

บริบทของการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน

สถาบันสื่อมวลชนนับเป็นสถาบันทางสังคมสถาบันหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับสถาบันอื่น ๆ ในสังคม ดังนั้นทำให้การดำเนินงานขององค์กรสื่อมวลชนมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่ง ภายใต้บริบททางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมในช่วงเวลานั้น ๆ ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ถือเป็นบริบทภายนอกองค์กรสื่อมวลชนที่มีผลต่อการเลือกนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ นอกจากนี้การดำเนินงานภายในองค์กรสื่อมวลชนเองก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อกรนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ อันถือเป็นบริบทภายในองค์กรสื่อมวลชน

ในบทนี้ ได้นำเสนอถึงบริบทต่าง ๆ ของการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน อันเป็นผลให้ประเภทของเรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏในสื่อมวลชนที่เลือกมาศึกษา มีลักษณะดังที่ได้กล่าวไปในบทที่ 6 ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำข้อสันนิษฐานของการวิจัย (proposition) ในบทที่ 2 เป็นแนวทางในการศึกษา ซึ่งได้เสนอไว้ว่า เมื่อสื่อมวลชนจะนำเสนอเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน สื่อมวลชนจะต้องคำนึงถึงข้อจำกัดบางประการ อันได้แก่ บริบททางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม ปัจจัยภายในองค์กรของสื่อมวลชน ตลอดจนข้อกฎหมายต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อเป็นการรักษาเสถียรภาพขององค์กรสื่อมวลชนเอง ซึ่งส่วนหนึ่งของข้อสันนิษฐานนี้มีความสัมพันธ์กับแนวคิดของทฤษฎีความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility Theory) ในแง่ที่ว่าหลักการของทฤษฎีนี้ได้เสนอว่าสื่อมวลชนควรจะยอมรับ และปฏิบัติตามพันธะกรณีที่มีต่อสังคมอันได้แก่ ตัวยกกฎหมายที่ถือเป็นหลักปฏิบัติของสมาชิกในสังคม

บริบทที่เกี่ยวข้องกับการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการคัดเลือกนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ (Agenda setting) ทั้งนี้เพราะองค์กรสื่อมวลชนต้องคำนึงถึงผลกระทบอันอาจจะเกิดตามมาจากการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ที่อาจมีต่อสถาบันอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องรวมทั้งองค์กรสื่อมวลชนเองด้วย

ในการวิเคราะห์บริบทของการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการอธิบายแบบ idiographic กล่าวคือ ปัจจัยที่เป็นผลให้ประเภทของเรื่องร้องทุกข์ ที่ปรากฏในสื่อมวลชนแต่ละประเภทเป็นดังในบทที่ 6 เป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ หลายปัจจัยร่วมกัน โดยได้แยกนำเสนอเป็น 2 ลักษณะ คือ ปัจจัยภายในองค์กรสื่อมวลชน และปัจจัยภายนอกองค์กรสื่อมวลชน ดังจะได้อธิบายต่อไปนี้

ปัจจัยภายในองค์กรสื่อมวลชน

ปัจจัยภายในองค์กรสื่อมวลชน มักจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้การนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนประเภทต่าง ๆ มีความแตกต่างกัน หรือแม้กระทั่งสื่อประเภทเดียวกันก็อาจมีปัจจัยบางอย่างเฉพาะสื่อหนึ่ง ที่ทำให้ลักษณะของเรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏมีความแตกต่างกัน ดังจะได้อธิบายในรายละเอียดของประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ความเป็นเจ้าของกิจการสื่อมวลชน (ownership) สื่อมวลชนที่เลือกมาทำการศึกษาประเภทต่าง ๆ อันได้แก่ วิทยุกระจายเสียง หนังสือพิมพ์ และวิทยุโทรทัศน์ มีความแตกต่างกันในแง่ของความเป็นเจ้าของ ดังนี้

1.1 สื่อวิทยุกระจายเสียง รายการบ้านเมืองของเรา ผลิตรายการโดยกองสำรวจประชามติ กรมประชาสัมพันธ์ และออกอากาศทางสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ซึ่งหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินรายการทั้งหมดเป็นหน่วยงานของรัฐบาล อันถือได้ว่าเป็นหน่วยงานที่รัฐเป็นเจ้าของโดยตัวบทกฎหมาย (legal ownership) และรัฐเป็นเจ้าของทางด้านการดำเนินการ (management ownership) ดังนั้นบทบาทหลักของรายการบ้านเมืองของเราจึงมีหน้าที่ในการสนองตอบนโยบายของรัฐบาล

จากการที่รัฐบาลเป็นเจ้าของทั้งทางด้านกฎหมาย และการดำเนินการนี้ ทำให้รูปแบบของรายการบ้านเมืองของเรา มีลักษณะที่เป็นการนำเสนอรายการในลักษณะของประชาชนทั่วไป ในฐานะ "ราษฎร" ทำการสื่อสารกับข้าราชการของรัฐในฐานะ "ผู้ปกครอง" อันเป็นลักษณะของความสัมพันธ์แบบไม่เสมอภาค ซึ่งผู้ร้องทุกข์ผ่านรายการบ้านเมืองของเรา ส่วนหนึ่งจะมีความนึกคิดว่าข้าราชการเป็นเสมือนเจ้านายของประชาชน ดังตัวอย่างจดหมายร้องทุกข์

ของนางสาวจันทร์ดีบ โภชนะ ซึ่งกองสำรวจประชามติได้รับเรื่องไว้เมื่อวันที่ 29 ตุลาคม 2533 (เรื่องออกอากาศชี้แจงวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2534) ส่วนหนึ่งของจดหมายร้องทุกข์ได้กล่าวว่

กราบเรียน ท่านกองสำรวจ ที่นับถือ

ขอเรียนมาด้วยความนับถือ มีความเดือดร้อนอยากให้ทางราชการกองสำรวจช่วยเหลือเรื่อง แจ่งย้ายสำเนาบ้านเลขที่ 342 หมู่ 1 ต.พาน อ.พาน จ.เชียงราย น.ส.จันทร์ดีบ โภชนะ ขอแจ่งย้ายออกไปติดต่อกับเจ้าหน้าที่อำเภอพานหลายครั้งแล้ว ทางเจ้าหน้าที่อำเภอพานไม่สามารถทำให้ได้ เพราะสำเนาที่อยู่บนอำเภอหาไม่พบ ... จึงหมดหนทางที่จะทำได้ ขอกราบแทบเท้าทางราชการกองสำรวจได้ช่วยเหลือด้วย ฐานะยากจน อาชีพรับจ้าง...

เรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับการนำเสนอผ่านรายการบ้านเมืองของเรา^๕ ส่วนหนึ่งจะได้รับการตอบกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี แต่เนื่องจากรัฐบาลเป็นเจ้าของ และเป็นผู้ผลิตรายการ จึงทำให้รูปแบบรายการมีลักษณะของการประชาสัมพันธ์งานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ เป็นการกลบเกลื่อนความขัดแย้งพื้นฐานในสังคม เสนอคำอธิบายที่ทำให้ภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นไปในทางที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ดังเช่นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการประพฤตินิชอบของกำนันออกอากาศวันที่ 8 มีนาคม 2534 ดังนี้

ราษฎรผู้หนึ่งไม่ระบุนาม หมู่ 1 ต.วังโป่ง อ.วังโป่ง จ.เพชรบูรณ์ ร้องเรียนว่า กำนันบ้านวังโป่ง อ.วังโป่ง จ.เพชรบูรณ์ ประพฤติตนไม่เหมาะสม ไม่สนใจพัฒนาหมู่บ้าน และไม่ดูแลทุกข์สุขของราษฎร นอกจากนี้ยังทำตัวเป็นผู้มีอิทธิพล จึงขอให้ทางราชการที่เกี่ยวข้องสอดส่องด้วย

เรื่องนี้ร้อยตรีเจริญ อุปราคม รองผู้ว่าราชการจังหวัด รักษาการแทนผู้ว่าราชการจังหวัดเพชรบูรณ์ ชี้แจงว่า จังหวัดได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงตามที่ผู้ร้องเรียนดังกล่าวแล้ว ไม่ปรากฏว่ามีมูลความจริงแต่อย่างใด เหตุที่มีการร้องเรียนนั้น

คงจะไม่ถูกกันเป็นเรื่องส่วนตัว จึงมีการร้องเรียนดังกล่าวเกิดขึ้น นายเปลื้อง อินทรโลहित กำนันตำบลวังโป่ง อำเภอวังโป่ง ได้พัฒนาท้องถิ่นที่ตามโครงการต่าง ๆ พอสรุปได้ดังนี้

1. โครงการจัดหาที่ดินก่อสร้างสถานีนามัยตำบลวังโป่ง เมื่อพ.ศ. 2517 เป็นผู้ขอที่ดินจาก...

6. ขณะนี้กำลังอยู่ระหว่างดำเนินการร่วมกับคณะกรรมการจัดหาที่ดินโครงการก่อสร้างโรงเรียนมัธยม หมู่ที่ 4 ตำบลวังโป่ง เนื้อที่ 35 ไร่

ในด้านการศาสนา เป็นผู้นำประชาชนในการทำนุบำรุงพระพุทธศาสนา ตำบลวังโป่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างหอระฆัง เมรุเผาศพ กำแพงวัด ชุมประตู่วัด อรัญญาวาส หมู่ที่ 1 ต.วังโป่ง

ในด้านการดูแลเอาใจใส่ทุกข์สุขของราษฎรนั้น ได้ปฏิบัติหน้าที่โดยสม่ำเสมอ และไม่เป็นผู้ที่ทำตัวเป็นผู้มีอิทธิพลแต่อย่างใด

จากตัวอย่างการชี้แจงความประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในลักษณะดังกล่าวนี้ จากการศึกษาพบว่า ไม่มีสื่อมวลชนใด ๆ ที่จะเสนอชี้แจงในลักษณะของการประชาสัมพันธ์ดังข้างต้น ยกเว้นรายการบ้านเมืองของเรา เพียงสื่อเดียวเท่านั้น

1.2 สื่อวิทยุโทรทัศน์ ในทางตัวบทกฎหมายได้กำหนดให้รัฐบาลเป็นเจ้าของกิจการวิทยุโทรทัศน์ (legal ownership) แต่ในด้านของการจัดการนั้นทั้งรายการคุณบอกมาของไทยทีวีสีช่อง 3 และข่าวพัฒนาบ้านเมืองและสังคมของสถานีวิทยุโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 เป็นการดำเนินการโดยเอกชน นั่นคือ เอกชนเป็นเจ้าของรายการ (management ownership) ซึ่งลักษณะการเป็นเจ้าของดังกล่าวนี้ จะทำให้ส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจ เป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ตามกฎหมาย และมีอำนาจในระดับ allocative control เช่น การตัดสินใจทำสัญญา ต่อสัญญา ยกเลิกสัญญา การแบ่งสรรผลประโยชน์ แต่อำนาจในระดับการปฏิบัติการ และการจัดการนั้น (operative control) ธุรกิจเอกชนจะเป็นผู้ควบคุมเช่นการดำเนินงานของรายการข่าวพัฒนาบ้านเมืองและสังคมนั้น กองทัพบกเป็นเจ้าของรายการ (สถานี) ตามกฎหมาย แต่ได้ทำสัญญาให้บริษัทกรุงเทพโทรทัศน์จำกัดเป็นผู้ดำเนินการ ในขณะที่องค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทยได้ทำสัญญาให้บริษัทบางกอกเอ็นเตอร์เทนเมนต์ จำกัด



เป็นผู้ดำเนินการผลิตรายการของไทยทีวีสีช่อง 3

จากลักษณะความเป็นเจ้าของดังกล่าวนี้ ทำให้รายการร้องทุกข์ที่ปรากฏทางสื่อโทรทัศน์ เป็นไปในลักษณะที่จะไม่ส่งผลกระทบต่อแหล่งอำนาจของรัฐในระดับสูง กล่าวคือจะนำเสนอเฉพาะปัญหาพื้นฐานทั่วไป เช่น เรื่องปัญหาการคมนาคมและการจราจร ปัญหาสิ่งแวดล้อม ปัญหาการรुक้ำที่สาธารณะ เป็นต้น ซึ่งจากการศึกษาพบว่าสื่อโทรทัศน์ไม่ได้มีการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และปัญหาความเดือดร้อนจากระบบระเบียบนโยบายเลย

1.3 สื่อหนังสือพิมพ์ หนังสือพิมพ์เป็นสื่อที่ดำเนินการโดยเอกชน มีเอกชนเป็นเจ้าของทั้งในลักษณะของการเป็นเจ้าของตามกฎหมาย (legal ownership) และการเป็นเจ้าของในการจัดการ (management ownership) ดังนั้น หนังสือพิมพ์จึงเสนอเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนได้ดี โดยเฉพาะในเรื่องของการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ทั้งเจ้าหน้าที่ระดับชั้นผู้น้อย จนถึงเจ้าหน้าที่ในระดับสูง ซึ่งหนังสือพิมพ์ทั้งสามฉบับที่เลือกนำมาศึกษาจะมีลักษณะดังกล่าวนี้ร่วมกัน แต่อย่างไรก็ตาม ลักษณะความเป็นเจ้าของของหนังสือพิมพ์ทำให้การนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ของหนังสือพิมพ์ แต่ละฉบับแตกต่างกันด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อหนังสือพิมพ์นั้นมีผู้เป็นเจ้าของ เป็นนักการเมือง หรือคนสำคัญในพรรคการเมือง

จากการศึกษาของผู้วิจัยพบว่า หนังสือพิมพ์สยามรัฐเป็นหนังสือพิมพ์ที่มีความใกล้ชิดกับพรรคกิจสังคมเป็นอย่างมาก ซึ่งในช่วงที่นายมนตรี พงษ์พานิช ดำรงตำแหน่งรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม มักไม่ค่อยมีการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาการคมนาคมและการจราจร ที่อาจก่อให้เกิดภาพพจน์ที่ไม่ดีต่อนายมนตรี พงษ์พานิช ซึ่งเป็นนักการเมืองในสังกัดพรรคกิจสังคม ในขณะที่เมื่อมีการปรับคณะรัฐมนตรีในรัฐบาลพลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2533 แล้วนั้น ผลปรากฏว่า นายสมิคร สุนทรเวช ได้เข้ามาดำรงตำแหน่งรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม จากนั้นได้ปรากฏว่ามีเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาการคมนาคมและการจราจรมากขึ้น โดยคอลัมน์นิสต์ได้ระบุจุดหมายปลายทางของการร้องทุกข์ถึงนายสมิคร สุนทรเวช โดยตรง ทั้ง ๆ ที่ในสมัยที่นายมนตรี พงษ์พานิช ดำรงตำแหน่งรัฐมนตรี

ว่าการกระทรวงคมนาคมนี้ แม้มีปัญหาในลักษณะเดียวกัน แต่หนังสือพิมพ์สยามรัฐไม่ได้มีการนำเสนอในลักษณะดังกล่าว

ตัวอย่างที่น่าสนใจอีกกรณีหนึ่ง คือ คอลัมน์สารพันปัญหา ฉบับวันที่ 9 มกราคม 2534 ได้ลงเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับเรื่องทางการเมืองที่มีการพาดพิงถึง ม.ร.ว.คึกฤทธิ์ ปราโมช โดยส่วนหนึ่งของเรื่องได้กล่าวว่า

ใครเป็นคนให้นาย พลตรี ม.ร.ว.คึกฤทธิ์ ปราโมช ว่าเป็นเสาเอกประชาธิปไตย ซึ่งผมไม่เห็นด้วยกับชื่อนี้ เพราะท่านยังไม่เหมาะสมสำหรับชื่อนี้เลย เพราะตั้งแต่ท่านเข้ามาดำรงตำแหน่งหัวหน้าพรรคกิจสังคมแล้ว ยังไม่เห็นว่าจะทำสิ่งใดที่เป็นประโยชน์แก่ประเทศหรือประชาธิปไตยเลย มีแต่นั่งด่าคนอื่น นั่งลำเลิกบุญคุณโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ของบ้านเมือง...

จากตัวอย่างดังกล่าวนี้ จะเห็นได้ว่าเรื่องในลักษณะนี้ ไม่ปรากฏในหนังสือพิมพ์สยามรัฐเลย ตลอดช่วงเวลาที่ทำการศึกษา อันแสดงให้เห็นถึงบทบาทในการเป็นเจ้าของกิจการสื่อมวลชน

2. วัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน วัตถุประสงค์ในการดำเนินงานของสื่อมวลชน จะมีความสอดคล้องกับลักษณะการเป็นเจ้าของกิจการสื่อมวลชน และวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานนี้ จะเป็นส่วนหนึ่งที่มากำหนดรูปแบบและเนื้อหาของรายการ ซึ่งสื่อแต่ละประเภทมีวัตถุประสงค์ทั้งที่เหมือนและแตกต่างกันดังนี้

2.1 สื่อวิทยุกระจายเสียง รายการบ้านเมืองของเรา ผลิตรายการโดยกองสำรวจประชามติ กรมประชาสัมพันธ์ ดังนั้น เป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน จึงสอดคล้องกับเป้าหมายหลักในการดำเนินงานของกรมประชาสัมพันธ์ด้วย ซึ่งกรมประชาสัมพันธ์ได้กำหนดภารกิจ และความรับผิดชอบของกรมประชาสัมพันธ์ข้อที่ 13 ว่า "สำรวจกระแสประชามติ วิเคราะห์วิจัยข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ทั้งที่เกี่ยวกับท่าทีของประชาชนและสื่อมวลชน เพื่อเสนอรัฐบาล" นอกจากนี้แล้ว ก่อนจะจบรายการบ้านเมือง ของเราทุกครั้ง ผู้ประกาศจะประกาศให้ทราบถึงเป้าหมายของการดำเนินรายการว่า เพื่อเป็นการรายงานผลการพิจารณา

คำร้องเรียน ความคิดเห็นและผลการช่วยเหลือประชาชน ตามที่หน่วยราชการต่าง ๆ ที่แจ้งมา

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า วัตถุประสงค์หลักในการดำเนินรายการบ้านเมืองของเรา คือการรับเรื่องร้องทุกข์ และเรื่องแสดงความคิดเห็น เพื่อเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเสนอต่อคณะรัฐมนตรี เพื่อช่วยให้รัฐบาลสามารถวางแนวนโยบายบริหารให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน อันจะก่อให้เกิดผลดีต่อรัฐ และช่วยให้ประชาชนมีภาพพจน์ที่ดีต่อรัฐบาล ว่ารัฐบาลมีความเป็นประชาธิปไตย รับฟังความคิดเห็นของประชาชน นั่นคือ การเป็นสื่อเพื่อเสริมสร้างให้ประชาชนมีภาพพจน์ที่ดีต่อหน่วยงานของทางราชการและรัฐบาล

จากวัตถุประสงค์ในการนำเสนอรายการบ้านเมืองของเรา นี้ ทำให้ผลการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ที่นำมาออกอากาศ เป็นไปในลักษณะที่ก่อให้เกิดภาพพจน์ที่ดีต่อทางราชการ ซึ่งทางรายการมีการพูดตอกย้ำอยู่เสมอว่า เรื่องร้องทุกข์ต่าง ๆ ทางราชการไม่ได้นิ่งนอนใจ และในตอนท้ายของรายการก็จะมีคำขวัญประจำรายการว่า "เมืองไทยเป็นของคนไทยทุกคน ความคิดเห็นของประชาชน ผู้บริหารย่อมรับฟัง" ซึ่งการดำเนินรายการทั้งหมดนี้จะมุ่งเน้นที่บรรยากาศของการเห็นพ้องต้องกัน (consensus) ว่าหน่วยงานของทางราชการเป็นหน่วยงานที่ทำงานรับใช้ประชาชน

2.2 สื่อวิทยุโทรทัศน์ วัตถุประสงค์ในการดำเนินงานของรายการข่าวพัฒนาบ้านเมืองและสังคม ไม่ได้มีการเขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร แต่อย่างไรก็ตาม นายสุวิชร รัตนเสวี บรรณาธิการผู้รับผิดชอบข่าวพัฒนาบ้านเมืองและสังคม ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ในการดำเนินรายการข่าวพัฒนาบ้านเมืองและสังคม ดังต่อไปนี้

- ก. เพื่อนำเสนอเรื่องปัญหาที่เป็นโทษต่อส่วนรวมให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเข้ามาดำเนินการแก้ไข
- ข. เพื่อเป็นการกระตุ้นให้คนในสังคมได้ร่วมกันแก้ไขปัญหาในสังคม เพราะปัญหาบางอย่างไม่สามารถจะแก้ไขได้โดยขาดความร่วมมือจากประชาชน
- ค. เพื่อให้ภาพพจน์ของเมืองไทย ในสายตาของชาวต่างประเทศที่ดีได้พบเห็น เป็นไปในทางที่ดี

ในทำนองเดียวกันรายการคุณบอกมา ก็ไม่ได้มีการกำหนดวัตถุประสงค์ไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งคุณวรินทร์ ชัยรัตน์ ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายผลิตรายการ ไทยทีวีสีช่อง 3 ผู้รับผิดชอบรายการคุณบอกมา ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานของรายการว่าเพื่อสาระ ชี้นะ และสร้างสรรค์ โดยมีลักษณะสำคัญดังนี้

- ก. สาระ หมายถึง เนื้อหาเรื่องราวที่น่าเสนอต้องเป็นประโยชน์ต่อคนส่วนใหญ่
- ข. ชี้นะ หมายถึง การชี้ให้ผู้รับผิดชอบหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับรู้ว่ามีควมบกพร่องใดเกิดขึ้นในขอบข่ายงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตน
- ค. สร้างสรรค์ หมายถึง การมุ่งพัฒนาสังคมให้เป็นไปในทางที่ดี

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า ทั้งรายการข่าวพัฒนาบ้านเมืองและสังคม และรายการคุณบอกมาต่างมุ่งเน้นให้ภาพที่เกิดขึ้นจากการพบเห็นลักษณะทั่วไปในสังคมเป็นไปในทางที่ดี ซึ่งทำให้ลักษณะของการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านโทรทัศน์ จะออกมาในลักษณะของการฟ้องด้วยภาพเป็นหลัก โดยให้ผู้บริหารในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เห็นภาพนั้นโดยประจักษ์ อันจะได้เร่งให้เจ้าหน้าที่รับดำเนินการแก้ไขต่อไป

2.3 สื่อหนังสือพิมพ์ จากการที่เอกชนเป็นผู้ดำเนินกิจการหนังสือพิมพ์ จึงทำให้เป้าหมายในการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ของหนังสือพิมพ์ มีลักษณะไปในทิศทางเดียวกันคือการให้หนังสือพิมพ์เป็นที่พึ่ง หรือเป็นสื่อกลางในการติดต่อร้องทุกข์ต่อบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ ซึ่งลักษณะของการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านหนังสือพิมพ์ถือเป็นการฟ้องต่อสาธารณชน

3. ระเบียบขั้นตอนในการดำเนินงาน ธรรมชาติอย่างหนึ่งของสื่อมวลชนคือความสามารถเสนอข่าวสารได้ในเวลาอันรวดเร็ว แต่ถ้าสื่อใดมีระเบียบขั้นตอนในการดำเนินงานมาก ก็จะทำให้ลักษณะธรรมชาติดังกล่าวของสื่อลดน้อยลงไป ซึ่งระเบียบขั้นตอนในการดำเนินงานนี้ พบว่าไม่มีปัญหาสำหรับการดำเนินงานของสื่อมวลชนที่เอกชนเป็นเจ้าของในทางปฏิบัติการ ดังนั้นสื่อโทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์จึงไม่ประสบปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนในการดำเนินงาน

รายการบ้านเมืองของเรา มีการดำเนินงานตามระบบของทางราชการ จึงทำให้เกิดปัญหาความล่าช้า อันขัดกับธรรมชาติของสื่อวิทยุกระจายเสียง ซึ่งขั้นตอนต่าง ๆ ของกระบวนการนำเสนอจะต้องรอการพิจารณาอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

ตัวอย่างที่ชี้ให้เห็นถึงปัญหาความล่าช้าในการดำเนินงานของรายการบ้านเมืองของเรา เช่น การชี้แจงเรื่องร้องทุกข์ของนายสมคิด สมมิตร หมู่ที่ 13 ต. เมืองเก่า อ. กบินทร์บุรี จ. ปราจีนบุรี ซึ่งได้ร้องเรียนว่าราษฎรในหมู่บ้านได้รับความเดือดร้อนค่ากระแสไฟฟ้ามีราคาแพง ในระยะแรกการไฟฟ้าเก็บเงินไม่แพง ต่อมาระยะเวลาไม่ถึง 2 ปี ค่าไฟฟ้าราคาประมาณ 4,000 บาทต่อเดือน ขอให้ทางราชการตรวจสอบและให้ความเป็นธรรมด้วย

เรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวนี้ ผู้ร้องได้เขียนจดหมายลงวันที่ 27 สิงหาคม 2533 และงานธุรการ กองสำรวจประชามติรับเรื่อง วันที่ 30 สิงหาคม 2533 นั่นคือจดหมายของผู้ร้องทุกข์มายังผู้ดำเนินรายการ ใช้เวลาในกระบวนการสื่อสาร 3 วัน ต่อมาเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2533 กรมประชาสัมพันธ์ได้ออกจดหมายถึงผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ตรวจสอบข้อเท็จจริง และต่อมาวันที่ 17 ตุลาคม 2533 เจ้าหน้าที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ตรวจสอบข้อเท็จจริง และชี้แจงให้นายสมคิด (ผู้ร้อง) ได้ทราบถึงสาเหตุที่ค่าไฟฟ้าแพงผิดปกติ จนนายสมคิดได้เข้าใจ ดังนั้นหากนับจากวันที่รายการบ้านเมืองของเราได้รับเรื่องร้องทุกข์เรื่องนี้ ได้ใช้เวลานานถึง 2 เดือน 13 วัน ผู้ร้องทุกข์จึงได้รับการชี้แจงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่กระบวนการนำเสนอไม่ได้สิ้นสุดเพียงนั้น กล่าวคือ ในวันที่ 13 ธันวาคม 2533 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มีหนังสือถึงกรมประชาสัมพันธ์ เพื่อชี้แจงเรื่องดังกล่าว และเรื่องนี้ได้ออกอากาศทางรายการบ้านเมืองของเราในวันที่ 26 ธันวาคม 2533 รวมเป็นเวลาทั้งสิ้น 4 เดือนเต็มพอดี นับจากวันที่นายสมคิดได้เขียนจดหมายร้องทุกข์ถึงรายการบ้านเมืองของเรา

การดำเนินงานที่ล่าช้าของรายการบ้านเมืองของเราได้ทำให้กรมประชาสัมพันธ์ได้ออกระเบียบกรมประชาสัมพันธ์ว่าด้วยการร้องทุกข์ของประชาชน พ.ศ. 2534 ลงวันที่ 26 มีนาคม 2534 ซึ่งสาระสำคัญของระเบียบนี้ ได้กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติงาน คือ

การรับเรื่อง ทำบัญชีรายละเอียด แยกวิเคราะห์ และประมวลเอกสารใช้เวลา 15 วัน สรุป และทำหนังสือส่งหน่วยงานเจ้าของเรื่องที่ร้องทุกข์นั้นใช้เวลา 10 วัน รวมระยะเวลาทำงานในเรื่องปกติไม่เกิน 20 วันทำการ ในกรณีที่เป็นเรื่องเร่งด่วน อาทิเช่น การฟ้องร้อง การยึดทรัพย์ การไล่ถอนทรัพย์ การประกันผู้ต้องหา ไฟไหม้หรือน้ำท่วม เป็นต้น มีขั้นตอนเช่นเดียวกับกรณีปกติ แต่ใช้ระยะเวลาทำการไม่เกิน 5 วันทำการ

จากส่วนหนึ่งของระเบียบดังกล่าวนี้ได้แสดงให้เห็นว่า กรมประชาสัมพันธ์ ได้เล็งเห็นถึงปัญหาความล่าช้าในการดำเนินงานของรายการบ้านเมืองของเรา จึงได้มีการวางระเบียบดังกล่าวขึ้น แต่อย่างไรก็ตามพบว่า ระเบียบนี้ไม่ได้ช่วยให้กระบวนการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านรายการบ้านเมืองของเราใช้ระยะเวลาอันน้อยลง เพราะปัญหาที่สำคัญคือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องใช้เวลาตรวจสอบข้อเท็จจริง และงานธุรการของหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ มักประสบปัญหาความล่าช้าในทำนองเดียวกัน จึงทำให้ปัญหาความล่าช้าในการดำเนินรายการบ้านเมืองของเรายังคงมีอยู่ แต่อย่างไรก็ตามจากการศึกษาของผู้วิจัยพบว่าสาเหตุหลักของความล่าช้าเมื่อได้เปรียบเทียบกับสื่ออื่น ๆ ก็คือ ผู้มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ ไม่ได้เป็นผู้รับฟังรายการบ้านเมืองของเราโดยตรง

4 เงื่อนไขทางด้านงบประมาณ ปัจจัยเงื่อนไขทางด้านงบประมาณที่มีผลต่อการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนนี้ พบว่ามีเฉพาะสื่อโทรทัศน์เท่านั้นที่ได้รับอิทธิพลจากเงื่อนไขทางด้านงบประมาณ อันทำให้ลักษณะเนื้อหาของเรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏในรายการข่าวพัฒนาบ้านเมืองและสังคม และรายการคุณบอกมามีความแตกต่างกัน ทั้งนี้สืบเนื่องจากการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนผ่านสื่อโทรทัศน์นี้ จำเป็นต้องมีภาพข่าวประกอบรายการอันเป็นธรรมชาติของสื่อโทรทัศน์ ในขณะที่ประชาชนผู้ร้องทุกข์มายังสถานีได้กระจัดกระจายอยู่ตามภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศ แต่งบประมาณในการถ่ายทำของทางสถานีมีอยู่อย่างจำกัด ประกอบกับกระบวนการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ในขั้นตอนของการถ่ายทำของสถานีทั้งสองก็มีความแตกต่างกัน ดังที่ได้กล่าวไว้แล้วในกระบวนการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์อย่างสื่อมวลชน

รายการข่าวพัฒนาบ้านเมืองและสังคม ได้นำเสนอเรื่องราวที่เกิดขึ้นในภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศ ทั้งนี้เพราะการถ่ายทำได้ว่าจ้างบริษัทเอกชนภายนอกเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งบริษัทดังกล่าวนี้ เป็นบริษัทที่มีแผนงานถ่ายทำรายการโทรทัศน์ทั่วประเทศอยู่แล้ว ดังนั้น จึงรับถ่ายทำข่าวพัฒนาบ้านเมืองและสังคมให้กับสถานีวิทยุโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 ด้วย ซึ่งทางสถานีถือว่าเป็นการประหยัดทั้งค่าใช้จ่ายและบุคลากร แต่ปัญหาที่ตามมาคือ การที่บริษัทดังกล่าวนี้ไม่ได้ถ่ายทำเรื่องราวต่างๆตามที่ประชาชนแจ้งมายังสถานี แต่จะถ่ายทำเท่าที่ทีมงานถ่ายทำผ่านไปตามเส้นทางนั้นเท่านั้น ซึ่งบางครั้งแม้ไม่มีจดหมายร้องทุกข์จากประชาชน แต่บริษัทดังกล่าวก็ถ่ายทำเสนอให้ทางสถานีพิจารณาออกอากาศ

ในขณะที่ข่าวพัฒนาบ้านเมืองและสังคมมีบริษัทเอกชนอื่นรับงานถ่ายทำจากช่อง 7 สี แต่รายการคุณบอกมาของไทยทีวีสีช่อง 3 มีนโยบายถ่ายทำด้วยทีมงานของตนเอง แต่ทั้งนี้ต้องประสบกับปัญหาค่าใช้จ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่ต้องออกเดินทางต่างจังหวัดไปยังที่ไกล ๆ ซึ่งไม่คุ้มค่ากับการลงทุนด้านธุรกิจ ดังนั้น จึงทำให้เรื่องราวต่างๆที่ปรากฏในรายการคุณบอกมา จึงเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นในเขตกรุงเทพมหานคร และจังหวัดใกล้เคียง หากจะมีเรื่องราวต่างๆที่เกิดขึ้นในต่างจังหวัดไกล ๆ ก็มักเป็นเรื่องที่ทีมงานของไทยทีวีสีช่อง 3 ไปถ่ายทำรายการอื่น ๆ แล้วบังเอิญไปพบเห็นเรื่องเหล่านั้น หรือเป็นการถ่ายทำที่การเดินทางไปนั้นมิวัตถุประสงค์เพื่อบันทึกรายการอื่น ๆ ด้วย

5. เงื่อนไขทางด้านบุคลากร เป็นปัญหาความไม่สมดุลกันระหว่างปริมาณคนกับปริมาณงาน ปัญหาในลักษณะนี้มักเกิดกับคอลัมนิสต์ของคอลัมน์ร้องทุกข์ของหนังสือพิมพ์ทุกฉบับ ทั้งนี้เพราะต้องรับผิดชอบในการอ่านจดหมายร้องทุกข์เพียงคนเดียว จึงจกสิเขียวหรือโกวิท สิตลายัน ได้กล่าวถึง จดหมายร้องทุกข์ที่ส่งมายังคอลัมน์สารพันปัญหาว่ามีจดหมายร้องทุกข์เข้ามายังคอลัมน์นี้ประมาณวันละ 100 ฉบับ ซึ่งในแต่ละวันนั้นจะอ่านตอนเช้าประมาณ 5-6 ฉบับ ตอนเย็นอ่านอีกราว ๆ 30 ฉบับ ก่อนจะลงมือตอบ นอกนั้นเป็นจดหมายที่ลายมือหวัดมาก อ่านแล้วปวดตาก็จำใจเก็บไว้ก่อน (ไม่อ่าน)

เงื่อนไขทางด้านบุคลากรนี้ ทำให้ช่อง 7 สี ได้ว่าจ้างบริษัทอื่นในขั้นตอนของการถ่ายทำนอกสถานที่ อันเป็นนโยบายประหยัดบุคลากร ในขณะที่ทีมงานคุณบอภามีจำนวนบุคลากร 4 คน ซึ่งนับว่าเพียงพอต่อการดำเนินงานในสภาพที่เป็นอยู่ของช่วงเวลาที่ทำการศึกษา และรายการบ้านเมืองของเรามีทีมงานผู้ผลิตรายการ 2 คน ซึ่งก็เพียงพอต่อการดำเนินงานในช่วงเวลาที่ทำการศึกษา

6. เงื่อนไขทางด้านเวลาออกอากาศ ปัจจัยประการนี้เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับโดยตรงกับการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อวิทยุ และโทรทัศน์ อันมีส่วนเกี่ยวเนื่องกับการรับฟังเรื่องร้องทุกข์ของผู้มีอำนาจของรัฐ ดังจะได้กล่าวต่อไปนี้

6.1 สื่อวิทยุกระจายเสียง รายการบ้านเมืองของเราออกอากาศทุกวันจันทร์ พุธ ศุกร์ เวลา 8.30 - 9.00 น. ยกเว้นในวันธรรมสวนะ จากเวลาออกอากาศที่กำหนดไว้นี้ ทำให้กลุ่มผู้รับสารเป้าหมายของทางรายการ เป็นผู้ที่ประกอบอาชีพส่วนตัว ส่วนใหญ่มักจะอยู่ในภาคเกษตรกรรมที่กิจวัตรประจำวันไม่ผูกติดกับเงื่อนไขทางด้านเวลา ดังนั้นผู้รับสารกลุ่มนี้ จึงเป็นผู้ร้องทุกข์เข้ามายังทางรายการมากกว่าคนกลุ่มอื่น แต่สืบเนื่องจากช่วงระยะเวลาดังกล่าว เป็นช่วงที่ผู้มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบของรัฐ กำลังอยู่ในห้องทำงาน จึงทำให้เจ้าหน้าที่เหล่านั้น ไม่ได้เป็นผู้รับฟังรายการนี้โดยตรง ประกอบกับสื่อวิทยุกระจายเสียง เป็นสื่อที่ออกอากาศแล้วก็ จะไม่สามารถฟังซ้ำได้อีก (ยกเว้นการบันทึกเทป) ดังนั้น จึงทำให้รายการที่ออกอากาศไม่สามารถเข้าถึงผู้มีอำนาจหน้าที่ของรัฐได้ ซึ่งการชี้แจงเรื่องร้องทุกข์ต่าง ๆ ที่ปรากฏในรายการ ไม่ได้เป็นผลมาจากการนำเสนอของทางรายการ แต่เป็นผลการตอบจดหมายที่ทางกรมประชาสัมพันธ์ได้ส่งเรื่องร้องทุกข์ต่อไปยังหน่วยงานนั้น ๆ และผ่านขั้นตอนของงานธุรการ ซึ่งลักษณะของการดำเนินงานแบบนี้ ทำให้ปัญหาความล่าช้าในการตอบกลับเรื่องร้องทุกข์ไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยระเบียบของกรมประชาสัมพันธ์

6.2 สื่อวิทยุโทรทัศน์ ชาวพัฒนาบ้านเมืองและสังคม และรายการคุณบอภามีออกอากาศในช่วงข่าวประจำวัน โดยชาวพัฒนาบ้านเมืองและสังคมจะออกอากาศในช่วงเวลาประมาณ 19.55 - 20.00 น. (ความยาวประมาณ 1 นาที) ทุกวันจันทร์ถึงเสาร์ ในขณะที่รายการคุณบอภามี จะออกอากาศในช่วงเวลาประมาณ 20.15 - 20.25 น. ทุกวันอาทิตย์ (ความยาวประมาณ 3-4 นาที) ลักษณะของเวลาในการออกอากาศของสถานีทั้ง 2 นี้ ถือได้

ว่าอยู่ในช่วงที่ผู้มีอำนาจของรัฐ สามารถเห็นถึงเรื่องร้องทุกข์นั้นได้ด้วยตนเอง จึงทำให้ปัญหาความเดือดร้อนที่นำออกอากาศนั้นได้รับการแก้ไขโดยเร็ว แต่อย่างไรก็ตาม ความถี่ของการออกอากาศ ทำให้ลักษณะของเรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏในรายการร้องทุกข์ทั้งสองรายการมีความแตกต่างกัน กล่าวคือ รายการข่าวพัฒนาบ้านเมืองและสังคมมีเวลาออกอากาศทุกวัน วันละ 1 เรื่อง ความยาวประมาณ 1 นาที จึงทำให้ลักษณะการใช้ภาษาขาดความรัดกุม และจัดว่าเป็นการนำเสนอที่ค่อนข้างยาว เมื่อเปรียบเทียบกับการนำเสนอของรายการคุณบอกมา ซึ่งจะมีความรัดกุมมากกว่า ทั้งนี้เพราะเวลาออกอากาศมีเพียงอาทิตย์ละครั้ง และครั้งละหลาย ๆ เรื่องจึงทำให้ต้องมีการตัดทอนข้อความที่เยิ่นเย้อขาดความรัดกุมออกไป (ยกเว้นเรื่องสุดท้ายซึ่งเป็นการใช้เวลาขององค์การโทรทัศน์แห่งประเทศไทย)

จากเงื่อนไขทางด้านเวลาออกอากาศนี้ นับเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้เรื่องร้องทุกข์นั้น ได้รับความสนใจจากหน่วยงานที่มีอำนาจของรัฐหรือไม่ ซึ่งประเด็นสำคัญของเงื่อนไขนี้คือการที่ผู้มีอำนาจของรัฐได้รับฟังหรือได้เห็นเรื่องร้องทุกข์นั้นด้วยตนเอง ซึ่งจากการศึกษาพบว่าสื่อวิทยุโทรทัศน์เป็นสื่อที่เข้าถึงผู้มีอำนาจของรัฐ ได้ดีพอ ๆ กับสื่อหนังสือพิมพ์ในขณะที่สื่อวิทยุกระจายเสียงนั้นมีเวลาในการนำเสนอเรื่องออกอากาศในช่วงที่ไม่สอดคล้องกับกิจวัตรในการเปิดรับสื่อของเจ้าหน้าที่ของรัฐ จึงทำให้ผลจากการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อวิทยุกระจายเสียงประสบกับปัญหาความล่าช้าในการตอบกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

7. ทัศนคติและค่านิยมส่วนบุคคลของผู้ทำการสื่อสารมวลชนแต่ละคน โดยธรรมชาติของจดหมายร้องทุกข์ที่เข้ามาถึงสื่อมวลชน มักจะแสดงให้เห็นถึงความไม่สมดุลบางอย่างที่เกิดขึ้นในสังคม เช่น การกระจายการพัฒนาไม่ทั่วถึง การเลือกปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ของรัฐในทำนองเลือกที่รักมักที่ชัง หรือความไม่พอใจเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งเป็นเหตุผลเพียงพอที่จะทำให้ประชาชนร้องทุกข์มายังผู้ทำการสื่อสารมวลชน จดหมายหรือเรื่องร้องทุกข์นั้นมักจะ โจมตีการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ทำให้ประชาชนเดือดร้อน ซึ่งมักเป็นเรื่องความขัดแย้งขั้นพื้นฐาน ดังนั้นการนำเสนอเนื้อหาของเรื่องร้องทุกข์ผู้ทำการสื่อสารมวลชนก็จะเลือกนำเสนอหรือเลือกตอบแสดงความคิดเห็น ในลักษณะที่แตกต่างกันตามแต่ละสื่อ ดังนี้

7.1 สื่อวิทยุกระจายเสียง เนื่องจากรายการบ้านเมืองของเรา เป็นเครื่องมือของรัฐบาลที่จะสร้างภาพพจน์ของรัฐบาลให้เป็นไปในทางที่ดีแก่ประชาชน ดังนั้นการนำเสนอรายการบ้านเมืองของเรา ทำให้ผู้ทำการสื่อสารมวลชนต้องทำตนอยู่ในฐานะของ "สื่อกลาง" โดยจะรักษาความเป็นกลางไว้ให้มากที่สุด ระหว่างประชาชนกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่แม้กระนั้น ความเป็นกลางก็ไม่สามารถกระทำได้ทั้งหมด เพราะทางรายการมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานที่ต้องชี้แจงจดหมายตอบกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเนื้อความในจดหมายก็จะเป็นในลักษณะของการประชาสัมพันธ์หน่วยงานนั้น ดังนั้นแม้ผู้ทำการสื่อสารมวลชนมีทัศนคติและค่านิยมที่เป็นกลางในการดำเนินงาน (neutral value) แต่ลักษณะความเป็นเจ้าของและวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน ทำให้ตัวรายการได้สะท้อนค่านิยมแบบมีส่วนร่วม (Participate value) ที่โอนเอียงเข้าหาฝ่ายรัฐบาล ซึ่งสามารถดูได้จากตัวอย่างที่ปรากฏในข้อ 1.1 กรณีการร้องทุกข์เกี่ยวกับความประพฤติมิชอบของกำนันบ้านวังโป่ง

7.2 สื่อวิทยุโทรทัศน์ ลักษณะลีลาภาษาที่ปรากฏออกมาทางรายการข่าวพัฒนาบ้านเมืองและสังคม และรายการคุณบอกมา สามารถระบุได้เลยว่า ผู้ทำการสื่อสารมวลชนหรือผู้เขียนบทข่าว มีค่านิยมที่ขาดความเป็นกลาง (Participate value) ทั้งนี้จะเห็นได้ว่า ลักษณะเนื้อหาของเรื่องร้องทุกข์มักจะใช้ภาษาที่เสียดสีการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการนำเสนอที่ขาดความเป็นกลาง และยืนอยู่ทางฝ่ายของประชาชนนี้ทำให้รายการที่นำเสนอชวนติดตาม แต่อย่างไรก็ตาม การนำเสนอเรื่องก็ยังมิขัดจำกัดอยู่มาก ทั้งนี้เพราะทางรายการยังต้องคำนึงถึงระดับของการนำเสนอที่ "พอดี" ที่ความไม่เป็นกลางนี้จะไม่กระทบต่อเจ้าหน้าที่ระดับสูงของรัฐมากนัก ดังนั้นจึงทำให้ทางออกของปัญหานี้ อยู่ที่การมุ่งเน้นเสนอเรื่องร้องทุกข์ที่เป็นปัญหาพื้นฐานของสังคม

7.3 สื่อหนังสือพิมพ์ โดยเหตุที่เอกชนเป็นเจ้าของกิจการหนังสือพิมพ์ จะเป็นสื่อมวลชนที่มีความเป็นอิสระจากการควบคุมของอำนาจรัฐมากกว่าสื่ออื่น ๆ ซึ่งทำให้หนังสือพิมพ์ ทำหน้าที่เป็นกระบอกเสียงให้กับประชาชนผู้ร้องทุกข์ ซึ่งแน่นอนว่า การแก้ไขสำนวนจดหมายร้องทุกข์ของคอลัมน์นิสต์ ตลอดจนการร่วมตอบจดหมาย หรือร่วมแสดงความคิดเห็นของคอลัมน์นิสต์จะมีค่านิยมแบบมีส่วนร่วมกับผู้ร้องทุกข์ (Participate value)

จากการศึกษาของผู้วิจัยพบว่า ทศคติและค่านิยมส่วนบุคคลของผู้ทำการสื่อสารมวลชนนี้จะอิงอยู่กับความเป็นเจ้าของในด้านการจัดการและการปฏิบัติ (management ownership) กล่าวคือถ้าเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ค่านิยมของผู้ทำการสื่อสารมวลชนได้สะท้อนออกมาในลักษณะที่มีส่วนร่วมกับผู้ร้องทุกข์ (Participate value) ในขณะที่ถ้าเจ้าของในด้านการจัดการและการปฏิบัติเป็นการดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ ภาพที่สะท้อนออกมาจะมีแนวโน้มว่าจดหมายที่นำเสนอซึ่งเป็นคำร้องทุกข์จากประชาชนนี้ได้มีการเรียบเรียงและใช้ภาษาที่แสดงถึงค่านิยมที่เป็นกลาง (neutral value) แต่การชี้แจงการตอบกลับของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เป็นในลักษณะของการประชาสัมพันธ์ที่โอนเอียงเข้าหาฝ่ายเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะความเป็นเจ้าของกิจการสื่อมวลชน

นอกจากปัจจัยภายในองค์กรที่กล่าวมาแล้ว การดำเนินการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ ผ่านสื่อมวลชนนี้ ยังต้องคำนึงถึงบริบททางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมด้วย ซึ่งถือเป็นบริบทภายนอกองค์กรสื่อสารมวลชน

ปัจจัยภายนอกองค์กรสื่อมวลชน

การนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ประเภทต่าง ๆ ทั้ง 4 กลุ่มประเภท อันได้แก่เรื่องร้องทุกข์ปัญหาทางการเมือง เรื่องร้องทุกข์ปัญหาทางเศรษฐกิจ เรื่องร้องทุกข์ปัญหาทางสังคม และเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาส่วนบุคคล จะมีความเกี่ยวข้องกับสถาบันอื่น ๆ ทางสังคมอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้น บริบททางการเมืองการปกครอง เศรษฐกิจ และสังคม ตลอดจนการควบคุมโดยกฎหมาย จึงเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสื่อมวลชน ทั้งนี้บริบทต่าง ๆ เหล่านี้สามารถที่จะกำหนดลักษณะเนื้อหาที่จะเสนอผ่านสื่อมวลชนได้ ดังจะได้กล่าวต่อไปนี้

1. บริบททางการเมืองการปกครอง ในการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุขนั้น ประชาชนย่อมมีสิทธิ เสรีภาพ และหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด ลักษณะการปกครองในช่วงที่สถานการณ์บ้านเมืองเป็นปกติสุข ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนมีสิทธิและเสรีภาพที่จะชุมนุมเรียกร้อง หรือแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ต่อรัฐบาลได้ โดยที่สิทธิและ



เสรีภาพนั้นต้องอยู่ในขอบเขตของกฎหมาย

จากการศึกษาการร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนในช่วงเปลี่ยนผ่านคณะรัฐบาลจากรัฐบาลพลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ สู่ รัฐบาลนายอานันท์ ปันยารชุน นี้ พบว่าบริบททางการเมืองการปกครองได้มีอิทธิพลต่อการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์บางประเภทเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการประพฤตินิยมชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งได้ผันแปรลักษณะของเรื่องไปตามสถานการณ์ทางการเมือง

ในช่วง 3 เดือนสุดท้ายของรัฐบาลพลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ นั้น สถานการณ์ทางการเมืองเป็นไปอย่างไม่ราบรื่น ได้เกิดความขัดแย้งระหว่างทหารกับนายกรัฐมนตรี อันเนื่องจากการปรับคณะรัฐมนตรีในวันที่ 22 พฤศจิกายน 2533 ได้ปรากฏว่า ร.ต.อ.เฉลิม อยู่บำรุง ยังคงอยู่ร่วมคณะรัฐบาล ซึ่งก่อนหน้านั้นพลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ เคยรับปากกับบรรดานายทหารว่า การปรับคณะรัฐมนตรีในครั้งนั้นจะไม่มี ร.ต.อ.เฉลิม อยู่บำรุง ร่วมรัฐบาลด้วย แต่เมื่อผลปรากฏออกมาว่าพลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ ได้ปรับคณะรัฐมนตรีโดยมี ร.ต.อ.เฉลิม อยู่บำรุง ร่วมคณะรัฐบาล จึงทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างนักการเมืองกับทหาร

ในช่วงเวลานั้นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการประพฤตินิยมชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่นำเสนอทางสื่อหนังสือพิมพ์ ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ในครั้งนี้อย่างมาก กล่าวคือ หนังสือพิมพ์ทั้งสามฉบับยังคงมีการตีพิมพ์เรื่องเกี่ยวกับความประพฤตินิยมชอบของนักการเมือง แต่ระดับความลึกของเนื้อหาก็ยังอยู่ในขอบเขตของเรื่องที่อยู่บนพื้นฐานของข่าวที่เป็นจริง นอกจากนี้แล้ว หนังสือพิมพ์ไทยรัฐก็ยังมีเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการประพฤตินิยมชอบของทหารด้วย ซึ่งคอลัมน์สารพันปัญหา วันที่ 24 พฤศจิกายน 2533 ได้เสนอเรื่องเกี่ยวกับการคอร์ปชั่นในวงการทหาร ดังนี้

ผมเป็นคนหนึ่งของกองทัพบก เข้ารับใช้ชาติตามกฎหมาย ผมขอชี้แจงให้คุณทราบ และกรุณาได้โปรดช่วยขยายหรือแจ้งข่าวเช่นที่ผมจะเรียนให้ทราบ เกี่ยวกับกองทัพบกที่เป็นสถาบันหนึ่งที่ประชาชนศรัทธาเอามาก ๆ คือว่ากองทัพบกได้ให้

พลทหารแก่นายทหารที่มียศตั้งแต่ "ร้อยตรี" ขึ้นไป เอาไปเป็นทหารบริการ ถ้าเป็น
 ผู้บังคับหน่วยที่มีอำนาจ ก็สุดแต่จะเอากี่คน และก็นายพลทั้งหลายที่เกษียณไปแล้วก็ยัง
 มีพลทหารบริการใช้อยู่ บางบ้านไม่แน่ใจทั้งนายสิบ และนายทหารอยู่ด้วย แล้วงานที่
 หน่วยยกให้คนอื่นเขาทำกัน งานก็มากขึ้นคนก็น้อยลง สำหรับพลทหารบริการนั้น
นายทหารบางคนเอาไปแล้วไม่เอาไปบริการที่บ้านกลับไปปล่อยพลทหารนั้นไปเสีย แล้ว
ก็เอาเงินเดือนและเบี้ยเลี้ยงของทหารไปเสีย ส่วนมากจะเป็นเช่นนี้ มีอยู่ทั่วประเทศ
พลทหารเบี้ยเลี้ยงวันละ 36.00 บาท เงินเดือน 620.00 บาท เดือนหนึ่งนายทหาร
ที่ปล่อยทหารบริการจะได้เงินพิเศษ 1,800.00 บาท เงินจำนวนนี้ ถ้าค่ายทหารหนึ่ง
ปล่อยทหารบริการเสียสัก 30 นาย เงินของชาติก็จะสูญไป 54,000 บาท 1 ปี
เป็นเงินเท่าไร ถ้ากองทัพบกถือว่าเป็นระเบียบแล้ว ก็ควรจะให้เฉพาะผู้ที่เอาทหาร
 ไปให้บริการจริง ๆ เท่านั้น นายทหารที่อยู่บ้านพักหลวงบ้านแคบ ๆ อย่างนั้น เอา
 ทหารบริการอีก มันก็ยิ่งแคบลงไป แบบนี้รู้กันทุกระดับชั้นยศ ..แต่นายที่มีอำนาจไม่
 ยอมแก้ไข หรือว่านายได้ประโยชน์มากกว่านี้ ก็อาจเอาทหารบริการไปให้เพื่อปิดปาก
 ลูกน้อง ผมขอให้กรมฯลงให้ผมหน่อย เพื่อที่จะให้ประชาชนได้ทราบ สำหรับตำรวจ
 นั้น เขามีสองตำรวจทุกวัน ทหารควรจะได้ให้ประชาชนทราบบ้างครับ และเรื่อง
 อย่างอื่นนั้น ยังมีอีกมากมาย

ต่อเรื่องร้องทุกข์นี้จึงจกสี.เขียวได้ตอบจดหมายดังกล่าวว่า

ผมว่าชื่อของหมู่ คงเป็นนามแฝงแน่ ๆ แต่ผมไม่รู้เรื่องในกองทัพบกจริง ๆ และ
ตอนนี้ ผมยังไม่ค่อยกล้าเขียนอะไร (บรรยายภาคชวนจ๊กกระจี้) ได้รับคำร้องทุกข์
ของหมู่มา ก็ได้แต่ร้องผ่านไปถึง พล.ต.อนุสรณ์ กฤษณะเศรณี เลขานุการกองทัพ
ให้ท่านช่วย "ส่งทหาร" ให้ที อย่างน้อยก็ช่วยระบายความรู้สึกของทหารชั้นประทวน
ที่มีต่อผู้บังคับบัญชาได้บ้าง

จะเห็นได้ว่าจึงจกสี.เขียวได้ตอบจดหมายร้องทุกข์ ความตอนหนึ่งว่า "และในตอน
 นี้ ผมยังไม่ค่อยกล้าเขียนอะไร (บรรยายภาคชวนจ๊กกระจี้)" อันสะท้อนให้เห็นว่าบรรยากาศทาง

การเมืองที่มีความขัดแย้งระหว่างทหารกับรัฐบาลได้ทำให้ผู้ทำการสื่อสารมวลชนทำการเสนอเรื่องร้องทุกข์ขึ้นด้วยความระมัดระวังเป็นพิเศษกว่าช่วงเหตุการณ์ปกติ

ต่อมาในวันที่ 8 ธันวาคม 2533 พลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ ได้ตัดสินใจลาออกจากตำแหน่งนายกรัฐมนตรี โดยให้เหตุผลในการลาออกว่า ได้เกิดสถานการณ์อันไม่พึงประสงค์บางประการขึ้นในบ้านเมือง และทันทีในวันรุ่งขึ้น วันที่ 9 ธันวาคม นายวรรณ ชันชื้อ ประธานรัฐสภา ก็ได้นำหนังสือสนับสนุนจากพรรคการเมือง 6 พรรค ขึ้นทูลเกล้าฯ เพื่อโปรดเกล้าฯ ให้พลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ ดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรีอีกครั้งหนึ่ง และต่อมาได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งคณะรัฐมนตรีในวันที่ 14 ธันวาคม 2533 โดยในครั้งนี้มีสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจากพรรคเอกภาพ และประชากรไทย ซึ่งเคยเป็นพรรคฝ่ายค้านได้เข้าร่วมคณะรัฐบาลด้วย

ผลการแต่งตั้งคณะรัฐมนตรีในครั้งนี้ ทำให้คอลัมน์ร้องทุกข์ทางหน้าหนังสือพิมพ์ต่าง ๆ ได้ลงจดหมายจากประชาชนแสดงความไม่พอใจพรรคเอกภาพเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งคอลัมน์สารพันปัญหา หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ดังตัวอย่างเรื่องที่ตีพิมพ์ลงในวันที่ 8 มกราคม 2534 ดังนี้

นักกวนเมืองระดับรองหัวหน้าพรรคการเมืองใหญ่พรรคหนึ่ง เคยก้าวร้าวสบประมาทนายกรัฐมนตรีว่า ให้มากกราบเท้าจึงจะไม่โจมตี (อะไรทำนองนั้น) และยังท้าทายให้คำมั่นสัญญาแก่ชาวไทยทั่วประเทศว่า ทราบไตที่มีนายกรัฐมนตรีที่ชื่อ พล.อ.ชาติชาย ชุณหะวัณ จะไม่เข้าร่วมรัฐบาล และถ้าพรรคของตนเข้าร่วมรัฐบาลก็จะลาออกจาก ส.ส. แต่พอ พล.อ.ชาติชายชวนร่วม คนที่พูดนั้นก็กลับตีใจจนเนื้อเต้น กระดึกระด๊าอยากร่วมรัฐบาล นอกจากไม่ลาออกจาก ส.ส.แล้ว แถมยังได้เป็นรัฐมนตรีอีก อย่างนี้คนระดับ ส.ส. รองหัวหน้าพรรคชาติลัจจะ เชื้อถืออะไรไม่ได้แล้ว เราจะกล้าให้เขาบริหารบ้านเมืองได้อย่างไร จะทราบไตอย่างไรว่า อันไตเขาพูดจริงพูดเท็จ ผมรู้สึกอายแทนพี่น้องจังหวัดที่ผู้แทนของคนเป็นคนชาติศักดิ์ศรีจะทำอย่างไรก็ได้ ขอแต่ให้ได้เป็นรัฐมนตรีก็พอ

...มีเลขาธิการพรรคการเมืองคนหนึ่งเคยบอกว่า ถ้าคนเชื้อชาติชายเป็นนายกรัฐมนตรี จะไม่ขอร่วมเป็นรัฐบาลด้วย แกรมยังตั้งป้อมจะถล่มอภิปรายนอกสภา และความเหลวแหลกและทะเลาะของรัฐบาลด้วย แต่พอเขาชวน กลับวิ่งเข้าหา แกรมยังกล่าวว่า เสียตายอยู่บ้างที่ไม่ได้คุมกระทรวงเศรษฐกิจทั้งหมด (คือจะมีโอกาสได้คว่ำงูไว้มาก ๆ) ดูแล้วคล้าย ๆ ไม่มีความจริงใจจะบริหารบ้านเมือง มุ่งแต่จะฉกฉวยหาผลประโยชน์อย่างเดียว คนอย่างนี้น่านับถือไหม

นอกจากเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการประพฤตินิชอบของนักการเมืองในเรื่องของการกลับกลอกสัญญาที่ให้ไว้กับประชาชนแล้ว เรื่องร้องทุกข์ทางการเมืองโดยทั่วไปในช่วงก่อนการยึดอำนาจการปกครองนี้ มีเรื่องเกี่ยวกับการคอร์รัปชันทั้งในวงการของนักการเมือง และทหาร แต่อย่างไรก็ตาม ท่ามกลางบรรยากาศทางการเมืองที่อึมครึมนี้ ทำให้ลักษณะของการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ ไม่มีลักษณะของการชี้เฉพาะเจาะจงลงไปมากนัก เพียงแต่เป็นลักษณะของการตั้งข้อสังเกต แต่ไม่สรุปว่าเป็นใคร ทำอะไรมิชอบ อย่างไร ดังเช่นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการคอร์รัปชันในวงการทหาร ลงพิมพ์ในคอลัมน์สารพันปัญหา วันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2534 ดังนี้

"...ทหารไม่ได้คอร์รัปชันตรง ๆ แต่ก็มีวาสนาบารมีทางอื่น ๆ ไม่จั้นบรรดาคุณหญิงทั้งหลายจะแต่งตัวเป็นตุเปชรเคลื่อนที่ได้อย่างไร จริงมีัย ดูแต่มาตามของบีกบางคนสิ อยู่บ้านราคาหลาย ๆ ล้าน บริจาคเงินในฐานะศิษย์เก่าเป็นล้าน เค้ารู้กันทั่วประเทศ"

จากตัวอย่างนี้แม้จะมีการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ที่คลุมเครือ โดยขาดการระบุข้อมูลที่ชี้เฉพาะนี้ แต่ก็ถือได้ว่าสามารถทำให้ประชาชนทั่วไปเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อวงการทหารได้ แต่จึงจกลีเซียวได้ตอบจดหมายฉบับนี้ในลักษณะที่ทำให้ภาพพจน์ของทหาร เป็นไปในทางที่ดีขึ้นกล่าวคือ

ผมก็ไม่รู้ว่า มาตามของบีกคนไหนบริจาคเงินทีละล้าน ช่วยโรงเรียนเก่า แต่เรื่องแต่งเครื่องเพชรนั้น คุณต้องไม่ลืมว่า ภรรยานายทหารชั้นผู้ใหญ่แต่ละท่านกว่าสามีจะก้าวขึ้นมาถึงตำแหน่ง "บีก" คุณสามีก็อายุใกล้จะเกษียณแล้ว บางคนแต่งงานกันมากกว่า 30 ปี ก็ต้องพอมีเงินซื้อเครื่องเพชร เครื่องทอง ตกแต่งบ้าง

ผมว่า ถ้าเรามองโลกในแง่ดีก็จะสบายใจ ไม่มองในแง่ร้าย กลุ่มใจอยู่คนเดียว
ไม่สนุกหรอกครับ

ลักษณะการนำเสนอเรื่องราวทุกซ์ในช่วงก่อนการยึดอำนาจนั้น จะเห็นได้ว่าสื่อมวลชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่อหนังสือพิมพ์จะระมัดระวังในการนำเสนอเรื่องราวทุกซ์ที่เป็นเรื่องของ ความขัดแย้งเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเวลาดังกล่าวนั้น มีกระแสข่าวลือเกี่ยวกับการปฏิวัติ อันทำให้บรรยากาศทางการเมืองไม่แจ่มใสนัก

ต่อมาในวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2534 คณะนายทหาร-ตำรวจ ซึ่งเรียกตัวเองว่า คณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ (รสช.) นำโดยพลเอกสุนทร คงสมพงษ์ ผู้บัญชาการทหารสูงสุด พร้อมด้วยผู้นำจาก 3 เหล่าทัพ และอธิบดีกรมตำรวจ เป็นแกนนำสำคัญ ได้ทำการยึดอำนาจการปกครองจากรัฐบาลพลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ โดยได้ชี้แจงถึงเหตุผลสำคัญ 5 ประการ ที่ทำการยึดอำนาจในครั้งนี้ ดังนี้ (อ้างถึงในสมัย อภิภาภิรม, 2534)

1. รัฐบาลมีการฉ้อราษฎร์บังหลวง แสวงหาผลประโยชน์ให้ตัวเองและพรรคพวก อย่างไม่เคยปรากฏมาก่อนจนกลายเป็นเรื่องปกติธรรมดาของรัฐมนตรีเกือบทุกคน รวมทั้งข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจจะระดับสูงที่จะต้องแสวงหาเงินเพื่อสร้างฐานะความร่ำรวย เป็นฐานอำนาจทางการเมืองให้กับตนเองและพรรคพวก แม้แต่นายกฯ นอกจากจะไม่สนใจแก้ปัญหาอย่างจริงจังแล้วกลับประพฤตินิยมชอบเสียเอง เป็นเหตุให้การฉ้อราษฎร์บังหลวงเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว และรุนแรงจนไม่สามารถหยุดยั้งได้ หากชินปล่อยทิ้งไว้ก็จะนำมาซึ่งความหายนะให้กับบ้านเมืองได้

2. ข้าราชการการเมืองใช้อำนาจรังแกข้าราชการประจำ โดยถือโอกาสที่ได้เข้าไปมีบทบาทและอำนาจสูงสุดในแต่ละส่วนราชการ สร้างบารมีทางการเมืองด้วยการหาสมัครพรรคพวกเพื่อเป็นฐานคะแนนเสียง หากข้าราชการประจำผู้ซื่อสัตย์สุจริตไม่ยอมตกเป็นเครื่องมือและพรรคพวกของนักการเมืองก็จะถูกข่มเหงรังแก ทำให้ไม่มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ทำให้หลายท่านต้องลาออกจากราชการ จึงนับว่าเป็นการทำลายขวัญ กำลังใจและขนบธรรมเนียมประเพณีของข้าราชการประจำอย่างไม่เคยเป็นมาก่อนในอดีต

3. รัฐบาลเป็นเผด็จการทางรัฐสภา โดยนายฯได้ร่วมมือกับพรรคการเมืองร่วม รัฐบาลและคณะที่ปรึกษาบ้านพิษณุโลก ใช้อุบายสร้างภาพลวงตาทางการเมือง ด้วยการให้ผลประโยชน์เป็นส่วนนำนักการเมืองที่ทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร และฝ่ายนิติบัญญัติ นำประเทศไปสู่การปกครองในรูปแบบเผด็จการทางรัฐสภา โดยมีประชาธิปไตยบังหน้า เป็นการรวบอำนาจการปกครองไว้ได้โดยสิ้นเชิง พร้อมกับตั้งพรรคพวกของตนในตำแหน่งสำคัญทางการเมืองและข้าราชการประจำ เพื่อเป็นช่องทางสำหรับการกอบโกยผลประโยชน์อย่างที่ไม่มิผู้ใดจะต่อต้านหรือทัดทานได้

4. รัฐบาลพยายามทำลายล้างสถาบันทางทหาร เนื่องจากเป็นสถาบันข้าราชการประจำเพียงสถาบันเดียวที่ไม่ยอมตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของนักการเมือง แม้ว่ารัฐบาลจะให้ความพยายามนานัปการเพื่อทำลายเอกภาพในกองทัพมาอย่างต่อเนื่อง อาทิ กรณีลิตเต้ลติก รถวิทยุสื่อสารเคลื่อนที่ การไม่ปลด ร.ต.อ.เฉลิม อยู่บำรุง ออกจากการเป็นรัฐมนตรีตามสัญญาสุภาพบุรุษ การปล่อยข่าวปลดผู้นำทหาร เป็นต้น ดังนั้นฝ่ายทหารจึงไม่สามารถจะอดกลั้นอีกต่อไปได้

5. การบิดเบือนคดีล้มล้างสถาบันพระมหากษัตริย์เมื่อปี 2525 โดยมี พล.ต.มณูญ รูปขจร และพรรคพวกจำนวน 43 คน ร่วมวางแผนล้มล้างราชวงศ์จักรีเพื่อเปลี่ยนแปลงการปกครองไปสู่แบบที่ตนเองและคณะได้กำหนดไว้ แต่กระทำการไม่สำเร็จและถูกจับกุมตัวได้ และได้รับการช่วยเหลือจากผู้มีอิทธิพลทางการเมืองจนได้รับการประกันตัวออกมาจนสามารถก่อการปฏิวัติได้อีกถึง 3 ครั้ง จากนั้นก็ได้รับการสนับสนุนจาก พล.อ.ชาติชาย ให้ได้รับการเติบโตในอาชีพราชการ ทั้งที่กระทำผิดโทษฐานก่อการกบฏและก่อคดีลอบสังหารบุคคลสำคัญโดยเฉพาะคดีล้มล้างสถาบันพระมหากษัตริย์ แต่พล.อ.ชาติชายก็พยายามที่จะเบี่ยงเบนความเป็นจริงและโยนความผิดให้ผู้อื่น

หลังจากที่คณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติได้ทำการยึดอำนาจแล้ว ได้ออกแถลงการณ์ 7 ฉบับ และประกาศ 57 ฉบับในด้านต่าง ๆ โดยมีผลบังคับใช้เป็นกฎหมายเพื่อดำเนินการในเฉพาะหน้า และในประกาศต่าง ๆ นั้น ได้มีการประกาศกฎอัยการศึกทั่วประเทศ และให้หนังสือพิมพ์ทุกฉบับรายงานตัวในวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2534 รวมทั้งให้ส่งข่าวตรวจสอบก่อนตีพิมพ์ และต่อมาในวันเดียวกัน (24 ก.พ.) ได้มีคำสั่งยกเลิกการควบคุมการเสนอข่าว

ของหนังสือพิมพ์

ต่อมาเมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2534 ได้มีประกาศพระบรมราชโองการฯ ใช้รัฐธรรมนูญ ฉบับชั่วคราวและในวันที่ 2 มีนาคม 2534 ได้มีประกาศพระบรมราชโองการฯ แต่งตั้งนายอานันท์ ปันยารชุน เป็นนายกรัฐมนตรี คนที่ 18 ของประเทศ และได้มีประกาศตั้งคณะกรรมการตรวจสอบทรัพย์สินขึ้นคณะหนึ่ง เพื่อทำการตรวจสอบทรัพย์สินของรัฐมนตรี และนักการเมืองที่มีความร่ำรวยผิดปกติ โดยคณะกรรมการชุดนี้มีพลเอกสิทธิ จิระโรจน์ เป็นประธาน และให้อายัดและห้ามจำหน่ายจ่ายโอนทรัพย์สินที่ต้องสงสัยและเข้าข่ายการได้มาโดยมิชอบ รวมทั้งประกาศขอความร่วมมือจากประชาชนที่ทราบเบาะแสการทุจริตให้ส่งหลักฐานการคอร์ปชั่นมาให้คณะกรรมการชุดดังกล่าวพิจารณา

บริบททางการเมืองที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็วนี้ มีผลให้การนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ทางหนังสือพิมพ์เปลี่ยนแปลงไปด้วย กล่าวคือ ไม่มีหนังสือพิมพ์ฉบับใดตีพิมพ์การร้องทุกข์เกี่ยวกับความประพฤติมิชอบในวงการทหาร แต่ได้ตีพิมพ์เรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการประพฤติมิชอบของนักการเมือง และการนำเสนอรายละเอียดได้แตกต่างไปกล่าวคือเรื่องร้องทุกข์ มีการระบุถึงผู้ที่สงสัยว่าจะประพฤติมิชอบอย่างค่อนข้างเจาะจง และระบุถึงพฤติกรรมที่ได้กระทำด้วย ดังเช่นเรื่องการประพฤติมิชอบของพรรคชาติไทย ที่ได้ตีพิมพ์ในคอลัมน์สารพันปัญหา ฉบับวันที่ 26 มีนาคม 2534 ดังนี้

...พรรคชาติไทยออกเรียไรเงินโต๊ะละ 1 แสนบาท จัดงานเลี้ยงหารายได้เข้าพรรค ... วันจันทร์ที่ 25 ก.พ. แต่โดนยึดอำนาจเสียก่อน มีหลายคนโดนบีบให้จ่ายหลายล้าน (จ่ายเกินกว่าโต๊ะละ 1 แสน) ไม่เชื่อไปถามพวกเจ้าของอุตสาหกรรมใหญ่ ๆ หรือพวกจะตั้งโรงงานก็ได้ โดนกันเป็นแถวมาเลยแหละ เวลานี้เงินเหล่านั้นอยู่ที่ใครก็ไม่รู้ รสช. ช่วยด้วย

ลักษณะที่สำคัญประการหนึ่งของเรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏทางหนังสือพิมพ์คือเป้าหมายของการร้องทุกข์ ได้มุ่งไปสู่คณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ (รสช.) ไม่ว่าจะ เป็นปัญหา

เล็กน้อย จนถึงเรื่องใหญ่โตระดับประเทศ ซึ่งสื่อหนังสือพิมพ์ก็ได้ทำหน้าที่เป็นตัวเชื่อมที่ดีระหว่างประชาชนกับคณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ แต่ลักษณะของเรื่องที่น่าเสียดจะเป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงความขัดแย้งกับคณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ ซึ่งผู้ร้องทุกข์ส่วนหนึ่งได้เขียนจดหมายถึงคอลัมน์สัตว์ระบายความรู้สึกที่มีต่อรสช. และการนำเสนอเนื้อหาของสื่อมวลชนดังเรื่องที่ยังพิมพ์ในคอลัมน์สารพันปัญหา วันที่ 29 มีนาคม 2534 ดังนี้

แต่ก่อน นสพ.ไทยรัฐ เป็น นสพ.ที่ต่อกลุ่มกบฏเผด็จการ ภาวดี รัฐประหาร และการยึดอำนาจ แต่ปัจจุบันนี้ เห็นเชียร์แต่พวกยึดอำนาจ รสช. ข้างเปลี่ยนสีเห็นพวกจึงจกเหมือนนามปากกาของคุณเสียดจริง ไม่ว่าจะเปิดอ่านคอลัมน์ไหนก็เชียร์เสียดแต่รสช.

หรือว่าตอนนี้กลัวพวกทหาร ก็เลยเปลี่ยนสี อีกหน่อยประกาศยกเลิกกฎอัยการศึกอย่างหนักกลับไปด่าพวกยึดอำนาจนะ

ประชาธิปไตยต้องค่อย ๆ ไป พัฒนาไปเรื่อย ๆ ถ้าใจร้อนก็เป็นเผด็จการต่อไป ถอยหลังเข้าคลองเหมือนเดิม อย่างนี้อีกร้อยปีก็ยังไม่เป็นประชาธิปไตยแบบอเมริกา-อังกฤษ

จดหมายร้องทุกข์ฉบับดังกล่าวนี้ ได้รับการตอบชี้แจงจากจึงจกสีเขียวว่า

นสพ.ไทยรัฐ คือเสียงของประชาชนครับ ตลอดเวลาที่ผ่านมา ประชาชนไม่ยอมรับเผด็จการทางทหาร และชื่นชอบกับระบอบประชาธิปไตย ที่มีพระมหากษัตริย์เป็นองค์พระประมุข แต่พวกผู้แทนราษฎรที่เข้ามาเป็นรัฐมนตรี เขามีพฤติกรรมชอบกลมีที่ดินกันเป็นหมื่นเป็นแสนไร่ มีเงินฝากธนาคารคนละหลายร้อยล้าน ราวกับพิมพ์แบงก์ได้เอง ประชาชนก็เรียกร้องให้ทหารทำอะไรสักอย่าง เพื่อรักษาสถานภาพของประเทศ ไม่ให้ตกต่ำยิ่งไปกว่านี้

ผมเองรับจดหมายจากชาวบ้าน ไม่ได้เขียนจดหมายขึ้นมาถามเอง-ตอบเอง เมื่อประชาชนเชียร์ รสช. ผมก็คล้อยตามไป เพราะแต่ละท่านให้เหตุผล และเล่าพฤติกรรมของ "นักกินเมือง" มาให้...

จากคำตอบดังกล่าวนี้ได้แสดงให้เห็นว่าคอลัมน์นิสต์ไม่ได้ยอมรับว่าอิทธิพลของทหารทำให้การนำเสนอเรื่องต่าง ๆ ของหนังสือพิมพ์เปลี่ยนแปลงไป แต่ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเป็นเพราะเป็นการนำเสนอเสียงสะท้อนจากประชาชน แต่อย่างไรก็ตามในคอลัมน์สารพันปัญหาวันที่ 31 ธันวาคม 2534 จึงจกสีเขียวได้สรุปจดหมายถึงทางคอลัมน์สารพันปัญหาว่าเรื่องประเภทหนึ่งคือ "ดำ รสช. ว่าเป็นเผด็จการ แล้วดำผมต่อว่าหน้าตัวเมียไม่กล้าลงจดหมายเหล่านั้น ดีแต่เขียว รสช. ซินผมลงไป ผมก็คงเป็น ม.บ.ช. (หมุบะช่อ) เท่านั้น" ซึ่งข้อสรุปข้อนี้เป็นหลักฐานที่ดีในการยืนยันได้ว่า บริบททางการเมืองการปกครองมีอิทธิพลอย่างยิ่งในการนำเสนอเนื้อหาของหนังสือพิมพ์

สำหรับสื่อวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์นั้น เนื่องจากความเป็นเจ้าของโดยตัวบทกฎหมายนั้นเป็นกิจการที่เป็นกรรมสิทธิ์ของรัฐ ดังนั้นจึงเป็นสื่อที่อยู่ใกล้ชิดกับการควบคุมของแหล่งอำนาจรัฐ จึงทำให้ผู้ปฏิบัติการต้องใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษจะไม่ทำให้การนำเสนอสารจากสื่อวิทยุและโทรทัศน์ ไปมีผลกระทบในทางลบต่อสถาบันการเมืองการปกครอง และเมื่อมีการยึดอำนาจการปกครองแล้ว ทั้งสื่อวิทยุและโทรทัศน์ ต่างก็อยู่ในความควบคุมของคณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติอย่างใกล้ชิด แต่อย่างไรก็ตาม การนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ของสื่อทั้งสองนี้ มักไม่ยุ่งเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ทางการเมือง จึงทำให้บริบททางการเมืองการปกครองที่เปลี่ยนไปไม่มีผลกระทบต่อการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์แต่อย่างใด ทั้งนี้เพราะลักษณะของการดำเนินงานของสื่อมวลชนทั้งสอง เป็นไปในลักษณะที่จะพยายามไม่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาเรื่องร้องทุกข์ที่มีความขัดแย้งต่อสถาบันทางการเมือง อันเป็นหลักในการควบคุมตนเองของสื่อมวลชน (self-censor)

2. บริบททางเศรษฐกิจ บริบททางเศรษฐกิจอันมีผลกระทบต่อการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนนี้ มี 2 ลักษณะ กล่าวคือ ประการแรก เป็นสถานการณ์ทางเศรษฐกิจที่ไม่พึงปรารถนา อันก่อให้เกิดปัญหาความเดือดร้อนทางเศรษฐกิจแก่ประชาชน และประการที่สอง เป็นอิทธิพลขององค์กรภายนอกที่เป็นผู้อุปถัมภ์ การดำเนินงานขององค์กรสื่อมวลชน (sponsor) อันส่งผลให้การนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรสื่อมวลชนนั้น ๆ จะหลีกเลี่ยงการนำเสนอเรื่องที่มีความขัดแย้งกับผู้อุปถัมภ์รายการ ดังจะได้อีกกล่าวต่อไป

สถานการณ์ทางเศรษฐกิจในช่วงเปลี่ยนผ่านคณะรัฐบาลนี้ โดยภาพรวมที่สะท้อนออกมาจากเรื่องร้องทุกข์ ที่ปรากฏในช่วงเวลาดังกล่าว พบว่า ผู้ร้องทุกข์ประสบกับปัญหาที่เกี่ยวกับภาวะทางเศรษฐกิจหลายอย่าง อาทิ สินค้าอุปโภคบริโภคมีราคาสูงขึ้น มีการกักตุนเก็งกำไรสินค้า ปัญหาปูนซีเมนต์ขาดแคลน อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง ปัญหาสมองไหล ปัญหาราคาพืชผลทางการเกษตรตกต่ำ เป็นต้น

ในช่วง 3 เดือนก่อนที่พลเอกชาติชาย ชุณหะวัณจะหมดอำนาจลงนั้น กระทรวงการคลังได้ประกาศปรับเพดานอัตราดอกเบี้ยเงินฝากและเงินกู้เพิ่มขึ้น โดยเพดานเงินกู้จากอัตรา 16.5% ขึ้นเป็น 19% และเพดานดอกเบี้ยเงินฝากจาก 9% เป็น 12% โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 26 พฤศจิกายน 2533 ซึ่งการปรับเพดานดอกเบี้ยเงินกู้นี้ ทำให้ผู้กู้รายย่อยที่มีฐานะยากจนบางส่วนได้ส่งเรื่องร้องทุกข์มายังสื่อมวลชน

ต่อมาเมื่อคณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติได้ทำการยึดอำนาจการปกครองแล้ว ได้มีการประกาศลดอัตราภาษีรายได้บุคคลธรรมดา และประกาศให้กระทรวงพาณิชย์ไปพิจารณาลดราคาน้ำมันเชื้อเพลิง และปรับราคาสินค้าอุปโภคบริโภค เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนจากปัญหาค่าครองชีพของประชาชน แต่อย่างไรก็ตามปัญหาเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในช่วงของการเปลี่ยนผ่านคณะรัฐบาลนี้ ไม่ได้เกิดขึ้นเฉพาะประเทศไทยเท่านั้น ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากผลกระทบจากสงครามอ่าวเปอร์เซียที่ประเทศอิรักบุกคูเวต ในวันที่ 2 สิงหาคม 2533 ทำให้เกิดความไม่แน่นอน เกี่ยวกับผลผลิตน้ำมัน และราคาน้ำมัน ซึ่งได้ส่งผลกระทบต่อบรรยากาศในการลงทุน อันทำให้เศรษฐกิจของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก มีอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ชะลอลงลง ซึ่งลักษณะสภาพปัญหาทางเศรษฐกิจนี้ ได้ก่อให้เกิดผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของประชาชนในระดับหนึ่ง จนทำให้มีจดหมายร้องทุกข์จำนวนหนึ่งที่สะท้อนถึงปัญหาทางเศรษฐกิจได้รับการนำเสนอผ่านสื่อมวลชน

นอกจากนี้ในระบบการดำเนินงานของสื่อมวลชนที่เอกชนเป็นผู้ดำเนินการนั้น การนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ต้องคำนึงถึงอิทธิพลขององค์กรภายนอกที่เป็นผู้อุปถัมภ์การดำเนินงานขององค์กรสื่อมวลชน (sponser) อันทำให้การนำเสนอเรื่องร้องทุกข์นั้นจะมีการหลีกเลี่ยงการนำ

เสนอเรื่องที่มีความขัดแย้งกับแหล่งสนับสนุนการเงิน ดังเช่นการนำเสนอรายการคุณบอกมาของไทยทีวีสีช่อง 3

การดำเนินงานของไทยทีวีสีช่อง 3 เป็นองค์กรทางธุรกิจที่มุ่งผลกำไรจากการดำเนินงาน โดยแหล่งที่มาของรายได้ทางหนึ่ง คือการขายเวลา ซึ่งรายการคุณบอกมาได้ขายเวลาส่วนหนึ่งในช่วงท้ายของรายการ 1 นาที ให้กับองค์การโทรทัศน์แห่งประเทศไทย จึงเป็นผลให้ส่วนท้ายของรายการคุณบอกมาจะต้องนำเสนอเรื่องในลักษณะที่เป็นข่าวเพื่อการประชาสัมพันธ์ขององค์การโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นรูปแบบการนำเสนอที่แตกต่างไปจากเรื่องที่ทางรายการทำการผลิตเองเป็นอย่างมาก ทั้งนี้ เพราะฝ่ายประชาสัมพันธ์ขององค์การโทรทัศน์แห่งประเทศไทยจะเป็นผู้ควบคุมการผลิตรายการเอง ตั้งแต่ขั้นตอนของการเลือกนำเสนอประเด็น การเขียนบท และถ้าประชาชนมีเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์การโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ทางองค์การฯก็จะนำเรื่องร้องทุกข์นั้นไปพิจารณาเอง ซึ่งอาจจะรับไปดำเนินการ หรือรับไปแล้วนิ่งเฉย หรืออาจจะตอบกลับมาในลักษณะของข่าวเพื่อการประชาสัมพันธ์ก็ได้ ซึ่งทีมงานคุณบอกมาไม่มีสิทธิใด ๆ ในการที่จะนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับองค์การโทรทัศน์แห่งประเทศไทย อันเป็นการจำกัดขอบเขตของการดำเนินงานในลักษณะหนึ่งที่เป็นผลมาจากอิทธิพลของผู้ซื้อเวลา

การนำเสนอเรื่องเกี่ยวกับองค์การโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ในรายการคุณบอกมา นอกจากจะมีลักษณะของข่าวเพื่อการประชาสัมพันธ์ตามปกติแล้ว ในบางครั้งองค์การโทรทัศน์แห่งประเทศไทยก็ได้ใช้รายการคุณบอกมาเป็นช่องทางในการชี้แจงเรื่องร้องทุกข์ที่นำเสนอผ่านหนังสือพิมพ์ด้วย เช่น เรื่องที่ออกอากาศวันที่ 23 ธันวาคม 2533 ดังนี้

สุดท้าย ประจำคืนวันนี้ ตามที่ชาวอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ได้ร้องเรียนผ่านหน้าหนังสือพิมพ์บางฉบับว่า อยู่ใกล้กรุงเทพแค่นี้เอง แต่ดูเหมือนยังกับอยู่จังหวัดไกล ๆ ที่ความเจริญยังไม่ถึง องค์การโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ขอชี้แจงว่า โครงการขยายบริการโทรทัศน์ในเขตจังหวัดนนทบุรีนั้น เฉพาะในเขตท้องที่อำเภอบางใหญ่ องค์การโทรทัศน์ฯ ได้กำหนดติดตั้ง ชุมสายโทรทัศน์บางใหญ่ ขนาด

1,024 เลขหมาย กำหนดจะแล้วเสร็จสามารถติดตั้ง โทรศัพท์เปิดบริการแก่ประชาชน ได้ ประมาณเดือนพฤษภาคม 2534 แต่เนื่องจากสภาพพื้นที่ทั่วไป มีสภาพเป็นสวน ผลไม้ มีลำคลองสายเล็ก สายใหญ่มากมาย และบ้านเรือนส่วนใหญ่อยู่กระจัดกระจาย แม้จะเป็นอุปสรรคต่อการสร้างข่ายสายบ้าง แต่ก็พยายามเร่งรัดการดำเนินงาน เพื่อให้แล้วเสร็จตามกำหนด

นอกจากเขตพื้นที่อำเภอบางใหญ่แล้ว ในเขตอำเภอบางกรวยที่อยู่ในโครงการ ขยายบริการโทรศัพท์ รวม 6,144 เลขหมาย กำหนดเปิดบริการภายในปี 2534 เหมือนกัน ซึ่งเลขหมายส่วนหนึ่งอาจแบ่งมาช่วยพื้นที่อำเภอบางใหญ่ได้อีกด้วย

จะเห็นได้ว่าลักษณะการใช้ภาษาที่นำเสนอในรายการในส่วนของเรื่องเกี่ยวกับ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยนี้ จะเป็นลักษณะการนำเสนอที่ใช้ภาษาเพื่อการประชาสัมพันธ์ ก่อให้เกิดภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กร ในขณะที่การนำเสนอเรื่องอื่น ๆ ของทางรายการมักจะใช้ ภาษาในทำนองเสียดสี และให้ภาพทางลบแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อันแสดงให้เห็นถึงบทบาท ของผู้สนับสนุนทางการเงินที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดเนื้อหาและวิธีการนำเสนอของรายการ

กรณีดังกล่าวนี้เป็นอิทธิพลโดยตรงจากแหล่งสนับสนุนทางการเงิน แต่สำหรับสื่อ หนังสือพิมพ์นั้น แหล่งสนับสนุนทางการเงินประเภทของผู้โฆษณาไม่ค่อยมีผลต่อการนำเสนอ เรื่อง ร้องทุกข์ แต่อย่างไรก็ตาม หนังสือพิมพ์ที่ดำเนินกิจการแบบธุรกิจทุกฉบับต้องหวังผลทางด้านยอดขาย ดังนั้น แม้ว่าโดยหลักการแล้ว คอลัมน์ร้องทุกข์จะนำเสนอเรื่องประเภทต่าง ๆ มากมาย แต่ก็มีลักษณะประการหนึ่งคือการเลือกนำเสนอเรื่องที่น่าจะอยู่ในความสนใจของผู้อ่าน เช่น ปัญหาทางการเมือง ซึ่งพบว่าสื่อหนังสือพิมพ์ได้นำเสนอเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาทางการเมือง เมืองมากเป็นอันดับหนึ่งในทุก ๆ คอลัมน์ที่นำมาศึกษา ทั้งนี้เรื่องเกี่ยวกับปัญหาทางการเมือง เป็นสิ่งที่ผู้อ่านหนังสือพิมพ์ส่วนใหญ่ให้ความสนใจมากกว่าเรื่องร้องทุกข์ที่เป็นปัญหาส่วนบุคคล

คอลัมน์สารพันปัญหา หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ได้มีรูปแบบการนำเสนอที่แตกต่างจากคอลัมน์ จดหมายในหนังสือพิมพ์มติชน และคอลัมน์จดหมายถึงบรรณาธิการในหนังสือพิมพ์สยามรัฐ ทั้งนี้ จึงจกลีเซียวได้กล่าวซ้ำในคอลัมน์ของเขาอยู่เสมอว่า คอลัมน์สารพันปัญหาไม่ใช่คอลัมน์ร้องทุกข์

แต่เป็นคอลัมน์ตอบปัญหา แต่ที่นำเสนอเรื่องร้องทุกข์ก็เป็นเพราะว่าเป็นเรื่องส่วนหนึ่งที่ผู้อ่านส่งมา จึงนำมาตีพิมพ์ให้ และได้กล่าวอีกว่า หากมีการนำเสนอเฉพาะเรื่องร้องทุกข์ก็จะทำให้คอลัมน์นี้ไม่น่าสนใจ จึงเป็นเหตุให้คอลัมน์สารพันปัญหา เน้นการตอบปัญหาโดยเฉพาะปัญหาทางการเมือง และนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ประกอบด้วย แต่อย่างไรก็ตามก็ไม่สามารถปฏิเสธได้ว่าการทำให้ผู้อ่านสนใจนั้น จะส่งผลถึงยอดขายของหนังสือพิมพ์ อันถือเป็นบริบททางเศรษฐกิจที่สำคัญประการหนึ่งของหนังสือพิมพ์ด้วย

3. บริบททางสังคม บริบททางสังคมเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งที่สะท้อนสภาพความเป็นอยู่ของคนในสังคม บริบททางสังคมที่สะท้อนออกมาในเรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับการนำเสนอผ่านสื่อมวลชนนั้น ได้แก่ สภาพปัญหาการคมนาคมและการจราจร การดำเนินงานของกิจการสาธารณูปโภคและรัฐวิสาหกิจ ปัญหาสิ่งแวดล้อม ปัญหาการหวั่นเกรงวินาศภัย ฯลฯ

จากการศึกษาพบว่า หากในช่วงระยะเวลาใด ได้เกิดเหตุการณ์อันไม่พึงปรารถนาขึ้นในสังคม โดยเหตุการณ์นั้นได้สร้างความตื่นตระหนก และก่อให้เกิดความหวาดกลัวต่อสิ่งที่เกิดขึ้น และหวั่นเกรงว่าอาจจะเกิดเหตุการณ์เช่นนั้นขึ้นมาอีก จะทำให้คนในสังคมระมัดระวังตัวจากภัยพิบัตินั้นมากขึ้น โดยในช่วงเวลาที่ทำการศึกษานี้ พบว่าประชาชนที่ร้องทุกข์เข้ามาขอร้องสื่อมวลชนต่าง ๆ ได้ร้องทุกข์โดยมีมูลเหตุมาจากภัยพิบัติต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม เช่น กรณีรถแก๊สระเบิดที่ถนนเพชรบุรี เมื่อวันที่ 24 กันยายน 2533 รถบรรทุกโดนาไมต์ระเบิดที่พังงา เมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2534 ซึ่งถ้าไม่เกิดบริบททางสังคมในลักษณะเช่นนี้ขึ้น ก็จะไม่ค่อยมีเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการหวั่นเกรงวินาศภัยที่ปรากฏให้เห็นเป็นตัวอย่าง

ในการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนนี้ ถ้าหากเรื่องร้องทุกข์ใดสอดคล้องกับสภาพความเป็นอยู่ของสังคมในเวลานั้น และเป็นสภาพการณ์ที่กำลังอยู่ในความสนใจของประชาชนก็จะทำให้เรื่องร้องทุกข์นั้นมีโอกาสได้รับการนำเสนอผ่านสื่อมวลชนมากกว่าเรื่องอื่น ๆ ดังจะเห็นได้จากเรื่องร้องทุกข์ ปัญหาความหวั่นเกรงวินาศภัย จากกรณีแก๊สระเบิดที่ถนนเพชรบุรี เมื่อวันที่ 24 กันยายน 2533 นั้น หนังสือพิมพ์ทุกฉบับได้จัดให้ข่าวดังกล่าวเป็นข่าวเด่นในรอบปี 2533 ซึ่งถือเป็นข่าวที่สะเทือนขวัญแก่คนทั่วไป และก่อให้เกิดความตื่นตระหนกหวั่นเกรงว่า

อาจจะเกิดเหตุการณ์นั้นขึ้นอีก เช่นเดียวกันเรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏทางสื่อมวลชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งหนังสือพิมพ์ได้นำเสนอเรื่องร้องทุกข์อันสืบเนื่องจากกรณีแก๊สระเบิดหลายครั้ง และที่เห็นจะเป็นข่าวใหญ่ในสื่อมวลชนต่าง ๆ คือ การเรียกร้องให้มีการย้ายคลังแก๊สของการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทยที่ จ.ลำปาง ซึ่งทำให้คอลัมน์สารพันปัญหา ฉบับวันที่ 4 ธันวาคม 2533 ได้ลงพิมพ์จดหมายจากวิศวกรคนหนึ่ง ดังนี้

ตามที่มีการเรียกร้องให้ย้ายคลังก๊าซของ ปตท. ออกจากตัวเมืองลำปาง นั้น มีกระแสข่าวบางสายแจ้งมาว่าเป็นแรงผลักดันของนักธุรกิจที่ดินบริเวณรอบคลังก๊าซดังกล่าว ซึ่งต้องการจะย้ายคลังก๊าซออกไป ซึ่งจะทำให้ราคาที่ดินพุ่งสูงขึ้นอีกหลายเท่า จึงพยายามที่จะใช้พลังมวลชนชาวลำปางเป็นเครื่องมือ โดยที่ไม่พยายามสนใจมาตรการด้านความปลอดภัยที่ ปตท. รับรอง โดยอ้างสาเหตุคล้ายคนปัญญาอ่อนว่า "หากเกิดฟ้าผ่าบ้าง หรือแม้กระทั่งเครื่องบินชน" ก็นำมาอ้าง โธ! กลัวอะไรปานนั้น ถ้ากลัวจริง ๆ ก็คงต้อง "ซุดรูอยู่แล้วละ" เพราะโอกาสที่ฟ้าจะผ่าหรือเครื่องบินชนคลังก๊าซก็มีเท่า ๆ กับฟ้าหรือชนบ้านคุณนั่นแหละ คุณรู้ไหมในคลังก๊าซนั้นมีคน ปตท. อยู่ที่นั่นกี่คน กินที่นั่น นอนที่นั่น ทำงานที่นั่น มีทั้งจบปริญญาตรี โท หรือตำแหน่งใหญ่ ๆ เขาน่าจะบ้ากันไปหมดแล้ว เพราะกลัวก๊าซระเบิด

เราน่าจะหันมายอมรับความจริงกันเสียที่ว่า อุบัติเหตุจากก๊าซแต่ละครั้งไม่ว่าจะ เป็นก๊าซหุงต้ม ก๊าซรถยนต์ หรือแม้กระทั่งอุบัติเหตุจากรถก๊าซที่คร่าชีวิตคนไปเกือบ 100 ชีวิต นั้น ต้นเหตุใหญ่เกิดจากความบกพร่อง และความไม่ชอบมาพากลของหน่วยงานรัฐบาล และความเห็นแก่ได้เห็นแก่ตัวของผู้ประกอบการ ที่ปล่อยให้มีการใช้รถ และอุปกรณ์ที่ไม่ได้มาตรฐานกันอย่างออกหน้าออกตา และทุกครั้งที่มียุบัติเหตุเกิดจาก "ถังและอุปกรณ์ที่ไม่ได้มาตรฐาน" เหล่านี้ทั้งสิ้น

ความจริงแล้ว รถก๊าซที่ได้มาตรฐานจะต้องได้รับการรับรองจาก กรมโยธาฯ ว่า "ปลอดภัย" แล้ว การจะอนุญาตให้วิ่ง ต้องกรมขนส่ง แต่ 2 กรมโยธาฯ เลยมิ รถก๊าซเถื่อนวิ่งกันเกลื่อนเมือง อุบาทว์ขนาดใช้ถังชนิดตั้งพื้น ซึ่งไม่มีระบบป้องกัน การกระทบกระแทกมาติดตั้งบนรถ จนเกิดอุบัติเหตุสยองดังกล่าว คนโตทั้ง 2 กรม

หุบปากเงียบ สยามแก๊สเป็นแพะตัวใหญ่ บริษัทแก๊สอื่น ๆ โดยเฉพาะปตท.ถูกหางเลข
ไปด้วย

ผมอยู่ในวงการก๊าซมา 8 ปีเต็ม เป็นวิศวกรที่เคยออกแบบระบบก๊าซ ถังก๊าซทั้ง
หุ้งต้ม รถยนต์ ขอยืนยันว่า ถังรถบรรทุกก๊าซที่ได้มาตรฐาน ต่อให้คว่ำก็ตลบก็จะไม่
ระเบิด วาล์วจะไม่แตกรั่ว เพราะมีฝาครอบป้องกันแข็งแรง ถังก๊าซรถยนต์ก็เช่นกัน
ถ้าใช้ถังตามมาตรฐาน มอก. และติดตั้งตามกฎหมายกระทรวง แล้วอุบัติเหตุจะไม่เกิด
เพราะระบบป้องกันความปลอดภัยเลิศ แต่ที่มีอุบัติเหตุบ่อย ๆ นั้น เนื่องจากผู้
ประกอบการไปซื้อถังก๊าซเก่าจากต่างประเทศ และใช้อุปกรณ์ส่วนควบที่ไม่ได้มาตรฐาน
ซึ่งมีราคาถูกกว่ากันเท่าตัวมาใช้ ซึ่งหน่วยงานผู้รับผิดชอบก็รู้แก่ใจ

สำหรับเรื่องคลังก๊าซนั้น มันไม่ระเบิดหรอกครับ ถ้าอุบัติเหตุคน ปตท.ตายก่อนนำ
ระบบนี้เขาใช้กันทั่วโลก อย่าบ้าจี้ไปหน่อยเลย หันมาช่วยกันต่อต้านหน่วยงานของรัฐ
ที่ได้ผลประโยชน์จากรูทกิจก๊าซ จนไม่เห็นแก่ความปลอดภัยแก่ประชาชนดีกว่า คน
ตายเกือบ 100 ศพ ไม่ลาออก น่าจะ "ไล่มันออก"

จาก วิศวกรคนหนึ่ง

จากจดหมายดังกล่าวนี้ จิ้งจกสีเขียว ได้ตอบจดหมายฉบับนี้ว่า

ตอบ คุณวิศวกรคนหนึ่ง

ผมอ่านจดหมายของคุณแล้วก็เห็นด้วยร้อยเปอร์เซ็นต์เต็ม สำหรับอุบัติเหตุที่ว่า ฟ้า
จะผ่าถังก๊าซ ปตท. หรือเครื่องบินจะตกมาโดนถังก๊าซ นั้นมันเป็นเรื่องน่าหัวเราะ
มากเกินไป

จดหมายที่คุณเขียนมาแสดงว่าความรับผิดชอบจากการขนส่งก๊าซ ที่ระเบิดจนคน
ตายเกือบ 100 ศพ นี้อยู่ภายใต้การดูแลของกรมโยธาธิการ กับกรมการขนส่งทางบก
ก็หวังว่าจดหมายฉบับนี้ คงช่วยปลอบใจพี่น้องชาวจังหวัดลำปาง ให้หายเครียด
และหายหวาดหวั่น จากคลังก๊าซที่ลำปางกันได้เสียที

บริบททางสังคมที่ไม่พึงปรารถนา^{นี้} จะทำให้ประชาชนส่วนหนึ่งเกิดความไม่สบายใจ และได้เลือกสื่อมวลชนเป็นช่องทางหนึ่งในการที่จะระบายหรือร้องทุกข์ถึงปัญหาที่เขาประสบอยู่ ซึ่งอาจเป็นปัญหาในระดับบุคคล ชุมชน หรือสังคมก็ได้ แต่อย่างไรก็ตาม บริบททางสังคมดังกล่าวนี้ไม่ได้เป็นอุปสรรคใด ๆ ต่อการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน แต่เป็นเพียงปัจจัยหนึ่งซึ่งอาจมีผลต่อการคัดเลือกเรื่องนำเสนอของผู้ทำการสื่อสารมวลชน

4. เงื่อนไขทางกฎหมาย เนื่องจากหลักในการควบคุมตนเองของสื่อมวลชน ไม่ได้เป็นหลักประกันที่เพียงพอที่จะทำให้สถาบันทางการเมืองเกิดความมั่นใจได้ว่า สื่อมวลชนจะดำเนินงานที่ไม่ขัดกับนโยบายของรัฐบาล และสืบเนื่องจากสื่อมวลชนมีอิทธิพลต่อการเสนอข่าวสาร การชักจูงให้เกิดประชามติ และเสถียรภาพทางการเมือง ดังนั้น รัฐบาลจึงได้สร้างเครื่องมือบางอย่างที่จะมาควบคุมการดำเนินงานของสื่อมวลชน นั่นคือ การใช้มาตรการทางกฎหมาย ซึ่งมีทั้งกฎหมายที่บัญญัติมาเพื่อควบคุมสื่อมวลชนโดยตรง และกฎหมายทั่วไปที่สื่อมวลชนในฐานะที่มีสิทธิและหน้าที่เท่าเทียมกับประชาชนคนหนึ่งจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายโดยไม่มีข้อยกเว้น

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสื่อมวลชนมีมากมาย แต่จะขอยกตัวอย่างกฎหมายที่สำคัญ ดังนี้

4.1 พระราชบัญญัติการพิมพ์ พุทธศักราช 2484 เป็นกฎหมายที่ใช้ควบคุมสื่อสิ่งพิมพ์ในด้านการเป็นผู้พิมพ์ ผู้โฆษณาสิ่งพิมพ์ บรรณาธิการ หรือเจ้าของหนังสือพิมพ์ ตลอดจนระเบียบวิธีในการปฏิบัติงาน พระราชบัญญัติฉบับนี้มีผลบังคับใช้กับสิ่งพิมพ์ทั่วไป ยกเว้นสื่อสิ่งพิมพ์ของรัฐบาล บัตร ตราสาร แบบพิมพ์ และรายงานซึ่งใช้กันตามปกติ ซึ่งมาตรา 9 ของพระราชบัญญัตินี้กำหนดว่า เมื่อปรากฏว่าได้มีการโฆษณา หรือเตรียมการโฆษณาสิ่งพิมพ์ใด ๆ ซึ่งเจ้าพนักงานการพิมพ์เห็นว่า อาจจะขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน เจ้าพนักงานการพิมพ์อาจมีคำสั่งเป็นหนังสือแก่ผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะหรือมีคำสั่งทั่วไปโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษาหรือหนังสือพิมพ์ ห้ามการขายหรือจ่ายแจกสิ่งพิมพ์นั้น ทั้งจะให้ยึดสิ่งพิมพ์และแม่พิมพ์นั้นด้วยก็ได้

กรณีตามมาตรา 9 นี้ การกระทำที่เข้าข่าย "อาจจะขัดต่อความสงบเรียบร้อย หรือศีลธรรมอันดีของประชาชน" เป็นกรณีที่คอลัมน์นี้จะต้องระมัดระวังในการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น การนำเรื่องร้องทุกข์กล่าวหาสถาบันสงฆ์ อาจจะต้องทำด้วยความรอบคอบ และเรื่องบางประเภท อาทิ คำร้องทุกข์กล่าวหาสถาบันพระมหากษัตริย์ก็อาจเป็นสิ่งที่สื่อจะนำเสนอได้

จากลักษณะของกฎหมายที่ควบคุมการดำเนินงานของหนังสือพิมพ์นี้ ได้มีปัญหาประการหนึ่ง คือ ปัญหาในการตีความหมายของความสงบเรียบร้อย และศีลธรรมอันดีของประชาชน ซึ่งเป็นประเด็นที่ไม่สามารถหาจุดยืนที่แน่นอนได้ ซึ่งเพียงเข้าข่ายในชั้น "อาจจะขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน" ก็ถือว่าเป็นความผิดแล้ว (จักรกฤษณ์ กาญจนคุนย์, 2524) ดังนั้นในการดำเนินงานของสื่อมวลชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์นี้ การหลีกเลี่ยงเรื่องที่จะขัดต่อความสงบเรียบร้อย หรือศีลธรรมอันดีของประชาชน จะเป็นทางออกที่ดีของหนังสือพิมพ์

4.2 ระเบียบว่าด้วยวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ พ.ศ. 2518

ระเบียบนี้ได้กำหนดให้การดำเนินงานวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์อยู่ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการบริหารวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ (กบว.) ซึ่งได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการกระจายเสียงวิทยุกระจายเสียงหรือวิทยุโทรทัศน์ดังต่อไปนี้ (พิศิษฐ์ ชาวลาภวัช, 2532: 281)

1. ส่งเสริมให้ประชาชนมีความเข้าใจในการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข
2. ส่งเสริมนโยบายและประโยชน์ส่วนรวมของประเทศชาติ ทั้งในด้านการเมือง การทหาร เศรษฐกิจ และสังคม
3. ส่งเสริมให้ประชาชนมีความสำนึกและรับผิดชอบต่อประเทศชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์
4. ส่งเสริมให้ประชาชนมีความสามัคคีร่วมมือร่วมใจซึ่งกันและกัน

5. เชิญชวนให้ประชาชนตอบโต้และต่อต้านศัตรู ตลอดจนลัทธิที่เป็นภัยต่อประเทศชาติ และมีความร่วมมือกับมิตรประเทศ
6. เป็นสื่อมวลชนที่ดีสำหรับการสื่อข่าวทั่วไปและข่าวจากรัฐบาลไปสู่ประชาชน เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีและถูกต้องโดยรวดเร็ว
7. สนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินงานของส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจเจ้าของสถานหรือกิจการของทางราชการ
8. สนับสนุนเกี่ยวกับกิจการการศึกษาของชาติ
9. ส่งเสริมให้ประชาชนช่วยกันรักษาวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี และภาษาไทยให้ดำรงอยู่ด้วยดี
10. ให้ความรู้และความบันเทิงแก่ประชาชนโดยชอบด้วยวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีและศีลธรรมอันดีงาม
11. ร่วมมือกับนานาชาติที่เป็นมิตรของประเทศไทย ในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และรายการที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน

ระเบียบดังกล่าวนี้ ถือเป็นการกำหนดหลักการดำเนินงานที่จำกัดขอบเขตของการนำเสนอเรื่องราวทุกซ์ทางสื่อวิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์เป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งวัตถุประสงค์ในข้อที่ 7 ที่ระบุว่า เพื่อเป็นการสนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินงานของส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ซึ่งการนำเสนอเรื่องราวทุกซ์บางประเภทอาจพิจารณาได้ว่าไม่เป็นการส่งเสริมการดำเนินงานของส่วนราชการ ดังนั้นจึงทำให้ทั้งสื่อวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์หลีกเลี่ยงจากการนำเสนอเรื่องราวทุกซ์ที่อาจขัดต่อวัตถุประสงค์ของระเบียบนี้ได้

4.3 กฎหมายว่าด้วยความผิดฐานหมิ่นประมาท ในการนำเสนอเรื่องราวทุกซ์จากประชาชนนี้ สื่อมวลชนต้องระมัดระวังการนำเสนอเรื่องราวทุกซ์ที่มีการพาดพิงถึงบุคคลที่ 3 อันอาจเกี่ยวข้องกับ ความผิดฐานหมิ่นประมาท ซึ่งตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 326 ได้บัญญัติความผิดฐานหมิ่นประมาทเอาไว้ว่า "ผู้ใดใส่ความผู้อื่นต่อบุคคลที่ 3 โดยประการที่น่าจะทำให้ผู้อื่นนั้นเสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่นหรือถูกเกลียดชัง ผู้นั้นกระทำความผิดฐานหมิ่นประมาท ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือ ปรับไม่เกินสองพันบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ"

จากบทบัญญัติดังกล่าว "การใส่ความผู้อื่น" หมายถึงการแสดงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่งที่พาดพิงถึงบุคคลอื่น ข้อเท็จจริงนั้นอาจเป็นความจริงหรือไม่เป็นความจริงก็ได้ วิธีการใส่ความ อาจเป็นโดยการพูด บอก เล่า พิมพ์โฆษณา เขียนเรื่องราว เป็นต้น ส่วน "ต่อบุคคลที่สาม" นั้น จะมีคนกี่คนไม่สำคัญหรืออาจจะทั้งประเทศก็ได้ เช่น การออกอากาศทางวิทยุกระจายเสียง การตีพิมพ์ในหนังสือพิมพ์ เป็นต้น

กรณีศึกษาที่น่าสนใจจากการนำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน ในประเด็นของเรื่องที่ขัดต่อศีลธรรมอันดีของประชาชน และเรื่องในทำนองหมิ่นประมาท ได้เกิดขึ้นกับหนังสือพิมพ์มติชน คอลัมน์เจตหมาย ฉบับวันที่ 28 มกราคม 2533 ซึ่งได้ลงเรื่องราวร้องทุกข์ในทำนองหมิ่นประมาทสมเด็จพระสังฆราช ดังนี้

ท่านเจ้าอาวาสวัดบวรนิเวศ ผู้เป็นทรศาสตร์แห่งยุคสมัย

ได้ทราบข่าวที่ยังไม่ได้กรองว่า ท่านเจ้าอาวาสได้รับงบประมาณเป็นค่าใช้จ่ายส่วนตัวถึงปีละหนึ่งร้อยล้านบาท ถ้าเป็นเช่นนี้จริง ท่านผู้เป็นทรศาสตร์แห่งยุคสมัยไม่อายพระพุทธรเจ้าบ้างหรือชาวบ้านในบ้านนอก 10 หมู่บ้านรวมกันทำงานเหน็ดเหนื่อยตลอดทั้งปี ยังไม่มีรายได้ถึงร้อยล้านบาทเลย ท่านผู้เป็นทรศาสตร์แหวกแนวจริยธรรมจากการไม่มีเงินไปสู่ความมีเงิน จากอนาคาริกะไปสู่ความอุดมด้วยโภคทรัพย์ ยิ่งถ้ารับจากทางราชการก็ยิ่งเป็นหลักฐานที่ชัดเจนว่ารับเงินจริง อนาถหนอพระวินัยภูกุญแจยี่แล้วโดยผู้ยิ่งใหญ่ในแผ่นดิน ส่วนผู้ยืนหยัดในพระวินัยแห่งประเทศไทยเราก็ไปแล้วเหมือนกัน คือไปสู่ศาลในข้อหาว่าเป็นพระเถื่อน ท่านผู้มีอำนาจเหล่าทรศาสตร์ทั้งปวง พยายามอย่างเต็มกำลังเพื่อจัดคุกกะรางให้กับผู้ที่ยืนยันต่อโลกว่า ท่านคือสัมมาสัมพุทธสาวก ท่านผู้เป็นทรศาสตร์ในแผ่นดินโปรดทราบ ลักวันหนึ่งกรรมบาปต้องตามทันมึง เตรียมรับไว้ให้ดีก็แล้วกัน

ได้ข่าวที่ยังไม่กรองอีกเหมือนกัน คณะพระนิสิตมหาจุฬาฯ กำลังต้องการอย่างยิ่งที่จะเปลี่ยน พ.ร.บ.สงฆ์ 2505 กลับไปเป็นสूरูปแบบเก่าคือ 2484 ขัดข้องอยู่แต่ว่าท่านผู้เป็นทรศาสตร์ในแผ่นดินมีตัมหากะหลายอำนาจไม่ยากที่จะจาอะซึ่งอำนาจที่ท่านมีได้ จึงเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องดำรงไว้ซึ่ง พ.ร.บ.2505 เอาไว้ ฝ่ายนิสิตมหาจุฬาฯ

ตระเตรียมวางแผนดำเนินระยะยาว พังทลายอำนาจรวมศูนย์กลับไปสู่การกระจายอำนาจในมวลสงฆ์ เริ่มต้นด้วยวางตนโดดเด่นกว่าท่านผู้เป็นทรศาสตร์ ไม่เคารพไม่สนใจดูเดียวกับสามเหล่าทัพปฏิเสธต่อนายกรัฐมนตรี พลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ กรณีไม่ให้เฉลิม อยู่บำรุง พ้นจากการเป็นรัฐมนตรีในอดีตหมาด ๆ ที่ผ่านมาและยังมีกลยุทธ์อะไรอีกนอกเหนือไปจากนี้ ยังไม่เป็นที่เปิดเผย, แต่มีการยืนยันที่ชัดเจนว่ามีแน่แต่เป็นไปอย่างชนิดมวยมีเชิง

ข้างฝ่ายเอกภาพสงฆ์ตระเตรียมกำลังพลสกลไกลอยู่บ้านนอกรวมพลคณะพระธุดงค์ผู้ไม่บกพร่องในข้อวัตรตามพระธรรม-วินัย เสริมสร้างความเข้าใจในทิศทาง การต่อสู้ ภายใต้บรรยากาศเจียบสงบประดุจหนึ่งไร้ตัวตน ไม่มีที่ตั้ง ไม่มีกองกำลังให้ใครเห็น ไม่มีการเคลื่อนไหวให้ใคร ๆ จับตามอง เราเดินด้วยเท้าทั้งสองเพราะไม่มีค่ารถ มีบาทบริหารห้องจิวรบริหารกายห้องไปสู่มวลชน ลักวันหนึ่งเอกภาพสงฆ์ต้องโค่นอำยทรศาสตร์ให้หมดอำนาจให้จงได้ อาจจะเป็นเวลานานที่จะถึงวันนั้น นานแสนนานเราคอยได้ กองกำลังไร้ตัวตนจะวางกำลังล้อมกรุงเทพฯ ฐานที่มั่นของอำยทรศาสตร์ ฝึกปรีอวิทยายุทธ์ทุกรูปแบบ เมื่อถึงเวลาที่เหมาะสมด้วยเหตุปัจจัย กองกำลังเอกภาพสงฆ์ ผู้ฝึกตนเองดีแล้ว ด้วยชีวิตที่ไม่ต้องการลาภยศและอามิสสุข จึงเป็นกำลังมหาศาลเปิดฉากถล่มอำยทรศาสตร์ทุกทิศทางพร้อมกัน อำยทรศาสตร์ผู้กระหายอำนาจในแผ่นดินมิงอยู่ได้ให้มันรู้ไป ฝ่ายธรรมกับฝ่ายอธรรมย่อมมาถึงจุดแตกหักในวันหนึ่ง เมื่อถึงวันนั้นผู้ใดใช้ความรุนแรงผู้นั้นคือผู้ทรยศต่อแผ่นดินไทย ไม่เลื่อมใสไม่ศรัทธา ไม่เคารพ

สมาชิกเอกภาพสงฆ์

จากการตีพิมพ์เรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวนี้ แม้ว่าจะเป็นการบกพร่องโดยไม่ตั้งใจของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง แต่ข่าวสารที่ได้รับการนำเสนอไปแล้วนั้น ได้ก่อให้เกิดความเสื่อมเสียต่อสถาบันสงฆ์ ทั้งยังเป็นการตีพิมพ์เรื่องที่ขัดต่อศีลธรรมอันดีงาม ในฐานะที่องค์สมเด็จพระสังฆราชเป็นที่สักการะของพุทธศาสนิกชนและประชาชนชาวไทยทั่วไป

ในเรื่องนี้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงคือกรมการศาสนา ได้ชี้แจงเรื่องนี้ต่อหนังสือพิมพ์มติชนว่า

...กรมการศาสนาขอเรียนชี้แจงว่า เรื่องเงินจำนวนหนึ่งร้อยล้านบาท ซึ่งสภาผู้แทนราษฎรได้จัดสรรงบประมาณถวายนั้น เป็นการถวายในนามสมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก มิใช่ถวายเป็นส่วนพระองค์ โดยสมเด็จพระสังฆราช ได้นำเงินจำนวนดังกล่าวไปสร้างโรงพยาบาลและปฏิบัติศาสนกิจ พร้อมทั้งนำไปบำรุงพระพุทธศาสนาตามพระประสงค์ต่อไป การที่หนังสือพิมพ์ของท่านลงข่าวทำนองหมิ่นสมเด็จพระสังฆราชเช่นนี้ ส่อเจตนาให้สถาบันสมเด็จพระสังฆราชเสื่อมเสีย และโน้มเอียงไปในทางทำลายสถาบันพระพุทธศาสนาอีกด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดชี้แจงให้ผู้ใช้นามปากกาว่า สมาชิกเอกภาพสงฆ์ได้ทราบข้อเท็จจริง และโปรดชี้แจงข้อเท็จจริงให้ประชาชนได้รับทราบทางหนังสือพิมพ์ของท่านโดยด่วนต่อไป จักขอบคุณยิ่ง (กรมการศาสนา, จดหมาย อ้างจากสมัย อภิภากริม, 2534)

ผลจากการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์เรื่องนี้ ทำให้หนังสือพิมพ์มติชนได้รับคำเตือนจากเจ้าพนักงานการพิมพ์ ตามพระราชบัญญัติการพิมพ์ พ.ศ. 2484 ที่ยังมีความผิดตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 326 ว่าด้วยความผิดฐานหมิ่นประมาท นอกจากนี้แล้วในระหว่างการดำเนินการต่าง ๆ คณะกรรมการบริหารบริษัทได้มีมติให้หนังสือพิมพ์มติชนปิดตัวเอง 3 วัน ในวันที่ 1-3 กุมภาพันธ์ 2534 ซึ่งนายสมหมาย ปาโรจน์รัตน์ บรรณาธิการหนังสือพิมพ์มติชน ได้กล่าวถึงการปิดตัวเองของหนังสือพิมพ์มติชน ซึ่งได้ตีพิมพ์ในหนังสือพิมพ์ดังกล่าวฉบับวันที่ 31 มกราคม 2534 ว่า "การปิดตัวเองครั้งนี้ถือว่าเป็นการรับผิดชอบและกระทำทัณฑ์กรรมลงโทษตัวเอง สำหรับผู้ประกอบวิชาชีพหนังสือพิมพ์นั้น การปิดหนังสือพิมพ์ถือว่าเป็นเรื่องใหญ่มากกระทบความรู้สึกด้านวิชาชีพ และสถานภาพทางเศรษฐกิจ ตลอดจนผลที่จะปรากฏต่อสาธารณชน แต่ที่เราต้องกระทำเช่นนี้ เพื่อแสดงความรับผิดชอบอย่างแท้จริง ทั้งเป็นการกราบขอขมาลูกแก่โทษต่อสมเด็จพระสังฆราช"

การควบคุมสื่อมวลชนด้วยมาตรการทางกฎหมายนี้ ในการดำเนินงานขององค์กรสื่อมวลชนต่าง ๆ มักจะไม่พยายามยุ่งเกี่ยวกับเรื่องที่มีความขัดแย้งกับสถาบันอื่น ๆ จนเกินไป ซึ่งเป็นวิธีการในการควบคุมตนเอง (self-censor) ไม่ให้ตนเองต้องเผชิญกับปัญหาทางด้านกฎหมายในภายหลัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งความผิดฐานหมิ่นประมาท

จากปัจจัยทั้งหมดดังที่ได้กล่าวมาแต่ต้น ทั้งปัจจัยภายในองค์กรสื่อมวลชน และปัจจัยภายนอกองค์กรสื่อมวลชนนี้ ได้ทำให้การนำเสนอเรื่องราวต่าง ๆ ผ่านสื่อต่าง ๆ มีความเหมือนและความแตกต่างกัน โดยเฉพาะในประเด็นเกี่ยวกับประเภทของเรื่องที่น่าสนใจผ่านสื่อต่าง ๆ บริบทที่แตกต่างกันของสื่อแต่ละประเภทนี้ ได้ทำให้ลักษณะการนำเสนอเรื่องยังจุดหมายปลายทางของเรื่องราวต่าง ๆ แตกต่างกันไป กล่าวคือ การร้องทุกข์ผ่านหนังสือพิมพ์ มักจะระบุจุดหมายของการร้องทุกข์เป็นบุคคลผู้รับผิดชอบโดยตรง ซึ่งอาจจะระบุชื่อ-ตำแหน่ง หรืออาจจะระบุเพียงตำแหน่ง ซึ่งก็ถือได้ว่าเป็นการร้องทุกข์ต่อตัวบุคคลในขณะที่รายการบ้านเมืองของเรา ของกรมประชาสัมพันธ์ จะนำเสนอเรื่องราวต่าง ๆ โดยระบุถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งมักจะเกิดจากกระบวนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งพอจะกล่าวได้ว่า การร้องทุกข์ผ่านสื่อวิทยุกระจายเสียงเป็นการร้องทุกข์ยังกระบวนการดำเนินงานของรัฐ และเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตอบชี้แจงกลับมา จึงมีการระบุชื่อของผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ในการรับผิดชอบ และในส่วนของสื่อวิทยุโทรทัศน์จะใช้วิธีการฟ้องด้วยภาพเป็นหลักโดยอาจมีการระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ผลของการศึกษาในบทนี้ ได้เป็นการสนับสนุนข้อสันนิษฐานของการวิจัย (proposition) ที่ว่า เมื่อสื่อมวลชนจะนำเสนอเรื่องราวต่าง ๆ จากประชาชน สื่อมวลชนจะต้องคำนึงถึงข้อจำกัดบางประการ อันได้แก่บริบททางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม ปัจจัยภายในองค์กรสื่อมวลชน ตลอดจนข้อกฎหมายต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อเป็นการรักษาเสถียรภาพขององค์กรสื่อมวลชนเอง โดยปัจจัยดังกล่าวนี้ ได้แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ปัจจัยภายในองค์กรสื่อมวลชน และปัจจัยภายนอกองค์กรสื่อมวลชน

ปัจจัยภายในองค์กรสื่อมวลชนที่มีผลกระทบต่อลักษณะการนำเสนอเรื่องราวต่าง ๆ ได้แก่ ลักษณะความเป็นเจ้าของกิจการสื่อมวลชน วัตถุประสงค์ในการดำเนิน

งาน เจื่อนไซทางด้านงบประมาณ เจื่อนไซทางด้านบุคลากร ทิศนคติและค่านิยมส่วนบุคคลของผู้ทำการสื่อสารมวลชนแต่ละคน ระเบียบขั้นตอนในการดำเนินงาน และเจื่อนไซทางด้านเวลา ออกอากาศ ส่วนปัจจัยภายนอกองค์กรสื่อมวลชนประกอบไปด้วยบริบททางการเมืองการปกครอง บริบททางเศรษฐกิจ บริบททางสังคม และเจื่อนไซทางกฎหมาย

จากแนวทางของข้อสันนิษฐานของการวิจัยดังกล่าวนี้ ได้พบว่าบริบทที่เป็นปัจจัยภายนอกองค์กรสื่อมวลชน จะมีความเกี่ยวพันกับเสถียรภาพในการดำเนินงานขององค์กรสื่อมวลชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริบททางการเมืองในช่วงเปลี่ยนผ่านคณะรัฐบาล โดยทำให้สื่อมวลชนระมัดระวังการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์เป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่อหนังสือพิมพ์ ซึ่งบริบทการเมืองที่เปลี่ยนแปลงไป ได้ส่งผลกระทบต่อโดยตรงต่อการคัดเลือกนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ตลอดจนวิธีการนำเสนอรายละเอียดของเรื่องร้องทุกข์นั้น ๆ ทั้งนี้เพราะผู้มีอำนาจทางการเมืองถือเป็นแหล่งอำนาจโดยตรงที่จะทำการอย่างหนึ่งอย่างใด อันส่งผลต่อเสถียรภาพของหนังสือพิมพ์ได้ นอกจากบริบททางการเมืองนี้แล้วเสถียรภาพของสื่อมวลชนสามารถที่จะสั่นคลอนได้ หากการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์นั้นไปกระทบกระเทือนต่อสถาบันระดับสูงของสังคม ดังเช่น กรณีของหนังสือพิมพ์มติชนได้เสนอเรื่องร้องทุกข์ที่กระทบกระเทือนต่อสถาบันสงฆ์ เป็นผลให้เรื่องนี้ได้รับการจัดลำดับความสำคัญ (Agenda setting) ให้ลงพิมพ์ขอขมาลู่โทษต่อสมเด็จพระสังฆราช ในหน้า 1 ของหนังสือพิมพ์มติชน และหนังสือพิมพ์มติชนยังได้ปิดตัวเองเป็นเวลา 3 วัน เพื่อแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อสังคม อันถือเป็นพันธะกรณีที่มีต่อสังคมตามแนวคิดทฤษฎีความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility Theory)

จากบริบทต่าง ๆ ที่กล่าวมานี้ เป็นผลให้สื่อมวลชนที่นำเสนอเรื่องร้องทุกข์ ไม่ได้แสดงบทบาทในการเป็นเวทีที่เสรีตามแนวคิดของทฤษฎีสถาบันนิยม ทั้งนี้บริบทต่าง ๆ เหล่านี้ได้ทำหน้าที่เป็นกลไกในการควบคุมการดำเนินงานของสื่อมวลชนให้เป็นไปตามความคาดหวังของสมาชิกในสถาบันอื่น ๆ ของสังคม แต่อย่างไรก็ตามแม้การนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนจะมีข้อจำกัดในระดับหนึ่ง สื่อมวลชนก็สามารถแสดงบทบาทในการเป็นกลไกในการควบคุมสถาบันทางสังคมอื่น ๆ อันเป็นกลไกที่สืบเนื่องมาจากผลกระทบจากการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน