

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

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

- 4.1 รูปแบบและเนื้อหา นำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน
- 4.2 การสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ด้วยผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน
- 4.3 ผลการสื่อสารเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันกับการแก้ปัญหาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

#### ตอนที่ 4.1 รูปแบบและเนื้อหา นำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน

ผลการศึกษารูปแบบและเนื้อหา 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 ภายใต้อำนาจว่า “DFM 99.5 คลื่นความดี”

ช่องทางการติดต่อสื่อสารประกอบด้วย โทรศัพท์สายด่วน เบอร์ 1677 (โทรระบบดีแทคฟรี ส่วนระบบอื่นๆครั้งละ 3 บาท) เอสเอ็มเอส 452-2000 (สำหรับโทรระบบดีแทคฟรี ส่วนระบบอื่นๆครั้งละ 3 บาท) [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 - 22.00 น. ซึ่งทั้งสองช่วงเวลากลับเปลี่ยนเวรเวลา กัน เดือนละครั้ง และ ช่วงดึก เวลา 22.00 - 06.00 น. นอกจากนี้ยังมีผู้ประสานงานระดับหัวหน้าส่วน โปรดิเวเซอร์ และผู้ดำเนินรายการ ทำหน้าที่ถ่ายทอดและนำเสนอข้อมูลสู่ผู้ฟัง

การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบรายการวิทยุ และหน้าที่ของสื่อมวลชนจาก การสังเกตแบบมีส่วนร่วม ในการสื่อสารเพื่อสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วม ด้วยช่วยกัน 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.	สาธารณูปโภค	23.	คุ้มครองผู้บริโภค
12.	เจ็บป่วย	24.	ทุจริตคอร์รัปชัน
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 ผู้ประสานงานจะรีบแจ้งเรื่องให้โปรดิวเซอร์รายการทราบทันทีและเพื่อนร่วมงานทราบทั่วกัน เพื่อระดมกำลังในการแก้ไขปัญหาพร้อมกัน

ทีมงานที่จะวางมือจากงานที่ตนเองกำลังดำเนินอยู่แล้วหันมาฟังรายละเอียดเหตุการณ์ที่กำลังออกอากาศ คนหนึ่งจะทำหน้าที่การจดบันทึกข้อมูล ส่วนคนอื่นๆที่เหลือจะระดมกันช่วยกันประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกัน เช่น กรุงเทพมหานคร มูลนิธิ องค์กรสาธารณะกุศล หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง อย่างเร่งด่วน เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นใช้บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่มีอยู่สั่งการ หรือออกปฏิบัติการช่วยเหลือ ตลอดจนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

ผู้ประสานงานระดับทีมงานจะเน้นความรวดเร็ว และนำเสนอมุมมองของเรื่องที่ได้รับแจ้งเข้ามาให้ครอบคลุมมากที่สุด โดยอาศัยแหล่งข้อมูลจากผู้ร้องทุกข์เข้าสายรายงานรายละเอียดความเดือดร้อนหรือการประสบปัญหาที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ผู้ประสานงานระดับทีมงานยังจะคอยติดตามความเป็นไปของเรื่องราวร้องทุกข์หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น มีการปรึกษา ร่วมกันคิดหาทางออก รวมถึงติดตามความคืบหน้าจนกว่าปัญหาจะได้รับการแก้ไข

ผู้ประสานงานระดับโปรดิวเซอร์รายการ คือ เป็นผู้ที่ทำหน้าที่หลักในการควบคุมดูแลการทำงานของทีมงานให้เป็นไปอย่างราบรื่นและได้รับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์อย่างรวดเร็วที่สุด รวมทั้งเป็นผู้มีอำนาจตัดสินใจมากที่สุดเมื่อเกิดเหตุการณ์การร้องทุกข์ที่ถือว่าฉุกเฉิน ตามปกติแล้วระดับโปรดิวเซอร์รายการจะเป็นผู้ควบคุมการไหลเวียนข่าวสาร คือจัดลำดับความสำคัญเรื่องราวก่อนนำออกอากาศก่อนและหลัง คอยฟังประเด็นการสัมภาษณ์และการให้ข้อมูลของผู้เดือดร้อนหรือร้องทุกข์ที่กำลังออกอากาศ โปรดิวเซอร์จะเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับเรื่องราวร้องทุกข์นั้นๆ รวมถึงอาจกำหนดข้อความให้ผู้ดำเนินรายการสื่อสารกับผู้ฟังรายการ

ตารางที่ 4.2 แบบตรวจสอบรายการ (Check list) การสื่อสารเพื่อสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันของกลุ่ม เจ้าหน้าที่ประสานงานและระดับหน้าหน้า โปรดิวเซอร์

ข้อที่	แบบแผนการกระทำ	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ	หมายเหตุ
1.	แจ้งรายละเอียดเรื่องราวร้องทุกข์ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบโดยเร็วที่สุด เช่น น้ำมันตกหล่นบนพื้นผิวจราจร เหตุไฟไหม้ ผู้โดยสารรถแท็กซี่ถูกชิงทรัพย์ ฯลฯ	/		
2.	บอกรายละเอียดหรือขยายความเรื่องราวร้องทุกข์ให้ผู้ฟังรับทราบ พยายามชี้แจงจุดเกิดเหตุ เช่น จุดการเกิดเพลิงไหม้ เพื่อหลีกเลี่ยงการจราจร ให้เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติหน้าที่		/	หน้าที่ผู้ดำเนินรายการ
3.	ทำความเข้าใจกับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ผู้ฟังแจ้งเข้ามา เช่น การพยายามเข้าประเด็นคำถาม และประเด็นปัญหาเพื่อเกิดความกระชับและถูกต้องของการร้องเรียน	/		
4.	เพิ่มเติมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์ให้ผู้ฟังรับทราบ เช่น กรณีรถเสียบนทางด่วน หรือช่วงการจราจรที่คับคั่ง ควรปฏิบัติตัวอย่างไร		/	หน้าที่ผู้ดำเนินรายการ
5.	แสดงภาพมนุษยธรรม เช่น พูดว่า “ใจเย็นๆ” “เราเป็นห่วง” ปัญหาทุกอย่างมีทางแก้ไขได้ คนดียอมผ่านพ้นอุปสรรคได้	/		
6.	ใช้คำพูดเพื่อให้ผู้ฟังคลายความกังวลในเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้ฟังรายการ เช่น จะดำเนินการประสานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องอย่างเร่งด่วน	/		
7.	กระตุ้นอารมณ์ของผู้ฟังให้เกิดการมีส่วนร่วม เช่น เปิดสายให้ผู้ฟังได้เข้าร่วมแสดงความคิดเห็นหรือให้กำลังใจต่อผู้ประสบปัญหา เช่น แม่เลี้ยงลูกพิการเพียงลำพังรายได้ไม่พอ เปิดสายให้กำลังใจและร่วมบริจาคทรัพย์ช่วยเหลือ		/	หน้าที่ผู้ดำเนินรายการ
8.	ย้ำเตือนหรือกล่าวแจ้งเตือนเพื่อป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ เช่น ฝนตกถนนลื่นเกิดอุบัติเหตุหลายจุด	/		
9.	มีการสื่อสารที่ดีในหมู่ทีมงาน เช่น การถ่ายทอดข้อมูล การเผยแพร่ และควบคุมข้อมูลที่ไม่สมควรเผยแพร่	/		

10.	มีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ในการแก้ไขปัญหา เช่น การแนะนำการแก้ปัญหา กรณีรับแจ้งถูกล่อลวงไปข่มขืน	/		
11.	ทีมงานมีโอกาสแสดงความคิดเห็นร่วมกันแก้ไขปัญหา และตัดสินใจร่วมกัน	/		

จากตารางข้างบนนี้ สามารถอธิบายดังนี้ ผู้ประสานงานระดมทีมงานจัดได้ว่าเป็นด่านแรกที่ต้องเผชิญกับปัญหาที่ผู้ฟังรายการสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์เข้ามาที่รายการ จากการสังเกตแบบการมีส่วนร่วมพบว่า หลังจากมีการซักถามรายละเอียดของข้อมูลแล้ว ผู้ประสานงานที่เป็นเจ้าของเรื่องจะนำสายของผู้แจ้งออกอากาศ โดยอาศัยผู้ดำเนินรายการเป็นสื่อกลางในการสื่อสารกับผู้ฟังและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา และดำเนินกระบวนการตามหน้าที่แบบที่เรียกว่าเรื่องของใครก็ของคนนั้น เริ่มประสานงานตั้งแต่การให้ความช่วยเหลือ บันทึกข้อมูลลงคอมพิวเตอร์ รวมถึงการติดตามผลและความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น แต่หากเมื่อใดก็ตามเรื่องที่ได้รับแจ้งเป็นเหตุการณ์ฉุกเฉิน เกี่ยวข้องกับอุบัติเหตุ หรือการสูญเสียชีวิต ทั้งชีวิต และทรัพย์สินของผู้คนจำนวนมาก ผู้ประสานงานจะรีบแจ้งให้หัวหน้าทีมและโปรดิวเซอร์ทราบ เพื่อระดมกำลังในทีมงานของตนที่ไม่ใช่งานสำคัญออกไปก่อน ทางรายการเน้นเรื่องการช่วยเหลือ ชีวิตคน และความสูญเสียมาก่อนเรื่องอื่นๆ จัดการประสานงานช่วยกันแก้ไขปัญหา เพื่อให้การติดตามอย่างต่อเนื่อง เช่น การเกิดอุบัติเหตุ รถทัวร์พลิกคว่ำในกรณีผู้โดยสาร บาดเจ็บและเสียชีวิตจำนวนมาก เจ้าหน้าที่ประสานจะช่วยกันประสานงานในแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยจะทำหน้าที่ไม่ซ้ำกัน เพื่อให้งานออกมาย่างรวดเร็ว เช่น แบ่งการประสานงาน เจ้าหน้าที่ตำรวจ เจ้าหน้าที่สำนักป้องกัน อาสาภัยในพื้นที่ เจ้าหน้าที่พยาบาล โรงพยาบาล กรณีติดตามรายชื่อ และอาการ เพื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลให้ผู้ฟังรับทราบถึงความต่อเนื่องของเหตุการณ์ หรือบางทีมีผู้ฟังที่มีส่วนเกี่ยวข้องในเหตุการณ์โทรเข้ามาสอบถาม เช่น สอบถามว่ารถสายอะไร ผู้บาดเจ็บมีใครบ้าง บางครั้งก็เป็นญาติๆของผู้ฟังรายการที่กำลังฟังรายการอยู่ในช่วงนั้น บางทีเกิดการสูญเสียชีวิตกับผู้ฟังรายการ ทางเจ้าหน้าที่ที่รับสายในการสอบถามต้องทำการปลอบใจหรือแสดงความเสียใจต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อเป็นการผ่อนคลายความตึงเครียดกับผู้ฟังนั้นๆ

ผู้ประสานงานระดับทีมงานจะเน้นความรวดเร็ว และนำเสนอมุมมองของเหตุการณ์ การณ์ให้ครบคลุมมากที่สุด โดยอาศัยแหล่งข่าวที่อยู่ร่วมเหตุการณ์ เข้าสายรายงานข้อมูลเพิ่มเติม ตอบสนองความสนใจใคร่รู้ และลดระดับความตึงเครียดของประชาชนผู้รับสาร นอกจากนี้ ประสานงานระดับทีมงานยังจะคอยติดตามความเป็นไปของสถานการณ์ มีการปรึกษา ร่วมกันคิด

หาทางออกของปัญหาร่วมกัน รวมถึงรายงานความคืบหน้าอย่างต่อเนื่องจนกว่าเหตุการณ์จะคลี่คลาย

ผู้ประสานงานระดับหัวหน้าส่วนและโปรดิวิเซอร์รายการ คือ หัวหน้าทีมงานทำหน้าที่หลักคือการควบคุมดูแลทีมงานให้เป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเป็นผู้มีอำนาจตัดสินใจมากที่สุด เมื่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน ตามปกติผู้ประสานงานระดับหัวหน้าจะเป็นผู้ทำหน้าที่คัดกรองข่าวสาร ส่งต่อให้โปรดิวิเซอร์ควบคุมดูแลอีกครั้ง จัดลำดับความสำคัญของเรื่องราวที่ควรนำออกอากาศก่อน-หลัง คอยฟังประเด็นสัมภาษณ์ และการให้ข้อมูลของผู้ที่กำลังออกอากาศ โปรดิวิเซอร์รายการจะเป็นผู้ประเมินเหตุการณ์และพิจารณาแนวทางในการปฏิบัติสำหรับประเด็นปัญหานั้นๆ รวมถึงอาจกำหนดข้อความให้ผู้ดำเนินรายการสื่อสารกับผู้ฟังด้วย

ดังนั้น การแก้ไขปัญหาของผู้ประสานงานระดับทีมงานและผู้ประสานงานระดับหัวหน้าส่วนและโปรดิวิเซอร์รายการ ไม่ได้ผลกระทาะหน้าที่ให้ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด รับผิดชอบแต่ฝ่ายเดียว แต่ทุกฝ่ายต้องมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกัน เพื่อติดตามความคืบหน้าของปัญหาร่วมกัน จนปัญหาคลี่คลายลงหรือได้รับการแก้ไขให้เบาบางลงได้มากที่สุด

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

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 จะดำเนินการประสานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องอย่างเร่งด่วน	/		
7.	กระตุ้นอารมณ์ของผู้ฟังให้เกิดการมีส่วนร่วม เช่น เปิดสายให้ผู้ฟังได้เข้าร่วมแสดงความคิดเห็นหรือให้กำลังใจต่อผู้ประสบปัญหา เช่น แม่เลี้ยงลูกพิการเพียงลำพังรายได้ไม่พอ เปิดสายให้กำลังใจและร่วมบริจาคทรัพย์ช่วยเหลือ	/		
8.	ย้ำเตือนหรือกล่าวแจ้งเตือนเพื่อป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ เช่น ฝนตกถนนลื่นเกิดอุบัติเหตุหลายจุด	/		
9.	มีการสื่อสารที่ดีในหมู่ทีมงาน เช่น การถ่ายทอดข้อมูลการเผยแพร่และควบคุมข้อมูลที่ไม่สมควรเผยแพร่	/		
10.	มีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ในการแก้ไขปัญหา เช่น การแนะนำการแก้ปัญหา กรณีรับแจ้งถูกล่อลวงไปข่มขืน	/		
11.	ทีมงานมีโอกาสแสดงความคิดเห็นร่วมกันแก้ไขปัญหาและตัดสินใจร่วมกัน	/		

จากตารางข้างบนนี้ สามารถอธิบายดังนี้ ผู้ประสานงานจะสื่อสารกับผู้ดำเนินรายการ โดยการพิมพ์ข้อมูลลงเครื่องคอมพิวเตอร์ ข้อมูลจะปรากฏบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ อีกเครื่องหนึ่งในห้องผู้ดำเนินรายการ จะประกาศข้อความตามลำดับที่ได้รับจากผู้ประสานงาน ผู้ดำเนินรายการมีหน้าที่สนทนา ซักถามรายละเอียด ขณะเดียวกันจะแลกเปลี่ยนข้อมูลกับผู้ฟังรายการที่สะท้อนปัญหาเข้ามา ตลอดจนหน้าที่จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา

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

ที่สุดในฐานะเป็นผู้ทำความเข้าใจและอธิบายปัญหา รวมถึงรวบรวมและสรุปข้อมูลทั้งหมดนำเสนอผู้ฟังรายการ

ดังนั้น แนวทางการสื่อสารของผู้ดำเนินรายการอยู่ในกรอบและเป้าหมายของรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน คือ เป็นการสื่อสารให้ทุกฝ่ายร่วมมือกัน มีส่วนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน อีกทั้งไม่ชักถาม คัดค้านหน่วยงานที่รับผิดชอบด้วยคำพูด หรือนำเสียงที่มุ่งจับผิดอันก่อให้เกิดภาพลักษณ์ทางลบว่าเป็นการบังคับให้แก้ไขปัญหา ผู้ดำเนินรายการเปรียบเสมือนเป็นตัวแทนรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน จึงมีแนวปฏิบัติเฉพาะสำหรับผู้ดำเนินรายการดังนี้

1. เมื่อมีผู้แจ้งขอขอบคุณ ขอให้ผู้ดำเนินรายการพูดขอขอบคุณหน่วยงานที่เป็นผู้ช่วยเหลือเรียกร้องให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ฟังรายการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

2. เมื่อมีผู้แจ้งสะท้อนปัญหาแสดงว่าเขาเดือดร้อน ผู้ดำเนินรายการต้องรับฟังในระดับผู้ประสานงาน อย่าพูดตัดบท อย่าแสดงความคิดเห็น และพยายามสื่อสารให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบร่วมแก้ไขปัญหา

3. เมื่อเกิดเหตุการณ์ใดๆ ให้เน้นการรายงานสถานการณ์มากกว่าความเห็น และพยายามติดต่อผู้รับผิดชอบโดยตรงให้ได้ ที่สำคัญต้องย้าให้ผู้ฟังช่วยกันแก้ไขปัญหาร่วมกัน

4. กรณีมีผู้ฟังหรือประชาชนรวมตัวกันเพื่อแก้ไขปัญหาอย่างใดอย่างหนึ่ง ผู้ดำเนินรายการต้องเตือนให้กลุ่มคนเหล่านั้นปฏิบัติตามกฎหมาย พยายามย้าเตือนถึงปัญหาที่จะเกิดขึ้นตามมาตามหลัง เช่น การจราจรติดขัด หรือเกิดการจลาจล มีผู้บาดเจ็บและผู้เสียชีวิตเกิดขึ้น และหากถึงขั้นรุนแรงต้องไม่ให้คนที่รวมกลุ่มอยู่นั้นชี้แจงปัญหาออกอากาศ ทั้งนี้อนุญาตให้เฉพาะการรายงานเหตุการณ์ของผู้สื่อข่าว ตำรวจหรือหน่วยงานเอกชนที่ผ่านกลั่นกรองแล้ว เช่น อาสากู้ภัยมูลนิธิ

5. หากผู้แจ้งติดต่อเข้ามาเพื่อแจ้งเรื่องหนึ่ง แต่ช่วงที่ออกอากาศอยู่นั้นกลับพาดพิงถึงบุคคลอื่นในเชิงไม่สร้างสรรค์โดยไม่ได้ผ่านการกลั่นกรองจากผู้ประสานงาน ให้ผู้ดำเนินรายการตัดสายทันทีพร้อมทั้งอธิบายให้ผู้ฟังเข้าใจ

6. เมื่อมีผู้แจ้งเรื่องของการส่งเสริมคนดี ทำความดี ให้ผู้ดำเนินรายการซักถามข้อมูลชื่อ 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	สรุปข่าว(นสพ.)				
05.30-06.00					
06.00-06.40					
06.40-07.00	ท้าวตรีเช้า				
07.00-07.30	ถ่ายทอดสดข่าวจากสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย				
07.30-08.00	เกาะข่าวเด่นเปิดประเด็นดัง				
08.00-08.30	อภิรดี พรเลิศ / รามศ เชื้อเมืองพาน			อภิรดี พรเลิศ / รามศ เชื้อเมืองพาน	
08.30-09.00					
09.00-09.30					
09.30-10.00					
10.00-10.30	ร่วมด้วยช่วยกัน			มองรอบคอง	
10.30-11.00	ธีรนุช ยอดนุ่น			ร.ต.ต.เกรียงศักดิ์ โลหะชาละ / ธีรนุช ยอดนุ่น	
11.00-11.30					
11.30-12.00					
12.00-12.30	ธรรมะนิยาย				
12.30-13.00	เพลินเพลงจากวงราชโยธิน กองดุริยางค์ทหารบก				
13.00-13.30	ร่วมด้วยช่วยกัน			สุกัญญา มกลัน / อิศรา มีศรี	
13.30-14.00					
14.00-14.30					
14.30-15.00					
15.00-15.30	เกาะติดตามเด่นเปิดประเด็นดัง				
16.00-16.30	เรวัต สังข์ช่วย/ เกรียงไกรมาศ พอนสุนทร			เรวัต สังข์ช่วย / เกรียงไกรมาศ พอนสุนทร	
16.30-17.00					
17.00-17.40					
17.40-18.00	ท้าวตรีเย็น				

ภาพที่ 4.1 แผนผังการออกอากาศของรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ช่วงเดือนมกราคม-เดือนเมษายน 2553

ที่มา: รายการร่วมด้วยช่วยกัน. (2553)

ผังรายการหลัก จัดสัดส่วนรายการแต่ละช่วงเพื่อกำหนดทิศทาง การนำเสนอและการกำหนดเนื้อหาของรายการ ภายใต้แนวคิดในการจัดผังรายการที่สามารถสร้างพฤติกรรมของผู้ฟังให้จดจำและเวลาของรายการที่ออกอากาศได้ ในที่นี้ ผู้วิจัยได้เลือกผังรายการช่วง ที่ทำการศึกษานั้น



ตามผังนี้แล้วจะแสดงให้เห็นว่า ช่วงเวลาที่ทำการศึกษาจะมีช่วงประจำรายการ ช่วงเจาะข่าวเด่น ประเด็นดัง ตั้งแต่เวลา 06.00-10.00 น. ซึ่งช่วงดังกล่าวเป็นช่วงที่ทางสถานีรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันทำสรุปข่าว และประเด็นที่เป็นที่น่าจับตามองของผู้ฟัง ในช่วงเวลานั้นๆ หากผู้มาพูดคุยให้ข้อมูลข้อเท็จจริง กับผู้ฟังรายการ และในขณะเดียวกันนั้น ทางรายการยังรับเรื่องสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์อยู่ตลอดเวลา เมื่อมีเรื่องที่น่าสนใจหรือกระทบต่อคนส่วนใหญ่ ทางรายการจะนำมาแทรกรายการหลักที่กำลังดำเนินรายการอยู่นั้น เพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ หรือได้ช่วยเหลือผู้เดือดร้อนได้ทันที่

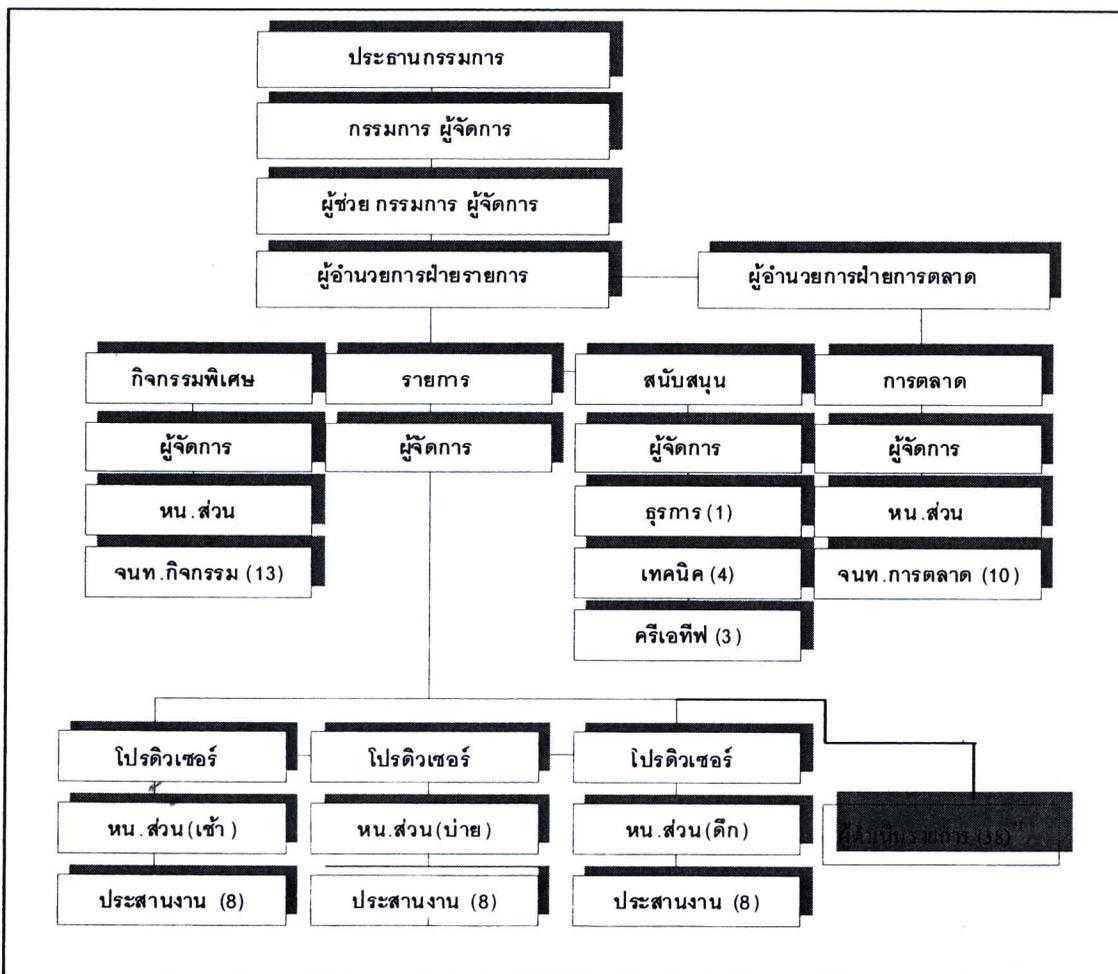
ช่วงเวลา 10.00-12.00 น. ช่วงรายการร่วมด้วยช่วยกัน เป็นช่วงที่เปิดสายให้ผู้ฟังสะท้อนปัญหาหรือทุกข์เข้ามาที่รายการ และเพื่อส่งต่อเรื่องออกอากาศหน้าไมค์ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรับทราบถึงปัญหาของสังคมที่เกิดขึ้นในขณะนั้น เว้นช่วงวันหยุดหัตสบัติ และวันศุกร์ ในช่วงเวลาดังกล่าว จะเป็นช่วงมอกรอบกรุง คือ การสะท้อนปัญหาในสังคมกรุงเทพมหานคร มีประเด็นที่สำคัญๆของกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ผู้ฟังในกรุงเทพมหานคร ได้รับรู้ความเป็นมาเป็นไปของกรุงเทพมหานคร และหากมีผู้ฟังสงสัยเกี่ยวกับปัญหากรุงเทพมหานคร ในเรื่องต่างๆ เช่น งานทะเบียนราษฎร ทางรายการจะติดต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานทะเบียนราษฎรมาให้ข้อมูลหรือให้การช่วยเหลือเกี่ยวกับงานทะเบียน

ช่วงเวลา 12.00-16.00 น. เป็นช่วงที่เปิดสายให้ผู้ฟังสะท้อนปัญหาหรือทุกข์เข้ามาที่รายการ และเพื่อส่งต่อเรื่องออกอากาศหน้าไมค์ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรับทราบถึงปัญหาของสังคมที่เกิดขึ้นในขณะนั้น สรุปได้ว่าช่วงทุกช่วงของรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันสามารถนำเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้ฟังที่สะท้อนเข้ามาแทรกกลางรายการในช่วงนั้นๆได้หากเป็นปัญหาที่กระทบต่อผู้คนจำนวนมาก เช่นเหตุการณ์เพลิงไหม้ อุบัติเหตุ และการช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ เช่น การขอทางนำหญิงใกล้คลอดส่งโรงพยาบาลโดยเร่งด่วน ฯลฯ ซึ่งปัญหาเหล่านี้จะส่งผลต่อการจราจร การสูญเสีย ต้องนำมาเผยแพร่ออกอากาศ การแจ้งเตือน หรือบางครั้งหากเหตุการณ์รุนแรง สามารถยกข่าว หรือ ยกการโฆษณาช่วงนั้นๆ ออกไปเพื่อการติดตามเหตุการณ์และความคืบหน้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ในช่วงนั้นๆ และถือว่าเป็นการให้ข้อมูล เรื่องทุกเรื่องที่แจ้งเข้ามาที่รายการจะต้องได้รับการแก้ไข โดยด่วนถึงแม้จะไม่ได้นำออกอากาศทั้งหมด เนื่องจาก มีข้อจำกัดในด้านเวลา ในการออกอากาศ แต่ทางรายการได้ดำเนินการแก้ไขทางด้านหลังไมค์ให้ทุกเรื่อง

การทำงานของรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน เป็นรายการวิทยุที่ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางให้คนในสังคมเมืองใหญ่ ได้ติดต่อสื่อสาร ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของรายการ ร่วมด้วยช่วยกันจึงได้จัดให้มีฝ่ายกิจกรรมพิเศษเพื่อเป็นสื่อกลางใน

การติดต่อสื่อสารกับคนสังคมเมืองใหญ่ และเป็นการประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนหรือผู้ฟังเกิดการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชนเมืองใหญ่ สร้างจิตสำนึกให้ประชาชน หรือผู้ฟังเกิดจิตสำนึกการถือคุณและการแบ่งปัน ตลอดจนการตั้งสมสร้างคามดีงามให้กับสังคม และในด้านการออกอากาศมีฝ่ายเทคนิคมีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องระบบเสียงที่ออกอากาศ

สุดท้ายคือฝ่ายสนับสนุนรายการ หรือฝ่ายการตลาด เพื่อให้รายการวิทยุมีรายได้ในการสร้างสรรค์กิจกรรม ตลอดจนการดูแลพนักงานและเจ้าหน้าที่รายการ การบำรุงรักษาสถานี ขณะเดียวกันเป็นการประเมินผลความนิยมของผู้ฟังและผู้สนับสนุนรายการไปพร้อมกัน โดยการเน้นการใช้บุคลากรในพื้นที่ในการทำงานเพื่อเข้าถึงผู้ฟังให้ได้มากที่สุด เพื่อช่วยเหลือประสานงานให้แก่ผู้ฟังที่เดือดร้อนและให้คำปรึกษาในด้านต่างๆ ตามความเหมาะสม เช่น การปรึกษาปัญหา ด้านกฎหมาย การร้องเรียนการทำงานของหน่วยงานรัฐหรือเอกชน และระบบสาธารณูปโภคในสังคมเมืองใหญ่ 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 ซึ่งในที่นี้ผู้ดำเนินรายการไม่ได้เป็นเจ้าของหน้าที่ประจำขององค์กร จึงไม่ได้อยู่ในโครงสร้างของการบริหารงานขององค์กร

นอกจากจะมีภาครายการแล้ว ตามโครงสร้างขององค์กรแล้ว ยังมีฝ่ายกิจกรรมพิเศษ ฝ่ายสนับสนุน ฝ่ายการตลาด เนื่องจาก รายการจะขับเคลื่อนเพียงภาครายการเพียงลำพังไม่ได้ เนื่องจากทางรายการต้องมีเงินทุนมาสนับสนุนรายการ เพื่อให้รายการขับเคลื่อนต่อไป มีฝ่ายส่งเสริมกิจกรรมรายการ คือฝ่ายกิจกรรมพิเศษ ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์รายการ และลงพื้นที่ที่สนับสนุนโครงการต่างๆของรายการ 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 โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปผู้รับฟังรายการร่วมด้วยช่วยกันได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น แนะนำสาระที่มีประโยชน์ต่อส่วนรวม และให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและการช่วยเหลือสังคมด้วยวิธีต่างๆ” (สุกัญญา มากกลิ่น, สัมภาษณ์ 1 ตุลาคม 2553)

“รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน 99.5 เป็นรายการแพร่สัญญาณออกอากาศ ที่เกิดขึ้นจากการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้อยละ 80 ตามนโยบายของการประสานเรื่องราวทุกข์ มีการ

ประสานงานและประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่มีข้อมูลที่อัปเดตตลอด 24 ชั่วโมง ทันทต่อเหตุการณ์ทุกช่วงเวลา เป็นการสื่อสารแบบสองทาง Two-way Communication ถึงแม้ปัจจุบันจะมีรายการวิทยุที่มีรูปแบบการสื่อสาร Two-way Communication เกิดขึ้นตามๆกันมา ส่วนใหญ่จะเป็นรายการเพลง ไม่มีรูปแบบรายการช่วยเหลือสังคม แต่รายการร่วมด้วยช่วยกัน เป็นรายการ กระตุ้นให้ผู้ฟังอยู่ในเหตุการณ์ในนั้นมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาสังคม ทำให้เรื่องน่าติดตาม ตื่นเต้น และเป็นที่น่าสนใจของผู้ฟัง จึงทำให้รายการเป็นที่นิยม ของรายการส่วนใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร นอกจะติดตามความคืบหน้า และการช่วยเหลือผู้ร้องทุกข์ผ่านทางรายการ และ ยังมีการช่วยเหลือความเดือดร้อนติดตามความคืบหน้าโดยการลงพื้นที่ ทำการช่วยเหลือประสานงานในหลายๆรูปแบบ อาทิ การช่วยเหลือภัยหนาว น้ำท่วม เพลิงไหม้ชุมชนแออัด ได้สนับสนุนการสนับสนุนจากผู้ฟังรายการ และหน่วยกุ๊กยสาธณะต่างๆต่างเป็นตัวช่วยในการขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาของสังคม ในปัจจุบันมีสถานีโทรทัศน์ ได้นำแนวคิดการมีส่วนร่วมของรายการร่วมด้วยช่วยกันเป็นต้นแบบในการช่วยเหลือสังคมในภาครายการสถานีโทรทัศน์แทบทุกช่อง ” (สายพิณ ผาสุพงษ์, สัมภาษณ์ 24 กันยายน 2553)

นอกจากจะเป็นรายการวิทยุเพื่อสาธารณะที่ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางของสังคม แล้วยังมีความรับผิดชอบร่วมกันต่อสังคม และการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของสังคม

“ รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน เป็นส่วนหนึ่งในการแก้ไขปัญหาสังคม ได้ดี โดยการเป็นสื่อกลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ต่างๆ เรื่องราวความเดือดร้อน ทุกๆเรื่องจากผู้ฟังแจ้งผ่านมาทางรายการ เสมือนหนึ่งว่าเรื่องราวเหล่านั้นเป็นเรื่องราวของตัวเอง และเจ้าหน้าที่ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ช่วยเหลือ ดำเนินการกับเรื่องราวนั้นๆ ที่ได้รับแจ้งมา เพื่อให้ผู้ฟังได้คลายทุกข์ร้อน แม้ว่าอาจจะไม่มาก ไม่ทั้งหมดในบางเรื่องก็ตาม ” (พรริษา ศรีจรัส, สัมภาษณ์ 1 ตุลาคม 2553)

“รายการร่วมด้วยช่วยกันเป็นส่วนหนึ่งในการแก้ไขปัญหาสังคม ได้ช่วยเหลือผู้ที่เดือดร้อน อย่างเช่น กรณี ของนาย คนหาย ไฟฟ้าดับ น้ำประปาไม่ไหล ฯลฯ ทางรายการได้ช่วยประสานงานให้ ทำให้ได้รับการแก้ไขได้เร็วขึ้น ” (ศิริวรรณ สกุรัตน, 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 อันเป็นเหตุให้การจราจรเส้นทางโคติดขัด 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 ไฟไหม้อาคารจอดรถห้างแพลตตินัมประตูน้ำ ถนนเพชรบุรี ส่งผลให้การจราจรติดขัด \*\*\* ศูนย์วิทยุประชาชนร่วมด้วยช่วยกัน แจ้งเพิ่มเติม กรณีดังกล่าวเกิดจากสาเหตุ คลัทช์รถยนต์ใหม่ เนื่องจากขยับขึ้นที่ชั้นจึงทำให้คลัทช์ใหม่ ไม่มีบาดเจ็บแต่อย่างใด มีเจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลือในที่เกิดเหตุแล้ว ”

จากตัวอย่างข้อมูลข่าวเกี่ยวกับเหตุการณ์เพลิงไหม้ ทางรายการได้รับแจ้งข้อมูลจากผู้ฟังรายการที่ประสบเหตุการณ์ด้วยตนเองในขณะนั้น ทางรายการได้ประสานอาสาสมัครในพื้นที่เพื่อช่วยรายงานเหตุการณ์หรือติดตามความคืบหน้าของเหตุการณ์ เพื่อสรุปเหตุที่เกิดขึ้นมาจากสาเหตุอะไร มีการสูญเสียหรือส่งผลกระทบต่อใครบ้างในช่วงเวลานั้นๆ

“ รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันเป็นสื่อกลางการกระจายเสียงให้ประชาชนได้รับรู้ข่าวสารอย่างรวดเร็วขึ้น และได้รับรู้ข่าวทันก่อนใคร โดยไม่ต้องซื้อหนังสือพิมพ์อ่านอยู่ที่ไหนก็สามารถรับฟังได้ ไม่ต้องมีค่าใช้จ่าย ” (สุเทพ ถาวรัชย์, สัมภาษณ์ 6 ตุลาคม 2553)

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

“อยากให้ทางรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน นำเรื่องที่เร่งด่วนออกอากาศทันที กรณีเหตุชิงทรัพย์รถแท็กซี่เพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ และง่ายต่อการติดตาม เนื่องจากจะมีอาสาสมัครหรือผู้ใช้เส้นทางช่วยในการสังเกตและประสานงานเจ้าหน้าที่สกัดจับได้เร็วขึ้น” (ณรงค์ วรรษย์, สัมภาษณ์ 10 กันยายน 2553)

“ได้รับข่าวสารจากคลื่นวิทยุและสามารถรับฟังข่าวสารได้ดีกว่าคลื่นอื่น” (รุ่งโรจน์ เสงมี, 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 และเป็นข้อมูลที่จำเป็นต่อสาธารณะ มาอ่านประกาศ ให้ผู้ฟังรับทราบว่า ช่วงนี้มีเหตุการณ์อะไร เช่น เหตุเพลิงไหม้ที่ไหนด มีน้ำท่วมขังที่ใด เพื่อจะลดปัญหาการจราจรที่เกิดขึ้น ส่วนใหญ่แล้วจะได้รับความร่วมมือจากผู้ฟังหรือหน่วยงานราชการ และเอกชน ส่งข้อมูลให้ทางหมายเลขโทรศัพท์ 1677 เว็บไซต์ อีเมล 452-2000 ศูนย์วิทยุประชาชนร่วมด้วยช่วยกัน

นอกจากนั้นรายการบริการสาธารณะในรูปแบบการประกาศแจ้งข่าวสารดังกล่าวนี้อาจเป็นการประกาศเรื่องฉุกเฉินหรือเตือนภัยอื่นๆ 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 ผาสุขนิรันดร์ อาคารหอประชุมพูนรามคำแหงมหาราช เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือระหว่างชุมชน ผู้ประกอบการหอพัก นักศึกษา กับมหาวิทยาลัยรามคำแหงในการรณรงค์เพื่อพัฒนาสภาพแวดล้อมของหอพักและชุมชนโดยรอบ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ให้เป็นชุมชนสีขาวที่ปลอดภัย ยาเสพติด ผู้สนใจขอทราบรายละเอียดเพิ่มเติมที่งานประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โทร. 0-2310-8045-7 ”

จากตัวอย่างดังกล่าว การประกาศแจ้งความหรือข่าวสารจะเป็นข่าวสารเพื่อสาธารณะมากกว่าข่าวสารประเทศอื่น เช่น การประกาศกิจกรรมด้านภัยพิบัติ

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

“ได้รับข่าวสารจากทางคลื่นวิทยุที่เร็วขึ้น” (ณรงค์ วรชัย, 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 ชักจูงโน้มน้าวให้เกิดความรู้สึกสนใจอยากรู้อยากเห็น เตือน ให้แจ้งคิด โดยอาจมีดนตรีหรือเพื่อสร้างอารมณ์ให้สมจริงสมจัง และเรียกความสนใจมากขึ้น ตามปกติรูปแบบรายการจะใช้เวลาประมาณ 30-60 วินาที ลักษณะของรายการวิทยุกระจายเสียงเพื่อบริการสาธารณะ อาจทำเป็นรูปแบบอื่นอีกก็ได้ไม่มีข้อจำกัด แต่ต้องไม่คิดค่าบริการและไม่มีโฆษณาสินค้าเพื่ออุปถัมภ์รายการทั้งสิ้น เพราะถือว่าวิทยุกระจายเสียงเป็นทรัพยากรธรรมชาติที่ทุกคนในประเทศควรมีสิทธิฟังได้ประโยชน์ตามความเหมาะสม แต่ทั้งนี้รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน เป็นรายการที่จัดตั้งและบริหารงานโดยผู้บริหารภาคเอกชน โดยไม่มีหน่วยงานใดๆจากภาครัฐให้การช่วยเหลือ จึงจำเป็นต้องมีสปอตหรือโฆษณาสนับสนุนรายการ เพื่อคงความดำรงอยู่รอดและการขับเคลื่อนการช่วยเหลือสังคมต่อไป สปอตที่นำเสนอผ่านทางรายการวิทยุสาธารณะ มี 2 รูปแบบ คือ สปอตเพื่อสาธารณะ และ สปอตเพื่อการโฆษณา

**สปอตเพื่อสาธารณะ** คือ การบริการเพื่อสาธารณะ ปลุกกระตุ้น ผู้ฟังให้การมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือสังคม นำเสนอในรูปแบบสารคดี

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

## สรุปรายละเอียดสปอตโฆษณาผ่านทางรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน

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 ญดา มีเดีย 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.	กรมการคำภายใน	มีนาคม-เมษายน	ผู้ดำเนินรายการประชาสัมพันธ์ จำนวน 2 ครั้ง / สัปดาห์ เวลา 14.00-17.00น. สารคดีทุกวัน เวลา 16.00น.
11.	สำนักงานคณะกรรมการการ	มีนาคม-เมษายน	ช่วง กกคต.ทุกวันอังคาร และ

	เลือกตั้ง (กกด.)		พฤษภาคม เวลา 17.00-17.30น. สปอต จันทร-อาทิตย์ วันละ 3 ครั้ง เวลา 17.00/19.00/21.00น. ผู้ดำเนินประชาสัมพันธ์ จำนวน 2 ข่าว /สัปดาห์ เวลา 17.00-18.00น.
12.	การปราบปรามคหหลวง	เมษายน	สปอต จันทร-อาทิตย์ วันละ 5 ครั้ง เวลา 08.00-22.00น.
13.	กระทรวงการพัฒนาสังคมและ ความมั่นคงของมนุษย์	มีนาคม	สปอต 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. สปอต จันทร-อาทิตย์ วันละ 4 ครั้ง เวลา 08.00น.

ที่มา: รายการร่วมด้วยช่วยกัน. (2553)

สรุปผลการศึกษา รูปแบบสปอตการกระตุ้นความสนใจเนื้อหาส่วนใหญ่จะเป็นรูปแบบสารคดี การให้ความรู้ เชิงการประชาสัมพันธ์ให้ตระหนักถึงส่วนรวม สปอตที่สนับสนุนรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ในช่วงที่ทำการศึกษา ระหว่าง เดือนมกราคม – เดือนเมษายน 2553 ส่วนใหญ่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานราชการมากกว่า สปอตโฆษณาสินค้าและบริการ

#### 4.1.2.1 เนื้อหาของรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน

ด้านเนื้อหาของรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ไม่มีรูปแบบที่ตายตัว เนื่องจากผู้ฟังรายการเป็นผู้กำหนดเนื้อหาเอง เรื่องราวทั้งหมดเป็นข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของผู้ฟังรายการ สามารถพอสรุปได้ดังนี้

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

**4.1.2.2 ข้อมูลข้อเท็จจริง** คือ เนื้อหาที่เกี่ยวกับความสนใจของมนุษย์ เป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ของผู้ฟัง กระตุ้นให้เกิดความเห็นอกเห็นใจ เนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องราวของบุคคลได้แก่เนื้อหาประวัติความเป็นมาของบุคคลที่น่าสนใจ 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 ” (พรริษา ศรีจำรัส,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.	เพลิงไหม้	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 ของหาย รถเสีย เพื่อนบ้านส่งเสียงดัง ฯลฯ รูปแบบเนื้อหาการนำเสนอข้อมูล ตลอดจนการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ฟังที่แจ้งเข้ามาผ่านช่องทางต่างๆ มีลักษณะดังนี้

**1. ของหาย** คือ ทรัพย์สินที่มีมูลค่าสูง หรือเป็นสิ่งของมีคุณค่าทางจิตใจ ส่วนใหญ่แล้วผู้ฟังจะทำสิ่งของเหล่านี้ หล่นหาย หรือลืมไว้บนรถนั่งสาธารณะ หรือ ตามท้องถนนระหว่างการขับขี่รถ พอผู้ฟังรู้ว่าตนเองทำสิ่งของสูญหายก็จะแจ้งเรื่องหรือสะท้อนเรื่องราวเข้ามาที่รายการเพื่อประชาสัมพันธ์ติดตามหาสิ่งของเหล่านี้ให้

**เป้าหมาย** เพื่อประชาสัมพันธ์นำของหายกลับคืนผู้แจ้ง

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

นำเรื่องออกอากาศ หากมีการนำส่งคืนให้ผู้แจ้งติดต่อกลับเมื่อติดตามของหายได้พบ พร้อมขอข้อมูลของผู้นำส่งคืนชื่อ-สกุล อาชีพ เพื่อขอบคุณและเชิดชูความดี ความมีน้ำใจ เพื่อเป็นกำลังในการทำความดี

“เวลา 13.25 น. วันที่ 29 มีนาคม 2553 คุณคัทธริยา แจ็ง แทนเพื่อนร่วมงาน ชาวคูเวต **ลิม โทศัพทที่มีถือือ ไม่ทราบยี่ห้อ บนรถแท็กซี่สีชมพู ไม่ทราบหมายเลขทะเบียน** คนขับ ชื่อ สุพจน์ ขารันตา **นั่งจากสุขุมวิท ลงที่ โรงงานเอสคอน ฉะเชิงเทรา เวลา 10.00 น. ที่ผ่านมา \*\*\* เวลา 13.40 น.** คุณคัทธริยา แจ็งคืบหน้าว่า **แท็กซี่คันดังกล่าวนำโทรศัพท์ไปส่งคืนที่โรงงาน เรียบร้อยแล้ว ”**

2. **อุบัติเหตุ** คือ เรื่องราวที่เกิดขึ้นบนท้องถนน หรือตามอาคารสถานที่ต่างๆ ที่ผู้ฟังผ่านมาพบเห็น หรือประสบเหตุเองแล้วแจ้งขอความช่วยเหลือผ่านทางรายการเพื่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบและให้การช่วยเหลือได้ทันที่

**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 วั้อลฟ้า 128 มี**อุบัติเหตุหญิงเสียชีวิตตกลงรางรถไฟฟ้ามหานคร บริเวณ สถานีรถไฟฟ้ามหานคร \*\*\*** ประสาน สน.บางซื่อ แจ้งเพิ่มเติมว่า **กรณีดังกล่าว เป็นหญิง ร่วงตกลงไปในรางรถไฟฟ้ามหานคร ได้รับบาดเจ็บที่ศีรษะ ทราบชื่อ นางจิราภรณ์ เกียรติชูศักดิ์ อายุ 56 ปี** เป็นพนักงานธนาคารทหารไทย นำส่งโรงพยาบาลวิภาวดี \*\*\*\* ประสาน คุณ กิตติยา เจ้าหน้าที่บริษัทขนส่งมวลชนกรุงเทพจำกัด(มหาชน) แจ้งเพิ่มเติมว่า **ขณะนี้ได้เปิดเส้นทางรถไปตามปกติแล้ว ”**

3. **รถเสีย** คือ การเกิดเหตุขัดข้องทางเครื่องยนต์ ขณะที่รถหรือยานพาหนะอยู่บนท้องถนน เช่น การเกิดปัญหาหม้อน้ำแห้งและการลืมน้ำมันรถซึ่งเป็นปัญหาที่ผู้ฟังสะท้อนเข้ามาที่รายการมากที่สุด ทางรายการจะดำเนินการประสานงานหน่วยที่เกี่ยวข้องหรือกู้ภัยให้ดำเนินการช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน

**เป้าหมาย** เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และสนับสนุนแนวคิดร่วมด้วยช่วยกันสังคมเกื้อกูลซึ่งกันและกัน

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

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

**4. อาชญากรรม** คือ เรื่องราวเกี่ยวกับ การลักชิงวิ่งราว การทำร้ายร่างกาย การโจรกรรม ผู้ฟังผ่านมาพบเห็นหรือประสบเหตุเองแล้วแจ้งขอความช่วยเหลือผ่านทางรายการเพื่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบและให้การช่วยเหลือได้ทันท่วงที

**เป้าหมาย** เพื่อรักษาความสงบสุข ปราบปรามผู้กระทำความผิด และส่งเสริมให้ประชาชนช่วยกันสอดส่องเป็นหูเป็นตา ระแวดระวังภัยในสังคม

**วิธีการ** สอบถามรายละเอียดเหตุการณ์และผู้เสียหาย หากเป็นกรณีการก่อเหตุอุกอาจ ฉับพลัน คนร้ายหลบหนี ให้สอบถามจุดเกิดเหตุ ที่ชัดเจนประสานงานหน่วยงานที่รับผิดชอบ อาทิ สถานีตำรวจพื้นที่ กองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ (191) ศูนย์วิทยุแท็กซี่ และฝ่ายอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้อง รวมทั้งข่าวด่วนให้ผู้ฟังหลีกเลี่ยง ป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำรอย รวมถึงให้ผู้ฟังช่วยกันสอดส่องเป็นหูเป็นตาและแจ้งเบาะแสเข้ามาให้ทราบ

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

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

**เป้าหมาย** เพื่อให้ผู้ฟังช่วยสังเกต จนพบคนที่หาย

**วิธีการ** สอบถามรูปพรรณสัณฐาน คำนิ 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 **พ่อตามีอาการอัลไซเมอร์ หาย ชื่อ นายสุพรรณ จันทิมิ อายุ 61 ปี** รูปร่างสันทัด ตัวเล็ก สูงประมาณ 160 เซนติเมตร ผิวดำแดง สวมเสื้อยืดคอกลมแขนสั้นสีขาว กางเกงขาสั้นสีน้ำเงิน **หายจากบ้านย่าน ซอยสุคติ ถนนแพรกษา จังหวัดสมุทรปราการ เมื่อเวลา 13.00 น. -14.00 น. วันที่ 21 กุมภาพันธ์ ที่ผ่านมา \*\*\* ล่าสุดเวลา 12.45 น. พบพ่อตาแล้ว** เนื่องจากเดินหลงทางขึ้นทางด่วนมีเจ้าหน้าที่ตำรวจให้การช่วยเหลือ ”

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

**เป้าหมาย** เพื่อให้ลดปัญหาการจราจรที่ติดขัด และ การจราจรที่สะสม

**วิธีการ** สอบถามข้อมูลเส้นทางที่ผู้แจ้ง ติดเพราะอะไร อาทิ อุบัติเหตุ การชุมนุมประท้วง เพลิงไหม้ หลังจากนั้นนำออกอากาศ ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่ มาชี้แจงออกอากาศ เพื่อให้ผู้สัญจรไปมาหลีกเลี่ยงปัญหาการจราจร

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

“ เวลา 08.40 น. วันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2553 คุณวิทย์ยุทธพรประชาชนฯ รับแจ้งจาก คุณไพบุลย์ ชีบีห้วยขวาง 021 มีเหตุรถไฟใต้ดินล่าช้ากว่าปกติ ที่บริเวณ สถานีรถไฟฟ้าห้วยขวาง \*\*\* ประสานคุณณัฐธยาน์ เฉลิมแสนยากร เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แจ้งว่า กรณีดังกล่าวมาจากสาเหตุทางบริษัทได้ดำเนินการซ่อมบำรุงระบบรางที่สถานีรถไฟฟ้า MRT สถานีสุทธิสาร ต่อเนื่องตั้งแต่เวลา 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 มาพูดคุยซักถามปัญหาที่นอกอากาศทันที และมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่องอย่างน้อยภายใน 2-3 วัน และแจ้งรายงานความคืบหน้าออกอากาศให้ผู้แจ้งทราบถึงความคืบหน้าเป็นระยะๆ ตามสภาพของปัญหา

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

#### 8. อุบัติภัย มี 2 หมวดย่อย คือ

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

วิธีการ สอบถามรายละเอียด สถานที่เกิดเหตุ นำเรื่องออกอากาศทันที และรีบประสานงานไปยังกองกำกับการตำรวจดับเพลิง ตำรวจดับเพลิงประจำท้องที่ สถานีตำรวจประจำท้องที่ สำนักงานเขตมูลนิธิ อาสาสมัคร หน่วยแพทย์กู้ชีวิต หากสถานการณ์ยึกยือรุนแรงมาก ให้ติดตามความเป็นไปและรายการให้ผู้ฟังทราบต่อเนื่อง ถ่ายทอดเสียงตลอดเวลา งดช่วงข่าวและโฆษณาในรายการ จนกระทั่งสรุปความเสียหายที่เกิดขึ้นและช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบ

“ เวลา 09.30 น. วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2553 ศูนย์วิทยุประชาชนฯ รับแจ้งจาก คุณ**ไพบุลย์** ร่วมด้วยซิปี 021 มีเหตุเพลิงไหม้อาคารพาณิชย์ 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 กรณีดังกล่าวเพลิงได้ลุกลามชั้น 1-2 เจ้าหน้าที่สามารถควบคุมเพลิงได้สงบแล้ว อาคารดังกล่าวทำกิจการขายเครื่องเขียน ในที่เกิดเหตุไม่ผู้บาดเจ็บ หรือผู้เสียชีวิตแต่อย่างใด** ส่วนสาเหตุอยู่ระหว่างการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่พิสูจน์หลักฐานมาดำเนินการตรวจสอบ”

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

**เป้าหมาย** เพื่อช่วยบรรเทาความเดือดร้อน

**วิธีการ** สอบถามสถานที่ที่เกิดเหตุ อย่างละเอียด ประสานเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ เช่น สำนักงานเขต เทศบาล และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ตลอดจนกู้ภัยอาสาสมัครในพื้นที่ ในกรณีผู้แจ้งติดในอาคารที่ พักไม่สามารถเดินทางออกมาได้ ตลอดจนการช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ นำออกอากาศบรรยากาศของ เจ้าหน้าที่เข้าช่วยเหลือ หากทรัพย์สินของผู้แจ้งสูญหาย ใช้การไม่ได้ ตลอดจนการขาดแคลนปัจจัย 4 (อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค ) มีการประชาสัมพันธ์ขอความช่วยเหลือจากผู้ฟัง เพื่อให้มีส่วนร่วมในการบริจาคให้การช่วยเหลือ และการให้กำลังใจคนในสังคมร่วมกัน

9. **ทำความดี** คือ การเก็บของได้คืนเจ้าของ หรือการช่วยเหลือคนในสังคมให้ปลอดภัยทั้ง ทางด้านสวัสดิภาพและร่างกาย

**เป้าหมาย** เพื่อเชิดชูบุคคลที่ทำความดี

**วิธีการ** สอบถามข้อมูลรายละเอียด การทำความดีที่ชัดเจน เช่น การเก็บของได้ ลักษณะของเป็น อย่างไร มีเอกสารระบุชื่อใหม่ เก็บได้ที่ไหน กรณี มีคนมาช่วยรถเสีย สอบถามชื่อสกุลผู้ที่มา ช่วยเหลือ นำออกอากาศเพื่อเชิดชูความดี หากเป็นเรื่องที่ช่วยเหลือที่ประทับใจ เช่น การช่วยเหลือ ชีวิตคน การเก็บของได้ที่มูลค่ามากๆ จะนำเรื่องดังกล่าวเก็บบันทึกเอาไว้ในกรณีพิเศษ เพื่อเสนอ ชื่อในการคัดเลือกให้รับรางวัล ในโครงการเพื่อพ่อขอทำดี ซึ่งมีเดือนละ 1 ครั้ง สนับสนุนรางวัล โดยดีแทค

“ เวลา 07.55 น. วันที่ 6 มกราคม 2553 คุณประสาธ สุธาโชวรา ร่วมด้วย ชมสมก. 001 แจ้งแทน พนักงานขับรถเมล์ ชมสมก.สาย 205 ตลาดคลองเตย-ท่าพระ หมายเลขข้างรถ 4 -45104 เก็บกระเป๋าสตางค์ ได้ ภายในกระเป๋าสตางค์ มีเงินสด 500 บาท ใบขับขี่รถยนต์ เอกสารสำคัญหลาย อย่าง ระบุชื่อ นางสาว จิตตรี เมฆรัศมีพร บ้านเลขที่ 199/40 หมู่ 10 แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร เวลา 07.00 น. ที่ผ่านมา ”

“ เวลา 08.10 น. วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2553 คุณชัยน้อย แจ้งว่า พบชายชราพลัดหลง เป็น ชายไทย อายุประมาณ 80 ปี รูปร่างผอม สูงประมาณ 160 เซนติเมตร ผิวขาว แต่งกายด้วย กางเกงขา ยาวสีน้ำเงิน ส่วนเสื้อนั้นไม่ทราบสีเพราะถอดเสื้อออก ที่บริเวณ หน้าวัดลุ่ม ถนนจันทน์ 42 \*\* ประสาน เจ้าหน้าที่ สน.ยานนาวา รับเรื่อง /\*\*\* ล่าสุดเวลา 10.00 น. คุณชัยน้อย แจ้งว่า คืบหน้าว่า คุณตาคนดังกล่าว มีที่พักใกล้เดียวกับวัดลุ่ม และได้นำคุณลุงส่งที่บ้านเรียบร้อยแล้ว ”

10. **ผลการรับฟังรายการ** คือ การแจ้งผลการรับฟัง หรือความชัดเจนของการกระจายเสียงของ รายการ หากไม่สามารถรับฟังได้ เพื่อให้ทางรายการดำเนินการปรับปรุงแก้ไข

**เป้าหมาย** เพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงระบบสัญญาณเสียงการออกอากาศ

**วิธีการ** สอบถามรายละเอียด รับฟังอยู่ไหน มีคลื่นไหนมาแทรก บางครั้งต้องนำออกอากาศแจ้งถึงสาเหตุปัญหาที่เกิดขึ้นให้ผู้ฟังรับทราบ

“ เวลา 10.05 น. วันที่ 10 มกราคม 2553 คุณเขาวบุตร แจ็ง 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 การติดต่อประสานงานกับสถานพยาบาล ต้องดำเนินการอย่างไร ในกรณีใช้สิทธิในการรักษาพยาบาล หรือไม่มีเงินจ่ายค่ารักษาพยาบาลจะต้องดำเนินการอย่างไรได้บ้าง

“ เวลา 08.30 น. วันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2553 คุณอรจิตต์ แจ็ง ขอความช่วยเหลือต้องการรถพยาบาลนำพี่ชายส่งโรงพยาบาลวชิรพยาบาล ป่วยเป็นโรคตับแข็ง ตัวบวม ไม่สามารถเดินได้ พี่ชายชื่อ นายอรุณ อิมโสภา อายุ 72 ปี อยู่บ้านเลขที่ 48 ซอยมิตรอนันต์ ถนนนครชัยศรี (เข้าซอยเล็กน้อย) \*\*\*ศูนย์วิทยุประชาชนฯ รับเรื่อง ประสานลูกข่ายให้การช่วยเหลือ \*\*\* เวลา 10.30 น. **ล่าสุดทราบว่า เจ้าหน้าที่นำคนป่วยส่ง รพ.วชิระ \*\*เวลา 11.30น. คุณอรจิตต์** ติดต่อกลับมาทางรายการร่วมด้วย แจ็งว่า ได้รับการช่วยเหลือเรียบร้อยแล้ว และฝากขอบคุณทางรายการร่วมด้วยที่ให้การช่วยเหลือ ”

-**เจ็บป่วยแบบฉุกเฉิน** คือ กรณี นำผู้ป่วย ผู้บาดเจ็บ จากอุบัติเหตุหรือโรคประจำที่เฉียบพลัน หรือหญิงใกล้คลอด กรณีดังกล่าวต้องนำส่งโรงพยาบาลอย่างเร่งด่วน

**เป้าหมาย** เพื่อเปิดเส้นทางจราจร และแนะนำการวินิจฉัยดูแลผู้บาดเจ็บเบื้องต้น

**วิธีการ** สอบถามรายละเอียดรถที่โดยสาร เส้นทางที่ใช้ อาการผู้ป่วย นำเรื่องออกอากาศ และรีบประสานงานกองบังคับการตำรวจจราจร ตำรวจโครงการพระราชดำริ หรือ สถานีตำรวจพื้นที่เพื่อช่วยอำนวยความสะดวก ประสานงานแพทย์หรือผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำวิธีปฐมพยาบาลที่ถูกต้อง

ยื่นข้อมูลให้ผู้ฟังที่กำลังใช้เส้นทางในที่เกิดเหตุในขณะนั้น และเกาะติดสถานการณ์จนผู้ป่วยถึงโรงพยาบาล

“เวลา 09.40 น. วันที่ 5 มีนาคม 2553 คุณพิสิฐ แจ้ง **ขอทางนำผู้ป่วยเป็นลมชักส่งโรงพยาบาล เป็นรถตู้สีเทา ทะเบียนอก-5646 กรุงเทพมหานคร มีสัญลักษณ์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อนำส่ง โรงพยาบาลราชวิถี \*\*\* ประสาน เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการข้อมูลการจราจร บก. 02 รับเรื่อง\*\*\* เวลา 09.50 น. คุณพิสิฐ แจ้งคืบหน้าว่า ขณะนี้ถึงโรงพยาบาลเรียบร้อยแล้ว ”**

12. ร้องเรียน คือ เรื่องราวการสะท้อนความเดือดร้อนเข้ามาที่รายการ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องที่ไม่ได้รับการแก้ไขจากเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ

เป้าหมาย เพื่อประสานความเข้าใจและแก้ไขปัญหา

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

“เวลา 11.50 น. วันที่ 13 มกราคม 2553 คุณรุ่งนภา แจ้งว่า **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 แจ้งว่า กรณีดังกล่าว ผู้ป่วยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายแต่อย่างใด เหตุที่ต้องย้ายเด็กไปโรงพยาบาลอื่นเนื่องจากตู้อบในโรงพยาบาลเสีย และโรงพยาบาลอื่นๆตู้อบก็ไม่ว่าง มีที่โรงพยาบาลบาราศว้างที่เดียว และรับสิทธิการรักษาบัตรทองด้วย ญาติของเด็กต้องรีบไปแจ้งเกิดให้เด็ก เพื่อจะได้มีเลขบัตรประจำตัวประชาชน 13 หลัก แล้วขอเพิ่มชื่อใช้สิทธิในบัตรทองได้ทันที \*\*\* เวลา 09.28 น. วันที่ 22 มกราคม 2553 คุณจิตวีพร แจ้งคืบหน้าว่า ตอนนี้ลูกมีอาการดีขึ้นมากแล้ว แต่ยังคงอยู่ในตู้อบ หมอยังไม่ได้แจ้งว่าจะออกจากตู้อบเมื่อไหร่ ส่วนลูกได้รับการรักษาในสิทธิบัตรทอง ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย อย่างไม่ต้องขอขอบคุณทางรายการฯ เป็นอย่างสูงที่ช่วยประสานงานให้และช่วยแนะนำขั้นตอนการดำเนินเรื่องเอกสารต่างๆ ”**

13. แรงงาน คือ ส่วนใหญ่แล้วจะเป็นเรื่องของการถูกเอารัดเอาเปรียบจากการใช้แรงงาน เพื่อให้ทางรายการเป็นสื่อกลางในการประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้การช่วยเหลือ

เป้าหมาย เพื่อให้ผู้ฟังได้รับความเป็นธรรมจากนายจ้าง ตลอดจนการปฏิบัติตนให้ถูกต้องตามกฎหมายระเบียบของ 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.รังสิต-นครนายก 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 อ.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 เบอร์ที่ระบุในตัวไม่สามารถติดต่อดี และติดต่อบริษัทไม่ได้เลย \*\*\*\*ประสาน คุณไพฑูรย์ แก้วทอง รวบรวมแรงงาน ๗ รับทราบแล้ว และได้มอบหมายให้ คุณจิรศักดิ์ สุคนธชาติ อธิบดีกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ดูแล \*\* ประสาน คุณจิรศักดิ์ สุคนธชาติ อธิบดีกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน แนะนำให้ผู้เสียหายรวมตัวกัน และเดินทางมาที่ กรมการจัดหางาน ที่กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน \*\* ประสาน คุณสุพจน์ กุลเจริญ ผอ.กองตรวจการคุ้มครองคนหางาน 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 คุณ**พรทิพย์ แจ่ม** **ต้องการรับสมัครพนักงาน แคชเชียร์ เพศหญิง 1 ตำแหน่ง** ไม่จำกัดอายุ วุฒิการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 คุณสมบัติ มีใจรักบริการ เงินเดือนและสวัสดิการตามประสบการณ์และความสามารถ **สนใจติดต่อที่ ร้านตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์ อีคอส เวย์ สาขาฟอร์ด ศรียาน** โทรศัพท์สอบถาม 085-100-1242 ”

**15. สิ่งแวดล้อม** คือ การแจ้งเรื่องของผู้ฟ้องรายการในการถูกทำลายธรรมชาติ หรือมีผู้ยึดครองธรรมชาติไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว

**เป้าหมาย** เพื่อรักษาความสมดุลของสิ่งแวดล้อม ลมมลพิษทางน้ำ อากาศ เพื่อให้สภาพแวดล้อมที่ดีต่อชุมชนที่เกิดปัญหา

**วิธีการ** สอบถามรายละเอียด ถึงสาเหตุที่เกิดปัญหาแหล่งที่สร้างปัญหา หลังจากนั้นนำออกอากาศประสานผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมารับเรื่องหน้าไมค์ เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา และมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง อย่างน้อยภายใน 2-3 วัน และแจ้งรายงานความคืบหน้าออกอากาศให้ผู้แจ้งทราบถึงความคืบหน้าเป็นระยะๆ ตามสภาพของปัญหา

“ เวลา 10.40น.วันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2553 คุณ พล แจ่ม **มีการเผาขยะรถ และถุงพลาสติก สังกัดถิ่นเหม็นทำให้เด็กๆ หายใจไม่ออก ทำให้ชาวบ้านเดือดร้อน** ที่บริเวณ **ปากซอยโรงพยาบาลเจ้าพระยา ถนนบรมราชชนนี แขวงอรุณอมรินทร์ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร** \*\*ประสานคุณ สยสิทธิ์ เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางกอกน้อย ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล รับเรื่องตรวจสอบ”

**16. ยาเสพติด** คือ การแจ้งแหล่งจำหน่าย หรือแหล่งซ่องสุม เพื่อไม่ให้แพร่กระจายป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาอื่นๆตามมา เช่น ปัญหาการฉกชิงวิ่งราว ปัญหาการฆาตกรรม

**เป้าหมาย** เพื่อปราบปรามและยุติปัญหา

**วิธีการ** ไม่มีการนำเสนอข้อมูลออกอากาศ ให้สอบถามรายละเอียดของสถานที่จำหน่าย แหล่งซ่องสุม ชื่อ รูปพรรณของผู้ค้าและกระบวนการค้า เช่น ใช้พาหนะอะไร จำหน่ายในเวลาไหนเป็นประจำ ติดต่อกับใครบ้าง จากนั้นให้บันทึกข้อมูลเพื่อประสานงานส่งต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับสูง อาทิ ผู้บัญชาการ ผู้บังคับการ ผู้กำกับการ หรือผู้ที่มีอำนาจสูงสุดในพื้นที่ จะมีการออกอากาศต่อเมื่อค้นพบของกลาง หรือการจับกุมผู้ค้ายาเสพติดได้แล้ว

**17. การศึกษา** คือ เรื่องที่ผู้ฟ้องรายการมีความไม่เข้าใจ ในแก้ไขปัญหาด้านการศึกษา ต้องการให้ทางรายการประสานผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมาให้คำตอบ หรือช่วยแก้ไข

**เป้าหมาย** เพื่อให้ผู้ฟัง สามารถช่วยเหลือตัวเองในการแก้ไขปัญหา และแนะนำการปฏิบัติตนในการแก้ไขปัญหา



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

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

**เป้าหมาย** เพื่อให้ผู้แจ้งเข้าใจในสิทธิที่พึงมีพึงได้ของผู้ครอบครองสิทธิที่แท้จริง และการคุ้มครองพื้นที่สาธารณะ

**วิธีการ** สอบถามรายละเอียดข้อมูล ชื่อสกุลของผู้แจ้ง สาเหตุของการเกิดปัญหา เช่น กรณี มีการบุกรุกที่สาธารณะของนายทุน นำมาครอบครองเป็นของส่วนตัว นำเรื่องออกอากาศ (บางกรณีจะไม่นำออกอากาศหากเกี่ยวข้องกับกลุ่มอิทธิพล เกรงว่าผู้แจ้งจะได้รับอันตราย) และประสานผู้มีส่วนเกี่ยวข้องรับเรื่องผ่านทางรายการ เช่น ผู้ว่าราชการจังหวัด ผู้อำนวยการเขต นายอำเภอ หรือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง มีการติดตามเรื่องเป็นระยะๆ หากมีความคืบหน้านำมาออกอากาศแจ้งความคืบหน้าอีกครั้ง

**19. ทูริตคอร์ดรัปชั่น** คือ การสะท้อนเรื่องราวที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือพบเห็นเบาะแส การกระทำของเจ้าหน้าที่ในท้องที่ที่ประพฤติดนไม่โปร่งใส ต่อหน้าที่

**เป้าหมาย** เพื่อสร้างสังคมที่โปร่งใส ปราศจากการคดโกง ลดปัญหาการเอารัดเอาเปรียบคนสังคม

**วิธีการ** สอบถามรายละเอียด และพฤติกรรมของกลุ่มบุคคลที่พยายามจะสร้างอิทธิพล หรือก่อเหตุ ไม่ต้องนำเรื่องออกอากาศ ประสาน เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องระดับสูง เช่น ผู้ว่าราชการจังหวัด ผู้อำนวยการเขต นายตำรวจระดับ ผู้กำกับการ 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 และมูลนิธิตระกูลดำ แห่งประเทศไทย เสด็จพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เนื่องในโอกาสเฉลิมพระชนมพรรษา ครบ 55 พรรษา เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็ก และผู้ด้อยโอกาส โดยให้บริการ ตรวจรักษาโรคทั่วไป คัดกรองความเสี่ยงสุขภาพ “ทั้งชีวิต..เราดูแล” ตรวจรักษาโรคช่องปากและ ฟันด้วยการถอนฟัน อุดฟัน ขูดหินปูน ตรวจมวลกระดูก เอกซเรย์ปอดตรวจหาวัณโรค ให้ คำปรึกษาแนะนำด้านสุขภาพกายและโภชนาการ แจกแว่นตาแก่ผู้สูงอายุ และตัดผม – ซอยผมฟรี ทั้งนี้ประชาชนสามารถไปใช้บริการดังกล่าวได้ ในวันที่ 31 มี.ค. 53 เวลา 08.00–12.00 น. ณ สถาน เอนกประสงค์หมู่บ้านเอื้ออาทรสายไหม เขตสายไหม โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น”

21. **คุ้มครองผู้บริโภค** คือ การสะท้อนเรื่องราวเกี่ยวกับสินค้าและบริการ ที่ถูกเอาเปรียบจาก กลุ่มนายทุน หรือ สถานประกอบการต่างๆ ตลอดจนการขอข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการ เป้าหมาย เพื่อลดการถูกเอาเปรียบ ทางด้านสินค้า และบริการ

วิธีการ สอบถามรายละเอียดเรื่องสินค้าและบริการ สถานที่จัดจำหน่าย หรือให้บริการ นำเรื่อง ออกอากาศ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค เจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่ หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง มีการติดตามเรื่องเป็นระยะๆ หากมีความคืบหน้านำมาออกอากาศ แจ้งความคืบหน้า อีกครั้ง

“ เวลา 16.20น. วันที่ 27 ม.ค. 2553 คุณจันทร์แจ้ แจ้ เต็มน้ำมันแล้วได้น้ำมันไม่สมกับราคา (ราคา 700 บาท) เมื่อเวลา 15.00น. ที่ผ่านมา ตนได้เติมน้ำมันที่ปั้มน้ำมันชื่อแห่งหนึ่ง ถนนวุฒากาศ โดยเติมไป 700 บาท ทราบภายหลังว่าหน้าปัดน้ำมันปรับขึ้นเพียง 1 ชิด จึงกลับไปตรวจสอบที่ปั้มน้ำมันอีกครั้ง และลองเติมใหม่อีก 300 บาท หน้าปัดน้ำมันปรับขึ้นแสดงถึง 2 ชิดซึ่งเต็มถังพอดี ตนจึงแน่ใจว่าตนถูกเอาเปรียบแน่นอน ..ประสาน เจ้าหน้าที่ สายด่วนแม่บ้าน 1569 แจ้งเพิ่มเติม ปัญหา ดังกล่าวเกิดขึ้นบ่อยมาก (ส่วนมากจะเกิดกับรถเก๋งโตโยต้า วีโอส และเติมขณะติดเครื่องอยู่จึงทำให้ มีปัญหาดังกล่าว) ซึ่งต้องตรวจสอบรายละเอียดบางอย่างจึงให้ผู้แจ้งติดต่อเองเพื่อจะได้ข้อมูลที่ ต้องการ ...ทีมงานแจ้งให้คุณจันทร์แจ้ ทราบแล้ว ”

22. **SMS** คือ การส่งข้อความสั้นๆ ผ่านทางระบบโทรศัพท์มือถือ ทุกระบบ (ดีแทค เอ ไอเอส ทรู สัทซ์) ทางหมายเลข 452-2000 เสียค่าใช้จ่ายครั้ง 3 บาท ยกเว้น ระบบดีแทค ส่งข้อความฟรี จะมี เจ้าหน้าที่คอยดูแลตลอดเวลา เพื่อจะติดต่อกลับเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเพราะข้อมูลทาง เอสเอ็มเอส เป็นข้อมูลที่สั้นๆ บางครั้งผู้ฟังเพียงส่งแสดงหมายเลขโทรศัพท์ เข้ามาเท่านั้น ทาง รายการจะดำเนินการติดต่อกลับทันที

**เป้าหมาย** เพื่อเปิดโอกาสให้ทุกคนที่ใช้ช่องทางการสื่อสารที่แตกต่างกัน เข้ามาร่วมแก้ไขปัญหาของสังคม

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

“ 2000-04-17 (15:17:19) 0897935539: **กินเหล้าเสียงดังเล่นรถรีโมทเสียงดังมาก เล่นรถกินเหล้ากันยันเช้าเลยคะนอนไม่ได้เลยคะช่วยแจ้งสน.บางเสาธงด้วยคะขอย35 จรัญสนิทวงศ์** **ร้านบ้านเกมส์ตรงข้ามร้านเซเว่น จากชาวบ้านหมู่8 (dtac) ”**

**หมายเหตุ** หมวดปัญหาอื่นๆ นั้นเจ้าหน้าที่จะดำเนินการเหมือนกับปัญหาที่กล่าวข้างต้นทุกประการ หมวดนี้ขึ้นอยู่กับ วิจารณ์ญาณและทักษะเจ้าหน้าที่ประสานแต่คน

**4.1.5.3 การเตือนภัย** คือ การแจ้งเตือนเหตุที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์จริง ที่เกิดขึ้น เพื่อไม่ให้เกิดเรื่องที่ใหญ่โตมากกว่าเดิม หรือเพิ่มปัญหาที่ลุกลามมากขึ้น เช่น การเตือนภัยเรื่องไฟไหม้ให้เพื่อให้ผู้ฟังที่อยู่ใกล้เคียงเกิดเหตุได้ระวังภัยไม่ให้เพลิงลุกลาม หรือเกิดการสูญเสียทางชีวิตและทรัพย์สิน แจ้งเตือนเรื่องการฉกชิงวิ่งราวในท้องที่ต่างๆ 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 ซิปี 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 พงส. (สบ2) สน.สุทธิสาร ตรวจสอบที่เกิดเหตุ แจ้งเพิ่มเติมว่า กรณีดังกล่าวเพลิงได้ลุกไหม้ชั้น 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

<b>JOB: สารคดี</b>	
<b>MEDIA</b>	: กรีนโพรเทคส์
<b>CLIENT</b>	: สถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
<b>TITLE</b>	: ช่องทางการร้องเรียน 2 (ร้องเรียนกับสทบ.)
<b>CREATE BY</b>	: กรีนโพรเทคส์
<b>LENGTH</b>	: 1 นาที
<b>JINGLE IN</b>	: สิทธินำรู้ กับ สถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
<b>Annชาย</b>	: 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>

ที่มา: รายการร่วมด้วยช่วยกัน. (2553)

ตารางที่ 4.7 สปอตโฆษณาประเภทสาธารณะ ของดีแทค ผ่านทางรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วย  
ช่วยกัน ช่วงเดือนมกราคม - เดือนเมษายน 2553

**CREATIVE DEPT.**

**JOB : SPOT PROMO**

**MEDIA : ร่วมด้วยช่วยกัน FM 99.5**

**CLIENT : ร่วมด้วยช่วยกัน FM 99.5**

**TITLE : คนไทยรักในหลวง V1**

**CREATED BY : CREATIVE GANG.**

**LENGTH : 45 Sec.**

SOUND	COPY
	<p><b>ANNช:</b> เพราะทรงมีพระราชดำริว่า ทุกข์ของแผ่นดิน คือทุกข์ของพระองค์ ดังนั้น หากว่าที่ใดมีราษฎรของพระองค์อยู่ แม้ต้องบุกป่าฝ่าเขา ข้ามห้วยลำธาร ก็ทรงงานอย่างลืมนัดเหนื่อย 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</b>	: SPOT V.2
.....	
<b>MEDIA</b>	: DFM ร่วมด้วยช่วยกัน คลื่นความดี
<b>CLIENT</b>	: กฟภ.
<b>TITLE</b>	: ไฟฟ้าน่ารู้_คิดให้ถูกต้อง
<b>CREATED BY</b>	: CREATIVE GANG.
<b>LENGTH</b>	: 30 Sec.
.....	
SOUND	COPY
บรรยากาศในบ้าน	<p>โชค : แฉงสวิตซ์ไฟฟ้าติดตรงนี้คิมัยพี</p> <p>พร : ได้ๆ ติดตรงไหนก็ติดไปเลย ไม่เป็นไรหรอก</p> <p>โชค : งั้นผมติดเลยนะครับ</p> <p><b>ANN ช :</b> ไม่ได้ นะครับ การติดแฉงสวิตซ์ไฟฟ้า ควรติดในตำแหน่งที่ถูกต้อง ไม่ต่ำเกินไปจนน้ำกระเด็นถึงทำให้เกิดไฟฟ้าช็อตได้ และควรติด ในที่โล่งไม่มีสิ่งกีดขวาง รวมถึงตรวจสอบแฉงสวิตซ์ไฟฟ้า เป็นประจำอยู่เสมอ เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 50 ปี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค...บริการไฟฟ้าเพื่อคุณภาพชีวิต</p>
นำเชื้อถือ	

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

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 เป็นสื่อกลางในการทำหน้าเป็นตัวแทนผู้ฟังรายการในการสะท้อนปัญหาที่เกิดขึ้นให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก้ไขปัญหาลงมือดำเนินการเข้ามาดูแล ว่าได้รับการแก้ไขปรับปรุงและได้รับความสะดวกสบายหรือไม่

### 4.2.1 การโทรเข้ามาที่สายด่วน 1677

รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ หมายเลข 1677 เป็นสายด่วนที่เปิดโอกาสให้ผู้ฟังรายการ สามารถแจ้งร้องเรียน หรือแสดงความคิดเห็นผ่านทางหมายเลขนี้ โดยสำหรับผู้ฟังที่ใช้โทรศัพท์ระบบดีแทค สามารถโทรเข้ามาที่รายการโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายแต่อย่างใด หากเป็นระบบอื่น ผู้ฟังสามารถโทรเข้ามาให้เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับ เพื่อรับทราบปัญหาของการร้องเรียนที่จะให้ทางรายการช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา ซึ่งทุกปัญหาทางรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันจะไม่ทอดทิ้งหรือปล่อยปละละเลย จะมีการติดตามเรื่องในการช่วยเหลือตลอดเวลา เป้าหมายของรายการ คือ สามารถช่วยเหลือผู้ฟังให้มากที่สุด ในและวันจะผู้ฟังที่โทรเข้ามาที่สายด่วน 1677 แจ้งเรื่องราวต่างๆ ไม่ต่ำกว่า 100 เรื่องต่อวัน บางครั้งการช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหามีสามารถแก้ไขปัญหาลุ่ล่งหรือคลี่คลายในช่วงเวลานั้นๆ หากไม่ลุ่ล่ง ทางรายการจะพยายามดำเนินการติดตามอย่างต่อเนื่อง

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

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

“หากพบเห็นเหตุการณ์ที่ผิดปกติจากปกติ จะใช้โทรศัพท์มือถือโทรเข้ามาที่สายด่วน 1677 ทันที ส่วนใหญ่จะโทรเข้ามาแจ้งขอความช่วยเหลือหรือรถเสีย เพื่อให้เพื่อนสมาชิกช่วยเหลือ” (สุเทพ ถาวรัช, 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” (เวว โช๊ะ มายีเต, สัมภาษณ์ 12 กันยายน 2553)

ลักษณะการส่งเอสเอ็มเอส เข้ามาที่รายการ มีลักษณะดังนี้

ตารางที่ 4.10 การส่งเอสเอ็มเอสผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน

<http://www.bamobile.com/radio2/chat/designs/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: กินเหล้าสังเสียงดังเล่นรถรีโมทสังเสียงดังมากเล่นรถกินเหล้ากันยันเช้าเลยคะนอนไม่ได้เลยคะช่วยแจ้งสน.บางเสาธงด้วยคะชอย35เจริญสนิทวงศ์ร้านบ้านเกมส์ตรงข้ามร้านเซเว่น จากชาวบ้านหมู่8 (dtac)

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

(15:28:31) 0896896099: ไปชิมข้าวมันไก่โชคชัยทำน้ำบางนาที่แนะนำมาแล้วอร่อยมากๆ (dtac)

(15:29:36) 0816851817: สรววย ตัว สร นั้นควบกล้ากันครับ แม่สรวย อ่านว่า แม่สวย แทนครับ ตอนแรกผมก็อ่าน แม่สระวย ที่นี้เขาบอกอ่านผิดครับ @ สุนันท์ (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: กินเหล้าส่งเสียงดังเล่นรถรีโมทส่งเสียงดังมาก ยืนเข้านอนไม่ได้เลย ช่วยแจ้ง สน.บางเสาธงด้วย ซอย35จรัญสนิทวงศ์ ร้านบ้านเกมส์ตรงข้ามร้านเซเว่น จากชาวบ้านหมู่8 (dtac)
ข้อมูลความลับ	ทีมงานพยายามโทรตามแล้วแต่คนแจ้งไม่ยอมรับโทรศัพท์ 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 การเล่นการพนัน แหล่งมั่วสุ่ม เบาะแสการจำหน่ายยาเสพติด ทางเจ้าหน้าที่จะดำเนินการติดต่อกลับด้วยการโทรศัพท์กลับไปหาผู้แจ้ง หากผู้แจ้งไม่ให้หมายเลขโทรศัพท์เอาไว้ ทางรายการจะดำเนินการโต้ตอบกลับทางเว็บไซต์ ในข้อมูลที่ผู้แจ้งส่งข้อความเข้ามา

## ลักษณะการแจ้งข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ มีลักษณะดังนี้

ของหาย						
เว็บ	วันที่ เวลา	เรื่อง	พิมพ์	ชื่อผู้แจ้ง	เปลี่ยนแปลงล่าสุด	ผู้รับเรื่อง
ไม่แสดง	2010-03-22 15:39:21	โฉนดที่ดินหาย เนื่องจากรถโดน ทุบรถยนต์		นายธีรวุฒิ	0000-00-00 00:00:00	พลเมืองดี
บริการด้านจราจร						
เว็บ	วันที่ เวลา	เรื่อง	พิมพ์	ชื่อผู้แจ้ง	เปลี่ยนแปลงล่าสุด	ผู้รับเรื่อง
ไม่แสดง	2010-03-22 13:33:17	เสียคยถนนใน ซอยทองหล่อ		คุณ hoidogg 2010	0000-00-00 00:00:00	พลเมืองดี
ไม่แสดง	2010-03-22 13:17:35	ขอทางเดินคน (ริมถนนราชดำริ) (ทำแล้ว)		mr.hotdog 2010	2010-03-22 13:35:39	พลเมืองดี

ภาพที่ 4.4 การรับเรื่องผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน

ที่มา: รายการร่วมด้วยช่วยกัน. (2553)

จากข้อมูลข้างต้นที่มีผู้ฟังแจ้งผ่านเว็บไซต์ [www.rd1677.com](http://www.rd1677.com) ซึ่งทางเจ้าหน้าที่ประสานงานจะดำเนินการเข้าไปตรวจสอบข้อมูล หากมีหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเจ้าหน้าที่ประสานงานจะดำเนินการติดต่อทันที 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(ติดสวนลุมคีน)	
สถานที่เกิดเหตุ	-	
รายละเอียดเหตุการณ์	<p>เมื่อเวลา 13.30 น. วันที่ 22 มี.ค 53 พลเมืองดี แจ้งผ่านเว็บไซต์ rd1677.com ต้องการขอทางเดินถนนราชดำริ (ติดสวนลุมคีน) ..... เนื่องจาก กระทบต้องเดินทางผ่านบริเวณริมถนนราชดำริ (ติดกับสวนลุม) เป็นระยะเวลานานมากแล้ว ที่ผมได้รับความเดือดร้อน จากการวางขายของกินบนทางเท้า ของร้านอาหารบริเวณนั้นเป็นจำนวนมาก ทำให้รถติดและสกปรก แต่ยังไม่เห็นมีเจ้าหน้าที่เทศกิจมาจัดการระเบียบแต่อย่างใดเลย ยังคงปล่อยให้รถบรรทุกตาเหมือนเดิม ผมเดินผ่านบริเวณนี้เป็นประจำ เพราะจะต้องขึ้นรถตู้ๆ หรือขึ้นรถเมล์มาทำงานเป็นประจำก็ยังไม่เห็นมีอะไรเปลี่ยนแปลงเลยแม้แต่น้อย ไม่ทราบว่ากรณีที่ร้านอาหาร มาตั้งวางขายเกะกะใกล้ป้ายรถเมล์อยู่ได้จนถึงทุกวันนี้ **ประสาน คุณสมบูรณ์ หอมนาน หัวหน้าฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตปทุมวัน รับแจ้งและชี้แจงว่า จุดดังกล่าวไม่ได้เป็นการขายของบนทางเท้า แต่เป็นจุดที่สำนักการคลังจัดเตรียมไว้ให้พ่อค้าแม่ค้า ที่ย้ายจากจุดหน้า รพ.จุฬาลงกรณ์มาขายที่นี่ โดยขายมาตั้งแต่ปี 2546 (ตั้งแต่มีช่วงประชุม เอเปค) ส่วนปัญหาด้านการจราจรอาจจะมีบ้าง เนื่องจากประชาชนบางคนชะลอรถแล้วซื้อสิ่งของ ทั้งนี้ก็ได้ประสานกับทาง สน.ลุมพินี ให้เขียนใบสั่งไม่ให้จอดในที่ห้ามจอด โดยจะให้จอดในจุดที่เตรียมไว้ให้ ส่วนเรื่องความสกปรกจะประสานให้ทำการชะล้างทำความสะอาดพื้นที่ให้</p>	

ที่มา: รายการร่วมด้วยช่วยกัน. (2553)

“ ส่วนใหญ่แจ้งเรื่องผ่านเว็บไซต์ ช่วงแรกๆ ไม่ทราบว่ามีรายการที่ช่วยเหลือสังคม 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 ร่วมด้วยฐานไม้สิงโต 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 รามคำแหง 65 ถนนรามคำแหง จากการสอบถามของเจ้าหน้าที่ ทราบเบื้องต้นว่า คนร้ายดังกล่าว ได้ แอบอยู่ชั้น 9 ของอาคารดังกล่าว ตั้งแต่เวลา 15.00 น. วานนี้ จนเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยใน อาคารพบตัวในช่วงเช้าและเกิดการต่อสู้กัน จนคนร้ายถูกเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยพื้นที่ศีรษะ จากการตรวจคนตัวคนร้ายพบว่า ได้ขโมยกระเป๋าตังค์ภายในห้าง และพกพา อาวุธปืน ขนาด . 357 บรรจุกระสุนพร้อม 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 ซึ่งการแจ้งเหตุผ่านทางศูนย์วิทยุ นั้น ทางผู้แจ้งใช้ รหัสในการแจ้งเรื่อง เพื่อความกระชับในการใช้ย่านความถี่และบางข้อมูลเป็นความลับต้องใช้รหัส เพื่อไม่ให้เกิดการรั่วไหลของข้อมูล หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่จะดำเนินการประสานงานกับสมาชิกด้วย การโทรศัพท์ไปหาอีกครั้ง เพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และดำเนินการประสานหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง หากเป็นเรื่องเกี่ยวกับ อุบัติเหตุ และ อาชญากรรม เช่น การลักชิงวิ่งราว ปล้นทรัพย์ (การที่ มีคนร้าย จำนวน 3 คน ขึ้นไป เรียกว่า ปล้น ) จะดำเนินการประสาน เจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่ อย่างเร็วที่สุด เพื่อให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบที่เกิดเหตุ

#### 4.2.5 การเดินทางมาแจ้งร้องเรียนด้วยตนเอง

การเดินทางมาแจ้งร้องเรียนด้วยตนเอง เป็นช่องทางหนึ่งที่คุณผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ที่รายการ โดยได้พูดคุยกับเจ้าหน้าที่ประสานงานโดยตรง เป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ร้องเรียนที่เดินทางไปร้องเรียนด้วยตนเอง ทำให้ทราบถึงขอบเขตการทำงานของคุณเจ้าหน้าที่ประสานงาน และยังมีโอกาสได้รับการช่วยเหลือทันที และได้คำตอบทันที ส่วนใหญ่ผู้ร้องเรียนที่เดินทางมาที่รายการ เป็นผู้ที่ไม่ชอบใช้เครื่องมือสื่อสาร หรือไม่มีทุนทรัพย์ในการซื้อหาอุปกรณ์สื่อสาร ส่วนใหญ่ที่จะเห็นได้ชัดเจนคือ ผู้ร้องที่เก็บของได้ แล้วต้องการติดต่อกับเจ้าของ นำสิ่งของเหล่านั้นมาฝากคืนที่รายการ

#### ตอนที่ 4.3 ผลการสื่อสารเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันกับการแก้ปัญหาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

**ผลสะท้อน และ ผลกระทบ** ผู้ร้องรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน คือการสะท้อนที่ผู้ร้องรายการได้รับความเดือดร้อน จากปัญหาต่างๆ เช่น ปัญหาท่อประปาแตก ไฟฟ้าดับ ต้นไม้ล้มกีดขวางการจราจร พ่อค้าแม่ค้าวางของขายบนทางเท้า ฯลฯ ปัญหาจากการบริการของภาครัฐ ที่ผู้ร้องแจ้งผ่านช่องทางต่างๆของรายการ(1677 อีเมลล์ เว็บไซต์ ศูนย์วิทยุประชาชนร่วมด้วยช่วยกัน เดินทางมาที่รายการด้วยตนเอง ) เพื่อให้ทางรายการเป็นสื่อกลางในการทำหน้าที่เป็นตัวแทนผู้ร้องรายการในการสะท้อนปัญหาที่เกิดขึ้นให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก้ไขปัญหาตลอดจนการเข้ามาดูแล ว่าได้รับการแก้ไขปรับปรุงและได้รับความสะดวกสบายหรือไม่

**ผลกระทบต่อผู้ร้องรายการที่แจ้งเข้ามา** มีความเดือดร้อนจากปัญหาต่างๆเช่น ปัญหาท่อประปาแตก ไฟฟ้าดับ ต้นไม้ล้มกีดขวางการจราจร พ่อค้าแม่ค้าวางของขายบนทางเท้า ฯลฯ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาดูแลว่าได้รับการแก้ไขปรับปรุงและได้รับความสะดวกสบายหรือไม่

**หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง** คือ หน่วยงานที่ทางรายการประสานงาน เกี่ยวกับการร้องเรียนเรื่องนั้นๆ เช่น สายไฟฟ้าสาย ทางรายการจะดำเนินการประสาน ทางการไฟฟ้าในพื้นที่นั้นๆ ส่วนใหญ่แล้วหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะมีหลายหน่วยงานที่เข้ามามีส่วนร่วมในการช่วยเหลือสังคม หน่วยงานที่เข้ามามีส่วนร่วมในการให้คำปรึกษาและการแก้ไขปัญหาผ่านทางรายการเป็นประจำที่เห็นได้ชัดเจน คือ สภานายความ มีช่วงประจำทุกวันอาทิตย์ และวันเสาร์ เวลา 14.00-16.00 น. กรมการขนส่งทางบก มาให้ความเกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับด้านจราจรและทะเบียนรถ ตลอดจนสำนักงานเขตทั้ง 50 เขตในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ยังมีอีกหลายหน่วยงานที่เข้ามาช่วยเหลือผู้ร้อง 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 ร่วมด้วยช่วยกันทำงานเพื่อสังคมจริงเป็นสื่อกลางที่เข้ามาช่วยแก้ไขปัญหา เป็นที่พึ่งสำหรับผู้ฟังรายการที่เดือดร้อนจริงๆ ” (อรุณ วิชกิจ, สัมภาษณ์ 12 กันยายน 2553)

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

### 4.3.2 การแก้ไขหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

**การแก้ไขหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง** คือ เมื่อมีผู้ฟังรายการสะท้อนปัญหาผ่านเข้ามาทางรายการเพื่อให้ทางรายการเป็นสื่อกลางในการสะท้อนปัญหาที่เกิดขึ้นให้กับหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่มีบทบาทหรือผลกระทบต่อปัญหานั้น ได้เข้ามาดูแลและปรับปรุง ตลอดจนการบูรณะให้ดีขึ้นกว่าเดิม ไม่ว่าจะในระยะสั้นๆ หรือ ปรับปรุงแบบถาวร

เพื่อบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน จึงถือว่าเป็นการสะท้อนปัญหาแบบมีส่วนร่วม ทั้งภาคประชาชน ภาครัฐ และ ภาคเอกชน

“ เวลา 11.30 น. วันที่ 20 เมษายน 2553 คุณธงชัย (อาชีพขายอาหาร) แจ้งว่า **แมลงวัน เยอะ ที่บริเวณ สะพานวนชาติ สีแยกผ่านฟ้าลีลาศ เขตพระนคร กรุงเทพฯ** ซึ่งบริเวณดังกล่าว ก่อนหน้านี้มีผู้ชุมนุมมาปักหลักปักธงบริเวณนี้ จึงทำให้เกิดสิ่งปฏิกูลจากการอุปโภคบริโภค หลังจากที่ถูกผู้ชุมนุมย้ายไปแล้วจึงทำให้เศษขยะตกค้าง พอเจ้าหน้าที่มาดำเนินการเก็บขยะไปแล้ว แต่พาหนะที่มาจากสิ่งปฏิกูลดังกล่าวยังหลงเหลืออยู่ จึงทำให้พ่อค้าแม่ค้าที่ประกอบกิจการขายอาหาร ได้รับผลกระทบอย่างมาก \*\*\* **ประสาน คุณมณีวรรณ ศรีสวัสดิ์ หัวหน้าฝ่ายสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ สำนักงานเขตพระนคร รับเรื่อง** \*\*\*เวลา 09.55 น. วันที่ 22 เมษายน 2553 **คุณวนชาติ แจ้งคืนเห็นว่า เจ้าหน้าที่มาดำเนินการแก้ไขให้เรียบร้อยแล้ว ซึ่งได้เริ่มนิตยาป้องกันแมลงตามเส้นทางดังกล่าวแล้ว ทำให้ปริมาณแมลงลดลงบ้างแล้ว** ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร และทางราชการร่วมด้วยช่วยกันในครั้งนี้ด้วย ”

จากข้อมูลข้างบนนี้ วิธีการการดำเนินการแก้ไขปัญหาไข ดังกล่าว คือ ผู้ฟังรายการสะท้อนปัญหาเข้ามาทางช่องทางการสื่อสาร คือ ระบบโทรศัพท์หมายเลข 1677 เจ้าหน้าที่ประสานงานรายการจะดำเนินการสอบถามชื่อ ผู้แจ้ง และหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับเพื่อสอบถามเพิ่มเติมกรณีที่ข้อมูลในการประสานงานไม่เพียงพอ สอบถามถึงสาเหตุของการโทรศัพท์เข้ามาของผู้ฟังรายการ ต้องการให้รายการช่วยเหลือด้านอะไร ในกรณีข้างบนนี้ ผู้ฟัง มีปัญหาด้านแมลงวันรบกวนในการประกอบอาชีพของตนเอง เนื่องจากประกอบขายอาหาร ที่สะพานวนชาติ สาเหตุก่อนหน้านี้มีกลุ่มผู้ชุมนุมมาทิ้งสิ่งปฏิกูลในบริเวณดังกล่าว จึงเกิดแมลงวันรบกวนกลุ่มผู้ค้าขายในบริเวณดังกล่าว

ทางรายการจึงดำเนินการประสาน ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ สำนักงานเขตพระนคร เพื่อมาดำเนินการฉีดพ่นยาฆ่าแมลงในบริเวณดังกล่าว หลังจากนั้นทางเจ้าหน้าที่ประสานงานจะให้เวลาในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ 1-2 วัน เพื่อรอการติดตามผลการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ ทางรายการจะดำเนินการติดตามผลกับผู้ฟังที่สะท้อนปัญหาเข้ามาที่รายการ หากสอบถามเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องก่อนสอบถามผู้ฟังที่แจ้งเรื่องเข้ามา บางกรณีอาจจะไม่ได้รับข้อมูลที่แท้จริงเลย หากเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ในกรณีนี้เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่สะท้อนผ่านทางรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันได้ ดำเนินการอย่างเร่งด่วนจึงทำให้การติดตามผลใช้เวลาในระยะสั้นลง

“ รับฟังรายการเป็นประจำ หากไม่ประสบปัญหา จะไม่โทรเข้ามาขอความช่วยเหลืออย่างแน่นอน การประสานงานอย่างรวดเร็ว พอติดต่อเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ สายด่วน 1677 ไม่เกิน 3

ชั่วโงม มีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรงโทรเข้ามาที่หาทันที และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นภายในวันเดียวเบ็ดเสร็จ ” (ธงชัย วันทรงธวัชบุญ, สัมภาษณ์ 18 พฤศจิกายน 2553)

“ การที่ประชาชนร้องเรียนผ่านสื่ออื่น ๆ ถือว่าเป็นเรื่องที่ดี เป็นการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม และเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แจ้งเรื่องผ่านทางรายการ ซึ่งได้จัดพื้นที่ให้แจ้งความคิดเห็นขอความช่วยเหลือเข้ามา ถือว่า รายการร่วมด้วยช่วยกัน เป็นหูเป็นตาให้กับทางกรุงเทพมหานครเป็นอย่างดี ทางสำนักงานเขตทำงานอย่างเต็มที่ ประชาชนเป็นส่วนหนึ่งในการแก้ปัญหาของสังคมที่เกิดขึ้น ” (มณีวรรณ ศรีสวัสดิ์, สัมภาษณ์ 30 กันยายน 2553)

“ ทางรายการมีส่วนร่วมในการช่วยกระจายปัญหาให้สังคมและหน่วยงานต่างๆ ได้รับทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น และมีการประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งทำให้บางครั้งหน่วยงานหรือบุคคลซึ่งประสบปัญหา พยายามหลีกเลี่ยงไม่รับรู้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นและแทนที่ปัญหาจะได้รับการแก้ไข กลับกลายเป็นว่าไม่มีการรับรู้หรือตรวจสอบถึงข้อเท็จจริงของปัญหาที่เกิดขึ้น ” (นุชจริย์ เชิงศักดิ์ศรี, สัมภาษณ์ 6 ตุลาคม 2553)

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

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

“ เวลา 10.25 น. วันที่ 8 เมษายน 2553 คุณวีระ แจ่ม เพื่อนบ้านเลี้ยงสุนัขจำนวนมาก ล่งกลิ่นเหม็น รบกวน บ้านเลขที่ 568 ซอยสีน้ำเงิน (เข้าทางตลาดเขามา) ถนนประชากรราษฎร์ 1 เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ขอให้เพื่อนบ้านทำความสะอาดบ้างเพื่อไม่ให้กลิ่นรบกวนบุคคลรอบข้าง \*\*\* ประสาน คุณเกศสุภา อรรวรรณสกุล หัวหน้าฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล สำนักงานเขตบางซื่อ รับเรื่อง \*\* ล่าสุด เวลา 14.40 น. คุณเกศสุภา อรรวรรณสกุล หัวหน้าฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล สำนักงานเขตบางซื่อ แจ้งคืนหน้าว่า จากการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่พบว่า ก่อนหน้านี้บ้านหลังดังกล่าว เลี้ยงสุนัขไว้ 7 ตัว แต่ตอนนี้เหลือเพียง 3 ตัว เท่านั้น ทางสำนักงานเขตบางซื่อ ได้ทำหนังสือแจ้งเตือนไปแล้ว เรื่องที่เกิดขึ้นอาจมาจากการทะเลาะกันเองระหว่างบ้านทั้งสองหลังนี้ก็ได้ ”

จากข้อมูลข้างบนนี้ วิธีการดำเนินการแก้ปัญหาไข ดังกล่าว ผู้ฟังรายการโทรเข้ามาที่รายการวิทยุร่วมด้วยช่วยกัน สะท้อนปัญหาร้องเรียนเพื่อนบ้านที่เลี้ยงสุนัขจำนวนมากแล้วเกิด

กลิ่นเหม็นรบกวนบ้านใกล้เคียง หลังจากที่เจ้าหน้าที่ประสานงานรายการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ตั้งบ้านที่เป็นต้นเหตุของเรื่องแล้ว ทางรายการดำเนินการประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาในครั้งนี้คือ ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ สำนักงานเขตบางซื่อ ในกรณีนี้เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาได้แจ้งกลับการประสานงานและการตรวจสอบในการช่วยเหลือผู้แจ้งแล้ว ได้แจ้งให้ทางเจ้าหน้าที่ประสานงานรายการรับทราบถึงการแก้ไขปัญหาว่า กรณีดังกล่าว เจ้าของบ้านที่เป็นต้นเหตุไม่ได้เลี้ยงสุนัขหลายตัวอย่างที่ผู้แจ้งกล่าวอ้าง อาจจะไปเรื่องส่วนตัวที่บ้านทั้งสองหลังนี้มีข้อพิพาทกันเอง เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่การเพียงแค่ออกหนังสือตักเตือนเท่านั้น

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

“ รายการร่วมด้วยช่วยกัน เป็นส่วนหนึ่งในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน บางครั้งการติดต่อหน่วยงานภาครัฐอาจจะเข้าไปไม่ถึง ประชาชนจึงร้องเรียนผ่านสื่อ ที่เป็นช่องทางหนึ่งในการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาเป็นอย่างดี ทำให้ประชาชนอุ่นใจที่มีฟังในการช่วยแก้ไขปัญหา พอได้รับการติดต่อประสานงานจากทางรายการ ทางสำนักงานเขตก็ไม่ได้นิ่งนอนใจ เร่งให้การช่วยเหลือประชาชนอย่างเต็มที่ ” (เกศสุภา อรวรรณสกุล, สัมภาษณ์ 22 พฤศจิกายน 2553)

“ เรื่องบางเรื่องประชาชนไม่สามารถแจ้งหน่วยงานอื่นได้ แต่ถ้าแจ้งมาที่รายการ รายการสามารถแก้ไขปัญหาและมีการติดตามความคืบหน้าในแต่ละเหตุการณ์แจ้งทราบทางหน้าไมค์ด้วย ” (สมบุญ มะดีวัฒน์, 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 ธนอมศักดิ์ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตบางคอแหลม รับเรื่องเร่งส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ 15.30 น. วันนี้ \*\*\*\*วันที่ 5 มกราคม 2553 คุณวันชัย ธนอมศักดิ์ 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)

“ ถ้าประชาชนไม่เดือดร้อนคงไม่แจ้งผ่านสื่ออย่างแน่นนอน 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 อาจส่งผลกระทบต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่วนใหญ่จะร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือการกล่าวหาเจ้าหน้าที่กระทำผิดในบางเรื่อง ทางรายการจึงเป็นสื่อกลางในการชี้แจง โดยให้ผู้ที่มิผลกระทบโดยตรงที่ถูกกล่าวอ้าง ได้ชี้แจงเพื่อให้ผู้ฟังได้เข้าใจเรื่องนั้นๆ เมื่อทั้งสองฝ่ายได้พูดคุยและชี้แจงกันแล้ว ทางรายการจะติดตามและประสานงานหน่วยงานต้นสังกัดของเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป ” (พรริษา ศรีจรัส, สัมภาษณ์ 1 ตุลาคม 2553)

“ร่วมด้วยช่วยกันเป็นสื่อกลางที่ช่วยกระตุ้นการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตระหนักถึงการแก้ไขปัญหาร่วมกัน เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการแก้ไขปัญหาร่วมกัน ” (ประสาธต สุโทวา, สัมภาษณ์ 8 กันยายน 2553)

“ทางรายการมีการติดตามประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือไปยังผู้บังคับบัญชาหน่วยงานนั้นๆ ให้ทราบถึงปัญหาและข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น” (นุชจรรย์ เชิงศักดิ์ศรี, สัมภาษณ์ 6 ตุลาคม 2553 )

“เมื่อร้องเรียนผ่านทางรายการ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ และภาคเอกชน มีความกระตือรือร้นในการติดตามผลงานในการแก้ไขปัญหาลดเวลา ” (ชุนห์ ศรีแก้ว, สัมภาษณ์ 7 กันยายน 2553)

“เวลา 08.40 น. วันที่ 1 เมษายน 2553 นาวาอากาศโท วิริยะ แจ็ง โทรศัพท์บ้านเสีย 2 เลขหมาย แจ้งเจ้าหน้าที่แล้ว แต่ยังไม่ดำเนินการแก้ไข หมายเลขที่เสีย คือ 02-445-5966(ของทีโอที) และ 02-807-2325 (ของทรู) \*\*\* ประสาน คุณกวินนาถ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการข้อมูลทีโอที รับเรื่อง \*\*\*\* ประสาน คุณชินวัตร เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการข้อมูลทรู รับเรื่อง \*\*\*\* เวลา 08.55 น. วันที่ 2 เมษายน 2553 นาวาอากาศโท วิริยะ แจ็ง คืบหน้าว่า มีเจ้าหน้าที่มาดำเนินการแก้ไขซ่อมโทรศัพท์ดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว ”

“เป็นสื่อกลางที่เร็วกว่าบางหน่วยงาน มีการติดตามผลตลอด หากไม่เดือดร้อนจริงๆ หรือประสบปัญหาแล้วจะไม่โทรเข้ามาที่รายการเพื่อช่วยประสานงานให้ เนื่องจากปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเองได้เคยแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายครั้งแล้วแต่ไม่ได้รับการช่วยเหลือแต่พอโทรเข้ามาที่รายการ เจ้าหน้าที่ประสานงานรับเรื่องทันที ที่วางสายจากเจ้าหน้าที่ประสานงานรายการ แล้วจะมีเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องติดต่อมายังตนเองเพื่อสอบถามปัญหาที่เกิดขึ้นและมาดำเนินการแก้ไขให้อย่างเร่งด่วน ” (วิริยะ โชติประศาสน์, สัมภาษณ์ 10 พฤศจิกายน 2553)

“ทางรายการมีการติดตามผลดีพอสมควร การแก้ไขปัญหาล่าช้าหรือรวดเร็วขึ้นขึ้นอยู่กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ” (วิชรัตน์ ไม่ประสงค์แจ้งนามสกุล, สัมภาษณ์ 10 พฤศจิกายน 2553 )

ดังนั้นการติดตามผล การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนั้น ต้องรับการร่วมมือในการแก้ไขปัญหากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความสนใจกับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น และที่สำคัญเจ้าหน้าที่ประสานงานทางรายการต้องตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาที่ได้รับการร้องเรียนเข้ามา ให้ตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเปรียบเสมือนตนเองประสบปัญหาเอง และพยายามติดตามความคืบหน้าตลอดเพื่อให้ปัญหาคืบคลานลง