



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “เนื้อหา และแนวทางการคัดเลือกจดหมาย ในคอลัมน์ร้องทุกข์ของหนังสือพิมพ์รายวันไทย ผู้วิจัย ได้แบ่งแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเรื่องบทบาทหน้าที่ของหนังสือพิมพ์
2. แนวคิดเรื่องนายประตูข่าวสาร (Gatekeeper)
3. แนวคิดเรื่องการทำหนดวาระสาร (Agenda Setting)
4. แนวคิดเรื่องการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1) แนวคิดเรื่องบทบาทหน้าที่ของหนังสือพิมพ์

ในความสลับซับซ้อน ไม่มีผู้ใดสามารถทราบทุกอย่างที่ต้องการจะทราบเกี่ยวกับสังคมและความเป็นอยู่ของสมาชิกในสังคมที่เขาสังกัดอยู่ หนังสือพิมพ์ซึ่งเป็นกิจการที่มนุษย์สร้างขึ้นมารับใช้มนุษย์ หนังสือพิมพ์จึงเป็นประหนึ่ง สถาบันสาธารณะ (Quasi - Public Institution) ซึ่งเป็นที่คาดหวังว่า จะต้องทำหน้าที่รับใช้สังคมและสาธารณประโยชน์ต่างๆ และกล่าวถึงภาระหน้าที่พื้นฐานของหนังสือพิมพ์ 5 ประการ คือ (Bradley, 1971: 18-25 อ้างในสิริทิพย์ ชันสุวรรณ, 2529: 13-16)

1. ภาระหน้าที่ในการเสนอข่าวสาร (To Provide Information)

ภาระหน้าที่ในการเสนอข่าวสารนี้ เป็นงานที่สร้างชื่อเสียงให้แก่หนังสือพิมพ์ โดยเฉพาะหนังสือพิมพ์รายวัน ยิ่งหนังสือพิมพ์ใดหาข่าว เขียนข่าว และตีพิมพ์ข่าวออกมาเสนอให้ผู้อ่านได้รับทราบข่าวอย่างถูกต้อง ตรงกับข้อเท็จจริงอย่างครบถ้วน และทันต่อเหตุการณ์ที่ผู้อ่านต้องการทราบมากเท่าใด หนังสือพิมพ์นั้นก็ยิ่งเป็นที่นิยมของผู้อ่านมากเท่านั้น

2. หน้าที่ในการเสนอความคิดเห็นหรืออธิบายความหมายของข่าว (To Offer Guidance or to Explain the Meaning of the News)

ภาระหน้าที่นี้ หมายถึงว่า หนังสือพิมพ์จะต้องชี้แนะแนวทาง หรืออธิบายไขความ (Interpret) ของข่าว ซึ่งหนังสือพิมพ์สามารถทำได้ โดยการนำเสนอข่าวที่กำลังเป็นปัญหาสาธารณะอยู่ ขณะนั้น ขึ้นมาเขียนวิพากษ์วิจารณ์ ให้ความคิดเห็นติติง และเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่ถูกต้อง ในรูปของบทบรรณาธิการและบทวิจารณ์ หรืออาจจะนำเสนอในรูปแบบของการรายงานข่าวแบบอธิบายไขความ โดยมีการอธิบายทั้งเบื้องหน้า เบื้องหลัง ของเหตุการณ์นั้น ๆ พร้อมทั้งชี้ให้เห็นถึงผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นจากปัญหาที่เป็นข่าวดังกล่าว

3. หน้าที่ในการให้ความบันเทิง (To Provide Entertainment)

ภาระหน้าที่นี้ มีวัตถุประสงค์ที่จะช่วยผ่อนคลายความเคร่งเครียดจากการอ่านข่าว และบทความ ความคิดเห็นต่าง ๆ ให้แก่ผู้อ่าน แต่มีผู้อ่านบางกลุ่มมีความเห็นว่า หนังสือพิมพ์ไม่ควรจะมีเรื่องราวเกี่ยวกับความบันเทิงเข้ามาแย่งเนื้อที่ข่าว และบทความ อันเป็นวัตถุประสงค์หลักที่หนังสือพิมพ์ต้องนำเสนอ บุคคลเหล่านี้เห็นว่า ในปัจจุบันหนังสือพิมพ์หลายฉบับได้อุทิศเนื้อที่อันมีค่าของหนังสือพิมพ์ให้แก่เรื่องราวเกี่ยวกับ นวนิยาย ภาพยนตร์ การ์ตูน ฯลฯ มากเกินไป แต่ถ้าจะว่ากันไปแล้ว เรื่องราวเหล่านี้ นับว่าเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งของหนังสือพิมพ์เช่นกัน ทั้งนี้เพราะเรื่องราวความบันเทิงเหล่านี้สามารถช่วยเพิ่ม จำนวนจำหน่าย จำนวนผู้อ่าน รวมทั้งจำนวนโฆษณา อันจะมีผลให้หนังสือพิมพ์คงความเป็นธุรกิจเอกชนของตนอยู่ได้

4. หน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ (To Serve the Public)

หนังสือพิมพ์มีภาระหน้าที่ ที่จะต้องช่วยยกระดับความเป็นอยู่ และการกินดีอยู่ดี ให้แก่ประชาชน งานในภาระหน้าที่นี้ หนังสือพิมพ์ทำได้โดยการรายงานข่าวให้รัฐบาลได้รับรู้ถึงความยุติธรรมที่ประชาชนได้รับจากการปกครองของรัฐบาล ขณะเดียวกันก็ต้องคอยกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยแท้จริง โดยเฉพาะในการปฏิบัติงานแก้ไขปัญหาสำคัญ ๆ ซึ่งหนังสือพิมพ์อุทิศเนื้อที่ของหนังสือพิมพ์ลงข่าวเรียกร้องให้รัฐบาลช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยยากไร้ หรือผู้ที่ต้องประสบเคราะห์กรรม หรือ มหันตภัย มิฉะนั้นก็เปิด คอลัมน์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ตอบปัญหาทางการแพทย์ หรือช่วยลงข่าวที่เป็นเรื่องสาธารณกุศล รวมทั้งหนังสือพิมพ์เข้าช่วยเหลือการกุศลผู้ยากไร้ด้วยเงินทุนของหนังสือพิมพ์เอง

5. ภาระหน้าที่ในการเป็นองค์กรธุรกิจ (To Stay in Business)

หนังสือพิมพ์ จะยังคงตีพิมพ์ได้ตลอดไป หนังสือพิมพ์จะต้องมีจำนวนผู้ซื้อที่เพียงพอ และจะต้องมีโฆษณามากพอที่จะได้เงินมาเป็นค่าใช้จ่าย และเป็นเงินทุนหมุนเวียนต่อไป ปกติหนังสือพิมพ์ได้รับรายรับจากการขายหนังสือพิมพ์นั้น ประมาณหนึ่งในสามของจำนวนเงินรายได้ทั้งหมดเท่านั้น ส่วนเงินรายได้ที่เหลืออีกสองในสามได้มาจากการขายโฆษณา และยังคงพยายามหาลูกค้าใหม่ ๆ ให้เพิ่มขึ้นอีกด้วย เหตุนี้เองที่ทำให้หนังสือพิมพ์ต้องมีข่าวที่ใหม่ และสด อยู่ตลอดเวลา ทั้งยังต้องมีรูปลักษณะที่สวยงามสะดุดตา

เกียรติชัย พงษ์พาณิชย์ (2540 : 106-107) ได้กล่าวถึงมาตรฐานวิชาชีพของสื่อมวลชน ไม่ว่าจะหนังสือพิมพ์หรือสื่ออื่น ๆ ว่า ไม่ได้มีพันธะใด ๆ มากไปกว่าการที่จะต้องให้สาธารณชนได้รับรู้สิ่งที่สาธารณชนต้องการที่จะรู้ หน้าที่ หรือพันธะที่หนังสือพิมพ์จะต้องทำ ก็คือ

1. หน้าที่ของหนังสือพิมพ์ในส่วนที่เกี่ยวกับเรื่องสาธารณชน

ก. การสื่อสารไปยังประชาชน

- 1) ในฐานะนักข่าว ก็คือ การรายงานข่าวที่ถูกต้อง เป็นกลางให้กับสาธารณชน ได้รับรู้ในเรื่องอันเป็นประโยชน์ มีผลกระทบและอยู่ในความสนใจของสาธารณชน
- 2) ในฐานะหมาเฝ้าบ้าน ก็คือ การเสาะแสวงหา และรายงานเรื่องราวอันไม่ชอบมาพากล และเรื่องอันมีเงื่อนงำน่าสงสัย ที่พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่แห่งรัฐ ส่อให้เห็นถึงการแสวงหาผลประโยชน์อย่างไม่ชอบธรรมจากอำนาจหน้าที่ซึ่งมีอยู่
- 3) ในฐานะของผู้ชี้ติติง ก็คือ การแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระให้กับสาธารณชนได้รับทราบ และพร้อมที่จะวิพากษ์วิจารณ์อย่างอิสระถึงพฤติกรรมในฝ่ายรัฐบาล
- 4) ในฐานะที่ทำหน้าที่ตัวกลางในการแสดงความคิดเห็น ก็คือ การนำเสนอทัศนคติอันหลากหลายต่อเรื่องอันเกี่ยวข้องกับกิจการสาธารณชน
- 5) ในฐานะตัวกลางที่จะช่วยให้ประชาชนได้เข้ามีส่วนร่วมในเรื่องอันมีผลในทางปฏิบัติ ก็คือ การให้ข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับเรื่องของการตัดสินใจในอนาคตที่ประชาชนมุ่งหวังว่าจะมีผลต่อวิถีชีวิตของเขา

ข. การสื่อข่าวสารจากประชาชน

6) ในฐานะเป็นกระบอกเสียงของประชาชน ก็คือ เป็นตัวกลางที่ช่วยให้ประชาชน ได้สื่อทัศนะของตนกระจายออกไปถึงคนอื่น ๆ อีกจำนวนมาก โดยช่วยให้เขาได้มีช่องทางที่จะได้สื่อทัศนะของเขาไปได้อย่างทั่วถึง

ค. การสื่อข่าวสารไปถึงรัฐบาล

7) ในฐานะนักข่าว ก็คือ การช่วยให้รัฐบาลได้ข้อมูลในเรื่องที่กำลังเกิดขึ้น ในด้านการเมืองและการบริหาร ที่เป็นอยู่ในประเทศ และที่กำลังเป็นอยู่ ในโลกปัจจุบัน

8) ในฐานะผู้วิจารณ์ และชี้แนะ ก็คือ การวิพากษ์วิจารณ์เจ้าหน้าที่ของรัฐต่อการกระทำต่าง ๆ อันผิดปกติ ที่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาของข้าราชการผู้นั้น ไม่กล้าพูด หรือแตะต้องถึง

ง. การสื่อข่าวสารจากรัฐบาล

9) ในฐานะของกระบอกเสียงของรัฐบาล ก็คือ การช่วยเหลือรัฐบาลให้สามารถอธิบายทัศนะและนโยบายแก่ประชาชนด้วยการเปิดช่องทางให้รัฐบาลมีโอกาสทำได้ ด้วยการที่จะใช้สื่อสารมวลชน สื่อไปถึงประชาชน

10) ในฐานะตัวกลางที่ช่วยเหลือรัฐบาลในการดำเนินการ นั่นคือ การช่วยให้สังคมสามารถดูแลตนเองได้ โดยการช่วยนำเอาการตัดสินใจ ของรัฐบาลมาดำเนินการให้เกิดมรรคผลตามนโยบาย

2. หน้าที่ของหนังสือพิมพ์ในส่วนที่ไม่เกี่ยวกับเรื่องสาธารณชน (แต่เป็นเสมือนพันธะที่ต้องทำ)

1) การสื่อข้อมูลข่าวสารอันเป็นประโยชน์ต่อชีวิตประจำวัน เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการ เรื่องของดินฟ้าอากาศ ตลาดหุ้น ภาพยนตร์ หนังสือ เรื่องที่เป็นเหตุการณ์ที่จะมีขึ้นในวันต่อไป เรื่องที่เป็นการให้คำแนะนำเกี่ยวกับอาหาร เกี่ยวกับเด็ก เป็นต้น

2) เป็นการให้ข้อมูลข่าวสารทางด้านการศึกษา เช่น การให้ข่าวแก่สาธารณชนในเรื่องที่เป็นความรู้ทั่ว ๆ ไป ในเรื่องเกี่ยวกับโลก ประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม ดนตรี วิทยาศาสตร์ และเรื่องอื่น ๆ ที่เป็นความรู้ที่สาธารณชนน่ารู้

3) การให้ข้อมูลข่าวสารในเรื่องที่เป็นการบันเทิง เช่น ในเรื่องเกี่ยวกับ วรรณคดี เรื่องขบขัน กีฬา เรื่องน่าตื่นเต้น เรื่องที่เป็นความสนใจทั่วไป และเรื่องต่าง ๆ ที่เป็นสาระบันเทิง

4) การให้ข้อมูลข่าวสารทางด้านธุรกิจต่าง ๆ เช่น เรื่องด้านการโฆษณาสินค้าในรูปแบบต่าง ๆ เป็นต้น

ในประการสุดท้าย เป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องทำหน้าที่ในส่วนที่ไม่เกี่ยวกับสาธารณชนโดยตรง ก็คือ การแสวงหารายได้ให้กับผู้ลงทุนในกิจการหนังสือพิมพ์ เป็นการเปิดตลาดแรงงานให้กับคนหนังสือพิมพ์ได้มีงานทำ มีรายได้

อย่างไรก็ตามบทบาทหน้าที่หนังสือพิมพ์ จะแสดงออกได้มากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับระบอบการปกครองของประเทศนั้น ๆ ด้วย ในระบบการปกครองประชาธิปไตย ไม่ว่าจะมีความเป็นประชาธิปไตยมากน้อยเพียงไร สิ่งที่ต้องคำนึงถึงอย่างมาก คือ การให้ความสำคัญกับประชาชน เพราะประชาชนเป็นสมาชิกของสังคมที่มีความตื่นตัวมากขึ้นทุกที ไม่อยู่นิ่งเฉย หรือปล่อยให้ชนชั้นปกครองบริหารประเทศไปโดยลำพังเหมือนสมัยก่อน

ดังนั้นความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนและรัฐบาล จึงเป็นสิ่งสำคัญในการช่วยให้เกิดความเข้าใจและความร่วมมือระหว่างกัน อันจะนำไปสู่ความสำเร็จในการพัฒนาทางด้านการเมือง และการปกครอง สถาบันที่เป็นสื่อกลางสร้างความสัมพันธ์ดังกล่าวได้ดียิ่งสถาบันหนึ่ง ก็คือ หนังสือพิมพ์ Seymour-Ure (1986 : 15-19) อธิบายขอบเขตและหน้าที่ของหนังสือพิมพ์ ไว้ในหนังสือ The Press, Politics and the Public ดังนี้

1. หนังสือพิมพ์ เป็นสื่อกลางติดต่อระหว่างรัฐบาล และประชาชน มีหน้าที่แพร่ข่าวสารและความคิดเห็นของสองสถาบันสู่กันและกัน ซึ่งให้ผู้อ่านได้เห็นว่ามีอะไรเกิดขึ้นบ้างในสังคมและรัฐบาล ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ในกรณีใดบ้าง
2. หนังสือพิมพ์ มีหน้าที่สร้างประชาชาติ โดยการแสดงข้อคิดเห็นต่าง ๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาประเทศ มีความเห็นเป็นของตนเอง และมุ่งความสนใจไปยังเรื่องที่เหมาะสม
3. หนังสือพิมพ์ มีหน้าที่รักษา (Guardian) ผลประโยชน์ของประชาชน โดยการตรวจสอบพฤติกรรมของนักการเมือง ให้กระทำหน้าที่ส่วนรวมอย่างแท้จริง มิฉะนั้นหนังสือพิมพ์จะใช้วิธีการเปิดโปงพฤติกรรมอันทุจริตของนักการเมือง โดยในขั้นต้นอาจเป็นการตั้งข้อสงสัย ซึ่งจะก่อให้เกิดแรงกดดัน (Pressure) จากประชาชน อันอาจยุติการกระทำที่ทุจริตของนักการเมืองผู้นั้นได้ อาศัยอำนาจของหนังสือพิมพ์ในแง่นี้ หนังสือพิมพ์จึงมีความสามารถสร้างอิทธิพลต่อการเมืองได้

โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศด้อยพัฒนา ซึ่งประชาชนขาดความสำนึกในความเป็นชาติ และไม่มีประสบการณ์ในการปกครองตนเองด้วยแล้ว หนังสือพิมพ์จึงเป็นสถาบันที่มีความสำคัญเป็นพิเศษ Schramm (1964 : 16) ได้กล่าวไว้ในหนังสือ Mass Media and National Development ดังนี้

1. หนังสือพิมพ์สามารถเป็นสะพานเชื่อมระหว่างสังคมเก่ากับสังคมใหม่ (Bridge the Transition between Traditional and Modern Society) ทำให้สถานที่ไกลเป็นใกล้ ขจัดความแยกตัวอยู่อย่างโดดเดี่ยว
2. หนังสือพิมพ์ สามารถดึงความสนใจ (The Media can Focus Attention) ของประชาชน ให้มาอยู่ที่การพัฒนาประเทศได้
3. หนังสือพิมพ์ สามารถกระตุ้นประชาชนให้เกิดความปรารถนาอย่างแรงกล้า (The Mass Media can Raise Aspiration) ให้รักชีวิตที่ดีกว่าเดิม เปลี่ยนทรศนะที่ล่าหลังเพื่อให้เกิดการพัฒนา เป็นสิ่งที่เป็นไปได้

กล่าวอีกนัยหนึ่ง ก็คือ หนังสือพิมพ์ในประเทศด้อยพัฒนา เป็นตัวจักรสำคัญที่สามารถเชื่อมให้เกิดความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวภายในชาติ สร้างความมั่นใจ ความเชื่อมั่นในกลุ่มผู้นำ และเป็นพลังให้ประเทศนั้น ๆ ก้าวไปสู่วิถีทางการเมืองแบบประชาธิปไตยได้เร็วขึ้น

หนังสือพิมพ์จะทำหน้าที่ได้มากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างประชากรกับรัฐบาลด้วย หากรัฐบาลปกครองด้วยระบอบเผด็จการทหาร เสียงของประชาชนผ่านทางหนังสือพิมพ์ย่อมมีความหมายน้อย หนังสือพิมพ์มีโอกาสถูกบีบคั้นทางการเมืองได้มาก เพราะรัฐบาลสามารถตัดสินใจทำอะไรลงไปได้ โดยไม่ต้องคำนึงถึงเสียงของประชาชนมากนัก ในทางตรงกันข้าม หากรัฐบาลปกครองด้วยระบบรัฐสภาและเป็นประชาธิปไตย หนังสือพิมพ์ย่อมมีเสรีภาพและอิทธิพลมาก เพราะรัฐบาลย่อมฟังเสียงประชาชน

พรภิรมย์ เขียมธรรม (2520: ค-ง) ได้กล่าวว่าหนังสือพิมพ์ในประเทศไทยมีลักษณะโดยทั่วไปคล้ายกับประเทศด้อยพัฒนาอื่น ๆ และได้แบ่งบทบาทของหนังสือพิมพ์ไทยโดยละเอียด ดังนี้

1. เป็นสื่อกลางในการติดต่อระหว่างรัฐบาลและประชาชน (Channel of Communications) ตามหน้าที่ดังกล่าว หนังสือพิมพ์จะเป็นผู้ติดตามเหตุการณ์ เสนอข่าวสารทรรณะ การเมือง เพื่อให้ผู้อ่านได้ข้อมูลในการตัดสินใจอย่างเพียงพอ เกี่ยวกับการดำเนินนโยบายของรัฐบาลหรือนักการเมือง ในขณะที่เดียวกันประชาชนก็เสนอความคิดเห็นของตนเองเกี่ยวกับการเมืองไปสู่รัฐบาล ผ่านหน้าหนังสือพิมพ์

ในฐานะที่หนังสือพิมพ์เป็นผู้กระทำหน้าที่ดังกล่าว หนังสือพิมพ์ตามทฤษฎีควรจะพยายามวางตัวเป็นกลาง (Neutral) ให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ในการเสนอใด ๆ เพราะความหมายของ "ข่าว" นั้น นอกจากจะหมายถึงเรื่องราวที่เกิดขึ้นแล้ว ยังหมายถึงเรื่องราวที่บรรณาธิการเป็นผู้ตัดสินใจเลือกมาลงด้วย โดยพิจารณาจาก

1. เนื้อที่กระดาษ (Space)
2. ค่านิยมของบรรณาธิการเอง (Value of the Editor) ในการพิจารณาความสำคัญเรื่องใด ๆ

การพิจารณาว่าหนังสือฉบับใดวางตัวเป็นกลางได้มากน้อยเพียงใด เป็นเรื่องที่พิจารณาได้ยาก แต่พอจะดูได้จาก ความจงใจในการเลือกหรือละเว้นเรื่องราวใด ๆ ของบรรณาธิการว่าจะพยายามโน้มน้าว หรือ สร้างอิทธิพลต่อความคิดของผู้อ่านให้โน้มเอียงไปในทางใด เป็นพิเศษหรือไม่

2. บทบาทในการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐบาล (Watchdog of the Government) เนื่องจากการยากที่จะจำกัดให้หนังสือพิมพ์ เป็นเพียงสื่อกลางติดต่อระหว่างรัฐบาลและประชาชน ทำให้เกิดความคิดต่อไปว่า หนังสือพิมพ์ไม่ควรเป็นสื่อกลางถ่ายทอดความคิดเห็นของรัฐบาลและประชาชนเท่านั้น Seymour-Ure (1986 : 18 อ้างในพรภิรมย์ เอี่ยมธรรม, 2520 : ค-ง) กล่าวว่า หนังสือพิมพ์ควรวางตัวเป็นผู้พิทักษ์ผลประโยชน์ของประชาชนที่มีความเห็นเป็นของตนเอง และมุ่งความสนใจไปยังเรื่องราวที่เขาเห็นว่าเหมาะสม ซึ่งมีความหมายกว้าง ๆ ว่า นอกจากหน้าที่ประการแรกที่กล่าวมาแล้ว หนังสือพิมพ์ควรจะติดตามและรับผิดชอบผู้อ่านด้วย เช่น หนังสือพิมพ์ไม่เพียงแต่เสนอข่าวเกี่ยวกับการเลือกตั้งแล้วเสร็จสิ้นไปตามหน้าที่ประการแรก หนังสือพิมพ์ควรทำหน้าที่ต่อมา คือ ติดตามสอดส่องพฤติกรรมของผู้ได้รับการเลือกตั้งว่า ได้กระทำหน้าที่อย่างสุจริต ตามนโยบายที่แถลงไว้หรือไม่ ด้วยอาศัยอำนาจของหนังสือพิมพ์ดังกล่าว สถาบันหนังสือพิมพ์จึงเป็นสถาบันที่มีอิทธิพลต่อรัฐบาลสมัยหนึ่ง จนมีผู้จัดสถาบันหนังสือพิมพ์ไว้เป็นหนึ่งในสถาบันทางการเมืองอันดับที่ 4 รองจากรัฐสภาผู้ใช้อำนาจนิติบัญญัติ รัฐบาลผู้ใช้อำนาจบริหาร และศาลผู้ใช้อำนาจตุลาการ

3. บทบาทการให้ความรู้ทางการเมือง (Political Educator) (E.Lloyd Sommerlad อ้างถึงในพรภิรมย์ เอี่ยมธรรม, 2520: ง) กล่าวถึงความสำคัญของหนังสือพิมพ์ในหนังสือ ชื่อ The Press in Developing Countries ว่า การให้ความรู้ทางการเมืองของหนังสือพิมพ์เป็นการให้การศึกษาแก่บุคคลที่ไม่ได้เล่าเรียนในโรงเรียน (Unschool people) ด้วยจุดมุ่งหมายที่จะกระตุ้นบุคคลเหล่านั้นให้ยอมรับการเปลี่ยนแปลง และปรับตัวเองให้เข้ากับระเบียบและวิธีใหม่ ๆ ละทิ้งจารีตธรรมเนียมเก่า ๆ ซึ่งขัดต่อการพัฒนาประชาธิปไตย ซึ่งสิ่งเหล่านี้จำเป็นสำหรับประเทศด้อยพัฒนา และเพิ่งนำประชาธิปไตยมาทดลองใช้ ประชาชนต้องทำความเข้าใจและปรับตัวเองให้เข้ากับการปกครองใหม่ การจะพิสูจน์ผลการปฏิบัติหน้าที่ของหนังสือพิมพ์ในแง่นี้เป็นผลสำเร็จเพียงใดนั้นเป็นเรื่องยาก แต่อาจวัดได้จากปฏิกิริยาของประชาชนโดยทั่วไป ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ทางการเมืองที่สำคัญ ๆ หากประชาชนแสดงปฏิกิริยาทางการเมืองมาก เช่น การเขียนจดหมายแสดงความคิดเห็นมายังหนังสือพิมพ์ การเรียกร้องสิทธิบางประการ เป็นต้น ย่อมแสดงว่าหนังสือพิมพ์ได้มีส่วนช่วยกระตุ้นให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทางความคิดของพวกเขาแล้ว โดยพวกเขาได้เริ่มเรียนรู้ถึง อิทธิพลและหน้าที่ของเขาในฐานะสมาชิกของสังคมประชาธิปไตย และในขณะเดียวกันได้แสดงให้เห็นว่า พวกเขาได้เริ่มผลจากทัศนคติเก่า ๆ ที่ยึดถือมาเป็นเวลานาน เช่น ความคิดที่ว่า การเมืองเป็นเรื่องของ "เบื้องบน" เท่านั้น ทั้งนี้เพราะหนังสือพิมพ์เป็นสถาบันเดียวที่สามารถให้ความรู้ทางการเมืองอย่างกว้างขวาง และเข้าถึงประชาชนมากที่สุด

แนวคิดเรื่องนายประตูข่าวสาร (Gatekeeper)

แนวคิดเรื่อง นายประตูข่าวสาร (Gatekeeper) หรือ ผู้เฝ้าประตูข่าวสาร Kurt Lewin นักจิตวิทยาสังคมชาวเยอรมัน ซึ่งได้รับการยกย่องว่าเป็น "บิดา" (Founding Father) ผู้วางรากฐานการวิจัยสื่อสารมวลชนผู้หนึ่ง และเป็นบุคคลแรกที่นำศัพท์คำว่า "Gatekeeper" มาประยุกต์ใช้ในสาขาการสื่อสารมวลชน ได้พิจารณาเห็นว่าการส่งข่าวต่าง ๆ นั้นจะต้องผ่าน "ช่องทาง" (Channels) และที่ช่องทางของสื่อนี้เองจะมีจุด หรือ สถานที่หนึ่ง ซึ่งเปรียบเสมือน "ประตู" (Gates) คอยกั้นกรองให้ หรือมิให้ข่าวสารนั้นผ่านไปได้ ดังนั้นนายทวารข่าวสารหรือผู้เฝ้าประตูข่าวสาร มักจะได้แก่ บรรณาธิการ (Editor) หรือ ผู้ทำหน้าที่บรรณาธิการ (Editor) บรรณาธิการข่าวสาร (Editing) และนักข่าว (Reporters) ตามสำนักหนังสือพิมพ์ ตามสถานีวิทยุและโทรทัศน์ต่าง ๆ

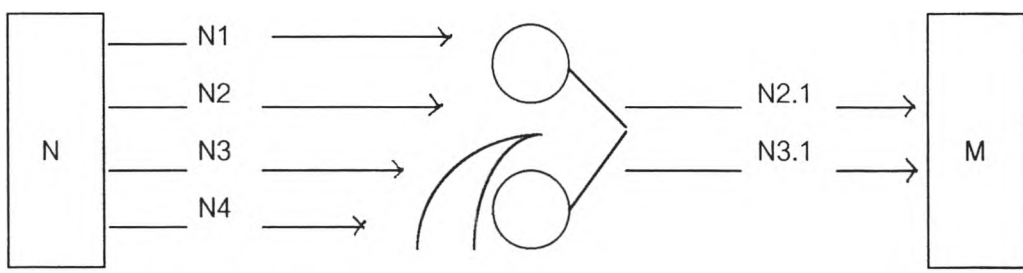
บรรณาธิการและนักข่าว หรือนายประตูข่าวสาร มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่ง ในการที่จะ "ตบแต่ง" และ "ปล่อย" ให้ข่าวสารนั้นผ่านไปถึงผู้รับสาร หรือประชาชนทั่วไป ปัญหาที่นายประตูข่าว

จะต้องเผชิญก็คือ จะต้องใช้วิจารณ์อย่างสุ่มในการตัดสินใจคัดเลือก และเสนอข่าวสารให้ตรงไปตรงมามากที่สุด ด้วยความเข้าใจ และตระหนักถึงความต้องการของมวลชนผู้รับสารข่าว (สนั่น ปัทมะทิน และคณะ, 2520 : 40-41)

Shramm กล่าวว่า นายประตูข่าวสาร มีสิทธิในการเปิดและปิดประตูข่าวสารต่าง ๆ ที่มีมา นายประตูข่าวสารเหล่านี้ได้แก่ นักข่าว บรรณาธิการข่าว ผู้เขียน ผู้พิมพ์ ผู้วิจารณ์ หัวหน้างานทางด้านการสื่อสาร ผู้จัดการโฆษณา ครู และพ่อแม่ เป็นต้น

ผู้ควบคุมข่าวสาร หรือนายประตูข่าวสาร (Gatekeeper) เป็นบุคคลผู้ซึ่งควบคุมการไหลของข่าวสาร บุคคลเหล่านี้จะเป็นผู้ตัดสินใจว่าข่าวสารอะไรควรส่งต่อไป และข่าวสารอะไร ควรจะส่งไปช้าหน่อย หรือข่าวสารอะไรควรตัดออกไปทั้งหมด บุคคลผู้ทำหน้าที่เปิดและปิดประตูข่าวสารนี้ขึ้นอยู่กับระหว่างตัวข่าวสารและผู้รับสารจากสื่อมวลชน (ณรงค์ศักดิ์ ศรีทานันท์, 2534 : 44)

ความคิดนี้ได้ถูกนำมาประยุกต์ใช้โดย David Mamming White (1950) โดยนำแนวคิด “นายประตูข่าวสาร” (Gatekeeper) นี้มาใช้ในการศึกษากิจกรรมของบรรณาธิการข่าวโทรทัศน์ของหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นฉบับหนึ่ง ซึ่งกิจกรรมการตัดสินใจคัดเลือกข่าวเพื่อตีพิมพ์ในหนังสือพิมพ์มีส่วนคล้ายกับหน้าที่นายประตูข่าวสาร ซึ่งแบบจำลองนายประตูข่าวสารนี้สามารถอธิบายถึงความสัมพันธ์ ระหว่างการสื่อสารของผู้ที่มีหน้าที่เป็นผู้กลั่นกรองข่าวสารในหนังสือพิมพ์ สู่ประชาชนผู้อ่าน ดังนี้



(แบบจำลองนายประตูข่าวสารของ D.M. White 1950)

N	แหล่งที่มาของข่าวสาร
N1, 2, 3, 4	เรื่องราวต่าง ๆ ที่เป็นข่าว
N2.1,N3.1	เรื่องราวต่าง ๆ ที่ผ่านการคัดเลือก
M	ผู้รับสาร
N1, N4	เรื่องราวต่าง ๆ ที่ตัดทิ้งไป

จากแบบจำลองของ D.M. White แสดงให้เห็นว่าแหล่งที่มาของข่าวสาร หรือแหล่งข่าว (News Source) จะส่งข่าวสารเรื่องราวต่าง ๆ มากมายหลายชิ้นมายังหนังสือพิมพ์ บรรณาธิการ ซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้กลั่นกรองข่าวสาร หรือเป็นนายประตู่ข่าวสาร ซึ่งกิจกรรมในการตัดสินใจคัดเลือกข่าว เพื่อตีพิมพ์ในหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น

ผู้วิจัยอาศัยแบบจำลองนี้ มาเป็นแนวทางในงานวิจัยฉบับนี้ เนื่องจากผู้วิจัยเล็งเห็นว่า คอลัมน์นิสต์ประจำคอลัมน์เรื่องทุกข์ เป็นบุคคลสำคัญอย่างยิ่งที่ทำหน้าที่เสมือนเป็นนายประตู่ข่าวสาร เนื่องจากคอลัมน์นิสต์ต้องพิจารณาจดหมายมากมาย ที่เข้ามาในแต่ละวัน (N1, N2 , N3 และ N4) เพื่อนำเสนอในคอลัมน์เรื่องทุกข์ของหนังสือพิมพ์ และคัดเลือกจดหมายเพียงบางฉบับเพื่อนำเสนอในคอลัมน์เรื่องทุกข์เท่านั้น (N 2.1 และ N 3.1) และตัดจดหมายอีกหลายฉบับทิ้งไป (N 1 และ N 4) ส่วนจดหมายที่ได้รับการคัดเลือกไว้ จะผ่านกระบวนการผลิต หรือตกแต่ง ขัดเกลารายละเอียด หรือ ข้อความเพื่อความเหมาะสมกับเวลา เนื้อที่ หรือ ลักษณะของสื่อ ที่จะส่งไปยังผู้รับสารต่อไป

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ศึกษาแนวคิด นายประตู่ข่าวสาร จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในงานวิจัยฉบับนี้เพิ่มเติม ดังนี้

ณรงค์ดี ศรีทานันท์ (2533) ศึกษาเรื่อง "เนื้อหาข่าวและแนวทางการคัดเลือกข่าวหน้าหนึ่งของหนังสือพิมพ์รายวันภาษาไทย โดยศึกษาจากหนังสือพิมพ์รายวัน 3 ประเภท คือ ประเภทเชิงคุณภาพ (สยามรัฐ, มติชน) ประเภทเชิงปริมาณ (ไทยรัฐ, เดลินิวส์) และประเภทเชิงกึ่งคุณภาพและปริมาณ (แนวหน้า, บ้านเมือง) พบว่าหนังสือพิมพ์เชิงปริมาณให้ความสำคัญกับข่าวประเภทอาชญากรรม และเน้นคุณค่าความเป็นข่าวทางเพศสูงกว่าหนังสือพิมพ์ประเภทอื่น ส่วนในแนวโน้มในการเสนอข่าวหน้าหนึ่งของหนังสือพิมพ์ทั้ง 3 ประเภท พบว่ายังมุ่งเสนอข่าวในเชิงลบ เช่น ข่าวเกี่ยวกับความเสียหาย ความไม่ดั่งงามมากกว่าข่าวในเชิงบวก และยังพบว่าหนังสือพิมพ์เชิงปริมาณมุ่งเสนอข่าวเบา เช่น ข่าว

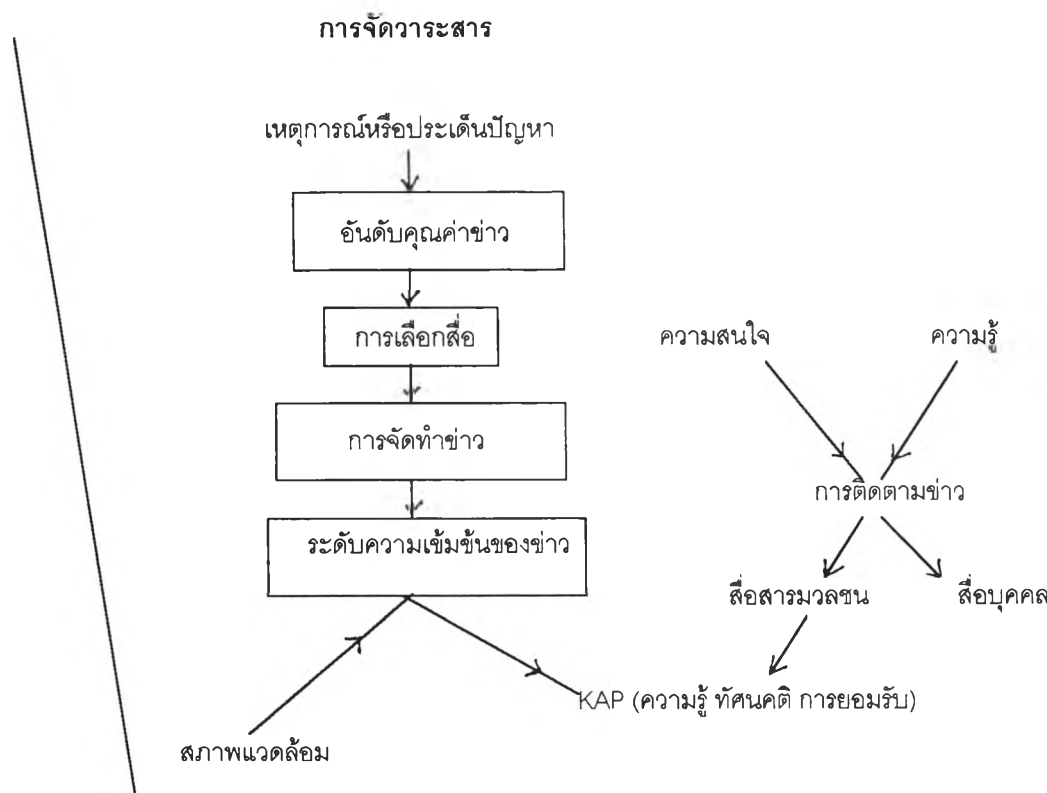
อาชญากรรม ข่าวอุบัติเหตุ ข่าวกีฬา มากกว่าหนังสือพิมพ์ประเภทอื่น ๆ และหนังสือพิมพ์ที่เสนอข่าวเบา เป็นปริมาณสูงสุด คือ หนังสือพิมพ์เดลินิวส์ ส่วนหนังสือพิมพ์เชิงคุณภาพที่เสนอข่าวหนัก เช่น ข่าวการเมือง ข่าวต่างประเทศ และข่าวเศรษฐกิจ มากที่สุด คือ หนังสือพิมพ์สยามรัฐ สำหรับการศึกษารเปรียบเทียบแนวความเห็นของบรรณาธิการและหัวหน้าข่าว กับเนื้อหาข่าวที่นำเสนอจริงในหน้าหนังสือพิมพ์ แต่ละประเภทพบว่า มีความสอดคล้องกัน

ธงชัย มหาไตรภพ (2532) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการคัดเลือกข่าวสำหรับลงพิมพ์หนังสือพิมพ์รายวันภาษาไทย 4 ฉบับ สรุปผลการศึกษาได้ว่า

1. บรรณาธิการหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ มติชน ทำหน้าที่พิจารณาคัดเลือกเฉพาะข่าวหน้าแรก ส่วนบรรณาธิการหนังสือพิมพ์สยามรัฐ และเดลินิวส์ ทำหน้าที่คัดเลือกข่าวรวมหน้าอื่นด้วย
2. ปริมาณเนื้อที่ที่ลงข่าวในหน้าแรกรวมหน้าต่อมามีปริมาณใกล้เคียงกัน ในหนังสือพิมพ์ 3 ฉบับ ยกเว้นหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ
3. จำนวนชิ้นข่าวหนังสือพิมพ์ไทยรัฐมีมากกว่าฉบับอื่น ๆ 1 เท่าตัว
4. ในหน้าแรกของหนังสือพิมพ์ทั้ง 3 ฉบับ มีการลงตีพิมพ์ข่าวการเมืองมากที่สุด ยกเว้นหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ลงข่าวอาชญากรรมมากที่สุด
5. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจคัดเลือกข่าว ของหนังสือพิมพ์ที่ศึกษา มีความแตกต่างกัน โดยนำข้อมูลที่ได้มาจากการวิเคราะห์เชิงปริมาณ ซึ่งมีปัจจัยที่จำแนกไว้ ดังนี้
 - 5.1 คุณค่าของข่าว ที่นับว่ามีอิทธิพลต่อการพิจารณาคัดเลือกข่าวของผู้คัดเลือกข่าวในหนังสือพิมพ์ฉบับใดก็ตาม ได้แก่ ข่าวที่มีคุณสมบัติหลายประการ คือ ความเด่น ผลกระทบ ผลต่อเนื่อง ความใกล้ชิด ความทันท่วงที
 - 5.2 ความสนใจส่วนตัวของผู้เฝ้าประตูข่าว ได้แก่ เหตุการณ์ซึ่งผู้คัดเลือกข่าวแต่ละคนมีความสนใจเป็นพิเศษเฉพาะตัว เช่น เรื่องเกี่ยวกับศาสนา ข่าวการเมือง หรือ เรื่องราวเกี่ยวกับพรรคการเมืองที่ตนสนใจ หรือ เป็นสมาชิกอยู่
 - 5.3 การทำงานของผู้ทำหน้าที่คัดเลือกข่าว จะทำงานเป็นหมู่คณะ

3) แนวคิดเรื่องการจัดวาระสาร (Agenda Setting)

สื่อมวลชนมีหน้าที่หลักประการหนึ่งคือ การสอดส่องและรายงานความเคลื่อนไหวของเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อให้คนในสังคมได้รับรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทั้งนี้เป็นเพราะคนในสังคมส่วนใหญ่ ไม่มีโอกาสที่จะได้ไปอยู่หรือสัมผัสเหตุการณ์ต่าง ๆ ด้วยตัวเอง บทบาทนี้เองที่จะช่วยให้คนในสังคมสามารถทราบและคาดคะเนเหตุการณ์ต่าง ๆ รอบตัวได้อย่างใกล้เคียงและถูกต้อง ด้วยเหตุนี้พฤติกรรมของหนังสือพิมพ์และสื่อมวลชนในการคัดเลือกและเสนอข่าวสารต่าง ๆ ให้ประชาชนทั่วไปได้ทราบ และมีส่วนต่อระดับความรู้ความเข้าใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ยิ่งหนังสือพิมพ์หรือสื่อมวลชนเลือกเสนอข่าวเกี่ยวกับประเด็นสำคัญของเรื่องใด หรือปัญหาใดมากเท่าไร ประชาชนผู้รับสารก็จะรับรู้ หรือตระหนักถึงความสำคัญของประเด็นของเรื่องนั้นหรือปัญหานั้นตามที่สื่อมวลชนกำหนด หรือ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ ประชาชนจะคิดและปฏิบัติตามวาระที่ หนังสือพิมพ์หรือสื่อมวลชนกำหนดนั่นเอง (อรนุช เลิศจรรยาภรณ์, 2531 : 11)



แผนภูมิแสดงการจัดวาระสาร (McCombs & Shaw 1977)

สัมฤทธิ์ผลของการไหลเวียนของสารสนเทศตามทฤษฎีการจัดการข่าวสารนั้น ต้องขึ้นอยู่กับทั้งในด้านสื่อสารมวลชนและในด้านผู้รับสาร มิใช่ด้านใดด้านหนึ่งโดยเฉพาะ มักจะมีแต่ผู้ศึกษาสัมฤทธิ์ผลของการจัดการข่าวสารเฉพาะด้านสื่อสารมวลชนเท่านั้น (McCombs & Shaw , 1977 อ้างใน สุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2533 : 145-150)

โดยทั่วไปเมื่อเหตุการณ์ใดเกิดขึ้นในสังคมและพอที่จะนำเหตุการณ์นั้นมาเป็นประเด็นในการเสนอข่าว ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสื่อสารมวลชนก็จะรวบรวมข่าวแต่ละข่าว โดยนำมาประเมินคุณค่าของข่าวว่าข่าวใดมีสาระสำคัญในระดับใด ทั้งนี้เพื่อต้องการจัดอันดับของข่าว นักวารสารศาสตร์ที่เชี่ยวชาญจะสามารถคาดการณ์ข่าวตามมาตรฐานที่จัดองค์ไว้ข้างต้นว่า น่าจะนำเสนอด้วยวิธีการอย่างไร จึงจะทำให้เกิดความนิยมต่อข่าวนั้นสูงมากขึ้น เสริมกับคุณค่าของข่าวที่มีอยู่แล้วนั้น วิธีการนำเสนอของนักวารสารศาสตร์ก็จะเริ่มด้วยการพิจารณาเลือกสื่อที่เข้ามาเสริมต่อข่าวนั้น เช่น การเสนอข่าวภาพโทรทัศน์ ข่าวสารนั้นมักจะได้รับ ความสนใจจากผู้รับสารอย่างรวดเร็ว แต่ข่าวก็มักสลายตัวเร็วด้วย ในขณะที่ความนิยมของข่าวสารจากสิ่งพิมพ์จะดำเนินไปอย่างช้ากว่าแต่อยู่ได้ทนกว่า (สุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2533 : 145)

ในทางกลับกัน ภาวะการแข่งขันในปัจจุบันทำให้สื่อมวลชนประเภทต่างๆ เสนอข่าวที่มีหัวข้อข่าวอย่างเดียวกันหรือคล้ายคลึงกัน แต่ก็มีกลวิธีการนำเสนอในรายละเอียดที่แตกต่างกัน ลักษณะเช่นนี้พอจะทำให้ตัดสินใจได้ว่า สื่อประเภทใดที่มีผู้สนใจติดตามมากที่สุด และสะท้อนให้เห็นว่าสารนั้นเหมาะกับการจัดการข่าวสารได้อย่างไร แม้ว่าข่าวสารนั้นจะเหมาะสมกับชนิดของสื่อแล้วก็ตาม แต่อาจจะยังไม่เพียงพอ เพราะวิธีการนำเสนอข่าวสารและการจัดทำข่าว ก็เป็นปัจจัยในการส่งเสริมความนิยมในการจัดการข่าวสารอีก

ระดับความเข้มข้นของข่าว ก็เป็นอีกส่วนในการเสริมบทบาทของการจัดการข่าวสาร ระดับความเข้มข้นของข่าวที่ใช้โน้มน้าวใจในข่าวสาร อาจทำได้หลายวิธี เช่น

1. การเพิ่มหรือขยายพื้นที่ของข่าวให้มากกว่าปกติ ข่าวมีกรอบใหญ่กว่าข่าวอื่น ตลอดจนขนาดของตัวอักษรที่โตกว่า ย่อมทำให้เห็นว่าข่าวนั้นสำคัญ ชวนอ่านกว่าข่าวอื่น
2. ความถี่ในการเสนองานข่าว การนำเสนอข่าวที่มีจำนวนครั้งบ่อย ๆ เป็นการตอกย้ำความสนใจให้ผู้รับสารมากขึ้น

3. ระยะเวลาในการนำเสนอข่าว มีความหมายใกล้เคียงกับความถี่ แม้ว่าข่าวสารจะถูกรายงานบ่อย ๆ แต่ถ้าถูกเสนออยู่ไม่นานแล้วเลิกไป ก็จะทำให้การจัดวาระนั้นหมดบทบาทไปด้วย

อย่างไรก็ตาม ระดับความเข้มข้นของข่าว ย่อมแสดงให้เห็นอายุของข่าวได้ชัดเจน ข่าวที่มีระดับความเข้มข้นสูง จะมีอายุข่าวสั้น และมีความนิยมอย่างต่อเนื่อง ดังเช่นข่าวเด่นในรอบปีหลายข่าว อาทิเช่น ข่าวเครื่องราชอิสริยาภรณ์ จะเห็นได้ว่าระดับความเข้มข้นของข่าวสูง ทำให้อายุข่าวยาวมาก จนในที่สุดทำให้การจัดวาระนั้นสัมฤทธิ์ผล

แท้จริงแล้วภารกิจของตัวอย่างในทฤษฎีการจัดวาระสาร อาจกล่าวได้ว่าเป็นผลผลิตของการกรองข่าวโดยสื่อ (Products of Gatekeepers) ที่ประสงค์จะสร้างอิทธิพลของข่าวนั้นให้กับผู้รับสาร ความสำเร็จของตัวอย่าง จึงเป็นการปรบมือข้างเดียว หากผู้รับสารไม่ยอมรับการจัดวาระดังกล่าวแล้ว ข่าวนั้นก็จะไม่สัมฤทธิ์ผลตามทฤษฎีการจัดวาระสารเลย

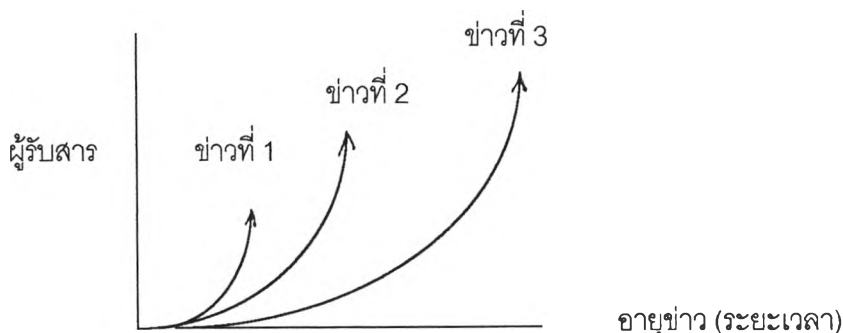
การจัดวาระสารจึงต้องพิจารณาความพร้อมของผู้รับสารด้วย โดยเฉพาะภูมิหลังของผู้รับสารในด้านความรู้ ความเข้าใจต่อข่าวประเภทนั้นว่าเป็นอย่างไร หากข่าวนั้นมีพื้นฐานที่สอดคล้องกับความรู้ ความสนใจของประชาชนผู้รับสารแล้ว ผู้รับสารก็จะแสวงหาข่าวนั้นต่อไป

โดยการติดตาม หรือการจับชีพจรของข่าว เพื่อต้องการทราบทิศทางของข่าวนั้น ผู้รับสารอาจแสวงหาข้อมูลข่าวสารนั้นเพิ่มเติมจากบุคคลรอบข้าง โดยการสนทนาหรือรับฟังวิพากษ์วิจารณ์ ซึ่งอาจทำให้ช่วงของการจัดวาระสารนั้นขยายตัวออกไปยิ่งขึ้น

อิทธิพลของการจัดวาระสารนั้น ขึ้นอยู่กับ

1. ความสำคัญของเหตุการณ์ หรือ คุณค่าของข่าว
2. จำนวนผู้รับสารได้ติดตามข่าวจากการจัดวาระข่าวสาร ซึ่งเป็นประสิทธิผลของการจัดวาระสาร
3. อายุของข่าวในการจัดวาระสารตั้งแต่คัดข่าวนั้นเป็นประสิทธิผลของการจัดวาระสาร

เงื่อนไขของการจัดวารสาร อาจแสดงได้ด้วยแผนภาพดังนี้



ข่าวหนึ่ง ๆ จะมีอิทธิพลตามการจัดวารสาร ก็ต่อเมื่อข่าวนั้นมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ กล่าวคือ มีประชาชนผู้รับสารจำนวนมากติดตามข่าวสารที่ถูกนำเสนออยู่นั้นอยู่เป็นเวลานาน ทำให้นักข่าวสามารถป้อนข้อมูลข่าวอยู่ได้ตลอด จำนวนประสิทธิภาพและประสิทธิผลจะสูงขึ้นเมื่อข่าวนั้นทวีความสำคัญขึ้นไป สำหรับข่าวที่มีอิทธิพลน้อยในการจัดวารสาร ก็จะมีลักษณะในทางตรงข้าม นั่นบ่อยครั้งจึงมีผู้นำการจัดวารสารมาเป็นประโยชน์ในการสร้าง หรือกลบเกลื่อนอีกเหตุการณ์หนึ่ง

สื่อมวลชนทั้งหลายเป็นผู้กำหนดเรื่อง หรือ หัวข้อเกี่ยวกับปัญหา ตลอดจนประเด็นของหัวข้อเรื่องต่างๆ ให้ประชาชนผู้รับสารทั่วไปได้รับทราบ และตระหนักถึงปัญหา หรือ ประเด็นต่าง ๆ ตามที่กำหนดไว้ในสื่อ นั้น ๆ (บุญเลิศ ศุภติลก, 2518 : 30)

บุคคลผู้ซึ่งเป็นผู้เผยแพร่เกี่ยวกับสมมติฐานว่าด้วยการกำหนดข้อพิจารณา นั้นก็คือ McCombs & Shaw (1972, 1976) ได้กล่าวไว้ว่า “ ผู้รับสารไม่เพียงแต่จะเรียนรู้เกี่ยวกับประเด็นสาธารณะและเรื่องราวอื่น ๆ ผ่านสื่อมวลชนเท่านั้น แต่ยังเรียนรู้ถึงว่าจะให้ความสำคัญกับประเด็นปัญหา หรือ หัวข้อหนึ่ง ๆ มากน้อยเพียงไรจากการที่สื่อมวลชนได้เน้นเอาไว้ ตัวอย่างเช่น ในการสะท้อนให้เห็นว่าผู้สมัครรับเลือกตั้งได้พูดอะไรไว้ระหว่างการรณรงค์หาเสียง ปรากฏว่าสื่อมวลชนจะเป็นผู้กำหนด “ ประเด็นปัญหา ” ที่สำคัญ กล่าวอีกอย่างหนึ่ง คือ สื่อมวลชนเป็นผู้กำหนด “ วาระประชุม ” ของการรณรงค์หาเสียงเอาไว้ นั่นเอง ความสามารถที่จะมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนความคิดในหมู่ปัจเจกชนนี้ ซึ่งเป็นลักษณะสำคัญมากอย่างหนึ่งของอำนาจสื่อมวลชน

เคยมีกรณีว่า การวิจัยเกี่ยวกับ “ การกำหนดเรื่องพิจารณา” ส่วนใหญ่มักจะผูกพันกับการรณรงค์หาเสียงเลือกตั้ง ในการรณรงค์หาเสียงเลือกตั้งสมัยใหม่ โดยทั่ว ๆ ไปแล้ว สิ่งที่เป็นยุทธศาสตร์ทั่วไป ในการสร้าง “ ภาพลักษณ์” ต่อตัวผู้สมัครรับเลือกตั้ง ก็คือ การเชื่อมโยงผู้สมัครผู้นั้นให้เข้ากับตำแหน่งของผู้รอบรู้ ปัญหาสังคม รวมทั้งโยงเข้ากับประเด็นปัญหาอย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ ตามที่ผู้สมัครรับเลือกตั้งเลือกมาเป็นปัญหาในการรณรงค์ของตน ทฤษฎี ก็คือ ถ้าผู้ลงคะแนนเลือกตั้งถูกทำให้เชื่อว่า ประเด็นปัญหาหนึ่งมีความสำคัญ เขาก็จะลงคะแนนเสียงให้แก่ผู้สมัครรับเลือกตั้ง หรือ พรรคการเมือง ที่เขาคาดหมายว่า มีความสามารถที่สุดที่จะจัดการกับปัญหานั้น

นอกจากจะเป็นประโยชน์โดยตรงสำหรับการปฏิบัติงานการรณรงค์ทางการเมืองแล้ว สมมติฐานนี้ยังเป็นประโยชน์ในแง่ที่ช่วยให้ใช้สามัญสำนึก และเมื่อเปรียบเทียบแล้วจะเป็นการง่ายต่อการทดสอบด้วย ดังที่จะแสดงในรูปต่อไปนี้

ประเด็นปัญหา	ความเอาใจใส่ของสื่อมวลชนที่ต่างกันไป	การรับรู้ของสาธารณชนที่ตามมาต่อประเด็นปัญหาต่าง ๆ เหล่านั้น
X1	<input type="text"/>	X 1
X2	<input type="text"/>	X 2
X3	<input type="text"/>	x 3
X4	<input type="text"/>	X 4
X5	<input type="text"/>	x 5
X6	<input type="text"/>	X 6

แบบจำลองการกำหนดหัวข้อพิจารณา (McCombs & Shaw 1976)

จากรูปจะเห็นได้ว่าความคิดพื้นฐาน ก็คือ จากบรรดาขอบเขตของประเด็นปัญหา หรือ หัวข้อพิจารณาต่าง ๆ ปรากฏว่าสิ่งใดที่ได้รับความเอาใจใส่จากสื่อมวลชนมาก จะเป็นที่ยึดเหนี่ยวมากที่สุด และเป็นที่รับรู้ว่ามีมีความสำคัญมากยิ่งขึ้น หลังจากเวลาที่ผ่านไปชั่วระยะเวลาหนึ่ง ส่วนสิ่งที่ได้รับความเอาใจใสน้อยกว่า ก็จะตกอยู่ในสภาพตรงกันข้าม เราอาจตรวจสอบความคาดหมายดังกล่าวนี้ได้โดยเปรียบเทียบผลของการวิเคราะห์เนื้อหาสื่อมวลชนในเชิงปริมาณ กับผลของการเปลี่ยนแปลงในด้านมิติมหาชน ตามที่วัดได้จากการสำรวจ ณ เวลาที่กำหนดขึ้นสองครั้งหรือมากกว่านั้น

McCombs & Shaw (1976) ได้ใช้กรณีวอเตอร์เกต เป็นตัวอย่างแสดงหน้าที่ของสื่อมวลชน ในด้านการกำหนดเรื่องพิจารณา แม้จะมีไฮเรื่องใหม่ในการเปิดโปงการทุจริตทางการเมือง แต่ทว่าการเปิดโปงให้เห็นโดยหนังสือพิมพ์ และการประชุมฟังความของวุฒิสมาชิกของสหรัฐอเมริกา โดยถ่ายทอดทางโทรทัศน์ได้มีขึ้นภายหลังจากนั้น ทำให้กรณีวอเตอร์เกตนี้ เป็นหัวข้อที่เด่นที่สุดในรอบปี อย่างไรก็ตาม ประจักษ์หลักฐานที่ยืนยันได้บางประการ (McCombs & Shaw 1972, 1976 อ้างใน สอนิต ยมาภัย และระวีวรรณ ประกอบผล, 2528 : 80-81)

ผู้วิจัยอาศัยแนวคิดดังกล่าวนี้เป็นแนวทางในงานวิจัยฉบับนี้ เนื่องจากผู้วิจัยต้องการศึกษาว่า ประเด็นร้องทุกข์ ประเด็นชี้แจง ประเด็นใดที่สื่อมวลชนเลือกนำเสนอในคอลัมน์ร้องทุกข์บอย ๆ หรือ เป็นประจำ เปรียบเทียบกับประเด็นต่าง ๆ ในจดหมายที่ไม่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอ ในคอลัมน์ร้องทุกข์

4) การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เป็นความสนใจสำคัญในศาสตร์ทุกแขนงที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ ความสามารถในทางภาษาเป็นลักษณะที่น่าสนใจที่สุดของมนุษย์ ภาษาที่เกี่ยวข้องอยู่กับความคิดทางเหตุผล อารมณ์ และทุก ๆ ส่วนของมนุษย์ นอกจากนั้น การวิเคราะห์เนื้อหายังเป็นเทคนิคการวิจัยที่ใช้ศึกษาสาระของการติดต่อสื่อสาร “สาร” ในที่นี้อาจเป็นจดหมาย สุนทรพจน์ บทความ หนังสือ บทสนทนา โปรแกรมทีวี เจตนารมณ์ที่อยู่เบื้องหลังข้อเขียนนั้น ตลอดจนศึกษาบุคลิกของผู้เขียนเอกสารต่าง ๆ ทั้งนี้เพราะเอกสารต่าง ๆ เปรียบเสมือนเป็นตัวแทนของผู้แต่ง ซึ่งอาจทำให้ผู้อ่านทราบได้ว่าผู้เขียนมีจุดมุ่งหมายมีค่านิยม และทัศนคติอย่างไร

ความเป็นมา และพัฒนาการของการวิเคราะห์เนื้อหา การใช้เทคนิควิธีวิเคราะห์เนื้อหานี้ ได้มีการพัฒนาวิธีการมาตั้งแต่ศตวรรษที่ 20 เริ่มโดย นักศึกษาวิชาวารสารศาสตร์ใช้วิธีการวิเคราะห์ความสำคัญของข่าว ด้วยการนับบรรทัดของข่าวในหนังสือพิมพ์ฉบับหนึ่ง แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข่าวเรื่องเดียวกันในหนังสือพิมพ์ฉบับอื่น หรือวัดขนาดของหัวข้อข่าวในหนังสือพิมพ์ต่าง ๆ เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับว่า ในเรื่องเดียวกันฉบับใดให้ความสำคัญมากน้อยเพียงใด ซึ่งนับว่าเป็นการเปรียบเทียบโดยการนับจำนวน บางครั้งในการวิจารณ์บทความทางวรรณคดี ก็ใช้วิธีการนับคำคุณศัพท์เทียบกับจำนวนคำกริยา โดยใช้เป็นเครื่องจำแนกวิธีการเขียนของนักประพันธ์ หรือแยกเป็นการเขียนของยุคนี้ หรือใช้การวิเคราะห์เนื้อหาวิเคราะห์ว่าใครเป็นผู้แต่งบทประพันธ์ และเพื่อศึกษาเจตนารมณ์ ทัศนคติ สภาพจิตของบุคคลสำคัญของสมัยนั้น โดยนำเอาหนังสือและเอกสารของพวกเขามาวิเคราะห์ แล้วนำข้อมูลมาเทียบกับเจตนารมณ์และทัศนคติที่ค้นพบ

Stanford M. Dombusch ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อหาค่านิยมของสังคม โดยเลือกบทประพันธ์ชั้นดีของอเมริกัน 46 ฉบับ ที่พิมพ์เผยแพร่ในระยะ 8 ปีที่ผ่านมา เขานำข้อความในแต่ละย่อหน้า มาจัดเข้าเป็นประเภทของใจความ เช่น ประเภทศาสนา ประเภทความสุข แล้วนับดูว่ามีกี่ย่อหน้าที่จัดเข้าประเภทไหน ขึ้นต่อไปจึงดูแนวจำนวนการเปลี่ยนแปลงของใจความ โดยนำมาวิจัยเทียบกับประวัติศาสตร์ทางวัฒนธรรมและศาสนา (Louis, 1958 : 155)

ราวปี ค.ศ. 1938 เป็นต้นมา นักสังคมศาสตร์ได้นำเอาวิธีการวิเคราะห์เนื้อหามาใช้ เช่น Harold Lasswell ได้วิเคราะห์เนื้อหาจากการสนทนาระหว่างจิตแพทย์ และคนไข้ แล้วนำมาแยกประเภท

ประเภทคนใช้ออกเป็น ประเภทนิยมตนเอง ประเภทไม่ชอบตนเอง ประเภทนิยมคนอื่น ประเภทไม่ชอบคนอื่น เป็นต้น แล้วนับจำนวนคนใช้ในประเภทต่าง ๆ เพื่อนำไปศึกษาประเภทของคนในการแสดงประชามติ และศึกษาเรื่องการโฆษณาชวนเชื่อ ซึ่งสหรัฐอเมริกาให้ความสนใจมากในช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 การสื่อสารของมวลชนสมัยนั้น ได้รับการวิเคราะห์อย่างมีแบบแผน ภายใต้วลีที่ว่า ใครพูดอะไร ว่าอย่างไร และได้ผลอย่างไร ซึ่งนับเป็นโครงการใหญ่โครงการหนึ่ง มีการนับความถี่ของการใช้คำสำคัญ เช่น ประชาธิปไตย คอมมิวนิสต์ อังกฤษ ฯลฯ แล้วดูปฏิกริยาว่า ผู้ใช้ใช้แบบเต็มใจ ใช้แบบตีเนียน หรือใช้อย่างกลาง ๆ (Lasswell, 1949 : 75)

หลังจากสิ้นสุดสงครามโลกครั้งที่ 2 ผลงานต่าง ๆ ที่เกิดในช่วงดังกล่าวเป็นแรงดึงดูดความสนใจให้มีผู้นำเอาวิธีการวิเคราะห์เนื้อหาต่อผู้ส่งข่าว วิเคราะห์ค่านิยมของผู้เขียนข่าวที่ประชาชนนิยม ซึ่งนับว่าการวิเคราะห์เนื้อหาในระยะหลัง ๆ นี้ได้ เปลี่ยนสภาพจากการนับคำซ้ำ ๆ กัน หรือ การเปรียบเทียบตรง ๆ มาเป็นการวิเคราะห์เบื้องหลังความคิด หรือ การกระทำบางอย่าง ซึ่งมีลักษณะซับซ้อนยิ่งกว่าเดิม อันทำให้ผู้เสนอข่าวไม่ทราบว่าจะตนกำลังถูกสังเกต และเนื่องจากข่าวสารที่เสนอออกมานั้นเป็นเรื่องทั่ว ๆ ไปที่ผู้ใดจะวิพากษ์วิจารณ์ก็ได้

การวิเคราะห์เนื้อหากระจายสู่สาขาต่าง ๆ มากมาย ในปี ค.ศ.1955 คณะกรรมการสภาวิจัยทางสังคมศาสตร์ สาขาภาษาศาสตร์และจิตวิทยา (The Social Science Research Council's Committee on Linguistics and Psychology) ได้มีการประชุมเกี่ยวกับการวิเคราะห์เนื้อหา และบรรดาผู้เข้าร่วมประชุมได้ร่วมกันเสนอข้อคิดเห็น ซึ่งตีพิมพ์ลงในหนังสือชื่อ Trends in Content Analysis (Krippendorff, 1980 : 19)

ความหมายของการวิเคราะห์เนื้อหา Berelson (1971 : 18) ได้ให้ความหมายของการวิเคราะห์เนื้อหาว่าเป็นเทคนิคการวิจัยสำหรับพรรณนาเนื้อหาการสื่อสารที่ปรากฏอย่างง่าย (manifest) อย่างเป็นวัตถุวิสัย ตรงไปตรงมา ไม่มีเจือปนงำ (Objective) เป็นระบบ (Systematic) และใช้หลักการวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative) ในกระบวนการสื่อสารสิ่งหนึ่งที่สำคัญก็คือ เนื้อหาที่สารซึ่งจะบอก ว่า "อะไร" เมื่อกล่าวถึงเนื้อหาในหนังสือพิมพ์รายวันโดยทั่วไป จะเห็นได้ว่า หนังสือพิมพ์รายวันแต่ละฉบับเสนอเรื่องต่าง ๆ หลายเรื่องให้แก่ผู้อ่าน ดังนั้นการที่ผู้วิจัยต้องการทราบว่า หนังสือพิมพ์แต่ละฉบับจะบอกอะไร เกี่ยวกับเรื่องใดบ้าง และเสนออย่างไร จึงต้องทำการศึกษาที่เนื้อหาของหนังสือพิมพ์รายวันแต่ละฉบับ ซึ่งการศึกษาเนื้อหาของหนังสือพิมพ์รายวันเหล่านี้ ทำได้โดยระเบียบวิธีวิจัยแบบวิเคราะห์เนื้อหา

สนั่น ปัทมะทิน (2520 : 10) อธิบายความหมายของการวิเคราะห์เนื้อหาว่า เป็นวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา ซึ่งต้องสร้างกฎเกณฑ์ขึ้นมา ในรูปของตารางวิเคราะห์ที่ประกอบด้วยถ้อยคำภาษา หน่วยที่ใช้มีตั้งแต่หน่วยที่ใหญ่ที่สุดถึงเล็กที่สุด เป็นข้อความ ประโยค หรือ หัวข้อที่มีความหมายตรงกับเนื้อหา หรือข้อความที่ต้องการวิเคราะห์ สิ่งที่สำคัญในการสร้างเกณฑ์ของเนื้อหา คือ การจำแนกประเภทของเนื้อหา ซึ่งต้องทำให้เหมาะสมกับความประสงค์ของการวิเคราะห์เนื้อหาว่าต้องการข้อมูลชนิดใด เรื่องใด เพื่อทราบแนวโน้มด้านใด

อรุณช เลิศจรรยาภรณ์ (2520 : 16) ให้คำนิยามการวิเคราะห์เนื้อหาว่า คือ การวิเคราะห์เนื้อหาให้เห็นประจักษ์ และการสำรวจเนื้อหาซึ่งแฝงอยู่กับเครื่องมือสื่อสาร โดยวิธีการจัดประเภท จัดทำตาราง และหาค่าจากสัญลักษณ์และใจความ เพื่อที่จะให้ทราบซึ่งความหมายและผลกระทบ

สรรศรีวี คชาชีวะ (2525 : 6) ได้สรุปความหมายของการวิเคราะห์เนื้อหาไว้ว่า การวิเคราะห์เนื้อหามีลักษณะ ดังนี้

1. การวิเคราะห์เนื้อหา เป็นเทคนิคในการวิจัยอย่างหนึ่ง โดยมีวิธีการที่เป็นวิทยาศาสตร์ เช่นเดียวกับการวิจัยแบบอื่น ๆ
2. การวิเคราะห์เนื้อหา ต้องมีการสร้างเครื่องมือที่มีความเป็นปรนัย และเชื่อถือได้ คือ เครื่องมือที่สร้างเป็นเกณฑ์ในการวิเคราะห์เนื้อหานั้น เมื่อนำไปใช้ในสถานการณ์ที่ต่างกัน ผู้วิเคราะห์ต่างกัน แต่ใช้ข้อมูลแบบเดียวกัน ผลที่ได้ย่อมเหมือนกัน และเครื่องมืออื่น ไม่ว่าผู้ใดจะนำไปใช้ย่อมใช้ได้เช่นเดียวกัน
3. การวิเคราะห์เนื้อหา ควรจะมีผลสรุปที่อธิบายความหมายของเนื้อหาได้ ทั้งในด้านปริมาณและในด้านคุณภาพ อย่างมีความเที่ยงตรงตามธรรมชาติของสาร

สรุปแล้วการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) หมายถึง วิธีที่มุ่งอธิบายเนื้อหาของสื่อมวลชนอย่างตรงไปตรงมา มีระบบ และหลักในการวิเคราะห์ มักใช้การหาความสัมพันธ์ หรือความถี่ ผลที่ได้มีความน่าเชื่อถือ มีผลสรุปที่เที่ยงตรง

วัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์เนื้อหา

John W. Best ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์เนื้อหา (1978 : 129-130) ไว้ 7 ประการ คือ

1. เพื่อพรรณนาการปฏิบัติต่าง ๆ หรืออธิบายสภาพของเนื้อหา
2. เพื่อศึกษาความสำคัญ หรือความสนใจที่เกี่ยวกับเรื่อง หรือ ปัญหาเฉพาะ
3. เพื่อศึกษาระดับความยากง่ายของการเสนอเนื้อหาในตำราเรียน หนังสือพิมพ์อื่น ๆ
4. เพื่อประเมินอคติ หรือ การโฆษณาชวนเชื่อของการเสนอเนื้อหา
5. เพื่อวิเคราะห์ความผิดพลาดแบบต่าง ๆ ในงานของนักศึกษา
6. เพื่อวิเคราะห์การใช้สัญลักษณ์ที่แสดงถึงบุคคล พรรคการเมือง หรือสถาบัน ประเทศ หรือ ความคิดเห็นต่าง ๆ
7. เพื่อศึกษารูปแบบของวรรณกรรม แนวความคิด หรือ ความเชื่อของนักเขียน

ประเภทของการวิเคราะห์เนื้อหา

โดยที่ถือว่าวิชาการหนังสือพิมพ์ หรือการสื่อสารมวลชน เป็นแหล่งกำเนิดของเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Krippendorff, 1980 : 34) เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาในสาขาการสื่อสารมวลชนจะแปรเปลี่ยนไปตามจุดมุ่งหมาย และตามสื่อ (Day, 1968 : 88-89) วิธีการที่จะบรรยายถึงพฤติกรรมการสื่อสารจะต้องตอบปัญหาเหล่านี้ คือ ใคร (Who) พูดอะไร (Say) ด้วยวิธีใด (In What Channel) กับใคร (To Whom) มีผลอะไร (With What Effect) (Lasswell in Schramm ed., 1960 : 117) การวิเคราะห์เนื้อหาสามารถวิเคราะห์ถึงพฤติกรรมของการสื่อสารดังกล่าว Barelson (1971 : 29-108) เสนอการวิเคราะห์เนื้อหาไว้ 17 รูปแบบด้วยกัน คือ

1. ศึกษาแนวโน้มของเนื้อหาการสื่อสาร

การศึกษาแนวโน้มของเนื้อหาการสื่อสาร จะสะท้อนเรื่องในประวัติศาสตร์ให้ผู้ศึกษาเข้าใจความเป็นไปในปัจจุบัน การศึกษาแนวโน้มส่วนมากจะใช้วิธีการจำแนกเนื้อหาออกเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ และจัดเนื้อหาในกลุ่มตามความถี่หรือจำนวนครั้งที่เกิด

2. ศึกษาพัฒนาการของวิชาความรู้

การวิเคราะห์เนื้อหาวรรณกรรมสาขาวิชาต่าง ๆ ไม่เพียงแต่จะอธิบายพัฒนาการของสาขาวิชาใดวิชาหนึ่งเท่านั้น แต่จะสะท้อนให้เห็นขอบเขต และลักษณะของเนื้อหาหรือเรื่องที่กำลังศึกษาในแต่ละช่วงเวลา นอกจากนี้ยังสามารถวัดอัตราการเรียนรู้เติบโตของสาขาวิชาการต่าง ๆ ได้

3. ศึกษาความแตกต่างของเนื้อหาการสื่อสารในประเทศต่าง ๆ

การวิเคราะห์ที่เป็นระบบ สามารถทำให้เห็นถึงความแตกต่างกันของการติดต่อสื่อสารในประเทศต่าง ๆ การวิเคราะห์เนื้อหา โดยการเปรียบเทียบจะช่วยตอบคำถามได้ว่าประเทศต่าง ๆ เสนอเรื่องเดียวกัน เหมือนหรือต่างกันอย่างไร และจะทำให้เห็นถึงความสนใจที่แตกต่างกันของผู้รับสารในแต่ละประเทศ

4. ศึกษาเปรียบเทียบสื่อและระดับของการสื่อสาร

การเปรียบเทียบวิเคราะห์เนื้อหาสาระในสื่อประเภทต่าง ๆ มีความสำคัญมาก เพราะในหัวข้อเรื่องเดียวกัน ผู้รับสารแต่ละกลุ่มจะสนใจรับสื่อประเภทต่าง ๆ และในระดับที่แตกต่างกัน ฉะนั้นการวิเคราะห์เช่นนี้จะสามารถอธิบายถึงระดับ และความแตกต่างของเนื้อหาที่สื่อแต่ละประเภทเสนอ

5. ตรวจสอบเนื้อหาการสื่อสารกับวัตถุประสงค์

การสื่อสารมักจะมีวัตถุประสงค์ เนื้อหาสาระจะมีคุณภาพเพียงใดจะขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ที่ผู้สื่อสารได้กำหนดไว้ ดังนั้น การวิเคราะห์เนื้อหาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์จะช่วยในการปรับปรุงเนื้อหาของการสื่อสารให้มีการเน้น หรือ เสนอสารให้ถูกต้องตรงกับวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้

6. สร้างและใช้มาตรฐานการสื่อสาร

การวิเคราะห์เนื้อหา สามารถที่จะอธิบายการสื่อสารได้ แต่ไม่สามารถประเมินคุณค่าการสื่อสารได้ การประเมินคุณค่าจะต้องเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งสามารถทำได้ 3 วิธี คือ

1. การประเมินค่าการกระทำกับมาตรฐานที่กำหนดขึ้นก่อนว่าเป็น "ความสมดุสย" หรือ "ความมุ่งหมายของสังคม"
2. การประเมินค่าการกระทำ โดยการเปรียบเทียบเนื้อหากลุ่มหนึ่งกับอีกกลุ่มหนึ่ง (มาตรฐานภายใน)
3. การประเมินค่าการกระทำ โดยการเปรียบเทียบเนื้อหากับแหล่งที่ไม่ใช่เนื้อหา (มาตรฐานภายนอก)

วิธีการทั้ง 3 วิธีนี้ จะต้องเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดขึ้น โดยบุคคลอื่นก่อน เมื่อได้กำหนดลักษณะของมาตรฐานไว้อย่างชัดเจนแล้ว ก็สามารถให้การวิเคราะห์เนื้อหาวัดกับขอบเขตมาตรฐานเฉพาะนั้นได้

7. ใช้การวิเคราะห์เนื้อหากับการวิจัย

1. การวิเคราะห์เนื้อหา กับข้อมูลเชิงคุณภาพ ซึ่งได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ หรือวิธีการทดลอง การสัมภาษณ์ การสังเกต หรือ จากคำถามปลายเปิด ซึ่งผู้ตอบสามารถตอบได้หลายแนว ดังนั้นผู้วิจัยจะได้คำตอบยาว ๆ กระจัดกระจาย ทำให้เกิดปัญหาในการวิเคราะห์คำตอบที่ได้ สิ่งที่ผู้วิจัยจะทำได้ก็คือ จัดข้อมูลเป็นกลุ่ม หรือประเภทต่าง ๆ เพื่อความสะดวก ในการจัดตารางการวิเคราะห์ และหาข้อสรุปต่อไป

2. ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อให้ระเบียบวิธีการสมเหตุสมผล
3. ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อบอกลักษณะแนวความคิดกว้าง ๆ ของสังคมศาสตร์

8. เปิดเผยเทคนิคการโฆษณาชวนเชื่อ

การวิเคราะห์เนื้อหา สามารถใช้วิเคราะห์เทคนิคการโฆษณาชวนเชื่อ ที่ปรากฏอยู่ในสาระการวิเคราะห์ “เทคนิคการโฆษณาชวนเชื่อ” อาจจะมีรูปแบบมากมาย และใช้ข้อมูลเป็นกลุ่ม หรือประเภทต่าง ๆ ไม่จำกัดอยู่เฉพาะส่วนประกอบทางอารมณ์ หรือ “กลวิธีทางการค้า” เนื่องจากการโฆษณาชวนเชื่อที่ได้ผลอาจจะมีมาก ดังนั้นจึงต้องออกแบบการวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อบอกลักษณะอิทธิพลที่มีอยู่ในการโฆษณาชวนเชื่อ

9. วัดความน่าอ่านของสื่อ

การวิเคราะห์ความน่าอ่านของวัสดุสิ่งพิมพ์ เช่น ตำราเรียน หรือ หนังสือเด็ก ว่าใช้ขนาดตัวอักษร การเว้นวรรค สีสรร ตลอดจนการใช้คำที่คำยาก คำง่าย การวิเคราะห์ความยาวของประโยค คำผสม ฯลฯ ว่าส่งเสริมหรือเป็นอุปสรรคในการอย่างไร การวิเคราะห์เนื้อหาที่นิยมกันมากในหมู่นักการศึกษาการวิเคราะห์เช่นนี้จะมีประโยชน์ต่อการผลิตและเลือกหนังสือที่เหมาะสมได้

10. ศึกษาวิธีการเสนอสาระ

การวิเคราะห์วิธีการเสนอสาระ เป็นการวิเคราะห์ลักษณะการเขียน การพูด ในเชิงคุณภาพ เช่น การวิเคราะห์ความสละสลวยของภาษาที่ใช้ในการเขียน ในวรรณคดี หรือ ในการพูด เพื่อดู

ลักษณะรูปแบบการเขียนโคลงกลอนที่แตกต่างกัน ดูลักษณะการเขียนที่แตกต่างกันของผู้แต่งแต่ละคน ดูลักษณะการเขียนในแต่ละสมัยว่าเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร และดูว่าผลงานนั้น ๆ เกิดขึ้นในสมัยใด และเขียนโดยใคร เป็นต้น

11. ศึกษาความตั้งใจและลักษณะอื่น ๆ ของผู้สื่อสาร

เหตุผลพื้นฐานของการใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาวิธีนี้ คือ เมื่อเนื้อหาที่มีลักษณะเช่นนั้น ผู้สื่อสารก็จะมี ความตั้งใจเช่นนั้น ดังการใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาวิธีนี้ จะเป็นการวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อศึกษาว่า การที่ผู้เขียนเสนอเนื้อหาเช่นนั้น เพราะมีความตั้งใจอะไร สภาพทางวัฒนธรรม หรือ แรงกระตุ้นอะไรที่เป็นสาเหตุของการเสนอสาระเช่นนั้น

12. ศึกษาสภาพทางจิตวิทยาของผู้สื่อสาร

เป็นการวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อศึกษาถึงบุคลิกภาพ หรือ สภาพทางจิตของผู้ส่งสารได้มีวิธีการเชิงปริมาณการวิเคราะห์เอกสารทางจิตวิทยา จากการทบทวนวรรณกรรมในสาขานี้ พบว่าได้มีการศึกษาโครงสร้างของบุคลิกภาพ โดยศึกษาจากเอกสารส่วนบุคคล ระเบียบวิธีนี้ไม่จำกัดเฉพาะการวิเคราะห์เอกสารส่วนบุคคลเท่านั้น แต่ได้ใช้กับเอกสารที่เป็นอัตชีวประวัติด้วย

13. ศึกษาว่าผู้เขียนสอดแทรกการโฆษณาชวนเชื่อไว้หรือไม่

การวิเคราะห์เนื้อหาประเภทนี้ ผู้วิจัยจะวิเคราะห์เปรียบเทียบเนื้อหาที่ศึกษากับเนื้อหาอื่นที่มีลักษณะของการโฆษณาชวนเชื่อ หรือ เปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้

14. คาดหมายพฤติกรรมของผู้ส่งสาร

การวิเคราะห์เนื้อหาประเภทนี้ ส่วนมากจะเป็นเรื่องการเมือง และการทหาร ในระหว่างสงครามโลกครั้งที่ 2 ได้มีการวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อใช้ทำนายหรือคาดการณ์พฤติกรรมของฝ่ายตรงข้าม เช่น จากเอกสารสำคัญที่ปรากฏ ประชากรในประเทศฝ่ายตรงข้ามมีปฏิกริยา มีขวัญ หรือ มีความเคลื่อนไหวทางทหารอย่างไรบ้าง

15. สะท้อนทัศนคติ ความสนใจ และคุณค่าซึ่งเป็นสภาพทางสังคมและวัฒนธรรม ของประชากรกลุ่มต่าง ๆ

การวิเคราะห์เนื้อหาประเภทนี้ เป็นการวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อดูว่ามนุษย์ในแต่ละสมัยสนใจเรื่องอะไร ตลอดจนวิเคราะห์เพื่อดูความเปลี่ยนแปลงของรูปแบบวัฒนธรรม และสภาพทางสังคม

โดยผู้วิจัยจะใช้วิธีการทางอ้อม คือ การวิเคราะห์เนื้อหาที่สะท้อนในสื่อต่าง ๆ เช่น นิตยสาร และภาพยนตร์ เป็นต้น

16. ศึกษาความตั้งใจของผู้รับสาร

การวิเคราะห์เนื้อหา สามารถช่วยให้ศึกษาถึงความสนใจ และความตั้งใจของผู้รับสารได้ ผู้วิจัยสามารถใช้การวิเคราะห์เนื้อหา อธิบายความสนใจของผู้รับสารกลุ่มต่าง ๆ ที่มีต่อเรื่องต่าง ๆ กัน เช่น การวิเคราะห์ความสนใจที่มีต่อการเมือง ความสนใจที่มีต่อการอ่าน หรือ ฟังนวนิยาย และเรื่องสั้น เป็นต้น การที่ผู้รับสารจะเลือกอ่านหรือเลือกฟังอะไร หมายความว่าเขาจะต้องมีความตั้งใจที่จะรับสารนั้น

17. ศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมของผู้รับสาร

การวิเคราะห์เนื้อหาประเภทนี้ จะศึกษาผลของการสื่อสารในอดีตที่มีต่อบุคคล กลุ่ม สถาบัน สังคม ผลนั้นอาจจะเป็นผลในระยะสั้น หรือระยะยาว เป็นผลที่กระตุ้นหรือเปลี่ยนทัศนคติหรือพฤติกรรม ความรู้ ความคิดเห็น ฯลฯ การศึกษาเช่นนี้สามารถทำได้โดยการวิเคราะห์เนื้อหาสามารถทำได้ โดย การวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อศึกษาผลกระทบที่เกิดขึ้นโดยตรง

สรุปการวิเคราะห์เนื้อหาตามแนวคิดของ Bernard Berelson

ประเภทที่ 1 - 7 เป็นการวิเคราะห์ลักษณะของเนื้อหาทางด้านสาระ

ประเภทที่ 8 - 10 เป็นการวิเคราะห์ลักษณะหรือรูปแบบของเนื้อหา

ประเภทที่ 11 - 14 เป็นการศึกษาผู้ผลิตผลงานสื่อสาร

ประเภทที่ 15 เป็นการศึกษาผู้รับสาร

ประเภทที่ 16 - 17 เป็นการวิเคราะห์ผลของเนื้อหา

วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา

ประภาวดี สืบสนธิ์ (2523: 133-134) ได้สรุปขั้นตอนในการวิเคราะห์เนื้อหา หลังจากที่ได้ทำความเข้าใจปัญหาที่จะศึกษา และกำหนดสมมติฐานแล้ว ดังนี้คือ

1. ศึกษางานที่ต้องการวิเคราะห์ในเบื้องต้น กำหนดหรือสร้างกลุ่ม เพื่อการวิเคราะห์ และหาตรรกะ (Indicators) ที่เหมาะสมสำหรับแต่ละกลุ่มการวิเคราะห์ และเหมาะกับเนื้อหา
2. กำหนดกลุ่มที่จะใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ เช่น ถ้าต้องการศึกษาสาระของเรื่อง จะใช้กลุ่มต่าง ๆ ดังนี้ คือ หัวข้อวิชา ทิศทาง มาตรฐาน และคุณค่า ถ้าต้องการศึกษารูปแบบของการนำ

เสนอเนื้อหาจะวิเคราะห์ได้ตามกลุ่มต่อไปนี้ คือ รูปแบบและประเภทของงานสื่อสาร รูปแบบของข้อความ และกลุ่มที่เกี่ยวกับอารมณ์

3. กำหนดดรชนีสำหรับแต่ละกลุ่ม จากกลุ่มกว้าง ๆ ที่จะวิเคราะห์ ผู้วิจัยจะหาดรชนี เป็นเครื่องชี้ว่าจะวิเคราะห์หอะไร โดยผู้วิจัยต้องให้คำจำกัดความดรชนีที่กำหนดขึ้น และลองพิจารณาดูอีก ครั้งหนึ่งเพื่อความเหมาะสม ในการกำหนดกลุ่มและกำหนดดรชนี ขั้นตอนอาจจะสลับกันได้ในบางครั้ง ผู้วิจัยอาจจะสร้างดรชนีก่อน และหลังจากนั้นจึงนำไปสร้างกลุ่มการวิเคราะห์

4. กำหนดหน่วยที่จะใช้ในการวิเคราะห์ หน่วยของการวิเคราะห์ ได้แก่ คำ ประโยค ตัว ละคร รายการ การวัดเนื้อที่ - เวลา

5. วิเคราะห์เนื้อหา โดยการเปรียบเทียบหน่วยของการวิเคราะห์ให้ตรงกับดรชนี และ กลุ่มเนื้อหาที่ได้กำหนดไว้ ผู้วิจัยจะทำการแจกแจงความถี่ โดยการขีดรอยคะแนน และนำผลมาวิเคราะห์ ในเชิงปริมาณโดยการหาค่าร้อยละ

สจวร์ต คซาซีวะ (2525: 17-57) ได้แบ่งขั้นตอนในการวิเคราะห์เป็น 6 หัวข้อ คือ

1. หน่วยในการวิเคราะห์และหน่วยในการระบุจำนวน หน่วยในการวิเคราะห์ (Unit of Analysis) ได้แก่ คำ (Word) สาระ (Themes) คุณลักษณะ (Characters) ส่วนหน่วยในการระบุ จำนวน (Unit of Enumeration) นั้นแบ่งเป็นเนื้อที่ (Space) การปรากฏ (Appearance) ความถี่ (Frequency) ความเข้ม (Intensity)

2. การสุ่มตัวอย่าง แบ่งได้เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย การสุ่มตัวอย่างแบบเป็น ระบบ การสุ่มตัวอย่างแบบชั้น การสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม และการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน

3. การบันทึกข้อมูล ส่วนประกอบที่จะทำให้การบันทึกข้อมูล เป็นสิ่งที่มองเห็นได้ ชัดเจน คือ ผู้สังเกต (Observer) การอบรม (Training) และการเปลี่ยนแปลงความหมาย (Semantics)

4. การจัดประเภทข้อมูลในการวิเคราะห์เนื้อหา ประเภทข้อมูลที่แสดงให้เห็นว่า

1) " ข้อมูลกล่าวถึงอะไร " ได้แก่ เนื้อหา (Subject Matter) มีหน่วยในการวิเคราะห์ เป็นย่อหน้า หรือเป็นเนื้อที่ ได้แก่

ทิศทาง (Direction) คือ การแสดงทัศนคติที่มีต่อสัญลักษณ์ โดยใช้สัญลักษณ์แบ่งทัศนคติออกเป็นทางบวกลบหรือเป็นกลาง

มาตรฐาน (Standards) แบ่งการพิจารณาเนื้อหาเป็น 2 ประเภท คือ ความแข็งแกร่ง-ความอ่อนแอ และความมีศีลธรรม - ไม่มีศีลธรรม

ค่านิยม (Values) คือ มาตรฐานในการจัดประเภทค่านิยม หรือ เป้าหมาย หรือ การแสดงถึงความต้องการของมนุษย์

วิธีการ (Methods) เป็นการจัดกลุ่มข้อมูลประเภทที่เกี่ยวข้องกับการกระทำ

ลักษณะ (Traits) ประเภทลักษณะนี้ แสดงถึงคุณลักษณะโดยทั่วไปของบุคคล เช่น ทางด้านจิตวิทยา เป็นต้น

ผู้กระทำ (Actor) ข้อมูลแบบนี้แสดงถึงบุคคล หรือ กลุ่มบุคคล หรือ สิ่งอื่น ๆ ที่ปรากฏว่าอยู่ในฐานะที่เป็นผู้ริเริ่มให้เกิดกระทำต่าง ๆ ขึ้น

ผู้ส่งสาร (Authority) หรือ แหล่งข่าว (Source) คือ เป็นกลุ่มบุคคล หรือบุคคล หรือสิ่งอื่น ๆ ที่ระบุในข้อมูล

จุดกำเนิด (Origin) ใช้ในการศึกษาเนื้อหาที่ระบุถึงสถานที่เกิดการสื่อสาร เป็นการแสดงให้เห็นถึงความสนใจของผู้รับว่ามีต่อเนื้อหาที่มีสถานที่เกิดต่างกันอย่างไรบ้าง

กลุ่มเป้าหมาย (Target) นิยมใช้เมื่อต้องการศึกษาว่ากลุ่มเป้าหมายใดเป็นกลุ่มที่ได้รับการกล่าวถึงมากที่สุด ในเนื้อหาที่วิเคราะห์

2) ประเภทข้อมูลที่แสดงว่า “ข้อมูลกล่าวอย่างไร” ได้แก่

รูปแบบข้อความ หมายถึง การจัดประเภทข้อมูลตามรูปแบบของหลักภาษา หรือ รูปแบบการสร้างประโยค

รูปแบบของการสื่อสาร คือ การแบ่งความแตกต่างในรูปแบบการนำเสนอเนื้อหา

ความเข้ม คือ การจัดประเภทข้อมูลตามระดับความเข้มของการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งใช้ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเนื้อหาที่ต่างกัน โดยจัดประเภทองค์ประกอบที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อผู้อ่าน

เครื่องมือ หมายถึง การจัดประเภทข้อมูล โดยใช้เครื่องมือ คือ วาทวิทยา เป็นสิ่งที่ช่วยในการวิเคราะห์เนื้อเรื่อง

5. ความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ในการวัด หมายถึง เครื่องมือที่ใช้วัดสามารถวัดได้ในสิ่งที่ต้องการจะวัดความเชื่อถือได้ในการวัด หมายถึง การนำเครื่องมือที่ใช้วัดไปวัดปรากฏการณ์ที่เหมือนกัน และผลที่ได้จะเป็นเช่นเดียวกันไม่ว่าจะวัดกี่ครั้ง ความเชื่อถือได้ในการวัดจะเป็นสิ่งกำหนดความเที่ยงตรงของผลการวิจัย แต่ไม่ใช่เครื่องรับรองว่าผลการวิจัยจะมีความเที่ยงตรง ความเชื่อถือได้ในการวัดแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ คือ ความคงที่ ความสามารถในการนำมาใช้ใหม่ และความแน่นอน

6. เทคนิคในการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นขั้นตอนสุดท้ายในการวิเคราะห์เนื้อหา โดยมี การนำเสนอรายงานผลการวิเคราะห์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การนำเสนอข้อมูลโดยใช้ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูล (Contingency Analysis) นอกจากนั้นยังมีเทคนิคอื่น ๆ ที่นำสถิติขั้นสูงมาใช้ในการวิเคราะห์ได้ เช่น การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) เป็นต้น

ผู้วิจัยนำแนวคิดการวิเคราะห์เนื้อหา มาใช้ในงานวิจัยฉบับนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการวิเคราะห์เนื้อหาประเด็นต่าง ๆ ที่ได้รับการนำเสนอในคอลัมน์ร้องทุกข์ ของหนังสือพิมพ์รายวันไทยว่ามีความแตกต่างจากจดหมายที่ไม่ได้รับการคัดเลือกนำเสนออย่างไร โดยผู้วิจัยจะใช้การวิเคราะห์เนื้อหาโดยการนับจำนวนความถี่ (Frequency) ของประเด็นความเดือดร้อน ประเด็นการแสดงความคิดเห็น และประเด็นชี้แจง ในคอลัมน์ร้องทุกข์ และจากจดหมาย และวิเคราะห์เนื้อหา โดยการพิจารณาจาก สาระ (Theme) ของประเด็นปัญหาต่าง ๆ เหล่านั้น แล้วนำมาเปรียบเทียบกัน

5) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุทธาทิพย์ นาคาบติ (2532) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การร้องทุกข์ของข้าราชการพลเรือน กล่าวว่าการร้องทุกข์ เป็นสิทธิอย่างหนึ่งที่กฎหมายกำหนดให้ข้าราชการที่เห็นว่า ผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจหน้าที่ตนโดยไม่ถูกต้อง หรือไม่ปฏิบัติตนให้ถูกต้องตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการพลเรือน ในกรณีนั้นไม่มีสิทธิอุทธรณ์ ให้ร้องขอความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา ผู้มีอำนาจพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ให้แก้ไขปลดเปลื้องให้ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการบริหารบุคคลตามระบบคุณธรรม ในข้อหลักความมั่นคง คือ การให้หลักประกันความเป็นธรรมแก่ข้าราชการว่า トラบใดที่ข้าราชการยังมีความรู้ความสามารถปฏิบัติราชการเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติ ก็จะไม่ถูกกลั่นแกล้งจากผู้บังคับบัญชา ไม่ว่าจะด้วยเหตุผลส่วนตัว หรือเหตุผลทางการเมือง กฎหมายเรื่องการร้องทุกข์ นี้ มีเจตนาที่จะ

บัญชา สามารถพูดคุย ชี้แจง ทำความเข้าใจในเรื่องการปฏิบัติงานต่อกัน เพื่อความเข้าใจอันดีต่อกัน ลดปัญหาความขัดแย้งในหน่วยงาน อีกทั้งเป็นช่องทางที่จะให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาได้ระบายความคับข้องใจ และให้ผู้บังคับบัญชาได้มีโอกาสชี้แจง ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของตน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสัมพันธอันดีต่อกัน และเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้ข้าราชการด้วย

กฎหมายดังกล่าวนี้ก็คือ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2518 มาตรา 102 และก.พ. ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2518) ออกตามความในพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2518 ว่าด้วย การร้องทุกข์และการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ หลักเกณฑ์สำคัญในเรื่องนี้คือ ข้าราชการจะร้องทุกข์ได้สำหรับตนเองเท่านั้น จะร้องทุกข์แทนคนอื่นไม่ได้ หรือมอบหมายให้คนอื่นร้องทุกข์แทนตนก็ไม่ได้ ส่วนเรื่องที่จะร้องทุกข์ได้นั้นมิได้กำหนดไว้ในกฎหมายอย่างชัดเจน แต่พอสรุปได้ว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการ พ.ศ. 2518 ได้แก่ เรื่องการบรรจุ แต่งตั้ง การให้ได้รับเงินเดือน การย้าย การโอน การเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนขั้นเงินเดือน การสอบสวนทางวินัย การสั่งพักราชการ และการให้ออกจากราชการไว้ก่อน และเรื่องอื่น ๆ ที่ไม่มีสิทธิอุทธรณ์ เช่น การทำทัณฑ์บน เป็นต้น

สำหรับวิธีการร้องทุกข์ กฎหมายได้กำหนดเรื่องร้องทุกข์ด้วยวาจาก่อน ถ้าไม่ได้รับคำชี้แจงจากผู้บังคับบัญชาภายในเวลาที่กฎหมายกำหนด หรือได้รับคำชี้แจงแต่ยังไม่เป็นที่พอใจ ก็ให้ร้องทุกข์เป็นหนังสือต่อไปได้ภายในกำหนดระยะเวลาตามกฎหมาย และผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ก็ต้องรีบดำเนินการพิจารณา และแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทุกข์ทราบโดยเร็ว และถือผลการพิจารณาวินิจฉัยนี้เป็นที่สุด ผู้ร้องทุกข์จะร้องทุกข์ต่อไปอีกไม่ได้

ซึ่งในทางปฏิบัติ พบว่ามีข้าราชการจำนวนน้อยที่เห็นว่า เมื่อผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อตนโดยไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ทำให้ตนไม่ได้รับความเป็นธรรมแล้วใช้สิทธิร้องทุกข์ซึ่งเป็นการแสดงออกที่ถูกต้องตามกฎหมาย ผู้เขียนจึงเลือกศึกษาวิจัยเรื่องนี้ เพื่อมุ่งหาสาเหตุที่ข้าราชการไม่ใช้สิทธิในการร้องทุกข์ ทั้งที่ได้รับความทุกข์หรือเดือดร้อน เสียหาย จึงได้ทำการรวบรวมเอกสาร หลักฐาน หนังสืออ้างอิงกรณีร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นจริง ตลอดจนสอบถามความคิดเห็นจากผู้มีความรู้และความเข้าใจในกฎหมายเรื่องการร้องทุกข์ และได้ทำการออกแบบสอบถามความคิดเห็นและทัศนคติ ในแง่มุมต่าง ๆ เกี่ยวกับการร้องทุกข์ไปยังข้าราชการตามกระทรวง ทบวง กรม ต่าง ๆ สรุปปัญหาการร้องทุกข์ได้ 4 กรณี คือ

1. ปัญหาเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ คือ ปัญหาอันเกิดจากการบัญญัติด้วยบทกฎหมายไม่ชัดเจน หรือไม่ครอบคลุม ทำให้ผู้อ่านกฎหมายไม่สามารถทำความเข้าใจ หรือใช้กฎหมายได้ถูกต้อง
2. ปัญหาเกี่ยวกับกลไก คือ ปัญหาเรื่องความเป็นธรรม หรือ ความเป็นกลาง หรือ ความเหมาะสมของตัวบุคคล หรือ องค์กรที่ทำหน้าที่พิจารณาเรื่องร้องทุกข์
3. ปัญหาวิธีการ คือ ปัญหาเกี่ยวกับร้องทุกข์และวิธีการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ว่า ด้วยการร้องทุกข์ พบว่ามีขั้นตอน หรือ กระบวนการที่ไม่เหมาะสม ทำให้ผู้คิดจะร้องทุกข์เกิดความไม่แน่ใจ หรือไม่อาจร้องทุกข์ได้ถูกต้องตามวิธีการที่กฎหมายกำหนดไว้
4. ปัญหาเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อม คือ ปัญหาที่มีได้เกี่ยวกับตัวบทกฎหมาย หรือ การปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นปัญหาที่มีอยู่รอบนอก ซึ่งมีผลกระทบต่อการใช้กฎหมายในเรื่องนี้ เช่น ปัญหา ด้านสังคม ค่านิยมของคนในสังคม และปัญหาเกี่ยวกับการคุ้มครองหรือหลักประกันแก่ผู้ร้องทุกข์ ที่จะไม่ถูกผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจกลั่นแกล้ง เป็นต้น

จากการวิจัยนี้ สามารถนำไปพิสูจน์สมมติฐานที่ตั้งไว้เมื่อเริ่มทำการวิจัย โดยพบว่ากฎหมายเรื่องการร้องทุกข์ยังไม่อาจเป็นเครื่องมือในการบริหารงานบุคคลให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเจตนาของกฎหมายได้ ซึ่งควรจะมีการปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ต่อไป

กฤษณ์ ทองเลิศ (2537) ได้ทำวิจัยเรื่อง การร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน ในช่วงเปลี่ยนผ่านคณะรัฐบาลพลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ สู่รัฐบาลนายอานันท์ ปันยารชุน (พทศจิกายน 2533- พฤษภาคม 2534) ศึกษาเรื่องการร้องทุกข์ ผ่านสื่อมวลชน 3 ประเภท คือ วิทยุโทรทัศน์ วิทยุกระจายเสียง และหนังสือพิมพ์ โดยการศึกษานี้มีมุ่งอธิบาย กระบวนการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ เหตุผลของประชาชนในการร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน ประเภทเนื้อหาของเรื่องร้องทุกข์ และผลกระทบจากการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน สรุปเป็นประเด็นใหญ่ ๆ ได้ ดังนี้

1. กระบวนการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อวิทยุโทรทัศน์ เป็นการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ไปยังหน่วยงานของรัฐเพียงฝ่ายเดียว ในขณะที่การนำเสนอของหนังสือพิมพ์ และสื่อวิทยุกระจายเสียง สามารถนำเสนอได้ทั้งเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนและเรื่องชี้แจงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อันเป็นการแสดงบทบาทในฐานะที่เป็นเวทีในการสื่อสาร ระหว่างประชาชนผู้ร้องทุกข์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ แต่บทบาทดังกล่าวมิได้ดำเนินการเป็นเวทีเสรี เพราะการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ ต้องผ่านการคัดเลือกจากผู้ทำการสื่อสาร สื่อมวลชน ตามแนวคิดการกำหนดประเด็นวาระข่าวสาร (Agenda Setting) ซึ่ง

ถือเป็นขั้นตอนสำคัญในการคัดเลือกนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ ซึ่งจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับปัจจัย หลักเกณฑ์ การพิจารณาลำดับความสำคัญของเรื่องของสื่อมวลชนแต่ละแขนงนั้น ๆ นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับทัศนคติ ค่านิยมส่วนบุคคลแต่ละคน ตลอดจนระเบียบ กฎเกณฑ์ และบริบทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และ สังคม

2. ประชาชนจำนวนมากยังให้ความสนใจส่งเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน มากกว่าหน่วยงานรับเรื่องราวร้องทุกข์โดยตรงของรัฐ โดยให้เหตุผล ดังต่อไปนี้

1. การร้องทุกข์โดยตรงต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ได้ผลเป็นที่น่าพอใจ
2. ผู้ร้องทุกข์ได้ตระหนักว่าสื่อมวลชนมีศักยภาพเพียงพอที่จะนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้
3. การร้องทุกข์ตามระเบียบวิธีปฏิบัติอาจก่อให้เกิดผลร้ายต่อ ผู้ร้องทุกข์
4. ผู้ร้องทุกข์ไม่เข้าใจระเบียบขั้นตอนของการร้องทุกข์ตามตัวบทกฎหมาย
5. ผู้ร้องทุกข์ไม่ทราบว่าจะมีที่พึ่งอื่นใดนอกจากสื่อมวลชน
6. ผู้ร้องทุกข์ต้องการใช้สื่อมวลชนเป็นที่ระบายอารมณ์
7. ต้องการใส่ความผู้อื่น

3. การนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ที่เป็นปัญหาเดือดร้อน จัดเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ 4 ประเภท คือ ปัญหาทางการเมือง การปกครอง ปัญหาทางเศรษฐกิจ ปัญหาทางสังคม และปัญหาพิพาทส่วนบุคคล และจากการศึกษาพบว่าสื่อมวลชนได้มีการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ที่หลากหลาย ยกเว้นสื่อวิทยุโทรทัศน์ จะพบว่าลักษณะเนื้อหาที่ระบุเรื่องร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการประพฤติ มีขอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่ไม่สามารถนำเสนอได้อย่างหลากหลาย

4. ผลกระทบจากการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ของสื่อมวลชนพบว่า การร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน ส่วนหนึ่งได้รับการตอบสนองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งหมายความว่า สื่อมวลชนสามารถแสดงบทบาทในการเป็นสื่อกลางได้เป็นอย่างดี แต่อย่างไรก็ตามก็มิได้หมายความว่าเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนทุกเรื่องจะได้รับการตอบสนองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทุกเรื่อง เพราะเราไม่สามารถวัดระดับการตอบสนอง หรือศักยภาพในการนำเสนอของสื่อได้ แต่พอจะบอกได้ว่าสื่อมวลชนนำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ แล้วเกิดผลในลักษณะต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ได้ คือ

1. เกิดการเพิกเฉยจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2. มีการตอบชี้แจงเรื่องร้องทุกข์
3. มีการลงมือปฏิบัติตามคำร้องทุกข์นั้น แต่อาจไม่ชี้แจง

เมื่อมองภาพรวมแล้ว จะเห็นว่าสื่อมวลชนได้นำเสนอปัญหาที่หลากหลาย และก่อให้เกิดการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ และเอกชน ที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนนั้น ๆ เรื่องร้องทุกข์บางเรื่องอาจเกิดผลโดยตรงต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง บางเรื่องหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาจใช้อำนาจหน้าที่ที่มีอยู่บังคับ หรือควบคุมให้บุคคล หรือ องค์กรที่ก่อทุกข์ดำเนินการตามคำร้องทุกข์ และบางเรื่องก็ได้รับการตอบสนองด้วยดีจากบุคคล หรือองค์กรนั้น ๆ โดยไม่ต้องรอให้หน่วยงานของรัฐไปสั่งการหรือบังคับ ควบคุม อย่างไรก็ตามอาจเป็นแค่การควบคุมได้ชั่วคราวชั่วคราวเท่านั้น พอสื่อมวลชนเลิกสนใจก็เกิดปัญหาในลักษณะเดิม ๆ อีก

ผู้วิจัยพบว่า งานวิจัยที่เกี่ยวกับการร้องทุกข์ ในประเทศไทยมีน้อยมาก และที่พบจะเป็นงานวิจัยที่เน้นเรื่องเกี่ยวกับ ระเบียบ วิธีการ และขั้นตอนในการร้องทุกข์ ของข้าราชการพลเรือน ส่วนงานวิจัยที่เกี่ยวกับการร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน จะเน้นเรื่องเกี่ยวกับกระบวนการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ เหตุผลของประชาชนในการร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน ประเภทเนื้อหาของเรื่องร้องทุกข์ และผลกระทบจากการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน ผู้วิจัยจึงต้องการทำให้แนวคิดเกี่ยวกับการร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน โดยเฉพาะสื่อหนังสือพิมพ์ ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น จึงสนใจศึกษาแนวทางการคัดเลือกจดหมายร้องทุกข์ เพื่อนำเสนอในคอลัมน์ร้องทุกข์ ของหนังสือพิมพ์รายวันไทย เพิ่มเติม