

บทที่ 4

ผลการวิจัย



การเสนอผลการวิจัย เรื่อง “เนื้อหาและแนวทางการคัดเลือกจดหมาย ในคอลัมน์ร้องทุกข์ ของหนังสือพิมพ์รายวันไทย” ผู้วิจัยต้องการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลหลัก 3 ส่วน คือ

1. เนื้อหาในคอลัมน์ร้องทุกข์ ของหนังสือพิมพ์รายวันไทย จำนวน 3 ฉบับ คือ คอลัมน์ ชุมทางปัญหา ของหนังสือพิมพ์ข่าวสด คอลัมน์สารพันปัญหา ของหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ และคอลัมน์ร้องทุกข์ ของหนังสือพิมพ์สยามรัฐ เป็นระยะเวลา 1 ปี ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2540 จนถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2540 โดยทำการสุ่มตัวอย่างจากหนังสือพิมพ์ทั้ง 3 ฉบับ เดือนละ 2 ฉบับ เพื่อให้ได้จำนวนคอลัมน์ร้องทุกข์ที่จะนำมาศึกษาปีละ 24 คอลัมน์เท่ากัน
2. เนื้อหาในจดหมายที่ไม่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอในคอลัมน์ร้องทุกข์ ของหนังสือพิมพ์รายวันไทย จำนวน 3 ฉบับ เป็นระยะเวลา 2 สัปดาห์ ตั้งแต่วันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2541 ถึงวันที่ 25 มกราคม พ.ศ. 2541 และวันที่ 9 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2541 ถึงวันที่ 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2541
3. เนื้อหาจากการสัมภาษณ์คอลัมน์นิสต์ ประจำคอลัมน์ร้องทุกข์ เพื่อศึกษาแนวทางในการคัดเลือกจดหมาย ในคอลัมน์ร้องทุกข์ ของหนังสือพิมพ์รายวันไทย ทั้ง 3 ฉบับ จำนวน 4 คน คือ นายรัฐากร บุนปาน (ให้สัมภาษณ์แทน คาน คอดิน) ประจำคอลัมน์ชุมทางปัญหา ของหนังสือพิมพ์ข่าวสด อี๊ด เทอร์โบ ประจำคอลัมน์สารพันปัญหา ของหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ และ ฟ้าพินกับขุนเวียงวัง ประจำคอลัมน์ร้องทุกข์ ของหนังสือพิมพ์สยามรัฐ

ส่วนที่ 1

เนื้อหาที่ได้รับการนำเสนอในคอลัมน์ร้องทุกข์

ในส่วนของการวิเคราะห์เนื้อหาที่ได้รับการนำเสนอในคอลัมน์ร้องทุกข์ ผู้วิจัยต้องการศึกษาเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ความหลากหลายของการนำเสนอประชาชนที่ร้องทุกข์ และหน่วยงานที่ชี้แจง
2. ความหลากหลายของการนำเสนอบุคคล และ หน่วยงานที่ถูกประชาชนร้องทุกข์
3. ความหลากหลายของการนำเสนอเนื้อหาประเด็นร้องทุกข์ของประชาชน และเนื้อหาประเด็นชี้แจงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

คอลัมน์ชุมนุมทางปัญหา ของหนังสือพิมพ์ข่าวสด

ผู้วิจัยศึกษาคอลัมน์ " ชุมชนทางปัญหา" ของหนังสือพิมพ์ข่าวสด ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2540 - วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2540 จำนวน 24 คอลัมน์ และจากการนับจำนวนประเด็นต่าง ๆ ที่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอในคอลัมน์ร้องทุกข์พบว่า มีจำนวนทั้งสิ้น 125 เรื่อง ใน 2 ประเด็น คือ ประเด็นการร้องทุกข์ของประชาชน โดยพบว่ามีจำนวน 116 เรื่อง (92.8%) และประเด็นชี้แจงของหน่วยงาน จำนวน 9 เรื่อง (7.2%)

1. ความหลากหลายของการนำเสนอประชาชนที่ร้องทุกข์ กับหน่วยงานที่ชี้แจงกลับมา

1.1 ความหลากหลายของการนำเสนอประชาชนที่ร้องทุกข์

เพศ จากประเด็นร้องทุกข์ของประชาชน จำนวน 116 เรื่อง ผู้วิจัยพบว่า มีการนำเสนอประชาชนที่ร้องทุกข์เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง กล่าวคือ เพศชาย 73 คน (62.93%) เพศหญิง 19 คน (16.38%) และไม่ทราบเพศ 24 คน (20.69%) (ดั่งแผนภาพที่ 1)

ภูมิภาค จากประเด็นร้องทุกข์ของประชาชน จำนวน 116 เรื่อง ผู้วิจัยพบว่า มีการนำเสนอภูมิภาคของประชาชนที่ร้องทุกข์เพียง 59 เรื่อง (50.86%) โดยพบว่าประชาชนที่ร้องทุกข์ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และกระจายในเขตภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศไทย ซึ่งเรียงตามอันดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ (ดั่งแผนภาพที่ 2)

อันดับ 1 คือ เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 33 เรื่อง (28.45%)

อันดับ 2 คือ เขตภาคกลาง จำนวน 11 เรื่อง (9.48%) ได้แก่ จังหวัดกาญจนบุรี (2 เรื่อง) นครปฐม สิงห์บุรี ปทุมธานี นนทบุรี พิษณุโลก อ่างทอง สุพรรณบุรี เพชรบุรี และชลบุรี

อันดับ 3 คือ เขตภาคเหนือ จำนวน 7 เรื่อง (6.03%) ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ (4 เรื่อง) น่าน ลำปาง และลำพูน

อันดับ 4 คือ เขตภาคใต้ จำนวน 5 เรื่อง (4.31%) ได้แก่ จังหวัดสุราษฎร์ธานี (2 เรื่อง) นครศรีธรรมราช สงขลา และพังงา

อันดับ 5 คือ เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 3 เรื่อง (2.59%) ได้แก่ จังหวัดสุรินทร์ นครราชสีมา อุตรดิตถ์

1.2 ความหลากหลายของการนำเสนอหน่วยงานที่ชี้แจง

ภูมิลำเนา ผู้วิจัยพบว่าการนำเสนอประเด็นชี้แจงของหน่วยงานเพียง 9 เรื่อง (7.2%) จากประเด็นต่าง ๆ จำนวนทั้งสิ้น 125 เรื่อง โดยผู้วิจัยสังเกตพบว่า ถ้าเป็นประเด็นชี้แจงของหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ จะมีการนำเสนอที่อยู่ชัดเจนของหน่วยงานนั้นบริเวณมุมบนซ้ายมือของประเด็นชี้แจงนั้น ๆ ด้วย และพบว่าหน่วยงานส่วนใหญ่ที่ทำการชี้แจงนั้นมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และเขตภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศไทยเพียงบางเขตเท่านั้น ดังนี้ (ดังแผนภาพที่ 3)

อันดับ 1 คือ เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 6 เรื่อง (66.67%)

อันดับ 2 คือ เขตภาคกลาง จำนวน 2 เรื่อง (22.22%) ได้แก่ จังหวัดนนทบุรี และระยอง

อันดับ 3 คือ เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 1 ประเด็น (11.11%) ได้แก่ จังหวัดร้อยเอ็ด

ประเภทหน่วยงานที่ชี้แจง ผู้วิจัยพบว่าการนำเสนอหน่วยงานที่ชี้แจง ดังนี้ (ดังแผนภาพที่ 4)

1. หน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ จำนวน 7 เรื่อง (77.78%) ประกอบด้วย ศาลากลางจังหวัดร้อยเอ็ด, ศาลากลางจังหวัดระยอง, สำนักงานเขตบางกะปิ, สำนักงานเขตธนบุรี, กรมคุมประพฤติ, กรมราชทัณฑ์ และองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ฯ

2. หน่วยงานทางการเมือง จำนวน 2 เรื่อง (22.22%) คือ พรรคชาติไทย (2 เรื่อง)

2. ความหลากหลายของการนำเสนอบุคคล และหน่วยงานที่ถูกร้องทุกข์

ภูมิลำเนา จากการศึกษาประเด็นร้องทุกข์และประเด็นชี้แจง จำนวนทั้งสิ้น 125 เรื่อง ผู้วิจัยพบว่า มีการนำเสนอบุคคล และหน่วยงานที่ถูกประชาชนร้องทุกข์ ในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด และกระจายในเขตภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศไทย เรียงตามอันดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ (ดังแผนภาพที่ 5)

อันดับ 1 คือ เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 109 เรื่อง (87.27%)

อันดับ 2 คือ เขตภาคกลาง จำนวน 8 เรื่อง (6.4%) ได้แก่ จังหวัดเพชรบุรี (2 เรื่อง) นครปฐม สุพรรณบุรี สิงห์บุรี ปทุมธานี อ่างทอง และกาญจนบุรี

อันดับ 3 คือ เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 4 เรื่อง (3.2%) ได้แก่ จังหวัดสุรินทร์ อุตรดิตถ์ หนองคาย และอุบลราชธานี

อันดับ 4 คือ เขตภาคเหนือ จำนวน 3 เรื่อง (2.4%) ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย และลำปาง

อันดับ 5 คือ เขตภาคใต้ จำนวน 1 เรื่อง (0.8%) ได้แก่ จังหวัดภูเก็ต

ประเภทบุคคล และหน่วยงานที่ถูกประชาชนร้องทุกข์ จากการศึกษาประเด็นต่าง ๆ จำนวนทั้งสิ้น 125 เรื่อง ผู้วิจัยได้แบ่งประเภทบุคคล และหน่วยงานที่ถูกประชาชนร้องทุกข์ จากประเด็นความเดือดร้อนของประชาชน ประเด็นการแสดงความคิดเห็นของประชาชน และประเด็นชี้แจงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ดังต่อไปนี้

1. **ประเด็นความเดือดร้อนของประชาชน** ผู้วิจัยพบว่ามีการนำเสนอประเด็นความเดือดร้อนของประชาชน จำนวน 72 เรื่อง (57.6%) โดยบุคคลและหน่วยงานจากภาคเอกชน จะถูกประชาชนร้องทุกข์มากที่สุด กล่าวคือ (ดังแผนภาพที่ 6)

1.1 **บุคคล และหน่วยงานเอกชน** จำนวน 27 เรื่อง (37.5%) ประกอบด้วยบุคคล และหน่วยงานที่ถูกร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

บุคคลที่ถูกร้องทุกข์ จำนวน 13 เรื่อง ประกอบด้วย

- ผู้บริหารโรงเรียนเอกชน จำนวน 2 เรื่อง คือ ผู้บริหารโรงเรียนบดินทร์เดชา ผู้อำนวยการโรงเรียนประชาราษฎร์ เขตห้วยขวาง
- ลูกขายร้อยตำรวจเอกเฉลิม อยู่บำรุง จำนวน 2 เรื่อง

- แพทย์โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ (บางแค)
- อาชญากรที่ข่มขืน และฆ่า
- เจ้าของบ่อนการพนันแห่งหนึ่งย่านเตาปูน
- ภรรยา นายกรัฐมนตรี
- เจ้าของบาร์ชอยคาบอย สุขุมวิท 21-23
- ผู้รับเหมาก่อสร้างบริษัทชลประทานคอนกรีต จำกัด
- เด็กวัยรุ่น เขตบางคอแหลม
- นักจัดรายการวิทยุ ภาคเอ เอ็ม
- ประธานบริษัทแห่งหนึ่ง ที่จัดแข่งขันแรลลี่บนอุทยานแม่วงก์

หน่วยงานที่ถูกร้องทุกข์ จำนวน 14 เรื่อง ประกอบด้วย

- ร้านค้า และบริษัทต่าง ๆ จำนวน 8 เรื่อง ประกอบด้วย ร้านเจริญนครยนต์ (รับซ่อมรถยนต์) ศูนย์ซ่อมรถยนต์ไฟร์ วิลส์ ไดรฟ์ ร้านลาบเพชรวัดกุฎีเต่า บริษัทณัฐหทัย (บริษัทก่อสร้าง) บริษัท โยโมสต์ บริษัทที่ขายยาฆ่าแมลง และกำจัดศัตรูพืช บริษัทแห่งหนึ่งแถวพระรามสี่อาคารบอสทาวเวอร์ และบริษัทที่ขายเทปปลอม
- บริษัททรูร่วมขนส่งจำกัด จำนวน 2 เรื่อง คือ บริษัท เติตชัยทัวร์ และ บริษัทศรีมงคลขนส่ง
- สื่อมวลชน จำนวน 2 เรื่อง คือ บริษัท ไอทีวี และ บริษัท ไอบีซี
- ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี สาขาวงศ์สว่าง จำนวน 1 เรื่อง
- ชุมชนซอยโรงแก้ว เขตบางคอแหลม จำนวน 1 เรื่อง

1.2 บุคคล และหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ จำนวน 24 ประเด็น (33.33%) ประกอบด้วยบุคคล และหน่วยงานที่ถูกร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

บุคคลที่ถูกร้องทุกข์ จำนวน 18 เรื่อง ประกอบด้วย

- ตำรวจ จำนวน 6 เรื่อง ประกอบด้วย ตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธรจังหวัดปทุมธานี ตำรวจ สน.บางเขน ตำรวจ จราจรแถวศรียาน และตำรวจทั่วไป 3 เรื่อง
- พนักงานเก็บเงินค่าโดยสารของข.ส.ม.ก. จำนวน 2 เรื่อง คือ พนักงานเก็บเงินของรถเมล์ สาย 134 และสาย 6
- ครู จำนวน 2 เรื่อง คือ อาจารย์ในวิทยาลัยเกษตรกรรมสิงห์บุรี และ สारวดีนักเรียนโรงเรียนแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงราย
- เจ้าหน้าที่กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จำนวน 2 เรื่อง
- เจ้าหน้าที่การรถไฟแห่งประเทศไทย จำนวน 2 เรื่อง คือ เจ้าหน้าที่การรถไฟจังหวัดเชียงใหม่ และเจ้าหน้าที่รถไฟ จังหวัดสุโขทัย
- เจ้าหน้าที่เก็บขยะของกรุงเทพมหานคร
- เจ้าหน้าที่กรมสรรพากร
- นางพยาบาลโรงพยาบาล ประจำจังหวัดลำปาง
- ผู้ว่าราชการจังหวัดอุทัยธานี

หน่วยงานที่ถูกร้องทุกข์ จำนวน 6 เรื่อง ประกอบด้วย

- กรมสามัญศึกษา จำนวน 2 เรื่อง
- กระทรวงศึกษาธิการ
- กรมสรรพากร
- สำนักงานเขตมีนบุรี
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์

1.3 บุคคล และหน่วยงานทางการเมือง จำนวน 21 ประเด็น (29.17%) ประกอบด้วย บุคคล และหน่วยงานที่ถูกร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

บุคคลที่ถูกร้องทุกข์ จำนวน 18 เรื่อง ประกอบด้วย

- สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จำนวน 6 เรื่อง ประกอบด้วย สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจากพรรคประชาธิปัตย์ สมาชิกพรรคประชากรไทย และสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรทั่วไป (ไม่ระบุพรรค) จำนวน 4 เรื่อง
- พลเอกชวลิต ยงใจยุทธ นายกรัฐมนตรี จำนวน 5 เรื่อง
- นายเสนาะ เทียนทอง รัฐมนตรีประจำกระทรวงมหาดไทย จำนวน 3 เรื่อง
- นักการเมือง จำนวน 3 เรื่อง
- นายสุขวิช รังสิตพล รัฐมนตรีประจำกระทรวงศึกษาธิการ

หน่วยงานที่ถูกร้องทุกข์ จำนวน 3 เรื่อง ประกอบด้วย

- พรรคประชาธิปัตย์
- พรรคแกนนำพรรคหนึ่งของรัฐบาล
- รัฐบาล

2. ประเด็นการแสดงความคิดเห็นของประชาชน ผู้วิจัยพบว่ามีกรนำเสนอประเด็นการแสดงความคิดเห็นของประชาชน จำนวน 44 เรื่อง (35.2%) โดยพบว่าบุคคล และหน่วยงานทางการเมืองถูกประชาชนแสดงความคิดเห็น มากที่สุด ซึ่งเรียงตามอันดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ (ดังแผนภาพที่ 7- 11)

2.1 บุคคล และหน่วยงานทางการเมือง จำนวน 12 เรื่อง (27.27%) โดยพบว่ามีกรนำเสนอประเด็นแสดงความคิดเห็นใน 2 ลักษณะ คือ ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงตำหนิ ชัดแย้ง และประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงยกย่อง สนับสนุน โดยนำเสนอในระดับบุคคลเท่านั้น ดังต่อไปนี้

1. ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงตำหนิ ชัดแย้ง จำนวน 7 เรื่อง ประกอบด้วย

บุคคลที่ถูกร้องทุกข์ จำนวน 11 เรื่อง ประกอบด้วย

- นายสมัคร สุนทรเวช จำนวน 2 ประเด็น
- สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จำนวน 2 ประเด็น คือ นายเปรมศักดิ์ เพียยุระ และสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรพรรคประชากรไทย

- รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงมหาดไทย
- นายโสภณ เพชรสว่าง
- ร้อยตำรวจเอกเฉลิม อยู่บำรุง และพลตรีจำลอง ศรีเมือง

2. ประเด็นการแสดงความความคิดเห็นเชิงยกย่อง สนับสนุน จำนวน 5 เรื่อง

ประกอบด้วย

บุคคลที่ได้รับการกล่าวถึง จำนวน 5 เรื่อง ประกอบด้วย

- วุฒิสมาชิก จำนวน 2 เรื่อง
- นายอนันท์ ปันยารชุน และนายอุทัย พิมพ์ใจชน
- นายชวน หลีกภัย
- นายเปรมศักดิ์ เพียยุระ

2.2 บุคคลและหน่วยงานเอกชน จำนวน 10 เรื่อง (22.73%) โดยพบว่ามี การนำเสนอประเด็นแสดงความความคิดเห็นใน 3 ลักษณะ คือ ประเด็นการแสดงความความคิดเห็นเชิงตำหนิ ขัดแย้ง ประเด็นการแสดงความความคิดเห็นเชิงยกย่อง สนับสนุน และประเด็นการแสดงความความคิดเห็นเชิงขอความช่วยเหลือ โดยนำเสนอทั้งในระดับบุคคล และหน่วยงาน ดังต่อไปนี้

1. ประเด็นการแสดงความความคิดเห็นเชิงตำหนิ ขัดแย้ง จำนวน 7 เรื่อง

ประกอบด้วย

บุคคลที่ถูกร้องทุกข์ จำนวน 6 เรื่อง ประกอบด้วย

- นักพากย์รายการฟุตบอล จำนวน 2 เรื่อง
- นายสุทธิชัย หยุ่น
- โสมภก ดารา และนักร้อง
- ผู้จัดการมวยชิงแชมป์โลก
- ผู้ที่ร้องเพลงชาติไทยบนเวทีมวย

หน่วยงานที่ถูกร้องทุกข์ จำนวน 1 เรื่อง คือ หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ กับ ข่าวสด

2. ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงยกย่อง สนับสนุน จำนวน 2 เรื่อง ประกอบด้วย หน่วยงานที่ได้รับการกล่าวถึง คือ หนังสือพิมพ์ข่าวสด

3. ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงขอความช่วยเหลือ จำนวน 1 เรื่อง ประกอบด้วย หน่วยงานที่ถูกร้องทุกข์ คือ หนังสือพิมพ์ และสื่อต่าง ๆ

2.3 บุคคลและหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ จำนวน 9 เรื่อง (20.45%) โดยพบว่ามีการนำเสนอประเด็นแสดงความคิดเห็นใน 4 ลักษณะ คือ ประเด็นการแสดงความความคิดเห็นเชิงตำหนิ ขัดแย้ง ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงยกย่อง สนับสนุน ประเด็นการแสดงความความคิดเห็นเชิงขอความช่วยเหลือ และประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงเห็นใจ สะท้อนใจ โดยพบว่ามี การนำเสนอ ทั้งในระดับบุคคล และหน่วยงาน ดังต่อไปนี้

1. ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงยกย่อง สนับสนุน จำนวน 4 เรื่อง ประกอบด้วย

บุคคลที่ได้รับการกล่าวถึง จำนวน 3 เรื่อง ประกอบด้วย

- ผู้อำนวยการ สำนักงานเขตดินแดง
- พนักงานขับรถเมล์ สาย 95 ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ฯ
- ตำรวจที่จังหวัดสุพรรณบุรี

หน่วยงานที่ได้รับการกล่าวถึง จำนวน 1 เรื่อง คือ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

2. ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงขอความช่วยเหลือ จำนวน 2 เรื่อง ประกอบด้วยบุคคลที่ถูกร้องทุกข์ จำนวน 1 เรื่อง คือ แม่ทัพภาค 3 และ หน่วยงานที่ถูกร้องทุกข์ จำนวน 1 เรื่อง คือ กระทรวงศึกษาธิการ

3. ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงตำหนิ ชัดแย้ง จำนวน 2 เรื่อง ประกอบด้วย บุคคลที่ถูกร้องทุกข์ จำนวน 1 เรื่อง คือ ผู้สื่อข่าวศูนย์ข่าวประชาสัมพันธ์ ของกรมประชาสัมพันธ์ และหน่วยงานที่ถูกร้องทุกข์ จำนวน 1 เรื่อง คือ ด่านบนศาลากลางจังหวัดหนองคาย

4. ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงเห็นใจ สะเทือนใจ จำนวน 1 เรื่อง ประกอบด้วยบุคคลที่ถูกร้องทุกข์ คือ พนักงานขับรถโดยสารปรับอากาศ ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ฯ สาย ปอ. 126

2.4 ไม่ระบุบุคคล และหน่วยงานใด ๆ จำนวน 13 เรื่อง (29.55%) โดยพบว่ามีคำแนะนำประเด็นการแสดงความคิดเห็นใน 5 ลักษณะ คือ ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงตำหนิ ชัดแย้ง ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงยกย่อง สนับสนุน ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงขอความช่วยเหลือ ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงเห็นใจ สะเทือนใจ และประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงเสนอแนะ โดยพบว่ามีคำแนะนำทั้งในระดับบุคคล และหน่วยงาน ดังต่อไปนี้

1. ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงเสนอแนะ จำนวน 4 เรื่อง ประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- เสนอให้แก้ไขพระราชบัญญัติคณะสงฆ์ จำนวน 2 เรื่อง
- เสนอให้กำจัดแมลงวัน แมลงสาบ หนู สิ่งสกปรกทั้งหลาย เพื่อต้อนรับปี AMAZING THAILAND
- เสนอให้เปลี่ยนชื่อจากเมียนมาร์ เป็นประเทศพม่า ดั้งเดิม

2. ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงยกย่อง สนับสนุน จำนวน 3 เรื่อง ประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- สนับสนุนร่างรัฐธรรมนูญ

3. ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงขอความช่วยเหลือ จำนวน 2 เรื่อง ประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- ขอคำแนะนำ เรื่องวิธีการป้องกันการถูกลักลอบจูนโทรศัพท์
- ขอคำแนะนำเรื่องการใช้ปืน

4. ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงตำหนิ และขัดแย้ง จำนวน 2 เรื่อง ประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- ไม่เห็นด้วยกับการบรรจุครูรุ่นใหม่ เพราะมีการนำระบบเส้นสายเข้ามาใช้
- ไม่เห็นด้วยกับการนำเสนอนิวัตในครอบครัว ของละครเรื่องดวงใจพิสุทธิ์

5. ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงเห็นใจ และสะท้อนใจ จำนวน 2 เรื่อง ประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- เห็นใจที่ประชาชนต้องพบกับสภาพการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ จึงขอให้ทำใจยอมรับ และระมัดระวังการใช้จ่ายอย่างประหยัด
- เห็นใจกรณีที่มีการข่าวการปลดพนักงานในกรุงเทพ ฯ เป็นจำนวนมาก

3. ประเด็นชี้แจงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยพบว่าการนำเสนอประเด็นชี้แจงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 9 เรื่อง (7.2%) โดยพบว่าบุคคล และหน่วยงานราชการ และรัฐวิสาหกิจ ทำการชี้แจงมากที่สุด ซึ่งเรียงตามอันดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ (ดังแผนภาพที่ 12-14)

3.1 บุคคลและหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ จำนวน 7 เรื่อง (77.78%) ซึ่งพบว่าการนำเสนอประเด็นชี้แจงสู่สาธารณชน ใน 2 ลักษณะ คือ ชี้แจงในลักษณะปฏิเสธคำร้องทุกขนั้น และชี้แจงในลักษณะว่าได้ดำเนินการตามคำร้องทุกขเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ดังต่อไปนี้

1. ชี้แจงในลักษณะปฏิเสธการร้องทุกขนั้น จำนวน 4 เรื่อง เป็นการชี้แจงในลักษณะว่า ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว แต่ไม่พบเรื่องราวดังที่ปรากฏในคำร้องทุกขนั้น ประกอบด้วยเรื่องชี้แจงต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- ศาลากลาง จังหวัดร้อยเอ็ด ชี้แจงปฏิเสธข่าวที่หนังสือพิมพ์ข่าวสดลงเรื่องราวเกี่ยวกับกรณีศาลรับฟ้องคดีโกงการเลือกตั้งของส.ส. จังหวัดร้อยเอ็ดว่า ไม่เป็นความจริง
- กรมราชทัณฑ์ จังหวัดนนทบุรี ชี้แจงปฏิเสธข่าวที่หนังสือพิมพ์ข่าวสดลงเรื่องราวเกี่ยวกับ กรณีนักศึกษารามคำแหงร้องเรียนกรมราชทัณฑ์ว่า เจ้าหน้าที่ในกรมราชทัณฑ์รับเงินจากผู้ต้องขังและญาติผู้ต้องขัง เพื่อไม่ต้องทำ

งาน หรือ ทำงานให้น้อยลง และในทัศนสถานมียาเสพติดเป็นจำนวนมาก
ว่าไม่เป็นความจริง

- ศาลากลาง จังหวัดระยอง ชี้แจงปฏิเสธข่าวที่หนังสือพิมพ์ข่าวสด เรื่องที่
เกี่ยวกับพนักงานของกรมป่าไม้ จังหวัดระยอง นำกำลังเข้าจับกุมคณะสงฆ์
ที่เขาจอมแหบุกรุกเขตป่าสงวนว่า ไม่เป็นความจริง และไม่เคยให้สัมภาษณ์
เช่นนั้น
- กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม ชี้แจงปฏิเสธข่าวที่หนังสือพิมพ์ ข่าวสด
ลงเรื่องราวเกี่ยวกับกรณีอาสาสมัครร้องเรียนว่า ไม่ได้รับสวัสดิการจากกรม
คุมประพฤติว่า ไม่เป็นความจริง

2. ชี้แจงในลักษณะว่าได้ดำเนินการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จำนวน 2 เรื่อง
ประกอบด้วยเรื่องชี้แจงต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ฯ (ข.ส.ม.ก.) ชี้แจงกรณีหนังสือพิมพ์ข่าว
สดลงข่าวเกี่ยวกับ กรณีที่มีประชาชนร้องเรียนพนักงานขับรถของข.ส.ม.ก.
สาย 59 จอดรับผู้โดยสารไม่ตรงป้าย ซึ่งทางข.ส.ม.ก. ได้ตรวจสอบแล้ว พบ
ว่าพนักงานดังกล่าวกระทำการผิดจริง จึงได้พิจารณาลงโทษขั้นภาคทัณฑ์
ไว้ และว่ากล่าวตักเตือนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว
- สำนักงานเขตธนบุรี ชี้แจงกรณีหนังสือพิมพ์ข่าวสดลงข่าวเกี่ยวกับ กรณีที่
มีผู้ร้องเรียนว่า เจ้าหน้าที่เก็บขยะของกรุงเทพมหานคร ขับรถชนเสาไฟฟ้า
ล้มลงทับบ้านเรือน และประชาชนตาย 1 คน ว่าเกิดจากอุบัติเหตุสุดวิสัย
ซึ่งทางสำนักงานก็ได้รับให้การช่วยเหลือโดยด่วน ตั้งแต่พาส่งผู้บาดเจ็บส่ง
โรงพยาบาล จัดหาหีบศพ มอบเงินสดช่วยเหลือญาติผู้เสียชีวิต และเป็นเจ้า
ภาพสวดอภิธรรมให้ในคืนแรกและให้เจ้าหน้าที่ไปร่วมพิธีจำนวน 60 คน
- สำนักงานเขตบางกะปิ ชี้แจงกรณีหนังสือพิมพ์ข่าวสดลงข่าวเกี่ยวกับ
กรณีที่มีผู้ร้องเรียนว่า บริษัท ชลประทาน ซีเมนต์ จำกัด ประกอบกิจการ
โรงไหมหินที่ก่อให้เกิดมลภาวะสิ่งแวดล้อมเรื่องฝุ่น และเสียงดับรบกวนผู้ที่

อาศัยอยู่ในบริเวณใกล้เคียง ทางสำนักเขตได้ไปตรวจสอบแล้วพบว่า บริษัทนี้มีมาตรการป้องกันเรื่องฝุ่นละอองและมีการควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานโดยใกล้ชิดอยู่แล้ว แต่เนื่องจากช่วงที่มีคนร้องเรียน เป็นช่วงที่บริษัทต้องเร่งส่งงานให้ลูกค้าให้ทันเวลาตามที่กำหนด จึงทำให้ผู้ที่อาศัยบริเวณนั้นได้รับความเดือดร้อน แต่ทางสำนักงานเขต ก็ได้ติดต่อให้บริษัทนี้หามาตรการปรับปรุงแก้ไขเรื่องฝุ่นละอองให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และงดประกอบกิจการในเวลากลางคืนแล้ว

2. บุคคลและหน่วยงานทางการเมือง จำนวน 2 เรื่อง (22.22%) ซึ่งพบว่ามี การนำเสนอประเด็นชี้แจงสู่สาธารณชน ชี้แจงในลักษณะปฏิเสธการร้องทุกขันธ์นั้น โดยประกอบด้วยเรื่องชี้แจง ดังต่อไปนี้

1. ชี้แจงในลักษณะปฏิเสธการร้องทุกขันธ์

- พรรคชาติไทย ชี้แจงกรณีที่หนังสือพิมพ์ข่าวสด เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับ นายบรรหาร ศิลปอาชา หัวหน้าพรรคชาติไทย ในลักษณะว่าเข้าไปก้าว ก้าวในการโยกย้ายข้าราชการเกือบทุกกรมกอง เป็นจำนวนกว่าครึ่งของ บัญชีรายชื่อทั้งหมดและมีการจัดสรรตำแหน่งต่าง ๆ ด้วยตนเองว่า ข้อ ความดังกล่าวไม่เป็นความจริง และยืนยันว่าการโยกย้ายข้าราชการ กระทรวงมหาดไทยดังกล่าว เป็นไปตามระเบียบตามปกติของทางราชการ
- พรรคชาติไทย ชี้แจงกรณีที่หนังสือพิมพ์ข่าวสดเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับ นายบรรหาร ศิลปอาชา ขณะดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรี ว่ามีการบริหาร งานในลักษณะล้วงลูก หรือ เข้าไปดูในรายละเอียดด้วยตนเอง โดยเฉพาะ ในงานประมูลถนนของกระทรวงคมนาคม ทางพรรคขอชี้แจงในลักษณะ ปฏิเสธว่าไม่ได้บริหารงานในลักษณะเช่นนั้น

3. ความหลากหลายของการนำเสนอเนื้อหาประเด็นร้องทุกข์ และประเด็นชี้แจง

จากการศึกษาประเด็นต่าง ๆ จำนวนทั้งสิ้น 125 เรื่อง ผู้วิจัยพบว่า ประเด็นร้องทุกข์ของประชาชน (ซึ่งประกอบด้วยประเด็นความเดือดร้อน กับ ประเด็นการแสดงความคิดเห็นของประชาชน) และ ประเด็นชี้แจงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการนำเสนอเนื้อหา ดังต่อไปนี้ (ดังแผนภาพที่ 15)

ประเด็นความเดือดร้อนของประชาชน จำนวน 65 เรื่อง ประกอบด้วยเนื้อหาประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. เรื่องเกี่ยวกับกฎหมายและนักรการเมือง จำนวน 16 เรื่อง (24.61%) ประกอบด้วยเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย และความประพฤตินิชอบ ไม่เหมาะสมของนักรการเมือง โดยประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- เรื่องความประพฤติดัวไม่เหมาะสมของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เช่น พว ชาวบ้าน (หัวคะแนน) ไปเที่ยวต่างจังหวัดโดยรถบัสถึง 11 คัน หลบเลี่ยง หนีภาษี เดินทางไปดูงานต่างจังหวัดของสมาชิกโดยไม่จำกัดจำนวนครั้ง โดยเครื่องบินของสายการบินไทย ทำให้สิ้นเปลืองงบประมาณของรัฐสภา เป็นอย่างมาก
- เรื่องการคอร์ปชั่นของนักรการเมือง กรณีถมทรายที่สนามบินหนองงูเห่า และ เรื่องการขัดขวางการทำงานของคณะร่างรัฐธรรมนูญ
- เรื่องไม่พอใจที่พรรคประชาธิปัตย์ปกป้องยันตระ โดยการอนุญาตให้ยันตระ ออกนอกประเทศ ทำลายภาพพจน์พระสงฆ์ไทย
- ไม่พอใจการทำงานของพรรคแกนนำพรรคหนึ่งของรัฐบาล ที่มีข่าวเกี่ยวกับ สนามม้า และมีข่าวการซื้อเสียง
- ไม่พอใจการทำงานของรัฐบาล ที่ขึ้นภาษีสูงขึ้น จนทำให้สินค้ามีราคาแพง และหลายโรงงานต้องปิดกิจการลง

- เรื่องไม่พอใจในการทำงานของนายเสนาะ เทียนทอง รัฐมนตรีประจำกระทรวงมหาดไทย เช่น เรื่องการออกกฎหมายให้รถบรรทุกเพิ่มน้ำหนักรถอีกเป็น 28 ตัน และเรื่องการรวบอำนาจ อนุญาตให้พกปืนได้
- เรื่องไม่พอใจความประพฤติไม่เหมาะสมของนายสุวิทย์ รังสิตพล รัฐมนตรีกระทรวงศึกษาธิการ ที่แจกเงินให้กับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเป็นเงิน 10 ล้านบาท ในช่วงวันตรุษจีน เพื่อหวังผลทางการเมือง
- เรื่องไม่พอใจกับการทำงานของนายกรัฐมนตรี เช่น รับปากว่าจะช่วยเหลือเรื่องที่ดินทำกินให้กับราษฎรจากการสร้างเขื่อนปากมูล แต่ก็ไม่สามารถทำตามสัญญาได้

2. เรื่องคมนาคม การจราจร และการบริการทางด้านสาธารณสุข

จำนวน 16 เรื่อง (24.61%) ประกอบด้วยเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ทั้งภาครัฐและเอกชน และการขาดแคลนในการบริการทางด้านสาธารณสุขต่าง ๆ โดยประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- เรื่องความประพฤติตัวไม่เหมาะสมของพนักงานเก็บเงินโดยสาร ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ฯ เช่น การทุจริตในหน้าที่ เก็บเงินค่าโดยสาร แต่ไม่ให้ตั๋วแก่ผู้โดยสาร เก็บเงินค่าโดยสารเกินราคา โดยไม่ทอนเงินให้ผู้โดยสาร และการเก็บเงินเกินราคาของรถร่วมข.ส.ม.ก.ในช่วงเทศกาล และการนำรถโดยสารที่สภาพเก่ามาบริการประชาชน
- เรื่องความประพฤติตัวไม่เหมาะสมของตำรวจจราจร เช่น ตำรวจจราจร กักรถเมล์ในช่องบัสเลนนานเกิน จนทำให้รถติด การดักจับรถที่ทำผิดกฎจราจร จะเห็นมากเฉพาะวันเสาร์และวันอาทิตย์เท่านั้น และเสียค่าปรับเพิ่มขึ้นจากเดิมมาก เป็นต้น
- เรื่องที่ร้านซ่อมรถยนต์ ร้านขายอาหาร และบาร์ชอยคาบอย สุขุมวิท 21 ตั้งสิ่งกีดขวางการจราจร และ บริเวณฟุตบอล
- เรื่องความประพฤติตัวไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่การรถไฟ เช่น พุดจาไม่สุภาพกับประชาชน และละเลยหน้าที่ปล่อยให้การลักลอบขนของหนีภาษีกันอย่างมากมาย

- เจ้าหน้าที่เก็บขยะของกรุงเทพมหานคร ไม่มาเก็บขยะ
- เรื่องขอให้ช่วยติดตั้งป้ายรถเมล์ ของ ข.ส.ม.ก บริเวณปากซอยบางนา
ตราด กม. 3
- ขอให้มาแก้ปัญหาบ่อพักท่อลอดคสล.วางทับลงบนบ่อท่อน้ำประปา ซึ่งถ้า
ทิ้งไว้อาจทำให้ท่อประปาแตก หรือ ชำรุด
- ขอให้แก้ไขปัญหาวางจราจรบริเวณอนุสาวรีย์ เพราะรถติดมาก

3. เรื่องสินค้าและบริการ จำนวน 9 เรื่อง (13.85%) ประกอบด้วยเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการไม่ได้รับความเป็นธรรม จากการซื้อสินค้าและบริการ โดยประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- การไม่ได้รับของรางวัลจากการเล่นเกมสล็อตเตอร์แอนด์ที่เฟรมเกมส์ในรายการ
ทีวี ของบริษัท ไอทีวี
- การไม่ได้รับโยโมสต์ วอล์คแมน ที่แลกซื้อ
- เรื่องเทพปลอม ซื้อมาฟังแล้วแต่ไม่ใช่เสียงร้องของเจ้าของอัลบั้ม
- เรื่องไม่สามารถรับชมรายการของไอบีซี ได้อย่างเต็มที่ เพราะมีปัญหาเรื่อง
ระบบสัญญาณ
- เรื่องราคาสินค้าที่สตีกเกอร์ กับที่บาร์โค้ด ของห้างสรรพสินค้า บิ๊กซี สาขา
วงศ์สว่าง ราคาไม่ตรงกัน
- เรื่องการหลอกลวงของบริษัทแห่งหนึ่งแถวพระรามสี่ อาคารบอสทาวเวอร์
ที่หลอกจะให้รางวัลไปต่างประเทศกับผู้โชคดี แต่เมื่อไปถึงกลับปรากฏว่า
ต้องเสียค่าสมาชิกหลายแสนบาท โดยจะได้บัตรสมาชิกมีอายุบุตร 80 ปี
- เรื่องค่าซ่อมที่สูง ของศูนย์ซ่อมรถยนต์ไฟร์ วีลส์ ไดรฟ์
- ไม่พอใจนักจัดรายการวิทยุเอเอ็ม กรณีเชิญอาจารย์ท่านหนึ่งมาวิจารณ์
เรื่องร่างรัฐธรรมนูญแล้วด่านักการเมือง ตลอดจนปลุกระดมไม่ให้ผู้ฟังใน
รายการสนับสนุนร่างรัฐธรรมนูญ

4. เรื่องการศึกษา จำนวน 6 เรื่อง (9.23 %) ประกอบด้วยเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการประพัตติมิชอบ ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ภาครัฐและเอกชน โดยประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- เรื่องการแอบอ้างของกรมสามัญศึกษา จำหน่ายปากกาตามโรงเรียนต่าง ๆ เพื่อนำรายได้สมทบทุนการศึกษาช่วยเหลือทายาทของข้าราชการที่เสียชีวิต และทุพพลภาพจากเหตุการณ์ โรงแรมรอยัล พลาซ่าถล่ม ที่จังหวัด นครราชสีมา แต่โดยความเป็นจริงแล้วญาติของผู้เสียชีวิตไม่เคยได้รับเงินช่วยเหลือดังกล่าวเลย
- เรื่องที่กระทรวงศึกษาธิการแจกคอมพิวเตอร์ให้กับโรงเรียนทั่วประเทศ แต่ไม่สนับสนุนครูคอมพิวเตอร์ จนทำให้นักศึกษาคอมพิวเตอร์จากสถาบัน ราชภัฏต่าง ๆ ตกงานเป็นจำนวนมาก
- เรื่องการแต่งตั้งผู้บริหารทางการศึกษา ของสถานประกอบการทั่วประเทศที่มีระบบเส้นสายกันมาก
- เรื่องการประพาดตัวไม่สุภาพ พุดจาข่มขู่ ของสารวัตรนักเรียน
- เรื่องการทำงานที่สอการทุจริตในหน้าที่ของผู้บริหารโรงเรียนประชาราษฎร์ และผู้อำนวยการโรงเรียนบดินทร์เดชา

5. เรื่องทรัพย์สินทางธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมถูกทำลายเป็นมลพิษ

จำนวน 5 เรื่อง (7.69%) ประกอบด้วยเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการประพาดมีขอบ และประพาดตัวไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และเอกชน ที่ทำให้ทรัพยากร และสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ถูกทำลาย หรือ เกิดมลพิษ เช่น ดินเสีย ป่าไม้ และสัตว์ป่าถูกทำลาย เกิดมลพิษทางอากาศ ทางน้ำ ทางเสียง เป็นต้น โดยประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- เรื่องการไม่แก้ไขปัญหาเรื่องขยะ เศษไม้ ขวดเหล้าที่ตกค้างจากการก่อสร้างของบริษัท ณัฐนัย จำกัด
- เรื่องกลิ่นเหม็น จากการตั้งฟาร์มเลี้ยงหมูของอาจารย์ในวิทยาลัยเกษตรกรรมสิงห์บุรี
- เรื่องการจัดทัวร์แนวอนุรักษ์ การจัดปาร์ตี้บนอุทยานห้วยขาแข้ง จังหวัด อุทัยธานี ขัดต่อหลักการอนุรักษ์ป่าสงวน และการจัดแรลลี่ออฟโรด บนเขตอุทยานแม่วงก์ จังหวัดกาญจนบุรี

6. เรื่องอาชญากรรม จำนวน 5 เรื่อง (7.69%) ประกอบด้วยเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน โดยประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- เรื่องที่เจ้าของปอนยานเตาปูน สร้างสิ่งกีดขวางป้องกันการจับกุมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
- เรื่องสถานีตำรวจภูธร จังหวัดปทุมธานีบังคับให้ร้านค้าซื้อบัตรคอนเสิร์ตการกุศล เพื่อนำรายได้ส่วนหนึ่งสมทบทุนเป็นสวัสดิการให้กับสถานีตำรวจภูธร จังหวัดปทุมธานี
- เรื่องชุมชนโรงแก้ว เขตบางคอแหลม เต็มไปด้วยแหล่งอบายมุข ยาเสพติด
- เรื่องการประพุดิตัวที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีส่วนสนับสนุนมอเตอร์ไซค์รับจ้างให้ค้ายาบ้า
- เรื่องเด็กวัยรุ่นแถวเขตบางคอแหลมจุดประทัดไฟเข้าบ้าน จนเกิดไฟไหม้แล้วเจ้าหน้าที่ตำรวจจับใครไม่ได้

7. เรื่องการเกษตรกรรม จำนวน 3 เรื่อง (4.62%) ประกอบด้วยเรื่องที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่เกี่ยวกับกิจกรรมทางการเกษตร ปัญหาทางด้านปัจจัยทางการผลิต เช่น ที่ดิน ทุน แรงงาน เป็นต้น โดยประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- เรื่องการนำนากหญ้า ซึ่งเป็นสัตว์เศรษฐกิจชนิดหนึ่งเข้ามาในประเทศไทย เมื่อไม่สามารถขายได้หมด ก็นำมาปล่อย และทำลายพืชผลทางการเกษตรของชาวบ้าน
- เรื่องการไม่มีเงินส่งให้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ เนื่องจากปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ จนทำให้ถูกยึดที่วีไป บางรายถึงกับต้องเอาที่นาไปจำนอง หรือขายที่นา

8. เรื่องการบริการทางการแพทย์ และสาธารณสุข จำนวน 2 เรื่อง (3.08%) ประกอบด้วยเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความประพุดติมิชอบ และไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ และเอกชน และปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสุขภาพอนามัยของประชาชน โดยประกอบด้วยประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- เรื่องการไม่พอใจการทำงาน ของนางพยาบาลโรงพยาบาลจังหวัดลำปาง ที่ให้รอนาน และการบริการของแพทย์โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ที่ใช้เวลารักษา น้อยมาก แต่ต้องเสียค่ายาที่แพงมาก

9. เรื่องภาษี การเงิน และการใช้งบประมาณแผ่นดิน จำนวน 2 เรื่อง (3.08 %) ประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- เรื่องการได้รับเงินคืนภาษี จากกรมสรรพากรล่าช้า
- เรื่องการถูกเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร เขตคลองจั่นให้เพิ่มรายรับขึ้น 100% เพื่อให้ไปเสียภาษีเพิ่มขึ้น

10. เรื่องแรงงาน สวัสดิการ และการจ้างงาน จำนวน 1 เรื่อง (1.54 %) คือ เรื่องที่พื้กตำรวจ เพราะตำรวจบางรายไม่ได้พักที่แฟลต กลับปิดห้องไว้ไม่ให้คนอื่นใช้ บางรายภรรยา ตำรวจทำตัวเป็นเจ้าของแฟลต เรียกเก็บเงินจากตำรวจที่ต้องการเข้าไปอยู่ในแฟลต โดยไม่ต้องผ่านการเสนอตามขั้นตอน

ประเด็นแสดงความคิดเห็น จำนวน 51 เรื่อง ประกอบด้วยเนื้อหาประเด็นต่าง ๆ ที่ประชาชนแสดงความรู้สึกในลักษณะต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. เรื่องเกี่ยวกับกฎหมายและนักการเมือง จำนวน 24 เรื่อง (47.06%) ประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- เรื่องเกี่ยวกับกฎหมาย คือ ขอสนับสนุนแนวทางของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ธรรมนูญ ขอให้แก้ไขร่างกฎหมายพระราชบัญญัติคณะสงฆ์ ขอให้วุฒิสมาชิกมาจากการเลือกตั้ง
- เรื่องความไม่พอใจกับการพูดจาก้าวร้าวของนักการเมือง เช่น นายสมัครสุนทรเวช นายโสภณ เพชรสว่าง รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีช่วยกระทรวงมหาดไทย
- เรื่องการขึ้นชมนักการเมือง เช่น ขึ้นชมนายอนันต์ ปันยารชุน และนายอุทัย พิมพ์ใจชน และต้องการให้ร่วมมือกันจัดตั้งพรรคการเมืองใหม่ ชื่อว่า พรรคประชาธิปไตย ขึ้นชมนายเปรมศักดิ์ เพียยุระ ที่ทันเกมส์การเมือง ขึ้นชมกับการลาออกของนายกรัฐมนตรี ขึ้นชมการทำงานของนายชวน หลีกภัย
- เรื่องการไม่เห็นด้วยกับการที่นายชวน หลีกภัย ไปตั้งสมาชิกพรรคประชากรไทยเข้าร่วมพรรคด้วย และเรื่องการไม่เห็นด้วยที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

พรรคประชากรไทยไปสนับสนุนนายชวน หลีกภัย โดยอ้างว่าเพื่อความถูกต้อง

- เรื่องการไม่เห็นด้วยกับขอพระราชทานยศให้กับร้อยตำรวจเอกเฉลิม อยู่บำรุง กับพลตรีจำลอง ศรีเมือง

ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

2. เรื่องสินค้าและบริการ จำนวน 7 เรื่อง (13.73%) ประกอบด้วยเรื่อง

- เรื่องการขอคำแนะนำเรื่องวิธีการป้องกันการถูกลักลอบจูนโทรศัพท์
- เรื่องความรู้สึกอึดอัดกับการพำนักของนักพำนักรายการฟุตบอลของสถานีโทรทัศน์
- เรื่องการขอคำแนะนำเรื่องการซื้อปืน
- เรื่องการไม่เห็นด้วยกับบทละครเรื่องเรื่องดวงใจพิสุทธิ์
- เรื่องการชื่นชมการทำงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่สามารถช่วยให้ประชาชนที่เดือดร้อนจากการซื้อบ้าน โครงการโชคชัย ปัญจทรัพย์ คอนโด ให้ได้รับเงินต้นและดอกเบี้ยคืน จากการก่อสร้างที่ล่าช้าของโครงการ
- เรื่องความรู้สึกอึดอัดกับการรายงานข่าวของ ผู้สื่อข่าวของศูนย์ข่าวกรมประชาสัมพันธ์ ที่พูดจาน่าเสียดายไม่นุ่มนวล

3. เรื่องสื่อมวลชน จำนวน 5 เรื่อง (9.80%) ประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- เรื่องการสับสนต่อการเสนอข่าวของหนังสือพิมพ์ไทยรัฐและข่าวสด กรณีคดีเสียชีวิต ช่าเสี่ยบีเอ็ม ที่จังหวัดนครปฐม
- เรื่องการชื่นชมการทำข่าวของหนังสือพิมพ์ข่าวสด
- เรื่องขอให้หนังสือพิมพ์และสื่อต่าง ๆ ช่วยกันเสนอข่าวให้เด็กรักความเป็นไทย ภูมิใจในความเป็นไทย
- เรื่องการไม่เห็นด้วยกับความคิดของนายสุทธิชัย หยุน กรณีเสวนาเรื่องหนังสือพิมพ์ 2000

4. เรื่องการศึกษา จำนวน 4 เรื่อง (7.84%) ประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- เรื่องการพูด ร เรือ ไม่ชัดของคนไทย โดยเฉพาะคนที่ทำงานเป็นโฆษก ดารา และนักร้อง
- เรื่องต้องการให้เปลี่ยนคำเรียกประเทศพม่า จากเมียนมาร์ กลับไปใช้เป็นประเทศพม่าอย่างเดิม
- เรื่องขอให้ผู้ร้องเพลงชาติ บนเวทีมวย ออกเสียงคำว่าชาติพลี เป็น ฉาดพะ ลี ไม่ใช่ชาติพรี
- เรื่องการไม่เห็นด้วยกับการมอบปริญญาบัตรคหกรรมศาสตร์ ให้กับภรรยา พลเอกชวลิต ยงใจยุทธ

5 เรื่องคมนาคม การจราจร และการบริการทางด้านสาธารณสุข

จำนวน 3 เรื่อง (5.88 %) ประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- เรื่องเห็นใจพนักงานขับรถเมล์ของข.ส.ม.ก. ที่ต้องกับสภาพรถติดอย่างมาก
- เรื่องชมเชยพนักงานขับรถเมล์ของข.ส.ม.ก. แม้ว่าจะขับรถออกเลนขวาสุด หรือ เลนกลาง แต่พอเห็นผู้โดยสารโบกมือเรียก ก็เข้ามาจอดป้ายให้ ซึ่งถ้าเป็นคันอื่น จะไม่ค่อยมาจอดรับ
- เรื่องชมเชยผู้อำนวยการสำนักงานเขตดินแดง ที่เข้ามาแก้ปัญหาลอกท่อน้ำ ทิ้งที่อุดตัน จนทำให้น้ำไหลล้นขึ้นบนพื้นถนน และส่งกลิ่นเหม็นเน่า ต่อผู้คนที่สัญจรไปมา

6. เรื่องทรัพยากรทางธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมถูกทำลาย และเป็นพิษ

จำนวน 2 เรื่อง (3.92 %) ประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ ต่อไปนี้

- เรื่องขอให้กำจัดยูง แมลงวัน แมลงสาบ เพื่อต้อนรับปี AMAZING THAILAND
- เรื่องขอให้ดูแลเรื่องห้องน้ำบนด้านศาลากลางที่จังหวัดหนองคายที่มีกลิ่นเหม็น

ดังนี้

7. เรื่องอาชญากรรม จำนวน 2 เรื่อง (3.92%) ประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ

- เรื่องกรณีลูกชายสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรทำร้ายสถาปนิก แล้วไม่มีใครกล้าเล่าเหตุการณ์ หรือกล้าแตะต้องเรื่องนี้
- เรื่องการเห็นด้วยกับการทำวิสามัญฆาตกรรม 6 ศพแก๊งยาบ้าที่จังหวัดสุพรรณบุรี

8. เรื่องแรงงาน สวัสดิการ และการจ้างงาน จำนวน 2 เรื่อง (3.92%) ประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- เรื่องขอให้กระทรวงศึกษาธิการ ช่วยเหลือด้านสวัสดิการที่จอดรถให้กับข้าราชการ
- เรื่องความไม่สบายใจกับข่าวที่มีการปลดคนงานในกรุงเทพฯ ฯ เป็นจำนวนมาก

9. เรื่องอื่น ๆ จำนวน 2 เรื่อง (3.92%) ประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- เรื่องขอให้คนไทยมีกำลังใจสู้กับสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน และอย่าใช้ชีวิตฟุ่มเฟือย
- เรื่องเห็นใจ กรณีที่ไมค์ ไทสัน ถูกชาวโลกประนามที่พ่ายแพ้คู่ต่อสู้แล้วกัดหูคู่ต่อสู้ว่าเขาทำอย่างสุดความสามารถ ซึ่งผิดกับนักมวยของไทย ที่มักจะมีการล้มมวย จากการแข่งขันมวยชิงแชมป์โลก แต่กลับไม่มีใครกล่าวถึง

ประเด็นที่แจ้งจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 9 เรื่อง ประกอบด้วยเนื้อหาประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. เรื่องเกี่ยวกับกฎหมายและนักรการเมือง จำนวน 2 เรื่อง (22.22%)

ประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- เรื่องที่พรรคชาติไทยชี้แจงแทนนายบรรหาร ศิลปอาชา หัวหน้าพรรค ว่าไม่ได้เข้าไปก้าวก่ายในการโยกย้ายข้าราชการเกือบทุกกรมกอง และบริหารงานในลักษณะล้วงลูก หรือเข้าไปดูในรายละเอียดด้วยตนเอง โดยเฉพาะในงานประมูลถนนของกระทรวงคมนาคมก็เพื่อประโยชน์ของประเทศชาติ และลดงบประมาณแผ่นดิน

2. เรื่องคมนาคม การจราจร และการบริการทางด้านสาธารณสุข

จำนวน 2 เรื่อง (22.22 %) ประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- เรื่องที่องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ฯ (ข.ส.ม.ก.) ชี้แจงกรณีพนักงานขับรถ สาย 59 จอดรับคนไม่ตรงป้าย ว่าทางข.ส.ม.ก.ได้พิจารณาลงโทษขั้นภาคทัณฑ์ไว้ และว่ากล่าวตักเตือนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว
- เรื่องสำนักงานเขตธนบุรีชี้แจงกรณีเจ้าหน้าที่ขับรถเก็บขยะ ขับรถชนเสาไฟฟ้าล้มลงทับบ้านเรือนประชาชน และประชาชนตาย 1 คน ว่าเกิดจากอุบัติเหตุสุดวิสัย และทางสำนักงานก็ได้ให้การช่วยเหลือไปแล้ว

3. เรื่องทรัพยากรทางธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมถูกทำลาย และเป็นพิษ

จำนวน 2 เรื่อง (22.22 %) ประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- เรื่องสำนักงานเขตบางกะปิชี้แจงกรณีมีผู้ร้องเรียนว่าบริษัท ชลประทาน ซีเมนต์ จำกัด ประกอบกิจการโรงไหมหิน ก่อให้เกิดมลภาวะสิ่งแวดล้อม เรื่องฝุ่น และเสียงดัง รบกวนผู้ที่อาศัยอยู่ในบริเวณใกล้เคียง ว่าได้ตรวจสอบและติดต่อไปยังบริษัทดังกล่าวให้หาทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวแล้ว
- เรื่องศาลากลาง จังหวัดระยอง ชี้แจงกรณีมีผู้ร้องเรียนว่า พนักงานของกรมป่าไม้ จังหวัดระยอง นำกำลังเข้าจับกุมคณะสงฆ์ เขาจอมแหบุกรุกเขตป่าสงวนจังหวัดระยองว่าไม่เป็นความจริง

ต่าง ๆ ดังนี้

4. เรื่องอาชญากรรม จำนวน 2 เรื่อง (22.22%) ประกอบด้วยเรื่อง

- เรื่องกรมราชทัณฑ์ จังหวัดนนทบุรีชี้แจง กรณีที่มีนักศึกษารามคำแหงร้องเรียนกรมราชทัณฑ์ว่าสามารถจ่ายเงิน เพื่อไม่ต้องทำงาน หรือตัดยอดงานให้น้อยลง และมียาเสพติดเป็นจำนวนมากในทัณฑ์สถาน
- เรื่องศาลากลางจังหวัดร้อยเอ็ด ชี้แจงกรณีศาลรับคำฟ้องคดีไต่สวนเลือกตั้งของ ส.ส. จังหวัดร้อยเอ็ดว่า ไม่เป็นความจริง เพราะเป็นคดีแพ่ง มิใช่คดีอาญา

5. เรื่องแรงงาน สวัสดิการ และการจ้างงาน จำนวน 1 เรื่อง (11.11 %) ประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- เรื่องกรมคุมประพฤติ ชี้แจงกรณีอาสาสมัครร้องเรียนว่า ไม่ได้รับสวัสดิการค่าพาหนะจากกรมควบคุมประพฤติ โดยชี้แจงว่าจริง ๆ แล้ว ทางกรมไม่เคยได้รับข้อมูล หรือเรื่องดังกล่าวเข้ามาขอเบิกค่าใช้จ่ายจากกรม

คอลัมน์ร้องทุกข์ในหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ

ผู้วิจัยศึกษาคอลัมน์ “ สารพันปัญหา ” ของหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ตั้งแต่ฉบับวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2540 - วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2540 จำนวน 24 คอลัมน์ และจากการนับจำนวนประเด็นต่าง ๆ ที่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอในคอลัมน์ร้องทุกข์พบว่า มีจำนวนทั้งสิ้น 58 เรื่อง ใน 2 ประเด็น คือ ประเด็นการร้องทุกข์ของประชาชน โดยพบว่ามีจำนวน 55 เรื่อง (94.83%) และประเด็นชี้แจงของหน่วยงาน จำนวน 3 เรื่อง (5.17%)

1. ความหลากหลายของประชาชนที่ร้องทุกข์ กับหน่วยงานที่ชี้แจงกลับมา

1.1 ความหลากหลายของการนำเสนอประชาชนที่ร้องทุกข์

เพศ จากประเด็นการร้องทุกข์ จำนวน 55 เรื่อง ผู้วิจัยพบว่า มีการนำเสนอประชาชนที่ร้องทุกข์เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง กล่าวคือ เพศชาย 42 คน (76.36%) เพศหญิง 7 คน (12.73%) และไม่ทราบเพศ 6 คน (10.91%) (ดังแผนภาพที่ 1)

ภูมิลำเนา จากประเด็นร้องทุกข์ของประชาชน จำนวน 55 เรื่อง ผู้วิจัยพบว่า มีการนำเสนอภูมิลำเนาของประชาชนที่ร้องทุกข์ จำนวน 32 เรื่อง (58.18%) โดยพบว่าประชาชนที่ร้องทุกข์ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และกระจายในเขตภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศไทย ซึ่งเรียงตามลำดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ (ดังแผนภาพที่ 2)

อันดับ 1 คือ เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 12 เรื่อง (21.82%)

อันดับ 2 คือ เขตภาคกลาง จำนวน 8 เรื่อง (14.55%) ได้แก่ จังหวัดปทุมธานี (2 เรื่อง) นครปฐม (2 เรื่อง) ฉะเชิงเทรา (2 เรื่อง) ราชบุรี และ นนทบุรี

อันดับ 3 คือ เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 5 เรื่อง (9.09%) ได้แก่ จังหวัดสุรินทร์ อุบลราชธานี นครราชสีมา (2 เรื่อง) และไม่ระบุจังหวัดที่แน่นอน 1 เรื่อง แต่ผู้วิจัยทราบว่าอยู่ในเขตนี้ เพราะผู้ร้องทุกข์บอกว่าเป็นคนอีสาน

อันดับ 4 คือ เขตภาคใต้ จำนวน 4 เรื่อง (7.27%) ได้แก่ จังหวัดสุราษฎร์ธานี (2 เรื่อง) ภูเก็ต และไม่ระบุจังหวัดที่แน่นอน 1 เรื่อง แต่ผู้วิจัยทราบที่อยู่ในเขตนี้ เพราะผู้ร้องทุกข์บอกว่าเป็นคน ปักษ์ใต้

อันดับ 5 คือ เขตภาคเหนือ จำนวน 3 เรื่อง (5.45%) ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่

1.2 ความหลากหลายของหน่วยงานที่ชี้แจง

ภูมิสำเนา ผู้วิจัยพบที่มีการนำเสนอประเด็นชี้แจงของหน่วยงานเพียง 3 เรื่อง (5.17%) จากประเด็นต่าง ๆ จำนวนทั้งสิ้น 58 เรื่อง โดยผู้วิจัยสังเกตพบว่า ประเด็นการชี้แจงของหน่วยงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ หรือ เอกชน จะไม่มีการนำเสนอที่อยู่ชัดเจนของหน่วยงาน ดังเช่นการนำเสนอในคอลัมน์ชุมชนทางปัญหา ของหนังสือพิมพ์ข่าวสด แต่จะระบุเพียง ชื่อ ตำแหน่ง และหน่วยงานของบุคคลที่ชี้แจงเท่านั้น และพบว่าหน่วยงานที่ทำการชี้แจงทั้ง 3 เรื่อง (100%) มีภูมิสำเนาอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร (ดังแผนภาพที่ 3)

ประเภทของหน่วยงานที่ชี้แจง ผู้วิจัยพบว่าเป็นหน่วยงานที่ชี้แจง ดังนี้ (ดังแผนภาพที่ 4)

1. หน่วยงานราชการ และรัฐวิสาหกิจ จำนวน 2 เรื่อง (66.67%) ประกอบด้วย กรมศุลกากร และสภากรุงเทพมหานคร
2. หน่วยงานเอกชน จำนวน 1 เรื่อง (33.33%) คือ มูลนิธิความหวังของชาวไทย หรือ คริสตจักรกรุงเทพ ฯ

2. ความหลากหลายของบุคคล และหน่วยงานที่ถูกร้องทุกข์

ภูมิสำเนา จากการศึกษาประเด็นการร้องทุกข์ และประเด็นที่ชี้แจง จำนวนทั้งสิ้น 58 เรื่อง ผู้วิจัยพบว่า มีการนำเสนอบุคคล และ หน่วยงานที่ถูกประชาชนร้องทุกข์ ในเขตกรุงเทพมหานคร มากที่สุด และกระจายในเขตภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศไทย เรียงตามอันดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ (ดังแผนภาพที่ 5)

- อันดับ 1 คือ เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 52 เรื่อง (89.66 %)
- อันดับ 2 คือ เขตภาคกลาง จำนวน 3 เรื่อง (5.17%) ได้แก่ จังหวัดปทุมธานี (2 เรื่อง) และ นครปฐม
- อันดับ 3 คือ เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 1 เรื่อง (1.72%) ได้แก่ จังหวัดนครราชสีมา
- อันดับ 4 คือ เขตภาคเหนือ จำนวน 1 เรื่อง (1.72 %) ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่
- อันดับ 5 คือ เขตภาคใต้ จำนวน 1 เรื่อง (1.72%) ได้แก่ จังหวัดภูเก็ต

ประเภทบุคคล และหน่วยงานที่ถูกประชาชนร้องทุกข์ จากประเด็นต่าง ๆ จำนวนทั้งสิ้น 58 เรื่อง ผู้วิจัยได้แบ่งบุคคล และหน่วยงาน ที่ถูกประชาชนร้องทุกข์จากประเด็นความเดือดร้อนของประชาชน ประเด็นการแสดงความคิดเห็นของประชาชน และประเด็นชี้แจงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. **ประเด็นความเดือดร้อนของประชาชน** ผู้วิจัยพบว่ามีการนำเสนอประเด็นความเดือดร้อนของประชาชนจำนวน 39 เรื่อง (67.24%) โดยพบว่าบุคคลและหน่วยงานเอกชน ถูกประชาชนร้องทุกข์มากที่สุด สรุปได้ดังต่อไปนี้ (ดังแผนภาพที่ 6)

1.1 **บุคคลและหน่วยงานเอกชน** จำนวน 14 เรื่อง (35.90%) ประกอบด้วยบุคคล และหน่วยงานที่ถูกร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

บุคคลที่ถูกร้องทุกข์ จำนวน 12 เรื่อง ประกอบด้วย

- พนักงานขับรถ จำนวน 4 เรื่อง คือ พนักงานขับรถของบริษัทร่วมสัมปทานของบริษัทร่วมตระกูลหาญสวัสดิ์ จำนวน 2 เรื่อง พนักงานขับรถร่วม ข.ส.ม.ก ของ บริษัท สหายนต์ จำกัด และ คนขับรถสิบล้อ
- ภรรยาของนักการเมือง จำนวน 2 เรื่อง คือ ภรรยาของพลเอกชวลิต ยงใจยุทธ นายกรัฐมนตรี
- พนักงานแพคิ้งค์
- นายกมล กุลตั้งวัฒนา (ผู้สร้างภาพยนตร์)

- นักเรียนทุน
- คนทรงเจ้า
- พระสงฆ์
- กลุ่มวัยรุ่นแก๊งค์ชิงมอร์เตอร์ไซด์

หน่วยงานที่ถูกร้องทุกข์ จำนวน 2 เรื่อง ประกอบด้วย

- รายการเกมส์โชว์ทางทีวี
- สถานีขนส่งหมอชิต

1.2 บุคคลและหน่วยงานทางการเมือง จำนวน 13 เรื่อง (33.33%)

ประกอบด้วย บุคคล และหน่วยงานที่ถูกร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

บุคคลที่ถูกร้องทุกข์ จำนวน 12 เรื่อง ประกอบด้วย

- นายกรัฐมนตรีพลเอกชวลิต ยงใจยุทธ จำนวน 4 เรื่อง
- นายเสนาะ เทียนทอง จำนวน 2 เรื่อง
- รัฐมนตรี จำนวน 2 เรื่อง
- รองนายกรัฐมนตรี
- สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

หน่วยงานที่ถูกร้องทุกข์ จำนวน 1 เรื่อง คือ รัฐบาล

1.3 บุคคลและหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ จำนวน 10 เรื่อง (25.64%) ประกอบด้วยบุคคล และหน่วยงานที่ถูกร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

บุคคลที่ถูกร้องทุกข์ จำนวน 8 เรื่อง ประกอบด้วย

- ตำรวจ จำนวน 3 เรื่อง คือ ตำรวจโรงพักทุ่งมหาเมฆ ตำรวจทั่วไป
- พนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล

- เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร จังหวัดภูเก็ต
- ข้าราชการในโรงพยาบาล
- ครู
- ทหาร

หน่วยงานที่ร้องทุกข์ จำนวน 2 เรื่อง ประกอบด้วย

- กรมป่าไม้
- กรมขนส่งทางบก

1.4 ไม่ระบุบุคคลหรือหน่วยงาน จำนวน 2 เรื่อง (5.13%) ประกอบด้วย ประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- เรื่องอยากให้หุบหอนาฬิกาหน้ามหาวิทยาลัยรามคำแหงทิ้ง เพราะเสียบ่อย และบดบังทัศนียภาพหน้ามหาวิทยาลัย
- เรื่องขอให้ปรับปรุงทัศนียภาพ และระบบสาธารณูปโภค ของจังหวัด เชียงใหม่ เช่น ขอให้มีการจัดประจําทาง ที่จอดรถ เป็นต้น

2. ประเด็นการแสดงความคิดเห็นของประชาชน ผู้วิจัยพบว่ามีกรณีนำเสนอ ประเด็นแสดงความคิดเห็นของประชาชน จำนวน 16 เรื่อง (27.59%) โดยพบว่าบุคคล และหน่วยงาน ทางการเมือง ถูกประชาชนแสดงความคิดเห็นมากที่สุด ซึ่งเรียงตามลำดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ (ดัง แผนภาพที่ 7-11)

2.1 บุคคลและหน่วยงานทางการเมือง จำนวน 5 เรื่อง (31.25%) โดย พบว่ามีกรณีนำเสนอประเด็นแสดงความคิดเห็นใน 2 ลักษณะ คือ ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิง ยกย่อง สนับสนุน และเชิงตำหนิ ขัดแย้ง ดังต่อไปนี้

1. ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงยกย่อง สนับสนุน จำนวน 2 เรื่อง ประกอบด้วย

บุคคลที่ได้รับการกล่าวถึง จำนวน 2 เรื่อง คือ

- นายธารินทร์ นิมมานเหมินท์ และ คณะกรรมการสภาผู้แทนราษฎร

ประกอบด้วย

2. ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงตำหนิ ชัดแย้ง จำนวน 3 เรื่อง

บุคคลที่ถูกร้องทุกข์ จำนวน 1 เรื่อง คือ

- พลเอกชวลิต ยงใจยุทธ นายกรัฐมนตรี

หน่วยงานที่ถูกร้องทุกข์ จำนวน 2 เรื่อง คือ

- สำนักงานกฤษฎีกา และรัฐบาล

2.2 บุคคลและหน่วยงานเอกชน จำนวน 3 เรื่อง (18.75%) โดยพบว่า มีการนำเสนอประเด็นแสดงความคิดเห็นใน 2 ลักษณะ คือ ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงยกย่อง สันับสนุน และเชิงตำหนิ ชัดแย้ง ดังต่อไปนี้

1. ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงยกย่อง สันับสนุน จำนวน 1 เรื่อง

บุคคลที่ได้รับการกล่าวถึง คือ

- แพทย์ประจำโรงพยาบาลจักรราช นครราชสีมา

2. ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงตำหนิ ชัดแย้ง จำนวน 2 เรื่อง คือ

บุคคลที่ถูกร้องทุกข์ จำนวน 2 เรื่อง ประกอบด้วย

- จิ้งจกสี่เหลี่ยม และ สมิธชาคนจน

2.3 ไม่ระบุบุคคลและหน่วยงานใดๆ จำนวน 8 เรื่อง (50%) ผู้วิจัยจึง ศึกษาเฉพาะลักษณะการนำเสนอความคิดเห็นของประชาชนในประเด็นนั้น ๆ โดยผู้วิจัยพบว่า มีลักษณะ การแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ใน 3 ลักษณะ คือ ประเด็นการแสดงความคิดเห็นในเชิงเสนอแนะ เชิง ตำหนิ ชัดแย้ง และเชิงเห็นใจ สะท้อนใจ ดังต่อไปนี้

1. ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงเสนอแนะ จำนวน 4 เรื่อง คือ

- เรื่องขอให้ออกกฎหมายคุ้มครองผู้สูงอายุด้วยการห้ามขับขี้อักรยานหรือ จักรยานยนต์

- เรื่องขอให้ออกกฎหมายประหารชีวิตกับพวกอาชญากรที่กระทำชั่วเรา ฆ่าข่มขืน
- เรื่องขอให้มีการจัดตั้งโรงงานที่กำจัดเศษเหล็กเหมือนของต่างประเทศ เพื่อกำจัดรถเก่าหมดสภาพ
- เรื่องขอให้คนไทยมีหน้าที่พลเมืองเพิ่มอีกหนึ่งข้อ เวลาเห็นใครเดือดร้อนให้รีบแจ้งเจ้าหน้าที่โดยด่วน

2. ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงตำหนิ ชัดแจ้ง จำนวน 2 เรื่อง คือ

- เรื่องขอให้จับนกพิราบในสนามหลวงไปปล่อยให้ไกลจากสนามหลวง เขตวัดพระแก้ว เพราะทำให้โบราณสถานเสียหายจากมูลนก
- เรื่องไม่ชอบตัวละครเรื่องกระแจะ ที่มีบทต่อว่าแม่ครูไทย

3. ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงเห็นใจ สะเทือนใจ จำนวน 2 เรื่อง

- เรื่องขอให้จับนกพิราบในสนามหลวงไปทำหมันแทนการนำไปปล่อยป่า เพราะสงสารลูกนกที่รอการกลับมาของแม่นก อาจอดตายได้
- เรื่องขอให้กำจัดสุนัขจรจัดด้วยการทำหมันดีกว่าฆ่า จะได้ไม่เป็นบาป

3. ประเด็นการชี้แจงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยพบว่ามีการนำเสนอประเด็นชี้แจงของหน่วยงานเกี่ยวข้อง จำนวน 3 เรื่อง (5.17%) โดยพบว่าบุคคล และหน่วยงานราชการ และรัฐวิสาหกิจ ทำการชี้แจงมากที่สุด สรุปได้ดังนี้ (ตั้งแผนภาพที่ 12-14)

3.1 บุคคลและหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ จำนวน 2 เรื่อง (66.67%) ซึ่งพบว่ามีการนำเสนอประเด็นชี้แจงสู่สาธารณชน ใน 2 ลักษณะ คือ ชี้แจงในลักษณะปฏิเสธคำร้องทุกข์นั้น ๆ และชี้แจงในลักษณะที่กำลังดำเนินการตามคำร้องทุกข์นั้นอยู่ ดังต่อไปนี้

1. ชี้แจงในลักษณะปฏิเสธการร้องทุกข์นั้น คือ เป็นเรื่องที่ชี้แจงในลักษณะว่าได้ทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว แต่ไม่พบเรื่องปรากฏในคำร้องทุกข์นั้น ๆ จำนวน 1 เรื่อง คือ

- กรมศุลกากรชี้แจงกรณีที่มีผู้ร้องเรียนเรื่องการโกงภาษีสินค้านำเข้า และการทุจริตในการขอคืนภาษี และการขอชดเชยภาษีสินค้าส่งออกอย่างมากมาย ในอดีตที่ผ่านมา มีผู้นำเข้าบางกลุ่มพยายามลักลอบ หลีกเลี่ยงภาษี เอาไรต์เอาเปรียบผู้ประกอบการด้วยกันเอง กรมศุลกากรจึงต้องหามาตรการเข้ามาปราบปรามอย่างจริงจังและเข้มงวด ด้วยวิธีการต่าง ๆ จนสามารถจับกุมผู้ลักลอบหนีภาษีได้มากมาย อาทิเช่น มาตรการทางภาษี เพื่อส่งเสริมการส่งออก โดยคืนอากร หรือ ยกเว้นอากรวัตถุดิบนำเข้ามาผลิตและส่งออก และให้ชดเชยค่าภาษีอากรสินค้าไทยที่ส่งออก แต่ปรากฏว่าผู้ส่งออกบางรายกลับทุจริตในการขอคืนอากร หรือ ขอชดเชยอากรโดยไม่ถูกต้อง ดังนั้นจึงได้มีการนำมาตรการป้องกันและสืบสวนติดตามพฤติกรรมผู้ทุจริตอย่างเข้มงวด และวางเครือข่ายเชื่อมโยงในการตรวจสอบข้อมูลกับกรมสรรพากรและกรมสรรพสามิต เพื่อแก้ปัญหาด้านศุลกากรทุกประเภท นอกจากนี้กรมศุลกากรได้จัดตั้งศูนย์การส่งออก และสิทธิประโยชน์ หรือ เรียกว่า “คลินิกการส่งออก” ให้ผู้ประกอบการได้มาติดต่อ ปฎิษานาหรือ

2. ชี้แจงในลักษณะว่ากำลังดำเนินการอยู่ จำนวน 1 เรื่อง คือ

- สมาชิกสภากรุงเทพมหานครชี้แจงเรื่อง ที่มีผู้ร้องเรียนเรื่องการปรับปรุงถนน เกี่ยวกับการเชื่อมต่อระบายน้ำ ว่ามีผู้รับเหมาและลูกน้องผู้รับเหมาไปเรียกเก็บเงินจากประชาชนนั้นว่า ได้ยื่นญัตติให้ผู้ว่ากรุงเทพมหานคร เพื่อให้แก้ไขให้ถูกต้องแล้ว

3.2 บุคคล หรือ หน่วยงานเอกชน จำนวน 1 เรื่อง (33.33%) โดยพบว่า มีการนำเสนอประเด็นชี้แจงสู่สาธารณชน ในลักษณะที่ชี้แจง ปฏิเสธคำร้องทุกข์นั้น ๆ ดังนี้

- เรื่องมูลนิธิตามหวังของชาวไทย หรือ คริสตจักรกรุงเทพ ซึ่งแจ้งมีผู้ร้องเรียน เรื่องการใส่ซองทำบุญและการเก็บเงินค่าสมาชิก ว่าไม่เป็นความจริง แต่อาจมีการเก็บเงินบ้าง เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสัมมนาทางวิชาการบ้าง ซึ่งจะเก็บค่าสัมมนาถูกมาก และทางคริสตจักรก็มีการจดทะเบียนอย่างถูกต้องในรูปนิติบุคคลอย่างถูกต้อง และไม่มีผู้อำนวยความสะดวกที่เป็นข่าว จะมีก็เพียงกรรมการบริหารมูลนิธิเท่านั้น

3. การวิเคราะห์เนื้อหาความหลากหลายของเนื้อหาประเด็นร้องทุกข์ และประเด็นชี้แจง

จากการศึกษาประเด็นต่าง ๆ จำนวนทั้งสิ้น 58 เรื่อง ผู้วิจัยพบว่า ประเด็นร้องทุกข์ของประชาชน (ซึ่งประกอบด้วยประเด็นความเดือดร้อน และ ประเด็นการแสดงความคิดเห็นของประชาชน) และประเด็นการชี้แจงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการนำเสนอเนื้อหา ดังต่อไปนี้ (ดังแผนภาพที่ 16)

ประเด็นความเดือดร้อน จำนวน 39 เรื่อง ประกอบด้วยเนื้อหาประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. เรื่องเกี่ยวกับกฎหมายและนักการเมือง จำนวน 13 เรื่อง (33.33%) ประกอบด้วยเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย และความประพฤติมิชอบ ไม่เหมาะสมของนักการเมือง โดยประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- เรื่องไม่พอใจในการทำงานของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เช่น เรื่องสาริต การเสพยาบ้าทางโทรทัศน์ ทำให้เด็ก และเยาวชนนำไปเลียนแบบ
- เรื่องไม่พอใจการทำงานของรัฐมนตรีต่าง ๆ เช่น เรื่องการส่งเสริมทำบ่อนชนไก่ของนายเสนาะ เทียนทอง รัฐมนตรีกระทรวงมหาดไทย หรือรัฐมนตรีอื่น ๆ เช่น เวลาไปตรวจราชการที่ต่างจังหวัด มักจะไปในช่วงเทศกาลต่าง ๆ ซึ่งเป็นวันหยุดของข้าราชการ และต้องเกณฑ์ข้าราชการไปให้การต้อนรับ และงานที่ไปส่วนใหญ่ก็เพื่อประโยชน์ในด้านการหาเสียงเป็นสำคัญ เช่น ไปเป็นประธานเปิดคอนเสิร์ต งานทอดผ้าป่า เป็นต้น

- เรื่องไม่พอใจการทำงานของรัฐบาล ที่พยายามเข้าไปแทรกแซงร่างศาลปกครอง ของสำนักงานกฤษฎี โดยให้ตัดข้อความเดิม และเปลี่ยนข้อความใหม่ ในมาตราที่ 19
- การใช้งบประมาณอย่างมากในการสร้างรัฐสภาแห่งใหม่ สมัยพลเอกชวลิต ยงใจยุทธเป็นนายกรัฐมนตรี

2. เรื่องคมนาคม การจราจร และการบริการทางด้านสาธารณูปโภค จำนวน 8 เรื่อง (20.51%) ผู้วิจัยพบว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับความประพุดติมิชอบของเจ้าหน้าที่ทั้งภาครัฐ และเอกชน และการขาดแคลนในการบริการทางด้านสาธารณูปโภคต่าง ๆ โดยประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- เรื่องการบริการที่ไม่สุภาพของพนักงานขับรถสัมปทานของตระกูลหาญสวัสดิ์ จังหวัดปทุมธานี และจำนวนรถควมไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสาร
- การขับรถโดยประมาทของคนขับสลิปล้อขับรถชนคนตายแล้วหนี โดยเจ้าของรถมักไม่รับผิดชอบ
- เรื่องการแข่งรถชิงของแก๊งค์มอร์เตอร์ไซด์ จังหวัดนครปฐม ที่ชอบขับซี้ในเวลากลางคืน
- เรื่องอยากให้ปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค เช่น รถเมล์ ที่จอดรถ ในจังหวัดเชียงใหม่
- เรื่องไม่ได้รับความสะดวก ในการติดต่อเรื่องการโอนรถยนต์ที่กรมขนส่งทางบก
- เรื่องไม่มีที่จอดรถบนสถานีรถไฟทุ่งมหาเมฆ
- เรื่องการประพุดติตัวไม่เหมาะสมของพนักงานขับรถของช.ส.ม.ก.สูบนุหรี ในปั้มน้ำมัน
- เรื่องสภาพการจราจรที่มีรถติดอย่างมาก เนื่องจากภรรยาของพลเอกชวลิต ยงใจยุทธ นายกรัฐมนตรีไปทำพิธีสะเดาะเคราะห์

3. เรื่องศาสนา ศิลปกรรม และวัฒนธรรมอันดีงาม จำนวน 4 เรื่อง (10.26%) ประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- เรื่องความประพฤติตัวไม่เหมาะสมของพระระดับเจ้าอาวาสที่พาผู้หญิงเข้าไปเที่ยวไนบาร์ ในช่วงปีใหม่
- เรื่องการแอบอ้างของบรรดาร่างทรงหลอกหลวงชาวบ้าน
- เรื่องภรรยาของนายทหารชั้นผู้ใหญ่ นำรถยนต์ของทางราชการไปใช้ธุระส่วนตัว
- เรื่องรายการเกมส์โชว์ทางทีวี ปลุกฝังให้ประชาชนชอบการเสี่ยงโชค

4. เรื่องแรงงาน สวัสดิการ และการจ้างงาน จำนวน 3 เรื่อง (7.69%) ประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- เรื่องขอให้กรมป่าไม้ปรับอัตราเงินเดือนให้กับลูกจ้างชั่วคราวรายวัน และเบี้ยเลี้ยงกรณีออกไปนอกพื้นที่
- เรื่องการโดนนายทหารผู้หนึ่งยกยอกเงินเบี้ยเลี้ยงที่บริษัทอิริคสัน จ่ายค่าสัมมนาให้กับทหารวันละ 300 บาท แต่ได้รับแค่วันละ 72 บาทเท่านั้น
- เรื่องขอให้มีการเลื่อนไหลตำแหน่งตำรวจทุกตำแหน่ง เพราะที่ผ่านมามีการเลื่อนไหลเฉพาะสารวัตรใหม่เข้ามาแทนสารวัตรเก่า ทำให้สารวัตรเก่าหมดกำลังใจทำงาน

5. เรื่องอาชญากรรม จำนวน 3 เรื่อง (7.69%) ประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- เรื่องแหล่งมึชอาชีพ ที่สถานีขนส่งหมอชิต
- เรื่องพนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล รับส่วนแบ่งจากการขายล็อตเตอรี่เกินราคากับผู้รับล็อตเตอรี่ไปขาย
- เรื่องการเสียเงินค่าเงินใต้โต๊ะให้เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร เป็นจำนวนมาก

6. เรื่องภาษี การเงิน และการใช้งบประมาณแผ่นดิน จำนวน 3 เรื่อง (7.69%) ประกอบด้วยประเด็นเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- เรื่องการหลบเลี่ยงหนีภาษีของข้าราชการในโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง
- เรื่องการประพฤติตัวไม่เหมาะสมของตำรวจ และพนักงานอัยการ กรณีคดีขาดอายุความของนายราเกษ สักเสนา และนายเกริกเกียรติ ชาลีจันทร์

7. เรื่องทรัพยากรทางธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมถูกทำลาย เป็นมลพิษ จำนวน 2 เรื่อง (5.13%) ประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- เรื่องนกพิราบในสนามหลวงไปปล่อยให้ไกลจากสนามหลวง เขตวัดพระแก้ว เพราะทำให้โบราณสถานเสียหายจากมูลนก
- เรื่องหอนาฬิกาหน้ามหาวิทยาลัยรามคำแหงบดบังทัศนียภาพที่สวยงามของมหาวิทยาลัย

8. เรื่องการศึกษา จำนวน 2 เรื่อง (5.13%) ประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- เรื่องการประพฤติตัวไม่เหมาะสมของครู ใช้เวลาราชการทำธุระส่วนตัว เช่น ขายของ หรือ ดื่มสุรา
- เรื่องการให้ทุนการศึกษากับนักเรียนทุนที่เดินทางไปต่างประเทศ เพราะมีการแฝงตัวใช้ทุน โดยใช้ระบบเส้นสาย

9. เรื่องสินค้า และบริการ จำนวน 1 เรื่อง (2.56%) คือ

- เรื่องการปล่อยให้ออกสายโทรศัพท์นาน ของของพนักงานแพคกล่อง

ประเด็นการแสดงความคิดเห็น จำนวน 16 เรื่อง ประกอบด้วยเนื้อหาประเด็นต่าง ๆ ที่ประชาชนแสดงความรู้สึกในลักษณะต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. เรื่องเกี่ยวกับกฎหมายและนักการเมือง จำนวน 7 เรื่อง (43.75%) ประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- เรื่องการไม่เห็นด้วยที่จะให้ศาลปกครองขึ้นกับฝ่ายบริหาร หรือ ให้ผู้พิพากษา ขึ้นกับสำนักงานกฤษฎีกา
- เรื่องไม่ชอบการพุดจาที่ซึ่งขังทางสถานีโทรทัศน์ของพลเอกชวลิต ยงใจยุทธ
- เรื่องเสนอให้รัฐบาลลดเงินเดือนข้าราชการตำแหน่งสูง ๆ ไปให้ข้าราชการชั้นผู้น้อย
- เรื่องเห็นด้วยกับการส่งเสริมให้เปิดบ่อนคาสีในอย่างถูกต้อง ของคณะกรรมการ สภาผู้แทนราษฎร
- เรื่องเห็นด้วยกับแนวคิดของคุณธารินทร์ นิมมานเหมินทร์ ที่ไม่อยากจะให้ใช้คำว่า AMAZING THAILAND
- เรื่องเสนอให้ออกกฎหมายประหารชีวิตกับอาชญากรที่กระทำความผิดกระทำซ้ำเรา ซ้ำๆ ซ้ำๆ
- เรื่องขอให้ออกกฎหมายคุ้มครองผู้สูงอายุด้วยการห้ามขับขี้อักรยานหรือจักรยานยนต์

2. เรื่องศาสนา ศิลธรรม และวัฒนธรรมอันดีงาม จำนวน 4 เรื่อง (25%) ประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- เรื่องขอให้จับนกพิราบในสนามหลวงไปทำหมันแทนการนำไปปล่อยป่า เพราะสงสารลูกนกอาจอดตายได้
- เรื่องขอให้กำจัดสุนัขจรจัดด้วยการทำหมันดีกว่าฆ่าจะได้ไม่เป็นบาป

- เรื่องขอให้คนไทยมีหน้าที่พลเมืองเพิ่มอีกหนึ่งข้อ เวลาเห็นใครเดือดร้อนให้รีบแจ้งเจ้าหน้าที่โดยด่วน
- เรื่องไม่ชอบตัวละครเรื่องการะเกดที่มีบทต่อว่าแม่ครูไทย

3. เรื่องคมนาคม การจราจร และการบริการทางด้านสาธารณสุข จำนวน 1 เรื่อง (6.25%) คือ

- อยากให้มีโรงงานกำจัดเศษเหล็ก เพื่อกำจัดรถเก่าที่หมดสภาพ

4. เรื่องการบริการทางการแพทย์ และสาธารณสุข จำนวน 1 เรื่อง (6.25%)

- เรื่องชมเชยการทำงานและการบริการ ที่น่าประทับใจของแพทย์โรงพยาบาลจักราช จังหวัดนครราชสีมา

5. เรื่องสินค้าและบริการ จำนวน 1 เรื่อง (6.25%) คือ

- ไม่พอใจที่นายกมล กุลตั้งวัฒนา จะนำชีวิตของแท็กซี่สมพงษ์ เลือดทหารไปทำภาพยนตร์

6. เรื่องสื่อมวลชน จำนวน 1 เรื่อง (6.25%) คือ

- ไม่พอใจการเขียนตอบคอลัมน์ร้องทุกข์ของจิงจกสีเขี้ยว คอลัมน์นิสต์ประจำคอลัมน์สารพันปัญหา

7. เรื่องอื่น ๆ จำนวน 1 เรื่อง (6.25%) คือ

- สงสัยว่า ทำไมสมาชิกบางคนจนที่มาประท้วงหน้าทำเนียบได้นานมาก ไม่ทำงานกันหรืออย่างไร

ประเด็นการชี้แจงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 เรื่อง ประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. เรื่องศาสนา ศิลธรรม และวัฒนธรรมอันดีงาม จำนวน 1 เรื่อง (33.33%) คือ

- มุลนิธิความหวังของชาวไทย หรือ คริสตจักรกรุงเทพ ซึ่งแจงมีผู้ร้องเรียนเรื่องเรื่องการทำบุญใส่ซอง การเก็บเงินค่าสมาชิก ว่าไม่เป็นความจริง

2. เรื่องภาษี การเงิน การธนาคาร จำนวน 1 เรื่อง (33.33%) คือ

- กรมศุลกากรชี้แจง กรณีมีผู้ร้องเรียนเรื่องการโกงภาษีสินค้านำเข้า และมีการทุจริตในการขอคืนภาษี และการขอชดเชยภาษีสินค้าส่งออกอย่างมากมาย

3. เรื่องคมนาคม การจราจร และการบริการทางด้านสาธารณสุข จำนวน 1 เรื่อง (33.33%) คือ

- สมาชิกสภากรุงเทพมหานคร ซึ่งแจงเรื่องที่มีผู้ร้องเรียนเรื่องการปรับปรุงถนน เกี่ยวกับการเชื่อมท่อระบายน้ำ

คอลัมน์ร้องทุกข์ ของหนังสือพิมพ์สยามรัฐ

ผู้วิจัยศึกษาคอลัมน์ "ร้องทุกข์" ของหนังสือพิมพ์สยามรัฐ ตั้งแต่ฉบับวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2540 - วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2540 จำนวน 24 คอลัมน์ จากการนับประเด็นต่าง ๆ ที่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอในคอลัมน์ร้องทุกข์พบว่า มีจำนวนทั้งสิ้น 48 เรื่อง ใน 2 ประเด็น คือ ประเด็นการร้องทุกข์ของประชาชน โดยพบว่ามีจำนวน 37 เรื่อง (77.08%) และประเด็นชี้แจงของหน่วยงาน จำนวน 11 เรื่อง (22.92%)

1. ความหลากหลายของการนำเสนอประชาชนที่ร้องทุกข์ กับหน่วยงานที่ชี้แจงกลับมา

1.1 ความหลากหลายของการนำเสนอประชาชนที่ร้องทุกข์

เพศ จากประเด็นร้องทุกข์ของประชาชน จำนวน 37 เรื่อง ผู้วิจัยพบว่า มีการนำเสนอประชาชนที่ร้องทุกข์เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง กล่าวคือ เป็นเพศชาย 18 คน (48.65%) เพศหญิง 6 คน (16.22%) ไม่ทราบเพศ 13 คน (35.13%) (ดังแผนภาพที่ 1)

ภูมิลำเนา จากประเด็นร้องทุกข์ของประชาชน จำนวน 37 เรื่อง ผู้วิจัยพบว่ามีการนำเสนอภูมิลำเนาของประชาชนที่ร้องทุกข์ จำนวน 28 เรื่อง (75.68%) โดยพบว่าประชาชนส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และกระจายในเขตภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศไทย ซึ่งเรียงตามอันดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ (ดังแผนภาพที่ 2)

อันดับ 1 คือ เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 20 เรื่อง (54.05%)

อันดับ 2 คือ เขตภาคกลาง จำนวน 6 เรื่อง (16.22%) ได้แก่ จังหวัดพิจิตร (2 เรื่อง) สระบุรี นนทบุรี ราชบุรี และนครนายก

อันดับ 3 คือ เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 2 เรื่อง (5.41%) ประกอบด้วย จังหวัดสุรินทร์ และศรีสะเกษ

ต้นฉบับ หน้าขาดหาย

ประเภทบุคคล และหน่วยงานที่ถูกประชาชนร้องทุกข์ จากการศึกษาประเด็นต่าง ๆ จำนวนทั้งสิ้น 48 เรื่อง ผู้วิจัยได้แบ่งบุคคล และ หน่วยงานที่ถูกประชาชนร้องทุกข์ จากประเด็นความเดือดร้อนของประชาชน ประเด็นการแสดงความคิดเห็นของประชาชน และประเด็นชี้แจงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ดังต่อไปนี้

1. **ประเด็นความเดือดร้อนของประชาชน** ผู้วิจัยพบว่ามีการนำเสนอประเด็นความเดือดร้อนของประชาชน จำนวน 33 เรื่อง (68.75%) โดยบุคคล และหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ ถูกประชาชนร้องทุกข์มากที่สุด กล่าวคือ (ดังแผนภาพที่ 6)

1.1 **บุคคลและหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ** จำนวน 16 เรื่อง (48.48%) โดยประกอบด้วยบุคคล และหน่วยที่ถูกร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

บุคคลที่ถูกร้องทุกข์ จำนวน 6 เรื่อง ประกอบด้วย

- อาจารย์ใหญ่โรงเรียนวัดใหม่ยายนุ้ย และโรงเรียนวัดขุนจันทร์ จำนวน 2 เรื่อง
- ตำรวจ
- อธิบดีกรมผังเมือง
- เจ้าหน้าที่กรมธนารักษ์
- เจ้าหน้าที่ราชการที่ดูแลเรื่องการประมูลถนน

หน่วยงานที่ถูกร้องทุกข์ จำนวน 10 เรื่อง ประกอบด้วย

- องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 2 เรื่อง
- กรมสามัญศึกษา
- สำนักงานจัดปฏิรูปที่ดิน จังหวัดพิจิตร
- การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
- กรมป่าไม้
- กรมชลประทาน
- กรมธนารักษ์
- โรงพยาบาล จังหวัดนนทบุรี

- สภากรุงเทพมหานคร

1.2 บุคคล และหน่วยงานเอกชน จำนวน 15 เรื่อง (45.45%) โดยประกอบด้วยบุคคล และหน่วยงานที่ถูกประชาชนร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

บุคคลที่ถูกร้องทุกข์ จำนวน 7 เรื่อง ประกอบด้วย

- คนโรคจิต จำนวน 2 เรื่อง
- พระสงฆ์ จำนวน 2 เรื่อง
- ผู้รับเหมาก่อสร้าง
- พ่อค้าแม่ค้า อำเภอศรีพยุห์ จังหวัดสุรินทร์
- นายทุนที่ตัดไม้ทำลายป่า

หน่วยงานที่ถูกร้องทุกข์ จำนวน 8 เรื่อง ประกอบด้วย

- บริษัท DMMD SERVICE จำนวน 2 เรื่อง
- หนังสือพิมพ์สยามรัฐ
- ร้านค้าแถวถนนราชินี
- โรงงานประกอบแอร์แห่งหนึ่งแถวลาดพร้าว
- สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว
- บริษัทที่รับทำหม้อบ้านจัดสรร
- โรงเรียนกวดวิชาแห่งหนึ่งแถวอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ

1.3 บุคคล และหน่วยงานทางการเมือง จำนวน 1 เรื่อง (3.03 %) คือ

บุคคลที่ถูกร้องทุกข์ คือ ประธานสมาชิกสภาข้าราชการธรรมนุญ

1.4 ไม่ระบุบุคคล และหน่วยงาน จำนวน 1 เรื่อง (3.03%) คือ

- เรื่องสุนัขจรจัดตามถนน และสุนัขตามวัด และที่เลี้ยงไว้ตามบ้านเรือน ย่านถนนจรัลสนิทวงศ์ 45 ออกมาถ่ายมูลเลอะเทอะบ้านคนอื่น

2. ประเด็นการแสดงความคิดเห็นของประชาชน ผู้วิจัยพบว่ามี การนำเสนอ ประเด็นการแสดงความคิดเห็นของประชาชน จำนวน 4 เรื่อง (8.33%) โดยพบว่า บุคคล และหน่วยงานราชการ และรัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานเอกชน ถูกประชาชนแสดงความคิดเห็นเท่ากัน ซึ่งเรียงตามอันดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ (ดังแผนภาพที่ 7 -11)

2.1 บุคคลและหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ จำนวน 2 เรื่อง (50%) โดยพบว่ามี การนำเสนอประเด็นการแสดงความคิดเห็นใน 2 ลักษณะ คือ ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงยกย่อง สนับสนุน และเชิงเสนอแนะ โดยนำเสนอทั้งในระดับบุคคล และหน่วยงาน ดังต่อไปนี้

1. ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงยกย่อง สนับสนุน จำนวน 1 เรื่อง คือ หน่วยงานที่ได้รับการกล่าวถึง คือ สำนักงานโยธา เขตมีนบุรี

2. ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงเสนอแนะ จำนวน 1 เรื่อง คือ บุคคลที่ถูกร้องทุกข์ คือ ข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ

2.2 บุคคลและหน่วยงานเอกชน จำนวน 2 เรื่อง (50%) โดยพบว่ามี การนำเสนอประเด็นการแสดงความคิดเห็น ใน 2 ลักษณะ คือ ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงยกย่อง สนับสนุน และเชิงขอความช่วยเหลือ โดยนำเสนอทั้งในระดับบุคคลเท่านั้น ดังต่อไปนี้

1. ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงยกย่อง สนับสนุน จำนวน 1 เรื่อง บุคคลที่ได้รับการกล่าวถึง คือ กรรมการผู้จัดการธนาคารทหารไทย

2. ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงขอความช่วยเหลือ จำนวน 1 เรื่อง บุคคลที่ถูกร้องทุกข์ คือ ประธานชมรมอดีตข้าราชการกรมที่ดิน

3. ประเด็นชี้แจงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 11 เรื่อง (22.92 %) (ดังแผนภาพที่ 12-14)

3.1 บุคคลและหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ จำนวน 8 เรื่อง (72.73 %) พบว่ามี การนำเสนอประเด็นชี้แจงสู่สาธารณชน ใน 3 ลักษณะ คือ ชี้แจงในลักษณะว่ากำลัง

ดำเนินการตามคำร้องทุกขันั้นอยู่ ซึ่งแจ้งในลักษณะว่าได้ดำเนินการตามคำร้องทุกขันั้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว และแจ้งในลักษณะว่าไม่สามารถดำเนินการตามคำร้องทุกขันั้นได้ ดังต่อไปนี้

1. ชี้แจ้งในลักษณะกำลังดำเนินการอยู่ จำนวน 2 เรื่อง คือ

- สภากรุงเทพมหานครชี้แจ้งว่าตามที่มีผู้ร้องเรียนเรื่องอาจารย์ใหญ่ โรงเรียน วัดขุนจันทร์ประพฤติตัวไม่เหมาะสม และทุจริตในหน้าที่โดยการนำเงินทุน เรียนดีของเด็กนักเรียน ไปปรับปรุงห้องทำงานของตน และสร้างความแตกแยกในโรงเรียน ชุมชน และวัด และได้เรียกมาสอบถามความประพฤติแล้ว แต่ได้รับการปฏิเสธจากอาจารย์ใหญ่ผู้นี้ ทางสภากรุงเทพฯ จึงขอให้ไปหาหลักฐาน ใบเสร็จรับเงินมาชี้แจ้งเรื่องการปรับปรุงห้องทำงาน และเรื่องแอร์ ถ้าหาหลักฐานดังกล่าวมาไม่ได้ จะถือว่าล้างข้อกล่าวหาไม่ได้
- องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ข.ส.ม.ก.) ชี้แจ้งเรื่องที่มีผู้ร้องเรียนว่า อุบัติเหตุของ ข.ส.ม.ก. ซอยพุทธมณฑล 36 ปล้อยกาน้ำมันเครื่องลงในคลองสามัคคีสาร จนก่อให้เกิดน้ำเน่า ทางข.ส.ม.ก.จึงชี้แจ้งว่าขณะนี้กำลังดำเนินการแก้ไขในทุกด้านเพื่อยุติปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมไม่ให้เกิดขึ้นอีก

2. ชี้แจ้งว่าได้ดำเนินการตามคำร้องทุกขัเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จำนวน 5

เรื่อง คือ

- สภากรุงเทพมหานครชี้แจ้งว่าตามที่มีผู้ร้องเรียนเรื่องอาจารย์ใหญ่ โรงเรียน วัดใหม่ยายนุ้ย ประพฤติตัวไม่เหมาะสม และทุจริตในหน้าที่โดยการนำเงินทุนการศึกษาของเด็กนักเรียนและทุนอาหารเสริม ไปใช้ส่วนตัว บริหารงานโดยใช้อารมณ์ ซึ่งทางสภาฯ ได้เรียกมาสอบถามความประพฤติแล้ว และพบว่าทำความผิดจริง ขาดคุณสมบัติของนักบริหาร จึงพิจารณาให้ทำหน้าที่ที่ไม่ต้องเกี่ยวข้องกับการเงิน และการบริหารโรงเรียนอีกต่อไป
- สำนักงานเขตห้วยขวาง ชี้แจ้งกรณีมีผู้ร้องเรียนเรื่องอุ้มรถยนต์ แถวลาดพร้าว 48 ว่ามีเสียงดัง และมีกลิ่นเหม็นของสีขวนเวียนหัว ทางสำนักงานเขตเข้าไปตรวจสอบแล้ว และขอให้ทางอุ้มนี้แก้ไขจนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

- สำนักงานเขตบางกะปิ ชี้แจงกรณีมีผู้ร้องเรียนเรื่องน้ำท่วมขัง อันเนื่องมาจากฝนตกหนัก ถนนลาดพร้าว และทางเข้าศูนย์การค้าแฮปปี้แลนด์ ทางสำนักงานเขตได้แก้ไขเป็นที่เรียบร้อยแล้ว
- องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ชี้แจงเรื่องที่มีผู้ร้องเรียนเรื่องอุโมงค์สาย 75 ถนนพหลโยธิน เขตราชบุรีบูรณะ ปล่อยให้ดินติดล้อรถไปติดกับพื้นถนน และเป็นฝุ่นละอองเประละเอะยเทอะถนนบริเวณดังกล่าว และทางข.ส.ม.ก. ได้ไปตรวจสอบแล้วพบว่ากรณีที่ถนนสกปรกดังกล่าวคงเป็นช่วงที่มีฝนตก ถ้าเป็นวันปกติที่ฝนไม่ตกจะไม่เกิดปัญหาเช่นนี้ จึงได้หามาตรการแก้ไขโดยการห้ามพนักงานขับรถนำรถเข้าไปจอดรับ และส่งผู้โดยสารในอุโมงค์แห่งนี้ และให้ไปจอด และรับผู้โดยสารในบริเวณใกล้เคียงแทนและขอให้อุเอกชนทุกแห่งที่ข.ส.ม.ก. ไปเข้าให้ทำเป็นอุคอนกริตเสริมเหล็กเช่นเดียวกับอุทวิทยสินขององค์การ ฯ ด้วย
- สำนักงานโยธากรุงเทพมหานคร ได้ชี้แจงกรณีการก่อสร้างสะพานข้ามคลองบางกอกใหญ่ และขุดวางท่อสาธารณูปโภค จนทำให้เกิดฝุ่นแดงนั้น ทางสำนักงานโยธา ได้กำชับผู้รับจ้างให้ทำความสะอาดถนน และใช้รถฉีดน้ำเป็นประจำ และเอาจมาดูดฝุ่นด้วย

3. ชี้แจงในลักษณะว่าไม่สามารถดำเนินการตามคำร้องทุกขันั้น ๆ ได้

จำนวน 1 เรื่อง คือ

- บริษัท ขนส่ง จำกัดชี้แจงเรื่องที่มีผู้ร้องเรียนว่ามีรถสองแถวเถื่อน ในสถานีขนส่งหมอชิต เก็บคนละ 20 บาท ว่าได้เข้าไปตรวจสอบแล้วเป็นจริง แต่ทางบขส. ไม่สามารถไปดำเนินการใด ๆ ทางกฎหมายกับรถสองแถวดังกล่าวได้ แต่บริษัท ขอให้ผู้โดยสารหลีกเลี่ยงการใช้รถสองแถวเถื่อนดังกล่าว และไปใช้บริการของรถข.ส.ม.ก. ซึ่งมีบริการหลายสายแทน

3.2 บุคคลและหน่วยงานเอกชน จำนวน 3 เรื่อง (27.27%) โดยผู้วิจัยพบว่ามีการชี้แจงในลักษณะว่า กำลังดำเนินการอยู่ ดังนี้

1. ชี้แจงในลักษณะกำลังดำเนินการอยู่ จำนวน 3 เรื่อง คือ

- บริษัทในเครือทีพีไอ จังหวัดระยอง ชี้แจงกรณีที่มีผู้ร้องเรียนเรื่องได้รับผลกระทบจากโรงงานในเรื่องการเกิดกลิ่นเหม็น และเสียงดังจนนำราคาขายทางบริษัท ชี้แจงว่าบริษัทได้ดูแลแก้ไขปัญหาเรื่องกลิ่นมาโดยตลอด และในปัจจุบันก็ได้มีการติดตั้งเครื่องกำจัดกลิ่นมูลค่ากว่า 40 ล้านบาท ที่มีประสิทธิภาพในการกำจัดกลิ่นถึง 99.99% มาแก้ไขปัญหานี้ไม่ให้เกิดอีกต่อไป ส่วนเรื่องการเกิดเสียงดัง ในช่วงที่ผ่านมาบริษัทกำลังทดสอบการเดินเครื่องของเครื่องจักรโรงงานผลิตเอทิลีน จึงอาจเกิดเสียงดังเพียงระยะหนึ่งเท่านั้น คาดว่าปัญหานี้คงไม่เกิดต่อไป
- บริษัท ทีทีแอนด์ ที จำกัด ชี้แจงกรณีที่มีผู้ร้องเรียนเรื่องการติดตั้งโทรศัพท์ของบริษัท ฯ ที่ล่าช้า บริษัทใคร่ขอเรียนชี้แจงว่ากรณีเช่นนั้นจะไม่เกิดขึ้น ถ้าผู้ที่ยื่นหลักฐานการชำระเงินที่ถูกต้อง ภายใน 15 วัน และให้เบอร์โทรศัพท์ไว้กรณีต้องการช่างให้มาทำการซ่อมโทรศัพท์ และร้องเรียนการบริการ
- ศูนย์ฮอทไลน์ ขอชี้แจงเรื่องกรณีหญิงเอดส์ลูกสอง ไปติดต่อขอความช่วยเหลือกับทางศูนย์ฮอทไลน์ เมื่อศูนย์ฮอทไลน์ให้ความช่วยเหลือไปแล้ว ต่อมาก็มาขอความช่วยเหลืออีก และบอกว่าถ้าไม่ให้เงินจะไปเป็นผู้หญิงโสเภณี ทางศูนย์จึงแนะนำให้ไปรักษาตัวที่โรงพยาบาลโนนสมบูรณ์ ที่ขอนแก่น แต่หญิงผู้นี้กลับไปขอความช่วยเหลือจากกรมประชาสงเคราะห์ และเมื่อมีผู้พบเห็นและมาแจ้งกับศูนย์ฮอทไลน์ จึงรู้ว่าเป็นคน ๆ เดียวกัน เมื่อซักถามไป และหญิงคนนี้ก็ขอเงินอีก แต่ทางศูนย์ไม่ได้ให้ไป ต่อมาหญิงผู้นี้จึงร้องเรียนไปยังหนังสือพิมพ์สยามรัฐว่าผู้เกี่ยวข้องไม่ให้การช่วยเหลือ พุดจาไม่สุภาพ ทางฮอทไลน์จึงฝากชี้แจงมายังหนังสือพิมพ์สยามรัฐ และขอให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรีบแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยเร็วด้วย

3. ความหลากหลายของเนื้อหาประเด็นร้องทุกข์ และประเด็นชี้แจง

จากการศึกษาประเด็นต่าง ๆ จำนวนทั้งสิ้น 48 เรื่อง ผู้วิจัยพบว่าประเด็นร้องทุกข์ของประชาชน (ซึ่งประกอบด้วยประเด็นความเดือดร้อน และ ประเด็นการแสดงความคิดเห็นของประชาชน) และประเด็นการชี้แจงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการนำเสนอเนื้อหา ดังต่อไปนี้ (ดังแผนภาพที่ 17)

ประเด็นความเดือดร้อน จำนวน 33 เรื่อง ประกอบด้วยประเด็นต่าง ๆ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังต่อไปนี้

1. เรื่องคมนาคม การจราจร และการบริการทางด้านสาธารณูปโภค จำนวน 11 เรื่อง (33.33 %) ประกอบด้วยเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความประพัตมิชอบของเจ้าหน้าที่ทั้งภาครัฐและเอกชน และการขาดแคลนในการบริการทางด้านสาธารณูปโภค โดยประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- บริษัท DMMD SERVICE สร้างสิ่งกีดขวางบนทางเดินรถและที่จอดรถส่วนกลางและเก็บเกี่ยวผลประโยชน์จากผู้ประกอบการค้าที่ต้องใช้เส้นทางดังกล่าวผ่านเข้าออก จำนวน 2 เรื่อง
- การไม่ใส่ใจในความเดือดร้อนของประชาชนของกรมธนารักษ์ ในที่ดินราชพัสดุ เขตตลาดใหม่ดอนเมือง ที่อนุญาตให้บริษัท DMMD ทำการสิ่งก่อสร้างในที่ราชพัสดุ
- เรื่องต้นอินทนนท์ ที่ทางกรุงเทพมหานคร ปลุกไว้แถวบริเวณถนนราชินีอาจถูกวางยาจากร้านค้าแถวนั้น เพราะเกะกะหน้าร้าน
- เรื่องการสูบน้ำของกรมชลประทานจนทำให้ถนนทรุด
- เรื่องขอให้ช่วยติดไฟแสงจันทร์บริเวณซอยแยกในหมู่บ้านธรากร มีนบุรี เพราะมีงูพิษชุกชุม
- เรื่องไม่ได้รับความสะดวกในการขอเลขที่บ้าน และมีเตอร์ไฟฟ้าจากองค์การบริหารส่วนตำบล
- เรื่องที่บริษัทที่ทำหมู่บ้านจัดสรรขาย ทำการบุกรุกที่ดินหลวง ทำการถมคลองสาธารณะเพื่อทำหมู่บ้านจัดสรร
- ผู้ยื่นของประมูล ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากกรมการที่ดินและการประมูลจัดซื้อ จัดจ้างประมูลงานถนน จังหวัดนนทบุรี

- เรื่องรถสองแถวเถื่อนบริเวณสถานีขนส่งหมอชิต เก็บเงินค่าโดยสารคนละ 20 บาท
- เรื่องที่พ่อค้าแม่ค้าอำเภอ ศรีพยุห์ จังหวัดศรีสะเกษ นำของมาขาย เกะกะ รุกล้ำเขตทางหลวง จนเกิดอุบัติเหตุหลายครั้ง

2. เรื่องภาษี การเงิน และงบประมาณแผ่นดิน จำนวน 4 เรื่อง (12.12%) ประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- กรณีองค์การบริหารตำบลผลาญเงินงบประมาณไปดูงานในต่างประเทศ
- โรงงานประกอบแอร์แถวลาดพร้าวหลีกเลี่ยงการหนีภาษี
- เรื่องการซื้อตำแหน่งผู้กำกับ และรองผู้กำกับในช่วงฤดูการโยกย้ายข้าราชการ โดยจ่ายเงินซื้อตำแหน่งดังกล่าวถึง 5 ล้านบาท
- เรื่องการประพุดติมิชอบของอธิบดีกรมผังเมือง กรณีนำเงินงบประมาณที่เหลือจากปี 2539 จำนวน 10 ล้านบาทในการซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์

3. เรื่องศาสนา ศิลปกรรม และวัฒนธรรมอันดีงาม จำนวน 4 เรื่อง (12.12%) ประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- ความประพุดติตัวไม่เหมาะสมของพระระดับเจ้าอาวาส ที่พัวพันกับสตรี และพุดจาไม่สุภาพกับประชาชน จำนวน 2 เรื่อง
- กรณีคนโรคจิต ขโมยชุดชั้นในสตรีในแฟลตแถวสุขุมวิท 81

4. เรื่องทรัพยากรทางธรรมชาติและสภาพแวดล้อมถูกทำลาย และสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ จำนวน 3 เรื่อง (9.09%) ประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- เรื่องที่กรมป่าไม้ไม่ยอมจับพวคนายทุนที่ลักลอบตัดไม้ทำลายป่า
- เรื่องสุนัขจรจัดตามถนน และสุนัขตามวัด และที่เลี้ยงไว้ตามบ้านเรือน ย่านถนนจรัลสนิทวงศ์ 45 ออกมาถ่ายมูลเลอะเทอะบ้านคนอื่น
- เรื่องผู้รับเหมาก่อสร้างแถวสะพานควาย เอาดินทรายไปกองไว้แล้วทำให้เกิดฝุ่นตลบ

5. เรื่องสินค้าและบริการ และสื่อมวลชน จำนวน 2 เรื่อง (6.06%)

ประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- เรื่องที่สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยวใช้สิทธิบัตรบังคับบริษัทนำเที่ยวที่จำเป็นต้องไปรับนักท่องเที่ยว ที่เดินทางผ่านด่านนำเข้าสนามบินดอนเมืองเก็บค่าผ่านด่านคนละ 15 บาท แต่จ่ายให้ทางท่าอากาศยานเพียง 8 บาท
- เรื่องสถานที่สอนหนังสือของโรงเรียนกวดวิชาแถวอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ เก่งกว่าถ้าเกิดปัญหาอัคคีภัย จะไม่สามารถหนีออกมาได้

6. เรื่องการเกษตรกรรม จำนวน 2 เรื่อง (6.06%) ประกอบด้วยเรื่อง

ต่าง ๆ ดังนี้

- เรื่องที่ชาวบ้านเดือดร้อนจากการเสียเงินเข้าร่วมโครงการปฏิรูปที่ดิน แปลงนา เพื่อให้มีคูคลอง มีน้ำไหลเข้าที่นาแต่จนบัดนี้ยังไม่ได้รับการจัดสรรน้ำเข้าที่นา
- เรื่องนายทุนบุกที่ดินทำกิน พุ่งเลี้ยงสัตว์ของชาวบ้าน จังหวัดสุรินทร์

7. เรื่องการศึกษา จำนวน 2 เรื่อง (6.06 %) ประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ดังนี้

- เรื่องการประพฤติตัวไม่เหมาะสมของอาจารย์ใหญ่ โรงเรียนวัดใหม่ยายหนู และโรงเรียนวัดขุนจันทร์ หุจรีตในหน้าที่ จำนวน 2 เรื่อง

8. เรื่องอาชญากรรม จำนวน 2 เรื่อง (6.06%) ประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ

ดังต่อไปนี้

- เรื่องการหลอกเอาเงินของหญิงเอดส์ลูกสอง กับ หน่วยงานต่าง ๆ
- เรื่องการปลอมแปลงเอกสารทางราชการของเจ้าหน้าที่กรมธนารักษ์

9. เรื่องแรงงาน สวัสดิการ และการจ้างงาน จำนวน 1 เรื่อง (3.03%) คือ

- ข้าราชการครูไม่เข้าใจในระบบกบส. หรือ กองทุนบำเหน็จ บำนาญของข้าราชการครู

10. เรื่องเกี่ยวกับกฎหมายและนักการเมือง จำนวน 1 เรื่อง (3.03%) คือ

- เรื่องการหลบเลี่ยงการเสียภาษีของประธานสมาชิกสภาาร่างรัฐธรรมนูญ

11. เรื่องการบริหารทางการแพทย์ และสาธารณสุข จำนวน 1 เรื่อง (3.03%) คือ

- เรื่องการบริการที่ไม่ดีของโรงพยาบาลปากเกร็ด เช่น ลิฟต์เสีย เวลาผู้ป่วยมาต้องช่วยกันหามขึ้นบันไดเอง

12. เรื่องสื่อมวลชน จำนวน 1 เรื่อง (3.03%) คือ

- เรื่องการนำเสนอข่าวของหนังสือพิมพ์สยามรัฐ ที่นำเสนอข้อความการให้สัมภาษณ์ของอธิบดีกรมที่ดินคลาดเคลื่อน ผิดความหมาย จนก่อให้เกิดความเข้าใจผิดระหว่างอธิบดีกรมที่ดิน กับนายปิยนัฐ วัชรภรณ์

ประเด็นแสดงความคิดเห็นของประชาชน จำนวน 4 เรื่อง ประกอบด้วยประเด็นต่าง ๆ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังต่อไปนี้

1. เรื่องคมนาคม การจราจร และการบริการทางด้านสาธารณสุข จำนวน 1 เรื่อง (25 %) คือ

- เรื่องที่บริษัทสยามจัสโก้ ชมเชยสำนักงานโยธา เขตมีนบุรี ที่สามารถเข้ามาช่วยแก้ปัญหาการจราจรคับคั่ง อันเนื่องจากการปิดช่องเกาะกลางถนนช่องทางคู่ขนาน ตั้งแต่แยกสุขาภิบาล 2 ถึงสะพานหน้าตลาดมีนบุรี โดยทำการเปิดช่องทางถนนหน้าบริเวณหน้าศูนย์การค้าจัสโก้ เพื่อให้การจราจรคล่องตัวดีขึ้น

2. เรื่องทรัพยากรทางธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมถูกทำลาย เป็นมลพิษ จำนวน 2 เรื่อง (50%) ประกอบด้วยประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- เรื่องร่างสร.กรณีสิ่งแวดล้อม ว่าไม่เห็นมีการพูดเรื่องอากาศเป็นพิษให้ชัดเจน ดังเช่น กรณีที่เกิดจากการไฟฟ้าฝ่ายผลิตทำอากาศเป็นพิษที่เหมืองแม่เมาะ กั้นภูเขากำเขื่อน ขุดวางท่อแก๊ส

- เรื่องขอให้สมาชิกชมรมอดีตข้าราชการกรมที่ดิน ร่วมกันเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับที่ดิน และตึกใหญ่ และเสนอให้รื้อฟื้นกฎหมายที่ดินด้วย เพื่อจำกัดสิทธิในที่ดินมากเกินไป
3. เรื่องภาษี การเงิน และการใช้งบประมาณแผ่นดิน จำนวน 1 เรื่อง (25%) คือ
- เรื่องการขึ้นชมการให้สัมภาษณ์ของกรรมการผู้จัดการ ธ.ทหารไทย กรณีมีข่าวไม่ดีของธนาคารทหารไทย

ประเด็นชี้แจงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 11 เรื่อง ประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังต่อไปนี้

1. เรื่องทรัพยากรทางธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมถูกทำลาย เป็นมลพิษ จำนวน 6 เรื่อง (54.55%) ประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้
- กรณี องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ชี้แจงเรื่องที่มีผู้ร้องเรียนว่า ตู้รถของ ข.ส.ม.ก. ซอยพุทธมณฑล 36 ปล่อยกากน้ำมันเครื่องลงในคลองสามัคคี สารจนก่อให้เกิดน้ำเน่า
 - เรื่องที่ทางสำนักงานเขตห้วยขวางชี้แจงกรณีมีผู้ร้องเรียนเรื่องตู้ซ่อมรถยนต์ แถวลาดพร้าว 48 ว่ามีเสียงดัง และมีกลิ่นเหม็นของสีขบวนเวียนหัว
 - เรื่องที่สำนักงานเขตบางกะปิ ชี้แจงกรณีมีผู้ร้องเรียนเรื่องน้ำท่วมขัง อันเนื่องมาจากฝนตกหนักบริเวณถนนลาดพร้าว และทางเข้าศูนย์การค้าแฮปปี้แลนด์
 - องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ชี้แจงเรื่องที่มีผู้ร้องเรียนเรื่องตู้รถเมล์สาย 75 ถนนพุทธบูชา เขตราชบุรีบูรณะ ปล่อยให้ดินติดล้อรถไปติดกับพื้นถนน และเป็นฝุ่นละอองเประละอะเทอะถนนบริเวณดังกล่าว
 - สำนักงานโยธากรุงเทพมหานคร ได้ชี้แจงกรณีการก่อสร้างสะพานข้ามคลองบางกอกใหญ่ และขุดวางท่อสาธารณูปโภค ทำให้เกิดฝุ่นแดงนั้นแต่ทางสำนักงานโยธาก็ได้กำชับผู้รับจ้างให้ทำความสะอาดถนน และใช้รถฉีดน้ำเป็นประจำ และเอาจมมาดูดฝุ่น

ทางสำนักงานโยธาก็ได้กำกับผู้รับจ้างให้ทำความสะอาดถนน และใช้รถฉีดน้ำเป็นประจำ และเอารถมาดูดฝุ่นด้วย

- เรื่องที่บริษัทในเครือที่พีไอ จังหวัดระยองชี้แจงกรณีที่มีผู้ร้องเรียนเรื่องได้รับผลกระทบจากโรงงานในเรื่องการเกิดกลิ่นเหม็น และเสียงดังจนน่ารำคาญ

ต่อไป

2. เรื่องการศึกษา จำนวน 2 เรื่อง (18.18%) ประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ ดัง

- สภากรุงเทพมหานครชี้แจงว่าตามที่มีผู้ร้องเรียนเรื่องอาจารย์ใหญ่ โรงเรียนวัดขุนจันทร์ และวัดใหม่ยายนุ้ย ประพฤติตัวไม่เหมาะสม และทุจริตในหน้าที่โดยการนำเงินทุนเรียนดีของเด็กนักเรียน ไปปรับปรุงห้องทำงานของตน และสร้างความแตกแยกในโรงเรียน ชุมชน และวัด

3. เรื่องคมนาคม การจราจร และการบริการทางด้านสาธารณสุข

จำนวน 2 เรื่อง (18.18%) ประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

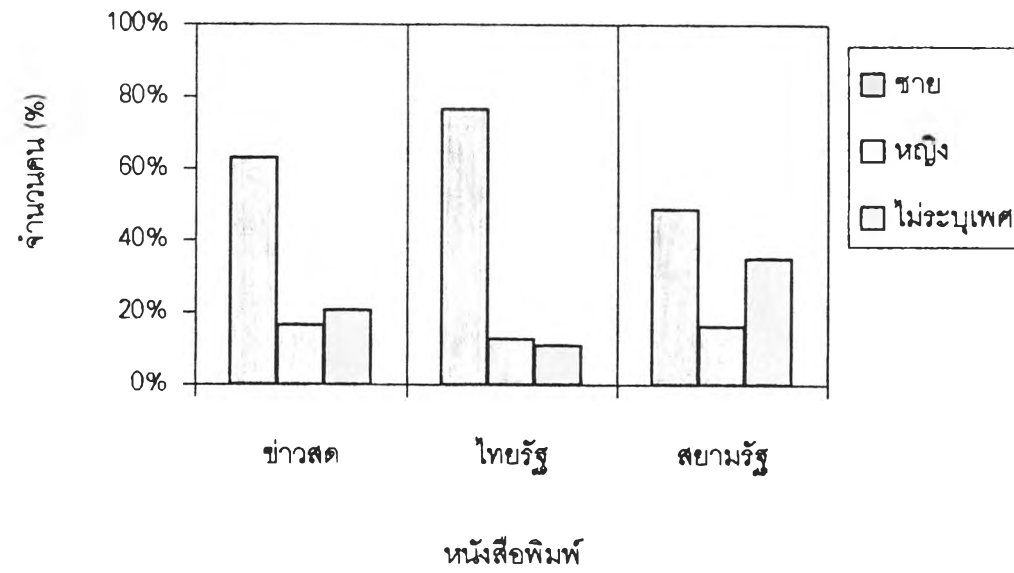
- กรณีบริษัท ขนส่ง จำกัดชี้แจงเรื่องที่มีผู้ร้องเรียนว่ามีรถสองแถวเถื่อน ในสถานีขนส่งหมอชิต เก็บคนละ 20 บาท ว่าได้เข้าไปตรวจสอบแล้วเป็นจริงแต่ทางบขส. ไม่สามารถไปดำเนินการใด ๆ ทางกฎหมายกับรถสองแถวดังกล่าวได้ แต่บริษัท ฯ ขอให้ผู้โดยสารหลีกเลี่ยงการใช้รถสองแถวเถื่อนดังกล่าว และไปใช้บริการของรถข.ส.ม.ก. ซึ่งมีบริการหลายสายแทน และ
- บริษัท ทีทีแอนด์ ที จำกัด ชี้แจงกรณีที่มีผู้ร้องเรียนเรื่องการติดตั้งโทรศัพท์ของบริษัท ฯ ที่ล่าช้า บริษัทใครขอเรียนชี้แจงว่ากรณีเช่นนั้นจะไม่เกิดขึ้น ถ้าผู้ใช้นั้นหลักฐานการชำระเงินที่ถูกต้อง ภายใน 15 วัน และให้เบอร์ กรณีต้องการช่างให้มาทำการซ่อมโทรศัพท์ และร้องเรียนการบริการไว้ด้วย

4. เรื่องอาชญากรรม จำนวน 1 ประเด็น (9.09%) คือ

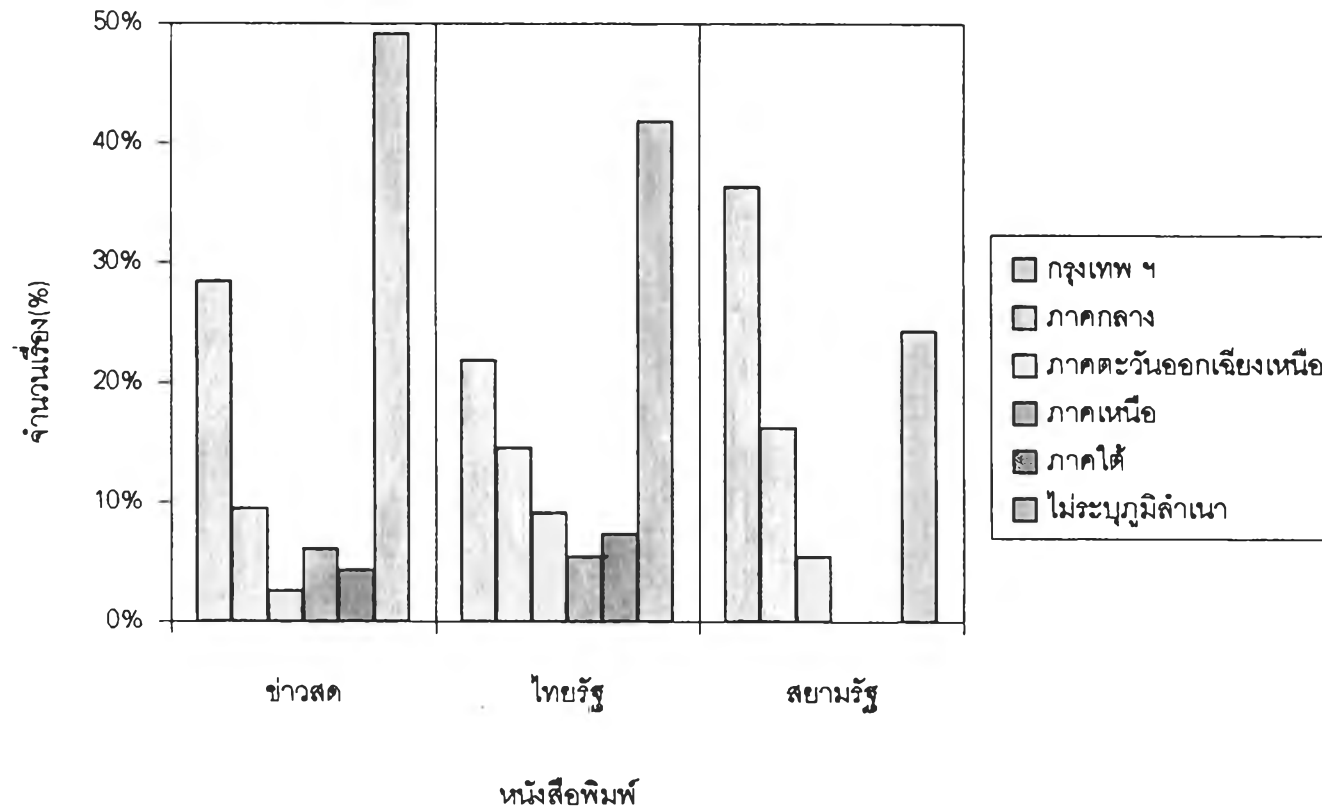
- ศูนย์ฮอทไลน์ ขอชี้แจงเรื่องกรณีหญิงเอดส์ลูกสอง ไปติดต่อขอความช่วยเหลือกับทางศูนย์ฮอทไลน์ เมื่อศูนย์ฮอทไลน์ให้ความช่วยเหลือไปแล้ว ต่อมาก็ตอบขอความช่วยเหลืออีก และบอกว่าถ้าไม่ให้เงินจะไปเป็นผู้หญิงโสเภณี ทางศูนย์จึงแนะนำให้ไปรักษาตัวที่โรงพยาบาลโนนสมบูรณ์ ที่

ขออนแก่น แต่หญิงผู้นี้กลับไปขอความช่วยเหลือจากกรมประชาสงเคราะห์ และเมื่อมีผู้พบเห็นและมาแจ้งกับศูนย์Hotline จึงรู้ว่าเป็นคน ๆ เดียวกัน เมื่อซักถามไป และหญิงคนนี้ก็ขอเงินอีก แต่ทางศูนย์ไม่ได้ให้ไป ต่อมาหญิงผู้นี้จึงร้องเรียนไปยังหนังสือพิมพ์สยามรัฐว่าผู้เกี่ยวข้องไม่ให้การช่วยเหลือ พุดจาไม่สุภาพ ทางHotlineจึงฝากชี้แจงมายังหนังสือพิมพ์สยามรัฐ และขอให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรีบแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยเร็วด้วย

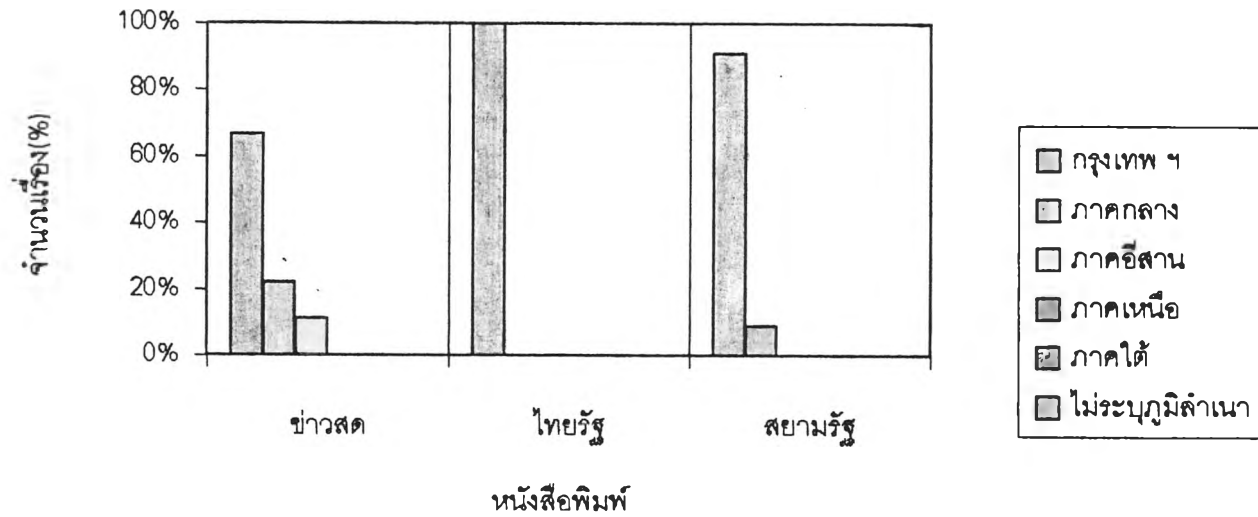
กราฟที่ 1 แสดงเพศของประชาชน ที่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอ
ในคอลัมน์เรื่องราว ของหนังสือพิมพ์ทั้ง 3 ฉบับ



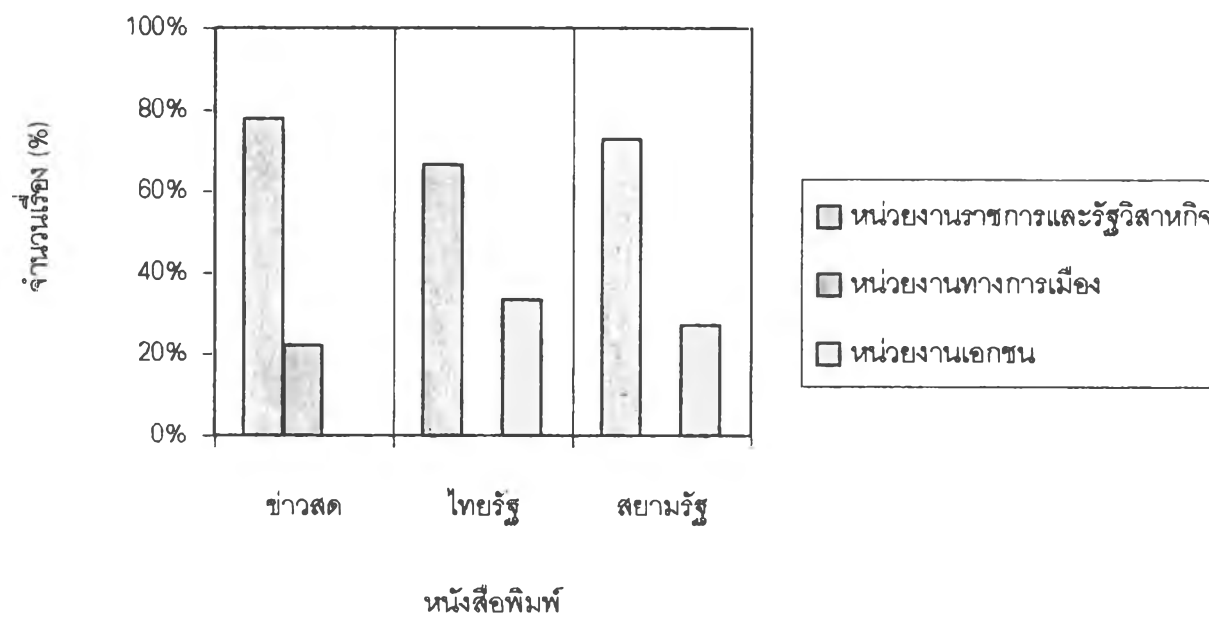
กราฟที่ 2 แสดงภูมิสำเนาของประชาชน ที่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอในคอลัมน์เรื่องทุกข์
ของหนังสือพิมพ์ทั้ง 3 ฉบับ



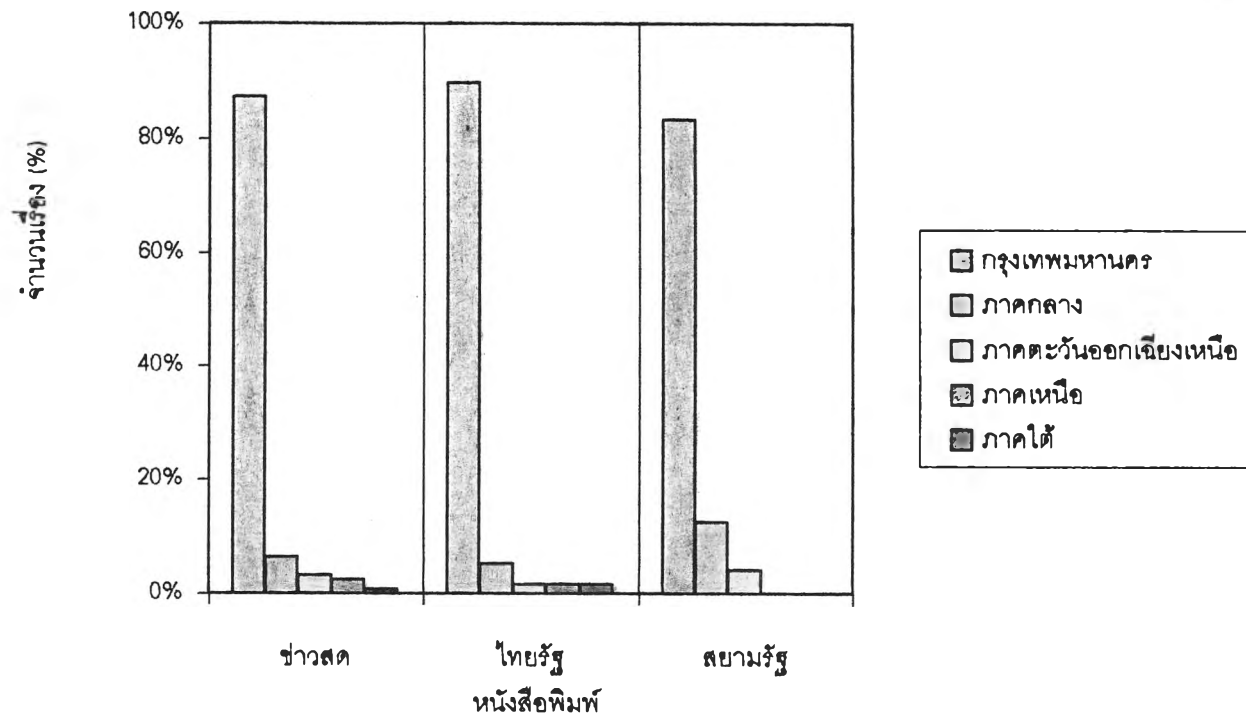
กราฟที่ 3 แสดงภูมิภาคของหน่วยงานที่ชี้แจง ที่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอในคอลัมน์ร้องทุกข์
ของหนังสือพิมพ์ทั้ง 3 ฉบับ



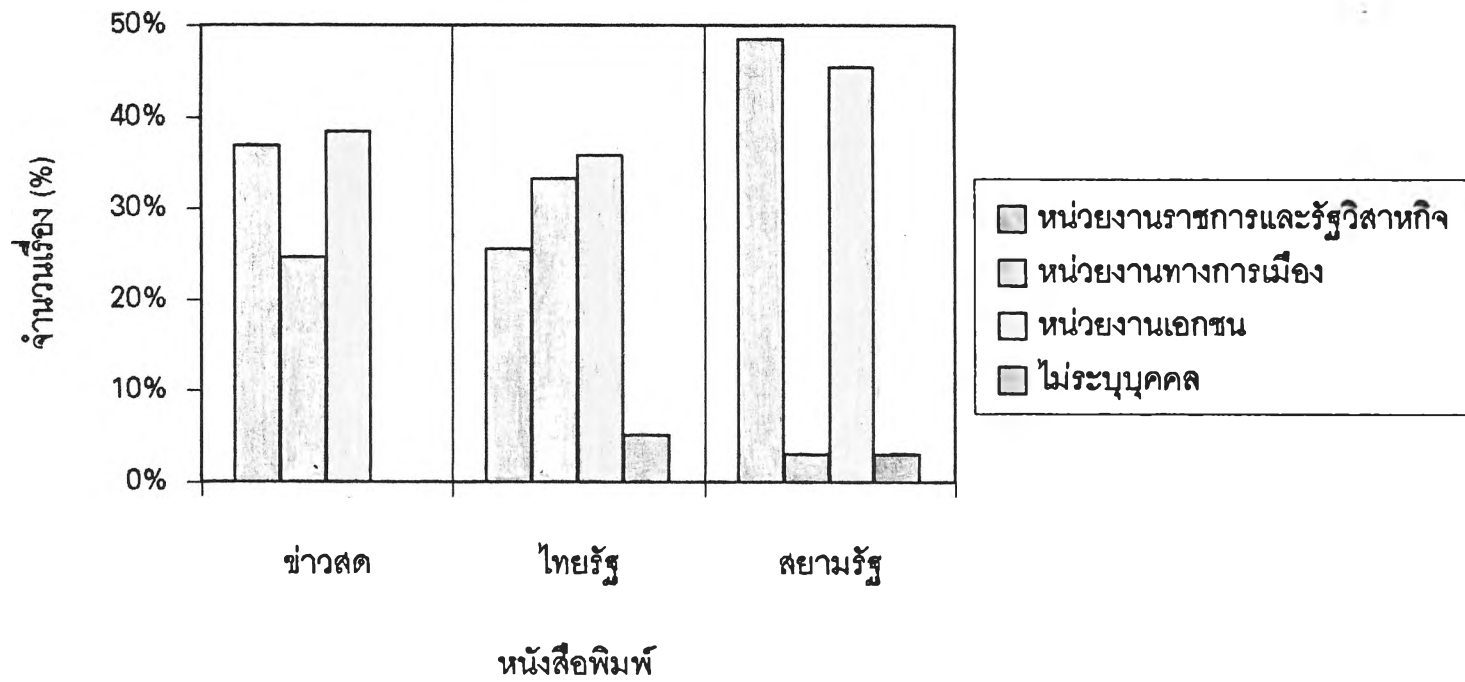
กราฟที่ 4 แสดงประเภทของหน่วยงานที่ชี้แจง ที่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอ
ในคอลัมน์เรื่องทุกข์ ของหนังสือพิมพ์ทั้ง 3 ฉบับ



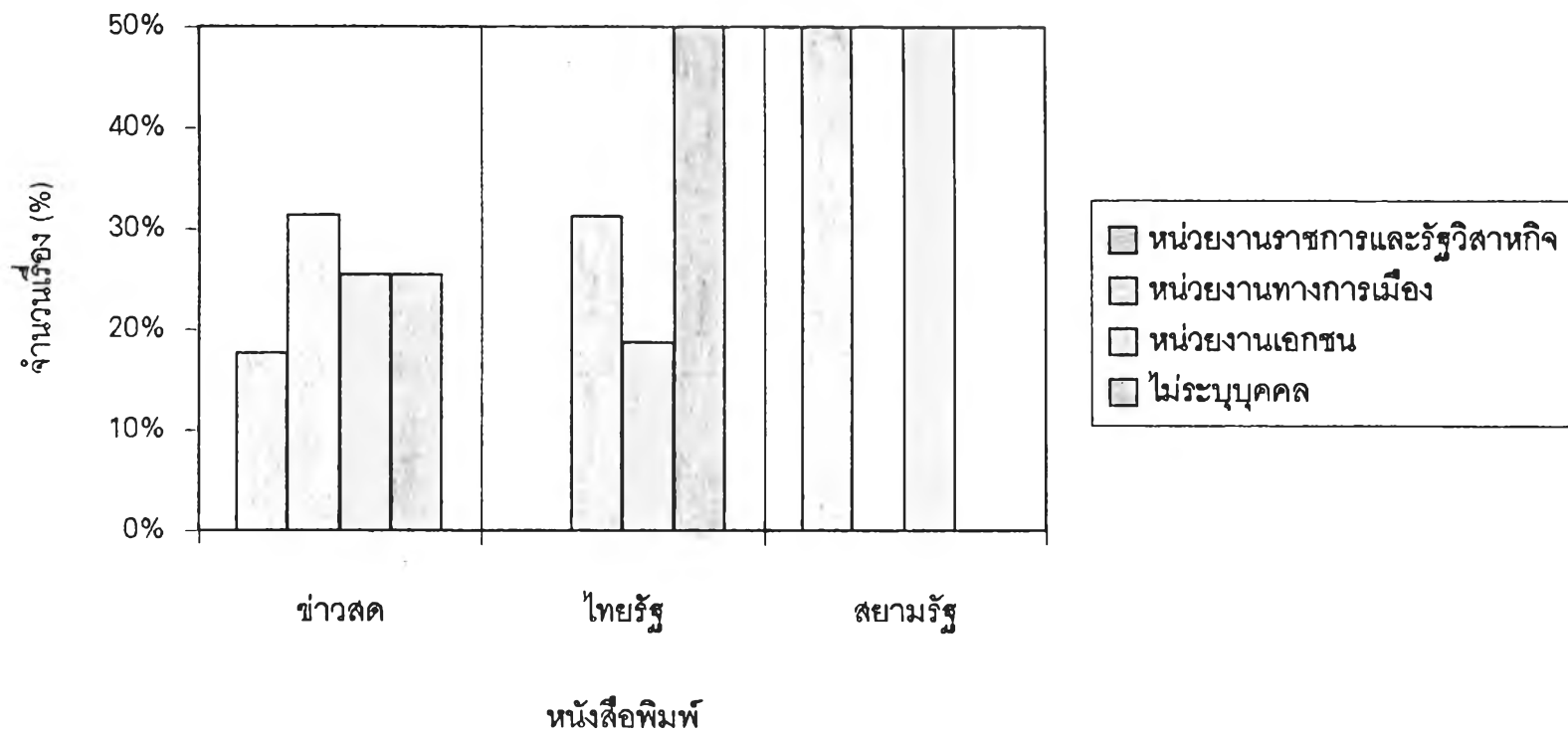
กราฟที่ 5 แสดงภูมิฐานะของบุคคล และหน่วยงานที่ถูกประชาชนร้องทุกข์ ที่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอ
ในคอลัมน์ร้องทุกข์ ของหนังสือพิมพ์ทั้ง 3 ฉบับ



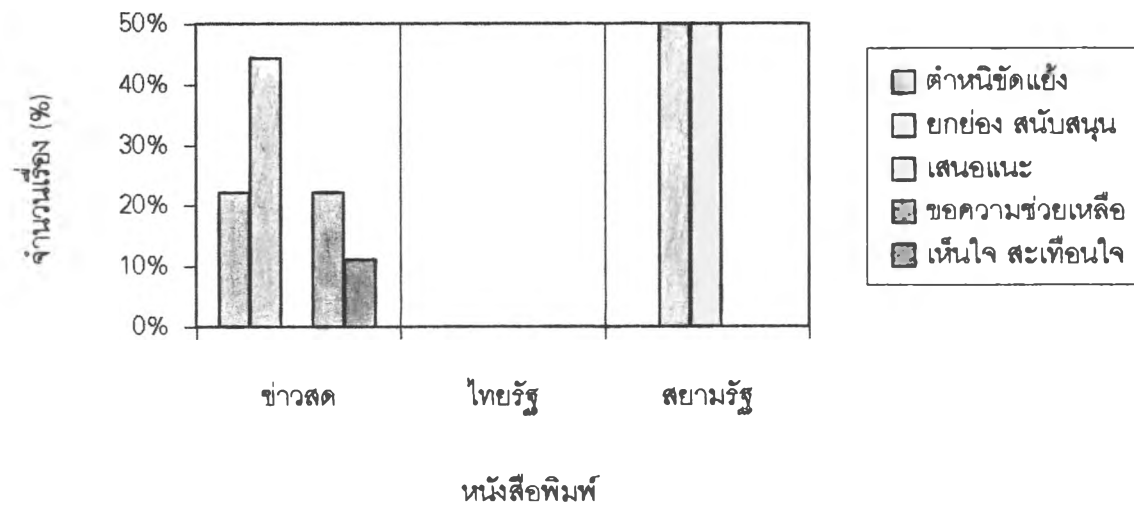
กราฟที่ 6 แสดงบุคคล และหน่วยงานที่ถูกประชาชนร้องทุกข์ ในประเด็นความเดือดร้อน
ในคอลัมน์ร้องทุกข์ ของหนังสือพิมพ์ทั้ง 3 ฉบับ



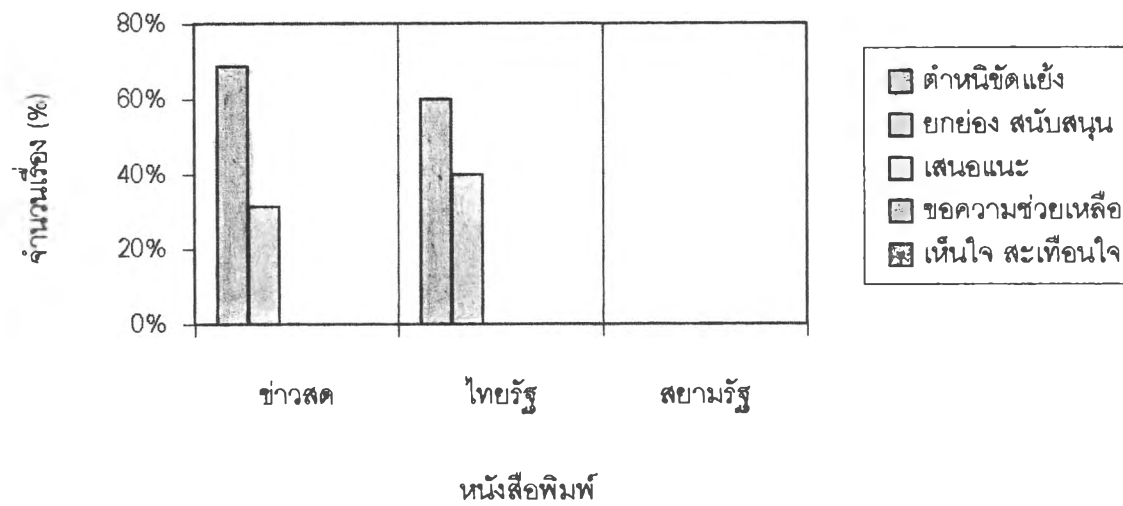
กราฟที่ 7 แสดงบุคคล และหน่วยงานที่ถูกประชาชนร้องทุกข์ ในประเด็นการแสดงความคิดเห็น
ในคอลัมน์ร้องทุกข์ ของหนังสือพิมพ์ทั้ง 3 ฉบับ



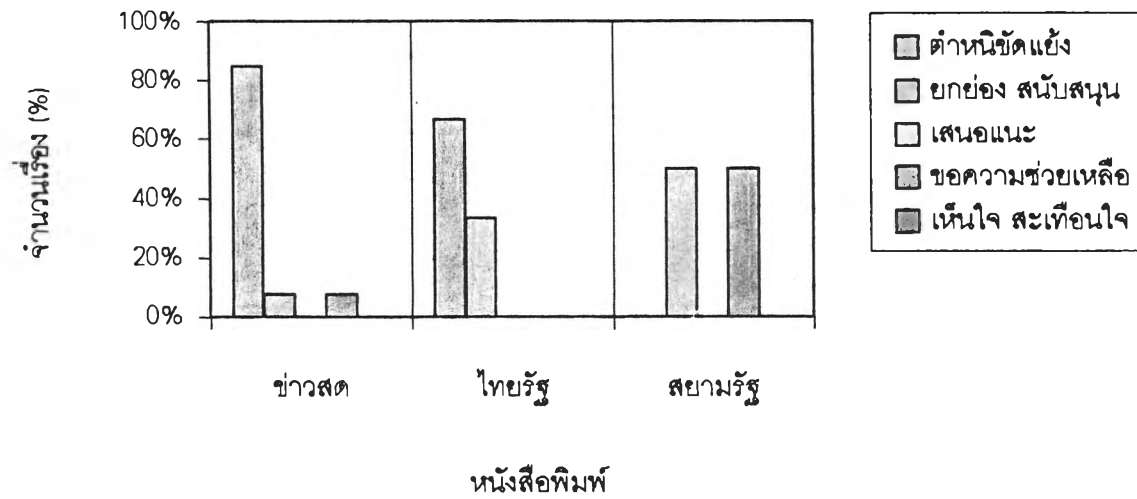
กราฟที่ 8 แสดงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบุคคล และหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ
 ที่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอ ในคอลัมน์เรื่องทุกข์ ของหนังสือพิมพ์ทั้ง 3 ฉบับ



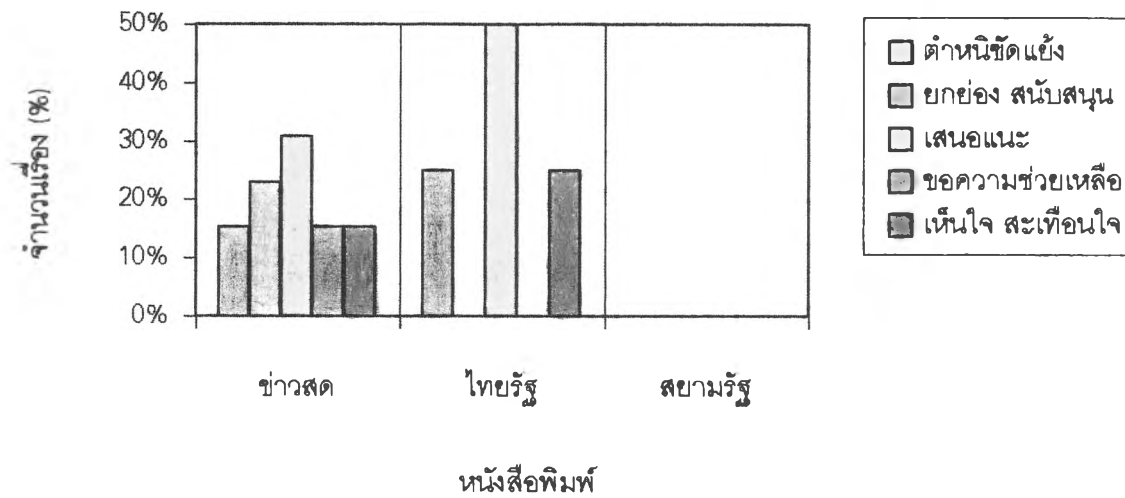
กราฟที่ 9 แสดงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบุคคล และหน่วยงานทางการเมือง
ที่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอ ในคอลัมน์เรื่องราวฯ ของหนังสือพิมพ์ทั้ง 3 ฉบับ



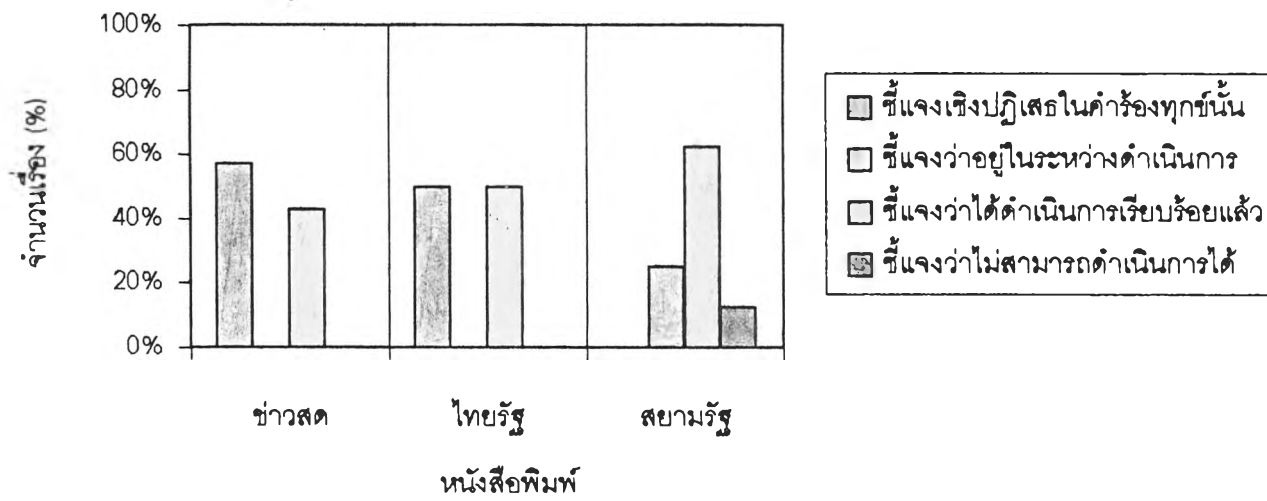
กราฟที่ 10 แสดงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบุคคล และหน่วยงานเอกชน
 ที่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอ ในคอลัมน์ร้องทุกข์ ของหนังสือพิมพ์ทั้ง 3 ฉบับ



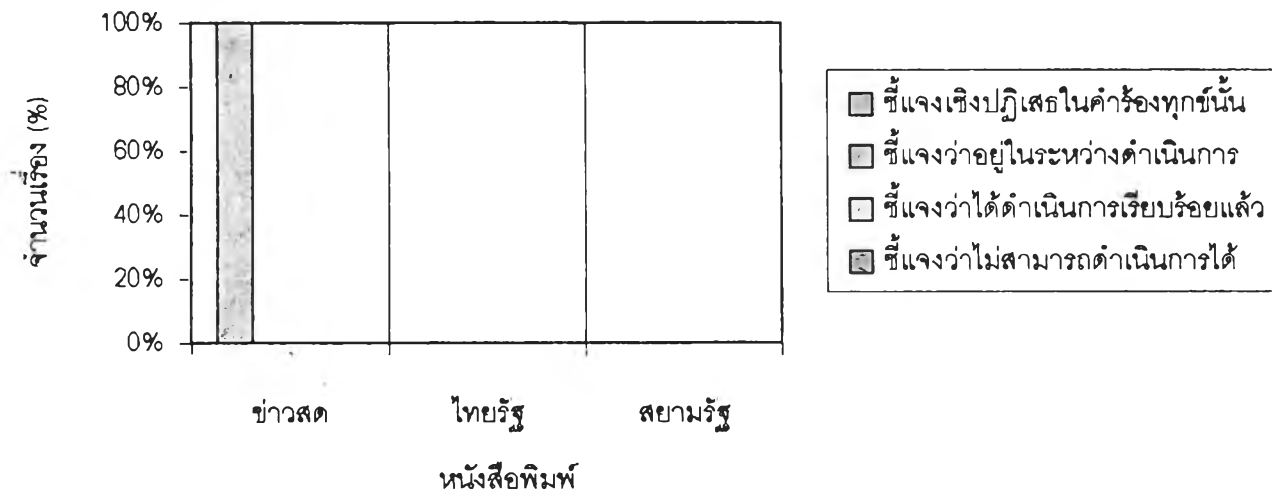
กราฟที่ 11 แสดงความคิดเห็นของประชาชนที่ไม่ระบุบุคคล และหน่วยงาน
 ที่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอ ในคอลัมน์ร้องทุกข์ ของหนังสือพิมพ์ทั้ง 3 ฉบับ



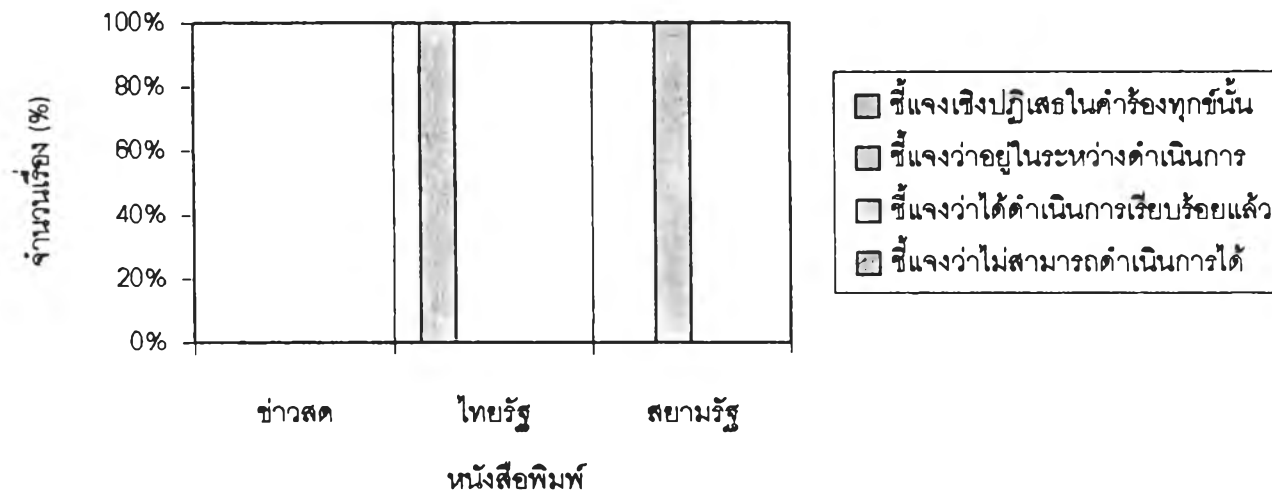
กราฟที่ 12 แสดงลักษณะการชี้แจงของบุคคล และหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ
 ที่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอในคอลัมน์ร้องทุกข์ ของหนังสือพิมพ์ทั้ง 3 ฉบับ



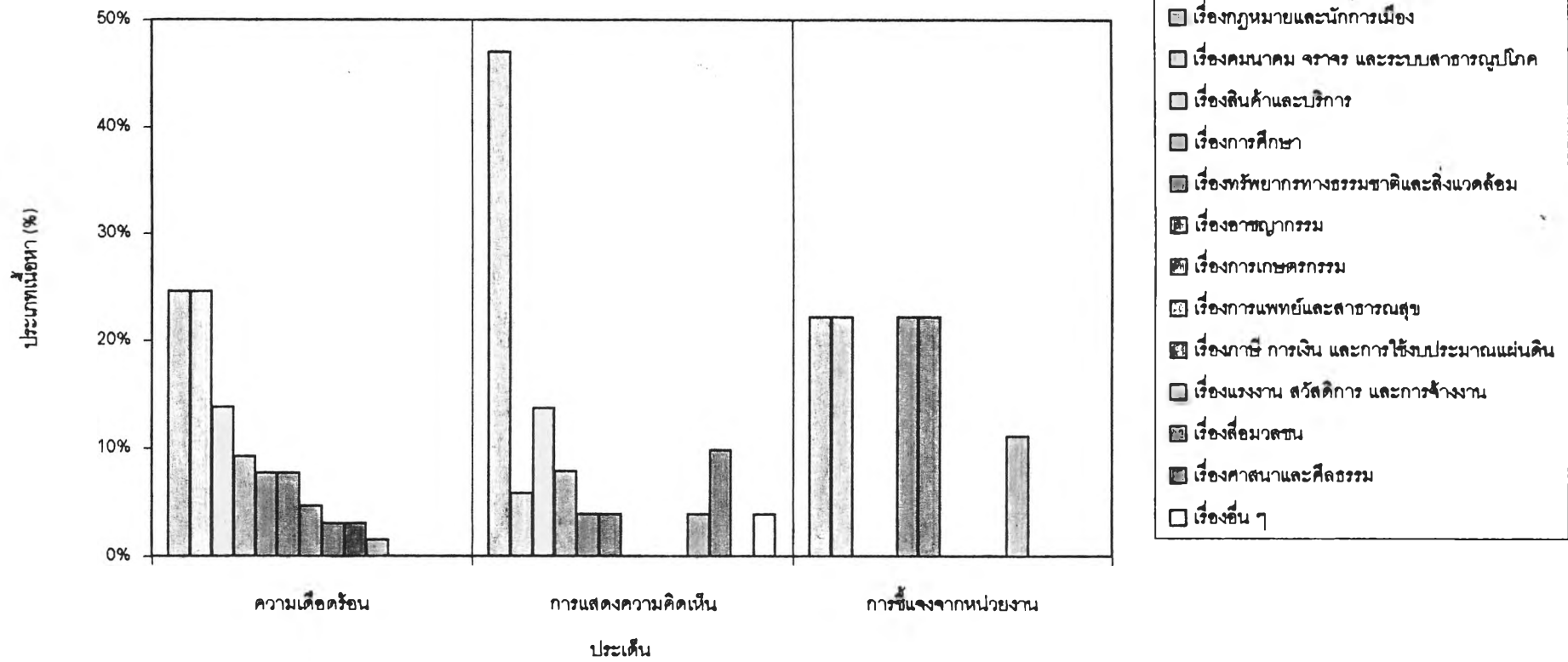
กราฟที่ 13 แสดงลักษณะการชี้แจงของบุคคล และหน่วยงานทางการเมือง
 ที่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอในคอลัมน์เรื่องทุกข์ ของหนังสือพิมพ์ทั้ง 3 ฉบับ



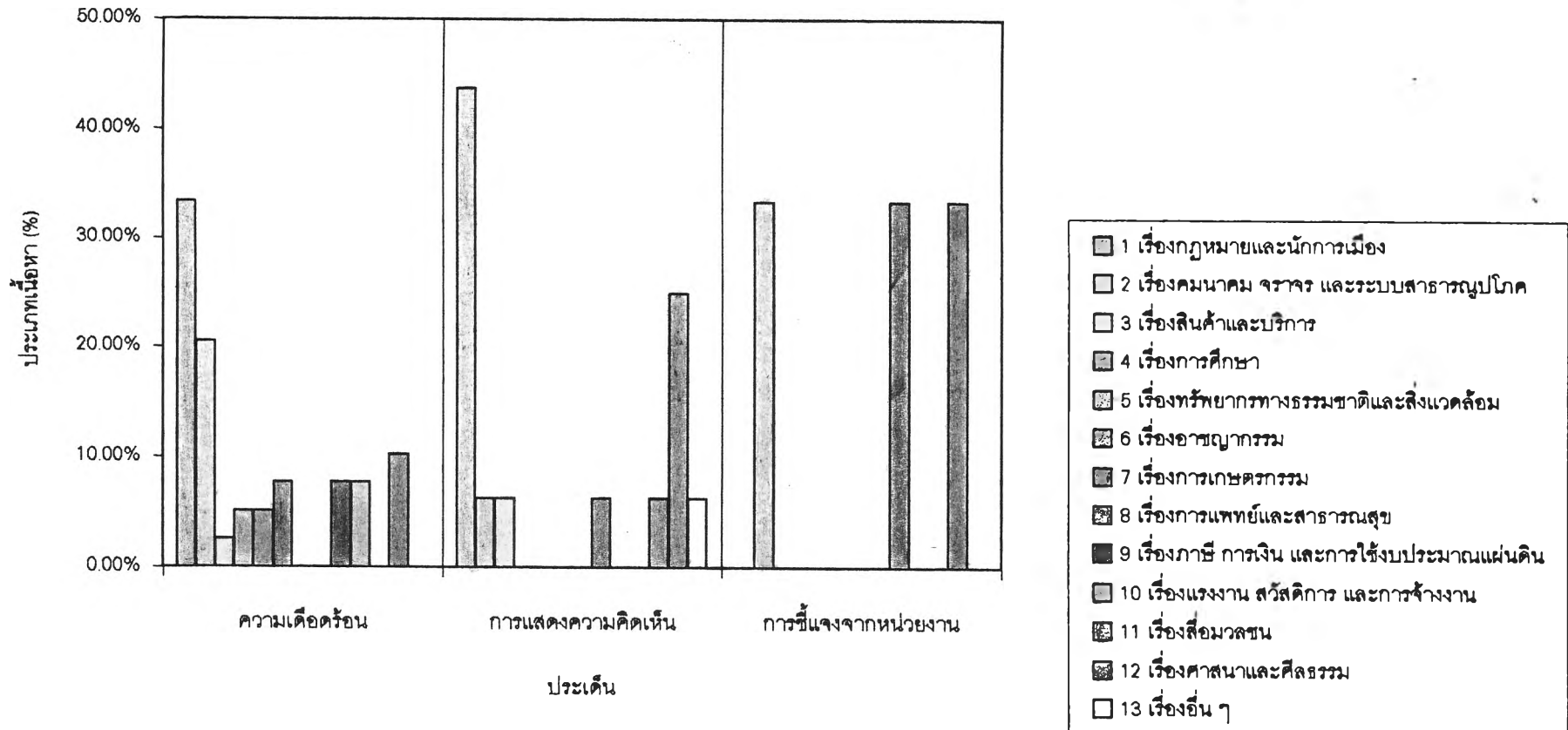
กราฟที่ 14 แสดงลักษณะการชี้แจงของบุคคล และหน่วยงานเอกชน
 ที่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอในคอลัมน์เรื่องทุกข์ ของหนังสือพิมพ์ทั้ง 3 ฉบับ



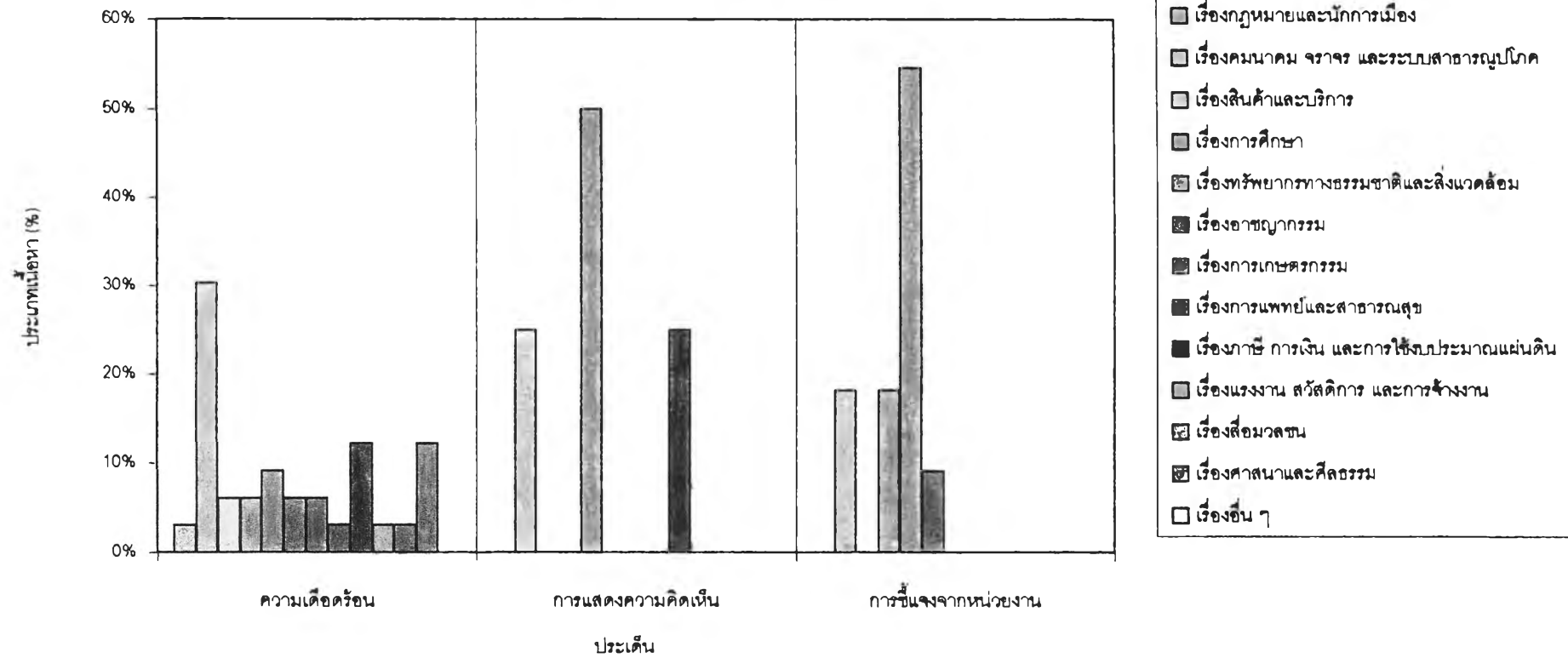
กราฟที่ 15 แสดงประเภทเนื้อหาประเด็นต่าง ๆ ที่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอในคอลัมน์วิพากษ์ ของหนังสือพิมพ์ข่าวสด



ภาพที่ 16 แสดงประเภทเนื้อหาประเด็นต่าง ๆ ที่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอในคอลัมน์เรื่องทุกข์ ของหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ



กราฟที่ 17 แสดงประเภทเนื้อหาประเด็นต่าง ๆ ที่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอในคอลัมน์เรื่องทุกข์ ของหนังสือพิมพ์สยามรัฐ



ส่วนที่ 2

เนื้อหาจดหมายที่ไม่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอในคอลัมน์ร้องทุกข์ ของหนังสือพิมพ์รายวันไทย

ในส่วนของภาวะวิเคราะห์เนื้อหาจดหมายที่ไม่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอ ในคอลัมน์ร้องทุกข์ ของหนังสือพิมพ์รายวันไทย ผู้วิจัยต้องการศึกษาเรื่องต่าง ๆ เช่นเดียวกับการศึกษาเนื้อหาของประเด็นต่าง ๆ ที่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอในคอลัมน์ร้องทุกข์

อย่างไรก็ตามจากการเก็บรวบรวมจดหมายที่ไม่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอในคอลัมน์ร้องทุกข์ จากคอลัมน์นิสต์ประจำคอลัมน์ร้องทุกข์ ของหนังสือพิมพ์รายวันไทยทั้ง 3 ฉบับ เป็นระยะเวลา 2 สัปดาห์ ตั้งแต่วันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2541 ถึงวันที่ 25 มกราคม พ.ศ. 2541 และวันที่ 9 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2541 ถึงวันที่ 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2541 ผู้วิจัยพบว่าจดหมายส่วนใหญ่ที่ได้รับมานั้นเป็นจดหมายร้องทุกข์ของประชาชนทั้งหมด ส่วนจดหมายชี้แจงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพบเพียงไม่กี่ฉบับ เมื่อได้สัมภาษณ์คอลัมน์นิสต์ประจำคอลัมน์ร้องทุกข์ จึงทราบว่า จดหมายชี้แจงของหน่วยงาน ถ้าเกี่ยวข้องกับเรื่องการร้องทุกข์ของประชาชน ส่วนใหญ่แล้วจะได้รับการนำเสนอในหนังสือพิมพ์แทบทั้งหมด ไม่คัดทิ้ง ดังนั้นผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาเฉพาะ “จดหมายร้องทุกข์ของประชาชน” เป็นหลัก

ผู้วิจัยได้รับความร่วมมืออย่างดีจากคอลัมน์นิสต์ของหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ในการช่วยเก็บรวบรวมจดหมายดังกล่าวจนครบ 2 สัปดาห์ และได้รับข้อมูลประเภทจดหมายจากคอลัมน์นิสต์ ของหนังสือพิมพ์ข่าวสด เพียง 1 สัปดาห์เท่านั้น คือ ตั้งแต่วันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2541 ถึงวันที่ 25 มกราคม พ.ศ. 2541 ส่วนคอลัมน์ร้องทุกข์ ของหนังสือพิมพ์สยามรัฐ คอลัมน์นิสต์ได้ให้สัมภาษณ์กับผู้วิจัยว่า ทางผู้บริหารของหนังสือพิมพ์สยามรัฐมีนโยบายช่วยเหลือผู้ที่เดือดร้อนทุกคน และพยายามนำเสนอจดหมายที่ประชาชนส่งเข้ามาทุกฉบับ ไม่ทำการคัดทิ้ง โดยทะยอยนำเสนอไปเรื่อย ๆ จนครบ ดังนั้นผู้วิจัยจึงไม่มีข้อมูลจดหมายที่ไม่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอ ของหนังสือพิมพ์สยามรัฐ มาทำการศึกษา ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการศึกษาเนื้อหาจดหมายที่ไม่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอในคอลัมน์ร้องทุกข์ ของหนังสือพิมพ์รายวันไทยเพียง 2 ฉบับ คือ หนังสือพิมพ์ข่าวสด และหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ

**จดหมายที่ไม่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอในคอลัมน์ชุมชนทางปัญหา
ของหนังสือพิมพ์ข่าวสด**

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจดหมายทั้งสิ้นที่ส่งถึง คาน คอดดิน คอลัมน์นิสต์ประจำคอลัมน์ชุมชนทางปัญหา และส่งถึงบรรณาธิการหนังสือพิมพ์ข่าวสด และทำการนับจำนวนจดหมายดังกล่าว ในระยะเวลา 1 สัปดาห์ พบว่ามีจำนวนทั้งสิ้น 52 เรื่อง โดยประกอบด้วยเนื้อหาต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ความหลากหลายของประชาชนที่ร้องทุกข์

เพศ จากจดหมายร้องทุกข์ของประชาชน จำนวน 52 เรื่อง ผู้วิจัยพบว่าประชาชนที่ร้องทุกข์ ที่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง กล่าวคือ เพศชาย 36 คน (69.23%) เพศหญิง 5 คน (9.62%) และไม่ทราบเพศ 11 คน (21.15%)

ภูมิลำเนา จากจดหมายร้องทุกข์ของประชาชน จำนวน 52 เรื่อง ผู้วิจัยสังเกตภูมิลำเนาของประชาชนที่ร้องทุกข์ จากการประทับตราจังหวัดที่หน้าของจดหมาย และในเนื้อความของจดหมาย พบว่าประชาชนส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และกระจายในเขตภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศไทย ซึ่งเรียงตามลำดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

อันดับ 1 คือ เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 34 เรื่อง (65.38%)

อันดับ 2 คือ เขตภาคกลาง จำนวน 8 เรื่อง (15.38%) ได้แก่ จังหวัดนนทบุรี จำนวน 2 เรื่อง จันทบุรี ระยอง สมุทรสงคราม อ่างทอง พิษณุโลก และพิจิตร

อันดับ 3 คือ เขตภาคใต้ จำนวน 5 เรื่อง (9.62%) ได้แก่ จังหวัดสงขลา (3 เรื่อง) นครราชสีมา และพังงา

อันดับ 4 คือ เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 4 เรื่อง (7.69%) ได้แก่ จังหวัดนครราชสีมา (2 เรื่อง) สุรินทร์ และศรีสะเกษ

อันดับ 5 คือ เขตภาคเหนือ จำนวน 1 เรื่อง (1.92%) คือ จังหวัดเชียงใหม่

2. ความหลากหลายของบุคคล และหน่วยงานที่ถูกประชาชนร้องทุกข์

ภูมิลำเนา จากการศึกษาจดหมายร้องทุกข์ ของประชาชน จำนวนทั้งสิ้น 52 เรื่อง ผู้วิจัยพบว่า บุคคล และ หน่วยงานที่ถูกประชาชนร้องทุกข์ ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร มากที่สุด และกระจายในเขตภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศไทย เรียงตามอันดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

อันดับ 1 คือ เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 46 เรื่อง (88.46 %)

อันดับ 2 คือ เขตภาคกลาง จำนวน 3 เรื่อง (5.77%) ได้แก่ จังหวัดพิจิตร (2 เรื่อง) และ จันทบุรี

อันดับ 3 คือ เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 2 เรื่อง (3.85%) ได้แก่ จังหวัด นครราชสีมา และขอนแก่น

อันดับ 4 คือ เขตภาคใต้ จำนวน 1 เรื่อง (1.92 %) ได้แก่ จังหวัดสงขลา

ประเภทบุคคล และหน่วยงานที่ถูกร้องทุกข์ จากประเด็นต่าง ๆ จำนวนทั้งสิ้น 52 เรื่อง ผู้วิจัยได้พบว่าบุคคลและหน่วยงานที่ถูกประชาชนร้องทุกข์ จากประเด็นความเดือดร้อน และ ประเด็นการแสดงความคิดเห็นของประชาชน ประกอบด้วย

1. **ประเด็นความเดือดร้อนของประชาชน** จำนวน 25 เรื่อง (48.08%) บุคคลและหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ ถูกประชาชนร้องทุกข์มากที่สุด กล่าวคือ

1.1 **บุคคลและหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ** จำนวน 11 เรื่อง (44%) ประกอบด้วยบุคคล และหน่วยงานที่ถูกร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

บุคคลที่ถูกร้องทุกข์ จำนวน 6 เรื่อง ประกอบด้วย

- ตำรวจ จำนวน 2 เรื่อง คือ ร้อยตำรวจเอกหญิงกนกวรรณ ศรีนิล (ตำรวจ สน.ดินแดง) และตำรวจสน.คลองตัน
- ข้าราชการกรมป่าไม้
- นายกมล จันทิมา ผู้บริหารการสื่อสารแห่งประเทศไทย

- นายกำชัย เด่นพาดิษ และนายอรรถนพ ทัศนากร พนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทย
- ผู้บริหารโรงเรียนราชสีมาวิทยาลัย

หน่วยงานที่ถูกร้องทุกข์ จำนวน 5 เรื่อง ประกอบด้วย

- ธนาคารออมสิน
- โรงเรียนสังกัดประถมศึกษาแห่งหนึ่ง
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
- ด้านตรวจคนเข้าเมือง และด้านศุลกากร
- กรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง

1.2 บุคคลและหน่วยงานทางการเมือง จำนวน 7 เรื่อง (28%) ประกอบด้วยบุคคล และหน่วยงานที่ถูกร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

บุคคลที่ถูกร้องทุกข์ จำนวน 5 เรื่อง ประกอบด้วย

- นักการเมือง จำนวน 4 เรื่อง คือ นายศิลป์ชัย น้อยปรี อดีตประธานกรรมการสภาผู้แทนราษฎร และนักการเมืองทั่วไป จำนวน 3 เรื่อง
- พลเอกชวลิต ยงใจยุทธ นายกรัฐมนตรี กับนายเสนาะ เทียนทอง รัฐมนตรีประจำกระทรวงมหาดไทย

หน่วยงานที่ถูกร้องทุกข์ จำนวน 2 เรื่อง คือ พรรคการเมือง และรัฐบาล

1.3 บุคคลและหน่วยงานเอกชน จำนวน 7 เรื่อง (28%) ประกอบด้วยบุคคล และหน่วยงานที่ถูกร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

บุคคลที่ถูกร้องทุกข์ จำนวน 4 เรื่อง ประกอบด้วย

- คนไทย
- ผู้บริหารโรงเรียนชาย(ฝรั่ง) แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่

- พ่อค้า แม่ค้า ตลาดสดเมืองทอง 1
- พนักงานขับรถ และพนักงานเก็บเงินค่าโดยสารของรถประจำทางสายโนนหิน - ขอนแก่น

หน่วยงานที่ร้องทุกข์ จำนวน 2 เรื่อง ประกอบด้วย

- คลินิกหมอนิกร จังหวัดสงขลา
- ธนาคารพาณิชย์
- มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

2. ประเด็นการแสดงความคิดเห็นของประชาชน จำนวน 27 เรื่อง (51.92%)

บุคคล และหน่วยงานทางการเมือง ถูกประชาชนแสดงความคิดเห็นมากที่สุด กล่าวคือ

2.1 บุคคลและหน่วยงานทางการเมือง จำนวน 13 เรื่อง (48.15%)

โดยพบว่ามี การแสดงความคิดเห็นใน 3 ลักษณะ คือ ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงตำหนิ ชัดแจ้ง เชิงยกย่อง สนับสนุน และเชิงขอความช่วยเหลือ ดังต่อไปนี้

1. ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงตำหนิ ชัดแจ้ง จำนวน 9 เรื่อง

ประกอบด้วย

บุคคลที่ถูกร้องทุกข์ จำนวน 9 เรื่อง คือ

- สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จำนวน 3 เรื่อง คือ นางมยุรา สส.จากพรรคความหวังใหม่ นายเปรมศักดิ์ เพียยุระ จำนวน 2 เรื่อง
- นายเสนาะ เทียนทอง รัฐมนตรีประจำกระทรวงมหาดไทย
- นายสมัคร สุขทรเวช หัวหน้าพรรคประชากรไทย
- นายสนั่น ขจรประศาสน์
- นายอุกฤษณ์ มงคลนาวิน
- นายชวน หลีกภัย นายกรัฐมนตรีคนปัจจุบัน
- พลเอกชวลิต ยงใจยุทธ อดีตนายกรัฐมนตรี

2. ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงยกย่อง สนับสนุน จำนวน 1 เรื่อง

บุคคลที่ได้รับการกล่าวถึง คือ นายเสนาะ เทียนทอง

3. ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงขอความช่วยเหลือ จำนวน 3 เรื่อง

ประกอบด้วย

บุคคลที่ถูกร้องทุกข์ จำนวน 1 เรื่อง คือ นายเปรมศักดิ์ เพียยุระ

หน่วยงานที่ถูกร้องทุกข์ จำนวน 2 เรื่อง คือ พรรคฝ่ายค้าน และ รัฐบาล

2.2 บุคคลและหน่วยงานเอกชน จำนวน 8 เรื่อง (29.63%) โดยพบว่า

มีการแสดงความคิดเห็นใน 3 ลักษณะ คือ ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงตำหนิ ชัดแย้ง เชิงสะท้อนใจ เห็นใจ และเชิงเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงตำหนิ ชัดแย้ง จำนวน 5 เรื่อง

ประกอบด้วย

บุคคลที่ถูกร้องทุกข์ จำนวน 2 เรื่อง

- นายจุจนะ ผู้ส่งจดหมายไปยังคอลัมน์ชุมชนทางปัญหา
- พระพิศาลธรรมพาทิ หรือ พระพยอม

หน่วยงานที่ถูกร้องทุกข์ จำนวน 3 เรื่อง คือ

- หนังสือพิมพ์ข่าวสด จำนวน 2 เรื่อง
- หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ

2. ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงเห็นใจ สะท้อนใจ จำนวน 2 เรื่อง

ประกอบด้วย

บุคคลที่ถูกร้องทุกข์ จำนวน 2 เรื่อง คือ

- นายสมชัย วิจิตรวิทยาพงศ์ นักข่าวจากหนังสือพิมพ์มติชน และข่าวสด

3. ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงเสนอแนะ จำนวน 1 เรื่อง คือ

บุคคลที่ถูกร้องทุกข์ คือ ประชาชนคนไทยทั่วประเทศ

2.3 บุคคลและหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ จำนวน 6 เรื่อง (22.22%) โดยพบว่ามี การแสดงความคิดเห็นใน 3 ลักษณะ คือ ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงเสนอแนะ เชิงตำหนิ ขัดแย้ง และเชิงยกย่อง สนับสนุน ดังต่อไปนี้

1. ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงเสนอแนะ จำนวน 3 เรื่อง คือ

บุคคลที่ถูกร้องทุกข์ ประกอบด้วย

- ตำรวจ จำนวน 2 เรื่อง คือ ตำรวจที่สน.บางเสาธง และ ตำรวจทั่วไป
- แพทย์

2. ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงตำหนิ ขัดแย้ง จำนวน 2 เรื่อง คือ

บุคคลที่ถูกร้องทุกข์ คือ เจ้าหน้าที่มูลนิธิคุ้มครองสัตว์ป่า และพรรณพืช แห่งประเทศไทย

หน่วยงานที่ถูกร้องทุกข์ คือ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

3. ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงยกย่อง สนับสนุน จำนวน 1 เรื่อง

หน่วยงานที่ได้รับการกล่าวถึง คือ สำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบท

3. ความหลากหลายของเนื้อหาประเด็นร้องทุกข์ของประชาชน

จากการศึกษาจดหมายร้องทุกข์ของประชาชนจำนวน 52 เรื่อง ผู้วิจัยพบว่าประเด็นความเดือดร้อน และ ประเด็นการแสดงความคิดเห็นของประชาชน ประกอบด้วยเนื้อหาดังต่อไปนี้

ประเด็นความเดือดร้อนของประชาชน จำนวน 25 เรื่อง ประกอบด้วย

1. เรื่องเกี่ยวกับกฎหมายและนักรการเมือง จำนวน 5 เรื่อง (20%)
2. เรื่องการศึกษา จำนวน 4 เรื่อง (16%)
3. เรื่องคมนาคม การจราจร และการบริการทางด้านสาธารณสุขปโภค จำนวน 4 เรื่อง (16%)
4. เรื่องสินค้าและบริการ จำนวน 3 เรื่อง (12%)
5. เรื่องภาษี การเงิน และการใช้งบประมาณแผ่นดิน จำนวน 3 เรื่อง (12%)
6. เรื่องศาสนา ศิลธรรม และวัฒนธรรมอันดีงาม จำนวน 2 เรื่อง (8%)
7. เรื่องทรัพยากรทางธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมถูกทำลาย เป็นมลพิษ จำนวน 1 เรื่อง (4%)
8. เรื่องอาชญากรรม จำนวน 1 เรื่อง (4%)
9. เรื่องการแพทย์ และสาธารณสุข จำนวน 1 เรื่อง (4%)
10. เรื่องแรงงาน สวัสดิการ และการจ้างงาน จำนวน 1 เรื่อง (4%)

ประเด็นการแสดงความคิดเห็นของประชาชน จำนวน 27 เรื่อง ประกอบด้วย

1. เรื่องเกี่ยวกับกฎหมายและนักรการเมือง จำนวน 14 เรื่อง (51.85%)
2. เรื่องอาชญากรรม จำนวน 4 เรื่อง (14.81%)
3. เรื่องสื่อมวลชน จำนวน 3 เรื่อง (11.11 %)
4. เรื่องสินค้าและบริการ จำนวน 1 เรื่อง (3.70 %)
5. เรื่องศาสนา ศิลธรรม และวัฒนธรรมอันดีงาม จำนวน 1 เรื่อง (3.70%)
6. เรื่องทรัพยากรทางธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมถูกทำลาย และเป็นมลพิษ จำนวน 1 เรื่อง (3.70 %)
7. เรื่องเกษตรกรรม จำนวน 1 เรื่อง (3.70 %)
8. เรื่องการแพทย์ และสาธารณสุข จำนวน 1 เรื่อง (3.70%)
9. เรื่องแรงงาน สวัสดิการ และการจ้างงาน จำนวน 1 เรื่อง (3.70%)

ลักษณะจดหมายที่ไม่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอในคอลัมน์ชุมชนทางปัญหา

จากการศึกษาจดหมายที่ไม่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอในคอลัมน์ ชุมชนทางปัญหา ของหนังสือพิมพ์ข่าวสด ระยะเวลา 1 สัปดาห์ ตั้งแต่วันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2541 ถึงวันที่ 25 มกราคม พ.ศ. 2541 จำนวนทั้งสิ้น 52 เรื่อง ผู้วิจัยพบลักษณะสำคัญของจดหมายที่ไม่ได้รับการคัดเลือก ดังต่อไปนี้

- เป็นจดหมายที่ประชาชนแสดงความคิดเห็นส่วนตัว ในเหตุการณ์ที่ไปพบเห็นมา ในลักษณะที่เหตุการณ์นั้นไม่ได้เป็นเรื่องความเดือดร้อนของสาธารณชน เช่น กรณีเห็นตำรวจซ้อมผู้ขับขี่จักรยานยนต์ในปั้มน้ำมันแห่งหนึ่ง เนื่องจากฝ่าฝืนสัญญาณไฟ หรือ กรณีไปติดต่อกับสถานีตำรวจแห่งหนึ่ง แล้วถูกเจ้าหน้าที่ตำรวจหญิงผู้หนึ่งพูดจาไม่สุภาพ ซึ่งเป็นเรื่องเดียวกันกับที่ส่งไปให้หนังสือพิมพ์ไทยรัฐด้วย
- เป็นจดหมายที่เขียนในลักษณะไม่พอใจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชการ และนักการเมือง โดยใช้ภาษาไม่สุภาพ ล้อเลียน
- เป็นจดหมายที่เขียนในลักษณะสนับสนุนนักการเมือง ทั้ง ๆ คน ๆ นั้น มิได้กระทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณชน
- เป็นจดหมายที่ไม่มีหลักฐานชัดเจนในการกล่าวอ้างในเชิงทำลายบุคคล หรือ หน่วยงาน โดยไม่ยอมเปิดเผยชื่อจริงของผู้เขียนจดหมาย

**จดหมายที่ไม่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอในคอลัมน์สารพันปัญหา
ของหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ**

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจดหมายทั้งสิ้นที่ส่งถึง อี๊ด เทอร์โบ คอลัมน์นิสต์ประจำคอลัมน์สารพันปัญหา และทำการนับจำนวนจดหมายดังกล่าว ระยะเวลา 2 สัปดาห์ พบว่ามีจำนวนทั้งสิ้น 81 เรื่อง โดยประกอบด้วยเนื้อหาต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ความหลากหลายของประชาชนที่ร้องทุกข์

เพศ จากจดหมายร้องทุกข์ของประชาชน จำนวน 81 เรื่อง ผู้วิจัยพบว่า มีประชาชนที่ร้องทุกข์ ที่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง กล่าวคือ เพศชาย 49 คน (60.49%) เพศหญิง 16 คน (19.75%) และไม่ทราบเพศ 16 คน (19.75%)

ภูมิลำเนา จากจดหมายร้องทุกข์ของประชาชน จำนวน 81 เรื่อง ผู้วิจัยสังเกตภูมิลำเนาของประชาชนที่ร้องทุกข์ จากการประทับตราจังหวัดที่หน้าของจดหมาย และในเนื้อความของจดหมาย พบว่าประชาชนส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และกระจายในเขตภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศไทย ซึ่งเรียงตามลำดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

อันดับ 1 คือ เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 43 เรื่อง (53.08%)

อันดับ 2 คือ เขตภาคกลาง จำนวน 19 เรื่อง (23.45%) ได้แก่ จังหวัดสุพรรณบุรี (4 เรื่อง) นครสวรรค์ (4 เรื่อง) นนทบุรี (3 เรื่อง) ชลบุรี (3 เรื่อง) สมุทรปราการ สมุทรสาคร สระบุรี กำแพงเพชร และปทุมธานี

อันดับ 3 คือ เขตภาคเหนือ จำนวน 8 เรื่อง (9.88%) ได้แก่ จังหวัดอุดรธานี (3 เรื่อง) ลำปาง (2 เรื่อง) เชียงใหม่ (2 เรื่อง) และลำพูน

อันดับ 4 คือ เขตภาคใต้ จำนวน 6 เรื่อง (7.41%) ได้แก่ จังหวัดสงขลา (3 เรื่อง) สุราษฎร์ธานี (2 เรื่อง) และภูเก็ต

อันดับ 5 คือ เขตตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 5 เรื่อง (6.19%) ได้แก่ จังหวัดสุรินทร์ (2 เรื่อง) นครราชสีมา ร้อยเอ็ด และอุดรธานี

2. ความหลากหลายของบุคคล และหน่วยงานที่ถูกประชาชนร้องทุกข์

ภูมิสำเนา จากการศึกษาจดหมายร้องทุกข์ ของประชาชน จำนวนทั้งสิ้น 81 เรื่อง ผู้วิจัยพบว่า บุคคล และ หน่วยงานที่ถูกประชาชนร้องทุกข์ ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร มากที่สุด และกระจายในเขตภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศไทย เรียงตามอันดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

อันดับ 1 คือ เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 71 เรื่อง (87.65%)

อันดับ 2 คือ เขตภาคกลาง จำนวน 5 เรื่อง (6.17%) ได้แก่ จังหวัดนครสวรรค์ (2 เรื่อง) นนทบุรี ชลบุรี และ สุพรรณบุรี

อันดับ 3 คือ เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 2 เรื่อง (3.85%) ได้แก่ จังหวัดสุรินทร์ และร้อยเอ็ด

อันดับ 4 คือ เขตภาคเหนือ จำนวน 2 เรื่อง (2.47%) ได้แก่ จังหวัดอุตรดิตถ์ และตาก

อันดับ 5 คือ เขตภาคใต้ จำนวน 1 เรื่อง (1.23%) คือ จังหวัดสงขลา

ประเภทบุคคล และหน่วยงานที่ถูกร้องทุกข์ จากจดหมายจำนวน 81 เรื่อง ผู้วิจัยได้แบ่งบุคคล และหน่วยงานที่ถูกประชาชนร้องทุกข์ จากประเด็นความเดือดร้อนของประชาชน และประเด็นการแสดงความคิดเห็นของประชาชน โดยสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. **ประเด็นความเดือดร้อนของประชาชน** จำนวน 38 เรื่อง (46.91%) โดยพบว่า หน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ ถูกประชาชนร้องทุกข์มากที่สุด กล่าวคือ

1.1 **บุคคลและหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ** จำนวน 21 เรื่อง (55.26%) ประกอบด้วยบุคคล และหน่วยงานที่ถูกร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

บุคคลที่ถูกร้องทุกข์ จำนวน 17 เรื่อง ประกอบด้วย

- ตำรวจ จำนวน 4 เรื่อง
- ครู จำนวน 4 เรื่อง
- นายปัญญา ตันตียวงศ์ ประธานกรรมการการรถไฟแห่งประเทศไทย
- คณะกรรมการ ป.ร.ส.

- กรรมการสมาคมทหารผ่านศึก จังหวัดสุรินทร์
- พนักงานขับรถ และพนักงานเก็บเงินค่าโดยสาร จำนวน 2 เรื่อง
- หัวหน้ากอง 1 เขตการเดินรถที่ 9 ของข.ส.ม.ก.
- เจ้าหน้าที่แขวงทางทางนนทบุรี
- เจ้าหน้าที่กรมขนส่งทางบก
- เจ้าหน้าที่กองควบคุมโรคติดต่อ



หน่วยงานที่ถูกร้องทุกข์ จำนวน 4 เรื่อง ประกอบด้วย

- สำนักงานประมาณ
- สำนักงานเขตดินแดง
- สำนักงานกองสลากกินแบ่งรัฐบาล
- การสื่อสารแห่งประเทศไทย

1.2 บุคคลและหน่วยงานเอกชน จำนวน 8 เรื่อง (21.05%) ประกอบด้วยบุคคล และหน่วยงานที่ถูกร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

บุคคลที่ถูกร้องทุกข์ จำนวน 8 เรื่อง ประกอบด้วย

- เจ้าของโครงการก่อสร้างหมู่บ้าน จำนวน 2 เรื่อง คือ หมู่บ้าน เค.ซี และเจ้าของโครงการหมู่บ้านพงษ์ศิริชัย 4
- พระสงฆ์ จำนวน 2 เรื่อง คือ เจ้าอาวาสวัดมังกร และพระลูกวัดเขาทอง
- เจ้าของโต๊ะสนุ๊กเถื่อน
- พนักงานเก็บเงินค่าโดยสารปรับอากาศกรุงเทพฯ - นครปฐม
- เจ้าหน้าที่บริษัทสินมั่นคง และเจ้าหน้าที่บริษัทลิเบอร์ตี้ ประกันภัย
- ผู้ที่ปฏิบัติธรรมกับศาสนานอกรีดในหมู่บ้านทิพวัล

1.3 บุคคลและหน่วยงานทางการเมือง จำนวน 4 เรื่อง (10.53%) ประกอบด้วยบุคคล และหน่วยงานที่ถูกร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

บุคคลที่ถูกร้องทุกข์ จำนวน 3 เรื่อง คือ

- สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จำนวน 2 เรื่อง
- นักการเมือง

หน่วยงานที่ร้องทุกข์ จำนวน 1 เรื่อง คือ

- รัฐบาล

1.4 ไม่ระบุบุคคล และหน่วยงาน จำนวน 5 เรื่อง (13.61%) โดยประกอบ ด้วยเรื่องราวต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- เรื่องขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรอย่างเข้มงวด ใครผิดให้จับทันที
- เรื่องขาดแคลนระบบสาธารณูปโภค เช่น น้ำ ไฟฟ้า จำนวน 2 เรื่อง
- ขอให้ช่วยเหลือเรื่องที่อยู่อาศัย ให้กับประชาชนผู้มีรายได้น้อย
- ขาดแคลนอุปกรณ์ การเรียน การสอน และอาคารเรียน
- ค่าน้ำ ที่จังหวัดอุดรดิตถ์มีราคาแพง ขอให้ช่วยลดค่าน้ำลง

2. ประเด็นการแสดงความคิดเห็นของประชาชน จำนวน 43 เรื่อง (53.09%) โดยพบว่าบุคคล และหน่วยงานทางการเมือง ถูกประชาชนแสดงความคิดเห็นมากที่สุด กล่าวคือ

2.1 บุคคลและหน่วยงานทางการเมือง จำนวน 29 เรื่อง (67.44%) โดยพบว่ามี การแสดงความคิดเห็นใน 4 ลักษณะ คือ ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงตำหนิ ชัดแจ้ง ชิง เสนอแนะ ชิงยกย่อง สนับสนุน และชิงขอความช่วยเหลือ ดังต่อไปนี้

1. ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงตำหนิ ชัดแจ้ง จำนวน 18 เรื่อง ประกอบด้วย

บุคคลที่ถูกร้องทุกข์ จำนวน 11 เรื่อง ประกอบด้วย

- นายเสนาะ เทียนทอง จำนวน 4 เรื่อง
- นายชวน หลีกภัย จำนวน 2 เรื่อง
- นักการเมือง จำนวน 2 เรื่อง

- นายเปรมศักดิ์ เพียยุระ
- นายจักรพรรฒ นพจินดา
- พลเอกสุนทร คงสมพงษ์

หน่วยงานที่ถูกร้องทุกข์ จำนวน 7 เรื่อง ประกอบด้วย

- รัฐบาล

2. ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงเสนอแนะ จำนวน 6 เรื่อง คือ

หน่วยงานที่ถูกร้องทุกข์ คือ รัฐบาล

3. ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงยกย่อง สนับสนุน จำนวน 3 เรื่อง

บุคคลที่ได้รับการกล่าวถึง จำนวน 2 เรื่อง คือ นายเสนาะ เทียนทอง

หน่วยงานที่ได้รับการกล่าวถึง จำนวน 1 เรื่อง คือ รัฐบาล

4. ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงขอความช่วยเหลือ จำนวน 2 เรื่อง

บุคคลที่ถูกร้องทุกข์ จำนวน 1 เรื่อง คือ นายเสนาะ เทียนทอง

หน่วยงานที่ถูกร้องทุกข์ จำนวน 1 เรื่อง คือ รัฐบาล

2.2 บุคคลและหน่วยงานเอกชน จำนวน 8 เรื่อง (18.60%) โดยพบว่ามี การแสดงความคิดเห็นใน 3 ลักษณะ คือ ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงตำหนิ ขัดแย้ง เชิงเสนอแนะ และเชิงขอความช่วยเหลือ ดังต่อไปนี้

1. ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงตำหนิ ขัดแย้ง จำนวน 5 เรื่อง ประกอบด้วย

บุคคลที่ถูกร้องทุกข์ ประกอบด้วย

- หนังสือพิมพ์ จำนวน 2 เรื่อง คือ หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ และหนังสือพิมพ์ทั่วไป
- พระพิศาลธรรมพาทิ หรือ พระพยอม

- นายदनัย ริวานิช ประธานร่างทรง 14 จังหวัดภาคใต้
- นายนิกร (อดีต เป็นพระสงฆ์)

2. ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงเสนอแนะ จำนวน 2 เรื่อง คือ

บุคคลที่ถูกร้องทุกข์ คือ อี๊ด เทอร์โบ คอลัมน์นิสต์ประจำคอลัมน์สารพันปัญหา ของหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ

3. ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงขอความช่วยเหลือ จำนวน 1 เรื่อง

บุคคลที่ถูกร้องทุกข์ คือ อี๊ด เทอร์โบ คอลัมน์นิสต์ประจำคอลัมน์สารพันปัญหา ของหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ

2.3 บุคคลและหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ จำนวน 6 เรื่อง (13.95%) โดยพบว่ามี การแสดงความคิดเห็นใน 2 ลักษณะ คือ ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงตำหนิขัดแย้ง เชิงเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงตำหนิ ขัดแย้ง จำนวน 4 เรื่อง

ประกอบด้วย

หน่วยงานที่ถูกร้องทุกข์ ประกอบด้วย

- กระทรวงศึกษาธิการ จำนวน 2 เรื่อง
- กระทรวงแรงงาน
- สำนักงาน ก.พ.

2. ประเด็นการแสดงความคิดเห็นเชิงเสนอแนะ จำนวน 2 เรื่อง คือ

บุคคลที่ถูกร้องทุกข์ ประกอบด้วย แพทย์ และ ตำรวจ

3. ความหลากหลายของประเด็นร้องทุกข์ของประชาชน

จากการศึกษาจดหมายร้องทุกข์ของประชาชนจำนวน 81 เรื่อง ผู้วิจัยพบว่าประเด็นความเดือดร้อน และประเด็นการแสดงความคิดเห็นของประชาชน ประกอบด้วยเนื้อหา ดังต่อไปนี้

ประเด็นความเดือดร้อนประชาชน จำนวน 38 เรื่อง ประกอบด้วย

1. เรื่องเกี่ยวกับคมนาคม การจราจร และการบริการทางด้านสาธารณสุข จำนวน 15 เรื่อง (39.47%)
2. เรื่องการศึกษา จำนวน 5 เรื่อง (13.16%)
3. เรื่องที่เกี่ยวข้องกับศาสนาและศีลธรรมอันดีงามของสังคม จำนวน 5 เรื่อง (13.16%)
4. เรื่องกฎหมาย และนักการเมือง จำนวน 4 เรื่อง (10.53%)
5. เรื่องภาษี การเงิน และการใช้งบประมาณแผ่นดิน จำนวน 2 เรื่อง (5.26%)
6. เรื่องอาชญากรรม จำนวน 2 เรื่อง (5.26%)
7. เรื่องการแพทย์ และสาธารณสุข จำนวน 2 เรื่อง (5.26%)
8. เรื่องสินค้าและบริการ จำนวน 1 เรื่อง (2.63%)
9. เรื่องทรัพยากรทางธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมถูกทำลาย เป็นมลพิษ จำนวน 1 เรื่อง (2.63%)
10. เรื่องแรงงาน สวัสดิการ และการจ้างงาน จำนวน 1 เรื่อง (2.63%)

ประเด็นการแสดงความคิดเห็นของประชาชน จำนวน 43 เรื่อง ประกอบด้วย

1. เรื่องเกี่ยวกับกฎหมายและนักการเมือง จำนวน 16 เรื่อง (37.21%)
2. เรื่องภาษี การเงิน และการใช้งบประมาณแผ่นดิน จำนวน 7 เรื่อง (16.28%)
3. เรื่องแรงงาน สวัสดิการ และการจ้างงาน จำนวน 3 เรื่อง (6.98%)

5. เรื่องอาชญากรรม จำนวน 2 เรื่อง (4.65%)
6. เรื่องการแพทย์ และสาธารณสุข จำนวน 2 เรื่อง (4.65%)
7. เรื่องการศึกษา จำนวน 2 เรื่อง (4.65%)
8. เรื่องสื่อมวลชน จำนวน 2 เรื่อง (4.65%)
9. เรื่องสินค้าและบริการ จำนวน 2 เรื่อง (4.65%)
10. เรื่องทรัพยากรทางธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมถูกทำลาย และเป็นมลพิษ จำนวน 1 เรื่อง (2.33%)
11. เรื่องเกษตรกรรม จำนวน 1 เรื่อง (2.33%)
12. เรื่องการคมนาคม การจราจร และการบริการทางด้านสาธารณูปโภค จำนวน 1 เรื่อง (2.33%)
13. เรื่องอื่น ๆ จำนวน 1 เรื่อง (2.33%)

ลักษณะจดหมายที่ไม่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอในคอลัมน์สารพันปัญหา

จากการศึกษาจดหมายที่ไม่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอในคอลัมน์สารพันปัญหา ของหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ เป็นเวลา 2 สัปดาห์ ตั้งแต่วันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2541 ถึงวันที่ 25 มกราคม พ.ศ. 2541 และตั้งแต่วันที่ 9 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2541 ถึงวันที่ 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2541 จำนวนทั้งสิ้น 81 ฉบับ ผู้วิจัยพบลักษณะสำคัญของจดหมายที่ไม่ได้รับการคัดเลือก ดังต่อไปนี้

- เป็นจดหมายที่ประชาชนแสดงความคิดเห็นส่วนตัว ในเหตุการณ์ที่ไปพบเห็นมา ในลักษณะที่เหตุการณ์นั้นไม่ได้ เป็นเรื่องความเดือดร้อนของสาธารณชน เช่น จดหมายขอที่อยู่เกษตรกรผู้หนึ่ง ที่ส่งมะขามหวานไปขายประเทศดูไบ หรือจดหมายที่โดนตำรวจจับเนื่องจากขี้จักรยานยนต์ฝ่าไฟแดงในเวลาที่ยังคืน โดยอ้างว่าในเวลานั้นไม่มีรถสวนมาเลย แต่กลับโดนตำรวจที่แอบซุ่มอยู่มาจับ และเมื่อไปเสียค่าปรับล่าช้าเพียงไม่กี่วัน ก็ยังต้องเสียค่าปรับเพิ่มจากเดิมอีก หรือ กรณีที่ไปติดต่องานที่สถานีตำรวจ แล้วถูกเจ้าหน้าที่ตำรวจหญิงผู้หนึ่ง ใช้คำพูดไม่สุภาพใส่ตน ซึ่งได้เขียนร้องทุกข์ไปยังคอลัมน์ชุมชนทางปัญหา ของหนังสือพิมพ์ข่าวสดด้วย

- เป็นจดหมายที่เขียนในลักษณะไม่พอใจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชการ และนักการเมือง โดยใช้ภาษาไม่สุภาพ ล้อเลียน เช่น จดหมายที่ล้อเลียนชื่อ นายเสนาะ เทียนทอง ว่า นายเสนาะ เทียนไข สมควรไปรับการรักษาทางประสาท ที่โรงพยาบาลจิตเวชที่โคราช
- เป็นจดหมายที่เขียนในลักษณะสนับสนุนนักการเมือง ทั้ง ๆ คน ๆ นั้น มิได้กระทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณชน เช่น จดหมายสนับสนุนแนวความคิดของนายเสนาะ เทียนทอง ที่สนับสนุนให้นายกรัฐมนตรีมาจากคนนอก
- เป็นจดหมายที่เหตุการณ์ผ่านพ้นไปแล้ว แต่ต้องการให้มีการหยิบยกเรื่องดังกล่าวขึ้นมาพูดใหม่ เช่น ต้องการให้มีการหยิบยกคดีความที่เกี่ยวกับเรื่องการทุจริตการเลือกตั้งของรัฐบาลชุดของพลเอกชวลิต ยงใจยุทธ และรัฐมนตรีอีก 3 คน มารื้อฟื้นใหม่
- เป็นจดหมายที่ไม่มีหลักฐานชัดเจนในการกล่าวอ้างในเชิงทำลายบุคคล หรือ หน่วยงาน เช่น มีการพูดถึงศาสนานอกรีดในหมู่บ้านแห่งหนึ่ง แต่กลับไม่มีหลักฐานว่าคือ สถานปฏิบัติธรรมชื่ออะไรที่แน่ชัด ตั้งอยู่จุดใด เพียงแต่กล่าวว่า มีคนเข้า ๆ ออก ๆ ในเวลายามวิกาล และมีการส่งสอนไม่ให้เคารพพระพุทธรูป
- เป็นจดหมายที่มีการกล่าวอ้างถึงองค์พระมหากษัตริย์ เช่น จดหมายที่มีการนำเอาพระราชดำรัสขององค์พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมาพูดว่า กรณีการสร้างเขื่อนกักเก็บน้ำเป็นชั้น ๆ ตามแม่น้ำสายหลักของประเทศ มาใช้เวลาประเทศประสบภัยแล้ง แต่รัฐบาลชุดที่ผ่านมากลับไม่คิดที่จะปฏิบัติตามพระกระแสรับสั่งของพระองค์ท่านเลย มีแต่คิดจะโกงกินบ้านเมืองกันทุกวัน

ผู้วิจัยสังเกตพบว่า จดหมายที่ส่งมาให้ทั้งหนังสือพิมพ์ข่าวสด และไทยรัฐ มีส่วนหนึ่งที่เป็นจดหมายที่เป็นเรื่องของความเดือดร้อน และจดหมายที่แสดงความคิดเห็นของประชาชน ที่สมควรได้รับการเผยแพร่สู่สาธารณชน แต่ไม่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอ และคิดว่าระยะเวลาที่ศึกษาจดหมายเพียง 1-2 สัปดาห์นั้น อาจทำให้เราได้รับคำตอบไม่มากเพียงพอ ดังนั้นจึงได้นำประเด็นนี้ไปสัมภาษณ์คอลัมน์นิสต์ผู้มีส่วนสำคัญในการคัดเลือกจดหมาย เพื่อจะได้ทราบแนวทางการคัดเลือกจดหมาย เพื่อนำเสนอในคอลัมน์เรื่องทุกข์ ของหนังสือพิมพ์รายวันไทยชัดเจนขึ้น ดังจะกล่าวในส่วนที่ 3 ต่อไป



ส่วนที่ 3

เนื้อหาจากการสัมภาษณ์คอลัมนิสต์ประจำคอลัมน์ร้องทุกข์ ของหนังสือพิมพ์รายวันไทย

ผู้วิจัยต้องการศึกษา แนวทางการพิจารณาคัดเลือกจดหมาย เพื่อนำเสนอในคอลัมน์ร้องทุกข์ ของคอลัมนิสต์ประจำคอลัมน์ร้องทุกข์ ของหนังสือพิมพ์ข่าวสด ไทยรัฐ และสยามรัฐ ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับคอลัมนิสต์ประจำคอลัมน์ร้องทุกข์ ของหนังสือพิมพ์ดังกล่าว จำนวน 4 คน

1. นายรัฐากร บุนปาน บรรณาธิการบริหารของหนังสือพิมพ์ข่าวสด ให้สัมภาษณ์แทนคาน คอติณ (ไม่ประสงค์ออกนามจริง) ซึ่งเป็นคอลัมนิสต์ ประจำคอลัมน์ชุมชนปัญหา ของหนังสือพิมพ์ข่าวสด
2. นายสุธน ศักดิ์วิทย์ เจ้าของนามปากกา อี๊ด เทอร์โบ คอลัมนิสต์ประจำคอลัมน์สารพันปัญหา ของหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ
3. นายทรงภพ โพธิโรจน์ เจ้าของนามปากกา ชุนเวียงวัง และ นายคม คำทับณี เจ้าของนามปากกา ฟ้าพื่น คอลัมนิสต์ประจำคอลัมน์ร้องทุกข์ ของหนังสือสยามรัฐ

โดยมีแนวทางในการสัมภาษณ์ เพื่อต้องการทราบเรื่องต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับ การพิจารณาคัดเลือกจดหมาย นำเสนอในคอลัมน์ร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทางด้านสภาพส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์ เพื่อศึกษาพื้นฐานการศึกษา และประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้องของคอลัมน์ร้องทุกข์ ของคอลัมนิสต์ ประจำคอลัมน์ร้องทุกข์
2. ข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นของคอลัมนิสต์ประจำคอลัมน์ร้องทุกข์ ที่ทำการคัดเลือกจดหมายในหนังสือพิมพ์แต่ละชื่อฉบับ เพื่อศึกษาแนวทางการพิจารณาคัดเลือกจดหมายเพื่อนำเสนอในคอลัมน์ร้องทุกข์ โดยแบ่งแนวทางการสัมภาษณ์ ออกเป็น 4 เรื่อง ใหญ่ ๆ คือ

1. ขั้นตอนในการคัดเลือกจดหมาย
2. การให้ความสำคัญกับเนื้อหาประเด็นต่าง ๆ ในจดหมาย
3. องค์ประกอบที่สำคัญในการคัดเลือกจดหมาย
4. แนวโน้มในการปฏิบัติหน้าที่ นายประตู่ข่าวสาร ของคอลัมน์นิสต์ประจำคอลัมน์ ร้องทุกข์

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของคอลัมน์นิสต์

การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นคุณลักษณะโดยทั่วไป ของคอลัมน์นิสต์ประจำคอลัมน์ ร้องทุกข์ ของหนังสือพิมพ์รายวันไทยทั้ง 3 ฉบับ จำนวน 4 คน ผู้วิจัยพบคุณลักษณะประจำตัวของ คอลัมน์นิสต์ ดังต่อไปนี้

1. เพศ เป็นเพศชาย ทั้ง 4 คน
2. อายุ ระหว่าง 40-62 ปี กล่าวคือ
 - คาน คอดิน (ไม่ประสงค์ออกนามจริง) อายุ 60 ปี
 - นายสุธน ศักดิ์วิทย์ เจ้าของนามปากกา อี๊ด เทอร์โบ อายุ 46 ปี
 - นายทรงภพ โพธิโรจน์ เจ้าของนามปากกา ชุนเวียงวัง อายุ 40 ปี
 - นายคม คำทัพน์ เจ้าของนามปากกา ฟ้าพื้น อายุ 62 ปี
3. ระดับการศึกษา ขั้นต่ำปริญญาตรี กล่าวคือ
 - คาน คอดิน จบการศึกษาสูงสุด สูงกว่าระดับปริญญาตรี (ไม่ประสงค์แจ้งชื่อสถาบัน)
 - นายสุธน ศักดิ์วิทย์ จบการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 - นายทรงภพ โพธิโรจน์ จบการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
 - นายคม คำทัพน์ จบการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี คณะการศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา

4. ประสบการณ์ในการทำงานด้านหนังสือพิมพ์ ประมาณ 15-20 ปี กล่าวคือ

- คาน คอดิน ทำงานหนังสือพิมพ์นาน 15 ปี
- นายสุธน ศักดิ์วิทย์ ทำงานหนังสือพิมพ์นาน 20 ปี
- นายทรงภพ โทธิโรจน์ ทำงานหนังสือพิมพ์นาน 18 ปี
- นายคม คำทัพน์ ทำงานหนังสือพิมพ์นาน 18 ปี

5. การเข้าอบรม หรือสัมมนาวิชาชีพทางหนังสือพิมพ์ ไม่เคยเข้าอบรมทั้ง 4 คน

6. ประสบการณ์ในการทำงานด้านคอลัมน์ร้องทุกข์ ประมาณ 1-7 ปี กล่าวคือ

- คาน คอดิน เข้ามาทำงานในคอลัมน์ร้องทุกข์ ประมาณ 7 ปี
- นายสุธน ศักดิ์วิทย์ เข้ามาทำงานในคอลัมน์ร้องทุกข์ ประมาณ 1 ปี
- นายทรงภพ โทธิโรจน์ เข้ามาทำงานในคอลัมน์ร้องทุกข์ ประมาณ 1 ปี
- นายคม คำทัพน์ เข้ามาทำงานในคอลัมน์ร้องทุกข์ ประมาณ 1 ปี

จะเห็นได้ว่าคุณลักษณะสำคัญของคอลัมน์นิสต์ ประจำคอลัมน์ร้องทุกข์ จะอาศัยประสบการณ์ในการทำงานทางด้านหนังสือพิมพ์ที่ยาวนาน จึงจะเข้ามาทำงานที่เกี่ยวกับคอลัมน์ร้องทุกข์ของหนังสือพิมพ์นั้น ๆ ได้ แม้ว่าจะไม่เคยเข้าอบรม หรือ สัมมนาวิชาชีพเกี่ยวกับทางหนังสือพิมพ์กันมาก่อนเลยก็ตาม

2. ข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นของคอลัมน์นิสต์ประจำคอลัมน์ร้องทุกข์

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของคอลัมน์นิสต์ ที่ทำการคัดเลือกจดหมายในหนังสือพิมพ์แต่ละฉบับ ผู้วิจัยได้แบ่งแนวสัมภาชณ์ออกเป็น 4 เรื่อง ดังนี้

2.1 ขั้นตอนในการคัดเลือกจดหมาย พบว่ามีขั้นตอนที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1. ขั้นตอนการรับจดหมาย รวมถึง ไปรษณียบัตร และแฟกซ์ด้วย โดยจะมีเจ้าหน้าที่ฝ่ายงานธุรการ หรือ แม่บ้าน เป็นผู้นำจดหมายเหล่านั้นมาส่งให้คอลัมน์นิสต์ หรือ บรรณาธิการของหนังสือพิมพ์ฉบับนั้น

2. ขั้นตอนการคัดเลือกจดหมาย พบว่าคอลัมนิสต์ทั้ง 4 คน จะเป็นผู้ทำหน้าที่คัดเลือกจดหมายเหล่านั้นด้วยตนเอง กล่าวคือ

- คาน คอดิน จะทำการอ่านจดหมายที่เข้ามาในแต่ละวันให้หมด ทุกวัน แล้วทำการคัดเลือกจดหมายที่จะนำเสนอในคอลัมน์ร้องทุกข์ เพราะในวันหนึ่ง ๆ จะมีจดหมายร้องทุกข์ ที่ประชาชนส่งเข้ามายังคอลัมน์ชุมชนทางปัญหา เฉลี่ยต่อวันเกือบ 100 ฉบับ ในขณะที่มีจดหมายชี้แจงจากหน่วยงานส่งมาน้อยมาก ส่วนจดหมายที่ไม่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอ จะถูกเก็บไว้เป็นข้อมูลจนไม่สามารถจะเก็บได้ โดยเฉลี่ยประมาณ 2-3 ปี จึงจะทำลายทิ้ง ส่วนจดหมายที่ผู้วิจัยได้รับจากคาน คอดิน ให้ช่วยรวบรวมให้ นั้น มีเพียง 52 ฉบับ ต่อ 1 สัปดาห์ เท่านั้น ซึ่งเป็นจดหมายร้องทุกข์ของประชาชนส่วนใหญ่
- นายสุรน คักดีวิทย์ หรือ อี๊ด เทอร์โบ จะทำการอ่านจดหมายเช่นเดียวกับของคาน คอดิน แต่ต่างกันที่จดหมายที่ไม่ได้รับการนำเสนอในคอลัมน์สารพันปัญหา จะไม่มีการเก็บจดหมายเหล่านั้นไว้ หรือแม้กระทั่งจดหมายที่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอในคอลัมน์สารพันปัญหา ก็จะไม่มีการเก็บจดหมายไว้เช่นเดียวกัน ถ้าอยากดูข้อมูลย้อนหลัง ให้ไปดูจากคอลัมน์สารพันปัญหา ของหนังสือพิมพ์ไทยรัฐแทน โดยเฉลี่ยจดหมายร้องทุกข์ของประชาชน ที่ส่งเข้ามาจะประมาณวันละ 40-50 ฉบับ และจดหมายชี้แจงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เฉลี่ยสัปดาห์ละ 4-5 ฉบับเท่านั้น
- นายทรงภพ โฟธิโรจน์ และ นายคม คำทับณ์ จะทำการอ่านจดหมายต่างกับคอลัมนิสต์ทั้ง 2 คนแรก เพราะเวลาในการอ่านจดหมายส่วนใหญ่ จะเป็นวันเสาร์ และวันอาทิตย์ เพราะสามารถให้เวลากับการอ่านจดหมายได้มากกว่าวันธรรมดา แต่หนังสือพิมพ์ มีนโยบายที่จะให้การช่วยเหลือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนทุกคน ดังนั้นคอลัมนิสต์จะไม่ทิ้งจดหมายร้องทุกข์ใด ๆ ของประชาชน ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าหนังสือพิมพ์สยามรัฐ ยังมีจดหมายร้องทุกข์ของประชาชนไม่มากเท่าของหนังสือพิมพ์ข่าวสด หรือ หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ โดยเฉลี่ยเพียง 3-4 ฉบับต่อวันเท่านั้น ใน

ขณะที่จดหมายชี้แจงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็มีเข้ามาบ้างแต่ไม่มาก โดยเฉลี่ยประมาณวันละ 1 ฉบับ ส่วนระยะเวลาในการเก็บจดหมายร้องทุกข์ของประชาชนนั้น จะประมาณ 2-3 เดือนจึงจะทำการทิ้ง ยกเว้นจดหมายที่เป็นเรื่องคดีความ จะเก็บนานกว่าประเภทอื่น ส่วนจดหมายชี้แจงจากหน่วยงานต่าง ๆ เมื่อได้นำเสนอในคอลัมน์ร้องทุกข์แล้วก็จะทำลายทิ้งไป

3. ขั้นตอนการตรวจสอบข้อเท็จจริงในจดหมายแต่ละฉบับ พบว่าคอลัมน์นิสต์ประจำคอลัมน์ร้องทุกข์ ของหนังสือพิมพ์แต่ละฉบับ จะมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงในจดหมายแตกต่างกัน ดังนี้

- นายทรงภพ โพรโรจน์ และนายคม คำทับนี้ ให้สัมภาษณ์กับผู้วิจัยว่า จะต้องทำการตรวจสอบจดหมายเกือบทุกฉบับที่ส่งเข้ามาถึงหนังสือพิมพ์เสมอ โดยการโทรศัพท์ไปสอบถามยังผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการร้องทุกข์นั้น ๆ
- นายฐากร บุนปาน (ให้สัมภาษณ์แทนคาน คอดิน) และนายสุชน ศักดิ์วิทย์ กล่าวว่าจะไม่ใช่วิธีการตรวจสอบข้อเท็จจริงในจดหมายโดยการโทรศัพท์ไปหาดังเช่นหนังสือพิมพ์สยามรัฐ โดยให้เหตุผลว่า ปอຍครั้งทีการโทรศัพท์ไปหาผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการร้องทุกข์นั้น ๆ แล้วไม่ได้รับความร่วมมือ ประกอบกับปริมาณจดหมายที่เข้ามาถึงคอลัมน์ทั้งสอง มากมายเกินกว่าจะทำเช่นนั้นได้ทุกฉบับ จึงอาศัยการตรวจสอบข้อเท็จจริงในจดหมายเหล่านั้น โดยอาศัยวิจารณ์ญาณของคอลัมน์นิสต์เป็นหลัก และค้นคว้าเพิ่มเติมจากศูนย์ข้อมูลเพิ่มเติม หรือจากโต๊ะข่าวต่าง ๆ มาพิจารณาประกอบด้วย

4. ขั้นตอนการติดตามผล จากการสัมภาษณ์พบว่า ภายหลังจากจดหมายได้รับการนำเสนอ ในคอลัมน์ร้องทุกข์แล้ว คอลัมน์นิสต์จะมีการติดตามผลของการนำเสนอ นั้น จากจดหมายที่ส่งตอบกลับมา ทั้งในลักษณะชมเชย ขอบคุณ และชี้แจง เป็นต้น แต่คอลัมน์นิสต์ทั้ง 4 คน จะไม่ได้ติดตามผลในลักษณะเข้าไปกระตุ้นหน่วยงานที่ถูกประชาชนร้องทุกข์ให้รีบแก้ไขดำเนินการ หรือ เข้าไปในพื้นที่เพื่อดูผลการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนด้วยตนเองอย่างใกล้ชิด

2.2 การให้ความสำคัญกับเนื้อหาประเด็นต่างๆ ในจดหมาย

ผู้วิจัยจะพิจารณาการให้ความสำคัญกับเนื้อหาประเด็นต่าง ๆ ในจดหมาย จากจดหมายที่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอ และไม่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอในคอลัมน์ร้องทุกข์ สรุปได้ดังนี้

● คาน คอดิน คอลัมน์นิสต์ ให้ความสำคัญกับประเด็น ต่าง ๆ ในจดหมาย ที่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอในคอลัมน์ชุมชนทางปัญหา 3 อันดับแรก คือ

1. ประเด็นที่เกี่ยวกับกฎหมาย และนักการเมือง
2. ประเด็นที่เกี่ยวกับการคมนาคม จราจร และการบริการทางด้านสาธารณสุขปโภค
3. ประเด็นที่เกี่ยวกับทรัพยากรทางธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมถูกทำลาย เป็นมลพิษเท่ากับ ประเด็นที่เกี่ยวกับอาชญากรรม

ส่วนประเด็นในจดหมาย ที่ไม่ได้รับการพิจารณาคัดเลือกนำเสนอ 3 อันดับแรก คือ

1. ประเด็นที่เกี่ยวกับกฎหมาย และนักการเมือง
2. ประเด็นที่เกี่ยวกับอาชญากรรม
3. ประเด็นที่เกี่ยวกับการคมนาคม จราจร และการบริการทางด้านสาธารณสุขปโภค

● นายสุธน ศักดิ์วิทย์ หรือ อี๊ด เทอร์โบ ให้ความสำคัญของประเด็นต่าง ๆ ในจดหมายที่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอในคอลัมน์สารพันปัญหา 3 อันดับแรก ประกอบด้วย

1. ประเด็นที่เกี่ยวกับกฎหมาย และนักการเมือง
2. ประเด็นที่เกี่ยวกับการคมนาคม จราจร และการบริการทางด้านสาธารณสุขปโภค
3. ประเด็นที่เกี่ยวกับศาสนา และศีลธรรมอันดีงามของสังคม

ส่วนประเด็นในจดหมาย ที่ไม่ได้รับการพิจารณาคัดเลือกนำเสนอ 3 อันดับแรก คือ

1. ประเด็นที่เกี่ยวกับกฎหมาย และนักการเมือง
2. ประเด็นที่เกี่ยวกับการคมนาคม จราจร และการบริการทางด้านสาธารณสุขปโภค
3. ประเด็นที่เกี่ยวกับศาสนา และศีลธรรมอันดีงามของสังคม เท่ากับ ประเด็นที่เกี่ยวกับเรื่องภาษี การเงิน และการใช้งบประมาณแผ่นดิน

- นายทรงภพ โพธิ์โรจน์ และนายคม คำทัพน์ ให้ความสำคัญกับเนื้อหาประเด็นต่าง ๆ ในจดหมายที่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอในคอลัมน์ร้องทุกข์ 3 อันดับแรก ประกอบด้วย

1. ประเด็นที่เกี่ยวกับทรัพยากรทางธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมถูกทำลาย เป็นมลพิษ
2. ประเด็นที่เกี่ยวกับการคมนาคม จราจร และการบริการทางด้านสาธารณสุข
3. ประเด็นที่เกี่ยวกับภาษี การเงิน และการใช้งบประมาณแผ่นดิน

อย่างไรก็ดี เนื่องจากนโยบายของผู้บริหารหนังสือพิมพ์สยามรัฐ คือ นายชัช เตหาปุ่น มีความมุ่งมั่นที่จะอุทิศเนื้อที่คอลัมน์ดังกล่าวนี้ ให้ขจัดปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน คอลัมน์นิสต์ทั้ง 2 คน จึงไม่ทำการคัดเลือกจดหมายทิ้งแต่อย่างใด แต่คอลัมน์นิสต์ จะมีการขัดเกลาข้อความ และภาษาให้สุภาพ และเหมาะสม อย่างไรก็ตาม จะมีจดหมายบางประเภทที่ไม่สามารถนำมาเสนอได้ คือ จดหมายที่เกี่ยวกับการตัดสินคดีของศาล เรื่องเกี่ยวกับพระราชวงศ์ ส่วนจดหมายที่เกี่ยวข้องกับศาสนาอิสลาม จะให้ความระมัดระวังในการนำเสนอมากเป็นพิเศษด้วย

2.3 องค์ประกอบที่สำคัญในการคัดเลือกจดหมาย จากการสัมภาษณ์คอลัมน์นิสต์ทั้ง 4 คน พบว่าองค์ประกอบที่สำคัญในการคัดเลือกจดหมาย ดังต่อไปนี้

- นายฐากร บุนปาน ให้สัมภาษณ์แทนคาน คอติณ กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญในการคัดเลือกจดหมาย มานำเสนอในคอลัมน์ชุมชนทางปัญหา จะพิจารณาจาก

1. ความเร่งด่วนของปัญหา
2. ความจำกัดของเนื้อที่คอลัมน์
3. สภาพของปัญหานั้น ๆ

- นายสุธน ศักดิ์วิทย์ หรือ อี๊ด เทอร์โบ กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญในการคัดเลือกจดหมาย มานำเสนอในคอลัมน์สารพันปัญหา จะพิจารณาจาก

1. เนื้อหานั้น ๆ ต้องเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชน ไม่ใช่บัตรสนเทห์
2. ความสนใจของมนุษย์ ต้องเป็นเรื่องที่คนส่วนใหญ่สนใจในขณะนั้น (Hot Issue)
3. ความใหม่สด ทันสมัย ต้องเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นสด ๆ ร้อน ๆ ในขณะนั้น

- นายทรงภพ โพธิ์โรจน์ และนายคม คำทัพน์ กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญในการคัดเลือกจดหมาย ที่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอในคอลัมน์ร้องทุกข์ ก็คือ นโยบายของหนังสือพิมพ์ หรือนโยบายของเจ้าของหนังสือพิมพ์เป็นองค์ประกอบสำคัญ ที่จะต้องช่วยทำหน้าที่เป็นสื่อกลาง ช่วยเหลือระหว่างประชาชนผู้เดือดร้อน กับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นฝ่ายรัฐบาล หรือ เอกชนให้ได้ และนายคม แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า เรื่องที่เป็นปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ทุกเรื่องสำคัญเท่ากันหมด และความเดือดร้อนใด ๆ ก็ตาม ไม่มีวันล้าสมัย ก็วัน ก็เดือน ก็ปี ก็ยังเป็นเรื่องที่เขาเดือดร้อนตราบใดที่ไม่ได้รับการแก้ไข

2.4 แนวโน้มในการปฏิบัติหน้าที่ “ นายประตู่ข้าวสาร ” ของคอลัมน์นิสต์ประจำคอลัมน์ร้องทุกข์

- นายรัฐกูร บุนปาน ได้แสดงความคิดเห็นเรื่อง แนวโน้มในการปฏิบัติหน้าที่ การเป็นนายประตู่ข้าวสาร ของคอลัมน์นิสต์ประจำคอลัมน์ร้องทุกข์ ว่าไม่สามารถตอบได้ในขณะนี้ว่าจะเป็นอย่างไร “ หนังสือพิมพ์ไม่ใช่พระเจ้า ” ขึ้นอยู่กับว่าองค์กรชาวบ้าน หรือ ชุมชน หรือ องค์กรพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคต่าง ๆ ปกป้องสิทธิของตนเองได้เข้มแข็งเพียงใด ถ้าองค์กรเหล่านั้นมีความเข้มแข็ง บทบาทการเป็น “ นายประตู่ข้าวสาร ” ของคอลัมน์นิสต์ ประจำคอลัมน์ร้องทุกข์ของหนังสือพิมพ์ก็คงลดลง แต่ถ้าองค์กรเหล่านั้นอ่อนแอ คอลัมน์ร้องทุกข์ ก็คงต้องแสดงบทบาทดังกล่าวต่อไป
- นายสุธน ศักดิ์วิทย์ ได้แสดงความคิดเห็นเรื่อง แนวโน้มในการปฏิบัติหน้าที่ การเป็นนายประตู่ข้าวสาร ของคอลัมน์นิสต์ประจำคอลัมน์ร้องทุกข์ว่า ต่อไปในอนาคตประชาชนจะยังคงส่งจดหมายเข้ามาถึงหนังสือพิมพ์ไทยรัฐมากมายขึ้นเรื่อย ๆ ตราบที่ปัญหาต่าง ๆ ในสังคม ยังไม่ได้รับการแก้ไข และคอลัมน์ร้องทุกข์ จะได้รับความสนใจอ่านจากหน่วยงานราชการ
- นายคม คำทัพน์ ซึ่งตอบแทนนายทรงภพ โพธิ์โรจน์ ได้แสดงความคิดเห็นเรื่อง แนวโน้มในการปฏิบัติหน้าที่ การเป็นนายประตู่ข้าวสาร ของคอลัมน์นิสต์ประจำคอลัมน์ร้องทุกข์ ว่า บทบาทที่แท้จริง ของคอลัมน์นิสต์ ต้องทำหน้าที่ทำความทุกข์

ของคนให้เกิดความกระจ่าง และประสานความเข้าใจระหว่างรัฐบาล กับประชาชน ให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน คอยช่วยเหลือซึ่งกันและกัน แนวโน้มของคนที่จะมาทำงานคอลัมน์เรื่องทุกขันธ์นี้ ค่อนข้างหายากพอสมควร เพราะถ้านำเสนอประเด็นใด ผิดพลาดขึ้นมา อาจทำให้คนที่กำลังคิดฆ่าตัวตาย อาจฆ่าตัวตายเร็วขึ้น หรือ เสี่ยงต่อการขึ้นโรงขึ้นศาล และอาจเกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคล หรือ องค์กรหนักเข้าไปอีก ดังนั้นบทบาทของคอลัมน์นิสต์ ไม่เพียงแต่นำเสนอเรื่องราวทุกขันธ์ ต่าง ๆ เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ต้องนำเสนอในลักษณะสังสอน แนะนำ กลับไปด้วย พยายามไกล่เกลี่ยให้บุคคลสองฝ่าย เกิดความเข้าใจที่ดีต่อกัน และรู้จักบทบาทหน้าที่ของตนเองด้วย หนังสือพิมพ์ฉบับใดที่เปิดหน้าคอลัมน์เรื่องทุกขันธ์ขึ้นมา ไม่ควรใช้อารมณ์ในการตอบ และ “ ขอให้ใช้วิจารณญาณ เชิงสร้างสรรค์ อย่าสร้าง กระแส ”