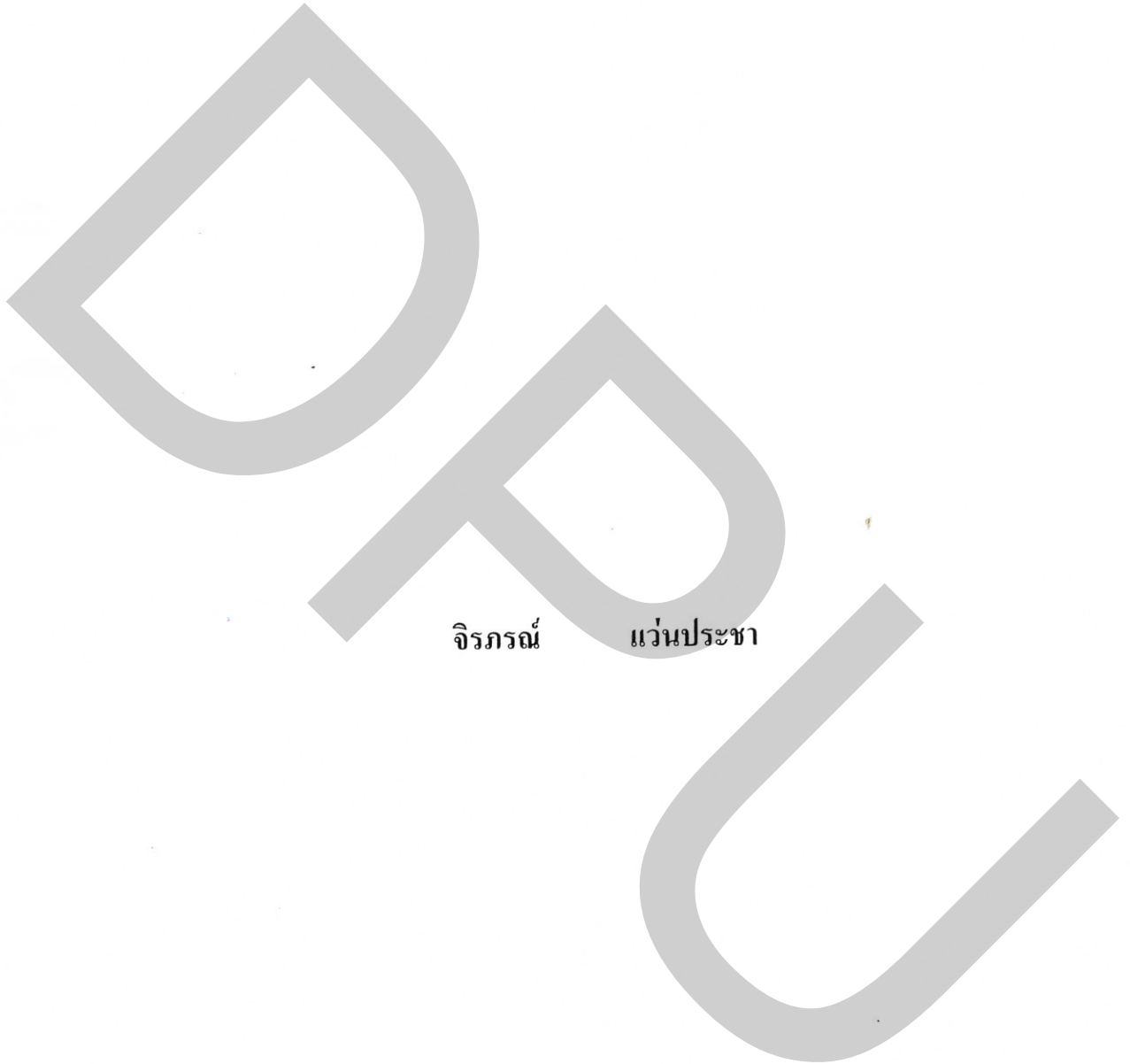




การสื่อสารเพื่อสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์  
ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน



จิรภรณ์

แวนประชา

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชานิเทศศาสตร์สื่อสารมวลชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2554

**Complaint Communication and Feedback via Community**

**Service Radio Ruam Duay Chuay Kan**



**JIRAPORN WANPRACHA**

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements**

**for the Degree of Master of Communication Arts**

**Department of Mass Communication**

เลขทะเบียน..... **0218191** Graduate School, Dhurakij Pundit University

วันลงทะเบียน..... - 6 ก.ย. 2554

เลขเรียกหนังสือ..... 394.544

ค 497 ๗  
[๑๕๕ 4]

**2011**

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ เล่มนี้จะสำเร็จลุล่วงไม่ได้ ถ้าหากไม่ได้รับแนะนำชี้แนะอบรมสั่งสอน จาก รองศาสตราจารย์ ดร. อุษา บิ๊กกินส์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ นอกจากนี้แล้วยังมี คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อัสวิน เนตรโพธิ์แก้ว ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กุสทิพย์ ศาสตราจาริ อาจารย์ ดร.พัฒนพงศ์ จาคูสีกะตุ ที่คอยให้คำแนะนำในการปรับปรุง วิทยานิพนธ์เล่มนี้จนสำเร็จ

ขอขอบคุณ สมาคมนักข่าววิทยุและโทรทัศน์ไทย และมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ที่ สนับสนุนทุนการศึกษาในครั้งนี้ คุณอภิรดี พรเลิศ ผู้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้โอกาสได้เข้ารับ ทุนการศึกษาครั้งนี้ ทีมงานรายการร่วมด้วยช่วยกัน ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 25 ท่าน ที่เสียสละเวลา อันมีค่าให้ข้อมูลในครั้งนี้ และ ขอขอบคุณหลายท่านๆที่ไม่ได้เอ่ยนามไว้ ณ ที่นี้ ที่คอยให้กำลังใจ และคอยช่วยเหลือสนับสนุนการเรียนเรื่อยมา ตลอดเวลา 2 ปี ที่ผ่านมา

สุดท้ายนี้ยังมีบุคคลที่ขาดเสียไม่ได้ ขอกราบขอบคุณพระคุณพ่อแม่ และ ครอบครัว แว่นประชา และ ขอมอบคุณค่าของวิทยานิพนธ์เล่มนี้ เพื่อเป็นอนุสรณ์แด่ คุณตา ทา กฤษณารักษ์ คุณปู่ ทองหงวย แว่นประชา ที่เป็นแรงใจและกำลังใจที่สำคัญให้กับผู้วิจัยเรื่อยมา

จิรภรณ์ แว่นประชา

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๖
กิตติกรรมประกาศ.....	๗
สารบัญตาราง.....	๘
สารบัญภาพ.....	๘
บทที่	
1. บทนำ .....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 ปัญหานำวิจัย.....	9
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	9
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	9
1.5 นิยามศัพท์.....	9
1.6 ประโยชน์คาดว่าจะได้รับ .....	10
2. แนวคิด ทฤษฎี และ วิจัยงานที่เกี่ยวข้อง.....	12
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับวิทยุกระจายเสียงและรูปแบบรายการวิทยุ สาธารณะ.....	12
2.2 แนวคิดวิทยุชุมชน.....	20
2.3 ทฤษฎีหน้าที่ของสื่อมวลชน.....	24
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับคนเฝ้าประตู.....	25
2.5 แนวคิดการมีส่วนร่วม และการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม.....	28
2.6 แนวคิดผลกระทบต่อสื่อมวลชน.....	36
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	40
2.8 กรอบแนวคิด.....	46
3. ระเบียบวิธีวิจัย .....	47
3.1 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา.....	47
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา.....	48
3.3 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล.....	51

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	52
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
3.6 แนวการตั้งคำถาม.....	53
4. ผลการศึกษา.....	59
4.1 รูปแบบและเนื้อหานำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วม ด้วยช่วยกัน.....	59
4.2 การสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วย ช่วยกัน.....	98
4.3 ผลการสื่อสารเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันกับ การแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง.....	105
5. สรุปผลการศึกษา.....	112
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	112
5.2 อภิปรายผล.....	121
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	128
บรรณานุกรม.....	130
ภาคผนวก.....	136
ประวัติผู้เขียน.....	144

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1.1	สถิติการรับเรื่องผ่าน2ช่องทาง.....	4
1.2	ประวัติความเป็นมาสถานีวิทยุร่วมด้วยช่วยกัน .....	6
2.1	การเปรียบเทียบการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมและการสื่อสารไม่มีส่วนร่วม.....	34
3.1	แบบตรวจสอบรายการ (Check list) การสื่อสารเพื่อสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ ผ่าน รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันของกลุ่ม ผู้ดำเนินรายการ.....	55
3.2	แบบตรวจสอบรายการ (Check list)การสื่อสารเพื่อสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ ผ่าน รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ประสานงานและ โปรดิวเซอร์.....	57
4.1	หมวดรับเรื่อง.....	60
4.2	แบบตรวจสอบรายการ (Check list)การสื่อสารเพื่อสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ ผ่าน รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ประสานงานและ โปรดิวเซอร์.....	62
4.3	แบบตรวจสอบรายการ (Check list) การสื่อสารเพื่อสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ ผ่าน รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันของกลุ่ม ผู้ดำเนินรายการ.....	64
4.4	สรุปรายละเอียดสปอตโฆษณาผ่านทางรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ช่วงเดือนมกราคม - เดือนเมษายน 2553.....	77
4.5	สถิติการร้องเรียนผ่านทางรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน(แจ้งผ่าน ช่องทางต่างๆ)ประจำเดือน มกราคม - เดือนเมษายน 2553.....	79

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
4.6 สปอตโฆษณาประเภทสาธารณะ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ผ่านทางรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ช่วงเดือนมกราคม - เดือนเมษายน 2553.....	94
4.7 สปอตโฆษณาประเภทสาธารณะ ของดีแทค ผ่านทางรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ช่วงเดือนมกราคม - เดือนเมษายน 2553.....	95
4.8 สปอตโฆษณาประเภทสาธารณะ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผ่านทางรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ช่วงเดือนมกราคม - เดือนเมษายน 2553.....	96
4.9 สปอตโฆษณาประเภทสินค้าและบริการ ของน้ำดื่มอัมฤทธิ ผ่านทางรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ช่วงเดือนมกราคม - เดือนเมษายน 2553.....	97
4.10 การส่งเอสเอ็มเอสผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน.....	99
4.11 รายงานเรื่องแจ้งเหตุรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันทางเอสเอ็มเอส.....	100
4.12 การรับเรื่องผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันทางเว็บไซต์.....	103
5.1 ผลการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม/ ผลจากการสัมภาษณ์.....	119

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	แบบจำลองผู้ปิดและเปิดประตูสาร.....	27
2.2	กรอบแนวคิด.....	46
4.1	แผนผังการออกอากาศของรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันช่วง เดือนมกราคม-เดือนเมษายน2553.....	68
4.2	รายละเอียดแผนผังการออกอากาศของรายการวิทยุสาธารณะ ร่วมด้วยช่วยกันช่วงเดือนมกราคม-เดือนเมษายน 2553.....	69
4.3	โครงสร้างการบริหารงานของรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน.....	71
4.4	การรับเรื่องผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน.....	102



หัวข้อวิทยานิพนธ์	:	การสื่อสารเพื่อสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่าน รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน
ชื่อผู้เขียน	:	นางสาว จิรภรณ์ แว่นประชา
อาจารย์ที่ปรึกษา	:	รองศาสตราจารย์ ดร. อุษา บิ๊กกินส์
สาขาวิชา	:	นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต (สื่อสารมวลชน)
ปีการศึกษา	:	2553

### บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์เรื่อง การสื่อสารเพื่อสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษารูปแบบและเนื้อหาแนะนำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ การสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ และ ผลการสื่อสารเรื่องราวร้องทุกข์ ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันกับการแก้ปัญหาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาจากผู้ฟังและประชาชนที่โทรศัพท์เข้ามาแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ในระยะเวลา 4 เดือนจากเดือนมกราคม 2553 –เมษายน 2553 จากการเก็บข้อมูลจากการสังเกตแบบมีส่วนร่วม และ การสัมภาษณ์เชิงลึก จากบุคคล 3 กลุ่ม รวม 25 คน ได้แก่ กลุ่มผู้ดำเนินรายการ และ กลุ่มผู้ประสานงานรายการ จำนวน 4 คน กลุ่มผู้ฟังรายการจำนวน 15 คน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา จำนวน 6 คน

#### ผลการวิจัยพบว่า

1. รูปแบบและเนื้อหาแนะนำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านวิทยุสาธารณะ “ร่วมด้วยช่วยกัน” ด้านรูปแบบรายการที่จัดขึ้นเป็นบริการแก่สาธารณะโดยไม่มีค่าตอบแทน มุ่งให้บริการความรู้ สาระ และข่าวสารสำคัญประจำวัน ที่เกี่ยวเนื่องกับกิจกรรมของสาธารณะ เปิดสายรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ 24 ชั่วโมง

ด้านเนื้อหาการนำเสนอของรายการประกอบการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านเข้ามาทางรายการ ผู้ฟังรายการเป็นผู้กำหนดเนื้อหา เข้ามาที่รายการ โดยผ่านเจ้าหน้าที่ประสานงาน ทำหน้าที่คัดกรองข้อมูลข่าวสาร ส่งต่อให้โปรดิวเซอร์รายการ นำออกอากาศถ่ายทอดเรื่องราวโดยผ่านผู้ดำเนินรายการเป็นตัวกลางเชื่อมระหว่างผู้ฟังรายการกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา เนื้อหาส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ที่ไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเองต้องมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา

2. การสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ผู้ฟังรายการได้สะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่าน ช่องทางการสื่อสาร หลากหลายช่องทางที่รายการเปิดให้ได้สะท้อนเรื่องราวเข้ามา เช่น การโทรศัพท์เข้ามาที่สายด่วน 1677 การส่งเอสเอ็มเอส ทางหมายเลข 452-2000 ทางเว็บไซต์ (www.rd1677.com) ทางวิทยุสื่อสารย่านความถี่ ซีบี 245 ช่อง 36 และ การเดินทางมาแจ้งร้องเรียนด้วยตนเอง ส่วนใหญ่แล้วผู้ฟังจะสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์ 1677 เพราะสะดวกดีกว่าช่องทางการสื่อสารอื่นๆ ได้พูดคุยกับเจ้าหน้าที่โดยตรง ทำให้แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ที่ตนเองประสบปัญหาหรือพบเห็นมาได้อย่างทันท่วงที หากเกิดกรณีฉุกเฉินสามารถแก้ไขได้เร็วกว่า ช่องทางการสื่อสารช่องอื่น ส่วนใหญ่แล้วผู้สะท้อนปัญหาเข้ามาที่รายการจะเป็นผู้ฟังรายการเป็นประจำ

3. ผลการสื่อสารเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันกับการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ เรื่องราวร้องทุกข์ที่แจ้งผ่านทางรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันที่ได้สะท้อนเข้ามาที่รายการนั้น ได้รับการประสานงานจากเจ้าหน้าที่รายการส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาจนสำเร็จ มีการแจ้งความคืบหน้าจากผู้ฟังและเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจนทำให้ปัญหาคลีคลายลง

ส่วนใหญ่ปัญหาที่แจ้งเข้ามาสะท้อนผ่านทางรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี ทำให้การประสานงานเป็นไปอย่างรวดเร็วและได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว เป็นที่พอใจทั้งผู้แจ้งเรื่อง และผู้รับเรื่อง ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และทางรายการจะมีการติดตามผลการแก้ไขปัญหากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาดำเนินการสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้แจ้งเรื่องที่ให้ข้อมูลที่ชัดเจน และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาที่ตระหนักเห็นปัญหาของผู้ทุกข์ร้อนเป็นเรื่องใหญ่ที่สมควรแก้ไขให้เร็วที่สุด ถือเป็นการต่อยอดหรือการกระตุ้นเตือน ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกิดการเปลี่ยนแปลง และการพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น ส่งผลกระทบ(ด้านบวก) คือ เป็นที่เชื่อถือของผู้ฟังรายการ หวังไว้เป็นที่พึ่ง และ ส่งด้านผลกระทบ(ด้านลบ) คือ เป็นที่คาดหวังของประชาชนมากเกินไป คิดว่าจะช่วยแก้ไขการปัญหาให้ได้ทุกเรื่อง จนบางครั้งผู้ฟังที่ไม่ได้รับการแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วงนั้น ลดความน่าเชื่อถือต่อทางรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน การแก้ไขปัญหาไม่ได้สำเร็จจากทางสื่อเพียงฝ่ายเดียวหากไม่ได้รับความร่วมมือจากการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน คือ จากผู้ฟังรายการ เจ้าหน้าที่ และสื่อให้การช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

Thesis Title : Complaint Communication and Feedback via Community Service  
Radio “ Ruam Duay Chuay Kan”  
Author : Jiraporn Wanpracha  
Thesis Advisor : Assoc.Prof.Dr. Ousa Biggins  
Department : Master of Communication Arts (Mass Communication)  
Academic Year : 2010

### ABSTRACT

This thesis is a qualitative study of Complaint Communication and Feedback via Community Service Radio “ Ruam Duay Chuay Kan” Objective of the study is to understand the format and content of the communities’ complaints and feedback action of responsible-concerned functions to solve their problems through the coordination of Ruam Duay Chuay Kan broadcasting team. Study was done in 2 phases. First, by gathered and analyzed the content of all communities’ complaints to Ruam Duay Chuay Kan via telephone by participative observation of the Ruam Duay Chuay Kan team for 4 months; from January –April 2010. Second phase was done by in - depth interview 25 people from 3 sources including 4 of the radio announcer and coordinator, 15 of the radio audiences and 6 of officer from responsible-concerned functions.

The result of study revealed that

1. Format of Complaint Communication and Feedback via Community Service Radio “ Ruam Duay Chuay Kan” is a non benefit project to provide communicative channel for communities to share information, requests and complaints via a 24 hour -hotline number 1677 having the coordinator and producer to screen the issues sending to the radio announcer to conduct 2 ways communications between the audience and concerned-responsible person under management of an announcer. Content of Complaint Communication and Feedback via Community Service Radio “ Ruam Duay Chuay Kan” were daily situations occurred in communities that mainly related to difficulties or problems that they need or request for helps or support from concerned-responsible functions or from other voluntary audiences.

2. Complaint Communication via Community Service Radio “ Ruam Duay Chuay Kan” the Audiences will inform to communicate their difficulties or problems via 5channels that

were provided such as hotline number 1677, SMS number 452-2000, website [www.rd.1677.com](http://www.rd.1677.com), community radio frequency CB245 channel 36 and walk in. However, most popular channel was hotline 1677 because of its convenience and the audience can talk to the case receiver directly making the case handling progress quickly, especially for urgent cases that need immediate actions. Furthermore, it was found that most of participated audience that keep contact to the Ruam Duay Chuay Kan were fan club or membership that follows the program.

3. The result of Complaint Communication and Feedback Community Service Radio “ Ruam Duay Chuay Kan” was all complaint issues from audiences that were screened and coordinated with concerned-responsible functions to take action and feedback the progressiveness until the problem were successfully solved or well accepted by the complainers.

Most of complaints via Ruam Duay Chuay Kan got very well attention from concerned –responsible functions to solve the problems quickly making the complainers, coordinators and the problem handlers appreciated with good result and relationship. Until the case closed, the Ruam Duay Chuay Kan will follow up and report progressive from responsible functions regularly. To make the problem solved quickly, clear information from audience and attention with service mind of responsible functions are necessary. Communication via Ruam Duay Chuay Kan were very good channel to motivate all concerned-responsible functions to improve their service and promote their image of professional, responsibility and reliability to public. However, if the problems could not be solved quickly by some limitations or some over expectations of the audience, this also can affects to reliability of the Ruam Duay Chuay Kan services.

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สืบเนื่องจากความสับสนวุ่นวายในเมืองใหญ่ จึงมีปัญหาต่างๆตามมา มีหลายหน่วยงานที่พยายามแก้ไขปัญหาร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานราชการ หรือเอกชน ที่หันมาสนใจปัญหาสังคมมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นปัญหาเล็กๆหรือปัญหาใหญ่ในสังคมเมืองที่เกิดขึ้น

สื่อสารมวลชนจึงมีบทบาทสำคัญต่อพลวัตด้านต่างๆ ในสังคมมาโดยตลอด นับตั้งแต่หนังสือพิมพ์ถือกำเนิดขึ้นจนกระทั่งมีการพัฒนาเทคโนโลยีในด้านวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ ก็ยิ่งทำให้บทบาทของสื่อสารมวลชนแพร่กระจายออกไปในวงกว้างมากขึ้น ประชาชนสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้ในหลากหลายรูปแบบและยอมรับสื่อต่างๆ เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิตประจำวัน สื่อสารมวลชนจึงกลายเป็นสถาบันที่มีบทบาทสำคัญยิ่งทั้งในแง่ของการให้ข้อมูลข่าวสารและการโน้มนำสังคมในด้านต่างๆ จนได้รับการยอมรับว่าสื่อมวลชนเป็นดัง “ฐานันดรที่สี่” (The Fourth Estate) ต่อจากพระมหากษัตริย์ ศาสนจักร และรัฐสภา

สื่อมวลชนมีหลายประเภทที่เข้ามาเป็นพลวัตในการขับเคลื่อนช่วยเหลือสังคมไม่ว่าจะเป็นสื่อทางการแพร่สัญญาณภาพ และสื่อประเภทกระจายเสียง ซึ่งถือว่าเป็นสื่อที่สามารถเข้าถึงประชาชน หรือผู้ฟังได้มากที่สุด สามารถเข้าถึงประชาชนได้ทุกพื้นที่ จึงทำให้เกิดประชาชนกลุ่มเล็กจนไปกลุ่มใหญ่ในสังคม ส่งเสริม หรือสนับสนุน การทำงานของสื่อมวลชน ประเภทวิทยุกระจาย ช่วยเหลือสังคม และให้ข้อมูลข่าวสารให้กับคนในสังคมเมืองใหญ่ อย่างกรุงเทพมหานคร ที่ถือว่าเป็นมหานคร แห่ง มวลชน ที่มีมากมายหลายปัญหา

สื่อประเภทวิทยุกระจายเสียง จึงถูกนำมาใช้ในการพัฒนาสังคมเมืองขึ้น ตามบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 หรือ มาตรา 40 มีข้อความสำคัญ 3 ข้อคือ

(1) คลื่นความถี่ที่ใช้ในการส่งวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และวิทยุโทรคมนาคม เป็นทรัพยากรสื่อสารของชาติ เพื่อประโยชน์สาธารณะ

(2) ให้มีองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระทำหน้าที่จัดสรรคลื่นความถี่ตามวรรคหนึ่ง และกำกับดูแลการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคม ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ

(3) การดำเนินการตามวรรคสองต้องคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของประชาชนในระดับชาติ และระดับท้องถิ่นทั้งในด้านการศึกษา วัฒนธรรม ความมั่นคงของรัฐ และประโยชน์สาธารณะอื่น รวมทั้งการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม

จากข้อความในทั้ง 3 วรรคนี้ จะเห็นได้ว่าการเปลี่ยนแปลงแนวคิดจากเดิม คือ เรื่องการเป็นเจ้าของคลื่นความถี่ ซึ่งแต่เดิม “รัฐหรือรัฐบาล” เคยเป็นเจ้าของ ในมาตรา 40 นี้ได้ระบุอย่างชัดเจนว่า คลื่นความถี่นั้นเป็น “ของชาติ” ซึ่งหมายความว่า เป็นของประชาชนทุกคนนั่นเอง และยังกำหนดเป้าหมายของการใช้คลื่นความถี่เอาไว้อย่างชัดเจนว่า ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชนในระดับชาติและระดับท้องถิ่น

“ประชาชนจะมีส่วนร่วมในกิจการสื่อสารของชาติได้ ด้วยวิทยุชุมชน (community radio) เป็นวิทยุของประชาชน โดยประชาชน เพื่อประชาชน ตามแนวทางขององค์การการศึกษา วิทยาศาสตร์ และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (UNESCO) ที่ว่าการใช้สื่อวิทยุชุมชนถือเป็นกระบวนการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม (Participatory communication) ที่เน้นหลักการให้ประชาชนเข้าถึงสื่อ (Access) การมีส่วนร่วม (Participation) และการจัดการด้วยตนเอง (Self-management) ซึ่งเน้นการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมที่ยึดถือแนวคิดการสร้างความสำเร็จการยอมรับความมีเกียรติ มีศักดิ์ศรีของประชาชน การยอมรับอยู่บนพื้นฐานของความหลากหลาย (Diversity) ความไม่เป็นเพียงหนึ่งหรือความมีมากกว่าหนึ่ง (Plurality)” (จุมพล รอดคำดี, 2542)

“สื่อเป็นของประชาชน ประชาชนเป็นเจ้าของโดยตรง บริหารเอง มีรูปแบบไม่แสวงหากำไร สอดคล้องกับแนวคิดของ กาญจนา แก้วเทพ ที่ว่าเราต้องทำการสื่อสารให้เป็นของประชาชนมาจากประชาชนและเพื่อประชาชน ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้” (อุบลรัตน์ ศิริยุวศักดิ์, 2547)

โดยทั่วไปสถานีวิทยุแบ่งได้แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ สถานีวิทยุเชิงพาณิชย์และไม่มุ่งหวังเชิงพาณิชย์ รายการวิทยุกระจายเสียงก็มีหลายประเภท ดังที่ นภาพรณ อัจฉริยะกุล (2530) ใช้แนวคิดเรื่องบทบาทหน้าที่ของการสื่อสารจำแนกรายการวิทยุกระจายเสียงออกเป็น 4 ประเภทดังนี้

1. รายการวิทยุกระจายเสียงประเภทข่าวสาร คือ รายการที่มุ่งบอกกล่าวหรือประกาศให้ผู้ฟังรู้ว่า ใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร และอย่างไร เพื่อให้ผู้ฟังสามารถติดตามเหตุการณ์และความเคลื่อนไหวเพื่อประโยชน์ต่อความเป็นอยู่ในสังคมได้อย่างไม่ล่าช้า

2. รายการวิทยุกระจายเสียงประเภทความรู้ คือ รายการที่มุ่งส่งเสริมด้านวิชาความรู้ วัฒนธรรม อาชีพ แนวทางการดำเนินชีวิต และการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อให้มีชีวิตอยู่อย่างมีความสุขในสังคมและนำความเจริญก้าวหน้ามาสู่ตนเองได้

3. รายการวิทยุกระจายเสียงประเภทความบันเทิง หมายถึง รายการที่มุ่งสร้างความรื่นเริงบันเทิงใจให้คลายความเครียด จึงมักเป็นรายการที่ไม่เน้นสาระทางวิชาการ แต่จะมุ่งนำเสนอเพื่อให้ผู้ฟังเกิดความสบายใจมากกว่า

4. รายการวิทยุกระจายเสียงเพื่อบริการสาธารณะ หมายถึง รายการที่ทางสถานีจัดขึ้นเป็นบริการแก่สาธารณชน โดยไม่มีค่าตอบแทน มุ่งบริการความรู้ สาระทั่วไป และข่าวสำคัญประจำวัน ที่เกี่ยวกับกิจกรรมของสาธารณะ และให้บริการประสานงาน เพื่อเป็นสวัสดิการของประชาชนทั่วไป ในรูปแบบต่าง ๆ คือ

1) รูปแบบการรายงานข่าว เช่น การรายงานข่าวจราจร จะเป็นการรายงานสภาพการจราจรโดยทั่วไป เพื่อบอกกล่าวให้ประชาชนรับทราบว่า ถนนสายใดมีการจราจรคับคั่ง ควรหลีกเลี่ยงเส้นทางใด นอกจากนี้ก็อาจมีประกาศเกี่ยวกับการจราจร เช่น กฎหมายการจราจรใหม่ ประกาศเปลี่ยนแปลงเส้นทางรถโดยสาร เป็นต้น

2) รูปแบบการประกาศแจ้งข้อความหรือข่าวสาร เป็นรูปแบบรายการที่มีผู้ประกาศอ่านข้อความหรือข่าวสารเรื่องซึ่งประชาชนจำเป็นต้องรับรู้โดยทั่วกัน เพื่อแจ้งให้ทราบและปฏิบัติ หรือหากไม่ปฏิบัติอาจได้รับโทษทางกฎหมาย เช่น ประกาศห้ามการจำหน่ายสุราในวันก่อนการลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง หรืออาจเป็นการประกาศเรื่องฉุกเฉิน เช่น แจ้งข่าวไฟไหม้ แจ้งเตือนให้ประชาชนดูแลตรวจตราความเรียบร้อยก่อนออกจากบ้าน

3) รูปแบบสปอต หมายถึง การให้ข้อมูลสั้นๆ กระตุ้นเร้าความสนใจ ชักจูงโน้มน้าวให้เกิดความรู้สึกสนใจอยากรู้ อยากเห็น เตือน ให้แก่คิด โดยอาจมีดนตรีหรือเสียงประกอบเพื่อสร้างอารมณ์ให้สมจริงสมจัง และเรียกความสนใจมากขึ้น ตามปกติรูปแบบรายการจะใช้เวลาประมาณ 30-60 วินาที

“ลักษณะของรายการวิทยุกระจายเสียงเพื่อบริการสาธารณะ อาจทำเป็นรูปแบบอื่นอีกก็ได้ ไม่มีข้อจำกัด แต่ต้องไม่คิดค่าบริการและไม่มีโฆษณาสินค้าเพื่ออุปถัมภ์รายการทั้งสิ้น เพราะถือว่าวิทยุกระจายเสียงเป็นทรัพยากรธรรมชาติที่ทุกคนในประเทศควรมีสิทธิฟังได้ประโยชน์ตามความเหมาะสม” (นภากาศ อัจฉริยะกุล, 2530)

วิทยุกระจายเสียงจึงเป็นเครื่องมือ ในการช่วยคำจูนสังคมเมืองให้ มีคุณภาพชีวิตที่ดี ขึ้นไม่ว่าทางด้าน สาธารณสุข การศึกษา และความเป็นไทยรักษาและสืบทอดวัฒนธรรมของไทยตลอดจนความปลอดภัย ในสวัสดิภาพร่างกาย จึงเกิดเป็นสื่อสองทางโดยการใช้โทรศัพท์ประกอบการถ่ายทอด ที่นอกจากจะใช้ดำเนินรายการในลักษณะพูดคุยกับผู้จัดรายการแล้ว ยังใช้ในกระบวนการสนทนา และประสานความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาอย่างกว้างขวางด้วย เช่น การช่วยกันรายงานข่าวจราจร การประสานงานอุบัติเหตุหรือเหตุฉุกเฉินต่างๆ ปัญหาสาธารณสุขปโลก น้ำ

ท่วม ท่อระบายน้ำอุดตัน ฉกเชิงวังราว อุบัติเหตุ การจราจร ทูจริตคอร์ปชั่น ไม่ได้รับความเป็น  
ธรรมจากหน่วยงานของรัฐ และยังเป็นสื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารในชุมชน อีกด้วย

ในขณะที่ผู้วิจัยทำการศึกษานี้ ในประเทศไทยมีวิทยุกระจายเสียงเพื่อบริการสาธารณะ  
3 รายการคือ รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน สถานีวิทยุเพื่อข่าวสารการจราจร (จส.100)  
และสถานีวิทยุพิทักษ์สันติราษฎร์ (สวพ.91) โดยใน 3 รายการนี้ เน้นการให้บริการสังคม และเป็น  
เสมือนกระบอกเสียงของผู้ฟังทุกคนที่มีเรื่องเดือดร้อนหรือต้องการความช่วยเหลือ ดังจะเห็นได้จาก  
ข้อมูลทางสถิติการให้บริการของรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ตั้งแต่ วันที่ 1 มกราคม - 31  
มกราคม 2552 ในตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 สถิติการรับเรื่องผ่าน 2 ช่องทาง \*1 ตั้งแต่วันที่ 1 มค.-31ธค. 2552

ลำดับ	เรื่อง	จำนวน		รวม
		หมายเลข 1677	SMS	
1	ของหาย	12,622	4,703	17325
3	รถเสีย	6,469	7,156	13625
2	อุบัติเหตุ	7,180		7180
5	บริการด้านการจราจร	3,703	2,340	6043
4	อาชญากรรม	4,156		4156
6	คนหาย	3,258	615	3873
7	ทำความดี*2	2,340		2,340
8	สาธารณูปโภค	2,034		2,034
9	เจ็บป่วย	1,027		1,027
10	ร้องเรียน	879		879
11	รับสมัครงาน/หางาน	879		879
12	อุบัติเหตุ	820		820
13	ผลการรับฟัง*3	759		759
14	ยาเสพติด	90		90
15	สิ่งแวดล้อม	53		53



16	สาธารณสุข	46		46
17	แรงงาน	40		40
18	การศึกษา	36		36
19	ที่ดินทำกิน	19		19
20	คุ้มครองผู้บริโภค	12		12
21	ทุจริตคอร์รัปชัน	12		12
22	การเกษตร	7		7
23	กลุ่มอาชีพ	7		7
25	ปัญหาอื่นๆ *4	24,602	8,525	33,127
<b>รวม</b>		<b>71,050</b>	<b>23,339</b>	<b>94,389</b>

ที่มา: รายการร่วมด้วยช่วยกัน. (2552)

\*1 ยังมีช่องทางอื่นเช่น การเดินทางเข้ามาแจ้งเรื่องด้วยตนเอง เช่นศูนย์วิทยุสื่อสาร เป็นต้น

\*2 ทำความดี เป็นส่วนหนึ่งที่รายการส่งเสริมให้สังคมรู้จักการเกื้อกูลกัน เช่น การเก็บของได้และส่งของคืน ช่วยเหลือรถเสีย ช่วยคนพลัดหลง ฯลฯ

\*3 การสะท้อนผลการรับฟังของผู้ฟังรายการที่ได้ทำการบันทึกข้อมูลเอาไว้ ส่วนใหญ่เน้นให้ทางรายการดำเนินการแก้ไขปรับปรุง

\*4 ปัญหาอื่นๆ คือเรื่องเล็กน้อยอีกปาดะซึ่งการจัดเข้าหมวดขึ้นอยู่กับวิจารณญาณหรือทักษะของเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องเป็นหลัก

จากสถิติจะเห็นว่าเป็นตัวเลขค่อนข้างสูง โดยหากนำตัวเลขมาเฉลี่ยแล้วจะมีการแจ้งเรื่องราวเข้ามาถึงวันละ 262 เรื่องต่อวัน (24 ชั่วโมง) โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากเป็นเหตุการณ์เฉพาะหน้าจำนวนผู้ฟังที่แจ้งเหตุเดียวกันจะเพิ่มเป็นทวีคูณ เช่นเหตุเพลิงไหม้ อุบัติเหตุรุนแรง เป็นต้น

ทั้งหมดนี้เป็นไปได้ว่า ยังมีปัญหาที่ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องขาดการเอาใจใส่ หรือเข้าไปไม่ถึง ทำให้ประชาชนที่ประสบปัญหาต้องร้องเรียนผ่านสื่อวิทยุสาธารณะ ซึ่งเป็นเส้นทางหนึ่งในการนำเสนอทางออก การแนะนำหรือชี้แนะให้ แก้ปัญหา เพื่อบรรเทาทุกข์ หรือแก้ไขปัญหาก็อย่างเด็ดขาด หรืออาศัยสื่อมวลชนเป็นกระบอกเสียงในการเป็นสื่อกลางในการนำเสนอข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับรู้ ตลอดจนขอความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาาร่วมกันของสื่อมวลชนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประชาชนที่ประสบปัญหาเอง

นอกจากนี้แล้ว ทางรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ยังส่งเสริมสังคมให้มีการเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ให้ผู้ฟังรายการหันมาทำความดีตอบแทนสังคม โดยอาศัยการมีจิตอาสาเกิดขึ้นในช่วงเวลาที่เกิดเหตุการณ์ต่างๆขึ้น เช่น การเก็บของได้นำส่งคืนเจ้าของ การช่วยเหลือรอดเสีย การช่วยคนชราพลัดหลง การเป็นหูเป็นตาให้กับเจ้าหน้าที่เมื่อพบเห็นว่าคนในสังคมมีพฤติกรรมที่ผิดแปลกไปต่างจากคนส่วนใหญ่

#### ความเป็นมาของ "สถานีวิทยุร่วมด้วยช่วยกัน เอฟเอ็ม 99.5 เมกะเฮิร์ตซ์ "

บริษัท ไอ เอ็น เอ็น จำกัด เป็นบริษัทเครื่องสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ (บริษัทสหสินีมา จำกัด) ร่วมกับ กลุ่มยูคอมกรุ๊ป ได้ก่อตั้งสถานีวิทยุร่วมด้วยช่วยกันมาตั้งแต่ปี 2540 จากแนวคิดของ นายสนธิญาณ ชื่นฤทัยในธรรม(หนูแก้ว) นายนิสิต ปาลีโพธิ นายสมชาย แสวงการ นายสำราญ รอดเพชร นายอภิวัฒน์ รัตนนาคินทร์ นายพรชัย วีระณรงค์ นายพิพัช ชนะสงคราม นายหุมนชัย แก้วแดง และ นายถนอม อ่อนเกตุพล จึงเกิดสถานีวิทยุร่วมด้วยช่วยกัน ตั้งแต่ปี 2540 สถานีวิทยุร่วมด้วยช่วยกันอยู่คู่กับสังคมเมืองใหญ่กรุงเทพมหานคร ร่วม 13 ปี มีการเปลี่ยนแปลงการบริหารและการจัดการภายในสถานีดังนี้

ตารางที่ 1.2 ประวัติความเป็นมาสถานีวิทยุร่วมด้วยช่วยกัน

ช่วงเวลา	ประวัติความเป็นมา
1พฤษภาคม2540 – 30พฤศจิกายน2540	ทางสถานีวิทยุกรุงเทพมหานคร เอฟเอ็ม 875 กิโลเฮิร์ตซ์ และสถานีวิทยุองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย เอฟเอ็ม 97.5 เมกะเฮิร์ตซ์
1พฤศจิกายน2540 - 30ตุลาคม2551	ย้ายที่ทำการสถานีมายังกรมการรักษาดินแดนเอฟเอ็ม 96.00 เมกะเฮิร์ตซ์
1พฤศจิกายน2551 – 30เมษายน2553	เกิดการเปลี่ยนแปลงการบริหารภายในบริษัท ไอเอ็นเอ็น จำกัด และแยกการควบคุมดูแลและบริหารจัดการจากบริษัท ไอเอ็นเอ็น จำกัด มาเป็น บริษัท ไอเอ็นเอ็นเรดิโอ จำกัด และย้ายที่ทำการสถานีมายัง กองทัพอากาศ เอฟเอ็ม 99.5 เมกะเฮิร์ตซ์ ภายใต้จุดขึ้น “DFM99.5 คลื่นความดี ภายใต้การควบคุมดูแลของ นายบุญชัย เบญจรงค์กุล

ที่มา: รายการร่วมด้วยช่วยกัน. (2553)

ในที่นี้ผู้วิจัยได้เลือกศึกษารายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ในช่วงวันที่ 1 มกราคม-30 เมษายน 2553 เท่านั้น

### การให้บริการ

ให้บริการช่วยเหลือสังคมและเน้นการประชาสัมพันธ์และประสานงานลดปัญหาการจราจร และปัญหาสังคมในสังคมเมืองใหญ่ แบบ NON FORMAT ตลอด 24 ชั่วโมง โดยให้ผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล แจ้งเหตุด่วน เหตุร้าย เหตุฉุกเฉิน ที่เกิดขึ้นกับบุคคลอื่นหรือตนเอง เข้ามายังรายการเพื่อเป็นสื่อกลางในการประสานงาน แจ้งบุคคลที่อยู่ใกล้เคียงหรือหน่วยงานราชการที่รับผิดชอบ ให้เข้ามาช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นโดยจับปล้น ออกอากาศ วันจันทร์ - วันอาทิตย์ ตลอด 24 ชั่วโมง มุ่งบริการให้กับผู้ฟังทุกระดับ ส่วนใหญ่แล้วอยู่อาศัยในกรุงเทพฯและปริมณฑล และต่างจังหวัด ได้แก่ 1. ประชาชนในเขตกรุงเทพฯ 50 เขต 2. ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ 3. กลุ่มผู้ใช้รถใช้ถนนในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล 4. กลุ่มพ่อค้าแม่ค้า 5. กลุ่มนักธุรกิจ 6. ประชาชนทั่วไป

### ช่องทางรับเรื่อง

1. โทรศัพท์สายด่วน เบอร์ 1677 (โทรระบบดีแทคฟรี ส่วนระบบอื่นๆครั้งละ 3 บาท)
2. เอสเอ็มเอส 452-2000 (สำหรับโทรระบบดีแทคฟรี ส่วนระบบอื่นๆครั้งละ 3 บาท)
3. www.rd1677.com ตลอด 24 ชั่วโมง
4. วิทยุสื่อสาร ย่านความถี่ CB 245 MHz เรียก Channel 36
5. เดินทางมาแจ้งเหตุ ร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้วยตัวเองที่ สถานีวิทยุร่วมด้วยช่วยกัน บริษัท ไอ.เอ็น.เอ็น. เรดิโอ จำกัด เลขที่ 287/195 ซุมชนพลับพลา ถนนประดิษฐ์มนูธรรม แขวงวังทองหลาง เขตวังทองหลาง กรุงเทพฯ 10310

### รูปแบบของรายการ

รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันให้บริการตามแบบวิธีที่ใช้ในการสื่อสาร 3 แบบ คือ

1. การรายงานข่าวแบบช่องทางเดียว เช่น การประกาศ การรายงานข่าว เป็นต้น
2. การสื่อสารแบบสองทางโดยการให้ผู้ฟังและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพูดคุยออกอากาศ
3. การเปิดสปอตเพื่อส่งเสริมกิจกรรมสังคมและกระตุ้นความสนใจ

## เนื้อหา

เนื้อหาของเรื่องราวที่ประชาชนแจ้งเข้ามายังรายการร่วมด้วยช่วยกันแบ่งเป็นหมวดใหญ่ๆ 4 หมวด คือ

1. การแจ้งเหตุเพื่อขอความช่วยเหลือ
2. การร้องเรียนและร้องทุกข์
3. การรายงาน เหตุการณ์
4. การเชิดชูผู้ทำความดี

เนื้อหาของรายการ คำนึงถึงประโยชน์ที่ผู้ฟังจะได้รับเป็นหลัก มีวัตถุประสงค์ให้สาธารณชนรับรู้เรื่องราวที่เกิดขึ้นในสังคม เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านต่างๆ เน้นการมีส่วนร่วมจากผู้ฟัง ใช้การสื่อสารแบบสองทาง โดยเปิดโอกาสให้ผู้ฟังได้สลับบทบาทกลายเป็นผู้ส่งสาร โดยการให้ สะท้อนถึงปัญหาการจราจร ขอความช่วยเหลือ รายงานเหตุด่วน ถ่ายทอดประสบการณ์ที่มีประโยชน์ รวมถึงส่งเสริมสนับสนุนคนดีมีคุณธรรม

นอกจากนี้แล้ว รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ยังสอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 40 ในการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพแห่งการรับรู้ข่าวสารและการแสดงความคิดเห็นของประชาชนตามครรลองประชาธิปไตย ถือว่าเป็นชุมชนในรูปแบบใหม่ ที่มีลักษณะเป็น “ชุมชนทางอากาศ” หรือ “ชุมชนเสมือนจริง” (ปาริชาติ วลัยเสถียรและคณะ, 2543) โดยมีทีมงานรายการทำหน้าที่ผู้ประสานงานและติดตามความคืบหน้าทุกเรื่องที่ประชาชนแจ้งเรื่องเข้ามา และจะมีคำตอบถึงผลการดำเนินงานให้ทราบเป็นระยะ ทำให้รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน เป็นที่ไว้วางใจ เป็นที่พึ่งของประชาชนซึ่งต่างคาดหวังว่าจะได้รับการช่วยเหลือ จึงทำให้มีเรื่องราวต่างๆเกิดขึ้นในรายการในแต่ละวันเป็นจำนวนมาก ถือเป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างเครือข่ายเพื่อช่วยเหลือสังคม

ด้วยความแตกต่างจากคลื่นวิทยุอื่นตรงที่มีรูปแบบไม่แน่นอน และจะให้ความสำคัญมากที่สุดกับเหตุการณ์สดที่เข้ามาในขณะดำเนินรายการ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ถือว่าการสื่อสารสองทางเป็นหัวใจที่สำคัญที่สุด ซึ่งต้องสื่อถึงผู้รับฟังรายการ จะเห็นว่าหากเกิดเหตุการณ์สำคัญขึ้น ล้วนส่งผลกระทบต่อคนหมู่มาก หรือสะท้อนใจ หรือต้องประสานความช่วยเหลือเร่งด่วน เช่น กรณีเจ็บป่วย อุบัติเหตุ จะทำการติดตามสถานการณ์อย่างต่อเนื่องเพื่อนำเสนอข่าวให้ประชาชนได้รับทราบเหตุการณ์สดล่าสุด ยกเว้นช่วงวันเสาร์และอาทิตย์ซึ่งจะมีเรื่องเข้านำน้อยกว่าวันจันทร์ถึงศุกร์ ถึงแม้ผังรายการจะจัดเป็นช่วงรายการต่างๆที่สอดคล้องสาระประโยชน์ เกร็ดความรู้ไว้ก็ตาม แต่หากมีเหตุการณ์ฉุกเฉินเร่งด่วน ก็สามารถแทรกรายงานสดในแต่ละช่วงรายการปกติ ได้ทันที

นอกจากนี้ผู้วิจัยเล็งเห็นว่า “รายการวิทยุร่วมด้วยช่วยกันสาธารณะ” เป็นสื่อสาธารณะที่ช่วยเหลือและรับใช้สังคมไทย โดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์หรือรายได้ที่เกิดขึ้น มุ่งสร้างสรรค์สังคมให้น่าอยู่ ลดปัญหาของสังคม เป็นหน่วยงานเป็นที่รู้จักทั่วไปในสังคม ในเรื่องการช่วยเหลือสังคม และเป็นหน่วยงานที่ได้รับความร่วมมือและการเกื้อกูลจากหน่วยงานรัฐและเอกชนให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาที่หนักที่สุด เพื่อเป็นการบูรณาการและจรรโลงสังคม โดยคำนึงถึงประโยชน์ที่ผู้ฟังจะได้รับเป็นหลัก จึงสอดคล้องกับเป้าหมายของรัฐธรรมนูญมาตรา 40 ช่วยส่งเสริมสิทธิเสรีภาพแห่งการรับรู้ข่าวสารและการแสดงความคิดเห็นของประชาชนตามครรลองประชาธิปไตย และเนื่องด้วยรูปแบบรายการที่มีคุณลักษณะพิเศษ และมีจำนวนน้อยมากเมื่อเทียบสัดส่วนกับรายการวิทยุประเภทอื่น ส่งผลให้รายการวิทยุประเภทนี้ทรงคุณค่าต่อการศึกษา ค้นคว้า ข้อมูลและการศึกษาวิจัย

## 1.2 ปัญหาการวิจัย

1. รูปแบบและเนื้อหาแนะนำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันเป็นอย่างไร
2. การสะท้อนการสื่อสารผู้ฟังรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันกับเรื่องราวร้องทุกข์เป็นอย่างไร
3. ผลการสื่อสารเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันกับการแก้ปัญหาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างไร

## 1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบและเนื้อหาแนะนำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน
2. เพื่อศึกษาการสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน
3. เพื่อศึกษาผลการสื่อสารเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันกับการแก้ปัญหาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษา การสื่อสารเพื่อสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน และ ผลการสื่อสารเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันกับการแก้ปัญหาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ศึกษาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร ออกอากาศ

ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง เลือกรับชมช่วงเวลา 08.00- 16.00 น. ในวันจันทร์ - วันศุกร์ ระหว่างเดือนมกราคม -เดือนเมษายน 2553

### 1.5 นิยามศัพท์

**รูปแบบ** หมายถึง รายการที่จัดขึ้นเป็นบริการ แก่สาธารณะโดยไม่มีค่าตอบแทน มุ่งให้บริการความรู้ สาระ และข่าวสารสำคัญประจำวัน ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมของสาธารณะ เพื่อเป็นสวัสดิการให้แก่ประชาชนทั่วไป ในรูปแบบการรายงานข่าว รูปแบบการประกาศแจ้งข้อความหรือข่าวสาร รูปแบบสปอต เพื่อให้ข้อมูลสั้นๆกระตุ้นความสนใจ

**เนื้อหา** หมายถึง การประกาศแจ้งข่าวสาร ข้อมูลข้อเท็จจริง อาจเป็นการประกาศเรื่องฉุกเฉินหรือเตือนภัยอื่นๆ ด้วย เช่น ประกาศแจ้งข่าวไฟไหม้ ประกาศเรื่องโจรผู้ร้าย ปัญหาท่อประปาแตก ไฟฟ้าดับ ต้นไม้ล้มกีดขวางการจราจร พ้อคำแม่ค้าวางของขายบนทางเท้า ปัญหาจากการบริการของภาครัฐ ฯลฯ ที่ผู้ฟังแจ้งผ่านช่องทางต่างๆของรายการ(1677 อีเมลล์ เว็บไซต์ ศูนย์วิทยุประชาชนร่วมด้วยช่วยกัน เดินทางมาที่รายการด้วยตนเอง ) ในที่นี้ เนื้อหา ผู้ฟังรายการเป็นผู้กำหนดเอง โดยการแจ้งเรื่องราวเข้ามาที่รายการ ซึ่งเจ้าหน้าที่ประสานงานและโปรดิวเซอร์รายการจะดำเนินการออกแบบ และ คัดสรรเรื่องออกอากาศเพื่อดำเนินการแก้ไขต่อไป)

**วิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน** หมายถึง สถานีวิทยุจัดขึ้น เพื่อบริการข้อมูลข่าวสารหรือสาระอื่นใดที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณชน โดยไม่มีคิดเงินค่าตอบแทนจากการบริการนั้น เพราะในสังคมที่เราอยู่ร่วมกันบางครั้งย่อมเกิดปัญหาขึ้น ปัญหาของสังคมนั้นเป็นหน้าที่ที่ประชาชนทุกคนควรได้รับรู้และร่วมกันแก้ไข

**การสะท้อน ผู้ฟังรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน** หมายถึง การสะท้อนที่ผู้ฟังรายการได้รับความเดือดร้อน จากปัญหาต่างๆ เช่น ปัญหาท่อประปาแตก ไฟฟ้าดับ ต้นไม้ล้มกีดขวางการจราจร พ้อคำแม่ค้าวางของขายบนทางเท้า ฯลฯ ปัญหาจากการบริการของภาครัฐ ที่ผู้ฟังแจ้งผ่านช่องทางต่างๆของรายการ(1677 อีเมลล์ เว็บไซต์ ศูนย์วิทยุประชาชนร่วมด้วยช่วยกัน เดินทางมาที่รายการด้วยตนเอง) เพื่อให้ทางรายการเป็นสื่อกลางในการทำหน้าที่เป็นตัวแทนผู้ฟังรายการในการสะท้อนปัญหาที่เกิดขึ้นให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก้ไขปัญหาลดจนการเข้ามาดูแล ว่าได้รับการแก้ไขปรับปรุงและได้รับความสะดวกสบายหรือไม่

**เรื่องราวร้องทุกข์** หมายถึง ปัญหา หรือเรื่องราว ที่ประชาชน หรือผู้ฟัง ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ตลอดจนผู้ฟังที่เดือดร้อนในปัญหาต่างๆในชีวิตประจำวัน เช่น ปัญหาท่อประปาแตก ไฟฟ้าดับ ต้นไม้ล้มกีดขวางการจราจร พ้อคำแม่ค้าวางของขายบนทางเท้า ฯลฯ ปัญหาจากการบริการของภาครัฐ ที่ผู้ฟังแจ้งผ่านช่องทางต่างๆของรายการ(1677 อีเมลล์ เว็บไซต์ ศูนย์วิทยุประชาชนร่วมด้วยช่วยกัน เดินทางมาที่รายการด้วยตนเอง )เพื่อให้ทางรายการ

เป็นสื่อกลางในการทำหน้าเป็นตัวแทนผู้ฟังรายการ ที่แจ้งผ่านเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านเข้ามาทางรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน

#### 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการนำเสนอข้อมูลเผยแพร่ต่อสาธารณชนอย่างถูกต้องตามจรรยาบรรณของสื่อมวลชน
2. เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของคนในสังคมร่วมกันแก้ปัญหาของสังคมโดยผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันเป็นสื่อกลางในการแก้ไขปัญหา
3. เป็นแนวทางให้ภาคหน่วยงานราชการและภาคเอกชนใช้ประโยชน์จากสื่อ โดยเฉพาะสื่อวิทยุกระจายเสียงเข้าไปสั่งการและการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาในสังคมเมืองใหญ่ ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากขึ้น

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทนี้ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎี มาใช้เป็นแนวทางกำหนดกรอบความคิดในการศึกษาดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับวิทยุกระจายเสียงและรูปแบบรายการวิทยุสาธารณะ
- 2.2 แนวคิดวิทยุชุมชน
- 2.3 ทฤษฎีหน้าที่ของสื่อมวลชน
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับผู้เฝ้าประตู
- 2.5 แนวคิดการมีส่วนร่วม และการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม
- 2.6 แนวคิดผลกระทบสื่อมวลชน
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับวิทยุกระจายเสียงและรูปแบบรายการวิทยุสาธารณะ

วิทยุกระจายเสียงเป็นสื่อที่มีความสำคัญในการสื่อสาร เนื่องจากการสื่อสารมีความสำคัญต่อคน เพราะคนในสังคมจำเป็นต้องติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกัน และเพื่อให้การมีชีวิตความเป็นอยู่ร่วมกันเป็นไปด้วยความสงบสุข วิทยุจึงมีความสำคัญในการเข้ามามีบทบาทต่อคนในสังคม ในการทำหน้าที่สอดส่องดูแล เป็นพื้นที่ สาธารณะที่แสดงความคิดเห็นการหาทางออกของปัญหาในสังคมร่วมกัน เพื่อให้เกิดความสงบสุข และสันติสุขในสังคมเกิดขึ้น

“วิทยุกระจายเสียง หมายถึง สื่อมวลชนประเภทเสียงที่จัดส่งออกอากาศด้วยระบบคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าด้วยเครื่องส่งวิทยุที่สามารถกระจายออกไปรอบทิศทางเข้าถึงกลุ่มชนที่มีเครื่องรับวิทยุได้เป็นจำนวนมากในเวลาเดียวกันตามรัศมีกำลังของเครื่องส่งของสถานีวิทยุกระจายเสียงนั้นๆ ซึ่งผู้รับฟังไม่ว่าจะอยู่ที่ใดก็สามารถรับฟังได้ทันทีในขณะที่ผู้ส่งกำลังพูดหรือกำลังออกอากาศอยู่” (สุกัญญา บุรณเดชาชัย, 2546)

“ธรรมชาติของสื่อวิทยุกระจายเสียง มีลักษณะของการสื่อสารด้วยเสียงเพียงอย่างเดียว การเข้าถึงผู้ฟังได้ง่าย การเผยแพร่กระจายสู่ผู้ฟังอย่างรวดเร็ว เป็นสื่อที่มีราคาถูกลง ความไม่จำกัดทางด้าน การอ่านออกเขียนได้ใน การรับรู้สื่อ การสร้างจินตนาการได้ไม่รู้จบสิ้น เป็นต้นซึ่งทำให้วิทยุเป็นสื่อที่มีอิทธิพลกับผู้ฟังมาโดยตลอด ผลกระทบของวิทยุที่มีต่อผู้ฟังและสังคมมีหลายด้าน ดังต่อไปนี้” (อุบลรัตน์ ศิริวุศักดิ์, 2547)



วิทยุกระจายเสียงจะทำหน้าที่เสมือนสื่อมวลชนประเภทอื่น อาทิ ให้ข่าวสาร ความรู้ ความบันเทิงและบริการสาธารณะแก่ประชาชน การจัดรายการทางวิทยุกระจายเสียงจำเป็นต้องจัดบริการในฐานะที่เป็นสื่อมวลชนตามที่ประชาชนควรจะได้อย่างเสมอภาค คำนึงถึงสิทธิ มีอิสรภาพอย่างเต็มที่ในการเป็นผู้รับสาร โดยทั่วไปสถานีวิทยุกระจายเสียงแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ สถานีวิทยุเชิงพาณิชย์และสถานีวิทยุไม่มุ่งหวังเชิงพาณิชย์

การแบ่งประเภทรายการวิทยุกระจายเสียงไม่ได้มีกฎเกณฑ์ตายตัว สามารถแบ่งได้ในลักษณะต่างๆ เช่น แบ่งตามลักษณะของกลุ่มคนฟัง แบ่งตามการประกอบอาชีพ แบ่งตามเนื้อหาหลัก เป็นต้น และเพื่อให้เป็นกลางที่สุดในการแบ่งประเภทรายการวิทยุจึงนิยมยึดตามหน้าที่ของสื่อมวลชนเป็นหลัก โดยวิทยุก็เป็นสื่อมวลชนประเภทหนึ่ง ที่น่าจะแบ่งประเภทรายการตามหน้าที่ที่ดีของสื่อมวลชน ดังที่ น.ภ.ภรณ์ อัจฉริยะกุล (2530) ได้แบ่งบทบาทหน้าที่ของการสื่อสารในรายการวิทยุกระจายเสียงออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่

1. **รายการวิทยุกระจายเสียงประเภทข่าว** เป็นรายการที่บอกกล่าว ประกาศให้ผู้ฟังรู้ทั่วใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไหร่ และ อย่างไร เพื่อให้ผู้ฟังสามารถติดตามเหตุการณ์และความเคลื่อนไหวเพื่อประโยชน์ต่อความเป็นอยู่ในสังคมได้อย่างไม่ล่าช้า

2. **รายการวิทยุกระจายเสียงประเภทความรู้** เป็นรายการที่มุ่งสร้างส่งเสริมด้านวิชาความรู้ วัฒนธรรม อาชีพ แนวทางการดำเนินชีวิต การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อให้มีชีวิตความเป็นอยู่อย่างมีความสุขในสังคมและนำความเจริญก้าวหน้ามาสู่ตัวเองได้

3. **รายการวิทยุกระจายเสียงประเภทความบันเทิง** เป็นรายการที่ส่งเสริมความรื่นเริง ให้คลายความเครียด มักจะเป็นรายการที่ไม่เน้นสาระทางวิชาการแต่จะมุ่งเสนอให้ผู้ฟังเกิดความผ่อนคลายสบายใจ

4. **รายการวิทยุกระจายเสียงประเภทเพื่อบริการสาธารณะ** เป็นรายการที่จัดขึ้นเป็นบริการ แก่สาธารณะ โดยไม่มีค่าตอบแทน มุ่งให้บริการความรู้ สาระ และข่าวสารสำคัญประจำวันที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมของสาธารณะ เพื่อเป็นสวัสดิการให้แก่ประชาชนทั่วไป มีลักษณะของรายการ ประเภทบริการสาธารณะ คือ

- 1) เพื่อประกาศ แจ้งความเรื่องสำคัญต่อความเป็นอยู่ของประชาชนโดยรวม
- 2) เพื่อให้ความรู้แก่ประชาชน
- 3) เพื่อมุ่งสร้างสังคม ให้สงบสุข โดยการจตุรรายการเพื่อโน้มน้าวชักจูงให้ประชาชนทำสิ่งที่ เป็นประโยชน์ต่อสังคม

รายการบริการสาธารณะ จึงถือเป็นหน้าที่ อย่างหนึ่งของสื่อมวลชนจะต้องจัดบริการ สมาชิกของสังคมเพื่อเป็นการสร้างเครือข่ายในการช่วยกันร่วมมือป้องกัน แก้ไข ลดปัญหาสังคม

เป็นการแสดงถึงความรับผิดชอบต่องานอีกทางหนึ่งของสื่อมวลชนด้วย (ธีรารักษ์ โปธิสุวรรณ, 2547 : 96 )

วิทยุกระจายเสียงประเภทเพื่อบริการสาธารณะ ถือได้ว่าเป็นการใช้วิทยุกระจายเสียงในฐานะสื่อมวลชนที่มีวัตถุประสงค์เพื่อบูรณาการและจรรโลงสังคม ไม่มุ่งหวังเชิงพาณิชย์ ถึงแม้ว่าในการดำเนินงานของรายการวิทยุประเภทนี้จะเหมือนกับรายการวิทยุเชิงพาณิชย์ นั่นคือการสร้างผลกำไรและเข้าถึงผู้ฟังให้มากที่สุด แต่กำไรของรายการวิทยุเชิงพาณิชย์จะตกอยู่กับบริษัทหรือผู้ถือหุ้น ส่วนรายการวิทยุกระจายเสียงบริการเพื่อสาธารณะจะพยายามทำธุรกิจเพื่อเลี้ยงตัวเองและนำกำไรนั้นกลับมาใช้ในกิจกรรมของรายการเพื่อประโยชน์ต่อส่วนรวม และจะคำนึงถึงประโยชน์ที่ผู้ฟังจะได้รับเป็นหลัก อาทิ สถานีวิทยุรายการร่วมด้วยช่วยกัน และ วิทยุชุมชนซึ่งมีหลัก ว่า “โดยชุมชน ของชุมชน เพื่อชุมชน” (วีระวรรณ ยังกิจการ และคณะ, 2547 : 28) จะเน้นที่ตัวรายการที่ไม่มุ่งแสวงหากำไรและส่งกระจายเสียงกำลังต่ำครอบคลุมเฉพาะพื้นที่และยังไม่มีรูปแบบเนื้อหาที่แน่นอนตายตัวจะเน้นรูปแบบและเนื้อหาของรายการวิทยุจะคำนึงถึงความเหมาะสมอันเกิดจากความต้องการของชุมชน

### 2.1.1 รูปแบบวิทยุกระจายเสียง

วิทยุกระจายเสียง เป็นสื่อที่ใช้เสียงในการสื่อสารกับผู้ฟังเพียงอย่างเดียว จัดเป็นสื่อขอบเขตที่ผู้ฟังต้องจินตนาการภาพขึ้นมาเอง ซึ่งการแบ่งรูปแบบรายการนั้นจะคำนึงถึงเหมาะสมกับเนื้อหาของรายการ การสนองต่อความต้องการของผู้ฟังทุกกลุ่มเนื่องจากมีความแตกต่างกันทั้งด้านประชากรศาสตร์ ทัศนคติ ค่านิยม ความคิดเห็นและต้องคำนึงถึงความหลากหลายเพื่อไม่ให้เกิดความจำเจ “ โดยธรรมชาติของมนุษย์จะไม่ชอบความจำเจซ้ำซาก และในการฟังวิทยุที่ผู้ฟังไม่ได้ตั้งใจฟังเสียทีเดียว ส่วนมากจะทำกิจกรรมอื่นควบคู่กันไป ” (ธีรารักษ์ โปธิสุวรรณ, 2547 : 99) และเพื่อดึงดูดความสนใจของผู้ฟังส่งผลให้รายการเป็นที่นิยมและก่อให้เกิดความภักดีของผู้ฟังต่อสถานี จึงได้มีการแบ่งรูปแบบดังต่อไปนี้

1) รูปแบบรายการพูดคุยกับผู้ฟัง เป็นรายการที่มีผู้พูดเพียงคนเดียวพูดให้ผู้ฟังรับฟังโดยตรง และเป็นการพูดให้เป็นธรรมชาติ ให้ผู้ฟังรู้สึกเพลิดเพลินเหมือนมีเพื่อนมานั่งคุยด้วย หากมีความเป็นกันเองผู้ฟังจะไม่เกิดความเบื่อหน่าย

2) รูปแบบรายการสนทนา เป็นรายการที่พูดคุยกันระหว่าง 2 คนขึ้นไปแต่ไม่เกิน 4 คน โดยมีผู้ดำเนินการสนทนาคอยควบคุมการสนทนาให้เป็นไปตามแนวทางหรือขอบเขตของเรื่องที่กำหนดไว้

3) รูปแบบรายการสัมภาษณ์ เป็นรายการที่พูดคุยระหว่างบุคคล 2 ฝ่าย โดยฝ่ายหนึ่งเป็นผู้สัมภาษณ์จะเป็นผู้ตั้งคำถามเสมือนถามแทนประชาชนผู้ฟัง และฝ่ายผู้ถูกสัมภาษณ์จะเป็นผู้ตอบคำถาม

4) รูปแบบรายการอภิปราย เป็นการพูดคุย ร่วมแสดงความคิดเห็นแลกเปลี่ยนทัศนะในหัวข้อใดหัวข้อหนึ่งส่วนมากเป็นประเด็นสังคม ซึ่งผู้ร่วมอภิปรายมาจากหลายสาขาอาชีพ จึงมีประสบการณ์แตกต่างกัน มาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นตามทัศนะอย่างอิสระและมีเหตุผลรองรับ มีจำนวน ไม่เกิน 4 คน โดยมีผู้ดำเนินรายการดำเนินอภิปราย เน้นประเด็นสำคัญและสรุปทัศนะของผู้ร่วมอภิปราย

5) รูปแบบรายการสารคดี เป็นรายการที่มุ่งเสนอประเด็นสาระเนื้อหาเรื่องใดเรื่องหนึ่งเพียงเรื่องเดียว

6) รูปแบบรายการนิตยสารทางอากาศ เป็นรายการที่มีเรื่องย่อยๆ ที่มีรูปแบบหลากหลาย มารวมอยู่ในรายการเดียวกัน ทั้งให้สาระและบันเทิง ในแต่ละรายการจะมีความเป็นเอกภาพโดยมีบทเชื่อมโยงร้อยเรียงแต่ละหัวข้อให้เข้ามาเป็นรายการเดียวกัน

7) รูปแบบรายการประเภทข่าว เป็นรายการที่มีเนื้อหาที่เป็นข้อเท็จจริง สภาพเหตุการณ์จริง ฉับไว ตรงไปตรงมา จึงต้องใช้เสียงผู้อ่านเป็นผู้สรุปข่าว ที่กระชับ ชัดเจน โดยไม่มีเสียงประกอบ

8) รูปแบบรายการบทความ เป็นรายการที่นำเนื้อหาามาเขียนเป็นบทความ ที่ต้องแสดงความคิดได้ในแบบที่ง่าย เสนอรายละเอียดลึกซึ้ง ผู้ฟัง ฟังแล้วเกิดประโยชน์ มีความจำกัดทางเวลา และใช้คนพูดเพียงคนเดียว

9) รูปแบบรายการประเภทการศึกษา เป็นรายการที่มักมีเนื้อหาตรงกับความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งผู้ฟังจะให้ความสำคัญกับเสียงที่พูด ซึ่งอาจเป็นนักวิชาการ นักวิชาชีพ ที่สามารถให้ความรู้ด้านต่างๆ ได้อย่างละเอียดและชัดเจน

10) รูปแบบรายการบรรยายเหตุการณ์ เป็นการที่บรรยายเหตุการณ์ที่กำลังเกิด ขึ้นจริง โดยผู้บรรยายถ่ายทอดเหตุการณ์ให้ผู้ฟังได้เห็นภาพที่เกิดขึ้นให้จับใจผู้ฟัง บางครั้งอาจมีเสียงประกอบขณะบรรยาย เป็นที่นิยมเนื่องจากรวดเร็ว ผู้ฟังสามารถรับรู้เรื่องราวได้ทันที

11) รูปแบบการตอบปัญหา เป็นรายการที่เปิดโอกาสให้ผู้ฟังได้มีโอกาสร่วมตอบคำถามในรายการ โดยการถามปัญหาแล้วให้ผู้ฟังตอบกลับทางโทรศัพท์ เป็นต้น

12) รูปแบบรายการเพลง เป็นรายการที่เปิดเพลงและได้รับความสนใจอย่างมาก

13) รูปแบบรายการละครวิทยุ เป็นรายการวิทยุเพื่อความบันเทิง บางครั้งอาจสอดแทรกเนื้อหาที่เป็นความรู้

14) รูปแบบรายการสาระละคร เป็นรายการที่มุ่งให้ความรู้ การศึกษาและความบันเทิงไปพร้อมๆกัน เป็นการนำเสนอเนื้อหาความขัดแย้งจากละครมาวิเคราะห์เพื่อคลี่คลายด้วยวิธีการต่างๆ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ ร่วมเสนอแนะ แสดงทัศนะ แล้วนำมาประมวลคำตอบ อาจทิ้งประเด็นให้คนฟังช่วยคิดสรุปหาคำตอบ

15) รูปแบบรายการบันเทิง เป็นรายการที่มีเนื้อหามุ่งเน้นการผ่อนคลายอารมณ์ เพลินเพลิน ที่สามารถทำให้ผู้ฟังมีความสุข

16) รูปแบบรายการบริการสาธารณะ เป็นรายการที่นำเสนอในรูปแบบข่าว ประกาศ ที่ใช้เวลารวดเร็ว กระชับ มักใช้เสียงผู้พูดในรายการเพียงเสียงเดียว

17) รูปแบบรายการปกิณกะ เป็นรายการที่มุ่งเน้นความบันเทิงมีรูปแบบที่หลากหลายรวมอยู่ในรายการเดียวกัน แต่จะไม่มีความเป็นเอกภาพ ไม่มีบทเชื่อมโยง

### 2.1.2 เนื้อหาของรายการวิทยุกระจายเสียง

เนื้อหาของรายการ ก็คือ สาร (Message) ซึ่งเป็นหนึ่งในองค์ประกอบของการสื่อสาร ในที่นี้เนื้อหาของรายการแบ่งออกเป็น 4 ประการ ได้แก่

1) เนื้อหาข่าว ได้แก่ ข้อมูลข่าวสารความเป็นจริง เพื่อตอบสนองความต้องการด้านข่าวของผู้ฟัง

2) เนื้อหาที่ให้ความรู้และความคิดเห็น เช่น เนื้อหาที่เกี่ยวกับความสนใจของมนุษย์ เป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ของผู้ฟัง กระตุ้นให้เกิดความเห็นอกเห็นใจ เนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องราวของบุคคล ได้แก่เนื้อหาประวัติความเป็นมาของบุคคลที่น่าสนใจ เนื้อหาเกี่ยวกับประสบการณ์ส่วนตัว หรือ เนื้อหาที่ให้ข่าวสาร และเนื้อหาที่บอกวิธีทำ หรือปฏิบัติ เป็นเรื่องราวที่ให้ความรู้โดยตรงแก่ผู้ฟัง

3) เนื้อหาเพื่อความบันเทิง เพื่อต้องการดึงดูดความสนใจและความรู้สึกร่วมของประชาชน เป็นวัตถุประสงค์หลัก จึงมีเนื้อหามุ่งให้ความสุข สนุกสนานเพลิดเพลิน ลืมปัญหาที่เผชิญอยู่เป็นต้น

4) เนื้อหาโฆษณาหรือบริการสาธารณะ จะมีเนื้อหาเพื่อชักจูง โน้มน้าวใจ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อผู้รับสาร ด้วยเช่นกัน

เนื้อหาของรายการหรือสารที่จะส่งไปยังผู้รับสารหรือผู้ฟังกลุ่มเป้าหมายนั้นถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของกระบวนการสื่อสาร หากผู้ส่งทราบถึงรายละเอียดของ ตัวผู้รับสาร ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ความชอบ ทัศนคติ รูปแบบในการดำเนินชีวิต ค่านิยม ที่แตกต่างกัน และนำเสนอเนื้อหาสาระได้ตรงกับความต้องการของผู้ฟังย่อมสามารถดึงดูดความสนใจของผู้ฟังและทำให้เกิดการมีส่วนร่วมได้เช่นกัน

### 2.1.3 รูปแบบวิทยุกระจายเสียงประเภทบริการสาธารณะ

รายการวิทยุกระจายเสียงเพื่อบริการสาธารณะ หมายถึง รายการที่ทางสถานีจัดขึ้น เพื่อบริการความรู้ ข่าวสาร หรือสาระอื่นใดที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณชน โดยไม่มีโฆษณา หรือคิดเงินค่าตอบแทนจากการบริการนั้น รายการบริการสาธารณะนี้ถือเป็นหน้าที่อย่างหนึ่งที่ สถานีจะต้องจัดบริการให้แก่ประชาชนทั่วไป เพราะในสังคมที่เราอยู่ร่วมกันบางครั้งย่อมเกิดปัญหาขึ้น ปัญหาของสังคมนั้นเป็นหน้าที่ที่ประชาชนทุกคนควรได้รับรู้และร่วมกันแก้ไข การจัดรายการวิทยุกระจายเสียงเพื่อบริการสาธารณะ เป็นการแสดงถึงความรับผิดชอบและห่วงใยต่อสังคมส่วนรวม การบริการนั้นมีจุดประสงค์เพื่อให้สาธารณชนได้รับรู้เรื่องราวที่เกิดขึ้นหรือเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาในด้านต่างๆ เช่น สุขภาพอนามัย ความปลอดภัยของบ้านเรือน ทรัพย์สิน และชีวิตความเป็นอยู่ เป็นต้น

ความหมายอีกลักษณะหนึ่งของรายการบริการสาธารณะนั้น คือ การเสนอกิจกรรมสาธารณะ (Public Affair) ซึ่งได้แก่ การเสนอเรื่องราวข่าวสารประจำวันที่เกี่ยวข้องกับสังคมโดยส่วนรวมและเป็นเรื่องที่สาธารณชนควรได้รับรู้ ในประเทศสหรัฐอเมริกาขณะกรรมาธิการว่าด้วยการสื่อสารแห่งรัฐบาลกลาง(FCC) ซึ่งเป็นคณะกรรมการควบคุมกิจการวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ขึ้นตรงต่อสภาองเกรสของสหรัฐอเมริกา ได้วางหลักเกณฑ์อันพึงปฏิบัติแก่ผู้ประกอบอาชีพทางการกระจายเสียงและแพร่ภาพทั้งหลาย เพื่อตอบสนองประโยชน์ต่อสาธารณชนว่าเพราะเหตุที่คลื่นวิทยุในอากาศนั้นเป็นทรัพยากรทางธรรมชาติที่ประชาชนทุกคนในประเทศมีส่วนเป็นเจ้าของ ดังนั้นบรรดาผู้ที่ได้รับสิทธิให้จัดตั้งสถานีวิทยุกระจายเสียงและดำเนินการส่งกระจายเสียงนั้น จะต้องมีความรับผิดชอบต่อสาธารณชนด้วยความจริงใจโดยวางหลักเกณฑ์ไว้ข้อหนึ่งว่า

“ การจัดรายการทางวิทยุกระจายเสียงนั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณชนโดยตรง โดยถือเป็นหน้าที่และเป็นบริการโดยตรงของทางสถานีที่จะต้องจัดขึ้น คือการจัดรายการประเภทกิจกรรมสาธารณะ(Public Affair) หรือ รายการเพื่อบริการสาธารณะ (Public Service)

สำหรับประเทศไทยนั้น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยได้บัญญัติไว้ในหมวดที่เกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย ตอนหนึ่งว่า “บุคคลย่อมสิทธิเสมอภาคในการใช้การสื่อสารที่จัดไว้เป็นบริการสาธารณะ” (นภาพรณ อัจฉริยะกุล, 2530:173)

การสื่อสารในที่นี้จึงน่าจะครอบคลุมเครื่องมือการสื่อสารทั้งหมด (Hardware) ซึ่งวิทยุกระจายเสียงก็จัดเป็นเครื่องมือในการสื่อสารที่สำคัญอย่างหนึ่ง ตลอดจนรายการวิทยุกระจายเสียง(Software) ที่ส่งไปถึงประชาชนด้วย

การบริการสาธารณะ โดยทั่วไปมักจัดบริการเพื่อสนองความจำเป็นของมนุษย์ในเรื่องปัจจัยพื้นฐานเป็นสำคัญ และมุ่งที่จะให้เป็นบริการและสวัสดิการของสังคม โดยส่วนรวม

**ลักษณะการให้บริการสาธารณะทางรายการวิทยุกระจายเสียง รายการเพื่อบริการสาธารณะอาจเสนอได้หลายลักษณะ คือ**

1. เพื่อประกาศแจ้งความเรื่องที่มีความสำคัญต่อความเป็นอยู่ของประชาชน โดยส่วนรวม (Public Service Announcement หรือเรียกย่อๆว่า PSA) เป็นการประกาศแจ้งข้อความสำคัญหรือเรื่องด่วนเพื่อแจ้งให้ประชาชนได้รู้ว่า ขณะนี้มีอะไรเกิดขึ้นหรือประชาชนจะต้องทำอะไรบ้าง เช่น การประกาศเรื่องการเกณฑ์ทหาร ประกาศรับสมัครงาน ประกาศการปิดถนน ซ่อมแซม ประกาศดับไฟฟ้าชั่วคราว ประกาศข่าวไฟไหม้ เป็นต้น

2. เพื่อให้ความรู้แก่ประชาชน ในประเทศที่มีการปกครองในระบอบสังคมนิยมประชาธิปไตยนั้น ถือว่า ประชาชนทุกคนมีสิทธิเสนอภาคในการรับรู้เรื่องราวข่าวสารและความรู้ในเรื่องต่างๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อประชาชน เพราะประชาชนทุกคนไม่มีโอกาสได้รับความรู้และการศึกษาอย่างทัดเทียมในสถาบันการศึกษา ดังนั้นวิทยุกระจายเสียงจึงมีหน้าที่จัดรายการเพื่อเป็นการให้ความรู้แก่ประชาชนเพื่อเป็นบริการสาธารณะ เพื่อสนองสิทธิที่ประชาชนพึงได้รับรู้

3. เพื่อมุ่งสร้างให้สังคมอยู่ในความสงบสุขเรียบร้อย การบริการสาธารณะในลักษณะนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประชาสัมพันธ์ชักชวนใจประชาชน โดยมุ่งเน้นที่จะส่งเสริมสวัสดิการต่างๆ เช่น การชักชวนให้รักษาความสะอาดของโครงการตาวิเศษ การรณรงค์ให้ข้ามถนนในทางข้ามของคณะกรรมการป้องกันอุบัติเหตุแห่งชาติ (กปอ.) การรายงานสภาพการจราจร หรือการเกิดเหตุร้าย เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อมุ่งประโยชน์ให้ประชาชนอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

#### 2.1.4 รูปแบบรายการวิทยุกระจายเสียงเพื่อบริการสาธารณะ

รายการวิทยุกระจายเสียงเพื่อบริการสาธารณะนั้น หมายถึง รายการที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะโดยถือเป็นหน้าที่ที่วิทยุกระจายเสียงจำเป็นต้องจัดขึ้นเพื่อเป็นบริการแก่ประชาชนอย่างหลีกเลี่ยงมิได้ ตามปกติแล้ว รายการที่เป็นบริการสาธารณะจะไม่มีกำไร โฆษณาสินค้าใดๆ ในสมัยก่อนการจัดรายการวิทยุกระจายเสียงเพื่อบริการสาธารณะ มักนิยมจัดในรูปแบบการนำเสนอข่าวสารที่จำเป็นแก่ประชาชนทั่วไปที่ควรรู้ รูปแบบรายการมักเป็นการประกาศข่าว ข่าวบริการต่างๆ หรือจัดในรูปแบบรายการความรู้ โดยสาระของรายการจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ฟังโดยตรง และมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองรายการที่ได้ฟังไปแล้วทันทีที่ปฏิกิริยาตอบสนองนั้นอาจแสดงออกเป็นการกระทำให้เห็น หรืออาจแสดงอยู่ภายในใจก็ได้ เช่น เมื่อฟังรายการบริการสาธารณะ ซึ่งเสนอข่าวสารเรื่องพายุดีเปรสชันที่จะเกิดขึ้นอย่างรุนแรงเป็นผลให้อาจเกิดน้ำท่วมตามมา ขอให้ประชาชนป้องกันอุทกภัย เมื่อผู้ฟังฟังรายการแล้วเกิดความหวั่นกลัวว่าฝนจะตกหนัก

น้ำท่วมและอาจเกิดความเสียหายหรือเกิดอันตรายได้จึงคิดป้องกันน้ำท่วมเสียแต่เนิ่นๆ ดังนี้เป็นต้น หรืออีกตัวอย่างหนึ่ง คือ ข่าวจราจร ซึ่งทางกองบังคับการตำรวจจราจรรายงานสภาพการจราจร ให้ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนทราบว่าการจราจรติดขัดที่ใดหลักเลี้ยวได้อย่างไร เมื่อประชาชนได้ฟัง รายการแล้วจะได้หลีกเลี่ยงไม่ไปเส้นทางนั้นๆ เป็นต้น

ต่อมารูปแบบของรายการวิทยุกระจายเสียงเพื่อบริการสาธารณะได้ขยายวงกว้างขึ้นมิใช่ เพียงแต่การประกาศข่าวนั้น แต่อาจจัดได้ในรูปแบบต่างๆ แม้แต่รูปแบบละครสั้น และรูปแบบสารคดี ทั้งนี้รายการบริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์มากขึ้นกว่าเพียงการแจ้งข่าวสารบริการประชาชน แต่ยังเป็นการประชาสัมพันธ์อีกด้วย และการประกาศเพื่อประชาสัมพันธ์ โดยตรงอาจไม่ดึงดูด ความสนใจมากนัก จึงได้พยายามนำรูปแบบรายการอื่นๆ มาใช้เพื่อให้น่าสนใจมากยิ่งขึ้น

#### ตัวอย่างรูปแบบรายการเพื่อบริการสาธารณะรูปแบบต่างๆ

1. รูปแบบการรายงานข่าว ได้แก่ การรายงานข่าวจราจร รายการบริการสาธารณะ รูปแบบนี้มีความจำเป็นมาก สำหรับประชาชนที่อาศัยอยู่ในเมืองหลวง หรือในสังคมเมืองที่มีความแออัด การจราจรติดขัด การรายงานให้ประชาชนได้รู้สภาพการจราจรทั่วไปเพื่อบอกกล่าวให้ประชาชนรู้ว่า ถนนสายใดการจราจรคับคั่ง ไม่ควรใช้เส้นทางนั้นๆ หรือรายงานอุบัติเหตุบนท้องถนน อันเป็นเหตุให้การจราจรเส้นทางใดติดขัด นอกจากนั้นอาจเป็นการรายงานการซ่อมถนน การจัดระเบียบการจราจรใหม่ ปัญหาการเปลี่ยนแปลงเส้นทางจราจร ห้ามจอดรถเป็นช่วงเวลา ตลอดจนการแนะนำการใช้เส้นทางจราจรใหม่ เป็นต้น

2. รูปแบบการประกาศแจ้งข้อความหรือข่าวสาร เป็นรูปแบบรายการที่มีผู้ประกาศอ่านข้อความหรือข่าวสารเรื่องที่เป็นบริการ ซึ่งประชาชนจำเป็นต้องรับรู้ทั่วกัน เป็นการประกาศเพื่อแจ้งให้ทราบ เพื่อแจ้งให้ปฏิบัติ หรือหากไม่ปฏิบัติอาจได้รับโทษตามกฎหมาย เช่น การประกาศแจ้งข่าวสารของกองบัญชาการตำรวจนครบาล เรื่องการตรวจบัตรประจำตัวประชาชนเพื่อป้องกันอาชญากรรมก่อนการเลือกตั้ง ประกาศให้ประชาชนพลบัตรประจำตัวประชาชนก่อนออกจากบ้าน ถ้าไม่ปฏิบัติตามจะมีความผิดอาจถูกปรับ หรือประกาศเตือนเรื่องให้ประชาชนข้ามถนนตรงทางข้าม หากไม่ข้ามตรงช่องทางข้ามในระยะ 100 เมตร จะถูกปรับเป็นเงิน 1,000 บาท เป็นต้น

นอกจากนั้นรายการบริการสาธารณะในรูปแบบการประกาศแจ้งข่าวสารดังกล่าวนี้ อาจเป็นการประกาศเรื่องฉุกเฉินหรือเตือนภัยอื่นๆ ด้วย เช่น ประกาศแจ้งข่าวไฟไหม้ ประกาศเรื่องโจรผู้ร้าย ประกาศเตือนให้ประชาชนดับไฟก่อนนอน เตือนให้ตรวจตราดูแลบ้านช่องให้เรียบร้อยก่อนออกจากบ้าน หรือการเสนอ ปฏิทินประจำวัน ว่าวันนี้มีใคร ทำอะไร ที่ไหน เหล่านี้ล้วนเป็นการบริการสาธารณะที่สื่อมวลชนควรถือเป็นหน้าที่บริการแก่สาธารณชนทั่วไปอย่างสม่ำเสมอ

3. **รูปแบบสปอต** หมายถึง การให้ข้อมูลสั้นๆกระตุ้นเร้าความสนใจ ชักจูงโน้มน้าวให้เกิดความรู้สึกสนใจอยากรู้ อยากเห็น หรือเป็นการประกาศเตือน ให้แง่คิด โดยอาจมีดนตรี หรือเสียงประกอบเพื่อสร้างอารมณ์ให้สมจริงสมจัง และเรียกความสนใจมากยิ่งขึ้นก็ได้ ตามปกติรูปแบบสปอต รายการบริการสาธารณะจะใช้เวลาสั้นๆ ประมาณ 30-60 วินาที

สรุปว่าจากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับวิทยุกระจายเสียงและรูปแบบรายการวิทยุสาธารณะ มีลักษณะของรายการเพื่อบริการสาธารณะอาจทำเป็นรูปแบบอื่นใดก็ได้ ไม่มีข้อจำกัดเพียงแต่มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นบริการในเรื่องข่าวสาร ความรู้ หรือสาระใดๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณชน ซึ่งเป็นความจำเป็นที่สถานีต้องจัดบริการให้แก่ประชาชนตามสัดส่วนที่เหมาะสมโดยไม่คิดค่าบริการแล้วไม่มีโฆษณาสินค้าเพื่ออุปถัมภ์รายการทั้งสิ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องการสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันเพราะถือว่าวิทยุกระจายเสียงเป็นทรัพยากรธรรมชาติที่ทุกคนในประเทศควรมีสหิทธิที่พึงได้ประโยชน์ตามความเหมาะสม

## 2.2 แนวคิดวิทยุชุมชน

จากพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการดูแลกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2543 ภายใต้รัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 ย่อมถือว่าเป็นการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยชุมชนสามารถบริหารจัดการวิทยุชุมชนได้ด้วยตนเอง จึงมีนักวิชาการด้านสื่อสารมวลชน และนักพัฒนาองค์กรเอกชน ได้ออกมาส่งเสริมและขยายความรู้เรื่องสิทธิเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น และการฝึกอบรมเกี่ยวกับการดำเนินงานวิทยุชุมชนให้แก่ประชาชนผู้สนใจอย่างต่อเนื่อง ภายใต้หลักการที่ว่า วิทยุชุมชนเป็นของชุมชน โดยชุมชนเพื่อชุมชน ดำเนินการ โดยใช้รูปแบบอาสาสมัคร และไม่แสวงหากำไรทางธุรกิจ

“คณะกรรมการจัดสรรคลื่นความถี่ หรือข้อกำหนดเดิมที่รัฐจัดสรรคลื่นความถี่ร้อยละ 20 ให้ประชาชนใช้เพื่อประโยชน์สาธารณะ ในช่วง พ.ศ.2547 รัฐบาลโดยกรมประชาสัมพันธ์ อนุญาตให้วิทยุชุมชนสามารถมีโฆษณาได้ ส่งผลให้จำนวนวิทยุชุมชนจากประมาณ 500 สถานี เพิ่มขึ้นเป็น 2,000 กว่าสถานี ภายในเวลา 3 เดือนหลังจากประกาศอนุญาตให้มีโฆษณา และเพิ่มเป็นกว่า 4,000 สถานี ในปัจจุบันนโยบายนี้มีผลกระทบอย่างยิ่งต่อวิทยุชุมชนที่ดำเนินตามหลักเกณฑ์ วิทยุชุมชน เพราะสาธารณชนเกิดความสับสนว่าวิทยุชุมชนคืออะไร แต่จะอย่างไรก็ตาม วิทยุชุมชนที่ดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่ชุมชนเป็นเจ้าของ โดยการมีส่วนร่วมของชุมชนอย่างแท้จริง ยังคงดำเนินงานมาอย่างต่อเนื่อง แต่ที่ผ่านมายังไม่เป็นที่รับรู้ในสังคมวงกว้าง

วิทยุถือว่าเป็น “สื่อสาธารณะ” หรือ “สื่อมวลชน” แขนงหนึ่ง ที่ปัจจุบันได้กลายเป็นธุรกิจแสวงหากำไร “สื่อมวลชน ถูกยึดครองโดยอาณาจักรทุน คำว่าอาณาจักรทุน หมายถึง กลุ่มทุนที่มี



ธุรกิจหลากหลายนับเป็นสิบเป็นร้อยธุรกิจในบรรดาธุรกิจของอาณาจักรทุน ตัวธุรกิจได้สร้างมลพิษมลภาวะ เอาเปรียบแรงงาน ทางธุรกิจก็เอาเปรียบผู้บริโภค ” (ณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ, 2546)

“วิทยุเป็นเครื่องมือการสื่อสารมวลชนชนิดแรกที่มีบทบาทต่อผู้ฟังและสามารถสร้างการมีส่วนร่วม สถานะพิเศษของวิทยุ คือ อาจถือได้ว่าเป็นการสื่อสารมวลชนด้านข่าวสารและความบันเทิงชนิดแรกที่น่ามาติดตั้งไว้ในบ้าน เนื้อหาวิทยุที่มีความหลากหลาย เช่น รายการ News & Talk Show ซึ่งจะมีพิธีกรและแขกรับเชิญมาสนทนา พูดคุยอภิปรายโต้แย้งได้ทุก ๆ เรื่องทั้งการเมือง ศาสนา ศิลปะ กีฬา ปัญหาสังคม เพศ ฯลฯ ซึ่งรายการประเภทนี้มีผู้ฟังที่มีความสนใจอย่างแท้จริง ดังนั้นในแง่วิทยุจึงเป็นสื่อที่มีบทบาทในการดึงหรือเชื่อมโยงประชาชนให้มีส่วนร่วมในชีวิตสาธารณะของสังคม” (กาญจนา แก้วเทพ, 2544)

“ในประเทศไทย วิทยุชุมชนเกิดขึ้นภายใต้การรับรองของกฎหมาย 2 ฉบับ คือ

- 1) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 ที่กำหนดให้คลื่นความถี่ที่ใช้ในการส่งวิทยุกระจายเสียง เป็นสมบัติสาธารณะของชาติแก่ประชาชนในประเทศและให้มีการใช้ประโยชน์อย่างกว้างขวาง เป็นไปเพื่อการศึกษา วัฒนธรรมและความมั่นคง และประโยชน์อื่น ๆ อย่างเป็นธรรม ทั้งนี้ได้กำหนดรูปธรรมในการปฏิรูปสื่อ คือ ได้จัดตั้งองค์กรอิสระขึ้นมาดูแลการใช้คลื่นความถี่ของประเทศแทนหน่วยงานต่าง ๆ ตามระบบการใช้คลื่นความถี่เดิม และ
- 2) พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการดูแลกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2543 มาตรา 26 วรรค 3 ซึ่งระบุให้ภาคประชาชนเข้าถึงและเข้าไปใช้คลื่นความถี่วิทยุโทรทัศน์ได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 20 รวมทั้งสนับสนุนให้ภาคประชาชนมีโอกาสใช้คลื่นความถี่ตามสัดส่วนดังกล่าวหากชุมชนมีความพร้อม” (กุลวดี หวังดีศิริสกุล, 2546)

แนวคิดเกี่ยวกับวิทยุชุมชน มีอยู่หลากหลายแง่มุมด้วยกัน แต่เมื่อพิจารณาเป้าหมายของวิทยุชุมชนที่มุ่งตอบสนองในสิ่งที่วิทยุกระแสหลักไม่สามารถตอบสนองให้ได้ มีอยู่ 4 แ่งมุมด้วยกัน

- 1) วิทยุชุมชนเป็นสื่อทางเลือก(Alternative Media) ในแง่มุมนี้ วิทยุชุมชนเป็นวิทยุที่ประชาชนเป็นเจ้าของไม่ใช่บริษัทขนาดใหญ่ ส่วนการดำเนินงานนั้นก็ไม่วางผลกำไร นอกจากนี้ยังเป็นอิสระจากรัฐและองค์กรทางสังคมอื่นๆ และไม่สนใจการทำงานแบบมืออาชีพ แต่พึ่งพาอาสาสมัคร ส่วนการผลิตรายการนั้น ผู้รับสารทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร โดยนำเสนอเนื้อหาจากเกณฑ์การเลือกที่แตกต่างจากสื่อกระแสหลัก เช่น เรื่องต้องห้ามหรือไม่ได้นำเสนอในสื่อกระแสหลัก เรื่องชีวิตประจำวันหรือเรื่องของคนสามัญ เป็นต้น

- 2) วิทยุชุมชนเป็นสื่อชุมชน (Community Media) วิทยุชุมชนถูกมองว่าเป็นการออกแบบขึ้นมาเพื่อกระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมของคนทุกกลุ่มที่อยู่ในชุมชน ไม่ว่าจะอยู่ในระดับ

สังคมเศรษฐกิจใด องค์กรใด หรือคนกลุ่มน้อย/กลุ่มวัฒนธรรมย่อยใด นอกจากนี้ วิทยุชุมชน เป็นการสื่อสารแบบสองทาง(Two-way Communication) และมีทิศทางการไหลของข่าวจากบนลงล่าง (Top-down) และจากล่างขึ้นบน (Bottom-up) และในระนาบเดียวกัน (Horizon) โดยการดำเนินงาน มีเป้าหมายที่หลากหลายตามระดับของผู้ที่เกี่ยวข้อง วิทยุชุมชนมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยทำหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสาร สร้างความรู้สึกร่วมในชุมชน เป็นเวทีแลกเปลี่ยน ข่าวสาร/ความคิด และเป็นช่องทางในการแก้ไขปัญหา คนในชุมชนสามารถเข้าถึงได้ ไม่ว่าจะเป็นผู้วางแผนการใช้สื่อ ผู้ใช้ ผู้ผลิต ผู้แสดง ฯลฯ

3) วิทยุชุมชนเป็นสื่อภาคประชาชน (Civic Media) เป็นมุมมองในแง่ที่ว่าวิทยุชุมชน ไม่ได้เป็นทั้งของภาครัฐและเอกชน ไม่มุ่งกำไรสูงสุด และมีพันธกิจเพื่อสนองประโยชน์ของสาธารณะ นอกจากนี้รายการยังมีเนื้อหาที่หลากหลายกว่าสื่อภาครัฐและเอกชน โดยนอกจากจะ มุ่งเน้นที่ข่าวและสาระประโยชน์มากกว่าเนื้อหาบันเทิงแล้ว ยังมุ่งหวังการมีส่วนร่วมของ ประชาชนในชุมชนอีกด้วย ทั้งในเรื่องของการเป็นเจ้าของ การกำหนดทิศทางของเนื้อหา การผลิต การแสดง ความคิดเห็น การสนับสนุนด้านการเงิน การรวบรวมกำลังคนและทรัพยากร และการ ประเมินผล

4) “วิทยุชุมชนเป็นสื่อสาธารณะ (Public Service Broadcasting) ความเป็นสาธารณะทำให้วิทยุชุมชนต้องยึดถือประโยชน์ของประชาชน โดยมีอิสระจากอิทธิพลของรัฐและกลุ่มทุน และมีความหลากหลายและแตกต่างจากสื่อเชิงพาณิชย์ ส่วนเนื้อหาที่นำเสนอต้องเป็นกลาง สอดคล้องกับ ความต้องการและความสนใจของประชาชนทุกกลุ่ม รวมถึงการให้ความสำคัญกับคุณภาพมากกว่า ปริมาณ และรายได้หลักควรมาจากประชาชนในรูปแบบของ “ค่าธรรมเนียม” เป็นหลัก ” (จิตินันท์ พงษ์สุทธิรักษ์ และวีระยุทธ กาญจนชูฉัตร, 2546)

วิทยุชุมชนเป็นรูปแบบหนึ่งของสื่อภาคประชาชน ชุมชนเป็นเจ้าของ และมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ โดยมีเป้าหมายและการดำเนินการเพื่อประโยชน์สาธารณะของชุมชน โดยไม่แสวงหากำไรในทางธุรกิจและผลประโยชน์ทางการเมือง องค์การยูเนสโก(UNESCO) ได้กำหนด หลักการในวิทยุชุมชนไว้ 3 ประการ คือ

1) ประชาชนเข้าถึงง่าย ซึ่งหมายถึงการเข้าถึงองค์ประกอบเหล่านี้คือ การมีสิทธิเป็น เจ้าของ มีสิทธิบริหารจัดการ มีสิทธิผลิตรายการ มีสิทธิได้รับฟังรายการที่เหมาะสมและมีคุณภาพ มี สิทธิให้ข้อเสนอแนะ มีสิทธิเข้าถึงสถานี มีสิทธิเข้าถึงข้อมูล

2) ประชาชนมีส่วนร่วม ซึ่งการมีส่วนร่วมของประชาชนมีดังนี้คือ ร่วมเป็นเจ้าของ สถานี ร่วมกำหนดนโยบาย ร่วมบริหารจัดการ ร่วมผลิตรายการ

3) “ประชาชนบริหารจัดการด้วยตนเอง คือ สมาชิกในชุมชนดำเนินการเองในรูปแบบของอาสาสมัคร และไม่อยู่ใต้อิทธิพลของ “กลุ่มธุรกิจ”หรืออิทธิพลของ “กลุ่มการเมือง” ดังนั้นหลักการสำคัญของการดำเนินการวิถุชุมชน คือ การมีส่วนร่วมของชุมชน ” (จุมพล รอดคำดี, 2542 และ กาญจนา แก้วเทพ, 2546)

“ การมีส่วนร่วมของชุมชน มีเงื่อนไขที่ไม่ควรมองข้าม คือถ้าพื้นที่ใดมีฐานของงานพัฒนาและมีแกนนำที่ทำงานเพื่อสังคมมากหรือเป็นพื้นที่ ที่มีปัญหาสาธารณะที่คนส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบ การมีส่วนร่วมของคนในชุมชนจะมีอยู่สูง ส่วนพื้นที่ที่ไม่มีฐานงานพัฒนาและแกนนำที่ทำงานเพื่อสังคมมีไม่มากนัก หรือไม่ใช่พื้นที่ที่มีปัญหาสาธารณะ การมีส่วนร่วมของคนในชุมชนจะมีต่ำมาก ” (เครือข่ายวิถุชุมชนภาคตะวันตกและคณะ, 2551)

อย่างไรก็ตาม การเกิดของวิถุชุมชนสอดคล้องกับกระแสความต้องการเสรีภาพในการสื่อสารตามระบอบของสังคมประชาธิปไตย และการขยายตัวทางธุรกิจ การเมือง ทำให้มีผู้ใช้ช่องทางสื่อวิถุชุมชนเป็นการแสดงออกทางเสรีภาพในการเลือกนำเสนอเนื้อหาที่ไม่มีอยู่ในสื่อกระแสหลัก บ้างก็เป็นการแสดงออกถึงสิทธิการใช้สื่อของภาคประชาชน บ้างก็เป็นการใช้สื่อวิถุเพื่อแสวงหากำไรทางธุรกิจ และบ้างก็ใช้สร้างฐานเสียงเพื่อประโยชน์ทางการเมืองในระดับชาติและระดับท้องถิ่น

ภายใต้ภาวะสงครามด้านการค้าเสรี สังคมท้องถิ่นกำลังถูกรุกรานอย่างหนักจากกลุ่มธุรกิจที่เข้ามาครอบครองสื่อด้วยอำนาจเงินตราและที่เน้นการขายสินค้า และในขณะเดียวกันสื่อหรือศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น ภูมิปัญญาการดำรงชีพก็ถูกเบียดขับพ้นจากพื้นที่การสื่อสาร “สื่อก็ตกเป็นสมบัติส่วนตัวของบริษัทเอกชน แนวโน้มปรากฏการณ์ดังกล่าวทำให้พื้นที่สาธารณะ (Public sphere) ซึ่งเป็นปริณทลและผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้องส่วนรวม มีน้อยลง สิทธิของประชาชนในฐานะพลเมือง ก็จะมีช่องทางการแสดงออกได้น้อยลงตามไปด้วย” (กนกศักดิ์ แก้วเทพ, 2546)

สรุปว่าจากการศึกษา แนวคิดวิถุชุมชน เป็นส่วนหนึ่งในการนำมาใช้ในการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม ถือว่าเป็นช่องทางการสื่อสารเพื่อสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนหรือผู้ฟังได้ช่องทางหนึ่ง โดยการดำเนินงานมีเป้าหมายที่หลากหลายตามระดับของผู้ที่เกี่ยวข้อง วิถุชุมชนมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยทำหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสาร สร้างความรู้สึกร่วมในชุมชน เป็นเวทีแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิด และเป็นช่องทางในการแก้ไขปัญหา คนในชุมชนในที่นี้คือชุมชนสังคมเมืองใหญ่อย่างกรุงเทพมหานคร รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันจึงถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของวิถุชุมชนที่ช่วยสะท้อนปัญหาของชุมชนเมืองหรือสังคมเมืองให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบปัญหาสังคมที่เกิดขึ้น

### 2.3 ทฤษฎีหน้าที่ของสื่อมวลชน (Functionalism)

บทบาทหน้าที่ของรายการวิทยุ นั้น ก็เหมือนกับหน้าที่โดยทั่วไปของสื่อมวลชน ซึ่งหลักๆ แล้ว ต้องมีบทบาทหน้าที่ในการ ให้ข่าวสาร ให้การศึกษา ให้การแสดงความคิดเห็น และ ให้ความบันเทิง

กาญจนา แก้วเทพ (2541) ได้กล่าวถึงทฤษฎีหน้าที่ของสื่อมวลชนว่า “ทฤษฎีหน้าที่ของสื่อมวลชนเป็นแนวคิดที่พัฒนาการจากทัศนะของฮาโรลด์ ลาสเวลล์ (Harold Lasswell) และชาร์ล อาร์ไรท์ (Charles R. Wright) โดยจุดเริ่มต้นของลาสเวลล์ที่มีภูมิหลังด้านการศึกษาจากสาขารัฐศาสตร์ได้ประมวลโครงสร้างและหน้าที่ของสื่อมวลชน จะพิจารณาแค่กิจกรรมของการสื่อสารตามลำพังเท่านั้น ไม่ได้ หากจะต้องพิจารณาถึงความสัมพันธ์กับกระบวนการสังคมทั้งหมดซึ่งเป็นระบบใหญ่โดยหน้าที่พื้นฐานของสถาบันสื่อมวลชนก็คงเป็นไปตามความต้องการของระบบสังคมคือการบำรุงรักษาเสถียรภาพของสังคม” โดยได้ระบุว่าหน้าที่ของสื่อมวลชนมีดังต่อไปนี้

#### 1) หน้าที่สอดส่องดูแล (Surveillance)

ทำหน้าที่คอยตรวจสอบ ติดตามเหตุการณ์ว่ามีอะไรเกิดขึ้นบ้าง และจะได้มีปฏิกิริยาตอบโต้ได้อย่างถูกต้องซึ่งเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นในสังคมนั้น มีทั้งเหตุการณ์ที่ดีและร้าย แต่โดยส่วนใหญ่สื่อมวลชนควรจะสอดส่องและรายงานเหตุการณ์ร้ายซึ่งเป็นเหตุการณ์ที่บ่อนทำลายเสถียรภาพของสังคมเป็นหลัก จากเบื้องหลังที่มีความคิดดังกล่าวนี้เอง ทำให้ข่าวมักจะเท่ากับข่าวร้ายเสมอ

#### 2) หน้าที่สร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสังคม (Correlation)

ทำหน้าที่ที่มากกว่าการรายงานข่าวด่วนเท่านั้น แต่มีการเพิ่มการตีความ การให้คำอธิบาย และคำชี้แนะ เพื่อให้ทุกส่วนเสี้ยวของสังคมที่สื่อมวลชนสามารถเข้าถึงมีความเข้าใจ และมีการกระทำเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ก่อให้เกิดความสามัคคีในสังคมในทุกพื้นที่ (Space) ทุกกลุ่มชนทางสังคม

#### 3) หน้าที่สืบทอดวัฒนธรรมของสังคม (Culture Transmission)

ทำหน้าที่ ในการเผยแพร่ ถ่ายทอดหรือสืบทอดความรู้ ค่านิยม ทัศนคติ และบรรทัดฐานของสังคมจากยุคสมัยหนึ่ง ไปสู่ยุคสมัยหนึ่ง เน้นหนักในแง่ของกาลเวลา (Time) เพื่อให้วิถีการคิดปฏิตนธรรม และประเพณีของสังคมนั้นๆคงอยู่ตลอดไป เพราะวัฒนธรรมเป็นสมบัติส่วนรวมของสังคมที่จะต้องสืบทอดให้เกิดความต่อเนื่องยาวนานจากคนรุ่นหนึ่งไปยังคนอีกรุ่นหนึ่ง และจากกรอบพื้นฐานที่ Lasswell ได้วางเอาไว้ Wright ได้นำมาขยายหน้าที่ของสื่อมวลชนต่อมาคือ

#### 4) หน้าที่ให้ความบันเทิง (Entertainment Function)

“ทำหน้าที่ในการเผยแพร่และถ่ายทอดทางด้านศิลปะ การแสดง ดนตรี และวรรณกรรม อันเป็นการสร้างความจรรโลงและความบันเทิงให้แก่มวลชน ” (กิติมา สุรสนธิ, 2542)

นอกจากนี้ หน้าทีของสื่อมวลชนในปัจจุบันได้ขยายขอบเขตการทำงานเพื่อสังคมและเป็นช่องทางการสื่อสารของประชาชนได้มากขึ้น คือ

#### 5) หน้าทีสร้างปริมณฑลสาธารณะให้กับสังคม (Public Sphere)

ทำหน้าทีสร้างปริมณฑลสาธารณะให้กับสังคม ผ่านทางช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง โทรทัศน์ และอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำหน้าทีดังกล่าวเป็นเสมือน ช่องทางให้ประชาชนทุกคนมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น ถกเถียง โต้แย้ง และให้ข้อมูลต่อกันอันจะเป็นประโยชน์ในสังคมมากยิ่งขึ้น

สรุปว่าจากการศึกษาหน้าทีของสื่อมวลชน มีบทบาทต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมตามยุคตามสมัย ซึ่งสื่อมวลชนเข้ามามีส่วนร่วมในการ สอดส่องดูแล ในด้านสังคม ศิลปวัฒนธรรม และเป็นพื้นที่สาธารณะให้แสดงความคิดเห็น เป็นสื่อกลาง เชื่อมช่องว่างที่เกิดขึ้นในสังคม สร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของคนในสังคม ทั้งนี้ ได้นำแนวคิดเกี่ยวกับหน้าทีของสื่อมวลชน มาใช้เป็นกรอบเพื่ออธิบายรูปแบบและเนื้อหาของวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันในการสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อสะท้อนหน้าทีของสื่อมวลชนในด้านใดบ้าง

#### 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับผู้เฝ้าประตู (The Gatekeeper Concept)

จากการที่นักสื่อสารมวลชนมีหน้าทีเลือกสรร ตกแต่ง เรื่องราวหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นก่อนที่จะเสนอไปยังผู้รับสาร ซึ่งลักษณะหน้าทีเช่นนี้คล้ายกับว่าทำหน้าทีเป็น "ผู้เฝ้าประตู" (Gatekeeper) หรือบางแห่งก็เรียกกันว่านายทวารข่าวสาร หรือผู้ปิดและเปิดประตูสาร ซึ่งการจะเรียกเช่นใดนั้นความหมายก็คงไม่พ้นผู้ที่คอยกั้นกรองข่าวสารเพื่อที่จะส่งผ่านสื่อมวลชนไปยังผู้รับสารนั่นเอง

แนวคิดเกี่ยวกับผู้เฝ้าประตู (The Gatekeeper Concept) คือ ข่าวสารมักจะไหลผ่านช่องทางต่างๆ อันประกอบด้วยบริเวณประตูซึ่งมีการปล่อยหรือกักข่าวสารต่างๆ ตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้หรือโดยวินิจฉัยของผู้เฝ้าประตูเองว่าจะยอมให้ข่าวสารใดไหลผ่านไปได้หรือไม่

การเข้าถึงบทบาทหน้าทีผู้เฝ้าประตู นำไปสู่ความเป็นกลาง คือ เมื่อเราเข้าถึงองค์ประกอบซึ่งเป็นตัวแทนกำหนดการตัดสินใจของผู้เฝ้าประตู อย่างไรก็ตามเป็นความจริงที่ว่าเมื่อมีอิทธิพลในส่วนของประตูในช่องทางการสื่อสารเป็นสิ่งทีควรได้รับพิจารณาเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งขึ้นอยู่กับว่าใครเป็นผู้เฝ้าประตูและขึ้นอยู่กับสถานการณ์ทั้งหมดภายใต้ช่องทางการสื่อสารนั้น

“ในกระบวนการสื่อสาร โดยทั่วไปจะมีบุคคลที่เพิ่มขึ้นมาจากองค์ประกอบดังกล่าวเพื่อทำหน้าทีนำสารจากผู้ส่งสาร ไปยังผู้รับสาร เป็นผู้ควบคุมการไหลของข่าวสาร บุคคลเหล่านี้จะ

เป็นผู้ตัดสินว่าข่าวสารอะไรควรส่งต่อไป คำว่า Gate Keeper ถูกนำมาใช้ครั้งแรกโดย Kurt Lewin ซึ่งได้อธิบายคำว่า Gate Keeper ว่า เหมือนกับบุคคลผู้ซึ่งควบคุมการส่งต่อของข่าวต่างๆ ไปยังช่องทางทั้งหลายของสื่อมวลชน ” (สุกัญญา บูรณเดชาชัย, 2546)

ผู้ทำหน้าที่ Gate Keeper ได้แก่ นักข่าว บรรณาธิการข่าว ผู้เขียน ผู้พิมพ์ นักวิจารณ์ หัวหน้า หน่วยงานทางด้านการสื่อสาร ผู้จัดการโฆษณา ประชาชน ครู และพ่อแม่ เป็นต้น โดยทำหน้าที่ 3 ประการ คือ

1) จำกัด(Limit) ข่าวสาร (Information) ซึ่งเห็นว่าไม่จำเป็นหรือไม่สำคัญต่อผู้รับออกไปเสียก่อนที่จะเผยแพร่ออกไปยังผู้รับ

2) ขยาย(Expand)ข่าวสารซึ่งเห็นว่ายังไม่ครบถ้วนเพียงพอ ไม่กระจ่างชัด หรือที่จำเป็นต้องเพิ่มเติมให้ผู้รับสารได้ข่าวสารที่มีความครบถ้วนยิ่งขึ้น โดยเพิ่มเติมให้อยู่ในขอบเขตของข่าวสารนั้นๆ อาจเป็นข้อเท็จจริง(Fact) ทศนคติ(Attitude) หรือความเห็น (Viewpoint)

3) เรียบเรียง (Reorganize or Reintenterpret) ข่าวสารใหม่ให้เหมาะสมกับผู้รับสารหน้าที่ทั้ง 3 ประการ “ ผู้เฝ้าประตู ” ไม่จำเป็นต้องทำทุกอย่างเสมอไป ขึ้นกับความเหมาะสม ปัญหา ก็คือว่า “ ผู้เฝ้าประตู ” จะต้องใช้วิจารณญาณอย่างสุขุมในการตัดสินใจเลือก และเสนอข่าวสารให้ตรงไปตรงมามากที่สุด และเข้าใจหรือตระหนักถึงความต้องการของมวลชน ผู้รับสาร ซึ่งในทางปฏิบัติ “ ผู้เฝ้าประตู ” มักได้รับคำวิจารณ์ ใช้หน้าที่คอย “ คุม ” (Control) ข่าวสารมากเกินไป จนกระทั่งมีคำกล่าวว่า “ ข่าว ” คือสิ่งที่บรรณาธิการหรือนักข่าวต้องการให้เห็นหรือประดิษฐ์ขึ้น

การคัดเลือกข่าวของบรรณาธิการนั้นไม่สามารถกำหนดแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับปัจจัย 5 ประการ

1) หลักที่ยึดในการบริหาร

2) มุมมองและนิสัยของคนนั้น คือ มองผู้อ่านว่าผู้อ่านต้องการอะไร และมีความปรารถนาอย่างไร

3) ค่านิยมซึ่งยึดถือในองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ มีมาตรฐานทางด้านความยุติธรรมและเป็นที่ยอมรับในวงการวิชาชีพนั้น คือ เขาจะเป็นผู้ตัดสินว่าอะไรที่ผู้อ่านในหมู่คณะของเขาควรจะได้

4) การประเมินคุณค่าของข่าวสารจากการแข่งขันของสื่ออื่นๆ

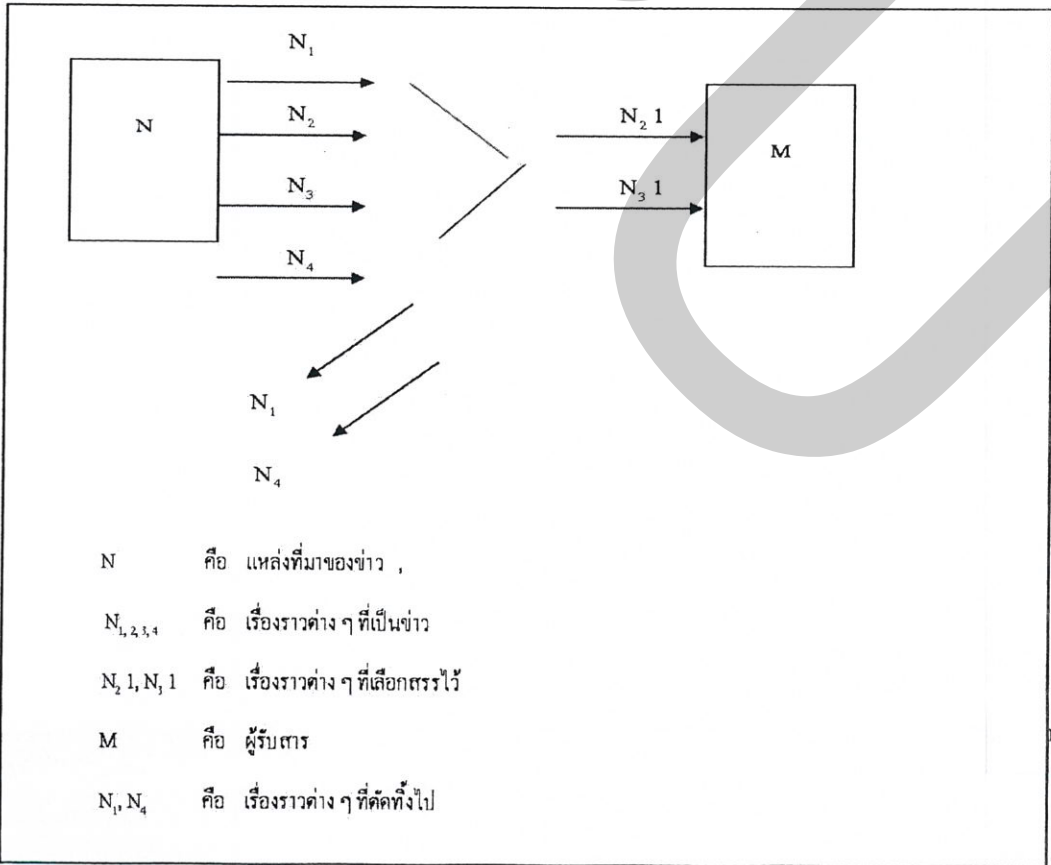
5) ค่านิยมส่วนตัวและนิสัยแปลกๆของบรรณาธิการ เช่น ถ้าบรรณาธิการกลัวหรือไม่ชอบอะไรบางอย่าง เขาจะไม่อนุญาตให้สิ่งที่เขาไม่ชอบปรากฏอยู่ในข่าว หรือตีพิมพ์บนหนังสือพิมพ์ เด็ดขาดในขณะที่บรรณาธิการคนนั้นปฏิบัติหน้าที่อยู่

นอกจากปัจจัยดังกล่าวแล้ว ยังมีปัจจัยในเรื่องเวลา และเนื้อที่ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องในการตัดสินใจของบรรณาธิการ การเปลี่ยน การตัดสินใจเพื่อจะได้ให้ข่าวสารซึ่งดีกว่าเดิมจะทำให้เสียเวลา และเงินอีกเท่าไร อันนี้ก็เข้ามามีส่วนในการตัดสินใจเหมือนกัน

สุภรศมี จิตติกุลเจริญ (2546) กล่าวว่า ทฤษฎีผู้ปิดและเปิดประตูสาร (Gate Keeper Theory) หมายถึง นักสื่อสารมวลชนมีหน้าที่เลือกสรร ตกแต่ง เรื่องราวหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นก่อนนำเสนอไปยังผู้รับสาร ซึ่งลักษณะหน้าที่เช่นนี้คล้ายทำหน้าที่เป็นผู้เฝ้าประตู (Gate Keeper) หรือนายทวารข่าวสาร หมายถึง ผู้ที่กั้นกรองข่าวสารเพื่อส่งผ่านสื่อมวลชนไปยังผู้รับสาร

แนวคิดนี้ได้รับการอธิบายลักษณะการไหลของข่าวสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารในกระบวนการสื่อสารมวลชนหรือเปรียบได้กับบุคคลที่ทำหน้าที่ปิดและเปิดประตูข่าวสารที่อยู่ระหว่างข่าวสารและผู้รับสารจากสื่อมวลชน

ผู้ปิดและเปิดประตูสาร มีสิทธิปิดและเปิดประตูสาร ที่มีมาถึงการสื่อสารในสังคมปัจจุบัน ผู้ปิดและเปิดประตูสาร มีบทบาทสำคัญมาก เพราะผู้ทำหน้าที่นี้ได้แก่ นักข่าว บรรณาธิการข่าว ผู้เขียน ผู้พิมพ์ นักวิจารณ์ ผู้จัดละคร ครู พ่อแม่ผู้ปกครอง สำนักข่าว เป็นต้น และการที่ผู้ปิดและเปิดประตูสาร จะเลือกข่าวนำเสนอ ขึ้นกับปัจจัย ได้แก่ การบริหารงาน นิสัยมนุษย ค่านิยมในสังคม ค่านิยมส่วนตัวเวลา และพื้นที่การนำเสนอ (Berlo, 1960 อ้างถึงใน สุภรศมี จิตติกุลเจริญ, 2546)



สรุปว่าจากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับผู้เฝ้าประตู สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องการสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ที่เปรียบเสมือนกับเป็นผู้เฝ้าประตู ที่จะคอยเป็นผู้คัดเลือกและพิจารณาว่าควรนำเสนอเรื่องราวการร้องทุกข์ลักษณะใดและใช้วิธีใดในการนำเสนอออกอากาศสู่สาธารณชนให้เป็นเรื่องที่น่าฟังและมีความน่าเชื่อถือในการนำเสนอ

## 2.5 แนวคิดการมีส่วนร่วม และการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม

องค์การสหประชาชาติ ให้ความหมายของ การมีส่วนร่วม คือ การเปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนในสังคม ไม่ว่าจะเป็นสังคมเล็กหรือสังคมใหญ่ ได้มีส่วนร่วมช่วยเหลืออย่างเต็มที่ต่อสังคมนั้นๆ ได้แก่ การที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ เช่น การพิจารณาปัญหาการตั้งนโยบาย การตัดสินใจประเด็นสำคัญๆ ที่เกี่ยวกับการ พัฒนาประชาชาติ และการประเมินความต้องการของสังคมนั้นๆ

นักวิชาการ นักพัฒนา ได้แสดงแนวคิดและทฤษฎีในการให้ความหมายแตกต่างกันในหลายมุมมองและความเข้าใจ สรุปได้ดังนี้

ยูวัฒน์ วุฒิเมธี (2526) ให้ความหมายของ การมีส่วนร่วม กล่าวถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการคิดริเริ่ม การพิจารณาตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติและร่วมรับผิดชอบเรื่องต่างๆที่จะมีผลกระทบต่อตัวประชาชนเอง

นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์ (2527) กล่าวถึงการมีส่วนร่วมเกิดจากความสนใจและความห่วงกังวลร่วมกัน ซึ่งเกิดจากความสนใจและความห่วงกังวลส่วนบุคคล ซึ่งบังเอิญพ้องต้องกันจนกลายเป็นความสนใจและห่วงกังวลของส่วนรวม สรุปได้ดังนี้

1) ความเดือดร้อนและความพึงพอใจร่วมกันต่อสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ เป็นตัวผลักดันให้ไปเกิดการรวมกลุ่ม วางแผนและลงมือกระทำร่วมกัน

2) การตกลงใจร่วมกันที่จะเปลี่ยนแปลงกลุ่มหรือชุมชนไปในทิศทางที่พึงปรารถนา โดยการตัดสินใจร่วมกันนั้นต้องมีความรุนแรงมากพอที่จะทำให้เกิดความคิดริเริ่มกระทำที่ตอบสนองความเห็นชอบของคนส่วนใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมนั้นๆ

กล่าวโดยสรุป การมีส่วนร่วม ต้องกระทำโดยประชาชน ชุมชน องค์กรในสังคมหนึ่งๆ ที่ได้ร่วมกันคิด ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติ ประเมินผลและร่วมรับผิดชอบต่อสังคม ร่วมกันด้วยความสมัครใจ ด้วยสิทธิและความเสมอภาคที่เท่าเทียมกัน มีอิสระในการร่วมแสดงความคิดเห็น เคารพสิทธิ และให้เกียรติซึ่งกัน ร่วมแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคมและพัฒนาประเทศชาติให้ก้าวไปข้างหน้า ซึ่งการมีส่วนร่วม เป็นกระบวนการหนึ่งที่รัฐบาลส่งเสริม ชักนำ



สนับสนุน และสร้างโอกาสให้บุคคล ชุมชน ชมรม สมาคม มูลนิธิ หรือองค์กรต่างๆ ได้ร่วมกัน แก้ปัญหาและพัฒนาประเทศชาติ

### ลักษณะของการมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วม ถือเป็นกระบวนการหนึ่งที่เกิดจากการกระทำของบุคคล หรือหน่วยงาน องค์กรภาครัฐ และผู้เกี่ยวข้องได้ทำกิจกรรมร่วมกัน ซึ่งมีนักวิชาการและนักพัฒนา ได้กำหนด ลักษณะการมีส่วนร่วมไว้แตกต่างกัน แบ่งออกเป็น 5 กระบวนการ คือ

- 1) เป็นการกระทำของประชาชน โดยที่ประชาชนมีโอกาสริเริ่ม ตัดสินใจ วางแผน ดำเนินการ และติดตามผล
- 2) เป็นจิตสำนึกของประชาชน ที่จะเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างตัวของประชาชนกับ สังคม เศรษฐกิจ การเมือง และ การพัฒนา ว่าจะต้องทำอย่างไรบ้างเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่ ต้องการเปลี่ยนแปลง
- 3) เป็นความเสมอภาคกันของประชาชนที่จะมีสิทธิและหน้าที่ของแต่ละคนตลอดจนมี ศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์โดยเท่าเทียมกัน
- 4) เป็นความเห็นพ้องต้องกันของประชาชน เมื่อเขาารู้สึกว่ากิจกรรมหรือ โครงการนั้นให้ ในสิ่งที่เขาต้องการ อันเป็นแรงจูงใจที่จะทำให้พวกเขาเข้าร่วมอย่างมีความหวัง
- 5) เป็นการพัฒนาศักยภาพของประชาชน ซึ่งต้องได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานรัฐ หรือเอกชน ซึ่งอาจเป็นความคิดเห็น วัสดุอุปกรณ์หรือผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่างๆ (สมนึก ปัญญาสิง, 2532 : 288)

### รูปแบบของการมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วม จำแนกได้หลายรูปแบบ อาทิ จำแนกโดยการใช้ระดับการชี้นำจากรัฐ เป็นตัวตั้ง การใช้ช่องทางของการมีส่วนร่วมเป็นตัวตั้ง การใช้ความใส่ใจของประชาชนเป็นตัวตั้ง หรือใช้รูปแบบของการเสียสละเป็นตัวตั้ง ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ ดังนี้ (ปรัชญา เวสารัชช์, 2528)

- 1) การร่วมแสดงความคิดเห็นผ่านการพูด เขียน หรือการสื่อความหมายในรูปแบบอื่น เป็นการแสดงความคิดเห็นของตนเอง ซึ่งอาจเกิดขึ้นในขั้นตอนใดของกิจกรรมการพัฒนาก็ได้
- 2) การร่วมสละทรัพยากรทางวัตถุ โดยการให้ยืม หรือ การให้ เงิน วัสดุ กรรมสิทธิ์ใน ทรัพย์สิน หรือการใช้ประโยชน์จากอุปกรณ์ต่างๆ
- 3) การร่วมสละแรงกายในกิจกรรมนั้น ๆ
- 4) ร่วมสละเวลา เช่น ในการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เข้าร่วมประชุม

### แบบอย่างของผู้มีส่วนร่วม

- 1) เป็นผู้กระทำ คือ มีส่วนร่วมอย่างแข็งขันในกิจกรรม
- 2) เป็นผู้รับ ผลการกระทำ คือ ประชาชนได้รับผลจากกิจกรรม
- 3) เป็นสาธารณชนทั่วไป คือ ประชาชนทั่วไปที่ไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง แต่มี

ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมกับกิจกรรม

### ปัจจัย และเงื่อนไขของการมีส่วนร่วม

ปัจจัยและเงื่อนไขที่มีผลต่อการเข้ามามีส่วนร่วมในการกระทำการต่างๆ อาทิ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ สถานภาพทางสังคม เศรษฐกิจ รวมถึง ความรู้สึกนึกคิด ล้วนมีผลทั้งสิ้น ดังที่นักพัฒนา และนักวิชาการ กล่าวถึงปัจจัยที่มีส่วนร่วม ในมุมมองที่แตกต่างกัน

แนวความคิดที่จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วม ที่สำคัญ ได้แก่ ความสนใจและความห่วงกังวลร่วมกัน ที่บังเอิญพ้องต้องกันจนกลายเป็นความสนใจและความห่วงกังวลของส่วนรวม ที่เรียกว่า “ความรู้สึกร่วม” หรือความรู้สึกเหมือนกัน ซึ่งทำให้เกิดการร่วมมือกันในการทำกิจกรรม หรือ การดำเนินการแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน (นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์, 2527:177) โดยมีกระบวนการมีส่วนร่วมดังต่อไปนี้

- 1) ความเดือดร้อน และความไม่พึงพอใจร่วมกันที่มีต่อสภาพการณ์ที่เป็นอยู่นั้นผลักดันให้ไปสู่การรวมกลุ่มวางแผนและลงมือกระทำร่วมกัน

- 2) การตกลงใจร่วมกันที่จะเปลี่ยนแปลงกลุ่มหรือชุมชนไปในทิศทางที่พึงปรารถนา การตัดสินใจร่วมกันจะต้องรุนแรงมากพอที่จะทำให้เกิดความคิดริเริ่มกระทำที่ตอบสนองความเห็นชอบของคนส่วนใหญ่ที่เกี่ยวกับกิจกรรมนั้น

ส่วนเงื่อนไขของการมีส่วนร่วมจะต้องประกอบด้วย

- 1) ประชาชนต้องมีอิสระที่จะมีส่วนร่วม คือต้องมีศักยภาพที่จะเข้าร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ

- 2) ประชาชนต้องสามารถและความพร้อมที่จะมีส่วนร่วม โดยต้องมีสภาพทางเศรษฐกิจ วัฒนธรรมและกายภาพที่เปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วม

- 3) ประชาชนต้องเต็มใจที่จะมีส่วนร่วม ไม่ใช่เป็นการบังคับหรือผลักดันให้เข้าร่วม

กล่าวโดยสรุปปัจจัยและเงื่อนไขของการมีส่วนร่วมของประชาชนที่จะนำไปสู่การพัฒนา นอกจาก ลักษณะทางประชากรศาสตร์ สถานภาพทางสังคม เศรษฐกิจ ความรู้สึกร่วมที่เหมือนกัน และเงื่อนไขของการมีส่วนร่วม จากความเดือดร้อนหรือได้รับผลกระทบเหมือนกัน การตกลงใจที่จะเปลี่ยนแปลงกลุ่มให้ไปในทิศทางที่พึงปรารถนาที่ กลุ่มต้องการ อีกทั้งตัวของบุคคลเองต้องมีความศรัทธา ความเกรงใจ การเคารพสิทธิซึ่งกันและกัน มีความสนใจสัมพันธ์ที่สอดคล้อง

กัน สื่อสารเข้าใจกันและประชาชนต้องมีเวลาที่จะทำกิจกรรมร่วมกัน ซึ่งถือเป็นเงื่อนไขที่จะทำให้ การมีส่วนร่วมประสบผลสำเร็จ ซึ่งควรที่จะนำหลักของการผสมผสานในการพัฒนา ทั้งการเมือง เศรษฐกิจสังคม ไปพร้อมๆกันอย่างบูรณาการ โดยให้ประชาชนสามารถพึ่งตนเองได้

### ระดับของการมีส่วนร่วม

มีการแบ่งระดับการมีส่วนร่วมของชุมชนเป็น 3 ระดับ โดยเรียงลำดับจากระดับที่น้อย ที่สุดไปจนถึงมากที่สุด ดังนี้ ( กาญจนา แก้วเทพ, 2543 : 57 )

1) การมีส่วนร่วมในฐานะผู้รับสาร ผู้ใช้สาร จัดอยู่ในขั้นตอนของการมีส่วนร่วมใน ระดับต่ำที่สุด ซึ่งผู้รับสารเป็นเพียงผู้รับสารแต่เพียงอย่างเดียว แต่สิ่งที่จะเปลี่ยนแปลงไป สำหรับฐานะของผู้รับสารในการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม

2) การมีส่วนร่วมในฐานะผู้ส่ง ผู้ผลิต ผู้ร่วมผลิต ผู้ร่วมแสดง จัดอยู่ในขั้นตอนของ การมีส่วนร่วมในระดับที่ สูง ขึ้นมาและจำเป็นต้องสร้างเงื่อนไขใหม่ๆ เพิ่มเติมหรือต้องมีการปฏิรูป เปลี่ยนแปลงโครงสร้างเก่าๆที่มีอยู่ การเข้ามามีส่วนร่วมในฐานะผู้ผลิตหรือผู้ร่วมผลิต เป็นต้น

3) การมีส่วนร่วมในฐานะผู้วางแผนและกำหนดนโยบาย ขั้นนี้ ถือว่า เป็นรูปแบบ สูงสุดของการมีส่วนร่วมจะสังเกตเห็นว่า ยิ่งระดับของการมีส่วนร่วมสูงขึ้นมากเท่าใด สัดส่วนของ ชุมชนที่จะเข้ามามีส่วนร่วมได้ก็จะเล็กลง กล่าวคือ ในระดับของผู้รับสาร คนในชุมชนทุกคน สามารถมีส่วนร่วมได้ แต่เมื่อขึ้นมาถึงขั้นตอนการผลิต ก็อาจจะมีคนบางกลุ่มในชุมชนเท่านั้นที่จะ เข้ามามีส่วนร่วมจนกระทั่งถึงขั้นตอนสุดท้าย คือ ระดับการวางแผนและนโยบายนี้ ก็คงมีตัวแทน บางคนเท่านั้น จากชุมชนที่จะเข้ามาดำเนินกิจกรรมในระดับนี้

สำหรับการมีส่วนร่วมของผู้ฟังรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน นั้นจะมีลักษณะที่ เป็นอิสระ ไม่มีรูปแบบตายตัว ไม่มีเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดที่ชัดเจน จะแตกต่างจากการมีส่วนร่วม ของโครงการพัฒนาอื่นๆ ที่มีการกำหนดแผนไว้ล่วงหน้า ดังนั้นประชาชนผู้รับฟังรายการทุกคนมี สิทธิเลือกที่จะมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือสังคมในรายการร่วมด้วยช่วยกัน ด้วย ความสมัครใจ และจะถอนตัวเมื่อใดก็ย่อมทำได้ โดยมีรูปแบบที่สามารถกระทำได้หลายวิธี เช่น การโทรศัพท์เข้ามาแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ ณ จุดเกิดเหตุด้วยตนเองหรือ การสนับสนุนทรัพย์สิน เป็นต้น

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แบ่งระดับของของการมีส่วนร่วม และ ไม่มีส่วนร่วมในการแก้ไข ปัญหาและช่วยเหลือสังคมของผู้รับฟังรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ตามลักษณะ ความสัมพันธ์ทางสังคมที่จะเกิดขึ้นระหว่างประชาชนผู้มีส่วนร่วม ตามระดับของการมีส่วนร่วม คือ ระดับ 1 เปรียบได้กับการร่วมแสดงความคิดเห็นร่วมคิด ระดับ 2 เปรียบได้กับขั้นของการคิดและ

เริ่มลงมือกระทำ ระดับ 3 คือขั้นของการตัดสินใจกระทำการด้วยตนเองหรือวานให้ผู้อื่นกระทำ การแทน ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

**ระดับ 1** ได้แก่ การโทรศัพท์ หรือส่งข้อความ (SMS) มายังรายการสถานีจราจร เพื่อสังคม เพื่อร่วมแสดงความคิดเห็นกับการเปิดประเด็นของทางรายการ การถ่ายทอด ประสบการณ์ที่มีประโยชน์ การส่งเสริมเชิดชู ยกย่องคนที่ทำความดี

**ระดับ 2** ได้แก่ การแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย เตือนภัยที่อาจเกิดกับผู้ฟังและคนหมู่มาก การให้คำแนะนำและให้กำลังใจผู้ที่ขอความช่วยเหลือ

**ระดับ 3** ได้แก่ การสละทรัพย์สินส่วนตัว การให้ยืม หรือสละเวลา สละแรงงาน เพื่อช่วยเหลือผู้ที่ขอความช่วยเหลือ การลงมือเข้าช่วยเหลือยังจุดเกิดเหตุด้วยตนเอง และการเข้าร่วม กิจกรรมต่างๆที่ทางสถานีจราจรเพื่อสังคม

**ระดับ 4** ได้แก่ ไม่เคยมีส่วนร่วม

ในการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือสังคมที่เกิดขึ้นทางรายการวิทยุ สาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปทั้งที่เป็นสมาชิกและไม่ได้เป็นสมาชิก ของรายการฯ หน่วยงาน องค์กร ต่างๆ สามารถมีส่วนร่วมในรายการได้อย่างเสมอภาคกัน จึงส่งผล ให้ผู้มีส่วนร่วมในแต่ละกรณีเกิดความสัมพันธ์ในระดับที่ แตกต่างกัน ซึ่งการมีส่วนร่วมระดับ 2 และ 3 ที่มีการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการมีส่วนร่วมแก้ไขปัญหาาร่วมกัน แต่ บางกรณีที่ประชาชนทั่วไปก็ไม่เคยมีส่วนร่วมเช่นกัน ฉะนั้น การมีส่วนร่วม ในแต่ละระดับ นั้นมี ปัจจัยที่เกี่ยวข้องแตกต่างกันออกไป

#### การสื่อสารแบบมีส่วนร่วม

การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมนั้นเป็นกระบวนการหนึ่งในการฝึกสมาชิกในสังคมเกี่ยวกับ กระบวนการการร่วมกันคิด ร่วมกันฟัง และเคารพในความคิดของผู้อื่น ตระหนักในสิทธิและหน้าที่ ของตน ร่วมวิเคราะห์ประเด็นปัญหาทางสังคม แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนร่วมกันค้นหา แนวทางและการตัดสินใจร่วมกันบนพื้นฐานของข้อมูลที่สมบูรณ์ และยังมีนักวิชาการด้านการ สื่อสารเพื่อการพัฒนา ได้ให้คำจำกัดความและความหมายแตกต่างกัน

บรอดเดอร์เนฟ (Broader Nef, 1994) ( อ้างถึงใน ปารีชาติ สถาปิตานนท์ และคณะ, 2549 : 28) กล่าวถึง การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมเป็นรูปแบบหนึ่งของการสื่อสารที่สะท้อนความเป็นอิสระ และความเท่าเทียมกัน ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้ในกรณีที่บุคคลมีโอกาสดำเนินช่องทาง การสื่อสารชุมชน มีโอกาสได้แสดงมุมมอง ความรู้สึก ประสบการณ์ต่างๆ สามารถตัดสินใจลงมือ กระทำในเรื่องที่พวกเขาสนใจ และร่วมมือกันแก้ไขปัญหาต่างๆ ตลอดจนการพัฒนาสังคมให้ดีขึ้น

ในงานวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อการพัฒนา นั้น จะใช้แนวคิดเรื่องการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมมาใช้ ซึ่งมีแนวคิดหลักอยู่ 2 แนวทาง ได้แก่

1. ประชาชนได้ใช้การสื่อสารทุกรูปแบบเพื่อเป็นเครื่องมือไปสู่การมีส่วนร่วมในชีวิตสาธารณะ เพื่อนำไปสู่อำนาจในการตัดสินใจอย่างมีอิสระของประชาชน
2. ประชาชนจะเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการสื่อสาร เช่น การผลิตรายการวิทยุชุมชน ประชาชนจะเข้ามามีส่วนร่วมในการออกแบบเนื้อหาหรือผลิต

การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมนั้นเป็นกระบวนการสื่อสารที่จำเป็นต้องมีการดำเนินการภายใต้เงื่อนไข “ คู่สื่อสาร ” ต้องมีความรู้สึกเท่าเทียมกัน การรับฟังความคิดเห็นของกันและกันไว้วางใจกัน โดยมีเป้าหมายในการสร้างความเข้าใจ การยอมรับและการตัดสินใจร่วมกัน เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจดำเนินการต่างๆ ในชุมชนร่วมกันอย่างสมานฉันท์ของบุคคลใน “ สื่อกลางของชุมชน ” เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่างๆ ดังนี้

ปาริชาติ สถาปิตานนท์และคณะ (2549) กล่าวถึง หลักการสำคัญของการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม ได้แก่

1) ความหลากหลายของผู้เข้าร่วม โดยให้ความสำคัญกับการแสดงความคิดเห็นของผู้เข้าร่วม ยิ่งบุคคลมีความหลากหลายในด้าน ยิ่งส่งผลให้เสียงของประชาชนที่หลากหลายดังก้องขึ้นและสะท้อนความต้องการต่างๆ ร่วมกันได้ชัดเจนขึ้น และต้องอยู่บนพื้นฐานของความ “ สมัคใจ ” โดยมากมักเกิดจากการที่ผู้เข้าร่วมมีความสนใจ หรือมีความศรัทธาในประเด็นหรือกลุ่มบุคคลอื่นที่เข้าร่วม และ ยังเกิดจากการที่ผู้เข้าร่วม มี “ แรงกดดัน ” เช่น ความกังวล ความเดือดร้อน หรือความไม่พอใจในผลกระทบต่างๆ ที่เกิดขึ้นร่วมกันด้วย

2) การเข้าถึงสื่อ ในการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมเน้น บุคคลมีสิทธิเสรีภาพอย่างเท่าเทียมกันในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและสื่อประเภทต่างๆ และยังมีสิทธิในการสื่อสารแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ และสิทธิการใช้ประโยชน์จากสื่อสาธารณะ

3) ความเชื่อมั่นในศักยภาพของมนุษย์ ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ และทุกคนมีสิทธิและมีหน้าที่กำกับดูแล และติดตามกระบวนการตัดสินใจในประเด็นสาธารณะต่างๆ อย่างใกล้ชิด ตลอดจนการร่วมรับผลต่างที่สืบเนื่องจากการตัดสินใจเหล่านั้น

4) ความโดดเด่นของสาร ซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลต่างๆ เกิดความสนใจ อยากที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม หากมีเนื้อหาสาระสอดคล้องกับวิถีชีวิตของชุมชน หรือตอบสนองความต้องการของชุมชนที่ชุมชนสามารถนำเนื้อหาสาระไปใช้ประโยชน์

5) การปรึกษาหารือ เป็นกระบวนการที่ผู้เกี่ยวข้องต้องหันหน้าเข้าหากัน ปรึกษาหารือร่วมกัน โดยให้ความสำคัญกับการสื่อสารสองทาง แบบทิสทางแนวระนาบ ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้บุคคลที่เกี่ยวข้องได้มีโอกาสแรกเปลี่ยนข้อมูล มุมมอง ทักษะต่างๆ

6) การสนับสนุน จำเป็นต้องเกิดขึ้นภายใต้การออกแบบสนับสนุนต่างๆ และกำหนดบทบาทให้บุคคลกลุ่มหนึ่งทำหน้าที่เป็นผู้สนับสนุนกระบวนการมีส่วนร่วมให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

7) กระบวนการเชิงประชาธิปไตย ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของความเท่าเทียมกัน เสมอภาคได้อย่างเป็นอิสระ และต้องอยู่บนพื้นฐานของการเคารพความคิดเห็นของกันและกัน ซึ่งกระบวนการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมเป็นการกระจายอำนาจจากบุคคลที่เคยมีอำนาจลงไปสู่ประชาชนในระดับชุมชน ซึ่ง เป็นการเพิ่มพลังอำนาจให้กับชุมชน และเป็นการฝึกฝนให้สมาชิกในชุมชนเรียนรู้การพึ่งพาซึ่งกันและกัน

กล่าวโดยสรุป “ การสื่อสารแบบมีส่วนร่วม ” เป็นรูปแบบหนึ่งของการสื่อสารในงานพัฒนาชุมชนและสังคม มีรูปแบบที่เน้นให้ ประชาชน ได้เข้ามามีส่วนร่วม เป็นการสื่อสารสองทางในแนวระนาบ ทุกฝ่ายต้องช่วยกันร่วมคิด ร่วมกันแก้ไขปัญหา รับผิดชอบร่วมกัน และการมีส่วนร่วมนี้ยังก่อให้เกิดความรู้สึกต่างๆตามมา ได้แก่ (กาญจนา แก้วเทพ, 2546)

- 1) ความรู้สึก “ เป็นเจ้าของ ” ซึ่งจะนำมาซึ่งความสนใจ ห่วงใย ดูแลรักษาร่วมกัน
- 2) ทำให้เกิด อัตลักษณ์ ที่ไม่มีสูตรตายตัว เนื่องมาจากการแสดงความคิดเห็น ทำให้มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ภูมิปัญญา ที่สามารถสอดแทรกได้
- 3) ความรู้สึกเกี่ยวข้องผูกพัน อันเนื่องมาจากการเชื่อมโยงความคิดในเรื่องต่างๆ ของตนกับส่วนรวม

นอกจาก “ ความรู้สึก ” แล้ว การมีส่วนร่วมยังสามารถผลักดันให้เกิดการลงมือกระทำ ซึ่งถือเป็นเครื่องมือที่ทำให้เกิดการร่วมด้วยช่วยกันถือเป็นพลังทางสังคมที่จะสามารถขับเคลื่อนไปสู่การแก้ไขปัญหาและพัฒนาได้ โดยจะเห็นได้ว่า การสื่อสาร จะสอดแทรกในทุกกระบวนการ ตารางที่ 2.1 การเปรียบเทียบ การสื่อสารแบบมีส่วนร่วม และ การสื่อสารแบบไม่มีส่วนร่วม

การสื่อสารแบบมีส่วนร่วม	การสื่อสารแบบไม่มีส่วนร่วม
1.การสื่อสารแนวระนาบ จะเกี่ยวข้องกับการสื่อสารของบุคคลที่กระตือรือร้นแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารต่างๆ บนพื้นฐานของความเท่าเทียมกัน เคารพซึ่งกันและกัน	1.การสื่อสารแนวดิ่ง จะเกี่ยวข้องกับการสั่งการของบุคคลที่มีสถานภาพสูงกว่า ไปยังบุคคลที่มีสถานภาพต่ำกว่า 2.การรณรงค์ จะให้ความสำคัญกับการรณรงค์

<p><b>2.กระบวนการ</b> จะเน้นกระบวนการเชิงปริกษาหรือในทุกขั้นตอนตั้งแต่การรับรู้ ทำความเข้าใจ ตัดสินใจ และการดำเนินการ ไปจนถึงการติดตามผลต่างๆร่วมกัน</p> <p><b>3.ระยะยาว</b> จะเน้นการแสวงหาการเปลี่ยนแปลงในระยะยาวและยั่งยืนทั้งในระดับบุคคล ชุมชน และสังคม</p> <p><b>4.ความเป็นกลุ่ม</b> เน้นการเชิญชวนกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมในกระบวนการตัดสินใจและดำเนินการต่างๆ ในลักษณะกลุ่มบุคคล</p> <p><b>5.กับชุมชน</b> เน้นการทำงานร่วมกันระหว่างบุคคลภายนอกกับสมาชิกในชุมชน โดยสมาชิกในชุมชนจะทำหน้าที่เป็นผู้ริเริ่มวางแผน และดำเนินการต่างๆ ในขณะที่บุคคลภายนอกอาจทำหน้าที่เป็นผู้สนับสนุน</p> <p><b>6.ความเจาะจง</b> ให้มีความสำคัญกับแต่ละชุมชน เป็นการเจาะจงโดยสนับสนุนให้ชุมชนเกิดการปรับตัว ทั้งเชิงเนื้อหาสาระ ภาษา วัฒนธรรม และช่องทางการสื่อสารกันเอง</p> <p><b>7.ความจำเป็นของประชาชน</b> ให้มีความสำคัญกับการหารือร่วมกันของชุมชนและการพัฒนาเครื่องมือในการสื่อสารเพื่อช่วยกระตุ้นให้สมาชิกในชุมชนระบุประเด็นปัญหาได้ด้วยตนเอง</p> <p><b>8.ความเป็นเจ้าของ</b> ให้มีความสำคัญกับการที่สมาชิกในชุมชนรู้สึกถึงการเป็นเจ้าของประเด็นต่างๆ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการสื่อสาร และเปิดโอกาสให้สมาชิกในชุมชนมีโอกาสเข้าถึงเรื่องราวต่างๆ อย่างเท่าเทียมกัน</p>	<p>เพื่อกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมต่างๆ อย่างรวดเร็ว และเป็นไป ในทิศทางที่ผู้ริเริ่มการณรงค์ตั้งเป้าหมายไว้ล่วงหน้า</p> <p><b>3.ระยะสั้น</b> เน้นการเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและภายใต้ระยะเวลาที่เร่งด่วน</p> <p><b>4.ความเป็นบุคคล</b> เน้นการดำเนินการต่างๆที่จะกระตุ้นแต่ละบุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงพฤติกรรม</p> <p><b>5.เพื่อชุมชน</b> เน้นการริเริ่มงานต่างๆ โดยบุคคลภายนอกเป็นหลักโดยเชื่อมั่นว่าการกระทำดังกล่าวจะนำพาชุมชนไปสู่การเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น</p> <p><b>6.ความกว้างใหญ่ (Mass)</b> เน้นการนำเสนอประเด็นปัญหาในระดับใหญ่เข้าสู่ชุมชน โดยอาจมองข้ามความแตกต่างเชิงภาษาหรือวัฒนธรรมด้านต่างๆของสมาชิกในชุมชน</p> <p><b>7.ความต้องการของแหล่งทุน (Donor's musts)</b> ให้มีความสำคัญกับการดำเนินโครงการต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของแหล่งทุนเป็นหลัก</p> <p><b>8.การเข้าถึง</b> เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงช่องทางการสื่อสารต่างๆภายใต้เงื่อนไขเชิงสังคม วัฒนธรรม หรือศาสนาเท่านั้น</p> <p><b>9.การโน้มน้าวใจ</b> เน้นหนักในการโน้มน้าวใจให้สาธารณชนเกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงพฤติกรรมไปในทิศทางที่พึงประสงค์ของผู้กำหนดนโยบายเท่านั้น</p>
--	---

<p><b>9.ความสำนึก</b> ให้ความสำคัญกับการยกระดับความสำนึกและความเข้าใจของสาธารณชนที่มีต่อความจริงทางสังคม และประเด็นปัญหาต่างๆ ตลอดจนทางออกต่างๆ</p>	
---	--

ที่มา: Dekaron (2000) และ Shingha (2001) ( อ้างถึงใน ปาริชาต สถาปิตานนท์และคณะ, 2549 :

53)

จากตารางสรุปว่าการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม เป็นกระบวนการสื่อสารในแนวระนาบ ที่จะให้ความสำคัญในการปรึกษาหารือร่วมกัน ตั้งแต่การรับรู้ ความเข้าใจ การตัดสินใจ ดำเนินการร่วมกัน ติดตามผลที่เกิดขึ้นร่วมกัน โดยอาศัยระยะเวลายาว และต้องมีความเท่าเทียมกันของสมาชิก ซึ่งนำไปสู่ความรู้สึกร่วมกันที่เป็นเจ้าของชุมชนร่วมกัน และเกิดสำนึกและความรับผิดชอบร่วมกันในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในชุมชน

สรุปว่าจากการศึกษา แนวคิดการมีส่วนร่วม และการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม ซึ่งหัวใจของกระบวนการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม ได้แก่ กระบวนการร่วมกันคิด ร่วมรับฟัง เคารพในความคิดของกันและกัน ตระหนักถึงสิทธิและหน้าที่ของสมาชิกในชุมชน ตลอดจนร่วมกันค้นหาแนวทางและตัดสินใจร่วมกัน ซึ่ง การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในสังคมจะนำไปสู่การเกิดสำนึกเชิงสาธารณะร่วมกัน และเพื่อนำไปสู่การพัฒนาเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่ดีขึ้น สอดคล้องกับการมีส่วนร่วมของประชาชนผู้รับฟังรายการ

## 2.6 แนวคิดผลกระทบสื่อมวลชน

ผลกระทบสื่อมวลชนนั้นเปลี่ยนแปลงไปตามเงื่อนไขทางสังคมต่างๆ ในบางช่วงสังคมเชื่อว่าสื่อมีอิทธิพลก่อให้เกิดผลกระทบมาก ในขณะที่บางช่วงกลับเชื่อว่าสื่อไม่มีอิทธิพลหรือผลกระทบต่อสังคมมากนัก การเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับทัศนคติและความเชื่อในเรื่องผลกระทบของสื่อเป็นส่วนหนึ่งที่มาจากความเชื่อทางสังคมและผลกระทบจะเกิดขึ้นจริงจากการทำงานของสื่อ

ผลการสื่อสารที่เกิดขึ้นหลังจากการสื่อสารระหว่างบุคคลกับเหตุการณ์ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยตรงของการสื่อสารไม่ว่าจะโดยตั้งใจหรือไม่ก็ตาม (ศิริชัย ศิริกาเยะ และกาญจนา, 2531:268-289)

อำนาจของสื่อ หมายถึง สักยภาพหรือโอกาสที่เป็นไปได้ที่สื่ออาจจะมีพลังในอนาคตเมื่ออยู่ภายใต้เงื่อนไขต่างๆ



ประสิทธิภาพ หมายถึง ประสิทธิภาพของสื่อในการที่จะปฏิบัติงานจนสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ การศึกษาสื่อแบ่งระดับที่ศึกษาออกเป็นอย่างกว้างขวางดังนี้

- 1) ผลทางด้านความเข้าใจ เกี่ยวกับความรู้และความคิด(Knowledge)
- 2) ผลทางด้านอารมณ์ความรู้สึก เกี่ยวกับทัศนคติและความรู้สึก (Affection)
- 3) ผลทางด้านพฤติกรรม (Action)

แคลปเปอร์(Klapper, 1967) (ศุภกฤษณ์ โพธิไพรัตนา, 2547: 14) อธิบาย ทฤษฎีผลกระทบอันจำกัดของสื่อมวลชนว่า มนุษย์ไม่ได้รับสารที่ไร้ความคิดหรือไร้ทางเลือก และแยกประเภทผลของการสื่อสารไว้ดังนี้ การเกิดการเปลี่ยนแปลงจากหน้ามือเป็นหลังมือ เป็นการเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปตามความตั้งใจของผู้ส่งสาร

- 1) การเปลี่ยนแปลงเล็กน้อยๆ เช่นการเปลี่ยนแปลงรูปแบบ หรือการเปลี่ยนความเข้มข้น
  - 2) การตอกย้ำ : เป็นการตอกย้ำของเก่า โดยผู้รับสารยังคงยืนยันความเชื่อ ความคิดเดิม แนวคิดนี้จะเป็นประโยชน์ในการศึกษาวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดต่อผู้รับสาร ซึ่งจะมีผลใน 3 ระดับ ได้แก่ ความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรม ซึ่งการเปลี่ยนแปลงย่อมมีลักษณะที่แตกต่างกัน
- กระบวนทัศน์เรื่องผลกระทบอันจำกัดของสื่อ (Limited Effect Paradigmly)**

กระบวนทัศน์ ที่เชื่อในพลังศักยภาพอันมหาศาลของสื่อที่สามารถจะเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ โดยเฉพาะผู้รับสารให้เป็นไปตามเจตจำนงของผู้ส่งสาร เช่น ทฤษฎี Bullet Theory

ในช่วง ค.ศ. 1920 ยุคสื่อภาพยนตร์ เป็นดาวรุ่งพุ่งแรงจากคุณลักษณะภาพเคลื่อนไหว มีเสียงประกอบ มีการเล่าเรื่อง ทำให้เป็นสื่อที่มีอิทธิพลใมน้ำใจผู้คนได้อย่างมาก ความเชื่อนี้ถูกตอกย้ำจาก ประสบการณ์การเปลี่ยนแปลงความคิดประชาชนในประเทศรัสเซีย ที่เปลี่ยนไปเป็นระบอบสังคมนิยม จากการใช้ภาพยนตร์ในการโฆษณาชวนเชื่อ

ค.ศ.1938 อิทธิพลของสื่อจากวิทยุ เมื่อวันฮาโลวีน (เป็นวันปล่อยผีฝรั่ง) Orson Welles นักจัดรายการวิทยุ ยากลือเลือนกับกลุ่มผู้ฟังวิทยุ นำเอาบทประพันธ์ ของ H.G.Well เรื่อง War of The worlds มาแสดงเป็นละครวิทยุด้วยการอ่านข่าว ขณะนี้มนุษย์ต่างดาวกำลังบุกเข้ามาใกล้เมือง New Jersey ทำให้เกิดการ โกลาหลไปทั่ว พบว่า ปฏิกริยาของผู้ฟัง แบ่งออกเป็นหลายกลุ่ม

กลุ่มที่1 ตอบโต้อย่างทันทีหลังจากที่ได้ฟังเรื่องราวเพียงตอนแรกของรายการ เนื่องจากเชื่อในสิ่งที่ได้ฟังจากวิทยุโดยปราศจากข้อสงสัย ไม่ได้วิธีการตรวจสอบข่าว หากแต่ออกมาจากบ้านและแพร่กระจายข่าว ให้กับบุคคลอื่นๆ เช่น คนรู้จัก เพื่อนบ้าน

กลุ่มที่2 กลุ่มที่ไม่ได้ฟังวิทยุ หากแต่รับฟังจากเพื่อนบ้านบอกมา และคนกลุ่มนี้เชื่อข่าวสารมาจากเพื่อนบ้านหลายคน ไม่ได้คิดตรวจสอบข่าว

กลุ่มที่ 3 เป็นกลุ่มที่มีความคิดและวิจารณ์ในการไตร่ตรอง พวกนี้จะทำการตรวจสอบความถูกต้องจากข่าวสาร พวกเขาจะเปิดวิหิตูฟังตอนต่อไป และพบว่าเป็นเรื่องเล่าตลกในวันฮาโลวีนเท่านั้น

ข้อสรุปการศึกษาพบว่า ปัจเจกบุคคลได้รับอิทธิพลจากสื่อมวลชนน้อยกว่าผู้ส่งสารที่เป็นผู้นำความคิด(Opinion Leader) เช่นกลุ่มที่ 2 ที่ได้รับฟังข่าวสารจาก เพื่อนบ้านและเชื่อกันที่ การที่บุคคลจะได้รับผลกระทบมากน้อยจากสื่อมวลชนนั้น มีตัวแปรที่เข้ามาเกี่ยวข้อง คือ ลักษณะบุคลิกภาพของผู้รับสาร เป็นคนหัวอ่อน หรือ คนง่าย จี๊ดจ๊าดหรือไม่สถานะของสื่อมวลชนในการสร้างผลกระทบ ไม่ได้เป็นสาเหตุหลัก(Cause) ของการก่อให้เกิดผลกระทบ หากเป็นเพียงปัจจัยเสริมหรือตัวแปรเท่านั้น

Mc.Luhan (1962) (อ้างถึงใน พิระ จิโรโสภณ, 2548 :10-86) เป็นนักทฤษฎีกลุ่มเทคโนโลยี เป็นตัวกำหนดที่ทำงานอยู่ในสำนักโทรอนโต มองเห็นว่า เทคโนโลยีช่วยขยายประสบการณ์ของมนุษย์ให้กว้างออกไป โดยเน้นการวิเคราะห์ประสบการณ์ของปัจเจกบุคคล โดยมีการหาคำตอบจากความสัมพันธ์ระหว่างการเปลี่ยนแปลงรูปแบบสื่อ กับประสบการณ์ด้านการผัสสะ (Sense) ของมนุษย์จาก การเห็น การได้ยิน และการสัมผัส ในกาลและเทศะต่างๆ

ในที่นี้ยกการศึกษาจากสื่อวิหิตูที่ทำให้บุคคลได้ในรูปแบบสื่อเสียงวิหิตูทำให้ได้ยินเสียงกับเรื่องราวที่อยู่ไกลตัว โดยเฉพาะสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้ช่วยประสบการณ์ของมนุษย์ออกไปอย่างกว้างมากมาย จนราวกับว่าทำให้ คนจำนวนมาก สามารถรับรู้เรื่องที่ไหนก็ได้(Space) ภายในเวลาที่รวดเร็ว (Time) การเกิดขึ้นของการกระจายเสียง ทำให้คนที่อยู่ห่างจากเหตุการณ์นับหลายกิโลเมตร ได้เห็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในช่วงจริง ช่วงเวลาจริง (Real Time) พัฒนาการของเทคโนโลยี การสื่อสารในยุคปัจจุบัน ไม่อาจปิดกั้นประสบการณ์ของมนุษย์อีกต่อไป

“ด้วยลักษณะธรรมชาติของสื่อวิหิตูกระจายเสียง เช่น การสื่อสารด้วยเสียงเพียงอย่างเดียว การเข้าถึงผู้ฟังได้ง่าย การแพร่กระจายสู่ผู้ฟังอย่างรวดเร็ว การเป็นสื่อราคาถูกลง ความไม่จำกัดทางด้านการอ่านออกเขียนได้ใน การรับรู้สื่อ การสร้างการจินตนาการได้ไม่รู้จักจบสิ้น เหล่านี้ล้วนเป็นคุณสมบัติที่ทำให้วิหิตูเป็นสื่อที่ยังคงอิทธิพลกับผู้ฟังเป็นระยะเวลานาน ดังนั้นผลกระทบของวิหิตูที่มีต่อผู้ฟังและสังคมกล่าว ” (อุบลรัตน์ ศิริวุธศักดิ์, 2550:425) คือ

#### วิหิตูกับปัจเจกบุคคล

1) วิหิตูหันเหผู้ฟังจากปัญหาและความวิตกกังวลต่างๆด้วยเรื่องผอนคลายและความบันเทิง อีกทั้งยังช่วยคลายเหงา และเป็นเพื่อนกับผู้ฟังตลอดเวลา

2) วิหิตูตอบสนองความกระหายใคร่รู้ของผู้ฟังด้วยการนำเสนอเรื่องที่น่าสนใจต่างๆทั้งที่เป็นข่าวท้องถิ่นข่าวในประเทศ และข่าวต่างประเทศ

3) วิทยุช่วยสร้างความหวังและแรงบันดาลใจให้กับผู้ฟังที่รู้สึกหดหู่และพร้อมจะมีวิทยุเป็นเพื่อน

4) วิทยุแก้ปัญหาให้กับผู้ฟังที่ต้องการข่าวสารหรือคำแนะนำทั้งการให้ข้อมูลทางตรงและทางอ้อม

5) วิทยุเสริมสร้างประสบการณ์ส่วนตัวของผู้ฟังด้วยการเสนอเรื่องราวแปลกใหม่และสนองความต้องการในเรื่องการศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบ

6) วิทยุสะท้อนให้เห็นถึงภาพความสัมพันธ์ระหว่างผู้ฟังด้วยกันและสานสัมพันธ์ให้แน่นแฟ้นยิ่ง

7) วิทยุกำหนดพฤติกรรมทางสังคมสร้างมาตรฐานการดำเนินชีวิตต่างๆรวมถึงแบบแผนทางสังคมให้สำหรับผู้ฟัง

8) วิทยุเสนอทางเลือกสำหรับการตัดสินใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผ่านการนำเสนอข้อมูลและข่าวสารที่ปราศจากอคติ เช่นการวิเคราะห์เจาะลึกต่างๆ

**วิทยุกับสังคม มีดังนี้**

1) วิทยุเปรียบเสมือนตัวเร่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสู่ผู้ฟังกระตุ้นเร้าให้เกิดกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน และเพิ่มความตระหนักในประเด็นทางสังคมต่าง ๆ

2) วิทยุให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานสินค้าและบริการแก่ผู้ฟัง

3) วิทยุแสดงบทบาทเฝ้าระวังสังคม รูปแบบรายการข่าว วิเคราะห์ข่าว สารคดีและสนทนาเป็นลักษณะหนึ่งในการทำหน้าที่ต่อสังคมของวิทยุ

4) วิทยุช่วยให้ข้อตกลงและเงื่อนไขทางการเมืองต่าง ๆ สามารถพัฒนาต่อไป วิทยุยังช่วยกำหนดประเด็นโต้แย้งทางสังคมและการเมืองโดยการเสนอวาระและทางเลือกสำหรับการปฏิบัติต่าง ๆ

5) วิทยุช่วยกระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมของปัจเจกบุคคลในการสร้างสำนึกร่วมกัน การรณรงค์สร้างสำนึกร่วมกัน การรณรงค์สร้างจิตสำนึกการมีส่วนร่วมในประชาธิปไตยวิทยุมีส่วนช่วยชำระไว้ซึ่งงานศิลปวัฒนธรรมด้วยการเป็นเวทีให้กับผู้สร้างสรรค์ผลงานต่าง ๆ

6) วิทยุสร้างความสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกบุคคลกับกลุ่มคนในการพัฒนาความตระหนักถึงการมีส่วนร่วมของสังคม

7) วิทยุระดมพลังจากสาธารณะและบุคคลในการแก้วิกฤตต่าง ๆ

สรุปว่าจากการศึกษา แนวคิดผลกระทบสื่อมวลชน สอดคล้องกับงานวิจัย การสื่อสารเพื่อสะท้อนเรื่องราวทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ซึ่งถือว่าผลกระทบของสื่อมวลชนที่ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางสะท้อนปัญหาต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่รับผิดชอบ

โดยตรงนั้น จะเกิดขึ้นได้จากการทำงานจริงของรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ซึ่งถือว่า สื่อวิทยุเป็นสื่อที่อยู่ใกล้ชิดกับผู้ฟัง สามารถตอบสนองผู้ฟังทั้งในระดับปัจเจกบุคคลและระดับสังคม ในปัจจุบันสื่อวิทยุมีบทบาทในการเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความสัมพันธ์เชิงสังคมวัฒนธรรมได้มาก เช่น บทบาทของสถานีวิทยุ จส.100 (2534) และ สวพ.91 ในการเสนอข่าวสารการจราจร และ ละครทำให้ผู้ใช้รถใช้ถนนมีน้ำใจต่อกัน รายการร่วมด้วยช่วยกัน เอฟเอ็ม 99.5 (2553) เป็นสื่อท้องถิ่นของกรุงเทพมหานครประสานการมีส่วนร่วมของชีวิตคนเมืองนับล้านคนที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพฯ เป็นต้น สื่อวิทยุจึงคงมีความสำคัญและมีผลกระทบอย่างลึกซึ้งต่อผู้ฟังในท่ามกลางบริบทสังคมที่สื่อสารมวลชนมีการแข่งขันกันมาก และมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

## 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิระวรรณ ดันกูรานันท์ (2542) ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมและบทบาทผู้นำชุมชนชาวไทยภูเข่าในการจัดการวิทยุชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้นำชุมชนชาวไทยภูเข่ามีความสนใจที่จะมีส่วนร่วมในการจัดการวิทยุชุมชน แม้ว่าจะยังไม่มี ความเข้าใจในรายละเอียดของการดำเนินการที่ชัดเจน โดยมีแนวคิดที่จะมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน เริ่มตั้งแต่การส่งข่าวประชาสัมพันธ์ในรายการ การเป็นผู้ดำเนินรายการ การร่วมเป็นคณะกรรมการบริหาร การร่วมเป็นคณะกรรมการผลิตรายการ จนถึงการจัดตั้งสถานีวิทยุกระจายเสียงของชุมชนเอง จากการศึกษาบทบาทของผู้นำชุมชนชาวไทยภูเข่าในการจัดการวิทยุชุมชน จ.แม่ฮ่องสอนพบว่า ผู้นำชุมชนทุกคนมีบทบาทอย่างมาก ทั้งในด้านการให้ความรู้ และการระดมความคิดเห็นจากสมาชิกชุมชน รวมทั้งการวางแผนจัดการวิทยุชุมชน ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการจัดการวิทยุชุมชนนั้น ผู้นำชุมชนชาวไทยภูเข่าแสดงความเห็นตรงกันว่า ปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายในการจัดการเป็นปัญหาอันดับหนึ่ง ตามด้วยปัญหากฎหมาย ปัญหาความมั่นคงปลอดภัย และปัญหาความรู้ความชำนาญ ซึ่งได้เสนอแนวทางแก้ไขว่า ในเรื่องค่าใช้จ่ายนั้น อาจต้องให้ส่วนราชการให้การสนับสนุน ส่วนปัญหากฎหมายนั้นเป็นเรื่องที่สามารถทำการศึกษาเพิ่มเติมได้ เช่นเดียวกับปัญหาความรู้ความชำนาญ ส่วนปัญหาความมั่นคงปลอดภัยนั้น เป็นปัญหาด้านชนกลุ่มน้อยตามแนวชายแดน ดังนั้นในการจัดตั้งสถานีวิทยุกระจายเสียงชุมชนต้องพิจารณาพื้นที่ที่ไม่ห่างไกลมากเกินไป สำหรับการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของสมาชิกชุมชนจากการสนทนากลุ่ม พบว่าสมาชิกชุมชนส่วนใหญ่ไม่เคยรู้เรื่องการจัดการวิทยุชุมชนมาก่อน แต่ถ้าให้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการวิทยุชุมชน ก็สนใจที่จะเป็นผู้ดำเนินรายการ โดยเห็นว่าควรจะมีค่าตอบแทนให้ด้วย

ทิวาพร แสนเมืองชิน (2543) ศึกษาเรื่อง การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมของประชาชนโดยผ่านรายการวิทยุชุมชน สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยจังหวัดนครราชสีมา

ผลการศึกษาพบว่า แนวคิดของรายการวิทยุชุมชน สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย จังหวัดนครราชสีมาเกิดจากนโยบายกรมประชาสัมพันธ์ ที่ให้สถานีวิทยุในท้องถิ่นดำเนินโครงการนำร่องรายการวิทยุชุมชน เพื่อตอบสนองนโยบายรัฐคือรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 และนโยบายรัฐบาลในส่วนของโครงสร้างการดำเนินงานมีคณะกรรมการวิทยุชุมชน 2 ชุด เป็นผู้รับผิดชอบ โดยการกระตุ้นและสนับสนุนของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย จังหวัดนครราชสีมา จากการศึกษาพบว่า การมีคณะกรรมการ 2 ชุดมีปัญหาในการทำงานอย่างมาก การมีคณะกรรมการวิทยุชุมชนเพียงชุดเดียวน่าจะดีกว่า และมาจากการสรรหาของประชาชนโดยตรงเพื่อความมีอิสระและประชาชนยอมรับให้เป็นตัวแทนที่แท้จริง การดำเนินงานวิทยุชุมชนพบว่าประชาชนเข้าถึงสื่อในลักษณะติดตามรับฟังด้วยเห็นประโยชน์ของรายการต่อการดำเนินชีวิต การแจ้งข่าวสาร การแสดงความคิดเห็นและร้องทุกข์ ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการผลิตรายการและวางแผน ส่วนการบริหารจัดการด้วยตนเองของประชาชนในการดำเนินงานรายการวิทยุชุมชนยังไม่สามารถทำได้

วีระวรรณ ยังกิจการ (2545) ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบและเนื้อหา "รายการวิทยุเพื่อชุมชน" ของจังหวัดน่าน

ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบรายการของรายการวิทยุเพื่อชุมชนของจังหวัดน่านเป็นรูปแบบนิตยสารทางอากาศและรูปแบบรายการสัญจร เนื้อหารายการเน้นการให้ข้อมูลข่าวสารในท้องถิ่น ให้ความรู้ด้านการเกษตร การประกอบอาชีพ สุขภาพ สิ่งแวดล้อมการศึกษา วัฒนธรรม ท้องถิ่น กฎหมาย เศรษฐกิจ ปัจจัยเชิงโครงสร้างในการกำหนดรูปแบบและเนื้อหา แบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย คือ 1) ปัจจัยภายในสถานี คือ นโยบายของกรมประชาสัมพันธ์งบประมาณ และบุคลากรของสถานี 2) ปัจจัยภายนอกสถานี คือ ภูมิประเทศ ประชากรวัฒนธรรม อาชีพ ศาสนา เศรษฐกิจ ความสัมพันธ์ทางสังคม วิถีชีวิต การรวมกลุ่ม การศึกษาการมีส่วนร่วมของสมาชิกในชุมชนพบว่าประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในรายการโดยการ โทรศัพท์ ส่งจดหมาย บอกผ่านผู้ดำเนินรายการเข้ามาในรายการ และในฐานะผู้ผลิตในทุกขั้นตอนตั้งแต่การกำหนดประเด็นเนื้อหาประจำวัน จนถึงการผลิตรายการและออกอากาศ ส่วนการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายบริหารรายการวิทยุชุมชนนั้นคณะกรรมการบริหารชมรมวิทยุชุมชนคนเมืองน่านเป็นผู้กำหนดให้สมาชิกดำเนินรายการภายใต้กรอบของคณะกรรมการบริหารชมรมที่ตั้งไว้ การมีส่วนร่วมในการค้นหาความต้องการร่วมกันของคนในชุมชนต่อรูปแบบ เนื้อหาและวิธีการดำเนินงานของรายการวิทยุเพื่อชุมชน พบว่ารูปแบบและเนื้อหาที่ออกอากาศอยู่ในปัจจุบันได้ตอบสนองความต้องการของประชาชนในจังหวัดน่านแล้ว แต่วิธีการดำเนินงานรายการวิทยุเพื่อชุมชนนั้นประชาชนต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมในการ

ตั้งคณะกรรมการ หางบประมาณ หาสถานที่ตั้ง โดยการมีตัวแทนของแต่ละชุมชนเข้าร่วมในการบริหารจัดการมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

จงเพชร จันทร์ลา (2546) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบและแนวโน้มการจัดรายการหมอกกฎหมายนายชาวบ้าน ในโครงการวิทยุชุมชนร่วมด้วยช่วยกันจังหวัดเชียงราย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลทุกคนมีทัศนคติที่ดีต่อรายการหมอกกฎหมายนายชาวบ้าน ทั้งผู้ดำเนินรายการ ด้านเนื้อหา ด้านรูปแบบรายการ โดยเห็นว่า มีความรู้ ความสามารถ น่าเชื่อถือ เลื่อมใส ไว้วางใจ มีความสามารถในการเจรจาซักถาม ชวนพูดคุย เป็นกันเอง และกระตือรือร้นในการตอบปัญหา การช่วยแก้ปัญหาผู้ฟัง เนื้อหาครอบคลุมหลากหลาย ฟังได้ทุกเพศวัย ด้านรูปแบบรายการชวนติดตาม ไม่ก่อให้เกิดความเครียด สามารถเรียนรู้และนำไปพัฒนาตนเองได้

ส่วนผลที่ได้รับ สามารถเปลี่ยนแปลงนิสัยจากคนกลัวมาให้ใจเย็นลงได้ ทำให้เป็นคนกล้า มั่นใจตนเอง มองโลกในแง่ดี รู้สิทธิหน้าที่ของตนเอง และผู้อื่นตามกฎหมายทำให้เกิดการละเมิดสิทธิผู้อื่น และป้องกันมิให้ผู้อื่นละเมิดสิทธิตนเองและทำให้มีความรู้กฎหมาย ได้รับการยอมรับ และเป็นที่เชื่อถือจากสังคมและคนใกล้ชิด ด้านการนำไปใช้จริงในสังคมยังพบว่าสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้แก้ปัญหาตนเองและแนะนำคนใกล้ชิด รวมทั้งปรับปรุงกิจการงานอาชีพที่ทำได้ และส่งผลให้เกิดสำนึกรับผิดชอบช่วยเหลือผู้อื่นและสังคม

แนวโน้มการจัดรายการหมอกกฎหมายนายชาวบ้าน พบว่ายังคงอยู่ในความนิยมของผู้ฟัง โดยด้านผู้ดำเนินรายการพบว่า มีผู้ฟังบางส่วนที่ยังยึดติดกับผู้ดำเนินรายการมากกว่าเนื้อหาของรายการ โดยเห็นว่าแม้เนื้อหาดีแต่หากเปลี่ยนผู้ดำเนินรายการ ก็อาจส่งผลให้เลิกฟังได้ แนวโน้มด้านเนื้อหาแนวโน้มผู้ฟังยังต้องการให้เพิ่มเนื้อหา และสอดแทรกกฎหมายที่เกี่ยวข้องตามสถานการณ์เพื่อความทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์ โดยเห็นว่าเพื่อมิให้ผู้ฟังพลาดโอกาสจึงควรประกาศให้รู้ล่วงหน้า

พิทักษ์ศักดิ์ ทิศาภากย์ (2546) ศึกษาเรื่อง การจัดการภาวะวิกฤตของรายการวิทยุสาธารณะ กรณีศึกษารายการร่วมด้วยช่วยกัน

ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการจัดการภาวะวิกฤตของรายการวิทยุร่วมด้วยช่วยกัน คือ การเปิดสายรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล โทรศัพท์แจ้งเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับสังคม หรือชีวิตความเป็นอยู่ได้โดยไม่จำกัดประเด็นปัญหา โดยมีเจ้าหน้าที่รายการนำประเด็นปัญหาเหล่านั้น ออกอากาศพร้อมทั้งประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้รับทราบและนำไปสู่การช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาทั้งนี้รูปแบบการจัดการภาวะวิกฤตดังกล่าว ต้องส่งเสริมให้ทุกส่วนในสังคมเอาใจใส่ซึ่งกันและกันและร่วมมือกันแก้ไขปัญหา

นอกจากนี้ประโยชน์ที่สาธารณชนได้รับจากการภาวะวิกฤตของรายการวิทยุร่วมด้วยช่วยกัน คือได้ประสบการณ์ รับรู้วิธีรับมือแก้ไขปัญหาต่างๆ หากเกิดขึ้นกับตนเอง และรับรู้ว่รายการวิทยุร่วมด้วยช่วยกัน เป็นที่พึ่งให้กับสังคมได้ ส่วนผลกระทบ(ด้านบวก)ของการจัดการภาวะวิกฤตที่มีต่อองค์กรคือ รายการวิทยุร่วมด้วยช่วยกัน เป็นที่เชื่อถือ ประชาชน สรัทธาหวังไว้ เป็นที่พึ่ง ส่วนด้านผลกระทบ(ด้านลบ) คือ รายการวิทยุร่วมด้วยช่วยกัน เป็นที่คาดหวังของประชาชนมากเกินไป คิดว่าทีมงานจะช่วยจัดการปัญหาให้ได้ทุกเรื่อง

พิมพ์รณ อินทรพิมล(2548) ศึกษาเรื่อง วิธีการสื่อสารของสถานีวิทยุชุมชนและการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมของประชาชนเพื่อการพัฒนาชุมชนบ้านจำรุง อ.แกลง จังหวัดระยอง

ผลการศึกษาพบว่า 1. วิธีการสื่อสารของผู้ดำเนินรายการ ประกอบด้วย 1) รูปแบบการสื่อสาร ได้แก่การสื่อสารสองทาง และลักษณะการใช้ภาษาแบบกึ่งทางการ 2) ภาษาที่ใช้ ได้แก่ภาษาระยอง,ภาษากลาง และภาษาอีสาน 3) ความน่าสนใจของการนำเสนอ ได้แก่ การพูดไปเรื่อยๆ เพลงพื้นบ้าน กลอน สปอตประกอบรายการ การสัมภาษณ์ผู้ร่วมรายการ และความตกลงขบขัน

2. การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมของผู้ฟังรายการ พบว่า 1) ผู้ฟังมีส่วนร่วมในฐานะผู้รับสาร ได้แก่ การใช้โทรศัพท์ การเข้าไปพูดคุยในขณะออกอากาศ และการบอกผ่านผู้ดำเนินรายการ 2) ผู้ฟังมีส่วนร่วมในฐานะผู้ส่ง /ผู้ผลิต /ผู้ร่วมผลิต ได้แก่ ผู้ฟังเข้ามามีส่วนร่วมในฐานะผู้ส่งสาร ผู้ฟังเข้ามามีส่วนร่วมในฐานะผู้ผลิตหรือผู้ดำเนินรายการ และผู้ฟังเข้ามามีส่วนร่วมในฐานะผู้ร่วมผลิต 3) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ได้รับการเผยแพร่ผ่านทางวิทยุชุมชนบ้านจำรุง ได้แก่ การมีส่วนร่วมในชั้นช่วยงานทั่วไป และการมีส่วนร่วมในชั้นวางแผนกำหนดรูปแบบกิจกรรม

3. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสถานีวิทยุชุมชนที่ส่งผลต่อการฟังวิทยุชุมชนบ้านจำรุง ได้แก่ ความรู้สึกเป็นเจ้าของ การเป็นสื่อกลางในชุมชน การได้รับประโยชน์ วิทยุชุมชนเป็นเรื่องใกล้ตัว ผู้ดำเนินรายการเป็นคนในชุมชน ประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อวิทยุชุมชน และรายการของสถานีวิทยุชุมชนสอดคล้องกับอาชีพและวิถีชีวิตของคนในชุมชน ปัจจัยอื่นที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ได้รับการเผยแพร่ผ่านทางวิทยุชุมชนบ้านจำรุง ได้แก่ ความรู้สึกว่วิทยุชุมชนเป็นของคนในชุมชนอยากช่วยเหลือเป็นการตอบแทนความสามัคคีในชุมชน ผู้นำชุมชน และความต้องการให้สถานีวิทยุชุมชนบ้านจำรุงและชุมชนเป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น

กิติรม เกษมศรี (2549 ) ศึกษาเรื่อง การสื่อสารแบบมีส่วนร่วม ของ City Radio FM.96.0

ผลการศึกษาพบว่า City Radio FM.96.0 มีภารกิจและการปฏิบัติงานก้ำกึ่งกับวิทยุเพื่อการพาณิชย์ถึงแม้ว่าจะมีเป้าหมายงานในการพัฒนาชุมชนผ่านทาง การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมเหมือนกันก็ตาม กลุ่มผู้ฟังไม่มีคุณสมบัติพิเศษที่ชี้เฉพาะลงไป ผู้ฟังส่วนใหญ่เลือกที่จะมีส่วนร่วม

ทางโทรศัพท์ ซึ่งเป็นเพียงการมีส่วนร่วมระดับหนึ่งเท่านั้น (นั่นคือ ระดับของการแลกเปลี่ยนข้อมูล เมื่ออ้างถึงยุทธวิธีการสนับสนุนงานทั้ง 5 วิธี แล้ว City Radio FM.96.0 บรรลุเพียงแค่ 2 ระดับของการมีส่วนร่วมเท่านั้น ได้แก่ การแลกเปลี่ยนข้อมูลและการเข้าร่วมกิจกรรม กลุ่มผู้ฟังมีความพอใจอย่างมากในการดำเนินงานในภาพรวมของโครงการณรงค์ การบรรเทาทุกข์และงานพิเศษต่างๆ ที่จัดขึ้น ถึงแม้ว่า City Radio Fm.96.0 จะประสบความสำเร็จในการมีส่วนร่วมของผู้ฟัง แต่ควรที่จะปรับปรุงยุทธวิธีการสนับสนุน งานทั้งหมด เช่น เว็บไซต์ ศูนย์ข้อมูล และหนังสือพิมพ์เพื่อให้ผู้ฟังมีส่วนร่วมและสร้างเครือข่ายมากขึ้น

นิชากา แก้วประดับ (2553) ศึกษาเรื่อง บทบาทสื่อมวลชนในการสร้างจิตสำนึก

สาธารณะ: กรณีศึกษา สถานีวิทยุร่วมด้วยช่วยกัน เอฟเอ็ม 96.0 เมกกะเฮิร์ตซ์

ผลการวิจัยพบว่า 1.ด้านแนวคิด นโยบาย สถานีวิทยุร่วมด้วยช่วยกันเป็นองค์กรที่จัดตั้งโดยกลุ่มบริษัทในเครือของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ที่มีนโยบายเริ่มต้นเพื่อมุ่งมันที่จะเป็นสื่อกลางในการสร้างสำนึกชุมชน และสำนึกสาธารณะ ส่งเสริมให้คนในสังคมมีความรัก มีน้ำใจต่อทั้งในระดับปัจเจก และระดับองค์กร เพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหา หรือบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและเป็นรูปธรรม เป็นสื่อกลางในการรณรงค์ให้ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ เพื่อให้ประชาชนเกิดความเข้าใจที่ถูกต้องในการทำความคิดว่าไม่ใช่ “เรื่องน่าอาย”

2.ด้านการบริหารจัดการ สถานีวิทยุร่วมด้วยช่วยกันเป็นองค์กรที่เน้นการส่งเสริมการทำความดี โดยไม่หวังผลตอบแทนแล้ว มีความตั้งใจ ทุ่มเท และใส่ใจกับปัญหาทุกเรื่อง และยังมีพันธมิตรหลากหลายองค์กรจำนวนมาก ที่พร้อมจะให้ความร่วมมือช่วยเหลืออย่างเต็มที่ สอดคล้องกับหลักการการทำงานที่ว่า ‘ทุกเรื่องต้องมีคำตอบ’ การจัดรูปแบบรายการแบบ non format และเปิดโอกาสให้ประชาชน โทรศัพท์เข้ามาขอความช่วยเหลือ ทำให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินรายการอย่างมาก และส่งผลให้สถานีวิทยุร่วมด้วยช่วยกันประสบความสำเร็จในการจัดรายการวิทยุเพื่อสร้างจิตสำนึกสาธารณะอย่างมาก

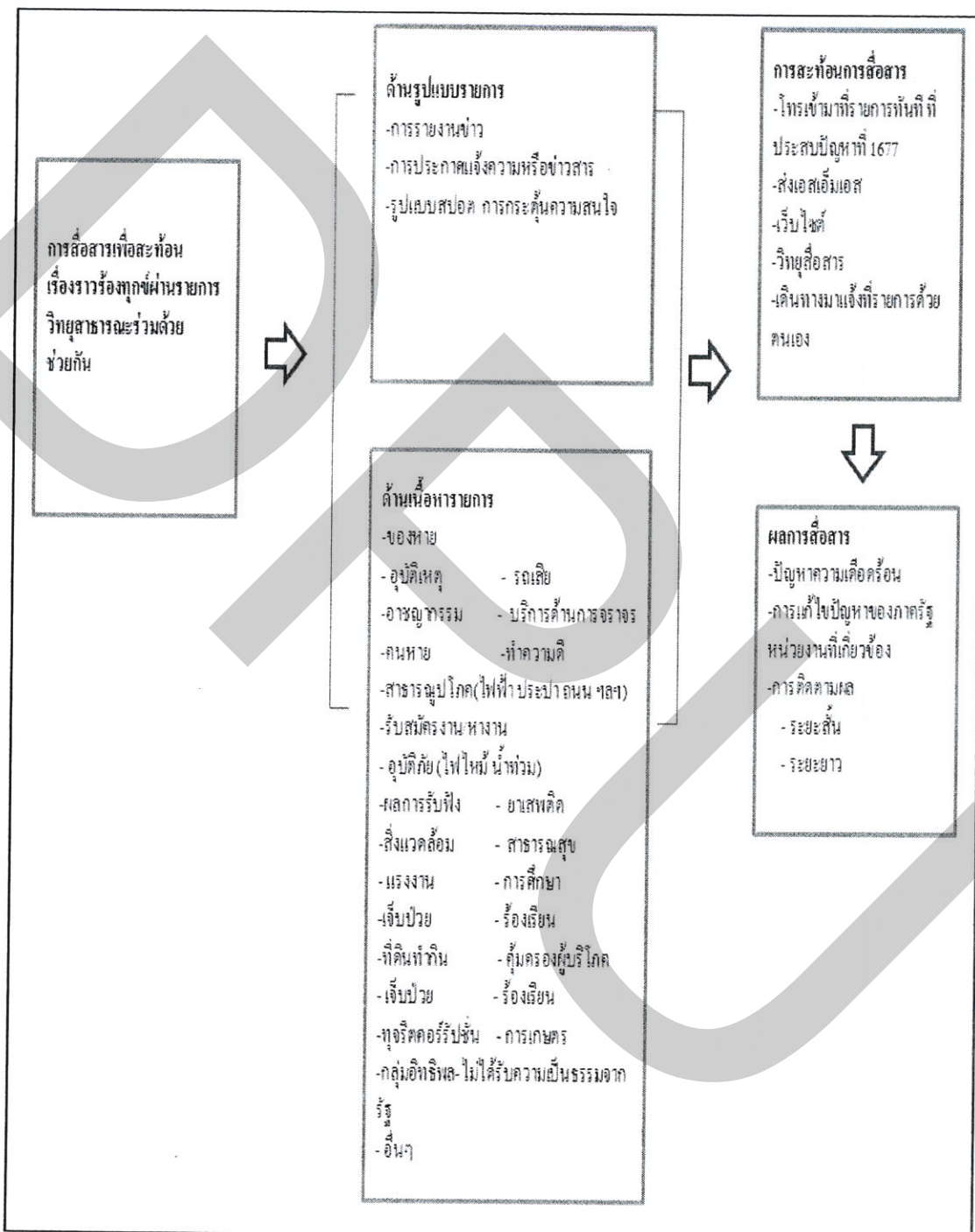
3.บทบาทของในการสร้างจิตสำนึกสาธารณะของสถานีวิทยุร่วมด้วยช่วยกันเน้นการการสร้างจิตสำนึกสาธารณะผ่านบทบาทการนำเสนอข้อมูลข่าวสารเป็นหลัก รองลงมาคือการประสานสัมพันธ์ การรณรงค์ทางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจ การสร้างความต่อเนื่องทางสังคม และการให้ความผลิตผลิตในแก่สมาชิกในสังคม ตามลำดับ และยังได้ทำหน้าที่เพิ่มเติมที่มากกว่าความเป็นสื่อ คือรับบริจาคเงินและความช่วยเหลือทั้งเงินและสิ่งของ โดยเป็นสื่อกลางระหว่างผู้ที่เดือดร้อนและผู้ที่ต้องการให้ความช่วยเหลือ ได้อย่างรวดเร็ว การวิจัยครั้งนี้ยังพบว่า ประชาชนได้นำเรื่องส่วนตัวออกมาสู่พื้นที่สาธารณะจำนวนมาก เป็นการสะท้อนถึงความไว้วางใจของผู้ฟังที่มีต่อสถานีวิทยุร่วมด้วยช่วยกันอย่างชัดเจน สิ่งที่น่าสนใจอีกประการคือ



เรื่องการทำความคิด ที่สถานีวิทยุร่วมด้วยช่วยกันยังได้ชื่นชมผู้ทำความดีอย่างต่อเนื่อง เป็นการกระตุ้นให้ผู้ฟังรายการ และประชาชนทำความดีมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ในด้านของกระบวนการสื่อสารยังพบว่า สถานีวิทยุร่วมด้วยช่วยกันได้สร้างปรากฏการณ์ใหม่ในกระบวนการสื่อสารคือการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในรายการในฐานะผู้ส่งสารในฐานะ 'ตัวจริง เสียงจริง' ซึ่งทำให้การจัดรายการของสถานีวิทยุร่วมด้วยช่วยกันมีพลังมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะการวิจัย เพื่อประโยชน์ในการสร้างจิตสำนึกสาธารณะของสื่อมวลชน ดังนี้ 1.เครือข่ายสื่อเพื่อสาธารณะ ทั้งสถานีวิทยุร่วมด้วยช่วยกัน จส.100 และสวพ. 91 ควรร่วมมือกันสร้างเครือข่ายระดับชาติ เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น 2.ควรขยายรายการเช่นนี้ไปยังวิทยุกระจายเสียงเครือข่ายอื่น ๆ รวมถึงสถานีวิทยุโทรทัศน์ด้วย เพื่อกระจายแนวคิดการสร้างจิตสำนึกสาธารณะให้ประชาชนอย่างกว้างขวางและมีพลัง 3.ควรมีการฝึกอบรมอาสาสมัครร่วมด้วยช่วยกันในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์สาธารณะอย่างมีระบบ แบบแผน และต่อเนื่อง

ผู้ศึกษามีกรอบแนวคิด เรื่องการสื่อสารเพื่อสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันมีดังนี้



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิด

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

#### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง การสื่อสารเพื่อสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ใช้ระเบียบวิธีเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยอาศัยวิธีเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) 3 วิธีควบคู่กัน ดังนี้

1. การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) การวิเคราะห์ คือ เนื้อหาของเหตุการณ์ที่มีผู้ฟัง แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์เข้ามาในรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ประจำเดือนมกราคม - 30 เมษายน 2553

2. การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) ใช้เป็นวิธีเบื้องต้นในการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับปรากฏการณ์หรือพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน โดยอาศัยโอกาสที่ผู้วิจัยเป็นบุคลากรคนหนึ่งในคณะทำงานของรายการ มีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการทำงานของเจ้าหน้าที่อย่างแท้จริง ข้อมูลที่ได้รับจากการสังเกตจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการควบคุมความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูล รวมทั้งช่วยให้การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างบรรลุจุดมุ่งหมาย

3. การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ผู้วิจัยจะใช้แบบสอบถามที่กำหนดประเด็นคำถามไว้แล้วล่วงหน้า ดำเนินการสนทนาและสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับเจ้าหน้าที่รายการร่วมด้วยช่วยกัน และ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาการสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน และ เพื่อศึกษาผลการสื่อสารเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน กับ การแก้ปัญหาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

#### 3.1 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

##### 3.1.1 แหล่งข้อมูลประเภทเอกสารที่นำมาศึกษาวิเคราะห์ในการวิจัยมีดังต่อไปนี้

1. พังรายการการออกอากาศรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน เลือกศึกษาช่วงเวลา 08.00- 16.00 น. ของวันจันทร์ - วันศุกร์ ระหว่างเดือนมกราคม - เดือนเมษายน 2553
2. โครงสร้างการบริหารงานรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน

3. สรุปรายละเอียดสปอตโฆษณารายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน เลือกศึกษา  
ช่วงเวลา 08.00- 16.00 น. ของวันจันทร์ - วันศุกร์ ระหว่างเดือนมกราคม - เดือนเมษายน 2553

### 3.1.2 แหล่งข้อมูลประเภทโสตทัศนวัสดุ

1. เทปบันทึกการออกอากาศรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน เลือกศึกษาช่วงเวลา  
08.00- 16.00 น. ของวันจันทร์ - วันศุกร์ ระหว่างเดือนมกราคม - เดือนเมษายน 2553

### 3.1.3 แหล่งข้อมูลสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต

1. เว็บไซต์รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน เลือกศึกษาช่วงเวลา 08.00- 16.00 น.  
ของวันจันทร์ - วันศุกร์ ระหว่างเดือนมกราคม - เดือนเมษายน 2553

## 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างเพื่อทำการสังเกตและสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ศึกษาเลือกใช้วิธี  
กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ศึกษาครั้งนี้ มี  
ทั้งหมด จำนวน 25 คน คือ

เจ้าหน้าที่รายการร่วมด้วยช่วยกัน จำนวน 4 คน ทั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มตามหน้าที่  
การทำงาน ได้แก่ กลุ่มผู้ดำเนินรายการ กลุ่มผู้ประสานงานระดับหัวหน้า และกลุ่มผู้ประสานงาน  
ระดับทีมงาน ซึ่งทุกคนมีบทบาทเสมอกัน คือ เป็นทั้งผู้รับสารและผู้ส่งสาร ซึ่งสามารถ  
อธิบายได้ดังนี้

**กลุ่มผู้ดำเนินรายการ** หมายถึง เจ้าหน้าที่หน้าไมค์ ผู้ดำเนินการสนทนากับผู้ฟังที่แจ้ง  
เหตุเข้ามาในรายการ และขณะเดียวกันก็ถ่ายทอดข้อมูลผ่านคลื่นวิทยุเป็นช่องทางการสื่อสารสู่ผู้ฟัง  
ทางบ้าน โดยกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกจากผู้ดำเนินรายการที่ทำงานร่วมกับรายการวิทยุสาธารณะ  
ร่วมด้วยช่วยกัน โดยใช้เกณฑ์จากผู้ที่ทำงานร่วมกับรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน มีอายุ  
งานมากกว่า 2 ปี

**กลุ่มผู้ประสานงานระดับหัวหน้าส่วน** หมายถึง เจ้าหน้าที่หลังไมค์ ที่มีตำแหน่งระดับ  
โปรดิวเซอร์ และ หัวหน้าทีมงาน ทำหน้าที่ไม่น้อยกว่า 2 ปี ทำหน้าที่หลักในการควบคุมดูแล  
การทำงานของทีมงานให้เป็นไปอย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพ แล้วถึงมีอำนาจในการตัดสินใจสูงสุด  
โดยใช้เกณฑ์จากผู้ที่ทำงานร่วมกับรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน มีอายุงานมากกว่า 2 ปี

**กลุ่มผู้ประสานงานรายการ** หมายถึง เจ้าหน้าที่หลังไมค์ ผู้ที่ทำหน้าที่รับข้อมูลและ  
สื่อสารกับผู้ฟังที่โทรศัพท์เข้ามา ตลอดจนการวิเคราะห์ข้อมูล ข้อเท็จจริง และการตัดสินใจ  
ประสานงานให้การช่วยเหลือ รวมทั้งบันทึกข้อมูลเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ และออกอากาศ ตามปกติ  
ทีมงานกลุ่มนี้แบ่งการทำงานเป็น 3 ทีม ช่วงเช้า ทำงาน เวลา 06.00-14.00 น. ช่วงบ่าย เวลา 14.00 -

22.00น. ซึ่งทั้งสองช่วงเวลาจะสลับเปลี่ยนเวลากัน เดือนละครั้ง และ ช่วงดึก เวลา 22.00 - 06.00 น. ในที่นี้ผู้วิจัยได้คัดเลือกผู้ประสานงานระดับทีมงานเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์จากผู้ที่ทำงานร่วมกับรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน มีอายุงานมากกว่า 2 ปี

**ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาสังคมเมืองใหญ่** คือ ผู้ฟังรายการ เจ้าหน้าที่ภาครัฐ เช่น ผู้อำนวยการเขต เจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่ตำรวจ เจ้าหน้าที่การไฟฟ้านครหลวง เจ้าหน้าที่การประปานครหลวง และภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์จำนวน 21 คน สามารถอธิบายได้ดังนี้

**ผู้ฟังรายการ** หมายถึง บุคคลที่ติดตามรายการและโทรศัพท์เข้ามาสะท้อนความคิดเห็นตลอดจนการขอความช่วยเหลือในด้านต่างๆ เช่น รถเสีย ของหาย อุบัติเหตุ สาธารณูปโภคตลอดจนความเดือดร้อนที่ไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเองและไม่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจะดำเนินการคัดเลือกจากเรื่องที่แจ้งเข้ามาและได้รับการช่วยเหลือจนลุ่่วงด้วยดี และเกิดความพึงพอใจตอบกลับแจ้งความคืบหน้ากลับเข้ามาที่รายการ ส่วนใหญ่แล้วผู้ฟังรายการจะเป็นกลุ่มผู้ฟังหน้าเดิมๆ หรือผู้ฟังรายการเป็นประจำ

**ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องอื่นๆ** หมายถึง เจ้าหน้าที่ของทางรัฐ เช่น ผู้อำนวยการเขต เจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่ตำรวจ เจ้าหน้าที่การไฟฟ้านครหลวง เจ้าหน้าที่การประปานครหลวง ผู้วิจัยจะดำเนินการคัดเลือกมาในการสัมภาษณ์ ในครั้งนี้ส่วนใหญ่จะเป็นเจ้าหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร เนื่องจากในช่วงที่ทำการศึกษาระหว่างเวลา 08.00- 16.00 น. ของวันจันทร์ - วันศุกร์ระหว่างเดือนมกราคม - เดือนเมษายน 2553 เรื่องที่ร้องเรียนเข้ามามีการสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของกรุงเทพมหานครมากกว่าหน่วยงานอื่น

**ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา มีดังนี้**

**กลุ่มผู้ดำเนินรายการ และเจ้าหน้าที่รายการ จำนวน 4 คน**

- |                         |                              |               |
|-------------------------|------------------------------|---------------|
| 1. คุณสายพิน ผาสุพงษ์   | ผู้ดำเนินรายการ              | อายุงาน 10 ปี |
| 2. คุณสุกัญญา มากกลิ่น  | ผู้ดำเนินรายการ โปรดิเวเซอร์ | อายุงาน 10 ปี |
| 3. คุณพรวิริษา ศรีจำรัส | เจ้าหน้าที่ประสานงาน         | อายุงาน 8 ปี  |
| 4. คุณศิริวรรณ สกุรัตน์ | เจ้าหน้าที่ประสานงาน         | อายุงาน 5 ปี  |

**กลุ่มผู้ฟังรายการ และเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหา จำนวน 21 คน**

**มีดังนี้**

**กลุ่มผู้ฟังรายการ**

- |                      |            |                     |
|----------------------|------------|---------------------|
| 1. คุณอาทิตย์ ควรรคง | อายุ 35 ปี | อาชีพ เจ้าของกิจการ |
|----------------------|------------|---------------------|

2. คุณเวยูโตะ	มายีเต	อายุ 45 ปี	อาชีพ รับจ้าง
3. คุณอรุณ	พิมพ์ทอง	อายุ 51 ปี	อาชีพ ผู้ขับขีรถแท็กซี่
4. คุณสุเทพ	ถาวรัช	อายุ 40 ปี	อาชีพ ผู้ขับขีรถแท็กซี่
5. คุณชุนห์	ศรีแก้ว	อายุ 83 ปี	อาชีพ ข้าราชการบำนาญ
6. คุณนุชจรี	เชิงศักดิ์ศรี	อายุ 32 ปี	อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน
7. คุณธงชัย	วันทรงขวัญ	อายุ 45 ปี	อาชีพ ก้ายาย
8. คุณสมบูรณ์	ไม่ประสงค์แจ้งนามสกุล	อายุ 45 ปี	อาชีพ รับจ้าง
9. คุณสมบุญ	มะติวัฒน์	อายุ 40 ปี	อาชีพ ผู้ขับขีรถแท็กซี่
10. คุณวีระ	อ่อนฉลวย	อายุ 65 ปี	อาชีพ ผู้บริหารบริษัทเอกชน
11. คุณสาธิต	สิทธิรัตนนท์	อายุ 45 ปี	อาชีพ รับจ้าง
12. คุณสมศักดิ์	แก้วศรี	อายุ 45 ปี	อาชีพ รับจ้าง
13. นาวาโทวิริยะ	โชติประศาสน์	อายุ 70 ปี	อาชีพ ข้าราชการบำนาญ
14. คุณวิชานันท์	ไม่ประสงค์แจ้งนามสกุล	อายุ 45 ปี	อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน
15. คุณประสาธ	สุโทวา	อายุ 53 ปี	อาชีพ รับจ้าง

**กลุ่มเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องกับแก้ไขปัญหา**

1. คุณเสงี่ยม	บุญจันทร์	อายุ 62 ปี	อาชีพ ทนายความ ตำแหน่ง เลขาธิการสภาทนายความ
2. คุณอมรรัตน์	กฤตยานุวัช	อายุ 55 ปี	อาชีพ ข้าราชการ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักงานเขตหลักสี่ สังกัดกรุงเทพมหานคร
3. คุณอรุณ	วิชกิจ	อายุ 55 ปี	อาชีพ ข้าราชการ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกรมการขนส่งทางบก
4. คุณเกษสุดา	อรรรรณสกุล	อายุ 45 ปี	อาชีพ ข้าราชการ ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพิบาล สำนักงานเขตบางซื่อ สังกัดกรุงเทพมหานคร
5. คุณวันชัย	ถนอมศักดิ์	อายุ 50 ปี	อาชีพ ข้าราชการ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักงานเขตบางกอกแหลม สังกัดกรุงเทพมหานคร
6. คุณมณีวรรณ	ศรีสวัสดิ์	อายุ 42 ปี	อาชีพ ข้าราชการ ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพิบาล สำนักงานเขตพระนคร สังกัด กรุงเทพมหานคร

### 3.3 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการวิเคราะห์เนื้อหาของเหตุการณ์ที่มีผู้ฟัง แจ็งเรื่องราวร้องทุกข์เข้ามาที่รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน เพื่อนำมาประกอบกับข้อมูลสัมภาษณ์เจาะลึก และ การสังเกตแบบมีส่วนร่วมจากสถานการณ์รูปแบบการทำงานจริง โดยดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ด้วยตัวผู้วิจัยเอง ข้อมูลที่ได้รับทั้งหมดจัดเป็นข้อมูลปฐมภูมิ(Primary Data) ที่จะนำไปใช้ประกอบกันเพื่อค้นหาข้อสรุป เรื่องการสื่อสารเพื่อสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน มีดังนี้

**การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)** จากเหตุการณ์ที่มีผู้ฟังรายการ แจ็งเรื่องราวร้องทุกข์เข้ามาที่รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันมาตลอดระยะเวลา 4 เดือน ตั้งแต่เดือนมกราคม - เดือนเมษายน 2553 ตรวจสอบและจัดหมวดหมู่ของเหตุการณ์ เพื่อศึกษาการสื่อสารเพื่อสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน

**การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation)** ผู้วิจัยจะเข้าไปอยู่ในสถานการณ์รูปแบบการทำงานจริง และมุ่งสังเกตไปที่กระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันแต่ละบุคคลที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นจะจดบันทึกการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ฟังที่แจ็งเรื่องราวร้องทุกข์เข้ามา

**การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)** ผู้วิจัยจะสนทนอย่างมีจุดมุ่งหมายและมีข้อกำหนดที่แน่นอน ใช้แบบสอบถามที่ตั้งข้อคำถามไว้ล่วงหน้าอย่างดี แล้วเป็นเครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะดำเนินการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเป็นรายบุคคล (Face-to-Face) โดยใช้แบบสอบถาม 2 ชุดคำถาม โดยคำถามแต่ละข้อจะกำหนดขึ้นเพื่อให้ได้คำตอบในแต่ละด้านและชุดที่ 1 คือ จะเป็นการสัมภาษณ์ผู้ดำเนินรายการ เจ้าหน้าที่ประสานงานรายการ ชุดที่ 2 คือ เป็นการสัมภาษณ์ผู้ฟังและเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา และไม่ยึดติดกับเวลาที่ใช้สัมภาษณ์ เปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างเปิดเผยข้อเท็จจริง แสดงความคิดเห็น อธิบายขยายความ หรือย้อนถามคำถามกลับมาได้บ้างเพื่อให้บรรยากาศการสัมภาษณ์เป็นกันเองและบรรลุจุดประสงค์มากที่สุด โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

**การเตรียมสัมภาษณ์** ผู้วิจัยกำหนดการสัมภาษณ์ โดยเรียงกลุ่มตัวอย่างจากผู้ดำเนินรายการเป็นกลุ่มแรก ต่อมาด้วยกลุ่มผู้ประสานงานระดับหัวหน้าส่วน กลุ่มผู้ประสานงานระดับทีมผู้ฟังรายการที่แจ็งเรื่องราวร้องทุกข์เข้ามา และสุดท้ายผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา มาจากหน่วยงานของภาครัฐและเอกชน ทั้งนี้จะไม่เรียงลำดับผู้ใดมาก่อนหลัง ขึ้นอยู่กับความพร้อมของแต่ละบุคคล ที่ผู้วิจัยนัดแนะเวลาได้

**ขั้นตอนการสัมภาษณ์** ผู้วิจัยจะชี้แจงหัวข้อการสนทนาและบอกวัตถุประสงค์การสัมภาษณ์ให้กับกลุ่มตัวอย่างทราบ เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างเห็นความสำคัญและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์มากที่สุด นอกจากนี้จะแจ้งให้ทราบด้วยว่าการดำเนินการขั้นตอนดังกล่าวผู้ศึกษาต้องจดบันทึกและใช้เครื่องบันทึกเสียง

**ขั้นตอนการสัมภาษณ์** ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสัมภาษณ์ 2 วิธี(ตามความสะดวกของผู้ให้สัมภาษณ์) คือ ผ่านทางโทรศัพท์ ซึ่งเป็นการสะดวกต่อผู้ให้สัมภาษณ์ และการสัมภาษณ์แบบ Face-to-Face ผู้วิจัยจะใช้แบบสอบถามที่เตรียมไว้เป็นแนวทางสัมภาษณ์ตั้งใจฟังอย่างดี และป้อนคำถามในให้เหมาะสมตามจังหวะการตอบของกลุ่มตัวอย่าง

**ขั้นตอนบันทึกข้อมูลและสิ้นสุดการสัมภาษณ์** ผู้วิจัยเน้นการจดบันทึกเฉพาะใจความสำคัญตามความเป็นจริงที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่าง และรับทำการบันทึกทันทีหลังเสร็จ การสัมภาษณ์ รวบรวมข้อมูล เอกสารต่างๆที่จากกลุ่มตัวอย่างแบบไว้บันทึกการสัมภาษณ์

### 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “การสื่อสารเพื่อสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมี 2 อย่างได้แก่

1. แบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ใช้ช่วยบันทึกข้อมูลจากการสังเกตแบบมีส่วนร่วม โดยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการรายการวิทยุ และ หน้าทีของสื่อมวลชน ในบทที่ 2 เป็นแนวทางในการบันทึกข้อมูลเรื่องแบบแผนการกระทำ ของ ผู้ดำเนินรายการ และ เจ้าหน้าที่ประสานงานรายการ

2. แบบสอบถามคำถามปลายเปิด(Open – ended Question) ใช้เป็นแนวทางสนทนา ซึ่งกำหนดข้อคำถามไว้ล่วงหน้า

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล จะแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มข้อมูล ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการสื่อสารเพื่อสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ช่วงเวลา 08.00- 16.00 น. ของวันจันทร์ - วันศุกร์ ระหว่างเดือนมกราคม-เดือนเมษายน 2553

2. เพื่อศึกษาการสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน เลือกศึกษา ช่วงเวลา 08.00- 16.00 น. ของวันจันทร์ - วันศุกร์ ระหว่างเดือนมกราคม - เดือนเมษายน 2553



3. เพื่อศึกษาผลการสื่อสารเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันกับการแก้ปัญหาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเลือกศึกษาช่วงเวลา 08.00- 16.00 น. ของวันจันทร์ - วันศุกร์ ระหว่างเดือนมกราคม - เดือนเมษายน 2553

### 3.6 แนวการตั้งคำถาม

แบบสอบถามคำถามปลายเปิด (Open -ended Question) ใช้เป็นแนวทางสนทนา ซึ่งกำหนดข้อคำถามไว้ล่วงหน้าโดยใช้แนวคำถามต่อไปนี้

1. **แนวคำถามที่เกี่ยวข้องสำหรับเจ้าหน้าที่ประสานงานรายการและผู้ดำเนินรายการของรายการวิทยุสาธารณะ ร่วมด้วยช่วยกัน**

1) มีการคัดกรองข้อมูลการร้องทุกข์ที่ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน จากผู้ฟังรายการอย่างไร

2) กำหนดบทบาทของรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันในการสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ในแง่บวกและแง่ลบอย่างไร

3) รายการควรเปิดโอกาสให้ผู้ฟังมีส่วนร่วมในการกำหนดเนื้อหาของรายการอย่างไร และในประเด็นใดบ้าง

4) วัตถุประสงค์หน้าที่และบทบาทของสื่อมวลชนในการเสนอเนื้อหารายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ควรจะเป็นอย่างไร

5) รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมอย่างไร และมีช่องทางใดบ้าง

6) การสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผู้ฟังรายการวิทยุสาธารณะสถานีจราจรเพื่อสังคม ควรเป็นอย่างไร

7) ผลการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน กับผู้ฟังรายการควรจะเป็นในรูปแบบใดอย่างไร

8) บทบาทหน้าที่ของสื่อมวลชนส่งผลให้เกิดการมีส่วนร่วมระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาอย่างไรบ้าง และส่วนมากจะเป็นประเด็นใดบ้าง

9) รายการร่วมด้วยช่วยกันมีบทบาทการทำหน้าที่ของสื่อมวลชนเหมาะสมกับการมีส่วนร่วมของคนในสังคมอย่างไรบ้าง

10) รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน มีการปรับปรุงรูปแบบรายการนำเสนอส่งผลต่อการทำหน้าที่สื่อมวลชน หรือการลดบทบาทหน้าที่สื่อมวลชนลงหรือไม่อย่างไร

## 2. แนวคำถามที่เกี่ยวข้องสำหรับผู้ฟังรายการ และ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไข ปัญหา

- 1) รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันเป็นส่วนหนึ่งในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างไรบ้าง
- 2) ส่วนใหญ่ได้สะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านทางช่องทางใดบ้าง
- 3) การร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ส่งผลต่อการแก้ไขปัญหาคือเกิดขึ้นอย่างไรบ้าง
- 4) การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันมีส่วนเกี่ยวข้องในการสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหามาอย่างไร
- 5) ผู้ฟังรายการได้รับรู้ถึงช่องทางความช่วยเหลือต่อรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน อย่างไร
- 6) ผลการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน กับผู้ฟังรายการควรจะเป็นในรูปแบบใดอย่างไร
- 7) รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหามาของสังคมอย่างไร และส่งผลกระทบต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างไร
- 8) การแก้ปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ และการเปิดโอกาสให้สะท้อนเรื่องราวในรายการเหมาะสมหรือไม่อย่างไร
- 9) เมื่อปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว การนำเสนอเรื่องราวความคืบหน้ามีผลต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างไร
- 10) การแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างไร และการแก้ไขปัญหามาของสังคมต้องได้รับความร่วมมือจากภาคส่วนใดบ้าง

แบบตรวจสอบรายการ (Check list) เป็นการให้ช่วยในการเก็บข้อมูลจากการสังเกตแบบมีส่วนร่วมโดยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบรายการวิทยุและหน้าที่ของสื่อมวลชนในบทที่ 2 เป็นแนวทางในการบันทึกข้อมูลเรื่องแบบแผนการกระทำของผู้ดำเนินรายการ และ เจ้าหน้าที่ มีลักษณะดังนี้

ตารางที่ 3.1 แบบตรวจสอบรายการ (Check list) การสื่อสารเพื่อสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันของกลุ่ม ผู้ดำเนินรายการ

**แบบตรวจสอบรายการ (Check list)**

การสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ของกลุ่ม ผู้ดำเนินรายการ  
ชื่อผู้ดำเนินรายการ ..... วันที่บันทึกข้อมูล.....

ข้อที่	แบบแผนการกระทำ	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ	หมายเหตุ
1.	แจ้งรายละเอียดเรื่องราวร้องทุกข์ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบโดยเร็วที่สุด เช่น น้ำมันตกหล่นบนพื้นผิวจราจร เหตุไฟไหม้ ผู้โดยสารรถแท็กซี่ถูกชิงทรัพย์ ฯลฯ			
2.	บอกรายละเอียดหรือขยายความเรื่องราวร้องทุกข์ให้ผู้ฟังรับทราบ พยายามอย่าจุดเกิดเหตุ เช่น จุดการเกิดเพลิงไหม้ เพื่อหลีกเลี่ยงการจราจร ให้เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติหน้าที่			
3.	ทำความเข้าใจกับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ผู้ฟังแจ้งเข้ามา เช่น การพยายามเข้าประเด็นคำถาม และประเด็นปัญหาเพื่อเกิดความกระชับและถูกต้องของการร้องเรียน			
4.	เพิ่มเติมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์ ให้ผู้ฟังรับทราบ เช่น กรณีรถเสียบนทางด่วน หรือช่วงการจราจรที่คับคั่ง ควรปฏิบัติตัวอย่างไร			
5.	แสดงภาพมนุษยธรรม เช่น พูดว่า “ใจเย็นๆ” “เราเป็นห่วง” ปัญหาทุกอย่างมีทางแก้ไขได้ คนดียอมผ่านพ้นอุปสรรคได้			
6.	ใช้คำพูดเพื่อให้ผู้ฟังคลายความกังวลในเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้ฟังรายการ เช่น จะดำเนินการประสานเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องอย่างเร่งด่วน			
7.	กระตุ้นอารมณ์ของผู้ฟังให้เกิดการมีส่วนร่วม เช่น เปิดสายให้ผู้ฟังได้เข้าร่วมแสดงความคิดเห็นหรือให้กำลังใจต่อผู้ประสบปัญหา เช่น แม่เลี้ยงลูกพิการเพียงลำพังรายได้ไม่พอ เปิดสายให้กำลังใจและร่วมบริจาคทรัพย์ช่วยเหลือ			
8.	ย้ำเตือนหรือกล่าวแจ้งเตือนเพื่อป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ เช่น ฝนตกถนนลื่นเกิดอุบัติเหตุหลายจุด			

9.	มีการสื่อสารที่ดีในหมู่ทีมงาน เช่น การถ่ายทอดข้อมูลการเผยแพร่ และควบคุมข้อมูลที่ไม่สมควรเผยแพร่			
10.	มีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ในการแก้ไขปัญหา เช่น การแนะนำการแก้ปัญหา กรณีรับแจ้งถูกล่อลวงไปข่มขืน			
11.	ทีมงานมีโอกาสแสดงความคิดเห็นร่วมกันแก้ไขปัญหาและตัดสินใจร่วมกัน			

บันทึกรายละเอียดอื่นที่สังเกตพบ

.....  
 .....

ตารางที่ 3.2 แบบตรวจสอบรายการ (Check list) การสื่อสารเพื่อสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ประสานงานและโปรดิวเซอร์

แบบตรวจสอบรายการ (Check list)

แบบตรวจสอบรายการ การสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน

ชื่อเจ้าหน้าที่ประสานงานรายการและโปรดิวเซอร์ .....

วันที่บันทึกข้อมูล.....

ข้อที่	แบบแผนการกระทำ	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ	หมายเหตุ
1.	แจ้งรายละเอียดเรื่องราวร้องทุกข์ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบโดยเร็วที่สุด เช่น น้ำมันตกหล่นบนพื้นผิวจราจร เหตุไฟไหม้ ผู้โดยสารรถแท็กซี่ถูกชิงทรัพย์ ฯลฯ			
2.	บอกรายละเอียดหรือขยายความเรื่องราวร้องทุกข์ให้ผู้ฟังรับทราบ พยายามอย่าจุดเกิดเหตุ เช่น จุดการเกิดเพลิงไหม้ เพื่อหลีกเลี่ยงการจราจร ให้เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติหน้าที่			
3.	ทำความเข้าใจกับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ผู้ฟังแจ้งเข้ามา เช่น การพยายามเข้าประเด็นคำถาม และประเด็นปัญหาเพื่อเกิดความกระชับและถูกต้องของการร้องเรียน			
4.	เพิ่มเติมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์ ให้ผู้ฟังรับทราบ เช่น กรณีรถเสียบนทางด่วน หรือช่วงการจราจรที่คับคั่ง ควรปฏิบัติตัวอย่างไร			
5.	แสดงภาพมนุษยธรรม เช่น พูดว่า “ใจเย็นๆ” “เราเป็นห่วง” ปัญหาทุกอย่างมีทางแก้ไขได้ คนดียอมผ่านพ้นอุปสรรคได้			
6.	ใช้คำพูดเพื่อให้ผู้ฟังคลายความกังวลในเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้ฟังรายการ เช่น จะดำเนินการประสานเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องอย่างเร่งด่วน			
7.	กระตุ้นอารมณ์ของผู้ฟังให้เกิดการมีส่วนร่วม เช่น เปิดสายให้ผู้ฟังได้เข้าร่วมแสดงความคิดเห็นหรือให้กำลังใจต่อผู้ประสบปัญหา เช่น แม่เลี้ยงลูกพิการเพียงลำพังรายได้ไม่พอ เปิดสายให้กำลังใจและร่วมบริจาคทรัพย์ช่วยเหลือ			
8.	ย้ำเตือนหรือกล่าวแจ้งเตือนเพื่อป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ เช่น ผน			

	ตกลงนล้นเกิดอุบัติเหตุหลายจุด			
9.	มีการสื่อสารที่ดีในหมู่ทีมงาน เช่น การถ่ายทอดข้อมูลการเผยแพร่ และควบคุมข้อมูลที่ไม่สมควรเผยแพร่			
10.	มีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ในการแก้ไขปัญหา เช่น การแนะนำการแก้ปัญหา กรณีรับแจ้งถูกล่อลวงไปข่มขืน			
11.	ทีมงานมีโอกาสแสดงความคิดเห็นร่วมกันแก้ไขปัญหาและตัดสินใจร่วมกัน			

บันทึกรายละเอียดอื่นที่สังเกตพบ

.....

.....

## บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การสื่อสารเพื่อสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน” จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยค้นพบรายละเอียดเกี่ยวกับ รูปแบบและเนื้อหา นำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และ การสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ รวมทั้งผลการสื่อสารเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันกับการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

- 4.1 รูปแบบและเนื้อหา นำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน
- 4.2 การสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ด้วยผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน
- 4.3 ผลการสื่อสารเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันกับการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

### ตอนที่ 4.1 รูปแบบและเนื้อหา นำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน

ผลการศึกษา รูปแบบและเนื้อหา นำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน มีลักษณะดังนี้

จากการสังเกตพบว่า รายการวิทยุสาธารณะ “ร่วมด้วยช่วยกัน” เป็นรายการวิทยุเพื่อสาธารณะ ออกอากาศสด 24 ชั่วโมง ในรูปแบบรายการประเภท ผู้ฟังโทรเข้ามาสะท้อนปัญหา และ ร้องทุกข์ (Phone -In) กระจายเสียงผ่านสถานีวิทยุกองทัพไทย ระบบ FM คลื่น DFM 99.5 MHz. ตามแนวนโยบายและเป้าหมายดำเนินงานยึดหลักการใช้คลื่นวิทยุเป็นสื่อกลางประสานงานระหว่างประชาชนกับหน่วยงานต่างๆ ส่งเสริมให้ทุกฝ่ายในสังคมร่วมมือในการแก้ไขปัญหา รวมถึงสนับสนุนความมีน้ำใจ การเกื้อกูลของคนในสังคม ภายใต้คำขวัญว่า “DFM 99.5 คลื่นความดี”

ช่องทางการติดต่อสื่อสารประกอบด้วย โทรศัพท์สายด่วน เบอร์ 1677 (โทรระบบดีแทคฟรี ส่วนระบบอื่นๆครั้งละ 3 บาท) เอสเอ็มเอส 452-2000 (สำหรับโทรระบบดีแทคฟรี ส่วนระบบอื่นๆครั้งละ 3บาท) [www.rd1677.com](http://www.rd1677.com) วิทยุสื่อสาร ย่านความถี่ CB 245 MHz เรียก Channel 36 และการ เดินทางมาแจ้งเหตุ ร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้วยตัวเองที่สถานีวิทยุสาธารณะร่วม

ด้วยช่วยกัน ในส่วนการประสานงานรายการระดับทีมงานมีสิ้น 24 คน แบ่งการทำงานเป็น 3 ทีม ทีมละ 8 คน ทำงานคนละ 8 ชั่วโมง ช่วงเช้า ทำงาน เวลา 06.00-14.00 น. ช่วงบ่าย เวลา 14.00 - 22.00น. ซึ่งทั้งสองช่วงเวลาจะสลับเปลี่ยนเวรเวลากัน เดือนละครั้ง และ ช่วงดึก เวลา 22.00 - 06.00 น. นอกจากนี้ยังมีผู้ประสานงานระดับหัวหน้าส่วน โพรดิวิเซอร์ และผู้ดำเนินรายการ ทำหน้าที่ถ่ายทอดและนำเสนอข้อมูลสู่ผู้ฟัง

การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบรายการวิทยุ และหน้าที่ของสื่อมวลชนจาก การสังเกตแบบมีส่วนร่วม ในการสื่อสารเพื่อสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน มีดังนี้

#### การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมของกลุ่ม ผู้ประสานงานรายการระดับทีมงาน

ประเด็นปัญหาต่างๆที่ประชาชนแจ้งผ่านวิทยุสาธารณะ “ร่วมด้วยช่วยกัน” ล้วนแล้วแต่เป็นปัญหาการร้องทุกข์ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้นในสังคม จากการตรวจสอบข้อมูลที่บันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ระบบการรับข้อมูลของรายการ วิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน แบ่งหัวข้อการรับเรื่องแจ้งเหตุออกเป็น 27 หมวดได้แก่

ตารางที่ 4.1 หมวดรับเรื่อง

ลำดับที่	หมวดเรื่อง	ลำดับที่	หมวดเรื่อง
1.	ปัญหาอื่นๆ	14.	รับสมัครงาน/หางาน
2.	SMS	15.	อุบัติเหตุ
4.	ของหาย	16.	ผลการรับฟัง
5.	อุบัติเหตุ	17.	ยาเสพติด
6.	รถเสีย	18.	สิ่งแวดล้อม
7.	อาชญากรรม	19.	สาธารณสุข
8.	บริการด้านการจราจร	20.	แรงงาน
9.	คนหาย	21.	การศึกษา
10.	ทำความดี	22.	ที่ดินทำกิน
11.	สาธารณสุขปโคค	23.	คุ้มครองผู้บริโภค
12.	เจ็บป่วย	24.	ทุจริตคอร์รัปชั่น
13.	ร้องเรียน	25.	การเกษตร
14.	รับสมัครงาน/หางาน	26.	กลุ่มอิทธิพล
15.	อุบัติเหตุ	27.	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากรัฐ



ที่มา: รายการร่วมด้วยช่วยกัน. (2553)

ผู้ประสานงานระดับทีมงานจัดได้ว่าเป็นด่านแรกที่ต้องเผชิญกับเรื่องราวร้องทุกข์เหล่านี้จากการสังเกตแบบมีส่วนร่วมพบว่า หลังจากมีการซักถามรายละเอียดของข้อมูลแล้ว ผู้ประสานงานที่เป็นเจ้าของเรื่องจะนำสายของผู้แจ้งออกอากาศ และดำเนินกระบวนการตามหน้าที่แบบที่เรียกว่า เรื่องของใครก็เป็นเรื่องของคนนั้น เริ่มตั้งแต่การประสานงานให้ความช่วยเหลือบันทึกข้อมูลลงคอมพิวเตอร์ ตลอดจนเรื่องการติดตามผลและความคืบหน้าของการแก้ไขปัญหา แต่หากเมื่อใดก็ตามเรื่องที่ได้รับแจ้งเป็นเหตุการณ์ฉุกเฉิน เกี่ยวข้องกับความสูญเสียอย่างใหญ่หลวงทั้งชีวิตและทรัพย์สิน ผู้ประสานงานจะรีบแจ้งเรื่องให้โปรดิเวเซอร์รายการทราบทันทีและเพื่อนร่วมงานทราบทั่วกัน เพื่อระดมกำลังในการแก้ไขปัญหา

ทีมงานที่จะวางมือจากงานที่ตนเองกำลังดำเนินอยู่ แล้วหันมาฟังรายละเอียดเหตุการณ์ที่กำลังออกอากาศ คนหนึ่งจะทำหน้าที่การจดบันทึกข้อมูล ส่วนคนอื่นๆที่เหลือจะระดมกันช่วยกันประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกัน เช่น กรุงเทพมหานคร มูลนิธิ องค์กรสาธารณะกุศล หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง อย่างเร่งด่วน เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นใช้บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่มีอยู่สั่งการ หรือออกปฏิบัติการช่วยเหลือ ตลอดจนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

ผู้ประสานงานระดับทีมงานจะเน้นความรวดเร็ว และนำเสนอมุมมองของเรื่องที่ได้รับแจ้งเข้ามาให้ครอบคลุมมากที่สุด โดยอาศัยแหล่งข้อมูลจากผู้ร้องทุกข์เข้าสายรายงานรายละเอียดความเดือดร้อนหรือการประสบปัญหาที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ผู้ประสานงานระดับทีมงานยังจะคอยติดตามความเป็นไปของเรื่องราวร้องทุกข์หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น มีการปรึกษา ร่วมกันคิดหาทางออก รวมถึงติดตามความคืบหน้าจนกว่าปัญหาจะได้รับการแก้ไข

ผู้ประสานงานระดับโปรดิเวเซอร์รายการ คือ เป็นผู้ที่มีหน้าที่หลักในการควบคุมดูแลการทำงานของทีมให้เป็นไปอย่างราบรื่นและได้รับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์อย่างรวดเร็วที่สุด รวมทั้งเป็นผู้มีอำนาจตัดสินใจมากที่สุดเมื่อเกิดเหตุการณ์การร้องทุกข์ที่ถือว่าฉุกเฉิน ตามปกติแล้วระดับโปรดิเวเซอร์รายการจะเป็นผู้ควบคุมการไหลเวียนข่าวสาร คือจัดลำดับความสำคัญเรื่องราวก่อนนำออกอากาศก่อนและหลัง คอยฟังประเด็นการสัมภาษณ์และการให้ข้อมูลของผู้เดือนร้อนหรือร้องทุกข์ที่กำลังออกอากาศ โปรดิเวเซอร์จะเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับเรื่องราวร้องทุกข์นั้นๆ รวมถึงอาจกำหนดข้อความให้ผู้ดำเนินรายการสื่อสารกับผู้ฟังรายการ

ตารางที่ 4.2 แบบตรวจสอบรายการ (Check list) การสื่อสารเพื่อสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันของกลุ่ม เจ้าหน้าที่ประสานงานและระดับหน้าหน้า โปรดิเวเซอร์

ข้อที่	แบบแผนการกระทำ	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ	หมายเหตุ
1.	แจ้งรายละเอียดเรื่องราวร้องทุกข์ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ โดยเร็วที่สุด เช่น น้ำมันตกหล่นบนพื้นผิวจราจร เหตุไฟไหม้ ผู้โดยสารรถแท็กซี่ถูกชิงทรัพย์ฯลฯ	/		
2.	บอกรายละเอียดหรือขยายความเรื่องราวร้องทุกข์ให้ผู้ฟังรับทราบ พยายามชี้จุดเกิดเหตุ เช่น จุดการเกิดเพลิงไหม้ เพื่อหลีกเลี่ยงการจราจร ให้เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติหน้าที่		/	หน้าที่ผู้ ดำเนิน รายการ
3.	ทำความเข้าใจกับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ผู้ฟังแจ้งเข้ามา เช่น การพยายามเข้าประเด็นคำถาม และประเด็นปัญหาเพื่อเกิดความกระชับและถูกต้องของการร้องเรียน	/		
4.	เพิ่มเติมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์ให้ผู้ฟังรับทราบ เช่น กรณีรถเสียบนทางด่วน หรือช่วงการจราจรที่คับคั่ง ควรปฏิบัติตัวอย่างไร		/	หน้าที่ผู้ ดำเนิน รายการ
5.	แสดงภาพมนุษยธรรม เช่น พูดว่า “ใจเย็นๆ” “เราเป็นห่วง” ปัญหาทุกอย่างมีทางแก้ไขได้ คนดียอมผ่านพ้นอุปสรรคได้	/		
6.	ใช้คำพูดเพื่อให้ผู้ฟังคลายความกังวลในเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้ฟังรายการ เช่น จะดำเนินการประสานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องอย่างเร่งด่วน	/		
7.	กระตุ้นอารมณ์ของผู้ฟังให้เกิดการมีส่วนร่วม เช่น เปิดสายให้ผู้ฟังได้เข้าร่วมแสดงความคิดเห็นหรือให้กำลังใจต่อผู้ประสบปัญหา เช่น แม่เลี้ยงลูกพิการเพียงลำพังรายได้ไม่พอ เปิดสายให้กำลังใจและร่วมบริจาคทรัพย์ช่วยเหลือ		/	หน้าที่ผู้ ดำเนิน รายการ
8.	ย้ำเตือนหรือกล่าวแจ้งเตือนเพื่อป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ เช่น ฝนตกถนนลื่นเกิดอุบัติเหตุหลายๆจุด	/		
9.	มีการสื่อสารที่ดีในหมู่ทีมงาน เช่น การถ่ายทอดข้อมูล การเผยแพร่ และควบคุมข้อมูลที่ไม่สมควรเผยแพร่	/		

10.	มีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ในการแก้ไขปัญหา เช่น การ แนะนำการแก้ไขปัญหา กรณีรับแจ้งถูกล่อลวงไปข่มขืน	/		
11.	ทีมงานมีโอกาสแสดงความคิดเห็นร่วมกันแก้ไขปัญหา และตัดสินใจร่วมกัน	/		

จากตารางข้างบนนี้ สามารถอธิบายดังนี้ ผู้ประสานงานระดับทีมงานจัดได้ว่าเป็นด่านแรกที่ต้องเผชิญกับปัญหาที่ผู้ฟังรายการสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์เข้ามาที่รายการ จากการสังเกตแบบการมีส่วนร่วมพบว่า หลังจกมีการซักถามรายละเอียดของข้อมูลแล้ว ผู้ประสานงานที่เป็นเจ้าของเรื่องจะนำสายของผู้แจ้งออกอากาศ โดยอาศัยผู้ดำเนินรายการเป็นสื่อกลางในการสื่อสารกับผู้ฟังและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา และดำเนินกระบวนการตามหน้าที่แบบที่เรียกว่าเรื่องของใครก็ของคนนั้น เริ่มประสานงานตั้งแต่การให้ความช่วยเหลือ บันทึกข้อมูลลงคอมพิวเตอร์ รวมถึงการติดตามผลและความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น แต่หากเมื่อใดก็ตามเรื่องที่ได้รับแจ้งเป็นเหตุการณ์ฉุกเฉิน เกี่ยวข้องกับอุบัติเหตุ หรือการสูญเสียอย่างใหญ่โต ทั้งชีวิต และทรัพย์สินของผู้คนจำนวนมาก ผู้ประสานงานจะรีบแจ้งให้หัวหน้าทีมและโปรดิวเซอร์ทราบ เพื่อระดมกำลังในทีมวางแผนของคนที่ไม่ใช่งานสำคัญออกไปก่อน ทางรายการเน้นเรื่องการช่วยเหลือ ชีวิตคน และความสูญเสียมาก่อนเรื่องอื่นๆ จัดการประสานงานช่วยกันแก้ไขปัญหา เพื่อให้การติดตามอย่างต่อเนื่อง เช่น การเกิดอุบัติเหตุ รถทัวร์พลิกคว่ำในรถมีผู้โดยสาร บาดเจ็บและเสียชีวิตจำนวนมาก เจ้าหน้าที่ประสานจะช่วยกันประสานงานในแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยจะทำหน้าที่ไม่ซ้ำกัน เพื่อให้งานออกมาอย่างรวดเร็ว เช่น แบ่งการประสานงาน เจ้าหน้าที่ตำรวจ เจ้าหน้าที่สำนักป้องกัน อาสาภัยในพื้นที่ เจ้าหน้าที่พยาบาล โรงพยาบาล กรณีติดตามรายชื่อ และอาการ เพื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลให้ผู้ฟังรับทราบถึงความต่อเนื่องของเหตุการณ์ หรือบางทีมีผู้ฟังที่มีส่วนเกี่ยวข้องในเหตุการณ์ โทรเข้ามาสอบถาม เช่น สอบถามว่ารถสายอะไร ผู้บาดเจ็บมีใครบ้าง บางครั้งก็เป็นญาติๆของผู้ฟังรายการที่กำลังฟังรายการอยู่ในช่วงนั้น บางทีเกิดการสูญเสียกับผู้ฟังรายการ ทางเจ้าหน้าที่ที่รับสายในการสอบถามต้องทำการปลอบใจหรือแสดงความเสียใจต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อเป็นการผ่อนคลายความตึงเครียดกับผู้ฟังรายนั้นๆ

ผู้ประสานงานระดับทีมงานจะเน้นความรวดเร็ว และนำเสนอมุมมองของเหตุการณ์ให้ครอบคลุมมากที่สุด โดยอาศัยแหล่งข่าวที่อยู่ร่วมเหตุการณ์ เข้าสายรายงานข้อมูลเพิ่มเติม ตอบสนองความสนใจใคร่รู้ และลดระดับความตึงเครียดของประชาชนผู้รับสาร นอกจากนี้ผู้ประสานงานระดับทีมงานยังจะคอยติดตามความเป็นไปของสถานการณ์ มีการปรึกษา ร่วมกันคิด

หาทางออกของปัญหาร่วมกัน รวมถึงรายงานความคืบหน้าอย่างต่อเนื่องจนกว่าเหตุการณ์จะคลี่คลาย

ผู้ประสานงานระดับหัวหน้าส่วนและโปรดิวเซอร์รายการ คือ หัวหน้าทีมงานทำหน้าที่หลักคือการควบคุมดูแลทีมงานให้เป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเป็นผู้มีอำนาจตัดสินใจมากที่สุด เมื่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน ตามปกติผู้ประสานงานระดับหัวหน้าจะเป็นผู้ที่ทำหน้าที่คัดกรองข่าวสาร ส่งต่อให้โปรดิวเซอร์ควบคุมดูแลอีกครั้ง จัดลำดับความสำคัญของเรื่องราวที่ควรนำออกอากาศก่อน-หลัง คอยฟังประเด็นสัมภาษณ์ และการให้ข้อมูลของผู้ที่กำลังออกอากาศ โปรดิวเซอร์รายการจะเป็นผู้ประเมินเหตุการณ์และพิจารณาแนวทางในการปฏิบัติสำหรับประเด็นปัญหานั้นๆ รวมถึงอาจกำหนดข้อความให้ผู้ดำเนินรายการสื่อสารกับผู้ฟังด้วย

ดังนั้น การแก้ไขปัญหาของผู้ประสานงานระดับทีมงานและผู้ประสานงานระดับหัวหน้าส่วนและโปรดิวเซอร์รายการ ไม่ได้ผลกระทกหน้าที่ให้ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด รับผิดชอบแต่ฝ่ายเดียว แต่ทุกฝ่ายต้องมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกัน เพื่อติดตามความคืบหน้าของปัญหาร่วมกัน จนปัญหาคลี่คลายลงหรือได้รับการแก้ไขให้เบาบางลงได้มากที่สุด

ตารางที่ 4.3 แบบตรวจสอบรายการ(Check list) การสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุ สาธารณะร่วมด้วยช่วยกันของกลุ่ม “ผู้ดำเนินรายการ”

ข้อที่	แบบแผนการกระทำ	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ	หมายเหตุ
1.	แจ้งรายละเอียดเรื่องราวร้องทุกข์ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ โดยเร็วที่สุด เช่น น้ำมันตกหล่นบนพื้นผิวจราจร เหตุไฟไหม้ ผู้โดยสารรถแท็กซี่ถูกชิงทรัพย์ ฯลฯ	/		
2.	บอกรายละเอียดหรือขยายความเรื่องราวร้องทุกข์ให้ผู้ฟังรับทราบ พยายามอย่าจุดเกิดเหตุ เช่น จุดการเกิดเพลิงไหม้ เพื่อหลีกเลี่ยงการจราจร ให้เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติหน้าที่	/		
3.	ทำความเข้าใจกับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ผู้ฟังแจ้งเข้ามา เช่น การพยายามเข้าประเด็นคำถาม และประเด็นปัญหาเพื่อเกิดความกระชับและถูกต้องของการร้องเรียน	/		
4.	เพิ่มเติมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์ ให้ผู้ฟังรับทราบ เช่น กรณีรถเสียบนทางด่วน หรือช่วงการจราจรที่คับคั่ง ควรปฏิบัติตัวอย่างไร	/		

5.	แสดงภาพมนุษยธรรม เช่น พูดว่า “ใจเย็นๆ” “เราเป็นห่วง” ปัญหาทุกอย่างมีทางแก้ไขได้ คนดียอมผ่านพ้นอุปสรรคได้	/		
6.	ใช้คำพูดเพื่อให้ผู้ฟังคลายความกังวลในเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้ฟังรายการ เช่น จะดำเนินการประสานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องอย่างเร่งด่วน	/		
7.	กระตุ้นอารมณ์ของผู้ฟังให้เกิดการมีส่วนร่วม เช่น เปิดสายให้ผู้ฟังได้เข้าร่วมแสดงความคิดเห็นหรือให้กำลังใจต่อผู้ประสบปัญหา เช่น แม่เลี้ยงลูกพิการเพียงลำพังรายได้ไม่พอ เปิดสายให้กำลังใจและร่วมบริจาคทรัพย์ช่วยเหลือ	/		
8.	ย้ำเตือนหรือกล่าวแจ้งเตือนเพื่อป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ เช่น ผนตกลถนนลื่นเกิดอุบัติเหตุหลายๆจุด	/		
9.	มีการสื่อสารที่ดีในหมู่ทีมงาน เช่น การถ่ายทอดข้อมูลการเผยแพร่และควบคุมข้อมูลที่ไม่สมควรเผยแพร่	/		
10.	มีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ในการแก้ไขปัญหา เช่น การแนะนำการแก้ปัญหา กรณีรับแจ้งรถล่อลวงไปข่มขืน	/		
11.	ทีมงานมีโอกาสแสดงความคิดเห็นร่วมกันแก้ไขปัญหาและตัดสินใจร่วมกัน	/		

จากตารางข้างบนนี้ สามารถอธิบายดังนี้ ผู้ประสานงานจะสื่อสารกับผู้ดำเนินรายการ โดยการพิมพ์ข้อมูลลงเครื่องคอมพิวเตอร์ ข้อมูลจะปรากฏบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ อีกเครื่องหนึ่งในห้องผู้ดำเนินรายการ จะประกาศข้อความตามลำดับที่ได้รับจากผู้ประสานงาน ผู้ดำเนินรายการมีหน้าที่สนทนา ชักถามรายละเอียด ขณะเดียวกันจะแลกเปลี่ยนข้อมูลกับผู้ฟังรายการที่สะท้อนปัญหาเข้ามา ตลอดจนหน้าที่จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา

จากการสังเกตพบว่า ผู้ดำเนินรายการทุกคนมีทักษะในการสื่อสารและเข้าใจเป้าหมายของรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน เป็นอย่างดี รู้จักใช้ความได้เปรียบของสื่อวิทยุและจิตวิทยาการสื่อสารเข้าไปมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา อย่างไรก็ตามแม้ผู้ดำเนินรายการจะมีลีลาการพูดคุยเป็นของตนเอง แต่แนวทางการสื่อสารยังเป็นไปตามกรอบเป้าหมายของวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน รวมถึงมีการกำกับจากผู้ประสานงานระดับทีมงานและผู้ประสานงานระดับหัวหน้าส่วน ดังนั้นการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์ ของรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน จึงขึ้นอยู่กับการทำงานร่วมกันเป็นทีมระหว่างเจ้าหน้าที่ทั้ง 3 กลุ่ม แต่ผู้ดำเนินรายการมีบทบาทสำคัญ

ที่สุดในฐานะเป็นผู้ทำความเข้าใจและอธิบายปัญหา รวมถึงรวบรวมและสรุปข้อมูลทั้งหมดนำเสนอผู้ฟังรายการ

ดังนั้น แนวทางการสื่อสารของผู้ดำเนินรายการอยู่ในกรอบและเป้าหมายของรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน คือ เป็นการสื่อสารให้ทุกฝ่ายร่วมมือกัน มีส่วนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน อีกทั้งไม่ซักถาม คัดค้านหน่วยงานที่รับผิดชอบด้วยคำพูด หรือนำเสียงที่มุ่งจับผิดอันก่อให้เกิดภาพลักษณ์ทางลบว่าเป็นการบงคับให้แก้ไขปัญหา ผู้ดำเนินรายการเปรียบเหมือนเป็นตัวแทนรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน จึงมีแนวปฏิบัติเฉพาะสำหรับผู้ดำเนินรายการดังนี้

1. เมื่อมีผู้แจ้งขอขอบคุณ ขอให้ผู้ดำเนินรายการพูดขอขอบคุณหน่วยงานที่เป็นผู้ช่วยเหลือเรียกร้องให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ฟังรายการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
2. เมื่อมีผู้แจ้งสะท้อนปัญหาแสดงว่าเขาเดือดร้อน ผู้ดำเนินรายการต้องรับฟังในระดับผู้ประสานงาน อย่าพูดตัดบท อย่าแสดงความคิดเห็น และพยายามสื่อสารให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบร่วมแก้ไขปัญหา
3. เมื่อเกิดเหตุการณ์ใดๆ ให้เน้นการรายงานสถานการณ์มากกว่าความเห็น และพยายามติดต่อผู้รับผิดชอบโดยตรงให้ได้ ที่สำคัญต้องอย่าให้ผู้ฟังช่วยกันแก้ไขปัญหาร่วมกัน
4. กรณีมีผู้ฟังหรือประชาชนรวมตัวกันเพื่อแก้ไขปัญหาย่างใดอย่างหนึ่ง ผู้ดำเนินรายการต้องเตือนให้กลุ่มคนเหล่านั้นปฏิบัติตามภายในกรอบกฎหมาย พยายามอย่าเตือนถึงปัญหาที่จะเกิดขึ้นมาตามหลัง เช่น การจลาจลติดขัด หรือเกิดการจลาจล มีผู้บาดเจ็บและผู้เสียชีวิตเกิดขึ้น และหากถึงขั้นรุนแรงต้องไม่ให้คนที่รวมกลุ่มอยู่นั้นชี้แจงปัญหาออกอากาศ ทั้งนี้อนุญาตให้เฉพาะการรายงานเหตุการณ์ของผู้สื่อข่าว ตำรวจหรือหน่วยงานเอกชนที่ผ่านกลั่นกรองแล้ว เช่น อาสากู้ภัยมูลนิธิ
5. หากผู้แจ้งติดต่อเข้ามาเพื่อแจ้งเรื่องหนึ่ง แต่ช่วงที่ออกอากาศอยู่นั้นกลับพาดพิงถึงบุคคลอื่นในเชิงไม่สร้างสรรค์โดยไม่ได้ผ่านการกลั่นกรองจากผู้ประสานงาน ให้ผู้ดำเนินรายการตัดสายทันทีพร้อมทั้งอธิบายให้ผู้ฟังเข้าใจ
6. เมื่อมีผู้แจ้งเรื่องของการส่งเสริมคนดี ทำความดี ให้ผู้ดำเนินรายการซักถามข้อมูล ชื่อ ที่อยู่ของผู้ทำความดี สถานที่เกิดเหตุ รายละเอียดเหตุการณ์ให้ได้มากที่สุด หากสื่อมวลชนแขนงอื่นจะนำไปขยายผลเป็นอีกเรื่องหนึ่ง

จะเห็นได้ว่า บทบาทหน้าที่สำคัญของเจ้าหน้าที่รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันในส่วนของผู้ดำเนินรายการ คือ การสื่อสารอีกชั้นหนึ่ง โดยรับข้อมูลที่รวบรวมแล้วจากผู้ประสานงานและส่งต่อไปยังผู้ฟังผู้รับสารอีกทอดหนึ่ง จากการสังเกตแบบการมีส่วนร่วมพบว่า

เนื้อหาที่ผู้ดำเนินรายการนำเสนอออกอากาศนั้น นอกจากข้อมูลที่ได้รับจากการประสานงาน แล้ว ยังมีข้อความที่แสดงถึงการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นผู้ดำเนินรายการทุกคนจะแสดง ภาพมนุษยธรรมให้คำพูดที่บอกถึงความเห็นอกเห็นใจ เข้าใจ เป็นห่วง เพื่อให้ผู้ฟังที่ประสบปัญหา ได้ผ่อนคลาย

#### 4.1.2 รูปแบบรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน

“รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน”เป็นรายการบริการแก่สาธารณะโดยไม่มีค่าตอบแทน มุ่งให้บริการความรู้ สาระ และข่าวสารสำคัญประจำวัน ที่เกี่ยวเนื่องกับกิจกรรมของ สาธารณะ เพื่อเป็นสวัสดิการให้แก่ประชาชนทั่วไป ในรูปแบบการรายงานข่าว

รูปแบบการประกาศแจ้งข้อความหรือข่าวสาร รูปแบบสปอต เพื่อให้ข้อมูลสั้นๆกระตุ้น ความสนใจออกอากาศสด 24 ชั่วโมง ในรูปแบบรายการประเภท Phone-In กระจายเสียงผ่านสถานี วิทยุกองบัญชาการกองทัพไทย ระบบ FM ย่านความถี่ 99.5 MHz. (ร่วมด้วยช่วยกัน DFM 99.5 คลื่นความถี่) แนวนโยบายดำเนินงานยึดหลักของการใช้คลื่นวิทยุเป็นสื่อกลางประสานงาน ระหว่างประชาชน(ผู้ฟัง) กับหน่วยงานต่างๆ เพื่อส่งเสริมการมีบทบาทในเป็นสื่อกลางให้เกิดการ เกื้อกูล สนับสนุนและช่วยเหลือสังคม รวมทั้งการยกย่อง เชิดชูคนดี ซึ่งเป็นรากฐานในการพัฒนา สังคมให้เป็นสังคมที่มีคุณภาพ โดยมีรูปแบบการนำเสนอตามผังรายการดังนี้

ช่วงเวลา	จันทร์	อังคาร	พุธ	พฤหัสบดี	ศุกร์
05.00-05.30					
05.30-06.00	สรุปข่าว(นสพ.)				
06.00-06.40	พุทธอภิธรรม องค์พระบรมมี				
06.40-07.00	ทำวัตรเช้า				
07.00-07.30	ถ่ายทอดสดข่าวจากสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย				
07.30-08.00	เอาข่าวเด่นเปิดประเด็นตั้ง				
08.00-08.30					
08.30-09.00	อภิรดี พรเลิศ / รามศ เชื้อเมืองพาน			อภิรดี พรเลิศ / รามศ เชื้อเมืองพาน	
09.00-09.30					
09.30-10.00					
10.00-10.30	ร่วมด้วยช่วยกัน			มองรอบกรุง	
10.30-11.00					
11.00-11.30	ธีรนุช ยอดนุ่น			ร.ต.ต.เกรียงศักดิ์ โลหะชาละ / ธีรนุช ยอดนุ่น	
11.30-12.00					
12.00-12.30	ธรรมะนิยาย				
12.30-13.00	เพลงเพลงจากพระราชโยธิน กองดุริยางค์ทหารบก				
13.00-13.30					
13.30-14.00	ร่วมด้วยช่วยกัน			ร่วมด้วยช่วยกัน	
14.00-14.30					
14.30-15.00	สายใจ วลี			ศุภัญญา มากสัน / อิสรา มีศรี	
15.00-15.30					
15.30-16.00	เกาะคิดข่าวเด่นเปิดประเด็นตั้ง				
16.00-16.30					
16.30-17.00	เรวัต สังข์ช่วย/ เกรียงไกรมาศ พจนสุนทร			เรวัต สังข์ช่วย / เกรียงไกรมาศ พจนสุนทร	
17.00-17.40					
17.40-18.00	ทำวัตรเย็น				

ภาพที่ 4.1 แผนผังการออกอากาศของรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ช่วงเดือนมกราคม-เดือนเมษายน 2553

ที่มา: รายการร่วมด้วยช่วยกัน. (2553)

ผังรายการหลัก จัดสัดส่วนรายการแต่ละช่วงเพื่อกำหนดทิศทางการนำเสนอและการกำหนดเนื้อหาของรายการ ภายใต้แนวคิดในการจัดผังรายการที่สามารถสร้างพฤติกรรมของผู้ฟังให้จดจำและเวลาของรายการที่ออกอากาศได้ ในที่นี้ ผู้วิจัยได้เลือกผังรายการช่วง ที่ทำการศึกษานั้น



คือ ระหว่างเวลา 08.00-16.00 น. ประจำวันจันทร์ – วันศุกร์ ประจำเดือนมกราคม - เดือนเมษายน 2553 รูปแบบการนำเสนอของรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันจากผังรายการ การออกอากาศสามารถสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

ช่วงเวลา	ชื่อรายการ/แขกรับเชิญ	รายละเอียด
05.00-08.30		-สรุปข่าวพศห้วงหนึ่งสัปดาห์ฉบับต่างๆ
05.30-06.00	พุทธช่อภิวรรณ อภังค์พระภริณี	-พหิขประเศึน่ข่าวกัที่น่ำนสใจมกน่นำเสนอรายละเอียด พร้อมเกร็ดความรู้
06.00-06.40		
06.40-07.00		ทำวัตรเช้า
07.00-07.30		ถ่ายทอดสดข่าวจากสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย กรมประชาสัมพันธ์
07.30-08.00	เจาะข่าวเด่นประเด็นดัง	-สรุปภาพรวมจราจรในช่วงเช้าจาก บก.จร. และตำรวจเขตสำคัญ
08.00-08.30	อภิศิี พหริศิี	-นำเสนอประเด็นข่าวสังคมตามสถานการณ์โดยทีมข่าว
08.30-09.00	/ รามศ เชื้อเมืองพาน	-ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รับฟังความเห็นประเด็นข้างต้น
09.00-09.30		-บอกเล่าเรื่องราวที่น่าสนใจของการร่วมด้วยช่วยกันของคนในสังคม
09.30-10.00		-สอดแทรกเกร็ดความรู้ ที่มีประโยชน์
10.00-10.30	ร่วมด้วยช่วยกัน	-นำเสนอข้อมูลต่อเนื่องจากประเด็นข่าวสังคมช่วงเช้า
10.30-11.00	ธีรนุช ขอลนุ่น	-นำเสนอสถานที่ท่องเที่ยว สะท้อนวัฒนธรรมของคนไทย และ
11.00-11.30	นงอรอบกรุง	เคล็ด (ไม่)ลับกับทวงครวั เกร็ดความรู้คู่ครัวคนไทย
11.30-12.00	ร.ต.ต.เกรียงศักดิ์ โสโหชะชณะ/ ธีรนุช ขอลนุ่น (พจ.-ศ.)	-บอกเล่าเรื่องราวที่น่าสนใจของการร่วมด้วยช่วยกันของคนในสังคม
12.00-12.30		-นำเสนอสน โยภขของผู้บริหารทกม.และปญหาแนวทงแก้ปญหาทกม.
12.30-13.00		เพลงเพลงจากพระราชโยธิน กองดุริยางค์ทหารบก
13.00-13.30	ร่วมด้วยช่วยกัน	-นำเสนอข้อมูลความรู้เรื่องสุขภาพ โรคร้าย ไข้เจ็บ การดูแลรักษาสุขภาพ
13.30-14.00	สายใจ วี (จ.-พ)	-การออกกำลังกายกิจกรรมและอาหารเพื่อเสริมสุขภาพ
14.00-14.30	ศุภัญญู มกถัน / อิศรามิสีรี (พจ.-ศ.)	-ภูมิปัญญาชาวบ้าน สร้างอาชีพเสริมรายได้ แรงงาน สวัสดิการต่างๆ
14.30-15.00		-บอกเล่าเรื่องราวที่น่าสนใจของการร่วมด้วยช่วยกันของคนในสังคม
15.00-15.30		-ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับฟังความเห็น คมคายกับประเด็นข้างต้น
15.30-16.00	เกาะติดข่าวเด่นเปิดประเด็นดัง	-บอกเล่าเรื่องราวที่น่าสนใจของการร่วมด้วยช่วยกันของคนในสังคม
16.00-16.30	ร่วมด้วยช่วยกัน	-สรุปภาพรวมจราจรในช่วงเย็นจากบก.จร. และตำรวจตามเขตสำคัญ
16.30-17.00	เรวัต สังข์ช่วย / เกรียง ไกรภส พจนสุนทร	-นำเสนอประเด็นข่าวสังคม เดือนชัยภิจล ธิพ เดือนเป็น อุทาหรณ์
17.00-17.40		-ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับฟังความเห็น คมคายกับประเด็นข้างต้น
17.40-18.00		ทำวัตรเย็น

ภาพที่ 4.2 รายละเอียดแผนผังการออกอากาศของรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ช่วงเดือนมกราคม-เดือนเมษายน 2553

ที่มา: รายการร่วมด้วยช่วยกัน. (2553)

ตามผังนี้แล้วจะแสดงให้เห็นว่า ช่วงเวลาที่ทำการศึกษามีช่วงประจำรายการ ช่วงเจาะข่าวเด่น ประเด็นดัง ตั้งแต่เวลา 06.00-10.00 น. ซึ่งช่วงดังกล่าวเป็นช่วงที่ทางสถานีรายการวิทยุสาธาณณะร่วมด้วยช่วยกันทำสรุปข่าว และประเด็นที่เป็นที่น่าจับตามองของผู้ฟัง ในช่วงเวลานั้นๆ หากผู้มาพูดคุยให้ข้อมูลข้อเท็จจริง กับผู้ฟังรายการ และในขณะเดียวกันนั้น ทางรายการยังรับเรื่องสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์อยู่ตลอดเวลา เมื่อมีเรื่องที่น่าสนใจหรือกระทบต่อคนส่วนใหญ่ ทางรายการจะนำมาแทรกรายการหลักที่กำลังดำเนินรายการอยู่นั้น เพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ หรือได้ช่วยเหลือผู้เดือดร้อน ได้ทันทั่วถึง

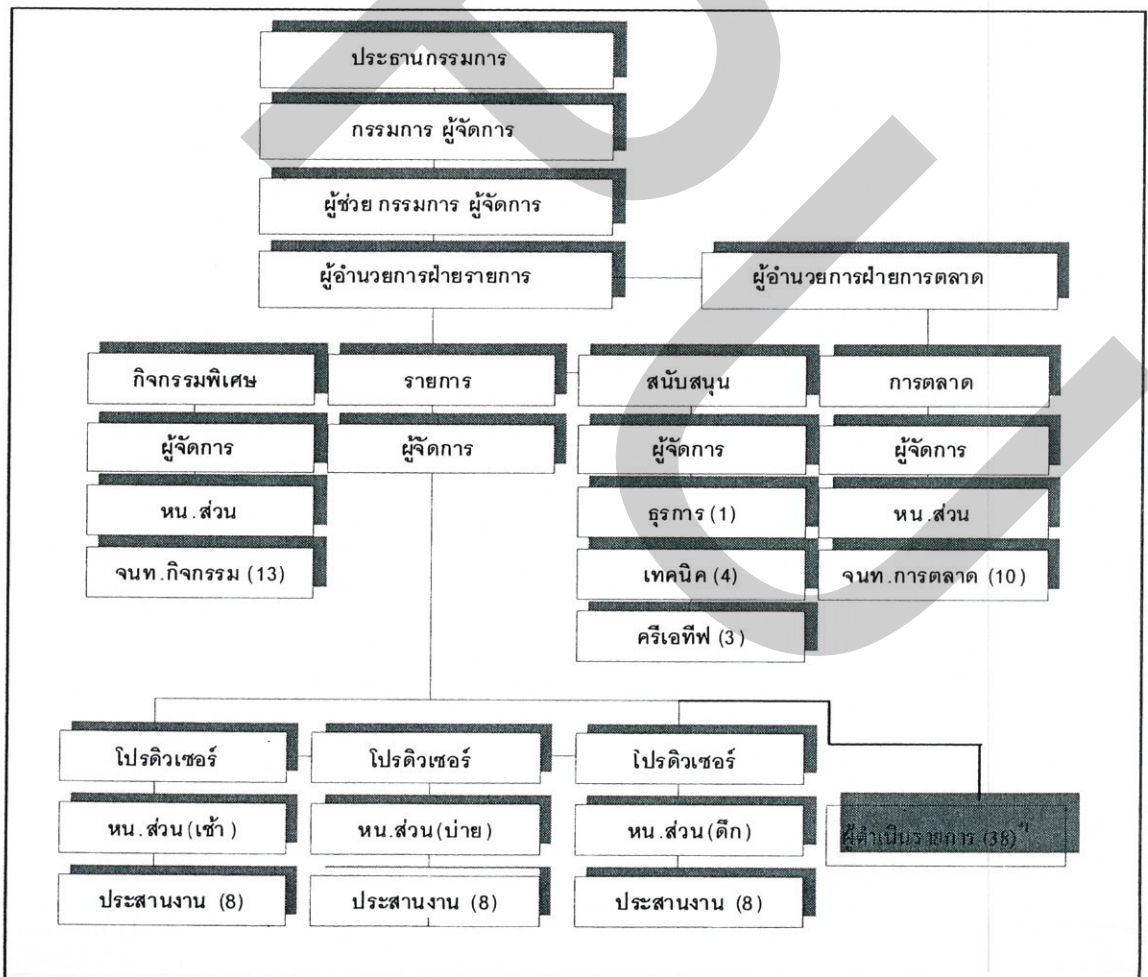
ช่วงเวลา 10.00-12.00 น. ช่วงรายการร่วมด้วยช่วยกัน เป็นช่วงที่เปิดสายให้ผู้ฟังสะท้อนปัญหาหรือร้องทุกข์เข้ามาที่รายการ และเพื่อส่งต่อเรื่องออกอากาศหน้าไมค์ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรับทราบถึงปัญหาของสังคมที่เกิดขึ้นในขณะนั้น เว้นช่วงวันหยุดหัตสบดี และวันศุกร์ ในช่วงเวลาดังกล่าว จะเป็นช่วงมองรอบกรุง คือ การสะท้อนปัญหาในสังคมกรุงเทพมหานคร มีประเด็นที่สำคัญๆของกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ผู้ฟังในกรุงเทพมหานคร ได้รับรู้ความเป็นมาเป็นไปของกรุงเทพมหานคร และหากมีผู้ฟังสงสัยเกี่ยวกับปัญหากรุงเทพมหานคร ในเรื่องต่างๆ เช่น งานทะเบียนราษฎร์ ทางรายการจะติดต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานทะเบียนราษฎร์มาให้ข้อมูลหรือให้การช่วยเหลือเกี่ยวกับงานทะเบียน

ช่วงเวลา 12.00-16.00 น. เป็นช่วงที่เปิดสายให้ผู้ฟังสะท้อนปัญหาหรือร้องทุกข์เข้ามาที่รายการ และเพื่อส่งต่อเรื่องออกอากาศหน้าไมค์ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรับทราบถึงปัญหาของสังคมที่เกิดขึ้นในขณะนั้น สรุปได้ว่าช่วงทุกช่วงของรายการวิทยุสาธาณณะร่วมด้วยช่วยกันสามารถนำเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้ฟังที่สะท้อนเข้ามาแทรกกลางรายการในช่วงนั้นๆ ได้หากเป็นปัญหาที่กระทบต่อผู้คนจำนวนมาก เช่นเหตุการณ์เพลิงไหม้ อุบัติเหตุ และการช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ เช่น การขอทางนำหญิงใกล้คลอดส่งโรงพยาบาลโดยเร่งด่วน ฯลฯ ซึ่งปัญหาเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อจรรยา การสูญเสีย ต้องนำมาเผยแพร่ออกอากาศ การแจ้งเตือน หรือบางครั้งหากเหตุการณ์รุนแรง สามารถยกข่าว หรือ ยกการโฆษณาช่วงนั้นๆ ออกไปเพื่อการติดตามเหตุการณ์และความคืบหน้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ในช่วงนั้นๆ และถือว่าการให้ข้อมูล เรื่องทุกเรื่องที่แจ้งเข้ามาที่รายการจะต้องได้รับการแก้ไข โดยด่วนถึงแม้จะไม่ได้นำออกอากาศทั้งหมด เนื่องจาก มีข้อจำกัดในด้านเวลา ในการออกอากาศ แต่ทางรายการได้ดำเนินการแก้ไขทางด้านหลังไมค์ให้ทุกเรื่อง

การทำงานของรายการวิทยุสาธาณณะร่วมด้วยช่วยกัน เป็นรายการวิทยุที่ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางให้คนในสังคมเมืองใหญ่ ได้ติดต่อสื่อสาร ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของรายการ ร่วมด้วยช่วยกันจึงได้จัดให้มีฝ่ายกิจกรรมพิเศษเพื่อเป็นสื่อกลางใน

การติดต่อสื่อสารกับคนสังคมเมืองใหญ่ และเป็นการประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนหรือผู้ฟังเกิดการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชนเมืองใหญ่ สร้างจิตสำนึกให้ประชาชน หรือผู้ฟังเกิดจิตสำนึกการเกื้อกูลและการแบ่งปัน ตลอดจนการส่งเสริมสร้างความดีงามให้กับสังคม และในด้านการออกอากาศมีฝ่ายเทคนิคมีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องระบบเสียงที่ออกอากาศ

สุดท้ายคือฝ่ายสนับสนุนรายการ หรือฝ่ายการตลาด เพื่อให้รายการวิทยุมีรายได้ในการสร้างสรรค์กิจกรรม ตลอดจนการดูแลพนักงานและเจ้าหน้าที่รายการ การบำรุงรักษาสถานี ขณะเดียวกันเป็นการประเมินผลความนิยมของผู้ฟังและผู้สนับสนุนรายการไปพร้อมกัน โดยการเน้นการใช้บุคลากรในพื้นที่ในการทำงานเพื่อเข้าถึงผู้ฟังให้ได้มากที่สุด เพื่อช่วยเหลือประสานงานให้แก่ผู้ฟังที่เดือดร้อนและให้คำปรึกษาในด้านต่างๆ ตามความเหมาะสม เช่น การปรึกษาปัญหา ด้านกฎหมาย การร้องเรียนการทำงานของหน่วยงานรัฐหรือเอกชน และระบบसारณูปโภคในสังคมเมืองใหญ่ เช่น ฝาท่อระบายน้ำหาย ท่อประปาแตก ถนนชำรุด ฯลฯ ซึ่งสามารถสรุปรูปแบบการบริหารองค์กรของ รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ได้ดังแผนภูมิดังนี้



ภาพที่ 4.3 โครงสร้างการบริหารงานของรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน  
ที่มา: รายการร่วมด้วยช่วยกัน. (2553)

จากโครงสร้างการบริหารงานของ รายการวิทยุสาธารณะจะเห็นว่าระบบการบริหารงานทุกฝ่ายจะขึ้นตรงต่อประธานกรรมการ โดยมีกรรมการผู้จัดการเป็นผู้ที่มีอำนาจในการบริหารจัดการองค์กรได้เต็มที่ โครงสร้างการบริหารจัดการจึงไม่มีความซับซ้อนง่ายการบังคับบัญชา สั่งการ รวมถึงการตัดสินใจโดยตรงไปยังการกำหนดเนื้อหาในการนำเสนอจะเป็นหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงของโปรดิวเซอร์ ประจำแต่ละช่วงภาครายการ เพื่อส่งต่อเรื่องนำออกอากาศโดยมีผู้ดำเนินรายการ เป็นสื่อกลางในการสื่อสารกับผู้ฟังรายการที่สะท้อนปัญหาเข้ามา และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในที่นี้ผู้ดำเนินรายการไม่ได้เป็นเจ้าของที่ประจำขององค์กร จึงไม่ได้อยู่ในโครงสร้างของการบริหารงานขององค์กร

นอกจากจะมีภาครายการแล้ว ตามโครงสร้างขององค์กรแล้ว ยังมีฝ่ายกิจกรรมพิเศษ ฝ่ายสนับสนุน ฝ่ายการตลาด เนื่องจาก รายการจะขับเคลื่อนเพียงภาครายการเพียงลำพังไม่ได้ เนื่องจากทางรายการต้องมีเงินทุนมาสนับสนุนรายการ เพื่อให้รายการขับเคลื่อนต่อไป มีฝ่ายส่งเสริมกิจกรรมรายการ คือฝ่ายกิจกรรมพิเศษ ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์รายการ และลงพื้นที่สนับสนุนโครงการต่างๆของรายการ ฝ่ายสนับสนุนรายการจะทำหน้าที่ สนับสนุนในด้านเทคนิค เช่น การทำสปอตโฆษณา การติดตั้งสัญญาณออกอากาศ กรณีทำการส่งสัญญาณออกนอกพื้นที่ และ ฝ่ายการตลาด ซึ่งถือว่าเป็นตัวหลักในการจัดการรายได้มาใช้ โดยการนำเสนอโครงการต่างๆต่อหน่วยงานราชการและเอกชนที่สนใจจะสนับสนุนรายการในช่วงเวลาต่างๆ เพื่อนำมาพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและหน่วยงาน ในการขับเคลื่อนการออกอากาศของรายการ

“รายการร่วมด้วยช่วยกันจัดอยู่ในรายการประเภทเพื่อบริการสาธารณะ ซึ่งเน้นการนำเสนอข่าวสารที่มีประโยชน์ ให้ความรู้กับประชาชนทั่วไป รูปแบบการนำเสนอของรายการร่วมด้วยช่วยกัน ไม่มีรูปแบบแน่นอนตายตัว มีรูปแบบการนำเสนอที่ผสมผสานเพื่อเกิดความหลากหลาย อาทิ รูปแบบรายการพูดคุยกับผู้ฟัง รูปแบบรายการการสนทนาตามประเด็นข่าวของทางรายการที่กำหนดไว้ รูปแบบรายการสัมภาษณ์ รูปแบบนิตยสารทางอากาศ รูปแบบรายการประเภทข่าว รูปแบบรายการบริการสาธารณะ เป็นต้น โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปผู้รับฟังรายการร่วมด้วยช่วยกัน ได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น แนะนำสาระที่มีประโยชน์ต่อส่วนรวม และให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและการช่วยเหลือสังคมด้วยวิธีต่างๆ” (สุกัญญา มากลั่น, สัมภาษณ์ 1 ตุลาคม 2553)

“รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน 99.5 เป็นรายการแพร่สัญญาณออกอากาศ ที่เกิดขึ้นจากการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้อยละ 80 ตามนโยบายของการประสานเรื่องราวทุกข์ มีการ

ประสานงานและประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่มีข้อมูลที่อัปเดตตลอด 24 ชั่วโมง ทันต่อเหตุการณ์ทุกช่วงเวลาเป็นการสื่อสารแบบสองทาง Two-way Communication ถึงแม้ปัจจุบันจะมีรายการวิทยุที่มีรูปแบบการสื่อสาร Two-way Communication เกิดขึ้นตามๆกันมา ส่วนใหญ่จะเป็นรายการเพลง ไม่มีรูปแบบรายการช่วยเหลือสังคม แต่รายการร่วมด้วยช่วยกัน เป็นรายการ กระตุ้นให้ผู้ฟังอยู่ในเหตุการณ์ในนั้นมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ทำให้เรื่องน่าติดตาม ตื่นเต้น และเป็นที่น่าสนใจของผู้ฟัง จึงทำให้รายการเป็นที่นิยม ของรายการส่วนใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร นอกจะติดตามความคืบหน้า และการช่วยเหลือผู้ที่ร้องทุกข์ผ่านทางรายการ และ ยังมีการช่วยเหลือความเดือดร้อนติดตามความคืบหน้าโดยการลงพื้นที่ ทำการช่วยเหลือประสานงานในหลายๆรูปแบบ อาทิ การช่วยเหลือภัยหนาว น้ำท่วม เพลิงไหม้ชุมชนแออัด ได้สนับสนุนการสนับสนุนจากผู้ฟังรายการ และหน่วยกู้ภัยสาธารณะต่างๆต่างเป็นตัวช่วยในการขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ในปัจจุบันมีสถานีโทรทัศน์ ได้นำแนวคิดการมีส่วนร่วมของรายการร่วมด้วยช่วยกันเป็นต้นแบบในการช่วยเหลือสังคมในภาครายการสถานีโทรทัศน์แทบทุกช่อง ” (สายพิณ ฝาสุพงษ์, สัมภาษณ์ 24 กันยายน 2553)

นอกจากจะเป็นรายการวิทยุเพื่อสาธารณะที่ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางของสังคม แล้วยังมีความรับผิดชอบร่วมกันต่อสังคม และการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

“ รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน เป็นส่วนหนึ่งในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ดี โดยการเป็นสื่อกลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ต่างๆ เรื่องราวความเดือดร้อน ทุกๆเรื่องที่ถูกผู้ฟังแจ้งผ่านมาทางรายการ เสมือนหนึ่งว่าเรื่องราวเหล่านั้นเป็นเรื่องราวของตัวเอง และเจ้าหน้าที่ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ช่วยเหลือ ดำเนินการกับเรื่องราวนั้นๆ ที่ได้รับแจ้งมา เพื่อให้ผู้ฟังได้คลายทุกข์ร้อน แม้ว่าอาจจะไม่มาก ไม่ทั้งหมดในบางเรื่องก็ตาม ” (พรรริษา ศรีจรัส, สัมภาษณ์ 1 ตุลาคม 2553)

“รายการร่วมด้วยช่วยกันเป็นส่วนหนึ่งในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ได้ช่วยเหลือผู้เดือดร้อน อย่างเช่น กรณี ของหาย คนหาย ไฟฟ้าดับ น้ำประปาไม่ไหล ฯลฯ ทางรายการได้ช่วยประสานงานให้ ทำให้ได้รับการแก้ไขได้เร็วขึ้น ” (ศิริวรรณ สกุศลรัตน์, สัมภาษณ์ 1 ตุลาคม 2553)

สรุปได้ว่า ผลการศึกษา รูปแบบการนำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน รูปแบบการนำเสนอของรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ไม่มีรูปแบบแน่นอนตายตัว มีรูปแบบการนำเสนอที่ผสมผสานเพื่อเกิดความหลากหลาย อาทิ รูปแบบรายการพูดคุยกับผู้ฟัง รูปแบบรายการการสนทนาตามประเด็นข่าวของทางรายการที่กำหนดไว้ รูปแบบรายการสัมภาษณ์

#### 4.1.2 รูปแบบการรายงานข่าว

การรายงานข่าว คือ รายงานเหตุการณ์ที่เป็นปัญหาต่อคนในชุมชนสังคมเมือง รายการบริการสาธารณะรูปแบบนี้มีความจำเป็นมาก สำหรับประชาชนที่อาศัยอยู่ในเมืองหลวง หรือในสังคมเมืองที่มีความแออัด อาทิ รายงานอุบัติเหตุบนท้องถนน เหตุการณ์เพลิงไหม้ อันเป็นเหตุให้การจราจรเส้นทางใดติดขัด ตลอดจนเหตุการณ์ ฉกชิงวิ่งราว ในพื้นที่ต่างๆ เพื่อแจ้งเตือนหรือการป้องกันเหตุการณ์เบื้องต้นได้

รูปแบบที่เห็นได้ชัดเจน มีผู้ฟังที่ประสบเหตุหรืออยู่ในเหตุการณ์ แจ้งผ่านเข้ามาทางรายการ บอกรายละเอียดข้อมูลว่า เกิดอะไรขึ้น ที่ไหน เหตุการณ์นั้นเป็นอย่างไร มีเจ้าหน้าที่มาให้การช่วยเหลือหรือไม่ ส่งผลต่อการจราจรหรือสังคมอย่างไร โดยมีรูปแบบการรายงานเหตุการณ์สดจากพื้นที่ ผ่านทางคลื่นวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน เช่น

“ เวลา 15.36 น. วันที่ 30 มกราคม 2553 คุณวีรศักดิ์ แจ้ง มีเหตุ ไฟไหม้อาคารจอดรถห้างแพลทตินั่มประตูน้ำ ถนนเพชรบุรี ส่งผลให้การจราจรติดขัด \*\*\* ศูนย์วิทยุประชาชนร่วมด้วยช่วยกัน แจ้งเพิ่มเติม กรณีดังกล่าวเกิดจากสาเหตุ คลัทช์รถยนต์ใหม่ เนื่องจากขั้วขึ้นที่ชั้นจึงทำให้คลัทช์ใหม่ไม่มีบาดเจ็บแต่อย่างใด มีเจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลือในที่เกิดเหตุแล้ว ”

จากตัวอย่างข้อมูลข่าวเกี่ยวกับเหตุการณ์เพลิงไหม้ ทางรายการได้รับแจ้งข้อมูลจากผู้ฟังรายการที่ประสบเหตุการณ์ด้วยตนเองในขณะนั้น ทางรายการได้ประสานอาสาสมัครในพื้นที่เพื่อช่วยรายงานเหตุการณ์หรือติดตามความคืบหน้าของเหตุการณ์ เพื่อสรุปเหตุที่เกิดขึ้นมาจากสาเหตุอะไร มีการสูญเสียหรือส่งผลกระทบต่อใครบ้างในช่วงเวลานั้นๆ

“ รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันเป็นสื่อกลางการกระจายเสียงให้ประชาชนได้รับรู้ข่าวสารอย่างรวดเร็วขึ้น และได้รู้ข่าวทันก่อนใคร โดยไม่ต้องซื้อหนังสือพิมพ์อ่านอยู่ที่ไหนก็สามารถรับฟังได้ ไม่ต้องมีค่าใช้จ่าย ” (สุเทพ ภาวิชัย, สัมภาษณ์ 6 ตุลาคม 2553)

“ผู้ฟังรายการได้รับประโยชน์จากข้อมูลที่เผยแพร่หรือสะท้อนข่าวสารออกไป ทันต่อเหตุการณ์ ” (ศิริวรรณ สกุตรรัตน์, สัมภาษณ์ 1 ตุลาคม 2553)

“อยากให้ทางรายวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน นำเรื่องที่เร่งด่วนออกอากาศทันที กรณีเหตุชิงทรัพย์รถแท็กซี่เพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ และง่ายต่อการติดตาม เนื่องจากจะมีอาสาสมัครหรือผู้ใช้เส้นทางช่วยในการสังเกตและประสานงานเจ้าหน้าที่สกัดจับได้เร็วขึ้น” (ณรงค์ วรัชย์, สัมภาษณ์ 10 กันยายน 2553)

“ได้รับข่าวสารจากคลื่นวิทยุและสามารถรับฟังข่าวสารได้ดีกว่าคลื่นอื่น” (รุ่งโรจน์ เสงี่ยมิ, สัมภาษณ์ 9 กันยายน 2553)

“สามารถทำให้ประชาชนที่ไม่รับรู้ข้อมูลข่าวสาร ได้ฟังร่วมด้วยช่วยกันและรับรู้ข้อมูลเพิ่มขึ้น” (สมศักดิ์ แก้วศรี, สัมภาษณ์ 3 ตุลาคม 2553)

สรุปผลการศึกษา รูปแบบการรายงานข่าว ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน นั้นนำเรื่องราวมาจากสถานการณ์จริงที่เกิดขึ้นในขณะนั้นมาออกอากาศสดทันที จึงเป็นรูปแบบรายงานข่าวจากสถานการณ์ที่ทำให้รูปแบบรายการมีความหลากหลายและน่าติดตาม

#### 4.1.3 รูปแบบการประกาศแจ้งความหรือข่าวสาร

**ประกาศแจ้งความหรือข่าวสาร** คือ รูปแบบรายการที่มีผู้ประกาศอ่านข้อความหรือข่าวสารเรื่องที่เป็นบริการ ซึ่งประชาชนจำเป็นต้องรับรู้ทั่วกัน เป็นการประกาศเพื่อแจ้งให้ทราบเพื่อแจ้งให้ทราบและปฏิบัติตาม หรือหากไม่ปฏิบัติตามอาจได้รับโทษตามกฎหมาย เช่น การประกาศแจ้งข่าวสารการตัดกระแสไฟฟ้าเพื่อซ่อมบำรุง การเกิดน้ำท่วมขังในพื้นที่สาธารณะ เป็นต้น

รูปแบบที่เห็นได้ชัดเจน คือ การนำข้อความที่ประโยชน์ต่อสาธารณะ และเป็นข้อมูลที่จำเป็นต้องสาธยาย มาอ่านประกาศ ให้ผู้ฟังรับทราบว่า ช่วงนี้มีเหตุการณ์อะไร เช่น เหตุเพลิงไหม้ที่ไหน มีน้ำท่วมขังที่ใด เพื่อจะลดปัญหาการจราจรที่เกิดขึ้น ส่วนใหญ่แล้วจะได้รับความร่วมมือจากผู้ฟังหรือหน่วยงานราชการ และเอกชน ส่งข้อมูลให้ทางหมายเลขโทรศัพท์ 1677 เว็บไซต์อีเมล 452-2000 ศูนย์วิทยุประชาชนร่วมด้วยช่วยกัน

นอกจากนั้นรายการบริการสาธารณะในรูปแบบการประกาศแจ้งข่าวสารดังกล่าวนี้ อาจเป็นการประกาศเรื่องฉุกเฉินหรือเตือนภัยอื่นๆ ด้วย เช่น ประกาศแจ้งข่าวไฟไหม้ ประกาศเรื่องโจรผู้ร้าย ประกาศเตือนให้ประชาชนดับไฟก่อนนอน เตือนให้ตรวจตราดูแลบ้านช่องให้เรียบร้อยก่อนออกจากบ้าน หรือการเสนอ ปฏิทินประจำวัน ว่าวันนี้มีใคร ทำอะไร ที่ไหน เหล่านี้ล้วนเป็นการบริการสาธารณะที่สื่อมวลชนควรถือเป็นหน้าที่บริการแก่สาธารณชนทั่วไปอย่างสม่ำเสมอ

“ รศ.ดร.กิม ไชยแสนสุข อธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง แจ้ง **ประชาสัมพันธ์** มหาวิทยาลัยรามคำแหง เชิญชวนผู้ประกอบการหอพักและผู้นำชุมชน เขตบางกะปิ ประเวศ วังทองหลาง ลาดพร้าว และสวนหลวง ร่วมกิจกรรมชุมชนรามฯ ร่วมใจ ด้านภัยยาเสพติด คณะกรรมการภาคประชาชน มหาวิทยาลัยรามคำแหง จะจัดกิจกรรมสัมพันธ์ ชุมชนรามฯ ร่วมใจ ด้านภัยยาเสพติด ในวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2553 เวลา 08.30-13.00 น. ณ ห้องศักดิ์ ผาสุขนิรันดร อาคารหอประชุมพ่อขุนรามคำแหงมหาราช เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือระหว่างชุมชน ผู้ประกอบการหอพัก นักศึกษา กับมหาวิทยาลัยรามคำแหงในการรณรงค์เพื่อพัฒนาสภาพแวดล้อมของหอพักและชุมชน โดยรอบ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ให้เป็นชุมชนสีขาวที่ปลอดภัย ผู้สนใจขอทราบรายละเอียดเพิ่มเติมทีมงานประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โทร. 0-2310-8045-7 ”

จากตัวอย่างดังกล่าว การประกาศแจ้งความหรือข่าวสารจะเป็นข่าวสารเพื่อสาธารณะมากกว่าข่าวสารประเทศอื่น เช่น การประกาศกิจกรรมด้านภัยยาเสพติด

“ทำให้ประชาชนที่ไม่รู้ข่าวสารได้ฟังรายการและรับข้อมูลเพิ่มเติมมากขึ้น โดยการเปิดฟังรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน” (สมศักดิ์ แก้วศรี, สัมภาษณ์ 10 ตุลาคม 2553)

“ได้รับข่าวสารจากทางคลื่นวิทยุที่เร็วขึ้น” (ณรงค์ วรรษชัย, สัมภาษณ์ 10 กันยายน 2553)

“ผู้ฟังสามารถรับรู้ข่าวสารทางคลื่นวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันทันต่อเหตุการณ์” (สุภาพ กรวยรักษา, สัมภาษณ์ 6 ตุลาคม 2553)

สรุปผลการศึกษา รูปแบบการประกาศแจ้งความหรือข่าวสาร เป็นการบริการข้อมูลเพื่อสาธารณะประโยชน์ เป็นประกาศแจ้งเตือน หรือข้อมูลข่าวสารให้ผู้ฟังได้ทันต่อเหตุการณ์ หรือการให้สาระความรู้ในข้อมูลข่าวสารนั้น ถือว่าเป็นหน้าที่การให้บริการของสื่อมวลชนอย่างหนึ่ง

#### 4.1.4 รูปแบบสปอตการกระตุ้นความสนใจ

รูปแบบสปอต คือ การให้ข้อมูลสั้นๆ กระตุ้นเร้าความสนใจ ชักจูงโน้มน้าวให้เกิดความรู้สึกรอยากรู้อยากเห็น เตือน ให้แก่งคิด โดยอาจมีดนตรีหรือเพื่อสร้างอารมณ์ให้สมจริง สมจริง และเรียกความสนใจมากขึ้น ตามปกติรูปแบบรายการจะใช้เวลาประมาณ 30-60 วินาที ลักษณะของรายการวิทยุกระจายเสียงเพื่อบริการสาธารณะ อาจทำเป็นรูปแบบอื่นอีกก็ได้ไม่มีข้อจำกัด แต่ต้องไม่คิดค่าบริการและไม่มีโฆษณาสินค้าเพื่ออุปถัมภ์รายการทั้งสิ้น เพราะถือว่าวิทยุกระจายเสียงเป็นทรัพยากรธรรมชาติที่ทุกคนในประเทศควรมีสติพิงได้ประโยชน์ตามความเหมาะสม แต่ทั้งนี้รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน เป็นรายการที่จัดตั้งและบริหารงานโดยผู้บริหารภาคเอกชน โดยไม่มีหน่วยงานใดๆจากภาครัฐให้การช่วยเหลือ จึงจำเป็นต้องมีสปอตหรือโฆษณาสนับสนุนรายการ เพื่อคงความการดำรงอยู่รอดและการขับเคลื่อนการช่วยเหลือสังคมต่อไป สปอตที่นำเสนอผ่านทางรายการวิทยุสาธารณะ มี 2 รูปแบบ คือ สปอตเพื่อสาธารณะ และ สปอตเพื่อการโฆษณา

**สปอตเพื่อสาธารณะ** คือ การบริการเพื่อสาธารณะ ปลุกกระตุ้น ผู้ฟังให้การมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือสังคม นำเสนอในรูปแบบสารคดี

**สปอตสินค้าและบริการ** คือ การโฆษณาสินค้าและบริการ ในเชิงพาณิชย์ การได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานเอกชน หรือจาก หน่วยงานภาครัฐในการสนับสนุนรายการช่วงใดช่วงหนึ่งในของรายการ นำเสนอในรูปแบบการโฆษณาสินค้าโดยตรง และ รูปแบบสารคดี ตารางที่ 4.4 สรุปรายละเอียดสปอตโฆษณาผ่านทางรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ช่วงเดือนมกราคม - เดือนเมษายน 2553



## สรุปรายละเอียดสปอตโฆษณาผ่านทางรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยด้วยกัน

ช่วงเดือนมกราคม - เดือนเมษายน 2553

ลำดับ	บริษัท / หน่วยงาน	ระยะเวลา	รายละเอียด
1.	สำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)	มกราคม-เมษายน	ช่วง สคบ.คุ้มครองผู้บริโภคทุกวัน อังคาร และพฤหัสบดี เวลา 14.00- 14.30น. สปอตจันทร์-อาทิตย์ วันละ 4 ครั้ง เวลา 11.00/14.00/15.00/22.00น.
2.	การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	มกราคม-เมษายน	ผู้ดำเนินรายการประชาสัมพันธ์ จำนวน 12 ครั้ง / เดือน
3.	บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	มกราคม-เมษายน	จันทร์-อาทิตย์ วันละ 5 ครั้ง เวลา 08.00/11.00/15.00/21.00น.
4.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กุมภาพันธ์	จันทร์-อาทิตย์ วันละ 8 ครั้ง เวลา 08.00/15.00/15.00/21.00/22.00น.
5.	การไฟฟ้านครหลวง	มกราคม-เมษายน	จันทร์-อาทิตย์ วันละ 4 ครั้ง เวลา 08.00/15.00/21.00/22.00น.
6.	การทางพิเศษแห่งประเทศไทย	มกราคม-เมษายน	จันทร์-อาทิตย์ วันละ 7 ครั้ง เวลา 08.00/08.30/ 09.00/16.00/16.30/17.00/24.00น.
7.	บริษัท ญูดามีเดีย จำกัด (กรม ทางหลวง)	กุมภาพันธ์-เมษายน	สารคดี จันทร์-ศุกร์ วันละ 1 ครั้ง เวลา 07.00น.
8.	กรมการขนส่งทางบก-บริษัท พีท แอนด์ เฟรน จำกัด	กุมภาพันธ์-เมษายน	จันทร์-อาทิตย์ วันละ 4 ครั้ง เวลา 08.00/15.00/21.00/22.00น.
9.	องค์การเภสัชกรรม	มีนาคม-เมษายน	สารคดี จันทร์-อาทิตย์ วันละ 2 ครั้ง เวลา 08.00/17.00น.
10.	กรมการคลังภายใน	มีนาคม-เมษายน	ผู้ดำเนินรายการประชาสัมพันธ์ จำนวน 2 ครั้ง / สัปดาห์ เวลา 14.00-17.00น. สารคดีทุกวัน เวลา 16.00น.
11.	สำนักงานคณะกรรมการการ	มีนาคม-เมษายน	ช่วง กกต.ทุกวันอังคาร และ

	เลือกตั้ง (กกต.)		พฤษภาคม เวลา 17.00-17.30น. สพด จันทร-อาทิตย์ วันละ 3 ครั้ง เวลา 17.00/19.00/21.00น. ผู้ดำเนินประชาสัมพันธ์ จำนวน 2 ข่าว /สัปดาห์ เวลา 17.00-18.00น.
12.	การปราบปรามคทลวง	เมษายน	สพด จันทร-อาทิตย์ วันละ 5 ครั้ง เวลา 08.00-22.00น.
13.	กระทรวงการพัฒนาสังคมและ ความมั่นคงของมนุษย์	มีนาคม	สพด จันทร-อาทิตย์ วันละ 4 ครั้ง เวลา 08.00/15.00/21.00/22.00น. สารคดี จันทร-อาทิตย์ วันละ 1 ครั้ง เวลา 08.00น.
14.	กรมสุขภาพจิต	เมษายน	ช่วงกรมสุขภาพจิต วันจันทร์-วัน พุธ เวลา 14.00-14.30น. สพด จันทร-อาทิตย์ วันละ 4 ครั้ง เวลา 08.00น.

ที่มา: รายการร่วมด้วยช่วยกัน. (2553)

สรุปผลการศึกษา รูปแบบสพดการกระตุ้นความสนใจเนื้อหาส่วนใหญ่จะเป็นรูปแบบสารคดี การให้ความรู้ เชิงการประชาสัมพันธ์ให้ตระหนักถึงส่วนรวม สพดที่สนับสนุนรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ในช่วงที่ทำการศึกษาระหว่าง เดือนมกราคม – เดือนเมษายน 2553 ส่วนใหญ่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานราชการมากกว่า สพดโฆษณาสินค้าและบริการ

#### 4.1.2.1 เนื้อหาของรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน

ด้านเนื้อหาของรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ไม่มีรูปแบบที่ตายตัว เนื่องจากผู้ฟังรายการเป็นผู้กำหนดเนื้อหาเอง เรื่องราวทั้งหมดเป็นข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของผู้ฟังรายการ สามารถพอสรุปได้ดังนี้

4.1.2.2 ประกาศแจ้งข่าวสาร คือ ข้อมูลข่าวสารความเป็นจริง เพื่อตอบสนองความต้องการด้านข่าวของผู้ฟัง เนื้อหาของรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันในแต่ละช่วงเวลา ไม่มีรูปแบบเนื้อหาที่ตายตัว เพราะเรื่องทุกเรื่องที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์ความเป็นจริง มีผู้ฟังแจ้งข้อมูลสถานการณ์ต่างๆตามจุดเกิดเหตุ และมีการรายงานสดผ่านทางรายการ เน้นการช่วยเหลือสังคม และการบริการประเภทบริการสาธารณะ เช่น การแจ้งอุบัติเหตุ การประกาศบริการสาธารณะ หรือการประกาศข้อมูลข่าวที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ฟังให้มากที่สุด

**4.1.2.2 ข้อมูลข้อเท็จจริง** คือ เนื้อหาที่เกี่ยวกับความสนใจของมนุษย์ เป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ของผู้ฟัง กระตุ้นให้เกิดความเห็นอกเห็นใจ เนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องราวของบุคคล ได้แก่เนื้อหาประวัติความเป็นมาของบุคคลที่น่าสนใจ เนื้อหาเกี่ยวกับประสบการณ์ส่วนตัว หรือเนื้อหาที่ให้ข่าวสาร และเนื้อหาที่บอกวิธีทำ หรือปฏิบัติ เป็นเรื่องราวที่ให้ความรู้โดยตรงแก่ผู้ฟัง

การนำเสนอผ่านทางรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน การให้ความรู้และความคิดเห็น ส่วนใหญ่แล้วผู้ฟังจะเป็นผู้กำหนดรูปแบบและเนื้อหาว่า ต้องการทราบเรื่องอะไร มีปัญหาติดขัดประเด็นไหน ผู้ฟังจะโทรเข้ามาที่รายการขอความรู้และการชี้แนะในการแก้ไขปัญหา ทางรายการจะดำเนินการต่อสายให้ผู้ฟังที่มีข้อสงสัยในประเด็นนั้นๆ ได้สอบถามผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ทรงคุณวุฒิในประเด็นดังกล่าวคอยชี้แนะ ตลอดจนการแนะนำการปฏิบัติตัว เช่น การให้ความรู้ด้านกฎหมาย การให้ความรู้เกี่ยวกับ พรบ.ประกันภัย การแนะนำสุขภาพ และ กฎระเบียบการจราจร เป็นต้น

“ บางเรื่องราว ผู้ฟังรายการไม่สามารถที่จะแจ้งหน่วยงานที่จะร้องเรียนได้โดยตรง เนื่องจากเกรงกลัวว่า อาจจะถูกกลั่นแกล้ง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากภาครัฐ จึงต้องให้รายการเป็นสื่อกลางในการแก้ไขปัญหาต่างๆ เพื่อประสานหน่วยงานที่มีส่วนรับผิดชอบโดยตรง ” (พรรรริษา ศรีจรัส,สัมภาษณ์ 6 ตุลาคม 2553 )

โดยข้อมูลข้อเท็จจริง ที่กล่าวมาเบื้องต้นนั้น ได้จากข้อมูลสถิติการร้องเรียนผ่านทางรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน(แจ้งผ่านช่องทางต่างๆ)ประจำเดือน มกราคม - เดือนเมษายน 2553 มีดังนี้

ตารางที่ 4.5 สถิติการร้องเรียนผ่านทางรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน(แจ้งผ่านช่องทางต่างๆ)ประจำเดือน มกราคม - เดือนเมษายน 2553

ลำดับ	หมวดเรื่อง	จำนวน
1.	SMS(นำท่วม ของหาย รถเสีย เพื่อนบ้านส่งเสียงดัง ฯลฯ)	37,660
2.	ของหาย	4,029
3.	อุบัติเหตุ	2,059
4.	รถเสีย	1,837
5.	อาชญากรรม	1,292
6.	คนหาย	1,011
7.	จราจร	935
8.	ทำความดี	524

9.	ไฟฟ้า	354
10.	เพลงใหม่	277
11.	ผลการรับฟัง	262
12.	เจ็บป่วย	233
13.	ร้องเรียน	185
14.	แรงงาน	81
15.	รับสมัครงาน/หางาน	76
16.	สิ่งแวดล้อม	25
17.	ยาเสพติด	24
20.	การศึกษา	14
21.	ที่ดินทำกิน	14
22.	ทุจริตคอร์รัปชัน	13
23.	สาธารณสุข	25
24.	คุ้มครองผู้บริโภค	5
25.	ปัญหาอื่นๆ	7,305
<b>รวม</b>		<b>58,240</b>

ที่มา: รายการร่วมด้วยช่วยกัน. (2553)

จากตารางที่ 4.5 พบว่า เรื่องราวร้องทุกข์ที่สะท้อนเข้ามาที่รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ผ่านทางช่องทาง SMS มีสัดส่วนมากกว่า เรื่องที่แจ้งผ่านทางช่องทางหมายเลข 1677 ซึ่งเนื้อหาของเรื่องราวร้อง เป็นลักษณะเนื้อหาที่เหมือนกัน เช่น น้ำท่วม ขงหาย รถเสีย เพื่อนบ้านส่งเสียงดัง ฯลฯ รูปแบบเนื้อหาการนำเสนอข้อมูล ตลอดจนการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ฟังที่แจ้งเข้ามาช่องทางต่างๆ มีลักษณะดังนี้

**1. ขงหาย** คือ ทรัพย์สินที่มีมูลค่าสูง หรือเป็นสิ่งของมีคุณค่าทางจิตใจ ส่วนใหญ่แล้วผู้ฟังจะทำสิ่งของเหล่านี้ หล่นหาย หรือลืมไว้บนรถนั่งสาธารณะ หรือ ตามท้องถนนระหว่างการขับขี่รถ พอผู้ฟังรู้ตัวว่าตนเองทำสิ่งของสูญหายก็จะแจ้งเรื่องหรือสะท้อนเรื่องราวเข้ามาที่รายการเพื่อประชาสัมพันธ์ติดตามหาสิ่งของเหล่านี้ให้

**เป้าหมาย** เพื่อประชาสัมพันธ์นำขงหายกลับคืนผู้แจ้ง

**วิธีการ** สอบถามรายละเอียด ลักษณะของขงหาย สถานที่ทำหาย หากลืมบนรถโดยสารสาธารณะให้สอบถามสีและหมายเลขทะเบียน เพื่อติดตามหาสังกัดของรถ เช่น สหกรณ์ ผู้ครอบครองรถ และ

นำเรื่องออกอากาศ หากมีการนำส่งคืนให้ผู้แจ้งติดต่อกลับเมื่อติดตามของหายได้พบ พร้อมขอข้อมูลของผู้นำส่งคืนชื่อ-สกุล อาชีพ เพื่อขอบคุณและเชิดชูความดี ความมีน้ำใจ เพื่อเป็นกำลังในการทำความดี

“เวลา 13.25 น. วันที่ 29 มีนาคม 2553 คุณคัททริยา แจ็ง แทนเพื่อนร่วมงาน ชาวคูเวต ลืมโทรศัพท์มือถือ ไม่ทราบยี่ห้อ บนรถแท็กซี่สีชมพู ไม่ทราบหมายเลขทะเบียน คนขับ ชื่อ สุพจน์ ขารันตา นั่งจากสุขุมวิท ลงที่ โรงงานเอสคอน ฉะเชิงเทรา เวลา 10.00 น. ที่ผ่านมา \*\*\* เวลา 13.40 น. คุณคัททริยา แจ็ง คีบหน้าว่า แท็กซี่คันดังกล่าวนำโทรศัพท์ที่ไปส่งคืนที่โรงงาน เรียบร้อยแล้ว ”

2. อุบัติเหตุ คือ เรือราวที่เกิดขึ้นบนท้องถนน หรือตามอาคารสถานที่ต่างๆ ที่ผู้ฟังผ่านมาพบเห็น หรือประสบเหตุเองแล้วแจ้งขอความช่วยเหลือผ่านทางรายการเพื่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบและให้การช่วยเหลือได้ทันที

เป้าหมาย เพื่อช่วยเหลือผู้บาดเจ็บให้เร็วที่สุดและลดปัญหาการจราจร

วิธีการ นำเรื่องออกอากาศทันที และรีบประสานงานไปยังสถานีตำรวจท้องที่และโรงพยาบาลใกล้เคียง หากมีผู้บาดเจ็บสาหัสติดค้างภายในรถ ต้องประสานงานมูลนิธิอาสาสมัคร หน่วยแพทย์กู้ชีวิต รวมถึงให้ผู้เข้าร่วมในที่เกิดเหตุรายงานสถานการณ์ต่อเนื่อง แจ้งผลการช่วยเหลือเป็นระยะ หากติดตามจนทราบชื่อผู้บาดเจ็บหรือผู้เสียชีวิต ต้องรีบนำเสนอออกอากาศ ประกาศย้าให้ญาติและผู้ฟังรับทราบโดยเร็ว

“เวลา 08.10 น. วันที่ 20 มกราคม 2553 ศูนย์วิทยุประชาชนฯ รับแจ้งจาก คุณเอกพงษ์ รหัส ชาลีบาง วิลล์ฟ้า 128 มีอุบัติเหตุหญิงเสียชีวิตตกลงรางรถไฟฟ้าย่าน สถานีรถไฟฟ้ามหานคร \*\*\* ประสาน สน.บางซื่อ แจ้งเพิ่มเติมว่า กรณีดังกล่าว เป็นหญิง ร่วงตกลงไปในรางรถไฟฟ้าย่านสถานีรถไฟฟ้ามหานคร ได้รับบาดเจ็บที่ศีรษะ ทราบชื่อ นางจิราภรณ์ เกียรติชูศักดิ์ อายุ 56 ปี เป็นพนักงานธนาคารทหารไทย นำส่งโรงพยาบาลวิภาวดี \*\*\*\* ประสาน คุณ กิตติยา เจ้าหน้าที่บริษัทขนส่งมวลชนกรุงเทพจำกัด(มหาชน) แจ้งเพิ่มเติมว่า ขณะนี้ได้เปิดเส้นทางรถไปตามปกติแล้ว ”

3. รถเสีย คือ การเกิดเหตุขัดข้องทางเครื่องยนต์ ขณะที่รถหรือยานพาหนะอยู่บนท้องถนน เช่น การเกิดปัญหาหม้อน้ำแห้งและการลืมน้ำมันในรถซึ่งเป็นปัญหาที่ผู้ฟังสะท้อนเข้ามาที่รายการมากที่สุด ทางรายการจะดำเนินการประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือผู้เกี่ยวข้องให้ดำเนินการช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน

เป้าหมาย เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และสนับสนุนแนวคิดร่วมด้วยช่วยกันสังคมเกื้อกูลซึ่งกันและกัน

**วิธีการ** สอบถามรายละเอียดของรถและปัญหาที่เกิดขึ้น จากนั้นนำสายผู้แจ้งออกอากาศขอความช่วยเหลือจากผู้ผ่านเส้นทางจุดที่รถจอดเสีย ใครมีความรู้เรื่องเครื่องยนต์ หรืออุปกรณ์ลากจูง ขอให้จอดแวะช่วยกันแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ผู้ประสานงานต้องติดตามความคืบหน้าต่อเนื่อง ให้ผู้แจ้งรายงานผล และบรรยายอาการช่วยเหลือ

“ เวลา 06.40 น. วันที่ 28 มีนาคม 2553 คุณนรินทร์ธร แจ้งว่า **ขอความช่วยเหลือลิ้มกุญแจในรถ เป็นรถกระบะมิตซูบิชิ สีบรอนซ์ ทะเบียน ???-360 นครนายก จอดที่บริเวณ ลานจอดรถชั้นล่าง โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น\*\*\*** ศูนย์วิทยุประชาชนฯ รับเรื่อง ประสานลูกข่ายให้การช่วยเหลือ \*\*เวลา 07.45 น. คุณนรินทร์ธร แจ้งคืบหน้าว่ามี **คุณสุภมิตร ชีปีห้วยขวาง 010 และคุณอาทิตย์ มาช่วยเหลือแล้ว** ขอบขอบคุณผ่านทางรายการในครั้งนี้นี้ด้วย ”

**4. อาชญากรรม** คือ เรื่องราวเกี่ยวกับการลกรังวิ่งราว การทำร้ายร่างกาย การโจรกรรม ผู้ฟังผ่านมาพบเห็นหรือประสบเหตุเองแล้วแจ้งขอความช่วยเหลือผ่านทางรายการเพื่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบและให้การช่วยเหลือได้ทันที่

**เป้าหมาย** เพื่อรักษาความสงบสุข ปราบปรามผู้กระทำผิด และส่งเสริมให้ประชาชนช่วยกันสอดส่องเป็นหูเป็นตา ระแวงระวังภัยในสังคม

**วิธีการ** สอบถามรายละเอียดเหตุการณ์และผู้เสียหาย หากเป็นกรณีการก่อเหตุฉุกเฉิน จับปล้นคนร้ายหลบหนี ให้สอบถามจุดเกิดเหตุ ที่ชัดเจนประสานงานหน่วยงานที่รับผิดชอบ อาทิ สถานีตำรวจพื้นที่ กองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ (191) ศูนย์วิทยุแท็กซี่ และฝ่ายอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้อง รวมทั้งย้ำเตือนให้ผู้ฟังหลีกเลี่ยง ป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำรอย รวมถึงให้ผู้ฟังช่วยกันสอดส่องเป็นหูเป็นตาและแจ้งเบาะแสเข้ามาให้ทราบ

“ เวลา 11.25 น. วันที่ 11 มกราคม 2553 **มิสเตอร์ บ่อบันถัง ชาวเวียดนาม** แจ้งว่า **ถูกขโมยจัดห้องทรัพย์สินและเอกสารหาย** เหตุเกิดช่วงคืนที่ผ่านมา มีคนร้ายไม่ทราบจำนวน **จัดเข้าห้องเลขที่ 1322/1 ซอยประชาชื่น 38 ถนนประชาชื่น เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร** คนร้ายได้ทรัพย์สินไปเป็นคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก 2 เครื่อง และโทรศัพท์มือถือ 7 เครื่อง และหนังสือเดินทางจำนวนหลายเล่ม แจ้งความที่ สน.ประชาชื่น ”

**5. คนหาย** คือ การติดตามหาญาติ เพื่อน บุคคลในครอบครัว ส่วนใหญ่แล้วจะเป็นผู้สูงอายุ และวัยรุ่น ที่ผู้ฟังแจ้งเข้ามาที่รายการเพื่อติดตามหาคนที่สูญหาย

**เป้าหมาย** เพื่อให้ผู้ฟังช่วยสังเกต จนพบคนที่หาย

**วิธีการ** สอบถามรูปพรรณสัณฐาน คำหยา การแต่งกาย พร้อมทั้งแนะนำผู้แจ้ง ไปแจ้งความสถานีตำรวจท้องที่ พื้นที่ ที่หาย เพื่อให้เจ้าหน้าที่ลงบันทึกประจำวัน เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานหากเกิดการ

พบ เช่น เหตุอาชญากรรม และ อุบัติเหตุในพื้นที่ และออกอากาศประชาสัมพันธ์ ขอความร่วมมือจากผู้ฟังช่วยสังเกตและแจ้งเบาะแสสถานที่พบเห็น และเมื่อพบคนหายแล้วญาติต้องแจ้งคืบหน้า

“ เวลา 11.55 น. วันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2553 คุณนครินทร์ ทองเนียม แจ้ง **พ่อดามีอาการอัลไซเมอร์ หาย ชื่อ นายสุพรรณ จันทิมิ อายุ 61 ปี** รูปร่างสันทัด ตัวเล็ก สูงประมาณ 160 เซนติเมตร ผิวดำแดง สวมเสื้อยืดคอกลมแขนสั้นสีขาว กางเกงขาสั้นสีน้ำเงิน **หายจากบ้านย่าน ซอยสุดใจ ถนนแพรกษา จังหวัดสมุทรปราการ เมื่อเวลา 13.00 น. -14.00 น. วันที่ 21 กุมภาพันธ์ ที่ผ่านมา \*\*\*ล่าสุดเวลา 12.45 น. พบพ่อดาแล้ว** เนื่องจากเดินหลงทางขึ้นทางด่วนมีเจ้าหน้าที่ตำรวจให้การช่วยเหลือ ”

6. **บริการด้านการจราจร** คือ การพบสิ่งกีดขวางการจราจร อุบัติเหตุเกิดขวางการจราจร ซึ่งปัญหาเหล่านี้ส่งผลให้เกิดการจราจรติดขัดได้ ผู้ฟังผ่านมาพบเห็นหรือประสบเหตุเองแล้วแจ้งขอความช่วยเหลือผ่านทางรายการเพื่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบและให้การช่วยเหลือได้ทันที่

**เป้าหมาย** เพื่อให้ลดปัญหาการจราจรที่ติดขัด และการจราจรที่สะสม

**วิธีการ** สอบถามข้อมูลเส้นทางที่ผู้แจ้ง คิดเพราะอะไร อาทิ อุบัติเหตุ การชุมนุมประท้วง เพลิงไหม้ หลังจากนั้นนำออกอากาศประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่ มาชี้แจงออกอากาศ เพื่อให้ผู้สัญจรไปมาหลีกเลี่ยงปัญหาการจราจร

“ เวลา 11.25 น. วันที่ 1 เมษายน 2553 คุณอนัญญา แจ้งว่า **พบรถเมล์ป่อ.สาย 43 ขับปาดไปมา ที่บริเวณ ถนนสุขุมวิท มุ่งหน้า สำโรง เกรงจะเกิดอุบัติเหตุกับผู้ใช้เส้นทาง ”**

“ เวลา 08.40 น. วันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2553 ศูนย์วิทยุประชาชนฯ รับแจ้งจาก คุณไพบูลย์ ชีบีห้วยขวาง 021 มี**เหตุรถไฟฟ้าไต่ดินล่าช้ากว่าปกติ ที่บริเวณ สถานีรถไฟฟ้าห้วยขวาง \*\*\*** ประสานคุณณัฐยาน์ เฉลิมแสนยากร เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ บริษัทรถไฟฟ้างูกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แจ้งว่า **กรณีดังกล่าวมาจากสาเหตุทางบริษัทได้ดำเนินการซ่อมบำรุงระบบรางที่สถานีรถไฟฟ้ามรต สถานีสุทธิสาร ต่อเนื่องตั้งแต่วเวลา 24.00 น. ที่ผ่านมา ขณะนี้การซ่อมบำรุงได้เสร็จเรียบร้อยแล้ว แต่ยังมีผู้โดยสารที่ตกค้างจำนวนมาก จึงทำการเดินรถล่าช้ากว่าปกติ ”**

7. **สาธารณูปโภค** มีหลายกรณี อาทิ ไฟฟ้าดับ ท่อประปาแตก ท่อชำรุด ถนนชำรุด ฯลฯ ผู้ฟังผ่านมาพบเห็นหรือประสบเหตุเองแล้วแจ้งขอความช่วยเหลือผ่านทางรายการเพื่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบและให้การช่วยเหลือได้ทันที่

**เป้าหมาย** เพื่อลดปัญหาที่เกิดขึ้น และการลดปัญหาที่จะตามมา เช่น ปัญหาการจราจร กรณี ถนนชำรุด ท่อประปาแตก ปัญหาอาชญากรรม กรณีไฟฟ้าดับ

**วิธีการ** สอบถามรายละเอียดสถานที่เกิดเหตุ ให้ละเอียดและชัดเจน เพื่อการประสานงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข แล้วนำออกอากาศ บางเรื่องที่เป็นเรื่องที่เป็นปัญหาใหญ่ ต้องนำผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้แจ้ง มาพูดคุยซักถามปัญหากันออกอากาศทันที และมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่องอย่างน้อยภายใน 2-3 วัน และแจ้งรายงานความคืบหน้าออกอากาศให้ผู้แจ้งทราบถึงความคืบหน้าเป็นระยะๆ ตามสภาพของปัญหา

“ เวลา 13.20 น. วันที่ 3 มีนาคม 2553 ศูนย์วิทยุประชาชนฯ รับแจ้งจาก คุณ**ประสิทธิ์ พนมหม้อแปลงไฟฟ้าระเบิด ที่บริเวณ หน้าบริษัทเอสแอล ซอยลาดพร้าว 107 \*\*\*** ประสาน **เจ้าหน้าที่การไฟฟ้า ลาดพร้าว แจ้งเพิ่มเติมว่า กรณีดังกล่าวขณะนี้เจ้าหน้าที่กำลังจ่ายกระแสไฟฟ้า ”**

#### 8. อุบัติภัย มี 2 หมวดย่อย คือ

-**ไฟไหม้** คือ การเหตุที่ไม่คาดคิดมาก่อน เช่น ไฟไหม้อาคาร ไฟไหม้ชุมชนแออัด สาเหตุส่วนใหญ่แล้วเกิดจากไฟฟ้าลัดวงจร ผู้ฟังผ่านมาพบเห็นหรือประสบเหตุเองแล้วแจ้งขอความช่วยเหลือผ่านทางรายการเพื่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบและให้การช่วยเหลือได้ทันที่วงที่และเป็นการประชาสัมพันธ์แจ้งเตือนให้คนที่อยู่ใกล้เคียงระวังภัย หรือป้องกันไม่ให้ลุกลามกว่าเดิม เป้าหมาย เพื่อระดมกำลังความช่วยเหลือจากหลายฝ่ายและควบคุมความเสียหาย

**วิธีการ** สอบถามรายละเอียด สถานที่ที่เกิดเหตุ นำเรื่องออกอากาศทันที และรีบประสานงานไปยังกองกำกับการตำรวจดับเพลิง ตำรวจดับเพลิงประจำท้องที่ สถานีตำรวจประจำท้องที่ สำนักงานเขตมูลนิธิ อาสาสมัคร หน่วยแพทย์กู้ชีวิต หากสถานการณ์ยืดเยื้อรุนแรงมาก ให้ติดตามความเป็นไปและรายการให้ผู้ฟังทราบต่อเนื่อง ถ่ายทอดเสียงตลอดเวลา งดช่วงข่าวและโฆษณาในรายการ จนกระทั่งสรุปความเสียหายที่เกิดขึ้นและช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบ

“ เวลา 09.30 น. วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2553 ศูนย์วิทยุประชาชนฯ รับแจ้งจาก คุณ**ไพบูลย์** ร่วมด้วยซีบี 021 มี**เหตุเพลิงไหม้อาคารพาณิชย์ 4 ชั้น ที่บริเวณ เลขที่ 336 ซอย ประชาสงเคราะห์ 47 แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ** อาคารดังกล่าว เป็นร้านจำหน่ายเครื่องเขียน เพลิงได้ลุกลามไหม้ไปทั้งหมด 3 ชั้น \*\*\* ประสาน คุณจเร เจ้าหน้าที่สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 199 กรุงเทพมหานคร แจ้งเพิ่มเติมว่า สามารถควบคุมเพลิงได้สงบแล้ว มี **พ.ต.ท. ทศพล ทิพย์ศิริ พงส.(สบ2) สน.สุทธิสาร ตรวจสอบที่เกิดเหตุ แจ้งเพิ่มเติมว่า กรณีดังกล่าวเพลิงได้ลุกลามไหม้ 1-2** **เจ้าหน้าที่สามารถควบคุมเพลิงได้สงบแล้ว อาคารดังกล่าวทำกิจการขายเครื่องเขียน ในที่เกิดเหตุไม่มีผู้บาดเจ็บ หรือผู้เสียชีวิตแต่อย่างใด** ส่วนสาเหตุอยู่ระหว่างการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่พิสูจน์หลักฐานมาดำเนินการตรวจสอบ”

-**น้ำท่วมและภัยที่เกิดจากธรรมชาติ โดยที่ไม่ใช่การกระทำของมนุษย์ (น้ำท่วม พายุพัด อาคารทรุดตัว ฯลฯ )**



**เป้าหมาย** เพื่อช่วยบรรเทาความเดือดร้อน

**วิธีการ** สอบถามสถานที่ที่เกิดเหตุ อย่างละเอียด ประสานเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ เช่น สำนักงานเขตเทศบาล และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ตลอดจนกู้ภัยอาสาสมัครในพื้นที่ ในกรณีผู้เจ็บคิดในอาคารที่พักไม่สามารถเดินทางออกมาได้ ตลอดจนการช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ นำออกอากาศบรรยากาศของเจ้าหน้าที่เข้าช่วยเหลือ หากทรัพย์สินของผู้เจ็บสูญหาย ใช้การไม่ได้ ตลอดจนการขาดแคลนปัจจัย 4 (อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค ) มีการประชาสัมพันธ์ขอความช่วยเหลือจากผู้ฟัง เพื่อให้มีส่วนร่วมในการบริจาคให้การช่วยเหลือ และการให้กำลังใจคนในสังคมร่วมกัน

9. **ทำความดี** คือ การเก็บของได้คืนเจ้าของ หรือการช่วยเหลือคนในสังคมให้ปลอดภัยทั้งทางด้านสวัสดิภาพและร่างกาย

**เป้าหมาย** เพื่อเชิดชูบุคคลที่ทำความดี

**วิธีการ** สอบถามข้อมูลรายละเอียด การทำความดีที่ชัดเจน เช่น การเก็บของได้ ลักษณะของเป็นอย่างไร มีเอกสารระบุชื่อไหม เก็บได้ที่ไหน กรณี มีคนมาช่วยรถเสีย สอบถามชื่อสกุลผู้ที่มาช่วยเหลือ นำออกอากาศเพื่อเชิดชูความดี หากเป็นเรื่องที่ช่วยเหลือที่ประทับใจ เช่น การช่วยเหลือชีวิตคน การเก็บของได้ที่มูลค่ามากๆ จะนำเรื่องดังกล่าวเก็บบันทึกเอาไว้ในกรณีพิเศษ เพื่อเสนอชื่อในการคัดเลือกให้รับรางวัล ในโครงการเพื่อพ่อขอทำดี ซึ่งมีเดือนละ 1 ครั้ง สนับสนุนรางวัลโดยดีแทค

“ เวลา 07.55 น. วันที่ 6 มกราคม 2553 คุณประสาธ สุทธิโชวา ร่วมด้วย ชมสมก. 001 แจ้งแทน พนักงานขับรถเมล์ ชมสมก.สาย 205 ตลาดคลองเตย -ทำพระ หมายเลขข้างรถ 4 -45104 เก็บกระเป๋าเดินทางได้ ภายในกระเป๋าเดินทาง มีเงินสด 500 บาท ใบขับขี่รถยนต์ เอกสารสำคัญหลายอย่าง ระบุชื่อ นางสาว อิตตรี เมฆรัศมีพร บ้านเลขที่ 199/40 หมู่ 10 แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร เวลา 07.00 น. ที่ผ่านมา ”

“ เวลา 08.10 น. วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2553 คุณชัยน้อย แจ้งว่า พบชายชาวพม่า เป็นชายไทย อายุประมาณ 80 ปี รูปร่างผอม สูงประมาณ 160 เซนติเมตร ผิวขาว แต่งกายด้วย กางเกงขายาวสีน้ำเงิน ส่วนเสื้อนั้นไม่ทราบสีเพราะถอดเสื้อออก ที่บริเวณ หน้าวัดลุ่ม ถนนจันทน์ 42 \*\* ประสาน เจ้าหน้าที่ สน.ยานนาวา รับเรื่อง /\*\*\* ล่าสุดเวลา 10.00 น. คุณชัยน้อย แจ้งว่า คืบหน้าว่า คุณตาคนดังกล่าว มีที่พักใกล้เคียงกับวัดลุ่ม และได้นำคุณลุงส่งที่บ้านเรียบร้อยแล้ว ”

10. **ผลการรับฟังรายการ** คือ การแจ้งผลการรับฟัง หรือความชัดเจนของการกระจายเสียงของรายการ หากไม่สามารถรับฟังได้ เพื่อให้ทางรายการดำเนินการปรับปรุงแก้ไข

**เป้าหมาย** เพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงระบบสัญญาณเสียงการออกอากาศ

วิธีการ สอบถามรายละเอียด รับฟังอยู่ไหน มีคลื่นไหนมาแทรก บางครั้งต้องนำออกอากาศแจ้งถึง สาเหตุปัญหาที่เกิดขึ้นให้ผู้ฟังรับทราบ

“ เวลา 10.05 น. วันที่ 10 มกราคม 2553 คุณเขาวบุตร แจ้ง ผลการรับฟังรายการ ย่าน เจริญนคร 55 มีคลื่นแทรกตลอดเวลา ”

11. เจ็บป่วย เจ็บป่วยมี 2 กรณี คือ เจ็บป่วยด้วยโรคประจำตัว (แบบธรรมดา) และเจ็บป่วยแบบฉุกเฉิน เจ็บป่วยด้วยอุบัติเหตุ ต้องการนำส่งโรงพยาบาลอย่างเร่งด่วน ติดต่อขอรถพยาบาล หรือ การขอทางนำผู้ป่วยส่งโรงพยาบาล สามารถแบ่งได้ดังนี้

-เจ็บป่วยแบบธรรมดา คือ การเจ็บป่วยที่ไม่ด้วยโรคประจำตัว ที่เป็นมาแต่เดิมแล้ว แจ้งขอความช่วยเหลือเข้ามาที่รายการ เพื่อให้ทางรายการติดต่อ เจ้าหน้าที่พยาบาล หรือผู้เชี่ยวชาญให้การช่วยเหลือแนะนำการปฏิบัติตัว

เป้าหมาย เพื่อช่วยเหลือและปฐมพยาบาลเบื้องต้น ตลอดจนการแนะนำในการปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง วิธีการ สอบถามรายละเอียด อาการป่วย รักษาที่โรงพยาบาลใด มีสิทธิรักษาที่ไหน แพทย์ให้การรักษาชื่ออะไร ยังไม่ต้องนำเรื่องออกอากาศทันที ประสานสอบถามข้อเท็จจริงจากโรงพยาบาล สถานพยาบาลที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วย แนะนำผู้ป่วยในการปฏิบัติ เช่น การติดต่อประสานงานกับ สถานพยาบาล ต้องดำเนินการอย่างไร ในกรณีใช้สิทธิในการรักษาพยาบาล หรือไม่มีเงินจ่ายค่า รักษาพยาบาลจะต้องดำเนินการอย่างไรได้บ้าง

“ เวลา 08.30 น. วันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2553 คุณอรจิตต์ แจ้ง ขอความช่วยเหลือต้องการ รถพยาบาลนำพี่ชายส่งโรงพยาบาลวชิรพยาบาล ป่วยเป็นโรคตับแข็ง ตัวบวม ไม่สามารถเดินได้ พี่ชายชื่อ นายอรุณ อิ่มโอชา อายุ 72 ปี อยู่บ้านเลขที่ 48 ซอยมิตรอนันต์ ถนนนครชัยศรี (เข้าซอย เล็กน้อย) \*\*\*ศูนย์วิทยุประชาชนฯ รับเรื่อง ประสานลูกข่ายให้การช่วยเหลือ \*\*\* เวลา 10.30 น. ล่าสุดทราบว่า เจ้าหน้าที่นำคนป่วยส่ง รพ.วชิระ \*\*เวลา 11.30น. คุณอรจิตต์ ติดต่อกลับมาทาง รายการร่วมด้วย แจ้งว่า ได้รับการช่วยเหลือเรียบร้อยแล้ว และฝากขอบคุณทางรายการร่วมด้วยที่ให้การช่วยเหลือ ”

-เจ็บป่วยแบบฉุกเฉิน คือ กรณี นำผู้ป่วย ผู้บาดเจ็บ จากอุบัติเหตุหรือโรคประจำที่เฉียบพลัน หรือ หลุยมิเกล็ดเลือด กรณีดังกล่าวต้องนำส่งโรงพยาบาลอย่างเร่งด่วน

เป้าหมาย เพื่อเปิดเส้นทางจราจร และแนะนำการวิเคาแลผู้บาดเจ็บเบื้องต้น

วิธีการ สอบถามรายละเอียดครรถที่โดยสาร เส้นทางที่ใช้ อาการผู้ป่วย นำเรื่องออกอากาศ และรีบ ประสานงานกองบังคับการตำรวจจราจร ตำรวจโครงการพระราชดำริ หรือ สถานีตำรวจพื้นที่เพื่อ ช่วยอำนวยความสะดวก ประสานงานแพทย์หรือผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำวิธีปฐมพยาบาลที่ถูกต้อง

ยื่นข้อมูลให้ผู้ฟังที่กำลังใช้ เส้นทางในที่เกิดเหตุในขณะนั้น และเกาะติดสถานการณ์จนผู้ป่วยถึงโรงพยาบาล

“เวลา 09.40 น. วันที่ 5 มีนาคม 2553 คุณพิสิฐ แจ่ม ขอทำนำผู้ป่วยเป็นลมชักส่งโรงพยาบาล เป็นรถตู้ สีเทา ทะเบียนสก-5646 กรุงเทพมหานคร มีสัญลักษณ์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อนำส่ง โรงพยาบาลราชวิถี \*\*\* ประสาน เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการข้อมูลการจราจร บก. 02 รับเรื่อง\*\*\* เวลา 09.50 น. คุณพิสิฐ แจ่ม คืบหน้าว่า ขณะนี้ถึงโรงพยาบาลเรียบร้อยแล้ว ”

12. ร้องเรียน คือ เรื่องราวการสะท้อนความเดือดร้อนเข้ามาที่รายการ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องที่ไม่ได้รับการแก้ไขจากเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ

เป้าหมาย เพื่อประสานความเข้าใจและแก้ไขปัญหา

วิธีการ รับฟังปัญหา ตรวจสอบข้อมูล สอบถามรายละเอียด สถานที่ และประสานงาน หน่วยงานที่รับผิดชอบ ในระดับหัวหน้าหรือผู้อำนวยการสำนักงานเขต โดยให้ทั้งสองฝ่ายออกนอกอาคาร พร้อมกัน ผู้ประสานงานจะติดตามผลเป็นระยะ 3-5 วัน เน้นย้ำให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา และแจ้งความคืบหน้าหากปัญหาได้รับการแก้ไข

“เวลา 11.50 น. วันที่ 13 มกราคม 2553 คุณรุ่งนภา แจ่มว่า เพื่อนร่วมงานคลอดลูกก่อนกำหนด ทางโรงพยาบาลจะย้ายเด็กไปโรงพยาบาลเอกชน เพื่อนร่วมงาน ชื่อ นางสาว จิตวีพร สิงห์พันธ์ อายุ 22 ปี ได้คลอดลูกเมื่อช่วงเช้าที่ผ่านมา ที่โรงพยาบาลลาดหลุมแก้ว ซึ่งเด็กคลอดก่อนกำหนดเพิ่งได้ 7 เดือนในครรภ์ ร่างกายของเด็กไม่แข็งแรง ต้องอยู่ในตู้อบตลอดเวลา ทางโรงพยาบาลจะย้ายเด็กไปโรงพยาบาลเอกชน ทางแม่เด็กไม่มีเงินเพื่อการย้ายและรักษาโรงพยาบาลเอกชน เพราะขณะนี้ยังใช้บัตรทองในการคลอด \*\* ประสาน คุณจิตติมา วิจารณ์ เจ้าหน้าที่พยาบาล โรงพยาบาลลาดหลุมแก้ว แจ่มว่า กรณีดังกล่าว ผู้ป่วยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายแต่อย่างใด เหตุที่ต้องย้ายเด็กไปโรงพยาบาลอื่นเนื่องจากตู้อบในโรงพยาบาลเสีย และโรงพยาบาลอื่น ๆ ตู้อบก็ไม่ว่าง มีที่โรงพยาบาลบาราศว้างที่เดียว และรับสิทธิการรักษาบัตรทองด้วย ญาติของเด็กต้องรีบไปแจ้งเกิดให้เด็ก เพื่อจะได้มีเลขบัตรประจำตัวประชาชน 13 หลัก แล้วขอเพิ่มชื่อใช้สิทธิในบัตรทองได้ทันที \*\*\* เวลา 09.28 น. วันที่ 22 มกราคม 2553 คุณจิตวีพร แจ่ม คืบหน้าว่า ตอนนี้อยู่ในตู้อบดีมากแล้ว แต่ยังอยู่ในตู้อบ หมอยังไม่ได้แจ้งว่าจะออกจากตู้อบเมื่อไหร่ ส่วนลูกได้รักษาในสิทธิบัตรทอง ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย อยากรู้ว่าต้องขอขอบคุณทางรายการฯ เป็นอย่างสูงที่ช่วยประสานงานให้และช่วยแนะนำขั้นตอนการดำเนินเรื่องเอกสารต่างๆ ”

13. แรงงาน คือ ส่วนใหญ่แล้วจะเป็นเรื่องของการถูกเอาเปรียบจากการใช้แรงงาน เพื่อให้ทางรายการเป็นสื่อกลางในการประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้การช่วยเหลือ

เป้าหมาย เพื่อให้ผู้ฟังได้รับความเป็นธรรมจากนายจ้าง ตลอดจนการปฏิบัติตนให้ถูกต้องตามกฎระเบียบของ กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

วิธีการ สอบถามรายละเอียด เกี่ยวกับประเภทของงาน ถูกเอาเปรียบอย่างไรไม่ได้รับความเป็นทำอย่างไร และเกิดปัญหาในการทำงานอย่างไร สอบถามถึงสถานประกอบการ นำออกอากาศและประสานผู้มีส่วนเกี่ยวข้องให้คำแนะนำ ตลอดจนการตรวจค้นสถานประกอบการที่กระทำผิดระเบียบ และมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง อย่างน้อยภายใน 2-3 วัน และแจ้งรายงานความคืบหน้าออกอากาศให้ผู้แจ้งทราบถึงความคืบหน้าเป็นระยะๆ ตามสภาพของปัญหา

“ วันที่ 31 มีนาคม 2553 คุณสมใจ นวลตะโก แจ้ง ขอความช่วยเหลือ ถูกหลอกไปทำงานต่างประเทศ มีผู้หลงเชื่อ ประมาณ 30 กว่าคน และตอนนี้พักอยู่ที่ บ้านอิงน้ำอาร์ทเมนท์ ช.รังสิตนครนายก 12 ต.ประชาธิปัตย์ อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี ... โดยมีนายหน้า ชื่อนายชวน ไม่ทราบชื่อจริง อายุ 44 ปี เป็นคนอ.คูเมือง จ.บุรีรัมย์ ได้มาชวนว่าเขาสามารถพาไปทำงานที่ประเทศแคนาดาได้ เป็นงานเกี่ยวกับ ทำอาหารบรรจุกล่องแช่เย็น รายได้เดือน ๆ ละ 80,000 บาท โดยไปในนามบริษัท ห้างหุ้นส่วนจำกัด โฟร์เซ็น แอนด์ แพคเกอร์ฟู้ดส์ ตั้งอยู่เลขที่ 545/18 หมู่ 4 ช.พหลโยธิน 62 ถ.พหลโยธิน ต.ลำลูกกา จ.ปทุมธานี มีค่าใช้จ่าย ค่าทำพาสปอร์ตและวีซ่า เป็นเงินจำนวน 50,000 บาท หลังจากได้พาส ต้องชำระค่าเดินทาง โอนครั้งแรก 30,000 บาท ครั้งที่ 2 จำนวน 170,000 บาท จากนั้นนายชวนได้นำตัวเครื่องบินมาให้ แต่ปรากฏว่า เป็นตัวที่ถ่ายเอกสาร พอสอบถามนายชวนก็บอกว่า เป็นตัวแบบใหม่ และ เบอร์ที่ระบุในตัวไม่สามารถติดต่อกับได้ และติดต่อนายชนโซคติไม่ได้เลย \*\*\*ประสาน คุณไพฑูรย์ แก้วทอง รว.แรงงาน ฯ รับทราบแล้ว และได้มอบหมายให้ คุณจิรศักดิ์ สุคนธชาติ อธิบดีกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ดูแล \*\* ประสาน คุณจิรศักดิ์ สุคนธชาติ อธิบดีกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน แนะนำให้ผู้เสียหายรวมตัวกัน และเดินทางมาที่ กรมการจัดหางาน ที่กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน \*\* ประสาน คุณสุพจน์ กุลเจริญ ผอ.กองตรวจการ คุ่มครองคนหางาน กรมการจัดหางาน เพิ่มเติมว่า ทราบเรื่องในเบื้องต้นแล้ว แต่ผู้เสียหายยังไม่มาแจ้งเรื่อง เบื้องต้นได้จัดเตรียมจนท.ไว้รองรับเรื่องแล้ว ”

14. รับสมัครงาน / หางาน คือ การแจ้งเรื่องราวการรับสมัครงาน หรือ การประชาสัมพันธ์หางานผ่านทางรายการ

เป้าหมาย เพื่อให้ผู้ฟังที่ยังไม่มีอาชีพได้มีอาชีพที่ตัวเองสนใจ

วิธีการ สอบถามรายละเอียด ลักษณะงาน สถานภาพทางการศึกษา เพศ อายุ รายได้ สวัสดิการ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ แล้วนำออกอากาศ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้ฟังที่กำลังหางานทราบข้อมูล

“ เวลา 07.30 น. วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2553 คุณพรทิพย์ แจ่ม ต้องการรับสมัครพนักงาน แคนเชียร์ เพศหญิง 1 ตำแหน่ง ไม่จำกัดอายุ วุฒิการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 คุณสมบัติ มีใจรัก บริการ เงินเดือนและสวัสดิการตามประสบการณ์และความสามารถ สนใจติดต่อที่ ร้านตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์ อีคอส เวย์ สาขาฟอร์ด ศรีวิบูลย์ โทรศัพท์สอบถาม 085-100-1242 ”

15. **สิ่งแวดล้อม** คือ การแจ้งเรื่องของผู้ที่ขอร้องในการถูกทำลายธรรมชาติ หรือมีผู้ยึดครองธรรมชาติไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว

**เป้าหมาย** เพื่อรักษาความสมดุลของสิ่งแวดล้อม ลดมลพิษทางน้ำ อากาศ เพื่อให้สภาพแวดล้อมที่ดีต่อชุมชนที่เกิดปัญหา

**วิธีการ** สอบถามรายละเอียด ถึงสาเหตุที่เกิดปัญหา แหล่งที่สร้างปัญหา หลังจากนั้นนำออกอากาศ ประสานผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมารับเรื่องหน้าไมค์ เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา และมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง อย่างน้อยภายใน 2-3 วัน และแจ้งรายงานความคืบหน้าออกอากาศให้ผู้แจ้งทราบถึงความคืบหน้าเป็นระยะๆ ตามสภาพของปัญหา

“ เวลา 10.40น. วันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2553 คุณ พล แจ่ม มีการเผาขยะอย่างผิด และถูกพาสติก สังกัดหมื่นทำให้เด็กๆ หายใจไม่ออก ทำให้ชาวบ้านเดือดร้อน ที่บริเวณ ปากซอยโรงพยาบาล เจ้าพระยา ถนนบรมราชชนนี แขวงอรุณอมรินทร์ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร \*\*ประสาน คุณ สยสิทธิ์ เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางกอกน้อย ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ รับเรื่อง ตรวจสอบ”

16. **ยาเสพติด** คือ การแจ้งแหล่งจำหน่าย หรือแหล่งซ่องสุม เพื่อไม่ให้แพร่กระจายป้องกัน ไม่ให้เกิดปัญหาอื่นๆตามมา เช่น ปัญหาการฉกชิงวิ่งราว ปัญหาการฆาตกรรม

**เป้าหมาย** เพื่อปราบปรามและยุติปัญหา

**วิธีการ** ไม่มีการนำเสนอข้อมูลออกอากาศ ให้สอบถามรายละเอียดของสถานที่จำหน่าย แหล่งซ่อง สุม ชื่อ รูปพรรณของผู้ค้าและกระบวนการค้า เช่น ใช้พาหนะอะไร จำหน่ายในเวลาไหนเป็นประจำ ติดต่อกับใครบ้าง จากนั้นให้บันทึกข้อมูลเพื่อประสานงานส่งต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับสูง อาทิ ผู้บัญชาการ ผู้บังคับการ ผู้กำกับ หรือผู้ที่มีอำนาจสูงสุดในพื้นที่ จะมีการออกอากาศ ต่อเมื่อค้นพบของกลาง หรือการจับกุมผู้ค้ายาเสพติดได้แล้ว

17. **การศึกษา** คือ เรื่องที่ผู้ขอร้องมีความไม่เข้าใจ ในแก้ไขปัญหาค้นหาในด้านการศึกษา ต้องการให้ ทางรายการประสานผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมาให้คำตอบ หรือช่วยแก้ไข

**เป้าหมาย** เพื่อให้ผู้ขอร้อง สามารถช่วยเหลือตัวเองในการแก้ไขปัญหาค้นหา และแนะนำการปฏิบัติตนในการ แก้ไขปัญหา

**วิธีการ** สอบถามรายละเอียดข้อมูล ชื่อสกุลของผู้แจ้งและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (สถาบันการศึกษา) เช่น กรณี ลูกถูกครูกลั่นแกล้ง นำเรื่องออกอากาศ และประสานผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง อาทิ ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษา ผู้อำนวยการสถาบันนั้น ๆ รายงานความคืบหน้าออกอากาศให้ผู้แจ้งทราบถึงความคืบหน้าเป็นระยะๆ

**18. ที่ดินทำกิน** คือ การสะท้อนเรื่องสิทธิและการครอบครองพื้นที่ ไม่ว่าจะเป็นข้อพิพาทระหว่างพื้นที่สาธารณะ หรือ พื้นที่ส่วนบุคคล

**เป้าหมาย** เพื่อให้ผู้แจ้งเข้าใจในสิทธิที่พึงมีพึงได้ของผู้ครอบครองสิทธิที่แท้จริง และการคุ้มครองพื้นที่สาธารณะ

**วิธีการ** สอบถามรายละเอียดข้อมูล ชื่อสกุลของผู้แจ้ง สาเหตุของการเกิดปัญหา เช่น กรณี มีการบุกรุกที่สาธารณะของนายทุน นำมาครอบครองเป็นของตัวเอง นำเรื่องออกอากาศ (บางกรณีจะไม่นำออกอากาศหากเกี่ยวข้องกับกลุ่มอิทธิพลเกรงว่าผู้แจ้งจะได้รับอันตราย) และประสานผู้มีส่วนเกี่ยวข้องรับเรื่องผ่านทางราชการ เช่น ผู้ว่าราชการจังหวัด ผู้อำนวยการเขต นายอำเภอ หรือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง มีการติดตามเรื่องเป็นระยะๆ หากมีความคืบหน้านำมาออกอากาศแจ้งความคืบหน้าอีกครั้ง

**19. ทูจจริตคอร์รัปชัน** คือ การสะท้อนเรื่องราวที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือพบเห็นเบาะแส การกระทำของเจ้าหน้าที่ในท้องที่ ที่ประพฤติตนไม่โปร่งใส ต่อหน้าที่

**เป้าหมาย** เพื่อสร้างสังคมที่โปร่งใส ปราศจากการคดโกง ลดปัญหาการเอารัดเอาเปรียบคนสังคม

**วิธีการ** สอบถามรายละเอียด และพฤติกรรมของกลุ่มบุคคลที่พยายามจะสร้างอิทธิพล หรือก่อเหตุ ไม่ต้องนำเรื่องออกอากาศ ประสาน เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องระดับสูง เช่น ผู้ว่าราชการ ผู้อำนวยการเขต นายตำรวจระดับผู้กำกับฯ ในพื้นที่ ตรวจสอบ ติดตามผลเป็นระยะ จนกว่าปัญหาจะได้รับการแก้ไขหรือคลี่คลายลง

**20. สาธารณสุข** คือ การสะท้อนปัญหาเกี่ยวกับเรื่องสุขอนามัยในชีวิตประจำวัน เช่น การกินยาเกินขนาด การเป็นลมพิษ เพื่อต้องการให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องแนะนำและช่วยเหลือในการปฐมพยาบาล

**เป้าหมาย** เพื่อให้ผู้ฟังมีสุขภาพร่างกาย จิตใจ ที่ดี

**วิธีการ** สอบถามรายละเอียดของข้อมูลให้ชัดเจน เช่น การใช้ยาเกินขนาดแล้วเกิดหายใจไม่ออก หรือเป็นลมพิษ ประสานแพทย์ หรือผู้เชี่ยวชาญทางยามาให้คำแนะนำ ในการปฏิบัติตัวเพื่อเป็นการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ก่อนไปถึงโรงพยาบาล

“ พญ.มนทิรา ทองสารี ผู้อำนวยการสำนักอนามัย กทม. กล่าวว่า สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร จัดหน่วยบริการสาธารณสุขเคลื่อนที่ออกให้บริการสุขภาพแก่ประชาชน ร่วมกับ

มูลนิธิช่วยการสาธารณสุขชุมชนในพระอุปถัมภ์ของสมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ และมูลนิธิตระกูลเล่า แห่งประเทศไทย เจริญพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เนื่องในวโรกาสเฉลิมพระชนมพรรษา ครบ 55 พรรษา เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็ก และผู้ด้อยโอกาส โดยให้บริการตรวจรักษาโรคทั่วไป คัดกรองความเสี่ยงสุขภาพ “ทั้งชีวิต..เราดูแล” ตรวจรักษาโรคช่องปากและฟันด้วยการถอนฟัน อุดฟัน ขูดหินปูน ตรวจมวลกระดูก เอกซเรย์ปอดตรวจหาวัณโรค ให้คำปรึกษาแนะนำด้านสุขภาพกายและโภชนาการ แจกแว่นตาแก่ผู้สูงอายุ และตัดผม - ซอยผมฟรี ทั้งนี้ประชาชนสามารถไปใช้บริการดังกล่าวได้ ในวันที่ 31 มี.ค. 53 เวลา 08.00-12.00 น. ณ ลานเอนกประสงค์หมู่บ้านเอื้ออาทรสายไหม เขตสายไหม โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น”

**21. คຸ້ມຄອງຜູ້ບໍລິໂກດ** ຄື ການສະທ້ອນເລື່ອງກ່ຽວກັບສິນຄ້າແລະບໍລິການ ທີ່ຖືກເອາຣັດເອາເປຣຶຍບຈາກ ກຸ່ມນາຍທຸນ ຫຼື ສູນປະກອບການຕ່າງໆ ຕຸລອດຈນການຂອຂໍ້ມູນເຖິງກັບສິນຄ້າແລະບໍລິການ ເປົ້າໝາຍ ເພື່ອລດການຖືກເອາເປຣຶຍ ທາງດ້ານສິນຄ້າ ແລະບໍລິການ ວິທີການ ສອບຄາມຣາຍລະເຢັດເລື່ອງສິນຄ້າແລະບໍລິການ ສູນທີ່ຈັດຈຳນ່າຍ ຫຼື ໃຫ້ບໍລິການ ນຳເລື່ອງ ອອກອາກາສ ປະສານໜ່ວຍງານທີ່ເຖິງຂ້ອງ ເຊັ່ນ ສຳນັກງານຄຸ້ມຄອງຜູ້ບໍລິໂກດ ເຈົ້າໜ້າທີ່ດຳລາວງໃນ ພື້ນທີ່ ຫຼື ເຈົ້າໜ້າທີ່ທີ່ເຖິງຂ້ອງ ມີການຕິດຕາມເລື່ອງເປັນຣະຍະໆ ຫາກມີຄວາມຄືບໜ້ານຳມາອອກອາກາສ ແຈ້ງຄວາມຄືບໜ້າ ອີກຄຣັ້ງ

“ เวลา 16.20น. วันที่ 27 ม.ค. 2553 คุณจันทร์แจ้แจ้ง เดิมน้ำมันแล้วได้น้ำมันไม่สมกับราคา (ราคา 700 บาท) เมื่อเวลา 15.00น. ที่ผ่านมา ตนได้เติมน้ำมันที่ปั้มน้ำมันชื่อแห่งหนึ่ง ถนนวุฒากาศ โดยเติมไป 700 บาท ทราบภายหลังว่าหน้าปั้มน้ำมันปรับขึ้นเพียง 1 ชีต จึงกลับไปตรวจสอบที่ปั้มน้ำมันอีกครั้ง และลองเติมใหม่อีก 300 บาท หน้าปั้มน้ำมันปรับขึ้นแสดงถึง 2 ชีตซึ่งเต็มถังพอดี ตนจึงแน่ใจว่าตนถูกเอาเปรียบแน่นอน ..ประสาน เจ้าหน้าที่ สายด่วนแม่บ้าน 1569 แจ้งเพิ่มเติม ปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นบ่อยมาก (ส่วนมากจะเกิดกับรถเก๋งโตโยต้า วีออส และเติมขณะติดเครื่องอยู่จึงทำให้มีปัญหาดังกล่าว) ซึ่งต้องตรวจสอบรายละเอียดบางอย่างจึงให้ผู้แจ้งติดต่อเองเพื่อจะได้ข้อมูลที่ ต้องการ... ทีมงานแจ้งให้คุณจันทร์แจ้ทราบแล้ว ”

**22. SMS** ຄື ການສ່ງຂໍ້ຄວາມສັ້ນໆ ຜ່ານທາງຣະບບໂທຣ໌ສ໌ພ໌ທີ່ມືອຣີຄີ ທຸກຣະບບ (ດີເທເຄ ເອ ໄອ ເອສ ທຣູ ອັທ໌) ທາງໝາຍເລຂ 452-2000 ເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍຄຣັ້ງ 3 ບາທ ຍກເວັ້ນ ຣະບບດີເທເຄ ສ່ງຂໍ້ຄວາມຟຣີ ຈະມີ ເຈົ້າໜ້າທີ່ຄອຍຄູເອສເອັມເອສຕຸລອດເວລາ ເພື່ອຈະຕິດຕໍ່ອັດຄັບເພື່ອສອບຄາມຂໍ້ມູນເພີ່ມເຕີມເພາະຂໍ້ມູນທາງ ເອສເອັມເອສ ເປັນຂໍ້ມູນທີ່ສັ້ນໆ ບາງຄຣັ້ງຜູ້ຟັງເພີ່ງສ່ງເສັດສະໝາຍເລຂໂທຣ໌ສ໌ພ໌ ເຂົ້າມາເທ່ານັ້ນ ທາງ ຣາຍການຈະດຳເນີນການຕິດຕໍ່ອັດຄັບທັ້ນທີ່

**เป้าหมาย** เพื่อเปิดโอกาสให้ทุกคนที่ใช้ช่องทางการสื่อสารที่แตกต่างกัน เข้ามาร่วมแก้ไขปัญหาของสังคม

**วิธีการ** สอบถามรายละเอียดจากผู้แจ้งผ่านเอสเอ็มเอส โดยจะมีเพียงหมายเลขโทรศัพท์ที่ส่งมาเท่านั้น หากผู้แจ้งไม่ประสงค์บอกชื่อเอาไว้ ติดต่อกลับทันทีที่เอสเอ็มเอส ปรากฏในข้อมูลการรับเรื่อง สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แยกตามประเด็นที่ได้รับมา เช่น อุบัติเหตุ น้ำท่วม ของหาย ฯลฯ เพื่อสะดวกในการติดตามความคืบหน้า และแบ่งหมวดหมู่ของปัญหา

“ 2000-04-17 (15:17:19) 0897935539: กินเหล้าเสียงดังเล่นรตรีโมตเสียงดังมาก เล่นรถกินเหล้ากันยันเช้าเลยคะนอนไม่ได้เลยคะช่วยแจ้งสน.บางเสาธงด้วยคะชอย35 จรัญสนิทวงศ์ ร้านบ้านแกมส์ตรงข้ามร้านเซเว่น จากชาวบ้านหมู่8 (dtac) ”

**หมายเหตุ** หมวดปัญหาอื่นๆ นั้นเจ้าหน้าที่จะดำเนินการเหมือนกับปัญหาที่กล่าวข้างต้นทุกประการ หมวดนี้ขึ้นอยู่กับ วิจารณ์ญาณและทักษะเจ้าหน้าที่ประสานแต่คน

**4.1.5.3 การเตือนภัย** คือ การแจ้งเตือนเหตุที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์จริง ที่เกิดขึ้น เพื่อไม่ให้เกิดเรื่องที่ใหญ่โตมากกว่าเดิม หรือเพิ่มปัญหาที่ลุกลามมากขึ้น เช่น การเตือนภัยเรื่องไฟไหม้ให้เพื่อให้ผู้ฟังที่อยู่ใกล้เคียงเกิดเหตุได้ระวังภัยไม่ให้เพลิงลุกลาม หรือเกิดการสูญเสียทางชีวิตและทรัพย์สิน แจ้งเตือนเรื่องการลกรังจิ้งจอกในท้องที่ต่างๆ เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมและเป็นหูเป็นตาสอดส่องช่วยกันดูแลสังคม

**เป้าหมาย** การเตือนภัย คือ เพื่อต้องการให้แจ้งเตือนเหตุที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์จริงที่เกิดขึ้นกับสังคมเมืองใหญ่ ให้ผู้ฟังได้มีส่วนร่วมในการป้องกัน ชีวิตและทรัพย์สินของตัวเอง และบุคคลรอบข้าง

**วิธีการ** สอบถามรายละเอียดผู้แจ้งให้ชัดเจนว่าเป็นเหตุอะไร อย่างไร เกิดขึ้นที่ไหน มีอะไรเป็นจุดสังเกต เช่นการเกิดเหตุเพลิงไหม้ ต้องสอบถามสถานที่ที่เกิดเหตุให้ชัดเจนเพื่อทำการประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปในพื้นที่ เช่น เจ้าหน้าที่สถานีดับเพลิง เจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการช่วยเหลือช่วยชีวิตและทรัพย์สิน เน้นย้ำประชาสัมพันธ์ให้หลีกเลี่ยงเส้นทางเพื่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนการเตือนให้บุคคลหรือชุมชนที่ใกล้เคียงได้ป้องกันภัยที่จะลุกลามไม่ให้เกิดความสูญเสียมากกว่าเดิม หากเหตุการณ์ยุติต้องสอบถามเจ้าหน้าที่ถึงสาเหตุการเกิดเหตุการณ์ และหากต้องติดต่อประสานงานหน่วยงานอื่นเข้าดูแลเพิ่มเติม เช่น ทางสำนักงานเขต เจ้าหน้าที่พยาบาลในพื้นที่เข้าดูแลรักษาผู้บาดเจ็บหรือล้มป่วยในการเกิดเหตุในครั้งนั้นๆ



“ เวลา 09.30 น. วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2553 ศูนย์วิทยุประชาชนฯ รับแจ้งจาก คุณไพบูลย์ ร่วมด้วย ซึ่บี 021 มีเหตุเพลิงไหม้อาคารพาณิชย์ 4 ชั้น ที่บริเวณ เลขที่ 336 ซอย ประชาสงเคราะห์ 47 แขวง ดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ อาคารดังกล่าว เป็นร้านจำหน่ายเครื่องเขียน เพลิงได้ลุกลามไหม้ไป ทั้งหมด 3 ชั้น \*\*\* ประสาน คุณจเร เจ้าหน้าที่สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 199 กรุงเทพมหานคร แจ้งเพิ่มเติมว่า สามารถควบคุมเพลิงได้สงบแล้ว มี พ.ต.ท. ทศพล ทิพย์ศิริ พงศ. (สบ2) สน.สุทธิสาร ตรวจสอบที่เกิดเหตุ แจ้งเพิ่มเติมว่า กรณีดังกล่าวเพลิงได้ลุกลามไหม้ชั้น 1-2 เจ้าหน้าที่สามารถควบคุมเพลิงได้สงบแล้ว อาคารดังกล่าวทำกิจการขายเครื่องเขียน ในที่เกิดเหตุไม่ ผู้บาดเจ็บ หรือผู้เสียชีวิตแต่อย่างใด ส่วนสาเหตุอยู่ระหว่างการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่พิสูจน์ หลักฐานมาดำเนินการตรวจสอบ ”

#### 4.1.5.4 สปอตกระตุ้นความสนใจ มี 2 ลักษณะ คือ

- 1) เนื้อหาโฆษณาหรือบริการสาธารณะ คือ การนำเสนอในรูปแบบการบริการสาธารณะ จะมี เนื้อหาเพื่อชักจูง โน้มน้าวใจ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อผู้รับสารด้วยเช่นกัน ส่วนใหญ่รายการวิทยุ สาธารณะร่วมด้วยช่วยกันมีเนื้อหาทางโฆษณาเป็นลักษณะสารคดี ให้ความรู้ การให้ข้อคิดและชัก จูงใจ
- 2) เนื้อหาโฆษณา เพื่อสินค้าและบริการ คือ การนำเสนอรูปแบบการโฆษณาสินค้าและบริการ เนื้อหาส่วนใหญ่เน้นตัวผลิตภัณฑ์สินค้า และคุณสมบัติที่เป็นจุดเด่นของสินค้า ดังตัวอย่างดังนี้

สามารถยกตัวอย่างรายละเอียดสปอตประเภทบริการสาธารณะได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.6 สปอตโฆษณาประเภทสาธารณะ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ผ่านทางรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ช่วงเดือนมกราคม - เดือนเมษายน 2553

JOB: สารคดี	
MEDIA	: กรีนโปรดักส์
CLIENT	: สถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
TITLE	: ช่องทางการร้องเรียน 2 (ร้องเรียนกับสทบ.)
CREATE BY	: กรีนโปรดักส์
LENGTH	: 1 นาที
JINGLE IN	: สิทธินำรู้ กับ สถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
Annชาย	: <p>คุณผู้ฟังครับ สิทธิผู้บริโภค เป็นสิทธิสากลและสิทธิขั้นพื้นฐานที่ผู้บริโภคทุกคนควรจะได้รับ โดยเฉพาะในยุคนี้ การติดต่อข้อมูลข่าวสารมีความจำเป็นอย่างมากในการดำเนินชีวิตในแต่ละวันปัจจุบัน สถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมจะทำหน้าที่เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ผู้บริโภค และปกป้องสิทธิของผู้บริโภคจากการใช้สินค้าหรือบริการ ไม่ว่าจะเป็น โทรศัพท์บ้าน โทรศัพท์มือถือ หรือ อินเทอร์เน็ต นับจากนี้ไปหากท่านคิดว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการบริการโทรคมนาคม ให้แจ้งเรื่องร้องเรียนมาได้ที่ สายด่วนรับเรื่องร้องเรียน สทบ.1200 หรือ ตู้ ปณ.272 ปณจ.สามเสน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400 หรือผ่านทาง <a href="http://www.tci.or.th">www.tci.or.th</a></p>

ที่มา: รายการร่วมด้วยช่วยกัน. (2553)

ตารางที่ 4.7 สปอตโฆษณาประเภทสาธารณะ ของดีแทค ผ่านทางรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วย  
ช่วยกัน ช่วงเดือนมกราคม - เดือนเมษายน 2553

<b>CREATIVE DEPT.</b>	
<b>JOB</b>	: SPOT PROMO
.....	
<b>MEDIA</b>	: ร่วมด้วยช่วยกัน FM 99.5
<b>CLIENT</b>	: ร่วมด้วยช่วยกัน FM 99.5
<b>TITLE</b>	: คนไทยรักในหลวง V1
<b>CREATED BY</b>	: CREATIVE GANG.
<b>LENGTH</b>	: 45 Sec.
.....	
SOUND	COPY
	<p>ANNช: เพราะทรงมีพระราชดำริว่า ทุกข์ของแผ่นดิน คือทุกข์ของพระองค์ ดังนั้น หากว่าที่ได้มีราษฎรของพระองค์อยู่ แม้ต้องบุกป่าฝ่าเขา ข้ามห้วยลำธาร ก็จะทำทรงงานอย่างลืมนัดเหน็ดเหนื่อย แม้ท่ามกลาง แสงแดดแผดกล้า พระเสโทจะหยาดรินได้ปริมพระพักตร์ พระวรกายชุ่มพระเสโทตกต้องผืนปถพี ดุจน้ำทิพย์ชโลมแผ่นดินแล้ง ให้กลับฟื้นคืนสมบูรณ์... เพื่อราษฎรของพระองค์...</p> <p>แล้วเรา... ผองผลสกนิกรชาวไทยได้ทำดีตอบแทนพ่อของแผ่นดิน แล้วหรือยัง...</p> <p>ติดตามโครงการทำดี.. ตามรอยพ่อ ทาง FM 99.5 ร่วมด้วยช่วยกัน ร้อยรัด ความรักความสามัคคี ถวายแด่พ่อหลวงของแผ่นดินโดย... โครงการทำดีทุกวัน จาก ดีแทค และกลุ่มบริษัทเบญจจินดา โฮลดิ้ง ผู้พัฒนาการสื่อสารโทรคมนาคมและสารสนเทศของไทย</p>

ที่มา: รายการร่วมด้วยช่วยกัน. (2553)

ตารางที่ 4.8 สปอตโฆษณาประเภทสาธารณะ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผ่านทางรายการวิทยุ  
สาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ช่วงเดือนมกราคม – เดือนเมษายน 2553

<b>CREATIVE DEPT.</b>	
<b>JOB : SPOT V.2</b>	
.....	
<b>MEDIA : DFM ร่วมด้วยช่วยกัน กลิ่นความดี</b>	
<b>CLIENT : กฟภ.</b>	
<b>TITLE : ไฟฟ้าน่ารู้_คิดให้ถูกต้อง</b>	
<b>CREATED BY : CREATIVE GANG.</b>	
<b>LENGTH : 30 Sec.</b>	
.....	
<b>SOUND</b>	<b>COPY</b>
บรรยากาศในบ้าน	<p><b>โชค :</b> แฉงสวิตซ์ไฟฟ้าติดตรงนี้ดีมีชัยที่</p> <p><b>พร :</b> ใดๆ ติดตรงไหนก็ติดไปเลย ไม่เป็นไรหรอก</p> <p><b>โชค :</b> งั้นผมติดเลยนะครับ</p> <p><b>ANN ช :</b> ไม่ได้ นะครับ การติดแฉงสวิตซ์ไฟฟ้า ควรติดในตำแหน่งที่ถูกต้อง ไม่ต่ำเกินไปจนน้ำกระเด็นถึงทำให้เกิดไฟฟ้าช็อตได้ และควรติดในที่โล่งไม่มีสิ่งกีดขวาง รวมถึงตรวจสอบแฉงสวิตซ์ไฟฟ้าเป็นประจำอยู่เสมอ เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 50 ปี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค...บริการไฟฟ้าเพื่อคุณภาพชีวิต</p>
นำเชือถือ	

ที่มา: รายการร่วมด้วยช่วยกัน. (2553)

ตารางที่ 4.9 สปอตโฆษณาประเภทสินค้าและบริการ ของน้ำดื่มอัมฤทธิ์ ผ่านทางรายการวิทยุ  
สาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ช่วงเดือนมกราคม – เดือนเมษายน 2553

<b>CREATIVE DEPT.</b>	
<b>JOB</b>	: SPOT
.....	
<b>MEDIA</b>	: ร่วมด้วยช่วยกัน FM 99.5
<b>CLIENT</b>	: น้ำดื่มอัมฤทธิ์
<b>TITLE</b>	: สุขภาพกับน้ำดื่ม
<b>CREATED BY</b> : CREATIVE GANG.	
<b>LENGTH</b>	: 30 Sec.
<b>SOUND</b>	<b>COPY</b>
	.....เสียงน้ำไหล .....SFX.....
	ช: เพราะร่างกายของมนุษย์ประกอบด้วยน้ำ 70เปอร์เซ็นต์ น้ำเป็นส่วนประกอบสำคัญ ในการขับสารพิษและสร้างสมดุล มาคงความสมดุลของเราด้วยการดื่มสะอาดน้ำวันละ 8 แก้ว
	เลือกน้ำดื่มที่มีคุณภาพ คือ น้ำดื่มอัมฤทธิ์ใสสะอาดบริการจัดส่งฟรีสนใจติดต่อ ที่ 02-316-5279

ที่มา: รายการร่วมด้วยช่วย. (2553)

จากตัวอย่างเนื้อหาสปอตโฆษณาประเภทสาธารณะและประเภทสินค้าและบริการ  
ผู้วิจัยได้หยิบยกมาเพียงบางส่วนเท่านั้น เพื่อให้ทราบถึงรายละเอียดและรูปแบบการโฆษณา  
ทั้ง 2 มีเนื้อหาลักษณะอย่างไร

#### ตอนที่ 4.2 การสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน

การสะท้อน คือ การสะท้อนที่ผู้ฟังรายการได้รับความเดือดร้อน จากปัญหาต่างๆ เช่น ปัญหาท่อประปาแตก ไฟฟ้าดับ ต้นไม้ล้มกีดขวางการจราจร พ่อค้าแม่ค้าวางของขายบนทางเท้า ฯลฯ ปัญหาจากการบริการของภาครัฐ ที่ผู้ฟังแจ้งผ่านช่องทางต่างๆของรายการ(1677 อีเมลล์ เว็บไซต์ ศูนย์วิทยุประชาชนร่วมด้วยช่วยกัน เดินทางมาที่รายการด้วยตนเอง ) เพื่อให้ทางรายการ เป็นสื่อกลางในการทำหน้าที่เป็นตัวแทนผู้ฟังรายการในการสะท้อนปัญหาที่เกิดขึ้นให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก้ไขปัญหาลดจนการเข้ามาดูแล ว่าได้รับการแก้ไขปรับปรุงและได้รับความสะดวกสบายหรือไม่

##### 4.2.1 การโทรเข้ามาที่สายด่วน 1677

รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ หมายเลข 1677 เป็นสายด่วนที่เปิดโอกาสให้ผู้ฟังรายการ สามารถแจ้งร้องเรียน หรือแสดงความคิดเห็นผ่านทางหมายเลขนี้ โดยสำหรับผู้ฟังที่ใช้โทรศัพท์ระบบดีแทค สามารถโทรเข้ามาที่รายการ โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายแต่อย่างใด หากเป็นระบบอื่น ผู้ฟังสามารถโทรเข้ามาให้เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับ เพื่อรับทราบปัญหาของการร้องเรียนที่จะให้ทางรายการช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา ซึ่งทุกปัญหาทางรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันจะไม่ทอดทิ้งหรือปล่อยปละละเลย จะมีการติดตามเรื่องในการช่วยเหลือตลอดเวลา เป้าหมายของรายการ คือ สามารถช่วยเหลือผู้ฟังให้มากที่สุด ในแต่ละวันจะผู้ฟังที่โทรเข้ามาที่สายด่วน 1677 แจ้งเรื่องราวต่างๆ ไม่ต่ำกว่า 100 เรื่องต่อวัน บางครั้งการช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาสามารถแก้ไขปัญหาลุ่่วงหรือคลี่คลายในช่วงเวลานั้นๆ หากไม่ลุ่่วง ทางรายการจะพยายามดำเนินการติดตามอย่างต่อเนื่อง

“โทรเข้ามาที่ 1677 ได้ร้องเรียน และได้แบ่งเบาความทุกข์ที่มีในช่วงขณะนั้น เจ้าหน้าที่ช่วยเหลืออย่างเต็มที่ ” (อาทิตย์ ครอบง, สัมภาษณ์ 7 กันยายน 2553)

“โทรเข้ามาที่ 1677 เพียงอย่างเดียวเท่านั้น เพราะช่องทางอื่นไม่สะดวก และทำให้เสียเวลาในการส่งข้อมูลหรือการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ โทรเข้ามาที่ 1677 เป็นช่องทางที่สะดวกและรวดเร็วที่สุดในการขอความช่วยเหลือ และได้พูดคุยกับเจ้าหน้าที่เลยทันที” (ชุนห์ สรแก้ว, สัมภาษณ์ 7 กันยายน 2553)

“หากพบเห็นเหตุการณ์ที่ผิดปกติจากปกติ จะใช้โทรศัพท์มือถือโทรเข้ามาที่สายด่วน 1677 ทันที ส่วนใหญ่จะโทรเข้ามาแจ้งขอความช่วยเหลือหรือรถเสีย เพื่อให้เพื่อนสมาชิกช่วยเหลือ” (สุเทพ ภาวิชัย, สัมภาษณ์ 6 ตุลาคม 2553)

#### 4.2.2 การส่งเอสเอ็มเอส (SMS)

การส่งเอสเอ็มเอส คือ การส่งข้อความสั้นๆ ผ่านทางระบบโทรศัพท์มือถือ ทุกระบบ (ดีแทค เอไอเอส ทรู ทัช) ทางหมายเลข 452-2000 เสียค่าใช้จ่ายครั้ง 3 บาท ยกเว้น ระบบดีแทค ส่งข้อความฟรี จะมีเจ้าหน้าที่คอยดูแลเอสเอ็มเอสตลอดเวลา เพื่อจะติดต่อกลับเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเพราะข้อมูลทางเอสเอ็มเอส เป็นข้อมูลที่สั้นๆ บางครั้งผู้ฟังเพียงส่งแสดงหมายเลขโทรศัพท์ เข้ามาเท่านั้น ทางรายการจะดำเนินการติดต่อกลับทันที

“ส่งข้อความทักทายผู้ดำเนินรายการ และ เจ้าหน้าที่ประสานงาน ตลอดจนการแสดงความคิดเห็น ผ่านทางเอสเอ็มเอส เพื่อความสะดวกในการให้ข้อมูล เพราะช่วงเวลาดังกล่าวไม่สะดวกคุยโทรศัพท์ และเป็นการไม่รบกวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ทำให้สะดวกทั้งสองฝ่าย” (เวยู โห้ะ มาฮีแด, สัมภาษณ์ 12 กันยายน 2553)

ลักษณะการส่งเอสเอ็มเอส เข้ามาที่รายการ มีลักษณะดังนี้

ตารางที่ 4.10 การส่งเอสเอ็มเอสผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน

<http://www.bamobile.com/radio2/chat/designes/hi-tech/msghistory.php?hd=2010-06-01>

**2000-04-17**

14:18:11) 0813479588: ปกป้องสถาบัน รักประเทศไทย ครอบครัวพระจันทร์ (dtac)

(14:38:12) 0837688707: ร่วมด้วยช่วยบอกว่ารายการประเทศไทยก้าวไปข้างหน้าดีมาก (dtac)

(15:17:04) 0870499822: ประเทศไทยหรือนี่ฉันก็คนไทยหาเข้ากินค่าทำไมแบ่งพรรคแบ่งสี\*สงสารเสด็จพ่อหลวง\*ไม่รู้จะระบายให้ใครฟังขอขอบคุณที่พัสมองขอให้ร่วมด้วยช่วยกันอยู่คู่คนไทยตราบนานเท่านาน

(15:17:19) 0897935539: กินเหล้าเสี่ยงดังเล่นรถรีโมทเสี่ยงดังมากเล่นรถกินเหล้ากันยันเข้าเลยคะนอนไม่ได้เลยคะช่วยแจ้งสน.บางเสาธงด้วยคะชอย35เจริญสนิทวงค์ร้านบ้านเกมส์ตรงข้ามร้านเซเว่น จากชาวบ้านหมู่8 (dtac)

((15:23:49) 0816851817: แม่สรวย อ่านว่า แม่สวย ไม่ใช่ แม่สระวย ผิดครับ @ สุรินทร์ (dtac)

(15:28:31) 0896896099: ไปชิมข้าวมันไก่ โชคชัยทำน้ำบางนาที่แนะนำมาแล้วอร่อยมากๆ (dtac)

(15:29:36) 0816851817: สรววย ตัว สร นั้นควบกกล้ากันครับ แม่สรวย อ่านว่า แม่สวย แทนครับ ตอนแรกผมก็อ่าน แม่สระวย ที่นี้เขาบอกอ่านผิดครับ @ สุรินทร์ (dtac)

ที่มา: รายการร่วมด้วยช่วยกัน. (2553)

จากการส่งความเอสเอ็มเอสแล้ว เจ้าหน้าที่จะดำเนินการติดต่อผู้แจ้งทันที และจะจัดบันทึกข้อมูลที่แจ้งเข้ามาที่รายการทุกข้อมูล เพื่อดำเนินการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และดำเนินการประสานงานต่อไป

ตารางที่ 4.11 รายงานเรื่องแจ้งเหตุรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันทางเอสเอ็มเอส

รายงานเรื่องแจ้งเหตุร่วมด้วยช่วยกัน	
ลำดับที่	201004172213451271513625 วันที่รับเรื่อง 17/04/2010 22 : 11 น.
เจ้าหน้าที่รับเรื่อง	piromya_k การเผยแพร่บนเว็บ ไม่แสดงทั้งหมด
จังหวัดที่เกิดเหตุ	กรุงเทพมหานคร ประเภทปัญหา ปัญหาอื่นๆ
ชื่อผู้แจ้ง	/ sms เบอร์โทรศัพท์
ประเด็นปัญหา	แจ้งผ่าน sms กินเหล้าส่งเสียงดัง
สถานที่เกิดเหตุ	-
รายละเอียดเหตุการณ์	(17/04 20:43) 0897935539: กินเหล้าส่งเสียงดังเล่นรื้อโมทส่งเสียงดังมาก ยันเข้านอนไม่ได้เลย ช่วยแจ้ง สน.บางเสาธงด้วย ซอย35จรัญสนิทวงศ์ ร้านบ้านเกมส์ตรงข้ามร้านเซเว่น จากชาวบ้านหมู่8 (dtac)
ข้อมูลความลับ	ทีมงานพยายามโทรถามแล้วแต่คนแจ้งไม่ยอมรับโทรศัพท์ และ ก็ส่งข้อความมาบ่อยมากมาเกือบทุกวัน

ที่มา: รายการร่วมด้วยช่วยกัน. (2553)






จากตารางดังกล่าว ผู้ฟังไม่ประสงค์จะให้ข้อมูลส่วนตัว ทางรายการจึงไม่สามารถตรวจสอบได้ว่า ผู้ฟังได้ข้อมูลที่เป็นจริงหรือไม่ และไม่สามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ ซึ่งการแจ้งผ่านเอสเอ็มเอส จะเป็นลักษณะที่ผู้ฟังส่งข้อมูลเข้ามาบ้างครั้งก็ไม่สามารถติดต่อได้ การติดตามจึงเป็นไปได้ยากพอสมควร และเรื่องที่แจ้งผ่านทางระบบเอสเอ็มเอส เป็นเรื่องที่ยุ่งยากมากในการจะพิมพ์ข้อมูลส่ง เนื่องจากบางครั้งผู้ฟัง ยังขาดทักษะในการใช้เทคโนโลยีทางโทรศัพท์มือถือ จึงมีเพียงกลุ่มผู้ฟังเดิมนๆ ส่งข้อมูลเข้ามาทักทาย และ การแสดงความคิดเห็นตลอดจนการร้องเรียนเป็นบางครั้งเท่านั้น

#### 4.2.3 ทางเว็บไซต์(www.rd1677.com)

ทางเว็บไซต์ สำหรับผู้ฟังที่มีความสะดวกทางด้านเทคโนโลยี สามารถกรอกข้อมูลหรือบันทึกเรื่องราวต่างๆที่แจ้งร้องเรียน พบเห็นสิ่งที่เป็นภัยต่อสังคม สามารถแจ้งเข้ามาที่เว็บไซต์ www.rd1677.com ซึ่งข้อมูลแต่ละข้อมูล หากทางผู้ฟังไม่ยินดีเปิดเผยทางรายการจะปกปิดเป็นความลับ เช่น ข้อมูลการแจ้งเบาะแส การเล่นเกมพนัน แหล่งมั่วสุ่ม เบาะแสการจำหน่ายยาเสพติด ทางเจ้าหน้าที่จะดำเนินการติดต่อกลับด้วยการโทรศัพท์กลับไปหาผู้แจ้ง หากผู้แจ้งไม่ให้หมายเลขโทรศัพท์เอาไว้ ทางรายการจะดำเนินการติดต่อกลับทางเว็บไซต์ ในข้อมูลที่คุณแจ้งส่งข้อความเข้ามา

ลักษณะการแจ้งข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ มีลักษณะดังนี้

ของหาย						
เว็บ	วันที่ เวลา	เรื่อง	พิมพ์	ชื่อผู้แจ้ง	เปลี่ยนแปลงล่าสุด	ผู้รับเรื่อง
ไม่แสดง	2010-03-22 15:39:21	โฉนดที่ดินหาย เนื่องจากรถโดน ทุบรอยนต์		นายชีรุฬ	0000-00-00 00:00:00	พลเมืองดี
บริการด้านจราจร						
เว็บ	วันที่ เวลา	เรื่อง	พิมพ์	ชื่อผู้แจ้ง	เปลี่ยนแปลงล่าสุด	ผู้รับเรื่อง
ไม่แสดง	2010-03-22 13:33:17	เสียขายถนนใน ซอยทองหล่อ		คุณ hotdogg 2010	0000-00-00 00:00:00	พลเมืองดี
ไม่แสดง	2010-03-22 13:17:35	ขอทางเดินขึ้น (ริมถนนราชดำริ) (ทำแล้ว)		mr.hotdog 2010	2010-03-22 13:35:39	พลเมืองดี

ภาพที่ 4.4 การรับเรื่องผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน

ที่มา: รายการร่วมด้วยช่วยกัน. (2553)

จากข้อมูลข้างต้นที่มีผู้แจ้งผ่านทางเว็บไซต์ [www.rd1677.com](http://www.rd1677.com) ซึ่งทางเจ้าหน้าที่ประสานงานจะดำเนินการเข้าไปตรวจสอบข้อมูล หากมีหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อเจ้าหน้าที่ประสานงานจะดำเนินการติดต่อทันที ซึ่งได้ลงบันทึกข้อมูลในการรับเรื่องของรายการไว้เหมือนลักษณะที่การแจ้งผ่านทางช่องทางอื่นๆ มีลักษณะการบันทึกข้อมูลดังนี้

ตารางที่ 4.12 การรับเรื่องผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันทางเว็บไซต์

รายงานเรื่องแจ้งเหตุร่วมด้วยช่วยกัน	
ลำดับที่	201003221334561269239696 วันที่รับเรื่อง 22/03/2010 13 : 24 น.
เจ้าหน้าที่รับเรื่อง	piromya_k การเผยแพร่บนเว็บ แสดงทั้งหมด
จังหวัดที่เกิดเหตุ	กรุงเทพมหานคร ประเภทปัญหา ร้องเรียน
ชื่อผู้แจ้ง	/ พลเมืองดี เบอร์โทรศัพท์
ประเด็นปัญหา	แจ้งผ่านเว็บ ขอท่างเดินราชดำริ(ติดสวนลุมกิน)
สถานที่เกิดเหตุ	-
รายละเอียดเหตุการณ์	<p>เมื่อเวลา 13.30 น. วันที่ 22 มี.ค 53 พลเมืองดี แจ้งผ่านเว็บไซต์ rd1677.com ต้องการขอทางเดินถนนราชดำริ (ติดสวนลุมกิน) ..... เนื่องจาก กระทบต้องเดินทางผ่านบริเวณริมถนนราชดำริ (ติดกับสวนลุม) เป็นระยะเวลานานมากแล้ว ที่ผมได้รับความเดือดร้อน จากการวางขายของเกินบนทางเท้า ของร้านอาหารบริเวณนั้นเป็นจำนวนมาก ทำให้รถติดและสกปรก แต่ยังไม่เห็นมีเจ้าหน้าที่เทศกิจมาจัดการระเบียบแต่อย่างใดเลย ยิ่งคงปล่อยปละเลยให้รถบรรทุกเหมือนเดิม ผมเดินผ่านบริเวณนี้เป็นประจำ เพราะจะต้องขึ้นรถตู้ๆ หรือขึ้นรถเมล์มาทำงานเป็นประจำก็ยังไม่เห็นมีอะไรเปลี่ยนแปลงเลยแม้แต่น้อย ไม่ทราบว่า การที่ร้านอาหาร มาตั้งวางขายเกะกะใกล้ป้ายรถเมล์อยู่ได้จนถึงทุกวันนี้ **ประธาน คุณสมบูรณ์ หอมนาน หัวหน้าฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตปทุมวัน รับแจ้งและชี้แจงว่า จุดดังกล่าวไม่ได้เป็นการขายของบนทางเท้า แต่เป็นจุดที่สำนักงานกำลังจัดเตรียมไว้ให้พ่อค้าแม่ค้า ที่ย้ายจากจุดหน้า รพ.จุฬาลงกรณ์มาขายที่นี่ โดยขายมาตั้งแต่ปี 2546 (ตั้งแต่มีช่วงประชุม เอเปค) ส่วนปัญหาด้านการจราจรอาจจะมีบ้าง เนื่องจากประชาชนบางคนชะลอรถแล้วซื้อสิ่งของ ทั้งนี้ก็ได้ประสานกับทาง สน.ลุมพินี ให้เขียนใบสั่งไม่ให้จอดในที่ห้ามจอด โดยจะให้จอดในจุดที่เตรียมไว้ให้ ส่วนเรื่องความสกปรกจะประสานให้ทำการชะล้างทำความสะอาดพื้นที่ให้</p>

ที่มา: รายการร่วมด้วยช่วยกัน. (2553)

“ ส่วนใหญ่แจ้งเรื่องผ่านเว็บไซต์ ช่วงแรกๆ ไม่ทราบว่ามียาการที่ช่วยเหลือสังคม  
 อย่างนี้ จึงได้ค้นค้นหาในเว็บไซต์ พบว่ารายการร่วมด้วยช่วยกันมีการแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านทาง  
 เว็บไซต์ จึงทดลองแจ้งเรื่องเข้าทางเว็บไซต์ เจ้าหน้าที่ประสานงานรายการติดต่อทันที ที่เรื่อง  
 ปรากฏผ่านเว็บไซต์” (นุชจรรย์ เชิงศักดิ์ศรี , สัมภาษณ์ 6 ตุลาคม 2553)

#### 4.2.4 ทางวิทยุสื่อสาร

ทางวิทยุสื่อสาร ซึ่งเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ผู้ฟังรายการ ที่ผ่านการอบรมเป็นสมาชิก มี  
 นามเรียกขาน ติดต่อผ่าน ช่องทางซีบี 245 ช่อง 36 เป็นย่านความถี่ของคลื่นวิทยุสื่อสารที่ทาง  
 รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันใช้สื่อสารกับสมาชิกรายการ ซึ่งนามเรียกขาน จะขึ้นต้นด้วย  
 คำว่า ร่วมด้วย บอกจุดที่อยู่ คือ ฐาน ตามด้วยรหัส เช่น ร่วมด้วยฐานไฟส่องโต 11 หากไม่มีนาม  
 เรียกขานไม่สามารถแจ้งข้อมูลผ่านเข้าทางช่องทางนี้ เนื่องจากจะเป็นการรบกวนการติดต่อสื่อทาง  
 ทางคลื่นวิทยุสื่อสาร ซึ่งปัจจุบันทางรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน มีสมาชิกไม่ต่ำกว่า 1  
 พันคน ทั่วกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลใกล้เคียง

“ เวลา 06.50 น. วันที่ 22 มีนาคม 2553 **ศูนย์วิทยุประชาชนฯ** รับแจ้งจาก **คุณอำพล ร่วม  
 ด้วยสวนหลวง 47** มีเหตุคนร้ายลักทรัพย์ ภายในศูนย์จำหน่ายอุปกรณ์กีฬา อาคารเอพีบีที ซอย  
 रामคำแหง 65 ถนนรามคำแหง จากการสอบถามของเจ้าหน้าที่ ทราบเบื้องต้นว่า คนร้ายดังกล่าว ได้  
 แอบอยู่ชั้น 9 ของอาคารดังกล่าว ตั้งแต่เวลา 15.00 น. วานนี้ จนเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยใน  
 อาคารพบตัวในช่วงเช้าและเกิดการต่อสู้กัน จนคนร้ายถูกเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยพื้นที่ที่ระหะ  
 จากการตรวจคนตัวคนร้ายพบว่า ได้ขโมยกระเป๋าใส่ตังค์ภายในห้าง และพกพา อาวุธปืน ขนาด .  
 357 บรรจุกะสุนพร้อม ทราบชื่อ วรรณรงค์ กริธา อายุ 32 ปี นำตัวส่งโรงพยาบาลแพทย์ปัญญา  
 พื้นที่ สน.หัวหมาก ”

จากข้อมูลข้างต้นนี้วิธีการแก้ไขปัญหาหรือการรับเรื่องประสานงานทางช่องทางศูนย์  
 วิทยุประชาชนร่วมด้วยช่วยกัน นี้ ซึ่งผู้ที่แจ้งเรื่องต้องมีนามเรียกขาน ติดต่อผ่าน ช่องทางซีบี 245  
 ช่อง 36 ซึ่งนามเรียกขานจะตามด้วย ชื่อ ผู้แจ้ง และ ฐานวิทยุ เช่น คุณอำพล ร่วมด้วยสวนหลวง  
 47 พร้อมกับบอกหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ ซึ่งการแจ้งเหตุผ่านทางศูนย์วิทยุนี้ ทางผู้แจ้งใช้  
 รหัสในการแจ้งเรื่อง เพื่อความกระชับในการใช้ย่านความถี่และบางข้อมูลเป็นความลับต้องใช้รหัส  
 เพื่อไม่ให้เกิดการรั่วไหลของข้อมูล หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่จะดำเนินการประสานงานกับสมาชิกด้วย  
 การโทรศัพท์ไปหาอีกครั้ง เพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และดำเนินการประสานหน่วยงานที่  
 เกี่ยวข้อง หากเป็นเรื่องเกี่ยวกับ อุบัติเหตุ และ อาชญากรรม เช่น การลกรังวิ่งราว ปล้นทรัพย์ (การที่  
 มีคนร้าย จำนวน 3 คน ขึ้นไป เรียกว่า ปล้น ) จะดำเนินการประสาน เจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่  
 อย่างเร็วที่สุด เพื่อให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบที่เกิดเหตุ

#### 4.2.5 การเดินทางมาแจ้งร้องเรียนด้วยตนเอง

การเดินทางมาแจ้งร้องเรียนด้วยตนเอง เป็นช่องทางหนึ่งที่ผู้ฟ้องรายการ สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ที่รายการ โดยได้พูดคุยกับเจ้าหน้าที่ประสานงาน โดยตรง เป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ฟ้องรายการที่เดินทางไปร้องเรียนด้วยตนเอง ทำให้ทราบถึงขอบเขตการทำงานของเจ้าหน้าที่ประสานงาน และยังมีโอกาสได้รับการช่วยเหลือทันที และได้คำตอบทันที ส่วนใหญ่ผู้ฟ้องที่เดินทางมาที่รายการ เป็นผู้ที่ไม่ชอบใช้เครื่องมือสื่อสาร หรือไม่มีทุนทรัพย์ในการซื้อหาอุปกรณ์สื่อสาร ส่วนใหญ่ที่จะเห็นได้ชัดเจนคือ ผู้ฟ้องที่เก็บของได้ แล้วต้องการติดต่อคืนเจ้าของ นำสิ่งของเหล่านั้นมาฝากคืนที่รายการ

#### ตอนที่ 4.3 ผลการสื่อสารเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันกับการแก้ปัญหาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

**ผลสะท้อน และ ผลกระทบ** ผู้ฟ้องรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน คือการสะท้อนที่ผู้ฟ้องรายการได้รับความเดือดร้อน จากปัญหาต่างๆ เช่น ปัญหาท่อประปาแตก ไฟฟ้าดับ ต้นไม้ล้มกีดขวางการจราจร พ่อค้าแม่ค้าวางของขายบนทางเท้า ฯลฯ ปัญหาจากการบริการของภาครัฐ ที่ผู้ฟ้องแจ้งผ่านช่องทางต่างๆของรายการ(1677 อีเมล เว็บไซต์ ศูนย์วิทยุประชาชนร่วมด้วยช่วยกัน เดินทางมาที่รายการด้วยตนเอง) เพื่อให้ทางรายการเป็นสื่อกลางในการทำหน้าที่เป็นตัวแทนผู้ฟ้องรายการในการสะท้อนปัญหาที่เกิดขึ้นให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก้ไขปัญหา ตลอดจนการเข้ามาดูแล ว่าได้รับการแก้ไขปรับปรุงและได้รับความสะดวกสบายหรือไม่

ผลกระทบต่อผู้ฟ้องรายการที่แจ้งเข้ามา มีความเดือดร้อนจากปัญหาต่างๆเช่น ปัญหาท่อประปาแตก ไฟฟ้าดับ ต้นไม้ล้มกีดขวางการจราจร พ่อค้าแม่ค้าวางของขายบนทางเท้า ฯลฯ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาดูแลว่าได้รับการแก้ไขปรับปรุงและได้รับความสะดวกสบายหรือไม่

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ หน่วยงานที่ทางรายการประสานงาน เกี่ยวกับการร้องเรียนเรื่องนั้นๆ เช่น สายไฟฟ้าสาย ทางรายการจะดำเนินการประสาน ทางกรไฟฟ้าในพื้นที่นั้นๆ ส่วนใหญ่แล้วหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะมีหลายหน่วยงานที่เข้ามามีส่วนร่วมในการช่วยเหลือสังคม หน่วยงานที่เข้ามามีส่วนร่วมในการให้คำปรึกษาและการแก้ไขปัญหาผ่านทางรายการเป็นประจำที่เห็นได้ชัดเจน คือ สภานายความ มีช่วงประจำทุกวันอาทิตย์ และวันเสาร์ เวลา 14.00-16.00 น. กรมการขนส่งทางบก มาให้ความเกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับด้านจราจรและทะเบียนรถ ตลอดจนสำนักงานเขตทั้ง 50 เขตในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ยังมีอีกหลายหน่วยงานที่เข้ามาช่วยเหลือผู้ฟ้อง สรรค์สร้างสังคมให้น่าอยู่ และสามารถช่วยเหลือตัวเองในการแก้ไขปัญหาได้ในระดับหนึ่ง

#### 4.3.1 ปัญหาความเดือดร้อน

**ปัญหาความเดือดร้อน** คือ ปัญหาหรือเรื่องราวที่ประชาชนหรือผู้ฟังในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ตลอดจนผู้ฟังที่เดือดร้อนในปัญหาต่างๆ ในชีวิตประจำวัน เช่น การจราจรติดขัด รถเสีย สอบถามเส้นทาง ของหาย ไฟฟ้าดับ ไฟไหม้ ฯลฯ ที่ไม่สามารถหาทางออกหรือวิธีแก้ไขได้ด้วยตนเอง หรือไม่ทราบว่าจะพึ่งหน่วยงานไหนให้มาช่วยเหลือดูแลปรับปรุง เพื่อให้ปัญหาต่างๆลดความรุนแรง หรือ เบาบางลง ทางรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันจึงเป็นช่องทางหนึ่งที่ผู้ฟังรายการ ได้สะท้อนปัญหาเข้ามา เพื่อหาทางออกในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

“ การช่วยเหลือเป็นส่วนหนึ่งในการแก้ไขปัญหา โดยเฉพาะปัญหาทางกฎหมาย คนไม่มีสื่อเป็นสื่อกลาง การแก้ไขปัญหาจะไม่หมดไป ปัญหาทางกฎหมายต้องมีบุคคลแนะนำในการแก้ไขปัญหา มีบุคคลคอยช่วยประสานงาน ซึ่ง รายการร่วมด้วยช่วยกัน ถือเป็นรายการที่ทำตามนโยบายของตัวเอง คือ การเป็นส่วนหนึ่งในการแก้ไขปัญหาทุกเรื่อง หากผู้ฟังไม่เดือดร้อนก็คงไม่โทรเข้ามาขอความช่วยเหลือผ่านทางรายการอย่างแน่นอน” (เสถียร บุญจันทร์, สัมภาษณ์ 12 กันยายน 2553)

“ ครั้งแรกที่รู้จักรายการร่วมด้วยช่วยกัน นั้น ทางรายการติดต่อเข้ามาเพื่อขอคำปรึกษาทางด้านกฎหมายจราจร และเรื่องที่ทำให้คำปรึกษานั้นทางรายการได้นำไปเผยแพร่ให้ผู้ฟังที่ประสบปัญหารับรู้ ร่วมด้วยช่วยกันทำงานเพื่อสังคมจริงเป็นสิ่งกลางที่เข้ามาช่วยแก้ไขปัญหา เป็นที่พึ่งสำหรับผู้ฟังรายการที่เดือดร้อนจริงๆ” (อรุณ วิชกิจ, สัมภาษณ์ 12 กันยายน 2553)

“ การแก้ไขปัญหาทางสังคม ทั้งต้องอาศัยหลักในการแก้ไขปัญหา คือ การเป็นเจ้าของหน้าที่ข้าราชการที่ดี ทำให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วม และสิ่งที่ขาดไม่ได้ภาคสื่อมวลชน หรือภาคเอกชน ที่เข้ามามีบทบาทในการสะท้อนเสียงของประชาชน(ผู้ฟัง) กับทางสำนักงานเขต ช่วยให้ทางหน่วยงานได้รับฟังการขอความช่วยเหลือจากประชาชน และได้มีโอกาสชี้แจงแสดงความคิดเห็น เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน ร่วมด้วยช่วยกัน ได้ซักถามข้อเท็จจริงก่อนนำข้อมูลไปเผยแพร่เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกันทั้ง 2 ฝ่าย ประชาชนได้ให้เวลาในการแก้ไขปัญหา และเกิดการมีส่วนร่วมกันเกิดขึ้น ” (อมรรัตน์ กฤตยานวัช, สัมภาษณ์ 14 กันยายน 2553)

#### 4.3.2 การแก้ไขหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

**การแก้ไขหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง** คือ เมื่อมีผู้ฟังรายการสะท้อนปัญหาผ่านเข้ามาทางรายการเพื่อให้ทางรายการเป็นสื่อกลางในการสะท้อนปัญหาที่เกิดขึ้นให้กับหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่มีบทบาทหรือผลกระทบต่อปัญหานั้นได้เข้ามาดูแลและปรับปรุง ตลอดจนการบูรณะให้ดีขึ้นกว่าเดิม ไม่ว่าจะในระยะสั้นๆ หรือ ปรับปรุงแบบถาวร

เพื่อบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน จึงถือว่าการสะท้อนปัญหาแบบมีส่วนร่วม ทั้งภาคประชาชน ภาครัฐ และ ภาคเอกชน

“ เวลา 11.30 น. วันที่ 20 เมษายน 2553 คุณธงชัย (อาชีพขายอาหาร) แจ้งว่า **แมลงวัน เยอะ ที่บริเวณ สะพานวันชาติ สีแยกผ่านฟ้าลีลาศ เขตพระนคร กรุงเทพฯ** ซึ่งบริเวณดังกล่าว ก่อนหน้านี้มีผู้ชุมนุมมาปักหลักพักพิงบริเวณนี้ จึงทำให้เกิดสิ่งปฏิกูลจากการอุปโภคบริโภค หลังจากที่มีกลุ่มผู้ชุมนุมย้ายไปแล้วจึงทำให้เศษขยะตกค้าง พอเจ้าหน้าที่มาดำเนินการเก็บขยะไปแล้ว แต่พาหนะที่มาจากสิ่งปฏิกูลดังกล่าวยังหลงเหลืออยู่ จึงทำให้พ่อค้าแม่ค้าที่ประกอบกิจการขายอาหาร ได้รับผลกระทบอย่างมาก \*\*\* **ประสาน คุณมณีนีวรรณ ศรีสวัสดิ์ หัวหน้าฝ่ายสิ่งแวดล้อม และสุขาภิบาล สำนักงานเขตพระนคร** รับเรื่อง \*\*\*\*เวลา 09.55 น. วันที่ 22 เมษายน 2553 **คุณวันชาติ** แจ้งสืบหน้าว่า **เจ้าหน้าที่มาดำเนินการแก้ไขให้เรียบร้อยแล้ว ซึ่งได้เริ่มฉีดยาป้องกันแมลงตามเส้นทางดังกล่าวแล้ว ทำให้ปริมาณแมลงลดลงบ้างแล้ว** ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร และทางรายการร่วมด้วยช่วยกันในครั้งนี้ด้วย ”

จากข้อมูลข้างบนนี้ วิธีการดำเนินการแก้ไขปัญหาไข ดังกล่าว คือ ผู้ฟังรายการสะท้อนปัญหาเข้ามาทางช่องทางการสื่อสาร คือ ระบบโทรศัพท์หมายเลข 1677 เจ้าหน้าที่ประสานงานรายการจะดำเนินการสอบถามชื่อ ผู้แจ้ง และหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับเพื่อสอบถามเพิ่มเติม กรณีที่ข้อมูลในการประสานงานไม่เพียงพอ สอบถามถึงสาเหตุของการโทรศัพท์เข้ามาของผู้ฟังรายการ ต้องการให้รายการช่วยเหลือด้านอะไร ในกรณีข้างบนนี้ ผู้ฟัง มีปัญหาด้านแมลงวันรบกวนในการประกอบอาชีพของตนเอง เนื่องจากประกอบขายอาหาร ที่สะพานวันชาติ สาเหตุก่อนหน้านี้มีกลุ่มผู้ชุมนุมมาตั้งสิ่งปฏิกูลในบริเวณดังกล่าว จึงเกิดแมลงวันรบกวนกลุ่มผู้ค้าขายในบริเวณดังกล่าว

ทางรายการจึงดำเนินการประสาน ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล สำนักงานเขตพระนคร เพื่อมาดำเนินการฉีดพ่นยาฆ่าแมลงในบริเวณดังกล่าว หลังจากนั้นทางเจ้าหน้าที่ประสานงานจะให้เวลาในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ 1-2 วัน เพื่อรอการติดตามผลการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ ทางรายการจะดำเนินการติดตามผลกับผู้ฟังที่สะท้อนปัญหาเข้ามาที่รายการ หากสอบถามเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องก่อนสอบถามผู้ฟังที่แจ้งเรื่องเข้ามา บางกรณีอาจจะไม่ได้รับข้อมูลที่แท้จริงเลย หากเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น ในกรณีนี้เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่สะท้อนผ่านทางรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันได้ดำเนินการอย่างเร่งด่วนจึงทำให้การติดตามผลใช้เวลาในระยะสั้นลง

“ รับฟังรายการเป็นประจำ หากไม่ประสบปัญหา จะไม่โทรเข้ามาขอความช่วยเหลืออย่างแน่นอน การประสานงานอย่างรวดเร็ว พอติดต่อเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ สายด่วน 1677 ไม่เกิน 3

ชั่วโมง มีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรงโทรเข้ามาที่หาทันที และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นภายในวันเดียวเบ็ดเสร็จ ” (ธงชัย วันทรงขวัญบุญ , สัมภาษณ์ 18 พฤศจิกายน 2553)

“ การที่ประชาชนร้องเรียนผ่านสื่อ นั้น ถือเป็นเรื่องที่ดี เป็นการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม และเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แจ้งเรื่องผ่านทางรายการ ซึ่งได้จัดพื้นที่ให้แจ้งความคิดเห็นขอความช่วยเหลือเข้ามา ถือว่า รายการร่วมด้วยช่วยกัน เป็นหูเป็นตาให้กับทางกรุงเทพมหานครเป็นอย่างดี ทางสำนักงานเขตทำงานอย่างเต็มที่ ประชาชนเป็นส่วนหนึ่งในการแก้ปัญหาของสังคมที่เกิดขึ้น ” (มณีนวรัตน์ ศรีสวัสดิ์, สัมภาษณ์ 30 กันยายน 2553)

“ ทางรายการมีส่วนร่วมในการช่วยกระจายปัญหาให้สังคมและหน่วยงานต่างๆ ได้รับทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น และมีการประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งทำให้บางครั้งหน่วยงานหรือบุคคลซึ่งประสบปัญหา พยายามหลีกเลี่ยงไม่รับรู้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นและแทนที่ปัญหาจะได้รับการแก้ไข กลับกลายเป็นว่าไม่มีการรับรู้หรือตรวจสอบถึงข้อเท็จจริงของปัญหาที่เกิดขึ้น ” (นุชจริย เจริญศักดิ์ศรี, สัมภาษณ์ 6 ตุลาคม 2553)

“ เป็นรายการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นในกรณีที่ได้รับความสะดวก ” (อรุณ พิมพ์ทอง, สัมภาษณ์ 6 ตุลาคม 2553)

“ ได้รับฟังรายการร่วมด้วยช่วยกันเป็นเวลานานแล้ว หากไม่พบเจอปัญหาจริงๆจะไม่ร้องเรียนเข้ามาที่รายการ ซึ่งได้แจ้งปัญหาเข้ามาที่รายการแล้ว เจ้าหน้าที่ดำเนินการประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ แต่การซักถามข้อมูลของเจ้าหน้าที่ประสานงานนั้น ละเอียดจนเกินไป บางครั้งรู้สึกได้ว่าจะไม่ได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งสิ่งนี้ขึ้นอยู่กับสามัญสำนึกของผู้รับเรื่องแต่ละคนไม่เหมือนกัน ” (สมบุญ ไม้ประสงค์แจ่มนามสกุล, สัมภาษณ์ 11 พฤศจิกายน 2553)

“ เวลา 10.25 น. วันที่ 8 เมษายน 2553 คุณวีระ แจ่ม เพื่อนบ้านเลี้ยงสุนัขจำนวนมาก สังกัดถิ่นเหม็น รบกวณ บ้านเลขที่ 568 ซอยสีน้ำเงิน (เข้าทางตลาดเขามา) ถนนประชาราษฎร์ 1 เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร อยากให้เพื่อนบ้านทำความสะอาดบ้างเพื่อไม่ให้กลิ่นรบกวณบุคคลรอบข้าง \*\*\* ประสาน คุณเกษตรสุภา อรรถธรรมสกุล หัวหน้าฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล สำนักงานเขตบางซื่อ รับเรื่อง \*\* ล่าสุด เวลา 14.40 น. คุณเกษตรสุภา อรรถธรรมสกุล หัวหน้าฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล สำนักงานเขตบางซื่อ แจ่มคืบหน้าว่า จากการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่พบว่า ก่อนหน้านี้บ้านหลังดังกล่าว เลี้ยงสุนัขไว้ 7 ตัว แต่ตอนนี้เหลือเพียง 3 ตัว เท่านั้น ทางสำนักงานเขตบางซื่อ ได้ทำหนังสือแจ้งเตือนไปแล้ว เรื่องที่เกิดขึ้นอาจมาจากการทะเลาะกันเองระหว่างบ้านทั้งสองหลังนี้ก็ได้”

จากข้อมูลข้างบนนี้ วิธีการดำเนินการแก้ปัญหาได้ ดังกล่าว ผู้ฟังรายการโทรเข้ามาที่รายการวิฑูรย์ร่วมด้วยช่วยกัน สะท้อนปัญหาร้องเรียนเพื่อนบ้านที่เลี้ยงสุนัขจำนวนมากแล้วเกิด



กลิ่นเหม็นรบกวนบ้านใกล้เคียง หลังจากที่เจ้าหน้าที่ประสานงานรายการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ตั้งบ้านที่เป็นต้นเหตุของเรื่องแล้ว ทางรายการดำเนินการประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาในครั้งนี้คือ ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ สำนักงานเขตบางซื่อ ในกรณีนี้เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาได้แจ้งกลับการประสานงานและการตรวจสอบในการช่วยเหลือผู้แจ้งแล้ว ได้แจ้งให้กับทางเจ้าหน้าที่ประสานงานรายการรับทราบถึงการแก้ไขปัญหาว่า กรณีดังกล่าว เจ้าของบ้านที่เป็นต้นเหตุนั้น ไม่ได้เลี้ยงสุนัขหลายตัวอย่างที่ผู้แจ้งกล่าวอ้าง อาจจะไปเรื่องส่วนตัวที่บ้านทั้งสองหลังนี้มีข้อพิพาทกันเอง เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่การเพียงแค่ออกหนังสือตักเตือนเท่านั้น

“ การแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านทางรายการร่วมด้วยช่วยกันนั้น เป็นเรื่องที่เกินความสามารถที่จะแก้ไขได้ด้วยตนเอง และเห็นว่า เรื่องนั้นเป็นภัยต่อสังคม จึงแจ้งขอความช่วยเหลือเข้ามา การประสานงานของเจ้าหน้าที่รวดเร็วมาก หากเกิดการล่าช้า นั้นก็ขึ้นอยู่กับหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงที่เป็นส่วนหนึ่งในการแก้ไขปัญหาในครั้งนี้ ” (วีระ อ่อนฉนวน, สัมภาษณ์ 11 พฤศจิกายน 2553)

“ รายการร่วมด้วยช่วยกัน เป็นส่วนหนึ่งในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน บางครั้งการติดต่อหน่วยงานภาครัฐอาจจะเข้าไปไม่ถึง ประชาชนจึงร้องเรียนผ่านสื่อ ที่เป็นช่องทางหนึ่งในการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาเป็นอย่างดี ทำให้ประชาชนอุ่นใจมีที่พึ่งในการช่วยแก้ไขปัญหา พอได้รับการติดต่อประสานงานจากทางรายการ ทางสำนักงานเขตก็ไม่ได้นิ่งนอนใจ เร่งให้การช่วยเหลือประชาชนอย่างเต็มที่ ” (เอกสุภา อรรณพสกุล, สัมภาษณ์ 22 พฤศจิกายน 2553)

“ เรื่องบางเรื่องประชาชนไม่สามารถแจ้งหน่วยงานอื่นได้ แต่ถ้าแจ้งมาที่รายการ รายการสามารถแก้ไขปัญหาและมีการติดตามความคืบหน้าในแต่ละเหตุการณ์แจ้งทราบทางหน้าไมค์ด้วย ” (สมบุญ มะติวัฒน์, สัมภาษณ์ 9 ตุลาคม 2553)

“ เมื่อเวลา 14.38 น. วันที่ 4 มกราคม 2553 คุณสาริต แจ้งว่า เพื่อนบ้านได้ นำเศษวัสดุอันตรายมาวางกีดขวางริมรั้ว เป็นเศษหิน เศษโอ่งแตก เศษไม้ที่มีการตอกตะปู วางกีดขวางไว้บริเวณหน้ารั้วหน้าบ้าน เพื่อไม่ให้คนเดินมาใกล้รั้วบ้านของตน ภายในซอย เจริญกรุง 79 ซอย 13 แขวงวัดพระยาไกร เขตบางคอแหลม \*\* ประสาน คุณวันชัย ฅนอมศักดิ์ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตบางคอแหลม รับเรื่องเร่งส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ 15.30 น. วันนี้ \*\*\*วันที่ 5 มกราคม 2553 คุณวันชัย ฅนอมศักดิ์ ผู้อำนวยการเขตบางคอแหลม แจ้งคืบหน้า เจ้าหน้าที่ไปตรวจสอบ เจ้าของบ้านดังกล่าวได้เก็บกวาดเศษวัสดุอันตรายทั้งหมดออกแล้ว และเทปูนทับเรียบร้อย และได้สอบถามเพื่อนบ้านเป็นที่พอใจ ”

จากข้อมูลข้างบนนี้ วิธีการดำเนินการแก้ไขปัญหาฯ ดังกล่าวผู้ฟังรายการโทรเข้ามาที่รายการวิทยุร่วมด้วยช่วยกัน สะท้อนปัญหาโรงเรียนเรื่อง เพื่อนบ้านนำเศษวัสดุอันตรายมาวางกีดขวางริมรั้ว ซึ่งผู้แจ้งเกรงว่าจะเกิดอันตรายต่อผู้สัญจรไปมา เจ้าหน้าที่ประสานงานรายการจึงดำเนินการประสานผู้อำนวยการ สำนักงานเขตบางคอแหลม เพื่อดำเนินการส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบอย่างเร่งด่วน และทางรายการให้เวลาเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการแก้ไขปัญหา เป็นระยะเวลา 1 วัน หลังจากนั้นติดตามผลกับเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องเพื่อสอบถามความคืบหน้า ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น จนปัญหายุติลงเป็นที่น่าพอใจทั้งสองฝ่าย

“ ช่วงแรกๆ ได้แจ้งขอความช่วยเหลือผ่านสื่อประเภทเดียวกันแต่ไม่ใช่รายการร่วมด้วยช่วยกัน ไม่ได้รับการแก้ไขปัญหาแต่อย่างใด จึงโทรศัพท์เข้ามาที่รายการร่วมด้วยช่วยกัน ได้พูดคุยกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรง และมีการประสานงานอย่างรวดเร็ว แต่กว่าจะได้คุยกับเจ้าหน้าที่ของรายการร่วมด้วยช่วยกันนั้น การรับสายของเจ้าหน้าที่ใช้เวลานานมาก ” (สาธิต สิทธิรัตนนันทน์, สัมภาษณ์ 15 พฤศจิกายน 2553)

“ ถ้าประชาชนไม่เดือดร้อนลงไม่แจ้งผ่านสื่ออย่างแน่นอน ต้องให้ความสนใจกับปัญหาที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะการแจ้งสื่อผ่านสื่อ ซึ่งเป็นผู้ช่วยในการแก้ไขปัญหาในสังคมอย่างดีที่สุด ” (วันชัย ถนอมศักดิ์, สัมภาษณ์ 15 พฤศจิกายน 2553)

#### 4.3.3 การติดตามผล

**การติดตามผล** คือ เมื่อมีการสะท้อนปัญหาผ่านทางรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันแล้ว มีการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ทางรายการมีการติดตามผลความคืบหน้าเรื่อยๆ บางครั้งจะมีการติดตามผลในระยะสั้นๆ อาจจะมาจากหลายปัจจัย ขึ้นอยู่กับสภาพของปัญหาที่เกิดขึ้น

ส่วนการติดตามผลระยะยาว นั้น เป็นปัญหาที่มีความซับซ้อนในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น อาจต้องใช้เวลาในการแก้ไขปัญหาที่เกิด เช่นการซ่อมแซมถนน บางครั้งต้องรองบประมาณแต่ละช่วงในการจัดซื้อวัสดุ จึงต้องมีการติดตามผลในระยะยาว

“ บางครั้งการแก้ไขปัญหาของรายการ นั้น อาจส่งผลกระทบต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่จะร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือการกล่าวหาเจ้าหน้าที่กระทำผิดในบางเรื่อง ทางรายการจึงเป็นสื่อกลางในการชี้แจง โดยให้ผู้ที่มีผลกระทบโดยตรงที่ถูกกล่าวอ้าง ได้ชี้แจงเพื่อให้ผู้ฟังได้เข้าใจเรื่องนั้นๆ เมื่อทั้งสองฝ่ายได้พูดคุยและชี้แจงกันแล้ว ทางรายการจะติดตามและประสานงานหน่วยงานต้นสังกัดของเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป ” (พรรริษา ศรีจำรัส, สัมภาษณ์ 1 ตุลาคม 2553)

“ร่วมด้วยช่วยกันเป็นสื่อกลางที่ช่วยกระตุ้นการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตระหนักถึงการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน ” (ประสาธ สุโทวา, สัมภาษณ์ 8 กันยายน 2553)

“ทางรายการมีการติดตามประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือไปยังผู้บังคับบัญชาหน่วยงานนั้นๆให้ทราบถึงปัญหาและข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น” (นุชจริย์ เชิงศักดิ์ศรี, สัมภาษณ์ 6 ตุลาคม 2553 )

“เมื่อร้องเรียนผ่านทางรายการ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ และภาคเอกชน มีความกระตือรือร้นในการติดตามผลงานในการแก้ไขปัญหาตลอดเวลา ” (จุณห์ ศรีแก้ว, สัมภาษณ์ 7 กันยายน 2553)

“เวลา 08.40 น. วันที่ 1 เมษายน 2553 นาวาอากาศโท วิริยะ แจ็ง โทรศัทพ์บ้านเลขที่ 2 เลขหมาย แจ็งเจ้าหน้าที่แล้ว แต่ยังไม่ดำเนินการแก้ไข หมายเลขที่เสีย คือ 02-445-5966(ของทีไอที) และ 02-807-2325 (ของทรู) \*\*\* ประสาน คุณกวิณนาถ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการข้อมูลทีไอที รับเรื่อง \*\*\*\* ประสาน คุณชินวัตร เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการข้อมูลทรู รับเรื่อง \*\*\*\* เวลา 08.55 น. วันที่ 2 เมษายน 2553 นาวาอากาศโท วิริยะ แจ็งคืบหน้าว่า มีเจ้าหน้าที่มาดำเนินการแก้ไขซ่อมโทรศัพท์ดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว ”

“เป็นสื่อกลางที่เร็วกว่าบางหน่วยงาน มีการติดตามผลตลอด หากไม่เค็ดร้อนจริงๆหรือประสบปัญหาแล้วจะไม่โทรเข้ามาที่รายการเพื่อช่วยประสานงานให้ เนื่องจากปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเองได้เคยแจ็งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายครั้งแล้วแต่ไม่ได้รับการช่วยเหลือแต่พอโทรเข้ามาที่รายการ เจ้าหน้าที่ประสานงานรับเรื่องทันที ที่วางสายจากเจ้าหน้าที่ประสานงานรายการ แล้วจะมีเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องติดต่อมายังตนเองเพื่อสอบถามปัญหาที่เกิดขึ้นและมาดำเนินการแก้ไขให้อย่างเร่งด่วน ” (วิริยะ โชติประศาสน์, สัมภาษณ์ 10 พฤศจิกายน 2553)

“ทางรายการมีการติดตามผลดีพอสมควร การแก้ไขปัญหาล่าช้าหรือรวดเร็วขึ้นขึ้นอยู่กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ” (วิชานันท์ ไม่ประสงค์แจ็งนามสกุล, สัมภาษณ์ 10 พฤศจิกายน 2553 )

ดังนั้นการติดตามผล การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนั้น ต้องรับการร่วมมือในการแก้ไขปัญหากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความสนใจกับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น และที่สำคัญเจ้าหน้าที่ประสานงานทางรายการต้องตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาที่ได้รับการร้องเรียนเข้ามา ให้ตระหนักถึงปัญหาที่เกิดเปรียบเสมือนตนเองประสบปัญหาเอง และพยายามติดตามความคืบหน้าตลอดเพื่อให้ปัญหาคลีคลายลง

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา

การวิจัยเรื่อง “การสื่อสารเพื่อสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน” ผู้ศึกษาได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการศึกษา 3 หัวข้อ ดังนี้

1. เพื่อศึกษารูปแบบและเนื้อหาแนะนำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน
2. เพื่อศึกษาการสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน
3. เพื่อศึกษาผลการสื่อสารเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันกับการแก้ปัญหาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และเก็บข้อมูลจากการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ดำเนินรายการ กลุ่มผู้ประสานงานรายการ กลุ่มผู้ฟังรายการและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาสังคมเมืองใหญ่ จำนวน 25 คน สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วม ผู้วิจัยค้นพบรายละเอียดเกี่ยวกับ รูปแบบและเนื้อหาแนะนำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน การสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน รวมทั้ง ผลการสื่อสารเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันกับการแก้ปัญหาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสรุปคำตอบเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ดังนี้

5.1.1 รูปแบบและเนื้อหาแนะนำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านวิทยุสาธารณะ “ร่วมด้วยช่วยกัน” สามารถแบ่งได้ดังนี้

รูปแบบการนำเสนอ เรื่องราวร้องทุกข์ผ่านวิทยุสาธารณะ “ร่วมด้วยช่วยกัน” เป็นรายการที่จัดขึ้นเป็นบริการแก่สาธารณะโดยไม่มีค่าตอบแทน มุ่งให้บริการความรู้ สาร และข่าวสาร

สำคัญประจำวัน ที่เกี่ยวเนื่องกับกิจกรรมของสาธารณชน ผู้ศึกษาพบว่ารูปแบบรายการวิทยุ สาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน สามารถแบ่งได้ ดังนี้

1. รูปแบบการรายงานข่าว
2. รูปแบบการประกาศแจ้งความหรือข่าวสาร
3. รูปแบบสปอตการกระตุ้นความสนใจ

“รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน” เป็นรายการบริการ แก่สาธารณชน โดยไม่มีค่าตอบแทน มุ่งให้บริการความรู้ สาร และข่าวสารสำคัญประจำวัน ที่เกี่ยวเนื่องกับกิจกรรมของ สาธารณะ เพื่อเป็นสวัสดิการให้แก่ประชาชนทั่วไป ในรูปแบบการรายงานข่าว รูปแบบการ ประกาศแจ้งข้อความหรือข่าวสาร รูปแบบสปอต เพื่อให้ข้อมูลสั้นๆกระตุ้นความสนใจ

ออกอากาศสด 24 ชั่วโมง ในรูปแบบรายการประเภท Phone In กระจายเสียงผ่าน สถานีวิทยุกองทัพอากาศกองทัพไทย ระบบ FM ย่านความถี่ 99.5 MHz. (ร่วมด้วยช่วยกัน DFM 99.5 คลื่นความถี่) เป็นคลื่นวิทยุเป็นสื่อกลางประสานงานระหว่างประชาชน(ผู้ฟัง) กับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องในการแก้ปัญหาต่างๆในสังคม เช่น ปัญหาท่อประปาแตก ไฟฟ้าดับ ดันไม้ล้มกีดขวาง การจราจร พ่อค้าแม่ค้าวางของขายบนทางเท้า ไฟไหม้อาคารสถานที่ ปัญหาจากการบริการของรัฐ ฯลฯ เพื่อส่งเสริมบทบาทในการเป็นสื่อกลางให้เกิดการเกื้อกูล สนับสนุนและช่วยเหลือสังคม รวมทั้งการยกย่อง เชิดชูคนดี ซึ่งเป็นรากฐานในการพัฒนาสังคมของเราให้เป็นสังคมที่มีคุณภาพ

**เนื้อหาการนำเสนอ** เรื่องราวร้องทุกข์ผ่านวิทยุสาธารณะ “ร่วมด้วยช่วยกัน” ผู้ศึกษา พบว่ารูปแบบรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน สามารถแบ่งได้ ดังนี้

1. ประกาศแจ้งข่าวสาร
2. ข้อมูลข้อเท็จจริง
3. การเตือนภัย
4. สปอตกระตุ้นความสนใจ

เนื้อหาการนำเสนอของรายการประกอบด้วยการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านเข้ามาทาง รายการ มีเนื้อหาการนำเสนอที่ไม่ตายตัว เนื่องจากขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่เป็นจริง หรือเหตุการณ์ ที่เกิดขึ้นจริงในช่วงเวลาที่ออกอากาศสดอยู่ ผู้ฟังรายการเป็นผู้กำหนดเนื้อหา เข้ามาที่รายการ โดย ผ่านเจ้าหน้าที่ประสานงาน โปรดิวเซอร์รายการ นำออกอากาศถ่ายทอดเรื่องราวโดยผ่านผู้ดำเนิน รายการเป็นตัวกลางเชื่อมระหว่างผู้ฟังรายการกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา เนื้อหา ส่วนใหญ่ จะเป็นด้านการประกาศแจ้งข่าวสาร ข้อมูลข้อเท็จจริง (จากเหตุการณ์ประจำวัน) เช่น การเตือนภัย เช่น ปัญหาท่อประปาแตก ไฟฟ้าดับ ดันไม้ล้มกีดขวางการจราจร พ่อค้าแม่ค้าวาง ของขายบนทางเท้า ไฟไหม้อาคารสถานที่ ปัญหาจากการบริการของรัฐ ฯลฯ

การนำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับการประกาศแจ้งข่าวสาร เป็นการนำเสนอข้อมูลที่เป็นจริง เพื่อตอบสนองความต้องการด้านข่าวของผู้ฟัง เนื้อหาของรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ในแต่ละช่วงเวลา ไม่มีรูปแบบที่ตายตัว เพราะทุกเรื่องที่น่าเสนอนั้นเกิดจากสถานการณ์ความเป็นจริง ถือว่าเป็นการประกาศแจ้งข่าวสารทุกเรื่องขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้ฟังรายการให้ความสนใจในเรื่องใดในช่วงเวลานั้นๆ

ในการนำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับข้อมูลข้อเท็จจริง การนำเสนอเนื้อหาเรื่องราวร้องทุกข์ ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน เรื่องที่แจ้งเข้ามาที่รายการมีสัดส่วนที่มากที่สุด อันดับ 1 คือ ปัญหาอื่นๆ (เรื่องที่แจ้งร้องเรียนเข้ามาที่รายการ เช่น ท่อประปาแตก สายไฟฟ้าถูกตัด เพื่อนบ้านทะเลาะกัน ฯลฯ) ซึ่งเรื่องราวดังกล่าวนี้ขึ้นอยู่กับการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ (แต่ละคน ที่มีทักษะการทำงานไม่เหมือนกัน) รองลงมา คือ ขongหาย และอันดับสาม คือ อุบัติเหตุ เช่น รถชนกัน เกิดเพลิงลุกไหม้รถ คนพลัดตกจากที่สูง อุบัติเหตุจากการทำงาน เครื่องจักรหนีบมือ ฯลฯ ตั้งแต่ 1 มกราคม - 30 เมษายน 2553

ส่วนการนำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับการเตือนภัย เป็นการแจ้งเตือนเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในชีวิตประจำวัน ที่เป็นภัยต่อสังคม เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาที่ลุกลามใหญ่โต หรือการเพิ่มปมปัญหาที่ลุกลามมากขึ้น เช่น การเตือนภัยเรื่องไฟไหม้ น้ำท่วม ถนนชำรุด ท่อประปาแตก ฯลฯ

สปอตกระตุ้นความสนใจ การนำเสนอเนื้อหาสปอตกระตุ้นความสนใจ ผ่านทางรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน เนื้อหาส่วนใหญ่ นำมาจากเรื่องราวที่แจ้งเข้าที่รายการ หรือจากสถานการณ์ความเป็นมาของสังคมในช่วงนั้นๆ ส่งเสริมทำกิจกรรมเพื่อสังคม และการกระตุ้นความสนใจ ให้ผู้ฟังรายการเกิดจิตสำนึกในการสนับสนุน การช่วยเหลือสังคม และการเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ตลอดจนการยกย่องเชิดชูสถาบัน ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และการนำเสนอรูปแบบการสปอตโฆษณาสินค้าและบริการ เนื่องจากรายการร่วมด้วยช่วยกันบริหารงานและดำเนินกิจกรรมต่างๆ โดยเอกชน จึงจำเป็นต้องมีการสนับสนุนจากองค์กรภายนอกเพื่อให้รายการขับเคลื่อนต่อไปได้

ปัญหาที่แจ้งเข้ามาที่รายการ โดยประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลสามารถแจ้งเหตุฉุกเฉิน ขอความช่วยเหลือ รวมถึงแจ้งเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับสังคม ชีวิตความเป็นอยู่ ได้โดยไม่จำกัดประเด็นปัญหา นำเสนอประเด็นปัญหาที่ได้รับแจ้งจากประชาชน ออกอากาศโดยเร็วที่สุด ต้องประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันทีที่ออกอากาศ เพื่อให้การช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

การประสานงานไปยังหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบปัญหาโดยตรง และพูดคุยแจ้งรายละเอียดกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานนั้น ที่มีฐานะตั้งแต่ระดับหน้าขึ้นไป เพื่อให้การสั่งการ

ช่วยเหลือหรือจัดการปัญหาเป็นไปอย่างรวดเร็วและเข้าทางมากที่สุด หากประเด็นปัญหาใดที่ไม่มีหน่วยงานรับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องโดยตรง ผู้ประสานงานจะพยายามติดต่อไปยังหน่วยงานอื่นที่คาดว่าจะช่วยเหลือหรือจัดการปัญหาได้ เช่น หน่วยงานในสังกัดกระทรวงเดียวกัน ทั้งนี้เพื่อขอคำแนะนำหรือปรึกษาเบื้องต้น

หากประสานงานใครไม่ได้เลย เจ้าหน้าที่รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ยังจะรับเรื่องแต่เก็บข้อมูลไว้ประสานงานต่อหลังจากที่นำเสนอออกอากาศแล้ว โดยขอคำแนะนำหรือขอความร่วมมือจากผู้ฟังให้ช่วยเหลือกันแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าไปก่อน ทั้งนี้ประเด็นปัญหาที่ประสานใครไม่ได้หรือไม่สามารถประสานงานใครได้ออกอากาศ คือ การนำเสนอเพื่อเป็นความรู้หรือเป็นประสบการณ์ หรือการแจ้งเตือนให้แก่ผู้ฟัง

การประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือผู้รับผิดชอบเพื่อนำปัญหาไปแก้ไขเป็นลักษณะการแจ้งขอความร่วมมือ ขอความช่วยเหลือ ใช้คำพูดและน้ำเสียงที่ไม่ใช่การสั่งการหรือต้องบังคับ ต้องรับผิดชอบ หลังจากมีหน่วยงานรับทราบปัญหาเรื่องราวต่างๆแล้วนำไปแก้ไขแล้ว มีการติดตามผลกว่าจะยุติ สำเร็จลุล่วง หรือคลี่คลายลง โดยสอบถามความคืบหน้าจากผู้แจ้ง และประสานงานกลับไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อีกครั้งหากปัญหายังไม่ได้รับการแก้ไข

ปัญหาที่ได้รับแจ้งจากผู้ฟังที่ประสบปัญหาและนำออกอากาศ ทำให้ผู้ฟังได้รับการตอบสนองความต้องการที่มีโอกาสบอกเล่าปัญหาให้สังคมรับรู้และมีผู้นำปัญหาไปแก้ไข ส่วนผู้ฟังที่ไม่ประสบปัญหารับฟังรายการอยู่ได้รับรู้ข่าวสารบ้านเมืองไปในตัว ปัญหาทุกเรื่องที่น่าออกอากาศ มีการบันทึกข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์อย่างละเอียด ทั้งชื่อผู้แจ้งและช่องทางติดต่อลำดับเหตุการณ์ เวลาที่ออกอากาศ หน่วยงาน หรือบุคคลที่เจ้าหน้าที่รายการวิทยุสาธารณะ ร่วมด้วยช่วยกัน ติดต่อประสานงานไป ข้อมูลเหล่านี้ใช้เป็นหลักฐานตรวจสอบข้อมูลภายหลัง

เจ้าหน้าที่รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ทั้งสามกลุ่ม คือ ผู้ประสานงาน โพรดิวเซอร์รายการ และผู้ดำเนินรายการ จะร่วมกันทำงานเป็นทีม แสดงความคิดเห็นและสื่อสารทั้งภายในกลุ่มและระหว่างกลุ่ม บรรยากาศการทำงานจึงเป็นกันเอง และหลายครั้งผลดีที่ได้รับจากการร่วมกันแก้ไขปัญหามีมากกว่าที่ตั้งเป้าหมายหรือคาดหวังเอาไว้

### 5.1.2 การสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน

ผู้ฟังรายการที่แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะ “ร่วมด้วยช่วยกัน” ได้แจ้งเรื่องราวผ่านช่องทางสื่อสาร คือ การโทรศัพท์เข้ามาที่สายด่วน 1677 การส่งเอสเอ็มเอสทางหมายเลข 452-2000 ทางเว็บไซต์ (www.rd1677.com) ทางวิทยุสื่อสารย่านความถี่ ซีบี 245 ช่อง 36 และ การเดินทางมาแจ้งร้องเรียนด้วยตนเอง ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม - 30 เมษายน 2553 รวมทั้งสิ้น 58,240 เรื่อง โดยเห็นว่า เป็นรายการที่มีประโยชน์ มีสาระ ทันต่อเหตุการณ์และสถานการณ์

และเป็นสื่อกลางให้แก่ผู้ฟังรายการส่วนมากจะเป็นผู้ฟังรายการเป็นประจำ เพราะรายการวิทยุ สาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน เป็นรายการที่นำเสนอข้อมูลข้อเท็จจริง ในการสะท้อนปัญหาสังคมผ่าน คลื่นวิทยุ เพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาได้รับทราบ และร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ร่วมกัน ทั้งภาคประชาชน (ผู้ฟัง) ภาครัฐ และภาคเอกชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาที่ เกิดขึ้นร่วมกัน

ปัญหาที่เกิดขึ้นที่พบในสังคมเมืองใหญ่ เช่น ท่อประปาแตก ไฟฟ้าดับ ต้นไม้ล้มกีด ขวางการจราจร พ่อค้าแม่ค้าวางของขายกีดขวางทางเท้า ปัญหาจากการบริการของภาครัฐ ฯลฯ สรุปได้ว่า วิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน เป็นสื่อกลางในการแบ่งเบาความทุกข์ร้อนของผู้ฟัง รายการที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง ต้องอาศัยตัวกลางอย่างรายการวิทยุสาธารณะร่วม ด้วยช่วยกัน ช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และให้เบาบางลง เปิดโอกาสให้ผู้ฟังมีส่วนร่วม ในการช่วยกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกัน

### 5.1.3 ผลการสื่อสารเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันกับการแก้ไขปัญหา ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยเหลือสังคมเกิดการมี ส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาสังคมร่วมกัน หากผู้ฟังรายการไม่ประสบปัญหาผู้ฟังรายการจะไม่ ร้องเรียนผ่านช่องทางการสื่อสาร คือ การโทรศัพท์เข้ามาที่สายด่วน 1677 การส่งเอสเอ็มเอส ทาง หมายเลข 452-2000 ทางเว็บไซต์ (www.rd1677.com) ทางวิทยุสื่อสารย่านความถี่ ซีบี 245 ช่อง 36 เพื่อเข้ามาขอความช่วยเหลือจากทางรายการ บางครั้งแจ้งเรื่องของผู้ฟังรายการอาจจะไม่ชัดเจน หรือการสื่อสารในการให้ข้อมูลอาจขัดข้อง เกิดความเข้าใจผิดพลาดระหว่างผู้รับเรื่องและผู้ ร้องเรียน อาจส่งผลกระทบต่อสถานะทางอารมณ์ทั้งสองฝ่ายได้ เช่นการซักถามข้อมูลที่ละเอียดของผู้รับ เรื่อง บางครั้งทำให้ผู้ร้องเรียนคิดว่า เสียเวลามากในการให้ข้อมูล หรือซักถามสิ่งที่ตนเองไม่ทราบ ข้อมูลเพียงผ่านมาประสบเหตุจึงไม่ทราบจุดพิภักที่ชัดเจน ส่งผลให้ทั้งผู้แจ้งเรื่องและรับเรื่อง มี ความกดดันทางสถานะอารมณ์ได้บ้าง

หลังจากแจ้งเรื่องแล้วทางเจ้าหน้าที่รับเรื่องต้องดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เรื่องนั้นๆ บางครั้งการประสานงานในช่วงจะประสบความสำเร็จหรือได้รับความร่วมมือจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสมอไป ซึ่งเกิดจากการไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่ของสื่อมวลชนในการเป็น สื่อกลางประสานเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านทางรายการ ส่งผลให้การแก้ไขปัญหาล่าช้าลงกว่าเดิม

ถ้าได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี ทำให้การประสานงานเป็น ไป อย่างรวดเร็ว และได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว เป็นที่พอใจทั้งผู้แจ้งเรื่อง และผู้รับเรื่อง ตลอดจน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และทางรายการจะมีการติดตามผลการแก้ไข



ปัญหากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาดำเนินการสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้แจ้งเรื่องที่ให้ข้อมูลที่ชัดเจน และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา มีจิตที่เป็นสาธารณะมองเห็นปัญหาของผู้ทุกข์ร้อนเป็นเรื่องใหญ่ที่สมควรแก้ไขให้เร็วที่สุด

### สรุปผลจากการสัมภาษณ์

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าพบรายละเอียดเกี่ยวกับ รูปแบบและเนื้อหาแนะนำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน การสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน รวมทั้ง ผลการสื่อสารเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันกับการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสรุปคำตอบเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ดังนี้

#### 1) รูปแบบและเนื้อหาแนะนำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านวิทยุสาธารณะ “ร่วมด้วยช่วยกัน

รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน จัดได้ว่าเป็นสื่อวิทยุเพื่อสาธารณะที่ให้การช่วยเหลือ คำแนะนำ หรือช่วยแก้ไขปัญหาดังๆ ในสังคมเมืองใหญ่ ประเด็นปัญหาที่สะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน นั้นล้วนแต่ต้องการหาทางออกของปัญหาสะท้อนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบปัญหาที่เกิดขึ้น เรื่องที่สะท้อนเข้ามาที่รายการนั้น เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของผู้ฟังเสียส่วนใหญ่ รายการจะลำดับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นตายของคนมาก่อนอันดับแรก จะเร่งให้การช่วยเหลือก่อนปัญหาอื่นๆ ที่สะท้อนเข้ามาที่รายการ

ทั้งนี้แนวคิดหน้าที่ของสื่อมวลชน คือ การทำหน้าที่ ให้ข้อมูลข้อเท็จจริงต่อสาธารณชน รวมทั้งการสรรค์สร้างสังคมให้อยู่อย่างมีความสุข เร่งให้การช่วยเหลือผู้ที่สะท้อนเรื่องราวผ่านเข้ามาที่รายการ และในขณะเดียวกัน ยังต้องตอบสนองความต้องการของผู้ฟังรายการด้วยการนำเรื่องราวที่สะท้อนเข้ามาที่รายการ นำเผยแพร่ออกอากาศและมีการติดตามผลเป็นระยะ ๆ โดยมีการกลั่นกรองข้อมูลที่ทำการเผยแพร่ออกอากาศทุกครั้งเพื่อไม่ให้กระทบหรือพาดพิงบุคคลอื่นไปในทางลบ ตลอดทั้งส่งเสริมให้สังคมมีน้ำใจ เกื้อกูลซึ่งกันและกัน ร่วมกันเป็นหูเป็นตาในสังคมคอยสะท้อนปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคมเพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบรับทราบ หรือเป็นการกระตุ้นเตือนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริง สอบถามรายละเอียดจากผู้แจ้งให้ชัดเจน

ส่วนด้านการขับเคลื่อนรูปแบบและเนื้อหาของรายการนั้น ทีมงานต้องมีประสิทธิภาพ มีประสบการณ์ ความรู้เรื่องข้อมูลข่าวสาร ต้องประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบและระดมกำลังกันหาทางแก้ไขปัญหาให้เร็วที่สุด

## 2) การสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน

ปัญหาที่สะท้อนเข้ามาที่รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ส่วนใหญ่แล้วผู้ฟังจะทำการโทรศัพท์เข้ามาเรียนด้วยตนเองที่หมายเลขโทรศัพท์ 1677 มากกว่าช่องทางการสื่อสารช่องอื่น เพราะ ผู้ฟังมีความเชื่อมั่นว่าทางรายการจะสามารถหาทางออกให้ได้ไม่มากก็น้อย และการประสานงานที่รวดเร็วของทางรายการช่วยให้ผู้ฟังรายการที่สะท้อนเรื่องราวเข้ามาเกิดความอุ่นใจว่าปัญหาต้องได้รับการแก้ไข ในขณะที่เดียวกันมีผู้ฟังบางส่วนรับฟังรายการอยู่ได้สะท้อนปัญหาเข้ามาในช่วงที่เดินทางไปพบเห็น หรือ การให้การช่วยเหลือคนในสังคมร่วมกัน และร่วมกันบอกเล่าสิ่งดีๆ ให้คนในสังคมรับทราบว่า สังคมเมืองใหญ่ยังมีสิ่งดีๆ ที่ต้องช่วยกันสนับสนุน ให้รู้จักการแบ่งปันเกิดขึ้น

ทั้งนี้แนวคิดเกี่ยวกับวิทยุกระจายเสียงและรูปแบบรายการวิทยุสาธารณะ คือ รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน เป็นสื่อกลางในการสะท้อนปัญหาของสังคมที่เกิดขึ้น ไม่ได้คำนึงว่าผู้ฟังเป็นใคร ทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันในการสะท้อนเรื่องราว หรือ แสดงความคิดเห็น โดยเรื่องเข้ามามีผลกระทบต่อคนส่วนรวมหรือเป็นปัญหาที่สังคมต้องรอการแก้ไข

## 3) ผลการสื่อสารเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันกับการแก้ปัญหาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ผลการสื่อสารเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันกับการแก้ปัญหาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนั้น ต้องคำนึงว่าปัญหาที่แจ้งเข้ามาที่รายการนั้น ได้รับความร่วมมือจากการแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือไม่ หากไม่ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะทำให้การติดตามผลล่าช้า หรือ การติดตามผลต่อเนื่องแต่ไม่ได้รับการแก้ไข ปัญหาบางปัญหาไม่สามารถแก้ไขได้เพียงวันเดียวต้องอาศัยระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา โดยเฉพาะปัญหาที่เกี่ยวข้องกับภาครัฐ ต้องรอนบประมาณในการแก้ไขปัญหาหรือจัดการกับปัญหา มีการติดตามผลเป็นระยะ

ทั้งนี้แนวคิดผลกระทบต่อสื่อมวลชน มีผลต่อการสะท้อนปัญหาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา คือ เป็นการตอกย้ำและกระตุ้นเตือนว่าปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น ต้องได้รับการดูแลแก้ไข เพราะมีผลกระทบต่อผู้ฟังรายการ หรือคนในสังคม เมื่อมีการสะท้อนเรื่องราวผ่านสื่อแล้ว เรื่องทุกอย่างต้องได้รับความสนใจจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากสื่อทำหน้าที่กระจายข้อมูลข่าวสารให้คนส่วนใหญ่รับทราบปัญหาร่วมกัน หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนิ่งเฉยคงเป็นไปได้ ส่วนใหญ่แล้วเรื่องที่สะท้อนเข้ามาที่รายการจะได้รับการแก้ไขและมีการติดตามผลความคืบหน้าจากผู้ฟังและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอยู่แล้ว การแก้ไขปัญหาทุกอาศัยการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของทุก

ภาคส่วนที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นผู้ฟังรายการ สื่อมวลชน เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทุกส่วน ต้องให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาอย่างแน่นอน

กล่าวโดยสรุปจะเห็นได้ว่า รูปแบบและเนื้อหาแนะนำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน การสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน รวมทั้ง ผลการสื่อสารเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันกับการแก้ปัญหาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ การประสานงานให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชน (ผู้ฟังรายการ) โดยอาศัยบทบาทหน้าที่ของสื่อมวลชนด้านวิทยุกระจายเสียงเพื่อสาธารณะเป็นสื่อกลางขอความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งมีเจ้าหน้าที่รายการวิทยุร่วมด้วยช่วยกัน ทำหน้าที่ดำเนินขั้นตอนต่างๆ ตั้งแต่การซักถามรายละเอียด นำข้อมูลออกอากาศเสนอผู้สาธารณชนและติดตามผลเพื่อให้ปัญหาลี้กลายลงมากที่สุดหรือแก้ไขปัญหาได้จนสำเร็จ พร้อมทั้งสนับสนุนให้ทุกภาคส่วนในสังคมเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน เพื่อให้เห็นภาพรวมของการศึกษาในครั้งนี้นี้ ผลการศึกษาที่ได้รับจากการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

ตารางที่ 5.1 ผลการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม / ผลจากการสัมภาษณ์

ผลการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม	ผลจากการสัมภาษณ์
<p><b>รูปแบบและเนื้อหาแนะนำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านวิทยุสาธารณะ“ร่วมด้วยช่วยกัน</b></p> <p>1.เปิดสายรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง โดยผู้ฟังสามารถแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ได้ทุกเรื่องไม่มีจำกัดประเด็นปัญหา</p> <p>2.นำเสนอประเด็นปัญหาที่ได้รับแจ้งหรือสะท้อนเข้ามาให้เร็วที่สุดและพร้อมที่ประสานงานให้การช่วยเหลือทันที</p> <p>3.ส่งเสริมความเชื่อมโยงระหว่างภาครัฐกับประชาชนเพื่อนำไปสู่ความเข้าใจร่วมมือกันหาทางออกในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น</p>	<p><b>รูปแบบและเนื้อหาแนะนำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านวิทยุสาธารณะ “ร่วมด้วยช่วยกัน</b></p> <p>1.เป็นส่วนหนึ่งในการแก้ไขปัญหาของสังคมที่เกิดขึ้น</p> <p>2.ให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นจริง</p> <p>3.มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นการกระตุ้นเตือนเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้เร่งแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น</p>
<p><b>การสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน</b></p> <p>1.รับแจ้งรายละเอียดประเด็นปัญหาที่ชัดเจน</p> <p>2.นำเสนอออกอากาศและประสานหน่วยงานที่</p>	<p><b>การสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน</b></p> <p>1.รวบรวมข้อมูลจากผู้แจ้งให้มากที่สุด</p> <p>2.ประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ</p>

<p>เกี่ยวข้องกับร้บทราบปัญหา</p> <p>3.ติดตามผลเป็นระยะๆจนกว่าปัญหาจะยุติ</p> <p>4.ผู้ประสานงานระดมกำลังช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา ส่วนผู้ดำเนินรายการรับข้อมูลจากผู้ประสานงานและสรุปเนื้อหาสาระสู่ผู้ฟัง</p>	<p>การแก้ไขปัญหาโดยตรง</p> <p>3.ติดตามผลความคืบหน้าของเรื่องที่ได้รับความแจ้ง</p> <p>4.ทีมงานประสานงานต้องทำงานเป็นทีม แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน</p>
<p><b>ผลการสื่อสารเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านวิทยุ สาธารณะร่วมด้วยช่วยกันกับการแก้ปัญหาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</b></p> <p>1.ประสานงานไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง กับเจ้าหน้าที่หน่วยงานระดับหัวหน้าขึ้นไป</p> <p>2.พยายามประสานงานไปยังหน่วยงานอื่นที่คาดว่าจะช่วยเหลือแก้ไขปัญหาได้</p> <p>3.ประสานใครไม่ได้เลยยังคงรับเรื่องและบันทึกข้อมูลเอาไว้ ประสานงานต่อหลังจากที่นำเสนอออกอากาศแล้วโดยขอความร่วมมือจากผู้ฟังให้ช่วยเหลือกันแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าไปก่อน</p> <p>4.การประสานงานจะเป็นลักษณะขอความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ใช้คำพูดและน้ำเสียงที่ไม่ใช่การสั่งการว่าต้องรับผิดชอบ</p> <p>5.ประเด็นที่นำออกอากาศผู้แจ้งได้มีโอกาสบอกเล่าปัญหาให้สังคมรับรู้ ส่วนผู้ฟังจะได้รับข้อมูลข่าวสารไปในตัว</p>	<p><b>ผลการสื่อสารเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านวิทยุ สาธารณะร่วมด้วยช่วยกันกับการแก้ปัญหาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</b></p> <p>1.ควรมีใจรักงาน รอบรู้และเข้าใจถึงปัญหาที่เกิดขึ้น</p> <p>2.ทีมงานต้องติดตามปัญหาจนกว่าได้รับการแก้ไข</p> <p>3.ความสำเร็จ คือปัญหาได้รับการแก้ไข และได้รับการแจ้งความคืบหน้าจากผู้แจ้ง</p> <p>4.ผลกระทบด้านบวก คือ รายการเป็นที่น่าเชื่อถือ ได้รับความคาดหวังจากผู้ฟัง</p> <p>ผลกระทบด้านลบ รายการเป็นที่คาดหวังของผู้ฟังมากเกินไป</p>

ที่มา : รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน. (2553)

จากแนวคิดหน้าที่ของสื่อมวลชนที่ผู้วิจัยได้นำเสนอในบทที่ 2 ระบุว่า การทำงานของรายการร่วมด้วยช่วยกัน เหมือนกับหน้าที่โดยทั่วไปของสื่อมวลชน ซึ่งหลักๆ แล้ว ต้องมีบทบาทหน้าที่ในการ ให้ข่าวสาร ให้การศึกษา ให้การแสดงความคิดเห็น และ ให้ความบันเทิง รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ทำหน้าที่ หน้าที่สวดส่องดูแล ทำหน้าที่คอยตรวจตรา ติดตามเหตุการณ์ว่ามีอะไรเกิดขึ้นบ้าง และจะได้มีปฏิกิริยาตอบโต้อย่างถูกต้องซึ่งเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นในสังคมนั้น มีทั้งเหตุการณ์ที่ดีและร้าย นอกจากนี้แล้วยังทำหน้าที่สร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสังคม ทำหน้าที่ที่มากกว่าการรายงานข่าวคราวเท่านั้น แต่มีการเพิ่มการตีความ การให้คำอธิบาย และคำชี้แนะ เพื่อให้ทุกส่วนของสังคมที่สื่อมวลชนสามารถเข้าถึงมีความเข้าใจ และมีการกระทำเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ก่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในสังคม

นอกจากนี้ รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันยังทำหน้าที่ ให้ผู้ฟังสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ ผ่านทางช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น การโทรศัพท์โทรเข้ามาแจ้งเรื่องราวที่ หมายเลขโทรศัพท์ 1677 เว็บไซต์ เอสเอ็มเอส วิทยุสื่อสาร และการเดินทางมาพบกับเจ้าหน้าที่รายการด้วยตนเอง ซึ่งทำหน้าที่ดังกล่าวเป็นเสมือน ช่องทางให้ประชาชนทุกคนมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น ถกเถียง โต้แย้ง รวมถึงการบอกเล่าเรื่องราวที่ตนเองประสบปัญหา และให้ข้อมูลต่อกัน อันจะเป็นประโยชน์ในสังคมมากยิ่งขึ้น

กล่าวโดยสรุปว่า รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันได้ทำหน้าที่ประสานงาน การติดตามผลหรือสอบถามความคืบหน้าจากผู้แจ้งเป็นระยะ และประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอีกครั้งหากไม่ได้รับการแก้ไข ดังนั้นความมุ่งหวังของทางรายการที่ทำหน้าที่ของสื่อมวลชนคือ การช่วยเหลือประชาชนในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคมได้สำเร็จและบรรเทาความรุนแรงของปัญหาไม่มากนัก

## 5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษา การสื่อสารเพื่อสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน สามารถอภิปรายผลในประเด็นต่างๆดังนี้

### 5.2.1 รูปแบบและเนื้อหาแนะนำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านวิทยุสาธารณะ “ร่วมด้วยช่วยกัน”

การศึกษาครั้งนี้พบว่า รูปแบบรายการนำเสนอการช่วยเหลือสังคมและเน้นการประชาสัมพันธ์และประสานงานลดปัญหาการจราจร และปัญหาสังคมในสังคมเมืองใหญ่ แบบ NON FORMAT ตลอด 24 ชั่วโมง โดยให้ผู้ที่อยู่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล แจ้งเหตุด่วน เหตุร้าย เหตุฉุกเฉิน ที่เกิดขึ้นกับบุคคลอื่นหรือตนเอง เข้ามายังรายการเพื่อเป็นสื่อกลางในการ

ประสานงาน แจ้งบุคคลที่อยู่ใกล้เคียงหรือหน่วยงานราชการที่รับผิดชอบ ให้เข้ามาช่วยเหลือ แก้ไข ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น โดยฉับพลัน .

เนื้อหาของรายการส่วนใหญ่ ร้องเรียนเรื่องตั้งแต่ เรื่อง ของหาย อุบัติเหตุ รถเสีย อาชญากรรม คนหาย บริการด้านการจราจร สาธารณูปโภค อุบัติภัย ทำความดี ผลการรับฟังรายการ เจ็บป่วย ร้องเรียน แรงงาน รับสมัครงาน/หางาน สิ่งแวดล้อม ยาเสพติด การศึกษา ที่ดินทำกิน ทูริสต์คอร์รัปชัน สาธารณสุข กลุ่มครองผู้บริโภคนั้น เนื้อหาเหล่านี้ ทางรายการคำนึงถึงประโยชน์ที่ผู้ฟัง จะได้รับเป็นหลัก มีวัตถุประสงค์ให้สาธารณชนรับรู้เรื่องราวที่เกิดขึ้นในสังคม เพื่อป้องกันและ แก้ไขปัญหาด้านต่างๆ เน้นการมีส่วนร่วมจากผู้ฟัง ใช้การสื่อสารแบบสองทาง โดยเปิดโอกาสให้ ผู้ฟังได้สลับบทบาทกลายเป็นผู้ส่งสารโดยการให้ สะท้อนถึงปัญหาการจราจร ขอความช่วยเหลือ รายงานเหตุด่วน ถ่ายทอดประสบการณ์ที่มีประโยชน์ รวมถึงส่งเสริมสนับสนุนคนดีมีคุณธรรม สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พิทักษ์ศักดิ์ ทิศาภากย์ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการภาวะวิกฤต ของรายการวิทยุสาธารณะ กรณีศึกษารายการร่วมด้วยช่วย พบว่า การเปิดสายรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล โทรศัพทเข้ามาแจ้งเรื่องราวที่ เกี่ยวข้องกับสังคม หรือชีวิตความเป็นอยู่ได้โดยไม่จำกัดประเด็นปัญหา โดยมีเจ้าหน้าที่รายการนำ ประเด็นปัญหาเหล่านั้น ออกอากาศพร้อมทั้งประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้รับทราบและ นำไปสู่การช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาดังนี้รูปแบบการจัดการภาวะวิกฤตดังกล่าว ต้องส่งเสริมให้ ทุกส่วนในสังคมเอาใจใส่ซึ่งกันและกันและร่วมมือกันแก้ไขปัญหา

อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับวิทยุกระจายเสียงและรูปแบบรายการวิทยุ สาธารณะ (อ้างถึงใน ธีรารักษ์ โภธิสุวรรณ, 2547 : 96) กล่าวไว้ว่า “ รายการบริการสาธารณะจึง ถือเป็นหน้าที่อย่างหนึ่งของสื่อมวลชนจะต้องจัดบริการสมาชิกของสังคม เป็นการสร้างเครือข่ายใน การช่วยกันร่วมมือป้องกัน แก้ไข ลดปัญหาสังคม เป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมอีกทาง หนึ่งของสื่อมวลชนด้วย ” นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ แนวคิดเกี่ยวกับผู้เฝ้าประตู (อ้างถึงใน สุภรณ์ศรี ฐิติกุลเจริญ, 2546) กล่าวว่า นักสื่อสารมวลชนมีหน้าที่เลือกสรร ตกแต่ง เรื่องราวหรือ เหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น ก่อนนำเสนอไปยังผู้รับสาร ซึ่งลักษณะหน้าที่เช่นนี้คล้ายทำหน้าที่เป็นผู้เฝ้า ประตู(gate keeper) หรือ ผู้กั้นกรองข่าวสารเพื่อส่งผ่านสื่อมวลชนไปยังผู้รับสาร”

นอกจากนี้แล้วยังสามารถวิเคราะห์เนื้อหาของรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ถือว่า เป็นรายการเพื่อสาธารณะ ตามแนวคิดวิทยุวิทยุกระจายเสียงและรูปแบบรายการวิทยุสาธารณะ รวมถึงแนวคิดวิทยุชุมชน ภายหลังจากรัฐธรรมนูญ ฉบับ พ.ศ.2540 ประกาศใช้ และรัฐสภาได้ตรา พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับดูแลกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคม พ.ศ.2543

ถือว่ารายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน เป็นสื่อทางเลือก (Alternative Media) ในแง่หนึ่ง วิทยุชุมชนเป็นวิทยุที่ประชาชนเป็นเจ้าของไม่ใช่บริษัทขนาดใหญ่ ส่วนการดำเนินงานนั้นก็ไม่หวังผลกำไร นอกจากนี้ยังเป็นอิสระจากรัฐและองค์กรทางสังคมอื่นๆ ฟังพาอาสาสมัครในพื้นที่มีส่วนร่วมในการสะท้อนปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะนั้น เพื่อกระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมของคนทุกกลุ่มที่อยู่ในสังคม นอกจากนี้ วิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ถือว่า เป็นการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) และมีทิศทางไหลของข่าวจากบนลงล่าง (Top-down) และจากล่างขึ้นบน (Bottom-up) และในระนาบเดียวกัน (Horizon) โดยการดำเนินงานมีเป้าหมายที่หลากหลายตามระดับของผู้ที่เกี่ยวข้อง มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน (ผู้ฟัง) โดยทำหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสาร สร้างความรู้สึกร่วมในสังคม เป็นเวทีแลกเปลี่ยนข่าวสาร/ความคิด และเป็นช่องทางในการแก้ไขปัญหา คนในสังคมสามารถเข้าถึงได้

วิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันจัดได้ว่า สื่อภาคประชาชน (Civic Media) เพียงแต่การบริหารงานโดยภาคเอกชน ไม่มุ่งกำไรสูงสุด และมีพันธกิจเพื่อสนองประโยชน์ของสาธารณะ นอกจากนี้รายการยังมีเนื้อหาที่หลากหลายกว่าสื่อภาครัฐและเอกชนทั่วไป โดยผู้ฟังเป็นตัวกำหนดเนื้อหาของรายการเอง โดยนอกจากจะมุ่งเน้นที่ข่าวและสาระประโยชน์มากกว่าเนื้อหาบันเทิงแล้ว ยังมุ่งหวังการมีส่วนร่วมของประชาชนในสังคมอีกด้วย

วิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน เป็นสื่อสาธารณะ (Public Service Broadcasting) ความเป็นสาธารณะทำให้ต้องยึดถือประโยชน์ของประชาชน (ผู้ฟัง) โดยมีอิสระจากอิทธิพลของรัฐและกลุ่มทุน และมีความหลากหลายและแตกต่างจากสื่อเชิงพาณิชย์ ส่วนเนื้อหาที่นำเสนอต้องเป็นกลาง สอดคล้องกับความต้องการและความสนใจของประชาชนทุกกลุ่ม รวมถึงการให้ความสำคัญกับคุณภาพมากกว่าปริมาณ

รูปแบบหนึ่งของรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ถือว่าสื่อภาคประชาชน ทุกคนในสังคมเป็นเจ้าของ และมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ โดยมีเป้าหมายและการดำเนินการเพื่อประโยชน์สาธารณะ โดยไม่แสวงหากำไรในทางธุรกิจและผลประโยชน์ทางการเมือง ผู้ฟังเข้าถึงง่าย หมายถึงการเข้าถึง มีสิทธิให้ข้อเสนอแนะ มีสิทธิเข้าถึงสถานี มีสิทธิเข้าถึงข้อมูล มีส่วนร่วมในการบอกเล่าปัญหาเรื้อรังที่เกิดขึ้นภายในสังคม โดยไม่มีค่าตอบแทน อาศัยการมีส่วนร่วมในสังคม ช่วยกันแก้ไขปัญหา ในรูปแบบการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในการขับเคลื่อนรายการ

สรุปได้ว่า รูปแบบและเนื้อหาแนะนำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านวิทยุสาธารณะ “ร่วมด้วยช่วยกัน” ไม่มีรูปแบบตายตัว ผู้ฟังรายการจะเป็นผู้กำหนดเนื้อหาการนำเสนอของรายการ ผ่านการคัดกรองจากเจ้าหน้าที่รับเรื่องของรายการ ที่ทำหน้าที่เป็นผู้เฝ้าประตูข่าวสาร และหน้าที่สื่อมวลชน

ภายในตัว นำเรื่องราวที่แจ้งเข้ามาที่รายการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้รับการแก้ไข ปัญหาให้เร็วที่สุด หรือ เป็นการประกาศแจ้งข่าวสาร ข้อมูลข้อเท็จจริง การเตือนภัย สปอตกระตุ้น ความสนใจ ทำให้รูปแบบและเนื้อหาของรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน เป็นการให้บริการ สาธารณะมากขึ้น และมีความหลากหลายในการนำเสนอมากขึ้น

### 5.2.2 การสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน

การศึกษาครั้งนี้พบว่า ผู้ฟังรายการการสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุ สาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ได้แจ้งเรื่องราวผ่านช่องทางการสื่อสาร คือ การโทรศัพท์เข้ามาที่สาย ด่วน 1677 การส่งเอสเอ็มเอส ทางหมายเลข 452-2000 ทางเว็บไซต์ (www.rd1677.com) ทางวิทยุ สื่อสารย่านความถี่ ซีบี 245 ช่อง 36 และ การเดินทางมาแจ้งร้องเรียนด้วยตนเอง

การสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ มีตั้งแต่ เรื่อง ของหาย อุบัติเหตุ รถเสีย อาชญากรรม คน หาย บริการด้านการจราจร สาธารณูปโภค อุบัติภัย ทำความดี ผลการรับฟังรายการ เจ็บป่วย ร้องเรียน แรงงาน รับสมัครงาน/หางาน สิ่งแวดล้อม ยาเสพติด การศึกษา ที่ดินทำกิน ทูจริต คอรัปชั่น สาธารณสุข กลุ่มครองผู้บริโภคร เรื่องทุกเรื่องที่แจ้งเข้ามาที่รายการ หรือสะท้อนเข้ามา ต้องมีคำตอบให้กับทุกเรื่อง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กิติรม เกษมศรี (2549) ได้ศึกษาเรื่อง การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมของ City Radio FM.96.0 พบว่า City Radio FM.96.0 มีภารกิจและการ ปฏิบัติการงานกำลังกับวิทยุเพื่อการพาณิชย์ถึงแม้ว่าจะมีเป้าหมายงานในพัฒนาชุมชนผ่านการ สื่อสารแบบมีส่วนร่วมเหมือนกันก็ตาม กลุ่มผู้ฟังไม่มีคุณสมบัติพิเศษที่ชี้เฉพาะลงไป ผู้ฟังส่วน ใหญ่เลือกที่จะมีส่วนร่วมทางโทรศัพท์ ซึ่งเป็นเพียงการมีส่วนร่วมระดับหนึ่งเท่านั้น การมีส่วนร่วม ได้แก่ การแลกเปลี่ยนข้อมูลและการเข้าร่วมกิจกรรม กลุ่มผู้ฟังมีความพอใจอย่างมากในการ ดำเนินงานในภาพรวมของโครงการรณรงค์ การบรรเทาทุกข์และงานพิเศษต่างๆที่จัดขึ้น ถึงแม้ว่า City Radio FM.96.0 จะประสบความสำเร็จในการมีส่วนร่วมของผู้ฟัง แต่ควรที่จะปรับปรุงยุทธวิธี การสนับสนุน งานทั้งหมด เช่น เว็บไซต์ ศูนย์ข้อมูล และหนังสือพิมพ์เพื่อให้ผู้ฟังมีส่วนร่วมและ สร้างเครือข่ายมากขึ้น

อีกทั้งสอดคล้องกับแนวคิด แนวคิดการมีส่วนร่วมและการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม บรอดเคอร์เนฟ (1994) ( อ้างถึง ปาริชาติ สถาปิตานนท์ และคณะ, 2549 : 28) กล่าวถึง “การ สื่อสารแบบมีส่วนร่วมเป็นรูปแบบหนึ่งของการสื่อสารที่สะท้อนความเป็นอิสระ และความเท่า เทียมกัน ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้ในกรณีที่บุคคลมีโอกาเข้าถึงช่องทางการสื่อสารชุมชน มีโอกาสได้ แสดงมุมมอง ความรู้สึก ประสบการณ์ต่างๆ สามารถตัดสินใจลงมือกระทำในเรื่องที่พวกเขาสนใจ และร่วมมือกันแก้ไขปัญหาต่างๆ ตลอดจนการพัฒนาสังคมให้ดีขึ้น ”



นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษา ของ ฉิชาภา แก้วประดับ (2553) ศึกษาเรื่อง บทบาทสื่อมวลชนในการสร้างจิตสำนึกสาธารณะ: กรณีศึกษา สถานีวิทยุร่วมด้วยช่วยกัน เอฟเอ็ม 96.0 เมกกะเฮิร์ตซ์ พบว่า ด้านการบริหารจัดการ สถานีวิทยุร่วมด้วยช่วยกันเป็นองค์กรที่เน้นการส่งเสริมการทำความคิด โดยไม่หวังผลตอบแทนแล้ว มีความตั้งใจ ทุ่มเท และใส่ใจกับปัญหาทุกเรื่อง และยังมีพันธมิตรหลากหลายองค์กรจำนวนมาก ที่พร้อมจะให้ความร่วมมือช่วยเหลืออย่างเต็มที่ สอดคล้องกับหลักการทำงานที่ว่า “ทุกเรื่องต้องมีคำตอบ” การจัดรูปแบบรายการแบบ non format และเปิดโอกาสให้ประชาชนโทรศัพท์เข้ามาขอความช่วยเหลือ ทำให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินรายการอย่างมาก และส่งผลให้สถานีวิทยุร่วมด้วยช่วยกันประสบความสำเร็จในการจัดรายการวิทยุเพื่อสร้างจิตสำนึกสาธารณะอย่างมาก

และบทบาทของในการสร้างจิตสำนึกสาธารณะของสถานีวิทยุร่วมด้วยช่วยกัน สถานีวิทยุร่วมด้วยช่วยกันเน้นการการรสร้างจิตสำนึกสาธารณะผ่านบทบาทการนำเสนอข้อมูลข่าวสารเป็นหลัก รองลงมาคือการประสานสัมพันธ์ การรณรงค์ทางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจ การสร้างความต่อเนื่องทางสังคม และการให้ความเพลิดเพลินแก่สมาชิกในสังคม ตามลำดับ และยังได้ทำหน้าที่เพิ่มเติมที่มากกว่าความเป็นสื่อ คือรับบริจาคเงินและความช่วยเหลือทั้งเงินและสิ่งของ โดยเป็นสื่อกลางระหว่างผู้ที่เดือดร้อนและผู้ที่ต้องการให้ความช่วยเหลือ ได้อย่างรวดเร็ว การวิจัยครั้งนี้ยังพบว่า ประชาชนได้นำเรื่องส่วนตัวออกมาสู่พื้นที่สาธารณะจำนวนมาก เป็นการสะท้อนถึงความไว้วางใจของผู้ฟังที่มีต่อสถานีวิทยุร่วมด้วยช่วยกันอย่างชัดเจน สิ่งที่น่าสนใจอีกประการคือ เรื่องการทำความคิด ที่สถานีวิทยุร่วมด้วยช่วยกันยังได้ชื่นชมผู้ทำความคิดอย่างต่อเนื่อง เป็นการกระตุ้นให้ผู้ฟังรายการ และประชาชนทำความดีมากยิ่งขึ้น

การสะท้อนเรื่องร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน หากพิจารณาในแง่มุมมองของยุคสื่อใหม่ ซึ่งเป็นยุคดิจิทัลทำให้ผู้ฟังรายการเกิดข้อเปรียบเทียบว่า มีสื่อต่างๆ ให้เลือกมากมาย ไม่ว่าจะเป็นโทรทัศน์ออนไลน์ หรือ อินเทอร์เน็ตออนไลน์ ซึ่งในขณะนี้ รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันยังคงเข้าถึงประชาชนมากกว่าสื่อประเภทอื่นๆ เช่น หนังสือพิมพ์ เนื่องจากการบริหารจัดการของทางรายการนั้น ได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ควบคุมการกระจายเสียงคือ การสามารถรับฟังรายการออนไลน์ และมีนำเสนอเนื้อหาเรื่องราวที่สะท้อนเข้ามาที่รายการผ่านทางเว็บไซต์จึงทำให้ผู้ฟัง สามารถเลือกรับสารได้หลายช่องทางกว่ารายการวิทยุทั่วไป ช่องทางที่นำสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบเว็บไซต์นั้นได้รับความนิยมเพียงบางส่วนเท่านั้น เนื่องจากผู้ฟังบางท่านต้องการปรึกษาหรือพูดคุยกับเจ้าหน้าที่โดยตรงเพื่อให้ปัญหาได้รับการแก้ไข ได้รวดเร็วมากที่สุด บางกรณีผู้ฟังรายการขาดความรู้และทักษะในการใช้สื่อใหม่ ยังคงพึ่งการโทรศัพท์เข้ามาที่รายการซึ่งการโทรศัพท์เข้ามาที่รายการเป็นการลงทุนที่ถูกลงกว่าการใช้ช่องทางอื่น

พร้อมทั้งสะดวกรวดเร็ว และได้สื่อสารกับทางรายการโดยตรง กรณีที่อยู่ในพื้นที่ที่เกิดเหตุการณ์ที่สะท้อนเข้ามา ความเดือดร้อนและความพึงพอใจร่วมกับสภาพการณ์ที่เป็นอยู่เป็นตัวผลักดันให้เกิดการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม และสนองตอบบทบาทหน้าที่ของสื่อมวลชนของทางรายการ ได้ใช้การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาพร้อมกับผู้ฟัง พร้อมทั้งยังได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นขณะให้ผู้ฟังอื่นๆ ได้รับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะนั้น และถือเป็นการปลูกจิตสำนึกให้ทุกคนในสังคมต้องร่วมกันช่วยเป็นหูเป็นตาในการแก้ไขปัญหาสังคมร่วมกัน

สรุปได้ว่า การสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน เป็นการบอกเล่าปัญหาของผู้ฟังรายการ บางครั้งปัญหาอาจจะเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนตัว ไม่กระทบกับบุคคลอื่นเท่าที่ควร แต่ต้องการหาทางออกขอคำปรึกษาหรือต้องการส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจากสังคม หากเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับส่วนรวมที่เกิดผลกระทบต่อ บุคคลที่มากกว่าสองคนขึ้นไป ซึ่งปัญหาเหล่านั้นอาศัยทุกคนในสังคม ช่วยกันสังเกต เป็นหูเป็นตาให้กับสังคม

รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ได้เปิดโอกาส ให้ผู้ฟังรายการที่ประสบปัญหา ได้เข้ามามีโอกาสบอกเล่าถึงปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยตนเอง ถือเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยกันแก้ไขปัญหาสังคม ให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาสังคมที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะปัญหาเล็กน้อยจนถึงเรื่องใหญ่โต สามารถสะท้อนเข้ามาที่รายการเพื่อให้ทางรายการเป็นสื่อกลางในการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ หากไม่มีการสะท้อนปัญหาเข้ามาที่รายการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ทราบถึงปัญหา ถือว่าเป็นหูเป็นตาให้กับสังคม โดยเฉพาะสังคมเมืองอย่างกรุงเทพมหานคร ปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์เกิดขึ้นแทบทุกวัน และทุกที่ รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ต้องอาศัยผู้ฟังในการสะท้อนเรื่องราวเข้ามา จึงถือได้ว่าเป็นการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม

### 5.2.3 ผลการสื่อสารเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันกับการแก้ปัญหาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้พบว่า ผลการสื่อสารเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันกับการแก้ปัญหาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน มีผู้ฟังจำนวนมากในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล รับฟังเป็นประจำ สรุปได้ว่า มีผลกระทบต่อผู้ฟัง เพราะเป็นรายการที่มีประโยชน์ ทั้งกับผู้ฟังที่ร้องทุกข์และกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา ขณะเดียวกันหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ผู้ฟังสะท้อนผ่านเข้ามาที่รายการ เห็นความสำคัญของ รายการวิทยุสาธารณะเป็นสื่อที่ทำให้ได้รับรู้เรื่องราวที่หน่วยงานต้องปรับปรุงแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ถ้าได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งได้รับความร่วมมือจากสื่อมวลชนคอยเป็นกระบอกเสียงให้กับประชาชน ยิ่งทำให้การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นสำเร็จลุล่วงรวดเร็วและเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะบางครั้ง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างทั่วถึง และบางครั้งประชาชนไม่ได้รับการช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาจจะเป็นการเพิกเฉยในการแก้ไขปัญหา หรือเล็งเห็นว่าปัญหาที่เกิดขึ้นไม่สำคัญเท่าที่ควร รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันจึงถือว่าเป็นสื่อกลางในการสะท้อนปัญหาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบให้เห็นถึงปัญหาหรือข้อบกพร่องจากการทำงาน ถือว่าเป็นการตอกย้ำ หรือการกระตุ้นเตือน ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกิดการเปลี่ยนแปลง และการพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น

สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จงเพ็ชร จันทร์ลา (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ศึกษาผลกระทบและแนวโน้มการจัดรายการหมอกฎหมายนายชาวบ้าน ในโครงการวิทยุชุมชนร่วมด้วยช่วยกันจังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลทุกคนมีทัศนคติที่ดีต่อรายการหมอกฎหมายนายชาวบ้าน ทั้งด้านผู้ดำเนินรายการ ด้านเนื้อหา ด้านรูปแบบรายการ โดยเห็นว่า มีความรู้ ความสามารถน่าเชื่อถือ เลื่อมใส ไว้วางใจ มีความสามารถในการเจรจาซักถาม ชวนพูดคุย เป็นกันเอง และการกระตือรือร้นในการตอบปัญหา การช่วยแก้ไขปัญหาคู่ฟัง เนื้อหาครอบคลุมหลากหลายฟังได้ทุกเพศทุกวัย ด้านรูปแบบรายการชวนติดตาม ไม่ก่อให้เกิดความเครียด สามารถเรียนรู้และนำไปพัฒนาตนเองได้

ดังนั้นสรุปได้ว่า ถ้าได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี ทำให้การประสานงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว และได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว เป็นที่พอใจทั้งผู้แจ้งเรื่อง และผู้รับเรื่อง ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และทางรายการจะมีการติดตามผลการแก้ไขปัญหาให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาดำเนินการสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้แจ้งเรื่องที่ให้ข้อมูลที่ชัดเจน และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา มีจิตที่เป็นสาธารณะมองเห็นปัญหาของผู้ทุกข์ร้อนเป็นเรื่องใหญ่ที่สมควรแก้ไขให้เร็วที่สุด

ผลการสื่อสารเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันกับการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่งผลกระทบ(ด้านบวก) คือ เป็นที่เชื่อถือ ประชาชน สวัสดิการหวังไว้เป็นที่พึ่ง และส่งด้านผลกระทบ(ด้านลบ) คือ เป็นที่คาดหวังของประชาชนมากเกินไป คิดว่าจะช่วยแก้ไขการปัญหาให้ได้ทุกเรื่อง การแก้ไขปัญหาไม่ได้สำเร็จจากทางสื่อเพียงฝ่ายเดียวหากไม่ได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วนให้การช่วยเหลือ คือ จากผู้ฟังรายการ เจ้าหน้าที่ และจากตัวสื่อเอง ปัญหาถึงจะสำเร็จลุล่วงได้

## สาเหตุที่ทำให้รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน สามารถดำรงอยู่ได้

จากการศึกษา สามารถกล่าวได้ว่า การทำให้รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ดำรงอยู่ได้และได้รับความวางใจในการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์ของผู้ฟังรายการ มีสาเหตุที่สำคัญดังนี้

1. เนื้อหารายการไม่มีรูปแบบตายตัว ผู้ฟังเป็นผู้กำหนดเนื้อหาขึ้นมา โดยผ่านการกลั่นกรองจากเจ้าหน้าที่รายการ จึงค่อนำออกอากาศเพื่อสะท้อนปัญหาที่เกิดขึ้นต่อไป
2. การมีภาพลักษณ์รายการอยู่เคียงข้างประชาชนในการแก้ไขปัญหา ช่วยเหลือประชาชน หากพิจารณาจากรูปแบบเนื้อหาที่นำเสนอแล้ว เนื้อหาส่วนใหญ่ที่ประชาชนร้องทุกข์เข้ามาที่รายการนั้นส่วนใหญ่ เป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน จึงเป็นหนึ่งสื่อที่ประชาชนจะสามารถสื่อสารกับผู้ที่มีอำนาจในหน่วยงานต่างๆ ของภาครัฐ และภาคเอกชนให้มารับทราบปัญหาความเดือดร้อน ของประชาชนได้
3. การได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะ เป็นภาคประชาชน ภาครัฐและภาคเอกชน ที่เห็นว่าปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคมต้องได้รับการแก้ไข ส่งผลให้เกิดการติดตามผลในการแก้ไขปัญหายังต่อเนื่อง จนปัญหานั้นๆ ได้รับการแก้ไขไม่มากนัก เกิดการเปลี่ยนแปลงเล็กน้อย หรือเปลี่ยนแปลงไปในที่ดีขึ้นกว่าเดิม

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน

1. **ด้านบุคลากร** ผู้ประสานงานระดับทีมงานเป็นส่วนสำคัญที่ต้องปรับปรุงเพราะยังความรู้และทักษะการทำงานที่ดี โดยเสนอแนะว่าผู้บริหารควรจัดให้มีการฝึกอบรมและให้ความรู้กับผู้ประสานงานระดับทีมงานทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ จะเป็นประโยชน์ต่อการประสานงาน เป็นสื่อกลางให้กับสาธารณชนต่อไป
2. **ด้านเงินทุนและด้านการจัดการ** แม้ว่าการผลิตรายการวิทยุเพื่อสาธารณะ อย่างรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันต้องใช้ทุนจำนวนมาก การระดมเงินทุนหารายได้ จากการขยายเวลาโฆษณาที่มากเกินไป จะทำให้เกิดผลกระทบต่อการผลิตเนื้อหารายการออกอากาศส่งผลให้การนำเสนอเนื้อหารายการออกอากาศสั้นลงและนำเสนอไม่ได้ต่อเนื่อง ส่งผลต่อผลการรับฟังรายการของผู้ฟังรายการลดระดับความนิยมลง ดังนั้นผู้บริหารควรเลือกทางเดินที่เหมาะสมและมีลักษณะพอเพียงเพื่อให้รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันตอบสนองผู้ฟังอย่างแท้จริง
3. **ด้านรูปแบบรายการ**
  1. รูปแบบรายการนำเสนอควรมีเพลงบ้าง สอดแทรกช่วงกลางชั่วโมง และต้นชั่วโมงของทางรายการเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียด สมควรจะเป็นเพลงช้าๆ หรือดนตรีบรรเลงและอาจมี

การตอบปัญหาซึ่งรางวัลทางไปรษณีย์ หรือ ทางโทรศัพท์เพื่อกระตุ้นให้ผู้ฟังหันมาติดตามรายการมากขึ้น

2. ผู้ดำเนินรายการควรมีมุกสอดแทรกบ้างเพื่อให้เกิดความผ่อนคลายแก่ผู้ฟังรายการ สร้างความเป็นกันเองเพื่อให้ผู้ฟังไว้วางใจและเชื่อมั่นว่า หากบอกเล่าปัญหาให้ฟังแล้ว สามารถแก้ไขหรือบรรเทาทุกข์ได้ในระดับหนึ่ง

3. ควรจัดให้มีผู้สื่อข่าวหรือเจ้าหน้าที่ประสานงานลงพื้นที่จริงในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาร้องทุกข์ผ่านทางรายการ เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่น และการแก้ไขปัญหาอย่างแท้จริง

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเชิงเปรียบเทียบความแตกต่างของรูปแบบและเนื้อหารายการวิทยุที่มีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะเหมือนกัน ได้แก่ สถานีวิทยุ จส.100 และ สถานีวิทยุ สวพ.91

2. ควรศึกษาการสะท้อนปัญหา การร้องเรียน หรือ การใช้สื่อมวลชนเป็นตัวกลาง หรือ ประสานงาน เพื่อเชื่อมโยงสังคมให้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม ในระยะยาวของสถานีวิทยุร่วมด้วยช่วยกัน สถานีวิทยุ จส.100 และ สถานีวิทยุ สวพ.91

3. ควรศึกษาบทบาทการช่วยเหลือสังคมของหน่วยงานภาครัฐผ่านสื่อมวลชน

4. ควรศึกษาแนวโน้มการใช้คลื่นวิทยุเพื่อแก้ไขปัญหาสังคม



## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

### หนังสือ

- กนกศักดิ์ แก้วเทพ. (2546). เศรษฐศาสตร์การเมืองของสื่อสารมวลชน. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กาญจนา แก้วเทพ. (2541). การวิเคราะห์สื่อ:แนวคิดและเทคนิค. กรุงเทพฯ: ภาคการศึกษา สื่อสารมวลชน คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- \_\_\_\_\_ . (2544). การศึกษาสื่อมวลชนด้วยทฤษฎีวิพากษ์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- \_\_\_\_\_ . (2546). วิทยุกระจายเสียงชุมชน(Community Radio)ของประชาชน. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- \_\_\_\_\_ . (2549). ศาสตร์แห่งสื่อวัฒนธรรมศึกษา. (พิมพ์ครั้งที่2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติมา สุรสนธิ. (2542). ความรู้ทางการสื่อสาร=Communication. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กุลวดี หวังดีศิริสกุล. (2546). เศรษฐศาสตร์การเมืองว่าด้วยการจัดสรรทรัพยากรคลื่นความถี่ในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เครือข่ายวิทยุชุมชนภาคตะวันตกและ คณะ. (2551). วิทยุชุมชน : รายงานการศึกษา. ข้อมูลพื้นฐาน วิทยุชุมชนภาคประชาชน. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ศึกษาเศรษฐศาสตร์การเมือง.
- จุมพล รอดคำดี. (2542). วิทยุกระจายเสียงชุมชน(Community Radio)ของประชาชน. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ. (2546). สื่อมวลชนบนเส้นทางทุนนิยม. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตินันท์ พงษ์สุทธิรักษ์ และวีระยุทธ กาญจนชูฉัตร. (2546). แนวคิดวิทยุชุมชนและการศึกษาที่เกี่ยวข้องของหอมดินอีสาน. อุบลราชธานี.
- ธีรารักษ์ โปธิสุวรรณ. (2547). เทคนิคการเขียนข่าววิทยุกระจายเสียง. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- นภาพรณี อัจฉริยกุล. (2530). ประเภทและรูปแบบของรายการวิทยุกระจายเสียง หน่วยที่5. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

\_\_\_\_\_ . (2539). **ประเภทและรูปแบบของรายการวิทยุกระจายเสียง หน่วยที่ 4.**

นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ปรัชญา เวสารัชช. (2528). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมการพัฒนาชุมชน.** กรุงเทพฯ: สถาบันไทยศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปาริชาติ วลัยเสถียร และคณะ. (2543). **กระบวนการและเทคนิคการทำงานของนักพัฒนา.** กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).

พีระ จิร โสภณ. (2548). **ปรัชญานิเทศศาสตร์และทฤษฎีการสื่อสาร.** (เอกสารประกอบการสอน).

นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

วีระวรรณ ช่างกิจการและคณะ. (2547). **การมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบเนื้อหาและวิธีการดำเนินงานรายการวิทยุเพื่อชุมชนของจังหวัดน่าน.** สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

ศิริชัย ศิริกายะ และกาญจนา. (2531). **ทฤษฎีการสื่อสารมวลชน.** กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศุภรศม์ จิตติกุลเจริญ. (2546). **ทฤษฎีการสื่อสาร=Communication theory.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สมนึก ปัญญาสิงห์. (2532). **การพัฒนาชุมชน (Community Development).** ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สุกัญญา บุรณาเดชาชัย. (2546). **การสื่อสารมวลชน.** ชลบุรี: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุโขทัยธรรมาธิราช. (2530). **ประเภทและรูปแบบของรายการวิทยุกระจายเสียง,การจัดรายการวิทยุกระจายเสียง หน่วยที่ 1-7.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

เสาวณี ชินนาลอง. (2547). **การวิเคราะห์ผู้ฟัง.** นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

อุบลรัตน์ ศิริชูศักดิ์. (2547). **สื่อสารมวลชนเบื้องต้น: สื่อมวลชน วัฒนธรรมและสังคม.** กรุงเทพฯ : (พิมพ์ครั้งที่ 4) . จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

\_\_\_\_\_ . (2550). **สื่อสารมวลชนเบื้องต้น: สื่อมวลชน วัฒนธรรมและสังคม.** กรุงเทพฯ : (พิมพ์ครั้งที่ 2) . จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



**บทความ**

ฉิษาภา แก้วประดับ. (2553). **บทบาทสื่อมวลชนในการสร้างจิตสำนึกสาธารณะ: กรณีศึกษา สถานีวิทยุร่วมด้วยช่วยกัน เอฟเอ็ม 96.0 เมกกะเฮิร์ตซ์ (รายงานการวิจัย)**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

## วิทยานิพนธ์

กิติกรม เกษมศรี. (2549). การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมของ City Radio FM 96.0 Participatory Communication in City Radio FM 96.0. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขา ส่งเสริมและนิเทศศาสตร์เกษตร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จงเพชร จันทร์ลา. (2546). ศึกษาผลกระทบและแนวโน้มการจัดรายการหมอกกฎหมายชาวบ้าน ในโครงการวิทยุชุมชนร่วมด้วยช่วยกันจังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

จิระวรรณ ต้นกุรานันท์. (2542). การมีส่วนร่วมและบทบาทผู้นำชุมชนชาวไทยภูเขาในการ จัดการวิทยุชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขา นิเทศศาสตร์พัฒนาการ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ทิวาพร แสนเมืองชิน. (2543). การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมของประชาชนโดยผ่านรายการวิทยุชุมชน สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยจังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ปริญญา โทมหาบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์การสื่อสารมวลชน. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พิทักษ์ศักดิ์ ทิศภาคย์. (2546). การจัดการภาวะวิกฤติของรายการวิทยุเพื่อสาธารณะ กรณีศึกษา รายการวิทยุร่วมด้วยช่วยกัน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวารสารศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พิมพ์พรรณ อินทรพิมล. (2548). วิธีการสื่อสารของสถานีวิทยุชุมชนและการสื่อสารแบบมี ส่วนร่วมของประชาชนเพื่อการพัฒนาชุมชนบ้านจำรุง อ.แกลง จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์พัฒนาการ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.

ยุวัฒน์ วุฒิเมธี. (2526). หลักการพัฒนาชุมชนและการพัฒนาชนบท. วิทยานิพนธ์ปริญญา โทมหาบัณฑิต สาขาการเมืองและการปกครอง. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วรรณภา แก้วอยู่. (2546). การมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลในการแก้ไขปัญหา  
ยาเสพติดในชุมชนจังหวัดสมุทรสาคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขา  
บริหารองค์การ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

วีระวรรณ ยังกิจการ. (2545). การมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบและเนื้อหา "รายการ วิทยุเพื่อ  
ชุมชน" ของจังหวัดน่าน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขานิติศาสตรการ  
สื่อสารมวลชน. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศุภกฤษณ์ โปธิไพรัตน์. (2547). ผลกระทบการเปิดรับความรุนแรงที่นำเสนอทางสื่อมวลชนที่มีต่อ  
การ จัดทำพฤติกรรมที่ก้าวร้าวรุนแรงและทัศนคติที่มีต่อความรุนแรงของเยาวชนใน  
กรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาสื่อสารมวลชน. กรุงเทพฯ:  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สวภัทร ปุยพันธ์. (2546). การมีส่วนร่วมแก้ไขปัญหาของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ศึกษา  
เฉพาะกรณี สถานีวิทยุร่วมด้วยช่วยกัน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาสื่อสาร  
มวลชน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภาษาต่างประเทศ

BOOK

D. K. Berlo. (1960) .**The Process of Communication** . New York: Holt, Rinehart and Winston.

ด

พ

ภาคผนวก

ค

รูปแบบสปอตเพื่อบริการสาธารณะ และ รูปแบบสปอตสินค้าและบริการ

CREATIVE DEPT.

JOB : SPOT V.1

MEDIA : DFM ร่วมด้วยช่วยกัน คลื่นความดี

CLIENT : กฟผ.

TITLE : ไฟฟ้านำรู้ ตัดไม้ได้

CREATED BY : CREATIVE GANG.

LENGTH : 30 Sec.

SOUND	COPY
<p>ธรรมชาติ</p>	<p>โชค : ให้ตัดกิ่งไม้หรือพื้ แต่มั่นใกล้สายไฟฟ้ามากเลยนะ พร : ตัดเลย หน้าฝนต้นไม้โตเร็ว ปล่อยไว้กิ่งไม้จะไปพันสายไฟฟ้าได้ โชค : งั้นตัดเลยนะ</p>
<p>นำเชื่อถือ</p>	<p>ANN ช : ไม่ได้นะครับ ไม่ควรตัดกิ่งไม้ที่อยู่ใกล้บริเวณสายไฟฟ้าแรงสูง ด้วยตนเองเด็ดขาด เพราะอาจถูกไฟฟ้าดูดถึงขั้นเสียชีวิตได้ หากพบเห็นกิ่งไม้หรือต้นไม้เกะกะสายไฟฟ้าแจ้งให้เจ้าหน้าที่จาก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาจัดการให้ดีกว่าครับ 50 ปี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค...บริการไฟฟ้าเพื่อคุณภาพชีวิต และเป็นมิตรกับ สิ่งแวดล้อม</p>

## สปอตสินค้าและบริการ

CREATIVE DEPT.

JOB : SPOT

MEDIA : ร่วมด้วยช่วยกัน FM 99.5

CLIENT : น้ำดื่มอัมฤทธิ

TITLE : สุขภาพกับน้ำดื่ม

CREATED BY : CREATIVE GANG.

LENGTH : 30 Sec.

SOUND	COPY
	<p>.....เสียงน้ำไหล .....SFX.....</p> <p>ช: เพราะร่างกายของมนุษย์ประกอบด้วยน้ำ 70 เปอร์เซ็นต์ น้ำเป็นส่วนประกอบสำคัญ ในการขับสารพิษและสร้างสมดุล มาคงความสมดุลของเราด้วยการดื่มสะอาดน้ำวันละ 8 แก้ว เลือกน้ำดื่มที่มีคุณภาพ คือ น้ำดื่มอัมฤทธิใสสะอาดบริการจัดส่งฟรีสนใจติดต่อ ที่ 02-316-5279</p>

## แบบฟอร์มรายงานเรื่องแจ้งเหตุร่วมด้วยช่วยกัน

## รายงานเรื่องแจ้งเหตุร่วมด้วยช่วยกัน

ลำดับที่ 201004201240081271738408 วันที่รับเรื่อง 20/04/2010 12 : 30 น.

เจ้าหน้าที่รับเรื่อง jiraporn-w การเผยแพร่บนเว็บ ไม่แสดงทั้งหมด

จังหวัดที่ เกิดเหตุ กรุงเทพมหานคร ประเภทปัญหา ร้องเรียน

ชื่อผู้แจ้ง คุณ ชงชัย วันทรงธวัชบุญ เบอร์โทรศัพท์ 081-343-2602

ประเด็นปัญหา พ่อค้าแม่ค้าโวย...แมลงวันเยอะขายของไม่ได้ ที่สะพานวันชาติ\*\*\*คืบหน้า

สถานที่เกิดเหตุ สะพานวันชาติ ลีแยกผ่านฟ้าลีลาศ เขตพระนคร กรุงเทพฯ

รายละเอียด เวลา 11.30 น. วันที่ 20 เมษายน 2553 คุณชงชัย (อาชีพขายอาหาร) แจ้งว่า แมลงวัน  
 เหตุการณ์ เยอะ ที่บริเวณ สะพานวันชาติ ลีแยกผ่านฟ้าลีลาศ เขตพระนคร กรุงเทพฯ ซึ่งบริเวณ  
 ดังกล่าวก่อนหน้านี้มีผู้ชุมนุมมาปักหลักพักพิงบริเวณ จึงทำให้เกิดสิ่งปฏิกูลจากการ  
 อุปโภคบริโภค หลังจากทีกลุ่มผู้ชุมนุมย้ายไปแล้วจึงทำให้เศษขยะตกค้าง พอ  
 เจ้าหน้าที่มาดำเนินการเก็บขยะไปแล้ว แต่พาหนะที่มาจากสิ่งปฏิกูลดังกล่าวยัง  
 หลงเหลืออยู่ จึงทำให้พ่อค้าแม่ค้าที่ประกอบกิจการขายอาหาร ได้รับผลกระทบ  
 อย่างมาก \*\*\* ประสาน คุณมณีวรรณ ศรีสวัสดิ์ หัวหน้าฝ่ายสิ่งแวดล้อมและ  
 สุขาภิบาล สำนักงานเขตพระนคร รับเรื่อง \*\*\*เวลา 09.55 น. วันที่ 22 เมษายน  
 2553 คุณวันชาติ แจ้งคืบหน้าว่า เจ้าหน้าที่มาดำเนินการแก้ไขให้เรียบร้อยแล้ว ซึ่งได้  
 เริ่มฉีดยาป้องกันแมลงตามเส้นทางดังกล่าวแล้ว ทำให้ปริมาณแมลงลดลงบ้างแล้ว  
 ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร และทางรายการร่วมด้วยช่วยกันในครั้งนี้ด้วย

ข้อมูล คุณมณีวรรณ ศรีสวัสดิ์ หัวหน้าฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล สำนักงานเขตพระนคร

ความลับ 087-712-0460

### รายชื่อบุคคลที่ให้สัมภาษณ์

เกศสุดา	อรวรรณสกุล. สัมภาษณ์, 22 พฤศจิกายน 2553.
ชุนห์	ศรแก้ว. สัมภาษณ์, 7 กันยายน 2553.
ธงชัย	วันทรงวิชญ์. สัมภาษณ์, 18 พฤศจิกายน 2553.
นุชจรรย์	เชิงศักดิ์ศรี. สัมภาษณ์, 6 ตุลาคม 2553.
ประสาธ	สุโทวา. สัมภาษณ์, 8 กันยายน 2553.
พรรรริษา	ศรีจรรย์ส. สัมภาษณ์, 1 ตุลาคม 2553.
มณีวรรณ	ศรีสวัสดิ์. สัมภาษณ์, 30 กันยายน 2553.
วันชัย	ณอมศักดิ์. สัมภาษณ์, 15 พฤศจิกายน 2553.
วิหนันท์	ไม่ประสงค์แจ้งนามสกุล. สัมภาษณ์, 10 พฤศจิกายน 2553.
วิริยะ	โชติประศาสน์. สัมภาษณ์, 10 พฤศจิกายน 2553.
แวญไช้ะ	มายีเต. สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2553.
ศิริวรรณ	สกุลรัตน์. สัมภาษณ์, 1 ตุลาคม 2553.
สมบุญ	มะดิวัฒน์. สัมภาษณ์, 9 ตุลาคม 2553.
สมบูรณ	ไม่ประสงค์แจ้งนามสกุล. สัมภาษณ์, 11 พฤศจิกายน 2553.
สมศักดิ์	แก้วศรี. สัมภาษณ์, 10 ตุลาคม 2553.
สาธิต	สิทธิรัตนนนท์. สัมภาษณ์, 15 พฤศจิกายน 2553.
สายพิณ	ผาสุพงษ์. สัมภาษณ์, 24 กันยายน 2553.
เสี่ยม	บุญจันทร์. สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2553.
สุกัญญา	มากลั่น. สัมภาษณ์, 1 ตุลาคม 2553.
สุเทพ	ถาวิชัย. สัมภาษณ์, 6 ตุลาคม 2553.



อมรรัตน์ กฤตยานุวัช.สัมภาษณ์, 14 กันยายน 2553.

อรุณ วิชกิจ.สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2553.

อรุณ พิมพ์ทอง.สัมภาษณ์, 6 ตุลาคม 2553.

อาทิตย์ ควรคง.สัมภาษณ์, 7 กันยายน 2553.

วีระ อ่อนฉนวน.สัมภาษณ์ 11 พฤศจิกายน 2553.

อื่นๆ

รายการร่วมด้วยช่วยกัน. (2552). สถิติการรับเรื่องรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน.

กรุงเทพฯ.

รายการร่วมด้วยช่วยกัน. (2553). การรับเรื่องผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วม

ด้วยช่วยกัน. กรุงเทพฯ.

รายการร่วมด้วยช่วยกัน. (2553). การส่งเอสเอ็มเอสผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน.

กรุงเทพฯ.

รายการร่วมด้วยช่วยกัน. (2553). โครงสร้างการบริหารงานรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน

กรุงเทพฯ.

รายการร่วมด้วยช่วยกัน. (2553). ฟังการออกอากาศรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน

กรุงเทพฯ.

รายการร่วมด้วยช่วยกัน. (2553). รายงานเรื่องแจ้งเหตุรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันทาง

เอส เอ็มเอส. กรุงเทพฯ.

รายการร่วมด้วยช่วยกัน. (2553). รายงานเรื่องแจ้งเหตุรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน

การรับเรื่องผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันทางเว็บไซต์. กรุงเทพฯ.

รายการร่วมด้วยช่วยกัน.(2553).รายละเอียดแผนผังการออกอากาศของรายการวิทยุสาธารณะร่วม

ด้วยช่วยกันช่วงเดือนมกราคม-เดือนเมษายน2553. กรุงเทพฯ.

รายการร่วมด้วยช่วยกัน. (2553). รูปแบบสปอตเพื่อสาธารณะ. กรุงเทพฯ.

รายการร่วมด้วยช่วยกัน. (2553). รูปแบบสปอตสินค้าและบริการ. กรุงเทพฯ.

รายการร่วมด้วยช่วยกัน. (2553). หมวดการรับเรื่อง. กรุงเทพฯ.

รายการร่วมด้วยช่วยกัน. (2553). สรุปรายละเอียดสปอตโฆษณารายการวิทยุสาธารณะ  
ร่วมด้วยช่วยกัน. กรุงเทพฯ.

รายการร่วมด้วยช่วยกัน. (2553). สถิติการร้องเรียนผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน.  
กรุงเทพฯ.

รายการร่วมด้วยช่วยกัน.(2553).รายละเอียดแผนผังการออกอากาศของรายการวิทยุสาธารณะร่วม  
ด้วยช่วยกันช่วงเดือนมกราคม-เดือนเมษายน2553. กรุงเทพฯ.

รายการร่วมด้วยช่วยกัน.(2553). สปอตโฆษณาประเภทสาธารณะ ของ สำนักงานคณะกรรมการ  
คุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ผ่านทางรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ช่วงเดือน  
มกราคม - เดือนเมษายน 2553. กรุงเทพฯ.

รายการร่วมด้วยช่วยกัน.(2553). สปอตโฆษณาประเภทสาธารณะ ของดีแทค ผ่านทางรายการวิทยุ  
สาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ช่วงเดือนมกราคม - เดือนเมษายน 2553. กรุงเทพฯ.

รายการร่วมด้วยช่วยกัน.(2553). สปอตโฆษณาประเภทสาธารณะ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
ผ่านทางรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ช่วงเดือนมกราคม - เดือนเมษายน  
2553. กรุงเทพฯ.

รายการร่วมด้วยช่วยกัน.(2553). สปอตโฆษณาประเภทสินค้าและบริการ ของน้ำดื่มอัมฤทธิ์  
ผ่านทาง รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ช่วงเดือนมกราคม - เดือนเมษายน  
2553. กรุงเทพฯ.

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล

นางสาว จิรภรณ์ แว่นประชา

ประวัติการศึกษา

จบการศึกษาระดับศิลปศาสตรบัณฑิต

สาขา นิเทศศาสตร์ การประชาสัมพันธ์

สถานที่ทำงานในปัจจุบัน

สถาบันราชภัฏมหาสารคาม ปีพุทธศักราช 2544

เจ้าหน้าที่ประสานงานรายการสถานีจราจรเพื่อสังคม

เลขที่ 33-35 ถนนพินิจโลก แขวงคูสิต เขตคูสิต

ทุนการศึกษา

กรุงเทพฯ 10300

สมาคมนักข่าววิทยุและโทรทัศน์ไทย