

เนื้อหาและแนวทางการคัดเลือกจดหมาย ในคอลัมน์ร้องทุกข์
ของหนังสือพิมพ์รายวันไทย



นางสาว โสภา จิรพัฒนานันท์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาวารสารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
สาขาวิชาการหนังสือพิมพ์ ภาควิชาวารสารสนเทศ
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2540
ISBN 974-683-453-8
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

CONTENT AND SELECTION OF LETTERS IN COMPLAINT COLUMNS
IN DAILY NEWSPAPERS

MISS SOPA CHIRAPHATTHANANAN

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts in Journalism

Department of Journalism

Graduate School

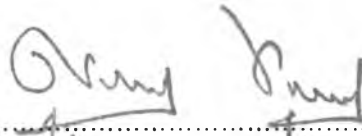
Chulalongkorn University

Academic Year 1997

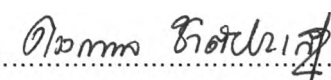
ISBN 974-683-453-8

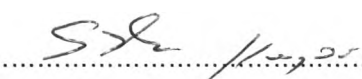
หัวข้อวิทยานิพนธ์ เนื้อหาและแนวทางการคัดเลือกจดหมายในคอลัมน์เรื่องทุกข์ ของหนังสือพิมพ์
รายวันไทย
โดย นางสาว โสภา จิรพัฒนานันท์
ภาควิชา วารสารสนเทศ
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ รจิตลักษณ์ แสงอุไร

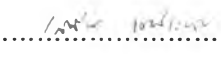
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยฉบับนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต


..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ สุภวัฒน์ ชูติวงศ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร. ดวงกลมชาติประเสริฐ)


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ รจิตลักษณ์ แสงอุไร)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. เสถียร เขยประทับ)

3972308928 JOURNALIST
: MAJOR
KEY WORD: CONTENT AND SELECTION / LETTERS IN COMPLAINT COLUMNS / DAILY NEWSPAPERS /
SOPA CHIRAPHATTHANANAN : CONTENT AND SELECTION OF LETTERS IN COMPLAINT COLUMNS IN
DAILY NEWSPAPERS. THESIS ADVISOR : ASSO.PROF. RACHITLUK SANG-URAI, 176 pp. ISBN 974-683-
453-8.

The research aims to focus on the complaints column appearing in 3 newspapers, namely Kao-Sod, Thai-Rath and Siam-Rath by content analysis over a span of one year from January 1, 1997 - December 31, 1997 as well as interviewing columnists.

Studies of the contents reveal the following :

1. Spectrum of complainers and agencies responding with explanations. It is found that there are more men complaints than women with the greater number living in Bangkok Metropolis. The agencies responding with explanations are mostly government agencies and state enterprises.
2. Those targeted by complainers are mostly private persons, private organizations and government agencies and state enterprises.
3. Problems of communications, traffic and public utility management, and problems related to legal political issues stand out among the subjects to complaints.

There were also letters rejected by newspaper as not fit for the publication as they generally cover subjects detrimental to national security, the religion and the monarchy. Letters containing personal matters that do not serve public interests were also rejected.

Results of this research and also based on interviews with columnists who stated that selections of letter for publication rest with significance of subjects, problems requiring urgent solution, space limitations, and current issues of interest to the readers.

วารสารสนเทศ
ภาควิชา.....
นางสาวพิมพ์
สาขาวิชา.....
2540
ปีการศึกษา.....

ลายมือชื่อนิติ.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาของ รองศาสตราจารย์ รจิตลักษณ์ แสงอุไร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งท่านได้ให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่าง ๆ ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี รวมทั้งความกรุณาของอาจารย์ ดร. ดวงกมล ชาติประเสริฐ ได้กรุณาให้เกียรติเป็นประธานกรรมการสอบในวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร. เสถียร เขยประทับ ซึ่งได้กรุณาให้เกียรติเป็นกรรมการในการสอบวิทยานิพนธ์ ท่านทั้งสองได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะ และตรวจแก้ไขวิทยานิพนธ์ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นด้วย

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคุณสุนทร ศักดิ์วิทย์ คุณฐาภร บุนปาน คุณทรงภพ โพธิโรจน์ และ คุณคม คำทับน้ ที่ได้กรุณาให้สัมภาษณ์ เพื่อเป็นข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอขอบพระคุณ คุณวิชัย อัครัสกร ที่ให้โอกาสทางการศึกษากับผู้วิจัย และพี่น้องชาวบริษัท เชียงเฮง เทวดั่ง จำกัด ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ และแนะนำ และที่ขาดไม่ได้คือ กำลังใจจากเพื่อนพ้อง ญาติพี่น้อง ที่คอยให้คำแนะนำ และให้ความช่วยเหลือด้วยดีเสมอมา

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ที่เป็นผู้อยู่เบื้องหลังความสำเร็จของผู้วิจัย ในการให้ความช่วยเหลือทุกสิ่งทุกประการต่อผู้วิจัยอย่างหาที่สุดมิได้มาโดยตลอด

โสภา จิรพัฒนานันท์

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญภาพ	ซ

บทที่

1. บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	8
1.3 ปัญหำนำวิจัย	8
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	9
1.5 ข้อสันนิษฐานของการวิจัย.....	9
1.6 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย	10
1.7 ข้อจำกัดในการวิจัย.....	12
1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	12
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของหนังสือพิมพ์.....	13
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับนายประตู่ข่าวสาร	20
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการกำหนดวาระสาร.....	24
2.4 แนวคิดเรื่องการวิเคราะห์เนื้อหา	30
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	40

3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	45
3.1 ประชากร.....	45
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	50
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	51
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลในคอลัมน์ร้องทุกข์	52
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลในจดหมายร้องทุกข์	123
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์คอลัมน์นิสต์.....	141
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	150
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	150
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	160
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	162
รายการอ้างอิง	163
ภาคผนวก	166
ประวัติผู้เขียน	176

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1. แนวคิด นายประจวบสาร ของ D.M. White	21
2. แผนภูมิแสดงการจัดวารสารของ McCombs & Shaw.....	24
3. แผนภาพเงื่อนไขการจัดวารสาร	27
4. แบบจำลองการกำหนดหัวข้อพิจารณา McCombs & Shaw	28
5. กราฟแสดงเพศของประชาชนที่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอในคอลัมน์ร้องทุกข์	122
6. กราฟแสดงภูมิลำเนาของประชาชนที่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอในคอลัมน์ร้องทุกข์	123
7. กราฟแสดงภูมิลำเนาของหน่วยงานที่ชี้แจง ที่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอในคอลัมน์ร้องทุกข์ ...	124
8. กราฟแสดงประเภทของหน่วยงานที่ชี้แจง ที่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอในคอลัมน์ร้องทุกข์.....	125
9. กราฟแสดงภูมิลำเนาของบุคคลและหน่วยงานที่ถูกประชาชนร้องทุกข์	126
10. กราฟแสดงบุคคลและหน่วยงานที่ถูกประชาชนร้องทุกข์ ในประเด็นความเดือดร้อน.....	127
11. กราฟแสดงบุคคลและหน่วยงานที่ถูกประชาชนร้องทุกข์ ในประเด็นการแสดงความคิดเห็น....	128
12. กราฟแสดงลักษณะความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบุคคลและหน่วยงานราชการ และ.....	129
รัฐวิสาหกิจ	
13. กราฟแสดงลักษณะความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบุคคลและหน่วยงานการเมือง	130
14. กราฟแสดงลักษณะความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบุคคลและหน่วยงานเอกชน	131
15. กราฟแสดงลักษณะความคิดเห็นของประชาชนที่ไม่ได้ระบุบุคคล และหน่วยงาน.....	132
16. กราฟแสดงลักษณะการชี้แจงของบุคคล และหน่วยงานราชการ และรัฐวิสาหกิจ	133
17. กราฟแสดงลักษณะการชี้แจงของบุคคล และหน่วยงานการเมือง	134
18. กราฟแสดงลักษณะการชี้แจงของบุคคลและหน่วยงานเอกชน	135
19. กราฟแสดงประเภทเนื้อหาประเด็นต่าง ๆ ที่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอในคอลัมน์ร้องทุกข์ ...	136
ของหนังสือพิมพ์ข่าวสด.....	
20. กราฟแสดงประเภทเนื้อหาประเด็นต่าง ๆ ที่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอในคอลัมน์ร้องทุกข์ ...	137
ของหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ.....	
21. กราฟแสดงประเภทเนื้อหาประเด็นต่าง ๆ ที่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอในคอลัมน์ร้องทุกข์	138
ของหนังสือพิมพ์สยามรัฐ	