



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่องการร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนในช่วงเปลี่ยนผ่านคณะรัฐบาลจากรัฐบาลพลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ สู่รัฐบาลนายอานันท์ ปันยารชุน ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังต่อไปนี้

ความหมายและแนวคิดของการร้องทุกข์

โดยทั่วไปแล้วความหมายและแนวคิดของการร้องทุกข์จะแตกต่างกันไปตามลักษณะของเรื่องและหลักวิธีการปฏิบัติเพื่อให้ได้มาซึ่งการบำบัดความทุกข์นั้น เช่น การได้รับความเสียหายจากการกระทำของผู้อื่น ผู้ที่ได้รับความเสียหายเดือดร้อนนั้น อาจร้องทุกข์ขอความเป็นธรรมจากศาล เพื่อให้มีการลงโทษผู้กระทำผิด หรือให้ผู้กระทำได้ชดใช้ค่าเสียหาย หรือถ้าเป็นการร้องทุกข์ตามพระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. 2522 ก็จะเป็นในลักษณะของการที่ตนเองได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการกระทำของเจ้าหน้าที่ของรัฐ แล้วจึงร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการกฤษฎีกา เพื่อให้ขจัดความเดือดร้อนหรือแก้ไขปลดเปลื้องทุกข์ให้แก่ตน

สุทธาทิพย์ นาคาบดี (2532) ได้ศึกษาถึงการร้องทุกข์ของข้าราชการพลเรือนตามระเบียบวิธีปฏิบัติของพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2518 ได้กล่าวถึงความหมายของการร้องทุกข์ตามพระราชบัญญัติดังกล่าวว่า เป็นการให้ข้าราชการพลเรือนร้องขอความเป็นธรรมในเรื่องที่ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลด้านต่าง ๆ ซึ่งไม่มีสิทธิอุทธรณ์ ซึ่งระเบียบวิธีปฏิบัตินี้เป็นหลักประกันความเป็นธรรมให้แก่ข้าราชการตามระบบคุณธรรม และเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาตามหลักพนักงานสัมพันธ์ (Employee Relation)

นอกจากความหมายของการร้องทุกข์ตามแนวของพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2518 แล้ว สุทธาทิพย์ นาคาบติ ยังได้กล่าวถึงความหมายและแนวคิดของการร้องทุกข์ตามหลักวิชาการบริหารบุคคลตามที่คณะของบุคคลต่าง ๆ ดังนี้

O. Glenn Stahl (1983) ได้กล่าวถึงความหมายของการร้องทุกข์ไว้ในหนังสือ Public Personnel Administration ว่า การร้องทุกข์มีความหมายใน 2 ลักษณะ คือ การร้องขอความช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ ของลูกจ้างแต่ละคน และการร้องขอให้แก้ไขในเรื่องที่เกี่ยวกับสัญญาจ้างงาน ดังนั้น ความหมายของคำว่าร้องทุกข์ (Grievances) จึงรวมถึงปัญหาที่เกิดจากข้อร้องเรียนส่วนตัวของลูกจ้าง

Paul Pigor และ Charles A. Myers (1973) ได้กล่าวถึงความหมายของการร้องทุกข์ไว้ในหนังสือ Personnel Administration : A Point of View and a Method ว่าในการวิเคราะห์ความหมายของคำว่าร้องทุกข์ (Complaints) จะต้องพิจารณาถึงระดับของความไม่พึงพอใจของลูกจ้าง ซึ่งมีค่า 3 ค่าที่จะแสดงให้เห็นเช่นนั้น คือคำว่า Dissatisfaction, Complaint และ Grievance คำว่า Dissatisfaction คือสิ่งใด ๆ ก็ได้ที่ทำให้ลูกจ้างเกิดความรู้สึกรำคาญหรือไม่พึงพอใจ เช่น คนงานที่กำลังทำงานเกิดความรู้สึกไม่พอใจในการที่จะต้องค้นหาเครื่องมือบางอย่างที่ต้องใช้งาน ส่วนคำว่า Complaint คือ การร้องทุกข์ในเรื่องที่ทำให้ลูกจ้างรู้สึกรำคาญหรือไม่พึงพอใจ เช่น ร้องขอให้ฝ่ายบริหารจัดหาเครื่องมือให้พวกลูกจ้างอย่างเพียงพอ เป็นต้น สำหรับคำว่า Grievance เป็นคำทางการที่ใช้ร้องทุกข์ในเรื่องแรงงานสัมพันธ์ หรือร้องขอให้มีการพิจารณาตีความเกี่ยวกับข้อตกลงทางการจ้างแรงงาน

จ้านงค์ สมประสงค์ (2515) ได้กล่าวถึงความหมายของการร้องทุกข์ไว้ในหนังสือการบริหารพนักงานการเจ้าหน้าที่ว่า ในการพิจารณาความหมายของการร้องทุกข์จะต้องแยกความหมายของคำว่า ข้อร้องเรียน (Complaint) กับข้อร้องทุกข์ (Grievance) เสียก่อน คำว่า ร้องเรียนนั้น หมายถึง การแสดงออกทุก ๆ อย่างที่เกี่ยวกับความไม่พอใจในตัวเจ้าหน้าที่

ส่วนคำว่า ร้องทุกข์ เป็นการร้องขอความเป็นธรรมจากการปฏิบัติอันไม่เหมาะสมตามข้อตกลงแรงงานที่กำหนดไว้ อันเกี่ยวกับเรื่องการให้ออกจากงาน ค่าจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง ฯลฯ อย่างไรก็ตาม เมื่อความหมายของคำร้องทุกข์ใช้กันอย่างกว้างขวางในการบริหารพนักงานการเจ้าหน้าที่ จึงรวมหมายถึงความไม่พึงพอใจของพนักงานเจ้าหน้าที่ในทุกเรื่องทุกกรณีที่จะแสดงออกหรือไม่ก็ตาม

จากนิยามความหมายของการร้องทุกข์เหล่านี้ อาจกล่าวสรุปได้ว่า การร้องทุกข์ (Grievances) ตามหลักการบริหารงานบุคคล หมายถึง การร้องขอความเป็นธรรมในเรื่องต่าง ๆ ที่ทำให้ลูกจ้างเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจต่อฝ่ายจัดการ เพื่อให้จัดหรือแก้ไขความไม่พึงพอใจ หรือความทุกข์ความเดือดร้อนนั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องที่เกี่ยวกับสภาพการจ้าง หรือข้อตกลงการจ้าง เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ดี เงินเดือนค่าจ้างต่ำ หรือไม่ได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น ดังนั้น ความหมายของการร้องทุกข์ตามหลักการบริหารงานบุคคล จึงมีลักษณะที่ค่อนข้างกว้างและครอบคลุมในทุก ๆ เรื่องที่ทำให้ลูกจ้างรู้สึกไม่พึงพอใจก็มีสิทธิร้องทุกข์ได้

ในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ได้ให้ความหมายของการร้องทุกข์ในลักษณะที่ค่อนข้างกว้างและครอบคลุมในทุก ๆ เรื่องที่สื่อมวลชนได้นำเสนอ โดยการร้องทุกข์ (Grievances) ในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ จะหมายถึง การที่ประชาชนส่งเรื่องระบุปัญหาความเดือดร้อนของตนเอง หรือความเดือดร้อนของกลุ่ม หรือความเดือดร้อนของคนในสังคมโดยความเดือดร้อนนั้นอาจเป็นความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรืออาจเป็นสิ่งที่ตนพบเห็นแล้วเกิดความไม่สบายใจ และต้องการให้เจ้าหน้าที่ของรัฐดำเนินการแก้ไข โดยเป้าหมายของการร้องทุกข์นั้น อาจจะมีการระบุชัดเจนหรือไม่ระบุก็ได้

ทฤษฎีอิสรภาพนิยม (Libertarian Theory)

ทฤษฎีอิสรภาพนิยม เป็นทฤษฎีเชิงบรรทัดฐานทฤษฎีหนึ่งของลิวอิส โดยทฤษฎีเชิงบรรทัดฐานนี้ ได้อธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างลิวอิสกับสังคม ในแง่ที่ลิวอิสเป็นตัวกลางให้กับสถาบันต่าง ๆ ในสังคม โดยได้เสนอแนวคิดในแง่ที่ว่าลิวอิสควรจะหรือถูกคาดหวังว่าจะดำเนินงานอยู่ภายใต้เงื่อนไขอย่างไร และด้วยค่านิยมอะไร ส่วนใหญ่แล้วแต่ละทฤษฎีจะมีความเกี่ยวข้องกับทฤษฎีทางการเมืองและสภาพทางการเมืองและเศรษฐกิจ และดูเหมือนว่าระบบการเมืองแต่ละระบบหรือสังคม แต่ละสังคมจะมีทฤษฎีหนังสือพิมพ์เฉพาะของตนเอง ถึงแม้ว่าจะไม่แตกต่างกันไปจากลักษณะทั่ว ๆ ไปมากนักก็ตาม (คิริชย์ คิริกายะ และ กาญจนา แก้วเทพ, 2531)

ตามแนวคิดของทฤษฎีอิสรภาพนิยม (Libertarian Theory) เฟรด เอ. ซีเบอร์ท (แปลโดย เกษม คิริสัมพันธ์, 2513) ได้เสนอคิดว่า มนุษย์เป็นสัตว์โลกที่มีเหตุผล และเป็นจุดมุ่งหมายในตัวเอง ความสุขและความสบายของปัจเจกชนย่อมเป็นเป้าหมายของสังคม และจอห์น มิลตัน ก็ได้อธิบายว่า สัจจะเป็นสิ่งที่แน่นอนและอาจพิสูจน์ให้ประจักษ์แจ้งได้ และสัจจะมีอำนาจเพียงพที่จะคงอยู่รอดได้ หากปล่อยให้สัจจะผลุดตัวเองขึ้นมาใน "เวทีที่เสรีและเปิดเผย" สืบเนื่องมาจากแนวคิดของมิลตันนี้เอง ที่ทำให้เกิดแนวความคิดต่าง ๆ ในปัจจุบันเกี่ยวกับ "ตลาดเสรีแห่งความคิดเห็น" (the open market place of ideas)

ทฤษฎีอิสรภาพนิยมนี้ เป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับกันอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศเสรีประชาธิปไตย หลักสำคัญของทฤษฎีนี้อยู่ที่การแสดงออกอย่างเสรีและเปิดโอกาสให้กับสาธารณชน อันเป็นวิธีการที่ดีที่สุดในการเข้าถึงสัจจะ

แนวคิดฝ่ายอิสรภาพนิยมนี้ หน้าที่ของลิวอิสก็คือ การแจ้งข่าวสาร การให้ควมบันเทิง หน้าที่ในด้านธุรกิจ หนังสือพิมพ์มีสิทธิและหน้าที่ในการที่จะตรวจตราควบคุมรัฐบาล หนังสือพิมพ์มีหน้าที่คอยดูแลมิให้เจ้าหน้าที่ของรัฐใช้อำนาจในทางที่ผิดหรือเกินขอบเขต หนังสือพิมพ์

เป็นคนยามผู้เฝ้ามองการดำเนินการของระบอบประชาธิปไตย คอยระมัดระวังจับตาดูและเอะอะ
ขึ้นเมื่อมีการปฏิบัติหน้าที่ในทางที่มีชอบ

จากที่ได้กล่าวมานี้ แนวความคิดเกี่ยวกับเสรีภาพของหนังสือพิมพ์ ตามทฤษฎีสรีภาน
นิยมได้มีการเสนอหลักการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- การพิมพ์ควรมีเสรีภาพ ปราศจากการตรวจพิจารณาก่อนการตีพิมพ์ โดยกลุ่มบุคคล
ที่สาม
- บุคคล หรือกลุ่มคนสามารถดำเนินการตีพิมพ์ และการเผยแพร่โดยไม่ต้องขออนุญาต
- การกล่าวหาโจมตีต่อรัฐบาล ต่อข้าราชการ หรือต่อพรรคการเมือง (แตกต่าง
จากการกล่าวหาโจมตีส่วนบุคคล หรือการกบฏและทำให้เกิดความแตกแยกเป็นภัยต่อความมั่นคง)
ไม่ควรถูกลงโทษ แม้แต่ในภายหลังเหตุการณ์นั้นแล้ว
- ไม่ควรมีการบังคับให้พิมพ์สิ่งใด
- การตีพิมพ์ "ข้อผิดพลาด" จะถูกปกป้องเช่นเดียวกันกับการตีพิมพ์ข้อเท็จจริง ทั้ง
ในเรื่องความคิดเห็นและความเชื่อ
- ไม่มีข้อจำกัดในทางกฎหมายในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาตีพิมพ์
- ไม่ควรมีข้อจำกัดในการส่งออก หรือนำเข้า หรือส่งสาร หรือรับสารข้ามผ่าน
ประเทศ

จากแนวคิดของทฤษฎีสรีภานนิยมนี้ การที่สื่อมวลชนได้ทำหน้าที่ในการนำเสนอเรื่อง
ร้องทุกข์จากประชาชนสู่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และในบางโอกาสได้นำเสนอคำชี้แจงจาก
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสู่สาธารณชน ถือเป็นลักษณะหนึ่งของการใช้สื่อมวลชนเป็นเวทีในการสื่อสาร
ระหว่างประชาชนกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแนวคิดดังกล่าวนี้ได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา
ถึงกระบวนการในการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน เพื่อที่จะพิจารณาว่าสื่อมวลชนที่นำ
เสนอเรื่องร้องทุกข์นี้สามารถแสดงบทบาทในการเป็นเวทีที่เสรีและเปิดเผยได้เพียงใด ซึ่งเป็น
ประเด็นที่มีความเกี่ยวข้องถึงการคัดเลือกเรื่องร้องทุกข์ที่ได้นำเสนอผ่านสื่อมวลชนด้วย

ทฤษฎีความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility Theory)

ทฤษฎีความรับผิดชอบต่อสังคม เริ่มต้นมาจากแนวคิดของคณะกรรมการด้านเสรีภาพของหนังสือพิมพ์ในประเทศสหรัฐอเมริกา แรงกระตุ้นที่ทำให้ทฤษฎีนี้เกิดขึ้นมาก็คือ ความรู้สึกที่เพิ่มมากขึ้นในการตระหนักถึงความสำคัญของ "ตลาดเสรี" โดยทฤษฎีนี้ได้มีการนำไปประยุกต์ใช้กันอย่างกว้างขวาง สามารถใช้ได้กับทั้งสื่อมวลชนประเภทสิ่งพิมพ์ ซึ่งมีเอกชนเป็นเจ้าของ และการกระจายเสียง ซึ่งมีสถาบันของรัฐเป็นเจ้าของ หลักสำคัญของทฤษฎีความรับผิดชอบต่อสังคมก็คือ ฐานคติที่ว่าสื่อมวลชนมีภาระกิจที่สำคัญต่อสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาระกิจทางการเมืองในระบอบประชาธิปไตย สื่อมวลชนต้องยอมรับภาระกิจต่าง ๆ เหล่านี้ ในแง่ของข่าวสาร และเป็นเวทีสำหรับการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นในรูปแบบต่าง ๆ กัน สื่อมวลชนควรเป็นอิสระมากที่สุด แต่ในขณะเดียวกันก็ต้องยอมรับพันธะกรณีที่มีต่อสังคมอย่างแน่ชัด สื่อมวลชนต้องยอมรับและปฏิบัติตามมาตรฐานของการปฏิบัติหน้าที่ของตนที่ได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด (ศิริชัย ศิริภายะ และ กาญจนา แก้วเทพ, 2531)

หลักการที่สำคัญของทฤษฎีความรับผิดชอบต่อสังคม สรุปได้ดังต่อไปนี้

- สื่อมวลชนควรจะยอมรับและปฏิบัติตามพันธะกรณีที่มีต่อสังคม
- พันธะกรณีดังกล่าวนี้ จะเป็นผลสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อมีมาตรฐานทางอาชีพที่สูง ในแง่ของการมีสาระ มีสัจจะ มีความถูกต้อง มีความเป็นกลาง และมีความสมดุล
- การยอมรับพันธะกรณีดังกล่าว สื่อมวลชนควรจะควบคุมกันเองภายใต้กรอบของกฎหมายและกรอบของสถาบันที่ได้ถูกจัดตั้งขึ้น
- สื่อมวลชนควรหลีกเลี่ยงอะไรก็ตามที่จะนำไปสู่การประกอบอาชญากรรม ความรุนแรงในรูปแบบต่าง ๆ หรือความระส่ำระสาย หรือล่วงละเมิดต่อชนกลุ่มน้อย
- สื่อมวลชนทั้งหมดควรมีลักษณะพหุนิยม และสะท้อนความหลากหลายของสังคม เปิดให้นานาทัศนะมีโอกาสได้ใช้สื่อมวลชน เพื่อแสดงออกถึงทัศนะต่าง ๆ และให้สิทธิในการใช้สื่อมวลชนเพื่อตอบโต้ข้อกล่าวหา

- สังคมและสาธารณชนมีสิทธิในการคาดหวังมาตรฐานที่สูงจากการดำเนินงานของสื่อมวลชน และมีสิทธิเข้าแทรกแซงเพื่อให้ได้มาซึ่งมาตรฐานดังกล่าว เพื่อผลประโยชน์ของส่วนรวม

จากหลักการของการสะท้อนความหลากหลายของสังคม และการเปิดให้นานาทัศนะมีโอกาสนำสื่อมวลชนดังกล่าวข้างต้นนี้ ได้นำมาเป็นแนวทางในการศึกษาถึงประเภทของเรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับการนำเสนอผ่านสื่อมวลชน ในประเด็นที่ว่าเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนนั้นถือเป็นนานาทัศนะ ที่สะท้อนให้เห็นถึงปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม แต่อย่างไรก็ตาม การนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนก็มีข้อจำกัดบางประการอันเกิดจากพันธะกรรมที่สื่อมวลชนมีต่อสถาบันอื่นในสังคม อีกทั้งมีการควบคุมจากตัวบทกฎหมายที่ต่าง ๆ ที่สังคมกำหนดขึ้น อันถือเป็นบริบทในการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน ที่มีผลกระทบต่อ การคัดเลือกและการจัดลำดับความสำคัญของเรื่องร้องทุกข์ที่จะนำเสนอต่อสาธารณชน

ทฤษฎีการถอนตัวและการไว้วางใจ (Exit-voice Theory)

ไกรยุทธ จิตยาศินันท์ (2533) ได้กล่าวถึงทฤษฎีการถอนตัวและการไว้วางใจ (Exit-voice Theory) ว่าเป็นทฤษฎีที่เฮิร์ชแมน (Hirschman, 1970) ได้นำเสนอเป็นครั้งแรกไว้ในหนังสือชื่อ Exit Voice and Loyalty โดยใช้เป็นทฤษฎีอธิบายพฤติกรรม การปรับตัวของหน่วยธุรกิจ และองค์การประเภทต่าง ๆ เช่น พรรคการเมือง กลุ่มอิทธิพล กลุ่มผลประโยชน์ สหภาพแรงงาน ฯลฯ ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมการดำเนินงานหรือการให้บริการของหน่วยธุรกิจ ตลอดจนองค์การอื่น ๆ ทั้งในแวดวงการปกครองและแวดวงสังคม

ไกรยุทธ จิตยาศินันท์ ได้อธิบายสาระของทฤษฎีนี้ในบริบททางเศรษฐกิจเป็นหลัก โดยรวบรวมและประยุกต์มโนทัศน์ (concepts) อื่น ๆ ในทางเศรษฐศาสตร์ ซึ่งสรุปได้ว่าเมื่อผู้บริโภคเกิดความไม่พึงพอใจในคุณภาพของสินค้าหรือบริการที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้บริโภคสามารถแสดงออกได้ 2 ลักษณะ คือ การถอนตัวหรือการเลิกใช้สินค้าหรือบริการนั้น ๆ (exit

option) ลักษณะที่สอง คือ ยังคงรับบริการหรือซื้อสินค้าดังกล่าวแต่ได้แสดงความไม่พอใจเพื่อให้ฝ่ายจัดการของหน่วยธุรกิจรับทราบถึงสถานการณ์อันไม่สบายใจนั้น ๆ (voice option) อย่างไรก็ตามลักษณะของการถอนตัวนั้นถือได้ว่าเป็นวิธีการหนึ่งของการแสดงความไม่พอใจด้วย นอกจากนี้แล้วลักษณะของพฤติกรรมที่แสดงความไม่พอใจ อาจปรากฏในรูปแบบของการร้องเรียนไปยังผู้ทรงอำนาจที่เหนือขึ้นไป หรือการเขียนจดหมายร้องเรียนในหน้าหนังสือพิมพ์ เป็นต้น

ผลกระทบจากการแสดงความไม่พอใจของผู้บริโภคนี้ ถ้าหากทำให้หน่วยธุรกิจต้องสูญเสียรายรับหรือกำไรมากเท่าใด ก็จะทำให้หน่วยธุรกิจมีการปรับตัวเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคเร็วขึ้นเท่านั้น อาทิ การร้องเรียนผ่านหน้าหนังสือพิมพ์ อาจทำให้หน่วยธุรกิจจะต้องเสียค่าใช้จ่ายเพื่อแก้ภาพพจน์ของตัวเองที่มีจุดต่างพร้อมอันเนื่องมาจากการกล่าวหาของผู้บริโภค เป็นผลให้หน่วยธุรกิจมีการปรับตัวเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในเวลาที่รวดเร็ว

พฤติกรรมในรูปแบบของการถอนตัวและการแสดงความไม่พอใจที่นำเสนอข้างต้นนี้ สามารถมาประยุกต์อธิบายพฤติกรรมในบริบทอื่น ๆ ได้ เช่น ประชาชนแสดงความไม่พอใจอาจมีการทำหนังสือร้องเรียนไปยังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องโดยตรง หรือการร้องเรียนผ่านหนังสือพิมพ์ เพื่อบ่งบอกแก่ผู้บริหารระดับสูงถึงความไม่พอใจนั้น ๆ ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวนี้ถือเป็นกลไกหนึ่งที่ใช้ควบคุมผู้ที่เกี่ยวข้องให้มีพฤติกรรมที่สนองตอบเจตนาารมณ์และความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งสามารถชี้ให้เห็นนัย (implications) ที่จะนำไปสู่การสร้างสรรคสังคัม

จากหลักการของแนวคิดทฤษฎีการถอนตัวและการไว้วางใจ ได้นำมาเป็นแนวทางในการศึกษาถึงเหตุผลที่ประชาชนเลือกใช้สื่อมวลชนเป็นช่องทางในการนำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ โดยการร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน ถือเป็นรูปแบบหนึ่งของการไว้วางใจ หรือการแสดงความไม่พอใจต่อสถานการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้ผู้มีหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้ตอบสนองความต้องการของผู้ร้องทุกข์ แต่อย่างไรก็ตามการไว้วางใจผ่านสื่อมวลชนก็ไม่สามารถกระทำได้ในทุก ๆ เรื่อง ทั้งนี้เพราะ

ผู้ทำการสื่อสารมวลชนต้องคัดเลือกเรื่องที่จะนำเสนอผ่านสื่อมวลชนอันเป็นขั้นตอนของการกำหนดประเด็นการรับรู้ข่าวสาร

แนวคิดการกำหนดประเด็นการรับรู้ข่าวสาร (Agenda Setting)

แนวคิดเกี่ยวกับการกำหนดประเด็นการรับรู้ข่าวสาร (agenda setting) เสนอโดยวอลเตอร์ ลิปแมน (1922 อ้างถึงในเมตตา กฤตวิทย์ และคณะ, 2532: 134-135) ว่า สื่อมวลชนมีบทบาทที่สำคัญในการช่วยให้เราทราบและเรียนรู้เกี่ยวกับสถานการณ์โลกภายนอก และสื่อมวลชนมีบทบาทในแง่ที่เป็นผู้กำหนดประเด็นรับรู้ เหตุการณ์ ข่าวสารของประชาชน

การกำหนดประเด็นการรับรู้ข่าวสารนี้ อรุณ เลิศรยารักษ์ (2532) กล่าวว่า ในการเลือกเสนอข่าว บรรณาธิการและนักข่าวตามสำนักพิมพ์หรือสถานีวิทยุกระจายเสียงที่ทำหน้าที่ตรวจสอบ คัดเลือก เรียบเรียงข่าวสารเพื่อเสนอให้ประชาชนทราบ ทั้งบรรณาธิการและนักข่าวจึงอยู่ในฐานะที่จะ "ควบคุม" (Control) ข่าวสารต่าง ๆ ที่จะผ่านไปยังประชาชนทั่วไปโดยอาศัยวิธีการคัดเลือก และเรียบเรียงข่าว การตกแต่ง และจัดหน้าหนังสือพิมพ์ ตลอดจนการกำหนดเวลาเสนอข่าว และการลำดับความสำคัญของข่าว พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมข่าวสารที่กล่าวมานี้ ถือได้ว่าเป็นขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการ Agenda setting

ในการคัดเลือกเสนอข่าวสารนี้ Bagdikian (อ้างถึงในอรุณ เลิศรยารักษ์) กล่าวว่านักข่าวและบรรณาธิการข่าว จะตัดสินใจเลือกข่าวอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัย 5 ประการ คือ

1. หลักที่ยึดถือในการบริหาร
2. การมองโลกของความจริงและนิสัยของคน นั่นคือ มองผู้อ่านว่าผู้อ่านต้องการอะไร และมีความปรารถนาอย่างไร
3. ค่านิยม ซึ่งยึดถือโดยกองบรรณาธิการที่มีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ มีมาตรฐานทางด้านความยุติธรรมและเป็นที่ยอมรับในวงวิชาชีพ

4. การประเมินค่าของข่าวสารโดยการแข่งขันของสื่อ
5. ค่านิยมส่วนตัว และนิสัยแปลก ๆ ของบรรณาธิการ เช่น ถ้าบรรณาธิการกลัวหรือไม่ชอบอะไรบางอย่าง เขาจะไม่อนุญาตให้สิ่งที่เขาไม่ชอบปรากฏอยู่ในข่าวหรือตีพิมพ์บนหนังสือพิมพ์เด็ดขาด

ในการคัดเลือกนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน สามารถใช้แนวคิดเกี่ยวกับการกำหนดประเด็นการรับรู้ข่าวสารเป็นแนวทางในการอธิบายได้ ในรัฐาที่การคัดเลือกนำเสนอเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน โดยลักษณะของการกำหนดการรับรู้ข่าวสาร (agenda setting) ในงานวิจัยนี้ หมายถึง ความสามารถของสื่อมวลชนในการเป็นผู้กำหนดลำดับความสำคัญของเรื่องร้องทุกข์ที่จะนำเสนอ โดยการกำหนดความสำคัญนี้มี 2 ลักษณะ คือ การจัดลำดับความสำคัญเพื่อนำเสนอในคอลัมน์หรือในรายการ ซึ่งเป็นภาระกิจประจำวัน ส่วนความหมายในลักษณะที่ 2 คือ การให้ความสำคัญของเรื่องร้องทุกข์นั้น นำมาเสนอเป็นเรื่องหลักของสื่อชนิดนั้น เช่น การที่หนังสือพิมพ์ หยิบยกเอาเรื่องที่ปรากฏในคอลัมน์ร้องทุกข์ขึ้นมาเป็นข่าวเด่นในหน้า 1 ของ หนังสือพิมพ์เอง ซึ่งการหยิบยกในลักษณะนี้อาจเป็นเพราะบุคคลที่มีการร้องทุกข์ถึงนั้นเป็นบุคคลสำคัญ หรือเรื่องร้องทุกข์นั้นมีผลกระทบต่อคนส่วนใหญ่ของประเทศ

ในการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนนี้ ทั้งผู้ส่งเรื่องร้องทุกข์และผู้ทำการสื่อสารมวลชน ต่างมีความคาดหวังว่า ผลจากการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์จะทำให้หน่วยงานที่มีอำนาจของรัฐได้ปฏิบัติงานตามความคาดหวังของผู้ร้องทุกข์ และ เมื่อหน่วยงานนั้นได้ปฏิบัติงานตามความคาดหวังแล้ว ถือได้ว่าผลที่เกิดขึ้นนั้น เป็นผลมาจากการที่สื่อมวลชนได้ทำหน้าที่เป็นกลไกอย่างหนึ่งของการควบคุมทางสังคม

แนวคิดการควบคุมทางสังคม (Social Control)

การควบคุมทางสังคมมีความสำคัญต่อสังคม เพราะว่าหน้าที่สังคมจะดำรงอยู่ได้ สังคมต้องมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยพอสมควร และการที่ความเป็นระเบียบเรียบร้อยจะเกิดขึ้นได้ก็โดยที่สมาชิกในสังคมปฏิบัติตามกฎข้อบังคับของสังคม ซึ่งกฎข้อบังคับของสังคมนั้นนอกจากจะหมายถึงการที่จะต้องทำหน้าที่ตามบทบาทและฐานะด้วย นั่นคือ สมาชิกของสังคมทุกคนมีบทบาทที่คาดหวัง (expected role) ตามสถานการณ์เมื่อทุกคนปฏิบัติหน้าที่หรือแสดงบทบาทของตน ความเป็นระเบียบในสังคม (social order) ก็ย่อมจะเกิดขึ้น

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2523) ได้ให้นิยามความหมายของการควบคุมทางสังคม (social control) ว่าหมายถึงมรรควิธีและกระบวนการทั้งปวงที่ทำให้กลุ่มชนหรือสังคมได้มาซึ่งการยอมรับปฏิบัติหน้าที่ตามความคาดหวังในสถานการณ์ของสมาชิกในสังคมนั้น นอกจากนั้น การควบคุมทางสังคมยังหมายถึงเทคนิคและกลยุทธ์ในการวางระเบียบพฤติกรรมของมนุษย์ในทุกสังคมด้วย การควบคุมสังคมแบบนี้ใช้กับผู้ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามบรรทัดฐานของสังคม เช่น ด้วยการลงโทษ ตักเตือนว่ากล่าว เป็นต้น

Edward A. Ross (1866-1951) ได้กล่าวว่า การควบคุมทางสังคม หมายถึง กลไกต่าง ๆ ในสังคมที่มีอำนาจครอบงำเหนือปัจเจกบุคคลที่ทำให้คนในสังคมเกิดความคล้อยตามกันตามบรรทัดฐาน ตลอดจนค่านิยมของสังคม ซึ่งความหมายดังกล่าวนี้มีลักษณะที่ไม่เฉพาะเจาะจงนัก (Lewis A. Coser, Bernard Rosenberg, 1982 : 80-82) ซึ่งการควบคุมทางสังคมนี้อาจทำให้พฤติกรรมของปัจเจกชนมีลักษณะของการคล้อยตามความต้องการของกลุ่ม โดย Ross ได้กล่าวถึงเครื่องมือที่ใช้ในการควบคุมทางสังคมไว้ 2 ประเภท คือ กฎเกณฑ์ทางศีลธรรมและจริยธรรม กับการควบคุมโดยอำนาจทางการเมืองเพื่อผลประโยชน์ทางการเมือง

Paul B. Horton and Chester L. Hunt (1984) ได้กล่าวถึงการควบคุมทางสังคมว่า เป็นวิธีการที่กลุ่มหรือสังคมทำให้สมาชิกในสังคมนั้นได้ปฏิบัติตามความคาดหวังของสังคม โดยแนวทางที่สังคมใช้ในการควบคุมมีหลายวิธีด้วยกัน ดังนี้

1. การควบคุมทางสังคมด้วยกระบวนการขัดเกลาทางสังคม (Social Control Through Socialization) กระบวนการขัดเกลาทางสังคมจะทำให้บุคคลได้เรียนรู้ว่า การแสดงบทบาทเช่นไร จึงจะเป็นไปตามความคาดหวังของสมาชิกในสังคมที่เขาสังกัดอยู่ วิธีการนี้จะเป็นการควบคุมตนเองจากความรู้ความคิดที่ได้รับการเรียนรู้สิ่งสมมาจากสมาชิกในสังคมนั้นก่อน ๆ ทำให้เกิดการเรียนรู้และยอมปฏิบัติตามบรรทัดฐานต่าง ๆ ค่านิยม ตลอดจนกฎข้อห้ามต่าง ๆ ของสังคม ซึ่งเป็นกลไกการควบคุมตนเองที่อยู่ในระดับความรู้สึกนึกคิดของบุคคล

2. การควบคุมทางสังคมด้วยการบีบบังคับทางสังคม (Social Control Through Social Pressure) กลุ่มสังคมที่บุคคลสังกัดอยู่จะมีอิทธิพลเป็นอย่างมากต่อบุคคล เพราะบุคคลย่อมมีความต้องการที่จะให้ตนเป็นที่ยอมรับของกลุ่ม ดังนั้นแรงกดดันหรือแรงบีบบังคับจากกลุ่ม จะทำให้บุคคลปฏิบัติตามบรรทัดฐานของกลุ่มที่เขาสังกัดอยู่

3. การควบคุมทางสังคมด้วยการใช้กำลังบังคับ (Social Control Through Force) เมื่อสังคมมีขนาดใหญ่ขึ้น จะทำให้เกิดมีอำนาจทางการเมือง มีรัฐบาล ซึ่งทำให้วิธีการควบคุมทางสังคมมีมากขึ้นด้วย เช่น การใช้กฎหมายและการมีบทลงโทษสำหรับผู้ฝ่าฝืนบรรทัดฐานของสังคม ซึ่งวิธีการนี้มักใช้กับสังคมที่มีโครงสร้างซับซ้อน

นอกจากนี้แล้วการควบคุมทางสังคมยังแบ่งได้อีกลักษณะหนึ่ง คือ การควบคุมอย่างเป็นทางการ และการควบคุมอย่างไม่เป็นทางการซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การควบคุมอย่างเป็นทางการ (Formal Control) มีการกำหนดกฎเกณฑ์และตั้งใจที่ควบคุมพฤติกรรมของบุคคล เช่น การใช้กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่สังคมกำหนดขึ้น ถ้าผู้ใดฝ่าฝืนถือเป็นการผิดและจะถูกลงโทษตามความผิดที่ตนกระทำ

2. การควบคุมอย่างไม่เป็นทางการ (Informal Control) เป็นการควบคุมทางสังคมโดยอาศัยกฎศีลธรรมหรือจารีตและธรรมเนียมประเพณี ซึ่งการร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนถือเป็นการควบคุมทางสังคมอย่างไม่เป็นทางการ

George A. Comstock (1982) กล่าวว่า สื่อมวลชนสามารถทำหน้าที่ในการควบคุมทางสังคมได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้เพราะสื่อมวลชนมีความสัมพันธ์กับสถาบันอื่น ๆ ในสังคม

โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถาบันที่ทำหน้าที่ในการขัดเกลาทางสังคม (Socialization)

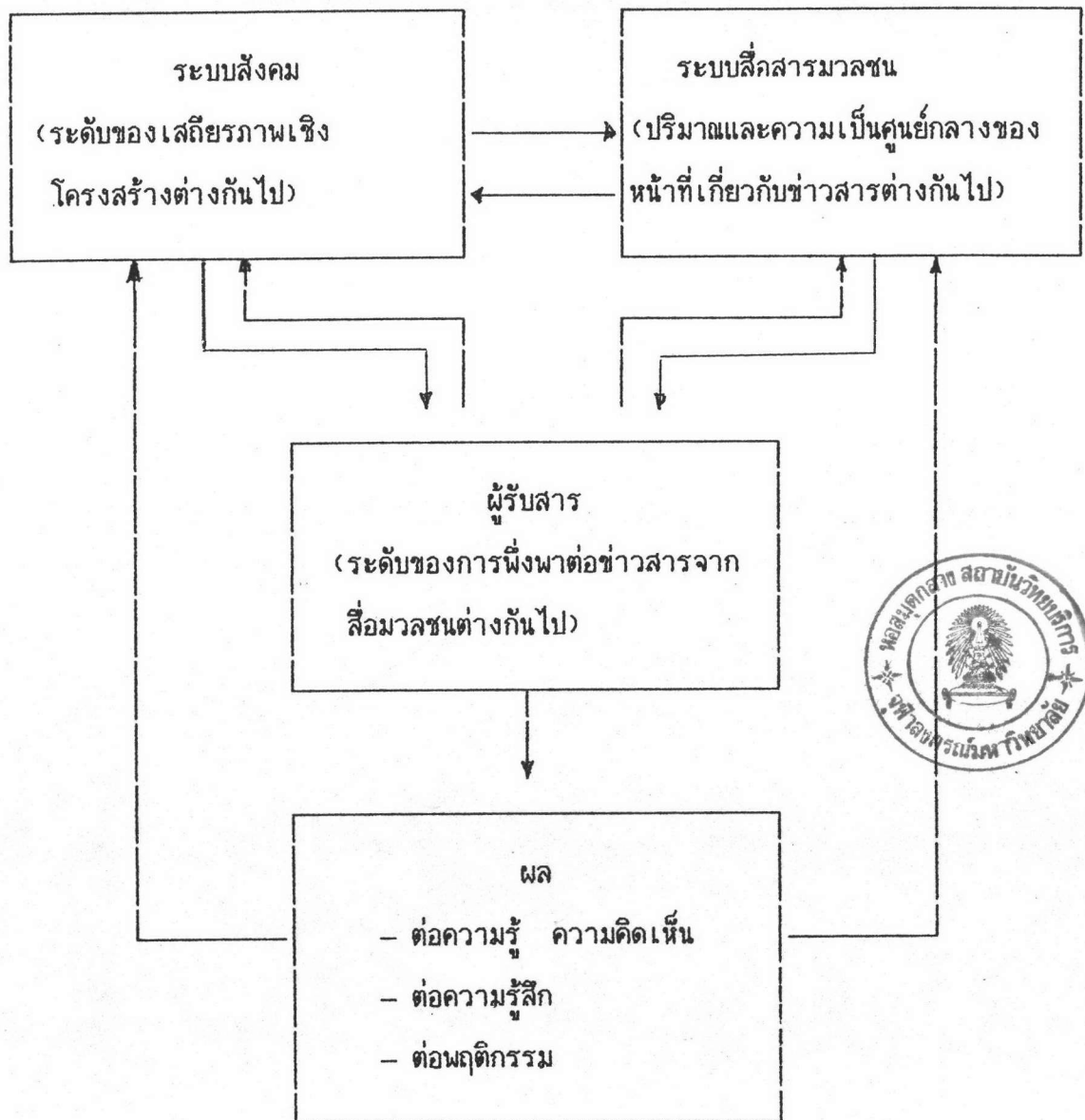
จากแนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมทางสังคมนี้ สามารถนำมาประกอบการอธิบายถึงผลของการนำเสนอเรื่องราวทุกซ์ผ่านสื่อมวลชน ในลักษณะของการเป็นกลไกอย่างหนึ่งที่ทำให้เจ้าหน้าที่ของรัฐได้หันมาให้ความสนใจและเร่งแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้กับประชาชน อย่างไรก็ตามในทางกลับกัน ตัวองค์กรสื่อมวลชนเองก็ได้รับความคาดหวังในการทำหน้าที่จากสมาชิกขององค์กรหรือสถาบันอื่น ๆ ในสังคมด้วยซึ่งความคาดหวังต่อสื่อมวลชนนี้ ก่อให้เกิดกลไกบางประการที่มาเป็นตัวควบคุมการดำเนินงานของสื่อมวลชน เช่น กฎระเบียบต่าง ๆ หรือแนวปฏิบัติที่กำหนดขึ้นโดยองค์กรที่มีอำนาจของรัฐ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าทั้งสถาบันสื่อมวลชน และสถาบันอื่นในสังคมมีการควบคุมทางสังคมซึ่งกันและกันอยู่ตลอดเวลา

เมื่อการนำเสนอเรื่องราวทุกซ์ผ่านสื่อมวลชน ได้เป็นกลไกอย่างหนึ่งของการควบคุมทางสังคม จึงทำให้ประชาชนที่มีเรื่องราวทุกซ์หรือส่วนหนึ่งหันมาพึ่งพาสื่อมวลชนในการนำเสนอเรื่องราวทุกซ์ของตน

แบบจำลองเชิงพึ่งพาผลของการสื่อสารมวลชน

(A Dependency Model of Mass-Media Effects)

Ball-Rokeach, S. และ De Fleur, M.L. (1976) ได้เสนอแบบจำลองเชิงพึ่งพาของผลการสื่อสารมวลชน เพื่ออธิบายสิ่งที่นักวิจัยทั้งหมดต่างได้พยายามศึกษาหาคำตอบกันมาตลอดเวลานั้นคือ การสื่อสารมวลชนมีผลหรืออิทธิพลต่อผู้รับสารหรือไม่เพียงใด และจะมีผลต่อผู้รับสารอย่างไร ซึ่งได้เสนอแนะว่า การที่สื่อมวลชนจะมีผลต่อผู้รับสารหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันของตัวแปรสามหน่วย คือ ระบบสื่อมวลชน ผู้รับสาร และระบบสังคม การที่ข่าวสารจากสื่อมวลชนจะมีอิทธิพลต่อความรู้สึก ความเชื่อและการกระทำของผู้รับสารเมื่อใดนั้น จะขึ้นอยู่กับระดับความพึ่งพาของผู้รับสารที่มีต่อข่าวสารจากสื่อมวลชน



แผนภาพที่ 1 : แบบจำลองเชิงพึ่งพาของผลการสื่อสารมวลชน
 (A Dependency Model of Mass-Media Effects)
 (Rokeach and Defleur, 1976)

การพึ่งพา (Dependency) ตามแบบจำลองข้างต้นนี้ หมายถึง การที่ฝ่ายหนึ่งจะบรรลุป่าหมาย หรือจะได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการนั้น จะขึ้นอยู่กับทรัพยากรของอีกฝ่ายหนึ่ง โดยข้อเสนอ (proposition) พื้นฐานของแบบจำลองนี้สรุปได้ว่า ตัถภาพในการนำเสนอสารของสื่อมวลชน จะประสบสัมฤทธิ์ผลในเชิงความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมมากขึ้น เมื่อระบบของสื่อมวลชนได้ทำหน้าที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะด้านและการมีความเป็นศูนย์กลางของข่าวสาร (central information function) โดยมีการเสนอแนะว่า ความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปของผู้รับสารนี้ จะมีปฏิกริยาตอบกลับ (feedback) กลับสู่สังคมและตัวสื่อมวลชน ทั้งนี้เพราะตัวผู้รับสาร สถาบันสื่อมวลชน และสังคมต่างมีความสัมพันธ์กัน

เดนิส แมคเคเวล และ สเวน วินดาห์ล (แปลโดย สวนิต ยมาภัย และ ระวีวรรณ ประกอบผล, 2528) ได้สรุปผลของการสื่อสารมวลชนที่จะเกิดต่อผู้รับสารดังนี้

1. ในด้านความคิด
 - การทำให้เกิดความกำกวม และการตัดสินใจกำกวม
 - การก่อให้เกิดทัศนคติ
 - การกำหนดเรื่องพิจารณา
 - การขยายระบบความเชื่อของบุคคล
 - การทำความแจ่มชัดเกี่ยวกับค่านิยม
2. ในด้านความรู้สึก
 - การทำให้เกิดความกลัว และความวิตกกังวล
 - การเพิ่มหรือการลดกำลังใจ (การทำให้หมดความรู้สึกผูกพัน)
3. ในด้านพฤติกรรม
 - การเร่งเร้าให้ลงมือกระทำ หรือหยุดยั้งการกระทำ
 - การก่อให้เกิดประเด็นปัญหา หรือการตัดสินใจประเด็นปัญหา
 - การบรรลุถึงหรือการจัดให้มียุทธวิธีเพื่อการลงมือปฏิบัติ
 - การทำให้เกิดพฤติกรรมที่เห็นแก่ประโยชน์สุขของผู้อื่น

อย่างไรก็ตามในการพิจารณาผลของการสื่อสารมวลชนนี้ ยังต้องคำนึงถึงส่วนประกอบที่สำคัญ 3 หน่วย อันจะมีผลโดยตรงที่จะทำให้ผลของการสื่อสารมวลชนที่เกิดขึ้นมีความแตกต่างกันไป โดยองค์ประกอบทั้ง 3 หน่วย มีดังต่อไปนี้

1. ระบบสังคม จะแตกต่างกันไปตามระดับอัตราแห่งเสถียรภาพของสังคมนั้น ๆ สังคมอาจตั้งขึ้นอย่างมั่นคง แต่ดำเนินไปโดยผ่านวิกฤตการณ์บ้างเป็นครั้งคราว หรือเช่นในกรณีของประเทศที่กำลังพัฒนา สังคมอาจจะอยู่ในสภาพของการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยทางกลับกันสังคมอาจจะตั้งขึ้นอย่างแข็งแรง แต่ต้องประสบกับการถูกทำลายให้พิสูจน์ว่าควรที่จะตั้งขึ้นและดำรงอยู่เช่นนั้นต่อไป ภายใต้สภาพการณ์ต่าง ๆ เช่นนั้น ก็มักจะมิจุดมุ่งหมายใหม่ที่จะต้องกำหนดขึ้น มีทัศนคติที่จะต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลง มีค่านิยมเก่าที่จะต้องย้ายยืนยัน หรือมีค่านิยมใหม่ที่จะต้องส่งเสริมต่อไป สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ทั้งหมดจะเป็นตัวเร่งเร้าทั้งการให้และการรับสารสนเทศ

2. กลุ่มผู้รับสาร จะแตกต่างกันไปเมื่อพิจารณาพร้อมกับระบบสังคม และการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ในสภาพสังคมนั้น ๆ บางกลุ่มอาจดำรงอยู่โดยเป็นฝ่ายได้ ในขณะที่บางกลุ่มอาจเป็นฝ่ายเสีย แต่ก็จะมีการพึ่งพาสื่อมวลชนในฐานะที่เป็นแหล่งสารสนเทศและเป็นผู้ชี้แนะในระดับต่าง ๆ กันไป

3. สื่อมวลชน จะแตกต่างกันไปในแง่ปริมาณ ความหลากหลาย ความเที่ยงตรงและความเป็นที่ยอมรับภายใต้เงื่อนไขบางประการหรือในบางสังคม

การนำแบบจำลองเชิงพึ่งพาผลของการสื่อสารมวลชน มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาในงานวิจัยนี้ เพื่ออธิบายถึงลักษณะการพึ่งพาสื่อมวลชนของประชาชนที่ส่งเรื่องราวร้องทุกข์มายังสื่อมวลชน ตลอดจนผลที่เกิดขึ้นจากการนำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลทางด้านพฤติกรรมที่เกิดขึ้นกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในฐานะที่เป็นผู้รับสารของสื่อมวลชน ซึ่งผลที่เกิดขึ้นนี้ได้มีผลกระทบต่อผู้ร้องทุกข์ ตลอดจนสังคมและตัวองค์กรสื่อมวลชนเอง ทั้งนี้เพราะหน่วยต่าง ๆ ในสังคมต่างมีความสัมพันธ์กัน

นอกจากหลักแนวคิด และทฤษฎีดังกล่าวมาแล้วนี้ ได้มีวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

วิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง

จักรกฤษณ์ กาญจนคุนย (2524) ได้ศึกษาถึงการจำกัดเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นของบุคคลโดยกฎหมาย ซึ่งหลักกฎหมายนี้นับเป็นข้อจำกัดอย่างหนึ่งในสังคมไทย ในกรณีของการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนมีหลักที่ต้องคำนึง ได้แก่หลักว่าด้วยความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน ซึ่งเป็นข้อพิจารณาเบื้องต้นในการบัญญัติกฎหมายจำกัดเสรีภาพของบุคคลที่ปรากฏแทรกซึมอยู่เป็นหลักกฎหมายของประเทศต่าง ๆ ในปัจจุบันยอมรับว่าการแสดงความคิดเห็นของบุคคลจะต้องไม่กระทบต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน

ปัญหาการตีความหมายของความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชนเป็นปัญหาใหญ่ ซึ่งยังไม่สามารถที่จะหาจุดยืนที่แน่นอนได้ โดยเฉพาะปัญหาเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นแล้วมักจะ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน ยิ่งไปกว่านั้นการจำกัดเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นเพราะเหตุแห่งความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชนไม่จำกัดอยู่เฉพาะการใช้ดุลยพินิจของศาล แต่เกี่ยวโยงไปถึงการใช้อำนาจของฝ่ายบริหารและฝ่ายปกครองอยู่บ่อยครั้ง ดังนั้น การศึกษาในส่วนนี้ของงานวิจัยนี้ จึงเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ประเด็นปัญหา การใช้อำนาจรัฐในการจำกัดเสรีภาพ ในการแสดงความคิดเห็น เพราะเหตุแห่งความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน

นอกจากนี้ ยังมีหลักสิทธิของบุคคลอื่น หลักความมั่นคงแห่งสถาบันพระมหากษัตริย์ หลักความมั่นคงแห่งสถาบันศาสนา หลักความมั่นคงแห่งชาติ ซึ่งกฎหมายที่ควบคุมการดำเนินงานของสื่อมวลชนจะอ้างหลักการดังกล่าว อาทิ พระราชบัญญัติการพิมพ์ พ.ศ. 2484 มาตรา 9 เมื่อปรากฏว่า ได้มีการโฆษณาหรือเตรียมการโฆษณาสิ่งพิมพ์ใด ๆ ซึ่งเจ้าพนักงานการพิมพ์เห็นว่าอาจจะขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน เจ้าพนักงานการพิมพ์อาจมี

คำสั่งเป็นหนังสือแก่ผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะหรือมีคำสั่งทั่วไปโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษาหรือหนังสือพิมพ์รายวัน ห้ามการขายหรือแจกจ่ายสิ่งพิมพ์นั้น ทั้งจะให้อัดสิ่งพิมพ์และแม่พิมพ์นั้นด้วยก็ได้

หลักแห่งความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน เป็นหลักที่สามารถตีความได้ค่อนข้างกว้างเพียงพอที่จะตีความเอาผิดแก่หนังสือพิมพ์ที่นำเสนอความคิดเห็นหรือเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนได้ ในกรณีของเรื่องร้องทุกข์ที่มีความล่อแหลมหรือมีความเสี่ยงต่อกรณีนี้ เรื่องร้องทุกข์นั้นมักจะไม่ได้รับการนำเสนอผ่านสื่อมวลชน

นอกจากนี้แล้ว สุทธาทิพย์ นาคาบติ (2532) ได้ศึกษาการร้องทุกข์ของข้าราชการพลเรือน ซึ่งได้กล่าวว่าการร้องทุกข์เป็นสิทธิอย่างหนึ่งที่กฎหมายกำหนดให้ข้าราชการที่เห็นว่าผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจหน้าที่ต่อตนโดยไม่ถูกต้องหรือไม่ปฏิบัติต่อตนให้ถูกต้องตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการพลเรือน และในกรณีนั้น ไม่มีสิทธิอุทธรณ์ ให้ร้องขอความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ทั้งนี้เป็นการให้หลักประกันความเป็นธรรมแก่ข้าราชการ

การร้องทุกข์ของข้าราชการต้องเป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2518 ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะมีระเบียบเกี่ยวกับการร้องทุกข์ของข้าราชการ แต่จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการที่ได้รับความทุกข์ เดือดร้อน หรือเสียหาย ไม่นิยมการใช้สิทธิร้องทุกข์ตามกฎหมาย ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปถึงปัญหาเกี่ยวกับการที่ข้าราชการไม่นิยมใช้สิทธิเกี่ยวกับการร้องทุกข์ไว้ 4 กรณี คือ

1. ปัญหาเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ คือ ปัญหาที่เกิดจากการบัญญัติกฎหมายไว้ไม่ชัดเจน หรือไม่ครอบคลุม ทำให้ผู้อ่านกฎหมายไม่สามารถทำความเข้าใจหรือใช้กฎหมายได้อย่างถูกต้อง
2. ปัญหาเกี่ยวกับกลไก คือ ปัญหาเกี่ยวกับเรื่องความเป็นธรรมหรือความเป็นกลาง หรือความเหมาะสมของตัวบุคคลหรือองค์กรที่ทำหน้าที่พิจารณาเรื่องร้องทุกข์
3. ปัญหาวิธีการ คือ ปัญหาเกี่ยวกับการร้องทุกข์และวิธีการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ว่ามีขั้นตอนหรือกระบวนการที่ไม่มีความเหมาะสม ทำให้ผู้ที่คิดจะร้องทุกข์เกิดความไม่แน่ใจ

หรือไม่อาจร้องทุกข์ได้ถูกต้องตามวิธีการที่กฎหมายกำหนดไว้

4. ปัญหาเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อม คือ ปัญหาที่มีได้เกี่ยวกับตัวบทกฎหมายหรือการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นปัญหาที่อยู่รอบนอกซึ่งมีผลกระทบต่อการใช้กฎหมายในเรื่องนี้ เช่น ปัญหาด้านสังคม ค่านิยมของคนในสังคม และปัญหาเกี่ยวกับการคุ้มครองหรือหลักประกันแก่ผู้ร้องทุกข์ที่จะไม่ถูกผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจกลั่นแกล้ง เป็นต้น

ข้าราชการที่ไม่ได้ใช้สิทธิในการร้องทุกข์ตามกฎหมายดังกล่าว ส่วนหนึ่งก็คือผู้ที่นำปัญหานั้นมาร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน โดยเฉพาะสื่อหนังสือพิมพ์ ซึ่งเป็นลักษณะที่คล้ายคลึงกันกับประชาชนทั่วไปที่ไม่ได้เป็นข้าราชการ กล่าวคือ ประชาชนมีสิทธิในการร้องทุกข์ตามพระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. 2522 โดยการร้องทุกข์ให้กระทำต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ ซึ่งตัวบทกฎหมายดังกล่าวนี้ ในทางปฏิบัติประชาชนมักจะไม่ใช้สิทธิตามกฎหมายนี้ ซึ่งน่าจะเกิดจากปัญหาที่คล้ายคลึงกับการร้องทุกข์ของข้าราชการพลเรือน ทำให้ประชาชนส่วนหนึ่งหันมาร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน

ในการศึกษาการร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนในช่วงเปลี่ยนผ่านคณะรัฐบาลจากรัฐบาลพลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ สู่รัฐบาลนายอานันท์ ปันยารชุน ได้นำทฤษฎี แนวคิด แบบจำลอง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ นี้มาประสานสัมพันธ์กัน เพื่อให้เป็นแนวทางในการศึกษา โดยแนวคิดเกี่ยวกับการร้องทุกข์นี้ถือเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนในสังคมที่มีการปกครองในระบอบประชาธิปไตย เมื่อประชาชนได้รับความทุกข์ร้อนอย่างใดอย่างหนึ่ง ประชาชนสามารถหาทางเลือกเพื่อหาหนทางบรรเทาความเดือดร้อนนั้น โดยที่สื่อมวลชนเป็นทางเลือกทางหนึ่งที่ประชาชนจะส่งเรื่องร้องทุกข์ของตนผ่านไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

บทบาทของสื่อมวลชนในการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน และการนำเสนอเรื่องชี้แจงข้อร้องทุกข์จากหน่วยงานที่มีอำนาจของรัฐนั้น ถือได้ว่าเป็นการแสดงบทบาทในการเป็นเวทีของการสื่อสารทางการเมือง ตามแนวคิดของทฤษฎีอิสรภาพนิยม แต่อย่างไรก็ตาม การนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน ก็ไม่สามารถนำเสนอได้ในทุก ๆ เรื่อง ทั้งนี้เพราะ

สื่อมวลชนต้องปฏิบัติตามพันธกรณีที่มีต่อสังคม ตามแนวคิดของทฤษฎีความรับผิดชอบต่อสังคม ทำให้เรื่องร้องทุกข์ที่เปรียบเหมือนนาฬิกาคนจากประชาชนต้องมีการกำหนดประเด็น (agenda setting) ซึ่งเป็นการคัดเลือกเรื่องนำเสนออันเป็นกระบวนการอย่างหนึ่งของการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน เป็นผลให้เรื่องร้องทุกข์บางประเภทไม่ได้รับการนำเสนอผ่านสื่อมวลชน ทั้งนี้ในการคัดเลือกนำเสนอเรื่องร้องทุกข์นั้น ต้องคำนึงถึงบริบทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งปัจจัยภายในองค์กรสื่อมวลชน และปัจจัยภายนอกองค์กรสื่อมวลชน อันได้แก่ บริบททางการเมืองการปกครอง เศรษฐกิจ สังคม และกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ถือว่าการร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนเป็นรูปแบบหนึ่งของการไว้วางใจตามแนวคิดของทฤษฎีการถอนตัวและการไว้วางใจ

การร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน ส่วนหนึ่งจะได้รับการปฏิบัติจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี จึงทำให้สื่อมวลชนได้แสดงบทบาทในการเป็นกลไกในการควบคุมทางสังคม (Social Control) ดังนั้นแนวคิดเกี่ยวกับการเป็นกลไกในการควบคุมทางสังคมนี้ สามารถนำมาอธิบายได้ถึงผลกระทบจากการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน ซึ่งผลที่เกิดขึ้นได้ทำให้สื่อมวลชนเป็นที่พึ่งพาของประชาชนที่ได้รับความทุกข์ในบางเรื่อง จึงทำให้แบบจำลองเชิงพึ่งพาผลของการสื่อสารมวลชน สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน ตลอดจนเหตุผลของประชาชนในการร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนได้

จะเห็นได้ว่า ความสัมพันธ์ของแนวคิดต่าง ๆ นี้ จะสามารถใช้เป็นแนวทางในการศึกษาถึงกระบวนการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน เหตุผลของประชาชนในการร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน ประเภทเนื้อหาของเรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับการนำเสนอผ่านสื่อมวลชน บริบทของการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน ตลอดจนถึงผลกระทบของการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน ดังรายละเอียดที่จะนำเสนอต่อไป