

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



242454



การสื่อสารเพื่อสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์  
ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน

COMPLAINT COMMUNICATION AND FEEDBACK VIA COMMUNITY  
SERVICE RADIO RUAM DUAY CHUAY KAN

จิรกรณ์ แว่นประษา

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทสาขาสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์ ธีรสารมวลชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุรนารี

พ.ศ. 2554



การสื่อสารเพื่อสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์  
ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน



จิรภรณ์ แว่นประชา

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชานิเทศศาสตร์สื่อสารมวลชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2554

**Complaint Communication and Feedback via Community**

**Service Radio Ruam Duay Chuay Kan**

**JIRAPORN WANPRACHA**

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

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

**Department of Mass Communication**

**Graduate School, Dhurakij Pundit University**

**2011**



## ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปริญญา นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต

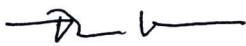
หัวข้อวิทยานิพนธ์      การสื่อสารเพื่อสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะ  
ร่วมด้วยช่วยกัน

เสนอโดย                      จิรภรณ์ แวนประชา

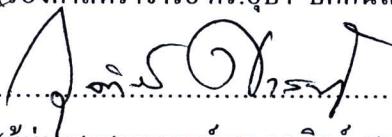
สาขาวิชา                      นิเทศศาสตร์ กลุ่มวิชา นิเทศศาสตร์สื่อสารมวลชน

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์      รองศาสตราจารย์ ดร.อุษา บิ๊กกินส์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์แล้ว

  
.....ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อศวิน เนตรโพธิ์แก้ว)

  
.....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์  
(รองศาสตราจารย์ ดร.อุษา บิ๊กกินส์)

  
.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลทิพย์ ศาสตร์ระจิก)

  
.....กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.พัฒนพงศ์ จาคีเกตุ)

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

  
.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนิดา จิตรน้อมรัตน์)

วันที่ ๑1 เดือน พ.ค พ.ศ. ๒๕๕4

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

### บทคัดย่อ

242454

วิทยานิพนธ์เรื่อง การสื่อสารเพื่อสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบและเนื้อหาแนะนำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ การสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ และผลการสื่อสารเรื่องราวร้องทุกข์ ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันกับการแก้ปัญหาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาจากผู้ฟังและประชาชนที่โทรศัพท์เข้ามาแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ในระยะเวลา 4 เดือนจากเดือนมกราคม 2553 –เมษายน 2553 จากการเก็บข้อมูลจากการสังเกตแบบมีส่วนร่วม และการสัมภาษณ์เชิงลึก จากบุคคล 3 กลุ่ม รวม 25 คน ได้แก่ กลุ่มผู้ดำเนินรายการ และกลุ่มผู้ประสานงานรายการ จำนวน 4 คน กลุ่มผู้ฟังรายการ จำนวน 15 คน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา จำนวน 6 คน

#### ผลการวิจัยพบว่า

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

ด้านเนื้อหาการนำเสนอของรายการประกอบการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านเข้ามาทางรายการ ผู้ฟังรายการเป็นผู้กำหนดเนื้อหา เข้ามาที่รายการ โดยผ่านเจ้าหน้าที่ประสานงาน ทำหน้าที่คัดกรองข้อมูลข่าวสาร ส่งต่อไปโปรดิวเซอร์รายการ นำออกอากาศถ่ายทอดเรื่องราวโดยผ่านผู้ดำเนินรายการเป็นตัวกลางเชื่อมระหว่างผู้ฟังรายการกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา เนื้อหาส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ที่ไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเองต้องมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา

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

3. ผลการสื่อสารเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันกับการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ เรื่องราวร้องทุกข์ที่แจ้งผ่านทางรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันที่ได้สะท้อนเข้ามาที่รายการนั้น ได้รับการประสานงานจากเจ้าหน้าที่รายการส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาจนสำเร็จ มีการแจ้งความคืบหน้าจากผู้ฟังและเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจนทำให้ปัญหาลดคลายลง

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

Thesis Title : Complaint Communication and Feedback via Community Service  
Radio “ Ruam Duay Chuay Kan”

Author : Jiraporn Wanpracha

Thesis Advisor : Assoc.Prof.Dr. Ousa Biggins

Department : Master of Communication Arts (Mass Communication)

Academic Year : 2010

### ABSTRACT

**242454**

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

The result of study revealed that

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

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

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

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

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

### กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ เล่มนี้จะสำเร็จลุล่วงไม่ได้ ถ้าหากไม่ได้รับแนะนำชี้แนะอบรมสั่งสอน จาก รองศาสตราจารย์ ดร. อุษา บีกิ้นส์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ นอกจากนี้แล้วยังมี คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อัสวิน เนตรโพธิ์แก้ว ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กุลทิพย์ ศาสตราจารี อาจารย์ ดร.พัฒนาพงศ์ จาคูสีเกตุ ที่คอยให้คำแนะนำในการปรับปรุง วิทยานิพนธ์เล่มนี้จนสำเร็จ

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

สุดท้ายนี้ยังมีบุคคลที่ขาดเสียไม่ได้ ขอกราบขอบคุณพระคุณพ่อแม่ และ ครอบครัว แวนประชา และ ขอมอบคุณค่าของวิทยานิพนธ์เล่มนี้ เพื่อเป็นอนุสรณ์แก่ คุณตา ทา กฤษณารักษ์ คุณปู่ ทองหงวย แวนประชา ที่เป็นแรงใจและกำลังใจที่สำคัญให้กับผู้วิจัยเรื่อยมา

จิรภรณ์ แวนประชา

## สารบัญ

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

## สารบัญ (ต่อ)

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

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 สถิติการรับเรื่องผ่าน2ช่องทาง.....	4
1.2 ประวัติความเป็นมาสถานีวิทยุร่วมด้วยช่วยกัน .....	6
2.1 การเปรียบเทียบการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมและการสื่อสารไม่มีส่วนร่วม.....	34
3.1 แบบตรวจสอบรายการ (Check list) การสื่อสารเพื่อสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันของกลุ่ม ผู้ดำเนินรายการ.....	55
3.2 แบบตรวจสอบรายการ (Check list)การสื่อสารเพื่อสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ประสานงานและโปรดิวเซอร์.....	57
4.1 หมวดรับเรื่อง.....	60
4.2 แบบตรวจสอบรายการ (Check list)การสื่อสารเพื่อสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ประสานงานและโปรดิวเซอร์.....	62
4.3 แบบตรวจสอบรายการ (Check list) การสื่อสารเพื่อสะท้อนเรื่องราวร้องทุกข์ ผ่านรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกันของกลุ่ม ผู้ดำเนินรายการ.....	64
4.4 สรุปรายละเอียดสปอตโฆษณาผ่านทางรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน ช่วงเดือนมกราคม - เดือนเมษายน 2553.....	77
4.5 สถิติการร้องเรียนผ่านทางรายการวิทยุสาธารณะร่วมด้วยช่วยกัน(แจ้งผ่านช่องทางต่างๆ)ประจำเดือน มกราคม - เดือนเมษายน 2553.....	79

## สารบัญตาราง (ต่อ)

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

## สารบัญภาพ

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