

การร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนในช่วงเปลี่ยนผ่านคณะรัฐบาล
จากรัฐบาลพลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ สู่ รัฐบาลนายอานันท์ ปันยารชุน
(พฤศจิกายน 2533 - พฤษภาคม 2534)



นายเกษม ทองเลิศ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต

ภาควิชาการสื่อสารมวลชน

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2535

ISBN 974-579-929-7

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

018158 I14827304

GRIEVANCES THROUGH MASS MEDIA DURING THE GOVERNMENT'S
TRANSITIONAL PERIOD
FROM GENERAL CHATICHAI CHOONHAVAN TO MR. ANAND PUNYARACHUN
(NOVEMBER 1990 - MAY 1991)

Mr. Grit Thonglert

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Arts

Department of Mass Communication

Graduate School

Chulalongkorn University

1992

ISBN 974-579-929-7

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนในช่วงเปลี่ยนผ่านคณะรัฐบาลจาก
รัฐบาลพลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ สู่รัฐบาลนายอานันท์ ปันยารชุน
(พฤศจิกายน 2533 - พฤษภาคม 2534)

โดย

นายกฤษณ์ ทองเลิศ

ภาควิชา

การสื่อสารมวลชน

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ศิริกายะ



บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิตศึกษา

ดร.ถาวร วัชรากัย

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ ดร.ถาวร วัชรากัย)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ดร.ชวัญ เรือน กิติวัฒน์

.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชวัญ เรือน กิติวัฒน์)

ดร.ศิริชัย ศิริกายะ

.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ศิริกายะ)

ดร.ปณิตดา ธนสภิตย์

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ปณิตดา ธนสภิตย์)

พิมพ์ต้นฉบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสี่เหลี่ยมเพียงแผ่นเดียว

กฤษฎี ทวงเลิศ : การร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนในช่วงเปลี่ยนผ่านคณะรัฐบาล จากรัฐบาล พลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ สู่อำนาจนายอานันท์ ปันยารชุน (พฤศจิกายน 2533 - พฤษภาคม 2534) (GRIEVANCES THROUGH MASS MEDIA DURING THE GOVERNMENT'S TRANSITIONAL PERIOD FROM GENERAL CHATICHAI CHOONHAVAN TO MR. ANAND PUNYARACHUN (NOVEMBER 1990 - MAY 1991) อ.ที่ปรึกษา : รศ.ดร.ศิริชัย ศิริกายะ, 210 หน้า ISBN 974-579-929-7

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เข้าใจถึงกระบวนการและบทบาทของสื่อมวลชนในการ นำเสนอเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนในช่วงเปลี่ยนผ่านคณะรัฐบาลจากรัฐบาลพลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ สู่อำนาจนายอานันท์ ปันยารชุน (พฤศจิกายน 2533 - พฤษภาคม 2534) ตลอดจนเข้าใจถึง ผลกระทบจากการนำเสนอดังกล่าว โดยการศึกษาในงานวิจัยนี้ เป็นการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัย เชิงคุณภาพ และใช้แนวคิดของทฤษฎีอิสรภาพนิยม ทฤษฎีความรับผิดชอบต่อสังคม ทฤษฎีการถอนตัว และการไว้วางใจ แนวคิดการกำหนดประเด็นการรับรู้ข่าวสาร แนวคิดการควบคุมทางสังคม และแบบ จำลองเชิงพึ่งพาผลของการสื่อสารมวลชน เป็นแนวทางในการเข้าสู่ปัญหาของการวิจัย ซึ่งผลของ การวิจัยมีดังนี้

สื่อมวลชนได้แสดงบทบาทในการ เป็นสื่อกลางระหว่างผู้ร้องทุกข์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่บทบาทดังกล่าวไม่ได้ดำเนินไปอย่าง เสริและไม่ได้ เปิดโอกาสให้ เรื่องร้องทุกข์ทุกประเภทได้ รับการนำเสนอผ่านสื่อมวลชน ทั้งนี้ เพราะกระบวนการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ต้องผ่านการคัด เลื่อน นำเสนอ โดยการคัดเลือกรับนั้น ผู้ทำการสื่อสารมวลชนต้องคำนึงถึงบริบทต่าง ๆ ทั้งปัจจัยภายในและ ปัจจัยภายนอกองค์กรสื่อสารมวลชน ซึ่งก็พบว่าบริบททางการเมืองในช่วงเวลาดังกล่าวมีผลกระทบต่อ การคัดเลือกรับนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ของหนังสือพิมพ์โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เรื่อง เกี่ยวกับปัญหาทางการเมือง เป็นอย่างมาก

ผลกระทบจากการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนส่วนหนึ่งได้ทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้ตอบสนองความต้องการของผู้ร้องทุกข์เป็นอย่างดี อันถือได้ว่าสื่อมวลชนได้แสดงบทบาทในการ เป็นกลไกในการควบคุมทางสังคม อันทำให้ประชาชนผู้ร้องทุกข์ได้พึ่งพาสื่อมวลชน



ภาควิชา การสื่อสารมวลชน
สาขาวิชา การสื่อสารมวลชน
ปีการศึกษา 2534

ลายมือชื่อนิสิต good love
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา ศิริชัย ศิริกายะ
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

GRIT THONGLERT : GRIEVANCES THROUGH MASS MEDIA DURING THE GOVERNMENT'S TRANSITIONAL PERIOD FROM GENERAL CHATICHAI CHOONHAVAN TO MR. ANAND PUNYARACHUN (NOVEMBER 1990 - MAY 1991). THESIS ADVISOR: ASSO.PROF. SIRICHAI SIRIKAYA, Ph.D. 210 PP. ISBN 974-579-929-7

The objective of this research is to understand the procedure and the role of mass media in presenting people's grievances and to understand the impacts of the presentation. The methodology of this research is the qualitative method and the theoretical frameworks are based on Libertarian theory, Social responsibility theory, Exit-voice theory, Agenda setting, Social control, and the dependency model of mass media effects. The results of this research are as follows:

The mass media play an important role as the media between the grievors and the organization concerned. Nevertheless, such a role cannot play independently; moreover, not all the grievances are presented. This is partly due to the complicated procedure. Besides, the mass communicators themselves also take into their consideration the impacts and certain limitations from internal and external contexts of the mass media organization. The study found that political context in that period actually affected newspaper in the selection of people's grievances.

The results of grivances through mass media are quite obvious, resulting in the awareness of the organizations concerned and the solutions to the existing problems. This clearly shows the effectiveness of mass media as the mechanism of social control and at the same time illustrates the audience dependencies on mass media.



ภาควิชา การสื่อสารมวลชน
สาขาวิชา การสื่อสารมวลชน
ปีการศึกษา 2534

ลายมือชื่อนิติต *นิติต*
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา *ศิริชัย สิริคยา*
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

กิตติกรรมประกาศ



วิทยานิพนธ์นี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาของรองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ศิริเกษ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งท่านได้ให้ทั้งคำแนะนำ คำปรึกษา ข้อคิดเห็น ต่าง ๆ อันทรงคุณค่าอย่างยิ่งแก่งานวิจัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปนัดดา ธนสิทธิ์ ได้กรุณาเป็น กรรมการวิทยานิพนธ์ และได้ให้ข้อคิดเห็น ตลอดจนกำลังใจที่ดียิ่งแก่ผู้วิจัยตลอดมา และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ขวัญเรือน กิตติวัฒน์ หัวหน้าภาควิชาการสื่อสารมวลชน ได้ให้คำชี้แนะ อันเกิดประโยชน์ยิ่งแก่งานวิจัย ตลอดจนเป็นประธานกรรมการวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

อนึ่ง ผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณ คุณทวีผล วงศ์นาค คุณพรพัฒนา สิงคเสลิต คุณอัศศิริ ธรรมโชติ คุณวรินทร์ ชัยรัตน์ คุณสุวิช รัตนเสวี ในการให้ความช่วยเหลือในด้าน ข้อมูล เพื่อให้วิทยานิพนธ์ลุล่วงไปด้วยดีและขอขอบคุณเพื่อน ๆ ปริญญาโทภาควิชาการสื่อสารมวลชน และบุคคลอื่น ๆ ที่มีอาจเอ่ยนามได้หมดในที่นี้ ที่ให้ความช่วยเหลือ ให้กำลังใจ และ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ แก่ผู้วิจัยตลอดมา และเนื่องจากทุนการวิจัยครั้งนี้บางส่วนได้รับมาจาก ทุนอุดหนุนการวิจัยของบัณฑิตวิทยาลัย จึงขอขอบพระคุณบัณฑิตวิทยาลัยมา ณ ที่นี้ด้วย

ท้ายที่สุด เหนือสิ่งอื่นใดขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ซึ่งสนับสนุนด้านการศึกษา และเป็นกำลังใจอันสำคัญอย่างยิ่งมาโดยตลอด

กฤษณ์ ทองเลิศ

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพและแผนภาพ.....	ฎ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ปัญหาที่วิจัย.....	8
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	9
ขอบเขตของการวิจัย.....	9
ข้อสันนิษฐานของการวิจัย.....	10
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	10
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	11
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
ความหมายและแนวคิดของการร้องทุกข์.....	12
ทฤษฎีอิสรภาพนิยม.....	15
ทฤษฎีความรับผิดชอบต่อสังคม	17
ทฤษฎีการถอนตัวและการไว้วางใจ.....	18
แนวคิดการกำหนดประเด็นการรับรู้ข่าวสาร.....	20
แนวคิดการควบคุมทางสังคม.....	22
แบบจำลองเชิงพึ่งพาผลของการสื่อสารมวลชน.....	24
วิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง.....	28



3.	ระเบียบวิธีวิจัย.....	32
	แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา.....	32
	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	35
	การตรวจสอบข้อมูล.....	37
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
	หน่วยที่ใช้ในการวิเคราะห์.....	39
	วิธีการนำเสนอข้อมูล.....	39
4.	กระบวนการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน.....	41
	กระบวนการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านหนังสือพิมพ์.....	41
	กระบวนการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านวิทยุกระจายเสียง.....	46
	กระบวนการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านวิทยุโทรทัศน์.....	52
5.	เหตุผลของประชาชนในการเลือกใช้สื่อมวลชนเป็นสื่อกลางใน การร้องทุกข์.....	60
	การร้องทุกข์โดยตรงต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ได้ผลเป็นที่พอใจ.....	61
	ผู้ร้องทุกข์ได้ตระหนักว่าสื่อมวลชนมีศักยภาพเพียงพอที่จะนำเสนอ เรื่องร้องทุกข์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้.....	63
	การร้องทุกข์ตามระเบียบวิธีปฏิบัติอาจก่อให้เกิดผลร้าย แก่ผู้ร้องทุกข์.....	64
	ผู้ร้องทุกข์ไม่เข้าใจระเบียบขั้นตอนของการร้องทุกข์ตามตัวบท กฎหมาย.....	67
	ผู้ร้องทุกข์ไม่ทราบว่าจะมีที่พึ่งอื่นใดนอกจากสื่อมวลชน.....	68
	ผู้ร้องทุกข์ต้องการใช้สื่อมวลชนเป็นที่ระบายอารมณ์.....	69
	การต้องการใส่ความผู้อื่น.....	70

6. การวิเคราะห์ประเภทเนื้อหาของเรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับการนำเสนอผ่านสื่อมวลชน.....	74
เรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาทางการเมืองการปกครอง.....	76
ปัญหาการประพฤตินิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ.....	76
เรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาทางเศรษฐกิจ.....	85
ปัญหาค่าครองชีพ.....	85
ปัญหาความยากจน.....	88
ปัญหาพื้นฐานในกิจกรรมการเกษตร.....	89
เรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาทางสังคม.....	92
ปัญหาการคมนาคมและการจราจร.....	92
ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของกิจการสาธารณูปโภคและรัฐวิสาหกิจ.....	96
ปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นมลพิษและการทำลายทรัพยากรธรรมชาติ....	102
ปัญหาความเดือดร้อนอันเกิดจากระบบระเบียบและนโยบาย.....	105
ปัญหาศีลธรรม วัฒนธรรมและจิตใจ.....	107
ปัญหาการรुकล้าที่สาธารณะ.....	110
ปัญหาอันเนื่องจากการหวั่นเกรงวินาศภัย.....	112
ปัญหาสาธารณสมบัติไม่เพียงพอหรือไม่สามารถใช้งานได้.....	115
ปัญหาทางด้านสาธารณสุข.....	117
ปัญหาอาชญากรรม.....	118
เรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาส่วนบุคคล.....	121
ปัญหากรณีพิพาทส่วนบุคคล.....	121

7. บริบทของการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน.....	126
ปัจจัยภายในองค์กรสื่อมวลชน.....	127
ความเป็นเจ้าของกิจการสื่อมวลชน.....	127
วัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน.....	131
ระเบียบขั้นตอนในการดำเนินงาน.....	133
เงื่อนไขทางด้านงบประมาณ.....	135
เงื่อนไขทางด้านบุคลากร.....	136
เงื่อนไขทางด้านเวลาออกอากาศ.....	137
ทัศนคติและค่านิยมส่วนบุคคลของผู้ทำกรสื่อสารมวลชน.....	138
ปัจจัยภายนอกองค์กรสื่อมวลชน.....	140
บริบททางการเมืองการปกครอง.....	140
บริบททางเศรษฐกิจ.....	149
บริบททางสังคม.....	153
เงื่อนไขทางกฎหมาย.....	156
8. ผลกระทบจากการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน.....	164
ผลกระทบจากการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนที่มี	
ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง.....	165
ลักษณะการนำเสนอเรื่องชี้แจงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน	
สื่อประเภทต่าง ๆ.....	167
ลักษณะเนื้อหาที่ปรากฏในเรื่องชี้แจงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง.....	171
การนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนกับผลในการควบคุมทาง	
สังคม.....	179
9. บทสรุปและข้อเสนอแนะ.....	187
บรรณานุกรม.....	194
ภาคผนวก.....	198
ประวัติผู้เขียน.....	210

สารบัญตาราง

ตารางที่

หน้า

- 1 ตารางแสดงประเภทเนื้อหาและควมถึที่นำเสนอเรื่องร้องทุกข์ของ
สื่อมวลชน.....

123

สารบัญชานและแผนภูมิ

แผนภาพที่		หน้า
1.	แบบจำลองเชิงพึ่งพาผลของการสื่อสารมวลชน.....	25
2.	แผนภาพแสดงกระบวนการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านหนังสือพิมพ์.....	45
3.	แผนภาพแสดงกระบวนการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านวิทยุกระจายเสียง.	51
4.	แผนภาพแสดงกระบวนการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านวิทยุโทรทัศน์.....	57
5.	แผนภาพแสดงผลกระทบจากการร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนที่มีผลต่อ พฤติกรรมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง.....	183