



รายงานผลการวิจัย

โครงการวิจัยชุด

“การสื่อสารจิตสำนึกสาธารณะ”

เรื่อง

จิตสำนึกของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ

ต่อการแก้ไขปัญหาสาธารณะที่ได้รับการร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน

**The Consciousness of Thai Government Officials
in Solving Public Problem Informed by Mass Media**

โดย

พิทักษ์ศักดิ์ ทิศาภาคย์

คณะนิเทศศาสตร์

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2551

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยหัวข้อนี้เป็นหนึ่งในโครงการวิจัยชุด “การสื่อสารจิตสำนึกสาธารณะ” ของคณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ และเป็นหนึ่งในผลงานวิชาการที่เผยแพร่ในงานฉลองครบรอบ 40 ปีการก่อตั้งมหาวิทยาลัย งานวิจัยสำเร็จเป็นผลงานที่สมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณา ความเอื้อเฟื้อ ความปรารถนาดี และไม่ตรีจิตจากผู้เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ผู้มอบเงินทุนสนับสนุน

รองศาสตราจารย์ ดร.พรทิพย์ ดีสมโชค แห่งมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ดร.อัญชลี จุฬาทิมพ์พันธุ์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และผู้ช่วยศาสตราจารย์ปิยรัตน์ อ่องล่อ แห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผู้ให้คำแนะนำ และข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ศาสตราจารย์สุกัญญา สดขรรค์ คณบดีคณะนิเทศศาสตร์ และหัวหน้าโครงการผู้สร้าง “บ้าน” แห่งการวิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรางคนา ณ นคร รองคณบดีฝ่ายวิจัย ผู้ประสานงานผู้รับภาระ และผู้อำนวยการด้านต่าง ๆ ทำให้ “บ้าน” หลังนี้มีชีวิตชีวาและอบอุ่น

อาจารย์วันเพ็ญ พินเฟือก และเจ้าหน้าที่ศูนย์วิจัยมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐกลุ่มตัวอย่างทุกท่าน ผู้ให้ข้อมูลและประสบการณ์อันมีคุณค่า

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่พิจารณาคัดเลือกผลงานวิจัยนี้ให้เผยแพร่ในงานประชุมวิชาการ “ศิลปากรวิจัย (SURF 2)” ณ มหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ วันที่ 18-19 ธันวาคม 2551

ผู้วิจัยซาบซึ้ง และขอกล่าวขอบคุณทุกท่านไว้ ณ ที่นี้

พิทักษ์ศักดิ์ ทิศาภาลัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญ	(1)
สารบัญตาราง	(3)
สารบัญแผนภาพ	(5)
บทที่ 1	
บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	8
กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
นิยามศัพท์	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	10
บทที่ 2	
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
บทที่ 3	
ระเบียบวิธีวิจัย	64
ระเบียบวิธีวิจัยขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์เนื้อหารายการร้องทุกข์	65
ระเบียบวิธีวิจัยขั้นตอนที่ 2 การสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่าง	71
ระเบียบวิธีวิจัยขั้นตอนที่ 3 การสำรวจความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่าง	75
บทที่ 4	
ผลการวิจัย	84
ส่วนที่ 1 ผลจากการวิเคราะห์เนื้อหารายการร้องทุกข์	84
ส่วนที่ 2 ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่าง	93
ส่วนที่ 3 ผลจากการสำรวจความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่าง	131
บทที่ 5	
สรุปผลการวิจัย	144
สรุปผลส่วนที่ 1 การวิเคราะห์เนื้อหารายการร้องทุกข์	146
สรุปผลส่วนที่ 2 การสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่าง	149
สรุปผลส่วนที่ 3 การสำรวจความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่าง	155

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 6	
อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ	160
อภิปรายผลการวิจัย	162
ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ	190
ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการทำงานของสื่อมวลชน	193
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	195
บรรณานุกรม	196
ภาคผนวก	
ก. รายชื่อหน่วยงานราชการไทย	204
จ. แบบบันทึกเนื้อหารายการร้องทุกข์และหน่วยงานที่รับผิดชอบปัญหา	236
ค. แบบสำรวจความคิดเห็นเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ	301
ง. ตารางประมวลวิเคราะห์ข้อมูล	308
จ. ประวัติผู้วิจัย	323

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. แสดงปัจจัยที่ทำให้การกำหนดปัญหาเบี่ยงเบนไป	25
2. แสดงอันดับและจำนวนความถี่ของรายชื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบปัญหา	87
3. แสดงรูปแบบการนำเสนอเนื้อหาในรายการร้องทุกข์แต่ละรายการ	89
4. แสดงคำตอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่มีต่อคำว่าบทบาทหน้าที่	94
5. แสดงคำตอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่มีต่อคำว่าหน้าที่ที่มีส่วนสำคัญต่อประเทศอย่างไร	95
6. แสดงคำตอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่มีต่อระเบียบปฏิบัติซึ่งระบุถึงการทำหน้าที่เพื่อประชาชน	98
7. แสดงคำตอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่มีต่อการรับทราบปัญหาหรือเรื่องเดือดร้อนของประชาชน	100
8. แสดงคำตอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่มีต่อการสังเกตปัญหาต่าง ๆ รอบตัวที่อยู่ในขอบข่ายหน้าที่ ความรับผิดชอบ	101
9. แสดงคำตอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่มีต่อคำว่าปัญหาของประชาชน	103
10. แสดงคำตอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่มีต่อกระบวนการทำงานตามลำดับขั้นตอนเพื่อแก้ปัญหาให้ประชาชน	105
11. แสดงคำตอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่มีต่อเวลาที่ใช้ในการแก้ปัญหา	109
12. แสดงคำตอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่มีต่อการบอกกล่าวความคืบหน้าของปัญหาแก่ประชาชน	110
13. แสดงคำตอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่มีต่ออุปสรรคในการแก้ปัญหา	113
14. แสดงคำตอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของสื่อมวลชน	115
15. แสดงคำตอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่มีต่อคำว่าบทบาทหน้าที่ของสื่อมวลชนมีส่วนสำคัญต่อประเทศอย่างไร	117
16. แสดงคำตอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่มีต่อการรู้จักรายการร้องทุกข์ทางวิทยุ-โทรทัศน์	119
17. แสดงคำตอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่มีต่อรายการร้องทุกข์ในการประสานงานเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนมายังหน่วยงานรัฐ	120

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
18. แสดงคำตอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่มีต่อคำถามว่า “สื่อมวลชนเป็นตัวกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐแก้ปัญหาของประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น”	122
19. แสดงคำตอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่มีต่อกระบวนการทำงานเพื่อแก้ปัญหาหลังจากได้รับแจ้งเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนจากสื่อมวลชน	124
20. แสดงคำตอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่มีต่อการบอกกล่าวไปยังสื่อมวลชนที่ทำรายการร้องทุกข์	126
21. แสดงคำตอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่มีต่อการปรับปรุงการทำงานของสื่อมวลชนที่ทำรายการร้องทุกข์	128
22. แสดงข้อมูลส่วนตัวของผู้กรอกแบบสำรวจความคิดเห็นแยกตามปัจจัยด้านประชากร	131
23. แสดงข้อมูลส่วนตัวของผู้กรอกแบบสำรวจความคิดเห็นแยกตามปัจจัยด้านการทำงาน	132
24. แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความหมายตามข้อคำถามวัดจิตสำนึกตามองค์ประกอบด้านความคิด	135
25. แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความหมายตามข้อคำถามวัดจิตสำนึกตามองค์ประกอบด้านความรู้สึก	137
26. แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความหมายตามข้อคำถามวัดจิตสำนึกตามองค์ประกอบด้านพฤติกรรม	140
27. แสดงพฤติกรรมการรับแจ้งปัญหาของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ	151
28. แสดงการเปรียบเทียบความหมายและจำนวนข้อในองค์ประกอบจิตสำนึกแต่ละด้าน	155
29. แสดงจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่วัดได้ตามองค์ประกอบทุกด้านเรียงลำดับจากสูงไปหาค่า	156
30. แสดง Benchmarking การใช้เวลาเพื่อควบคุมและติดตามผลการทำงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ	175

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
1. กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
2. แสดงกระบวนการเชื่อมโยงช่องว่างระหว่างปัญหากับทางออกของปัญหา	22
3. แสดงกระบวนการลดความเบี่ยงเบนของสาเหตุให้เป็นเป้าหมาย	22
4. แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมรุกกับพฤติกรรมรับ	33
5. แสดงความซับซ้อนของไซเบอร์เนติกส์	34
6. แบบจำลองการป้อนกลับ	35
7. แบบจำลองการควบคุม	35
8. แบบจำลองการพึ่งพาผลของสื่อมวลชน	46
9. แสดงองค์ประกอบของเจตคติ	55
10. แสดงขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	64
11. แสดงการกระจายของระดับจิตสำนึกต่อการแก้ปัญหาสาธารณะที่ได้รับการ รื้อเรียนผ่านสื่อมวลชนของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง	133
12. แสดงความเกี่ยวพันระหว่างประชาชน สื่อมวลชน และหน่วยงานรัฐ ในรายการร้องทุกข์	148
13. กระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐเพื่อแก้ปัญหาให้ประชาชน	153
14. แบบจำลอง COACH Model	167
15. แบบจำลอง COAST: A Virtual Model	170

ชื่อเรื่อง : จิตสำนึกของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐต่อการแก้ไขปัญหาสาธารณสุขที่ได้รับ
การร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน

ผู้วิจัย: อาจารย์พิทักษ์ศักดิ์ ทิศภาคย์ **สถาบัน:** มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปีที่พิมพ์: 2551 **สถานที่พิมพ์:** มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ **จำนวน:** 324 หน้า

แหล่งที่เก็บรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ และหอสมุดแห่งชาติ

คำสำคัญ: จิตสำนึก การแก้ปัญหา ข้าราชการ อิทธิพลของสื่อมวลชน รายการร้องทุกข์

ลิขสิทธิ์: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บทคัดย่อ

งานวิจัยหัวข้อนี้มีลักษณะสหวิทยาการ ใช้แนวคิด ทฤษฎี จากศาสตร์หลายสาขา ได้แก่ จิตวิทยา การบริหาร การสื่อสารมวลชน ตลอดจนเอกสารราชการ คือ พระราชบัญญัติที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นกรอบความคิดในการวิจัยอันประกอบด้วยปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ปัจจัยด้านการแก้ไขปัญหา และปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ของสื่อมวลชน ทั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความรู้สึกรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่มีต่อการแก้ไขปัญหาสาธารณสุข โดยมีสื่อมวลชนเป็นตัวแทนในการบอกกล่าวปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ ที่ได้รับแจ้งมาจากประชาชน

ระเบียบวิธีวิจัยใช้ร่วมกัน 2 วิธี ได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) และการสำรวจความคิดเห็นโดยใช้แบบวัดจิตสำนึกมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) กลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ 16 หน่วยงานที่คัดเลือกมาจากการประมวลเนื้อหาในรายการร้องทุกข์ทั้งทางสถานีวิทยุและโทรทัศน์

ผลการวิจัยด้านความรู้สึกรู้สึกนึกคิด พบว่า เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐคิดว่าบทบาทหน้าที่ของตนคือการเป็นตัวกลางของปัญหาที่ได้รับแจ้งจากประชาชน เมื่อได้รับทราบแล้วก็จะแจ้งไปยังผู้ที่มีส่วนรับผิดชอบโดยตรงอีกต่อหนึ่ง ทั้งนี้เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐตระหนักดีถึงบทบาทหน้าที่ในฐานะเป็นผู้ทำงานเพื่อประชาชน แต่กลับพบว่าความตระหนักนั้น ล้วนแต่เป็นข้อกำหนดที่ปรากฏอยู่ในเอกสารการทำงานทั้งสิ้น มีเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐส่วนน้อยมากที่กล่าวว่าการทำงานเพื่อประชาชนเป็น “หน้าที่” หรือ “จิตสำนึก” ที่ต้องปฏิบัติ

เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐคิดว่าบทบาทหน้าที่ของสื่อมวลชน คือ การทำให้ประชาชนได้รับทราบข่าวสารและความเป็นไปของสังคม โดยส่วนตัวเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐไม่ค่อยได้ติดตามรายการร้องทุกข์ที่ออกอากาศในปัจจุบัน แต่เสนอแนะว่าผู้ผลิตรายการจะต้องตรวจสอบ

ข้อมูลให้ชัดเจนในเชิงลึก รมัควะวังข้อมูลที่น่าเสนอและกลั่นกรองให้ดีกว่าก่อนออกอากาศ นอกจากนี้ควรปรับปรุงการทำงานด้านการรับข้อมูลจากประชาชนให้ละเอียดมากขึ้น เพื่อจะได้นำมาแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ได้อย่างครบถ้วนชัดเจน และแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว

ด้วยเหตุผลนี้เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐจึงคิดว่าเวลามีเรื่องเดือดร้อน ประชาชนควรแจ้งหน่วยงานผู้รับผิดชอบโดยตรงมากกว่าแจ้งไปที่สื่อมวลชน โดยไม่คิดว่าสื่อมวลชนคือที่พึ่งของประชาชนยามเกิดปัญหาเดือดร้อน ไม่คิดว่าสื่อมวลชนช่วยสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงานของตนกับประชาชน ไม่อยากให้มีสื่อมวลชนทำหน้าที่ร้องทุกข์แทนประชาชนดังที่เป็นอยู่ และไม่คิดว่าตนและสื่อมวลชนคือเพื่อนร่วมงานกัน

ผลการวิจัยด้านพฤติกรรม พบว่า เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐมีกระบวนการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน 4 ขั้นตอน โดยใช้เวลาดำเนินการต่างกันขึ้นอยู่กับสภาพปัญหา ทั้งนี้ปัญหาต่าง ๆ ที่ได้รับแจ้งมาจากสื่อมวลชน เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐไม่ถือว่าเป็นเรื่องปกติในการทำงานประจำวัน และชี้ชัดว่าเรื่องเดือดร้อนของประชาชนที่ได้รับแจ้งจากสื่อมวลชนมักจะได้รับการแก้ไขที่รวดเร็วกว่า ข้อค้นพบที่น่าสนใจประการหนึ่งคือ เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐเปิดเผยว่าตนเองอาจทำหน้าที่ได้อย่างไม่มีประสิทธิภาพนักหากขาดสื่อมวลชน อีกทั้งต้องการให้ภายในหน่วยงานมีการจัดอบรม หรือมีวิธีการทำงานที่กำหนดไว้เป็นพิเศษเพื่อพร้อมรับการแจ้งเรื่องจากสื่อมวลชน

นอกจากนี้ในส่วนอภิปรายผล ผู้วิจัยยังได้นำเสนอข้อค้นพบเพิ่มเติมในประเด็นอื่น ๆ ที่ได้รับจากการวิจัย พร้อมกับนำแนวคิด ทฤษฎีอีกหลากหลายมาอธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อเป็นข้อเสนอแนะแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพ และปรับปรุงการทำงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐและสื่อมวลชนผู้ผลิตรายการร้องทุกข์ในการสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกัน รวมถึงให้บริการประชาชนอย่างสมบูรณ์ตามหน้าที่ เพราะแต่ละฝ่ายต่างเป็นภาคีในการขับเคลื่อนประเทศไปสู่การปฏิบัติ ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับล่าสุด (ฉบับที่ 10)

Title: The Consciousness of Thai Government Officials in Solving Public Problem

Informed by Mass Media

Researcher: Mr. Phithaksak Thisaphak **Institution:** DhurakijPundit University

Year of Publication: 2008 **Publisher:** DhurakijPundit University **No. of page:** 324 Pages

Sources: Central library of DhurakijPundit University and National library

Keyword: Consciousness, Thai Government Officials, Broadcast Media in Thailand - Functions and Influences

Copyright: DhurakijPundit University

ABSTRACT

The objectives of this research are to survey government official's thoughts and behaviors towards the solution of public distress problems complained by people through the media.

The method of study deployed 2 methods jointly including In-depth Interview and Opinion Surveying by using Consciousness Rating Scale on the sampling groups i.e. government officials of 16 agencies chosen from the complaints through radio and television stations.

It was found from the study on the thought respect that government officials realized their roles as service workers. It was found that such the realization was exactly imposed in the job description. There were few government officials saying that their work to serve people was their "duty" or "consciousness" to do.

Currently government officials seldom paid attention to the complaints broadcast. However, they suggested that programme producers should be careful about the information aired and improve their complaint reception more meticulously. Then the complaints would be notified to the officials clearly and solved rapidly.

Government officials suggested that people notify their distress to the responsible agency directly rather than the media. They did not think people could rely on the media when having problems. They did not need the media to complain on behalf of people.

It was found from the study on the behavior respect that government officials have 4 processes to solve people's problems. Interestingly, government officials accepted that they

would not have worked efficiently without the media. Besides, they needed on-the-job training within their organizations or setting up a special job procedure to receive complaints from the media.

DRU

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

“ถ้าประชาชนไม่มีที่พึ่ง ไม่มีผู้ใดเอาใจใส่พอ พึ่งทางราชการก็ไม่ได้
ก็ต้องหัน ไปพึ่งผู้กว้างขวาง ผู้มีอิทธิพล จึงเป็นหน้าที่ของทางราชการ
ที่จะปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริการของราชการได้เข้าถึงประชาชน
โดยทั่วถึงและทำด้วยความสุจริต”

เนื่องในวโรกาสมหามงคลที่องค์พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงครองสิริราชย์
สมบัติครบ 60 ปีในปีพ.ศ. 2549 และทรงเจริญพระชนม์พรรษาครบ 80 พรรษาในปีพ.ศ. 2550
ผู้วิจัยจึงอัญเชิญพระบรมราโชวาทของพระองค์ท่านมาเป็นศิริมงคลแก่งานวิจัยครั้งนี้

จากกระแสพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาส
พระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์แก่ข้าราชการ ณ พระตำหนักจิตรลดารโหฐาน เมื่อวันที่
31 กรกฎาคม 2513 นอกจากจะได้รับข้อตระหนักว่าข้าราชการคือผู้ที่ต้องทำงานเพื่อให้บริการ
ประชาชนแล้ว ยังเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงบทบาทของข้าราชการว่ามีภารกิจสำคัญระดับชาติ
ในฐานะเป็นผู้จัดปัดเป่าทุกข์ภัยและเป็นที่พึ่งของประชาชนอีกด้วย

จากประกาศของสำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย
เรื่องจำนวนราษฎรทั่วราชอาณาจักร ตามหลักฐานการทะเบียนราษฎร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2550^{*}
พบว่าประเทศไทยมีจำนวนประชากรรวม 63,038,247 คน เมื่อพิจารณาสัดส่วนของผู้ที่เป็น
ข้าราชการ โดยอาศัยข้อมูลจากฝ่ายระบบข้อมูลและบริการกองวิชาการ สำนักงานข้าราชการ
พลเรือน (ก.พ.) พบว่าประชากรจำนวนนี้ทุกหนึ่งร้อยคนจะเป็นข้าราชการ 4 คน และรัฐต้อง
จ่ายงบประมาณเป็นเงินเดือนรวมถึงสวัสดิการให้แก่บุคคลกลุ่มนี้ถึงร้อยละ 30 ของงบประมาณ
ทั้งหมดของประเทศ (กรมพล ทองธรรมชาติและพรศักดิ์ ผ่องแผ้ว, 2541:1)

* (http://www.dopa.go.th/stat/y_stat.50.html)

ดังนั้นข้าราชการหรืออีกนัยหนึ่งคือเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ จึงเป็นกลุ่มบุคคลส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อความเป็นไปในสังคมไทย มีบทบาทอย่างสูงต่อการพัฒนาหรือการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วง 10 ปีที่ผ่านมาประชาชนต้องเผชิญกับภาวะผันผวนและความเปลี่ยนแปลงมากมาย ทั้งเรื่องการตรารัฐธรรมนูญฉบับปี 2540 อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราระหว่างประเทศ ราคาน้ำมัน การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ การปฏิรูปการปกครองโดยคณะมนตรีความมั่นคงแห่งชาติ การลงประชามติร่างรัฐธรรมนูญฉบับปี 2550 ฯลฯ หนึ่งใน การเปลี่ยนแปลงนั้น คือ การปฏิรูประบบการบริหารงานราชการครั้งใหญ่สมัยรัฐบาลพ.ต.ท.ทักษิณ ชินวัตร เป็นนายกรัฐมนตรีเมื่อพ.ศ. 2545 ซึ่งได้กำหนดวาระแห่งชาติไว้ว่าหนึ่ง ว่าด้วยเรื่องการพัฒนากระบวนการให้ก้าวพ้นความเป็นระบบราชการ (Beyond Bureaucracy) โดยได้มอบแนวความคิดเอาไว้ที่น่าสนใจซึ่งพอประมวลได้ดังนี้ (ธรรมรักษ์ การพิศิษฐ์, ประชาชาติธุรกิจ: 3)

1. ให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางและเอื้อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก
2. คิดเชิงยุทธศาสตร์ มุ่งไปข้างหน้า และเปิดมุมมองในแนวกว้าง
3. บริหารงานบนฐานขององค์ความรู้และข้อมูลสารสนเทศ
4. ทำงานเชิงรุก กล้าคิด กล้าทำ กล้าท้าทาย ไม่ยึดติดกับรูปแบบเดิม เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น
5. ยึดหลักบูรณาการ ไร้พรมแดนของหน่วยงาน
6. มีเป้าหมายในการทำงาน สามารถวัดผลสำเร็จได้อย่างชัดเจน
7. เน้นความรวดเร็วเพื่อให้แข่งขันได้
8. เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ปรับตัวให้ทันโลก
9. แสวงหาและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสมัยใหม่

นอกจากนั้นยังพิจารณาปรับ โยกย้ายกรม กอง ให้เหมาะสมสอดคล้องกับภาระงานและสถานการณ์ปัจจุบัน ตลอดจนจัดตั้งกระทรวงใหม่เพิ่มขึ้นจากเดิมรวมเป็น 19 กระทรวง • มีหน่วยงานแยกย่อยและข้าราชการในสังกัดอีกจำนวนมาก คอยทำงานเพื่อประเทศและให้บริการประชาชน แม้ว่าการเปลี่ยนแปลงครั้งนั้นผ่านมาแล้ว 6 ปี แต่ทุกวันนี้คำถามที่ว่าเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐทำงานสมบทบาท สมฐานะ สง่าผ่าเผยแล้วหรือไม่นั้น ก็ยังเป็นที่ยังค้างคาใจคนไทยเกือบทุกคน

• รายละเอียดแสดงไว้ในภาคผนวก ก

ล่าสุดสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เป็นอีกหน่วยงานที่มีบทบาทในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมของระบบราชการอย่างจริงจัง โดยกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ พ.ศ. 2546-2550 ปลูกฝังคำว่า “I am ready” ลงในความคิดของข้าราชการทั้งระบบ เน้นการทำงานในลักษณะ

มีศักดิ์ศรี (I - Integrity)

ตั้งใจทำงาน (A- Activeness)

มีคุณธรรมประจำใจ (M- Morality)

เรียนรู้การปรับตัวให้เท่าทันโลก (R- Relevance)

ทำงานมุ่งเน้นประสิทธิภาพ (E- Efficiency)

รับผิดชอบงานสังคม (A- Accountability)

มีจิตใจใฝ่ประชาธิปไตย (D- Democracy)

และทำงานเน้นผลงาน (Y- Yield)

ทว่ายุทธศาสตร์ดังกล่าว ยังถูกวิพากษ์วิจารณ์ว่าอาจเป็นไปได้ยากในทางปฏิบัติ •

ศาสตราจารย์ ดร.กระมล ทองธรรมชาติ และรองศาสตราจารย์ ดร.พรศักดิ์ ผ่องแผ้ว กล่าวไว้ในงานวิจัยเรื่อง “ความสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ราชการและการพัฒนาอุดมการณ์ของข้าราชการไทย” (เรื่องเดิม: 3) ว่าความด้อยประสิทธิภาพของการปฏิบัติ ส่วนหนึ่งเกิดจากการที่ข้าราชการมีความสำคัญในผลประโยชน์ส่วนรวมน้อยกว่าประโยชน์ส่วนตน ภาพดังกล่าวเป็นสาเหตุสำคัญของการฉ้อราษฎร์บังหลวง ซึ่งยากที่จะเยียวยาแก้ไขได้โดยเพียงการปฏิรูปโครงสร้างของระบบราชการ หรือโดยเพียงการตั้งคณะกรรมการปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการ (ป.ป.ป.) เพราะการปฏิรูปดังกล่าวเป็นเพียงการแก้ไขที่ปลายเหตุเท่านั้น มูลเหตุของพฤติกรรมเบี่ยงเบนของข้าราชการส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับความสำคัญหรือแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของราชการ ซึ่งถูกชักนำโดยทัศนคติหรืออุดมการณ์ในการปฏิบัติงานเพื่อส่วนรวมของข้าราชการเอง

• (http://ssnet.doae.go.th/ssnet2/knowledgebase/kb_nok/gov_research/)

เช่นเดียวกันกับผลการศึกษา เรื่อง “การเสริมสร้างคุณภาพในการให้บริการประชาชนโดยรัฐ” ของคณะกรรมการการบริการและการยุติธรรม วุฒิสภา (2540: 7-14) ได้สรุปถึงภาพรวมของปัญหาในหน่วยงานรัฐว่ามีหลายประการ ทั้งการเรียกร้องผลประโยชน์โดยมิชอบ การบริการยังด้อยคุณภาพ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการไม่เหมาะสม และผู้รับบริการไม่ได้รับข้อมูลเพียงพอ ทั้งนี้ปัญหาดังกล่าวเกิดจากสาเหตุสำคัญหลายประการ ได้แก่ บทบาทของรัฐ กฎระเบียบ ระบบงาน ทรัพยากรสนับสนุน และผู้ให้บริการ ซึ่งสาเหตุจากผู้ให้บริการนี้ ประการหนึ่งมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐขาด “จิตสำนึก” ในการให้บริการประชาชน

ล่าสุด แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) • โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี ได้ระบุถึงการเปลี่ยนแปลงของบริบทการพัฒนาในกระแสโลกาภิวัตน์ สถานะ และทิศทางการปรับตัวของประเทศไทยว่า ขณะนี้จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการพัฒนาใหม่ เน้น “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” โดยให้ความสำคัญกับการนำทุนของประเทศทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ทุนสังคม ทุนเศรษฐกิจ ทุนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มาใช้ประโยชน์อย่างบูรณาการและเกื้อกูลกัน ซึ่งทางด้านทุนสังคมนั้น จะให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพคนในทุกมิติ และจะเสริมสร้างให้คนมี “จิตสำนึก” ในการดำรงชีวิตบนพื้นฐานของศีลธรรมอันดีงาม โดยเฉพาะอย่างยิ่งยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศด้านการเสริมสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการ จะเน้นให้ภาคราชการคำนึงถึงความต้องการของประชาชน และปลูกฝัง “จิตสำนึกข้าราชการ” ให้ยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล

อย่างไรก็ตาม นอกเหนือไปจากภาครัฐแล้ว ทุนสังคมอีกกลุ่มหนึ่งที่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับนี้ให้ความสำคัญ อีกทั้งยังกำหนดให้เป็นภาคีในการพัฒนาร่วมกับภาคส่วนอื่น ๆ เพื่อขับเคลื่อนแผนฯ ไปสู่การปฏิบัติตามยุทธศาสตร์แต่ละด้านที่กำหนดไว้ได้แก่ สื่อมวลชน

สื่อมวลชนนับเป็นสถาบันทางสังคมที่สำคัญ เนื่องจากมีอิทธิพลอย่างสูงต่อผู้รับสาร ในด้านการชักจูง ชวนเชื่อ ปลูกฝังค่านิยม เปลี่ยนแปลงทัศนคติ ทั้งนี้วิฤกษ์ระจายเสียง และโทรทัศน์นับว่าเป็นสื่อมวลชนที่มีบทบาทมากที่สุด เนื่องจากเข้าถึงประชาชนได้ง่ายเร็ว ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายทั้งด้านภูมิศาสตร์และประชากรศาสตร์

• หน้า ๘, 1, 36,

ดร.สุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2533: 33-37) กล่าวว่าสื่อมวลชนเป็นช่องทาง การสื่อสารที่สำคัญในการเชื่อมโยงระหว่างผู้ส่งสาร (สถาบันต่าง ๆ เช่น รัฐบาล หรือบริษัท ขนาดใหญ่) กับผู้รับสาร (ประชาชน) จำนวนมาก จึงทำให้สื่อมวลชนกลายเป็นสถาบัน ที่มีบทบาทและอิทธิพลสูงมากในสังคมปัจจุบัน การขาดความเข้าใจในสื่อมวลชน ก็จะทำให้ ขาดความเข้าใจถึงสังคมในแก่นแท้ เพราะสื่อมวลชนเป็นภาพสะท้อนของสังคมได้อย่างแจ่มชัด ยิ่งกว่านั้น หากปราศจากสื่อมวลชนแล้ว ก็เสมือนสังคมที่ขาดความมีชีวิต ขาดความเคลื่อนไหว

นอกจากนี้ หากได้จำแนกส่วนประกอบของสังคมออกเป็นส่วน ๆ เช่น การเมือง เศรษฐกิจ สังคม หรือการสื่อสารแล้ว จะพบว่าบทบาทของสื่อมวลชนเข้าไปเกี่ยวข้องกับ รายละเอียดของทุกวงการ เช่น การรณรงค์ทางการเมือง การสร้างอาชีพแก่เกษตรกร การส่งเสริมการศึกษาแก่ผู้ด้อยโอกาส หรือการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ให้กับหน่วยงาน ของรัฐบาลและเอกชน ซึ่งทั้งหมดนี้ทำให้เห็นว่า สื่อมวลชน ไม่เพียงแต่มีบทบาทในวงกว้าง เท่านั้น แต่ยังมีบทบาทต่อการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ต่อส่วนประกอบของสังคม ดังที่ Schramm (อ้างถึงใน สุรพงษ์ โสธนะเสถียร, เรื่องเดียวกัน : 38) กล่าวว่าสื่อมวลชนช่วยส่งเสริมการพัฒนา สังคมอันเนื่องมาจากความสามารถของสื่อมวลชน

ปัจจุบันมีรายการของสื่อมวลชนรูปแบบหนึ่ง ออกอากาศทางสถานีวิทยุกระจายเสียงและสถานีโทรทัศน์ ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางทางการสื่อสารระหว่างหน่วยงานรัฐ กับประชาชน โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แจ้งปัญหาความเดือดร้อนของสังคม ชุมชน หรือส่วนตัวเข้ามายังรายการ ผ่านช่องทางการติดต่อสื่อสารที่จัดไว้ให้ ขณะเดียวกันรายการ ก็ทำหน้าที่สะท้อนหรือแจ้งปัญหานั้นต่อไปยังผู้รับผิดชอบ หรือผู้มีหน้าที่แก้ไขปัญหา ซึ่งส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานรัฐ แม้รายการรูปแบบนี้จะยังไม่มีแนวคิดทางวิชาการมาอธิบาย ถึงนิยามและลักษณะกิจกรรมไว้เป็นที่แน่ชัด แต่ในที่นี้ผู้วิจัยขอเรียกว่า “รายการร้องทุกข์”

จากการประมวลรายการร้องทุกข์ที่ออกอากาศขณะนี้ พบว่ามี 5 รายการ ได้แก่

รายการ “สวพ. 91” ผลิตรายการโดยบริษัท วิไลเซนเตอร์แอนด์ซัน จำกัด ออกอากาศทางสถานีวิทยุพิทักษ์สันติราษฎร์ คลื่นความถี่ FM 91.0 MHz

รายการ “ร่วมด้วยช่วยกัน” ผลิตรายการโดยบริษัท ไอ.เอ็น.เอ็น.เรดิโอ จำกัด ออกอากาศทางสถานีวิทยุกรมการรักษาดินแดน คลื่นความถี่ FM 96.0 MHz

รายการ “จส.100” ผลิตรายการโดยบริษัท แปซิฟิก คอร์ปอเรชั่น จำกัด ออกอากาศทางสถานีวิทยุกรมการทหารสื่อสาร กองทัพบก คลื่นความถี่ FM 100.0 MHz

รายการ “ช่วยชาวบ้าน” ผลิตและออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7

รายการ “ร่วมมือร่วมใจ” ผลิตและออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์ทีไอทีวี

รายการเหล่านี้ทำหน้าที่รับแจ้งปัญหาความเดือดร้อนจากประชาชนทั่วไป โดยไม่จำกัดประเด็นหรือประเภทปัญหา ผ่านวิธีการติดต่อสื่อสารช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ โทรศัพท์ โทรสาร ข้อความสั้นทางโทรศัพท์มือถือ อินเทอร์เน็ต จดหมายไปรษณีย์ จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ หรือแม้กระทั่งเดินทางด้วยตัวเองมาพบเจ้าหน้าที่สถานีหรือผู้ผลิตรายการโดยตรง ทั้งนี้เจ้าหน้าที่รายการจะเป็นผู้คัดกรองข้อมูล และคัดเลือกเรื่องที่จะนำไปผลิตหรือนำเสนอ ออกอากาศต่อไป โดยมีรูปแบบการบอกกล่าวปัญหานั้นต่อไปยังผู้รับผิดชอบหรือผู้มีหน้าที่แก้ไข 2 ลักษณะ คือ

1. สะท้อนปัญหาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบผ่านรายการ
2. ติดต่อทางโทรศัพท์ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงเพื่อให้รับทราบปัญหา หรือชี้แจงข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องทันทีหากทำได้ในขณะออกอากาศ

ลักษณะการดำเนินงานของรายการร้องทุกข์เหล่านี้ได้พิสูจน์ให้เห็นถึงการเป็นสื่อมวลชนที่เป็นที่พึ่งพาให้กับประชาชน เพราะในแต่ละวันจะมีประชาชนติดต่อเข้าไป ในรายการเพื่อแจ้งปัญหาความเดือดร้อนเป็นจำนวนมาก เช่น รายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” พบว่ามีมากถึงวันละประมาณ 300 เรื่อง ในจำนวนนี้แบ่งประเภทข้อมูลได้ถึง 23 หมวดหมู่ คือ ขงหาย / รถเสีย / คนหาย / ทำความดี / สมัครงาน / เจ็บป่วย / อุบัติเหตุ / อุบัติภัย / การจราจร / สาธารณูปโภค / ร้องเรียน / อาชญากรรม / ที่ดินทำกิน / ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากรัฐ / สิ่งแวดล้อม / สาธารณสุข / การศึกษา / การเกษตร / กลุ่มครองผู้บริโภคร / แรงงาน / อิทธิพล / ทูริตคอร์รัปชั่น / ยาเสพติด เรื่องเหล่านี้ส่วนหนึ่งเป็นปัญหาสาธารณะที่หน่วยงานรัฐมีหน้าที่ รับผิดชอบแก้ไข แต่ประชาชนกลับเลือกใช้สื่อมวลชนเป็นช่องทางร้องทุกข์ทั้ง ๆ ที่ หน่วยงานรัฐเองก็มีช่องทางจัดเอาไว้ แสดงให้เห็นว่าประชาชนยอมรับบทบาทของสื่อมวลชน ในอันจะกระตุ้นให้หน่วยงานรัฐตอบสนองต่อปัญหาเหล่านี้ได้รวดเร็วกว่า อีกทั้งเป็นช่องทาง ไวววย แสดงความไม่พึงพอใจการทำงานของหน่วยงานรัฐ

ไกรยุทธ ชีรตยา คีนนท์ (อ้างถึงในกฤษณ์ ทองเลิศ, 2535: 18) กล่าวถึงทฤษฎี การถอนตัวและการไวววย (Exit-Voice Theory) ว่าเป็นทฤษฎีที่เฮิร์ชแมน (Hirschman) นำเสนอเป็นครั้งแรกในหนังสือชื่อ Exit Voice and Loyalty เพื่ออธิบายพฤติกรรม การปรับตัว ขององค์กรภาคต่าง ๆ ในการควบคุมการดำเนินงาน ตลอดจนการให้บริการขององค์กรนั้น

• ชาญณรงค์ จิวลาช, ผู้ช่วยหัวหน้าส่วนประสานงานรายการวิทยุ ร่วมด้วยช่วยกัน, สัมภาษณ์ 9 มิถุนายน 2550.

ไกรยุทธ ชีรตยาภินันท์ อธิบายสาระของทฤษฎีนี้ในบริบททางเศรษฐศาสตร์ ซึ่งสรุปได้ว่าเมื่อเกิดความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการ ผู้บริโภคสามารถแสดงออกได้ 2 ลักษณะ คือ การถอนตัว เลิกใช้สินค้าหรือบริการนั้น ๆ (Exit Option) หรือไม่ก็ยังคงรับบริการหรือซื้อสินค้าดังกล่าว แต่แสดงความไม่พอใจให้ฝ่ายจัดการขององค์กรหรือหน่วยธุรกิจรับทราบถึงสถานการณ์ที่ไม่สบายใจนั้น (Voice Option) นอกจากนี้พฤติกรรมที่แสดงความไม่พอใจ อาจปรากฏในลักษณะของการร้องเรียนไปยังผู้มีอำนาจเหนือขึ้นไป หรือการเขียนจดหมายร้องเรียนไปยังสื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ ซึ่งผลกระทบที่ตามมา คือ การสูญเสียรายได้หรือสูญเสียภาพลักษณ์ ทำให้องค์กรต้องเร่งปรับตัวและดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อเจตนาธรรม หรือความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว วิธีการนี้ถือเป็นกลไกหนึ่งที่ใช้ควบคุมผู้เกี่ยวข้อง

จากหลักการดังกล่าว เป็นทฤษฎีสันับสนุนเหตุผลที่ประชาชนเลือกใช้สื่อมวลชนเป็นช่องทางร้องทุกข์ เพราะถือเป็นรูปแบบหนึ่งของการไว้วางใจหรือแสดงความไม่พึงพอใจต่อการทำงานของหน่วยงานรัฐ เมื่อเรื่องราวถูกนำเสนอออกอากาศให้คนทั่วไปได้รับทราบ หน่วยงานรัฐจึงไม่อาจนิ่งเฉยหรือใจเย็นกับประเด็นปัญหานั้น

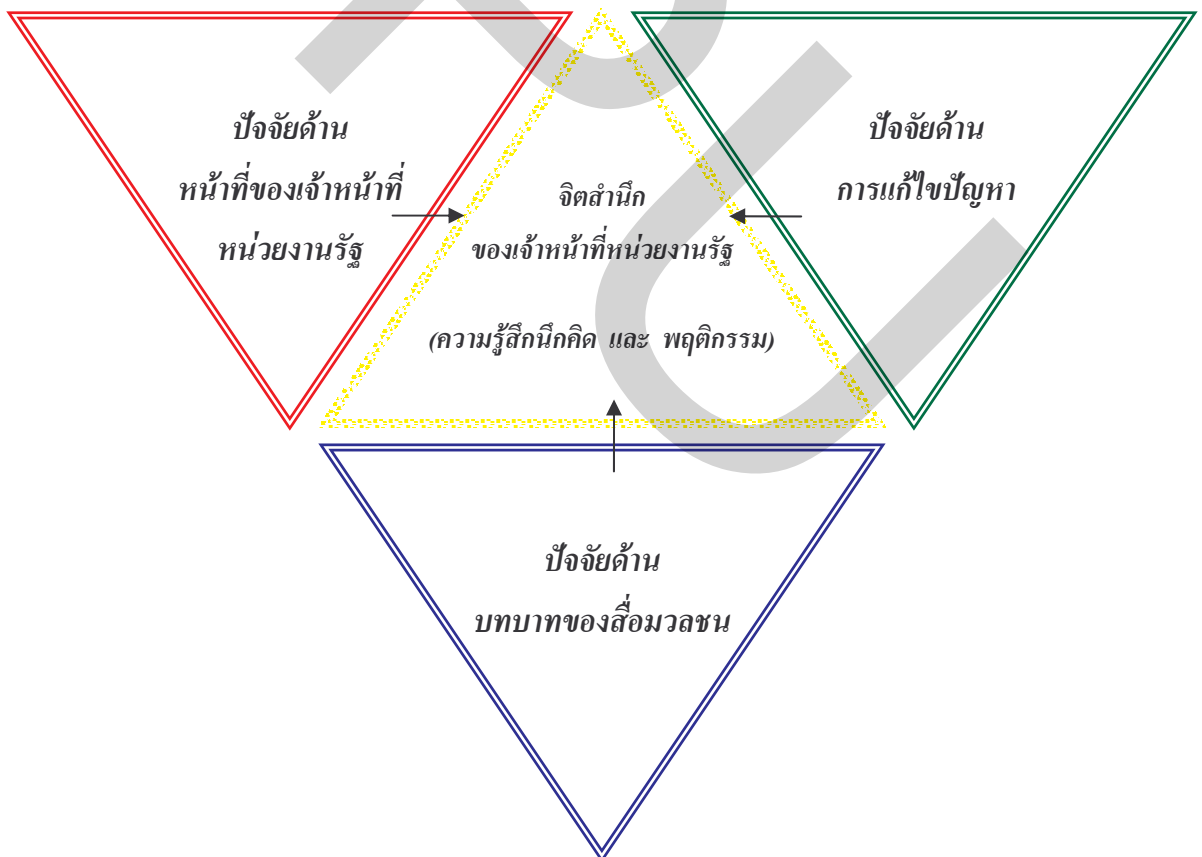
ประกอบกับประสบการณ์ส่วนตัวของผู้วิจัยในฐานะเป็นผู้ดำเนินรายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” มานาน 8 ปีจนถึงปัจจุบัน ข้อเท็จจริงประการหนึ่งที่มักจะได้ยินจากผู้ฟังรายการอยู่เสมอ คือ บางปัญหาประชาชนได้ร้องเรียนด้วยตนเองมาเป็นเวลานานแต่ไม่ประสบผลสำเร็จ ครั้นเมื่อปัญหาได้รับการสะท้อนผ่านสื่อมวลชนกลับได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้เพื่อนร่วมงานในกลุ่มเจ้าหน้าที่รายการ ก็บอกกล่าวให้ฟังว่าบางครั้งเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐก็มีพฤติกรรม “ไม่น่ารัก” เช่น การบอกรับปฏิเสธ บ้ายเบี่ยงการรับแจ้งเรื่อง หลีกเลี่ยงการชี้แจงข้อเท็จจริงออกอากาศ หรือแม้แต่การรวบรัดตัดความ ยังไม่ทันจะได้บอกข้อมูลให้ครบถ้วนก่อนก็ตัดสายโทรศัพท์ เป็นต้น ฉะนั้นการวิจัยหัวข้อนี้จึงน่าสนใจและมีความสำคัญ เพราะประชาชนและองค์กรวิชาชีพอย่างสื่อมวลชนต่างมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ ดังที่ระบุไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 หมวด 5 ส่วนที่ 10 (แนวนโยบายด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน) มาตรา 87 (3)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- (1) เพื่อสำรวจความรู้สึกนึกคิดของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่มีต่อการแก้ไขปัญหาสาธารณะที่ได้รับการร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน
- (2) เพื่อสำรวจพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่มีต่อการแก้ไขปัญหาสาธารณะที่ได้รับการร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยหัวข้อนี้เป็นการสำรวจจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐซึ่งแสดงออกมาในลักษณะของความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรม ดังนั้นเพื่อให้มีแนวทางที่ชัดเจน ผู้วิจัยจึงได้วางกรอบแนวคิดไว้โดยมีปัจจัยในการศึกษาที่เกี่ยวข้อง 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านหน้าที่ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ปัจจัยด้านการแก้ไขปัญหา และปัจจัยด้านบทบาทของสื่อมวลชน ดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์

เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ หมายถึง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานประจำในกระทรวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ตลอดจนรัฐวิสาหกิจ

จิตสำนึก หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมของบุคคลที่สนองตอบ ต่อสถานการณ์หรือปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ตลอดจนเป็นภาวะจิตใจของบุคคลที่เห็นความสำคัญ และรับผิดชอบต่อสถานการณ์หรือปัญหานั้น

ปัญหาสาธารณะ หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นและได้รับผลกระทบเป็นวงกว้าง ต่อประชาชนหม่มาก หรือเป็นสิ่งที่สร้างความเดือดร้อน ความเสียหายให้กับประชาชน ส่วนใหญ่ที่อาศัยประโยชน์ร่วมกัน

รายการร้องทุกข์ หมายถึง รายการรูปแบบหนึ่งทางสื่อมวลชน (วิทยุกระจายเสียง และโทรทัศน์) ที่ประชาชนสามารถใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสารใด ๆ ในการแจ้งปัญหา ความเดือดร้อนหรือขอความช่วยเหลือ และผู้ผลิตรายการจะคัดเลือกปัญหาความเดือดร้อนนั้น นำเสนอออกอากาศต่อไป รายการร้องทุกข์ในงานวิจัยนี้ ได้แก่ รายการสวพ.91 รายการร่วมด้วย ช่วยกัน รายการ จส.100 รายการช่วยชาวบ้าน และรายการร่วมมือร่วมใจ

การร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน หมายถึง การที่สื่อมวลชน (ผู้ผลิตรายการร้องทุกข์) ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการบอกกล่าวปัญหาความเดือดร้อนที่ได้รับแจ้งมาจากประชาชน ไปยังหน่วยงานรัฐ โดยลักษณะของการบอกกล่าวนั้น ได้แก่ การแจ้งให้ทราบโดยตรง แบบตัวต่อตัวด้วยการติดต่อทางโทรศัพท์ และการนำเสนอออกอากาศโดยกล่าวอ้างถึงชื่อ หน่วยงานรัฐที่เป็นผู้รับผิดชอบปัญหา

ความรู้สึกนึกคิดของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ หมายถึง ความตระหนักรู้ในหน้าที่ ตลอดจนความรู้สึกที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงานเพื่อแก้ไขปัญหาสาธารณะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหา ของประชาชนที่ได้รับแจ้งมาจากสื่อมวลชน (รายการร้องทุกข์)

พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ หมายถึง ขั้นตอน วิธีปฏิบัติงาน และการแสดงออกทางการกระทำของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐในการรับแจ้งปัญหาสาธารณะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาของประชาชนที่ได้รับแจ้งมาจากสื่อมวลชน (รายการร้องทุกข์)

ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาเฉพาะเจาะจงไปที่ความรู้สึกรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐจำนวนทั้งสิ้น 16 หน่วยงาน ซึ่งคัดเลือกมาจากการวิเคราะห์เนื้อหาในรายการร้องทุกข์ที่ออกอากาศอยู่ในปัจจุบันทั้ง 5 รายการช่วงเดือนมิถุนายน-กรกฎาคม 2550 โดยหน่วยงานรัฐทั้ง 16 หน่วยงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างนั้น ล้วนเป็นหน่วยงานรัฐที่มีความถี่มากในการรับแจ้งปัญหาของประชาชนผ่านสื่อมวลชน (รายการร้องทุกข์) ทั้งนี้ไม่ได้จำกัดประเด็นปัญหาหรือประเภทข้อมูล

ข้อจำกัดของการวิจัย

1. เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐอาจไม่เปิดเผยความรู้สึกที่แท้จริงบางประการ เพราะกลัวเสียภาพลักษณ์องค์กร หรือกลัวมีผลกระทบต่อการทำงาน
2. การศึกษาเรื่องจิตสำนึกในประเทศไทย ยังไม่มีเครื่องมือวิจัยที่ออกแบบและพัฒนาเพื่อนำมาใช้งานได้โดยเฉพาะ ดังนั้นการเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงจะต้องออกแบบสอบถามด้วยตนเอง และนำมาใช้ในงานวิจัยชิ้นนี้โดยเฉพาะเท่านั้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าข้อเท็จจริงในลักษณะสหวิทยาการ โดยนำองค์ความรู้จากสาขาจิตวิทยา การบริหาร และการสื่อสารมวลชน มาประกอบการอธิบายปรากฏการณ์และสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ มี 2 ด้าน ได้แก่

ประโยชน์ทางวิชาการ

ข้อสรุปจากการวิจัยจะเป็นข้อมูลเสริมองค์ความรู้ทางวิชาการ สาขาจิตวิทยา ให้กับผู้สนใจและนักการศึกษาที่จะนำไปใช้อ้างอิงได้ เนื่องจากเป็นการศึกษาถึงประชากรอีกกลุ่มหนึ่ง คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ อีกทั้งการวิจัยนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการทำงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐด้านการแก้ไขปัญหาสาธารณสุข ข้อค้นพบที่ได้รับยังอาจช่วยเสริมองค์ความรู้ทางวิชาการ สาขาบริหารรัฐกิจ นอกจากนี้ยังแสดงภาพให้ประจักษ์ว่าสื่อมวลชนเป็นเครื่องมือหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพชีวิต เป็นกระบอกเสียงให้สังคม และที่สำคัญเป็นเวทีให้ประชาชนทุกคนได้มีโอกาสใช้ทรัพยากรการสื่อสารของชาติเพื่อแก้ไขปัญหาสาธารณสุข

ประโยชน์ทางวิชาชีพ

ข้อสรุปจากการวิจัยจะสะท้อนจิตสำนึกอันแท้จริงของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่มีต่อการแก้ไขปัญหาที่ได้รับการร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน อันจะนำไปสู่การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของทั้งผู้ผลิตรายการร้องทุกข์และเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ในเรื่องการสร้าง ความเข้าใจซึ่งกันและกัน รวมถึงการให้บริการประชาชนอย่างสมบูรณ์แบบตามหน้าที่ของแต่ละฝ่าย เพราะทั้งสื่อมวลชนและหน่วยงานรัฐต่างก็เป็นภาคีในการพัฒนาประเทศ เพื่อขับเคลื่อนสังคมตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับปัจจุบัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยหัวข้อ “จิตสำนึกของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐต่อการแก้ไขปัญหาสาธารณสุขที่ได้รับ การร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน” ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบความคิดและสร้างเครื่องมือวิจัย โดยจะเสนอเรียงลำดับตามการนำไปใช้ ดังต่อไปนี้

1. ราชกิจจานุเบกษา
(เฉพาะส่วนที่ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานรัฐ)
2. แนวคิดเรื่องปัญหาและการแก้ปัญหา
3. แนวคิดเรื่องไซเบอร์เนติกส์ (Cybernetics)
4. แนวคิดเรื่องความสำคัญ บทบาทและหน้าที่ของสื่อมวลชน
5. แนวคิดเรื่องอิทธิพลของสื่อมวลชน
6. แบบจำลองการพึ่งพาผลของสื่อมวลชน
7. แนวคิดเรื่องการควบคุมทางสังคม
8. แนวคิดเรื่องจิตสำนึก
9. แนวคิดเรื่องเจตคติ

1. ราชกิจจานุเบกษา

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551

หมวด 5 การรักษาจรรยาข้าราชการ

มาตรา 78 ข้าราชการพลเรือนสามัญต้องรักษาจรรยาข้าราชการตามที่ส่วนราชการกำหนดไว้ โดยมุ่งประสงค์ให้เป็นข้าราชการที่ดี มีเกียรติและศักดิ์ศรีความเป็นข้าราชการ โดยเฉพาะในเรื่องดังต่อไปนี้

- (1) การยึดมั่นและยืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง
- (2) ความซื่อสัตย์สุจริตและความรับผิดชอบ

- (3) การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้
- (4) การปฏิบัติหน้าที่โดยไม่เลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม
- (5) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน

ให้ส่วนราชการกำหนดข้อบังคับว่าด้วยจรรยาข้าราชการ เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของงานในส่วนราชการนั้นตามหลักวิชาและจรรยาวิชาชีพ

ในการกำหนดข้อบังคับว่าด้วยจรรยาข้าราชการตามวรรคสอง ให้จัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของข้าราชการและประกาศให้ประชาชนทราบด้วย

หมวด 6 วินัยและการรักษาวินัย

มาตรา 82 ข้าราชการพลเรือนสามัญต้องกระทำการอันเป็นข้อปฏิบัติดังต่อไปนี้

- (1) ต้องปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และเที่ยงธรรม
- (2) ต้องปฏิบัติหน้าที่ราชการให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบของทางราชการ มติของคณะรัฐมนตรี นโยบายของรัฐบาล และปฏิบัติตามระเบียบแบบแผนของทางราชการ
- (3) ต้องปฏิบัติหน้าที่ราชการให้เกิดผลดีหรือความก้าวหน้าแก่ราชการด้วยความตั้งใจ อุตสาหะ เอาใจใส่ และรักษาประโยชน์ของทางราชการ
- (4) ต้องปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาซึ่งสั่งในหน้าที่ราชการโดยชอบด้วยกฎหมายและระเบียบของทางราชการ โดยไม่ขัดขึ้นหรือหลีกเลี่ยง แต่ถ้าเห็นว่าการปฏิบัติตามคำสั่งนั้นจะทำให้เสียหายแก่ราชการ หรือจะเป็นการไม่รักษาประโยชน์ของทางราชการ จะต้องเสนอความเห็นเป็นหนังสือทันที เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาทบทวนคำสั่งนั้น และเมื่อได้เสนอความเห็นแล้ว ถ้าผู้บังคับบัญชายืนยันให้ปฏิบัติตามคำสั่งเดิม ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาต้องปฏิบัติตาม
- (5) ต้องอุทิศเวลาของตนให้แก่ราชการ จะละทิ้งหรือทอดทิ้งหน้าที่ราชการมิได้
- (6) ต้องรักษาความลับของทางราชการ
- (7) ต้องสุภาพเรียบร้อย รักษาความสามัคคีและต้องช่วยเหลือกันในการปฏิบัติราชการระหว่างข้าราชการด้วยกัน และผู้ร่วมปฏิบัติราชการ
- (8) ต้องต้อนรับ ให้ความสะดวก ให้ความเป็นธรรม และให้การสงเคราะห์แก่ประชาชนผู้ติดต่อราชการเกี่ยวกับหน้าที่ของตน

- (9) ต้องวางตนเป็นกลางทางการเมืองในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ และในการปฏิบัติกรอื่นที่เกี่ยวข้องกับประชาชน กับจะต้องปฏิบัติตามระเบียบของทางราชการว่าด้วยมารยาททางการเมืองของข้าราชการด้วย
- (10) ต้องรักษาชื่อเสียงของตน และรักษาเกียรติศักดิ์ของตำแหน่งหน้าที่ราชการของตนมิให้เสื่อมเสีย
- (11) กระทำการอื่นใดตามที่กำหนดในกฎ ก.พ.

มาตรา 83 ข้าราชการพลเรือนสามัญต้องไม่กระทำการใดอันเป็นข้อห้าม ดังต่อไปนี้

- (1) ต้องไม่รายงานเท็จต่อผู้บังคับบัญชา การรายงานโดยปกปิดข้อความซึ่งควรต้องแจ้งถือว่าเป็นการรายงานเท็จด้วย
- (2) ต้องไม่ปฏิบัติราชการอันเป็นการกระทำการข้ามผู้บังคับบัญชาเหนือตน เว้นแต่ผู้บังคับบัญชาเหนือตนขึ้นไปเป็นผู้สั่งให้กระทำ หรือได้รับอนุญาตเป็นพิเศษชั่วคราว
- (3) ต้องไม่อาศัยหรือยอมให้ผู้อื่นอาศัยตำแหน่งหน้าที่ราชการของตนหาประโยชน์ให้แก่ตนเองหรือผู้อื่น
- (4) ต้องไม่ประมาทเลินเล่อในหน้าที่ราชการ
- (5) ต้องไม่กระทำการหรือยอมให้ผู้อื่นกระทำการหาผลประโยชน์อันอาจทำให้เสียความเที่ยงธรรม หรือเสื่อมเสียเกียรติศักดิ์ของตำแหน่งหน้าที่ราชการของตน
- (6) ต้องไม่เป็นการจัดการ หรือผู้จัดการ หรือดำรงตำแหน่งอื่นใดที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกันนั้นในห้างหุ้นส่วนหรือบริษัท
- (7) ต้องไม่กระทำการอย่างใดที่เป็นการก่อกวน กดขี่ หรือข่มเหงกันในการปฏิบัติราชการ
- (8) ต้องไม่กระทำการอันเป็นการล່วงละเมิด หรือคุกคามทางเพศตามที่กำหนดในกฎ ก.พ.
- (9) ต้องไม่ดูหมิ่น เหยียดหยาม กดขี่ หรือข่มเหงประชาชนผู้ติดต่อราชการ
- (10) ไม่กระทำการอื่นใดตามที่กำหนดในกฎ ก.พ.

มาตรา 85 การกระทำผิดวินัยในลักษณะดังต่อไปนี้ เป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรง

- (1) ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยมิชอบ เพื่อให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงแก่ผู้หนึ่งผู้ใด หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยทุจริต
- (2) ละทิ้งหรือทอดทิ้งหน้าที่ราชการโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร เป็นเหตุให้เสียหายแก่ราชการอย่างร้ายแรง
- (3) ละทิ้งหน้าที่ราชการติดต่อในคราวเดียวกันเป็นเวลาเกินสิบห้าวันโดยไม่มีเหตุอันสมควร หรือโดยมีพฤติการณ์อันแสดงถึงความจงใจไม่ปฏิบัติตามระเบียบของทางราชการ
- (4) กระทำการอันได้ชื่อว่าเป็นผู้ประพฤติชั่วอย่างร้ายแรง
- (5) ดุหมิ่น เหยียดหยาม กดขี่ ข่มเหง หรือทำร้ายประชาชนผู้ติดต่อราชการอย่างร้ายแรง
- (6) กระทำความผิดอาญาจนได้รับโทษจำคุก หรือโทษที่หนักกว่าโทษจำคุก โดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก หรือได้รับโทษที่หนักกว่าโทษจำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ
- (7) ละเว้นการกระทำหรือกระทำการใด ๆ อันเป็นการไม่ปฏิบัติตามมาตรา 82 หรือฝ่าฝืนข้อห้ามตามมาตรา 83 อันเป็นเหตุให้เสียหายแก่ราชการอย่างร้ายแรง

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2550

มาตรา 8 ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นมาตรา 52/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534

“มาตรา 52/1 ให้จังหวัดมีอำนาจภายในเขตจังหวัด ดังต่อไปนี้

- (1) นำภารกิจของรัฐและนโยบายของรัฐบาลไปปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์
- (2) ดูแลให้มีการปฏิบัติและบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยและเป็นธรรมในสังคม
- (3) จัดให้มีการคุ้มครอง ป้องกัน ส่งเสริม และช่วยเหลือประชาชนและชุมชนที่ด้อยโอกาส เพื่อให้ได้รับความเป็นธรรมทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมในการดำรงชีวิตอย่างพอเพียง

- (4) จัดให้มีการบริการภาครัฐเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างเสมอหน้า รวดเร็ว และมีคุณภาพ
- (5) จัดให้มีการส่งเสริม อุดหนุน และสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้สามารถดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และให้มีขีดความสามารถพร้อมที่จะดำเนินการตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนจาก กระทรวง ทบวง กรม
- (6) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่คณะรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง กรม หรือหน่วยงานอื่นของรัฐมอบหมาย หรือที่มีกฎหมายกำหนด
- เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของจังหวัดตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐที่ประจำอยู่ในเขตจังหวัดที่จะต้องปฏิบัติให้สอดคล้อง และเป็นไปตามแผนพัฒนาจังหวัดตามมาตรา 53/1”

นอกจากนี้ยังมีข้อกำหนดว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานรัฐอีกหลายข้อระบุอยู่ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2540 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่ม 114 ตอนพิเศษ 61 ง วันที่ 11 กรกฎาคม พ.ศ. 2540 ซึ่งผู้สนใจสามารถศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมได้

2. แนวคิดเรื่องปัญหาและการแก้ปัญหา

ความหมายของปัญหา

จากการประมวลเบื้องต้น พบว่าความหมายของคำว่าปัญหา หมายถึง ความต่างกันระหว่างสภาพการณ์ในความเป็นจริงกับสภาพการณ์ที่คาดหวัง ทั้งนี้มีนักวิชาการต่างประเทศได้ให้คำจำกัดความของคำว่าปัญหาไว้ ดังนี้

Khemmani (1990) เขียนไว้ใน Manual on General and Applied Management Principles ว่าปัญหาคือผลต่างระหว่างสิ่งที่ควรจะเป็นหรือสิ่งที่คาดหวังไว้ กับสิ่งที่กำลังเป็นอยู่จริง

ส่วน Huber (1980 อ้างถึงใน Kreitner and Kinicki, 1989) ระบุว่าปัญหาคือความแตกต่างระหว่างสภาพการณ์ที่เป็นจริงและสภาพการณ์ที่พึงประสงค์

ประเภทของปัญหา

อุ๋นตา นพคุณ (2530) ได้จำแนกปัญหาออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ปัญหาที่อยู่ในวิสัยที่มนุษย์จะแก้ไขได้

ปัญหาประเภทนี้ ได้แก่ ปัญหาที่มนุษย์มักจะสร้างขึ้นแก่ตัวมนุษย์เองโดยไม่รู้ตัว เช่น ปัญหาการเรียน ปัญหาความรัก ปัญหาการทำงาน ปัญหาความสัมพันธ์กับผู้อื่น ดันเหตุของปัญหาและวิธีแก้ปัญหานั้นเรื่องดังกล่าวเป็นเรื่องที่อยู่ในวิสัยของเราที่จะหาทางแก้ไขได้

2. ปัญหาที่อยู่เหนือวิสัยที่มนุษย์จะแก้ไขได้

หมายถึง ปัญหาหรือสภาพการณ์บางอย่างที่มนุษย์ไม่พึงปรารถนา เป็นเรื่องที่มนุษย์ไม่มีอำนาจจะไปแก้ไขได้ เพราะส่วนมากเป็นปัญหาตามธรรมชาติ ปัญหาทางภยธรรมชาติ อุบัติเหตุ ฯลฯ สิ่งเหล่านี้มนุษย์พยายามที่จะป้องกันไม่ให้เกิดขึ้น แต่ในเรื่องเช่นนี้มนุษย์ต้องยอมรับว่าเราแก้ไขไม่ได้

ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา (มปป.) ได้กล่าวถึงปัญหาที่พบในสภาพชีวิตจริงว่ามีหลายแบบ โดยแยกปัญหาได้เป็นปะเภทใหญ่ ๆ 3 ประเภท คือ

1. ปัญหาประเภทที่เห็นสภาพปัญหาชัดเจน และมีวิธีการแก้ปัญหานั้นแน่นอน ซึ่งบุคคลรู้อยู่แล้วโดยการจำความรู้หรือวิธีการแก้ปัญหานั้นได้ และเชื่อมโยงกับสภาพปัญหาได้ โดยอาศัยความสามารถในการถ่ายโยงการเรียนรู้ (Transfer of learning) มาใช้ในสภาพการณ์ที่แตกต่างไปจากเดิม

2. ปัญหาประเภทที่เห็นสภาพปัญหาชัดเจน แต่ตัวบุคคลไม่มีความรู้หรือขาดวิธีการที่จะแก้ปัญหานั้น ปัญหาประเภทนี้ปรากฏอยู่มากที่สุดในชีวิตจริง นับว่าเป็นปัญหาที่ต้องใช้กระบวนการคิดผสมผสานกับแนวคิดและหลักการต่าง ๆ จากข้อมูลความรู้ที่มีอยู่แล้ว หรือค้นพบมาได้ เพื่อประมวลเป็นการแก้ปัญหานั้น ได้ผลมากขึ้น (Productive thinking)

3. ปัญหาประเภทที่อาจรู้ถึงสภาพปัญหา เกิดความต้องการที่จะแก้ปัญหานั้น แต่ยังไม่มีความรู้ หรือวิธีการที่บุคคลมีอยู่นั้นไม่สามารถจะแก้ปัญหานั้นได้ ปัญหาประเภทนี้เกี่ยวข้องกับการบุกเบิกแสวงหาความรู้ใหม่ ทฤษฎี และวิธีการใหม่ที่ยังไม่เคยปรากฏมาก่อน นับเป็นการแก้ปัญหานั้นต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking)

รสนา อัจชะกิจ (2535) ได้จำแนกประเภทของปัญหาหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาคือ

รูปแบบที่ 1 เมื่อเกณฑ์ที่ใช้พิจารณาคือ มนุษย์ ปัญหารูปแบบนี้จัดแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ปัญหาเกี่ยวกับมนุษย์กับปัญหาอื่นทั้งหลายที่ไม่เกี่ยวกับมนุษย์

1. ปัญหาเกี่ยวกับมนุษย์ (People Problems หรือ Human performance Problems) เป็นปัญหาซึ่งเนื่องจากบุคคลไม่ประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่พึงควรกระทำ ตัวอย่างของปัญหาทำนองนี้ ได้แก่

1.1 เมื่อเวลาว่างเลยไปจึงพบว่าเจ้าหน้าที่ที่เข้าใหม่คนนั้นเป็นคนประเภททำดีที่เหลว

1.2 ผู้ที่เคยประพฤติปฏิบัติมาโดยตลอด ได้กลายเป็นคนไม่เสมอต้นเสมอปลาย

1.3 ในช่วงหลายเดือนที่ผ่านมาบรรยากาศในสำนักงานตึงเครียดโดยไม่ทราบเหตุผลต้นปลาย

1.4 ข้อผิดพลาดอย่างฉกรรจ์ยังคงเกิดซ้ำแล้วซ้ำเล่า

1.5 การดำเนินงานได้รับการขัดขวางจนต้องชะงักงัน

1.6 เจ้าพนักงานไม่เต็มใจรับผิดชอบงานในหน้าที่

1.7 เจ้าหน้าที่ผู้หนึ่งยื่นกรานขอปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งตนขาดประสบการณ์โดยไม่คำนึงถึงความเหมาะสม

1.8 คนงานหยุดงานบ่อย และ/หรือ มาสายเป็นนิจ

1.9 บุคลากรสนใจเล่นการเมืองทำให้บกพร่องในหน้าที่การงาน

1.10 คนงานมีท่าทีเกียจคร้านเฉื่อยชา

2. ปัญหาอื่นที่ไม่เกี่ยวกับมนุษย์ ปัญหาอื่นทั้งหลายทั้งปวง ถ้าไม่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมมนุษย์แล้ว จัดเป็นปัญหาข้อนี้ทั้งสิ้น ตัวอย่างเช่น

การเบี่ยงเบนให้เกิดข้อขัดข้องจนกลายเป็นปัญหา อาจมีสาเหตุจาก

- โครงสร้างขององค์การ

- นโยบายการบริหาร

- กฎหมาย ระเบียบ

- งบประมาณ

- วัสดุอุปกรณ์

- การดำเนินงาน

รูปแบบที่ 2 สำหรับรูปแบบนี้ได้พิจารณาจากสถานการณ์ที่ผ่านมาว่า “เคยได้มาตรฐานตามเป้าหมายหรือไม่” และด้วยเกณฑ์ดังกล่าวจึงแบ่งปัญหาเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ปัญหาเบี่ยงเบน

หมายถึง ปัญหาซึ่งเกิดภายหลังจากที่เหตุการณ์ได้ดำเนินไปตามปกติด้วยดี และได้มาตรฐานตรงเป้าหมาย แต่มีบางสิ่งบางอย่างเกิดขึ้นทำให้เหตุการณ์ที่เกิดจริงเบี่ยงเบนจากมาตรฐาน จึงเรียกว่าปัญหาเบี่ยงเบน

2. ปัญหาปรับปรุงเชิงพัฒนา

หมายถึง ปัญหาซึ่งแต่ไหนแต่ไรมา สถานภาพไม่เคยได้มาตรฐานโดยตลอดและมีแนวโน้มว่าจะคงสภาพเช่นนี้ตลอดไป กลุ่มดำเนินการประสงค์จะปรับเปลี่ยนให้สภาพดีขึ้นกว่าเดิมจึงจัดเป็นปัญหาปรับปรุงเชิงพัฒนา

รูปแบบที่ 3 ปัญหาเบี่ยงเบนนั้น ถ้านำมาพิจารณาให้ลึกซึ้งโดยใช้ “เวลา” เป็นมาตรการในการเปรียบเทียบจะแบ่งย่อยได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ปัญหาขัดข้อง

หมายถึง ปัญหาที่การเบี่ยงเบนหรือความแตกต่างจากเป้าหมายนั้นเกี่ยวโยงจากอดีตถึงปัจจุบัน กล่าวคือ การเบี่ยงเบนได้เริ่มเกิดตั้งแต่ในอดีตจนถึงปัจจุบัน และต่อว่าจะปรากฏต่อไปในอนาคต เพราะหาวิธีการแก้ไขไม่ได้ หรือแก้ไขไม่ได้ผลดีเท่าที่ควร ปัญหาประเภทนี้เรียกว่า ปัญหาขัดข้อง

2. ปัญหาป้องกัน

หมายถึง ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับอนาคตเป็นสำคัญ นั่นคือแต่เดิมเหตุการณ์ในอดีตดำเนินมาด้วยดี แต่ปัจจุบันมีสัญญาณบอกเหตุให้เตรียมตัวคิดหาวิธีการแก้ไข เพราะอาจเกิดการเบี่ยงเบนในอนาคตจึงเรียกว่า ปัญหาป้องกัน

รูปแบบที่ 4 เมื่อนำปัญหาปรับปรุงเชิงพัฒนามาพิจารณา โดยกำหนดเกณฑ์ในอีกลักษณะหนึ่งจะแบ่งเป็นปัญหาย่อยได้ 2 ประเภท ดังนี้

1. ปัญหาเรื้อรัง

หมายถึง สภาพเหตุการณ์ที่ไม่ได้มาตรฐานเหล่านั้นได้เกิดมาแล้วเป็นเวลานานไม่ทราบว่าจะเริ่มเกิดตั้งแต่เมื่อไร ทุกคนในสังคมเกิดความเคยชินจนไม่เดือดร้อนและยอมรับสภาพด้วย ถือว่าเป็นเรื่องธรรมดาสามัญทั่วไป และเมื่อกลุ่มบุคคลกลุ่มใดประสงค์จะแก้ไขเปลี่ยนแปลงให้สภาพการณ์ดีขึ้นกว่าเดิม จึงถือว่าเป็นการปรับปรุงพัฒนาปัญหาเรื้อรัง

2. ปัญหาเคยวัน

ปัญหาประเภทนี้มีลักษณะตรงข้ามกับปัญหาเรื้อรัง กล่าวคือ ตั้งแต่เริ่มต้นสภาพเหตุการณ์ไม่เคยได้มาตรฐาน หรือประสพผลตรงตามเป้าหมายแม้สักครั้ง ผู้เกี่ยวข้องได้รับความเดือดร้อนรำคาญมาโดยตลอด จัดว่าเป็นปัญหาเลวร้ายจึงพยายามหาวิธีแก้ไขปรับปรุงเพื่อพัฒนา

รูปแบบที่ 5 เมื่อนำปัญหาข้อข้องพิจารณาให้ละเอียดลึกซึ้งยิ่งขึ้น จะแบ่งย่อยต่อไปเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ปัญหาเฉพาะหน้าเร่งด่วน
2. ปัญหาสำคัญ ถ้าไม่เร่งแก้ไขจะส่งผลกระทบต่อรุนแรง

รูปแบบที่ 6 ปัญหาโดยทั่วไป เมื่อพิจารณาในอีกลักษณะหนึ่ง การจัดประเภทจะแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ปัญหาต่อเนื่อง

ลักษณะของปัญหามีสาเหตุ-ผล เกี่ยวเนื่องกันดังลูกโซ่ นั่นคือ สาเหตุที่หนึ่งมีผลกระทบให้เกิดสาเหตุและผลที่สอง สาม และสี่ไปตามลำดับ ความต่อเนื่องได้สร้างให้เกิดกลุ่มของปัญหา จึงต้องสืบค้นให้พบปฐมเหตุ

ตัวอย่างเช่น น้ำมันหล่อลื่นไม่ดี เป็นสาเหตุให้แหวนลูกสูบสึกหรอ จึงเกิดเขม่าจับพอก ทำให้หัวเทียนบอด เครื่องยนต์จึงติดขัด ดังนี้เป็นต้น ปัญหาทั้งหมดจัดเป็นปัญหาต่อเนื่อง

2. ปัญหาไม่ต่อเนื่อง

สภาพเหตุการณ์ที่เบี่ยงเบนไปจากคาดหวัง อาจเกิดจากสาเหตุหลายประการพร้อมกัน หากแต่ละสาเหตุมิได้เกี่ยวโยงต่อเนื่องกัน ฉะนั้นจึงเป็นปัญหาย่อยหลายปัญหา เช่น รถยนต์คันหนึ่ง อาจเกิดข้อข้องหลายประการในเวลาพร้อมกัน เช่น ยางรถแบน เบรกชำรุด หม้อน้ำรั่ว เป็นต้น

ตัวอย่างดังกล่าวเห็นได้ชัดเจนว่า แต่ละปัญหามีสาเหตุโดยเฉพาะไม่ต่อเนื่องกัน แต่บ่อยครั้งที่ไม่อาจทราบได้โดยง่ายเลย ไม่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ดังนั้นปัญหาในลักษณะเช่นนี้จึงถือว่าเป็นปัญหาไม่ต่อเนื่อง

รูปแบบที่ 7 ปัญหาป้องกันสำหรับสภาพเหตุการณ์ที่สามารถเกิดขึ้นในอนาคตนั้น อาจจัดแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ปัญหาเตรียมรับการเปลี่ยนแปลง

ในความเป็นจริง การเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่ต้องประสบเสมอตลอดชีวิต สถานการณ์จะเปลี่ยนแปลงได้เป็นประจำ มีรู้จบสิ้น การอยู่รอดปลอดภัย และการประสบความสำเร็จ ย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถในการวิเคราะห์เหตุการณ์ในอนาคตได้ถูกต้องแม่นยำ เพื่อคิดเตรียมวางแผนงาน รับสถานการณ์และหลีกเลี่ยง แก้ไขได้ทันท่วงที

2. ปัญหาเตรียมรับสถานการณ์

ในการเตรียมตัวสำหรับปัญหาดังกล่าวนี้จะต้อง พยายามสร้างความเชื่อมั่นว่า มีความสามารถปรับเปลี่ยนการเบี่ยงเบนได้ เพราะได้ตั้งคำถามอยู่ตลอดเวลาว่า “พรุ่งนี้สภาพเหตุการณ์จะเบี่ยงเบนตรงจุดไหนได้บ้าง” ทั้งนี้ เพื่อคิดค้นหาจุดบกพร่องที่จะเกิดในอนาคต และเตรียมรับสถานการณ์ได้อย่างพร้อมมูล เท้าทันต่อปัญหาทุกระดับความสำคัญ สร้างความเชื่อมั่นที่จะดำเนินงาน โดยปราศจากความหวั่นวิตกต่อความไม่แน่นอนในอนาคต

การแก้ปัญหา

ความหมายของการแก้ปัญหา

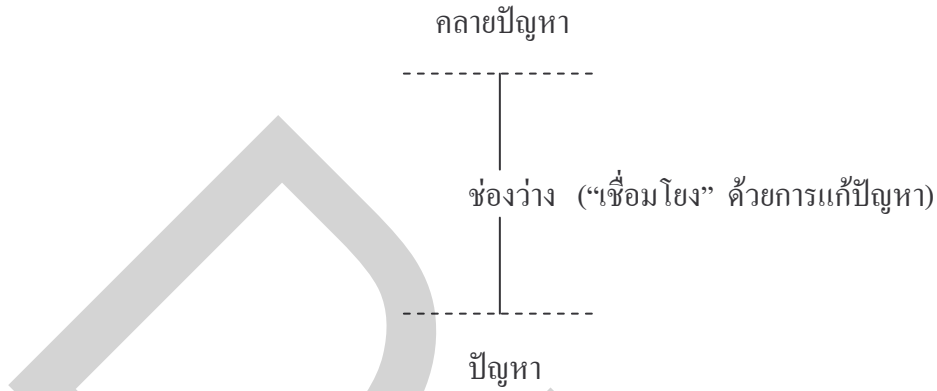
วีระพล สุวรรณันต์ (2534) ให้ความหมายของการแก้ปัญหาไว้ว่า

การแก้ปัญหา คือ การแก้ที่สาเหตุแห่งปัญหา หนึ่งสาเหตุมีทางแก้ไขหลายทาง ทางแก้ไขปัญหาแต่ละทางอาจแก้ไขได้หลายสาเหตุ การแก้ปัญหาคควรหาชุดของทางเลือกให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ แต่ควรคำนึงถึงความเป็นไปได้ในการปฏิบัติด้วย ในกรณีมีปัจจัยจำกัด จึงเลือกแก้ไขเฉพาะสาเหตุที่มีพลังที่ก่อให้เกิดปัญหามากที่สุดก่อน โดยเรียงลำดับสาเหตุลงมา และในแต่ละชุดของทางเลือกให้หาแนวทางแก้ไขที่ครบเป็นระบบ โดยใช้หลักของการบริหารงานโดยยึดวัตถุประสงค์การบริหารงานในลักษณะระบบ

รสนา อัมชะกิจ (2535) ได้นิยามความหมายของการแก้ปัญหาไว้ 2 ประการ ดังนี้

1. การแก้ปัญหา เป็นกระบวนการ “เชื่อมโยงช่องว่างระหว่างปัญหากับทางออกของปัญหา” ดังแสดงในแผนภาพที่ 2

แผนภาพที่ 2 แสดงกระบวนการเชื่อมโยงช่องว่างระหว่างปัญหากับทางออกของ
ปัญหา



2. การแก้ปัญหาเป็นกระบวนการ “ลดความเบี่ยงเบน (ด้านลบ) ของสาเหตุ ให้เป็นเป้าหมาย (ด้านบวก)” ดังแสดงในแผนภาพที่ 3

แผนภาพที่ 3 แสดงกระบวนการลดความเบี่ยงเบนของสาเหตุให้เป็นเป้าหมาย



กระบวนการแก้ไข้ปัญหา

วีระพล สุวรรณันต์ (2534) ได้กำหนดขั้นตอนในกระบวนการแก้้ปัญหาไว้ 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. ระบุปัญหา
2. หาสาเหตุแห่งปัญหา
3. กำหนดจุดหมายในการแก้้ปัญหา
4. กำหนดแนวทางแก้้ปัญหา

รศนา อัชชะกิจ (2535) ยังได้กำหนดกระบวนการแก้ปัญหา ตามแนวทางอริยสัจ 4 ของพระพุทธศาสนา ซึ่งถือเป็นการค้นพบสังขธรรมที่ทรงคุณค่าของพระบรมศาสดา และสามารถนำมาใช้ได้ในยุคปัจจุบันแม้พระพุทธองค์จะทรงดับขันธปรินิพพานไปแล้วถึง 2550 ปี

อริยสัจ 4 ได้แก่ ทุกข์ สมุทัย นิโรธ และมรรค

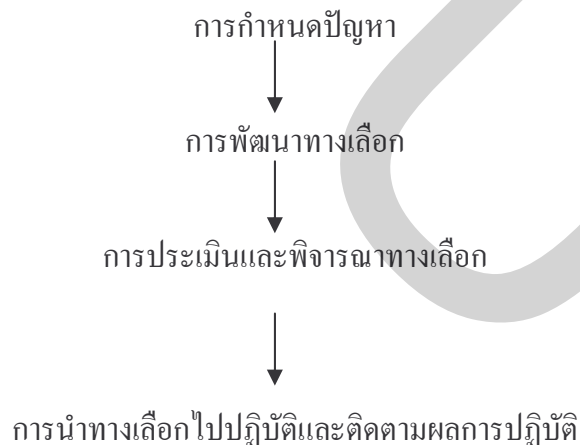
ทุกข์ แปลว่า ความยากลำบาก ความวิบัติ ชั่วร้าย ความเดือดร้อนอันเป็นสภาพที่ทนได้ยาก ก่อให้เกิดความไม่สบายใจ กาย ซึ่งก็คือ “ปัญหา”

สมุทัย แปลว่า ต้นเหตุแห่งทุกข์ ซึ่งก็คือ “สาเหตุของปัญหา”

นิโรธ แปลว่า การดับทุกข์หรือนิพพาน ซึ่งก็คือ “การแก้ปัญหา”

มรรค แปลว่า ทางปฏิบัติเพื่อพ้นทุกข์ ซึ่งก็คือ “แนวทางการแก้ปัญหา”

นอกจากนี้ Huber (1980 อ้างถึงใน Kreither and Kinicki, 1989) ได้กล่าวถึงวิธีการแก้ปัญหาว่า เป็นกระบวนการที่ใช้สติปัญญาในการลดความแตกต่างระหว่างสภาพการณ์ที่เป็นจริงและสภาพการณ์ที่พึงประสงค์ โดยเสนอกระบวนการแก้ปัญหาเป็น 4 ขั้นตอน ประกอบด้วย การกำหนดปัญหา การพัฒนาทางเลือก การประเมินและพิจารณาทางเลือก การนำทางเลือกไปปฏิบัติและติดตามผลการปฏิบัติ เขียนเป็นแผนภูมิได้ดังนี้



จากแผนภูมิที่ Huber ได้กล่าวไว้ แสดงให้เห็นว่าการแก้ปัญหานั้นต้องใช้สติปัญญา และมีทำอย่างเป็นกระบวนการ เริ่มตั้งแต่การกำหนดปัญหาให้แน่ชัดว่าเป็นปัญหาอะไรประเภทใด เมื่อกำหนดปัญหาได้แล้ว จึงเข้าสู่กระบวนการขั้นที่สอง คือการพัฒนาทางเลือก ซึ่งเป็นการวิเคราะห์และค้นหาเพื่อดูทางเลือกกว่าปัญหานั้นมีวิธีใดแก้ไขได้บ้าง กระบวนการขั้นที่สาม คือการประเมินและพิจารณาทางเลือก หมายความว่าเมื่อค้นพบวิธีแก้ปัญหา

หลาย ๆ วิธีแล้ว ก็จะต้องตัดสินใจเลือกวิธีที่มีเหมาะสม มีประสิทธิภาพที่สุด ก่อนนำวิธีแก้ปัญหานั้นไปปฏิบัติจริงและติดตามผลต่อไป

กระบวนการแก้ปัญหาของ Huber ถือว่าเป็นแนวคิดที่อธิบายกระบวนการแก้ปัญหาได้ชัดเจน สามารถนำมาใช้เป็นกรอบในการวิจัยครั้งนี้ซึ่งเป็นการศึกษาถึงการแก้ไขปัญหาสาธารณะของเจ้าหน้าที่รัฐภายหลังจากที่ได้รับแจ้งข้อมูลมาจากสื่อมวลชน และเมื่อนำแนวคิดเรื่องการแก้ปัญหาของ Huber วิรพล และหลักคำสอนของพระพุทธองค์ในอริยสัจ 4 รวมเข้าด้วยกัน จึงสรุปได้ว่ากระบวนการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ ต้องประกอบด้วยขั้นตอนดำเนินการ 4 ขั้นตอนเชื่อมโยงเกี่ยวเนื่องกันไป ได้แก่

1. การกำหนดหรือระบุปัญหา เพื่อหาสาเหตุของปัญหา
2. การกำหนดแนวทางแก้ปัญหา และพิจารณาทางเลือกที่ดีที่สุด
3. การลงมือปฏิบัติ เพื่อแก้ปัญหา
4. การประเมินและติดตามผลการแก้ปัญหา

สำหรับรายละเอียดของกระบวนการแก้ปัญหาดังกล่าวทั้ง 4 ขั้นตอน มีดังนี้

การกำหนดปัญหา

เป็นการชี้ชัดออกมาว่าปัญหาคืออะไร โดยการวิเคราะห์สภาพการณ์ที่เป็นผลจากความแตกต่างระหว่างความต้องการกับสภาพความเป็นจริง เพื่อนำมากำหนดประเด็นปัญหา สภาพของปัญหา และกำหนดวัตถุประสงค์ในการแก้ไขปัญหา ปัญหาจะเกิดขึ้นเมื่อสภาพความเป็นจริงแตกต่างจากสถานการณ์ที่เป็นสิ่งที่พึงประสงค์ของเรา เช่น ถ้าเราต้องจ่ายค่าเช่าบ้านเมื่อปลายเดือนแต่ไม่มีเงินพอ ปัญหาไม่ใช่เราต้องจ่ายค่าเช่าบ้าน แต่ปัญหาของเราคือเราต้องการเงิน (Huber, 1980 อ้างถึงใน Kreitner and Kinicki, 1989)

นอกจากนี้ยังได้กำหนดวิธีในการบ่งชี้ปัญหาไว้ 3 วิธี ดังนี้

1. การใช้ประสบการณ์ในอดีต เป็นการมองไปข้างหน้าโดยตั้งสมมติฐานไว้ อดีตที่ใกล้เคียงที่สุดจะเป็นการประเมินค่าที่ดีที่สุดของอนาคต แต่วิธีการนี้อาจจะเกิดข้อผิดพลาดได้ เพราะเป็นการกำหนดโดยใช้ความคิดของตัวผู้บริหารแต่ฝ่ายเดียว

2. การวางแผน วิธีการเข้าหาปัญหาแบบวางแผนจะเป็นระบบมากขึ้น และมีผลอันแน่นอน วิธีนี้ประกอบด้วยการใช้การคาดการณ์ และประเมินว่าอะไรจะเกิดขึ้นในอนาคต เป็นบรรทัดฐาน เทคนิคที่ใช้ในการคาดการณ์เรียกว่า “เทคนิคสภาพที่น่าจะเป็นไป” (scenario technique)

3. การระงับจากบุคคลอื่น เป็นวิธีเข้าหาปัญหาขั้นสุดท้ายเพื่อกำหนดบ่งชี้ปัญหา คืออาศัยความเห็นชอบระงับปัญหาจากบุคคลในองค์กร ผู้ผลิตรถยนต์ก็อาจต้องเรียกรถคืนจากลูกค้าเมื่อลูกค้าแจ้งเรียกค่าเสียหาย เนื่องจากมีปัญหาคุณภาพ หรือความปลอดภัย อย่างไรก็ตาม มีหลายปัจจัยที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อการกำหนดปัญหา

ตารางที่ 1 แสดงปัจจัยที่ทำให้การกำหนดปัญหาเบี่ยงเบนไป

ปัจจัย	ลักษณะ
- ข่าวสารเบี่ยงเบน	บุคคลมักจะไม่ได้ใส่ใจต่อข่าวสารในทางลบที่มีผลต่อผู้รับข่าวสาร
- การดูดซับข่าวสารที่ไม่แน่นอน	เมื่อบุคคลส่งถ่ายข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลอีกคนหนึ่ง ทำให้ความแน่นอนของข่าวสารสูญหายไป ข่าวจะถูกมองว่าแม่นยำกว่าที่มันเป็นจริง
- การเลือกที่จะรับรู้	บุคคลมักจะหลีกเลี่ยงหารูปแบบอันแน่นอนของข่าวสารเพื่อลดความตึงเครียด มักจะหลีกเลี่ยงความกำกวม หรือรูปแบบอันไม่แน่นอนของสิ่งแวดล้อม
- รูปแบบแสดงออก	บุคคลมักจะทำการตัดสินใจในบนพื้นฐานของคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด บางคนอาจไม่ยอมหาข่าวที่พอเพียงในการตัดสินใจ เพราะเชื่อว่าเขารู้จักสถานการณ์อย่างดีแล้ว
- ระดับของการสนใจ	แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อการตั้งมาตรฐาน การกำหนดปัญหาซึ่งเกิดจากความแตกต่างระหว่างเหตุการณ์ที่เป็นจริงและเหตุการณ์ที่คาดหวัง
- ความเครียด	ความเครียดจะลดขีดความสามารถของบุคคลที่จะรับรู้หรือต้องการข่าวสาร
- ความยุ่งยากซับซ้อนของการรับรู้ของบุคคล	บุคคลมีความแตกต่างหลากหลายในความสามารถที่จะรับรู้ข่าวสารที่สลับซับซ้อนและมีจำนวนมาก

วีระพล สุวรรณันต์ (2534) ได้กล่าวถึงการกำหนดปัญหาว่ามีความหมายเช่นเดียวกับการระบุปัญหา และยังได้กำหนดขั้นตอนของการระบุปัญหาออกเป็น 5 ขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดหัวข้อแห่งปัญหาซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

- ก. กระทบกับปัญหา
- ข. ความหาปัญหา
- ค. พบกับปัญหา
- ง. จับปมแห่งปัญหา
- จ. จัดเกล้าปมแห่งปัญหา
- ฉ. ตั้งชื่อปัญหา

2. การกำหนดสภาพแห่งปัญหา ในการเขียนสภาพเหตุการณ์ของปัญหาควรเน้นในเรื่องดังต่อไปนี้

ก. ควรระบุในเรื่องเวลาของความเบี่ยงเบนของปัญหา เพื่อหาประเภทของปัญหา

ข. ควรระบุสภาพเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง ๆ ไม่ควรระบุถึงสภาพประเภทวัดได้ในรูปของรูปธรรม

ค. ควรระบุข้อมูลที่วัดได้ ละเว้นข้อมูลที่เป็นนามธรรม ให้ใช้ข้อมูลประเภทวัดได้ในรูปของรูปธรรม

ง. ควรใช้ข้อมูลชั้นสองเพราะประหยัดค่าใช้จ่าย

จ. การเขียนสภาพเหตุการณ์แห่งปัญหา ควรจะครอบคลุมให้ทั่วถึง

ฉ. การระบุสภาพเหตุการณ์ของปัญหา จะต้องอธิบายความเบี่ยงเบนของหัวข้อปัญหา

ช. อย่างนำสภาพเหตุการณ์ของปัญหาไปปะปนกับสาเหตุแห่งปัญหาซึ่งสภาพแห่งปัญหายังได้แบ่งออกเป็น 3 ช่วง คือ

- สภาพปัญหาในอดีต
- สภาพปัญหาในปัจจุบัน
- สภาพปัญหาในอนาคต

3. การกำหนดวัตถุประสงค์ เมื่อมีปัญหา สภาพที่ต้องการก็คือ สภาพหมดปัญหา หรือสภาพปัญหาที่ได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว หรือการกำหนดวัตถุประสงค์ในการแก้ปัญหา นั่นเอง การหาสภาพแห่งการหมดปัญหา ก็คือการลดความเบี่ยงเบนของสภาพเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงกับสภาพเหตุการณ์ที่ไม่ต้องการ

4. กำหนดความสำคัญของการกำหนดวัตถุประสงค์ สภาพแห่งการหมุดปัญหา เป็นหัวใจหรือเป็นวัตถุประสงค์ หรือเป็นจุดหมายปลายทางที่จะแก้ปัญหา ถ้าหากวัตถุประสงค์นี้ สามารถแสดงออกมาในลักษณะบอกถึงความจำเป็น มีความเร่งด่วนเป็นผลดีต่อบุคคล ต่อหน่วยงาน ต่อสังคม และต่อประเทศชาติ ปัญหาประเภทนี้ จะได้รับการสนับสนุน ให้ดำเนินการแก้ไขมาก

5. การกำหนดบทบาทของผู้แก้ปัญหา ในการแก้ปัญหา นั้นจะต้องกำหนดด้วยว่า ใครเป็นผู้ดำเนินการแก้ไข ปัญหา บทบาทของผู้แก้ไขควรจะเป็นเพียงบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่ง

นอกจากนี้ ยังได้เสนอวิธีการหาสาเหตุแห่งปัญหาโดยใช้หลักดังต่อไปนี้

1. การใช้หลักของเหตุ – ผล หรือหลักตรรกวิทยา เป็นวิธีหาสาเหตุแห่งปัญหา ด้วยการตอบคำถาม “อย่างไร” และ “ทำไม”

2. พิจารณาถึงสาเหตุของปมปัญหา หรือความเบี่ยงเบน

3. ใช้ประสบการณ์ในการหาสาเหตุ ความรู้ความชำนาญ จากการคลุกคลี กับงานประเภทใดประเภทหนึ่งนาน ๆ ย่อมก่อให้เกิดความคุ้นเคย รู้สาเหตุที่มาของปัญหา ดังนั้นการแก้ปัญหาจึงควรมีผู้รู้ในเรื่องนั้น ๆ เข้าร่วมพิจารณาด้วย

4. ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการหาสาเหตุ โดยการระดมสมอง และเปิดโอกาส ให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นโดยอิสระ ไม่มีการคัดค้านโต้แย้ง ซึ่งจะทำให้สามารถค้นหา สาเหตุของปัญหาได้จากความคิดแปลกใหม่ แม้จะยังไม่เคยปรากฏมาก่อนก็ตาม

การกำหนดแนวทางแก้ปัญหา และพิจารณาทางเลือก

วีระพล สุวรรณนันต์ (2534) และรสนา อัจชะกิจ (2535) มีความเห็นตรงกันในเรื่อง การกำหนดแนวทางแก้ปัญหาและพิจารณาทางเลือก โดยกล่าวว่ามีความสัมพันธ์กับสาเหตุของ ปัญหาเนื่องจากการแก้ปัญหา คือ การแก้ที่สาเหตุแห่งปัญหา นอกจากนี้ยังได้กล่าวเพิ่มเติม ถึงสาเหตุของปัญหาว่า หนึ่งสาเหตุมีทางแก้ไขได้หลายทาง ทางแก้ไขปัญหาแต่ละทาง อาจแก้ไขได้หลายสาเหตุ

อย่างไรก็ตาม รสนา อัจชะกิจ (2535) ได้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการกำหนดแนวทาง แก้ปัญหา และขั้นตอนในการพิจารณาทางเลือกไว้ดังนี้

1. การแก้ไขปัญหาให้แก้ที่สาเหตุแห่งปัญหา
2. หาแนวทางแก้ไขสาเหตุที่มีพลังก่อให้เกิดปัญหามากที่สุดก่อน

3. เลือกแนวทางซึ่งเมื่อนำไปดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วจะไม่ก่อสาเหตุให้เกิดปัญหาอย่างอื่นเพิ่มขึ้น

4. หาแนวทางแก้ไขปัญหาหลาย ๆ แนวทาง

5. แนวทางแก้ไขต้องได้รับการพิจารณาครบทั่วทั้งระบบ และทุกแง่ทุกมุม

6. แนวทางแก้ไขปัญหาที่มีความเป็นไปได้มาก จะเป็นแนวทางที่ประสบความสำเร็จ

7. การแก้ไขแต่ละหนึ่งสาเหตุอาจมีแนวทางแก้ไขได้หลายแนวทาง

8. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มีความสำคัญสำหรับขั้นตอนค้นหาแนวทางการแก้ไข

9. ผู้ที่พยายามใช้สมองคิดค้นอยู่เสมอเป็นประจำ จะมีความริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา

10. เลือกแนวทางที่ค้นคิดอย่างรอบคอบตามเหตุผลที่ถูกต้องเหมาะสม คำนึงถึงข้อดีที่เด่นชัดและทุกประการ

ส่วน Hunsaker and Alessandra (1980 อ้างถึงใน วัชรวิ ฐุธรรม, 2535) ได้ให้หลักเกณฑ์ในการประเมินทางเลือกไว้ว่า มีข้อเท็จจริงหลายประเด็นที่ควรจะได้นำมาพิจารณาช่วยในการประเมินหาแนวทางปฏิบัติตามแผน เกณฑ์ที่สำคัญที่สุดในประเด็นนี้น่าจะอยู่ที่ความน่าเป็นไปได้ของความสำเร็จในแต่ละช่องทาง และอัตราการเสี่ยงของผลกระทบทางลบ ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นได้ถ้าโอกาสล้มเหลวมีสูงและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องสูง ช่องทางนั้น ๆ อาจไม่มีค่าพอที่จะทดลองปฏิบัติ แม้ว่าจะได้พิจารณาผลตอบแทนที่เกี่ยวข้องแล้วก็ตาม อัตราการเสี่ยงนี้เป็นได้ทั้งเชิงส่วนตัวเท่า ๆ กับเชิงเศรษฐกิจ เช่น ในสถานการณ์ที่ชื่อเสียงของผู้ได้บังคับบัญชา รวมอยู่ด้วย หรือเมื่อใกล้กับการพิจารณาผลการปฏิบัติงานสำหรับผู้ได้บังคับบัญชาส่วนใหญ่แล้ว เราไม่สามารถตั้งความหวังให้มีความกระตือรือร้นในแผนปฏิบัติการประเภทที่เสี่ยงต่อความมั่นคงในหน้าที่การงานของตน หรือเสี่ยงต่อภาพพจน์ส่วนตัว

ปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่ง ได้แก่ ปัญหาด้านจังหวะเวลา จำนวนเวลาที่ต้องการเพื่อดำเนินแผนปฏิบัติการที่หลากหลาย ควรจัดคำนวณไว้และนำไปเปรียบเทียบกับเวลาที่มีอยู่เพื่อดำเนินการต่อไปได้ อีกมิติหนึ่งของเวลาก็คือ การประหยัดแรงงานที่ใช้ในแต่ละช่องทาง ปัญหาที่ควรถามในที่นี้ก็คือ ช่องทางปฏิบัติใดจะให้ผลตอบแทนมากที่สุด โดยใช้แรงเพียรพยายามน้อยที่สุด อีกคำถามหนึ่งที่วิฤตได้แก่ “บุคคลที่เกี่ยวข้องและได้รับผลกระทบจะแสดงปฏิกิริยาอย่างไร” บางครั้งจะมีปฏิกิริยาโต้ตอบต่อความเปลี่ยนแปลงซึ่งสร้างปัญหาให้เกิดขึ้นได้มากกว่าปัญหาที่ได้รับการแก้ไข การรับรู้ไวต่อปัจจัยทางอารมณ์ ทางค่านิยมส่วนตัว และทางวัตถุประสงค์ถือเป็นเรื่องสำคัญตรงประเด็นนี้ ผู้บริหารจะต้องใช้ทักษะการบริหารเชิงประสานสัมพันธ์ในด้านการฟังและการตั้งคำถาม เพื่อค้นพบให้มากที่สุดว่าผู้ได้บังคับบัญชา

และคนอื่น ๆ ที่ได้รับผลกระทบจากแผนปฏิบัติการที่เสนอไว้นั้น มีความรู้สึกอย่างไร ต่อแผนปฏิบัติการนั้น ๆ ผู้บริหารมีความเข้าใจในความรู้สึกของทุกคนที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง ยิ่งมากเท่าไร ก็ยิ่งจะเป็นโอกาสดีในการเลือกแผนปฏิบัติการที่ประสบความสำเร็จได้มากเท่านั้น

เนื่องจากกลุ่มทางต่าง ๆ มักถูกวิเคราะห์ประเมินตามเกณฑ์เหล่านี้ ผู้บริหารจะพบว่า หลายกลุ่มทางไม่เป็นที่พอใจและสามารถตัดทิ้งได้เลย ในบางครั้งการประเมินเช่นนี้จะชี้ให้เห็นผลว่า กลุ่มทางหนึ่งมีภาษีดีกว่ากลุ่มอื่น ๆ อย่างชัดเจน ทำให้ขั้นการตัดสินใจต่อไปง่ายขึ้นมาก แต่ในบางครั้งการประเมินกลุ่มทางต่าง ๆ ชี้ให้เห็นว่า ไม่มีกลุ่มทางใดควรได้รับการยอมรับ และทุกกลุ่มทางควรจะถูกตัดทิ้งทั้งหมด ในกรณีเช่นนี้ผู้บริหารต้องหันกลับไปสู่กระบวนการพัฒนากลุ่มทางใหม่อีกครั้งหนึ่ง ถ้าหลาย ๆ กลุ่มทางได้รับการประเมินว่า ปฏิบัติการได้และมีจุดแข็ง จุดอ่อนต่าง ๆ กัน ผู้บริหารย่อมพร้อมที่จะเคลื่อนเข้าสู่

เอกซัย ก็สุขพันธ์ (2533) ได้ให้วิธีการสำหรับการประเมินทางเลือกในการแก้ปัญหา ดังนี้

1. การประเมินโดยการให้คะแนน โดยสมาชิกหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ให้คะแนน การประเมินด้วยการให้คะแนนนี้เรียกว่า เทคนิค NGT (Nominal Group Technique) ซึ่งสมาชิกทุกคนมีสิทธิให้คะแนนทางเลือกในการแก้ปัญหา แต่ละทางเลือกตามความคิดหรือประสบการณ์ของตน ทางเลือกใดที่ได้คะแนนมากที่สุดถือเป็นทางเลือกอันดับหนึ่ง และเรียงลำดับทางเลือกอื่น ๆ ตามคะแนนที่ได้รับ

2. การประเมินโดยการวิเคราะห์ผลดี และผลเสีย เป็นการประเมินทางเลือกในการแก้ปัญหา โดยเน้นการอภิปรายหาข้อสรุปถึงผลดีและผลเสียของวิธีการต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้ในการแก้ปัญหา โดยอาจแสดงเป็นตัวเลขค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามวิธีการต่าง ๆ และผลที่ได้รับตอบแทนในลักษณะของ Cost/Benefit ก็จะช่วยในการตัดสินใจได้ดีขึ้น

3. การประเมินโดยใช้เกณฑ์ เป็นการประเมินทางเลือกในการแก้ปัญหา โดยการกำหนดเกณฑ์สำหรับพิจารณาประกอบการตัดสินใจ

การลงมือปฏิบัติ เพื่อแก้ปัญหา

Hunsaker and Alessandra (1980 อ้างถึงใน วัชรวิ ฐวธรรม, 2535) ได้กล่าวถึง การลงมือปฏิบัติเพื่อแก้ปัญหาว่า ในขั้นของการปฏิบัติจะต้องประกอบด้วย การมอบงานและความรับผิดชอบ รวมทั้งการจัดตารางเวลาเพื่อลงมือปฏิบัติ ดังรายละเอียดดังนี้

การมอบงานและความรับผิดชอบ

กำหนดไว้เป็นถ้อยคำที่ชัดเจนและหนักแน่นว่า สิ่งของแต่ละฝ่ายทั้งผู้บริหารและ ผู้ได้บังคับบัญชาจะต้องกระทำ เพื่อให้แผนปฏิบัติการดำเนินงานได้ จงติดตามเรื่องนี้ด้วยข้อตกลง เป็นลายลักษณ์อักษรในแง่ที่ว่า ใครต้องทำอะไร ทำเสร็จเมื่อไร และทำอย่างไร เพื่อหลีกเลี่ยง การเข้าใจผิด และหลีกเลี่ยงการสูญเสียความไว้วางใจ การเขียนหัวข้องานและความรับผิดชอบ เป็นสิ่งสำคัญกับบุคคลทุกลักษณะวิถี แต่ต้องระมัดระวังเป็นพิเศษเมื่อมอบงานให้บุคคล ลักษณะวิถีแบบผูกมิตร และลักษณะวิถีแบบแสดงตน วิธีแสดงพฤติกรรมในสองลักษณะนี้ มีท่าทีให้ความสนใจก่อนไปทางด้านผูกมิตรสัมพันธ์มากกว่าด้านงาน นอกเสียจากว่างานนั้น ได้ถูกกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษรด้วยการระบุเวลาสิ้นสุดของงานที่เหมาะสม

จัดตารางเวลาเพื่อลงมือปฏิบัติ

จงกำหนดตารางเวลาร่วมกัน เป็นลายลักษณ์อักษร กำหนดว่าเวลาใด/งานชิ้นใด/ ควรดำเนินให้เสร็จสมบูรณ์ มีวิธีหนึ่งที่น่าจะกระทำได้ คือ เริ่มที่จุดสุดท้าย (เช่นวันที่กำหนด ให้งานเสร็จสมบูรณ์ ตามวัตถุประสงค์) และกำหนดเวลาย้อนหลัง จงวางแผนลงมือปฏิบัติการ เป็นขั้น ๆ ตามลำดับก่อนหลัง และจัดกำหนดช่วงเวลาให้มีเหตุผลพอที่จะทำได้เสร็จทัน โดยเริ่มจากขั้นสุดท้ายก่อนที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ ถ้าวันสิ้นสุดงานไม่มีความจำเป็นตามที่ได้ ตกลงกันไว้ในขั้นของการระบุปัญหาตั้งแต่แรก อาจจะต้องดำเนินการจัดลำดับความสำคัญ ไว้ล่วงหน้าเพื่อจัดตารางเวลาได้ ไม่ว่าจะด้วยวิธีใด ตารางการลงมือปฏิบัติงานควรจะ ประกอบด้วยขั้นดำเนินงาน 2 ขั้นดังต่อไปนี้

- 1) จงขอแผนปฏิบัติการเป็นตอน ๆ ตามลำดับขั้นของการลงมือปฏิบัติงาน
- 2) จัดกำหนดเวลาโดยประมาณในแต่ละขั้นของงาน

การประเมินและติดตามผลการแก้ปัญหา

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2533) ได้ให้วิธีการประเมินผลหลังจากการนำทางเลือกไป ปฏิบัติการเพื่อแก้ปัญหาเสร็จสิ้นแล้ว ดังนี้ ใช้การสังเกต การสัมภาษณ์ การอ่านรายงาน การใช้แบบสอบถาม วิธีการที่ใช้ในการประเมินผลจะขึ้นกับสถานการณ์ต่าง ๆ โดยเน้นที่ ความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้จากการประเมินผล

Hursaker and Alessandra (1980 อ้างถึงใน วัชรวิ ฐุธรรม, 2535) ได้กล่าวถึง วิธีวัดผลงานไว้เพิ่มเติมว่า การมีเกณฑ์เฉพาะและชัดเจนเกี่ยวกับเวลาและปริมาณของ

สิ่งที่ต้องการ เราย่อมสามารถพิจารณาตัดสินได้ว่าเมื่อไร และอย่างไรที่เราจะวัดผลการปฏิบัติงานใหม่ตามสภาพที่เป็นจริงเพื่อดูว่าจะสำเร็จหรือไม่ และเพราะว่ามีหลายวิธีที่เราอาจจะทำการวัดได้ จึงมีความจำเป็นอีกที่จะต้องตกลงร่วมกันกับผู้ได้บังคับบัญชาในกระบวนการวัดที่เฉพาะเจาะจง โดยทั่วไปผู้บริหารจะต้องยุ่งกับการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผลงานที่เกิดอยู่จริงและต้องพิจารณาว่ามันสอดคล้อง ควบคู่กับตารางลงมือปฏิบัติงานที่เราได้สร้างไว้ก่อนหน้านี้แล้วหรือสอดคล้องกับเกณฑ์เพื่อความสำเร็จหรือไม่ ถ้าเป็นไปได้ผู้บริหารจะต้องใช้แบบฟอร์มวัดที่เป็นตัวเลขและเป็นแบบปรนัย อาจจะมีบางโอกาสที่แบบฟอร์มเหล่านี้หาไม่ได้หรืออาจจะอยากใช้วิธีวัดด้วยคำถามซึ่งตอบแบบอัตนัย ผู้บริหารจะตกลงเลือกอะไรในที่สุดย่อมขึ้นอยู่กับว่าจะอะไรเหมาะสมกับสถานการณ์เฉพาะนั้น ๆ และอะไรคือสิ่งที่ผู้บริหารและผู้ได้บังคับบัญชาพอใจ เมื่อไรผู้บริหารจึงจะใช้เครื่องวัด นี่เป็นอีกปัจจัยหนึ่งด้วยที่จะต้องตัดสินใจร่วมกันเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้

3. แนวคิดเรื่องไซเบอร์เนติกส์ (Cybernetics)

คำว่า Cybernetics เป็นคำมาจากภาษากรีกว่า kybernetes ซึ่งหมายถึงผู้ปกครอง ไซเบอร์เนติกส์ หมายถึง ระบบการควบคุมโดยอัตโนมัติ ซึ่งถูกนำมาประยุกต์ใช้ทั้งในด้านชีววิทยา คือ หมายถึงระบบการควบคุมโดยระบบประสาทในร่างกายมนุษย์ ทางด้านฟิสิกส์ หมายถึงระบบการควบคุมของเครื่องจักร ทางด้านจิตวิทยาสังคม หมายถึงระบบการควบคุมตนเอง และทางด้านนิเทศศาสตร์ ไซเบอร์เนติกส์ถูกนำมาประยุกต์ใช้หมายถึง ระบบการควบคุมการสื่อสารทั้งที่เกิดขึ้นโดยตัวผู้ส่งสารหรือเกิดขึ้นจากองค์ประกอบอื่นในกระบวนการสื่อสาร ซึ่งนักสื่อสารอาจคุ้นเคยต่อการศึกษาดังถึงการสะท้อนกลับ (feedback) ของการสื่อสารที่เป็นส่วนหนึ่งของการควบคุมการสื่อสาร (ปัทสรา ถนอมสมบัติ, 2543: 21-27)

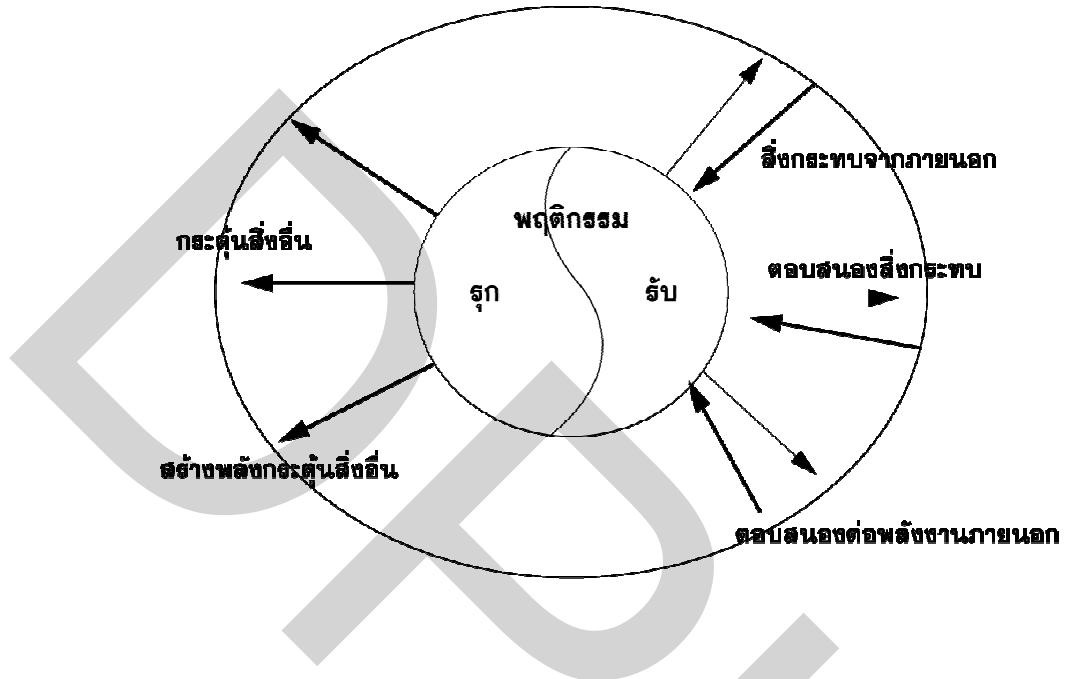
การศึกษาเกี่ยวกับไซเบอร์เนติกส์เกิดขึ้นเมื่อสงครามโลกครั้งที่สอง ซึ่งเป็นช่วงสมัยที่ความคิด หลักการ และวิธีการต่างๆ ทางด้านการสื่อสารเกิดขึ้นมากมาย

นอร์เบิร์ต เวเนอร์ (Norbert Wiener) และโรเซนบลูธ (Rosenblueth) เป็นผู้ริเริ่มการศึกษาด้านนี้ โดยให้ความสนใจต่อแนวคิดเรื่องปฏิกริยาสะท้อนกลับ ซึ่งเคยมีการศึกษามาแล้วเมื่อประมาณ 20 ปีก่อนหน้านี้โดยกลุ่มวิศวกร การศึกษานี้เป็นการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างวิชาชีววิทยาและฟิสิกส์ พวกเขาได้ให้การศึกษาเกี่ยวกับระบบการควบคุม

โดยอัตโนมัติในหลายๆ แง่มุม ทั้งทางกายภาพของมนุษย์และทางสังคม เช่น ระบบประสาทส่วนกลางมีหน้าที่ควบคุมการทำงานของสมอง สภาพทางเศรษฐกิจของสังคมถูกควบคุมโดยระดับการขึ้น-ลงของราคาสินค้า เดิมทีเวเนอร์เป็นนักคณิตศาสตร์ เขาสนใจไซเบอร์เนติกส์ในฐานะสหสาขาวิชา ซึ่งจะทำให้สรรพศาสตร์เติบโตขึ้น งานช่วงแรก ๆ ของเวเนอร์คือคอมพิวเตอร์และประสาทวิทยา ทำให้มองเห็นแบบแผนของพฤติกรรมควบคุม ซึ่งเชื่อว่ามีความสำคัญดังที่เขาได้กล่าวถึงจุดเริ่มต้นของไซเบอร์เนติกส์ไว้ในช่วงต้นทศวรรษ 1940 ว่าเราพร้อมที่จะตระหนักถึงหน่วยสำคัญของสภาวะปัญหาหลักเกี่ยวกับการสื่อสาร การควบคุม และกลไกสติ ไม่ว่าในเครื่องจักรหรือในสิ่งมีชีวิต กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ เราละเลยต่อหน่วยที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้น ๆ เราจะมองปัญหาต่างๆ อย่างคลาดเคลื่อนไปหมด และไม่อาจดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เวเนอร์เรียกสาขาวิชาทฤษฎีการควบคุมและการสื่อสารทั้งที่เกิดขึ้นในเครื่องยนต์กลไกหรือในสิ่งมีชีวิตว่า “ไซเบอร์เนติกส์”

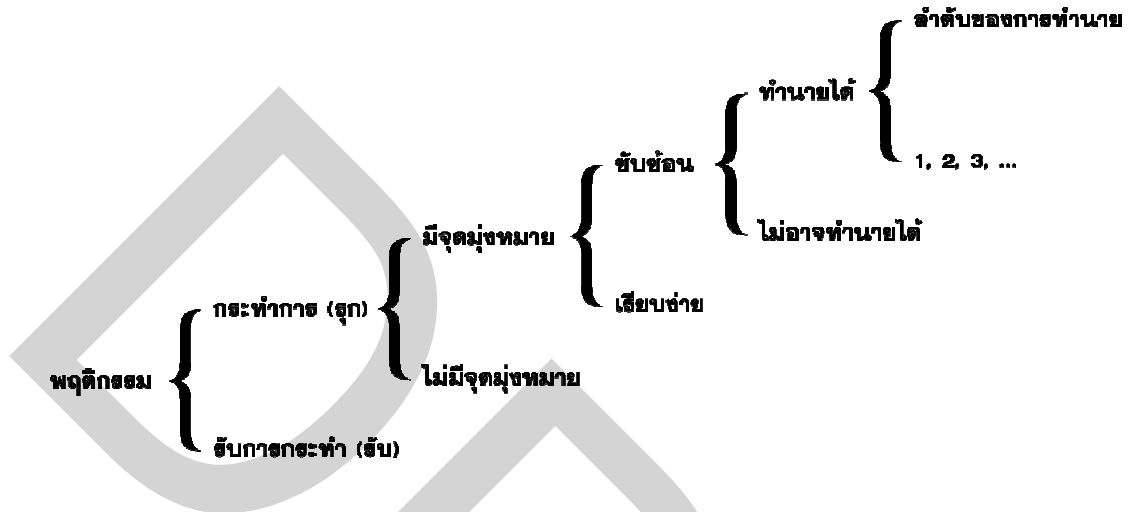
เราจะเห็นได้อย่างชัดเจนว่า ระบบกลไกในการป้อนกลับมีพฤติกรรมผันแปรตามระดับการควบคุม Rosenbleth, Wiener และ Bigelow ได้คิดแบบจำลองการเพิ่มขึ้นของความยืดหยุ่นนี้ ดังปรากฏในแผนภาพที่ 4 พฤติกรรมพื้นฐานที่เห็นได้ชัดเจนที่สุดคือพฤติกรรมกระทำการ “active” หรือพฤติกรรม “รุก” กับพฤติกรรมรับการกระทำ “passive” หรือพฤติกรรม “รับ” อนาคตพหุหนึ่ง ๆ จะแสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมรุกเป็นแหล่งปฐมภูมิของพลังงานที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมนั้น อนาคตพหุที่กระทำการโดยตัวมันเองแล้วจะก่อให้เกิดสิ่งรบกวนในพฤติกรรมรับนั้นอนาคตพหุจะได้รับสิ่งรบกวนหรือการป้อนเข้า (input) พฤติกรรมรับเป็นการตอบสนองขั้นแรกต่อพลังงานภายนอก

แผนภาพที่ 4 แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมรุกกับพฤติกรรมรับ



ภายในพฤติกรรมรุก จะแบ่งย่อยออกเป็นพฤติกรรมที่มีจุดมุ่งหมาย (purposeful) กับพฤติกรรมที่ไม่มีจุดมุ่งหมาย (purposeless) พฤติกรรมแบบมีจุดมุ่งหมายจะมุ่งตรงเป้าหมายของพฤติกรรม แต่พฤติกรรมแบบไม่มีจุดมุ่งหมายหรือแบบตามมีตามเกิดไม่เป็นเช่นนั้น ไม่คำนึงถึงเป้าหมายแต่อย่างใด ดังที่ชี้ให้เห็นแล้วว่า ความสนใจในเรื่องไซเบอร์เนติกส์ คือความสนใจในระดับเป้าหมายประสงค์ของพฤติกรรมในระบบต่าง ๆ เราจึงกล่าวให้ชัดเจนขึ้นได้ว่า พฤติกรรมที่มีเป้าหมายประสงค์ทุกอย่างต้องการการป้อนกลับ ธรรมชาติของการป้อนกลับอาจจะ ซับซ้อนมากหรือไม่ซับซ้อนก็ได้ ดังแสดงไว้ในแบบแผนภาพที่ 5

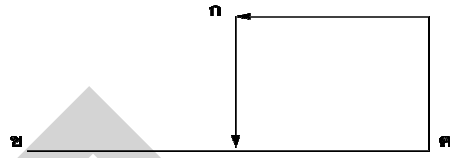
แผนภาพที่ 5 แสดงความซับซ้อนของไซเบอร์เนติกส์



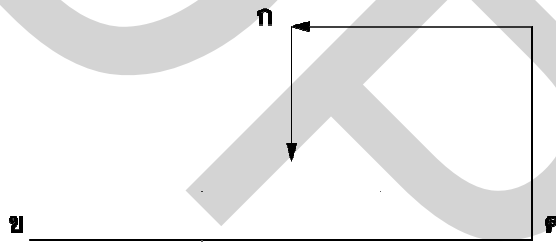
พฤติกรรมที่มีจุดมุ่งหมายอาจจะถูกแบ่งออกเป็นกลไกการป้อนกลับที่ซับซ้อนและที่เรียบง่าย ในสถานะพื้นๆ ทั่วไป องค์กรจะใช้การป้อนกลับในแง่จำกัดก็คักันไม่ปรับพฤติกรรมเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของการกระทำ อย่างไรก็ตามพฤติกรรมที่ซับซ้อนจะใช้การป้อนกลับทางบวกและทางลบในการปรับและดัดแปลงการกระทำโดยตัวมันเอง ยิ่งไปกว่านั้นระบบที่ซับซ้อนอาจจะทำนายได้หรือทำนายไม่ได้ พฤติกรรมที่ทำนายได้จะอยู่บนพื้นฐานของการตอบสนองที่คาดหวังมากกว่าการตอบสนองที่เกิดขึ้นจริงๆ ดังนั้นนายพรานที่ดีจะไม่เล็งเป้าไปยังสัตว์ที่กำลังวิ่ง แต่จะใช้การคาดเดาว่ามันอยู่ที่ไหนเมื่อยิงกระสุนไปยังเป้า และในท้ายที่สุดนั้นการทำนายจะแม่นหรือไม่แม่นมากน้อยแค่ไหน ขึ้นอยู่กับความเด่นชัดในการทำนายหรือลำดับของการทำนาย

แบบจำลองของการป้อนกลับจะแสดงไว้ในแผนภาพที่ 6 ซึ่งชี้ให้เห็นเป็นเบื้องต้นว่าส่วนของผลที่ได้จากระบบจะกลับมาเป็นการป้อนกลับ และภายในนั้นจะมีการควบคุมหรือการปรับเกิดขึ้น ในแผนภาพที่ 6 นั้น *x* คือแหล่งพลังงานที่ส่งผลออกไปสู่ *c* ส่วน *g* คือ กลไกที่ตอบสนองต่อการป้อนกลับของกลไกการควบคุมตัวเองที่มีข้อจำกัด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของระบบ และคุณลักษณะกับทิศทางของผลที่ได้ ดังจะแสดงให้เห็นชัดเจนขึ้นในแผนภาพที่ 7

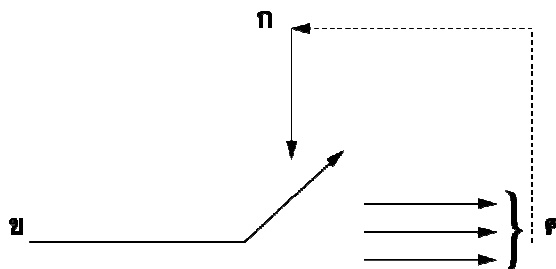
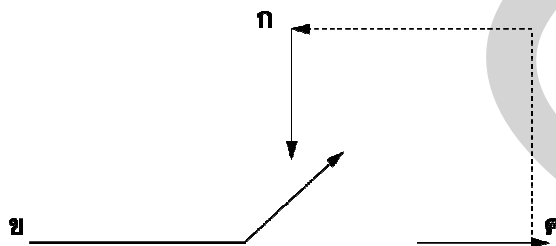
แผนภาพที่ 6 แบบจำลองการป้อนกลับ



แผนภาพที่ 7 แบบจำลองการควบคุม



การขยายเสียง



แบบจำลองในแผนภาพที่ 7 แสดงสถานการณ์ที่สัญญาณมีการปรับเปลี่ยน ตัวอย่างเช่นการขยายเสียงมีการปรับแต่งให้แหลมขึ้น ดังนั้นการป้อนกลับจาก *c* ทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนโดย *a* ทำให้เกิดเสียงตามต้องการ

กระบวนการของระบบควบคุมจะผ่านการป้อนกลับ เพื่อควบคุมแนวทางบางอย่างที่แน่นอน ศูนย์กลางการควบคุมจะต้องรู้ว่าอะไรเป็นเงื่อนไขสภาวะแวดล้อม และตอบสนองแบบใด อย่างไร และจะต้องมีความไหวทัน (sensitivity) ต่อลักษณะสิ่งแวดล้อมที่กระทบต่อการมุ่งไปสู่เป้าหมาย

โดยทั่วไปการป้อนกลับจำแนกออกได้เป็นการป้อนกลับด้านบวก และการป้อนกลับด้านลบ การป้อนกลับด้านลบคือข้อมูลหรือสารที่ผิดพลาด ซึ่งชี้ให้เห็นถึงการเบี่ยงเบนเมื่อเกิดภาวะนี้ขึ้นระบบจะปรับโดยลดความเบี่ยงเบน หรือมิฉะนั้นก็เผชิญกับการเบี่ยงเบนนั้น การป้อนกลับด้านลบ คือประเภทของการป้อนกลับที่มีความสำคัญที่สุดในการคงสภาวะสมดุล การเผชิญกับการเบี่ยงเบน คือจุดเน้นของไซเบอร์เนติกส์ดั้งเดิม (traditional cybernetics) ระบบหนึ่งๆ สามารถตอบสนองโดยการขยาย หรือคงไว้ซึ่งการเบี่ยงเบน เมื่อเกิดภาวะเช่นนั้น เราขอมกล่าวได้ว่าการป้อนกลับนั้นเป็นบวก ปฏิสัมพันธ์แบบนี้มีความสำคัญมากในการเจริญเติบโตของระบบ เช่น การเรียนรู้วงจรงเงินเพื่อในระบบเศรษฐกิจ คือ ตัวอย่างผลของการป้อนกลับด้านบวก สำหรับในการสื่อสารเมื่อผู้พูดได้รับการป้อนกลับด้านลบจากผู้ฟัง ผู้พูดก็รู้แล้วว่าเป้าหมายของตนคลาดเคลื่อน สิ่งที่จะเกิดขึ้นในสภาวะนี้ก็คือ กลยุทธ์ปิดช่องว่างที่ผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังตอบสนองกับการตอบสนองที่เกิดขึ้นจริง ๆ ไม่ว่าจะเป็ระบบของเครื่องยนต์กลไก หรือระบบมนุษย์ การตอบสนองต่อการป้อนกลับด้านลบ ได้แก่ การลดวงจร ความล่าช้า และไม่ต่อเนื่อง ส่วนการตอบสนองด้านบวก ได้แก่ การเพิ่มขึ้น คงอยู่ และดำเนินต่อไป

ไซเบอร์เนติกส์ คือ แนวคิดศูนย์กลางของทฤษฎีระบบการป้อนกลับและการควบคุม มีความสัมพันธ์กันอย่างไม้อาจแยกออกจากกันได้ นอกจากนี้จุดสำคัญเกี่ยวกับองค์ประกอบของไซเบอร์เนติกส์ในด้านการควบคุม การบังคับบัญชา และการป้อนกลับ ทำให้อธิบายได้อย่างชัดเจนเกี่ยวกับลักษณะของระบบว่าจะต้องเป็นองค์รวม การพึ่งพาอาศัยกันและกัน การกำกับและบังคับตนเอง การเปลี่ยนแปลงระหว่างกันกับสังคม

แม้ว่าแนวความคิดเรื่องไซเบอร์เนติกส์จะเป็นต้นกำเนิดของจิตวิทยา วิศวกรรมศาสตร์ และคณิตศาสตร์ แต่ก็สามารถนำมาประยุกต์ได้อย่างดียิ่งในพฤติกรรมศาสตร์ และสังคมศาสตร์ ดังที่เวนเนอร์ได้กล่าวไว้ว่าหลักเกณฑ์ของการป้อนกลับนี้ สามารถประยุกต์ได้ตั้งแต่ระดับรัฐกองทัพ ไปจนถึงระดับปัจเจกบุคคล สาระของการป้อนกลับทางสังคมมี

ความสำคัญยิ่งต่อการศึกษาสังคมวิทยา มนุษย์วิทยา จิตวิทยา ตลอดจนเศรษฐศาสตร์ รัฐศาสตร์ และนิเทศศาสตร์

กล่าวโดยสรุป ตามความคิดของเวเนอร์เกี่ยวกับความหมายของไซเบอร์เนติกส์นั้น พิจารณาได้ 2 ลักษณะคือ

1. ในเชิงพฤติกรรมศาสตร์ หมายถึง ระบบหรือกลไกในการควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ซึ่งอาจหมายถึงความรู้สึกรู้สึกนึกคิด

2. ในเชิงวิทยาศาสตร์ หมายถึง การควบคุมกลไกของระบบต่างๆ

ในปัจจุบันไซเบอร์เนติกส์ได้รับการพิจารณาในเชิงระบบการควบคุม และการส่งข้อมูล รวมทั้งระบบประมวลผลข่าวสาร

กล่าวโดยสรุป แนวคิดเรื่องไซเบอร์เนติกส์นี้ สามารถนำมาใช้ให้เป็นกรอบในการวิเคราะห์ถึงผลสะท้อนกลับ (feedback) ของการสื่อสารระหว่างสื่อมวลชนกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ซึ่งแนวคิดนี้จะช่วยอธิบายปรากฏการณ์ทางพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่รัฐที่แสดงออกภายหลังจากการได้รับแจ้งเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนจากสื่อมวลชน ตลอดจนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่มีต่อกระบวนการแก้ไขปัญหาสาธารณะ

4. แนวคิดเรื่องความสำคัญ บทบาทและหน้าที่ของสื่อมวลชน

ความสำคัญของสื่อมวลชน

ในหนังสือ หลักนิเทศศาสตร์ เขียนโดยสุรัตน์ ตรีสุกข์ ได้อ้างถึงคำกล่าวของลิตเติ้ลจอห์น (Littlejohn, 1999 อ้างถึงในสุรัตน์ ตรีสุกข์, 2549: 259) ว่าปัจจุบันเราอาศัยอยู่ในสถานที่ที่มาร์แชล แมคลูฮัน ขนานนามว่า “หมู่บ้านโลก (global village)” สื่อสมัยใหม่ทำให้มนุษย์นับล้าน ๆ คนทั่วโลกสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างง่ายดายราวกับอยู่ใกล้กัน สื่อสมัยใหม่ที่กล่าวถึงนี้คือ “สื่อมวลชน” ซึ่งได้รับการยอมรับว่าเป็นสื่อที่ทรงอิทธิพลสำหรับชีวิตความเป็นอยู่ของมนุษย์ และสังคมเล็ก ๆ จนกระทั่งถึงสังคมโลกอย่างปฏิเสธไม่ได้ ลองจินตนาการว่าสังคมจะเป็นอย่างไรถ้าไม่มีสื่อมวลชน คำตอบที่น่าจะเป็นไปได้ก็คือ คงเป็นเรื่องยากลำบากในการดำรงชีวิตอยู่หากขาดสื่อมวลชน เหตุผลสำหรับคำกล่าวอ้างนั้นก็คือ การสื่อมวลชนก่อให้เกิดการแพร่กระจายของข้อมูลข่าวสาร สาร ความบันเทิง และสิ่งอื่นทั้งที่เป็นประโยชน์และไม่เป็นประโยชน์มากมายหลากหลายไปสู่คนทั่วโลก จนกลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตมนุษย์และสังคมโลกาภิวัตน์ดังที่ เดอเฟลอร์

และบอลล์-โรคิช (DeFleur & Ball-Rocheach, 1989, เรื่องเดียวกัน) ได้กล่าวว่า “ชีวิตมนุษย์ผูกพันและขึ้นอยู่กับสื่อสารมวลชน” ดังนั้นการศึกษาเพื่อให้เข้าใจกระบวนการสื่อสารมวลชนจึงเป็นความจำเป็นสำหรับมนุษย์ทุกคน

สุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2533: 158) ได้กล่าวถึงสื่อมวลชน และการสื่อสารมวลชนไว้ว่า เป็นกิจกรรมทางการสื่อสารที่ส่งไปยังประชาชนทั่วไปซึ่งเปิดรับสื่อโดยปราศจากเงื่อนไขบังคับ ตัวอย่างของผู้ดำเนินการด้านการสื่อสารมวลชน ได้แก่ สื่อมวลชนทุกแขนง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ และสิ่งพิมพ์ เป็นต้น นักวารสารศาสตร์ หรือผู้ประกอบการอาชีพทางด้านสื่อมวลชนจะต้องเข้าใจถึงขอบเขตการทำงานในแต่ละสื่ออย่างถ่องแท้ ทั้งนี้เนื่องจากอิทธิพลของสื่อมวลชนส่งผลกระทบต่อสังคมในวงกว้าง

สุรัตน์ ตรีสุกต (เรื่องเดียวกัน: 265) อธิบายถึงความสำคัญของการสื่อสารมวลชน ดังนี้

1. สื่อมวลชนทำหน้าที่รายงานข่าวสารข้อมูลและเหตุการณ์ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกสังคม ซึ่งจะเป็ประโยชน์ในการสร้างความร่วมมือร่วมใจของคนในสังคมเพื่อสร้างสรรค์สิ่งที่ดี และป้องกันภัยหรือสิ่งเลวร้ายที่อาจเกิดขึ้นต่อประชาชนและสังคม
2. การสื่อสารมวลชน ช่วยสร้างและขยายโลกทัศน์ของประชาชนในสังคมให้กว้างขวางยิ่งขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ในการเสริมสร้างศักยภาพของแต่ละบุคคล และเพิ่มพูนศักยภาพโดยรวมของสังคมในการเสริมสร้าง และพัฒนาสังคมให้เจริญก้าวหน้า
3. การสื่อสารมวลชน คือเครื่องมือสำคัญในการเสริมสร้าง เพิ่มพูน และปรับเปลี่ยนความรู้ทัศนคติ และพฤติกรรมของประชาชนให้สอดคล้องกับทิศทางและนโยบายการบริหารและการพัฒนาประเทศ
4. การสื่อสารมวลชนช่วยเสนอข่าวสาร และความคิดเห็นที่ส่งเสริมสนับสนุนระบบกลไก และสถาบันของสังคมให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยดีและบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
5. การสื่อสารมวลชนเป็นเครื่องมือในการสร้างและสะท้อนประชามติ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของการเมืองการปกครองระบอบประชาธิปไตย
6. การสื่อสารมวลชนเป็นเสมือนเวทีในการอภิปราย และนำเสนอข้อคิดเห็นต่าง ๆ เพื่อจัดการปัญหาความขัดแย้งและสร้างสรรค์ความเข้าใจ และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน
7. การสื่อสารมวลชนคือวิธีการหนึ่งในการสืบทอดค่านิยม ความเชื่อ ทัศนคติ พฤติกรรม และประเพณีวัฒนธรรมของประชาชนและสังคม

8. การสื่อสารมวลชนมีผลต่อการกำหนดรูปแบบการดำเนินชีวิตวิถีชีวิตของคน จิตสำนึกค่านิยมที่พึงประสงค์ และบรรทัดฐานของสังคม

9. การสื่อสารมวลชนคือ ปัจจัยหนึ่งในการส่งเสริมสนับสนุนการลงทุน การดำเนิน ธุรกิจและอุตสาหกรรมทั้งในด้านการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ หรือการสื่อสารการตลาด เพื่อส่งเสริมการค้า ธุรกิจและการแรงงานสัมพันธ์

10. การสื่อสารมวลชนเป็นสื่อกลางในการสร้างความเพลิดเพลิน ความสนุกสนาน ความบันเทิง และความผ่อนคลายให้แก่สมาชิกของสังคม

11. การสื่อสารมวลชนทำให้เกิดกระบวนการโลกาภิวัตน์ เป็นการหลอม ประเทศต่าง ๆ และประชาชนในแต่ละประเทศให้กลายเป็นสมาชิกของสังคมเดียวกัน คือสังคมโลก ซึ่งเอื้อให้คนส่วนใหญ่ในโลกมีโอกาสและมีเสรีภาพในการเรียนรู้และแลกเปลี่ยน ข่าวสาร ข้อมูลความรู้ สึกนิกคิด แนวทางการดำเนินชีวิต และความร่วมมือระหว่างกันได้อย่าง อิสระเสรียิ่งขึ้น

12. การสื่อสารมวลชนเป็นเครื่องมือสำคัญประการหนึ่งในการดำเนินนโยบาย และความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

บทบาทและหน้าที่ของสื่อมวลชน

ฌอง แมคไบรด์ (Sean MacBride) เสนอรายงานการศึกษาในหนังสือชื่อ “หลายสำเนียงจากโลกเดียวกัน (Many Voices, One World)” ซึ่งจัดพิมพ์เผยแพร่ในปี ค.ศ. 1980 ได้ประมวลบทบาทหน้าที่ของการสื่อสารไว้สองมุมมอง คือมุมมองจากจุดยืน ของปัจเจกบุคคล และมุมมองจากจุดยืนของสังคม (McBride Commission, 1980, อ้างถึงใน สุรัตน์ ตรีสุกุล, เรื่องเดียวกัน: 269) สรุปสาระสำคัญได้ดังต่อไปนี้

1. มุมมองจากจุดยืนของปัจเจกบุคคลหรือบทบาทหน้าที่ต่อบุคคล

แบ่งออกเป็น 8 ประการ คือ

1.1 หน้าที่ในกระบวนการสังคมประกิด (Socialization) หมายถึง การเก็บ การรวบรวม การแยกแยะ และการเผยแพร่ข่าว ข้อมูล รูปภาพ ข้อเท็จจริง และความคิดเห็น แก่ประชาชนเพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจ และแสดงปฏิกิริยาตอบอย่างถูกต้องด้วยความรู้ ความสามารถต่อบุคคล สิ่งแวดล้อม ประเทศ และนานาชาติ รวมทั้งนำไปสู่การตัดสินใจ อย่างถูกต้อง

1.2 หน้าที่ในกระบวนการสังคมประภคิต (Socialization) หมายถึง กระบวนการขัดเกลาทางสังคมเพื่อให้สมาชิกของสังคมดำรงชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเรียนรู้และเกิดจิตสำนึกที่ดีในการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น มีความร่วมมือร่วมใจในการพัฒนาสังคมให้เป็นปึกแผ่นมั่นคง

1.3 หน้าที่ในการกระตุ้นหรือชักจูงใจ (Motivation) หมายถึง การส่งเสริมสนับสนุนให้สมาชิกของสังคมบรรลุเป้าหมายระยะสั้นและระยะยาวของสังคม การกระตุ้นให้สมาชิกของสังคมแสวงหาทางเลือกและมีความกระตือรือร้น มีความทะเยอทะยานเพื่อนำไปสู่การบรรลุจุดมุ่งหมายของตนและสังคม

1.4 หน้าที่ในการถกเถียงอภิปรายแสดงความคิดเห็น (Debate and Discussion) หมายถึง หน้าที่ในการส่งเสริมให้เกิดการถกเถียง อภิปราย แสดงความคิดเห็นเพื่อให้เกิดข้อตกลงที่ดีและมีประโยชน์ร่วมกัน รวมทั้งการแสวงหาพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพื่อกระตุ้นให้สมาชิกของสังคมเกิดความสนใจ และให้ความร่วมมือสนับสนุนกิจกรรมทุกระดับในสังคม

1.5 หน้าที่ด้านการศึกษา (Education) หมายถึง หน้าที่ในการถ่ายทอดวิชาความรู้เพื่อพัฒนาสติปัญญา บุคลิกภาพ ทักษะและศักยภาพทุกช่วงชีวิตของสมาชิกในสังคม

1.6 หน้าที่ในการส่งเสริมวัฒนธรรม (Cultural Promotion) หมายถึง หน้าที่ในการเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมเพื่อรักษามรดกทางวัฒนธรรมจากอดีต และการส่งเสริมวัฒนธรรมด้วยการขยายขอบเขตการรับรู้ของสมาชิกในสังคม การปลูกเร้า และเสริมสร้างจินตนาการสุนทรียภาพ และการสร้างสรรค์ของสมาชิกในสังคม

1.7 หน้าที่ในการให้ความบันเทิง (Entertainment) หมายถึง หน้าที่ในการถ่ายทอดและเผยแพร่การแสดง การเต้นการรำ วรรณกรรม ดนตรี การละเล่น กีฬา และศิลปะต่างๆ เพื่อความสนุกสนานเพลิดเพลิน และการพักผ่อนทั้งที่เป็นส่วนตัวและร่วมกับสมาชิกคนอื่นในสังคม

1.8 หน้าที่ในการประสานสามัคคีให้เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน (Integration) หมายถึง หน้าที่ในการส่งเสริมสนับสนุนให้สมาชิกในสังคม กลุ่มคน และประชาชาติรับรู้ข่าวสารข้อมูลของกันและกันอย่างเพียงพอ เพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจทั้งในด้านการดำรงชีวิต ทรศนะ และความต้องการของกันและกัน

2. มุมมองจากจุดยืนของสังคมหรือหน้าที่ต่อสังคมโดยคำนึงถึงเป้าหมายและแนวทาง

แบ่งออกเป็น 5 ประการ ดังนี้

2.1 สื่อมวลชนเป็นส่วนประกอบที่สำคัญและจำเป็นต่อสังคม (A Social Need) ในแง่ของการให้ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นเพื่อใช้ในการกำหนดนโยบายและการตัดสินใจเพื่อตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของสังคม

2.2 สื่อมวลชนเป็นเครื่องมือทางการเมือง (A Political Instrument) เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสาร ความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับการเมือง การปกครอง และทำหน้าที่ในการสะท้อนความคิดเห็นของสื่อมวลชน และของประชาชนเพื่อนำไปพัฒนาวิถีของชาติ และเพื่อแสวงหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาของประเทศร่วมกัน

2.3 สื่อมวลชนเป็นพลังช่วยส่งเสริมเศรษฐกิจ (An Economic Force) ด้วยการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งช่วยผลักดันให้ประเทศก้าวเข้าสู่ความเป็นสังคมอุตสาหกรรม มีการขยายตัวและการพัฒนาทางเศรษฐกิจสูงขึ้น

2.4 สื่อมวลชนช่วยสร้างเสริมศักยภาพทางการศึกษา (An Educational potential) ให้แก่ประเทศ โดย

2.4.1 การให้ข้อมูลข่าวสารซึ่งส่งเสริมให้ประชาชนเกิดการพัฒนาทางสติปัญญา (Intellectual Development)

2.4.2 การสร้างบุคลิกภาพแนวใหม่ (Emergence of a New Framework for the Personality) ให้ประชาชนปรับเปลี่ยนวิถีชีวิต วิธีการคิด และโลกทรรศน์ ให้สอดคล้องกับการเป็นสมาชิกของ “หมู่บ้านโลก (global village)

2.4.3 การสร้างมาตรฐานทางสติปัญญา (Intellectual Standardization) ด้วยการสร้างมาตรฐานความรู้เดียวกัน และส่งเสริมให้ประชาชนทุกกลุ่มมีโอกาสได้รับข่าวสารที่เหมือนกันเพื่อลดความแตกต่างของประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ในประเทศ

2.4.4 การทำหน้าที่เปรียบเสมือนโรงเรียน (The School) เพื่อส่งเสริมการศึกษาในระบบโรงเรียน และทำหน้าที่เป็นโรงเรียนเพื่อเปิดโอกาสให้บุคคลซึ่งไม่สามารถเข้าเรียนในโรงเรียนมีโอกาสเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ตลอดชีวิต

2.5 สื่อมวลชนเป็นแรงกระตุ้นทางวัฒนธรรม (An Impulse to Culture) เพื่อให้ประชาชนเรียนรู้ เข้าถึง และมีความซาบซึ้งในวัฒนธรรม ก่อให้เกิดการรักษาและถ่ายทอด วัฒนธรรมและสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในสังคม อย่างไรก็ตามผลกระทบที่ อาจเกิดขึ้นได้จากสื่อมวลชนก็คือ การแทรกแซงทางวัฒนธรรมจากต่างชาติโดยผ่านสื่อมวลชน นั้นเอง

นอกจากนี้ เดนิส แมคควอล (Danis McQuail) ได้เสนอแนวคิดเรื่องบทบาท หน้าที่ของสื่อมวลชนไว้ 5 ประการ ดังนี้ (McQuail, 2000, อ้างถึงใน สุรัตน์ ตรีสุกอล, เรื่องเดียวกัน: 271)

1. หน้าที่ในการให้ข่าวสาร

- 1.1 การให้ข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ และสถานการณ์ในสังคม
- 1.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจต่าง ๆ ในสังคม
- 1.3 ช่วยส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม การปรับตัว และความก้าวหน้าต่าง ๆ

2. หน้าที่ในการประสานสัมพันธ์

- 2.1 การอธิบาย การแปลความหมาย และการวิพากษ์วิจารณ์ความหมาย ของเหตุการณ์และข่าวสารที่น่าเสนอ
- 2.2 ให้การสนับสนุนแก่สถาบันหลักของสังคม และบรรทัดฐาน ซึ่งเป็นที่ยอมรับของสังคม
- 2.3 ช่วยให้เกิดกระบวนการขัดเกลาทางสังคม
- 2.4 ช่วยประสานกลุ่มคนและกิจกรรมต่าง ๆ ของสังคม
- 2.5 ช่วยสร้างความสอดคล้องต้องกันของคนในสังคม ทำให้เกิดความ ยินยอมพร้อมใจในประเด็นต่าง ๆ
- 2.6 ช่วยในการกำหนดวาระหรือประเด็นทางสังคม

3. หน้าที่ในการสร้างความต่อเนื่องทางสังคม

- 3.1 ช่วยในการถ่ายทอดวัฒนธรรมกระแสหลักของสังคม ช่วยให้เกิด การยอมรับวัฒนธรรมย่อย และวัฒนธรรมใหม่
- 3.2 ช่วยเสริมสร้างและธำรงรักษาค่านิยมพื้นฐานของสังคม

4. หน้าที่ในการให้ความเพลิดเพลิน หรือความบันเทิงแก่สมาชิกของสังคม

ช่วยให้สมาชิกของสังคมได้รับความเพลิดเพลิน ความบันเทิง และการพักผ่อนหย่อน ใจช่วยลดระดับความตึงเครียดและความขัดแย้ง

5. หน้าที่ในการรณรงค์ทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง

ช่วยในการรณรงค์เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของสังคมในด้านการเมือง สังคม เศรษฐกิจ การประกอบอาชีพ และศาสนา

5. แนวคิดเรื่องอิทธิพลของสื่อมวลชน

สุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2533: 328) กล่าวว่าสื่อมวลชนมีคุณค่าและอิทธิพลต่อสังคมเป็นอย่างมาก เนื่องจาก

1. สื่อมวลชน ไม่เพียงแต่เป็นเทคโนโลยีที่ช่วยในการกระจายสารสนเทศเท่านั้น แต่ยังมีค่าสำคัญในแง่ที่เป็นนวัตกรรมทางสังคมอีกด้วย การเป็นนวัตกรรมในที่นี้ มิได้มีความหมายแต่เพียงการกระจายข่าวสารสนเทศที่เป็นนวัตกรรมเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการที่สื่อมวลชนขยายขอบข่ายไปยังผู้เปิดรับสารใหม่ ๆ ได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งทำให้สื่อมวลชนกลายเป็นนวัตกรรมของผู้รับสารอีกส่วนหนึ่งอยู่เสมอ

2. คุณสมบัติที่แตกต่างกันของสื่อมวลชนในการแพร่กระจายสารสนเทศออกไปอย่างไม่เท่าเทียมกัน โดยเหตุที่สื่อมวลชนแต่ละประเภทมีภาระหน้าที่ (function) ที่แตกต่างกันไปในสังคม จึงยิ่งทำให้สังคมมีความหลากหลายสูง หน้าที่ของสื่อมวลชนก็จะแตกต่างกันไปตามการเปิดรับสื่อของกลุ่มบุคคลที่หลากหลาย เช่น หนังสือพิมพ์เชิงปริมาณ และหนังสือพิมพ์เชิงคุณภาพจะทำหน้าที่ของสื่อมวลชนและมีกลุ่มเป้าหมายของผู้รับสารที่ไม่เหมือนกัน

3. สื่อมวลชนแต่ละประเภทไม่เคยหยุดนิ่ง หรือพัฒนาไปโดยลำพังของสื่ออื่น ๆ หากสื่อมวลชนหนึ่งพัฒนาออกไปอย่างโดดเด่นอย่างเต็มที่ แต่กลับต้องพึ่งพิงและทดแทนกันในบางส่วน ดังเช่น โทรทัศน์เป็นจอยปลายทาง (outlet) ของภาพยนตร์ในยุคสมัยเดิม หรือวีดิทัศน์เป็นเสมือนสถานีส่งเทปรายการภายในบ้าน เป็นต้น

4. แม้ว่าเราจะเห็นความแตกต่างทางด้านสังคม วัฒนธรรม และการเมืองอย่างชัดเจนในแต่ละสังคม แต่สื่อมวลชนกลับมีวิวัฒนาการในทุกแห่งทุกแนวทางที่คล้ายคลึงกัน ทั้งนี้เพราะเหตุว่า สื่อมวลชนเป็นผลสะท้อนของการสื่อสารที่เป็นธรรมชาติของมนุษย์ เมื่อภาพรวมของมนุษย์ไม่ได้แตกต่างกันไปจากอดีตจึงพลอยทำให้สื่อมวลชนมีหน้าที่เช่นเดิมอันได้แก่ การสอดส่อง การให้ความคิดเห็น การให้ความรู้ และการให้ความบันเทิง เป็นต้น

5. สื่อมวลชน มิใช่เป็นเพียงพาหนะในการสื่อความหมายอย่างธรรมดา หากแต่สื่อมวลชนสามารถช่วยสร้างกรอบความคิด การปฏิรูป การประดิษฐ์ และการสื่อความใด ๆ ด้วย ซึ่งหมายความว่า โครงสร้างของสื่อมวลชนเป็นตัวกำหนดรูปแบบของสารสนเทศ

สามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางความคิด และการรักษาคุณภาพของระบบสังคม อันเนื่องมาจากการสื่อความหมายดังกล่าว

6. โทรทัศน์เป็นการสื่อสารมวลชนที่สำคัญมากกว่าสื่อมวลชนใด ๆ ที่ผ่านมา ทั้งนี้เนื่องจากโทรทัศน์สามารถเพิ่มพูนผลกระทบต่อสังคม และวัฒนธรรมได้มากกว่าเมื่อเทียบกับสื่อมวลชนแขนงอื่น โดยอาจสังเกตได้จากงบประมาณโฆษณาทางโทรทัศน์ของบริษัทผู้ผลิต และผู้จัดจำหน่ายสินค้าสูงมากกว่าสื่อมวลชนประเภทต่าง ๆ ทั้งนี้เพราะโทรทัศน์ซึ่งมีภาพ เสียง สี และความเคลื่อนไหวพร้อมกันไป สามารถโน้มน้าวใจได้ชัดเจนมากกว่า

7. สื่อมวลชน มีศักยภาพในการแสดงบทบาทด้านข่าวสารในการส่งเสริมกิจกรรมของสังคม อิทธิพลของสื่อมวลชนขึ้นอยู่กับลักษณะพิเศษของสื่อซึ่งสะท้อนได้จากความสำเร็จในด้านกระบวนการกล่อมเกลาสังคมของสื่อ โดยเฉพาะการเรียนรู้ และพฤติกรรมการเล่นแบบของผู้รับสาร ซึ่งสังเกตได้ว่า ทักษะของบุคคลจะแตกต่างกันเมื่อมีอัตราการเปิดรับสื่อต่างกัน ดังเช่นข้อแตกต่างระหว่างชาวชนบทและชาวเมือง อันเนื่องมาจากช่องว่างทางการสื่อสาร

อิทธิพลของสื่อมวลชน แพร่ขยายไปในสังคม และก่อให้เกิดผลกระทบต่อสังคม อย่างเห็นได้ชัดเจน อย่างไรก็ตาม อิทธิพลของสื่อมวลชน จะมีบทบาทมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปริมาณของผู้รับสาร คุณสมบัติของตัวสื่อ พลวัตน์ ภารกิจ ความเป็นพาหะที่พิเศษ การส่งผลกระทบต่อ และการกล่อมเกลาสังคมของสื่อมวลชนในปัจจุบัน อิทธิพลของสื่อมวลชนดังกล่าว ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านปัจเจกชน และสังคมตามมา

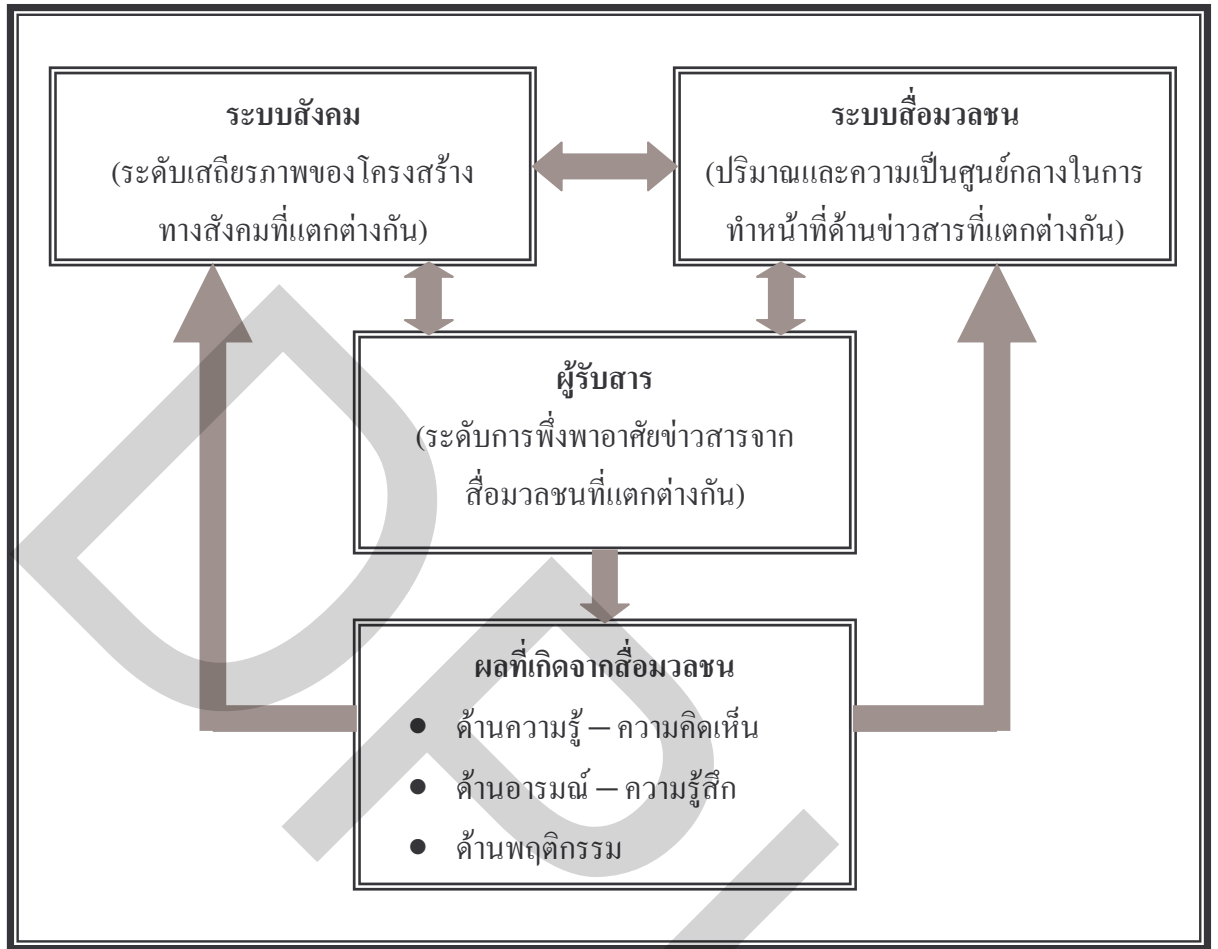
และในตอนท้าย สุรพงษ์ โสธนะเสถียร (เรื่องเดียวกัน: 353) ยังได้สรุปถึงผลกระทบของสื่อมวลชนว่า ผลกระทบของสื่อมวลชนเป็นพื้นฐานของคุณภาพชีวิตทั้งในด้านเทคโนโลยี การพัฒนา และความต้องการของบุคคล การสื่อสารจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่สนับสนุนและส่งเสริมคุณภาพชีวิตดังกล่าว โดยเฉพาะการสื่อสารที่อยู่ในรูปของนโยบายสาธารณะที่มาจาก การบริหารงานทางการเมือง นอกเหนือจากนโยบายของรัฐบาลในด้านการสื่อสารแล้ว สื่อมวลชนยังเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสังคมที่สำคัญมาก ทั้งนี้เพราะเหตุว่า สื่อมวลชนมีขอบเขตความรับผิดชอบที่กว้างขวาง มีอิทธิพลโดยตรงและโดยอ้อมต่อสังคม รวมทั้งส่งผลกระทบต่อสมาชิกของสังคมทั้งในด้านความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมโดยมีหลักฐานทางวิชาการสนับสนุน ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงเห็นได้ว่า การสื่อสารมีบทบาทอย่างสูงยิ่งในการเป็นเส้นเลือดและใยประสาทซึ่งหล่อเลี้ยงสังคม ความระมัดระวังในส่วนที่ให้โทษของการสื่อสาร และการส่งเสริมส่วนที่เป็นคุณของการสื่อสาร ย่อมทำให้สังคมและสมาชิกของสังคมบรรลุไปสู่คุณภาพแห่งชีวิต

6. แบบจำลองการพึ่งพาผลของสื่อมวลชน

ในปี ค.ศ. 1976 แชนดรา บอลล์-โรเกิช และ เมลวิน แอล เดอเฟอร์ (Ball – Rokeach, & DeFleur, 1976 อ้างถึงใน พีระ จิระโสภณ, 2541) กล่าวว่าสื่อมวลชนจะมีอิทธิพลต่อผู้รับสารหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันของตัวแปร 3 หน่วยคือ ระบบสื่อมวลชน ผู้รับสาร และระบบสังคม การที่ข่าวสารจากสื่อมวลชนจะมีอิทธิพลต่อความรู้สึก ความเชื่อ และการกระทำของผู้รับสารเมื่อใดนั้น ขึ้นอยู่กับระดับความพึ่งพาของผู้รับสารที่มีต่อสารจากสื่อมวลชน ทั้งนี้ได้เสนอแบบจำลองการพึ่งพาผลของสื่อมวลชน (A Dependency Model of Mass Media Effects) ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. การพึ่งพาอาศัย หมายถึง การที่ฝ่ายหนึ่งบรรลุเป้าหมายที่กำหนดโดยอาศัยหรือขึ้นอยู่กับทรัพยากร บทบาทหน้าที่ หรือการช่วยเหลือของอีกฝ่ายหนึ่ง
2. มนุษย์จำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยข่าวสารจากสื่อมวลชนเพื่อสนองความต้องการทางกาย ด้านจิตวิทยา และความต้องการทางสังคม
3. สื่อมวลชนจะมีอิทธิพลหรือผลต่อผู้รับสารหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวแปร 3 ตัวแปร ได้แก่ ระบบสื่อมวลชน ผู้รับสาร และระบบสังคม
4. อิทธิพลของสื่อมวลชนที่มีต่อระดับการเปลี่ยนแปลงในด้านความรู้ ความคิดเห็น อารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรมของมวลชนผู้รับสารนั้นขึ้นอยู่กับระดับการพึ่งพาอาศัยข่าวสารจากสื่อมวลชน
5. ระดับการพึ่งพาอาศัยข่าวสารจากสื่อมวลชนขึ้นอยู่กับระบบสังคมและระบบสื่อสารมวลชน

แนวคิดดังกล่าวปรากฏในแบบจำลองการพึ่งพาผลของสื่อมวลชนในแผนภาพที่ 8 (Ball-Rokeach, & DeFleur, 1989, อ้างถึงใน สุรัตน์ ตรีสุกถ, 2549: 293)



จากแบบจำลองข้างต้นพบว่า

1. ระดับการพึ่งพาอาศัยข่าวสารจากสื่อมวลชนของมวลชนผู้รับสารจะมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับปัจจัย 3 ปัจจัย คือ

1.1 ระบบสังคม กล่าวคือสังคมใดมีโครงสร้างทางสังคมที่มีเสถียรภาพสูง มีความเปลี่ยนแปลงและความขัดแย้งในสังคมน้อย ประชาชนและสังคมอยู่ได้อย่างมั่นคงปลอดภัย คนในสังคมก็จะพึ่งพาอาศัยข่าวสารจากสื่อมวลชนน้อย แต่ในสังคมซึ่งขาดความมั่นคงปลอดภัย หรือมีวิกฤตการณ์ซึ่งส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนบ่อยครั้ง ประชาชนจะพึ่งพาอาศัยข่าวสารจากสื่อมวลชนมากกว่า

1.2 ระบบสื่อสารมวลชน กล่าวคือหากสื่อมวลชนสามารถปฏิบัติหน้าที่สนองความต้องการของมวลชนผู้รับสารได้อย่างชัดเจน ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพของข่าวสาร ก็จะส่งผลให้เกิดระดับการพึ่งพาอาศัยข่าวสารจากสื่อมวลชนที่สูงกว่าระบบสื่อสารมวลชน ซึ่งไม่สามารถสนองความต้องการที่แท้จริงของมวลชนผู้รับสาร

1.3 ผู้รับสาร กล่าวคือ ลักษณะทางจิตวิทยา ทางสังคม และบุคลิกภาพ ที่แตกต่างกันของผู้รับสารย่อมส่งผลกระทบต่อระดับการพึ่งพาอาศัยข่าวสารจากสื่อมวลชนที่แตกต่างกัน

2. ระดับการพึ่งพาอาศัยข่าวสารจากสื่อมวลชนที่แตกต่างกัน จะส่งผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมทั้งในเชิงบวกและลบในระดับที่แตกต่างกัน

3. ระบบสังคมส่งผลกระทบต่อระบบการปฏิบัติงานและบทบาทภาระหน้าที่ของสื่อมวลชน และในทางกลับกันระบบสื่อสารมวลชนก็ย่อมส่งผลกระทบต่อระบบสังคมด้วยเช่นกัน

4. การเปลี่ยนแปลงในด้านความรู้ ความคิดเห็น อารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรม ของมวลชนผู้รับสารนั้นส่งผลกระทบต่อระบบสังคมและระบบการสื่อสารมวลชน

นอกจากนี้ เดนิส แมคแควล และ สเวน จินดาห์ล (แปลโดย สวนิต ยมาภัย และ ระวีวรรณ ประกอบผล, 2528) ได้สรุปผลของการสื่อสารมวลชนที่จะเกิดต่อผู้รับสารดังนี้

1. ด้านความคิด

- การทำให้เกิดความกำกวม และการตัดสินใจความกำกวม
- การก่อให้เกิดทัศนคติ
- การกำหนดเรื่องพิจารณา
- การขยายระบบความเชื่อของบุคคล
- การทำความแจ่มชัดเกี่ยวกับค่านิยม

2. ด้านความรู้สึก

- การทำให้เกิดความกลัว และความวิตกกังวล
- การเพิ่มหรือการลดกำลังใจ (การทำให้หมดความรู้สึกความผูกพัน)

3. ด้านพฤติกรรม

- การเร่งเร้าให้ลงมือกระทำ หรือหยุดยั้งการกระทำ
- การก่อให้เกิดประเด็นปัญหา หรือการตัดสินใจประเด็นปัญหา
- การบรรลุถึงหรือการจัดให้มียุทธวิธีเพื่อการลงมือปฏิบัติ
- การทำให้เกิดพฤติกรรมที่เห็นแก่ประโยชน์สุขของผู้อื่น

การนำแนวคิดเรื่องอิทธิพลของสื่อมวลชนและการนำแบบจำลองการพึ่งพาผล ของสื่อมวลชนมาใช้ประกอบในการวิจัยครั้งนี้ เพื่ออธิบายปรากฏการณ์ในการแก้ไขปัญหา สาธารณะของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง องค์ประกอบด้านความรู้สึกนึกคิดและ ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐในฐานะเป็นผู้รับสารจากสื่อมวลชน ซึ่งองค์ประกอบที่

เป็นอยู่นี้ต่างก็เกี่ยวข้องกับสัมพันธ์และโยงใยกันไปมาระหว่างการทำงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ สื่อมวลชนผู้ผลิตรายการร้องทุกข์ และประชาชนผู้ใช้บริการ

อีกประการหนึ่ง การที่ประชาชนเลือกที่จะแจ้งเรื่องร้องทุกข์ของตนเองไปยังสื่อมวลชนมากกว่าแจ้งไปที่หน่วยงานรัฐผู้รับผิดชอบปัญหาโดยตรง แสดงให้เห็นว่าประชาชนเชื่อมั่นในผลของสื่อมวลชน จนเกิดการพึ่งพาสื่อมวลชนให้ช่วยเป็นสื่อกลางในการประสานงานไปยังเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐเพื่อแก้ไขปัญหา

7. แนวคิดเรื่องการควบคุมทางสังคม

การควบคุมทางสังคม นับว่าเป็นแนวคิดสำคัญอีกเรื่องหนึ่งที่จะใช้เป็นกรอบในการศึกษาความสัมพันธ์เกี่ยวกับการทำงานระหว่างหน่วยงานรัฐและสื่อมวลชน เป็นที่ทราบกันโดยทั่วไปว่าสังคมจะเกิดความสงบเรียบร้อย เป็นระบบระเบียบได้ จำเป็นต้องมีมาตรการในการควบคุม ไม่ว่าจะด้วยข้อปฏิบัติทางกฎหมาย ด้วยศีลธรรมจริยธรรม หรือด้วยการเป็นหูเป็นตาคอยตรวจสอบซึ่งกันและกัน

Paul B. Horton and Chester L. Hunt (1984, อ้างถึงใน กฤษณ์ ทองเลิศ, 2535: 22) ได้กล่าวถึงการควบคุมทางสังคมว่า เป็นวิธีการที่กลุ่มหรือสังคมทำให้สมาชิกในสังคมนั้นได้ปฏิบัติตามความคาดหวังของสังคม โดยแนวทางที่สังคมใช้ในการควบคุมมีหลายวิธีด้วยกัน ดังนี้

1. การควบคุมทางสังคมด้วยกระบวนการจัดเกลาทางสังคม (Social Control Through Socialization)

กระบวนการจัดเกลาทางสังคมจะทำให้บุคคลได้เรียนรู้ว่า การแสดงบทบาทเช่นไรจึงจะเป็นไปตามความคาดหวังของสมาชิกในสังคมที่เขาสังกัดอยู่ วิธีการนี้จะเป็นการควบคุมตนเองจากความรู้ความคิดที่ได้รับการเรียนรู้สั่งสมมาจากสมาชิกในสังคมนั้น ๆ ทำให้เกิดการเรียนรู้และยอมปฏิบัติตามบรรทัดฐาน ค่านิยม ตลอดจนกฎข้อห้ามต่าง ๆ ของสังคม ซึ่งเป็นกลไกการควบคุมตนเองที่อยู่ในระดับความรู้สึกนึกคิดของบุคคล

2. การควบคุมทางสังคมด้วยการบีบบังคับทางสังคม (Social Control Through Social Pressure)

กลุ่มสังคมที่บุคคลสังกัดอยู่จะมีอิทธิพลเป็นอย่างมากต่อตัวบุคคล เพราะบุคคลย่อมมีความต้องการที่จะให้ตนเป็นที่ยอมรับของกลุ่ม ดังนั้นแรงกดดันหรือแรงบีบบังคับจากกลุ่มจะทำให้บุคคลปฏิบัติตามบรรทัดฐานของกลุ่มที่เขาสังกัดอยู่

3. การควบคุมทางสังคมด้วยการใช้กำลังบังคับ (Social Control Through Force)

เมื่อสังคมมีขนาดใหญ่ขึ้น จะทำให้เกิดมีอำนาจทางการเมือง มีรัฐบาล ซึ่งทำให้วิธีการควบคุมทางสังคมมีมากขึ้นด้วย เช่น การใช้กฎหมายและการมีบทลงโทษสำหรับผู้ที่ฝ่าฝืนบรรทัดฐานของสังคม ซึ่งวิธีการนี้มักใช้กับสังคมที่มีโครงสร้างซับซ้อน

นอกจากนี้แล้วการควบคุมทางสังคมยังแบ่งได้อีกลักษณะหนึ่ง คือ การควบคุมอย่างเป็นทางการ และการควบคุมอย่างไม่เป็นทางการ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การควบคุมอย่างเป็นทางการ (Formal Control)

มีการกำหนดกฎเกณฑ์และตั้งใจที่ควบคุมพฤติกรรมของบุคคล เช่น การใช้กฎหมายระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่สังคมกำหนดขึ้น ถ้าผู้ใดฝ่าฝืนถือเป็นความผิดและจะถูกลงโทษตามความผิดที่ตนกระทำ

2. การควบคุมอย่างไม่เป็นทางการ (Informal Control) เป็นการควบคุมทางสังคมโดยอาศัยกฎ คีลธรรม หรือจารีต และธรรมเนียมประเพณี ซึ่งการที่สื่อมวลชนได้ประสานงานเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนไปยังหน่วยงานภาครัฐ มีการตรวจสอบและติดตามการดำเนินงานนั้น ก็ถือเป็นการควบคุมสังคมอย่างไม่เป็นทางการ

George A. Comstock (1982, อ้างถึงใน กฤษณ์ ทองเลิศ, เรื่องเดียวกัน: 23) กล่าวว่า สื่อมวลชนสามารถทำหน้าที่ในการควบคุมทางสังคมได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้เพราะสื่อมวลชนมีความสัมพันธ์กับสถาบันอื่น ๆ ในสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถาบันที่ทำหน้าที่ในการขัดเกลาทางสังคม (Socialization)

การนำแนวคิดเรื่องการควบคุมทางสังคมมาใช้ประกอบในการวิจัยครั้งนี้เพื่ออธิบายถึงปรากฏการณ์จากการที่สื่อมวลชนทำหน้าที่นำเสนอปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนออกอากาศในรายการร้องทุกข์ อีกทั้งทำหน้าที่แทนประชาชนในการประสานปัญหาไปยังหน่วยงานรัฐผู้รับผิดชอบ ลักษณะดังกล่าวนี้จะทำมองเห็นปฏิกริยาของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ทั้งด้านความรู้สึกนึกคิดและด้านพฤติกรรมในการทำงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนโดยมีสื่อมวลชนเป็นกลไกหนึ่งในการควบคุม ตรวจสอบ

8. แนวคิดเรื่องจิตสำนึก

คำว่า จิตสำนึก หรือในภาษาอังกฤษว่า Consciousness เป็นคำที่ยากต่อการอธิบาย เนื่องจากมีความหมายในเชิงนามธรรม จริ่งอยู่ความสำนึกแม้ไม่มีตัวตน แต่ผู้รู้ในเรื่องนี้ โดยทั่วไปได้ให้ความสำคัญว่า เป็นสิ่งที่มนุษย์และสัตว์จะต้องมีอยู่เสมอขาดเสียมิได้ โดยเฉพาะทางสังคม มีผู้รู้ในเรื่องนี้เคยกล่าวไว้ว่า จิตสำนึกนี้เป็นคุณสมบัติที่เกิดมาพร้อมกับความเป็นมนุษย์ แต่สามารถถล่มเกลาได้ด้วยกระบวนการปลูกฝังทางวัฒนธรรม หรือผ่านกระบวนการเรียนรู้ (รัตน ตังอมร, 2529: 10-11, อ้างถึงใน ชาญภรณ์ วงศ์กนิษฐ์, 2543: 13)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2542 ระบุถึงความหมายของคำว่า จิตสำนึก หมายถึง ภาวะที่จิตตื่นและรู้ตัว สามารถตอบสนองต่อสิ่งเร้าจากประสาทสัมผัสทั้ง 5 คือ รูป เสียง กลิ่น รส และสิ่งที่สัมผัสได้ด้วยกาย

บาร์บู (Barbu, 1964 อ้างถึงใน ชัชชัย ศิลปสุนทร, 2540 : 29) ได้ให้ความหมายว่า จิตสำนึกหมายถึง ความรู้สึกภายในใจของบุคคลที่กลายเป็นความรู้สึกของบุคคลแต่ละคนที่มีต่อเรื่องราวของตนเอง สิ่งแวดล้อม ทั้งที่เป็นเรื่องง่าย ๆ และสลับซับซ้อน อัน ได้แก่

1. ความรู้สึกและการรับรู้เกี่ยวกับสติปัญญา การทำงานของร่างกายในส่วนต่างๆ
2. ความรู้สึกและการรับรู้เกี่ยวกับเรื่องราวต่าง ๆ รอบตัว
3. ความรู้สึกและการรับรู้เกี่ยวกับตนเองในฐานะบุคคลอื่น
4. ความรู้สึกและการรับรู้เกี่ยวกับตนเองในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

โกรฟ (Grove, 1971 : 482) กล่าวว่า จิตสำนึกคือ ความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึกคิด การตื่นตัว การเอาใจใส่ ความพร้อม และสนใจต่อสถานการณ์ ความจริง หรือสิ่งภายนอก

กู๊ด (Good, 1973: 54) ให้ความหมายของจิตสำนึกว่าเป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงการรับรู้ของบุคคล หรือการที่บุคคลแสดงความรู้สึกรับผิชอบต่อปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

ชัชชัย ศิลปสุนทร (เรื่องเดียวกัน : 32) ได้กล่าวสรุปถึงความหมายของคำว่า จิตสำนึกว่าเป็นภาวะจิตใจของบุคคลที่เกิดจากความสำนึกรับผิชอบต่อสถานการณ์ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และเห็นความสำคัญ โดยวัดได้จากการรับรู้และเข้าใจสถานการณ์ ความรู้สึกรับผิชอบ และการแสดงความสนใจที่จะมีส่วนร่วม

องค์ประกอบของจิตสำนึก

เนลสัน (Nelson, 1967 : 309, อ้างถึงใน ชาญภรณ์ วงศ์อกนิษฐ์, เรื่องเดียวกัน : 15) กล่าวถึงองค์ประกอบของจิตสำนึกว่า ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับความคิด (Cognition)

ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับความรู้สึก (Feeling)

ส่วนที่ 3 เกี่ยวกับความต้องการหรือเจตนาธรรมณ์ (Will) ซึ่งในส่วนนี้เองที่จะนำไปสู่การมีพฤติกรรมในรูปแบบต่าง ๆ กันไป

อย่างไรก็ตาม แม้จิตสำนึกจะประกอบด้วยองค์ประกอบถึง 3 ส่วน ดังที่กล่าวมาข้างต้น แต่ดูเหมือนว่าจิตสำนึกจะเป็นคุณลักษณะด้านจิตพิสัยหรือความรู้สึก (Bloom, Hasting and Madaus, 1971:273-277, อ้างถึงใน ชาญภรณ์ วงศ์อกนิษฐ์, เรื่องเดียวกัน, 15-16) โดยเชื่อว่าคุณลักษณะด้านจิตพิสัยเป็นโครงสร้างภายในจิตใจ (Internalization) ซึ่งความรู้สึกจะค่อย ๆ เพิ่มขึ้นจากความเข้มข้นน้อย ๆ ระดับที่ 1 และทวีความเข้มข้น เป็นความรู้สึกพอใจที่รุนแรงมั่นคงในระดับ 1 – 2 – 3 – 4 – 5 พัฒนาการด้านจิตพิสัยทั้ง 5 ขั้นนี้ ได้แก่ การรับรู้ การตอบสนอง การเห็นคุณค่า การจัดระบบ และการสร้างลักษณะนิสัย

1. การรับรู้ (Receiving or Attending)

ในขั้นนี้บุคคลจะถูกกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกต่อสถานการณ์ หรือสิ่งเร้าที่ปรากฏ ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นที่จะเรียนรู้ในเรื่องราวต่าง ๆ การรับรู้นี้แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนย่อย โดยถือเอาปริมาณการรับรู้เป็นเกณฑ์ ดังนี้

1.1 การตระหนักรู้ (Awareness) เป็นการเริ่มรู้สึกหรือสำนึกเกี่ยวกับลักษณะหรือเรื่องราวต่าง ๆ ที่มาเร้า

1.2 การเปิดใจรับ (Willingness to receive) เป็นการใส่สิ่งเร้านานพอสมควร แต่ยังไม่มีความคิดเห็น หรือประเมินตัดสินใด ๆ เป็นการสังเกตเห็น

1.3 การเลือกรับรู้ (Controlled or selected attention) การรับรู้สิ่งเร้า โดยมีการจำแนกความแตกต่าง และยังไม่มีการประเมินเช่นกัน

2. การตอบสนอง (Responding)

ต่อเนื่องจากขั้นที่หนึ่ง เมื่อมีเรื่องราวต่าง ๆ แล้ว บุคคลจะมีการตอบสนอง โดยมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งเร้าหรือสถานการณ์ที่ตนรับรู้ ในขั้นนี้แบ่งออกเป็น 3 ขั้นย่อย ดังนี้

2.1 ยินยอมตอบสนอง (Acquiescence in responding) เป็นความรู้สึกที่ยอมรับยอมปฏิบัติตามสถานการณ์หรือเรื่องราวนั้น ๆ โดยเป็นเพียงการยอมทำตามความรู้สึกว่าจำเป็นต้องทำเท่านั้นเอง

2.2 สมัยครใจตอบสนอง (Willingness to respond) เป็นความรู้สึกที่จะทำกิจกรรมนั้นด้วยความสมัครใจ

2.3 พอใจตอบสนอง (Satisfaction in respond) เป็นการตอบสนองที่มีความรู้สึกเต็มใจหรือพอใจ ซึ่งมีความเพลิดเพลิน สนุกสนาน หรือรื่นเริงอยู่ด้วย

3. การเห็นคุณค่า (Valuing)

เป็นความรู้สึกต่อสถานการณ์ เรื่องราว โดยประเมินว่ามีคุณค่า มีประโยชน์หรือไม่อย่างไร การเห็นคุณค่านั้นจะเกิดขึ้นช้า ๆ โดยมีประสบการณ์ไว้เรื่อย ๆ พฤติกรรมเห็นคุณค่านั้นดูได้จากความแน่นอน ความคงเส้นคงวา ความสม่ำเสมอ ในการกระทำพอสมควร ในขั้นนี้แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนย่อย ดังนี้

3.1 การยอมรับคุณค่า (Acceptance of a value) เป็นการยอมรับในคุณค่าของสถานการณ์ เรื่องราว เป็นความเชื่อในคุณค่าที่ยังไม่ถาวร อาจเปลี่ยนแปลงได้

3.2 การชื่นชมในคุณค่า (Preference of a value) เป็นการยอมรับในด้านคุณค่าของสถานการณ์ เรื่องราว ถึงระดับที่ต้องกระทำที่จะแสดงออกอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น การอยากติดตาม

3.3 การยึดมั่นในคุณค่า (Commitment) มีความเชื่อมั่นและแน่วแน่ซึ่งทำให้เกิดศรัทธาเรื่องราวนั้นว่าควรจะทำตามและพยายามหาโอกาสที่จะแสดงออก

4. การจัดระบบ (Organization)

ในขั้นนี้บุคคลจะรวบรวมเรื่องราวที่มีคุณค่าไว้ในจิตใจหลายอย่าง ซึ่งจะทำให้เกิดเป็นระบบภายใน ได้แก่ การจัดคุณค่าต่าง ๆ เข้าเป็นระบบอย่างใดอย่างหนึ่ง เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างคุณค่าของเรื่องราวต่าง ๆ หากจุดเด่น จุดรวมของคุณค่าเหล่านั้น ในขั้นนี้แบ่งออกเป็นขั้นย่อย 2 ขั้น ดังนี้

4.1 การสร้างระบบคุณค่า (Conceptualization of a value) เป็นการสรุประหว่างคุณค่าของเรื่องราวต่าง ๆ ที่บุคคลยึดมั่นเข้าด้วยกัน

4.2 การจัดระบบคุณค่า (Organization of a value) เป็นการเรียงลำดับความสำคัญของสิ่งที่มีคุณค่าต่าง ๆ แยกแยะ และจัดคุณค่าต่าง ๆ ให้ผสมกลมกลืนเข้าด้วยกัน

5. การสร้างลักษณะนิสัย (Characterization by a value or value complex)

เป็นการกระทำของบุคคลที่มีความคงเส้นคงวา โดยที่บุคคลจะมีการจัดระบบของตนเอง และยึดระบบต่าง ๆ นั้นมาปฏิบัติ จนเป็นการกระทำโดยอัตโนมัติ คือไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์ใด บุคคลก็จะแสดงพฤติกรรมเดิม ซึ่งเป็นลักษณะของตัวเอง ในขั้นนี้แบ่งออกเป็น 2 ขั้นย่อย

5.1 การสร้างข้อสรุป (Generalized set) เป็นการพยายามปรับปรุงระบบตนเองให้สมบูรณ์ตามแนวที่ตนเองต้องการ

5.2 กิจนิสัย (Characterization) เป็นการแสดงออกอย่างสม่ำเสมอจนเป็นลักษณะของตัวเอง

การนำแนวคิดเรื่องจิตสำนึกและองค์ประกอบของจิตสำนึกมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือวัดจิตสำนึก ซึ่งก็คือแบบสำรวจความคิดเห็นเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่จะสะท้อนความรู้สึกรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่มีต่อการทำงานแก้ไขปัญหาสาธารณะ โดยมีสื่อมวลชนเป็นผู้แจ้งข้อมูล อย่างไรก็ตาม การสร้างเครื่องมือวัดจิตสำนึกหรือแบบสำรวจความคิดเห็นดังกล่าวนี้จะครบถ้วน ถูกต้อง สมบูรณ์มากยิ่งขึ้นจำเป็นต้องอาศัยแนวคิดเรื่องเจตคติร่วมด้วยเช่นกัน

9. แนวคิดเรื่องเจตคติ

ความหมายของเจตคติ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2542 ระบุถึงความหมายของคำว่า เจตคติ หมายถึง ท่าทีหรือความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

สุมณฑา หลบภัย (2543 : 22) ได้สรุปความหมายของคำว่า เจตคติ ว่าหมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็น ซึ่งเกิดขึ้นจากประสบการณ์ต่าง ๆ ของบุคคลในลักษณะที่สนับสนุน หรือไม่สนับสนุน เจตคติเป็นสิ่งที่สังเกตไม่ได้ วัดโดยตรงไม่ได้ นอกจากจะวัดจากสัญลักษณ์ของเจตคติหรือวัดจากความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ

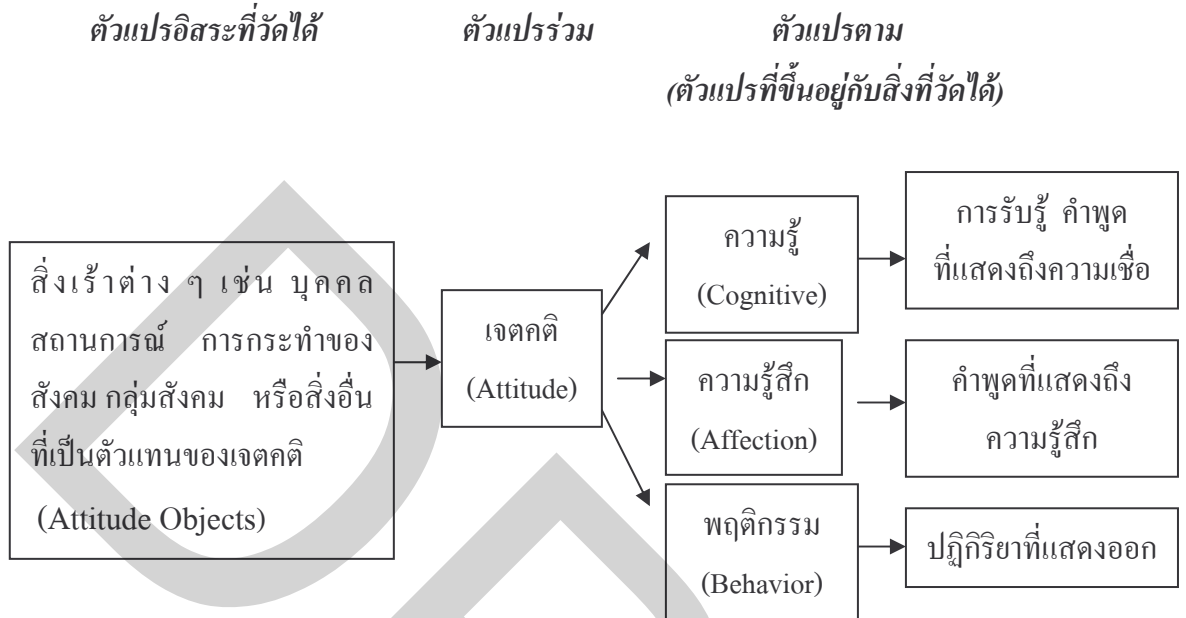
องค์ประกอบของเจตคติ

โรเซนเบอร์ก และฮอฟแลนด์ (Rosenberg and Hovland, 1960 :15, อ้างถึงใน สุมณฑา หลบภัย, เรื่องเดียวกัน) ได้แบ่งองค์ประกอบของเจตคติออกเป็น 3 อย่าง ดังนี้

1. องค์ประกอบทางด้านสติปัญญา (Cognitive component) ได้แก่ความเชื่อหรือแนวคิด หรือการรับรู้ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจจะเป็นได้ทั้งในทางที่ดีและในทางที่ไม่ดี
2. องค์ประกอบทางด้านท่าทีความรู้สึก (Affective component) ได้แก่ความรู้สึก ส่วนบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เช่น โกรธเกลียด รัก ชอบ เป็นต้น เป็นเรื่องความแตกต่างกันตามแต่บุคลิกภาพของแต่ละบุคคล
3. องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรม (Behavioral component) ได้แก่แนวโน้ม ที่จะกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อสิ่งของ บุคคล หรือสถานการณ์ ถ้ามีสิ่งเร้าที่เหมาะสมก็จะเกิดการปฏิบัติ หรือปฏิกริยาอย่างหนึ่งอย่างใดตอบสนอง

องค์ประกอบทั้ง 3 ประการนี้ มีความสัมพันธ์กันเป็นอย่างยิ่ง หากจะแยกออกจากกัน ได้อย่างเด่นชัด ดังแผนภาพที่ 9 (ประภาเพ็ญ สุวรรณ 2526 : 4, อ้างถึงใน สุมณฑา หลบภัย, เรื่องเดียวกัน : 23)

แผนภาพที่ 9 แสดงองค์ประกอบของเจตคติ



ปัจจัยที่ทำให้เกิดเจตคติ

เจตคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้มากกว่าเป็นสิ่งที่กำเนิดขึ้นเอง สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ จึงมีอิทธิพลต่อเจตคติ ซึ่งได้แก่ ศาสนา ความเชื่อในสังคม ขนบธรรมเนียมประเพณี สังคม สื่อมวลชนต่าง ๆ (ประคินันท์ อุปรนัย 2518:117, อ้างถึงใน สุมนชา หลบกับ, เรื่องเดียวกัน : 27) ดังนั้น ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดเจตคติของบุคคลจึงได้แก่

1. การเรียน ได้แก่ การอบรมสั่งสอน อันจะเป็นการสะสม และรวบรวมประสบการณ์ เอาไว้เป็นจำนวนมาก เช่น เด็กที่เกิดในครอบครัวนับถือศาสนาพุทธ ก็จะมีวามเลื่อมใสในพุทธศาสนา เพราะได้รับอิทธิพลจากการอบรมสั่งสอนประสบการณ์ต่าง ๆ ไว้
2. ประสบการณ์ส่วนตัวของบุคคลโดยตรง เช่น บุคคลที่เคยรับประทานอาหารทะเลแล้วแพ้ ก็ย่อมจะมีเจตคติที่ไม่ดีต่ออาหารทะเล
3. เหตุการณ์ประทับใจใน 2 ข้อแรกนั้น จะเป็นการสะสมประสบการณ์หลาย ๆ ครั้ง และเกิดเป็นเจตคติ แต่เจตคติก็สามารถเกิดขึ้นได้ หากได้รับประสบการณ์เพียงครั้งเดียวและรู้สึกประทับใจในทางบวกหรือลบ
4. การรับเอาเจตคติของผู้อื่นมาเป็นของตน โดยจะยอมรับเอาเจตคติของผู้ที่เหนือกว่ามาปฏิบัติต่อ เช่น รุ่นน้องรับเจตคติบางเรื่องจากรุ่นพี่

5. เกิดจากลักษณะบุคลิกภาพของแต่ละคน เช่น คนมองโลกในแง่ร้าย ก็จะมีแนวโน้มที่จะมีเจตคติที่ไม่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ อยู่เสมอ

6. เกิดจากอิทธิพลของสื่อมวลชน สื่อมวลชนเป็นแหล่งให้ข้อมูลที่ก่อให้เกิดทั้งความเข้าใจและอารมณ์ สามารถชักจูงไปสู่การปฏิบัติได้

การวัดเจตคติ

อุทัย หิรัญโต (2519:8, อ้างถึงใน สุมนชา หลบภัย, เรื่องเดียวกัน : 25) ได้อธิบายว่าการหยั่งวัดเจตคติของบุคคลหรือกลุ่มคนจะกระทำได้ โดยมีหลักการดังนี้

1. ทิศทาง (direction) หมายถึงเจตคติเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ชอบหรือไม่ชอบ
2. องศา (degree) หมายถึง การแสดงออก มาก-น้อย หรือพอใจ ไม่พอใจ ในระดับมาก-น้อยเพียงใด
3. ความเข้ม (intensity) หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบดังกล่าวนี้ จะมีลักษณะแบบไม่เปลี่ยนแปลงเร็ว

การวัดเจตคติ จะกระทำโดยวิธีการต่าง ๆ ดังนี้

1. สังเกตจากพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งเป็นวิธีการที่ทำได้ยาก ผลลัพธ์ที่ได้ยังไม่อาจสรุปได้แน่นอนว่าเป็นเจตคติ เพียงแต่นำข้อมูลที่ได้จากการสังเกตไปอนุมานว่า บุคคลนั้นมีเจตคติต่อสิ่งนั้น ๆ เป็นอย่างไร
2. วิธีการรายงานด้วยคำพูด โดยใช้แบบสอบถาม หรือการสัมภาษณ์เป็นวิธีการวัดเจตคติปรนัยแบบหนึ่งซึ่งเป็นที่นิยมใช้ และสามารถใช้ศึกษาเปรียบเทียบได้กับบุคคลจำนวนมากได้อีกด้วย
3. วิธีการแปลความ เป็นวิธีการวัดเจตคติแบบอัตนัย เหมาะสำหรับใช้กับบุคคลจำนวนน้อย ซึ่งต้องใช้เวลามากในการวัด ผู้ถูกวัดจะแสดงความรู้สึกนึกคิดที่จะตอบคำถามได้อย่างไม่จำกัดในด้านเวลาและขอบเขตของเนื้อหา

นอกจากนี้ เจตคติยังสามารถแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรม 2 ลักษณะ (Remmers 1954: 6-7, อ้างถึงใน สุมนชา หลบภัย, เรื่องเดียวกัน : 26) คือ

1. เจตคติเชิงนิมิตหรือทางบวก (Positive) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกในลักษณะพึงพอใจ และเห็นชอบด้วย ทำให้บุคคลต้องการเข้าใกล้สิ่งนั้น

2. เจตคติเชิงนิเสธหรือทางลบ (Negative) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกในลักษณะไม่พึงพอใจ ไม่เห็นด้วย และไม่ชอบ จะทำให้บุคคลพยายามหลีกเลี่ยงที่จะเข้าใกล้สิ่งนั้น
อนึ่ง การวัดเจตคติส่วนใหญ่จะมีข้อตกลงเบื้องต้น ดังนี้

1. การศึกษาเจตคติ เป็นการศึกษาความคิดเห็น ความรู้สึกของบุคคลที่มีลักษณะคงเส้นคงวา หรืออย่างน้อยเป็นความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่ไม่เปลี่ยนแปลงในช่วงเวลาหนึ่ง

2. เจตคติเป็นสิ่งที่สังเกตไม่ได้โดยตรง ฉะนั้นการวัดเจตคติจึงเป็นการวัดทางอ้อมจากแนวโน้มที่บุคคลจะแสดงออก หรือพฤติกรรมของมนุษย์โดยตรง

3. การศึกษาเจตคติของบุคคลนั้น ไม่ใช่เป็นการศึกษาแต่เฉพาะทิศทางเจตคติของบุคคลเหล่านั้น แต่ต้องศึกษาถึงระดับความมากน้อย หรือความเข้มของเจตคตินั้น ๆ ด้วย

การนำแนวคิดเรื่องเจตคติมาใช้ประกอบในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางนำไปสู่ความครบถ้วน ถูกต้อง สมบูรณ์ของเครื่องมือวัดจิตสำนึก หรือแบบสำรวจความคิดเห็น เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่มีต่อการทำงานแก้ไขปัญหาสาธารณะ โดยมีสื่อมวลชนเป็นผู้แจ้งข้อมูล ทั้งนี้จากแนวคิดทั้งหมดดังที่ผู้วิจัยได้กล่าวมา สรุปได้ว่า แบบสำรวจความคิดเห็นที่มีประสิทธิภาพ จะต้องมียอดประกอบในการวัดจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ 3 ด้าน คือความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรม โดยแบบสำรวจจะมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า (Rating Scale) โดยกำหนดให้เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐแสดงเจตคติหรือความคิดเห็นได้ 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง นอกจากนี้ในข้อคำถามจะต้องมีทั้งคำถามที่แสดงเจตคติเชิงบวก (Positive) และคำถามที่แสดงเจตคติเชิงลบ (Negative)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยหัวข้อ “จิตสำนึกของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐต่อการแก้ไขปัญหาสาธารณสุขที่ได้รับการร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน” ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งต่อไปนี้จะขอแจกแจงงานวิจัยดังกล่าวเป็น 4 หมวดหมู่ตามกรอบแนวคิดในการวิจัยหัวข้อนี้ ดังนี้

1. งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานรัฐ
2. งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหา
3. งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับบทบาทของสื่อมวลชน
 - 3.1 งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ อิทธิพลของสื่อมวลชนในรายการร้องทุกข์
 - 3.2 งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างจิตสำนึกกับอิทธิพลของสื่อมวลชน

1. งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานรัฐ

วรพรรณ คงตระกูล (2541) ศึกษากระบวนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการร้องทุกข์ของหน่วยงานรัฐ 3 แห่ง ได้แก่ คณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ศูนย์บริการประชาชน สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี และศูนย์รับแจ้งทุกข์และภัยกองป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน กรุงเทพมหานคร โดยศึกษาถึงขั้นตอนการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน และขั้นตอนการบรรเทาทุกข์ในระดับต่าง ๆ รวมถึงศึกษาอุปสรรคในการดำเนินงานของหน่วยงานเหล่านั้น พบว่า ควรมีการจัดตั้ง ศูนย์ที่ปรึกษาปัญหาเรื่องร้องทุกข์ เพื่อเป็นหน่วยงานกลางสำหรับบริการด้านการให้คำปรึกษาเรื่องราวร้องทุกข์แก่ประชาชน ซึ่งมีหน้าที่จัดหมวดหมู่ของปัญหาให้เข้าสู่ระบบการแก้ไขของหน่วยงานภาครัฐในแต่ละส่วนอย่างตรงจุด

นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่า การแก้ปัญหาระบบการร้องทุกข์โดยรวมให้ประสบความสำเร็จได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วย เนื่องจากหน่วยงานที่ทำหน้าที่หลักในการรับเรื่องราวร้องทุกข์นั้น เป็นเพียงหน่วยประสานงาน แต่ไม่ได้มีบทบาทหลักในการแก้ปัญหาให้ประชาชนโดยตรง

2. งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหา

เพชรมณี วิริยะสืบพงศ์ (2536) ศึกษากระบวนการแก้ปัญหาการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกองงานวิทยาลัยพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยประชากรในการวิจัยที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ผู้บริหารวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกองงานวิทยาลัยพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 72 คน แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ประเด็นตามขั้นตอนของกระบวนการแก้ปัญหา ได้แก่ (1) การกำหนดปัญหา (2) การพัฒนาทางเลือก (3) การประเมินและพิจารณาทางเลือก (4) การนำทางเลือกไปปฏิบัติและติดตามผลการปฏิบัติ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารวิทยาลัยพยาบาลมีการปฏิบัติทั้ง 4 ขั้นตอน ส่วนที่ควรปรับปรุงคือ (1) การกำหนดปัญหาควรใช้ปัจจัยในการวิเคราะห์สภาพการณ์หลายปัจจัยร่วมกัน (2) การระบุปัญหาควรปฏิบัติให้ครบทุกกระบวนการย่อย (3) การพิจารณาทางเลือกควรใช้ปัจจัยหลาย ๆ ปัจจัยช่วยในการตัดสินใจเลือกทางเลือก และ (4) การนำทางเลือกไปปฏิบัติและติดตามผลการปฏิบัติควรมีการวางแผนดำเนินงานพิจารณาเกณฑ์ที่ใช้วัดผลการปฏิบัติ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติ

3. งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับบทบาทของสื่อมวลชน

3.1 งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ อิทธิพลของสื่อมวลชนในรายการร้องทุกข์

กฤษณ์ ทองเลิศ (2535) ศึกษาการร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนในช่วงเปลี่ยนผ่านคณะรัฐบาลจากรัฐบาลพลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ สู่อำนาจของนายอานันท์ ปันยารชุน (พฤศจิกายน 2533- พฤษภาคม 2534) พบว่า สื่อมวลชนได้แสดงบทบาทในการเป็นสื่อกลางระหว่างผู้ร้องทุกข์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่บทบาทดังกล่าวไม่ได้ดำเนินไปอย่างเสรีและไม่ได้เปิดโอกาสให้ผู้ร้องทุกข์ทุกประเภทได้รับการนำเสนอผ่านสื่อมวลชน ทั้งนี้เพราะกระบวนการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ต้องผ่านการคัดเลือกนำเสนอ โดยการคัดเลือกล้วนผู้ทำการสื่อสารมวลชนต้องคำนึงถึงบริบทต่าง ๆ ทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกองค์กรสื่อมวลชน ซึ่งก็พบว่าบริบททางการเมืองในช่วงเวลาดังกล่าว มีผลกระทบต่อกรคัดเลือกนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ของหนังสือพิมพ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องเกี่ยวกับปัญหาทางการเมืองเป็นอย่างมาก

ผลกระทบจากการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน ส่วนหนึ่งได้ทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ตอบสนองความต้องการของผู้ร้องทุกข์เป็นอย่างดี อันถือได้ว่าสื่อมวลชนได้แสดงบทบาทในการเป็นกลไกในการควบคุมทางสังคม อันทำให้ประชาชนผู้ร้องทุกข์ได้พึ่งพาสื่อมวลชน

ปัทสรา ถนอมสมบัติ (2543) ศึกษาการวิเคราะห์เนื้อหาและการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับรายการทุกข์ชาวบ้าน ทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี พบว่า

(1) เรื่องที่ประชาชนร้องเรียนผ่านรายการทุกข์ชาวบ้าน จำนวน 152 เรื่อง เรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดเป็นอันดับ 1 คือเรื่องสาธารณูปโภคพื้นฐาน จำนวน 73 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 48 อันดับที่ 2 คือเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จำนวน 32 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 21 และอันดับ 3 คือเรื่องสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ จำนวน 26 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 17 อันดับสุดท้ายคือเรื่องเหตุเดือดร้อนรำคาญใจ จำนวน 21 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 14

(2) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อรายการทุกข์ชาวบ้าน พบว่า จากประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน เห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องเมื่อมีปัญหาส่วนรวมเกิดขึ้น ควรแจ้งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบมาแก้ไข และสื่อมวลชนที่เป็นสื่อกลางในการร้องเรียนได้ดีที่สุดคือสื่อโทรทัศน์ เพราะให้ทั้งภาพและเสียง โดยประชาชนต้องการให้มีรายการทุกข์ชาวบ้านต่อไป สำหรับช่วงเวลาออกอากาศเหมาะสมดีแล้ว

(3) ความคิดเห็นของผู้รับผิดชอบหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานร้องทุกข์ พบว่าทุกหน่วยงานให้ความสำคัญกับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ร้องทุกข์ผ่านสื่อต่าง ๆ ในระดับมาก โดยให้เหตุผลว่ารายการทุกข์ชาวบ้านส่งผลดีต่อหน่วยงาน คือช่วยกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงพัฒนา เป็นกระจุกส่องให้เห็นข้อบกพร่องในการทำงาน สำหรับผลเสีย คือทำให้ภาพลักษณ์ของหน่วยงานเสียหาย เวลาที่ออกอากาศในช่วงการเสนอข่าวเหมาะสมดีแล้ว

พิพัทธ์ ชนะสงคราม (2549) ศึกษาบทบาทและอิทธิพลของวิทยุชุมชนต่อความสัมพันธ์เชิงอำนาจในสังคมไทย ศึกษากรณีรายการวิทยุร่วมด้วยช่วยกัน (เอฟ.เอ็ม 96.0 เมกะเฮิรซ์) พบว่า รายการวิทยุร่วมด้วยช่วยกัน มีบทบาทเป็นเครื่องมือในการส่งเสริมความสัมพันธ์ทางอำนาจให้กับประชาชนต่อภาครัฐและภาคธุรกิจ

รายการวิทยุร่วมด้วยช่วยกัน (เอฟ.เอ็ม 96.0 เมกะเฮิรซ์) แม้การก่อตั้งจะไม่ใช่วิทยุชุมชน แต่เป็นสื่อของทุนในโลกประชาธิปไตยที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของชุมชนและเพื่อชุมชน โดยใช้รูปแบบและเนื้อหาหลักให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการสื่อสาร

(Two way communication) เป็นด้านหลัก ทำให้ประชาชนเกิดความคิดมีส่วนร่วม เป็นเจ้าของรายการ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาพบว่า แม้การดำเนินงานของรายการวิทยุร่วมด้วยช่วยกัน (เอฟ.เอ็ม 96.0 เมกะเฮิรซ์) จะได้ดำเนินงานเพื่อชุมชน แต่ในระยะยาวหากมองถึงการก่อกำเนิดของรายการโดยเจ้าของทุนแล้ว นับเป็นการทำทนายอย่างยิ่งว่าเจ้าของทุนที่ต้องการรับใช้สังคม จะสามารถบริหารรายการให้รับใช้สังคมตามความต้องการของชุมชนได้อย่างยั่งยืนหรือไม่

3.2 งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างจิตสำนึกกับอิทธิพลของสื่อมวลชน

วรรณิ จงศักดิ์สวัสดิ์ (2536) ศึกษาผลของสื่อมวลชนในการพัฒนาจิตสำนึกของประชาชนต่อปัญหามลพิษทางน้ำ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสนใจในปัญหามลพิษทางน้ำในระดับปานกลางและมาก และมีการเปิดรับข่าวสารด้านปัญหามลพิษทางน้ำจากสื่อมวลชนด้วยความถี่พอสมควรและบ่อยมาก และยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างได้รับข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์มากที่สุด รองลงมาคือหนังสือพิมพ์ และวิทยุ สำหรับประเภทของรายการพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับทราบข่าวจากโฆษณาทางโทรทัศน์เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือบทความในหน้าหนังสือพิมพ์ และจากรายการสารคดีทางโทรทัศน์ นอกจากนี้ยังทราบข่าวจากสื่ออื่น ๆ อีก เช่น โปสเตอร์ ป้ายประกาศ งานนิทรรศการ แผ่นพับ สติกเกอร์ งานสัมมนา และเพื่อนบอก ส่วนการรับรู้ในสถานการณ์และจิตสำนึกที่มีต่อปัญหา มลพิษทางน้ำพบว่าคืออยู่แล้ว และจากสมมุติฐานพบว่า เพศ สาขาที่ศึกษา และการเข้าร่วมกิจกรรมในมหาวิทยาลัยของกลุ่มตัวอย่าง มีความสัมพันธ์กับความสนใจปัญหามลพิษทางน้ำอย่างมีนัยสำคัญ

ส่วนการวิเคราะห์ถึงผลของสื่อมวลชนพบว่า พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารด้านปัญหามลพิษทางน้ำ ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ในสถานการณ์และระดับจิตสำนึกที่มีต่อปัญหามลพิษทางน้ำ และยังพบว่าพฤติกรรมการเปิดรับข่าวจากสื่อมวลชน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติตนในการช่วยป้องกันและแก้ไขปัญหามลพิษทางน้ำ โดยที่ไม่มีความสัมพันธ์ต่อเนื่องไปถึงความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับปัญหามลพิษทางน้ำของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย

พิมลพรรณ สุทธิวงศ์ (2537) ศึกษาการรับทราบข่าวสารจากสื่อมวลชนกับการรับทราบข่าวสารการณรงค์จากสื่อมวลชน จิตสำนึก และการมีส่วนร่วมในการใช้น้ำอย่างประหยัดของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับทราบข่าวสารทั่วไปจากสื่อมวลชนในระดับปานกลาง รับทราบข่าวสารการณรงค์จากสื่อมวลชนในระดับสูง มีจิตสำนึกและมีส่วนร่วมในการใช้น้ำอย่างประหยัดในระดับสูง พฤติกรรมการรับทราบข่าวสารทั่วไปจากสื่อมวลชน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการรับทราบข่าวสารการณรงค์จากสื่อมวลชน ส่วนพฤติกรรมการรับทราบข่าวสารการณรงค์จากสื่อมวลชน ไม่มีความสัมพันธ์กับจิตสำนึกในการใช้น้ำอย่างประหยัด และไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการใช้น้ำอย่างประหยัด นอกจากนี้จิตสำนึกในการใช้น้ำอย่างประหยัดมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการมีส่วนร่วมในการใช้น้ำอย่างประหยัด

ชัชชัย ศิลปสุนทร (2540) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการชมรายการโทรทัศน์ทางด้านสิ่งแวดล้อมกับจิตสำนึกทางสิ่งแวดล้อมของนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาทพักอาศัยอยู่หอพักหรืออพาร์ทเมนต์ โทรทัศน์ที่ใช้ดูเป็นของหอพักหรืออพาร์ทเมนต์และของเพื่อน โดยมีความเห็นว่า ภูมิลำเนาเดิมมีปัญหาสิ่งแวดล้อมระดับปานกลาง ส่วนใหญ่ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมทางด้านสิ่งแวดล้อม ในภาคเรียนที่เก็บข้อมูลไม่มีการเรียนวิชาที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม โดยเฉลี่ยได้รับข่าวสารสิ่งแวดล้อมจากแหล่งต่าง ๆ ปานกลาง และมีความรู้ทางด้านสิ่งแวดล้อมในระดับปานกลาง ชมรายการโทรทัศน์ทางด้านสิ่งแวดล้อมเป็นบางครั้งโดยไม่ตั้งใจ และมีความเห็นว่ารายการโทรทัศน์ทางด้านสิ่งแวดล้อมที่น่าเสนอยังให้สาระความรู้น้อย รูปแบบการนำเสนอของรายการควรปรับปรุง

กลุ่มตัวอย่างมีจิตสำนึกทางสิ่งแวดล้อมในภาพรวมระดับปานกลาง โดยกลุ่มตัวอย่างมีจิตสำนึกทางสิ่งแวดล้อมแตกต่างกันตามภูมิลำเนาเดิม รายได้ของครอบครัวและการเรียนวิชาทางด้านสิ่งแวดล้อม ส่วนการรับข่าวสารสิ่งแวดล้อม ความรู้ทางด้านสิ่งแวดล้อม ความคิดเห็นต่อรายการโทรทัศน์ทางด้านสิ่งแวดล้อม และการชมรายการโทรทัศน์ทางด้านสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับจิตสำนึกทางสิ่งแวดล้อมของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

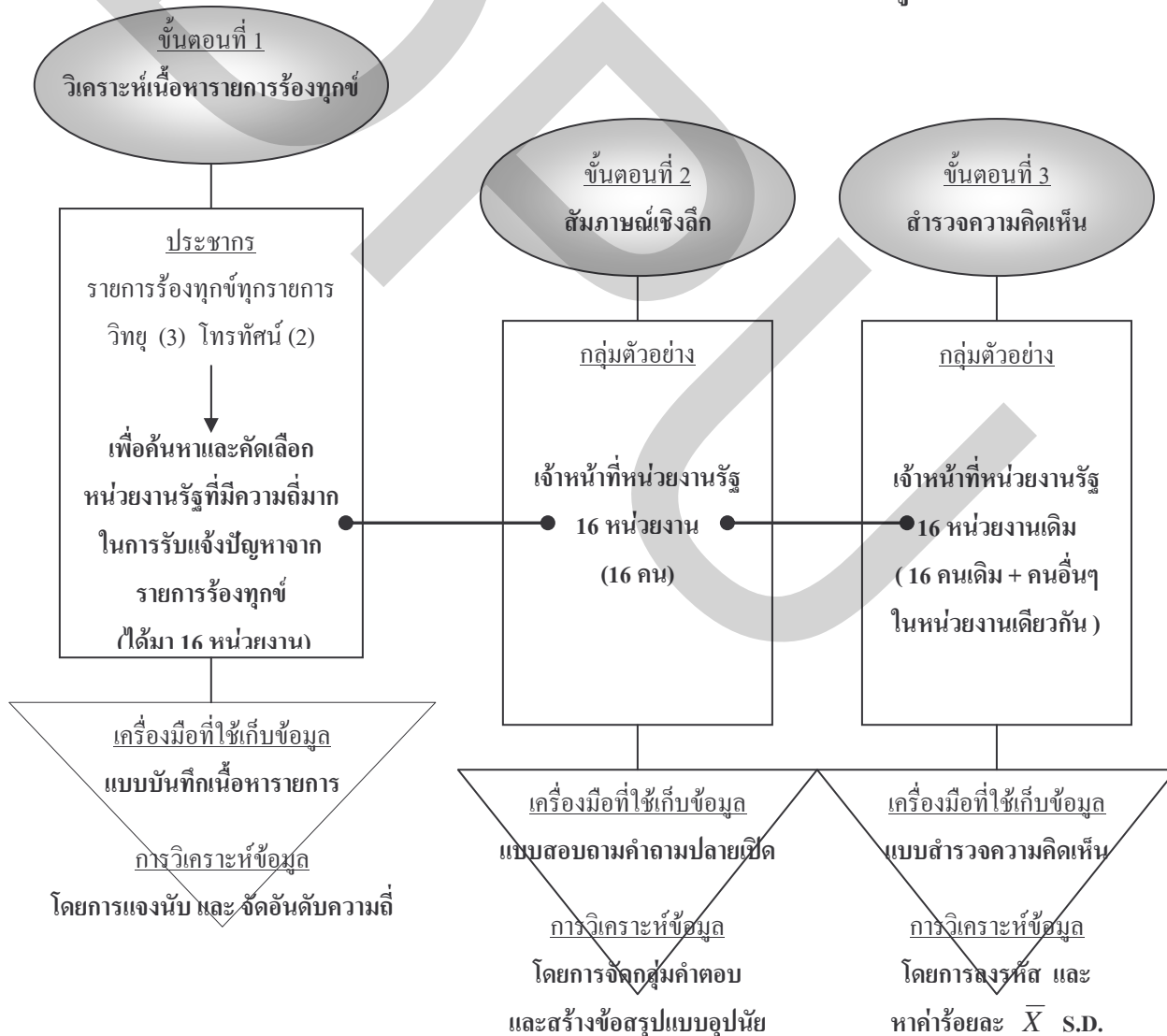
ร้อยเอกหญิงลัดชริมา เกื้อสกุล (2547) ศึกษากลยุทธ์การสื่อสารของกองทัพบก เพื่อสร้างจิตสำนึกสาธารณะเรื่องสิทธิมนุษยชนด้านสิ่งแวดล้อม พบว่า กลยุทธ์การสื่อสารที่กองทัพบกใช้เพื่อสร้างจิตสำนึกสาธารณะเรื่องสิทธิมนุษยชนด้านสิ่งแวดล้อม สามารถนำมาใช้ได้จริง และกลยุทธ์หลักคือ การให้เรียนรู้จากการปฏิบัติจริง และการใช้การฝึกอบรมชี้แจง โดยมีการใช้กลยุทธ์ในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ การพูดแบบทหาร การใช้เหตุผล การให้รางวัล การสั่งสอน ส่วนแนวทางในการพัฒนาจิตสำนึกสาธารณะเรื่องสิทธิมนุษยชนด้านสิ่งแวดล้อม ควรเน้นในเรื่องการให้ความรู้เพิ่มมากขึ้นเป็นหลัก และควรมีการประเมินผลให้มากขึ้นกว่าเดิม การมีส่วนร่วมของผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นนั้น ส่วนใหญ่มาจากการรับนโยบายจากกองทัพบกมาปฏิบัติ และประเด็นสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งที่โลกกำลังให้ความสนใจอยู่

นอกจากนี้การเปิดรับข่าวสารประเด็นเรื่องสิทธิมนุษยชนด้านสิ่งแวดล้อมจากสื่อต่างๆ ของกองทัพบก มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตระหนักเรื่องสิทธิมนุษยชนด้านสิ่งแวดล้อมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 จึงทำให้พลทหารกองประจำการมีความตระหนักเรื่องสิทธิมนุษยชนด้านสิ่งแวดล้อมในระดับสูง การเปิดรับข่าวสารประเด็นเรื่องสิทธิมนุษยชนด้านสิ่งแวดล้อมจากสื่อต่างๆ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคิดเห็นที่มีต่อกลยุทธ์การสื่อสารที่กองทัพบกใช้เพื่อสร้างจิตสำนึกสาธารณะเรื่องสิทธิมนุษยชนด้านสิ่งแวดล้อมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และความคิดเห็นที่มีต่อกลยุทธ์การสื่อสารที่กองทัพบกใช้เพื่อสร้างจิตสำนึกสาธารณะเรื่องสิทธิมนุษยชนด้านสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตระหนักเรื่องสิทธิมนุษยชนด้านสิ่งแวดล้อมด้วย อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง “จิตสำนึกของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐต่อการแก้ไขปัญหาสาธารณสุขที่ได้รับบริการร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน” เป็นการศึกษาเพื่อสำรวจความรู้สึกรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เชื่อถือได้ ผู้วิจัยจึงเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยระเบียบวิธีวิจัยถึง 3 ขั้นตอน ดำเนินการตามลำดับ ดังจะได้อธิบายเป็นแผนภาพและรายละเอียดดังต่อไปนี้

แผนภาพที่ 10 แสดงขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล



ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์เนื้อหารายการร้องทุกข์

เป็นวิธีการเพื่อใช้ค้นหาและคัดเลือกรายการตัวอย่างในการวิจัยซึ่งก็คือหน่วยงานรัฐ และรายนามเจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน ผู้วิจัยเป็นผู้หนึ่งที่ติดตามรายการร้องทุกข์ทั้งทาง สถานีวิทยุและสถานีโทรทัศน์เป็นประจำ พบว่าเนื้อหาการร้องทุกข์นอกจากจะนำเสนอเรื่องราว ความเดือดร้อนต่าง ๆ ของประชาชนแล้ว ยังมีการกล่าวอ้างถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบปัญหา หรือประสานงานโดยตรงไปยังหน่วยงานนั้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่มารับทราบรายละเอียดและชี้แจง ข้อเท็จจริงแก่ประชาชนทันทีขณะออกอากาศ ดังนั้นหากได้จัดบันทึกเนื้อหาการร้องทุกข์อย่างเป็น ระบบ จะทำให้ผู้วิจัยทราบว่าหน่วยงานรัฐหน่วยงานใดบ้างที่เผชิญเรื่องร้องเรียน ของประชาชนจากสื่อมวลชน

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรในที่นี้ คือรายการร้องทุกข์ทุกรายการที่ออกอากาศทางสถานี วิทยุกระจายเสียงและสถานีโทรทัศน์ขณะปัจจุบัน (พ.ศ. 2550) ซึ่งผู้วิจัยประมวลจากผังรายการ และโทรศัพท์ไปสอบถามข้อมูลจากฝ่ายรายการของแต่ละสถานี จนกระทั่งพบว่ามีอยู่ 5 รายการ ที่มีเนื้อหาเชิงบริการสังคม ตลอดจนรับแจ้งปัญหาการร้องทุกข์จากประชาชน ได้แก่

รายการร้องทุกข์ทางสถานีวิทยุกระจายเสียง

1. รายการ “สวพ. 91”

ผลิตรายการโดยบริษัท วิลเลนเตอร์แอนด์ซัน จำกัด ออกอากาศทางสถานีวิทยุ พิทักษ์สันติราษฎร์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ FM 91.0 MHz ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง

2. รายการ “ร่วมด้วยช่วยกัน”

ผลิตรายการโดยบริษัท ไอ.เอ็น.เอ็น.เรดิโอ จำกัด ออกอากาศทางสถานีวิทยุ กรมการรักษาดินแดน FM 96.0 MHz ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง

3. รายการ “จส.100”

ผลิตรายการโดยบริษัท แปซิฟิก คอร์ปอเรชั่น จำกัด ออกอากาศทางสถานีวิทยุ กรมการทหารสื่อสาร กองทัพบก FM 100.0 MHz ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง

รายการร้องทุกข์ทางสถานีโทรทัศน์

1. รายการ “ช่วยชาวบ้าน”

ผลิตโดยฝ่ายข่าว สถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 ออกอากาศทุกวัน

เวลา 17.45-17.48 น.

2. รายการ “รายการร่วมมือร่วมใจ”

ผลิตโดยฝ่ายข่าว สถานีโทรทัศน์ TITV ออกอากาศวันจันทร์-ศุกร์

เวลา 15.00-16.00น.

ผู้วิจัยดำเนินการจัดบันทึกเนื้อหาของรายการร้องเรียนเหล่านี้ทุกรายการ เนื่องจากว่าเป็นประชากรที่ไม่มากนัก จำนวนเพียง 5 รายการ นอกจากนี้ข้อมูลที่ได้จะครอบคลุมมาก เพราะรายการร้องทุกข์ทางวิทยุกระจายเสียง จะนำเสนอปัญหาของชาวกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อีกทั้งหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบก็เป็นหน่วยงานส่วนกลาง ในขณะที่รายการร้องทุกข์ทางโทรทัศน์ จะนำเสนอปัญหาของประชาชนจากทั่วประเทศ และหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบก็เป็นหน่วยงานภูมิภาค ซึ่งจะทำให้ได้รายชื่อหน่วยงานรัฐเพื่อสัมภาษณ์เชิงลึกต่อไป

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยอาศัยวิธีสุ่มด้วยการจับสลาก เพื่อให้ได้ช่วงวันและเดือนที่จะจัดบันทึกเนื้อหาจากรายการร้องทุกข์เหล่านี้ โดยแบ่งวันในแต่ละเดือนออกเป็น 2 ช่วง (ครั้งแรกวันที่ 1-14 และครั้งหลังวันที่ 15-30) เขียนใส่ลงในแผ่นกระดาษ เริ่มตั้งแต่ครั้งแรกของเดือนพฤษภาคมซึ่งเป็นเดือนที่โครงการวิจัยนี้ได้รับอนุมัติทุนจากมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ไปจนถึงครั้งหลังของเดือนกันยายน ซึ่งเป็นเดือนที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ให้เป็นช่วงวิเคราะห์ข้อมูล ในที่สุดก็จับได้ช่วงหลังของเดือนมิถุนายนและช่วงแรกของเดือนกรกฎาคม สรุปว่าผู้วิจัยต้องติดตามรายการร้องทุกข์เหล่านี้ระหว่างวันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 รวมเป็นระยะเวลา 30 วัน หรือ 1 เดือน ทั้งนี้จะอธิบายประกอบตารางเพื่อให้เข้าใจง่ายขึ้น ดังต่อไปนี้

เดือนที่จับสลาก	ครั้งแรก (วันที่ 1-14 ของเดือน)	ครั้งหลัง (วันที่ 15-30 ของเดือน)
พฤษภาคม		
มิถุนายน		ช่วงที่จับสลากได้
กรกฎาคม	ช่วงที่จับสลากได้	
สิงหาคม		
กันยายน		

อนึ่ง เพื่อความสะดวกและถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลที่จะได้รับ ผู้วิจัยจะบันทึก
รายการไว้ก่อน หากเป็นรายการวิทยุกระจายเสียงจะบันทึกลงคาสเซตเทป ส่วนรายการโทรทัศน์
จะบันทึกลงวีดีโอเทป แล้วค่อยนำมาเปิดฟัง / เปิดดูพร้อมกับจดข้อมูลที่พบในรายการ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้สร้างแบบบันทึกเนื้อหารายการขึ้นมา 1 ชุด โดยทำเป็นตารางซึ่งแบ่งพื้นที่
ออกเป็นช่อง ๆ เป็นชุดข้อมูลที่ผู้วิจัยต้องจดลงไป ได้แก่ ประเด็นปัญหา สถานที่ที่เกิดปัญหา
หน่วยงานที่รับผิดชอบปัญหา โดยมีเหตุผลสำคัญเพื่อค้นหาและคัดเลือกรายชื่อหน่วยงานรัฐ
ทั้งนี้ในขณะออกอากาศ รายการใดที่ได้กล่าวอ้างถึงชื่อและตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน
ผู้วิจัยจะจดบันทึกลงไว้อย่างละเอียด เพื่อใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างสัมภาษณ์เชิงลึกในขั้นตอนต่อไป •

• คู่มือบันทึกเนื้อหารายการทั้งหมดได้ในภาคผนวก ข

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะนำข้อมูลทั้งหมดที่จัดไว้ในแบบบันทึกเนื้อหารายการมาพิจารณา โดยเฉพาะข้อมูลด้านหน่วยงานที่รับผิดชอบปัญหานั้น ผู้วิจัยจะแจกแจงนับ จัดกลุ่มจำนวน และจัดอันดับ เพื่อค้นหากลุ่มตัวอย่างที่จะไปสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นขั้นตอนต่อไป

จากการพิจารณาแบบบันทึกเนื้อหาการร้องทุกข์ทางสถานีวิทยุกระจายเสียงพบว่า มีหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องกับปัญหา และได้รับการกล่าวอ้างชื่อในรายการหลายหน่วยงาน จัดอันดับเรียงกันตามความถี่มากที่สุด 10 อันดับแรก ได้แก่

<u>ชื่อหน่วยงาน</u>	<u>จำนวนความถี่ที่รายการฯ กล่าวออกอากาศ</u>	
(1) การไฟฟ้านครหลวง	31	ครั้ง
(2) ศูนย์พิช (สังกัดกรุงเทพมหานคร)	13	ครั้ง
(3) การประปานครหลวง	12	ครั้ง
(4) ศูนย์อมรินทร์ (สังกัดกรุงเทพมหานคร)	11	ครั้ง
(5) ศูนย์รับแจ้งทุกข์ (สังกัดกรุงเทพมหานคร)	8	ครั้ง
(6) ศูนย์วิทยุผ่านฟ้า (191)	7	ครั้ง
(7) การไฟฟ้านครหลวง เขตบางกะปิ	5	ครั้ง
(8) สำนักงานเขตราชเทวี	4	ครั้ง
(9) สถานีตำรวจนครบาลโชคชัย	3	ครั้ง
(10) ศูนย์วิทยุปรากร (กองบังคับการตำรวจภูธร จ.สมุทรปราการ)	3	ครั้ง

นอกเหนือจากนี้ (อันดับที่ 11 เป็นต้นไป) คือหน่วยงานรัฐอื่น ๆ อีกจำนวนมาก ที่ได้รับการกล่าวอ้างชื่อในรายการด้วยความถี่เพียงครั้งเดียว เพราะฉะนั้นผู้วิจัยจึงไม่ได้คัดเลือกไว้

อนึ่ง จากการแจกแจงและจัดอันดับข้างต้น อันดับที่ 8 (ค่าความถี่ 4 ครั้ง) มีจำนวนซ้ำกันมากในหลายหน่วยงาน ผู้วิจัยก็ใช้วิธีทำสลากร และหยิบเอารายชื่อหน่วยงานนั้นขึ้นมา ส่วนอันดับที่ 9-10 (ค่าความถี่ 3 ครั้ง) ก็กระทำเช่นเดียวกัน แต่ได้ผนวกเอาสถานีตำรวจนครบาลโชคชัยมาเป็นส่วนหนึ่งด้วย เพราะเห็นว่าสถานีตำรวจเป็นอีกหนึ่งหน่วยงานที่น่าศึกษา

ในขณะที่การพิจารณาแบบบันทึกเนื้อหารายการร้องทุกข์ทางสถานีโทรทัศน์ พบว่า ด้วยคุณลักษณะของสื่อ รูปแบบการนำเสนอ และเวลาการออกอากาศ ทำให้หน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและได้รับการกล่าวอ้างชื่อในแต่ละรายการ มีหลากหลายและกระจายตัวกัน จนไม่อาจแจกนับ จัดกลุ่มจำนวน และจัดอันดับได้เหมือนรายการร้องทุกข์ทางสถานีวิทยุกระจายเสียง ดังจะได้อธิบายดังต่อไปนี้

รายการร่วมมือร่วมใจ ทางสถานีโทรทัศน์ TITV ออกอากาศวันละ 1 ชั่วโมง นำเสนอประเด็นปัญหา หรือข้อร้องเรียนจากประชาชนทั่วประเทศ 1 เรื่อง ต่อ 1 วันเป็นอย่างน้อย มีทั้งการถ่ายทำภาพจากพื้นที่จริง มีประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนมานั่งสนทนาในห้องส่ง และมีการติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีเจ้าหน้าที่ระดับสูงของหน่วยงานนั้นมารับฟังข้อปัญหาและกล่าวคำชี้แจง ผู้วิจัยพบว่าตลอดระยะเวลาที่ได้บันทึกรายการ มีหน่วยงานที่ออกอากาศรวมทั้งสิ้น 16 หน่วยงานไม่ซ้ำกัน จึงใช้วิธีทำสลาก และหยิบรายชื่อหน่วยงานรัฐ 3 มารายชื่อ ได้ดังต่อไปนี้

ว่าที่ร้อยตรีสมทรง สรรพโกศลกุล นายกเทศมนตรีเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา
คุณมนูญศักดิ์ ตันติวิวัฒน์ ผู้อำนวยการองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้
คุณชาติ เทียนชัยมงคล ปลัดอาวุโส อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี

รายการช่วยชาวบ้าน ทางสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 ออกอากาศวันละ 3 นาที นำเสนอประเด็นปัญหา หรือข้อร้องทุกข์จากประชาชนทั่วประเทศ 2-3 เรื่องต่อวัน เรื่องละประมาณ 1 นาที โดยถ่ายทำภาพจากพื้นที่จริง มีเสียงผู้บรรยายบอกกล่าวความเดือดร้อน และกล่าวอ้างถึงชื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้น ผู้วิจัยพบว่าตลอดระยะเวลาที่ได้บันทึกรายการ มีประเด็นปัญหาจำนวน 42 เรื่องและมีหน่วยงานที่ถูกอ้างชื่อถึงจำนวนมาก อย่างไรก็ตาม มีหน่วยงานที่ถูกอ้างชื่อถึงซ้ำกันจำนวน 2 ครั้ง 3 หน่วยงานเท่านั้น ได้แก่

กรมทางหลวงชนบท
กรมชลประทาน
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์

สรุปได้ว่าการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบบันทึกเนื้อหารายการโทรทัศน์ ได้รายชื่อหน่วยงานรัฐที่จะใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 6 หน่วยงาน และเมื่อรวมกับข้อมูลจากแบบบันทึกเนื้อหารายการวิทยุอีก 10 หน่วยงาน ฉะนั้นผู้วิจัยจึงได้กลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์เชิงลึกทั้งสิ้น 16 หน่วยงาน

ขั้นตอนที่ 2 การสัมภาษณ์เชิงลึก

ใช้เป็นวิธีลำดับต่อมาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลสรุปที่ได้จากแบบบันทึกเนื้อหา รายการในขั้นตอนที่ 1 จะทำให้ทราบว่าหน่วยงานรัฐหน่วยงานใดบ้างที่ผู้วิจัยจะต้องไปดำเนินการ สัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อจะนำข้อมูลจากการสนทนามาประมวล วิเคราะห์ และสรุปผลเพื่อค้นหา คำตอบของการวิจัยครั้งนี้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกนี้ ผู้วิจัยได้คัดเลือกมาอย่างเป็นระบบ จากการจดบันทึกเนื้อหา รายการเรื่องเรียนในขั้นตอนที่ 1 จนสรุปได้ว่ามีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 16 รายชื่อ ซึ่งก็คือหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องกับปัญหาเรื่องเรียนที่สื่อมวลชนนำเสนอออกอากาศ บ่อยครั้งที่สุด นอกจากนี้แต่ละหน่วยงาน ผู้วิจัยยังได้รายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับปัญหาไปแก้ไข หน่วยงานละหลายคน จึงใช้วิธีทำสลาก หยิบเอารายชื่อเจ้าหน้าที่เพื่อกำหนดให้คนนั้นเป็น ตัวแทนหน่วยงานที่ผู้วิจัยจะไปสัมภาษณ์ กรณีเดียวกันหากหน่วยงานใดไม่ได้ระบุชื่อ เจ้าหน้าที่ในขณะออกอากาศ ผู้วิจัยจะดำเนินการติดต่อขอสัมภาษณ์กับผู้บริหารระดับสูงสุด ของหน่วยงานนั้นในฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน

สรุปกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่

1. คุณอำนาจ สีระสา
พนักงานศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า การไฟฟ้านครหลวง
2. คุณเทอดศักดิ์ ทองคำธรรมชาติ
วิศวกรไฟฟ้า สำนักงานการจราจรและขนส่ง กรุงเทพมหานคร (ศูนย์บพิข)
3. คุณทัศนະ วรรณจินดา
พนักงานประชาสัมพันธ์ 3 (ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้น้ำ) การประปานครหลวง
4. คุณณัฐพล เกิดผล
เจ้าหน้าที่สื่อสาร สำนักเทศกิจ กรุงเทพมหานคร (ศูนย์อมรินทร์)
5. คุณปิยมาศ บุญมา
เจ้าหน้าที่ศูนย์รับแจ้งทุกข์ สำนักปลัด กรุงเทพมหานคร
6. พันตำรวจเอกสมประสงค์ เข็นท่วม
ผู้กำกับการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กองบัญชาการตำรวจนครบาล (191)

7. คุณธรรมบุญ ศรีเพ่ง
พนักงานรับวิทยุและโทรศัพท์ การไฟฟ้านครหลวงเขตบางกะปิ
8. คุณนวลจันทร์ สาธุสิทธิ์
เจ้าหน้าที่ฝ่ายโยธา สำนักงานเขตราชเทวี
9. ร้อยตำรวจเอกสุพรรณ ชันอาสา
รองสารวัตรจราจร สถานีตำรวจนครบาลโชคชัย
10. ดาบตำรวจแดง แสงงาม
เจ้าหน้าที่ศูนย์สื่อสาร ศูนย์วิทยุปรากร
11. ว่าที่ร้อยตรีสมทรง สรรพโกศลกุล
นายกเทศมนตรีเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา
12. คุณพิพัฒน์ ชนินทยุทธวงศ์
ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการ องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้
(ให้สัมภาษณ์แทนคุณมณูศักดิ์ ตันติวิวัฒน์ ผู้อำนวยการองค์การฯ)
13. คุณชาติ เทียนชัยมงคล
ปลัดอาวุโส อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี
14. คุณสมบูรณ์ กนกนภากุล
ผู้อำนวยการสำนักอบรมและการมีส่วนร่วม กรมทางหลวงชนบท
15. คุณพรชัย พันธุ์
ผู้อำนวยการศูนย์ประมวลวิเคราะห์สถานการณ์น้ำ กรมชลประทาน
16. คุณธงชัย มุ่งเจริญพร
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด จังหวัดสุรินทร์

และเมื่อพิจารณาถึงระดับชั้นการทำงานของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยก็พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดนี้เป็นเจ้าหน้าที่ที่ครบถ้วนทั้ง 3 ระดับ ได้แก่

เจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหาร / ผู้บังคับบัญชาสูงสุดของหน่วยงาน	จำนวน	3	คน
เจ้าหน้าที่ระดับผู้อำนวยการฝ่าย / หัวหน้าหน่วย	จำนวน	5	คน
เจ้าหน้าที่ระดับผู้ปฏิบัติงาน	จำนวน	8	คน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) โดยสนทนาอย่างมีจุดมุ่งหมายและมีข้อกำหนดที่แน่นอน อาศัยแบบสอบถามที่ตั้งข้อคำถามไว้แล้วเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเป็นรายบุคคล (Face-to-face) โดยใช้แบบสอบถามชุดเดียวกัน มีขั้นตอนเรียงลำดับเหมือนกัน และไม่ยึดติดกับเวลาที่ใช้สัมภาษณ์ เปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างเปิดเผยข้อเท็จจริง แสดงความคิดเห็น อธิบายขยายความ หรือย้อนถามคำถามกลับมาได้บ้างเพื่อให้บรรยากาศการสัมภาษณ์เป็นกันเอง และบรรลุจุดประสงค์มากที่สุด โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

การเตรียมสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะทำจดหมายแนะนำตัวและชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างแต่ละคนล่วงหน้า จากนั้นจึงติดต่ออีกครั้งทางโทรศัพท์เพื่อนัดหมายวัน เวลาสัมภาษณ์ ทั้งนี้ไม่มีการเรียงลำดับผู้ใดก่อนหลัง ขึ้นอยู่กับความพร้อมและความสะดวกของกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยจะนัดแนะเวลาได้

ขั้นเริ่มสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะชี้แจงหัวข้อการสัมภาษณ์และย้ำวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างเห็นความสำคัญ และให้ข้อมูลที่ตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด นอกจากนี้จะแจ้งให้ทราบด้วยการดำเนินขั้นตอนดังกล่าวผู้วิจัยต้องจดบันทึกและใช้เครื่องบันทึกเสียง

ขั้นสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะใช้แบบสอบถามที่เตรียมไว้เป็นแนวทางสัมภาษณ์ ตั้งใจฟังอย่างดี ป้อนคำถามให้เหมาะสมตามจังหวะการตอบของกลุ่มตัวอย่าง และไม่มีการจำกัดเวลา

ขั้นบันทึกข้อมูลและสิ้นสุดการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยเน้นจดบันทึกเฉพาะใจความสำคัญตามความเป็นจริงที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งรวบรวมข้อมูล และเอกสารต่าง ๆ ที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างแนบไว้กับบันทึกการสัมภาษณ์

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์ที่เป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) เป็นแนวทางสนทนา ซึ่งกำหนดข้อคำถามไว้แล้วล่วงหน้าและจัดเรียงลำดับรวมทั้งสิ้น 3 ตอน 18 ข้อคำถาม ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านการทำงาน

1. บทบาทหน้าที่ของท่าน คืออะไร
2. ท่านคิดว่าบทบาทหน้าที่ของท่าน มีส่วนสำคัญต่อประเทศอย่างไร
3. หน่วยงานของท่านมีนโยบาย ระเบียบปฏิบัติ หรือข้อกำหนดอย่างไร หรือรูปแบบไหนบ้าง ที่ระบุถึงการทำหน้าที่เพื่อประชาชน

ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านการแก้ไขปัญหาสาธารณะ

1. ตามปกติปัญหาหรือเรื่องเดือดร้อนต่าง ๆ ของประชาชนที่อยู่ในขอบข่ายความรับผิดชอบของท่าน ท่านทราบได้จากไหน อย่างไร
2. โดยส่วนตัวท่านเองได้สังเกตปัญหาต่าง ๆ รอบตัวที่อยู่ในขอบข่ายหน้าที่ ความรับผิดชอบของท่านหรือไม่ อย่างไร แล้วดำเนินการอย่างไร
3. ท่านคิดว่าอะไรคือ “ปัญหา” ของประชาชน
4. ขอให้ท่านช่วยอธิบายกระบวนการทำงานในหน่วยงานของท่าน “ตามลำดับขั้นตอน” เพื่อแก้ปัญหาเหล่านั้น
 - ขั้นตอนที่ 1.....
 - ขั้นตอนที่ 2.....
 - ขั้นตอนที่ 3.....
5. กว่าที่ปัญหาจะคลี่คลาย ได้รับการแก้ไข ใช้เวลานานน้อยเท่าใด
6. ท่านมีวิธีการในการบอกกล่าวความคืบหน้าของปัญหานั้นกับประชาชนอย่างไร
7. การแก้ปัญหานั้น มีอุปสรรคอย่างไรบ้าง

ตอนที่ 3 ข้อมูลด้านสื่อมวลชน

1. ท่านคิดว่าบทบาท หน้าที่ของสื่อมวลชน (วิทยุ-โทรทัศน์) คืออะไร
2. ท่านคิดว่าสื่อมวลชนมีส่วนสำคัญต่อประเทศอย่างไร
3. ท่านรู้จักรายการร้องทุกข์รายการใดทางสื่อวิทยุ-โทรทัศน์บ้าง
4. ขอให้ท่านแสดงทัศนคติที่มีต่อรายการเหล่านั้น ในการประสานเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนมายังหน่วยงานของท่าน
5. มีผู้กล่าวกันว่า “สื่อมวลชนเป็นตัวกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่รัฐแก้ปัญหาของประชาชนได้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น” ท่านมีความคิดเห็นต่อคำกล่าวนี้อย่างไร แล้วทำไมจึงเป็นเช่นนั้น

6. กระบวนการทำงานเพื่อแก้ปัญหาหลังจากได้รับแจ้งเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนจากสื่อมวลชนเป็นอย่างไร (เหมือนหรือแตกต่างจากที่ได้กล่าวไว้แล้ว)
7. หากมีโอกาส ท่านอยากจะบอกกล่าวอะไรไปยังสื่อมวลชนที่ทำรายการร้องทุกข์
8. ท่านต้องการให้สื่อมวลชนที่ทำรายการร้องทุกข์ปรับปรุงการทำงานส่วนใด

การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะนำเทปบันทึกเสียงสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างมาถอดคำพูดเป็นข้อความพิมพ์ลงเอกสาร ซึ่งข้อความนั้นเป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยจะนำมาจัดกลุ่มคำตอบ และนำกลุ่มคำตอบที่มีคะแนนสูงสุด 3 อันดับแรกมาประมวลผล สร้างข้อสรุปแบบอุปนัยให้ข้อมูลที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 16 คนเป็นตัวแทนเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐสำหรับข้อเท็จจริงในประเด็นต่อไปนี้

1. ความรู้สึกนึกคิดของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐต่อการแก้ไขปัญหาสาธารณะที่ได้รับ การร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน
2. พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐต่อการแก้ไขปัญหาสาธารณะที่ได้รับการ ร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน

ขั้นตอนที่ 3 การสำรวจความคิดเห็น

เป็นขั้นตอนสุดท้ายของระเบียบวิธีวิจัยนี้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมด้านทัศนคติเชิงลึกของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ซึ่งอาจเป็นข้อมูลที่ไม่ได้รับการเปิดเผยในขั้นตอนการสัมภาษณ์ ข้อดีของการแจกแบบสำรวจนี้คือง่ายต่อการตอบ ผู้ตอบไม่ต้องระบุนามชื่อตัวและชื่อหน่วยงานของตนเอง ที่สำคัญเป็นการสำรวจจิตสำนึกด้านต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่มีต่อสื่อมวลชน และการทำงานร่วมกับสื่อมวลชน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ผู้กรอกแบบสำรวจนี้คือเจ้าหน้าที่รัฐทั้ง 16 คนที่ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึกนั่นเอง นอกจากนี้ยังรวมถึงเจ้าหน้าที่คนอื่น ๆ ในสังกัดฝ่ายเดียวกัน หรือผลัดการทำงานเดียวกันกับเจ้าหน้าที่ทั้ง 16 คนนั้น ซึ่งจากการสำรวจเบื้องต้นผู้วิจัยพบว่าหน่วยงานรัฐทุกหน่วยงานจะมีช่องทางให้ประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียน และส่วนใหญ่จะมีฝ่าย ศูนย์ แผนก หรือกลุ่มบุคคล ฯลฯ ที่ทำหน้าที่โดยเฉพาะ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังการสัมภาษณ์เชิงลึกแล้วเสร็จ ผู้วิจัยจะแจ้งกับผู้ให้สัมภาษณ์ว่ายังมีแบบสำรวจที่ต้องการขอความร่วมมือให้ช่วยกรอกอีก 1 ชุดโดยใช้เวลานั้น ๆ และในการนี้ก็ต้องขอความอนุเคราะห์จากเจ้าหน้าที่คนอื่น ๆ ในสังกัดเดียวกันให้ช่วยกรอกแบบสำรวจด้วย ทั้งนี้ผู้ให้สัมภาษณ์จะเป็นผู้ระบุถึงจำนวนแบบสำรวจที่ต้องใช้ นอกจากนั้นยังเป็นผู้นำไปแจกและรวบรวมกลับมาส่งคืนให้ผู้วิจัยภายในเวลาไม่นาน มีเพียง 3 หน่วยงานเท่านั้นที่ผู้วิจัยต้องฝากแบบสำรวจเอาไว้ก่อน แล้วเดินทางไปปรับถิ่นภายหลัง ได้แก่ การไฟฟ้านครหลวงเขตบางกะปิ สถานีตำรวจนครบาลโชคชัย และกรมทางหลวงชนบท ซึ่งให้เหตุผลว่าเจ้าหน้าที่มีจำนวนหลายผลัด และอยู่กันกระจัดกระจาย

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสำรวจความคิดเห็นที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากการศึกษาแนวคิดด้านจิตสำนึกดังที่ประมวลไว้ในบทที่ 2 รวมไปถึงเอกสาร และงานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวัดจิตสำนึก ทั้งนี้แบบสำรวจประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ตอบ

ส่วนที่ 2 แบบสำรวจความคิดเห็น หรือแบบวัดจิตสำนึกเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ซึ่งเป็นข้อความทั้งเชิงบวกและเชิงลบอย่างละเท่า ๆ กันรวม 30 ข้อความ • ประกอบด้วย

ข้อความในกลุ่ม “ความคิด” (Cognition) ที่มีต่อสื่อมวลชน จำนวน 10 ข้อ

ข้อความในกลุ่ม “ความรู้สึก” (Feeling) ที่มีต่อสื่อมวลชน จำนวน 10 ข้อ

ข้อความในกลุ่ม “พฤติกรรม” (Behavior) ที่มีต่อสื่อมวลชน จำนวน 10 ข้อ

โดยคำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่แน่ใจ เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง

• คูรายละเอียดส่วนนี้เพิ่มเติมได้ในภาคผนวก ก

ส่วนที่ 1
ข้อมูลผู้กรอกแบบสำรวจ

1) เพศ

ชาย

หญิง

2) อายุ ปี

3) การศึกษา

มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6)

ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช./ ปวส.)

อนุปริญญา

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

อื่น ๆ

4) อายุการทำงาน ปี

5) คุณเคยมีประสบการณ์ในการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนจากสื่อมวลชนหรือไม่

เคย

ไม่เคย

6) ถ้าเคย ความถี่เป็นเท่าใด

นาน ๆ ครั้ง (ระบุความถี่ไม่ได้ มีเป็นบางสัปดาห์)

ไม่ค่อยบ่อย (สัปดาห์ละ 1 ครั้ง)

ค่อนข้างบ่อย (สัปดาห์ละมากกว่า 1 ครั้ง)

บ่อย ๆ (เกือบทุกวัน)

เป็นประจำ (ทุกวัน)

ส่วนที่ 2

คำสั่ง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านคิดว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1.	ฉันติดตามรายการร้องทุกข์ทางสื่อมวลชนเป็นประจำ เพราะอาจจะมีเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของฉันออกอากาศ					
2.	หน่วยงานของฉัน ควร มีการจัดอบรม หรือมีวิธีการทำงานที่กำหนดไว้เป็นพิเศษเพื่อพร้อมรับการแจ้งเรื่องจากสื่อมวลชน					
3.	ฉันคิดว่าเวลาที่มีเรื่องเดือดร้อนประชาชนควรแจ้งหน่วยงานผู้รับผิดชอบโดยตรง มากกว่าแจ้งไปที่สื่อมวลชน					
4.	ฉันสบายใจเวลาได้รับแจ้งเรื่องเดือดร้อนของประชาชนจากสื่อมวลชน					
5.	ฉันคิดว่ากรณีที่ประชาชนแจ้งเรื่องเดือดร้อนไปที่สื่อมวลชน เป็นเพราะว่าหน่วยงานของฉันให้บริการประชาชนยังไม่ดีนัก					
6.	ไม่ว่าจะด้วยปัจจัยใด ๆ ในหน่วยงานของฉัน แต่ฉันมักพบว่าเรื่องเดือดร้อนของประชาชนที่ได้รับแจ้งจากสื่อมวลชน มักจะได้รับการแก้ไขที่รวดเร็วกว่า					
7.	ฉันคิดว่าสื่อมวลชนช่วยสร้างความเข้าใจอันดี ระหว่างหน่วยงานของฉันกับประชาชน					

ข้อ	ข้อความ	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
8.	ฉันมักปฏิเสธการออกอากาศสดกับสื่อมวลชนเพื่อรับแจ้งเรื่องเดือดร้อนของประชาชน					
9.	เรื่องเดือดร้อนของประชาชนทุกเรื่องไม่ว่าจะได้รับแจ้งโดยตรง หรือได้รับแจ้งผ่านสื่อมวลชน ฉันก็ดำเนินการตามขั้นตอนเหมือนกันทุกประการ					
10.	ฉันและสื่อมวลชนคือเพื่อนร่วมงานกัน					
11.	ฉันคิดว่าสังคมโดยรวม จะดำเนินไปได้ อย่างดี จะต้องมีส่วนกลางคอยกำกับควบคุม					
12.	ฉันคิดว่าสื่อมวลชนคือที่พึ่งของประชาชนยามเกิดปัญหาเดือดร้อน					
13.	ฉันรู้สึกเหมือนถูกสื่อมวลชนคอยตรวจสอบการทำงาน					
14.	ฉันอีกอึดที่ต้องรับแจ้งเรื่องหรือตอบปัญหากับสื่อมวลชน					
15.	ปัญหาต่าง ๆ ที่ได้รับแจ้งมาจากสื่อมวลชน ฉันก็ถือว่าเป็นเรื่องปกติอีกเรื่องหนึ่งในการทำงานประจำวันของฉัน					
16.	ฉันไม่ชอบเวลาได้ยินชื่อหน่วยงานของฉันออกอากาศ					
17.	ฉันจะรีบนำปัญหาที่ได้รับแจ้งจากสื่อมวลชนมาสั่งการ หรือจัดการแก้ไขอย่างทันที แม้มีงานอื่นรออยู่ก่อนแล้วก็ตาม					
18.	ฉันคิดว่าสื่อมวลชนช่วยให้ฉันทำงานง่ายขึ้น					

ข้อ	ข้อความ	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
19.	ฉันคิดว่าสื่อมวลชนทำให้ภาพลักษณ์ ของหน่วยงานฉันเสียหาย					
20.	ฉันคิดว่าสื่อมวลชนมีอิทธิพลต่อ การทำงานตามปกติของฉัน					
21.	ฉันยินดีเมื่อมีชื่อหน่วยงานของฉัน ถูกสื่อมวลชนพาดพิงถึง ไม่ว่าแง่บวก หรือแง่ลบ					
22.	ฉันคิดว่าสื่อมวลชนทำงานเกินหน้าที่					
23.	ฉันเคยรับแจ้งเรื่องจากสื่อมวลชน ด้วยตัวเอง และพบว่าการทำงานครั้งนั้น ก็ไม่ได้มีผลกระทบต่อตนเอง หรือหน่วยงานแต่อย่างใด					
24.	ฉันรู้ดีที่ว่าสื่อมวลชนก้าวก้าการทำงาน ของฉัน					
25.	ฉันไม่ต้องเตรียมอะไรเป็นพิเศษเวลาที่ ต้องรับแจ้งเรื่องจากสื่อมวลชน					
26.	ฉันเบื่อหน่ายเวลาที่มีสื่อมวลชนติดต่อ เข้ามา เพื่อแจ้งเรื่องเดือดร้อน ของประชาชน					
27.	ฉันจะกระตือรือร้นมากกว่า เวลาได้รับ แจ้งเรื่องเดือดร้อนของประชาชน จากสื่อมวลชน					
28.	ฉันให้ความสำคัญกับสื่อมวลชน อย่างมาก					
29.	ฉันคิดว่าถ้าไม่มีสื่อมวลชน ฉันก็ยังทำ หน้าที่แก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
30.	ฉันอยากให้สื่อมวลชนที่ทำหน้าที่ร้อง ทุกข์แทนประชาชนอย่างนี้ตลออกไป					

การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

เดิมทีเดียว ผู้วิจัยรวบรวมแบบสำรวจได้ทั้งสิ้น 160 ชุด จากนั้นนำมาตรวจสอบ และคัดแยกแบบสำรวจที่ได้คำตอบไม่สมบูรณ์ ได้แก่ แบบสำรวจที่ได้คำตอบไม่ครบทุกข้อ แบบสำรวจที่กรอกคำตอบเดียวตลอดทุกข้อคำถาม รวมถึงแบบสำรวจที่เจ้าหน้าที่รัฐไม่เคยมีประสบการณ์ในการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนจากสื่อมวลชน กัดทิ้งไปจำนวน 42 ชุด จนกระทั่ง เหลือแบบสำรวจที่สมบูรณ์รวม 118 ชุด ดำเนินการดังนี้

1. นำข้อมูลมาลงรหัสตามคู่มือที่กำหนด
2. กำหนดค่าให้กับข้อความในแบบสำรวจ

ข้อความเชิงบวก

<u>ตัวเลือก</u>	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	กำหนดค่า	5
	ไม่เห็นด้วย	กำหนดค่า	4
	ไม่แน่ใจ	กำหนดค่า	3
	เห็นด้วย	กำหนดค่า	2
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	กำหนดค่า	1

ข้อความเชิงลบ

<u>ตัวเลือก</u>	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	กำหนดค่า	1
	ไม่เห็นด้วย	กำหนดค่า	2
	ไม่แน่ใจ	กำหนดค่า	3
	เห็นด้วย	กำหนดค่า	4
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	กำหนดค่า	5

3. ประมวลวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for Social Sciences : SPSS for Windows)

สำหรับสถิติที่ใช้คือ

- ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สำหรับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจ

- ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) สำหรับระดับจิตสำนึก

ที่มีต่อสื่อมวลชน

ระยะเวลาการดำเนินงานวิจัย

การวิจัยเรื่อง “จิตสำนึกของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐต่อการแก้ไขปัญหาสาธารณสุขที่ได้รับ การร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน” ผู้วิจัยเริ่มสำรวจเอกสารเบื้องต้นเพื่อกำหนดเค้าโครงการวิจัยเมื่อต้นปีพ.ศ. 2550 และเข้าสู่กระบวนการวิจัยตามขั้นตอนต่าง ๆ โดยมีระยะเวลาที่ใช้ไปตามรายละเอียดดังนี้

สำรวจเอกสารเบื้องต้น	กุมภาพันธ์ – มีนาคม 2550
กำหนดเค้าโครงการวิจัย	เมษายน – พฤษภาคม 2550
เก็บรวบรวมข้อมูลขั้นตอนที่ 1	มิถุนายน – กรกฎาคม 2550
วิเคราะห์ข้อมูลขั้นตอนที่ 1	สิงหาคม – กันยายน 2550
เก็บรวบรวมข้อมูลขั้นตอนที่ 2-3	ตุลาคม – ธันวาคม 2550
วิเคราะห์ข้อมูลขั้นตอนที่ 2-3	มกราคม – กุมภาพันธ์ 2551
ประมวลและสรุปผล	มีนาคม- เมษายน 2551
จัดทำรายงานผลการวิจัย	พฤษภาคม 2551
นำเสนอผลการวิจัย	มิถุนายน 2551

บทที่ 4 ผลการวิจัย

ในบทนี้จะแบ่งการประมวลผลวิจัยออกเป็น 3 ส่วนตามระเบียบวิธีวิจัยที่กำหนดไว้ ได้แก่ การวิเคราะห์เนื้อหารายการร้องทุกข์ การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสำรวจความคิดเห็น

ส่วนที่ 1 ผลจากการวิเคราะห์เนื้อหารายการร้องทุกข์

จากระเบียบวิธีวิจัยขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยดำเนินการจัดบันทึกเนื้อหารายการร้องทุกข์ทางสถานีวิทยุกระจายเสียงและสถานีโทรทัศน์ทั้ง 5 รายการ ได้แก่ รายการ “สวพ. 91” (FM 91.0 MHz) รายการ “ร่วมด้วยช่วยกัน” (FM 96.0 MHz) รายการ “จส.100” (FM 100.0 MHz) รายการ “ช่วยชาวบ้าน” (สถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7) รายการ “ร่วมมือร่วมใจ” (สถานีโทรทัศน์ TITV) เป็นเวลา 1 เดือน ระหว่างวันที่ 15 มิถุนายน-15 กรกฎาคม 2550 ผู้วิจัยได้รับข้อมูลที่น่าสนใจหลายประการ ทั้งนี้จะประมวลผลตามหน่วยวิเคราะห์หลัก ได้แก่ ประเด็นปัญหา รายชื่อหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา และรูปแบบการนำเสนอเนื้อหาในรายการร้องทุกข์แต่ละรายการ ดังจะได้อธิบายต่อไปนี้

ประเด็นปัญหาในรายการร้องทุกข์

ในการจัดประเภทประเด็นปัญหาในรายการร้องทุกข์ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการจัดประเภทเรื่องร้องทุกข์ตามแบบที่ Yvonna S. Lincoln และ Egon G. Guba เสนอไว้ใน Naturalistic Inquiry (กฤษณ์ ทองเลิศ, 2535: 37) กล่าวคือ นำเรื่องที่มีเนื้อหาคล้ายคลึงกันหรือสัมพันธ์กันมาจัดไว้ในหมู่เดียวกัน โดยตัวผู้วิจัยจะเป็นเครื่องมือที่ใช้ตัดสินว่าเรื่องนั้นอยู่ในหมวดหมู่เดียวกันหรือไม่ เมื่อได้แยกประเภทข้อมูลแต่ละชิ้นจนหมดสิ้นแล้ว ก็จะนำชุดของข้อมูลแต่ละประเภทมาพิจารณาหาคุณลักษณะเฉพาะตัวของเรื่องประเภทนั้น ๆ เพื่อนำมาสร้างเป็นดัชนี (Index) ที่ระบุถึงความเป็นเรื่องในประเภทนั้น ๆ และจากวิธีการที่กล่าวนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งลักษณะประเภทเนื้อหาในรายการร้องทุกข์ออกเป็น 5 หมวด โดยเรียงลำดับจากหมวดที่มีจำนวนเรื่องมากที่สุดไปน้อยที่สุด ได้แก่

• รายละเอียดแสดงไว้ในภาคผนวก ข

1. ปัญหาสาธารณูปโภคบกพร่อง ชำรุด เสียหาย (จากการเสื่อมสภาพของสิ่งนั้น มนุษย์ไม่ใช่ต้นเหตุ) มีจำนวน 172 เรื่อง โดยมีดัชนี (Index) สำคัญคือ

- ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ พัง ชำรุด เสียหาย ขาดการปรับปรุง ซ่อมแซม
- ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าส่องทางดับ ไฟฟ้าส่องทางยังไม่ดับ แสงสว่างไม่เพียงพอ
- หม้อแปลงไฟฟ้าระเบิด สายไฟฟ้าขาด เสาไฟฟ้าล้มเอียง
- ไฟจราจรดับ กระพริบสีเดียว
- ท่อประปาแตก น้ำไม่ไหล น้ำไหลอ่อน
- ฝาท่อระบายน้ำหักพัง แตก ชำรุด
- สายโทรศัพท์ห้อยหย่อน
- ตู้โทรศัพท์เสีย
- สะพานลอยชำรุด

2. ปัญหาความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ หรืออุบัติเหตุเกิดขึ้นแล้ว มีจำนวน 127 เรื่อง โดยมีดัชนี (Index) สำคัญคือ

- ต้นไม้ เสาไฟฟ้า ป้ายโฆษณาล้ม
- สิ่งของตกหล่น หกเลอะบนถนน ผิวจราจร
- ช้างเร่ร่อน วัว ควาย เดินบนถนน
- รถนั่งสาธารณะจับหวาดเสียว

3. ปัญหารำคาญใจ กระทบกับการใช้ชีวิตตามปกติ และความอยู่ดีมีสุข (โดยมีมนุษย์เป็นต้นเหตุ) มีจำนวน 104 เรื่อง โดยมีดัชนี (Index) สำคัญคือ

- รถติด สาเหตุทั้งหลายที่ทำให้รถติด
- มลภาวะทางอากาศ ทางเสียง ทางน้ำ
- สาธารณูปโภคไม่ได้มาตรฐาน ดำเนินการไม่เรียบร้อย
- รถแข่ง จักรยานยนต์ซิ่งกวนเมือง
- โครงการทรัพย์สินสมบัติสาธารณะ

4. ปัญหาเดือดร้อนด้านการอยู่อาศัย การทำมาหากิน มีจำนวน 13 เรื่อง โดยมี
 ครรชนี (Index) สำคัญคือ

- ที่ดินทำกิน ที่อยู่อาศัยถูกน้ำท่วม ถูกน้ำกัดเซาะ
- ที่ดินทำกิน ที่อยู่อาศัยถูกเวนคืน ถูกไล่ที่
- ที่ดินทำกินถูกน้ำเน่าเสีย ถูกน้ำป่าไหลหลาก
- ถูกยึดสาธารณูปโภค
- ถูกปิดคลองส่งน้ำ
- กีดกันการตัดต้นไม้

5. ปัญหาร้องเรียน ถูกคดโกง ถูกเอารัดเอาเปรียบ มีจำนวน 8 เรื่อง โดยมีครรชนี
 (Index) สำคัญคือ

- ถูกโกงเงิน
- ถูกเรียกเก็บเงิน
- ถูกเลิกจ้างไม่เป็นธรรม
- ถูกหลอกขายสินค้า

รายชื่อหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา

ดังที่ได้กล่าวไว้แล้วในบทที่ 3 ว่าขั้นตอนการวิเคราะห์เนื้อหารายการร้องทุกข์นี้
 มีเหตุผลประการสำคัญเพื่อค้นหาและคัดเลือกรายชื่อหน่วยงานรัฐ ซึ่งผู้วิจัยจะนำไปเป็นกลุ่ม
 ตัวอย่างในการสัมภาษณ์เชิงลึกตามขั้นตอนที่ 2 อย่างไรก็ตาม จากการจดบันทึกเนื้อหารายการ
 ร้องทุกข์ทุกรายการในช่วงระยะเวลาเพียง 1 เดือน ปรากฏว่ามีหน่วยงานรัฐที่ได้รับการกล่าว
 อ้างชื่อในขณะออกอากาศ (เป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหา) เป็นจำนวนมากถึง
 161 หน่วยงาน นับจำนวนครั้งของการถูกกล่าวอ้างรวมกันทั้งหมดได้ 296 ครั้ง นำมาเรียบเรียง
 และจัดอันดับจากหน่วยงานที่ถูกอ้างถึงบ่อยครั้งที่สุด ไปจนถึงหน่วยงานที่ถูกอ้างถึงเพียงครั้งเดียว
 ตามรายละเอียดที่แสดงไว้ในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงอันดับและจำนวนความถี่ของรายชื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบปัญหา

อันดับ ที่	รายชื่อหน่วยงาน	จำนวนความถี่ (ครั้ง)																																													
1	การไฟฟ้านครหลวง	31																																													
2	ศูนย์บพิท	13																																													
3	การประปานครหลวง	12																																													
4	ศูนย์อมรินทร์	11																																													
5	ศูนย์รับแจ้งทุกข์	8																																													
6	ศูนย์วิทยุผ่านฟ้า (191)	7																																													
7	การไฟฟ้านครหลวง เขตบางกะปิ	5																																													
8	สำนักงานเขตราชเทวี / เขตจอมทอง / เขตบางกะปิ / เขตธนบุรี	4																																													
9	สน.โชคชัย / สก.บางพลี / ศูนย์วิทยุปรากร / ศูนย์ปลอดภัยคมนาคม / การไฟฟ้า เขตบางขุนเทียน / แขวงการทางสมุทรปราการ / ขสมก./ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค / สำนักงานเขตทวีวัฒนา	3																																													
10	<table border="0"> <tr> <td><u>สถานีตำรวจ</u></td> <td><u>สำนักงานเขต</u></td> <td><u>การไฟฟ้า</u></td> <td><u>การประปา</u></td> <td><u>อื่นๆ</u></td> </tr> <tr> <td>- สน.ปทุมวัน</td> <td>- คลองเตย</td> <td>- มีนบุรี</td> <td>- รังสิต</td> <td>- การรถไฟฯ</td> </tr> <tr> <td>- สน.คลองตัน</td> <td>- มีนบุรี</td> <td>- บางใหญ่</td> <td></td> <td>- บมจ. ทีโอที</td> </tr> <tr> <td>- สน.หัวหมาก</td> <td>- ประเวศ</td> <td>- บางพลี</td> <td></td> <td>- อบจ.สุรินทร์</td> </tr> <tr> <td>- สก.ลำโพงเหนือ</td> <td>- ลาดพร้าว</td> <td></td> <td></td> <td>- เทศบาลปากเกร็ด</td> </tr> <tr> <td>- สก.ราชาเทวะ</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>- กรมชลประทาน</td> </tr> <tr> <td>- สน.ราษฎร์บูรณะ</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>- กรมทางหลวงชนบท</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>- สำนักการโยธา (กทม.)</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>- ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถฯ</td> </tr> </table>	<u>สถานีตำรวจ</u>	<u>สำนักงานเขต</u>	<u>การไฟฟ้า</u>	<u>การประปา</u>	<u>อื่นๆ</u>	- สน.ปทุมวัน	- คลองเตย	- มีนบุรี	- รังสิต	- การรถไฟฯ	- สน.คลองตัน	- มีนบุรี	- บางใหญ่		- บมจ. ทีโอที	- สน.หัวหมาก	- ประเวศ	- บางพลี		- อบจ.สุรินทร์	- สก.ลำโพงเหนือ	- ลาดพร้าว			- เทศบาลปากเกร็ด	- สก.ราชาเทวะ				- กรมชลประทาน	- สน.ราษฎร์บูรณะ				- กรมทางหลวงชนบท					- สำนักการโยธา (กทม.)					- ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถฯ	2
<u>สถานีตำรวจ</u>	<u>สำนักงานเขต</u>	<u>การไฟฟ้า</u>	<u>การประปา</u>	<u>อื่นๆ</u>																																											
- สน.ปทุมวัน	- คลองเตย	- มีนบุรี	- รังสิต	- การรถไฟฯ																																											
- สน.คลองตัน	- มีนบุรี	- บางใหญ่		- บมจ. ทีโอที																																											
- สน.หัวหมาก	- ประเวศ	- บางพลี		- อบจ.สุรินทร์																																											
- สก.ลำโพงเหนือ	- ลาดพร้าว			- เทศบาลปากเกร็ด																																											
- สก.ราชาเทวะ				- กรมชลประทาน																																											
- สน.ราษฎร์บูรณะ				- กรมทางหลวงชนบท																																											
				- สำนักการโยธา (กทม.)																																											
				- ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถฯ																																											
11	<table border="0"> <tr> <td><u>สถานีตำรวจ</u></td> <td><u>สำนักงานเขต</u></td> <td><u>การไฟฟ้า</u></td> <td><u>การประปา</u></td> <td><u>อื่นๆ</u></td> </tr> <tr> <td>- ทางหลวง</td> <td>- ดลิ่งชัน</td> <td>- ธนบุรี</td> <td>- แม้นศรี</td> <td>- ศูนย์ป้องกัน</td> </tr> <tr> <td>- สน.ทุ่งครุ</td> <td>- ทุ่งครุ</td> <td>- บางเขน</td> <td>- ดากสิน</td> <td>น้ำท่วม(กทม.)</td> </tr> <tr> <td>- สน.เตาปูน</td> <td>- บางเขน</td> <td>- วัดเลียบ</td> <td>- บางกอกน้อย</td> <td>- ภูเก็ตทางด่วน</td> </tr> <tr> <td>- สน.ประเวศ</td> <td>- ดุสิต</td> <td>- สามเสน</td> <td>- ภาษีเจริญ</td> <td>- บมจ. โทรฯ</td> </tr> <tr> <td>- สน.บางรัก</td> <td>- บึงกุ่ม</td> <td>- นครปฐม</td> <td>- ทุ่งมหาเมฆ</td> <td>- ศูนย์ประสาน</td> </tr> <tr> <td>- สน.ท่าข้าม</td> <td>- จตุจักร</td> <td>- นนทบุรี</td> <td>- ปทุมธานี</td> <td>งานทางด่วน</td> </tr> <tr> <td>- สน.เพชรเกษม</td> <td>- บางซื่อ</td> <td>- คลองหลวง</td> <td></td> <td>บูรพาวิถี</td> </tr> <tr> <td>- สน.บางอิ้น</td> <td>- ห้วยขวาง</td> <td>- สมุทรปราการ</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	<u>สถานีตำรวจ</u>	<u>สำนักงานเขต</u>	<u>การไฟฟ้า</u>	<u>การประปา</u>	<u>อื่นๆ</u>	- ทางหลวง	- ดลิ่งชัน	- ธนบุรี	- แม้นศรี	- ศูนย์ป้องกัน	- สน.ทุ่งครุ	- ทุ่งครุ	- บางเขน	- ดากสิน	น้ำท่วม(กทม.)	- สน.เตาปูน	- บางเขน	- วัดเลียบ	- บางกอกน้อย	- ภูเก็ตทางด่วน	- สน.ประเวศ	- ดุสิต	- สามเสน	- ภาษีเจริญ	- บมจ. โทรฯ	- สน.บางรัก	- บึงกุ่ม	- นครปฐม	- ทุ่งมหาเมฆ	- ศูนย์ประสาน	- สน.ท่าข้าม	- จตุจักร	- นนทบุรี	- ปทุมธานี	งานทางด่วน	- สน.เพชรเกษม	- บางซื่อ	- คลองหลวง		บูรพาวิถี	- สน.บางอิ้น	- ห้วยขวาง	- สมุทรปราการ			1
<u>สถานีตำรวจ</u>	<u>สำนักงานเขต</u>	<u>การไฟฟ้า</u>	<u>การประปา</u>	<u>อื่นๆ</u>																																											
- ทางหลวง	- ดลิ่งชัน	- ธนบุรี	- แม้นศรี	- ศูนย์ป้องกัน																																											
- สน.ทุ่งครุ	- ทุ่งครุ	- บางเขน	- ดากสิน	น้ำท่วม(กทม.)																																											
- สน.เตาปูน	- บางเขน	- วัดเลียบ	- บางกอกน้อย	- ภูเก็ตทางด่วน																																											
- สน.ประเวศ	- ดุสิต	- สามเสน	- ภาษีเจริญ	- บมจ. โทรฯ																																											
- สน.บางรัก	- บึงกุ่ม	- นครปฐม	- ทุ่งมหาเมฆ	- ศูนย์ประสาน																																											
- สน.ท่าข้าม	- จตุจักร	- นนทบุรี	- ปทุมธานี	งานทางด่วน																																											
- สน.เพชรเกษม	- บางซื่อ	- คลองหลวง		บูรพาวิถี																																											
- สน.บางอิ้น	- ห้วยขวาง	- สมุทรปราการ																																													

ตารางที่ 2 แสดงอันดับและจำนวนความถี่ของรายชื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบปัญหา (ต่อ)

อันดับ ที่	รายชื่อหน่วยงาน	จำนวนความถี่ (ครั้ง)
11	<p><u>สถานีตำรวจ</u> <u>สำนักงานเขต</u> <u>เทศบาล</u> <u>อบต.</u> <u>อบจ.</u></p> <p>- สน.สุทรนิสาร - หลักสี่ - เมืองพิจิตร - บางพูน - อุดรดิตต์</p> <p>- สน.พหลโยธิน - คอนเมือง - เมืองนนทบุรี - บ้านคลองสวน - นครพนม</p> <p>- สน.พญาไท - พระโขนง - เมืองมุกดาหาร - วัดพิชอุคม - อุบลราชธานี</p> <p>- สน.มักกะสัน - คลองสามวา - เมืองศรีสะเกษ - ตะกุ่ม - นครราชสีมา</p> <p>- สน.ประชาชื่น - สัมพันธวงศ์ - เมืองนครปฐม - ตะกรบ <u>ส่วนกลางจังหวัด</u></p> <p>- สน.วังทองหลาง- บางกอกใหญ่ - ต.ธรรมศาลา - ศรีสำราญ - สุราษฎร์ธานี</p> <p>- สน.ชนะสงคราม- บางขุนเทียน - ต.คูคต - ทวีวัฒนา - ศรีสะเกษ</p> <p>- สน.สมเด็จฯ - บางคอแหลม - อ.ท่าชนะ - ชัยภูมิ</p> <p>- สก.สำโรงใต้ - อ.เกาะสมุย - สมุทรสงคราม</p> <p>- สก.กระทุ่มแบน <u>อื่นๆ</u></p> <p>- สก.บ้านแพ้ว - สำนักสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงาน จ.สมุทรปราการ</p> <p>- สก.บางใหญ่ - องค์การสวนสาธารณะ สวนลุมพินี</p> <p>- สก.บางบัวทอง - กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี</p> <p>- สก.เมืองนนทบุรี - สมาคมคนพิการแห่งประเทศไทย</p> <p>- สก.เมืองนครพนม - แขวงทางหลวงอุดรดิตต์ - แขวงทางหลวงนครพนม</p> <p>- สก.สุรศักดิ์ - กรมทางหลวงชนบท - หมวดการทางปทุมธานี</p> <p>- สก.บางกรวย - การทางพิเศษแห่งประเทศไทย - กรมการค้ำภายใน</p> <p>- กรมทางหลวงชนบท จ.สุราษฎร์ธานี - กรมการศาสนา</p> <p>- กรมทางหลวงชนบท นนทบุรี - กรมการขนส่งทางบก</p> <p>- ศูนย์วิทยุนนทบุรี - กองบัญชาการตร.ภูธร ภาค 1</p> <p>- ศูนย์วิทยุลอยฟ้า (บก.น.7) - ศูนย์วิทยุสุขสวัสดิ์ (บก.น.8)</p> <p>- องค์การโทรศัพท์ จ.อุดรดิตต์ - สำนักงานที่ดิน จ.ระยอง</p> <p>- องค์การอุตสาหกรรม จ.สิงห์บุรี - กระทรวงคมนาคม</p> <p>- องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ - กิ่งอ.วิภาวดี จ.สุราษฎร์ฯ</p> <p><u>ตัวบุคคล</u> - ผู้จัดการธนาคารกรุงไทย สาขาตลาดศรีราชา</p> <p>- รมว.กระทรวงคมนาคม - นายเทศมนตรีอยุธยา - ปลัดอ.มวกเหล็ก จ.สระบุรี</p> <p>- ผู้ว่าราชการจ.สมุทรสงคราม - ผู้ว่าราชการจ.นนทบุรี - ผู้ว่าราชการจ.สุราษฎร์ฯ</p> <p>- ผู้กำกับการสภ.พานทอง - นายอำเภอลานสัคคีจ.อุทัย - นายอำเภอแกลงจ.ระยอง</p>	1
รวม	161 หน่วยงาน	296 ครั้ง

รูปแบบการนำเสนอเนื้อหาในรายการร้องทุกข์

จากการที่ผู้วิจัยได้ติดตามรายการร้องทุกข์ทางสถานีวิทยุกระจายเสียงและสถานีโทรทัศน์ทั้ง 5 รายการ เป็นเวลา 1 เดือน ระหว่างวันที่ 15 มิถุนายน-15 กรกฎาคม 2550 ดังได้อธิบายไปแล้วนั้น ผู้วิจัยขอนำเสนอรูปแบบการนำเสนอเนื้อหาในรายการร้องทุกข์ของแต่ละรายการ โดยจะบรรจุข้อมูลลงตารางและเปรียบเทียบให้เห็นภาพตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงรูปแบบการนำเสนอเนื้อหาในรายการร้องทุกข์แต่ละรายการ

ลำดับ	ชื่อรายการ (สถานีออกอากาศ)	วัน-เวลาออกอากาศ (ความยาวรายการ)	จำนวน (เรื่อง)	รูปแบบการนำเสนอ
1.	ร่วมด้วยช่วยกัน (FM 96.0 MHz)	ทุกวัน (24 ชั่วโมง)	149	<p>- ประชาชนโทรศัพท์ Phone In แจ้งปัญหาความเดือดร้อน โดยสนทนาสดกับผู้ดำเนินรายการ ส่วนบางเรื่องที่ไม่พร้อมออกอากาศเจ้าหน้าที่รายการจะรับแจ้งข้อมูลไว้แล้วส่งต่อไปให้ผู้ดำเนินรายการนำข้อมูลไปอ่าน</p> <p>- เจ้าหน้าที่รายการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยให้ผู้รับผิดชอบปัญหาสนทนาออกอากาศรับแจ้งเรื่องทันทีจากประชาชน ส่วนบางเรื่องที่ไม่พร้อมออกอากาศสดก็ประสานงานกันหลังรายการ</p> <p>**ทั้งนี้ทุกปัญหาที่ออกอากาศจะได้รับการประสานงาน โดยกล่าวอ้างถึงชื่อและตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ และชื่อหน่วยงานที่รับปัญหานั้นไปแก้ไข</p>

ตารางที่ 3 แสดงรูปแบบการนำเสนอเนื้อหาในรายการร้องทุกข์แต่ละรายการ (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อรายการ (สถานีออกอากาศ)	วัน-เวลาออกอากาศ (ความยาวรายการ)	จำนวน (เรื่อง)	รูปแบบการนำเสนอ
2.	สวพ.91 (FM 91.0 MHz)	ทุกวัน (24 ชั่วโมง)	132	<p>- ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่รายการจะรับแจ้งปัญหาความเดือดร้อนจากประชาชนหลังรายการแล้วนำข้อมูลส่งต่อให้ผู้ดำเนินรายการอ่านออกอากาศ เพื่อเตือนหรือแจ้งเป็นข้อมูลข่าวสารให้ผู้ฟังทั่วไปได้รับทราบ</p> <p>- นาน ๆ ครั้งจึงได้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาหลังรายการ แล้วนำชื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบปัญหานั้นมาอ่านออกอากาศ</p>
3.	จส.100 (FM 100.0 MHz)	ทุกวัน (24 ชั่วโมง)	83	<p>- ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่รายการจะรับแจ้งปัญหาความเดือดร้อนจากประชาชนหลังรายการแล้วนำข้อมูลส่งต่อให้ผู้ดำเนินรายการอ่านออกอากาศ เพื่อเตือนหรือแจ้งเป็นข้อมูลข่าวสารให้ผู้ฟังทั่วไปได้รับทราบ</p> <p>- ส่วนใหญ่จะประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาหลังรายการ แล้วนำชื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบปัญหานั้นมาอ่านออกอากาศ ยกเว้นเป็นประเด็นปัญหาใหญ่ ความเสียหายมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งส่งผลกระทบต่อกรจราจร จะมีตำรวจที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้นมารายงานเหตุการณ์ หรือรับเรื่องจากผู้ดำเนินรายการขณะออกอากาศ</p>

ตารางที่ 3 แสดงรูปแบบการนำเสนอเนื้อหาในรายการร้องทุกข์แต่ละรายการ (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อรายการ (สถานีออกอากาศ)	วัน-เวลาออกอากาศ (ความยาวรายการ)	จำนวน (เรื่อง)	รูปแบบการนำเสนอ
4.	ช่วยชาวบ้าน (ช่อง 7)	ทุกวัน เวลา 17.45-17.48 น. (3 นาที)	42	- นำเสนอภาพสถานที่หรือเหตุการณ์ที่เป็นปัญหาความเดือดร้อน ซึ่งเป็นประเด็นที่ได้รับแจ้งมาจากประชาชนทั่วประเทศ แต่ละวันจะนำเสนอ 2-3 ปัญหา โดยผู้ประกาศจะบรรยายรายละเอียดปัญหาอย่างสั้น กระชับ ปัญหาละประมาณ 1 นาที แล้วปิดท้ายแต่ละปัญหาด้วยการกล่าวอ้างถึงหน่วยงานที่แบบเฉพาะเจาะจง หรือกล่าวอ้างถึงหน่วยงาน <u>หลายๆหน่วยงาน</u> ที่อาจจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับกรับผิดชอบปัญหาความเดือดร้อนนั้น
5.	ร่วมมือร่วมใจ (ช่อง TITV)	วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 15.00-16.00 น. (1 ชั่วโมง)	18	- นำเสนอปัญหาความเดือดร้อนที่ได้รับแจ้งมาจากประชาชนทั่วประเทศ โดยหยิบยกมาออกอากาศสดเพียงวันละ 1-2 ประเด็นปัญหาแบบเจาะลึก โดยนำเสนอภาพสถานที่หรือเหตุการณ์ พร้อมกับมีประชาชนเจ้าของปัญหา Phone In มาสนทนาสดกับผู้ดำเนินรายการ หรือมานั่งร่วมรายการในห้องส่งด้วยเลย

ตารางที่ 3 แสดงรูปแบบการนำเสนอเนื้อหาในรายการร้องทุกข์แต่ละรายการ (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อรายการ (สถานีออกอากาศ)	วัน - เวลาออกอากาศ (ความยาวรายการ)	จำนวน (เรื่อง)	รูปแบบการนำเสนอ
5.	ร่วมมือร่วมใจ (ช่อง TITV)	วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 15.00-16.00 น. (1 ชั่วโมง)	18	- เจ้าหน้าที่รายการจะ ประสานงานทางโทรศัพท์ไปยัง ผู้รับผิดชอบปัญหา ซึ่งจะเป็น ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน นั้น ๆ แล้วจะนำเสียงพูดของ ผู้รับผิดชอบปัญหาออกอากาศ พร้อมกับภาพผู้ดำเนินรายการที่ กำลังสนทนาอยู่

ส่วนที่ 2 ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐจำนวนทั้งสิ้น 16 คน จาก 16 หน่วยงาน ประกอบด้วยหน่วยงานจากส่วนกลางในจังหวัดกรุงเทพมหานคร และหน่วยงานจากส่วนท้องถิ่น คือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สระบุรี สุรินทร์ ครอบคลุม ทั้งเจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาสูงสุดของหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ระดับผู้อำนวยการ ฝ่ายหรือหัวหน้าหน่วย ตลอดจนเจ้าหน้าที่ระดับผู้ปฏิบัติงาน ดังได้ชี้แจงแล้วในบทที่ 3 ต่อไปนี้ผู้วิจัยจะประมวลคำตอบของกลุ่มตัวอย่างบรรจุลงในตาราง โดยใช้พยัญชนะ ก – ฉ แทนชื่อเต็มของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

- ก - การไฟฟ้านครหลวง
- ข - ศูนย์พิธ
- ค - การประปานครหลวง
- ฅ - ศูนย์อมรินทร์
- ง - ศูนย์รับแจ้งทุกข์
- จ - ศูนย์วิทยุผ่านฟ้า
- ฉ - การไฟฟ้านครหลวง เขตบางกะปิ
- ช - สำนักงานเขตราชเทวี
- ซ - สถานีตำรวจนครบาลโชคชัย
- ฌ - ศูนย์วิทยุปรากการ
- ญ - เทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา
- ฎ - องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้
- ฏ - อำเภอมหะเหล็ก จังหวัดสระบุรี
- ฐ - กรมทางหลวงชนบท
- ฑ - กรมชลประทาน
- ฒ - องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์

ตารางที่ 4
แสดงคำตอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่มีต่อคำว่าบทบาทหน้าที่

คำตอบของเจ้าหน้าที่รัฐ ที่มีต่อคำว่าบทบาทหน้าที่	ก	ข	ค	ง	จ	ฉ	ช	ซ	ฅ	ญ	ฎ	ฏ	ฐ	ฑ	ฒ	รวม
- การเป็นตัวกลางของปัญหา, ความเดือดร้อนของประชาชน โดยการรับเรื่องมาและประสานงานไป	•			•	•	•	•			•					•	7
- การให้ข้อมูล / การตอบปัญหา	•		•												•	3
- การบำบัดทุกข์ บำรุงสุข การดูแลทุกข์สุขของประชาชน										•					•	2
- การทำงานที่รวดเร็วเพื่อประชาชน								•								1
- การแก้ไขปัญหาให้ประชาชน								•								1
- การสั่งการและดูแลผู้ได้บังคับบัญชา								•								1
- การให้บริการแก่สังคม										•						1
- การช่วยเหลือประชาชน														•		1
- การอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้แก่ภาคส่วนต่าง ๆ										•						1
- การให้ความสะดวกและความปลอดภัยแก่ประชาชน		•														1

สำหรับคำถามเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่นั้น เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ได้ให้คำตอบซึ่งประมวลเป็นผลการวิจัยได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐส่วนใหญ่กล่าวว่า บทบาทหน้าที่ของตนเองนั้น คือการเป็นตัวกลางหรือศูนย์กลางของปัญหาและความเดือดร้อนต่าง ๆ ที่ได้รับแจ้งจากประชาชน เมื่อได้รับทราบปัญหาแล้ว ก็จะต้องประสานงานกันภายในเป็นลำดับต่อไป ทั้งการรายงานให้หัวหน้าฝ่ายรับทราบ และแจ้งบอกปัญหานั้นไปยังผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง

เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐอีกส่วนหนึ่งกล่าวว่า บทบาทหน้าที่ของตนเองนั้น คือการให้ข้อมูล หรือการตอบปัญหา เพื่อชี้แจงและคลายข้อสงสัยให้กับประชาชน โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีศูนย์ Call Center เช่น การไฟฟ้านครหลวง การประปานครหลวง หรือกรมชลประทาน จะมีบทบาทหน้าที่สำคัญในการพูดคุยกับประชาชนที่โทรศัพท์เข้ามา

เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ โดยเฉพาะระดับผู้บริหารอย่างนายกเทศมนตรีนคร
พระนครศรีอยุธยา และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์ ต่างกล่าวตรงกันว่าบทบาท
หน้าที่ของตนเองนั้น คือการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข และการดูแลประชาชนในจังหวัดของตน

ตารางที่ 5

แสดงคำตอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่มีต่อคำว่าบทบาทหน้าที่ มีส่วนสำคัญต่อประเทศอย่างไร

คำตอบของเจ้าหน้าที่รัฐ ที่มีต่อคำว่าบทบาทหน้าที่ มีส่วน สำคัญต่อประเทศอย่างไร	ก	ข	ค	ง	จ	ฉ	ช	ซ	ฅ	ญ	ฎ	ฏ	ฐ	ฑ	ฒ	รวม
- เป็นการช่วยเหลือประชาชน	•	•						•		•						4
- เป็นการติดต่อประสานงาน ปัญหาต่างๆ ทั้งภายใน ภายนอก				•											•	2
- ทำให้ระบบงานและการดำเนิน กิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตเป็นไป อย่างปกติไม่หยุดชะงัก							•							•		2
- เป็นการทำงานเพื่อวางแผน กำหนดยุทธศาสตร์และเป้าหมาย เพื่อบริหารท้องถิ่น														•	•	2
- ทำให้ปัญหาต่าง ๆ ดำเนินไปใน ทิศทางที่ถูกต้อง และได้รับการ แก้ไขที่รวดเร็วที่สุด			•													1
- ทำให้ปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ บรรเทาเบาบางลง					•											1
- เป็นการให้บริการประชาชน						•										1
- เป็นเรื่องของความมั่นคง ภายในประเทศ						•										1
- เป็นการปฏิบัติหน้าที่ตามความ รับผิดชอบ								•								1
- เป็นการสร้างประโยชน์ด้านต่าง ๆ แก่สังคม											•					1
- เป็นการสร้างความสามัคคี และการอยู่ร่วมกันในสังคม												•				1

สำหรับคำถามเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ที่มีส่วนสำคัญอย่างไรต่อประเทศนั้น
เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ได้ให้คำตอบซึ่งประมวลเป็นผลการวิจัยได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ กล่าวว่า บทบาทหน้าที่ของตนเองนั้นมีส่วนสำคัญต่อประเทศ
ในด้านการให้ความช่วยเหลือประชาชน การที่ประชาชนติดต่อเข้ามายังหน่วยงานย่อมหมายถึงว่า
เขากำลังประสบปัญหาความเดือดร้อนและต้องการความช่วยเหลือ อย่างไรก็ตามในความหมาย
ของการช่วยเหลือประชาชน เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐยังมีมุมมองน่าสนใจต่างกันไป เช่น

เจ้าหน้าที่การไฟฟ้านครหลวง :

“ถ้าเกิดเราให้ความช่วยเหลือให้คำปรึกษาเป็นการดี เราก็ได้ทำหน้าที่ของเรา ถือว่า
เป็นการทำบุญด้วย ส่วนหนึ่งเราได้ช่วยเหลือประชาชน อันไหนที่ช่วยได้เต็มที่เราก็จะพยายาม
ช่วย”

เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตราชเทวี:

“เรื่องความเดือดร้อนตัวเราเองก็เคยเจอเหมือนกัน เราก็หวังให้เขาช่วยแก้ปัญหาให้
เราเหมือนกัน เรามีความรู้สึกตรงนั้นก็เลยรีบดำเนินการให้ประชาชนเหมือนกัน”

เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุปรากร :

“ก็ในเรื่องความปลอดภัยของทรัพย์สินและร่างกายของประชาชน คือนั้นความ
เดือดร้อนของประชาชนก่อน ยังไงก็แล้วแต่ เบื้องต้นเราต้องเอาประชาชนก่อน”

นอกเหนือจากนี้ เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐอีกส่วนหนึ่งกล่าวว่า บทบาทหน้าที่ของ
ตนเองนั้นมีส่วนสำคัญต่อประเทศในด้านการประสานงานให้กับปัญหาต่าง ๆ ทั้งภายในและ
ภายนอกหน่วยงาน ซึ่งจะทำให้ระบบงานของภาคส่วนต่าง ๆ ในสังคม ตลอดจนการดำเนิน
กิจกรรมในชีวิตของคนเป็นไปอย่างปกติ ไม่หยุดชะงักงั้น ส่วนมุมมองของเจ้าหน้าที่รัฐระดับ
ผู้บริหาร ทั้งนายกเทศมนตรีเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด
สุรินทร์กล่าวตรงกันว่า บทบาทหน้าที่ของตนเองนั้น มีส่วนสำคัญต่อประเทศในด้านเป็นการ
ทำงานเพื่อวางแผน กำหนดยุทธศาสตร์และเป้าหมาย เพื่อบริหารงานท้องถิ่น

นายกเทศมนตรีเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา :

“ต้องรู้เขาขาดอะไร ต้องการอะไร ขาดคนให้คน ขาดงานให้งาน ขาดเงินให้เงิน แล้วมาบูรณาการในท้องถิ่น แล้วพิจารณาว่าในแต่ละท้องถิ่นต้องทำอะไร ใช้ยุทธศาสตร์อะไร อันดับหนึ่ง สอง สาม”

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด จังหวัดสุรินทร์:

“สุขอะไรก็ไม่เท่าล้างกระเป๋แล้วเจอสตางค์ ต้องทำให้พี่น้องชาวสุรินทร์มีเงินใช้ มีงานทำ อยากมีเงินต้องมีงาน...จังหวัดของเรามีของดีและเด่นมากมาย ...พี่น้องชาวสุรินทร์มีอาชีพ ทำนาเพียงปีละ 5 วัน... เราต้องให้พี่น้องชาวสุรินทร์คิดว่าอาชีพการทำนาเป็นเพียงงานอดิเรก แล้วหางานหลักให้เขาทำ ไม่ต้องทิ้งถิ่นฐาน ”

ตารางที่ 6
แสดงคำตอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่มีต่อระเบียบปฏิบัติซึ่งระบุถึง
การทำหน้าที่เพื่อประชาชน

คำตอบของเจ้าหน้าที่รัฐ ที่มีต่อระเบียบปฏิบัติซึ่งระบุถึง การทำหน้าที่เพื่อประชาชน	ก	ข	ค	ง	จ	ฉ	ช	ซ	ฅ	ญ	ฎ	ฏ	ฐ	ฑ	ฒ	รวม
การทำหน้าที่เพื่อประชาชนเป็นคำ ที่ปรากฏอยู่ในเอกสารการทำงาน																15
- มีอยู่ในระเบียบข้อบังคับของการทำงานข้าราชการ				•			•			•	•	•				(5)
- มีอยู่ในคู่มือการทำงาน	•		•	•		•										(4)
- มีอยู่ในราชกิจจานุเบกษา และ นโยบายของผู้บังคับบัญชา					•		•		•							(3)
- มีอยู่ในวิสัยทัศน์การทำงาน		•											•			(2)
- เป็นนโยบายของนายกรัฐมนตรี														•		(1)
การทำหน้าที่เพื่อประชาชน เป็นไปโดยตัวเจ้าหน้าที่เอง																7
- เป็นหน้าที่ที่ต้องทำอยู่แล้ว แม้จะมีหรือไม่มีระเบียบข้อบังคับ ว่าต้องทำเพื่อประชาชน	•	•					•						•		•	(5)
- เป็นจิตสำนึกอยู่แล้ว แม้จะมีหรือไม่มีระเบียบข้อบังคับ ว่าต้องทำเพื่อประชาชน							•		•							(2)

สำหรับคำถามเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติซึ่งระบุถึงการทำหน้าที่เพื่อประชาชนนั้น
เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ได้ให้คำตอบซึ่งประมวลเป็นผลการวิจัยได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ กล่าวว่า บทบาทการทำงานของตนเป็นสิ่งที่ปรากฏ
ในเอกสารต่าง ๆ อยู่แล้ว ซึ่งเป็นข้อบังคับ ระเบียบขั้นตอน หรือวิธีการทำงานที่กำหนดขึ้น
เพื่อให้เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐทุกคนต้องยึดถือปฏิบัติตามเพื่อความเป็นระบบ และถูกต้องตาม
แนวทางที่พึงประสงค์ โดยมีลักษณะแตกต่างกันไปตามแต่ละหน่วยงาน ทั้งในรูปของระเบียบ
ข้าราชการ คู่มือการทำงาน ราชกิจจานุเบกษา วิทยุทัศน์องค์กร ตลอดจนนโยบายระดับสูงจาก
ผู้บังคับบัญชา ทั้งนี้การทำหน้าที่เพื่อประชาชนก็เป็นสิ่งที่ระบุไว้ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมใน
เอกสารต่าง ๆ เหล่านั้น

เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐอีกส่วนหนึ่ง กล่าวว่า บทบาทการทำงานของตนเป็นสิ่งที่
ปรากฏในเอกสารต่าง ๆ อยู่แล้ว แต่การทำหน้าที่เพื่อประชาชนก็ถือว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องทำ
เป็นลักษณะที่พึงปฏิบัติ และยังเป็นจิตสำนึกส่วนบุคคล แม้จะมีหรือไม่มีระเบียบข้อบังคับว่า
ต้องทำเพื่อประชาชนมากำหนดไว้ก็ตาม

เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตราชเทวี:

“ถ้าเป็นในระเบียบจริง ๆ ก็มี แต่มันอยู่ในจิตสำนึกเราด้วยในการแก้ไขปัญหาให้กับ
ประชาชน”

เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุปรากร :

“ถ้าทุกคนมีจิตสำนึกว่าตัวเองมีหน้าที่อะไร มีหน้าที่ดูแลประชาชน มีหน้าที่ดูแลความ
เรียบร้อย...ก็ไปทำตามหน้าที่ของเขาว่าต้องรับผิดชอบยังไง มันก็ไม่มีปัญหา”

ตารางที่ 7
แสดงคำตอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่มีต่อการรับทราบปัญหาหรือเรื่องเดือดร้อน
ของประชาชน

คำตอบของเจ้าหน้าที่รัฐ ที่มีต่อการรับทราบปัญหาหรือ เรื่องเดือดร้อนของประชาชน	ก	ข	ค	ง	จ	ฉ	ช	ซ	ฅ	ญ	ฎ	ฏ	ฐ	ฑ	ฒ	รวม	
- รับแจ้งจากประชาชนโดยตรง หรือจากหน่วยงานอื่นที่รับแจ้ง ปัญหาจากประชาชนมาอีกต่อหนึ่ง โดยมีช่องทางการติดต่อสื่อสาร ประเภทต่าง ๆ ได้แก่ โทรศัพท์ โทรสาร อินเทอร์เน็ต อีเมลล์ จดหมาย และวิทยุสื่อสาร	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	16
- มีเวรเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ตรวจสอบ		•															

สำหรับคำถามเกี่ยวกับการรับทราบปัญหาหรือเรื่องเดือดร้อนของประชาชนนั้น
เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ได้ให้คำตอบซึ่งประมวลเป็นผลการวิจัยได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐทั้งหมด กล่าวว่า ในหน่วยงานจะรับแจ้งปัญหาหรือเรื่อง
เดือดร้อนของประชาชนเป็นประจำผ่านช่องทางการติดต่อประเภทต่าง ๆ ที่จัดเตรียมไว้โดยเฉพาะ
ได้แก่ โทรศัพท์ โทรสาร อินเทอร์เน็ต อีเมลล์ จดหมาย และวิทยุสื่อสาร หากเป็นหน่วยงานที่
เกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ หรือเป็นเรื่องสาธารณสุขไปรษณีย์พื้นฐานที่มีประชาชนติดต่อเข้ามา
จำนวนมากตลอด 24 ชั่วโมง หน่วยงานจะมีศูนย์รับเรื่องเรียกว่า Call Center มีหมายเลขโทรศัพท์
สั้น ๆ จดจำง่ายไว้ให้บริการ เช่น การไฟฟ้านครหลวง (1130) การประปานครหลวง (1125)
ศูนย์รับแจ้งทุกข์ กรุงเทพมหานคร (1555) และศูนย์วิทยุผ่านฟ้า (191)

นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐยังรับแจ้งปัญหาหรือเรื่องเดือดร้อนของประชาชน
ทางอ้อมผ่านตัวกลาง หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่ติดต่อเข้ามาอีกด้วย โดยใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสาร
เดียวกับที่ได้กล่าวไว้ตาราง หน่วยงานอื่น ๆ นั้น ได้แก่ ตำรวจ สำนักงานเขต ศูนย์ร้องทุกข์
ของรัฐสภา (ตู้ป.ณ. 1111) สื่อมวลชน หากเป็นหน่วยงานในส่วนภูมิภาค จะมีตัวแทน
ชุมชน อาสาสมัคร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ทำหน้าที่รับแจ้งปัญหา

หรือเรื่องเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่นก่อน จากนั้นจะนำปัญหาหรือเรื่องเดือดร้อนนั้นเข้าสู่ ส่วนกลางของจังหวัดเพื่อนำเสนอผู้เกี่ยวข้องในลักษณะการประชุม หรือพบปะชี้แจง

อย่างไรก็ตาม จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ผู้วิจัยพบว่าศูนย์พิพิธเป็นหน่วยงานรัฐ เพียงแห่งเดียวที่มีการจัดเวรเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ตรวจสอบปัญหาต่าง ๆ เพิ่มเติมอีกส่วนหนึ่ง ซึ่งเป็นส่วนเสริมจากการรับแจ้งปัญหาและเรื่องเดือดร้อนโดยตรงจากประชาชน

ตารางที่ 8
แสดงคำตอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่มีต่อการสังเกตปัญหาต่าง ๆ รอบตัว
ที่อยู่ในขอบข่ายหน้าที่ ความรับผิดชอบ

คำตอบของเจ้าหน้าที่รัฐ ที่มีต่อการสังเกตปัญหาต่าง ๆ ที่อยู่ในขอบข่ายหน้าที่รับผิดชอบ	ก	ข	ค	ง	จ	ฉ	ช	ซ	ฅ	ญ	ฎ	ฏ	ฐ	ฑ	ฒ	รวม
เจ้าหน้าที่ยังคงเป็นฝ่ายรับแจ้ง ปัญหาหรือเรื่องเดือดร้อนของ ประชาชนจากการบอกกล่าว																12
- ส่วนใหญ่เป็นฝ่ายรับแจ้ง มากกว่าไปสังเกตดูเอง				•	•	•	•	•				•	•	•		(8)
- มีเพื่อนร่วมงานมาบอก ก็รับเรื่อง และดำเนินการไปตามปกติ	•		•													(2)
- การได้ลงพื้นที่เยี่ยมเยียน พบปะ แล้วมีประชาชนนำปัญหามาบอก											•				•	(2)
- อาศัยช่วงเดินทางมาทำงานหรือ กลับบ้านสังเกตดู หากพบปัญหาที่ จะโทรศัพท์บอกเพื่อนที่กำลัง เข้าเวรอยู่		•						•		•						3
- ติดตามเอาจากข่าวสาร ทางหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ แล้วก็ เก็บข้อมูลมารายงาน ผู้บังคับบัญชา											•					1

สำหรับคำถามเกี่ยวกับการสังเกตปัญหาต่าง ๆ รอบตัวที่อยู่ในขอบข่ายหน้าที่ความรับผิดชอบนั้น เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ได้ให้คำตอบซึ่งประมวลเป็นผลการวิจัยได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐเกือบทั้งหมด กล่าวว่า โดยหน้าที่แล้วจะเป็นฝ่ายรับแจ้งปัญหาหรือความเดือดร้อนต่าง ๆ จากผู้แจ้งทั้งประชาชนและบุคคลกลุ่มอื่น ๆ มากกว่าการไปติดตาม สังเกตดูแลเองจากชีวิตประจำวัน หากเป็นช่วงนอกเหนือเวลางาน ก็มีบ้างแต่เป็นส่วนน้อย ส่วนใหญ่เป็นการรับฟังต่อมาจากคนอื่น เช่น จากสื่อมวลชน จากเพื่อนร่วมงาน หรือจากชาวบ้านที่เดินเข้ามาบอกเวลาลงพื้นที่พบปะเยี่ยมชม

เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุผ่านฟ้า :

“ไม่ใช่หน้าที่ ศูนย์มีหน้าที่รับแจ้งเหตุจากประชาชน ส่วนเรื่องเหตุเป็นเรื่องของสน.พื้นที่ และตำรวจนครบาล”

เจ้าหน้าที่การไฟฟ้านครหลวงเขตบางกะปิ :

“เราไม่ได้ไปติดตามตรงนั้น คือเราทำงานให้จุดนั้นมีไฟแล้ว เคลียร์ให้เรียบร้อย นั่นคืองานจบ ...กรณีที่มีปัญหาเราก็จะให้เบอร์โทรศัพท์ ให้เขาโทรมาตรงนี้โดยตรง”

นายกเทศมนตรีเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา :

“ตัวแทนฝ่ายประชาชน ตัวแทนฝ่ายราชการคือองค์กรต่าง ๆ ที่เป็นผู้ปฏิบัติ ตัวเราเองก็ต้องลงไปพบ เช่นมีงานก็ไปงานเขา ไปงานบวช งานแต่ง งานศพ ปัญหาปลีกย่อย ก็รับปัญหาเขามาด้วย”

เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐส่วนน้อยเท่านั้นที่กล่าวว่า โดยส่วนตัวได้สังเกต ติดตามปัญหาต่าง ๆ รอบตัวที่อยู่ในขอบข่ายหน้าที่ ความรับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตราษฎร์ :

“คือเดินลงรถเมล์ก็จะผ่าน ตรงนี้ทางเท้า ฟุตบอลเป็นหลุมนะ ถ้าเป็นเยอะ ๆ ประชาชนเดือดร้อนแน่ ก็จะจำไว้ว่าเป็นหลุมเป็นบ่อ แล้วพื้ก็จะไปแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เขาดูแลตรงนี้”

เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุปรกการ :

“มันเป็นจิตสำนึกของตำรวจโดยตรง ไม่ใช่ว่าออกเวรแล้วจะหมดหน้าที่ เราไปไหน ๆ ก็ต้องสังเกตดูหรือแม้กระทั่งเผ่าฟังว่าที่ทำงานเรามีเหตุอะไร ยังไง”

สำหรับคำถามเกี่ยวกับปัญหาของประชาชนนั้น เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ได้ให้คำตอบ ซึ่งประมวลเป็นผลการวิจัยได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐมีความคิดเห็นหลากหลาย แตกต่างกันไปตามบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของแต่ละคน แต่ละหน่วยงาน

ในฐานะที่เป็นผู้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ปัญหา หรือความเดือดร้อนต่าง ๆ ของประชาชนเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ กล่าวว่า ปัญหา คือ เหตุรำคาญใจ เรื่องที่กระทบกับชีวิตความเป็นอยู่ของผู้ร้องทุกข์ และความเดือดร้อนที่ประชาชนได้รับ ตลอดจนความไม่พึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ

เจ้าหน้าที่การประชนครหลวง:

ปัญหาที่เจอมาก ๆ คือเรื่องของเวลา งานซ่อมท่อประปาเป็นงานไม่ง่าย คนก็มีอยู่น้อย ต้องรอนาน ใช้เวลาดำเนินการพอสมควร...ส่วนปัญหาเก่า ๆ เกี่ยวกับการค้างชำระค่าน้ำ ก็เคยมีบางคนไม่เข้าใจว่าทำไมบ้านนี้โดนตัดมิเตอร์ บ้านนั้นทำไมไม่ตัด”

เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐส่วนหนึ่ง กล่าวว่า ปัญหานี้ นอกจากจะหมายถึงเหตุรำคาญใจ และเรื่องที่กระทบกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนผู้ร้องทุกข์ ตลอดจนเป็นความไม่พึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ แล้ว จิตสำนึกต่อการมีวินัยและความรับผิดชอบของคนก็เป็นปัญหาของปัญหาเช่นกัน

เจ้าหน้าที่ศูนย์พิช :

“ปัญหาจริง ๆ ก็คือคนใช้รถใช้ถนนสร้างปัญหาเอง ...ข้ามถนนได้สะพานลอย มีรั้วกั้นอยู่ก็ไปเอาออก ขอมเสียดอันตรายเพื่อจะเอาความสะดวก...อย่างไฟกดปุ่มข้ามถนน พอไฟแดงปุ้ปรถก็ไม่หยุดรอให้คนข้าม ก็เป็นรถชนคนข้ามถนน...ตรงนี้สำคัญที่สุด ถ้าธรมรงค์ให้คนมีวินัยไม่ได้ ปัญหาจราจรก็จะอยู่คู่กรุงเทพฯตลอดไป”

เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุปรการ:

“ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ผมว่าคือความไม่มีวินัย จริง ๆ แล้ว ความเดือดร้อนของประชาชน คือจิตสำนึกของคนมากกว่า”

ตารางที่ 10

แสดงคำตอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่มีต่อกระบวนการทำงานตามลำดับขั้นตอน
เพื่อแก้ปัญหาให้ประชาชน

คำตอบของเจ้าหน้าที่รัฐ ที่มีต่อกระบวนการทำงาน ตามลำดับขั้นตอน เพื่อแก้ปัญหาให้ประชาชน	ก	ข	ค	ง	จ	ฉ	ช	ซ	ฅ	ญ	ฎ	ฏ	ฐ	ฑ	ฒ	รวม
<u>ขั้นตอนที่ 1</u> - รับแจ้งรายละเอียด และรวบรวม ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้นให้ ได้มากที่สุด	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	16
<u>ขั้นตอนที่ 2</u> - ประสานงานโดยการส่ง (แจ้ง) ข้อมูลนั้น ไปยังผู้เกี่ยวข้องกับ ปัญหา เพื่อลงพื้นที่ตรวจสอบและ ดำเนินการแก้ไข	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	16
<u>ขั้นตอนที่ 3</u> - ติดตามผลการแก้ไขปัญหา - ประเมินสถานการณ์	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	15 1
<u>ขั้นตอนที่ 4</u> - ประเมินผล - ปรับปรุงการทำงาน - แจ้งผลกับประชาชนเจ้าของ ปัญหา และ รายงานผล ให้ ผู้บังคับบัญชา - ประเมินความพอใจของราษฎร - แจ้งผลให้ประชาชนทั่วไปทราบ		•	•	•	•					•						2 1 1 1 1

สำหรับคำถามเกี่ยวกับกระบวนการทำงานตามลำดับขั้นตอนเพื่อแก้ปัญหาให้ประชาชนนั้น เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ได้ให้คำตอบซึ่งประมวลเป็นผลการวิจัยได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐทุกหน่วยงาน กล่าวว่า ขั้นตอนที่ 1 คือการรับแจ้งรายละเอียด และรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้นให้ได้มากที่สุดจากประชาชนเจ้าของปัญหา เช่น ชื่อผู้แจ้ง หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ ประเด็นปัญหา ปัจจัยสาเหตุ และสถานที่ที่เกิดปัญหา ฯลฯ จากนั้นเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐจะจัดบันทึกหรือพิมพ์ลงคอมพิวเตอร์ไว้เพื่อดำเนินการขั้นตอนต่อไป อย่างไรก็ตาม กระบวนการทำงานเพื่อแก้ปัญหาให้ประชาชนในขั้นตอนที่ 1 นั้น หากเป็นเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐระดับผู้บริหาร หรือผู้อำนวยการฝ่าย-หัวหน้าหน่วย กระบวนการนี้จะกลายเป็นลักษณะของการประชุมเพื่อระดมข้อมูล วิเคราะห์วางแผน และประเมินสถานการณ์เพื่อกำหนดทางออกของปัญหา

นายกเทศมนตรีเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา :

“เราจะมีการประชุมและสรุปงานทุกวันจันทร์ ปัญหาเล็กเราก็สั่งการเลย คือการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ส่วนปัญหาใหญ่ที่เกิดจากโครงสร้างใหญ่ ๆ เราก็จะมาดูกันว่าเรื่องใหญ่ที่ไปไม่ได้มีกี่เรื่อง เรื่องนี้ก็วันเสร็จ เรื่องไหนต้องใช้งบประมาณแล้วเงินมีไหม ... ปัญหาไหนแก้ได้ก็รีบทำ คืออยู่ในอำนาจหน้าที่ แต่ปัญหาที่ใช้งบประมาณเยอะอันนี้ต้องใช้ระยะเวลา”

เจ้าหน้าที่กรมชลประทาน :

“เรามีการประชุมของคณะทำงานซึ่งมีอธิบดีเป็นประธาน แล้วมีรองอธิบดี มีผู้ช่วยมีสำนักอุทกวิทยา แล้วมีหลาย ๆ หน่วยเข้ามาเกี่ยวข้องกับทุกเช้า ก็เป็นพาวเวอร์พอยต์นำเสนอสถานการณ์น้ำทั่วประเทศ ... จะมีการวางแผนตรงนี้อยู่ในเรื่องการนำเสนอในช่วงเช้า หลังจากนั้นเราต้องติดตามเพื่อรายงานสรุปทุกวัน”

เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐทุกหน่วยงาน กล่าวว่า ขั้นตอนที่ 2 คือการประสานงานโดยส่งข้อมูลนั้นไปยังผู้เกี่ยวข้องกับปัญหา เพื่อลงพื้นที่ตรวจสอบและดำเนินการแก้ไข ลักษณะการส่งข้อมูลระหว่างกันนั้นมีหลายรูปแบบตามแต่ละหน่วยงาน เช่น การไฟฟ้านครหลวงจะมีแบบบันทึกข้อมูลลงคอมพิวเตอร์ เมื่อพิมพ์เสร็จแล้วระบบก็ส่งข้อมูลไปปรากฏขึ้นที่หน้าจอคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานการไฟฟ้าเขตพื้นที่ เช่นเดียวกันกับศูนย์รับแจ้งทุกข์ กรุงเทพมหานคร ก็เป็นระบบนี้ แต่แบบบันทึกข้อมูลจะมีหมายเลขของเรื่อง เพื่อใช้อ้างอิง ติดตามผล ส่วนศูนย์วิทยุ

ต่าง ๆ ได้แก่ ศูนย์อมรินทร์ ศูนย์วิทยุผ่านฟ้า ศูนย์วิทยุปรกาการ เจ้าหน้าที่จะใช้วิทยุสื่อสารประสานข้อมูลซึ่งเรียกว่าเป็นการ “สั่งการ” ส่วนการไฟฟ้าเขตบางกะปิและศูนย์บพิชจะพิมพ์รายละเอียดข้อมูลออกมาเป็นเอกสาร (ใบงาน) แล้วส่งต่อไปยังผู้รับผิดชอบซึ่งเรียกว่าเป็นการ “รายงาน” อย่างไรก็ตามเจ้าหน้าที่ฝ่ายโยธาสำนักงานเขตราชเทวี กล่าวว่า จะใช้วิธีประสานงานโดยการจดข้อมูลลงกระดาษสมุด (สมุดโน้ต) จากนั้นเดินไปบอกด้วยวาจากับหัวหน้างานที่ดูแลปัญหาเพื่อสั่งการลูกน้องต่อไป วิธีนี้ช่วยลดขั้นตอนความยุ่งยากหากทำเป็นเอกสารตามแบบราชการ

เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐทุกหน่วยงาน กล่าวว่า ขั้นตอนที่ 3 คือการติดตามผลการแก้ปัญหา โดยหลังจากการประสานงานเรื่องรายละเอียดและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้น ไปยังพื้นที่และส่วนงานที่รับผิดชอบโดยตรงแล้ว จะต้องติดตามผลการแก้ปัญหาด้วยว่าดำเนินการไปถึงไหน อย่างไร สำเร็จเรียบร้อยหรือไม่ โดยมีเวลาเป็นตัวกำหนด

เจ้าหน้าที่ศูนย์บพิช :

“สมมติว่าสี่แยกนี้เป็นไฟดับหรือไฟกระพริบ มันจะมีว่าช่างต้องไปดำเนินการให้เสร็จภายในกี่ชั่วโมง เราต้องมีเวลาพิชให้เขาเลย. ..ถ้าเป็นเรื่องที่ได้รับแจ้งมาจากศูนย์รับแจ้งทุกซ์ กทม. 1555 เราต้องตอบกลับภายใน 3 วัน”

เจ้าหน้าที่ศูนย์รับแจ้งทุกซ์ กรุงเทพมหานคร :

“ดูว่าภายใน 3 วันเขารับเรื่องไปหรือยัง ถ้ายังเราก็โทรตาม และในรอบทุก 15 วัน จะทำสรุปส่งผู้บริหารว่าเรื่องที่รับมามีของเขตไหนบ้าง และผลการดำเนินงานเป็นอย่างไร ... ทุก 3 เดือนมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ส่วนประชาชนที่แจ้งเรื่องเข้ามาบ่อย ๆ 3 ครั้งขึ้นไปภายใน 3 เดือน ก็จะมีจดหมายขอบคุณลงนามโดยผู้ว่าราชการ”

เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุผ่านฟ้า :

“สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีนโยบายให้สายตรวจไปถึงที่เกิดเหตุภายใน 15 นาที กองบัญชาการตำรวจนครบาล กำหนดว่าสายตรวจต้องไปถึงภายใน 10 นาที 191 ของเราเองรับโทรศัพท์แล้วต้องสั่งการภายใน 1 นาที ซึ่งตัวควบคุมคือคอมพิวเตอร์และการอัปเดตตรวจสอบได้”

เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตราชเทวี :

“ถ้าอย่างเรื่องร้องเรียน เหลือก็ภายใน 30 นาที ต้องไปถึงจุดเกิดเหตุ เพราะเรามีหน่วยเบส* หน่วยเร่งด่วน โทรไปประสานปั๊บ ต้องไปเลย”

เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุปรាក :

“เบื้องต้นเราให้ข้อมูลเขาไปถามว่าตรงนี้รับทราบหรือยัง... คว้าเหตุแต่ละเหตุเป็นยังไง 10 นาทีแล้วมันคงไม่อยู่แถวนี้หรอก เหตุวังราชทรัพย์ต้องดูว่าตรงนี้มีแหล่งชุมชนแออัดไหมที่คนร้ายน่าจะไปหลบซ่อนอยู่ เราก็ประเมินสถานการณ์ไปด้วย”

นายกเทศมนตรีเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา :

“มีการติดตามผลทุกอย่าง เช่นสิ่งไปวันนี้ พรุ่งนี้เราตามอีก เป็นไงที่ให้ไปทำเมื่อวานเสร็จหรือยัง เป็นยังไง เสร็จแค่ไหน”

เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐอีกส่วนหนึ่ง เพิ่มเติมว่า กระบวนการทำงานตามลำดับขั้นตอน เพื่อแก้ปัญหาให้ประชาชน ยังมีขั้นตอนต่อไปอีกเป็นขั้นตอนที่ 4 ซึ่งแตกต่างกันไปตามแต่ละหน่วยงาน ได้แก่ การประเมินผล การปรับปรุงการทำงาน การแจ้งผลกับประชาชนเจ้าของปัญหาและรายงานผลให้ผู้บังคับบัญชา การประเมินความพอใจของราษฎร ตลอดจนการแจ้งผลให้ประชาชนทั่วไปทราบ

* หน่วย BEST (Bangkok Emergency Service Team) เป็นหน่วยรถเคลื่อนที่ฉุกเฉินของแต่ละสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร มีอุปกรณ์และบุคลากรพร้อม 24 ชั่วโมง เพื่อแก้ปัญหาฉุกเฉิน - ผู้วิจัย

ตารางที่ 11

แสดงคำตอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่มีต่อเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหา

คำตอบของเจ้าหน้าที่รัฐ ที่มีต่อเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหา	ก	ข	ค	ง	จ	ฉ	ช	ซ	ฅ	ญ	ฎ	ฏ	ฐ	ฑ	ฒ	รวม
- ไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับสภาพ ปัญหา ประเภทปัญหา และ รายละเอียดที่เกี่ยวข้อง		•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	16

สำหรับคำถามเกี่ยวกับเวลาที่ใช้ในการแก้ปัญหานั้น เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ
ได้ให้คำตอบซึ่งประมวลเป็นผลการวิจัยได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐทุกหน่วยงาน กล่าวว่า เวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาให้กับ
ประชาชนนั้นมากหรือน้อยไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับสภาพปัญหา ประเภทปัญหา ตลอดจนรายละเอียดที่
เกี่ยวข้องของแต่ละประเด็นปัญหา

ศูนย์รับแจ้งทุกข์ กรุงเทพมหานคร :

“ใช้เวลาไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับสภาพปัญหาและรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง เช่น
ความมาก-น้อย หนัก-เบา งบประมาณ การตั้งงบประมาณ การเสนอของบ”

การไฟฟ้านครหลวงเขตบางกะปิ :

“เวลาไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับปริมาณงานแล้วก็หน้างาน ต้องไปดูหน้างานด้วยว่า
ทำงานได้ช้ามากน้อยแค่ไหน “

เจ้าหน้าที่องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ :

“มันมีทั้งที่สามารถจบได้โดยและที่ยืดเยื้อ ที่อุป. (องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้-ผู้วิจัย)
ประสบมากที่สุดคือปัญหาเรื่องพื้นที่ซึ่งบางครั้งมันอยู่นอกขอบข่ายของเจ้าหน้าที่ เพราะการ
อนุญาตให้ประชาชนมาใช้พื้นที่เป็นเรื่องของกฎหมาย เพราะฉะนั้นมันจบบยาก...ปัญหาของอุป.
เรื้อรังเยอะ เข้ากรรมการสิทธิมนุษยชน เข้าอะไรต่ออะไรไป”

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด จังหวัดสุรินทร์ :

“ต้องยอมรับนะครับว่าระบบระเบียบทางราชการไม่เหมือนภาคธุรกิจ ต้องมีการ
สำรวจ ทำเป็นแผน ทำเป็นข้อบัญญัติ ถึงจะจัดซื้อจัดจ้างได้ กว่าที่จะจบนี้ครึ่งปีแต่ละโครงการ”

ตารางที่ 12

แสดงคำตอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่มีต่อการบอกกล่าวความคืบหน้าของปัญหา
แก่ประชาชน

คำตอบของเจ้าหน้าที่รัฐ ที่มีต่อการบอกกล่าวความคืบหน้า ของปัญหาแก่ประชาชน	ก	ข	ค	ง	จ	ฉ	ช	ซ	ฅ	ญ	ฎ	ฏ	ฐ	ฑ	ฒ	รวม
<p><u>ไม่ได้แจ้งความคืบหน้า</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - เพราะหน้าที่หลักคือการรับเรื่องมาแล้วประสานไป - ประชาชนจะเป็นฝ่ายแจ้งกลับมาเอง ไม่ว่าจะเพื่อแจ้งย้ำข้อมูลหรือแจ้งความคืบหน้าว่าปัญหาได้รับแก้ไขแล้ว - ชอบ ปิด ทอ ง ห ล ั ง พ ร ะ พ ล ง น ปร าก ฎ ปร ะ ช า ช น ก ี่ ร ู้ เอง 		•	•		•											7 (3) (3) (1)
<p><u>แจ้งบ้าง ไม่แจ้งบ้าง</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - จะติดต่อกลับทางโทรศัพท์ เฉพาะปัญหาเรื่องเรียนใหญ่ ๆ หรือมีเอกสารมาเป็นทางการ - จะติดต่อกลับเป็นบางราย หากมีผู้ได้รับความเดือดร้อนในปัญหาเดียวกันหลายราย - จะแจ้งผลเฉพาะกรณีการจับกุมตัวคนร้ายได้ - ทำเป็นรายงานเสนอต่อหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องในเรื่องกระบวนการล่าสุดของปัญหานั้น แต่ไม่ได้แจ้งโดยตรงไปยังประชาชน 		•				•			•							5 (1) (1) (1) (1)

ตารางที่ 12

แสดงคำตอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่มีต่อการบอกกล่าวความคืบหน้าของปัญหา
แก่ประชาชน (ต่อ)

คำตอบของเจ้าหน้าที่รัฐ ที่มีต่อการบอกกล่าวความคืบหน้า ของปัญหาแก่ประชาชน	ก	ข	ค	ง	จ	ฉ	ช	ซ	ฅ	ญ	ฎ	ฏ	ฐ	ฑ	ฒ	รวม	
<p>แจ้งบ้าง ไม่แจ้งบ้าง (ต่อ)</p> <p>- บางเรื่องก็นำขึ้นทางเวปไซด์ อินเตอร์เน็ต บางเรื่องประชาชนก็ โทรศัพท์มาถาม</p>																•	(1)
<p>แจ้งทุกเรื่องและทุกคนที่เป็นผู้ ร้องเรียนปัญหา</p> <p>- แจ้งกับเจ้าของเรื่องโดยตรง ไม่ว่าเป็นประชาชน หรือ หน่วยงานใดที่ประสานงานเข้ามา</p> <p>- ปัญหาได้รับมาจากทางไหน แจ้ง กลับไปทางนั้น และแจ้งผ่าน วารสารของเทศบาล ซึ่งจะแจกทุก บ้านเป็นรายเดือน</p> <p>- ทำเป็นประกาศติดไว้ที่ หน่วยงาน ให้ประชาชนได้อ่าน</p> <p>- อาศัยการแจ้งผ่านโครงการที่ กำลังมีการก่อสร้าง</p>				•													4 (1)
																•	(1)
																•	(1)
																•	(1)

สำหรับคำถามเกี่ยวกับการบอกกล่าวความคืบหน้าของปัญหากับประชาชนนั้น
เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ได้ให้คำตอบซึ่งประมวลเป็นผลการวิจัยได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ กล่าวว่า ตามปกติแล้วปัญหาหรือความเดือดร้อนต่าง ๆ
ที่ได้รับแจ้งจากประชาชน จะไม่มีการติดต่อกลับเพื่อบอกกล่าวความคืบหน้า โดยเจ้าหน้าที่
หน่วยงานรัฐให้เหตุผลว่า หน้าที่ของตนเป็นเพียงตัวกลางรับแจ้งปัญหาเท่านั้น เมื่อได้รับปัญหา
มาแล้ว ก็ประสานงานไปยังฝ่ายที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องจริง ๆ อีกต่อหนึ่ง ประกอบกับแต่ละวันมี

ปริมาณสายโทรศัพท์ของประชาชนที่แจ้งประเด็นปัญหาเข้ามายังหน่วยงานมากมาย เช่น การไฟฟ้านครหลวง การประปานครหลวง และศูนย์วิทยุผ่านฟ้า (191) ฉะนั้นจึงเป็นไปได้ยากที่เจ้าหน้าที่จะติดต่อกลับไปยังเจ้าของปัญหาทุกคน ในทางตรงกันข้าม ประชาชนต่างหากที่เป็นฝ่ายติดต่อกลับมาเองหากปัญหาหรือความเดือดร้อนนั้นยังไม่คลี่คลาย

เจ้าหน้าที่การไฟฟ้านครหลวง :

“ไม่ได้แจ้งความคืบหน้ากับประชาชนทุกคน ถ้าเกิดเป็นอย่างนั้นมันก็ดีครับ เพราะว่าเป็นการสร้างความพึงพอใจ สร้างความประทับใจให้กับลูกค้า แต่ในทางปฏิบัติจริง ๆ แล้วลูกค้าของเราค่อนข้างเยอะ อันไหนที่ดูแลแล้วมีการโอนงานให้หน่วยงานอื่นต่อ่นั้น หน่วยงานอื่นก็จะเป็นคนให้คำตอบลูกค้า”

เจ้าหน้าที่ศูนย์รับแจ้งทุกข์ กรุงเทพมหานคร :

“อีกกรณีหนึ่งซึ่งเร็วมาก คือประชาชนเจ้าของเรื่องที่เขาจะโทรมาเอง ถ้าประชาชนไม่โทรมาอีกแล้ว ก็อนุมานเอาว่าเรื่องนั้นจบแล้ว โอเคแล้ว”

เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ กล่าวว่า เป็นบางกรณีเท่านั้นที่จะติดต่อกลับไปยังประชาชน เพื่อแจ้งความคืบหน้าของปัญหา ซึ่งจะเป็นเฉพาะปัญหาร้องเรียนใหญ่ ๆ ที่ได้รับเรื่องเข้ามาเป็นเอกสารทางการ หรืออาจเป็นเรื่องอาชญากรรม คดีความที่สามารถ จับกุมตัวคนร้ายได้นอกจากนี้หากเป็นประเด็นปัญหาเดียวกัน แต่มีผู้ได้รับผลกระทบ แจ้งความเดือดร้อนเข้ามาพร้อมกันหลายราย เช่น กรณีหม้อแปลงไฟฟ้าระเบิดทำให้กระแสไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้างก็อาจใช้การสุ่มติดต่อกลับไปยังผู้แจ้งบางรายเพื่อสอบถาม ติดตาม ความคืบหน้า

อย่างไรก็ตาม เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐเป็นส่วนน้อยเท่านั้น ที่บอกกล่าวความคืบหน้าของปัญหากับประชาชน และส่วนหนึ่งก็อาศัยการบอกผ่านช่องทางสื่อสาร เช่น เว็บไซต์หน่วยงาน ป้ายประกาศ

ตารางที่ 13

แสดงคำตอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่มีต่ออุปสรรคในการแก้ปัญหา

คำตอบของเจ้าหน้าที่รัฐ ที่มีต่ออุปสรรคในการแก้ปัญหา	ก	ข	ค	ง	จ	ฉ	ช	ซ	ฅ	ญ	ฎ	ฏ	ฐ	ฑ	ฒ	รวม
อุปสรรคที่เกิดจากประชาชนเอง																12
- ประชาชนเอาแต่ใจ ไม่ยอมรับ ฟังเหตุผล ข้อเท็จจริง หรือคำอธิบายจากเจ้าหน้าที่			•	•	•	•									•	(5)
- ประชาชนต้องการความรวดเร็ว ทันใจ, ประชาชนใจร้อน	•						•									(2)
- ประชาชนแจ้งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง กับปัญหาไม่ชัดเจน		•		•												(2)
- ประชาชนโทรศัพท์เข้ามาเล่น ๆ ป่วน, แกล้ง					•											(1)
- ประชาชนต่างถิ่นเข้ามาอาศัย และสร้างปัญหา										•						(1)
- ประชาชนขาดการพัฒนา															•	(1)
อุปสรรคที่เกิดจากการทำงาน																7
- อุปกรณ์การทำงาน เช่น ชำรุด, ขัดข้อง, ไม่เพียงพอ				•						•						(2)
- เจ้าหน้าที่ขาดประสบการณ์ ขาดความพร้อม ขาดข้อมูล												•		•		(2)
- การทำงานกระทบถึงปัญหา จราจร		•														(1)
- การตรวจสอบสาเหตุของปัญหา และการแก้ไข ใช้เวลาดำเนินการ มาก			•													(1)
- นักการเมืองเอาข้างประชาชน หวังผลเพื่อคะแนนเสียง											•					(1)

สำหรับคำถามเกี่ยวกับอุปสรรคในการแก้ปัญหา นั้น เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ได้ให้คำตอบซึ่งประมวลเป็นผลการวิจัยได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ กล่าวว่า ประชาชนนั่นเองที่เป็นอุปสรรคในการแก้ปัญหา ซึ่งมักจะเอาแต่ใจตัวเอง ไม่ยอมรับฟังเหตุผล ข้อเท็จจริง ตลอดจนคำอธิบายของเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้ยังใจร้อน ต้องการแต่ความรวดเร็วทันใจโดยไม่พยายามทำความเข้าใจกับขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ บางครั้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาก็แจ้งไม่ชัดเจน ข้อมูลไม่ครบถ้วน ประชาชนบางส่วนก็สร้างปัญหา เพิ่มภาระให้เจ้าหน้าที่ต้องทำงานมากขึ้นไปอีก เช่น การโทรศัพท์เข้ามาแกล้งเล่นโดยไร้ขอบเขตอย่างที่ศูนย์วิทยุผ่านฟ้า (191) พบเจอเป็นประจำ แม้แต่การที่มีประชากรต่างถิ่นเข้ามาจำนวนมากในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา หรือประชาชนชาวสุรินทร์ยังขาดการพัฒนาอีกหลายด้าน ทำให้ทั้งสองจังหวัดต้องจัดหางบประมาณเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาค้น

เจ้าหน้าที่การไฟฟ้านครหลวง :

“คำถามที่ฮิตมากคือ เมื่อไหร่จะเสร็จ มันเป็นคำถามกดดันเราด้วย คนที่ปฏิบัติงานแก้ไขไฟฟ้าอยู่ก็เครียด บางทีเราใจเขามากก็เกรงใจเขา ...เราก็พยายามจะชอฟท์กับลูกค้าให้ได้มากที่สุด เพื่อลดปัญหาเกี่ยวกับการร้องเรียน”

เจ้าหน้าที่การประปานครหลวง :

“บางคนเปิดใจรับ อธิบายไปก็ฟัง บางคนไม่เปิดใจ...หากมีความเข้าใจ เปิดใจกันคนละครึ่งทาง ทุกอย่างก็จะราบรื่น เป็นเรื่องง่ายที่จะคุยกันได้ แต่ถ้ามองว่า ตรงนี้ เดี่ยวนี้ จะเอาให้ได้ มันก็เป็นเรื่องยาก”

เจ้าหน้าที่การไฟฟ้านครหลวงเขตบางกะปิ :

“บางรายถูกจิก อยากรู้แบบนี้ ทำให้เท่านี้ก็ยังไม่พอ ถ้าเราไม่ทำก็แจ้งมาทางผู้บังคับบัญชา เหมือนเป็นการฟ้องว่าพนักงานไม่ดูแล...ช่วงฝนตกพนักงานเราทำงานไม่ได้ ไฟจะวิ่งเข้าอุปกรณ์ เราก็ต้องเซฟตัวพนักงานด้วย บางคนเขาไม่เข้าใจ ค่าสารพัด เราต้องใจเย็นที่สุดจนเย็นไม่ไหวก็จะให้คนอื่นหรือหัวหน้าเวรมาคุยแทน นายตรวจมาคุยบ้างสลับกันไป”

สำหรับคำถามเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของสื่อมวลชนนั้น เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐได้ให้คำตอบซึ่งประมวลเป็นผลการวิจัยได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ กล่าวว่า บทบาทหน้าที่ของสื่อมวลชนคือการให้ข้อมูลข่าวสารกับประชาชนตามข้อเท็จจริง ตลอดจนสะท้อนข้อมูล หรือเรื่องราวต่าง ๆ ให้ทุกคนได้รับรู้ทั่วกัน และจากการพิจารณารายละเอียดในคำตอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐแต่ละคนนั้น ประมวลได้ว่าบทบาทหน้าที่ของสื่อมวลชนดังกล่าวยังต้องครบถ้วน รอบด้าน เป็นธรรม เป็นกลาง ปราศจากอคติ

อย่างไรก็ตาม ยังมีคำตอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐอีกส่วนหนึ่งที่แม้ความคิดเห็นจะแตกต่างจากกลุ่มคำตอบส่วนใหญ่ แต่ก็ก็เป็นคำตอบที่น่าสนใจและทำให้เห็นภาพว่าการทำหน้าที่ของสื่อมวลชนในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารนั้น มีผลบางอย่างต่อสังคม

เจ้าหน้าที่การประสานรหลวง :

“สื่อเป็นตัวกลางในการประสานงานต่าง ๆ พุง่าย ๆ เหมือนร่างกาย สื่อพวกนี้เหมือนสมอง สั่งการว่าจะไปที่ไหนแล้วที่ไหนต่อ มันจะไวขึ้นในการทำงาน”

เจ้าหน้าที่ศูนย์พิช :

“ผมมองว่าสื่อเป็นตัวสะท้อนปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน แต่ถ้าสื่อไม่มีจรรยาบรรณมันก็เป็นผลเสียต่อสังคมโดยรวม สื่อมีส่วนทำให้สงบและมีส่วนช่วยให้มันเกิดเหมือนเป็นกระจก ถ้ากระจกไม่สะท้อนความจริง กลายเป็นภาพบิดเบือน มันก็อันตรายเหมือนกัน”

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด จังหวัดสุรินทร์ :

“ผมคิดว่าสื่อมวลชนเป็นกำลังใจให้กับคนที่คิดดีทำดี ถ้าเป็นไปได้ในการทำงานทุกหน่วย ให้สื่อช่วยประชาสัมพันธ์ทำความเข้าใจกับชาวบ้าน เราก็จะได้รับความร่วมมือกลับมาด้วย แล้วถ้าเราทำเสร็จก็ช่วยประชาสัมพันธ์ต่อไปว่า การทำงานของเราประสบความสำเร็จ เราก็จะได้แนวร่วมจากคนที่อยากจะทำอยู่แล้วให้ได้ทำต่อไป”

ตารางที่ 15
แสดงคำตอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่มีต่อคำถามบทบาทหน้าที่
ของสื่อมวลชนมีส่วนสำคัญต่อประเทศอย่างไร

คำตอบของเจ้าหน้าที่รัฐ ที่มีต่อคำถามบทบาทหน้าที่ ของสื่อมวลชนมีส่วนสำคัญต่อ ประเทศอย่างไร	ก	ข	ค	ง	จ	ฉ	ช	ซ	ฅ	ญ	ฎ	ฏ	ฐ	ฑ	ฒ	รวม
- ทำให้ได้ทราบข่าวสารและ ความเป็นไปของสังคม เป็นประโยชน์ต่อผู้รับทราบ							•	•	•	•	•				•	7
- เป็นแหล่งช่วยเหลือ และเป็น ช่องทางที่ประชาชนหวังเป็นที่พึ่ง	•		•			•										3
- ช่วยสะท้อนภาพให้แต่ละภาค ส่วนได้มองเห็นกัน ว่าใคร ทำอะไร ที่ไหน					•								•			2
- เป็นปากเป็นเสียงแทนประชาชน		•														1
- เป็นสื่อที่ใกล้ชิดกับประชาชน นำปัญหาเสนอแก่ภาครัฐได้เร็ว				•												1
- มีอิทธิพลต่อสังคม														•		1
- ช่วยติติงการทำงานของเจ้าหน้าที่ ที่อาจจะเผลอไปบ้าง															•	1

สำหรับคำถามเกี่ยวกับคำถามบทบาทหน้าที่ของสื่อมวลชน มีส่วนสำคัญต่อประเทศ
อย่างไรนั้น เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ได้ให้คำตอบซึ่งประมวลเป็นผลการวิจัยได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ กล่าวว่า สื่อมวลชนทำให้ประชาชนได้รับทราบข่าวสารและ
ความเป็นไปของสังคม ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้รับทราบข่าวสาร ได้เปิดโลกทัศน์และมองเห็น
เรื่องราวหลายแง่มุม นอกจากนี้ยังเป็นแหล่งช่วยเหลือ เป็นช่องทางที่ประชาชนหวังไว้เป็นที่พึ่ง
ตลอดจนช่วยสะท้อนภาพให้แต่ละภาคส่วนในสังคมได้มองเห็นกันว่ามีใคร ทำอะไร ที่ไหนบ้าง
ข้างบนมองเห็นข้างล่าง ข้างล่างก็รู้ว่าข้างบนทำอะไร

อย่างไรก็ตาม เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐอีกหลายคนยังได้ขยายความ และเสริมข้อมูลเพิ่มเติมว่าบทบาทหน้าที่ของสื่อมวลชน นอกจากจะสำคัญต่อประเทศดังที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น ยังสำคัญต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ โดยตรงอีกด้วย

เจ้าหน้าที่การไฟฟ้านครหลวง :

“ทางฝ่ายบริหารเขาจะเห็นความสำคัญค่อนข้างมากในอันดับต้น ๆ เพราะว่าถ้าเกิดข่าวที่ออกไปมันคลาดเคลื่อนแล้วเป็นภาพลบต่อองค์กร เขาต้องให้ความสำคัญตรงนี้ค่อนข้างมาก เพราะสิ่งที่เราสร้างขึ้นมามันเป็นภาพพจน์ที่ดีที่ใช้เวลานาน แต่ถ้าเกิดมันเป็นข่าวเกี่ยวกับเรื่องเสื่อมเสียต่อองค์กร สิ่งที่เราสร้างขึ้นมามันจะหายไปหมด”

เจ้าหน้าที่ศูนย์พิช :

“ชาวบ้านมีปัญหาเดือดร้อนไปแจ้งความตำรวจ ไปร้องทุกข์กับหน่วยงานรัฐ กลับ ปัดความรับผิดชอบบอกไม่ใช่หน้าที่ผม ให้ไปติดต่อสถานีอื่น อันนี้พอมาฟังสื่อมันก็จะมึนน้ำหนก เราเดือดร้อนไม่ได้รับความเป็นธรรมก็ต้องอาศัยสื่อ พอเรื่องไปถึงสื่อมันก็เป็นข่าวมีคนสนใจ”

เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุผ่านฟ้า :

“บางครั้งประชาชนไม่อยากจะบอกข้อมูลกับหน่วยงานราชการ จะด้วยความกลัวหรืออาจเคยเจอข้าราชการไม่ดี จึงแจ้งผ่านทางสื่อแทน แล้วสื่อก็ช่วยประสานงานต่อให้”

เจ้าหน้าที่กรมชลประทาน :

“การที่มีสื่อช่วย ก็ทำให้เราเตรียมพร้อมตลอดเวลา อย่างเช่นช่วงที่ผ่านมามีเรื่องดินถล่ม ก็จะมีการเตือนลงหนังสือพิมพ์ ลงทีวี ว่าจะมีพายุเข้า ดินถล่ม ชาวบ้านที่อยู่ในพื้นที่เขาก็จะเตรียมตัว เตรียมพร้อมตลอดเวลา ตรงนี้ช่วยได้เยอะ”

ตารางที่ 16

แสดงคำตอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่มีต่อการรู้จักรายการร้องทุกข์ทางวิทยุ-โทรทัศน์

คำตอบของเจ้าหน้าที่รัฐ ที่มีต่อการรู้จักรายการร้องทุกข์ ทางวิทยุ-โทรทัศน์	ก	ข	ค	ฅ	ง	จ	ฉ	ช	ซ	ฌ	ญ	ฎ	ฏ	ฐ	ฑ	ฒ	รวม
รู้จักบ้าง ไม่รู้จักบ้าง																	13
- รู้จักแต่รายการทางวิทยุ เพราะประสานงานกันเป็นประจำ	•		•				•	•									(4)
- แต่รายการทางโทรทัศน์ไม่รู้จัก																	
- พอผ่านตา ผ่านหูบ้าง และรู้จัก ชื่อเป็นบางรายการ				•							•			•	•		(4)
- ดู (ฟัง) บ้าง ไม่ได้ดู (ฟัง) บ้าง และจำชื่อรายการไม่ได้					•							•				•	(3)
- รู้จักแต่รายการร่วมมือร่วมใจ ทางทีไอทีวี เพราะชอบดู										•			•				(2)
รู้จักเป็นอย่างดี																	3
- ติดตามเป็นประจำทั้งวิทยุและ โทรทัศน์ เพราะชอบโดยส่วนตัว และต้องติดต่อประสานงานกัน		•							•	•							(3)

สำหรับคำถามเกี่ยวกับการรู้จักรายการร้องทุกข์ทางวิทยุ-โทรทัศน์นั้น
เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ได้ให้คำตอบซึ่งประมวลเป็นผลการวิจัยได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐเกือบทั้งหมด กล่าวว่า จากรายการร้องทุกข์ที่ออกอากาศทาง
สถานีวิทยุและสถานีโทรทัศน์ในปัจจุบัน ได้แก่ รายการสวพ.91 (FM 91.0 MHz) รายการร่วมด้วย
ช่วยกัน (FM 96.0 MHz) รายการจส.100 (FM 100.0 MHz) รายการช่วยชาวบ้าน (ช่อง 7)
และรายการร่วมมือร่วมใจ (ช่อง TITV) โดยส่วนตัวไม่ค่อยได้ติดตามรับชมหรือรับฟังรายการ
เหล่านี้ บางรายการพอรู้จักบ้างเพราะเคยติดต่อประสานการทำงานกัน บางรายการเคยได้ดู
หรือเคยได้ฟังผ่านหูผ่านตา แต่ก็จำชื่อรายการได้บ้าง ไม่ได้บ้าง มีเจ้าหน้าที่รัฐเพียงส่วนน้อยเท่านั้น
ที่รู้จักรายการร้องทุกข์เป็นอย่างดี โดยเฉพาะรายการร่วมมือร่วมใจ ทางสถานีโทรทัศน์ TITV
เคยติดตามชมเพราะชื่นชอบเนื้อหารายการ

ตารางที่ 17

แสดงคำตอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่มีต่อรายการร้องทุกข์
ในการประสานงานเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนมายังหน่วยงานรัฐ

คำตอบของเจ้าหน้าที่รัฐ ที่มีต่อรายการร้องทุกข์ ในการประสานงานเรื่องร้องทุกข์ ของประชาชนมายังหน่วยงานรัฐ	ก	ข	ค	ง	จ	ฉ	ช	ซ	ฅ	ญ	ฎ	ฏ	ฐ	ฑ	ฒ	รวม
- ช่วยให้หน่วยงานรัฐได้รับทราบ และเข้าถึงปัญหาของประชาชน ได้มากขึ้นจากที่ไม่เคยรู้มาก่อน			•			•	•	•	•	•				•	•	8
- เป็นช่องทางที่ให้สังคมได้ สื่อสารสัมพันธ์กัน ได้ช่วยเหลือ ซึ่งกันและกัน	•	•									•	•				4
- ส่งตรงปัญหาไปถึงผู้เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะเจาะจงได้เสีย ช่วยลดขั้นตอนการทำงานได้			•													1
- เป็นช่องทางอำนวยความสะดวก แก่ประชาชน				•												1
- เป็น หน้า ที่อย่างหนึ่งของ สื่อมวลชน					•											1
- เป็นที่ระบายทุกข์ของประชาชน ทำให้มีความหวัง													•			1

สำหรับคำถามเกี่ยวกับรายการร้องทุกข์ ในการประสานงานเรื่องร้องทุกข์
ของประชาชนมายังหน่วยงานรัฐนั้น เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐได้ให้คำตอบซึ่งประมวลเป็น
ผลการวิจัยได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ กล่าวว่า การกระทำได้กล่าวเป็นประโยชน์มาก
ช่วยเป็นหูเป็นตาทำให้หน่วยงานรัฐได้รับทราบปัญหาของประชาชนเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งช่วยให้
เข้าถึงปัญหาของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างทั่วถึงจากที่ไม่เคยได้รู้มาก่อน นอกจากนี้
การที่รายการร้องทุกข์ทำหน้าที่ประสานเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนมายังหน่วยงานรัฐ

ยังเป็นช่องทางให้ภาคส่วนในสังคมได้มีโอกาสสื่อสารสัมพันธ์กัน ทั้งระหว่างประชาชนกับหน่วยงานรัฐ หรือระหว่างประชาชนกับประชาชนด้วยกัน และได้ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

อย่างไรก็ตาม จากกลุ่มคำตอบในประเด็นข้างต้น เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐหลายคน ยังกล่าวตรงกันถึงเรื่องการนำเสนอปัญหาของประชาชนว่า รายการร้องทุกข์นั้น ๆ จะต้องรอบคอบ ระมัดระวังเรื่องข้อมูล ที่สำคัญต้องเปิดใจให้กว้างอย่าฟังประชาชนข้างเดียว

เจ้าหน้าที่ศูนย์รับแจ้งทุกข์ กรุงเทพมหานคร :

“ก็ดี ทำให้ประชาชนสะดวก แจ้งไปที่สื่อกลางสื่อเดียว แล้วสื่อก็ประสานให้ประชาชนไม่จำเป็นต้องจำ หรือรู้เบอร์โทรอะไรมาก แต่ปัญหาที่ตามมาก็คือ บางกรณีสื่อไม่ได้ตรวจสอบข้อมูล รายละเอียด ข้อเท็จจริงก่อนนำเสนอออกไป ทำให้เกิดภาพที่ไม่ดีกับหน่วยงาน”

เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุผ่านฟ้า :

“บางครั้งไม่ได้ตรวจสอบ รับมาก็เผยแพร่ อย่าลืมว่ามีผู้รับข่าวสารอยู่จำนวนมาก จะเห็นได้ว่าหลายครั้งมีการฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายกัน ลงขอโทษกันบ้าง หากมีการตรวจสอบก่อนเผยแพร่ ก็จะเป็นประโยชน์ต่อสื่อมวลชนเอง ... อยากให้เอาใจเขามาใส่ใจเรา ทุก ๆ ฝ่าย”

เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุปรกการ :

“ต้องเปิดใจกว้าง เวลาสื่อฯ รับข้อมูลมาอย่าฟังฝ่ายเดียว แล้วคนที่รับผิดชอบแต่ละเรื่องต้องใจกว้าง”

นายกเทศมนตรีเทศบาลนคร พระนครศรีอยุธยา :

“เปลี่ยนใหม่ได้ใหม่ สมมุติว่ามีปัญหาเข้าไปถึงสื่อฯ ให้สื่อติดต่อไปที่องค์กรนั้นก่อน ถ้าเขาไม่สามารถให้คำตอบกับสื่อได้ อันนี้ชัดไปเลย แต่ถ้าเขาอธิบายได้ พุดแนวทางการแก้ไขปัญหาได้ ไม่ได้นั่งนอนปล่อยให้ชาวบ้านทุกข์ร้อน ก็เสนอไป...เพราะฉะนั้นปัญหาที่ถูกร้องเรียนไปตามสื่อต่าง ๆ อย่างน้อยถ้าสื่อเขาเกิดมุมมองที่ดี ให้ถามก่อนว่ามีคนมาร้องอย่างนี้ เท็จจริงแล้วมันคืออะไร”

เจ้าหน้าที่องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ :

“เมื่อชาวบ้านร้องเรียนผ่านสื่อ เราก็ต้องเคลียร์ให้ได้ แต่ปัญหาที่เราเป็นห่วงก็คือ จะทำอย่างไรถึงให้สื่อเข้าใจเรา ไม่ใช่ฟังความจากชาวบ้านแล้วก็เข้าใจตามชาวบ้านทั้งหมด แล้วก็มองอป. (องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้-ผู้วิจัย) เป็นภาพลบตลอด”

ตารางที่ 18

แสดงคำตอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่มีต่อคำถามว่า “สื่อมวลชนเป็นตัวละครต้นให้เจ้าหน้าที่
หน่วยงานรัฐแก้ปัญหาของประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น”

คำตอบของเจ้าหน้าที่รัฐ ที่มีต่อคำถามว่า “สื่อมวลชนเป็น ตัวละครต้นให้เจ้าหน้าที่รัฐ แก้ปัญหาของประชาชนได้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น”	ก	ข	ค	ง	จ	ฉ	ช	ซ	ฅ	ญ	ฎ	ฏ	ฐ	ฑ	ฒ	รวม
เห็นด้วย เพราะ..... - มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ องค์กร ทั้งด้านบวกและลบ - ช่วยคอยชี้แจงการทำงาน ทำให้ เจ้าหน้าที่ตื่นตัว จริงจังมากขึ้น - เหมือนมีคนจับจ้องมองอยู่ การทำงานต้องระมัดระวัง และต้องทำให้ดี - กลัวเกรง เป็นความรู้สึกอยู่ในใจ - ช่วยให้มองเห็นปัญหาภายใน องค์กร ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา		•		•	•										•	12 (4) (3) (3) (1) (1)
เห็นด้วยส่วนหนึ่ง เพราะ... - ถึงแม้ไม่มีสื่อการทำงานก็ยัง เหมือนเดิม เพราะนั่นคือความ เดือดร้อนของคน - สื่อในที่นี้ เป็นคนช่วยรับแจ้งเหตุ เป็นเพียงอีกหนี่งช่องทางที่ให้ ประชาชนได้แจ้งปัญหา - ภาครัฐเองมีกฎระเบียบควบคุม อยู่แล้ว สื่อเพียงผู้ตรวจสอบการ ทำงานของภาครัฐให้เป็นไปตาม กฎระเบียบ และผดุงความ ยุติธรรมให้ผู้เดือดร้อน		•												•		4 (2) (1) (1)

สำหรับคำถามเกี่ยวกับคำกล่าว “สื่อมวลชนเป็นตัวกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่รัฐแก้ปัญหาของประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น” นั้น เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐได้ให้คำตอบซึ่งประมวลเป็นผลการวิจัยได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐเกือบทั้งหมด กล่าวว่า เห็นด้วย เพราะหน้าที่ของสื่อมวลชนคือการนำเสนอข่าวสารแก่ประชาชน ดังนั้นแง่มุมและประเด็นการนำเสนอย่อมมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กรที่เป็นข่าว หากเป็นด้านบวกองค์กรก็จะได้ประโยชน์ในทางตรงกันข้าม หากเป็นด้านลบองค์กรก็จะเสื่อมเสีย นอกจากนี้ยังกล่าวอีกว่า สื่อมวลชนมีอิทธิพลต่อการทำงาน เพราะการคอยตรวจสอบและติดตามผลการแก้ปัญหา ทำให้เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐตื่นตัว จริงจังมากขึ้น รวมไปถึงการทำงานนั้นยังต้องระมัดระวัง และต้องทำให้ดีด้วย

เจ้าหน้าที่การไฟฟ้านครหลวง :

“เรื่องที่สื่อมวลชนร้องเรียนเข้ามา ส่วนใหญ่จะเป็นผลลบต่อองค์กร การแก้ปัญหาจึงตอบสนองได้รวดเร็วกว่า เหมือนไฟใจกันเรา ถ้าเราไม่ทำ ตัวเรานั้นแหละที่เสีย ถ้าถูกสอบสวนขึ้นมามันก็ไม่พินความผิดเรา”

เจ้าหน้าที่ศูนย์รับแจ้งทุกข์ กรุงเทพมหานคร :

“กระตุ้นให้เร็วขึ้นอันนี้เห็นด้วย บางครั้งไม่มีสื่อเราก็กทำไปเรื่อย ๆ แต่พอเรื่องมาจากสื่อปุ๊บ ก็เร็วขึ้นหน่อยเพราะกลัวเสียภาพลักษณ์”

เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุผ่านฟ้า :

“มีหลายปัจจัยที่ประชาชนไม่แจ้งปัญหาแก่เจ้าหน้าที่ แต่ไปแจ้งสื่อ ได้แก่ การศึกษา ไม่มีเวลา ไม่กล้า มีความกลัว หรือเคยถูกข้าราชการกลั่นแกล้ง แต่พบสื่อแล้วเขาสบายใจกว่า เขาจึงเลือกแจ้งผ่านสื่อให้เป็นตัวกลาง ถ้าพูดว่าสื่อเป็นตัวกระตุ้น ณ ปัจจุบันนี้ใช่เลย พอเรื่องถึงสื่อมวลชนทุกคนก็ตื่น”

เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตราชเทวี :

“มันเหมือนเป็นความรู้สึก บอกไม่ถูกเหมือนกัน มันกระตุ้น พอเขาขอชื่อเราไป บอกว่าจากเคลวินิวส์นะ จากร่วมด้วยช่วยกันนะ มันเกิดความรู้สึกในใจว่าไม่ได้นะ ต้องรีบแล้ว ซึ่งจริง ๆ ประชาชนหรือสื่อมวลชนแจ้งมามันก็ได้ต่างกัน ก็ยังไงเราก็คงต้องแก้ไขอยู่แล้ว”

นายกเทศมนตรีเทศบาลนคร พระนครศรีอยุธยา :

“มันมีผลกระทบในทุกองค์กร 1. การทำงานต้องระวัง 2. ต้องทำให้ดี เพราะฉะนั้นสื่อมีประโยชน์ ถ้าเป็นภาพลักษณ์ที่ดีสื่อต้องสนับสนุน แต่เช่นเดียวกันองค์กรสื่อก็ต้องควบคุมคุณภาพของตนเอง ให้สื่อมีคุณภาพ มีจรรยาบรรณ”

เจ้าหน้าที่องค์กรอุตสาหกรรมป่าไม้ :

“สื่อจะออกสู่สังคม ผู้ประชาชนทุกระดับชั้น ถ้าไม่มีสื่อก็ยังทำงานกันอย่างสบาย ๆ แต่ถ้ามีตัวกระตุ้นก็จะทำให้การทำงานจริงจังมากขึ้น...ถ้าสื่อแจ้งมาต้องเร่ง ถ้าเรื่องนี้ชี้แจงได้ ส่วนกลางจะชี้แจงเลย เพราะกลัวความไม่เข้าใจกัน เพราะถ้าสื่อนำเสนอในภาพลบออกไปว่าหน่วยงานไม่สนใจ ยิ่งเสียเข้าไปใหญ่”

ตารางที่ 19

แสดงคำตอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่มีต่อกระบวนการทำงานเพื่อแก้ปัญหา

หลังจากได้รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนจากสื่อมวลชน

คำตอบของเจ้าหน้าที่รัฐ ที่มีต่อกระบวนการทำงานเพื่อ แก้ปัญหา หลังจากได้รับแจ้ง เรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนจาก สื่อมวลชน	ก	ข	ค	ง	จ	ฉ	ช	ซ	ฅ	ญ	ฎ	ฏ	ฐ	ฑ	ฒ	รวม
- กระบวนการเหมือนกัน ไม่ว่าปัญหานั้นได้รับแจ้งมาจาก ประชาชนหรือสื่อมวลชน	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	14
- บางขั้นตอนแตกต่างกัน จะเชื่อมั่นข้อมูลปัญหาที่ได้รับจาก ชาวบ้านมากกว่า และการตอบ ปัญหาให้กับสื่อมวลชนก็ช้ากว่า เพราะการกระจายข่าวของสื่อ ไปไว ต้องรอบคอบเรื่องข้อมูล											•					1
- ให้ความสำคัญกับปัญหาที่ ประชาชนเดินเข้ามาแจ้งเอง มากกว่า เพราะสื่อมวลชนไปเอา แหล่งข่าวจากไหนมาไม่รู้												•				1

สำหรับคำถามเกี่ยวกับกระบวนการทำงานเพื่อแก้ปัญหา หลังจากได้รับแจ้ง เรื่องร้องทุกข์ของประชาชนจากสื่อมวลชนนั้น เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐได้ให้คำตอบซึ่งประมวล เป็นผลการวิจัยได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐเกือบทั้งหมด กล่าวว่า กระบวนการทำงานทุกขั้นตอน ไม่ได้แตกต่างกันเลย ไม่ว่าปัญหาหรือความเดือดร้อนนั้นจะได้รับแจ้งมาจาก ประชาชนโดยตรง หรือได้รับแจ้งผ่านสื่อมวลชน ขั้นตอนการแก้ปัญหาที่ดำเนินไปตามแนวทาง ที่ปฏิบัติอยู่เป็นประจำ ดังที่ได้อธิบายไปแล้วในตารางที่ 10 ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 คือรับแจ้งรายละเอียด และรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้นให้ ได้มากที่สุด

ขั้นตอนที่ 2 คือประสานงานโดยส่งข้อมูลนั้น ไปยังผู้เกี่ยวข้องกับปัญหา เพื่อลงพื้นที่ ตรวจสอบและดำเนินการแก้ไข

ขั้นตอนที่ 3 คือติดตามผลการแก้ปัญหา

ขั้นตอนที่ 4 คือการประเมินผล การปรับปรุงการทำงาน การแจ้งผลกับประชาชน เจ้าของปัญหาและรายงานผลให้ผู้บังคับบัญชา การประเมินความพอใจของราษฎร ตลอดจน การแจ้งผลให้ประชาชนทั่วไปทราบ

เจ้าหน้าที่ศูนย์มรินทร์ :

“เหมือนกันครับ ไม่ว่าจะปัญหา ร้องเรียนจากประชาชน จากสื่อมวลชน เจ้าหน้าที่ รัฐเอง ไม่ว่าจะเป็นการ ทหาร เราเปรียบเสมือนว่าเขาคือผู้ร้องทุกข์ ฉะนั้นเราคือผู้รับทุกข์ เรารับมาแล้วก็ต้องนำเรื่องของเขาไปให้หน่วยงานที่รับผิดชอบแก้ไขทุกข์ของเขาให้เสร็จ”

เจ้าหน้าที่การไฟฟ้านครหลวงเขตบางกะปิ :

“เหมือนกันครับ งานเหมือนกันหมด แต่จะเน้นพนักงานไปว่าร่วมด้วยฯ แจ้งมา หรือผู้ใหญ่แจ้งมา ช่วยคุณคิดหนึ่ง เหมือนให้เกียรติเขา”

เจ้าหน้าที่สถานีตำรวจนครบาลโชคชัย :

“ไม่ต่างกันครับ คือความเดือดร้อนเหมือนกัน สื่อมวลชนก็ถือว่ามีส่วนเดือดร้อน เพราะว่าเขาเป็นปากเสียงให้กับประชาชน แต่บางทีเรื่องจากสื่อมวลชนก็ต้องรายงานให้ ผู้บังคับบัญชาทราบ เพราะเป็นเรื่องที่อยู่ในความสนใจของประชาชน สื่ออาจจะโทรถามนายเรา ถ้านายเราไม่รู้เรื่อง บางทีเราเองจะ โคนตำหนิ”

ตารางที่ 20

แสดงคำตอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่มีต่อการบอกกล่าวไปยังสื่อมวลชนที่ทำรายการร้องทุกข์

คำตอบของเจ้าหน้าที่รัฐ ที่มีต่อการบอกกล่าวไปยัง สื่อมวลชนที่ทำรายการร้องทุกข์	ก	ข	ค	ง	จ	ฉ	ช	ซ	ฅ	ญ	ฎ	ฏ	ฐ	ฑ	ฒ	รวม
- ขอบคุณที่เป็นสื่อกลางให้ ประชาชน และทำให้หน่วยงานรัฐ ได้เห็น ได้รู้ปัญหาของประชาชน มากขึ้น				•	•					•						3
- ไม่มีอะไรจะบอก เพราะรายการ แบบนี้ทำหน้าที่ได้ดีแล้ว	•												•			2
- อยากให้มีรายการที่ทำหน้าที่ แบบนี้ไปเรื่อย ๆ						•	•									2
- ขอชื่นชมและให้กำลังใจ เพราะรายการแบบนี้มีประโยชน์ ต่างทำงานเกื้อกูลกัน								•							•	2
- ตรวจสอบข้อมูลจาก หน่วยงานรัฐ ให้ชัดเจน ก่อนนำเสนอออกอากาศ			•										•			2
- นำเอาคำชี้แจงหรือเอกสาร ตอบกลับของราชการ ไปนำเสนอ ให้ประชาชนได้รับทราบว่า ภาครัฐแก้ปัญหาหนักแน่นให้แล้ว	•															1
- ขอให้ได้มีโอกาสมาพบปะพูดคุย เจอหน้าเจอตากันบ้าง			•													1
- ขอให้แจ้งข้อมูลปัญหาให้ ละเอียดชัดเจน เพื่อความเร็วใน การแก้ปัญหา										•						1
- ขอให้ฟังความทั้งสองข้าง โดย ฟังคำชี้แจงของหน่วยงานรัฐ ด้วยใจเป็นธรรม											•					1
- นำเสนอเนื้อหาอย่างสร้างสรรค์ เป็นไปในทางบวก														•		1

สำหรับคำถามเกี่ยวกับการบอกกล่าวไปยังสื่อมวลชนที่ทำรายการร้องทุกข์นั้น
เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ได้ให้คำตอบซึ่งประมวลเป็นผลการวิจัยได้ดังนี้

แม้ว่าคำตอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐในประเด็นคำถามนี้ จะจัดกลุ่มคำตอบออกเป็นหลายกลุ่ม แต่ถ้าพิจารณาลงไปถึงเนื้อหาของคำตอบ กลับพบว่าเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐต่างมีทัศนคติด้านบวกต่อสื่อมวลชนที่ทำรายการร้องทุกข์ ทั้งการขอบคุณ ชื่นชม ให้กำลังใจ และต้องการให้มีรายการร้องทุกข์อย่างนี้ต่อไป

เจ้าหน้าที่ศูนย์พิช:

“รถหาย ลืมของ ไฟไหม้ อะไรพวกเนี่ย เร็วกว่าแจ้งตำรวจ บางทีโทรไปสน.
10 กว่านาทีไม่มีคนรับสาย ถ้าไฟไหม้มันคงไหม้ไปหมดแล้ว อันนี้เรื่องจริงลองโทรไปดูก็ได้
อย่างเมื่อคืนนี้ตอนตี 2 มีคนโทรมาที่ผม บอกว่าอยู่หอซิด รถเสีย ไม่รู้จะทำยังไง ผมนี่ก็อะไร
ไม่ออก บอกให้เขาโทรไปที่ 1644 สวพ.91 เขามีสมาชิกที่จะช่วยได้”

เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุผ่านฟ้า :

“ขอขอบคุณที่มีหน่วยงานอย่างนี้มาช่วยกันทำงาน แบ่งเบาภาระหน้าที่ของตำรวจ
ได้มาก บางเรื่องไม่เกี่ยวกับกฎหมายหรือคดีอาญาที่เราต้องรับผิดชอบ เช่น รถเสีย ุงเข้าบ้าน
แบ่งเบาไปได้มาก ทุกวันนี้การขอความช่วยเหลือเรื่องงูเข้าบ้านมาที่ 191 ลดลงมาก”

เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตราชเทวี :

“อยากให้เขานำเสนออย่างที่ทำอยู่ทุกวันนี้ ให้ทำต่อไป เพราะบางทีเจ้าหน้าที่ของรัฐ
อาจจะไม่ได้ไปดูแลได้หมด หรือบางทีประชาชนเจอแล้ว อาจจะไม่ได้แจ้งมาที่หน่วยงานรัฐ
แจ้งไปที่สื่อเลย มันก็เป็นผลดีได้ช่วยประชาชน อยากให้ทำต่อไปค่ะ”

เจ้าหน้าที่สถานีตำรวจนครบาลโชคชัย :

“ให้กำลังใจ เพราะสื่อเองก็มีประโยชน์ต่อเรา ถ้าเราทำงานเกื้อกูลกัน มีอะไร
ก็บอกเขา เขาก็เป็นกระบอกเสียงให้เราได้”

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด จังหวัดสุรินทร์ :

“สื่อเป็นเพื่อนผม ที่ผ่านมามีความรู้สึกว่าได้รับความร่วมมือดีมาก เวลาที่มีกิจกรรมอะไร
ก็ได้รับความร่วมมือดี อยากให้ทางรัฐจัดงบประมาณให้สื่อบ้าง เพราะเขาลำบากในการทำข่าว
ขึ้นทะเบียนหนังสือให้ถูกต้องครับ”

ตารางที่ 21

แสดงคำตอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่มีต่อการปรับปรุงการทำงานของสื่อมวลชน
ที่ทำรายการร้องทุกข์

คำตอบของเจ้าหน้าที่รัฐ ที่มีต่อการปรับปรุงการทำงานของ สื่อมวลชนที่ทำรายการร้องทุกข์	ก	ข	ค	ง	จ	ฉ	ช	ซ	ฅ	ญ	ฎ	ฏ	ฐ	ฑ	ฒ	รวม
- ตรวจสอบข้อมูลให้ชัดเจน ในเชิงลึก ระวังข้อมูลที่ นำเสนอ และกลั่นกรองก่อน ออกอากาศ	•			•	•					•		•		•	•	7
- รับและแจ้งข้อมูลปัญหาของ ประชาชนให้ละเอียดมากขึ้น เพื่อความรวดเร็วในการแก้ปัญหา ของเจ้าหน้าที่		•	•			•			•							4
- ไม่มีอะไรต้องปรับปรุง				•			•						•			3
- อยากให้ศึกษาข้อกฎหมายด้วย เพราะจะเป็นประโยชน์ต่อการ ประสานงานกับหน่วยงานรัฐ และการนำเสนอประชาชน								•								1
- ไม่อยากให้สื่อนำเสนอ บรรยากาศของการทะเลาะกัน หรือการเผชิญหน้ากันรุนแรงของ ฝ่ายประชาชนกับหน่วยงานรัฐ											•					1

สำหรับคำถามเกี่ยวกับการปรับปรุงการทำงานของสื่อมวลชนที่ทำรายการ
ร้องทุกข์นั้น เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐได้ให้คำตอบซึ่งประมวลเป็นผลการวิจัยได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ กล่าวว่า ต้องการให้รายการตรวจสอบข้อมูลให้ชัดเจน
ในเชิงลึก ระวังข้อมูลที่นำเสนอ และกลั่นกรองก่อนออกอากาศ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง
ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานรัฐ เพราะหากไม่ได้สอบถามรายละเอียดให้ถูกต้อง หรือตีความ
เอาตามความเข้าใจของรายการเอง จะทำให้หน่วยงานรัฐเสียหาย หรือประชาชนเข้าใจ
ข้อเท็จจริงคลาดเคลื่อนไป

เจ้าหน้าที่การไฟฟ้านครหลวง :

“เคยมีเหตุการณ์ที่ไฟฟ้าปากน้ำให้สัมภาษณ์ ปรากฏว่าคำพูดที่เป็นข้อความที่ถูกต้อง ถูกตัดออกไป ทำให้ประชาชนได้ข้อมูลไม่ถูกต้อง อย่างเช่น ดันไม้ละสายไฟฟ้าตามถนนหนทาง ทั่วไป กปน.จะดำเนินการให้ฟรี แต่ถ้าเป็นต้นไม้ที่อยู่ภายในบ้านละสายไฟฟ้า จะมีค่าใช้จ่าย ผู้ฟังก็เข้าใจผิดคิดว่าฟรีทุกกรณี เขาก็ร้องเรียนเข้ามา”

เจ้าหน้าที่ศูนย์รับแจ้งทุกข์ กรุงเทพมหานคร :

“ข้อมูลที่กระทบกับบุคคลอยากให้ระมัดระวังหน่อย พอนำเสนอไปแล้วจริงเท็จ อย่างไร คนก็เห็นไปแล้ว มันพลาดไปแล้ว พอตรวจสอบแล้วแก้ข่าว สิ่งที่ได้กลับมาไม่เท่ากับ สิ่งที่เสียไป บางครั้งสื่อพูดถึงสั้น ๆ เป็นข้อความกระเซ้าเย้าแหย่เขียนแฉในหนังสือพิมพ์ แต่หน่วยงานที่ถูกพาดพิงถึงต้องชี้แจงกันใหญ่โตในหน่วยงาน”

ปลัดอาวุโส อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี :

“อยากให้มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงกับทางรัฐในเชิงลึกกว่า ที่มาร้องทุกข์กล่าวโทษ บุคคลอื่นมันเป็นความจริง หรือว่ามีข้อเท็จจริงอะไร ยังไง ไม่ใช่ใครไปถึงสื่อก่อนก็จะ เป็นผู้ได้เปรียบ แล้วผู้ถูกกล่าวหากลายเป็นจำเลยของสังคม ไม่อยากให้บุคคลที่มีความประสงค์ อย่างนั้นใช้สื่อเป็นเครื่องมือทำร้ายผู้อื่น”

เจ้าหน้าที่กรมชลประทาน :

“อยากให้เป็นข้อเท็จจริง ข้อมูลชัดเจน บางทีเรื่อน้ำท่วม อย่างทีวี บางทีไปเอา ภาพเก่า ๆ มา จริง ๆ แล้วไม่ได้ท่วมมากขนาดนั้น คนเห็นแล้วก็ตกใจ ซึ่งภาพที่เห็นก็ไม่ได้บอกว่า เป็นช่วงไหน คนในพื้นที่ก็บอกว่าน้ำไม่ได้เยอะขนาดนั้น ชาวบ้านเห็นก็ตกใจ”

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด จังหวัดสุรินทร์ :

“จริง ๆ แล้วผมรู้สึกว่าจะสบายใจมากกว่าถ้าชาวบ้านมาบอก แต่สื่อที่ลงรายการ เหมือนกับตติงเราว่าปล่อยปละละเลย ภาพที่ออกไปมันไม่พ้องกัน”

นอกจากนี้เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ยังกล่าวว่า สื่อมวลชนที่ทำรายการร้องทุกข์ ควรปรับปรุงการทำงานด้านการรับข้อมูลจากประชาชนผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อน ให้ละเอียดมากขึ้น เพื่อจะได้นำข้อมูลนั้นมาแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ได้อย่างครบถ้วน ชัดเจน เจ้าหน้าที่ก็จะประสานงานแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

เจ้าหน้าที่การไฟฟ้านครหลวงเขตบางกะปิ :

“อยากให้ผู้รับข้อมูลให้ชัดเจน บางทีบอกมาผิด ไปหาก็ไม่เจอ โทรคุยกันสองครั้ง สามครั้งถึงจะรู้เรื่อง ถ้าบอกผิดครรถเราไปก็ไม่เจอ บางครั้งทำงานหลายๆ ก็หงุดหงิดเหมือนกัน”

เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุปรากร :

“เวลารับแจ้งเหตุอยากให้มียรายละเอียดมากกว่านี้ และช่วยกลั่นกรองด้วยว่า มันเป็นอย่างไง ถามข้อมูลให้ชัดเจน บางทีแจ้งข้อมูลเรามาไม่ตรง จะทำให้ช้าต่อการดำเนินการ”

ส่วนที่ 3 ผลจากการสำรวจความคิดเห็น

ภายหลังเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ จำนวนทั้งสิ้น 16 คน จาก 16 หน่วยงาน ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือเพิ่มเติมให้กลุ่มตัวอย่างและเจ้าหน้าที่คนอื่น ๆ ในสังกัดฝ่ายเดียวกัน หรือผลการทำงานเดียวกันกับเจ้าหน้าที่ทั้ง 16 คนนั้น ช่วยกรอกแบบสำรวจความคิดเห็น จนในที่สุดได้แบบสำรวจที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ รวมทั้งสิ้น 118 ชุด ซึ่งผลการวิจัยเป็นดังนี้

1. ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 22

แสดงข้อมูลส่วนตัวของผู้กรอกแบบสำรวจความคิดเห็น แยกตามปัจจัยด้านประชากร

ลักษณะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	88	74.6
- หญิง	30	25.4
รวม	118	100.0
อายุ		
- 20-32 ปี	45	38.1
- 33-45 ปี	57	48.3
- 45 ปีขึ้นไป	16	13.6
รวม ($\bar{X} = 35.9$ ปี ; S.D. = 8.1 ปี)	118	100.0
การศึกษา		
- ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6)	3	2.5
- มัธยมศึกษาตอนปลาย	5	4.2
- ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช./ปวส.)	19	16.1
- อนุปริญญา	13	11.1
- ปริญญาตรี	70	59.3
- สูงกว่าปริญญาตรี	8	6.8
รวม	118	100.0

จากตารางจะเห็นว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่กรอกแบบสำรวจความคิดเห็น ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 33-45 ปี มากที่สุด จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 โดยมีอายุเฉลี่ย 35.9 ปี และการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 59.3

ตารางที่ 23

แสดงข้อมูลส่วนตัวของผู้กรอกแบบสำรวจความคิดเห็น แยกตามปัจจัยด้านการทำงาน

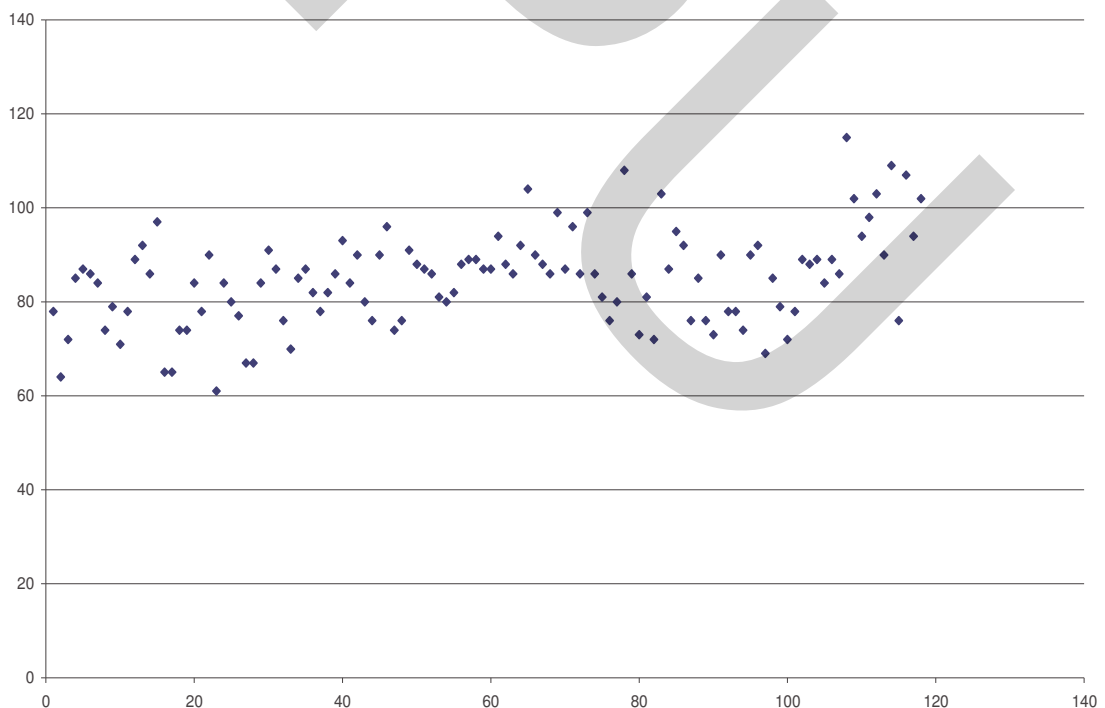
ลักษณะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุการทำงาน		
- ต่ำกว่า 1 ปี	4	3.4
- 1-5 ปี	29	24.6
- 6-10 ปี	32	27.1
- 11-15 ปี	29	24.6
- 16-20 ปี	10	8.5
- 20 ปีขึ้นไป	14	11.9
รวม ($\bar{X} = 11.2$ ปี ; S.D. = 8.8 ปี)	118	100.0
ประสบการณ์รับแจ้งเรื่องร้องทุกข์จากสื่อมวลชน		
- เคย	118	100.0
รวม	118	100.0
ความถี่ที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องทุกข์จากสื่อมวลชน		
- นาน ๆ ครั้ง (มีเป็นบางสัปดาห์)	33	28.0
- ไม่ค่อยบ่อย (สัปดาห์ละ 1 ครั้ง)	31	26.3
- ค่อนข้างบ่อย (สัปดาห์ละมากกว่า 1 ครั้ง)	29	24.6
- บ่อย ๆ (เกือบทุกวัน)	14	11.9
- เป็นประจำ (ทุกวัน)	11	9.3
รวม	118	100.0

จากตารางจะเห็นว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่กรอกแบบสำรวจความคิดเห็น จำนวนทั้งสิ้น 118 คน มีอายุการทำงานระหว่าง 6-10 ปีมากที่สุด จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 โดยอายุการทำงานเฉลี่ย 11.2 ปี ทำงานนานที่สุด 45 ปี และทำงานน้อยที่สุด 6 เดือน ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีประสบการณ์รับแจ้งเรื่องร้องทุกข์จากสื่อมวลชน โดยมีความถี่ในการรับแจ้งเรื่องนาน ๆ ครั้งมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28

2. จิตสำนึกต่อการแก้ไขปัญหาสาธารณะที่ได้รับการร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน

ผลการวิจัยนี้ มีกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐจำนวน 118 คน มีค่าเฉลี่ยจิตสำนึกต่อการแก้ไขปัญหาสาธารณะที่ได้รับการร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน เท่ากับ 84.87 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 10.05 คะแนน ระดับจิตสำนึกต่ำสุด 61 คะแนน และสูงสุด 115 คะแนน เมื่อนำระดับจิตสำนึกต่อการแก้ไขปัญหาสาธารณะที่ได้รับการร้องเรียนผ่านสื่อมวลชนของกลุ่มตัวอย่างมาลงกราฟ จะได้แผนภาพที่ 11

ระดับจิตสำนึก



จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

แผนภาพที่ 11 แสดงการกระจายของระดับจิตสำนึกต่อการแก้ไขปัญหาสาธารณะที่ได้รับการร้องเรียนผ่านสื่อมวลชนของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

ในส่วนองแบบสำรวจความคิดเห็นนั้น มีข้อคำถาม 30 ข้อที่ใช้วัดจิตสำนึกภายใต้ องค์ประกอบ 3 ด้านคือ ด้านความคิด ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม แต่ละด้านมีข้อคำถาม 10 ข้อทั้งคำถามเชิงบวกและคำถามเชิงลบ จัดวางปะปนกันไปและไม่ได้เรียงลำดับ อย่างไรก็ตาม เพื่อจะแสดงผลการวิจัยได้ชัดเจน ในที่นี้ผู้วิจัยจึงนำคำถามและคำตอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มาจับกลุ่มกันตามองค์ประกอบจิตสำนึกแต่ละด้าน ดังจะแสดงไว้ในตารางที่ 24, 25, และ 26 ได้แก่

ตารางที่ 24 แสดงค่าความหมายของข้อคำถามวัดองค์ประกอบจิตสำนึก ด้านความคิด

ตารางที่ 25 แสดงค่าความหมายของข้อคำถามวัดองค์ประกอบจิตสำนึก ด้านความรู้สึก

ตารางที่ 26 แสดงค่าความหมายของข้อคำถามวัดองค์ประกอบจิตสำนึก ด้านพฤติกรรม

ทั้งนี้ค่าความหมายของระดับจิตสำนึกในแต่ละตาราง ได้มาจากสูตรคำนวณช่วงชั้น ดังนี้

$$\frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \text{ความกว้างของแต่ละช่วง}$$

$$\frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

น้อย	=	1.00 – 1.80
ค่อนข้างน้อย	=	1.81 – 2.60
ปานกลาง	=	2.61 – 3.40
ค่อนข้างมาก	=	3.41 – 4.20
มาก	=	4.21 – 5.00

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความหมายตามข้อคำถามวัดจิตสำนึก
ตามองค์ประกอบด้านความคิด

ข้อคำถามด้านความคิด (Cognition)	ระดับความคิดเห็น จำนวนผู้ตอบ (ร้อยละ)					ความคิดเห็นเฉลี่ย	
	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ความหมาย
3. ฉันคิดว่าเวลามีเรื่อง เดือดร้อน ประชาชนควรแจ้ง หน่วยงานผู้รับผิดชอบ โดยตรง มากกว่าแจ้งไปที่ สื่อมวลชน (-)	4 (3.4)	15 (12.7)	15 (12.7)	45 (38.1)	39 (33.1)	3.85	ค่อนข้างมาก
5. ฉันคิดว่าการที่ประชาชน แจ้งเรื่องเดือดร้อนไปที่ สื่อมวลชน เป็นเพราะว่า หน่วยงานของฉันให้บริการ ประชาชนยังไม่ดีนัก (-)	11 (9.3)	32 (27.1)	21 (17.8)	45 (38.1)	9 (7.6)	3.08	ปานกลาง
7. ฉันคิดว่าสื่อมวลชน ช่วยสร้างความเข้าใจอันดี ระหว่างหน่วยงานของฉันกับ ประชาชน (+)	17 (14.4)	49 (41.5)	29 (24.6)	15 (12.7)	8 (6.8)	2.56	ค่อนข้าง น้อย
11. ฉันคิดว่าสังคมโดยรวม จะดำเนินไปได้ดี จะต้องมีสื่อมวลชนคอยกำกับ ควบคุม (+)	13 (11.0)	30 (25.4)	34 (28.8)	31 (26.3)	10 (8.5)	2.96	ปานกลาง
12. ฉันคิดว่าสื่อมวลชนคือที่ พึ่งของประชาชนยามเกิด ปัญหาเดือดร้อน (+)	12 (10.2)	52 (44.1)	33 (28.0)	15 (12.7)	6 (5.1)	2.58	ค่อนข้าง น้อย
18. ฉันคิดว่าสื่อมวลชนช่วย ให้ฉันทำงานง่ายขึ้น (+)	6 (5.1)	51 (43.2)	36 (30.5)	18 (15.3)	7 (5.9)	2.74	ปานกลาง

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความหมายตามข้อคำถามวัดจิตสำนึก
ตามองค์ประกอบด้านความคิด (ต่อ)

ข้อคำถามด้านความคิด (Cognition)	ระดับความคิดเห็น จำนวนผู้ตอบ (ร้อยละ)					ความคิดเห็นเฉลี่ย	
	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ความหมาย
19. ฉันคิดว่าสื่อมวลชนทำให้ ภาพลักษณ์ของหน่วยงานฉัน เสียหาย (-)	11 (9.3)	39 (33.1)	42 (35.6)	22 (18.6)	4 (3.4)	2.74	ปานกลาง
20. ฉันคิดว่าสื่อมวลชน มีอิทธิพลต่อการทำงาน ตามปกติของฉัน (-)	5 (4.2)	26 (22.0)	31 (26.3)	47 (39.8)	9 (7.6)	3.25	ปานกลาง
22. ฉันคิดว่าสื่อมวลชน ทำงานเกินหน้าที่ (-)	3 (2.5)	34 (28.8)	48 (40.7)	20 (16.9)	13 (11.0)	3.05	ปานกลาง
29. ฉันคิดว่าถ้าไม่มี สื่อมวลชน ฉันก็ยังทำหน้าที่ แก้ไขปัญหให้กับประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (+)	26 (22.0)	60 (50.8)	15 (12.7)	14 (11.9)	3 (2.5)	2.22	ค่อนข้าง น้อย

จากตารางที่ 24 พบว่า ข้อคำถามที่ใช้วัดจิตสำนึกตามองค์ประกอบด้านความคิดนั้นมีข้อ 3 เพียงข้อเดียวที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยค่อนข้างมาก ข้อความที่ระบุว่า “ฉันคิดว่าเวลาที่มีเรื่องเดือดร้อน ประชาชนควรแจ้งหน่วยงานผู้รับผิดชอบโดยตรง มากกว่าแจ้งไปที่สื่อมวลชน” แม้ความหมายจะมีน้อยในเชิงบวก แต่ผู้วิจัยกำหนดให้เป็นคำถามเชิงลบ เพื่อสำรวจว่าเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐมีความคิดที่จะหลีกเลี่ยงการข้องเกี่ยวใด ๆ กับสื่อมวลชนหรือไม่ ความคิดเห็นเฉลี่ยจากข้อคำถามนี้ได้ 3.85 ซึ่งมีความหมาย ค่อนข้างมาก

ข้อคำถามเชิงบวกในข้อที่ 7, 12, 29 ใช้เพื่อสำรวจว่าเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐมีความคิดที่ดีต่อการทำงานของสื่อมวลชน และการทำงานร่วมกับสื่อมวลชนในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชนหรือไม่ ความคิดเห็นเฉลี่ยที่ได้รับจากข้อคำถามเหล่านี้ มีความหมาย ค่อนข้างน้อย โดยข้อความระบุว่า

“ฉันคิดว่าสื่อมวลชน ช่วยสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงานของฉันกับประชาชน”

“ฉันคิดว่าสื่อมวลชน คือที่พึ่งของประชาชนยามเกิดปัญหาเดือดร้อน”

“ฉันคิดว่าถ้าไม่มีสื่อมวลชน ฉันก็ยังทำหน้าที่แก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ”

ส่วนข้อคำถามที่ใช้วัดจิตสำนึกตามองค์ประกอบด้านความคิดข้อที่เหลือ ได้แก่ ข้อ 5, 11, 18, 19, 20 และ 22 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเฉลี่ยระหว่าง 2.61- 3.40 ซึ่งมีความหมาย ปานกลาง

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความหมายตามข้อคำถามวัดจิตสำนึกตามองค์ประกอบด้านความรู้สึก

ข้อคำถามด้านความรู้สึก (Feeling)	ระดับความคิดเห็น จำนวนผู้ตอบ (ร้อยละ)					ความคิดเห็นเฉลี่ย	
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ความหมาย
4. ฉันสบายใจเวลาได้รับแจ้งเรื่องเดือดร้อนของประชาชนจากสื่อมวลชน (+)	9 (7.6)	35 (29.7)	41 (34.7)	27 (22.9)	6 (5.1)	2.88	ปานกลาง
10.ฉัน และ สื่อมวลชนคือเพื่อนร่วมงานกัน (+)	17 (14.4)	73 (61.9)	21 (17.8)	4 (3.4)	3 (2.5)	2.18	ค่อนข้างน้อย
13. ฉันรู้สึกเหมือนถูกสื่อมวลชนคอยตรวจสอบการทำงาน (-)	6 (5.1)	29 (24.6)	36 (30.5)	38 (32.2)	9 (7.6)	3.13	ปานกลาง

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความหมายตามข้อคำถามวัดจิตสำนึก
ตามองค์ประกอบด้านความรู้สึก (ต่อ)

ข้อคำถามด้านความรู้สึก (Feeling)	ระดับความคิดเห็น จำนวนผู้ตอบ (ร้อยละ)					ความคิดเห็นเฉลี่ย	
	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ความหมาย
14. ฉันอึดอัดที่ต้องรับแจ้ง เรื่องหรือตอบปัญหากับ สื่อมวลชน (-)	11 (9.3)	45 (38.1)	29 (24.6)	27 (22.9)	6 (5.1)	2.76	ปานกลาง
16. ฉันไม่ชอบเวลาได้ยิน ชื่อหน่วยงานของฉัน ออกอากาศ (-)	17 (14.4)	50 (42.4)	31 (26.3)	16 (13.6)	4 (3.4)	2.49	ค่อนข้าง น้อย
21. ฉันยินดีเมื่อมีชื่อ หน่วยงานของฉัน ถูกสื่อมวลชนพูดถึง ไม่ว่าแง่บวกหรือแง่ลบ (+)	7 (5.9)	27 (22.9)	40 (33.9)	33 (28.0)	11 (9.3)	3.12	ปานกลาง
24. ฉันรู้สึกว่่าสื่อมวลชน ก้าวก่าการทำงานของฉัน (-)	8 (6.8)	42 (35.6)	39 (33.1)	18 (15.3)	11 (9.3)	2.85	ปานกลาง
26.ฉันเบื่อหน่ายเวลา มีสื่อมวลชนติดต่อเข้ามา เพื่อแจ้งเรื่องเดือดร้อน ของประชาชน (-)	21 (17.8)	57 (48.3)	23 (19.5)	12 (10.2)	5 (4.2)	2.35	ค่อนข้าง น้อย
28.ฉันให้ความสำคัญ กับสื่อมวลชนอย่างมาก (+)	6 (5.1)	57 (48.3)	26 (22.0)	15 (12.7)	14 (11.9)	2.78	ปานกลาง
30. ฉันอยากให้สื่อมวลชน ที่ทำหน้าที่ร้องทุกข์ แทนประชาชนอย่างนี้ ตลอดไป (+)	18 (15.3)	61 (51.7)	22 (18.6)	11 (9.3)	6 (5.1)	2.37	ค่อนข้าง น้อย

จากตารางที่ 25 พบว่า ข้อคำถามที่ใช้วัดจิตสำนึกตามองค์ประกอบด้านความรู้สึกนั้น ไม่มีข้อใดเลยที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเฉลี่ยไปในทางความหมายค่อนข้างมาก

ความรู้สึกของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการทำงานร่วมกับสื่อมวลชนในการแก้ไขปัญหา ให้ประชาชน ค่อนข้างน้อยในทางความหมาย ค่อนข้างน้อย ปรากฏในข้อ 10, 16, 26 และ 30 ความน่าสนใจอยู่ที่ข้อ 10 “ฉันและสื่อมวลชน คือเพื่อนร่วมงานกัน” กลุ่มตัวอย่างจำนวนมากเกือบร้อยละ 62 ตอบว่าไม่เห็นด้วย และข้อ 30 “ฉันอยากให้มีสื่อมวลชน ที่ทำหน้าที่ร้องทุกข์ แทนประชาชนอย่างนี้ตลอดไป” กลุ่มตัวอย่างเกินครึ่งเช่นกันตอบว่า ไม่เห็นด้วย

ความรู้สึกของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการทำงานร่วมกับสื่อมวลชนในการแก้ไขปัญหา ให้ประชาชน ค่อนข้างน้อยในทางความหมาย ปานกลาง ถึง 6 ข้อคำถาม ไม่ว่าจะเป็ข้อคำถามเชิงบวก ได้แก่ ความรู้สึกสบายใจเวลาได้รับแจ้งเรื่องเดือดร้อนของประชาชนจากสื่อมวลชน (ข้อ 4) ความรู้สึกยินดีเมื่อมีชื่อหน่วยงานถูกสื่อมวลชนพาดพิงถึงไม่ว่าแง่บวกหรือแง่ลบ (ข้อ 21) หรือความรู้สึกให้ความสำคัญกับสื่อมวลชนอย่างมาก (ข้อ 28) ตลอดจนข้อคำถามเชิงลบ ได้แก่ ความรู้สึกเหมือนถูกสื่อมวลชนคอยตรวจสอบการทำงาน (ข้อ 13) ความรู้สึกอึดอัดที่ต้องรับแจ้งเรื่องหรือตอบปัญหา กับสื่อมวลชน (ข้อ 14) หรือความรู้สึกว่าสื่อมวลชนก้าวก่ายการทำงาน (ข้อ 24) กลุ่มตัวอย่างมีความคิดแต่ละระดับกระจายกันไปทั้ง ไม่เห็นด้วย ไม่แน่ใจ เห็นด้วย

อย่างไรก็ตาม เป็นที่น่าสังเกตว่า ข้อคำถามที่ 26 กับ 28 มีกลุ่มตัวอย่างจำนวนเท่ากันคือ 57 คน หรือร้อยละ 48.3 ตอบว่าไม่เห็นด้วยกับข้อความ “ฉันเบื่อหน่ายเวลาที่มีสื่อมวลชนติดต่อเข้ามาเพื่อแจ้งเรื่องเดือดร้อนของประชาชน” และ “ฉันให้ความสำคัญกับสื่อมวลชนอย่างมาก” ซึ่งแม้ความคิดเห็นเฉลี่ยจะมีความหมายต่างกัน คือ ข้อ 26 (ค่อนข้างน้อย) และข้อ 28 (ปานกลาง) แต่ผู้วิจัยกลับพบว่ากลุ่มตัวอย่างไม่ได้รู้สึกเบื่อหน่ายสื่อมวลชน ขณะเดียวกันก็ไม่ได้ให้ความสำคัญกับสื่อมวลชนมากเท่าไรนัก

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความหมายตามข้อคำถามวัดจิตสำนึก
ตามองค์ประกอบด้านพฤติกรรม

ข้อคำถามด้านพฤติกรรม (Behavior)	ระดับความคิดเห็น จำนวนผู้ตอบ (ร้อยละ)					ความคิดเห็นเฉลี่ย	
	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ความหมาย
1. ฉันติดตามรายการร้องทุกข์ ทางสื่อมวลชนเป็นประจำ เพราะอาจจะมีเรื่องที่เกี่ยวข้อง กับหน่วยงานของฉัน ออกอากาศ (+)	17 (14.4)	63 (53.4)	20 (16.9)	16 (13.6)	2 (1.7)	2.35	ค่อนข้าง น้อย
2. หน่วยงานของฉัน ควรมี การจัดอบรม หรือมีวิธีการ ทำงานที่กำหนดไว้เป็นพิเศษ เพื่อพร้อมรับการแจ้งเรื่องจาก สื่อมวลชน (-)	0 (0)	5 (4.2)	3 (11.9)	74 (62.7)	25 (21.2)	4.01	ค่อนข้างมาก
6. ไม่ว่าจะด้วยปัจจัยใดๆ ใน หน่วยงานของฉัน แต่ฉันมัก พบว่า เรื่องเดือดร้อนของ ประชาชนที่ได้รับแจ้งจาก สื่อมวลชน มักจะได้รับการ แก้ไขที่รวดเร็วกว่า (-)	5 (4.2)	24 (20.3)	21 (17.8)	52 (44.1)	16 (13.6)	3.42	ค่อนข้างมาก
8. ฉัน มัก ปฏิเสธ การ ออกอากาศสดกับสื่อมวลชน เพื่อรับแจ้งเรื่องเดือดร้อนของ ประชาชน (-)	10 (8.5)	30 (25.4)	40 (33.9)	33 (28.0)	5 (4.2)	2.94	ปานกลาง

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความหมายตามข้อคำถามวัดจิตสำนึก
ตามองค์ประกอบด้านพฤติกรรม (ต่อ)

ข้อคำถามด้านพฤติกรรม (Behavior)	ระดับความคิดเห็น จำนวนผู้ตอบ (ร้อยละ)					ความคิดเห็นเฉลี่ย	
	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ความหมาย
9. เรื่องเดือดร้อน ของประชาชนทุกเรื่อง ไม่ว่าจะได้รับการแจ้งโดยตรง หรือได้รับแจ้งผ่านสื่อมวลชน ฉันก็ดำเนินการตามขั้นตอน เหมือนกันทุกประการ (+)	32 (27.1)	60 (50.8)	13 (11.0)	11 (9.3)	2 (1.7)	2.08	ค่อนข้าง น้อย
15. ปัญหาต่าง ๆ ที่ได้รับแจ้ง มาจากสื่อมวลชน ฉันก็ถือว่าเป็น เรื่องปกติอีกเรื่องหนึ่งในการ ทำงานประจำวันของฉัน (+)	21 (17.8)	66 (55.9)	13 (11.0)	16 (13.6)	2 (1.7)	2.25	ค่อนข้าง น้อย
17. ฉันจะรีบนำปัญหาที่ได้รับ แจ้งจากสื่อมวลชน มาสั่งการ หรือจัดการแก้ไข อย่างทันที แม้มีงานอื่นรออยู่ แล้วก็ตาม (-)	6 (5.1)	26 (22.0)	20 (16.9)	52 (44.1)	14 (11.9)	3.36	ปานกลาง
23. ฉันเคยรับแจ้งเรื่องจาก สื่อมวลชนด้วยตนเอง และ พบว่าการทำงานครั้งนั้นก็ ไม่ได้มีผลกระทบต่อตนเอง หรือหน่วยงานแต่อย่างใด (+)	9 (7.6)	52 (44.1)	42 (35.6)	14 (11.9)	1 (0.8)	2.54	ค่อนข้าง น้อย

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความหมายตามข้อคำถามวัดจิตสำนึก
ตามองค์ประกอบด้านพฤติกรรม (ต่อ)

ข้อคำถามด้านพฤติกรรม (Behavior)	ระดับความคิดเห็น จำนวนผู้ตอบ (ร้อยละ)					ความคิดเห็นเฉลี่ย	
	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ความหมาย
25. ฉันไม่ต้องเตรียมอะไร เป็นพิเศษเวลาที่ต้องรับแจ้ง เรื่องจากสื่อมวลชน (+)	7 (5.9)	50 (42.4)	30 (25.4)	25 (21.2)	6 (5.1)	2.77	ปานกลาง
27. ฉันจะกระตือรือร้น มากกว่า เวลาได้รับแจ้ง เรื่องเดือดร้อนของประชาชน จากสื่อมวลชน (-)	7 (5.9)	27 (22.9)	24 (20.3)	52 (44.1)	8 (6.8)	3.23	ปานกลาง

จากตารางที่ 26 พบว่า ข้อคำถามที่ใช้วัดจิตสำนึกตามองค์ประกอบด้านพฤติกรรมนั้นมีอยู่ 2 ข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเฉลี่ยแสดงความหมาย ค่อนข้างมาก ในข้อที่ 2 และ 6 คือข้อความ “หน่วยงานของฉันควรมีการจัดอบรม หรือมีวิธีการทำงานที่กำหนดไว้เป็นพิเศษ เพื่อพร้อมรับการแจ้งเรื่องจากสื่อมวลชน” และ “ไม่ว่าจะด้วยปัจจัยใด ๆ ในหน่วยงานของฉัน แต่นั่นมักพบว่า เรื่องเดือดร้อนของประชาชนที่ได้รับแจ้งจากสื่อมวลชน มักจะได้รับการแก้ไขที่รวดเร็วกว่า” โดยเฉพาะข้อ 2 กลุ่มตัวอย่างตอบว่า เห็นด้วย มากถึง 74 คนหรือร้อยละ 62.7

ความคิดเห็นเฉลี่ยแสดงความหมาย ค่อนข้างน้อย สำหรับข้อคำถามที่ใช้วัดจิตสำนึกตามองค์ประกอบด้านพฤติกรรม พบในข้อ 1, 9, 15, 23 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสื่อมวลชนมีอิทธิพลต่อการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับเรื่องขั้นตอนดำเนินงาน รวมไปถึงผลกระทบต่อตนเองหรือหน่วยงานเมื่อรับแจ้งปัญหาจากสื่อมวลชน แต่โปรดสังเกตข้อความในข้อที่ 1 “ฉันติดตามรายการร้องทุกข์ทางสื่อมวลชนเป็นประจำ เพราะอาจจะมีเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของฉันออกอากาศ” ความคิดเห็นเฉลี่ยนี้ทำให้ผู้วิจัยพบว่า แม้สื่อมวลชนจะมีอิทธิพลต่อการทำงานก็ตาม แต่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 53.4 ก็ไม่ค่อยได้ติดตามรายการร้องทุกข์ทางสถานีวิทยุหรือสถานีโทรทัศน์เท่าใดนัก

ข้อคำถามที่มีความคิดเห็นเฉลี่ยแสดงความหมาย ปานกลาง ได้แก่ ข้อ 8, 17, 25, 27

ข้อ 17 “ฉันจะริบนำปัญหาที่ได้รับแจ้งจากสื่อมวลชนมาสั่งการ หรือจัดการแก้ไข อย่างทันทีแม้มีงานอื่นรออยู่แล้วก็ตาม กลุ่มตัวอย่างเกือบร้อยละ 45 ตอบว่า เห็นด้วย

ข้อ 25 “ฉันไม่ต้องเตรียมอะไรเป็นพิเศษ เวลาที่ต้องรับแจ้งเรื่องจากสื่อมวลชน” กลุ่มตัวอย่างเกือบร้อยละ 45 ตอบว่า ไม่เห็นด้วย

ข้อ 27 “ฉันจะกระตือรือร้นมากกว่า เวลาได้รับแจ้งเรื่องเดือดร้อนของประชาชน จากสื่อมวลชน” กลุ่มตัวอย่างเกือบร้อยละ 45 ตอบว่า เห็นด้วย

นอกจากนี้ในตอนท้ายของแบบสำรวจ ผู้วิจัยเว้นที่ว่างไว้ส่วนหนึ่งสำหรับให้ กลุ่มตัวอย่างเขียนความคิดเห็นเพิ่มเติม ปรากฏว่ามีเจ้าหน้าที่การไฟฟ้านครหลวงคนหนึ่ง เขียนข้อความดังนี้

“การติดต่อกับสื่อมวลชนเป็นสิ่งที่ดี แต่การให้ข้อมูลจากสื่อที่ติดต่อเข้ามา มักมีรายละเอียดไม่มาก ทำให้การให้ข้อมูลล่าช้าหรือยุ่งยาก ต้องคอยโทรกลับไปยังผู้ที่เดือดร้อน ซึ่งหากผู้เดือดร้อนติดต่อมาที่ศูนย์ฯ โดยตรง จะทำให้เราซักถามรายละเอียดได้ชัดเจน สอบถามข้อมูลได้มาก ทำให้การช่วยเหลือเร็วขึ้น

ตัวอย่างไฟดับ...

ให้ข้อมูลว่าดับที่ไหน และบอกเบอร์โทรกับชื่อมาเท่านั้น (ให้เราโทรกลับไป สอบถามเอง) ไม่สอบถามรายละเอียดต่อว่า ดับทั่วไป หรือบ้านเดียว บ้านเลขที่เท่าไร เข้าซอยไปลึกไหม มีแยกซอยอะไร แล้วจะช่วยเหลือได้รวดเร็วอย่างไร เป็นต้น

กรุณาอย่าคิดว่า สื่อมวลชนสามารถเร่งรัดการทำงานให้รวดเร็วขึ้น เนื่องจากทุกคน ก็มีปัญหา อยากให้เร่งแก้ไขทั้งนั้น ฉะนั้นอยากให้มี ความเท่าเทียมกัน ไม่ชอบคนขี้แบ่ง เพราะที่เคยรับบริการมา มีสื่อที่ชอบอ้างตัวบ่อย ทำให้รู้สึกไม่ดี”

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยหัวข้อ “จิตสำนึกของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐต่อการแก้ไขปัญหาสาธารณสุข ที่ได้รับการร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน” มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความรู้สึกรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่มีต่อการแก้ไขปัญหาสาธารณสุข โดยมีสื่อมวลชน (รายการร้องทุกข์) ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการรับแจ้งปัญหาจากประชาชน

กรอบแนวคิดในการวิจัยประกอบด้วยปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ปัจจัยด้านการแก้ไขปัญหา และปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ของสื่อมวลชน เป็นตัวกำหนดทิศทางการศึกษาได้มาซึ่งผลวิจัย

ทั้งนี้สืบเนื่องจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐหรือข้าราชการ เป็นบุคคลกลุ่มหนึ่งที่มีบทบาทอย่างสูงในสังคมไทย เป็นพลังสำคัญต่อการขับเคลื่อนและพัฒนาประเทศเกือบทุกด้าน ตลอดระยะที่ผ่านมารัฐบาลเองก็ให้ความสำคัญในการจัดสรรงบประมาณ และดำเนินการหลายรูปแบบเพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ แต่ผลปรากฏว่าเสียงส่วนใหญ่จากประชาชน ผู้ใช้บริการสะท้อนก็บอกว่า การให้บริการของหน่วยงานรัฐยังขาดคุณภาพ งานวิจัยหลายโครงการแสดงผลสรุปสอดคล้องตรงกันว่า ความด้อยประสิทธิภาพนั้นส่วนหนึ่งเกิดจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐขาดจิตสำนึกในการปฏิบัติงานเพื่อส่วนรวม

ในขณะที่สื่อมวลชน ก็เป็นสถาบันหนึ่งที่สำคัญต่อความเป็นไปในสังคมไทยเช่นกัน เนื่องจากทำหน้าที่สื่อสาร และเป็นตัวเชื่อมโยงระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสารจำนวนมาก สื่อมวลชนจึงมีบทบาทและอิทธิพลอย่างสูง เพราะข้อมูลข่าวสารที่น่าเสนอเผยแพร่ออกไปนั้น เป็นภาพสะท้อนของสังคมได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะปัจจุบันมีสื่อมวลชนรับอาสาทำหน้าที่ “ร้องทุกข์” แทนประชาชนทางสถานีวิทยุกระจายเสียงและสถานีโทรทัศน์ถึง 5 รายการ ฉะนั้นข้อสรุปที่ได้จากงานวิจัยเรื่องนี้ จะนำไปสู่การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของทั้งผู้ผลิตรายการร้องทุกข์ และเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ในการสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกัน รวมถึงการให้บริการประชาชนอย่างสมบูรณ์แบบตามหน้าที่ของแต่ละฝ่าย เพราะทั้งสื่อมวลชนและหน่วยงานรัฐต่างก็เป็นทุนทางสังคมที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติผลักดันให้เป็นวาระแห่งชาติเพื่อการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืน

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีร่วมกันระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ (การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง - Structured Interview) และเชิงปริมาณ (แบบวัดจิตสำนึกมาตราส่วนประเมินค่า - Rating Scale) เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่ได้รับการคัดเลือกจากการติดตามรายการร้องทุกข์ทางสถานีวิทยุกระจายเสียงและสถานีโทรทัศน์ทั้ง 5 รายการช่วงเดือนมิถุนายน-กรกฎาคม 2550 ได้แก่ รายการสวพ.91 / รายการร่วมด้วยช่วยกัน / รายการจส.100 / รายการช่วยชาวบ้าน / รายการร่วมมือร่วมใจ โดยจดบันทึกเนื้อหารายการและนำมาวิเคราะห์ ประมวลคูรายชื่อหน่วยงานที่มีความถี่มากในการรับแจ้งเรื่องจากสื่อมวลชน

ในที่สุดผู้วิจัยได้กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ 16 คนจาก 16 หน่วยงาน เพื่อดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง อาศัยแบบสอบถามที่ตั้งข้อคำถามไว้แล้ว 18 ข้อ เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผลใช้วิธีการจัดกลุ่มคำตอบ และนำกลุ่มคำตอบที่มีคะแนนสูงสุด 3 อันดับแรกมาสรุปเป็นผลวิจัยของส่วนนี้

หลังเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยจะให้กลุ่มตัวอย่างและเจ้าหน้าที่คนอื่น ๆ ในสังกัดเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูลลงแบบสำรวจความคิดเห็น เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมด้านทัศนคติเชิงลึก ซึ่งเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐอาจไม่ได้เปิดเผยในขั้นตอนสัมภาษณ์ เครื่องมือที่ใช้แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ตอบ

ส่วนที่ 2 แบบวัดจิตสำนึก ซึ่งเป็นข้อความจำนวน 30 ข้อ ให้เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐแสดงความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมต่อการแก้ไขปัญหาสาธารณะที่ได้รับการร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน โดยคำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่แน่ใจ เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยรวบรวมและคัดเลือก จนกระทั่งได้แบบสำรวจความคิดเห็นหรือแบบวัดจิตสำนึกที่สมบูรณ์รวม 118 ชุด นำมาประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS for Windows) สถิติที่ใช้คือ

- ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจ

- ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) สำหรับระดับจิตสำนึกที่มีต่อสื่อมวลชน

นำข้อมูลที่ประมวลได้ทั้งหมดมาบรรจุลงตารางและแผนภาพ โดยผลสรุปจากระเบียบวิธีวิจัยทั้ง 3 วิธีมีดังต่อไปนี้

สรุปผลส่วนที่ 1 การวิเคราะห์เนื้อหารายการร้องทุกข์

ตามที่ผู้วิจัยชี้แจงให้ทราบในบทที่ 3 แล้วว่า การวิเคราะห์เนื้อหารายการร้องทุกข์ มีเหตุผลสำคัญ คือ เป็นขั้นตอนเพื่อค้นหาและคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย ซึ่งได้แก่เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ แต่จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ข้อค้นพบที่น่าสนใจอีกหลายประการ โดยสรุปดังนี้

ประเด็นปัญหาในรายการร้องทุกข์

ประเด็นปัญหาที่ประชาชนแจ้งเข้ามายังรายการร้องทุกข์ทุกรายการตลอดระยะเวลา 1 เดือนที่เก็บรวบรวมข้อมูล มีรวมกันทั้งสิ้น 424 เรื่อง จัดหมวดหมู่ได้ 5 หมวด เรียงลำดับจากหมวดที่มีจำนวนเรื่องมากที่สุดไปน้อยที่สุด ได้แก่

1. ปัญหาสาธารณสุขปกคบกพร่อง ชำรุด เสียหาย (จากการเสื่อมสภาพของสิ่งนั้น มนุษย์ไม่ใช่ต้นเหตุ) มีจำนวน 172 เรื่อง
2. ปัญหาความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ หรืออุบัติเหตุเกิดขึ้นแล้ว มีจำนวน 127 เรื่อง
3. ปัญหารำคาญใจ กระแทบกับการใช้ชีวิตตามปกติ และความอยู่ดีมีสุข (โดยมีมนุษย์เป็นต้นเหตุ) มีจำนวน 104 เรื่อง
4. ปัญหาเดือดร้อนด้านการอยู่อาศัย การทำมาหากิน มีจำนวน 13 เรื่อง
5. ปัญหาร้องเรียน ถูกคดโกง ถูกเอารัดเอาเปรียบ มีจำนวน 8 เรื่อง

รายชื่อหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา

หน่วยงานรัฐที่ได้รับการกล่าวอ้างชื่อในขณะออกอากาศ (เป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหา) มีจำนวน 161 หน่วยงาน นับจำนวนครั้งของการถูกกล่าวอ้างรวมกันทั้งหมด ได้ 296 ครั้ง หน่วยงานที่ถูกอ้างถึงบ่อยที่สุดได้แก่ การไฟฟ้านครหลวง รongลงมา คือ ศูนย์บพิศ การประปานครหลวง และศูนย์มรินทร์ ตามลำดับ ซึ่งหน่วยงานเหล่านี้มีจำนวนความถี่เป็นหลักสิบ

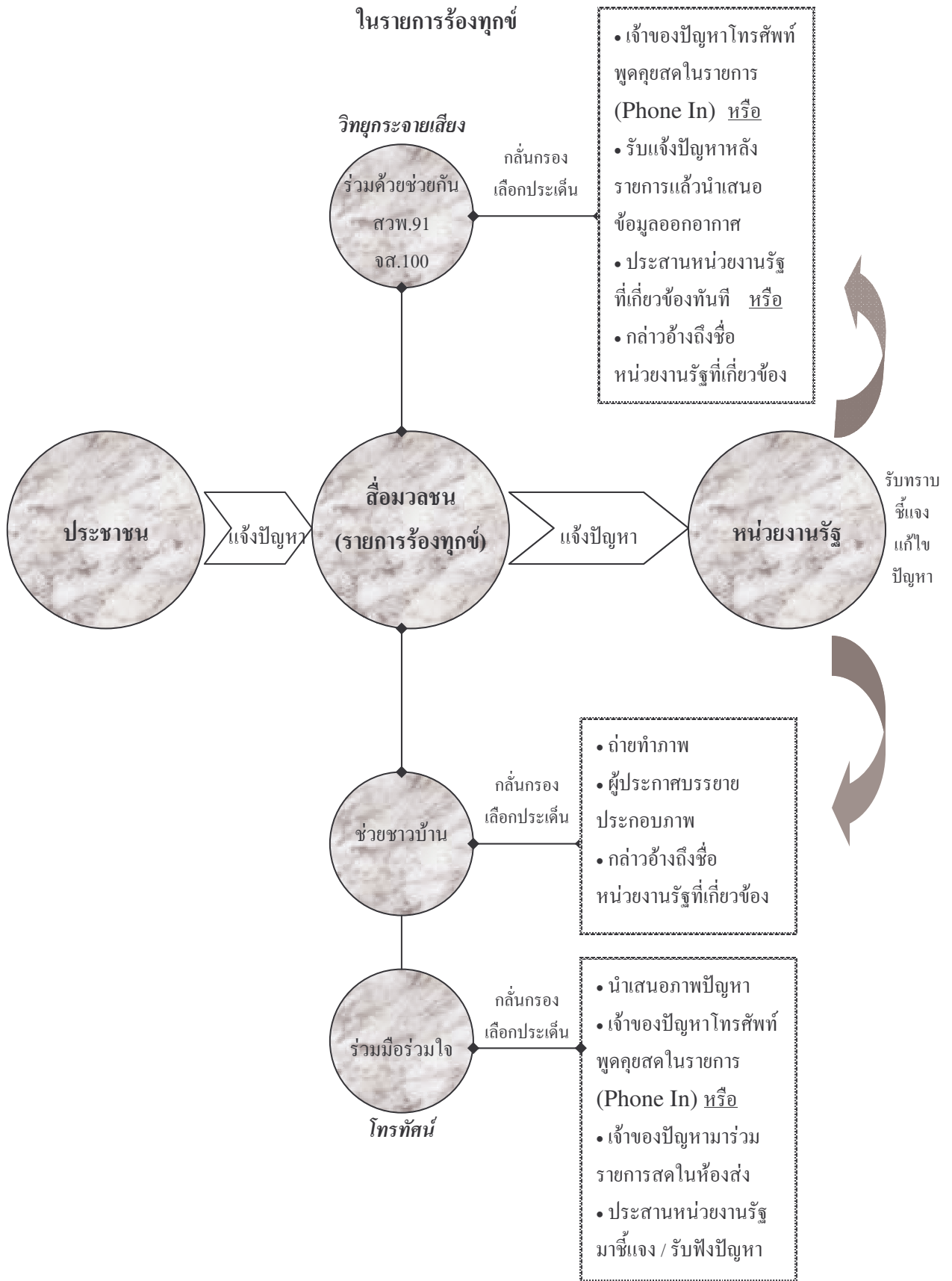
รูปแบบการนำเสนอเนื้อหาในรายการร้องทุกข์

ในบรรดาประเด็นปัญหาทั้ง 424 เรื่องที่รายการร้องทุกข์ได้รับแจ้งจากประชาชนนั้น เมื่อแจกแจงจำนวนตามแต่ละรายการ สามารถจัดอันดับรายการที่รับแจ้งเรื่องร้องทุกข์มากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด ดังนี้

รายการร่วมด้วยช่วยกัน	จำนวน	149	เรื่อง
รายการสวพ. 91	จำนวน	132	เรื่อง
รายการจส.100	จำนวน	83	เรื่อง
รายการช่วยชาวบ้าน	จำนวน	42	เรื่อง
รายการร่วมมือร่วมใจ	จำนวน	18	เรื่อง

ทั้งนี้จำนวนเรื่องที่มาก-น้อยต่างกันในแต่ละรายการ ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ จำนวนวันที่ออกอากาศ เวลาที่ออกอากาศ ความยาวรายการ และรูปแบบการนำเสนอเนื้อหาในรายการ ซึ่งผู้วิจัยขอสรุปเป็นแผนภาพเพื่อเชื่อมโยงให้เห็นถึงความเกี่ยวพันระหว่างกลุ่มบุคคล 3 ฝ่าย คือประชาชน (ผู้แจ้งปัญหา) สื่อมวลชน (รายการร้องทุกข์) และหน่วยงานรัฐ (ผู้แก้ไขปัญหา) ที่เกิดขึ้นในเนื้อหาของรายการร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

แผนภาพที่ 12 แสดงความเกี่ยวพันระหว่างประชาชน สื่อมวลชน และหน่วยงานรัฐ



สรุปผลส่วนที่ 2 การสัมภาษณ์เชิงลึก

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยค้นพบรายละเอียดเกี่ยวกับจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐต่อการแก้ไขปัญหาสาธารณสุขที่ได้รับการร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน ซึ่งสรุปคำตอบเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

ความรู้สึกรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ

เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐคิดว่าบทบาทหน้าที่ของตนคือการเป็นตัวกลางของปัญหาและความเดือดร้อนต่าง ๆ ที่ได้รับแจ้งจากประชาชน เมื่อได้รับทราบปัญหาแล้วก็จะต้องประสานงานกันเป็นการภายในอีก ทั้งรายงานให้หัวหน้าฝ่ายรับทราบ และแจ้งบอกปัญหานั้นต่อไปยังผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนรับผิดชอบโดยตรง รวมไปถึงการให้ข้อมูลหรือตอบปัญหาเพื่อชี้แจงข้อสงสัยต่าง ๆ ผ่านศูนย์ Call Center ประจำหน่วยงาน นอกจากนี้จากการประมวลคำตอบในภาพรวมสรุปได้ว่าเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐตระหนักดีถึงบทบาทหน้าที่ในฐานะเป็นผู้ทำงานเพื่อประชาชน ไม่ว่าจะด้านการบำบัดทุกข์บำรุงสุข การทำงานที่รวดเร็ว การแก้ปัญหา การให้บริการ การช่วยเหลือ ตลอดจนการให้ความสะดวกและความปลอดภัย อีกทั้งบทบาทหน้าที่ดังกล่าวยังมีส่วนสำคัญต่อประเทศโดยช่วยอำนวยความสะดวก และการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตเป็นไปอย่างปกติ ไม่หยุดชะงักกัน

อย่างไรก็ตาม แม้จะดูว่าเหมือนเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐตระหนักดีต่อการทำหน้าที่เพื่อประชาชน แต่กลับพบว่าการทำหน้าที่เพื่อประชาชนนั้น ล้วนแต่เป็นข้อกำหนดที่ปรากฏอยู่ในเอกสารการทำงานทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นระเบียบข้อบังคับ คู่มือ นโยบายผู้บังคับบัญชา หรือวิสัยทัศน์องค์กร มีเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐส่วนน้อยเท่านั้นที่กล่าวว่าการทำงานเพื่อประชาชนเป็น “หน้าที่” หรือ “จิตสำนึก” ที่ต้องปฏิบัติอยู่แล้ว แม้จะมีหรือไม่มีระเบียบข้อบังคับมากำหนดไว้

ในส่วนปัญหาของประชาชนนั้น เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐมีความคิดหลากหลายแตกต่างกันไปตามความรับผิดชอบของแต่ละคน แต่ละหน่วยงาน ส่วนหนึ่งกล่าวตรงกันว่าปัญหาของประชาชนคือเหตุรำคาญใจ เรื่องที่กระทบกับชีวิตความเป็นอยู่ของผู้ร้องทุกข์และความเดือดร้อนที่ประชาชนได้รับ ตลอดจนความไม่พึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ นอกจากนี้เรื่อง “จิตสำนึก” ก็เป็นสิ่งสำคัญ หากทุกคนมีวินัย มีความรับผิดชอบ ปัญหาก็จะไม่เกิด

เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐคิดว่าบทบาท หน้าที่ของสื่อมวลชน คือการให้ข้อมูลข่าวสาร กับประชาชนตามข้อเท็จจริง ตลอดจนสะท้อนข้อมูลหรือเรื่องราวต่าง ๆ ให้ทุกคนได้รับรู้ทั่วกัน อย่างครบถ้วน รอบด้าน เป็นธรรม เป็นกลาง ปราศจากอคติ ทั้งนี้บทบาทหน้าที่ดังกล่าว ยังมีความสำคัญต่อประเทศ ทำให้ประชาชนได้รับทราบข่าวสารและความเป็นไปของสังคม ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้รับทราบข่าวสาร อีกทั้งได้เปิดโลกทัศน์ และมองเห็นเรื่องราวหลายแง่มุม นอกจากนี้ยังเป็นแหล่งช่วยเหลือ เป็นช่องทางที่ประชาชนหวังไว้เป็นที่พึ่ง ตลอดจนช่วยสะท้อน ภาพให้แก่ภาคส่วนในสังคมได้มองเห็นซึ่งกันและกัน

อย่างไรก็ตาม โดยส่วนตัวของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ไม่ค่อยได้ติดตามรับชม หรือรับฟังรายการร้องทุกข์ที่ออกอากาศทางสถานีวิทยุและสถานีโทรทัศน์ทั้ง 5 รายการในปัจจุบัน บางรายการพอรู้จักบ้างเพราะเคยติดต่อประสานการทำงานกัน บางรายการเคยได้ดูหรือเคยได้ฟัง ผ่านหูผ่านตาแต่ก็จำชื่อรายการได้บ้าง ไม่ได้บ้าง และการที่รายการร้องทุกข์เหล่านี้ประสานงาน เรื่องร้องทุกข์ของประชาชนมาแจ้งให้ทราบมาให้แก้ไข เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐคิดว่าการกระทำ ดังกล่าวเป็นประโยชน์มาก ช่วยเป็นหูเป็นตาทำให้หน่วยงานรัฐได้รับทราบปัญหาของประชาชน เพิ่มมากขึ้น อีกทั้งช่วยให้เข้าถึงปัญหาของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างทั่วถึงจากที่อาจไม่เคยได้รู้ มาก่อน นอกจากนี้การที่รายการร้องทุกข์ทำหน้าที่ประสานเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนมายัง หน่วยงานรัฐ ยังเป็นช่องทางให้ภาคส่วนในสังคมได้มีโอกาสสื่อสารสัมพันธ์กัน ทั้งระหว่าง ประชาชนกับหน่วยงานรัฐ หรือระหว่างประชาชนกับประชาชนด้วยกัน และได้ช่วยเหลือซึ่งกัน และกัน

ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ต่างมีทัศนคติด้านบวกต่อสื่อมวลชนที่ทำรายการ ร้องทุกข์ แสดงความรู้สึกที่ขอบอกคุณ ชื่นชม ให้กำลังใจ และต้องการให้มีรายการอย่างนี้ตลอดไป แต่ขอแนะนำว่ารายการจะต้องตรวจสอบข้อมูลให้ชัดเจนในเชิงลึก ระวังระมัดระวังข้อมูลที่นำเสนอและ กลั่นกรองก่อนออกอากาศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานรัฐ เพราะหากไม่ได้ สอบถามรายละเอียดให้ถูกต้อง หรือตีความเอาตามความเข้าใจของรายการเอง จะทำให้หน่วยงาน รัฐเสียหาย หรือประชาชนเข้าใจข้อเท็จจริงคลาดเคลื่อนไป นอกจากนี้ควรปรับปรุงการทำงาน ด้านการรับข้อมูลจากประชาชนผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อนให้ละเอียดมากขึ้น เพื่อจะได้นำ ข้อมูลนั้นมาแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ได้อย่างครบถ้วนชัดเจน เจ้าหน้าที่ก็จะประสานงานแก้ไขปัญหาได้ รวดเร็วขึ้น

พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ

พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐในการรับแจ้งปัญหาหรือเรื่องเดือดร้อนของประชาชนนั้น แบ่งได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 27 แสดงพฤติกรรมการรับแจ้งปัญหาของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ

ทางตรง	ทางอ้อม
<ul style="list-style-type: none"> • รับแจ้งปัญหาหรือเรื่องเดือดร้อนของประชาชนผ่านช่องทางการติดต่อสื่อสารประเภทต่าง ๆ ที่จัดเตรียมไว้โดยเฉพาะ ได้แก่ โทรศัพท์ โทรสาร อินเทอร์เน็ต อีเมลล์ จดหมาย และวิทยุสื่อสาร • หากเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ หรือเป็นเรื่องสาธารณูปโภคพื้นฐานที่มีประชาชนติดต่อเข้ามาจำนวนมากตลอด 24 ชั่วโมง หน่วยงานจะมีศูนย์รับเรื่องเรียกว่า Call Center มีหมายเลขโทรศัพท์สั้น ๆ จดจำง่ายไว้ให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> • รับแจ้งปัญหาหรือเรื่องเดือดร้อนของประชาชนผ่านตัวกลางหรือหน่วยงานอื่นที่ติดต่อเข้ามา เช่น หน่วยงานราชการด้วยกันเอง สื่อมวลชน โดยใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสารประเภทเดียวกันกับการรับแจ้งทางตรง • ในส่วนภูมิภาค จะมีคนกลาง เช่น ตัวแทนชุมชน อาสาสมัคร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ทำหน้าที่รับแจ้งปัญหาหรือเรื่องเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่นก่อน จากนั้นจึงนำเรื่องเข้าสู่ส่วนกลางของจังหวัดเพื่อนำเสนอผู้เกี่ยวข้องในลักษณะการประชุม หรือพบปะชี้แจง

อย่างไรก็ตาม พฤติกรรมโดยส่วนตัวในการรับทราบปัญหาหรือเรื่องเดือดร้อนของประชาชนนั้น เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐจะเป็นฝ่ายรับแจ้งมากกว่าการไปติดตาม สังเกตดูเองจากชีวิตประจำวัน หากเป็นช่วงนอกเหนือเวลางาน ก็มีบ้างแต่เป็นส่วนน้อย ส่วนใหญ่เป็นการรับฟังต่อมาจากคนอื่น เช่น จากสื่อมวลชน จากเพื่อนร่วมงาน หรือจากชาวบ้านที่เดินเข้ามาบอกเวลาลงพื้นที่พบปะเยี่ยมเยียน

สำหรับกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐเพื่อแก้ปัญหาให้ประชาชน อธิบายได้เป็น 4 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 คือ การรับแจ้งรายละเอียด และรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้นให้ได้มากที่สุด รวมถึงข้อมูลส่วนตัวของผู้แจ้ง จากนั้นจะจัดบันทึกข้อมูลหรือพิมพ์ข้อมูลลงคอมพิวเตอร์ไว้ ทั้งนี้หากเป็นเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐระดับผู้บริหาร หรือผู้อำนวยการฝ่ายหัวหน้าหน่วย กระบวนการนี้จะเป็นลักษณะประชุมเพื่อระดมข้อมูล วิเคราะห์วางแผน และประเมินสถานการณ์เพื่อกำหนดทางออกของปัญหา

ขั้นตอนที่ 2 คือ การประสานงาน โดยส่งข้อมูลนั้นไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาเพื่อลงพื้นที่ตรวจสอบและดำเนินการแก้ไข ลักษณะการส่งข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้งปัญหาไปยังเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการแก้ปัญหามีหลายรูปแบบ แตกต่างกันไปตามเทคโนโลยีและระเบียบปฏิบัติของแต่ละหน่วยงาน

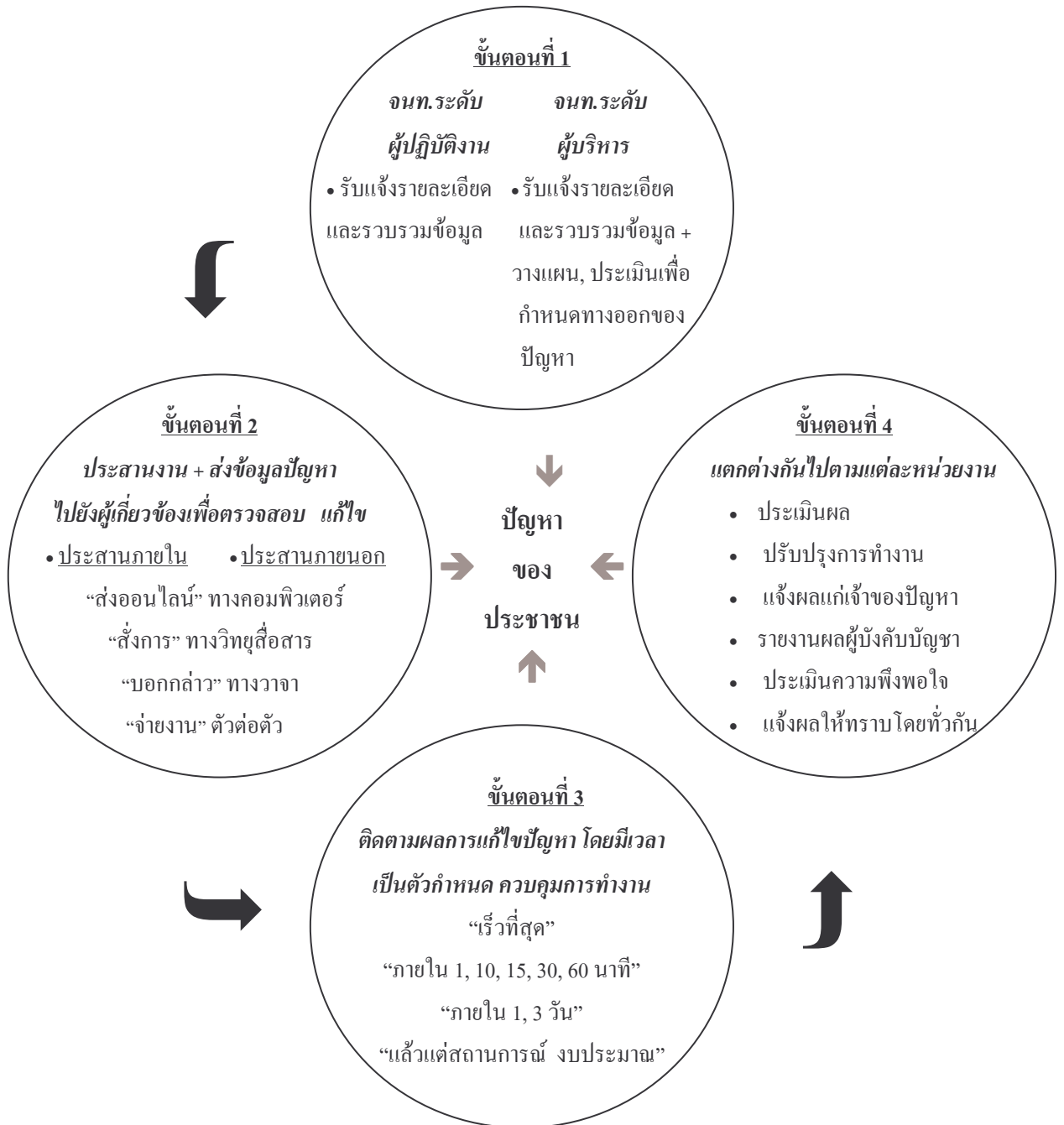
ขั้นตอนที่ 3 คือ การติดตามผลการแก้ปัญหา โดยหลังจากการประสานงานเรื่องรายละเอียด และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้นไปยังพื้นที่และส่วนงานที่รับผิดชอบโดยตรงแล้ว จะต้องติดตามผลการแก้ปัญหาด้วยว่า ดำเนินการไปถึงไหน อย่างไร สำเร็จเรียบร้อยหรือไม่ โดยมีเวลาเป็นตัวกำหนด

ขั้นตอนที่ 4 (แตกต่างกันไปตามแต่ละหน่วยงาน) ได้แก่ การประเมินผลการปรับปรุงการทำงาน การแจ้งผลกับประชาชนเจ้าของปัญหาและรายงานผลให้ผู้บังคับบัญชา การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตลอดจนการแจ้งผลให้ประชาชนทั่วไปทราบ

และเพื่อให้เข้าใจกระบวนการทำงานข้างต้นได้ชัดเจนขึ้น รวมถึงเห็นรายละเอียดเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการทั้ง 4 ขั้นตอน ผู้วิจัยจึงขอเสนอเป็นแบบจำลองดังนี้

แผนภาพที่ 13

กระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐเพื่อแก้ปัญหาให้ประชาชน



ส่วนเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาตามกระบวนการทั้ง 4 ขั้นตอนข้างต้นนั้น มากหรือน้อยไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับสภาพปัญหา ประเภทปัญหา ตลอดจนรายละเอียดที่เกี่ยวข้องของแต่ละประเด็นปัญหา ทั้งนี้ภายหลังจากปัญหาได้รับการแก้ไขจนแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ จะไม่มีการติดต่อกลับเพื่อบอกกล่าวความคืบหน้าของปัญหาแก่ประชาชน เว้นแต่ว่าเป็นปัญหา ร้องเรียนใหญ่ ๆ ที่ได้รับเรื่องเข้ามาเป็นเอกสารทางการ หรืออาจเป็นเรื่องอาชญากรรม คดีความที่สามารถจับกุมตัวคนร้ายได้ ในทางตรงกันข้าม ประชาชนต่างหากที่เป็นฝ่ายติดต่อกลับมาเอง หากปัญหาหรือความเดือดร้อนนั้นยังไม่คลี่คลาย

อุปสรรคในการแก้ไขปัญหาเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นปกติดอยู่แล้วในการทำงานไม่ว่าที่ใด เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐให้รายละเอียดว่า ประชาชนนั่นเองที่เป็นอุปสรรคในการแก้ไขปัญหา ซึ่งมักจะเอาแต่ใจตัวเอง ไม่ยอมรับฟังเหตุผล ข้อเท็จจริง ตลอดจนคำอธิบายของเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้ยังใจร้อน ต้องการแต่ความรวดเร็วทันใจโดยไม่พยายามทำความเข้าใจกับขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ บางครั้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาก็แจ้งไม่ชัดเจน ข้อมูลไม่ครบถ้วน นอกจากนี้อุปสรรคอีกส่วนหนึ่ง ก็เรื่องปัจจัยแวดล้อมอื่น ๆ ได้แก่ อุปกรณ์การทำงาน บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนสภาพพื้นที่หน้างานในจุดที่เป็นปัญหา

ทั้งนี้พฤติกรรมการแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชน โดยปัญหาหรือความเดือดร้อนนั้น ได้รับแจ้งมาจากสื่อมวลชน เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐระบุว่ากระบวนการทำงานทุกขั้นตอนไม่ได้แตกต่างอะไรกันเลย ไม่ว่าปัญหาหรือความเดือดร้อนนั้นจะได้รับแจ้งมาจากประชาชนโดยตรง หรือได้รับแจ้งผ่านสื่อมวลชน ขั้นตอนการแก้ปัญหาก็ดำเนินไปตามแนวทางที่ปฏิบัติอยู่เป็นประจำ แต่ก็ยอมรับว่าสื่อมวลชนเป็นตัวกระตุ้นให้แก้ปัญหาได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะหน้าที่ของสื่อมวลชนคือการนำเสนอข่าวสาร ดังนั้นแง่มุมและประเด็นการนำเสนอ่อมมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กรที่เป็นข่าว หากเป็นด้านบวกองค์กรก็จะได้ประโยชน์ หากเป็นด้านลบองค์กรก็จะเสื่อมเสีย นอกจากนี้สื่อมวลชนยังมีอิทธิพลต่อการทำงาน ในฐานะเป็นผู้คอยตรวจสอบและติดตามผลการแก้ปัญหา ทำให้เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐตื่นตัว จริงจังมากขึ้น รวมถึงการทำงานนั้นยังต้องระมัดระวัง และต้องทำให้ดีด้วย

สรุปผลส่วนที่ 3 การสำรวจความคิดเห็น

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีสำรวจความคิดเห็นในส่วนแรก ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลผู้ตอบ ผู้วิจัยค้นพบรายละเอียดของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยด้านประชากร พบว่า เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ย 35.9 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด รองลงมาคือระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ และอนุปริญญา ตามลำดับ

2. ข้อมูลปัจจัยด้านการทำงาน พบว่า เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐมีอายุการทำงานระหว่าง 6-10 ปี มีประสบการณ์รับแจ้งเรื่องร้องทุกข์จากสื่อมวลชน “นาน ๆ ครั้ง” มากที่สุด ซึ่งหมายความว่าน้อยกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ได้รับแจ้งบ้างเป็นบางสัปดาห์

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีสำรวจความคิดเห็นในส่วนต่อมา ได้แก่ แบบวัดจิตสำนึกมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ผู้วิจัยพบว่าค่าเฉลี่ยจิตสำนึกต่อการแก้ไขปัญหาสาธารณะที่ได้รับการร้องเรียนผ่านสื่อมวลชนของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐเท่ากับ 84.87 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 10.05 คะแนน ระดับจิตสำนึกต่ำสุด 61 คะแนน และสูงสุด 115 คะแนน ทั้งนี้องค์ประกอบของจิตสำนึกทั้ง 3 ด้านคือ ด้านความคิด ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม เมื่อนำมานับจำนวนข้อและเปรียบเทียบความหมายในแต่ละด้าน ปรากฏว่าความคิดเห็นเฉลี่ยมี 3 ระดับ ได้แก่ ก่อนข้างมาก ปานกลาง และก่อนข้างน้อย โดยมีจำนวนข้อในความหมายปานกลางมากที่สุด ดังแสดงในตารางที่ 28

ตารางที่ 28 แสดงการเปรียบเทียบความหมายและจำนวนข้อในองค์ประกอบจิตสำนึกแต่ละด้าน

ความคิด		ความรู้สึก		พฤติกรรม		รวมทั้งหมด (ข้อ)
ความหมาย	จำนวนข้อ	ความหมาย	จำนวนข้อ	ความหมาย	จำนวนข้อ	
ก่อนข้างมาก	1	ก่อนข้างมาก	0	ก่อนข้างมาก	2	3
ปานกลาง	6	ปานกลาง	6	ปานกลาง	4	16
ก่อนข้างน้อย	3	ก่อนข้างน้อย	4	ก่อนข้างน้อย	4	11
รวม	10	รวม	10	รวม	10	30

เมื่อพิจารณาไปยังข้อคำถามในแบบวัดจิตสำนึกที่ได้ความหมาย ปานกลาง พบว่า ในข้อคำถามเดียวกัน มีผู้ตอบที่แสดงความคิดเห็นทั้งในระดับ ไม่เห็นด้วย – ไม่แน่ใจ – เห็นด้วย จำนวนใกล้เคียงกัน แสดงให้เห็นว่าจิตสำนึกต่อสื่อมวลชนของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ในประเด็นนั้น กำหนดชี้ชัดและวัดไม่ได้ว่าเป็นอย่างไร ความคิดเห็นแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล

อย่างไรก็ตาม รายละเอียดเกี่ยวกับจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐต่อการแก้ไข ปัญหาสาธารณะที่ได้รับการร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน ในความหมายที่วัดได้ คือมีระดับ ค่อนข้างมาก และ ค่อนข้างน้อย ก็มีจำนวนถึง 14 ข้อที่สามารถนำมาสรุปเป็นคำตอบเพื่อตอบ วัดดูประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ ฉะนั้นเพื่อให้ได้กลุ่มก่อนคำตอบที่ชัดเจนและพิจารณาง่ายขึ้น ผู้วิจัยจะนำข้อคำถามทั้งหมดตามองค์ประกอบจิตสำนึกแต่ละด้านเฉพาะที่วัดได้ มาจับกลุ่ม รวมกันแล้วเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาค่า ดังแสดงไว้ในตารางที่ 29

ตารางที่ 29 แสดงจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่วัดได้ตามองค์ประกอบทุกด้าน เรียงลำดับจากสูงไปหาค่า

ลำดับ	ข้อความ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ความหมาย
1	หน่วยงานของฉัน ควรมีการจับอบรม หรือมีวิธีการทำงานที่กำหนดไว้เป็นพิเศษเพื่อพร้อมรับการแจ้งเรื่องจากสื่อมวลชน (พฤติกรรม) (-)	4.01	ค่อนข้างมาก
2	ฉันคิดว่าเวลามีเรื่องเดือดร้อน ประชาชนควรแจ้งหน่วยงานผู้รับผิดชอบโดยตรง มากกว่าแจ้งไปที่สื่อมวลชน (ความคิด) (-)	3.85	ค่อนข้างมาก
3	ไม่ว่าจะด้วยปัจจัยใด ๆ ในหน่วยงานของฉัน แต่นั่นมักพบว่าเรื่องเดือดร้อนของประชาชนที่ได้รับแจ้งจากสื่อมวลชน มักจะได้รับการแก้ไขที่รวดเร็วกว่า (พฤติกรรม) (-)	3.42	ค่อนข้างมาก
4	ฉันคิดว่าสื่อมวลชนคือที่พึ่งของประชาชนยามเกิดปัญหาเดือดร้อน (ความคิด) (+)	2.58	ค่อนข้างน้อย
5	ฉันคิดว่าสื่อมวลชนช่วยสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงานของฉันกับประชาชน (ความคิด) (+)	2.56	ค่อนข้างน้อย

**ตารางที่ 29 แสดงจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐตามองค์ประกอบทุกด้าน
เรียงลำดับจากสูงไปหาลำดับ (ต่อ)**

ลำดับ	ข้อความ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ความหมาย
6	ฉันเคยรับแจ้งเรื่องจากสื่อมวลชนด้วยตนเอง และพบว่าการทำงานครั้งนั้นก็ไม่ได้มีผลกระทบต่อตนเอง หรือหน่วยงานแต่อย่างใด (พฤติกรรม) (+)	2.54	ค่อนข้างน้อย
7	ฉันไม่ชอบเวลาได้ยินชื่อหน่วยงานของฉันออกอากาศ (ความรู้สึก) (-)	2.49	ค่อนข้างน้อย
8	ฉันอยากให้สื่อมวลชนที่ทำหน้าที่ร้องทุกข์แทนประชาชนอย่างนี้ตลอดไป (ความรู้สึก) (+)	2.37	ค่อนข้างน้อย
9	ฉันเบื่อหน่ายเวลาที่มีสื่อมวลชนติดต่อเข้ามาเพื่อแจ้งเรื่องเดือดร้อนของประชาชน (ความรู้สึก) (-)	2.35	ค่อนข้างน้อย
10	ฉันติดตามรายการร้องทุกข์ทางสื่อมวลชนเป็นประจำ เพราะอาจจะมีเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของฉันออกอากาศ (พฤติกรรม) (+)	2.35	ค่อนข้างน้อย
11	ปัญหาต่าง ๆ ที่ได้รับแจ้งมาจากสื่อมวลชน ฉันก็ถือว่าเป็นเรื่องปกติอีกเรื่องหนึ่งในการทำงานประจำวันของฉัน (พฤติกรรม)(+)	2.25	ค่อนข้างน้อย
12	ฉันคิดว่าถ้าไม่มีสื่อมวลชน ฉันก็ยังทำหน้าที่แก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ความคิด) (+)	2.22	ค่อนข้างน้อย
13	ฉันและสื่อมวลชนคือเพื่อนร่วมงานกัน (ความรู้สึก) (+)	2.18	ค่อนข้างน้อย
14	เรื่องเดือดร้อนของประชาชนทุกเรื่อง ไม่ว่าจะได้รับแจ้งโดยตรงหรือได้รับแจ้งผ่านสื่อมวลชน ฉันก็ดำเนินการตามขั้นตอนเหมือนกันทุกประการ (พฤติกรรม) (+)	2.08	ค่อนข้างน้อย

จากความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ต่อการแก้ไขปัญหาสาธารณสุขที่ได้รับการร้องเรียนผ่านสื่อมวลชนในตารางข้างต้น นำมาสรุปผลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ดังต่อไปนี้

ความรู้สึกนึกคิดของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ

1. เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐคิดว่าเวลามีเรื่องเดือดร้อน ประชาชนควรแจ้งหน่วยงานผู้รับผิดชอบโดยตรง มากกว่าแจ้งไปที่สื่อมวลชน
2. เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐไม่คิดว่าสื่อมวลชน คือที่พึ่งของประชาชนยามเกิดปัญหาเดือดร้อน
3. เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐไม่คิดว่า สื่อมวลชนช่วยสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงานของตนกับประชาชน
4. เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐรู้สึกยินดีเมื่อได้ยินชื่อหน่วยงานของตนออกอากาศ
5. เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐไม่ยอมให้มีสื่อมวลชนที่ทำหน้าที่ร้องทุกข์แทนประชาชนดังที่เป็นอยู่
6. เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐไม่รู้สึกเบื่อหน่ายเวลามีสื่อมวลชนติดต่อเข้ามาเพื่อแจ้งเรื่องเดือดร้อนของประชาชน
7. เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐคิดว่า ตนเองอาจทำหน้าที่แก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพนัก หากขาดสื่อมวลชน
8. เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐไม่คิดว่าตนและสื่อมวลชน คือเพื่อนร่วมงานกัน

พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ

1. เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐต้องการให้หน่วยงานของตนมีการจัดอบรมหรือมีวิธีการทำงานที่กำหนดไว้เป็นพิเศษ เพื่อพร้อมรับการแจ้งเรื่องจากสื่อมวลชน
2. ไม่ว่าจะด้วยปัจจัยใด ๆ ในองค์กร เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐพบว่าเรื่องเดือดร้อนของประชาชนที่ได้รับแจ้งจากสื่อมวลชน มักจะได้รับการแก้ไขที่รวดเร็วกว่า
3. การรับแจ้งเรื่องจากสื่อมวลชนด้วยตนเองของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ มีผลกระทบทางใดทางหนึ่งไม่ว่าต่อตนเองหรือต่อหน่วยงาน
4. เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐไม่ได้ติดตามรายการร้องทุกข์ทางสื่อมวลชนเป็นประจำเลยไม่ได้รับทราบปัญหาหรือเรื่องเดือดร้อนของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของตนเอง

5. ปัญหาต่าง ๆ ที่ได้รับแจ้งมาจากสื่อมวลชน เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐไม่ถือว่าเป็นเรื่องปกติในการทำงานประจำวัน

6. เรื่องเดือดร้อนของประชาชนที่ได้รับแจ้งจากประชาชนโดยตรง และได้รับแจ้งผ่านสื่อมวลชน เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐมีขั้นตอนดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาต่างกัน

บทที่ 6

อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

ก่อนจะเข้าสู่รายละเอียดการอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้ ซึ่งได้แก่ ความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ต่อการแก้ไขปัญหาสาธารณสุขที่ได้รับการร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน ผู้วิจัยขอเริ่มด้วยการอภิปรายผลจากข้อค้นพบที่ได้รับจากขั้นตอนการวิเคราะห์เนื้อหาการร้องทุกข์เป็นลำดับแรก แม้ว่าการเก็บรวบรวมข้อมูลขั้นตอนนี้ เป็นเพียงการกระทำเพื่อค้นหาและคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย แต่ทว่าข้อค้นพบที่ได้รับนั้น น่าสนใจไม่น้อย

ข้อค้นพบที่ได้รับจากขั้นตอนการวิเคราะห์เนื้อหาการร้องทุกข์ อภิปรายได้ว่า สื่อมวลชนได้ทำหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดีตามแนวคิดเรื่องความสำคัญ บทบาท และหน้าที่ของสื่อมวลชนที่ผู้วิจัยนำเสนอไว้ในบทที่ 2 โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน้าที่ในกระบวนการสังคมประภิด (Socialization) รายการร้องทุกข์ทุกรายการดำเนินการเก็บรวบรวม แยกแยะ และเผยแพร่ข่าวสารข้อมูล ภาพ ข้อเท็จจริง และความคิดเห็น นำเสนอแก่ประชาชนเพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจ และแสดงปฏิกิริยาตอบสนองอย่างเหมาะสม รวมทั้งนำไปสู่การตัดสินใจอย่างถูกต้องในประเด็นปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ ที่ประชาชนกำลังประสบ

ขณะเดียวกัน รายการร้องทุกข์ทั้งหมดยังมีศักยภาพในการทำหน้าที่เป็นที่พึ่งให้แก่ประชาชน โดยเฉพาะรายการร้องทุกข์ทางสถานีวิทยุกระจายเสียง มีลักษณะพิเศษคือ กระบวนการผลิตไม่ยุ่งยาก จึงนำเสนอปัญหาของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว มีจำนวนเนื้อหา รวมกันทั้ง 3 รายการมากถึง 364 เรื่อง ประชาชนหรือผู้ประสบความเดือดร้อนสามารถแจ้งปัญหาได้ตลอด 24 ชั่วโมง นอกจากนี้เมื่อพิจารณาภาพรวมทั้ง 5 รายการ ถ้าช่องทางร้องทุกข์ตามปกติ (การร้องทุกข์กับเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ) ไม่ได้เป็นที่พึ่งพาแก่ประชาชนได้อย่างสมบูรณ์ สื่อมวลชนก็เป็นทางเลือกหนึ่งที่ประชาชนจะได้พึ่งพาอาศัย

ที่สำคัญ การที่สื่อมวลชนเป็นที่พึ่งพาอาศัยอย่างดีให้กับประชาชน ผู้วิจัยก็พบว่า หลายครั้งที่เวลาประชาชนได้รับความทุกข์ทรมองใจ ไม่รู้จะบอกใคร และไม่รู้ว่าแก้ปัญหาอย่างไร ก็เลือกที่จะมาบอกกับสื่อมวลชน เช่น

ประเด็นปัญหาในรายการ “ช่วยชาวบ้าน”

- (ลำดับที่ 17) พระบิณฑบาตไม่สนใจญาติโยม ไม่ให้ศีลให้พร พอบาตรเต็มก็กลับวัดทันที
- (ลำดับที่ 19) ฝนตกลมแรง พัดบ้านเรือนเสียหาย

ประเด็นปัญหาในรายการ “สวพ.91”

- (ลำดับที่ 17) เด็กอายุประมาณ 10 ขวบ 2 คน เดินเซ็ดกระจกรถขณะติดสัญญาณไฟจราจร

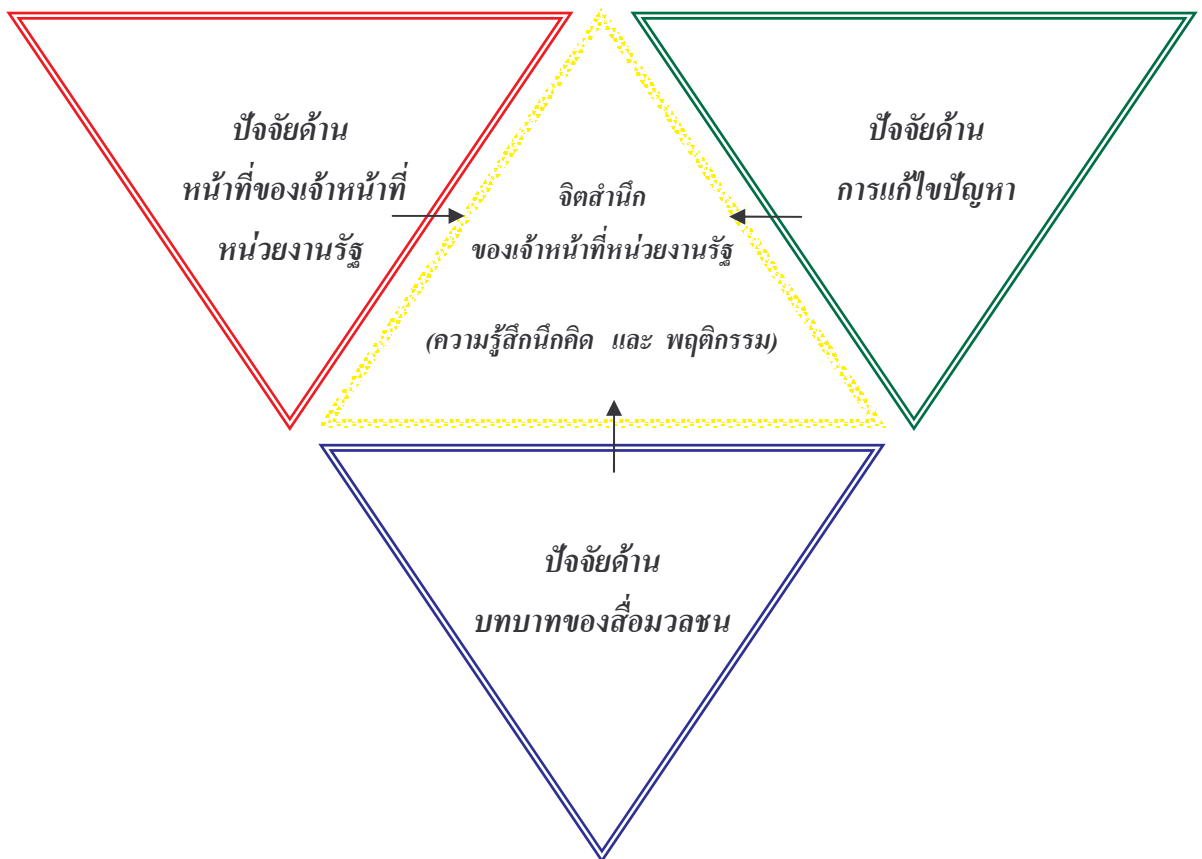
ประเด็นปัญหาในรายการ “ร่วมด้วยช่วยกัน”

- (ลำดับที่ 28) พบควาย 5 ตัวเดินอยู่บนถนน

หมายเหตุ: *ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในภาคผนวก ข*

อภิปรายผลการวิจัย

ดังได้กล่าวไว้ในบทที่ 1 ว่างานวิจัยหัวข้อนี้มีกรอบแนวคิดในการวิจัย 3 ด้าน คือ ปัจจัยด้านหน้าที่ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ปัจจัยด้านการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ และปัจจัยด้านบทบาทของสื่อมวลชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ซึ่งแนวคิดทั้งหมดนี้นำไปสู่การวางกรอบในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสรุปผล เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ คือ การสำรวจความรู้สึกลึกซึ้ง และสำรวจพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ต่อการแก้ไขปัญหาสาธารณะที่ได้รับการร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน



ดังนั้น เพื่อให้การนำเสนอในบทที่ 6 นี้มีทิศทางที่ชัดเจน ผู้วิจัยจะขออภิปรายผลไปตามกรอบแนวคิดในแต่ละปัจจัย และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

ความรู้สึกรักใคร่และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ
ต่อการแก้ไขปัญหาสาธารณะที่ได้รับการร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน

**ปัจจัยด้านหน้าที่ของ
เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ**

จากผลการวิจัยในบทที่ 4 ข้อค้นพบในตารางที่ 4, 5 และ 6 อภิปรายได้ว่า เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ตระหนักรู้บทบาทหน้าที่ของตนเองดี เป็นผู้ทำงานเพื่อประชาชน ไม่ว่าด้านการบำบัดทุกข์บำรุงสุข การทำงานที่รวดเร็ว การแก้ปัญหา การให้บริการ การช่วยเหลือ ตลอดจนการให้ความสะดวกและความปลอดภัย อีกทั้งยังเป็นตัวกลางของปัญหาและความเดือดร้อนต่าง ๆ ที่ได้รับแจ้งจากประชาชน และแจ้งบอกปัญหานั้นต่อไปยังผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนรับผิดชอบโดยตรง ซึ่งหน้าที่ดังกล่าวมีส่วนสำคัญต่อประเทศ โดยช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในชีวิตเป็นไปอย่างปกติสุข ไม่หยุดชะงักกัน แต่ทว่ารายละเอียดทั้งหมดดังที่เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐกล่าวมานั้น ล้วนแต่เป็นการตระหนักรู้ตามข้อกำหนดที่ปรากฏในเอกสารการทำงานแทบทั้งสิ้น มีเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่กล่าวว่า การทำงานเพื่อประชาชนเป็น “หน้าที่” หรือ “จิตสำนึก” ที่ต้องปฏิบัติอยู่แล้ว แม้จะมีหรือไม่มีระเบียบข้อบังคับมากำหนดไว้ก็ตาม

คริส อาร์ทีริส นักวิชาการจากมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด (อ้างถึงในยอดชายทองไทยนันท์, ม.ป.ป.: 69) กล่าวว่าคุณค่าของระบบราชการนั้นจะให้ความสำคัญแก่ความสัมพันธ์ของมนุษย์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการทำให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร คือต้องการให้งานสำเร็จ นอกจากนี้ประสิทธิภาพของมนุษย์สัมพันธ์จะเพิ่มขึ้นเฉพาะในพฤติกรรมที่มีเหตุผลเป็นตรรกะและสื่อความหมายได้ชัดเจน แต่ประสิทธิภาพจะลดลงเมื่อพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกมีเพิ่มมากขึ้น อาร์ทีริสกล่าวว่าคุณค่าแบบนี้ไม่ปล่อยให้มีการแสดงความรู้สึกออกมาตามธรรมชาติและเป็นอิสระ ทำให้เกิด “การลดความสามารถในตัวเอง” สภาพแวดล้อมขององค์กรที่ “ปราศจากความสามารถในตัวเอง” หรือ “ขาดความมั่นคงทางจิตใจ” จะนำไปสู่การลดความสำเร็จขององค์กรในการแก้ปัญหา

จากข้อค้นพบในประเด็นนี้เอง นำไปสู่การปรับพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ผู้วิจัยเสนอว่าถึงเวลาแล้วที่หน่วยงานรัฐทุกองค์กรควรต้องกำหนดแนวทางในการสร้างจิตสำนึกการทำงาน และจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อ (Sense of Responsibility) ต่อประชาชนให้เกิดขึ้นแก่เจ้าหน้าที่ทุกคน ปลูกฝังการทำงานด้วยใจ ไม่ใช่ทำไปเพราะมีข้อกำหนด อีกทั้งสร้างจิตสำนึกความมีคุณค่าในตัวเองให้เกิดขึ้น ในฐานะเป็นกลุ่มคนที่ทำงานเพื่อมวลชน

จากผลการวิจัยในบทที่ 4 ข้อค้นพบในตารางที่ 9 เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐคิดว่าปัญหาของประชาชนคือเหตุรำคาญใจ เรื่องที่กระทบชีวิตความเป็นอยู่ของผู้ร้องทุกข์ และความเดือดร้อนที่ประชาชนได้รับ ตลอดจนความไม่พึงพอใจที่เกี่ยวกับการใช้บริการหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ เรื่องความหมายของปัญหา ดังที่ผู้วิจัยกล่าวไว้ในบทที่ 2 ซึ่งมีนักวิชาการไว้ว่าหมายถึง ความแตกต่างระหว่างสภาพการณ์ที่เป็นจริง กับสภาพการณ์ที่พึงประสงค์ เพราะฉะนั้นในที่นี้จึงอภิปราย ได้ว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐเองก็เป็นปัญหาส่วนหนึ่ง เพราะประชาชนคาดหวังการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐไว้อย่างหนึ่ง แต่สิ่งที่เป็นอยู่จริงหรือสภาพที่พึงประสงค์ กลับพบว่าประชาชนยังไม่พึงพอใจการให้บริการหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ นอกจากนี้หากรวมกับเหตุรำคาญใจ เรื่องที่กระทบกับชีวิตความเป็นอยู่ของผู้ร้องทุกข์และความเดือดร้อนที่ประชาชนได้รับ ทั้งหมดนี้เป็นปัญหาที่เกิดจากมนุษย์และอยู่ในวิสัยที่จะแก้ไขได้ อีกทั้งยังเป็นปัญหาปรับปรุงเชิงพัฒนาที่ทุกส่วนเกี่ยวข้องจำเป็นต้องร่วมกันปรับเปลี่ยนให้มีสภาพดีขึ้น

ส่วนพฤติกรรมกรับแจ้งปัญหาของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ หากเชื่อมโยงกับทฤษฎีไซเบอร์เนติกส์ (Cybernetics) ที่ผู้วิจัยนำเสนอไว้ในบทที่ 2 ทำให้กล่าวได้ว่าพฤติกรรมกรับแจ้งปัญหาของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ปรากฏออกมาในลักษณะเป็นเชิง “รับ” มากกว่า “รุก” เนื่องจากการรับทราบปัญหาของประชาชนทุกเรื่อง เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐจะเป็นฝ่ายรับแจ้งจากเจ้าของปัญหาไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม มากกว่าการไปติดตามหรือสังเกตดูเอาเองจากชีวิตประจำวัน แม้แต่เป็นช่วงนอกเหนือเวลางาน การรับทราบปัญหาก็ยังอาศัยการรับฟังหรือบอกต่อกันมาจากบุคคลอื่น เช่น สื่อมวลชน (รายการร้องทุกข์ทางวิทยุ-โทรทัศน์) เพื่อนร่วมงาน หรือจากชาวบ้านในพื้นที่ที่ได้ไปพบปะโดยบังเอิญ

ไซเบอร์เนติกส์ (Cybernetics) เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงลักษณะเชิงพฤติกรรมศาสตร์ว่าเป็นกลไกในการควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ ด้านการควบคุม การบังคับบัญชา และการป้อนกลับ ฉะนั้นพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐต่อการแก้ไขปัญหาสาธารณะที่ได้รับการร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน จึงเป็นการเพียงการตอบสนองต่อสิ่งกระทบจากภายนอก นั่นก็คือมีพฤติกรรมในด้านการควบคุม การบังคับบัญชา และการป้อนกลับเพียงเฉพาะกับปัญหาหรือความเดือดร้อนของประชาชนที่ได้รับแจ้งเข้ามา ผู้วิจัยมองว่าปรากฏการณ์นี้เองทำให้เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐยังขาดความกระตือรือร้นต่อปัญหาสังคมรอบตัว อีกทั้งยังขาดความคิดสร้างสรรค์และแรงจูงใจในการทำงานเพื่อแก้ปัญหา

ปัจจัยด้าน

การแก้ไขปัญหา

เรื่องต่าง ๆ

หากนำแนวคิด

ให้นำนิยามของปัญหา

ศาสตราจารย์ ดร.อรุณ รักรธรรม (2545: 117) ศาสตราจารย์ประจำคณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กล่าวถึงความหมายของ “แรงจูงใจ” ว่าเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน พฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์เกิดจากรแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความต้องการและแสดงการกระทำออกมา ความสำคัญของการจูงใจนั้นสำคัญอย่างมากต่อการดำเนินงานใด ๆ ในองค์กร เพราะการมีพนักงานที่มีความสามารถเป็นจำนวนมาก แต่ไม่ได้มีการจูงใจบุคลากรเหล่านั้นให้ทุ่มเทความรู้ความสามารถให้แก่องค์กรอย่างเต็มที่ ถือได้ว่าเป็นการใช้ทรัพยากรอย่างไม่มีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ การนำแรงจูงใจมาใช้ในหน่วยงานรัฐมีหลายวิธี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิภา แก้วศรีงาม (2532: 110-111) อาจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง กล่าวว่า วิธีการนำแรงจูงใจมาใช้กับสมาชิกในองค์กร ได้แก่

1. การใช้ระบบการจูงใจทั้งทางบวกและทางลบ โดยล่อให้บุคคลทำงานตามที่องค์กรต้องการด้วยการให้รางวัลในสิ่งที่สมาชิกต้องการ และงดรางวัลหรือลงโทษในกรณีสมาชิกไม่ทำตามที่ต้องการ หรือกระทำผิดพลาดจนเกิดความเสียหาย

2. การเพิ่มภาระความรับผิดชอบที่มีเกียรติ ถือว่าเป็นสิ่งที่ทำให้สมาชิกมีหน้ามีตา

3. การบริหารงานแบบใช้จุดมุ่งหมายที่ร่วมกันกำหนด เป็นการจูงใจให้สมาชิกรู้สึกเป็นเจ้าของงานที่ตนมีส่วนร่วมในการกำหนดจุดมุ่งหมายของงานนั้นด้วย เมื่อบุคคลเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของและมีส่วนร่วมในงาน ก็จะจูงใจให้ทำงานนั้นอย่างเต็มความสามารถ

4. การจ่ายค่าจ้างแบบจูงใจ โดยเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือน หรือมีขั้นบันไดในการจ่ายค่าจ้าง เช่น ถ้าทำงานได้ถึงเป้า จะได้ค่าจ้างเพิ่มนอกเหนือจากรายได้ประจำ

ในส่วนการเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ผู้วิจัยขอเสนอวิธีหนึ่ง คือการสร้างแรงจูงใจโดยให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นความสำคัญของงาน (เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, 2529: 55-57) ซึ่งเป็นการจูงใจที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลมองเห็นความสำคัญของงานที่มีในตัวตนของงานนั้น จะทำให้บุคคลยินดีและพอใจทำงานด้วยความขยันขันแข็ง เมื่อระดับงานดีขึ้นและผู้ปฏิบัติได้ปฏิบัติไป ก็จะทำให้ระดับความพอใจต่องานเพิ่มมากขึ้นด้วย ข้อดีของวิธีการนี้คือผู้บริหารไม่ต้องเน้นความสำคัญของการจูงใจทางเศรษฐกิจและการจัดสิ่งแวดล้อมของงาน และผู้วิจัยก็เห็นว่าวิธีนี้น่าไปใช้ได้เหมาะสมกับระบบงานแบบราชการ ซึ่งอัตราเงินเดือนและค่าจ้างของพนักงานถูกกำหนดไว้ตายตัวอยู่แล้ว นอกจากนี้วิธีการสร้างแรงจูงใจโดยให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นความสำคัญของงาน จะทำให้เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากงานที่เขาทำอยู่เอง ทั้งนี้ดร.เทพนม เมืองแมน และดร.สวิง สุวรรณ กล่าวว่าวิธีการนี้

ทำได้โดยการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบใหม่ ขยายงาน หมุนเวียนงาน สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความก้าวหน้าของงาน สร้างความรู้สึกว่าคนเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานทั้งหมด สร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ปฏิบัติงาน และจัดให้ทำงานเป็นทีม

มาถึงการอภิปรายผลวิจัยอีกประเด็นหนึ่ง ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการแก้ไขปัญหของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ คือ เรื่องขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชน จากผลการวิจัยในบทที่ 4 ข้อค้นพบในตารางที่ 10 อภิปรายได้ว่าเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐมีพฤติกรรมการแก้ไขปัญหความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนอย่างมีขั้นตอนตามลำดับที่ชัดเจน และสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องกระบวนการแก้ไขปัญหที่ผู้วิจัยนำเสนอไว้ในบทที่ 2 อีกทั้งกระบวนการดังกล่าวยังมีลักษณะดำเนินการแต่ละขั้นตอนเหมือนกันในแต่ละหน่วยงาน อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยได้สรุปและอภิปรายไปก่อนหน้านี้แล้วว่า ปัญหาหนึ่งที่เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐมักจะได้รับแจ้งจากประชาชน นั่นคือปัญหาความไม่พึงพอใจเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดจากมนุษย์และอยู่ในวิสัยที่จะแก้ไขได้ เพราะฉะนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะ วิธีเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้แก่เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ หรือรับแจ้งปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เจ้าหน้าที่กลุ่มนี้ถือเป็นบุคคลด่านแรกที่จะต้องเผชิญหน้ากับประชาชน อีกทั้งเป็นกลุ่มบุคคลในขั้นตอนแรกของการกระบวนการแก้ไขปัญหทั้งหมด

ดังนั้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐปฏิบัติงานบริการประชาชนได้อย่างน่าพึงพอใจ และสร้างความประทับใจแก่ประชาชนผู้ร้องทุกข์ ในที่นี้จึงขอนำเสนอแบบจำลอง 2 แบบ มาปรับปรุงเชิงพัฒนาพฤติกรรมกรแก้ไขปัญหของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ 2 กลุ่ม คือกลุ่มเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้าฝ่าย และกลุ่มเจ้าหน้าที่ระดับผู้ปฏิบัติ

สำหรับหัวหน้าฝ่ายซึ่งถือเป็นผู้บังคับบัญชาระดับต้นในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ มีแบบจำลองที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานและการจัดองค์กรอยู่แบบจำลองหนึ่งของดร.มิชิตา จำปาเทศ รอดสุทธิ ดีพิมพ์ในวารสาร Development and Learning in Organization: an international journal ที่ประเทศอังกฤษ (ประชาชาติธุรกิจ, 13-16 กันยายน 2550: 46) เป็นแบบจำลองที่ใช้ปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานผู้ได้บังคับบัญชา ชื่อ “The COACH Model” ซึ่งเปรียบหัวหน้าฝ่ายในองค์กรว่าเป็นโค้ชที่ไม่ได้เน้นให้มีบทบาทในการสอน (Teaching) แต่จะคอยช่วยสะท้อนกลับให้ผู้เรียนรู้งานหรือคนที่ถูกโค้ช (Coachee) ได้ใช้ทักษะ ความรู้ที่เขามีไปใช้ปรับปรุงความสามารถของเขาในขณะที่ปฏิบัติงาน เสมือนโค้ชในวงการกีฬาที่คอยช่วยคุณกอล์ฟอยู่ข้างสนามว่าทำถูก

ทำแล้ว น่าจะปรับตรงนี้อีกนิด หรือควรไปฝึกเรื่องนี้เพิ่มอีกหน่อย แล้วโค้ชเองก็ยังคงคอยให้กำลังใจเพื่อให้นักกีฬามีแรงสู้ต่ออีก

แผนภาพที่ 14 แบบจำลอง “COACH Model”



หลักการโค้ชมี 4 ขั้นตอนตามในรูป แต่ก่อนเริ่มควรเตรียมตัวก่อน โดยการประเมินสถานการณ์ว่าผู้ได้บังคับบัญชา หรือคนที่เราจะเข้าไปโค้ชนั้นมีปฏิกิริยาอย่างไร เขาคิดว่าตัวเองทำงานคืออยู่แล้ว ไม่จำเป็นต้องได้รับการโค้ชหรือไม่ หรือบางกรณีเมื่อหาข้อมูลเพิ่มเติมอาจพบว่าคนที่หัวหน้าฝ่ายต้องการโค้ช ไม่จำเป็นต้องถูกโค้ช ปัญหาเกิดจากระบบหรือเกิดจากตัวหัวหน้าฝ่ายเอง ไม่ได้เกิดจากตัวผู้ปฏิบัติ ก็ต้องแก้ปัญหาไปตามสาเหตุ แต่หากประเมินแล้วผู้ได้บังคับบัญชาคือดี หัวหน้าฝ่ายต้องเตรียมเหตุผล หลักฐาน ข้อมูลให้พร้อมก่อนจะชวนเขามาพูดคุยตามกระบวนการ

ขั้นตอนที่ 1 บอกให้ฟัง

เมื่อได้เชิญผู้ได้บังคับบัญชามาพูดคุย หัวหน้าฝ่ายควรอธิบายให้เขาทราบในภาพรวมว่าทำไมจึงต้องเชิญมาคุย โดยใช้วิธีการพูดที่นุ่มนวล ไม่รุกร้าจนเกินไป ช่วย让他เข้าใจว่าเขาได้ทำอะไรลงไป มีผลกระทบต่อเป้าหมายการทำงานและผู้อื่นอย่างไร ชี้แจงวัตถุประสงค์และความสำคัญของการโค้ชงาน

ขั้นตอนที่ 2 ตั้งเป้าหมาย

เมื่อทำความเข้าใจแล้ว ก็มากำหนดเป้าหมายการโค้ชงานร่วมกัน มีเรื่องอะไรบ้างที่ผู้ได้บังคับบัญชาต้องเรียนรู้และฝึกฝนเพิ่มเติม โดยเขียนผลลัพธ์ที่อยากให้เป็นออกมาให้ชัดเจน ตำราจว่าใครเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการปฏิบัติงานนี้ และจะทำให้อย่างไรให้งานออกมามีสำหรับทุกคน

ขั้นตอนที่ 3 ร่วมเขียนแผน

ทั้งหัวหน้าฝ่ายและผู้ได้บังคับบัญชาร่วมกันวางแผนปฏิบัติการ โดยดูจากวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ที่ต้องการ ว่ามีกิจกรรมอะไรที่ควรจะทำบ้าง โดยระบุเจาะจงลงในแผนงานให้ชัดเจนถึงพฤติกรรมที่ควรแก้ไข ทักษะที่ควรฝึกเพิ่มเติมให้รู้อย่างลึกซึ้งและแม่นยำ ระยะเวลาการฝึก รวมถึงกำหนดวันประชุมติดตามผล

ขั้นตอนที่ 4 แม่นประเมิน

ให้ผู้ได้บังคับบัญชาลองปฏิบัติจริง และหัวหน้าฝ่ายมีหน้าที่สังเกตการณ์ ตรวจประเมินดูกิจกรรม ดูผลลัพธ์และความคืบหน้าตามแผนที่วางไว้ แล้วสะท้อนผล (Feedback) ในแต่ละวันหรือในวันนัดประชุมผล หรือขอผลย้อนกลับจากคนอื่น เช่น จากผู้ร่วมงานที่อาวุโสกว่า จากประชาชนผู้ใช้บริการ หรือให้ผู้ได้บังคับบัญชาประเมินตนเอง วนกระบวนการนี้ไปเรื่อย ๆ จนกระทั่งเขามีความสามารถ มีทักษะได้อย่างที่ร่วมกันตั้งเป้าหมายไว้ ก็เป็นอันจบกระบวนการโค้ช

นอกจากนี้กระบวนการโค้ชยังจำเป็นต้องอาศัยเทคนิคอื่น ๆ อีก ตลอดจนความละเอียดอ่อนในการปฏิสัมพันธ์กับคนเข้ามาช่วย เช่น

การสังเกต

บางครั้งข้อมูลเชิงพฤติกรรมของผู้ได้บังคับบัญชาก็หาไม่ได้จากรายงาน หัวหน้าฝ่ายจำเป็นต้องสังเกตตัวเอง หรืออาจถามข้อมูลจากคนที่ไว้ใจได้ หรืออาจหาคนที่มีความเป็นกลางมาเป็นผู้ช่วยสังเกตว่าพฤติกรรมของผู้ได้บังคับบัญชาเป็นอย่างไรในเรื่องนั้น เช่น พูดเสียงแข็ง หรือพูดโทรศัพท์เสียงแข็งเวลารับแจ้งปัญหาความเดือดร้อนจากประชาชน การสังเกตนี้ต้องระวังไม่ให้เขาเข้าใจผิด หรือรู้สึกที่กำลังถูกจับผิด

การให้ข้อมูลสะท้อนผล (Feedback)

โดยทั่วไปการให้ข้อมูลสะท้อนผล ควรอธิบายและยกตัวอย่างกรณีที่เป็นรูปธรรมมากกว่าข้อมูลที่เป็นความรู้สึกเพื่อลดความขัดแย้ง อีกทั้งผู้ได้บังคับบัญชายังสามารถนำข้อมูลสะท้อนผลนี้กลับไปปรับปรุงพฤติกรรมของเขาได้ และถ้าจะระบุเฉพาะเจาะจงลงไปในเรื่องที่ควรปรับปรุงได้ชัดเจน ก็ยิ่งง่ายต่อการพัฒนาตนเองของผู้ได้บังคับบัญชา เช่น “เสียงนกร้องเวลาที่อยู่กับประชาชนอาจจะห้วนไปนิด ถ้าน้องลากหางเสียงให้ยาวขึ้นและนุ่มนวลขึ้น ประชาชนจะรู้สึกดีขึ้นมากและคิดว่าเราเต็มใจช่วยเหลือเขา”

การทำให้เห็นพ้องต้องกัน

ทั้งหัวหน้าฝ่ายต้องพูดคุยกันให้เข้าใจถึงความสำคัญของการพัฒนาครั้งนี้ โดยการดึงให้ผู้ได้บังคับบัญชามีส่วนร่วมอภิปราย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในสิ่งที่ควรปรับปรุง ซึ่งบางครั้งอาจพบว่าที่เขามีพฤติกรรมอย่างนั้นเป็นเพราะข้อจำกัดบางประการ ไม่ได้เกิดเพราะตัวเขาต้องการให้เป็น หัวหน้าฝ่ายจะได้ทราบและแก้ไขปัญหาดังกล่าว

นอกจากนี้ หัวหน้าฝ่ายยังต้องศึกษาข้อมูลให้ดีด้วยว่า ในการบอกกล่าววิพากษ์วิจารณ์การทำงานนั้น ผู้ได้บังคับบัญชาแต่ละคนมีบุคลิกชอบให้พูดตรงหรือพูดอ้อมไม่เช่นนั้นอาจเกิดปัญหาการสื่อสารกันไปคนละทาง อีกทั้งยังป้องกันความขัดแย้งหรือปัญหา “บานปลาย” เพียงเพราะการพูดตรงหรือพูดอ้อมกับคนแต่ละแบบ

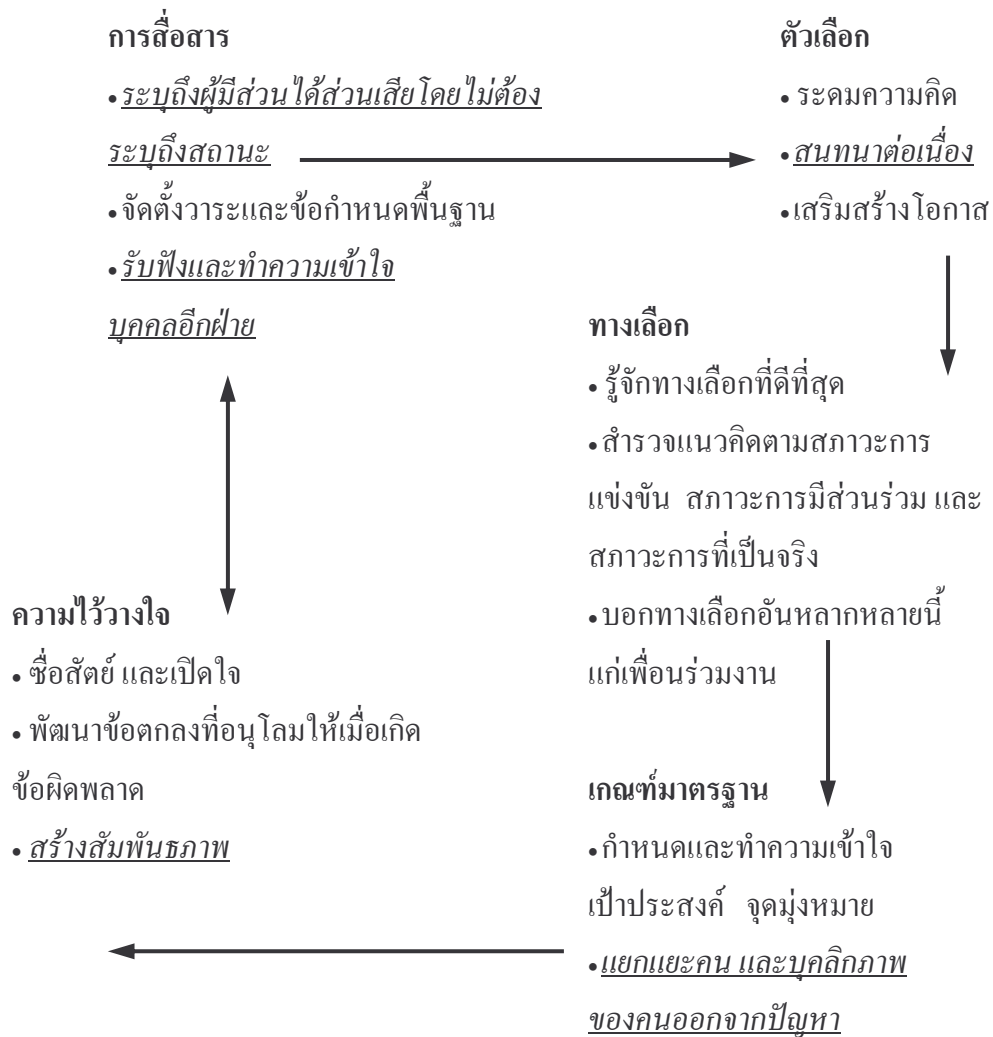
การตี-ชม

ต้องเริ่มด้วยการชมเรื่อง que ผู้ได้บังคับบัญชาทำได้ดีจริง ๆ ก่อน แล้วจึงเปิดประเด็นไปยังเรื่องที่ต้องการให้เขาปรับปรุง พูดให้กระชับ และสุดท้ายก็จบด้วยการชมอีกครั้ง เทคนิคนี้จะช่วยให้ผู้ถูกโทษไม่รู้สึกรู้สึกว่าเป็นผู้ถูกกล่าวหา มีแต่เรื่องที่ต้องปรับปรุงเพียงอย่างเดียว

แบบจำลองอีกชุดหนึ่งที่ผู้วิจัยขอเสนอแนะไว้สำหรับเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐระดับปฏิบัติการ นำไปใช้ปรับปรุงเชิงพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์หรือรับแจ้งปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ไม่ว่าจะด้วยการพบหน้าโดยตรงหรือพูดคุยกันผ่านช่องทางการสื่อสาร ให้ได้รับความพึงพอใจและสร้างความประทับใจแก่ประชาชนผู้ร้องทุกข์ คือ แบบจำลองของเครือข่ายเชิงรุกทางการสื่อสาร (The Communication Initiative Network) ชื่อ **“COAST: A Visual Model”** (www.comminet.com/en/node/200907/36)

แผนภาพที่ 15 แบบจำลอง “COAST: A Visual Model”

(ดัดแปลงจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ)



แบบจำลองดังกล่าว นำไปเป็นต้นแบบวิธีการสื่อสารของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ทั้งกับประชาชนผู้แจ้งปัญหาความเดือดร้อน และสื่อสารกันภายในกลุ่มของเจ้าหน้าที่ที่ทำงานในสังกัดฝ่ายรับเรื่องร้องทุกข์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารและเสริมศักยภาพกระบวนการแก้ไขปัญหาทั้ง 4 ขั้นตอน ได้แก่ การรับแจ้งรายละเอียดและรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหา การประสานงานปัญหาไปยังผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไข การติดตามผลการแก้ปัญหา ไปจนถึงการประเมินผลและปรับปรุงการทำงาน โดยเฉพาะข้อความ ตัวเอียง ในแบบจำลอง ซึ่งผู้วิจัยขอหยิบยกมาอภิปรายเพิ่มเติม ดังต่อไปนี้

ระบุดึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยไม่ต้องระบุถึงสถานะ

ในการรับแจ้งเรื่องร้องทุกข์ ไม่ว่าจะได้รับแจ้งจากใคร ทั้งจากประชาชนโดยตรง จากสื่อมวลชน หรือผ่านช่องทางใด ๆ เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐไม่ควรคำนึงถึงสถานะของผู้แจ้ง ไม่ว่าจะผู้แจ้งเหล่านั้นจะเป็นใคร จากหน่วยงานหรือองค์กรใด ก็ควรทำหน้าที่ในการรับแจ้ง ปัญหาและรวบรวมข้อมูลให้ละเอียดครบถ้วนอย่างเท่าเทียมกัน ในทางตรงกันข้าม สิ่งสำคัญที่ควรคำนึงถึง คือ ความเดือดร้อนของประชาชนผู้แจ้งปัญหา ตลอดจนประชาชนคนอื่น ที่ได้รับผลกระทบร่วมกันจากปัญหาที่กำลังเกิดขึ้นอยู่นั้น

รับฟังและทำความเข้าใจบุคคลอีกฝ่าย

เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐพึงตระหนักว่า การที่ประชาชนติดต่อเข้ามาเพื่อแจ้งเรื่องร้องทุกข์ ย่อมหมายความว่าประชาชนกำลังประสบความลำบาก หรือต้องการที่พึ่งให้ช่วยบรรเทาความเดือดร้อน หรือแม้แต่การได้รับแจ้งเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนจากสื่อมวลชนก็ตาม เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐพึงตระหนักเช่นกันว่า สื่อมวลชนก็ทำหน้าที่อยู่เช่นกันในฐานะเป็นตัวกลางสะท้อนปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ฉะนั้นเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐจำเป็นต้องรับฟังปัญหาจากผู้แจ้งทุกฝ่ายอย่างเข้าอกเข้าใจ

สนทนาต่อเนื่อง

การสนทนาในที่นี้ไม่เพียงแต่เป็นการสนทนาเฉพาะในขณะที่รับแจ้งปัญหาหรือความเดือดร้อนของประชาชนเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการสนทนาต่อเนื่องไปในกระบวนการต่าง ๆ ของการแก้ไขปัญหา และเมื่อปัญหายุติ คลี่คลาย เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐก็จำเป็นต้องสนทนากลับไปยังต้นทางของปัญหา บอกกล่าวกับประชาชนหรือสื่อมวลชนผู้แจ้งปัญหานั้นว่าล่าสุดมีความคืบหน้าแล้วอย่างไร

แยกแยะคน และบุคลิกภาพของคนออกจากปัญหา

ผู้วิจัยในฐานะเป็นผู้ดำเนินรายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” เคยทำหน้าที่รับแจ้งและสะท้อนปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน อีกทั้งเคยติดตามรับชมและฟังรายการร้องทุกข์ทางสถานีวิทยุและสถานีโทรทัศน์มาเป็นเวลานาน ทำให้ได้รับทราบ ว่า เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น สภาวะทางอารมณ์ของผู้ประสบปัญหาจะแตกต่างกันไปตามสภาพการณ์หรือความรุนแรงของปัญหา บางครั้งก็แจ้งข้อมูลรายละเอียดด้วยอารมณ์โกรธเกรี้ยว ฉุนเฉียว หรือตกใจจนควบคุมตนเองไม่ได้ ดังนั้นเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐเองจำเป็นต้องเข้าใจ และแยกแยะบุคลิกภาพของคนออกจากปัญหาให้ได้

สร้างสัมพันธภาพ

เมื่อการรับแจ้งปัญหาความเดือดร้อนต้องมีการสื่อสารพูดคุย ตลอดจนประสานงานไปยังบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอีกจำนวนมาก จึงเป็นโอกาสดีที่เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐจะได้สร้างสัมพันธภาพ ได้เปิดโลกทัศน์ ได้รู้จักคนและสังคมแวดล้อมเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างสัมพันธภาพกับสื่อมวลชน จะช่วยอำนวยความสะดวกด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูล การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข่าวสารระหว่างกัน สิ่งที่ผู้วิจัยกล่าวมาทั้งหมดนี้ล้วนแล้วแต่เป็นสิ่งสำคัญต่อการแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ไม่เพียงช่วยให้การทำงานราบรื่นเท่านั้น แต่ยังสร้างบรรยากาศการทำงานที่มีความสุขอีกด้วย

ประเด็นอภิปรายในลำดับต่อมายังคงเกี่ยวข้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัยด้านปัจจัยการแก้ไขปัญหา คือ เรื่องอุปสรรคในการแก้ปัญหา จากผลการวิจัยในบทที่ 4 ข้อค้นพบในตารางที่ 13 ทำให้ผู้วิจัยแบ่งอุปสรรคดังกล่าวออกได้เป็น 2 ประเภท คือ อุปสรรคภายนอก และอุปสรรคภายใน

อุปสรรคภายนอก เกิดจากประชาชนผู้แจ้งปัญหาความเดือดร้อน ซึ่งมักเอาแต่ใจ ไม่ยอมรับฟังเหตุผล ข้อเท็จจริง ตลอดจนคำอธิบายต่าง ๆ นอกจากนี้ยังใจร้อน ต้องการแต่ความรวดเร็วทันใจ โดยไม่พยายามทำความเข้าใจกับขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่

อุปสรรคภายใน เกิดจากสภาพแวดล้อมของการทำงาน ได้แก่ อุปกรณ์ บุคลากร และสภาพพื้นที่สำนักงานในจุดที่เป็นปัญหา

ผู้วิจัยมองว่าอุปสรรคภายในของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐเป็นสิ่งที่จัดการได้ง่ายกว่า เพราะเป็นปัจจัยในการทำงานที่มีลักษณะรูปธรรม สิ่งใดเกิดชำรุด บกพร่อง ดัดขัดเป็นอุปสรรคก็ยังสามารถมองเห็นและจับต้องได้ อาศัยสติปัญญาและแรงกายในการคิด วางแผน ปรับปรุงแก้ไขอุปสรรคเหล่านั้นก็หมดไป

แต่อุปสรรคภายนอก มีลักษณะเป็นนามธรรม เป็นความรู้สึกและการแสดงออกทางด้านจิตใจที่มองไม่เห็นจับต้องไม่ได้ เช่น การเอาแต่ใจ ใจร้อน วิธีจัดการกับอุปสรรคประเภทนี้ จึงอยู่ที่ตัวบุคคลผู้ทำงานหรือเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงการทำงานให้ก้าวไปข้างหน้า เลือกลงมือสนองต่อแรงปัจจัยภายนอกในมุมมองและคุณค่าของตนเอง ที่สำคัญต้องไม่ยอมตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมรอบข้างหรือสถานการณ์ภายนอกที่บีบบังคับให้ต้องจำใจทำ ลักษณะที่กล่าวมาทั้งหมดนี้เป็นคุณสมบัติของคนทำงานเชิงรุก (Proactive Approach)

การทำงานเชิงรุก เป็นการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากกว่า เพราะการทำงานแบบตั้งรับ (Reactive Approach) เป็นการกระทำเมื่อมีสถานการณ์บีบบังคับให้ตอบสนอง ในบางครั้งอาจมีความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เมื่อเกิดข้อผิดพลาดก็จะโทษสิ่งแวดล้อมรอบข้าง เงื่อนไขข้อจำกัดต่าง ๆ โดยไม่พิจารณาตนเองเป็นหลัก (นุชรินทร์ สิริประภาวรรณ, 2547:40-46) นอกจากนี้การทำงานเชิงรุก จำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก กล่าวคือ มีอิสรภาพในการเลือก ตอบสนองพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งโดยเชื่อมั่นคุณค่า 4 ประการ คือ

1. รู้จักตนเอง ตัดสินใจเลือกที่จะทำสิ่งใดมีอิทธิพลต่อตัวเรา
2. มีจินตนาการ สามารถคาดเดาเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้
3. มีวิจารณญาณ ตระหนักรู้อยู่ในใจว่าสิ่งใดถูกหรือผิด ควบคุมพฤติกรรมของตนเองได้ อีกทั้งมีความคิดและการกระทำสอดคล้องกัน
4. มีความมุ่งมั่นที่เป็นอิสระ เลือกกระทำสิ่งใดตามที่ตนเองตระหนัก โดยไม่ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมรอบข้าง

ดังนั้น ในฐานะเป็นผู้ทำงานเพื่อประชาชน และต้องเผชิญอุปสรรคภายนอก ซึ่งเกิดจากประชาชน เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐจึงจำเป็นต้องพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีอุปนิสัยเชิงรุก ตามแนวทางดังนี้

1. เข้าใจเกี่ยวกับนโยบาย วิสัยทัศน์ เป้าหมายขององค์กรและธุรกิจ
2. ทราบแนวทางดำเนินการในองค์กรบรรลุเป้าหมาย
3. วิเคราะห์ จุดอ่อน จุดแข็ง ศักยภาพ และความสามารถของตนเองว่าเหมาะสมกับงานและองค์กรหรือไม่
4. มีศักยภาพและความรู้เรื่องงาน
5. ประเมินอุปสรรค และโอกาสสนับสนุนจากสิ่งแวดล้อมรอบตัว เช่น วัฒนธรรมองค์กร ทิศนคติของบุคลากรที่ส่งผลต่อการทำงานของตน
6. ปรับข้อจำกัด หรือปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้เป็นโอกาส
7. รู้จักองค์กร และเข้าใจพฤติกรรมบุคลากรทั้งองค์กร
8. เข้าใจและวิเคราะห์เพื่อปรับตัวและปรับวิธีการให้เข้ากับสถานการณ์
9. มีความคิดอิสระในการเลือก ไม่ตกอยู่ใต้อิทธิพลของสิ่งแวดล้อม
10. มีวิจารณญาณว่าสิ่งใดถูกต้องและเหมาะสม
11. คาดการณ์เหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างแม่นยำ

12. วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นในอดีต ปัจจุบัน ตลอดจนวางแผนป้องกันปัญหาหรือเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

ประเด็นสุดท้ายที่ผู้วิจัยจะอภิปรายผลนี้ อยู่ในกระบวนการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐชั้นตอนติดตามผลการแก้ไขปัญหา (บทที่ 4 ตารางที่ 10) ซึ่งเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐหลายหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ให้ข้อมูลตรงกันว่าปัจจุบันการแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชน มี “เวลา” เป็นตัวกำหนดและควบคุมการทำงาน โดยส่วนตัวของผู้วิจัยเองเห็นว่า ปัจจัยด้านเวลานี้ดี เพราะเป็นส่วนเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ช่วยให้ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็วและมีมาตรฐาน ทั้งนี้เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลภาพรวมด้านการใช้เวลาเพื่อควบคุม และติดตามผลการทำงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ผู้วิจัยจึงขอนำแนวคิดการเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking) มาใช้ในการเปรียบเทียบนี้ เพื่อนำผลของการเปรียบเทียบมาเผยแพร่ไว้สำหรับผู้สนใจจะได้นำข้อมูลนี้ไปพิจารณา หรือนำไปใช้ประโยชน์ด้านอื่นต่อไป

จากรายงานการศึกษาการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาไทย ด้วยกระบวนการเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย* ได้สรุปความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ Benchmarking ว่าเป็นกระบวนการวัดและเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ บริการ และวิธีปฏิบัติขององค์กรที่สามารถทำได้ดีกว่า เพื่อนำผลการเปรียบเทียบมาใช้ปรับปรุงองค์กรของตนเองเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งจากความหมายนี้สรุปได้ว่าการทำ Benchmarking ประกอบด้วย 2 ส่วนหลักๆ ได้แก่

1. การเปรียบเทียบวัด (Benchmarking) ซึ่งในส่วนนี้ต้องกำหนดตัววัดหรือที่เรียกว่า Key Performance Indicators (KPIs) ที่จะเปรียบเทียบกับใคร เรื่องใด

2. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการปฏิบัติที่ดีหรือเป็นเลิศ (Best Practice) จากผู้ที่ได้ดีกว่า โดยเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นหลังจากการเปรียบเทียบวัด ให้รู้ถึงผู้ที่ได้ดีกว่า และเข้าไปเรียนรู้วิธีการปฏิบัติซึ่งทำให้ประสบความสำเร็จ หรือมีค่า Benchmark สูง เพื่อนำมาปรับปรุงองค์กรของตนเอง

ค่าของตัววัดนั้น ๆ เรียกว่า Benchmark

* (www.cu_qa.chula.ac.th/Benchmark/Benchmarking_PDF/Benchmarking_Sum.pdf), หน้า 65-72

ตารางที่ 30 แสดง Benchmarking การใช้เวลาเพื่อควบคุมและติดตามผลการดำเนินงาน
ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ

ลำดับ	Key Performance Indicators			ลักษณะพฤติกรรม
	หน่วยงานที่เปรียบเทียบ	ค่า Benchmark (เวลาที่ใช้ประสานงานผู้รับผิดชอบปัญหาหลังจากได้รับแจ้งข้อมูลจากประชาชน)	ค่า Benchmark (เวลาที่ใช้ไปจนกว่าจะติดตามผลการดำเนินงาน)	
1	ศูนย์พิช	ไม่ได้ระบุ	กำหนดเวลางานแล้วเสร็จเป็นจำนวนชั่วโมงให้แก่ผู้รับผิดชอบปัญหา (ช่างซ่อมไฟจราจร) ภายใน 3 วัน	ทำหนังสือตอบกลับหากเป็นเรื่องที่ได้รับแจ้งมาจากศูนย์รับแจ้งทุกข์ กทม.
2	ศูนย์รับแจ้งทุกข์ กทม.	ไม่ได้ระบุ	ภายใน 3 วัน ในรอบทุก 15 วัน ในรอบทุก 3 เดือน	ติดตามดูว่าสำนักงานเขตรับเรื่อง (ปัญหา) ไปหรือยัง ทำสรุปส่งผู้บริหารโดยประมวลจำนวนและเรื่อง (ปัญหา) ที่ได้รับแจ้งมาว่าเป็นความรับผิดชอบของสำนักงานเขตใดบ้าง สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ส่วนประชาชนที่แจ้งเรื่อง (ปัญหา) เข้ามา 3 ครั้งขึ้นไป จะมีจดหมายขอบคุณลงนามโดยผู้ว่าราชการ

ตารางที่ 30 แสดง Benchmarking การใช้เวลาเพื่อควบคุมและติดตามผลการดำเนินงาน
ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ (ต่อ)

ลำดับ	Key Performance Indicators			ลักษณะพฤติกรรม
	หน่วยงานที่เปรียบเทียบ	ค่า Benchmark (เวลาที่ใช้ประสานงานผู้รับผิดชอบปัญหาหลังจากได้รับแจ้งข้อมูลจากประชาชน)	ค่า Benchmark (เวลาที่ใช้ไปจนกว่าจะติดตามผลการดำเนินงาน)	
3	ศูนย์วิทยุผ่านฟ้า (191)	ตั้งการตำรวจท้องที่ภายใน 1 นาที	สายตรวจต้องถึงที่เกิดเหตุภายใน 15 นาที หากเป็นพื้นที่นครบาล ต้องถึงภายใน 10 นาที	กำหนดโดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และกองบัญชาการตำรวจนครบาล
4	สำนักงานเขตราชเทวี	ไม่ได้ระบุ	ภายใน 30 นาที	หน่วย BEST (รถเคลื่อนที่ฉุกเฉิน) เดินทางถึงจุดเกิดเหตุ
5	(นายกเทศมนตรี) เทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา	วันนี้	พรุ่งนี้	ติดตาม ทวงถาม ผู้รับผิดชอบเป็นระยะ ๆ

หมายเหตุ: ดูรายละเอียดเรื่องนี้ได้ในบทที่ 4 ตารางที่ 10

ในขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยตั้งประเด็นคำถามเฉพาะเรื่องเวลาที่ใช้ไปในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ไม่ได้เจาะประเด็นข้อคำถามไปถึงเรื่องเวลาที่ใช้เพื่อควบคุมและติดตามผลการดำเนินงาน แต่ปรากฏว่าก็มีเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ 5 หน่วยงาน (ในตาราง) ที่ให้รายละเอียดดังกล่าว ซึ่งถือว่าเป็นความรู้สำหรับผู้วิจัยและเป็นข้อค้นพบเพิ่มเติมที่ทำให้เห็นว่าหน่วยงานรัฐบางแห่งนำ “เวลา” มาเป็นเครื่องกำหนดประสิทธิภาพการทำงาน

จากการเปรียบเทียบวัตรระหว่างหน่วยงานรัฐแต่ละแห่ง พบว่า ศูนย์วิทยุผ่านฟ้าเป็นหน่วยงานเดียวที่ระบุชัดเจนว่า หลังรับแจ้งปัญหาหรือความเดือดร้อนจากประชาชนแล้ว จะต้องประสานงานต่อทันทีภายใน 1 นาที อุปกรณ์ที่ใช้ควบคุมและเป็นหลักฐานได้อย่างดีคือระบบคอมพิวเตอร์และการอัดเทปซึ่งตรวจสอบได้ และไม่สามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้

ยิ่งไปกว่านั้นตำรวจท้องที่ที่ได้รับการประสานปัญหาไปแล้ว นโยบายจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติยังกำหนดไว้อีกว่า สายตรวจจะต้องเดินทางถึงที่เกิดเหตุภายใน 15 นาที หากเป็นพื้นที่นครบาล กองบัญชาการตำรวจนครบาลก็กำหนดว่าสายตรวจต้องถึงที่เกิดเหตุภายใน 10 นาที ผู้วิจัยมองว่านโยบายนี้จะดีที่สุดที่สุดหากสามารถปฏิบัติได้จริง เพราะฉะนั้นน่าจะเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานเข้าไปด้วย โดยการให้รางวัลแก่สายตรวจท้องที่ที่ปฏิบัติตรงตามกำหนดเวลา ขณะเดียวกันก็กำหนดโทษแก่สายตรวจที่ปฏิบัติผิดเวลา วิธีการนี้ยังเป็นการรับประกันความมั่นใจในประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ให้การทำงานเป็นไปได้จริง ไม่ใช่แค่เน้นนโยบายที่กำหนดเอาไว้

วิธีปฏิบัติของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร ไม่ว่าจะเป็นศูนย์รับพิชศูนย์รับแจ้งทุกข์ หรือสำนักงานเขตต่าง ๆ ก็เป็นอีกกรณีศึกษาหนึ่งที่มีความชัดเจนในการนำเวลามาเป็นตัวควบคุมและติดตามผลการทำงาน มีหน่วยรถเคลื่อนที่ฉุกเฉินของแต่ละสำนักงานเขต (หน่วย BEST - Bangkok Emergency Service Team) ซึ่งเป็นแนวคิดของผู้ว่าราชการฯ นายอภิรักษ์ โกษะโยธิน[•] ที่ต้องถึงจุดเกิดเหตุหลังรับแจ้งภายใน 30 นาที นอกจากนี้ยังมีระยะกำหนดว่าภายใน 3 วันการแก้ไขปัญหาต้องรู้ผล ส่วนศูนย์รับแจ้งทุกข์ ซึ่งเป็นศูนย์ใหญ่ของการรับแจ้งและประสานงานปัญหาร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานครผ่านหมายเลขโทรศัพท์ 1555 จะมีการประมวลสรุปเรื่องทั้งหมดที่ได้รับแจ้งทุก 15 วัน มีการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการทุก 3 เดือน ยิ่งไปกว่านั้นจะมีจดหมายขอบคุณลงนามโดยผู้ว่าราชการฯ ส่งไปถึงประชาชนผู้ที่แจ้งปัญหามากกว่า 3 ครั้งในรอบ 3 เดือน วิธีการเหล่านี้ถือเป็นการเพิ่มความโดดเด่นและชัดเจนในการทำงานเพื่อแก้ปัญหาให้แก่ประชาชนของกรุงเทพมหานครที่หน่วยงานรัฐอื่น ๆ น่าจะนำไปเรียนรู้ อย่างไรก็ตามผู้วิจัยขอเสริมว่าถ้ากรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับเวลาที่ใช้ประสานงานผู้รับผิดชอบปัญหาหลังจากได้รับแจ้งข้อมูลจากประชาชน โดยการกำหนดเป็นตัวเลขเวลาให้ได้ว่ารวดเร็วและมีระบบตรวจสอบที่ชัดเจนอย่างที่สุดผ่านฟ้าปฏิบัติอยู่ ก็จะยิ่งสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครตื่นตัวต่อการประสานงานปัญหาต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น

[•] ฉัฐพล เกิดผล, เจ้าหน้าที่สำนักเทศกิจ กรุงเทพมหานคร, สัมภาษณ์ 22 ธันวาคม 2550.
 นवलจันทร์ สารสิทธิ์, เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตราชเทวี, สัมภาษณ์ 11 มกราคม 2551.

จากกระบวนการวัด โดยใช้ “เวลา” เป็นค่าวัดและเปรียบเทียบวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อติดตามผลการทำงานของหน่วยงานรัฐ (Benchmarking) ผู้วิจัยสรุปว่าศูนย์วิทยุผ่านฟ้า และหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร มีวิธีการปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ซึ่งเป็นตัวอย่าง สำหรับหน่วยงานรัฐอื่น ๆ อันจะนำไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ในหน่วยงานของตนเองได้ ดังนี้

Best Practice ของศูนย์วิทยุผ่านฟ้า (191) มีระบบควบคุมและตรวจสอบโดยใช้ ระบบคอมพิวเตอร์และการอัดเทปเสียง เจ้าหน้าที่ต้องประสานงานไปยังหน่วยงานผู้รับผิดชอบ หลังจากได้รับแจ้งปัญหาจากประชาชนภายใน 1 นาที

Best Practice ของศูนย์รับแจ้งทุกข์ (1555) ซึ่งเป็นศูนย์ใหญ่ของการรับแจ้งและ ประสานงานปัญหาเรื่องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร

- มีการติดตามผลการแก้ไขปัญหาหลังประสานงานผ่านไปแล้ว 3 วัน
- มีการประมวลเรื่องทั้งหมดที่ได้รับแจ้งจากประชาชนทุก 15 วัน และสรุปเป็น จำนวนตัวเลข แยกเป็นปัญหาของแต่ละสำนักงานเขต
- มีการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการทุก 3 เดือน
- มีการส่งจดหมายขอบคุณลงนามโดยผู้ว่าราชการฯ ไปถึงประชาชนผู้ที่แจ้ง ปัญหามากกว่า 3 ครั้งในรอบ 3 เดือน

แม้การนำเวลามาใช้เป็นตัวควบคุมและติดตามผลการทำงาน อาจจะยังไม่ใช่วิธีการ ขั้นสุดที่จะใช้รับประกันประสิทธิภาพการทำงานเพื่อแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่ หน่วยงานรัฐ เพราะ “เร็ว” ไม่ได้แปลว่า “ดี” แต่ผู้วิจัยมองว่าอย่างน้อยหน่วยงานรัฐเอง ก็พยายามและมีวิธีต่าง ๆ ในการควบคุมภายในเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ

อย่างไรก็ตามยังมีหน่วยงานอีกหนึ่งแห่ง คือ การประปานครหลวง ที่แม้ไม่ได้ กล่าวถึงเรื่องเวลาที่ใช้ติดตามผลการทำงาน แต่กลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยไปสัมภาษณ์เชิงลึก ได้ให้ข้อมูลที่แสดงถึงการพัฒนาการให้บริการอีกลักษณะหนึ่ง และถือว่าเป็นการทำงานเชิงรุก ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าเป็นข้อปฏิบัติที่ดี หน่วยงานรัฐอื่นๆ น่าจะนำไปใช้เช่นกัน

การประปานครหลวง :

“ตอนนี้มีงานอีกกลุ่มหนึ่งที่เกิดขึ้น คือกลุ่มสอบถามทัศนคติผู้ใช้น้ำ ทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของประปา ประเมินออกมาว่าเป็นอย่างไร พอใจแค่ไหน มีข้อเสนอแนะอะไรบ้าง ก็จะมีเจ้าหน้าที่โทรไปสอบถามและกรอกลงแบบฟอร์ม ซึ่งเป็น 40 เปอร์เซ็นต์ ของงานทั้งหมด เป็นงานใหม่ที่ถือว่าดี เป็นงานแนวรุก”

จากผล ในตารางที่ 14 และ 15 ความสำคัญ บทบาท และ นำเสนอในบทที่ 2 มาประกอบ เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐเข้าใจถึง ปัจจัย จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ทำหน้าที่เป็น “สื่อกลาง” รับแจ้งปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และแจ้งเรื่องนั้น ๆ ต่อมายังหน่วยงานรัฐให้ช่วยแก้ไขปัญหา เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐสะท้อนความคิดและความรู้สึก ออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่

**ปัจจัยด้านบทบาท
ของสื่อมวลชน**

การวิจัยในบทที่ 4 ข้อค้นพบ หากนำแนวคิดเรื่อง หน้าที่ของสื่อมวลชนที่ผู้วิจัย การอภิปรายผล แสดงให้เห็นว่า ด้านนี้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้รับ ที่มีต่อสื่อมวลชน (รายการร้องทุกข์) ในการ ทำหน้าที่เป็น “สื่อกลาง” รับแจ้งปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และแจ้งเรื่องนั้น ๆ ต่อมายังหน่วยงานรัฐให้ช่วยแก้ไขปัญหา เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐสะท้อนความคิดและความรู้สึก ออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่

ด้านชื่นชมการทำงาน (ข้อค้นพบในตารางที่ 20) เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐรู้สึก ขอบคุณ ให้กำลังใจ และคิดว่ากรณีที่รายการเหล่านี้ประสานงานเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนมา แจ้งให้ทราบนั้นเป็นประโยชน์หลายประการ อีกทั้งต้องการให้มีรายการอย่างนี้ตลอดไป

ด้านแนะนำการทำงาน (ข้อค้นพบในตารางที่ 21) เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐได้เสนอ ข้อเสนอแนะและข้อปรับปรุงแก่สื่อมวลชน (รายการร้องทุกข์) ดังนี้

1. สื่อมวลชนต้องตรวจสอบและกั่นกรองข้อมูลต่าง ๆ ให้ชัดเจนในเชิงลึก ก่อนออกอากาศ โดยเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานรัฐ เพราะจะส่งผลกระทบต่อความเสียหาย และประชาชนเข้าใจข้อเท็จจริงคลาดเคลื่อนไป

2. สื่อมวลชนต้องปรับปรุงการทำงานในการรับข้อมูลจากประชาชนผู้ประสบปัญหา ความเดือดร้อนให้ละเอียด เพื่อจะได้นำข้อมูลนั้นมาแจ้งต่อเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐได้อย่าง ครบถ้วนชัดเจน และแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว

อย่างไรก็ตาม แม้จะตระหนักถึงความสำคัญ บทบาท และหน้าที่ของสื่อมวลชน แต่ผลการวิจัยในบทที่ 4 ข้อค้นพบในตารางที่ 16 เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐกลับไม่ค่อยได้ติดตาม รับชมหรือรับฟังรายการร้องทุกข์ที่ออกอากาศ ทางสถานีวิทยุกระจายเสียงและสถานีโทรทัศน์ใน ปัจจุบันเท่าใดนัก ข้อเท็จจริงดังกล่าว เป็นอีกหลักฐานหนึ่งที่ย้ำให้เห็นถึงพฤติกรรม “เชิงรับ” ในการทำงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ผู้วิจัยจึงขอเสนอให้หน่วยงานรัฐปรับพฤติกรรมเป็น “เชิงรุก” โดยติดตามรายการร้องทุกข์เหล่านี้เป็นประจำ ทั้งนี้รายการร้องทุกข์ทางสถานีโทรทัศน์ มีความยาวไม่มาก รายการช่วยชาวบ้าน มีความยาวเพียง 3 นาที หรือรายการร่วมมือร่วมใจ มีความยาวเพียง 1 ชั่วโมง อาจมีการจัดเวรเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เช่น ฝ่ายรับแจ้งเรื่องร้องทุกข์

ฝ่ายประชาสัมพันธ์มาเป็นผู้คอยติดตามชมสองรายการนี้ หากเป็นช่วงรายการที่อยู่นอกเวลางานไปแล้ว ก็จัดให้มีการบันทึกเทปไว้ และให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบมาเปิดชมย้อนหลังและเขียนสรุปเนื้อหาหารายการที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานเพื่อดำเนินการ “เชิงรุก” ในขั้นต่อไป ส่วนรายการร้องทุกข์ทางสถานีวิทยุกระจายเสียง ก็เช่นกัน แต่อาจมีข้อจำกัดที่รายการออกอากาศตลอด 24 ชั่วโมง ในหน่วยงานอาจจัดหาให้มีเครื่องรับวิทยุ 1 เครื่องคอยเปิดฟังรายการไปด้วยพร้อมกับการทำงาน หรือถ้าเป็นไปได้ให้จัดการระดมรับผิดชอบแก่เจ้าหน้าที่ 1 คนเป็นผู้ติดตามฟังรายการ หากมีเนื้อหาใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน ก็จะได้ดำเนินการกับปัญหานั้นทันที และเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐจะกลายเป็นฝ่ายบอกกล่าวกลับไปยังสื่อมวลชนเองว่า ได้รับทราบปัญหานั้น และดำเนินการอย่างไรไปแล้ว แทนที่จะรอคอยการบอกกล่าวหรือเป็นเพียงฝ่ายรอรับแจ้งข้อมูลจากสื่อมวลชน

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า พฤติกรรมเชิงรุกที่เสนอไว้ข้างต้นนี้ ไม่ได้ยุ่งยากหรือสิ้นเปลืองงบประมาณมากนัก หากเปรียบเทียบกับ การตัดเก็บข่าวจากหนังสือพิมพ์รายวัน (News Clipping) ดังที่หน่วยงานรัฐหลายแห่งจัดทำอยู่เป็นประจำ ทั้งนี้หากสามารถเพิ่มช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารดังที่ผู้วิจัยเสนอมานี้ นอกเหนือจากการคลิปปิ้งข่าว และมีการจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบ ผลประโยชน์จะเกิดขึ้นอีกมากโดยเฉพาะแก่สังคมและประชาชน

แนวคิดเรื่องอิทธิพลของสื่อมวลชน ที่ผู้วิจัยนำเสนอไว้ในบทที่ 2 ก็สะท้อนภาพในโลกของความเป็นจริงได้อย่างดี เพราะถึงแม้ปัญหาหรือความเดือดร้อนที่ได้รับแจ้งโดยตรงจากประชาชน หรือได้รับแจ้งผ่านสื่อมวลชน พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐในการแก้ไขปัญหา มีกระบวนการแบบเดียวกัน แต่เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐยอมรับว่า สื่อมวลชนเป็นตัวกระตุ้นให้การแก้ปัญหาเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดที่ เดนิส แมคแคลว และ สเวน จินดาหุล กล่าวถึงผลของการสื่อสารมวลชนที่จะเกิดต่อผู้รับสาร ทั้งด้านความคิด ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลด้านพฤติกรรม สื่อมวลชนมีส่วนเร่งเร้าให้ลงมือกระทำ หรือจัดให้มียุทธวิธีเพื่อลงมือปฏิบัติ

นอกจากนี้ การที่เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐกล่าวว่าสื่อมวลชนมีอิทธิพลในฐานะเป็นผู้คอยตรวจสอบและติดตามผลการทำงาน ยังสนับสนุนแนวคิดของ George A. Comstock ที่กล่าวว่า สื่อมวลชนสามารถทำหน้าที่ในการควบคุมทางสังคมได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้เพราะสื่อมวลชนมีความสัมพันธ์กับสถาบันอื่น ๆ ในสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถาบันที่ทำหน้าที่ในการขัดเกลาทางสังคม (Socialization)

ส่วนการอภิปรายผลลำดับต่อไป คือ การอภิปรายผลด้านข้อมูลที่ผู้วิจัยได้รับ จากแบบสำรวจความคิดเห็น ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่มีต่อสื่อมวลชน (รายการร้องทุกข์) ในการทำหน้าที่เป็นสื่อกลางรับแจ้งปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และแจ้งเรื่องนั้น ๆ ต่อมายังหน่วยงานรัฐให้ช่วยแก้ไขปัญหา มีข้อค้นพบสองประเด็นที่ไม่ตรงกันกับข้อมูลที่ได้รับ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ได้แก่

ประเด็นแรก ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า ปัญหาหรือความเดือดร้อน ที่ได้รับแจ้งโดยตรงจากประชาชนและได้รับแจ้งผ่านสื่อมวลชน พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ หน่วยงานรัฐในการแก้ไขปัญหา มีกระบวนการแบบเดียวกัน แต่ข้อมูลที่ได้จากแบบสำรวจ ความคิดเห็น เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐกล่าวว่าการแก้ไขปัญหา มีขั้นตอนดำเนินงานต่างกัน ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่แสดงจิตสำนึกว่า การได้รับแจ้งเรื่องจากสื่อมวลชนไม่ถือว่าเป็นเรื่อง ปกติในการทำงานประจำวัน เพราะมีผลกระทบทางใดทางหนึ่งไม่ว่าต่อตนเองหรือหน่วยงาน อื่นทั้งเรื่องเดือดร้อนของประชาชนที่ได้รับแจ้งจากสื่อมวลชน มักจะได้รับการแก้ไขที่รวดเร็วกว่า อย่างไรก็ตาม ข้อค้นพบในประเด็นนี้แม้จะไม่ตรงกันกับที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ เชิงลึก แต่ข้อมูลที่สะท้อนออกมาจากจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่มีต่อสื่อมวลชน ก็ยังสอดคล้องและสนับสนุนแนวคิดที่ว่าสื่อมวลชนมีอิทธิพล รวมถึงทำหน้าที่ควบคุมและ ชัดกลางทางสังคมดังที่ได้เสนอไปก่อนหน้านี้แล้ว

ประเด็นที่สอง ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า ความรู้สึกนึกคิดของ เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐต้องการให้มีรายการร้องทุกข์ทางสื่อมวลชนตลอดไป แต่ข้อมูลที่ได้รับจาก แบบสำรวจความคิดเห็นกลับพบว่า เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐไม่ต้องการให้มีสื่อมวลชนทำหน้าที่ ร้องทุกข์แทนประชาชนดังที่เป็นอยู่

ผู้วิจัยมาวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ไม่ต้องการให้มีสื่อมวลชน ทำหน้าที่ร้องทุกข์ ว่ามีข้อมูลอื่นๆ ที่ได้รับจากการสำรวจความคิดเห็นนี้ในประเด็นใดบ้าง ที่จะนำมาใช้อธิบายข้อค้นพบดังกล่าวได้อย่างมีเหตุผล หากพิจารณาจากผลสรุปการวิจัยด้วย แบบวัดจิตสำนึกที่นำเสนอไว้ในบทที่ 5 ในหมวดความรู้สึกนึกคิดของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ข้อ 4 (เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐรู้สึกยินดีเมื่อได้ยื่นชื่อหน่วยงานของตนออกอากาศ) และข้อ 6 (เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ไม่รู้สึกเบื่อหน่ายเวลาที่มีสื่อมวลชนติดต่อเข้ามาเพื่อแจ้งเรื่อง เดือดร้อนของประชาชน) จิตสำนึกด้านความรู้สึกทั้งสองประเด็นนี้ ไม่สามารถอธิบาย ข้อค้นพบข้างต้นได้

แต่เมื่อพิจารณาจิตสำนึกด้านความคิด ผู้วิจัยพบว่าผลสรุปในข้อ 1 2 3 และ 8 นำมาใช้ประกอบการอธิบายได้เป็นอย่างดี

ข้อ 1 เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐคิดว่าเวลามีเรื่องเดือดร้อน ประชาชนควรแจ้งหน่วยงานผู้รับผิดชอบโดยตรง มากกว่าแจ้งไปที่สื่อมวลชน

ข้อ 2 เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐไม่คิดว่าสื่อมวลชน คือที่พึ่งของประชาชนยามเกิดปัญหาเดือดร้อน

ข้อ 3 เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐไม่คิดว่า สื่อมวลชนช่วยสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงานของตนกับประชาชน

ข้อ 8 เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐไม่คิดว่าตนและสื่อมวลชน คือเพื่อนร่วมงานกัน

การที่เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐไม่ต้องการให้มีสื่อมวลชนทำหน้าที่ร้องทุกข์แทนประชาชนดังที่เป็นอยู่ มีสาเหตุจากความคิดไม่เชื่อมั่นการทำงานของสื่อมวลชนในการทำหน้าที่เป็นสื่อกลางรับแจ้งเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน และประสานงานนำเรื่องเหล่านั้นมาแจ้งต่อแก่เจ้าหน้าที่หน้าที่หน่วยงานรัฐ ผู้วิจัยจึงได้ทบทวนข้อมูลและข้อค้นพบอื่นๆ เพิ่มเติมอีกเพื่อพิจารณาหาสาเหตุดังกล่าว พบว่า สื่อมวลชนที่ทำรายการร้องทุกข์มีข้อบกพร่องในการทำงานดังที่เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐได้สะท้อนให้ทราบแล้ว ว่าสื่อมวลชนต้องตรวจสอบและกลั่นกรองข้อมูลต่างๆ ให้ชัดเจนในเชิงลึกก่อนออกอากาศ ไม่ว่าจะป็นข้อมูลจากประชาชน ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานรัฐ ตลอดจนความรู้รอบในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับปัญหาเหล่านี้มีผลให้เกิดความเสียหายทั้งต่อภาพลักษณ์องค์กรหน่วยงานรัฐ และประชาชนผู้รับข่าวสาร นอกจากนี้จากคำให้สัมภาษณ์ แสดงให้เห็นว่ามีเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐหลายคนต้อง “เจ็บตัว” จากการทำหน้าที่ของสื่อมวลชน

เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุผ่านฟ้า :

“บางครั้งไม่ได้ตรวจสอบ รับมาก็เผยแพร่ อย่าลืมนว่ามีผู้รับข่าวสารอยู่จำนวนมาก จะเห็นได้ว่าหลายครั้งมีการฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายกัน ลงขอโทษกันบ้าง

เจ้าหน้าที่องค์กรอุตสาหกรรมป่าไม้ :

“ปัญหาที่เราเป็นห่วงก็คือ จะทำยังไงถึงให้สื่อเข้าใจเรา ไม่ใช่ฟังความจากชาวบ้าน แล้วก็เข้าใจตามชาวบ้านทั้งหมด แล้วก็มอง อป. เป็นภาพลบตลอด”

เจ้าหน้าที่การไฟฟ้านครหลวง :

“เคยมีเหตุการณ์ที่ไฟฟ้าปากน้ำให้สัมภาษณ์ ปรากฏว่าคำพูดที่เป็นข้อความที่ถูกต้อง ถูกตัดออกไป ทำให้ประชาชนได้ข้อมูลไม่ถูกต้อง...เขาก็ร้องเรียนเข้ามา”

เจ้าหน้าที่ศูนย์รับแจ้งทุกข์ กรุงเทพมหานคร :

“ข้อมูลที่กระทบกับบุคคลอยากให้มีระดับระงับหน่อย พอตรวจสอบแล้วแก้ไขว่า สิ่งที่ได้กลับมาไม่เท่ากับสิ่งที่เสียไป บางครั้งสื่อพูดถึงสั้น ๆ เป็นข้อความกระชับเข้าหาเหยื่อ เขียนข่าวในหนังสือพิมพ์ แต่หน่วยงานที่ถูกพาดพิงถึงต้องชี้แจงกันใหญ่โตในหน่วยงาน”

เจ้าหน้าที่กรมชลประทาน :

“บางทีเรื่องน้ำท่วม อย่างทีวี บางทีไปเอาภาพเก่า ๆ มา จริง ๆ แล้วไม่ได้ท่วมมากขนาดนั้น คนเห็นแล้วก็ตกใจ”

อีกหลักฐานหนึ่งที่สนับสนุนให้เห็นว่าสื่อมวลชนทำหน้าที่บกพร่อง และเป็นสาเหตุให้เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ไม่ต้องการให้มีสื่อมวลชนทำหน้าที่ร้องทุกข์แทนประชาชน ดังที่เป็นอยู่ ซึ่งเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐสะท้อนให้ทราบเช่นกันทั้งในการให้สัมภาษณ์เชิงลึก และการเขียนความคิดเห็นเพิ่มเติมลงในแบบสำรวจจิตสำนึก ได้แก่ การที่สื่อมวลชนรับข้อมูลจากประชาชนไม่ละเอียด ไม่ชัดเจน เมื่อประสานงานมาแล้วยิ่งซ้ำซ้อนและทำให้แก้ปัญหาได้ล่าช้ากว่าการที่ประชาชนแจ้งเองโดยตรง

เจ้าหน้าที่การไฟฟ้านครหลวงเขตบางกะปิ :

“อยากให้รับข้อมูลให้ชัดเจน บางทีบอกมาผิด ไปหาก็ไม่เจอ โทรคุยกันสองครั้ง สามครั้งถึงจะรู้เรื่อง ถ้าบอกผิด รถเราไปก็ไม่เจอ บางครั้งทำงานมาก ๆ ก็หงุดหงิดเหมือนกัน”

เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุปรากร :

“เวลารับแจ้งเหตุอยากให้มียารละเอียดมากกว่านี้ และช่วยกลั่นกรองด้วยว่า มันเป็นอย่างไง ถามข้อมูลให้ชัดเจน บางทีแจ้งข้อมูลเรามาไม่ตรง จะทำให้ช้าต่อการดำเนินการ”

การแสดงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้านครหลวง ที่เขียนความคิดเห็นเพิ่มเติมลงในแบบสำรวจจิตสำนึก :

“การติดต่อกับสื่อมวลชนเป็นสิ่งที่ดี แต่การให้ข้อมูลจากสื่อที่ติดต่อเข้ามา มักมีรายละเอียดไม่มาก ทำให้การให้ข้อมูลล่าช้าหรือยุ่งยาก ต้องคอยโทรกลับไปยังผู้ที่ติดต่อ ซึ่งหากผู้ติดต่อมาที่ศูนย์ฯ โดยตรง จะทำให้เราซักถามรายละเอียดได้ชัดเจน สอบถามข้อมูลได้มาก ทำให้การช่วยเหลือเร็วขึ้น

ตัวอย่างไฟดับ...

ให้ข้อมูลว่าดับที่ไหน และบอกเบอร์โทรกับชื่อมาเท่านั้น (ให้เราโทรกลับไปสอบถามเอง) ไม่สอบถามรายละเอียดต่อว่า ดับทั่วไป หรือบ้านเดียว บ้านเลขที่เท่าไร? เข้าซอยไปลึกไหม มีแยกซอยอะไร แล้วจะช่วยเหลือได้รวดเร็วอย่างไร เป็นต้น

กรุณาอย่าคิดว่า สื่อมวลชนสามารถเร่งรัดการทำงานให้รวดเร็วขึ้น เนื่องจากทุกคนก็มีปัญหาอยากให้เร่งแก้ไขทั้งนั้น ฉะนั้นอย่าอยากให้มีความเท่าเทียมกัน ไม่ชอบคนชี้เบ้ง เพราะที่เคยรับบริการมา มีสื่อที่ชอบอ้างด้วยบ่อย ทำให้รู้สึกไม่ดี”

อย่างไรก็ตาม แม้เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐยังไม่เชื่อมั่นการทำหน้าที่ของสื่อมวลชนที่ทำรายการร้องทุกข์ และไม่ต้องการให้มีสื่อมวลชนทำหน้าที่ร้องทุกข์แทนประชาชนดังที่เป็นอยู่ แต่ก็ต้องแปลกใจเมื่อพบว่าจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐด้านความคิดอีกประเด็นหนึ่งกลับคิดว่าตนเองอาจทำหน้าที่แก้ไขปัญหให้กับประชาชนได้อย่างไม่มีประสิทธิภาพนักหากขาดสื่อมวลชน ข้อค้นพบนี้แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐยอมรับบทบาทและอิทธิพลของสื่อมวลชน

ประเด็นสุดท้ายที่จะอภิปรายปิดท้ายนี้ คือ ข้อค้นพบด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐข้อที่ 1 ที่พบว่า เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐต้องการให้หน่วยงานของตนมีการจัดอบรมหรือมีวิธีการทำงานที่กำหนดไว้เป็นพิเศษ เพื่อพร้อมรับการแจ้งเรื่องจากสื่อมวลชน

จากหนังสือเรื่อง เทคนิคเพื่อการเปลี่ยนแปลงความรู้ ทักษะ และทัศนคติ จัดพิมพ์โดย สวัสดิการสำนักงานก.พ. (ดร.บุญเลิศ ไพรินทร์, ม.ป.ป.: 9-19) อธิบายว่า การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในองค์กรมีความสำคัญเป็นอย่างมาก ก่อให้เกิดการเรียนรู้ หรือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทั้งในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติอันพึงปรารถนาของคนในองค์กร เพื่อว่าบุคคลในองค์กรจะได้นำเอาความรู้ ความสามารถ และทัศนคติที่พึงปรารถนานั้นไปใช้ในการทำงานได้

อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลและประหยัด ขณะเดียวกันยังก่อให้เกิดความภาคภูมิใจที่จะปฏิบัติงานจนเต็มความรู้ความสามารถด้วย ทั้งนี้การกำหนดว่าจะใช้หลักสูตร วิธีการสอน หรือวิธีการฝึกอบรม อะไร อย่างไรที่จะก่อให้เกิดการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ได้ดีที่สุด ศึกษาได้จาก ทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Adult Learning Theories หรือที่เรียกว่า Andragogy) ซึ่งมีนักวิชาการอธิบายเป็นทฤษฎีย่อยไว้อีกหลายวิธี

ผู้วิจัยมองว่าทฤษฎีการเรียนรู้ในแนวที่เน้นความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้ากับตอบสนองต่อสิ่งเร้า (Stimulus-Response Learning Theories) เป็นทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ที่เหมาะสมอย่างยิ่งกับการนำมาใช้เป็นเกณฑ์กำหนดเพื่อเลือกวิธีการฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ เนื่องจากทฤษฎีนี้เชื่อว่ากิจกรรมหรือพฤติกรรมของมนุษย์ที่แสดงออกมานั้น เป็นผลอันมาจากแรงผลักดันภายนอกตัวบุคคล (ซึ่งก็คือการได้รับแจ้งเรื่องราวของทุกข์ของประชาชนจากสื่อมวลชน) และการแสดงออกหรือการทำหน้าที่ของจิตใจด้านต่าง ๆ นั้น ล้วนเกิดจากแรงผลักดันภายนอกตัวบุคคลหรือสิ่งเร้านั่นเอง

ทั้งนี้ ดร.บุญเลิศ ไพรินทร์ (เรื่องเดียวกัน: 42-44) ได้เสนอทางเลือกสำหรับเทคนิคการฝึกอบรมไว้หลายประการ โดยแบ่งตามวัตถุประสงค์เป็น 3 ประเภทดังนี้

1. เทคนิคการฝึกอบรมที่จะช่วยให้เกิดการเรียนรู้ หรือการเปลี่ยนแปลงความรู้

- การบรรยาย (Lecture)
- การอภิปรายเป็นคณะ (Panel Discussion)
- การบรรยายเป็นคณะ (Symposium)
- การประชุมอภิปราย (Conference)
- ทัศนศึกษา (Field Trip)
- โครงการศึกษา (Project Methods)
- การสอนโดยใช้ภาพยนตร์ (Film)
- การสอนงาน (Coaching)
- การฝึกอบรมไปพร้อมกับการปฏิบัติงาน (On-the-job Training)
- แบบเรียนสำเร็จรูป (Programme Instruction)
- การระดมสมอง (Brainstorming)
- การสัมมนา (Seminar)

2. เทคนิคการฝึกอบรมที่จะช่วยให้เกิดทักษะ หรือการเปลี่ยนแปลงทักษะ

- การสาธิต (Demonstration)
- การทำงานในฐานะผู้ช่วยหรือลูกมือชั่วคราว (Apprenticeship)
- การฝึกปฏิบัติ (Exercise)
- โครงการศึกษา (Project Methods)
- คณะทำงานชั่วคราว (Task Force)
- การฝึกปฏิบัติงานในเวลาจำกัด (In-Basket)
- การฝึกอบรมไปพร้อมกับการปฏิบัติงาน (On-the-job Training)
- วิธีประสบเหตุการณ์ (Incident Method)
- เกมการบริหาร (Management Games)
- การสอนงาน (Coaching)
- การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop)
- การสร้างสถานการณ์จำลอง (Simulations)

3. เทคนิคการฝึกอบรมที่จะช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติหรือพฤติกรรม

- การแสดงบทบาทสมมติ (Role-Play)
- กรณีศึกษา (Case Study)
- การอภิปรายกลุ่ม (Group Discussion)
- การสร้างสถานการณ์จำลอง (Simulations)
- เกมการบริหาร (Management Games)
- การฝึกอบรมเพื่อรู้เขารู้เรา (Sensitivity Training)
- การประชุมกลุ่มซินดิเคท (Syndicate)
- การฝึกปฏิบัติ (Exercise)
- วิธีประสบเหตุการณ์ (Incident Method)
- การสังเกตพฤติกรรม (Fishbowl)

เทคนิคการฝึกอบรมต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยนำมาเสนอประกอบการอภิปรายผลการวิจัยนี้ น่าจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารหน่วยงานรัฐที่จะนำไปพิจารณา และคัดเลือกเทคนิค วิธีที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ในการจัดอบรม หรือให้ความรู้ถึงการทำงานเพื่อพร้อมรับการแจ้งเรื่องจากสื่อมวลชน ตามความต้องการของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่ผู้วิจัยค้นพบ

ประเด็นต่าง ๆ ทั้งหมดข้างต้นที่ผู้วิจัยได้อภิปรายไปตามกรอบแนวคิดการวิจัย ตามปัจจัยด้านบทบาทของสื่อมวลชน เป็นจิตสำนึกด้านความความรู้สึกรู้สึกผิด และพฤติกรรมที่แท้จริงของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่มีต่อการแก้ไขปัญหาสาธารณะที่ได้รับการร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน โดยผู้วิจัยได้เตรียมการณั้ไว้ตั้งแต่แรกแล้วดังที่ได้อธิบายไว้ในบทที่ 3 ว่า การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านจิตสำนึกด้วยแบบสำรวจความคิดเห็น จะช่วยสะท้อนข้อเท็จจริงบางประการที่เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐอาจไม่ได้เปิดเผยในขณะให้สัมภาษณ์เชิงลึก

ท้ายที่สุดของการอภิปรายผลนี้ ผู้วิจัยขออนุญาตนำเสนอประสบการณ์อันมีคุณค่า ที่ได้รับในระหว่างการเก็บข้อมูลวิจัยมาแลกเปลี่ยนให้ผู้อ่านได้รับทราบ ดังต่อไปนี้

ในระหว่างก่อนดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยได้ทำจดหมายติดต่อประสานงานอย่างเป็นทางการส่งไปยังหน่วยงานรัฐที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้ง 16 หน่วยงาน พร้อมกับอธิบายวัตถุประสงค์และประโยชน์ของงานวิจัยให้กลุ่มตัวอย่างได้รับทราบ พบว่าเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐทุกคนยินดีให้ความร่วมมือ บางหน่วยงานขอให้ส่งข้อความสัมภาษณ์ไปล่วงหน้า อย่างเช่น ศูนย์วิทยุผ่านฟ้า (191) ซึ่งผู้วิจัยทราบในเวลาต่อมาจากเพื่อนตำรวจที่ทำงานอยู่ในนั้นว่า ผู้บังคับบัญชาได้นำข้อความไปเตรียมคำตอบ และนัดแนะกันไว้ก่อนแล้วว่า จะตอบอะไร อย่างไรบ้าง

อย่างไรก็ตามขณะสัมภาษณ์เชิงลึก แม้ผู้วิจัยไม่ได้กล่าวอ้างถึงคำว่า “จิตสำนึก” สักครั้งเดียว แต่ปรากฏว่าก็มีเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐจาก 3 หน่วยงานที่พูดถึงคำนี้ ได้แก่ ดาบตำรวจแดง แสงงาม จากศูนย์วิทยุปรากร, คุณนวลจันทร์ สาธุสิทธิ์ จากฝ่ายโยธา สำนักงานเขตราชเทวี และคุณกานูมาศ เข้มประเสริฐ จากศูนย์พิช โดยบริบทของ “จิตสำนึก” ซึ่งเจ้าหน้าที่ทั้ง 3 ท่านอธิบายไว้สรุปว่า หากทุกคนมีจิตสำนึก รู้หน้าที่ รู้วินัย รู้รับผิดชอบ สังคมก็จะดำเนินไปได้ด้วยดี ปัญหาไม่เกิด

คุณवलจันท์ สาธุสิทธิ์ (สำนักงานเขตราชเทวี):

“ถ้าเป็นในระเบียบจริง ๆ ก็มี แต่มันอยู่ในจิตสำนึกเราช่วยในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน”

ดาบตำรวจแดง แสงงาม (ศูนย์วิทยุปรากร):

“ถ้าทุกคนมีจิตสำนึกว่าตัวเองมีหน้าที่อะไร มีหน้าที่ดูแลประชาชน มีหน้าที่ดูแลความเรียบร้อย...ก็ไปทำตามหน้าที่ของเขาว่าต้องรับผิดชอบยังไง มันก็ไม่มีปัญหา”

คุณภานุมาศ แยมประเสริฐ (ศูนย์พิช):

“ปัญหาจริง ๆ ก็คือคนใช้รถใช้ถนนสร้างปัญหาเอง ...ข้ามถนนได้สะพานลอย มีรั้วกั้นอยู่ก็ไปเอาออก ยอมเสี่ยงอันตรายเพื่อจะเอาความสะดวก...อย่างไฟกดปุ่มข้ามถนน พอไฟแดงปุ้ปรถก็ไม่หยุดรอให้คนข้าม ก็เป็นรถชนคนข้ามถนน...ตรงนี้สำคัญที่สุด ถ้าธรรมาภิบาลให้คนมีวินัยไม่ได้ ปัญหาจราจรก็จะอยู่คู่กรุงเทพฯตลอดไป”

นอกจากนี้ การให้คำตอบและแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ทั้ง 3 ท่าน ไม่เพียงจะเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการทำวิจัยเท่านั้น แต่ผู้วิจัยยังได้รับความรู้สึกดี ๆ ที่ได้พบเจอกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐผู้มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน เพื่อบ้านเมือง เพื่อประชาชน

กระนั้น ภาวะ “เสียความรู้สึก” ก็เกิดขึ้นกับผู้วิจัยเช่นกัน เมื่อครั้งไปสัมภาษณ์ ปลัดอำเภอเสนาให้ จังหวัดสระบุรี ซึ่งขณะที่ดำเนินการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ปลัดคนนี้ยังดำรงตำแหน่งเป็นปลัดอำเภอมวกเหล็ก ในวันนัดหมายผู้วิจัยต้องไปนั่งรอพบอยู่ที่อำเภอเสนาให้เกือบ 3 ชั่วโมง และหลังจากโทรศัพท์ไปย้ำถึงกำหนดนัด ปลัดท่านนี้บอกว่ายังทานข้าวกลางวันอยู่กับเพื่อน ๆ ให้ผู้วิจัยขับรถไปพบได้ที่ร้านอาหาร

ผู้วิจัยไปถึงร้านอาหารเวลา 15.30 น. ภาพที่เห็นคือปลัดท่านนี้นั่งอยู่กับเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐอื่น ๆ อีก 8 คน ซึ่งได้รับการแนะนำว่าแต่ละคนเป็นนายอำเภอโน้น เป็นปลัดอำเภอนั้น เป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายใด ๆ ซึ่งผู้วิจัยก็สุดจะจดจำ แต่ทุกคนกำลังมีความสุขกับการพูดคุยสังสรรค์ ดื่มสุรา กินอาหารที่เพียบพร้อมอยู่บนโต๊ะ ขณะดำเนินการสัมภาษณ์ก็มีเสียงเพลง เสียงหัวเราะสนุกสนานปะปนไปกับเสียงสัมภาษณ์ของปลัดอำเภอเสนาให้ที่ตอบคำถามคำถามหนึ่ง ก็สูบบุหรี่คำหนึ่งสลับกับยกแก้วเหล้าดื่มเป็นระยะ

หลังจบการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐทุกท่านที่กำลังทานอาหารกันอยู่นั้นให้ช่วยกรอกแบบสำรวจความคิดเห็น ปลัดอำเภอเสนาให้กล่าวอย่างเป็นกันเองว่าให้ผู้วิจัยดำเนินการได้เลย เพราะทุกคนที่นั่นอยู่ที่นี่เป็นเพื่อนกับท่าน ผู้วิจัยจึงเดินนำแบบสำรวจความคิดเห็นไปส่งให้แต่ละคน ปรากฏว่าทุกคนมีท่าทีปฏิเสธ บางคนรับแบบสำรวจไปแล้ววางไว้เฉย ๆ ไม่กรอกคำตอบ บางคนกรอกคำตอบไปที่วิพากษ์วิจารณ์ข้อคำถามไป แล้วก็หันมาสอนผู้วิจัยว่าคำถามที่ถูกต้องควรเป็นอย่างไร มีอยู่คนหนึ่งถึงกับเอามือมาปิดแบบสำรวจออกไป พร้อมกับกล่าวเสียงชิงชังว่า “ไม่รู้หรือไง ผู้ใหญ่คุยกันอยู่” ผู้วิจัยจึงเดินกลับมาที่นั่งเก้าอี้เดิม และฟังดูว่าผู้ใหญ่เขาคุยอะไรกัน

สิ่งที่ผู้ใหญ่คุยกันนั้น คือเรื่องยี่หื้อสุรา การทวงถามถึงสุราต่างประเทศชนิดหนึ่งที่อีกคนหนึ่งนำมาแต่ยังไม่เปิด ตลอดจนเรื่องทั่วไปที่เกี่ยวกับมาช่วงเทศกาลปีใหม่ ผู้วิจัยนึกย้อนถึงตัวเอง วันนี้มาในฐานะอาจารย์มหาวิทยาลัยและแต่งกายสุภาพ ผูกเนคไทอย่างเป็นทางการยังได้รับการปฏิบัติอย่างนี้ หากเป็นตาสี ยายสา หรือชาวบ้านในท้องถิ่นของเจ้าหน้าที่เหล่านี้ เมื่อมีปัญหาเดือดร้อนจะได้รับการดูแลและบริการที่ดีอย่างไร ผู้วิจัยกล่าวอำลาเมื่อเวลา 16.45 น. สรุปว่าบ่ายวันนั้นเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐกลุ่มนี้ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ข้าราชการที่พึงประสงค์ โดยนำเวลางานมาใช้ส่วนตัว และประพฤติดวินัยข้าราชการตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 มาตรา 82 (5)

ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ

จากข้อค้นพบและการอภิปรายผลการวิจัยทั้งหมด ผู้วิจัยขอสรุปเป็นข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะระดับมหภาค

1. จากการติดตามรายการร้องทุกข์ทั้งทางสถานีวิทยุกระจายเสียงและสถานีโทรทัศน์ในรอบ 1 เดือน (มิถุนายน-กรกฎาคม 2550) พบว่า ปัญหาที่ได้รับการหยิบยกมานำเสนอออกอากาศมากที่สุด โดยมีจำนวนรวมกันถึง 172 เรื่อง ได้แก่ปัญหาสาธารณูปโภคบกพร่อง ชำรุด เสียหาย ซึ่งเป็นความเสียหายจากการเสื่อมสภาพของสิ่งนั้น ๆ ไม่ว่าจะเป็น ถนน สะพาน สายโทรศัพท์ ตู้โทรศัพท์ ระบบไฟฟ้า ระบบประปา เพราะฉะนั้นจึงเป็นหน้าที่ของหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องที่จะต้องเอาใจใส่ ตรวจสอบ ดูแลระบบสาธารณูปโภคเหล่านี้ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน จัดระบบการทำงานในหน่วยงานให้มี “ฝ่ายตรวจสอบสภาพสาธารณูปโภค” คอยตระเวนออกตรวจตราความเรียบร้อยของระบบสาธารณูปโภคเหล่านี้ และจัดระบบการประสานงานภายในกับฝ่ายซ่อมบำรุงให้ทำงานสอดคล้องกันไป

2. หน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องกับการจัดระบบการทำงานที่จำเป็นต้องมี “ฝ่ายตรวจสอบสภาพสาธารณูปโภค” คอยตระเวนออกตรวจตรา ดูแลระบบสาธารณูปโภคดังที่กล่าวไว้ในข้อ 1 ได้แก่ การไฟฟ้านครหลวง ศูนย์พิช การประปานครหลวง และศูนย์อมรินทร์ ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจากการจดบันทึกเนื้อหาในรายการร้องทุกข์ พบว่า ทั้ง 4 หน่วยงานนี้เป็นหน่วยงานที่มีความถี่สูงสุดที่สื่อมวลชนประสานงานแจ้งเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน อย่างไรก็ตาม จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยพบว่า ศูนย์พิช เป็นหน่วยงานเดียวที่มีฝ่ายตรวจสอบ มีเวรเจ้าหน้าที่ขับรถลงพื้นที่ตรวจตรา ดูแลความเรียบร้อยของระบบสัญญาณไฟจราจรในกรุงเทพมหานคร

3. จากข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐในการวิจัยครั้งนี้ พบว่า เรื่อง “จิตสำนึก” เป็นแนวทางยั่งยืนที่จะช่วยลดปัญหาในสังคมไทย หากทุกคน ทุกฝ่ายมี “จิตสำนึกแห่งตน” ประกอบกับมี “จิตสำนึกสาธารณะ” ในการใช้ชีวิตอยู่ร่วมกับผู้อื่น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะให้หน่วยงานรัฐทุกแห่งต้องกำหนดนโยบายและแผนระยะยาวในการ “ปลูกจิตสำนึก” ตามบทบาทในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ของหน่วยงาน เช่น

- กระทรวงศึกษาธิการ จัดให้มีหลักสูตรและวิชา “จิตสำนึก” แก่ผู้เรียนทุกระดับ
- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีหน่วยงานย่อยเป็นฝ่าย หรือสำนักในด้านการ “พัฒนาจิตสำนึกประชาชน”
- กระทรวงวัฒนธรรมมีฝ่าย “ตรวจสอบจิตสำนึก” คอยตรวจสอบความพร้อมทางจิตสำนึกของทุกภาคส่วนในสังคมที่เกี่ยวข้องกับการจรรโลงวัฒนธรรม
- กระทรวงยุติธรรมและฝ่ายนิติบัญญัติ มีการกำหนดโทษแก่ผู้กระทำความผิดฐาน “เจตนากระทำการและก่อให้เกิดความเสียหายโดยไร้ซึ่งจิตสำนึก” เป็นต้น

ทั้งนี้นอกจากกำหนดเป็นนโยบายและแผนแล้ว ยังต้องบูรณาการให้มีการกระทำหรือลงมือปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมร่วมกัน ในการปลูกจิตสำนึกสาธารณะแก่คนไทย

4. นอกจากหน่วยงานรัฐจะต้องมีนโยบายและแผนในการปลูกจิตสำนึกแก่คนไทยแล้ว ภายในหน่วยงานเองยังจะต้องมีแนวทางสร้างจิตสำนึกการทำงาน และจิตสำนึกความรับผิดชอบแก่เจ้าหน้าที่ในองค์กรด้วย ปลูกฝังค่านิยมแห่งการทำงานด้วยใจ จนเกิดความภูมิใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อีกทั้งสร้างจิตสำนึกความมีคุณค่าในตัวเองให้เกิดขึ้น ในฐานะเป็นกลุ่มคนที่ทำงานเพื่อพัฒนาประเทศ ไม่ใช่เป็นข้าราชการ (ข้าราชการ) อย่างที่เป็นทัศนคติฝังลึกมานานกว่า 100 ปี

5. หน่วยงานรัฐทุกหน่วย ควรมีฝ่ายรับแจ้งเรื่องร้องทุกข์อย่างเป็นกิจจะลักษณะประจำหน่วยงานของตนเอง ซึ่งไม่ใช่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ แต่เป็นฝ่ายที่ทำหน้าที่โดยเฉพาะในการรับแจ้งปัญหาความเดือดร้อน และให้ข้อมูลแก่ประชาชนหากมีผู้ติดต่อสอบถามจัดสถานที่ที่มีอุปกรณ์ครบครัน มีหมายเลขโทรศัพท์ที่จดจำง่าย หรือช่องทางการติดต่อที่เข้าถึงง่ายแก่ประชาชนทุกระดับการศึกษา อีกทั้งประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักโดยบรรจุข้อมูลลงในคู่มือนามสงเคราะห์ส่วนราชการไทย เพื่อแจกจ่ายไปทั่วประเทศ

นอกจากนี้ต้องจัดบุคลากรที่มีความรู้ลึกในข้อมูลของหน่วยงานไว้เป็นเจ้าหน้าที่ประจำ ซึ่งบุคลากรนี้อาจเป็นเจ้าหน้าที่ในหน่วยใดหน่วยหนึ่งที่เวียนมารับหน้าที่หมุนเวียนกันทุก ๆ เดือน ซึ่งการหมุนเวียนงานนี้เป็นลักษณะหนึ่งของการมุ่งใจในการทำงาน ดังที่ผู้วิจัยได้เสนอไว้แล้ว คือการสร้างแรงจูงใจโดยให้ผู้ปฏิบัติเห็นความสำคัญของงาน ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่รู้สึกซ้ำซากจำเจกับการทำงานรับแจ้งปัญหา และยังรับรู้ว่าคุณเองเป็นส่วนหนึ่งของงานทั้งระบบ

6. นอกจากจะมีฝ่ายรับแจ้งเรื่องร้องทุกข์อย่างเป็นทางการเป็นกิจจะลักษณะประจำหน่วยงานของตนเองแล้ว หน่วยงานรัฐยังต้องพัฒนาการทำงานแก้ไขปัญหาเป็นแนวทางเชิงรุก (Proactive Approach) รับรู้ปัญหาหรือความเดือดร้อนของประชาชนจากการใส่ใจติดตามโดยลงพื้นที่เพื่อรับรู้ รับฟังด้วยตนเอง สืบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนเป็นระยะ และเปรียบเทียบวิธีปฏิบัติงานในหน่วยงานของตนเองกับหน่วยงานรัฐอื่น ๆ (Benchmarking) โดยนำผลการเปรียบเทียบมาใช้ปรับปรุงองค์กรของตนเอง อีกทั้งแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ของหน่วยงานอื่นเพื่อนำมาใช้กับหน่วยงานของตน

ข้อเสนอแนะระดับจุลภาค

1. สำหรับหน่วยงานรัฐที่มีฝ่ายรับแจ้งเรื่องร้องทุกข์เป็นรูปธรรมแล้ว เช่น การไฟฟ้า นครหลวง (1130) การประปานครหลวง (1125) ศูนย์รับแจ้งทุกข์ กรุงเทพมหานคร (1555) ศูนย์วิทยุผ่านฟ้า (191) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจึงอยู่ที่การพัฒนากุศลกรที่ยังด้อยประสิทธิภาพ และรักษากุศลกรที่มีประสิทธิภาพให้รักษามาตรฐานการทำงาน และเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เพื่อนร่วมงาน ผู้วิจัยเสนอแนะว่าหน่วยงานเหล่านี้จะนำแบบจำลอง “The COACH Model” (สำหรับหัวหน้าฝ่ายหรือผู้บังคับบัญชาระดับต้น) และ “COAST: A visual Model” (สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน) ที่ผู้วิจัยนำเสนอไว้แล้วไปใช้จริง

2. ฝ่ายรับแจ้งเรื่องร้องทุกข์ควรจัดระบบการติดตามเนื้อหาในรายการร้องทุกข์ทางวิทยุและโทรทัศน์เป็นประจำ โดยมีผู้รับผิดชอบในการดู / ฟังอย่างเป็นทางการเป็นกิจจะลักษณะ ทำสรุปเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบในหน่วยงานเสนอต่อผู้บริหาร วิธีการนี้ถือเป็น การรับรู้ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอีกทางหนึ่งนอกเหนือไปจากการทำคลิปปิ้งข่าว

3. จัดให้มีการจัดอบรมหรือมีวิธีการทำงานที่กำหนดไว้โดยเฉพาะ เพื่อพร้อมรับการแจ้งเรื่องจากสื่อมวลชนตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่ผู้วิจัยค้นพบและได้นำเสนอไว้ก่อนหน้าแล้ว

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการทำงานของสื่อมวลชน

1. เช่นเดียวกันกับกรณีหน่วยงานรัฐที่ต้องจัดอบรมเพื่อเรียนรู้วิธีการรับแจ้งเรื่องจากสื่อมวลชน สื่อมวลชน (ผู้ผลิตรายการร้องทุกข์) ก็จำเป็นต้องจัดอบรมเพื่อเรียนรู้แนวทางหรือวิธีการประสานงานกับหน่วยงานรัฐ อาจจัดให้มีการพบปะเสวนา หรือแลกเปลี่ยนทัศนคติระหว่างหน่วยงานรัฐและสื่อมวลชนที่ต้องทำงานร่วมกัน วิธีนี้จะช่วยกระชับความสัมพันธ์ เกิดความเข้าใจเอาใจเขามาใส่ใจเรา หน้าทีของแต่ละฝ่าย และที่สำคัญสร้างความเป็น “เพื่อนร่วมงาน” แก่กันและกัน

2. สื่อมวลชนผู้ผลิตรายการร้องทุกข์ต้องปรับปรุงการทำงานในการกลั่นกรองข้อมูลที่เป็นประเด็นปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้ถูกต้อง ชัดเจนก่อนนำเสนอออกอากาศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการกล่าวพาดพิงถึงชื่อหน่วยงานรัฐ หรือตัวบุคคล ยิ่งจะต้องระมัดระวังให้มากที่สุด เพราะมีผลต่อความเสียหายของผู้ที่ถูกพาดพิงถึง รวมถึงการนำเสนอข้อมูลแวดล้อมที่เป็นบริบทของประเด็นปัญหานั้น เพื่อเป็นความรู้เสริมแก่ประชาชน ซึ่งผู้วิจัยในฐานะนักสื่อสารมวลชนเช่นกัน (ผู้ดำเนินรายการวิทยุร่วมด้วยช่วยกัน) ถือว่าลักษณะนี้เป็นการ “ทำการบ้าน” ที่ดีและมีความเป็น “มืออาชีพ” ของผู้ประกอบวิชาชีพ นอกจากนี้ในการประสานงานเพื่อแจ้งเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนไปยังหน่วยงานรัฐ สื่อมวลชนผู้ผลิตรายการร้องทุกข์จำเป็นต้องรวบรวมรายละเอียดให้ครบถ้วนมากที่สุด เพื่อเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐจะได้ดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว อีกทั้งไม่เกิดทัศนคติด้านลบต่อการทำหน้าที่ของสื่อมวลชน

3. องค์กรสื่อมวลชนแต่ละแห่ง และผู้นำเสนอเนื้อหาในการร้องทุกข์ทั้งหมดไม่ว่าทางสื่อวิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ต้องกำหนดให้มีคู่มือการทำงาน และจรรยาบรรณวิชาชีพประจำหน่วยงานของตน ตลอดจนให้มีมาตรการที่ชัดเจนในการแสดงความรับผิดชอบต่อการทำงาน หากเนื้อหาสาระที่นำเสนอผ่านสื่อไปนั้นไม่ถูกต้องตามความเป็นจริง หรือสร้างความเสียหายแก่บุคคลที่เกี่ยวข้อง

4. รายการร้องทุกข์ทางสถานีวิทยุกระจายเสียง ได้แก่ รายการร่วมด้วยช่วยกัน รายการสวพ.91 และรายการจส.100 ซึ่งทำหน้าที่รับแจ้งปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน พร้อมทั้งนำเสนอออกอากาศตลอด 24 ชั่วโมง ควรมีสุนัขข้อมูลแยกไว้ต่างหากจากฝ่ายรับแจ้ง เพื่ออำนวยความสะดวกภายในหน่วยงาน เมื่อประสานปัญหาไปยังหน่วยงานรัฐและมีคำชี้แจงจากหน่วยงานรัฐแล้วก็ให้บันทึกรวบรวมไว้เพื่อนำเสนอผู้ฟังต่อเนื่องเป็นระยะ และรับรู้ทั่วกันเองระหว่างทีมงานภายใน ช่วยให้เกิดการประสานงานซ้ำหากเป็นประเด็นปัญหาเดิมแต่ผู้แจ้งเป็นคนใหม่ เช่น กรณีปัญหาสาธารณสุขที่กระทบต่อคนหมู่มาก รถติด อุบัติเหตุ ท่อประปาหลักแตกเสียหายทำให้น้ำไม่ไหลเป็นบริเวณกว้าง หรือไฟฟ้าดับติดต่อกันหลายพื้นที่

5. ให้เกียรติผู้อื่นและนอบน้อมถ่อมตน ไม่ควรคิดว่าสื่อมวลชนคือผู้ยิ่งใหญ่มีอำนาจอิทธิพลเหนือใคร ในทางตรงกันข้ามควรตระหนักว่าสื่อมวลชนเป็นสถาบันหนึ่งในการขัดเกลาทางสังคมเช่นเดียวกับสถาบันการศึกษา และสถาบันศาสนา สังคมจะดีหรือเลวก็เป็นผลจากการบ่มเพาะปลูกฝังของสื่อมวลชนนั่นเอง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐต่อการทำงานเพื่อแก้ไขปัญหาสาธารณะ โดยศึกษาเฉพาะเจาะจงไปยังผู้บริหารหน่วยงานรัฐแต่ละระดับ ตั้งแต่ระดับสูง ระดับกลาง และระดับต้น เพราะการทำงานแต่ละระดับนั้นจะมีปัจจัยแวดล้อม ยุทธศาสตร์ นโยบาย แนวทางการทำงาน และบทบาทที่ต่างกันออกไป

2. ศึกษาจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐต่อการทำงานเพื่อแก้ไขปัญหาสาธารณะ โดยมีเป็นปัจจัยการควบคุมทางสังคมรูปแบบอื่น ๆ นำผลการศึกษามาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับปัจจัยจากสื่อมวลชนว่าปัจจัยใดที่หน่วยงานรัฐยอมรับ ปัจจัยใดที่ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานรัฐได้เหมาะสมกว่า

3. การศึกษาจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐในครั้งนี้ ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก และสำรวจความคิดเห็น ซึ่งเป็นการศึกษาเพียงมิติเดียวจากตัวเจ้าหน้าที่ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้ หากใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพอื่นด้วย เช่น การสังเกตแบบมีส่วนร่วม โดยผู้วิจัยเข้าไปฝังตัวเป็นส่วนหนึ่งในกลุ่มเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ใช้แบบบันทึกพฤติกรรมเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูล วิธีการนี้อาจเป็นไปได้ยากในทางปฏิบัติ ใช้เวลา และงบประมาณมากกว่า แต่จะทำให้ได้ข้อค้นพบด้านจิตสำนึกที่น่าสนใจในมิติอื่น ๆ อย่างแน่นอน

4. การศึกษาบทบาทของสื่อมวลชนในเรื่องต่าง ๆ ควรเปลี่ยนมุมมองหรือแนวคิดให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น กรณีสื่อมวลชน (รายการร้องทุกข์) ที่ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางรับแจ้งปัญหาหรือความเดือดร้อนของประชาชนนี้ มีบทบาทเป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารในเวลาเดียวกัน อีกทั้งแสดงบทบาทในการเป็นศูนย์ประสานงาน และเป็นศูนย์ให้บริการข่าวสารเกี่ยวกับการร้องทุกข์แก่ประชาชน ซึ่งเป็นบทบาทของสื่อมวลชนในปัจจุบันที่น่าสนใจ

5. การศึกษาในครั้งนี้ แสดงให้เห็นถึงบทบาทของสื่อมวลชนในการส่งเสริมความสัมพันธ์ทางอำนาจให้กับประชาชนต่อหน่วยงานรัฐ จึงควรมีการศึกษารoles บทบาทของสื่อมวลชนในการส่งเสริมความสัมพันธ์ทางอำนาจให้กับประชาชนต่อหน่วยงานเอกชนด้วย อันจะทำให้ได้มุมมองครบถ้วนต่อประเด็นดังกล่าว

บรรณานุกรม

หนังสือ

กระมล ทองธรรมชาติ และพรศักดิ์ ฝ่องแฝ้ว. ข้าราชการไทย ความสำนึกและอุดมการณ์.

พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.

เดนิส แมคแควล และ สเวน จินดาहुล. แบบจำลองการสื่อสารสำหรับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา.

แปลโดย สวนิต ยมาภัย และ ระวีวรรณ ประกอบผล. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528.

เทพนม เมืองแมนและสวีน สุวรรณ. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2529.

นิภา แก้วศรีงาม. จิตวิทยาองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2532.

บุญเลิศ ไพรินทร์. เทคนิคเพื่อการเปลี่ยนแปลงความรู้ ทักษะ และทัศนคติ. กรุงเทพมหานคร:

โรงพิมพ์สำนักงานก.พ., ไม่ปรากฏปีที่พิมพ์.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2542. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร:

นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์, 2546.

พีระ จิระโสภณ. ทฤษฎีการสื่อสารมวลชน. เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและทฤษฎีการสื่อสาร.

พิมพ์ครั้งที่ 15. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2541.

ยอดชาย ทองไทยนันท์. เทคนิคการจูงใจให้ทำงาน. ไม่ปรากฏสถานที่พิมพ์. ไม่ปรากฏปีที่พิมพ์.

รสนา อัชชะกิจ. กระบวนการแก้ปัญหาและตัดสินใจเชิงวิทยาศาสตร์. กรุงเทพมหานคร :

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.

วัชรวิฑูรธรรม. ศิลปะการบริหารคน. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว, 2535.

วีระพล สุวรรณนันต์. หลักการระบวนการแก้ปัญหา. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: ไทยพีรเมียร์พริ้นติ้ง, 2534.

สุรพงษ์ โสชนะเสถียร. การสื่อสารกับสังคม. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.

สุรัตน์ ตรีสุกถ. หลักนิเทศศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: พ.ศ.พัฒนา, 2549.

อรุณ รักรธรรม. การจูงใจในธุรกิจ. เอกสารการสอนชุดวิชาพฤติกรรมมนุษย์และจริยธรรมทางธุรกิจ หน่วยที่1-7. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2545.

อุ้นดา นพคุณ. แก้ปัญหาเป็น. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530.

เอกชัย กี่สุขพันธ์. การบริหาร: ทักษะและการปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: อรุณการพิมพ์, 2533.

Good, C., V. Dictionary of education. New York: McGraw-Hill, 1973.

Grove, P., B. Webster's Third International Dictionary of the English Language. Massachusetts: G&C Merriam Company, 1971.

Huber, G., P. Managerial Decision Making. Glenview, 111: Scott, Foresmom, 1980.

Quoted in Kreitner, R., and Kinicki, A. Organizational Behavior. US: R.R. Donnelly & Sons, 1989.

เอกสาร

กระจกสะท่อนข้าราชการไทย ขาดไอเดีย-หวงวิชา-อีคิวต่ำ. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก:

(http://ssnet.doae.go.th/ssnet2/knowledgebase/kb_nok/2547/gov_research/).

สืบค้นเมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2550.

กฤษณ์ ทองเลิศ. การร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนในช่วงเปลี่ยนผ่านคณะรัฐบาล จากรัฐบาลพลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ สู่รัฐบาลนายอานันท์ ปันยารชุน (พฤศจิกายน 2533 – พฤษภาคม 2534). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต ภาควิชาการสื่อสารมวลชน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.

คณะกรรมการการบริหารและการยุติธรรม วุฒิสภา, รายงานการพิจารณาศึกษาเรื่อง การเสริมสร้างคุณภาพในการให้บริการประชาชนโดยรัฐ. ไม่ปรากฏสถานที่พิมพ์, 2540.

ซัชชัย ศิลปสุนทร. ความสัมพันธ์ระหว่างการชมรายการโทรทัศน์ทางด้านสิ่งแวดล้อมกับจิตสำนึกทางสิ่งแวดล้อมของนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาสิ่งแวดล้อมศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล, 2540.

ธรรมรักษ์ การพิศิษฐ์. “ข้าราชการไทยพร้อมแค่ไหนแล้ว.” ประชาชาติธุรกิจ, 15-18 เมษายน 2547, หน้า 3.

ธัญกรณ์ วงศ์อนิษฐ์. จิตสำนึกของมัคคุเทศก์ต่อการนำเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในระบบนิเวศแนวปะการัง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาสิ่งแวดล้อมศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล, 2543.

นุชรรัตน์ สิริประภาวรรณ. “การพัฒนาคนเชิงรุก.” Productivity World. ปีที่ 9 ฉบับที่ 50 (พฤษภาคม-มิถุนายน 2547), หน้า 40-46.

ประกาศสำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เรื่อง จำนวนราษฎรทั่วราชอาณาจักร แยกเป็นกรุงเทพมหานครและจังหวัดต่าง ๆ ตามหลักฐานการทะเบียนราษฎร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2550. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: (http://www.dopa.go.th/stat/y_stat.50.html). สืบค้นเมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2551.

ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา. การเรียนการสอนการแก้ปัญหา. เอกสารประกอบการสอนวิชาจิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาจิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ไม่ปรากฏปีที่พิมพ์. (อัดสำเนา)

ปภัสรา ถนอมสมบัติ. การวิเคราะห์เนื้อหาและการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับรายการทุกข์ชาวบ้านทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา นิเทศศาสตร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2543.

“พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551.” ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 125 ตอนที่ 22 ก วันที่ 25 มกราคม 2551, หน้า 28-31.

“พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2550.” ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 124 ตอนที่ 55 ก วันที่ 15 กันยายน 2550, หน้า 4.

พิพัทธ์ ชนะสงคราม. บทบาทและอิทธิพลของวิทยุชุมชนต่อความสัมพันธ์เชิงอำนาจในสังคมไทย: ศึกษากรณีรายการวิทยุร่วมด้วยช่วยกัน (เอฟ.เอ็ม. 96.0 เมกะเฮิรตซ์). วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549.

พิมลพรรณ สุทธิวงศ์. การรับทราบข่าวสารจากสื่อมวลชนกับการรับทราบข่าวสารการณรงค์จากสื่อมวลชน จิตสำนึกและการมีส่วนร่วมในการใช้น้ำอย่างประหยัด. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์พัฒนาการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.

เพชรมณี วิริยะสืบพงศ์. การศึกษากระบวนการแก้ปัญหาการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกองงานวิทยาลัยพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536.

มิชิตา จำปาเทศ รอดสุทธิ. “มากกว่าการสอนงานกับ The COACH Model.” ประชาชาติธุรกิจ, 13-16 กันยายน 2550, หน้า 46.

“รายงานฉบับสมบูรณ์ การศึกษาการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาไทย ด้วยกระบวนการเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking).” สรุปความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ Benchmarking. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก (www.cu_qa.chula.ac.th/Benchmark/Benchmarking_PDF/Benchmarking_Sum.pdf). สืบค้นเมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม 2550.

ลัทธิริมา เกื้อสกุล, ร้อยเอกหญิง. กลยุทธ์การสื่อสารของกองทัพบกเพื่อสร้างจิตสำนึกสาธารณะ เรื่องสิทธิมนุษยชนด้านสิ่งแวดล้อม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์พัฒนาการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.

วรพรรณ คงตระกูล. การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน: ศึกษากระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐ. เอกสารการวิจัยปริญญาตรีเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชา รัฐเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.

วรรณิ จงศักดิ์สวัสดิ์. การศึกษาผลของสื่อมวลชนในการพัฒนาจิตสำนึกของประชาชนต่อปัญหามลพิษทางน้ำ. วิทยานิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2536.

สุนทนา หลบภัย. จิตสำนึกในการอนุรักษ์ตลาดน้ำดำเนินสะดวกของผู้ประกอบการค้าบริเวณตลาดน้ำดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังแวดล้อมศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล, 2543.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักนายกรัฐมนตรี. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 พุทธศักราช 2550-2554.

COAST: A Visual Model. [Online]. Available: <http://www.comminit.com/en/node/200907/36>. (May 24, 2008)

Khemmani, M. Manual on General and Applied Management. Manila: UNDP/DTCP, 1990.

อื่น ๆ

ชาตรี เทียนชัยมงคล, ปลัดอำเภอ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานปกครอง อำเภอเสนาให้ จังหวัดสระบุรี
(อดีตปลัดอำเภอมวกเหล็ก), สัมภาษณ์ 15 มกราคม 2551.

ชาญณรงค์ จิวฉาย, ผู้ช่วยหัวหน้าส่วนประสานงานราชการวิทย์ ร่วมด้วยช่วยกัน, สัมภาษณ์
9 มิถุนายน 2550.

ชูชาติ มีแสง, พันตำรวจตรี, สารวัตรชุดปฏิบัติการ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กองบัญชาการ
ตำรวจนครบาล, สัมภาษณ์ 28 พฤศจิกายน 2550.

ณัฐพล เกิดผล, เจ้าหน้าที่สื่อสาร 6 ฝ่ายการสื่อสาร สำนักงานเลขานุการ สำนักเทศกิจ
กรุงเทพมหานคร, สัมภาษณ์ 22 ธันวาคม 2550.

แดง แสงงาม, ดาบตำรวจ, ผู้บังคับหมู่งานป้องกันปราบปราม สถานีตำรวจภูธรเมือง
สมุทรปราการ ช่วยราชการศูนย์สื่อสารตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ, สัมภาษณ์
18 ธันวาคม 2550.

ทัศนะ ครรชิตนฤนาถ, พนักงานประชาสัมพันธ์ 3 การปราบปรามฯ, สัมภาษณ์
4 ธันวาคม 2550.

เทอดศักดิ์ ทองคำธรรมชาติ, วิศวกรไฟฟ้า 4 กลุ่มงานสัญญาณไฟจราจร สำนักงานวิศวกรรม
จราจร สำนักการจราจรและขนส่ง กรุงเทพมหานคร, สัมภาษณ์ 14 มกราคม 2551.

ธงชัย มุ่งเจริญพร, นายกองกำกับการบริหารส่วนจังหวัด จังหวัดสุรินทร์, สัมภาษณ์
17 ธันวาคม 2550.

ธรรมบุญ ศรีเฟ่ง, พนักงานรับวิทยุและโทรศัพท์ 4 ห้องแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง แผนกบำรุงรักษา
ระบบจำหน่าย การไฟฟ้านครหลวงเขตบางกะปิ, สัมภาษณ์ 7 ธันวาคม 2550.

นวลจันทร์ สารสิทธิ์, เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล 5 ฝ่ายโยธา สำนักงานเขตราชเทวี, สัมภาษณ์
11 มกราคม 2551.

บุญชู พรหมบุญแก้ว, จำปีตำรวจ, ผู้บังคับหมู่ชุดปฏิบัติการ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
กองบัญชาการตำรวจนครบาล, สัมภาษณ์ 28 พฤศจิกายน 2550.

บุญสนอง สุชาติพงศ์, โฆษกกรมชลประทาน, สัมภาษณ์ 11 ธันวาคม 2550.

ปิยมาศ บุญมา, เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 5 ศูนย์รับแจ้งทุกข์ กองกลาง สำนักปลัด
กรุงเทพมหานคร, สัมภาษณ์ 25 มกราคม 2551.

พรชัย พันธุ์, ผู้อำนวยการศูนย์ประมวลวิเคราะห์สถานการณ์น้ำ กรมชลประทาน, สัมภาษณ์
11 ธันวาคม 2550.

พิพัฒน์ ชนินทุททวงศ์, ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการ องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้, สัมภาษณ์
12 ธันวาคม 2550.

ภานุมาศ แยมประเสริฐ, ช่างไฟฟ้า 5 กลุ่มงานสัญญาณไฟจราจร สำนักงานวิศวกรรมจราจร
สำนักการจราจรและขนส่ง กรุงเทพมหานคร, สัมภาษณ์ 14 มกราคม 2551.

ศักดิ์ชัย กนกทรัพย์, ช่างไฟฟ้า 6 กลุ่มงานสัญญาณไฟจราจร สำนักงานวิศวกรรมจราจร
สำนักการจราจรและขนส่ง กรุงเทพมหานคร, สัมภาษณ์ 14 มกราคม 2551.

สมทรง สรรพโกศลกุล, ว่าที่ร้อยตรี, นายกเทศมนตรีเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา, สัมภาษณ์
15 มกราคม 2551.

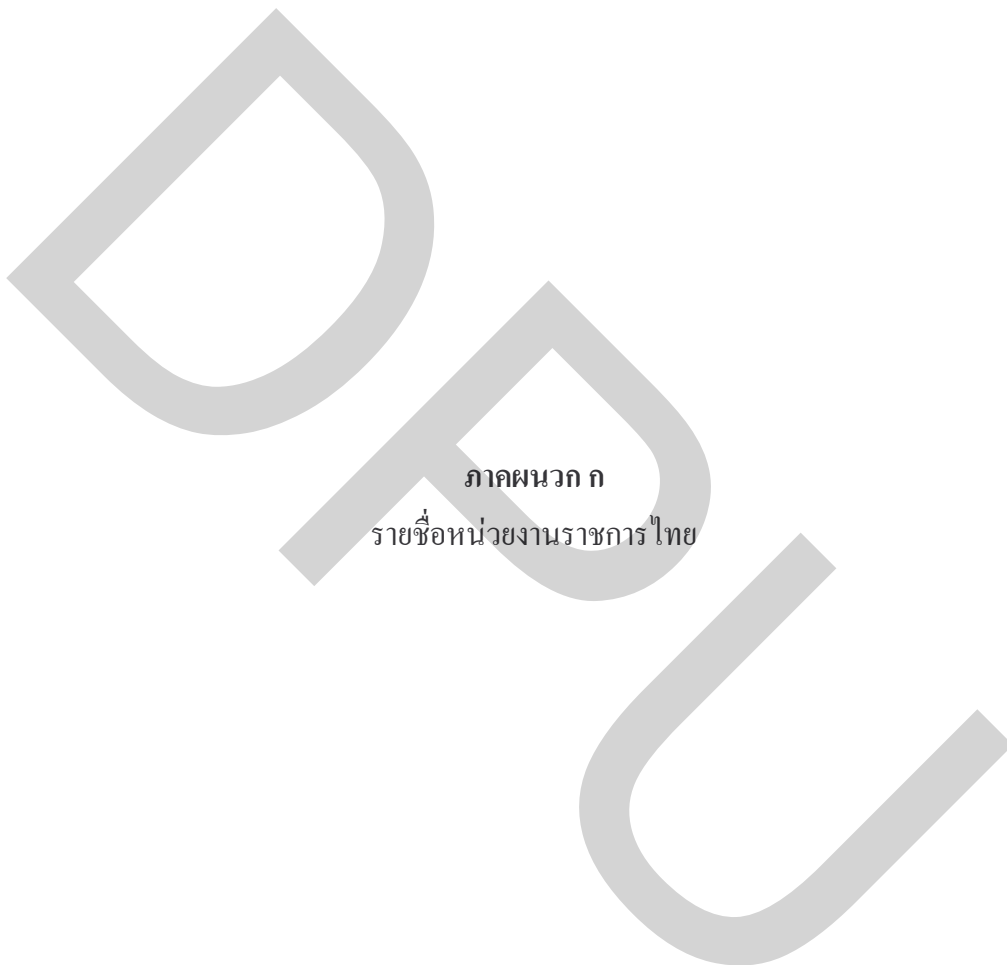
สมบูรณ์ กนกนภากุล, ผู้อำนวยการสำนักอบรมและการมีส่วนร่วม กรมทางหลวงชนบท,
สัมภาษณ์ 13 ธันวาคม 2550.

สมประสงค์ เย็นท้วม, พันตำรวจเอก, ผู้กำกับการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กองบัญชาการตำรวจ
นครบาล, สัมภาษณ์ 28 พฤศจิกายน 2550.

สุพรรณิ ขันอาษา, ร้อยตำรวจเอก, รองสารวัตรจราจร สถานีตำรวจนครบาลโชคชัย, สัมภาษณ์
20 ธันวาคม 2550.

อำนาจ สีระสา, พนักงานธุรการ 6 ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ กองบริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า
การไฟฟ้านครหลวง, สัมภาษณ์ 6 ธันวาคม 2550.





ภาคผนวก ก
รายชื่อหน่วยงานราชการไทย

หน่วยงานราชการ

สำนักนายกรัฐมนตรี

กระทรวงกลาโหม

กระทรวงการคลัง

กระทรวงการต่างประเทศ

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

กระทรวงคมนาคม

กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

กระทรวงพลังงาน

กระทรวงพาณิชย์

กระทรวงมหาดไทย

กระทรวงยุติธรรม

กระทรวงแรงงาน

กระทรวงวัฒนธรรม

กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

กระทรวงศึกษาธิการ

กระทรวงอุตสาหกรรม

สำนักนายกรัฐมนตรี

ส่วนราชการที่ขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี

- สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, สลน.
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, สลค.
 - ราชกิจจานุเบกษา
 - คณะกรรมการนโยบายแห่งชาติว่าด้วยการพัฒนากฎหมาย
- สำนักงานข่าวกรองแห่งชาติ, สขช.
- สำนักงานประมาณ, สงป.
- สำนักงานสภาพความมั่นคงแห่งชาติ, สมช.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, ก.พ.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สศช.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, ก.พ.ร. (ส่วนราชการในสำนักนายกรัฐมนตรี ขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี ไม่มีฐานะเป็นกรม)

ส่วนราชการที่ขึ้นตรงต่อปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, สปน.
 - สำนักงานคณะกรรมการป้องกันอับัติภัยแห่งชาติ, กปอ.
 - สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ, สขร.
 - สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, อปท.
 - สำนักงานเสริมสร้างเอกลักษณ์ของชาติ
- กรมประชาสัมพันธ์, กปส.
- สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, สคบ.

บริษัทมหาชน

- บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน), จากเดิม องค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย, อสมท. ตั้งแต่วันที่ 17 สิงหาคม 2547

องค์การมหาชน

- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน), สมศ.
- สำนักงานบริหารการแปลงสินทรัพย์เป็นทุน (องค์การมหาชน), สปท.
- องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน), อพท.
- สำนักงานคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ (องค์การมหาชน), กทบ.
- สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน), สปร.
 - สำนักงานอุทยานการเรียนรู้ (ห้องสมุดมีชีวิต) (TK Park), สอว.
 - สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ, สปร.
 - ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (องค์การมหาชน), สคบ.
 - ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาพลังแผ่นดินเชิงคุณธรรม (ศูนย์คุณธรรม)
 - ศูนย์ส่งเสริมผู้มีความสามารถพิเศษแห่งชาติ, สมพช.
 - สถาบันวิทยาการการเรียนรู้, สวร.

หน่วยงานอิสระภายใต้การกำกับของสำนักนายกรัฐมนตรี

- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย, สกว.
- สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม, สคส.

กระทรวงกลาโหม

- สำนักงานรัฐมนตรี, หรือที่ สำนักงานรัฐมนตรี
- สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม
- กรมราชองครักษ์
- กองบัญชาการทหารสูงสุด
- กองทัพบก
- กองทัพเรือ
- กองทัพอากาศ

รัฐวิสาหกิจ

- องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก
- องค์การเบตเตอร์
- องค์การฟอกหนัง

สถานศึกษาในสังกัดกระทรวงกลาโหม

- โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า นครนายก
- วิทยาลัยแพทยศาสตร์พระมงกุฎเกล้า
- โรงเรียนนายเรือ สมุทรปราการ
- โรงเรียนนายเรืออากาศ

กระทรวงการคลัง

- สำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงการคลัง
- สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง
- สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง
- กรมธนารักษ์, ธร.
- กรมบัญชีกลาง, บก.
 - สำนักงานพัฒนามาตรฐานระบบพัสดุภาครัฐ
- กรมศุลกากร
- กรมสรรพสามิต
- กรมสรรพากร
- สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ
- สำนักบริหารหนี้สาธารณะ

รัฐวิสาหกิจ

- สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, ธกส.
- ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย, ธสน.
- ธนาคารออมสิน
- ธนาคารอาคารสงเคราะห์, ธอส.
- ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย, ธอท.
- โรงงานยาสูบ กระทรวงการคลัง
- บริษัทตลาดครองสินเชื่อที่อยู่อาศัย, บตท. SMC
- ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและย่อมแห่งประเทศไทย, ธพว. จากเดิม บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมขนาดย่อม, บอย.
- บริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม, บสย. SICGO
- องค์การสุรา กรมสรรพสามิต
- โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต

- บริษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน, บบส. AMC, หรือที่ บบส.
- กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา, กยศ.
- บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด, (ธพส.), รัฐวิสาหกิจในกำกับดูแลของกรมธนารักษ์
– บริหารงานก่อสร้างศูนย์ราชการกรุงเทพมหานคร ถนนแจ้งวัฒนะ

กองทุน

- กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ, กบข.

อื่นๆ

- โครงการเปลี่ยนระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์, GFMS
- บริษัทบริหารสินทรัพย์ไทย, บสท., TAMC
- บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด, บสภ.
- บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, IFCT
- บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด

กระทรวงการต่างประเทศ

- สำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงการต่างประเทศ
- สำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศ
- สถานเอกอัครราชทูตไทย และสถานกงสุลไทย
 - สถานกงสุลใหญ่ ณ นครซิดนีย์, ออสเตรเลีย
 - สถานเอกอัครราชทูตไทย ณ กรุงบรัสเซลส์, เบลเยียม, คณะทูตถาวรไทยประจำสหภาพยุโรป
 - สถานเอกอัครราชทูตไทย ณ กรุงออตตาวา, แคนาดา
 - สถานกงสุลใหญ่ ณ นครแวนคูเวอร์, แคนาดา
 - สถานเอกอัครราชทูตไทย ณ กรุงพนมเปญ, กัมพูชา
 - สถานเอกอัครราชทูตไทย ณ กรุงซานติเอโก, ชิลี
 - สถานเอกอัครราชทูตไทย ณ กรุงปักกิ่ง, จีน
 - สถานกงสุลใหญ่ ณ ฮ่องกง, จีน
 - สถานกงสุลใหญ่ ณ นครเซี่ยงไฮ้, จีน
 - สำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทย, ไทเป ได้หวัน
 - สถานเอกอัครราชทูตไทย ณ กรุงเบอร์ลิน, เยอรมนี
 - สถานเอกอัครราชทูตไทย ณ กรุงบูดาเปสต์, ฮังการี
 - สถานเอกอัครราชทูตไทย ณ กรุงนิวเดลี, อินเดีย
 - สถานเอกอัครราชทูตไทย ณ กรุงเตหะราน, อิหร่าน
 - สถานเอกอัครราชทูตไทย ณ กรุงโตเกียว, ญี่ปุ่น
 - สถานกงสุลใหญ่ ณ นครโอซากา, ญี่ปุ่น
 - สถานเอกอัครราชทูตไทย ณ กรุงโซล, เกาหลี
 - สถานเอกอัครราชทูตไทย ณ กรุงเฮก, เนเธอร์แลนด์
 - สถานเอกอัครราชทูตไทย ณ กรุงเวลลิงตัน, นิวซีแลนด์
 - สถานเอกอัครราชทูตไทย ณ กรุงอิสลามาบัด, ปากีสถาน
 - สถานกงสุลใหญ่ ณ นครการาจี, ปากีสถาน
 - สถานเอกอัครราชทูตไทย ณ ประเทศสิงคโปร์
 - สถานเอกอัครราชทูตไทย ณ สิงคโปร์

- สถานเอกอัครราชทูตไทย ณ กรุงริยาร์ด, ซาอุดีอาระเบีย
 - สถานกงสุลใหญ่ ณ นครเจดดาห์, ซาอุดีอาระเบีย
- สถานเอกอัครราชทูตไทย ณ กรุงลอนดอน, สหราชอาณาจักร
 - สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ ณ กรุงลอนดอน
- สถานเอกอัครราชทูตไทย ณ กรุงวอชิงตัน ดีซี, สหรัฐอเมริกา
 - สถานกงสุลใหญ่ ณ นครลอสแอนเจลิส, สหรัฐอเมริกา
 - สถานกงสุลใหญ่ ณ นครชิคาโก, สหรัฐอเมริกา
 - สถานกงสุลใหญ่ ณ นครนิวยอร์ก, สหรัฐอเมริกา
- สถานกงสุลใหญ่ ณ นครโฮจิมินห์, เวียดนาม
- กรมการกงสุล
- กรมพิธีการทูต
- กรมยุโรป
- สำนักงานความร่วมมือเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศ, 2547 เดิมคือ กรมวิเทศสหการ, กวส.
- กรมเศรษฐกิจระหว่างประเทศ
 - APEC Thailand 2003
 - APEC FMM 2003, APEC 10th Finance Ministers Meeting, Phulet, 4-5 Sept 2003
 - APEC MRT 2003, APEC Meeting of Ministries Responsible for Trade, Khon Kaen, 2-3 June 2003
 - APEC MFA Website
 - APEC Investment Mart Thailand 2003, Nonthaburi, Impact Muang Tong Thani, 16-21 October 2003
 - APEC CEO Summit 2003
 - APEC Sister School Networking
 - Thai APEC Study Center
 - APEC Center for Technology Foresight, at NATDA
 - BEU : Business Development Unit
- กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย
- กรมสารนิเทศ
- กรมองค์การระหว่างประเทศ

- กรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้
- กรมอาเซียน
- กรมเอเชียตะวันออก
- กรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลางและแอฟริกา

กรม
อาเซียน

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

- สำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
- สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
- กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ
- สำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว
- สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุ, สท.
- สำนักส่งเสริมความเสมอภาคหญิงและชาย, สค.

รัฐวิสาหกิจ

- การเคหะแห่งชาติ
- สำนักงานธนารักษ์

องค์กรมหาชน

- สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์กรมหาชน), พอช., หรือที่ บ้านมั่นคง

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

- สำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
- สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
- สำนักงานพัฒนาการกีฬาและนันทนาการ, สพก.
 - สำนักพัฒนาการกีฬา
- สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว

รัฐวิสาหกิจ

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
- การกีฬาแห่งประเทศไทย

องค์การมหาชน

- สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน), สสปน.

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

- สำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
- สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
- กรมชลประทาน
- กรมตรวจบัญชีสหกรณ์
- กรมประมง
- กรมปศุสัตว์
- กรมพัฒนาที่ดิน
- กรมวิชาการเกษตร
- กรมส่งเสริมการเกษตร
- กรมส่งเสริมสหกรณ์
- สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
- สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ
- สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร

รัฐวิสาหกิจ

- องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย
- องค์การสะพานปลา
- องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร
- การยางแห่งประเทศไทย จะจัดตั้งภายใน 3 เดือน นับจาก 27 มี.ค. 47
 - สถาบันวิจัยยาง
 - องค์การสวนยาง
 - สำนักงานกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยาง

อื่นๆ

- สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาการเกษตร
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจสินเชื่อเกษตรกรล่วงหน้า
 - ตลาดสินค้าเกษตรล่วงหน้าแห่งประเทศไทย

- บริษัท ห้องปฏิบัติการกลางตรวจสอบผลิตภัณฑ์เกษตรและอาหาร จำกัด

องค์การมหาชน

- สำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร (องค์การมหาชน)

กรมส่งเสริมการเกษตร

กระทรวงคมนาคม

- สำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงคมนาคม
- สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม
- กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี
- กรมการขนส่งทางบก
- กรมการขนส่งทางอากาศ
- กรมทางหลวง
 - บริษัท ทางยกระดับดอนเมือง จำกัด (มหาชน)
 - ทางยกระดับอุดรธานี
- กรมทางหลวงชนบท
- สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งจราจร

รัฐวิสาหกิจ

- การท่าเรือแห่งประเทศไทย
- การรถไฟแห่งประเทศไทย, รฟท.
- องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์, รสพ.
- องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ, ขสมก.
- บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
- บริษัท ท่าอากาศยานสากลกรุงเทพแห่งใหม่ จำกัด, บทม. จะรวมกิจการเข้ากับ ทอท. ตั้งแต่ 31 ธค. 2547
 - ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด
- ศูนย์ฝึกการบินพลเรือน
- บริษัท ขนส่ง จำกัด
- บริษัท ไทยเดินเรือทะเล จำกัด, บทด. สายการเดินเรือแห่งชาติ
- การทางพิเศษแห่งประเทศไทย
 - บริษัท ทางด่วนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), BECL

- การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย, รฟม.
 - บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด มหาชน
 - รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

PPU

กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- สำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- สำนักงานปลัดกระทรวง
- สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- กรมควบคุมมลพิษ, กพ.
- กรมป่าไม้
- กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม
- กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช
- กรมทรัพยากรธรณี
- กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง
- กรมทรัพยากรน้ำบาดาล

รัฐวิสาหกิจ

- องค์การจัดการน้ำเสีย
- องค์การสวนสัตว์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
- องค์การสวนพฤกษศาสตร์
- บริษัท ไม้อัดไทย
- องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

- สำนักงานรัฐมนตรี
- สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- กรมไปรษณีย์โทรเลข
- กรมอุตุนิยมวิทยา
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ

หน่วยงานที่จะจัดตั้งต่อไป

- สำนักงานส่งเสริมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- สำนักงานวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- กรมสำรวจและทำแผนที่พลเรือน

บริษัทมหาชนในกำกับ

- บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน), 1 ก.ค. 2548, จากเดิม บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน), ทศท.
- บริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
- บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

องค์การมหาชน

- สำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน), SIPA

กระทรวงพลังงาน

- สำนักงานรัฐมนตรี
- สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน
 - สำนักบริหารงานกลาง
 - สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์
 - ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
 - สำนักงานพลังงานภูมิภาคที่ 1-12, สพก. 1-12 :
 - สำนักงานพลังงานภูมิภาคที่ 1 ปทุมธานี
 - สำนักงานพลังงานภูมิภาคที่ 2 สระบุรี
 - สำนักงานพลังงานภูมิภาคที่ 3 ชลบุรี
 - สำนักงานพลังงานภูมิภาคที่ 4 ราชบุรี
 - สำนักงานพลังงานภูมิภาคที่ 5 นครราชสีมา
 - สำนักงานพลังงานภูมิภาคที่ 6 ขอนแก่น
 - สำนักงานพลังงานภูมิภาคที่ 7 อุบลราชธานี
 - สำนักงานพลังงานภูมิภาคที่ 8 นครสวรรค์
 - สำนักงานพลังงานภูมิภาคที่ 9 พิษณุโลก
 - สำนักงานพลังงานภูมิภาคที่ 10 เชียงใหม่
 - สำนักงานพลังงานภูมิภาคที่ 11 สุราษฎร์ธานี
 - สำนักงานพลังงานภูมิภาคที่ 12 สงขลา
- กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ
- กรมธุรกิจพลังงาน
- กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน
- สำนักนโยบายและแผนพลังงาน

บริษัทมหาชนในกำกับ

- บริษัท กฟผ. จำกัด (มหาชน), ตั้งแต่วันที่ 24 มิถุนายน 2548, เดิมคือ “การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย – กฟผ.”
- บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

- บริษัท บางจาก ปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน)
- การไฟฟ้านครหลวง, กฟน.*
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, กฟภ.*

องค์การมหาชน

- สถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน), สบพ.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการไฟฟ้า (อยู่ในระหว่างเตรียมจัดตั้ง)

* จะต้องโอนจากกระทรวงมหาดไทย มาสังกัดกระทรวงพลังงานตาม พรบ. ปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545

กระทรวงพาณิชย์

- สำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงพาณิชย์
- สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์
- กรมการค้าต่างประเทศ
- กรมการประกันภัย
- กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ
- กรมทรัพย์สินทางปัญญา
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า
- กรมส่งเสริมการค้าส่งออก

รัฐวิสาหกิจ

- องค์การคลังสินค้า, อคส.

องค์การมหาชน

- สถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
- ศูนย์ส่งเสริมศิลปาชีพระหว่างประเทศ (องค์การมหาชน), ศ.ศ.ป.

หน่วยงานอิสระ

- สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย

กระทรวงมหาดไทย

- สำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงมหาดไทย
- สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
- กรมการปกครอง
- กรมการพัฒนาชุมชน
- กรมที่ดิน
- กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- กรมโยธาธิการและผังเมือง
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

รัฐวิสาหกิจ

- การไฟฟ้านครหลวง
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- การประปานครหลวง
- การประปาส่วนภูมิภาค
- องค์การตลาด

บริษัทมหาชนในกำกับ

- บริษัท จัดการและพัฒนาทรัพยากรน้ำภาคตะวันออก จำกัด (มหาชน)
- ศาลากลางจังหวัดทั่วประเทศ

กระทรวงยุติธรรม

- สำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงยุติธรรม
- สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม
- กรมคุมประพฤติ
- กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ
 - สำนักงานช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้เสียหายและจำเลยในคดีอาญา
- กรมบังคับคดี
- กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน
- กรมราชทัณฑ์
- กรมสอบสวนคดีพิเศษ
- สถาบันนิติวิทยาศาสตร์
- สำนักงานกิจการยุติธรรม

ส่วนราชการที่อยู่ในบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี

- สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด, ปปส.

หน่วยงานอิสระที่ไม่สังกัดกระทรวง

- เนติบัณฑิตสภา
- สถาบันอนุญาโตตุลาการ
- สภานายความ

กระทรวงแรงงาน

- สำนักงานเลขาธิการรัฐมนตรี
- สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน
- กรมการจัดหางาน
- กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
- กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
- สำนักงานประกันสังคม

กระทรวงวัฒนธรรม

- สำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงวัฒนธรรม
- สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม
- กรมการศาสนา
- กรมศิลปากร
 - หอสมุดแห่งชาติ
 - สถาบันการศึกษาในสังกัดกรมศิลปากร
 - สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์
 - สถาบันนาฏดุริยางคศิลป์ (12 วิทยาลัยนาฏศิลป์) ได้แก่ กรุงเทพฯ เชียงใหม่ นครศรีธรรมราช อ่างทอง ร้อยเอ็ด สุโขทัย กาฬสินธุ์ ลพบุรี จันทบุรี พิษณุโลก สุพรรณบุรี นครราชสีมา
 - สถาบันศิลปกรรม (3 วิทยาลัยช่างศิลป์) ได้แก่ กรุงเทพฯ สุพรรณบุรี นครศรีธรรมราช
- สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ
- สำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย

องค์การมหาชน

- ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร (องค์การมหาชน)

กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

- สำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- สำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- กรมวิทยาศาสตร์บริการ
- สำนักงานพลังงานปรมาณูเพื่อสันติ

รัฐวิสาหกิจ

- สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย
- องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ

หน่วยงานในกำกับ

- สถาบันมาตรวิทยาแห่งชาติ
- ศูนย์ปฏิบัติการวิจัยเครื่องกำเนิดแสงซินโครตรอนแห่งชาติ
- สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ
 - ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ, BIOTEC
 - ศูนย์เทคโนโลยีโลหะและวัสดุแห่งชาติ, MTEC
 - ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, NECTEC
 - ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี, TIAC

องค์การมหาชน

- สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน)
- สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ

กระทรวงศึกษาธิการ
(โครงสร้างใหม่ มีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 7 ก.ค. 2546)

- สำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงศึกษาธิการ
- สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
 - สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
 - สำนักงานบริหารการศึกษานอกโรงเรียน
 - สำนักงานบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน
 - กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
 - ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและครอบครัว
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
 - สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ
 - สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา
 - สำนักนโยบายและแผนการศึกษาขั้นพื้นฐาน
- สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา
- สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
- สถานศึกษาระดับอาชีวศึกษา ทั่วประเทศ
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน), สมศ.
- โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ (องค์การมหาชน)
- สภาครูและบุคลากรทางการศึกษา
 - ครูสภา

องค์การในกำกับ

- สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, สสวท.
- สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษา, สกสค.
- สถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา
- มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

- มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
- สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน
- มหาวิทยาลัยราชภัฏ 41 แห่ง จาก 15 มี.ย. 2547, เดิมคือ สถาบันราชภัฏ
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล 9 แห่ง จาก 19 ม.ค. 2548, เดิมคือ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
- มหาวิทยาลัย สถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ
- สถาบันอุดมศึกษาที่มีฐานะเป็นองค์กรระหว่างประเทศ (ไม่อยู่ในกำกับของรัฐบาลไทย)
 - สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย, AIT, ปทุมธานี
- สถาบันการศึกษาเอกชน
- วิทยาลัยเอกชน

รัฐวิสาหกิจ

- องค์การค้ำของครุสภา

กระทรวงสาธารณสุข

- สำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงสาธารณสุข
- สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
 - สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
 - สถาบันพระบรมราชชนก
 - สถานศึกษาสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก
 - สถาบันกาญจนาภิเษกการแพทย์และสาธารณสุข ไทรน้อย นนทบุรี
 - วิทยาลัยสาธารณสุขสิรินธร (ชลบุรี / ขอนแก่น / พิษณุโลก / สุพรรณบุรี / ตรัง / อุบลราชธานี / ยะลา)
 - วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี (35 แห่ง)
- กรมการแพทย์
- กรมควบคุมโรค
- กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก
- กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
- กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
- กรมสุขภาพจิต
- กรมอนามัย
- สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา, อย.

สถาบัน

- ทันตแพทยสภา
- สภาการพยาบาล
- สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
- สำนักงานปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติ
- สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข
- แพทยสภา
- สภาเภสัชกรรม

รัฐวิสาหกิจ

- องค์การเคหะกรรม

องค์การมหาชน

- โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สมุทรสาคร

กรม
พ
ค

กระทรวงอุตสาหกรรม

- สำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงอุตสาหกรรม
- สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม
- กรมโรงงานอุตสาหกรรม
- กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม
- กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่
- สำนักงานคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย
- สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
- สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม

ส่วนราชการที่อยู่ในบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี

- สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

รัฐวิสาหกิจ

- การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

หน่วยงานในกำกับ

- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
 - บริษัท รวมค้าปลีกเข้มแข็ง จำกัด, ART

สถานบันเครือข่าย

- สถาบันไทย – เยอรมัน
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
- สถาบันอาหาร
- สถาบันพัฒนาอุตสาหกรรมสิ่งทอ
- สถาบันรับรองมาตรฐาน ไอ เอส โอ
- สถาบันยานยนต์
- สถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์

- สถาบันเหล็กและเหล็กกล้าแห่งประเทศไทย
- สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
กระทรวงพาณิชย์



ภาคผนวก ข

แบบบันทึกเนื้อหารายการร้องทุกข์และหน่วยงานที่รับผิดชอบปัญหา

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
 รายการ “ช่วยชาวบ้าน” สถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7
 เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 16 มิถุนายน – 15 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน เวลา 17.45-17.48น.)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
1	ต้นไม้ถูกตัด ทำให้อากาศร้อน	อ.เมือง จ.พิจิตร	เทศบาลเมืองพิจิตร		
2	ตู้โทรศัพท์สาธารณะเสีย ชาวบ้านไม่มีใช้	อ.บ้านโลก จ.อุตรดิตถ์	องค์การโทรศัพท์ จ.อุตรดิตถ์		
3	รถบรรทุกน้ำปลาพลิกคว่ำ เป็นอันตรายต่อการ สัญจร	อ.นาปู่โทน จ.อุตรดิตถ์	หัวหน้าแขวงการทางอุตรดิตถ์		
4	ท่าเทียบเรือ / อาคารรับรอง / สะพานข้าม ทรุดโทรม ทำให้ใช้งานไม่ได้ (ท่าเชื่อมไทย-ลาว)	อ.ท่าอุเทน จ.นครพนม	รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม		
5	ระบบประปาเสียหาย ไม่มีน้ำใช้	อ.ลำลูกกา จ.ปทุมธานี	องค์การบริหารส่วนตำบลวัดพิชอุดม		
6	ถนนเป็นลูกรัง ฝุ่นฟุ้ง ชาวบ้านอยากให้ลาดยาง	อ.รัตนบุรี จ.สุรินทร์	องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์		
7	ถนนไม่มีการปรับปรุง ซ่อมแซม	อ.ลำโรงทาบ จ.สุรินทร์	องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์		
8	ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ	ถ.สมเด็จพระ ต.ตะคุ่ม อ.ตาลสุ่ม จ.อุบลราชธานี	องค์การบริหารส่วนตำบลตะคุ่ม องค์การบริหารส่วนจังหวัด อุบลราชธานี		

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
 รายการ “ช่วยชาวบ้าน” สถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7
 เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 16 มิถุนายน – 15 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน เวลา 17.45-17.48น.)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
9	น้ำเสีย สิ่งปฏิกูลจากฟาร์มเลี้ยงหมู ถูกปล่อยลงคลอง	ต.ถนนขาด อ.เมือง จ.นครปฐม	เทศบาลเมืองนครปฐม		
10	ถนนพัง เป็นหลุมเป็นบ่อ	ถ.เลียบบคลองชลประทาน จ.ปทุมธานี	กรมชลประทาน		
11	ถนนเสียหาย ไม่มีการซ่อมแซม	อ.ครบุรี จ.นครราชสีมา	ทางหลวงชนบท		
12	วัสดุก่อสร้างกีดขวางการจราจร	ข้างห้างเซนทรัลลาดพร้าว	เขตลาดพร้าว จ.กรุงเทพมหานคร		
13	ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ	อ.ปากช่อง จ.นครราชสีมา	องค์การบริหารส่วนจังหวัด นครราชสีมา		
14	ต้นไม้ปกคลุมสายไฟ เวลาฝนตก ทำให้ไฟช็อต	ต.บางคูหลวง อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี	การไฟฟ้าคลองหลวง		
15	ถนนชำรุด	ถ.สาย 222 จ.นครพนม	แขวงทางหลวงนครพนม		
16	ถนนถูกขุดเพื่อวางสายไฟฟ้าใต้ดิน นานแล้ว ยังไม่เสร็จ	อ.เมือง จ.มุกดาหาร	เทศบาลเมืองมุกดาหาร		

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
รายการ “ช่วยชาวบ้าน” สถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7
เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 16 มิถุนายน – 15 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน เวลา 17.45-17.48น.)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
17	พระบิณฑบาตรไม่สนใจญาติโยม ไม่ให้ศีล ไม่ให้พร พอบาตรเต็มก็กลับวัดทันที	ตลาดสดเทศบาลเมืองศรีสะเกษ	ผู้ใหญ่เมืองศรีสะเกษ		
18	สิ่งแวดล้อมเสีย - น้ำเสีย	จ.สมุทรสงคราม	ผู้ว่าราชการ จ.สมุทรสงคราม		
19	ฝนตกลมแรง พัดบ้านเรือนเสียหาย	เขตทวีวัฒนา จ.กรุงเทพมหานคร	สำนักงานเขตทวีวัฒนา		
20	รถประจำทางไม่มีวี้ง	ถ.พระรามห้า ถ.ราชพฤกษ์ ถ.นครอินทร์ ถ.รัตนธิเบศร์ จ.นนทบุรี	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ		
21	โกดังเสียงดัง	ซอยอ่อนนุช 52/2-57 เขตประเวศ จ. กรุงเทพมหานคร	สำนักงานเขตประเวศ		
22	ถนนไม่มีการปรับปรุง	อ.ท่าชนะ จ.สุราษฎร์ธานี	เทศบาลอำเภอท่าชนะ		
23	สายไฟพาดต้นไม้กลัวไฟช็อต	อ.เมือง จ.ชุมพร	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค		
24	โจรขู่มขู่	ช.พัฒนาการ 9 จ.กรุงเทพมหานคร	สถานีตำรวจนครบาลคลองตัน		
25	ท่อประปาไม่เรียบร้อย	ช.ลาดพร้าว 37 จ.กรุงเทพมหานคร	การประปานครหลวง		

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
 รายการ “ช่วยชาวบ้าน” สถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7
 เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 16 มิถุนายน – 15 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน เวลา 17.45-17.48น.)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
26	ถนนชำรุด เสียหาย	อ.บ้านนาสวน จ.สุราษฎร์ธานี	ทางหลวงชนบทสุราษฎร์ธานี		
27	สายไฟฟ้า สายโทรศัพท์ห้อยระโยงระยาง	หาดเนวง อ.เกาะสมุย จ.สุราษฎร์ธานี	เทศบาลเกาะสมุย		
28	สร้างท่อระบายน้ำไม่แล้วเสร็จ	อ.เกาะสมุย จ.สุราษฎร์ธานี	จังหวัดสุราษฎร์ธานี		
29	ประตุน้ำ ฝายน้ำล้นเกิดชำรุด ทำให้น้ำท่วม	ต.ศรีสำราญ อ.วังหิน จ.ศรีสะเกษ	องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ		
30	การไฟฟ้ายึดหม้อแปลงประปาหมู่บ้าน ชาวบ้านไม่มีน้ำใช้	อ.ขุนหาญ จ.ศรีสะเกษ	จังหวัดศรีสะเกษ		
31	แพท่อเทียมไม่มีความปลอดภัยต่อ นักท่องเที่ยว	หาดน้ำพรหม อ.เกษตรสมบูรณ์ จ.ชัยภูมิ	จังหวัดชัยภูมิ		
32	ฝักตบชวาเน่า ทำให้น้ำในเขื่อนเหม็นเน่า	ต.ธรรมศาลา จ.นครปฐม	เทศบาลตำบลธรรมศาลา		
33	ถนนชำรุด เป็นหลุมเป็นบ่อ และน้ำขัง	ถนนเลียบคลองแอน ต.ทวีวัฒนา อ.ไทรน้อย จ.นนทบุรี	ผู้ว่าราชการจังหวัดนนทบุรี / กรม ชลประทาน หรือองค์การบริหาร ส่วนตำบลทวีวัฒนา)		

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
 รายการ “ช่วยชาวบ้าน” สถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7
 เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 16 มิถุนายน – 15 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน เวลา 17.45-17.48น.)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
34	ถนนพังเสียหายจากมรสุม ฝนตกหนัก	ถนนรอยต่อ ช่วงระหว่าง จ.อ่างทอง และ จ.พระนครศรีอยุธยา (ถนนสายป่าโมกซ์- ผักไห่)	ทางหลวงชนบท หรือ หน่วยซ่อมบำรุงอ่างทอง- อยุธยา		
35	สวนหย่อมมีหญ้าขึ้นรก เจ้าหน้าที่ไม่ดูแล	ต.น้ำป่าด อ.น้ำป่าด จ.อุตรดิตถ์	องค์การบริหารส่วนจังหวัด อุตรดิตถ์		
36	น้ำเน่าเสีย ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการเลี้ยงหอย	อ่าวแม่กลอง ต.คลองโคกลน อ.แม่กลอง จ.สมุทรสงคราม	จังหวัดสมุทรสงคราม		
37	อบต.ตะกรบขุดดินและฝังท่อระบายน้ำถนนตลอด แนว ยาว 2 กิโลเมตรแต่ค้างคามานาน 3 ปี ถนนก็เล็ก แคบอยู่แล้ว ชาวบ้านสัญจรลำบาก	ถนนบ้านห้วยพวนไปสถานี รถไฟเขาพนมแบก ต.ตะกรบ อ.ไชยา จ.สุราษฎร์ธานี	นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ตะกรบ		

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
 รายการ “ช่วยชาวบ้าน” สถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7
 เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 16 มิถุนายน – 15 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน เวลา 17.45-17.48น.)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
38	มรสุมเข้า ฝนตก ฟ้าคะนอง ป้ายโฆษณาและต้นไม้ใหญ่หักโค่น สร้างความเสียหายแก่ชีวิตและทรัพย์สิน	กรุงเทพมหานคร	สำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร		
39	มีรถมากล้นรถในจุดห้ามบ่อยครั้ง เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ	หน้าวัดสลัด อ.บางนา-ตราด กม.9	สถานีตำรวจภูธรบางพลี		
40	โจรสลัด ก่อเหตุบ่อย เจ้าหน้าที่ไม่ดูแล	รังสิต- ปทุมธานี	กองบัญชาการตำรวจภูธร ภาค 1		
41	ถนนเชื่อมสะพานไม่ลาดยางเสียที่	ต. โพนสว่าง อ.ศรีสงคราม จ.นครพนม	องค์การบริหารส่วนจังหวัด นครพนม		
42	ถนนสร้างเสร็จไม่ทันครบปีแต่กลับเสียหาย เพราะรถบรรทุกวิ่งบดขยี้ อบต.บางนางหา งบประมาณซ่อมถนนไม่ทัน	ถนนเข้าวัดบางนาง หมู่ 4 ต.บางนาง อ.พานทอง จ.ชลบุรี	ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธร พานทอง		

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
รายการ “ร่วมมือร่วมใจ” สถานีโทรทัศน์ TITV
เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 13 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 15.00-16.00น.)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
1	โคเวตาคนไทยเดินทางไปร่วมพิธีฮัจญ์	ประเทศซาอุดีอาระเบีย	กรมการศาสนา	คุณปรีชา กันธิยะ อธิบดีกรมการศาสนา	
2	ค่าเวนคืนที่ดิน	ชอยนวลจันทร์	กรมทางหลวง	คุณกิจจา แก้วปานกัน หัวหน้าฝ่ายพิจารณาอุทธรณ์ 2 กระทรวงคมนาคม	
3	สำนักสงฆ์ถูกไล่ที่	อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี	เทศบาลอำเภอมวกเหล็ก	คุณชาตรี เทียนชัยมงคล ปลัดอาวุโส อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี	
4	OTOP ลับแล วอนรัฐช่วยเหลือหลังถูกน้ำท่วม	จังหวัดอุดรดิตถ์			เทพหมด บันทึก เทพได้ไม่จบ รายการ

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา

รายการ “ร่วมมือร่วมใจ” สถานีโทรทัศน์ TITV

เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 13 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 15.00-16.00น.)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
5	รถทัวร์เอาเปรียบผู้โดยสาร ไม่มีที่นั่งให้		กรมการขนส่งทางบก	คุณชัชรัตน์ สวงวณิช รองอธิบดีกรมการขนส่งทางบก	
6	ผู้จัดงานกิจกรรม (ออร์กานไนเซอร์) โดนโกงค่าตัว				แนะนำข้อ กฎหมายและให้ ผู้แจ้งไปฟ้องศาล
7	ฝุ่นละอองจากโรงงานไม้ปาร์เก้	จังหวัดสิงห์บุรี	อุตสาหกรรม จังหวัดสิงห์บุรี	คุณประทวน สุทธิอำนวยเดช อุตสาหกรรม จังหวัดสิงห์บุรี	
8	เตือนภัย ถูกโกงกรณีเติมน้ำมันหยอดเหรียญ		กรมการค้าภายใน	คุณศิริพล ยอดเมืองเจริญ อธิบดีกรมการค้าภายใน	
9	นายทุนอ้างเจ้าของสิ่งปิดคลอง ชาวบ้าน เดือดร้อน	อำเภอแกลง จังหวัดระยอง	เทศบาลอำเภอแกลง	คุณวิรัตน์ รัตนวิจิตร นายอำเภอแกลง	
9.1	(ประเด็นปัญหาเดียวกัน)	(สถานที่เดียวกัน)	สำนักงานที่ดิน จังหวัดระยอง	คุณสิรินารถ ทรัพย์สาร เจ้าพนักงานที่ดิน สาขาแกลง จังหวัดระยอง	

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา

รายการ “ร่วมมือร่วมใจ” สถานีโทรทัศน์ TITV

เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 13 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 15.00-16.00น.)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
10	กองทุนฌาปนกิจศพ โกงค่าทำศพ	ตำบลป่าอ้อ อำเภอลานสัก จังหวัดอุทัยธานี	เทศบาลอำเภอลานสัก จังหวัดอุทัยธานี	คุณศิลาปชัย คำสวัสดิ์ นายอำเภอลานสักดี จังหวัดอุทัยธานี	
11	น้ำกัดเซาะบ้านเรือนประชาชนพังเสียหาย	จังหวัดพิจิตร	กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี	คุณประสงค์ ตันมณีวัฒนา อธิบดีกรมการขนส่งทางน้ำ และพาณิชยนาวี	
12	ปัญหาารถป้ายแดง บริษัทไม่รับคืน				รับแจ้งเรื่อง แต่ยังไม่มีการ ประสานงาน ผู้รับผิดชอบ
13	มีการแอบอ้างขายบัตรทอล์คโชว์คนพิการ		สมาคมคนพิการแห่งประเทศไทย	คุณกิตติพงษ์ หาดทวยกาญจน์ นายกสมาคมวีลแชร์ฟันดาบ คนพิการไทย	

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา

รายการ “ร่วมมือร่วมใจ” สถานีโทรทัศน์ TITV

เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 13 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 15.00-16.00น.)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
14	ความสกปรกในตลาดสดเจ้าพรหม	จังหวัด พระนครศรีอยุธยา	องค์การบริหารส่วนจังหวัด พระนครศรีอยุธยา	ว่าที่ร้อยตรีสมทรง สรรพโกศลกุล นายกเทศมนตรีนคร พระนครศรีอยุธยา	
15	เตือนภัยชนบัตร์กระดาษจากเครื่อง ATM ธนาคารกรุงไทย	อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี	ธนาคารกรุงไทย สาขาตลาดศรีราชา	คุณวิไล จิระวัฒน์ ผู้จัดการธนาคารกรุงไทย สาขาตลาดศรีราชา	
16	น้ำท่วมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ชาวบ้านเดือดร้อน	จังหวัดสุราษฎร์ธานี		คุณนิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว ผู้ว่าราชการจังหวัดสุราษฎร์ธานี	
17	ชาวบ้านคัดค้านการตัดต้นไม้ของ องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้เชียงใหม่	จังหวัดเชียงใหม่	องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	คุณมนูญศักดิ์ ตันติวิวัฒน์ รักษาการผู้อำนวยการ องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	
18	ขยะส่งกลิ่นเหม็น หลังห้างเชียร์ รังสิต	จังหวัดปทุมธานี	เทศบาลตำบลคูคต	คุณสง่า ปานนุ่ม รองนายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองคูคต	

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
 รายการ “จส.100” สถานีวิทยุกรมการทหารสื่อสาร FM 100.0 MHz
 เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน โดยเก็บข้อมูลตลอดรายการทั้ง 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
1	หม้อแปลงไฟฟ้าระเบิด	ถนนสาทร ซอย 10	การไฟฟ้านครหลวง		
2	คนมือบอนฉีดสเปรย์บนทางด่วน	ช่วงทางด่วนรามอินทรา	การทางพิเศษแห่งประเทศไทย	คุณเชษฐ โฟโรจน์สังข์ ผู้ว่าการการทางพิเศษ แห่งประเทศไทย	
3	ไฟฟ้าดับ	วัดมหาพฤฒาราม	การไฟฟ้านครหลวง		
4	รถเมล์สาย 3 ชับปาดซ้าย ปาดขวา อันตรายมาก	สถานีขนส่งหมอชิต	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ		
5	ขโมยล๊อคถอดตัดมิเตอร์น้ำ	ย่านลำลูกกา	การประปาปทุมธานี		
6	คนนอนอยู่บนถนน เป็นอันตราย	หน้าเทศบาลอ้อมใหญ่			
7	รถเมล์ปอ. 507 ฝ่าตะแกรงข้างรถ้อออก เกรงเกิดอันตราย		องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ		

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
รายการ “จส.100” สถานีวิทยุกรมการทหารสื่อสาร FM 100.0 MHz
เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน โดยเก็บข้อมูลตลอดรายการทั้ง 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
8	แผ่นเหล็กเลื่อนบนสะพานตากสิน	สะพานตากสิน	กรมทางหลวงชนบท	คุณสุพจน์ นายช่างโยธา กรมทางหลวงชนบท	
9	รถบรรทุกผ้า เสียหลักพลิกคว่ำบนสะพาน พระราม 3 ทำให้ฟ้าตกเคลื่อนถนน	สะพานพระราม 3			
10	หม้อแปลงไฟฟ้าระเบิด	คลองสามวา ใกล้ห้างโลตัส มีนบุรี	การไฟฟ้านครหลวง เขตมีนบุรี		
11	ถนนกว้าง สะพานลอยไม่ต่อเนื่อง จะข้าม ถนนสักที่ต้องขึ้นลงหลายต่อ	แยกบางนา ถนนสุขุมวิท			
12	น้ำท่วมขังบนถนน	สะพานข้ามแยกบางเขน			
13	รถจอดกีดขวางในจุดห้ามจอดเป็นประจำ ทำให้รถติดขัดมาก	ริมกำแพงป้อม ถนนพระอาทิตย์			

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
 รายการ “จส.100” สถานีวิทยุกรมการทหารสื่อสาร FM 100.0 MHz
 เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน โดยเก็บข้อมูลตลอดรายการทั้ง 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
14	น้ำท่วมข้างบนถนน และเป็นดินโคลน	ซอยเอกชัย 96 ถนนเอกชัย-บางบอน			
15	เม็ดพลาสติกตกเกือบนถนน	ถนนบางนา-ตราด ขาเข้า			
16	น้ำท่วมถนน	ทางหลวงหมายเลข 331 หน้าหมู่บ้านเมืองทองแลนด์ จ.ชลบุรี	สถานีตำรวจภูธรสุรศักดิ์ จังหวัดชลบุรี	ส.ต.ต.สมภพ มะจันทร์ ฝ่ายงานจราจร	
17	ต้นไม้ล้มขวางถนนและป้ายโฆษณา ปลิวลงมา	ซอยหทัยราษฎร์ 8			
18	ตู้ควบคุมแผงโทรศัพท์ล้ม แผ่นป้าย โฆษณาปลิวลงมา	ซอยนิมิตรใหม่ 3-15	บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)		

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
รายการ “จส.100” สถานีวิทยุกรมการทหารสื่อสาร FM 100.0 MHz
เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน โดยเก็บข้อมูลตลอดรายการทั้ง 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
19	รถเทรลเลอร์เกี่ยวสายโทรศัพท์ ดึงเสาไฟฟ้าล้ม 16 ต้น ไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง	ถนนเพชรเกษม ขาออก อ.เมือง จ.นครปฐม	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคนครปฐม	คุณวิมล ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคนครปฐม	
20	น้ำท่วมขังบนถนน รถต้องคอยเบี่ยงหลบ ส่งผลให้การจราจรติดขัด	หน้าม.เกษตรศาสตร์ ถนนงามวงศ์วาน			
21	ต้นไม้ล้มพาดสายไฟฟ้า	ถนนเลียบคลองทวีวัฒนา เขตทวีวัฒนา	สำนักงานเขตทวีวัฒนา		
22	รถเก๋งชนราวสะพาน ขวางอยู่กลางถนน	ทางด่วนบูรพาวิถี กม. 73	สถานีตำรวจทางด่วน		
23	ไฟฟ้าดับทั้งซอยเป็นเวลานาน	ซอยลาดพร้าว 107	การไฟฟ้านครหลวง		
24	เจ้าหน้าที่นำแผงเหล็กมากั้นปิดทางที่เคย ใช้เบี่ยงไปกลับรถได้ ทำให้เพิ่มระยะทาง กลับรถไกลมากขึ้น	ถนนพระราม 9 ใกล้โรงเรียนญี่ปุ่น	สถานีตำรวจนครบาล วังทองหลาง และสถานีตำรวจนครบาล มักกะสัน	พ.ต.ต.วิชชุโชติ ขวัญใจชัยญา รองผู้กำกับการจราจร	

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
รายการ “จส.100” สถานีวิทยุกรมการทหารสื่อสาร FM 100.0 MHz
เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน โดยเก็บข้อมูลตลอดรายการทั้ง 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
25	รถสองแถวจอดรอผู้โดยสารเป็นเวลานานและบ่อยครั้ง ทำให้เสียการจราจรไป 1 ช่องทาง	ถนนปู่เจ้าสมิงพราย ช่วงหน้าสภ.ต.สำโรงใต้	สถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้		
26	หม้อแปลงไฟฟ้าระเบิด สายไฟหล่นมาช้อนเด็กนักเรียน	ปากซอยวิสุทธิศ ถนนประชาสงเคราะห์			
27	ป้ายโฆษณาล้มทับคนเสียชีวิต การจราจรติดขัดมาก รถผ่านไม่ได้	ซอยโยธินพัฒนา 3	สำนักงานเขตบางกะปิ สถานีตำรวจนครบาลโชคชัย	นายประเสริฐ ทองนุ่น ผู้อำนวยการเขตบางกะปิ ร.ต.อ.สุพรรณ ขันอาสา รองสารวัตรจราจร	
28	ไฟฟ้าดับเป็นเวลานาน	ซอยรามอินทรา 109	การไฟฟ้านครหลวง		
29	หม้อแปลงไฟฟ้าระเบิด	ซอยรามคำแหง 7 แยก 5	การไฟฟ้านครหลวง		
30	สายไฟฟ้าขาดพาดกิ่งไม้	ปากซอยประชาราษฎร์ 18	การไฟฟ้านครหลวง		

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
รายการ “จส.100” สถานีวิทยุกรมการทหารสื่อสาร FM 100.0 MHz
เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน โดยเก็บข้อมูลตลอดรายการทั้ง 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
31	การก่อสร้างขยายถนน ทำให้รถติดขัด ยาวนับ 10 กิโลเมตร ชาวบ้านเดือดร้อนมาก	ถนนเพชรเกษม ทั้งขาเข้า และขาออก กม.68-69 จ.นครปฐม	สถานีตำรวจภูธรเมือง จังหวัดนครปฐม	พ.ต.ท.สุวิน กุศลรัตน์กิติวงศ์ สารวัตรจราจร	
32	ต้นไม้เกาะกลาง ลำต้นเอนมาบนถนน	ก่อนถึงต่างระดับนิมพลี ประมาณ 100 เมตร			
33	ป้ายบอกทางเบี่ยง อยู่ในระยะกระชั้นชิด	ต่างระดับนิมพลี ช่วงจะเบี่ยงเข้าบางบัวทอง			
34	รถซาเล้งประสบอุบัติเหตุ ขวางอยู่กลางถนน ทำให้รถติดยาวมาก	ถนนบางนา-ตราด ขาเข้า กม.21	ศูนย์วิทยุปรากร		
35	ท่อน้ำประปาแตก น้ำเอ่อท่วมถนน	ถนนนวมินทร์ ขาเข้า ใกล้เคียงซอยนวมินทร์ 66			
36	รถจักรยานยนต์มักแอบขึ้นไปใช้เส้นทางห้ามวิ่ง	วงแหวนอุตสาหกรรม			

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
รายการ “จส.100” สถานีวิทยุกรมการทหารสื่อสาร FM 100.0 MHz
เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน โดยเก็บข้อมูลตลอดรายการทั้ง 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
37	รถบรรทุกพลิกคว่ำ ของที่บรรทุกมา ตกลงบนถนน	ถนนบางปะหัน มุ่งหน้าปทุมธานี เลยต่างระดับบางปะอิน ประมาณ 1 กิโลเมตร			
38	ท่อน้ำประปาสายเมนแตก น้ำไหลเอ่อท่วม	ข้างชุมสายโทรศัพท์ดินแดง			
39	มะพร้าวเผาหลายสิบลูก หล่นจากรถขาย ผลไม้เคลื่อนถนน	อุโมงค์พระราม 9 ขามุ่งหน้าถนนพระราม 9	ศูนย์รับแจ้งทุกข์ กรุงเทพมหานคร (1555)		
40	เศษหินคลุกดิน หล่นอยู่บนถนน	บนสะพานข้ามแยกคลองเตย มุ่งหน้ารัชดาภิเษก			
41	ฝาท่อระบายน้ำแตกเป็น 2 ส่วน	ซอยอินทามระ 22 ถนนสุทธิสาร			
42	มีการขโมยตัดสายเคเบิล ทำให้ระบบ โทรศัพท์ 300 คู่สายใช้การไม่ได้	ซอยมังกรนาคดี ถนนเทพารักษ์	สถานีตำรวจภูธรสำโรงเหนือ บมจ. โทร คอร์ปอเรชั่น (ทรูมูฟ)	คุณสุรสิทธิ์ บมจ. โทร คอร์ปอเรชั่น (ทรูมูฟ)	
43	มีการเก็บค่าผ่านทางในเส้นทางลัดที่เคยใช้ กันมานานหลายสิบปี ราคา 10 บาทต่อคัน	ถนนสวนรถไฟ ลัดจากถนน วิภาวดี ออกถนนกำแพงเพชร	การรถไฟแห่งประเทศไทย	คุณมิชัย สายสุใจ ผู้อำนวยการศูนย์ประจำการ	

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
 รายการ “จส.100” สถานีวิทยุกรมการทหารสื่อสาร FM 100.0 MHz
 เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน โดยเก็บข้อมูลตลอดรายการทั้ง 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
44	กิ่งไม้หัก ตกลงมาบนถนน	ถนนกาญจนาภิเษก มุ่งหน้าบางใหญ่ เลี้ยวหักขว้างขว้างไปประมาณ 2 กิโลเมตร			
45	ที่นอนขนาด 6 ฟุต ตกอยู่บนถนน	ถนนตากสิน ขาเข้า เชิงทางลงสะพานตากสิน			
46	ท่อนไม้ขนาดใหญ่ ตกอยู่กลางถนน	แยกนิมิตรใหม่			
47	เหล็กฉาบยาวประมาณ 2 เมตร ตกอยู่กลางถนน	ทางขึ้นด่านเก็บเงินทางด่วนหมายเลข 2 บางโคล่ โซน B			
48	ผู้รับเหมาก่อสร้างขุดหลุมแล้วกลับไม่ดี เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ	สะพานข้ามแยกเหนือใต้ ถนนพระราม 3 ขาเข้า			
49	จตุคามฯ จำนวนมากที่ใส่อยู่ในกล่องขนาดใหญ่ ตกจากรถเคลื่อนพื้นถนน	ทางด่วนชั้นที่ 1 เลี้ยวด่านเก็บเงินดาวคะนอง ประมาณ 1 กิโลเมตร			

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
รายการ “จส.100” สถานีวิทยุกรมการทหารสื่อสาร FM 100.0 MHz
เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน โดยเก็บข้อมูลตลอดรายการทั้ง 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
50	รถจักรยานยนต์มักแอบขึ้นไปใช้ทางห้ามวิ่ง ทางก็แคบเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ	สะพานข้ามแยกหนองบอน	สถานีตำรวจนครบาลประเวศ		
51	ลูกจระเข้หล่นจากรถ นอนอยู่กลางถนน	ใกล้เคียงปากซอยทองหล่อ 9			
52	ถนนชำรุดเป็นหลุมเป็นบ่อ	หน้าโรงงานสีโจตัน ถนนกิ่งแก้ว	แขวงการทางสมุทรปราการ		
53	รถมักติดนิ่งระยะทางยาว เป็นเวลานานกว่า 2 ชั่วโมงทุก ๆ วันเสาร์ ในจุดที่มีการซ่อมถนน	ถนนพระราม 2 ขาออก กม.15			
54	ยางรถยนต์ตกร้อยกู่กลางถนน	ถนนรัตนวิเบศร์ มุ่งหน้าแคราย			
55	ขุดเบียร์ 1 ลังตกแตกเคลื่อนถนน	โค้งเสมาฟ้าคราม ถนนพิบูลย์สงคราม			
56	สัญญาณไฟจราจรขัดข้อง	สี่แยกบางนา			
57	สะพานข้ามแยกศรีเทพาสรางไม่เสร็จเสียที ประชาชนเดือดร้อนและสอบถามเข้ามามาก	สะพานข้ามแยกศรีเทพา จังหวัดสมุทรปราการ	สถานีตำรวจภูธร ลำโพงเหนือ		

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
รายการ “จส.100” สถานีวิทยุกรมการทหารสื่อสาร FM 100.0 MHz
เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน โดยเก็บข้อมูลตลอดรายการทั้ง 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
58	สะพานกลับรถ ถนนกาญจนาภิเษก หน้าหมู่บ้านพระปิ่น 3 รถติดมาก เนื่องจากมีรถเก๋งจอดแช่อยู่ไม่ยอมขยับ ส่งผลให้รถติดมาก	สะพานกลับรถ หน้าหมู่บ้านพระปิ่น 3 ถนนกาญจนาภิเษก	สถานีตำรวจภูธรบางใหญ่	จ.ส.ต.จักรี เจ้าหน้าที่จราจร	
59	ประชาชนสอบถามที่ถนนกิ่งแก้ว รถติดมาก ตรวจสอบแล้วถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ มีอุบัติเหตุและฝนตก	ถนนกิ่งแก้ว	สถานีตำรวจภูธรบางพลี	ร.ต.อ.อาทิตย์ รองสารวัตรจราจร	
60	รถร่วมบริการสาย 105 ขับหวาดเสียว		ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ กรมการขนส่งทางบก (สายด่วน 1584)		
61	รถชนกัน 4 คัน รถติดเป็นทางยาว ผู้ฟังแจ้งเรื่องเยอะมาก	ถนนกัลปพฤกษ์ ช่วงแยกไปบางบอน ถนนรามอินทรา กม.4			

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
รายการ “จส.100” สถานีวิทยุกรมการทหารสื่อสาร FM 100.0 MHz
เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน โดยเก็บข้อมูลตลอดรายการทั้ง 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
62	รถบรรทุกเครื่องจักรขนาดใหญ่ โഴ้ที่ล่าม เครื่องจักรหลุดไปทับรถกระบะ ส่งผลให้ การจราจรติดขัด	ถนนกิ่งแก้ว ช่วงหมู่บ้านสีวลี	สถานีตำรวจภูธรบางพลี	ร.ต.อ.ขจรศักดิ์ รองสารวัตรจราจร	
63	ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ	ถนนเทพารักษ์			
64	มีการอพยพชาวบ้าน เนื่องจากเกิดน้ำป่า ไหลหลาก	กิ่งอำเภอวิภาวดี จังหวัดสุราษฎร์ธานี	กิ่งอำเภอวิภาวดี	นายอำเภอ	
65	รถบรรทุกชนรถจักรยานยนต์ มีผู้เสียชีวิต และรถติดมาก	ถนนแหลมฉบัง-ชลบุรี			
66	หม้อแปลงไฟฟ้าหล่นทับรถ	อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม			
67	แยกกิ่งแก้วไปสนามบินสุวรรณภูมิยังไม่ เปิดให้บริการ ส่วนเส้นทางลาดกระบังไป กิ่งแก้วเปิดให้ใช้ 2 ช่องทาง	แยกกิ่งแก้ว / ถนน ลาดกระบัง	สถานีตำรวจภูธรราชาเทวะ	พ.ต.ท.อนันต์ สารวัตรจราจร	

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
รายการ “จส.100” สถานีวิทยุกรมการทหารสื่อสาร FM 100.0 MHz
เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน โดยเก็บข้อมูลตลอดรายการทั้ง 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
68	ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ	ก่อนเข้าคลังน้ำมัน	สำนักงานเขตคลองเตย	ผู้อำนวยการเขตคลองเตย	
69	คนงาน โรงงานไทยศิลป์ประท้วง ถูกเลิกจ้าง โดยไม่บอกล่วงหน้า	ถนนกิ่งแก้ว ซอย 30	สำนักสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงาน จังหวัดสมุทรปราการ	คุณศักดิ์ หัวหน้าสำนักสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรปราการ	
70	ถนนกิ่งแก้วไปบางนา-ตราด รถติดมาก เนื่องจากมีกลุ่มลูกจ้าง โรงงานไทยศิลป์ ชุมนุมอยู่	ถนนกิ่งแก้วไปบางนา-ตราด	สถานีตำรวจภูธรราชาเทวะ	พ.ต.ท.อนันต์ สารวัตรจราจร	
71	น้ำประปาไหลอ่อนถึงไม่ไหล	จังหวัดปทุมธานี ช่วงคลอง 7 ถึงคลอง 10	การประปาเขตรังสิต		
72	รถแท็กซี่ รถสามล้อ จอดแซ่รอรับ ผู้โดยสาร ทำให้รถติดขัด	หน้าห้างมาบุญครอง	สถานีตำรวจนครบาลปทุมวัน		

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
รายการ “จส.100” สถานีวิทยุกรมการทหารสื่อสาร FM 100.0 MHz
เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน โดยเก็บข้อมูลตลอดรายการทั้ง 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
73	มีการซ่อมผิวจราจร ส่งผลให้รถติดขัดมาก	สะพานข้ามคลองภาษีเจริญ ถนนกาญจนาภิเษก			
74	เสาไฟฟ้าล้มขวางถนน และหม้อแปลงไฟฟ้า ระเบิด	ซอยสมาคมแพทย์ ก่อนถึงเลียบด่วนราม อินทรา	การไฟฟ้านครหลวง		
75	รถจักรยานยนต์เวสป้า จอดอยู่กลางสะพาน ตากสิน มุ่งหน้าสุรศักดิ์ อันตรายมากและ การจราจรติดขัดมาก	สะพานตากสิน			
76	รถกระบะชนรถจักรยานยนต์ เกรงเกิดเหตุ ซ้ำซ้อน	ถนนสุขุมวิทสายเก่า หน้าโรงเรียนสวน กุหลาบ			
77	น้ำท่วมข้างบนถนน	หน้ากรมการขนส่งทางบก ทางไปตลาดออก.			
78	ถนนเป็นหลุมขนาดใหญ่ (ในช่องรางรถไฟ)	ถนนรถไฟสายเก่าก่อนเข้าคลังน้ำมันปตท.	สำนักงานเขตคลองเตย	คุณบัณฑิต วินิจชัยกุล ผู้อำนวยการเขตคลองเตย	

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
รายการ “จส.100” สถานีวิทยุกรรมการทหารสื่อสาร FM 100.0 MHz
เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน โดยเก็บข้อมูลตลอดรายการทั้ง 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
79	รถตู้ป้ายดำ 40-50 คันชุมนุมที่อาคารผู้โดยสารบริเวณหน้าสายการบินไทย	สนามบินสุวรรณภูมิ	สถานีตำรวจภูธรราชทาเว	พ.ต.ท.อนันต์ชัย ชัยนาน สารวัตรจราจร	
80	ถนนรามคำแหง รถติดมาก	ถนนรามคำแหง	สถานีตำรวจนครบาลหัวหมาก	พ.ต.ท.รัฐวุฒิ เขียมศรีพงษ์ สารวัตรจราจร	
81	ไฟส่องทางดับ และไม่มีกรติเส้นจราจร	สะพานพระราม 7			
82	น้ำประปาไม่ไหล เนื่องจากเจ้าหน้าที่ตัดบรจบท่อ	ถนนบางนา-ตราด กม.17			
83	น้ำประปาไหลอ่อนถึงไม่ไหลเลย	ระหว่างคลอง 6 และ คลอง 7 จังหวัดปทุมธานี	การประปาเขตรังสิต		

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
 รายการ “สวพ .91” สถานีวิทยุพิทักษ์สันติราษฎร์ FM 91.0 MHz
 เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน โดยเก็บข้อมูลตลอดรายการทั้ง 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
1	ถนนเป็นหลุมลึก	แยกราชเทวี	ศูนย์รับแจ้งทุกข์ กรุงเทพมหานคร (1555)		
2	สายไฟฟ้าห้อยหย่อนลงมา	ทางเข้าวัดสมรโกฏิ			
3	ไฟฟ้าส่องทางดับ	ซอยแสนสุข ถนนสุขุมวิทวงศ์			
4	เสาไฟฟ้าล้มเอียง 30 ต้น	การไฟฟ้านครหลวง			
5	ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ	ถนนเพชรบุรี ขาออก			
6	ท่อประปาแตก	ถนนแจ้งวัฒนะ			
7	ไฟฟ้าส่องทางยังไม่ปิด	ตรงข้ามโรงแรมปีปอินน์ ถนนรัตนวิบูลย์	การไฟฟ้านครหลวง		
8	ท่อประปาแตก	ถนนติวานนท์ ขาเข้า			
9	ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ	ห้าแยก ณ ระนอง			
10	เสาไฟฟ้า ฝุ่นฟุ้งกระจาย	หมู่บ้านเสรี ถนนอ่อนนุช			
11	ไฟฟ้าส่องทางยังไม่ปิด	ซอยอารีย์ ถนนพหลโยธิน			

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
 รายการ “สวพ.91” สถานีวิทยุพิทักษ์สันติราษฎร์ FM 91.0 MHz
 เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน โดยเก็บข้อมูลตลอดรายการทั้ง 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
12	มีการวางท่อประปา แล้วกลบถนนไม่เรียบร้อย	หน้าโรงพยาบาลชัยบุรี ถนน พหลโยธิน ขาเข้า			
13	ไฟฟ้าดับร่วมชั่วโมง	ซอยรามคำแหง 39	การไฟฟ้าบางกะปิ		
14	ถุงปุยตกหล่นบนถนน	หน้าปั้มน้ำมันเอสโซ่ ถนนพระราม 9 ขาออก			
15	ควายเดินอยู่บนผิวการจราจร	ซอยรามคำแหง 102			
16	สัญญาณไฟจราจรเสีย ดับหมดทั้ง 4 ด้าน	แยกรัชดา			
17	เด็กอายุประมาณ 10 ขวบ 2 คนเดินเซ็ดกระจกรถ ขณะติดสัญญาณไฟจราจร	แยกอโศก			
18	สัญญาณไฟจราจรเสีย ดับหมดทั้ง 4 ด้าน	แยกมีนบุรี			
19	ไฟส่องทางแสงสว่างไม่เพียงพอ	ซอยพัฒนาการ 25-27			
20	สัญญาณไฟจราจรเสีย	แยกราชเทวี			

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
รายการ “สวพ .91” สถานีวิทยุพิทักษ์สันติราษฎร์ FM 91.0 MHz
เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน โดยเก็บข้อมูลตลอดรายการทั้ง 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
21	ขุดน้ำอัดลมตกหล่นบนผิวการจราจร	ช่วงทางโค้งระหว่างซอยราษฎร์บูรณะ 40-42			
22	ถนนเป็นหลุมและมีเหล็กโผล่ออกมา	ถนนสามเสน ขาเข้า			
23	ดินโคลนตกหล่นเป็นทางยาว	หน้าห้างตั้งฮั่วเส็ง ถนนสีรินธร			
24	ท่อประปาเมนใหญ่แตก	หน้าโรงพยาบาลรัฐญัตถลักษณ์	การประปานครหลวง		
25	ไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง	แยกนางเลิ้ง	การไฟฟ้านครหลวง		
26	ร้านเชื่อมเหล็กส่งเสียงดัง	หมู่บ้านศิขาราม ซอยลาดพร้าว 101	ฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตบางกะปิ		
27	ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ	ซอยประดิพัทธ์ 23			
28	แผ่นปูนชำรุด มีเหล็กโผล่ออกมา	หน้าคลังน้ำมัน ปตท. ถนนรถไฟสายเก่า			
29	ท่อระบายน้ำชำรุด	ซอยสุขสวัสดิ์ 14			
30	โรงงานปล่อยน้ำเสียบนถนน	ถนนสุขุมวิท ก่อนถึงแยกปู้เจ้าสมิงพราย			
31	ไฟฟ้าส่องทางยังไม่ปิด	ถนนแจ้งวัฒนะ ขาออก			

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
รายการ “สวพ .91” สถานีวิทยุพิทักษ์สันติราษฎร์ FM 91.0 MHz
เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน โดยเก็บข้อมูลตลอดรายการทั้ง 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
32	สัญญาณไฟจราจรดับหมดทั้ง 4 ด้าน	หน้าเคหะร่มเกล้า			
33	ท่อประปาแตก	ซอยสุขุมวิท 71			
34	ต้นไม้ล้มกีดขวางการจราจร	ซอยนิมิตรใหม่ 7,9,11			
35	สัญญาณไฟจราจรขัดข้อง	แยกเกษตร-นวมินทร์			
36	ต้นไม้ล้ม กีดขวางการจราจรทุกช่องทาง	ถนนหทัยราษฎร์ ขาเข้า			
37	สัญญาณไฟจราจรดับหมดทั้ง 4 ด้าน	แยกอโศก-เพชรบุรี			
38	ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ	ใต้สะพานต่างระดับ ถนนพระราม 2			
39	ป้ายโฆษณาหล่นทับรถแท็กซี่เสียหาย	ถนนสุวินทวงศ์ ตรงข้ามบริษัท ซีพี			
40	รถจักรยานยนต์ประมาณ 40 คัน แข่งชิงบนท้องถนน	ซอยลาซาล มุ่งหน้าแบร์รี่			

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
รายการ “สวพ .91” สถานีวิทยุพิทักษ์สันติราษฎร์ FM 91.0 MHz
เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน โดยเก็บข้อมูลตลอดรายการทั้ง 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
41	เพื่อนบ้านเลี้ยงสุนัขจำนวนมาก เห่าส่งเสียงดัง	หมู่บ้านศรีรัชดา ซอยสุข ประเสริฐ	สำนักงานเขตบางคอแหลม	คุณอารีย์ วงศ์นพรัตน์เลิศ ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต	
42	รถจักรยานยนต์ 30-40 คัน ขับแข่งกัน	ถนนลาดหญ้า เลขชนบุรีคาเฟ่ เล็กน้อย			
43	ต้นไม้หักล้มกีดขวางการจราจร	ถนนบรรทัดทอง			
44	ป้ายบอกทางหล่นห้อยลงผิวจราจร	แยกโบสถ์แม่พระ มุ่งหน้าดินแดง			
45	กิ่งไม้หัก กีดขวางการจราจรช่องขวาสุด	ถนนพหลโยธิน ตรงข้าม ห้างเซนทรัล ลาดพร้าว			
46	กิ่งไม้หักพาดสายไฟฟ้า และมีป้ายโฆษณา ล้มทับสายไฟฟ้า	ถนนเลี้ยวเมืองนนทบุรี ก่อนถึงถนนสาย 345			
47	ต้นไม้ล้มกีดขวางทางจราจร	ซอยพหลโยธิน 52			

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
 รายการ “สวพ.91” สถานีวิทยุพิทักษ์สันติราษฎร์ FM 91.0 MHz
 เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน โดยเก็บข้อมูลตลอดรายการทั้ง 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
48	กิ่งไม้ขนาดใหญ่หัก กีดขวางการจราจร	ซอยวิภาวดี 32 เข้าซอยประมาณ 200 เมตร			
49	ต้นไม้ล้มกีดขวางการจราจร	เชิงทางลงสะพานพระราม 7 ฝั่งขาเข้า			
50	ต้นไม้ล้มกีดขวางการจราจร	ถนนบางบัวทองขาเข้า ช่วงกิโลเมตรที่ 12-13			
51	หม้อแปลงไฟฟ้าระเบิด และสายไฟฟ้าขาด	ถนนประดิษฐ์มนูธรรม ก่อนถึงถนนพระราม 9 ประมาณ 300 เมตร			
52	ป้ายโฆษณาเอน ใกล้จะล้มลงบนถนน	ถนนสุวินทวงศ์ ขาเข้า ช่วงกิโลเมตรที่ 5 ตรงข้ามบริษัท ซีพี			
53	ต้นไม้ล้มกีดขวางการจราจร	ปากซอยสามัคคี ถนนประชาชื่น			

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
รายการ “สวพ .91” สถานีวิทยุพิทักษ์สันติราษฎร์ FM 91.0 MHz
เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน โดยเก็บข้อมูลตลอดรายการทั้ง 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
54	ต้นไม้ล้มทับสายไฟฟ้า	หน้าหมู่บ้านนคราลัย ถนน เชื่อมสัมพันธ์			
55	ต้นกระถินขนาดใหญ่ ล้มทับสายไฟฟ้า	ปากซอยอ่อนนุช 23			
56	ป้ายโฆษณาขนาด 20 × 30 เมตร ล้มทับรถ มีผู้เสียชีวิต	ซอยโยธินพัฒนา 3			
57	ป้ายโฆษณาล้มทับสายไฟฟ้า	ทางเข้าไอทีแอสควร์หลักสี่ ถนนแจ้งวัฒนะ			
58	ต้นไม้ล้มพาดเสาไฟฟ้า	หน้าหมู่บ้านโกสุมนิเวศน์ ซอยแจ้งวัฒนะ 10			
59	สัญญาณไฟจราจรเสีย	แยกศรีนุช			
60	สัญญาณไฟจราจรเสีย ดับหมดทั้ง 4 ด้าน	แยกวังหิน			
61	ต้นไม้ล้มทับสายไฟฟ้า	ถนนเทศบาลสงเคราะห์ 1 หลังวัดเสมียนนารี			

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
รายการ “สวพ .91” สถานีวิทยุพิทักษ์สันติราษฎร์ FM 91.0 MHz
เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน โดยเก็บข้อมูลตลอดรายการทั้ง 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
62	ผู้รับเหมาขุดท่อระบายน้ำแล้วไม่กลับให้ เรียบร้อย	ซอยสวนผัก 29	สำนักงานเขตจตุจักร	คุณจันทิมา โกษา ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตจตุจักร	
63	รถประจำทางสายปอ.12 เบรคแตก ชนต้นไม้ กิ่งไม้หักกีดขวางการจราจร	ปากซอยจรัญสนิทวงศ์ 13 เลขวัดสุวรรณเล็กน้อย	สถานีตำรวจนครบาลสมเด็จพระยา เจ้าพระยา	ค.ต.สายชล เจ้าหน้าที่งานจราจร	
64	หม้อแปลงระเบิด และมีประกายไฟ ที่เสาไฟฟ้า	หน้าร้านอาหารเจ้า อนุพล ถนนประดิษฐ์มนูธรรม	การไฟฟ้านครหลวง		
65	สัญญาณไฟจราจรเสีย ดับหมดทั้ง 4 ด้าน	ถนนพระราม 6 ขาออก ก่อนถึงสะพานสูงบางซื่อ			
66	น้ำท่วมขัง เนื่องจากการวางท่อประปา	ซอยรามอินทรา 67	การประปานครหลวง		
67	ไฟฟ้าส่องทางยังไม่ปิด	ถนนเพชรเกษม	การไฟฟ้านครหลวง		
68	ท่อประปาแตก	ซอยพรีเมียร์ ถนนศรีนครินทร์ ขาออก	การประปานครหลวง		

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
 รายการ “สวพ .91” สถานีวิทยุพิทักษ์สันติราษฎร์ FM 91.0 MHz
 เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน โดยเก็บข้อมูลตลอดรายการทั้ง 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
69	ท่อประปาแตก	ถนนสรงประภา ตรงข้าม ป้อมจรรยา แยกสาธุประดิษฐ์			
70	ท่อประปาแตก	ภายในซอยอ่อนนุช 41/2	การประปานครหลวง		
71	มีการปรับผิวจราจร แต่ทำยังไม่เสร็จและยัง ไม่ได้ตีเส้นจราจร เกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง	แยกมไหศวรรย์ มุ่งหน้าตากสิน			
72	สัญญาณไฟจราจรเสีย ไม่มีไฟเหลือง	แยกเสรีเซนเตอร์ ถนนศรีนครินทร์			
73	ไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง เนื่องจาก รถชนเสาไฟฟ้าหัก	ช่วงโค้งวัดเขมา อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี	การไฟฟ้าบางใหญ่	คุณนคร	
74	เจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครตัดต้นไม้ ทำให้การจราจรติดขัดมาก	ทางลงสะพานข้ามแยกประชานุกูล ฝั่งขาออก			
75	แท็กซี่สีชมพู ทพ-7793 กทม. ขับปาดหน้าปาดหลัง	ถนนจรัญสนิทวงศ์ มุ่งหน้าบางพลัด			

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
 รายการ “สวพ.91” สถานีวิทยุพิทักษ์สันติราษฎร์ FM 91.0 MHz
 เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน โดยเก็บข้อมูลตลอดรายการทั้ง 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
76	ขโมยตัดสายไฟฟ้า	บริเวณทางยกระดับ ถนนรามคำแหง ทั้งสองฝั่ง			
77	ไฟฟ้าส่องทางยังไม่เปิด	ถนนศรีนครินทร์ ขาเข้า มุ่งหน้าแยกศรีนุช			
78	รถปรับผิวจราจร สายไฮดรอลิกขาด ทำให้รถติดเป็นทางยาว	ถนนกิ่งแก้ว			
79	ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ	ถนนลำลูกกา ขาเข้า ช่วงคลอง 7			
80	ดินเหนียวตกหล่นบนผิวจราจร ทำให้ถนนลื่น	ถนนรามอินทรา ก่อนเลี้ยวเข้าตลาดวัชรพล			
81	น้ำมันรั่วไหล	ถนนพระราม 4 มุ่งหน้าถนนบรรทัดทอง			
82	สัญญาณไฟจราจรเสีย ไฟแดงกระพริบทั้ง 4 ด้าน	แยกรัชดาตัดนคราธิวาส			

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
 รายการ “สวพ.91” สถานีวิทยุพิทักษ์สันติราษฎร์ FM 91.0 MHz
 เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน โดยเก็บข้อมูลตลอดรายการทั้ง 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
83	ถังเบียร์ตกหล่น และมีเศษแก้วแตก กระจัดกระจายเต็มถนน	ถนนราษฎร์บูรณะ ขาออก บริเวณหน้าสถานีตำรวจ นครบาลราษฎร์บูรณะ			
84	ราวกันสะพานหลุดหาย	ช่องทางซ้าย กลางแยกคลองตัน			
85	ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ	บริเวณทางเข้าเคหะร่มเกล้า ถนนร่มเกล้า	สำนักงานเขตมีนบุรี		
86	ไฟฟ้าดับมา 20 นาทีแล้ว	ซอยนวมินทร์ 74	การไฟฟ้านครหลวง		
87	ไฟฟ้าส่องทางยังไม่ปิด	ซอยสุขุมวิท 22			
88	สงสัยว่าจะถูกแท็กซีมอมยา ผู้โดยสารมี อาการวูบ คนขับแท็กซี่มีพฤติกรรมแปลก ๆ		ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสาร รถสาธารณะ กรมการขนส่งทางบก (สายด่วน 1584)	คุณกมล บุรณะพล ผู้อำนวยการศูนย์	

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
 รายการ “สวพ.91” สถานีวิทยุพิทักษ์สันติราษฎร์ FM 91.0 MHz
 เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน โดยเก็บข้อมูลตลอดรายการทั้ง 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
89	มีการก่อสร้างสะพาน แต่ไม่มีแท่งปูน กั้นขอบสะพาน เกรงจะเกิดอุบัติเหตุ	ถนนบางขุนเทียน-ชายทะเล เลขบริษัทจดสถิติ 500 เมตร			
90	ถุงผ้าตกอยู่บนถนน	สะพานพระราม 3 มุ่งหน้าสารุประดิษฐ์			
91	น้ำมันรั่วไหล	ถนนศรีนครินทร์ ขาออก ก่อนข้ามคลองศรีนุช			
92	หม้อแปลงไฟฟ้าระเบิด	ปากซอยรามคำแหง 22	การไฟฟ้านครหลวง		
93	มีแรงงานต่างด้าวเยอะมาก	ซอยรามคำแหง 118			
94	สัญญาณไฟจราจรเสีย ไฟเหลืองกระพริบทุกด้าน	แยกอโศก - เพชรบุรี			
95	ท่อประปาแตก น้ำไหลแรงมาก	เชิงสะพานข้ามคลอง แสนแสบ ซอยรามคำแหง 39	การประปานครหลวง		
96	ไฟลุกไหม้สายโทรศัพท์	สุขซอยอุดมสุข 27			
97	สัญญาณไฟจราจรเสีย ไฟแดงกระพริบทุกด้าน	แยกชิดลม			

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
 รายการ “สวพ.91” สถานีวิทยุพิทักษ์สันติราษฎร์ FM 91.0 MHz
 เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน โดยเก็บข้อมูลตลอดรายการทั้ง 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
98	กล่องกระดาษสีน้ำตาล หล่นอยู่บนถนน	ถนนราชพฤกษ์ ก่อนเข้า ถนนบรมราชชนนี 500 เมตร			
99	ไฟฟ้าส่องทางยังไม่ปิด	ปากซอยนวมินทร์ 111			
100	ต้นไม้ต้นใหญ่ ล้มทับรถกระบะ ผจ-6433 นครราชสีมา	ทางเข้าหมู่บ้านไทยสมุทร ซอยศรีอำพร ถนนเสนานิคม			
101	ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ	เชิงทางขึ้นสะพานข้ามแยกอโศก- เพชรบุรี			
102	กิ่งไม้ยาว ปกคลุมสายไฟฟ้า ทำให้มีด แสงสว่างส่องไม่ทั่วถึง	ซอยเสนานิคม 1 แยกย่อย 32			
103	ท่อประปาแตก	หน้าหมู่บ้านทิพย์นคร ซอยลาดพร้าว 80			
104	รถประจำทางสาย 45 ควันดำ	ถนนเลียบคลองนวมนคร			
105	รถมินิบัสสาย 42 วิ่งเร็วและควันดำ	ถนนจรัญสนิทวงศ์ 42			
106	สายไฟฟ้าช๊อต มีประกายไฟ	ถนนรังสิต-นครนายก ซอย 62			

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
รายการ “สวพ .91” สถานีวิทยุพิทักษ์สันติราษฎร์ FM 91.0 MHz
เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน โดยเก็บข้อมูลตลอดรายการทั้ง 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
107	รถชนเงินธนาคารกสิกรไทย ขับปาดไปมา	แยกอ่อนนุช			
108	ถนนขรุขระ เป็นหลุมเป็นบ่อ	หน้าโรงเรียนบางบัวทอง โสตศึกษา จังหวัดนนทบุรี			
109	ไฟฟ้าส่องทางดับ	แยกเพชรเกษม	การไฟฟ้านครหลวง		
110	พบช้างเร่ร่อน	ถนนอโศก ฟังมุงหน้าสุขุมวิท			
111	เสาไฟฟ้าเอียง	ซอยวิภาวดี 43 แยก 3	การไฟฟ้านครหลวง		
112	พบชายชาวต่างชาติ เมมาและทำร้ายแท็กซี่	ถนนมอเตอร์เวย์ สาย 7			
113	มิเตอร์น้ำถูกขโมยบ่อย	เตาปูน	สถานีตำรวจนครบาลเตาปูน		
114	พบช้างเร่ร่อนพร้อมควาญช้าง	หน้าวัดเสมียนนารี			
115	สายไฟของสัญญาณไฟจราจรห้อยลงมา	แยกบางคูวัด			
116	ไฟฟ้าดับร่วม 2 ชั่วโมง	ซอยลาดพร้าว 23	การไฟฟ้านครหลวง		
117	น้ำท่วมขังบนพื้นผิวจราจร	แยกศรีอยุธยา			
118	ไฟจราจรเสีย	แยกกัลปพฤกษ์			

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
 รายการ “สวพ.91” สถานีวิทยุพิทักษ์สันติราษฎร์ FM 91.0 MHz
 เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน โดยเก็บข้อมูลตลอดรายการทั้ง 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
119	ดินตกหล่นบนผิวจราจร	ซอยมัยลาภ			
120	พบข้างเรื้อรอน	ซอยอินทามระ 44			
121	ถนนเป็นหลุมขนาดใหญ่	เชิงสะพาน ภายในซอยก้านน้มน้ำมัน			
122	พบรถเมล์สาย 182 หมายเลขทะเบียน 11-1482 กทม. ควันดำ	แยกลำสาตี มุ่งหน้า ถนนรามคำแหง			
123	ร้านเชื่อมเหล็กส่งเสียงดัง	หมู่บ้านเกร็ดมณี ถนนงามวงศ์วาน			
124	พบกลุ่มวัยรุ่นรวมตัวกันเป็นจำนวนมาก	แยกสุทธิสาร			
125	โคมไฟเกาะกลางถนนหล่นลงมา	ซอยนวมินทร์ 39	การไฟฟ้านครหลวง		
126	ท่อประปาแตก	ซอยสุขุมวิท 69/1			
127	พบข้างเรื้อรอน 2 เชือก	ซอยเพชรเกษม 75	ศูนย์รับแจ้งทุกข์ กรุงเทพมหานคร (1555)		

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
 รายการ “สวพ.91” สถานีวิทยุพิทักษ์สันติราษฎร์ FM 91.0 MHz
 เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน โดยเก็บข้อมูลตลอดรายการทั้ง 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
128	น้ำท่วมขังบนพื้นผิวจราจร	บริเวณ โรงภาพยนตร์เมเจอร์รัชโยธิน ถนนพหลโยธิน	ศูนย์รับแจ้งทุกข์ กรุงเทพมหานคร (1555)		
129	เสาไฟฟ้าล้ม 59 ต้น	ซอยวัดลาดปลาตุ๊ก ถนนกาญจนาภิเษก			
130	ไฟจราจรเสีย	แยกพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	สถานีตำรวจนครบาลประชาชื่น		
131	พบกลุ่มควัน	ซอยวัดเตา ถนนพระราม 2			
132	ท่อประปาแตก	ซอยสามารถ ถนนปู่เจ้าสมิงพราย			

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
รายการ “ร่วมด้วยช่วยกัน” สถานีวิทยุกรมการรักษาดินแดน FM 96.0 MHz
เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน โดยเก็บข้อมูลตลอดรายการทั้ง 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
1	ฝาท่อระบายน้ำชำรุด	ซอยรามอินทรา 117 แยก 1	สำนักงานเขตมีนบุรี	คุณธงชัย เจ้าหน้าที่ฝ่ายโยธา	
2	รถมินิบัส สาย 6 ขับรถหวาดเสียว ปาดซ้ายปาดขวา และเบรกรถกระแทก ทำให้ผู้โดยสารศีรษะกระแทก		ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถ สาธารณะ กรมการขนส่งทางบก (สายด่วน 1584)	คุณวรพล เจ้าหน้าที่ศูนย์คุ้มครอง ผู้โดยสารรถสาธารณะ	
3	พ่อค้าแม่ค้าขึ้นไปขายของ กีดขวางทางเดิน	บนสะพานลอยคนข้าม ปากซอยวัดท่าพระ ซอยจรัญสนิทวงศ์ 4	สำนักงานเขตบางกอกใหญ่	คุณสง่า ประกาศิตยานนท์ หัวหน้าฝ่ายเทศกิจ	
4	เจ้าหน้าที่ไม่มาเก็บขยะ	ซอยจอมทอง 12 ข้างร้านเซเว่นฯ	สำนักงานเขตจอมทอง	คุณวสันต์ เจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความสะอาด	

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
รายการ “ร่วมด้วยช่วยกัน” สถานีวิทยุกรมการรักษาดินแดน FM 96.0 MHz
เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน โดยเก็บข้อมูลตลอดรายการทั้ง 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
5	ฝาท่อระบายน้ำแบบเหล็กชำรุด	ทางเข้าโรงเรียนชนบุรีศึกษา ซอยตากสิน 46	สำนักงานเขตจอมทอง	คุณกัญญากาญจน์ แก้วสาคร หัวหน้าฝ่ายโยธา	
6	น้ำท่วมขังบนถนน	ทางข้ามแยก พระราม 9 -รามคำแหง	สำนักงานเขตบางกะปิ และสถานีตำรวจนครบาลหัวหมาก	คุณประเสริฐ ทองนุ่น ผู้อำนวยการเขต	
7	สะพานลอยคนข้ามชำรุด	ปากซอยวัดใหญ่ บางปลากรด ถนนสุขสวัสดิ์	แขวงการทางสมุทรปราการ	คุณสุนทรี เจ้าหน้าที่แขวงการทาง	
8	น้ำท่วมขังบนถนน (สูงประมาณขอบฟุตบาท)	หน้าโรงแรมอินทรา ถนนราชปรารภ	สำนักงานเขตราษฎร์ สถานีตำรวจนครบาลพญาไท	คุณวิชชัย อรรถนิตย์ ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต พ.ต.ท.ณพล บุญคง สารวัตรจราจร	
9	สัญญาณไฟจราจรขัดข้อง	แยกอ่อนนุช	ศูนย์บพิท กรุงเทพมหานคร		

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
รายการ “ร่วมด้วยช่วยกัน” สถานีวิทยุกรมการรักษาดินแดน FM 96.0 MHz
เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน โดยเก็บข้อมูลตลอดรายการทั้ง 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
10	รถขยะไม่มาเก็บ ขยะตกค้าง 2 สัปดาห์	หมู่บ้านวิเศษสุขนคร ซอยประชาอุทิศ 90 จังหวัดสมุทรปราการ	องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคลองสวน	คุณมนัส เจ้าหน้าที่องค์การ	
11	น้ำมันหกบนพื้นถนน	ถนนสุขุมวิท ขาออก ช่วงตรงข้าม ซอยสุขุมวิท 62	สำนักงานเขตพระโขนง	คุณนิสร่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความ สะอาดและสวนสาธารณะ	
12	กรวยกั้นทางไม่มีสัญญาณไฟ	ใกล้โรงเรียนสวน กุหลาบ นนทบุรี	เทศบาลปากเกร็ด	คุณวรรณิภา เจ้าหน้าที่ฝ่ายโยธา	
13	สัญญาณไฟจราจรขัดข้อง	แยกเทอดคำริ	ศูนย์บพิช กรุงเทพมหานคร	คุณชญานวุฒิ เจ้าหน้าที่ศูนย์	
14	น้ำมันรั่วไหลบนถนน	แยกท่าพระ	ศูนย์อมรินทร์ กรุงเทพมหานคร		
15	ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ ระยะทาง 1 กิโลเมตร	หมู่บ้านโฮมเพจ จังหวัดปทุมธานี	องค์การบริหารส่วนตำบลบางพูน	คุณสัญชาติ เจ้าหน้าที่สำนักงาน	

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
รายการ “ร่วมด้วยช่วยกัน” สถานีวิทยุกรมการรักษาดินแดน FM 96.0 MHz
เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน โดยเก็บข้อมูลตลอดรายการทั้ง 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
16	สะพานลอยคนข้ามชำรุด	ปากซอยวัดใหญ่ บางปลากรด ถนนสุขสวัสดิ์	แขวงการทางสมุทรปราการ	คุณเชื้อชัย นพเจริญ รองผู้อำนวยการแขวงการทาง	
17	ได้กลิ่นเหม็น หลายครั้งเวลาไป ออกกำลังกาย ที่สวนสาธารณะ	สวนลุมพินี	สวนลุมพินี	คุณเกื้อกุล พัวพิริยะพันธ์ ผู้อำนวยการสวนลุมพินี	
18	ฝาท่อระบายน้ำเปิดอยู่	ถนนแจ้งวัฒนะ	เทศบาลปากเกร็ด		
19	รถจักรยานยนต์แข่งกันจำนวนมาก	ถนนราษฎร์บูรณะสายใน ขาออก	ศูนย์วิทยุผ่านฟ้า (191)		
20	ไฟส่องทางดับ	ถนนลาดหญ้าเจริญรัตน์	การไฟฟ้านครหลวง		
21	ไฟฟ้าดับ	ถนนอิสรภาพ ซอย 49 เขต บางกอกน้อย	การไฟฟ้าธนบุรี	คุณเสถียร	
22	ถนนชำรุด	หน้าโรงพยาบาลภูมิพล ถนนพหลโยธิน	สำนักงานเขตดอนเมือง	คุณวุฒิ เสงวัฒนะ หัวหน้าฝ่ายโยธา	
23	สัญญาณไฟจราจรดับหมดทุกด้าน	แยกเกษตร มุ่งหน้าบางเขน	ศูนย์บพิศ กรุงเทพมหานคร		

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
รายการ “ร่วมด้วยช่วยกัน” สถานีวิทยุกรมการรักษาดินแดน FM 96.0 MHz
เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน โดยเก็บข้อมูลตลอดรายการทั้ง 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
24	ถนนชำรุด	ซอยเทอดไท 33 ตรงข้ามร้านซ่อมจักรยานยนต์	สำนักงานเขตธนบุรี	คุณวิวัฒน์ ประเสริฐภรณ์ หัวหน้าฝ่ายโยธา	
25	ต้นไม้ล้มทับบ้านเรือนประชาชน	ถนนเลียบบคลองทวีวัฒนา หลังสนามหลวง 2	สำนักงานเขตทวีวัฒนา	คุณโกสินทร์ เทศวงษ์ ผู้อำนวยการเขต	
26	ต้นไม้ขนาดใหญ่ล้มทับสายไฟ	หมู่บ้านประภาวรรณโฮม ถนนสุวินทวงศ์	การไฟฟ้ามีนบุรี		
27	กระทะล้อรถบรรทุกหล่นกีดขวาง การจราจร	ถนนบรมราชชนนี ขาเข้า	ศูนย์อ้อมรินทร์ กรุงเทพมหานคร	คุณเล็ก	
28	ควาย 5 ตัวเดินอยู่บนถนน	ปากซอยประชาอุทิศ 70	สถานีตำรวจนครบาลทุ่งครุ	ด.ต.ปรีชา	
29	ไฟฟ้าส่องทางดับ	ใต้สะพานท่าเรือพิบูลย์สงคราม 2 ฝั่งวัดนครอินทร์	ทางหลวงชนบทนนทบุรี	คุณสุรเดช เบญจศิริวรรณ	
30	ไฟฟ้าส่องทางดับตลอดเส้นทาง	สะพานข้ามแยกราชกำแพงถึง ถนนสุขาภิบาล	การไฟฟ้าบางกะปิ	คุณสถิตย์	

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
รายการ “ร่วมด้วยช่วยกัน” สถานีวิทยุกรมการรักษาดินแดน FM 96.0 MHz
เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน โดยเก็บข้อมูลตลอดรายการทั้ง 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
31	ไฟฟ้าส่องทางดับเป็นเดือนแล้ว	ซอยเศรษฐสุนทร ถนนพระราม 5 แขวงนครชัยศรี เขตคูสิต	สำนักงานเขตคูสิต	คุณสุนทร พลัสวาท ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต	
32	พบคราบน้ำมันอยู่บนถนนเป็นทางยาว	ถนนอิสรภาพ	สำนักงานเขตธนบุรี	คุณแสงชัย เจ้าหน้าที่เทศกิจ	
33	ถนนชำรุด	ถนนเลียบทางด่วน ฝั่งมุ่งหน้าซอยพุทธบูชา 36	สำนักงานเขตทุ่งครุ	คุณอรัญ บุญมีรัตน์ หัวหน้าฝ่ายโยธา	
34	สัญญาณไฟจราจรขัดข้อง	แยกประดิพัทธ์	ศูนย์บพิท กรุงเทพมหานคร		
35	สัญญาณไฟจราจรกระพริบทั้ง 4 ด้าน	สามแยก ถนนสุขุมวิท 24	ศูนย์บพิท กรุงเทพมหานคร		
36	สัญญาณไฟจราจรเสีย	สามแยกแฮปปี้แลนด์	ศูนย์บพิท กรุงเทพมหานคร		
37	แผ่นโคมตกอยู่บนถนน	ทางด่วนบางนา ขาเข้า	กู่ภัยทางด่วน	คุณสุทธิศักดิ์	
38	ต้นไม้ล้มหลายจุด	ถนนนิมิตรใหม่ เกือบตลอดเส้นทาง	สำนักงานเขตคลองสามวา	คุณฉันทน์ภา ศรีเกิด หัวหน้าฝ่ายรักษาความสะอาด	

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
 รายการ “ร่วมด้วยช่วยกัน” สถานีวิทยุกรมการรักษาดินแดน FM 96.0 MHz
 เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน โดยเก็บข้อมูลตลอดรายการทั้ง 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
39	ถนนชำรุด	ซอยเทอดไท 33	สำนักงานเขตรธนบุรี	คุณวิวัฒน์ ประเสริฐภรณ์ หัวหน้าฝ่ายโยธา	
40	น้ำมันหกบนพื้นผิวการจราจรเป็นบริเวณกว้าง	หน้าอาบอบนวดวิคตอเรีย ถนนพระราม 9	ศูนย์ออมรินทร์ กรุงเทพมหานคร		
41	ไฟฟ้าดับ	คลองลำปะทิว และตลาดหัวตะเข้	การไฟฟ้าบางพลี	คุณจิระศักดิ์	
42	ต้นไม้ล้มขวางถนน	ถนนวงแหวนตะวันออก	หมวดการทางปทุมธานี	คุณไพบุลย์ แก้วมณี หัวหน้าหมวดการทาง ปทุมธานี	
43	ต้นไม้ขนาดใหญ่ล้มทับสายไฟฟ้า	หมู่บ้านเศรษฐกิจ ซอยศิริเกษม 1	การไฟฟ้าบางขุนเทียน		
44	รถบรรทุกสิบล้อเกี่ยวสายไฟฟ้าหย่อนลงมา	ถนนสุขุมวิท 71	การไฟฟ้าบางกะปิ สถานีตำรวจนครบาล- คลองตัน	คุณธรรมบุญ เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าบางกะปิ	

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
รายการ “ร่วมด้วยช่วยกัน” สถานีวิทยุกรมการรักษาดินแดน FM 96.0 MHz
เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน โดยเก็บข้อมูลตลอดรายการทั้ง 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
45	พบประกายไฟออกมาจากสายไฟฟ้า	ปากซอยลาดพร้าว 140	การไฟฟ้าบางกะปิ	คุณรังสฤษฎ์	
46	ถนนมีหลุมลึก	ก่อนขึ้นสะพานพระนั่งเกล้า	ศูนย์ปลอดภัยคมนาคม กระทรวงคมนาคม		
47	หลังคาไฟเบอร์รตกระบะตกหล่น อยู่บนถนน	ทางด่วนบูรพาวิถี มุ่งหน้าชลบุรี	ศูนย์ประสานงานทางด่วนบูรพาวิถี	คุณสุนทร	
48	น้ำมันหกบนพื้นผิวจราจร	ปากซอยราชวิถี 26	สำนักงานเขตราชเทวี	คุณศศิกันต์ เจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษา ความสะอาด	
49	แผ่นเหล็กปิดฝาท่อระบายน้ำถูกขยับออก	บนสะพานสาทร มุ่งหน้าฝั่งธนบุรี	ศูนย์ปลอดภัยคมนาคม กระทรวงคมนาคม	คุณอภิรัตน์	
50	ฝาท่อระบายน้ำชำรุด	ถนนอินทรพิทักษ์ ช่วงหน้าวัดใหญ่ศรีสุพรรณ	สำนักงานเขตธนบุรี	คุณลักขณา โรจน์ธีรรงค์ ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต	
51	วัยรุ่นขับขี่จักรยานยนต์แข่งกัน ราว 50 คัน	แยกติวานนท์	ศูนย์วิทยุถนนทพบุรี		

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
รายการ “ร่วมด้วยช่วยกัน” สถานีวิทยุกรมการรักษาดินแดน FM 96.0 MHz
เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน โดยเก็บข้อมูลตลอดรายการทั้ง 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
52	สัญญาณไฟจราจรดับหมดทั้ง 4 ด้าน	แยกถนนราชีวาส ราชนครินทร์ตัดถนนจันทร์	ศูนย์พิช กรุงเทพมหานคร	คุณภาณุมาศ	
53	รถไม่ป้อนทำป้อนตกหล่นกลางถนน	ถนนรามอินทรา	ศูนย์อมรินทร์ กรุงเทพมหานคร	คุณฉัฐพล	
54	ถนนระยะทาง 100 เมตร ชำรุดเป็นหลุมลึก	ถนนโรคัลโรด เลียบทางรถไฟ	สำนักงานเขตราชเทวี	คุณนวลจันทร์ เจ้าหน้าที่ฝ่ายโยธา	
55	ต้นที่ผ้าใบล้มทับรถที่กำลังวิ่งอยู่บนถนน	อาคารเมืองไทยภัทร ถนนรัชดา	สถานีตำรวจนครบาลสุทธิสาร		
56	สายไฟฟ้าแรงสูงขาด ไปพาดกับป้ายโฆษณา ขนาดใหญ่ แล้วป้ายโฆษณาล้มทับคน เสียชีวิต	ถนนเลียบควนรามอินทรา ซอยโยธินพัฒนา 3	การไฟฟ้าบางกะปิ สำนักงานเขตบางกะปิ สถานีตำรวจนครบาลโชคชัย	คุณสุรชัย เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าบางกะปิ คุณชาติชัย เนาวภูติ ผู้อำนวยการสำนักงานโยธา คุณประเสริฐ ทองนุ่น ผู้อำนวยการสำนักงานเขต	

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
รายการ “ร่วมด้วยช่วยกัน” สถานีวิทยุกรมการรักษาดินแดน FM 96.0 MHz
เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน โดยเก็บข้อมูลตลอดรายการทั้ง 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
57	อาคารทรุดตัว	ถนนซั๊กพระ	สำนักงานเขตตลิ่งชัน	คุณอรชา อิศะพินธุ ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต	
58	เสาไฟฟ้าล้ม	ซอยงามวงศ์วาน 9 แยกซอย 9/3	การไฟฟ้านนทบุรี		
59	ไฟฟ้าส่องทางดับหลายต้น	ถนนพิบูลย์สงคราม 24 อำเภอเมืองนนทบุรี	เทศบาลเมืองนนทบุรี		
60	ต้นไม้ล้มขวางถนน	ซอยพระรามเก้า 13	สำนักงานเขตห้วยขวาง		
61	ต้นไม้ล้มพาดสายไฟ และล้มทับรถ	เคหะบางบัว อาคาร 7 ตรงข้ามซอยวัดบางบัว	สำนักงานเขตหลักสี่ การไฟฟ้าบางเขน		
62	ต้นไม้ล้มพาดสายไฟ	ซอยพระยาสิงหเสนีย์ ถนน พระราม 4	การไฟฟ้านครหลวง	คุณนันทเนศ	
63	ถนนชำรุดเสียหาย	ซอยจอมทอง 16	สำนักงานเขตจอมทอง	คุณกัญญากาญจน์ แก้วสาคร หัวหน้าฝ่ายโยธา	

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
รายการ “ร่วมด้วยช่วยกัน” สถานีวิทยุกรมการรักษาดินแดน FM 96.0 MHz
เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน โดยเก็บข้อมูลตลอดรายการทั้ง 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
64	กล่อง โฟมและถังดับเพลิงตกอยู่บนถนน	ถนนกาญจนาภิเษก ก่อนถึงเดอะมอลล์บางแค	ศูนย์วิทยุผ่านฟ้า (191)	ร.ต.อ. ไพโรจน์	
65	ขุกลายเยอะมาก	ซอยกรุงเทพ-นนทบุรี 11	สำนักงานเขตบางซื่อ	คุณนภาพรณ สวัสดิมงคล ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต	
66	กระจกหลายแผ่นตกอยู่บนถนน	ทางต่างระดับจตุรทิศ เหนือทางแยกมวกะสัน	ศูนย์อมรินทร์ กรุงเทพมหานคร		
67	เจ้าหน้าที่ทำถนนแล้วขุดท่อระบายน้ำทิ้งไว้ ไม่มากลบ มีเพียงเชือกกั้นไว้	หมู่บ้านชุมชนรวม โชคชัย 4 ซอยโชคชัย 54	สำนักงานเขตลาดพร้าว	คุณสันต์ ทองสุข หัวหน้าฝ่ายโยธา	
68	น้ำประปาไม่ไหล	ถนนสรรพาวุธ บางนา	การประปานครหลวง	คุณธนารัตน์	
69	รถจักรยานยนต์ 4-5 คันขับจี้แข่งกัน	ใต้ทางด่วนวัดसारอด ถนน ประชาอุทิศ	สถานีตำรวจนครบาลราษฎร์บูรณะ		
70	น้ำปุนรั่วไหลจากรถ ลงสู่พื้นถนน	ถนนพระราม 4 ขาออก หน้าศูนย์ไฟสิงห์โต	ศูนย์อมรินทร์ กรุงเทพมหานคร		

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา

รายการ “ร่วมด้วยช่วยกัน” สถานีวิทยุกรมการรักษาดินแดน FM 96.0 MHz

เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน โดยเก็บข้อมูลตลอดรายการทั้ง 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
71	กิ่งไม้หักพาดสายไฟ จนสายหย่อนลงมา	ถนนพระราม 2 ซอย 30	การไฟฟ้าบางขุนเทียน		
72	ท่อประปาแตก	สุขซอยสุขุมวิท 1	การประปานครหลวง	คุณทัศนะ	
73	กิ่งมะขามเทศพาดสายไฟฟ้า	ทางเข้าคลองบางไส้ไก่ ถนนอินทรพิทักษ์	การไฟฟ้าวัดเลียบ	คุณสุรียา	
74	เศษดินจำนวนมาก ตกหล่นเต็มถนน	หน้าขนส่ง ถนนพุทธมณฑลสาย 3 ถึงถนนอัษฎา	ศูนย์อมรินทร์ กรุงเทพมหานคร	คุณสมคิด	
75	จักรยานยนต์กว่า 100 คัน ขับซึ่งแข่งกัน	ถนนวงแหวนรอบนอก มุ่งหน้าบางบัวทอง	สถานีตำรวจนครบาลเพชรเกษม	ด.ต.ชนม์ระวี	
76	จักรยานยนต์ 20-30 คัน ขับซึ่งแข่งกัน	ถนนกัลปพฤกษ์ ก่อนเข้ามหาวิทยาลัยสยาม	ศูนย์วิทยุผ่านฟ้า (191)		
77	ไฟฟ้าดับร่วม 3 ชั่วโมง	สถานบำบัดพิเศษ เลียบคลอง 5 ถนน รังสิต-นครนายก จังหวัดปทุมธานี	การไฟฟ้านครหลวง		

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
รายการ “ร่วมด้วยช่วยกัน” สถานีวิทยุกรมการรักษาดินแดน FM 96.0 MHz
เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน โดยเก็บข้อมูลตลอดรายการทั้ง 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
78	ท่อประปาขนาดใหญ่แตก น้ำไหลออกมาแรงมาก	หน้าสภาอากาศไทย ถนนอังรีดูนังค์	การประปานครหลวง	คุณทัศนะ	
79	ถนนเป็นหลุมกว้าง	ซอยจรัญสนิทวงศ์ 35	ศูนย์รับแจ้งทุกข์ กรุงเทพมหานคร (1555)		
80	กิ่งไม้หักลงมาพาดสายโทรศัพท์ แล้วหลุดห้อยลงมาที่ถนน	ซอยวัดกำแพง ถนนพระราม 2 แยกซอยพรหมวัด 1/6 เขตบางขุนเทียน	บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)		
81	ท่อน้ำประปาแตก 5-6 วันแล้ว	ถนนอุดมสุข ซอย 56	การประปานครหลวง		
82	รถเทรลเลอร์เกี่ยวสายไฟฟ้าหล่นลงมา	แยกกรุงเทพกรีฑา ช่วงเลี้ยว ซ้ายเข้าถนนศรีนครินทร์	การไฟฟ้านครหลวง	คุณนิยม	
83	สัญญาณไฟจราจรดับหมดทั้ง 4 ด้าน	แยกราชเทวี ถนนเพชรบุรีตัดพิเศษโท	ศูนย์บพิช กรุงเทพมหานคร	คุณสุพจน์	
84	ไฟฟ้าส่องทางดับทั้งซอย	ซอยนาทองแยก 7 เขตสามเสน	การไฟฟ้าสามเสน		

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
รายการ “ร่วมด้วยช่วยกัน” สถานีวิทยุกรมการรักษาดินแดน FM 96.0 MHz
เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน โดยเก็บข้อมูลตลอดรายการทั้ง 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
85	ท่อประปาแตก น้ำไหลแรงมาก	เชิงสะพานลอย ตลาดขวัญพัฒนา ถนนอโศก-ดินแดง	การประปานครหลวง	คุณชานนท์	
86	น้ำประปาไม่ไหล	หมู่บ้านศิริเกษม ซอย 12 ถนนพุทธมณฑล	การประปาภาชีเจริญ	คุณฉัตรริกา	
87	มีการเก็บค่าผ่านทาง (10 บาทต่อคัน) ในเส้นทางที่เคยใช้กันมานานหลายปี ของการรถไฟ	ทางเข้าบ้านพักสวัสดิการ การรถไฟ เขตจตุจักร	การรถไฟแห่งประเทศไทย	คุณมีชัย สายสุดใจ ผู้อำนวยการศูนย์ประจำการ	
88	ดินโคลนตกหล่นบนถนน	เชิงทางขึ้นสะพานข้ามแยก ประชาชนกุล ฝั่งมุ่งหน้าวงศ์สว่าง	ศูนย์อมรินทร์ กรุงเทพมหานคร และ ศูนย์รับแจ้งทุกข์ กรุงเทพมหานคร (1555)	คุณวิษณุกร เจ้าหน้าที่ศูนย์อมรินทร์ คุณสุพรรณนิการ์ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา

รายการ “ร่วมด้วยช่วยกัน” สถานีวิทยุกรมการรักษาดินแดน FM 96.0 MHz

เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน โดยเก็บข้อมูลตลอดรายการทั้ง 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
89	รถบรรทุกสิบล้อขับหวาดเสียว ปาดไปมา เกรงเกิดอุบัติเหตุ	ถนนบางนา-ตราด ขาออก ช่วงห้างเซนทรัลบางนา	ศูนย์วิทยุป्राการ		
90	จักรยานยนต์หลายสิบลคัน ขับขี่แข่งกันเสียง ดังมาก	แยกถนนรัชดาตัดถนนลาดพร้าว	สถานีตำรวจนครบาลพลโยธิน		
91	ไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้างทั้งหมู่บ้าน	หมู่บ้านธรินทร อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี	การไฟฟ้าบางใหญ่		
92	รถชนเสาไฟฟ้าล้มขวางถนน	โค้งวัดชะลอ-บางกรวย ถนนบางกรวย-ไทรน้อย มุ่งหน้าพระราม 5	การไฟฟ้าบางใหญ่ สถานีตำรวจภูธรบางกรวย		
93	ยางรถยนต์ประมาณ 10 เส้นหล่นอยู่บนถนน	ถนนราชพฤกษ์ ก่อนถึงสะพาน พระราม 5 ประมาณ 1 กิโลเมตร	ศูนย์รับแจ้งทุกข์ กรุงเทพมหานคร (1555)	คุณมนต์ชัย	
94	ท่อน้ำประปาแตก	หมู่บ้านพร้อมนิมิตร ซอย 5 ถนน สุขุมวิท จังหวัดสมุทรปราการ	การประปาสมุทรปราการ	คุณเสมอ	

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
รายการ “ร่วมด้วยช่วยกัน” สถานีวิทยุกรมการรักษาดินแดน FM 96.0 MHz
เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน โดยเก็บข้อมูลตลอดรายการทั้ง 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
95	สัญญาณไฟจราจรเสีย กระพริบแดงทั้ง 4 ด้าน	แยกราชวงศ์	ศูนย์ปพิธ กรุงเทพมหานคร		
96	สัญญาณไฟจราจรดับหมดทั้ง 3 ด้าน	แยกสาย 2 ถนนเพชรเกษม	ศูนย์ปพิธ กรุงเทพมหานคร	คุณเทิดศักดิ์	
97	หม้อแปลงไฟฟ้าระเบิด ไฟฟ้าดับทั้งตึก	แฟลตห้วยขวาง (แฟลต 30)	การไฟฟ้านครหลวง		
98	จักรยานยนต์กว่า 100 คัน รวมตัวแข่งกัน	แยกบางพูน	สถานีตำรวจภูธรบางบัวทอง		
99	จักรยานยนต์ซึ่ง ประลองความเร็วกว่า 100 คัน	แยกหัวลำโพง ถนนพระราม 4	สถานีตำรวจนครบาลปทุมวัน		
100	จักรยานยนต์ขับย้อนศรแข่งกัน	แยกบรมราชชนนี	สถานีตำรวจนครบาลบางยี่ขัน	ส.ต.ท.จิระ	
101	หม้อแปลงไฟฟ้าระเบิด	ซอยพญานาค ถนนเพชรบุรี	การไฟฟ้านครหลวง	คุณศิริพร	
102	สายไฟฟ้าห้อยลงมาจากเสาไฟ	หน้าธารทองออบ อบ นวด ใกล้แยกเหม่งจ๋าย	การไฟฟ้านครหลวง		

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
รายการ “ร่วมด้วยช่วยกัน” สถานีวิทยุกรมการรักษาดินแดน FM 96.0 MHz
เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน โดยเก็บข้อมูลตลอดรายการทั้ง 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
103	มีประกายไฟบนเสาไฟฟ้า	ถนนพุทธมณฑลสาย 4 ตรงข้ามมหาวิทยาลัยมหิดล	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	คุณนภาพร	
104	ไฟฟ้าส่องทางดับ	บนสะพานลอยคนข้าม หน้าร้านอาหารฟ้าหลวง ถนนเพชรเกษม	การไฟฟ้าบางขุนเทียน	คุณกมล ปิยะพันธ์ หัวหน้ากลุ่มงาน ไฟฟ้าสาธารณะ	
105	ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ	ถนนบางขุนเทียน-ชายทะเล	สำนักงานเขตบางขุนเทียน	คุณธเนศ ดันดีวัฒนพานิช หัวหน้าฝ่ายโยธา	
106	มีการวางท่อประปาแล้วกลับไม่เรียบร้อย ทำให้ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ	ซอยเฉลิมพระเกียรติ 28	การประปานครหลวง	คุณวิสุทธิ์ ชีรพงศ์ นายช่าง โครงการ ผู้ควบคุม การวางท่อประปา	
107	มีคราบน้ำมันอยู่บนถนนเป็นทางยาว	ถนนนวมินทร์ ซาออก ก่อนถึง สามแยกตัดเกษตร- นวมินทร์ ประมาณ 300 เมตร	สำนักงานเขตบึงกุ่ม	คุณประภาส เจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความสะอาด และสวนสาธารณะ	

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา

รายการ “ร่วมด้วยช่วยกัน” สถานีวิทยุกรมการรักษาดินแดน FM 96.0 MHz

เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน โดยเก็บข้อมูลตลอดรายการทั้ง 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
108	น้ำท่วมสูงบนถนน	ถนนบางขุนเทียน-ชายทะเล ช่วงหมู่บ้านวงแหวนและ วัดหัวกระบือ	ศูนย์ป้องกันน้ำท่วม กรุงเทพมหานคร	คุณชนิดา	
109	สัญญาณไฟจราจรขัดข้อง กระพริบสีแดง	สามแยกบางรักตัดเจริญกรุง	ศูนย์บีพีธ กรุงเทพมหานคร	คุณสุนทร	
110	หม้อแปลงไฟฟ้าระเบิด ไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง	ถนนกรุงเทพ-กรีฑา ซอย 18	การไฟฟ้านครหลวง		
111	จักรยานยนต์หลายสิบคัน ขับขี่แข่งกันและ วิ่งย้อนศร	ถนนราชดำเนิน มุ่งหน้า อนุสาวรีย์ประชาธิปไตย	ศูนย์วิทยุผ่านฟ้า (191)		
112	ดินเหนียวตกหล่นบนถนน	ซอยรัชดา 17	ศูนย์อมรินทร์ กรุงเทพมหานคร		
113	จักรยานยนต์รวมกลุ่มกันกว่า 100 คัน ขับขี่แข่งกันและย้อนศร	ถนนกาญจนาภิเษก ขาออก	ศูนย์วิทยุลอยฟ้า (กองบังคับการตำรวจนครบาล 7) และ ศูนย์วิทยุสุขสวัสดิ์ (กองบังคับการตำรวจนครบาล 8)		

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา

รายการ “ร่วมด้วยช่วยกัน” สถานีวิทยุกรมการรักษาดินแดน FM 96.0 MHz

เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน โดยเก็บข้อมูลตลอดรายการทั้ง 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
114	น้ำประปาไม่ไหลเป็นเวลาหลายชั่วโมง	ถนนสาทร ซอย 3	การประปาทุ่งมหาเมฆ	คุณสมบุญ	
115	น้ำประปาไม่ไหลข้ามคืน	ซอยโรงพยาบาลนครโอเอ ถนนราชปรารภ	การประปาแมนศรี	คุณเกรียงศักดิ์	
116	ท่อประปาแตก	ซอยอนามัยงามเจริญ 26	การประปาตากลิน		
117	ถนนชำรุด เป็นหลุมลึก 20 เซนติเมตร กว้าง 50 เซนติเมตร	แยกประเวศ ถนนอ่อนนุช	สำนักงานเขตประเวศ	คุณศุภกิจ ภัทรลาภ หัวหน้าฝ่ายโยธา	
118	สัญญาณไฟจราจรเสีย	สามแยกศูนย์วิจัย ถนนเพชรบุรี	ศูนย์พิช กรุงเทพมหานคร		
119	ไฟฟ้าส่องทางดับ ประมาณ 20 ดวง	ซอยนาทอง แยก 7-8 ถนนรัชดาภิเษก	การไฟฟ้านครหลวง	คุณพิสิทธิ์	
120	จักรยานยนต์ซึ่ง กว่า 100 คัน	ปั้มน้ำมันเจ๊ต ถนนกาญจนาภิเษก	ศูนย์วิทยุผ่านฟ้า (191)		
121	ไฟฟ้าส่องทาง เปิดตลอดทั้งกลางวัน และกลางคืน	ภายในซอยอ่อนนุช 76	การไฟฟ้าบางพลี	คุณ โกศล	

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
รายการ “ร่วมด้วยช่วยกัน” สถานีวิทยุกรมการรักษาดินแดน FM 96.0 MHz
เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน โดยเก็บข้อมูลตลอดรายการทั้ง 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
122	จักรยานยนต์ขับจี๋แข่งกันกว่า 100 คัน	หน้าทางเข้าโรงพยาบาลศรีวิชัย 3 ถนนเพชรเกษม	สถานีตำรวจภูธรกระทุ่มแบน	จ.ส.ต.บุญเฮียง	
123	ดินเลนตกหล่นอยู่บนถนน	หน้าร้านอาหารจรินทร์ทิพย์ ถนนศรีนครินทร์	ศูนย์อำนวยการฯ กรุงเทพมหานคร		
124	ท่อน้ำทิ้งอุดตันทั้งซอย เวลาฝนตก น้ำจะท่วมขังและส่งกลิ่นเหม็น	ตรอกไกร ถนนอนุวงศ์	สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์	คุณภาณุรักษ์ กลั่นนุรักษ์ หัวหน้าฝ่ายโยธา	
125	ท่อประปาแตก น้ำไหลแรง	หน้าตลาดพงษ์ทิพย์ ใกล้ซอยจรัญสนิทวงศ์ 46	การประปาบางกอกน้อย		
126	ดินเหนียวตกหล่นบนถนน	แยกราชประสงค์ ถนนพระราม 9 ซาออก	ศูนย์อำนวยการฯ กรุงเทพมหานคร		
127	ต้นประดู่หักโค่นใส่หลังคาบ้าน เกรงว่าจะโดนสายไฟฟ้า	เลียบคลองช่องนนทรี ถนนสุรวงศ์	ศูนย์รับแจ้งเหตุฯ กรุงเทพมหานคร (1555)	คุณสุพรรณิกา	

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา

รายการ “ร่วมด้วยช่วยกัน” สถานีวิทยุกรมการรักษาดินแดน FM 96.0 MHz

เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน โดยเก็บข้อมูลตลอดรายการทั้ง 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
128	จักรยานยนต์ประลองความเร็วร่วม 100 คัน	ถนนสุขสวัสดิ์ มุ่งหน้าคาร์ฟูร์ บางปะกอก	สถานีตำรวจนครบาลราษฎร์บูรณะ		
129	แท่งพลาสติกขนาดใหญ่หล่นขวางถนน	ถนนพระราม 2 ช่วงสะพาน ข้ามไปบ้านแพ้ว	สถานีตำรวจภูธรบ้านแพ้ว		
130	สายไฟฟ้าขาด ร่วงตกหล่นมาที่พื้น	ซอยปรีดิพนมมยงค์ 2	การไฟฟ้านครหลวง	คุณภาพ	
131	จักรยานยนต์ซิ่ง ร่วม 100 คัน	แยกบึงชี ถนนติวานนท์	สถานีตำรวจภูธรเมือง จังหวัดนนทบุรี		
132	รถยนต์และจักรยานยนต์ซิ่ง แข่งขันกันร่วม 100 คัน	ใต้สะพาน ถนนประดิษฐ์ มณูญธรรม ตัดถนนนวมินทร์	สถานีตำรวจนครบาลโชคชัย		
133	จักรยานยนต์กว่า 100 คันซิ่งแข่งขัน ป่วนเมือง	ถนนนครเขื่อนขันธ์	ศูนย์วิทยุปรการ		
134	ท่อประปาแตก น้ำไหลเยอะมาก	สามแยกท่าช้าง ถนนหน้า พระลาน เขตพระนคร	การประปานครหลวง		
135	ไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง	ซอยประชาอุทิศ 91/2	การไฟฟ้านครหลวง		

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
รายการ “ร่วมด้วยช่วยกัน” สถานีวิทยุกรมการรักษาดินแดน FM 96.0 MHz
เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน โดยเก็บข้อมูลตลอดรายการทั้ง 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
136	ไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง	บ้านเอื้ออาทร อำเภอแกลง จังหวัดระยอง	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค		
137	ถนนเป็นหลุม ลึกประมาณ 1 ศอก	ถนนสรรพาวุธ ช่วงวางรถไฟ ตัดผ่าน ไกล่คั้งน้ำมัน	สำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร	คุณอริยะ เมฆะกุล หัวหน้าศูนย์ก่อสร้างและบูรณะ ถนน 3	
138	ถนนชำรุด	ถนนราชปรารภ ตรงข้าม โรงแรมอินทรา	สำนักงานเขตราชเทวี	คุณวิรัตน์ ศิลป์เสวีกุล หัวหน้าฝ่ายโยธา	
139	กิ่งคั้นจามจรีแห้ง ใกล้หัก เกรงจะหล่นใส่เด็ก นักเรียน	ซอยโรงเรียนไทยนิคม สงเคราะห์ ถนนพหลโยธิน	สำนักงานเขตบางเขน	คุณประวิทย์ พันธุ์วิโรจน์ ผู้อำนวยการเขต	
140	สัญญาณไฟจราจรเสีย กระพริบแดงทั้ง 4 ด้าน	สี่แยกบ้านแขก	ศูนย์บพิท กรุงเทพมหานคร	คุณกิตติพล	
141	กลุ่มผู้พิการหลายร้อยคน รวมตัวกัน ขวางการจราจร	หน้าสำนักงานสลากกินแบ่ง รัฐบาล ถนนราชดำเนิน	สถานีตำรวจนครบาล ชนะสงคราม	พ.ต.ท.พิทักษ์ นิยมพลกุลย์ รองผู้กำกับการฝ่ายจราจร	

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา

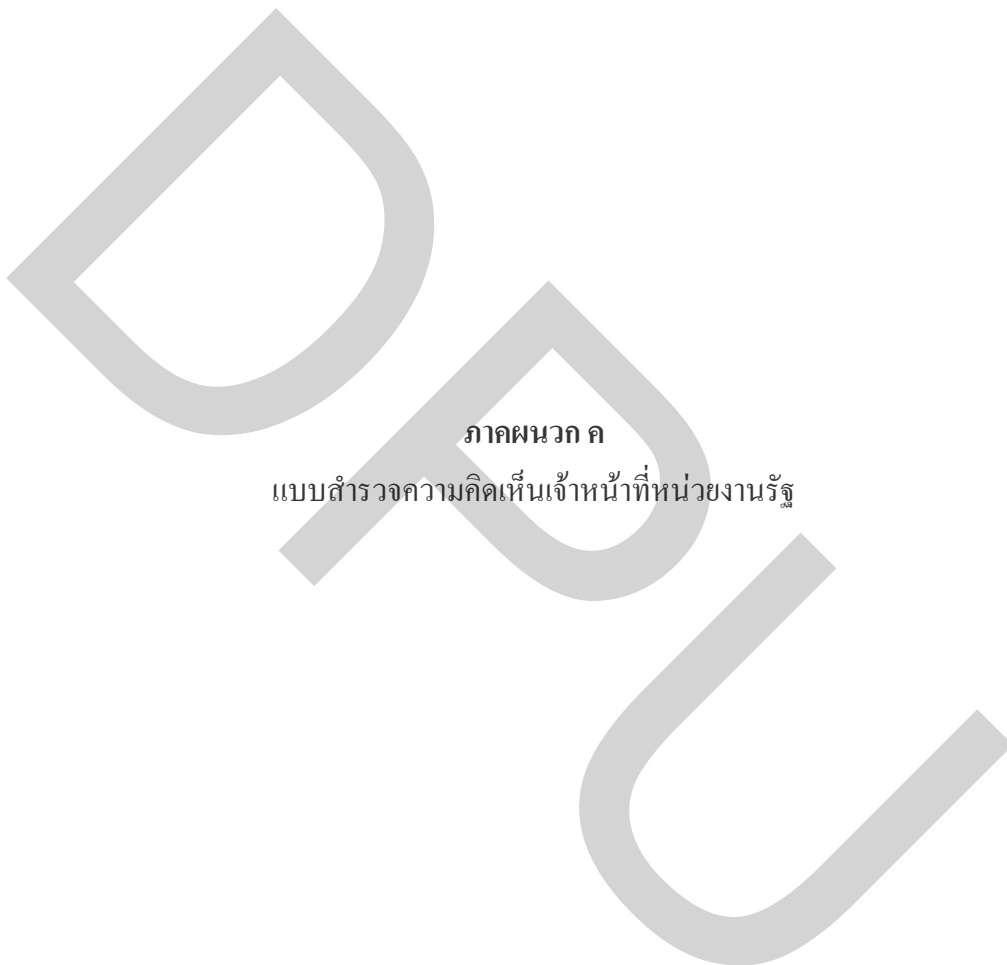
รายการ “ร่วมด้วยช่วยกัน” สถานีวิทยุกรมการรักษาดินแดน FM 96.0 MHz

เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน โดยเก็บข้อมูลตลอดรายการทั้ง 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
142	ถนนเป็นหลุม เป็นบ่อ	ถนนเอกชัย ใกล้เคียงปากซอย 30	สำนักงานเขตจอมทอง	คุณภูมิรัตน์ เจ้าหน้าที่ฝ่ายโยธา	
143	มีการก่อสร้าง ส่งเสียงดังมาก รบกวน ชาวบ้านยามวิกาล	ถนนมหานคร ใกล้เคียงกับซอยสว่าง 8	สถานีตำรวจนครบาลบางรัก		
144	จักรยานยนต์หลายสิบคัน รวมตัวกัน จับจีปวนเมือง	ถนนพระราม 2 ขาเข้า ตรงข้ามซอยสะแกงาม	สถานีตำรวจนครบาลท่าข้าม		
145	ไฟฟ้าส่องทางดับ	ซอยประชาชื่น 20	การไฟฟ้านครหลวง	คุณประภาวรรณ	
146	ไฟฟ้าส่องทางดับ	ซอยทองหล่อ 55	การไฟฟ้านครหลวง	คุณพัฒนา	
147	ดินตกหล่นบนถนนเป็นทางยาว	ถนนงามวงศ์วาน	ศูนย์ปลอดภัยคมนาคม กระทรวงคมนาคม		
148	จักรยานยนต์จับจีบแข่งกัน ประมาณ 50 คัน	ถนนบรมราชชนนี ขาเข้า	ศูนย์วิทยุผ่านฟ้า (191)	จ.ส.ต.บุญเยี่ยม โพธิ์ศรี ผู้ช่วยร้อยเวร	

แบบบันทึกเนื้อหารายการและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปัญหา
 รายการ “ร่วมด้วยช่วยกัน” สถานีวิทยุกรมการรักษาดินแดน FM 96.0 MHz
 เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน – 14 กรกฎาคม 2550 (ออกอากาศทุกวัน โดยเก็บข้อมูลตลอดรายการทั้ง 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สถานที่	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่งผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
149	แท่นแบริเออร์โพล์เลยมาในช่องทางจราจร	ถนนรามอินทรา ขาออก เลี้ยวเฟ้นไอร์แลนด์ ประมาณ 5 กิโลเมตร	ศูนย์วิทยุผ่านฟ้า (191)		



ภาคผนวก ค

แบบสำรวจความคิดเห็นเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ

แบบสำรวจ

คำชี้แจง

1. แบบสำรวจชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจ ความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของท่าน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการทำวิจัย หัวข้อ “จิตสำนึกของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐต่อการแก้ไขปัญหาสาธารณะที่ได้รับการร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างองค์ความรู้ทางวิชาการสาขานิติศาสตร์ และปรับปรุงการทำงานของสื่อมวลชน

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจชุดนี้ จะสรุปเป็นภาพรวมร่วมกับหน่วยงานรัฐอื่น ๆ อีก 15 หน่วยงานทั่วประเทศ ดังนั้นการอภิปรายข้อมูลจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ทั้งสิ้นต่อท่านหรือหน่วยงานของท่าน

3. “สื่อมวลชน” ในที่นี้คือ รายการร้องทุกข์ทางวิทยุ และโทรทัศน์ ได้แก่

รายการสวพ.91	(FM 91.0 Mhz)
รายการร่วมด้วยช่วยกัน	(FM 96.0 MHz)
รายการจส.100	(FM 100.0 MHz)
รายการช่วยชาวบ้าน	(ช่อง 7)
รายการร่วมมือร่วมใจ	(ช่อง TITV)

ขอขอบคุณในความร่วมมือครับ

อาจารย์พิทักษ์ศักดิ์ ทิศาภาคย์

(ผู้วิจัย)

ข้อมูลผู้กรอกแบบสำรวจ

1) เพศ

 ชาย หญิง

2) อายุ ปี

3) การศึกษา

 มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช./ปวส.) อนุปริญญา ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี อื่น ๆ

4) อายุการทำงาน ปี

5) คุณเคยมีประสบการณ์ในการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนจากสื่อมวลชนหรือไม่

 เคย ไม่เคย

6) ถ้าเคย ความถี่เป็นเท่าใด

 นาน ๆ ครั้ง (ระบุความถี่ไม่ได้ มีเป็นบางสัปดาห์) ไม่ค่อยบ่อย (สัปดาห์ละ 1 ครั้ง) ค่อนข้างบ่อย (สัปดาห์ละมากกว่า 1 ครั้ง) บ่อย ๆ (เกือบทุกวัน) เป็นประจำ (ทุกวัน)

คำสั่ง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านคิดว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1.	ฉันติดตามรายการร้องทุกข์ทาง สื่อมวลชนเป็นประจำ เพราะอาจจะ มีเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน ของฉันออกอากาศ (Behavior +)					
2.	หน่วยงานของฉัน ควร มีการจัด อบรม หรือมีวิธีการทำงานที่กำหนด ไว้เป็นพิเศษเพื่อพร้อมรับการแจ้ง เรื่องจากสื่อมวลชน (Behavior -)					
3.	ฉันคิดว่าเวลาที่มีเรื่องเดือดร้อน ประชาชนควรแจ้งหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบโดยตรง มากกว่าแจ้ง ไปที่สื่อมวลชน (Cognition -)					
4.	ฉันสบายใจเวลาได้รับแจ้งเรื่อง เดือดร้อนของประชาชน จากสื่อมวลชน (Feeling +)					
5.	ฉันคิดว่าการที่ประชาชนแจ้งเรื่อง เดือดร้อนไปที่สื่อมวลชน เป็นเพราะว่าหน่วยงานของฉัน ให้บริการประชาชนยังไม่ดีนัก (Cognition -)					
6.	ไม่ว่าจะด้วยปัจจัยใด ๆ ใน หน่วยงานของฉัน แต่ฉันมักพบว่า เรื่องเดือดร้อนของประชาชน ที่ได้รับแจ้งจากสื่อมวลชน มักจะได้รับการแก้ไขที่รวดเร็วกว่า (Behavior -)					
7.	ฉันคิดว่าสื่อมวลชนช่วยสร้างความ เข้าใจอันดี ระหว่างหน่วยงานของ ฉันกับประชาชน (Cognition +)					

ข้อ	ข้อความ	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
8.	ฉันมักปฏิเสธการออกอากาศสดกับสื่อมวลชนเพื่อรับแจ้งเรื่องเดือดร้อนของประชาชน (Behavior -)					
9.	เรื่องเดือดร้อนของประชาชนทุกเรื่องไม่ว่าจะได้รับการแจ้งโดยตรง หรือได้รับแจ้งผ่านสื่อมวลชน ฉันก็ดำเนินการตามขั้นตอนเหมือนกันทุกประการ (Behavior +)					
10.	ฉันและสื่อมวลชนคือเพื่อนร่วมงานกัน (Feeling +)					
11.	ฉันคิดว่าสังคมโดยรวม จะดำเนินไปได้ อย่างดี จะต้องสื่อมวลชนคอยกำกับควบคุม (Cognition +)					
12.	ฉันคิดว่าสื่อมวลชนคือที่พึ่งของประชาชนยามเกิดปัญหาเดือดร้อน (Cognition +)					
13.	ฉันรู้สึกเหมือนเหมือนถูกสื่อมวลชนคอยตรวจสอบการทำงาน (Feeling -)					
14.	ฉันอึดอัดที่ต้องรับแจ้งเรื่องหรือตอบปัญหาเกี่ยวกับสื่อมวลชน (Feeling -)					
15.	ปัญหาต่าง ๆ ที่ได้รับแจ้งมาจากสื่อมวลชน ฉันก็ถือว่าเป็นเรื่องปกติอีกเรื่องหนึ่งในการทำงานประจำวันของฉัน (Behavior +)					
16.	ฉันไม่ชอบเวลาได้ยินชื่อหน่วยงานของฉันออกอากาศ (Feeling -)					
17.	ฉันจะรีบนำปัญหาที่ได้รับแจ้งจากสื่อมวลชนมาสั่งการ หรือจัดการแก้ไขอย่างทันที แม้มีงานอื่นรออยู่ก่อนแล้วก็ตาม (Behavior -)					
18.	ฉันคิดว่าสื่อมวลชนช่วยให้ฉันทำงานง่ายขึ้น (Cognition +)					

ข้อ	ข้อความ	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
19.	ฉันคิดว่าสื่อมวลชนทำให้ภาพลักษณ์ ของหน่วยงานฉันเสียหาย (Cognition -)					
20.	ฉันคิดว่าสื่อมวลชนมีอิทธิพลต่อ การทำงานตามปกติของฉัน(Cognition -)					
21.	ฉันยินดีเมื่อมีชื่อหน่วยงานของฉัน ถูกสื่อมวลชนพาดพิงถึง ไม่ว่าแง่บวก หรือแง่ลบ (Feeling +)					
22.	ฉันคิดว่าสื่อมวลชนทำงานเกินหน้าที่ (Cognition -)					
23.	ฉันเคยรับแจ้งเรื่องจากสื่อมวลชน ด้วยตัวเอง และพบว่าการทำงานครั้งนั้น ก็ไม่ได้มีผลกระทบต่อตนเอง หรือหน่วยงานแต่อย่างใด (Behavior +)					
24.	ฉันรู้สึกว่สื่อมวลชนก้าวก้าการทำงาน ของฉัน (Feeling -)					
25.	ฉันไม่ต้องเตรียมอะไรเป็นพิเศษเวลาที่ ต้องรับแจ้งเรื่องจากสื่อมวลชน (Behavior +)					
26.	ฉันเบื่อหน่ายเวลาที่มีสื่อมวลชนติดต่อ เข้ามา เพื่อแจ้งเรื่องเดือดร้อน ของประชาชน (Feeling -)					
27.	ฉันจะกระตือรือร้นมากกว่า เวลาได้รับ แจ้งเรื่องเดือดร้อนของประชาชน จากสื่อมวลชน (Behavior -)					
28.	ฉันให้ความสำคัญกับสื่อมวลชน อย่างมาก (Feeling +)					
29.	ฉันคิดว่าถ้าไม่มีสื่อมวลชน ฉันก็ยังทำ หน้าที่แก้ไขปัญหากับประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Cognition +)					
30.	ฉันอยากให้สื่อมวลชนที่ทำหน้าที่ร้อง ทุกข์แทนประชาชนอย่างนี้ตลอดไป (Feeling +)					

ความคิดเห็นเพิ่มเติม

A series of horizontal dotted lines for writing, with a large, faint watermark reading "ลิขสิทธิ์" (Copyright) overlaid diagonally across the page.

ภาคผนวก ง

ตารางประมวลวิเคราะห์ข้อมูล จากโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์

(Statistical Package for Social Sciences : SPSS for Windows)

A1

เพศผู้กรอกแบบสำรวจความคิดเห็น

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	88	74.6	74.6	74.6
	2	30	25.4	25.4	100.0
	Total	118	100.0	100.0	

A2

อายุผู้กรอกแบบสำรวจความคิดเห็น

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20	1	.8	.8	.8
	22	1	.8	.8	1.7
	23	3	2.5	2.5	4.2
	24	1	.8	.8	5.1
	25	2	1.7	1.7	6.8
	26	2	1.7	1.7	8.5
	27	3	2.5	2.5	11.0
	28	9	7.6	7.6	18.6
	29	6	5.1	5.1	23.7
	30	7	5.9	5.9	29.7
	31	3	2.5	2.5	32.2
	32	7	5.9	5.9	38.1
	33	2	1.7	1.7	39.8
	34	8	6.8	6.8	46.6
	35	9	7.6	7.6	54.2
	36	9	7.6	7.6	61.9
	37	4	3.4	3.4	65.3
	38	6	5.1	5.1	70.3
	39	2	1.7	1.7	72.0
	40	4	3.4	3.4	75.4
	41	1	.8	.8	76.3
	42	5	4.2	4.2	80.5
	43	2	1.7	1.7	82.2
	44	2	1.7	1.7	83.9
	45	3	2.5	2.5	86.4
	47	3	2.5	2.5	89.0
	48	1	.8	.8	89.8
	50	3	2.5	2.5	92.4
	51	2	1.7	1.7	94.1
	52	2	1.7	1.7	95.8
	53	2	1.7	1.7	97.5
	54	1	.8	.8	98.3
	55	1	.8	.8	99.2
	58	1	.8	.8	100.0
	Total	118	100.0	100.0	

จัดกลุ่มอายุผู้กรอกแบบสำรวจความคิดเห็น

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-32 ปี	45	38.1	38.1	38.1
	33-45 ปี	57	48.3	48.3	86.4
	มากกว่า 45 ปี	16	13.6	13.6	100.0
	Total	118	100.0	100.0	

A3

ระดับการศึกษาผู้กรอกแบบสำรวจความคิดเห็น

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	4.2	4.2	4.2
	2	19	16.1	16.1	20.3
	3	13	11.0	11.0	31.4
	4	70	59.3	59.3	90.7
	5	8	6.8	6.8	97.5
	6	3	2.5	2.5	100.0
	Total	118	100.0	100.0	

A3_1

ระดับการศึกษาอื่น ๆ ของผู้กรอกแบบสำรวจความคิดเห็น

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	115	97.5	97.5	97.5
	ต่ำกว่ามัธยมปลาย	3	2.5	2.5	100.0
	Total	118	100.0	100.0	

A4

อายุการทำงานของผู้กรอกแบบสำรวจความคิดเห็น

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.60	2	1.7	1.7	1.7
	.70	1	.8	.8	2.5
	.80	1	.8	.8	3.4
	1.00	4	3.4	3.4	6.8
	2.00	5	4.2	4.2	11.0
	3.00	7	5.9	5.9	16.9
	4.00	4	3.4	3.4	20.3
	5.00	9	7.6	7.6	28.0
	6.00	7	5.9	5.9	33.9
	7.00	7	5.9	5.9	39.8
	8.00	6	5.1	5.1	44.9
	9.00	4	3.4	3.4	48.3
	10.00	8	6.8	6.8	55.1
	11.00	6	5.1	5.1	60.2
	12.00	8	6.8	6.8	66.9
	13.00	8	6.8	6.8	73.7
	14.00	5	4.2	4.2	78.0
	15.00	2	1.7	1.7	79.7
	16.00	6	5.1	5.1	84.7
	18.00	2	1.7	1.7	86.4
	20.00	2	1.7	1.7	88.1
	21.00	1	.8	.8	89.0
	22.00	1	.8	.8	89.8
	24.00	1	.8	.8	90.7
	26.00	1	.8	.8	91.5
	28.00	1	.8	.8	92.4
	29.00	2	1.7	1.7	94.1
	30.00	2	1.7	1.7	95.8
	31.00	1	.8	.8	96.6
	37.00	1	.8	.8	97.5
	38.00	1	.8	.8	98.3
	40.00	1	.8	.8	99.2
	45.00	1	.8	.8	100.0
	Total	118	100.0	100.0	

จัดกลุ่มอายุการทำงานของผู้กรอกแบบสำรวจความคิดเห็น

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 1 ปี	4	3.4	3.4	3.4
	1-5 ปี	29	24.6	24.6	28.0
	6-10 ปี	32	27.1	27.1	55.1
	11-15 ปี	29	24.6	24.6	79.7
	16-20 ปี	10	8.5	8.5	88.1
	มากกว่า 20 ปี	14	11.9	11.9	100.0
	Total	118	100.0	100.0	

A5

ประสบการณ์ในการรับแจ้งเรื่องร้องทุกข์จากสื่อมวลชน
ของผู้กรอกแบบสำรวจความคิดเห็น

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	118	100.0	100.0	100.0

A6

ความถี่ในการรับแจ้งเรื่องร้องทุกข์จากสื่อมวลชน
ของผู้กรอกแบบสำรวจความคิดเห็น

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	33	28.0	28.0	28.0
2	31	26.3	26.3	54.2
3	29	24.6	24.6	78.8
4	14	11.9	11.9	90.7
5	11	9.3	9.3	100.0
Total	118	100.0	100.0	

B1

ระดับความคิดเห็นของผู้กรอกแบบสำรวจ
ข้อคำถามที่ 1 (Behavior +)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	17	14.4	14.4	14.4
2	63	53.4	53.4	67.8
3	20	16.9	16.9	84.7
4	16	13.6	13.6	98.3
5	2	1.7	1.7	100.0
Total	118	100.0	100.0	

B2

ระดับความคิดเห็นของผู้กรอกแบบสำรวจ

ข้อคำถามที่ 2 (Behavior -)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	4.2	4.2	4.2
	3	14	11.9	11.9	16.1
	4	74	62.7	62.7	78.8
	5	25	21.2	21.2	100.0
	Total	118	100.0	100.0	

B3

ระดับความคิดเห็นของผู้กรอกแบบสำรวจ

ข้อคำถามที่ 3 (Cognition -)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	3.4	3.4	3.4
	2	15	12.7	12.7	16.1
	3	15	12.7	12.7	28.8
	4	45	38.1	38.1	66.9
	5	39	33.1	33.1	100.0
	Total	118	100.0	100.0	

B4

ระดับความคิดเห็นของผู้กรอกแบบสำรวจ

ข้อคำถามที่ 4 (Feeling +)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	9	7.6	7.6	7.6
	2	35	29.7	29.7	37.3
	3	41	34.7	34.7	72.0
	4	27	22.9	22.9	94.9
	5	6	5.1	5.1	100.0
	Total	118	100.0	100.0	

B5

ระดับความคิดเห็นของผู้กรอกแบบสำรวจ

ข้อคำถามที่ 5 (Cognition -)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	11	9.3	9.3	9.3
2	32	27.1	27.1	36.4
3	21	17.8	17.8	54.2
4	45	38.1	38.1	92.4
5	9	7.6	7.6	100.0
Total	118	100.0	100.0	

B6

ระดับความคิดเห็นของผู้กรอกแบบสำรวจ

ข้อคำถามที่ 6 (Behavior -)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	4.2	4.2	4.2
2	24	20.3	20.3	24.6
3	21	17.8	17.8	42.4
4	52	44.1	44.1	86.4
5	16	13.6	13.6	100.0
Total	118	100.0	100.0	

B7

ระดับความคิดเห็นของผู้กรอกแบบสำรวจ

ข้อคำถามที่ 7 (Cognition +)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	17	14.4	14.4	14.4
2	49	41.5	41.5	55.9
3	29	24.6	24.6	80.5
4	15	12.7	12.7	93.2
5	8	6.8	6.8	100.0
Total	118	100.0	100.0	

B8

ระดับความคิดเห็นของผู้กรอกแบบสำรวจ

ข้อคำถามที่ 8 (Behavior -)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	10	8.5	8.5	8.5
	2	30	25.4	25.4	33.9
	3	40	33.9	33.9	67.8
	4	33	28.0	28.0	95.8
	5	5	4.2	4.2	100.0
	Total	118	100.0	100.0	

B9

ระดับความคิดเห็นของผู้กรอกแบบสำรวจ

ข้อคำถามที่ 9 (Behavior +)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	32	27.1	27.1	27.1
	2	60	50.8	50.8	78.0
	3	13	11.0	11.0	89.0
	4	11	9.3	9.3	98.3
	5	2	1.7	1.7	100.0
	Total	118	100.0	100.0	

B10

ระดับความคิดเห็นของผู้กรอกแบบสำรวจ

ข้อคำถามที่ 10 (Feeling +)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	17	14.4	14.4	14.4
	2	73	61.9	61.9	76.3
	3	21	17.8	17.8	94.1
	4	4	3.4	3.4	97.5
	5	3	2.5	2.5	100.0
	Total	118	100.0	100.0	

B11

ระดับความคิดเห็นของผู้กรอกแบบสำรวจ

ข้อคำถามที่ 11 (Cognition +)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	13	11.0	11.0	11.0
2	30	25.4	25.4	36.4
3	34	28.8	28.8	65.3
4	31	26.3	26.3	91.5
5	10	8.5	8.5	100.0
Total	118	100.0	100.0	

B12

ระดับความคิดเห็นของผู้กรอกแบบสำรวจ

ข้อคำถามที่ 12 (Cognition +)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	12	10.2	10.2	10.2
2	52	44.1	44.1	54.2
3	33	28.0	28.0	82.2
4	15	12.7	12.7	94.9
5	6	5.1	5.1	100.0
Total	118	100.0	100.0	

B13

ระดับความคิดเห็นของผู้กรอกแบบสำรวจ

ข้อคำถามที่ 13 (Feeling -)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	6	5.1	5.1	5.1
2	29	24.6	24.6	29.7
3	36	30.5	30.5	60.2
4	38	32.2	32.2	92.4
5	9	7.6	7.6	100.0
Total	118	100.0	100.0	

B14

ระดับความคิดเห็นของผู้กรอกแบบสำรวจ

ข้อคำถามที่ 14 (Feeling -)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	11	9.3	9.3	9.3
2	45	38.1	38.1	47.5
3	29	24.6	24.6	72.0
4	27	22.9	22.9	94.9
5	6	5.1	5.1	100.0
Total	118	100.0	100.0	

B15

ระดับความคิดเห็นของผู้กรอกแบบสำรวจ

ข้อคำถามที่ 15 (Behavior +)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	21	17.8	17.8	17.8
2	66	55.9	55.9	73.7
3	13	11.0	11.0	84.7
4	16	13.6	13.6	98.3
5	2	1.7	1.7	100.0
Total	118	100.0	100.0	

B16

ระดับความคิดเห็นของผู้กรอกแบบสำรวจ

ข้อคำถามที่ 16 (Feeling -)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	17	14.4	14.4	14.4
2	50	42.4	42.4	56.8
3	31	26.3	26.3	83.1
4	16	13.6	13.6	96.6
5	4	3.4	3.4	100.0
Total	118	100.0	100.0	

B17

ระดับความคิดเห็นของผู้กรอกแบบสำรวจ

ข้อคำถามที่ 17 (Behavior -)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	6	5.1	5.1	5.1
2	26	22.0	22.0	27.1
3	20	16.9	16.9	44.1
4	52	44.1	44.1	88.1
5	14	11.9	11.9	100.0
Total	118	100.0	100.0	

B18

ระดับความคิดเห็นของผู้กรอกแบบสำรวจ

ข้อคำถามที่ 18 (Cognition +)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	6	5.1	5.1	5.1
2	51	43.2	43.2	48.3
3	36	30.5	30.5	78.8
4	18	15.3	15.3	94.1
5	7	5.9	5.9	100.0
Total	118	100.0	100.0	

B19

ระดับความคิดเห็นของผู้กรอกแบบสำรวจ

ข้อคำถามที่ 19 (Cognition -)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	11	9.3	9.3	9.3
2	39	33.1	33.1	42.4
3	42	35.6	35.6	78.0
4	22	18.6	18.6	96.6
5	4	3.4	3.4	100.0
Total	118	100.0	100.0	

B20

ระดับความคิดเห็นของผู้กรอกแบบสำรวจ

ข้อคำถามที่ 20 (Cognition -)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	4.2	4.2	4.2
2	26	22.0	22.0	26.3
3	31	26.3	26.3	52.5
4	47	39.8	39.8	92.4
5	9	7.6	7.6	100.0
Total	118	100.0	100.0	

B21

ระดับความคิดเห็นของผู้กรอกแบบสำรวจ

ข้อคำถามที่ 21 (Feeling +)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	7	5.9	5.9	5.9
2	27	22.9	22.9	28.8
3	40	33.9	33.9	62.7
4	33	28.0	28.0	90.7
5	11	9.3	9.3	100.0
Total	118	100.0	100.0	

B22

ระดับความคิดเห็นของผู้กรอกแบบสำรวจ

ข้อคำถามที่ 22 (Cognition -)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	2.5	2.5	2.5
2	34	28.8	28.8	31.4
3	48	40.7	40.7	72.0
4	20	16.9	16.9	89.0
5	13	11.0	11.0	100.0
Total	118	100.0	100.0	

B23

ระดับความคิดเห็นของผู้กรอกแบบสำรวจ

ข้อคำถามที่ 23 (Behavior +)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	9	7.6	7.6	7.6
	2	52	44.1	44.1	51.7
	3	42	35.6	35.6	87.3
	4	14	11.9	11.9	99.2
	5	1	.8	.8	100.0
	Total	118	100.0	100.0	

B24

ระดับความคิดเห็นของผู้กรอกแบบสำรวจ

ข้อคำถามที่ 24 (Feeling -)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	8	6.8	6.8	6.8
	2	42	35.6	35.6	42.4
	3	39	33.1	33.1	75.4
	4	18	15.3	15.3	90.7
	5	11	9.3	9.3	100.0
	Total	118	100.0	100.0	

B25

ระดับความคิดเห็นของผู้กรอกแบบสำรวจ

ข้อคำถามที่ 25 (Behavior +)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	7	5.9	5.9	5.9
	2	50	42.4	42.4	48.3
	3	30	25.4	25.4	73.7
	4	25	21.2	21.2	94.9
	5	6	5.1	5.1	100.0
	Total	118	100.0	100.0	

B26

ระดับความคิดเห็นของผู้กรอกแบบสำรวจ

ข้อคำถามที่ 26 (Feeling -)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	21	17.8	17.8	17.8
	2	57	48.3	48.3	66.1
	3	23	19.5	19.5	85.6
	4	12	10.2	10.2	95.8
	5	5	4.2	4.2	100.0
	Total	118	100.0	100.0	

B27

ระดับความคิดเห็นของผู้กรอกแบบสำรวจ

ข้อคำถามที่ 27 (Behavior -)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	7	5.9	5.9	5.9
	2	27	22.9	22.9	28.8
	3	24	20.3	20.3	49.2
	4	52	44.1	44.1	93.2
	5	8	6.8	6.8	100.0
	Total	118	100.0	100.0	

B28

ระดับความคิดเห็นของผู้กรอกแบบสำรวจ

ข้อคำถามที่ 28 (Feeling +)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	6	5.1	5.1	5.1
	2	57	48.3	48.3	53.4
	3	26	22.0	22.0	75.4
	4	15	12.7	12.7	88.1
	5	14	11.9	11.9	100.0
	Total	118	100.0	100.0	

B29

ระดับความคิดเห็นของผู้กรอกแบบสำรวจ

ข้อคำถามที่ 29 (Cognition +)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	26	22.0	22.0	22.0
	2	60	50.8	50.8	72.9
	3	15	12.7	12.7	85.6
	4	14	11.9	11.9	97.5
	5	3	2.5	2.5	100.0
	Total	118	100.0	100.0	

B30

ระดับความคิดเห็นของผู้กรอกแบบสำรวจ

ข้อคำถามที่ 30 (Feeling +)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	18	15.3	15.3	15.3
	2	61	51.7	51.7	66.9
	3	22	18.6	18.6	85.6
	4	11	9.3	9.3	94.9
	5	6	5.1	5.1	100.0
	Total	118	100.0	100.0	

กรม
ประมง
จังหวัด
ภูเก็ต

ภาคผนวก จ
ประวัติผู้วิจัย

นายพิทักษ์ศักดิ์ ทิสากาศย์

ตำแหน่งปัจจุบัน

- ผู้ช่วยหัวหน้าภาควิชาวิทยุกระจายเสียงและโทรทัศน์
ฝ่ายกิจการนักศึกษา คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

การศึกษา

- วารสารศาสตรบัณฑิต (วิทยุกระจายเสียง-โทรทัศน์) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- วารสารศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารสื่อสารมวลชน) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ประสบการณ์

ด้านการสอน

- มีประสบการณ์การสอน 5 ปี ในสาขาวิชาวิทยุกระจายเสียงและโทรทัศน์

ด้านการวิจัย

- การจัดการภาวะวิกฤตของรายการวิทยุเพื่อสาธารณะ กรณีศึกษา: รายการร่วมด้วยช่วยกัน

ด้านการบริการวิชาการ

- เป็นคณะกรรมการประเมินรายการโทรทัศน์ “โลกใบเดียวกัน” (สถานีโทรทัศน์โมเดิร์นไนน์) และรายการ “จับข่าวมายุขย ตะลุยสิบทิศ” (สถานีโทรทัศน์ NBT)
- เป็นวิทยากรในโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ ให้แก่
 - สำนักพัฒนานุเคราะห์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
 - สมาคมนักข่าววิทยุโทรทัศน์ไทย “นักข่าวสายฟ้าร้อย” รุ่นที่ 4 5 และ 6

ด้านวิชาชีพ

- ผู้ดำเนินรายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” (FM 99.5 MHz เดิม FM 96.0 MHz) 9 ปี จนถึงปัจจุบัน
- Creative รายการวิทยุในเครือไอ.เอ็น.เอ็น. 4 ปี
- Script Writer รายการสารคดีโทรทัศน์ “กระจกหกด้าน” 2 ปี

เกียรติประวัติ

- ได้รับรองคุณภาพการสอน จากมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- ได้รับบัตรขอบคุณจากกรมประชาสัมพันธ์ ในฐานะเป็นผู้สืบสานการใช้ภาษาไทยที่ถูกต้อง