



ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง การร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนในช่วงเปลี่ยนผ่านคณะรัฐบาลจากรัฐบาลพลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ สู่รัฐบาลนายอานันท์ ปันยารชุนนี้ เมื่อพิจารณาจากระเบียบวิธีที่ได้นำมาศึกษา ก็กล่าวได้ว่า เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ซึ่งพัทยา สายหู (อ้างถึงในสุภางค์ จันทวานิช, 2531: 17) นักวิจัยเชิงคุณภาพท่านหนึ่งได้เสนอว่า อาจเรียกการวิจัยชนิดนี้ว่า "การวิจัยเชิงคุณลักษณะ" ก็ได้ เพราะเป็นการวิจัยที่มุ่งศึกษา "คุณลักษณะ" ของสิ่งต่าง ๆ และปรากฏการณ์ โดยในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้เชื่อมโยงข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ แล้วนำมาเทียบเคียงกับหลักแนวคิดและทฤษฎี เพื่ออธิบายคุณลักษณะของการร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนในช่วงระยะเวลาดังกล่าวให้เข้าใจได้อย่างกระจ่างชัด

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาการร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนในช่วงเปลี่ยนผ่านคณะรัฐบาลจากรัฐบาลพลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ สู่ รัฐบาลนายอานันท์ ปันยารชุนนี้ มี 3 ประเภทด้วยกัน คือ เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏในสื่อมวลชน แหล่งข้อมูลประเภทบุคคล และแหล่งข้อมูลประเภทเอกสารอื่น ๆ ซึ่งรายละเอียดของข้อมูลแต่ละแหล่งมีดังต่อไปนี้

1. เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏทางสื่อมวลชน

อันเนื่องจากสื่อมวลชนที่ทำหน้าที่ในการเป็นสื่อกลางของการเสนอเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนกับผู้มีอำนาจในการดำเนินการแก้ไขปัญหานั้นมีอยู่มากมายหลายสื่อ ในงานวิจัยนี้ได้กำหนดขอบเขตของสื่อมวลชนที่เลือกมาทำการศึกษาโดยเลือกเฉพาะสื่อหนังสือพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์ และลักษณะของสื่อที่นำมาศึกษามีดังต่อไปนี้รวมกัน

- เป็นสื่อที่มีการนำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชนอย่างต่อเนื่อง มีคอลัมน์หรือช่วงเวลาในการนำเสนออย่างแน่นอน โดยที่ประชาชนผู้ร้องทุกข์สามารถที่จะติดตามรับสารนั้นเป็นประจำได้
- เป็นสื่อมวลชนที่มีผู้รับสารกระจายตัวอยู่ในภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศ ทั้งนี้เป็นการจำกัดขอบเขตการศึกษา โดยไม่รวมถึงสื่อมวลชนในท้องถิ่นของภูมิภาคต่าง ๆ
- เป็นสื่อที่ประชาชนทั่วไปสามารถใช้ในการส่งเรื่องราวร้องทุกข์ได้ โดยไม่จำกัดว่าเป็นของเฉพาะกลุ่มบุคคลใดเพียงกลุ่มเดียวหรือกลุ่มอาชีพเดียว
- ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา การร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนในช่วงเปลี่ยนผ่านคณะรัฐบาลจากรัฐบาลพลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ สู่ นายอานันท์ ปันยารชุนนี้ ถือเอาวันสิ้นสุดของรัฐบาลพลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ เป็นเกณฑ์กำหนด คือวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2534 แล้วนับถอยหลังกลับไป 3 เดือน และนับจากวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2534 ไปข้างหน้าอีก 3 เดือน รวมเป็นระยะเวลา 6 เดือน ดังนั้น ช่วงเปลี่ยนผ่านคณะรัฐบาล จึงหมายถึงช่วงระยะเวลาระหว่างวันที่ 23 พฤศจิกายน 2533 ถึง 23 พฤษภาคม 2534 นั่นคือเรื่องราวร้องทุกข์ที่ปรากฏทางสื่อมวลชนในช่วงระยะเวลาดังกล่าวนี้ ถือเป็นแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

จากลักษณะดังกล่าวข้างต้นนี้ จึงได้เลือกเรื่องราวร้องทุกข์ที่ปรากฏในสื่อต่าง ๆ ดังนี้

- 1.1 สื่อหนังสือพิมพ์รายวัน สื่อหนังสือพิมพ์เป็นสื่อมวลชนที่นำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชนมากที่สุด หนังสือพิมพ์รายวันหลายฉบับจะมีพื้นที่หรือคอลัมน์สำหรับการนำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชน ในการศึกษาครั้งนี้ได้เลือกคอลัมน์ร้องทุกข์จากหนังสือพิมพ์ประชานิยม 1 ฉบับ คือ หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ คอลัมน์สารพันปัญหา ซึ่งเป็นคอลัมน์ตอบปัญหาที่มีการนำเสนอความคิดเห็นจากประชาชน ตลอดจนเรื่องราวร้องทุกข์ต่าง ๆ จากประชาชน คอลัมน์นี้นับเป็นคอลัมน์ร้องทุกข์ที่ใหญ่ที่สุดในหน้าหนังสือพิมพ์รายวันของไทย ส่วนหนังสือพิมพ์คุณภาพได้เลือกมา 1 ฉบับ คือ หนังสือพิมพ์สยามรัฐรายวัน คอลัมน์เจตหมายถึงบรรณาธิการและสำหรับหนังสือพิมพ์กึ่งประชานิยมกึ่งคุณภาพได้เลือกหนังสือพิมพ์มติชนรายวัน คอลัมน์เจตมา หมายถึง การนำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ของหนังสือพิมพ์ทั้ง 3 ฉบับ มีการนำเสนอทุกวันจันทร์ถึงเสาร์ งดการนำเสนอเพียงวันอาทิตย์วันเดียว

1.2 สื่อวิทยุกระจายเสียง รายการวิทยุกระจายเสียงที่มุ่งเสนอเรื่องร้องทุกข์ โดยตรง ปัจจุบันมีเพียงรายการเดียวคือ รายการบ้านเมืองของเรา ผลิตรายการโดย กองสำรวจประชาติ กรมประชาสัมพันธ์ ออกอากาศทางสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย กรุงเทพมหานคร เอฟ.เอ็ม 92.5 เมกะเฮิรตซ์ และคลื่น เอ.เอ็ม. ความถี่ 891 กิโลเฮิรตซ์ เวลา 08.30 น. ถึง 09.00 น. ทุกวันจันทร์ พุธ ศุกร์ ยกเว้นวันธรรมสวนะ รายการนี้มีการถ่ายทอดออกอากาศทางสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยทั่วประเทศ

1.3 สื่อวิทยุโทรทัศน์ เนื่องจากมีรายการร้องทุกข์ที่นำเสนอเป็นประจำ 2 รายการ คือ รายการข่าวพัฒนาบ้านเมืองและสังคมของสถานีวิทยุโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 ซึ่งนำเสนอในช่วงข่าวประจำวันทุกวันภาค 19.30 น. ยกเว้นวันอาทิตย์ ความยาวในแต่ละครั้งประมาณ 1 นาที นำเสนอครั้งละ 1 เรื่อง และช่วงคุณบอกมา ในรายการข่าวประจำวันภาค 20.00 น.ของไทยทีวีสีช่อง 3 โดยนำเสนอทุกวันอาทิตย์ ความยาวครั้งละ 3-4 นาที นำเสนอครั้งละ 3-4 เรื่อง ดังนั้นทั้งสองรายการนี้จึงเป็นหลักฐานที่นำมาใช้ประกอบการศึกษา

2. แหล่งข้อมูลประเภทบุคคล เพื่อให้ได้คำตอบถึงกระบวนการในการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน ข้อจำกัดต่าง ๆ ในการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน ตลอดจนผลของการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ จึงจำเป็นที่จะต้องมึแหล่งข้อมูลประเภทบุคคลซึ่งเป็นผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน โดยบุคคลที่เป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก (key informant) มีดังต่อไปนี้

2.1 นายทวีผล วงศ์นาค หัวหน้าฝ่ายรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ข้าราชการระดับ 7 กองสำรวจประชาติ กรมประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่ในการควบคุมดูแลให้งานผลิตรายการบ้านเมืองของเราเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

2.2 นางสาวพรพัฒนา สิงคเสลิต ผู้ผลิตรายการบ้านเมืองของเรา ตำแหน่งเจ้าหน้าที่กระจายเสียง 4 เป็นผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประมวลเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนส่งเข้ามาถึงรายการและเป็นผู้ผลิตรายการ

2.3 นายอัศศิริ ธรรมโชติ บรรณาธิการหนังสือพิมพ์สยามรัฐรายวัน ผู้รับผิดชอบคอลัมน์จดหมายถึงบรรณาธิการ อันเป็นคอลัมน์ที่ตีพิมพ์จดหมายร้องทุกข์จากประชาชน

2.4 นายสุวิษ รัตนเสวี บรรณาธิการข่าวประจำวัน สถานีวิทยุโทรทัศน์สีกองทัพบก ช่อง 7 ผู้รับผิดชอบรายการข่าวพัฒนาบ้านเมืองและสังคม

2.5 นายวรินทร์ ชัยรัตน์ ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายผลิตรายการไทยทีวีสีช่อง 3 ผู้รับผิดชอบช่วงคุณบอกมา รายการข่าวประจำวัน อันเป็นช่วงที่นำเสนอเรื่องราวต่างๆจากประชาชน เคยเป็นผู้ผลิตรายการข่าวพัฒนาบ้านเมืองและสังคมของสถานีวิทยุโทรทัศน์สีกองทัพบก ช่อง 7 ในระยะเริ่มแรก

3. แหล่งข้อมูลประเภทเอกสารอื่น ๆ เป็นข้อมูลประเภทเอกสารที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนำเสนอเรื่องราวต่างๆผ่านสื่อมวลชน ซึ่งประกอบด้วยเอกสารดังต่อไปนี้

3.1 จดหมายร้องทุกข์จากประชาชน เป็นจดหมายต้นฉบับที่ผู้ร้องทุกข์ส่งไปยังผู้ทำการสื่อสารมวลชน

3.2 จดหมายชี้แจงเรื่องราวต่างๆจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาศึกษาถึงผลของการนำเสนอเรื่องราวต่างๆผ่านสื่อมวลชน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แบ่งตามประเภทของข้อมูลดังนี้

1. เรื่องราวร้องทุกข์ที่ปรากฏทางสื่อมวลชน

1.1 หนังสือพิมพ์รายวัน ทำการเก็บรวบรวมคอลัมน์นำเสนอเรื่องราวต่างๆจากหนังสือพิมพ์รายวัน 3 ฉบับ คือ คอลัมน์สารพันปัญหา จากหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ คอลัมน์จดหมายจากหนังสือพิมพ์มติชนรายวัน และคอลัมน์จดหมายถึงบรรณาธิการจากหนังสือพิมพ์สยามรัฐรายวัน โดยใช้วิธีการเก็บถ่ายสำเนาจากห้องสมุดคณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1.2 วิทยุกระจายเสียง ทำการบันทึกเทปรายการบ้านเมืองของเรา ทางสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ตามวันและเวลาที่รายการออกอากาศและขอถ่ายสำเนาตัวบทรายการที่ออกอากาศจากกองสำรวจประชามติ กรมประชาสัมพันธ์ เท่าที่รวบรวมได้ เพื่อประกอบการศึกษา

1.3 วิทยุโทรทัศน์ ทำการบันทึกเทปโทรทัศน์ รายการข่าวพัฒนาบ้านเมือง และสังคมของสถานีวิทยุโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 และรายการคุณบอกมาในช่วงข่าวประจำวันของไทยทีวีสีช่อง 3 ตามวันและเวลาที่รายการออกอากาศ และขอถ่ายสำเนาตัวบทรายการที่ออกอากาศจากทางสถานีวิทยุโทรทัศน์ทั้งสองแห่ง เพื่อนำมาประกอบการศึกษา

2. แหล่งข้อมูลประเภทบุคคล โดยที่กระบวนการดำเนินงานด้านสื่อสารมวลชนมักจะไม่มีการกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เกณฑ์ในการพิจารณาเรื่องต่าง ๆ จึงเป็นเกณฑ์อัตวิสัยตามแต่ดุลยพินิจของแต่ละบุคคล ดังนั้น ในการเก็บข้อมูลประเภทบุคคลนี้ ได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องต่อไปนี้

2.1 กระบวนการในการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนที่เรารับผิดชอบอยู่นั้น มีวิธีการดำเนินงานอย่างไรบ้าง

2.2 ข้อจำกัดต่าง ๆ หรือปัจจัยที่ต้องคำนึงก่อนที่จะนำเสนอเรื่องร้องทุกข์นั้น มีข้อจำกัดประการใดบ้าง แยกเป็นข้อจำกัดจากภายนอก และข้อจำกัดภายในองค์กรเอง

2.3 ผลการตอบกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีลักษณะใดบ้าง

เมื่อได้คำตอบจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกแล้ว ก็จะนำมาบันทึกไว้เพื่อเป็นหลักฐานประกอบการวิเคราะห์

3. แหล่งข้อมูลประเภทเอกสารอื่น ๆ ข้อมูลประเภทนี้ประกอบด้วยจดหมายร้องทุกข์จากประชาชน และจดหมายชี้แจงเรื่องร้องทุกข์จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลดังกล่าวตามชนิดของข้อมูล ดังนี้

3.1 จดหมายร้องทุกข์จากประชาชน เนื่องจากข้อมูลประเภทนี้ถือว่าเป็นเรื่องลับ ผู้ทำการสื่อสารมวลชน มักเก็บข้อมูลส่วนนี้ไว้ในที่ปลอดภัย หรือมักจะทำลายจดหมายร้องทุกข์นั้น ๆ เมื่อหมดความจำเป็น อาทิ เมื่อนำเสนอไปแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ไม่ผ่านกระบวนการคัดเลือกนำเสนอ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้เก็บรวบรวมเท่าที่รวบรวมได้จากผู้ผลิตรายการบ้านเมืองของเรา และรายการคุณบอกมาของไทยทีวีสีช่อง 3

3.2 จดหมายชี้แจงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผลของการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ จะไม่มีการนำเสนอในสื่อวิทยุโทรทัศน์ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมจดหมายชี้แจงจากหน่วย

งานที่เกี่ยวข้องเท่าที่รวบรวมได้ จากผู้ผลิตรายการคุณบอกมาไทยทีวีสีช่อง 3 เพื่อประกอบการศึกษาผลของการนำเสนอ เรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน

การตรวจสอบข้อมูล

เมื่อทำการรวบรวมข้อมูลได้แล้ว ก่อนจะทำการวิเคราะห์ข้อมูล จำเป็นต้องตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลดังกล่าวตามลักษณะของข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลประเภทเรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏทางสื่อมวลชน โดยเหตุที่การนำเสนอเรื่องต่าง ๆ ของสื่อมวลชนที่เลือกมาทำการศึกษา บางครั้งการนำเสนอจะมีทั้งเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน และเรื่องแสดงความคิดเห็น ดังนั้นจึงต้องมีการตรวจสอบเพื่อเลือกเฉพาะเรื่องร้องทุกข์มาทำการศึกษาเท่านั้น โดยเรื่องร้องทุกข์ที่เลือกนำมาศึกษา ต้องเป็นเรื่องที่แสดงถึงปัญหาอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยที่ปัญหานั้นมีหนทางหรือคาดว่ามีหนทางที่จะแก้ไขได้โดยหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ของรัฐในเรื่องนั้น ๆ

2. ข้อมูลประเภทบุคคล จะทำการตรวจสอบในเรื่องของเวลา กล่าวคือเมื่อเวลาให้ข้อมูลเปลี่ยนแปลงไป ข้อมูลที่เคยให้ไว้จะเหมือนเดิมหรือไม่ วิธีการนี้คือการสัมภาษณ์ซ้ำอีกครั้งหนึ่ง หลังจากที่เคยสัมภาษณ์แล้วประมาณ 6 เดือน แล้วนำข้อมูลที่ได้อามาเปรียบเทียบกันเพื่อเป็นการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาการร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนในช่วงเปลี่ยนผ่านคณะรัฐบาลจากรัฐบาลพลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ สู่ รัฐบาลนายอานันท์ ปันยารชุน นี้ ได้วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาจากการรวบรวม 2 ส่วนคือ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลประเภทเรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏทางสื่อมวลชน ได้ทำการวิเคราะห์เพื่อให้เข้าใจถึงประเภทของเรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏทางสื่อมวลชน โดยวิธีการวิเคราะห์จะใช้ตามวิธีการที่ Yvonna S. Lincoln และ Egon G. Guba (1985) เสนอไว้ใน Naturalistic Inquiry กล่าวคือ นำเรื่องที่มีเนื้อหาคล้ายคลึงกันหรือมีความสัมพันธ์กันมา

จัดไว้ในหมวดหมู่เดียวกัน โดยผู้วิจัยจะเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการตัดสินใจว่าเรื่องนั้นอยู่ในหมวดหมู่เดียวกันหรือไม่ เมื่อได้ทำการแยกประเภทข้อมูลแต่ละชิ้นจนหมดสิ้นแล้ว ก็จะนำชุดของข้อมูลในแต่ละประเภทมาพิจารณาเพื่อหาคุณลักษณะเฉพาะตัวของเรื่องในประเภทนั้น ๆ เพื่อนำมาสร้างเป็นดรรชนี (index) ที่ระบุถึงความเป็นเรื่องในประเภทนั้น ๆ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลประเภทเรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏทางสื่อมวลชน ร่วมกับข้อมูลประเภทบุคคล และเอกสารอื่น ๆ เพื่อให้ทราบและเข้าใจถึงประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

2.1 เหตุผลที่ประชาชนใช้สื่อมวลชนเป็นช่องทางในการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ การวิเคราะห์ในประเด็นนี้จะเห็นได้ชัดเจนจากการวิเคราะห์ตัวบทของสื่อหนังสือพิมพ์ ซึ่งจะพบว่ามีการบอกถึงเหตุผลที่ต้องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน ส่วนในกรณีของสื่อวิทยุกระจายเสียง การวิเคราะห์จดหมายที่ส่งเข้ามายังรายการ จะทำให้ทราบถึงเหตุผลของการร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนได้ดีกว่าการวิเคราะห์จากตัวบทของรายการ

2.2 วิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จากการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ของสื่อมวลชน โดยผลกระทบนั้นอาจจะมีผลต่อบุคคล กลุ่มบุคคล และสังคม โดยใช้แบบจำลองเชิงพึ่งพาผลของการสื่อสารมวลชน และแนวคิดในการควบคุมทางสังคมเป็นแนวทางในการวิเคราะห์

2.3 ปัจจัยที่มีส่วนในการสนับสนุนหรือเป็นข้อจำกัดในการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน โดยใช้แนวคิดการควบคุมทางสังคม (Social Control) ประกอบการวิเคราะห์ในลักษณะที่การดำเนินงานของสื่อมวลชนอยู่ภายใต้กลไกการควบคุมทางสังคม ซึ่งจะแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ลักษณะคือ

- ปัจจัยภายในองค์กรสื่อมวลชน ได้แก่ ระเบียบขั้นตอนในการดำเนินงาน วัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน ความเป็นเจ้าของ เป็นต้น
- ปัจจัยภายนอก ได้แก่ หลักเกณฑ์ทางด้านกฎหมาย บริบททางการเมือง การปกครอง เศรษฐกิจ สังคม

หน่วยที่ใช้ในการวิเคราะห์

ในการวิเคราะห์การร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนในช่วงเปลี่ยนผ่านคณะรัฐบาลจากรัฐบาลพลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ สู่รัฐบาลนายอานันท์ ปันยารชุน นี้ หน่วยที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ เรื่องแต่ละเรื่องที่ปรากฏผ่านสื่อมวลชน รวมถึงประโยคแต่ละประโยคในเนื้อความที่ปรากฏในเรื่องร้องทุกข์นั้นด้วย

วิธีการนำเสนอข้อมูล

ผลจากการศึกษาการร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนในช่วงเปลี่ยนผ่านคณะรัฐบาลจากรัฐบาลพลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ สู่รัฐบาลนายอานันท์ ปันยารชุน ได้นำเสนอโดยเริ่มจากกระบวนการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน อันจะทำให้เข้าใจถึงขั้นตอนการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งบทบาทดังกล่าวนี้ เป็นบทบาทที่เกิดมาจากการที่ประชาชนส่งเรื่องร้องทุกข์มายังสื่อมวลชน ดังนั้นในประเด็นถัดไป จึงได้นำเสนอถึงเหตุผลที่ประชาชนเลือกใช้สื่อมวลชนเป็นช่องทางในการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ตามด้วยการวิเคราะห์ประเภทเนื้อหาของเรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับการนำเสนอผ่านสื่อมวลชนและบริบทต่าง ๆ ที่เป็นปัจจัยกำหนดให้ลักษณะเนื้อหาของเรื่องร้องทุกข์ปรากฏดังเช่นที่เป็นอยู่ในช่วงเวลาที่ทำการศึกษา และในประเด็นสุดท้ายได้นำเสนอถึงผลกระทบจากการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนตามลำดับ โดยวิธีการนำเสนออันจะทำให้หลักการอ้างเหตุผลตามแนวคิดของ Toulmin (1964) ซึ่งได้เสนอว่า ในการอ้างเหตุผลเพื่อนำมาสู่ข้อสรุปนั้น (claim) จะต้องมีส่วนที่เป็นข้อมูล (data) และจากข้อมูลนั้น ๆ จะต้องมีข้อแสดงเหตุผล (warrant) หรือข้อกำกับ (backing) เพื่อที่จะทำให้ข้อสรุปที่ได้มีความน่าเชื่อถือ อย่างไรก็ตามการที่จะไม่ให้ข้อสรุปนั้นผูกมัดจนเกินไปจึงควรมีคำที่แสดงถึงระดับของความหนักแน่นของข้อสรุป ซึ่งเรียกว่า qualifier และเพื่อแสดงถึงความรอบคอบของข้อสรุปนั้น ๆ อาจต้องมีข้อยกเว้น (rebuttal) ประกอบข้อสรุปนั้น ๆ ด้วย

ระเบียบวิธีวิจัยที่ใช้ในการศึกษาการร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนในช่วงเปลี่ยนผ่านคณะรัฐบาลจากรัฐบาลพลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ สู่รัฐบาลนายอานันท์ ปันยารชุน (พฤศจิกายน

2533 - พฤษภาคม 2534) พบว่าในช่วงระยะเวลาดังกล่าวนี้เป็นช่วงระยะเวลาที่ดีที่สุดที่ได้มีโอกาสศึกษาถึงการร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาทางการเมืองในช่วงระยะเวลาที่บริบททางการเมืองเปลี่ยนแปลงไป อันทำให้เข้าใจถึงอิทธิพลทางการเมืองที่เป็นปัจจัยกำหนดการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาทางการเมืองได้ชัดเจนกว่าในช่วงระยะเวลาอื่น ๆ แต่อย่างไรก็ตาม การกำหนดช่วงเปลี่ยนผ่านคณะรัฐบาล เป็นระยะเวลา 6 เดือนนั้นได้ทำให้เกิดข้อจำกัดเกี่ยวกับการเลือกข้อมูลประเภทเรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏผ่านสื่อมวลชนในลักษณะที่ว่า กระบวนการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ของรายการบ้านเมืองของเรา กรมประชาสัมพันธ์นั้นเรื่องบางเรื่องได้อยู่ในกระบวนการร้องทุกข์นานเกินกว่า 6 เดือน นับตั้งแต่ขั้นรับเรื่องร้องทุกข์จนถึงตอบกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น ถ้ามีการขยายขอบเขตของเรื่องร้องทุกข์ โดยเรื่องร้องทุกข์ที่นำมาศึกษาเป็นเรื่องที่มีขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งอยู่ในช่วงเวลา 6 เดือนที่ศึกษา จะทำให้สามารถเลือกหลักฐานบางประเด็นที่น่าสนใจประกอบการศึกษาได้ดีขึ้น แต่ทั้งนี้ไม่จำเป็นต้องขยายเวลาในการศึกษาเพราะลักษณะของเรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับการนำเสนอผ่านสื่อมวลชน มักจะมีความซ้ำของเรื่องค่อนข้างมาก

นอกจากนี้ปัญหาประการหนึ่งเกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ข้อมูลที่เป็นจดหมายร้องทุกข์จากประชาชนนั้น ผู้ทำการสื่อสารมวลชนจะถือว่าเป็นเรื่องลับ และไม่เปิดเผยจดหมายนั้นต่อสาธารณชน ผู้ทำการสื่อสารมวลชนบางคนได้ทำลายจดหมายร้องทุกข์ทันทีที่จดหมายนั้นไม่ผ่านการคัดเลือกนำเสนอ หรือได้เสนอผ่านสื่อมวลชนไปแล้ว ซึ่งเนื้อหาความในจดหมายมักจะระบุถึงเหตุผลของการร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน ได้เป็นอย่างดี แต่ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลประเภทจดหมายจากประชาชนได้น้อยมาก จึงใช้วิธีการศึกษาจากเรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏผ่านสื่อมวลชนเป็นหลัก

แม้ว่าจะมีปัญหาในการเก็บรวบรวมข้อมูลบางประเภทดังกล่าวแล้วนั้น แต่วิธีการวิเคราะห์ที่ใช้ในการศึกษาในงานวิจัยนี้ ได้ใช้การวิเคราะห์โดยการกำหนดหัวเรื่องเป็นหลัก แล้วนำข้อมูลจากสื่อมวลชนต่าง ๆ เป็นตัวแปรตามเพื่อวิเคราะห์ให้เห็นภาพรวมของปรากฏการณ์ที่ศึกษา อันเป็นเป้าหมายที่สำคัญของการอธิบาย "คุณลักษณะ" ตามวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งผลของการศึกษาจะได้กล่าวในบทถัดไป