

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สืบเนื่องจากความสับสนวุ่นวายในเมืองใหญ่ จึงมีปัญหาดังกล่าวตามมามีหลายหน่วยงานที่พยายามแก้ไขปัญหาดังกล่าวร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานราชการ หรือเอกชน ที่หันมาสนใจปัญหาดังกล่าวมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นปัญหาเล็กๆหรือปัญหาใหญ่ในสังคมเมืองที่เกิดขึ้น

สื่อสารมวลชนจึงมีบทบาทสำคัญต่อพลวัตด้านต่างๆ ในสังคมมาโดยตลอด นับตั้งแต่หนังสือพิมพ์ถือกำเนิดขึ้นจนกระทั่งมีการพัฒนาเทคโนโลยีในด้านวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ ก็ยังทำให้บทบาทของสื่อสารมวลชนแพร่กระจายออกไปในวงกว้างมากขึ้น 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 และกิจการโทรคมนาคม 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 ตามแนวทางขององค์การศึกษา 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 ที่ว่าเราต้องทำการสื่อสารให้เป็นของประชาชน มาจากประชาชนและเพื่อประชาชน ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ” (อุบลรัตน์ ศิริยุวศักดิ์, 2547)

โดยทั่วไปสถานีวิทยุแบ่งได้แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ สถานีวิทยุเชิงพาณิชย์และไม่มุ่งหวังเชิงพาณิชย์ รายการวิทยุกระจายเสียงก็มีหลายประเภท ดังที่ นภภรณ์ 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 รายการที่ทางสถานีจัดขึ้นเป็นบริการแก่สาธารณชนโดยไม่มีค่าตอบแทน 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 ชักจูงโน้มน้าวให้เกิดความรู้สึกสนใจอยากดูอยากเห็น เตือน ให้แฉะคิด โดยอาจมีดนตรีหรือเสียงประกอบเพื่อสร้างอารมณ์ให้สมจริงสมจัง และเรียกความสนใจมากขึ้น ตามปกติรูปแบบรายการจะใช้เวลาประมาณ 30-60 วินาที

“ลักษณะของรายการวิทยุกระจายเสียงเพื่อบริการสาธารณะ อาจทำเป็นรูปแบบอื่นอีกก็ได้ไม่มีข้อจำกัด แต่ต้องไม่คิดค่าบริการและไม่มีโฆษณาสินค้าเพื่ออุปถัมภ์รายการทั้งสิ้น เพราะถือว่าวิทยุกระจายเสียงเป็นทรัพยากรธรรมชาติที่ทุกคนในประเทศควรมีสติพิงได้ประโยชน์ตามความเหมาะสม” (นภากาศ อัจฉริยะกุล, 2530)

วิทยุกระจายเสียงจึงเป็นเครื่องมือ ในการช่วยคำจูนสังคมเมืองให้ มีคุณภาพชีวิตที่ดี ขึ้นไม่ว่าทางด้าน สาธารณสุข การศึกษา และความเป็นไทยรักษาและสืบทอดวัฒนธรรมของไทยตลอดจนความปลอดภัย ในสวัสดิภาพร่างกาย จึงเกิดเป็นสื่อสองทางโดยการ ใช้โทรศัพท์ประกอบการถ่ายทอด ที่นอกจากจะใช้ดำเนินรายการในลักษณะพูดคุยกับผู้จัดรายการแล้ว ยังใช้ในกระบวนการสนทนา และประสานความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาอย่างกว้างขวางด้วย เช่น การช่วยกันรายงานข่าวจราจร การประสานงานอุบัติเหตุหรือเหตุฉุกเฉินต่างๆ ปัญหาสาธารณสุขปโลก นำ

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 \*<sup>1</sup> 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* <sup>2</sup>	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* <sup>3</sup>	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 คือเรื่องเล็กน้อยฉิบาตะซึ่งการจัดเข้าหมวดขึ้นอยู่กับวิจารณญาณหรือทักษะของเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องเป็นหลัก

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

ทั้งหมดนี้เป็นไปได้ว่า ยังมีปัญหาที่ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องขาดการเอาใจใส่ หรือเข้าไปไม่ถึง ทำให้ประชาชนที่ประสบปัญหาต้องร้องเรียนผ่านสื่อวิทยุสาธารณะ ซึ่งเป็นเส้นทางหนึ่งในการนำเสนอทางออก การแนะนำหรือชี้แนะให้ แก้ปัญหา เพื่อบรรเทาทุกข์ หรือแก้ไขปัญหได้อย่างเด็ดขาด หรืออาศัยสื่อมวลชนเป็นกระบอกเสียงในการเป็นสื่อกลางในการนำเสนอข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับรู้ ตลอดจนขอความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาาร่วมกันของสื่อมวลชนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประชาชนที่ประสบปัญหาเอง

นอกจากนี้แล้ว ทางรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ยังส่งเสริมสังคมให้มีการเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ให้ผู้ฟังรายการหันมาทำความดีตอบแทนสังคม โดยอาศัยการมีจิตอาสาเกิดขึ้นในช่วงเวลาที่เกิดเหตุการณ์ต่างๆขึ้น เช่น การเก็บของได้นำส่งคืนเจ้าของ การช่วยเหลือรถเสีย 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 นายพิพัทธ ชนะสงคราม นายชุมชัช 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	เกิดการเปลี่ยนแปลงการบริหารภายในบริษัทไอเอ็นเอ็น จำกัด และแยกการควบคุมดูแลและบริหารจัดการจากบริษัท ไอเอ็นเอ็นจำกัด มาเป็น บริษัทไอเอ็นเอ็นเรดิโอ จำกัด และย้ายที่ทำการสถานีมายัง กองทัพอากาศ เอฟเอ็ม 99.5 เมกะเฮิร์ตซ์ ภายใต้จุดยืน “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 ที่เกิดขึ้นโดยฉับพลัน ออกอากาศ วันจันทร์ - วันอาทิตย์ ตลอด 24 ชั่วโมง มุ่งบริการให้กับผู้ฟังทุกระดับ ส่วนใหญ่แล้วอยู่อาศัยในกรุงเทพฯ และปริมณฑล 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 ชุมชนพลับพลา ถนนประดิษฐ์มนูธรรม แขวงวังทองหลาง เขตวังทองหลาง กรุงเทพฯ 10310

### รูปแบบของรายการ

รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ให้บริการตามแบบวิธีที่ใช้ในการสื่อสาร 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. การเชิดชูผู้กระทำความดี

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 หรือสะเทือนใจ หรือต้องประสานความช่วยเหลือเร่งด่วน เช่น กรณีเจ็บป่วย อุบัติเหตุ จะทำการติดตามสถานการณ์อย่างต่อเนื่องเพื่อนำเสนอข่าวให้ประชาชนได้รับทราบเหตุการณ์สดล่าสุด ยกเว้นช่วงวันเสาร์และอาทิตย์ซึ่งจะมีเรื่องเข้ามาน้อยกว่าวันจันทร์ถึงศุกร์ ถึงแม้ผังรายการจะจัดเป็นช่วงรายการต่างๆที่สอดคล้องแทรกสารประโยชน์ เกร็ดความรู้ไว้ก็ตาม แต่หากมีเหตุการณ์ฉุกเฉินเร่งด่วน ก็สามารถแทรกรายงานสดในแต่ละช่วงรายการปกติ ได้ทันที

นอกจากนี้ผู้วิจัยเล็งเห็นว่า “รายการวิทยุร่วมด้วยช่วยกันสาธารณะ” เป็นสื่อสาธารณะที่ช่วยเหลือและรับใช้สังคมไทย โดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์หรือรายได้ที่เกิดขึ้น มุ่งสร้างสรรค์สังคมให้น่าอยู่ ลดปัญหาของสังคม เป็นหน่วยงานเป็น ที่รู้จักทั่วไปในสังคม ในเรื่องการช่วยเหลือสังคม และเป็นหน่วยงานที่ได้รับความร่วมมือและการเกื้อกูลจากหน่วยงานรัฐและเอกชนให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาที่มากที่สุด เพื่อเป็นการบูรณาการและจรรโลงสังคมโดยคำนึงถึงประโยชน์ที่ผู้ฟังจะได้รับเป็นหลัก จึงสอดคล้องกับเป้าหมายของรัฐธรรมนูญมาตรา 40 ช่วยส่งเสริมสิทธิเสรีภาพแห่งการรับรู้ข่าวสารและการแสดงความคิดเห็นของประชาชนตามครรลองประชาธิปไตย และเนื่องด้วยรูปแบบรายการที่มีคุณลักษณะพิเศษ และมีจำนวนน้อยมากเมื่อเทียบสัดส่วนกับรายการวิทยุประเภทอื่น ส่งผลให้รายการวิทยุประเภทนี้ทรงคุณค่าต่อการศึกษาค้นคว้าข้อมูลและการศึกษาวิจัย

## 1.2 ปัญหาวิจัย

1. รูปแบบและเนื้อหาที่น่าสนใจของเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันเป็นอย่างไร
2. การสะท้อนการสื่อสารผู้ฟังรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันกับเรื่องราวร้องทุกข์เป็นอย่างไร
3. ผลการสื่อสารเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันกับการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างไร

## 1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบและเนื้อหาที่น่าสนใจของเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน
2. เพื่อศึกษาการสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน
3. เพื่อศึกษาผลการสื่อสารเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันกับการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษา การสื่อสารเพื่อสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน และ ผลการสื่อสารเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันกับการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ศึกษาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร ออกอากาศ

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

### 1.5 นิยามศัพท์

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

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

**วิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน** หมายถึง สถานีวิทยุจัดขึ้นเพื่อบริการข้อมูลข่าวสารหรือสาระอื่นใดที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณชน โดยไม่มีคิดเงินค่าตอบแทนจากการบริการนั้น เพราะในสังคมที่เราอยู่ร่วมกันบางครั้งย่อมเกิดปัญหาขึ้น ปัญหาของสังคมนั้นเป็นหน้าที่ที่ประชาชนทุกคนควรได้รับรู้และร่วมกันแก้ไข

**การสะท้อน ผู้ฟังรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน** หมายถึง การสะท้อนที่ผู้ฟังรายการได้รับความเดือดร้อน จากปัญหาต่างๆ เช่น ปัญหาท่อประปาแตก ไฟฟ้าดับ ต้นไม้ล้มกีดขวางการจราจร พ่อค้าแม่ค้าวางของขายบนทางเท้า ฯลฯ ปัญหาจากการบริการของภาครัฐ ที่ผู้ฟังแจ้งผ่านช่องทางต่างๆของรายการ(1677 อีเมลล์ เว็บไซต์ ศูนย์วิทยุประชาชนร่วมด้วยช่วยกัน เดินทางมาที่รายการด้วยตนเอง) เพื่อให้ทางรายการเป็นสื่อกลางในการทำหน้าเป็นตัวแทนผู้ฟังรายการในการสะท้อนปัญหาที่เกิดขึ้นให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก้ไขปัญหาลดจนจนการเข้ามาดูแล ว่าได้รับการแก้ไขปรับปรุงและได้รับความสะดวกสบายหรือไม่

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

เป็นสื่อกลางในการทำหน้าเป็นตัวแทนผู้ฟังรายการ ที่แจ้งผ่านเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านเข้ามาทางรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน

#### 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

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