



**การวิเคราะห์ประเภทเนื้อหาของเรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับการนำเสนอผ่านสื่อมวลชน**

การศึกษาในบทนี้ เป็นการวิเคราะห์เพื่อให้ทราบ และเข้าใจถึงประเภทเนื้อหาของเรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับการนำเสนอผ่านสื่อมวลชน ทั้งนี้เพื่อนำมาเป็นข้อมูลประกอบการอธิบายถึงบริบทที่ทำให้ลักษณะเนื้อหาของเรื่องร้องทุกข์ปรากฏเป็นดังที่เป็นอยู่ โดยในการศึกษานี้ได้ใช้วิธีการวิเคราะห์การจัดประเภทของเรื่องร้องทุกข์ตามวิธีการที่ Yvonna S. Lincoln และ Egon G. Guba (1985) ได้เสนอไว้ใน Naturalistic Inquiry ซึ่งได้กล่าวไว้แล้วในบทที่ 3

แนวคิดสำคัญที่นำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์ในบทนี้ คือ แนวคิดของทฤษฎีความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility Theory) ซึ่งหลักการสำคัญที่นำมาเป็นแนวทางในการศึกษา คือ หลักการที่ว่า สื่อมวลชนควรมีลักษณะพหุนิยม และสะท้อนความหลากหลายของสังคมเปิดให้นานาทัศนะมีโอกาสนำสื่อมวลชนเพื่อแสดงออกถึงทัศนะต่าง ๆ โดยการศึกษานี้ ได้มุ่งเน้นที่จะอธิบายถึงประเภทของนานาทัศนะหรือประเภทของเรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับการนำเสนอผ่านสื่อมวลชน

การจัดประเภทของเรื่องร้องทุกข์นี้ สื่อมวลชนที่มีการจัดแบ่งประเภทของเรื่องร้องทุกข์เป็นของตนเองอยู่แล้ว คือ รายการบ้านเมืองของเรา ซึ่งกองสำรวจประชามติ กรมประชาสัมพันธ์ ได้จัดแบ่งประเภทของเรื่องร้องทุกข์ไว้ในเอกสารประมวลความคิดเห็นประชาชน โดยได้แบ่งตามลักษณะเนื้อหาของเรื่องร้องทุกข์เป็น 6 ประเภท ดังต่อไปนี้ (ประชาสัมพันธ์, 2534)

1. เรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการคมนาคม ได้แก่ ถนนหนทางชำรุด การไม่มีสะพานใช้ เป็นต้น
2. เรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับกระแสไฟฟ้า ได้แก่ การไม่มีกระแสไฟฟ้าใช้ในหมู่บ้าน

กระแสไฟฟ้าดับบ่อย ๆ เป็นต้น

3. เรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการชลประทาน เช่น การขาดน้ำใช้ในการเกษตร น้ำในแม่น้ำลำคลองไม่สามารถนำมาใช้ในการเกษตรได้ เป็นต้น

4. เรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของทางราชการ เช่น เจ้าหน้าที่ประพฤตินิชอบ การทุจริต การปฏิบัติงานล่าช้าเกินสมควร เจ้าหน้าที่ของรัฐใช้อำนาจเกินขอบเขต เป็นต้น

5. เรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับที่ดิน เช่น การไม่มีที่ดินทำกิน ที่ดินไม่สามารถใช้ทำการเกษตรได้ เป็นต้น

6. เรื่องร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ เช่น มีฐานะยากจนอยากให้ทางราชการให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับเครื่องอุปโภคบริโภค การขอบัตรสงเคราะห์รักษาโรค โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย เป็นต้น

การนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ประเภทต่าง ๆ ของรายการบ้านเมืองของเราส่วนใหญ่ของเรื่องร้องทุกข์เป็นปัญหาสังคม ในขณะที่เรื่องร้องทุกข์บางเรื่อง แม้จะมีลักษณะที่เป็นเรื่องยุ่งยากก็หาได้เป็นปัญหาสังคมไม่ ซึ่งสัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2526: 5) ได้กล่าวว่า ปัญหาสังคมคือ สถานการณ์อย่างหนึ่งอย่างใดที่ไม่สอดคล้องกับค่านิยมของคนเป็นจำนวนมากของกลุ่มหรือสังคมหนึ่ง จนเป็นเหตุให้เขาตกใจที่จะกระทำการแก้ไขสถานการณ์นั้น เมื่อเขาตระหนักว่าอยู่ในวิสัยที่จะทำได้

นอกจากนี้แล้ว สัญญา สัญญาวิวัฒน์ได้แบ่งประเภทของปัญหาสังคมออกเป็น 3 ประเภทคือ ปัญหาทางการเมือง ปัญหาทางเศรษฐกิจ และปัญหาทางสังคม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ปัญหาทางการเมือง ได้แก่ ภาวะการณ์ทางการเมืองที่คนในสังคมจำนวนมาก รู้สึกว่าคูกคามคุณค่าของตนและต้องการจะแก้ไขให้หมดสิ้นไปหรือเบาบางลง เพราะเชื่อว่าพวกตนสามารถแก้ไขได้ เช่น การคอร์รัปชัน ซึ่งอาจแบ่งย่อยออกเป็น การโกงรูปแบบต่าง ๆ การเบียดบังเวลาราชการ การเล่นพรรคเล่นพวก การรับสินบน เป็นต้น

2. ปัญหาทางเศรษฐกิจ ได้แก่ ภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจที่คนในสังคมเป็นจำนวนมาก รู้สึกว่าคูกคามคุณค่าของตน และต้องการจะแก้ไขให้ดีขึ้นหรือจัดให้หมดไป เพราะเชื่อว่าตน

หรือสังคมของตนสามารถทำได้ เช่น ความยากจน ราคาสิ่งของแพง เงินเฟ้อ เงินฝบ เศรษฐกิจตกต่ำ เป็นต้น

3. ปัญหาทางสังคม ได้แก่ ภาวะการณ์เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ที่คนในสังคมเป็นจำนวนมากรู้สึกว่าคุณค่าของตน จึงต้องแก้ไข โดยเห็นว่าการกระทำเช่นนั้น อยู่ในวิสัยของกลุ่ม หรือสังคมของตนเองจะทำได้ เช่น ปัญหาการศึกษาต่ำ อนามัย อาชญากรรม ปัญหาวัยรุ่นยาเสพติด สภาวะแวดล้อมเป็นพิษ เป็นต้น

การนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ประเภทต่าง ๆ ที่ได้รับการนำเสนอผ่านสื่อมวลชนในการศึกษานี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอเป็นหมวดหมู่ของปัญหาตามแนวคิดประเภทของปัญหาสังคม ส่วนเรื่องประเภทใดที่ไม่ใช่ปัญหาสังคม ผู้วิจัยได้นำเสนอต่อจากเรื่องที่เป็นปัญหาสังคม โดยได้แบ่งลักษณะประเภทของเรื่องร้องทุกข์ออกเป็น 4 กลุ่ม คือ เรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาทางการเมืองการปกครอง เรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาทางเศรษฐกิจ เรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาทางสังคม และเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับ ปัญหาส่วนบุคคล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

### เรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาทางการเมืองการปกครอง

1. ปัญหาการประพฤตินิยมชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ จากการศึกษาของผู้วิจัยพบว่า เรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการประพฤตินิยมชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ เป็นเรื่องที่ปรากฏในคอลัมน์ร้องทุกข์ของหนังสือพิมพ์ต่าง ๆ มากที่สุด โดยความหมายของการประพฤตินิยมชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในการศึกษาครั้งนี้ จะยึดถือตามพระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พุทธศักราช 2522 ซึ่งเป็นพระราชบัญญัติว่าด้วยการร้องทุกข์ของประชาชน โดยความในมาตรา 19 แห่งพระราชบัญญัตินี้ ได้บัญญัติว่า เรื่องร้องทุกข์ที่คณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์จะรับพิจารณาได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ และความเดือดร้อนหรือเสียหายนั้นมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ

- ก. ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ข. ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้า เกินสมควร
- ค. กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

ง. กระทบการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้  
สำหรับการนั้น หรือ

จ. กระทบการโดยไม่สุจริตหรือไม่มีเหตุอันสมควร

นอกจากลักษณะพฤติกรรมดังข้อ ก.- จ. แล้ว ในวิทยานิพนธ์นี้ ยังได้นำรวมเอา  
พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีลักษณะขัดต่อค่านิยมของคนส่วนใหญ่ในสังคมมาถือเป็นเรื่อง  
ของการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐด้วย อาทิ นายกรัฐมนตรีไม่รักษาคำพูด พรรคการเมือง  
ฝ่ายค้านที่เคยประกาศไม่เข้าร่วมเป็นพรรครัฐบาล ไม่รักษาคำพูด เป็นต้น

ดรรชนี (index) ที่สำคัญที่ระบุว่าเรื่องร้องทุกข์นั้น ๆ เป็นเรื่องในประเภทปัญหา  
การประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีดังต่อไปนี้

- เจ้าหน้าที่บกพร่องต่อหน้าที่หรือละเลยหน้าที่
- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานล่าช้า ปฏิบัติงานแบบขอไปที ทำงานเช้าชามเย็นชาม
- การรีดไถ การส่งส่วย การรับเงินใต้โต๊ะ
- การเล่นพรรคเล่นพวก
- นักการเมืองใช้อำนาจในทางมิชอบ รังแกข้าราชการประจำ
- เจ้าหน้าที่แสดงกริยาวาจาไม่สุภาพ
- นักการเมืองไม่รักษาคำพูด
- การทำงานแบบผักชีโรยหน้า
- การอาศัยช่องว่างของกฎหมายหาผลประโยชน์อันมิชอบของเจ้าหน้าที่
- กระทบการนอกเหนืออำนาจหน้าที่

จากดรรชนี (index) ดังกล่าวนี้นี้ ลักษณะของการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ  
ที่ใกล้เคียงกับดรรชนีดังกล่าว ก็ถือเป็นเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนตามแนวคิดของการศึกษา  
นี้ แต่อย่างไรก็ตาม ดรรชนีที่ระบุไว้ในวิทยานิพนธ์นี้เป็นดรรชนีที่ครอบคลุมเรื่องร้องทุกข์ผ่าน  
สื่อมวลชนในช่วงเปลี่ยนผ่านคณะรัฐบาลจากรัฐบาลพลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ สู่รัฐบาลนายอานันท์  
ปันยารชุน แล้ว

จากการศึกษาพบว่า สื่อมวลชนที่ได้เสนอเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาการประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีเพียง 2 ประเภท คือ สื่อวิทยุกระจายเสียง รายการบ้านเมืองของเรา สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย และสื่อหนังสือพิมพ์ ได้แก่ คอลัมน์ร้องทุกข์ในหนังสือพิมพ์ทุกฉบับที่นำมาศึกษา โดยลักษณะการนำเสนอของแต่ละสื่อเป็นดังนี้

ก. สื่อวิทยุกระจายเสียง ในฐานะที่รายการบ้านเมืองของเรา เป็นองค์การผลิตรายการของทางราชการ จึงทำให้ลักษณะของเรื่องที่น่าสนใจมีความแตกต่างจากการนำเสนอของหนังสือพิมพ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความแตกต่างในเรื่องของความใกล้ชิดกับแหล่งอำนาจทางการเมือง กล่าวคือ การนำเสนอการประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในรายการบ้านเมืองของเรา มักจะร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการชั้นผู้น้อย และข้าราชการในระดับท้องถิ่น เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ทำการประพฤตินิชอบ หรือเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรทำงานล่าช้า เป็นต้น ในขณะที่หนังสือพิมพ์มักจะเสนอเรื่องร้องทุกข์การประพฤตินิชอบกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ตั้งแต่ระดับของข้าราชการชั้นผู้น้อย จนถึงข้าราชการระดับสูง แม้กระทั่งตัวนายกรัฐมนตรีด้วย ตัวอย่างของการร้องทุกข์เกี่ยวกับความประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ปรากฏในสื่อวิทยุกระจายเสียง รายการบ้านเมืองของเรา นำเสนอในวันที่ 21 มกราคม 2534 ดังนี้

... เรื่องที่ 1 ราษฎรผู้หนึ่งไม่ปรากฏนาม บ้านชัยบอน ตำบลกันจุก อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ร้องเรียนว่า ราษฎรบ้านชัยบอน ตำบลกันจุก อำเภอบึงสามพัน หลายนครบครัว ได้รับความเดือดร้อน เพราะกำนันได้ร่วมมือกับนายทุนบังคับข่มขู่ซื้อที่ดิน จึงไม่มีความสงบสุขในการยังชีพ ขอให้ทางราชการสอดส่อง ดูแล และสอบสวนหาข้อเท็จจริงด้วย...

ตัวอย่างที่นำมาประกอบนี้ เป็นเรื่องความประพฤตินิชอบของกำนัน ซึ่งเป็นบุคคลที่มีตำแหน่งหน้าที่สูงที่สุดที่สื่อวิทยุกระจายเสียง รายการบ้านเมืองของเราได้นำเสนอเรื่องกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งในช่วงระยะเวลา 6 เดือนของการเปลี่ยนผ่านคณะรัฐบาลนี้ พบว่ารายการบ้านเมืองของเราไม่เคยนำเสนอเรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในระดับที่สูงกว่านี้เลย ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า บริบททางการเมืองการปกครองในช่วงเปลี่ยนผ่านคณะรัฐบาล

จากรัฐบาลพลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ สู่รัฐบาลนายอานันท์ ปันยารชุน ไม่ได้มีผลกระทบต่อ การนำเสนอเรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ของรายการบ้านเมืองของเราเลย

ข. สื่อหนังสือพิมพ์ การนำเสนอเรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐนี้ได้ พบว่า สื่อหนังสือพิมพ์นำเสนอเรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตั้งแต่ข้าราชการชั้นผู้น้อย จนกระทั่งถึงระดับของตำแหน่งนายกรัฐมนตรี ดังนั้น บริบททางการเมืองการปกครองที่ เปลี่ยนไปก็ย่อมส่งผลกระทบต่อ การนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ที่มีการกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ระดับสูง ของรัฐ แต่ถ้าเรื่องนั้นเป็นการกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ชั้นผู้น้อย บริบททางการเมืองการปกครองนี้ ก็ไม่มีผลกระทบต่อ การนำเสนอเรื่องเกี่ยวกับความประพฤติมิชอบ ซึ่งการกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ชั้นผู้น้อยจะมีให้เห็นเป็นประจำ และลักษณะการนำเสนอของเรื่องก็คล้ายคลึงกัน ตลอดช่วงระยะเวลา ที่ทำการศึกษา ดังเช่นตัวอย่างต่อไปนี้

คอลัมน์สารพันปัญหา หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ฉบับวันที่ 25 มกราคม 2534 ได้นำเสนอ เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ตำรวจ ดังนี้

...ที่อำเภอสะเดา (จังหวัดสงขลา) มีการเปิดร้านขายกาแฟ เป็นบ่อนหวยรายวัน หวยมาเลย์ และหวยไต้ดิน ภายในตลาดสดเทศบาล... ถ้าตำรวจไม่มีผลประโยชน์ กับบ่อนช่องแสดงว่าละเลยหน้าที่จริงมัย ... ช่วยปราชญ์ตำรวจสะเดา ตำรวจ ชาติใหญ่บ้างสิ โดยเฉพาะการขึ้นตรวจรถเมล์สายปาดังเบซาร์-ชาติใหญ่ ผมนั่งรถ เมล์สายดังกล่าวมาเป็นเวลา 8 ปี ไม่เคยเห็นตำรวจสกัดสินค้าหนีภาษีเลย ที่ทุเรศ หัวใจ คือ ขึ้นไปรับส่วนแบ่งค่าบุหรี่จากพ่อค้า-แม่ค้าเหล่านั้น ...ที่ส่งมานี้ มิได้ โจมตีกรมตำรวจ แต่ไม่อยากจะเห็นสภาพของข้าราชการแต่งเครื่องแบบต้องกระทำ เช่นนั้น

นอกจากการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษตำรวจแล้ว ยังพบว่าการร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการชั้นผู้น้อยอื่น ๆ ก็มีการนำเสนออีกมากในหนังสือพิมพ์ เช่น การบริการของ

เจ้าหน้าที่ฝ่ายงานทะเบียนราษฎร จากตัวอย่างในคอลัมน์สารพันปัญหา หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ฉบับวันที่ 16 มีนาคม 2534 ดังนี้

เรียน นายอำเภอเมืองเลยผ่านคุณจิ้งจก

ผมอยากให้ท่านนายอำเภอกำชับลูกน้องฝ่ายทำบัตรประชาชนว่า

1. ทำงานให้ตรงเวลา เลิกหลังเวลาได้ยิ่งดี
2. ทำให้รวดเร็ว ไม่ใช่เช้าสามเย็นสาม
3. การพูดจาควรพูดให้สุภาพน่าฟังหน่อย เพราะคนใช้บริการเยอะ
4. กรุณาอย่าให้พวกน้องตัวเองแข่งคิวได้รีเปล่า

พูดจริง ๆ นะ ผมไม่อยากเข้าไปอำเภอเลย ยิ่งหน้าร้อนเมษาเนี่ย...

ตัวอย่างที่ยกมาประกอบทั้ง 2 ตัวอย่างข้างต้นนี้ เป็นการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ในสื่อหนังสือพิมพ์ ที่มีการกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ในระดับชั้นผู้น้อย ซึ่งจากการศึกษาของผู้วิจัยพบว่า บริบททางการเมืองการปกครองในช่วงเปลี่ยนผ่านคณะรัฐบาลจากรัฐบาลพลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ สู่รัฐบาลนายอานันท์ ปันยารชุนนี้ ไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อการทำหน้าที่ในการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการชั้นผู้น้อย แต่ถ้าเรื่องกล่าวโทษนั้น เป็นเรื่องที่มีผลกระทบถึงแหล่งอำนาจทางการเมืองในระดับสูงของประเทศได้พบว่า เรื่องร้องทุกข์ที่นำเสนอได้อาจได้มีการเปลี่ยนแปลงไป

ในช่วงก่อนการเปลี่ยนแปลงคณะรัฐบาล เรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการประพฤตินิยมชอบของเจ้าหน้าที่ระดับสูงของรัฐ มักจะไม่ระบุนิติบุคคลที่ผู้ร้องทุกข์ต้องการกล่าวโทษ ซึ่งตัวอย่างของการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ที่มีการกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ระดับสูงของรัฐ มีทั้งที่เป็น การกล่าวโทษข้าราชการทางการเมืองและทหาร ดังนี้

หนังสือพิมพ์มติชนรายวัน คอลัมน์จดหมาย ฉบับวันที่ 10 มกราคม 2534 ได้เสนอเรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษคณะรัฐบาลพลเอกชาติชาย ชุณหะวัณว่า

...ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นไม่ว่าความขัดแย้งในระหว่งนักรการเมืองต่อนักรการเมือง  
 นักรการเมืองต่อทหาร ...และความพยายามเข้ามาแสวงหาผลประโยชน์จากการใช้  
 อำนาจทางการเมือง จนกระทั่งได้สมญานามว่าเป็นรัฐบาล "มิสเตอร์เอส" มีความ  
 พยายามจะแสวงหาผลประโยชน์จากโครงการใหญ่ ๆ มากมายโดยเฉพาะโครงการ  
 พัฒนาทางด้านสาธารณประโยชน์และสาธารณูปโภค ...แต่พฤติกรรมของนักร  
เมืองที่แสดงออกมาสื่อเจตนาในทางไม่ชอบมาพากล ...นักรเมืองส่วนใหญ่ไม่มี  
ลัทธิจะ ปลิ้นปล้อนกับประชาชน เพียงเพื่อให้ตนเองได้รับผลประโยชน์ในทางการ  
เมือง เมื่อไม่มีลัทธิจะ จุดยืนทางการเมืองก็ไม่มี มีแต่จุดยืนในผลประโยชน์ของตนเอง  
 ว่าเมื่อไรจะมีโอกาสได้หยิบก้อนเนื้อขึ้นโตบ้างเท่านั้นเอง...

จากตัวอย่างที่นำเสนอมานี้เป็นลักษณะของการกล่าวโทษนักรการเมือง แต่การนำ  
 เสนอไม่มีการระบุชี้ชัดเฉพาะลงไปว่าหมายถึงใคร ทำให้ผู้อ่านทราบได้แต่เพียงว่า เป็นคนใน  
 คณะรัฐบาล นอกจากนี้ยังมีตัวอย่างที่มีการระบุกล่าวโทษนักรการเมืองอย่างชี้ชัดลงไปว่า หมายถึง  
 ถึงใคร ดังในคอลัมน์สารพันปัญหา หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ฉบับวันที่ 16 มกราคม 2534 ดังนี้

...พรรคนี้บอกตรง ๆ ว่าคนบ้านผมหมดครัทธาแทบทุกคนครับ (พรรคเอกภาพ)  
 รู้สึกว่าหลายท่านทำตัวไม่เหมาะสม โดยเฉพาะนายณรงค์ และนายปิยะพันธุ์ ...คำพูด  
 ของ ส.ส.พรรคเอกภาพบางคนนั้นเปรียบเหมือนกับถ่มน้ำลายรดหน้าตนเอง คุณไม่  
 รู้สึกเหินและระคายเคืองใบหน้าเลยหรือ เมื่อครั้งก่อนที่จะได้ร่วมรัฐบาล ดำเข้า  
 ดำเย็น ...ว่ารัฐบาลไม่ดี มีแต่งาบ และพูดว่า ถ้ารัฐบาลนี้มีนายกษัตริย์ชาติชาย จะ  
 ไม่เข้าร่วมรัฐบาล... แต่ขอเข้าร่วมปรากฏว่านั่งยิ้มนอนยิ้ม สิมลัทธิจะของลูกผู้ชาย  
 ที่ขึ้นชื่อว่า ส.ส.เสียหมด ถ้ามีการยุบสภาเร็วเท่าใดยิ่งดี เพราะกระสือเข้าสภา  
 มากเหลือเกิน...

จากตัวอย่างที่ยกมานี้ แม้ว่าในทางปฏิบัติ การกระทำของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร  
 พรรคเอกภาพเป็นสิ่งที่ถูกต้องตามตัวบทกฎหมาย แต่ก็ เป็นสิ่งที่ขัดกับค่านิยมของคนส่วนใหญ่ใน  
 สังคม ในเรื่องของการรักษาคำพูด ทั้งนี้คนในสังคมมีค่านิยมในลักษณะที่ว่า ผู้บริหารประเทศ



ควรจะต้องรักษาคำพูดที่ให้ไว้กับประชาชน ซึ่งคำพูดของนักการเมืองต่อประชาชนนี้ถือได้ว่าเป็นสัญญาประชาคม ซึ่งมีเรื่องร้องทุกข์จำนวนไม่น้อยที่กล่าวโทษนายกรัฐมนตรีพลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ ว่าเป็นผู้ละเมิดสัญญาประชาคม ตัวอย่างจากคอลัมน์จดหมาย หนังสือพิมพ์มติชน ฉบับวันที่ 28 พฤศจิกายน 2533 ดังนี้

...การที่พลเอกชาติชายได้กล่าวก่อนขึ้นเครื่องบินไปญี่ปุ่นว่า การปรับคณะรัฐมนตรีครั้งใหม่จะไม่มี ร.ต.อ. เฉลิมร่วมอยู่ด้วยนั้น ถือได้ว่าเป็นการกล่าวสัญญาประชาคมเป็นการให้สัญญากับประชาชน ... โดยเหตุที่นายกรัฐมนตรีในฐานะผู้นำฝ่ายบริหารประเทศย่อมจะต้องเป็นบุรุษหมายเลข 1 ที่คนไทยทั้งประเทศจะต้องสามารถไว้วางใจและเชื่อมั่นในคำพูดได้ ... แต่เมื่อผลการปรับคณะรัฐมนตรีปรากฏออกมากลับกลายเป็นสิ่งที่ตรงกันข้ามกับคำพูด ... การกระทำของนายกรัฐมนตรีในครั้งนี้น่าจะเป็นการสร้างเสริมวัฒนธรรมทางการเมืองที่ไม่ดีให้เกิดขึ้นกับระบบการเมืองของไทยเป็นการละเมิดต่อสัญญาประชาคมโดยแท้... ซึ่งไม่น่าส่งผลดีต่อสภาพการณ์ที่เราต่างเรียกร้องหาระบอบประชาธิปไตย ... ในวิถีทางแห่งระบอบประชาธิปไตยที่จอห์น ล็อค ได้กล่าวไว้ นั้น หากผู้นำได้ละเมิดสัญญาประชาคมแล้วก็น่าที่ประชาชนจะได้เรียกร้องอำนาจของตนคืน โดยการที่นายกรัฐมนตรีได้แสดงสปิริตด้วยการยุบสภาเพื่อให้ประชาชนตัดสิน...

การนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ของหนังสือพิมพ์นี้สามารถนำเสนอเรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ในระดับสูงของรัฐได้จนถึงระดับของนายกรัฐมนตรี และนอกจากนี้ยังมีเรื่องร้องทุกข์ที่แสดงความสงสัยว่าในวงการทหาร มีการประพฤติมิชอบ ดังการนำเสนอในคอลัมน์สารพันปัญหา หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ฉบับวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2534 ดังนี้

...ทหารไม่ได้คอร์รัปชันตรง ๆ แต่ก็มีวาสนาบารมีทางอื่น ๆ ไม่เงินบรรดาคณะหญิงทั้งหลายจะแต่งตั้งเป็นตัวเพชรเคลื่อนที่ได้อย่างไร จริงมั๊ย ดูแต่มาตามของบักบางคนสิ อยู่บ้านราคาหลาย ๆ ล้าน บริจาคเงินในฐานะศิษย์เก่าเป็นล้าน เค้ารู้กันทั้งประเทศ...

โดยสรุปแล้ว การร้องทุกข์กล่าวโทษการประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ระดับสูงของ ประเทศในช่วงที่พลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ ดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรีนั้น จะมีเรื่องร้องทุกข์ กล่าวโทษคณะรัฐบาล นักการเมือง ทหาร จนกระทั่งถึงตัวนายกรัฐมนตรี แต่ลักษณะของเนื้อหา ที่ปรากฏจะอิงอยู่กับข้อเท็จจริง อันเป็นที่ทราบได้ของประชาชนทั่วไป แต่เมื่อมีการยึดอำนาจ โดยคณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2534 ลักษณะของเรื่อง ร้องทุกข์ที่มีการกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ระดับสูงได้เปลี่ยนแปลงไป จากการศึกษาของผู้วิจัย พบว่า เรื่องร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการประพฤตินิชอบของนักการเมืองในสมัยที่พลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ เป็นนายกรัฐมนตรีนั้น เป็นเรื่องที่มีการนำเสนอกันมากเช่นเดียวกับในระยะก่อนหน้านั้น แต่ต่าง กันที่ระดับของรายละเอียดของเรื่องค่อนข้างจะมีการระบุชี้ชัดมากขึ้น โดยเฉพาะในเรื่องของ การคอร์รัปชัน ทั้งนี้ส่วนหนึ่งเป็นเพราะบริบททางการเมืองการปกครองขณะนั้น คณะรักษาความ สงบเรียบร้อยแห่งชาติ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบทรัพย์สินของนักการเมือง ดังนั้นเรื่อง รวเกี่ยวกับการทุจริตของนักการเมือง จึงเป็นที่สนใจของประชาชนทั่วไป หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ คอลัมน์สารพันปัญหา ได้นำเสนอเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการประพฤตินิชอบของพรรคชาติไทย ใน ฉบับวันที่ 26 มีนาคม 2534 ความว่า

จดหมายฉบับที่แล้วของผม รู้สึกจะหลงลืมวันที่พรรคชาติไทยออกเรียไ้เงินโต๊ะละ 1 แสนบาท จัดงานเลี้ยงหารายได้เข้าพรรค ที่ถูกคือ จะจัดวันจันทร์ที่ 25 กุมภาพันธ์ แต่โดนยึดอำนาจเสียก่อน มีหลายคนโดนบีบให้จ่ายหลายล้าน (จ่ายเกินกว่าโต๊ะละ 1 แสน) ไม่เชื่อไปถามพวกเจ้าของอุตสาหกรรมใหญ่ ๆ หรือพวกจะตั้งโรงงานก็ได้ โดนกันเป็นแถวมาเลยแหละ เวลานี้เงินเหล่านี้อยู่ที่ใคร รสช.ช่วยด้วย

จากตัวอย่างดังกล่าวนี้ น่าจะสันนิษฐานได้ว่า หากไม่มีการยึดอำนาจการปกครอง เรื่องร้องทุกข์ที่ให้รายละเอียดถึงกิจกรรมการหาเงินของพรรคชาติไทย คงจะไม่ได้รับการนำ เสนอผ่านทางสื่อมวลชน แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อคณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติได้แต่งตั้ง รัฐบาลนายอานันท์ ปันยารชุน เข้ามาบริหารประเทศ ลักษณะของเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหา การประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐก็เข้าสู่รูปแบบเดิม กล่าวคือ ผู้ที่เข้ามาดำรงตำแหน่ง ทางการเมืองจะเป็นผู้ที่ถูกร้องทุกข์กล่าวโทษซึ่งลักษณะของเรื่องจะปรากฏออกมาในทางที่ผู้มี

อำนาจทางการเมืองได้ใช้อำนาจมิชอบรังแกข้าราชการประจำ เช่น ในคอลัมน์สารพันปัญหา หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ฉบับวันที่ 6 พฤษภาคม 2534

...รศ. เคยดำรงตำแหน่งหัวหน้าข้าราชการประจำ แล้วตอนนี้ข้าราชการหลายท่านโดน รศ. รังแกละ ไม่เห็นค่าตนเองบ้าง เช่น ผู้การเสรี เตมียเวส ถูกเตะโด่งไปอยู่ชะโงก แคมคัตระเบิดที่กองปราบก็เจ็บหายไป ทั้งที่คดีนี้ ... ไม่ใช่คนธรรมดาเนี่ย ... แล้วนับประสาอะไรกับคดีนายแก้ว ธนิกุล นั้นว่าร้อยทั้งร้อยได้แต่แพะรับบาป...

ตัวอย่างในลักษณะเดียวกันที่ผู้มีอำนาจทางการเมืองใช้อำนาจรังแกข้าราชการประจำ และได้รับการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์นี้ลงในหนังสือพิมพ์ทุกฉบับ คือ การที่นายมีชัย ฤชุพันธุ์ รองนายกรัฐมนตรี ได้ใช้อำนาจทางการเมืองสั่งย้ายนายสำราญ ถาวรยุศม์ เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) คอลัมน์จดหมาย หนังสือพิมพ์มติชน ฉบับวันที่ 16 พฤษภาคม 2534 ได้นำเสนอเรื่องนี้ว่า

...ในระยะนี้ปรากฏเหตุการณ์ที่ประชาชน และข้าราชการทั้งประเทศรู้สึกเศร้าสลด ตกตะลึงและทำให้ข้าราชการขวัญเสีย เพราะมีอำนาจอันไม่เป็นธรรมจากผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองสั่งย้ายนายสำราญ ถาวรยุศม์ เลขาธิการ ก.พ. ไปสำรองราชการ โดยสั่งย้ายอย่างรีบด่วนภายใน 1 วัน ... ทั้งนี้รัฐบาลชุดนายอานันท์ ปันยารชุน ได้แถลงนโยบายการบริหารข้อ 1 ว่าจะรักษาขวัญกำลังใจข้าราชการ แต่แล้วบุคคลในรัฐบาลของท่านก็เป็นผู้ทำลายขวัญกำลังใจของข้าราชการเอง

จากตัวอย่างที่ยกมาสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงคณะรัฐบาลแล้ว เรื่องร้องทุกข์ประเภทปัญหาการประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐก็ได้เปลี่ยนแปลงไปด้วย กล่าวคือ เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ระดับสูงในรัฐบาลชุดก่อนจะมีลักษณะของการระบุชี้ชัดรายละเอียดมากขึ้น ในขณะที่เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษทหารได้หายไปจากหน้าหนังสือพิมพ์ แต่อย่างไรก็ตาม ลักษณะของปัญหาบางอย่างเช่น ผู้มีอำนาจทางการเมือง ใช้อำนาจหน้าที่

ร่างแก้ไขราชการประจำก็เป็นเรื่องที่น่าประหลาดใจเช่นเดียวกันกับช่วงก่อนการเปลี่ยนแปลงคณะ  
รัฐบาล

การนำเสนอเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาการประพตมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่ง  
ถือเป็นปัญหาทางการเมืองการปกครองจะเห็นได้ว่าสื่อมวลชนต้องคำนึงถึงบริบททางการเมือง  
การปกครองในช่วงระยะเวลานั้น ๆ ด้วย ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าบริบททางการเมืองการ  
ปกครองได้เป็นปัจจัยที่กำหนดการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน จึงทำให้เรื่องร้องทุกข์  
บางส่วนอันถือเป็นนันทาทศนะไม่ได้รับการนำเสนอผ่านสื่อมวลชน

### เรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาทางเศรษฐกิจ

1. ปัญหาค่าครองชีพ ในวิทยานิพนธ์นี้ ปัญหาค่าครองชีพเป็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับ  
กับสภาพเศรษฐกิจที่คนในสังคมเป็นจำนวนมากรู้สึกว่าคุณค่าต่อความเป็นอยู่โดยปกติสุขของตนเอง  
ซึ่งมักจะเกิดมาจากการที่รายได้มีอยู่อย่างจำกัด ในขณะที่สินค้าและบริการมีราคาสูงขึ้น จนทำ  
ให้เกิดความเดือดร้อนทางเศรษฐกิจแก่ตนเองและครอบครัว

ดรรชนี (index) สำคัญที่ระบุว่าเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวเป็นปัญหาค่าครองชีพ มี  
ดังต่อไปนี้

- ค่าของเงินตกต่ำ เงินเฟ้อ
- ราคาผลิตผลทางการเกษตรตกต่ำ
- ดอกเบี้ยเงินกู้แพง
- ภาษีที่ดินแพง
- สินค้าขายเกินราคา
- สินค้าแพง เช่น ปูนซีเมนต์ ราคาแก๊สหุงต้ม เครื่องอุปโภคบริโภค ฯลฯ
- เงินเดือนน้อย สมองไหล

เรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาค่าครองชีพนี้ จากการศึกษาของผู้วิจัยพบว่า สื่อมวลชนทุกประเภทได้นำเสนอเรื่องดังกล่าว และบริบททางการเมืองในช่วงเปลี่ยนผ่านคณะรัฐบาล ไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาค่าครองชีพ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตลอดช่วงระยะเวลา 6 เดือนที่ทำการศึกษา ปัญหาค่าครองชีพเป็นสิ่งที่คุกคามต่อสภาวะความเป็นอยู่โดยปกติสุขของประชาชน จึงทำให้เกิดเรื่องร้องทุกข์ในสื่อประเภทต่าง ๆ ดังนี้

ก. สื่อวิทยุกระจายเสียง เรื่องร้องทุกข์ที่เป็นปัญหาค่าครองชีพ และได้รับการนำเสนอทางรายการบ้านเมืองของเราได้ พบว่ามีเรื่องร้องทุกข์ปรากฏในการนำเสนอ ทั้งในช่วงที่พลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ เป็นนายกรัฐมนตรี และช่วงที่นายอานันท์ ปันยารชุน เป็นนายกรัฐมนตรี ตัวอย่างลักษณะของเรื่องที่รายการบ้านเมืองของเรานำเสนอในวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2534 เป็นดังนี้

...เรื่องที่ 2 นายคำตัน อาจวงษา อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี และ นายเสงี่ยม ฤทธิชัย กรุงเทพมหานคร ได้ร้องเรียนว่า ราคาสินค้าอุปโภคบริโภคมีราคาแพงขึ้น ทางราชการไม่สามารถควบคุมดูแลได้ทั่วถึง และผู้บริหารระดับสูงไม่ให้ความสนใจแก้ปัญหาอย่างแท้จริง ทำให้พ่อค้าผู้ผลิตสินค้าเอาเปรียบราษฎรที่ยากจนโดยเฉพาะชาวไร่ชาวนาในชนบท จึงยังคงมีฐานะยากจนเหมือนเดิม ขอให้ทางราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขด้วย...

จะเห็นได้ว่าสื่อวิทยุกระจายเสียงได้มีการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาค่าครองชีพ แต่อย่างไรก็ดี การนำเสนอของสื่อวิทยุนี้ มักจะขาดรายละเอียด อันเป็นการนำเสนอเพียงประเด็น ปัญหาเท่านั้น ซึ่งจะต่างจากการนำเสนอของหนังสือพิมพ์ ดังจะได้อธิบายต่อไป

ข. สื่อหนังสือพิมพ์ การนำเสนอปัญหาค่าครองชีพของสื่อหนังสือพิมพ์นี้จะปรากฏในคอลัมน์ของหนังสือพิมพ์ทุกฉบับที่นำมาศึกษา โดยการนำเสนอนั้นมักจะให้รายละเอียดของปัญหาค่าครองชีพ ที่ไปเชื่อมโยงกับการบริหารงานของรัฐบาล หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือปัญหาค่า

ครองชีพ เป็นสิ่งที่รัฐบาลไม่สามารถแก้ไขได้ ดังการนำเสนอในคอลัมน์จดหมายถึงบรรณาธิการ หนังสือพิมพ์สยามรัฐ ฉบับวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2534 ดังนี้

"ทุกข์ของประชาชนคือทุกข์ของแผ่นดิน" คือคำที่นายกษัตริย์ชาวยุโรปส่งท้ายปีเก่าต้อนรับปีใหม่ที่ดีตกย้ำลงในหัวใจของมหาชนคนไทยทั้งประเทศ ฟังแล้วน่าเคลิบเคลิ้มชวนฝัน ...แต่สิ่งเร่งด่วนเร็วจีรไม่ได้คือเรื่องเศรษฐกิจ เรื่องปากท้องของประชาชน เรื่องสินค้าแพง น้ำมันแพง เงินเฟ้อ ที่จะทำให้นั่งทั้งชาติและประชาชน รัฐบาลกลับไม่พูด...

หลังจากที่มีการเปลี่ยนแปลงรัฐบาลแล้ว หนังสือพิมพ์ก็ยังคงสะท้อนภาพของเรื่องร้องทุกข์ร้อนนี้ ตั้งแต่ในรัฐบาลของพลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ จนถึงรัฐบาลของนายอานันท์ ปันยารชุน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ตลอดช่วงเวลาดังกล่าว ปัญหาค่าครองชีพของประชาชนยังคงมีอยู่ตลอดเวลา

ค. สื่อวิทยุโทรทัศน์ จากการศึกษาของผู้วิจัยพบว่า ในช่วงเวลาดังกล่าวรายการคุณบอกมาของไทยทีวีสีช่อง 3 ได้นำเสนอเรื่องค่าครองชีพของประชาชนด้วย ในขณะที่รายการข่าวพัฒนาบ้านเมืองและสังคม ของสถานีวิทยุโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 ไม่ได้นำเสนอเรื่องร้องทุกข์ประเภทนี้ อย่างไรก็ตามการนำเสนอของรายการคุณบอกมาก็มีเพียงช่วงที่เปลี่ยนแปลงรัฐบาลแล้วเท่านั้น ดังเรื่องที่ย่ออากาศในวันที่ 17 มีนาคม 2534

คุณบอกมาเพื่อสาระ ชี้นแะและสร้างสรรค์ ขอเร่งเร้าให้เพิ่มความขยันปราบภัยพาลมารสังคม เพราะร้านค้าวัสดุก่อสร้างอีกหลายแห่งยังขึ้นชมต่อการกักตุน ถ้าจะขายก็อ้างบุญเอาคุณจากผู้อดหนุน พอซื้อปูนซีเมนต์ให้เห็นว่าเมตตาแล้วเพิ่มราคาอย่างหน้าเลือด เชือดอย่างหฤโหด ไม่เกรงกลัวการลงโทษที่ประกาศไว้อย่างชัดเจน ถ้าผู้ซื้อมองว่าขายให้อย่างแล้งน้ำใจ ผู้ขายก็จะบอกว่าปูนไม่มี คนจน ๆ จึงต้องอดทนต่อการกดซื้ออย่างอึดทน ใครละจะบรรเทาความระทมในเรื่องนี้ แล้วอย่าระแวงว่านี่คือ ก้างขวางคอ ขอให้เกิดความเป็นธรรมในสังคมเท่านั้นเอง

สื่อมวลชนทั้งสามประเภท ต่างมีการนำเสนอปัญหาค่าครองชีพของประชาชน แต่อย่างไรก็ตาม ปัญหาค่าครองชีพนี้เป็นเพียงปัญหาระดับหนึ่งของปัญหาทางเศรษฐกิจ ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ยังมีปัญหาความยากจน ซึ่งมีจำนวนมากพอสมควร จึงได้แยกกล่าวไว้ในอีกประเภทหนึ่ง

2. ปัญหาความยากจน ประสาท หลักศิลา (อ้างถึงในสุนัตรา สุภาพ 2533: 75) ได้ให้ความหมายของความยากจนว่า คือสภาพของการดำรงชีวิตของบุคคล ซึ่งมีรายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่าย และไม่สามารถจะบำบัดความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจ จนเป็นเหตุให้บุคคลนั้นมีสภาพความเป็นอยู่ต่ำกว่าระดับมาตรฐานที่สังคมวางไว้

ในวิทยานิพนธ์นี้ ได้แยกระดับของปัญหาค่าครองชีพ ออกไปจากปัญหาความยากจน ทั้งนี้เพราะระดับของปัญหาค่าครองชีพนั้นถือว่า บุคคลผู้ร้องทุกข์ยังคงสามารถบำบัดความต้องการทางร่างกายได้ ในขณะที่ปัญหาความยากจนนี้จะถือว่าเป็นระดับของความอึดอัดที่ขาดแคลนในปัจจุบันพื้นฐานหรือความจำเป็นขั้นพื้นฐานอันได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เสื้อผ้า และยารักษาโรค

ดรรชนี (index) ที่สำคัญที่จะระบุว่าเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวจัดอยู่ในประเภทของปัญหาความยากจน ตามการศึกษาในวิทยานิพนธ์นี้ ได้แก่

- ฐานะยากจนไม่มีที่ดินทำกิน
- การขอรับการสงเคราะห์และเข้ารับการฝึกอาชีพ
- ขาดแคลนเครื่องอุปโภคบริโภค
- ขอรับบัตรสงเคราะห์รักษาโรค
- ขอรับการสงเคราะห์ทุนการศึกษา
- ขอรับการสงเคราะห์อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่จำเป็นต่อการดำรงชีพ

จากการศึกษาพบว่า ปัญหาความยากจนที่นำเสนอผ่านสื่อมวลชนนี้เป็นปัญหาที่ไม่เกี่ยวข้องกับบริบททางการเมือง กล่าวคือ การเปลี่ยนคณะรัฐบาลไม่ได้ทำให้ลักษณะของการนำเสนอปัญหานี้เปลี่ยนแปลงไป โดยสื่อมวลชนที่นำเสนอปัญหาความยากจนนี้ พบว่าในช่วงเวลาที่ศึกษามี

สื่อวิทยุกระจายเสียง เพียงสื่อเดียวที่มีการนำเสนอปัญหานี้ ดังเช่นเรื่องที่ยออกอากาศในวันที่ 23 พฤศจิกายน 2533 และ 12 เมษายน 2534 ตามลำดับ

...นายกำจัด สวรสข บ้านเลขที่ 63 หมู่ 4 ต.บึงกาสาม อ.หนองเสือ จ.ปทุมธานี ร้องเรียนว่า ผู้ร้องมีฐานะยากจน ไม่มีที่ดินสำหรับเป็นที่อยู่อาศัย และประกอบอาชีพ ขอให้ทางราชการช่วยเหลือตามควรแก่กรณีด้วย...

...นายเรือง สุ่มคล บ้านเลขที่ 110 หมู่ 3 ต.วังหิน อําเภอวังโป่ง จ.เพชรบูรณ์ ร้องเรียนว่า ผู้ร้องเป็นคนพิการ ขาทั้ง 2 ข้างเดินไม่ได้ มีความประสงค์ขอให้ทางราชการช่วยเหลือจัดหารถเข็นชนิดใช้มือโยก เพื่อให้สามารถช่วยเหลือตัวเองได้...

จากตัวอย่างที่ยกมานี้ จะเห็นได้ว่าลักษณะของการร้องทุกข์ในประเภทของปัญหา ความยากจนนี้ จะเป็นเรื่องของความเดือดร้อนส่วนบุคคลมากกว่าเป็นความเดือดร้อนของสังคม โดยส่วนรวม แต่อย่างไรก็ตาม สิ่งที่สื่อมวลชนได้หยิบยกขึ้นมาเสนอนี้ ได้เป็นการสะท้อนให้เห็นถึงความเป็นจริงบางส่วนที่เกิดขึ้นในสังคม

3. ปัญหาพื้นฐานในกิจกรรมการเกษตร เรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาพื้นฐานในกิจกรรมการเกษตร ที่ปรากฏในสื่อมวลชน จะสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาที่เป็นปัจจัยในการผลิตของผู้ประกอบอาชีพในภาคเกษตรกรรม ซึ่งปัจจัยการผลิตจะประกอบด้วยที่ดิน แรงงาน ทุนและผู้ประกอบการ จากการศึกษาพบว่าเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับที่ดินจะมีมากเป็นพิเศษ อันได้แก่ที่ดินไม่สามารถทำการเพาะปลูกได้และส่วนใหญ่มักจะมีสาเหตุมาจากการขาดระบบชลประทานที่ดี ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นนี้จะทำให้การเพาะปลูกได้ผลไม่เต็มเม็ดเต็มหน่วย หรือไม่ได้ผลเลย อันจะทำให้กระทบต่อรายได้ของเกษตรกร ดังนั้นปัญหาพื้นฐานในกิจกรรมการเกษตรนี้ จึงจัดเป็นปัญหาทางเศรษฐกิจ

ดรชนที่สำคัณที่จะระบุว่เรื่องร้องทุกข์นั้น ๆ จัดอยู่ในประเภทของปัญหาพื้นฐานในกิจกรรมการเกษตร มีดังนี้



- พื้นที่ทำการเกษตรประสบความเสียหายจากอุทกภัย
- ขาดแคลนน้ำเพื่อการเกษตร
- แหล่งน้ำสาธารณะต้นเขิน และขาดแคลนน้ำในฤดูร้อน
- ฝนแล้ง
- คุณภาพของดินไม่สามารถเพาะปลูกพืชได้ เช่นดินเค็ม ดินเปรี้ยว
- ขอดัดตั้งเครื่องสูบน้ำ
- ขอความช่วยเหลือปราบปรามศัตรูพืชระบาด

จากการศึกษาพบว่าในช่วงระยะเวลาของการเปลี่ยนผ่านคณะรัฐบาล สื่อมวลชนได้นำเสนอปัญหานี้เป็นปกติ และไม่มี ความแตกต่างในช่วงก่อน หรือหลังการเปลี่ยนแปลงคณะรัฐบาล โดยสื่อมวลชนที่นำเสนอเรื่องประเภทนี้ได้แก่ วิทยุกระจายเสียง หนังสือพิมพ์ และวิทยุโทรทัศน์ ดังในรายละเอียดต่อไปนี้

ก. สื่อวิทยุกระจายเสียง รายการบ้านเมืองของเราได้ให้ความสนใจต่อการนำเสนอปัญหาประเภทนี้มาก และพบว่า รายการนี้เป็นสื่อมวลชนที่นำเสนอเรื่องปัญหาพื้นฐานในกิจกรรมการเกษตรมากที่สุด และปัญหาที่พบมากได้แก่ปัญหาการขาดแคลนน้ำ ในพื้นที่การเกษตร ดังเช่น การนำเสนอเมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2533 ดังนี้

นายอานวย เงินโสม บ้านเลขที่ 48 หมู่ 7 ต.วังตะเคียน อ.กบินทร์บุรี จ.ปราจีนบุรี ร้องเรียนว่า ราษฎรหมู่บ้านกุดบอน ต.วังตะเคียน อ.กบินทร์บุรี จ.ปราจีนบุรี มีพื้นที่ทำนาประมาณ 1,000 ไร่ อาศัยน้ำฝนทำนาเพียงอย่างเดียว ปีใดฝนแล้งหรือฝนทิ้งช่วง ทำให้ได้ผลผลิตต่ำขอให้ทางราชการช่วยเหลือติดตั้งเครื่องสูบน้ำให้ด้วย เนื่องจากสภาพพื้นที่อยู่ติดกับแม่น้ำ สามารถจะสูบน้ำเข้านาได้ตลอดทั้งปี

ข. สื่อหนังสือพิมพ์ หนังสือพิมพ์ที่นำเสนอเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาประเภทนี้ได้แก่ ไทยรัฐ และมติชน ในขณะที่หนังสือพิมพ์สยามรัฐไม่ได้นำเสนอเรื่องประเภทนี้เลย

อย่างไรก็ตาม การนำเสนอของหนังสือพิมพ์จะมีการเชื่อมโยงเรื่องกับหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น อันเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจของรัฐด้วย ดังเรื่องที่น่าสนใจในหนังสือพิมพ์มติชน วันที่ 23 มกราคม 2534 ดังนี้

...มีบุคคลบางกลุ่มและนายทุนได้ทำนาถุ้งในพื้นที่อำเภอระโนด โดยชักน้ำเค็มจากทะเลอ่าวไทย มาย้งนาถุ้งของตนเองสักระยะหนึ่งก็ต้องเปลี่ยนน้ำเค็มดังกล่าว ...แต่น้ำเค็มที่ถ่ายทิ้งนั้นได้กระจายกระจายไปยังทุ่งนาของพวกกระผม จนทำให้ต้นข้าวตายหมด น้ำจืดก็กลายเป็นน้ำเค็ม ดินจืดก็กลายเป็นดินเค็มประสบกับความเดือดร้อนอย่างยิ่ง ...พวกกระผมเคยร้องเรียนไปทางอำเภอ ทางจังหวัด ทางส.ส. ก็ไม่เห็นว่ามีมาแก้ปัญหาอะไร ...

จากตัวอย่างที่นำเสนอเรื่องปัญหาดินเค็มจนทำให้ปลูกข้าวไม่ได้นี้ ได้แสดงให้เห็นถึงการทำงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นด้วยว่า ไม่สามารถตอบสนองให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เดือดร้อนได้ ผู้ร้องทุกข์จึงได้ร้องทุกข์ผ่านหนังสือพิมพ์ โดยหวังให้ส่วนกลางคือกระทรวงมหาดไทย ได้ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร้องทุกข์

ค. สื่อวิทยุโทรทัศน์ ในช่วงเวลาของการศึกษาพบว่า รายการข่าวพัฒนาบ้านเมืองและสังคมได้นำเสนอเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาพื้นฐานในกิจกรรมการเกษตรด้วย ในขณะที่รายการคุณบอกมา ไม่ได้นำเสนอเรื่องประเภทนี้ เรื่องที่ข่าวพัฒนาบ้านเมืองและสังคมนำเสนอจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับคลองส่งน้ำชลประทาน ดังเรื่องที่ออกอากาศวันที่ 5 มกราคม 2534 ดังนี้

ห่างยครับ อยู่ริมถนนพหลโยธินนั่นเอง ช่วงกิโลเมตรที่ 185 คนที่ผ่านไปมาสงสัยว่าทำไมคลองชลประทานที่ชื่อแปลก ๆ ว่า คลองชอย 3 ขวา 2 ของโครงการชลประทานมโนรมย์ ทำไมน้ำจึงแห้งเหือดขนาดนั้น จนมองเห็นเศษหินดินทราย... บ้ายบอกว่าคลองชอย 3 ขวา 2 นี้ สามารถส่งน้ำครอบคลุมพื้นที่การเกษตรถึง 4,860 ไร่ นับว่าไม่ใช่่น้อยนะครับ แล้วนำมาแห้งเสียอย่างนี้ พื้นที่ 4 พันกว่าไร่

จะเอาอะไรมาหล่อเลี้ยง จะว่าขณะนี้แฉ่งจัดก็ไม่ใช่ เราสงสัยว่าทำไมคลองนี้จึงไม่มีน้ำทั้ง ๆ ที่อยู่ไม่ไกลจากเขื่อนเจ้าพระยา ปัญหานี้กรมชลประทานวานตอบที่...

การนำเสนอเรื่องในลักษณะนี้ของสื่อโทรทัศน์ถือได้ว่าเป็นความได้เปรียบสื่ออื่นในเรื่องของภาพ ทั้งนี้ผู้ชมสามารถเห็นถึงความแห้งแล้งของพื้นที่เกษตรกรรม และสภาพของคลองชลประทาน ได้ดีกว่าสื่อประเภทอื่น แต่อย่างไรก็ตาม การนำเสนอเรื่องประเภทนี้ของสื่อโทรทัศน์จะพบได้ไม่บ่อยนัก

จากการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนนี้ สามารถสรุปได้ว่าประเภทของปัญหาทางเศรษฐกิจที่สื่อมวลชนนำเสนอมี 3 ประเภทด้วยกันคือ ปัญหาค่าครองชีพ ปัญหาความยากจน และปัญหาพื้นฐานในกิจกรรมการเกษตร

### เรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาทางสังคม

1. ปัญหาการคมนาคมและการจราจร ในวิทยานิพนธ์นี้ถือว่าปัญหาการคมนาคมและการจราจร เป็นเรื่องเกี่ยวกับอุปสรรคต่าง ๆ ในการเดินทางและการขนส่ง เช่น รถติด ถนนหนทางชำรุด สะพานชำรุด การไม่มีสัญญาณจราจร เป็นต้น

ดรรชนี (index) ที่สำคัญที่จะระบุว่าปัญหาในเรื่องร้องทุกข์นั้น ๆ เป็นปัญหาการคมนาคมและการจราจร มีดังนี้

- การจราจรติดขัด
- ถนนหนทางชำรุด เป็นแอ่ง เป็นหลุมเป็นบ่อ
- การกีดขวางทางจราจร
- การขาดสัญญาณจราจร
- สะพานชำรุด คอสะพานแคบ
- มีฝุ่นบนท้องถนนมาก ทำให้เป็นอุปสรรคในการขับรถ
- การไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร

- การบรรทุกของเกินพิกัด
- ไหล่ทางชำรุด

สื่อมวลชนที่นำเสนอเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการคมนาคมและการจราจรมากที่สุด ในช่วงเวลาที่ทำการศึกษา คือ รายการข่าวพัฒนาบ้านเมืองและสังคม ของสถานีวิทยุโทรทัศน์ สีกองทัพบกช่อง 7 และได้พบว่า สื่อมวลชนทุกประเภทที่เลือกมาศึกษาต่างมีการนำเสนอเรื่อง ร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาการคมนาคม และการจราจรทั้งสิ้น นอกจากนี้ยังพบว่า ตลอดช่วงเวลา ของการศึกษาปัญหาการคมนาคมและการจราจร เป็นปัญหาที่สื่อมวลชนนำเสนอมาโดยตลอด โดยที่บริบททางการเมืองเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงคณะรัฐบาลไม่ได้ทำให้ลักษณะการนำเสนอ เรื่องร้องทุกข์ประเภทนี้เปลี่ยนแปลงไป ดังตัวอย่างการนำเสนอของสื่อต่าง ๆ ดังนี้

1.1 สื่อวิทยุกระจายเสียง ลักษณะการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหา การคมนาคม และการจราจรของรายการบ้านเมืองของเรา จะนำเสนอเรื่องแตกต่างจากสื่อ อื่น ๆ ทั้งนี้เรื่องที่น่าสนใจมักเป็นเรื่องของถนนหนทางชำรุด สะพานชำรุด การขุดถนนหนทาง เป็นต้น โดยที่เรื่องร้องทุกข์ส่วนมากเป็นเรื่องที่เกิดในท้องถิ่นต่าง ๆ ซึ่งมักจะเป็นสังคม ชนบทมากกว่าสังคมเมือง ดังตัวอย่างเรื่องที่ย่ออากาศวันที่ 11 มกราคม 2534 ดังนี้

นายลำดวน เรืองอยู่กับพวก บ้านหมู่ 4 ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตนิสัย จังหวัด นครสวรรค์ ร้องเรียนว่าราษฎรมีความเดือดร้อน เนื่องจากสะพานเชื่อมระหว่าง บ้านหมู่ 4 ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตนิสัย จังหวัดนครสวรรค์ และที่บ้านหมู่ 4 ตำบลสลกบาตร อำเภอชาลบุรี จังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งเป็นสะพานไม้ที่ ราษฎรช่วยกันสร้างและซ่อมแซมมานานแล้ว ขณะนี้มีสภาพชำรุดล้นจระไปมาไม่สะดวก ขอให้ทางราชการช่วยซ่อมแซมให้มีสภาพสมบูรณ์หรือสร้างให้มั่นคงแข็งแรงเป็นสะพาน คอนกรีตเสริมเหล็กต่อไป

1.2 สื่อหนังสือพิมพ์ การนำเสนอเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการคมนาคมและการ จราจรของหนังสือพิมพ์ทั้งสามฉบับที่นำมาศึกษานี้ พบว่าเรื่องที่สื่อหนังสือพิมพ์นำเสนอค่อนข้างจะ

มีความหลากหลายไปตามดรรชนี (index) ที่กำหนดไว้ข้างต้น และมีทั้งเรื่องและผู้ร้องหวังผลในการแก้ไขให้ดีขึ้น จนกระทั่งถึงการร้องทุกข์แบบไม่คาดหวังว่าการจรรยาจะดีขึ้นโดยเร็ว

หนังสือพิมพ์ไทยรัฐในคอลัมน์สารพันปัญหาฉบับวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2534 ได้เสนอเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับสภาพการจรรยาติดขัดว่า

เรียน นายกรัฐมนตรีทุกสมัย (อดีต, ปัจจุบัน, อนาคต)

ผ่านจิ้งจกสีเขียว

เรื่อง การจรรยามหาวินาศ

ขณะที่เขียนอยู่นี้ นั่งอยู่ในรถซึ่งติดโดยไม่ขยับประมาณ 20 นาที ถึงจะขยับก็ขยับทีละหน้อย ระยะทางประมาณ 4-5 กม. ใช้เวลาชั่วโมงกว่า บ้านนี้เมืองนี้จะบ้ากันไปใหญ่แล้ว ด้วยการทำงานแบบไร้ประสิทธิภาพหรือเห็นแก่ผลประโยชน์ส่วนตนเอง หน่วยราชการ ซึ่งทำงานแบบร้อยพ่อพันแม่ ใครใคร่ทำทำ ใครใคร่แก้ แก้...ต่างคนต่างทำด้วยมีผลประโยชน์มหาศาล ถึงจะพูดกันเป็นประจำว่าจะต้องแก้ไขปรับปรุง แต่ก็ทำไม่ได้กลับเลวร้ายกว่าเดิม...

จากลักษณะเรื่องดังกล่าวนี้จะแสดงให้เห็นว่าผู้ร้องทุกข์ไม่ได้คาดหวังว่าเรื่องปัญหาการจรรยามหาวินาศของผู้ร้องจะได้รับการแก้ไขโดยเร็ว ทั้งนี้คอลัมน์สารพันปัญหา ก็ได้ให้สมญากับปัญหาการจรรยาในกรุงเทพฯ เป็นปัญหาโลกแตก

นอกจากนี้การนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ปัญหาการคมนาคมและการจรรยา ลักษณะของปัญหาบางอย่างอยู่ในวิสัยที่จะแก้ไขได้โดยเร็ว ผู้ร้องทุกข์จึงได้คาดหวังว่าเรื่องร้องทุกข์นั้นควรได้รับการแก้ไข ดังเรื่องที่น่าเสนอในคอลัมน์จดหมายถึงบรรณาธิการหนังสือพิมพ์สยามรัฐ ฉบับวันที่ 19 เมษายน 2534 ดังนี้

เรียน ท่านอธิบดีกรมทางหลวงและท่านผู้บัญชาการตำรวจนครบาล ผ่านสยามรัฐ  
 ตามที่กรมทางหลวงและตำรวจได้จัดเส้นทางให้รถบรรทุกวิ่งได้ไม่ติดเวลาในทาง  
 คู่ขนานถนนบางกอกน้อย-นครชัยศรี ก่อให้เกิดความเสียหายกับถนนทางคู่ขนานตั้งแต่  
 กม. 4-8 ของทั้ง 2 ฝั่ง ทั้งทรุดแตกแยกจนเป็นร่อง เป็นอันตรายต่อผู้ใช้ถนน และ  
 ถนนดังกล่าวก็เป็นถนนเล็กราคาขงธรรมดา การให้รถใหญ่วิ่งถนนเล็ก แต่รถเล็กวิ่ง  
 ถนนใหญ่ วิปริตในสามัญสำนึก รัฐเสียเงินซ่อมถนนทั้งปี ประชาชนเสียทรัพย์สินและ  
 ชีวิต สมควรพิจารณาแก้ไขปัญหานี้ให้ดีกว่านี้จะเข้าทำท้าว

1.3 สื่อวิทยุโทรทัศน์ ทั้งรายการข่าวพัฒนาบ้านเมืองและสังคม และรายการ  
 คุณเบอกมาต่างก็นำเสนอเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาการคมนาคมและการจราจรอย่างสม่ำเสมอ  
 โดยวิธีการนำเสนอจะให้การสื่อความหมายด้วยภาพเป็นหลัก ส่วนคำบรรยายนั้นจะเป็นลักษณะ  
 ของการบรรยายตามภาพของเรื่องที่น่าเสนอ อย่างไรก็ตาม การนำเสนอเรื่องร้องทุกข์เกี่ยว  
 กับการคมนาคมและจราจรในแต่ละครั้งจะมีลักษณะการนำเสนอที่คล้ายคลึงกัน จึงขอยกตัวอย่าง  
 เรื่องร้องทุกข์ที่ออกอากาศในวันที่ 8 มกราคม 2534 ดังนี้

ที่ถนนสายไปวัดหนามแดง โรงเรียนวัดหนามแดง โรงเรียนไพรีขาดและอีก  
 หลายหมู่บ้าน ทางจังหวัดสมุทรปราการและกรมโยธาธิการได้ทำเป็นโครงการทาง  
 หลวงจังหวัด เห็นป้ายแสดงไว้คงจะเป็นโครงการมานานนับปีแล้ว เพราะสังเกตเห็น  
 เห็นป้ายที่ตั้งแสดงไว้ตัวอักษรเลอะเลือนจนแทบมองไม่เห็น นี่ถ้าเอามาเล่นเกมส์  
 โห้ให้ทายว่าในป้ายเขียนว่าอะไรให้รางวัลอ้อยไว้ 1 ล้านบาทก็ยังคงจะตอบไม่ถูก  
 อยู่ดีนั่นแหละ

ขนาดป้ายยังเก่าแก่ขนาดนี้สภาพถนนที่เคยปรับปรุงไปแล้วจะแยะขนาดไหน ทั้งเป็น  
 หลุมเป็นบ่อ ฝุ่นก็ฟุ้งตลอดวันและภาพที่ท่านกำลังเห็นอยู่นี้ไม่ใช่ช่างภาพฝีมือถ่ายภาพ  
 ภาพเขียนนะครับ เสไฟฟ้าริมถนนเกือบจะทั้งหมดมันเอียงเขย่งอย่างนี้จริง ๆ ยิ่ง  
 เวลารถบรรทุกขับผ่านเสียวหัววาบ ๆ ไปซะทุกที

ขับมาถึงคอสะพานซึ่งคับแคบก็มีอันตรายให้ระวังอีก เพราะเป็นสะพานสูงรถเก๋งหรือปิ๊กอัพหากแล่นมาฝากหนึ่งของสะพานจะมองไม่เห็น เห็นอีกทีก็อาจโผล่มาจ๊ะเอ๋รถจุกกันชนแล้วก็ได้

ดูกันพอหอมปากหอมคออย่างนี้แล้วก็สมควรที่จะรีบจัดทำโครงการนี้ให้เสร็จสิ้นไปซะทีนะ ซึ่งทางจังหวัดและกรมโยธาธิการก็เป็นหน่วยงานโดยตรงที่จะต้องรับผิดชอบเห็นใจเด็ก ๆ ที่เรียนอยู่แถวนั้นกันบ้าง อดทนกับฝุ่นกับสภาพถนนอย่างนี้มานานแล้ว ถ้ายังไม่มียี่หวายที่จะปรับปรุงโครงการถนนสายนี้ให้แล้วเสร็จละก็ส่งสัยวันเด็กที่จะถึงนี้ ต้องให้พวกหนู ๆ ไปรับรางวัล เด็กทรหดปอดยอดเยี่ยมประจำปีกันแน่ละครับ

การนำเสนอเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการคมนาคมและการจราจรนี้ จากการศึกษาพบว่า สื่อหนังสือพิมพ์และโทรทัศน์มีแนวโน้มที่จะนำเสนอเรื่องการคมนาคมและการจราจรที่เกิดขึ้นในกรุงเทพมหานคร และเมืองใหญ่เมืองอื่น ๆ ในขณะที่การนำเสนอของรายการบ้านเมืองของเรา ซึ่งเป็นสื่อวิทยุกระจายเสียงมีลักษณะของการนำเสนอเรื่องปัญหาการคมนาคมและการจราจรในภูมิภาคต่าง ๆ และมักเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นในสังคมชนบทที่ห่างไกลความเจริญ

## 2. ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของกิจการสาธารณูปโภคและรัฐวิสาหกิจ

พจนานุกรมไทย ฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530 ได้ให้ความหมายของคำว่า สาธารณูปโภค ว่าคือ การประกอบบริการเพื่อประโยชน์แก่ประชาชนทั่วไป อย่างไรก็ตามในวิทยานิพนธ์นี้ ได้มุ่งเน้นให้ปัญหาประเภทนี้เป็นเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการของรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินกิจการสาธารณูปโภคขึ้นพื้นฐาน รวมทั้งการให้บริการกิจกรรมขึ้นพื้นฐานขององค์กรอื่นด้วย ซึ่งมักจะเป็นปัญหาเกี่ยวกับขอบเขตของการบริการไม่ทั่วถึงตลอดจนถึงคุณภาพของการให้บริการไม่ดีพอ

ดรรชนี (index) ที่สำคัญของปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของกิจการสาธารณูปโภคและรัฐวิสาหกิจ มีดังนี้

- ประชาชนยังไม่มีกระแสไฟฟ้าใช้
- ไฟฟ้าในเขตท้องที่ของตนดับบ่อย

- ค่ากระแสไฟฟ้าแพงขึ้นกว่าปกติเป็นอันมาก
- ประชาชนยังไม่มีน้ำประปาใช้ น้ำประปาไหลอ่อน ค่าน้ำประปาแพง
- การยกเลิกเที่ยวบินในเส้นทางนั้น ๆ ทำให้ได้รับความเดือดร้อน
- สภาพรถโดยสารเก่าจนไม่น่าไว้วางใจ
- ขอเพิ่มจำนวนรถโดยสาร
- ขอขยายเส้นทางรถเดินรถ
- พนักงานขับรถสับสนหรือขับรถประจำทาง
- พนักงานขับรถหรือกระเป๋ารถเมล์แสดงกริยาไม่สุภาพ
- การบริการของเรือหางยาวยังไม่ดีพอ
- สื่อมวลชนเสนอข่าวสารไม่เป็นกลาง
- ยังไม่มีโทรศัพท์ใช้
- การให้บริการของการรถไฟยังไม่ดีพอ



จากการศึกษาพบว่าสื่อมวลชนทุกประเภทได้นำเสนอเรื่องราวต่างๆ เกี่ยวกับการให้บริการของกิจการสาธารณูปโภค และรัฐวิสาหกิจอย่างสม่ำเสมอ ไม่ว่าจะเป็นช่วงที่พลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ หรือนายอานันท์ ปันยารชุน เป็นนายกรัฐมนตรี โดยจะแยกตามประเภทของสื่อดังนี้

ก. สื่อวิทยุกระจายเสียง รายการบ้านเมืองของเราได้นำเสนอเรื่องราวต่างๆ เกี่ยวกับการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโดยตลอด และเป็นเรื่องหลักของปัญหากิจการสาธารณูปโภค เรื่องส่วนใหญ่มักจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการไม่มีกระแสไฟฟ้าใช้ ดังรายการที่ได้ออกอากาศเมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2534 ดังนี้

นายอิสมาเชอ สาและ บ้านเลขที่ 52 หมู่ 1 ต.ยามี่ อ.หนองจิก จ.ปัตตานี ร้องเรียนว่า ราษฎรในหมู่บ้านผู้ร้องมีไฟฟ้าใช้แล้วเพียงบางส่วน แต่กลุ่มบ้านเรือนผู้ร้องจำนวน 20 หลังคาเรือน และอยู่ห่างจากจุดที่มีไฟฟ้าใช้เพียงครึ่งกิโลเมตร ยัง



ขยายเขตบริการจำหน่ายไฟฟ้าไปไม่ถึง ไม่ทราบเพราะเหตุใด ขอให้ทางหน่วยราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการด้วย

การนำเสนอเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการให้บริการของกิจการสาธารณูปโภค ที่ปรากฏในสื่อวิทยุกระจายเสียงนี้ ยังคงมีลักษณะเฉพาะตัวในแง่ที่ว่าเรื่องร้องทุกข์นั้นมักจะเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นในชนบทที่ห่างไกล และสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาการกระจายความเจริญไปสู่ส่วนภูมิภาค

ข. สื่อหนังสือพิมพ์ หนังสือพิมพ์ทุกฉบับต่างมีการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ประเภทนี้ และลักษณะของเรื่องที่ปรากฏพบว่ามีหลากหลายมาก เช่นการร้องทุกข์เกี่ยวกับการให้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) การปราบปรามครหลวง การรถไฟแห่งประเทศไทย และองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย โดยจะขอยกตัวอย่างในบางประเด็นปัญหา ดังนี้

หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ คอลัมน์สารพันปัญหา ฉบับวันที่ 16 พฤษภาคม 2534 ได้นำเสนอเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการให้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ดังนี้

...ดิฉันยังต้องทนทุกข์กับรถวิบากอีก นั่นคือ สาย 141 ดิฉันยังคิดไม่ออกเลยว่า ท่านผู้ใหญ่ใน ขสมก.ยังเห็นชาวบ้านเป็นคนอยู่หรือเปล่า เพราะรถชนหมูยังมีสภาพ น่าไว้วางใจกว่าสาย 141 ไม่เชื่อคุณจึงจกลองสละรถแอร์มาลองนั่งดูสักวันสิคะ แล้วคุณ จะรู้รสชาติของชีวิต ดิฉันเป็นคนจนค่ะ เห็นสภาพรถแล้วยังเสียว ๆ ว่า จะต้องตกทางด่วนไม่วันใดก็วันหนึ่ง แต่ก็ต้องขึ้น เพราะความจน นั่งไปก็สวดมนต์ไปเพื่ออุทิศส่วนกุศลให้กับ ขสมก. ว่าถ้าดิฉันเป็นอะไรไปก็ขอโหลสิกรรมมาให้ สงสารก็แต่ลูกหลานที่อยู่ข้างหลังเท่านั้น แถมแต่ละเที่ยวที่บรรทุกคนก็อัดเข้าไปยิ่งกว่ารถขยะ เพราะรถมีน้อย คอยเป็นชั่วโมงกว่าจะมาสักคัน ผู้คนก็ต้องแย่งกันขึ้น คงจะเหยียบกันตายเข้าสักวันหนึ่ง ถ้า ขสมก.ยังเห็นผู้โดยสารเป็นคนอยู่ จะไม่คิดจะทำอะไรให้ดีกว่าที่เป็นอยู่หรือ ถ้าทำไม่ได้ เอกชนที่ต้องการแสดงฝีมือยังมีอีกเยอะค่ะ

หวังว่าคุณจึงจก สีเขียว คงจะไม่ใจไม้ไ้ระกำขยำ จม.ฉบับนี้ทิ้งไปนะคะ...

นอกจากนี้คอลัมน์สารพันปัญหา ฉบับวันที่ 18 ธันวาคม 2533 ได้นำเสนอเรื่องราว  
ทุกซ์เกี่ยวกับการให้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทยดังนี้

รถไฟสายอีสานที่ออกจากกรุงเทพฯ นั้นผมเคยพาเพื่อนชาวต่างประเทศ นั่งขึ้น 3  
มาลงที่ขอนแก่น (พอดีตรงกับช่วงเทศกาล) คนแน่นเหมือนรถบรรทุกตู้สัตว์ เพื่อน  
บอกว่ามาอีสานเหมือน "ลงนรก" เพราะมันสารพัดกลิ่นในตู้รถนั้น แกรมมีคนมาร้อง  
รำทำเพลง และหาที่ยืนแทบไม่มี ทั้งนี้ ผมอยากให้เป็นเพื่อนชาวต่างประเทศคนนี้เจอกับ  
สภาพข้อเท็จจริงของเมืองไทยให้มากที่สุด และเมื่อเร็ว ๆ นี้ ผมกลับจากกรุงเทพฯ  
และมีโอกาสใช้บริการของ "รถดีเซลรางปรับอากาศ" ซึ่งเมื่อก่อนเคยให้บริการของ  
เอกชนเข้าไปทำ ผมเคยนั่งแล้วติดใจในบริการ (ตู้แอร์) ต่อมารถไฟทำเอง แกรม  
ราคายังแพงกว่าบริษัทเอกชน และบริการห่วยติดอันดับอีกต่างหาก คราวนี้ผมจองตู้  
แอร์ไม่ได้ เลยกลับมาขึ้น 3 คนแน่นเช่นเคย แกรมเบาที่นั่งยังเป็นเหล็กแข็ง  
(คล้ายพลาสติกแข็ง) คุณจึงจก คิดดู ผู้โดยสารที่นั่งจากกรุงเทพฯ ถึงขอนแก่นจะปวด  
กันขนาดไหน มันทรมาณจริง ๆ นี้ขนาดเปลี่ยนจากเอกชน แล้วเอามาทำเป็น "รถ  
ด่วน" เสียค่าธรรมเนียม "รถด่วน" แล้วยังบริการห่วยอีก ผมขอได้โปรดให้  
ผู้ว่าการการรถไฟ กรุณาเหลียวแลบ้างนะครับ

คอลัมน์จดหมายถึงบรรณาธิการ หนังสือพิมพ์สยามรัฐ ฉบับวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2534  
ได้นำเสนอเรื่องราวทุกซ์เกี่ยวกับการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ดังนี้

เรียน ท่านผู้อำนวยการองค์การโทรศัพท์ฯ ผ่าน "สยามรัฐ"

ตามที่ ทศท. มีคำสั่งกำหนดติดตั้งโทรศัพท์ 2,408 เลขหมาย บริเวณถนนทุ่ง  
มังกร เขตตลิ่งชัน กทม. ภายในเดือน ม.ค. 2534 หลังจากที่เลื่อนมาหลายครั้ง  
ติดต่อกัน

บัดนี้ผ่านกำหนดนัด ทศท. ยังไม่สามารถติดตั้งได้ตามที่แจ้งไว้ เท่ากับว่าตั้งแต่มี  
กำหนดนัดมา ก็ยังไม่เคยทำตามสัญญาสักครั้งเลย

อย่างนี้แล้วเมื่อไหร่ชาวบ้านจึงจะมีโทรศัพท์ใช้เป็นรูปธรรมสักที?

ขอให้ท่านได้ตระหนักถึงภาระหน้าที่ในการให้บริการประชาชนตามเจตนารมณ์ของ  
ทศท. ขอให้ทบทวนฐานะ คักดิ์ศรีความเชื่อถือของประชาชนต่อหน่วยงานของรัฐที่  
เหมือนว่าเสื่อมทรามตกต่ำทุกขณะ

ขอให้ท่านและคณะผู้บริหารโปรดหันมาใส่ใจเอาความจริงใจสุจริตมา...

จากการศึกษาพบว่า การนำเสนอเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาประเภทนี้ในสื่อหนังสือพิมพ์นี้ นอกจากผู้ร้องจะแจ้งถึงลักษณะของปัญหาและความทุกข์ร้อนที่ได้รับแล้ว เรื่องที่นำเสนอแทบทุกเรื่องจะต้องเป็นการดำเนินการให้บริการขององค์การต่าง ๆ และมักจะทำให้คำที่สะท้อนถึงอารมณ์และความรู้สึกของผู้ร้องทุกข์ได้ดีกว่าการนำเสนอของสื่อประเภทอื่น เช่น การใช้คำว่า ห่วย เสื่อมทรามตกต่ำ เหมือนลงนรก เป็นต้น

ค. สื่อวิทยุโทรทัศน์ ทั้งข่าวพัฒนาบ้านเมืองและสังคมและรายการคุณบอกมา ต่างมีการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ประเภทนี้กันมาก แต่ความแตกต่างประการหนึ่งคือ ในการนำเสนอของรายการคุณบอกมานั้น จะไม่นำเสนอเรื่องร้องทุกข์ที่ให้ภาพพจน์ไปในทางลบแก่องค์การโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ทั้งนี้เพราะองค์การโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ได้ใช้เวลาส่วนหนึ่งของรายการคุณบอกมา เพื่อนำเสนอข่าวประชาสัมพันธ์ขององค์การฯ แต่การนำเสนอก็จะนำเสนอรวมกันไปกับเรื่องร้องทุกข์ทั่วไป ดังเช่น เรื่องที่ออกอากาศเมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2533 ดังนี้

สุดท้าย ประจำคืนวันนี้ ตามที่ชาวอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ได้ร้องเรียนผ่านหน้าหนังสือพิมพ์บางฉบับว่า อยู่ใกล้กรุงเทพแค่นี้เอง แต่ดูเหมือนยังกับอยู่จังหวัดไกล ๆ ที่ความเจริญยังไม่ถึง องค์การโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ขอชี้แจงว่า โครงการขยายบริการโทรทัศน์ในเขตจังหวัดนนทบุรีนั้น เฉพาะในเขตท้องที่อำเภอบางใหญ่ องค์การโทรทัศน์ฯ ได้กำหนดติดตั้ง ชุมสายโทรทัศน์บางใหญ่ ขนาด 1,024 เลขหมาย กำหนดจะแล้วเสร็จสามารถติดตั้งโทรทัศน์เปิดบริการแก่ประชาชนได้ ประมาณเดือนพฤษภาคม 2534 แต่เนื่องจากสภาพพื้นที่ทั่วไป มีสภาพเป็นสวน

ผลไม้ มีลำคลองสายเล็ก สายใหญ่มากมาย และบ้านเรือนส่วนใหญ่อยู่กระจัดกระจาย แม้จะเป็นอุปสรรคต่อการสร้างข่ายสายบ้าง แต่ก็พยายามเร่งรัดการดำเนินงาน เพื่อให้แล้วเสร็จตามกำหนด

นอกจากเขตพื้นที่อำเภอบางใหญ่แล้ว ในเขตอำเภอบางกรวยก็อยู่ในโครงการขยายบริการโทรศัพท์ รวม 6,144 เลขหมาย กำหนดเปิดบริการภายในปี 2534 เหมือนกัน ซึ่งเลขหมายส่วนหนึ่งอาจแบ่งมาช่วยพื้นที่อำเภอบางใหญ่ได้อีกด้วย

จะเห็นได้ว่าการนำเสนอเรื่องขององค์การโทรศัพท์ในรายการคุณบอกมานี้จะเป็นลักษณะของการชี้แจงปัญหาในการดำเนินงานขององค์การฯ ซึ่งในรายการข่าวพัฒนาบ้านเมือง และสังคมจะไม่พบลักษณะการนำเสนอเช่นนี้

จากตัวอย่างที่ยกมาทั้งหมด ทั้งในสื่อวิทยุกระจายเสียง และสื่อหนังสือพิมพ์เรื่องทุกเรื่องเป็นการนำเสนอเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการกิจการสาธารณูปโภค ที่มีรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ แต่ยังมีกิจการบริการกิจการสาธารณูปโภคที่ผู้ดำเนินการไม่ได้เป็นรัฐวิสาหกิจ และได้ปรากฏเรื่องร้องทุกข์ทางสื่อมวลชน ซึ่งรายการข่าวพัฒนาบ้านเมือง และสังคมได้ออกอากาศเกี่ยวกับการบริการของเรือด่วนคลองแสนแสบ เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2534 ดังนี้

ถ้าจะพูดจะคุยเรื่องของคลองแสนแสบตอนนี้ ก็ต้องคุยกันเรื่องเรือด่วนซีครับถึงจะทันสมัย เรือด่วนที่ทางกรุงเทพมหานครเขาจัดเป็นบริการสำหรับประชาชน เพื่อแบ่งเบาการจราจรที่ติดขัดบนท้องถนนใจล่ะ นับว่าย่นระยะเวลาของการเดินทางลงได้จริง ๆ รุ่งออกจากตลาดบางกะปิแวะรับแวะส่งผู้โดยสารเรื่อยมาจนถึงปลายทางที่ประตูน้ำ ก็ประมาณ 30 นาทีเท่านั้น นี่หากนั่งรถประจำทางมาชั่วโมงครึ่งยังไม่รู้จะถึงหรือเปล่า อย่างไรก็ตามทางกรุงเทพมหานคร ควรเข้าไปดูแลในเรื่องการบริการประชาชนให้ดีขึ้นกว่านี้หน่อย อย่าปล่อยให้เสียงเครื่องยนต์ดังหนวกหูชาวบ้านอย่างที่เป็นอย่างนี้ และที่สังเกตดูรู้สึกว่แต่ละลำแล่นกันเร็ว นี่ถ้าน้ำเต็ม ๆ ฝั่ง ชาวบ้านริมน้ำคงเดือดร้อนไปตาม ๆ กันจากคลื่นที่กระฉอกเข้าไปในบ้านของเขา แม้ผู้

โดยสารในเรือเองก็ต้องยกผ้าพลาสติกข้างเรือปิดกันน้ำที่กระเซ็นเข้ามาตลอดทาง  
 ช่างนำส่งสารจริง ๆ บ้างก็เอาหนังสือคลุมไว้เลย เพราะน้ำในคลองยังสกปรกอยู่  
 มาก แล้วเรือด่วนที่บริการประชาชนขณะนี้มิได้ให้บริการทั้งแบบมีหลังคาและแบบสปอร์ต  
 ไม่มีหลังคา ไม่รู้ว่าราคาแตกต่างกันด้วยไหม หรือมิได้ให้เลือกหลายแบบ แต่แปลก  
 ครับ แบบปรับอากาศกลับไม่ยอมให้มี แล้วทำจอดเรือก็ยังไม่มีหลังคาให้อาศัยหลบ  
 แดดหลบฝน ปลอ่ยให้ผู้คนที่ต้องทนทรมาณยืนรอกันกลางแดดเปรี๊ยะ ๆ แล้วถึงหน้าฝน  
 จะทำอย่างไรไม่ทราบครับ แล้วผู้ต้องการใช้บริการเรือด่วนโปรดทราบด้วยว่า  
 ทำเรือด่วนที่นี้ไม่เหมือนท่าเรือข้ามฟากนะครับ จะขึ้นจะลงแต่ละที่แทบจะต้องคลาน  
 กัน ก็ขอเตือนบรรดาผู้จะไปใช้บริการให้แต่งกายให้เหมาะสมหน่อย โดยเฉพาะ  
 บรรดาสาว ๆ เดี่ยวจะกลายเป็นการแสดงแฟชั่นโชว์กันแถว ๆ ทำเรือด่วนนี้เอง  
 ปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ก็ขอให้ทาง กทม. รีบแก้ไขด้วย เพื่อให้บริการสามารถเรียก  
 ได้ว่าครบวงจรและเป็นທີ່ประทับใจประชาชน จริงไหมครับ

เรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของกิจการสาธารณูปโภค และรัฐวิสาหกิจ  
 นี้เป็นเรื่องที่ปรากฏขึ้นบ่อยทางสื่อมวลชน ทั้งนี้เนื่องจากกิจกรรมดังกล่าว เป็นกิจกรรมที่เกี่ยว  
 ข้องและจำเป็นต่อการดำรงชีวิตประจำวันของคนในสังคมปัจจุบัน ดังนั้นเมื่อการให้บริการของ  
 กิจกรรมขึ้นพื้นฐานบกพร่อง คนในสังคมส่วนหนึ่งจึงต้องหาทางแสดงออกเพื่อให้ภาวะของการ  
 ไม่พึงปรารถนาหมดไป ซึ่งวิถีทางหนึ่งคือการส่งเรื่องร้องทุกข์มายังสื่อมวลชน

3. ปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นมลพิษและการทำลายทรัพยากรธรรมชาติ เป็นเรื่องเกี่ยว  
 กับภาระกระทำของคนในสังคมที่ทำให้สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ กลายเป็นพิษจนกลายเป็นมลพิษทาง  
 สภาวะแวดล้อม ซึ่งสุนัตรา สุภาพ (2533: 114) ได้ให้ความหมายของคำว่ามลพิษทางสภาวะ  
 แวดล้อมว่าหมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่มีชีวิตหรือไม่มีชีวิต จับต้องได้หรือจับต้องไม่ได้ หรือมองเห็น  
 ได้ หรือมองเห็นไม่ได้ โดยมนุษย์ในสังคมทำให้เป็นพิษ หรือเป็นพิษด้วยตัวของมันเอง ซึ่งมีที่มา  
 จากหลายประการอาทิมลพิษทางอากาศ มลพิษทางน้ำ มลพิษทางดิน มลพิษทางเสียง เป็นต้น

ดรราชินีที่สำคัญของเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ มีดังต่อไปนี้

- เสียงเครื่องยนต์รบกวนยามราตรีทำให้นอนไม่หลับ
- ชยะหรือสิ่งปฏิกูลส่งกลิ่นเน่าเหม็น
- การตัดไม้ทำลายป่า
- ได้รับกลิ่นที่ไม่พึงปรารถนา
- การขีดเขียนทำความสกปรกแก่สิ่งสาธารณะ
- น้ำเน่าเสีย น้ำท่วมขัง
- อากาศเป็นพิษ ควันพิษ
- ฝุ่นผงกระจาย
- ผักตบชวา ไมยราบยักษ์
- น้ำเซาะตลิ่งพัง

จากการศึกษาของผู้วิจัยพบว่า สื่อมวลชนทั้ง 3 ประเภทต่าง ๆ ได้นำเสนอเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม และทรัพยากรธรรมชาติ อย่างสม่ำเสมอ ดังปรากฏในสื่อต่าง ๆ ดังนี้

ก. สื่อวิทยุกระจายเสียง รายการบ้านเมืองของเราได้เสนอเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อมทั้งเรื่องที่เกิดขึ้นในกรุงเทพมหานคร และต่างจังหวัด ดังตัวอย่างเรื่องอากาศเป็นพิษที่ออกอากาศในวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2534 ดังนี้

ราษฎรผู้หนึ่ง (ปกปิดนาม) ชลยพญานาค ถนนอรุณงษ์ตัดใหม่ เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ร้องเรียนว่า บริเวณชุมชนบ้านพักอาศัยของผู้ร้องมีผู้ประกอบการโรงงานทำแจกก๊วย (ขนาดเล็ก) ติดกับกำแพงวัดพระยาหยั่ง เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร การดำเนินงานของโรงงานแห่งนี้ก่อความเดือดร้อนให้ราษฎรข้างเคียงมานานแล้ว จะต้มแจกก๊วย เวลาประมาณ 01.00 น. เวลา 08.00 น. และเวลา 16.00 น. ทุกวัน ทำให้เกิดมีมลภาวะจากการต้ม ไม่ว่าจะป็นน้ำมัน กาบมะพร้าว รบกวนราษฎร ขอให้ทางราชการช่วยตรวจสอบด้วย

ข. สื่อหนังสือพิมพ์ พบว่าหนังสือพิมพ์ทั้งสามฉบับมีการนำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อมและทรัพยากร และเรื่องที่น่าเสนอจะมีความหลากหลายต่าง ๆ กันไป อย่างไรก็ตามขอยกตัวอย่างเรื่องเกี่ยวกับอากาศเป็นพิษจากไอเสียรถยนต์ ซึ่งเป็นปัญหาที่สำคัญของสิ่งแวดล้อมของอากาศ ซึ่งหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ฉบับวันที่ 27 ธันวาคม 2533 ได้ตีพิมพ์จดหมายร้องทุกข์เกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า

เรียน คุณแจ้งจก ที่นับถือ

ดิฉันเป็นลูกจ้างทำงานที่ไม่มีรถเก๋งส่วนตัว ต้องนั่งรถเมล์ ชสมก. ไปทำงานพร้อมลูกชาย สงสารลูกเหลือเกินเพราะอะไรรู้ไหมคะ

ทุกวันนี้ กรุงเทพฯมีควันพิษควันดำมากมาย ทั้งรถเมล์ ชสมก. เองเกือบทุกสาย แม้แต่รถใหม่ ๆ ฝนควันดำเป็นทาง ไหนจะรถเก๋งบางคัน ซึ่งถึงแม้จะไม่บ่อยนัก แต่ก็พบว่ามีความดำ และสำคัญที่สุดคือ มอเตอร์ไซด์ ฝนควันไม่ดำแต่สีขาวเป็นทางหน้าซ้ายยังเสียงดังสนั่น มาตรการที่จะขจัดควันดำ ควันขาว ควันพิษ ของนายกษัตริย์ชายหรือของหน่วยงานใด ทำไม่ไม่เด็ดขาดเสียที ทุกวันนี้จะตายกันไปหมดแล้ว โดยเฉพาะสงสารลูก เพราะบ่นว่าปวดหัว เวียนหัวมาก แต่ไม่รู้จะทำอย่างไร เพราะไม่มีรถเก๋งติดแอร์นั่ง ตำรวจเองดิฉันก็อ่านหนังสือพิมพ์ว่า ตำรวจจราจรมีสุขภาพที่แย่มาก วัน ๆ สุดแต่ควันพิษ ไอเสีย เสียงดัง แล้วเมื่อไรจะแก้ปัญหานี้จริงจังเสียที หน่วยงานใดรับผิดชอบโดยตรงน่าจะจัดการเสียที ก่อนที่พลเมืองไทยจะมีแต่โรคมะเร็ง เต็มบ้านเต็มเมืองไปหมด

ค. สื่อวิทยุโทรทัศน์ ทั้งข่าวพัฒนาบ้านเมืองและสังคมและรายการคุณบอกมาต่างได้เสนอเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อมมาโดยตลอด และในบางครั้งที่น่าเสนอนั้น ได้รวบรวมเอาเรื่องของมลพิษต่าง ๆ มารวบรวมไว้ในครั้งเดียวกัน ดังเรื่องที่ยกอากาศในรายการคุณบอกมา วันที่ 28 เมษายน 2534 ดังนี้

"คุณบอกมา" ประจำคืนวันนี้ ขอแจ้งให้ผู้ที่รับผิดชอบ ช่วยตรวจสอบ ดูแล และแก้ไข เฟ่งสายตาไปยังย่านสะพานลอยคนเดินข้าม "ถนนวิภาวดี" ช่วงซอย

ร่วมศิริมิตร ขอสภิตออกมาเป็น 3 ประเด็นใหญ่ ๆ มองให้เต็มตา คือ ชะงอกมหิมา และเนาเหม็น นับเป็นการเพิ่มมลภาวะ และทำลายสุขภาพอนามัย กับพฤติกรรมของ คนชาดระเบียบ ไม่มีวินัย ไร้การศึกษา ได้รับการอบรมมาให้ "ทำลาย" โดยใช้สิ สเปร์ย์เร่ร่อนออกพ่นเครื่องหมาย ถนัดการใช้ภาษา "วิบัติ" อัดคัตศีลธรรมจรรยา สุกท้ายอย่าเพิ่งเมิน คือ แผ่นเหล็กตามทางเดินบนสะพานลอย ได้สิก-กร่อน สร้าง ความเดือดร้อน ก่ออันตราย ให้กับผู้เดินข้ามไปมา โดยเฉพาะสุขภาพสตรี จึงขอเชิญ ผู้ที่เกี่ยวข้องมาร่วมแก้ปัญหานานาปัญหาเสียทีจะได้ใหม่ ขอใจลวงหน้าพระคุณ

4. ปัญหาความเดือดร้อนอันเกิดจากระบบระเบียบและนโยบาย เป็นความเดือด ร้อนที่เกิดจากกฎระเบียบ นโยบาย ในลักษณะที่ผู้ร้องทุกข์คิดว่าตนเองไม่ได้รับความเป็นธรรม จากกฎระเบียบหรือนโยบายนั้น ปัญหาประเภทนี้รวมถึงการไม่เข้าใจในกฎระเบียบต่าง ๆ ด้วย

ดรรชนี (index) ที่สำคัญของเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาความเดือดร้อนอันเกิด จากระบบระเบียบและนโยบาย มีดังนี้

- ผู้ร้องไม่เข้าใจระเบียบวิธีปฏิบัติ สงสัยในระเบียบวิธีปฏิบัติ
- ระเบียบนโยบายทำให้ผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน
- ผู้ร้องไม่ได้รับความคุ้มครองในกฎระเบียบใหม่ที้ออกมา

จากการศึกษาพบว่าสื่อโทรทัศน์ไม่ได้นำเสนอเรื่องร้องทุกข์ประเภทนี้ ในขณะที่สื่อ วิทยุกระจายเสียง และสื่อหนังสือพิมพ์ได้นำเสนอเรื่องดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตาม สำหรับสื่อ วิทยุกระจายเสียงแล้วก็พบเรื่องประเภทนี้ได้ไม่บ่อยนัก ดังจะได้กล่าวต่อไป

ก. สื่อวิทยุกระจายเสียง เรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับความเดือดร้อนจากระเบียบ นโยบายนี้ สื่อวิทยุกระจายเสียงมักจะนำเสนอเรื่องเกี่ยวกับความไม่เข้าใจระเบียบกฎเกณฑ์ ต่าง ๆ ของผู้ร้องมากกว่าที่จะนำเสนอการร้องเรียนในเรื่องของนโยบายโดยตรง อาทิเรื่อง เกี่ยวกับข้าราชการบำนาญ มีความสงสัยในระเบียบวิธีปฏิบัติในการรับเงิน สื่อวิทยุกระจายเสียง



ก็จะนำเสนอออกอากาศบ่อยครั้งกว่าเรื่องร้องเรียนนโยบายโดยตรง ดังเช่นเรื่องนี้ออกอากาศวันที่ 13 พฤษภาคม 2534 ดังนี้

นายเฉลย อินทร์คำ บ้านเลขที่ 109 ถนนศรีมหาไชยชัย ตำบลทะเลชุบศร อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ร้องเรียนว่า ผู้ร้องเป็นข้าราชการครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา อำเภอหนองโดน จังหวัดสระบุรี และเกษียณอายุราชการตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2533 ได้ทำเรื่องขอรับบำนาญตามขั้นตอนเรียบร้อยแล้ว แต่ขณะนี้ยังไม่ได้รับบำนาญ ไม่ทราบเพราะสาเหตุใด จึงขอให้ทางราชการที่เกี่ยวข้องได้พิจารณาช่วยเหลือด้วย

ข. สื่อหนังสือพิมพ์ การนำเสนอเรื่องปัญหาความเดือดร้อนจากระบบระเบียบและนโยบายจะพบว่าการนำเสนอในหนังสือพิมพ์เป็นจำนวนมากกว่าสื่ออื่น ทั้งนี้เพราะการร้องทุกข์ในลักษณะดังกล่าว ถือเป็นกรณีพิเศษโดยตรงต่อผู้มีอำนาจของรัฐ เพราะเป็นที่แน่นอนว่าจุดหมายปลายทางของการร้องทุกข์ต้องเป็นผู้บริหารระดับสูงที่สามารถเสนอแก้ไข กฎเกณฑ์ระเบียบ ตลอดจนนโยบายต่าง ๆ ได้ ซึ่งโดยธรรมชาติของหนังสือพิมพ์แล้ว จะทำหน้าที่ในการเสนอเรื่องลักษณะนี้ได้ดีกว่าสิ่งอื่น ๆ ตัวอย่างของการร้องทุกข์เรื่องลักษณะนี้ทางหนังสือพิมพ์ เช่นกรณีที่ข้าราชการหญิงเดือดร้อนจากระเบียบการเบิกเงินค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของบุตร ซึ่งผู้ร้องต้องการให้มีการแก้ไขระเบียบนี้ เพื่อตนเองและข้าราชการคนอื่น ๆ ที่ประสบปัญหาเดียวกับตนจะได้คลายความเดือดร้อน ซึ่งหนังสือพิมพ์ไทยรัฐฉบับวันที่ 26 เมษายน 2534 ได้เสนอเรื่องนี้

...ขอความกรุณาคุณแจ้งจกให้ช่วยเป็นกระบอกเสียงแทนดิฉัน (และอาจจะแทนผู้หญิงอีกหลาย ๆ คน) ผ่านไปยังคณะทำงาน รสช. โดยเฉพาะท่าน รมต. การคลัง เกี่ยวกับเรื่องระเบียบการเบิกค่าบำรุงการศึกษา และค่ารักษาพยาบาลของบุตร ดิฉันเป็นข้าราชการครูชั้นผู้น้อย สามปีเป็นทหาร ซึ่งต้องเดินทางไปราชการต่างจังหวัดบ่อย ๆ บางครั้งไปเป็นระยะเวลาาน ปกติเรื่องค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของลูกดิฉันต้องรับผิดชอบ โดยสามีแทบจะไม่มีส่วนร่วมด้วยเลย ตามระเบียบของกระทรวง

การคลัง บอกไว้ว่า ถ้าสามีภรรยาเป็นข้าราชการทั้งคู่ การเบิกค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของบุตร ต้องให้สามีเท่านั้น เป็นผู้เบิก (ยกเว้นสามีตายหรือมีการหย่าร้าง) ถ้าสามีผู้ใดมีความรับผิดชอบเรื่องนี้คงไม่มี แต่สามีของดิฉันนั้นตรงกันข้าม เมื่อดิฉันให้ว่านให้ช่วยนำใบเบิกไปช่วยเบิก เขาก็ละเลยไม่ค่อยสนใจ แถมบางครั้งเบิกได้มากก็ไปบำรุงสโมสร หรือเฮฮาไปกับเพื่อนฝูงจนหมด ถ้าพูดขึ้นมาก็ได้ทะเลาะกันทุกครั้ง ดิฉันจึงอยากจะขอทราบขอความกรุณาท่านผู้มีส่วนเกี่ยวข้องช่วยแก้ไขระเบียบดังกล่าวนี้ด้วยเถิดค่ะ ขอให้ มารดา ซึ่งเป็นข้าราชการได้มีสิทธิเบิกค่าใช้จ่าย เล็ก ๆ น้อย ๆ เหล่านี้ได้ด้วยตนเองบ้าง

การร้องทุกข์เกี่ยวกับระเบียบนโยบายต่าง ๆ นี้ ก่อนข้างจะมีเนื้อหาที่หลากหลาย เช่น เดือดร้อนจากนโยบายการลดจำนวนข้าราชการ ระบบการบริหารงานแบบเลือกตั้งคนบติ ในมหาวิทยาลัยทำให้อาจารย์ไม่เป็นอันทำงาน ระเบียบการเลื่อนขั้นเงินเดือนไม่เป็นธรรม นโยบายการจำกัดโควตาอายุของเกษียณกรทำให้เกษียณกรรายใหม่เดือดร้อน ลูกจ้างประจำอยากได้บำนาญเช่น ข้าราชการ ฯลฯ ซึ่งปัญหานานาประการนี้ จะพบได้ในหนังสือพิมพ์

5. ปัญหาศีลธรรม วัฒนธรรม และจิตใจ อนุสรณ์ ศรีแก้ว (2534: 138) ได้กล่าวถึงปัญหาทางด้านศีลธรรม วัฒนธรรม และจิตใจว่าเป็นผลมาจากการพัฒนาประเทศที่ให้ความสำคัญกับการขยายตัวทางเศรษฐกิจเป็นหลัก ทำให้วัฒนธรรมทางวัตถุ (material culture) เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว แต่วัฒนธรรมที่ไม่ใช่วัตถุ (nonmaterial culture) ซึ่งได้แก่อุดมการณ์ ค่านิยม ประเพณี ศีลธรรม และจิตใจ ตามไม่ทันเกิดการล้ำหลังทางวัฒนธรรม (cultural lag) ก่อให้เกิดปัญหาทางด้านศีลธรรม วัฒนธรรม และจิตใจ ติดตามมา

การนำเสนอเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาศีลธรรม วัฒนธรรม และจิตใจนี้ มักเป็นเรื่องเกี่ยวกับความทุกข์ใจของผู้ร้องที่เขาได้มองเห็นสภาพการณ์ในสังคมรอบตัว ที่ขัดต่อศีลธรรม และวัฒนธรรมอันดีงาม จึงเกิดความวิตกกังวลใจ และได้ร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนโดยคาดหวังว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้ดำเนินการเรื่องนั้น ๆ ให้เป็นที่เรียบร้อยตามครรลองของศีลธรรม และวัฒนธรรมที่ดี

ดรรชนี (index) ที่สำคัญที่ระบุว่าเรื่องร้องทุกข์นั้น ๆ จัดอยู่ในประเภทของปัญหา ศิลธรรม วัฒนธรรม และจิตใจ มีดังต่อไปนี้

- ขนบธรรมเนียมประเพณีที่ดั่งามไม่ได้รับความสนใจในการปฏิบัติ
- การจัดฉายภาพยนตร์โป๊
- การจัดประกวดนางงามในชุดแต่งกายที่แสดงสัดส่วนของร่างกายมากเกินไป
- การมั่วสุมในแหล่งอบายมุข เช่น ในดิสโก้เธค คาเฟ่ คอफीช็อป ลานสเก็ต
- การจัดงานที่มีอบายมุขประกอบ เช่น ม้ากาชาด ตู้เกมส์ไฟฟ้า
- แฉงหนังสือโป๊ วิดีโอลามก
- การจัดงานที่ขัดต่อศีลธรรมในเขตวัด
- พระสงฆ์มีฐานะร่ำรวยผิดปกติ
- พระสงฆ์ไม่ปฏิบัติตนอยู่ในศีลในธรรม
- การดำเนินธุรกิจขายสินค้าเครื่องบูชาในวัดอย่างน่ารังเกียจ
- ไกด์ไม่ห้ามปรามนักท่องเที่ยวที่ประพฤติตนไม่เหมาะสมในเขตวัด

จากการศึกษาพบว่า เรื่องร้องทุกข์ที่เป็นปัญหาทางศีลธรรม วัฒนธรรม และจิตใจนี้ ได้รับการนำเสนอผ่านสื่อมวลชนโดยไม่มีผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงคณะรัฐบาลโดยสื่อที่นำเสนอพบว่ามีสื่อวิทยุโทรทัศน์ และสื่อหนังสือพิมพ์ ดังนี้

ก. สื่อหนังสือพิมพ์ ได้พบว่าหนังสือพิมพ์ทั้งสามฉบับมีการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ประเภทนี้มากกว่าสื่อวิทยุโทรทัศน์ โดยลักษณะของการนำเสนอได้พบว่า หนังสือพิมพ์ไทยรัฐได้เป็นสื่อที่มีการนำเสนอเรื่องประเภทนี้มากกว่าหนังสือพิมพ์อื่น ตัวอย่างเรื่องร้องทุกข์ประเภทนี้ในหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ฉบับวันที่ 29 ธันวาคม 2533 ได้นำเสนอเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการขายหนังสือลามกที่แผงหนังสือตลาดจตุจักร ซึ่งส่วนหนึ่งของเรื่องร้องทุกข์ได้ระบุว่า

...ขณะนี้ได้มีกลุ่มวัยรุ่นระยำไม่ต่ำกว่า 20 คน แบ่งเป็นชุด ชุดละ 3-4 คน ออกตระเวนจ้องดูว่าเด็ก นร. นศ. ชายผ่านมาไหม ถ้ามามันจะเข้าประชิดขูกรรโชก "เอาหนังสือโป๊ไหม" ถ้าเด็กสายหน้าไม่เอา มันจะลากแขนเด็กเข้าไปในซุ่มซึ่งมี

ประตูปิดมิดชิด บังคับขายหนังสือไปที่มีการแสดงร่วมเพศอย่างนิสดาร ลีลี ปกอบมัน พร้อมเสนอขายทั้งแคตตาล็อกโฆษณาทางโทรศัพท์ ทั้งเสนอวิดีโอเอกซ์ นับว่าเป็น"แหล่ง"ที่ใหญ่มากทีเดียว

ครั้นเด็กไม่เอาด้วย มันจะข่มขู่กรรโชกเอาเงิน แสดงการไม่พอใจ บางทีถึงกับปลักอกเด็ก แสดงความรุนแรงสันดานเลว ๆ ออกมา ขนาดคนสูงอายุ ถ้ามาหาซื้อหนังสือ มันจะเข้าไปปลากแซน แล้วบอก "เอาหนังสือไปไหมลุง" ให้ตายสิครับผมเองยังโดน จนผมไม่อยากเหยียบไปซื้อหาหนังสือดี ๆ เลย ห่วงแต่เด็ก ๆ เท่านั้น 12-13 ยังดูการ์ตูนไป หนังสือวิดีโอเอกซ์ ฯลฯ อนาคตเด็ก ๆ พวกนี้จะเหลวแหลกแค่ไหน ใครรับผิดชอบ ถ้าคุณต้องการรายละเอียด คุณลองมาเดินดูซิ คุณจะพบว่ามันกลุ่มรวมเข้ามาเสนอ บังคับขายทีเดียว สนนราคา หนังสือเอกซ์ (200 บาทอย่างต่ำ สูงสุด 500 บาท), วิดีโอเอกซ์ (อย่างต่ำ 700 บาท สูงสุด 1,000-1,500 บาท)

ข. สื่อวิทยุโทรทัศน์ จากการศึกษาพบว่าสื่อโทรทัศน์นำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาศีลธรรม วัฒนธรรม และจิตใจน้อยมาก โดยลักษณะการนำเสนอจะเป็นเรื่องที่ค่อนข้างเบา กล่าวคือ สามารถนำเสนอภาพออกอากาศได้โดยไม่เป็นการทำลายวัฒนธรรมที่ดี อาทิ เรื่องเกี่ยวกับประเพณีสงกรานต์ ซึ่งชาวพัฒนาบ้านเมืองและสังคมได้นำเสนอเมื่อวันที่ 16 เมษายน 2534 ดังนี้

นึกถึงสงกรานต์ที่ไร ภาพสาดน้ำของหนุ่มสาว ก็ผุดขึ้นมาในความคิดของใครต่อใครเสมอ ประเพณีไทยที่ใครต่างชื่นชมว่าเป็นประเพณีที่น่ารัก รดน้ำดำหัวผู้ใหญ่ สาดน้ำให้แก่กันและกันเพียงเบา ๆ เพื่อคลายร้อนในยามที่อากาศอบอ้าวแต่เดี๋ยวนี้อกลับแปรเปลี่ยน ลองลุ่มตัวอย่างจุดหนึ่งในประเทศไทยที่เล่นน้ำสงกรานต์เหมือนกับชาวบ้านเขา คือที่บริเวณกิโลเมตร 859 อำเภอแม่จัน ซึ่งอีก 31 กิโลเมตรจะถึงแม่สายบนทางหลวงที่ 110 จังหวัดเชียงราย มีกลุ่มผู้คนที่รอดักเล่นน้ำรถราที่ผ่านไปมา รวมทั้งอาจจะตกเล่นผู้คนให้ต้องบาดเจ็บด้วยก็ได้ ไม่รู้วัตถุประสงค์ที่แน่ชัด เพราะสาดกันแบบกะให้คนร่วง หรือกระจกแตกกันมากกว่าเพื่อมิตรไมตรีจิตหรือรักษาประเพณี น้ำที่นำมาสาดก็ตักมันข้าง ๆ คลองริมถนนกันนั่นแหละ همینดำแค่นั้นไม่รู้

เอามันส์เชื่อว่า คนไหนที่ถูกสาดแทนที่จะสดชื่นคลายร้อน กลับความรู้สึกแย่งลงไปอีก ทั้งเหม็นทั้งเจ็บ และคนสาดจะยิ่งเบิกบานบันเทิงใจกันนัก หากมีรถมอเตอร์ไซค์ที่มีสาว ๆ ที่มาพร้อมเล่นน้ำผ่านมาร่วมประเพณี จะยิ่งสาดสาด สาดมันเข้าไปให้น้องนางเธอเปียกปอนได้มากที่สุด ก็คงยิ่งสะสมใจกันมากขึ้น บางทีน้ำนั้นก็แค่แช่แข็งให้เย็นทรวงวาวหวิวเล่น แดมพอกอีกต่างหากด้วย

ขอเถอะครับ ประเพณีจะคงอยู่ได้ทุกคนต้องช่วยกันรักษาให้มีคุณค่าและไม่ให้ทำลายด้วยสิ่งที่คนกระทำแล้วเหมาะว่าทำอย่างประเพณีที่เขาทำกัน รับรองครับว่าสมัยก่อนเขาไม่เล่นน้ำสาดน้ำสงกรานต์กันอย่างนี้แน่ ยิ่งไงก็หวังใจว่าปีหน้าฟ้าใหม่การเล่นน้ำสงกรานต์ ไม่ว่าจะจุดไหน ๆ ของประเทศ คงจะไม่มีน้ำข้างถนนหรือการสาดน้ำอย่างคึกคะนองเอาเป็นเอาตายให้เห็นกันเลยนะครับ

การนำเสนอเรื่องราวทุกซ์เกี่ยวกับปัญหาศีลธรรม วัฒนธรรม และประเพณีนี้ สิ่งที่ต้องมวลชนต้องระมัดระวังประการหนึ่ง คือ การไม่ทำหน้าที่ในลักษณะของการชี้โพรงให้กระรอก กล่าวคือ เรื่องราวทุกซ์ที่ระบุแหล่งของอบายมุข ถ้าหากผลจากการนำเสนอไม่ได้เป็นการกระตุ้นให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเข้ามาดำเนินการ ก็คงถือว่าเป็นการประชาสัมพันธ์แหล่งอบายมุขนั้นไปในตัว

6. ปัญหาการรुकล้าที่สาธารณะ เป็นเรื่องราวทุกซ์เกี่ยวกับเรื่องพื้นที่สาธารณะถูกบุกรุกโดยบุคคลบางคนหรือกลุ่มอิทธิพลบางกลุ่ม อันทำให้ประชาชนทั่วไปเสียสิทธิที่จะใช้สถานที่สาธารณะนั้นตามสิทธิอันชอบ หรืออาจเป็นการเข้าถือครองโดยที่ตนเองไม่มีสิทธิในที่สาธารณะนั้น

ดรชณี (index) ที่สำคัญที่ระบุว่าเรื่องราวทุกซ์นั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับการรुकล้าที่สาธารณะ มีดังนี้

- ทำการปิดกั้นที่สาธารณะเพื่อประโยชน์ส่วนตัว
- วางสิ่งของบนทางเท้าซึ่งเป็นที่สาธารณะ
- เข้าครอบครองพื้นที่สาธารณะนั้นเพื่อประโยชน์ส่วนตัว
- ก่อสร้างอาคารรुकล้าเข้าไปในที่สาธารณะ

จากการศึกษาพบว่าสื่อมวลชนทุกประเภทได้นำเสนอเรื่องประเภทนี้ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ก. สื่อวิทยุกระจายเสียง เรื่องปัญหาการรुकล้าที่สาธารณะที่สื่อวิทยุกระจายเสียง นำเสนอนี้ มักเป็นเรื่องของการรुकล้าที่สาธารณะที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ทางการเกษตร อาทิการ ปิดกั้นทุ่งหญ้าเลี้ยงสัตว์สาธารณะ ซึ่งเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นในสังคมเกษตรกรรม ในขณะที่เรื่องการ รุกล้าที่สาธารณะในแหล่งชุมชนก็มีการนำเสนอในสื่อประเภทนี้ด้วย ตัวอย่างเรื่องร้องทุกข์ที่ออก อากาศเมื่อวันที่ 24 เมษายน 2534 เป็นตัวอย่างหนึ่งของการรुकล้าที่สาธารณะในสังคมชนบท

ราษฎรผู้หนึ่ง (ปกปิดนาม) อยู่ที่หมู่ 4 ตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัด ปราจีนบุรี ร้องเรียนว่า ที่ดินสาธารณประโยชน์บริเวณเชิงเขาคันทนา บ้านหมู่ 4 ตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดปราจีนบุรี มีผู้รुकล้าปิดกั้นเพื่อประโยชน์ ส่วนตัว หากไม่ยับยั้งไว้ ราษฎรหลายหมู่บ้านจะได้รับความเดือดร้อนขาดแคลนที่ เลี้ยงสัตว์

ข. สื่อหนังสือพิมพ์ หนังสือพิมพ์ทั้งสามฉบับได้นำเสนอเรื่องประเภทนี้ และพบว่า ลักษณะของการนำเสนอมักเป็นเรื่องเกี่ยวกับการวางสิ่งของบนพื้นที่สาธารณะ ดังตัวอย่างคอลัมน์ สารพันปัญหาวันที่ 30 เมษายน 2534 ดังนี้

ตามที่เขตสัมพันธวงศ์โดยหัวหน้าเขต ได้มีประกาศห้ามวางของในทางสาธารณะ (ตามประกาศที่แนบมานี้) บัดนี้เป็นเวลาล่วงเลยมาเกิน 1 เดือนแล้ว สภาพการ วางกองเศษเหล็กในซอยภาณุรังษียังเป็นปกติเหมือนเดิม ตามที่ได้แนบภาพถ่ายมา ด้วย พวกพ่อค้าเศษเหล็กถือว่าเป็นผู้มีอิทธิพลต่อเจ้าหน้าที่ของเขตสัมพันธวงศ์เป็น อย่างมาก โดยเฉพาะหัวหน้าเทศกิจเขตสัมพันธวงศ์ ซึ่งมีข่าวคราวเรื่องไม่มีใบ เสรีที่้อ้อฉมาแล้ว ไม่ทราบว่ารูปถ่ายนี้ถือเป็นหลักฐานแทนใบเสรีที่ได้หรือไม่ นอกจากการวางเศษเหล็กทำให้เกิดขวางการจราจรแล้ว ยังก่อให้เกิดมลภาวะทั้ง เศษน้ำมันเครื่องลงในท่อระบายน้ำ การกองเศษเหล็กฝังกำแพงวัดปฐมคงคา ทำให้ กำแพงเสียหาย เสียงบประมาณซ่อมแซมอีก แต่พวกพ่อค้าอิทธิพลกลับค้าขายด้วย

ความสบายใจ ซ้ำยังไม่ต้องมีทะเบียนการค้า และไม่ต้องเสียภาษีให้รัฐ เพียงแต่ส่ง  
ส่วยให้เจ้าหน้าที่เทศกิจเท่านั้น

จึงเรียนมาเพื่อทราบและช่วยเผยแพร่ให้ด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง ได้เคยทำหนังสือ  
ถึงผู้อำนวยการเขต แต่ก็ไม่เห็นได้ดำเนินการอย่างไร

ค. สื่อวิทยุโทรทัศน์ ทั้งรายการข่าวพัฒนาบ้านเมืองและสังคม และรายการคุณ  
บอกมาต่างได้เสนอปัญหานี้ และมีให้เห็นเป็นประจำ ซึ่งลักษณะของเรื่องที่น่าเสนอมักเป็นการ  
รुक้าทางเท้าโดยการวางขายสินค้าของบุคคลบางกลุ่มหรือบางคน ซึ่งอาจมีทั้งสิ่งของชิ้นเล็ก ๆ  
จนถึงเสาเข็มขนาดใหญ่ ซึ่งจะเห็นได้จากการออกอากาศของรายการคุณบอกมา เมื่อวันที่ 27  
มกราคม 2534 ดังนี้

เรื่องที่ 3 เป็นคำถามว่าเห็นดี เห็นงามกันอย่างไร จึงปล่อยให้คนมักง่ายเอา  
"เสาเข็ม" มากองไว้บนทางเดินเท้า ประกาศความเป็นเจ้าของ-ทางสาธารณะ  
อย่างเปิดเผย และจงใจทำให้ผู้สัญจรต้องลงไปเดินเสี่ยงภัยร่วมกับขยวดยานานาชนิด  
เพราะอะไรจึงไม่ช่วยผดุงกฎหมายให้ศักดิ์สิทธิ์เพื่อสุจริตชน ถึงชีวิตคนจน ๆ ก็คงไม่  
ไร้ค่ายิ่งกว่า "เสาเข็ม" จะใจจิต, ใจดำ หรือใจเค็ม, ก็ต้องถามคนที่เห็นอยู่  
ตลอดเวลาแถว ๆ "บุปผาราม" ไม่กล้าถามว่าอะไรบังตาจึงติมาเบา ๆ

7. ปัญหาอันเนื่องจากการหวั่นเกรงวินาศภัย เป็นปัญหาความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น  
จากความกลัวภัยพิบัติต่าง ๆ อันอาจเกิดขึ้น ทั้งนี้ความกลัวของผู้ร้องทุกข์อาจเกิดจากการที่  
ได้ประสบพบเห็นหรือรับรู้ถึงอุบัติเหตุต่าง ๆ ในช่วงระยะเวลาที่ใกล้เคียงกับการร้องทุกข์นั้น  
เช่น การได้พบเห็นด้วยตัวเองหรือรับรู้จากสื่อมวลชนในเรื่องรถบรรทุกแก๊สระเบิด ก็จะทำให้  
ประชาชนเกิดความหวาดวิตกไปกับสภาพแวดล้อมรอบตัวเขาได้ เช่น บ้านเรือนอยู่ใกล้สถานี  
บริการแก๊สก็จะทำให้เขาเกิดความหวาดกลัวอุบัติเหตุอันอาจเกิดจากสถานีบริการแก๊สนั้น เป็นต้น

ดรรชนี (index) ที่สำคัญที่ระบุว่าเรื่องร้องทุกข์นั้นจัดอยู่ในประเภทปัญหาอันเนื่องจากการหวั่นเกรงวินาศภัย มีดังนี้

- เกรงว่าแก๊สจะระเบิด
- เกรงอัคคีภัยจากการเผาซึ่งข้าวในนา
- เกรงว่าสิ่งก่อสร้างจะถล่มพังทลาย
- เกรงอุบัติเหตุจากการทำกิจกรรมต่าง ๆ

จากการศึกษาพบว่าในช่วงเปลี่ยนผ่านคณะรัฐบาลนี้ สื่อมวลชนทั้ง 3 ประเภทได้มีการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ในลักษณะนี้ดังตัวอย่างในสื่อแต่ละประเภท

ก. สื่อวิทยุกระจายเสียง มักจะเป็นการนำเสนอการหวั่นเกรงวินาศภัยจากประชาชนที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ดังเรื่องที่ออกอากาศวันที่ 20 พฤษภาคม 2534 ดังนี้

...นายปิง ตะกรุดราช บ้านเลขที่ 10/1 บ้านนาตะกรุด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ ร้องเรียนว่า ในช่วงฤดูร้อนพื้นที่ทั่วไปแห้งแล้ง และมักจะเกิดไฟไหม้ป่าทำลายต้นไม้ ทรัพย์สิน เป็นประจำ ซึ่งส่วนใหญ่จะเกิดจากคนมั่งง่าย ไม่มีความรับผิดชอบ เห็นว่า ทางราชการน่าจะมีมาตรการ จับกุม ทำโทษ เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นเช็ดหลาบตามควรแก่กรณี

ข. สื่อหนังสือพิมพ์ มักจะมีการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับวินาศภัยอันอาจจะเกิดขึ้นในท้องที่ต่าง ๆ เช่น เรื่องร้องทุกข์เกรงว่าเขื่อนจะพัง, ดิถุจะถล่ม, สถานีบริการแก๊สจะระเบิด เป็นต้น ซึ่งตัวอย่างที่คอลัมน์สารพันปัญหา ฉบับวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2534 ได้นำเสนอเป็นเรื่องเกี่ยวกับการร้องทุกข์ขอให้หามาตรการ ป้องกันการเสียชีวิตของกรรมกรก่อสร้าง ดังนี้

เดี๋ยวนี้เห็นตึกสูง ๆ ในกรุงเทพฯ แล้วนำวิตกว่าความสูงเหล่านี้จะเป็นอันตรายหรือมีมาตรฐานการก่อสร้างหรือความปลอดภัยมากน้อยแค่ไหน



ยิ่งเห็นข่าวตามหน้า นสพ.แล้ว อดที่จะเป็นห่วงไม่ได้ว่าเป็นเพราะเหตุใด ตึกที่  
ถล่มเหล่านั้น จึงพังทลายยุบตัวลงมาอย่างง่ายดาย ซึ่งทำความเสียหายแก่ชีวิตและ  
ทรัพย์สินเป็นอย่างมาก

หรือชีวิตของกรรมกรเหล่านั้นไม่มีค่า ไม่มีความหมายอะไร แต่อย่างน้อยเราก็  
เป็นคนไทยด้วยเหมือนกัน น่าจะมีความมั่นคงของชีวิตและคุณค่ากว่านี้

แล้วจะมีหน่วยงานใดที่จะออกมาดูแลควบคุมหรือรับผิดชอบกับชีวิตของเขาเหล่านั้น  
รายแล้วรายเล่าต้องได้รับความทุกข์ เสียทั้งน้ำตาและเลือดเนื้อ

ค. สื่อวิทยุโทรทัศน์ การนำเสนอเรื่องราวของทุกขุประเพณีของสื่อวิทยุโทรทัศน์จะ  
ได้เปรียบสื่ออื่นในแง่ของการนำเสนอภาพประกอบ ซึ่งตัวอย่างที่ยกมานี้ เป็นความหวั่นเกรง  
วินาศภัยจากอาคารก่อสร้าง ได้ออกอากาศในรายการข่าวพัฒนาบ้านเมืองและสังคม วันที่ 13  
ธันวาคม 2533 ดังนี้

...ที่ถนนสุขุมวิท 2 หรือสาย 3278 ช่วงกิโลเมตรที่ 6 เขตบึงกุ่ม กทม. มี  
อาคารอยู่ริมถนนใหญ่แห่งหนึ่งสภาพตึกเห็นแล้วหวาดเสียว เพราะทั้งผนังทั้งทรวดมีรอยร้าว  
แตกขนาดใหญ่เป็นแห่ง ๆ จนสำนักงานเขตได้ติดประกาศห้ามใช้อาคารหรือยินยอม  
ให้บุคคลใช้อาคารที่อาจเป็นอันตรายไปแล้วนั้น ก็ยังปรากฏว่ามีบุคคลบางคนที่ตั้งจะ  
ดูภาพยนตร์เรื่อง ช่างมันฉันไม่แคร์ หรือคนเหลืกมากไปหน่อย ก็ยังใช้สอยอาคาร  
เหล่านั้นเหมือนไม่สนใจว่าตึกจะถล่มมาทับโดนตัวเองเอาวันไหน ยังคงเฉียดใกล้  
เขาไปเหมือนกับตัวเองมีพระคุ้มครองดีหรือว่าจะซาชินกับข่าวตึกถล่มรายวันซะจนไม่  
รู้ว่ามันอันตรายขนาดไหนกันนะ บอกให้ชัด ๆ ผ่านกันตรงนี้อีกทีก็ได้ว่ามันร้ายแรง  
มาก หากพังยุบลงมาและคงจะลงเอยผลเพียง 2 ประการไม่บาดเจ็บก็ตายเท่านั้น

หันมาทางกรุงเทพมหานครกันบ้าง น่าที่จะมีมาตรการอื่นมาดำเนินการเพื่อป้องกัน  
อันตรายที่อาจจะเกิดขึ้นนอกจากติดป้ายไว้ โดยอาจจะรับรื้อถอนอาคารหรือให้เจ้า  
ของมาซ่อมแซมปรับปรุงใหม่ให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์ที่สุด เร็ว ๆ หน่อยนะครับเพราะ  
หากปล่อยไว้ในรูปแบบนี้ ภายในสิ้นปีอาจจะมิข่าวตึกถล่มครั้งที่เท่าไรก็จำไม่ได้เกิด  
ขึ้นอีกครั้ง พาดหัวใหญ่ทางหนังสือพิมพ์กันอีกแน่

8. ปัญหาสาธารณสุขสมบัติไม่เพียงพอหรือไม่สามารถใช้งานได้ สาธารณสมบัติหรือสมบัติของส่วนรวมในความหมายของเรื่องร้องทุกข์ประเภทนี้ คือสาธารณสมบัติที่นอกเหนือไปจากสาธารณสมบัติที่เกี่ยวข้องกับเรื่องในประเภทอื่น ๆ อาทิ จะไม่รวมถึงปัญหาเกี่ยวกับถนนหนทาง สะพานชำรุด หรือป้ายสัญญาณจราจร ซึ่งยังจัดอยู่ในประเภทของปัญหาการคมนาคมและการจราจร โดยการร้องทุกข์ในปัญหาประเด็นนี้มักเกิดจากสาธารณสมบัตินั้นชำรุดอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ หรืออาจมีไม่เพียงพอ หรือยังไม่มี แล้วผู้ร้องทุกข์เห็นว่าสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อชุมชน จึงได้ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือมายังสื่อมวลชน

ดรรชนี (index) ที่สำคัญของปัญหาสาธารณสุขสมบัติไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถใช้งานได้มีดังต่อไปนี้

- สาธารณสมบัติไม่นำใช้ อาทิ ห้องน้ำสาธารณะสกปรก
- สาธารณสมบัติชำรุด เช่น ที่นั่งผู้โดยสาร หอนาฬิกา สะพานคนข้ามถนน ฯลฯ
- ร้องทุกข์ขอสิ่งต่าง ๆ เช่น สุขาสาธารณะ ฝาปิดท่อระบายน้ำ สวนสาธารณะ ฯลฯ

จากการศึกษาพบว่าสื่อมวลชนทั้งสามประเภทมีการนำเสนอเรื่องประเภทนี้ แต่พบว่าไม่บ่อยนัก ดังเช่นตัวอย่างในแต่ละสื่อดังนี้

ก. วิทยุกระจายเสียง ในช่วงระยะเวลาที่ศึกษาพบว่าสื่อวิทยุกระจายเสียงมีการนำเสนอปัญหาในลักษณะนี้ไม่มากนัก ดังตัวอย่างการขอห้องสุขาสาธารณะออกอากาศวันที่ 3 ธันวาคม 2533 ดังนี้

พันตรีหญิง โสภา มีป้อม บ้านเลขที่ 443/10 ถนนเพชรเกษม 28 แขวงคูหาสวรรค์ เขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร แสดงความคิดเห็นว่า อุทยานแห่งชาติตะรุเตาเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีผู้ไปพักผ่อนเป็นจำนวนมาก แต่การบริการห้องน้ำห้องส้วมไม่ดีและไม่เพียงพอ การบริการอาหารควรจะจัดให้เพียงพอและมีบริการตลอดเวลาท่องเที่ยวด้วย

ข. หนังสือพิมพ์ โดยปกติแล้วหนังสือพิมพ์โดยทั่วไปจะนำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ปัญหา ในลักษณะนี้เป็นประจำ แต่มักเป็นคอลัมน์ฟ้องด้วยภาพ มากกว่าจะปรากฏในคอลัมน์ร้องทุกข์ที่นำมาศึกษาในวิทยานิพนธ์ แต่อย่างไรก็ตามก็มักพบเรื่องเช่นนี้ได้ ในคอลัมน์ที่นำมาศึกษา เช่นคอลัมน์จดหมาย ฉบับวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2534 ได้ร้องทุกข์ในเรื่องของห้องน้ำที่สถานีขนส่งจังหวัดอุตรดิตถ์ ดังนี้

ร้องทุกข์ขอ.บ.ขนส่งจำกัด ห้องน้ำที่สถานีอุตรดิตถ์

กรุณาส่งเจ้าหน้าที่ไปดูห้องน้ำที่สถานีขนส่งอุตรดิตถ์บ้าง เกิดไปคูก็พอ อย่าเพลอตัวไปใช้เข้าเชียวนะ เป็นลมตายไปเสียก่อน

ก็จะไม่มีใครมารายงานท่าน

ผู้โดยสาร

ค. สื่อวิทยุโทรทัศน์ การนำเสนอเรื่องลักษณะนี้จะปรากฏบ่อย ๆ ในสื่อประเภทนี้ ทั้งนี้เพราะภาพที่นำมาออกอากาศทำให้ผู้รับสารได้เห็นความเป็นจริงโดยประจักษ์ และโดยลักษณะของเรื่องแล้ว นับว่าเหมาะกับสื่อวิทยุโทรทัศน์ที่จะนำเสนอมากเช่น ในเรื่องที่รายการข่าวพัฒนาบ้านเมือง และสังคมได้ออกอากาศเรื่องที่นักผู้โดยสารฟัง เมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2534 ดังนี้

ศาลาที่ว่านี้ อยู่ใกล้สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาพระโขนงนี้เอง ดูซิครับ เขาสร้างเอาไว้ดี ๆ ก็มีอันถูกรถชนเสียหาย จำสภาพแทบไม่ได้ว่านี่คือที่นักผู้โดยสาร ไม่รู้เหมือนกันว่า ถูกลอยด้วยรถใหญ่หรือรถเล็ก แต่ที่แน่ ๆ คือ รื้อทำใหม่ ตอนนั้นก็คงไม่มีใครกล้าเข้าไปหลบแดดหลบฝนหรือกครับ เพราะขณะนั้นยืนอยู่แค่ 3 ขา อีกขาหนึ่งถูกชนถอนรากถอนโคนไปแล้ว โคร่งเหล็กหลังคาก็งอโค้งงอซิก ใกล้จะพังพาบลงมาเต็มที ผู้หวังดีอุตส่าหาถุงพลาสติกมาผูกติดอนไม่ให้เพลอไปชนเข้า ก็นับว่าดีที่ช่วยกันไปตามมีตามเกิด เพราะยังไม่เห็นมีหน่วยงานใดเข้าไปเหลียวแล คนตาดีก็ไม่ใช่ไร แต่สำหรับคนตาบอด จะอันตรายแค่ไหนให้คิดดู ผู้คนต้องอาศัยร่มไม้ แถว ๆ นั้นยืนรอรถแทน ศาลานี้เดิมรูปร่างเป็นอย่างไรมีแบบให้ดูอยู่ฝั่งตรงข้าม

แต่ขณะนี้สภาพรุ่งเรืองอย่างนี้ แล้วมีใครใหม่ใส่ใจไปดูแล ก็วานเจ้าหน้าที่ทั้งของ กรุงเทพมหานคร และกรมทางหลวง รีบเข้าไปดูแลแก้ไขด้วย เพราะเป็นความเดือดร้อนของผู้คนที่รอใช้บริการรถประจำทาง แล้วอากาศร้อน ๆ อย่างนี้ มีใครอยากจะรอกกลางแดดบ้าง บางรายถึงกับเสี่ยงตายเข้าไปอาศัยหลบแดด ไม่รู้เหมือนกันว่าจะพียงลงมาเมื่อใด เสียวไล้แทนครับ

ตัวอย่างที่ยกมาของสื่อโทรทัศน์นั้นนับว่าตัวอย่างนี้มีลักษณะใกล้เคียงกับปัญหาอันเกิดมาจากความหวั่นเกรงวินาศภัย แต่เมื่อพิจารณาถึงเจตนาธรรมของการนำเสนอแล้วจะพบว่า เป็นการร้องทุกข์เพื่อขอให้ผู้มีที่นักผู้โดยสารที่อยู่ในสภาพที่ดี ดังนั้นจึงจัดเข้าดรรชนีสารานุกรมสมบัติ ชำรุด ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ถึงความเป็นลักษณะของปัญหาในเรื่องประเภทนี้

๑. ปัญหาทางด้านสาธารณสุข เป็นการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับภัยคุกคามต่อสุขภาพอนามัยของคนในสังคม ดรรชนี (index) ที่สำคัญของปัญหาประเภทนี้ มีดังนี้

- การติดยาแก้ปวดชนิดของ
- ความบุรีในที่สาธารณะเป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- การขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์
- ปัญหาหมอมือเถื่อน
- การนำยาหมอดอายุแจกจ่ายให้ประชาชน
- ปัญหายาฆ่าและเครื่องตีมีชุกกำลัง

จากการศึกษาในช่วงเวลาดังกล่าวพบว่ามีเพียงสื่อหนังสือพิมพ์เท่านั้นที่นำเสนอเรื่องประเภทนี้ ดังตัวอย่างหนังสือพิมพ์สยามรัฐ ฉบับวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2534 ได้ลงเรื่องของปัญหาการใช้ยาหมอดอายุ โดยผู้ร้องทุกข์เป็นนายแพทย์ ซึ่งไม่ได้รับความเดือดร้อนจากปัญหานี้ แต่เห็นว่าประชาชนส่วนหนึ่งกำลังถูกคุกคามทางด้านสุขภาพอนามัยจากการใช้ยาหมอดอายุ จึงทำให้เกิดความไม่สบายใจ แล้วร้องทุกข์ผ่านหนังสือพิมพ์ ดังนี้

ท่านผู้อ่านคงจะจำเหตุการณ์เมื่อ 2 ปีก่อน เมื่อพายุฝนถล่มภูเขาแล้วตามด้วย  
ทะเลโคลน ธารของหิน ดิน ทราย ชุง ทำลายบ้านเรือนผู้คน ทรัพย์สิน สวนยางไร  
นาของพี่น้องชาวนครศรีธรรมราชเสียหายยับเยิน ป่านนี้ยังฟื้นฟูไม่เรียบร้อย

พร้อม ๆ กับเหตุการณ์นั้นมีการช่วยเหลือจากประเทศต่าง ๆ ในนามขององค์กร  
การกุศล ได้บริจาคยาและเวชภัณฑ์ต่าง ๆ เข้ามามากมาย

ปรากฏว่ายาและเวชภัณฑ์ต่าง ๆ เหล่านี้มากกว่าครึ่งหนึ่งที่ใช้ไม่ได้ ยางบางชนิด  
ไม่มีที่ใช้เลย และแถมหมดอายุก็มี จึงสรุปเขาใช้เหตุการณ์หรือความทุกข์ยากของ  
เราเป็นที่ระบายของเหลือใช้ หรือของใกล้จะหมดอายุโดยเฉพาะอย่างยิ่ง "ยา"

บาปกรรม...

อย่าว่าแต่ต่างประเทศที่ชอบโลภของเสียมาให้พวกเราเลย พวกเราเองก็เอะ  
ราซการส่วนกลางที่เก็บสะสมยาและเวชภัณฑ์ (ชนิดบูโสมเผาทรัพย์สิน) กลัวของจะ  
หมด และไม่รู้หลักวิชาการระบายของคงคลังได้ใหม่ใช้ใหม่ ของเก่าก็ยังอยู่กันคลัง

หรือคลังกันที ก็พบของสำคัญ ยาและเวชภัณฑ์หรือของใช้ที่ล้ำสมัย จวนหมดอายุ  
จึงพยายามระบายออกไปสู่ผู้ยากไร้ต่างจังหวัด

ในการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาทางด้านสาธารณสุขนี้ มักจะพบได้เสมอ  
ว่า ผู้ร้องทุกข์มักจะไม่ได้ได้รับความเดือดร้อนนั้นด้วยตนเอง แต่เป็นการร้องทุกข์เพราะเกิดความ  
ไม่สบายใจ ในปัญหาสุขภาพอนามัยของผู้อื่นในสังคม

10. ปัญหาอาชญากรรม สุพัตรา สุภาพ (2533: 36) กล่าวว่าอาชญากรรม คือ  
การกระทำผิดอาญา และผู้ที่กระทำจะต้องได้รับโทษตามกฎหมาย ซึ่งการกระทำผิดกฎหมายอาญา  
อาจผิดเพราะกระทำหรืองดเว้นไม่กระทำก็ได้ เช่น ฆ่าคนตาย ลักทรัพย์ ยักยอก ปลอมหนังสือ  
 เป็นต้น

ดร.ช.ที่สำคัอยู่ที่ระบุว่าเรื่องร้องทุกข์ประเภทนั้น ๆ เป็นความทุกข์ร้อนที่เกิดจากปัญหา  
อาชญากรรม มีดังนี้

- แก๊งตมตุนออกอาละวาด

- เดือดร้อนจากการถูกลักทรัพย์ในเขตที่พักอาศัย
- การละเมิดต่อร่างกาย และทรัพย์สินส่วนบุคคล
- การหลอกลวงให้เสียทรัพย์

จากการศึกษาพบว่าสื่อมวลชนทั้งสามประเภทได้มีการนำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ประเภทนี้ ดังต่อไปนี้

ก. สื่อวิทยุกระจายเสียง ลักษณะของการนำเสนอมักเป็นเรื่องการละเมิดต่อชีวิตหรือทรัพย์สินในส่วนภูมิภาค ดังตัวอย่างเรื่องที่ออกอากาศ วันที่ 6 มีนาคม 2534 ดังนี้

...ราษฎรผู้หนึ่งปกปิดนาม ตำบลบ้านบุง อ.เมือง จ.พิจิตร ร้องเรียนว่า บุตรของผู้ร้องถูกจับกุมลักพาตัวขึ้นรถบรรทุกดับที่หนีไป และเหตุการณ์เช่นนี้ มักจะเกิดขึ้นที่บ้านบุง บ้านวังไอน้อย บ้านใต้ชุมแสง และบ้านท่ากระดาน จึงขอให้ทางราชการสอดส่องพฤติกรรมดังกล่าว และให้ความช่วยเหลือด้วย

ข. สื่อหนังสือพิมพ์ เรื่องประเภทนี้จะปรากฏในคอลัมน์ของหนังสือพิมพ์ทั้งสามฉบับที่นำมาศึกษา โดยตัวอย่างที่ยกมานี้เป็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาการโจรกรรมนำเสนอมานคอลัมน์จดหมายถึงบรรณาธิการ ฉบับวันที่ 11 มีนาคม 2534 ดังนี้

ร้องทุกข์ถูกโจรกรรมสิ่งของกลางวันแสก ๆ

ด้วยพวกกระผมซึ่งอาศัยอยู่ที่หมู่บ้านเรือนทอง 2 ซอยภาวนา ลาดพร้าว กรุงเทพฯ มีความเดือดร้อน เนื่องจากขณะนี้มิช โมยเข้ามาโจรกรรมสิ่งของ ภายในหมู่บ้านอยู่เป็นประจำแทบทุกวัน ในช่วงที่ไม่มีคนอยู่บ้าน (กลางวัน)

พวกนี้มักจะเป็นพวกมอเตอร์ไซด์รับจ้างมาตั้งคิวเถื่อนและพวกติดยาเสพติด ซึ่งอยู่หน้าปากซอย

ขอให้เจ้าหน้าที่ตำรวจช่วยสอดส่องดูแลความเรียบร้อยให้ด้วย

"ผู้เดือดร้อนซอยเรือนทอง 2"

ค. สื่อวิทยุโทรทัศน์ จากการศึกษาพบว่าเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาอาชญากรรมนี้ ได้รับการนำเสนอผ่านสื่อโทรทัศน์น้อยมาก แต่ก็มีปรากฏให้เห็นเช่นรายการคุณบอกมา ได้เสนอเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับสำนักงานจัดหางานเถื่อน ออกอากาศวันที่ 9 ธันวาคม 2533 ดังนี้

"คุณบอกมา" ประจำวันอาทิตย์นี้ ถ้าใครมีคุณธรรมอย่าร้อนตัว ไม่ต้องกลัวจะถูกดำเนินคดี แต่ที่ต้องเสนอให้พิจารณา คือ บรรดา"สำนักงานจัดหางาน" ซึ่งมีพฤติกรรมเยี่ยงมารตามผจญ มองเห็นคนเดือดร้อนเป็นเหยื่ออันโอชะ ส่งเข้าสู่ดง "กักขระ" ตกเป็นทาสคนเหตุโหด ไร้ความปราณี ถูกกดขี่ ทำลาย ใช้งานเกือบวอดวาย กลายเป็นตกรอกทั้งเป็น ทารุณอย่างเลือดเย็นจนต้องขายชีวิต ไม่ผิดกับหนีเสือปะจระเข้ ช่วยล้างพวกเงาเรให้สิ้นไป อย่าเกรงใจว่า... ขว้างงูจะไม่พ้นคอ?

ปัญหาเกี่ยวกับอาชญากรรมนี้ พบว่าสื่อหนังสือพิมพ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ได้นำเสนอเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาประเภทนี้มากกว่าสื่ออื่น ๆ อย่างไรก็ตามก็มีการนำเสนอเรื่องปัญหาประเภทนี้ อาจเป็นเพียงการกระตุ้นให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบได้หันมาสนใจปัญหานั้น ๆ มากขึ้น ทั้งนี้เพราะอาชญากรรมเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นแล้ว ดังนั้นการร้องทุกข์ที่เกิดขึ้น จึงเป็นเพียงระวังเพื่อจะไม่ให้เกิดขึ้นอีกหรือไม่ให้เป็นไปมากกว่านั้น

ปัญหาทางสังคมทั้ง 10 ลักษณะนี้ เป็นปัญหาที่คนในสังคมต่างคาดหวังว่า เป็นปัญหาที่สามารถแก้ไข และป้องกันได้ โดยวิธีหนึ่งในการป้องกันแก้ไขก็คือ การขอความร่วมมือ หรือขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ให้เข้ามาจัดการดำเนินการกับปัญหานั้น ๆ ซึ่งวิธีการนำเสนอผ่านสื่อมวลชน นับเป็นวิธีหนึ่งที่สมาชิกในสังคมเลือกใช้ และได้พบในเวลาต่อมาว่า เรื่องบางลักษณะเมื่อได้รับการนำเสนอผ่านสื่อมวลชนแล้ว จะได้รับการตอบสนองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี จึงทำให้บุคคลอื่น ๆ ในสังคมได้เล็งเห็นว่า สื่อมวลชนเป็นช่องทางนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ของเขาได้

ประเภทของเรื่องร้องทุกข์ที่กล่าวมาทั้งหมดได้แก่ ปัญหาทางการเมือง ปัญหาทางเศรษฐกิจ และปัญหาทางสังคม ถือได้ว่าเป็นปัญหาสังคมที่ได้รับการนำเสนอผ่านสื่อมวลชน แต่

จากการศึกษาพบว่า นอกจากปัญหาสังคมแล้ว สื่อมวลชนได้นำเสนอเรื่องร้องทุกข์ที่เป็นปัญหาส่วนบุคคลด้วย ดังจะได้กล่าวต่อไป

### เรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาส่วนบุคคล

1. ปัญหากรณีพิพาทส่วนบุคคล เป็นเรื่องร้องทุกข์ที่ปัจเจกบุคคลได้มีกรณีพิพาทกับคู่กรณีในเรื่องต่าง ๆ โดยเรื่องที่เป็นเหตุของการพิพาทนั้นไม่สามารถยุติลงได้ ด้วยการตกลงกันของทั้งสองฝ่าย ฝ่ายที่ได้รับความเดือดร้อนจึงต้องหาวิธีการเพื่อที่จะบรรเทาความเดือดร้อนของตนเองลง หรือทำให้ความเดือดร้อนนั้นหมดไป

โดยหลักกฎหมายแล้ว กรณีพิพาทระหว่างบุคคลนั้น ผู้เสียหายสามารถที่จะร้องทุกข์ต่อศาลสถิตยุติธรรมได้ แต่ปรากฏว่า ได้มีเรื่องร้องทุกข์ประเภทนี้เกิดขึ้นจากการนำเสนอของสื่อมวลชน ดรรชนี (index) สำหรับเรื่องประเภทนี้มีเพียงดรรชนีเดียว คือ ได้รับความเดือดร้อนจากคู่กรณี ซึ่งจากการศึกษาพบว่า สื่อที่นำเสนอเรื่องประเภทนี้มีเพียงสื่อวิทยุกระจายเสียงรายการบ้านเมืองของเราเท่านั้น ดังเช่นเรื่องกรณีพิพาทที่ออกอากาศในวันที่ 17 พฤษภาคม 2534 ดังนี้

นางสะอาด นิมาวงศ์ บ้านเลขที่ 72/2 หมู่ 4 ต.บ้านโพธิ์ อ.เมือง จ.สุพรรณบุรี ร้องเรียนว่า ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนเนื่องจากผู้อาศัยในที่ดินของผู้ร้องก่อความเดือดร้อนและทำลายพืชผลเสียหาย เมื่อกว่าหกเดือนก็ไม่เชื่อฟังผู้ร้องเคยร้องเรียนต่อกำนันและผู้ใหญ่บ้านแล้ว แต่ไม่มีการดำเนินการแต่อย่างใด จึงประสงค์ให้ทางราชการช่วยเหลือระงับข้อพิพาทด้วย

ตัวอย่างที่ยกมานี้ ผู้วิจัยเห็นว่า เรื่องนี้เป็นเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนที่แปลกประหลาดมากเรื่องหนึ่ง กล่าวคือ ทางจังหวัดสุพรรณบุรีได้ตรวจสอบข้อเท็จจริง แล้วชี้แจงผ่านรายการบ้านเมืองของเราว่า



... ได้สอบสวนข้อเท็จจริงแล้วได้ความว่าผู้ที่ทำลายพืชผลของผู้ทำลายพืชผลของผู้ร้องได้รับความเสียหาย คือ นางชิต สายรส แม่สามีของนางสะอาด นิมาวงศ์ (ผู้ร้อง) ซึ่งมีฐานะยากจน และประกอบกับมีวัยชรามาก อายุ 75 ปี จึงได้อยู่อาศัยกับบุตรชาย การที่ทำลายพืชผลเนื่องจากชอบขุดดินปลูกผักสวนครัว จึงสร้างความเสียหายให้แก่พืชผลอื่น มิได้มีเจตนาจะทำลายแต่อย่างใด อำเภอก็ได้แจ้งให้นางชิตปฏิบัติตนอยู่ในขอบเขตแล้ว ซึ่งนางชิตรับปากว่าจะอยู่อย่างสงบ

จากตัวอย่างนี้ ถือได้ว่าเป็นการร้องทุกข์เกี่ยวกับเรื่องพิพาทในครอบครัวของตนเอง ซึ่งผู้ร้องก็มีฐานะเป็นลูกสะใภ้ จึงไม่เป็นที่สงสัยว่าทำไมกำนันและผู้ใหญ่บ้านจึงไม่ดำเนินการใด ๆ แม้หลังจากการร้องทุกข์ผ่านรายการบ้านเมืองของเราแล้ว ทางเจ้าหน้าที่ของอำเภอก็เพียงแต่บอกให้แม่สามีของผู้ร้อง ซึ่งเป็นคู่อริปฏิบัติตนให้อยู่ในขอบเขต ซึ่งจากกรณีนี้แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมการใช้สื่อมวลชนที่ค่อนข้างแปลกของผู้รับสาร ซึ่งเป็นผู้ร้องทุกข์

จากประเภทของเรื่องร้องทุกข์ที่ได้เสนอไปแล้วนี้ จะสรุปเป็นประเภทของเรื่องต่าง ๆ และความถี่ในการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ในช่วงเปลี่ยนผ่านคณะรัฐบาลของสี่คณะประเภท ดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 : ตารางแสดงประเภทเนื้อหาและความถี่ที่นำเสนอเรื่องร้องทุกข์ของสื่อมวลชน

ประเภทเนื้อหาของเรื่องร้องทุกข์	สถานีโทรทัศน์ ช่อง 3	สถานีโทรทัศน์ ช่อง 7	สวท.	ไทยรัฐ	มติชน	สยามรัฐ	รวม
1. เรื่องร้องทุกข์ปัญหาทางการเมือง							
1.1 ปัญหาการประพฤตินิชอบของ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	-	-	19	84	41	27	171
2. เรื่องร้องทุกข์ปัญหาทางเศรษฐกิจ							
2.1 ปัญหาค่าครองชีพ	2	-	5	39	1	9	56
2.2 ปัญหาความยากจน	-	-	36	-	-	-	36
2.3 ปัญหาพื้นฐานในกิจกรรม การเกษตร	-	2	21	1	1	-	25
3. เรื่องร้องทุกข์ปัญหาทางสังคม							
3.1 ปัญหาการคมนาคมและการ จราจร	25	55	16	18	12	12	138
3.2 ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ ของกิจการสาธารณูปโภคและ รัฐวิสาหกิจ	20	3	19	33	16	28	119
3.3 ปัญหาสิ่งแวดล้อมและทรนยา- กรธรรมชาติ	13	32	9	13	15	19	101
3.4 ปัญหาความเดือดร้อนอันเกิด จากระบบระเบียบและ นโยบาย	-	-	8	38	30	23	99
3.5 ปัญหาศีลธรรม วัฒนธรรมและ จิตใจ	2	1	-	29	9	5	46

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ประเภทของเรื่องร้องทุกข์	สถานีโทรทัศน์ ช่อง 3	สถานีโทรทัศน์ ช่อง 7	สวท.	ไทยรัฐ	มติชน	สยามรัฐ	รวม
3.6 ปัญหาการรुकล้าที่สาธารณะ	7	5	4	3	6	6	31
3.7 ปัญหาอันเนื่องจากการหวั่น เกรงวินาศภัย	3	7	1	8	5	1	25
3.8 ปัญหาสาธารณสมบัติไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถใช้งานได้	7	9	1	-	8	-	25
3.9 ปัญหาทางด้านสาธารณสุข	-	-	-	6	-	4	10
3.10 ปัญหาอาชญากรรม	1	-	1	11	1	1	15
4. เรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาส่วน บุคคล							
4.1 ปัญหากรณีพิพาทส่วนบุคคล	-	-	2	-	-	-	2
รวม	80	114	142	283	145	135	899



จากตารางที่ 1 จะเห็นได้ว่าในการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ของสื่อมวลชน แต่ละประเภทนั้น ได้พบว่ามีความแตกต่างและความเหมือนกันในการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์บางประเภท เช่น ปัญหาเกี่ยวกับการคมนาคมและการจราจร ซึ่งสื่อมวลชนทุกประเภทได้นำเสนอเรื่องร้องทุกข์ในปัญหาดังกล่าว ในขณะที่เรื่องร้องทุกข์บางประเภท อาทิ ปัญหาเกี่ยวกับการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือปัญหาความเดือดร้อนอันเนื่องมาจากระบบระเบียบนโยบาย ได้พบว่าสื่อโทรทัศน์ไม่ได้มีการนำเสนอเรื่องทั้งสองประเภทนี้ ซึ่งลักษณะที่ปรากฏดังกล่าวนี้เป็นผลสืบเนื่องจากข้อจำกัดบางประการในการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน

ลักษณะประเภทของเรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับการนำเสนอผ่านสื่อมวลชน ทั้ง 4 กลุ่มปัญหานั้นได้แก่ การร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาทางการเมือง ปัญหาทางเศรษฐกิจ ปัญหาทางสังคม และปัญหาส่วนบุคคล เมื่อมองโดยภาพรวมแล้วจะเห็นได้ว่า สื่อมวลชนได้นำเสนอปัญหาที่หลากหลายประกอบไปด้วยเรื่องร้องทุกข์จากนานาทัศนะ แต่เมื่อพิจารณาถึงลักษณะเนื้อหาที่ปรากฏในเรื่องร้องทุกข์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งเป็นปัญหาทางการเมืองการปกครอง จะพบได้ว่าในความหลากหลายของเรื่องที่น่าสนใจนั้น มีข้อจำกัดหรือเรื่องที่ไม่ได้นำเสนอผ่านสื่อมวลชนอีกเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้เนื่องจากผู้ทำการสื่อสารมวลชน ต้องคำนึงถึงบริบททางการเมืองการปกครอง ในช่วงเวลานั้น ๆ นอกจากนี้ระดับการควบคุมสื่อมวลชนจากแหล่งอำนาจของรัฐต่อสื่อประเภทต่าง ๆ ก็แตกต่างกันด้วย ซึ่งทำให้สื่อมวลชนที่มีกลไกในการควบคุมการดำเนินงานมากไม่สามารถนำเสนอเรื่องร้องทุกข์อันเป็นนานาทัศนะได้อย่างหลากหลายตามลักษณะของแนวคิดทฤษฎีความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility Theory) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสื่อโทรทัศน์ ซึ่งพบว่าไม่มีการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ที่เป็นปัญหาเกี่ยวกับการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ เป็นปัญหาทางการเมืองเลย แต่อย่างไรก็ตามข้อจำกัดบางประการดังกล่าวนี้ ส่วนหนึ่งเป็นข้อจำกัดที่เกิดจากปัจจัยภายในองค์กรสื่อมวลชนเอง ในขณะที่ข้อจำกัดอีกส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการที่สื่อมวลชนได้ยอมรับ และปฏิบัติตามพันธะกรณีที่มีต่อสังคมตามแนวคิดของทฤษฎีความรับผิดชอบต่อสังคม ดังจะได้อธิบายต่อไป