



สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย เรื่อง “ เนื้อหาและแนวทางการคัดเลือกจดหมาย ในคอลัมน์ร้องทุกข์ ในหนังสือพิมพ์รายวันไทย ” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาเนื้อหาจดหมายที่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอ ในคอลัมน์ร้องทุกข์ และแนวทางการพิจารณาคัดเลือกจดหมายของคอลัมน์นิสต์ เพื่อนำเสนอในคอลัมน์ร้องทุกข์ ของหนังสือพิมพ์รายวันไทย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยได้ทำใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูล คือ แบบบันทึกข้อมูล เพื่อใช้ในการลงรหัสข้อมูลเกี่ยวกับเนื้อหาในจดหมาย ทั้งที่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอ และไม่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอในคอลัมน์ร้องทุกข์ หลังจากนั้นจึงนำเนื้อหาดังกล่าว มาเป็นแนวทางเพื่อประกอบการสัมภาษณ์คอลัมน์นิสต์ ของหนังสือพิมพ์ทั้ง 3 ฉบับ โดยใช้แบบบันทึกข้อมูล เพื่อใช้ในการลงรหัสข้อมูลเกี่ยวกับเนื้อหาจากการสัมภาษณ์ด้วย

ข้อมูลที่ศึกษาในครั้งนี้ จะประกอบด้วยข้อมูล 2 ส่วนที่สำคัญ คือ

1. ข้อมูลทางด้านเอกสาร คือ คอลัมน์ร้องทุกข์ ของหนังสือพิมพ์ข่าวสด ไทยรัฐ และสยามรัฐ ระยะเวลา 1 ปี และจากจดหมายที่ไม่ได้รับการนำเสนอในคอลัมน์ร้องทุกข์ ของหนังสือพิมพ์ แต่เนื่องจากหนังสือพิมพ์สยามรัฐ จะนำเสนอจดหมายร้องทุกข์แทบทุกฉบับที่ส่งมา จึงไม่มีข้อมูลจดหมายที่จะทำการคัดเลือกทิ้ง
2. ข้อมูลด้านบุคคล คือ คอลัมน์นิสต์ประจำคอลัมน์ร้องทุกข์ ของหนังสือพิมพ์ทั้ง 3 ฉบับ จำนวน 4 คน คือ นายฐากร บุนปาน บรรณาธิการบริหารที่ให้สัมภาษณ์แทนคาน คอดิน ซึ่งเป็นคอลัมน์นิสต์ประจำคอลัมน์ชุมชนทางปัญญา นายสุธน ศักดิ์วิทย์ คอลัมน์นิสต์ประจำคอลัมน์สารพันปัญหา และนายทรงภพ โพธิโรจน์ และนายคม คำทับน์ คอลัมน์นิสต์ประจำคอลัมน์ร้องทุกข์

โดยผลการวิเคราะห์เนื้อหา ทั้งในคอลัมน์ร้องทุกข์ และจากจดหมาย สรุปได้ใน 3 เรื่องใหญ่ ๆ ดังนี้

1. เรื่องความหลากหลายของประชาชนที่ร้องทุกข์ และหน่วยงานที่ชี้แจง
2. เรื่องความหลากหลายของบุคคล และ หน่วยงานที่ถูกร้องทุกข์
3. เรื่องความหลากหลายของประเด็นร้องทุกข์ และประเด็นชี้แจง

1. สรุปผลการวิเคราะห์เนื้อหาความหลากหลายของประชาชนที่ร้องทุกข์ และหน่วยงานที่ชี้แจง

1.1 ความหลากหลายของประชาชนที่ร้องทุกข์

ผลการวิเคราะห์เนื้อหาประเด็นร้องทุกข์ของประชาชน ที่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอ ในคอลัมน์ร้องทุกข์ของหนังสือพิมพ์ 3 ฉบับ คือ หนังสือพิมพ์ข่าวสด ไทยรัฐ และสยามรัฐ เปรียบเทียบกับจุดหมาย ซึ่งเป็นจุดหมายร้องทุกข์ของประชาชน ที่ไม่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอในคอลัมน์ร้องทุกข์ ของหนังสือพิมพ์ข่าวสด และไทยรัฐ สรุปได้ดังนี้

เพศ พบว่าประชาชนที่ร้องทุกข์ ที่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอในคอลัมน์ร้องทุกข์ ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง กล่าวคือ โดยเฉลี่ยเพศชาย 63.94% เพศหญิง 15.38% และไม่ทราบเพศ 20.67%

เมื่อเปรียบเทียบกับจุดหมายที่ไม่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอ พบว่าประชาชนที่ร้องทุกข์ ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิงเช่นเดียวกัน โดยเฉลี่ย เพศชาย 63.91% เพศหญิง 15.79% และไม่ทราบเพศ 20.30%

ภูมิลำเนา พบว่าประชาชนที่ร้องทุกข์ ที่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอในคอลัมน์ร้องทุกข์ ส่วนใหญ่โดยเฉลี่ย 42.79% ไม่ระบุภูมิลำเนาของประชาชนที่ร้องทุกข์ และอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด คิดเป็น 31.25 % รองมาคือ เขตภาคกลาง และกระจายในเขตภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศ ในเขตจังหวัดใหญ่ ๆ เท่านั้น คือ

- ภาคกลาง 12.02 % เช่น จังหวัดนนทบุรี ปทุมธานี ฉะเชิงเทรา พิจิตร ราชบุรี ระยอง สระบุรี และนครนายก
- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 4.81% เช่น จังหวัดจังหวัดสุรินทร์ นครราชสีมา อุบลราชธานี ร้อยเอ็ด และ ศรีสะเกษ
- ภาคเหนือ 4.81 % เช่น จังหวัดเชียงใหม่
- ภาคใต้ 4.33% เช่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี และภูเก็ต

เมื่อเปรียบเทียบกับจดหมายที่ไม่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอ พบว่ามีความคล้ายคลึงในเรื่องประชาชนที่ร้องทุกข์ ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร มากที่สุด 57.89% รองลงมา คือ เขตภาคกลาง และกระจายในเขตภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศ ในเขตจังหวัดใหญ่ ๆ เช่นเดียวกัน คือ

- ภาคกลาง 20.30 %
- ภาคใต้ 8.27%
- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 6.77%
- ภาคเหนือ 6.77 %

1.2 ความหลากหลายของหน่วยงานที่ชี้แจง

ผลการวิเคราะห์เนื้อหาประเด็นชี้แจงของหน่วยงาน ที่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอ ในคอลัมน์ร้องทุกข์ของหนังสือพิมพ์ 3 ฉบับ คือ หนังสือพิมพ์ข่าวสด ไทยรัฐ และสยามรัฐ (ไม่มีจดหมายชี้แจงของหน่วยงานที่ไม่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอ มาเปรียบเทียบ เนื่องจากจดหมายชี้แจงจากหน่วยงานส่วนใหญ่ ถ้าเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน มักจะได้รับการนำเสนอแทบทั้งหมด)

ภูมิสำเนา พบว่าหน่วยงานที่ชี้แจงส่วนใหญ่ มีภูมิสำเนาอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเฉลี่ย 82.61 % และอยู่ในเขตภูมิภาคต่าง ๆ เพียงบางเขต ประกอบด้วยจังหวัดต่าง ๆ ดังนี้

- ภาคกลาง 13.04% คือ จังหวัดนนทบุรี และระยอง
- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 4.35% คือ จังหวัดร้อยเอ็ด

ประเภทของบุคคลและหน่วยงานที่ชี้แจง พบว่าหน่วยงานที่ชี้แจง ประกอบด้วยหน่วยงานต่าง ๆ เรียงตามลำดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

- หน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ 73.91%
- หน่วยงานเอกชน 17.39% ซึ่งพบในหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ และสยามรัฐ เท่านั้น
- หน่วยงานทางการเมือง 8.70% พบในหนังสือพิมพ์ข่าวสดเท่านั้น

2. สรุปผลการวิเคราะห์เนื้อหาความหลากหลายของประชาชนที่ร้องทุกข์ และหน่วยงานที่ชี้แจง

ภูมิลำเนา พบว่าบุคคล และหน่วยงานที่ถูกประชาชนร้องทุกข์ ที่ได้รับการคัดเลือก นำเสนอในคอลัมน์ร้องทุกข์ ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด คิดเป็น 87.01% และกระจายอยู่ในเขตภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศไทย เรียงตามลำดับมากไปหาน้อย สรุปได้ดังต่อไปนี้

- ภาคกลาง 7.36 % คือ จังหวัดปทุมธานี นนทบุรี เพชรบุรี นครปฐม ระยอง พิจิตร สุพรรณบุรี สิงห์บุรี อ่างทอง และกาญจนบุรี
- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 3.03% คือ จังหวัดสุรินทร์ นครราชสีมา อุบลราชธานี ศรีสะเกษ อุตรดิตถ์ และหนองคาย
- ภาคเหนือ 1.73% คือ จังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย และลำปาง
- ภาคใต้ 0.87% คือ จังหวัดภูเก็ต

เมื่อเปรียบเทียบกับจุดหมายที่ไม่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอ พบว่ามีความคล้ายคลึงในเรื่องภูมิลำเนาของบุคคล และหน่วยงานที่ถูกประชาชนร้องทุกข์ เพราะโดยเฉลี่ยอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด 87.97% รองลงมา คือ เขตภาคกลาง และกระจายในเขตภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศไทย ดังต่อไปนี้

- ภาคกลาง 6.02%
- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 3.01%
- ภาคเหนือ 1.50%
- ภาคใต้ 1.50 %

ประเภทของบุคคลและหน่วยงานที่ถูกประชาชนร้องทุกข์

ประเด็นความเดือดร้อนของประชาชน พบว่าบุคคลและหน่วยงานจากภาคเอกชน ถูกประชาชนร้องทุกข์มากที่สุด กล่าวคือ

- บุคคล และหน่วยงานเอกชน 39.42% เช่น พระสงฆ์ พนักงานขับรถร่วมของบริษัทขนส่ง จำกัด ภรรยา นายกรัฐมนตรี ลูกชายสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และบริษัท ร้านค้าต่าง ๆ เป็นต้น

- บุคคล และหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ 36.50% เช่น ตำรวจ ครู พนักงานขับรถ และพนักงานเก็บเงินค่าโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เจ้าหน้าที่การรถไฟ กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ และกระทรวงมหาดไทย เป็นต้น
- บุคคลและหน่วยงานทางการเมือง 21.90% ได้แก่ นายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำกระทรวงมหาดไทย รัฐมนตรีประจำกระทรวงศึกษาธิการ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และรัฐบาล เป็นต้น
- ไม่ระบุบุคคลและหน่วยงาน แต่จะระบุถึงเหตุการณ์ต่าง ๆ 2.19 %

เมื่อเปรียบเทียบกับจดหมายพบว่า มีบุคคลและหน่วยงานที่ถูกประชาชนร้องทุกข์ เรียงตามลำดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

- บุคคลและหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ 50.79%
- บุคคลและหน่วยงานเอกชน 23.81%
- บุคคลและหน่วยงานทางการเมือง 17.46%
- ไม่ระบุบุคคล และหน่วยงาน 7.94 %

ประเด็นการแสดงความคิดเห็นของประชาชน จะมีการระบุถึงบุคคล และหน่วยงานต่าง ๆ เรียงตามลำดับมากไปหาน้อย ใน 5 ลักษณะใหญ่ ๆ ดังต่อไปนี้

- บุคคล และหน่วยงานทางการเมือง 29.58% เฉพาะหนังสือพิมพ์ข่าวสด และไทยรัฐ เท่านั้น ใน 2 ลักษณะ คือ

1. เชิงตำหนิ และขัดแย้ง 66.67%
2. เชิงยกย่อง สนับสนุน 33.33%

- บุคคล และหน่วยงานเอกชน 25.35% % ใน 3 ลักษณะ คือ

1. เชิงตำหนิ และขัดแย้ง 72.22 %
2. เชิงยกย่อง สนับสนุน 16.67%
3. เชิงขอความช่วยเหลือ 11.11%

- บุคคล และหน่วยงานราชการ และรัฐวิสาหกิจ 15.49% เฉพาะในหนังสือพิมพ์ข่าวสด และสยามรัฐ เท่านั้น ใน 5 ลักษณะ คือ

1. เที่ยงยกย่อง สนับสนุน 45.45%
2. เที่ยงตำหนิ และขัดแย้ง 18.18%
3. เที่ยงขอความช่วยเหลือ 18.18%
4. เที่ยงเสนอแนะ 9.09%
5. เที่ยงเห็นใจ สะเทือนใจ 9.09%

● ไม่ระบุถึงบุคคล และหน่วยงาน แต่ระบุถึงเหตุการณ์ต่าง ๆ 29.58% ซึ่งพบในหนังสือพิมพ์ข่าวสด และไทยรัฐ ใน 5 ลักษณะ ดังนี้

1. เที่ยงเสนอแนะ 38.10%
2. เที่ยงตำหนิ และขัดแย้ง 19.05 %
3. เที่ยงเห็นใจ สะเทือนใจ 19.05%
4. เที่ยงยกย่อง สนับสนุน 14.29%
5. เที่ยงขอความช่วยเหลือ 9.52%

เมื่อเปรียบเทียบกับจดหมายที่ไม่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอ พบว่ามีบุคคลและหน่วยงานที่ถูกประชาชนร้องทุกข์ เรียงตามลำดับมากไปหาน้อย คือ

- บุคคล และหน่วยงานทางการเมือง 60% ใน 4 ลักษณะ คือ
 1. เที่ยงตำหนิ และขัดแย้ง 64.29 %
 2. เที่ยงเสนอแนะ 14.29%
 3. เที่ยงขอความช่วยเหลือ 11.90%
 4. เที่ยงยกย่อง สนับสนุน 9.52%
- บุคคลและหน่วยงานเอกชน 22.86% ใน 4 ลักษณะ คือ
 1. เที่ยงตำหนิ และขัดแย้ง 66.67 %
 2. เที่ยงเสนอแนะ 13.33%
 3. เที่ยงเห็นใจ 13.13%
 4. เที่ยงขอความช่วยเหลือ 6.67%
- บุคคลและหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ 17.14% ใน 3 ลักษณะ
 1. เที่ยงตำหนิ ขัดแย้ง 50%

2. เชิงเสนอแนะ 41.67%
3. เชิงยกย่อง สนับสนุน 8.33%

ประเด็นการชี้แจงของหน่วยงาน จะมีการชี้แจงของบุคคล และหน่วยงานต่าง ๆ เรียงตามลำดับมากไปหาน้อย ใน 4 ลักษณะใหญ่ ๆ ดังต่อไปนี้

- บุคคลและหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ 73.91% ใน 4 ลักษณะ คือ
 1. ชี้แจงว่าได้ดำเนินการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว 52.94%
 2. ชี้แจงปฏิเสธต่อคำร้องทุกข้อนั้น ๆ 29.41%
 3. ชี้แจงว่ากำลังอยู่ในระหว่างดำเนินการ 11.76%
 4. ชี้แจงว่าไม่สามารถดำเนินการตามคำร้องทุกข้อนั้นได้ 5.88%
- บุคคล และหน่วยงานเอกชน 17.39% พบในหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ และสยามรัฐ ใน 2 ลักษณะ คือ
 1. ชี้แจงว่ากำลังอยู่ในระหว่างดำเนินการอยู่ 75%
 2. ชี้แจงปฏิเสธต่อคำร้องทุกข้อนั้น ๆ 25%
- บุคคล และหน่วยงานทางการเมือง 8.70% พบในหนังสือพิมพ์ข่าวสดเท่านั้นใน 1 ลักษณะ คือ
 1. ชี้แจงปฏิเสธต่อคำร้องทุกข้อนั้น ๆ 100 %

3. สรุปผลการวิเคราะห์เนื้อหาความหลากหลายของประชาชนที่ร้องทุกข์ และหน่วยงานที่ชี้แจง

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังพบว่าคอลัมน์ร้องทุกข์ ของหนังสือพิมพ์ แต่ละฉบับจะนำเสนอเนื้อหาที่หลากหลาย ดังนั้นจึงทำการจัดประเภทเนื้อหาต่าง ๆ เหล่านั้นตามประเภทของประเด็นความเดือดร้อนของประชาชน ประเด็นการแสดงความคิดเห็นของประชาชน และประเด็นชี้แจงของหน่วยงานสรุปได้ดังนี้

- คอลัมน์ชุมชนทางปัญหา ของหนังสือพิมพ์ข่าวสด มีการนำเสนอเนื้อหา ดังนี้

ประเด็นความเดือดร้อนของประชาชน นำเสนอเรื่องเกี่ยวกับกฎหมาย และนักการเมือง กับเรื่องเกี่ยวกับการคมนาคม จราจร และระบบสาธารณสุขปกศ มากที่สุด 24.61%

ประเด็นการแสดงความคิดเห็นของประชาชน นำเสนอเรื่องเกี่ยวกับกฎหมาย และนักการเมือง มากที่สุด 47.06%

ประเด็นชี้แจงของหน่วยงาน นำเสนอเรื่องเกี่ยวกับกฎหมาย และนักการเมือง เรื่องคมนาคม จราจร และระบบสาธารณสุขปกศ เรื่องทรัพยากรทางธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมถูกทำลาย และเป็นมลพิษ และเรื่องอาชญากรรม 22.22%

เมื่อเปรียบเทียบกับจุดหมายที่ไม่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอ ในคอลัมน์หรือทุกขั ของหนังสือพิมพ์ข่าวสด พบว่า

ประเด็นความเดือดร้อนของประชาชน พบว่าเรื่องเกี่ยวกับกฎหมาย และนักการเมือง เป็นเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์มากที่สุด 20 %

ประเด็นการแสดงความคิดเห็นของประชาชน พบว่าประชาชนแสดงความคิดเห็นในเรื่องเกี่ยวกับกฎหมาย และนักการเมือง มีการร้องทุกข์มากที่สุด 51.85%

- คอลัมน์สารพันปัญหา ของหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ มีการนำเสนอเนื้อหา ดังนี้

1. ประเด็นความเดือดร้อนของประชาชน นำเสนอเรื่องเกี่ยวกับกฎหมาย และนักการเมือง มากที่สุด 33.33%

2. ประเด็นการแสดงความคิดเห็นของประชาชน นำเสนอเรื่องเกี่ยวกับกฎหมาย และนักการเมือง มากที่สุด 43.75%

3. **ประเด็นชี้แจงของหน่วยงาน** นำเสนอเรื่องเกี่ยวกับกฎหมาย และนักการเมือง เรื่องคมนาคม จราจร และระบบสาธารณูปโภค เรื่องภาษี การเงิน และการใช้งบประมาณแผ่นดิน และเรื่องเกี่ยวกับศาสนา และศีลธรรมอันดีงามของสังคม มากเท่ากัน 33.33%

เมื่อเปรียบเทียบกับเจตนาที่ไม่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอในคอลัมน์ร้องทุกข์ ของ หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ

ประเด็นความเดือดร้อนของประชาชน พบว่าเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการคมนาคม จราจร และการบริการทางด้านสาธารณูปโภค เป็นเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์มากที่สุด 39.47 %

ประเด็นการแสดงความคิดเห็นของประชาชน พบว่าประชาชนแสดงความคิดเห็น ในเรื่องเกี่ยวกับกฎหมาย และนักการเมือง มีการร้องทุกข์มากที่สุด 37.21%

- **คอลัมน์ร้องทุกข์ ของหนังสือพิมพ์สยามรัฐ** มีการนำเสนอเนื้อหา ดังนี้

ประเด็นความเดือดร้อนของประชาชน นำเสนอเรื่องเกี่ยวกับคมนาคม จราจร และระบบสาธารณูปโภค มากที่สุด 30.30%

ประเด็นการแสดงความคิดเห็นของประชาชน นำเสนอเรื่องเกี่ยวกับทรัพยากรทางธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมถูกทำลาย และเป็นมลพิษ มากที่สุด 50%

ประเด็นชี้แจงของหน่วยงาน นำเสนอเรื่องเกี่ยวกับทรัพยากรทางธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมถูกทำลาย และเป็นมลพิษ มากที่สุด 54.55%

สรุปผลการวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์คอลัมน์นิสต์ประจำคอลัมน์ร้องทุกข์

ผลการวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์คอลัมน์นิสต์ประจำคอลัมน์ร้องทุกข์ ของหนังสือพิมพ์ทั้ง 3 ฉบับ สรุปได้ 4 เรื่องใหญ่ ๆ ได้ดังนี้

1. สรุปข้อมูลทางด้านสภาพส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

พื้นฐานทางการศึกษาของผู้ที่มาทำหน้าที่ คอลัมน์นิสต์ประจำคอลัมน์เรื่องทุกข์ ไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี และอาศัยประสบการณ์การทำงานที่ยาวนานด้านหนังสือพิมพ์มาทำงานด้านคอลัมน์เรื่องทุกข์ แม้ว่าจะไม่เคยการอบรม หรือ สัมมนาใด ๆ ที่เกี่ยวกับหนังสือพิมพ์มาก่อนเลยก็ตาม

2. สรุปข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นของคอลัมน์นิสต์ประจำคอลัมน์เรื่องทุกข์

เพื่อศึกษาแนวทางการพิจารณาคัดเลือกจดหมายเพื่อนำเสนอในคอลัมน์เรื่องทุกข์ และสรุปแนวทางที่สัมภาษณ์ ออกเป็น 4 เรื่อง ใหญ่ ๆ คือ

1. ขั้นตอนในการทำงานด้านการพิจารณาคัดเลือกจดหมาย พบว่าจะประกอบด้วย

4 ขั้นตอนที่สำคัญ คือ

- 1.1 ขั้นตอนการรับจดหมาย
- 1.2 ขั้นตอนการคัดเลือกจดหมาย
- 1.3 ขั้นตอนการตรวจสอบจดหมาย
- 1.4 ขั้นตอนการติดตามผล

ซึ่งพบว่าหนังสือพิมพ์ทั้ง 3 ฉบับ จะมีขั้นตอนการทำงานในการคัดเลือกจดหมาย ดังกล่าว แต่พบว่าหนังสือพิมพ์สยามรัฐ จะให้ความสำคัญกับขั้นตอนการตรวจสอบจดหมาย โดยการโทรศัพท์ไปยังผู้เกี่ยวข้องมากกว่าของหนังสือพิมพ์ข่าวสด และไทยรัฐ

2. การให้ความสำคัญกับเนื้อหาประเด็นต่าง ๆ ในจดหมาย จากการสัมภาษณ์คอลัมน์นิสต์ทั้ง 4 คน จะให้ความสำคัญกับประเด็นปัญหาที่เป็นเรื่องของความเดือดร้อนของคนในสังคม หรือ ความคิดเห็นที่จะเป็นประโยชน์ต่อคนส่วนใหญ่ของสังคม และส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาเกี่ยวกับการประพฤติตัวมิชอบของเจ้าหน้าที่ราชการและรัฐวิสาหกิจ ตลอดจนหน่วยงานทางการเมือง และปัญหาเกี่ยวกับการคมนาคม การจราจร และการบริการทางด้านสาธารณสุขเป็นต้น

3. องค์ประกอบที่สำคัญในการคัดเลือกจดหมาย จากการสัมภาษณ์คอลัมน์นิสต์ทั้ง 4 คน พบว่า ส่วนใหญ่จะคำนึงถึงองค์ประกอบในเรื่องที่เป็นปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอันดับแรก หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ จะเน้นเรื่องที่อยู่ในความสนใจของคนในช่วงเวลานั้น แต่หนังสือพิมพ์สยามรัฐ กลับให้ความสำคัญกับจดหมายทุกฉบับ เพราะความเดือดร้อนของคน ไม่มีคำว่าล้าสมัย

4. แนวโน้มในการปฏิบัติหน้าที่ นายประตู่ข่าวสาร ของคอลัมน์นิสต์ประจำคอลัมน์ร้องทุกข์ ส่วนใหญ่ให้ความเห็นคล้าย ๆ กันว่าคอลัมน์ร้องทุกข์ยังคงต้องดำเนินต่อไป ตราบใดที่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ไม่สามารถเข้าไปช่วยแก้ไขปัญหให้กับประชาชนให้ลุล่วงไปได้

อภิปรายผลการวิจัย

คอลัมน์ร้องทุกข์ ถือได้ว่าเป็นคอลัมน์หนึ่งในหนังสือพิมพ์ ที่สามารถเป็นที่พึ่งของประชาชนที่เดือดร้อน เป็นสื่อกลางระหว่างประชาชน ไปสู่รัฐบาล ให้ได้รับทราบถึงความไม่ยุติธรรม หรือความเดือดร้อนของประชาชนในขณะนั้น ๆ ตลอดจนกระตุ้นให้รัฐบาลให้รับดำเนินการแก้ปัญหาต่าง ๆ โดยด่วน โดยพบว่า

1) ในการพิจารณาความหลากหลายของประชาชนที่ร้องทุกข์ พบว่า ประชาชนที่ส่งจดหมายเข้ามา และประชาชนที่ได้รับการพิจารณาคัดเลือกนำเสนอในคอลัมน์ร้องทุกข์มากที่สุด คือ ประชาชนที่เป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง กล่าวคือ โดยเฉลี่ยเพศชาย 63.94% เพศหญิง 15.38% และไม่ทราบเพศ 20.67% ซึ่งแม้ว่าสัดส่วนของการร้องทุกข์ของเพศหญิงจะดูน้อยกว่าเพศชายก็ตาม แต่ก็พอมองเห็นภาพการเคลื่อนไหว การตื่นตัวของสตรีมากขึ้นกว่าเมื่อในอดีต ในลักษณะที่กล้าแสดงความคิดเห็น ในลักษณะขัดแย้งมากขึ้น ไม่เก็บตัว สงบเสงี่ยม หรือยอมให้ผู้ที่แข็งแกร่งกว่า เอาเปรียบ กว้างขวาง ดังเช่น ที่ผ่านมามีในอดีต

นอกจากนี้ยังพบว่าประชาชนที่ร้องทุกข์ ส่วนใหญ่แล้วมีภูมิลำเนาอยู่ในเขต กรุงเทพมหานครมากที่สุด รองลงมา คือ ภาคกลาง และตามเขตจังหวัดใหญ่ ๆ ของประเทศ โดยผู้วิจัยคาดว่าที่เป็นเช่นนี้ เพราะ เขตกรุงเทพมหานคร และตามเขตจังหวัดใหญ่ ๆ โดยเฉพาะในเขตตัวเมือง เป็นเขตที่มีพื้นที่กว้างใหญ่ มีประชาชนอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก และรู้สึกถูกกีดกันจาก

ปัญหาอุปสรรค ทั้งภายนอก และภายใน จนในที่สุดต้องทำการระบายความรู้สึกอัดอั้นนั้น ๆ มายังคอลัมน์ ร้องทุกข์ ของหนังสือพิมพ์ เพราะคิดว่าการร้องทุกข์ โดยตรงจากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องอาจไม่ได้รับความพอใจเท่าใดนัก

แต่ในความเป็นจริงแล้ว คอลัมน์นิสต์ประจำคอลัมน์ร้องทุกข์ ก็มีผู้ใช้ที่จะสามารถแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนทุกข์ยากของประชาชนให้หมดสิ้นไป เพราะปริมาณจดหมายที่เข้ามาถึงหนังสือพิมพ์แต่ละวันค่อนข้างมากพอสมควร คอลัมน์นิสต์ จึงต้องทำการคัดเลือกจดหมายเพียงบางฉบับเพื่อนำเสนอเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด นายประตู่ข้าวสาร ที่ต้องทำการคัดเลือกก่อนนำเสนอ

2) ในการพิจารณาความหลากหลายของหน่วยงานที่ชี้แจง พบว่า เมื่อประชาชนทำการร้องทุกข์ หน่วยงานต่าง ๆ ผ่านหน้าคอลัมน์ร้องทุกข์ของหนังสือพิมพ์แล้ว จะพบว่า มีหลายหน่วยงานที่เพิกเฉยต่อการติดตาม หรือแก้ไขปัญหานั้น ๆ หรือ บ้างก็ใช้เวลาในการตอบกลับมาล่าช้า หรือ ถ้าตอบกลับมา ก็จะตอบกลับมาในลักษณะว่าได้ดำเนินการเรื่องดังกล่าวให้เป็นที่เรียบร้อยแล้ว เพื่อสร้างภาพที่ดีระหว่างประชาชน กับองค์กรนั่นเอง ดังนั้นถ้าพิจารณาจากการนำเสนอคอลัมน์ร้องทุกข์ จะเห็นว่า มีจดหมายที่ชี้แจงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสัดส่วนที่น้อยมากในแต่ละวัน

3. ในการพิจารณาความหลากหลายของบุคคล และหน่วยงานที่ถูกร้องทุกข์ พบว่า คอลัมน์นิสต์จะเลือกนำเสนอบุคคล และหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ และเอกชน ในคอลัมน์ร้องทุกข์มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับจดหมายที่ประชาชนส่งเข้ามา แม้ว่าจะไม่ได้รับการคัดเลือกก็ตาม จะมีเนื้อหาใกล้เคียงกัน คือ กล่าวตำหนิถึงบุคคลและหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ มากที่สุด คือ ตำรวจ และพนักงานขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ฯ ตลอดจนผู้บริหารทางด้านการศึกษา หรือ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ บุคคลที่ทำงาน สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงคมนาคม จะถูกประชาชนร้องทุกข์มากที่สุดนั่นเอง ส่วนหน่วยงานทางการเมือง จะพบว่า คณะรัฐบาลของพลเอกชวลิต ยงใจยุทธ จะถูกประชาชนร้องทุกข์มากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นตัวทำนายกรัฐมนตรี นายเสนาะ เทียนทอง รัฐมนตรีประจำกระทรวงมหาดไทย นายสุขวิช รังสิตพล รัฐมนตรีประจำกระทรวงศึกษาธิการ และบรรดาสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

3. ในการพิจารณาความหลากหลายของเนื้อหาประเด็นร้องทุกข์ของประชาชน พบว่า คอลัมน์นิสต์จะเลือกนำเสนอเนื้อหาที่เกี่ยวกับเรื่องกฎหมาย และนักการเมือง อันดับ 1 และเรื่อง การคมนาคม การจราจร และการบริการทางด้านสาธารณสุขเป็นอันดับ 2 ในขณะที่จัดหมายนำเสนอเรื่อง การคมนาคม การจราจร และการบริการทางด้านสาธารณสุขเป็นอันดับ 1

4. ในการพิจารณาเนื้อหาจากการสัมภาษณ์ คอลัมน์นิสต์ พบว่า ส่วนใหญ่แล้ว คอลัมน์นิสต์ประจำคอลัมน์ร้องทุกข์ ยังขาดความรับผิดชอบอยู่จุดหนึ่ง ในเรื่องของการตรวจสอบข้อมูลในจดหมายที่คัดเลือกลำมาเสนอ ในคอลัมน์ร้องทุกข์ เช่น หนังสือพิมพ์ฉบับใหญ่บางฉบับจะไม่มีการโทรศัพท์ไปขอข้อมูลจากผู้ร้องทุกข์ หรือ ผู้ร้องทุกข์ใด ๆ เลย แล้วนำมา โดยให้ประชาชน หรือ ผู้ถูกกล่าวหาตปิง เป็นผู้ตรวจสอบข้อมูลในจดหมายเองกรณีถ้าเกิดความผิดพลาด ก็จะใช้วิธีลงจดหมายชี้แจงต่อไป แม้ว่าประชาชนสามารถตรวจสอบเรื่องดังกล่าวให้ได้ แต่ก็อาจเป็นผลเสียต่อบุคคลที่ถูกกล่าวอ้างไปแล้ว ซึ่งบางครั้งเป็นเรื่องไม่จริง

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1. ในปัจจุบันสื่อมวลชนแทบทุกแขนง ไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เริ่มให้ความสำคัญกับประเด็นความเดือดร้อนของประชาชนมากขึ้น รวมทั้งทางสื่อสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ หรือทางอินเทอร์เน็ตด้วย ดังเช่น การบริการให้คนส่งประเด็นร้องทุกข์ผ่านหน้าเว็บไซต์ของไอทีวี ในหัวข้อทุกข์คนเมือง ซึ่งยังเป็นเรื่องใหม่ ที่น่าศึกษาเปรียบเทียบกับสื่อเก่า ๆ

2. เนื่องจากในปัจจุบันยังไม่มีผู้ใด ศึกษาเกี่ยวกับผลความพึงพอใจของประชาชนที่เป็นผู้รับสาร ว่าได้แก่กลุ่มคน กลุ่มใดบ้าง หรือ หน่วยงานใดบ้าง ที่ให้ความสนใจ หรือ ได้รับประโยชน์อะไรจากคอลัมน์นี้บ้าง จึงคิดว่าน่าจะมีการศึกษาในแง่ความพึงพอใจของผู้รับสารด้วย