

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง



ในการศึกษาเรื่อง “สื่อมวลชนไทยกับกระบวนการสร้างสาธารณมติ” จะอาศัยแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสร้างสาธารณมติ มาเป็นกรอบการวิเคราะห์

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการสร้างสาธารณมติ

มติหรือความเห็น (opinion) เป็นความคิดเห็นของบุคคลที่พัฒนามาจากทัศนคติ (attitude) โดยทัศนคติเป็นการสื่อสารภายในบุคคล (intrapersonal communication) ในขณะที่มติเป็นการสื่อสารภายนอกบุคคล ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า มติเป็นทัศนคติที่แสดงออกมาให้ปรากฏเป็นที่รู้แก่ผู้อื่น

มหาชนหรือสาธารณะ (public) หมายถึง เรื่องใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับชนกลุ่มใหญ่ที่จำเป็นต้องให้มหาชนเหล่านั้นร่วมกันตัดสินใจ วินิจฉัยหรือมีส่วนร่วมในการกำหนดความต้องการร่วมกัน

สาธารณมติหรือมติมหาชน (public opinion) สุรพงษ์ โสธนเลภียร (2534) ได้กล่าวถึงสาธารณมติว่าเป็นการแสดงออกซึ่งทัศนคติของมหาชนที่มีต่อปัญหาสาธารณะ การแสดงความคิดเห็นของคนส่วนใหญ่จะนำไปเป็นแนวทางในการวางแผน หรือ/และปฏิบัติให้สอดคล้องกับเจตนารมย์ดังกล่าว ดังนั้นสาธารณมติจึงเปรียบเสมือนกับสื่อทางความคิดของสังคม ที่ทำให้ปรากฏขึ้นโดยเปิดเผยและอย่างเป็นทางการ อันเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้รัฐผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องรับทราบและเข้าใจถึงเจตนารมณ์และความต้องการของสังคม

ชวรัตน์ เชิดชัย (2527) ได้กล่าวถึง สาธารณมติ (public opinion) ว่าหมายถึงความคิดเห็นโดยรวมต่อประเด็นปัญหาเรื่องใดเรื่องหนึ่งซึ่งย่อมมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันปะปนอยู่บ้าง องค์ประกอบที่สำคัญของสาธารณมติ ได้แก่

1. เรื่องที่สำรวจสาธารณมติ ซึ่งเป็นปัญหาที่กำลังเป็นที่สนใจในขณะนั้น ทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม

2. กลุ่มบุคคล (public) อันเป็นส่วนประกอบของมวลชน ซึ่งแตกต่างกันไปตามแต่ละประเด็นปัญหา

3. ทักษะคติ (attitude) หรือความคิดเห็น (opinion) ซึ่งมีทั้งเห็นด้วยและคัดค้านเกี่ยวกับประเด็นนั้นๆ

4. การแสดงความคิดเห็น (expression of opinion) อันสามารถสะท้อนทัศนคติหรือความคิดเห็น ความเชื่อ ความรู้สึก ต่อประเด็นปัญหาดังกล่าว ทั้งนี้อาจมีบุคคลที่ไม่แสดงความคิดเห็นออกสู่สังคมด้วย ทำให้เกิดมติมหาชนแฝง (latent opinion) เนื่องจากความเห็นไม่สอดคล้องกับบุคคลส่วนใหญ่จึงเกรงว่าอาจจะถูกกีดกันออกจากสังคมได้

5. เวลา (time) เมื่อประเด็นที่สำรวจสาธารณมติดลดความสำคัญลง สาธารณมติดก็สลายพังลงไปด้วย และอาจมีการก่อตัวของความคิดเห็นในประเด็นปัญหาใหม่แทนได้

ชวรัตน์ เชิดชัย (2527) และ ปรมะ สตะเวทิน (2515) กล่าวถึงว่า แม้จะมีการใช้คำว่า "สาธารณมติ" อย่างเป็นทางการเมื่อปลายศตวรรษที่ 18 ในยุโรป แต่ในความเป็นจริง "สาธารณมติ" เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในสังคมตลอดเวลาช้านาน และทวีความสำคัญขึ้นเรื่อยๆ ต่อการกำหนด หรือตัดสินใจกระทำเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยมีสาเหตุสำคัญ คือ

1. การขยายตัวของปกครองระบอบประชาธิปไตย และสิทธิในการออกเสียงเลือกตั้ง เนื่องจากการปกครองระบอบนี้อำนาจที่แท้จริงเป็นของประชาชน ประชาชนจะต้องมีส่วนร่วมในการปกครอง การดำเนินนโยบายของรัฐบาลจึงต้องมีสาธารณมติสนับสนุน เพื่อให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จอย่างราบรื่น

2. ความเจริญและการขยายตัวของการศึกษา ในปัจจุบันประชาชนได้รับการศึกษาสูงขึ้น และกล้าแสดงความคิดเห็นมากขึ้น

3. ความเจริญด้านการคมนาคมและการสื่อสารมวลชน การคมนาคมที่ทันสมัยยอมทำให้ประชาชนสามารถติดต่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้ จึงมีความคิดเห็นกว้างขวางกล้าแสดงออกมากยิ่งขึ้น ขณะเดียวกันสื่อมวลชนก็สามารถถ่ายทอดข่าวสารเกี่ยวกับสาธารณมติในสังคม ซึ่งมีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลได้

4. การขยายตัวทางเศรษฐกิจ ผู้ผลิตจึงต้องสนใจความต้องการของผู้บริโภค เพื่อที่จะได้ผลิตสินค้าที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ ทำให้ขายสินค้าได้มากขึ้น

5. การต่อสู้ของกลุ่มต่างๆและของประเทศต่างๆ เพื่อให้ได้สาธารณมติสนับสนุนสำหรับการต่อรองกับรัฐบาล เพื่อรักษาผลประโยชน์ของตน

6. สาธารณมติเป็นเครื่องมือที่สามารถบังคับให้มีการปฏิบัติตาม เสมือนเป็นบรรทัดฐานของสังคม ทำให้บุคคลในสังคมนั้นไม่กล้าแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างไปจากบุคคลส่วนใหญ่ เพราะเกรงจะผิดกฎสังคม จนถูกกีดกันให้อยู่อย่างโดดเดี่ยว

ชวรัตน์ เชิดชัย (2527) กล่าวถึง สาธารณมติว่ามีหน้าที่ 2 ประการ คือ

1. ให้ความรู้ (cognitive function) ทำให้ผู้อ่านรับทราบความคิดเห็นของสาธารณชนในสังคมใดสังคมหนึ่ง เป็นข้อมูลพื้นฐานทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจต่อประเด็นปัญหานั้น จนสามารถตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. แสดงประเภท (identification function) สาธารณมดีย่อมบ่งบอกให้ทราบว่า สาธารณชนแต่ละกลุ่มมีความคิดเห็นโดยรวมต่อประเด็นปัญหาอย่างไร เป็นสัญลักษณ์อย่างหนึ่งที่แสดงความเป็นพวกเดียวกัน เป็นแนวทางให้สมาชิกแต่ละกลุ่มพยายามหลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็นที่ไม่สอดคล้องกับกลุ่ม สาธารณมติจึงมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นส่วนบุคคล การศึกษาของ Glynn และ Ostman (1988) พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ใหญ่ในเมือง Athens และ Georgia รวม 285 คน มีความเห็นที่สาธารณมดีมีอิทธิพลต่อตนเองมากกว่าผู้อื่น โดยการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับอิทธิพลนี้ในทางบวก นอกจากนี้การศึกษาของ Niemi, Iusi และ Bianco (1983) ได้ศึกษาเหตุผลที่ชาวเมือง Monroe ไม่ลงคะแนนเสียงเลือกตั้งประธานาธิบดี และพบว่าผู้ตอบร้อยละ 4 จากกลุ่มตัวอย่าง 520 คน ไม่ลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง เพราะผลการสำรวจที่ผ่านมาระบุว่า ผู้สมัครรับเลือกตั้งที่ตนชอบได้รับคะแนนนิยมต่ำมาก และร้อยละ 4 ไม่ลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง เพราะเห็นว่าผู้สมัครเลือกตั้งที่ตนชอบได้รับคะแนนนิยมสูงกว่าผู้สมัครคนอื่นมากแล้ว

Macchiavelli ให้ความเห็นว่า "คนฉลาดไม่ควรเพิกเฉยต่อประชามติ"

Rousseau บิดาแห่งประชามติถือว่า "ประชามติไม่ใช่สิ่งที่ติดตัวมนุษย์มาตั้งแต่กำเนิด แต่เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการที่มนุษย์ติดต่อกันสัมพันธ์กับเพื่อนมนุษย์ในสังคม"

Leonard Doob มองประชามติในฐานะเป็นทัศนคติต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งเกิดเมื่อคนรวมตัวกันเข้าเป็นกลุ่มสังคมเดียวกัน

David Truman กล่าวว่า "ประชามติเป็นองค์ประกอบของความเห็นของแต่ละคน"

Benard Hennesse นิยามว่า "ประชามติก็คือองค์ประกอบของความคิดที่ถูกแสดงออกโดยกลุ่มบุคคล และเป็นการแสดงออกต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่มีความสำคัญต่อส่วนรวม"

พชร บัวเพียร กล่าวถึง ประชามติหรือสาธารณมติ ว่าเป็นคำที่มีแหล่งกำเนิดมาจากปรัชญาทางการเมืองของประเทศทางตะวันตก หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนทั่วไป ความคิดเห็นนั้นเป็นการแสดงออกทางทัศนคติของบุคคลด้วยภาษาและคำพูดหรือแนวโน้มของบุคคลที่จะแสดงหรือมีปฏิกิริยาต่อสิ่งต่างๆ ในลักษณะหนึ่งๆ โดยเฉพาะคำว่าสาธารณชน (public) นั้น ไม่จำเป็นต้องหมายถึงประชาชนทั้งหมดในระดับประเทศเท่านั้น แต่อาจจะหมายถึงประชาชนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งของประเทศก็ได้ หรือเป็นประชาชนทั้งประเทศก็ได้

Bluemer (1946) ได้ให้ความแตกต่างระหว่าง มวลชน กับ มหาชน ดังนี้คือ

มวลชน คือกลุ่มที่ไม่มีชื่อ มีการรวมตัวอย่างหลวมๆ และไม่สามารถกระทำการโดยการประสานกันได้ดี เป็นการรวมตัวกันของคนหลายคนที่มีลักษณะผิดแผกจากกัน เช่น กลุ่มคนที่คลั่งเหตุการณ์สำคัญของชาติ กลุ่มคนที่แห่ซื้อที่ดิน ผู้ที่สนใจการพิพากษาคดีฆาตกรรม คนในมวลชนทำตามความต้องการของตนโดยไม่สนใจการประสานร่วมกัน

มหาชน เป็นกลุ่มคนที่ 1) มีเรื่อง/ประเด็นที่ต้องเผชิญหน้า 2) มีความคิดที่จะจัดการประเด็นนั้นๆ แตกต่างกัน และ 3) มีการเข้าร่วมถกเถียง อภิปรายกันในประเด็นนั้นๆ

Davison (1958) กล่าวถึง สาธารณมติหรือมติมหาชนเป็นกระบวนการก่อตัวทางสังคมผ่านการสื่อสาร เป็นสิ่งที่ควรตระหนักอย่างยิ่ง

แนวความคิดทั้งหลายดังกล่าวข้างต้นชี้ให้เห็นว่า การสื่อสารมีบทบาทสำคัญเป็นศูนย์กลาง และหัวใจสำคัญของการพัฒนาเกี่ยวกับมติมหาชน คือการให้ความสำคัญที่มีใช้เพียงปรากฏการณ์ในระดับใดระดับเดียว (เช่นระดับปัจเจกบุคคล) เท่านั้น แต่เพิ่งถึงความสัมพันธ์กันระหว่างคนกับการรวมตัวในระดับที่เหนือกว่า สาธารณมติจึงเป็นการก่อตัวหรือการรวมตัวของการปฏิสัมพันธ์ในระดับบุคคลหลายคน ระดับระหว่างบุคคล (interpersonal) และระดับสถาบัน (institutional) ทั้งนี้มหาชนเป็นกลุ่มที่จะยังไม่มี การรวมตัวกันจนกว่าจะได้มีการพูดคุย เพื่อหาทางออกในประเด็นใดประเด็นหนึ่งเสียก่อน สาธารณมติจึงมิใช่การแจกจ่ายหรือกระจายความคิดเห็นท่ามกลางมหาชน แต่เป็นกระบวนการอันซับซ้อนที่ความคิดเห็นได้รับการเปิดเผย, ปรับเปลี่ยนและประนีประนอมกัน บนวิถีทางของการรวบรวมการตัดสินใจในทางปฏิบัติ

แนวคิดเรื่องระดับของความคิดเห็น

Price และ Robert ได้อธิบายระดับของความคิดเห็นไว้ดังนี้คือ

1. ความคิดเห็นระดับปัจเจกบุคคล (individual - level opinion)

กระบวนการก่อตัวของความคิดเห็นของบุคคล เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ (attitudes) และความคิดเห็น (opinions) อย่างไรก็ตามสามารถกล่าวได้ว่าความคิดเห็นของปัจเจกบุคคล (individual opinion) เกิดขึ้นจากการสื่อสารกันในสาธารณะ ซึ่งประกอบด้วยบุคคลที่กำลังพยายามดำเนินการจัดรูปแบบองค์กรหรือจัดระบบของความรู้คิด (cognitive) และพฤติกรรม (behavioral) เพื่อตอบสนองต่อประเด็นต่างๆ ในสังคม ความคิดเห็นทั้งหลายจึงสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมทางสังคม เกิดขึ้นและพัฒนาภายใต้บริบทแห่งการถกเถียงกันภายในสังคม

2. ความคิดเห็นระดับกลุ่ม (group-level opinion)

กระบวนการก่อตัวของสาธารณมติเป็นเรื่องทางสังคม ไม่ใช่เพียงการรวบรวมความคิดเห็นและการแสดงออกมาของความคิดเห็นเท่านั้น แต่ยังเป็นการประนีประนอมกันทางสังคมโดยผ่านการอภิปรายถกเถียง กระบวนการระดับกลุ่มนี้มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการกำหนดรูปร่างและการก่อตัวของสาธารณมติ เนื่องจากในมหาชน (public) ดังกล่าวเราจะพบกลุ่มย่อยต่างๆ มากมาย เช่น องค์กร กลุ่มผลประโยชน์ การเคลื่อนไหวทางสังคม ส่วนระดับล่างสุดนั้นก็คือกลุ่มปฐมภูมิซึ่งจะเป็นบุคคลที่มีความคุ้นเคยและรู้จักกันเป็นอย่างดี

ความคิดเห็นของกลุ่มไม่ใช่ความสัมพันธ์ของความคิด (idea) และความคิดเห็น (opinion) ที่ตายตัวภายในกลุ่ม แต่เป็นการเปิดเผยถึงความสามารถในการรับรู้ (perception) และความรู้คิด (cognition) โดยอาศัยกลุ่มเป็นสื่อชักนำ กระบวนการในการถกเถียงอภิปรายต้องผ่านอย่างน้อย 3 ขั้นตอนสำคัญๆ นั่นคือ

1. ขั้นการเปิดเผยความไม่เห็นด้วยเกี่ยวกับประเด็นใดประเด็นหนึ่ง
2. ขั้นการปรับหรือการวางแนวของกลุ่มคนที่ได้แลกเปลี่ยนมุมมองที่คล้ายกัน
3. ขั้นที่รูปแบบบางรูปแบบของการรวบรวมการต่อรอง อันเกี่ยวกับการยอมรับตามกันหรือการปรับเปลี่ยนแนวความคิดของบุคคลหรือกลุ่มย่อยๆ บนวิถีทางแห่งการไปสู่การตกลงใจหรือมติการตัดสินใจที่แน่นอนแล้ว

สมาชิกจะแยกแยะ คัดเลือกสิ่งที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยทางความคิดเห็น จากข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ ในการใช้ตีความความสัมพันธ์ระหว่างหมู่สมาชิกที่ได้จับกลุ่มกันเป็นกลุ่มย่อยๆ สมาชิกแต่ละคนก็จะพัฒนาความสามารถในการรับรู้บนแนวทางของกลุ่มที่มีการจัดระบบหรือจัดรูปแบบเพื่อพิจารณาประเด็นนั้นๆ ผลที่เกิดขึ้นคือ สมาชิกของกลุ่มจะมาสู่ความเข้าใจประเด็นเหล่านั้นในรูปแบบของความเป็นตัวกลุ่ม

การจัดองค์กรของกลุ่มเพื่อพิจารณาประเด็นใดๆ ดำเนินไปในสองแนวทางคือ

1. การอภิปรายถกเถียงจะทำให้มีการคัดแยก จัดประเภทของความคิดที่แตกต่างกัน เป็นการจัดทั้งในแง่ความหมาย (meaning) และความคิดเห็น (opinion) ต่างๆ
2. อีกด้านหนึ่ง จะเกิดการสกัด กลั่นกรองความแตกต่างทางสังคม องค์กรประชาชนและกลุ่มย่อยๆออกมา ดังนั้นองค์กรทางสังคมของกลุ่ม จึงให้หมายถึงการพัฒนาทั้งความรู้คิด (cognitive) และโครงสร้างทางสังคม (social structure)

ในความสำคัญของสิ่งที่ปรากฏทั้ง 2 รูปแบบขององค์กรดังกล่าว เป็นสิ่งที่ต้องพึ่งพาอาศัยกัน และเป็นกระจกสะท้อนซึ่งกันและกัน

3. ความคิดเห็นระดับองค์กร (organization – level opinion)

องค์กรคือกลุ่มทางสังคมที่มีลักษณะที่เป็นแบบแผน มีแผนปฏิบัติการ มีการกำหนดเป้าหมายและกฎระเบียบเพื่อบรรลุเป้าหมายนั้น เป้าหมายและวิธีการอาจมีความหลากหลายทั้งด้านขอบเขตและความซับซ้อน เมื่อมีประเด็นสาธารณะเกิดขึ้น นโยบายขององค์กรมักจะเป็นตัวบ่งชี้หรือแสดง ในจุดยืนต่อประเด็นดังกล่าว

Namenwirth (1981) ได้ทำการศึกษาปรากฏการณ์จากการสุ่มตัวอย่าง ความคิดเห็นขององค์กร (organization opinion) พบว่า บรรดาตัวแทนของกลุ่ม ยินดีเป็นอย่างยิ่งที่จะเสนอความคิดเห็นเป็นจำนวนมากมายที่มีต่อประเด็นต่างๆ ในฐานะตัวแทนขององค์กร การสนองตอบนี้เห็นได้อย่างชัดเจนว่าเป็น การคิดแทนองค์กร ซึ่งทำให้ง่ายเมื่อเวลาที่ต้องเผชิญกับประเด็นต่างๆ ทางสังคมและสามารถวางบทบาทที่เป็นทางการได้ กระบวนการเกิดจุดยืนขององค์กรในประเด็นต่างๆ จะให้ความสำคัญกับการตัดสินใจส่วนตนน้อยที่สุด รวมทั้งการรวบรวมสิ่งที่เกี่ยวข้องต่างๆ ที่ตั้งอยู่บนกฎเกณฑ์ และความเป็นมาในอดีต โดยมีนโยบายและเป้าหมายจะเป็นตัวกำหนด

ดังนั้นองค์กร (organization) จึงมีบทบาทสำคัญต่อการกำหนดรูปร่างของสาธารณมติ (Graber.1982) องค์กรต่างๆ จำนวนมาก แม้จะมีได้จัดโครงสร้างที่เป็นส่วนหนึ่งของระบบการเมือง แต่ก็มีอิทธิพลต่อการอภิปรายสาธารณะและการตัดสินใจประเด็นสาธารณะ ทั้งนี้แรงผลักดันทางด้านสังคมวิทยาการเมืองของเจดีย์องค์กรจะขึ้นอยู่กับพลังของความเป็นสถาบัน (institutional power) หรือการสนับสนุนของคนส่วนมาก (popular support) การเข้าไปเกี่ยวข้องขององค์กรต่อประเด็นสาธารณะมักเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ของสมาชิกที่สนใจและตื่นตัวเรียกว่าชนชั้นสูงทางการเมือง (political elite) เป็นผู้นำเข้าสู่การอภิปรายในสาธารณะ บนเจดีย์และอุดมการณ์ขององค์กร โดยใช้การประชาสัมพันธ์เป็นพื้นฐานสำคัญที่จะทำให้เกิดการเติบโตของกระบวนการทางความคิด (opinion process) ไปสู่สาธารณะ

4. ความคิดเห็นในระดับสังคม (societal – level opinion)

ในระดับต่างๆทั้งระดับบุคคล (individual) กลุ่ม (group) และองค์กร (organization) เราจะเห็นว่า การโต้แย้งกันในสาธารณะจะยังไม่มีความเป็นเอกภาพหรือความปรองดองกัน แต่เมื่อได้รับการพัฒนา มีการจัดองค์กรรูปร่างของประชาชนแล้ว ทั้งในระดับกลุ่ม ระดับองค์กรด้วยความพยายามถกเถียงอภิปรายเพื่อเป็นหนทางไปสู่การลงมติตัดสินใจในประเด็นต่างๆ

ในระดับปัจเจกบุคคล (Individual) จะเป็นการสื่อสารภายในตัวบุคคล (intrapersonal) เป็นการประสานกันระหว่างความคิด (thought) กับ พฤติกรรม (behavior)

ในระดับกลุ่ม (group) จะเป็นการสนทนาพูดคุยกันระหว่างบุคคล

ในระดับองค์กร (organizational) จะมีการถกเถียงอภิปรายกันภายในกลุ่ม

ซึ่งในที่สุดแล้วก็จะพัฒนามาสู่นโยบายในระดับของสังคม (societal level) ซึ่งเป็นการตอบสนองที่ว่าด้วยการสื่อสารต่อประเด็นสาธารณะนั้นๆ ในระหว่างองค์กรที่มีรูปแบบเป็นทางการ (formal organizations) และจะปรากฏการเคลื่อนไหวของคนเสียงส่วนใหญ่ การมีปฏิกริยาร่วมกันทางการเมืองของหมู่คนเหล่านั้นคือสิ่งที่จะแสดงให้เห็นถึงพลัง โดยผ่านทางกรชุมนุม แสดงความคิดเห็นสนับสนุนระหว่างผู้คนในกลุ่มประชาชนทั่วไป ทำยที่สุดการตัดสินใจต่อประเด็นสาธารณะในสังคม ก็จะกลายเป็นกระบวนการขององค์กรทางสังคมที่ใหญ่ขึ้น

ในกระบวนการถกเถียง อภิปรายทางความคิดในกลุ่มที่สื่อสารระหว่างกัน เราจะเห็นว่าผู้มีผู้เข้ามีส่วนร่วม (participants) ที่เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ สามารถที่จะรับรู้หรือมองเห็นและเข้าใจความเห็นของตัวเองในประเด็นเหล่านั้นได้ รวมไปถึงความคิดเห็นของผู้เข้ามีส่วนร่วมคน

อื่นๆ ที่กำลังพัฒนาสู่ความเป็นองค์กรของกลุ่มทั้งหมด การปฏิสัมพันธ์ของกลุ่มต่างๆ (parties) ในการอภิปรายสาธารณะในระดับสังคมนี้ ไม่ว่าจะเป็นผู้แสดงบทบาททางการเมือง (Political actor) หรือสมาชิกของกลุ่มผลประโยชน์สาธารณะ (interested public) ล้วนมีส่วนในการวางแนวทางสาธารณะทั้งหมด การค่อยสร้างความเป็นองค์กรบนความคิดเห็นที่ขัดแย้งกัน หรือการแสดงออกจากตัวแทนของกลุ่มในสังคมและกลุ่มที่แตกแยกกันทางการเมือง (political faction) เป็นเพียงผลผลิตของการประนีประนอมและการแก้ไขให้เหมาะสม ที่เราพบได้ในกระบวนการความคิดเห็นระดับกลุ่มเล็กๆ (group opinion)

พชร บัวเพียร กล่าวถึง การศึกษาประชามติหรือสาธารณมติ (public opinion) ว่า การศึกษาประชามติหรือสาธารณมติ มักจะถูกพิจารณาในประเด็นที่สำคัญ 2 ประเด็น คือ ความรุนแรงและรูปแบบของประชามติ

ความรุนแรงของประชามติหรือสาธารณมติ คือ ความรุนแรงของการแสดงความคิดเห็นต่อเรื่องราวหรือประเด็นปัญหา รูปแบบของประชามติ คือความชอบ ความไม่ชอบต่อเรื่องราวหรือประเด็นปัญหานั้น

ประชามติหรือสาธารณมติที่แสดงออกมาต่อเรื่องราว หรือประเด็นปัญหาใดจะอยู่ได้ถาวร เพียงใดก็ขึ้นอยู่กับปริมาณของประชาชนที่แสดงประชามตินั้น กล่าวคือ สาธารณะชนจะเป็นกลุ่มคนขนาดใดนั่นเอง

นักวิชาการหลายท่านมีความเห็นว่า ประชามติหรือสาธารณมติมี 2 ประเภทคือ

1. ประชามติที่แสดงออกมาให้เห็นอย่างเด่นชัด ซึ่งก็คือองค์ประกอบของความคิดเห็นหรือความคิดที่ถูกแสดงออกในลักษณะต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อสังคมทั้งในทางดีและทางร้าย

2. ประชามติที่เป็นทัศนคติ หรือความคิดต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ที่ยังไม่ถูกแสดงออกมาในรูปของการกระทำ เป็นสิ่งที่จะผลักดันและเกิดการแสดงออกมาในภายหลัง

กล่าวโดยสรุป ประชาชนหรือสาธารณมติเป็นผลรวมของความคิดเห็นของบุคคลต่างๆ ในกลุ่มชนหนึ่งๆ เรื่องที่แสดงความคิดเห็นนั้นอาจเป็นเรื่องอะไรก็ได้ ภายในสังคมประชามตินั้น อาจรวมตัวกันอย่างไรก็ได้ และอาจมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมหรือไม่มีก็ได้

กระบวนการสาธารณมติ (public opinion process) เกิดขึ้นได้จากองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. สภาพการณ์ที่ทำให้เกิดสาธารณมติ

โดยทั่วไปแล้ว ไม่ว่าในสังคมใดบุคคลอาจมีความเห็นขัดแย้งกันในเรื่องต่างๆ ได้หลายอย่างหลายประการ เรื่องเหล่านี้อาจเป็นกิจกรรมต่างๆ ที่ปฏิบัติในสังคมว่ามีความเหมาะสมหรือไม่หรือถูกต้องเพียงใด อาจเป็นเรื่องราวความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลว่าควรจะมีหลักเกณฑ์หรือมาตรฐานอันใดเป็นเครื่องชี้ว่าเหมาะสม หรืออาจเป็นเรื่องเกี่ยวกับปัญหาทางการบริหารและการเมือง ตลอดจนการกำหนดนโยบายและการดำเนินงานของผู้มีอำนาจในการปกครองประเทศก็ได้ เรื่องต่างๆ เหล่านี้ไม่ว่าเป็นเรื่องใด ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้มากมายหลายอย่าง มีลักษณะที่ตรงกันประการหนึ่งคือ เป็นเรื่อง que บุคคลต่างๆ ยังมีความเห็นไม่ลงรอยกันเป็นแบบอย่างเดียวกัน ทำให้มหาชนมีความพร้อมที่จะแสดงความรู้สึกต่อเรื่องนั้นๆ และเมื่อต่างมีความคิดเห็นแตกต่างกัน ก็จะต้องมีการถกเถียง โดยมีการสื่อสารกันทั้งในหมู่ที่เห็นพ้องต้องกันและผู้เห็นต่างๆ กันออกไป ลักษณะของการสื่อสารหรือโต้แย้งกัน อาจกระทำโดยการพูด การเผยแพร่ข้อเขียน สิ่งตีพิมพ์ บุคคลต่างๆ ก็จะต้องมีปฏิกิริยาตอบโต้ข่าวสาร ผู้ที่รู้ข่าวสารดีกว่าก็อาจพยายามที่จะชักจูงให้คนอื่นเชื่อตามตน ในขณะที่เดียวกันบุคคลทั่วไปก็อาจเกิดอารมณ์และแนวคิดทั้งส่วนที่เป็นอคติในระหว่างที่บุคคลทั้งหลายมีปฏิกิริยาตอบโต้ข่าวสาร และเกิดความรู้สึกตลอดจนแนวคิดต่าง ๆ นานานั้น บุคคลที่เลื่อมใสศรัทธาก็จะสามารถโน้มน้าวจิตใจของบุคคลต่างๆ ได้ แต่โดยปกติแล้วบุคคลต่างๆ จะลดความเห็นโดยอาศัยมาตรฐานค่านิยมของตนเป็นเกณฑ์ ในขั้นสุดท้ายของสภาพการณ์นี้ จะทำให้เกิดผลอันเป็นแนวคิดรวมของกลุ่มขึ้น

จากลักษณะดังกล่าวของสภาพการณ์ข้างต้น อาจแยกแยะให้เห็นองค์ประกอบที่สำคัญ คือ

- มีความรู้สึกรวมของกลุ่ม (mass sentiment)
- ต่อประเด็นปัญหา (issue)

- เกิดกลุ่มชนที่มีความคิดสอดคล้องกัน (public)
- ภายในกลุ่มชนมีการโต้แย้งแสดงความคิดเห็น

2. การแสดงออกของสาธารณมติ

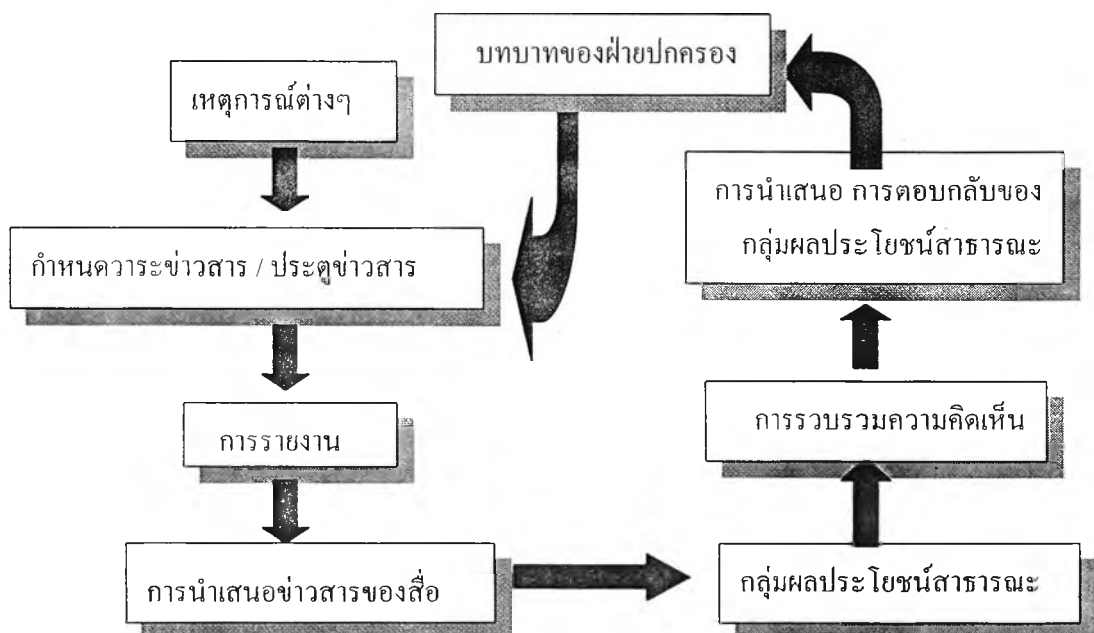
หลังจากเกิดสภาพการณ์ข้างต้นแล้ว ผลที่ตามมาก็คือ การแสดงสาธารณมติ เพื่อเสนอทางเลือกของการแก้ปัญหาต่างๆ

บทบาทของสื่อมวลชนในกระบวนการสาธารณมติ

ด้วยเหตุที่สื่อมวลชนตั้งอยู่ระหว่างผู้แสดงบทบาททางการเมือง (political actors) และกลุ่มผลประโยชน์ สื่อมวลชนจึงมีสองบทบาทที่สำคัญในกระบวนการสาธารณมติ

1. ทำหน้าที่รายงาน (reporting) ซึ่งหมายถึงการจัดให้สื่อทำการรายงานเหตุการณ์สำคัญและบทบาททางการเมือง ซึ่งเป็นการนำเสนอทั้งในแง่ของข่าวและการวิพากษ์วิจารณ์

2. ทำหน้าที่เป็นผู้รวบรวม (polltakers) ด้วยการจัดให้สื่อทำหน้าที่นำเสนอการตอบสนองต่อประเด็นทางด้านสังคมต่างๆ ซึ่งการรวบรวมบางครั้งทำอย่างเป็นทางการ เป็นวิทยาศาสตร์ในการรวบรวมความคิดเห็น แต่โดยทั่วไปแล้วจะกระทำในลักษณะที่ไม่เป็นทางการ ในการรวบรวมแนวโน้มของปฏิกิริยาทางสังคมมากกว่า (การสัมภาษณ์คนบนท้องถนน จุดหมายถึงบรรณาธิการหรือสรุปรายงานข่าว)



แผนภาพที่ 2.1 กระบวนการสร้างสาธารณมติในสื่อมวลชน

จากแผนภูมิที่แสดงวงจรการให้ข่าวสารของสื่อมวลชน จะเริ่มต้นที่สื่อมวลชนทำหน้าที่รายงาน นำเสนอเหตุการณ์ที่กำลังเกิดขึ้นรวมถึงกิจกรรมทางการเมือง (political action) ไปยังสาธารณชน (interested public) สื่อมวลชนยังทำหน้าที่เป็นผู้รวบรวม (polltakers) นำเสนอปฏิกริยาตอบสนองของสาธารณชนไปยังผู้ปกครองหรือฝ่ายการเมือง (political actors) ทำหน้าที่เชื่อมให้ผู้ปกครองปรับเปลี่ยนแนวนโยบายให้สอดคล้องกับความต้องการของสาธารณชน (interested public) ที่มีต่อประเด็นนั้นๆ การวางรูปแบบเช่นนี้ได้ถูกออกแบบให้เป็นศูนย์กลางที่มีจุดเด่นของกระบวนการสาธารณมติ (public opinion process) ด้วยการแลกเปลี่ยนกันระหว่างผู้ปกครอง (political actor) กับฝ่ายผู้สนับสนุน (supporters) หรือคัดค้าน (opponents) ซึ่งอยู่ในกลุ่มสาธารณชน (interested public) โดยฝ่ายหนึ่งกำลังพยายามกำหนดรูปร่างของนโยบาย และอีกฝ่ายหนึ่งคือผู้ที่กำลังเฝ้าดูการคลี่คลายของเหตุการณ์ต่างๆ รวมถึงความพยายามที่จะเข้าใจบรรยากาศทางการเมืองและกำลังปรับสมดุลย์ของความเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยต่อความคิดเห็นต่างๆ ของฝ่ายปกครอง (political actors) และองค์กร (organizations)

อย่างไรก็ตามทั้งสองฝ่ายที่ต่างแลกเปลี่ยนกันนี้ ต่างมีพฤติกรรมความสามารถในการรับรู้เป็นของตนเองต่อกิจการสาธารณะ (public affair) รวมไปถึงการรับรู้ในปัจจุบันและการปรับแนวทางของความคิดเห็นที่น่าจะเป็นในอนาคต ภาพของเหตุการณ์ต่างๆ ที่แวดล้อมประเด็น (การรับรู้ต่อประเด็นสาธารณะ - perceived public affair) และขององค์กรในสาธารณะ (การรับรู้ต่อมติมหาชน - public opinion) ล้วนมีพื้นฐานอยู่บนภาพลักษณ์ของสื่อมวลชน แต่ถูกกำหนดรูปแบบภายในบริบทของอิทธิพลส่วนบุคคล (personal influences)

กระบวนการสาธารณมติ (public opinion process) อาจสรุปเป็นแนวคิดได้ว่าเป็นการสื่อสารระหว่างผู้ปกครอง (political actors) ผู้ซึ่งชักชวนให้สาธารณชนยอมรับและสนับสนุนพวกเขา และสมาชิกของกลุ่มผลประโยชน์สาธารณะ (interested public) ผู้ซึ่งพยายามจะเข้าใจประเด็นและตัดสินใจว่าจะสนับสนุนใคร

หน้าที่การรายงานของสื่อ (Reporting)

McCombs & Shaw (1972) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การกำหนดวาระข่าวสาร (agenda-setting) ซึ่งแสดงถึงการที่สื่อมวลชนจะเป็นผู้อนุญาตให้รายงานข่าวปัญหาอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อนำไปสู่ประเด็นทางสังคมได้

Cohen (1963) กล่าวว่า “แม้ว่าสื่อจะไม่ประสบความสำเร็จในการบอกประชาชนว่า คิดอะไร (what to think) แต่อย่างน้อยก็ประสบความสำเร็จที่ได้บอกผู้คนว่าเรื่องอะไรที่ควรคิด (what to think about)”

Garber (1982) ชี้ให้เห็นว่าการรับรู้ของชนชั้นนำ (elite) ต่อประเด็นสาธารณะมีผลมาจากการรายงานของสื่ออย่างไร

Cook (1983) ได้แสดงตัวอย่างของภาพที่พนักงานองค์กรของรัฐถึงความสนใจของปัญหา มาเป็นการทำงานร่วมกับนักหนังสือพิมพ์ในการออกประเด็นสาธารณะและเสนอการเปลี่ยนแปลงนโยบาย

อย่างไรก็ตามการรับรู้ของผู้รับสารในประเด็นสังคมสำคัญต่างๆ ถูกคาดหวังว่าจะเป็นหน้าที่ของสื่อที่จะเน้นย้ำประเด็นนั้นๆ

ด้านสื่อมวลชนกับสังคมภายนอก แพนดิงข้างต้นได้แสดงให้เห็นว่า สื่อเป็นผู้จัดการในเบื้องต้นเกี่ยวกับนำพาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสาธารณชนภายนอก, เหตุการณ์, ความคิด รวมทั้งการเคลื่อนไหวของสังคม ก้าวเลยไปจากการตั้งจำกัดของการเป็นส่วนบุคคล นอกจากนี้ยังคาดว่าการรายงานของสื่อจะไม่ไปเปลี่ยนแปลงการรับรู้ส่วนบุคคลมากเท่ากับการมีปฏิสัมพันธ์กันทางสังคม

Tyler&Cook (1984) พบว่าการรายงานของสื่อไม่มีผลกระทบต่อบุคคล (impersonal impact) ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อระดับสังคมมากกว่าการตัดสินใจระดับบุคคล

ดังนั้นการพิจารณาในเรื่องแนวคิดการกำหนดวาระ (agenda-setting) จึงมีความสำคัญในแง่ที่สื่อมวลชนจะเป็นผู้นำเสนอหรือไม่นำเสนอข่าวสาร และสามารถทำให้สาธารณชนเห็นคล้อยตามว่า เรื่องนั้นเป็นหัวข้อหรือประเด็นที่มีความสำคัญหรือไม่มีความสำคัญที่จะ

คิดพิจารณากันหรือไม่ ซึ่งแนวคิดนี้เป็นการมุ่งวิเคราะห์หน้าที่หรือผลของสื่อมวลชนในด้านข่าวสาร (information) แทนการชักจูง (persuasion) หมายถึงความสัมพันธ์ที่สื่อมวลชนเลือกเน้นประเด็นที่สำคัญของหัวข้อ (topic) หรือปัญหา (issue) ในการรายงานข่าวสารกับการที่ผู้รับสารตระหนักถึงสาระสำคัญของหัวข้อหรือประเด็นนั้นๆ

นอกจากนี้ในการรายงาน (report) สื่อมวลชนยังทำหน้าที่เป็นผู้ปิดเปิดประตูข่าวสารหรือผู้กรองข่าวสาร (gatekeeper) ซึ่งหมายถึงบุคคลผู้ทำหน้าที่กั้นกรองเลือกสรรข่าวสารเพื่อเสนอต่อไปยังสาธารณชน เป็นผู้ตัดสินใจเลือกเนื้อหาออกไปทั้งหมด โดยอาศัยการคัดเลือกและเรียบเรียงข่าวสาร ตลอดจนกำหนดเวลาและจัดลำดับความสำคัญของข่าวสารนั้นๆ อีกทั้งเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ปิดและเปิดประตูข่าวสารเองและผู้รับสารจากสื่อมวลชน กล่าวโดยสรุป นายทวารข่าวสาร คือบุคคลสำคัญ และมีหน้าที่ต้องตัดสินใจเลือกข่าวสารที่จะเผยแพร่ไปสู่ประชาชนว่า ข่าวสารอย่างไรควรส่งไปหรือไม่ส่งไป จะส่งไปที่ไหนหรือซ้ำๆ

หน้าที่รวบรวมความคิดเห็นของสื่อมวลชน

เป็นสิ่งสำคัญสำหรับกรณีการศึกษาเรื่องมดีสาธารณะ เพราะมีผลกระทบจากการนำเสนอของสื่อที่มีต่อการรับรู้ของผู้คนต่อสาธารณมดี (จากแผนภาพด้านขวา)

Pluralistic Ignorance โดยปกติจะหมายถึง สถานการณ์ที่สมาชิกของสาธารณะไม่ยอมรับเปิดเผยความคิดเห็นในประเด็นที่ตนเองเห็นด้วย ซึ่งการแผ่ขยายของการไม่เห็นด้วยระหว่างสาธารณะกับสิ่งที่เห็นส่วนตัว อาจกลายเป็นการกีดกันผู้คนจากการแสดงออกในสาธารณะแม้ว่าสิ่งนั้นจะเป็นเสียงส่วนใหญ่จริงๆ ในสาธารณะก็ตาม ซึ่งมุมมองของคนส่วนน้อยในสาธารณะนี้ เราจะพบเห็นการยอมรับหรือเห็นด้วยนี้เป็นสิ่งที่ค่อนข้างน่าแปลก เพราะจะเป็นการไปเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นในสาธารณะอย่างรวดเร็ว

Fields และ Schcuman (1976) กล่าวว่า "Pluralistic Ignorance เป็นสิ่งที่แสดงถึงสถานการณ์ที่ผู้คนมีทิศทางของการก่อตัวที่ไม่จริง (false) ของสังคมโลก หรืออย่างน้อยก็ได้แสดงให้เห็นว่าเป็นสิ่งหนึ่งที่ค่อนข้างแตกต่างที่เดียว ซึ่งได้จากผลการสังเกตโดยใช้สมมุติฐานที่ไม่ลำเอียงของนักสังคมศาสตร์"

Noelle – Neumann (1974) เป็นเจ้าของทฤษฎี “Spiral of Silence” เสนอว่าขอบเขตของแนวความคิดเห็นในกรณีความไม่จริงของสังคมโลกนี้ได้สอดคล้องกับทฤษฎีของพวกเขาที่ว่า ประชาชนผู้ซึ่งได้รับภาพจากการรายงานของสื่อจะมีแนวโน้มของความคิดเห็นที่ต่อต้านกับความเห็นของประชาชนเหล่านั้นด้วยความกลัวที่จะถูกสังคมโดดเดี่ยว จึงได้ระมัดระวังในการแสดงความคิดเห็นของพวกเขา (ยกเว้นคนที่มีความคิดเห็นเหมือนกับเขา) ดังนั้นหากคนเหล่านั้นได้รวมกันเป็นกลุ่มคนส่วนใหญ่ (majority) จะทำให้เกิดความล้มเหลวของการสื่อสารระหว่างความคิดเห็นของพวกเขาตัวเอง ซึ่งจะยิ่งนำไปสู่ความตรงกันข้ามมากขึ้น และเป็นการสร้าง “Spiral of Silence” ขึ้นนั่นเอง

ในงานวิจัยครั้งนี้สามารถนำแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการสาธารณมติมาอธิบายบทบาทอันสำคัญของสื่อมวลชน ในการเป็นผู้รายงานเหตุการณ์หรือประเด็นต่างๆ ต่อประชาชน โดยบทบาทของการรายงานนี้สื่อมวลชนจะทำหน้าที่ในการกลั่นกรอง เลือกราย และเป็นผู้กำหนดวาระข่าวสารไปพร้อมๆ กันด้วย รวมทั้งทำหน้าที่รวบรวม ยกย่องความคิดเห็นของประชาชนให้เป็นมติมหาชนที่แท้จริง ถ่ายทอดไปสู่ฝ่ายปกครองเพื่อให้ตอบสนองในประเด็นนั้นๆ ต่อสาธารณชน โดยสื่อมวลชนจะทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการสื่อสารระหว่างสาธารณชนกับฝ่ายปกครอง

2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กฤษณ์ ทองเลิศ (2535) ได้ศึกษาถึงการร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนในช่วงเปลี่ยนผ่านรัฐบาลพลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ สู่รัฐบาลนายอานันท์ ปันยารชุน แสดงให้เห็นถึงบทบาทของสื่อมวลชนในการรวบรวมความคิดเห็นต่างๆ ไปสู่ฝ่ายปกครอง โดยอธิบายถึงกระบวนการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน เหตุผลของประชาชนในการร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน ประเภทเนื้อหาของเรื่องร้องทุกข์ที่ได้นำเสนอผ่านสื่อมวลชน บริบทของการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ และผลกระทบจากการนำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งผลการศึกษานี้สามารถสรุปได้ 5 ประเด็นใหญ่ คือ

1. กระบวนการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อวิทยุโทรทัศน์ เป็นการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนไปยังหน่วยงานที่มีอำนาจของรัฐเพียงฝ่ายเดียว ในขณะที่การนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ของสื่อหนังสือพิมพ์ และวิทยุกระจายเสียง เป็นการนำเสนอทั้งเรื่องร้องทุกข์และเรื่องชี้

แจ้งจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อันเป็นการแสดงบทบาทการเป็นเวทีตามแนวความคิดของ ทฤษฎีอิสรภาพนิยม แต่เวทีดังกล่าวนี้ไม่ได้เป็นเวทีเสรี ทั้งนี้เป็นผลมาจากขั้นตอนการคัดเลือกนำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ (agenda setting) ซึ่งผู้ทำการสื่อสารมวลชนต้องคำนึงถึง บริบทต่างๆ ที่นำเสนอ รวมทั้งทัศนคติและค่านิยมส่วนบุคคลของผู้ทำการสื่อสารมวลชนด้วย

2. การที่ผู้รับสารซึ่งเป็นผู้ร้องทุกข์ได้เลือกใช้สื่อมวลชนเป็นช่องทางในการนำเสนอ เรื่องร้องทุกข์ของตนนั้นสืบเนื่องจากเหตุผลในหลายประการดังนี้

2.1 การร้องทุกข์โดยตรงต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ได้ผลที่น่าพอใจ
 2.2 ผู้ร้องทุกข์ได้ตระหนักว่าสื่อมวลชนมีศักยภาพเพียงพอที่จะนำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้

2.3 การร้องทุกข์ตามระเบียบวิธีปฏิบัติอาจก่อให้เกิดผลร้ายต่อผู้ร้องทุกข์ได้

2.4 ผู้ร้องทุกข์ไม่เข้าใจระเบียบขั้นตอนของการร้องทุกข์ตามตัวบทกฎหมาย

2.5 ผู้ร้องทุกข์ไม่ทราบว่าจะมีที่พึ่งอื่นใดนอกจากสื่อมวลชน

2.6 ผู้ร้องทุกข์ใช้สื่อมวลชนเป็นที่ระบายอารมณ์

2.7 การต้องการใส่ความผู้อื่น

3. สื่อมวลชนที่เลือกมาทำการศึกษา มีการนำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ที่เป็นปัญหา ความเดือดร้อน 4 ลักษณะ คือ

3.1 ปัญหาทางการเมืองการปกครอง

- ปัญหาการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

3.2 ปัญหาทางเศรษฐกิจ

- ปัญหาค่าครองชีพ

- ปัญหาความยากจน

- ปัญหาพื้นฐานในกิจกรรมการเกษตร

3.3 ปัญหาทางสังคม

- ปัญหาการคมนาคมและการจราจร

- ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของกิจการสาธารณูปโภคและรัฐวิสาหกิจ

- ปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นมลพิษและการทำลายทรัพยากรธรรมชาติ

- ปัญหาความเดือดร้อนอันเกิดจากระเบียบและนโยบาย

- ปัญหาศีลธรรม วัฒนธรรมและจิตใจ

- ปัญหารุกล้ำที่สาธารณะ

- ปัญหาอันเนื่องจากการหวนเกรงวินาศภัย
- ปัญหาสาธารณสมบัติไม่เพียงพอหรือไม่สามารถใช้งานได้
- ปัญหาด้านการสาธารณสุข
- ปัญหาอาชญากรรม

3.4 ปัญหาส่วนบุคคล

- ปัญหากรณีพิพาทส่วนบุคคล

จากลักษณะประเภทปัญหาเรื่องร้องทุกข์ที่สื่อมวลชนได้นำเสนอ แม้จะมีความหลากหลาย แต่เมื่อพิจารณาการนำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ของสื่อมวลชนแต่ละประเภทแล้ว พบว่าการนำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์มิได้มีความหลากหลายอย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสื่อวิทยุโทรทัศน์ที่ละเลยการนำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับปัญหาทางการเมือง ปัญหาความยากจน ปัญหาความเดือดร้อนอันเกิดจากระบบระเบียบนโยบาย ปัญหาด้านการสาธารณสุข และปัญหาส่วนบุคคล

4. ในการนำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ของสื่อมวลชน ผู้ทำการสื่อสารมวลชนจะคำนึงถึงบริบทต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการนำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ อันได้แก่ ปัจจัยในองค์กรสื่อมวลชนและปัจจัยภายนอกสื่อมวลชน

บริบทที่เป็นปัจจัยภายในองค์กรได้แก่ ความเป็นเจ้าของกิจการสื่อมวลชน (ownership) วัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน เจเนอไซทางด้านงบประมาณ เจเนอไซด้านบุคลากร ทักษะคติและค่านิยมของผู้ทำการสื่อสารมวลชนแต่ละคน ระเบียบขั้นตอนในการดำเนินงาน และเจเนอไซในด้านเวลาออกอากาศ ซึ่งเจเนอไซภายในองค์กรจะแตกต่างกันไปตามธรรมชาติของสื่อมวลชนด้วย ในส่วนของบริบทภายนอกองค์กรสื่อมวลชนนั้น การคัดเลือกเรื่องราวร้องทุกข์ต้องคำนึงถึงบริบททางการเมืองการปกครองในระยยะเวลานั้นๆ รวมถึงบริบททางด้านเศรษฐกิจและสังคมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์นั้นๆ ด้วย รวมถึงเจเนอไซทางกฎหมายด้วย

5. ผลกระทบจากการนำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนนี้ ส่วนหนึ่งจะได้รับการตอบกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในลักษณะที่เป็นผลต่อพฤติกรรมต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิการเร่งให้ลงมือปฏิบัติตามคำร้องทุกข์ การกำหนดให้มีการหยุดยั้งการกระทำเรื่องที่ก่อให้เกิดความทุกข์ หรือการจัดยุทธวิธีเพื่อลงมือปฏิบัติ เป็นผลให้การนำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนได้กลายเป็นกลไกในการควบคุมทางสังคม (social control) อันทำให้ผู้ร้องทุกข์ได้พึง

พาดผลของการสื่อสารมวลชน (dependency of mass media effects) แต่ถ้าหากเรื่องร้องทุกข์ใดได้รับการชี้แจงออกมา ในลักษณะที่กล่าวว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ตรวจสอบแล้วพบว่าไม่ปรากฏเรื่องดังกล่าวร้องทุกข์ หรือตรวจสอบแล้วพบว่าเรื่องร้องทุกข์ไม่มีมูลความจริงแต่อย่างใด ก็จะทำให้เกิดความขัดแย้งในใจขึ้นได้ระหว่างผู้ร้องทุกข์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และถ้าเรื่องร้องทุกข์นั้นเป็นเรื่องร้องทุกข์ โดยกลุ่มบุคคลและมีผลกับคนจำนวนมากก็จะเกิดปัญหาความขัดแย้งทางสังคมได้ (social conflict) ซึ่งมักจะเป็นกรณีของปัญหาการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ในการวิจัยเรื่องสื่อมวลชนไทยกับกระบวนการสร้างสาธารณมติ สามารถนำงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนี้มาใช้อธิบายบทบาทเบื้องต้นของสื่อมวลชนไทย ในการทำหน้าที่สองประการหลักในกระบวนการสร้างสาธารณมตินั้นคือการทำหน้าที่รายงานและการรวบรวมความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำให้ฝ่ายปกครองสามารถหันมาให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาในระดับหนึ่ง ซึ่งเป็นการแสดงปรากฏการณ์การเบื้องต้นในการก่อตัวของกระบวนการสาธารณมติ งานวิจัยนี้สามารถนำมาอธิบายการทำหน้าที่รายงาน (report) ของสื่อมวลชนที่จำเป็นต่อค่านึงถึงปัจจัยแวดล้อม ทั้งที่เป็นบริบทภายในและภายนอกขององค์กรสื่อมวลชน ทำให้สื่อมวลชนต้องทำการคัดเลือกข่าวสารตามทฤษฎีนายทวารข่าวสาร (gatekeeper) เพื่อลดผลกระทบและความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้น ขณะเดียวกันยังทำหน้าที่เป็นผู้กำหนดวาระข่าวสาร (agenda – setting) ว่าประเด็นใดควรแก่การนำเสนอและรายงานต่อประชาชนหรือไม่อย่างไร รวมถึงการทำหน้าที่รวบรวมความคิดเห็นในรูปแบบไม่เป็นทางการ ไปยังฝ่ายปกครองอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับกระบวนการสร้างสาธารณมติ