



การศึกษาเรื่องการร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนในช่วงเปลี่ยนผ่านคณะรัฐบาลจากรัฐบาล พลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ สู่รัฐบาลนายอานันท์ ปันยารชุน (พฤศจิกายน 2533 - พฤษภาคม 2534) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เข้าใจถึงบทบาทของสื่อมวลชนในการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน โดยการศึกษาได้มุ่งอธิบายถึง กระบวนการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน เหตุผลของประชาชนในการร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน ประเภทเนื้อหาของเรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับการนำเสนอผ่านสื่อมวลชน บริบทของการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ และผลกระทบจากการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน

ในการศึกษาดังกล่าว เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) เพื่ออธิบายคุณลักษณะของการร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนในช่วงเปลี่ยนผ่านคณะรัฐบาล โดยได้ใช้กรอบแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ เป็นแนวทางในการศึกษาได้แก่ ทฤษฎีอิสรภาพนิยม (Libertarian Theory) ทฤษฎีความรับผิดชอบต่อสังคม (social Responsibility Theory) ทฤษฎีการถอนตัวและการไว้วางใจ (Exit-voice Theory) แนวคิดการกำหนดประเด็นการรับรู้ข่าวสาร (Agenda setting) แนวคิดการควบคุมทางสังคม (Social Control) และแบบจำลองเชิงพึ่งพาผลของการสื่อสารมวลชน (A Dependency Model of Mass-Media Effects)

แหล่งข้อมูลที่ใช้เป็นหลักฐานประกอบการศึกษาในครั้งนี้คือ เรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับการนำเสนอผ่านสื่อมวลชน ในช่วงระหว่างวันที่ 23 พฤศจิกายน 2533 - 23 พฤษภาคม 2534 จากสื่อต่าง ๆ ได้แก่ คอลัมน์สารพันปัญหา หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ คอลัมน์จดหมาย หนังสือพิมพ์มติชน รายวัน คอลัมน์จดหมายถึงบรรณาธิการ หนังสือพิมพ์สยามรัฐรายวัน รายการบ้านเมืองของเรา สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย รายการข่าวพัฒนาบ้านเมืองและสังคมสถานีวิทยุโทรทัศน์

สื่อมวลชนช่องทาง 7 และรายการคุณบอกมา ไทยทีวีสีช่อง 3 ทั้งนี้สื่อทุกประเภทที่กล่าวมาเป็นสื่อมวลชนที่ผู้รับสารจากทั่วทุกภูมิภาคของประเทศ สามารถใช้เป็นช่องทางในการนำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ได้ ซึ่งผลของการศึกษาสามารถสรุปได้ 5 ประเด็นใหญ่ ๆ ดังนี้

1. กระบวนการนำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านสื่อวิทยุโทรทัศน์ เป็นการนำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชนไปยังหน่วยงานที่มีอำนาจของรัฐเพียงฝ่ายเดียว ในขณะที่การนำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ของสื่อหนังสือพิมพ์ และวิทยุกระจายเสียง เป็นการนำเสนอทั้งเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องชี้แจงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อันเป็นการแสดงบทบาทของการเป็นเวทีตามแนวคิดของทฤษฎีสถิตภาพนิยม แต่เวทิดังกล่าวนี้อาจไม่ได้เป็นเวทีที่เสรีทั้งนี้ เป็นผลมาจากขั้นตอนการคัดเลือกนำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ (Agenda setting) ซึ่งผู้ทำการสื่อสารมวลชนต้องคำนึงถึงบริบทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ รวมถึงทัศนคติและค่านิยมส่วนบุคคลของผู้ทำการสื่อสารมวลชนเองด้วย

2. การที่ผู้รับสารซึ่งเป็นผู้ร้องทุกข์ได้เลือกใช้สื่อมวลชนเป็นช่องทางในการนำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ของตนนั้นสืบเนื่องมาจากเหตุผลประการใดประการหนึ่ง หรือหลาย ๆ ประการร่วมกันดังต่อไปนี้

- 2.1 การร้องทุกข์โดยตรงต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ได้ผลเป็นที่พอใจ
- 2.2 ผู้ร้องทุกข์ได้ตระหนักว่าสื่อมวลชนมีศักยภาพเพียงพอที่จะนำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้
- 2.3 การร้องทุกข์ตามระเบียบวิธีปฏิบัติอาจก่อให้เกิดผลร้ายแก่ผู้ร้องทุกข์ได้
- 2.4 ผู้ร้องทุกข์ไม่เข้าใจระเบียบขั้นตอนของการร้องทุกข์ตามตัวบทกฎหมาย
- 2.5 ผู้ร้องทุกข์ไม่ทราบว่าจะมีที่พึ่งอื่นใดนอกจากสื่อมวลชน
- 2.6 ผู้ร้องทุกข์ต้องการให้สื่อมวลชนเป็นที่ระบายอารมณ์
- 2.7 การต้องการใส่ความผู้อื่น

การร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนโดยมีเหตุผลดังกล่าวนี้ ถือได้ว่าลักษณะพฤติกรรมของการร้องทุกข์เป็นรูปแบบหนึ่งของการโวยวาย หรือการแสดงความไม่พอใจ เพื่อให้หน่วยงาน

ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบถึงความต้องการของผู้ร้องทุกข์ ซึ่งการร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนอาจเกิดมาจากการร้องทุกข์โดยตรงต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ได้ผลเป็นที่พอใจ ผู้ร้องทุกข์จึงได้ถอนตัวจากการร้องทุกข์โดยตรง และหันมาใช้บริการการร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน ซึ่งลักษณะดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของทฤษฎีการถอนตัวและการไว้วางใจ นอกจากนี้แล้วได้พบว่าเหตุผลประการสำคัญของการร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนคือ ผู้ร้องทุกข์เห็นว่า สื่อมวลชนเป็นที่พึ่งของเขาได้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า ประชาชนได้พึ่งพาสื่อมวลชน เพื่อการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์

3. การวิเคราะห์ประเภทเนื้อหาของเรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับการนำเสนอผ่านสื่อมวลชนพบว่าสื่อมวลชนที่เลือกมาทำการศึกษามีการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ที่เป็นปัญหาความเดือดร้อน 4 ลักษณะคือ ปัญหาทางการเมืองการปกครอง ปัญหาทางเศรษฐกิจ ปัญหาทางสังคม และปัญหาส่วนบุคคล ดังต่อไปนี้

3.1 ปัญหาทางการเมืองการปกครอง ได้แก่

- ปัญหาการประพฤตินิยมชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

3.2 ปัญหาทางเศรษฐกิจ ได้แก่

- ปัญหาค่าครองชีพ
- ปัญหาความยากจน
- ปัญหาพื้นฐานในกิจกรรมการเกษตร

3.3 ปัญหาทางสังคม ได้แก่

- ปัญหาการคมนาคมและการจราจร
- ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของกิจการสาธารณูปโภค และรัฐวิสาหกิจ
- ปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นมลพิษและการทำลายทรัพยากรธรรมชาติ
- ปัญหาความเดือดร้อนอันเกิดจากระบบระเบียบและนโยบาย
- ปัญหาศีลธรรม วัฒนธรรมและจิตใจ
- ปัญหาการรुक้าที่สาธารณะ
- ปัญหาอันเนื่องจากการหวนเกรงวินาศภัย
- ปัญหาสาธารณสมบัติไม่เพียงพอหรือไม่สามารถใช้งานได้

- ปัญหาทางด้านสาธารณสุข
 - ปัญหาอาชญากรรม
- 3.4 ปัญหาส่วนบุคคล ได้แก่
- ปัญหากรณีพิพาทส่วนบุคคล

จากลักษณะประเภทของปัญหาเรื่องร้องทุกข์ที่สื่อมวลชนได้นำเสนอนี้ พบว่าสื่อมวลชนได้นำเสนอเรื่องร้องทุกข์ที่มีความหลากหลาย แต่หากได้พิจารณาถึงการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ของสื่อมวลชนแต่ละประเภทแล้ว ได้พบว่า การนำเสนอเรื่องร้องทุกข์อันถือเป็นนานาทัศนะนั้น ไม่ได้มีความหลากหลายอย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสื่อวิทยุโทรทัศน์ ซึ่งได้พบว่าสื่อวิทยุโทรทัศน์ไม่มีการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาทางการเมือง ปัญหาความยากจน ปัญหาความเดือดร้อนอันเกิดจากระบบระเบียบนโยบาย ปัญหาทางด้านสาธารณสุข และปัญหาส่วนบุคคล นอกจากนี้เมื่อพิจารณาถึงตรรกะที่ปรากฏในเรื่องร้องทุกข์แต่ละประเภท ก็พบว่าตรรกะที่ปรากฏไม่มีความหลากหลายเท่าที่ควร ทั้งนี้เป็นผลมาจากพันธะกรณีที่สื่อมวลชนต้องรับผิดชอบต่อสังคม ตามแนวคิดของทฤษฎีความรับผิดชอบต่อสังคม จึงทำให้การนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ของสื่อมวลชนต้องคำนึงถึงบริบทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

4. ในการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ของสื่อมวลชน ผู้ทำการสื่อสารมวลชนจะคำนึงถึงบริบทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์อันได้แก่ปัจจัยภายในองค์กรสื่อมวลชน และปัจจัยภายนอกองค์กรสื่อมวลชน

บริบทที่เป็นปัจจัยภายในองค์กรได้แก่ ความเป็นเจ้าของกิจการสื่อมวลชน (ownership) วัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน เจื่อนไขทางด้านงบประมาณ เจื่อนไขทางด้านบุคลากร ทัศนคติและค่านิยมส่วนบุคคลของผู้ทำการสื่อสารมวลชนแต่ละคน ระเบียบขั้นตอนในการดำเนินงาน และเจื่อนไขทางด้านเวลาออกอากาศ ซึ่งเจื่อนไขเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กรของสื่อแต่ละประเภทจะแตกต่างกันไปตามธรรมชาติของสื่อมวลชนด้วย นอกจากนี้แล้วในส่วนของบริบทภายนอกองค์กรสื่อมวลชนนั้น การคัดเลือกเรื่องร้องทุกข์นำเสนอผ่านสื่อมวลชนต้องคำนึงบริบททางการเมืองการปกครองในช่วงระยะเวลานั้น ๆ และยังต้องคำนึงถึงบริบททางด้าน

เศรษฐกิจและสังคม ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์เรื่องนั้น ๆ ด้วย นอกจากนี้ปัจจัยที่หลีกเลี่ยงไม่ได้และต้องระมัดระวังเป็นพิเศษคือเงื่อนไขทางกฎหมาย

บริบทต่าง ๆ ดังกล่าวนี เป็นผลให้สื่อมวลชนที่นำเสนอเรื่องร้องทุกข์ ไม่ได้แสดงบทบาทในการเป็นเวทีที่เสรี ทั้งนี้เรื่องร้องทุกข์บางส่วนอันถือเป็นนันทาคณะได้ถูกคัดเลือกออกไปจากกระบวนการนำเสนออันสืบเนื่องจากบริบทบางประการที่เป็นพันธะกรณีที่สื่อมวลชนต้องรับผิดชอบต่อสังคม ในขณะที่บริบทบางประการเป็นกลไกในการควบคุมสื่อมวลชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเปลี่ยนผ่านรัฐบาลนี้พบว่าบริบททางการเมืองมีผลกระทบต่อหนังสือพิมพ์ในการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาทางการเมืองเป็นอย่างมากเป็นอย่างมาก

5. ผลกระทบจากการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนนี้ ส่วนหนึ่งจะได้รับการตอบกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในลักษณะที่เป็นผลต่อพฤติกรรมต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ การเร่งให้ลงมือปฏิบัติตามคำร้องทุกข์ การกำหนดให้มีการหยุดยั้งการกระทำเรื่องที่ก่อให้เกิดความทุกข์ หรือการจัดยุทธวิธีเพื่อลงมือปฏิบัติ เป็นผลให้การนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนได้กลายเป็นกลไกในการควบคุมทางสังคม (Social Control) อันทำให้ผู้ร้องทุกข์ได้พึ่งพาผลของการสื่อสารมวลชน (Dependency of mass media effects) แต่ถ้าหากเรื่องร้องทุกข์ใดได้รับการชี้แจงออกมา ในลักษณะที่กล่าวว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ตรวจสอบแล้ว พบว่าไม่ปรากฏเรื่องดังกล่าวร้องทุกข์ หรือตรวจสอบแล้วพบว่าเรื่องร้องทุกข์ไม่มีมูลความจริงแต่อย่างใด ก็จะทำให้เกิดความขัดแย้งในใจขึ้นได้ระหว่างผู้ร้องทุกข์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และถ้าเรื่องร้องทุกข์นั้นเป็นเรื่องร้องทุกข์ โดยกลุ่มบุคคลและมีผลกระทบกับคนจำนวนมาก ก็จะเป็นความขัดแย้งทางสังคมได้ (social Conflict) ซึ่งมักจะเป็นกรณีของปัญหาการประณัติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ข้อจำกัดในการวิจัย

เนื่องจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีข้อจำกัดทางด้าน การเก็บรวบรวมข้อมูลประเภทเอกสารที่เป็นจดหมายร้องทุกข์จากประชาชน ซึ่งจดหมายร้องทุกข์นี้สามารถนำมาอธิบายถึง

เหตุผลในการร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน ได้ดีกว่าตัวบทที่เป็นเรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับการนำเสนอผ่านสื่อมวลชน ทั้งนี้ เนื่องจากผู้ทำการสื่อสารมวลชนถือว่า จดหมายของผู้ร้องทุกข์เป็นความลับ เพราะถ้าจดหมายร้องทุกข์บางฉบับได้รับการเผยแพร่ออกสู่สาธารณชน อาจทำให้ผู้ร้องทุกข์ที่ถูกระบุนามจริงได้รับผลร้ายจากคู่กรณี ดังนั้น ผู้ทำการสื่อสารมวลชนบางคนจึงได้ทำลายจดหมายดังกล่าวทันทีที่กระบวนการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์นั้นสิ้นสุดลง จึงทำให้ผู้วิจัยประสบกับปัญหาในการเก็บรวบรวมข้อมูลประเภทนี้ เป็นผลให้การศึกษาในครั้งนี้ได้ใช้ข้อมูลจากจดหมายร้องทุกข์เท่าที่รวบรวมได้ และได้ใช้ข้อมูลที่เป็นเรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับการนำเสนอผ่านสื่อมวลชนเป็นข้อมูลหลักในการวิจัย ดังนั้น จึงทำให้การตีความข้อมูลจึงทำได้ตามลักษณะข้อมูลที่มีอยู่ ซึ่งผู้วิจัยคาดว่าการศึกษาในบางประเด็น อาทิ เหตุผลของประชาชนในการร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน หากได้ศึกษาจากข้อมูลที่เป็นจดหมายร้องทุกข์จากประชาชน จะทำให้ผลการศึกษา มีความสมบูรณ์ครบถ้วนมากกว่านี้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. การศึกษาผลการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนในงานวิจัยนี้ เป็นการศึกษาโดยวิเคราะห์เอกสารที่เป็นจดหมายชี้แจงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นหลัก ซึ่งการศึกษาในลักษณะนี้ไม่สามารถอธิบายถึงผลกระทบจากการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ได้อย่างดีพอในแง่ของการเป็นกลไกในการควบคุมทางสังคมในระยะสั้นหรือระยะยาว ประกอบกับการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์เป็นจำนวนมากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ได้ชี้แจงผลมายังผู้ทำการสื่อสารมวลชน ดังนั้น เพื่อที่จะอธิบายถึงผลจากการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ได้สมบูรณ์ขึ้น จึงควรที่จะมีการศึกษาโดยการสังเกตการณ์ในภาคสนามด้วย โดยอาจมีการกำหนดขอบเขตของพื้นที่ที่จะทำการศึกษา และเมื่อสื่อมวลชนได้นำเสนอเรื่องร้องทุกข์ในเขตพื้นที่นั้น ๆ หากผู้วิจัยหรือคณะวิจัยสามารถสังเกตการจัดการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ก็จะสามารถอธิบายถึงผลการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนได้สมบูรณ์ขึ้น

2. การศึกษาการร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนในครั้งนี้ ผู้วิจัยไม่ได้ศึกษาผู้รับสารของสื่อมวลชนที่นำเสนอเรื่องร้องทุกข์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้รับสารที่เป็นเจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จึงทำให้การศึกษายังขาดความสมบูรณ์ไม่ครบกระบวนการของ

การศึกษาด้านสื่อสารมวลชน ซึ่งประเด็นที่น่าสนใจในการศึกษาผู้รับสารดังกล่าวนี้ คือ ทำไมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องบางหน่วยงานต้องกระทำการบางอย่างตามคำร้องทุกข์จากประชาชน ทั้ง ๆ ที่โดยระบบระเบียบในการดำเนินงานนั้น บางหน่วยงานไม่ได้มีนโยบายในการรับฟังเรื่องร้องทุกข์จากสื่อมวลชน ดังนั้นเพื่อให้การศึกษามีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น จึงควรมีการศึกษาผู้รับสารของสื่อมวลชนที่นำเสนอเรื่องร้องทุกข์ด้วย โดยอาจแบ่งเป็นผู้รับสารที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้รับสารที่เป็นผู้ร้องทุกข์ และผู้รับสารที่เป็นผู้รับข่าวสารของสื่อมวลชน

3. การศึกษาผลกระทบจากการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนในงานวิจัยนี้ เป็นการศึกษาผลกระทบในระดับของการเป็นกลไกในการควบคุมทางสังคม (Social Control) ทั้งนี้เมื่อเรื่องร้องทุกข์ได้รับการตอบสนองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ถือเป็นอันสิ้นสุดกระบวนการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ แต่ยังมีเรื่องร้องทุกข์อีกส่วนหนึ่งที่ไม่ได้รับการตอบสนองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อันอาจทำให้เกิดเป็นความขัดแย้งทางสังคม (Social conflict) ระหว่างผู้ร้องทุกข์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น จึงควรที่จะศึกษาถึงผลกระทบจากการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ที่ก่อให้เกิดเป็นความขัดแย้งทางสังคม อันนำมาซึ่งการเจรจาต่อรองกัน (Negotiation) ระหว่างประชาชนผู้ร้องทุกข์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะทำให้การศึกษาถึงผลกระทบจากการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

4. การศึกษาในงานวิจัยนี้เป็นการศึกษาบทบาทของสื่อมวลชนในฐานะที่เป็น "สื่อกลาง" ระหว่างผู้ร้องทุกข์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแนวคิดการมองบทบาทในการเป็น "สื่อกลาง" นี้ เป็นแนวคิดที่มีมาช้านาน ดังนั้น ในการศึกษาบทบาทของสื่อมวลชนในเรื่องต่าง ๆ ควรที่จะเปลี่ยนมุมมอง หรือแนวคิดในการศึกษาให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป ดังกรณีของการร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนนี้ อาจมองได้ว่า สื่อมวลชนที่นำเสนอเรื่องร้องทุกข์ได้แสดงบทบาทในการเป็นศูนย์กลางของการให้บริการข่าวสารเกี่ยวกับการร้องทุกข์ ซึ่งการขยายกรอบแนวคิดนี้อาจทำให้การศึกษารูปแบบของสื่อมวลชนมีมุมมองที่น่าสนใจมากขึ้น