



เหตุผลของประชาชนในการเลือกใช้สื่อมวลชนเป็นสื่อกลางในการร้องทุกข์

เพื่อที่จะให้เข้าใจถึงบทบาทของสื่อมวลชนในการเป็นสื่อกลางระหว่างประชาชนผู้ร้องทุกข์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดียิ่งขึ้น จึงควรที่จะศึกษาถึงเหตุผลของประชาชนในการเลือกใช้สื่อมวลชนเป็นช่องทางในการร้องทุกข์ ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากบทบาทดังกล่าวนี้ ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการที่ประชาชนจำนวนมากส่งเรื่องร้องทุกข์มาสู่สื่อมวลชน ซึ่งโดยลักษณะดังกล่าวนี้ อาจถือได้ว่าประชาชนผู้ร้องทุกข์เป็นผู้กำหนดให้สื่อมวลชนได้แสดงบทบาทในการเป็นสื่อกลางระหว่างพวกเขา กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในบทนี้ ได้ใช้ผลการศึกษาเรื่องการร้องทุกข์ของข้าราชการพลเรือน ซึ่งศึกษาโดยสุทธาทิพย์ นาคาบดี (2532) เป็นแนวทางในการศึกษา ซึ่งส่วนหนึ่งของการศึกษาของสุทธาทิพย์ได้เสนอว่าข้าราชการไม่ได้ใช้สิทธิในการร้องทุกข์ตามกฎหมาย อันเนื่องมาจากปัญหาเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ของตัวบทกฎหมาย ปัญหาเกี่ยวกับกลไกในการให้ความเป็นธรรม ปัญหาวิธีการปฏิบัติและปัญหาเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อมในแง่ของการให้ความคุ้มครอง หรือการให้หลักประกันแก่ผู้ร้องทุกข์ที่จะไม่ถูกลั่นแกล้งในภายหลัง

การศึกษาเหตุผลของประชาชนในการเลือกใช้สื่อมวลชนเป็นสื่อกลางในการร้องทุกข์ เป็นไปภายใต้ข้อสันนิษฐานของการวิจัยที่ว่า กระบวนการในการร้องทุกข์โดยตรงต่อหน่วยงานที่มีอำนาจของรัฐ มีความยุ่งยากในด้านระเบียบวิธีปฏิบัติ และมีข้อจำกัดบางประการ ประชาชนที่ต้องการร้องทุกข์ส่วนหนึ่งจึงหันมาพึ่งพาสื่อมวลชนเป็นช่องทางในการเสนอเรื่องร้องทุกข์ไปยังผู้มีอำนาจของรัฐ ซึ่งข้อสันนิษฐานของการวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดของแบบจำลองเชิงพึ่งพาผลของการสื่อสารมวลชน (A Dependency Model of Mass-Media Effects) และแนวคิดของทฤษฎีการถอนตัวและการไว้วางใจ (Exit-voice Theory) ในลักษณะที่ว่า การร้องทุกข์ถือเป็นรูปแบบหนึ่งของการไว้วางใจ และผู้ร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนส่วนหนึ่ง เป็นผู้ที่ถอนตัวมาจาก

การร้องทุกข์โดยตรงต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ดังกล่าวนี้นำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา

วิธีการศึกษาในบทนี้ ได้ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาจากเรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏในสื่อหนังสือพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง และจดหมายของผู้ร้องทุกข์ เป็นหลัก ซึ่งผลจากการศึกษาได้พบว่าเหตุผลที่ประชาชนเลือกใช้สื่อมวลชนเป็นช่องทางในการร้องทุกข์มีดังต่อไปนี้

1. การร้องทุกข์โดยตรงต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ได้ผลเป็นที่พอใจ ในระบบการปฏิบัติงานขององค์กร หน่วยงานต่าง ๆ มักจะมีฝ่ายรับฟังความคิดเห็น หรือฝ่ายรับคำร้องทุกข์โดยตรงอยู่แล้ว หรือในการดำเนินงานของทางราชการ หากประชาชนไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ก็สามารถที่จะร้องทุกข์ไปยังผู้บังคับบัญชาในระดับที่สูงขึ้นได้ แต่อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติมักจะพบเสมอว่าเกิดความไม่สอดคล้องกันระหว่างหลักการกับวิธีปฏิบัติจริง นั่นคือ ในบางครั้งผู้บังคับบัญชาในระดับสูงหรือผู้มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ ไม่ได้ให้ความเอาใจใส่ต่อเรื่องร้องทุกข์นั้นอย่างแท้จริง อันไม่ทำให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ร้องทุกข์ หรือในบางองค์กรจะมีระเบียบวิธีการปฏิบัติที่ยุ่งยากและต้องเสนอไปตามลำดับชั้น จนเรื่องร้องทุกข์นั้นอาจตกค้างอยู่ในขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่ง ก็จะทำให้เรื่องร้องทุกข์นั้นเป็นเรื่องที่ไร้ผล และในบางเรื่องกระบวนการดำเนินงานทั้งระบบขององค์กรทำให้เกิดความล่าช้าในการบำบัดความทุกข์ร้อนนั้นให้แก่ประชาชน ดังนั้น เมื่อการร้องทุกข์โดยตรงยังองค์กรที่มีอำนาจของรัฐไม่ได้ผลเป็นที่น่าพอใจ ประชาชนส่วนหนึ่งจึงเลือกใช้สื่อมวลชนเป็นช่องทางในการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์

คอลัมน์จดหมาย หนังสือพิมพ์มติชนรายวัน ฉบับวันที่ 23 มกราคม 2534 ได้นำเสนอเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนชาวจังหวัดสงขลาคนหนึ่ง โดยสรุปใจความได้ว่า ผู้ร้องมีอาชีพทำนา แต่ต่อมามีนายทุนมาดำเนินกิจการนาถุ้งในบริเวณใกล้เคียงพื้นที่นาของผู้ร้อง โดยการทำนาถุ้งนั้นได้มีการเปลี่ยนน้ำเค็ม และน้ำเค็มที่ถ่ายทิ้งนั้นได้กระจายเข้ามาในทุ่งนาของผู้ร้อง จนทำให้ต้นข้าวตายหมด ดินก็กลายเป็นดินเค็ม ซึ่งในเรื่องนี้ ผู้ร้องได้กล่าวถึงเหตุผลที่ได้ร้องทุกข์ผ่านหนังสือพิมพ์มติชนว่า

...ปัจจุบันพวกกระผมทำนาไม่ได้แล้ว ในอนาคตก็คงทำนาไม่ได้ด้วย แล้วจะให้พวกกระผมไปทำอะไรกัน หรือจะเปลี่ยนไปทำนาทุ่งก็ไม่ไหวแน่ พวกกระผมเคยร้องเรียนไปทางอำเภอ ทางจังหวัด ทางส.ส.ก็ไม่เห็นว่ามาแก้ปัญหาอะไร หรือว่าท่านเหล่านี้เป็นเจ้าของนาทุ่งเองก็น่าจะใช้ พวกกระผมไม่รู้ว่าจะฟังใครแล้ว ก็เลยได้ ทำหนังสือร้องทุกข์มายังท่าน เพื่อช่วยส่งข่าวนี้ไปให้ผู้ใหญ่ในรัฐบาลได้รับทราบความเดือดร้อนของพวกกระผมบ้าง...

จากตัวอย่างที่นำมาเสนอนี้ ผู้ร้องทุกข์เห็นว่า การร้องทุกข์โดยตรงต่อเจ้าหน้าที่ในท้องถิ่น รวมถึงสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของตนไม่ได้ทำให้อะไรดีขึ้น จึงต้องการร้องทุกข์ต่อผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในคณะรัฐบาล ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจะดำเนินการหรือไม่ดำเนินการอย่างไรเลย ประชาชนทั่วไปก็ไม่สามารถที่จะทราบได้ แต่อย่างไรก็ตาม สิ่งที่ประจักษ์อยู่ในสายตาของผู้ร้องทุกข์ ก็คือ พวกเขายังไม่ได้รับความช่วยเหลือจากทางราชการ ดังนั้น จึงต้องหาวิธีการเพื่อให้เรื่องร้องทุกข์นั้นได้รับการนำเสนอยังผู้บริหารระดับสูงต่อไป ซึ่งสื่อมวลชนสามารถทำหน้าที่ดังกล่าวนี้ได้

นอกจากสื่อหนังสือพิมพ์แล้ว ยังพบว่าการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ของรายการบ้านเมืองของเรา ทางสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ในบางครั้งก็ได้มีการระบุถึงเหตุผลที่ผู้ร้องได้เลือกใช้สื่อมวลชนเป็นช่องทางในการร้องทุกข์ ดังรายการที่ออกอากาศเมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2534

...ร้องเรียนว่า ชุมชนบริเวณหลังแฟลต 4-5 ถนนดินแดง แขวงสามเสนใน เขตพญาไท มีความเดือดร้อนเกี่ยวกับน้ำประปามานานแล้ว... เคยติดต่อการประปานครหลวงแล้วได้รับคำแนะนำให้ร้องเรียนขึ้นไป ขณะนี้เรื่องก็เงียบหายไป จึงขอให้การประปานครหลวงช่วยเหลือด้วย

จากตัวอย่างนี้ ผู้ร้องทุกข์ได้ทำเรื่องร้องทุกข์โดยตรงต่อการประปานครหลวงแล้ว แต่เรื่องได้เงียบหายไปในกระบวนการดำเนินงานของทางราชการ ผู้ร้องจึงได้หันมาพึ่งพา

สื่อมวลชนเป็นช่องทางในการร้องทุกข์ ซึ่งลักษณะพฤติกรรมดังกล่าวของผู้ร้องนี้ จัดเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความไม่พอใจต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง จึงได้ถอนตัวจากการติดต่อกับหน่วยงานนั้น และเลือกใช้สื่อมวลชนเป็นช่องทางในการร้องทุกข์ ซึ่งเป็นลักษณะที่สอดคล้องกับแนวคิดของทฤษฎีการถอนตัว และการไว้วาย (Exit-voice Theory) นั่นคือ การถอนตัวจากการติดต่อกับองค์กรนั้น ๆ แต่ยังคงรับบริการจากองค์กรนั้น ๆ อยู่พร้อม ๆ กับการไว้วายเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการผ่านสื่อมวลชน โดยการไว้วายของผู้ร้องทุกข์นั้นได้หีบยกเอาความเดือดร้อนของคนในชุมชนมาเป็นข้ออ้าง ซึ่งย่อมเล็งเห็นผลว่าหากเรื่องนั้น ๆ ได้รับการแก้ไขก็จะทำให้ผู้ร้องทุกข์ได้รับการบรรเทาความเดือดร้อนด้วย

2. ผู้ร้องทุกข์ได้ตระหนักว่าสื่อมวลชนมีศักยภาพเพียงพอที่จะนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ เหตุผลในข้อนี้ น่าจะเป็นเหตุผลประการสำคัญของการร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน เพราะในขั้นแรกนั้น ผู้รับสารต้องตระหนักและเล็งเห็นแล้วว่า ถ้าเขาจะส่งเรื่องร้องทุกข์มายังสื่อมวลชน เรื่องร้องทุกข์นั้นควรจะต้องมีโอกาสที่ผู้มีอำนาจของรัฐได้อ่านหรือได้เห็นเรื่องร้องทุกข์ของเขา แต่ทว่าหลักฐานที่ปรากฏในเรื่องร้องทุกข์ไม่ค่อยจะมีการระบุถึงเหตุผลข้อนี้มากนัก ซึ่งจะขอยกตัวอย่างเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนผู้ใช้นามว่า ประชาชนผู้อาศัยรถไฟ ได้ร้องทุกข์เกี่ยวกับการบริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย ลงในคอลัมน์สารพันปัญหา หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ฉบับวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2534 ซึ่งได้กล่าวถึงเหตุผลของการร้องทุกข์มายังคอลัมน์สารพันปัญหา หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ดังนี้

ผมได้ติดตามคอลัมน์ของคุณตลอดมา รู้สึกว่าเป็นคอลัมน์ที่เป็นประโยชน์มากเพราะเป็นเนื้อหาที่เดียวสำหรับให้ประชาชนได้ระบายความเดือดร้อนที่มีแก่ประชาชนทั่วไป โดยที่ฝ่ายบริหารประเทศมองไม่เห็น แม้แต่ผู้รับผิดชอบโดยตรงก็ยังไม่มามองปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเลย วันนี้ผมมีความเดือดร้อนที่จะให้คอลัมน์ของคุณเป็นสื่อกลางไปให้ท่านผู้รับผิดชอบได้ดูและแก้ไข ผมจึงเรียนมายังท่านรัฐมนตรีคมนาคมผ่านทางคุณจึงจกด้วย...

จากตัวอย่างที่ยกมาประกอบ เป็นการสะท้อนให้เห็นว่า ผู้ร้องทุกข์ได้ตระหนักถึงศักยภาพของสื่อหนังสือพิมพ์ในการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ต่อผู้มีอำนาจในการดำเนินการได้

3. การร้องทุกข์ตามระเบียบวิธีการปฏิบัติ อาจก่อให้เกิดผลร้ายแก่ผู้ร้องทุกข์ โดยปกติแล้วระเบียบวิธีการปฏิบัติในการร้องทุกข์ขององค์กรต่าง ๆ มักจะกำหนดให้ผู้ร้องทุกข์ต้องลงนาม และที่อยู่จริงลงในเอกสารร้องทุกข์ ซึ่งระเบียบวิธีปฏิบัติในลักษณะนี้ จะทำให้ผู้ที่เป็จุดหมายปลายทางของการร้องทุกข์หรือคู่กรณีได้ทราบว่า ใครคือผู้ร้องทุกข์ ซึ่งลักษณะของกรณีนี้ เรื่องร้องทุกข์มักจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับกรณีพิพาท หรือการประทุติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต่าง ๆ โดยการร้องทุกข์ตามขั้นตอนปฏิบัติ อาจก่อให้เกิดผลร้ายแก่ผู้ร้องในภายหลังได้โดยบุคคลที่อาจได้รับผลร้ายจากการร้องทุกข์ในกรณีนี้ อาจเกิดขึ้นได้กับประชาชนทั่วไป ข้าราชการพลเรือน ตลอดจนข้าราชการทหาร ตำรวจ ซึ่งมีระเบียบในการร้องทุกข์เป็นลักษณะเฉพาะอยู่แล้ว โดยจะอธิบายถึงผลร้ายอันอาจเกิดจากการร้องทุกข์ตามประเภทของบุคคลข้างต้นดังนี้

3.1 ประชาชนทั่วไป ลักษณะผลร้ายที่เกิดจากการร้องทุกข์ตามระเบียบวิธีการปฏิบัตินี้ อาจจะเป็นระดับของการก่อให้เกิดความเกลียดชังจากคนในสังคมรอบข้าง หรืออาจจะถึงขั้นข่มขู่เอาชีวิต ซึ่งมีตัวอย่างปรากฏให้เห็นเป็นประจำ เช่น ราษฎร ต.โคกสำราญ อ.บ้านไผ่ จ.ขอนแก่น ได้ร้องทุกข์ผ่านคอลัมน์จดหมายถึงบรรณาธิการ หนังสือพิมพ์สยามรัฐ ฉบับวันที่ 20 พฤษภาคม 2534 โดยประเด็นหลักของเรื่องเป็นข้อพิพาทระหว่างกำนันตำบลโคกสำราญ กับราษฎรในหมู่บ้าน ในเรื่องร้องทุกข์ได้ระบุว่ากำนันใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบทั้งนี้สืบเนื่องจากจะมีการเวนคืนที่ดินเพื่อสร้างอ่างเก็บน้ำ และกำนันได้เป็นผู้นำชี้ที่ดินแก่เจ้าหน้าที่รังวัดเพื่อรับเงินค่าเวนคืนที่ดิน ซึ่งผู้ร้องทุกข์ได้กล่าวว่า มีการนำชี้ที่ดินทำกินของชาวบ้านให้เป็นที่สาธารณะและที่ดินบางแปลงมีการเวนคืนซ้ำซ้อน ทำให้กำนันและพรรคพวกได้รับผลประโยชน์ ผู้ร้องได้ระบุถึงเหตุผลของการร้องทุกข์ผ่านหนังสือพิมพ์สยามรัฐว่า

...ถ้าราษฎรรายไหนทำเรื่องร้องทุกข์ จะถูกกล่าวหาว่าไอ้หมอนี่ ไอ้หมอนั้นเป็น นักปลุกระดม เป็นคอมมิวนิสต์ เพราะฉะนั้นคอมมิวนิสต์เกิดจากคนของรัฐเอง ไปข่มเหงราษฎรเขาก่อน เมื่อเขาไม่ได้รับความเป็นธรรม เขาตื่นรนร้องทุกข์ก็หาว่า เขาเป็นคอมมิวนิสต์ปลุกระดม ให้ ปปป.สาวให้ลิก ๆ เรื่องเหลวแหลกของพนักงานที่ดิน อ.บ้านไผ่ จ.ขอนแก่น...

จากตัวอย่างดังกล่าวนี้ จะเห็นได้ว่า ผลร้ายที่เกิดตามมาจากการร้องทุกข์เป็นใน ระดับที่อาจก่อให้เกิดความเกลียดชังจากคนอื่น หรืออาจทำให้ผู้อื่นไม่กล้าคบหา นอกจากนี้ยังมี ตัวอย่างของการถูกข่มขู่ในขั้นที่จะทำให้ถึงแก่ชีวิต เช่น ในกรณีของเรื่องร้องทุกข์ในคอลัมน์ สารพันปัญหา หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ฉบับวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2534 ผู้ร้องได้ระบุว่า ตนเป็นผู้ สมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาจังหวัดฉะเชิงเทรา เขตอำเภอพนมสารคาม ได้ร้องเรียนว่า เจ้าหน้าที่ของหน่วยเลือกตั้งประพฤติมิชอบทำการปิดประตูและหน้าต่างก่อนหมดเวลาลงคะแนน ถือเป็นการส่อเจตนาไม่บริสุทธิ์ และทราบว่าผู้สมัครใช้เงินซื้อหน่วยเลือกตั้ง โดยผู้ร้องได้ทำ การร้องเรียนตามขั้นตอนแล้ว แต่ไม่มีผลคืบหน้า ทั้งยังได้เกิดผลร้ายแก่ตนเองและครอบครัว จึงได้ร้องทุกข์มายังคอลัมน์สารพันปัญหา ซึ่งส่วนหนึ่งของจดหมายร้องทุกข์ระบุว่า

...แต่ผมใช้เวลาที่กำลังถูกภัยมืดคุกคามจะเอาชีวิต แถมข้ายังมีข้าราชการบางท่าน ที่โดนอิทธิพลครอบงำ ขอร้องให้ผมเลิกดำเนินเรื่องทั้งหมด มิฉะนั้นผมจะถึงแก่ชีวิต และครอบครัวก็จะอยู่ที่นั่นไม่ได้เช่นกัน โปรดให้ความเป็นธรรมกับผมด้วยเถิดครับ
คุณแจ้งจกที่รัก

3.2 ข้าราชการพลเรือน ตามระเบียบวิธีปฏิบัติแล้ว หากข้าราชการพลเรือน ได้รับความทุกข์โดยมีเหตุเกิดมาจากผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจหน้าที่ปฏิบัติต่อตนโดยไม่ถูกต้อง หรือ ไม่ปฏิบัติต่อผู้ร้องทุกข์ให้ถูกต้องตามกฎหมาย และเป็นกรณีที่ไม่มีสิทธิอุทธรณ์ ข้าราชการที่ได้รับ ความทุกข์นั้น สามารถที่จะร้องทุกข์ได้ตามระเบียบของพระราชบัญญัติข้าราชการพลเรือน พุทธศักราช 2518 แต่ปรากฏว่าข้าราชการพลเรือนไม่นิยมร้องทุกข์ตามระเบียบวิธีปฏิบัติดังกล่าว (สุทธาทิพย์ นาคาบติ, 2532) ทั้งนี้เพราะการร้องทุกข์ต้องระบุนามจริงของผู้ร้อง ทำให้ ข้าราชการผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาเป็นฝ่ายเสียเปรียบ ประกอบกับระเบียบปฏิบัติในการร้องทุกข์ของ ข้าราชการพลเรือนไม่ได้มีบทบัญญัติในการให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องทุกข์ ทำให้ข้าราชการไม่ นิยมใช้สิทธิร้องทุกข์ตามบทบัญญัติดังกล่าว เพราะไม่แน่ใจว่าเมื่อร้องทุกข์ไปแล้ว เรื่องร้องทุกข์ ของตนจะได้รับการพิจารณาอย่างเป็นธรรมหรือไม่ และตนจะถูกผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีอำนาจ เหนือกว่ากลั่นแกล้งหรือไม่ เช่น อาจถูกกลั่นแกล้งในด้านการปฏิบัติงาน การพิจารณาความดี ความชอบในการเลื่อนขั้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งจะเป็นผลเสียแก่ข้าราชการผู้ร้องทุกข์

ต่อไป ดังนั้น ทางเลือกทางหนึ่งในการร้องทุกข์ของข้าราชการพลเรือน คือการใช้สื่อมวลชน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หนังสือพิมพ์ เป็นช่องทางในการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชา ระดับสูง ดังตัวอย่างเรื่องร้องทุกข์ในคอลัมน์สารพันปัญหา วันที่ 29 พฤศจิกายน 2533 มีผู้ใช้นามแฝงว่าเกษตรตำบลที่สอพลอไม่เป็น ได้ร้องเรียนต่ออธิบดีกรมส่งเสริมการเกษตรฯ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ผ่านจึงจกสีเขียว ใจความสำคัญว่า ตนไม่ได้รับความเป็นธรรมในการโยกย้ายเพื่อรอการบรรจุระดับ 5 ทั้ง ๆ ที่ตนเองมีอาวุโสมากกว่าคนที่ได้รับเลือกรอการบรรจุ และผู้ร้องได้กล่าวหาคนที่ได้รอการบรรจุระดับ 5 ว่า เป็นพวกประจบสอพลอ เป็นพวกที่ไม่มีศีลธรรม ไม่มีคุณธรรม

จากกรณีตัวอย่างดังกล่าวนี้ ถ้าจะร้องทุกข์ตามพระราชบัญญัติข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2518 คงเป็นเรื่องที่เป็นไปได้ยาก และการร้องทุกข์ว่าผู้บังคับบัญชาไม่ได้ให้ความเป็นธรรมแก่ตนในการเลื่อนขั้น ก็คงจะไม่มีผลในทางปฏิบัติ เพราะคำสั่งได้ออกมาแล้ว ทั้งนี้หากทำการร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาก็อาจส่งผลเสียแก่ผู้ร้องได้ ดังนั้น หนังสือพิมพ์ซึ่งเป็นสื่อมวลชนแขนงหนึ่ง จึงเป็นทางเลือกในการร้องทุกข์ของข้าราชการ

3.3 ทหารตำรวจ อาชีพทหารและตำรวจนี้ ถือเป็นอาชีพที่ต้องปฏิบัติตามอยู่ในระเบียบวินัยโดยเคร่งครัด ทั้งยังมีระเบียบให้ทหารและตำรวจร้องทุกข์ได้ต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ซึ่งเป็นระเบียบที่แยกเฉพาะออกจากระเบียบการร้องทุกข์ของข้าราชการพลเรือน อย่างไรก็ตามคล้ายคลึงกันประการหนึ่งของการร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาคือ อาจก่อให้เกิดผลร้ายแก่ผู้ร้องในภายหลังได้เช่นกัน จึงทำให้ทหารตำรวจบางส่วนหันมาใช้หนังสือพิมพ์เป็นช่องทางในการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ ดังตัวอย่างเรื่องร้องทุกข์คอลัมน์จดหมายถึงบรรณาธิการ หนังสือพิมพ์สยามรัฐฉบับวันที่ 18 มีนาคม 2534

กระผมและเพื่อนเป็นข้าราชการตำรวจชั้นผู้น้อยประจำสถานีตำรวจนครบาลแห่งหนึ่ง ปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ กันได้รับความเดือดร้อน และไม่ได้รับความเป็นธรรมในการบริหารงาน และสวัสดิการในการเป็นอยู่ ตลอดจนเบี้ยเลี้ยงที่พวกกระผมควรจะได้ก็ไม่ได้ บ่อยครั้งที่ถูกท่านสารวัตรใหญ่อม... ไม่มีใครกล้าไปถามท่านหรือครับ มัน

อันตราย ตำรวจผู้ไม่มีสิทธิโดนดองลงตู้เป็นแรมเดือนเป็นแรมปี ไม่ได้พูดได้เกิดหรือ
หนักไปกว่านั้นก็อาจมีสิทธิถูกเสนอย้ายได้เหมือนกัน ข้อหาหรือครั้น สุดแล้วแต่ท่านจะ
พรรณนาหรือกรูขึ้นมาทูลนายตำรวจใหญ่...

จะเห็นได้ว่าการร้องทุกข์โดยตรงตามระเบียบขั้นตอนที่กฎหมายกำหนด อาจทำให้ผู้
ร้องทุกข์ได้รับผลร้ายตามมาภายหลังได้ ซึ่งระดับของผลร้ายที่เกิดขึ้นอาจจะเป็นเรื่องของความ
ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หรือบางครั้งอาจถึงขั้นได้รับการข่มขู่ถึงชีวิต ดังนั้นการที่ประชาชนจะ
ร้องทุกข์ตามระเบียบนั้น จึงต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของตนเองด้วย ทั้งนี้ลักษณะดังกล่าวถือ
เป็นปัญหาเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อมของการร้องทุกข์ ในแง่ของการขาดหลักประกันในการให้ความ
คุ้มครองแก่ผู้ร้องทุกข์ ซึ่งปัจจัยแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวยนี้ ทำให้ประชาชนส่วนหนึ่งต้องหันมาพึ่งพา
สื่อมวลชน

4. ผู้ร้องทุกข์ไม่เข้าใจระเบียบขั้นตอนของการร้องทุกข์ตามตัวบทกฎหมาย การ
ร้องทุกข์ถือเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานอย่างหนึ่งที่ประชาชนผู้เดือดร้อนสามารถกระทำได้ โดยพระราช
บัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. 2522 ได้กำหนดลักษณะของเรื่องที่คณะกรรมการกฤษฎีกา
สำนักนายกรัฐมนตรี จะรับไว้พิจารณาได้ว่าต้องเป็นความทุกข์ที่เกิดมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ
เป็นต้นเหตุของความทุกข์ เช่น เจ้าหน้าที่ละเลยไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ เจ้าหน้าที่ทำงานล่าช้าเกิน
กว่าเหตุ เจ้าหน้าที่กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน เป็นต้น แต่อย่างไรก็ดี แม้จะมีกฎระเบียบ
ดังกล่าวนี้ ประชาชนส่วนใหญ่ก็ไม่ได้รับรู้ว่ามีกฎหมายนี้รองรับสิทธิในการร้องทุกข์

วิธีการอีกอย่างหนึ่งในการร้องทุกข์ต่อหน่วยงานที่มีอำนาจของรัฐ คือ การไปร้องทุกข์
โดยตรง หรือทำจดหมายร้องทุกข์แล้วดำเนินการไปตามลำดับขั้นตอน ซึ่งวิธีการนี้ประชาชนมัก
จะมองว่า ขั้นตอนในการดำเนินงานมีความซับซ้อนและยุ่งยาก ประกอบกับความไม่เข้าใจใน
ระเบียบขั้นตอนเหล่านี้ จึงได้เลือกให้สื่อมวลชนเป็นเครื่องมือในการนำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์
กรณีตัวอย่างสำหรับเหตุผลในการร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนในประเด็นนี้ คอลัมน์จดหมายถึง
บรรณาธิการหนังสือพิมพ์สยามรัฐ ฉบับวันที่ 1 มกราคม 2534 ได้ลงเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับ

ความไม่ปลอดภัยในทรัพย์สินของประชาชนในย่านบางนา กรุงเทพมหานคร ซึ่งส่วนหนึ่งของเรื่องร้องทุกข์นี้ได้ระบุถึงเหตุผลในการร้องทุกข์ผ่านหนังสือพิมพ์ว่า

... อันที่จริงผมอยากไปพูดไปพบท่านผู้ใหญ่เหล่านั้นด้วยซ้ำไป แต่เกรงว่าผมอยากเพราะผิดขั้นตอนครับ ส่วนใหญ่ท่านเป็นคนใจดี มีสติปัญญาเกินธรรมดาเสียเป็นส่วนมากครับ การทำอะไรที่ผิดขั้นตอน ผิดระบบ มันเขยจนผมไม่กล้าครับ ผมจึงไม่ตัดสินใจ หาโอกาสดี ๆ ขอเข้าขมกัญญารมิตาน เพื่อร้องทุกข์ใดในฐานะราษฎรต่อท่าน แต่ขอเขียนผ่านทางหนังสือพิมพ์ที่รักของกระผมนี้แหละครับที่เป็นที่พึ่งและเชื่อว่าพึ่งได้ อยู่ครับ...

ระเบียบวิธีการในการดำเนินการตามตัวบทกฎหมาย มักมีขั้นตอนต่าง ๆ ที่ยุ่งยาก ทั้งยังมีข้อจำกัดถึงประเภทของเรื่องที่จะร้องทุกข์ด้วย จึงทำให้ประชาชนส่วนหนึ่งหันมาพึ่งพาสื่อมวลชน ซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้สอดคล้องกับข้อสันนิษฐานของการวิจัยที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น

5. ผู้ร้องทุกข์ไม่ทราบว่าจะมีที่พึ่งพาอื่นใดนอกจากสื่อมวลชน มีหลักฐานปรากฏในเรื่องร้องทุกข์ผ่านหนังสือพิมพ์ว่า ผู้ร้องทุกข์ไม่ทราบว่าต้องทำประการใดเมื่อมีความทุกข์ร้อนเกิดขึ้น จึงได้ใช้หนังสือพิมพ์เป็นที่พึ่งพา ดังตัวอย่างเรื่องร้องทุกข์ในหนังสือพิมพ์สยามรัฐ ฉบับวันที่ 8 พฤษภาคม 2534 สรุปใจความได้ว่า ผู้ร้องทุกข์เป็นลูกจ้างชั่วคราว สำนักงานชลประทาน ที่ 4 จ.ขอนแก่น ไม่ได้รับเงินเดือนต่อเนื่องกันมา 4 เดือนแล้ว โดยตนได้สอบถามแล้วได้คำตอบว่า เงินยังไม่ตกมา เพราะเป็นเงินงบประมาณเหลือปี ผู้ร้องทุกข์ได้กล่าวถึงเหตุผลในการร้องทุกข์ผ่านหนังสือพิมพ์ว่า "พวกกระผมไม่รู้จะพึ่งใครได้ เพราะไปติดต่อสอบถามใครได้รับคำตอบที่ไม่ชัดเจน ตอบแบบให้พ้นตัวไปเท่านั้นเอง พวกกระผมจึงขอพึ่งสื่อมวลชนคือหนังสือพิมพ์ของท่าน ขอได้โปรดเป็นปากเป็นเสียง โปรดตีพิมพ์..."

นอกจากนี้แล้วยังมีตัวอย่างที่แสดงให้เห็นว่า ประชาชนส่วนหนึ่งจะร้องทุกข์ต่อผู้แทนราษฎรของพวกเขา ตามครรลองของระบอบประชาธิปไตย แต่เมื่อมีการยึดอำนาจการปกครองทำให้ประชาชนขาดบุคคลที่จะเป็นปากเสียงให้กับพวกเขา ดังนั้น เมื่อขาดช่องทางในการสื่อสาร

เรื่องร้องทุกข์ ทำให้ประชาชนหันมาพึ่งพาสื่อมวลชน ดังเรื่องร้องทุกข์จากหนังสือพิมพ์สยามรัฐ ฉบับวันที่ 12 เมษายน 2534 ได้ร้องทุกข์เกี่ยวกับภาษีที่ดินที่สูงขึ้น จนทำให้ได้รับความเดือดร้อน และได้กล่าวถึงเหตุผลของการร้องทุกข์ทางหน้าหนังสือพิมพ์ว่า

กระผมขอความกรุณาจากท่านช่วยเป็นปากเสียงแทนประชาชน ผู้อยู่บ้านนอกสักครั้ง
เกิดครับ จะไปหาผู้แทนราษฎรตอนนี้ ผู้แทนราษฎรก็ถูกยึดอำนาจไปหมดแล้ว จะพูด
จะทำอะไรให้ราษฎรคงยาก ผมมาคิด ๆ ดูและปรึกษากับพรรคพวกชาวสวน ชาวนา
ก็เห็นแต่หนังสือพิมพ์นี่แหละครับ พอจะช่วยเราได้บ้างแน่ ๆ ...ขอความกรุณาจาก
ท่านช่วยร้องขอต่อ รสช. และรัฐบาลให้พวกกระผมด้วยเกิดครับ...

ในลักษณะดังกล่าวนี้ แสดงให้เห็นถึงบทบาทของสื่อหนังสือพิมพ์ที่อยู่เคียงข้างประชาชน และการทำหน้าที่เพื่อประชาชน การที่ประชาชนผู้ร้องทุกข์นึกถึงหนังสือพิมพ์ในยามทุกข์ร้อน แสดงว่า ประชาชนเชื่อมั่นว่าหนังสือพิมพ์เป็นที่พึ่งของพวกเขาได้

6. ผู้ร้องทุกข์ต้องการใช้สื่อมวลชนเป็นที่ระบายอารมณ์ การร้องทุกข์ในลักษณะนี้ผู้ร้องทุกข์มักไม่ได้คาดหวังว่าตนเองจะได้รับการแก้ไขในปัญหาที่ร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนโดยเร็ว ลักษณะประเภทของปัญหาที่มีการร้องทุกข์ในลักษณะนี้ มักจะเป็นปัญหาเกี่ยวกับการจราจรในกรุงเทพมหานคร โดยผู้ร้องทุกข์จะได้รับความสบายใจขึ้นเมื่อได้ระบายความอัดอั้นตันใจ เช่น กรณีตัวอย่างการร้องทุกข์ผ่านหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ฉบับวันที่ 27 เมษายน 2534 ได้ร้องทุกข์ในเรื่องของปัญหาการจราจร โดยส่วนหนึ่งกล่าวถึงเหตุผลในการร้องทุกข์ว่า

...ยังไม่เคยเขียนจดหมายมาคุยบ้างเลย คราวนี้อาจจะระบายอารมณ์หงุดหงิดอะไร ๆ บ้าง เกี่ยวกับปัญหาการจราจรติดขัด จนเป็นปัญหาที่ไม่มีมนุษยชนไหนในเมืองไทย หรือเทวดาองค์ใดมาแก้ปัญหานี้ได้ ซึ่งตามความคิดเห็นส่วนตัวของผม...วันนี้ขอระบายอารมณ์เพียง 2 ข้อก่อนนะครับ เพราะอัดอั้นตันใจมาจมาก และนานแล้ว...

การร้องทุกข์ในลักษณะนี้ ถือเป็นการผ่อนคลายความตึงเครียดจากปัญหาในชีวิตประจำวัน เมื่อได้ร้องทุกข์แล้ว ความอัดอั้นตันใจก็จะลดน้อยลง อันทำให้ผู้ร้องทุกข์เกิดความสบายใจขึ้นได้ โดยที่ผู้ร้องทุกข์เองก็ไม่ได้คาดหวังว่า เรื่องที่เขาร้องทุกข์จะได้รับการแก้ไขโดยเร็ว ซึ่งลักษณะนี้ถือเป็นการพึ่งพาผลของการสื่อสารมวลชน ที่ทำให้เกิดผลทางด้านอารมณ์ความรู้สึก ตามแนวคิดของแบบจำลองเชิงพึ่งพาผลของการสื่อสารมวลชน

7. การต้องการใส่ความผู้อื่น ลักษณะอย่างหนึ่งของการร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน คือ สิ่งปรากฏอยู่ในคอลัมน์หรือรายการที่นำเสนอเรื่องร้องทุกข์ ไม่ใช่สิ่งที่เป็นความจริง เพียงแต่เป็นสิ่งที่สะท้อนปรากฏการณ์บางอย่างในสังคมออกมาให้ผู้รับสารได้ทราบถึงความเป็นไปในสังคม ดังนั้น เรื่องร้องทุกข์ต่าง ๆ ที่ปรากฏทางสื่อหนังสือพิมพ์และวิทยุกระจายเสียง ผู้ทำการสื่อสารมวลชนไม่สามารถที่จะตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ทั้งหมด โดยเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ แต่ก็ได้ทำหน้าที่ในการนำเสนอ เพื่อให้องค์กรที่มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป

การร้องทุกข์ที่มีลักษณะของการใส่ความผู้อื่นนี้ โดยปกติผู้ทำการสื่อสารมวลชนจะระมัดระวังเป็นพิเศษ แต่ก็มีบ้างที่มีการเล็ดรอดผ่านการนำเสนอออกมาทางสื่อมวลชนเช่น การแอบอ้างชื่อของผู้ร้องทุกข์ลงมาในเนื้อเรื่องที่สื่อมวลชนนำเสนอด้วย ดังกรณีตัวอย่างเรื่องร้องทุกข์ในหน้าหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ฉบับวันที่ 19 มกราคม 2534 ได้ร้องทุกข์ว่าสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จังหวัดสุโขทัยทำการประพฤติมิชอบ มีการขยอกเงินงบประมาณพัฒนาจังหวัด และในจดหมายร้องทุกข์นั้นได้ลงนามผู้ร้องทุกข์ว่าชื่อ นายดุสิต ไกรกิจราษฎร์ โรงเรียนบ้านดอนสำโรง อ.กงไกรลาศ จ.สุโขทัย ซึ่งหลังจากที่หนังสือพิมพ์ไทยรัฐได้ตีพิมพ์เรื่องร้องทุกข์นี้แล้ว ในวันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2534 หนังสือพิมพ์ไทยรัฐก็ได้ตีพิมพ์จดหมายจากนายดุสิต ไกรกิจราษฎร์ ลงวันที่ 21 มกราคม 2534 โดยสรุปใจความว่า นายดุสิตชี้แจงว่า เรื่องร้องทุกข์ที่ตีพิมพ์ไปนั้น ตนไม่ได้เป็นผู้ร้องทุกข์แต่ประการใด และสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรดังกล่าว ก็ไม่ได้มีพฤติกรรมดังคำร้องเรียนแต่อย่างใด

จากกรณีตัวอย่างนี้ ผู้ที่ต้องการกลั่นแกล้งนายดุสิต ไกรกิจราษฎร์ ย่อมเล็งเห็นผลว่า หากคอลัมน์นี้สต์เลือกเรื่องดังกล่าวนี้ลงตีพิมพ์ ก็จะทำให้เกิดผลเสียต่อนายดุสิตด้วย ในแง่ที่ว่า สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรอาจเข้าใจว่า นายดุสิตเป็นผู้ใส่ความ แต่อย่างไรก็ตามในการนำเสนอ เรื่องร้องทุกข์เรื่องนี้ จีจกสีเขียว ก็ได้ตีพิมพ์ความเห็นส่วนตัวกำกับเรื่องร้องทุกข์นี้ว่า "ผมไม่แน่ใจว่าเป็นชื่อจริงของคุณครูหรือเปล่า ...หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ไม่ค่อยกลัวอะไรหรอกครับ กลัวแต่ข่าวที่คุณให้มาจะไม่จริงเท่านั้น"

นอกจากสื่อหนังสือพิมพ์แล้ว ยังพบว่าในรายการบ้านเมืองของเรา ก็มีเรื่องลักษณะ เช่นนี้ ดังเช่น รายการที่ออกอากาศในวันที่ 15 เมษายน 2534 ได้เสนอเรื่องร้องเรียนว่า ผู้ร้องเป็นผู้ปกครองของนักเรียนโรงเรียนประชาภิบาล ซึ่งตั้งอยู่หลังสำนักงานเขตบางเขน เห็นว่าโรงเรียนขายอาหารอย่างไม่เป็นธรรม อาหารที่ดีและมีประโยชน์ จะให้ครูตักไปรับประทานกันเองตามที่ชอบ ส่วนของเด็กนักเรียนจะได้รับอาหารน้อยไม่เพียงพอในการรับประทาน ขอให้ทางราชการช่วยตรวจสอบด้วย

ในเรื่องนี้ นายทองต่อ กล้วยไม้ ณ อยุธา ปลัดกรุงเทพมหานครชี้แจงว่า กรุงเทพมหานครได้ทำการตรวจสอบแล้วพบว่าโรงเรียนประชาภิบาลได้จำหน่ายอาหารกลางวัน ให้แก่เด็กนักเรียนอยู่ในเกณฑ์ดี มิได้มีพฤติกรรมตามที่ผู้ร้องกล่าวอ้างแต่อย่างใด และได้กล่าวถึงสาเหตุของการร้องทุกข์ในเรื่องนี้ว่า น่าจะมาจากกลุ่มบุคคลผู้เสียประโยชน์ในการจำหน่ายอาหารภายในโรงเรียน ทั้งนี้ เพราะโรงเรียนประชาภิบาล เคยให้บุคคลภายนอกจำหน่ายอาหารในโรงเรียนแต่ได้เลิกสัญญาไปเมื่อหมดสัญญา จึงทำให้บุคคลเหล่านี้ไม่พอใจคอยหาโอกาส ร้องเรียนกล่าวหาอยู่ตลอดเวลา

จากตัวอย่างทั้งในกรณีของหนังสือพิมพ์และรายการวิทยุ ที่ยกมานี้ ทำให้ทราบได้ว่า ในเรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏทางสื่อมวลชนนั้น ในบางเรื่องบางประเด็น เป็นสิ่งที่ผู้ทำการสื่อสารมวลชนต้องระมัดระวังเป็นพิเศษ จากบุคคลที่ไม่หวังดีที่คอยหาโอกาสใช้สื่อมวลชนเป็นช่องทาง ในการกลั่นแกล้งให้ร้ายผู้อื่น

เหตุผลที่ประชาชนเลือกใช้สื่อมวลชน เป็นสื่อกลางในการนำเสนอเรื่องราวต่างๆ ทั้ง 7 ประการ ดังที่ได้กล่าวมานี้ ได้แสดงให้เห็นถึงบทบาทของสื่อมวลชนในการให้การพึ่งพาแก่ประชาชน โดยลักษณะของการพึ่งพาในการศึกษานี้ เป็นลักษณะของการที่ผู้ร้องทุกข์ได้พึ่งพาผลของการสื่อสารมวลชน (Dependency of Mass Media Effects) กล่าวคือ เมื่อประชาชนได้รับความเดือดร้อนแล้วไม่ทราบว่าจะหาทางบำบัดความเดือดร้อนของตนได้อย่างไร ประชาชนส่วนหนึ่งได้หันมาพึ่งพาสื่อมวลชนในฐานะที่เป็นสื่อกลางในการติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือในกรณีที่การติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ได้ผลเป็นที่น่าพอใจ ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนก็สามารถร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนได้ โดยผลจากการนำเสนอของสื่อมวลชนจะเป็นการกระตุ้นให้หน่วยงานที่มีอำนาจของรัฐได้หันมาให้ความสนใจกับความเดือดร้อนของผู้ร้องทุกข์ อันเป็นผลทางด้านพฤติกรรม นอกจากนี้แล้ว การพึ่งพาผลของการสื่อสารมวลชน อาจเป็นเพียงการที่ผู้ร้องทุกข์เกิดความรู้สึกหรือมีสภาพอารมณ์ที่ดีขึ้น เมื่อได้ระบายปัญหาความคับข้องใจต่อสื่อมวลชน ซึ่งเป็นผลทางด้านความรู้สึก ทั้งนี้ผู้ร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนต่างได้ตระหนักว่าสื่อมวลชนมีศักยภาพเพียงพอที่จะนำเสนอเรื่องราวต่างๆ ต่อหน่วยงานที่มีอำนาจของรัฐได้

อย่างไรก็ตามสามารถพิจารณาได้ว่า การร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนถือเป็นรูปแบบหนึ่งของการไว้วางใจ ตามแนวคิดทฤษฎีการถอนตัวและการไว้วางใจ (Exit-voice Theory) นั่นคือเมื่อมีผู้ก่อให้เกิดเหตุเดือดร้อนรำคาญ ผู้ร้องทุกข์ได้หาวิธีการในการแสดงความรู้สึกที่ร้อนนั้น โดยอาจมีการร้องทุกข์โดยตรงต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก่อน แต่เมื่อปรากฏว่าไม่ได้ผลเป็นที่พอใจ ผู้ร้องทุกข์จึงได้ถอนตัวจากวิธีการดังกล่าวแล้วจึงหันมาร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนแทน โดยลักษณะของการร้องทุกข์หรือการไว้วางใจนี้มักจะเป็นความเดือดร้อนส่วนบุคคล แต่ผู้ร้องทุกข์ได้อ้างถึงคนส่วนมาก หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า ผู้ร้องทุกข์เป็นผู้เดือดร้อนแต่อ้างสาธารณะมาบังหน้า ทั้งนี้ผู้ร้องทุกข์ย่อมเล็งเห็นว่า หากปัญหานั้นได้รับการแก้ไข ก็จะทำให้ตนได้รับผลในทางที่ดีด้วย

นอกจากนี้แล้ว เหตุผลของการร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนในประเด็นที่ว่า ผู้ร้องทุกข์ไม่เข้าใจระเบียบขั้นตอนของการร้องทุกข์ตามตัวบทกฎหมายนั้น ได้เป็นการสนับสนุนข้อสันนิษฐานของการวิจัย (proposition) ที่ว่า กระบวนการในการร้องทุกข์โดยตรงต่อหน่วยงานที่มีอำนาจของรัฐมีความยุ่งยากในด้านระเบียบวิธีปฏิบัติและมีข้อจำกัดบางประการ จึงทำให้ประชาชน

ส่วนหนึ่งหันมาร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน และในอีกประเด็นหนึ่งที่สอดคล้องกับผลการศึกษาร้องทุกข์ของข้าราชการพลเรือนของสุทธาทิพย์ นาคาบติ (2532) ก็คือ การร้องทุกข์ตามระเบียบวิธีปฏิบัติอาจก่อให้เกิดผลร้ายแก่ผู้ร้องทุกข์ดังรายละเอียดที่ได้กล่าวไปแล้ว

ลักษณะที่น่าสนใจประการหนึ่งของเหตุการณ์การร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน คือ การต้องการใส่ความผู้อื่น ซึ่งหากใช้แนวคิดของแบบจำลองเชิงพึ่งพาผลของการสื่อสารมวลชน มาอธิบายก็อาจกล่าวได้ว่าเป็นผลทางด้านความรู้สึก กล่าวคือ เมื่อผู้ร้องทุกข์ได้ใส่ความผู้อื่นผ่านสื่อมวลชนแล้ว จะทำให้ผู้ร้องทุกข์นั้นเกิดความสบายใจ ซึ่งแม้ว่าลักษณะดังกล่าวนี้ ผู้ร้องทุกข์ไม่ได้ประสบกับความเดือดร้อนจริง ๆ แต่ก็ยังเป็นลักษณะหนึ่งของการพึ่งพาผลของการสื่อสารมวลชน

จากเหตุผลทั้งหมดที่ได้เสนอไปแล้วในบทนี้ นั้น อาจพบได้ว่าบุคคลคนหนึ่งอาจมีเหตุผลในการร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนหลาย ๆ เหตุผลรวมกันหรือผู้ร้องทุกข์บางคนอาจมีเหตุผลนอกเหนือจากดังกล่าวนี้ เช่น การมีความสัมพันธ์เป็นส่วนตัวกับผู้ทำการสื่อสารมวลชน ซึ่งเหตุผลอันหลากหลายนี้ อาจเกิดมาจากลักษณะของความเดือดร้อนที่แตกต่างกัน ซึ่งในบทถัดไปนี้ จะได้กล่าวถึงประเภทของเรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับการนำเสนอผ่านสื่อมวลชน ดังจะได้กล่าวต่อไป