

งานวิจัยฉบับนี้เป็นการศึกษาเพื่อให้เข้าใจถึงกระบวนการของสื่อมวลชนในการผลักดันเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผลกระทบจากการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ที่มีต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยวิเคราะห์ข้อมูลทั้งจากเอกสารการสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สื่อมวลชนได้แสดงบทบาทในการนำเสนอปัญหาการร้องทุกข์ ในรูปแบบของการจัดเวทีให้ทั้งผู้ร้องทุกข์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้อธิบายแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน หรือที่เรียกว่าเป็นการสื่อสารสองทาง ซึ่งมีผลให้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างผู้ร้องทุกข์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องลดน้อยลง แต่ทั้งนี้ เวทีสำหรับการร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนยังมีใช้เวทีเสรีที่เปิดกว้างให้กับเรื่องร้องทุกข์ทุกเรื่อง เนื่องจากกระบวนการในการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนมีขั้นตอนการคัดเรื่อง เรื่องร้องทุกข์ที่ต้องคำนึงถึงหลักเกณฑ์ทั้งที่เป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกหลายประการ ทำให้เรื่องร้องทุกข์จำนวนหนึ่งไม่ได้รับการนำเสนอผ่านสื่อมวลชนและ โอกาสที่จะได้รับการแก้ไขปัญหามีน้อยลง

ผลกระทบจากการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน พบว่า ด้านการรับรู้ ทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบข้อมูลใหม่ ๆ เกี่ยวกับปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนมากขึ้น ด้านความรู้สึก ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และตำแหน่งหน้าที่การงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากสื่อมวลชนไม่มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงก่อนนำเสนอ แต่ทั้งนี้การร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนยังถือเป็นช่องทางที่ควรมีการดำเนินการต่อไป ด้านพฤติกรรม ทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องเร่งตรวจสอบและแก้ไขปัญหามากขึ้น โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมักให้ความสำคัญกับเรื่องร้องทุกข์ที่ผ่านช่องทางของสื่อมวลชนมากกว่าเรื่องร้องทุกข์ที่ผ่านช่องทางอื่น ๆ

This focus of this research is to understand mass media process in solving public issues and the effect from presenting the issues to the public. The study is done by analyzing the information from document, interview and questionnaires. The research results can be summarized as follows.

The mass media had played roles in presenting the public issues from complainants to related organizations for explaining and exchanging information as two-ways communication. It has helped to reduce the problems between them. However, solving the public issues through mass media has not been opened to public yet because of the selection process concerned about the standards of both internal and external factors. Some public issues have not been selected to present by mass media so the issues have not been solved.

The affects from presenting of public issues through mass media can be found as follows. In term of cognitive aspect, it has made related organizations receive more informations about suffering people. As in affected aspect, it has affected the status and working position of officials in related organizations, especially if the mass media did not check the fact carefully before presenting the issues to the public. However, solving public issues through mass media should be continued. In term of behavior aspect, the related organizations were driven to solve and pay more attention to the public issues presented by mass media than other sources.