

ผนวก ค

สัมภาษณ์ คุณ อภิรติ พรเลิศ ผู้อำนวยการฝ่ายรายการ และกิจกรรมพิเศษ รายการวิทยุ
“ร่วมด้วยช่วยกัน” (FM 96.0 MHz) วันศุกร์ ที่ 13 เมษายน 2550

ถาม: อยากทราบว่ากระบวนการดำเนินงานของทางรายการในด้านการรับเรื่องราวต่าง ๆ จากผู้ฟังที่ติดต่อประชาสัมพันธ์ขอความช่วยเหลือ หรือขอข้อมูลต่าง ๆ มีขั้นตอนการดำเนินงานอย่างไร?

ตอบ: ทางรายการมีศูนย์รับเรื่อง “ร่วมด้วยช่วยกัน” ซึ่งมีเจ้าหน้าที่คอยรับเรื่องราวต่าง ๆ จากผู้ฟังที่ติดต่อเข้ามา โดยศูนย์รับเรื่องนี้มีโทรศัพท์ทั้งหมด 20 คู่สาย และมีเจ้าหน้าที่รับเรื่องอยู่ตลอด 24 ชั่วโมง แบ่งการทำงานออกเป็น 3 ทีม แต่ละทีมจะมีเจ้าหน้าที่ประมาณ 8-10 คน ผลัดเปลี่ยนกันทำงานใน 3 ช่วงเวลา คือ ช่วงเช้า 6 โมงเช้าถึงบ่าย 2 โมง บ่าย 2 โมงถึง 4 ทุ่ม และ 4 ทุ่มถึง 6 โมงเช้า โดยมีหัวหน้าทีมแต่ละทีมเป็นผู้ดูแลซึ่งจะทำงานประสานกับโปรดิวซ์เซอร์ที่รับหน้าที่ดูแลรับผิดชอบรายการประจำช่วง แบ่งเป็นช่วงละประมาณ 4-5 ชั่วโมง ซึ่งโปรดิวซ์เซอร์จะเป็นผู้พิจารณาเลือกสรรเรื่องต่าง ๆ มานำเสนอเพื่อเป็นการจัดสรรเวลาให้เหมาะสมกับช่วงการออกอากาศในเวลาต่าง ๆ เพราะทางรายการมีได้ออกอากาศทุกชั่วโมง เนื่องจากมีการตัดรายการเพื่อให้ออกอากาศรายการประจำวันของทางเจ้าของสัมปทาน คือ กรมการรักษาดินแดนบ้าง หรือของ กรมประชาสัมพันธ์บ้าง ดังนั้นการบริหารจัดการเวลาจึงเป็นสิ่งสำคัญ ทั้งนี้ในเรื่องการประชาสัมพันธ์ออกอากาศเรื่องราวขอความช่วยเหลือต่าง ๆ นั้น ทุกเรื่องราวได้รับการช่วยเหลือในด้านหลังไมค์ก่อนเป็นอันดับแรก หากไม่สามารถออกอากาศได้ในทันทีทางรายการจะมีการประสานกับศูนย์วิทยุประชาชน “ร่วมด้วยช่วยกัน” ซึ่งมีสมาชิกในเครือข่ายจำนวนมากเป็นอาสาสมัครที่ได้รับการอบรมเพื่อคอยให้ความช่วยเหลือ โดยจะติดต่อกันทางวิทยุสื่อสาร และเมื่อมีเวลาก็จะทำการประชาสัมพันธ์ออกอากาศให้ แต่หากมีกรณีฉุกเฉิน ต่าง ๆ เช่น ประชาสัมพันธ์ขอรับบริจาคเลือดกรุ๊ปพิเศษเร่งด่วน ประชาสัมพันธ์ของทางให้รถยนต์พาคนเจ็บไปโรงพยาบาล ประกาศตามหาคนหาย ก็จะทำรายการเพื่อประชาสัมพันธ์ออกอากาศในทันที ทั้งนี้ผู้ฟังที่แจ้งเข้ามากับทางรายการนั้นก็มีความต้องการให้ประชาสัมพันธ์ออกอากาศต่อเนื่องไป ซึ่งทางรายการรับรู้และเข้าใจถึงความรู้สึกของผู้แจ้งเข้ามากับทางรายการทุกคน ว่าปัญหาของทุกคนมีความต้องการให้ได้รับการแก้ไข รู้สึกอัดอัด แต่ก็ด้วยเงื่อนไขของการทำงานใน

บางเรื่องก็ต้องมีการจัดลำดับความสำคัญด้วย แต่ก็พยายามเน้นประกาศประชาสัมพันธ์ ออกอากาศให้ ทางผู้แจ้งอยากจะให้ประชาสัมพันธ์บ่อย ๆ ครั้งทางรายการก็พยายามที่จะ ออกอากาศซ้ำให้ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ฟังภายใต้เงื่อนไขของเวลา และกรอบ การทำงานให้ได้ดีที่สุด บางทีในบางเรื่องบางครั้งข้อจำกัดก็มี จะทำอย่างไรที่จะช่วยจัดสรร เวลาได้ ซึ่งทางรายการเองก็ได้มีการจัดช่วงเวลาเพื่อประชาสัมพันธ์เรื่องที่แจ้งเป็น ลักษณะเฉพาะอย่างเช่น ช่วงของหาย รวมถึงการแจ้งเรื่องผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อที่ว่ามีผู้ใด เข้ามาอ่านแล้วพบเจอก็จะได้แจ้งเข้ามาซึ่งก็เป็นอีกทางหนึ่ง

ถาม: อยากทราบว่าในเวลา 24 ชั่วโมงหรือ 1 วันนั้น มีผู้ฟังติดต่อของความช่วยเหลือกับทาง รายการจำนวนประมาณเท่าไรครับ?

ตอบ: หากคิดประมาณต่อทีมที่รับเรื่องแล้วก็มีประมาณ 200 กว่าเรื่อง ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับการขอ ความช่วยเหลือผ่านทางรายการ เรื่อง เช่น รถเสีย ของหาย อุบัติเหตุ สาธารณูปโภคต่าง ๆ น้ำประปาไม่ไหล ไฟฟ้าดับ คนหาย หรือสัตว์เลี้ยงหายเป็นต้น ทั้งนี้ไม่นับรวมผู้ฟังที่ติดต่อ เข้ามาเพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร หรือติดต่อเข้ามาเพื่อสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งมีอีก จำนวนมาก เช่น ขอเบอร์ติดต่อส่วนราชการต่าง ๆ สอบถามเส้นทางการจราจร ฝากข่าว ประชาสัมพันธ์ ซึ่งเรื่องราวในลักษณะนี้จะไม่มีการบันทึกเอาไว้ เพราะจะสามารถตอบ ข้อมูลต่าง ๆ ที่ต้องการของผู้ฟังได้ในทันที

ถาม: ผู้ดำเนินรายการ (DJ) ไม่ได้เป็นผู้คัดเลือกเรื่องที่จะประชาสัมพันธ์ออกอากาศใช่ไหมครับ?

ตอบ: โปรดิวซ์เซอร์กับหัวหน้าทีมจะเป็นผู้คัดเลือกเรื่องที่จะประชาสัมพันธ์ออกอากาศ และจะ ส่งงานไปที่เจ้าหน้าที่ให้คอยติดตามเหตุการณ์ความคืบหน้าเรื่องที่แจ้งเข้ามาว่าเป็น อย่างไร ซึ่งเจ้าหน้าที่รับเรื่องนั้นก่อนจะมีการส่งเรื่องเข้ามาในขั้นตอนต้องมีการสอบถาม ผู้แจ้งถึงรายละเอียดต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากโดยตัวผู้แจ้งเองอาจมี ความตื่นเต้น เร่งรีบ วิตกกังวล หรือประหม่าจนอาจจะให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน ซึ่งในการ สอบถามรายละเอียดนี้ใช้เวลา 5-10 นาทีต่อคน การใช้เวลาในการตรวจสอบข้อมูลจึงเป็น เรื่องสำคัญเพราะผู้แจ้งบางเรื่องที่เข้ามาก็อาจจะเป็นการกลั่นแกล้ง หรือหลอกลวง เนื่องจากลักษณะพิเศษของรายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” นั้นรับแจ้งเรื่องราวทุกเรื่อง ไม่ได้จำกัด ดังนั้นจึงต้องมีการตรวจสอบอย่างละเอียด ทำให้อาจจะมีการติดขัดในเรื่องการ

รับสายได้ ที่ผู้ฟังพบว่าโทรมาแล้วรอสายนาน หรือโทรแล้วสายไม่ว่าง อย่างไรก็ตามทางรายการก็ได้เปิดช่องทางแจ้งเรื่องทางระบบส่งข้อความสั้น (short message) ผ่านหมายเลข 4522000 เพื่อส่งข้อมูลขอความช่วยเหลือเบื้องต้นมาแล้วทางรายการจะสามารถรับทราบและติดต่อกลับได้ในทันที

ถาม: การประชาสัมพันธ์ออกอากาศซ้ำ ทางโปรดิวส์เซอร์รายการจะเป็นผู้ดูแลใช่ไหมครับ?

ตอบ: ในระหว่างการผลิตเปลี่ยนทีมประจำศูนย์รับเรื่อง ทั้งโปรดิวส์เซอร์ และหัวหน้าทีมรวมถึงเจ้าหน้าที่จะมีการบอกกล่าวข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ที่รับช่วงต่อไปได้รับทราบว่าทางรายการได้มีการติดตามเรื่องใดอยู่ และได้มีการดำเนินการอะไรไปแล้วบ้าง อย่างไรก็ตามตัวผู้แจ้งเองก็ต้องมีการแจ้งกลับกับทางรายการถึงความคืบหน้าด้วยว่าเป็นอย่างไร เนื่องจากเมื่อทางรายการได้ประชาสัมพันธ์ออกอากาศแล้วก็ไม่สามารถติดตามต่อได้ว่าผู้แจ้งได้รับการช่วยเหลือ หรือได้รับการแก้ไขปัญหาแล้วหรือยัง ทางรายการเป็นสื่อสารที่คอยประสานขอความช่วยเหลือก็มุ่งหวังจะให้ผู้แจ้งได้รับการช่วยเหลือในทุกกรณี หากว่าเรื่องที่แจ้งมายังไม่ได้การช่วยเหลืออย่างใดก็ควรติดต่อกลับทางรายการเพื่อประชาสัมพันธ์ออกอากาศเพิ่มเติมต่อไป