



กระบวนการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน

ในการที่จะเข้าใจถึงบทบาทของสื่อมวลชนในการเป็นสื่อกลางระหว่างประชาชนผู้ร้องทุกข์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำเป็นที่จะต้องเข้าใจถึงกระบวนการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนก่อน ทั้งนี้เพราะการนำเสนอของสื่อมวลชนนั้น ได้นำเสนอทั้งเรื่องร้องทุกข์และเรื่องชี้แจงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ยกเว้นวิทยุโทรทัศน์) ซึ่งสื่อแต่ละประเภทจะมีกระบวนการนำเสนอที่แตกต่างกัน ซึ่งความแตกต่างของกระบวนการนำเสนอนี้ ส่วนหนึ่งเกิดจากรธรรมชาติของสื่อแต่ละประเภทแตกต่างกัน

แนวคิดสำคัญที่นำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา กระบวนการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชน คือ แนวคิดของทฤษฎีอิสรภาพนิยม (Libertarian Theory) ในประเด็นที่ว่า สื่อมวลชนได้แสดงบทบาทในการเป็นเวทีที่เสรีและเปิดเผย และแนวคิดการกำหนดประเด็นการรับรู้ข่าวสาร (agenda setting) ซึ่งถือว่าขั้นตอนการคัดเลือกนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญของกระบวนการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ ทั้งนี้สืบเนื่องจากปริมาณของเรื่องร้องทุกข์มีมากเกินไปที่สื่อมวลชนต่าง ๆ จะนำเสนอได้ทั้งหมด ซึ่งผู้ทำการสื่อสารมวลชนแต่ละคนจะมีเกณฑ์ในการคัดเลือกเรื่องร้องทุกข์ที่แตกต่างกันดังจะได้กล่าวในรายละเอียดต่อไป โดยกระบวนการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ในบทนี้จะนำเสนอตามประเภทของสื่อมวลชน อันได้แก่ กระบวนการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านหนังสือพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์ ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

กระบวนการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านหนังสือพิมพ์

กระบวนการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านหนังสือพิมพ์นี้ จะไม่กล่าวรวมถึงงานทางด้านการผลิตของฝ่ายการผลิต (Mechanical Department) ซึ่งทำหน้าที่หลักในการจัดพิมพ์

หนังสือพิมพ์ออกมาเป็นรูปเล่ม แต่จะเป็นการมุ่งอธิบายว่า เมื่อมีเรื่องร้องทุกข์มาถึงโรงพิมพ์แล้ว คอลัมนิสต์หรือบรรณาธิการที่มีหน้าที่รับผิดชอบจะมีวิธีการดำเนินงานอย่างไร เพื่อที่จะให้ได้อะไรเรื่องร้องทุกข์ที่จะนำมาลงพิมพ์ในหน้าหนังสือพิมพ์นั้น ๆ ซึ่งการศึกษากระบวนการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านหนังสือพิมพ์ พบว่า หนังสือพิมพ์ทั้งสามฉบับมีแนวทางดำเนินการในกระบวนการนำเสนอที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งสามารถสรุปเป็นขั้นตอนต่าง ๆ ได้ดังนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นรับเรื่องราวร้องทุกข์ จดหมายและไปรษณียบัตร จะเป็นวิธีการหลักที่จะนำเรื่องร้องทุกข์มาถึงคอลัมนิสต์ของคอลัมน์ที่นำมาศึกษา ซึ่งเนื้อความในจดหมายหรือไปรษณียบัตรเหล่านี้จะประกอบไปด้วยเรื่องร้องทุกข์ เรื่องแสดงความคิดเห็น เรื่องเล่าประสบการณ์ และอื่น ๆ อีกหลากหลายประเภท จึงจกสีเขียนในคอลัมน์สารพันปัญหาของหนังสือพิมพ์ไทยรัฐกล่าวว่า จดหมายที่เข้ามาถึงโรงพิมพ์ที่เป็นเรื่องลักษณะดังกล่าว บางวันมีจำนวนเกือบ 100 ฉบับ โดยผู้ร้องทุกข์จะมีหลากหลายอาชีพ และมีภูมิลำเนาในภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศ แต่มักเป็นผู้ที่อยู่ในสังคมเมือง มากกว่าสังคมชนบท เช่น ผู้ใช้บริการรถเมล์ ผู้ใช้รถไฟฟ้าในกรุงเทพมหานคร ข้าราชการชั้นผู้น้อย ข้าราชการครู ข้าราชการบำนาญ นักอ่านหนังสือพิมพ์ที่ชอบอ่านข่าวการเมือง ฯลฯ

ขั้นที่ 2 การคัดเลือกนำเสนอ เป็นการทำหน้าที่ในการแสดงบทบาทของการกำหนดเรื่องพิจารณา (Agenda setting) ในการคัดเลือกเรื่องร้องทุกข์เพื่อนำเสนอลงในหน้าหนังสือพิมพ์ของหนังสือพิมพ์ทั้ง 3 ฉบับ พบว่า ทำการโดยคอลัมนิสต์ ผู้รับผิดชอบเพียงคนเดียว ซึ่งหนังสือพิมพ์สยามรัฐรายวันมีนายอัศศิริ ธรรมโชติ บรรณาธิการ เป็นผู้ดำเนินการ หนังสือพิมพ์ไทยรัฐมีนายโกวิท สิตลาเย็น คอลัมนิสต์ นามปากกาว่า "จิ้งจกสีเขียน" เป็นผู้ดำเนินการ ส่วนหนังสือพิมพ์มติชนรายวัน มีนายเสถียร จันทิมาธร บรรณาธิการอาวุโส เป็นผู้ดำเนินการ

การที่หนังสือพิมพ์แต่ละฉบับมีผู้รับผิดชอบคอลัมน์เรื่องทุกข์เพียงคนเดียว จึงทำให้ไม่มีการกำหนดกฎเกณฑ์ในการเลือกนำเสนอเรื่องร้องทุกข์เป็นลายลักษณ์อักษร จึงทำให้เกณฑ์ในการเลือกเรื่องนำเสนอเป็นเรื่องที่ไม่แน่นอน และมีความยืดหยุ่นสูง อย่างไรก็ตามแนวคิดหลักในการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ คือ การนำเสนอเรื่องที่เป็นความทุกข์ของคนส่วนใหญ่ หรือเรื่อง

ที่จะเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชน ซึ่งจึงจกสีเขียว เคยยกตัวอย่างเรื่องที่จะไม่หยิบยกนำเสนอลงในคอลัมน์ของตน ซึ่งได้กล่าวไว้ในหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ฉบับวันที่ 1 มกราคม 2534 ดังนี้ "คุณจึงจกช่วยเขียนตำรากระเป๋ารถเมล์สาย...ให้ดิฉันที่ หน้าตาก็แสนจะน่าเกลียด แล้วยังใช้วาจาไม่สุภาพ ทำทางถ่มทิ้งเหมือนนางยักษ์ คนจนซึ่งต้องขึ้นรถเมล์ลำบาก พอได้อยู่แล้ว จะต้องมารองรับอารมณ์ของนังกระป๋องนี่อีก..."

จึงจกสีเขียว ได้ให้ทัศนะต่อตัวอย่างจดหมายร้องทุกข์ข้างต้นนี้ว่า "บางทีผมก็สงสัยสารหน้ากระดาษของหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ซึ่งแพงแสนแพง จะต้องมาตำรากระเป๋ารถเมล์เพียงคนเดียว..." นอกจากนี้ จึงจกสีเขียวยังได้ยกตัวอย่างของเรื่องส่วนตัวที่เข้าทำนองหมิ่นประมาท ซึ่งเป็นเรื่องของครอบครัวที่สามีไปมีภรรยาบ่อย แล้วส่งเรื่องร้องทุกข์มา อยากให้ลงในคอลัมน์สารพันปัญหา "ไอ้ผู้ชายก็หลงเสี้ยลิมหลิมตาไม่ขึ้น อีนางผู้หญิงก็ได้ใจใหญ่ อยากให้คุณจึงจกนำจดหมายของดิฉันฉบับนี้ลงไป นังผู้หญิงทำงานอยู่ที่ธนาคาร...สาขา...หน้าตาก็สวยดีหรอก น่าจะหาผู้เป็นตัวแทนตนได้ ไม่น่ามาแย่งผู้ช่าวบ้านเขา"

จากทัศนะของจึงจกสีเขียว คอลัมน์นี้สดีของหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ได้แสดงทัศนะที่จะไม่นำเรื่องร้องทุกข์ที่เป็นเรื่องส่วนตัวของบุคคลใดบุคคลหนึ่งลงนำเสนอในหน้าหนังสือพิมพ์ แต่หนังสือพิมพ์สยามรัฐรายวัน อัครศิริ ธรรมโชติ (สัมภาษณ์, 15 เมษายน 2534) ได้ให้ทัศนะว่า ถ้าเป็นเรื่องทุกข์ร้อนส่วนตัว ทางหนังสือพิมพ์สยามรัฐรายวันก็นำเสนอให้ เพราะถือว่าเป็นการสะท้อนภาพของความเป็นจริงบางส่วนในสังคม อาทิผู้ร้องทุกข์เห็นว่าตนไม่ได้รับความเป็นธรรมจากบริษัทประกันภัย ซึ่งถือเป็นความทุกข์ร้อนส่วนบุคคล กรณีนี้หนังสือพิมพ์สยามรัฐก็ได้ลงเรื่องร้องทุกข์นี้ให้

ในขั้นตอนของการคัดเลือกนำเสนอเรื่องร้องทุกข์นี้ ทัศนคติและค่านิยมส่วนตัว ของบรรณาธิการแต่ละคน จะส่งผลกระทบต่อทางเลือกนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านหนังสือพิมพ์ด้วย

ขั้นที่ 3 การตกแต่งต้นฉบับ (Editing) คือการจัดเตรียมและจัดทำให้ต้นฉบับเสร็จสมบูรณ์ ทั้งนี้สืบเนื่องจากลีลาการเขียน ล่านวน การใช้คำหรืออื่น ๆ ในจดหมายร้องทุกข์จาก

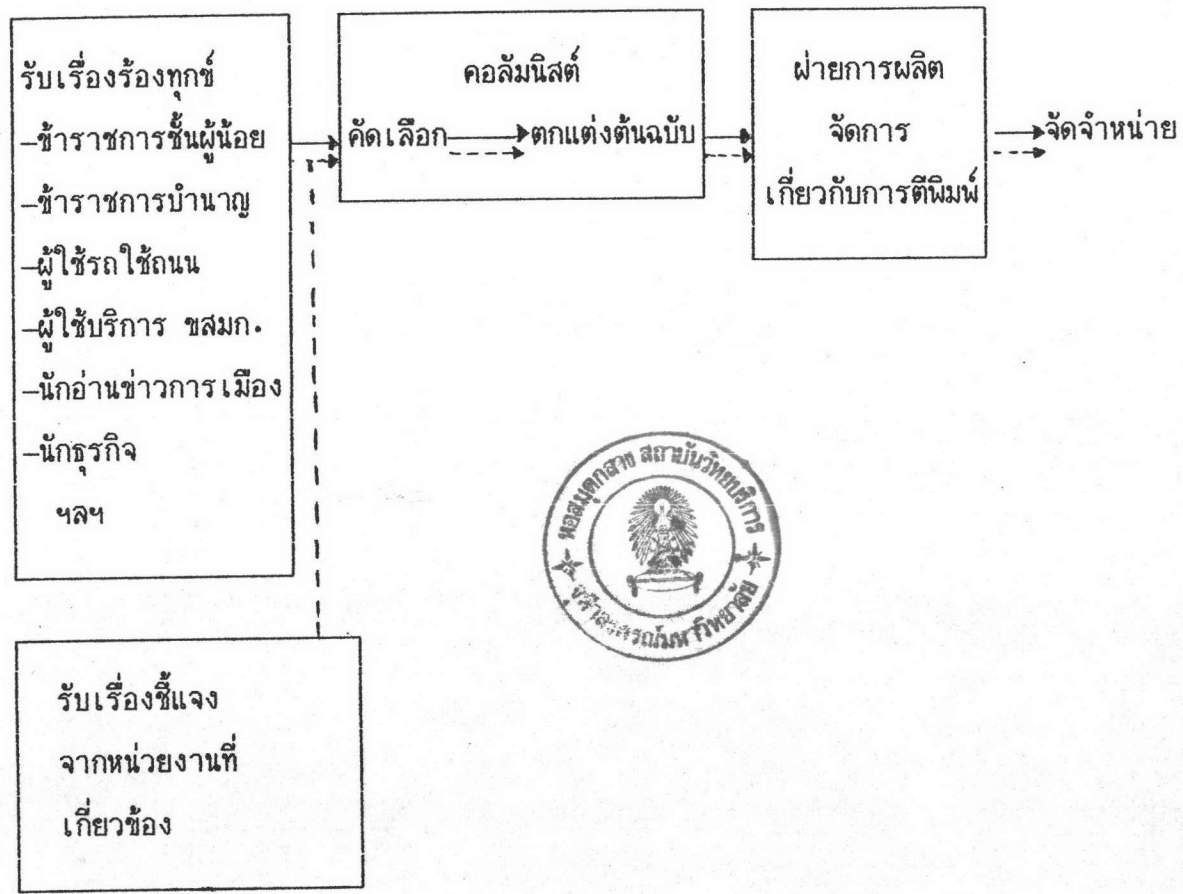
ประชาชนนั้น ส่วนใหญ่แล้วต้องมีการตัดต่อตัดแปลง แก้ไข เพื่อให้มีความเหมาะสมที่จะลงตีพิมพ์ กล่าวคือ ต้องใช้ภาษาที่สุภาพในระดับหนึ่ง ความยาวต้องพอประมาณ และควรเป็นภาษาที่ดึงดูดใจผู้อ่านให้ติดตามเรื่องนั้น ๆ ดังนั้นคอลัมนิสต์ผู้รับผิดชอบคอลัมน์เรื่องทุกข์จึงต้องปรับปรุง ตัดแปลง แก้ไข จดหมายนั้น ๆ เพื่อความเหมาะสมในการตีพิมพ์สู่สายตาของสาธารณชน

ขั้นที่ 4 การตีพิมพ์และเผยแพร่ คอลัมน์เรื่องทุกข์ที่การตกแต่งต้นฉบับเรียบร้อยแล้ว จะส่งไปยังฝ่ายการผลิต เพื่อตีพิมพ์ และเผยแพร่สู่สาธารณชนต่อไป

ขั้นที่ 5 การติดตามผล เรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับการตีพิมพ์ออกสู่สาธารณชนแล้ว หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมักจะตอบกลับ หรือชี้แจงเรื่องร้องทุกข์นั้น กลับมายังหนังสือพิมพ์ ซึ่งอาจเป็นลักษณะของการชี้แจงว่าจำเป็นต้องให้ เป็นไปอย่างนั้น กำลังอยู่ในระหว่างการตรวจสอบ กำลังอยู่ในระหว่างดำเนินการ ได้ทำการแก้ไขจนผู้ร้องทุกข์พอใจแล้ว หรือแม้กระทั่งเงียบหายไป ไม่ตอบกลับมา ซึ่งคอลัมนิสต์อาจหยิบยกเรื่องการตอบกลับบางเรื่องมาตีพิมพ์ลงในคอลัมน์เรื่องทุกข์ เพื่อให้ผู้ร้องทุกข์ได้ทราบถึงผลจากการร้องทุกข์ว่าออกมาในลักษณะใด

จากการศึกษาของผู้วิจัยพบว่า การนำเสนอเรื่องชี้แจงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสื่อหนังสือพิมพ์ มักจะมีให้เห็นเป็นประจำ แต่ก็น้อยกว่าการเสนอเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน จึงอาจกล่าวได้ว่าสื่อหนังสือพิมพ์ได้ทำหน้าที่เป็นเวทีในการติดต่อระหว่างประชาชนกับหน่วยงานที่มีอำนาจของรัฐ แต่เวทีนี้ไม่ได้เป็นเวทีที่เสรี ทั้งนี้เพราะจำเป็นต้องมีการคัดเลือกเรื่องที่จะนำเสนอผ่านเวทีนี้ ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้ในการคัดเลือกนี้จะประกอบด้วย กฎเกณฑ์และพันธะกรณีต่าง ๆ ที่สื่อมวลชนต้องรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งเกณฑ์ที่เป็นทัศนคติและค่านิยมส่วนตัวของคอลัมนิสต์ด้วย ซึ่งกระบวนการในการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านหนังสือพิมพ์สามารถนำเสนอเป็นแผนภาพได้ ดังนี้

แผนภาพที่ 2 : แผนภาพแสดงกระบวนการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านหนังสือพิมพ์



ที่มา : จากการสัมภาษณ์นายอัศศิริ ธรรมโชติ บรรณาธิการหนังสือพิมพ์สยามรัฐ (15 เมษายน 2534)

- > หมายถึงการไหลของเรื่องร้องทุกข์แต่ละขั้นตอน
- > หมายถึงการไหลของเรื่องชี้แจงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

กระบวนการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านวิทยุกระจายเสียง (รายการบ้านเมืองของเรา สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย กรมประชาสัมพันธ์)

โดยธรรมชาติของสื่อวิทยุกระจายเสียงแล้ว ถือได้ว่าสื่อวิทยุกระจายเสียงเป็นสื่อที่ได้เปรียบสื่ออื่น ๆ มากที่สุดในเรื่องของความรวดเร็วในการนำเสนอสารต่าง ๆ ผู้รับสาร ทั้งยังสามารถเข้าถึงผู้รับสารได้เป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานีที่มีการถ่ายทอดรายการไปทั่วประเทศ ประกอบกับการไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของทักษะในการอ่านหนังสือ ดังนั้นจึงทำให้รายการบ้านเมืองของเรา ที่ถ่ายทอดไปยังสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยทั่วประเทศนี้ มีผู้รับสารเป็นจำนวนมาก กระจายตัวกันอยู่ในภูมิภาคต่าง ๆ

แม้ว่าโดยธรรมชาติของสื่อวิทยุกระจายเสียงจะนำเสนอสารต่าง ๆ ได้ในเวลาอันรวดเร็ว แต่จากการศึกษาของผู้วิจัยพบว่า การดำเนินรายการบ้านเมืองของเรานี้ ได้ขัดกับหลักธรรมชาติของสื่อวิทยุเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้ เพราะความรวดเร็วในการนำเสนอสารของวิทยุเปรียบเสมือนดาบสองคม กล่าวคือ แม้จะมีความรวดเร็ว แต่โอกาสที่จะข่าวสารนั้นจะผิดพลาดก็เกิดขึ้นได้สูง เพราะการนำเสนอที่รวดเร็วอาจทำให้การตรวจสอบความถูกต้องเป็นไปโดยไม่มีรัดกุม ดังนั้นรายการบ้านเมืองของเรา ซึ่งผลิตรายการโดยกองสำรวจประชาคมติ กรมประชาสัมพันธ์ ในฐานะที่เป็นหน่วยงานของรัฐ จึงได้ตระหนักและระมัดระวังในการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนเป็นอย่างมาก จึงได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์ขั้นตอนในการดำเนินงานไว้อย่างแน่ชัด และมีผู้รับผิดชอบในลักษณะของทีมงานผู้ผลิตรายการ โดยขั้นตอนของกระบวนการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านรายการบ้านเมืองของเรา มีดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นรับเรื่องราวร้องทุกข์ รายการบ้านเมืองของเรา จะนำเสนอทั้งสารที่เป็นเรื่องร้องทุกข์ และเรื่องแสดงความคิดเห็น ดังนั้นจดหมายหรือไปรษณียบัตรจึงมีทั้งเรื่องร้องทุกข์ และเรื่องแสดงความคิดเห็น แต่ส่วนใหญ่แล้วจะเป็นเรื่องร้องทุกข์ โดยจดหมายจะเข้ามายังรายการประมาณ 20 ฉบับต่อสัปดาห์ ลักษณะของผู้ร้องทุกข์ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีฐานะยากจนจนถึงระดับปานกลาง การศึกษาค่อนข้างต่ำ และประกอบอาชีพอยู่ในภาคเกษตรกรรม

มีชีวิตอยู่ในสังคมชนบท กระจายอยู่ตามภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศ (พรพัฒนา สิงคเสลิต, สัมภาษณ์, 1 กุมภาพันธ์ 2534)

ในขั้นตอนของการรับเรื่องราวร้องทุกข์นี้ นอกจากที่มาของเรื่องร้องทุกข์จะมาจากประชาชนผู้ร้องทุกข์โดยตรงแล้ว รายการบ้านเมืองของเขาได้นำเรื่องร้องทุกข์ที่ตีพิมพ์ในหน้าหนังสือพิมพ์มาเสนอในรายการด้วย โดยจะนำเสนอตอนละ 1 เรื่อง ซึ่งที่มาของเรื่องร้องทุกข์ทางหน้าหนังสือพิมพ์นี้ ได้รับความร่วมมือจากศูนย์บริการวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์แห่งชาติ ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งในกรมประชาสัมพันธ์มีฐานะเทียบเท่าระดับกอง โดยหน่วยงานนี้มีหน้าที่ในการประสานงานด้านบริการแก่หนังสือพิมพ์ และสื่อมวลชนของเอกชน เรื่องร้องทุกข์เรื่องใดที่ผ่านทางหนังสือพิมพ์ และศูนย์บริการวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์แห่งชาติเห็นว่าควรนำเสนอในรายการบ้านเมืองของเรา ศูนย์ฯก็จะจัดส่งมาที่กองสำรวจประชามติ เพื่อทำการออกอากาศต่อไป (ทวีผล วงศ์นาค, สัมภาษณ์, 8 กุมภาพันธ์ 2534)

การรับเรื่องราวร้องทุกข์จากแหล่งที่มาต่าง ๆ ทั้งจดหมาย ไปรษณียบัตรของประชาชนรวมถึงเรื่องร้องทุกข์ที่ลงผ่านหนังสือพิมพ์ งานธุรการของกรมประชาสัมพันธ์ จะเป็นฝ่ายรวบรวมเรื่องทั้งหมด แล้วจัดส่งมายังกองสำรวจประชามติ เพื่อดำเนินการขั้นตอนต่อไป

ขั้นที่ 2 ขั้นประมวลเรื่องร้องทุกข์ ในขั้นตอนนี้ ผู้ผลิตรายการบ้านเมืองของเราจะเป็นผู้ทำหน้าที่ในการประมวล คือ นางสาวพรพัฒนา สิงคเสลิต เจ้าหน้าที่กระจายเสียงระดับ 4 และนางศิริพรรณ สุทธินนท์ เจ้าหน้าที่กระจายเสียงระดับ 5 โดยวิธีการประมวลเรื่องร้องทุกข์นี้ จะกระทำโดยการอ่านสรุปความ จดหมายแต่ละฉบับ และนำมาเขียนเรียบเรียงใหม่ เฉพาะใจความสำคัญของเรื่องอันได้แก่ ชื่อที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ และเรื่องที่ต้องการได้รับความช่วยเหลือโดยย่อ ดังตัวอย่างจากเอกสารประมวลความคิดเห็นประชาชน ฉบับที่ 19/2534 ลงมาวันที่ 4-9 พฤษภาคม 2534 ความว่า

นายชวน ชูตระกูล 209 หมู่ 4 ตำบลห้วยโป่ง อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์
 ร้องเรียนว่า ราษฎรบ้านหมู่ 4 ตำบลห้วยโป่ง หลายครอบครัวทำไร่อยู่บนเขาคันทนา
 แต่ไม่มีถนนใช้ในการเดินทางขนถ่ายสินค้า ขอให้หน่วยราชการที่เกี่ยวข้องช่วยเหลือ
 ตัดถนนข้ามเขาคันทนาไปถึงบ้านโป่ง ยาวประมาณ 4-5 กิโลเมตรให้ด้วย

เรื่องร้องทุกข์และเรื่องแสดงความคิดเห็นทุกเรื่องจะได้รับการประมวลเรียบเรียง
 ไว้ในเอกสารประมวลความคิดเห็นประชาชน ซึ่งเป็นเอกสารรายสัปดาห์ โดยตามระเบียบของ
 กรมประชาสัมพันธ์ถือว่าเอกสารนี้เป็นเอกสาร "ลับ" และบรรทัดสุดท้ายของปกเอกสารทุกเล่ม
 จะมีข้อความว่า "เอกสารนี้ ใช้เฉพาะในส่วนราชการเท่านั้น โปรดทำลายเมื่อหมดความจำ
 เป็น" ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่าในเอกสารดังกล่าวได้ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ไว้ด้วย โดยที่
 เรื่องร้องทุกข์บางประเภท อาจเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ดังนั้น เอกสารดังกล่าวจึงจัดเป็นเอกสาร
 "ลับ" ห้ามมิให้มีการเผยแพร่ออกนอกส่วนราชการ ทั้งนี้เพื่อความปลอดภัยของผู้ร้องทุกข์

ในการประมวลเรื่องร้องทุกข์แต่ละสัปดาห์มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

- เพื่อนำเสนอหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการอย่างใดอย่าง
 หนึ่ง
- เพื่อเสนออนุมัตินำเรื่องร้องทุกข์บางส่วนออกอากาศทางรายการบ้านเมืองของเรา
- เพื่อสรุปเรื่องร้องทุกข์นำเสนอคณะรัฐมนตรี

อย่างไรก็ตาม เรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับการประมวลลงในเอกสารประมวลความคิดเห็น
 ประชาชนนี้ ไม่ได้หมายความว่าเรื่องทั้งหมดจะได้รับการนำเสนอในรายการ หลังจากที่ผ่านมา
 การประมวลนี้แล้วก็จะนำเสนอต่อ หัวหน้างานรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ซึ่งมีตำแหน่ง
 เป็นนักวิชาการประชาสัมพันธ์ ระดับ 6 และหัวหน้าฝ่ายรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ซึ่ง
 เป็นนักวิชาการประชาสัมพันธ์ ระดับ 7 ตามลำดับขั้นต่อไป

ขั้นที่ 3 การคัดเลือกนำเสนอ ในการคัดเลือกเรื่องที่จะนำออกอากาศทางรายการ
 บ้านเมืองของเรา นี้ นายวิบูลย์ ดวงแสงจันทร์ หัวหน้างานรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

(ข้าราชการระดับ 6) จะทำหน้าที่คัดเลือกเรื่อง เพื่อนำมาออกอากาศโดยเกณฑ์ในการเลือกเรื่องมีดังต่อไปนี้

- ต้องเป็นเรื่องร้องทุกข์ที่มีจุดหมายปลายทางของการร้องทุกข์เป็นหน่วยงานของทางราชการหรือรัฐวิสาหกิจ
- ต้องไม่ใช่เรื่องเกี่ยวกับสิทธิส่วนบุคคล เรื่องในเชิงหมิ่นประมาท ซึ่งเป็นการกล่าวอ้างอย่างเลื่อนลอยอันทำให้เกิดความเสื่อมเสียแก่บุคคล
- ต้องเป็นเรื่องที่มีประโยชน์ต่อส่วนรวม หรือการขอความช่วยเหลือในกิจส่วนตัว
- ต้องไม่ใช่เรื่องร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นไปทางนโยบายโดยตรง ซึ่งรัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อรัฐสภา
- เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว หรือเรื่องที่ได้ดำเนินการตามขั้นตอนของการร้องทุกข์ จนถึงที่สุดแล้วก็จะไม่นำพิจารณาออกอากาศ

นอกจากหลักเกณฑ์ข้างต้นนี้แล้ว กองสำรวจประชามติ ได้แบ่งประเภทของเรื่องร้องทุกข์ที่จะนำมาดำเนินการออกอากาศในรายการไว้ 6 ประเภท เพื่อถือเป็นบรรทัดฐานในการคัดเลือกเรื่องร้องทุกข์เพื่อการออกอากาศ อันประกอบด้วยเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการคมนาคม, กระแสไฟฟ้า, การชลประทาน, เรื่องเกี่ยวกับที่ดิน, การกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของทางราชการ และการขอความช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ

เมื่อได้ทำการคัดเลือกเรื่องร้องทุกข์ที่จะนำมาออกอากาศแล้ว หัวหน้างานรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ก็จะส่งเรื่องนั้น กลับมาให้ผู้ผลิตรายการบ้านเมืองของเราเพื่อเตรียมการออกอากาศ ในขณะที่เดียวกันก็จะส่งเรื่องร้องทุกข์นั้น ไปยังหน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง ซึ่งต้องทำตามระเบียบงานธุรการ โดยต้องเสนอเรื่องต่อไปตามลำดับชั้น เพื่อให้รองอธิบดีกรมประชาสัมพันธ์ (รองอธิบดีฝ่ายวิชาการ) ลงนามต่อไป

ขั้นที่ 4 การเตรียมการออกอากาศ ผู้ผลิตรายการบ้านเมืองของเราทั้ง 2 คน จะนำเรื่องที่ผ่านมาการคัดเลือกจากหัวหน้างานรับฟังความคิดเห็นของประชาชนมาเตรียมการออกอากาศ โดยจะมีการชี้แจงเรื่องร้องทุกข์จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นการแจ้งผลการ

ดำเนินงานของหน่วยงานในเรื่องร้องทุกข์ที่ได้เคยออกอากาศไปแล้ว ซึ่งใช้เวลาประมาณครึ่งหนึ่งของรายการ แล้วจะค้นด้วยเพลง จากนั้นจึงต่อด้วยเรื่องร้องทุกข์ที่ผ่านการประมวลมาเรียบร้อยแล้ว

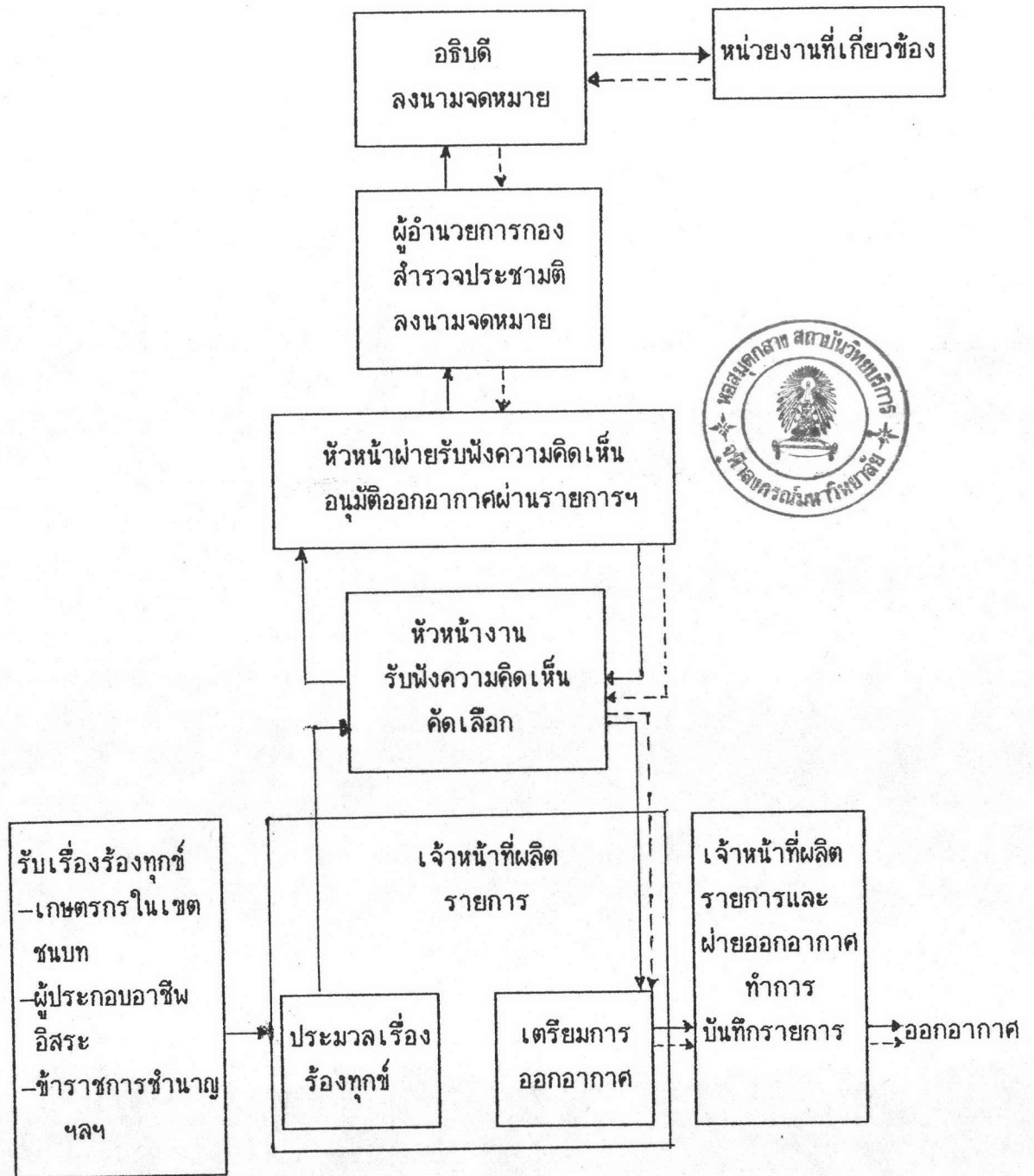
ขั้นที่ 5 การบันทึกเทปรายการ เมื่อได้เตรียมการออกอากาศเรียบร้อยแล้ว ก็จะทำการบันทึกเทปรายการล่วงหน้า โดยจะทำการบันทึกที่สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย กรุงเทพมหานคร

ขั้นที่ 6 การออกอากาศ จะทำการออกอากาศเทปรายการที่ได้บันทึกไว้แล้ว โดยจะออกอากาศทุกวันจันทร์ พุธ ศุกร์ เวลา 8.30-9.00 น. ยกเว้นวันธรรมสวนะ ซึ่งจะมีการถ่ายทอดทางสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยในต่างจังหวัดทั่วทุกภูมิภาค

ขั้นที่ 7 การติดตามผล เรื่องร้องทุกข์ที่ได้ดำเนินการออกอากาศไปแล้ว ส่วนหนึ่งจะมีการชี้แจงตอบกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งคำชี้แจงดังกล่าวนี้ทางรายการจะนำมาออกอากาศอีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้ผู้ร้องทุกข์ได้ทราบผล ขณะเดียวกันก็จะมีการส่งจดหมายชี้แจงนั้นไปถึงผู้ร้องทุกข์โดยตรงด้วย

ในการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ และเรื่องชี้แจงจากหน่วยงานที่มีอำนาจของรัฐที่ปรากฏทางรายการบ้านเมืองของเรา กรมประชาสัมพันธ์นี้ แม้ว่าสื่อวิทยุจะแสดงบทบาทเป็นเวทีในการสื่อสารเรื่องร้องทุกข์ระหว่างประชาชนผู้ร้องทุกข์กับหน่วยงานที่มีอำนาจของรัฐ แต่ลักษณะเนื้อหาที่ปรากฏระหว่างฝ่ายร้องทุกข์กับฝ่ายหน่วยงานที่มีอำนาจของรัฐ ไม่มีความสมดุลกัน ทั้งนี้สืบเนื่องจากเป้าหมายของการดำเนินงานของรายการบ้านเมืองของเรา ได้มุ่งเน้นที่จะนำเสนอผลการพิจารณาคำร้องทุกข์จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นเรื่องหลัก นอกจากนี้แล้วกระบวนการคัดเลือกนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ของรายการบ้านเมืองของเรานี้ ได้มีหลักเกณฑ์ร่วมกันอย่างแน่ชัด จึงทำให้เรื่องร้องทุกข์ใดที่ไม่เข้าหลักเกณฑ์ในการเลือกนำเสนอ ก็จะไม่มีโอกาสได้รับการนำเสนอผ่านรายการบ้านเมืองของเรา ซึ่งสามารถสรุปกระบวนการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านรายการบ้านเมืองของเราได้ดังแผนภาพที่ 3

แผนภาพที่ 3 : แผนภาพแสดงกระบวนการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านวิทยุกระจายเสียง (รายการบ้านเมืองของเรา กรมประชาสัมพันธ์)



ที่มา : จากการสัมภาษณ์นายทวีพล วงศ์นาค หัวหน้าฝ่ายรับฟังความคิดเห็นประชาชน กองสำรวจประชนมติ (8 กุมภาพันธ์ 2534)

- > หมายถึง การไหลของเรื่องร้องทุกข์แต่ละขั้นตอน
- - - - -> หมายถึง การไหลของเรื่องชี้แจงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่ละขั้นตอน

กระบวนการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านวิทยุโทรทัศน์

สื่อวิทยุโทรทัศน์เป็นสื่อที่มีอิทธิพลต่อผู้รับสารมาก เพราะโทรทัศน์สามารถนำเสนอได้ทั้งภาพและเสียง ดังนั้น การควบคุมการดำเนินงานของสื่อโทรทัศน์จากสถาบันที่เป็นแหล่งอำนาจทางสังคมจึงมีมากกว่าสื่ออื่น ๆ อีกทั้งธรรมชาติประการหนึ่งของโทรทัศน์ คือ การมีภาพประกอบรายการ จึงได้ทำให้ขีดความสามารถในการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านโทรทัศน์มีข้อจำกัด เพราะการนำเสนอต้องมีทั้งภาพและเสียง ทำให้กระบวนการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านวิทยุโทรทัศน์มีขั้นตอนที่ซับซ้อนมากขึ้น ซึ่งขั้นตอนต่าง ๆ มีดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นรับเรื่องราวร้องทุกข์ เรื่องร้องทุกข์ที่นำเสนอทางข่าวพัฒนาบ้านเมือง และสังคมของสถานีวิทยุโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 และรายการคุณบอกมา ในช่วงข่าวประจำวันของไทยทีวีสีช่อง 3 (ออกอากาศเฉพาะวันอาทิตย์) มีแหล่งที่มาของเรื่องร้องทุกข์ 2 แหล่งด้วยกันคือ

1.1 ประชาชนผู้ที่ต้องการร้องทุกข์เป็นผู้แจ้งเรื่องมายังสถานี โดยจะมีทั้งรูปแบบของจดหมาย ไปรษณียบัตร โทรทัศน์ และแฟกซ์ แต่โดยทั่วไปมักจะเป็นจดหมายและไปรษณียบัตรมากกว่าประเภทอื่น ๆ โดยจดหมายนั้นบางฉบับมีการส่งภาพถ่ายประกอบเรื่องร้องทุกข์ด้วย โดยผู้ร้องทุกข์มักจะเป็นผู้ที่อยู่ตามเมืองใหญ่ ๆ ทั้งในกรุงเทพ และต่างจังหวัด มีลักษณะงานอาชีพที่หลากหลายยากที่จะระบุได้อย่างแน่ชัด

1.2 ทีมงานผลิตรายการเป็นผู้กำหนดเรื่องขึ้นมาเอง เรื่องร้องทุกข์จำนวนไม่น้อยที่นำเสนอขึ้นมาจากความเห็นสิ่งที่ไม่พึงปรารถนาของทีมงานผู้ผลิตรายการเอง ทั้งนี้สืบเนื่องจากทีมงานถ่ายทำรายการได้ เดินทางไปตามสถานที่ต่าง ๆ แล้วบังเอิญพบเห็นเรื่องเดือดร้อนของประชาชน จึงได้ทำการบันทึกภาพไว้เพื่อนำมาเสนอในรายการต่อไป

ขั้นที่ 2 การคัดเลือกนำเสนอ เกณฑ์ในการคัดเลือกเรื่องร้องทุกข์ เพื่อนำเสนอของข่าวพัฒนาบ้านเมืองและสังคม สถานีวิทยุโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 กับรายการคุณบอกมาของไทยทีวีสีช่อง 3 มีความแตกต่างกันค่อนข้างมากดังนั้นจึงขอแยกกล่าวดังต่อไปนี้

2.1 การคัดเลือกนำเสนอข่าวพัฒนาบ้านเมืองและสังคม นายสุวิษ รัตนเสวี (สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2534) บรรณาธิการข่าว ผู้รับผิดชอบการผลิตรายการข่าวพัฒนาบ้านเมือง และสังคม ได้กล่าวว่าเรื่องที่ทางรายการจะนำเสนอจะเป็นเรื่องความทุกข์ร้อนของคนส่วนใหญ่ในสังคมนั้น ๆ โดยเรื่องที่ทำให้ความสำคัญมากที่สุดคือ เรื่องมลพิษของสิ่งแวดล้อม อย่างไรก็ตามกระบวนการ คัดเลือกเรื่องร้องทุกข์นี้ ในขั้นแรกนี้ จะทำโดยบรรณาธิการผู้รับผิดชอบเพียงคนเดียว ดังนั้นทัศนคติและค่านิยมส่วนตัวของบรรณาธิการผู้คัดเลือกจึงมีผลต่อการเลือกเรื่องเพื่อการนำเสนอมาก เมื่อบรรณาธิการผู้รับผิดชอบได้เลือกเรื่องแล้วก็จะส่งต่อยังกรรมการผู้จัดการเพื่ออนุมัติ และจัดส่งให้กับทีมงานถ่ายทำต่อไป

2.2 การคัดเลือกนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ของรายการคุณบอกมา การคัดเลือกเรื่องเพื่อการนำเสนอของรายการคุณบอกมา ไทยทีวีสีช่อง 3 มีลักษณะคล้ายคลึงกับวิธีการของสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 7 ในแง่ที่ว่า ทำการคัดเลือกโดยบุคคลเพียงคนเดียว ซึ่งกรณีของไทยทีวีสีช่อง 3 ผู้รับผิดชอบงานนี้ คือ คุณวรินทร์ ชัยรัตน์ ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายผลิตรายการ สำหรับเกณฑ์ในการเลือกเรื่องร้องทุกข์เพื่อการนำเสนอมีดังนี้ (วรินทร์ ชัยรัตน์, สัมภาษณ์, 11 เมษายน 2534)

- ต้องเป็นเรื่องความทุกข์ร้อนที่เป็นปัญหาของชุมชน นั่นคือ ต้องเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อคนส่วนใหญ่ในชุมชน โดยพิจารณาถึงจำนวนคนที่ได้รับความเดือดร้อน เรื่องใดที่มีผู้เดือดร้อนมาก ก็จะได้รับพิจารณาออกอากาศก่อน
- ต้องเป็นเรื่องที่สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ เมื่อมีจดหมายร้องทุกข์เข้ามาถึงรายการ ต้องมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงก่อนการถ่ายทำ หากเรื่องใดไม่สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ ก็จะไม่นำมาออกอากาศ
- ต้องคำนึงถึงความเป็นธรรมต่อหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนด้วย ในบางเรื่องแม้ว่าจะมีปัญหาความเดือดร้อนแก่ประชาชนจริง แต่เมื่อคำนึงถึงความเป็นธรรมแก่หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนแล้ว อาจพบว่าทางหน่วยงานนั้นได้ทำหน้าที่อย่างดีแล้ว ตัวอย่างเช่น การร้องเรียนเรื่องฝุ่นที่เกิดมาจากโรงงานปูนซีเมนต์ไทย บางชื่อ ซึ่งในตอนสมัยตั้งโรงงานนั้น โรงงานตั้งอยู่ห่างไกลจากเขตชุมชน ในระยะแรกโรงงานได้ทำการผลิตปูนซีเมนต์ 100 ตันต่อวัน มีฝุ่นเกิดขึ้น 3% หรือ 3 ตันต่อตารางกิโลเมตร แต่ปัจจุบันนี้โรงงานต้องผลิต 1000 ตันต่อวัน และมีฝุ่นเกิดขึ้น 0.03% หรือ 3 ตันต่อตารางกิโลเมตรเท่าเดิม นั้นแสดงให้เห็นว่า

โรงงานได้มีวิธีการป้องกันตามสมควรแล้ว และโดยที่ชุมชนได้ขยายตัวเข้ามาหาโรงงานเอง จำเป็นต้องรับปัญหาเรื่องฝุ่นนี้ร่วมกัน ทางรายการจึงไม่นำเสนอเรื่องร้องทุกข์เรื่องนี้

- ต้องคำนึงถึงระยะทางที่ต้องเดินทางไปถ่ายทำ ซึ่งเป็นข้อจำกัดของการถ่ายทำ ทั้งนี้หากเรื่องร้องทุกข์นั้นส่งมาจากประชาชนที่อยู่ในจังหวัดห่างไกล ทางรายการก็ไม่สามารถไปถ่ายทำได้ ทั้งนี้เพราะมีข้อจำกัดเรื่องค่าใช้จ่ายในการถ่ายทำ โดยที่การดำเนินรายการของไทยทีวีสีช่อง 3 เป็นองค์กรทางธุรกิจ จึงจำเป็นต้องมีข้อจำกัดประการนี้ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ส่งภาพมาด้วยทางรายการก็ยินดีจะดำเนินการให้ ข้อจำกัดนี้ทำให้เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏในรายการคุณบอกมาเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นในเขตกรุงเทพฯ และจังหวัดใกล้เคียงเท่านั้น

จะเห็นได้ว่ากระบวนการในการคัดเลือกเพื่อนำเสนอเรื่องร้องทุกข์นี้ จะประกอบไปด้วยปัจจัยหลายประการที่จะต้องนำมาพิจารณา และนอกเหนือจากนี้ปัจจัยที่เป็นค่านิยมและทัศนคติส่วนตัวของผู้รับผิดชอบรายการก็นับเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งด้วย

ขั้นที่ 3 การถ่ายทำนอกสถานที่ เมื่อได้คัดเลือกเรื่องที่จะนำเสนอในรายการแล้ว ก็จะเป็นขั้นของการถ่ายทำ โดยขั้นตอนนี้ถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญในการที่จะได้มาซึ่งภาพประกอบการนำเสนอของรายการ ซึ่งรายการคุณบอกมา และข่าวพัฒนาบ้านเมืองและสังคม มีนโยบายในการถ่ายทำที่ไม่เหมือนกัน ดังจะได้กล่าวต่อไปนี้

3.1 การถ่ายทำนอกสถานที่ของทีมงานข่าวพัฒนาบ้านเมืองและสังคมในขั้นตอนนี้ จะเป็นหน้าที่ของบริษัทที่เข้ามารับจ้างถ่ายทำจากทางสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 7 ซึ่งโดยปกติแล้ว บริษัทนี้จะตระเวนถ่ายทำรายการอื่น ๆ ไปตามจังหวัดต่าง ๆ ด้วย ดังนั้นเรื่องร้องทุกข์ใดที่มีสถานที่เกิดเหตุแห่งความทุกข์นั้นอยู่ในเส้นทางที่บริษัทนี้ต้องไปถ่ายทำรายการของตัวเอง เรื่องร้องทุกข์นั้นก็ได้รับการถ่ายทำเพื่อออกอากาศในข่าวพัฒนาบ้านเมืองและสังคมด้วย ในทำนองเดียวกันเรื่องร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในเส้นทางที่บริษัทนี้จะไปถ่ายทำเรื่องร้องทุกข์นั้นก็เป็นอย่างอื่นไม่ได้รับการนำเสนอ ดังนั้นจึงกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า การตัดสินใจขั้นสุดท้ายว่าเรื่องร้องทุกข์ใดจะได้รับการนำเสนอหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับบริษัทที่รับจ้างถ่ายทำเป็นหลัก และในขณะเดียวกัน แม้ไม่มีผู้ใดร้องทุกข์มา แต่ทีมงานของบริษัทนี้ไปพบเห็นเข้าก็จะนำมาเป็นเรื่องที่ออกอากาศในช่วงข่าวพัฒนาบ้านเมืองและสังคมได้ ซึ่งเหตุผลที่ทางสถานีต้องจ้าง

บริษัทอื่นในชั้นถ่ายทำนี้ เพราะทางสถานีถือว่าการออกไปถ่ายทำเองเป็นการสิ้นเปลืองบุคลากร โดยไม่จำเป็น และต้องเสียเวลาในการถ่ายทำมาก เพราะต้องไปตระเวนถ่ายทั้งวัน ดังนั้น การจ้างบริษัทอื่นถ่ายทำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริษัทที่มีแผนงานถ่ายทำนอกสถานที่อยู่แล้ว จะเป็นการช่วยประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน อันเป็นนโยบายที่สำคัญของทางสถานี

3.2 การถ่ายทำนอกสถานที่ของทีมงานคุณบอกมา การถ่ายทำของทีมงาน "คุณบอกมา" ใช้นโยบายที่ตรงกันข้ามกับสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 7 กล่าวคือ มีทีมงานถ่ายทำของทางสถานีไปถ่ายทำเอง โดยทีมงาน "คุณบอกมา" มีจำนวน 3 คน เมื่อได้คัดเลือกเรื่องที่จะนำมาออกอากาศแล้ว ก็จะมีการวางแผนถ่ายทำโดยเลือกเรื่องที่มีเส้นทางในสายเดียวกัน จัดรวมไว้ด้วยกัน เพื่อเป็นการประหยัดเวลาในการถ่ายทำ ดังนั้น จึงทำให้เรื่องราวทุกขั้วที่ปรากฏออกมาในรายการคุณบอกมาเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นในกรุงเทพมหานครและจังหวัดใกล้เคียง นอกจากนี้แล้ว การที่ทีมงานของไทยทีวีสีช่อง 3 ไปถ่ายทำเอง ทำให้ต้องระมัดระวังเป็นพิเศษในกรณีเข้าไปถ่ายทำในเขตสถานที่ส่วนบุคคลที่อยู่ในเขตของผู้มีอิทธิพล ทั้งนี้อันเนื่องมาจากกรณีนำไปใช้ถ่ายทำเป็นรถของทางสถานี ซึ่งเป็นที่สังเกตได้ง่ายและเคยมีปัญหาในการที่ทีมงานถูกรบกวนในขณะที่ถ่ายทำ แต่อย่างไรก็ตาม ปัญหาในลักษณะนี้ไม่ใช่เป็นสิ่งที่พบได้บ่อยนัก

ขั้นที่ 4 การเขียนบท เมื่อการถ่ายทำได้เสร็จสิ้นแล้ว การเขียนบทจะเป็นขั้นตอนที่ตามมา โดยลักษณะการเขียนบทในรายการข่าวพัฒนาบ้านเมืองและสังคม และรายการคุณบอกมามีลักษณะที่เหมือนกันคือ การเขียนบทบรรยายภาพที่ปรากฏ แต่ความแตกต่างอยู่ที่ลีลาการเขียนและการใช้สำนวนของผู้เขียนบท ซึ่งผู้เขียนบทของรายการคุณบอกมา คือ คุณวรินทร์ ชัยรัตน์ ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายผลิตรายการ ส่วนบทของข่าวพัฒนาบ้านเมือง และสังคม บรรณาธิการผู้รับผิดชอบ จะเป็นผู้เขียน แต่ในบางครั้งก็มีการมอบหมายงานให้ผู้อื่นเขียนแทน จึงทำให้ข่าวพัฒนาบ้านเมือง และสังคมมีลีลาภาษาที่ไม่ค่อยคงที่นัก

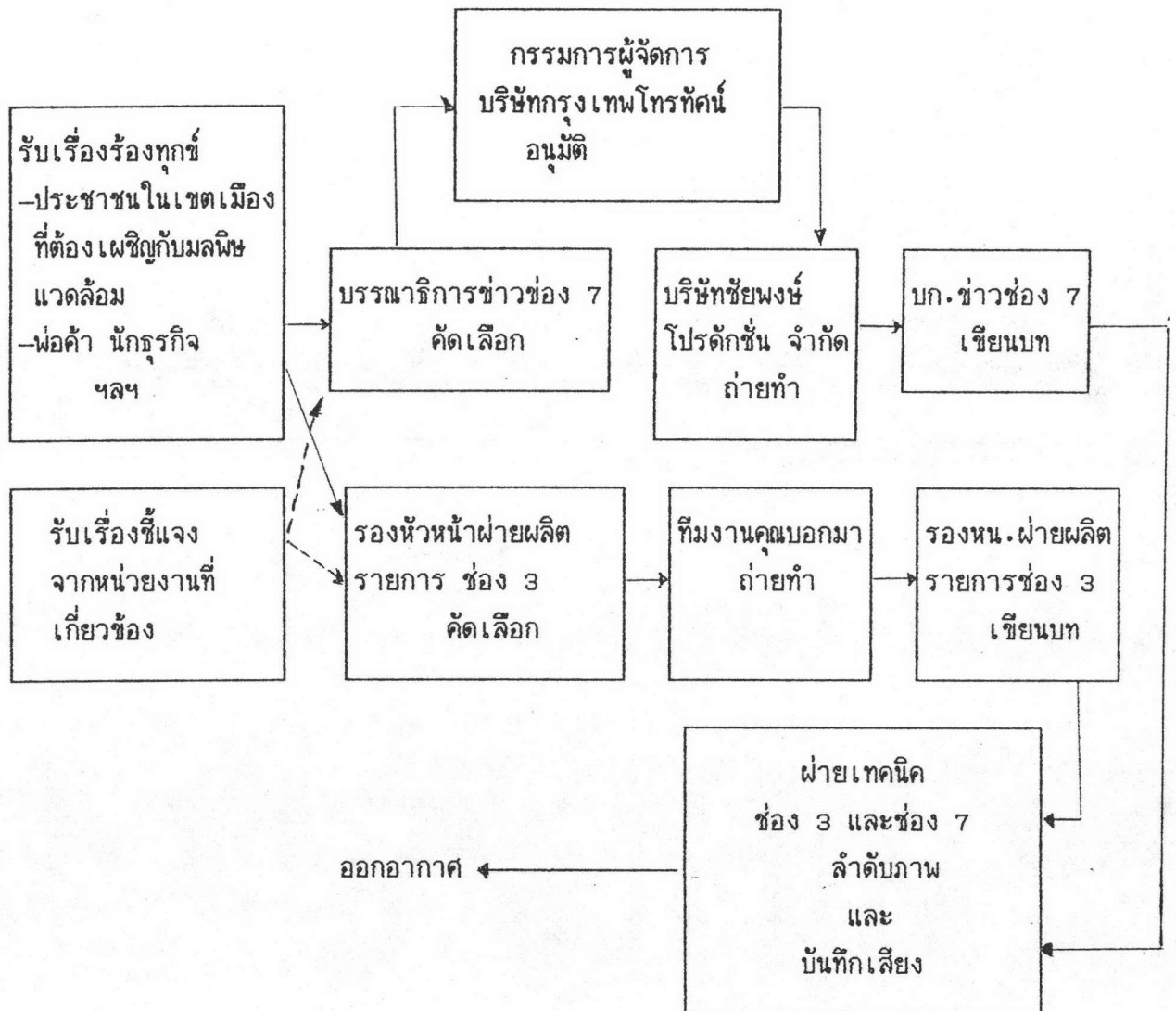
ขั้นที่ 5 การลำดับภาพ และบันทึกเสียง หลังจากทีบทเสร็จเรียบร้อยแล้ว ก็จะลำดับภาพให้ได้ความยาวของภาพเท่ากับหรือมากกว่าความยาวของบทเล็กน้อย แล้วจึงบันทึกเสียงประกอบข่าว หรือในบางครั้งอาจทำการบันทึกเสียงก่อนแล้วจึงลำดับภาพตามภายหลังก็ย่อมกระทำได้

ขั้นที่ 6 การออกอากาศ เป็นการนำเทปที่เป็นรายการเรียบร้อยแล้ว นำมาออกอากาศตามวันและเวลาที่กำหนด

ขั้นที่ 7 การติดตามผล เมื่อเรื่องร้องทุกข์นั้นได้ออกอากาศไปแล้ว หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมักจะชี้แจงผลมายังทางสถานี ซึ่งมักจะชี้แจงว่า ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว หรือกำลังอยู่ในระหว่างการดำเนินการ แต่อย่างไรก็ตามรายการโทรทัศน์ทั้งสองไม่ได้มีการนำเสนอเรื่องชี้แจงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

จะเห็นได้ว่ากระบวนการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ของสื่อวิทยุโทรทัศน์มีขั้นตอนต่าง ๆ ยุ่งยากมากกว่าสื่ออื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขั้นของการถ่ายทำ แต่อย่างไรก็ตาม ผลที่เกิดขึ้นจากการนำเสนอที่ทำให้ผู้ชม และผู้มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เห็นภาพโดยประจักษ์ จะเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้หน่วยงานนั้นมีความกระตือรือร้นในการดำเนินการเร็วกว่าการนำเสนอของสื่ออื่น โดยสามารถแสดงแผนภาพกระบวนการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านวิทยุโทรทัศน์ ดังแผนภาพนี้

แผนภาพที่ 4 : แผนภาพแสดงกระบวนการนำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านวิทยุโทรทัศน์



ที่มา : จากการสัมภาษณ์นายสุวิช รัตนเสวี บรรณาธิการข่าวประจำวัน สถานีวิทยุโทรทัศน์สี
กองทัพบกช่อง 7 (10 เมษายน 2534) นายวรินทร์ ชัยรัตน์ รองหัวหน้าฝ่ายผลิต
รายการ ไทยทีวีสีช่อง 3 (11 เมษายน 2534)

————> หมายถึง การไหลของเรื่องราวร้องทุกข์แต่ละขั้นตอน

- - - - -> หมายถึง การไหลของเรื่องชี้แจงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

จากกระบวนการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ ได้พบว่าสื่อหนังสือพิมพ์ เป็นสื่อที่มีกระบวนการนำเสนอที่ใช้เวลาน้อยที่สุด ขั้นตอนทั้งหมดสามารถเสร็จสิ้นได้ในเวลาเพียง 1 วัน ในขณะที่สื่อวิทยุและโทรทัศน์มีขั้นตอนการนำเสนอที่ซับซ้อนขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งขั้นตอนในการคัดเลือกเรื่องนำเสนอของรายการบ้านเมืองของเราจะอยู่ในกระบวนการผลิตที่นานกว่าหนังสือพิมพ์ ส่วนสื่อโทรทัศน์หลังจากที่เลือกเรื่องที่จะนำเสนอแล้ว จะต้องมีการถ่ายทำด้วย ซึ่งถือเป็นขั้นตอนที่ทำให้การนำเสนอทางวิทยุโทรทัศน์ใช้เวลาในกระบวนการผลิตมากกว่าสื่ออื่น ๆ

หากพิจารณาในแง่ของผู้ร้องทุกข์ ได้พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ร้องทุกข์ที่ใช้บริการผ่านรายการบ้านเมืองของเรา ได้พบว่าผู้ร้องทุกข์ส่วนใหญ่เป็นเกษตรกรในชนบทของภูมิภาคต่าง ๆ ผู้ประกอบอาชีพอิสระที่ภาระกิจประจำวันไม่ผูกติดกับเงื่อนไขทางด้านเวลาข้าราชการบำนาญ เป็นต้น ในขณะที่ผู้ร้องทุกข์ผ่านหนังสือพิมพ์มักจะเป็นผู้อ่านที่ชอบข่าวการเมือง ผู้ใช้บริการของรัฐวิสาหกิจต่าง ๆ ผู้ใช้รถใช้ถนนในกรุงเทพฯ ข้าราชการชั้นผู้น้อย พ่อค้า นักธุรกิจ ฯลฯ ส่วนผู้ร้องทุกข์ผ่านวิทยุโทรทัศน์มักเป็นผู้อาศัยในเขตเมืองที่ต้องเผชิญกับปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นพิษในด้านต่าง ๆ พ่อค้า นักธุรกิจ ตลอดจนประชาชนทั่วไป ซึ่งลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ร้องทุกข์ดังกล่าวนี้พบว่ามีหลากหลายมาก และไม่อาจจะบ่งชี้ลงไปอย่างแน่ชัดได้ เพราะจดหมายร้องทุกข์จำนวนมากไม่ได้ระบุถึงข้อมูลส่วนตัวของผู้ร้อง

นอกจากนี้กระบวนการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ของสื่อทั้ง 3 ประเภทก็มีความแตกต่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำเสนอเรื่องชี้แจงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้พบว่าสื่อวิทยุกระจายเสียง และหนังสือพิมพ์ได้แสดงบทบาทในการเป็นเวทีของการติดต่อสื่อสารระหว่างประชาชนที่ต้องการร้องทุกข์กับหน่วยงานที่มีอำนาจของรัฐ ในขณะที่วิทยุโทรทัศน์ได้นำเสนอเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนเพียงฝ่ายเดียว ซึ่งถือเป็นการสื่อสารทางเดียว (One Way Communication)

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าสื่อหนังสือพิมพ์ และวิทยุกระจายเสียง จะเป็นเวทีในการติดต่อระหว่างฝ่ายร้องทุกข์กับฝ่ายหน่วยงานที่มีอำนาจของรัฐ แต่เวทีนี้ไม่ได้เป็นเวทีที่เสรี ทั้งนี้

เพราะการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ ตลอดจนเรื่องชี้แจงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องผ่านการคัดเลือกเรื่องที่จะนำเสนอโดยผู้ทำการสื่อสารมวลชน ซึ่งผู้ทำการสื่อสารมวลชนแต่ละคน จะมีเกณฑ์ในการพิจารณาจัดลำดับความสำคัญของเรื่องแตกต่างกันไป ตามทัศนคติและค่านิยมส่วนบุคคลของผู้ทำการสื่อสารมวลชนแต่ละคน นอกจากนี้ การคัดเลือกนั้นจะต้องคำนึงถึงระเบียบกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ตลอดจนบริบทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

แม้ว่าการนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อมวลชนจะมีข้อจำกัดบางประการ แต่จากการศึกษาได้พบว่าประชาชนจำนวนมากได้ให้ความสนใจในการที่จะส่งเรื่องร้องทุกข์ของตนไปยังสื่อมวลชน ทั้ง ๆ ที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างก็มีฝ่ายรับคำร้องทุกข์โดยตรง อยู่แล้วประกอบกับรัฐบาลก็มีระเบียบว่าด้วยการร้องทุกข์ของประชาชน ซึ่งประชาชนสามารถที่จะร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐตามกฎหมายระเบียบได้ จึงเป็นเรื่องที่น่าศึกษาว่าเหตุผลใดบ้างที่ทำให้ประชาชนนิยมเลือกใช้สื่อมวลชนเป็นสื่อกลางในการร้องทุกข์