

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย (การสัมภาษณ์เชิงลึก)

การวิจัยเรื่อง “การก่อตัวของเครือข่ายการสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านศูนย์วิทยุรถแท็กซี่” มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาถึงการก่อตัวของเครือข่ายการสื่อสารรถแท็กซี่ว่าเกิดขึ้นได้อย่างไร
2. เพื่อศึกษาถึงลักษณะเครือข่ายการสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านศูนย์วิทยุรถแท็กซี่
3. เพื่อศึกษาถึงรูปแบบและเนื้อหาการสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านศูนย์วิทยุรถแท็กซี่

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Quality Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) และใช้แบบสอบถามกึ่งมีโครงสร้าง กลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยศึกษา คือ เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่จำนวน 3 แห่ง จำนวน 9 คน และกลุ่มตัวอย่างผู้ขับรถแท็กซี่ จำนวน 200 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) ผู้วิจัยได้คัดเลือกศูนย์วิทยุรถแท็กซี่จำนวน 3 ศูนย์วิทยุ จากจำนวนศูนย์วิทยุทั้งสิ้น 10 ศูนย์วิทยุ โดยพิจารณาศูนย์วิทยุที่มีจำนวนสมาชิกมากที่สุด 3 ลำดับแรก ตามสถิติการจดทะเบียนรถแท็กซี่ของกรมการขนส่งทางบก (2548) หลังจากคัดเลือกแล้วผู้วิจัยได้นัดหมายเพื่อขอสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร วิธีการติดต่อสื่อสาร เนื้อหาและภาษาที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร และผลกระทบจากการสื่อสารระหว่างศูนย์วิทยุรถแท็กซี่กับผู้ขับรถแท็กซี่ สำหรับการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามกึ่งมีโครงสร้าง ผู้วิจัยผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ที่ได้ใช้ประโยชน์จากวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ จำนวน 200 คน โดยใช้แบบสอบถามกึ่งมีโครงสร้าง

ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 15 มีนาคม – 10 เมษายน 2549 และสามารถสรุปผลการศึกษาตามปัญหาคำถามการวิจัยได้ดังนี้

ปัญหานาวิชัย ข้อที่ 1 : การก่อตัวของเครือข่ายการสื่อสารรถแท็กซี่เกิดขึ้นได้อย่างไร

การก่อตัวของเครือข่ายการสื่อสารรถแท็กซี่เกิดขึ้นจากการที่รัฐบาลได้มีการสนับสนุนให้รถแท็กซี่ติดตั้งวิทยุคมนาคม(วิทยุรถแท็กซี่) เพื่อแบ่งเบาบรรเทาปัญหาการจราจร ตามระเบียบกรมไปรษณีย์โทรเลขว่าด้วยข่ายสื่อสารในกิจการรถแท็กซี่ พ.ศ. 2540 โดยได้ดำเนินการจัดตั้งข่ายสื่อสารในกิจการรถแท็กซี่เพื่อรองรับการใช้งานของรถแท็กซี่ ทั้งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่จะบังคับให้รถแท็กซี่ที่จดทะเบียนกับกรมการขนส่งทางบก ตั้งแต่วันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2545 ต้องติดตั้งเครื่องวิทยุคมนาคม (วิทยุสื่อสารรถแท็กซี่) โดยได้มีการจัดสรรคลื่นความถี่วิทยุเพื่อนำมาใช้ในการให้บริการวิทยุคมนาคมสำหรับกิจการรถยนต์รับจ้างสาธารณะ(รถแท็กซี่) และได้อนุญาตให้ผู้ประกอบการรถแท็กซี่จำนวน 10 ราย ทำหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ที่มีการแข่งขันเสรี ในการเลือกเทคโนโลยีวิทยุคมนาคมที่ทันสมัย เพื่อให้การใช้ความถี่วิทยุเป็นไปอย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพ สามารถรองรับกับปริมาณของผู้ใช้เครื่องวิทยุคมนาคมตลอดจนพื้นที่ให้บริการวิทยุคมนาคม

โดยผู้ขับรถแท็กซี่ที่จะทะเบียนในนามนิติบุคคลสามารถเลือกเป็นสมาชิกศูนย์วิทยุรถแท็กซี่แต่ละแห่งได้ตามความสะดวกและความพอใจ ซึ่งผู้ขับรถแท็กซี่จะต้องชำระค่าบริการรายเดือนๆ ละ 320 บาท ให้กับศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ที่สังกัดอยู่ และผู้ขับรถแท็กซี่สามารถเรียกค่าบริการแต่ละครั้งจากผู้โดยสารที่ได้รับจากการติดต่อผ่านศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ ครั้งละ 20 บาท

และจากการที่ผู้ขับรถแท็กซี่ทุกรายต้องสมัครเป็นสมาชิกศูนย์วิทยุรถแท็กซี่แต่ละแห่ง เพื่อให้การทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเอง จึงทำให้สมาชิกที่สังกัดในศูนย์วิทยุรถแท็กซี่แต่ละแห่งได้มีการติดต่อสื่อสารไปยังศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ที่ตนเองสังกัดอยู่ ทั้งเพื่อการหางาน การรับส่งผู้โดยสาร การสอบถามเส้นทางจราจร การรายงานอุบัติเหตุ การขอความช่วยเหลือต่างๆ ฯลฯ จึงก่อให้เกิดเครือข่ายการสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ขึ้น โดยมีพัฒนาการของเครือข่าย ซึ่งสามารถจำแนกได้ 4 ช่วง (วินิจ เกตุขำ และคมเพชร ฉัตรสุกกร, 2522) ดังนี้

1. ระยะก่อตั้ง

โดยมีชมรมศูนย์วิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ เป็นผู้ทำหน้าที่ในการรับนโยบายจากภาครัฐที่ได้กำหนดให้รถแท็กซี่ทุกคันที่จดทะเบียนกับกรมการขนส่งทางบก นับจากปี 2545 เป็นต้นไป ต้องติดตั้งวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ทุกคัน ดังนั้นจึงเป็นที่มาของการก่อตั้งชมรมศูนย์วิทยุรถแท็กซี่และการจัดตั้งศูนย์วิทยุรถแท็กซี่แต่ละแห่งให้เวลาต่อมา

2. ระยะหัวเลี้ยวหัวต่อ

หลังจากที่ชมรมศูนย์วิทยุรถแท็กซี่และภาครัฐได้กำหนดให้มีการจัดตั้งศูนย์วิทยุรถแท็กซี่เพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลคลื่นความถี่วิทยุรถแท็กซี่ได้มีการจัดสรรไว้ ผู้ขับรถแท็กซี่ที่จด

ทะเบียนในนามนิติบุคคลทุกรายจึงต้องสมัครเป็นสมาชิกศูนย์วิทยุรถแท็กซี่แต่ละแห่ง ตามความสมัครใจ เพื่อจะได้ใช้บริการต่างๆ จากศูนย์วิทยุรถแท็กซี่แห่งนั้น ทั้งเพื่อการรับงาน การติดตามข่าวสารต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ การขอความช่วยเหลือ เป็นต้น

3. ระเบียบยินยอม

เมื่อเป็นสมาชิกของศูนย์วิทยุรถแท็กซี่แต่ละแห่งแล้ว ผู้ขับรถแท็กซี่แต่ละรายจึงต้องยอมรับในข้อกำหนดและหลักปฏิบัติของศูนย์วิทยุแต่ละแห่งอย่างเคร่งครัด เพื่อที่จะได้รับการบริการและได้รับความช่วยเหลือจากศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตรงตามวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด

4. ระเบียบปฏิบัติการ

หลังจากที่ผู้ขับรถแท็กซี่ยอมรับในกฎ ข้อบังคับของทางศูนย์วิทยุรถแท็กซี่แล้ว ประโยชน์ที่ผู้ขับรถแท็กซี่จะได้รับจากการปฏิบัติหน้าที่ทั้งการหาผู้โดยสาร การรับ-ส่งผู้โดยสาร การสอบถามเส้นทางจราจร ฯลฯ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี อีกทั้งเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ก็สามารถปฏิบัติหน้าที่และให้บริการทั้งสมาชิกของศูนย์วิทยุ นั่นก็คือผู้ขับรถแท็กซี่ และผู้โดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

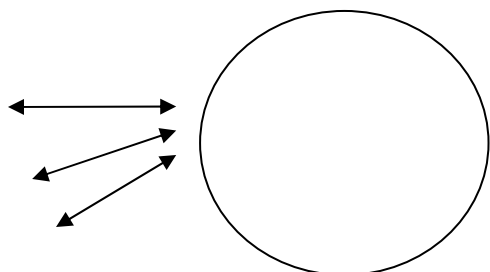
ปัญหาคำวิจัย ข้อที่ 2 : เครือข่ายการสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านศูนย์วิทยุรถแท็กซี่มีลักษณะอย่างไร

จากการศึกษาพบว่า เครือข่ายการสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านศูนย์วิทยุรถแท็กซี่มีลักษณะเป็นการสื่อสารแบบมีศูนย์กลาง (Centralized Communication) (ปาริชาติ วลัยเสถียร, 2543) กล่าวคือ มีศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการกระจายข้อมูลข่าวสารต่างๆ ไปยังสมาชิกผู้ขับรถแท็กซี่ ซึ่งสมาชิกแต่ละคนจะไม่สามารถติดต่อสื่อสารโดยตรงถึงกันได้(ในกรณีที่ใช้วิทยุสื่อสารรถแท็กซี่)

นอกจากนั้นการติดต่อสื่อสารกันของคู่สื่อสารภายในเครือข่าย ยังมีลักษณะของเครือข่ายความสัมพันธ์ส่วนบุคคลหลายคน (Redial Person Network)) (ปาริชาติ วลัยเสถียร, 2543) กล่าวคือ มีเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่เท่านั้นที่จะสามารถติดต่อไปยังสมาชิกผู้ขับรถแท็กซี่คนอื่นๆ ในสังกัด ซึ่งสมาชิกแต่ละคนจะไม่สามารถติดต่อไปยังสมาชิกคนอื่นๆ ได้เลย หากสมาชิกต้องการติดต่อไปยังสมาชิกอีกคนหนึ่งจะต้องอาศัยศูนย์วิทยุรถแท็กซี่เป็นคนประสานให้

รูปแบบการติดต่อสื่อสารในเครือข่ายการสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านศูนย์วิทยุรถแท็กซี่เป็นการติดต่อแบบสองทิศทาง (Two-Way Communication) (วินิจ เกตุขำ และคมเพชร นัตรสุภกร, 2522) ซึ่งผู้ขับรถแท็กซี่และเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ต่างสลับบทบาทในการรับและส่งสาร ผ่านเครื่องมือการสื่อสารนั่นก็คือ วิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ ซึ่งจะทำให้เกิดปฏิกิริยาย้อนกลับ

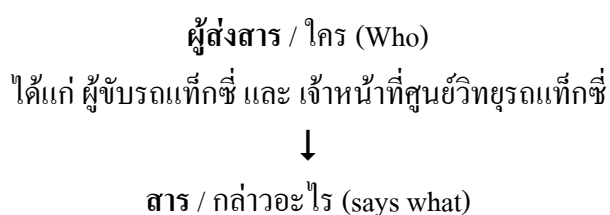
(Feedback) นั่นก็คือ การทำงานได้บรรลุตามวัตถุประสงค์มากที่สุด โดยมีรูปแบบกระจาย ที่มีศูนย์วิทยุรถแท็กซี่เป็นจุดศูนย์กลางในการกระจายข้อมูลข่าวสารต่างๆ ไปยังสมาชิกแต่ละคน



ลักษณะสำคัญของการรวมกลุ่มของเครือข่ายการสื่อสารของรถแท็กซี่ คือ มีศูนย์วิทยุรถแท็กซี่เป็นศูนย์กลาง ในการทำหน้าที่รับและส่งข่าวสารมาไปยังผู้ขับรถแท็กซี่ ในการกระจายข้อมูลหลักของการปฏิบัติงานนั่นก็คือ การแจ้งงานหรือการหาผู้โดยสารให้กับสมาชิก ซึ่งมีลักษณะเครือข่ายแบบวงล้อ (Wheel Network) คือมีเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่เป็นผู้กระจายข้อมูลไปยังผู้รับสารหรือผู้ขับรถแท็กซี่คนอื่นๆ

นอกจากนั้นเครือข่ายการสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ยังถือเป็นการสื่อสารผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้เครื่องมือในการสื่อสารซึ่งได้แก่ วิทยุสื่อสารรถแท็กซี่และโทรศัพท์มือถือ ที่ปัจจุบันโทรศัพท์มือถือเข้ามามีบทบาทเป็นอย่างมากต่อการสื่อสารระหว่างผู้ขับรถแท็กซี่และศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ ในเวลาที่เกิดข้อสื่อสารด้วยวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่เกิดปัญหาหรือเกิดติดขัด การสื่อสารระหว่างผู้ขับรถแท็กซี่และเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ ยังก่อให้เกิดชุมชนอิเล็กทรอนิกส์ขึ้น (กาญจนา แก้วเทพ, 2545) เห็นได้จากการที่ผู้ขับรถแท็กซี่ที่ได้ใช้ประโยชน์จากวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ ได้มีการเปิดรับข่าวสารจากศูนย์วิทยุฯ ที่ตนเองสังกัดอยู่ และยังมีการรายงานข่าวสารต่างๆ กลับไปที่ศูนย์วิทยุฯ เพื่อให้เพื่อนสมาชิกที่สังกัดศูนย์วิทยุฯ เดียวกัน ได้รับรู้ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อไป

จากแบบจำลองการสื่อสารตามแนวคิดของฮาโรลด์ ดี ลาสเวลล์ (อ้างใน จารุณี พชรพิมานสกุล, 2542) สรุปการสื่อสารระหว่างผู้ขับรถแท็กซี่และเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ได้ดังนี้



ได้แก่ เรื่องงาน : การแต่งงาน, รายละเอียดที่อยู่ของผู้โดยสาร, รายละเอียดสถานที่ที่ผู้โดยสารจะเดินทางไป

หรือ เรื่องอื่นๆ ไป : สอบเส้นทางเพิ่มเติม, การจราจร, อุบัติเหตุ, สถานการณ์โดยทั่วไปเกี่ยวกับดิน ฟ้า อากาศ



สื่อ / ผ่านช่องทางใด (in which Channel)

ได้แก่ วิทยุสื่อสารรถแท็กซี่, โทรศัพท์มือถือ



ผู้รับสาร / ถึงใคร (to whom)

ได้แก่ ผู้ขับรถแท็กซี่ และ เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่



ผล / เกิดผลอะไร (with what effect)

บรรลุดูวัตถุประสงค์ในการทำงาน คือสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ/ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ, สามารถสื่อสารไปยังสมาชิกผู้ขับรถแท็กซี่คนอื่นๆ เช่น เรื่องเส้นทางที่ควรหลีกเลี่ยง บริเวณใดมีฝนตกหนักหรือมีน้ำท่วมขัง การขอความช่วยเหลือกรณีรถเสียหรือถูกปล้น การขอความช่วยเหลือกรณีรถเกิดอุบัติเหตุ จุดเสี่ยงที่อาจเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน เป็นต้น

5.2 สรุปผลการวิจัย (แบบสอบถามถึงมีโครงสร้าง)

ข้อมูลการใช้ประโยชน์จากวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ของกลุ่มตัวอย่างผู้ขับรถแท็กซี่ จำนวน 200 คน ซึ่งเป็นผู้ขับรถแท็กซี่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในช่วงเวลากลางวัน คิดเป็นร้อยละ 50 และเป็นผู้ขับรถแท็กซี่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในช่วงเวลากลางคืน คิดเป็นร้อยละ 50 มีการประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่มาเป็นเวลา 1-2 ปี และ 3-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.5 และ 32.5 ตามลำดับ ส่วนใหญ่เป็นผู้ขับรถแท็กซี่ที่สังกัดศูนย์วิทยุนครชัยทรานสปอร์ตเตชั่น คิดเป็นร้อยละ 42.5 โดยเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างผู้ขับรถแท็กซี่มีการใช้ประโยชน์จากวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ 2-5 ครั้ง/วัน และ 1 ครั้ง/วัน คิดเป็นร้อยละ 36.5 และ 33.5 ตามลำดับ เหตุผลในการรับข้อมูลจากศูนย์วิทยุที่ตนเองสังกัดอยู่เพื่อหาผู้โดยสารได้สะดวกและรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 88.5 และมีกลุ่มตัวอย่างผู้ขับรถแท็กซี่คิดเป็นร้อยละ 72.5 ที่รายงานหรือแจ้งข่าวสารไปยังสถานีวิทยุ สวพ. 91

รูปแบบและวิธีการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างผู้ خبرรแท็กซี แบ่งเป็น

รูปแบบและวิธีการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างผู้ خبرรแท็กซีไปยังศูนย์วิทยุที่สังกัดอยู่โดยใช้วิทยุสื่อสารรแท็กซีคิดเป็นร้อยละ 84.0 และอีกร้อยละ 16.0 ใช้วิธีการสื่อสารโดยใช้โทรศัพท์มือถือ ตามลำดับ

รูปแบบและวิธีการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างผู้ خبرรแท็กซีไปยังสถานีวิทยุกระจายเสียง ได้แก่ สถานีวิทยุร่วมด้วยช่วยกัน, สถานีวิทยุ สวพ. 91 และสถานีวิทยุ จส. 100 โดยใช้โทรศัพท์มือถือคิดเป็นร้อยละ 82.0

เนื้อหาของการติดต่อสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างผู้ خبرรแท็กซีไปยังศูนย์วิทยุที่สังกัดอยู่ร้อยละ 91.0 มีเนื้อหาในการสื่อสารเพื่อหาผู้โดยสาร ส่วนกลุ่มตัวอย่างผู้ خبرรแท็กซีที่ติดต่อสื่อสารไปยังสถานีวิทยุกระจายเสียง ได้แก่ สถานีวิทยุร่วมด้วยช่วยกัน, สถานีวิทยุ สวพ. 91 และสถานีวิทยุ จส. 100 ส่วนใหญ่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการแจ้งข่าวสารจรจร และการรายงานอุบัติเหตุ คิดเป็นร้อยละ 52.5 และ 37.0 ตามลำดับ

ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างผู้ خبرรแท็กซี พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ خبرรแท็กซีส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 41.0 มีบทบาทที่เพิ่มขึ้นซึ่งถือเป็นผลกระทบจากการสื่อสารที่เกิดขึ้น ในการช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ตำรวจในการแจ้งเหตุ/ตามจับ/รายงานอุบัติเหตุ ฯลฯ ส่วนผลกระทบจากการสื่อสารที่เป็นข้อเสียจากการใช้ประโยชน์จากวิทยุสื่อสารรแท็กซีคือ สัญญาณไม่ชัดเจนและใช้เวลาในการติดต่อมาก คิดเป็นร้อยละ 43.5 และ 42.0 ตามลำดับ

5.3 อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง “การก่อตัวของเครือข่ายการสื่อสารของผู้ خبرรแท็กซีผ่านศูนย์วิทยุรแท็กซี” พบการก่อตัวของเครือข่ายการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างผู้ خبرรแท็กซีผ่านศูนย์วิทยุรแท็กซีมีลักษณะเป็นเครือข่ายการสื่อสาร ซึ่งสะท้อนถึงรูปแบบและเนื้อหาของการสื่อสาร โดยสามารถอภิปรายผลตามปัญหานำวิจัยได้ดังนี้

ปัญหานำวิจัย ข้อที่ 1 : การก่อตัวของเครือข่ายการสื่อสารรแท็กซีเกิดขึ้นได้อย่างไร

การก่อตัวของเครือข่ายการสื่อสารรแท็กซีเป็นกระบวนการก่อตัวของการสื่อสาร ตามแนวคิดของ Jurgen Ruesh and Gregory Bateson (อ้างใน ปรมะ สตะเวทิน, 2540) ที่มีความเกี่ยวข้องกับกลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลต่อกัน 3 ฝ่าย ได้แก่

1. หน่วยงานภาครัฐ : ซึ่งเป็นผู้ที่กำหนดนโยบาย โดยได้มีการสนับสนุนให้รแท็กซีติดตั้งวิทยุคมนาคม(วิทยุรแท็กซี) เพื่อแบ่งเบาบรรเทาปัญหาการจรจร ซึ่งเป็นที่มาของการจัดตั้ง

ศูนย์วิทยุรุดแท็กซี่ เพื่อให้บริการแก่ผู้โดยสารซึ่งเป็นประชาชนทั่วไป รวมถึงสมาชิกผู้ขับรถแท็กซี่ที่สังกัดในศูนย์วิทยุรุดแท็กซี่นั้น

2. ศูนย์วิทยุรุดแท็กซี่ : เป็นผู้ที่ทำหน้าที่ประสานงานและเป็นตัวกลางในการก่อให้เกิดเครือข่ายการสื่อสารรุดแท็กซี่ขึ้น

3. ผู้ขับรถแท็กซี่ : ถือเป็นตัวแปรที่สำคัญของกระบวนการสื่อสารที่ก่อให้เกิดลักษณะการสื่อสารที่เป็นเครือข่าย เพราะเป็นผู้ที่ได้ใช้ประโยชน์จากวิทยุสื่อสารรุดแท็กซี่โดยตรง

การรวมกลุ่มของเครือข่ายการสื่อสารของรุดแท็กซี่เกิดขึ้นมาจากการที่สมาชิกภายในเครือข่ายต่างมีจุดประสงค์ร่วมกันในด้านของอาชีพและการทำงาน โดยจะมีการพัฒนาไปตามลำดับขั้นตอน ตามแนวคิดของ วินิจ เกตุจำ และคมเพชร ฉัตรสุภกร (2522) ดังนี้

1. ระยะก่อตั้ง

โดยการรับนโยบายจากภาครัฐที่ได้กำหนดให้รุดแท็กซี่ทุกคันที่จดทะเบียนกับกรมการขนส่งทางบก นับจากปี 2545 เป็นต้นไป ต้องติดตั้งวิทยุสื่อสารรุดแท็กซี่ทุกคัน ซึ่งเป็นที่มาของการก่อตั้งศูนย์วิทยุรุดแท็กซี่แต่ละแห่งให้เวลาต่อมา

2. ระยะหัวเลี้ยวหัวต่อ

หลังจากที่ได้มีการจัดตั้งศูนย์วิทยุรุดแท็กซี่เพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลคลื่นความถี่วิทยุรุดแท็กซี่ที่ได้มีการจัดสรรไว้แล้ว ผู้ขับรถแท็กซี่ที่จดทะเบียนในนามนิติบุคคลทุกรายจึงต้องสมัครเป็นสมาชิกศูนย์วิทยุรุดแท็กซี่แต่ละแห่ง ตามความสมัครใจ เพื่อจะได้ใช้บริการต่างๆ จากศูนย์วิทยุรุดแท็กซี่แห่งนั้น ทั้งเพื่อการรับงาน การติดตามข่าวสารต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ การขอความช่วยเหลือ เป็นต้น

3. ระยะยินยอม

เมื่อเป็นสมาชิกของศูนย์วิทยุรุดแท็กซี่แต่ละแห่งแล้ว ผู้ขับรถแท็กซี่แต่ละรายจึงต้องยอมรับในข้อกำหนดและหลักปฏิบัติของศูนย์วิทยุแต่ละแห่งอย่างเคร่งครัด เพื่อที่จะได้รับการบริการและได้รับความช่วยเหลือจากศูนย์วิทยุรุดแท็กซี่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตรงตามวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด

4. ระยะปฏิบัติการ

หลังจากที่ผู้ขับรถแท็กซี่ยอมรับในกฎ ข้อบังคับของทางศูนย์วิทยุรุดแท็กซี่แล้ว ประโยชน์ที่ผู้ขับรถแท็กซี่จะได้รับจากการปฏิบัติหน้าที่ทั้งการหาผู้โดยสาร การรับ-ส่งผู้โดยสาร การสอบถามเส้นทางจราจร ฯลฯ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี อีกทั้งเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรุดแท็กซี่ก็สามารถปฏิบัติหน้าที่และให้บริการทั้งสมาชิกของศูนย์วิทยุ นั่นก็คือผู้ขับรถแท็กซี่ และผู้โดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

ซึ่งเมื่อเครือข่ายศูนย์วิทยุรุดแท็กซ์ได้มีการก่อตั้งและมีพัฒนาการจากระดับแรกไปจนถึงระดับที่ศูนย์วิทยุรุดแท็กซ์มีความมั่นคงและเติบโตแล้ว การติดต่อสื่อสารยังมีส่วนช่วยให้ศูนย์วิทยุมีการคงอยู่หรืออยู่รอดได้ เพราะการสื่อสารจะทำให้สมาชิกมีการแลกเปลี่ยนข่าวสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน เกิดการเชื่อมโยงระหว่างสมาชิกของกลุ่มเกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของคุณ สมพร ศรีคำ ที่ว่า “การติดต่อสื่อสารของผู้ขับรุดแท็กซ์มายังศูนย์วิทยุฯ นอกจากจะทำให้เขาได้รับงานหรือได้รับลูกค้า ซึ่งถือเป็นประโยชน์ต่อตัวเขาเองแล้ว ยังทำให้เขาได้ทราบข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลเส้นทางการจราจรที่ติดขัดควรหลีกเลี่ยง จุดที่ควรระมัดระวังหรือเป็นอันตรายในการใช้รถใช้ถนน เส้นทางที่มีลูกค้ารอเรียกรุดแท็กซ์มาก เป็นต้น”

ปัญหานาวิจัย ข้อที่ 2 : เครือข่ายการสื่อสารของผู้ขับรุดแท็กซ์ผ่านศูนย์วิทยุรุดแท็กซ์มีลักษณะอย่างไร

จากความหมายของเครือข่าย ตามแนวคิดของ กาญจนา แก้วเทพ (2538) ที่ได้ให้ความหมายว่าเครือข่ายเป็นรูปแบบหนึ่งของการประสานงานของบุคคล กลุ่ม หรือองค์กร ที่ต่างก็มีทรัพยากรของตัวเอง บุคคล กลุ่ม หรือองค์กร เข้ามาประสานงานกันอย่างมีระยะเวลาพอสมควร แม้อาจจะไม่มีกิจกรรมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ แต่เมื่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งต้องการความช่วยเหลือ หรือขอความร่วมมือกับกลุ่ม เพื่อแก้ปัญหาที่สามารถติดต่อได้ ซึ่งก็สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของคุณอุไร วัชรวิทย์ ที่ว่า “ทางศูนย์วิทยุแท็กซ์เรดิโอจะจัดการแข่งขันกีฬาปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้สมาชิกได้มีการพบปะสังสรรค์กัน ซึ่งสถานที่จัดงานก็จะหมุนเวียนกันไปแล้วแต่ความสะดวก แต่ส่วนใหญ่จะเป็นสนามกีฬาไทย-ญี่ปุ่นดินแดง โดยจะมีคนขับรุดแท็กซ์มาร่วมกิจกรรมมากกว่าผู้ที่ขับรุดแท็กซ์ เพราะผู้ขับรุดแท็กซ์เขาจะต้องพักผ่อนเพื่อจะได้ทำงานในช่วงกลางคืน (กะบาย) ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็นสมาชิกที่คุ้นหน้าคุ้นตากันมาร่วมกิจกรรมกันอยู่บ่อยๆ ซึ่งจุดนี้นอกจากจะทำให้พวกเขาได้รู้จักคุ้นเคยกันแล้ว ยังทำให้สามารถได้รวมกลุ่มกันช่วยเหลือเพื่อนสมาชิกด้วยกัน หรือสังคมส่วนรวมได้อีกด้วย”

สำหรับการรักษาเครือข่ายสามารถกระทำได้โดยการกำหนดโครงสร้างของกิจกรรมอย่างชัดเจน ทั้งในด้านเวลาและความถี่ รวมทั้งต้องเป็นกิจกรรมที่มีความน่าสนใจและดึงดูดให้สมาชิกเข้าร่วมกิจกรรม สำหรับกิจกรรมที่ศูนย์วิทยุจัดให้กับสมาชิกเพื่อให้ได้มีการพบปะสังสรรค์กัน ส่วนใหญ่จะจัดขึ้นปีละ 1-2 ครั้ง เช่น การจัดกิจกรรมวันขึ้นปีใหม่ และการแข่งขันกีฬา ซึ่งบางครั้งอาจจัดขึ้นเป็นการภายในเฉพาะสมาชิกของศูนย์วิทยุเท่านั้น แต่บางครั้งก็มีการจัดกิจกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก เช่น สถานีวิทยุสวพ. 91 , สถานีตำรวจ เป็นต้น เพื่อให้สมาชิกของศูนย์วิทยุรุดแท็กซ์แต่ละแห่งได้มารวมตัวกัน เพื่อพบปะสังสรรค์ และทำความรู้จักกัน รวมทั้งยังได้มีโอกาสทำความรู้จักกับหน่วยงานภายนอกที่ได้มาจัดกิจกรรมร่วมกันอีกด้วย

เครือข่ายการสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ เป็นการสื่อสารแบบมีศูนย์กลาง (Centralized Communication) (ปาริชาติ วลัยเสถียร, 2543) โดยมีศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการกระจายข้อมูลข่าวสารต่างๆ ไปยังสมาชิกผู้ขับรถแท็กซี่ ซึ่งก็เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ที่ได้โดยกำหนดให้ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ทุกแห่งใช้การสื่อสารแบบ Simplex-2 Frequencies เพื่อป้องกันไม่ให้รถแท็กซี่ติดต่อกันเอง (รถแท็กซี่ติดต่อกับเฉพาะศูนย์วิทยุเท่านั้น) ซึ่งจะทำให้ความถี่วิทยุไม่หนาแน่น และสะดวกในการเรียกใช้บริการและความปลอดภัยของผู้โดยสาร (ในกรณีที่ใช้วิทยุสื่อสารรถแท็กซี่)

นอกจากนั้นการติดต่อสื่อสารกันของกลุ่มสื่อสารภายในเครือข่ายรถแท็กซี่ ยังมีลักษณะของเครือข่ายความสัมพันธ์ส่วนบุคคลหลายคน (Radial Person Network) กล่าวคือ มีเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่เท่านั้นที่จะสามารถติดต่อไปยังสมาชิกผู้ขับรถแท็กซี่คนอื่นๆ ในสังกัด ซึ่งสมาชิกแต่ละคนจะไม่สามารถติดต่อไปยังสมาชิกคนอื่นๆ ได้เลย หากสมาชิกต้องการติดต่อไปยังสมาชิกอีกคนหนึ่งจะต้องอาศัยศูนย์วิทยุรถแท็กซี่เป็นคนประสานให้ ซึ่งสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของคุณนิชากร พิงภูมิ ที่ได้กล่าวว่า “ ศูนย์วิทยุฯ ถือเป็นศูนย์กลางในการประสานงานระหว่างสมาชิกกับสมาชิกคนอื่นๆ เนื่องจากสมาชิกแต่ละคนจะไม่สามารถติดต่อสื่อสารถึงกันผ่านทางวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ได้โดยตรง หากสมาชิกคนใดต้องการแจ้งข้อมูลไปยังสมาชิกอีกคนหนึ่ง ทางศูนย์วิทยุฯ จะทำหน้าที่ประสานงานให้ รวมไปถึงการรับงานจากผู้โดยสาร ทางศูนย์วิทยุฯ ก็จะเป็นผู้แจ้งไปยังสมาชิกที่แจ้งความประสงค์ขอรับงานนั้นด้วย นอกจากนี้ในช่วงเวลาเร่งด่วนหรือในช่วงเวลาที่มีฝนตกหนัก ซึ่งจะทำให้มีผู้โดยสารติดต่อยังศูนย์วิทยุฯ เพื่อขอใช้บริการรถแท็กซี่มาก ก็อาจทำให้การสื่อสารโดยใช้วิทยุรถแท็กซี่ติดขัดหรือติดต่อกันได้ยากมาก ดังนั้นผู้ขับรถแท็กซี่ก็จะใช้โทรศัพท์มือถือติดต่อเข้ามายังศูนย์วิทยุฯ เพื่อขอทราบข้อมูลของผู้โดยสารอีกทางหนึ่งด้วย”

นอกจากนั้นเครือข่ายการสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ ยังเป็นการติดต่อสื่อสารแบบสองทิศทาง (Two-Way Communication) (วินิจ เกตุจำ และคมเพชร จัตรสุภกร, 2522) ที่ทั้งผู้ขับรถแท็กซี่และเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ ต่างก็สลับบทบาทในการรับ-ส่งสาร ซึ่งทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร ต่างก็ให้ความสำคัญกับปฏิกิริยาสะท้อนกลับ (Feedback) นั่นก็คือการรายงานให้กับสมาชิก และการให้บริการผู้โดยสารได้อย่างรวดเร็ว

ซึ่งมีรูปแบบในการสื่อสารกระจาย กล่าวคือ มีศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ทำหน้าที่กระจายข่าวสารต่างๆ ไปยังสมาชิกทุกๆ คน เช่น การแจ้งงานให้มารับผู้โดยสาร ซึ่งถือเป็นการสื่อสารกลุ่มเล็ก (Small Group Communication) (ประมะ สตะเวทิน, 2528) เป็นการสื่อสารผ่านสื่อ ซึ่งหมายถึงวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่และโทรศัพท์มือถือ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการสื่อสารกลุ่มเล็ก (อ้างอิงใน กิตติมา สุรสนธิ, 2540 : 24) ที่กล่าวว่า “การสื่อสารกลุ่มเล็กอาจเป็นลักษณะของการแลกเปลี่ยนข้อมูล

ข่าวสารซึ่งกันและกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร การรวมกลุ่มกันเพื่อแก้ปัญหาให้กับสมาชิกภายในกลุ่ม” ซึ่งในการวิจัยนี้ก็คือ การแข่งขัน, การรายงานจราจร, การขอความช่วยเหลือ, การแจ้งเหตุฉุกเฉิน ฯลฯ นอกจากนั้นยังตรงกับทฤษฎีการสื่อสารของแมคโครสกี ลาตันและเนปป์ (อ้างถึงใน

ศิริวรรณ เชื้อวงศ์, 2548 : 83) ที่กล่าวว่า “มนุษย์เป็นทั้งแหล่งสารและผู้รับสารสลับกันไป เมื่ออยู่ในสถานการณ์การสื่อสารระหว่างบุคคล” ส่วนลักษณะสารในการสื่อสารระหว่างบุคคล แมคโครสกี ลาตันและเนปป์ กล่าวว่า “สารในความหมายของการสื่อสารระหว่างบุคคลนี้มีขอบเขตจำกัดเพียงสารที่ต้องถ่ายทอดเพื่อแลกเปลี่ยนจากบุคคลหนึ่งไปสู่ผู้สื่อสารเท่านั้น” งานวิจัยนี้พบว่า สารที่กลุ่มตัวอย่างสื่อสารถึงกันนั้นเป็นการแลกเปลี่ยนจากผู้ส่งสารไปยังผู้สื่อสารเท่านั้น เพราะเป็นการพูดคุยกันทางวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่และโทรศัพท์มือถือที่ใช้เงินสารคือการพูดคุยกันทางวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่และโทรศัพท์มือถือ ทั้งการใช้ภาษาที่ไม่เป็นทางการคือภาษาที่ใช้ในการพูดคุยกันธรรมดาและภาษาที่เป็นทางการหรือมีการใช้รหัส ว. ด้วย ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ขับรถแท็กซี่นิยมสื่อสารผ่านวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่มากกว่าโทรศัพท์มือถือ เพราะสามารถติดต่อได้โดยตรงไปยังเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ และไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในแต่ละครั้งเหมือนกับการใช้โทรศัพท์มือถือ

การวิจัยครั้งนี้มีเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่เป็นศูนย์กลางในการกระจายข่าวสารหรือแจ้งงานไปยังสมาชิกที่สังกัดศูนย์วิทยุรถแท็กซี่นั้นหากสมาชิกคนใดแจ้งความประสงค์ขอรับงานนั้น ก็จะมีการสื่อสารกลับไปยังศูนย์วิทยุรถแท็กซี่เพื่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่เพิ่มเติม ซึ่งถือเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) (อ้างใน กิตติมา สุรสนธิ, 2540) คือเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่กับสมาชิกศูนย์วิทยุซึ่งเป็นผู้ขับรถแท็กซี่ที่แสดงความประสงค์ขอรับงานนั้นไป

ปัญหานำวิจัย ข้อที่ 3 : รูปแบบและเนื้อหาการสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านศูนย์วิทยุรถแท็กซี่เป็นอย่างไร

รูปแบบและเนื้อหาการสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ สามารถอธิบายได้จากทฤษฎีการสื่อสาร ในเรื่ององค์ประกอบของการสื่อสาร อ้างถึงในเสถียร เขยประทับ (2528) ซึ่งประกอบไปด้วย

1. ผู้ส่งสาร (Sender)
2. สาร (Message)
3. ช่องทางการสื่อสาร (Channel)
4. ผู้รับสาร (Receiver)

1. **ผู้ส่งสาร (Sender)** สำหรับการวิจัยนี้ ผู้ส่งสารเป็นได้ทั้งผู้ขับรถแท็กซี่ และเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ ที่ต้องการหรือมีความตั้งใจที่จะส่งข่าวสาร ความคิดเห็น ทศนคติไปยังผู้รับสาร ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงในระดับใดระดับหนึ่ง หรือด้านใดด้านหนึ่งกับบุคคลที่ตนสื่อสารด้วย สำหรับการวิจัยนี้วัตถุประสงค์ของการสื่อสารก็เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ในการรับ-ส่งผู้โดยสารสัมฤทธิ์ผล รวมทั้งเพื่อแจ้งข่าวสารไปยังสมาชิกผู้ขับรถแท็กซี่ให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์

2. **สาร (Message)** สำหรับการวิจัยนี้ หมายถึงเนื้อหาการสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่ไปยังศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ โดยเนื้อหาของการสื่อสารระหว่างผู้ขับรถแท็กซี่และเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ส่วนใหญ่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการทำงานโดยตรง เช่น การแจ้งงาน การรับงาน ข้อมูลสถานที่ที่ต้องไปรับผู้โดยสาร สถานที่ที่ผู้โดยสารต้องการเดินทางไป ฯลฯ ส่วนเนื้อหาที่รองลงมาคือเรื่องทั่วไป เช่น สอบถามเส้นทาง สภาพการจราจร อุบัติเหตุ สภาพทั่วไปเกี่ยวกับดิน ฟ้า อากาศ ฯลฯ สารประกอบไปด้วย ส่วนสำคัญ 3 ส่วน คือ

1. รหัสสาร (Message Codes)
2. เนื้อหาของสาร (Message Content)
3. การจัดเรียงลำดับสาร (Message Treatment)

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ **ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร** มีทั้งภาษาที่ค่อนข้างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ กล่าวคือ ผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีความชำนาญและมีประสบการณ์ในการใช้รหัส “ว” ในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งจะทำให้การสื่อสารนั้นกระชับและเกิดความเข้าใจได้ง่ายกว่า การสื่อสารที่เป็นภาษาพูดคุยกันโดยทั่วไป ซึ่งถือว่าเป็นภาษาที่ไม่เป็นทางการ ซึ่งรหัส “ว” ที่นำมาใช้ในการสื่อสารนั้นถือเป็นสัญลักษณ์ (Symbol) อย่างหนึ่ง ที่สมาชิกของเครือข่ายมีความเข้าใจในสัญลักษณ์หรือรหัส “ว” แต่จะมีความเข้าใจมากหรือน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับทักษะและความชำนาญของผู้สื่อสาร

เช่น ในกรณีที่ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องการจะแจ้งไปยังศูนย์วิทยุว่า มาถึงจุดรับผู้โดยสารแล้ว และกำลังจะออกจากจุดนี้ โดยจะไปถึงหมายภายในเวลา 20 นาที) : “ตอนนี้(รหัสสมาชิก) ว.02 (อยู่ที่บ้าน/จุดที่ผู้โดยสารเรียก) กำลัง ว.21(ออกจาก) คาดว่า ว.22 (ถึงที่หมาย) อีก 20 นาที ว.61 (ขอบคุณ) ครับ”

ในกรณีที่ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องการขอความช่วยเหลือเนื่องจากเกิดอุบัติเหตุรถชนบริเวณถนนรามอินทรา กิโลเมตรที่ 10 : “ ว.7 (ขอความช่วยเหลือ)(รหัสสมาชิก) ตอนนี้เกิดเหตุ ว.4 (รถชน) บริเวณถนนรามอินทรา ประมาณกิโลเมตรที่ 10” เป็นต้น

เนื้อหาของการสื่อสาร (Message Content) สามารถแบ่งได้เป็น 3 กรณี คือ

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

3. ช่องทางการสื่อสาร (Chennel or Media) หมายถึงพาหนะที่นำหรือพาข่าวสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร สำหรับการวิจัยครั้งนี้หมายถึง สื่อวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่และโทรศัพท์มือถือเป็นเครื่องมือในการสื่อสาร โดยกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่จะใช้วิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ในการติดต่อไปยังผู้ขับรถแท็กซี่ ส่วนผู้ขับรถแท็กซี่จะใช้วิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ติดต่อกลับมายังศูนย์วิทยุเช่นเดียวกัน แต่ในกรณีที่วิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ใช้การไม่ได้ผู้ขับรถแท็กซี่ก็จะใช้โทรศัพท์มือถือติดต่อเข้ามายังศูนย์วิทยุรถแท็กซี่แทน

4. ผู้รับสาร (Receiver) สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้รับสารเป็นได้ทั้งผู้ขับรถแท็กซี่และเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ การสื่อความหมายจะประสบความสำเร็จหรือไม่ ขึ้นอยู่กับผู้รับสารว่าจะเลือกรับสาร หรือเลือกที่จะตีความต่อข่าวสารนั้นอย่างไร ซึ่งก็อาจขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านการสื่อสาร เช่น ทักษะความสามารถ ความชำนาญในการถอดรหัส ความรู้ในเรื่องสารและการสื่อสาร ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ สำหรับกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยครั้งนี้ซึ่งได้แก่ ผู้ขับรถแท็กซี่และเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุ สำหรับผู้ขับรถแท็กซี่จะสามารถตีความหมายของสารได้มากน้อยเพียงใด ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า น่าจะมาจากความใส่ใจและประสบการณ์ในการสื่อสารเป็นสำคัญ เนื่องจากปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ขับรถแท็กซี่โดยส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มคนที่มีการศึกษาไม่สูงนัก การที่จะเข้าใจและตีความหมายของสาร จึงน่าจะมาจากทักษะ ความใส่ใจ และประสบการณ์ในการสื่อสารเป็นสำคัญ

เครือข่ายการสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่ และเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ ยังถือได้ว่าเป็นการสื่อสารตามแนวคิดเทคโนโลยีสารสนเทศ สาขาเทคโนโลยีโทรคมนาคม ในลักษณะเสียงผ่านอุปกรณ์ที่เป็นเครื่องมือในการสื่อสารนั่นก็คือ วิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ และโทรศัพท์มือถือ ทำให้เกิดผลกระทบจากเทคโนโลยีสารสนเทศในการเปลี่ยนแปลงความรู้สึกต่อกาลเวลา ตามแนวคิดของ **กาญจนา แก้วเทพ (2545)** ที่กล่าวว่า “การเปลี่ยนแปลงเรื่องความรู้สึกต่อกาลเวลา การพัฒนาทางเทคโนโลยีเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทำให้เวลากลายเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากในความรู้สึกของคนจำนวนมาก โดยเฉพาะกลุ่มผู้บริหารหรือกลุ่มผู้นำของสังคม ที่เกิดความรู้สึกว่าเวลาเคลื่อนไหวเร็ว

ขึ้น” ซึ่งทั้งกลุ่มตัวอย่าง ผู้ خبرรแ้ก้ช้ และ เจ้าหน้าท่ีสุนยัวิทยุรแ้ก้ช้ ซ่งมืความรู้สึกว่าตนเองเป็นผู้นำของกลุ่ม จึงมืความเห็นว่ “เวลา” เป็นสิ่งท่มืค่าและมืความสำคัญมากท้งการรับ-ส่งผู้โดยสาร การรายงานข่าวจรร การแจ้งอุบัติเหตุ การขอความช่วยเหลือ โดยมีเครื่องมือในการสื่อสาร ได้แก่ วิทยุสื่อสารรแ้ก้ช้ และ โทรศัพท์มืถือือ เป็นเครื่องมือการสื่อสารท่สามารถย่นระยะเวลาได้ดีที่สุด นอกจากนั้นยังก่อให้เกิชุมชนอิเล็กทรอนิกส์ ตามแนวคิดของ กาญจนา แก้วเทพ (2545) ทีกล่าวว่ “การเกิขึ้นของชุมชนอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากแนวคิดเดิมเรื่องการสร้างชุมชนโดยอาศัยพื้นที่แล้ว การพัฒนาทางเทคโนโลยีสารสนเทศก็ยังทำให้เกิดชุมชนในลักษณะใหม่คือ ชุมชนอิเล็กทรอนิกส์ ซ่งจะเกิขึ้นเมื่อบ้านทุกหลังมืคอมพิวเตอร์ และกลุ่มคนท่มืความสนใจเรื่องเดียวกันถูกนำมาให้รู้จักและติดต่อกันโดยการให้บริการของแหล่งข้อมูลต่างๆ ซ่งแหล่งข้อมูลนี้สามารถจัดการให้ทุกคนมืโอกาสแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็น ความรู้ และความสามารถของตนเองได้ตลอดเวลา” ซ่งจากการวิจัยครั้งนี้ถือได้ว่เป็นการรวมตัวกันของผู้ท่มืความต้องการในการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสารท่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มของตนเอง และเป็นประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวม

นอกจากนี้ยังสามารถอธิบายถึงผลกระทบท่เกิขึ้นกับปัจเจกบุคคล ซ่งเทคโนโลยีสารสนเทศมืผลต่อผู้ خبرรแ้ก้ช้เป็นอย่างมาก เพราะในปัจจุบันผู้ خبرรแ้ก้ช้มีการใช้เครื่องมือในการสื่อสารท้งวิทยุสื่อสารรแ้ก้ช้ และ โทรศัพท์มืถือือมาเป็นตัวช่วยในการทำงานผู้ خبرรแ้ก้ช้ ในการได้รับข้อมูลข่าวสาร ท่เป็นประโยชน์ต่างๆ เช่น การหาทาง การสอบถามเส้นทางจรร การขอความช่วยเหลือ ฯลฯ ซ่งนับว่เป็นพัฒนาการอีกขั้นหนึ่งท่เพิ่มขึ้นจากเดิม ท่รแ้ก้ช้ในอดีตไม่มีเครื่องมือสื่อสารใดๆ เลย มาเป็น มืการใช้วิทยุสื่อสารรแ้ก้ช้เพื่อติดต่อกับสุนยัวิทยุท่ตนเองสังกัดจนถึงในปัจจุบันท่ผู้ خبرรแ้ก้ช้มีการใช้โทรศัพท์มืถือือมาเป็นอีกตัวช่วยหนึ่ง นอกเหนือจากวิทยุสื่อสารรแ้ก้ช้เพื่อให้เกิดการปฏิบัติหน้าท่มืประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ซ่งนอกจากจะมีประโยชน์ท้งแก่ตัวผู้ خبرรแ้ก้ช้เองแล้ว ยังมีประโยชน์ต่อกลุ่มเพื่อนร่วมอาชีพเดียวกัน กลุ่มสมาชิกสุนยัวิทยุรแ้ก้ช้เดียวกัน และยังสามารถสร้างประโยชน์ให้แกสังคมส่วนรวมได้เป็นอย่างมาก เช่น การแจ้งข่าวจรรไปยังสถานียวิทยุเพื่อให้ผู้ใช้รถใช้ถนนได้รับข้อมูลท่เป็นประโยชน์ อันจะท่ให้ปัญหาใหญ่ของคนกรุงเทพฯ นั้นก็คือปัญหาการจรรติดขัดสามารถคลี่คลายลงได้

ยิ่งไปกว่านั้นผลกระทบจากการสื่อสารผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ خبرรแ้ก้ช้ และเจ้าหน้าที่สุนยัวิทยุรแ้ก้ช้ ยังก่อให้เกิชุมชนอิเล็กทรอนิกส์ขึ้น เห็นได้จากการท่ผู้ خبرรแ้ก้ช้ท่ได้ใช้ประโยชน์จากวิทยุสื่อสารรแ้ก้ช้ ได้มีการเปิดรับข่าวสารจากสุนยัวิทยุๆ ท่ตนเองสังกัดอยู่ และยังมีกรรายงานข่าวสารต่างๆ กลับไปท่สุนยัวิทยุๆ เพื่อให้เพื่อนสมาชิกท่สังกัดสุนยัวิทยุๆ เดียวกัน ได้รับรู้ข่าวสารท่เป็นประโยชน์ต่อไป

5.4 ข้อจำกัด

1. ในการแจกแบบสอบถามแต่ละสถานที่ ได้แก่ สถานีขนส่งหมอชิต, ป้อม ปตท. โกสโล ตึกชินวัตร 3 ถนนวิภาวดีรังสิต, อุรุธแท็กซี่ย่านเจริญกรุง, ที่จอดรถแท็กซี่ใต้ทางด่วน ถนนพระราม 6, ป้อมแกสโกล์แยกรัชโยธิน ถนนพหลโยธิน, ป้อมแกสบริเวณเลียบคลองประปา โกสโลมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, ที่จอดรถแท็กซี่ใกล้สถานีรถไฟฟ้า BTS ฟังสวนจตุจักร และสถานีขนส่งสายใต้ใหม่ ผู้วิจัยไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้เลยว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ขับรถแท็กซี่จะสังกัดอยู่ในศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ใด จึงทำให้มีปริมาณกลุ่มตัวอย่างผู้ขับรถแท็กซี่สังกัดศูนย์วิทยุนครชัยทรานสปอร์ตเตชั่น มีจำนวนมากที่สุด ซึ่งก็ตรงกับสถิติจากกรมการขนส่งทางบก เกี่ยวกับจำนวนรถแท็กซี่ที่สังกัดศูนย์วิทยุ นครชัยทรานสปอร์ตเตชั่น มากที่สุด เช่นเดียวกัน (www.dlt.go.th/statistics_web/statistic.html)

2. ในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา เนื่องจากในการเข้าพบแต่ละครั้ง กลุ่มตัวอย่างใช้เวลาในการสัมภาษณ์ไม่เกิน 1 ชั่วโมง เนื่องจากติดภารกิจ ทำให้ผู้วิจัยต้องเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ด้วยความเร่งรีบ จนทำให้บางครั้งลืมคำถามบางประเด็นไป จึงทำให้ต้องโทรศัพท์ทักกลับไปสอบถามอีกครั้งหนึ่ง

5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเพิ่มเติมถึงการใช้ประโยชน์จากวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ ของผู้ขับรถแท็กซี่ในช่วงเวลากลางวัน และช่วงเวลากลางคืน โดยเปรียบเทียบว่ากลุ่มไหนมีการใช้ประโยชน์จากวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่มากกว่ากัน ซึ่งอาจนำมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาระบบวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ในอนาคตได้

2. ควรศึกษาเพิ่มเติมถึงทัศนคติและพฤติกรรมการใช้สื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่ไปยังศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ และสถานีวิทยุกระจายเสียง ว่าเพราะเหตุใดผู้ขับรถแท็กซี่จึง รายงาน/แจ้งข่าวไปยังศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ที่สังกัดอยู่ และเพราะเหตุใดผู้ขับรถแท็กซี่จึงรายงาน/แจ้งข่าวไปยังสถานีวิทยุกระจายเสียง

5.6 ข้อเสนอแนะในมุมมองของผู้วิจัย

ในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สังเกตเห็นว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ถือเป็นกลุ่มวิชาชีพที่มีความสำคัญ และสามารถช่วยเหลือสังคมส่วนรวมได้เป็นอย่างมาก จึงมีข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนากลุ่มวิชาชีพผู้ขับรถแท็กซี่ ดังนี้

1. กลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ถือเป็นกลุ่มคนที่มีศักยภาพในการทำงาน เพราะนอกจากบทบาทหน้าที่ในการรับ-ส่งผู้โดยสารแล้ว ยังทำหน้าที่เป็นหูเป็นตาให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่า หากผู้ขับรถแท็กซี่เหล่านี้ได้มีการอบรมให้ความรู้ในด้านต่างๆ เช่น การอบรมภาษาอังกฤษ การอบรมการปฐมพยาบาลเบื้องต้น/การทำคลอด การอบรมผู้ช่วยตำรวจจราจร เป็นต้น

2. เนื่องจากผู้ขับรถแท็กซี่มีบทบาทที่เพิ่มขึ้นมากมายดังที่ได้อภิปรายผลการวิจัยไปแล้วนั้น จึงขอเสนอให้มีการทดสอบเพื่อวัดผลความสามารถของผู้ขับรถแท็กซี่แต่ละคน ว่ามีความสามารถในด้านอื่นๆ อีกหรือไม่ หรือมีความโดดเด่นในด้านใดบ้าง และมอบหมายหน้าที่นั้นไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3. ผู้ขับรถแท็กซี่ที่ได้ใช้ประโยชน์จากเครื่องมือสื่อสาร ทั้งวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ และโทรศัพท์มือถือ ต่างลงความเห็นว่าในปัจจุบันโทรศัพท์มือถือเข้ามามีบทบาทอย่างมากซึ่งสามารถติดต่อได้ในทุกที่และทุกเวลา จึงอยากให้วิทยุสื่อสารรถแท็กซี่มีการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพใกล้เคียงหรือเทียบเท่าโทรศัพท์มือถือ

5.7 ข้อเสนอแนะจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ และการสอบถามในประเด็นเพิ่มเติมจากแบบสอบถามของผู้ขับรถแท็กซี่

1. ในปัจจุบันรถแท็กซี่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีผลทำให้ความถี่คลื่นวิทยุที่ได้รับการจัดสรรจากทางภาครัฐไม่เพียงพอต่อการใช้งาน เห็นได้จากการใช้งานวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ที่เกิดการติดขัดหรือต้องติดต่อหลายครั้ง ซึ่งทำให้การปฏิบัติหน้าที่รวมถึงการให้บริการผู้โดยสารเป็นไปอย่างล่าช้า

2. ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่แต่ละแห่ง หากมองในมุมของการทำธุรกิจแล้วถือได้ว่าเป็นคู่แข่งกันในเรื่องเดียวกัน แต่ถ้ามองในมุมของคนทำงานแล้ว ถือได้ว่าผู้ขับรถแท็กซี่ทุกคนเป็นเพื่อนร่วมอาชีพที่มีความเข้าใจกัน ดังนั้น ผู้ขับรถแท็กซี่ต่างมีความเห็นว่าควรมีหน่วยงานกลางในการทำหน้าที่ประสานความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มคนขับรถแท็กซี่โดยเฉพาะ เพื่อร่วมทำกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ในวาระต่างๆ อย่างชัดเจน