



บทที่ 8

ผลกระทบจากการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน

สถาบันต่าง ๆ ในสังคม ต่างมีลักษณะร่วมกันประการหนึ่งคือ ทุกสถาบันต้องแสดงบทบาทให้สอดคล้องกับความคาดหวังของคนในสังคม (expected role) องค์กรสื่อมวลชนก็เช่นกัน ในฐานะที่เป็นสถาบันทางสังคมสถาบันหนึ่ง จึงต้องแสดงบทบาทหน้าที่ให้สอดคล้องกับความคาดหวังของคนในสังคม รวมทั้งความคาดหวังจากสถาบันทางสังคมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย อย่างไรก็ตามการที่จะให้องค์กรสื่อมวลชนปฏิบัติหน้าที่ตามความคาดหวังของคนในสังคมนั้น ทำให้มีกลไกต่าง ๆ มาเป็นตัวควบคุมการดำเนินงานขององค์กรสื่อมวลชน อาทิ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งกลไกการควบคุมสื่อมวลชนดังกล่าวนี้ถือเป็นกลไกในการควบคุมทางสังคม (Social Control) อย่างไรก็ตาม แม้ว่าสื่อมวลชนจะถูกควบคุมโดยกลไกบางอย่าง ผลกระทบจากการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ของสื่อมวลชนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็สามารถเป็นกลไกในการควบคุมทางสังคมด้วยเช่นกัน

การศึกษาในบทนี้ ได้มุ่งเน้นที่จะอธิบายให้ทราบและเข้าใจถึงผลกระทบจากการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนในแง่ของการเป็นกลไกอย่างหนึ่งในการควบคุมทางสังคม อันเป็นผลให้ประชาชนผู้ร้องทุกข์ได้พึ่งพาสื่อมวลชน โดยมีข้อสันนิษฐานของการวิจัย (proposition) ว่าเรื่องร้องทุกข์ที่ผ่านการนำเสนอจากสื่อมวลชน ส่วนหนึ่งจะทำให้หน่วยงานที่มีอำนาจของรัฐเร่งดำเนินการตามคำร้องทุกข์ หรืออาจจะมีการชี้แจงตอบกลับมายังสื่อมวลชนอีกครั้งหนึ่ง อันจะส่งผลกระทบต่อบุคคล กลุ่มย่อยและสังคม โดยแนวคิดสำคัญที่นำมาใช้เป็นแนวทางการศึกษาคือ แนวคิดของแบบจำลองเชิงพึ่งพาผลของการสื่อสารมวลชน (A Dependency Model of Mass Media Effects) โดยได้นำมาเป็นแนวทางในการอธิบายถึงผลกระทบจากการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน ในลักษณะที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมขององค์กรหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง และแนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมทางสังคม (Social Control) โดยความหมายของการควบคุมทางสังคมในการศึกษานี้ หมายถึง มรรควิธีและกระบวนการทั้ง

ปรว่งที่ทำให้กลุ่มชนหรือสังคมได้มาซึ่งการยอมรับปฏิบัติหน้าที่ตามความคาดหวังในสถานภาพของสมาชิกในสังคม (สัญญา สัญญาวิวัฒน์, 2523: 154)

จากนิยามดังกล่าวนี้ สามารถตีความได้ว่า เครื่องมือหรือกลไกที่จะนำมาใช้ในการควบคุมทางสังคมนั้นมีหลากหลายไม่จำกัด ขอเพียงแต่ให้สามารถนำมาใช้แล้วจะมีผลให้คนในสังคมยอมรับปฏิบัติหน้าที่ตามความคาดหวัง ในสถานภาพของสมาชิกในสังคมนั้น ๆ เป็นใช้ได้ ซึ่งการศึกษาของผู้วิจัยได้พบว่า การนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนนี้ จะทำให้เรื่องร้องทุกข์ส่วนหนึ่งได้รับการแก้ไขจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ร้องทุกข์ ซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้ ถือได้ว่าสื่อมวลชนได้มีบทบาทในการเป็นเครื่องมือ หรือกลไกในการควบคุมทางสังคมให้สถาบันหรือองค์กรต่าง ๆ ได้ทำหน้าที่ตามความคาดหวังของคนในสังคมด้วย แต่อย่างไรก็ตามผลกระทบจากการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนอีกส่วนหนึ่ง นอกจากจะไม่ได้เป็นกลไกในการควบคุมทางสังคมแล้ว ยังอาจทำให้เกิดความขัดแย้งทางสังคมระหว่างฝ่ายร้องทุกข์กับฝ่ายที่ถูกร้องทุกข์ได้ ซึ่งผลกระทบจากการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนนั้นจะได้อีกกล่าวในรายละเอียดต่อไป

ผลกระทบจากการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนที่มีต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เมื่อสื่อมวลชนนำเสนอเรื่องร้องทุกข์แล้ว จะก่อให้เกิดผลกระทบต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. การเพิกเฉย เมื่อสื่อมวลชนได้นำเสนอเรื่องร้องทุกข์แล้ว ส่วนหนึ่งของเรื่องที่น่าเสนอจะได้รับการเพิกเฉยจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการเพิกเฉยในที่นี้เป็นทั้งในลักษณะของการไม่ปฏิบัติตามคำร้องที่ปรากฏในเรื่องร้องทุกข์ และการไม่ชี้แจงใด ๆ ต่อผู้ทำการสื่อสารมวลชน จากการศึกษาของผู้วิจัยพบว่า เรื่องร้องทุกข์ที่มักได้รับการเพิกเฉยจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้แก่ เรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาการประพฤตินิยมชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐเฉพาะกรณีของเรื่องร้องทุกข์ที่กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ระดับสูงของรัฐเช่น การกล่าวโทษนักการเมืองคอร์ปชั่น นักการเมืองละเมิดสัญญาประชาคม นักการเมืองรังแกข้าราชการประจำ เป็นต้น นอกจากนี้

เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบประกอบด้วยหน่วยงานต่าง ๆ หลายหน่วยงาน ก็มักจะได้รับการเพิกเฉย ทั้งนี้เพราะสามารถปิดความรับผิดชอบไปยังหน่วยงานอื่นได้ หรือเป็นเพราะการที่ไม่สามารถระบุหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงได้ เช่น ปัญหาการจราจร ปัญหาค่าครองชีพ เป็นต้น

2. มีการตอบกลับชี้แจงเรื่องร้องทุกข์ จากการศึกษาโดยการสัมภาษณ์ผู้ทำการสื่อสารมวลชนจากสื่อประเภทต่าง ๆ พบว่า ประมาณครั้งหนึ่งของเรื่องร้องทุกข์ที่นำเสนอผ่านสื่อมวลชน จะได้รับการชี้แจงตอบกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมายังผู้ทำการสื่อสารมวลชน แต่อย่างไรก็ตามลักษณะการนำเสนอเรื่องชี้แจงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละสื่อจะแตกต่างกัน ดังจะได้อธิบายต่อไป

3. มีการลงมือปฏิบัติตามคำร้องทุกข์แต่ไม่ชี้แจง การนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนได้ทำให้เกิดผลทางด้านพฤติกรรม ต่อเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยได้เร่งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการตามเรื่องร้องทุกข์เป็นอย่างดี แต่ไม่ได้มีการชี้แจงมายังผู้ทำการสื่อสารมวลชน (วรินทร์ ชัยรัตน์, สัมภาษณ์, 11 เมษายน 2534)

ผลกระทบจากการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนที่มีต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้ง 3 ประการนี้ สามารถสรุปได้ว่าส่วนหนึ่งของเรื่องร้องทุกข์ที่นำเสนอผ่านสื่อมวลชน จะได้รับการเพิกเฉยจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และอีกส่วนหนึ่งได้รับการตอบกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจเป็นลักษณะของการชี้แจง หรือการลงมือปฏิบัติ หรือทั้งสองอย่างรวมกัน ซึ่งผลในประการหลังนี้ ถือได้ว่าสื่อมวลชนได้แสดงบทบาทในการเป็นกลไกของการควบคุมทางสังคม อันเป็นการกระตุ้นให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เร่งดำเนินการตามความคาดหวังของคนในสังคม ซึ่งถือเป็นผลกระทบต่อพฤติกรรม ตามแบบจำลองเชิงพึ่งพาผลของการสื่อสารมวลชน

ในการศึกษาผลกระทบของการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ที่มีต่อหน่วยงานที่มีอำนาจของรัฐนี้ หลักฐานสำคัญที่นำมาประกอบการศึกษา คือ เรื่องชี้แจงที่ปรากฏทางสื่อมวลชน และจดหมายชี้แจงที่หน่วยงานที่มีอำนาจของรัฐส่งไปยังผู้ทำการสื่อสารมวลชน ซึ่งผู้วิจัยได้พบว่าลักษณะการ

นำเสนอเรื่องชี้แจงจากหน่วยงานที่มีอำนาจของรัฐในสื่อประเภทต่าง ๆ มีความแตกต่างกันดัง
จะได้กล่าวต่อไป

ลักษณะการนำเสนอเรื่องชี้แจงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสื่อประเภทต่าง ๆ

เมื่อสื่อมวลชนแต่ละประเภทได้นำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชนแล้ว เรื่องร้อง
ทุกข์ส่วนหนึ่งจะได้รับการตอบกลับในลักษณะของการชี้แจงมายังผู้ทำการสื่อสารมวลชน ซึ่งสื่อ
มวลชนบางประเภทจะนำจดหมายชี้แจงนั้นออกเผยแพร่ต่อสาธารณชน อาจเป็นการนำเสนอ
ทั้งหมด หรือการเลือกนำเสนอเฉพาะเรื่องที่น่าสนใจ ในขณะที่สื่อบางประเภทอาจจะไม่นำเสนอ
ต่อสาธารณชนเลย ดังจะได้กล่าวจำแนกตามประเภทของสื่อมวลชน ดังนี้

ก. สื่อวิทยุกระจายเสียง คำชี้แจงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแทบทุกเรื่องจะได้รับการ
การนำเสนอผ่านรายการบ้านเมืองของเรา ทั้งนี้เพราะวัตถุประสงค์ในการดำเนินรายการ
บ้านเมืองของเราในฐานะที่เป็นเครื่องมือของรัฐ ได้ระบุไว้อย่างชัดเจนว่า เพื่อแจ้งผลการ
พิจารณาคำร้องเรียนและการช่วยเหลือตามคำร้องเรียนจากหน่วยงานของรัฐ ดังนั้น จึงทำให้
การชี้แจงผ่านรายการวิทยุกระจายเสียงมีลักษณะเป็นการชี้แจงเพื่อการประชาสัมพันธ์ผลงานให้
กับหน่วยงานของรัฐบาล และบ่อยครั้งที่การนำเสนอเรื่องชี้แจงไม่ได้ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้
ร้องทุกข์ กล่าวคือ ผู้ร้องทุกข์ได้ทราบผลตอบกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง หรืออาจได้
รับความช่วยเหลือไปนานแล้ว ดังกรณีของเรื่องร้องทุกข์ของนายประสิทธิ์ คำทับทิม ได้ร้องทุกข์
เกี่ยวกับปัญหาน้ำท่วมขัง และได้รับการช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

นายประสิทธิ์ คำทับทิม บ้านเลขที่ 92 หมู่ 4 ตำบลห้วยงู อำเภอหันคา จังหวัด
ชัยนาท ร้องเรียนว่า ผู้ร้องมีบ้านพักอาศัยติดกับบ้านพักครู โรงเรียนหันคาราษฎร์
รังสฤษดิ์ อำเภอหันคา ได้รับความเดือดร้อนน้ำท่วมขังบริเวณบ้านเรือน เนื่องจาก
การก่อสร้างประตูระบายน้ำบริเวณใกล้เคียงไม่วางท่อระบายน้ำออกจากที่ลุ่มต่ำ
เขตต่อเนื่อง เมื่อน้ำมากไม่มีทางระบายจึงเอ่อท่วม ขอให้ทางราชการแก้ไขปัญหา

ดังกล่าวด้วย

เรื่องนี้ นายนิพนธ์ สายหอม ผู้เชี่ยวชาญพิเศษด้านให้คำปรึกษา งานออกแบบ โครงการชลประทาน รักษาราชการแทน รองอธิบดีฝ่ายบำรุงรักษา ปฏิบัติราชการแทน อธิบดีกรมชลประทาน ซึ่งแจ้งว่า กรมชลประทานได้ให้สำนักงานชลประทานที่ 7 พิจารณาแล้วได้รับรายงานว่า พื้นที่นาที่ถูกน้ำท่วมดังกล่าว อยู่บริเวณฝั่งขวาของ คลองส่งน้ำ 1 ขวา ประมาณกิโลเมตรที่ 0 x 500 - 1 x 400 เขตโครงการก่อสร้างขนาดกลาง (ทุ่งวัดสิงห์) สาเหตุที่ทำให้น้ำท่วมเนื่องจากท่อระบายน้ำจำนวน 2 แห่ง อยู่ในระดับสูง และคูระบายน้ำอยู่ในสภาพตื้นเขิน กรมชลประทานได้ดำเนินการแก้ไขโดยการลดระดับท่อระบายน้ำทั้ง 2 แห่ง ให้ต่ำลงพร้อมขุดลอกคูระบายน้ำ ยาวประมาณ 500 เมตร ปัจจุบันสามารถระบายน้ำได้เรียบร้อยแล้ว ตั้งแต่วันที่ 29 มกราคม 2534 แล้ว

จากกรณีเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวนี้ นายประสิทธิ์ คำทับทิม ซึ่งเป็นผู้ร้องทุกข์ได้รับความช่วยเหลือเรียบร้อยแล้วตั้งแต่วันที่ 29 มกราคม 2534 แต่เรื่องได้ออกอากาศแจ้งผลการช่วยเหลือเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2534 นั่นคือ ผู้ร้องทุกข์ได้รับความช่วยเหลือผ่านไปแล้ว 2 เดือน ดังนั้นการนำเสนอเรื่องตอบกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในกรณีนี้ไม่ได้เกิดประโยชน์ใด ๆ ต่อผู้ฟ้อง แต่เป็นการรายงานผลงานของหน่วยงานของรัฐ และเป็นการก่อให้เกิดความเห็นพ้องต้องกัน (Consensus) ว่าหน่วยงานของรัฐบาลเป็นหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือรับใช้ประชาชน ซึ่งอาจกล่าวได้ว่ารายการบ้านเมืองของเราเป็นเวทีในการสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับหน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง

ข. สื่อหนังสือพิมพ์ ในการนำเสนอคำชี้แจงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนี้ พบว่า หนังสือพิมพ์ทุกฉบับได้คัดเลือกเรื่องชี้แจงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องลงตีพิมพ์ในคอลัมน์ของตน โดยลักษณะการนำเสนอจะมีการนำเสนอโดยตรงไปตรงมา และจะไม่นำเสนอเรื่องชี้แจงที่เป็นการรายงานผลการปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกับสื่อวิทยุกระจายเสียง นอกจากนี้ยังพบว่าการนำเสนอเรื่องชี้แจงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะใช้ระยะเวลาที่น้อยกว่าการนำเสนอของสื่อวิทยุกระจายเสียงมาก ดังเช่นเรื่องร้องทุกข์ขอขยายเส้นทางเดินรถประจำทางลงพิมพ์ในคอลัมน์จดหมาย เมื่อวันที่ 19 เมษายน 2534 หลังจากนั้น 14 วัน คือวันที่ 8 พฤษภาคม

2534 คอลัมน์จดหมายใต้ตีพิมพ์คำชี้แจงจากองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ดังนี้

น.ส.พ.มติชน ฉบับประจำวันที่ 19 เมษายน 2534 ตามคอลัมน์ "จดหมาย" ได้เสนอข่าวความว่า ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ย่านถนนพุทธมณฑลสาย 1 ได้รับความเดือดร้อนในการเดินทาง จึงขอให้พิจารณาขยายเส้นทางรถโดยสารของช.มท.สายใดก็ได้ที่วิ่งผ่านถนนพุทธมณฑลสาย 1 ไปสุดทางที่วัดอินทราวาสบ้างความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ขอขอบคุณ น.ส.พ.มติชนที่กรุณาเป็นสื่อกลางแจ้งข่าวดังกล่าวให้ทราบ พร้อมนี้ขอชี้แจงว่า ถนนที่ผู้ร้องเรียนขอให้นำรถโดยสารเช่นสาย 79 หรือ 83 ซึ่งปกติสุดระยะทางที่ถนนพุทธมณฑลสาย 1 เข้าไปวิ่งบริการจนสุดทางที่วัดอินทราวาสนั้น เนื่องจากถนนสายดังกล่าวยังเป็นถนนที่ค่อนข้างคับแคบไม่สะดวกต่อการนำรถโดยสารประจำทางขนาดใหญ่เข้าไปวิ่งบริการ เช่น ความไม่สะดวกในการกลับรถ ความไม่ปลอดภัยในเรื่องอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นได้ง่ายแก่ผู้ใช้เส้นทางสัญจรดังกล่าว ลักษณะของถนนสายนี้จึงเหมาะสมสำหรับรถโดยสารขนาดเล็ก ที่จะวิ่งบริการมากกว่า ซึ่งปัจจุบันก็มีรถเมล์เล็กสาย 1475 วิ่งบริการอยู่แล้ว ซึ่งองค์การจะได้ควบคุมดูแลการจัดบริการของรถเมล์เล็กสายนี้ให้มากเพียงพอ เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับความสะดวกสบายต่อไป

นายอโนทัย อุเทนสุต

ผู้อำนวยการ

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

จะเห็นได้ว่าจากตัวอย่างที่ยกมานี้ การตีพิมพ์เรื่องชี้แจงของหนังสือพิมพ์ ทำให้ผู้ร้องทุกข์ได้รับประโยชน์มากกว่าการนำเสนอเรื่องชี้แจงผลงานของรายการบ้านเมืองของเรา และนอกจากการตีพิมพ์ การชี้แจงเรื่องร้องทุกข์จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว หนังสือพิมพ์ยังตีพิมพ์จดหมายรายงานผลกระทบจากการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ ที่ประชาชนส่งเข้ามารายงานผลด้วย เช่นกรณีเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการฉายภาพยนตร์ลามกที่ จ.นครสวรรค์ ลงคอลัมน์สารพันปัญหา วันที่ 7 ธันวาคม 2533 ซึ่งปรากฏว่าในวันที่ 13 ธันวาคม 2533 (6 วันต่อมา) คอลัมน์

สารพันปัญหา ก็ได้นำเสนอจดหมายการรายงานผลจากผู้ร้องทุกข์ ดังนี้

คุณจิ้งจกที่นับถือ

ตามที่คุณได้ตอบจดหมายของฉันเมื่อวันที่ 7 ธ.ค. เรื่องหนังสือที่นครสวรรค์นั้น ดิฉันขอรายงานผลงานของคุณให้คุณทราบ พอคุณลงข่าววันที่ 7 วันที่ 8 ทางโรงได้เปลี่ยนหน้าฉายทันที จากหนังสือที่ฉายอยู่ทุกวัน กลายเป็นหนังสือจินตกรรมตาไปเลย คุณช่วยบอก พล.ต.อ. สวัสดิ์ อมรวิวัฒน์ ด้วยว่าไม่ต้องมาแล้วที่นครสวรรค์ (ตำรวจมักมาเข้าไปก้าวหนึ่งเสมอ) เพราะทางโรงได้เปลี่ยนหนังเรียบร้อยแล้ว ที่ดิฉันเขียนบอกคุณนี้ เพื่อให้คุณภูมิใจว่า "ถึงแม้จิ้งจกจะตัวเล็ก แต่เสียงร้องก็ดังอยู่เสมอ"

จากตัวอย่างนี้ได้แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างในการนำเสนอเรื่องซึ่งแจ้งผลที่เกิดขึ้นระหว่างสื่อหนังสือพิมพ์กับวิทยุกระจายเสียงได้ดี ซึ่งตลอดระยะเวลาของการศึกษาไม่ปรากฏว่ารายการบ้านเมืองของเรานำเสนอจดหมาย รายงานผลการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนแต่อย่างใด

ค. สื่อวิทยุโทรทัศน์ จากการศึกษาพบว่าสื่อโทรทัศน์เป็นสื่อประเภทเดียวที่ไม่มี การนำเสนอชี้แจงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาทำการออกอากาศ ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากเวลาในการนำเสนอมีอยู่อย่างจำกัด ประกอบกับผู้ผลิตรายการเองก็ไม่ต้องการให้รายการในความรับผิดชอบของตนมีลักษณะไปในทางเป็นเครื่องมือในการรายงานผลงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นจดหมายชี้แจงต่าง ๆ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงไม่ได้รับการนำออกอากาศ

จากการศึกษาลักษณะการนำเสนอคำชี้แจงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังกล่าวนี้ สามารถพิจารณาได้ว่า การนำเสนอคำชี้แจงส่วนหนึ่งของรายการบ้านเมืองของเรา ไม่ได้เกิดประโยชน์แก่ผู้ร้องทุกข์ แต่จะเกิดประโยชน์แก่หน่วยงานที่ชี้แจงเพราะทำให้หน่วยงานนั้นมีภาพพจน์ในทางที่ดี ทั้งนี้ เพราะผู้ร้องทุกข์ได้ทราบผลการดำเนินการตามคำร้องทุกข์ ก่อนที่รายการจะนำคำชี้แจงนั้นออกอากาศ ในขณะที่คำชี้แจงที่ได้รับการนำเสนอผ่านหนังสือพิมพ์จะเกิดประโยชน์แก่ผู้ร้องทุกข์มากกว่าทั้งนี้เป็นผลจากหนังสือพิมพ์มีการนำเสนอในเวลาที่รวดเร็ว ซึ่ง

เป็นช่วงระยะเวลาที่ผู้ร้องทุกข์ยังคงติดตามเรื่องร้องทุกข์ของตนอยู่

แม้ว่าลักษณะการนำเสนอคำชี้แจงของสื่อวิทยุกระจายเสียงและหนังสือพิมพ์ส่วนหนึ่ง จะมีความแตกต่างกัน แต่ลักษณะเนื้อหา (content) ที่ปรากฏในเรื่องชี้แจงที่นำเสนอผ่าน สื่อมวลชนตลอดจน เนื้อหาในจดหมายชี้แจงเรื่องร้องทุกข์ที่นำมาศึกษาจะมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ดังจะได้อธิบายต่อไป

ลักษณะเนื้อหาที่ปรากฏในเรื่องชี้แจงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การตอบกลับเพื่อชี้แจงความคืบหน้าในการดำเนินการตามคำร้องทุกข์ที่ได้รับการนำเสนอผ่านสื่อมวลชนนี้ ประโยชน์อย่างหนึ่งคือเป็นการประชาสัมพันธ์หน่วยงานของรัฐด้วย ทั้งนี้ หากสื่อมวลชนนำเสนอคำชี้แจงจากหน่วยงานใด ๆ บ่อย ๆ จะทำให้ประชาชนผู้เป็นผู้รับสารของสื่อมวลชน เกิดความรู้สึกว่า หน่วยงานนั้นได้เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาและให้ความช่วยเหลือประชาชน อันจะทำให้หน่วยงานนั้นมีภาพลักษณ์ (image) ไปในทางที่ดีขึ้นในสายตาของผู้ร้องทุกข์ นอกจากนี้แล้วการชี้แจงมายังผู้ทำการสื่อสารมวลชนในบางกรณี เช่น เป็นเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการได้ ก็จะทำให้ผู้ร้องทุกข์ได้ทราบ และผู้ทำการสื่อสารมวลชนจะได้ไม่นำเสนอเรื่องร้องทุกข์นั้น ๆ อีก อันจะเป็นผลดีต่อหน่วยงานที่ชี้แจงเอง จากการศึกษาลักษณะเนื้อหาที่ปรากฏในเรื่องชี้แจงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนี้ พบว่าการชี้แจงเรื่องร้องทุกข์ 4 ลักษณะดังนี้

1. ชี้แจงว่ากำลังอยู่ในระหว่างการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือรับปากว่าจะดำเนินการ
การชี้แจงในลักษณะนี้ เป็นในลักษณะของการตอบรับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องว่าได้รับทราบเรื่องร้องทุกข์นั้นจากสื่อมวลชนแล้ว และได้ตอบกลับในทำนองที่ว่า หน่วยงานนั้นไม่ได้ตั้งใจนอนใจแต่ประการใด แต่มีปัญหาบางประการที่ไม่สามารถดำเนินการในทันทีทันใดได้ จึงได้ชี้แจงมายังผู้ทำการสื่อสารมวลชน ดังเช่นกรณีคำร้องทุกข์ขอสะพานในหนังสือพิมพ์มติชน ฉบับวันที่ 29 ธันวาคม 2533 ทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องชี้แจงรับปากว่าจะดำเนินการ โดยได้ตีพิมพ์ในคอลัมน์จดหมาย เมื่อวันที่ 31 มกราคม 2534 ดังนี้

คำชี้แจงเขตห้วยขวาง

สะพานหน้าวัดพลมานีย์

ตามที่หนังสือพิมพ์มติชน ฉบับประจำวันที่ 29 ธันวาคม 2533 ได้เสนอข่าวเกี่ยวกับขอให้ร้องผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครช่วยเร่งสร้างสะพานหน้าวัดพลมานีย์ที่ข้ามคลองประเวศบุรีรัมย์ด้วยนั้น

กองก่อสร้างและบูรณะ สำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร ได้ตรวจสอบแล้วปรากฏว่า ขณะนี้เรื่องดังกล่าวอยู่ในระหว่างการพิจารณาให้ยืมเงินสะสมมาดำเนินการก่อสร้างสะพานหน้าวัดพลมานีย์และกำลังจะประกวดราคาจ้างเหมา ซึ่งคาดว่าจะได้รับจ้างมาดำเนินการสร้างสะพานดังกล่าวในเร็ว ๆ นี้

นายสนั่น ประศาสน์ศิลป์

ผู้อำนวยการกอง ก่อสร้างและบูรณะ

สำนักงานโยธา

การชี้แจงในลักษณะดังกล่าวนี้ สามารถพิจารณาได้ว่า หากถึงเวลาที่สมควรแล้ว เรื่องร้องทุกข์นั้นได้รับการแก้ไขก็จะทำให้ผลการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์นั้นมีลักษณะในการเป็นกลไกการควบคุมทางสังคม (Social Control) ในทางตรงกันข้ามหากชี้แจงรับปากว่าจะทำแต่ไม่ทำก็จะทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นระหว่างฝ่ายประชาชนผู้ร้องทุกข์กับฝ่ายหน่วยงานของรัฐได้ และถ้าความขัดแย้งนั้นเป็นความขัดแย้งกับประชาชนจำนวนมาก ก็อาจกลายเป็นความขัดแย้งทางสังคมได้ (Social Conflict)

2. ชี้แจงว่าได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว และพบว่าไม่มีเรื่องปรากฏดังคำร้องทุกข์ กรณีนี้มักเกิดขึ้นกับเรื่องร้องทุกข์ 2 ประเภท กล่าวคือ ประเภทแรกมักเป็นเรื่องเกี่ยวกับความประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ เมื่อมีผู้ร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน ผู้บังคับบัญชาก็จะรายงานผลแจ้งมายังสื่อมวลชน ซึ่งมักจะชี้แจงว่า "ไม่เป็นความจริงแต่ประการใด" โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการนำเสนอของรายการบ้านเมืองของเรา กรมประชาสัมพันธ์ ในขณะที่เรื่องอีกประเภทหนึ่งเป็นเรื่องที่ผู้กระทำมิชอบสามารถแก้ไขได้โดยเร็วก่อนที่เจ้าหน้าที่จะไปทำการตรวจสอบ เช่น กรณีโรงภาพยนตร์แห่งหนึ่งในจังหวัดนครสวรรค์ ได้จัดฉายภาพยนตร์ลามก

อนาจาร เมื่อหนังสือพิมพ์นำเสนอเรื่องร้องทุกข์ เจ้าของกิจการโรงภาพยนตร์ก็จะเปลี่ยนภาพยนตร์ที่ฉายโดยทันทีก่อนที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจะเข้าดำเนินการตรวจค้น โดยลักษณะเช่นนี้มักทำให้เรื่องชี้แจงปรากฏออกมาในทำนองที่ว่า "ตรวจสอบแล้วพบว่าไม่มีเรื่องดังคำร้องแต่อย่างใด"

การชี้แจงในลักษณะดังกล่าวนี้ ได้พบว่า ในรายการบ้านเมืองของเรา ได้นำเสนอเรื่องต่างจากการชี้แจงของหนังสือพิมพ์ ซึ่งในการนำเสนอ นั้นนอกจากจะชี้แจงว่าเรื่องร้องทุกข์นั้น ไม่เป็นความจริงแล้วยังมีการรายงานผลงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วย ดังเช่นกรณีราษฎร จ.นครสวรรค์ ได้ร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และได้ชี้แจงออกอากาศในวันที่ 26 เมษายน 2534 ดังนี้

ราษฎรผู้หนึ่ง (ปกปิดนาม) อยู่หมู่ 17 บ้านลานหมาในตำบลห้วยน้ำหอม อำเภอลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ ร้องเรียนว่า ราษฎรหมู่บ้านผู้ร้องได้เข้าทำกินในพื้นที่ป่าสงวนเป็นเวลา 4-5 ปีแล้ว ต่อมาถูกเจ้าหน้าที่ตำรวจป่าไม้จับกุมดำเนินคดี จึงมีความข้องใจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมที่ดินที่ได้ใช้รถแทรกเตอร์เข้าไปทำลายป่าไม้ในเขตพื้นที่หมู่ที่ 16 และ 17 เป็นจำนวนหลายพันไร่ ทำไมไม่มีเจ้าหน้าที่ไปดำเนินการจับกุมแต่อย่างใด จึงขอให้ทางราชการตรวจสอบและให้ความเป็นธรรมด้วย

เรื่องนี้ ร้อยตรี บรรณเลิศ รัชตกุล ชี้แจงว่า กรมป่าไม้ขอเรียนผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการตรวจปราบปรามผู้บุกรุกทำลายป่าในท้องที่หมู่ที่ 16, 17 ตำบลห้วยน้ำหอม อำเภอลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ ปรากฏว่า ไม่พบว่ามีนายทุนใช้รถแทรกเตอร์เข้าไปทำลายป่าไม้แต่อย่างใด คงมีแต่ราษฎรในท้องที่เข้าไปยึดถือทำกินในพื้นที่ป่ามาเป็นเวลานานแล้ว อนึ่ง ในรอบปี 2533 เจ้าหน้าที่ป่าไม้สามารถจับกุมผู้กระทำผิดได้ 39 คดี ผู้ต้องหา 37 รวมเนื้อที่ป่า 746 ไร่

จากลักษณะตัวอย่างผลการร้องทุกข์ของราษฎรจังหวัดนครสวรรค์นี้ ได้แสดงให้เห็นว่ารายการบ้านเมืองของเราได้ทำหน้าที่เป็นกระบอกเสียงเพื่อการรายงานผลงานของหน่วยงานของรัฐอย่างเต็มที่

ตัวอย่างที่น่าสนใจอีกตัวอย่างหนึ่งคือ การชี้แจงที่ระบุว่าไม่ได้เป็นจริงดังคำร้องเรียนหรือพบว่าไม่มีเรื่องดังกล่าวเกิดขึ้น เช่น กรณีของเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับพ่อค้าแม่ค้าขายอาหารบนทางเท้า แล้วเปิดฝาบ่อน้ำที่ระบายน้ำเพื่อทิ้งเศษอาหาร ในซอยเพชรบุรี 19 เรื่องนี้ หนังสือพิมพ์มติชน และรายการคุณบอกมาต่างได้นำกันเสนอเรื่องร้องทุกข์ แล้วผลตอบกลับได้ปรากฏออกมาในลักษณะเดียวกัน โดยสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ได้ออกจดหมายลงวันที่ 21 ธันวาคม 2533 ชี้แจงเรื่องนี้ต่อรายการคุณบอกมาว่า

ตามที่รายการคุณบอกมา ประจำวันที่ 9 ธันวาคม 2533 ได้เสนอข่าวเรื่อง "ที่ซอยเพชรบุรี 19 มีผู้ใช้ทางเดินเท้าขายบะหมี่หมูแดง ตั้งโต๊ะเก้าอี้กีดขวางทางสัญจรไปมา และเปิดท่อระบายน้ำริมถนนเพื่อทิ้งเศษอาหาร สิ่งกลิ่นเน่าเหม็น" นั้น

สำนักงานเขตราชเทวี ได้ตรวจสอบแล้วปรากฏว่า ผู้ค้ารายดังกล่าวคือ นางสาวจินตนา ลักณาพาชื่นกุล ซึ่งขายบะหมี่หมูแดง ได้ตั้งโต๊ะเก้าอี้กีดขวางทางสัญจรของประชาชน แต่มิได้ทิ้งเศษอาหารลงในท่อระบายน้ำ จึงได้ส่งตัวดำเนินคดีในข้อหาตั้งโต๊ะขายอาหารบนทางเท้า เกะกะกีดขวางทางสัญจรที่สถานีตำรวจนครบาลพญาไท ตามคดีเปรียบเทียบปรับที่ 554/2533 ลงวันที่ 18 ธันวาคม 2533 พร้อมนี้ได้ส่งการให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ติดตามผล และหมั่นตรวจพื้นที่ หากพบการกระทำผิดอีกจะได้ดำเนินคดีโดยเจียบขาดต่อไป

และในเรื่องเดียวกันนี้ก็ยังมีเรื่องชี้แจงลงคอลัมน์จดหมาย ฉบับวันที่ 8 มีนาคม 2534 ดังนี้

ตามที่หนังสือพิมพ์มติชนฉบับประจำวันพุธที่ 9 มกราคม 2534 ได้เสนอข่าวพอสรุปได้ว่า มีร้านขายอาหารเปิดฝาบ่อน้ำที่ระบายน้ำเพื่อทิ้งเศษอาหารส่งกลิ่นเหม็นคั่ง

ไปหมด และอาศัยบริเวณอาคารราชวิถี-รางน้ำ เจอท่อน้ำเป็นพิชอีกนั้น... ขอชี้แจง
ให้ทราบว่า ได้ส่งเจ้าหน้าที่ไปตรวจสอบซอยเพชรบุรี 19 แล้ว ไม่พบฝาปิดฝักท่อ
ระบายน้ำเปิดแต่อย่างใด ส่วนบริเวณอาคารราชวิถี-รางน้ำ เจ้าหน้าที่ได้ตรวจสอบ
แล้ว ไม่ปรากฏมีท่อระบายน้ำชำรุดแต่อย่างใด

อย่างไรก็ตามการชี้แจงในลักษณะที่ไม่พบว่ามีเรื่องปรากฏตามคำร้องทุกขันั้น หน่วย
 งานที่เกี่ยวข้องไม่ได้ปฏิเสธว่า เรื่องร้องทุกขันั้นเป็นความเท็จแต่เป็นการชี้แจงจากผลของ
 การตรวจสอบชั่วคราว อันเป็นไปตามระเบียบวิธีปฏิบัติงานของทางราชการ ซึ่งโดย
 ความเป็นจริงแล้วเรื่องดังกล่าวทุกขันั้นอาจจะมีหรือไม่มีจริงก็ได้

3. ชี้แจงว่าไม่สามารถดำเนินการตามเรื่องร้องทุกขัได้ หรืออาจไม่ได้เป็นบางส่วน
 เรื่องร้องทุกขัเป็นจำนวนมากที่ได้รับการนำเสนอผ่านสื่อมวลชนเป็นเรื่องที่ยากแก่การตรวจสอบ
 ข้อเท็จจริง เช่น เรื่องการคอร์ปชั่นของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในขณะที่เรื่องบางประเภทแม้จะ
 ตรวจสอบข้อเท็จจริงได้โดยทันที แต่มีข้อจำกัดบางอย่างทำให้ไม่สามารถดำเนินการตามคำร้อง
 ทุกขัได้ เช่น อาจติดขัดเรื่องงบประมาณ อาจติดขัดทางด้านระเบียบวิธีปฏิบัติ ดังนั้นเรื่อง
 ลักษณะดังกล่าวนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะชี้แจงว่าไม่สามารถดำเนินการได้ ซึ่งอาจจะไม่ได้
 ทั้งหมด หรืออาจไม่ได้เป็นบางส่วน ดังเช่นเรื่องร้องทุกขัที่ได้รับการนำเสนอในรายการคุณบอก
 มา เมื่อวันที่ 20 มกราคม 2534 ได้ร้องทุกขัขอสุชาสารณะที่บริเวณใกล้ท่าเนียบรัฐบาล
 เป็นผลให้สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ได้มีจดหมายชี้แจงลงวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2534
 ดังนี้

ตามที่ "รายการคุณบอกมา" ของไทยทีวีสี ช่อง 3 ประจำวันอาทิตย์ที่ 20
 มกราคม 2534 ได้เสนอข่าวกรณีขอสุชาสารณะที่บริเวณใกล้ท่าเนียบรัฐบาลนั้น
 สำนักงานเขตดุสิต ได้จัดเจ้าหน้าที่ไปสำรวจบริเวณใกล้ท่าเนียบรัฐบาลแล้ว
 ปรากฏว่า ไม่มีพื้นที่ที่เหมาะสมที่จะจัดตั้งสุชาสารณะ เนื่องจากใกล้สถานที่ราชการ
 และสถานที่ท่องเที่ยว เช่น วัดและโรงเรียนเบญจมบพิตร สำนักงาน ก.พ. และ
 ท่าเนียบรัฐบาล จึงไม่อาจดำเนินการได้

นอกจากเรื่องร้องทุกข์ที่เป็นเรื่องของสาธารณะดังตัวอย่างข้างต้นนี้แล้ว เรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาในระดับบุคคลบางเรื่องก็ได้รับการปฏิเสธจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ เพราะคุณสมบัติเฉพาะของตัวผู้ร้องทุกข์ ขัดต่อระเบียบในการที่จะได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยงานนั้น ดังเช่นกรณีของนายสมัย เรียงศักดิ์ ได้ร้องทุกข์ขอที่ดินทำกิน ผ่านรายการบ้านเมืองของเรา และทางรายการได้ออกอากาศชี้แจงเรื่องนี้เมื่อวันที่ 7 ธันวาคม 2533 ดังนี้

นายสมัย เรียงศักดิ์ หมู่ 1 ตำบลวังชมพู อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ ร้องเรียนว่า ผู้ร้องมีฐานะยากจน ไม่มีที่ดินทำกินเป็นของตนเอง ขอให้ทางราชการช่วยเหลือตามควรแก่กรณี

เรื่องนี้ นายอาลัย อิงคะวณิช ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี รักษาราชการแทนรองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ชี้แจงว่า สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า ข้อเท็จจริงที่ผู้ร้องแจ้งมามีรายละเอียดไม่เพียงพอที่จะพิจารณาให้ความช่วยเหลือได้ จึงได้มีหนังสือขอทราบรายละเอียดเพิ่มเติมไปยังผู้ร้อง พร้อมทั้งขอให้คณะอนุกรรมการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนส่วนอำเภอที่ผู้ร้องมีภูมิลำเนาดังกล่าว ตรวจสอบข้อเท็จจริงว่า ผู้ร้องเป็นผู้มีสิทธิที่จะขอรับความช่วยเหลือตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน พ.ศ. 2528 หรือไม่ ทั้งนี้ เพื่อประกอบการพิจารณาต่อไป ต่อมาคณะอนุกรรมการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน (อชก.) ส่วนอำเภอหนองบัวแดง แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสภาพความเป็นอยู่ของผู้ร้อง ปรากฏว่าผู้ร้องอายุ 63 ปี เป็นผู้อยู่ในวัยชรา หากทางราชการจัดสรรที่ดินทำกินให้เกรงว่าจะไม่สามารถประกอบอาชีพเกษตรกรรมได้ เพราะอาชีพเกษตรกรรมเป็นอาชีพที่ต้องตรากตรำ ประกอบกับสมาชิกในครอบครัวของผู้ร้องมีร่างกายไม่แข็งแรง และสมบูรณ์พอที่จะช่วยเหลือประกอบอาชีพเกษตรกรรมได้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจึงได้ยุติเรื่องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน พ.ศ. 2528

การนำเสนอเรื่องชี้แจงเรื่องร้องทุกข์ ที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่สามารถดำเนินการให้ได้ จะทำให้ผู้ร้องทุกข์ได้ทราบผลเพื่อที่จะได้หาทางแก้ปัญหาของตนเองในวิถีทางอื่นต่อไป และจะได้ทำให้ผู้ทำการสื่อสารมวลชน ไม่นำเสนอเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวอีกจนกว่าบริบทของเรื่องร้องทุกข์นั้น ๆ จะเปลี่ยนไป

4. ชี้แจงว่ากำลังอยู่ในระหว่างดำเนินการ หรือได้ดำเนินการตามคำร้องทุกข์เรียบร้อยแล้ว คำชี้แจงในลักษณะนี้เป็นสิ่งที่ผู้ร้องทุกข์ ต้องการมากที่สุด และเป็นหลักฐานที่ดีที่จะยืนยันถึงศักยภาพของสื่อมวลชนในการเป็นกลไกของการควบคุมทางสังคม (Social Control) ทั้งนี้เราต้องตั้งข้อสันนิษฐานไว้ก่อนว่า คำชี้แจงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่เป็นความเท็จ ซึ่งสื่อมวลชนทุกประเภทต่างก็มีความคาดหวังว่า เรื่องร้องทุกข์ที่ตนได้เลือกนำเสนอ จะได้รับการตอบกลับในทางที่ดีจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเมื่อเรื่องร้องทุกข์นั้นได้รับการแก้ไขก็จะเป็นการแสดงให้เห็นว่า ผลของการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน ได้ทำให้ประชาชนสามารถพึ่งพาสื่อมวลชนได้ ซึ่งลักษณะของการชี้แจงเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วนั้น มักมีการชี้แจงอย่างตรงไปตรงมา ดังกรณีที่รายการคุณบอกมาได้เสนอเรื่องพิจารณาจรรยาบรรณเมื่อวันที่ 13 มกราคม 2534 เป็นผลให้กองก่อสร้างและบูรณะสำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร ได้มีจดหมายชี้แจงถึงรายการคุณบอกมา ลงวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2534 ดังนี้

ตามหนังสือที่อ้างถึง ได้เสนอข่าวเกี่ยวกับถนนรกรางเก่า ช่วงที่ติดกับสุขุมวิท 50
 ผนวจรรยาบรรณเสียหาย ตามรายละเอียดที่แจ้ง นั้น
 กองก่อสร้างและบูรณะ สำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร ได้ตรวจสอบและ
ดำเนินการจัดซ่อมถนนรกรางเก่า ช่วงติดกับสุขุมวิท 60 เสร็จเรียบร้อยแล้ว

จากตัวอย่างดังกล่าวนี้ เป็นลักษณะของเรื่องร้องทุกข์โดยที่ปัญหาความเดือดร้อนนั้นได้เกิดขึ้นแล้ว แต่ในอีกลักษณะหนึ่งที่น่าสนใจคือ ปัญหานั้นยังไม่เกิดขึ้นแต่ด้วยกระบวนการเรียนรู้ทางสังคม (socialization) ของผู้ร้องทุกข์ ทำให้ผู้ร้องทุกข์เชื่อว่า ถ้าปล่อยให้การดำเนินงานบางอย่างเป็นไปเหมือนที่เคยกระทำมา ก็จะทำให้เกิดความเดือดร้อนขึ้นได้ จึงได้ทำการร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน ดังกรณีเรื่องร้องทุกข์ผ่านคอลัมน์สารพันปัญหา ฉบับวันที่ 25

มกราคม 2534 ซึ่งผู้ร้องทุกข์ชาวสิงห์บุรีคนหนึ่งได้ร้องทุกข์ว่า การจัดงานกาชาดของจังหวัดต่าง ๆ ทำให้มีเรื่องไม่ดั่งงามเกิดขึ้น เช่น การจัดงานกาชาดลพบุรีได้มีเรื่องอื้อฉาวของ "ม้ากาชาด" จนกระทบกระเทือนถึงรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย และได้ร้องทุกข์แสดงความไม่เห็นด้วยที่งานกาชาดสิงห์บุรีที่จะจัดในเดือนกุมภาพันธ์ 2534 จะจัดให้มีม้ากาชาด ทั้งยังไม่เห็นด้วยที่ใช้พยาบาลไปหมนม้ากาชาด

จากการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์เรื่องนี้ของคอลัมน์สารพันปัญหา ทำให้สำนักงานสารนิเทศ กระทรวงมหาดไทย ได้มีจดหมายชี้แจง ลงวันที่ 25 มกราคม 2534 (วันเดียวกับที่คอลัมน์สารพันปัญหาได้เสนอเรื่องร้องทุกข์เรื่องนี้) และได้รับการนำเสนอในคอลัมน์สารพันปัญหา ในวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2534 ดังนี้

ตามที่หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ฉบับประจำวันที่ 25 มกราคม 2534 คอลัมน์สารพันปัญหา โดย จิ้งจกสีเขียว ได้ลงนิพนธ์จดหมายจากผู้ใช้ชื่อว่า "คนสิงห์บุรีคนหนึ่ง" ซึ่งได้แสดงความเห็นผ่านคอลัมน์ดังกล่าวในทำนองไม่เห็นด้วยกับที่จังหวัดสิงห์บุรีจะจัดให้มี "ม้ากาชาด" ในงานกาชาดสิงห์บุรี โดยให้พยาบาลทำหน้าที่หมนม้ากาชาดนั้น

กระทรวงมหาดไทย ได้รับรายงานข้อเท็จจริงในเรื่องดังกล่าวจากจังหวัดสิงห์บุรีว่า งานกาชาดจังหวัดสิงห์บุรี ได้จัดให้มีม้ากาชาดเป็นประจำทุกปี และการจัดแต่ละครั้งได้ขออนุญาตต่อกระทรวงมหาดไทยทุกครั้ง สำหรับในปีนี้จังหวัดสิงห์บุรีได้ขออนุญาตกระทรวงมหาดไทยจัดให้มีม้ากาชาด ที่บริเวณสนามกีฬาจังหวัดสิงห์บุรี ในระหว่างวันที่ 12-14 กุมภาพันธ์ 2534 อย่างไรก็ดี เพื่อยุติปัญหาต่าง ๆ และภาพพจน์อันไม่ดั่งงามดังกล่าว จังหวัดสิงห์บุรีและคณะกรรมการเหล่ากาชาดจังหวัดสิงห์บุรี จึงได้พิจารณางดการจัดม้ากาชาดในงานดังกล่าวแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

อย่างไรก็ดี แม้ว่าคอลัมน์สารพันปัญหาจะนำเสนอจดหมายชี้แจงฉบับนี้ หลังจากที่งานกาชาดสิงห์บุรีได้สิ้นสุดไปแล้ว 1 วัน แต่จดหมายลงวันที่ 25 มกราคม 2534 ฉบับนี้ ได้แสดง

ให้เห็นถึงการตอบกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี

ลักษณะเนื้อหาที่ปรากฏในเรื่องชี้แจงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่เป็นที่พึงประสงค์มากที่สุดของผู้ร้องทุกข์ และผู้ทำการสื่อสารมวลชนคือ การชี้แจงว่าได้ดำเนินการให้แล้วหรือกำลังอยู่ในระหว่างการดำเนินงาน ซึ่งเป็นผลกระทบทางด้านพฤติกรรมที่มีต่อหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ โดยผลกระทบในลักษณะนี้จัดเป็นกลไกในการควบคุมทางสังคม ที่ได้ทำให้ประชาชนสามารถพึ่งพาสื่อมวลชนได้ ดังจะกล่าวต่อไป

การนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนกับผลในการควบคุมทางสังคม

ผลการตอบกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในลักษณะของการดำเนินการตามคำร้องทุกข์นี้ถือได้ว่า ได้ทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้แสดงบทบาทหน้าที่ตามความคาดหวังของคนในสังคม ดังนั้นการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนนี้ ถือเป็นกลไกในการควบคุมทางสังคมอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อเรื่องร้องทุกข์ได้รับการตอบสนองเป็นที่น่าพอใจแก่ผู้ร้องทุกข์แต่อย่างไรก็ตามหากเรื่องร้องทุกข์ใดไม่ได้รับการตอบกลับหรือไม่ได้รับความเอาใจใส่จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็จะทำให้การนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนเป็นเรื่องไร้ผลในทางปฏิบัติ ทั้งนี้เพราะการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน เป็นกลไกการควบคุมทางสังคมอย่างไม่เป็นทางการ (Informal control) กล่าวคือไม่มีข้อกำหนดใด ๆ ว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องดำเนินการตามเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน แต่จากการศึกษาได้พบว่า การนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนเป็นการสร้างแรงกดดันทางสังคม (Social Pressure) ทั้งนี้สืบเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรต่าง ๆ จะต้องมีสายงานของการบังคับบัญชาซึ่งผู้บังคับบัญชา ย่อมไม่พอใจที่เจ้าหน้าที่ในฝ่ายที่ตนรับผิดชอบบกร่องต่อหน้าที่ ความไม่พอใจดังกล่าวนี้เป็นการสร้างแรงกดดันแก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้เร่งดำเนินการตามคำร้องทุกข์ แต่ข้อจำกัดประการสำคัญก็คือ เรื่องร้องทุกข์จำนวนไม่น้อยที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในองค์กรโดยตรง แต่จะเป็นการร้องทุกข์ในระดับขององค์กรทั้งองค์กร ซึ่งลักษณะเช่นนี้ผู้ที่ได้รับแรงกดดันทางสังคมมักจะเป็นระดับของผู้บริหารที่มีหน้าที่ในการสั่งการ โดยวิธีการปฏิบัติก็จะเป็นการสั่งการต่อไปตามลำดับชั้นให้ดำเนินการตามเรื่องร้องทุกข์นั้น

ลักษณะอีกประการหนึ่งของผลจากการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน คือ การก่อให้เกิดความขัดแย้งทางสังคม (Social Conflict) ซึ่งวัชรรา คลายนาทร (2530) ได้ให้ความหมายของความขัดแย้งทางสังคมว่าหมายถึง กระบวนการที่บุคคลหรือกลุ่มมีการแข่งขัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือสิ่งตอบแทนอันมีจำกัด แต่บุคคลหรือกลุ่มพยายามที่จะกำจัดคู่แข่ง มิให้บรรลุเป้าหมายนั้น โดยอาจใช้วิธีการต่าง ๆ ทั้งที่อยู่ในขอบข่ายของบรรทัดฐานทางสังคม หรือ เป็นการละเมิดบรรทัดฐานของสังคม

การนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนนั้น หากเรื่องร้องทุกข์ไม่ได้รับการตอบสนอง อย่างเป็นที่น่าพอใจแก่ผู้ร้องทุกข์แล้วอาจจะทำให้เกิดความขัดแย้งทางสังคมได้ อาทิ เรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการประพฤตินิชอบของนักการเมือง หรือในระดับของชุมชน เมื่อประชาชนหลายคน ได้ร่วมกันร้องทุกข์ถึงความประพฤตินิชอบของกำนัน แต่เมื่อมีการชี้แจงว่ากำนันประพฤตินิชอบแล้ว ก็ย่อมทำให้เกิดความขัดแย้งยิ่งขึ้นระหว่างกลุ่มผู้ร้องทุกข์กับผู้ถูกกล่าวหา

ในลักษณะของการร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนในฐานะที่เป็นกลไกในการควบคุมทางสังคมนี้ ผู้วิจัยได้พบว่า เรื่องร้องทุกข์ที่จะได้รับการปฏิบัติตามคำร้องทุกข์มากที่สุด จะเป็นเรื่องร้องทุกข์ ที่หน่วยงานที่มีอำนาจของรัฐได้แสดงบทบาทเป็น "ตัวกลาง" ระหว่างผู้ร้องทุกข์กับผู้ที่เป็ต้นเหตุของความทุกข์ กล่าวคือผู้ร้องทุกข์ได้ร้องขอให้หน่วยงานที่มีอำนาจของรัฐ ได้ใช้อำนาจหน้าที่ในการบังคับหรือควบคุมให้ผู้ที่เป็นผู้ก่อเหตุแห่งความทุกข์นั้นได้ปฏิบัติตามให้เป็นไปตามบรรทัดฐานของสังคม ดังเช่นเรื่องร้องทุกข์จากบริษัททีโอเอจำกัด ลงพิมพ์ในคอลัมน์จดหมาย วันที่ 25 มีนาคม 2534 ดังนี้

เนื่องด้วยบริษัททีโอเอ จำกัด รวมทั้งพนักงานอีกประมาณ 300 คน ได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมากจากการก่อสร้างคอนโดมิเนียม โครงการโมเดิร์นทาวน์ ซึ่งมีบริษัทเบอร์โก จำกัด เป็นเจ้าของโครงการ กล่าวคือ

1. วัสดุก่อสร้างจากหิน ปูน ไม้ หล่นใส่อาคารสำนักงาน โกดังเก็บสินค้าเป็นประจำเกือบทุกวัน ทำให้ทรัพย์สินบริษัทเกิดความเสียหาย
2. กรณีใหญ่ที่เกิดขึ้น

2.1 เบ้าไม่ปูขนาดเท่าโถ่งน้ำหล่นจากครนในระดับความสูงของตึก 8 ชั้น
ใส่หลังคาสำนักงานที่โอเอ แต่เนื่องจากเป็นเวลากลางคืน จึงไม่มีผู้ใดได้รับอันตราย
นอกจากทรัพย์สินเสียหาย

2.2 เหล็กตัว U ยาวประมาณ 3 เมตร กว้างประมาณ 20 ซม. หล่นใส่
โกดังเก็บสินค้า ทำให้ทรัพย์สินเสียหายประมาณ 30,000 บาท

2.3 คนงานก่อสร้างหญิงตกลงมาตายในเขตพื้นที่ของบริษัท ทีโอเอ ซึ่งคน
งานหญิงนั้นอยู่ในระหว่างตั้งครรภ์ได้ 4 เดือน

จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทางบริษัทได้ขอเจรจากับทางเจ้าของโครงการเพื่อหา
มาตรการในการระวังรักษาความปลอดภัย อาทิ แพงตาข่ายกัน แต่ก็ไม่ได้รับความ
ร่วมมือ ซึ่งในขณะนี้ ขวัญกำลังใจของพนักงานผู้ปฏิบัติงานอยู่ในสภาพที่ย่ำแย่ เนื่อง
จากไม่ทราบว่าจะเมื่อไรจะมีอะไรหล่นใส่ตัวเขาอีก

ทางบริษัทจึงใคร่ขอความเป็นธรรมจากหนังสือพิมพ์มติชน เพื่อที่อย่างน้อยที่สุดให้
หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องรับทราบปัญหาบ้าง และขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้

จากตัวอย่างดังกล่าวนี้ บริษัททีโอเอ จำกัด ต้องการให้หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง
ช่องเข้ามาเป็น "ตัวกลาง" หรือจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของบริษัท แต่อย่างไร
ก็ตามจากการนำเสนอเรื่องนี้ผ่านสื่อมวลชน ทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ต้องเข้ามาดำเนินการ
กล่าวคือ บริษัทคู่กรณี คือ บริษัทเบอร์โก จำกัด ได้มีจดหมายชี้แจงลงพิมพ์ในคอลัมน์จดหมาย
วันที่ 27 มีนาคม 2534 ดังนี้

ตามที่ทางบริษัททีโอเอ จำกัด ได้มีหนังสือร้องทุกข์ไปยังบรรณาธิการหนังสือพิมพ์
มติชนรายวัน (25 มีนาคม 2534) ว่า มักมีเศษวัตถุตกลงจากอาคารที่กำลังก่อสร้าง
สร้างในหน่วยงานโครงการโมเดิร์น ทาวน์ ซึ่งอยู่ริมถนนเอกมัย (สุขุมวิท 63)
และติดกับสำนักงานของบริษัททีโอเอ จำกัด ได้รับความเดือดร้อนรำคาญนั้น บริษัท
ขอเรียนชี้แจงดังนี้

1) บริษัทตระหนักและทราบถึงความเดือดร้อนดังกล่าว จากการก่อสร้างทุก
ครั้งที่เกิดปัญหา ทางหน่วยงานได้รับเร่งจัดการซ่อมแซม ความเสียหายที่เกิดขึ้น

ทั้งยังหามาตรการป้องกันความปลอดภัยที่เกิดขึ้น ซึ่งที่ผ่านมายังไม่เพียงพอ

2) ขณะนี้บริษัทได้มีตัวแทนไปชี้แจงและขอคำแนะนำจากผู้บริหาร บริษัทสิทีโอเอ จำกัด ถึงแนวทางการป้องกันมิให้เกิดอันตรายแก่ทรัพย์สิน ชีวิตและร่างกาย ที่จะเกิดขึ้นทั้งต่อพนักงานและบริษัทสิทีโอเอ จำกัด ผู้อยู่อาศัยใกล้เคียง ตลอดจนคนงาน เจ้าหน้าที่ที่ทำงานในหน่วยงานก่อสร้างด้วย

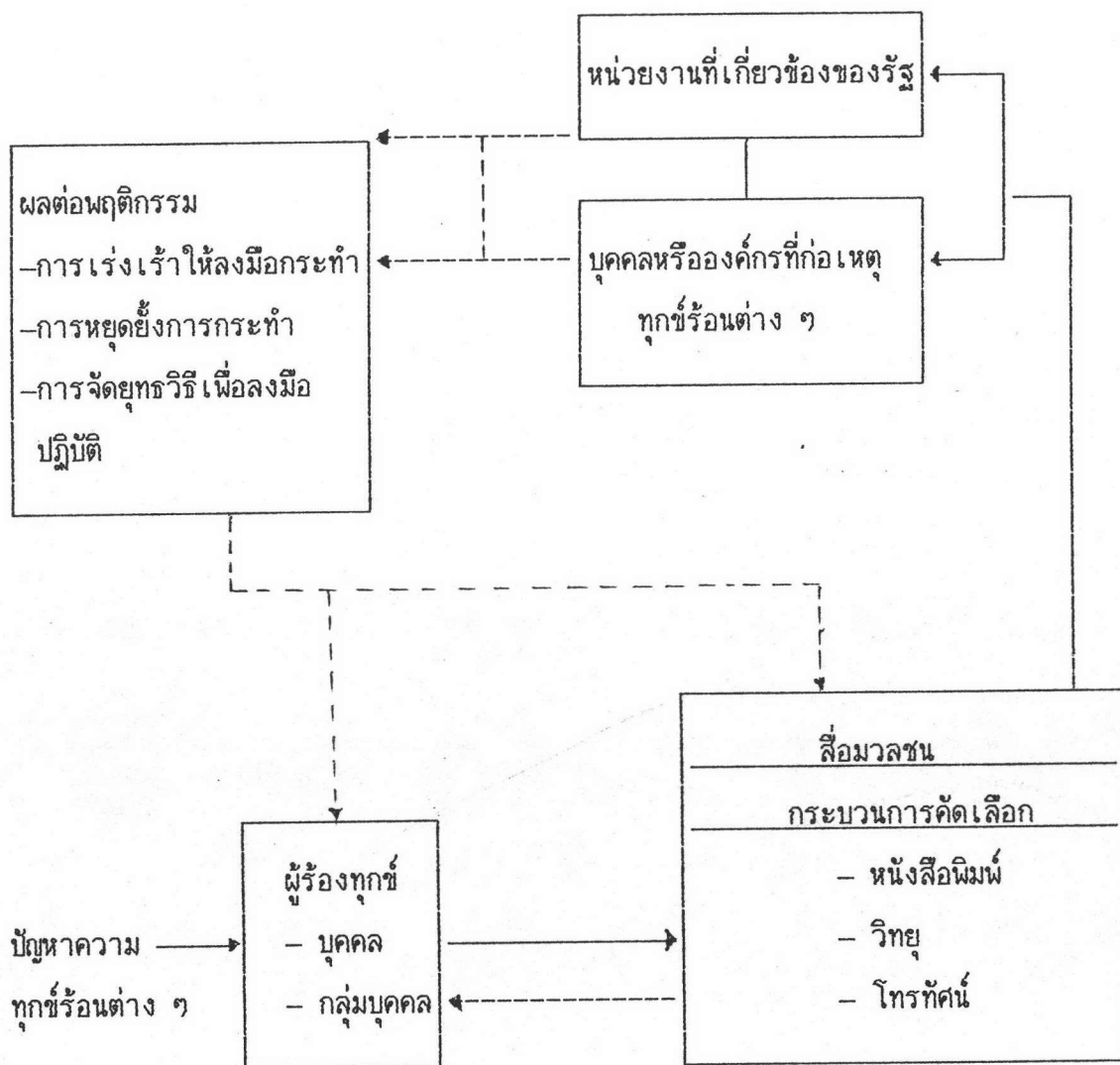
3) ขณะเดียวกันบริษัทได้ให้หน่วยงานจัดทำแผงเหล็กมีผ้าใบ คลุมรอบอาคาร บนบริเวณด้านบนของอาคาร เพื่อป้องกันวัตถุตกลง นอกจากนี้ จะดำเนินการทำให้ผ้าใบคลุมอาคารลงมาด้วย เพื่อป้องกันฝุ่นละอองและเศษวัตถุตกลงอีกชั้นหนึ่ง โดยจะทำให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน นับจากนี้

บริษัท เข้าใจถึงความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น และขอรับรองว่าจะพยายามมิให้เกิดปัญหาดังกล่าวนี้อีกต่อไป

จากการตอบชี้แจง เรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวนี้ ทำให้เห็นได้ถึงศักยภาพของสื่อมวลชนในการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ที่หน่วยงานของรัฐ ได้แสดงบทบาทในการเป็น "ตัวกลาง" ซึ่งทำให้ผู้ที่ก่อเหตุแห่งความทุกข์นั้น ได้ตระหนักว่า หากยอมให้หน่วยงานของรัฐเข้ามาดำเนินการอาจก่อให้เกิดผลในทางลบมากกว่าที่ควรจะเป็น จึงได้หาทางแก้ไขความเดือดร้อนให้แก่ผู้ร้องทุกข์ ซึ่งเป็นลักษณะของการประนีประนอม (compromise) ซึ่งจากการศึกษาพบว่าผลในการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนจำนวนหนึ่ง จะก่อให้เกิดการประนีประนอม

ผลกระทบต่อพฤติกรรมที่เกิดขึ้นกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมักจะปรากฏออกมาในลักษณะ 3 ประการ คือ การเร่งรัดให้ลงมือกระทำ การหยุดยั้งการกระทำ และการจัดให้มียุทธวิธีหรือวิธีการเพื่อการลงมือปฏิบัติ ซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะของเรื่องร้องทุกข์ว่า มีการร้องขอในลักษณะใด ซึ่งผลกระทบต่อพฤติกรรมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนี้ ได้ทำให้เกิดผลกระทบต่อสื่อมวลชน และผู้ร้องทุกข์ดังอธิบายตามแผนภาพที่ 5 นี้

แผนภาพที่ 5 : แผนภาพแสดงผลกระทบจากการร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนที่มีผลต่อพฤติกรรมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



ที่มา : ผลการศึกษาของผู้วิจัย

- > หมายถึง ทิศทางการเคลื่อนที่ของเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน
 - - - - -> หมายถึง ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน

แผนภาพดังกล่าวข้างต้นนี้เป็นแผนภาพที่มุ่งอธิบายถึงผลกระทบจากการร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนที่มีผลต่อพฤติกรรมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

แหล่งเริ่มต้นของปัญหาความทุกข์ร้อนต่าง ๆ อาจเกิดมาจากบุคคล กลุ่มบุคคลหรือองค์กรต่าง ๆ ในสังคม ครั้นเมื่อเกิดเหตุแห่งทุกข์แล้ว ผู้ที่เกิดความไม่พอใจต่อเหตุดังกล่าวก็ได้แสดงความไม่พอใจออกมาในรูปแบบของการร้องทุกข์ ซึ่งในที่นี้หมายถึงการร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน ซึ่งจะต้องผ่านกระบวนการคัดเลือกเพื่อนำเสนอต่อสาธารณชน โดยเป็นที่คาดหวังว่าเรื่องร้องทุกข์นั้นจะได้รับการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของรัฐและบุคคลหรือองค์กรที่ก่อเหตุทุกข์ร้อนนั้น ๆ เรื่องร้องทุกข์บางเรื่องอาจเกิดผลโดยตรงต่อพฤติกรรมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของรัฐ เรื่องบางเรื่องหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของรัฐอาจใช้อำนาจหน้าที่ที่มีอยู่บังคับหรือควบคุมให้บุคคลหรือองค์กรที่ก่อเหตุทุกข์ร้อนนั้นได้ดำเนินการตามคำร้องทุกข์ ในขณะที่เรื่องร้องทุกข์บางเรื่องได้รับการตอบสนองด้วยดีจากบุคคลหรือองค์กรที่ก่อเหตุทุกข์ร้อนนั้น ๆ โดยที่ไม่ต้องรอการสั่งการหรือการบังคับจากหน่วยงานที่มีอำนาจของรัฐ ซึ่งผลกระทบที่เกิดขึ้นในลักษณะดังกล่าวนี้ เป็นผลกระทบมาจากการนำเสนอของสื่อมวลชนจึงกล่าวได้ว่าสื่อมวลชนได้แสดงบทบาทในการเป็นกลไกเพื่อการควบคุมทางสังคม ซึ่งผลกระทบที่มีต่อพฤติกรรมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนี้ ได้ทำให้ปัญหาความทุกข์ร้อนของผู้ร้องทุกข์ได้รับการบำบัดแก้ไข และการแก้ไขปัญหาดังกล่าวนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาจส่งคำชี้แจงรายงานผลการดำเนินการผ่านมาทางสื่อมวลชนด้วย ซึ่งสื่อมวลชนจะได้ทำการคัดเลือกเพื่อนำเสนอให้ผู้ร้องทุกข์ได้ทราบต่อไป โดยลักษณะนี้จึงถือได้ว่าประชาชนได้พึ่งพาสื่อมวลชนในยามที่มีเรื่องทุกข์ร้อน

อย่างไรก็ตาม ผลจากการนำเสนอเรื่องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนในลักษณะที่ก่อให้เกิดผลทางด้านพฤติกรรมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนี้ แม้ว่าจะมีผลในการเป็นกลไกเพื่อการควบคุมทางสังคม แต่ส่วนหนึ่งก็เป็นการควบคุมได้ชั่วคราวชั่วคราว (short term effect) ทั้งนี้เมื่อสื่อมวลชนเลิกสนใจในประเด็นปัญหานั้น ปัญหาในลักษณะเดิม ๆ ก็จะมาปรากฏขึ้นอีก ในขณะที่อีกส่วนหนึ่งนั้นผลจากการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะแก้ไขปัญหานั้นได้นาน (long term effect)

บทบาทในการเป็นกลไกการควบคุมทางสังคมที่มีผลในระยะสั้น (short term effect) มักเกิดกับปัญหาประเภทที่ต้องกวัดข้อนอยู่สม่ำเสมอ เช่น การรुकล้าที่สาธารณะ เมื่อมีการร้องทุกข์มาครั้งหนึ่งก็ดำเนินคดีกันสักครั้ง และเมื่อผ่านไปสักระยะหนึ่ง ก็จะทำผิดในลักษณะเดิมอีก ถ้าอยากให้แก้ไขก็ต้องร้องทุกข์กันใหม่ นอกจากปัญหาการรुकล้าที่สาธารณะแล้ว ปัญหาในเรื่องอื่น ๆ แทบทุกประเภทก็จะมีผลการควบคุมในระยะสั้น ซึ่งจึงจกสีเขียวได้เคยกล่าวว่า การส่งจดหมายมาถึงคอลัมน์สารพันปัญหานั้น ทางคอลัมน์ก็ช่วยได้เพียงเป็นเครื่องมือให้หน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง ทำตัวเป็น "ผักชี" คือโรยหน้าปะหน้าไว้ทีแล้วก็ปล่อยให้ราษฎรเดือดร้อนลำบากต่อไป (จึงจกสีเขียว, ไทยรัฐ, 1 ธันวาคม 2533) และในฉบับวันที่ 13 พฤษภาคม 2534 จึงจกสีเขียวได้ลงเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการตัดไม้ทำลายป่า ซึ่งเมื่อได้นำเสนอแล้ว จึงจกสีเขียวก็ได้ตอบกลับว่า "ผมลงจดหมายไปทีก็จะม้เจ้าหน้าที่ของรัฐเกี่ยวกับป่าไม้ ชี้แจงแก้ตัวอุตุลุดมาที อ้างว่ามีผลงานมากมาย แต่ผลงานที่เห็นได้แน่นอนก็คือ ภูเขาส่วนใหญ่หัวโล้นหมด"

แต่อย่างไรก็ตาม ก็มีเรื่องร้องทุกข์ส่วนหนึ่ง ถ้าหากได้รับความช่วยเหลือดำเนินการแล้ว ก็จะเป็นผลกระทบในระยะยาว (long term effect) ซึ่งมักเป็นเรื่องเกี่ยวกับการขอความช่วยเหลือในบางลักษณะ เช่น ขอที่ดินทำกิน ขอคลองส่งน้ำ ขอที่พักสำหรับผู้โดยสารรถประจำทาง เป็นต้น ถ้าหากผลการพิจารณาได้ตกลงดำเนินการให้แล้วนั้น จะทำให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมในระยะยาว

ผลกระทบจากการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนนี้ ถือได้ว่าสื่อมวลชนทั้ง 3 ประเภท มีศักยภาพในการเป็นกลไกเพื่อการควบคุมทางสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่อวิทยุโทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ ส่วนสื่อวิทยุกระจายเสียงนั้น ผู้วิจัยได้พบว่ามีลักษณะพิเศษประการหนึ่ง คือ รายการบ้านเมืองของเรามีขั้นตอนในการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ขั้นตอนหนึ่ง คือ การแจ้งเรื่องร้องทุกข์ที่จะนำออกอากาศนั้นไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ระบบงานธุรการของกรมประชาสัมพันธ์ และจดหมายลงนามโดยอธิบดีหรือรองอธิบดีที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งขั้นตอนนี้มีส่วนทำให้การดำเนินรายการบ้านเมืองของเรา ได้รับการตอบกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี

การที่สื่อมวลชนได้นำเสนอเรื่องราวต่างๆ แล้วได้ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้ทำให้บุคคลที่เป็นผู้ร้องทุกข์ได้พึ่งพาสื่อมวลชน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้าช่องทางในการรับเรื่องราวต่างๆ ตามปกติไม่สามารถที่จะให้การพึ่งพาแก่ประชาชนได้ ซึ่งผลจากการศึกษานี้ได้เป็นข้อยืนยันข้อสันนิษฐานของการวิจัย (proposition) ที่ว่าเรื่องราวต่างๆ ที่ผ่านการนำเสนอจากสื่อมวลชนส่วนหนึ่ง จะทำให้หน่วยงานที่มีอำนาจของรัฐเร่งดำเนินการตามคำร้องทุกข์หรืออาจจะมีการชี้แจงตอบกลับมายังสื่อมวลชนอีกครั้งหนึ่ง อันจะส่งผลกระทบต่อบุคคล กลุ่มย่อย และสังคม ซึ่งได้นำมาสู่ข้อสรุปที่ว่าผลการนำเสนอเรื่องราวต่างๆ ผ่านสื่อมวลชนส่วนหนึ่ง เป็นกลไกในการควบคุมทางสังคม อันเป็นผลให้ประชาชนผู้ร้องทุกข์ได้พึ่งพาสื่อมวลชน