

การก่อตัวของเครือข่ายการสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่  
ผ่านศูนย์วิทยุรถแท็กซี่

เจนจิรา เอื้อศรีธนากร

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทสาขาสถาปัตยกรรมมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์สารสนเทศ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2549

ISBN

**The Formation of Communication Networks Among Taxi Drivers  
Through Radio-Taxi Centers**

**Chenchira Ue-Srithanakorn**

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master Arts (Communication )  
Graduate School, Dhurakij Pundit University**

**2006**

**ISBN**

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่อง “การก่อตัวของเครือข่ายการสื่อสาร ของผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านศูนย์วิทยุรถแท็กซี่” สำเร็จลงได้ด้วยดีจากความกรุณาและความร่วมมือจากบุคคลหลายๆ ท่าน

ขอขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลทิพย์ ศาสตรระรุจิ ที่ให้ความกรุณาเป็นอย่างมากเริ่มตั้งแต่การตอบรับผู้วิจัยด้วยการสละเวลาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ การให้คำแนะนำตรวจทานและดูแลแก้ไขข้อผิดพลาด รวมทั้งการติดตามความคืบหน้า และผู้สุดท้ายที่เกี่ยวข้องให้กับผู้วิจัยนับครั้งไม่ถ้วน ผศ.ดร.อุษา บิ๊กกิน, ผศ.ดร.อศวิน เนตรโพธิ์แก้ว และรศ.อรนุช เลิศจรยรักษ์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าเข้าร่วมเป็นกรรมการสอบ และให้คำแนะนำจนผู้วิจัยประสบความสำเร็จในการศึกษาครั้งนี้

ขอบคุณพี่ๆ ผู้ขับรถแท็กซี่ และเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ทุกท่านที่ได้กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถาม และให้สัมภาษณ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างมาก ที่สำคัญผู้วิจัยยังได้รู้ว่า คนขับแท็กซี่ไทยมีน้ำใจ และพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือทุกๆ คน ซึ่งไม่น่ากลัวอย่างที่ใครๆ คิด

ขอขอบพระคุณผู้บังคับบัญชา รวมทั้งเพื่อนๆ พี่ๆ ที่บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด บ้านหลังที่ 2 ที่อบอุ่นและเปี่ยมไปด้วยมิตรภาพที่ดี สำหรับความเข้าใจในเงื่อนไขของการเรียนและการทำงานที่ต้องเดินหน้าไปพร้อมๆ กัน รวมทั้งการเป็นห่วงเป็นใยไต่ถามความคืบหน้า

ขอบคุณเพื่อนรักของผู้วิจัย ซึ่งได้แก่ แม่, หนูย, เจ๊ยบ และ โอ้ สำหรับเสียงไต่ถามตามสายและกำลังใจที่ส่งมาให้เสมอยามที่ผู้วิจัยท้อแท้แม่จะอยู่ไกลกัน ขอขอบคุณเป้ สำหรับทุกสิ่งทุกอย่างที่ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เกิดขึ้นและสำเร็จลุล่วงด้วยดี ขอขอบคุณจากใจจริง...เพื่อน ขอขอบคุณผู้ย ทุกสิ่งทุกอย่างยังคงอบอุ่นเสมอเมื่อได้นึกถึง และจะคงอยู่ตลอดไป

สิ่งที่ผลักดันให้ผู้วิจัยสามารถทำภารกิจสำคัญชิ้นนี้ให้สำเร็จลงได้ก็คือครอบครัวของผู้วิจัย ซึ่งประกอบไปด้วยคุณพ่อ คุณแม่ คุณป้า คุณปู่ สำหรับการทำงานหนักเพื่อการศึกษาของคุณ ความเชื่อมั่นในตัวผู้วิจัยสำหรับการตัดสินใจในทุกๆ ขั้นตอนของชีวิต ที่ให้ผู้วิจัยได้เลือกเอง รวมทั้งความรักและกำลังใจที่ส่งมาให้เสมอ ทุกครั้งที่ต้องการ คุณย่า แม่จะไม่ได้เห็นความสำเร็จของหลานในวันนี้ แต่ก็เชื่อว่ายายังคงเฝ้ามองและรับรู้ได้ตลอด น้องโจ้และจู้ ถึงจะเป็นเสียงกระซิบเบาๆ แต่ที่รับรู้ได้เสมอ

ความสำเร็จของวิทยานิพนธ์นี้ยังมีบุคคลที่อยู่เบื้องหลังอีกมากมายที่มีส่วนให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ไม่อาจจะกล่าวถึงได้ทั้งหมด ด้วยความรู้สึกขอบคุณด้วยใจจริง

สุดท้าย หากวิทยานิพนธ์นี้ได้ก่อให้เกิดประโยชน์และคุณค่าต่อผู้ที่สนใจ ผู้วิจัยขออุทิศ  
ความดีทั้งหมดแด่บุพการี ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณต่อวิทยานิพนธ์นี้ทุกท่าน และพร้อมน้อมรับ  
ความผิดพลาดไว้เพียงผู้เดียว

เจนจิรา เอื้อศรีธนากร

D  
P  
U

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ณ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฉ
<b>บทที่</b>	
<b>1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 ปัญหำนำวิจัย.....	5
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
1.4 ขอบเขตการวิจัย.....	5
1.5 นิยามศัพท์.....	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
1.7 ข้อตกลงเบื้องต้นของการวิจัย.....	7
<b>2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....</b>	<b>8</b>
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับเครือข่ายการสื่อสาร.....	8
2.2 ทฤษฎีการสื่อสาร .....	15
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ .....	22
2.4 ความเป็นมาของข่ายสื่อสารในกิจการรถแท็กซี่ .....	26
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	31
<b>3 ระเบียบวิธีวิจัย .....</b>	<b>33</b>
3.1 วิธีวิจัย .....	33
3.2 ประชากร .....	33
3.3 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา.....	33
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	36

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.5 วิธีการทดสอบเครื่องมือ .....	39
3.6 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาข้อมูล.....	40
3.7 การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	41
3.8 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	43
3.9 กรอบแนวคิดในการดำเนินการวิจัย .....	43
<b>4 ผลงานวิจัย .....</b>	<b>44</b>
ส่วนที่ 1 ผลการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ .....	44
ส่วนที่ 2 ผลการตอบแบบสอบถามถึงมีโครงสร้างของผู้ขับรถแท็กซี่ .....	53
<b>5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....</b>	<b>63</b>
5.1 สรุปผลการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ .....	63
5.2 สรุปผลแบบสอบถามถึงมีโครงสร้างของผู้ขับรถแท็กซี่ .....	67
5.3 อภิปรายผล .....	68
5.4 ข้อจำกัด .....	76
5.5 ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป .....	76
5.6 ข้อเสนอแนะในมุมมองของผู้วิจัย .....	76
5.7 ข้อเสนอแนะจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ และ การสอบถามในประเด็นเพิ่มเติมจากแบบสอบถามของผู้ขับรถแท็กซี่.....	77
<b>บรรณานุกรม .....</b>	<b>78</b>
<b>ภาคผนวก .....</b>	<b>82</b>

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 สถิติการจดทะเบียนของรถแท็กซี่ ในเขตกรุงเทพมหานคร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2540 – 2547.....	4
2.1 การจัดสรรความถี่วิทยุให้ผู้ประกอบการรถแท็กซี่ 10 ราย .....	28
3.1 จำนวนสมาชิกรถแท็กซี่ในสังกัดศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ ที่มีจำนวนสมาชิกมากที่สุด 3 แห่ง.....	39
4.1 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ช่วงเวลาที่ปฏิบัติงาน (ขับรถแท็กซี่).....	54
4.2 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ระยะเวลาที่ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่.....	55
4.3 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ที่สังกัดอยู่.....	56
4.4 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม การใช้ประโยชน์จากวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ใน 1 วัน .....	57
4.5 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม สาเหตุสำคัญในการได้รับข้อมูลจากวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่.....	58
4.6 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม วิธีการติดต่อสื่อสารไปยังศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ที่ตนเองสังกัดอยู่ .....	59
4.7 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม เนื้อหาของการติดต่อสื่อสารไปยังศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ที่สังกัดอยู่.....	60
4.8 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามบทบาทของผู้ขับรถแท็กซี่ที่เพิ่มขึ้น นอกจากการรับ-ส่ง ผู้โดยสารในปัจจุบัน .....	61
4.9 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ข้อเสียจากการใช้ประโยชน์จาก วิทยุสื่อสารรถแท็กซี่.....	62

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การก่อตัวของเครือข่ายการสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่ ผ่านศูนย์วิทยุรถแท็กซี่
ชื่อผู้เขียน	เจนจิรา เอื้อศรีธนากร
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผศ.ดร.กฤตทิพย์ ศาสตราวุฒิ
สาขาวิชา	นิเทศศาสตร์สารสนเทศ
ปีการศึกษา	2548

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการก่อตัวของเครือข่ายการสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ ทำให้ทราบถึงการก่อตัวของเครือข่าย ลักษณะของเครือข่ายการสื่อสาร รวมทั้งรูปแบบและเนื้อหาของการสื่อสารภายในเครือข่าย ผลของงานวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางศึกษาด้านการรวมกลุ่ม การดำเนินงานเครือข่าย รวมทั้งรูปแบบและเนื้อหาของเครือข่ายต่อไป

การวิจัยนี้ได้ศึกษาจากกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้แบบสอบถามที่มีโครงสร้างในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 200 ตัวอย่าง โดยแบ่งเป็นผู้ขับรถแท็กซี่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในช่วงเวลากลางวัน 100 คน และผู้ขับรถแท็กซี่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในช่วงเวลากลางคืน 100 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ครบถ้วนมากที่สุด นอกจากนี้ยังเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) จากกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่จำนวน 9 คน โดยแบ่งเป็นเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ 3 แห่ง ได้แก่ ศูนย์วิทยุนครชัยยุทธานสปอร์ตเตชั่น, ศูนย์วิทยุแท็กซี่เรดิโอ, ศูนย์วิทยุการ์เดินแท็กซี่ 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 ส่วนเหตุผลในการรับข้อมูลจากศูนย์วิทยุที่ตนเองสังกัดอยู่เพื่อหาผู้โดยสารได้สะดวกและรวดเร็ว 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 เพื่อให้เกิดปฏิกริยาย้อนกลับ (Feedback) ก็คือ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงาน โดยใช้วัจนสารคือการพูดคุยกันทางวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่และโทรศัพท์มือถือ ทั้งการใช้ภาษาที่ไม่เป็นทางการคือภาษาที่ใช้ในการพูดคุยกันธรรมดา และภาษาที่เป็นทางการหรือมีการใช้รหัสว. ด้วย เนื้อหาของการสื่อสารระหว่างผู้ขับรถแท็กซี่และเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ ส่วนใหญ่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการทำงานโดยตรง เช่น การแจ้งงาน การรับงาน ข้อมูลสถานที่ที่ต้องไปรับผู้โดยสาร สถานที่ที่ผู้โดยสารต้องการเดินทางไป ฯลฯ ส่วนเนื้อหาที่รองลงมาคือเรื่องต่างๆ ไป เช่น สอบถามเส้นทาง สภาพการจราจร อุบัติเหตุ สภาพต่างๆไปเกี่ยวกับดิน ฟ้า อากาศ ฯลฯ

**Thesis Title :** The Formation of Communication Networks  
Among Taxi Drivers Through Radio-Taxi Centers

**Author :** Chenchira Ue-Srithanakorn

**Thesis Advisor :** Assistant Professor Dr. Kulthip Sastraruji

**Department :** Information Communication

**Academic Year :** 2005

### **Abstracts**

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.

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

มนุษย์อาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินกิจกรรมใดๆ ของตนและเพื่ออยู่ร่วมกับคนในสังคม การสื่อสารเป็นพื้นฐานของการติดต่อของมนุษย์ และเป็นเครื่องมือสำคัญของกระบวนการสังคม ยิ่งสังคมมีความซับซ้อนมากขึ้นเพียงใด และประกอบด้วยคนจำนวนมากเท่าใด การสื่อสารก็ยิ่งมีความสำคัญมากขึ้นเท่านั้น (ปรมะ สตะเวทิน, 2540)

การสื่อสารเข้ามาสร้างกิจกรรมของการอยู่ร่วมกันภายในกลุ่มของมนุษย์ในสังคมที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่ เพื่อทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์แก่ตนและกลุ่มของตน ตั้งแต่ในอดีตที่ยังไม่มีเครื่องมือทางการสื่อสารหรือช่องทางการสื่อสารที่ทันสมัยเหมือนในปัจจุบัน จากการสื่อสารแบบปากต่อปาก มาเป็นสื่อวิทยุ (เสียง) โทรศัพท์ (เสียง) โทรทัศน์ (ภาพและเสียง) โทรศัพท์มือถือ (ภาพ, เสียง, ข้อความ) จนมาถึงยุคของการสื่อสารโดยใช้อินเทอร์เน็ตเช่นในปัจจุบัน

การสื่อสารด้วยคลื่นวิทยุนับเป็นพัฒนาการทางการสื่อสารอีกขั้นหนึ่งก่อนที่จะมาถึงการสื่อสารด้วยสื่อวิทยุ (Radio) อันเป็นเครื่องมือสื่อสารที่มีศักยภาพทางเทคโนโลยีในการเผยแพร่ข่าวสารผ่านทาง “เสียง” ซึ่งจำกัดอยู่ในกลุ่มบุคคลที่สนใจและมีฐานะที่เอื้ออำนวยเท่านั้น

การสื่อสารด้วยคลื่นวิทยุในประเทศไทยเริ่มขึ้นในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 โดยในปี พ.ศ. 2447 ห้างบิกรัมแอนด์โก ได้นำเครื่องรับส่งวิทยุโทรเลขยี่ห้อเทลฟองเกนของเยอรมันเข้ามาทำการทดลองติดต่อระหว่างกรุงเทพฯ กับเกาะสีชังซึ่งติดต่อกันได้ไม่ได้นัก แต่ก็นับเป็นการติดต่อทางวิทยุครั้งแรกในประเทศไทย

วิทยาการทางด้านวิทยุได้เป็นที่รู้จักแพร่หลายมากขึ้นในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ที่ทรงบัญญัติคำว่า “วิทยุ” แทนคำว่า “เรดิโอ” ที่ใช้ทับศัพท์มาก่อน พระองค์ทรงรับสั่งให้กระทรวงทหารเรือจัดตั้งสถานีวิทยุโทรเลขถาวรขึ้น 2 สถานี คือที่ตำบลศาลาแดงในพระนครแห่งหนึ่ง กับที่ชายทะเลจังหวัดสงขลา

สำหรับวิทยุกระจายเสียงนั้น นายพลเอกพระเจ้าพี่ยาเธอกรมพระกำแพงเพชรอัครโยธิน ขณะทรงดำรงตำแหน่งเสนาบดีกระทรวงพาณิชย์และคมนาคม ทรงเป็นบุคคลแรกที่บุกเบิกและริเริ่มให้มีการส่งวิทยุกระจายเสียงในประเทศไทย โดยทรงซื้อเครื่องวิทยุโทรศัพท์ขนาดเล็กมาติดตั้งทดลองที่วังบ้านดอกไม้ในพระนคร และได้ทรงทดลองส่งเสียงพูดกับเสียงดนตรีด้วยเครื่องส่งนี้ด้วย

ส่วนการกระจายเสียงพูดและดนตรีไปให้ประชาชนรับฟังนั้นเริ่มในปี พ.ศ.2470 และได้เจริญก้าวหน้าสืบมา (รวมบทความและโครงการวิทยุสมัครเล่น เล่ม 2 ,2539

### สื่อวิทยุกับแท็กซี่

การติดต่อสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านคลื่นวิทยุ นั้น มีวิวัฒนาการจากการถือกำเนิดรถแท็กซี่คันแรกในประเทศไทยเมื่อประมาณปี พ.ศ. 2467-2468 โดยการริเริ่มของพระยาเทพหัสดิน ณ อยุธยา (ผาด) ได้นำรถยี่ห้อออสติน ขนาดเล็กออกวิ่งรับจ้าง โดยติดป้ายรับจ้างไว้บริเวณด้านหน้าและด้านหลังของตัวรถ ซึ่งคนขับรถในสมัยนั้นส่วนใหญ่เป็นพวกทหารอาสา หลังสงครามโลกครั้งที่ 1 ในชื่อที่เรียกขานกันว่า “รถไมล์” ก่อนที่จะเปลี่ยนชื่อเป็น “รถแท็กซี่” ในภายหลัง

จนกระทั่งยุคหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ในปี พ.ศ. 2490 มีผู้นำรถยนต์นั่งมาให้บริการในลักษณะรถแท็กซี่ ซึ่งได้รับความนิยมมากจนมีการจัดตั้งเป็นบริษัทเดินรถแท็กซี่ขึ้นมา ใน 3 - 4 ปีต่อมา โดยคิดค่าโดยสารตามระยะทาง กิโลเมตรละ 2 บาท สำหรับรถที่นำออกให้บริการในช่วงนั้นยังเป็นรถยี่ห้อเรโนลต์เครื่องทำคันเล็กๆ ซึ่งถือเป็นจุดเริ่มต้นความสำเร็จของการเดินรถแท็กซี่จนเกิดเป็นความนิยมนำรถเก่าดัดแปลงเป็นรถแท็กซี่มากขึ้น จนต้องมีการควบคุมและกำหนดจำนวนรถแท็กซี่มาจนถึงปัจจุบัน สำหรับรถแท็กซี่ในเมืองไทย ปัจจุบันเป็นรถปรับอากาศติดมิเตอร์ และมีวิทยุสื่อสาร (<http://community.yellowpages.co.th/taxi>)

รถยนต์รับจ้าง (รถแท็กซี่) ของประเทศไทยเป็นรถยนต์สาธารณะอย่างหนึ่งที่ใช้รับส่งผู้โดยสารในลักษณะเหมาคัน ไม่มีเส้นทางวิ่งประจำ (ยกเว้นรถยนต์รับจ้างระหว่างจังหวัด) และในปัจจุบันมีอัตราที่เพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ย 500-600 คัน ต่อเดือน(กรมการขนส่งทางบก,2545) ซึ่งถือว่ามีจำนวนมาก และจากนโยบายของรัฐบาลที่สนับสนุนให้รถแท็กซี่ติดตั้งเครื่องวิทยุคมนาคมเพื่อการแบ่งเบาบรรเทาปัญหาการจราจร โดยกระทรวงคมนาคมได้มอบหมายให้บริษัท กสท. จำกัด (มหาชน) (การสื่อสารแห่งประเทศไทยในขณะนั้น) และกรมไปรษณีย์โทรเลข ดำเนินการจัดตั้งข่ายสื่อสารในกิจการรถแท็กซี่เพื่อรองรับการใช้งานของรถแท็กซี่ที่เพิ่มมากขึ้น ทั้งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

โดยกรมไปรษณีย์โทรเลข ได้จัดสรรความถี่คลื่นวิทยุ จำนวน 19 คู่ ให้บริษัท กสท. จำกัด (มหาชน) เพื่อใช้ในการให้บริการวิทยุคมนาคมสำหรับกิจการรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (รถแท็กซี่) และปัจจุบันบริษัท กสท. จำกัด (มหาชน) ได้อนุญาตให้ผู้ประกอบการรถแท็กซี่ จำนวน 10 ราย ทำหน้าที่ศูนย์วิทยุโดยใช้คลื่นความถี่วิทยุที่ได้รับการจัดสรรจากกรมไปรษณีย์โทรเลข จำนวน 19 คู่ เพื่อให้บริการต่อไป

โดยบริษัท กสท. จำกัด (มหาชน) ได้จัดตั้งสถานีวิทยุคมนาคมชนิดประจำที่ จำนวน 4 สถานี โดยใช้เครื่องวิทยุคมนาคมกำลังส่งไม่เกิน 60 วัตต์ เพื่อทำหน้าที่เป็นสถานีแม่ข่ายในการให้บริการวิทยุคมนาคมสำหรับกิจการรถยนต์รับจ้างสาธารณะ(รถแท็กซี่) ตามสถานที่ดังต่อไปนี้

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

จากนั้นกรมไปรษณีย์โทรเลขได้ออกระเบียบว่าด้วยข่ายสื่อสารในกิจการรถแท็กซี่ พ.ศ. 2540 ประกาศ ณ วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2545 กำหนดให้รถยนต์รับจ้างสาธารณะ(รถแท็กซี่) ต้องปฏิบัติตามดังนี้

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

2. การกำหนดมาตรการ กำกับ ดูแลการให้บริการข่ายสื่อสารในกิจการรถแท็กซี่ เพื่อเป็นหลักประกันว่าผู้เรียกใช้บริการรถแท็กซี่จะได้รับความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย

3. ป้องกันมิให้ผู้ให้บริการนำข่ายสื่อสารในกิจการรถแท็กซี่ไปให้บริการในวัตถุประสงค์อื่นนอกเหนือจากการบริการรถแท็กซี่ (รายงานพิจารณาร่างระเบียบกรมไปรษณีย์โทรเลขว่าด้วยข่ายสื่อสารในกิจการรถแท็กซี่.กรมไปรษณีย์โทรเลข,2540)

ดังนั้นกรมการขนส่งทางบกจึงได้เปิดรับจดทะเบียนรถยนต์รับจ้างที่ใช้มิเตอร์คำนวณค่าโดยสาร โดยเริ่มดำเนินการเมื่อปี พ.ศ. 2535 ภายใต้กฎกระทรวง ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2535) และต่อมาได้ถูกยกเลิกโดยและให้ใช้กฎกระทรวง ฉบับที่ 26 (พ.ศ. 2539) ออกตามความในพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 แทน

ตารางที่ 1.1 สถิติการจดทะเบียนของรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร  
ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2540 - 2547

ปี พ.ศ. ที่จดทะเบียน	จำนวนรถ (คัน)
2540	51,133
2541	56,451
2542	61,950
2543	64,321
2544	67,019
2545	53,268
2546	71,742
2547	68,112

ที่มา : [www.dlt.go.th/statistics\\_web/statistic.html](http://www.dlt.go.th/statistics_web/statistic.html)

สำหรับอาชีพพนักงานขับรถแท็กซี่ถือเป็นอาชีพหนึ่งที่ต้องใช้สารสนเทศในรูปแบบของข้อมูลข่าวสารและข้อเท็จจริงต่างๆ ในการให้บริการผู้โดยสารและติดต่อสื่อสารกันภายในองค์กร(ศูนย์วิทยุ) รวมไปถึงการติดต่อไปยังหน่วยงานหรือองค์กรภายนอก โดยใช้วิทยุสื่อสารเป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารกับสมาชิกผู้ขับรถแท็กซี่ของศูนย์วิทยุ ซึ่งถือว่ามีลักษณะของการสื่อสารแบบเครือข่าย

สำหรับการใช้ประโยชน์จากวิทยุสื่อสารของพนักงานขับรถแท็กซี่ผ่านศูนย์วิทยุ ได้แก่ การหาผู้โดยสารหรือผู้รับบริการให้แก่สมาชิก การให้บริการข้อมูลเส้นทาง การประสานงานกันระหว่างศูนย์วิทยุกับสมาชิก ตลอดจนการติดต่อระหว่างสมาชิกกับองค์กรภายนอกอื่นๆ ทั้งสื่อมวลชนและองค์กรสาธารณประโยชน์ เช่น สถานีโทรทัศน์, สถานีวิทยุ เช่น จส. 100 และร่วมด้วยช่วยกัน, มูลนิธิร่วมกตัญญู, มูลนิธิป่อเต็กตึ๊ง ในรูปแบบของการรายงานเหตุการณ์ขณะเกิดเหตุ การแจ้งเบาะแส และการติดตามจับกุมผู้กระทำความผิด การรายงานข่าวจราจร การติดตามหาเจ้าของหรือส่งคืนทรัพย์สินที่ทำหายระหว่างใช้บริการรถแท็กซี่ ฯลฯ

ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจศึกษาว่า การก่อตัวของเครือข่ายการสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านศูนย์วิทยุรถแท็กซี่มีลักษณะอย่างไร และมีรูปแบบรวมทั้งเนื้อหาการสื่อสารเป็นอย่างไร อีกทั้งผลกระทบจากการสื่อสารดังกล่าวก่อให้เกิดประโยชน์ในด้านบ้าง ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้จะสามารถต่อยอดไปสู่การสร้างสรรค์สังคมให้เกิดประโยชน์จากการสร้างเครือข่ายการสื่อสารของ

ผู้ขับรถแท็กซี่ ซึ่งเป็นกลุ่มอาชีพที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนทุกกลุ่มในสังคมต่อไปในอนาคตได้อย่างไร รูปแบบดังกล่าวจะสามารถพัฒนาไปสู่การสร้างเครือข่ายการสื่อสารของกลุ่มต่างๆ หรือในกิจการบริการประเภทอื่นๆ เช่น กิจการรถตู้ร่วมบริการ หรือรถมอเตอร์ไซค์รับจ้างได้หรือไม่ รวมไปถึงการรวมตัวกันของสมาชิกในเครือข่ายศูนย์วิทยุ ยังผลให้เกิดประโยชน์ในด้านใดบ้าง ทั้งในแง่ของการช่วยเหลือสังคมส่วนรวม และสมาชิกคนอื่นๆ ของเครือข่ายต่อไป

## 1.2 ปัญหาการวิจัย

1. การก่อตัวของเครือข่ายการสื่อสารรถแท็กซี่เกิดขึ้นได้อย่างไร
2. เครือข่ายการสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านศูนย์วิทยุรถแท็กซี่มีลักษณะอย่างไร
3. รูปแบบและเนื้อหาการสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านศูนย์วิทยุรถแท็กซี่เป็นอย่างไร

## 1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงการก่อตัวของเครือข่ายการสื่อสารรถแท็กซี่ว่าเกิดขึ้นได้อย่างไร
2. เพื่อศึกษาถึงลักษณะเครือข่ายการสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านศูนย์วิทยุรถแท็กซี่
3. เพื่อศึกษาถึงรูปแบบและเนื้อหาการสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านศูนย์วิทยุรถแท็กซี่

## 1.4 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเครือข่ายการสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ โดยศึกษาในลักษณะการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-Depth Interview) เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ จำนวน 9 คน ในสังกัดศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ 3 แห่ง ได้แก่ ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่นครชัยทรานสปอร์ตเตชั่น จำกัด, ศูนย์วิทยุแท็กซี่เรดิโอ และศูนย์วิทยุการ์เด็นแท็กซี่ และเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ขับรถแท็กซี่ ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวน 200 คน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 15 มีนาคม – 10 เมษายน 2549

## 1.5 นิยามศัพท์

ผู้ขับรถแท็กซี่ หมายถึง ผู้ขับรถแท็กซี่ที่เข้าร่วมกลุ่ม โดยวิธีจดทะเบียนเข้าเป็นสมาชิกของศูนย์วิทยุอย่างถูกต้อง ในที่นี้หมายถึง ผู้ขับรถแท็กซี่ที่สังกัดอยู่ในศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ 3 แห่ง ได้แก่ ศูนย์วิทยุนครชัยทรานสปอร์ตเตชั่น จำกัด, ศูนย์วิทยุแท็กซี่เรดิโอ และศูนย์วิทยุการ์เด็นแท็กซี่



สมาชิกศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ หมายถึง ผู้ขับรถแท็กซี่ที่สังกัดอยู่ในศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ โดยได้มีการจดทะเบียนเพื่อเป็นสมาชิกอย่างถูกต้อง

ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ หมายถึง ศูนย์กลางที่ทำหน้าที่ประสานงาน ในการจัดหารถแท็กซี่ เพื่อให้บริการแก่ผู้โดยสาร และทำหน้าที่ในการรายงานจราจร ข่าวสาร และให้ความปลอดภัยแก่สมาชิกลูกข่าย (ผู้ขับรถแท็กซี่ที่เป็นสมาชิกศูนย์วิทยุรถแท็กซี่) ในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุ การปล้นจี้ ฯลฯ ในงานวิจัยนี้หมายถึง ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ 3 แห่ง ได้แก่ ศูนย์วิทยุนครชัยทรานสปอร์ตเตชั่น จำกัด, ศูนย์วิทยุแท็กซี่เรดิโอ และศูนย์วิทยุการ์เด็นแท็กซี่

เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่ประสานงาน ในการจัดหารถแท็กซี่ เพื่อให้บริการแก่ผู้โดยสาร และทำหน้าที่ในการรายงานจราจร ข่าวสารและให้ความปลอดภัยแก่สมาชิกลูกข่าย(ผู้ขับรถแท็กซี่ที่เป็นสมาชิกศูนย์วิทยุรถแท็กซี่) ในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุ การปล้นจี้ ฯลฯ ในงานวิจัยนี้หมายถึง เจ้าหน้าที่ในสังกัดของศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ 3 แห่ง ได้แก่ ศูนย์วิทยุนครชัยทรานสปอร์ตเตชั่น จำกัด, ศูนย์วิทยุแท็กซี่เรดิโอ และศูนย์วิทยุการ์เด็นแท็กซี่

การก่อตัว หมายถึง กระบวนการที่ก่อให้เกิดการรวมกลุ่มในการเข้าร่วมเป็นสมาชิกศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ของผู้ขับรถแท็กซี่ที่สังกัดอยู่ในศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ 3 แห่ง ได้แก่ ศูนย์วิทยุนครชัยทรานสปอร์ตเตชั่น จำกัด, ศูนย์วิทยุแท็กซี่เรดิโอ และศูนย์วิทยุการ์เด็นแท็กซี่ จนทำให้เกิดเป็นเครือข่ายการสื่อสารขึ้น

เครือข่ายการสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่ หมายถึง ระบบการแพร่กระจายข้อมูลของสมาชิกในแต่ละศูนย์วิทยุ โดยมีวิทยุคมนาคมและโทรศัพท์มือถือเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารกันระหว่างศูนย์วิทยุกับสมาชิก

รูปแบบการสื่อสาร หมายถึง ลักษณะการติดต่อสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่เพื่อสื่อสาร ในขณะที่ปฏิบัติงาน ทั้งโดยการใช้วิทยุสื่อสารและโทรศัพท์มือถือ ไปยังเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่

เนื้อหาของการสื่อสาร หมายถึง เนื้อหาข่าวสารที่ผู้ขับรถแท็กซี่และเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ที่ได้ติดต่อสื่อสารกัน และภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ซึ่งได้แก่ ข้อมูล ข่าวสาร ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน เช่น การแจ้งงาน การสอบถามเส้นทาง การรายงานจราจร ฯลฯ

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาไปสู่การสร้างเครือข่ายการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ในกิจการรถบริการ รถรับจ้างประเภทอื่นต่อไป
2. เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกิจการรถแท็กซี่ต่อไปในอนาคต

3. เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาด้านการดำเนินงานเครือข่าย การรวมกลุ่ม การประสานงานในการช่วยเหลือสังคมส่วนรวม

### 1.7 ข้อตกลงเบื้องต้นของการวิจัย

ข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยนำมาศึกษาในครั้งนี้ เป็นเพียงตัวแทนของกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลเท่านั้น ซึ่งทุกคนมีเครื่องมือสื่อสารทั้งที่เป็นวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ และโทรศัพท์มือถือ ดังนั้นจึงไม่สามารถเป็นตัวแทนของกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ทั้งหมดในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลได้

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “การก่อตัวของเครือข่ายการสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านศูนย์วิทยุรถแท็กซี่” ได้อาศัยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดเพื่อประโยชน์ต่อการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับเครือข่ายการสื่อสาร
2. ทฤษฎีการสื่อสาร
3. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. ความเป็นมาของข่ายสื่อสารในกิจการรถแท็กซี่
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับเครือข่ายการสื่อสาร

กาญจนา แก้วเทพ (2538) ได้ให้คำจำกัดความของเครือข่ายไว้ว่า คำว่า Network ในภาษาอังกฤษให้ภาพพจน์ที่ชัดเจน คือ “Net” (ตาข่าย) ที่โยงใยถึงกัน และพร้อมที่จะ “Work” เมื่อต้องการใช้งาน ดังนั้นความหมายของ “เครือข่าย” จึงหมายถึง รูปแบบหนึ่งของการประสานงานของบุคคล กลุ่ม หรือองค์กร ที่ต่างก็มีทรัพยากรของตนเอง บุคคล กลุ่มหรือองค์กร เหล่านี้เข้ามาประสานงานกันอย่างมีระยะเวลาานพอสมควร แม้อาจจะไม่ได้มีกิจกรรมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอก็ตาม แต่ก็จะมีการวางรากฐานเอาไว้ (เปรียบเสมือนมีสายโทรศัพท์ต่อไว้) เมื่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีความต้องการที่จะขอความช่วยเหลือ หรือขอความร่วมมือกับกลุ่มอื่นๆ เพื่อแก้ปัญหาที่สามารถติดต่อได้

Roger, 1986 (อ้างใน ภัทรวรรณ ลิ้มวัฒนวงศา, 2547) กล่าวว่า เครือข่ายการสื่อสารเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลซึ่งเชื่อมโยงกันโดยสรุปแบบการไหลของข่าวสาร

Everett M.Roger and D.Lawrence Kincaid, 1980 (อ้างใน เจษฎา รัตนเขมากร, 2541) กล่าวถึงแนวคิดเครือข่ายการสื่อสารว่า เป็นวิธีการวิจัยอย่างหนึ่งที่ศึกษาโครงสร้างการสื่อสารในระบบ ศึกษาความสัมพันธ์ของข้อมูลเกี่ยวกับการไหลทางการสื่อสารเป็นการวิเคราะห์โดยใช้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นหน่วยของการวิเคราะห์

เครือข่าย คือ รูปแบบหนึ่งของการประสานงานของกลุ่มบุคคล กลุ่ม หรือ องค์กร ที่ต่างก็มีทรัพยากร เป้าหมาย และวิธีการทำงานของตนเอง ซึ่งมีการเชื่อมโยงสัมพันธ์กันในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ และความคิดเห็นร่วมกัน

เครือข่ายมีหลายระดับ ตั้งแต่การเชื่อมโยงระหว่างบุคคลกับบุคคล การเชื่อมโยงระหว่างบุคคลกับกลุ่ม การเชื่อมโยงระหว่างบุคคลกับกลุ่มบุคคล หรือแม้กระทั่งการเชื่อมโยงระหว่างเครือข่ายกับเครือข่าย กลายเป็นเครือข่ายย่อยภายใต้เครือข่ายใหญ่

เครือข่ายหลายเครือข่ายที่จัดตั้งขึ้นแล้วดูเหมือนจะมั่นคงในช่วงแรก แต่กลับปรากฏว่าไม่สามารถดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ หลายเครือข่ายปิดตัวเองหลังจากเริ่มดำเนินการไปได้ไม่นาน ซึ่งมีสาเหตุมาจากการที่เครือข่ายเหล่านั้นขาดความเข้าใจในเรื่องของการธำรงรักษาเครือข่าย ทรบาคใดที่ภารกิจเครือข่ายยังไม่สำเร็จ ก็มีความจำเป็นที่จะต้องรักษาเครือข่ายไว้ และประคับประคองให้เครือข่ายสามารถดำเนินการต่อไปได้ และมีความจำเป็นต้องรักษาความสำเร็จของเครือข่ายไว้ หลังจากเครือข่ายได้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายแล้ว

ดังนั้น การรักษาเครือข่ายจึงเป็นอีกองค์ประกอบที่มีความจำเป็นต้องมี เพื่อการรักษาความสำเร็จของเครือข่าย (ปาริชาติ วลัยเสถียร, 2543)

การรักษาเครือข่ายกระทำได้โดยการกำหนดโครงสร้างของกิจกรรมอย่างชัดเจน ทั้งในด้านเวลา ความถี่ และการจัดกิจกรรมที่มีความน่าสนใจและดึงดูดสมาชิกให้เข้าร่วมกิจกรรม กิจกรรมนั้นควรมีทั้งรูปแบบที่เป็นทางการ และรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ

สมาชิกของเครือข่ายต้องตระหนักถึงความสำคัญของการรักษาสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างสมาชิกในเครือข่าย เพื่อระมัดระวังและหลีกเลี่ยงความขัดแย้งหรือความไม่เข้าใจกัน ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ สมาชิกแต่ละคนควรแสดงความเป็นมิตรต่อกัน เมื่อใดที่เกิดความขัดแย้งระหว่างกันขึ้น ต้องรีบหาทางแก้ไขและดำเนินการไกล่เกลี่ยให้เกิดความเข้าใจกันขึ้น

เครือข่ายหลายเครือข่ายต้องหยุดดำเนินการลงไป เนื่องจากขาดแคลนทรัพยากรสนับสนุนการดำเนินงานอย่างเพียงพอ ทั้งทรัพยากรด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ปริมาณ และคุณภาพของบุคลากร และเงินทุนดำเนินการ

การศึกษาเรื่องของเครือข่าย การสร้างเครือข่าย และการธำรงรักษาเครือข่าย เพื่อนำแนวคิดดังกล่าวนี้มาใช้ในการวิเคราะห์เครือข่ายชุมชนอโศกว่า เครือข่ายนั้นมีการรวมตัวของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ที่มีความสนใจทำงานเกี่ยวข้องกับการพัฒนาตามหลักพระพุทธศาสนา โดยอาศัยรูปแบบการติดต่อสาร เพื่อให้กลุ่มบุคคลเข้าร่วมเป็นเครือข่ายและลงมือทำกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเครือข่ายของกลุ่มร่วมกัน และการจัดการ โครงสร้างระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล

เหล่านั้น เพื่อให้เกิดกิจกรรมรวมกันที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในเครือข่ายได้อย่างไร

เครือข่ายการสื่อสาร หมายถึง ระบบการแพร่กระจายของข้อมูลข่าวสารระหว่างสมาชิกกลุ่ม ซึ่งมีทั้งเครือข่ายแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

### 2.1.1 เครือข่ายการสื่อสารสามารถแบ่งรูปแบบการสื่อสาร ได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. การสื่อสารแบบมีศูนย์กลาง (Centralized Communication) เป็นการสื่อสารที่มีใครคนใดคนหนึ่งเป็นศูนย์กลางหรือทางผ่าน โดยที่สมาชิกคนอื่นๆ ไม่มีการติดต่อกันโดยตรง แต่ต้องผ่านคนกลาง

2. การสื่อสารแบบกระจายอำนาจ (Decentralized Communication) เป็นการสื่อสารที่สมาชิกในกลุ่มติดต่อกันโดยอิสระไม่มีใครตัดสินใจคนเดียว แต่ร่วมกันคิด ร่วมกันแก้ปัญหา เป็นวิธีที่ใช้ได้ตรงกับกระบวนการกลุ่มมาก เพราะทุกคนมีปฏิสัมพันธ์กัน (Interaction) ผลที่ออกมาจะได้ทั้งผลผลิต (Product) และกระบวนการ (Process) ของกลุ่ม กล่าวคือ การสื่อสารแบบนี้คำนึงถึงการเอาใจใส่ผู้ทำงาน ขวัญ และกำลังใจของกลุ่มด้วย

### 2.1.2 การติดต่อสื่อสารกันของกลุ่มสื่อสารภายในเครือข่าย จะมี 2 ลักษณะ คือ

1. เครือข่ายความสัมพันธ์ส่วนบุคคลหลายคน (Radial Person Network) คือการที่บุคคลคนหนึ่งมีการติดต่อสื่อสารกับบุคคลหลายคน แต่ในกลุ่มบุคคลที่บุคคลนั้นติดต่อสื่อสารด้วย จะไม่มีการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน บุคคลส่วนใหญ่ที่ติดต่อสื่อสารด้วยนั้นมีความผูกพันกันแบบผิวเผิน (Weak Tie) เช่น คนรู้จักหรือผู้ร่วมงาน เป็นต้น และเป็นการติดต่อสื่อสารของบุคคลที่มีลักษณะแตกต่างกัน (Heterophily)

2. เครือข่ายความสัมพันธ์ของบุคคลแบบซ้อนติดกัน (Interlocking Communication) คือ การที่บุคคลหนึ่งมีการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นๆ อีกหลายคน โดยกลุ่มคนในเครือข่าวนั้นจะมีการติดต่อสื่อสารถึงกันหมด และความสัมพันธ์เป็นแบบสนิทสนม (Strong Tie) เช่น เพื่อนสนิท หรือญาติ โดยแต่ละบุคคลจะมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน (Homophily)

### 2.1.3 โครงสร้างกลุ่มและกระบวนการ

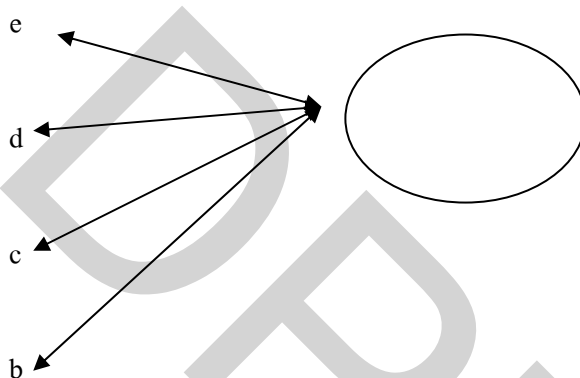
“ตำแหน่งศูนย์กลาง” (Centrality) ถูกนิยามโดย Bavelas ว่าเป็นการอธิบายความแตกต่างภายในและระหว่างโครงสร้าง ตำแหน่งที่อยู่ตรงกลางที่สุดเป็นตำแหน่งที่อยู่ใกล้ชิดที่สุดกับตำแหน่งอื่นๆ ระยะทางวัดโดยจำนวนของการเชื่อมต่อการติดต่อสื่อสาร ซึ่งต้องใช้ให้ประโยชน์โดยการส่งไปอย่างสั้นที่สุดจากตำแหน่งหนึ่งไปยังตำแหน่งอื่นๆ

ทิศทางที่สมาชิกของกลุ่มอาจจะติดต่อเชื่อมโยงกัน โดยข่ายการสื่อสารนั้นมีอยู่มากมายมหาศาล แต่มีเพียงไม่กี่ทิศทางเท่านั้นที่จะเป็นไปได้ เพราะสิ่งที่เป็นไปได้นั้นจะต้องมีประโยชน์ใน

ขอบเขตของการกระทำที่มีประสิทธิภาพ รูปแบบการสื่อสารที่แตกต่างกันจะให้ผลที่แตกต่างกันในการกระทำของสมาชิกกลุ่ม

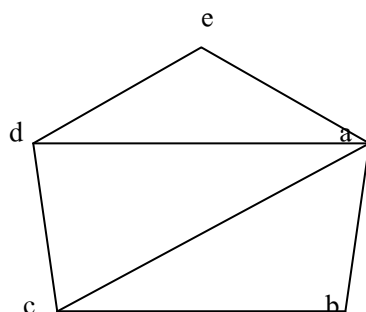
รูปแบบของการติดต่อสื่อสารในเครือข่ายการสื่อสารมีรูปแบบต่างๆ ดังนี้ โดยมีจุด (a' b ฯลฯ) แทนด้วยบุคคล และมีเส้นระหว่างจุดเป็นตัวเชื่อมการติดต่อกัน โดยเป็นการติดต่อแบบสองทิศทาง (Two-Way Communication)

### 1. รูปแบบกระจาย



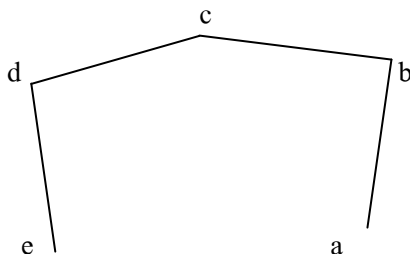
มีช่องทางการสื่อสารทั้งหมด 4 ช่องทาง โดยมีตำแหน่งหลัก (Key Position) อยู่ 1 ตำแหน่ง ที่เป็นตัวข่าวสารให้กับตำแหน่งอื่นๆ

### 2. รูปแบบตาข่าย



มีช่องทางการสื่อสารทั้งหมด 7 ช่องทาง โดยมีตำแหน่งหลักอยู่ 1 ตำแหน่ง และมีตำแหน่งรองเป็นตัวส่งข่าวสารให้กับตำแหน่งรองด้วยกัน

### 3. รูปแบบต่อเนื่อง

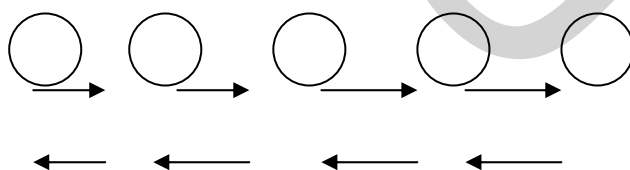


มีช่องทางการสื่อสารทั้งหมด 4 ช่องทาง ซึ่งตัดแปลงมาจากรูปที่ 2 ที่สามารถใช้ช่องทางการสื่อสารได้เพียงไม่กี่ช่องทาง โดยมี a เป็นตำแหน่งศูนย์กลางส่งข่าวสารไปยังตำแหน่งรอง (b) 1 ตำแหน่ง และให้ตำแหน่งรองส่งข่าวสารไปยังตำแหน่งอื่นอีก 1 ตำแหน่ง เป็นอย่างนี้ไปเรื่อยๆ

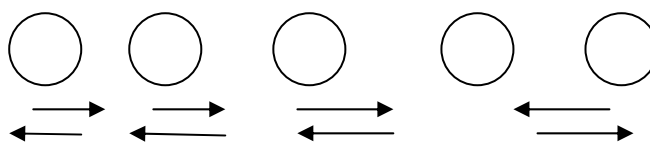
### 4. รูปแบบลูกโซ่



รูปแบบที่ 4.1



รูปแบบที่ 4.2



รูปแบบที่ 4.3

### 2.1.4 การสื่อสารในการก่อตัวของกลุ่มและการขยายเครือข่าย

การสื่อสารในความหมายของ Jurgen Ruesh and Gregory Bateson (1951) (ปรมาศตะเวทิน, 2540) คือ การสื่อสารไม่ได้หมายความถึงการถ่ายทอดสารด้วยภาษาพูด ภาษาเขียนที่ชัดเจนและแสดงเจตนาธรรมเท่านั้น แต่การสื่อสารยังรวมไปถึงกระบวนการทั้งหลายที่คนมีอิทธิพลต่อกันด้วย คำนิยามนี้ยึดหลักที่ว่า การกระทำและเหตุการณ์ทั้งหลายมีลักษณะเป็นการสื่อสาร หากมีผู้เข้าใจการกระทำและเหตุการณ์เหล่านั้น หมายความว่าความเข้าใจที่เกิดขึ้นนั้น ได้เปลี่ยนแปลงข่าวสารที่คน ๆ นั้นมีอยู่และมีอิทธิพลต่อบุคคลนั้น

จุมพล รอดคำดี (2532) ให้ความหมายว่า การสื่อสาร หมายถึง พฤติกรรมการติดต่อสัมพันธ์กันระหว่างมนุษย์ โดยอาศัยกระบวนการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิด เจตคติ ตลอดจนประสบการณ์ระหว่างกันและกัน เพื่อให้เกิดผลตอบสนองบางประการที่ตรงกับเป้าหมายที่วางไว้ คือ การเข้าใจร่วมกัน ความร่วมมือ ความตกลงเห็นพ้องต้องกัน ความผสมผสาน ความประนีประนอม เป็นต้น อันนำมาซึ่งความคงอยู่และการพัฒนาสังคมของมนุษย์

### 2.1.5 การรวมกลุ่มและเครือข่ายการสื่อสาร

เมื่อมีบุคคลมากกว่า 2 คน หรือมีกลุ่มคนมากกว่า 2 คนมารวมกัน โดยมีจุดประสงค์ร่วมกันแล้ว กลุ่มจะค่อยๆ มีพัฒนาการไปตามลำดับขั้นตอน (วินิจ เกตุขำ และคมเพชร ฉัตรสุกกร, 2522) ดังนี้

1. ระยะก่อตั้ง (Forming Stage) เป็นระยะที่สมาชิกของกลุ่มเริ่มมารวมตัวกัน ยังไม่มีความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้น ยังไม่มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของสมาชิกแต่ละคนและสมาชิกแต่ละคนยังยึดตนเองเป็นศูนย์กลางเพราะยังไม่มีผู้นำ ทุกคนยังสงวนท่าทีและพยายามแสดงให้ผู้อื่นรู้จักหรือยอมรับ

จารุณี พัชรพิมานสกุล (2542) พบว่า เครือข่ายชีวิตมีพัฒนาการค่อนข้างช้าในระยะเริ่มแรก มีเพียงการรับรู้ของบุคคลกลุ่มเล็กในสังคมเท่านั้น เนื่องจากลักษณะกิจกรรมที่ทางกลุ่มจัดขึ้นเป็นเพียงกิจกรรมในเชิงรับ โดยที่ไม่ได้พยายามที่จะเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างจริงจัง แต่อาศัยช่องทางหลัก คือ การบอกปากต่อปาก ทำให้การขยายตัวในระยะเริ่มแรกเป็นไปอย่างช้า

2. ระยะหัวเลี้ยวหัวต่อ (Storming Stage) เป็นระยะที่สมาชิกของกลุ่มยังไม่สามารถตกลงในหลักการการดำเนินงาน ยังคงมีการโต้แย้งเพื่อหาข้อตกลงของกลุ่ม และกลุ่มยังไม่มีทิศทางในการดำเนินงานที่แน่นอน ระยะนี้เป็นระยะแห่งความขัดแย้งหรือความคับข้องใจ (Conflict and Frustration Phase)

3. ระยะยินยอม (Norming Stage) เป็นระยะที่เริ่มแก้ไขข้อบกพร่อง เรียนรู้จุดอ่อน จุดแข็ง และอุปสรรคของกลุ่ม สมาชิกแต่ละคนเริ่มปรับตัว มีการใช้เหตุและผลในการพูดคุย เพราะ



กลุ่มเริ่มมีแนวคิดหรือบรรทัดฐานที่เป็นกลาง และสมาชิกในการยอมรับ บางที่อาจเรียกว่า เป็นระยะที่กลุ่มมีความสามัคคีกลมเกลียว (Group Harmony Phase)

4. ระยะปฏิบัติการ (Performing Stage) เป็นระยะที่สมาชิกร่วมมือประสานกันเป็นอย่างดี สามารถดำเนินการไปตามเป้าหมายของกลุ่ม มีผลงานที่แสดงออกมาให้สาธารณชน สมาชิกของกลุ่มช่วยกันพัฒนากลุ่มให้ดำเนินกิจกรรมลุล่วงไปได้ หรืออาจเรียกว่า ระยะที่กลุ่มมีผลงานและยึดกลุ่มเป็นศูนย์กลาง (Group Centered, Productive Phase)

เวทีนิ สตะเวทีนิ (2536) พบว่า การขยายเครือข่ายของประชาชนบางลำพูเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเพิ่มอำนาจต่อรองของประชาชน ซึ่งผู้วิจัยวิเคราะห์ว่า การดำเนินกิจกรรมอย่างจริงจังในระยะนี้เกิดจากการสื่อสาร พบปะ สนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ และต่างก็มีแนวคิด ความรู้ หรือประสบการณ์ที่ค่อนข้างเท่าเทียมกันจึงเกิดการสื่อสารอย่างต่อเนื่องจนพัฒนาความสัมพันธ์กันมากขึ้น

เมื่อกลุ่มเริ่มก่อตัวขึ้นและมีพัฒนาการจากระดับแรกไปจนถึงระดับที่กลุ่มมีความมั่นคง กิจกรรมหนึ่งที่สามารถทำให้กลุ่มอยู่รอดในทุกระยะของการเติบโตคือ การสื่อสาร เพราะการสื่อสารช่วยให้สมาชิกของกลุ่มมีการแลกเปลี่ยนข่าวสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน เกิดการเชื่อมโยงระหว่างสมาชิกของกลุ่ม การติดต่อสื่อสารภายในกลุ่มจะมีลักษณะเป็นเครือข่าย การรวมตัวของกลุ่มองค์กรในรูปของเครือข่ายเปรียบเสมือนเป็น “องค์กรร่ม” (Umbrella Organization) ที่เชื่อมองค์กรสมาชิกและสมาชิกเข้าด้วยกัน เป็นช่องทางให้มีการสื่อสารระหว่างกัน พุดคุยแลกเปลี่ยนกันในประเด็นปัญหาที่สนใจร่วมกัน (ยุทธนา วรณปิติกุล และสุพิศ เรืองจิต อังใน ปารีชาติ วลัยเสถียร และคณะ, 2543 : 307)

### 2.1.6 ทิศทางการสื่อสาร

ทิศทางการสื่อสารเป็นรูปแบบหนึ่งของการสื่อสารที่เกิดขึ้น เป็นการถ่ายทอดข่าวสารจากผู้ส่งสาร ไปยังผู้รับสารเป้าหมาย ซึ่งทิศทางการสื่อสารนี้แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ

1. การสื่อสารที่ผู้ส่งสารถ่ายทอดข่าวสารไปยังผู้รับสารแต่เพียงอย่างเดียว (One way Communication) โดยไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับสารได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือซักถาม ทำให้ปริมาณข้อมูลสะท้อนกลับ (Feedback) มีน้อย หรือไม่มีเลย โดยที่ผู้ส่งสารไม่สนใจต่อปฏิกิริยาสะท้อนกลับ การสื่อสารในรูปแบบนี้จะมีลักษณะเป็นไปในรูปของนโยบาย คำสั่งของผู้บริหาร หรือผู้นำ โดยผ่านทางสื่อต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เอกสาร สิ่งพิมพ์

2. การสื่อสารแบบสองทาง (Two way Communication) เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสารส่งข้อมูลข่าวสารไปยังผู้รับสาร ในขณะที่ผู้รับสารได้รับข้อมูลแล้วก็ส่งข้อมูลข่าวสารตอบกลับมายังผู้รับสารด้วย จึงเป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารต่างสลับบทบาทในการรับและส่ง

สาร มีการเปิดโอกาสให้ผู้รับสารได้ซักถามข้อสงสัยต่าง ๆ มีการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นระหว่างกัน การโต้ตอบระหว่างกันที่เกิดขึ้นนี้ทำให้เกิดความเข้าใจกันอย่างชัดเจน การสื่อสารแบบนี้ผู้ส่งสารจะให้ความสำคัญกับปฏิกิริยาสะท้อนกลับ (Feedback) ทำให้การสื่อสารที่เกิดขึ้นมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะผู้ส่งสารและผู้รับสารมีความเสมอภาคกันในการติดต่อสื่อสาร ก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน

การสื่อสารของผู้บริหารแท้ก็ คือเป็นการสื่อสารแบบสองทางที่ผู้บริหารแท้ก็จะมีบทบาทเป็นได้ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารในเวลาเดียวกันกับเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท้ก็

### 2.1.7 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร เป็นการสื่อสารอีกประเภทหนึ่งซึ่งช่วยให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถสื่อสารระหว่างกันและก่อให้เกิดความเข้าใจได้ แบ่งได้เป็น 2 ประเภท ตามลักษณะของข้อมูลข่าวสารที่ต้องการสื่อสารถึงกัน ดังนี้

1. การสื่อสารเชิงวัจนะ (Verbal Communication) เป็นการสื่อสารโดยใช้ภาษาพูด หรือภาษาเขียนเป็นสัญลักษณ์ในการสื่อสาร เพื่อให้เกิดความเข้าใจในความหมายที่สื่อสารระหว่างกัน ลักษณะการสื่อสารแบบนี้ เช่น การสนทนา การสัมภาษณ์ การเขียนบันทึก การเขียนจดหมาย การเขียนรายงาน การประชุม การอ่านข่าว เป็นต้น

2. การสื่อสารเชิงอวัจนะ (Nonverbal Communication) เป็นการสื่อสารโดยใช้รหัสหรือสัญลักษณ์อื่นในการสื่อสารแทนที่จะใช้ภาษาพูด หรือภาษาเขียน เช่น การยิ้ม การพยักหน้า การสั่นศีรษะ การโบกมือ เป็นต้น การสื่อสารลักษณะนี้มีความหมายเฉพาะเจาะจง การที่จะทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันได้ย่อมขึ้นอยู่กับประสบการณ์ การตีความหมายของแต่ละคน

หากจะให้การสื่อสารเกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มีความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร จำเป็นที่จะต้องให้การสื่อสารทั้งแบบวัจนะและอวัจนะนี้ควบคู่กันไป

งานวิจัยนี้จะศึกษาถึงสัญลักษณ์ที่ใช้ในการสื่อสารเชิงวัจนะภาษา เนื่องจากการติดต่อสื่อสารระหว่างศูนย์วิทยุกับสมาชิกนั้น ล้วนแต่เป็นการสื่อสารโดยใช้คำพูดทั้งสิ้น

## 2.2 ทฤษฎีการสื่อสาร

การสื่อสาร หมายถึง การสร้างความร่วมกัน ความคล้ายกัน ให้เกิดขึ้นระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่งทั้งสองฝ่ายจะต้องมีวัตถุประสงค์ในการสื่อสารที่สอดคล้องต้องกัน การสื่อสารจึงจะประสบผลสำเร็จ

การสื่อสารเป็นกระบวนการ (process) ที่มีความสำคัญต่อมนุษย์ ทั้งในด้านการดำเนินชีวิต สังคม เศรษฐกิจ การเมือง และการศึกษา เนื่องจากการสื่อสารเป็นทั้งเครื่องมือ (instrument)

และวิธีการ (means) ในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างใดอย่างหนึ่ง ทั้งต่อปัจเจกบุคคล ต่อองค์กร และต่อสังคม (กิติมา สุรสนธิ; 2541)

ผู้ส่งสาร ส่งสารหรือความคิดไปยังผู้รับสารเพื่อก่อให้เกิดผลบางประการในตัวผู้รับสาร ผลที่เกิดขึ้นในตัวผู้รับสารอาจจะเป็นการเปลี่ยนแปลงในระดับความรู้ ทักษะคิด หรือพฤติกรรมของผู้รับสารก็ได้ จะเห็นได้ว่าวัตถุประสงค์ที่สำคัญประการหนึ่งของการสื่อสารคือ การก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ด้วยเหตุนี้เราจะไม่เข้าใจกระบวนการเปลี่ยนแปลง ถ้าเราไม่เข้าใจกระบวนการสื่อสาร (เสถียร เขยประทับ, 2528:78)

### 2.2.1 องค์ประกอบของการสื่อสาร

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

#### 1. ผู้ส่งสาร (Sender)

ผู้ส่งสาร หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีความต้องการ มีความตั้งใจที่จะส่งข่าวสาร อารมณ์ ความรู้สึกนึกคิดความคิดเห็น ทักษะคิด ความเชื่อ และอื่นๆ ไปยังผู้รับสาร

ดังนั้น ผู้ส่งสารจึงเป็นองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับองค์กรอื่นๆ ทั้งการเลือกข้อมูลข่าวสาร สารที่จะส่งถ่ายทอดไป การเลือกวิธีการ และช่องทางที่จะทำให้สารไปถึงผู้รับสาร รวมทั้งการเลือกการกำหนดผู้รับสาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระดับใดระดับหนึ่ง หรือในด้านใดด้านหนึ่งกับบุคคลที่ตนสื่อสารด้วย เช่น การเปลี่ยนแปลงการรับรู้ การเปลี่ยนแปลงความเชื่อ ทักษะคิด และพฤติกรรมของบุคคล กลุ่ม หรือสังคม (กิติมา สุรสนธิ, 2540:21)

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ “ผู้ส่งสาร” หมายถึงผู้ خبرรดแท้กซี่ และเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยรดแท้กซี่

#### 2. สาร (Message)

สาร หมายถึง เรื่องราวอันมีความหมายและแสดงออกมาโดยอาศัยภาษา หรือสัญลักษณ์ใดๆ ก็ตามที่สามารถทำให้เกิดการรับรู้ร่วมกันได้ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร สารจะเป็นตัวเร้าให้ผู้รับสารเกิดการรับรู้ความหมายและปฏิกิริยาตอบสนอง ซึ่งโดยทั่วไปแล้ว สารจะประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน คือ

- 1) รหัสสาร (Message Codes)
- 2) เนื้อหาของสาร (Message Content)

### 3) การจัดเรียงลำดับสาร (Message Treatment)

(1) รหัสสาร คือ ภาษา (Language) หรือสัญลักษณ์ (Symbol) หรือสัญญาณ (Signal) ที่มนุษย์คิดขึ้น เพื่อแสดงออกแทนความคิด ความรู้สึก ความเชื่อ ค่านิยม วัตถุประสงค์ ต่างๆ ของผู้ส่งสาร ซึ่งรหัสสารอาจถูกแสดงออกมาเป็นสารที่เป็นภาษาพูดหรือภาษาเขียน (Nonverbal Message Codes)

(2) เนื้อหาสาร หมายถึง เรื่องราวต่างๆ ที่ผู้ส่งสารต้องการจะถ่ายทอดไปยังผู้รับสาร ซึ่งเนื้อหาของสารนั้นอาจแบ่งออกได้หลายประเภท หลายลักษณะ ตามเนื้อหาของสารใน รูปแบบต่างๆ เช่น เนื้อหาโดยทั่วไป และเนื้อหาเฉพาะ เนื้อหาเชิงวิชาการต่างๆ และเนื้อหาที่ไม่ใช่ วิชาการ หรืออาจเป็นเนื้อหาประเภทบอกเล่ากับเนื้อหาประเภทความคิดเห็น เนื้อหาที่เป็นข่าว เนื้อหาบันเทิงและเนื้อหาชักจูงใจ เป็นต้น

(3) การเรียงลำดับสาร หมายถึง รูปแบบวิธีการในการนำรหัสสารมาเรียบเรียงเพื่อให้ได้ใจความตามเนื้อหาที่ต้องการ ซึ่งมักจะขึ้นอยู่กับลักษณะ โครงสร้างของภาษา (Structure) และบุคลิกลักษณะของแต่ละบุคคล ซึ่งส่วนใหญ่ของผู้ส่งแต่ละคนว่ามีบุคลิกลักษณะ แตกต่างกันไปอย่างไร เช่น คนที่อารมณ์เย็น มักพูดจาด้วยวิธีการที่สุภาพ สุขุม เยือกเย็น ในขณะที่ คนอารมณ์ร้อนมักพูดรวบรัดสรุป เพื่อให้จบเร็วๆ เป็นต้น

สำหรับการวิจัยนี้ “สาร” หมายถึง ข้อมูล ข่าวสาร หรือเหตุการณ์ความ เคลื่อนไหวต่างๆ ที่ผู้ خبرดแท้กซี่ได้ส่งมายังเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุ รวมทั้งข้อมูลตอบกลับที่ผู้ خبرดแท้กซี่ได้รับจากทั้งเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรุดแท้กซี่

### 3. ช่องทางการสื่อสาร (Channel or Media)

ช่องทางการสื่อสารหรือสื่อ หมายถึง พาหนะที่นำหรือพาข่าวสารจากผู้ส่งสาร ไปยังผู้รับสาร ดังนั้นช่องทางการสื่อสารจึงอาจหมายถึงประสาทสัมผัสทั้ง 5 ของมนุษย์ ที่รับรู้ ความหมายจากสิ่งต่างๆ อันได้แก่ การมองเห็น การได้ยิน การดมกลิ่น การสัมผัส และการลิ้มรส เป็นต้น นอกจากนี้ ช่องสารหรือสื่อยังอาจหมายถึงคลื่นแสงคลื่นเสียงและอากาศที่อยู่รอบๆ ตัว คนเราด้วย สื่อแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1) สื่อที่เป็นมนุษย์ หรือสื่อบุคคล (Personal Media) อันได้แก่ บุคคลที่เป็นผู้นำ สารไปยังผู้รับสารหรือ ในอีกแง่หนึ่งก็คือผู้ส่งสารนั่นเองที่ทำการเข้ารหัสสาร (Encode) ให้ผู้รับ สารได้รับรู้และเข้าใจในสิ่งที่ตนต้องการ

2) สื่อทางด้านวัตถุ ซึ่งอาจหมายถึงสื่อเสริมประเภทต่างๆ เช่น ของเล่น สมุด ดินสอ

#### 4. ผู้รับสาร (Receiver)

การสื่อสารจะมีความหมายอย่างไร จะประสบความสำเร็จหรือไม่ ขึ้นอยู่กับผู้รับสารว่าจะเลือกรับสาร หรือเลือกที่จะตีความต่อข่าวสารนั้นอย่างไร สิ่งที่สำคัญที่มีผลหรือเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับ การตีความและการทำความเข้าใจในข่าวสารของผู้รับสาร ซึ่งจะทำให้การสื่อสารประสบผลสำเร็จได้หรือไม่ คือ

1) ปัจจัยทางด้านการสื่อสาร อันได้แก่ ทักษะความสามารถ ความชำนาญในการถอดรหัสสาร รวมถึงทัศนคติในการสื่อสาร ความรู้ในเรื่องสารและการสื่อสาร ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะมีผลทำให้การสื่อสารประสบผลสำเร็จหรือไม่

2) ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ (Demographic Characteristics of Audience) อันได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ การศึกษา อาชีพ ศาสนา ฯลฯ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนแต่มีผลต่อการรับรู้ การตีความและการเข้าใจในการสื่อสารทั้งสิ้น

3) ปัจจัยด้านบุคลิกลักษณะของบุคคล (Personalities of Audience) เป็นลักษณะของบุคคลแต่ละคนที่เติบโตและถูกหล่อหลอมมาจากสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน รวมทั้งเป็นการสั่งสมทางด้านความรู้สึก สภาพจิตใจ และพฤติกรรมที่แสดงออกรวมทั้งการโต้ตอบในลักษณะที่แตกต่างกันไปของบุคคล

“ผู้รับสาร” สำหรับการวิจัยครั้งนี้ เป็นได้ทั้งผู้ขับรถแท็กซี่ และเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ ในเวลาเดียวกัน

##### 1) การสื่อสารภายในตัวเอง (personal Communication)

การสื่อสารภายในตัวบุคคล (personal Communication) เป็นการสื่อสารของบุคคลคนเดียว เป็นการสื่อสารซึ่งเกิดขึ้นภายในตัวบุคคลคนเดียว มีจำนวนคนเพียงคนเดียวเข้าร่วมในการสื่อสาร บุคคลคนเดียวนั้นทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยมีระบบประสาทส่วนกลาง (central nervous system) ของบุคคลควบคุมการสื่อสารและเป็นตัวทำให้การสื่อสารเกิดขึ้น ระบบประสาทส่วนกลางนี้จะมีประสาท 2 ส่วน แบ่งกันทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร ประสาทที่ทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสารเรียกว่า “motor skill” ซึ่งประกอบด้วยกลไกในการออกเสียง ทำให้เกิดเสียงพูด เสียงร้องไห้ เป็นต้น ระบบกล้ามเนื้อ (muscle system in hand) ทำให้เกิดตัวหนังสือ ภาพ เป็นต้น ตลอดจนกล้ามเนื้อในส่วนอื่นๆ ของร่างกายซึ่งทำให้เกิดกิริยาท่าทาง ในขณะที่ประสาทส่วนที่ทำหน้าที่เป็นผู้รับสาร เรียกว่า “sensory skills” ซึ่งประกอบด้วยกลไกในการได้ยิน (hearing mechanisms) และประสาทตา เป็นต้น

เราจะเห็นว่าแม้ในตัวบุคคลเดียว การสื่อสารก็อาจมีขึ้นได้โดยอาศัยหลักที่ว่าถ้าผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่งในกรณีของการสื่อสารภายในบุคคลนี้ moter skills เป็นผู้ส่งสาร และ sensory skills เป็นผู้รับสารดังกล่าวข้างต้น

ตัวอย่างของการสื่อสารภายในตัวบุคคล ได้แก่ การพูดกับตัวเอง การร้องเพลงคนเดียว การเขียนจดหมายและอ่านตรวจทานก่อนส่ง การคิดถึงงานที่จะทำ เป็นต้น (ปรมะสตะเวทิน, 2528:24-25)

## 2) การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication)

การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) หมายถึงการสื่อสารของบุคคลที่จำนวนตั้งแต่สองคนขึ้นไปทำการแลกเปลี่ยนข่าวสารกันในลักษณะตัวต่อตัว (Person-to-Person) ในรูปแบบเผชิญหน้า (Face-to-Face Communication) และหรือ การสื่อสารระหว่างคนสองคนในลักษณะที่มีสื่อเป็นตัวกลางในการติดต่อสื่อสารก็ได้ เช่น การพูดคุยระหว่างคนสองคน (Dyadic Communication) การพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือการพูดคุยกันในกลุ่มเล็กๆ (Small Group Communication) (กิติมา สุรสนธิ, 2540:23)

การสื่อสารระหว่างบุคคลมีคุณลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1. ผู้ที่กระทำการสื่อสารจะทำหน้าที่ หรือมีบทบาทเป็นทั้งผู้ส่งสาร ผู้รับสาร เป็นการสื่อสารในลักษณะร่วมกันกระทำ (Coactive) ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ต่างๆ ซึ่งกันและกันของทั้งสองฝ่าย

2. การสื่อสารระหว่างบุคคลจะมีลักษณะเป็นส่วนตัว (Privacy) สูงในการสื่อสาร เนื่องจากผู้ส่งสารและผู้รับสารมีจำนวนน้อย การพบปะพูดคุยจึงอยู่ในลักษณะที่เป็นเรื่องเป็นราวระหว่างคนสองคน หรือเพียงไม่กี่คนเท่านั้น

3. สารที่ส่งหรือถ่ายทอดในการสื่อสารระหว่างบุคคลมักจะประกอบไปด้วยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึก สภาพจิตใจ (Psychological Data) มากกว่าที่จะเป็นเนื้อหาสาระที่เน้นหนักในเชิงของเรื่องราวของเหตุผลหรือเรื่องทั่วไป

4. ผู้ส่งสารและผู้รับสารในการสื่อสารระหว่างบุคคลจะมีความใกล้ชิดและมี ความคุ้นเคย (Intimacy) ซึ่งกันและกัน ดังนั้นผู้ส่งสารและผู้รับสารส่วนใหญ่จะเป็นที่รู้จักมักคุ้นกันเป็นอย่างดี

## 3) การสื่อสารกลุ่มเล็ก (Small Group Communication)

การสื่อสารกลุ่มเล็ก (Small Group Communication) ซึ่งเป็นการสื่อสารระหว่างคนที่มีจำนวนตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป หรือมากกว่านั้น ซึ่งการสื่อสารกลุ่มเล็กนี้อาจเป็นลักษณะของการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร การรวมกลุ่มกันเพื่อแก้ปัญหา

ซึ่งสมาชิกภายในกลุ่มแต่ละคนจำเป็นต้องทำความรู้จักอุปนิสัยซึ่งกันและกันของคนในกลุ่มให้ถูกต้อง การสื่อสารภายในกลุ่มจึงจะประสบความสำเร็จ (กิติมา สุรสนธิ, 2540:24)

### 2.2.2 คุณลักษณะการสื่อสารกลุ่มเล็กขึ้นอยู่กับปัจจัย ดังนี้

1. สภาพสังคม อันได้แก่ การอยู่ร่วมกันของบุคคลต่างๆ ในสังคมว่ามีความใกล้ชิด มีความเหนียวแน่นในการดำเนินความสัมพันธ์ของบุคคลภายในระดับใดระดับหนึ่งมากน้อยแค่ไหน

2. บุคลิกลักษณะของกลุ่มบรรทัดฐานที่ได้กำหนดข้อตกลงกันภายในกลุ่ม ซึ่งแต่ละกลุ่มจะมีความแตกต่างกันไป เช่น การรวมตัวกันอาจจะเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันของสมาชิกกลุ่ม

3. ระดับการพึ่งพิงกันของบุคคลของสมาชิกภายในกลุ่ม เช่น พึ่งพากันมากจะมีความใกล้ชิดกันมาก

### 2.2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อสภาวะการณ์ของการสื่อสารกลุ่ม คือ

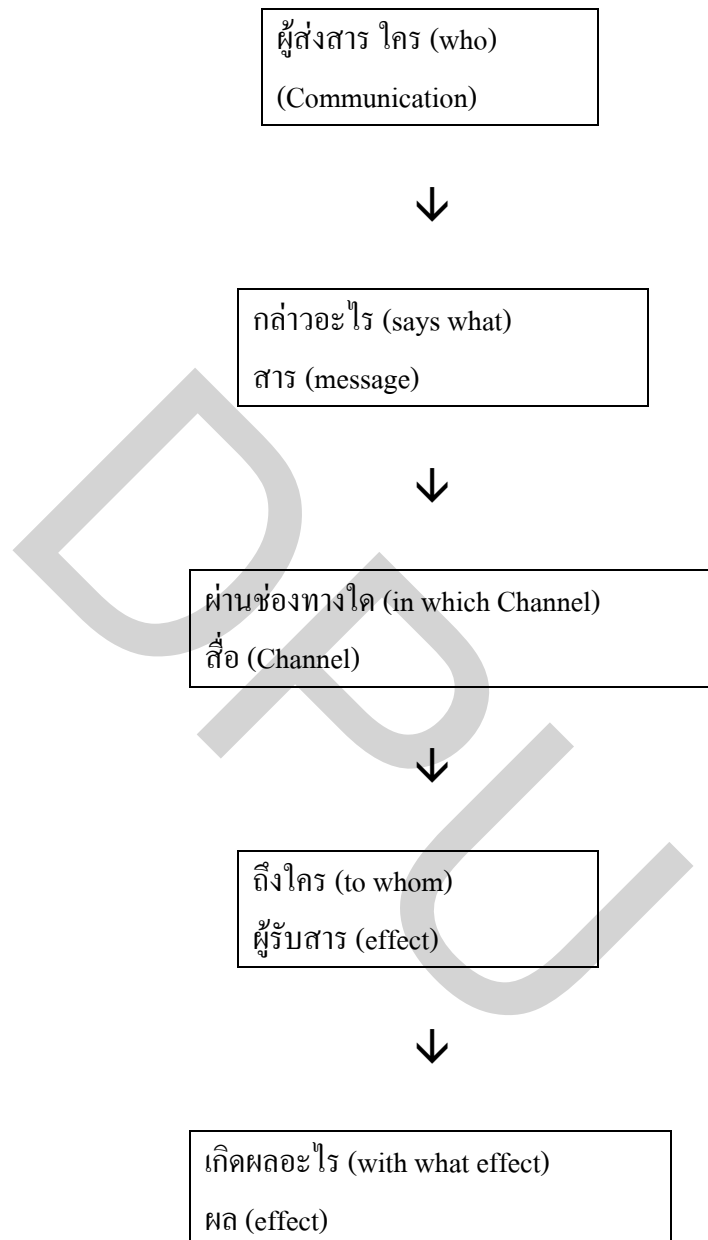
1. จำนวนของสารใหม่ๆ ที่เกิดในกลุ่ม
2. ขนาดของกลุ่ม
3. ความถี่ในการพบปะแลกเปลี่ยนข้อมูล การพูดคุยของสมาชิกภายในกลุ่มมีผลต่อลักษณะความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีกันของกลุ่ม

### 2.2.4 ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในกลุ่มเล็ก

การสื่อสารภายในกลุ่มเล็กจะดำเนินไปได้ด้วยดีเพียงใด ขึ้นอยู่กับการบริหารภายในกลุ่มเพื่อให้การทำงานภายในกลุ่มเล็กเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ กลุ่มจะต้องมีลักษณะดังนี้

1. จะต้องมีการกำหนดบทบาทของสมาชิกแต่ละคนในกลุ่มไว้อย่างชัดเจน
2. จะต้องมีความยึดมั่นในกลุ่ม
3. จะต้องมีความรู้ในเรื่องต่างๆ ทั้งในแง่ของเรื่องราวที่พูดคุยและความรู้ในตัวบุคคลที่เป็นสมาชิกแต่ละคน
4. สมาชิกในกลุ่มจะต้องให้ความสำคัญกับเป้าหมายของกลุ่มมากกว่าเป้าหมายของตัวเอง
5. การทำงานของกลุ่มจะต้องกำหนดกรอบเค้าโครงของการทำงานที่ชัดเจน
6. ในกลุ่มจะต้องมีหัวหน้าที่มีความสามารถ

### แบบจำลองการสื่อสารตามแนวคิดของฮาโรลด์ ดี ลาสเวลล์



แบบจำลองการสื่อสารของลาสเวลล์ เป็นทฤษฎีการสื่อสารที่อธิบายกระบวนการสื่อสารเชิงพฤติกรรม เป็นการศึกษาปฏิกิริยาระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร เนื้อหาข่าวสาร ชนิดของสื่อ และผลที่เกิดขึ้นจากการสื่อสาร



**ผู้ส่งสาร :** ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นได้ทั้งผู้ขับรถแท็กซี่ และเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ในเวลาเดียวกัน

**สาร :** ในการวิจัยครั้งนี้หมายถึงสิ่งที่ทั้งผู้ขับรถแท็กซี่ และเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ได้มีการสื่อสารระหว่างกันออกไป

**สื่อ :** ในการวิจัยครั้งนี้หมายถึงวิทยุรถแท็กซี่ และโทรศัพท์มือถือ

**ผู้รับสาร :** ในการวิจัยครั้งนี้หมายถึงเป็นได้ทั้งผู้ขับรถแท็กซี่ และเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ในเวลาเดียวกัน

**ผลของการสื่อสาร :** ในการวิจัยครั้งนี้หมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นภายหลังจากที่ผู้ขับรถแท็กซี่ และเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ ได้มีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันแล้วเกิดผลกระทบซึ่งกันและกันอย่างไร

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แนวคิดการสื่อสารของฮาโรลด์ ดี ลาสเวลล์ ตามแบบจำลองดังกล่าวข้างต้นในการอธิบายทั้งเนื้อหาและผลกระทบจากการสื่อสารระหว่างผู้ขับรถแท็กซี่ และเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ ว่ามีเนื้อหาการสื่อสารในเรื่องใดบ้าง และมีผลกระทบจากการสื่อสารอะไรเกิดขึ้นบ้าง

### 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : IT) มีผู้ให้คำนิยามไว้หลายประการ เช่น หมายถึง “เทคโนโลยีทุกด้านที่เข้ามาร่วมกัน ในกระบวนการจัดเก็บ สร้าง และ การสื่อสารสารสนเทศ ดังนั้นจึงครอบคลุมเทคโนโลยีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบันทึก จัดเก็บ ประมวลผล ค้นคืน ส่งและรับข้อมูล ซึ่งรวมถึงเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการข้างต้น เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล บันทึก และค้นคืน เครือข่ายสื่อสารข้อมูล อุปกรณ์สื่อสาร และโทรคมนาคม เป็นต้น” (สุชาดา กิระนันท์, 2541 : 23)

“เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นเทคโนโลยีหลากหลายกลุ่มรวมกันเพื่อก่อให้เกิดการติดต่อ เชื่อมโยงหรือการจัดการ การวิเคราะห์ประมวลผล การจัดเก็บและจัดการ การเผยแพร่และการใช้สารสนเทศ ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ข่าวสารและข้อมูลดิบ จนถึงความรู้วิชาการ ให้เกิดประโยชน์ในรูปแบบของสื่อต่างๆ ทั้งเสียง ภาพ และตัวอักษร ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์” (สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2538 : 19)

“เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ทำให้เกิดวิธีการใหม่ๆ ในการจัดเก็บความรู้ การส่งผ่าน และการสื่อสารสารสนเทศ การเข้าถึงสารสนเทศ รวมถึงการสร้างอุตสาหกรรมสารสนเทศ ความต้องการสารสนเทศ และการจัดการสารสนเทศ ได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบด้วยเทคโนโลยีที่สำคัญ 2 สาขา คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม ซึ่งจะมีการทำงานที่สัมพันธ์กันดังนี้

1. เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ใช้สำหรับการจัดระบบสารสนเทศ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ต้องการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ซึ่งกระบวนการจัดการหรือการจัดทำระบบสารสนเทศ ประกอบด้วยกรรมวิธี 3 ประการคือ การหาข้อมูล การประมวลผลข้อมูล และการแสดงผลข้อมูล ซึ่งกรรมวิธีดังกล่าวต้องอาศัยเทคโนโลยีด้านฮาร์ดแวร์ ซอร์ฟแวร์ อุปกรณ์สำหรับข้อมูลเข้าและแสดงผลออก

2. เทคโนโลยีโทรคมนาคม จะช่วยให้การสื่อสารหรือการเผยแพร่สารสนเทศไปยังผู้ใช้ในแหล่งต่างๆ เป็นไปได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทันท่วงที เหตุการณ์ ถูกต้องครบถ้วน และในลักษณะต่างๆ เช่น ข้อมูล (Data) ในรูปแบบตัวเลขหรือตัวอักษร (Text) ภาพ (Image) และเสียง (Voice) ซึ่งเทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสารหรือเผยแพร่สารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ เทคโนโลยีที่ใช้ในระบบโทรคมนาคม เช่น ระบบโทรศัพท์ โมเด็ม โทรสาร โทรเลข วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ รวมถึงเทคโนโลยีระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาการสื่อสารจากเทคโนโลยีโทรคมนาคมในลักษณะข้อความเสียง (Voice) โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสื่อสารหรือเผยแพร่ข้อมูลคือสื่อวิทยุรถแท็กซี่และโทรศัพท์มือถือ

จากคำนิยามข้างต้น อาจสรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวกับการดำเนินงานต่างๆ เพื่อจัดสารสนเทศไว้ใช้งาน ประกอบด้วย เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีโทรคมนาคมเป็นหลัก โดยรวมถึงเทคโนโลยีอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำข้อมูลข่าวสารมาใช้ให้เป็นประโยชน์

ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือที่ทรงประสิทธิภาพในการพัฒนาประเทศ อีกทั้งพัฒนาการของเทคโนโลยีก็เจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว มีการปรับปรุงเครื่องมือเครื่องใช้ที่เป็นประโยชน์กับงานสารสนเทศอยู่ตลอดเวลา ทำให้ทุกวงการวิชาชีพหันมาปรับปรุงกลไกในวิชาชีพของตนให้ทันสมัยและสอดคล้องกับกระแสโลก

องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนต่างให้ความสนใจกับเทคโนโลยีสารสนเทศกันอย่างจริงจังมากขึ้น โดยใช้เป็นเครื่องมือสร้างระบบสารสนเทศในหน่วยงานของตน มีการจัดตั้งหน่วยงานและองค์กรต่างๆ ขึ้น เช่น หน่วยงานสำหรับรวบรวม วิเคราะห์ และจัดทำรายงานสารสนเทศ หน่วยงานบริการด้านการสื่อสารสำหรับผู้ใช้ คณะกรรมการนโยบายสารสนเทศแห่งชาติ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้มีการใช้ประโยชน์จากสารสนเทศอย่างกว้างขวาง

สำหรับวงการธุรกิจ ระบบสารสนเทศมีความสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการแข่งขัน เจ้าของธุรกิจจำเป็นต้องรู้ข้อมูลภาวะตลาดและสินค้าเพื่อความอยู่รอดในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้น ธุรกิจแทบทุกประเภทจึงจำเป็นต้องจัดหาคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์การสื่อสาร และอุปกรณ์สำนักงานต่างๆ เพื่อนำมาใช้เป็นเครื่องมือช่วยการปฏิบัติงานให้เกิดความถูกต้อง มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถใช้เป็นกลยุทธ์เพื่อให้ได้เปรียบในการแข่งขัน ช่วยเพิ่มผลผลิต สร้างภาพลักษณ์ให้เกิดความประทับใจแก่ลูกค้า เช่น ด้านธนาคารและการเงิน มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระบบฝากถอนเงินอัตโนมัติ ด้านบริการสำนักงาน ก็ได้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกันมากขึ้น เช่น ไมโครคอมพิวเตอร์ โทรสาร เทเล็กซ์ วิทยุทัศน์ เครื่องถ่ายสำเนา เป็นต้น

นอกจากนี้ในการดำเนินชีวิตประจำวัน ก็ยังมีการใช้เทคโนโลยีกันมากขึ้นเช่นกัน เช่น โทรศัพท์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ วิทยุเท็กซ์ ไมโครคอมพิวเตอร์ เป็นต้น เทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีความสำคัญมากในปัจจุบัน และมีแนวโน้มที่จะมากยิ่งขึ้นในอนาคต ซึ่งความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศสรุปได้ดังนี้

1. ช่วยในการจัดระบบข่าวสารจำนวนมากในแต่ละวัน
2. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสารสนเทศ เช่น การคำนวณตัวเลขที่ยุ่งยาก ซับซ้อน การจัดเรียงลำดับสารสนเทศ ฯลฯ
3. ช่วยให้สามารถเก็บสารสนเทศไว้ในรูปแบบที่สามารถเรียกใช้ได้อย่างสะดวก
4. ช่วยให้สามารถจัดระบบอัตโนมัติเพื่อการจัดเก็บประมวลผลและเรียกใช้สารสนเทศ
5. ช่วยในการเข้าถึงสารสนเทศเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น
6. ช่วยในการสื่อสารระหว่างกันได้สะดวกรวดเร็ว ลดอุปสรรคเกี่ยวกับเวลาและระยะทาง เช่น การใช้ระบบโทรศัพท์ เป็นต้น

บทบาทที่เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินชีวิตของคนเราดังกล่าวนั้น จะเห็นได้ว่าความสามารถในการเข้าถึงแหล่งข้อมูล และความสามารถในการส่งหรือการสื่อสารข้อมูลได้เพิ่มขึ้นอย่างมากด้วยวิวัฒนาการด้านการสื่อสาร โทรคมนาคมและคอมพิวเตอร์ เช่น รายการข่าวทางโทรทัศน์ เป็นการสื่อสารที่นำข่าวจากจุดต่างๆ ทั่วโลกเข้ามาพร้อมกันในเวลาเดียวกัน สามารถสื่อสารโต้ตอบและส่งภาพถึงกันได้แม้ว่าจะอยู่กันคนละสถานที่และห่างไกลกันมาก หรือการส่งข่าวสารในระบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเนื้อความ ภาพ เสียง ไปให้ผู้อื่นได้ และการสื่อสารโต้ตอบกันได้ในเวลาปัจจุบัน โดยเฉพาะระบบเครือข่ายสื่อสารที่รู้จักกันดีในปัจจุบัน คือ อินเทอร์เน็ต ดังนั้น เราอาจจะกล่าวได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสูงชันอย่างมากในการดำเนินงานและการตัดสินใจของคนในสังคม

นอกจากประเด็นเรื่องบทบาทหน้าที่และศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศแล้ว ผลกระทบและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่เกิดจากการรับเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ก็เป็นอีกประเด็นหนึ่งที่ได้มีการกล่าวถึงกันอย่างกว้างขวางเช่นกัน

กาญจนา แก้วเทพ (2545) ได้กล่าวถึงผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อสังคม สรุปได้ดังนี้

1. การเปลี่ยนแปลงเรื่องความรู้สึกต่อกาลเวลา การพัฒนาทางเทคโนโลยีที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว ทำให้เวลากลายเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากขึ้นในความรู้สึกของคนจำนวนมาก โดยเฉพาะกลุ่มผู้บริหารหรือกลุ่มผู้นำของสังคมที่ความรู้สึกว่าเวลาเคลื่อนไปเร็วขึ้น

2. ผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีคมนาคมทำให้ระบบเศรษฐกิจโลกเป็นจริงเป็นจังมากขึ้น พรหมแดนของประเทศกลายเป็นสิ่งที่ไร้ความหมาย การบริหารด้านการเงินซึ่งเป็นส่วนที่เจริญมากที่สุดของระบบเศรษฐกิจโลก ก็ได้รับแรงเสริมทางด้านอิเล็กทรอนิกส์อย่างไม่หยุดยั้ง นอกจากนี้ เทคโนโลยีสารสนเทศยังทำให้วิถีคิดและวิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการทำงานเปลี่ยนแปลงไปโดยสิ้นเชิงเช่นกัน

3. เรื่องการเมืองและการตัดสินใจ การพัฒนาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่ละเอียดมากขึ้นได้ทำให้การตัดสินใจบนข้อมูลและข้อเท็จจริง พร้อมทั้งความคิดเห็นที่มีการเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ประกอบ ยิ่งไปกว่านั้นรูปแบบการตัดสินใจแบบเดิมที่กำหนดจากบนลงล่างจะหมดไป และหลีกเลี่ยงให้แก่ระบบตัดสินใจที่ให้เจ้าหน้าที่ระดับล่างเข้ามามีส่วนร่วม ทุกระดับจะมีโอกาสได้รับข้อมูลข่าวสารในปริมาณและอัตราความเร็วที่ใกล้เคียงกัน นอกจากนี้รูปแบบการเมืองก็ได้รับผลกระทบด้วยเช่นกัน ผู้เผด็จการทางการเมืองจะมีน้อยลง เพราะไม่สามารถควบคุมข้อมูลข่าวสารได้อีกต่อไป ลักษณะการสื่อสารทางเดียวจะหมดไป บุคคลสามารถแสดงความคิดเห็นและติดตามการดำเนินงานของรัฐบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม

4. การเกิดขึ้นของชุมชนอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากแนวคิดเดิมเรื่องการสร้างชุมชนโดยอาศัยพื้นที่แล้ว การพัฒนาทางเทคโนโลยีสารสนเทศก็ยังทำให้เกิดชุมชนในลักษณะใหม่ คือชุมชนอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อบ้านทุกหลังมีคอมพิวเตอร์ และกลุ่มคนที่มีความสนใจเรื่องเดียวกันถูกนำมาให้รู้จักและติดต่อกันโดยการใช้บริการของแหล่งข้อมูลต่างๆ ซึ่งแหล่งข้อมูลนี้สามารถจัดการให้ทุกคนได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็น ความรู้ และความสามารถของตนเองได้ตลอดเวลา

5. การประสานระหว่างศิลปวัฒนธรรมและเทคโนโลยีเป็นไปได้มากขึ้น เช่น ผู้คนมีโอกาสนำวีดิโอคลาสเซ็ทที่เกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรมที่ไม่ได้มีขายเฉพาะในพิพิธภัณฑ์เท่านั้น ผู้คนเริ่มสะสมวีดิโอเหล่านี้ได้เช่นเดียวกับการสะสมหนังสือศิลปะ เป็นต้น

6. ผลกระทบด้านนิเวศและสิ่งแวดล้อม เนื่องจากเทคโนโลยีในยุคอุตสาหกรรมส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมตามธรรมชาติ จึงทำให้เป็นสิ่งที่สงสัยว่า เทคโนโลยีสื่อสารสนเทศซึ่งเป็นเทคโนโลยีชนิดหนึ่งจะมีผลต่อสภาพแวดล้อมและมนุษย์ในทางบวกหรือลบอย่างไร

7. ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อปัจเจกบุคคล นับว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลกระทบต่อชีวิตประจำวันของบุคคลมากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นด้านการพักผ่อน การเลือกซื้อสินค้า การฝาก-ถอนเงินจากธนาคาร เป็นต้น (สุขุม เฉลยทรัพย์ และคณะ อ่างในชาลีรัตน์ จำรัสพร, 2547 : 15)

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารระหว่างผู้ขับรถแท็กซี่ และเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ ทำให้เกิดการรวมกลุ่มกันเป็นชุมชนอิเล็กทรอนิกส์ ที่ใช้เครื่องมือสื่อสารซึ่งเป็นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และสื่อใหม่ เช่น วิทยุสื่อสาร และโทรศัพท์มือถือเป็นตัวกลาง ซึ่งถือเป็นการรวมกลุ่มของคนที่มีความสนใจในเรื่องๆ เดียวกัน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพหรือหน้าที่การงานโดยตรง และได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความรู้ระหว่างกัน

## 2.4 ความเป็นมาของข่ายสื่อสารในกิจการรถแท็กซี่

1. นโยบายของรัฐบาลสนับสนุนให้รถแท็กซี่ ติดตั้งเครื่องวิทยุคมนาคมเพื่อการแบ่งเบาบรรเทาปัญหาการจราจร โดยกระทรวงคมนาคมได้มอบหมายให้การสื่อสารแห่งประเทศไทย และกรมไปรษณีย์โทรเลขดำเนินการจัดตั้งข่ายสื่อสารในกิจการรถแท็กซี่เพื่อรองรับการใช้งานของรถแท็กซี่ ทั้งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2. กรมไปรษณีย์โทรเลข ได้จัดสรรคลื่นความถี่วิทยุจำนวน 19 คู่ ให้การสื่อสารแห่งประเทศไทย เพื่อใช้ในการให้บริการวิทยุคมนาคมสำหรับกิจการรถแท็กซี่รับจ้างสาธารณะ(รถแท็กซี่) โดยมีเงื่อนไขให้การสื่อสารแห่งประเทศไทยต้องนำความถี่วิทยุที่ได้รับการจัดสรรมาใช้งานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เช่นการใช้ความถี่วิทยุซ้ำ (Reuse) การใช้ความถี่คลื่นวิทยุร่วมกัน (Sharing) และการใช้เทคโนโลยีวิทยุคมนาคมที่ทันสมัยเพื่อให้สามารถรองรับลูกข่ายให้มากที่สุด และกบด. จะไม่พิจารณาจัดสรรคลื่นความถี่วิทยุเพิ่มเติมให้

การสื่อสารแห่งประเทศไทยเพื่อให้บริการวิทยุคมนาคมสำหรับรถแท็กซี่รับจ้างสาธารณะรถแท็กซี่อีก เว้นแต่การสื่อสารแห่งประเทศไทยสามารถพิสูจน์โดยมีหลักฐานแสดงว่า ได้ดำเนินการดังกล่าวข้างต้น และความถี่วิทยุที่ได้รับการจัดสรรไม่เพียงพอต่อการให้บริการดังกล่าว และหากมีเหตุผลเพียงพอและรับฟังได้ กบด. จึงจะจัดสรรความถี่วิทยุให้ใช้งานเพิ่มเติม ทั้งนี้ โดยกำหนดให้สถานีวิทยุคมนาคมแม่ข่ายใช้กำลังส่งไม่เกิน 60 วัตต์ และสถานีวิทยุคมนาคมลูกข่าย ใช้กำลังส่งไม่เกิน 30 วัตต์ และปัจจุบันการสื่อสารแห่งประเทศไทยได้อนุญาตให้ผู้ประกอบการรถแท็กซี่ จำนวน 10

ราย ทำหน้าที่ศูนย์วิทยุ โดยใช้ความถี่วิทยุที่ได้รับการจัดสรรจากกรมไปรษณีย์โทรเลขไปแล้ว จำนวน 19 คู่ เพื่อให้บริการดังกล่าว

3. กรมไปรษณีย์โทรเลขได้อนุญาตให้การสื่อสารแห่งประเทศไทย จัดตั้งสถานีวิทยุคมนาคมชนิดประจำที่จำนวน 4 สถานี โดยใช้เครื่องวิทยุคมนาคมกำลังส่งไม่เกิน 60 วัตต์ เพื่อทำหน้าที่สถานีแม่ข่ายในการให้บริการวิทยุคมนาคมสำหรับกิจการรถยนต์รับจ้างสาธารณะ(รถแท็กซี่) ตามสถานีที่ดังต่อไปนี้

3.1 ที่ทำการสื่อสาร โทรคมนาคม นนทบุรี อ.เมือง จ.นนทบุรี

3.2 ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขภาษีเจริญ เขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร

3.3 ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขมีนบุรี เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร

3.4 ศูนย์ไปรษณีย์โทรเลข (หัวลำโพง) เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

4. กรมไปรษณีย์โทรเลขได้อนุญาตให้บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ให้บริการวิทยุคมนาคมสำหรับรถยนต์รับจ้าง(รถแท็กซี่) โดยกรมไปรษณีย์โทรเลขได้จัดสรรความถี่วิทยุ ย่าน UHF จำนวน 19 คู่ ให้บริษัทฯ เพื่อใช้กับข่ายสื่อสารดังกล่าว ซึ่งข่ายดังกล่าวสามารถรองรับสถานีลูกข่ายได้เป็นจำนวน 32,000 คัน และมีพื้นที่ให้บริการครอบคลุมทั้งเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้งนี้กำหนดให้สถานีวิทยุคมนาคมแม่ข่ายใช้กำลังส่งไม่เกิน 60 วัตต์ และสถานีวิทยุคมนาคมลูกข่าย ใช้กำลังส่งไม่เกิน 30 วัตต์ และผู้ใช้บริการจะต้องชำระค่าบริการรายเดือนๆ ละ 320 บาท ค่าบริการเรียกแต่ละครั้ง จำนวน 20 บาท

5. เพื่อให้การตั้งสถานีวิทยุคมนาคมสำหรับข่ายการสื่อสารในกิจการรถแท็กซี่เป็นไปโดยเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ กรมไปรษณีย์โทรเลขจึงได้ออกระเบียบซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้

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

5.2 การกำหนดมาตรการ กำกับ ดูแลการให้บริการข่ายสื่อสารในกิจการรถแท็กซี่ เพื่อเป็นหลักประกันว่าผู้เรียกใช้บริการรถแท็กซี่จะได้รับความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย

5.3 ป้องกันมิให้ผู้ให้บริการนำข่ายสื่อสารในกิจการรถแท็กซี่ไปให้บริการในวัตถุประสงค์อื่นนอกเหนือจากการบริการรถแท็กซี่

6. การสื่อสารแห่งประเทศไทย ได้นำความถี่วิทยุได้รับการจัดสรรจากกรมไปรษณีย์โทรเลข จำนวน 19 คู่ ไปให้ผู้ประกอบการรถแท็กซี่ จำนวน 10 ราย ทำหน้าที่ศูนย์วิทยุ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 2.1 การจัดสรรความถี่วิทยุให้แก่ผู้ประกอบการรถแท็กซี่ จำนวน 10 ราย

ลำดับ	รายชื่อ	ความถี่วิทยุ (MHz)	จำนวนลูกข่าย ปัจจุบันที่ได้รับแจ้งจาก กสท. (เครื่อง)	จำนวนลูกข่าย (เครื่อง) ที่ขอใบอนุญาตต่อ ปท.
1	บริษัท รวมแท็กซี่ไทย จำกัด	454.225/459.225 464.900/469.900	530	692
2	บริษัท โฮวาอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด	545.250/469.250	11	-
3	สหกรณ์ธนบุรีแท็กซี่	454.275/459.275	161	393
4	สหกรณ์แท็กซี่กรุงเทพ จำกัด	454.300/459.300 463.725/468.725 454.625/469.625	1,022	905
5	บริษัท การ์เด็นริสอร์ท อินท์ จำกัด	454.325/459.325	131	16
6	บริษัท นครชัยทรานสปอร์ตเดชั่น จำกัด	454.400/459.400 464.575/469.575 464.875/469.875 464.975/469.975	1,922	2,767
7	สหกรณ์แท็กซี่สยาม จำกัด	454.575/459.575 454.550/459.550	533	617
8	สหกรณ์เจริญเมืองแท็กซี่ จำกัด	454.600/459.600 464.925/469.925	799	1,138
9	สหกรณ์แท็กซี่รวมมิตร จำกัด	462.125/467.125	172	302
10	สหกรณ์แท็กซี่ไทย จำกัด	464.675/469.675 464.850/469.850	401	487

7. ตามข้อเรียกร้องของชมรมวิทยุสื่อสารแท็กซี่ แจ้งว่าได้รับการร้องเรียนจากศูนย์วิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ว่าสัญญาณรับ-ส่ง ของเครื่องวิทยุคมนาคมระหว่างสถานีวิทยุคมนาคมแม่ข่ายและสถานีวิทยุคมนาคมลูกข่ายรับฟังไม่ได้ชัดเจนในบางพื้นที่ จึงขอให้ชมรมวิทยุสื่อสารแท็กซี่ประสานงานกับกรมไปรษณีย์โทรเลขและการสื่อสารแห่งประเทศไทยเพื่อพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยรีบด่วนต่อไป ประกอบกับในปัจจุบันมีการจดทะเบียนรถแท็กซี่ที่เพิ่มขึ้นทุกวัน ซึ่ง

คาดว่าปี พ.ศ. 2544 จะมีรถแท็กซี่ที่เพิ่มขึ้นประมาณ 6,000 คัน และตั้งแต่วันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2545 เป็นต้นไป รถแท็กซี่ที่จดทะเบียนในนามของนิติบุคคลต้องติดตั้งเครื่องวิทยุคมนาคมทุกคัน(ยกเว้นรถแท็กซี่บุคคล) ซึ่งคาดว่าจะมีรถแท็กซี่ที่ติดตั้งเครื่องวิทยุคมนาคมจำนวนประมาณ 30,000 คัน และเมื่อถึงเวลานั้น จะเกิดความต้องการให้มีสถานีวิทยุคมนาคมแม่ข่ายเพิ่มขึ้นและรับ-ส่ง ระหว่างสถานีวิทยุคมนาคมแม่ข่ายและลูกข่ายจะชัดเจนดีหรือไม่ กรมไปรษณีย์โทรเลข และการสื่อสารแห่งประเทศไทย ดังนั้นชมรมวิทยุสื่อสารแท็กซี่ จึงขอให้กรมไปรษณีย์โทรเลข ดำเนินการปรับปรุงระบบสัญญาณรับ-ส่ง ของเครื่องวิทยุคมนาคม ในข่ายสื่อสารในกิจการรถแท็กซี่ เพื่อสามารถให้บริการได้ครอบคลุมทุกพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลตลอด 24 ชั่วโมง และเตรียมการเพิ่มเครื่องวิทยุคมนาคมของสถานีวิทยุคมนาคมแม่ข่ายให้กับทุกศูนย์ เพื่อรองรับรถแท็กซี่ที่จะต้องติดตั้งเครื่องวิทยุคมนาคมตามที่กฎหมายกำหนดในปี พ.ศ. 2545 นี้ด้วย

8. การสื่อสารแห่งประเทศไทยได้แจ้งกับชมรมศูนย์วิทยุสื่อสารแท็กซี่ว่า ระบบสื่อสารแท็กซี่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันไม่สามารถที่จะทำได้ดีกว่านี้ได้ และความถี่วิทยุ จำนวน 19 คู่ ที่ได้รับการจัดสรรจากกรมไปรษณีย์โทรเลขได้ให้ไปทั้งหมดแล้ว แต่การสื่อสารแห่งประเทศไทยจะขอใช้ความถี่วิทยุย่าน 337.000-357.00 MHz จำนวน 64 คู่ มาให้บริการดังกล่าว ถ้ากรมไปรษณีย์โทรเลขอนุญาตให้นำมาใช้งานได้ การสื่อสารแห่งประเทศไทยสามารถดำเนินการได้ แต่ต้องพัฒนาระบบใหม่ ซึ่งทางชมรมฯ ได้ประชุมร่วมกัน และมีความเห็นว่าการพัฒนารถแท็กซี่ จะไม่สามารถพัฒนาต่อไปได้ถ้าไม่ได้รับการจัดสรรความถี่วิทยุเพิ่มเติม เพื่อนำมาพัฒนาระบบสื่อสารในการเตรียมการรองรับจำนวนรถแท็กซี่ที่จะต้องติดตั้งเครื่องวิทยุคมนาคมเพิ่มเติม เมื่อกฎกระทรวงคมนาคม ที่กำหนดให้รถแท็กซี่ที่จดทะเบียนในนามนิติบุคคลต้องติดตั้งเครื่องวิทยุคมนาคม ซึ่งจะมีผลบังคับในวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2545

9. การสื่อสารแห่งประเทศไทย ได้อนุญาตให้ผู้ประกอบการรถแท็กซี่ จำนวน 10 ราย ทำหน้าที่ศูนย์วิทยุ โดยใช้ความถี่วิทยุที่ได้รับการจัดสรรจากกรมไปรษณีย์โทรเลขจำนวน 19 คู่ เพื่อใช้กับข่ายสื่อสารดังกล่าว และกรมไปรษณีย์โทรเลขได้อนุญาตให้ การสื่อสารแห่งประเทศไทย ตั้งสถานีวิทยุคมนาคม ชนิดประจำที่ จำนวน 4 สถานี เพื่อทำหน้าที่สถานีแม่ข่ายในการให้บริการวิทยุคมนาคม สำหรับกิจการรถยนต์รับจ้างสาธารณะ(รถแท็กซี่) ตามสถานีที่ตั้งต่อไปนี้

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



แต่ปัจจุบันการสื่อสารแห่งประเทศไทย ได้ติดตั้งเครื่องวิทยุคมนาคม ชนิดประจำที่ครบทุกศูนย์แล้ว แต่ยังไม่ครบถ้วนตามความถี่วิทยุที่กรมไปรษณีย์โทรเลขจัดสรรให้ เนื่องจากปัญหาในเรื่องของสถานที่และการจัดหาเครื่องวิทยุคมนาคมจึงเป็นสาเหตุให้บริการวิทยุคมนาคมดังกล่าว ไม่ครอบคลุมทั่วพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งกรมไปรษณีย์โทรเลขจะได้ประสานงานกับการสื่อสารแห่งประเทศไทย ให้ดำเนินการติดตั้งสถานีวิทยุคมนาคมชนิดประจำที่ ให้แล้วเสร็จตามที่ได้รับอนุญาตโดยเร็วเพื่อให้สามารถบริการได้ครอบคลุมทั้งกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

10. ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของการสื่อสารแห่งประเทศไทยและกรมไปรษณีย์โทรเลขจะต้องดำเนินการตามระเบียบกรมไปรษณีย์โทรเลขว่าด้วยข่ายสื่อสารในกิจการรถแท็กซี่ พ.ศ. 2540 โดยผู้ประกอบการศูนย์วิทยุที่จะต้องบริหารการใช้ความถี่วิทยุที่ได้รับการจัดสรรเองและเลือกเทคโนโลยีวิทยุคมนาคมที่ทันสมัยเพื่อให้การใช้ความถี่วิทยุเป็นไปอย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพ และสามารถรองรับกับปริมาณของผู้ใช้เครื่องวิทยุคมนาคมตลอดจนพื้นที่ให้บริการวิทยุคมนาคม ดังนั้นหน้าที่ในการปรับปรุงให้บริการในด้านต่างๆ จึงเป็นของผู้ที่ได้รับการจัดสรรความถี่วิทยุ ซึ่งในปัจจุบันข่ายสื่อสารในกิจการรถแท็กซี่มีการแข่งขันเสรี ผู้ขับรถแท็กซี่จึงสามารถที่จะเลือกใช้บริการข่ายสื่อสารในกิจการรถแท็กซี่ของศูนย์วิทยุแท็กซี่ตามความจำเป็นและเหมาะสม

11. การอนุญาตให้ใช้ความถี่วิทยุเพิ่มเติม สำหรับใช้ในข่ายสื่อสารในกิจการรถแท็กซี่ถือเป็นการจัดสรรความถี่เพิ่มเติมตามมาตรา 80 แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2543

12. ความถี่วิทยุย่าน 337.000-357.000 MHz จำนวน 64 คู่ ที่การสื่อสารแห่งประเทศไทยแจ้งว่าจะขออนุญาตต่อกรมไปรษณีย์โทรเลขเพื่อนำมาใช้ให้บริการวิทยุคมนาคมสำหรับรถยนต์รับจ้างสาธารณะ(รถแท็กซี่) เพิ่มเติม นั้น เป็นความถี่วิทยุที่ใช้ให้บริการวิทยุคมนาคม ระบบ UHF (วิทยุอัลตราไฮไฟรควี) หากนำไปใช้ในวัตถุประสงค์อื่นจะเป็นการขัดต่อมาตรา 54 วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2543 ที่ระบุว่า ในกรณีที่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่สำหรับกิจการโทรคมนาคม มิได้ประกอบกิจการซึ่งใช้คลื่นความถี่นั้นภายในระยะเวลาที่ กทช. กำหนดหรือนำคลื่นความถี่ไปใช้ในกิจการนอกวัตถุประสงค์หรือไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขการประกอบกิจการซึ่งใช้คลื่นความถี่ ให้ กทช. ดำเนินการเพื่อให้มีการแก้ไขให้ถูกต้อง หรือมีคำสั่งถอนคืนการใช้คลื่นความถี่ตามหลักการและวิธีการที่ กทช. กำหนดหรือตามที่กฎหมายบัญญัติ ดังนั้น หากการสื่อสารแห่งประเทศไทยจะเปลี่ยนวัตถุประสงค์การใช้ความถี่วิทยุ 337.000-357.000

MHz เพื่อนำไปให้บริการวิทยุคมนาคมสำหรับรถยนต์รับจ้างสาธารณะ(รถแท็กซี่) จะต้องรอให้ กทช. เป็นผู้กำหนด

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จารุณี พืชรพิมานสกุล (2542) ศึกษาการศึกษา “เครือข่ายการสื่อสารของกลุ่มชีวิต” ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะเครือข่ายการสื่อสารของกลุ่มชีวิตเป็นเครือข่ายการสื่อสารแบบแนวระนาบ และเครือข่ายประกอบด้วย 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ มูลนิธิชีวิต กลุ่มแกนนำภายนอก และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำหรับรูปแบบการติดต่อสื่อสารแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ รูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในกลุ่มและรูปแบบการติดต่อสื่อสารระหว่างเครือข่ายของกลุ่ม

ประภาพรณ สุปรียาภรณ์ (2545) ได้ศึกษาเรื่อง “การสื่อสารและเครือข่ายของกลุ่มเพื่อน อ.” พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาการของเครือข่ายเพื่อน “อ.” ในระดับกลุ่ม ได้แก่ การมีความเอื้ออาทรต่อกันของสมาชิก ความสำนึกในความเป็นกลุ่ม การได้รับความช่วยเหลือทั้งจากภาครัฐและเอกชน และการที่สมาชิกติดต่อสื่อสารกันอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น ปัจจัยในระดับสังคม ได้แก่ การเป็นเจ้าภาพจัดการประชุมเอดส์ระดับภูมิภาค การปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารบ้านเมืองของภาครัฐ และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ของผู้ติดเชื้อระหว่างประเทศ เป็นต้น ปัจจัยทางด้านระบบโครงสร้างของเครือข่าย ได้แก่ การติดต่อสื่อสารโดยผ่านระบบการประสานงานของเครือข่าย คณะกรรมการองค์การพัฒนาเอกชนด้านเอดส์แห่งประเทศไทย และเครือข่ายผู้ติดเชื้อเอดส์แห่งประเทศไทย

ภัทรวรรณ ลิมวัฒนาวงศา (2547) ได้ศึกษาเรื่อง “การศึกษาเครือข่ายการสื่อสารระหว่างผู้ปกครอง ครู พี่เลี้ยง และผู้บริหาร เพื่อการพัฒนาในสถานรับเลี้ยงเด็กพิเศษ (ออทิสติก) ในเขตนนทบุรีและปทุมธานี” พบว่า เป้าหมายของการศึกษาเครือข่ายการสื่อสารของผู้ปกครอง ครู พี่เลี้ยง และผู้บริหารสถานรับเลี้ยงเด็กพิเศษ (ออทิสติก) คือ การดูแลและกระตุ้นพัฒนาการของเด็กพิเศษให้ได้ผลดีและมีความก้าวหน้าในพัฒนาการต่างๆ ของเด็กพิเศษที่กลุ่มบุคคลในเครือข่ายได้รวมกลุ่มกันดูแลสนับสนุน และติดตามผลของการพัฒนาต่างๆ เป็นการศึกษาลักษณะของเครือข่ายการสื่อสารรูปแบบการสื่อสารต่างๆ ภายในเครือข่าย และปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาภายในเครือข่าย

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้บริหารภายในสถานรับเลี้ยงเด็กพิเศษเป็นแกนนำที่จะเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างผู้ปกครอง, ครู, พี่เลี้ยงเข้าด้วยกัน และค้นคว้าวิธีการและแนวทางในการช่วยเหลือและกระตุ้นพัฒนาการต่างๆ ของเด็กในสถานรับเลี้ยงเด็กพิเศษ โดยมีการติดต่อกับบุคคลภายนอกและเครือข่ายต่างๆ ที่เกี่ยวกับเด็กพิเศษ และนำมาสื่อสารกันภายในเครือข่ายเพื่อการประสานประโยชน์ระหว่างสมาชิกภายในเครือข่ายการสื่อสาร และปัจจัยรองคือ การสื่อสารที่มี

ประสิทธิภาพในเครือข่าย คือความรวดเร็วในการสื่อสาร, การรับฟังความคิดเห็นของสมาชิก, ระบบการเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสาร และการแบ่งปันข้อมูลข่าวสารภายในเครือข่าย

ในงานวิจัย 3 เรื่องที่กล่าวมานี้ เน้นหนักไปในเชิงการวิจัยด้านเครือข่าย ในขณะที่ฉัตรวรรณ วรานิชสกุล ศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมเพื่อการแก้ไขปัญหาจราจรในกรุงเทพมหานคร

ฉัตรวรรณ วรานิชสกุล, (2536) ได้ศึกษาเรื่อง “การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในรายการวิทยุเพื่อแก้ไขปัญหาจราจรในกรุงเทพมหานคร” ซึ่งเป็นการศึกษาถึงกระบวนการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมเพื่อการแก้ไขปัญหาการจราจรของรายการ จส.100 โดยประยุกต์แนวคิดการสื่อสารเชิงคู่เข้าและแนวคิดเกี่ยวกับบทบาทของผู้รายงานข่าวและแหล่งข่าว รวมทั้งแนวคิดเกี่ยวกับผู้เฝ้าประตูสาร มาใช้ศึกษาถึงลักษณะ โครงสร้างและการดำเนินบทบาทของผู้มีส่วนร่วมในการสื่อสาร ตลอดจนแนวคิดการปฏิบัติหน้าที่ของสื่อมวลชนเพื่อวิเคราะห์ถึงลักษณะผลสืบเนื่อง

ผลของการวิจัยพบว่ากระบวนการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมของรายการ จส.100 เกิดจากองค์กรผู้ร่วมผลิต 3 ฝ่าย คือ เจ้าหน้าที่บริษัท แปซิฟิกคอร์ปอเรชั่น จำกัด, เจ้าหน้าที่ตำรวจศูนย์ควบคุมการจราจร (บก.02) และประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนน ซึ่งต่างฝ่ายต่างผลัดเปลี่ยนบทบาทในฐานะเป็นผู้รายงานข่าวแหล่งข่าวและผู้รับสารสลับสับเปลี่ยนกันไป จนกระทั่งเกิดความเข้าใจและสนองวัตถุประสงค์ร่วมกัน

สำหรับผลสืบเนื่องของรายการ จส.100 เป็นผลดีต่อสังคมกรุงเทพฯ โดยรวมในด้านของการยอมรับ และเตรียมใจกับสภาพการจราจรที่ต้องเผชิญร่วมกัน เป็นการผ่อนคลายความเครียด นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ใช้รายการเป็นเวทีแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และเสนอแนะแนวทางที่คาดว่าสังคมควรจะปฏิบัติร่วมกัน

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

#### 3.1 วิธีวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “การก่อตัวของเครือข่ายการสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านศูนย์วิทยุรถแท็กซี่” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาถึงการติดต่อสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านเครือข่ายศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ โดยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงเจาะลึก (In-Depth interview) และแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลในประเด็นต่าง ๆ อย่างสมบูรณ์ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

**ส่วนที่ 1** การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ เพื่อใช้เป็นแนวทางการหาข้อมูลในระดับลึก ซึ่งผลการสัมภาษณ์เชิงลึกนี้จะนำมาประกอบการวิเคราะห์การก่อตัวของเครือข่ายการสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ ลักษณะของเครือข่ายการสื่อสาร รวมทั้งรูปแบบและเนื้อหาของการสื่อสารได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

**ส่วนที่ 2** ใช้แบบสอบถามแบบกึ่งมีโครงสร้างเพื่อสำรวจการใช้ประโยชน์ของผู้ขับรถแท็กซี่จากวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ รวมทั้งรูปแบบและเนื้อหาของการสื่อสารผ่านศูนย์วิทยุรถแท็กซี่

#### 3.2 ประชากร

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการก่อตัวของเครือข่ายการสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ ซึ่งมีลักษณะเป็นเครือข่ายการสื่อสาร โดยผู้วิจัยได้จำแนกประชากรที่มีบทบาทสำคัญในการติดต่อสื่อสารดังกล่าวออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ จำนวน 9 คน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ 3 แห่ง คือ ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่นครชัยพลาซ่าสปอร์ตเตชั่น จำกัด, ศูนย์วิทยุแท็กซี่เรดิโอ และศูนย์วิทยุการ์เดินแท็กซี่ ศูนย์วิทยุละ 3 คน

2. ผู้ขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 80,000 คน (ข้อมูล ปี พ.ศ. 2548 กรมการขนส่งทางบก [http://www.dlt.go.th/statistics\\_web/statistic.html](http://www.dlt.go.th/statistics_web/statistic.html))

#### 3.3 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยรวบรวมจาก 3 แหล่งด้วยกัน คือ

**1. ข้อมูลประเภทบุคคล** จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและใช้แบบสอบถามที่มีโครงสร้างกับกลุ่มบุคคลทั้ง 2 กลุ่ม คือ

1.1 เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ (สัมภาษณ์) จำนวน 9 คน

วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง : ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ 3 แห่ง ที่มีรถแท็กซี่ที่จดทะเบียนเข้าเป็นสมาชิกศูนย์วิทยุมากที่สุด โดยนำข้อมูลมาจากราชการขนส่งทางบก ([www.dlt.go.th/statistic.html](http://www.dlt.go.th/statistic.html)) แห่งละ 3 คน โดยได้โทรศัพท์เข้าไปเพื่อนัดหมายวัน/เวลาล่วงหน้าก่อน จึงเดินทางเข้าพบและสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูล ได้แก่

- 1) ศูนย์วิทยุนครชัยทรานสปอร์ตเดชั่น
- 2) ศูนย์วิทยุแท็กซี่เรดิโอ
- 3) ศูนย์วิทยุการ์เด็นแท็กซี่

1.2 ผู้ขับรถแท็กซี่ (แบบสอบถาม) จำนวน 200 คน

วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง : ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลโดยการสอบถามผู้ที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่างก่อนว่าได้ใช้ประโยชน์จากวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่หรือไม่ โดยจะเลือกเฉพาะผู้ขับรถแท็กซี่ที่ได้ใช้ประโยชน์จากวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่เท่านั้น หลังจากนั้นจึงอ่านคำถามและตัวเลือกของคำตอบแต่ละข้อให้กลุ่มตัวอย่างฟัง แล้วจึงจดบันทึกคำตอบในแต่ละข้อตามลำดับ โดยแบ่งกลุ่มเก็บข้อมูลเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มละ 3 คน เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ที่ขับรถในช่วงเวลากลางวัน (กะเช้า : 04.00-16.00 น.) 100 คน ในช่วงเวลา 12.00-16.00 น. และผู้ขับรถแท็กซี่ที่ขับรถในช่วงเวลากลางคืน (กะบ่าย : 16.00-04.00 น.) 100 คน ในช่วงเวลา 06.00-21.00 น. ระหว่างวันที่ 15 - 30 มีนาคม 2549 จากสถานที่ดังต่อไปนี้

- 1) สถานีขนส่งหมอชิต
- 2) ป้อมปศท. ใกล้ตึกชินวัตร 3 ถนนวิภาวดีรังสิต
- 3) ป้อมแก๊สใกล้แยกรัชโยธิน
- 4) อุ้งรถแท็กซี่ย่านเจริญกรุง
- 5) ที่จอดพักรถแท็กซี่ใต้ทางด่วน ถนนพระราม 6
- 6) ป้อมแก๊สบริเวณเลียบคลองประปา ใกล้มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- 7) ที่จอดรถแท็กซี่ใกล้สถานีรถไฟฟ้า BTS ฟังสวนจตุจักร
- 8) สถานีขนส่งสายใต้ใหม่

กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (อ้างถึงในศิริวรรณ เชื้อวงศ์, 2548 : 24) จากจำนวนประชากรจำนวน 80,000 คน ได้เสนอสูตรการคำนวณหาตัวอย่างประชากร ไว้ดังนี้

$$n = N / (1 + Ne^2)$$

n = ขนาดของตัวอย่างประชากร

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อน (ของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างเท่าที่จะยอมรับได้ e = 0.10)

$$\begin{aligned} n &= 80,000 / (1 + (80,000 \times 0.01)) \\ &= 99.87 \end{aligned}$$

จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน ฉะนั้นเพื่อประโยชน์ต่อการเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้จึงใช้กลุ่มตัวอย่างใน ส่วนที่ 1 จำนวน 200 คน โดยเลือกศึกษาผู้ขับรถแท็กซี่ที่ได้ใช้ประโยชน์จากวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ ซึ่งปฏิบัติงานในช่วงเวลากลางวัน 100 คน และในช่วงกลางคืน 100 คน ซึ่งจะสังกัดอยู่ในศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ใดก็ได้ รวมทั้งศูนย์วิทยุ 3 แห่ง ได้แก่ ศูนย์วิทยุนครชัยยุทธานสปอร์ตเตชั่น จำกัด, ศูนย์วิทยุแท็กซี่เรดิโอ และศูนย์วิทยุการ์เด็นแท็กซี่ ในการตอบแบบสอบถาม จำนวน 200 ชุด

**2. ข้อมูลประเภทเอกสาร** ได้แก่ ข้อมูลทางสถิติเกี่ยวกับจำนวนรถแท็กซี่ที่ได้จดทะเบียนกับกรมการขนส่งทางบก ข้อมูลเกี่ยวกับสหกรณ์วิทยุรถแท็กซี่และข่ายการสื่อสารในกิจการรถแท็กซี่จากกรมไปรษณีย์โทรเลข บทความจากวารสารวิทยุสมัครเล่น รวมถึงเอกสารตำรา และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องต่างๆ

**3. แหล่งข้อมูลอินเทอร์เน็ต** (internet) จาก website ของกรมการขนส่งทางบก ([www.dlt.go.th](http://www.dlt.go.th)) จากข้อมูลเกี่ยวกับสถิติการจดทะเบียนรถแท็กซี่ รายชื่อศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร, และ website ที่มีข้อมูลเกี่ยวกับรถแท็กซี่ ([www.dlt.go.th/taximeter/tpregister.htm](http://www.dlt.go.th/taximeter/tpregister.htm)) และ website ของศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ต่างๆ อาทิ [www.taxiradio1681.htm](http://www.taxiradio1681.htm)

### 3.4 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา คือ

#### ส่วนที่ 1 คำถามสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่

##### แนวคำถามสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่

1. การรวมกลุ่ม/การจัดตั้งศูนย์วิทยุรถแท็กซี่เกิดขึ้นมาได้อย่างไร
2. ขั้นตอนการติดต่อสื่อสารระหว่างศูนย์วิทยุกับสมาชิกผู้ขับรถแท็กซี่เป็นอย่างไร มีขั้นตอนอย่างไรบ้าง
3. หน่วยงานของท่านมีการจัดกิจกรรมให้กับสมาชิกผู้ขับรถแท็กซี่ หรือไม่/ให้ยกตัวอย่าง
4. ผลจากการสื่อสารก่อให้เกิดประโยชน์ในด้านใดบ้าง
5. ปัญหาหรืออุปสรรคในการใช้วิทยุสื่อสารติดต่อสื่อสารกับผู้ขับรถแท็กซี่มีหรือไม่อย่างไร
6. วิธีการติดต่อสื่อสารระหว่างศูนย์วิทยุกับสมาชิกผู้ขับรถแท็กซี่มีรูปแบบในการใช้สื่ออย่างไร
7. ข้อมูลที่ได้จากการสื่อสาร มีเนื้อหาและภาษาที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างศูนย์วิทยุกับสมาชิกผู้ขับรถแท็กซี่เป็นอย่างไร

#### ส่วนที่ 2 แบบสอบถาม จำนวน 200 ชุด แบ่งออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้ประโยชน์จากวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ของผู้ขับรถแท็กซี่

มีจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1, 2, 3, 4, 5

ตอนที่ 2 รูปแบบและวิธีการติดต่อสื่อสาร

มีจำนวน 1 ข้อ ได้แก่ ข้อ 6

ตอนที่ 3 เนื้อหาของการติดต่อสื่อสาร

มีจำนวน 1 ข้อ ได้แก่ ข้อ 7

ตอนที่ 4 ผลกระทบจากการสื่อสาร

มีจำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ข้อ 8 และ ข้อ 9

**แบบสอบถาม การก่อตัวของเครือข่ายการสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่  
ผ่านศูนย์วิทยุรถแท็กซี่**

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาสารสนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ จะเป็นประโยชน์ในการศึกษาเครือข่ายการสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่ในการแจ้งข่าวสารที่เป็นประโยชน์ในการประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ และข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมผ่านศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ไปยังหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม กรุณาทำเครื่องหมาย  ลงใน  ที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด  
ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ และสิ่งที่คุณคาดว่าจะได้รับจากการใช้ประโยชน์จากวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่

1. ท่านขับรถแท็กซี่ในช่วงเวลาใด

- กลางวัน  
 กลางคืน

2. ท่านขับรถแท็กซี่มานานกี่ปี

- น้อยกว่า 1 ปี  
 1-2 ปี  
 3-5 ปี  
 5 ปีขึ้นไป

3. ท่านเป็นสมาชิกศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ใด

- ศูนย์วิทยุนครชัยทราสปอร์ตเดชั่น  
 ศูนย์วิทยุแท็กซี่เรดิโอ  
 ศูนย์วิทยุการ์เด็น แท็กซี่  
 ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่อื่น โปรดระบุ.....



4. ใน 1 วัน ท่านใช้ประโยชน์จากวิทยุสื่อสารกี่ครั้ง

- 1 ครั้ง : วัน
- 2-5 ครั้ง : วัน
- 6-7 : วัน
- มากกว่า 7 ครั้ง : วัน

5. สาเหตุสำคัญที่จำเป็นในการได้รับข้อมูลจากวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่

- หาผู้โดยสารได้สะดวกและรวดเร็ว
- สอบถามเส้นทาง / การจราจร
- รายงานข้อมูลข่าวสารต่างๆ เช่น แจ้งอุบัติเหตุ แจ้งเบาะแส รายงานจราจร ฯลฯ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับวิธีการติดต่อสื่อสาร

6. ท่านติดต่อสื่อสารไปยังศูนย์วิทยุที่สังกัดอยู่ด้วยวิธีการใดบ้าง

- วิทยุสื่อสารรถแท็กซี่
- โทรศัพท์มือถือ
- อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับเนื้อหาของการติดต่อสื่อสาร

7. เนื้อหาของการติดต่อสื่อสารที่ท่านติดต่อไปยังศูนย์วิทยุรถแท็กซี่เป็นเรื่องอะไร

- หาผู้โดยสาร
- สอบถามเส้นทาง / การจราจร
- แจ้งเหตุต่างๆ เช่น อุบัติเหตุ, รถเสีย, พบเหตุพิรุณ ฯลฯ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับผลกระทบจากการสื่อสาร

8. ท่านคิดว่าในปัจจุบันคนขับรถแท็กซี่มีบทบาทที่เพิ่มขึ้นในด้านใดบ้าง นอกจากการรับ-ส่งผู้โดยสาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เฝ้าระวังเหตุให้แก่สังคม
- ช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ตำรวจในการแจ้งเหตุ / ตามจับ / อุบัติเหตุ / สาธารณภัย
- แจ้งเหตุให้กับองค์กรสาธารณประโยชน์ต่างๆ เช่น ร่วมกตัญญู, ปอเต็กตึ๊ง, ศูนย์กู้ชีพเรนทร ฯลฯ

- ช่วยเหลือประชาชน / ผู้ได้รับความเดือดร้อนในเรื่องต่างๆ
- ช่วยเหลือสมาชิกคนขับรถแท็กซี่ด้วยกัน
- รณรงค์ให้เกิดกระแสสังคมในด้านสาธารณประโยชน์ต่างๆ
- สร้างชื่อเสียงให้กับตนเองและเครือข่ายรถแท็กซี่
- สร้างชื่อเสียงให้กับประเทศ ในกรณีช่วยเหลือชาวต่างชาติ

9. ข้อเสียที่ท่านได้รับจากการใช้ประโยชน์จากวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ หรือการแจ้งเหตุไปยังองค์กรภายนอกอื่นๆ มีอะไรบ้าง

- ไม่มีปัญหาในการติดต่อ
- ใช้เวลาในการติดต่อมาก
- เสียเวลาทำงาน
- สัญญาณไม่ชัดเจน

### 3.5 วิธีการทดสอบเครื่องมือ

ส่วนที่ 1 : กลุ่มเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่

ผู้วิจัยนำแนวคำถามที่ใช้สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ที่เรียบร้อยแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งได้แก่อาจารย์ที่ปรึกษาเป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) เนื้อหา และความเหมาะสมของภาษา (Content Validity) เพื่อขอคำแนะนำในการตรวจสอบแก้ไขก่อนนำไปเก็บข้อมูล

โดยผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่จำนวน 9 คน จาก 3 ศูนย์วิทยุ (จากทั้งสิ้น 10 ศูนย์วิทยุ) ศูนย์วิทยุละ 3 คน

สำหรับการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ ทั้ง 3 ศูนย์วิทยุ จะพิจารณาจากศูนย์วิทยุที่มีสมาชิกมากที่สุด ได้แก่ บริษัท นครชัยทรานสปอร์ตเตชั่น จำกัด จำนวน 3 คน, ศูนย์วิทยุแท็กซี่เรดิโอ จำนวน 3 คน และ ศูนย์วิทยุการ์เด็นแท็กซี่ จำนวน 3 คน

ตารางที่ 3.1 จำนวนสมาชิกรถแท็กซี่ในสังกัดศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ที่มีจำนวนสมาชิกมากที่สุด 3 แห่ง

1	บริษัท นครชัยทรานสปอร์ตเตชั่น จำกัด	0-2878-9998	8,000 คัน
2	ศูนย์วิทยุแท็กซี่เรดิโอ	1681	2,500 คัน
3	ศูนย์วิทยุการ์เด็นแท็กซี่	0-2875-9995	2,030 คัน

ที่มา : [www.dlt.go.th/statistics\\_web/statistic.html](http://www.dlt.go.th/statistics_web/statistic.html)

## ส่วนที่ 2 : กลุ่มตัวอย่างผู้ خبرดแท็กซี

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ใช้สำรวจพฤติกรรมการสื่อสาร รูปแบบและเนื้อหาของ การสื่อสาร รวมถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารของผู้ خبرดแท็กซีผ่านศูนย์วิทยุรถแท็กซี ที่ เรียบร้อยแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งได้แก่อาจารย์ที่ปรึกษาเป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) เนื้อหา และความเหมาะสมของภาษา (Content Validity) เพื่อขอคำแนะนำในการตรวจสอบแก้ไข ก่อนนำไปเก็บข้อมูล

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขแล้วไปทดสอบก่อน (Pre-test) จำนวน 20 ชุด กับผู้ خبرดแท็กซีที่ปฏิบัติหน้าที่ในเวลากลางวัน 10 ชุด และผู้ خبرดแท็กซีที่ปฏิบัติหน้าที่ในเวลา กลางคืน 10 ชุด เพื่อทดสอบความเหมาะสมของแบบสอบถาม และการใช้ภาษา ตลอดจนความ เข้าใจในข้อคำถาม มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

### 3.6 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้างที่ผู้วิจัยจัดสร้างขึ้น สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็น เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี โดยอาศัยแนวทางจากการศึกษางานวิจัยที่มีลักษณะใกล้เคียง และใช้ แนวทางจากกรอบแนวคิดทฤษฎี ทั้งนี้แบบสัมภาษณ์จะเป็นแนวคำถามปลายเปิด (open-ended question) ที่ไม่ชี้แนะคำตอบ และใช้เทปบันทึกเสียงประกอบการสัมภาษณ์ ประเด็นในการสัมภาษณ์ นั้นจะประกอบด้วยประเด็นหลักตามปัญหาคำถามวิจัย ซึ่งมีขอบเขตเนื้อหา ดังนี้

1. การก่อตัวของเครือข่ายการสื่อสารของผู้ خبرดแท็กซีผ่านศูนย์วิทยุรถแท็กซี
  - 1.1 ก่อตั้งขึ้นมาได้อย่างไร / เมื่อใด
  - 1.2 มีใครเกี่ยวข้องกับการก่อตั้งบ้าง
2. เครือข่ายการสื่อสารของผู้ خبرดแท็กซีผ่านศูนย์วิทยุรถแท็กซี
  - 1.3 การเชื่อมโยงของเครือข่าย
    - เป็นการเชื่อมโยงระหว่างผู้ใดบ้าง
    - ทิศทางการสื่อสาร ได้แก่ แบบทางเดียว แบบสองทาง
  - 1.4 ในการสร้างเครือข่ายมีกระบวนการอย่างไร
    - สาระที่ทำการสื่อสารเป็นอย่างไร
    - ผ่านสื่อใดบ้าง
3. รูปแบบและเนื้อหาการสื่อสารระหว่างผู้ خبرดแท็กซีและศูนย์วิทยุรถแท็กซี
  - 1.5 รูปแบบการแพร่กระจายข่าวสารในกลุ่มสมาชิกผู้ خبرดแท็กซี

- 1.6 รูปแบบการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ขับรถแท็กซี่กับศูนย์วิทยุ และองค์กร/บุคคลภายนอก
- 1.7 ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารเป็นอย่างไร เป็นทางการ/ไม่เป็นทางการ
- 1.8 เนื้อหาสารที่ใช้ในการสื่อความหมาย หรือเรื่องราวต่างๆ ที่สื่อสารติดต่อระหว่างกัน

### 3.7 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

**ส่วนที่ 1** การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ จำนวน 9 คน โดยแบ่งเป็นเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุนครชัยทรานสปอร์ตเตชั่น จำนวน 3 คน, เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุแท็กซี่เรดิโอ จำนวน 3 คน และเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุการ์เด็นแท็กซี่ จำนวน 3 คน โดยผู้วิจัยทำการนัดหมายไว้ และเป็นผู้สัมภาษณ์ด้วยตนเอง บันทึกข้อมูลด้วยการจดบันทึก และบันทึกเสียงการสัมภาษณ์ เพื่อเก็บข้อมูลให้ได้ครบถ้วน

#### เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่

#### เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุนครชัยทรานสปอร์ตเตชั่น

1. คุณสุจิต ทองธนา หัวหน้าศูนย์วิทยุนครชัยทรานสปอร์ตเตชั่น  
(สัมภาษณ์เมื่อ 18 มีนาคม 2549)
2. คุณณฤมล สุระกำแหง เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุ  
(สัมภาษณ์เมื่อ 20 มีนาคม 2549)
3. คุณเกียรติ พรมมาศ เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุ  
(สัมภาษณ์เมื่อ 20 มีนาคม 2549)

#### เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุแท็กซี่เรดิโอ

1. คุณอุไร วิยอัสว ผู้จัดการศูนย์วิทยุแท็กซี่เรดิโอ  
(สัมภาษณ์เมื่อ 3 เมษายน 2549)
2. คุณดวงกมล ขอจงกลาง เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุ  
(สัมภาษณ์เมื่อ 5 เมษายน 2549)
3. คุณนิชากร พิงภูมิ เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุ  
(สัมภาษณ์เมื่อ 3 เมษายน 2549)



### 3.8 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาวิจัยใช้วิธีการสถิติคือ

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ใช้บรรยายลักษณะทั่วไป และค่าเฉลี่ย (Mean)

**การวิเคราะห์ข้อมูล**

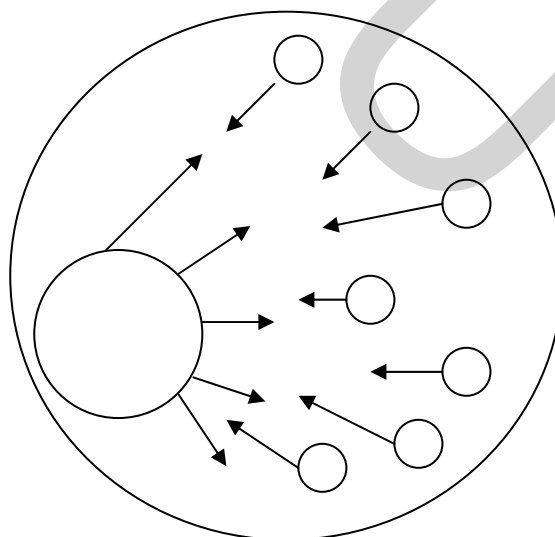
1. จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่แบบเจาะลึก โดยสรุปรวบรวมประเด็นสำคัญ นำเสนอเป็นข้อมูลเชิงพรรณนา

2. จากการสำรวจกลุ่มประชากรตัวอย่างผู้ขับรถแท็กซี่ มีขั้นตอนในการประมวลผลดังนี้

- ลงรหัสข้อมูลของแบบสอบถาม
- บันทึกข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์
- นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว มาประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

### 3.9 กรอบแนวคิดในการดำเนินการวิจัย

กรอบแนวคิดในการดำเนินงานวิจัย



โดยมีศูนย์วิทยุรถแท็กซี่เป็นศูนย์กลางในการติดต่อสื่อสาร ทั้งระหว่างศูนย์วิทยุกับสมาชิก และระหว่างสมาชิกกับสมาชิกด้วยกัน

## 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 นครชัยทรานสปอร์ตเดชั่น, ศูนย์วิทยุแท็กซี่เรดิโอ, ศูนย์วิทยุการ์เด็นแท็กซี่ โดยจะนำเสนอข้อมูลออกเป็น 7 ประเด็น ตามแนวคำถามสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ ดังนี้

**ปัญหานาวิวิจัยข้อที่ 1 : การก่อตัวของเครือข่ายการสื่อสารรถแท็กซี่เกิดขึ้นได้อย่างไร**

**1. การรวมกลุ่ม/การจัดตั้งศูนย์วิทยุรถแท็กซี่เกิดขึ้นมาได้อย่างไร**

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

“ถ้าจะพูดถึงการรวมตัวหรือการจัดตั้งศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ซึ่งต้องย้อนกลับไปเมื่อประมาณปีพ.ศ. 2540 ที่รัฐบาลได้มีการออกระเบียบกรมไปรษณีย์โทรเลขเกี่ยวกับข่ายการสื่อสารในกิจการรถแท็กซี่ พ.ศ. 2540 เพื่อให้ศูนย์วิทยุทั้ง 10 แห่งที่ได้รับการอนุญาตให้จัดตั้งศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ ในการจัดสรรและเลือกเทคโนโลยีโทรคมนาคมที่ทันสมัย เพื่อรองรับกับปริมาณของรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่จะต้องคิดวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ในปี 2545 ทุกคัน โดยศูนย์วิทยุแต่ละแห่งจะได้รับการจัดสรรคลื่นความถี่วิทยุเพื่อนำมาใช้ในกิจการ โดยกำหนดให้ใช้การสื่อสารแบบ Simplex-2 Frequencies เพื่อป้องกันไม่ให้รถแท็กซี่ติดต่อกันเอง (รถแท็กซี่ติดต่อกันได้เฉพาะศูนย์วิทยุเท่านั้น) ซึ่งจะทำให้ความถี่วิทยุไม่หนาแน่น และสะดวกในการเรียกใช้บริการและความปลอดภัยของผู้โดยสาร

ทั้งนี้ ในระหว่างการเจรจาต่อรองเรื่องความถี่คลื่นวิทยุที่รัฐบาลจัดสรรให้มานั้น ก็จะมีชมรมวิทยุสื่อสารแท็กซี่ที่ถือว่าเป็นกลุ่มที่มีความสำคัญ และเป็นตัวแทนของศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ทุกแห่งในการประสานงานและเจรจาต่อรองต่างๆ เพื่อให้ศูนย์วิทยุแต่ละแห่งให้บริการแก่สมาชิกและผู้โดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ”

(สุจิต ทองธนา, สัมภาษณ์, 18 มีนาคม 2549)

“ในปีพ.ศ. 2540 รัฐบาลได้ออกกฎหมายที่จะให้รถแท็กซี่ทุกคันที่จดทะเบียนกับกรมการขนส่งทางบก ตั้งแต่วันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2545 ต้องติดตั้งเครื่องวิทยุคมนาคม(วิทยุสื่อสารรถแท็กซี่) ดังนั้นจึงเป็นที่มาของการจัดตั้งศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ขึ้น โดยได้มีการอนุญาตให้ผู้ประกอบการจำนวน 10 ราย ทำหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ ซึ่งได้รับการจัดสรรคลื่นความถี่วิทยุมาใช้ในการดำเนินกิจการให้บริการแก่สมาชิก(ผู้ขับรถแท็กซี่) และผู้โดยสาร

นับตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา จึงทำให้มีศูนย์วิทยุรถแท็กซี่แต่ละแห่งเกิดขึ้น ซึ่งผู้ขับรถแท็กซี่ที่จะทะเบียนในนามนิติบุคคลสามารถเลือกเป็นสมาชิกศูนย์วิทยุรถแท็กซี่แต่ละแห่งได้ตามความสะดวกและความพอใจ ซึ่งผู้ขับรถแท็กซี่จะต้องชำระค่าบริการรายเดือนๆ ละ 320 บาท ให้กับศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ที่สังกัดอยู่ และผู้ขับรถแท็กซี่สามารถเรียกค่าบริการแต่ละครั้งจากผู้โดยสารที่มาจากการติดต่อของศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ ครั้งละ 20 บาท”

(อุไร วัลย์ศิว, 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) ตามสถานีดังต่อไปนี้

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 (รายงานพิจารณาเรียงระเบียบกรมไปรษณีย์โทรเลขว่าด้วยข่ายสื่อสารในกิจการรถแท็กซี่.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 เมื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่สื่อสารข้อมูลไปยังสมาชิกทุกคนอย่างพร้อมเพรียงกัน โดยผ่านวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่แล้ว สมาชิกทุกคนก็จะรับข้อมูลข่าวสารที่ตนเองสนใจ หรือมีความเกี่ยวข้องกับตนเองแล้วจึงติดต่อกลับมายังเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุเพื่อขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม ในกรณีที่เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานหรือการรับ-ส่งผู้โดยสาร

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

(สุจิต ทองธนา, สัมภาษณ์, 18 มีนาคม 2549)

“ขั้นตอนการติดต่อกับสมาชิกคือ เมื่อทางศูนย์ฯ ได้รับแจ้งงานจากผู้โดยสารแล้ว ศูนย์ก็จะแจ้งไปยังสมาชิกทุกคนทราบว่ามีผู้โดยสารอยู่ที่ไหน และต้องการจะเดินทางไปไหน เมื่อสมาชิกที่อยู่ใกล้กับจุดที่ผู้โดยสารอยู่เขาต้องการรับงานนั้นเขาก็จะแจ้งกลับมาที่เราว่าเขาอยู่ตรงจุดนี้ จะไปรับผู้โดยสารได้ในเวลาเท่าไร ซึ่งทางศูนย์ฯ ของเราจะสามารถตรวจสอบได้ถึงจุดที่สมาชิกแต่ละคนอยู่ ซึ่งมีเพียงศูนย์ฯ ของเราศูนย์ฯ เดียวเท่านั้นที่สามารถตรวจสอบจุดที่สมาชิกแต่ละคนอยู่ได้ หลังจากนั้นศูนย์ฯ ก็จะแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับเลขทะเบียนรถของสมาชิกให้กับผู้โดยสารทราบ และแจ้งว่าคนขับจะไปรับภายในกี่นาที เมื่อสมาชิกไปรับผู้โดยสารเรียบร้อยแล้วเขาจะต้องแจ้งมายังศูนย์ฯ การติดต่อจึงจะถือว่าสำเร็จลง”

(อุไร วิทยัสว, สัมภาษณ์, 3 เมษายน 2549)

## 2. หน่วยงานของท่านมีการจัดกิจกรรมให้กับสมาชิกผู้ขับรถแท็กซี่หรือไม่

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

“ทางศูนย์วิทยุแท็กซี่เรดิโอจะจัดการแข่งขันกีฬาปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้สมาชิกได้มีการพบปะสังสรรค์กัน ซึ่งสถานที่จัดงานก็จะหมุนเวียนกันไปแล้วแต่ความสะดวก แต่ส่วนใหญ่จะเป็นสนามกีฬาไทย-ญี่ปุ่นดินแดง โดยจะมีคนขับรถกะเช้ามาร่วมกิจกรรมมากกว่าผู้ที่ขับรถกะบาย เพราะผู้ขับรถกะบายเขาจะต้องพักผ่อนเพื่อจะได้ทำงานในช่วงกลางวัน(กะบาย) ซึ่งโดยส่วนใหญ่ก็จะเป็นสมาชิกที่คุ้นหน้าคุ้นตากันมาร่วมกิจกรรมกันอยู่บ่อยๆ”

(อุไร วิทยัสว, สัมภาษณ์, 3 เมษายน 2549)

“ทางศูนย์วิทยุฯ ของเราจะจัดกิจกรรมสังสรรค์กันในช่วงปีใหม่ปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้สมาชิกได้พบปะสังสรรค์กัน บางครั้งก็จะจัดสมาชิกเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมของสถานีวิทยุฯ ตามที่เขาขอความร่วมมือมา เช่น การอบรมสมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรม ของสถานีวิทยุ สวพ. 91 เป็นต้น”

(ปรีชาติ อยู่รอด, สัมภาษณ์, 31 มีนาคม 2549)

### 3. ผลจากการสื่อสารก่อให้เกิดประโยชน์ในด้านใดบ้าง

ผลจากการสัมภาษณ์พบว่า ผลกระทบจากการสื่อสารระหว่างผู้ขับรถแท็กซี่และเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ สามารถก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตัวผู้ขับรถแท็กซี่เอง ในด้านรายได้ และการมีกลุ่มเพื่อนร่วมอาชีพเดียวกันเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะนำมาซึ่งการรวมกลุ่มทำกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นประโยชน์และความช่วยเหลือเกื้อกูลกันแล้ว ยังก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสมาชิกผู้ขับรถแท็กซี่คนอื่นๆ ในการได้รับข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่างๆ ทั้งที่เกี่ยวข้องกับการทำงานขับรถแท็กซี่และเรื่องความปลอดภัยต่างๆ อีกด้วย

“การติดต่อสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่มายังศูนย์วิทยุฯ นอกจากจะทำให้เขาได้รับงาน หรือได้รับลูกค้า 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 เขายังจะได้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานขับรถ ทั้งในเรื่องเส้นทางจราจร เส้นทางลัดต่างๆ หรือเส้นทางที่ควรหลีกเลี่ยง ฯลฯ อีกทั้งยังได้รู้จักกับสมาชิกคนอื่นๆ ซึ่งจะทำให้เขามีกลุ่มเพื่อนร่วมอาชีพเดียวกัน โดยอาจมีการรวมกลุ่มกันเพื่อทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม หรือกิจกรรมสันตนาการสำหรับเพื่อนร่วมอาชีพเดียวกันอีกด้วย หรือในกรณีที่เขาต้องการความช่วยเหลือ เช่น รถเสีย รถถูกจี้/ปล้น เขาก็จะได้เพื่อนสมาชิกคนอื่นๆ คอยช่วยเหลือ”

(สุจิต ทองธนา, สัมภาษณ์, 18 มีนาคม 2549)

#### 4. ปัญหาหรืออุปสรรคในการใช้วิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ติดต่อกับสมาชิกผู้ขับรถแท็กซี่

ผลการสัมภาษณ์พบว่า ปัญหาหรืออุปสรรคในการใช้วิทยุสื่อสารโดยส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของสัญญาณที่ไม่ชัดเจนเมื่อรถแท็กซี่อยู่ในจุดที่ใกล้กับตึกสูงบางแห่ง หรือในช่วงที่มีผู้โดยสารเรียกใช้รถแท็กซี่เป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะในช่วงโมงเร่งด่วนหรือในขณะที่ฝนตก นอกจากนั้นยังมีเรื่องของการไม่มีความชำนาญในการใช้รหัส “ว” ของผู้ขับรถแท็กซี่เอง

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

(ดวงกมล ขอบกลาง, สัมภาษณ์, 5 เมษายน 2549)

“เป็นที่รู้กันดีว่าปัญหาที่มักจะพบเมื่อสมาชิกขับรถอยู่ในบริเวณใกล้กับตึกสูง หรือจุดอับสัญญาณบางแห่งจะทำให้วิทยุสื่อสารรถแท็กซี่มีสัญญาณที่ไม่ค่อยชัดเจน รวมทั้งในช่วงโมงเร่งด่วนที่มีผู้โดยสารเรียกใช้บริการมาก อาจทำให้คู่สัญญาณเกิดความหนาแน่น ซึ่งจะทำให้การติดต่อกลับมายังศูนย์วิทยุฯ ของสมาชิกผู้ขับรถแท็กซี่นั้นลำบากมากกว่าปกติ”

(เกียรติ พรมมาศ, สัมภาษณ์, 20 มีนาคม 2549)

**ปัญหานำวิจัยข้อที่ 3 : รูปแบบและเนื้อหาการสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านศูนย์วิทยุรถแท็กซี่เป็นอย่างไร**

##### 1. วิธีการติดต่อสื่อสารระหว่างศูนย์วิทยุรถแท็กซี่กับสมาชิกผู้ขับรถแท็กซี่

ผลการสัมภาษณ์พบว่า วิธีการติดต่อสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่มายังศูนย์วิทยุรถแท็กซี่มี 2 วิธี คือใช้วิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ ซึ่งเป็นวิธีการติดต่อสื่อสารตามปกติหรือตามรูปแบบที่ได้กำหนดไว้ และใช้โทรศัพท์มือถือในกรณีที่วิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ใช้การไม่ได้หรือสัญญาณไม่ชัดเจน ส่วนวิธีการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ไปยังผู้ขับรถแท็กซี่โดยส่วนใหญ่จะใช้วิทยุสื่อสารรถแท็กซี่

“การสื่อสารข้อมูลระหว่างผู้ขับรถแท็กซี่มายังเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุฯ สามารถทำได้ โดยการใช้วิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ ซึ่งเป็นแบบแผนที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ตามข้อกำหนดสำหรับการประสานงานร่วมกันระหว่างศูนย์วิทยุฯ กับสมาชิก แต่ในปัจจุบันผู้ขับรถแท็กซี่มีการติดต่อ

มายังศูนย์วิทยุฯ อีกวิธีการหนึ่ง นั่นก็คือการใช้โทรศัพท์มือถือซึ่งส่วนใหญ่จะใช้โทรศัพท์มือถือติดต่อเข้ามาเมื่อระบบวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ไม่ชัดเจนหรือมีการใช้อย่างหนาแน่นในช่วงโมงเร่งด่วน”

(สมพร ศรีคำ, สัมภาษณ์, 31 มีนาคม 2549)

“ศูนย์วิทยุฯ ถือเป็นศูนย์กลางในการประสานงานระหว่างสมาชิกกับสมาชิกคนอื่นๆ เนื่องจากสมาชิกแต่ละคนจะไม่สามารถติดต่อสื่อสารถึงกันผ่านทางวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ได้โดยตรง หากสมาชิกคนใดต้องการแจ้งข้อมูลไปยังสมาชิกอีกคนหนึ่ง ทางศูนย์วิทยุฯ จะทำหน้าที่ประสานงานให้ รวมไปถึงการรับงานจากผู้โดยสาร ทางศูนย์วิทยุฯ ก็จะเป็นผู้แจ้งไปยังสมาชิกที่แจ้งความประสงค์ขอรับงานนั้นด้วย นอกจากนี้ในช่วงเวลาเร่งด่วนหรือในช่วงเวลาที่มีฝนตกหนัก ซึ่งจะทำให้มีผู้โดยสารติดต่อมายังศูนย์วิทยุฯ เพื่อขอใช้บริการรถแท็กซี่มาก ก็อาจทำให้การสื่อสารโดยใช้วิทยุรถแท็กซี่ติดขัดหรือติดต่อกันได้ยากมาก ดังนั้นผู้ขับรถแท็กซี่ก็จะใช้โทรศัพท์มือถือติดต่อเข้ามายังศูนย์วิทยุฯ เพื่อขอทราบข้อมูลของผู้โดยสารอีกทางหนึ่งด้วย”

(นิชากร พิงภูมิ, สัมภาษณ์, 3 เมษายน 2549)

“เมื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุฯ ได้รับสายจากลูกค้าว่าต้องการใช้บริการรถแท็กซี่ให้ไปส่งยังจุดหมายปลายทางแล้ว ทางศูนย์วิทยุฯ ก็จะสื่อสารผ่านทางวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ว่ามีสมาชิกท่านใดที่อยู่ใกล้กับจุดที่ลูกค้าต้องการให้ไปรับ หรือมีสมาชิกคนใดสามารถไปรับลูกค้าได้ในเวลาที่รวดเร็วที่สุด ซึ่งไม่ควรเกิน 5-10 นาที และเมื่อมีสมาชิกคนใดรับงานนั้นแล้ว เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุฯ ก็จะแจ้งรายละเอียดของสถานที่ที่ลูกค้าให้ไปรับ และจุดหมายที่ลูกค้าต้องการ ไปให้สมาชิกที่แจ้งความประสงค์ขอรับงานนั้นทราบทันที”

(เกียรติ พรหมมาศ, สัมภาษณ์, 20 มีนาคม 2549)

จะเห็นได้ว่ารูปแบบและวิธีการสื่อสารระหว่างผู้ขับรถแท็กซี่และเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่นั้น สามารถแบ่งรูปแบบการสื่อสารได้เป็น 2 แบบ คือ การใช้วิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ซึ่งเป็นวิธีการที่ใช้กันโดยทั่วไปตามปกติ แต่ในช่วงเวลาที่วิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ไม่สามารถใช้งานได้ หรือใช้งานได้ไม่สะดวก ผู้ขับรถแท็กซี่ก็จะใช้โทรศัพท์มือถือติดต่อเข้ามายังศูนย์วิทยุรถแท็กซี่อีกทางหนึ่ง

## 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 แต่ขอให้เป็นการสุภาพและไม่กำกวม แต่ก็ไม่ได้เป็นทางการมากนัก ซึ่งทางศูนย์วิทยุ ก็จะพยายามให้สมาชิกใช้รหัส “ว.” เนื่องจากจะทำให้การสื่อสารมีความรวดเร็ว เป็นที่เข้าใจได้ถูกต้องตรงกัน และไม่ต้องอธิบายมากจนอาจทำให้เสียเวลาหรือไปรบกวนค่าเช่า 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 มีสมาชิกเป็นจำนวนมาก ก็เลยทำให้เราไม่สามารถใช้รหัส “ว.” กับสมาชิกทุกคนได้ ถ้าสมาชิกคนใดสามารถใช้รหัส “ว.” ได้เราก็จะสื่อสารกันโดยใช้รหัส “ว.” เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว แต่หาก

สมาชิกคนใดที่ไม่เข้าใจหรือใช้รหัส “ว.” ไม่เป็น ก็จะสื่อสารกันโดยใช้ภาษาพูดกันธรรมดาทั่วไป ที่เข้าใจง่าย ซึ่งเรื่องที่ติดต่อกันมากที่สุดก็เป็นเกี่ยวกับเรื่องงาน ทั้งการรับ-ส่งผู้โดยสาร สอบถามเส้นทางจราจร ผู้โดยสารลืมของไว้บนรถแท็กซี่ และรองลงมาก็เป็นเรื่องทั่วๆ 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. เกี่ยวกับเรื่องทั่วๆ ไป เช่น รายงานเส้นทางจราจร พบอุบัติเหตุ ขอความช่วยเหลือในกรณีรถเสีย รถมอเตอร์ไซด์น้ำมัน/แก๊สหมด เรื่องสภาพดิน ฟ้า อากาศ ฯลฯ
3. การติดต่อไปยังหน่วยงานภายนอก เช่น หรือการแจ้งอุบัติเหตุ การเก็บสิ่งของไว้บนรถแท็กซี่ ไปยังเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือสถานีวิทยุฯ โดยศูนย์วิทยุฯ เป็นสื่อกลาง

ภาษา

มีทั้งภาษาที่ค่อนข้างเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ กล่าวคือ ผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีความชำนาญและมีประสบการณ์ในการใช้รหัส “ว.” ในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งจะทำให้การสื่อสารนั้น กระชับและเกิดความเข้าใจได้ง่ายกว่า การสื่อสารที่เป็นภาษาพูดคุยกันโดยทั่วๆ ไป 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
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

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
ศูนย์วิทยุนครชัยทรานสปอร์ตเตชั่น	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
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ขับรถแท็กซี่ที่สังกัดศูนย์วิทยุนครชัยทรานสปอร์ตเตชั่น มากที่สุด และสังกัดศูนย์วิทยุสหกรณ์แท็กซี่สยาม น้อยที่สุด กล่าวคือ อันดับที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่สังกัดศูนย์วิทยุนครชัยฯ จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5, อันดับ 2 กลุ่มตัวอย่างที่สังกัดศูนย์วิทยุเจริญเมือง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0, อันดับ 3 กลุ่มตัวอย่างที่สังกัดศูนย์วิทยุแท็กซี่เรดิโอ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 คน, อันดับ 4 กลุ่มตัวอย่างที่สังกัดศูนย์วิทยุรวมมิตร จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0, อันดับ 5 กลุ่มตัวอย่างที่สังกัดศูนย์วิทยุแท็กซี่สยาม จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5, อันดับ 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
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

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 และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสาเหตุสำคัญในการได้รับข้อมูลจากวิทยุสื่อสารแท็กซี่

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

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
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

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 และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเนื้อหาของการติดต่อสื่อสารไปยังศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ที่สังกัดอยู่

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

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 ผู้โดยสาร์ในปัจจุบัน

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
เฝ้าระวังเหตุให้แก่อสังคม	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
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

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 กลุ่มตัวอย่างผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีบทบาทที่เพิ่มขึ้นในด้านการสร้างชื่อเสียงให้กับประเทศ 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
สัญญาณ ไม่ชัดเจน	87	43.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ขับรถแท็กซี่ที่คิดว่าข้อเสียจากการใช้ประโยชน์จากวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่คือ สัญญาณ ไม่ชัดเจน 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

## 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 ผู้วิจัยผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่ได้ใช้ประโยชน์จากวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ จำนวน 200 คน โดยใช้แบบสอบถามกึ่งมีโครงสร้าง

ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 15 มีนาคม – 10 เมษายน 2549 และ สามารถสรุปผลการศึกษาตามปัญหาคำถามการวิจัยได้ดังนี้

### ปัญหานำวิจัย 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

หลังจากที่ชมรมศูนย์วิทยุรถแท็กซี่และภาครัฐได้กำหนดให้มีการจัดตั้งศูนย์วิทยุรถแท็กซี่เพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลคลื่นความถี่วิทยุรถแท็กซี่ที่ได้มีการจัดสรรไว้ ผู้ขับรถแท็กซี่ที่จด

ทะเบียนในนามนิติบุคคลทุกรายจึงต้องสมัครเป็นสมาชิกศูนย์วิทยุรถแท็กซี่แต่ละแห่ง ตามความสมัครใจ เพื่อจะได้ใช้บริการต่างๆ จากศูนย์วิทยุรถแท็กซี่แห่งนั้น ทั้งเพื่อการรับงาน การติดตามข่าวสารต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ การขอความช่วยเหลือ เป็นต้น

### 3. ระเบียบินยอม

เมื่อเป็นสมาชิกของศูนย์วิทยุรถแท็กซี่แต่ละแห่งแล้ว ผู้ขับรถแท็กซี่แต่ละรายจึงต้องยอมรับในข้อกำหนดและหลักปฏิบัติของศูนย์วิทยุแต่ละแห่งอย่างเคร่งครัด เพื่อที่จะได้รับการบริการและได้รับความช่วยเหลือจากศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตรงตามวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด

### 4. ระเบียบปฏิบัติกร

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

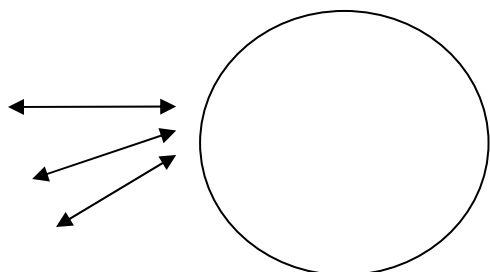
**ปัญหานำวิจัย ข้อที่ 2 : เครือข่ายการสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านศูนย์วิทยุรถแท็กซี่มีลักษณะอย่างไร**

จากการศึกษาพบว่า เครือข่ายการสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านศูนย์วิทยุรถแท็กซี่มีลักษณะเป็นการสื่อสารแบบมีศูนย์กลาง (Centralized Communication) (ปาริชาติ วลัยเสถียร, 2543) กล่าวคือ มีศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการกระจายข้อมูลข่าวสารต่างๆ ไปยังสมาชิกผู้ขับรถแท็กซี่ ซึ่งสมาชิกแต่ละคนจะไม่สามารถติดต่อสื่อสาร โดยตรงถึงกันได้(ในกรณีที่ใช้วิทยุสื่อสารรถแท็กซี่)

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

รูปแบบการติดต่อสื่อสารในเครือข่ายการสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านศูนย์วิทยุรถแท็กซี่เป็นการติดต่อแบบสองทิศทาง (Two-Way Communication) (วินิจ เกตุขำ และคมเพชร นัตรศุกร, 2522) ซึ่งผู้ขับรถแท็กซี่และเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ต่างสลับบทบาทในการรับและส่งสาร ผ่านเครื่องมือการสื่อสารนั่นก็คือ วิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ ซึ่งจะทำให้เกิดปฏิกริยาย้อนกลับ

(Feedback) นั่นก็คือ การทำงานได้บรรลุตามวัตถุประสงค์มากที่สุด โดยมีรูปแบบกระจาย ที่มีศูนย์วิทยุรถแท็กซี่เป็นจุดศูนย์กลางในการกระจายข้อมูลข่าวสารต่างๆ ไปยังสมาชิกแต่ละคน



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

นอกจากนั้นเครือข่ายการสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ยังถือเป็นการสื่อสารผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้เครื่องมือในการสื่อสารซึ่งได้แก่ วิทยุสื่อสารรถแท็กซี่และโทรศัพท์มือถือ ที่ปัจจุบันโทรศัพท์มือถือเข้ามามีบทบาทเป็นอย่างมากต่อการสื่อสารระหว่างผู้ขับรถแท็กซี่และศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ ในเวลาที่มีการติดต่อสื่อสารด้วยวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่เกิดปัญหาหรือเกิดติดขัด การสื่อสารระหว่างผู้ขับรถแท็กซี่และเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ ยังก่อให้เกิดชุมชนอิเล็กทรอนิกส์ขึ้น (กาญจนา แก้วเทพ, 2545) เห็นได้จากการที่ผู้ขับรถแท็กซี่ที่ได้ใช้ประโยชน์จากวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ ได้มีการเปิดรับข่าวสารจากศูนย์วิทยุฯ ที่ตนเองสังกัดอยู่และยังมีการรายงานข่าวสารต่างๆ กลับไปที่ศูนย์วิทยุฯ เพื่อให้เพื่อนสมาชิกที่สังกัดศูนย์วิทยุฯ เดียวกัน ได้รับรู้ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อไป

จากแบบจำลองการสื่อสารตามแนวคิดของฮาโรลด์ ดี ลาสเวลล์ (อ้างใน จารุณี พชรพิมานสกุล, 2542) สรุปการสื่อสารระหว่างผู้ขับรถแท็กซี่และเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ได้ดังนี้

ผู้ส่งสาร / ใคร (Who)

ได้แก่ ผู้ขับรถแท็กซี่ และ เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่



สาร / กล่าวอะไร (says what)

ได้แก่ เรื่องงาน : การแข่งขัน, 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 (แบบสอบถามกึ่งมีโครงสร้าง)

ข้อมูลการใช้ประโยชน์จากวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ของกลุ่มตัวอย่างผู้ขับรถแท็กซี่ จำนวน 200 คน ซึ่งเป็นผู้ขับรถแท็กซี่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในช่วงเวลากลางวัน คิดเป็นร้อยละ 50 และเป็นผู้ขับรถแท็กซี่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในช่วงเวลากลางคืน คิดเป็นร้อยละ 50 มีการประกอบอาชีพผู้ขับรถแท็กซี่มาเป็นเวลา 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

### รูปแบบและวิธีการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างผู้ขับรถแท็กซี่ แบ่งเป็น

รูปแบบและวิธีการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างผู้ขับรถแท็กซี่ไปยังศูนย์วิทยุที่สังกัดอยู่โดยใช้วิทยุสื่อสารรถแท็กซี่คิดเป็นร้อยละ 84.0 และอีกร้อยละ 16.0 ใช้วิธีการสื่อสารโดยใช้โทรศัพท์มือถือ ตามลำดับ

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

เนื้อหาของการติดต่อสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างผู้ขับรถแท็กซี่ไปยังศูนย์วิทยุที่สังกัดอยู่ร้อยละ 91.0 มีเนื้อหาในการสื่อสารเพื่อหาผู้โดยสาร ส่วนกลุ่มตัวอย่างผู้ขับรถแท็กซี่ที่ติดต่อสื่อสารไปยังสถานีวิทยุกระจายเสียง ได้แก่ สถานีวิทยุร่วมด้วยช่วยกัน, สถานีวิทยุ สวพ. 91 และสถานีวิทยุ จส. 100 ส่วนใหญ่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการแจ้งข่าวสารจราจร และการรายงานอุบัติเหตุ คิดเป็นร้อยละ 52.5 และ 37.0 ตามลำดับ

ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างผู้ขับรถแท็กซี่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 41.0 มีบทบาทที่เพิ่มขึ้นซึ่งถือเป็นผลกระทบจากการสื่อสารที่เกิดขึ้น ในการช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ตำรวจในการแจ้งเหตุ/ตามจับ/รายงานอุบัติเหตุ ฯลฯ ส่วนผลกระทบจากการสื่อสารที่เป็นข้อเสียจากการใช้ประโยชน์จากวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่คือ สัญญาณไม่ชัดเจนและใช้เวลาในการติดต่อมาก คิดเป็นร้อยละ 43.5 และ 42.0 ตามลำดับ

### 5.3 อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง “การก่อตัวของเครือข่ายการสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านศูนย์วิทยุรถแท็กซี่” พบการก่อตัวของเครือข่ายการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านศูนย์วิทยุรถแท็กซี่มีลักษณะเป็นเครือข่ายการสื่อสาร ซึ่งสะท้อนถึงรูปแบบและเนื้อหาของ การสื่อสาร โดยสามารถอภิปรายผลตามปัญหานำวิจัยได้ดังนี้

#### ปัญหานำวิจัย ข้อที่ 1 : การก่อตัวของเครือข่ายการสื่อสารรถแท็กซี่เกิดขึ้นได้อย่างไร

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

1. หน่วยงานภาครัฐ : ซึ่งเป็นผู้ที่กำหนดนโยบาย โดยได้มีการสนับสนุนให้รถแท็กซี่ติดตั้งวิทยุคมนาคม(วิทยุรถแท็กซี่) เพื่อแบ่งเบาบรรเทาปัญหาการจราจร ซึ่งเป็นที่มาของการจัดตั้ง

ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ เพื่อให้บริการแก่ผู้โดยสารซึ่งเป็นประชาชนทั่วไป รวมถึงสมาชิกผู้ขับรถแท็กซี่ที่สังกัดในศูนย์วิทยุรถแท็กซี่นั้น

2. ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ : เป็นผู้ที่ทำหน้าที่ประสานงานและเป็นตัวกลางในการก่อให้เกิดเครือข่ายการสื่อสารรถแท็กซี่ขึ้น

3. ผู้ขับรถแท็กซี่ : ถือเป็นตัวแปรที่สำคัญของกระบวนการสื่อสารที่ก่อให้เกิดลักษณะการสื่อสารที่เป็นเครือข่าย เพราะเป็นผู้ที่ได้ใช้ประโยชน์จากวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่โดยตรง

การรวมกลุ่มของเครือข่ายการสื่อสารของรถแท็กซี่เกิดขึ้นมาจากการที่สมาชิกภายในเครือข่ายต่างมีจุดประสงค์ร่วมกันในด้านของอาชีพและการทำงาน โดยจะมีการพัฒนาไปตามลำดับขั้นตอน ตามแนวคิดของ วินิจ เกตุขำ และคมเพชร ฉัตรสุภกร (2522) ดังนี้

### 1. ระยะก่อตั้ง

โดยการรับนโยบายจากภาครัฐที่ได้กำหนดให้รถแท็กซี่ทุกคันที่จดทะเบียนกับกรมการขนส่งทางบก นับจากปี 2545 เป็นต้นไป ต้องติดตั้งวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ทุกคัน ซึ่งเป็นที่มาของการก่อตั้งศูนย์วิทยุรถแท็กซี่แต่ละแห่งให้เวลาต่อมา

### 2. ระยะหัวเลี้ยวหัวต่อ

หลังจากที่ได้มีการจัดตั้งศูนย์วิทยุรถแท็กซี่เพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลคลื่นความถี่วิทยุรถแท็กซี่ที่ได้มีการจัดสรรไว้แล้ว ผู้ขับรถแท็กซี่ที่จดทะเบียนในนามนิติบุคคลทุกรายจึงต้องสมัครเป็นสมาชิกศูนย์วิทยุรถแท็กซี่แต่ละแห่ง ตามความสมัครใจ เพื่อจะได้ใช้บริการต่างๆ จากศูนย์วิทยุรถแท็กซี่แห่งนั้น ทั้งเพื่อการรับงาน การติดตามข่าวสารต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ การขอความช่วยเหลือ เป็นต้น

### 3. ระยะยินยอม

เมื่อเป็นสมาชิกของศูนย์วิทยุรถแท็กซี่แต่ละแห่งแล้ว ผู้ขับรถแท็กซี่แต่ละรายจึงต้องยอมรับในข้อกำหนดและหลักปฏิบัติของศูนย์วิทยุแต่ละแห่งอย่างเคร่งครัด เพื่อที่จะได้รับการบริการและได้รับความช่วยเหลือจากศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตรงตามวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด

### 4. ระยะปฏิบัติการ

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



ซึ่งเมื่อเครือข่ายศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ได้มีการก่อตั้งและมีพัฒนาการจากระดับแรกไปจนถึงระดับที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่มีความมั่นคงและเติบโตแล้ว การติดต่อสื่อสารยังมีส่วนช่วยให้ศูนย์วิทยุมีการคงอยู่หรืออยู่รอดได้ เพราะการสื่อสารจะทำให้สมาชิกมีการแลกเปลี่ยนข่าวสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน เกิดการเชื่อมโยงระหว่างสมาชิกของกลุ่มเกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของคุณ สมพร ศรีคำ ที่ว่า “การติดต่อสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่มายังศูนย์วิทยุฯ นอกจากจะทำให้เขาได้รับงานหรือได้รับลูกค้า ซึ่งถือเป็นประโยชน์ต่อตัวเขาเองแล้ว ยังทำให้เขาได้ทราบข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลเส้นทางการจราจรที่ติดขัดควรหลีกเลี่ยง จุดที่ควรระมัดระวังหรือเป็นอันตรายในการใช้รถใช้ถนน เส้นทางที่มีลูกค้ารอเรียกรถแท็กซี่มาก เป็นต้น”

**ปัญหานาวิจัย ข้อที่ 2 : เครือข่ายการสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านศูนย์วิทยุรถแท็กซี่มีลักษณะอย่างไร**

จากความหมายของเครือข่าย ตามแนวคิดของ กาญจนา แก้วเทพ (2538) ที่ได้ให้ความหมายว่าเครือข่ายเป็นรูปแบบหนึ่งของการประสานงานของบุคคล กลุ่ม หรือองค์กร ที่ต่างก็มีทรัพยากรของตัวเอง บุคคล กลุ่ม หรือองค์กร เข้ามาประสานงานกันอย่างมีระยะเวลาพอสมควร แม้อาจจะไม่มีกิจกรรมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ แต่เมื่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งต้องการความช่วยเหลือ หรือขอความร่วมมือกับกลุ่ม เพื่อแก้ปัญหาที่สามารถติดต่อได้ ซึ่งก็สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของคุณอุไร วัลย์สวัสดิ์ ที่ว่า “ทางศูนย์วิทยุแท็กซี่เรดิโอจะจัดการแข่งขันกีฬาปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้สมาชิกได้มีการพบปะสังสรรค์กัน ซึ่งสถานที่จัดงานก็จะหมุนเวียนกันไปแล้วแต่ความสะดวก แต่ส่วนใหญ่จะเป็นสนามกีฬาไทย-ญี่ปุ่นดินแดง โดยจะมีคนขับรถกะเข้มาเข้าร่วมกิจกรรมมากกว่าผู้ที่ขับรถกะบาย เพราะผู้ขับรถกะบายเขาจะต้องพักผ่อนเพื่อจะได้ทำงานในช่วงกลางคืน (กะบาย) ซึ่งโดยส่วนใหญ่ก็จะเป็นสมาชิกที่คุ้นหน้าคุ้นตากันมาร่วมกิจกรรมกันอยู่บ่อยๆ ซึ่งจุดนี้นอกจากจะทำให้พวกเขาได้รู้จักคุ้นเคยกันแล้ว ยังทำให้สามารถได้รวมกลุ่มกันช่วยเหลือเพื่อนสมาชิกด้วยกัน หรือสังคมส่วนรวมได้อีกด้วย”

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

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

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

นอกจากนั้นเครือข่ายการสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่ผ่านศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ ยังเป็นการติดต่อสื่อสารแบบสองทิศทาง (Two-Way Communication) (วินิจ เกตุขำ และคมเพชร ฉัตรศุภกร, 2522) ที่ทั้งผู้ขับรถแท็กซี่และเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ ต่างก็สลับบทบาทในการรับ-ส่งสาร ซึ่งทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร ต่างก็ให้ความสำคัญกับปฏิกริยาสะท้อนกลับ (Feedback) นั่นก็คือการรายงานให้กับสมาชิก และการให้บริการผู้โดยสารได้อย่างรวดเร็ว

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

ข่าวสารซึ่งกันและกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร การรวมกลุ่มกันเพื่อแก้ปัญหาให้กับสมาชิกภายในกลุ่ม” ซึ่งในการวิจัยนี้ก็คือ การแข่งขัน, การรายงานจราจร, การขอความช่วยเหลือ, การแจ้งเหตุฉุกเฉิน ฯลฯ นอกจากนี้ยังตรงกับทฤษฎีการสื่อสารของแมคครอสกี ลาตันและแนปป์ (อ้างถึงใน

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

การวิจัยครั้งนี้มีเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่เป็นศูนย์กลางในการกระจายข่าวสารหรือแจ้งงานไปยังสมาชิกที่สังกัดศูนย์วิทยุรถแท็กซี่นั้นหากสมาชิกคนใดแจ้งความประสงค์ขอรับงานนั้น ก็จะมีการสื่อสารกลับไปยังศูนย์วิทยุรถแท็กซี่เพื่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่เพิ่มเติม ซึ่งถือเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) (อ้างใน กิติมา 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 สถานีที่ผู้โดยสารต้องการเดินทางไป ฯลฯ ส่วนเนื้อหาที่รองลงมาคือเรื่องทั่วๆ ไป เช่น สอบถามเส้นทาง สภาพการจราจร อุบัติเหตุ สภาพทั่วๆ ไปเกี่ยวกับดิน 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 ซึ่งจะทำการสื่อสารนั้นกระชับและเกิดความเข้าใจได้ง่ายกว่า การสื่อสารที่เป็นภาษาพูดคุยกันโดยทั่วๆ ไป ซึ่งถือว่าเป็นภาษาที่ไม่เป็นทางการ ซึ่งรหัส “ว” ที่นำมาใช้ในการสื่อสารนั้นถือเป็นสัญลักษณ์ (Symbol) อย่างเป็นทางการ ซึ่งสมาชิกของเครือข่ายมีความเข้าใจในสัญลักษณ์หรือรหัส “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. เกี่ยวกับเรื่องงาน โดยตรง ได้แก่ สอบถามสถานที่ที่ต้องไปรับผู้โดยสาร สอบถามเส้นทางเพิ่มเติม ผู้โดยสารลืมของไว้บนรถแท็กซี่ ฯลฯ
2. เกี่ยวกับเรื่องทั่วไป 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 สื่อวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่และโทรศัพท์มือถือ เป็นเครื่องมือในการสื่อสาร โดยกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่จะใช้วิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ในการติดต่อไปยังผู้ขับรถแท็กซี่ ส่วนผู้ขับรถแท็กซี่จะใช้วิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ติดต่อกลับมายังศูนย์วิทยุเช่นเดียวกัน แต่ในกรณีที่วิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ใช้การ ไม่ได้ผู้ขับรถแท็กซี่ก็จะใช้โทรศัพท์มือถือติดต่อเข้ามายังศูนย์วิทยุรถแท็กซี่แทน

**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 خبرรณแท็กซี่ และ เจ้าหน้าทีสุณยัวิฑูรณแท็กซี่ ซึ่งมีความรู้สึกว่าตนเอง เป็นผู้นำของลุ่ม จึงมีความเห็นว้า “เวลา” เป็นลิ่งทีมีค่าและมีความสำคัญมากทั้งการรับ-ส่ง ผู้โดยสาร การรายงานข่าวจรรจร การแจ้งอุบัตืเหตุ การขอความช่วยเหลือ โดยมีเครื่องมือในการ ลือสาร ได้แก่ วิฑูรลือสารรณแท็กซี่ และ โทรศัพท์มือถือ เป็นเครื่องมือการลือสารทีสามารถย่น ระยะเวลาได้คืทีสุด นอกจากนัันยังก่อให้เกิฑชุมชนอเล็กทรอนิกส์ ตามแนวคิฑของ กาญจนนา แก้ว เทพ (2545) ทีกล่าวว้า “การเกิฑขึ้นของชุมชนอเล็กทรอนิกส์ นอกจากแนวคิฑเดิมเรื่องการสร้าง ชุมชนโดยอาศัยพื้นที่แล้ว การพัฒนาทางเทคโนโลยีสารสนเทศก็ังทำให้เกิฑชุมชนในลักษณะใหม่ คื ชุมชนอเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะเกิฑขึ้นเมือบ้านทุกหลังมีคอมพิวเตอร์ และลุ่มคนทีมีความสนใจ เรื่องเดียวกันถูกนำมาให้รู้จักและคิฑคืกันโดยการใช้บริการของแหล่งข้อมูลต่างๆ ซึ่งแหล่งข้อมูลนี้ สามารถจัดการให้ทุกคนมีโอกาสดแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็น ความรู้ และความสามารถของ ตนเองได้ตลอดเวลา” ซึ่งจากการวิจัยครั้งนี้ถือได้ว้าเป็นการรวมตัวกันของผู้ทีมีความต้องการในการ รับ-ส่งข้อมูลข่าวสารทีเป็นประ โยชน์ต่อการทำงาน เป็นประ โยชน์ต่อลุ่มของตนเอง และเป็น ประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวม

นอกจากนี้ยังสามารถอธิบายถึงผลกระทบทีเกิฑขึ้นกับปัจเจกบุคคล ซึ่งเทคโนโลยี สารสนเทศมีผลต่อผู้ خبرรณแท็กซี่เป็นอย่างมาก เพราะในปัจจุบันผู้ خبرรณแท็กซี่มีการใช้เครื่องมือใน การลือสารทั้งวิฑูรลือสารรณแท็กซี่ และ โทรศัพท์มือถือมาเป็นตัวช่วยในการทำงานผู้ خبرรณแท็กซี่ ใน การได้รับข้อมูลข่าวสาร ทีเป็นประ โยชน์ต่างๆ เช่น การหางาน การสอบถามเส้นทางจรรจร การขอ ความช่วยเหลือ ฯลฯ ซึ่งนับว้าเป็นพัฒนาการอีกขั้นหนึ่งทีเพิ่มขึ้นจากเดิม ทีรณแท็กซี่ในอดีตไม่มี เครื่องมือลือสารใดๆ เลย มาเป็น มีการใช้วิฑูรลือสารรณแท็กซี่เพื่อคิฑคืกับสุณยัวิฑูรณทีตนเองสังกัด จนถึงในปัจจุบันทีผู้ خبرรณแท็กซี่มีการใช้โทรศัพท์มือถือมาเป็นอีกตัวช่วยหนึ่ง นอกเหนือจากวิฑูร ลือสารรณแท็กซี่เพื่อให้การปฏิบัติหน้าทีมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ซึ่งนอกจากจะมีประ โยชน์ทั้ง แก่ตัวผู้ خبرรณแท็กซี่เองแล้ว ยังมีประ โยชน์ต่อลุ่มเพื่อนร่วมอาชีพเดียวกัน ลุ่มสมาชิกสุณยัวิฑูรณ แท็กซี่เดียวกัน และยังสามารถสร้างประ โยชน์ให้แกสังคมส่วนรวมได้เป็นอย่างมาก เช่น การแจ้ง ข่าวจรรจรไปยังสถานีวิฑูรเพื่อให้ผู้ใช้รถใช้ถนนได้รับข้อมูลที่ เป็นประ โยชน์ อันจะทำให้ปัญหา ใหญ่ของคนกรุงเทพฯ นั้นก็คือปัญหาการจรรจรคิฑคืสามารถคลี่คลายลงได้

ยิ่งไปกว่านั้นผลกระทบจากการลือสารผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ خبرรณแท็กซี่ และเจ้าหน้าทีสุณยัวิฑูรณแท็กซี่ ยังก่อให้เกิฑชุมชนอเล็กทรอนิกส์ขึ้น เห็นได้จากการใช้ผู้ خبرรณ แท็กซี่ทีได้ใช้ประ โยชน์จากวิฑูรลือสารรณแท็กซี่ ได้มีการเปิดรับข่าวสารจากสุณยัวิฑูรฯ ทีตนเอง สังกัดอยู่ และยังมีกรรายงานข่าวสารต่างๆ กลับไปทีสุณยัวิฑูรฯ เพื่อให้เพื่อนสมาชิกทีสังกัดสุณยั วิฑูรฯ เดียวกัน ได้รับรู้ข่าวสารทีเป็นประ โยชน์ต่อไป

#### 5.4 ข้อจำกัด

1. ในการแจกแบบสอบถามแต่ละสถานที่ ได้แก่ สถานีขนส่งหมอชิต, ป้อม ปตท. ใกล้ ตึกชินวัตร 3 ถนนวิภาวดีรังสิต, อุรุฒแท็กซี่ย่านเจริญกรุง, ที่จอดพักรถแท็กซี่ใต้ทางด่วน ถนน พระราม 6, ป้อมแก๊สใกล้แยกรัชโยธิน ถนนพหลโยธิน, ป้อมแก๊สบริเวณเลียบบคลองประปา ใกล้ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, ที่จอดรถแท็กซี่ใกล้สถานีรถไฟฟ้า BTS ฟังสวนจตุจักร และสถานี ขนส่งสายใต้ใหม่ ผู้วิจัยไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้เลยว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ขับรถแท็กซี่จะสังกัดอยู่ใน ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ใด จึงทำให้มีปริมาณกลุ่มตัวอย่างผู้ขับรถแท็กซี่สังกัดศูนย์วิทยุนครชัยทราน สपोर्टเตชั่น มีจำนวนมากที่สุด ซึ่งก็ตรงกับสถิติจากกรมการขนส่งทางบก เกี่ยวกับจำนวนรถ แท็กซี่ที่ สังกัด ศูนย์ วิทยุ นคร ชัย ทราน สपोर्ट เตชั่น มากที่สุด เช่นเดียวกัน ([www.dlt.go.th/statistics\\_web/statistic.html](http://www.dlt.go.th/statistics_web/statistic.html))

2. ในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ มีข้อจำกัดในเรื่อง ของเวลามาก เนื่องจากในการเข้าพบแต่ละครั้ง กลุ่มตัวอย่างใช้เวลาในการสัมภาษณ์ไม่เกิน 1 ชั่วโมง เนื่องจากติดภารกิจ ทำให้ผู้วิจัยต้องเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ด้วยความเร่งรีบ จนทำให้ บางครั้งลืมคำถามบางประเด็นไป จึงทำให้ต้องโทรศัพท์ทักกลับไปสอบถามอีกครั้งหนึ่ง

#### 5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเพิ่มเติมถึงการใช้ประโยชน์จากวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ ของผู้ขับรถแท็กซี่ใน ช่วงเวลากลางวัน และช่วงเวลากลางคืน โดยเปรียบเทียบว่ากลุ่มไหนมีการใช้ประโยชน์จากวิทยุ สื่อสารรถแท็กซี่มากกว่ากัน ซึ่งอาจนำมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาระบบวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ใน อนาคตได้

2. ควรศึกษาเพิ่มเติมถึงทัศนคติและพฤติกรรมการใช้สื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่ไปยังศูนย์ วิทยุรถแท็กซี่ และสถานีวิทยุกระจายเสียง ว่าเพราะเหตุใดผู้ขับรถแท็กซี่จึง รายงาน/แจ้งข่าวไปยัง ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ที่สังกัดอยู่ และเพราะเหตุใดผู้ขับรถแท็กซี่จึงรายงาน/แจ้งข่าวไปยังสถานี วิทยุกระจายเสียง

#### 5.6 ข้อเสนอแนะในมุมมองของผู้วิจัย

ในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สังเกตเห็นว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ถือเป็นกลุ่มวิชาชีพที่มีความสำคัญ และสามารถช่วยเหลือสังคมส่วนรวมได้เป็นอย่างมาก จึงมีข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนากลุ่ม วิชาชีพผู้ขับรถแท็กซี่ ดังนี้

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

2. เนื่องจากผู้ขับรถแท็กซี่มีบทบาทที่เพิ่มขึ้นมากมายดังที่ได้อภิปรายผลการวิจัยไปแล้ว นั้น จึงขอเสนอให้มีการทดสอบเพื่อวัดผลความสามารถของผู้ขับรถแท็กซี่แต่ละคน ว่ามีความสามารถในด้านอื่นๆ อีกหรือไม่ หรือมีความโดดเด่นในด้านใดบ้าง และมอบหมายหน้าที่นั้นไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3. ผู้ขับรถแท็กซี่ที่ได้ใช้ประโยชน์จากเครื่องมือสื่อสาร ทั้งวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ และโทรศัพท์มือถือ ต่างลงความเห็นว่าเป็นปัจจุบัน โทรศัพท์มือถือเข้ามามีบทบาทอย่างมากซึ่งสามารถติดต่อได้ในทุกที่และทุกเวลา จึงอยากให้วิทยุสื่อสารรถแท็กซี่มีการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพใกล้เคียงหรือเทียบเท่าโทรศัพท์มือถือ

#### 5.7 ข้อเสนอแนะจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ และการสอบถามในประเด็นเพิ่มเติมจากแบบสอบถามของผู้ขับรถแท็กซี่

1. ในปัจจุบันรถแท็กซี่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีผลทำให้ความถี่คลื่นวิทยุที่ได้รับการจัดสรรจากทางภาครัฐไม่เพียงพอต่อการใช้งาน เห็นได้จากการใช้งานวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ที่เกิดการติดขัดหรือต้องติดต่อหลายครั้ง ซึ่งทำให้การปฏิบัติหน้าที่รวมถึงการให้บริการผู้โดยสารเป็นไปอย่างล่าช้า

2. ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่แต่ละแห่ง หากมองในมุมของการทำธุรกิจแล้วถือได้ว่าเป็นคู่แข่งกัน ในธุรกิจเดียวกัน แต่ถ้ามองในมุมของคนทำงานแล้ว ถือได้ว่าผู้ขับรถแท็กซี่ทุกคนเป็นเพื่อนร่วมอาชีพที่มีความเข้าใจกัน ดังนั้น ผู้ขับรถแท็กซี่ต่างมีความเห็นว่าควรมีหน่วยงานกลางในการทำหน้าที่ประสานความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มคนขับรถแท็กซี่โดยเฉพาะ เพื่อร่วมทำกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ในวาระต่างๆ อย่างชัดเจน



D  
P  
U

บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

#### หนังสือ

- กิติมา สุรสนธิ. (2541). **ความรู้ทางการสื่อสาร**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กาญจนา แก้วเทพ. (2545). **เมื่อสื่อส่องและสร้างวัฒนธรรม**. กรุงเทพฯ : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรมะ สตะเวทิน. (2539). **การสื่อสารมวลชน กระบวนการและทฤษฎี**. กรุงเทพฯ : ภาพพิมพ์.
- พัญญิ์ เชยจรรยา, เมตตา วิวัฒนานุกูล และฉัตรนันทน์ อนุวัชศิริวงศ์. (2538). **แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์**. กรุงเทพฯ : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริชัย ศิริกาษา และกาญจนา แก้วเทพ. **ทฤษฎีการสื่อสารมวลชน**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริชัย ศิริกาษา และจำนง วิบูลศรี. (2525). **แบบจำลองการสื่อสารเชิงผู้เข้าของศัพท์เขตภาควิชาการสื่อสารมวลชน**. กรุงเทพฯ : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุชาดา กิระนันท์. (2541). **เทคโนโลยีสารสนเทศสถิติ ข้อมูลในระบบสารสนเทศ**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2546). **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์เฟื่องฟ้าจำกัด.
- สุภูมิ เฉลยทรัพย์ และคณะ. (2542). **เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อชีวิต**. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- อรรธรณ ปิรันธน์โอวาท. (2544). **การสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจ**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

#### เอกสารอื่นๆ

- เบญญา ยอดดำเนิน แอ็ดติ๊กซ์ และคณะ. (2544). **การศึกษาเชิงคุณภาพ : เทคนิคการวิจัยภาคสนาม**. นครปฐม : โครงการเผยแพร่ข่าวสารและการศึกษาด้านประชากร สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. (2538). **ไอที 2000 : นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ**.

## วิทยานิพนธ์

- กัลยิมา โตกะคุณ. (2541). รูปแบบการสื่อสาร บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไทย ในบริษัทอังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศสในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาจิตวิทยา สาขาจิตวิทยาพัฒนาการ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กฤติกา ศักดิ์วัฒน์. (2546). การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทัศนคติและพฤติกรรมการวางแผนไทยของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาจิตวิทยา สาขาจิตวิทยาพัฒนาการ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- กาญจนา โล่ห์ประเสริฐ. (2540). รูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในงาน กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลตำรวจ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาจิตวิทยาพัฒนาการ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จารุณี พชรพิมานสกุล. (2542). การศึกษาเครือข่ายการสื่อสารของกลุ่มชีวิต. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาจิตวิทยา สาขาจิตวิทยาพัฒนาการ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชวณวล คณานุกูล. (2542). พฤติกรรมการเล่นและเครือข่ายการสื่อสารของผู้เล่นห่วยใต้ดิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาจิตวิทยาพัฒนาการ สาขาจิตวิทยาพัฒนาการ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชาลีรัตน์ จำรัสพร. (2547). ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์ <http://www.thaingo.org> ของเจ้าหน้าที่องค์กรพัฒนาเอกชนไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาจิตวิทยาพัฒนาการ สาขาจิตวิทยาพัฒนาการ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณิฉัตรณ วรานิชสกุล. (2536). การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในรายการวิทยุเพื่อแก้ไขปัญหาจราจรในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาจิตวิทยาพัฒนาการ สาขาจิตวิทยาพัฒนาการ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประภาพรรณ สุปรีษาภรณ์. (2545). การสื่อสารและเครือข่ายของกลุ่มเพื่อน “อ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาจิตวิทยา สาขาจิตวิทยาพัฒนาการ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ภัทรวรรณ ถิ่นวัฒนวงศา. (2546). การศึกษาเครือข่ายการสื่อสารระหว่างผู้ปกครอง ครู พี่เลี้ยงและผู้บริหารเพื่อการพัฒนาในสถานรับเลี้ยงเด็กพิเศษ (ออทิสติก) ในเขตนนทบุรีและปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการปรึกษา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- มัทนีย์ สุวรรณวงศ์. (2542). การวิเคราะห์แนวโน้มเรื่องและประเภทเนื้อหาของภาพยนตร์การ์ตูนที่ออกอากาศทางโทรทัศน์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศราลักษณ์ จันทรากุล. (2542). ประโยชน์และความพึงพอใจที่ผู้ใช้รถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครได้รับจากสถานีวิทยุ สวท. 91. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการปรึกษา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ศิริวรรณ เชื้อวงศ์. (2548). การสื่อสารในครอบครัวผ่านโทรศัพท์มือถือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการปรึกษา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

## ภาษาต่างประเทศ

### Books

- A. Michael Huberman Matthew B. Miles. (2003). **The Qualitative Researcher's Companion.**
- Berlo, David K. (1962). **The Process of Communication.** New York : Hoh , Remart and Wingion.
- Deborah K. (1999). **Padgett Editor.** The Qualitative Research Experience.
- Yamane, Tero. (1973). **Statistics : An Introductory.** (3 rd ed.). Tokyo : Harper International Edition.

กรม  
การ  
การ  
การ

ภาคผนวก

### แนวคำถามสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่

1. การรวมกลุ่ม/การจัดตั้งศูนย์วิทยุรถแท็กซี่เกิดขึ้นมาได้อย่างไร
2. ขั้นตอนการติดต่อสื่อสารระหว่างศูนย์วิทยุกับสมาชิกผู้ขับรถแท็กซี่เป็นอย่างไร มีขั้นตอนอย่างไรบ้าง
3. หน่วยงานของท่านมีการจัดกิจกรรมให้กับสมาชิกผู้ขับรถแท็กซี่ หรือไม่ / ให้ยกตัวอย่าง
4. ผลจากการสื่อสารก่อให้เกิดประโยชน์ในด้านใดบ้าง
5. ปัญหาหรืออุปสรรคในการใช้วิทยุสื่อสารติดต่อสื่อสารกับผู้ขับรถแท็กซี่มีหรือไม่อย่างไร
6. วิธีการติดต่อสื่อสารระหว่างศูนย์วิทยุกับสมาชิกผู้ขับรถแท็กซี่มีรูปแบบในการใช้สื่ออย่างไร
7. ข้อมูลที่ได้จากการสื่อสาร มีเนื้อหาและภาษาที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างศูนย์วิทยุกับสมาชิกผู้ขับรถแท็กซี่เป็นอย่างไร

**แบบสอบถาม การก่อตัวของเครือข่ายการสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่  
ผ่านศูนย์วิทยุรถแท็กซี่**

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชา  
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ จะเป็นประโยชน์ในการศึกษาเครือข่ายการสื่อสารของผู้ขับรถ  
แท็กซี่ในการแจ้งข่าวสารที่เป็นประโยชน์ในการประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ และข่าวสารที่เป็น  
ประโยชน์ต่อส่วนรวมผ่านศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ไปยังหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด  
ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ และสิ่งที่คุณคาดว่าจะได้รับการ  
ใช้ประโยชน์จากวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่

1. ท่านขับรถแท็กซี่ในช่วงเวลาใด
  - กลางวัน
  - กลางคืน
  
2. ท่านขับรถแท็กซี่มานานกี่ปี
  - น้อยกว่า 1 ปี
  - 1-2 ปี
  - 3-5 ปี
  - 5 ปีขึ้นไป
  
3. ท่านเป็นสมาชิกศูนย์วิทยุรถแท็กซี่ใด
  - ศูนย์วิทยุนครชัยทราสปอร์ตเดชั่น
  - ศูนย์วิทยุแท็กซี่เรดิโอ
  - ศูนย์วิทยุการ์เด็น แท็กซี่
  - ศูนย์วิทยุรถแท็กซี่อื่น โปรดระบุ.....

4. ใน 1 วัน ท่านใช้ประโยชน์จากวิทยุสื่อสารกี่ครั้ง
- 1 ครั้ง : วัน
  - 2-5 ครั้ง : วัน
  - 6-7 : วัน
  - มากกว่า 7 ครั้ง : วัน
5. สาเหตุสำคัญที่จำเป็นในการได้รับข้อมูลจากวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่
- หาผู้โดยสาร ได้สะดวกและรวดเร็ว
  - สอบถามเส้นทาง / การจราจร
  - รายงานข้อมูลข่าวสารต่างๆ เช่น แจ้งอุบัติเหตุ แจ้งเบาะแส รายงานจราจร

๑๓๑

### ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับวิธีการติดต่อสื่อสาร

6. ท่านติดต่อสื่อสารไปยังศูนย์วิทยุที่สังกัดอยู่ด้วยวิธีการใดบ้าง
- วิทยุสื่อสารรถแท็กซี่
  - โทรศัพท์มือถือ
  - อื่นๆ โปรดระบุ.....

### ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับเนื้อหาของการติดต่อสื่อสาร

7. เนื้อหาของการติดต่อสื่อสารที่ท่านติดต่อไปยังศูนย์วิทยุรถแท็กซี่เป็นเรื่องอะไร
- หาผู้โดยสาร
  - สอบถามเส้นทาง / การจราจร
  - แจ้งเหตุต่างๆ เช่น อุบัติเหตุ, รถเสีย, พบเหตุพิรุณ ฯลฯ โปรดระบุ.....



ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับผลกระทบจากการสื่อสาร

8. ท่านคิดว่าในปัจจุบันคนขับรถแท็กซี่มีบทบาทที่เพิ่มขึ้นในด้านใดบ้าง นอกจากการรับ-ส่งผู้โดยสาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- เฝ้าระวังเหตุให้แก่สังคม
  - ช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ตำรวจในการแจ้งเหตุ / ตามจับ / อุบัติเหตุ / สาธารณภัย
  - แจ้งเหตุให้กับองค์กรสาธารณประโยชน์ต่างๆ เช่น ร่วมกตัญญู, ปอเต็กตึ๊ง, ศูนย์กู้ชีพเรนทร ฯลฯ
  - ช่วยเหลือประชาชน / ผู้ได้รับความเดือดร้อนในเรื่องต่างๆ
  - ช่วยเหลือสมาชิกคนขับรถแท็กซี่ด้วยกัน
  - รณรงค์ให้เกิดกระแสสังคมในด้านสาธารณประโยชน์ต่างๆ
  - สร้างชื่อเสียงให้กับตนเองและเครือข่ายรถแท็กซี่
  - สร้างชื่อเสียงให้กับประเทศ ในกรณีช่วยเหลือชาวต่างชาติ
9. ข้อเสียที่ท่านได้รับจากการใช้ประโยชน์จากวิทยุสื่อสารรถแท็กซี่ หรือการแจ้งเหตุไปยังองค์กรภายนอกอื่นๆ มีอะไรบ้าง
- ไม่มีปัญหาในการติดต่อ
  - ใช้เวลาในการติดต่อมาก
  - เสียเวลาทำงาน
  - สัญญาณไม่ชัดเจน

### รหัสการใช้วิทยุสื่อสาร

ว.0	คำสั่ง	ว.19	มีนัดหมายใหม่
ว.00	รอสักครู่	ว.20	ให้ติดต่อรถยก
ว.01	สนง.	ว.21	ออกจาก
ว.02	ที่บ้าน	ว.22	ถึง
ว.1	ขอทราบที่อยู่	ว.23	ระหว่างเดินทาง
ว.2	ได้ยื่นหรือมา	ว.24	แจ้งเทียบเวลา
ว.3	ทวนข้อความอีกครั้ง	ว.25	จะไปที่ใด
ว.4	ให้ปฏิบัติงาน	ว.28	ประชุม
ว.5	ปฏิบัติราชการลับ	ว.29	มีราชการอะไร
ว.6	ขอติดต่อโดยตรง	ว.30	ขอทราบจำนวน
ว.7	ขอความช่วยเหลือด่วน	ว.31	ให้เดินทางกลับได้
ว.8	ข้อความหรือข้อมูลที่ส่ง	ว.32	ออกหลักฐานให้รถคู่กรณี
ว.9	มีเหตุฉุกเฉินให้รอคำสั่ง	ว.33	เรียกร้องจากคู่กรณี
ว.10	มีเหตุระหว่างเดินทาง	ว.34	ให้ราคาคู่กรณี
ว.11	ปฏิบัติงานทาง ว. ได้	ว.35	ต่อรองราคา
ว.12	ปฏิบัติงานทาง ว. ไม่ได้	ว.40	มีอุบัติเหตุรถชนกัน
ว.13	ติดต่อทางโทรศัพท์	ว.41	ขอทราบรายละเอียด
ว.14	ปฏิบัติงานเสร็จสิ้น	ว.60	พยาน / เพื่อน / ญาติ
ว.15	ให้ไปพบ / ขอบพบ	ว.61	ขอบคุณ
ว.16	ทดลองวิทยุ	ว.62	ผู้คอยพบ
ว.17	รถประกัน / ผู้ขับขี่รถประกัน	ว.63	เรื่องเป็นคดี
ว.18	รถคู่กรณี / ผู้ขับขี่รถคู่กรณี	ว.64	เรื่องมีปัญหา

หมายเหตุ การใช้ ว. ให้ใช้รหัสสั้นและได้ใจความ ห้ามสวน ว. จนกว่าผู้อื่นจะติดต่อเสร็จ

**ประวัติผู้เขียน**

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวเจนจิรา เอื้อศรีธนากร
วัน เดือน ปีเกิด	26 ตุลาคม 2522
วุฒิการศึกษา	นิเทศศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
สถานที่ทำงาน	บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด

D  
P  
U