



การวิเคราะห์เนื้อหาและการสำรวจความคิดเห็น
เกี่ยวกับรายการทุกข์ชาวบ้าน ทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี

นางสาวปัทมา ถนอมสมบัติ



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานิเทศศาสตร์ธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ.2543

ISBN 974-281-522-4

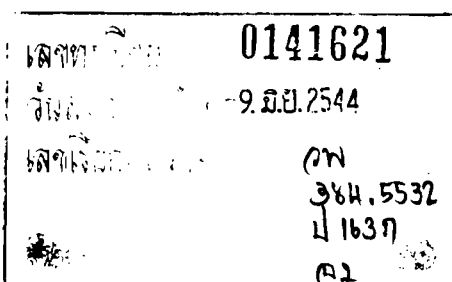
THE CONTENT ANALYSIS AND THE OPINION SURVEY
OF ITV PROGRAM ON "TUK CHAO BAN"

MISS PAPASARA TANOMSOMBAT

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts
Department of Business Communication Arts
Graduate School Dhurakijpundit University

2000

ISBN 974-281-522-4





ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปริญญา นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต

ชื่อวิทยานิพนธ์ การวิเคราะห์เนื้อหาและการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับรายการทุกข์
ชาวบ้านทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี


โดย น.ส.ปภัสรา ถนอมสมบัติ

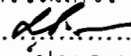
สาขาวิชา นิเทศศาสตรธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ อาจารย์ประจวบ อินอ้อด

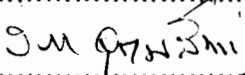
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม:

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์แล้ว


..... ประธานกรรมการ
(รศ.ดร.สมควร กวียะ)


..... กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
(อาจารย์ประจวบ อินอ้อด)

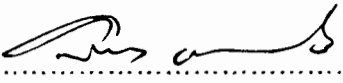
..... กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม


..... กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
(รศ.วิภา อุตมฉันท)

..... กรรมการ


..... กรรมการผู้แทนทบวงมหาวิทยาลัย
(รศ.อรทัย ศรีสันติสุข)

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว


..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รศ.ดร.สิงหา เจียมศิริ)

วันที่ 3 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2543

กิตติกรรมประกาศ

ผลการวิจัยครั้งนี้ประสบความสำเร็จได้ด้วยความสามารถและความอนุเคราะห์อย่างสูงจาก อาจารย์ ประจวบ อินฮืด กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ในการให้คำแนะนำในเรื่องหัวข้อวิทยานิพนธ์และให้คำปรึกษาต่างๆ รวมถึงกรุณาชี้แนะตรวจสอบข้อบกพร่อง จนสามารถปรับปรุงงานวิจัยครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอกราบขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สมควร กวียะ ประธานกรรมการวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้ข้อคิดที่มีประโยชน์ และให้คำปรึกษาแนะนำในด้านเนื้อหาทั่วไปของวิทยานิพนธ์เล่มนี้

ขอกราบขอบคุณ คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ คือ รองศาสตราจารย์ อรทัย ศรีสันติสุขและ รองศาสตราจารย์ วิภา อุดมจันทร์ ที่ได้มีส่วนช่วยเหลือ คอยชี้แนะ ตรวจสอบแก้ เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นในวิทยานิพนธ์เล่มนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คณะอาจารย์ทุกท่านของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่ได้ให้ความรู้และการศึกษา อันเป็นพื้นฐานในการทำวิจัย จนสามารถได้วิทยานิพนธ์ที่เสร็จสมบูรณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง รองศาสตราจารย์ อรุณช เลิศจรรยาภักดิ์ ได้เสียสละเวลาอันมีค่า เพื่อให้คำแนะนำข้อคิดเห็นต่างๆที่เป็นประโยชน์

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ ชัยวัฒน์ ถานอมสมบัติ ผู้ล่วงลับไปแล้ว และ คุณแม่ ทองคำ ถานอมสมบัติ ที่ได้ให้การอบรมเลี้ยงดู สนับสนุนให้การศึกษาแก่ผู้วิจัยด้วยความรักและอาหารสั่งสอนให้ผู้วิจัยรู้จักมีเหตุผล มุมานะ รักการเรียน และขอบคุณน้องสาว ที่คอยให้กำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์

ผู้วิจัยมีความยินดีเป็นอย่างยิ่ง หากวิทยานิพนธ์เล่มนี้มีคุณค่าและมีประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าของผู้สนใจ ผู้วิจัยขออุทิศความดีที่เกิดขึ้นให้แก่บุพการีและผู้ที่มีพระคุณทุกท่านที่ได้เอ่ยนามและไม่ได้ระบุนามมา ณ. ที่นี้

ปภัสรา ถานอมสมบัติ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๓
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๔
กิตติกรรมประกาศ.....	๖
สารบัญ.....	๖
สารบัญภาพ.....	๗
สารบัญตาราง.....	๗
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ปัญหำนำวิจัย.....	6
วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	6
สมมติฐานการวิจัย.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	7
ข้อจำกัดของการวิจัย.....	7
คำนิยามศัพท์.....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
ทฤษฎีผู้ปิดเปิดประตูสาร (Gatekeeper Theory).....	11
ทฤษฎีการกำหนดวาระสาร (Agenda - Setting).....	15
ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจจากสื่อมวลชน (Uses and Gratification).....	18
ทฤษฎีไซเบอร์เนติกส์ (Cybernetic).....	21

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของสื่อโทรทัศน์.....	27
แนวคิดเกี่ยวกับการเสนอรายการโทรทัศน์.....	31
แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis).....	32
งานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง.....	39
3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	45
กลุ่มตัวอย่าง.....	45
แหล่งข้อมูล.....	48
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	48
ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย.....	50
หน่วยในการวิเคราะห์ การวัดค่าตัวแปรและการให้คะแนนคำตอบ.....	51
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	53
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	55
4 ผลการวิจัย.....	58
ผลการวิเคราะห์เนื้อหารายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน ทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี.....	58
ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนชาว	
กรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน.....	64
ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของหน่วยงานที่รับผิดชอบกับ	
เรื่องราวที่ร้องเรียนผ่านรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน.....	87
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	97
สรุปผลการวิจัย.....	98
สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้.....	106
อภิปรายผล.....	109

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ข้อเสนอแนะทั่วไป.....	111
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	112
บรรณานุกรม.....	113
ภาคผนวก.....	117
ข้อมูลรายการทูลกระหม่อมชาวบ้าน วันที่ 5 ม.ค. – 30 มิ.ย. 2543.....	118
แบบสอบถาม.....	138
แบบสัมภาษณ์.....	142
หนังสือรับรองเรื่องขออนุญาตติดตามกองถ่าย.....	146
ประวัติผู้เขียน.....	147

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 แบบจำลองทฤษฎีการกำหนดวาระสาร.....	15
2 แบบจำลองแสดงกระบวนการรับสารในการสื่อสารมวลชน.....	19
3 ความคิดรวบยอดเกี่ยวกับการใช้สื่อและตัวกำหนดต่าง ๆ.....	21
4 แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมรุกกับพฤติกรรมรับ.....	23
5 แสดงความซับซ้อนของไซเบอร์เนติกส์.....	23
6 แบบจำลองการป้อนกลับ.....	24
7 แบบจำลองการควบคุม.....	25

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 บทบาทหน้าที่ของสื่อมวลชนต่อสังคม	17
2 จำนวนและร้อยละเรื่องที่ร้องทุกข์จำแนกตามประเภทของเรื่องร้อง ทุกข์	59
3 จำนวนและร้อยละเรื่องที่ร้องทุกข์จำแนกตามประเภทของ สาธารณูปโภคพื้นฐาน	60
4 จำนวนเรื่องราวยุติธรรมในช่วงติดตามผลจำแนกตามประเภทของ เรื่องร้องทุกข์	62
5 เปรียบเทียบจำนวนเรื่องราวยุติธรรมและเรื่องราวที่ได้รับการแก้ไข จำแนกตามประเภทของเรื่องราวยุติธรรม	63
6 จำนวนและร้อยละของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่ม ตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	65
7 จำนวนและร้อยละของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่ม ตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	66
8 จำนวนและร้อยละของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่ม ตัวอย่าง จำแนกตามการศึกษา	66
9 จำนวนและร้อยละของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่ม ตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ	67
10 จำนวนและร้อยละของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่ม ตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์การร้องเรียนผ่านรายการ ทุกข์ชาวบ้าน	68
11 จำนวนและร้อยละของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่ม ตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์การรับชมรายการทุกข์ชาว บ้าน	69
12 จำนวนและร้อยละของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่ม ตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ในการชมรายการทุกข์ชาวบ้าน	70

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
13 จำนวนและร้อยละของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะในการชมรายการทอล์กโชว์ที่บ้าน.....	71
14 จำนวนและร้อยละของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาที่ติดตามชมรายการทอล์กโชว์ที่บ้าน.....	72
15 จำนวนและร้อยละของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับของการเปิดรับชมรายการทอล์กโชว์ที่บ้าน.....	73
16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ของคะแนนความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อรายการทอล์กโชว์ที่บ้าน.....	74
17 การทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศกับความคิดเห็นต่อรายการทอล์กโชว์ที่บ้าน.....	77
18 การทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุกับความคิดเห็นต่อรายการทอล์กโชว์ที่บ้าน.....	78
19 การทดสอบความแตกต่างระหว่างการศึกษากับความคิดเห็นต่อรายการทอล์กโชว์ที่บ้าน.....	79
20 การทดสอบความแตกต่างระหว่างอาชีพกับความคิดเห็นต่อรายการทอล์กโชว์ที่บ้าน.....	80
21 การทดสอบความแตกต่างระหว่างประสบการณ์ในการร้องทอล์กโชว์ กับความคิดเห็นต่อรายการทอล์กโชว์ที่บ้าน.....	81
22 การทดสอบความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับชมรายการทอล์กโชว์ที่บ้านกับความคิดเห็นต่อรายการทอล์กโชว์ที่บ้าน.....	82
23 ค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อรายการทอล์กโชว์ที่บ้าน จำแนกตามพฤติกรรมการเปิดรับชมรายการทอล์กโชว์ที่บ้าน.....	83
24 ผู้ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานร้องเรียน/ร้องทอล์ก รวมทั้งการให้ความสำคัญ.....	88

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
25 พฤติกรรมการเปิดรับรายการโทรทัศน์ในบ้าน.....	91
26 ผลดี/ผลเสีย/การดำเนินการ ต่อการร้องเรียนผ่านรายการโทรทัศน์ บ้าน.....	93

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การวิเคราะห์เนื้อหาและการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับรายการทอล์กโชว์ ชาวบ้าน ทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี
ชื่อนักศึกษา	นางสาวปัทมา ถนอมสมบัติ
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ประจวบ อินอ้อด
สาขาวิชา	นิเทศศาสตร์ธุรกิจ
ปีการศึกษา	2543

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการวิเคราะห์เนื้อหาและการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน ทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) มีวัตถุประสงค์คือ

1. เพื่อวิเคราะห์เนื้อหาของรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านที่ออกอากาศเป็นประจำทุกวัน เวลาประมาณ 19.45 น. ทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ประเด็นหลัก คือ 1) สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ 2) ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 3) เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ 4) สาธารณูปโภคพื้นฐาน (ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทรศัพท์, ถนน/สะพาน)
2. เพื่อสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวที่ถูกร้องเรียนผ่านรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน

ผลการวิจัยพบว่า

1. เรื่องที่ประชาชนร้องเรียนผ่านรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน จำนวน 152 เรื่อง เรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดเป็นอันดับ 1 คือเรื่องสาธารณูปโภคพื้นฐาน จำนวน 73 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 48 อันดับที่ 2 คือเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จำนวน 32 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 21 และอันดับ 3 คือเรื่องสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ จำนวน 26 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 17 อันดับสุดท้าย คือ เรื่องเหตุเดือดร้อนรำคาญใจ จำนวน 21 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 14
2. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน พบว่า จากประชาชนชาวกรุงเทพฯ ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน เห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องเมื่อมีปัญหาส่วนรวมเกิด

ขึ้นควรแจ้งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบมาแก้ไข และสื่อมวลชนที่เป็นสื่อกลางในการร้องเรียนได้ดีที่สุดคือสื่อโทรทัศน์เพราะให้ทั้งภาพและเสียง โดยประชาชนต้องการให้มีรายการทุกข์ชาวบ้านต่อไป สำหรับช่วงเวลาออกอากาศเหมาะสมดีแล้ว

3. ความคิดเห็นของผู้รับผิดชอบหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานร้องทุกข์ พบว่าทุกหน่วยงานให้ความสำคัญกับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ร้องทุกข์ผ่านสื่อต่าง ๆ ในระดับมาก โดยให้เหตุผลว่ารายการทุกข์ชาวบ้านส่งผลดีต่อหน่วยงาน คือช่วยกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุง พัฒนา เป็นกระจกส่องให้เห็นข้อบกพร่องในการทำงาน สำหรับผลเสีย คือทำให้ภาพลักษณ์ของหน่วยงานเสียหาย เวลาที่ออกอากาศในช่วงการเสนอข่าวเหมาะสมดีแล้ว

Thesis Title : The Content Analysis and The Opinion Survey of ITV program on "TUK CHAO BAN"

Name of Student : Miss Papasara Tanomsombut

Thesis Advisor : Mr. Prachuab In-odd

Department : Business Communication Arts

Academic Year : 2000

Abstract

The research on "The Content Analysis and The Opinion Survey of ITV's "Tuk Chao Ban" program" is a description. Its objectives are:

1. To analyse the content of the "Tuk Chao Ban" program aired daily on ITV at 19.45 hrs. This program focuses on 4 main areas, namely, polluted environment, safety of life and property, disturbances and basic infrastructure (power, water, telephone, road/bridges).
2. To survey the opinion of people in Bangkok towards the "Tuk Chao Ban" program.
3. To survey the opinion of the organizations responsible for the complaint cases submitted to the "Tuk Chao Ban" program.

The findings of the research are as follows.

1. Of the 152 complaint cases submitted to the "Tuk Chao Ban" program, the basic infrastructure is ranked in the first place, totaling 73 cases or 48%. Ranked second, third and fourth are the safety of life and property, polluted environment and disturbances, totaling 32, 26 and 21 cases or 21%, 17% and 14% respectively.
2. In view of the opinion of the people towards this program, it is found that all 400 respondents of the questionnaire agree with the idea of informing the responsible organizations about community problems. The mass medium most suitable for serving as an access is television because it features both sight and sound. The respondents want this program to continue broadcasting. The broadcasting time is appropriate.

3. As far as the opinion of the responsible organizations is concerned, it is found that every organization pays attention to the complaint cases submitted to various media at a high level. The reasoning is that this kind of program has a positive outcome because it stimulates the organizations to improve their services, thereby reflecting the deficiency of their operation. On the other hand, it damages the organizational image to a certain degree. The broadcasting time, however, is appropriate.

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โดยธรรมชาติมนุษย์ปรารถนาจะอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม มนุษย์ไม่สามารถอยู่เพียงลำพังคนเดียวได้ มนุษย์มีความต้องการส่วนตน (NEEDS) ซึ่งผลักดันให้เกิดการรวมกลุ่มกันเป็นสังคม มีการติดต่อสื่อสารกัน นักจิตวิทยาได้จัดประเภทความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 2 ประเภทคือ

1. ความต้องการทางร่างกาย (PHYSICAL NEEDS)
2. ความต้องการทางจิตใจ (PSYCHOLOGICAL NEEDS)

ความต้องการของมนุษย์ขั้นพื้นฐานทางกาย คือความต้องการปัจจัยในการดำรงชีพต่าง ๆ เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ปัจจัยที่เป็นความสะดวกสบายให้กับชีวิตทั้งหมด เช่น รถยนต์ เครื่องผ่อนแรง เครื่องใช้ไฟฟ้า ฯลฯ สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยในการดำรงชีวิตอย่างสะดวกสบาย นอกจากนี้มนุษย์ยังมีความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตนเองและครอบครัว ความต้องการนี้ทำให้มนุษย์ปรับตัวเพื่ออยู่ร่วมกันและได้สร้างกฎเกณฑ์ในการอยู่ร่วมกันอย่างปกติสุข เช่น กฎหมาย การปกครองในรูปแบบต่าง ๆ

ความต้องการทางจิตใจ มนุษย์มีความต้องการความรักและความเห็นใจจากผู้อื่น ต้องการการยอมรับและยกย่องจากผู้อื่น ความต้องการขั้นนี้เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มหรือสังคมนั้น ๆ นอกจากนี้มนุษย์ยังต้องการให้ผู้อื่นนับถือในความสามารถ ในความสำเร็จ หรือในสิ่งที่ตนคิดว่าเป็นสิ่งดี สิ่งที่ถูกต้อง น่านิยมชมเชย ความต้องการนี้เป็นความภูมิใจของมนุษย์ (จรรยา สุวรรณทัต. 2531, 52-54)

ดังนั้นความต้องการของมนุษย์ทั้งทางกายและจิตใจก็เพื่อการดำรงชีวิตอย่างมีความสุข มีความปลอดภัยส่วนตน และสังคมที่ตนอาศัยอยู่

จากการที่สังคมไทยได้เกิดความเปลี่ยนแปลงอย่างมากมา โดยเฉพาะในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา ทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจและการเมือง ก่อให้เกิดผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนพลเมืองไทยอย่างกว้างขวาง ทั้งในสังคมเมืองและสังคมชนบท (ชวรงค์ ลิ้มปัทมปาณี, 2541)

ในด้านสังคม จะเห็นได้ว่ากระแสความเป็นวัตุนิยมได้แพร่ขยายและซึมซับเข้าไปใน ทุก ๆ ส่วนของสังคม ไม่ว่าจะเป็นสังคมเมืองที่มีการแข่งขันกันสร้างความมั่งคั่งในด้านรายได้ค่อนข้างสูง หรือแม้กระทั่งสังคมชนบทที่ได้รับอิทธิพลความเป็นวัตุนิยมโดยตรงจากสังคมเมือง ทำให้ชาวชนบทพากันอพยพเข้ามาทำงานในเมือง ก่อให้เกิดความล่มสลายของสถาบันครอบครัว ชุมชน และวัฒนธรรมของท้องถิ่น รวมทั้งก่อให้เกิดความแออัดของสังคมเมือง ซึ่งกลายเป็นต้นเหตุของปัญหาอาชญากรรม และปัญหาอื่น ๆ ที่ติดตามมาอีกมากมาย

ในด้านเศรษฐกิจ แม้ว่าภาวะทางเศรษฐกิจในช่วง 10 ปี ที่ผ่านมามีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องในอัตราค่อนข้างสูง แต่จากสภาพเศรษฐกิจในช่วงปลายของทศวรรษก็เป็นข้อพิสูจน์ได้เป็นอย่างดีว่า การขยายตัวทางเศรษฐกิจโดยปราศจากปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญ คือ ทรัพยากรมนุษย์ ย่อมก่อให้เกิดความไม่มั่นคงทางเศรษฐกิจ หรือภาวะการเติบโตทางเศรษฐกิจ “เทียม” จนกระทั่งกลายเป็นภาวะตกต่ำทางเศรษฐกิจในที่สุด

ในด้านการเมือง เป็นความเปลี่ยนแปลงจากกระแสความเป็นประชาธิปไตยเต็มรูปแบบที่มีนายกรัฐมนตรีมาจากการเลือกตั้ง มาเป็นการรัฐประหารยึดอำนาจ ซึ่งนำไปสู่การเรียกกร้องประชาธิปไตยของประชาชนบนถนนราชดำเนินในเดือนพฤษภาคม 2535 เป็นที่มาของวิกฤตการเมืองในระบอบประชาธิปไตยครั้งแล้วครั้งเล่า ก่อนจะมีการแสวงหาทางออกด้วยการเรียกร้องให้มีการปฏิรูปการเมืองใหม่ ด้วยการร่างรัฐธรรมนูญใหม่ เพื่อให้มีความมั่นคง มีประสิทธิภาพ และไม่เป็นที่อุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมอีกต่อไป

ในกระแสความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว แนวความคิดเรื่อง “ประชาสังคม” หรือ Civil Society ได้เข้ามามีบทบาทในฐานะที่เป็นทางออกของปัญหาทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง โดยมีความเชื่อว่าหากสังคมใด ที่การรวมตัวของประชาชนมีความเข้มแข็ง และสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองหรือกำหนดนโยบายสำคัญ ๆ ของประเทศแล้ว สังคมนั้นก็จะได้รับการพัฒนาไปในทิศทางที่ถูกต้อง ยั่งยืน และตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่ในสังคมได้

การเผยแพร่แนวความคิดเรื่องประชาสังคมให้เกิดความแพร่หลายและประชาชนส่วนใหญ่เกิดความเข้าใจ จึงจำเป็นต้องอาศัย “สื่อมวลชน” เป็นสื่อกลางในการสร้างความเข้าใจร่วมกันในชุมชนตั้งแต่ระดับหมู่บ้านจนถึงระดับประเทศ ให้รู้ถึงความสำคัญและความจำเป็นของการสร้างกระบวนการประชาสังคมในฐานะเป็นทางออกของสังคมปัจจุบันประการหนึ่ง และอีกประการหนึ่งสื่อมวลชนยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างกระบวนการ “ประชาสังคม” ให้เกิดขึ้นอีกด้วย

จากการสำรวจของสำนักวิจัยต่าง ๆ พบว่าสื่อโทรทัศน์มักจะติดอันดับการเป็นสื่อที่ได้รับความนิยมเชื่อถือจากประชาชนผู้บริโภคข่าวสารมากที่สุดเพราะผู้ชมสามารถสัมผัสได้ทั้งภาพและเสียง อีกทั้งยังเป็นสื่อที่ได้รับความนิยมอย่างมากในหมู่ชาวชนบททั่วไปที่มีโอกาสเข้าถึงสื่อจากส่วนกลางโดยเฉพาะสื่อหนังสือพิมพ์ค่อนข้างยากเพราะต้องใช้เวลาในการขนส่งยาวนานกว่า ทำให้ไม่ทันเหตุการณ์เท่ากับสื่อโทรทัศน์ แต่สื่อโทรทัศน์ก็มีข้อจำกัดเช่นเดียวกับสื่อวิทยุกระจายเสียง นั่นคือ เสรีภาพในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่ค่อนข้างจำกัดเพราะกรรมสิทธิ์ของสื่อโทรทัศน์ทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นช่องพื้นฐาน หรือ "ฟรีทีวี" และโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกหรือ "เคเบิลทีวี" ล้วนมีหน่วยงานของรัฐบาลเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ทั้งสิ้น

ถึงแม้ในระยะ 10 ปีที่ผ่านมา การนำเสนอข่าวสารทางโทรทัศน์ได้มีการพัฒนาทั้งด้านเนื้อหาและรูปแบบในการนำเสนออย่างต่อเนื่อง อันเนื่องมาจากการแข่งขันในเชิงธุรกิจ โดยพัฒนาจากการนำเสนอแต่ข่าวของทางราชการเพียงอย่างเดียว มาเป็นการเสนอข่าวเชิงการเมืองและสังคมมากขึ้น แต่ถึงที่สุดแล้วโทรทัศน์ก็ถูกจำกัดในเรื่องเสรีภาพในการนำเสนอข่าวสาร เช่น การถูกดำเนินคดีจากคนในรัฐบาล หากพบว่ามี การนำเสนอข่าวความเคลื่อนไหวของฝ่ายค้านมากเกินไป ฯลฯ ซึ่งเป็นหัวใจของสื่อมวลชนในระบบประชาธิปไตยอยู่ดี การนำเสนอข่าวของสถานีโทรทัศน์ต่าง ๆ ในระยะ 2-3 ปีหลังนี้ ถือได้ว่าไม่ค่อยพัฒนาไปเท่าที่ควร การนำเสนอข่าวสารต่าง ๆ โดยเฉพาะข่าวการเมืองยังเป็นไปในรูปแบบเดิม ๆ คือการสัมภาษณ์นักการเมืองฝ่ายรัฐบาลและฝ่ายค้านกลับไปกลับมาจนไม่รู้ว่แท้จริงแล้วประเด็นที่น่าสนใจจริง ๆ ของข่าวอยู่ตรงไหน

ทั้งนี้ ไม่นับการเกิดขึ้นของสถานีโทรทัศน์ไอทีวีเมื่อวันที่ 4 เมษายน 2538 โดยจุดเริ่มต้นของการกำเนิดสถานีโทรทัศน์ไอทีวี เกิดจากวิสัยทัศน์ของ นายอานันท์ ปันยารชุน ซึ่งดำรงตำแหน่ง นายกรัฐมนตรีในขณะนั้น (พ.ศ.2535) ด้วยหลักการที่ว่า "ประชาชนผู้ซึ่งอยู่ในสังคมระบบประชาธิปไตย จะต้องมิลิทธิ และเสรีภาพ ในการรับรู้ รับฟัง เหตุการณ์ข่าวสาร และความเป็นไปต่าง ๆ ในสังคมอย่างเต็มที่ ถูกต้องและครบถ้วน โดยปราศจากการปกปิด บิดเบือน" วันที่ 4 เมษายน 2538 สำนักงานปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรี ได้อนุมัติสัมปทาน อย่างเป็นทางการให้บริษัท สยาม อินโฟเทคเมนท์ จำกัด (บริษัทในเครือ "กลุ่มสยามทีวี") ดำเนินการก่อสร้าง และบริหาร สถานีโทรทัศน์ช่องใหม่ ซึ่งใช้ชื่อว่า สถานีโทรทัศน์ ทีวีเสรี หรือ ITV (Independent Television) ด้วยเครือข่าย 42 แห่งทั่วประเทศ สถานีโทรทัศน์ไอทีวีพยายามสร้างความแตกต่างจากสถานีโทรทัศน์ประเภท "ฟรีทีวี" ที่มีอยู่เดิมด้วยการประกาศตัวเป็นสถานี "ข่าว" และเน้นการนำเสนอข่าวสารและรายการที่เน้นสาระความรู้หรือสารคดีมากกว่ามุ่งเสนอแต่ความบันเทิงเป็นหลักเช่นที่ฟรีทีวีช่องอื่น ๆ ดำเนินการอยู่ โดยจัดเนื้อหารายการข่าวสัดส่วนร้อยละ 30 สาระประโยชน์ร้อยละ 40

และความบันเทิงร้อยละ 30 ซึ่งสถานีโทรทัศน์ ทีวีเสรีนี้ นับเป็นมิติใหม่ของการเปลี่ยนแปลงโฉมหน้าวงการโทรทัศน์ไทย

“ประชาสังคม” ในสื่อโทรทัศน์ไทย ค่อนข้างมีการพัฒนาในการนำเสนอเรื่องประชาสังคมน้อยที่สุด เนื่องจากยังคงให้ความสำคัญกับรายการภาคบันเทิงและรายการข่าว “กระแสหลัก” มากกว่ารายการสารคดีที่มีลักษณะการส่งเสริมกระบวนการประชาสังคม อีกทั้งรายการวิเคราะห์สถานการณ์บ้านเมืองทางโทรทัศน์ ก็มีได้เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้ชมสามารถโทรศัพท์เข้าไปมีส่วนร่วมโดยตรง เพราะต้องโทรศัพท์ไปฝากคำถามผ่านเจ้าหน้าที่ก่อนถึงมือของพิธีกร อย่างไรก็ตาม สถานีโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกหรือเคเบิลทีวีได้พยายามที่จะใช้วิธีมีส่วนร่วมโดยตรงแต่ไม่แพร่หลายมากนักเนื่องจากมีข้อจำกัดในเรื่องจำนวนผู้ชม

ในช่วงหลังเหตุการณ์เดือนพฤษภาคม 2535 ได้มีความพยายามที่จะผลิตรายการในเชิงส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วม เช่น รายการเวทีชาวบ้าน รายการขอคิดด้วยคน และรายการมองต่างมุม ทางสถานีโทรทัศน์ช่อง 11 ในช่วงกลางปี 2539 สถานีโทรทัศน์ไอทีวีซึ่งถือกำเนิดขึ้นในนามของ “ทีวีเสรี” ได้พยายามที่จะผลิตรายการให้ประชาชนมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นมากกว่า สถานีโทรทัศน์ช่องอื่น ๆ เช่น รายการเวทีไอทีวี หรือรายการทุกข์ชาวบ้าน รวมทั้งการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ทั้งในลักษณะของปัญหาของประเทศโดยรวมและปัญหาในชุมชนของคนกรุงเทพมหานคร ทำให้เห็นได้ว่าแนวโน้มของการนำเสนอข่าวหรือสร้างกระบวนการประชาสังคมผ่านสื่อโทรทัศน์ แม้ว่าจะพัฒนาไปได้ช้ากว่าสื่ออื่น ๆ อันเนื่องมาจากปัญหาการถูกคุกคามโดยภาครัฐเช่นเดียวกับสื่อวิทยุกระจายเสียงแต่ก็พอที่จะมีความหวังว่าจะมีการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น

ในปัจจุบันรายการโทรทัศน์ประเภทข่าวร้องทุกข์ ร้องเรียน ทางสถานีโทรทัศน์ประเภท “ฟรีทีวี” คือ สถานีโทรทัศน์ ช่อง 3, 5, 7, 9, 11 และ ไอทีวี พบว่ามีรายการประเภทร้องทุกข์ ร้องเรียนออกอากาศใน 4 ช่อง คือ ช่อง 3, 5, 7 และ ไอทีวี โดยสถานีโทรทัศน์ช่อง 3 มีรายการ “ร้องทุกข์ทั่วไทย” ออกอากาศทุกวัน เวลาประมาณ 13.30 น. ในการนำเสนอผู้ประกาศจะเป็นผู้รายงานความเดือดร้อนที่ประชาชนแจ้งมาพร้อมทั้งนำเสนอภาพความเดือดร้อนนั้น สำหรับสถานีโทรทัศน์ช่อง 5 มีรายการ “ช่อง 5 อาสาคลายทุกข์” ออกอากาศทุกวันในช่วงข่าว 1 ทุ่ม ในการนำเสนอผู้ประกาศจะเป็นผู้รายงานความเดือดร้อนที่ประชาชนแจ้งมาพร้อมทั้งนำเสนอภาพความเดือดร้อนนั้นเช่นเดียวกับช่อง 3 สำหรับสถานีโทรทัศน์ช่อง 7 มีรายการ “ช่วยชาวบ้าน” ออกอากาศทุกวันในช่วงข่าว 1 ทุ่ม ในการนำเสนอผู้ประกาศจะเป็นผู้รายงานความเดือดร้อนที่ประชาชนแจ้งมาพร้อมทั้งนำเสนอภาพความเดือดร้อนนั้นเช่นเดียวกับช่อง 3 และ 5 และสำหรับทางสถานีโทรทัศน์ช่อง

ไอทีวี มีรายการ "ทุกข์ชาวบ้าน" ออกอากาศทุกวันเวลาประมาณ 19.45 น. ในการนำเสนอ รายการนี้เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการนำเสนอปัญหา หรือความทุกข์ที่เกิดขึ้นจริงด้วยตัวเอง ซึ่งจะแตกต่างจากสถานีโทรทัศน์ช่องอื่น ๆ

รายการทุกข์ชาวบ้าน เดิมชื่อรายการทุกข์คนเมือง เป็นรายการที่มีหน้าที่ช่วยเหลือและรับคำร้องทุกข์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ต่อมาเมื่อสถานีโทรทัศน์ไอทีวี ขยายเครือข่ายจนสามารถแพร่ภาพได้ทั่วประเทศ จึงเปิดโอกาสให้ประชาชนในต่างจังหวัดได้ร้องเรียนผ่านรายการนี้ด้วยโดยเปลี่ยนชื่อรายการเป็นรายการทุกข์ชาวบ้านเมื่อเดือนสิงหาคม 2541 ในการร้องเรียนสามารถกระทำได้ 3 วิธี คือ 1) ส่งจดหมายร้องเรียนมายังสถานีโทรทัศน์ไอทีวี 2) โทรศัพท์ฝากข้อความในเรื่องราวที่ร้องทุกข์รวมทั้งข้อมูลส่วนตัวของผู้ร้องทุกข์ 3) ส่งข้อความร้องทุกข์ทางอินเทอร์เน็ตผ่านเว็บไซต์ของไอทีวี ชื่อ <http://www.itv.co.th> ในการคัดเลือกเรื่องที่จะเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รายการทุกข์ชาวบ้าน โดยคัดเลือกเฉพาะเรื่องราวที่เป็นปัญหาของคนในชุมชนนั้นจริง ๆ

ผู้วิจัยเลือกวิเคราะห์เนื้อหาของรายการทุกข์ชาวบ้าน ทางสถานีโทรทัศน์ช่องไอทีวี เนื่องจากรายการทุกข์ชาวบ้าน เป็นรายการที่มีหน้าที่ช่วยเหลือและรับคำร้องทุกข์ของประชาชน ซึ่งเปรียบเสมือนกระบอกเสียงของประชาชน ที่ได้รับความเดือดร้อน หรือ ไม่ได้ได้รับความยุติธรรม เพื่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง จะได้หาทางแก้ไขต่อไป และเป็นรายการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการนำเสนอปัญหา หรือความทุกข์ที่เกิดขึ้นจริงด้วยตัวเอง ซึ่งจะแตกต่างจากสถานีโทรทัศน์ช่องอื่น ๆ ทั้งนี้ยังเป็นรายการที่ได้รับรางวัล "รายการที่เป็นสื่อสนับสนุนงานคุ้มครองผู้บริโภค" จากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานนายกรัฐมนตรีอีกด้วย

จะเห็นได้ว่ารายการทุกข์ชาวบ้านเป็นตัวอย่างของรายการประเภท "ประชาสังคม" ที่เป็นประโยชน์ต่อคนในสังคมโดยรวม สามารถเป็นสื่อกลางในการสนองความต้องการของมนุษย์ (NEEDS) ดังกล่าวไว้ข้างต้นได้ จึงเป็นเหตุผลที่ทำให้ผู้วิจัยมีความต้องการวิจัยในเรื่องการวิเคราะห์เนื้อหาและการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับรายการทุกข์ชาวบ้าน เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของประชาชนที่ถูกนำมาร้องเรียนผ่านรายการทุกข์ชาวบ้านว่าเป็นเรื่องใด โดยผ่านการวิเคราะห์เนื้อหาของรายการทุกข์ชาวบ้าน และศึกษาถึงความคิดเห็นต่อรายการทุกข์ชาวบ้านของประชาชนทั่วไปและของหน่วยงานที่รับผิดชอบในเรื่องราวที่ประชาชนร้องทุกข์ผ่านรายการทุกข์ชาวบ้าน ทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี ผลของการศึกษาเพื่อนำมาเป็นประโยชน์ในการช่วยสนับสนุนและกระตุ้นให้รายการประเภทนี้ดำเนินอยู่ต่อไป และเป็นส่วนช่วยกระตุ้นให้ประชาชนตระหนักถึงพลังของประชาชนและชุมชน โดยใช้สื่อมวลชนเป็นเครื่องมือหลักในการสร้างกระแส "ประชาสังคม" ต่อไป

ปัญหานำวิจัย

1. รายการทุกข์ชาวบ้านที่ออกอากาศเป็นประจำทุกวัน เวลาประมาณ 19.45 น. ทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับเรื่องใดมากที่สุด
2. ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครมีความคิดเห็นต่อรายการทุกข์ชาวบ้าน แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร
3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวที่ถูกร้องเรียนผ่านรายการทุกข์ชาวบ้านมีความคิดเห็นต่อรายการทุกข์ชาวบ้าน อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์เนื้อหาของรายการทุกข์ชาวบ้านที่ออกอากาศเป็นประจำทุกวัน เวลาประมาณ 19.45 น. ทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ประเด็นหลัก คือ 1) สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ 2) ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 3) เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ 4) สาธารณูปโภคพื้นฐาน (ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทรศัพท์, ถนน/สะพาน)
2. เพื่อสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อรายการทุกข์ชาวบ้าน ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อรายการทุกข์ชาวบ้าน ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวที่ถูกร้องเรียนผ่านรายการทุกข์ชาวบ้าน

สมมติฐานการวิจัย

1. เนื้อหาของเรื่องราวร้องทุกข์ส่วนใหญ่เป็นเรื่องสาธารณูปโภคพื้นฐาน มากกว่าเรื่องสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และเหตุเดือดร้อนรำคาญใจ
2. ประชาชนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ อันประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกัน ทำให้มีความคิดเห็นต่อรายการทุกข์ชาวบ้านแตกต่างกัน
3. ประชาชนที่เคยและไม่เคยมีประสบการณ์ในการร้องทุกข์ผ่านรายการทุกข์ชาวบ้าน จะมีความคิดเห็นต่อรายการทุกข์ชาวบ้านแตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีพฤติกรรมการเปิดรับชมรายการทุกข์ชาวบ้านที่แตกต่างกัน ทำให้มีความคิดเห็นต่อรายการทุกข์ชาวบ้านแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้จะวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ของรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน ที่ออกอากาศเป็นประจำทุกวันเวลาประมาณ 19.45 น. ทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี ซึ่งใช้เวลาในการออกอากาศประมาณ 3 นาที โดยเริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่วันอังคารที่ 5 มกราคม ถึงวันศุกร์ที่ 30 มิถุนายน 2543 โดยยึดถือเกณฑ์ปริมาณเป็นจำนวนเรื่องราวที่ร้องทุกข์แบ่งเป็น 4 ประเด็นหลัก คือ 1) สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ 2) ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 3) เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ 4) สาธารณูปโภคพื้นฐาน (ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทรศัพท์, ถนน/สะพาน)

2. เก็บข้อมูลจากการสอบถามความคิดเห็นของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล เดือนเมษายน ถึง พฤษภาคม 2543

3. เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถาม (Interviewing) เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเรื่องการรับเรื่องร้องเรียนผ่านสื่อของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ถูกร้องเรียนผ่านรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน ทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี ที่ออกอากาศในเดือนมีนาคม 2543 จำนวน 18 หน่วยงาน ระยะเวลาในการสัมภาษณ์ เดือน พฤษภาคม ถึงมิถุนายน 2543

ข้อจำกัดของการวิจัย

การติดตามกองถ่ายทำรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน ของสถานีโทรทัศน์ช่อง ITV ครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความต้องการที่จะเก็บข้อมูลจากผู้ร้องทุกข์และผู้เดือดร้อนโดยตรง แต่มีข้อจำกัดจากการประสานงานของทางสถานี คือ ผู้ถ่ายทำรายการออกภาคสนามเพื่อถ่ายทำรายการ โดยอาศัยความเหมาะสมของผู้เดือดร้อนร้องทุกข์ และความพร้อมของทางกองถ่ายซึ่งจะไม่มีกำหนดเวลาแน่นอน ดังนั้นจึงเป็นข้อจำกัดอย่างหนึ่งสำหรับผู้วิจัยที่จะติดตามกองถ่ายไปได้ทุกครั้ง และอีกประการหนึ่งในการติดตามกองถ่ายทุกครั้งจะต้องขออนุญาตจากทางผู้ควบคุมการผลิตอย่างเป็นทางการเพราะทางสถานีไม่อนุญาตให้บุคคลภายนอกติดตามกองถ่ายเนื่องจากอาจทำให้ทางทีมงานปฏิบัติงานไม่สะดวก

คำนิยามศัพท์

เนื้อหา หมายถึง สารเรื่องราวต่าง ๆ ที่ปรากฏในรายการทุกข์ชาวบ้าน ที่ออกอากาศเป็นประจำทุกวันทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี เวลาประมาณ 19.45 น. และใช้เวลาในการออกอากาศประมาณ 3 นาที ทั้งความหมายที่ปรากฏและความหมายเชิงนัยะ

การวิเคราะห์เนื้อหา หมายถึง ระเบียบวิธีวิจัยประเภทหนึ่งที่นิยมใช้ในการวิจัยการสื่อสาร เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย ที่มุ่งค้นหาลักษณะของการสื่อสารโดยเฉพาะ มีลักษณะผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) การวิเคราะห์เนื้อหาสามารถแยกแยะแฉกแจงเนื้อหาของการสื่อสารที่ปรากฏและเผยแพร่ในสื่อมวลชน ออกเป็นจำนวนที่วัดได้ เป็นวิธีที่มีแบบแผนกฎเกณฑ์ ขั้นตอนที่แน่นอน ผลของการวิเคราะห์เนื้อหาสามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้ สำหรับการวิเคราะห์โดยจำแนกประเภทของเนื้อหาที่ปรากฏในรายการทุกข์ชาวบ้าน ว่าเนื้อหาที่ออกอากาศนั้นเป็นความทุกข์ ความเดือดร้อนประเภทใด ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ประเด็นหลัก คือ สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ และสาธารณูปโภคพื้นฐาน (ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทรศัพท์, ถนน/สะพาน)

ประโยชน์ หมายถึง ผลดีที่จะได้รับกับหน่วยงานที่ถูกร้องทุกข์ คือ ทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ และมองเห็นปัญหาที่ก่อให้เกิดความทุกข์ของประชาชนและเกิดการแก้ปัญหา ส่วนประโยชน์ที่เกิดกับผู้ร้องทุกข์ คือเมื่อประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหาก็ทำให้ความทุกข์นั้นลดน้อยลง หรือความทุกข์นั้นหมดไป และผู้ร้องทุกข์ผ่านรายการโทรทัศน์รู้สึกอบอุ่นใจและมีที่พึ่งเมื่อเกิดปัญหา

การสำรวจ หมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ต้องการรู้หรือต้องการจะศึกษาเพื่อนำข้อมูลที่ได้นั้นมาประเมินผลหาค่าทางสถิติ ผลสำรวจอาจนำไปใช้ปรับปรุงแก้ไขเพื่อการศึกษาหรือเพื่อการศึกษาค้นคว้าต่อไป

ความคิดเห็น หมายถึง ความคิดของแต่ละบุคคลซึ่งอาจจะมีความคิดเห็นเหมือนกันหรือแตกต่างกันนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อม ความรู้ ทัศนคติและความเชื่อของแต่ละบุคคล

ความนิยม หมายถึง ความชอบ หรือไม่ชอบที่บุคคลมีต่อสิ่งต่าง ๆ เช่นการเลือกชมรายการโทรทัศน์ประเภทร้องทุกข์ ร้องเรียน เป็นต้น

รายการทุกข์ชาวบ้าน หมายถึง รายการโทรทัศน์รายการหนึ่ง ที่ออกอากาศเป็นประจำทุกวันทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี เวลาประมาณ 19.45 น. และใช้เวลาในการออกอากาศประมาณ 3 นาที เป็นรายการที่นำเสนอเรื่องราวโดยการบันทึกภาพตามความเป็นจริงเพื่อดึงดูดใจ ทางด้าน

เหตุผลและอารมณ์ รวมทั้งเป็นการขยายความรู้ ความเข้าใจของมนุษย์ โดยเสนอวิธีการตั้งปัญหา และแก้ไขปัญหา รูปแบบของรายการสะท้อนถึงความทุกข์ในการดำรงชีวิตของผู้ร้องทุกข์บางคน บางครอบครัว หรือบางสังคม เพื่อให้รายการทุกข์ชาวบ้านเป็นสื่อกลางเผยแพร่ไปยังสังคม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและรับผิดชอบ เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาให้ดีขึ้น

พฤติกรรมกำรับชมรายการ หมายถึง ความบ่อยครั้งในการกำรับชมรายการ ลักษณะในการกำรับชมรายการ ช่วงเวลาที่กำรับชมและระยะเวลาในการติดตามชมรายการ

- ความบ่อยครั้งในการกำรับชมรายการ ได้แก่ ชมทุกวัน (7 ครั้ง/สัปดาห์), ชมบ่อย ๆ (5 - 6 ครั้ง/สัปดาห์), ชมบ้าง (3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์), ไม่ค่อยได้ชม (1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์)
- ลักษณะในการกำรับชมรายการ ได้แก่ ตั้งใจชมตั้งแต่ต้นจนจบ, เลือกชมเฉพาะช่วงที่สนใจ, เปิดทิ้งไว้เป็นเพื่อน, ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์
- ระยะเวลาในการติดตามชมรายการ ได้แก่ เริ่มชมตั้งแต่วันที่ออกอากาศ, ชมมาประมาณ 7 - 12 เดือน, ชมมาประมาณ 5 - 6 เดือน, ชมมาประมาณ 3 - 4 เดือน, เพิ่งชมประมาณ 1 - 2 เดือน

ประชาสังคม หมายถึง แนวความคิดหนึ่งที่เข้ามามีบทบาทในฐานะที่เป็นทางออกของปัญหาทั้งทางด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง โดยมีความเชื่อว่าหากสังคมใดที่การรวมตัวของประชาชนมีความเข้มแข็ง และสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองหรือกำหนดนโยบายสำคัญ ๆ ของประเทศแล้ว สังคมนั้นก็จะได้รับการพัฒนาไปในทิศทางที่ถูกต้อง ยั่งยืน และตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่ในสังคมได้

ฟรีทีวี หมายถึง สถานีโทรทัศน์ที่เป็นช่องพื้นฐาน ประชาชนไม่ต้องเป็นสมาชิกและเสียค่าใช้จ่ายรายเดือน ซึ่งประกอบด้วยสถานีโทรทัศน์ช่อง 3, 5, 7, 9, 11 และไอทีวี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยทำให้ทราบถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประเภทและปริมาณที่เป็นเนื้อหาเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในช่วงเดือนมกราคม ถึงเดือนมิถุนายน 2543 ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ประเด็นหลัก คือ 1) สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ 2) ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 3) เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ 4) สาธารณูปโภคพื้นฐาน (ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทรศัพท์, ถนน/สะพาน)
2. การวิจัยนี้ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นที่มีต่อรายการทุกข์ชาวบ้าน ของประชาชนทั่วไป และเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องราวที่ร้องเรียนผ่านรายการทุกข์ชาวบ้าน

3. ผลการวิจัยสามารถช่วยสนับสนุนและกระตุ้นให้รายการประเภท “ประชาสังคม” นี้ ดำเนินอยู่ต่อไป

4. ผลการวิจัยสามารถช่วยเสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของสื่อโทรทัศน์ที่มีต่อสังคมไทย อันมีส่วนช่วยในการศึกษาในเรื่องที่มีลักษณะที่คล้ายคลึงกันนี้ต่อไป



บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่องการวิเคราะห์เนื้อหาและการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับรายการทอล์คโชว์ บ้าน ทางสถานีโทรทัศน์ช่อง ITV ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจาก ตำรา เอกสาร บทความ หนังสือพิมพ์ เพื่อนำมาสร้างเครื่องมือ รวบรวมผลมาสรุป อภิปรายผล โดยนำเสนอเรียงลำดับต่อไปนี้

1. ทฤษฎีผู้ปิดเปิดประตูสาร (Gatekeeper Theory)
2. ทฤษฎีกำหนดวาระสาร (Agenda – Setting)
3. ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจจากสื่อมวลชน (Uses and Gratification)
4. ทฤษฎีไซเบอร์เนติกส์ (Cybernetic)
5. แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของสื่อโทรทัศน์
6. แนวคิดเกี่ยวกับการเสนอรายการโทรทัศน์
7. แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)
8. งานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีผู้ปิดเปิดประตูสาร (Gatekeeper Theory)

แนวความคิดเกี่ยวกับหน้าที่ผู้เฝ้าประตู (Gatekeeper) นี้ มาจากข้อเขียนของเลวิน (Lewin K, 1947) ซึ่งให้ข้อสังเกตว่าข่าวสารมักจะไหลผ่านช่องทางต่าง ๆ อันประกอบด้วยบริเวณประตูซึ่งมีการปล่อยหรือกักข่าวสารต่าง ๆ ตามกฎเกณฑ์ที่ตั้งไว้หรือโดยวินิจฉัยของผู้เฝ้าประตูเองว่าจะยอมให้ข่าวสารใดไหลผ่านไปได้อหรือไม่ แนวคิดนี้ได้ถูกนำมาอธิบายลักษณะการไหลของข่าวสารในกระบวนการสื่อสารมวลชน เลวิน กล่าวไว้ว่า การเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ประตู (Gate) นำไปสู่ความเป็นกลางคือเมื่อเราเข้าใจถึงองค์ประกอบซึ่งเป็นตัวแทนกำหนดการตัดสินใจของผู้เฝ้าประตู อย่างไรก็ตามเป็นความจริงที่ว่าอิทธิพลในส่วนของประตูในช่องทางการสื่อสารเป็นสิ่งที่ควรได้รับการพิจารณาเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งขึ้นอยู่กับว่าใครเป็นผู้เฝ้าประตูและขึ้นอยู่กับสถานการณ์ทั้งหมดภายใต้ช่องทางการสื่อสารนั้น

ดี เอ็ม ไวท์ (White, D.M., 1950) ได้นำแนวคิดในเรื่อง "ผู้เฝ้าประตู" มาใช้เป็นคนแรกในการศึกษากิจกรรมของบรรณาธิการข่าวโทรพิมพ์ของหนังสือพิมพ์มีส่วนคล้ายกับผู้เฝ้าประตูเนื่องจากมีข่าวจำนวนมากที่ส่งทางโทรพิมพ์ บรรณาธิการข่าวจะต้องเลือกข่าวเพียงบางชิ้นที่มีความเหมาะสมตีพิมพ์ ประเด็นที่ใช้ในการศึกษาก็คือความต้องการที่จะเรียนรู้ว่าบรรณาธิการได้ใช้เกณฑ์ส่วนตัวที่ไม่ได้กำหนดไว้อย่างชัดเจนมากนักน้อยเพียงไรในการคัดเลือกข่าว ผลของการศึกษาพบว่า ส่วนหนึ่งของการคัดเลือกเป็นเรื่องของความต้องการขององค์กรและอีกส่วนเกี่ยวกับความต้องการของผู้รับ

เลวิน อธิบายคำว่า Gatekeeper ว่าเหมือนกับบุคคลผู้ซึ่งควบคุมการส่งต่อของข่าวของต่าง ๆ ไปยังช่องทางทั้งหลายของสื่อสารมวลชน

วิลเบอร์ แชรรม (Wilbur Schramm) กล่าวว่า Gatekeeper มีสิทธิในการเปิดและปิดประตูสารต่าง ๆ ที่มีมา ผู้ปิดเปิดประตูสารยังมีบทบาทสำคัญมากในการสื่อสารในสังคมทุกวันนี้

Gatekeeper เหล่านี้ได้แก่ นักข่าว บรรณาธิการ ผู้เขียน ผู้พิมพ์ นักวิจารณ์ หัวหน้าหน่วยงานทางด้านสื่อสาร ผู้จัดการโฆษณา ประธาน ครู และพ่อแม่ เป็นต้น

หน้าที่ของเขาเหล่านี้ไม่เพียงแต่เลือกหรือปฏิเสธสารต่าง ๆ ที่เข้ามาเท่านั้น เขายังทำหน้าที่จัดสรรนั้น ๆ ให้อยู่ในรูปที่เขาต้องการ ตลอดจนกระทั่งกำหนดการนำเสนอข่าวสาร เวลาหน่วงเหนี่ยวสารนั้นไว้ หรือเสนอสารทั้งหมดซ้ำ ๆ กัน หรือเลือกเสนอบางส่วนเท่านั้น

เดวิด แมนนิงไวท์ (David Manning White : 1950, อ้างถึงใน พรสุณีย์ ธนศรีสีบวงส์: 2535) ได้นำแนวความคิดเรื่องผู้ปิดเปิดประตูสารมาใช้ในการศึกษาเรื่อง "The Gatekeeper : A case study in selection" ซึ่งศึกษาถึงกิจกรรมของบรรณาธิการข่าวของหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นอเมริกันฉบับหนึ่งในการตัดสินใจคัดเลือกข่าวเพื่อตีพิมพ์ในหนังสือพิมพ์ จากการศึกษาไวท์ พบว่าบรรณาธิการข่าวเป็นผู้มีอำนาจเด็ดขาดในการตัดสินใจว่าจะตีพิมพ์ข่าวใด ในกระบวนการคัดเลือกข่าวของบรรณาธิการนั้นความชอบส่วนตัวและภูมิหลังของบรรณาธิการเข้ามามีส่วนในการคัดเลือกด้วย ไวท์สรุปว่า การตัดสินใจคัดเลือกข่าวของบรรณาธิการเป็นการกระทำโดยลำพังและพฤติกรรมในการตัดสินใจดังกล่าวสามารถอธิบายได้ด้วยปัจจัยทางจิตวิทยาส่วนบุคคล

แมคดูกัล ลิตเติล (McDougal Little : 1978, อ้างถึงใน ชิตาวรรณ กองสาร : 2535) ได้กล่าวถึงเรื่องผู้ปิดเปิดประตูสารไว้ว่า ผู้ปิดเปิดประตูสารเป็นผู้พิจารณาตัดสินว่าเรื่องต่าง ๆ ที่กองอยู่บนโต๊ะทำงานของเขาในแต่ละวันนั้นมีเรื่องใดบ้างที่ประชาชนควรจะรับรู้ แต่อย่างไรก็ตามผู้ปิดเปิดประตูสารจะเป็นผู้ตัดสินใจเลือกข่าวส่วนใหญ่แต่มิใช่เสมอไป บางครั้งการตัดสินใจก็กระทำโดยผู้อื่น เช่น ในการตัดสินใจของผู้ปิดเปิดประตูสารนั้นขัดแย้งกับนโยบายในการเสนอข่าวของผู้ที่

มีอำนาจสูงกว่า ผู้ปิดเปิดประตูสารก็มักจะฟังและปฏิบัติตาม แต่มิใช่เสมอไปหรือในกรณีที่ข่าวซึ่งตนได้เสนอไปแล้ว เมื่อพิจารณาในภายหลังพบว่ามีความแตกต่างจากข่าวที่หนังสือพิมพ์หรือสื่ออื่น ๆ รายงานอย่างเห็นได้ชัด ผู้ปิดเปิดประตูสารก็อาจจะเปลี่ยนแปลงมาตรฐานของตนหรืออาจจะไม่เปลี่ยน แต่ท่ามกลางกระแสข่าวที่หลั่งไหลเข้ามายังสำนักงานหนังสือพิมพ์อย่างมากมายในแต่ละวันนั้น การตัดสินใจของบรรณาธิการจะเป็นไปอย่างรวดเร็ว ข่าวสารส่วนมากจะถูกตีพิมพ์อย่างเจียบ ๆ และไม่สามารถจะเรียกคืนกลับมาได้โดยการกระทำของผู้ปิดเปิดประตูสารแต่เพียงลำพัง

จากข้อเขียนของแบกดิเคียน (Bagdikian : 1983, อ้างถึงใน อรุณช เลิศจรรยาภักษ์ : 2529) นักข่าวและบรรณาธิการข่าวตัดสินใจคัดเลือกข่าวอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัย 5 ประการ คือ

1. หลักที่ยึดในการบริหาร
2. การมองโลกของความจริง และนิสัยของตน นั่นคือรู้ว่าผู้อ่านมีความต้องการอะไร และมีความปรารถนาอย่างไร
3. ค่านิยมซึ่งยึดถือโดยบรรณาธิการที่มีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ มีมาตรฐานทางด้านความยุติธรรม และเป็นที่ยอมรับในวิชาชีพ นั่นคือเขาจะเป็นผู้ตัดสินใจว่าอะไรที่ผู้อ่านในหมู่คณะของเขาควรจะได้รู้
4. การประเมินค่าของข่าวสาร โดยการแข่งขันของสื่อ
5. ค่านิยมส่วนตัวและนิสัยแปลก ๆ ของบรรณาธิการ เช่น ถ้าบรรณาธิการกลัวและไม่ชอบอะไรบางอย่างเขาจะไม่อนุญาตให้สิ่งที่เขาไม่ชอบปรากฏอยู่ในข่าวหรือตีพิมพ์บนหนังสือพิมพ์เด็ดขาด

นอกจากปัจจัยทั้ง 5 แล้ว ยังมีปัจจัยเรื่องเวลา และเนื้อที่ ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องในการตัดสินใจของบรรณาธิการข่าว การเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจเพื่อจะได้ข่าวสารซึ่งดีกว่าเดิมจะทำให้เสียเวลาและเงินอีกเท่าไร สิ่งนี้ก็เข้ามามีส่วนในการตัดสินใจเช่นเดียวกัน

หลังจากที่นักข่าวรายงานข่าวที่ตนหามาได้แล้วก็ส่งให้กับผู้ปิดเปิดประตูสาร คนอื่น ๆ ในที่ทำงานไม่ว่าจะเป็นห้องข่าวหนังสือพิมพ์ หรือห้องข่าววิทยุ และโทรทัศน์ บุคคลที่ทำงานในห้องข่าวจะเป็นผู้หญิงหรือผู้ชาย จะทำหน้าที่ตบแต่งข่าวและตัดทอนข่าวทั้งทั้งย่อหน้า ตัดบางประโยค หรือไม่แก้ไขต้นฉบับข่าวเลย ส่งข่าวออกไปตีพิมพ์หรือออกอากาศตามที่นักข่าวเขียนมา หรือเมื่อส่งข่าวไปแล้วบังเอิญไม่ได้ตีพิมพ์ เพราะเนื้อที่ในหน้าหนังสือพิมพ์ไม่พอ หรือเวลาในการกระจายเสียงมีไม่พอ บางครั้งผู้จัดการฝ่ายโฆษณาที่รับโฆษณาเข้ามาจำนวนมากจนทำให้เนื้อที่และเวลาในการเสนอข่าวสารน้อยลงไป เขาเหล่านี้ก็ทำหน้าที่เป็นผู้ปิดเปิดประตูสารเช่นกัน

ในวงการสื่อสารมวลชน ผู้เปิดประตูสารจะหมายถึงบรรณาธิการและนักข่าวตามสำนักหนังสือพิมพ์หรือสถานีวิทยุกระจายเสียง ซึ่งทำหน้าที่ตรวจสอบ คัดเลือก เรียบเรียงข่าวสารเพื่อเสนอให้ประชาชนทราบ ทั้งบรรณาธิการและนักข่าวจึงอยู่ในฐานะที่จะควบคุมข่าวสารต่าง ๆ ที่จะผ่านไปยังประชาชนทั่วไป โดยอาศัยวิธีการคัดเลือกและเรียบเรียงข่าว การตบแต่งและจัดหน้าหนังสือตลอดจนการกำหนดเวลาเสนอข่าวสาร และการลำดับความสำคัญของข่าว พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมข่าวสารเช่นที่กล่าวมาแล้ว ถือได้ว่าเป็นขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการกำหนดวาระสาร (Agenda-Setting)

การวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้เปิดประตูสารส่วนมากเน้นที่การเลือกและตัดทอนข่าวสาร ผลการวิเคราะห์ที่สำคัญพบว่าบรรณาธิการและนักข่าวทั่วไปเลือกเสนอข่าวสารโดยที่ไม่ได้คำนึงถึงประชาชนผู้รับข่าวสารเท่าไรนัก แม้จะได้ตระหนักถึงความต้องการและความสนใจของผู้อ่านหรือผู้ฟังบ้าง แต่ก็ยังมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนอยู่มาก การเลือกเสนอข่าวสารทางหนังสือพิมพ์หรือวิทยุโทรทัศน์ จึงขึ้นอยู่กับการวินิจฉัยของบรรณาธิการและนักข่าวว่ามีความเหมาะสมเพียงไรและจะเป็นที่สนใจแก่ประชาชนหรือไม่ ส่วนข่าวสารที่ประชาชนต้องการหรือสนใจจริง ๆ นั้น อาจไม่มีโอกาสปรากฏบนหน้าหนังสือพิมพ์ วิทยุ หรือโทรทัศน์ก็ได้ ด้วยเหตุนี้จึงมักมีคำกล่าวพังเพยว่า "ข่าว" (News) ก็คือสิ่งที่บรรณาธิการ หรือนักข่าวสร้างขึ้น และเผยแพร่ทางสื่อมวลชน

ถ้าพิจารณากันตามเนื้อผ้าแล้ว การค้นพบข้างบนนี้มีส่วนเป็นจริงอยู่มากในวงการหนังสือพิมพ์และสื่อมวลชนชนิดอื่น ในประเทศที่กำลังพัฒนาทั่วไปรวมทั้งประเทศไทยเราด้วย มักจะกล่าวว่าการเสนอข่าวสารเพื่อสนองตอบความสนใจและความต้องการของมวลชน แต่อันที่จริงแล้วดูเหมือนว่าจะเป็นคำขวัญและคำแก้ตัวหรือเหตุผลที่เลื่อนลอยของบุคคลในวงการสื่อมวลชนมากกว่า ในทางปฏิบัติจริง ๆ แล้ว ทำได้ยากมาก (อรนุช เลิศจรยรักษ์, 2539)

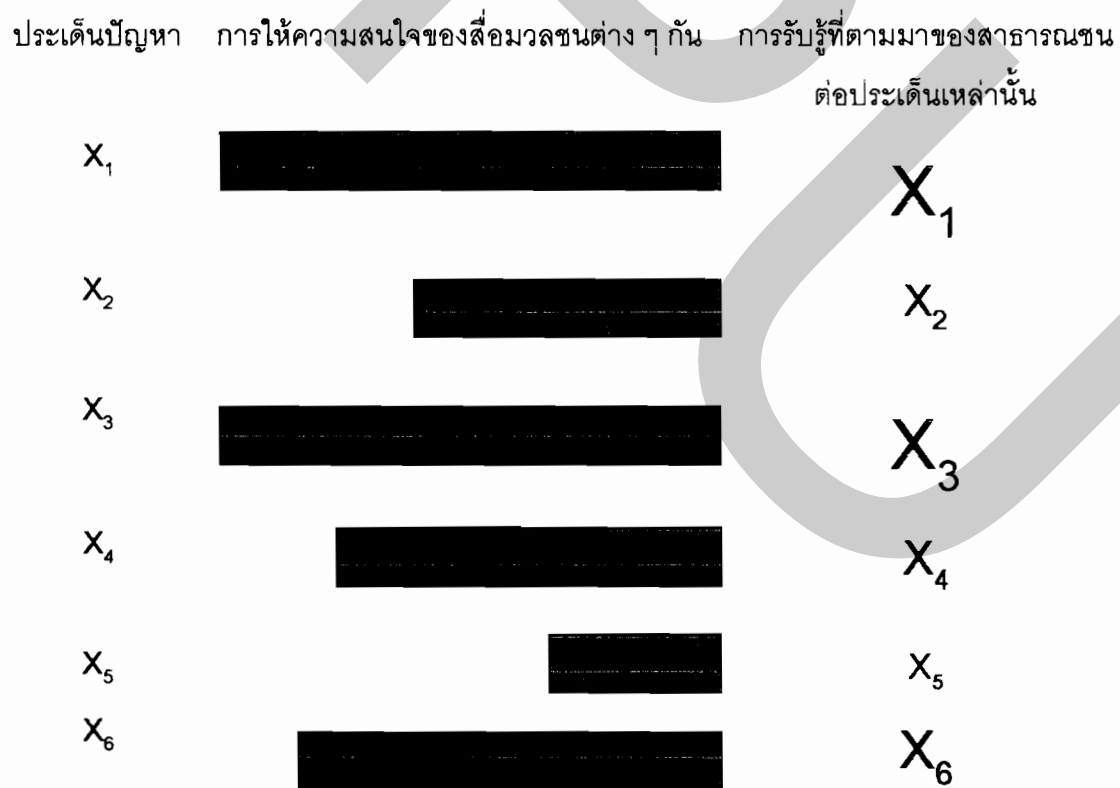
จากแนวทฤษฎีผู้เปิดประตูสารนี้ สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ถึงการตัดสินใจคัดเลือกข่าวที่จะนำเสนอในรายการทุกซ์ข่าวบ้าน ของบรรณาธิการรายการทุกซ์ข่าวบ้าน ซึ่งเป็นผู้คัดเลือกและเรียบเรียงข่าวก่อนนำไปออกอากาศในแต่ละวัน

2. ทฤษฎีการกำหนดวาระสาร (Agenda – Setting)

การกำหนดวาระสารหรือการกำหนดเรื่องพิจารณาโดยสื่อมวลชนเป็นข้อสมมติฐานถึงบทบาทของสื่อมวลชนที่ว่า ถ้าหากสื่อมวลชนให้ความสำคัญหรือเอาใจใส่ต่อประเด็นปัญหาบางอย่าง และละเลยปัญหาบางอย่างก็ย่อมจะมีผลต่อมติมหาชน ประชาชนมักจะรับเอาระดับความสำคัญตามที่สื่อมวลชนได้ให้แก่ประเด็นต่าง ๆ เหล่านั้นด้วย (สวณิต ยมาภัย และรวีวรรณ ประกอบผล, 2528 หน้า 120)

แนวคิดเกี่ยวกับการกำหนดวาระสาร (Agenda-setting) ใช้ครั้งแรกโดย McCombs and Shaws (1972) เพื่อให้บรรยายปรากฏการณ์อย่างหนึ่งที่ได้สังเกตเห็นมานานแล้ว อย่างไรก็ตามแนวคิดนี้เกิดขึ้นมานานแล้ว เช่น Cohen (1963) กล่าวไว้ว่า "หนังสือพิมพ์อาจจะไม่ประสบความสำเร็จในการที่จะบอกกับประชาชนว่าควรจะคิดเรื่องอะไร แต่เป็นที่น่าแปลกใจในความสำเร็จที่จะบอกกับผู้อ่านว่าเรื่องอะไรที่ควรจะต้องคิด" (อ้างใน Davison, W-Phillips and others หน้า 198)

ภาพที่ 1
แบบจำลองทฤษฎีการกำหนดวาระสาร



ในการจำลองนี้ X ทางซ้ายมือคือประเด็นปัญหา หรือหัวข้อต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมที่สื่อมวลชนหยิบยกเอามาเสนอให้สาธารณชนได้รับทราบ การเน้นเสนอเรื่องราวเหล่านี้โดยสื่อมวลชนมากน้อยต่างกัน (เสนอโดยรูปแท่งแนวนอน) ผลที่ตามมาคือทำให้สาธารณชนรับรู้ในประเด็นหรือหัวข้อเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ไม่เหมือนกัน ประเด็นที่ได้รับความสนใจจากสื่อมวลชนในการนำเสนอมาก ก็ได้รับการพิจารณาเป็นเรื่องที่สำคัญมากด้วย (แสดงด้วยขนาดตัวอักษร X ทางขวามือ) ตามแบบจำลองจะเห็นได้ว่า X_1 , X_3 และ X_6 ได้รับความสนใจในการนำเสนอจากสื่อมวลชนมาก ก็ได้รับการพิจารณาว่ามีความสำคัญมาก ส่วนในประเด็นอื่น ๆ ได้รับความสำคัญรองลงมาในสายตาของสาธารณชน

สื่อมวลชนตามแนวคิดใช้เรื่องการกำหนดวาระสาร จึงเป็นผู้ที่เสนอวาระหรือหัวข้อต่าง ๆ ในสังคม ในลักษณะของข่าวและบทความแสดงความคิดเห็นให้สาธารณชน ได้พิจารณาว่าอะไรเป็นเรื่องที่น่านำมาคิดพิจารณาหรือสนทนาถกเถียงกัน (พีระ จิระโสภณ , 2529 หน้า 663)

หน้าที่ด้านข่าวสาร (information function) หมายถึงการรายงานเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นหรือสิ่งแวดล้อมทั่วไปให้บุคคลอีกฝ่ายหนึ่งรับทราบลักษณะของสาร (message) ที่ส่งออกไปเป็นการบรรยายเหตุการณ์ หรือ "ข้อเท็จจริง" (fact) แบบตรงไปตรงมาเพื่อให้ฝ่ายรับสารสามารถรับทราบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นถูกต้องตรงตามความเป็นจริง ผู้ส่งสารพยายามละเว้นแทรกความเห็นหรือแปลความหมายลงไปในเรื่องข่าวสารนั้น

สำหรับสื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ และโทรทัศน์ หน้าที่ด้านข่าวสารได้แก่การเสนอ "ข่าว" (news) ให้ประชาชนรับทราบ คำว่า "ข่าว" หมายถึงการรายงานเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นซึ่งเป็นที่น่าสนใจแก่ผู้อ่าน ผู้ฟัง ข่าวเป็นวัตถุประสงค์สำคัญสำหรับสื่อมวลชนทุกประเภท ดังนั้น หน้าที่สำคัญเบื้องต้นของหนังสือพิมพ์และสื่อมวลชนทั่วไปได้แก่การเสนอข่าวสารนั่นเอง

หน้าที่การเสนอข่าวสารเป็นกระบวนการอย่างหนึ่ง จะสัมฤทธิ์ผลได้ต้องประกอบด้วยขั้นตอนต่อไปนี้ คือ ข่าวสารนั้นต้องดึงดูดความสนใจ (attention) และเป็นที่ยอมรับ (acceptance) ของผู้รับสาร นอกจากนั้นยังจะต้องง่ายแก่การแปลความหมาย (interpretation) และจดจำ (memory) เพื่อใช้อ้างอิงภายหลังด้วย ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการเสนอข่าวสารให้ประชาชนรับทราบไม่ว่าทางสื่อมวลชนหรือสื่อประเภทอื่นมิใช่จะประสบผลง่ายดายตามที่คาดคิดทั่วไป เพียงลำพังตีพิมพ์ข่าวในหน้าหนังสือพิมพ์เท่านั้นไม่ได้เป็นหลักประกันว่าประชาชนจะสามารถรับทราบข่าวสารที่ต้องการเสมอไปถ้าข่าวนั้นไม่เป็นที่สนใจและยอมรับของผู้อ่านการเสนอข่าวก็ไม่มีผลแต่ประการใด (สมควร กวียะ, 2530 : 33)

ชาร์ล อาร์ ไรท์ (Charles R Wright) ได้เขียนเปรียบเทียบบทบาทหน้าที่ (ปกติ) กับบทบาทหน้าที่ล้มเหลวของสื่อมวลชนที่มีต่อสังคมไว้เคียงข้างกัน ทำให้เข้าใจแนวความคิดในเรื่องนี้ปรากฏออกมาชัดเจนในตารางต่อไปนี้

ตาราง 1
บทบาทหน้าที่ของสื่อมวลชนต่อสังคม

	บทบาทหน้าที่ (ปกติ)	บทบาทหน้าที่ล้มเหลว
เฝ้าสังเกตการณ์และรายงานสภาพแวดล้อม	เตือนภัยบอกข่าวการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ลงข่าวให้คนระมัดระวังตัวอยู่ในกรอบของศีลธรรม	ทำให้กลัวภัยบางอย่างโดยใช่เหตุ ทำให้รู้สึกว่าชีวิตในสังคมไม่มั่นคงปลอดภัย ลงข่าวให้คนชินชาต่อความชั่ว เอาเยี่ยงอย่างและนำไปสู่สภาพไร้ศีลธรรม
ประสานสัมพันธ์ส่วนต่าง ๆ ในสังคมเข้าด้วยกัน	ช่วยระดมสรรพกำลัง ลดความรู้สึกไม่มั่นคง ปลอดภัย ลดความแตกตื่น โกลาหล	เพิ่มความเหมือนกัน ตรงกันในสังคม (Social Conformism) ลดความเปลี่ยนแปลงทางสังคม (Social Change)
การถ่ายทอดมรดกทางวัฒนธรรม	เพิ่มเอกภาพทางสังคม ลดความผิดปกติ เพิ่มการสังคม ประเกิต	ทำให้สังคมมีลักษณะเป็นสังคมมวลชน และมีวัฒนธรรมมวลชนมากขึ้น
การบันเทิงนันทนาการ	เพิ่มโอกาสพักผ่อนหย่อนใจ แก่มวลชน	ลดความสำนึกต่อส่วนรวม (Public Sense) ทำให้มกมาย มอมเมา ลดปฏิบัติการหรือการบำเพ็ญประโยชน์ต่อสังคม

ใน "Functional Analysis and Mass Communication" อ้างใน สมควร กวียะ, 2531 หน้า 48.

ดังนั้นในการคัดเลือกประเด็นว่าควรนำเสนอเน้นประเด็นใด และนำเสนอภาพใดออกอากาศนั้นเกี่ยวข้องกับทฤษฎีการกำหนดวาระสาร ซึ่งผู้สื่อข่าว ช่างภาพ เจ้าหน้าที่ติดต่อบรรณาธิการข่าว ในฐานะผู้เปิดประตูสารจะเป็นผู้กระทำการกำหนดวาระดังกล่าว โดยพิจารณาทฤษฎีการกำหนดวาระสารเป็นหลักในการวิเคราะห์เนื้อหาของรายการทุกข่าวยาวบ้านในครั้งนี้

3. ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจจากสื่อมวลชน (Uses and Gratification)

การศึกษาเรื่องการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจจากสื่อมวลชน (Uses and Gratification) เน้นความสำคัญของผู้รับสารในฐานะผู้ที่กระทำการสื่อสาร กล่าวคือ เป็นผู้เลือกใช้สื่อประเภทต่าง ๆ และเลือกรับเนื้อหาของข่าวสารเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง โดยมีแนวทางศึกษาคือการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจจากสื่อของมนุษย์เป็นแนวคิดที่มีความเชื่อว่าผู้รับสารเป็นผู้กำหนดว่า ตนต้องการอะไร สื่ออะไร และสารอะไร จึงจะสนองความพอใจของตนได้เป็นการเน้นความสำคัญของผู้รับสารในฐานะผู้กระทำการสื่อสาร ผู้รับสารไม่ได้เป็นเพียงผู้รับเอาอิทธิพลจากสื่อมวลชนเท่านั้น หากแต่จะเลือกใช้สื่อและรับสารที่สามารถสนองความต้องการและความพอใจของตน แนวคิดนี้เป็นแนวคิดหนึ่งทางด้านการสื่อสารในแง่ที่ผู้รับสารคือตัวจักรที่จะตัดสินใจ โดยอาศัยพื้นฐานความต้องการของตนเป็นหลัก (ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2528)

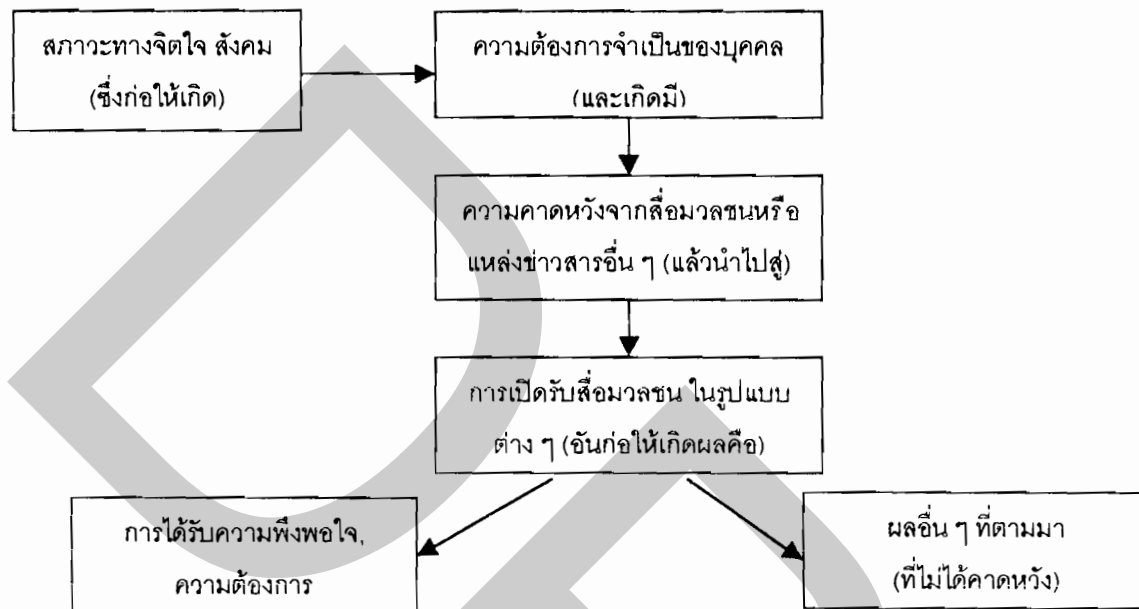
ทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจนี้ เป็นผลสืบเนื่องมาจากกระบวนการทางสังคมและจิตวิทยาของผู้ใช้ ทฤษฎีนี้อธิบายว่านอกจากความต้องการขั้นพื้นฐาน 5 อย่างที่มาสโลว์ (Maslow, 1954) กล่าวไว้ คือ ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความรัก ความต้องการความนับถือ และความต้องการความสำเร็จในชีวิตแล้ว มนุษย์ยังมีความต้องการอีกอย่างหนึ่ง คือต้องการความรู้ความเข้าใจ (Needs for Cognition) ซึ่งเป็นความต้องการที่จะแสวงหาระเบียบและความเข้าใจสภาวะแวดล้อมของตนเอง ความต้องการที่จะเรียนรู้นี้เป็นแรงผลักดันที่มนุษย์เราเรียนรู้มาจากการอยู่ในสังคม การศึกษาแบบนี้เป็นการยอมรับว่ามนุษย์เราสนใจแสวงหาข่าวสารต่าง ๆ จากสื่อมวลชน ไม่ใช่ถูกยึดเยียดข่าวสาร

แคทซ์ และคณะ (Katz, and Others, 1974, อ้างใน พิระ จิโรภรณ์, 2538, น.35) ได้ให้คำอธิบายในแบบแผนในเรื่องของ การใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจจากสื่อมวลชนของบุคคลผู้รับสารดังนี้ คือ "แนวทางการศึกษาการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจคือ การศึกษาผู้รับสารเกี่ยวกับ (1) สภาวะทางสังคมและจิตใจ ซึ่งจะก่อให้เกิด (2) ความต้องการและความจำเป็นของบุคคล และเกิดมี (3) ความคาดหวังจากสื่อมวลชนหรือแหล่งข่าวสารอื่น ๆ แล้วนำไปสู่ (4) การเปิดรับสื่อมวลชนในรูปแบบต่าง ๆ กัน อันก่อให้เกิดผลคือ (5) การได้รับความพึงพอใจตามที่ต้องการ และ (6) ผลอื่น ๆ ที่ตามมา ซึ่งอาจจะไม่ใช่ผลที่ตั้งเจตนาไว้ก็ได้"

องค์ประกอบต่าง ๆ เกี่ยวกับแนวความคิดเรื่องการใช้ประโยชน์ และการได้รับความพึงพอใจจากสื่อมวลชน ตามที่กล่าวมาแล้ว อาจแสดงให้เห็นรูปแบบจำลองได้ดังนี้

ภาพที่ 2

แบบจำลองแสดงกระบวนการรับสารในการสื่อสารมวลชน



ที่มา : แคทซ์ และคณะ, 1974 อ้างใน พิระ จีระโสภณ, 2538, น.635

แบบจำลองการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจจากสื่อมวลชนนี้เป็นแบบจำลองซึ่งได้กำหนดขึ้นมาเพื่ออธิบายกระบวนการรับสารในการสื่อสารมวลชน และเพื่ออธิบายถึงการใช้สื่อมวลชนโดยปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการเลือกบริโภคสื่อมวลชนนั้นขึ้นอยู่กับความต้องการหรือแรงจูงใจของผู้รับสารเอง บุคคลแต่ละคนย่อมมีวัตถุประสงค์ มีความตั้งใจ จึงมีความต้องการในการใช้ประโยชน์จากสื่อมวลชนเพื่อสนองความพึงพอใจของตนเองเพื่อเหตุผลต่าง ๆ กัน

แบบจำลองนี้อาจยกตัวอย่างให้เห็นได้ในกรณีที่ปัจเจกบุคคลผู้หนึ่ง ซึ่งมีความต้องการจำเป็นตามสภาวะจิตใจและสังคม เช่น ต้องการเป็นคนรอบรู้ทันสมัย เพื่อเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น และมีความคาดหวังจากสื่อมวลชนว่าการบริโภคข่าวสารจากสื่อมวลชนจะช่วยสนองความต้องการเขาได้ เขาจึงเลือกใช้สื่อมวลชนโดยเลือกดูรายการข่าวจากโทรทัศน์ ฟังข่าวจากวิทยุกระจายเสียง หรืออ่านข่าวจากหนังสือพิมพ์ ที่จะช่วยให้เขาได้รับความพึงพอใจตามที่เขาต้องการได้ คือเป็นคนรอบรู้และทันสมัย ขณะเดียวกันผลจากการบริโภคข่าวสารจากสื่อมวลชนทุก ๆ วัน

ก็อาจมีผลอื่น ๆ ตามมานอกเหนือจากการเป็นผู้รอบรู้ทันสมัย เช่น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติหรือเปลี่ยนนิสัยและพฤติกรรมบางอย่างได้เช่นกัน

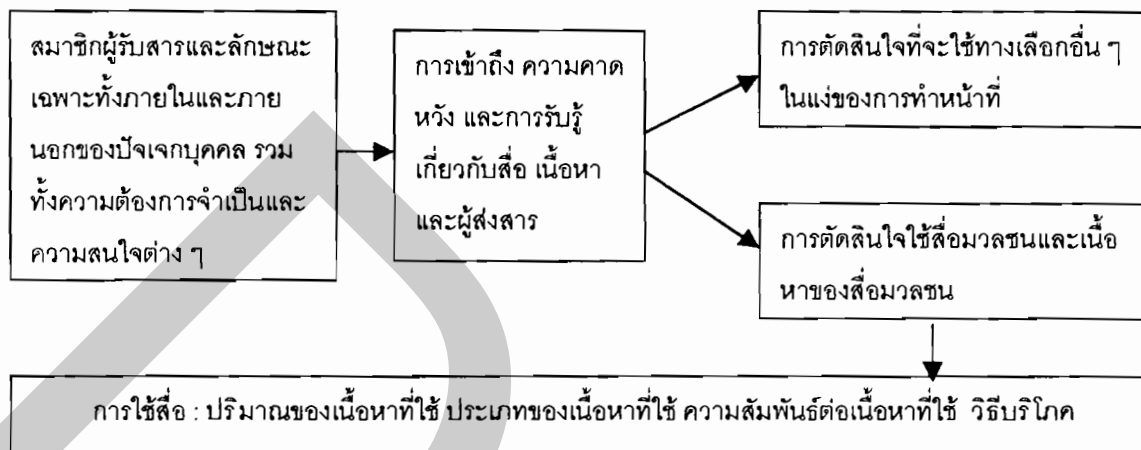
แนวคิดนี้ได้ฟังเสียงว่า สื่อมวลชน คือ ตัวการที่มีผลหรืออิทธิพลต่อผู้รับสารโดยตรง แต่กลับมองว่า กลุ่มผู้รับสารต่างหากที่ใช้สื่อมวลชนเพื่อสนองความพึงพอใจของตน การศึกษาในลักษณะนี้จึงตรงกับวิธีการศึกษาในเชิงหน้าที่ของสื่อมวลชน (functional approach) ที่มุ่งพิจารณาว่า สื่อมวลชนมีหน้าที่ต่าง ๆ กัน เพื่อสนองความต้องการของผู้รับสาร เช่น หน้าที่ในการเสนอข่าวสาร หน้าที่ในการให้ความบันเทิงและพักผ่อนหย่อนใจ หน้าที่ในการเป็นสื่อเพื่อตอบสนองการติดต่อกับสังคม และหน้าที่ในการสร้างเสริมลักษณะส่วนบุคคลให้แก่ผู้รับสาร เป็นต้น

คำว่า ความพึงพอใจ (Gratifications) แม็คคอมบส์ และเบ็คเกอร์ (Maxwell E. McCombs and Lee B. Becker, 1979, อ้างใน พิระ จิระโสภณ, 2538, น.636) กล่าวว่า คนเรามีเหตุผลในการเลือกใช้สื่อหรือเปิดรับสื่อมวลชนแตกต่างกันไป และเหตุผลนั้นทำให้คนเลือกที่จะใช้สื่อมวลชนต่างประเภทกัน คำว่าเหตุผลนี้หมายถึง อะไรบางอย่างที่เกี่ยวกับสื่อมวลชนนั้น ๆ นำเสนอ และนี่คือสิ่งที่เรียกว่า ความพึงพอใจ (Gratifications)

ส่วนคำว่า การใช้ประโยชน์จากสื่อมวลชนนั้น แมคควอล และสเวน วินดาห์ล อธิบายว่า "การใช้ประโยชน์จากสื่อมวลชน" อาจมีความหมายได้หลายประการ อาจมีความหมายเช่นเดียวกันกับ "การเปิดรับ" ซึ่งเป็นเพียงแต่แสดงถึงอาการของการรับรู้เท่านั้น ในบริบทอื่น คำนี้อาจหมายถึงถึงกระบวนการอันค่อนข้างสลับซับซ้อน ซึ่งเนื้อหาบางอย่างใดอย่างหนึ่งถูกบริโภคภายใต้สภาพเงื่อนไขอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นการทำหน้าที่บางอย่างให้เต็มที่ และเป็นกระบวนการที่ผูกพันอยู่กับความคาดหวังบางอย่าง ในอันที่จะได้รับความพึงพอใจ ผู้สร้างแบบจำลองนี้พบว่า ความคิดรวบยอดประการหลังนี้มีประโยชน์มากกว่าความหมายที่กล่าวในตอนแรก อาจกล่าวได้ในแง่ของปริมาณของเนื้อหาที่ถูกใช้ ประเภทของการใช้ประโยชน์ ความสัมพันธ์ต่อสื่อที่ใช้ (ตัวอย่างเช่นการบ่งชี้) และวิธีการใช้สื่ออื่น ๆ ตัวอย่างเช่น ใช้เป็นกิจกรรมพื้นฐานหรือกิจกรรมระดับเหนือขึ้นไป (Mc Quail and Windahl, 1981, แปลโดย สวนิต ยมาภัย และระวีวรรณ ประกอบผล, 2528, น.160)

ภาพที่ 3

ความคิดรวบยอดเกี่ยวกับการใช้สื่อและตัวกำหนดต่าง ๆ



ที่มา : สเวน วินดาบูล, 1979 อ้างถึงในสวินิต ยมาภัย และระวีวรรณ ประกอบผล, 2528, น. 160

กล่าวโดยสรุปว่า แนวคิดเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจ (Uses and Gratification Theory) เป็นแนวคิดที่กล่าวถึงปัจเจกบุคคลที่มีขบวนการเรียนรู้ ภายใต้สภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันในการหล่อหลอมความคิด ความรู้สึก ความเชื่อ และความต้องการ ที่จะมีส่วนสร้างและจูงใจ ขณะเดียวกันสภาพการณ์ทางสังคมก็จะเป็นตัวเร่งให้ปัจเจกบุคคลต้องเปิดรับข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ ที่มีอยู่รอบตัว

แนวทางการศึกษาเรื่องการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจจากสื่อมวลชน เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่ร้องเรียนผ่านรายการทุกข์ชาวบ้าน ว่ามีเหตุผลในการเลือกใช้สื่อ ความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการให้บริการสื่อมวลชนประเภทนี้ อย่างไร

4. ทฤษฎีไซเบอร์เนติกส์ (Cybernetics)

คำว่า Cybernetics เป็นคำมาจากภาษากรีกว่า kybernetes ซึ่งหมายถึงผู้ปกครอง ไซเบอร์เนติกส์ หมายถึง ระบบการควบคุมโดยอัตโนมัติ ซึ่งถูกนำมาประยุกต์ใช้ทั้งในด้านชีววิทยา คือ หมายถึงระบบการควบคุมโดยระบบประสาทในร่างกายมนุษย์ ทางด้านฟิสิกส์ หมายถึงระบบการควบคุมของเครื่องจักร ทางด้านจิตวิทยาสังคม หมายถึงระบบการควบคุมตนเอง (self-controlling) และทางด้านนิเทศศาสตร์ ไซเบอร์เนติกส์ ถูกนำมาประยุกต์ใช้ให้หมายถึง ระบบการควบคุมการสื่อสารทั้งที่เกิดขึ้นโดยตัวผู้ส่งสารหรือเกิดขึ้นจากองค์ประกอบอื่นในกระบวนการ

สื่อสาร ซึ่งนักสื่อสารอาจคุ้นเคยต่อการศึกษาถึงการสะท้อนกลับ (feedback) ของการสื่อสารที่เป็นส่วนหนึ่งของการควบคุมการสื่อสาร

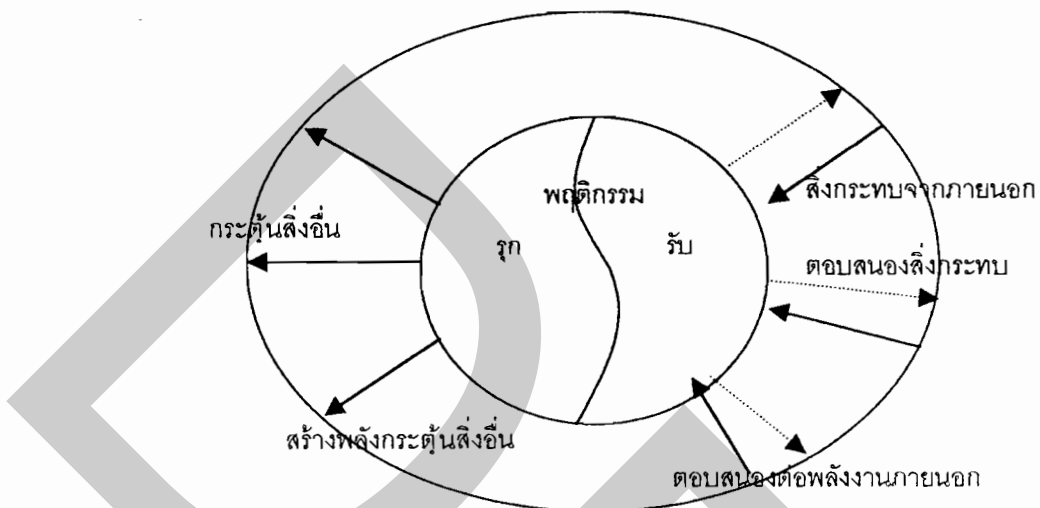
การศึกษาเกี่ยวกับไซเบอร์เนติกส์เกิดขึ้นเมื่อสงครามโลกครั้งที่สอง ซึ่งเป็นช่วงสมัยที่ความคิด หลักการ และวิธีการต่าง ๆ ทางด้านการสื่อสารเกิดขึ้นมากมาย

นอร์เบิร์ต เวินเนอร์ (Norbert Wiener) และโรเซนบลูธ (Rosenblueth) เป็นผู้ริเริ่มการศึกษาด้านนี้โดยให้ความสนใจต่อแนวคิดเรื่องปฏิกิริยาสะท้อนกลับ ซึ่งเคยมีการศึกษามาแล้วเมื่อประมาณ 20 ปี ก่อนหน้านี้โดยกลุ่มวิศวกร การศึกษานี้เป็นการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างวิชาชีววิทยาและฟิสิกส์ พวกเขาได้ให้การศึกษาเกี่ยวกับระบบการควบคุมโดยอัตโนมัติในหลาย ๆ แง่มุมทั้งทางกายภาพของมนุษย์และทางสังคม เช่น ระบบประสาทส่วนกลางมีหน้าที่ควบคุมการทำงานของสมอง สภาพทางเศรษฐกิจของสังคมถูกควบคุมโดยระดับการขึ้น-ลงของราคาสินค้า เดิมทีเวินเนอร์เป็นนักคณิตศาสตร์เขาสนใจไซเบอร์เนติกส์ในฐานะสหสาขาวิชา ซึ่งจะทำให้สรรพศาสตร์เติบโตขึ้นงานในช่วงแรก ๆ ของเวินเนอร์คือคอมพิวเตอร์และประสาทวิทยาทำให้มองเห็นแบบแผนของพฤติกรรมกรรมการควบคุมซึ่งเชื่อว่ามีนัยสำคัญดังที่เขาได้กล่าวถึงจุดเริ่มต้นของไซเบอร์เนติกส์ไว้ในช่วงต้นทศวรรษ 1940 ว่า เราพร้อมที่จะตระหนักถึงหน่วยสำคัญของสภาวะ ปัญหาหลักเกี่ยวกับการสื่อสาร การควบคุม และกลไกสถิติ ไม่ว่าในเครื่องจักรกลหรือในสิ่งมีชีวิต กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ เราละเลยต่อหน่วยที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้น ๆ เราจะมองปัญหาต่าง ๆ อย่างคลาดเคลื่อนไปหมด และไม่อาจดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เวินเนอร์เรียกสาขาวิชาทฤษฎีการควบคุมและการสื่อสาร ทั้งที่เกิดขึ้นในเครื่องยนต์กลไกหรือในสิ่งมีชีวิตว่า "ไซเบอร์เนติกส์"

เราจะเห็นได้อย่างชัดเจนว่า ระบบกลไกในการป้อนกลับมีพฤติกรรมผันแปรตามระดับการควบคุม Rosenblueth, Wiener และ Bigelow ได้คิดแบบจำลองการเพิ่มขึ้นของความยืดหยุ่นนี้ ดังปรากฏในภาพที่ 4 พฤติกรรมพื้นฐานที่เห็นได้ชัดเจนที่สุดคือพฤติกรรมกระทำ (active) หรือพฤติกรรม "รุก" กับพฤติกรรมรับการกระทำ "passive" หรือพฤติกรรม "รับ" องค์ประกอบหนึ่ง ๆ จะแสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมรุกเป็นแหล่งปฐมภูมิของพลังงานที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมนั้น องค์ประกอบที่กระทำโดยตัวมันเองแล้วจะก่อให้เกิดสิ่งเร้า ส่วนในพฤติกรรมรับนั้นองค์ประกอบจะได้รับสิ่งเร้าหรือการป้อนเข้า (input) พฤติกรรมรับเป็นการตอบสนองขั้นแรกต่อพลังงานภายนอก

ภาพที่ 4

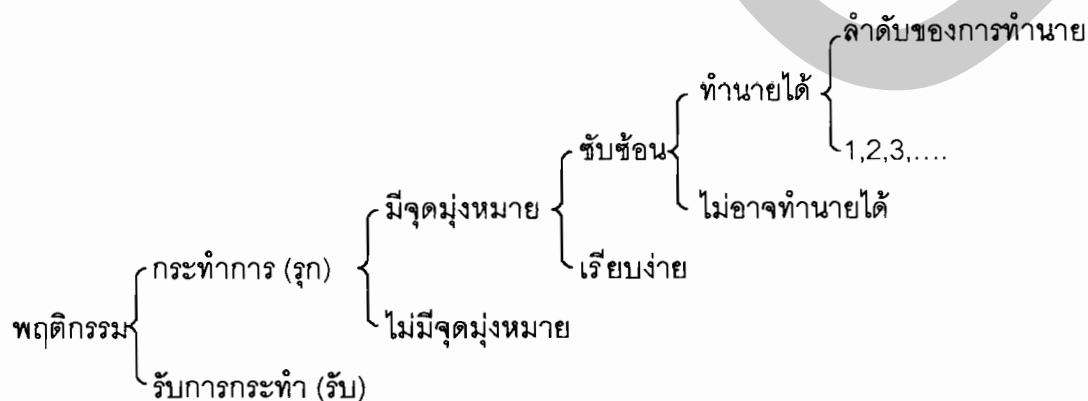
แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมรุกกับพฤติกรรมรับ



ภายในพฤติกรรมรุก จะแบ่งชอยออกเป็นพฤติกรรมที่มีจุดมุ่งหมาย (purposeful) กับพฤติกรรมที่ไม่มีจุดมุ่งหมาย (purposeless) พฤติกรรมแบบมีจุดมุ่งหมายจะมุ่งตรงเป้าหมายของพฤติกรรม แต่พฤติกรรมแบบไม่มีจุดมุ่งหมายหรือแบบตามมีตามเกิดไม่เป็นเช่นนั้น ไม่คำนึงถึงเป้าหมายแต่อย่างใด ดังที่ชี้ให้เห็นแล้วว่า ความสนใจในเรื่องไซเบอร์เนติกส์คือความสนใจในระดับเป้าหมายประสงค์ของพฤติกรรมในระบบต่าง ๆ เราจึงกล่าวให้ชัดเจนขึ้นได้ว่าพฤติกรรมที่มีเป้าหมายประสงค์ทุกอย่างต้องการการป้อนกลับ ธรรมชาติของการป้อนกลับอาจจะซับซ้อนมากหรือไม่ซับซ้อนก็ได้ ดังแสดงไว้ในแบบจำลอง ภาพที่ 5

ภาพที่ 5

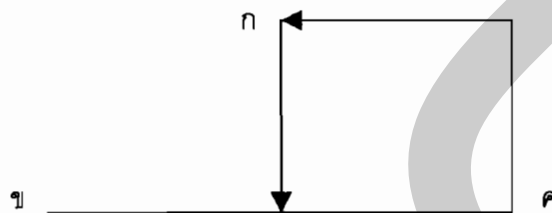
แสดงความซับซ้อนของไซเบอร์เนติกส์



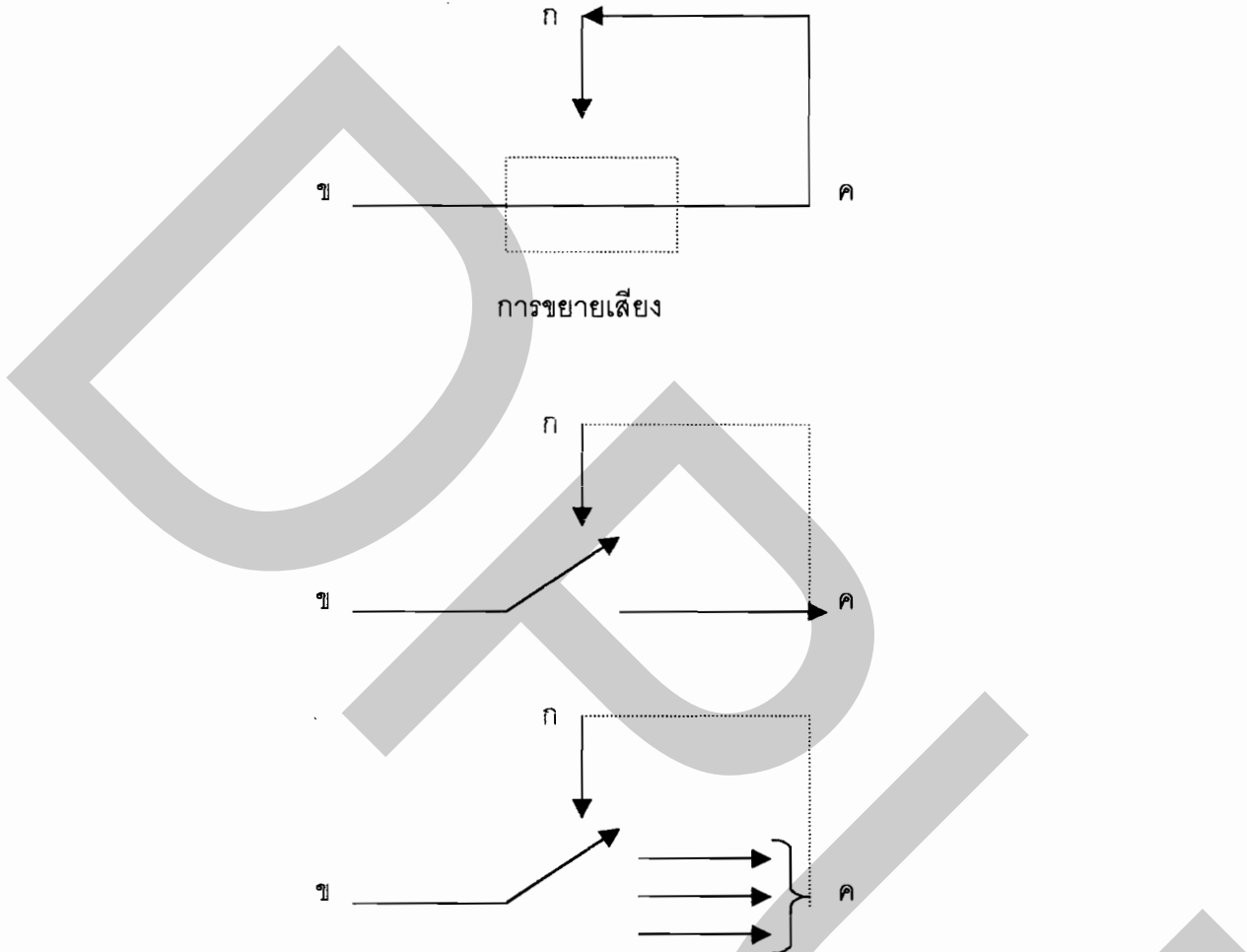
พฤติกรรมที่มีจุดมุ่งหมายอาจจะถูกแบ่งออกเป็นกลไกการป้อนกลับที่ซับซ้อน (complex) และที่เรียบง่าย (simple) ในสถานะพื้น ๆ ทั่วไป องค์กรมักจะใช้การป้อนกลับในแง่จำกัดก็ตักัน ไม่ปรับพฤติกรรมเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของการกระทำ อย่างไรก็ตามพฤติกรรมที่ซับซ้อนจะใช้การป้อนกลับทางบวกและทางลบในการปรับและดัดแปลงการกระทำโดยตัวมันเอง ยิ่งไปกว่านั้นระบบที่ซับซ้อนอาจจะทำนายได้ (predictive) หรือทำนายไม่ได้ (nonpredictive) พฤติกรรมที่ทำนายได้อยู่บนพื้นฐานของการตอบสนองที่คาดหวังมากกว่าการตอบสนองที่เกิดขึ้นจริง ๆ ดังนั้นนายพรานที่ดีจะไม่เลี้ยงเป่าไปยังสัตว์ที่กำลังวิ่ง แต่จะใช้การคาดเดาว่ามันอยู่ที่ไหนเมื่อยิงกระสุนไปยังเป้า และในท้ายที่สุดนั้นการทำนายจะแม่นยำหรือไม่ มากน้อยแค่ไหนขึ้นอยู่กับความเด่นชัดในการทำนาย หรือลำดับของการทำนาย (orders of prediction)

แบบจำลองของการป้อนกลับจะแสดงไว้ในภาพที่ 6 ซึ่งชี้ให้เห็นเป็นเบื้องต้นว่าส่วนของผลที่ได้จากระบบจะกลับมาเป็นการป้อนกลับ และภายในนั้นจะมีการควบคุมหรือการปรับเกิดขึ้น ในภาพที่ 6 ข คือแหล่งพลังงานที่ส่งผลออกไปสู่ ค ก คือ กลไกที่ตอบสนองต่อการป้อนกลับของกลไกการควบคุมตัวเองมีข้อจำกัด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของระบบและคุณลักษณะกับทิศทางของผลที่ได้ ดังจะแสดงให้เห็นชัดเจนขึ้นในภาพที่ 7

ภาพที่ 6
แบบจำลองการป้อนกลับ



ภาพที่ 7
แบบจำลองการควบคุม



แบบจำลองในภาพที่ 7 แสดงสถานการณ์ที่สัญญาณมีการปรับเปลี่ยน ตัวอย่างเช่น การขยายเสียง มีการปรับเครื่องให้แหลมขึ้น ดังนั้นการป้อนกลับจาก ค ทำให้เกิดการปรับเปลี่ยน โดย ก ทำให้เกิดเสียงตามที่ต้องการ

กระบวนการของระบบควบคุมจะผ่านการป้อนกลับ เพื่อควบคุมแนวทางบางอย่างที่แน่นอน ศูนย์กลางการควบคุมจะต้องรู้ว่าอะไรเป็นเงื่อนไขสภาวะแวดล้อม และตอบสนองแบบใดอย่างไร และจะต้องมีความไวหวน (sensitivity) ต่อดัชนีสิ่งแวดล้อมที่กระทบต่อการมุ่งไปสู่เป้าหมาย

โดยทั่วไปการป้องกันจำเป็นออกได้เป็นการป้องกันด้านบวก และการป้องกันด้านลบ การป้องกันด้านลบคือข้อมูลหรือสารที่ผิดพลาดซึ่งชี้ให้เห็นถึงการเบี่ยงเบน เมื่อเกิดภาวะนี้ขึ้นระบบจะปรับโดยลดความเบี่ยงเบน หรือมีจะนั้นก็เผชิญกับการเบี่ยงเบนนั้น การป้องกันด้านลบคือประเภทของการป้องกันที่มีความสำคัญที่สุดในการคงสภาวะสมดุลย์ การเผชิญกับการเบี่ยงเบนคือจุดเน้นของไซเบอร์เนติกส์ดั้งเดิม (traditional cybernetics) ระบบหนึ่ง ๆ สามารถตอบสนองโดยการขยายหรือคงไว้ซึ่งการเบี่ยงเบน เมื่อเกิดภาวะเช่นนั้น เราย่อมกล่าวได้ว่าการป้องกันนั้นเป็นบวก ปฏิสัมพันธ์แบบนี้มีความสำคัญมากในการเจริญเติบโตของระบบ เช่น การเรียนรู้อัจฉริยะเงินเพื่อในระบบเศรษฐกิจ คือ ตัวอย่างผลของการป้องกันด้านบวก ความเจริญเติบโตของเมืองหรือนครเป็นอีกตัวอย่างหนึ่งสำหรับการสื่อสาร เมื่อผู้พูดได้รับการป้องกันด้านลบจากผู้ฟัง ผู้พูดก็รู้แล้วว่าเป้าหมายของตนคลาดเคลื่อน สิ่งที่จะควรเกิดขึ้นในสภาวะนี้ก็คือกลยุทธ์ปิดช่องว่างที่ผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังตอบสนองกับการตอบสนองที่เกิดขึ้นจริง ๆ ไม่ว่าจะ เป็นระบบของเครื่องยนต์กลไก หรือระบบมนุษย์ การตอบสนองต่อการป้องกันด้านลบได้แก่ การลดวงจร ความล่าช้า และไม่ต่อเนื่อง ส่วนการตอบสนองด้านบวก ได้แก่ การเพิ่มขึ้น คงอยู่ และดำเนินต่อไป

ไซเบอร์เนติกส์ คือ แนวคิดศูนย์กลางของทฤษฎีระบบการป้องกันและการควบคุมมีความสัมพันธ์กันอย่างไม้อ่างแยกออกจากกันได้ นอกจากนี้จุดสำคัญเกี่ยวกับ องค์ประกอบของไซเบอร์เนติกส์ในด้านการควบคุม การบังคับบัญชา และการป้องกัน ทำให้ได้อธิบายอย่างชัดเจนเกี่ยวกับลักษณะของระบบว่าจะต้องเป็นองค์รวม การพึ่งพาอาศัยกันและกัน การกำกับและบังคับตนเอง การเปลี่ยนแปลงระหว่างกันกับสังคม

แม้ว่าแนวความคิดเรื่องไซเบอร์เนติกส์จะเป็นต้นกำเนิดของจิตวิทยา วิศวกรรมศาสตร์ และคณิตศาสตร์ แต่ก็สามารถนำมาประยุกต์ได้อย่างดียิ่งในพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ ดังที่เวนเนอร์ ได้กล่าวไว้ว่าหลักเกณฑ์ของการป้องกันนี้สามารถประยุกต์ได้ตั้งแต่ระดับรัฐ กองทัพ ไปจนถึงระดับปัจเจกบุคคล สาระของการป้องกันทางสังคมมีความสำคัญยิ่งต่อการศึกษา สังคมวิทยา มนุษยวิทยา จิตวิทยาตลอดจนเศรษฐศาสตร์ รัฐศาสตร์ และนิเทศศาสตร์

กล่าวโดยสรุป ตามความคิดของเวนเนอร์เกี่ยวกับความหมายของไซเบอร์เนติกส์นั้น พิจารณาได้ 2 ลักษณะ คือ

1. ในเชิงพฤติกรรมศาสตร์ หมายถึง ระบบหรือกลไกในการควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ซึ่งอาจหมายถึงความรู้สึกนึกคิด
2. ในเชิงวิทยาศาสตร์ หมายถึง การควบคุมกลไกของระบบต่าง ๆ

ในปัจจุบัน ไซเบอร์เนติกส์ได้รับการพิจารณาในเชิงระบบการควบคุมและการส่งข้อมูลรวมทั้งระบบประมวลผลข่าวสาร

จากแนวทฤษฎีไซเบอร์เนติกส์นี้ สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ถึงผลสะท้อนกลับ (feedback) ของการสื่อสารที่มีต่อการทำงานของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนผ่านทางรายการทอล์คโชว์ชาวบ้านว่าเป็นอย่างไร ในขณะที่เดียวกันก็ใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ถึงผลสะท้อนกลับ (feedback) ของการสื่อสารที่มีต่อประชาชนที่ร้องทุกข์ผ่านรายการทอล์คโชว์ชาวบ้าน ว่าเป็นอย่างไร

5. แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของสื่อโทรทัศน์

สถานีวิทยุโทรทัศน์เป็นแหล่งข่าวสารที่เสนอความบันเทิงและสาระประโยชน์ให้กับประชาชน การเสนอข่าวทางโทรทัศน์นั้นสามารถจะทำให้ประชาชนรับรู้ข่าวสารได้รวดเร็ว ได้เห็นทั้งภาพและได้ยินทั้งเสียงในเวลาเดียวกัน (ดวงทิพย์ วรพันธุ์, 2525 : 45)

รายการข่าวโทรทัศน์จะประกอบด้วย ข่าวที่มีเนื้อหาโดยรวม สรุปเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นว่าเป็นเหตุการณ์อะไร เกิดขึ้นที่ไหน เมื่อไหร่ ทำไมเหตุการณ์นั้นจึงเกิดขึ้น และเมื่อรวมกับลักษณะของโทรทัศน์แล้ว ข่าวโทรทัศน์มีความหมาย คือ เป็นข่าวสารที่เกิดขึ้นใหม่ น่าสนใจ มีผลกระทบต่อสาธารณชน ซึ่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายข่าวของสถานีโทรทัศน์สามารถสื่อสาร รายงานข่าว ถ่ายภาพ และภาพยนตร์บันทึกภาพได้ เพื่อจัดทำรายการข่าวในประเทศ ข่าวต่างประเทศ ข่าวกีฬา และการวิเคราะห์ข่าว ซึ่งอาจจะออกอากาศในรูปภาพยนตร์ ภาพ การอ่านข่าว หรือการอ่านข่าวประกอบภาพยนตร์หรือภาพ

Lewis (1984 : 3-4) คนทั่วไปชอบดูโทรทัศน์ และคนจำนวนมากที่ดูข่าวโทรทัศน์โดยยังไม่ซื้อหนังสือพิมพ์ในตอนแรก เพราะเห็นว่าข่าวโทรทัศน์สามารถให้ข้อมูลที่ถูกรอบตัวได้แล้ว ข่าวโทรทัศน์ที่น่าเสนอเรื่องราวที่ดี จะทำให้ผู้ชมเห็นความสำคัญของประเด็นข่าวที่น่าเสนอและด้วยคุณลักษณะของสื่อโทรทัศน์ที่ให้ทั้งภาพและเสียงอย่างชัดเจน ทำให้เป็นสื่อที่ผู้ชมใช้เป็นสื่อแรกในการติดตามข่าวสาร เนื่องจากไม่ยุ่งยากในการติดตาม เป็นการสื่อสารแบบตรงไปตรงมา และเป็นธรรมชาติ

สันติ ตังกรพิพากร (2534 : 74-75) สำนักข่าว CNN (Cable News Network) สถานีเคเบิลทีวีที่เสนอข่าวโทรทัศน์ตลอด 24 ชั่วโมงของสหรัฐอเมริกา ให้ความสำคัญสุดยอกกับการรายงานข่าวสด (Live) ทำให้ผู้ชมรู้สึกที่ตนเองมีส่วนร่วมอยู่ในเหตุการณ์ที่เป็นข่าว ผู้ชมจะรู้สึกผูกพัน และอยากรู้ว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นจะเป็นอย่างไรต่อไป รายการข่าวโทรทัศน์ของ CNN จะใช้ระบบรายการหมุนเวียน ทุกข่าวที่เสนอออกไปจะหมุนเวียนกลับมาเป็นรอบ ๆ แต่ละ

รอบจะมีเนื้อหาใหม่เพิ่มขึ้นและมีบางส่วนของเนื้อหาเดิมถูกละทิ้งไปเพื่อให้ข่าวนั้น ๆ มีความใหม่ สดอยู่เสมอ และพร้อมจะรับข่าวใหม่ล่าสุดที่แทรกเข้าสู่รายการ และพร้อมเสมอสำหรับการถ่ายทอดเพื่อแทรกเข้าสู่รายการปกติ

ปรมะ สตะเวทิน (2539 : 95) กล่าวถึงลักษณะของการกระจายเสียงของสถานีวิทยุโทรทัศน์ที่กระจายเสียงอย่างต่อเนื่องเป็นเวลานานในแต่ละวัน ดังนั้นในการเสนอข่าวโทรทัศน์จึงสามารถกระทำได้อย่างต่อเนื่องตามความจำเป็น นอกเหนือจากช่วงรายการข่าว ทำให้สามารถนำเสนอข่าวได้ทันเหตุการณ์ ทำให้ผู้ชมได้รับข่าวสารทันสมัยอย่างรวดเร็ว แม้กระทั่งการเสนอรายงานข่าวสดจากเหตุการณ์ที่กำลังเกิดขึ้น แต่ทั้งนี้โทรทัศน์มีระยะเวลาในการเสนอข่าวที่จำกัดจนอาจทำให้ไม่สามารถให้รายละเอียดทดแทนรายละเอียดของถ้อยคำที่จำกัดได้ เพราะภาพทำให้เกิดความเข้าใจได้ดี ดังคำกล่าวที่ว่า ภาพ 1 ภาพ มีค่าเท่ากับคำ 1,000 คำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาพที่มีความเคลื่อนไหวอย่างต่อเนื่องในโทรทัศน์และภาพยังทำให้คนเชื่อได้มากด้วย เพราะการเห็นคือการเชื่อ

จากคุณลักษณะของโทรทัศน์ที่สามารถเสนอได้ทั้งภาพและเสียงได้ในเวลาเดียวกัน ทำให้การเสนอข่าวโทรทัศน์เป็นที่สนใจติดตามชมจากประชาชน และมีการแข่งขันในวงการข่าวโทรทัศน์สูงมาก มีการนำเสนอข่าวให้รวดเร็วทันเหตุการณ์ โดยเฉพาะในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ที่เป็นภัยพิบัติ อุบัติเหตุ ความรุนแรง หรือเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ ประชาชนจะให้ความสนใจติดตามข่าวสารจากโทรทัศน์อย่างมาก ด้วยเหตุนี้ทำให้รายการข่าวโทรทัศน์ ต้องมีการแย่งชิงกันในการนำเสนอภาพข่าวและรายละเอียดของเหตุการณ์ให้รวดเร็วกว่าสถานีอื่น ซึ่งจะนำมาซึ่งความเชื่อถือของประชาชนที่มีต่อรายการข่าวโทรทัศน์

บทบาทของสื่อมวลชนต่อสังคม

สื่อมวลชน ได้เข้ามาเกี่ยวข้องกับ การติดต่อ (Communication) กับสังคมเป็นเวลานานแล้ว และมีพัฒนาการของสื่อมวลชนเรื่อยมาตั้งแต่ หนังสือพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง จนกระทั่งพัฒนาการมาเป็นวิทยุโทรทัศน์ ส่วนหน้าที่ของสื่อมวลชนในสังคมมีมากมาย เพราะสื่อมวลชนเป็นตัวกลางที่แสดงออกและถ่ายทอดความนึกคิดและศิลปวิทยาการให้คงอยู่และสืบทอดต่อไป อย่างไรก็ตามสามารถแยกหน้าที่สื่อมวลชนในการพัฒนาประเทศได้ โดยสรุปหน้าที่สำคัญอยู่ 4 ประการกล่าวคือ

1. หน้าที่ให้ความหมาย โดยค้นคว้าข่าวสาร ความเป็นไปแล้วนำมารายงานให้แก่ประชาชนได้รับทราบ ในการรายงานนั้นสื่อมวลชนก็จะเป็นผู้ให้สีสันของสภาพแวดล้อมแก่ประชา

ชนให้ได้ว่ามีอะไรเกิดขึ้นที่ไหน และมีความหมายอย่างไรต่อวิถีชีวิตของเขาโดยทั่วไป การสื่อข่าว การนำเสนอข่าว การสำรวจสังคม แล้วรายงานความเป็นไปของสื่อมวลชนจะช่วยลดช่องว่างของความรู้ระหว่างผู้นำในเมืองใหญ่กับชาวไร่ชาวนาในชนบท

2. หน้าที่ชี้แจงนโยบาย (Policy Function) ในประเทศที่กำลังพัฒนานั้น การกระจายข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องนโยบาย เพื่อให้เกิดการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เพราะการชี้แจงนโยบายจะทำให้เกิดการร่วมมือกันในหมู่ประชาชนทุกระดับ โดยหน้าที่นี้สื่อมวลชนสามารถที่จะเอาข้อมูลจากประชาชนไปสู่ผู้ตัดสินใจวางนโยบายและในทางเดียวกันก็สามารถชี้แจงนโยบายให้แก่ประชาชนได้รับทราบและเกิดการยอมรับ ทำให้เกิดความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันของคนทั้งประเทศ

3. หน้าที่ให้การศึกษา (Teaching Function) เมื่อการพัฒนาก้าวหน้าไป การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เกิดขึ้น คนในประเทศทุกคนกำลังเรียนรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ประชาชนต้องการการศึกษาทั้งทางตรงและทางอ้อม สื่อมวลชนจะทำหน้าที่เป็นผู้เผยแพร่ความรู้หรือเตรียมคนเข้าสู่สังคมใหม่ มีทักษะใหม่ มีทัศนคติใหม่ และมีความเชื่อใหม่พร้อมที่จะใช้ชีวิตในสังคมที่พัฒนาแล้วด้วยความสบายใจ

4. หน้าที่เปลี่ยนแปลงทัศนคติ (Transformation Function) วิธีการนำเสนอเนื้อหาสาระของสื่อมวลชน ไม่ว่าจะเป็นลีลา น้ำเสียง การเลือกรูปแบบ และเทคนิคการสร้างเนื้อหา มีส่วนที่จะปรับอารมณ์ความรู้สึกของผู้คนในสังคมได้

จะเห็นว่าสื่อมวลชนมีบทบาทหน้าที่หลายประการต่อสังคม สำหรับในสื่อมวลชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่อโทรทัศน์ จัดได้ว่าเป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพมากกว่าสื่ออื่น ๆ โดยเหตุผลที่ว่า การรับรู้ของมนุษย์ เกิดจากการได้เห็น 75% จากการได้ยิน 13% จากการสัมผัส 6% จากรส 3% ดังนั้นสื่อโทรทัศน์สามารถให้ทั้งการเห็นและการได้ยินถึง 88% นอกจากนี้องค์การศึกษาสหประชาชาติได้ให้ความสำคัญกับสื่อโทรทัศน์โดยถือว่าเป็นรากฐานของการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศที่เจริญแล้ว บางแห่งก็ใช้สอนในบทเรียนด้วย เช่น ในประเทศฝรั่งเศส มีสถานีโทรทัศน์เพื่อการศึกษาโดยเฉพาะเรียกว่า RTS (Office De La Radio Television Scholaire) ส่วนในประเทศอังกฤษมีสถานีโทรทัศน์เพื่อการศึกษาเรียกว่า ETV (Education Television) ประเทศสหรัฐอเมริกาใช้โทรทัศน์เพื่อการศึกษาเรียกว่า Instructional Television ซึ่งมีหน้าที่ด้านการสอนและรับผิดชอบโดยเฉพาะ สำหรับประเทศไทยได้นำโทรทัศน์มาใช้ถ่ายทอดคำบรรยายการสอนของมหาวิทยาลัยรามคำแหงไปสู่นักศึกษาจำนวนมาก ครั้งแรกในปี

2514 และยังมีสถานีวิทยุโทรทัศน์กรมประชาสัมพันธ์ของ 11 ซึ่งเป็นสถานที่ให้ความรู้ทางการศึกษาโดยเฉพาะ จึงเห็นได้ว่าโทรทัศน์มีบทบาทต่อสังคมหลายประการโดยสรุปได้ดังต่อไปนี้

บทบาทของโทรทัศน์ในสังคม

1. บทบาทในทางการเมืองและการปกครอง โทรทัศน์เป็นสื่อมวลชนที่สามารถเผยแพร่ข่าวสารไปสู่ประชาชนได้อย่างกว้างขวาง และในด้านผู้บริหารประเทศหรือนักการเมือง โทรทัศน์นับว่าเป็นสื่อมวลชนที่ช่วยในการเผยแพร่นโยบายและข่าวสารจากทางรัฐบาลหรือผู้บริหารประเทศไปยังประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความสนใจในนโยบายการบริหารประเทศของรัฐบาล

2. บทบาทในด้านเศรษฐกิจ โดยการกระตุ้นความคิดใหม่ ๆ และข่าวสารใหม่ ๆ ไปยังประชาชน เช่น เกิดการกระจายตัวทางเศรษฐกิจ และเสนอข่าวสารทางด้านการค้าและภาวะเศรษฐกิจในชีวิตประจำวัน นอกจากนี้การโฆษณาสินค้าทางโทรทัศน์นับว่ามีบทบาทสำคัญในการดึงดูดความสนใจของประชาชน เพื่อเป็นการชักจูงให้เกิดการซื้อของประชาชน ส่วนผู้ขายก็สามารถที่จะจำหน่ายสินค้าของตนได้อย่างแพร่หลาย ทำให้เกิดการหมุนเวียนสินค้าและการเงิน กล่าวได้ว่าโทรทัศน์เป็นสื่อมวลชน เป็นสื่อกลางระหว่างประชาชนผู้บริโภคและผู้ผลิตสินค้า

3. บทบาทในด้านการศึกษา โทรทัศน์มีบทบาทสำคัญในการเสนอข่าวสาร ดังจะเห็นได้จากมีหลายประเทศที่ใช้โทรทัศน์เป็นสื่อในการสอน ดังนั้นโทรทัศน์จึงเป็นเครื่องมือช่วยในการเข้าถึงประชาชนและนักเรียนจำนวนมากในท้องถิ่นชนบท โดยเฉพาะการศึกษานอกโรงเรียนการศึกษาผู้ใหญ่ที่ไม่มีโอกาสเข้าไปนั่งศึกษาเล่าเรียนในห้องเรียน นอกจากนั้นมหาวิทยาลัยบางแห่งเปิดการศึกษาในระบบตลาดวิชา เช่น มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่จัดการศึกษาโดยจัดรายการบทเรียนทางโทรทัศน์ให้แก่นักศึกษา

4. บทบาทในด้านสังคมและวัฒนธรรม นับว่าโทรทัศน์มีบทบาทในการถ่ายทอดค่านิยม หรือวัฒนธรรมให้แก่สังคม เช่น การถ่ายทอดวัฒนธรรมการแต่งกายจากนักแสดงทางโทรทัศน์ การเผยแพร่วัฒนธรรมของชาติหนึ่งไปสู่อีกชาติหนึ่ง เด็กหรือเยาวชนย่อมได้รับอิทธิพลทางวัฒนธรรมจากโทรทัศน์ทั้งด้านดีและด้านลบ หากเป็นการถ่ายทอดทางวัฒนธรรมที่ดีทำให้สังคมมีความเจริญก้าวหน้า หากเป็นวัฒนธรรมในสวนที่ไม่ดีแล้วทำให้เกิดความเสื่อมเสียแก่สังคม นอกจากนั้นโทรทัศน์เป็นผู้เชื่อมความสัมพันธ์ของการเป็นประเทศชาติ ชาวสารต่าง ๆ ทางโทรทัศน์ทำให้ประชาชนในชาติเกิดความสำนึกในความรักชาติ ความสามัคคี ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมีความสำนึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของประเทศนั้น นับว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะก่อให้เกิดความมั่นคงทางสังคมและทางวัฒนธรรมในการดำเนินชีวิต

6. แนวคิดเกี่ยวกับการเสนอรายการโทรทัศน์

การเสนอรายการโทรทัศน์อาจนำเสนอในรูปแบบเดียวหรือหลายรูปแบบคละเคล้ากันไป ถือได้ว่าเป็นการเสนอเรื่องราวที่มีทั้งเอกภาพ (unity) และความหลากหลาย (variety) (สุโขทัย ธรรมาธิราช, 2531) แต่การนำเสนอรายการโทรทัศน์ที่ถ่ายทอดความเป็นจริง (factual or realistic film) เป็นภาพยนตร์ที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์และสังคม รวมทั้งเป็นปัญหาสังคมที่สำคัญ ซึ่งผู้ชมรายการสามารถนำสิ่งที่ชมจากภาพยนตร์ไปใช้ประโยชน์ในการแก้ปัญหาในวิถีชีวิต ตลอดจนพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดียิ่งขึ้น คือ รายการสารคดี รายการสารคดีเป็นการจำแนกรายการตามรูปแบบรายการ ไม่จำกัดว่าเนื้อหาของรายการจะเป็นความรู้ ข่าวสารหรือบันเทิง แต่สัดส่วนเนื้อหาของรายการสารคดีเน้นหนักไปในด้านการให้ความรู้หรือข่าวสารมากกว่า

การเสนอรายการโทรทัศน์ที่เน้นในข้อเท็จจริง คือรายการสารคดีเชิงวิจารณ์ เนื้อหาของรายการจะแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การวิเคราะห์ปัญหา การแก้ปัญหาตามลำดับ การนำเสนอเนื้อหาเรื่องราวความเป็นมาตลอดจนสาเหตุต่าง ๆ หากเป็นเรื่องราวที่เกี่ยวกับบุคคลสองฝ่าย ต้องเสนอข้อเท็จจริง เพื่อให้เกิดความยุติธรรมทั้งสองฝ่าย (จุมพล รอดคำดี 2530)

รายการทุกซ์ชาวบ้านเป็นรายการโทรทัศน์ที่ออกอากาศเป็นประจำทุกวันเวลาประมาณ 19.45 น. ทางสถานีโทรทัศน์ช่อง ITV เป็นเวลาที่ประชาชนทั่วไปรับชมข่าวสารประจำวัน เป็นรายการที่เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ของชาวบ้านทั่วประเทศ รายการนี้เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการนำเสนอปัญหา หรือความทุกข์ที่เกิดขึ้นจริง

การที่รายการทุกซ์ชาวบ้านได้ให้ประชาชนที่ได้รับความทุกข์ ความเดือดร้อน ร้องเรียนผ่านสื่อโทรทัศน์ด้วยตนเอง เป็นผลดีที่ผู้ชม พร้อมทั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบจะได้รับรู้เรื่องราวร้องทุกข์ที่เป็นความเป็นจริงที่กำลังเกิดขึ้น เพื่อการวิเคราะห์ปัญหาและหาทางแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที จึงนับว่าเป็นผลดีที่ประชาชนมีส่วนร่วมในรายการ

7. แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

7.1 ความหมายของการวิเคราะห์เนื้อหา

การวิเคราะห์เนื้อหา เป็นระเบียบวิธีวิจัยประเภทหนึ่งที่ยิยมใช้ในการวิจัยการสื่อสาร เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย ที่มุ่งค้นหาลักษณะของการสื่อสารโดยเฉพาะ มีลักษณะผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) การวิเคราะห์เนื้อหาสามารถแยกแยะแจกแจงเนื้อหาของสื่อสารที่ปรากฏและเผยแพร่ในสื่อมวลชนออกเป็นจำนวนที่วัดได้ โดยทั่วไปมักจะสร้างเกณฑ์ขึ้นมาในรูปของตารางวิเคราะห์ นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการวิเคราะห์เนื้อหาไว้มากมายดังเช่น

เบอร์เรลสัน (Berelson 1971 : 18) กล่าวถึงการวิเคราะห์เนื้อหาไว้ว่า การวิเคราะห์เนื้อหาเป็นเทคนิคการวิจัยอย่างหนึ่ง เพื่ออธิบายเนื้อหาสาระของการสื่อความหมายอย่างมีหลักเกณฑ์ มีระบบ และสามารถอธิบายในเชิงปริมาณได้ด้วย สอดคล้องกับแนวความคิดของคาร์เนย์ (Carney 1972 : 24) ที่ว่าการวิเคราะห์เนื้อหา คือวิธีการที่ใช้ในการศึกษาของเอกสารอย่างมีระบบ มีหลักเกณฑ์และกำหนดขั้นตอนอย่างมีระบบ

เคอลิงเจอร์ (Kerlinger, 1972) ให้ความหมายของการวิเคราะห์เนื้อหาว่า เป็นวิธีการวิเคราะห์สื่อมวลชนอย่างมีระบบ มีความเป็นปรนัยและเป็นการวัดตัวแปรในเชิงปริมาณ ใช้ในการหาความสัมพันธ์หรือความถี่ของสิ่งที่ปรากฏในสื่อมวลชนต่าง ๆ

เออร์วิง แอล เจนีส (Irving L. Janis) ให้คำนิยามของการวิเคราะห์เนื้อหาว่าเป็นเทคนิคใด ๆ ก็ตามที่มีลักษณะเป็นไปเพื่อสำหรับการแบ่งกลุ่ม (Classification) ของสัญลักษณ์ (Sign-Vehicles) และขึ้นอยู่กับ การตัดสิน (Judgements) ของนักวิเคราะห์หรือกลุ่มนักวิเคราะห์ที่จัดแบ่งประเภท (Categories) ของสัญลักษณ์โดยมีฐานจากหลักเกณฑ์ที่สร้างขึ้น เพื่อให้ นักวิเคราะห์สามารถตัดสินออกมาอย่างเชิงวิทยาศาสตร์ (Scientific Observer)

ที เอฟ คาร์เนย์ (T.F. Carney) กล่าวว่า การวิเคราะห์เนื้อหาเป็นเทคนิคการอนุมาน โดยอธิบายลักษณะเฉพาะของข่าวสารอย่างเป็นวัตถุวิสัย และเป็นระบบ

ดับเบิลยู อี คลาสัน (W.E. Clason) ให้ความหมายเพิ่มเติมว่า นอกจากจะใช้สำหรับการพรรณานเนื้อหาอย่างเป็นวัตถุวิสัย เป็นระบบ เป็นปริมาณแล้ว ยังต้องเป็นที่ปรากฏชัดอีกด้วย

จะเห็นว่าจาก ความหมายของการวิเคราะห์เนื้อหา มีคำสำคัญ คือ วัตถุวิสัย เป็นระบบ เป็นปริมาณ และที่ปรากฏชัด ดังนี้

1. วัตถุวิสัย (Objective) หมายถึงกลุ่มที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่อาจอธิบายอย่าง กระชับ ซึ่งคนต่างกลุ่มกันสามารถวิเคราะห์เนื้อหาประเภทเดียวกันได้โดยใช้คำจำกัดความเหล่านี้

และได้ผลออกมาเหมือนกัน ดังนั้นวิธีการที่เป็นวัตถุประสงค์ ผลที่ได้จะขึ้นอยู่กับระเบียบการมิใช่ขึ้นอยู่กับผู้วิเคราะห์

2. เป็นระบบ (Systematic) หมายถึงการคัดเลือกเนื้อหาที่จะทำการวิเคราะห์ จำเป็นต้องไม่มีอคติ ไม่มีการกะเกณฑ์ล่วงหน้า หรืออีกนัยหนึ่งผู้วิเคราะห์ไม่สามารถเลือกที่จะตรวจสอบ เฉพาะบางประการของเนื้อหาที่เหมาะสม หรือสอดคล้องกับสมมติฐานโดยไม่สนใจประเด็นอื่น ๆ ความหมายของการเป็นระบบนี้ทำให้เห็นชัดว่า การวิเคราะห์เนื้อหาไม่ใช่เรื่องการโต้แย้งในข้อมูลที่มีอคติ แต่เป็นเรื่องของการพิสูจน์เฉพาะจุดหรือวิธีการที่เป็นระบบ ประการแรกหมายถึงการนำระเบียบการชุดเดียวกันมาใช้กับเนื้อหาทั้งหมดที่นำมาวิเคราะห์ ประการที่สอง หมายถึงการกำหนดกลุ่มที่จะใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อว่าเนื้อหาที่อยู่ในประเด็นทั้งหมดจะได้รับการวิเคราะห์ ประการสุดท้าย หมายถึง การวิเคราะห์ที่ได้รับการออกแบบเพื่อเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการวิจัย

3. เป็นปริมาณ (Quantitative) หมายถึง การแสดงผลของการวิเคราะห์ในรูปของตัวเลข เป็นการกระจายความถี่ และจำนวนร้อยละ ในรูปแบบต่าง ๆ การเสนอด้วยวิธีนี้ช่วยให้เห็นได้ชัดว่าส่วนใดถูกต้องหรือผิดพลาด โดยอาศัยภาษาทางคณิตศาสตร์เข้าช่วย

4. ที่ปรากฏชัด (Manifest Content) หมายถึง เนื้อหาจะต้องได้รับการลงรหัสในขณะปรากฏ

สรรพศรี คุชาชีวะ (2525 : 6) ได้สรุปความหมายของการวิเคราะห์เนื้อหาไว้ดังนี้

1. การวิเคราะห์เนื้อหาเป็นเทคนิคในการวิจัยที่ไม่ใช่เป็นการวิจัยทางวิทยาศาสตร์ ดังเช่นการวิจัยแบบอื่น ๆ

2. การวิเคราะห์เนื้อหาต้องมีการสร้างเครื่องมือที่เชื่อถือได้ (Reliability) คือ เมื่อนำเครื่องมือเหล่านั้นไปใช้ในสถานการณ์ต่างกัน หรือผู้วิเคราะห์ต่างกันแต่ใช้ข้อมูลแบบเดียวกัน จะได้ผลเช่นเดียวกันและเครื่องมือนั้นไม่ว่าผู้ใดจะนำไปใช้ก็จะได้ผลเช่นเดียวกัน

3. การวิเคราะห์เนื้อหาควรมีการสรุปผลที่สามารถอธิบายความหมายของเนื้อหาได้ทั้งในด้านปริมาณ (Quantitative) และในด้านคุณภาพ (Qualitative) อย่างมีความเที่ยงตรงตามธรรมชาติของสาร

คริปเพนดอร์ฟ (Krippendorff, 1980 : 29-31) ได้กล่าวถึงข้อแตกต่างของการวิเคราะห์เนื้อหากับการวิจัยประเภทอื่น ๆ ดังนี้

ศูนย์สนเทศและหอสมุด

วิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

1. การวิเคราะห์เนื้อหา เป็นเทคนิคการวิจัยอย่างหนึ่งที่ช่วยก่อให้เกิดสภาวะที่ผู้ได้รับการวิจัยไม่รู้ตัว (Inobtrusive) ทำให้เกิดความเป็นธรรมชาติของข้อมูลที่ได้รับ อันเป็นผลมาจาก การวิเคราะห์เนื้อหาที่ศึกษาจากสาร (Message)

2. การวิเคราะห์เนื้อหา สามารถนำมาใช้กับข้อมูลที่ไม่มีโครงสร้างชัดเจนเมื่อเปรียบเทียบกับเทคนิคการวิจัยแบบอื่น เช่น การออกแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ ซึ่งลักษณะเช่นนี้ เป็นการวางแผนคำตอบให้กับผู้อ่าน ในขณะที่การวิเคราะห์เนื้อหานั้นผู้วิจัยต้องสนใจข้อมูลทุกอย่างที่ส่งมาจากผู้ส่งสาร ซึ่งอาจจะประกอบด้วยภาษา เหตุผล จะไม่มีลักษณะข้อมูลที่ถูกกำหนดโครงสร้างข้อมูลมาก่อนแล้ว

3. การวิเคราะห์เนื้อหา เป็นวิธีการที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดความหมายของข้อมูล ตลอดจนกระบวนการทำให้ข้อมูลอยู่ในรูปของสัญลักษณ์ ซึ่งเป็นการวิจัยด้านเทคนิคอื่น ๆ ไม่สนใจในเรื่องของการใช้ภาษา การใช้ถ้อยคำในการตอบ และไม่มีการนำเอาคำตอบดังกล่าวมาทำให้อยู่ในรูปของสัญลักษณ์

4. การวิเคราะห์เนื้อหา สามารถใช้ได้กับข้อมูลที่มีความกว้างมาก ขณะที่การวิจัยแบบอื่น ทำการศึกษาได้ในวงแคบ เช่น ศึกษาเฉพาะกรณีแต่เป็นการศึกษาแบบลึก

จะเห็นได้ว่า การวิเคราะห์เนื้อหาเป็นวิธีการอย่างหนึ่งในการศึกษาลักษณะภาษา เนื้อหาลีลา ที่สามารถสะท้อนถึงวัตถุประสงค์ของผู้เขียน กระบวนการสภาวะแวดล้อมต่าง ๆ รวมทั้งเป็นเทคนิคการวิจัยที่ประกอบด้วยความเที่ยงตรง เป็นระบบ และพรรณนา เนื้อหาข้อมูลในเชิงปริมาณอย่างตรงไปตรงมา สามารถวิเคราะห์ได้ในการสื่อสารมวลชนต่าง ๆ ทั้งสิ่งตีพิมพ์ และเนื้อหาของการถ่ายทอดออกอากาศ

7.2 องค์ประกอบในการวิเคราะห์เนื้อหา

ในการวิเคราะห์เนื้อหามีองค์ประกอบดังนี้ (อุทุมพร จามรมาน 2531 : 11-12)

1. เนื้อหาที่จะวิเคราะห์ เนื้อหาในที่นี้ไม่จำเป็นต้องอยู่ในรูปเอกสารสิ่งพิมพ์เสมอไป อาจอยู่ในรูปอื่น ๆ เช่น รูปภาพ การ์ตูน ละคร เพลง โฆษณา ฟิล์มภาพยนตร์ คำพูด คำกล่าว การสนทนา หลักฐานของประวัติศาสตร์ เป็นต้น

2. วัตถุประสงค์ในการวิเคราะห์เนื้อหา มีวัตถุประสงค์ใหญ่ ๆ 3 ประการคือ

2.1 เพื่อสรุปข้อมูล

2.2 เพื่อหารูปแบบหรือความสัมพันธ์ภายใน

2.3 เพื่อหารูปแบบหรือความสัมพันธ์ภายนอก

3. หน่วยของการวิเคราะห์เนื้อหา (The Unit of Content Analysis) การวิเคราะห์เนื้อหาสามารถใช้หน่วยการวิเคราะห์หลาย ๆ ประเภทรวมกันตามความเหมาะสม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการศึกษานั้น ๆ หน่วยของการวิเคราะห์เนื้อหา แบ่งออกเป็น

3.1 หน่วยในการวิเคราะห์ (Unit of Analysis) เคอริงเจอร์ (Kerlinger) ได้อธิบายถึงหน่วยสำคัญ 5 หน่วย ได้แก่

1) การใช้คำ (Words) เป็นหน่วยที่เล็กที่สุดที่ใช้ในการวิเคราะห์ คำอาจหมายถึงกลุ่มคำ (Word-Compound) บางครั้งเรียกว่า หน่วยสัญลักษณ์ (Unit Symbol) หรือสัญลักษณ์ (Symbol) หรือใช้คำว่าถ้อยคำ (Term)

2) แนวคิดหลัก (Theme) เป็นหน่วยที่ใช้ในการวิเคราะห์เนื้อหาที่ใหญ่กว่าคำ แนวคิดหลักนี้อาจจะปรากฏอยู่ในประโยคหรือข้อความ อาจอยู่ในประโยคเดียว (Simple Sentence) หรือสังกรประโยค (Sentence Compound) ที่แสดงแนวคิดหลัก 1 แนวคิดหน่วยในการวิเคราะห์ การใช้แนวคิดหลักนี้นับว่าเป็นหน่วยที่มีประโยชน์สูงสุดในการวิเคราะห์เนื้อหา

3) คุณลักษณะ (Character) เป็นการกำหนดหน่วยโดยพิจารณาจากคุณลักษณะที่ปรากฏอยู่ในสาร เช่น ในบทละคร เรื่องราว การตัดสินใจพิจารณาองศาของหน่วยนี้จำเป็นต้องพิจารณาทั้งเรื่องจึงสามารถแยกแยะคุณสมบัติออกมาได้ เช่น การแยกแยะคุณสมบัติด้านการศึกษา สถานภาพทางการเงิน ศาสนา เชื้อชาติ เป็นต้น

4) รายเรื่อง (Item) เป็นหน่วยที่ใช้บ่อยที่สุดในการวิเคราะห์เนื้อหา รายเรื่องของสื่อที่ต่างกันจะต่างกัน เช่น หนังสือพิมพ์ จดหมาย รายการวิทยุ รายการโทรทัศน์ สุนทรพจน์ เป็นต้น รายเรื่องคือ การจัดเรื่องอย่างกว้าง ๆ โดยการวิเคราะห์เรื่องทั้งหมด และภายในรายเรื่องแต่ละเรื่องนั้นยังสามารถจัดแบ่งแยกย่อยออกไปได้อีก เช่น ชาว สามารถจัดกลุ่มเนื้อหา รายเรื่องได้อีก เช่น ชาวภายในประเทศ ชาวต่างประเทศ ชาวบันเทิง ชาวเศรษฐกิจ เป็นต้น

5) การวัดเนื้อที่และเวลา (Space and Time) เป็นการวิเคราะห์ที่ใช้วัดลักษณะทางกายภาพของงานสื่อสาร ความกว้างของคอลัมน์ จำนวนหน้า ความยาวบรรทัด อาจวัดเป็นนาที่สำหรับรายการวิทยุ วัดเป็นคอลัมน์นิ้วสำหรับหนังสือพิมพ์

3.2 หน่วยในการระบุจำนวน (Unit of Enumeration)

1) เนื้อที่ (Space) คือการวัดเนื้อหาด้วยจำนวน คือ คอลัมน์นิ้ว B.S.U (Basic Space Unit) หน้า บรรทัด ย่อหน้า

2) การปรากฏ (Appearance) เป็นการนับคุณสมบัติของเนื้อหาสารที่ต้องการ การนับจะนับการปรากฏของเนื้อหาว่าปรากฏหรือไม่ปรากฏ

3) ความถี่ (Frequency) เป็นวิธีการที่ใช้มากที่สุดในการวิเคราะห์เนื้อหา เช่น การนับความถี่ในการใช้คำหนึ่ง ๆ เป็นต้น

4) ความเข้ม (Intensity) เป็นหน่วยในการระบุจำนวนที่ใช้ในการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับค่านิยมและทัศนคติที่ปรากฏในเนื้อหาสาร แล้วจัดทำเป็นสเกล (Scale) เรียงลำดับข้อความที่แสดงความเข้มในเรื่องค่านิยมและทัศนคติในเรื่องที่มีแนวคิดหลักเดียวกัน แต่มีการใช้คำ และส่วนประกอบของประโยคแตกต่างกัน ซึ่งจะเป็นตัวชี้ถึงความเข้มที่แตกต่างกัน

7.3 ขั้นตอนในการวิเคราะห์เนื้อหา

หลังจากที่ได้ศึกษาองค์ประกอบของการวิเคราะห์เนื้อหาแล้ว ลำดับต่อไปคือการลงมือวิเคราะห์ ซึ่งการวิเคราะห์เนื้อหามีขั้นตอนหรือวิธีการสามารถสรุปได้ดังนี้คือ

1. กระบวนการข้อมูล (Data Making Process) ข้อมูลเป็นหน่วยหนึ่งของข่าวสารซึ่งบันทึกอยู่ในสื่อที่มีความคงทนถาวร มีการวิเคราะห์ด้วยเทคนิคที่ชัดเจนและตรงกับปัญหาในการวิจัย ข้อมูลจะไม่ใช่ข้อเท็จจริงแต่เป็นการทำให้อยู่ในรูปหนึ่งเพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการวิเคราะห์เนื้อหานั้นมักจะนำข่าวสารที่ไม่มีโครงสร้างทางภาษาชัดเจนทำให้อยู่ในรูปของการวิเคราะห์

2. การเปลี่ยนแปลงข้อมูล (Data Reduction) เป็นกระบวนการจัดกระทำข้อมูลให้อยู่ในลักษณะที่สามารถนำมาใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ได้

3. การอนุมานข้อมูล (Inference) เป็นการพิจารณาข้อมูลอย่างมีเหตุผล ผู้วิเคราะห์เนื้อหาจะต้องมีความรู้อย่างดีเกี่ยวกับทิศทางของข้อมูล ว่ามีความสัมพันธ์กับเนื้อหาซึ่งจะต้องเกี่ยวข้องกับการใช้สถิติ และจะต้องทำอย่างมีความเที่ยงตรง

4. การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นกระบวนการในการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบที่สังเกตได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือมีการพรรณนาของการวิเคราะห์ชัดเจน

นอกจากนี้ โกวิท ประมวลพฤกษ์ (2525) ยังได้กล่าวถึงหลักในการวิเคราะห์เนื้อหาภายในและการวิเคราะห์ใจความสำคัญว่า การวิเคราะห์เนื้อหาที่ประกอบด้วยถ้อยคำในภาษาเป็นสำคัญ ถ้อยคำนี้อาจออกมาในรูปของคำ ข้อความ หัวข้อ หรือประโยค ซึ่งมีความหมายตรงกับเนื้อหาหรือข้อความที่ต้องการวิเคราะห์ ในการสร้างเกณฑ์วิเคราะห์เนื้อหานั้น สิ่งสำคัญ คือการจำแนกประเภทของเนื้อหา ว่าต้องการข้อมูลชนิดใด เรื่องใด เพื่อทราบแนวโน้มทางใด

ส่วนการวัดปริมาณเนื้อหาว่าปรากฏมากน้อยเพียงใดนั้น อาจใช้วิธีนับจำนวนครั้งของเนื้อหาที่ปรากฏในสิ่งที่ต้องการวิเคราะห์ ซึ่งตรงกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้แล้วสรุปผลการวิเคราะห์ออกมา

ในรูปของการบรรยายประกอบการนำเสนอเป็นตัวเลข เช่น คำร้อยละ เป็นต้น (Berelson 1971 : 18)

นอกจากนี้ ขั้นตอนการวิเคราะห์เนื้อหายังสามารถดำเนินการได้ดังนี้ (สุโขทัยธรรมมาธิราช, 2525)

1. กำหนดเกณฑ์สำหรับการคัดเลือกเนื้อหา และหัวข้อที่จะทำการวิเคราะห์
 2. วางเค้าโครงข้อมูล โดยการทำรายชื่อคำหรือข้อความในเนื้อหาที่จะถูกนำมาวิเคราะห์ แบ่งไว้เป็นประเภทต่าง ๆ
 3. คำนึงถึงสภาพแวดล้อมประกอบของข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ เช่น ใครเป็นผู้ผลิตเนื้อหา ผลิตเนื้อหาเหล่านี้ให้ใคร ช่วงเวลาที่ผลิต เป็นต้น
 4. วิเคราะห์เนื้อหา โดยการวัดความถี่กับเนื้อหาตามที่ปรากฏ
 5. สรุปข้อมูล บรรยายตามข้อมูลที่วิเคราะห์ได้
- จะเห็นว่า ขั้นตอนการวิเคราะห์เนื้อหาสามารถสรุปได้ดังนี้ คือ เริ่มต้นด้วยการศึกษาเนื้อหาข้อมูลที่ต้องการวิเคราะห์ จากนั้นจึงกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ให้ครอบคลุมเนื้อหา แล้วจึงกำหนดหน่วยวิเคราะห์ ลงมือวิเคราะห์เนื้อหาตามเกณฑ์ที่กำหนด เมื่อได้ผลแล้วจึงสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยอาศัยค่าสถิติตามที่ต้องการสื่อความหมาย

7.4 ความเชื่อถือได้ของผลการวิเคราะห์เนื้อหา

การวิเคราะห์เนื้อหาเป็นกิจกรรมที่ทำแล้วจะต้องได้ผลการวิเคราะห์เป็นสามลักษณะ คือ 1) ความเที่ยง 2) ความเชื่อมั่น และ 3) จุดประสงค์และผลสำหรับลักษณะแรกซึ่งเป็นเรื่องของความเที่ยงหรือความตรง (Validity) ของเนื้อหา เนื้อหาที่มีความเที่ยง เนื้อหาที่มีสาระตรงตามที่บทความนั้นกำหนดตรงตามเรื่องของบทความนั้น ๆ มิได้กล่าวถึงเรื่องอื่นจนทำให้ผิดเรื่องไป หากจะกล่าวถึงเรื่องอื่นบ้าง ก็เป็นการกล่าวเพื่อทำให้สาระของเนื้อหาเด่นชัดขึ้น

ลักษณะที่สองของผลการวิเคราะห์เนื้อหาที่ต้องมีคือ ความเชื่อมั่น (Reliability) ความเชื่อมั่นนี้ หมายถึง สิ่งที่ผู้วิเคราะห์ได้พูดถึงหรือหมายถึงสิ่งเดียวกันโดยตลอด ถึงแม้จะมีการพิจารณาที่ครั้งก็ตาม หรือจะพิจารณาจากคนหลายคนก็ได้สาระตรงกัน ผลการวิเคราะห์ที่มีความเชื่อมั่นนับว่าเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง ช่วยให้มี ความมั่นใจได้ว่าเนื้อหาสาระหรือข้อมูลที่วิเคราะห์มีความถูกต้องตรงความเป็นจริงตามบทหรือข้อความที่วิเคราะห์

ลักษณะที่สามของผลการวิเคราะห์ที่พึงมี คือ จุดประสงค์และผล (Intent and Effect) โดยทั่วไป บทเนื้อหาสาระหนึ่ง ๆ จะแสดงจุดประสงค์และผลที่คาดว่าจะได้รับ จากการสื่อสารบท

ความหรือเนื้อหาสาระนั้น ๆ เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่การวิเคราะห์เนื้อหาจะต้องดำเนินการให้ได้ผลที่คงไว้ซึ่งความตั้งใจหรือจุดประสงค์และผลที่คาดหวังไว้ การสื่อสารเนื้อหาสาระนั้น ๆ ในขั้นต่อไป ควรจะต้องแสดงจุดประสงค์และผลเดิมอย่างชัดเจน หากจุดประสงค์หรือผลที่คาดหวังไว้เปลี่ยนไป ไม่เพียงแต่เกิดการผิดแปลกไปจากวัตถุประสงค์และผลเดิม แต่มีผลกระทบต่อความเที่ยงและความเชื่อมั่นของเนื้อหาด้วย

7.5 ประโยชน์ของการวิเคราะห์เนื้อหา

การวิเคราะห์เนื้อหาสามารถใช้ประโยชน์ในการศึกษาแนวโน้มของเนื้อหาไม่ว่าจะเป็นสาขาวิชาใดก็ตาม สามารถอธิบายถึงพัฒนาการของสาขาวิชาต่าง ๆ สะท้อนให้เห็นขอบเขตและลักษณะของเนื้อหาในแต่ละช่วงเวลา และสามารถช่วยในการปรับปรุงเนื้อหาให้ตรงกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (สุพัตรา ดุหากาญจน์, 2530)

อย่างไรก็ตาม การวิจัยด้วยการวิเคราะห์เนื้อหานั้นมีข้อที่แตกต่างจากการวิจัยประเภทอื่นอยู่หลายประการ (สมบัติ, 2539) ได้แก่

1. การวิเคราะห์เนื้อหาเป็นเทคนิคการวิจัยอย่างหนึ่งซึ่งช่วยก่อให้เกิดสภาวะที่ผู้ได้รับการวิจัยไม่รู้ตัว (Unobtrusive) ทำให้เกิดความเป็นธรรมชาติของข้อมูลที่ได้รับ อันเป็นผลมาจากการวิเคราะห์เนื้อหาที่ศึกษาจากสาร (Message)
2. การวิเคราะห์เนื้อหาสามารถนำมาใช้ได้กับข้อมูลที่ไม่มีโครงสร้างชัดเจนเมื่อเปรียบเทียบกับวิจัยแบบอื่นเช่น การออกแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ ซึ่งลักษณะเช่นนี้เป็นการวางแผนคำตอบให้กับผู้ตอบ ในขณะที่การวิเคราะห์เนื้อหานั้น ผู้วิจัยต้องสนใจข้อมูลทุกตัวอย่างที่ส่งมาจากผู้ส่งสาร ซึ่งอาจประกอบด้วยภาษา เหตุผล จะไม่มีลักษณะของข้อมูลที่ถูกกำหนดโครงสร้างข้อมูลมาก่อนแล้ว
3. การวิเคราะห์เนื้อหาเป็นวิธีการที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดความหมายของข้อมูล ตลอดจนกระบวนการทำให้ข้อมูลอยู่ในรูปของสัญลักษณ์ ซึ่งการวิจัยด้วยเทคนิคอื่น ๆ จะไม่สนใจในเรื่องของการใช้ภาษา การใช้ถ้อยคำในการตอบและไม่มีการเอาคำตอบดังกล่าวมาทำให้อยู่ในรูปของสัญลักษณ์
4. การวิเคราะห์เนื้อหา สามารถใช้กับข้อมูลที่มีความกว้างมาก ขณะที่การวิจัยแบบอื่น จะทำการศึกษาได้ในวงแคบ เช่น ศึกษาเฉพาะกรณีซึ่งเป็นแบบลึก

7.6 เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์เนื้อหา

การวิเคราะห์เนื้อหาที่ดี จะต้องประกอบด้วยคุณลักษณะดังนี้

1. สอดคล้องกับจุดมุ่งหมาย หรือวัตถุประสงค์ของการวิจัย
 2. การจำแนกประเภทต้องมีความครอบคลุมของเนื้อหา นั่นคือสามารถรองรับคำและข้อมูลที่ถูกแจงนับได้เป็นอย่างดี
 3. การจำแนกประเภทต้องมีความเด่นชัดในตัวเอง ไม่เกิดปัญหาสามารถจำแนกเข้าได้หลายประเภทพร้อมกัน
 4. ใช้หลักการหรือเกณฑ์การจัดประเภทต่าง ๆ เป็นหลักการเดียวกันโดยตลอด ไม่ใช้หลักเกณฑ์หลาย ๆ ด้านในการจัดประเภทข้อมูล
- เกณฑ์ที่ใช้ในการจัดประเภทเนื้อหา สามารถจำแนกได้เป็น 2 เกณฑ์ (สุโขทัยธรรมมาธิราช, 2525) คือ
1. การจำแนกประเภทเนื้อหาของข้อมูลเป็นเกณฑ์
 2. การจำแนกประเภทรูปแบบของข้อมูลเป็นเกณฑ์

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การจำแนกประเภทเนื้อหาของข้อมูลเป็นเกณฑ์ คือ การจัดประเภทเนื้อหาออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ
2. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
3. เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ
4. สาธารณูปโภคพื้นฐาน (ไฟฟ้า , น้ำประปา, โทรศัพท์, ถนน/สะพาน)

ในการวิเคราะห์เนื้อหาผู้วิจัยจะทำการแยกแยะรายละเอียดของลักษณะเนื้อหาว่าจัดอยู่ในประเภทใด และมีปริมาณมากน้อยเพียงใด

8. งานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาบทบาทของสื่อมวลชนต่อการศึกษาของชาวบ้าน โดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2518 พบว่า เพศชายฟังวิทยุ ดูโทรทัศน์ อ่านหนังสือพิมพ์มากกว่าเพศหญิง ประเภทของสื่อไม่มีความสัมพันธ์กับเพศ ถ้าพิจารณาตามเพศโดยไม่คำนึงถึงประเภทของสื่อ ปรากฏว่าเพศชายให้ความสำคัญกับสื่อทุกประเภทโดยเฉลี่ยสูงกว่าหญิง

ปรียานาฏ หงษ์จินดา (2538) ได้วิเคราะห์รูปแบบและเนื้อหารายการสารคดีทางโทรทัศน์เกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่ารูปแบบการนำเสนอรายการเสนอสารคดีโทรทัศน์เกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมที่ปรากฏมากที่สุดคือการใช้ภาพประกอบการบรรยาย และเนื้อหารายการสารคดีทางโทรทัศน์เกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมที่ปรากฏมากที่สุด คือเรื่องปัญหาขยะและกากของเสียและวิธีการป้องกันแก้ไขปัญหา

เทียนฉาย กิระนันท์ (2528) ได้ทำรายงานการวิจัยโครงการสำรวจสถานะทางเศรษฐกิจสังคมและประชาชนของกรุงเทพมหานคร ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเปิดรับสื่อมวลชนของคนกรุงเทพมหานคร พบว่าโทรทัศน์เป็นสื่อที่ได้รับความนิยมมากที่สุด ไม่ว่าจะป็นรายการอะไรก็ตาม รองลงมาคือ วิทยุและหนังสือพิมพ์ แต่จะนิยมอ่านหนังสือพิมพ์เกี่ยวกับรายการบันเทิง การศึกษาศูรกิจ อุตสาหกรรมและกีฬา แต่ถ้าเป็นรายการประเภทอื่นจะฟังวิทยุ

วิริยะ กลิ่นเสาวคนธ์ (2535) ได้วิเคราะห์รายการเพื่อท้องถิ่นของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ช่อง 12 สุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า โครงสร้างเนื้อหารายการประกอบด้วยเนื้อหาข่าวโฆษณาเพื่อบริการสาธารณและเนื้อหาสาระความรู้อื่น ๆ

วุฒิชัย ผาสุขกานนท์ (2542) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกชมรายการพระพุทธศาสนาทางโทรทัศน์ของประชาชน ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เปิดรับโทรทัศน์ วิทยุ และหนังสือพิมพ์มากที่สุดในแต่ละวัน นิยมรับสื่อที่มีรายงานข่าวสารแบบทันต่อเหตุการณ์ ให้ข่าวสารที่รวดเร็วและให้ความสนใจรับชมโทรทัศน์ในแต่ละวันค่อนข้างมาก รายการที่ชื่นชอบมากที่สุดคือรายการข่าว

พาล์มกรีนและเรย์เบิร์น (Palmgreen and Rayburn, 1982) ได้วิจัยเกี่ยวกับการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจในการเปิดรับสื่อโทรทัศน์ โดยศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการชมโทรทัศน์ด้านการศึกษาพบว่าความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ชมมีความแตกต่างกันสูง และมีความสัมพันธ์ในเชิงลบ คือ ความคาดหวังสูง-ความพึงพอใจต่ำ หรือ ความคาดหวังต่ำ-ความพึงพอใจสูง

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ (2528) ได้วิจัยเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิต ความต้องการและการใช้ประโยชน์จากรายการโทรทัศน์ของผู้ชมเพื่อการศึกษา ค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในชีวิต และการเปลี่ยนแปลงความต้องการเช่นว่านี้ ยังเป็นผลให้การชมรายการโทรทัศน์เปลี่ยนแปลงไปด้วย นั่นคือ การนำเอาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตของบุคคลมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงของการใช้สื่อโทรทัศน์ด้วย

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ และสุพัตรา เพชรมณี (2626) ได้ศึกษาบทบาทของสื่อมวลชนที่มีต่อการดำรงชีวิตของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่จะดูโทรทัศน์ ฟังวิทยุ และอ่านหนังสือพิมพ์ทุก ๆ วัน หรือเกือบทุกวัน และปริมาณการรับสื่อทั้งสามนานพอสมควร การรับสื่อวิทยุนั้นเพื่อการบันเทิงมากกว่าหนังสือพิมพ์ซึ่งหนักไปในการให้ข่าวสารความรู้และมีบทบาทต่อคนทุกชั้นทุกระดับการศึกษา และทุกอาชีพ รองจากโทรทัศน์

สุรัตน์ เมธิกุล (2525) ศึกษาความคิดเห็นของนักสื่อสารมวลชนระดับปริญญาตรีเกี่ยวกับการปรับปรุงรายการโทรทัศน์ เพื่อให้เกิดประโยชน์ทางการศึกษา พบว่า นิสิตชาย-หญิงมีความเห็นว่ารายการที่ให้ประโยชน์ต่อการศึกษามาก คือรายการข่าว และรายการความรู้ทางวิทยาศาสตร์ ควรเพิ่มรายการออกอากาศในรายการที่ได้ความรู้ และการศึกษาจากข่าวต่างประเทศมากยิ่งขึ้น ควรลดเวลาออกอากาศรายการภาพยนตร์ญี่ปุ่นลง พร้อมทั้งได้เสนอแนะว่า รัฐบาล สถานีโทรทัศน์ และสถาบันที่จัดสอนวิชาสื่อมวลชน ควรร่วมมือกันในทุก ๆ ด้าน เพื่อปรับปรุงรายการโทรทัศน์ให้มีประโยชน์แก่นักศึกษามากยิ่งขึ้น

อักษร แจ่มศรี ได้ศึกษาเรื่องความรู้และทัศนคติของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับโครงการรณรงค์สะอาด เขียวสด ลดมลพิษ พบว่าอายุ มีความสัมพันธ์กับความรู้และทัศนคติเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมโดยทั่วไป ความคิดเห็นและทัศนคติของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร พบว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นว่า โครงการจะบรรลุเป้าหมายโดยมีปัจจัย 3 ประการ คือ

1. ได้รับความร่วมมือในการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม จากประชาชนในพื้นที่ รวมทั้งได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ และเอกชน
2. มีการจัดสรรงบประมาณเพียงพอ นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
3. มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพ

Eric A. Abbott and Lynn T.Brassfield วิจัยเรื่อง Comparing Decisions on Releases By TV and Newspaper Gatekeeper เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ทำหน้าที่เฝ้าประตูสารของวิทยุโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ในการกลั่นกรองและคัดเลือกข่าวก่อนที่จะนำเสนอออกไป โดยดูว่าผู้เฝ้าประตูสารมีเหตุผลอย่างไรในการคัดเลือกข่าว

วิธีการวิจัยใช้การศึกษาทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ หนังสือพิมพ์รายวันจำนวน 8 ฉบับและสถานีวิทยุโทรทัศน์จำนวน 8 สถานี ผลการศึกษาสรุปให้เห็นความแตกต่างที่สำคัญระหว่างผู้ทำหน้าที่ "ผู้เฝ้าประตูสาร" คือ

1. ผู้เฝ้าประตูสารของวิทยุโทรทัศน์ให้ความสำคัญกับองค์ประกอบของภาพข่าวมาก
2. ผู้เฝ้าประตูสารของวิทยุโทรทัศน์เกือบทั้งหมดตัดสินใจคัดเลือกข่าวสารครั้งสุดท้ายโดยบุคคลเพียงคนเดียว ในขณะที่หนึ่งในสี่ของผู้เฝ้าประตูสารของหนังสือพิมพ์ให้บุคคลอื่น ๆ ช่วยตัดสินใจเลือกครั้งสุดท้าย
3. ผู้เฝ้าประตูสารของวิทยุโทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ ตอบว่าชอบข่าวที่สรุปสั้น ๆ แล้วนำไปเขียนข่าวเอง

4. ผู้เฝ้าประตูสารของหนังสือพิมพ์ ให้ความสำคัญหรือพินิจพิเคราะห์คุณค่าของข่าวน้อยกว่าผู้เฝ้าประตูสารของวิทยุโทรทัศน์ ทั้งนี้เนื่องจากมีพื้นที่ในการเสนอข่าวได้มากกว่า

อย่างไรก็ตามผู้เฝ้าประตูสารของสถานีโทรทัศน์ขนาดเล็กมีการยอมรับและคัดเลือกข่าวเพื่อเสนอออกไปยังผู้ชมและละเลย (ทิ้ง) ข่าวค่อนข้างมากกว่า โดยมีหลักเกณฑ์สำคัญในการคัดเลือกหรือพิจารณาคุณค่าข่าวสรุปได้ดังนี้

1. ผู้เฝ้าประตูสารทั้งวิทยุโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ใช้องค์ประกอบความใกล้ชิด (Localness หรือ proximity) เป็นเกณฑ์ประการหนึ่ง และใช้องค์ประกอบ ผลกระทบหรือความน่าสนใจ (impact/interest) และความสด (Timeliness) เป็นองค์ประกอบในการพิจารณาเลือกข่าวเป็นเกณฑ์ประการที่สอง

2. เกณฑ์ประเมินคุณค่าข่าวทั้ง 2 ประการ เป็นเกณฑ์ซึ่งอยู่เหมือนเกณฑ์อื่น ๆ เมื่อข่าวนั้นมีองค์ประกอบอื่น ๆ อยู่ด้วย

บทความที่เกี่ยวข้อง

บทความของ Forrest Sawyer เขียนไว้ในหนังสือ Television as a Social Issue (1988 หน้า 30-43) กล่าวถึงความจริงของรายการข่าวโทรทัศน์ซึ่งพอสรุปเนื้อหาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิตข่าวโทรทัศน์เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องอยู่กับองค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อ

เสนอข่าว ประการแรกคือ การบีบบังคับจากเวลา กล่าวคือการเสนอข่าวโทรทัศน์ ต้องรีบผลิตเพื่อให้ทันกับเวลาเสนอข่าวในแต่ละวัน นอกจากจะต้องออกไปรวบรวมข่าวแล้ว เวลาในการนำเสนอข่าวแต่ละข่าวก็ค่อนข้างสั้นมาก แม้ว่าการรวบรวมข้อมูลเช่นการสัมภาษณ์บุคคล เวลาที่ใช้สัมภาษณ์หลายนาที แต่เมื่อนำเสนอ จะเสนอได้เพียงเวลาสั้น ๆ เท่านั้น ข่าว 5 นาที อาจเหลือเพียง 18 วินาที เป็นต้น ช่วงเวลาในการเสนอข่าวเช่น ข่าวภาคเช้า เนื้อหาข่าวก็ต้องสั้นมากกว่าข่าวภาคค่ำ ประการต่อมาคือการแข่งขันเพื่อนำเสนอข่าวของสถานีวิทยุโทรทัศน์หรือสื่อมวลชนอื่นๆ ความสามารถในการรวบรวมข่าว ตั้งแต่เริ่มเกิดเหตุการณ์จนกระทั่งแพร่ภาพออกอากาศ หากสามารถรายงานข่าวได้รวดเร็วมากเท่าไรก็จะทำให้มีผู้ชมมากขึ้น นอกจากนี้รายการยังถูกกดดันมาจากสิ่งที่เสนอให้กับผู้ชม เพราะผู้ชมมีอาการ "agonyquotient" หมายถึง ผู้ชมจะชมข่าวหรือไม่จะขึ้นอยู่กับอารมณ์ ถ้าผู้ชมไม่มีอารมณ์จะดูเขาก็ไม่ดู เพราะฉะนั้นสิ่งที่จะเสนอออกไปก็ต้องมีลักษณะพิเศษออกไปด้วย

รายได้ของสถานีก็เป็นสิ่งที่กดดันรายการข่าวได้เช่นกัน และดูเหมือนว่าจะเป็นแรงกดดันที่สำคัญที่ทำให้ช่วงเวลาที่มียอดราผู้ชมสูง รายการข่าวก็ต้องแข่งขันกับรายการอื่น ๆ อย่างสุดกำลัง เพื่อให้สามารถเอาชนะรายการอื่น เช่น รายการบันเทิงให้ได้ แม้ว่าตามหลักการแล้วโทรทัศน์จะอยู่ในฐานะของ "ผู้พิทักษ์ผลประโยชน์สาธารณะ" (public trusteeship) แต่รายการโทรทัศน์ก็ต้องการเงินรายได้มาเพื่อสนับสนุนรายการข่าวเพื่อให้สามารถทำรายการได้อย่างมีคุณภาพ "รายได้" จึงเป็นเสมือนตัวทำให้กลไกต่าง ๆ ทำงานได้อย่างดี จากทัศนะต่าง ๆ จะเห็นว่ารายการข่าวโทรทัศน์จะเสนอข่าวได้เพียงบางประเด็น หรือเสนอได้เพียงสั้น ๆ ต่อหนึ่งข่าว ทั้งนี้เนื่องจากปัจจัยต่าง ๆ โดยเฉพาะเวลา ด้วยเหตุนี้จึงต้องยอมรับความจริงว่าการเสนอข่าวเป็นการบอกที่กำลังเกิดอะไรขึ้นในสังคมเท่านั้น

นอกจากนี้ Richard V. Ericson และ คณะ ได้แสดงความคิดเห็นจากการศึกษาขององค์กรข่าวเอาไว้ในหนังสือชื่อ Visualizing Deviance : A study of News Organization (1987) ได้กล่าวถึงลักษณะขององค์กรข่าว โดยสรุป (หน้า 345-354) ซึ่งให้เห็นภาพรวมขององค์กรสื่อมวลชน (วิทยุโทรทัศน์) ว่างานในห้องข่าวของวิทยุโทรทัศน์ มีลักษณะสังคมที่ค่อนข้างจะปิดมากกว่าหนังสือพิมพ์ เนื้อหาของข่าวมีข้อกำหนดหรือหลักเกณฑ์มากกว่า การผลิตจะเป็นการร่วมมือกันหลายฝ่าย (Paint-by-numbers) ห้องข่าววิทยุโทรทัศน์มีข้อจำกัดด้านทรัพยากร และบุคลากรด้านข่าวมากกว่าหนังสือพิมพ์ ทั้งนี้เพราะข้อเท็จจริงที่ว่า หน้าที่โดยทั่ว ๆ ไปก็คือรายงานข่าวเฉพาะบางประเด็นหรือบางหัวข้อเท่านั้น มีความเข้มงวดในเรื่องของเวลาและเนื้อหาในการเสนอข่าว เช่น ใช้เวลาเพียง 75-90 วินาทีต่อหนึ่งข่าว บทข่าวที่ใช้จึงต้องสั้น ๆ และใช้แหล่งข่าว (ต่อหนึ่งข่าว) ไม่

เกิน 3 คน การเสนอสาระภายในข่าวทำได้เพียงสั้น ๆ นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงภาพข่าวอีกด้วย การเสนอข่าวแต่ละข่าวต้องตัดต่อ จะเห็นได้ว่าคำพูด (Sound bite) ในข่าวมักไม่ปะติดปะต่อกัน ชีวิตการทำงานในห้องข่าวมักถูกควบคุมจากบรรณาธิการ การสั่งงานเป็นไปในลักษณะบนลงล่าง มีการชี้แนะในการออกไปทำข่าว สิ่งที่ต้องคร่ำครวญยัดเยียดเพื่อใช้เป็นหลักเกณฑ์แนวทางปฏิบัติ (มายาคติ) คือ จะยึดถือหลักความเป็นกลาง (Objectivity) ความเสมอภาคหรือยุติธรรม (fairness) และหลักความสมดุล (Balance) นักข่าวต้องเป็นผู้ที่มีสัญชาติญาณในการเรียนรู้ว่าอะไรคือข่าว (nose for news) การปฏิบัติงานมักเกิดความเครียดจากความขัดแย้งภายในองค์กรข่าว ซึ่งปรากฏขึ้นเสมอ การศึกษาวิธีการรวบรวมข้อเท็จจริง หรือข้อมูลของนักข่าว เพื่อนำเสนอออกมาเป็นข่าวนั้น มักจะใช้แบบอย่างจากวัฒนธรรมที่นับถือปฏิบัติกันมาในองค์กรนั้น

งานวิจัยและบทความต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องข้างต้นจะช่วยเป็นแนวทางในการวิเคราะห์เนื้อหาและการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับรายการทุกข่าวนั้น เพื่อชี้ให้เห็นว่าสิ่งที่ได้จากการศึกษานี้เป็นไปในทิศทางใด

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์เนื้อหาและการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับรายการ ทุกข์ชาวบ้านทางสถานีโทรทัศน์ช่องไอทีวี เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามเอง แล้วรื้อกลับคืนเลย และการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานตั้งแต่ระดับซี 5 ขึ้นไป เพื่อเป็นข้อมูลประกอบในการวิเคราะห์ และอภิปรายผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยศึกษาเพื่อให้ครอบคลุมขอบเขตของการวิจัย และเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ กลุ่มตัวอย่างจึงประกอบไปด้วย 3 กลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

กลุ่มที่ 1 รายการทุกข์ชาวบ้านทางสถานีโทรทัศน์ช่องไอทีวี ซึ่งออกอากาศเป็นประจำทุกวันเวลาประมาณ 19.45 น. ความยาว 3 นาที ผู้วิจัยเริ่มทำการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันอังคารที่ 5 มกราคม ถึงวันศุกร์ที่ 30 มิถุนายน 2543 ในการเก็บข้อมูลเพื่อทำการวิเคราะห์เนื้อหาของรายการทุกข์ชาวบ้านนั้น ผู้วิจัยเริ่มทำการเก็บข้อมูลโดยการติดตามชมรายการทุกข์ชาวบ้าน ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม - 30 มิถุนายน 2543 ซึ่งจะใช้เวลาในการเก็บข้อมูล 6 เดือน แต่ในช่วงวันที่ 1 มกราคม 2543 เป็นช่วงที่มีเหตุการณ์สำคัญคือเป็นช่วงของปีที่เข้าสู่ปี ค.ศ.2000 ซึ่งในช่วงนี้สื่อมวลชนให้ความสำคัญกับปัญหา Y2K จึงมีรายงานพิเศษเกี่ยวกับ ปี ค.ศ.2000 และการแก้ไขปัญหา Y2K ของประเทศต่าง ๆ รายการทุกข์ชาวบ้านจึงเริ่มออกอากาศในวันที่ 5 มกราคม ผู้วิจัยจึงเริ่มทำการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันอังคารที่ 5 มกราคม ถึงวันศุกร์ที่ 30 มิถุนายน 2543 ข้อมูลที่ได้จากการบันทึกครั้งนี้จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์เนื้อหาของรายการว่ามีเนื้อหาเป็นอย่างไร ปัญหาเรื่องใดที่มีการร้องเรียนสูงสุด

กลุ่มที่ 2 ประชาชนที่พักอาศัยและดำเนินชีวิตประจำวันในเขตกรุงเทพมหานคร จากข้อมูลของวางแผนทรัพยากรมนุษย์ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พบว่ามีประมาณ 7,637,000 คน จากกรอบการกำหนดขนาดของตัวอย่างของ Yamane ถ้า

ขนาดของประชากรมากกว่า 100,000 คน ขึ้นไป ที่ค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ จะได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 400 คน ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มประชากรเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มประชาชนทั่วไปที่พักอาศัยและดำเนินชีวิตประจำวันในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 200 คน และ 2) กลุ่มประชาชนที่กำลังร้องเรียนขณะที่ทีมงานและกองถ่ายไปถ่ายทำรายการ รวมทั้งประชาชนที่อยู่บริเวณใกล้เคียง จำนวน 200 คน เท่ากัน

การสุ่มตัวอย่าง

1. การสุ่มตัวอย่างในกลุ่มประชาชนทั่วไปที่พักอาศัยและดำเนินชีวิตประจำวันในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 200 คน

การสุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน จากประชากรในการวิจัยทั้งหมดตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ในการเลือกสำนักงานเขตจำนวน 10 สำนักงานเขต จากทั้งหมด 50 สำนักงานเขตในเขตกรุงเทพมหานคร ในการเลือกสำนักงานเขตให้กระจายทั่วกรุงเทพมหานครนั้น ผู้วิจัยทำการสุ่มตามเขตการปกครองซึ่งแบ่งออกเป็น 10 พื้นที่กระจายทั่วกรุงเทพมหานคร ทำการจับสลากรายชื่อสำนักงานเขตพื้นที่ละ 1 สำนักงานเขต โดยพื้นที่ 1 จับได้ สำนักงานเขตบางรัก พื้นที่ 2 จับได้ สำนักงานเขตยานนาวา พื้นที่ 3 จับได้ สำนักงานเขตประเวศ พื้นที่ 4 จับได้ สำนักงานเขตปทุมวัน พื้นที่ 5 จับได้ สำนักงานเขตห้วยขวาง พื้นที่ 6 จับได้ สำนักงานเขตบางกะปิ พื้นที่ 7 จับได้ สำนักงานเขตหลักสี่ พื้นที่ 8 จับได้ สำนักงานเขตสายไหม พื้นที่ 9 จับได้ สำนักงานเขตตลิ่งชัน พื้นที่ 10 จับได้ สำนักงานเขตบางบอน

ขั้นที่ 2 สุ่มตัวอย่างแบบโควต้า (Quota Sampling) เพื่อให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 200 คน จึงกำหนดจำนวนตัวอย่างของประชากรในการวิจัย สำนักงานเขตละ 20 คน ให้ครบทั้ง 10 สำนักงานเขต รวมกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน

ขั้นที่ 3 สำหรับวิธีการให้ได้มาซึ่งตัวอย่างดังกล่าว จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ตามห้างสรรพสินค้า ตลาด และป้ายรถเมล์

2. การสุ่มตัวอย่างในกลุ่มประชาชนที่กำลังร้องทุกข์ขณะที่ทีมงานและกองถ่ายไปถ่ายทำรายการ รวมทั้งประชาชนที่อยู่บริเวณใกล้เคียง จำนวน 200 คน

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า (Quota Sampling) เพื่อให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 200 คน โดยกำหนดจำนวนครั้งในการติดตามกองถ่ายเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 ครั้ง โดยในแต่ละครั้งผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจากผู้ที่กำลังร้องเรียนและ

ประชาชนบริเวณใกล้เคียง ครั้งละ 20 คน ในการติดตามกองถ่ายผู้วิจัยทำการติดต่อกับทางทีมงานเพื่อขอติดตามกองถ่ายไปเก็บข้อมูลในช่วงเดือนเมษายนถึงเดือนพฤษภาคม โดยนำหนังสือขออนุญาตติดตามกองถ่ายไปด้วย ซึ่งพื้นที่ที่ผู้วิจัยติดตามกองถ่ายเพื่อเก็บข้อมูลประกอบด้วยรายละเอียดดังนี้

- จุดที่ 1 วันที่ 13 เมษายน 2543 สถานที่ ช.ศรีสำราศ ม.10 หนองแวม กทม.
- จุดที่ 2 วันที่ 16 เมษายน 2543 สถานที่ ช.พุทธบูชา ต.ทุ่งขลุ กทม.
- จุดที่ 3 วันที่ 19 เมษายน 2543 สถานที่ หมู่บ้านศิริสุข ซ.3 เขตดอนเมือง กทม.
- จุดที่ 4 วันที่ 24 เมษายน 2543 สถานที่ ช.เจริญสนิทวงศ์ 32 เขตบางกอกน้อย กทม.
- จุดที่ 5 วันที่ 27 เมษายน 2543 สถานที่ ช.วัฒนวงศ์ เขตราชเทวี กทม.
- จุดที่ 6 วันที่ 5 พ.ค. 2543 สถานที่ หมู่บ้านอยู่เจริญ ต.ประชาธิปไตย กทม.
- จุดที่ 7 วันที่ 9 พ.ค. 2543 สถานที่ แพลต 52 เคหะดินแดง กทม.
- จุดที่ 8 วันที่ 11 พ.ค. 2543 สถานที่ ตลาดนัดสวนจตุจักร กทม.
- จุดที่ 9 วันที่ 22 พ.ค. 2543 สถานที่ ม.3 ช.วิชรพล บางเขน กทม.
- จุดที่ 10 วันที่ 30 พ.ค. 2543 สถานที่ หมู่บ้านเกษมสัน 1 สวนหลวง กทม.

กลุ่มที่ 3 บุคลากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนผ่านรายการทุกข์ชาวบ้าน

การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในกลุ่มบุคลากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนผ่านรายการทุกข์ชาวบ้านครั้งนี้เป็นแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling) ดังนี้

ขั้นที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) คือ ทำการจับสลากเดือนที่ทำการเก็บข้อมูล จำนวน 1 เดือนจากที่ทำการเก็บข้อมูลทั้งหมด 6 เดือน ได้เดือนมีนาคม

ขั้นที่ 2 คัดเลือกหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนผ่านรายการทุกข์ชาวบ้านในเดือนมีนาคม ที่ไม่ซ้ำกัน ได้ทั้งหมด 18 หน่วยงาน ประกอบด้วย กรมเจ้าท่า กรมที่ดิน กรมทางหลวง กรมโยธาธิการ การประปานครหลวง การประปาส่วนภูมิภาค การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่ทำการประปาจังหวัดปทุมธานี เทศบาล ต.ปากเกร็ด สำนักงานเขตประเวศ สำนักงานเขตบางกะปิ สำนักงานเขตบึงกุ่ม กรมชลประทาน สำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบท กรมควบคุมมลพิษ ศาลากลางจังหวัดจันทบุรี ศาลากลางจังหวัดราชบุรี องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

ขั้นที่ 3 สำหรับวิธีการให้ได้มาซึ่งข้อมูลผู้วิจัยกำหนดสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนผ่านสื่อ ของแต่ละหน่วยงานระดับซี 5 ขึ้นไป หน่วยงานละ 1 คน

แหล่งข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้ข้อมูลแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ หนังสือ เอกสาร ตำรา บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นพื้นฐานในการสร้างเครื่องมือ เพื่อนำข้อมูลและแนวคิดที่ได้มาเป็นแนวทางในการสร้างเกณฑ์วิเคราะห์รูปแบบและเนื้อหาของรายการ โดยแบ่งเป็น 4 ประเด็นหลักคือ

- สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ
- ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ
- สาธารณูปโภคพื้นฐาน (ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทรศัพท์, ถนน/สะพาน)

2. ข้อมูลปฐมภูมิ ประกอบด้วย

- 2.1 ข้อมูลจากรายการทุกข์ชาวบ้านทางสถานีโทรทัศน์ช่องไอทีวี ของวันอังคารที่ 5 มกราคม ถึงวันศุกร์ที่ 30 มิถุนายน 2543
- 2.2 ข้อมูลจากแบบสอบถามประชาชนทั่วไปในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน
- 2.3 ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในเรื่องร้องเรียนที่ผ่านรายการทุกข์ชาวบ้าน จำนวน 18 หน่วยงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1. แบบบันทึกเนื้อหารายการทุกข์ชาวบ้าน เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์เนื้อหาของรายการทุกข์ชาวบ้าน

2. แบบสอบถามประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร แบบสอบถามมีทั้งคำถามที่เป็นแบบปลายเปิด (Open Ended Questionnaire) และแบบปลายปิด (Closed Ended Questionnaire) ในแบบสอบถามปลายปิดมีลักษณะเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) มี 5 คำตอบให้เลือก โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของประชาชน คำถามมีลักษณะให้เลือกตอบ มีจำนวน 5 ข้อคำถาม

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกาารเปิดรับชมรายการทุกซ์ชาวบ้าน ทางสถานีโทรทัศน์เอทีวี คำถามมีลักษณะให้เลือกตอบ มีจำนวน 4 ข้อคำถาม

ส่วนที่ 3 ส้ารวจความคิดเห็นของประชาชนต่อรายการทุกซ์ชาวบ้าน ข้อคำถามเป็นแบบปลายปิดมีลักษณะเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) มี 5 คำตอบให้เลือก มีจำนวน 16 ข้อคำถาม

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นส่วนที่ให้ประชาชนมีอิสระในการเขียนข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ไขปรับปรุงการเสนอข่าวในรายการทุกซ์ชาวบ้าน มีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด 1 ข้อ

3.แบบสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามพนักงานของแต่ละหน่วยงานระดับที่ 5 ขึ้นไป ที่รับผิดชอบเรื่องร้องทุกซ์ที่ออกอากาศทางรายการทุกซ์ชาวบ้าน มีทั้งหมด 23 ข้อคำถาม โดยแบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สัมภาษณ์เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์ มีจำนวน 2 ข้อคำถาม

ส่วนที่ 2 สัมภาษณ์เกี่ยวกับผู้ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานร้องเรียน/ร้องทุกซ์ รวมทั้งการให้ความสำคัญ มีจำนวน 5 ข้อคำถาม

ส่วนที่ 3 สัมภาษณ์เกี่ยวกับพฤติกรรมกาารเปิดรับรายการทุกซ์ชาวบ้าน มีจำนวน 2 ข้อคำถาม

ส่วนที่ 4 สัมภาษณ์เกี่ยวกับรูปแบบ ความถูกต้องของข้อมูลทีออกอากาศผ่านรายการทุกซ์ชาวบ้าน มีจำนวน 5 ข้อคำถาม

ส่วนที่ 5 สัมภาษณ์เกี่ยวกับผลดี/ผลเสีย/การดำเนินการ ต่อการร้องเรียนผ่านรายการทุกซ์ชาวบ้าน มีจำนวน 9 ข้อคำถาม

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

ในการวิเคราะห์เชิงปริมาณจากแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งสร้างจากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสมมติฐานของการวิจัยที่กล่าวไว้ตอนต้น สามารถกำหนดตัวแปรต่าง ๆ สำหรับใช้ในการศึกษาวิจัยดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

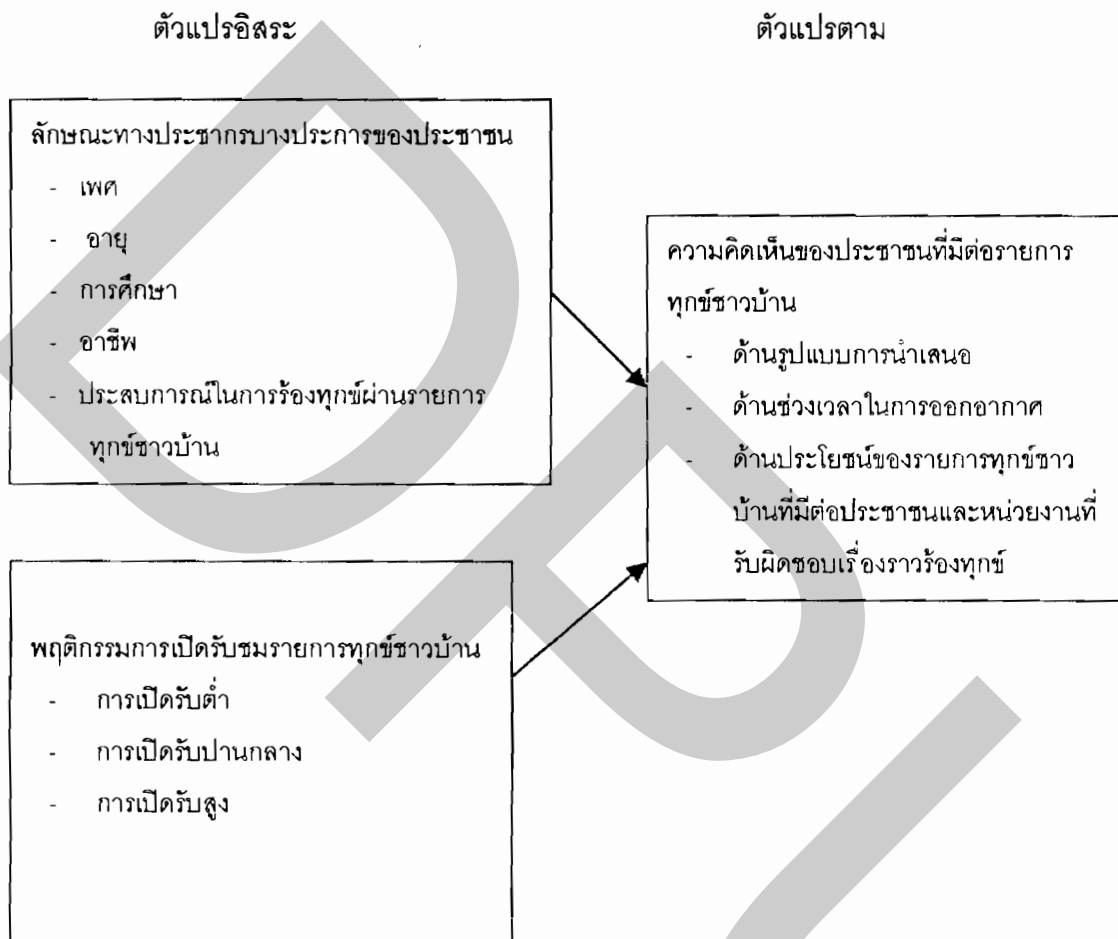
- ลักษณะทางประชากรบางประการของประชาชน ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ในการร้องทุกข์ผ่านรายการทุกข์ชาวบ้าน
- พฤติกรรมการเปิดรับชมรายการทุกข์ชาวบ้านซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระดับคือ
 - การเปิดรับต่ำ
 - การเปิดรับปานกลาง
 - การเปิดรับสูง

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่

- ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อรายการทุกข์ชาวบ้าน โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ
 - ด้านรูปแบบการนำเสนอ
 - ด้านช่วงเวลาในการออกอากาศ
 - ด้านประโยชน์ของรายการทุกข์ชาวบ้านที่มีต่อประชาชนและหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องราวร้องทุกข์

จากตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยสามารถนำมาเขียนเป็นผังกรอบแนวคิดได้ดังนี้

ผังกรอบแนวคิด



หน่วยในการวิเคราะห์ การวัดค่าตัวแปร และการให้คะแนนคำตอบ

1. หน่วยในการวิเคราะห์ของแบบวิเคราะห์เนื้อหารายการทุกข์ชาวบ้าน

ผู้วิจัยกำหนดหน่วยในการวิเคราะห์เป็นสาระสำคัญ (Theme) และมีหน่วยในการวิเคราะห์ระบุจำนวนที่ปรากฏเป็นตอน โดยพิจารณาแยกประเภทสาระสำคัญในแต่ละตอนที่ออกอากาศตามเรื่องที่ร้องเรียน ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ประเภทคือ

- 1.1 สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ
- 1.2 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- 1.3 เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ

1.4 สาธารณูปโภคพื้นฐาน (ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทรศัพท์, ถนน/สะพาน)

2. การวัดค่าตัวแปร และการให้คะแนนคำตอบของข้อคำถามในแบบสอบถาม

สำหรับการวัดค่าตัวแปรและการให้คะแนนคำตอบของข้อคำถามในแบบสอบถาม ผู้วิจัยทำการวัดค่าและให้คะแนนคำตอบจากแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ประสบการณ์ในการร้องทุกข์ผ่านรายการทุกข์ชาวบ้าน) โดยวัดเป็นร้อยละ

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเปิดรับชมรายการทุกข์ชาวบ้าน ทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี มีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละข้อคำถามดังนี้

ข้อคำถามข้อ 2 ท่านชมรายการทุกข์ชาวบ้านบ่อยครั้งเพียงใดใน 1 สัปดาห์

- ชมทุกวัน (7 ครั้ง/สัปดาห์)	ให้ 4	คะแนน
- ชมบ่อย ๆ (5 - 6 ครั้ง/สัปดาห์)	ให้ 3	คะแนน
- ชมบ้าง (3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์)	ให้ 2	คะแนน
- ไม่ค่อยได้ชม (1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์)	ให้ 1	คะแนน

ข้อคำถามข้อ 3 ท่านชมรายการทุกข์ชาวบ้าน ในลักษณะใด

- ตั้งใจชมตั้งแต่ต้นจนจบ	ให้ 3	คะแนน
- เลือกชมเฉพาะช่วงที่สนใจ	ให้ 2	คะแนน
- เปิดทิ้งไว้เป็นเพื่อน	ให้ 1	คะแนน

ข้อคำถามข้อ 4 ระยะเวลาที่ท่านติดตามชมรายการทุกข์ชาวบ้าน

- เริ่มชมตั้งแต่วันแรกที่ออกอากาศ	ให้ 5	คะแนน
- ชมมาประมาณ 7 - 12 เดือน	ให้ 4	คะแนน
- ชมมาประมาณ 5 - 6 เดือน	ให้ 3	คะแนน
- ชมมาประมาณ 3 - 4 เดือน	ให้ 2	คะแนน
- เพิ่งชมประมาณ 1 - 2 เดือน	ให้ 1	คะแนน

และมีเกณฑ์การจัดลำดับของค่าคะแนนผลรวมของทั้ง 3 ข้อ ดังนี้

คะแนนรวมระหว่าง 3 - 5 คะแนน	แสดงว่า มีการเปิดรับต่ำ
คะแนนรวมระหว่าง 6 - 9 คะแนน	แสดงว่า มีการเปิดรับปานกลาง
คะแนนรวมระหว่าง 10 - 12 คะแนน	แสดงว่า มีการเปิดรับสูง

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของประชาชนต่อรายการทุกข์ชาวบ้าน มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	1	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้	2	คะแนน
ไม่แน่ใจ	ให้	3	คะแนน
เห็นด้วย	ให้	4	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	5	คะแนน

และมีเกณฑ์การจัดลำดับของค่าคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนระหว่าง 1.00 – 1.49 แสดงว่า มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

คะแนนระหว่าง 1.50 – 2.49 แสดงว่า มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วย

คะแนนระหว่าง 2.50 – 3.49 แสดงว่า มีความคิดเห็นไม่แน่ใจ

คะแนนระหว่าง 3.50 – 4.49 แสดงว่า มีความคิดเห็นเห็นด้วย

คะแนนระหว่าง 4.50 – 5.00 แสดงว่า มีความคิดเห็นเห็นด้วยอย่างยิ่ง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง โดยมีวิธีการเก็บ 3 วิธี ดังนี้

1. เก็บรวบรวมข้อมูลจากการติดตามชมรายการทุกข์ชาวบ้าน โดยเริ่มตั้งแต่วันอังคารที่ 5 มกราคม ถึงวันศุกร์ที่ 30 มิถุนายน 2543 รวม 178 ตอน โดยแบ่งเป็นช่วงร้องเรียน (วันอาทิตย์ถึงวันศุกร์) จำนวน 152 ตอน ช่วงติดตามผล (วันเสาร์) จำนวน 22 ตอน และงดออกอากาศ จำนวน 4 ตอน

2. ในการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เพื่อสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อรายการทุกข์ชาวบ้านของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้ประชาชนเป็นผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง และรอรับกลับคืนเลย

3. ดำเนินการติดต่อกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อขอสัมภาษณ์บุคลากรของหน่วยงานที่รับผิดชอบต่อเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนผ่านรายการทุกข์ชาวบ้านด้วยตนเอง ในกรณีที่หน่วยงานอยู่ในกรุงเทพมหานครผู้วิจัยจะไปสัมภาษณ์ด้วยตัวเอง สำหรับกรณีที่หน่วยงานอยู่ต่างจังหวัด ผู้วิจัยใช้วิธีส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ซึ่งมี 2 หน่วยงาน คือศาลากลางจังหวัดจันทบุรี และศาลากลางจังหวัดราชบุรี ซึ่งได้รับความร่วมมือตอบแบบสอบถามกลับมาทั้ง 2 หน่วยงาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลแยกตาม แหล่งของข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์เนื้อหาของรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน เมื่อผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จะทำการแยกประเภทของเนื้อหาว่าเป็นการร้องทุกข์ประเภทใดบ้าง โดยแจกแจงความถี่ คิดเป็นร้อยละ และเสนอเป็นตารางประกอบความเรียง เพื่อทำการวิเคราะห์ในแต่ละประเภทอย่างละเอียดก่อนที่จะสรุปว่ามีลักษณะเนื้อหาอย่างไร

2. การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน เมื่อผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล โดยคัดเลือกเฉพาะข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ แล้วจึงนำมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยการวิเคราะห์แบ่งเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง/โดยแจกแจงความถี่ คิดเป็นร้อยละ และเสนอเป็นตารางประกอบความเรียง

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์พฤติกรรมการเปิดรับชมรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน ทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี ของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง โดยแจกแจงความถี่ คิดเป็นร้อยละ และเสนอเป็นตารางประกอบความเรียง

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง ต่อรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน โดยเสนอเป็นค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน และเสนอเป็นตารางประกอบความเรียง

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ สมมติฐานที่ตั้งไว้มีทั้งหมด 3 ข้อ คือ

1. ประชาชนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ อันประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกัน ทำให้มีความคิดเห็นต่อรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านแตกต่างกัน ใช้ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เป็นสถิติในการทดสอบ และเสนอเป็นตารางประกอบความเรียง

2. ประชาชนที่เคยและไม่เคยมีประสบการณ์ในการร้องทุกข์ผ่านรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน จะมีความคิดเห็นต่อรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านแตกต่างกัน ใช้ t-test เป็นสถิติในการทดสอบ และเสนอเป็นตารางประกอบความเรียง

3. ประชาชนที่มีพฤติกรรมการเปิดรับชมรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านที่แตกต่างกัน ทำให้มีความคิดเห็นต่อรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านแตกต่างกัน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

(One-Way Analysis of Variance) เป็นสถิติในการทดสอบ และเสนอเป็นตารางประกอบความเรียง

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ผู้วิจัยรวบรวมประเด็นต่าง ๆ ที่ประชาชนเสนอแนะออกเป็นหมวดหมู่และบรรยายถึงผลการวิเคราะห์ที่ได้

3. การวิเคราะห์ความคิดเห็นของหน่วยงานที่รับผิดชอบกับเรื่องราวที่ร้องเรียนผ่านรายการทุกข์ชาวบ้าน เมื่อผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เรียบร้อยแล้ว จะทำการวิเคราะห์แยกประเด็นถึงความคิดเห็นที่มีต่อรายการทุกข์ชาวบ้านของหน่วยงาน โดยเสนอเป็นตารางประกอบความเรียง

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ค่าสถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละ

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Ferguson. 1996 : 45) จากสูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ	\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนน
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนน
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Ferguson. 1996 : 62) จากสูตร

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	N	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน

2.1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ t-test กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 คำนวณจากสูตร (Johnson. 1996 : 65)

$$t = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2) - (\mu_1 - \mu_2)}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	n_1	แทน	จำนวนตัวอย่างของประชากรที่หนึ่ง
	n_2	แทน	จำนวนตัวอย่างของประชากรที่สอง
	S_1^2	แทน	ความแปรปรวนของข้อมูลจากตัวอย่างที่เลือกมาจากประชากรที่หนึ่ง
	S_2^2	แทน	ความแปรปรวนของข้อมูลจากตัวอย่างที่เลือกมาจากประชากรที่สอง
	μ_1	แทน	ค่าเฉลี่ยของประชากรที่หนึ่ง
	μ_2	แทน	ค่าเฉลี่ยของประชากรที่สอง
	\bar{X}_1	แทน	ค่าเฉลี่ยลักษณะที่สนใจศึกษาจากตัวอย่างที่เลือกมาเป็นตัวแทนจากประชากรที่หนึ่ง
	\bar{X}_2	แทน	ค่าเฉลี่ยลักษณะที่สนใจศึกษาจากตัวอย่างที่เลือกมาเป็นตัวแทนจากประชากรที่สอง

2.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 คำนวณจากสูตร (Ferguson. 1966 : 290)

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

เมื่อ	MS_B	แทน	Mean Square ระหว่างกลุ่ม
	MS_W	แทน	Mean Square ภายในกลุ่ม

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงใช้ Scheffe's Test for Multiple Comparisons ตรวจสอบความแตกต่างระหว่างคู่ (Ferguson. 1966 : 296) จากสูตร

$$CVd = \sqrt{(K-1)(F^*)(MS_{H.})(1/n_k + 1/n_j)}$$

เมื่อ	K	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	F*	แทน	ค่า F ที่เปิดจากตาราง
	MSw	แทน	ค่า Mean Square ภายในกลุ่ม
	n_k, n_j	แทน	จำนวนหน่วยตัวอย่างในแต่ละกลุ่มตัวอย่างต่างๆ

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์เนื้อหาและการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านทางสถานีโทรทัศน์ช่องไอทีวี เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) ทำการเก็บข้อมูลจาก 3 แหล่งคือ 1) ข้อมูลจากรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านทางสถานีโทรทัศน์ช่องไอทีวี ของวันอังคารที่ 5 มกราคม ถึงวันศุกร์ที่ 30 มิถุนายน 2543 2) ข้อมูลจากแบบสอบถามประชาชนทั่วไปในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน และ 3) ข้อมูลจากการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในเรื่องร้องเรียนผ่านรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน จำนวน 18 หน่วยงาน ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS จากนั้นทำการสรุปผลการวิจัยนำเสนอผลการวิจัยในรูปของตารางและการบรรยายประกอบ โดยเรียงลำดับผลการวิจัยดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาของรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน ทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของหน่วยงานที่รับผิดชอบกับเรื่องร้องเรียนผ่านรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาของรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน ทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี

รายการทอล์กโชว์ชาวบ้านทางสถานีโทรทัศน์ช่องไอทีวี ซึ่งออกอากาศเป็นประจำทุกวันเวลาประมาณ 19.45 น. ความยาว 3 นาที ผู้วิจัยเริ่มทำการเก็บข้อมูลโดยการติดตามชมรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม - 30 มิถุนายน 2543 รวม 6 เดือน แต่ในช่วงวันที่ 1 มกราคม 2543 เป็นช่วงที่มีเหตุการณ์สำคัญคือเป็นช่วงของปีที่เข้าสู่ปี ค.ศ.2000 ซึ่งในช่วงนี้สื่อมวลชนให้ความสำคัญกับปัญหา Y2K จึงมีรายงานพิเศษเกี่ยวกับ ปี ค.ศ.2000 และการแก้ไขปัญหา Y2K ของประเทศต่าง ๆ รายการทอล์กโชว์ชาวบ้านจึงเริ่มออกอากาศในวันที่ 5 มกราคม ผู้วิจัยจึงเริ่มทำการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันอังคารที่ 5 มกราคม ถึงวันศุกร์ที่ 30 มิถุนายน 2543 ซึ่งมีทั้งหมด 178 ตอน แบ่งออกเป็นช่วงการร้องเรียนในวันอาทิตย์ถึงวันศุกร์ จำนวน 152 ตอน เป็นช่วงติดตามผลในวันเสาร์ จำนวน 22 ตอน และงดออกอากาศ 4 ตอน

ตาราง 2

จำนวนและร้อยละเรื่องที่ร้องทุกข์จำแนกตามประเภทของเรื่องร้องทุกข์

ประเภทของเรื่องร้องทุกข์	จำนวน	ร้อยละ
สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ	26	17.1
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	32	21.1
เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ	21	13.8
สาธารณูปโภคพื้นฐาน	73	48.0
รวม	152	100.0

จากตาราง 2 พบว่าในช่วงตั้งแต่วันอังคารที่ 5 มกราคม ถึงวันศุกร์ที่ 30 มิถุนายน 2543 มีเรื่องร้องเรียนผ่านรายการทุกข์ชาวบ้านทั้งหมด 152 เรื่อง โดยที่เรื่องประเภทสาธารณูปโภคพื้นฐานเป็นเรื่องที่ถูกร้องเรียนมามากที่สุด จำนวน 73 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมาคือเรื่องประเภทความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จำนวน 32 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 21.1 เรื่องประเภทสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ จำนวน 26 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 17.1 และเรื่องประเภทเหตุเดือดร้อนรำคาญใจ จำนวน 21 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 13.8 ตามลำดับ

ตาราง 3

จำนวนและร้อยละเรื่องที่ร้องทุกข์จำแนกตามประเภทของสาธารณูปโภคพื้นฐาน

ประเภทของสาธารณูปโภคพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
ถนน/สะพาน	45	61.6
น้ำประปา	13	17.8
โทรศัพท์	11	15.1
ไฟฟ้า	4	5.5
รวม	73	100.0

จากตาราง 3 พบว่าปัญหาประเภทสาธารณูปโภคพื้นฐานที่ถูกร้องเรียนทั้งหมด จำนวน 73 เรื่อง พบว่าปัญหาเรื่องถนน/สะพาน เป็นปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนเข้ามามากที่สุด จำนวน 45 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 61.6 รองลงมาคือเรื่องน้ำประปา จำนวน 13 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 17.8 เรื่องโทรศัพท์ จำนวน 11 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 15.1 และอีก 4 เรื่องเป็นเรื่องของไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 5.5 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละปัญหาในแต่ละประเภทของสาธารณูปโภคพื้นฐานแล้วพบว่า

1. ปัญหาเรื่องถนน/สะพาน เป็นการร้องเรียนเรื่องถนนชำรุด เป็นหลุมเป็นบ่อ เวลาหน้าฝนมีน้ำท่วมขัง เจาะแฉะ แต่เวลาหน้าร้อน ถนนจะมีฝุ่นมาก รวมทั้งสะพานชำรุด ทำให้การสัญจรไปมาลำบาก และเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง หน่วยงานที่รับผิดชอบหลักประกอบด้วย กรมทางหลวง กรมโยธาธิการ สำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบท และองค์การบริหารส่วนตำบล

2. ปัญหาเรื่องน้ำประปา แบ่งปัญหาออกได้เป็น 3 ประเด็นหลัก คือ

- 2.1 ไม่มีน้ำประปาใช้ ต้องการมีน้ำประปาใช้
- 2.2 น้ำประปาไม่ไหลโดยทางการประปาไม่แจ้งให้ทราบ
- 2.3 ประปาหมู่บ้านที่สร้างทิ้งไว้ไม่สามารถใช้น้ำได้

ปัญหาที่ 2.1 และ 2.2 เป็นความรับผิดชอบของการประปานครหลวงและการประปาส่วนภูมิภาค ขึ้นอยู่กับพื้นที่ว่าอยู่ในเขตความรับผิดชอบของหน่วยงานใด ซึ่งปัญหาที่ 2.2 น้ำประปาไม่ไหลโดยทางการประปาไม่แจ้งให้ทราบนั้น ทางหน่วยงานได้ประสานงานกับบริษัทเอกชน เข้ามาตรวจสอบและซ่อมแซมให้เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ปัญหาหมดไปภายในไม่กี่วัน แต่สำหรับ

ปัญหาที่ 2.1 เป็นปัญหาซึ่งเกิดจากงบประมาณเป็นหลักซึ่งการประปาเองก็พยายามที่จะขยายบริการไปให้ทั่วถึง เพื่อให้ประชาชนมีสิทธิในการใช้น้ำเท่าเทียมกัน แต่ก็ต้องพิจารณาจุดคุ้มทุนเป็นหลักด้วย สำหรับปัญหาที่ 2.3 ประปาหมู่บ้านที่สร้างทิ้งไว้ไม่สามารถใช้น้ำได้ เป็นความรับผิดชอบของกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข

3. ปัญหาเรื่องโทรศัพท์ซึ่งมีทั้งหมด 11 เรื่อง แบ่งได้เป็น 2 ประเด็น คือ

3.1 โทรศัพท์สาธารณะ จำนวน 10 เรื่อง ซึ่งมีทั้งปัญหาโทรศัพท์เสีย มีตู้โทรศัพท์แต่ไม่มีเครื่อง และปัญหาไม่มีโทรศัพท์สาธารณะใช้ต้องการมีโทรศัพท์สาธารณะใช้สำหรับปัญหาที่มีแต่ตู้แต่โทรศัพท์แต่ไม่มีเครื่องนั้น จะเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ที่อยู่ห่างไกลโดยองค์การโทรศัพท์ได้จัดทำโครงการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบท ซึ่งองค์การโทรศัพท์นำตู้ไปตั้งไว้ก่อนแต่ยังมีปัญหาทางอุปกรณ์และเทคนิค จึงยังไม่สามารถนำเครื่องโทรศัพท์ไปติดตั้งได้

3.2 ค่าโทรศัพท์แพงผิดปกติ จำนวน 1 เรื่อง

หน่วยงานที่รับผิดชอบปัญหาทั้ง 11 เรื่องนี้ คือ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

4. ปัญหาเรื่องไฟฟ้า ซึ่งมีทั้งหมด 4 เรื่อง แบ่งได้เป็น 2 ประเด็น คือ

4.1 ชาวบ้านไม่มีไฟฟ้าใช้ และต้องการไฟฟ้าใช้ จำนวน 3 เรื่อง

4.2 ค่าไฟฟ้าแพงผิดปกติ จำนวน 1 เรื่อง

หน่วยงานที่รับผิดชอบปัญหาทั้ง 4 เรื่องนี้ คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ตาราง 4

จำนวนเรื่องร้องทุกข์ในช่วงติดตามผลจำแนกตามประเภทของเรื่องร้องทุกข์

ประเภทของเรื่องร้องทุกข์	ได้รับการแก้ไข	ประชาชนร้องเรียนเป็นครั้งที่ 2	ได้รับคำชี้แจง	รวม
สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ	-	2 (100.0)	-	2 (100.0)
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	4 (100.0)	-	-	4 (100.0)
เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ	3 (75.0)	1 (25.0)	-	4 (100.0)
สาธารณูปโภคพื้นฐาน				
• ถนน/สะพาน	5 (83.3)	1 (16.7)	-	6 (100.0)
• น้ำประปา	2 (66.7)	-	1 (33.3)	3 (100.0)
• โทรศัพท์	2 (66.7)	1 (33.3)	-	3 (100.0)
• ไฟฟ้า	-	-	-	-
รวม	16 (72.7)	5 (22.7)	1 (4.4)	22 (100.0)

จากตาราง 4 แสดงจำนวนเรื่องที่ออกอากาศในช่วงติดตามผลในทุกวันเสาร์ ซึ่งจะเป็นช่วงที่นำเสนอผลการแก้ไขของหน่วยงานที่รับผิดชอบ และเปิดโอกาสให้หน่วยงานที่รับผิดชอบออกมาชี้แจงถึงสาเหตุที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้ รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนร้องเรียนเป็นครั้งที่ 2 ถึงปัญหาที่เคยร้องเรียนออกอากาศไปแล้วแต่ไม่ได้รับการแก้ไขชี้แจงจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ ซึ่งผลการศึกษา พบว่าจากจำนวนเรื่องที่ออกอากาศในช่วงติดตามผล จำนวน 22 ตอน พบว่าเป็นเรื่องที่ได้รับการแก้ไข 16 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 72.7 เป็นเรื่องที่ประชาชนร้องเรียนเป็นครั้งที่ 2 จำนวน 5 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 22.7 และเป็นเรื่องที่ได้รับการชี้แจงจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ จำนวน 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 4.4

เมื่อพิจารณาตามประเภทของเรื่องราวยุทธที่ร้องทุกข์พบว่า ปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ ถูกออกอากาศในช่วงติดตามผล จำนวน 2 ตอน และทั้ง 2 ตอนประชาชนออกมาร้องเรียนเป็นครั้งที่ 2 พบว่ายังไม่มีหน่วยงานใดออกมารับผิดชอบและแก้ไขปัญหาเลย สำหรับปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินซึ่งออกอากาศในช่วงติดตามผล จำนวน 4 ตอน และทั้ง 4 ตอน ได้รับการแก้ไขเรียบร้อยดี สำหรับปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญใจออกอากาศในช่วงติดตามผล จำนวน 4 ตอน มี 3 ตอนที่ได้รับการแก้ไขเรียบร้อยดี แต่มี 1 ตอนที่ประชาชนออกมาร้องเรียนเป็นครั้งที่ 2 ว่ายังไม่มีหน่วยงานใดออกมารับผิดชอบและแก้ไขปัญหาเลย สำหรับปัญหาสาธารณูปโภคพื้นฐานซึ่งมีทั้ง

หมด 4 ประเภท พบว่า ปัญหาเรื่องถนน/สะพาน ออกอากาศในช่วงติดตามผล จำนวน 6 ตอน มี 5 ตอนที่ได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว แต่มี 1 ตอนที่ประชาชนออกมาร้องเรียนเป็นครั้งที่ 2 ว่ายังไม่มีหน่วยงานใดออกมารับผิดชอบและแก้ไขปัญหาเลย สำหรับปัญหาน้ำประปาซึ่งออกอากาศในช่วงติดตามผลจำนวน 3 ตอน มี 2 ตอนที่ได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว และมี 1 ตอน ที่หน่วยงานที่รับผิดชอบออกมายืนยันว่าปัจจุบันไม่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานแล้ว เป็นเรื่องของประปาหมู่บ้านที่ประชาชนในหมู่บ้านต้องบริหารและรับผิดชอบกันเอง สำหรับเรื่องโทรศัพท์ซึ่งออกอากาศในช่วงติดตามผลจำนวน 3 ตอน มี 2 ตอนที่ได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว และมี 1 ตอนประชาชนออกมาร้องเรียนเป็นครั้งที่ 2 ว่าองค์การโทรศัพท์ยังไม่มาแก้ไขปัญหา

ตาราง 5

เปรียบเทียบจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องราวที่ได้รับการแก้ไข
จำแนกตามประเภทของเรื่องราวร้องทุกข์

ประเภทของเรื่องราวร้องทุกข์	จำนวนเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องที่ได้รับการแก้ไข/ชี้แจง	ร้อยละของเรื่องราวที่ได้รับการแก้ไข
สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ	26	-	-
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	32	4	12.5
เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ	21	3	14.3
สาธารณูปโภคพื้นฐาน			
• ถนน/สะพาน	45	5	11.1
• น้ำประปา	13	3	23.1
• โทรศัพท์	11	2	18.2
• ไฟฟ้า	4	-	-
รวม	152	17	11.2

ตาราง 5 เป็นตารางแสดงการเปรียบเทียบระหว่างจำนวนเรื่องราวที่ร้องทุกข์และเรื่องราวที่ได้รับการแก้ไข จำแนกตามประเภทของเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ปัญหาสาธารณูปโภคพื้นฐานเรื่องน้ำประปาเป็นปัญหาที่ได้รับการแก้ไขสูงสุดคือมีเรื่องร้องเรียนจำนวน 13 เรื่อง และได้รับการแก้ไขชี้แจงจำนวน 3 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 23.1 รองลงมาคือปัญหา

สาธารณูปโภคพื้นฐานเรื่องโทรศัพท์ ซึ่งมีการร้องเรียนจำนวน 11 เรื่อง ได้รับการแก้ไขแล้วจำนวน 2 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 18.2 รองลงมาคือปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญใจ ซึ่งมีการร้องเรียนจำนวน 21 เรื่อง ได้รับการแก้ไขแล้วจำนวน 3 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 14.3 ตามลำดับ และผลการศึกษายังพบอีกว่าปัญหาประเภทสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ และปัญหาประเภทไฟฟ้า เป็นปัญหาที่ไม่ได้รับการแก้ไขหรือชี้แจงเลย โดยที่ปัญหาประเภทสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ มีเรื่องร้องเรียนมาทั้งหมด 26 เรื่อง และปัญหาประเภทไฟฟ้ามีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด 4 เรื่อง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับรายการทุกข์ชาวบ้าน

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับรายการทุกข์ชาวบ้าน แบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชน
- ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเปิดรับชมรายการทุกข์ชาวบ้าน ทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี
- ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของประชาชนต่อรายการทุกข์ชาวบ้าน
- ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้
- ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชน

ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ในการร้องเรียนผ่านรายการทุกข์ชาวบ้าน รายละเอียดแสดงดังตาราง 6-10

เพศ

ตาราง 6

จำนวนและร้อยละของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	174	43.5
หญิง	226	56.5
รวม	400	100.0

จากตาราง 6 พบว่าประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เป็นหญิงมากกว่าชาย โดยเป็นหญิง 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 และอีก 174 คน เป็นชาย คิดเป็นร้อยละ 43.5

อายุ

ตาราง 7

จำนวนและร้อยละของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	44	11.0
21 - 30 ปี	174	43.5
31 - 40 ปี	114	28.5
41 - 50 ปี	42	10.5
51 ปีขึ้นไป	26	6.5
รวม	400	100.0

จากตาราง 7 พบว่าประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เป็นผู้ที่มียุ 21-30 ปี จำนวนมากที่สุด คือ 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมาคือ อายุ 31-40 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 และมีอายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 ตามลำดับ

การศึกษา

ตาราง 8

จำนวนและร้อยละของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	16	4.0
มัธยมศึกษา / ปวช.	67	16.8
อนุปริญญา / ปวส.	49	12.2
ปริญญาตรี	231	57.8
สูงกว่าปริญญาตรี	37	9.2
รวม	400	100.0

จากตาราง 8 พบว่าประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด คือ 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 รองลงมา คือ มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา / ปวช. จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 และ มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา / ปวส. จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 ตามลำดับ

อาชีพ

ตาราง 9

จำนวนและร้อยละของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน / นักศึกษา	90	22.5
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	155	38.8
พนักงานบริษัท	85	21.3
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	35	8.8
กรรมกร / หาบเร่ / พ่อค้า แม่ค้า / รับจ้าง	26	6.5
อื่น ๆ	9	2.3
รวม	400	100.0

จากตาราง 9 พบว่าประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน มีอาชีพเป็นข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ มากที่สุดคือ จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมาคือ เป็นนักเรียน / นักศึกษา จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 และเป็นพนักงานบริษัท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 ตามลำดับ ส่วนอาชีพอื่น ๆ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอาชีพเป็นแม่บ้าน และว่างงาน

ประสบการณ์การร้องเรียนผ่านรายการทุกข์ชาวบ้าน

ตาราง 10

จำนวนและร้อยละของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
จำแนกตามประสบการณ์การร้องเรียนผ่านรายการทุกข์ชาวบ้าน

ประสบการณ์การร้องเรียนผ่านรายการทุกข์ชาวบ้าน	จำนวน	ร้อยละ
เคย ร้องเรียนผ่านรายการทุกข์ชาวบ้าน	48	12.0
ไม่เคย ร้องเรียนผ่านรายการทุกข์ชาวบ้าน	352	88.0
รวม	400	100.0

จากตาราง 10 พบว่าประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่ไม่เคยร้องเรียนผ่านรายการทุกข์ชาวบ้าน จำนวน 352 คน คิดเป็นร้อยละ 88.8 มีเพียง 48 คน ที่เคยร้องเรียนผ่านรายการทุกข์ชาวบ้าน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 12.0

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเปิดรับชมรายการทุกซ์ชาวบ้าน ทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี
 พฤติกรรมการเปิดรับชมรายการทุกซ์ชาวบ้าน ทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี ประกอบด้วย
 รายละเอียดแสดงดังตาราง 11-15

ประสบการณ์การรับชมรายการทุกซ์ชาวบ้าน

ตาราง 11

จำนวนและร้อยละของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
 จำแนกตามประสบการณ์การรับชมรายการทุกซ์ชาวบ้าน

ประสบการณ์การรับชมรายการทุกซ์ชาวบ้าน	จำนวน	ร้อยละ
เคยรับชมรายการทุกซ์ชาวบ้าน	306	76.5
ไม่เคยรับชมรายการทุกซ์ชาวบ้าน	94	23.5
รวม	400	100.0

จากตาราง 11 พบว่าประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เคยรับชมรายการทุกซ์ชาวบ้าน มีจำนวน 306 คน คิดเป็นร้อยละ 76.5 และอีก 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 ไม่เคยรับชมรายการทุกซ์ชาวบ้าน

ความถี่ในการชมรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน

ตาราง 12

จำนวนและร้อยละของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
จำแนกตามความถี่ในการชมรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน

ความถี่ในการชมรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน (ต่อสัปดาห์)	จำนวน	ร้อยละ
ชมทุกวัน (7 ครั้ง/สัปดาห์)	15	4.9
ชมบ่อย ๆ (5 - 6 ครั้ง/สัปดาห์)	35	11.4
ชมบ้าง (3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์)	126	41.2
ไม่ค่อยได้ชม (1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์)	130	42.5
รวม	306	100.0

จากตาราง 12 ประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เคยรับชมรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน จำนวน 306 คน พบว่าเป็นผู้ที่ไม่ค่อยได้ชม (1-2 ครั้ง/สัปดาห์) จำนวนมากที่สุด คือ 130 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมาในปริมาณใกล้เคียงกันคือเป็นผู้ที่ชมบ้าง (3-4 ครั้ง/สัปดาห์) จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 41.2 และชมบ่อย ๆ (5-6 ครั้ง/สัปดาห์) จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 ตามลำดับ แต่ก็มีถึง 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 ที่ชมทุกวัน (7 ครั้ง/สัปดาห์)

ลักษณะในการชมรายการทุกซ์ชาวบ้าน

ตาราง 13

จำนวนและร้อยละของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
จำแนกตามลักษณะในการชมรายการทุกซ์ชาวบ้าน

ลักษณะในการชมรายการทุกซ์ชาวบ้าน	จำนวน	ร้อยละ
ตั้งใจชมตั้งแต่ต้นจนจบ	105	34.3
เลือกชมเฉพาะช่วงที่สนใจ	158	51.6
เปิดทิ้งไว้เป็นเพื่อน	43	14.1
รวม	306	100.0

จากตาราง 13 ประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เคยรับชมรายการทุกซ์ชาวบ้าน จำนวน 306 คน พบว่าประชาชนมีลักษณะในการชมรายการทุกซ์ชาวบ้านแบบเลือกชมเฉพาะช่วงที่สนใจ มีปริมาณมากที่สุด คือ 158 คน คิดเป็นร้อยละ 51.6 รองลงมาคือตั้งใจชมตั้งแต่ต้นจนจบ จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 และอีก 43 คน เปิดทิ้งไว้เป็นเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 14.1 ตามลำดับ

ระยะเวลาที่ติดตามชมรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน

ตาราง 14

จำนวนและร้อยละของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
จำแนกตามระยะเวลาที่ติดตามชมรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน

ระยะเวลาที่ติดตามชมรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน	จำนวน	ร้อยละ
เริ่มชมตั้งแต่วันแรกที่ออกอากาศ	46	15.0
ชมมาประมาณ 7 - 12 เดือน	55	18.0
ชมมาประมาณ 5 - 6 เดือน	60	19.6
ชมมาประมาณ 3 - 4 เดือน	76	24.8
เพิ่งชมประมาณ 1 - 2 เดือน	69	22.6
รวม	306	100.0

จากตาราง 14 ประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เคยรับชมรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน จำนวน 306 คน พบว่าเป็นผู้ที่ชมมาประมาณ 3-4 เดือน มากที่สุด คือ 76 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 รองลงมาในปริมาณใกล้เคียงกันคือ เพิ่งชมประมาณ 1-2 เดือน จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 ชมมาประมาณ 5-6 เดือน จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 และชมมาประมาณ 7-12 เดือน จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 ตามลำดับ โดยพบว่ามีถึง 46 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 ที่เริ่มชมตั้งแต่วันแรกที่ออกอากาศ

ระดับของการเปิดรับชมรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน

ตาราง 15

จำนวนและร้อยละของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
จำแนกตามระดับของการเปิดรับชมรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน

ระดับของการเปิดรับชมรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำ (3-5 คะแนน)	38	12.4
ปานกลาง (6-9 คะแนน)	169	55.2
สูง (10-12 คะแนน)	99	32.4
รวม	306	100.0

จากตาราง 15 ประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เคยรับชมรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน จำนวน 306 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีระดับของการเปิดรับชมรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านในระดับปานกลางคือรับชมรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านบ้างมีลักษณะการรับชมแบบเลือกชมเฉพาะช่วงที่สนใจ และรับชมมานานพอสมควร (ประมาณ 7-12 เดือน) มีจำนวนมากที่สุด คือ 169 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 รองลงมาคือเป็นผู้ที่มีระดับของการเปิดรับชมรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านในระดับสูงคือ รับชมรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านบ่อยมีลักษณะการรับชมแบบตั้งใจชมตั้งแต่ต้นจนจบ และรับชมมาตั้งแต่วันแรกที่ออกอากาศ มีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4 และเป็นผู้ที่มีระดับของการเปิดรับชมรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านในระดับต่ำคือไม่ค่อยได้รับชมรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน มีลักษณะการรับชมแบบเปิดทิ้งไว้เป็นเพื่อน และรับชมมาไม่นาน (ประมาณ 1-2 เดือน) มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของประชาชนต่อรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน

ตาราง 16

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ของคะแนนความคิดเห็นของประชาชน
ที่มีต่อรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน

ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับส่วนรวมในด้านสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ,ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน,เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ, สาธารณูปโภคพื้นฐาน (ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทรศัพท์, ถนน/สะพาน) ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาแก้ไข	4.66	0.51	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. จากคำถามข้อที่ 1 ถ้าไม่ได้ผลตอบรับ ควรร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรศัพท์ วิทยุ หนังสือพิมพ์	4.39	0.63	เห็นด้วย
3. สื่อมวลชนที่เป็นตัวแทนในการร้องทุกข์ได้ดีที่สุด คือ สื่อโทรศัพท์ เพราะจะให้ทั้งภาพและเสียง มีผู้ชมจำนวนมาก	4.41	0.64	เห็นด้วย
4. สถานีโทรทัศน์ช่องไอทีวี เสนอข่าวที่น่าเชื่อถือ รวดเร็วทันใจ	4.16	0.69	เห็นด้วย
5. รายการทอล์กโชว์ชาวบ้านที่ออกอากาศในช่วงข่าวประจำวัน ทำให้การเผยแพร่ข่าวสารเป็นไปได้อย่างกว้างขวางทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด	4.08	0.71	เห็นด้วย
6. การร้องเรียนผ่านสื่อโทรศัพท์ทำให้เกิดผลตอบรับที่รวดเร็วกว่าการร้องเรียนผ่านสื่ออื่น เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์	4.14	0.75	เห็นด้วย
7. "ช่วงติดตามผล" ของรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน ที่ออกอากาศทุกวันเสาร์ เป็นช่วงที่เปิดโอกาสให้หน่วยงานที่รับผิดชอบสร้างผลงานให้ประชาชนรับรู้ หรือแจ้งข้อขัดข้องให้ทราบถ้าแก้ไขปัญหาไม่ได้	4.03	0.71	เห็นด้วย

ตาราง 16 (ต่อ)

ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
8. ช่วงเวลาที่ออกอากาศของรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน (ประมาณ 19.45 น.) เหมาะสมดีแล้ว	3.93	0.76	เห็นด้วย
9. การเปิดโอกาสให้ชาวบ้านร้องทุกข์ออกอากาศด้วยตัวเอง ทำให้เห็นถึงอารมณ์ และความเดือดร้อนที่แท้จริง	4.29	0.71	เห็นด้วย
10. การร้องเรียนผ่านรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านทำให้หน่วยงานที่รับผิดชอบได้รับทราบถึงปัญหาของประชาชน	4.20	0.69	เห็นด้วย
11. การเสนอเรื่องราวของรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านทำให้ได้รับรู้เรื่องราวที่ต้องปรับปรุงแก้ไข	4.20	0.56	เห็นด้วย
12. ถ้ามีปัญหาเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ หรือความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน หรือเหตุเดือดร้อนรำคาญใจ หรือสาธารณูปโภคพื้นฐาน (ไฟฟ้า น้ำประปา, โทรศัพท์, ถนน/สะพาน) ควรให้รายการทอล์กโชว์ชาวบ้านเป็นสื่อกลางร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	4.25	0.65	เห็นด้วย
13. การร้องเรียนผ่านสื่อโทรทัศน์ ทำให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รวดเร็วยิ่งขึ้น	4.13	0.74	เห็นด้วย
14. รายการทอล์กโชว์ชาวบ้านให้ผลดีต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการติดตามแก้ไขปัญหา	4.07	0.73	เห็นด้วย
15. รายการทอล์กโชว์ชาวบ้านช่วยให้ประชาชนมีที่พึ่ง โดยผ่านสื่อโทรทัศน์ช่องไอทีวี ถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	4.22	0.64	เห็นด้วย
16. รายการทอล์กโชว์ชาวบ้านควรดำเนินต่อไป เพราะเป็นสื่อกลางในการร้องทุกข์ให้เกิดการแก้ปัญหาให้ได้	4.40	0.59	เห็นด้วย
รวม	4.22	0.38	เห็นด้วย

จากตาราง 16 พบว่าประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถาม 400 คน โดยรวมมีความคิดเห็นต่อรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 4.22$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ

พบว่าประชาชนเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับส่วนรวมในด้านสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน, เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ, สาธารณูปโภคพื้นฐาน (ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทรศัพท์, ถนน/สะพาน) ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาแก้ไข ($\bar{X} = 4.66$) รองลงมาในระดับเห็นด้วยคือ สื่อมวลชนที่เป็นตัวแทนในการร้องทุกข์ได้ดีที่สุด คือ สื่อโทรทัศน์ เพราะจะให้ทั้งภาพและเสียง มีผู้ชมจำนวนมาก ($\bar{X} = 4.41$) และรายการทุกชาวบ้านควรดำเนินต่อไป เพราะเป็นสื่อกลางในการร้องทุกข์ให้เกิดการแก้ปัญหาให้ได้ ($\bar{X} = 4.40$) ส่วนในเรื่องช่วงเวลาที่ยื่นข้อคิดเห็นของรายการทุกชาวบ้าน (ประมาณ 19.45 น.) เหมาะสมดีแล้วนั้น ประชาชนมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ($\bar{X} = 3.93$) ส่วนในข้ออื่น ๆ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในทุกข้อ

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานของการวิจัยสำหรับในส่วนของการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับรายการทุกชาวบ้าน ประกอบด้วยสมมติฐาน 3 ข้อ คือ

1. ประชาชนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ อันประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกัน ทำให้มีความคิดเห็นต่อรายการทุกชาวบ้านแตกต่างกัน
2. ประชาชนที่เคยและไม่เคยมีประสบการณ์ในการร้องทุกข์ผ่านรายการทุกชาวบ้าน จะมีความคิดเห็นต่อรายการทุกชาวบ้านแตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีพฤติกรรมการเปิดรับชมรายการทุกชาวบ้านที่แตกต่างกัน ทำให้มีความคิดเห็นต่อรายการทุกชาวบ้านแตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ประชาชนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ อันประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกัน ทำให้มีความคิดเห็นต่อรายการทุกชาวบ้านแตกต่างกัน

ประกอบด้วย 4 สมมติฐานย่อย คือ

1. ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันทำให้มีความคิดเห็นต่อรายการทุกชาวบ้านแตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันทำให้มีความคิดเห็นต่อรายการทุกชาวบ้านแตกต่างกัน

3. ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกันทำให้มีความคิดเห็นต่อรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านแตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันทำให้มีความคิดเห็นต่อรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านแตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันทำให้มีความคิดเห็นต่อรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านแตกต่างกัน

ตาราง 17

การทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศกับความคิดเห็นต่อรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	p-value
• ชาย	174	4.22	0.39	-0.044	0.965
• หญิง	226	4.22	0.38		
รวม	400	4.22	0.38		

ตาราง 17 เป็นผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันทำให้มีความคิดเห็นต่อรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านแตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า เพศที่ต่างกันไม่ได้ทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นต่อรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านแตกต่างกัน โดยที่ประชาชนเพศชายและเพศหญิงต่างก็มีความคิดเห็นต่อรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านในระดับเห็นด้วย ด้วยค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.22$ เท่ากัน

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.2 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันทำให้มีความคิดเห็นต่อรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านแตกต่างกัน

ตาราง 18

การทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุกับความคิดเห็นต่อรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	F	p-value
• ต่ำกว่า 21 ปี	44	4.18	0.42	0.972	0.423
• 21 - 30 ปี	174	4.19	0.39		
• 31 - 40 ปี	114	4.26	0.34		
• 41 - 50 ปี	42	4.28	0.41		
• 51 ปีขึ้นไป	26	4.21	0.44		
รวม	400	4.22	0.38		

ตาราง 18 เป็นผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.2 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันทำให้มีความคิดเห็นต่อรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านแตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า อายุที่แตกต่างกันมิได้ทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นต่อรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านแตกต่างกัน โดยที่ประชาชนที่มีอายุในช่วงต่าง ๆ ต่างก็มีความคิดเห็นต่อรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านในระดับเห็นด้วยทั้งสิ้น

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.3 ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกันทำให้มีความคิดเห็นต่อรายการทุกข์ชาวบ้านแตกต่างกัน

ตาราง 19

การทดสอบความแตกต่างระหว่างการศึกษากับความคิดเห็นต่อรายการทุกข์ชาวบ้าน

การศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	F	p-value
• ประถมศึกษา	16	4.25	0.40	2.204	0.068
• มัธยมศึกษา / ปวช.	67	4.32	0.42		
• อนุปริญญา / ปวส.	49	4.13	0.33		
• ปริญญาตรี	231	4.22	0.37		
• สูงกว่าปริญญาตรี	37	4.14	0.42		
รวม	400	4.22	0.38		

ตาราง 19 เป็นผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.3 ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกันทำให้มีความคิดเห็นต่อรายการทุกข์ชาวบ้านแตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า การศึกษาที่แตกต่างกันมิได้ทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นต่อรายการทุกข์ชาวบ้านแตกต่างกัน โดยที่ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับต่าง ๆ ต่างก็มีความคิดเห็นต่อรายการทุกข์ชาวบ้านในระดับเห็นด้วยทั้งสิ้น

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.4 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันทำให้มีความคิดเห็นต่อรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านแตกต่างกัน

ตาราง 20

การทดสอบความแตกต่างระหว่างอาชีพกับความคิดเห็นต่อรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน

อาชีพ	n	\bar{X}	S.D.	F	p-value
• นักเรียน / นักศึกษา	90	4.12	0.39	2.108	0.064
• ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	155	4.23	0.35		
• พนักงานบริษัท	85	4.23	0.40		
• ประกอบธุรกิจส่วนตัว	35	4.35	0.40		
• กรรมกร / ทหาร / พ่อค้า แม่ค้า / รับจ้าง	26	4.25	0.42		
• อื่น ๆ (แม่บ้าน , ว่างาน)	9	4.25	0.51		
รวม	400	4.22	0.38		

ตาราง 20 เป็นผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.4 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันทำให้มีความคิดเห็นต่อรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านแตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมิได้ทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นต่อรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านแตกต่างกัน โดยที่ประชาชนที่มีอาชีพต่าง ๆ ต่างก็มีความคิดเห็นต่อรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านในระดับเห็นด้วยทั้งสิ้น

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ประชาชนที่เคยและไม่เคยมีประสบการณ์ในการร้องทุกข์ผ่านรายการทุกข์ชาวบ้าน จะมีความคิดเห็นต่อรายการทุกข์ชาวบ้านแตกต่างกัน

ตาราง 21

การทดสอบความแตกต่างระหว่างประสบการณ์ในการร้องทุกข์
กับความคิดเห็นต่อรายการทุกข์ชาวบ้าน

ประสบการณ์ในการร้องทุกข์	n	\bar{X}	S.D.	t	p-value
• เคย	48	4.19	0.29	-0.577	0.564
• ไม่เคย	352	4.22	0.40		
รวม	400	4.22	0.38		

ตาราง 21 เป็นผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ประชาชนที่เคยและไม่เคยมีประสบการณ์ในการร้องทุกข์ผ่านรายการทุกข์ชาวบ้าน จะมีความคิดเห็นต่อรายการทุกข์ชาวบ้านแตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่เคยและไม่เคยมีประสบการณ์ในการร้องทุกข์ผ่านรายการทุกข์ชาวบ้าน มีความคิดเห็นต่อรายการทุกข์ชาวบ้านไม่แตกต่างกัน โดยประชาชนทั้งสองกลุ่มต่างก็มีความคิดเห็นต่อรายการทุกข์ชาวบ้านในระดับเห็นด้วยทั้งสิ้น

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ประชาชนที่มีพฤติกรรมการเปิดรับชมรายการโทรทัศน์ที่บ้านที่แตกต่างกัน ทำให้มีความคิดเห็นต่อรายการโทรทัศน์ที่บ้านแตกต่างกัน

ตาราง 22

การทดสอบความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับชมรายการโทรทัศน์ที่บ้าน
กับความคิดเห็นต่อรายการโทรทัศน์ที่บ้าน

พฤติกรรมการเปิดรับชมรายการโทรทัศน์ที่บ้าน	n	\bar{X}	S.D.	F	p-value
• เปิดรับระดับต่ำ	38	4.35 ³	0.41	4.39*	0.013
• เปิดรับระดับปานกลาง	169	4.25	0.36		
• เปิดรับระดับสูง	99	4.15 ¹	0.41		
รวม	306	4.22	0.38		

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตาราง 22 เป็นผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ประชาชนที่มีพฤติกรรมการเปิดรับชมรายการโทรทัศน์ที่บ้านที่แตกต่างกัน ทำให้มีความคิดเห็นต่อรายการโทรทัศน์ที่บ้านแตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีพฤติกรรมการเปิดรับชมรายการโทรทัศน์ที่บ้านที่แตกต่างกัน ทำให้มีความคิดเห็นต่อรายการโทรทัศน์ที่บ้านแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยประชาชนที่มีพฤติกรรมการเปิดรับชมรายการโทรทัศน์ที่บ้านในระดับต่ำ ($\bar{X} = 4.35$) จะมีความคิดเห็นต่อรายการโทรทัศน์ที่บ้านสูงกว่าประชาชนที่มีพฤติกรรมการเปิดรับชมรายการโทรทัศน์ที่บ้านในระดับสูง ($\bar{X} = 4.15$) ในขณะที่ประชาชนที่มีพฤติกรรมการเปิดรับชมรายการโทรทัศน์ที่บ้านในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 4.25$) มีความคิดเห็นต่อรายการโทรทัศน์ที่บ้านไม่แตกต่างไปจากประชาชนที่มีพฤติกรรมการเปิดรับชมรายการโทรทัศน์ที่บ้านในระดับต่ำและระดับสูง

สรุปได้ว่าประชาชนที่มีพฤติกรรมการเปิดรับชมต่ำคือไม่ค่อยได้รับชมรายการโทรทัศน์ที่บ้าน มีลักษณะการรับชมแบบเปิดทิ้งไว้เป็นเพื่อน และรับชมมาไม่นาน (ประมาณ 1-2 เดือน) จะมีความรู้สึกที่ดีต่อรายการโทรทัศน์ที่บ้านมากกว่าประชาชนที่มีพฤติกรรมการเปิดรับชมสูงคือประชาชนที่รับชมรายการโทรทัศน์ที่บ้านบ่อยมีลักษณะการรับชมแบบตั้งใจชมตั้งแต่ต้นจนจบและรับชมมาตั้งแต่วันแรกที่ออกอากาศ แต่เมื่อพิจารณาที่ค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อรายการโทรทัศน์

ชาวบ้านของประชาชนที่มีพฤติกรรมการเปิดรับชมรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านในระดับต่ำ ปานกลาง และสูง ต่างก็มีความคิดเห็นต่อรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านในระดับเห็นด้วยเช่นเดียวกัน

เพื่อให้เห็นความแตกต่างชัดเจนขึ้น ผู้วิจัยจึงพิจารณาความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านจำแนกตามพฤติกรรมการเปิดรับชม เป็นรายชื่อ มีรายละเอียดดังตาราง

23

ตาราง 23

ค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน
จำแนกตามพฤติกรรมการเปิดรับชมรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน

ข้อความ	ระดับของพฤติกรรมการเปิดรับชม		
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง
1. เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับส่วนรวมในด้านสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ,ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ,เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ ,สาธารณูปโภคพื้นฐาน (ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทรศัพท์, ถนน/สะพาน) ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาแก้ไข	4.63	4.66	4.62
2. จากคำถามข้อที่ 1 ถ้าไม่ได้ผลตอบรับ ควรร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรศัพท์ วิทยุ หนังสือพิมพ์	4.42	4.36	4.38
3. สื่อมวลชนที่เป็นตัวแทนในการร้องทุกข์ได้ดีที่สุด คือ สื่อโทรทัศน์ เพราะจะให้ทั้งภาพและเสียง มีผู้ชมจำนวนมาก	4.61	4.42	4.29
4. สถานีโทรทัศน์ช่องไอทีวี เสนอข่าวที่น่าเชื่อถือ รวดเร็วทันใจ	4.37	4.19	4.13
5. รายการทอล์กโชว์ชาวบ้านที่ออกอากาศในช่วงข่าวประจำวันทำให้การเผยแพร่ข่าวสารเป็นไปได้อย่างกว้างขวางทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด	4.29	4.12	3.96
6. การร้องเรียนผ่านสื่อโทรทัศน์ทำให้เกิดผลตอบรับที่รวดเร็วกว่าการร้องเรียนผ่านสื่ออื่น เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์	4.39	4.22	4.10

ตาราง 23 (ต่อ)

ข้อความ	ระดับของพฤติกรรมกาารเปิดรับชม		
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง
7. "ช่วงติดตามผล" ของรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน ที่ออกอากาศทุกวันเสาร์ เป็นช่วงที่เปิดโอกาสให้หน่วยงานที่รับผิดชอบสร้างผลงานให้ประชาชนรับรู้ หรือแจ้งข้อขัดข้องให้ทราบถ้าแก้ไขปัญหาไม่ได้	4.11	4.09	3.99
8. ช่วงเวลาที่ออกอากาศของรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน (ประมาณ 19.45 น.) เหมาะสมดีแล้ว	4.18	4.02	3.88
9. การเปิดโอกาสให้ชาวบ้านร้องทุกข์ออกอากาศด้วยตัวเอง ทำให้เห็นถึงอารมณ์ และความเดือดร้อนที่แท้จริง	4.39	4.30	4.30
10. การร้องเรียนผ่านรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านทำให้หน่วยงานที่รับผิดชอบได้รับทราบถึงปัญหาของประชาชน	4.34	4.21	4.12
11. การเสนอเรื่องราวของรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านทำให้ได้รับรู้เรื่องราวที่ต้องปรับปรุงแก้ไข	4.29	4.18	4.20
12. ถ้ามีปัญหาเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ หรือความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน หรือเหตุเดือดร้อนรำคาญใจ หรือสาธารณูปโภคพื้นฐาน (ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทรศัพท์, ถนน/สะพาน) ควรให้รายการทอล์กโชว์ชาวบ้านเป็นสื่อกลางร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	4.26	4.30	4.18
13. การร้องเรียนผ่านสื่อโทรทัศน์ ทำให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รวดเร็วยิ่งขึ้น	4.21	4.15	3.99
14. รายการทอล์กโชว์ชาวบ้านให้ผลดีต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการติดตามแก้ไขปัญหา	4.24	4.11	3.92
15. รายการทอล์กโชว์ชาวบ้านช่วยให้ประชาชนมีที่พึ่ง โดยผ่านสื่อโทรทัศน์ช่องไอทีวี ถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	4.39	4.25	4.11
16. รายการทอล์กโชว์ชาวบ้านควรดำเนินต่อไป เพราะเป็นสื่อกลางในการร้องทุกข์ให้เกิดการแก้ปัญหาให้ได้	4.55	4.48	4.26
รวม	4.35	4.25	4.15

ตาราง 23 แสดงค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อรายการทอล์กโชว์บ้านจាំแนกตามพฤติกรรมกาารเปิดรับชม ซึ่งผลการวิจัยพบว่าโดยรวมประชาชนที่มีระดับกาารเปิดรับชมรายการสูง ($\bar{X} = 4.15$) จะมีคะแนนความคิดเห็นต่ำกว่าประชาชนที่มีการเปิดรับชมต่ำ

($\bar{X} = 4.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าประชาชนที่รับชมรายการบ่อยครั้งหรือมีระดับการเปิดรับสูงจะมีคะแนนความคิดเห็นต่ำกว่าประชาชนที่ไม่ค่อยได้ชมรายการหรือมีระดับการเปิดรับต่ำในทุกข้อ โดยเฉพาะในข้อ 5) รายการทอล์กโชว์ชาวบ้านที่ออกอากาศในช่วงข่าวประจำวันทำให้การเผยแพร่ข่าวสารเป็นไปได้อย่างกว้างขวางทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด ข้อ 8) ช่วงเวลาที่ออกอากาศของรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน (ประมาณ 19.45 น.) เหมาะสมดีแล้ว และ ข้อ 14) รายการทอล์กโชว์ชาวบ้านให้ผลดีต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการติดตามแก้ไขปัญหาเป็นข้อที่ประชาชนเปิดรับชมรายการบ่อยครั้งหรือมีระดับการเปิดรับสูงแต่มีคะแนนความคิดเห็นต่ำกว่าประชาชนที่ไม่ค่อยได้ชมรายการหรือมีระดับการเปิดรับต่ำ

นั่นคือประชาชนที่มีพฤติกรรมการเปิดรับชมสูงคือ รับชมบ่อย มีลักษณะการรับชมแบบตั้งใจชมตั้งแต่ต้นจนจบและรับชมมาตั้งแต่วันแรกที่ออกอากาศจะไม่แน่ใจว่ารายการทอล์กโชว์ชาวบ้านที่ออกอากาศในช่วงข่าวประจำวันจะทำให้การเผยแพร่ข่าวสารเป็นไปได้อย่างกว้างขวางทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด ไม่แน่ใจว่าช่วงเวลาที่ยกอากาศของรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน (ประมาณ 19.45 น.) เหมาะสมดีแล้ว และไม่แน่ใจว่ารายการทอล์กโชว์ชาวบ้านให้ผลดีต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการติดตามแก้ไขปัญหา จึงทำให้ประชาชนกลุ่มที่มีพฤติกรรมการเปิดรับชมสูงมีคะแนนความคิดเห็นต่อรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านต่ำ ในขณะที่ประชาชนที่มีพฤติกรรมการเปิดรับชมต่ำคือไม่ค่อยได้รับชม มีลักษณะการรับชมแบบเปิดทิ้งไว้เป็นเพื่อน และรับชมมาไม่นาน (ประมาณ 1-2 เดือน) มีความคิดเห็นต่อรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านที่ออกอากาศในช่วงข่าวประจำวันว่าจะทำให้การเผยแพร่ข่าวสารเป็นไปได้อย่างกว้างขวางทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด ช่วงเวลาที่ออกอากาศของรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน (ประมาณ 19.45 น.) เหมาะสมดีแล้ว และมีความคิดเห็นว่รายการทอล์กโชว์ชาวบ้านให้ผลดีต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการติดตามแก้ไขปัญหา จึงทำให้ประชาชนที่มีพฤติกรรมการเปิดรับชมรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านในระดับต่ำมีความรู้สึกต่อรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านว่าเป็นรายการที่ดีและมีประโยชน์มากกว่าประชาชนที่มีพฤติกรรมการเปิดรับชมรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านในระดับสูงคือมีการรับชมบ่อย ตั้งใจชมและชมมานานแล้ว

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน มีผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมดจำนวน 59 ชุด คิดเป็นร้อยละ 14.75 พบว่า ประชาชนชาวกรุงเทพมหานครมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม สามารถแยกเป็นประเด็นหลัก ๆ ได้ 7 ข้อ คือ

1. ระยะเวลาในการออกอากาศ

- เพิ่มระยะเวลาการออกอากาศให้มากขึ้น
- เพิ่มช่วงติดตามผลให้มากขึ้น

2. ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องราวที่ถูกร้องเรียนผ่านรายการทุกซ์ชาวบ้าน

- ประชาชนต้องการให้มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องราวที่ร้องทุกข์ก่อนออกอากาศเพราะถ้าร้องเรียนกล่าวอ้างหน่วยงานที่รับผิดชอบผิด ๆ ออกไป จะเป็นการทำลายภาพลักษณ์ของหน่วยงานนั้น ๆ
- ประชาชนต้องการให้มีการประสานงานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบกับเรื่องราวที่ร้องทุกข์นั้นโดยตรง ว่าหน่วยงานใดรับผิดชอบกับเรื่องราวที่ร้องทุกข์นั้น และออกอากาศพร้อม ๆ กับการร้องเรียน พร้อมทั้งออกมาอธิบายถึงปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหานั้นด้วย
- ระบุชื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกับเรื่องราวที่ถูกร้องเรียนให้ชัดเจนในตอนท้ายของรายการ เพื่อไม่ให้ผู้ชมคิดไปเองว่าเป็นความรับผิดชอบของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง ซึ่งอาจจะไม่ถูกต้องก็ได้

3. การใช้อารมณ์และความรุนแรงในการเสนอข่าว

- มีข้อเสนอแนะจากประชาชนว่าในการร้องเรียนบางเรื่องผู้ร้องเรียนใช้อารมณ์และความรุนแรงมากเกินไป ซึ่งสาเหตุอาจเกิดจากผู้ร้องเรียนกำลังเดือดร้อนและโกรธ จึงต้องการให้หน่วยงานของรายการทุกซ์ชาวบ้านช่วยคัดกรอง ให้การนำเสนอมีความสุภาพมากกว่านี้

4. การทำสถิติการร้องเรียน

- มีข้อเสนอแนะจากประชาชนว่าควรมีการทำสถิติการร้องเรียน และสถิติการแก้ไขปัญหิต่าง ๆ ว่าส่วนใหญ่การร้องเรียนเป็นเรื่องใด และมีการแก้ไขมากน้อยเพียงใด รวมทั้งตรวจสอบดูว่าปัญหาที่เคยถูกร้องเรียนไปแล้วถูกร้องเรียนซ้ำหรือไม่ เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงความตั้งใจในการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

5. รูปแบบการนำเสนอ

- ควรมีการปรับปรุงวิธีการนำเสนอที่แปลกใหม่ น่าสนใจมากกว่านี้

6. ปรับปรุงวิธีการร้องทุกข์

- ควรมีหน่วยงานที่ตระเวนรับเรื่องร้องทุกข์ตามสถานที่ต่าง ๆ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ที่ไม่รู้ว่าจะร้องเรียนได้อย่างไรได้มีโอกาสร้องเรียน

7. การให้ความสำคัญกับเรื่องราวที่ร้องทุกข์

- ต้องการให้มีการนำเสนอเหตุการณ์ความเดือดร้อนที่ต้องการการแก้ไขอย่างเร่งด่วนก่อน ไม่จำเป็นต้องเป็นเหตุการณ์เรียงลำดับการร้องเรียนก่อนหน้า

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของหน่วยงานที่รับผิดชอบกับเรื่องราวที่ร้องเรียนผ่านรายการทุกข์ชาวบ้าน

ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของหน่วยงานที่รับผิดชอบกับเรื่องราวที่ร้องเรียนผ่านรายการทุกข์ชาวบ้าน ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบต่อการร้องเรียนของชาวบ้านผ่านรายการทุกข์ชาวบ้านที่ออกอากาศในเดือนมีนาคม 2543 ซึ่งครอบคลุมประเภทของการร้องเรียนทั้ง 4 ประเภท คือ 1) สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ 2) ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 3) เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ 4) สาธารณูปโภคพื้นฐาน (ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทรศัพท์, ถนน/สะพาน) ซึ่งประกอบด้วยหน่วยงานทั้งสิ้น 18 หน่วยงาน โดยมีรายละเอียดของผู้ให้สัมภาษณ์ดังนี้

1. กรมเจ้าท่า คุณชัยพร นิ่มนวล เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ 5
2. กรมที่ดิน คุณชินพรรณ เมฆไพบูลย์ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ 6
3. กรมทางหลวง คุณภาวดี ณ ชัยศรีเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 5
4. กรมโยธาธิการ คุณยุคลธร ท่วมชยันนาม เจ้าหน้าที่ธุรการ 5
5. การประปานครหลวง คุณบุญยัง จันทวงศ์ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 5
6. การประปาส่วนภูมิภาค คุณกุลธิดา กุลถนันทน์ ผู้อำนวยการกองประชาสัมพันธ์
7. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คุณสุวรรณี เกษโกวิท เจ้าหน้าที่ธุรการ 5
8. ที่ทำการประปาจังหวัดปทุมธานี คุณอรุณรัตน์ รัตนคร เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ 6
9. เทศบาล ต.ปากเกร็ด คุณจารุณี ก้อนสันทัด เจ้าหน้าที่ธุรการ 6
10. สำนักงานเขตประเวศ คุณธานี มีศิริ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ 6
11. สำนักงานเขตบางกะปิ คุณณัฐวิมล บุญวิทยา เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ 6
12. สำนักงานเขตบึงกุ่ม คุณพิษณุ คำแสงดี เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ 5
13. กรมชลประทาน คุณกุลรัตน์ สังข์ยัง เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ 6
14. สำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบท คุณมานิต สุขสมบุรณ์ เจ้าหน้าที่ธุรการ 6
15. กรมควบคุมมลพิษ คุณภาณุมาศ ขวัญยืน เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ 6
16. ศาลากลางจังหวัดจันทบุรี คุณไพริน ศิริพันธ์ นักบริหารงานทั่วไป 5
17. ศาลากลางจังหวัดราชบุรี คุณสมนึก เผ่าบุรี นักบริหารงานทั่วไป 5

18. องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย คุณอาทร รูปโฉม เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ 6

จากผลการสัมภาษณ์สามารถสรุปได้เป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ผู้ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมทั้งการให้ความสำคัญ

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเปิดรับรายการทุกข์ชาวบ้าน

ส่วนที่ 3 รูปแบบ ความถูกต้องของข้อมูลที่ออกอากาศผ่านรายการทุกข์ชาวบ้าน

ส่วนที่ 4 ผลดี/ผลเสีย/การดำเนินการ ต่อการร้องเรียนผ่านรายการทุกข์ชาวบ้าน

ส่วนที่ 1 ผู้ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมทั้งการให้ความสำคัญ

ตาราง 24

ผู้ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมทั้งการให้ความสำคัญ

	จำนวน	ร้อยละ
1. หน่วยงานของท่านมีฝ่ายที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนหรือไม่		
• มี	18	100.00
• ไม่มี	-	-
รวม	18	100.0
2. หน่วยงานของท่านมีฝ่ายที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจข่าวเรื่องร้องเรียนจากสื่อมวลชนหรือไม่		
• มี	13	77.2
• ไม่มี	5	22.8
รวม	18	100.0

ตาราง 24 (ต่อ)

	จำนวน	ร้อยละ
3. หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญกับเรื่องราวที่ร้องเรียนผ่านสื่อมวลชนหรือไม่		
• ให้ความสำคัญ	18	100.00
• ไม่ให้ความสำคัญ	-	-
รวม	18	100.0
4. สื่อมวลชนประเภทใดที่มีอิทธิพลต่อหน่วยงานของท่านมากที่สุด		
• วิทยู	-	-
• โทรทัศน์	2	11.1
• หนังสือพิมพ์	5	27.8
• สื่อบุคคล เช่น สมาชิกสภาจังหวัด, องค์การบริหารส่วนจังหวัด, ผู้นำชุมชน	-	-
• อื่น ๆ (สื่อมวลชนทุกประเภทมีอิทธิพลต่อหน่วยงานเท่าเทียมกัน)	11	61.1
รวม	18	100.0
5. ท่านคิดว่าสถานีโทรทัศน์ช่องใด ที่มีอิทธิพลต่อหน่วยงานของท่านเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนมากที่สุด		
• สถานีโทรทัศน์ช่อง 3	-	-
• สถานีโทรทัศน์ช่อง 5	-	-
• สถานีโทรทัศน์ช่อง 7	2	11.1
• สถานีโทรทัศน์ช่องไอทีวี	2	11.1
• อื่น ๆ (สถานีโทรทัศน์ทุกช่องมีอิทธิพลต่อหน่วยงานเท่าเทียมกัน)	14	77.8
รวม	18	100.0

จากตาราง 24 พบว่าหน่วยงานที่ให้สัมภาษณ์ทั้ง 18 หน่วยงานมีฝ่ายที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียน ซึ่งโดยทั่วไปขึ้นอยู่กับฝ่ายประชาสัมพันธ์ หรือสำนักงานเลขานุการ และมี 13

หน่วยงานที่มีฝ่ายที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจข่าวเรื่องร้องเรียนจากสื่อมวลชน คิดเป็นร้อยละ 77.2 โดยที่หน่วยงานที่ไม่มีฝ่ายที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจข่าวเรื่องร้องเรียนจากสื่อมวลชน จำนวน 5 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 22.8 คือ กรมเจ้าท่า กรมที่ดิน กรมทางหลวง ที่ทำการประปา จังหวัดปทุมธานี และเทศบาล ต.ปากเกร็ด

สำหรับการให้ความสำคัญกับเรื่องราวที่ร้องเรียนผ่านสื่อมวลชนนั้น พบว่าทุกหน่วยงานให้ความสำคัญกับเรื่องราวที่ร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน เนื่องจากเป็นสื่อที่ให้ข้อมูลรวดเร็ว และบางครั้งเป็นข้อมูลที่ทางหน่วยงานไม่ทราบมาก่อนและหน่วยงานเข้าไม่ถึง รวมทั้งเป็นสื่อที่เป็นกระบอกเสียงให้กับชุมชน และประชาชนส่วนรวม

สำหรับสื่อมวลชนที่มีอิทธิพลต่อหน่วยงานมากที่สุดนั้น ส่วนใหญ่ตอบว่าสื่อมวลชนทุกประเภทมีอิทธิพลต่อหน่วยงานเท่าเทียมกัน จำนวน 11 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 61.1 รองลงมา คือ สื่อหนังสือพิมพ์ จำนวน 5 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 27.8 คือ กรมโยธาธิการ กรมทางหลวง กรมที่ดิน กรมเจ้าท่า และกรมชลประทาน และสื่อโทรทัศน์ จำนวน 2 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 11.1 คือ สำนักงานเขตประเวศ และศาลากลางจังหวัดราชบุรี

สำหรับสถานีโทรทัศน์ที่มีอิทธิพลต่อหน่วยงานในเรื่องข่าวร้องเรียน พบว่า ส่วนใหญ่ตอบว่าสถานีโทรทัศน์ทุกช่องมีอิทธิพลต่อหน่วยงานเท่าเทียมกัน จำนวน 14 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 77.8 รองลงมาคือ สถานีโทรทัศน์ช่อง 7 จำนวน 2 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 11.1 คือ ศาลากลางจังหวัดราชบุรี และศาลากลางจังหวัดจันทบุรี และในจำนวนเท่ากันของสถานี คือสถานีโทรทัศน์ช่องไอทีวี จำนวน 2 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 11.1 คือ สำนักงานเขตบางกะปิ และสำนักงานเขตบึงกุ่ม

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเปิดรับรายการทอล์คโชว์ชาวบ้าน

ตาราง 25

พฤติกรรมการเปิดรับรายการทอล์คโชว์ชาวบ้าน

	จำนวน	ร้อยละ
1. ส่วนงานที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน มีพฤติกรรมการรับเรื่องร้องเรียนของรายการทอล์คโชว์ชาวบ้านอย่างไร		
• มีบุคลากรคอยตรวจดูรายการทอล์คโชว์ชาวบ้านทางโทรทัศน์ทุกวัน	3	16.7
• มีบุคลากรที่ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของรายการทอล์คโชว์ชาวบ้านเพื่อสอบถามเรื่องที่ถูกร้องเรียนผ่านรายการ	2	11.1
• รวบรวมเอกสารการร้องเรียนที่ทางรายการทอล์คโชว์ชาวบ้านส่งมาให้	13	72.2
รวม	18	100.0
2. ระยะเวลาที่ส่วนงานของท่านได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านรายการทอล์คโชว์ชาวบ้าน		
• เริ่มตั้งแต่วันแรกที่มีรายการทอล์คโชว์ชาวบ้าน	16	88.8
• ประมาณ 7 – 12 เดือน	-	-
• ประมาณ 5 – 6 เดือน	-	-
• ประมาณ 3 – 4 เดือน	2	11.2
รวม	18	100.0

จากตาราง 25 แสดงพฤติกรรมการเปิดรับชมรายการทอล์คโชว์ชาวบ้านพบว่าหน่วยงานที่ให้สัมภาษณ์ทั้ง 18 หน่วยงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการรับเรื่องร้องเรียนของรายการทอล์คโชว์ชาวบ้าน โดยจะรวบรวมเอกสารการร้องเรียนที่ทางรายการทอล์คโชว์ชาวบ้านส่งมาให้ จำนวน 13 หน่วยงาน (ร้อยละ 72.2) รองลงมาคือ มีบุคลากรคอยตรวจดูรายการทอล์คโชว์ชาวบ้านทางโทรทัศน์ทุกวัน จำนวน 3 หน่วยงาน (ร้อยละ 16.7) คือศาลากลางจังหวัดจันทบุรี การประปานครหลวงและกรมโยธาธิการ และมีบุคลากรที่ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของรายการทอล์คโชว์ชาวบ้านเพื่อสอบถามเรื่องที่ถูกร้องเรียนผ่านรายการ จำนวน 2 หน่วยงาน (ร้อยละ 11.1) คือ การประปาส่วนภูมิภาค และองค์การโทรศัพท์แห่ง

ประเทศไทย โดยทั้ง 5 หน่วยงานนี้ให้สัมภาษณ์ว่าถึงแม้ว่าจะมีเจ้าหน้าที่คอยตรวจข่าวร้องทุกข์ หรือมีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่คอยประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของรายการทุกข์ชาวบ้าน แต่ทางรายการทุกข์ชาวบ้านจะส่งหนังสือแจ้งมา และบทโทรทัศน์ในตอนที่เกี่ยวข้องมายังหน่วยงานอีกครั้งหนึ่ง

สำหรับระยะเวลาที่ส่วนงานได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านรายการทุกข์ชาวบ้าน พบว่าส่วนใหญ่ได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านรายการทุกข์ชาวบ้านเริ่มตั้งแต่วันแรกที่มีรายการทุกข์ชาวบ้าน จำนวน 16 หน่วยงาน (ร้อยละ 88.8) และอีก 2 หน่วยงาน (ร้อยละ 11.2) ตอบว่าได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านรายการทุกข์ชาวบ้านมาแล้วประมาณ 3 - 4 เดือน คือ ศาลากลางจังหวัดจันทบุรี และศาลากลางจังหวัดราชบุรี

ส่วนที่ 3 รูปแบบ ความถูกต้องของข้อมูลที่ออกอากาศผ่านรายการทุกข์ชาวบ้าน

จากการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องราวที่ร้องเรียนผ่านรายการทุกข์ชาวบ้านในเรื่องรูปแบบ ความถูกต้องของข้อมูลที่ออกอากาศ พบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ตอบว่าเรื่องร้องเรียนผ่านรายการทุกข์ชาวบ้านที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานนั้นถูกต้องบ้างไม่ถูกต้องบ้าง จำนวน 13 หน่วยงาน (ร้อยละ 72.2) โดยชาวบ้านรายงานตามความเข้าใจของตนว่าความเดือดร้อนนั้นเป็นความรับผิดชอบของหน่วยงานของผู้ให้สัมภาษณ์ แต่ความเป็นจริงเป็นของอีกหน่วยงานหนึ่ง แต่ก็นับได้ว่าความไม่ถูกต้องของข้อมูลนั้นไม่ส่งผลเสียต่อส่วนงานมากนัก และมี 5 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 27.8 ที่ตอบว่าเรื่องร้องเรียนผ่านรายการทุกข์ชาวบ้านที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานนั้นถูกต้อง คือ สำนักงานเขตประเวศ สำนักงานเขตบางกะปิ เทศบาลตำบลปากเกร็ด การประปานครหลวง และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำหรับความคิดเห็นต่อรูปแบบของรายการทุกข์ชาวบ้านที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ร้องทุกข์ด้วยตนเองนั้น พบว่าทุกหน่วยงานมีความคิดเห็นตรงกันว่าเป็นรูปแบบที่ดี ทำให้เห็นภาพความทุกข์ที่แท้จริงของประชาชน หรือคนในสังคมนั้น

ความคิดเห็นต่อช่วงเวลาที่ออกอากาศ (อยู่ในช่วงของการเสนอข่าวประจำวัน) พบว่าทุกหน่วยงานมีความคิดเห็นตรงกันว่าเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสมดี เพราะเป็นช่วงข่าวที่ประชาชนทั่วไปเปิดรับชมอยู่แล้ว ทำให้มีผู้ชมจำนวนมาก แต่ก็มี 1 หน่วยงาน คือ ศาลากลางจังหวัดราชบุรี แสดงความคิดเห็นว่าควรมีการออกอากาศซ้ำในช่วงข่าวภาคเที่ยง หรือข่าวช่วงกลางวันด้วย สำหรับความคิดเห็นที่มีต่อระยะเวลาในการออกอากาศ คือประมาณ 3 นาทีนั้น พบว่าส่วนใหญ่มี

ความคิดเห็นว่าเหมาะสมดีแล้ว แต่มีเพียง 1 หน่วยงานที่แสดงความคิดเห็นว่าระยะเวลาสั้นเกินไป ควรจะขยายระยะออกอากาศให้มากกว่านี้ คือ กรมโยธาธิการ

และสำหรับเรื่องความชัดเจนของเนื้อหาวิทยการนั้น พบว่ามี 15 หน่วยงาน (ร้อยละ 83.4) ที่ตอบว่าชัดเจนดีแล้ว แต่ก็มีถึง 3 หน่วยงาน (ร้อยละ 16.6) ที่ตอบว่ามีบางตอนที่ไมชัดเจน คือ การประชาสัมพันธ์ภูมิภาค ศาลากลางจังหวัดจันทบุรี และศาลากลางจังหวัดตราดบุรี กล่าวคือการเปิดโอกาสให้ชาวบ้านร้องทุกข์ด้วยตนเองทำให้การนำเสนอข้อมูลนำเสนอได้ไม่ครบ การพูดจาตะกุกตะกัก บางครั้งฟังไม่รู้เรื่องเพราะใช้ภาษาถิ่นในการพูด ควรมีการปรับปรุงโดยให้ผู้ประกาศข่าวสรุปสั้น ๆ อีกครั้งหลังจากออกอากาศแล้ว

ส่วนที่ 4 ผลดี/ผลเสีย/การดำเนินการ ต่อการร้องเรียนผ่านรายการทุกข์ชาวบ้าน

ตาราง 26

ผลดี/ผลเสีย/การดำเนินการ ต่อการร้องเรียนผ่านรายการทุกข์ชาวบ้าน

	จำนวน	ร้อยละ
1. การเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ของรายการทุกข์ชาวบ้านมีผลดีต่อหน่วยงานของท่านหรือไม่		
• มี	18	100.0
• ไม่มี	-	-
รวม	18	100.0
2. จากข้อ 1 ถ้ามีผลดี มีผลดีในด้านใด		
• ทำให้ได้รับรู้เรื่องราวที่ต้องปรับปรุงแก้ไขจากสื่อโทรทัศน์	13	72.2
• เป็นการกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงแก้ไขสิ่งที่ได้รับการร้องเรียน	1	5.5
• ทำให้เกิดการพัฒนา ปรับปรุงการทำงานให้เร็วขึ้น	4	22.3
รวม	18	100.0

ตาราง 26 (ต่อ)

	จำนวน	ร้อยละ
3. การเสนอเรื่องร้องทุกข์ของรายการทุกข์ชาวบ้านมีผลเสียต่อหน่วยงานของท่านหรือไม่		
• มี	7	38.9
• ไม่มี	11	61.1
รวม	18	100.0
4. จากข้อ 1 ถ้ามีผลเสีย มีผลเสียในด้านใด		
• ทำให้ภาพลักษณ์ของหน่วยงานท่านเสียหาย	6	85.7
• ทำให้หน่วยงานถูกตำหนิ	1	14.3
• ทำให้เกิดผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงานโดยตรงในด้านค่าจ้าง	-	-
รวม	7	100.0
5. การดำเนินการเมื่อหน่วยงานของท่านได้รับการร้องเรียนผ่านรายการทุกข์ชาวบ้าน		
• รีบแก้ไขทันที	7	38.9
• เฉย ๆ	-	-
• ดำเนินการตามขั้นตอน/ตามระเบียบ	11	61.1
รวม	18	100.0
6. ท่านต้องการให้มีรายการประเภทร้องทุกข์นี้ต่อไปหรือไม่		
• ต้องการ	18	100.0
• ไม่ต้องการ	-	-
รวม	18	100.0

ตาราง 26 (ต่อ)

	จำนวน	ร้อยละ
7. ท่านต้องการให้มีการแก้ไขปรับปรุงในส่วนใดของรายการ		
• ช่วงเวลาที่ออกอากาศ (อยู่ในช่วงของการเสนอข่าวประจำวัน)	1	20.0
• ระยะเวลาในการออกอากาศ (ประมาณ 3 นาที)	1	20.0
• ความชัดเจนของเนื้อหา	3	60.0
• รูปแบบของรายการ	-	-
• เนื้อเรื่องของของเรื่องราวที่ร้องทุกข์	-	-
รวม	5	100.0

จากตาราง 26 เป็นผลการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องราวที่ร้องเรียนผ่านรายการทุกข์ชาวบ้านในเรื่อง ผลดี/ผลเสีย/การดำเนินการต่อการร้องเรียนผ่านรายการทุกข์ชาวบ้าน จำนวน 18 หน่วยงาน พบว่าทุกหน่วยงานมีความคิดเห็นตรงกันว่ารายการทุกข์ชาวบ้านมีผลดีต่อหน่วยงานของตน โดยมีผลดีในด้านทำให้ได้รับรู้เรื่องราวที่ต้องปรับปรุงแก้ไขจากสื่อโทรทัศน์ จำนวนมากที่สุด คือ 13 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 72.2 รองลงมาคือ มีผลดีในด้านทำให้เกิดการพัฒนา ปรับปรุงการทำงานให้เร็วขึ้น จำนวน 4 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 22.3 และมี 1 หน่วยงาน (ร้อยละ 5.5) ที่คิดว่ามีผลดีในด้านเป็นการกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงแก้ไขสิ่งที่ได้รับการร้องเรียน สำหรับผลเสียต่อหน่วยงาน เจ้าหน้าที่จาก 11 หน่วยงาน (ร้อยละ 61.1) ตอบว่ารายการทุกข์ชาวบ้านไม่มีผลเสียกับหน่วยงานของตน แต่ก็มีถึง 7 หน่วยงาน (ร้อยละ 38.9) ที่ตอบว่ารายการทุกข์ชาวบ้านมีผลเสียกับหน่วยงานของตน โดยส่วนใหญ่มีผลเสียในเรื่องการทำให้ภาพลักษณ์ของหน่วยงานเสียหาย จำนวน 6 หน่วยงาน (ร้อยละ 85.7) คือ กรมเจ้าท่า กรมที่ดิน กรมทางหลวง กรมควบคุมมลพิษ กรมชลประทาน และองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย อีก 1 หน่วยงาน ตอบว่าทำให้หน่วยงานถูกตำหนิ (ร้อยละ 14.3) คือการประปาส่วนภูมิภาค

สำหรับการดำเนินการเมื่อหน่วยงานได้รับการร้องเรียนผ่านรายการทุกข์ชาวบ้าน พบว่าส่วนใหญ่จะดำเนินงานตามขั้นตอน/ตามระเบียบ จำนวน 11 หน่วยงาน (ร้อยละ 61.1) ส่วนอีก 7 หน่วยงาน (ร้อยละ 38.9) รีบแก้ไขทันที คือ การประปาส่วนนครหลวง องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย กรมเจ้าท่า กรมโยธาธิการ กรมชลประทาน สำนักงานเขตบางกะปิ และเทศบาล ต.ปากเกร็ด

สำหรับความต้องการที่จะให้มีรายการประเภทร้องทุกข์นี้ต่อไปหรือไม่นั้น พบว่าทุกหน่วยงานมีความคิดเห็นตรงกันว่าควรจะให้มีการร้องทุกข์นี้ต่อไปเพราะเป็นรายการที่ช่วยเป็นกระบอกเสียงให้กับประชาชน และสื่อมวลชนกับหน่วยงานราชการร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหาของประชาชนโดยส่วนรวม และรายการนี้ยังเปิดโอกาสให้ประชาชนร้องทุกข์ด้วยตัวเองผ่านสื่อโทรทัศน์ซึ่งจะช่วยกระตุ้นให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหา

และสำหรับในเรื่องสิ่งที่ต้องการให้มีแก้ไขปรับปรุงรายการทุกข์ชาวบ้าน พบว่า มี 5 หน่วยงานที่ต้องการให้มีการปรับปรุงแก้ไข โดยมี 3 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 60.0 ที่ต้องการให้มีการปรับปรุงเรื่องความชัดเจนของเนื้อหา ประกอบด้วย การประสานภูมิภาค ศาลากลางจังหวัด จันทบุรี และศาลากลางจังหวัดตราด มี 1 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 20.0 คือ ศาลากลางจังหวัดตราด ที่ต้องการให้ปรับปรุงเรื่องช่วงเวลาที่ยื่นเอกสาร โดยต้องการให้มีการยื่นเอกสารในช่วงเช้าภาคเที่ยง หรือช่วงกลางวัน และมี 1 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 20.0 คือ กรมโยธาธิการ ที่ต้องการให้มีการปรับปรุงเรื่องระยะเวลาในการออกอากาศ โดยแสดงความคิดเห็นว่าระยะเวลาสั้นเกินไปควรขยายระยะเวลาออกอากาศให้มากกว่านี้

หน่วยงานทั้ง 18 หน่วยงาน ยังมีความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายการทุกข์ชาวบ้านว่าการแก้ปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนนั้น ถ้าได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้องรวมทั้งได้รับความร่วมมือจากสื่อมวลชนคอยเป็นกระบอกเสียงให้กับประชาชนแล้วจะยิ่งทำให้การแก้ปัญหานั้นสำเร็จลุล่วงได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพราะบางครั้งหน่วยงานราชการไม่สามารถเข้าถึงประชาชนได้ทุกกลุ่มเท่าเทียมกัน และหน่วยงานเองก็ต้องการข้อมูลการร้องเรียนผ่านสื่อมวลชนเพราะการร้องเรียนก็เป็นกระจกส่องตนเองให้เห็นถึงข้อบกพร่องในการทำงาน เพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพและพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการวิเคราะห์เนื้อหาและการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านทางสถานีโทรทัศน์ช่องไอทีวีนั้น ผู้วิจัยได้เลือกรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านเพราะเป็นรายการที่ได้รับรางวัลสื่อสนับสนุนงานคุ้มครองผู้บริโภคสำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ.2541

วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้เพื่อ 1) วิเคราะห์เนื้อหาของรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านที่ออกอากาศเป็นประจำทุกวัน เวลาประมาณ 19.45 น. ทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ประเด็นหลัก คือ สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ, ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน, เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ และสาธารณูปโภคพื้นฐาน (ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทรศัพท์, ถนน/สะพาน) 2) สำรวจความคิดเห็นที่มีต่อรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร 3) สำรวจความคิดเห็นที่มีต่อรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวที่ถูกร้องเรียนผ่านรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน

การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยประชากร 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ได้แก่รายการทอล์กโชว์ชาวบ้านที่ออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์ช่องไอทีวี เป็นประจำทุกวัน เวลาประมาณ 19.45 น. ความยาว 3 นาที เริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่วันอังคารที่ 5 มกราคม ถึงวันศุกร์ที่ 30 มิถุนายน 2543 ซึ่งได้ใช้เวลาในการเก็บข้อมูลเป็นเวลา 6 เดือน รวม 178 ตอน กลุ่มที่ 2 ได้แก่ประชาชนที่พักอาศัยและดำเนินชีวิตประจำวัน ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป จำนวน 400 คน กลุ่มที่ 3 ได้แก่บุคลากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน กำหนดกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 3 นี้ โดยการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ตั้งแต่ระดับซี 5 ขึ้นไปของหน่วยงานที่รับผิดชอบต่อการร้องทุกข์มายังรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านที่ออกอากาศในเดือนมีนาคม 2543 จำนวน 18 หน่วยงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 1) แบบบันทึกเนื้อหารายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน 2) แบบสอบถามประชาชนทั่วไปในเขตกรุงเทพมหานคร แบบสอบถามมีทั้งคำถามที่เป็นแบบปลายเปิด (Open Ended Questionnaire) และ แบบปลายปิด (Closed Ended Questionnaire) ในแบบสอบถามปลายปิดมีลักษณะเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) มี 5 คำตอบให้เลือก โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของประชาชน มีจำนวน 5 ข้อคำถาม ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเปิดรับชมรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน ทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี มีจำนวน

4 ข้อคำถาม ส่วนที่ 3 สอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน มีจำนวน 16 ข้อคำถาม ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด 1 ข้อ 3) แบบสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามพนักงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องรางวัลทอล์กโชว์ที่ออกอากาศทางรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน มีทั้งหมด 23 ข้อคำถาม โดยแบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 สัมภาษณ์เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์ มีจำนวน 2 ข้อคำถาม ส่วนที่ 2 สัมภาษณ์เกี่ยวกับผู้ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมทั้งการให้ความสำคัญ มีจำนวน 5 ข้อคำถาม ส่วนที่ 3 สัมภาษณ์เกี่ยวกับพฤติกรรมการเปิดรับรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน มีจำนวน 2 ข้อคำถาม ส่วนที่ 4 สัมภาษณ์เกี่ยวกับรูปแบบ ความถูกต้องของข้อมูลที่ออกอากาศผ่านรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน มีจำนวน 5 ข้อคำถาม ส่วนที่ 5 สัมภาษณ์เกี่ยวกับผลดี/ผลเสีย/การดำเนินการ ต่อการร้องเรียนผ่านรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน มีจำนวน 9 ข้อคำถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง และนำข้อมูลที่ได้มาแปลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t-test ค่าสถิติ F-test นำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบของตารางและการบรรยายประกอบความเรียง

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์เนื้อหารายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน ทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี

ตอนที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน

ตอนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของหน่วยงานที่รับผิดชอบกับเรื่องรางวัลร้องเรียนผ่านรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน

ตอนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์เนื้อหารายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน ทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี

รายการทอล์กโชว์ชาวบ้านทางสถานีโทรทัศน์ช่องไอทีวี ซึ่งออกอากาศเป็นประจำทุกวันเวลาประมาณ 19.45 น. ความยาว 3 นาที ผู้วิจัยเริ่มทำการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันอังคารที่ 5 มกราคม ถึงวันศุกร์ที่ 30 มิถุนายน 2543 ซึ่งมีทั้งหมด 178 ตอน แบ่งออกเป็นช่วงการร้องเรียนในวันอาทิตย์ถึงวันศุกร์ จำนวน 152 ตอน เป็นช่วงติดตามผลในวันเสาร์ จำนวน 22 ตอน และงดออกอากาศ 4 ตอน

ผลการวิจัยพบว่าในช่วงตั้งแต่วันอังคารที่ 5 มกราคม ถึงวันศุกร์ที่ 30 มิถุนายน 2543 มีเรื่องร้องเรียนผ่านรายการทุกข์ชาวบ้านทั้งหมด 152 เรื่อง โดยที่เรื่องประเภทสาธารณูปโภคพื้นฐานเป็นเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด จำนวน 73 เรื่อง รองลงมาคือเรื่องประเภทความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จำนวน 32 เรื่อง เรื่องประเภทสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ จำนวน 26 เรื่อง และเรื่องประเภทเหตุเดือดร้อนรำคาญใจ จำนวน 21 เรื่อง ตามลำดับ โดยที่ปัญหาประเภทสาธารณูปโภคพื้นฐานที่ถูกร้องเรียนทั้งหมด จำนวน 73 เรื่อง พบว่าปัญหาเรื่องถนน/สะพาน เป็นปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนเข้ามามากที่สุด รองลงมาคือเรื่องน้ำประปา เรื่องโทรศัพท์ และเรื่องไฟฟ้า ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายละเอียดของแต่ละปัญหาในแต่ละประเภทของสาธารณูปโภคพื้นฐานแล้วพบว่า

1. ปัญหาเรื่องถนน/สะพาน เป็นการร้องเรียนเรื่องถนนชำรุด เป็นหลุมเป็นบ่อ เวลาหน้าฝนมีน้ำท่วมขัง เฉอะเฉอะ แต่เวลาหน้าร้อน ถนนจะมีฝุ่นมาก รวมทั้งสะพานชำรุด ทำให้การสัญจรไปมาลำบาก และเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง หน่วยงานที่รับผิดชอบหลักประกอบด้วย กรมทางหลวง กรมโยธาธิการ สำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบท และองค์การบริหารส่วนตำบล

2. ปัญหาเรื่องน้ำประปา แบ่งปัญหาออกได้เป็น 3 ประเด็นหลัก คือ

2.1 ไม่มีน้ำประปาใช้ ต้องการมีน้ำประปาใช้

2.2 น้ำประปาไม่ไหลโดยทางการประปาไม่แจ้งให้ทราบ

2.3 ประปาหมู่บ้านที่สร้างทิ้งไว้ไม่สามารถใช้งานได้

ปัญหาที่ 2.1 และ 2.2 เป็นความรับผิดชอบของการประปานครหลวงและการประปาส่วนภูมิภาค ขึ้นอยู่กับพื้นที่ว่าอยู่ในเขตความรับผิดชอบของหน่วยงานใด ซึ่งปัญหาที่ 2.2 น้ำประปาไม่ไหลโดยทางการประปาไม่แจ้งให้ทราบนั้น ทางหน่วยงานได้ประสานงานกับบริษัทเอกชนเข้ามาตรวจสอบและซ่อมแซมให้เป็นที่เรียบร้อย ปัญหาหมดไปภายในไม่กี่วัน แต่สำหรับปัญหาที่ 2.1 เป็นปัญหาซึ่งเกิดจากงบประมาณ ซึ่งการประปาเองก็พยายามที่จะขยายบริการไปให้ทั่วถึงประชาชน ให้ประชาชนมีสิทธิในการใช้น้ำเท่าเทียมกัน แต่ก็ต้องพิจารณาจัดค้ำทุบประกอบด้วย สำหรับปัญหาที่ 2.3 ประปาหมู่บ้านที่สร้างทิ้งไว้ไม่สามารถใช้น้ำได้ เป็นความรับผิดชอบของกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข

3. ปัญหาเรื่องโทรศัพท์ซึ่งมีทั้งหมด 11 เรื่อง แบ่งได้เป็น 2 ประเด็น คือ

3.1 โทรศัพท์สาธารณะ จำนวน 10 เรื่อง ซึ่งมีทั้งปัญหาโทรศัพท์เสีย มีตู้โทรศัพท์แต่ไม่มีเครื่อง และปัญหาไม่มีโทรศัพท์สาธารณะใช้ต้องการมีโทรศัพท์สาธารณะใช้ สำหรับปัญหามีแต่ตู้แต่โทรศัพท์แต่ไม่มีเครื่องนั้น จะเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ที่อยู่ห่างไกลโดย

องค์การโทรศัพท์ได้จัดทำโครงการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบท ซึ่งองค์การโทรศัพท์นำผู้ไปตั้งไว้ก่อนแต่ยังมีปัญหาทางอุปกรณ์และเทคนิค จึงยังไม่สามารถนำเครื่องโทรศัพท์ไปติดตั้งได้

3.2 ค่าโทรศัพท์แพงผิดปกติ จำนวน 1 เรื่อง

หน่วยงานที่รับผิดชอบปัญหาทั้ง 11 เรื่องนี้ คือ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

4. ปัญหาเรื่องไฟฟ้า ซึ่งมีทั้งหมด 4 เรื่อง แบ่งได้เป็น 2 ประเด็น คือ

4.1 ชาวบ้านไม่มีไฟฟ้าใช้ และต้องการไฟฟ้าใช้ จำนวน 3 เรื่อง

4.2 ค่าไฟฟ้าแพงผิดปกติ จำนวน 1 เรื่อง

หน่วยงานที่รับผิดชอบปัญหาทั้ง 4 เรื่องนี้ คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

สำหรับเรื่องที่ออกอากาศในช่วงติดตามผลในทุกวันเสาร์ ซึ่งจะเป็นช่วงที่นำเสนอผลการแก้ไขของหน่วยงานที่รับผิดชอบ และเปิดโอกาสให้หน่วยงานที่รับผิดชอบออกมาชี้แจงถึงสาเหตุที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้ รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนร้องเรียนเป็นครั้งที่ 2 ถึงปัญหาที่เคยร้องเรียนออกอากาศไปแล้วแต่ไม่ได้รับการแก้ไขชี้แจงจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ ซึ่งผลการศึกษา พบว่าจากจำนวนเรื่องที่ออกอากาศในช่วงติดตามผล จำนวน 22 ตอน พบว่าเป็นเรื่องที่ได้รับการแก้ไข 16 เรื่อง เป็นเรื่องที่ประชาชนร้องเรียนเป็นครั้งที่ 2 จำนวน 5 เรื่อง และเป็นเรื่องที่ได้รับการชี้แจงจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ จำนวน 1 เรื่อง

เมื่อพิจารณาตามประเภทของเรื่องราวที่ร้องทุกข์พบว่า ปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ ซึ่งออกอากาศในช่วงติดตามผล จำนวน 2 ตอน และทั้ง 2 ตอนประชาชนออกมาร้องเรียนเป็นครั้งที่ 2 ว่ายังไม่มีหน่วยงานใดออกมารับผิดชอบและแก้ไขปัญหาเลย สำหรับปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินซึ่งออกอากาศในช่วงติดตามผล จำนวน 4 ตอน และทั้ง 4 ตอน ได้รับการแก้ไขเรียบร้อยดี สำหรับปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญใจออกอากาศในช่วงติดตามผล จำนวน 4 ตอน มี 3 ตอนที่ได้รับการแก้ไขเรียบร้อยดี แต่มี 1 ตอนที่ประชาชนออกมาร้องเรียนเป็นครั้งที่ 2 ว่ายังไม่มีหน่วยงานใดออกมารับผิดชอบและแก้ไขปัญหาเลย สำหรับปัญหาสาธารณูปโภคพื้นฐานซึ่งมีทั้งหมด 4 ประเภท พบว่า ปัญหาเรื่องถนน/สะพาน ออกอากาศในช่วงติดตามผล จำนวน 5 ตอน มี 4 ตอนที่ได้รับการแก้ไขเรียบร้อยดี แต่มี 1 ตอนที่ประชาชนออกมาร้องเรียนเป็นครั้งที่ 2 ว่ายังไม่มีหน่วยงานใดออกมารับผิดชอบและแก้ไขปัญหาเลย สำหรับปัญหาน้ำประปาซึ่งออกอากาศในช่วงติดตามผลจำนวน 3 ตอน มี 2 ตอนที่ได้รับการแก้ไขเรียบร้อยดี และมี 1 ตอน ที่หน่วยงานที่รับผิดชอบออกมาชี้แจงว่าปัจจุบันไม่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานแล้ว เป็นเรื่องของประปาหมู่บ้านที่ประชาชนในหมู่บ้านต้องบริหารและรับผิดชอบกันเอง สำหรับเรื่องโทรศัพท์ซึ่งออกอากาศ

ในช่วงติดตามผลจำนวน 3 ตอน มี 2 ตอนที่ได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว และมี 1 ตอนประชาชนออกมาร้องเรียนเป็นครั้งที่ 2 ว่าองค์การโทรศัพท์ยังไม่มาแก้ไขปัญหา

เมื่อทำการเปรียบเทียบระหว่างจำนวนเรื่องราวที่ร้องทุกข์และเรื่องราวที่ได้รับการแก้ไข จำแนกตามประเภทของเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ปัญหาสาธารณูปโภคพื้นฐาน เรื่องน้ำประปาเป็นปัญหาที่ได้รับการแก้ไขสูงสุดคือมีเรื่องที่ร้องเรียนจำนวน 13 เรื่อง และได้รับการแก้ไขชี้แจงจำนวน 3 เรื่อง รองลงมาคือปัญหาสาธารณูปโภคพื้นฐานเรื่องโทรศัพท์ ซึ่งมีการร้องเรียนจำนวน 11 เรื่อง ได้รับการแก้ไขแล้วจำนวน 2 เรื่อง รองลงมาคือปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญใจ ซึ่งมีการร้องเรียนจำนวน 21 เรื่อง ได้รับการแก้ไขแล้วจำนวน 3 เรื่อง ตามลำดับ และผลการศึกษายังพบอีกว่าปัญหาประเภทสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ และปัญหาประเภทไฟฟ้า เป็นปัญหาที่ไม่ได้รับการแก้ไขหรือชี้แจงเลย โดยที่ปัญหาประเภทสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ มีเรื่องร้องเรียนมาทั้งหมด 26 เรื่อง และปัญหาประเภทไฟฟ้ามีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด 4 เรื่อง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับรายการทุกข์ชาวบ้าน

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับรายการทุกข์ชาวบ้าน แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชน

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเปิดรับชมรายการทุกข์ชาวบ้าน ทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของประชาชนต่อรายการทุกข์ชาวบ้าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชน

ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ในการร้องเรียนผ่านรายการทุกข์ชาวบ้าน ผลการวิจัยพบว่าประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เป็นหญิงมากกว่าชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และส่วนใหญ่ไม่เคยร้องเรียนผ่านรายการทุกข์ชาวบ้าน

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเปิดรับชมรายการทอล์กโชว์ที่บ้าน ทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี

พฤติกรรมการเปิดรับชมรายการทอล์กโชว์ที่บ้าน ทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี พบว่าประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เคยรับชมรายการทอล์กโชว์ที่บ้าน โดยมีถึงจำนวน 306 คน และในจำนวน 306 คนที่เคยรับชมรายการทอล์กโชว์ที่บ้าน พบว่าส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ไม่ค่อยได้ชม (1-2 ครั้ง/สัปดาห์) รองลงมาในปริมาณใกล้เคียงกันคือเป็นผู้ที่ชมบ้าง (3-4 ครั้ง/สัปดาห์) และชมบ่อย ๆ (5-6 ครั้ง/สัปดาห์) ตามลำดับ แต่ก็ยังมีถึง 15 คนที่ชมทุกวัน (7 ครั้ง/สัปดาห์) โดยมีลักษณะในการชมรายการทอล์กโชว์ที่บ้านคือเลือกชมเฉพาะช่วงที่สนใจ มีปริมาณมากที่สุด รองลงมาคือตั้งใจชมตั้งแต่ต้นจนจบและเปิดทิ้งไว้เป็นเพื่อน ตามลำดับสำหรับระยะเวลาที่ติดตามชมรายการทอล์กโชว์ที่บ้าน พบว่าเป็นผู้ชมที่ชมมาประมาณ 3-4 เดือน มากที่สุด รองลงมาในปริมาณใกล้เคียงกันคือ เพิ่งชมประมาณ 1-2 เดือน และชมมาประมาณ 5-6 เดือน ตามลำดับ แต่ก็พบว่า มีถึง 46 คน ที่เริ่มชมตั้งแต่วันแรกที่ออกอากาศ

เมื่อนำข้อมูลพฤติกรรมการเปิดรับชมรายการทอล์กโชว์ที่บ้าน ทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวีทั้ง 3 ข้อ มารวมคะแนนพฤติกรรมการเปิดรับชมรายการ และนำมาเข้าเปรียบเทียบกับเกณฑ์การวัดระดับของการเปิดรับชมรายการทอล์กโชว์ที่บ้าน แล้วพบว่าเป็นผู้ที่มีระดับของการเปิดรับชมรายการทอล์กโชว์ที่บ้านในระดับปานกลางมากที่สุด รองลงมาคือเป็นผู้ที่มีระดับของการเปิดรับชมรายการทอล์กโชว์ที่บ้านในระดับสูง และเป็นผู้ที่มีระดับของการเปิดรับชมรายการทอล์กโชว์ที่บ้านในระดับต่ำตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของประชาชนต่อรายการทอล์กโชว์ที่บ้าน

จากผลการวิจัย พบว่าประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถาม 400 คน โดยรวมมีความคิดเห็นต่อรายการทอล์กโชว์ที่บ้านในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าประชาชนเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับส่วนรวมในด้านสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน, เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ, สาธารณูปโภคพื้นฐาน (ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทรศัพท์, ถนน/สะพาน) ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาแก้ไข รองลงมาในระดับเห็นด้วยคือ สื่อมวลชนที่เป็นตัวแทนในการร้องทุกข์ได้ดีที่สุด คือ สื่อโทรทัศน์ เพราะจะให้ทั้งภาพและเสียง มีผู้ชมจำนวนมาก และต้องการให้รายการทอล์กโชว์ที่บ้านดำเนินต่อไปเพราะเป็นสื่อกลางในการร้องทุกข์ให้เกิดการแก้ปัญหาให้ได้ ส่วนในเรื่องช่วงเวลาที่ออกอากาศของรายการทอล์กโชว์ที่บ้าน (ประมาณ 19.45 น.) เหมาะสมดีแล้วนั้นประชาชนมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ 3.93 ส่วนในข้ออื่น ๆ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในทุกข้อ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของหน่วยงานที่รับผิดชอบกับเรื่องราวที่ร้องเรียนผ่านรายการทุกข์ชาวบ้าน

ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของหน่วยงานที่รับผิดชอบกับเรื่องราวที่ร้องเรียนผ่านรายการทุกข์ชาวบ้าน ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบต่อการร้องเรียนของชาวบ้านผ่านรายการทุกข์ชาวบ้านที่ออกอากาศในเดือนมีนาคม 2543 ซึ่งครอบคลุมประเภทของการร้องเรียนทั้ง 4 ประเภท คือ 1) สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ 2) ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 3) เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ 4) สาธารณูปโภคพื้นฐาน (ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทรศัพท์, ถนน/สะพาน) ซึ่งประกอบด้วยหน่วยงานทั้งสิ้น 18 หน่วยงาน ดังนี้ กรมเจ้าท่า กรมที่ดิน กรมทางหลวง กรมโยธาธิการ การประปานครหลวง การประปาส่วนภูมิภาค การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่ทำการประปาจังหวัด ปทุมธานี เทศบาล ต.ปากเกร็ด สำนักงานเขตประเวศ สำนักงานเขตบางกะปิ สำนักงานเขตบึงกุ่ม กรมชลประทาน สำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบท กรมควบคุมมลพิษ ศาลากลางจังหวัดจันทบุรี ศาลากลางจังหวัดราชบุรี และองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์ แบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ผู้ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมทั้งการให้ความสำคัญ
- ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเปิดรับรายการทุกข์ชาวบ้าน
- ส่วนที่ 3 รูปแบบ ความถูกต้องของข้อมูลที่ออกอากาศผ่านรายการทุกข์ชาวบ้าน
- ส่วนที่ 4 ผลดี/ผลเสีย/การดำเนินการ ต่อการร้องเรียนผ่านรายการทุกข์ชาวบ้าน

ส่วนที่ 1 ผู้ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมทั้งการให้ความสำคัญ

จากผลการศึกษาพบว่าหน่วยงานที่ให้สัมภาษณ์ทั้ง 18 หน่วยงานมีฝ่ายที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียน ซึ่งโดยทั่วไปขึ้นอยู่กับฝ่ายประชาสัมพันธ์ หรือสำนักงานเลขานุการ และมี 13 หน่วยงานที่มีฝ่ายที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจข่าวเรื่องร้องเรียนจากสื่อมวลชน โดยที่หน่วยงานที่ไม่มีฝ่ายที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจข่าวเรื่องร้องเรียนจากสื่อมวลชน จำนวน 5 หน่วยงาน คือ กรมเจ้าท่า กรมที่ดิน กรมทางหลวง ที่ทำการประปาจังหวัดปทุมธานี และเทศบาล ต.ปากเกร็ด

สำหรับการให้ความสำคัญกับเรื่องราวที่ร้องเรียนผ่านสื่อมวลชนนั้น พบว่าทุกหน่วยงานให้ความสำคัญกับเรื่องราวที่ร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน เนื่องจากเป็นสื่อที่ให้ข้อมูลรวดเร็ว และบางครั้งเป็นข้อมูลที่ทางหน่วยงานไม่ทราบมาก่อนและหน่วยงานเข้าไม่ถึง รวมทั้งเป็นสื่อที่เป็น

กระบอกเสียงให้กับชุมชน และประชาชนส่วนรวม สำหรับสื่อมวลชนที่คิดว่ามีอิทธิพลต่อหน่วยงานมากที่สุด ส่วนใหญ่ตอบว่าสื่อมวลชนทุกประเภทมีอิทธิพลต่อหน่วยงานเท่าเทียมกัน (จำนวน 11 หน่วยงาน) แต่ก็มีถึง 5 หน่วยงานที่ตอบว่าสื่อหนังสือพิมพ์เป็นสื่อที่มีอิทธิพลต่อหน่วยงานมากที่สุด และอีก 2 หน่วยงานตอบว่าสื่อโทรทัศน์เป็นสื่อที่มีอิทธิพลต่อหน่วยงานมากที่สุด และสำหรับสถานีโทรทัศน์ที่มีอิทธิพลต่อหน่วยงานในเรื่องข่าวร้องเรียน พบว่า ส่วนใหญ่ตอบว่าสถานีโทรทัศน์ทุกช่องมีอิทธิพลต่อหน่วยงานเท่าเทียมกัน รองลงมาในจำนวนเท่ากันคือ สถานีโทรทัศน์ช่อง 7 และสถานีโทรทัศน์ช่องไอทีวี

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเปิดรับรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน

ผลการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการเปิดรับชมรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านพบว่าหน่วยงานที่ให้สัมภาษณ์ทั้ง 18 หน่วยงาน ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการรับเรื่องร้องเรียนของรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน โดยจะรอเอกสารการร้องเรียนที่ทางรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านส่งมาให้มากที่สุด รองลงมา คือ มีบุคลากรคอยตรวจสอบรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านทางโทรทัศน์ทุกวัน และมีบุคลากรที่ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านเพื่อสอบถามเรื่องที่ถูกร้องเรียนผ่านรายการ โดยที่ถึงแม้ว่าหน่วยงานจะมีเจ้าหน้าที่คอยตรวจข่าวร้องทุกข์หรือมีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่คอยประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน แต่ทางรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านจะส่งหนังสือร้องเรียนและส่งเรื่องร้องเรียนย้อนหลังในตอนที่เกี่ยวข้องมายังหน่วยงานอีกครั้งหนึ่ง

สำหรับระยะเวลาที่ส่วนงานได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน พบว่าส่วนใหญ่ได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านเริ่มตั้งแต่วันแรกที่มีรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน จำนวน 16 หน่วยงาน

ส่วนที่ 3 รูปแบบ ความถูกต้องของข้อมูลที่ออกอากาศผ่านรายการทอล์กโชว์ชาวบ้าน

จากการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องราวที่ร้องเรียนผ่านรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านในเรื่องรูปแบบ ความถูกต้องของข้อมูลที่ออกอากาศ พบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ตอบว่าเรื่องร้องเรียนผ่านรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานนั้นถูกต้องบ้างไม่ถูกต้องบ้าง จำนวน 13 หน่วยงาน โดยชาวบ้านรายงานตามความเข้าใจของตนว่าความเดือดร้อนนั้นเป็นความรับผิดชอบของหน่วยงานของผู้ให้สัมภาษณ์ แต่ความเป็นจริงเป็นของอีกหน่วยงานหนึ่ง แต่ก็นับได้ว่าความไม่ถูกต้องของข้อมูลนั้นไม่ส่งผลเสียต่อหน่วยงานมากนัก และมี 5 หน่วยงานที่ตอบว่าเรื่องร้องเรียนผ่านรายการทอล์กโชว์ชาวบ้านที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานนั้นถูก

ต้อง สำหรับความคิดเห็นต่อรูปแบบของรายการทุกข์ชาวบ้านที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ร้องทุกข์ด้วยตนเองนั้น พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเป็นรูปแบบที่ดี ทำให้เห็นภาพความทุกข์ที่แท้จริงของประชาชน หรือคนในสังคมนั้น

ความคิดเห็นต่อช่วงเวลาที่ยื่นข้อร้องเรียน (อยู่ในช่วงของการเสนอข่าวประจำวัน) พบว่าทุกหน่วยงานมีความคิดเห็นตรงกันว่าเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสมดี เพราะเป็นช่วงข่าวที่ประชาชนทั่วไปเปิดรับชมอยู่แล้ว ทำให้มีผู้ชมจำนวนมาก แต่ก็มี 1 หน่วยงานที่ต้องการให้มีการออกอากาศซ้ำในช่วงข่าวภาคเที่ยงหรือข่าวภาคกลางวันด้วย สำหรับความคิดเห็นที่มีต่อระยะเวลาในการออกอากาศ คือประมาณ 3 นาทีนั้น พบว่าส่วนใหญ่มีมติเห็นว่าเป็นเวลาที่เหมาะสมดีแล้ว แต่มีเพียง 1 หน่วยงานที่แสดงความคิดเห็นว่าระยะเวลาน้อยเกินไปควรจะขยายระยะเวลาออกอากาศให้มากกว่านี้ และสำหรับเรื่องความชัดเจนของเนื้อหาข่าวยกย่น พบว่ามี 15 หน่วยงาน ที่ตอบว่าชัดเจนดีแล้ว แต่ก็มีถึง 3 หน่วยงาน ที่ตอบว่ามีบางตอนที่ไม่ชัดเจน กล่าวคือการเปิดโอกาสให้ชาวบ้านร้องทุกข์ด้วยตนเองทำให้การนำเสนอข้อมูลนำเสนอได้ไม่ครบ การพูดจาตะกุกตะกัก บางครั้งฟังไม่รู้เรื่องเพราะใช้ภาษาถิ่นในการพูด

ส่วนที่ 4 ผลดี/ผลเสีย/การดำเนินการ ต่อการร้องเรียนผ่านรายการทุกข์ชาวบ้าน

จากผลการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องราวที่ร้องเรียนผ่านรายการทุกข์ชาวบ้านในเรื่อง ผลดี/ผลเสีย/การดำเนินการ ต่อการร้องเรียนผ่านรายการทุกข์ชาวบ้าน จำนวน 18 หน่วยงาน พบว่าทุกหน่วยงานมีความคิดเห็นตรงกันว่ารายการทุกข์ชาวบ้าน มีผลดีต่อหน่วยงานของตน โดยมีผลดีในด้านทำให้ได้รับรู้เรื่องราวที่ต้องปรับปรุงแก้ไขจากสื่อโทรทัศน์ จำนวนมากที่สุด คือ 13 หน่วยงาน รองลงมาคือ มีผลดีในด้านทำให้เกิดการพัฒนา ปรับปรุงการทำงานให้เร็วขึ้น จำนวน 4 หน่วยงาน และมี 1 หน่วยงาน ที่คิดว่ามีผลดีในด้านเป็นการกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงแก้ไขสิ่งที่ได้รับการร้องเรียน สำหรับผลเสียต่อหน่วยงานเจ้าหน้าที่จาก 11 หน่วยงาน ตอบว่ารายการทุกข์ชาวบ้านไม่มีผลเสียกับหน่วยงานของตน แต่ก็มีถึง 7 หน่วยงาน ที่ตอบว่ารายการทุกข์ชาวบ้านมีผลเสียกับหน่วยงานของตน โดยส่วนใหญ่มีผลเสียในเรื่องการทำให้ภาพลักษณ์ของหน่วยงานเสียหาย จำนวน 6 หน่วยงาน อีก 1 หน่วยงาน ตอบว่าทำให้หน่วยงานถูกตำหนิ

สำหรับการดำเนินการเมื่อหน่วยงานได้รับการร้องเรียนผ่านรายการทุกข์ชาวบ้าน พบว่าส่วนใหญ่จะดำเนินงานตามขั้นตอน/ตามระเบียบ จำนวน 11 หน่วยงาน ส่วนอีก 7 หน่วยงาน รับผิดชอบทันที สำหรับความต้องการที่จะให้มีรายการประเภทร้องทุกข์นี้ต่อไปหรือไม่นั้น พบว่าทุก

หน่วยงานมีความคิดเห็นตรงกันว่าควรจะให้มีการประเภทร้องทุกข์นี้ต่อไปเพราะเป็นรายการที่ช่วยเป็นกระบอกเสียงให้กับประชาชน สื่อมวลชนกับหน่วยงานราชการควรร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหาของประชาชนโดยส่วนรวม และรายการนี้ยังเปิดโอกาสให้ประชาชนร้องทุกข์ด้วยตัวเองผ่านสื่อโทรทัศน์ซึ่งจะช่วยกระตุ้นให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหา สำหรับในเรื่องสิ่งที่ต้องการให้มีการปรับปรุงแก้ไขพบว่ามี 5 หน่วยงานที่ต้องการให้รายการทุกข์ชาวบ้านปรับปรุง โดยต้องการให้ปรับปรุงความชัดเจนของเนื้อหา ช่วงเวลาและระยะเวลาในการออกอากาศให้เพิ่มมากขึ้น

หน่วยงานทั้ง 18 หน่วยงาน ยังมีความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายการทุกข์ชาวบ้านว่าการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนนั้นถ้าได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งได้รับความร่วมมือจากสื่อมวลชนคอยเป็นกระบอกเสียงให้กับประชาชนแล้วจะยิ่งทำให้การแก้ปัญหาที่สำเร็จลุล่วงได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพราะบางครั้งหน่วยงานราชการไม่สามารถเข้าถึงประชาชนได้ทุกกลุ่มเท่าเทียมกัน และหน่วยงานเองก็ต้องการข้อมูลการร้องเรียนผ่านสื่อมวลชนเพราะการร้องเรียนก็เป็นกระจกส่องตนเองให้เห็นถึงข้อบกพร่องในการทำงาน เพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพและพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานของการวิจัยประกอบด้วย

1. เนื้อหาของเรื่องราวร้องทุกข์ส่วนใหญ่เป็นเรื่องสาธารณูปโภคพื้นฐาน มากกว่าเรื่องสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และเหตุเดือดร้อนรำคาญใจ
2. ประชาชนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ อันประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกัน ทำให้มีความคิดเห็นต่อรายการทุกข์ชาวบ้านแตกต่างกัน
3. ประชาชนที่เคยและไม่เคยมีประสบการณ์ในการร้องทุกข์ผ่านรายการทุกข์ชาวบ้าน จะมีความคิดเห็นต่อรายการทุกข์ชาวบ้านแตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีพฤติกรรมมารับชมรายการทุกข์ชาวบ้านที่แตกต่างกัน ทำให้มีความคิดเห็นต่อรายการทุกข์ชาวบ้านแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 1 เนื้อหาของเรื่องราวร้องทุกข์ส่วนใหญ่เป็นเรื่องสาธารณูปโภคพื้นฐาน มากกว่าเรื่องสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และเหตุเดือดร้อนรำคาญใจ ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าในช่วงตั้งแต่วันอังคารที่ 5 มกราคม ถึงวันศุกร์ที่ 30 มิถุนายน 2543 มีเรื่องร้องเรียนผ่านรายการทุกข์ชาวบ้านทั้งหมด 152 เรื่อง โดยที่

เรื่องประเภทสาธารณูปโภคพื้นฐานเป็นเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด จำนวน 73 เรื่อง รองลงมาคือเรื่องประเภทความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จำนวน 32 เรื่อง เรื่องประเภทสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ จำนวน 26 เรื่อง และเรื่องประเภทเหตุเดือดร้อนรำคาญใจ จำนวน 21 เรื่อง ตามลำดับ ซึ่งผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 2 ประชาชนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ อันประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกัน ทำให้มีความคิดเห็นต่อรายการทุกข์ชาวบ้านแตกต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

เพศที่ต่างกันมิได้ทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นต่อรายการทุกข์ชาวบ้านแตกต่างกัน โดยที่ประชาชนเพศชายและเพศหญิงต่างก็มีความคิดเห็นต่อรายการทุกข์ชาวบ้านในระดับเห็นด้วยเช่นเดียวกัน

อายุที่ต่างกันมิได้ทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นต่อรายการทุกข์ชาวบ้านแตกต่างกัน โดยที่ประชาชนที่มีอายุในช่วงต่าง ๆ ต่างก็มีความคิดเห็นต่อรายการทุกข์ชาวบ้านในระดับเห็นด้วยทั้งสิ้น

การศึกษาที่ต่างกันมิได้ทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นต่อรายการทุกข์ชาวบ้านแตกต่างกัน โดยที่ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับต่าง ๆ ต่างก็มีความคิดเห็นต่อรายการทุกข์ชาวบ้านในระดับเห็นด้วยทั้งสิ้น

อาชีพที่ต่างกันมิได้ทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นต่อรายการทุกข์ชาวบ้านแตกต่างกัน โดยที่ประชาชนที่มีอาชีพต่าง ๆ ต่างก็มีความคิดเห็นต่อรายการทุกข์ชาวบ้านในระดับเห็นด้วยทั้งสิ้น

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ประชาชนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ อันประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกันมิได้ทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นต่อรายการทุกข์ชาวบ้านแตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 3 ประชาชนที่เคยและไม่เคยมีประสบการณ์ในการร้องทุกข์ผ่านรายการทุกข์ชาวบ้าน จะมีความคิดเห็นต่อรายการทุกข์ชาวบ้านแตกต่างกัน

ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่เคยและไม่เคยมีประสบการณ์ในการร้องทุกข์ผ่านรายการทุกข์ชาวบ้าน มีความคิดเห็นต่อรายการทุกข์ชาวบ้านไม่แตกต่างกัน โดย

ประชาชนทั้งสองกลุ่มต่างก็มีความคิดเห็นต่อรายการทุกซ์ชาวบ้านในระดับเห็นด้วยทั้งสิ้น ซึ่งผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 4 ประชาชนที่มีพฤติกรรมการเปิดรับชมรายการทุกซ์ชาวบ้านที่แตกต่างกัน ทำให้มีความคิดเห็นต่อรายการทุกซ์ชาวบ้านแตกต่างกัน

ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีพฤติกรรมการเปิดรับชมรายการทุกซ์ชาวบ้านที่แตกต่างกัน ทำให้มีความคิดเห็นต่อรายการทุกซ์ชาวบ้านแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยที่ประชาชนที่มีพฤติกรรมการเปิดรับชมต่ำคือไม่ค่อยได้รับชมรายการทุกซ์ชาวบ้าน มีลักษณะการรับชมแบบเปิดทิ้งไว้เป็นเพื่อน และรับชมมาไม่นาน (ประมาณ 1-2 เดือน) จะมีความรู้สึกที่ดีต่อรายการทุกซ์ชาวบ้านมากกว่าประชาชนที่มีพฤติกรรมการเปิดรับชมสูงคือประชาชนที่รับชมรายการทุกซ์ชาวบ้านบ่อยมีลักษณะการรับชมแบบตั้งใจชมตั้งแต่ต้นจนจบ และรับชมมาตั้งแต่วันแรกที่ออกอากาศ ในขณะที่ประชาชนที่มีพฤติกรรมการเปิดรับชมรายการทุกซ์ชาวบ้านในระดับปานกลาง มีความคิดเห็นต่อรายการทุกซ์ชาวบ้านไม่แตกต่างไปจากประชาชนที่มีพฤติกรรมการเปิดรับชมรายการทุกซ์ชาวบ้านในระดับต่ำและระดับสูง แต่เมื่อพิจารณาที่ค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อรายการทุกซ์ชาวบ้านของประชาชนที่มีพฤติกรรมการเปิดรับชมรายการทุกซ์ชาวบ้านในระดับต่ำ ปานกลาง และสูง ต่างก็มีความคิดเห็นต่อรายการทุกซ์ชาวบ้านในระดับเห็นด้วยเช่นเดียวกัน ซึ่งผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ผลการวิจัยในครั้งนี้ สรุปได้ว่ารายการทุกซ์ชาวบ้านเป็นรายการที่มีประโยชน์ทั้งกับประชาชนที่ร้องทุกข์และกับหน่วยงานที่รับผิดชอบกับเรื่องราวที่ร้องทุกข์ โดยประชาชนให้เหตุผลที่สำคัญว่ารายการนี้ช่วยเป็นกระบอกเสียงให้กับตนสามารถเรียกร้องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบหันมาสนใจและแก้ปัญหาให้กับชุมชน ในขณะที่หน่วยงานที่รับผิดชอบกับเรื่องราวที่ร้องทุกข์ให้เหตุผลที่สำคัญว่ารายการทุกซ์ชาวบ้านเป็นสื่อที่ทำให้ได้รับรู้เรื่องราวที่หน่วยงานต้องปรับปรุงแก้ไขการแก้ปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนนั้นถ้าได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งได้รับความร่วมมือจากสื่อมวลชนคอยเป็นกระบอกเสียงให้กับประชาชนแล้วจะยิ่งทำให้การแก้ปัญหาที่สำเร็จลุล่วงได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพราะบางครั้งหน่วยงานไม่สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างทั่วถึง และหน่วยงานเองก็ต้องการข้อมูลการร้องเรียนผ่านสื่อมวลชนเพราะการร้องเรียนก็เป็นกระจกส่องตนเองให้เห็นถึงข้อบกพร่องในการทำงาน เพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพและพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น สำหรับความคิดเห็นต่อรูปแบบของรายการทุกซ์ชาวบ้านที่เปิด

โอกาสให้ประชาชนได้ร้องทุกข์ด้วยตนเองนั้น พบว่าเป็นรูปแบบที่ดี ทำให้เห็นภาพความทุกข์ที่แท้จริงของประชาชน หรือคนในสังคมนั้น

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย มีประเด็นที่พอสรุปอภิปราย ได้ดังนี้

การนำเสนอข่าวสาร ในการร้องทุกข์มายังสถานีโทรทัศน์ไอทีวี ทำได้ 3 วิธีคือ 1) ส่งจดหมายถึงรายการมายังสถานีโทรทัศน์ไอทีวี 2) โทรศัพท์ฝากข้อความเรื่องราวร้องทุกข์รวมทั้งข้อมูลส่วนตัวของผู้ร้องเรียน 3) ส่งข้อความร้องทุกข์ทางอินเทอร์เน็ตผ่านเว็บไซต์ของไอทีวีชื่อ <http://www.itv.co.th> ในการคัดเลือกเรื่องจะเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายผลิตรายการโดยคัดเลือกเฉพาะเรื่องราวที่เป็นปัญหาของคนในชุมชนนั้นจริงๆ ผลการวิจัยพบว่าเรื่องประเภทสาธารณูปโภคพื้นฐานเป็นเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ซึ่งได้แก่ ไฟฟ้า น้ำประปา โทรศัพท์ ถนน/สะพาน รายการทุกข์ชาวบ้านเป็นการรายงานเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับสิ่งแวดล้อมทั่วไปให้กับบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งรับทราบ ลักษณะของสาร (message) ที่ส่งออกไปเป็นการบรรยายเหตุการณ์หรือข้อเท็จจริง (fact) แบบตรงไปตรงมา เพื่อให้ผู้รับสารสามารถรับรู้เรื่องราวเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นถูกต้องตรงตามความเป็นจริง ผู้ส่งสารพยายามละเว้นการแทรกความคิดเห็นหรือแปลความลงไปในเรื่องหาข่าวสารนั้น ในการคัดเลือกข่าว บรรณาธิการข่าวรายการทุกข์ชาวบ้านเปรียบเสมือนผู้เฝ้าประตูสาร ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีผู้เฝ้าประตูสาร (Gatekeeper) และผลการวิจัยยังสอดคล้องกับทฤษฎีการกำหนดวาระสาร (Agenda-Setting) ในเรื่องการเสนอประเด็นปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในสังคมเพื่อให้ผู้รับสารรับรู้เรื่องราวเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นในสังคม การคัดเลือกข่าวสารที่เหมาะสมในการออกอากาศ โดยคัดเลือกข่าวตามหลักการบริหารข่าวรายการทุกข์ชาวบ้านเฉพาะเรื่องที่เป็นความเดือดร้อนของกลุ่มคน มิใช่เป็นความเดือดร้อนเฉพาะบางคน นอกจากนี้ยังพบว่ารายการทุกข์ชาวบ้านเป็นรายการที่ทำให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของพลังชุมชนในการรวมกลุ่มกันเพื่อร้องเรียนเรื่องที่เป็นความทุกข์ไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบให้หันมาสนใจและแก้ไขปัญหาให้ รวมทั้งหน่วยงานก็สามารถรับรู้เรื่องราวที่หน่วยงานต้องปรับปรุงแก้ไข ซึ่งบางทีหน่วยงานก็เข้าไม่ถึงในเขตพื้นที่นั้น ๆ ทำให้ไม่สามารถรับรู้ถึงปัญหาที่แท้จริงของประชาชน เพราะฉะนั้นทั้งประชาชนและหน่วยงานจึงต้องอาศัยซึ่งกันและกันเพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาโดยใช้รายการทุกข์ชาวบ้านทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวีเป็นสื่อกลางในการร้องทุกข์

หน้าที่การเสนอข่าวเป็นกระบวนการอย่างหนึ่ง จะสัมฤทธิ์ผลได้ต้องประกอบด้วยขั้นตอนของข่าวที่ดึงดูดความสนใจ (attention) และเป็นที่ยอมรับ (acceptance) ของผู้รับ นอกจากนี้ยังต้องง่ายต่อการแปลความหมาย (interpretation) และจดจำ (memory) เพื่อใช้อ้างอิงภาย

หลังได้ด้วย ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการเสนอข่าวสารให้ประชาชนรับทราบไม่ว่าทางสื่อมวลชนหรือสื่อประเภทอื่น มิใช่จะประสบผลง่ายตายตามที่คาดคิดทั่วไป ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการกำหนดวาระสาร (Agenda-Setting) นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่าหากมีเรื่องร้องเรียนบางเรื่องเป็นเรื่องที่มีความน่าสนใจ นำเสนอเป็นข่าวเจาะลึกในช่วงเวลาข่าวประจำวันได้ ทางทีมงานก็จะนำเสนอต่อบรรณาธิการข่าวรายการทุกเช้าที่บ้านเพื่อตัดสินใจในการนำเรื่องร้องทุกข์นี้ขยายผลเป็นข่าวประจำวันต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีผู้เฝ้าประตูสาร (Gatekeeper) จะเห็นได้ว่าบทบาทของบรรณาธิการข่าวซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้เปิดประตูสารในอันที่จะกำหนดวาระของสื่อโทรทัศน์ เป็นบทบาทที่มีความสำคัญมาก เป็นผู้ชี้แนะประชาชนว่าอะไรที่ประชาชนควรคิด พิจารณา และนำมาถกเถียงกัน

พฤติกรรมกรเปิดรับข่าวสาร ผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมกรเปิดรับชมรายการทุกเช้าที่บ้านทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี ส่วนใหญ่จะชมรายการทุกเช้าที่บ้านแต่ไม่เคยร้องเรียนผ่านรายการทุกเช้าที่บ้าน พฤติกรรมกรเปิดรับชมรายการของกลุ่มตัวอย่างไม่ได้เป็นเพียงผู้รับเอาอิทธิพลจากสื่อมวลชนเท่านั้น หากแต่จะเลือกใช้สื่อและรับสารที่สามารถสนองความต้องการและความพอใจของตน ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับทฤษฎีการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจจากสื่อมวลชน (Uses and Gratification) เรื่องการสื่อสารในแง่ที่ผู้รับสารคือตัวจักรที่จะตัดสินใจโดยอาศัยพื้นฐานความต้องการของตนเองเป็นหลัก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิมล เบญจรงค์กิจ, 2534 ที่ว่าการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ เป็นผลสืบเนื่องมาจากกระบวนการทางสังคมและจิตวิทยา ความต้องการของมนุษย์อีกอย่างหนึ่งคือความต้องการความรู้ ความเข้าใจ (Needs for Congnition) ซึ่งเป็นความต้องการที่แสวงหาระเบียบ และความเข้าใจในสภาวะแวดล้อมของตนเอง ความต้องการที่จะเรียนรู้เป็นแรงผลักดันที่มนุษย์เราเรียนรู้มาจากการอยู่ในสังคม การศึกษานี้เป็นการยอมรับว่ามนุษย์เราสนใจแสวงหาข่าวสารต่าง ๆ จากสื่อมวลชน ไม่ใช่ถูกยึดเยียดข่าวสาร และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของพาล์มกรีนและเรย์เบิร์น (Paimgreen and Rayburn, 1982) ที่ได้วิจัยเกี่ยวกับการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจในการเปิดรับสื่อโทรทัศน์ พบว่าความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ชมมีความแตกต่างกันสูง และมีความสัมพันธ์ในเชิงลบ คือความคาดหวังสูง-ความพึงพอใจต่ำ หรือความคาดหวังต่ำ-ความพึงพอใจสูง

ในช่วงติดตามผล หลังจากรายการทุกเช้าที่บ้านได้ออกอากาศไปแล้ว ผลการวิจัยพบว่ามีบางหน่วยงานเท่านั้นที่ออกมาดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ หลังจากที่ประชาชนได้ร้องเรียนไปแล้ว หากยังไม่มีหน่วยงานใดออกมาดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ ประชาชนก็จะออกมาร้องเรียนอีกเป็นครั้งที่ 2 จนกว่าจะได้รับการแก้ไขปัญหา ซึ่งหากมีหน่วยงานออกมาแก้ไขปัญหาให้แล้ว ทาง

รายการทุกข์ชาวบ้านก็จะชี้แจงรายงานผลการดำเนินการแก้ไขในช่วงติดตามผลซึ่งจะออกอากาศทุกวันเสาร์ ในช่วงการติดตามผลการแก้ไขนี้พบว่าสอดคล้องกับทฤษฎีไซเบอร์เนติก (Cybernetic) ที่ว่าระบบการควบคุมการสื่อสารที่เกิดขึ้นโดยผู้ส่งสารเองหรือเกิดจากองค์ประกอบอื่น ในกระบวนการสื่อสารต่างก็ให้ความสนใจกับพฤติกรรมที่มีเป้าหมาย และทุกอย่างต้องการการป้อนกลับ (feed back) ธรรมชาติของการป้อนกลับอาจจะซับซ้อนมากหรือไม่ซับซ้อนก็ได้

การวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่าการจำแนกประเภทเนื้อหาของข้อมูลเป็นเกณฑ์จำแนกได้เป็น 4 ประเภท คือ 1) สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ 2) ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 3) เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ 4) สาธารณูปโภคพื้นฐาน จากผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของเบอร์เรลสันที่ว่า การวิเคราะห์เนื้อหา เป็นการอธิบายเนื้อหาสาระของการสื่อสารอย่างมีหลักเกณฑ์ มีระบบ สามารถอธิบายได้ในเชิงปริมาณ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของคอลลิงเจอร์ ที่ว่าการวิเคราะห์เนื้อหาเป็นวิธีการวิเคราะห์สื่อมวลชนอย่างมีระบบ ใช้ในการหาค่าความถี่หรือหาความสัมพันธ์ของสิ่งที่ปรากฏในสื่อมวลชนต่าง ๆ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์การจำแนกประเภทเนื้อหาเป็นเกณฑ์ในการจำแนก พบว่าเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากเป็นอันดับ 1 คือ เรื่องประเภทสาธารณูปโภคพื้นฐาน รองลงมาคือเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เรื่องสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ และเรื่องเหตุเดือดร้อนรำคาญใจ เป็นลำดับสุดท้าย

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ด้านระยะเวลาในการออกอากาศ

ควรเพิ่มระยะเวลาการออกอากาศจาก 3 นาทีต่อครั้งให้มากขึ้น รวมทั้งเพิ่มช่วงติดตามผลให้มากขึ้น

2. ด้านข้อเท็จจริงเกี่ยวกับหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องราวที่ถูกร้องเรียนผ่านทางรายการทุกข์ชาวบ้าน

ควรจะมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องราวที่ร้องทุกข์ก่อนออกอากาศเพราะถ้าร้องเรียนกล่าวอ้างหน่วยงานที่รับผิดชอบผิด ๆ ออกไป จะเป็นการทำลายภาพลักษณ์ของหน่วยงานนั้น ๆ รวมทั้งควรให้หน่วยงานที่รับผิดชอบกับเรื่องราวที่ร้องทุกข์นั้นออกอากาศพร้อม ๆ กับการร้องเรียน พร้อมทั้งออกมาอธิบายถึงปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาด้วย หรือระบุชื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกับเรื่องราวที่ถูกร้องเรียนให้ชัดเจนในตอนท้ายของรายการ เพื่อไม่ให้ผู้ชมคิดไปเองว่าเป็นความรับผิดชอบของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง ซึ่งอาจจะไม่ถูกต้องก็ได้

3. ด้านการใช้อารมณ์และความรุนแรงในการเสนอข่าว

ควรจะควบคุมการใช้อารมณ์และความรุนแรงในการนำเสนอข่าวในรายการทอล์คโชว์บ้านให้การนำเสนอมีความสุภาพมากกว่านี้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยเกี่ยวกับการวิเคราะห์เนื้อหารายการทอล์คโชว์ชาวบ้าน ทางสถานีโทรทัศน์ของไอทีวี ครั้งนี้ ยังไม่ครอบคลุมเนื้อหาทางสถานีโทรทัศน์ช่องอื่น ๆ ซึ่งมีรายการประเภทเดียวกันนี้ ดังนั้นจึงควรมีการทำวิจัยในช่องอื่น ๆ บ้าง หรืออาจมีการวิจัยในเชิงเปรียบเทียบแต่ละช่อง
2. การวิจัยเกี่ยวกับการวิเคราะห์เนื้อหารายการทอล์คโชว์ชาวบ้าน ผู้วิจัยได้เลือกใช้สื่อโทรทัศน์เพียงอย่างเดียว จากผลการวิจัยพบว่าสื่อมวลชนทุกประเภทมีอิทธิพลต่อหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนพอ ๆ กัน ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการวิจัยในทำนองเดียวกันกับสื่อประเภทอื่น ๆ เช่น สื่อหนังสือพิมพ์ เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาต่อไป
3. รายการทอล์คโชว์ชาวบ้าน ได้เปิดโอกาสให้กับประชาชนในต่างจังหวัดได้ร้องเรียนผ่านรายการนี้ โดยการร้องเรียนทำได้ 3 วิธี คือ 1) ส่งจดหมาย 2) โทรศัพท์หรือฝากข้อความทางโทรศัพท์ 3) ส่งข้อความทางอินเทอร์เน็ต ดังนั้นควรมีการวิจัยโดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนในต่างจังหวัดในครั้งต่อไปด้วย

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

- กาญจนา แก้วเทพ. การวิเคราะห์สื่อ : แนวคิดและเทคนิค. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย : กทม. 2540.
- กิตติมา สุรสนธิ. การสื่อสารมวลชน. คณะวารสารศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.
- เกษม ศิริสัมพันธ์. การวิเคราะห์เนื้อหาของหนังสือพิมพ์รายวันในกรุงเทพมหานคร. 14 ฉบับ แผนกวารสารศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2507.
- กองวิชาการและแผนงาน. ความรู้เพื่อส่งเสริมการลดปริมาณขยะมูลฝอย. สำนักรักษาความสะอาด กทม., 2540.
- โกวิท ประวาลพุกษ์. การวิเคราะห์เนื้อหา. เอกสารประกอบการอบรม การวิจัยปฏิบัติการ ประเมินหลักสูตร, 2525.
- จรรยา สุวรรณทอง. จิตวิทยาทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่ 2 กทม. : สำนักพิมพ์วิสุจน์อักษร, 2531.
- จุมพล รอดคำดี. พลศาสตร์ของการสื่อสาร. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2532.
- ธงชัย สันติวงษ์. หลักการจัดการ. ไทยวัฒนาพานิช. กทม., 2537.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. กทม., 2540.
- พชนี เหยจรรยา และคณะ. แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์. บริษัท เอลโลการพิมพ์ (1988) จำกัด กทม. พิมพ์ครั้งที่ 4, 2538.
- พีระ จิระโสภณ ดร. ทฤษฎีการสื่อสารมวลชนในหลักและทฤษฎีการสื่อสาร. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2530.
- ภาควิชาสื่อสารมวลชน คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. โลกของสื่อ. กทม. 2541.
- มณฑล ไบบัว. หลักและทฤษฎีการสื่อสาร. สำนักพิมพ์ โอเดียนสโตร์ กทม. 2536.
- ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. การใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ : ทฤษฎีงานวิจัยและข้อเสนอแนะต่อการศึกษานิเทศศาสตร์พัฒนาการ. วารสารนิเทศศาสตร์, 2528.
- ศิริชัย ศิริกายะและคณะ. ทฤษฎีการสื่อสารมวลชน. คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กทม., 2533.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สมควร กวียะ ดร. การสื่อสารมวลชน บทบาทหน้าที่ต่อชีวิต ความรับผิดชอบต่อสังคม.
กทม, 2531.
- สมควร กวียะ ดร. การสื่อสารมวลชน บทบาทหน้าที่ เสรีภาพ และความรับผิดชอบ. สำนัก
พิมพ์ดอกหญ้า. กทม, 2539.
- สมควร กวียะ ดร. การสื่อสารเพื่อชีวิต นิเวศน์นิเทศ. บริษัทสยามการพิมพ์ จำกัด กทม,
2541.
- สุรพงษ์ ไสธนะเสถียร. การสื่อสารกับสังคม. โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กทม, 2533.
- สรรค์ศรี วิชาชีวะ และคณะ. การวิเคราะห์เนื้อหาข่าวสารจากสิ่งพิมพ์. วารสารศาสตร์และสื่อ
สารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กทม. 2525.
- สวณิต ยมาภัย และคณะ. แบบจำลองการสื่อสารมวลชน. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย กทม, 2528.
- อุทุมพร จามรมาร. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลักษณะ. ศูนย์ศึกษาและอบรมทางสังคมศาสตร์
สภง. คณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, 2523.

เอกสาร

- เอกสารประกอบการเรียนชุดธุรกิจโฆษณา สาขานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
กทม., 2531.
- ไทยรัฐ ฉบับวันจันทร์ที่ 3 ม.ค. 2543. เรื่องร้องทุกข์ กทม. 5 อันดับ หน้า 13, 2543.
- เอกสารประกอบการสอน น.ศ.ปริญญาโท เรื่องทฤษฎีการสื่อสารของ ร.ศ.ด.ร.สมควร กวียะ
2539.
- เอกสารประกอบการเรียนชุดวิชาสถิติและการวิจัยสื่อสารมวลชน. สาขานิเทศศาสตร์ กทม.
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2535.
- เอกสารประกอบการเรียน การวางแผนและการจัดการงานสื่อสารมวลชน หน่วยที่ 1-8 สาขานิเทศ
ศาสตร์ กทม. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2531.

บรรณานุกรม (ต่อ)

วิทยานิพนธ์

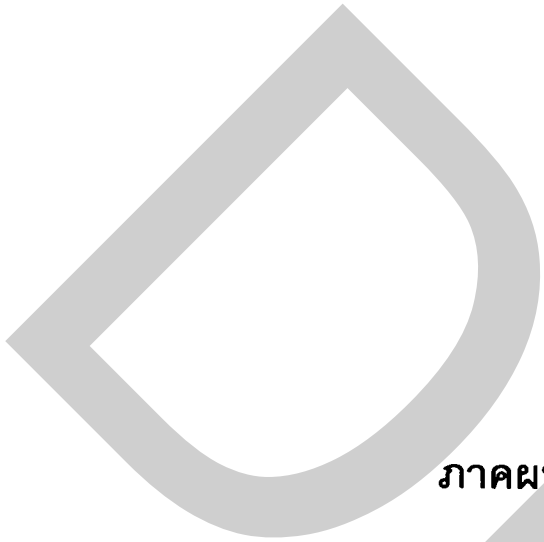
- งามจิตต์ คำเพราะ. "การวิเคราะห์เนื้อหาเกี่ยวกับองค์การเภสัชกรรมในหนังสือพิมพ์ไทย." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะนิเทศศาสตร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต 2542.
- ปรีดานาฏ หงษ์จินดา. "การวิเคราะห์เนื้อหารายการสารคดีทางโทรทัศน์ เกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาโสตทัศนศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528.
- ภัทรียา ปรีชาमारณ. "พฤติกรรมการรับชม และทัศนคติของผู้ชมที่มีต่อรายการประเภทข่าว ของสถานีโทรทัศน์ไอทีวี." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะนิเทศศาสตร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2542.
- ยศวีร์ วันเพ็ญ. "การศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้บริหารในการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาความปลอดภัย." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะนิเทศศาสตร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2539.
- วีระยะ กลิ่นเสาวคนธ์. "การวิเคราะห์รายการเพื่อท้องถิ่นของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ช่อง 12 สุราษฎร์ธานี." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2530.
- วุฒิชัย ผาสุขกานนท์. "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกชมรายการ พระพุทธศาสนาทางโทรทัศน์ ของประชาชน ในกรุงเทพมหานคร." ภาควิชาสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.
- ศุภกิจวี วิชัยดิษฐ์. "การศึกษาศักยภาพของ TV เสรี ในประเทศไทยในแนวทัศนะแบบองค์รวม." วิทยานิพนธ์วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2539.
- อักษร แจ่มศรี. "ความรู้และทัศนคติของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับโครงการรณรงค์สะอาด เขียวสด ลดมลพิษ." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2534.

บรรณานุกรม (ต่อ)

ภาษาอังกฤษ

Books

- Berelson, Bernard. **Content Analysis in Communication Research**. New York : Hafner, 1971.
- Carney, T.F. **Content Analysis For Systemmatic Inference form Communication**. London : Balfard, 1972.
- Comstock, George, etal. **Television and Human Behavior**. New York : Columbig Univercity Press, 1978.
- David L. Protes and Maxwell McComps. **Agenda-Setting : readings on media, public opinion, and policymaking**. Hilldsale, New Jersey : Lawrence erlbaum Associates, 1991.
- Dearing, James W. **Agenda-Setting**. Thousand Oaks, California : Sage, 1996.
- Erric A. Abbott and Lyn T. Brassfield. **Comparing Decision on Release by TV and Newspaper Gatekeepers**. in Journalism Quarterrly, Winter, 1989.
- Ericson V. Richard and Others. **Visualizing : A Case Study o News Organization**. Toronto : University of Toronto Press. 1987.
- Espejo, Raul. **Organization transformation and learning : a cybernetic approach to management**. Chickester : John wiley&Sons, 1996.
- Kerlinger, Fred N. **Foundation of Behavioral Research**. New York : Holt, Rinchart and Winston, 1972.
- Lasswell, Harold D. **The Structure and Function of Communication in Society**. The communication of Ideas. Lyman Bryson ed. New York, 1975.
- Sawer, Forres. **Realistic of Television News Programming in Television as a Social Issue**. Page 30-39, California : SASE Publication. 1988.



ภาคผนวก



ลำดับที่	วันที่	รายละเอียด	สถานที่	ประเภทของเรื่องราว ที่ร้องทุกข์	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1	5 ม.ค.43	โทรศัพท์สาธารณะตั้งอยู่ห่างจากชุมชนเกินไป ในตอนกลางคืนไม่กล้าออกมาโทรศัพท์ อยากรให้ย้ายมาอยู่ในชุมชนเลย	ชุมชนวัดโสมนัส เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กทม.	โทรศัพท์สาธารณะ	องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย	
2	6 ม.ค.43	น้ำในตุ๊กตอง ไม่มีทางระบาย ทำให้น้ำเน่า และเป็นแหล่งเพาะพันธุ์ยุง (ชุมชุมมาก)	ชุมชน ช.จรัลศินทวงศ์ 85 เขตบางพลัด กทม.	เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ	สง.เขตบางพลัด	
3	7 ม.ค.43	โทรศัพท์สาธารณะมีแต่ตู้ไม่มีเครื่องมา 2 ปี แล้ว	ม.4 ต.หนองโพ จ.สุพรรณบุรี	โทรศัพท์สาธารณะ	องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย	
4	8 ม.ค.43	ไฟฟ้าแสงสว่างบริเวณสะพานลอยข้าม ถ.ลาดพร้าว 87 และ 122 ได้รับความปลอดภัยแล้ว	ช.ลาดพร้าว 87 และ 122 กทม.	ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	แขวงกาททางบางกะปิ กรมทางหลวง	ส่งติดตามผล
5	9 ม.ค.43	ถนนสร้างตั้งแต่ปี 2531 แต่ยังไม่เสร็จเสียที เวลาฝนตกถนนจะเฉอะแฉะมาก เดินทางลำบาก	ต.ควนล้ง อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา	ถนน	กรมทางหลวง	
6	10 ม.ค.43	ท่อประปาที่อยู่ริมถนนแตกมาปีกแล้ว ทำให้บริเวณริมถนนมีน้ำท่วมขังมีตะไคร่น้ำเกิดขึ้น ทำให้ถนนลื่น มีอุบัติเหตุบ่อยครั้ง	ช.ปิ่นนันท อ.ลำดุกกา จ.ปทุมธานี	ประปา	ประปาภูมิภาค	
7	11 ม.ค.43	ถนนในหมู่บ้านชำรุดเสียหาย เนื่องจากรถบรรทุกที่บรรทุกเกินน้ำหนัก ส่งผลให้นักท่องเที่ยวมีปริมาณลดลง เพราะทางเข้า-ออกลำบาก	ต.คลองเตย จ.พังงา	ถนน	สำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบท (รพช.)	
8	12 ม.ค.43	กองขยะ สังกัดสินเหม็น เมื่อกถึงฤดูฝนน้ำจะออกจากกองขยะไหลลงบ่อน้ำ ทำให้น้ำไม่สามารถบริโภคได้	ม.2 ต.แก่ง อ.เมือง จ.ระยอง	สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ	เทศบาลเมืองแก่ง	
9	13 ม.ค.43	ผู้ละอะจากโรงปูน TPI พุ่งกระจาย และมีปริมาณมาก ทำให้เด็ก ๆ มีอาการแพ้ฝุ่น (เป็นตุ่มและคัน) เสื้อผ้าที่ตากไว้มีฝุ่นติด	จ.พระนครศรีอยุธยา	สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ	สำนักงานสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ	

ลำดับที่	วันที่	รายละเอียด	สถานที่	ประเภทของเรื่องราว ที่ร้องทุกข์	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
10	14 ม.ค.43	บริเวณสามแยกถนนกำแพงเพชรตัดกับถนนพหลโยธิน 6 บริเวณเกาะกลางถนนทางเขตที่รับผิดชอบนำกระถางต้นไม้มาตั้งไว้มากเกินไป จนบดบังทัศนวิสัย ทำให้เกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง	เขตบางซื่อ กทม.	ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	กทม.	
11	15 ม.ค.43	ทางประปาจังหวัดปทุมธานีเข้ามาแก้ไขซ่อมแซมท่อประปาที่แตกเป็นที่เรียบร้อยแล้ว	ช.ปทุมธานี อ.ลำลูกกา จ.ปทุมธานี	ประปา	ประปาภูมิภาค	ช่วงติดตามผล 10 ม.ค. 2543
12	16 ม.ค.43					งดออกอากาศ
13	17 ม.ค.43	ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ และไม่มีไฟฟ้าทาง	ม.1 ต.ควนลี้ จ.สงขลา	ถนน	กรมทางหลวง	
14	18 ม.ค.43	สายโทรศัพท์ห้อยระยง กระจ่างเสาไฟจะล้ม	ชุมชนเขตลาดพร้าว บางเขน กทม.	ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย	
15	19 ม.ค.43	ประปาอนามัยได้ของกรมอนามัย ขำขุดมากกว่า 3 ปี แล้ว ยังไม่มีผู้ใดเข้ามาแก้ไข	ม.1 ต.บ้านใหม่ อ.บ้านแพ้ว จ.พระนครศรีอยุธยา	ประปา	กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข	
16	20 ม.ค.43	ถนนชำรุด มีกรมมาปรับปรุงซ่อมแซม แต่ทำไม่เสร็จ ถึงงานไว้ ทำให้ถนนมีฝุ่นมาก เด็กและคนแก่ป่วย	อ.เขียงยืน จ.มหาสารคาม	ถนน	กรมทางหลวง	
17	21 ม.ค.43	แม่น้ำปิงต้นเขิน มีทรายกองทับถมมาก ทำให้ชาวบ้านมีน้ำพอกที่จะทำเกษตรกรรม	ต.แม่ลาน อ.จอมทอง จ.เชียงใหม่	เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ	กรมเจ้าท่า	
18	22 ม.ค.43	สนง.เขตบางพลัด เข้ามาทำการขุดคลองและพ่นยาฆ่าแมลงเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของชุมชน ช.จรัลสนิทวงศ์ 85 เรียบร้อยแล้ว	ชุมชน ช.จรัลสนิทวงศ์ 85 เขตบางพลัด กทม.	เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ	สนง.เขตบางพลัด	ช่วงติดตามผล 6 ม.ค. 2543

ลำดับที่	วันที่	รายละเอียด	สถานที่	ประเภทของเรื่องราว ที่ร้องทุกข์	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
19	23 ม.ค.43	โรงงานไทยรุ่งเรืองผลิตพลาสติกและน้ำปลา ส่งเสียงดังและสงกลิ่นเหม็น จากการผลิตพลาสติกและการทำหัวน้ำปลา	จ.นครราชสีมา	สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ	ชอบ	
20	24 ม.ค.43	ชาวบ้านไม่มีไฟฟ้าใช้มานานกว่า 20 ปีแล้ว ต้องการมีไฟฟ้าใช้	หมู่บ้านเขาหวาย ต.วังสมบูรณ์ กิ่ง อ.วังสมบูรณ์ จ.สระแก้ว	ไฟฟ้า	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	
21	25 ม.ค.43	ต้องการให้มีโทรศัพท์สาธารณะบริเวณ ร.พ.อุทัย เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกับญาติพี่น้อง	อ.อุทัย จ.พระนครศรีอยุธยา	โทรศัพท์สาธารณะ	องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย	
22	26 ม.ค.43	เชื่อกันที่กรมมีนาคมคลองพระโขนงพัง ช่วงเช้าขึ้นทำให้น้ำทะเลลักเข้ามาท่วมทางเข้าหมู่บ้านทุกวัน	หมู่บ้านริมน้ำมโนรมย์ เขตคลองเตย กทม.	เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ	สม.ง.เขตคลองเตย	
23	27 ม.ค.43	ถนนมีฝุ่นมาก ทำให้ชาวบ้านที่อาศัยอยู่บริเวณใกล้ถนนมีความเดือดร้อนมาก	ม.1 อ.เดิมบางนางบวช จ.สุพรรณบุรี	ถนน	กรมทางหลวง	
24	28 ม.ค.43	ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ รถผ่านไป-มาลำบากมาก อยากให้เปลี่ยนจากถนนลูกรังเป็นถนนคอนกรีตหรือลาดยางมะตอย	อ.ป่าโมก จ.อ่างทอง	ถนน	กรมทางหลวง	
25	29 ม.ค.43	องค์การโทรศัพท์แก้ไขปัญหาสายโทรศัพท์ที่ระโยะระยางในชุมชนเขตป้อมปราบศัตรูพ่ายเป็นที่เรียบร้อยแล้ว	ชุมชนเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กทม.	ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย	ช่วงติดตามผล 18 ม.ค. 2543
26	30 ม.ค.43	ผ้าทอเหล็กขนาดเส้นผ่าศูนย์กลางประมาณ 6 นิ้ว ซ้ำชุดมาหลายเดือนแล้วเกรงว่าจะมีอุบัติเหตุต้องการให้ผู้ที่มีผิดชอบเข้ามาซ่อมแซมด้วย	ช.เกษมสันต์ 2 เขตปทุมวัน กทม.	ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	สม.ง.เขตปทุมวัน	
27	31 ม.ค.43	ทางเดินเท้าถูกทุบทิ้ง และไม่ได้รับการแก้ไขซ่อมแซมให้เหมือนเดิม (ประมาณ 2 สัปดาห์แล้ว)	ช.รัชวงศ์ ประตูน้ำ กทม.	ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	กทม.	

ลำดับที่	วันที่	รายละเอียด	สถานที่	ประเภทของเรื่องราวกีฬาที่ร้องทุกข์	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
28	1 ก.พ.43	มีการสร้างเขื่อนกั้นน้ำ ทำให้น้ำในคลองไม่สามารถไหลได้ ทำให้เป็นแหล่งเพาะพันธุ์ยุง เป็นมากประมาณ 5-6 เดือนแล้ว	เขตบางพลัด กทม.	เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ	สนง.เขตบางพลัด	
29	2 ก.พ.43	สัญญาณไฟจราจรบริเวณ 4 แยกไฟแดง เสียมานานแล้ว ทำให้เกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง	ต.เชิงเนิน จ.ระยอง	ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	กรมทางหลวง	
30	3 ก.พ.43	โรงงานผลิตไข่เยี่ยวม้า ปลดปล่อยน้ำเสียออกมารอบโรงงานไหลสู่คลองบางรักใหญ่ และแม่น้ำเจ้าพระยา รวมทั้งส่งกลิ่นเหม็นด้วย	เขตบางรักน้อย จ.นนทบุรี	สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ	เทศบาลเมืองนนทบุรี	
31	4 ก.พ.43	ที่ดินว่างเปล่าในซอยลาดพร้าว 62 มีหญ้าขึ้นรก ทำให้เกิดไฟไหม้บ่อยครั้ง ชาวบ้านต้องคอยระวังและช่วยกันดับไฟ	ช.ลาดพร้าว 62 เขตบางเขน กทม.	ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	สนง.เขตลาดพร้าว	
32	5 ก.พ.43	องค์การโทรศัพท์ได้ทำการติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะ ของ ม.4 ต.หนองโพ จ.สุพรรณบุรี เป็นที่เรียบร้อยแล้ว	ม.4 ต.หนองโพ จ.สุพรรณบุรี	โทรศัพท์สาธารณะ	องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย	ช่วงติดตามผล 7 ม.ค. 2543
33	6 ก.พ.43	บริเวณป้ายรถเมล์ไม่มีไฟฟ้าแสงสว่างเลย เวลากลางคืนจะเปลี่ยวมาก	ช.สะแกงาม 7 พระราม 2 กทม.	ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	กทม.	
34	7 ก.พ.43	ท่อระบายน้ำอุดตัน ทำให้น้ำท่วมทั้งปี ถึงแม้จะไม่ใช้หน้าฝน	ชุมชนสุรพริวิลล่า ช.ลาดปลาเค้า 62 เขตบางเขน กทม.	เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ	สนง.เขตลาดพร้าว	
35	8 ก.พ.43	สายไฟฟ้าและสายโทรศัพท์ ห้อยระยระยองลงมาจะหลังคา เกือบถึงถนน	ต.เชิงเนิน อ.เมือง จ.ระยอง	ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	-องค์การโทรศัพท์ฯ -การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	

ลำดับที่	วันที่	รายละเอียด	สถานที่	ประเภทของเรื่องราว ที่ร้องทุกข์	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
36	9 ก.พ.43	ถนนในซอยสร้างไม่เสร็จ ทำทั้งไว้ประมาณ 2 เดือนแล้ว ทำให้ถนนมีฝุ่น มากและการจราจรไป-มา ไม่สะดวก	ช. วัฒนวงษ์ ทรัพย์ประยูร เขตราษฎร์เทพกิจ	ถนน	สนง.เขตราษฎร์เทพ	
37	10 ก.พ.43	โรงงานกึ่งเทพผลิตเหล็ก ปล้อยฝุ่นสนิมเหล็ก และควัน ส่งผลให้เด็ก ๆ เป็นโรคทางเดินหายใจ หืด หอบ เต็มปากที่ตากไว้ก็มีฝุ่นเกาะ	ม. 19 พระประแดง สมุทรปราการ	สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ	เทศบาลเมือง สมุทรปราการ	
38	11 ก.พ.43	ชาวบ้านไม่ต้องการให้สร้างสะพานข้ามคลองบึงกุ่มมายัง ถนน สุขาภิบาล 2 เพราะจะทำให้รถติดและมลภาวะเป็นพิษ	หมู่บ้านศูนย์เยาวชน คลอง จั่น เขตบางกะปิ กทม.	เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ		
39	12 ก.พ.43	ทาง สนง.เขตราษฎร์เทพฯ ได้ติดต่อประสานงานไปยังบริษัทผู้รับเหมางาน ในซอยวัฒนวงษ์ ให้มาดำเนินการซ่อมแซมท่อแล้ว	ช. วัฒนวงษ์ ทรัพย์ประยูร เขตราษฎร์เทพกิจ	ถนน	สนง.เขตราษฎร์เทพ	ช่วงติดตามผล 9 ก.พ. 2543
40	13 ก.พ.43	ชาวบ้านต้องการนำประปาใช้ เพราะบ่อน้ำบาดาลเสีย ตอนนั้นไม่มีน้ำใช้ มาหลายเดือนแล้ว	อ.สมุทรเจดีย์ จ.สมุทรปราการ	ประปา		
41	14 ก.พ.43	ถนนเข้าหมู่บ้านเป็นถนนลูกรัง เวลาวิ่งจะเกิดฝุ่นฟุ้งกระจาย ทำให้ ชาวบ้าน และเด็กนักเรียนเดือดร้อนมาก	ม. 1 ต.พัฒนานิคม จ.สตูล	ถนน		
42	15 ก.พ.43	โทรศัพท์สาธารณะ จำนวน 5 เครื่อง เสียหมดทุกเครื่อง ใช้ไม่ได้มานาน แล้ว	ม. 1 ต.หนองบึงน้อย อ.สีคิ้ว จ.นครราชสีมา	โทรศัพท์สาธารณะ	องค์การโทรศัพท์แห่ง ประเทศไทย	
43	16 ก.พ.43	ขยะที่เทศบาลออกมากองทิ้งไว้ในเนื้อที่ 900 ไร่ ส่งกลิ่นเหม็นมาก	ต.คลองหลวง อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี	สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ		
44	17 ก.พ.43	ถนนลูกรัง ขรุขระ เป็นหลุมเป็นบ่อ หน้าแล้งมีฝุ่นมาก หน้าฝนมีโคลน และตะกอนเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง	ม.3 ต.ท่าบัว อ.โพธารณะ จ.พิจิตร	ถนน		

ลำดับที่	วันที่	รายละเอียด	สถานที่	ประเภทของเรื่องราว ที่ร้องทุกข์	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
45	18 ก.พ.43	โรงงานยางรม ผลิตภัณฑ์แปรรูป ผงยาระดับน้ำตาล และบ่อพักน้ำเสียส่งกลิ่นเหม็น	ต.กอดิน อ.แก่งจระยอง	สิ่งแวดล้อมเป็นพิเศษ		
46	19 ก.พ.43	องค์การโทรศัพท์ได้ทำการติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะบริเวณ ร.พ.อุทัย จ.พระนครศรีอยุธยาเรียบร้อยแล้ว ในวันรุ่งขึ้นที่การร้องเรียนได้ออกอากาศ	อ.อุทัย จ.พระนครศรีอยุธยา	โทรศัพท์สาธารณะ	องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย	ซึ่งยุติตามผล 25 ม.ค. 2543
47	20 ก.พ.43	ต้องการมีน้ำประปาใช้ เพราะน้ำในคลองเหม็น ไม่สามารถใช้ได้	ม.8 อ.บางปะกง จ.ฉะเชิงเทรา	ประปา		
48	21 ก.พ.43	ชาวบ้านที่ขายสินค้าข้างวัด ถูกไล่เข้าไปในบริเวณวัดซึ่งเป็นสถานที่ปฏิบัติธรรม ทางวัดต้องการความสงบ	วัดเข้ช้าง ต.เข้ช้าง อ.สัน กำแพง จ.เชียงใหม่	เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ		
49	22 ก.พ.43	ถนนที่มากทำไว้ ทำไม่เรียบร้อย มีตะปูแหลม ๆ ทั่วทั้งไปเป็นจำนวนมาก เกลวกรถยนต์ถึงผ่านทำให้ยางแตก	ม.3 และ ม.4 ต.เสนา จ.พระนครศรีอยุธยา	ถนน		
50	23 ก.พ.43	หมู่บ้านห่างจากตัวอำเภอเพียง 10 กม. แต่ไม่มีโทรศัพท์สาธารณะใช้ ชาวบ้านต้องการให้มีโทรศัพท์สาธารณะ	หมู่บ้านใหม่ ม.12 ต. โนนไทย อ.โนนไทย	โทรศัพท์สาธารณะ	องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย	
51	24 ก.พ.43	ถนนสายหนองมะปริง มีฝุ่นมาก เสียหายมาหลายปีแล้ว	ม.6 บ้านหนองมะปริง ต.ตา ขัน อ.บ้านค่าย จ.ระยอง	ถนน		
52	25 ก.พ.43	ชาวบ้านร้องเรียนว่ามีคนนำเศษสิ่งปฏิกูลและปล่อยน้ำเสียจากห้องน้ำส่งกลิ่นเหม็นรบกวนหน้าหมู่บ้าน	หมู่บ้านแสนสุข ซอยอุดมสุข เขตบางนา กทม.	เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ	ตม.เขตบางนา	

ลำดับที่	วันที่	รายละเอียด	สถานที่	ประเภทของเรื่องราว ที่ร้องทุกข์	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
53	26 ก.พ.43	สนง.เขตคลองเตย ได้เข้ามาแก้ไขปัญหาของชาวบ้านริมแม่น้ำมีเขตน์ที่ร้องเรียนเรื่องเขื่อนที่กั้นริมน้ำคลองพระโขนงพัง ทำให้เกิดน้ำท่วมแล้ว แต่ปัญหาน้ำท่วมยังคงอยู่ อยากรู้ให้เข้ามาดูอีกที	หมู่บ้านริมน้ำมีเขตน์ เขตคลองเตย กทม.	เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ	สนง.เขตคลองเตย	ช่วงติดตามผล 26 ม.ค. 2543
54	27 ก.พ.43	ชาวบ้านต้องการให้นำประปาใช้ เพราะน้ำในคลองแสนแสบเริ่มแห้ง และไม่สะอาดเหมือนแต่ก่อน	ช.ร่วมใจรัก ถ.ประชาภิรมย์ เขตคลองสามวา กทม.	ประปา		
55	28 ก.พ.43	หมู่บ้านยังสร้างไม่เสร็จ ถูกทิ้งร้างไว้ ใจรวมจัดเขาประตู กรอบ อคูมเนียม ไปหมด อยากรู้ให้เจ้าของโครงการและตำรวจช่วยมาดูแลด้วย	โครงการเมืองทองการ์เด้น ถ.พัฒนาการ เขตประเวศ กทม.	ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน		
56	29 ก.พ.43	ทางเดินเท้าถูกพื้นที่ นศ.3 ทับ ทำให้ไม่มีทางเดิน	ม.11 ต.ท่ากู้ง อ.บางคู จ.ลพบุรี	เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ		
57	1 มี.ค.43	เตาเผาขยะส่งกลิ่นเหม็น (เวลากลางคืน)	ม.2 ต.นาจอมเทียน อ. หนองใหญ่ จ.ชลบุรี	สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ		
58	2 มี.ค.43	ถนนขรุขระ มีฝุ่นมาก เวลาฝนตกถนนลื่น ทำให้เกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง	ถ.หนองบัว 5 ต.เชิงเนิน จ.ฉะเชิงเทรา	ถนน		
59	3 มี.ค.43	ไฟฟ้า-แสงสว่าง บริเวณเกาะกลางถนนวมินทร์ (หน้าโรงเรียนสอนดนตรี จุฬารัตน์) ซึ่งไม่ค่อยสว่าง/มีแสงริบหรี่	เขตปทุม กทม.	ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน	หมวดการทางบาง กะปิ แขวงการทาง กทม. กรมทางหลวง	

ลำดับที่	วันที่	รายละเอียด	สถานที่	ประเภทของเรื่องราว ที่ร้องทุกข์	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
60	4 มี.ค.43	ตำรวจในพื้นที่เขตประเวศออกตรวจตราบริเวณโครงการเมืองทองการ์ เด็นให้แล้ว	โครงการเมืองทองการ์เด็น พัฒนาการ เขตประเวศ กทม.	ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน	ชอบ	ช่วงติดตามผล 28 ก.พ. 2543
61	5 มี.ค.43	โรงงานปล่อยสารตะกั่วออกมาทำให้อากาศเป็นพิษ	ม.6 แขวงสะพานสูง เขตบึงกุ่ม กทม.	สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ	สนง.เขตบึงกุ่ม	
62	6 มี.ค.43	-	-	-	-	ออกอากาศของวันที่ 5 มี.ค. ๕๓
63	7 มี.ค.43	น้ำประปาไม่ไหลมา 4 วันแล้ว โดยทางประปาไม่ได้แจ้งให้ทราบล่วงหน้าแต่อย่างใด	ช.จามร อ.ลำลูกกา จ.ปทุมธานี	ประปา	ที่ทำการประปา ปทุมธานี	
64	8 มี.ค.43	ไม่มีโทรศัพท์สาธารณะใช้	อ.เมือง จ.สิงห์บุรี	โทรศัพท์สาธารณะ	องค์การโทรศัพท์แห่ง ประเทศไทย	
65	9 มี.ค.43	โรงงานลวกอม สงกดินเหม็น	อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี	สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ	สนง.เทศบาล ต.ปาก เกร็ด	
66	10 มี.ค.43	ไม่มีไฟฟ้าใช้มากกว่า 20 ปีแล้ว	จ.เชียงใหม่	ไฟฟ้า	การไฟฟ้า	
67	11 มี.ค.43	ทางประปาจังหวัดปทุมธานี เข้าไปซ่อมท่อประปาที่แตกเสร็จเรียบร้อยแล้ว แล้ว ซึ่งเจ้าหน้าที่แจ้งว่าไม่ทราบเหตุท่อประปาแตกจึงเป็นเหตุให้นำ ประปาไม่ไหล	ช.จามร อ.ลำลูกกา จ.ปทุมธานี	ประปา	ที่ทำการประปาปทุม ธานี	ช่วงติดตามผล 7 มี.ค. 2543
68	12 มี.ค.43	หมู่บ้านกรุงเทพฯสร้างไม่ตรงตามที่ตกลงไว้ คือไม่มีสระว่ายน้ำ และ สโมสร นำประปาก็ไม่คอยไหล	หมู่บ้านกรุงเทพฯ อ.เมือง จ.ชลบุรี	เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ	สนง.คุ้มครองผู้บริโภค	

ลำดับที่	วันที่	รายละเอียด	สถานที่	ประเภทของเรื่องราวกีฬา	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
69	13 มี.ค.43	ถนนสายอินบุรี-น้ำปาง เสียหายเนื่องจากรถบรรทุกอ้อย บรรทุกเกินน้ำหนัก	ม.7 ต.อินทร์บุรี อ.สิงหนคร จ.สิงหนคร	ถนนที่ร้องทุกข์	กรมทางหลวง	
70	14 มี.ค.43	โรงงานน้ำตาลราชบุรี ปล่องมลพิษ ทำให้ชาวบ้านมีผื่นคัน เพราะแพ้ฝุ่นควัน (เขม่าอ้อย) ที่โรงงานปล่อยออกมา	จ.ราชบุรี	สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ	ศาลากลาง จ.ราชบุรี	
71	15 มี.ค.43	ทางผ่านระหว่างหมู่บ้านหมากทอง 2 ผ่านเข้าถนนจัดสรรทหารเรือ มีบ้านติด 3 ชั้น ข้างทางนำดินมาถมจนทางไม่สามารถใช้สัญจรได้	เขตประเวศ กทม.	เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ	สนง.เขตประเวศ	
72	16 มี.ค.43	ผู้รับเหมาก่อสร้างสะพานลอย ทั้งงานไปไม่มาทำค่อนนานหลายเดือนแล้ว	ช.อ่อนนุช 19-21 เขตพระโขนง กทม.	สะพาน	กรมโยธาธิการ	
73	17 มี.ค.43	มีการก่อสร้างสะพานข้ามคลอง แต่ไม่มีทางเบี่ยง ทำให้การสัญจรไป-มาลำบากมาก	ช.โพธิ์แก้ว สุขาภิบาล 1 บางกะปิ กทม.	ถนน	สนง.เขตบางกะปิ	
74	18 มี.ค.43	สะพานลอยที่สร้างค้างไว้ ทางโยธา ได้มาดำเนินการสร้างต่อแล้ว	ช.อ่อนนุช 19-21 เขตพระโขนง กทม.	สะพาน	กรมโยธาธิการ	ซึ่งติดตามผล 16 มี.ค. 2543
75	19 มี.ค.43	ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ	ช.โชคชัย 2 ต.หนองหอย อ.เมือง จ.เชียงใหม่	ถนน	กรมโยธาธิการ	
76	20 มี.ค.43	ปัจจุบันน้ำในคลองเน่าเหม็น ไม่สามารถใช้อุปโภค-บริโภคได้ ชาวบ้านต้องการมีน้ำประปาใช้	ม.5 ต.เชียงราก อ.บางปะอิน จ.พระนครศรีอยุธยา	ประปา	การประปาส่วนภูมิภาค	
77	21 มี.ค.43	การสร้างถนน 4 เลน เส้นอุบล-อ.ม่วงสามสิบ สาย 212 ขอบถนนสูงถึง 1 เมตร ซึ่งสูงเกินไปทำให้ขึ้น-ลง ลำบาก และกักน้ำฝนน้ำจะท่วมแน่นอน	บ้านหน้าพลั ต.ขามใหญ่ อ.เมือง จ.อุบลราชธานี	ถนน	กรมทางหลวง	

ลำดับที่	วันที่	รายละเอียด	สถานที่	ประเภทของเรื่องราว ที่ร้องทุกข์	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
78	22 มี.ค.43	เรื่องแจ้งจังหวัดจันทบุรีปล่อยน้ำเสียลงคลอง นำน้ำส่งกลิ่นเหม็น	ม.1 ชุมชนย่อยที่ 1 บ้านลุ่ม จ.จันทบุรี	สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ	ศาลากลาง จ.จันทบุรี	
79	23 มี.ค.43	โกดังมนตรี พันสีและเจาะระบายออกมา ทำให้ชาวบ้านต้องทนเหม็น กลิ่นสี หลังคาบ้านกลายเป็นสีเขียว ๆ เด็ก ๆ มีผื่นคันเพราะแพ้สี	บ้านคลองตางันง ซ.โพธิ์ แก้ว ลาดพร้าว 101 บาง กะปิ กทม.	สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ	สนง.เขตบางกะปิ	
80	24 มี.ค.43	ถนนทรุดตัวพังลงมาทั้งหมด ระยะทางประมาณ 15 กม.	อ.บางไทร จ.พระนครศรีอยุธยา	ถนน	กรมโยธา	
81	25 มี.ค.43	ได้รับกาขปรับปรุงปัญหาถนนมีฝุ่นมากแล้ว	ถ.หนองบัว 5 ต.เชิงเนิน จ.จันทบุรี	ถนน		ช่วงติดตามเขต 2 มี.ค. 2543
82	26 มี.ค.43	ที่ดินขายทะเลที่ชาวบ้านอาศัยมาแต่โบราณ ปัจจุบันโดนไล่ที่เนื่องจาก มีผู้อ้างสิทธิว่าเป็นเจ้าของที่ และแจ้งความกับชาวบ้านในข้อหาบุกรุก	ม.6 ต.คลองผด เจ้าหลาว อ.ท่าใหม่ จ.จันทบุรี	ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน	กรมเจ้าท่า กรมที่ดิน	
83	27 มี.ค.43	ผายน้ำสันมีปัญหาคือเวลาหน้าฝนระบายน้ำไม่ทันแต่เวลาหน้าแล้งไม่มี น้ำก็เก็บเอาไว้เลย	ม.5 บ้านป่าตึง ต.เจริญ เมือง อ.พาน จ.เชียงราย	เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ	สนง.ชลประทาน	
84	28 มี.ค.43	ถนนเลียบเมืองสาย 36 ชลบุรี พังหลายครั้งเป็นนาน แต่ถนน ชำรุดเป็นหลุมเป็นบ่อมาก เสียตั้ง และมีอุบัติเหตุบ่อยครั้ง	ม.2 ต.หนองช้างคอก จ.ชลบุรี	ถนน	กรมทางหลวง	
85	29 มี.ค.43	สะพานปากทางเข้าน้ำตกพริก พังมาหลายเดือนแล้ว รถยนต์ไม่สามารรถ สัญจรไปมาได้ แต่รถถมอเตอรืไซด์	ต.ปากนอก อ.ขลุง จ.จันทบุรี	ถนน	สนง.เร่งรัดพัฒนา ชนบท จ.จันทบุรี	
86	30 มี.ค.43	ถนนและเขื่อนรับน้ำ (ติดถนน) ทรุดตัวหลังจากสร้างเสร็จไม่นาน (สร้าง ปี 39)	ต.สวนกล้วย อ.บ้านโป่ง จ.ราชบุรี	ถนน	กรมโยธาธิการ	

ลำดับที่	วันที่	รายละเอียด	สถานที่	ประเภทของเรื่องราว ที่ร้องทุกข์	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
87	31 มี.ค.43	ท่อประปาหมู่บ้านสรัลพร รั่วมาหลายวันแล้ว	เขตภาษีเจริญ กทม.	ประปา	การประปา	
88	1 เม.ย.43	สะพานปากทางเข้าน้ำตกพร้าวได้รับกรซ่อมแซมเรียบร้อยแล้ว	ต.ปากนอก อ.สูง จ.จันทบุรี	ถนน	สนง.จังหวัดพัฒนา ชนบท จ.จันทบุรี	ช่วงติดตามผล 29 มี.ค. 2543
89	2 เม.ย.43	ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ และมีฝุ่นมาก	ม.4 อ.เทพา จ.สงขลา	ถนน	กรมโยธาธิการ	
90	3 เม.ย.43	บริเวณสี่แยกไม่มีสัญญาณไฟจราจร ทำให้เกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง	บ้านประไฟ อ.ด่านช้าง จ.เชียงใหม่	ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน	แขวงกาทาง เชียงใหม่ กรมทางหลวง	
91	4 เม.ย.43	ฝึกอบชาวเต็มคลองพระพิมล ชาวบ้านเดือดร้อน ใช้เรือไม่ได้ น้ำก็เริ่ม เน่า	ต.พิมลราช อ.บางบัวทอง จ.นนทบุรี	เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ	กรมชลประทาน อบต. ต.พิมลราช	
92	5 เม.ย.43	บริษัทขนขยะ นครบาลเชียงใหม่ ส่งกลิ่นเหม็น และเสียงดัง	ต.ดงตัน จ.เชียงใหม่	สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ	เทศบาลนครเชียงใหม่	
93	6 เม.ย.43	ถนนสายหลักชำรุดมานาน 3-4 ปี แล้วไม่มีใครดูแล เดินทางลำบาก	ม.4 ต.มาวรัชย์ อ.เสนา จ.พระนครศรีอยุธยา	ถนน	กรมทางหลวง	
94	7 เม.ย.43	มีสุนัขจรจัดจำนวนมาก หนีเสียงดัง และบางตัวกัดคน	หมู่บ้านเพิ่มทรัพย์ ซ.จุฬา เกษม งามวงศ์วาน จ.นนทบุรี	เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ	กทม.	
95	8 เม.ย.43	แขวงกาทาง จ.เชียงใหม่ ติดตั้งสัญญาณไฟจราจรไว้เรียบร้อยแล้ว	บ้านประไฟ อ.ด่านช้าง จ.เชียงใหม่	ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน	แขวงกาทาง เชียงใหม่ กรมทางหลวง	ช่วงติดตามผล 3 เม.ย. 2543

ลำดับที่	วันที่	รายละเอียด	สถานที่	ประเภทของเรื่องราว ที่ร้องทุกข์	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
96	9 เม.ย.43	โรงงานอุตสาหกรรมขนากกร ปัดขน้ายเสีย บุกรุกไร่จากสาธารณณะ และ กำลังสร้างท่าเรือยื่นเข้าไปในแม่น้ำเจ้าพระยา	เจ้าอาวาสวัดเกวิน จ.ปทุมธานี	สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ	กรมเจ้าท่า	
97	10 เม.ย.43	สะพานชำขาด	ม.3 ต.ไทรน้อย อ.บางบอน จ.พระนครศรีอยุธยา	สะพาน	อบต. ต.ไทรน้อย	
98	11 เม.ย.43	น้ำประปาไม่ไหลมา 2 เดือนแล้ว บางครั้งไหลแต่ไหลน้อยมาก	ต.โคกกรวด อ.เมือง จ.นครราชสีมา	ประปา	การประปาส่วนภูมิภาค	
99	12 เม.ย.43	น้ำในคลองเน่าเหม็น ขยะเต็มคลอง และยุ่งมาก	เคหะบางพลี จ.สมุทรปราการ	สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ		
100	13 เม.ย.43	ไม่มีน้ำประปาใช้ ยอกจะมีน้ำประปาใช้	ม.10 ต.ศรีสำราศหนอง แขม กทม.	ประปา	การประปา	
101	14 เม.ย.43	ผักตบชวามาแน่น ทำให้การสัญจรทางน้ำลำบาก	ต.นราภิรมย์ อ.บางเลน จ.นครปฐม	เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ	กรมชลประทาน อบต. ต.นราภิรมย์	
102	15 เม.ย.43	ผักตบชวาคดองพะพิมล ได้รับความแก้ไขแล้ว	ต.พิมลราช อ.บางบัวทอง จ.นนทบุรี	เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ	กรมชลประทาน อบต. ต.พิมลราช	ช่วงติดตามผล 4 เม.ย. 2543
103	16 เม.ย.43	ถนนในซอยชำรุด โดยเฉพาะบริเวณคอสะพาน ทำให้เกิดอุบัติเหตุบ่อย ครั้ง	ช.พุทธบูชา ต.ทุ่งขลุ กทม.	ถนน	อบต. ต.ทุ่งขลุ กรมโยธาธิการ	
104	17 เม.ย.43	สะพานข้ามแม่น้ำปิงชำรุด บริษัทที่รับสัมปทานทุบทิ้งไว้ 7 เดือนแล้วไม่ มาทำต่อ	ต.แม่พริก อ.สันกำแพง จ.เชียงใหม่	สะพาน		

ลำดับที่	วันที่	รายละเอียด	สถานที่	ประเภทของเรื่องราวกีฬา	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
105	18 เม.ย.43	ชาวบ้านจ่ายเงินเพื่อทำประปาหมู่บ้าน 4-5 ปีแล้ว แต่ถึงวันนี้ยังไม่มีการจ่ายน้ำเลย	หมู่บ้านสองพี่น้อง ม.11 ต.นครป่าหมาก อ.บางกระพุง จ.พิษณุโลก	ประปา	กระทรวงสาธารณสุข	
106	19 เม.ย.43	ทอดตัน เวลาฝนตกน้ำจะท่วมเป็นประจำ	หมู่บ้านศิริสุข ซ.3 เขตดอนเมือง กทม.	เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ	สนง.เขตดอนเมือง	
107	20 เม.ย.43	ประปาหมู่บ้านที่หยุดไหล หยุดไหลมานานแล้ว	ต.ท่าดี อ.เทพา จ.สงขลา	ประปา		
108	21 เม.ย.43	โรงงานทำแยมมัน ปล่อยฝุ่นแป้งฟุ้งกระจาย	จ.พระนครศรีอยุธยา	สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ		
109	22 เม.ย.43	ประปาหมู่บ้านที่หยุดไหล โยธาธิการ แจ้งว่าเป็นหน้าที่รับผิดชอบของหมู่บ้านที่ต้องบริหารกันเอง	ต.ท่าดี อ.เทพา จ.สงขลา	ประปา		ข่างติดตามผล 20 เม.ย. 2543
110	23 เม.ย.43	โรงงานทำเครื่องสำอาง ในช่วงกลางคืนจะปล่อยกลิ่นเหม็นสารเคมี ทำให้ชาวบ้านแสบจมูก	ต.ลำโรงกลาง อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ	สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ	กรมโรงงานอุตสาหกรรม	
111	24 เม.ย.43	ตึกแถว 2 ชั้น ขยายผลิตภัณฑ์ทำหมอนปล่อยน้ำยาล้างผ้าทำเหม็นอับตลอด ส่งกลิ่นเหม็นมาก	ช.เจริญสมัยวงศ์ 32 เขตบางกอกน้อย กทม.	สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ	สนง.เขตบางกอกน้อย	
112	25 เม.ย.43	น้ำประปาไม่ไหลมาเกือบปีแล้ว ต้องซื้อน้ำใช้เดือนละประมาณ 500 บาท	อ.กันตัง จ.ตรัง	ประปา	เทศบาลเมืองกันตัง	
113	26 เม.ย.43	รถจักรยานยนต์ที่ตำรวจยึดมา ถูกขโมยอะไหล่ และบางคันก็เปลี่ยนเอาของเก่ามาใส่แทน	สกอ.นครศรีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา	ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน		
114	27 เม.ย.43	ถนนในซอยปรับปรุงมานานแล้ว ปล่อยทิ้งไว้เกือบปีแล้ว เป็นหลุมเป็นบ่อตลอดเวลา	ช.วัฒนวงศ์ เขตราชเทวี กทม.	ถนน	สนง. เขตราชเทวี	

ลำดับที่	วันที่	รายละเอียด	สถานที่	ประเภทของเรื่องราว ที่ร้องทุกข์	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
115	28 เม.ย.43	ถนนทรุดตัว เป็นหลุมเป็นบ่อ	ม.3 ต.ท่าคอง จ.ชุมพร	ถนน	ชอบ	
116	29 เม.ย.43	--- มีรายงานผลการเสือกตั้งศว. จึงไม่มีรายการออกอากาศ ---				งดออกอากาศ
117	30 เม.ย.43	ฝาท่อระบายน้ำ 2 ซ้ำทาง ไม่มีฝาปิดมานานแล้ว อันตรายมาก	เคหะเมืองใหม่ บางพลี จ.สมุทรปราการ	ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน		
118	1 พ.ค.43	หมู่บ้านสะพาน 10 กว่าสะพานเป็นสะพานไม้ มีถึง 3 สะพานที่ชำรุด รกรักตกสะพานอยู่เสมอ	ต.บ้านแพ้ว อ.บ้านแพ้ว จ.สมุทรสาคร	สะพาน	อบต. ต.บ้านแพ้ว	
119	2 พ.ค.43	ถนนพัง เป็นหลุมเป็นบ่อ เมื่อฝนตกมีน้ำขัง ชาวบ้านลำบากมาก เป็นมาก หลายปีแล้ว	ต.บ้านแปลง อ.ด่านขุนทด จ.นครราชสีมา	ถนน		
120	3 พ.ค.43	โทรศัพท์สาธารณะกว่า 10 ตู้ เสียมานานแล้ว	ม.4 อ.บางไพร ต.ห่อหมก จ.พระนครศรีอยุธยา	โทรศัพท์สาธารณะ	องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย	
121	4 พ.ค.43	โทรศัพท์สาธารณะหน้าโรงพักใช้การไม่ได้มาหลายเดือนแล้ว	จ.พระนครศรีอยุธยา	โทรศัพท์สาธารณะ	องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย	
122	5 พ.ค.43	โรงงานผลิตยางรถยนต์ปล่อยควัน ฝุ่น กลิ่นเหม็นมาก	หมู่บ้านอยู่เจริญ ต.ประจักษ์ปัตน์ กทม.	สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ		
123	6 พ.ค.43	ฝุ่นละอองจากโรงงาน TPI ฝุ่นกระจาย เคยออกอากาศไปแล้วเมื่อวันที่ 13 ม.ค. แต่ยังไม่เห็นหน่วยใดเข้ามาแก้ไข	ต.วังแกง อ.ท่าเรือ จ.พระนครศรีอยุธยา	สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ	สำนักงานสิ่งแวดล้อม แห่งชาติ	ขอติดตามผล 13 ม.ค. 2543
124	7 พ.ค.43	มีหน่วยงานเข้ามาขอคัดลอก แล้วทำไม่เรียบร้อย สันคลงไม่เป็นระเบียบ	ต.หนองปลาไหล อ.วังพุด จ.พัชรี	เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ	กรมเจ้าท่า	

ลำดับที่	วันที่	รายละเอียด	สถานที่	ประเภทของเรื่องราว ที่ร้องทุกข์	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
125	8 พ.ค.43	สะพานคอนกรีตที่สร้างไว้มีแต่ตอไม้มาสร้างต่อให้เสร็จ สร้างทิ้งไว้นานแล้ว	จ.กาฬสินธุ์	สะพาน	กรมทางหลวง	
126	9 พ.ค.43	แม่ค้าเข้ามาขายสินค้าอาหารหน้าแฟลต ทำให้มีกลิ่นและควันลอยขึ้นมาบนแฟลต และบางรายจองที่ขายของจนชาวคณะไม่มีที่จอดรถ	แฟลต 52 คณะดินแดง กทม.	เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ	การเคหะแห่งชาติ	
127	10 พ.ค.43	เทศบาลมาบตาพุด นำขยะมาทิ้งไว้ใกล้หมู่บ้าน ทำให้มีแมลงวันมาก และส่งกลิ่นเหม็น รวมทั้งกองขยะอยู่ใกล้แหล่งน้ำบริเวณ	ต.มาบตาพุด อ.เมือง จ.ระยอง	สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ	เทศบาลมาบตาพุด	
128	11 พ.ค.43	ทางกม.ได้มาปลูกต้นไม้บริเวณเกาะกลางถนน เป็นเหตุให้ประชาชนซึ่งเป็นลูกค้าซื้อสินค้าเดินข้ามไป-มาลำบาก เพราะทัศนวิสัยไม่ดี	พ่อดำ-แม่คำ ต.ลาดนันทवन จตุจักร กทม.	ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	กทม.	
129	12 พ.ค.43	โรงงานผลิตกระดาษสา (สยามพรหมทาน) ปล่อยน้ำเสีย ส่งกลิ่นเหม็นและทำให้น้ำบาดาลเน่าเสีย	ม. 2 และ 4 ต.สันกำแพง อ.สันกำแพง จ.เชียงใหม่	สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ		
130	13 พ.ค.43	เจ้าหน้าที่การเคหะชี้แจงว่าได้กำลังดำเนินการแก้ไขสภาพปัญหา โดยพูดคุยกับทางแม่ค้าและผู้เดือดร้อน ให้ตกลงกันว่าจะเคลื่อนย้ายสินค้าทุกครั้งเมื่อชาวคณะมีการเข้า-ออก	แฟลต 52 คณะดินแดง กทม.	เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ	การเคหะแห่งชาติ	ขวังติดตามผล 9 พ.ค. 2543
131	14 พ.ค.43	แขวงกาฬทาง จ.ระนอง เขาไม่มากนัก ปิดทางสี่แยก ทำให้ชาวบ้านบริเวณนี้ค้าขายไม่ได้	อ.หลังสวน จ.ชุมพร	เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ	แขวงกาฬทาง จ.ระนอง กรมทางหลวง	
132	15 พ.ค.43	ถนนสายเสนา-บางโพธิ์ เขาถูกรังมาเทไว้เป็นกอง ๆ ไม่เก็ดยให้เรียบร้อย	จ.พระนครศรีอยุธยา	ถนน	กรมทางหลวง	
133	16 พ.ค.43	ถนนจากบ้านโดนไปยังโคกไม้ เวลาฝนตกมีน้ำท่วมสูง ทำให้การจราจรลำบากมาก	ต.หมื่นไวย อ.เมือง จ.นครราชสีมา	ถนน	กรมทางหลวง	

ลำดับที่	วันที่	รายละเอียด	สถานที่	ประเภทของเรื่องราว ที่ร้องทุกข์	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
134	17 พ.ค.43	กรมชลประทานสร้างฝายตักน้ำบ้างไว้ โดยไม่ทำบ่อพักน้ำต่อ ทำให้ เมื่อฝนตก น้ำท่วมไร่นา จนชาวบ้านทำไร่นาไม่ได้ตามปกติ	บ้านนาพุ ม.5 ต.หัวเขา อ.เดิมบางนางบวช จ. สุพรรณบุรี	เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ	กรมชลประทาน	
135	18 พ.ค.43	เทศบาล อ.พระนครศรีอยุธยา นำอุจจาระมาทิ้งไว้ที่หมู่บ้าน ใกล้ที่พัก อาศัย ส่งกลิ่นเหม็นและแมลงวันมาก	ม.8 ต.บ้านป้อม อ.พระนครศรีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา	เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ	เทศบาล อ.พระนครศรีอยุธยา	
136	19 พ.ค.43	ถนนเข้าหมู่บ้านถูกน้ำกัดเซาะ ขรุขระมาก เป็นมาประมาณ 2 ปีแล้ว	ม.1 ต.บางระ อ.กันตัง จ.ยะลา	ถนน	อบต. ต.บางระ	
137	20 พ.ค.43	ชาวบ้าน ม.3 ต.ท่าคอง จ.ชุมพร เคยร้องเรียนเรื่องถนนทรุดตัว เป็นหลุม เป็นบ่อ ขณะนี้ยังไม่มียหน่วยงานใดเข้ามาแก้ไข	ม.3 ต.ท่าคอง จ.ชุมพร	ถนน		ช่วงติดตามผล 28 เม.ย.
138	21 พ.ค.43	ถนนสี่เลน แขวงการทาง จ.เชียงใหม่ มาทำการสำรวจและเวรคืนแล้ว ห้ามปี แต่ปัจจุบันยังไม่ได้เงินค่าเวนคืนเลย	ม.3 อ.สันป่าตอง จ.เชียงใหม่	เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ	กรมทางหลวง	
139	22 พ.ค.43	โครงการสิทธิพิเศษก่อสร้างกำแพงปิดกั้นทางเดินที่คนในหมู่บ้านเคย สัญจรไปมา ทำให้ชาวบ้านเดือดร้อนมาก	ม.3 ข.วัชรพล บางเขน กทม.	เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ		
140	23 พ.ค.43	ชาวบ้าน ม.4ถมที่ทำสนามเด็กเล่น เมื่อเวลาฝนตกทำให้น้ำเอ่อล้นไหล ลงคลอง เพราะไม่มีท่อระบายน้ำ ทำให้น้ำในคลองเสีย	ม.3 จ.ขอนแก่น	เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ		
141	24 พ.ค.43	ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อและไม่มีท่อระบายน้ำ เมื่อฝนตกน้ำจะท่วม ลำบากมาก เป็นมาประมาณ 10 ปีแล้ว	ม.11 ต.ต้นธง อ.เมือง จ.ลำพูน	ถนน	อบต. ต.ต้นธง	

ลำดับที่	วันที่	รายละเอียด	สถานที่	ประเภทของเรื่องราว ที่ร้องทุกข์	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
142	25 พ.ค.43	โรงเลี้ยงหมูปล่อยขี้หมูและน้ำเสีย โดยไม่มีกระบ่าบัด	ต.ตลิ่งชัน อ.เมือง จ.สุพรรณบุรี	สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ		
143	26 พ.ค.43	ทุก ๆ ปี ในฤดูน้ำหลาก น้ำจะท่วม ยอยากให้กรมเจ้าท่ามาขุดลอกแม่น้ำ ยมให้ลึกและกว้างออกไป	ม.2 ต.อย่างซ้าย อ.เมือง จ.สุโขทัย	เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ		
144	27 พ.ค.43					งดออกอากาศ
145	28 พ.ค.43	บริษัทเอกชน เขาแหล่งน้ำสำหรับทำน้ำประปาของอำเภอ ไปทำสวน สนุก มีเรือถีบ ทำให้น้ำเสียไม่สามารถนำมาทำเป็นน้ำประปาได้	คลองหาด จ.สระแก้ว	เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ		
146	29 พ.ค.43	ชาวแม่จ๋ จ.เชียงใหม่ ไม่มีไฟฟ้าใช้	จ.เชียงใหม่	ไฟฟ้า		
147	30 พ.ค.43	ค่าโทรศัพท์สูงเกินความเป็นจริง ตั้งแต่ปี 2542-2543 ใช้จริง 24 ครั้ง เรียกเก็บถึง 240 ครั้ง	ต.สุทนต์บ้านเกษมสัน 1 สวนหลวง กทม.	โทรศัพท์	องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย	
148	31 พ.ค.43	กรมศิลปากรขุดถนนหน้าวิหารพระบรมบรรพิตร ทำให้ชาวบ้านและนัก ท่องเที่ยวเดินทางไม่สะดวก	อ.เมือง จ.พระนครศรีอยุธยา	ถนน	กรมศิลปากร	
149	1 มิ.ย.43	ผู้รับเหมาก่อสร้างสะพานสวัสดิชัย ไม่สร้างทางเบี่ยงให้เรียบร้อย ทำให้ การสัญจรลำบาก	ต.บางกระชัย อ.แหลมสิงห์ จ.จันทบุรี	ถนน	กรมโยธาธิการจังหวัด จันทบุรี	
150	2 มิ.ย.43	บริษัทรับเหมามาขุดท่อระบายน้ำทิ้งไว้ ไม่มาทำต่อ ทำให้เด็กพลัดตกลงไป หลายคนแล้ว	ต.สุขาภิบาล 1 อ.จักราช จ.นครราชสีมา	ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน		
151	3 มิ.ย.43	โทรศัพท์สาธารณสุขหน้าโรงพักที่เข็การไม่ได้ยังไม่ได้รับการแก้ไข	จ.พระนครศรีอยุธยา	โทรศัพท์สาธารณะ	องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย	ขวงติดตามผล 4 พ.ค. 2543

ลำดับที่	วันที่	รายละเอียด	สถานที่	ประเภทของเรื่องราว ที่ร้องทุกข์	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
152	4 มิ.ย.43	สะพานข้ามบึงสะพานกัลป์รถที่เสียจากแยก 4 เสน เหลือ 3 เสน ทำให้เกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง	พระราม 2 เขตบางขุนเทียน	ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน		
153	5 มิ.ย.43	เทศบาล อ.สันทราย เขาตุนดูกรังมาเท่งไว้ เวลาฝนตกถนนลื่นมาก	ม.1 ต.สันทรายน้อย อ.สันทราย จ. เชียงใหม่	ถนน	เทศบาล อ.สันทราย	
154	6 มิ.ย.43	ผู้ปกครองนักเรียนร้องเรียนว่าเด็กนักเรียนไม่มีติดจะเรียนหนังสือ	ม.2 ต.ไม้กอกดิน อ.บางปลา ม้า จ.สุพรรณบุรี	เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ		
155	7 มิ.ย.43	ชาวบ้านไม่ต้องการสะพานลอยข้ามทางรถไฟ เพราะถนนมีถึง 8 เสนแล้ว	ก.บางขุนเทียน เขตบางขุนเทียน	สะพาน		
156	8 มิ.ย.43	ท่อระบายน้ำอุดตัน ทำให้น้ำเน่าเหม็นและเป็นแหล่งเพาะพันธุ์ยุง	ชุมชนช่างเหล็ก เขตตลิ่งชัน กทม.	เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ	ตง.เขตตลิ่งชัน	
157	9 มิ.ย.43	ชาวบ้านใช้ทางเข้า-ออกหมู่บ้านมา 22 ปี ปัจจุบันมีผู้อ้างสิทธิ์ว่าเป็นเจ้าของที่แล้วเปิดทางจาก 12 เมตรเหลือแค่ 4 เมตร	หมู่บ้านจันทราธานีเวสต์ ดาวร กทม.	เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ		
158	10 มิ.ย.43	กรมโยธาธิการจังหวัดติดต่อให้ผู้รับเหมาก่อสร้างสะพานสวัสดิชัย มาสร้างทางเบี่ยงให้เรียบร้อยแล้ว	ต.บางกระซี่ย อ.แหลมสิงห์ จ.จันทบุรี	ถนน	กรมโยธาธิการจังหวัด จันทบุรี	ช่วงติดตามผล 1 มิ.ย. 2543
159	11 มิ.ย.43	ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ เวลาฝนตกเกาะแฉะ เวลาหน้าแล้ง ฝุ่นมาก	จ.นครปฐม	ถนน		
160	12 มิ.ย.43	ถนนหน้าสถานีรถไฟ จาก อ.พิชัยดาบหัก ไปยัง อ.นายาง เป็นหลุมเป็นบ่อ มีขี้เลน มีอุบัติเหตุบ่อยครั้ง	ต.ในเมือง อ.พิชัย จ.อุตรดิตถ์	ถนน		
161	13 มิ.ย.43	ฟาร์มเลี้ยงหมูปล่อยน้ำเสียลงแหล่งน้ำโดยไม่ผ่านกบ่าบัต ชาวบ้านเหม็นขึ้นหมู่มาก	ต.แม่จ้อ อ.พาน จ.เชียงราย	สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ		

ลำดับที่	วันที่	รายละเอียด	สถานที่	ประเภทของเรื่องราว ที่ร้องทุกข์	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
162	14 มิ.ย.43	ท่อบานาน้ำอุดตัน ทำให้น้ำเน่าและเป็นแหล่งเพาะพันธุ์ยุง เมื่อฝนตก น้ำท่วมทันที	ต.หัวรอ จ.พระนครศรีอยุธยา	เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ	ขอป	
163	15 มิ.ย.43	โรงงานอุตสาหกรรมปล่อยน้ำเสีย สกปรกเหม็น ทำให้น้ำบาดาลกินไม่ได้	ม.5 ต.ตาดีกา อ.บ้านม่วง จ.ชลบุรี	สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ		
164	16 มิ.ย.43	เด็กนักเรียน ร.ร.นนทรีวิทยา ต้องใช้คู่มือคัดลอกถนน แต่ตอนเย็นไม่ค่อยปลอดภัย เคยมีเหตุร้ายเกิดขึ้น 2 ครั้ง ต้องการให้ตำรวจมาคอยดูแล	ศร. ร.ร.นนทรีวิทยา เขตยานนาวา กทม.	ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน		
165	17 มิ.ย.43	โรงงานอุตสาหกรรมปล่อยฝุ่นสีดำ เป็นอันตรายต่อระบบหายใจ และทำให้น้ำบริโภคน้ำไม่ได้	ต.กลางดง อ.ปากช่อง จ.นครราชสีมา	สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ		
166	18 มิ.ย.43	เสาไฟฟ้าเอียงจนเกือบจะล้มแล้ว	ม.5 ต.บางกรวย อ.ไทรน้อย จ.นนทบุรี	ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน	การไฟฟ้านครหลวง	
167	19 มิ.ย.43	ค่าไฟฟ้าแพงผิดปกติ เช่นบ้านมีพัดลมเพียง 1 ตัว ค่าไฟ 800 บาท	ต.สวนพริกไทย จ.ปทุมธานี	ไฟฟ้า	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	
168	20 มิ.ย.43	โรงงานผลไม้กระป๋อง นำกระป๋องและขยะ (เปลือกผลไม้) มาทิ้งใกล้โรงเรียนส่งกลิ่นเหม็นมาก เด็กนักเรียนไม่มีสมาธิเรียนหนังสือ	ร.ร.บ้านหาด ต.ปากน้ำ จ.ชุมพร	เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ		
169	21 มิ.ย.43	ชาวบ้านหมู่บ้านโชดนิมิตร ต้องการโทรศัพท์สาธารณะ	หมู่บ้านโชดนิมิตร อ.เมือง จ.ระยอง	โทรศัพท์สาธารณะ	องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย	
170	22 มิ.ย.43	ใน ช.ทตสิน มีเสาไฟฟ้าปักอยู่กลางซอย เก่งกว่าหากเกิดเหตุไฟไหม้จะทำให้รถดับเพลิงเข้าออกลำบาก	ช.ทตสิน เขตยานนาวา กทม.	ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน		

ลำดับที่	วันที่	รายละเอียด	สถานที่	ประเภทของเรื่องราว ที่ร้องทุกข์	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
171	23 มิ.ย.43	ตั้งแม่ม่าแมลลาว พังทลหายจนต้องย้ายบ้านหนี	หมู่บ้านราชดำรงค์ ต.เมืองพาน อ.พาน จ.เชียงราย	ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน		
172	24 มิ.ย.43	เคยร้องเรียนเรื่องโรงงานผลิตยางรถยนต์ปล่อยควันฝุ่นและส่งกลิ่นเหม็น ยังไม่ได้รับการแก้ไข	หมู่บ้านอยู่เจริญ ต.ประชาธิปัตน์	สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ	สำนักงานสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ	ช่วงติดตามผล 5 พ.ค.
173	25 มิ.ย.43	ป้ายรถเมล์ย้ายไปอยู่ไกลมากจากหน้าตลาด ทำให้ต้องเดินถือของไปไกลเพื่อไปขึ้นรถเมล์	อ.เมือง จ.ขอนแก่น	เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ		
174	26 มิ.ย.43	สะพานที่ใช้เดินทางเข้า-ออก หมู่บ้าน สร้างเมื่อปี 2538 ซ้ำขูด เด็กตกลงไปขาเจ็บ และมีอุบัติเหตุบ่อยครั้ง	ต.เจ้าเสด็จ อ.เสนา จ.พระนครศรีอยุธยา	สะพาน	เทศบาลเจ้าเสด็จ	
175	27 มิ.ย.43	โทรศัพท์สาธารณะมีแต่ตู้ไม่มีเครื่อง	ต.ชีเหล็ก จ.อุบลราชธานี	โทรศัพท์สาธารณะ	องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย	
176	28 มิ.ย.43	ถนนในซอยขรุขระเป็นหลุมเป็นบ่อ ช่วงหน้าฝนน้ำจะท่วม แน่เหม็น	ช.दानสำโรง ต.สำโรงเหนือ อ.เมือง จ.สมุทรปราการ	ถนน	เทศบาลเมืองสมุทรปราการ	
177	29 มิ.ย.43	ถนนเรียบคลองลำน้ำ เป็นหลุมเป็นบ่อ ซ้ำขูดมาหลายปีแล้ว	ม.1 ต.สุรนารี จ.นครราชสีมา	ถนน	กรมโยธา จ. นครราชสีมา	
178	30 มิ.ย.43	รถบรรทุกนำตะเเดไปเตียงกึ่งที่บ้านค่าย ทำถนนริมทะเลพัง เป็นหลุมเป็นบ่อ	ต.เวียงพระ อ.เมือง จ.ระยอง	ถนน	กรมโยธา จ. ระยอง	

แบบสอบถาม

สำรวจความคิดเห็นที่มีต่อรายการทุกข์ชาวบ้าน ทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี

คำชี้แจง แบบสอบถามเพื่อสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อรายการทุกข์ชาวบ้าน ทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ เท่านั้น

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่กำหนดไว้ หรือเขียนเติมลงในช่องว่างที่จัดไว้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ชาย
 หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 21 ปี
 21 - 30 ปี
 31 - 40 ปี
 41 - 50 ปี
 51 - 60 ปี
 61 ปีขึ้นไป
3. การศึกษา ประถมศึกษา
 มัธยมศึกษา / ปวช.
 อนุปริญญา / ปวส.
 ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี
 อื่น ๆ (โปรดระบุ)
4. อาชีพ นักเรียน / นักศึกษา
 ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 พนักงานบริษัท
 ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 กรรมกร / หาบเร่ / พ่อค้า แม่ค้า / รับจ้าง
 อื่น ๆ (โปรดระบุ)

5. ท่านเคยร้องทุกข์ผ่านรายการทุกข์ชาวบ้านทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี หรือไม่

() เคย

() ไม่เคย

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกาเปิดรับชมรายการทุกข์ชาวบ้าน ทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี

1. ท่านเคยชมรายการทุกข์ชาวบ้านทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี หรือไม่

() เคย

() ไม่เคยกรุณาข้ามไปตอบในส่วนที่ 3

2. ท่านชมรายการทุกข์ชาวบ้านบ่อยครั้งเพียงใดใน 1 สัปดาห์

() ชมทุกวัน (7 ครั้ง/สัปดาห์) () ชมบ่อย ๆ (5 - 6 ครั้ง/สัปดาห์)

() ชมบ้าง (3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์) () ไม่ค่อยได้ชม (1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์)

3. ท่านชมรายการทุกข์ชาวบ้าน ในลักษณะใด

() ตั้งใจชมตั้งแต่ต้นจนจบ () เลือกชมเฉพาะช่วงที่สนใจ

() เปิดทิ้งไว้เป็นเพื่อน

4. ระยะเวลาที่ท่านติดตามชมรายการทุกข์ชาวบ้าน เป็นอย่างไร

() เริ่มชมตั้งแต่วันแรกที่ออกอากาศ

() ชมมาประมาณ 7 - 12 เดือน

() ชมมาประมาณ 5 - 6 เดือน

() ชมมาประมาณ 3 - 4 เดือน

() เพิ่งชมประมาณ 1 - 2 เดือน

ส่วนที่ 3 ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อรายการทุกข์ชาวบ้าน ทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างเพียงช่องเดียว ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงข้อเดียว

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับส่วนรวมในด้านสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ, ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน, เหตุเดือดร้อนรำคาญใจ, สาธารณูปโภคพื้นฐาน (ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทรศัพท์, ถนน สะพาน) ท่านคิดว่าควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาแก้ไข					
2. จากคำถามข้อที่ 1 ถ้าไม่ได้ผลตอบรับ ท่านคิดว่าควรร้องเรียนผ่านสื่อมวลชนเช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์					
3. สื่อมวลชนที่ท่านคิดว่าเป็นตัวแทนในการร้องทุกข์ได้ดีที่สุด คือ สื่อโทรทัศน์ เพราะจะให้ทั้งภาพและเสียง มีผู้ชมจำนวนมาก					
4. สถานีโทรทัศน์ช่องไอทีวี เสนอข่าวที่น่าเชื่อถือ รวดเร็วทันใจ					
5. รายการทุกข์ชาวบ้านที่ออกอากาศในช่วงข่าวประจำวัน ทำให้การเผยแพร่ข่าวสารเป็นไปได้อย่างกว้างขวางทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด					
6. ท่านคิดว่าการร้องเรียนผ่านสื่อโทรทัศน์ทำให้เกิดผลตอบรับที่รวดเร็วกว่าการร้องเรียนผ่านสื่ออื่น เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์					
7. "ช่วงติดตามผล" ของรายการทุกข์ชาวบ้าน ที่ออกอากาศทุกวันเสาร์ เป็นช่วงที่เปิดโอกาสให้หน่วยงานที่รับผิดชอบสร้างผลงานให้ประชาชนรับรู้ หรือแจ้งข้อขัดข้องให้ทราบถ้าแก้ไขปัญหาไม่ได้					
8. ช่วงเวลาที่ออกอากาศของรายการทุกข์ชาวบ้าน (ประมาณ 19.45 น.) เหมาะสมดีแล้ว					
9. การเปิดโอกาสให้ชาวบ้านร้องทุกข์ออกอากาศด้วยตัวเอง ทำให้เห็นถึงอารมณ์ และความเดือดร้อนที่แท้จริง					
10. การร้องเรียนผ่านรายการทุกข์ชาวบ้านทำให้หน่วยงานที่รับผิดชอบได้รับทราบถึงปัญหาของประชาชน					

แบบสัมภาษณ์หน่วยงานที่รับผิดชอบ

คำชี้แจง แบบสัมภาษณ์หน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อการวิเคราะห์เนื้อหา และการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับรายการทุกข์ชาวบ้าน ทางสถานีโทรทัศน์ช่องไอทีวี จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการศึกษาตามหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตรธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตฯ เท่านั้น

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

1. ชื่อหน่วยงาน _____
รับผิดชอบงานด้าน _____
2. ชื่อและนามสกุล _____
ตำแหน่งผู้ให้สัมภาษณ์ _____

ส่วนที่ 2 ผู้ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมทั้งการให้ความสำคัญ

1. หน่วยงานของท่านมีฝ่ายที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการร้องเรียน หรือไม่
() มี ฝ่ายใด _____
() ไม่มี
2. หน่วยงานของท่านมีฝ่ายที่รับผิดชอบด้านการตรวจข่าวจากสื่อมวลชนหรือไม่
() มี ฝ่ายใด _____
() ไม่มี
3. หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญกับเรื่องราวที่ร้องเรียนผ่านสื่อมวลชนหรือไม่
() ให้ความสำคัญ เพราะ _____
() ไม่ให้ความสำคัญ เพราะ _____
4. ท่านคิดว่าสื่อมวลชนประเภทใดที่มีอิทธิพลต่อหน่วยงานของท่านมากที่สุด
() วิทู
() โทรทัศน์
() หนังสือพิมพ์
() สื่อบุคคล เช่น สมาชิกสภาจังหวัด, องค์การบริหารส่วนจังหวัด, ผู้นำชุมชน
() อื่น ๆ โปรดระบุ _____

5. ท่านคิดว่าสถานีโทรทัศน์ช่องใด ที่มีอิทธิพลต่อหน่วยงานของท่านมากที่สุด

- () สถานีโทรทัศน์ช่อง 3 () สถานีโทรทัศน์ช่อง 5
 () สถานีโทรทัศน์ช่อง 7 () สถานีโทรทัศน์ช่องไอทีวี

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการเปิดรับรายการทุกซ์ชาวบ้าน

1. ส่วนงานที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน มีพฤติกรรมการรับเรื่องร้องเรียนของรายการทุกซ์ชาวบ้านอย่างไร

- () มีบุคลากรคอยตรวจสอบดูรายการทุกซ์ชาวบ้านทางโทรทัศน์ทุกวัน
 () มีบุคลากรที่ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของรายการทุกซ์ชาวบ้านเพื่อสอบถามเรื่องที่ถูกร้องเรียนผ่านรายการ
 () รอเอกสารการร้องเรียนที่ทางรายการทุกซ์ชาวบ้านส่งมาให้
 () อื่น ๆ ระบุ _____

2. ระยะเวลาที่ส่วนงานของท่านได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านรายการทุกซ์ชาวบ้าน

- () เริ่มตั้งแต่วันแรกที่มีรายการทุกซ์ชาวบ้าน
 () ประมาณ 7 - 12 เดือน
 () ประมาณ 5 - 6 เดือน
 () ประมาณ 3 - 4 เดือน
 () อื่น ๆ _____

ส่วนที่ 4 รูปแบบ ความถูกต้องของข้อมูลที่ออกอากาศผ่านรายการทุกซ์ชาวบ้าน

1. เรื่องร้องเรียนผ่านรายการทุกซ์ชาวบ้านที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของท่านถูกต้องหรือไม่ อย่างไร

- () ถูกต้อง _____
 () ไม่ถูกต้อง _____

2. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อรูปแบบของรายการทุกซ์ชาวบ้าน (ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ร้องทุกซ์ด้วยตนเอง)

3. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อช่วงเวลาที่ออกอากาศ (อยู่ในช่วงของการเสนอข่าวประจำวัน)

4. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อระยะเวลาในการออกอากาศ (ประมาณ 3 นาที)

5. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อความชัดเจนของเนื้อหารายการ

ส่วนที่ 5 ผลดี/ผลเสีย/การดำเนินการ ต่อการร้องเรียนผ่านรายการทุกข์ชาวบ้าน

1. การเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ของรายการทุกข์ชาวบ้านมีผลดีต่อหน่วยงานของท่านหรือไม่?

มี / ไม่มี

2. จากข้อ 1 ถ้ามีผลดี มีผลดีในด้านใด

- () ทำให้ได้รับรู้เรื่องราวที่ต้องปรับปรุงแก้ไขจากสื่อโทรทัศน์
- () เป็นการกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงแก้ไขสิ่งที่ได้รับการร้องเรียน
- () ทำให้เกิดการพัฒนา ปรับปรุงการทำงานให้เร็วขึ้น
- () อื่น ๆ _____

3. การเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ของรายการทุกข์ชาวบ้านมีผลเสียต่อหน่วยงานของท่านหรือไม่?

มี / ไม่มี

4. จากข้อ 3 ถ้ามีผลเสีย มีผลเสียในด้านใด

- () ทำให้ภาพลักษณ์ของหน่วยงานท่านเสียหาย
- () ทำให้หน่วยงานถูกตำหนิ
- () ทำให้เกิดผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงานโดยตรงในด้านค่าจ้าง
- () อื่น ๆ _____

5. เมื่อหน่วยงานของท่านได้รับการร้องเรียนผ่านรายการทุกข์ชาวบ้าน มีการดำเนินการอย่างไร

() รีบแก้ไขทันที

() เฉย ๆ

() ดำเนินการตามขั้นตอน/ตามระเบียบ

() อื่น ๆ _____

6. เมื่อมีการแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนแล้ว หรือมีบางเรื่องที่ต้องชี้แจง ทางหน่วยงานดำเนินงานชี้แจงอย่างไร

7. ท่านต้องการให้มีรายการประเภทร้องทุกข์นี้ต่อไปหรือไม่? เพราะเหตุใด?

() ต้องการ เพราะ _____

() ไม่ต้องการ เพราะ _____

8. ท่านต้องการให้มีการแก้ไขปรับปรุงในส่วนไหนของรายการหรือไม่ อย่างไร

() ช่วงเวลาที่ออกอากาศ (อยู่ในช่วงของการเสนอข่าวประจำวัน)

() ระยะเวลาในการออกอากาศ

() ความชัดเจนของเนื้อหา

() รูปแบบของรายการ

() เนื้อเรื่องของของเรื่องราวที่ร้องทุกข์

() อื่น ๆ _____

9. ท่านมีความคิดเห็นต่อรายการทุกข์ชาวบ้านอย่างไร



มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

๑๑๐/๑-๔ ถนนประชาชื่น ดอนเมือง กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐ โทร. ๙๕๔๗๓๐๐-๒๙ โทรสาร (๖๖๒) ๕๘๙๙๖๐๕, ๕๘๙๙๖๐๖

DHURAKIJPUNDIT UNIVERSITY

110/1-4 PRACHACHUEN ROAD, DONMUANG, BANGKOK 10210. TEL. 9547300-29 FAX (662) 5899605, 5899606

ที่ มธบ 1101/06038

8 เมษายน 2543

เรื่อง ขออนุญาตติดตามกองถ่าย

เรียน หัวหน้ากองบรรณาธิการ รายการทุกข์ชาวบ้าน

ด้วย นางสาวปัทมา ธนอมสมบัติ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชานิติศาสตร์ธุรกิจ จะทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูล เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "การวิเคราะห์เนื้อหาและสำรวจความคิดเห็นของรายการทุกข์ชาวบ้าน ทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี" นักศึกษาประสงค์จะขอความอนุเคราะห์ติดตามที่กองถ่ายรายการทุกข์ชาวบ้าน เพื่อสังเกตการณ์ และแจกแบบสอบถาม

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดอนุญาตให้นักศึกษาติดตามที่กองถ่าย ข้อมูลที่ได้มาจะใช้สำหรับการทำวิทยานิพนธ์เท่านั้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.พีรพันธุ์ พาลุสุข)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน

อธิการบดี

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร.9547300-29 ต่อ 570, 592

ประวัติผู้เขียน

นางสาว ปกัศรา ถนอมสมบัติ เกิดวันที่ 20 มกราคม พ.ศ. 2510 ที่กรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาระดับบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ ด้านการตลาด จากมหาวิทยาลัยหอการค้าไทยเมื่อปีการศึกษา 2538 เข้าศึกษาต่อในหลักสูตร นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตรธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ในปีการศึกษา 2541

ประสบการณ์การทำงาน

- เลขานุการผู้จัดการฝ่ายการตลาด M.S.T. Foods Trading Co.,Ltd. ในปี พ.ศ. 2536 – 2540
- Ground International Service : Thai Airports Ground Services Co.,Ltd. ในปี พ.ศ. 2541
- หุ้นส่วนผู้จัดการ หจก. แจใจการ์ด จังหวัดกาฬสินธุ์
- เภรณญิก ธนาคารหมู่บ้านตามแนวพระราชดำริ จังหวัดกาฬสินธุ์
- ผู้จัดการ บริษัท พระอาทิตย์การเกษตร จำกัด จังหวัดกาฬสินธุ์
- หุ้นส่วนผู้จัดการ หจก. กาฬสินธุ์พันธุ์ไม้ จังหวัดกาฬสินธุ์

ปัจจุบัน