

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา

การวิจัยเรื่อง “การสื่อสารเพื่อสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน” ผู้ศึกษาได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการศึกษา 3 หัวข้อ ดังนี้

1. เพื่อศึกษารูปแบบและเนื้อหาแนะนำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน
2. เพื่อศึกษาการสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน
3. เพื่อศึกษาผลการสื่อสารเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันกับการแก้ปัญหาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

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

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วม ผู้วิจัยค้นพบรายละเอียดเกี่ยวกับ รูปแบบและเนื้อหาแนะนำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน การสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน รวมทั้ง ผลการสื่อสารเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันกับการแก้ปัญหาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสรุปคำตอบเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ดังนี้

5.1.1 รูปแบบและเนื้อหาแนะนำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านวิทยุสาธารณะ “ร่วมด้วยช่วยกัน” สามารถแบ่งได้ดังนี้

รูปแบบการนำเสนอ เรื่องราวร้องทุกข์ผ่านวิทยุสาธารณะ “ร่วมด้วยช่วยกัน” เป็นรายการที่จัดขึ้นเป็นบริการแก่สาธารณะโดยไม่มีค่าตอบแทน มุ่งให้บริการความรู้ สาระ และข่าวสาร

สำคัญประจำวัน ที่เกี่ยวเนื่องกับกิจกรรมของสาธารณะ ผู้ศึกษาพบว่ารูปแบบรายการวิทยุ สาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน สามารถแบ่งได้ ดังนี้

1. รูปแบบการรายงานข่าว
2. รูปแบบการประกาศแจ้งความหรือข่าวสาร
3. รูปแบบสปอตการกระตุ้นความสนใจ

“ รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ” เป็นรายการบริการ แก่สาธารณะโดยไม่มี ค่าตอบแทน มุ่งให้บริการความรู้ สาระ และข่าวสารสำคัญประจำวัน ที่เกี่ยวเนื่องกับกิจกรรมของ สาธารณะ เพื่อเป็นสวัสดิการให้แก่ประชาชนทั่วไป ในรูปแบบการรายงานข่าว รูปแบบการ ประกาศแจ้งข้อความหรือข่าวสาร รูปแบบสปอต เพื่อให้ข้อมูลสั้นๆกระตุ้นความสนใจ

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

เนื้อหาการนำเสนอ เรื่องราวร้องทุกข์ผ่านวิทยุสาธารณะ “ร่วมด้วยช่วยกัน” ผู้ศึกษา พบว่ารูปแบบรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน สามารถแบ่งได้ ดังนี้

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

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

การนำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับการประกาศแจ้งข่าวสาร เป็นการนำเสนอข้อมูลที่เป็นจริง เพื่อตอบสนองความต้องการด้านข่าวของผู้ฟัง เนื้อหาของรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ในแต่ละช่วงเวลา ไม่มีรูปแบบที่ตายตัว เพราะทุกเรื่องที่น่าสนใจนั้นเกิดจากสถานการณ์ความเป็นจริง ถือว่าเป็นการประกาศแจ้งข่าวสารทุกเรื่องขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้ฟังรายการให้ความสนใจในเรื่องใดในช่วงเวลานั้นๆ

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

ส่วนการนำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับการเตือนภัย เป็นการแจ้งเตือนเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในชีวิตประจำวัน ที่เป็นภัยต่อสังคม เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาที่ลุกลามใหญ่โต หรือการเพิ่มปมปัญหาที่ลุกลามมากขึ้น เช่น การเตือนภัยเรื่องไฟไหม้ น้ำท่วม ถนนชำรุด ท่อประปาแตก ฯลฯ

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

ปัญหาที่แจ้งเข้ามาที่รายการ โดยประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลสามารถแจ้งเหตุฉุกเฉิน ขอความช่วยเหลือ รวมถึงแจ้งเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับสังคม ชีวิตความเป็นอยู่ ได้โดยไม่จำกัดประเด็นปัญหา นำเสนอประเด็นปัญหาที่ได้รับแจ้งจากประชาชน ออกอากาศโดยเร็วที่สุด ต้องประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันทีออกอากาศ เพื่อให้การช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

การประสานงานไปยังหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบปัญหาโดยตรง และพูดคุยแจ้งรายละเอียดกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานนั้น ที่มีฐานะตั้งแต่ระดับหน้าชั้น ไปเพื่อให้การสั่งการ

ช่วยเหลือหรือจัดการปัญหาเป็นไปอย่างรวดเร็วและเข้าทางมากที่สุด หากประเด็นปัญหาใดที่ไม่มีหน่วยงานรับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องโดยตรง ผู้ประสานงานจะพยายามติดต่อไปยังหน่วยงานอื่นที่คาดว่าจะช่วยเหลือหรือจัดการปัญหาได้ เช่น หน่วยงานในสังกัดกระทรวงเดียวกัน ทั้งนี้เพื่อขอคำแนะนำหรือปรึกษาเบื้องต้น

หากประสานงานใครไม่ได้เลย เจ้าหน้าที่รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ยังจะรับเรื่องแต่เก็บข้อมูลไว้ประสานงานต่อหลังจากที่นำเสนอออกอากาศแล้ว โดยขอคำแนะนำหรือขอความร่วมมือจากผู้ฟังให้ช่วยเหลือกันแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าไปก่อน ทั้งนี้ประเด็นปัญหาที่ประสานใครไม่ได้หรือไม่สามารถประสานงานใครได้ออกอากาศ คือ การนำเสนอเพื่อเป็นความรู้หรือเป็นประสบการณ์ หรือการแจ้งเตือนให้แก่ผู้ฟัง

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

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

เจ้าหน้าที่รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ทั้งสามกลุ่ม คือ ผู้ประสานงาน โปรดิเวเซอร์รายการ และผู้ดำเนินรายการ จะร่วมกันทำงานเป็นทีม แสดงความคิดเห็นและสื่อสารทั้งภายในกลุ่มและระหว่างกลุ่ม บรรยากาศการทำงานจึงเป็นกันเอง และหลายครั้งผลดีที่ได้รับจากการร่วมกันแก้ไขปัญหามีมากกว่าที่ตั้งเป้าหมายหรือคาดหวังเอาไว้

### 5.1.2 การสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน

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

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

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

### 5.1.3 ผลการสื่อสารเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันกับการแก้ปัญหา ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยเหลือสังคมเกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาสังคมร่วมกัน หากผู้ฟังรายการไม่ประสบปัญหาผู้ฟังรายการจะไม่ ร้องเรียนผ่านช่องทางการสื่อสาร คือ การโทรศัพท์เข้ามาที่สายด่วน 1677 การส่งเอสเอ็มเอส ทาง หมายเลข 452-2000 ทางเว็บไซต์ ([www.rd1677.com](http://www.rd1677.com)) ทางวิทยุสื่อสารย่านความถี่ ซีบี 245 ช่อง 36 เพื่อเข้ามาขอความช่วยเหลือจากทางรายการ บางครั้งแจ้งเรื่องของผู้ฟังรายการอาจจะไม่ชัดเจน หรือการสื่อสารในการให้ข้อมูลอาจขัดข้อง เกิดความเข้าใจผิดพลาดระหว่างผู้รับเรื่องและผู้ ร้องเรียน อาจส่งผลกระทบต่อสภาวะทางอารมณ์ทั้งสองฝ่ายได้ เช่นการซักถามข้อมูลที่ละเอียดของผู้รับ เรื่อง บางครั้งทำให้ผู้ร้องเรียนคิดว่า เสียเวลามากในการให้ข้อมูล หรือซักถามสิ่งที่ตนเองไม่ทราบ ข้อมูลเพียงผ่านมาประสบเหตุจึงไม่ทราบจุดพิกัดที่ชัดเจน ส่งผลให้ทั้งผู้แจ้งเรื่องและรับเรื่อง มี ความกดดันทางสภาวะอารมณ์ได้บ้าง

หลังจากแจ้งเรื่องแล้วทางเจ้าหน้าที่รับเรื่องต้องดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เรื่องนั้นๆ บางครั้งการประสานงานใช้ว่าจะประสบความสำเร็จหรือได้รับความร่วมมือจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสมอไป ซึ่งเกิดจากการไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่ของสื่อมวลชนในการเป็น สื่อกลางประสานเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านทางรายการ ส่งผลให้การแก้ไขปัญหาล่าช้าลงกว่าเดิม

ถ้าได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี ทำให้การประสานงานเป็นไป อย่างรวดเร็ว และได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว เป็นที่พอใจทั้งผู้แจ้งเรื่อง และผู้รับเรื่อง ตลอดจน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และทางรายการจะมีการติดตามผลการแก้ไข

ปัญหาเกี่ยวกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาคำเนินการสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้แจ้งเรื่องที่ให้ข้อมูลที่ชัดเจน และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการแก้ไข ปัญหา มีจิตที่เป็นสาธารณะมองเห็นปัญหาของผู้ทุกข์ร้อนเป็นเรื่องใหญ่ที่สมควรแก้ไขให้เร็วที่สุด

**สรุปผลจากการสัมภาษณ์**

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าพบรายละเอียดเกี่ยวกับ รูปแบบและเนื้อหาแนะนำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน การสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน รวมทั้ง ผลการสื่อสารเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันกับการแก้ปัญหของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสรุปคำตอบเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ดังนี้

**1) รูปแบบและเนื้อหาแนะนำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านวิทยุสาธารณะ “ร่วมด้วยช่วยกัน**

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

ทั้งนี้แนวคิดหน้าที่ของสื่อมวลชน คือ การทำหน้าที่ ให้ข้อมูลข้อเท็จจริงต่อสาธารณชน รวมทั้งการสรรค์สร้างสังคมให้อยู่อย่างมีความสุข เร่งให้การช่วยเหลือผู้ที่สะท้อนเรื่องราวผ่านเข้ามาที่รายการ และในขณะเดียวกัน ยังต้องตอบสนองความต้องการของผู้ฟังรายการด้วยการนำเรื่องราวที่สะท้อนเข้ามาที่รายการ นำเผยแพร่ออกอากาศและมีการติดตามผลเป็นระยะ ๆ โดยมีการกลั่นกรองข้อมูลที่ทำการเผยแพร่ออกอากาศทุกครั้งเพื่อไม่ให้กระทบหรือพาดพิงบุคคลอื่นไป ในทางลบ ตลอดจนส่งเสริมให้สังคมมีน้ำใจ เกื้อกูลซึ่งกันและกัน ร่วมกันเป็นหูเป็นตาในสังคม คอยสะท้อนปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคมเพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบรับทราบ หรือเป็นการกระตุ้นเตือนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริง สอบถามรายละเอียดจากผู้แจ้งให้ชัดเจน

ส่วนด้านการขับเคลื่อนรูปแบบและเนื้อหาของรายการนั้น ทีมงานต้องมีประสิทธิภาพ มีประสิทธิภาพ ความรู้เรื่องข้อมูลข่าวสาร ต้องประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบและระดมกำลังกันหาทางแก้ไขปัญหาให้เร็วที่สุด

## 2) การสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน

ปัญหาที่สะท้อนเข้ามาที่รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ส่วนใหญ่แล้วผู้ฟังจะทำการโทรศัพท์เข้ามาร้องเรียนด้วยตนเองที่หมายเลขโทรศัพท์ 1677 มากกว่าช่องทางสื่อสารช่องอื่น เพราะ ผู้ฟังมีความเชื่อมั่นว่าทางรายการจะสามารถหาทางออกให้ได้ไม่มากนักน้อย และการประสานงานที่รวดเร็วของทางรายการช่วยให้ผู้ฟังรายการที่สะท้อนเรื่องราวเข้ามาเกิดความอุ่นใจว่าปัญหาต้องได้รับการแก้ไข ในขณะที่นั้นเดียวกันมีผู้ฟังบางส่วนรับฟังรายการอยู่ได้สะท้อนปัญหาเข้ามาในช่วงที่เดินทางไปพบเห็น หรือ การให้การช่วยเหลือคนในสังคมร่วมกัน และร่วมกันบอกเล่าสิ่งดีๆ ให้คนในสังคมรับทราบ ว่า สังคมเมืองใหญ่ยังมีสิ่งดีๆ ที่ต้องช่วยกันสนับสนุน ให้รู้จักการแบ่งปันเกิดขึ้น

ทั้งนี้แนวคิดเกี่ยวกับวิทยุกระจายเสียงและรูปแบบรายการวิทยุสาธารณะ คือ รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน เป็นสื่อกลางในการสะท้อนปัญหาของสังคมที่เกิดขึ้น ไม่ได้คำนึงว่าผู้ฟังเป็นใคร ทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันในการสะท้อนเรื่องราว หรือ แสดงความคิดเห็น โดยเรื่องเข้ามามีผลกระทบต่อคนส่วนรวมหรือเป็นปัญหาที่สังคมต้องรอการแก้ไข

## 3) ผลการสื่อสารเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันกับการแก้ปัญหาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ผลการสื่อสารเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันกับการแก้ปัญหาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนั้น ต้องคำนึงว่าปัญหาที่แจ้งเข้ามาที่รายการนั้น ได้รับความร่วมมือจากการแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือไม่ หากไม่ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะทำให้การติดตามผลล่าช้า หรือ การติดตามผลต่อเนื่องแต่ไม่ได้รับการแก้ไข ปัญหาบางปัญหาไม่สามารถแก้ไขได้เพียงวันเดียวต้องอาศัยระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา โดยเฉพาะปัญหาที่เกี่ยวข้องกับภาครัฐ ต้องรอนงบประมาณในการแก้ไขปัญหาหรือจัดการกับปัญหา มีการติดตามผลเป็นระยะ

ทั้งนี้แนวคิดผลกระทบต่อสื่อมวลชน มีผลต่อการสะท้อนปัญหาต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา คือ เป็นการตอกย้ำและกระตุ้นเตือนว่าปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น ต้องได้รับการดูแลแก้ไข เพราะมีผลกระทบต่อผู้ฟังรายการ หรือคนในสังคม เมื่อมีการสะท้อนเรื่องราวผ่านสื่อแล้ว เรื่องทุกเรื่องต้องได้รับความสนใจจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากสื่อทำหน้าที่กระจายข้อมูลข่าวสารให้คนส่วนใหญ่รับทราบปัญหาร่วมกัน หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนิ่งเฉยคงเป็นไปได้ ส่วนใหญ่แล้วเรื่องที่สะท้อนเข้ามาที่รายการจะได้รับการแก้ไขและมีการติดตามผลความคืบหน้าจากผู้ฟังและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอยู่แล้ว การแก้ไขปัญหาทุกอาศัยการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของทุก

ภาคส่วนที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นผู้ฟังรายการ สื่อมวลชน เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทุกส่วน ต้องให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาอย่างแน่นอน

กล่าวโดยสรุปจะเห็นได้ว่า รูปแบบและเนื้อหาเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน การสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน รวมทั้ง ผลการสื่อสารเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันกับการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ การประสานงานให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชน (ผู้ฟังรายการ) โดยอาศัยบทบาทหน้าที่ของสื่อมวลชนด้านวิทยุกระจายเสียงเพื่อสาธารณะเป็นสื่อกลางขอความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งมีเจ้าหน้าที่รายการวิทยุร่วมด้วยช่วยกัน ทำหน้าที่ดำเนินขั้นตอนต่างๆ ตั้งแต่การซักถามรายละเอียด นำข้อมูลออกอากาศเสนอผู้สาธารณชนและติดตามผลเพื่อให้ปัญหาคลี่คลายลงมากที่สุดหรือแก้ไขปัญหาได้จนสำเร็จ พร้อมทั้งสนับสนุนให้ทุกภาคส่วนในสังคมเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน เพื่อให้เห็นภาพรวมของการศึกษาในครั้ง นี้ ผลการศึกษาที่ได้รับจากการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

ตารางที่ 5.1 ผลการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม / ผลจากการสัมภาษณ์

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

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

ที่มา : รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน. (2553)

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

นอกจากนี้ รายการวิทยุสาธาณะร่วมด้วยช่วยกันยังทำหน้าที่ ให้ผู้ฟังสะท้อนเรื่องราว ร้องทุกข์ ผ่านทางช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น การโทรศัพท์โทรเข้ามาแจ้งเรื่องราวที่ หมายเลข โทรศัพท์ 1677 เว็บไซต์ เอสเอ็มเอส วิทยุสื่อสาร และการเดินทางมาพบกับเจ้าหน้าที่รายการด้วยตนเอง ซึ่งทำหน้าที่ดังกล่าวเป็นเสมือน ช่องทางให้ประชาชนทุกคนมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น ถกเถียง โต้แย้ง รวมถึงการบอกเล่าเรื่องราวที่ตนเองประสบปัญหา และให้ข้อมูลต่อกัน อันจะเป็นประโยชน์ในสังคมมากยิ่งขึ้น

กล่าวโดยสรุปว่า รายการวิทยุสาธาณะร่วมด้วยช่วยกัน ได้ทำหน้าที่ประสานงาน การติดตามผลหรือสอบถามความคืบหน้าจากผู้แจ้งเป็นระยะ และประสานงาน ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอีกครั้งหากไม่ได้รับการแก้ไข ดังนั้นความมุ่งหวังของทางรายการที่ทำหน้าที่ของสื่อมวลชนคือ การช่วยเหลือประชาชนในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคมได้สำเร็จและบรรเทา ความรุนแรงของปัญหาไม่มากนักน้อย

## 5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษา การสื่อสารเพื่อสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธาณะร่วมด้วยช่วยกัน สามารถอภิปรายผลในประเด็นต่างๆดังนี้

### 5.2.1 รูปแบบและเนื้อหาแนะนำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านวิทยุสาธาณะ “ร่วมด้วยช่วยกัน”

การศึกษารุ่นนี้พบว่า รูปแบบรายการนำเสนอการช่วยเหลือสังคมและเน้นการประชาสัมพันธ์และประสานงานลดปัญหาการจราจร และปัญหาสังคมในสังคมเมืองใหญ่ แบบ NON FORMAT ตลอด 24 ชั่วโมง โดยให้ผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล แจ้งเหตุด่วน เหตุร้าย เหตุฉุกเฉิน ที่เกิดขึ้นกับบุคคลอื่นหรือตนเอง เข้ามายังรายการเพื่อเป็นสื่อกลางในการ

ประสานงาน แจ้งบุคคลที่อยู่ใกล้เคียงหรือหน่วยงานราชการที่รับผิดชอบ ให้เข้ามาช่วยเหลือ แก้ไข ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นโดยฉับพลัน

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

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

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

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

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

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

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

สรุปได้ว่า รูปแบบและเนื้อหาที่น่าสนใจเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านวิทยุสาธารณะ “ร่วมด้วยช่วยกัน” ไม่มีรูปแบบตายตัว ผู้ฟังรายการจะเป็นผู้กำหนดเนื้อหาการนำเสนอของรายการ ผ่านการคัดกรองจากเจ้าหน้าที่รับเรื่องของรายการ ที่ทำหน้าที่เป็นผู้เฝ้าประตู่ข่าวสาร และหน้าที่สื่อมวลชน

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

### 5.2.2 การสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน

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

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

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

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษา ของ นิชาภา แก้วประดับ (2553) ศึกษาเรื่อง บทบาทสื่อมวลชนในการสร้างจิตสำนึกสาธารณะ: กรณีศึกษา สถานีวิทยุร่วมด้วยช่วยกัน เอฟเอ็ม 96.0 เมกกะเฮิร์ตซ์ พบว่า ด้านการบริหารจัดการ สถานีวิทยุร่วมด้วยช่วยกันเป็นองค์กรที่เน้นการ ส่งเสริมการทำความดี โดยไม่หวังผลตอบแทนแล้ว มีความตั้งใจ ทุ่มเท และใส่ใจกับปัญหาทุกเรื่อง และยังมีพันธมิตรหลากหลายองค์กรจำนวนมาก ที่พร้อมจะให้ความร่วมมือช่วยเหลืออย่างเต็มที่ สอดคล้องกับหลักการทำงานที่ว่า “ทุกเรื่องต้องมีคำตอบ” การจัดรูปแบบรายการแบบ non format และเปิดโอกาสให้ประชาชนโทรศัพท์เข้ามาขอความช่วยเหลือ ทำให้เกิดความคล่องตัวในการ ดำเนินรายการอย่างมาก และส่งผลให้สถานีวิทยุร่วมด้วยช่วยกันประสบความสำเร็จในการจัด รายการวิทยุเพื่อสร้างจิตสำนึกสาธารณะอย่างมาก

และบทบาทของในการสร้างจิตสำนึกสาธารณะของสถานีวิทยุร่วมด้วยช่วยกัน สถานี วิทยุร่วมด้วยช่วยกันเน้นการการสร้างจิตสำนึกสาธารณะผ่านบทบาทการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร เป็นหลัก รองลงมาคือการประสานสัมพันธ์ การณรงค์ทางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจ การสร้าง ความต่อเนื่องทางสังคม และการให้ความเพลิดเพลินแก่สมาชิกในสังคม ตามลำดับ และยังได้ทำ หน้าที่เพิ่มเติมที่มากกว่าความเป็นสื่อ คือรับบริจาคเงินและความช่วยเหลือทั้งเงินและสิ่งของ โดย เป็นสื่อกลางระหว่างผู้ที่เดือดร้อนและผู้ที่ต้องการให้ความช่วยเหลือ ได้อย่างรวดเร็ว การวิจัยครั้งนี้ ยังพบว่า ประชาชนได้นำเรื่องส่วนตัวออกมาสู่พื้นที่สาธารณะจำนวนมาก เป็นการสะท้อนถึงความ ไว้วางใจของผู้ฟังที่มีต่อสถานีวิทยุร่วมด้วยช่วยกันอย่างชัดเจน สิ่งที่น่าสนใจอีกประการคือ เรื่องการทำความดี ที่สถานีวิทยุร่วมด้วยช่วยกันยังได้ชักชวนผู้ทำความดีอย่างต่อเนื่อง เป็นการ กระตุ้นให้ผู้ฟังรายการ และประชาชนทำความดีมากยิ่งขึ้น

การสะท้อนเรื่องร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน หากพิจารณาใน แง่มุมของยุคสื่อใหม่ ซึ่งเป็นยุคดิจิทัลทำให้ผู้ฟังรายการเกิดข้อเปรียบเทียบว่า มีสื่อต่างๆ ให้เลือก มากมาย ไม่ว่าจะเป็นโทรทัศน์ออนไลน์ หรือ อินเทอร์เน็ตออนไลน์ ซึ่งในที่นี่ รายการวิทยุ สาธารณะร่วมด้วยช่วยกันยังคงเข้าถึงประชาชนมากกว่าสื่อประเภทอื่นๆ เช่นหนังสือพิมพ์ เนื่องจากการบริหารจัดการของทางรายการนั้น ได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ควบคุมการกระจาย เสียงคือ การสามารถรับฟังรายการออนไลน์ และมีนำเสนอเนื้อหาเรื่องราวที่สะท้อนเข้ามาที่ รายการผ่านทางเว็บไซต์จึงทำให้ผู้ฟัง สามารถเลือกรับสารได้หลายช่องทางกว่ารายการวิทยุทั่วไป ช่องทางที่นำสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบเว็บไซต์นั้น ได้รับความนิยมเพียงบางส่วนเท่านั้น เนื่องจากผู้ฟังบางท่านต้องการปรึกษาหรือพูดคุยกับเจ้าหน้าที่โดยตรงเพื่อให้ปัญหาได้รับการแก้ไข ได้รวดเร็วมากที่สุด บางกรณีผู้ฟังรายการขาดความรู้และทักษะในการใช้สื่อใหม่ ยังคงพึ่งการ โทรศัพท์เข้ามาที่รายการซึ่งการโทรศัพท์เข้ามาที่รายการเป็นการลงทุนที่ถูกลงกว่าการใช้ช่องทางอื่น

พร้อมทั้งสะดวกรวดเร็ว และได้สื่อสารกับทางราชการโดยตรง กรณีที่อยู่ในพื้นที่ที่เกิดเหตุการณ์ที่สะท้อนเข้ามา ความเดือดร้อนและความพึงพอใจร่วมกับสภาพการณ์ที่เป็นอยู่เป็นตัวผลักดันให้เกิดการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม และสนองตอบบทบาทหน้าที่ของสื่อมวลชนของทางราชการ ได้ใช้การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาร่วมกับผู้ฟัง พร้อมทั้งยังได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นขณะให้ผู้ฟังอื่นๆ ได้รับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะนั้น และถือเป็นการปลูกจิตสำนึกให้ทุกคนในสังคมต้องร่วมกันช่วยเป็นหูเป็นตาในการแก้ไขปัญหาสังคมร่วมกัน

สรุปได้ว่า การสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน เป็นการบอกเล่าปัญหาของผู้ฟังรายการ บางครั้งปัญหาอาจจะเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนตัว ไม่กระทบกับบุคคลอื่นเท่าที่ควร แต่ต้องการหาทางออกขอคำปรึกษาหรือต้องการส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจากสังคม หากเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับส่วนรวมที่เกิดผลกระทบต่อ บุคคลที่มากกว่าสองคนขึ้นไป ซึ่งปัญหาเหล่านั้นอาศัยทุกคนในสังคม ช่วยกันสังเกต เป็นหูเป็นตาให้กับสังคม

รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ได้เปิดโอกาส ให้ผู้ฟังรายการที่ประสบปัญหา ได้เข้ามามีโอกาสบอกเล่าถึงปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยตนเอง ถือเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยกันแก้ไขปัญหาสังคม ให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาสังคมที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะปัญหาเล็กน้อยจนถึงเรื่องใหญ่โต สามารถสะท้อนเข้ามาที่รายการเพื่อให้ทางราชการเป็นสื่อกลางในการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ หากไม่มีการสะท้อนปัญหาเข้ามาที่รายการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ทราบถึงปัญหา ถือว่าเป็นหูเป็นตาให้กับสังคม โดยเฉพาะสังคมเมืองอย่างกรุงเทพมหานคร ปัญหาเรื่องร้องทุกข์เกิดขึ้นแทบทุกวัน และทุกที่ รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ต้องอาศัยผู้ฟังในการสะท้อนเรื่องราวเข้ามา จึงถือได้ว่าเป็นการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม

### 5.2.3 ผลการสื่อสารเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันกับการแก้ปัญหาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

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

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างทั่วถึง และบางครั้งประชาชนไม่ได้รับการช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาจจะเป็นการเพิกเฉยในการแก้ไขปัญหา หรือเล็งเห็นว่าปัญหาที่เกิดขึ้นไม่สำคัญเท่าที่ควร ราชการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันจึงถือว่าเป็นสื่อกลางในการสะท้อนปัญหาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบให้เห็นถึงปัญหาหรือข้อบกพร่องจากการทำงาน ถือว่าเป็นการตอกย้ำ หรือการกระตุ้นเตือน ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกิดการเปลี่ยนแปลง และการพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น

สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จงพีเชร จันท์ธลา (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ศึกษาผลกระทบและแนวโน้มการจัดรายการหมอกฎหมายทนายชาวบ้าน ในโครงการวิทยุชุมชนร่วมด้วยช่วยกัน จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลทุกคนมีทัศนคติที่ดีต่อรายการหมอกฎหมายทนายชาวบ้าน ทั้งด้านผู้ดำเนินรายการ ด้านเนื้อหา ด้านรูปแบบรายการ โดยเห็นว่า มีความรู้ ความสามารถน่าเชื่อถือ เลื่อมใส ไว้วางใจ มีความสามารถในการเจรจาซักถาม ชวนพูดคุย เป็นกันเอง และการกระตือรือร้นในการตอบปัญหา การช่วยแก้ไขปัญหาผู้ฟัง เนื้อหาครอบคลุมหลากหลายฟังได้ทุกเพศทุกวัย ด้านรูปแบบรายการชวนติดตาม ไม่ก่อให้เกิดความเครียด สามารถเรียนรู้และนำไปพัฒนาตนเองได้

ดังนั้นสรุปได้ว่า ถ้าได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี ทำให้การประสานงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว และได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว เป็นที่พอใจทั้งผู้แจ้งเรื่อง และผู้รับเรื่อง ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และทางรายการจะมีการติดตามผลการแก้ไขปัญหากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาคำเนินการสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้แจ้งเรื่องที่ให้ข้อมูลที่ชัดเจน และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา มีจิตที่เป็นสาธารณะมองเห็นปัญหาของผู้ทุกข์ร้อนเป็นเรื่องใหญ่ที่สมควรแก้ไขให้เร็วที่สุด

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

### สาเหตุที่ทำให้รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน สามารถดำรงอยู่ได้

จากการศึกษา สามารถกล่าวได้ว่า การทำให้รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ดำรงอยู่ได้และได้รับความไว้วางใจในการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์ของผู้ฟังรายการ มีสาเหตุที่สำคัญดังนี้

1. เนื้อหารายการไม่มีรูปแบบตายตัว ผู้ฟังเป็นผู้กำหนดเนื้อหาขึ้นมา โดยผ่านการกลั่นกรองจากเจ้าหน้าที่รายการ จึงค่อนนำออกอากาศเพื่อสะท้อนปัญหาที่เกิดขึ้นต่อไป

2. การมีภาพลักษณ์รายการอยู่เคียงข้างประชาชนในการแก้ไขปัญหาคือช่วยเหลือประชาชน หากพิจารณาจากรูปแบบเนื้อหาที่นำเสนอแล้ว เนื้อหาส่วนใหญ่ที่ประชาชนร้องทุกข์เข้ามาที่รายการนั้นส่วนใหญ่ เป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน จึงเป็นหนึ่งสื่อที่ประชาชนจะสามารถสื่อสารกับผู้ที่มีอำนาจในหน่วยงานต่างๆ ของภาครัฐ และภาคเอกชนให้มารับทราบปัญหาความเดือดร้อน ของประชาชนได้

3. การได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะ เป็นภาคประชาชน ภาครัฐและภาคเอกชน ที่เห็นว่าปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคมต้องได้รับการแก้ไข ส่งผลให้เกิดการติดตามผลในการแก้ไขปัญหายังอย่างต่อเนื่อง จนปัญหานั้นๆ ได้รับการแก้ไขไม่มากนัก เกิดการเปลี่ยนแปลงเล็กน้อย หรือเปลี่ยนแปลงไปในที่ดีขึ้นกว่าเดิม

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน

1. **ด้านบุคลากร** ผู้ประสานงานระดับทีมงานเป็นส่วนสำคัญที่ต้องปรับปรุงเพราะยังความรู้และทักษะการทำงานที่ดี โดยเสนอแนะว่าผู้บริหารควรจัดให้มีการฝึกอบรมและให้ความรู้กับผู้ประสานงานระดับทีมงานทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ จะเป็นประโยชน์ต่อการประสานงาน เป็นสื่อกลางให้กับสาธารณชนต่อไป

2. **ด้านเงินทุนและด้านการจัดการ** แม้ว่าการผลิตรายการวิทยุเพื่อสาธารณะ อย่างรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันต้องใช้ทุนจำนวนมาก การระดมเงินทุนหารายได้ จากการขยายเวลาโฆษณาที่มากเกินไป จะทำให้เกิดผลกระทบต่อการผลิตเนื้อหาการออกอากาศส่งผลให้การนำเสนอเนื้อหาการออกอากาศสั้นลงและนำเสนอไม่ได้ต่อเนื่อง ส่งผลต่อผลการรับฟังรายการของผู้ฟังรายการลดระดับความนิยมลง ดังนั้นผู้บริหารควรเลือกทางเดินที่เหมาะสมและมีลักษณะพอเพียงเพื่อให้รายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันตอบสนองผู้ฟังอย่างแท้จริง

#### 3. ด้านรูปแบบรายการ

1. รูปแบบรายการนำเสนอควรมีเพลงบ้าง สอดแทรกช่วงกลางชั่วโมง และต้นชั่วโมงของทางรายการเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียด สมควรจะเป็นเพลงช้าๆ หรือดนตรีบรรเลงและอาจมี

การตอบปัญหาซึ่งรางวัลทางไปรษณีย์ หรือ ทางโทรศัพท์เพื่อกระตุ้นให้ผู้ฟังหันมาติดตามรายการมากขึ้น

2. ผู้ดำเนินรายการควรมีมุกสอดแทรกบ้างเพื่อให้เกิดความผ่อนคลายแก่ผู้ฟังรายการ สร้างความเป็นกันเองเพื่อให้ผู้ฟังไว้วางใจและเชื่อมั่นว่า หากบอกเล่าปัญหาให้ฟังแล้ว สามารถแก้ไขหรือบรรเทาทุกข์ได้ในระดับหนึ่ง

3. ควรจัดให้มีผู้สื่อข่าวหรือเจ้าหน้าที่ประสานงานลงพื้นที่จริงในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาร้องทุกข์ผ่านทางรายการ เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่น และ การแก้ไขปัญหาย่างแท้จริง ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

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

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

3. ควรศึกษาบทบาทการช่วยเหลือสังคมของหน่วยงานภาครัฐผ่านสื่อมวลชน

4. ควรศึกษาแนวโน้มการใช้คลื่นวิทยุเพื่อแก้ไขปัญหาสังคม