้รวดเร็วที่สุด จึงจะให้งานแก่สมาชิกคนนั้นไป หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่ก็จะแจ้งทะเบียนรถของสมาชิกให้กับผู้โดยสารทราบ พร้อมทั้งระยะเวลาโดยประมาณการที่รถแท็กซี่จะไปถึง ซึ่งไม่ควรเกิน 10-15 นาที หลังจากนั้นทางศูนย์วิทยุก็จะแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ที่ต้องไปรับผู้โดยสารอย่างละเอียด พร้อมทั้งจุดหมายปลายทางที่ต้องไปส่งผู้โดยสารให้กับสมาชิกผู้ที่ได้รับงานรายนั้นทราบ และเมื่อสมาชิกรับผู้โดยสารขึ้นรถแล้ว สมาชิกก็ต้องแจ้งกลับมายังศูนย์วิทยุว่าได้รับผู้โดยสารแล้ว”

(สุจิต ทองชนา, สัมภาษณ์, 18 มีนาคม 2549)

“ขั้นตอนการติดต่อกับสมาชิกคือ เมื่อทางศูนย์ฯ ได้รับแจ้งงานจากผู้โดยสารแล้ว ศูนย์ก็จะแจ้งไปยังสมาชิกทุกคนทราบว่า มีผู้โดยสารอยู่ที่ไหน และต้องการจะเดินทางไปไหน เมื่อสมาชิกที่อยู่ใกล้กับจุดที่ผู้โดยสารอยู่เขาต้องการรับงานนั้น เขาก็จะแจ้งกลับมาที่เราว่า เขาอยู่ตรงจุดนี้ จะไปรับผู้โดยสารได้ในเวลาเท่าไร ซึ่งทางศูนย์ฯ ของเราจะสามารถตรวจสอบได้ถึงจุดที่สมาชิกแต่ละคนอยู่ ซึ่งมีเพียงศูนย์ฯ ของเราศูนย์ฯ เดียวเท่านั้นที่สามารถตรวจสอบจุดที่สมาชิกแต่ละคนอยู่ได้ หลังจากนั้นศูนย์ฯ ก็จะแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับเลขทะเบียนรถของสมาชิกให้กับผู้โดยสารทราบ และแจ้งว่าคนขับจะไปรับภายในกี่นาที เมื่อสมาชิกไปรับผู้โดยสารเรียบร้อยแล้ว เขาจะต้องแจ้งมายังศูนย์ฯ การติดต่อจึงจะถือว่าสำเร็จลง”

(อุไร วยอัสว, สัมภาษณ์, 3 เมษายน 2549)

2. หน่วยงานของท่านมีการจัดกิจกรรมให้กับสมาชิกผู้ขับรถแท็กซี่หรือไม่

ผลจากการสัมภาษณ์พบว่า กลุ่มตัวอย่างศูนย์วิทยุรถแท็กซี่จะมีการจัดกิจกรรมเพื่อให้สมาชิกศูนย์วิทยุรถแท็กซี่แต่ละแห่งได้พบปะสังสรรค์กัน โดยเฉลี่ยปีละ 1 ครั้ง ซึ่งการจัดกิจกรรมแต่ละครั้งสมาชิกผู้ขับรถแท็กซี่มักจะมาไม่ครบทุกคน เนื่องจากมีข้อจำกัดในด้านของเวลา เพราะกิจกรรมที่จัดส่วนใหญ่จะจัดในเวลากลางวัน ทำให้สมาชิกผู้ขับรถแท็กซี่ที่ขับรถในช่วงเวลากลางคืน(กะบ่าย)ไม่มาร่วมกิจกรรม เนื่องจากต้องพักผ่อนเพื่อจะได้ไปทำงานในเวลากลางวัน ดังนั้นกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ที่มาร่วมกิจกรรมจึงเป็นผู้ที่ขับรถในช่วงเวลากลางวัน(กะเช้า) มากที่สุด

“ทางศูนย์วิทยุแท็กซี่เรดิโอจะจัดการแข่งขันกีฬาสี ปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้สมาชิกได้มีการพบปะสังสรรค์กัน ซึ่งสถานที่จัดงานก็จะหมุนเวียนกันไปแล้วแต่ความสะดวก แต่ส่วนใหญ่จะเป็นสนามกีฬาไทย-ญี่ปุ่นดินแดง โดยจะมีคนขับรถกะเช้ามาร่วมกิจกรรมมากกว่าผู้ที่ขับรถกะบ่าย เพราะผู้ขับรถกะบ่ายเขาจะต้องพักผ่อนเพื่อจะได้ทำงานในช่วงกลางคืน(กะบ่าย) ซึ่งโดยส่วนใหญ่ก็จะเป็นสมาชิกที่คุ้นหน้าคุ้นตากันมาร่วมกิจกรรมกันอยู่บ่อยๆ”

(อุไร วยอัสว, สัมภาษณ์, 3 เมษายน 2549)

“ทางศูนย์วิทยุฯ ของเราจะจัดกิจกรรมสังสรรค์กันในช่วงปีใหม่ปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้สมาชิกได้พบปะสังสรรค์กัน บางครั้งก็จะจัดสมาชิกเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมของสถานีวิทฯ ตามที่เขาขอความร่วมมือมา เช่น การอบรมสมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรม ของสถานีวิทฯ สวพ. 91 เป็นต้น”

(ปาริชาติ อยู่รอด, สัมภาษณ์, 31 มีนาคม 2549)

3. ผลจากการสื่อสารก่อให้เกิดประโยชน์ในด้านใดบ้าง

ผลจากการสัมภาษณ์พบว่า ผลกระทบจากการสื่อสารระหว่างผู้ขับรถแท็กซี่และเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ สามารถก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตัวผู้ขับรถแท็กซี่เอง ในด้านรายได้ และการมีกลุ่มเพื่อนร่วมอาชีพเดียวกันเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะนำมาซึ่งการรวมกลุ่มทำกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นประโยชน์และความช่วยเหลือเกื้อกูลกันแล้ว ยังก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสมาชิกผู้ขับรถแท็กซี่คนอื่นๆ ในการได้รับข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่างๆ ทั้งที่เกี่ยวข้องกับการทำงานขับรถแท็กซี่และเรื่องความปลอดภัยต่างๆ อีกด้วย

“การติดต่อสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่มายังศูนย์วิทยุฯ นอกจากจะทำให้เขาได้รับงานหรือได้รับลูกค้า ซึ่งถือเป็นประโยชน์ต่อตัวเขาเองแล้ว ยังทำให้เขาได้ทราบข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลเส้นทางจราจรที่ติดขัดควรหลีกเลี่ยง จุดที่ควรระมัดระวังหรือเป็นอันตรายในการใช้รถใช้ถนน เส้นทางที่มีลูกค้ารอเรียกรถแท็กซี่มาก เป็นต้น ”

(สมพร ศรีคำ, สัมภาษณ์, 31 มีนาคม 2549)

“รายแจ้งข่าวสารต่างๆ ของผู้ขับรถแท็กซี่มายังศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ เป็นประโยชน์อย่างมากต่อสมาชิกผู้ขับรถแท็กซี่คนอื่นๆ ทั้งเส้นทางจราจร เส้นทางที่มีผู้โดยสารรอเรียกรถมาก เส้นทางใดมีฝนตกหนัก เส้นทางใดมีอุบัติเหตุ เส้นทางใดมีการก่อสร้าง เป็นต้น นอกจากนั้นยังเป็นประโยชน์ต่อตัวผู้ขับแท็กซี่เอง ในด้านของการรับงานหรือการหาผู้โดยสาร ซึ่งทำให้เขามีรายได้เพิ่มมากยิ่งขึ้น”

(นิชากร พิงภูมิ, สัมภาษณ์, 3 เมษายน 2549)

“ผู้ขับรถแท็กซี่ที่ได้ใช้ประโยชน์จากวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ ถือว่าได้เปรียบกว่าผู้ที่ไม่ได้ใช้ หรือไม่ค่อยได้ใช้ เพราะนอกจากเขาจะได้รับงานหรือได้รับผู้โดยสารซึ่งจะทำให้เขามีรายได้ที่เพิ่มขึ้นแล้ว เขายังจะได้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานขับรถแท็กซี่ ทั้งในเรื่องเส้นทางจราจร เส้นทางลัดต่างๆ หรือเส้นทางที่ควรหลีกเลี่ยง ฯลฯ อีกทั้งยังได้รู้จักกับสมาชิกคนอื่นๆ ซึ่งจะทำให้เขามีกลุ่มเพื่อนร่วมอาชีพเดียวกัน โดยอาจมีการรวมกลุ่มกันเพื่อทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม หรือกิจกรรมสันทนาการสำหรับเพื่อนร่วมอาชีพเดียวกันอีกด้วย หรือในกรณีที่เขาต้องการความช่วยเหลือ เช่น รถเสีย รถถูกจี้/ปล้น เขาก็จะได้เพื่อนสมาชิกคนอื่นๆ คอยช่วยเหลือ”

(สุจิต ทองหนา, สัมภาษณ์, 18 มีนาคม 2549)

4. ปัญหาหรืออุปสรรคในการใช้วิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ติดต่อกับสมาชิกผู้ขับรถแท็กซี่

ผลการสัมภาษณ์พบว่า ปัญหาหรืออุปสรรคในการใช้วิทยุสื่อสารโดยส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของสัญญาณที่ไม่ชัดเจนเมื่อรถแท็กซี่อยู่ในจุดที่ใกล้กับตึกสูงบางแห่ง หรือในช่วงที่มีผู้โดยสารเรียกใช้รถแท็กซี่เป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะในช่วงโมงเร่งด่วนหรือในขณะฝนตก นอกจากนั้นยังมีเรื่องของ การไม่มีความชำนาญในการใช้รหัส “ว” ของผู้ขับรถแท็กซี่เอง

“ปัญหาอุปสรรคในการทำงานส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของสัญญาณที่ไม่ค่อยชัดเจนในบางเวลา แต่ก็ถือว่าไม่บ่อยนัก และไม่ได้เป็นอุปสรรคกับการทำงานแต่อย่างใด เพราะเมื่อสัญญาณไม่ชัดเจนผู้ขับรถแท็กซี่ก็จะใช้โทรศัพท์มือถือติดต่อเข้ามาแทน นอกจากนั้นก็จะเป็นเรื่องของเวลาในการติดต่อสื่อสารที่ใช้เวลานาน เนื่องจากสมาชิกส่วนหนึ่งไม่มีทักษะในการใช้รหัส “ว” จึงทำให้การสื่อสารแต่ละครั้งต้องชี้แจงรายละเอียดและใช้เวลานานกว่า การติดต่อกับสมาชิกที่มีทักษะการใช้รหัส “ว”

(ดวงกมล ขอจงกลาง, สัมภาษณ์, 5 เมษายน 2549)

“เป็นที่รู้กันดีว่าปัญหาที่มักจะพบเมื่อสมาชิกขับรถอยู่ในบริเวณใกล้กับตึกสูง หรือจุดอับสัญญาณบางแห่งจะทำให้วิทยุสื่อสารรถแท็กซี่มีสัญญาณที่ไม่ค่อยชัดเจน รวมทั้งในช่วงโมงเร่งด่วนที่มีผู้โดยสารเรียกใช้บริการมาก อาจทำให้คู่สัญญาณเกิดความหนาแน่น ซึ่งจะทำให้การติดต่อกลับมายังศูนย์วิทยุฯ ของสมาชิกผู้ขับรถแท็กซี่นั้นลำบากมากกว่าปกติ”

(เกียรติ พรหมมาศ, สัมภาษณ์, 20 มีนาคม 2549)

ปัญหานาวิจัยข้อที่ 3 : รูปแบบและเนื้อหาการสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านศูนย์วิทยุรถแท็กซี่เป็นอย่างไร

1. วิธีการติดต่อสื่อสารระหว่างศูนย์วิทยุรถแท็กซี่กับสมาชิกผู้ขับรถแท็กซี่

ผลการสัมภาษณ์พบว่า วิธีการติดต่อสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่มายังศูนย์วิทยุรถแท็กซี่มี 2 วิธี คือใช้วิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ ซึ่งเป็นวิธีการติดต่อสื่อสารตามปกติหรือตามรูปแบบที่ได้กำหนดไว้ และใช้โทรศัพท์มือถือในกรณีที่วิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ใช้การไม่ได้หรือสัญญาณไม่ชัดเจน ส่วนวิธีการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ไปยังผู้ขับรถแท็กซี่โดยส่วนใหญ่จะใช้วิทยุสื่อสารรถแท็กซี่

“การสื่อสารข้อมูลระหว่างผู้ขับรถแท็กซี่มายังเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุฯ สามารถทำได้ โดยการใช้วิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ ซึ่งเป็นแบบแผนที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ตามข้อกำหนดสำหรับการประสานงานร่วมกันระหว่างศูนย์วิทยุฯ กับสมาชิก แต่ในปัจจุบันผู้ขับรถแท็กซี่มีการติดต่อ

มายังศูนย์วิทยุฯ อีกวิธีการหนึ่ง นั่นก็คือการใช้โทรศัพท์มือถือซึ่งส่วนใหญ่จะใช้โทรศัพท์มือถือติดต่อเข้ามาเมื่อระบบวิทยุสื่อสารรบกวนแท็กซี่ไม่ชัดเจนหรือมีการใช้อย่างหนาแน่นในช่วงโมงเร่งด่วน”

(สมพร ศรีคำ, สัมภาษณ์, 31 มีนาคม 2549)

“ศูนย์วิทยุฯ ถือเป็นศูนย์กลางในการประสานงานระหว่างสมาชิกกับสมาชิกคนอื่นๆ เนื่องจากสมาชิกแต่ละคนจะไม่สามารถติดต่อสื่อสารถึงกันผ่านทางวิทยุสื่อสารรบกวนแท็กซี่ได้โดยตรง หากสมาชิกคนใดต้องการแจ้งข้อมูลไปยังสมาชิกอีกคนหนึ่ง ทางศูนย์วิทยุฯ จะทำหน้าที่ประสานงานให้ รวมไปถึงการรับงานจากผู้โดยสาร ทางศูนย์วิทยุฯ ก็จะเป็นผู้แจ้งไปยังสมาชิกที่แจ้งความประสงค์ขอรับงานนั้นด้วย นอกจากนั้นในช่วงเวลาเร่งด่วนหรือในช่วงเวลาที่มีฝนตกหนัก ซึ่งจะทำให้มีผู้โดยสารติดต่อมายังศูนย์วิทยุฯ เพื่อขอใช้บริการรบกวนแท็กซี่มาก ก็อาจทำให้การสื่อสารโดยใช้วิทยุรบกวนแท็กซี่ติดขัดหรือติดต่อกันได้ยากมาก ดังนั้นผู้ขับรถแท็กซี่ก็จะใช้โทรศัพท์มือถือติดต่อเข้ามายังศูนย์วิทยุฯ เพื่อขอทราบข้อมูลของผู้โดยสารอีกทางหนึ่งด้วย”

(นิชากร พิงภูมิ, สัมภาษณ์, 3 เมษายน 2549)

“เมื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุฯ ได้รับสายจากลูกค้าว่าต้องการใช้บริการรบกวนแท็กซี่ให้ไปส่งยังจุดหมายปลายทางแล้ว ทางศูนย์วิทยุฯ ก็จะสื่อสารผ่านทางวิทยุสื่อสารรบกวนแท็กซี่ว่ามีสมาชิกท่านใดที่อยู่ใกล้กับจุดที่ลูกค้าต้องการให้ไปรับ หรือมีสมาชิกคนใดสามารถไปรับลูกค้าได้ในเวลาที่รวดเร็วที่สุด ซึ่งไม่ควรเกิน 5-10 นาที และเมื่อมีสมาชิกคนใดรับงานนั้นแล้ว เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุฯ ก็จะแจ้งรายละเอียดของสถานที่ที่ลูกค้าให้ไปรับ และจุดหมายที่ลูกค้าต้องการไปให้สมาชิกที่แจ้งความประสงค์ขอรับงานนั้นทราบทันที”

(เกียรติ พรหมมาศ, สัมภาษณ์, 20 มีนาคม 2549)

จะเห็นได้ว่ารูปแบบและวิธีการสื่อสารระหว่างผู้ขับรถแท็กซี่และเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรบกวนแท็กซี่นั้น สามารถแบ่งรูปแบบการสื่อสารได้เป็น 2 แบบ คือ การใช้วิทยุสื่อสารรบกวนแท็กซี่ซึ่งเป็นวิธีการที่ใช้กันโดยทั่วไปตามปกติ แต่ในช่วงเวลาที่วิทยุสื่อสารรบกวนแท็กซี่ไม่สามารถใช้งานได้หรือใช้งานได้ไม่สะดวก ผู้ขับรถแท็กซี่ก็จะใช้โทรศัพท์มือถือติดต่อเข้ามายังศูนย์วิทยุรบกวนแท็กซี่อีกทางหนึ่ง

2. เนื้อหาและภาษาที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างศูนย์วิทยุรถแท็กซี่กับสมาชิกผู้ขับรถแท็กซี่

ผลจากการสัมภาษณ์พบว่า เนื้อหาและภาษาที่ใช้ในการสื่อสารระหว่างผู้ขับรถแท็กซี่และเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่นั้น ส่วนใหญ่จะใช้ภาษาที่ไม่เป็นทางการ เป็นภาษาที่ใช้ในการพูดคุยกันทั่วไป นอกจากนั้นยังมีการใช้รหัส “ว.” ในกรณีที่ผู้ขับรถแท็กซี่มีความรู้ความเข้าใจ และมีความชำนาญในการใช้รหัส “ว.” เพื่อให้การสื่อสารมีความกระชับและเกิดความเข้าใจถูกต้องตรงกันมากที่สุด นอกจากนั้นเนื้อหาในการสื่อสารกันโดยส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องงานเป็นหลัก ทั้งการแจ้งงาน, รายละเอียดที่อยู่ของผู้โดยสาร, รายละเอียดสถานที่ที่ผู้โดยสารจะเดินทางไป, ผู้โดยสารลืมของไว้บนรถแท็กซี่ ฯลฯ สำหรับเรื่องที่มีการติดต่อกันในลำดับที่รองลงมาก็คือ เรื่องสอบถามเส้นทางเพิ่มเติม, การจราจร, อุบัติเหตุ, สถานการณ์โดยทั่วไปเกี่ยวกับดิน ฟ้า อากาศ หรือการขอความช่วยเหลือ เช่น รถเสีย รถน้ำมันหมด เป็นต้น

“ส่วนใหญ่เวลาสื่อสารกับผู้ขับรถแท็กซี่ก็จะใช้ภาษาที่ฟังเข้าใจง่าย เป็นภาษาที่พูดคุยกันธรรมดา แต่ขอให้คำที่สุภาพและไม่กำกวม แต่ก็ไม่ได้เป็นทางการมากนัก ซึ่งทางศูนย์วิทยุฯ ก็จะพยายามให้สมาชิกใช้รหัส “ว.” เนื่องจากจะทำให้การสื่อสารมีความรวดเร็ว เป็นที่เข้าใจได้ถูกต้องตรงกัน และไม่ต้องอธิบายมากจนอาจทำให้เสียเวลาหรือไปรับลูกค้าล่าช้า สิ่งสำคัญอีกสิ่งหนึ่งสำหรับการใช้รหัส “ว.” ก็คือ เพื่อความปลอดภัยของผู้ขับรถแท็กซี่เอง เมื่อมีเหตุการณ์ไม่คาดคิดเช่น ถูกจี้ ปล้น ถูกทำร้าย หรือต้องการความช่วยเหลือ เนื่องจากโจรหรือผู้ร้ายจะไม่เข้าใจรหัส “ว.” นั้น”

(วิเชียร พงษ์เกษมสุข, สัมภาษณ์, 31 มีนาคม 2549)

“การพูดคุยกันระหว่างเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุและผู้ขับรถแท็กซี่โดยส่วนใหญ่จะพูดคุยกันเรื่องงานเป็นหลัก ทั้งเรื่องการแจ้งงาน, รายละเอียดที่อยู่ของผู้โดยสาร, รายละเอียดสถานที่ที่ผู้โดยสารจะเดินทางไป เป็นต้น สำหรับเรื่องที่มีการติดต่อกันในลำดับที่รองลงมาก็คือ เรื่องสอบถามเส้นทางเพิ่มเติม, การจราจร, อุบัติเหตุ, สถานการณ์โดยทั่วไปเกี่ยวกับดิน ฟ้า อากาศ เป็นต้น”

(ดวงกมล ขอจงกลาง, สัมภาษณ์, 5 เมษายน 2549)

“การติดต่อประสานงานกันระหว่างผู้ขับรถแท็กซี่มายังศูนย์วิทยุฯ จะใช้ภาษาที่ฟังเข้าใจง่ายคล้ายกับการพูดคุยกันโดยทั่วไป และเนื่องจากสมาชิกของศูนย์วิทยุฯ ครบครัน มีสมาชิกเป็นจำนวนมาก ก็เลยทำให้เราไม่สามารถใช้รหัส “ว.” กับสมาชิกทุกคนได้ ถ้าสมาชิกคนใดสามารถใช้รหัส “ว.” ได้เราก็คงสื่อสารกันโดยใช้รหัส “ว.” เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว แต่หาก

สมาชิกคนใดที่ไม่เข้าใจหรือใช้รหัส “ว.” ไม่เป็น ก็จะสื่อสารกันโดยใช้ภาษาพูดกันธรรมดาทั่วไป ที่เข้าใจง่าย ซึ่งเรื่องที่ติดต่อกันมากที่สุดก็เป็นเกี่ยวกับเรื่องงาน ทั้งการรับ-ส่งผู้โดยสาร สอบถามเส้นทางจราจร ผู้โดยสารลืมของไว้บนรถแท็กซี่ และรองลงมาก็เป็นเรื่องทั่วไป ไป เช่น “วันนี้หาผู้โดยสารยาก” “วันนี้รถติดมาก” หรือเป็นเรื่องของการขอความช่วยเหลือ เช่น รถเสีย รถมอเตอร์ไซด์น้ำมันหมด เป็นต้น”

(นฤมล สุระกำแหง, สัมภาษณ์, 20 มีนาคม 2549)

จะเห็นได้ว่าเนื้อหาและภาษาที่ใช้ในการสื่อสารระหว่างผู้ขับรถแท็กซี่และเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่นั้น สามารถสรุปได้ดังนี้

เนื้อหา สามารถแบ่งได้เป็น 3 กรณี คือ

1. เกี่ยวกับเรื่องงานโดยตรง ได้แก่ สอบถามสถานที่ที่ต้องไปรับผู้โดยสาร สอบถามเส้นทางเพิ่มเติม ผู้โดยสารลืมของไว้บนรถแท็กซี่ ฯลฯ
2. เกี่ยวกับเรื่องทั่วไป ไป เช่น รายงานเส้นทางจราจร พบอุบัติเหตุ ขอความช่วยเหลือในกรณีรถเสีย รถมอเตอร์ไซด์น้ำมัน/แก๊สหมด เรื่องสภาพดิน ฟ้า อากาศ ฯลฯ
3. การติดต่อไปยังหน่วยงานภายนอก เช่น หรือการแจ้งอุบัติเหตุ การเก็บสิ่งของได้บนรถแท็กซี่ ไปยังเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือสถานีวิทยุฯ โดยศูนย์วิทยุฯ เป็นสื่อกลาง

ภาษา

มีทั้งภาษาที่ค่อนข้างเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ กล่าวคือ ผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีความชำนาญและมีประสบการณ์ในการใช้รหัส “ว.” ในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งจะทำให้การสื่อสารนั้น กระชับและเกิดความเข้าใจได้ง่ายกว่า การสื่อสารที่เป็นภาษาพูดคุยกันโดยทั่วไป ซึ่งถือว่าเป็นภาษาที่ไม่เป็นทางการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลผลการตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างผู้ขับรถแท็กซี่

1. ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงเวลาที่ปฏิบัติงาน (ขับรถแท็กซี่)

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเวลากลางวัน	100	50.0
ช่วงเวลากลางคืน	100	50.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ขับรถแท็กซี่ในช่วงเวลากลางวัน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 และในช่วงเวลากลางคืน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0

ตารางที่ 4.2 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาที่ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	42	21.0
1-2 ปี	71	35.5
3-5 ปี	65	32.5
5 ปีขึ้นไป	22	11.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างได้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่มาเป็นเวลา 1-2 ปี มากที่สุด และประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่มาเป็นเวลา 5 ปีขึ้นไป น้อยที่สุด กล่าวคือ มีกลุ่มตัวอย่างที่ขับรถแท็กซี่มาเป็นเวลา 1-2 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 กลุ่มตัวอย่างที่ขับรถแท็กซี่มาเป็น เวลา 3-5 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 กลุ่มตัวอย่างที่ขับรถแท็กซี่มาเป็นเวลาน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 และกลุ่มตัวอย่างที่ขับรถแท็กซี่มาเป็นเวลา 5 ปีขึ้นไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ที่สังกัดอยู่

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
ศูนย์วิทยุนครชัยธรานสปอร์ตเตชั่น	85	42.5
ศูนย์วิทยุแท็กซี่เรดิโอ	27	13.5
ศูนย์วิทยุการ์เด็นแท็กซี่	13	6.5
ศูนย์วิทยุเจริญเมือง	32	16.0
ศูนย์วิทยุรวมมิตร	22	11.0
ศูนย์วิทยุสหกรณ์แท็กซี่สยาม	17	8.5
ศูนย์วิทยุธนบุรีแท็กซี่	4	2.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ขับรถแท็กซี่ที่สังกัดศูนย์วิทยุนครชัยธรานสปอร์ตเตชั่น มากที่สุด และสังกัดศูนย์วิทยุสหกรณ์แท็กซี่สยาม น้อยที่สุด กล่าวคือ อันดับที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่สังกัดศูนย์วิทยุนครชัยฯ จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5, อันดับที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่สังกัดศูนย์วิทยุเจริญเมือง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0, อันดับที่ 3 กลุ่มตัวอย่างที่สังกัดศูนย์วิทยุแท็กซี่เรดิโอ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 คน, อันดับที่ 4 กลุ่มตัวอย่างที่สังกัดศูนย์วิทยุรวมมิตร จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0, อันดับที่ 5 กลุ่มตัวอย่างที่สังกัดศูนย์วิทยุแท็กซี่สยาม จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5, อันดับที่ 6 กลุ่มตัวอย่างที่สังกัดศูนย์วิทยุการ์เด็นแท็กซี่ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 และอันดับ 7 กลุ่มตัวอย่างที่สังกัดศูนย์วิทยุธนบุรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้ประโยชน์จากวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ใน 1 วัน

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง/วัน	67	33.5
2-5 ครั้ง/วัน	73	36.5
6-7 ครั้ง/วัน	21	10.5
มากกว่า 7 ครั้ง/วัน	39	19.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ใน 1 วัน กลุ่มตัวอย่างผู้ขับรถแท็กซี่ได้ใช้ประโยชน์จากวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ จำนวน 2-5 ครั้ง มากที่สุด และใช้ประโยชน์วิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ 6-7 ครั้ง น้อยที่สุด กล่าวคือ มีกลุ่มตัวอย่างผู้ขับรถแท็กซี่ที่ใช้วิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ 2-5 ครั้ง/วัน จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 กลุ่มตัวอย่างผู้ขับรถแท็กซี่ที่ใช้วิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ 1 ครั้ง/วัน จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 กลุ่มตัวอย่างผู้ขับรถแท็กซี่ที่ใช้วิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ มากกว่า 7 ครั้ง/วัน จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 กลุ่มตัวอย่างผู้ขับรถแท็กซี่ที่ใช้วิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ 6-7 ครั้ง/วัน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสาเหตุสำคัญในการได้รับข้อมูลจาก
วิทยุสื่อสารแท็กซี่

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
หาผู้โดยสารได้สะดวกและรวดเร็ว	177	88.5
สอบถามเส้นทาง/การจราจร	9	4.5
รายงานข้อมูลข่าวสารต่าง	14	7.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่าสาเหตุสำคัญในการได้รับข้อมูลจากศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ของกลุ่มตัวอย่างผู้ขับรถแท็กซี่คือ การหาผู้โดยสารได้สะดวกและรวดเร็ว มากที่สุด และใช้เพื่อสอบถามเส้นทาง/การจราจร น้อยที่สุด กล่าวคือ อันดับ 1 กลุ่มตัวอย่างผู้ขับรถแท็กซี่ที่ใช้วิทยุสื่อสารติดต่อกับศูนย์วิทยุรถแท็กซี่เพื่อหาผู้โดยสารได้สะดวกและรวดเร็ว จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 88.5, อันดับ 2 กลุ่มตัวอย่างผู้ขับรถแท็กซี่ที่ใช้วิทยุสื่อสารติดต่อกับศูนย์วิทยุรถแท็กซี่เพื่อการรายงานข้อมูลข่าวสาร จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 และอันดับ 3 กลุ่มตัวอย่างผู้ขับรถแท็กซี่ที่ใช้วิทยุสื่อสารติดต่อกับศูนย์วิทยุรถแท็กซี่เพื่อสอบถามเส้นทาง/การจราจร จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบและวิธีการสื่อสาร

ตารางที่ 4.6 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวิธีการติดต่อสื่อสารไปยังศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ที่ตนเองสังกัดอยู่

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
วิทยุสื่อสารรถแท็กซี่	168	84.0
โทรศัพท์มือถือ	32	16.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีการติดต่อสื่อสารไปยังศูนย์วิทยุที่ตนเองสังกัดอยู่โดยใช้วิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ มากที่สุด จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 84.0 และติดต่อสื่อสารด้วยการใช้โทรศัพท์มือถือ น้อยที่สุด จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 ตามลำดับ

3. ข้อมูลเกี่ยวกับเนื้อหาของการติดต่อสื่อสาร

ตารางที่ 4.7 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเนื้อหาของการติดต่อสื่อสารไปยังศูนย์
วิทยุรถแท็กซี่ที่สังกัดอยู่

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
หาผู้โดยสาร	182	91.0
สอบถามเส้นทาง/การจราจร	12	6.0
แจ้งเหตุต่างๆ เช่น อุบัติเหตุ, รถเสีย, พบเหตุพิรุณ ฯลฯ	6	3.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่าเนื้อหาของการติดต่อสื่อสารที่กลุ่มตัวอย่างผู้ขับรถแท็กซี่มีการติดต่อไปยังศูนย์วิทยุที่ตนเองสังกัดอยู่คือ การหาผู้โดยสารมากที่สุด และการแจ้งเหตุต่างๆ เช่น อุบัติเหตุ, รถเสีย พบเหตุพิรุณ ฯลฯ น้อยที่สุด กล่าวคือ เนื้อหาของการติดต่อสื่อสารที่กลุ่มตัวอย่างผู้ขับรถแท็กซี่ติดต่อไปยังศูนย์วิทยุที่ตนเองสังกัดอยู่คือการหาผู้โดยสาร จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 91.0 เนื้อหาของการติดต่อสื่อสารเรื่องการสอบถามเส้นทางจราจร จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 และเนื้อหาของการติดต่อสื่อสารเรื่องการแจ้งเหตุต่างๆ เช่น อุบัติเหตุ, รถเสีย พบเหตุพิรุณ ฯลฯ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

4. ข้อมูลผลกระทบจากการสื่อสาร

ตารางที่ 4.8 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามบทบาทของผู้ خبرรแท้กซี่ที่เพิ่มขึ้น
นอกจากการรับ-ส่ง ผู้โดยสารในปัจจุบัน

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
เฝ้าระวังเหตุให้แก่งคม	52	26.0
ช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ตำรวจในการแจ้งเหตุ/ตามจับ/ อุบัติเหตุฯ	82	41.0
แจ้งเหตุให้กับองค์กรสาธารณประโยชน์ต่างๆ	36	18.0
ช่วยเหลือประชาชน/ผู้เดือดร้อน	11	5.5
ช่วยเหลือสมาชิกคนขับรถแท็กซี่ด้วยกัน	5	2.5
รณรงค์ให้เกิดกระแสสังคมในด้านสาธารณประโยชน์	5	2.5
สร้างชื่อเสียงให้กับตนเองและเครือข่าย	7	3.5
สร้างชื่อเสียงให้กับประเทศ ในกรณีช่วยเหลือชาว ต่างชาติ	2	1.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ خبرรแท้กซี่คิดว่า ผู้ خبرรแท้กซี่มีบทบาทที่เพิ่มขึ้นในด้านการช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ตำรวจ มากที่สุด และมีบทบาทในการสร้างชื่อเสียงให้กับประเทศ ในกรณีช่วยเหลือชาวต่างชาติ น้อยที่สุด กล่าวคือ อันดับ 1 กลุ่มตัวอย่างผู้ خبرรแท้กซี่มีบทบาทที่เพิ่มขึ้นในด้านการช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0, อันดับ 2 กลุ่มตัวอย่างผู้ خبرรแท้กซี่มีบทบาทที่เพิ่มขึ้นในด้านการเฝ้าระวังเหตุให้กับสังคม จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0, อันดับ 3 กลุ่มตัวอย่างผู้ خبرรแท้กซี่มีบทบาทที่เพิ่มขึ้นในด้านการแจ้งเหตุให้กับองค์กรสาธารณะ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0, อันดับ 4 กลุ่มตัวอย่างผู้ خبرรแท้กซี่มีบทบาทที่เพิ่มขึ้นในด้านการช่วยเหลือประชาชน/ผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5, อันดับ 5 กลุ่มตัวอย่างผู้ خبرรแท้กซี่มีบทบาทที่เพิ่มขึ้นในด้านการสร้างชื่อเสียงในกับตนเองและเครือข่าย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5, อันดับ 6 กลุ่มตัวอย่างผู้ خبرรแท้กซี่มีบทบาทที่เพิ่มขึ้นในด้านการช่วยเหลือสมาชิกผู้ خبرรแท้กซี่ด้วยกัน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5, อันดับ 7 กลุ่มตัวอย่างผู้ خبرรแท้กซี่มีบทบาทที่เพิ่มขึ้นในด้านการรณรงค์ต่างๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ

ละ 2.5 และอันดับ 8 กลุ่มตัวอย่างผู้ขับรถแท็กซี่มีบทบาทที่เพิ่มขึ้นในด้านการสร้างชื่อเสียงให้กับประเทศ ในกรณีช่วยเหลือชาวต่างชาติ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อเสียจากการใช้ประโยชน์จากวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีปัญหาในการติดต่อ	27	13.5
ใช้เวลาในการติดต่อมาก	84	42.0
เสียเวลาทำงาน	2	1.0
สัญญาณไม่ชัดเจน	87	43.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.9 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ขับรถแท็กซี่ที่คิดว่าข้อเสียจากการใช้ประโยชน์จากวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่คือ สัญญาณไม่ชัดเจน มากที่สุด และกลุ่มตัวอย่างผู้ขับรถแท็กซี่ที่คิดว่าเสียเวลาทำงาน น้อยที่สุด กล่าวคือ อันดับ 1 กลุ่มตัวอย่างผู้ขับรถแท็กซี่ที่คิดว่าสัญญาณไม่ชัดเจน จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5, อันดับ 2 กลุ่มตัวอย่างผู้ขับรถแท็กซี่ที่คิดว่าใช้เวลาในการติดต่อมาก จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0, อันดับ 3 กลุ่มตัวอย่างผู้ขับรถแท็กซี่ที่คิดว่าไม่มีปัญหาในการติดต่อ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 และอันดับ 4 กลุ่มตัวอย่างผู้ขับรถแท็กซี่ที่คิดว่าเสียเวลาทำงาน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ