

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

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

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

2. การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) ใช้เป็นวิธีเบื้องต้นในการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับปรากฏการณ์หรือพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน โดยอาศัยโอกาสที่ผู้วิจัยเป็นบุคลากรคนหนึ่งในการทำงานของรายการ 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 มีทั้งหมด จำนวน 25 คน คือ

เจ้าหน้าที่รายการร่วมด้วยช่วยกัน จำนวน 4 คน ทั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มตามหน้าที่การทำงาน ได้แก่ กลุ่มผู้ดำเนินรายการ กลุ่มผู้ประสานงานระดับหัวหน้า และกลุ่มผู้ประสานงานระดับทีมงาน ซึ่งทุกคนมีบทบาทเสมอภาคกัน คือ เป็นทั้งผู้รับสารและผู้ส่งสาร ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

กลุ่มผู้ดำเนินรายการ หมายถึง เจ้าหน้าที่หน้าไมค์ ผู้ดำเนินการสนทนากับผู้ฟังที่แจ้งเหตุเข้ามาในรายการ และขณะเดียวกันก็ถ่ายทอดข้อมูลผ่านคลื่นวิทยุเป็นช่องทางการสื่อสารสู่ผู้ฟังที่บ้าน โดยกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกจากผู้ดำเนินรายการที่ทำงานร่วมกับรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน โดยใช้เกณฑ์จากผู้ที่ทำงานร่วมกับรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน มีอายุงานมากกว่า 2 ปี

กลุ่มผู้ประสานงานระดับหัวหน้าส่วน หมายถึง เจ้าหน้าที่หลังไมค์ ที่มีตำแหน่งระดับโปรดิวเซอร์ และ หัวหน้าทีมงาน ทำหน้าที่ไม่น้อยกว่า 2 ปี ทำหน้าที่หลักในการควบคุมดูแลการทำงานของทีมงานให้เป็นอย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพ แล้วถึงมีอำนาจในการตัดสินใจสูงสุด โดยใช้เกณฑ์จากผู้ที่ทำงานร่วมกับรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน มีอายุงานมากกว่า 2 ปี

กลุ่มผู้ประสานงานรายการ หมายถึง เจ้าหน้าที่หลังไมค์ ผู้ที่ทำหน้าที่รับข้อมูลและสื่อสารกับผู้ฟังที่โทรศัพท์เข้ามา ตลอดจนการวิเคราะห์ข้อมูล ข้อเท็จจริง และ การตัดสินใจประสานงานให้การช่วยเหลือ รวมทั้งบันทึกข้อมูลเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ และออกอากาศ ตามปกติ ทีมงานกลุ่มนี้แบ่งการทำงานเป็น 3 ทีม ช่วงเช้า ทำงาน เวลา 06.00-14.00 น. ช่วงบ่าย เวลา 14.00 -

22.00น. ซึ่งทั้งสองช่วงเวลาจะสลับเปลี่ยนเวรเวลากัน เดือนละครั้ง และ ช่วงดึกเวลา 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 ผู้วิจัยจะดำเนินการคัดเลือกจากเรื่องที่แจ้งเข้ามาและได้รับการช่วยเหลือจนลุ่ลงด้วยดี และเกิดความพึงพอใจตอบกลับแจ้งความคืบหน้ากลับเข้ามาที่รายการ ส่วนใหญ่แล้วผู้ฟังรายการจะเป็นกลุ่มผู้ฟังหน้าเดิมๆ หรือผู้ฟังรายการเป็นประจำ

ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องอื่นๆ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของทางรัฐ เช่น ผู้อำนวยการเขต เจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่ตำรวจ เจ้าหน้าที่การไฟฟ้านครหลวง เจ้าหน้าที่การประปานครหลวง ผู้วิจัยจะดำเนินการคัดเลือกมาในการสัมภาษณ์ ในครั้งนี้ส่วนใหญ่จะเป็นเจ้าหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร เนื่องจากในช่วงที่ทำการศึกษา ช่วงเวลา 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 โพรคิวเซอร์ | อายุงาน 10 ปี |
| 3. คุณพรรริษา ศรีจำรัส | เจ้าหน้าที่ประสานงาน | อายุงาน 8 ปี |
| 4. คุณศิริวรรณ สกุรัตนัน | เจ้าหน้าที่ประสานงาน | อายุงาน 5 ปี |

กลุ่มผู้ฟังรายการ และเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหา จำนวน 21 คน มีดังนี้

กลุ่มผู้ฟังรายการ

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

2. คุณแวญไฉะ	มายีเต	อายุ 45 ปี	อาชีพ รับจ้าง
3. คุณอรุณ	พิมพ์ทอง	อายุ 51 ปี	อาชีพ ผู้ขับขีรถแท็กซี่
4. คุณสุเทพ	ถาวรัชัย	อายุ 40 ปี	อาชีพ ผู้ขับขีรถแท็กซี่
5. คุณชุนท์	ศรแก้ว	อายุ 83 ปี	อาชีพ ข้าราชการบำนาญ
6. คุณนุชจรรย์	เชิงศักดิ์ศรี	อายุ 32 ปี	อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน
7. คุณธงชัย	วันทรงธวัชบุญ	อายุ 45 ปี	อาชีพ ค้าขาย
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	สิทธิรัตนนนท์	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 เลขานุการสภาทนายความ
2. คุณอมรรัตน์	กฤตยานุวัช	อายุ 55 ปี	อาชีพ ข้าราชการ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักงานเขตหลักสี่ สังกัดกรุงเทพมหานคร
3. คุณอรุณ	วิชกิจ	อายุ 55 ปี	อาชีพ ข้าราชการ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกรมการขนส่งทางบก
4. คุณเกษศุดา	อรวรรณสกุล	อายุ 45 ปี	อาชีพ ข้าราชการ ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพิบาล สำนักงานเขตบางซื่อ สังกัดกรุงเทพมหานคร
5. คุณวันชัย	ถนนอมศักดิ์	อายุ 50 ปี	อาชีพ ข้าราชการ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักงานเขตบางคอแหลม สังกัดกรุงเทพมหานคร
6. คุณมณีวรรณ	ศรีสวัสดิ์	อายุ 42 ปี	อาชีพ ข้าราชการ ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพิบาล สำนักงานเขตพระนคร สังกัด กรุงเทพมหานคร

3.3 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

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

การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากเหตุการณ์ที่มีผู้ฟังรายการ แจ็งเรื่องราวร้องทุกข์เข้ามาที่รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันมาตลอดระยะเวลา 4 เดือน ตั้งแต่ เดือนมกราคม - เดือนเมษายน 2553 ตรวจสอบและจัดหมวดหมู่ของเหตุการณ์ เพื่อศึกษาการสื่อสารเพื่อสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน

การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) ผู้วิจัยจะเข้าไปอยู่ในสถานการณ์รูปแบบการทำงานจริง และมุ่งสังเกตไปที่กระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันแต่ละบุคคลที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นจะจับบันทึกการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ฟังที่แจ็งเรื่องราวร้องทุกข์เข้ามา

การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้วิจัยจะสนทนาวางอย่างมีจุดมุ่งหมายและมีข้อกำหนดที่แน่นอนใช้แบบสอบถามที่ตั้งข้อคำถามไว้ล่วงหน้าอย่างดี แล้วเป็นเครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะดำเนินการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเป็นรายบุคคล (Face-to-Face) โดยใช้แบบสอบถาม 2 ชุดคำถาม โดยคำถามแต่ละข้อจะกำหนดขึ้นเพื่อให้ได้คำตอบในแต่ละด้านและชุดที่ 1 คือ จะเป็นการสัมภาษณ์ ผู้ดำเนินรายการ เจ้าหน้าที่ประสานงานรายการ ชุดที่ 2 คือ เป็นการสัมภาษณ์ผู้ฟังและเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา และไม่ยึดติดกับเวลาที่ใช้สัมภาษณ์ เปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างเปิดเผยข้อเท็จจริง แสดงความคิดเห็น อธิบายขยายความ หรือย้อนถามคำถามกลับมาได้บ้างเพื่อให้บรรยากาศการสัมภาษณ์เป็นกันเองและบรรลุจุดประสงค์มากที่สุด โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

การเตรียมสัมภาษณ์ ผู้วิจัยกำหนดการสัมภาษณ์ โดยเรียงกลุ่มตัวอย่างจากผู้ดำเนินรายการเป็นกลุ่มแรก ต่อมาด้วยกลุ่มผู้ประสานงานระดับหัวหน้าส่วน กลุ่มผู้ประสานงานระดับทีมผู้ฟังรายการที่แจ็งเรื่องราวร้องทุกข์เข้ามา และสุดท้ายผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา มาจากหน่วยงานของภาครัฐและเอกชน ทั้งนี้จะไม่เรียงลำดับผู้ใดมาก่อนหลัง ขึ้นอยู่กับความพร้อมของแต่ละบุคคล ที่ผู้วิจัยนัดแนะเวลาได้

ขั้นตอนการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะชี้แจงหัวข้อการสนทนาและบอกวัตถุประสงค์การสัมภาษณ์ให้กับกลุ่มตัวอย่างทราบ เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างเห็นความสำคัญและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์มากที่สุด นอกจากนี้จะแจ้งให้ทราบด้วยการดำเนินการขั้นตอนดังกล่าวผู้ศึกษาต้องจดบันทึกและใช้เครื่องบันทึกเสียง

ขั้นตอนการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสัมภาษณ์ 2 วิธี(ตามความสะดวกของผู้ให้สัมภาษณ์) คือ ผ่านทางโทรศัพท์ ซึ่งเป็นการสะดวกต่อผู้ที่ให้สัมภาษณ์ 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 หน้าที่ของสื่อมวลชน 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 เลือกศึกษาช่วงเวลา 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) วิธีปฏิบัติหน้าที่และบทบาทของสื่อมวลชนในการเสนอเนื้อหารายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน 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) ผู้ฟังรายการ ได้รับรู้ถึงช่องทางความช่วยเหลือต่อรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน อย่างไร
- 6) ผลการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน กับผู้ฟังรายการควรจะเป็นในรูปแบบใดอย่างไร
- 7) รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหามาของสังคมอย่างไร และส่งผลกระทบต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างไร
- 8) การแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ และการเปิดโอกาสให้สะท้อนเรื่องราวในรายการเหมาะสมหรือไม่อย่างไร
- 9) เมื่อปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว การนำเสนอเรื่องราวความคืบหน้ามีผลต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างไร
- 10) การแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างไร และการแก้ไขปัญหามาของสังคมต้องได้รับความร่วมมือจากภาคส่วนใดบ้าง

แบบตรวจสอบรายการ (Check list) เป็นการช่วยในการเก็บข้อมูลจากการสังเกตแบบมีส่วนร่วม โดยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบรายการวิทยุและหน้าที่ของสื่อมวลชนในบทที่ 2 เป็นแนวทางในการบันทึกข้อมูลเรื่องแบบแผนการกระทำของผู้ดำเนินรายการ และ เจ้าหน้าที่ มีลักษณะดังนี้

ตารางที่ 3.1 แบบตรวจสอบรายการ (Check list) การสื่อสารเพื่อสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันของกลุ่ม ผู้ดำเนินรายการ

แบบตรวจสอบรายการ (Check list)

การสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ของกลุ่ม ผู้ดำเนินรายการ
ชื่อผู้ดำเนินรายการวันที่บันทึกข้อมูล.....

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 กรณีรับแจ้งถูกล้วงไปข่มขืน			
11.	ทีมงานมีโอกาสดูแลความคิดเห็นร่วมกันแก้ไขปัญหาและตัดสินใจร่วมกัน			

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 ผู้โดยสารรถแท็กซี่ถูกชิงทรัพย์ฯลฯ			
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 ฝน			

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

บันทึกรายละเอียดอื่นที่สังเกตพบ

.....

.....