

แนวทางพัฒนาสื่อมวลชนไทยในการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤต
กรณี ศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง

กมลวรรณ โกวิทวงศา

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานิเทศศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2562

**Guidance on Thai Mass Media Development in News Report in Critical
Situations: Case Study of Searching Operations and Helping Victims
in Tham Luang Cave**

Kamonwan Kowitwongsa



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

For the Degree of Master of Communication Arts

Department of Communication Arts

Faculty of Communication Arts, DhurakijPundit University


2019



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
ปริญญา นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต

หัวข้อวิทยานิพนธ์ แนวทางพัฒนาสื่อมวลชนไทยในการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤต
กรณี ศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง
เสนอโดย นางสาวกมลวรรณ โกวิทวงศา
สาขาวิชา นิเทศศาสตร์ กลุ่มวิชาการสื่อสารการตลาดและแบรนด์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนัญสรุา อรนพ ฅ อยุธยา
ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์แล้ว

.......... ประธานกรรมการ
(ดร.มนต์ ขอเจริญ)

.......... กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนัญสรุา อรนพ ฅ อยุธยา)

.......... กรรมการ
(ดร.วิโรจน์ สุทธิสีมา)

คณะนิเทศศาสตร์รับรองแล้ว

.......... คณบดีคณะนิเทศศาสตร์
(อาจารย์ กอบกิจ ประดิษฐผลพานิช)

วันที่ ๑๐ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

หัวข้อวิทยานิพนธ์	แนวทางพัฒนาสื่อมวลชนไทยในการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤต กรณี ศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง
ชื่อผู้เขียน	กมลวรรณ โกวิทวงศา
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนัญสราร อรนพ ฌ อยุรยา
สาขาวิชา	นิเทศศาสตร์
ปีการศึกษา	2562

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการรายงานข่าวในบริบทดิจิทัลของสื่อมวลชนไทยในสถานการณ์วิกฤต และปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการรายงานข่าวของสื่อมวลชนไทยในสถานการณ์วิกฤต โดยทำการศึกษากับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับรายการไทยรัฐนิวส์โชว์ และรายการข่าวคำมิตินิวส์โชว์ไทยพีบีเอส กลุ่มนักวิชาการ กลุ่มองค์กรวิชาชีพสื่อ กลุ่มสื่อออนไลน์

ผลการศึกษาพบว่า การรายงานข่าวในสถานการณ์วิกฤตกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง ในกระบวนการรวบรวมข้อมูล สื่อมวลชนใช้วิธีการแสวงหาข้อมูลหลากหลาย จากทั้งสื่อดั้งเดิม สื่อสังคมออนไลน์ ความสนใจของประชาชน และข้อมูลจากแหล่งข่าวมาผสมผสานกับความรู้ที่มีของสื่อมวลชน ส่วนกระบวนการคัดกรองข่าวสารก่อนนำเสนอจะมีความละเอียดอ่อน มีการตรวจสอบที่มากขึ้น โดยเฉพาะเนื้อหาที่จะเผยแพร่ทางสื่อออนไลน์ สุดท้ายกระบวนการเผยแพร่ บรรณาธิการจะเช็คความสนใจของกลุ่มเป้าหมายที่ติดตามผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์เพื่อกำหนดรูปแบบประเด็นให้สื่อมวลชนได้รายงานข่าวในประเด็นที่ได้รับมอบหมายให้ตรงกับความต้องการ

ผลการศึกษานับสนับสนุนกรอบแนวคิดของงานวิจัยว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการรายงานข่าวในบริบทดิจิทัลของสื่อมวลชนในสถานการณ์วิกฤต ประกอบด้วย 1. นโยบายและกรอบจริยธรรมในการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตทำให้มีสื่อมวลชนมีอิสระนำเสนอประเด็นที่แตกต่างและเน้นตรวจสอบข้อเท็จจริงก่อนนำเสนอ 2. ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ และประสบการณ์รายงานข่าวของสื่อมวลชนทำให้ได้ประเด็นข่าวที่น่าสนใจและแตกต่าง 3. ความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีช่วยทำให้ประสิทธิภาพการทำงานมีความโดดเด่น 4. ภายใต้งแรงกดดันทางเศรษฐกิจสื่อมวลชนจึงให้ความสำคัญกับการศึกษากลุ่มเป้าหมายในแต่ละแพลตฟอร์ม 5. ความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายที่สะท้อนกลับทำให้สื่อมวลชนได้คิดวางแผนรูปแบบและการทำงานตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย

Thesis Title	Guidance on Thai Mass Media Development in News Report in Critical Situations: Case Study of Searching Operations and Helping Victims In Tham Luang Cave
Author	Kamonwan Kowitwongsa
Thesis Advisor	Asst. Prof. Dr. Chanansara Oranop na Ayutthaya
Department	Communication Arts
Academic year	2019

ABSTRACT

The objectives of this research study were to analyse the process of news report in digital context of Thai mass media in critical situations, and to investigate the factors affecting development in news report of Thai mass media in critical situations. The samples were the people who are relevant to Thairath News Show and Evening News (Khao Kham), Thai PBS, academics, mass media professional organisations and online media.

The findings of the present study found that the data collection process of news report in critical situations in the case study of searching operation and helping victims in Tham Luang cave was information seeking from various sources i.e. traditional media, social media, interest of people, and information from sources to combine with knowledge of mass media. Additionally, the process of news selection before giving presentation was delicate and would be examined more particularly in contents which would be published via online media. The process of publication, lastly, editors would check interest of target groups following on social media to set patterns of issues to mass media to report those assigned topics matched to their interests.

The results supported the conceptual framework of the research study that the factors affecting development in digital context of Thai mass media in critical situations composed of 1) policy and ethical framework in news report in critical situations allowed mass media to have freedom in news presentation on different aspects, and to emphasise on fact-checking before giving presentation; 2) Knowledge, creativity, and experience in news report of mass media led to interesting and distinctive news points; 3) Readiness in technology helped in outstanding work efficiency; 4) Mass media paid attention to target groups in each platform under economic pressure;

5) Opinions of target groups reflected that people in mass media created and planned patterns and works matched with the needs of target groups.



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่อง “แนวทางพัฒนาสื่อมวลชนไทยในการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตกรณีศึกษา ปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง” ผู้วิจัยได้ใช้ความมุ่งมั่นเป็นอย่างยิ่งกว่าจะเสร็จสมบูรณ์เนื่องจากช่วงระยะเวลาที่มากกว่าสองปีผู้วิจัยต้องแบกเวลาสำหรับการทำวิทยานิพนธ์และงานของบริษัทที่เพิ่งเปิดขึ้นใหม่ให้ทั้งสองอย่างเดินหน้าไปด้วยกัน งานวิทยานิพนธ์เล่มนี้จึงนำมาซึ่งความภาคภูมิใจของผู้วิจัยเป็นอย่างมาก

ความสำเร็จดังกล่าวจะเกิดขึ้นไม่ได้ถ้าขาดความช่วยเหลือจากบุคคลหลายท่านซึ่งผู้วิจัยได้ซาบซึ้งในความกรุณาของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในความสำเร็จครั้งนี้ตั้งแต่ผู้ทำวิจัยได้เริ่มต้นจะเรียนในระดับปริญญาโท

กราบขอบพระคุณดร.มนต์ ขอเจริญ ประธานกรรมการ ดร.วิโรจน์ สุทธิสีมา กรรมการ ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนัญสราร อรณพ ฌ อยุธยา ที่กรุณาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และตลอดเวลาในการให้คำแนะนำ ให้การสนับสนุนให้ทุกกระบวนการจนสามารถผ่านพ้นอุปสรรคต่างๆมาได้ รวมไปถึง ดร. มนต์ ขอเจริญ ผู้กรุณาให้ทุนและให้โอกาสผู้วิจัยได้เข้ามาศึกษาต่อและให้คำแนะนำต่างๆ รวมไปถึงอ.วิไลวรรณ, อ.พิทักษ์ศักดิ์, อ.มาโนช รวมถึงอาจารย์ท่านอื่นที่ผู้วิจัยไม่ได้กล่าวถึง

ขอบพระคุณจิรพงษ์ ประเสริฐพลกรัง ผู้ที่สนับสนุนข้อมูลและชี้แนะผู้เชี่ยวชาญในสาขาเกี่ยวกับผู้วิจัย รวมไปถึงผู้เชี่ยวชาญทุก ๆ ท่านที่ตลอดเวลาอันมีค่ามาให้ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ในเชิงลึก

ขอขอบคุณ เพื่อน พี่ น้อง ปริญญาโทนิติศาสตรบัณฑิต 60 ทั้ง 10 คน ที่ได้ใช้เวลาดี ๆ ร่วมกันคอยให้กำลังใจและสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้วิจัย

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้รับกำลังใจดีจาก คุณจักริน เก้าพัฒนาสกุลที่คอยให้กำลังใจและเชื่อมั่นว่าผู้วิจัยจะทำได้ รวมไปถึงน้องเอ็ด กร ที่คอยสนับสนุนพาผู้วิจัยไปสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญและสุดท้ายขอบคุณทางครอบครัวและเพื่อนๆ ทุกคนที่คอยแวะมาเติมกำลังใจและพลังให้กับผู้วิจัยได้ต่อสู้กับตัวเองจนเดินทางมาสำเร็จ

กมลวรรณ โกวิทวงศา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๘
กิตติกรรมประกาศ.....	๙
สารบัญ.....	๗
สารบัญตาราง.....	๑๑
สารบัญภาพ.....	๑๒
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	16
1.3 คำถามวิจัย.....	16
1.4 นิยามศัพท์.....	16
1.5 ขอบเขตการศึกษาวิจัย.....	17
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	18
1.7 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	18
2. แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19
2.1 องค์ความรู้ด้านภาวะวิกฤต ภัยพิบัติ อุบัติภัย.....	20
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่สื่อมวลชน.....	23
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการผลิตงานขององค์กรสื่อมวลชน.....	26
2.4 การทำงานของสื่อมวลชน ในการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤต.....	34
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการรวบรวมข้อมูลข่าวสาร	
การรายงานข่าวและการทำงานข่าวของกองบรรณาธิการข่าว.....	42
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	54
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	57
3.1 วิธีวิจัย.....	57
3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	59

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
3.4 การสร้างเครื่องมือวิจัย.....	60
3.5 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล.....	60
3.6 การนำเสนอข้อมูล.....	61
3.7 แนวคำถามสัมภาษณ์เชิงลึก.....	61
4. ผลการวิจัย.....	67
4.1 กระบวนการรายงานข่าวในบริบทดิจิทัลของสื่อมวลชน ไทยในสถานการณ์วิกฤตในกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและ ช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง.....	67
4.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการรายงานข่าวในสถานการณ์วิกฤต ของสื่อมวลชนไทยที่สะท้อนให้เห็นจากกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและ ช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง	86
5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	119
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	119
5.2 อภิปรายผลการศึกษา.....	130
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	147
บรรณานุกรม.....	148
ประวัติผู้เขียน.....	153

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 ตารางเปรียบเทียบข้อเรียกร้องการพัฒนาสื่อมวลชนไทย ในการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตในไทย 4 เหตุการณ์ที่ผ่านมา.....	12
4.1 สรุปเปรียบเทียบกระบวนการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤต ในบริบทดิจิทัลระหว่าง รายการไทยรัฐนิวส์โชว์ และรายการ ข่าวคำมิตินิยามทั่วไทยไทยพีบีเอส ผ่านดิจิทัลทีวีและสื่อออนไลน์ กรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง.....	84
5.1 เพื่อเปรียบเทียบกระบวนการรายงานข่าวระหว่างสถานการณ์ปกติ และสถานการณ์วิกฤตของสื่อมวลชนไทย.....	132
5.2 ตารางเปรียบเทียบข้อกำหนดกรอบแนวทางการทำงานจาก กรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง.....	142

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 เปรียบเทียบเรตติ้งเฉลี่ยของ 25 ช่องทีวีดิจิทัล ก่อนเกิดการปฏิบัติงานและในช่วงที่ได้รับข่าวดี จากปฏิบัติในครั้งนี้ระหว่างวันที่ 2-8 กรกฎาคม 2561.....	4
2.1 แบบจำลองแสดงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสื่อมวลชน.....	27
2.2 แสดงกระบวนการสื่อข่าวแบบดั้งเดิม.....	42
2.3 แสดงโมเดลกระบวนการสื่อข่าวที่มีการใช้งานสื่อสังคม (Social Media).....	44



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

จากกรณีปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง หรือที่รู้จักกันทั่วไปว่ากรณี 13 หมูป่าติดถ้ำหลวงต้องถือว่าเป็นสถานการณ์วิกฤต ที่จะต้องแก้ไขตามหลักการของการจัดการวิกฤต โดยจะต้องมีทั้งส่วนของการแก้ไขให้หลุดพ้นจากภาวะวิกฤต (operation) และส่วนของการสื่อสาร (communication) สำหรับในส่วนของการแก้ไขที่ผ่านมามีว่ามีระบบการจัดการที่ดีเริ่มต้นด้วยการมีฝ่ายบัญชาการทำหน้าที่ในการควบคุมและพิจารณาแนวทางที่จะแก้ไขสภาวะวิกฤต ให้เหยื่อที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตหลุดพ้นจากอันตราย หรือได้รับการช่วยเหลือด้วยวิธีการที่ดีที่สุด (เสรี วงษ์มณฑา, 2561) คณะทำงานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องก็สามารถช่วยเหลือได้สำเร็จและปลอดภัย หลังประสบเหตุติดในวนอุทยานถ้ำหลวง-ขุนน้ำนางนอน อ. แม่สาย จ. เชียงราย ช่วงระหว่างวันที่ 23 มิถุนายน 2561 จนถึงวันที่ 10 กรกฎาคม 2561 ภายใต้ความร่วมมือจากภาครัฐและภาคเอกชน โดยให้นายณรงค์ศักดิ์ โอสถธนากร ผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงรายในขณะนั้น เป็นผู้บัญชาการเหตุการณ์ศูนย์อำนวยการร่วมค้นหาผู้สูญหาย

การปฏิบัติงานดังกล่าวถือเป็นปฏิบัติการวาระแห่งโลก หลังประชาคมโลกได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการช่วยเหลือและกู้ภัยในถ้ำว่าเป็นปฏิบัติการที่มีความยากสูงสุด เพราะมีปริมาณน้ำสะสมเกือบ ร้อยเปอร์เซ็นต์ ซึ่งก่อนการช่วยเหลือที่จะสำเร็จหลายฝ่ายได้ร่วมประเมินและมองว่าภารกิจนี้ถือเป็นภารกิจที่ยากเกินกว่าจะสำเร็จได้ แต่สุดท้ายในความเป็นไปไม่ได้ก็มีความเป็นไปได้ในแง่มุมที่สำเร็จ จากความร่วมมือของภาครัฐและเอกชนทั้งภายในประเทศและต่างประเทศที่ยื่นมือเข้ามาช่วยเหลือ

ปฏิบัติการครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการค้นหาและช่วยเหลือรวม 18 วัน จึงทำให้ตลอดระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ของแต่ละส่วนมีบทเรียนให้ได้ศึกษาและเรียนรู้ เพราะเหตุการณ์ในครั้งนี้จะเห็นว่าถ้ามองลงไปเชิงลึกมากกว่าการกู้ภัย การคิดถ้ำ ความช่วยเหลือ และองค์ความรู้ต่างๆที่เข้ามาช่วยเด็ก ๆ และโค้ชที่ติดถ้ำ ต้องยอมรับว่าเหตุการณ์ครั้งนี้ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อนในประเทศไทย และถือได้ว่าเป็นครั้งแรกของโลก ที่มีความซับซ้อนของเหตุการณ์มีลักษณะเป็นสถานการณ์วิกฤต ตามความหมายว่าหมายถึง เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทันทีทันใด โดยมากมักเกิดขึ้น

โดยไม่คาดฝันและต้องการตอบสนองอย่างรวดเร็ว เหตุวิกฤตรบกวนชีวิตที่ดำเนินอยู่ตามปกติ และทำให้เกิดความรู้สึกไม่แน่นอน และความตึงเครียด เหตุวิกฤตอาจจะเป็นเหตุการณ์ธรรมชาติ หรือ อาจจะเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจากฝีมือมนุษย์ (กันทรรัตน์ มณีโชติ, 2551)

ในกรณีปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง นี้ก็เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างปัจจุบันทันด่วน ที่ผิดไปจากการใช้ชีวิตเนื่องจากช่วงเวลาดังกล่าวที่เกิดขึ้น โดยปกติในช่วงเดือนมิถุนายนจะเป็นช่วงที่ถ้ำหลวงจะเปิดให้นักท่องเที่ยวเข้าไปชมความสวยงามภายในถ้ำ แต่เมื่อวันที่ 23 มิถุนายน 2561 ที่ผู้ช่วยฝึกสอนและนักฟุตบอลเยาวชน จำนวน 13 คนเดินทางเข้าไปท่องเที่ยว กลับต้องเจอกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด นั่นคือภายในถ้ำมีปริมาณน้ำที่สูงขึ้น จนทำให้ไม่สามารถเดินทางกลับออกมาได้ จนสร้างความกังวลทางด้านจิตใจและส่งผลกระทบต่อในหลายด้าน ทั้งตัวของบุคคลที่เข้าไปและทางครอบครัวของผู้ช่วยฝึกสอนและนักฟุตบอลเยาวชนจำนวน 13 คน

ที่ผ่านมาการทำงานช่วยเหลือผู้ประสบภัยลักษณะดังกล่าวยังไม่ค่อยเกิดขึ้นในประเทศไทย ทั้งที่เราเองเคยประสบสถานการณ์วิกฤตมากมายที่ต้องใช้การทำงานกันเป็นทีม กระนั้นหลายๆ หน่วยงานก็ยังคงทำงานกันอย่างกระจัดกระจาย อาจเรียกได้ว่าเป็นบทเรียนอีกครั้งสำหรับทุกหน่วยงานที่ควรจะต้องตระหนักถึงการทำงานแบบบูรณาการในทุกภาคส่วนและในทุกสถานการณ์ รวมไปถึงการเตรียมความพร้อมแม้ว่าจะยังไม่มีสถานการณ์วิกฤตก็ตาม (ณัฐวิกรม พันธุวงศ์ภักดี, 2561) จากที่กล่าวมาจึงเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้ผู้วิจัยเลือกที่จะศึกษาและมองเหตุการณ์ดังกล่าวนี้เป็นสถานการณ์วิกฤต

สื่อมวลชนก็เป็นอีกหนึ่งกลไกที่สำคัญ และเป็นอีกหนึ่งความท้าทายของผู้สื่อข่าวที่ต้องทำหน้าที่รายงานข่าวในสถานการณ์วิกฤต สถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างใกล้ชิดและรอบด้านที่ต้องแสดงศักยภาพความเป็นมืออาชีพ ภายใต้สถานการณ์ที่กดดัน ความยากลำบากในการรวบรวมข้อมูลและทำความเข้าใจที่ต้องรวบรวมข้อเท็จจริงอย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์ เพื่อรายงานให้ประชาชนที่สนใจรับข่าวสารได้รับทราบ ทั้งนี้เพราะในสถานการณ์วิกฤตขณะที่ข้อเท็จจริงยังสับสน เป็นช่องว่างที่สามารถสร้างความตื่นตระหนกจากจินตนาการแต่ละคน เกิดการแพร่สะพัดข้อมูลผิดๆจนเป็นเหตุให้การแก้ไขสถานการณ์ยากลำบากยิ่งขึ้น คุณสมบัติพื้นฐานของการทำหน้าที่สื่อมวลชนจึงต้องเพิ่มความเข้มงวดเพิ่มมากขึ้นในการทำหน้าที่ที่ต้องแข่งขันทั้งจากปัจจัยภายในองค์กรและภายนอกองค์กรเพื่อลดช่องว่างของข้อมูลข่าวสารป้องกันการตื่นตระหนกของประชาชน ดังนั้นการรายงานข่าวต้องมีประสิทธิภาพ ทันเหตุการณ์ รอบด้าน สามารถทำให้ผู้เกี่ยวข้องและหรือผู้ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์สามารถประเมินสถานการณ์เพื่อเตรียมการป้องกันช่วยเหลือตนเองเป็นต้น (มาลี บุญศิริพันธ์, 2555)

สำหรับประเทศไทยการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตกรณีปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง ได้รับความสนใจจากสื่อมวลชนหลากหลายแขนงที่พร้อมใจกันปฏิบัติหน้าที่เหตุการณ์ครั้งนี้ทำลายสถิติสูงสุดในประวัติศาสตร์การทำข่าว เนื่องจากมีสื่อมวลชนที่เข้าร่วมสังเกตการณ์และรายงานข่าวมากกว่า 1,300 คน เป็นสื่อมวลชนไทย 600 และสื่อมวลชนต่างชาติ 700 คน และขณะเดียวกันสำนักข่าวออนไลน์และนักข่าวมือสมัครเล่นที่ใช้สื่อสังคมเข้าร่วมรายงานข่าวในครั้งนี้ด้วย (ฐปณีย์ เอียดศรีชัย, 2561)

ดังนั้นกระบวนการรายงานข่าวและการไหลของข้อมูลข่าวสารในกรณีนี้จึงไม่ใช่การที่ประชาชนเสพยาข่าวสื่อดั้งเดิมเหมือนสมัยก่อน แต่มีช่องทางให้เลือกมากมายตามความสนใจทั้ง สื่อดั้งเดิม และสื่อใหม่ที่เกิดขึ้น ทั้งในรูปแบบข้อความสั้น การถ่ายทอดสดเพื่อให้ทุกคนได้เห็นภาพบรรยากาศแบบสดขณะที่ยังอยู่ที่ทำงาน และมีข้อมูลข่าวสารที่รายงานออกมาจากพื้นที่ที่มีความหลากหลายจากทั้งสื่อข่าวมืออาชีพ สื่อข่าวสมัครเล่น ประชาชน เจ้าหน้าที่ และผู้ทรงอิทธิพลออนไลน์ ขณะเดียวกัน นอกจากผู้บัญชาการเหตุการณ์ที่เป็นคนให้ข้อมูลหลักต่อสื่อมวลชนและประชาชนแล้ว ความน่าสนใจครั้งนี้คือ บทบาทของเฟซบุ๊กเพจ Thai Navy SEAL ที่เป็นแหล่งข้อมูลสำคัญที่เปิดเผยข้อมูล ภาพข่าว ภาพเคลื่อนไหวการให้ความช่วยเหลือผู้สูญหายจากภายในถ้ำ จึงทำให้ข้อมูลข่าวสารที่สื่อมวลชนและประชาชนได้รับเป็นแหล่งเดียวกัน

ข้อมูลข่าวสารในกรณีนี้สามารถแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ๆ ตามการรับรู้ของผู้รับสาร ซึ่งต่างก็มีบทบาทในการให้ข้อมูลและความคิดเห็นกับเหตุการณ์นี้ (พิจิตร สาคาโม ได้, 2561) ประกอบไปด้วย

1. ข้อมูลจากสื่อมวลชนมืออาชีพ ที่ส่งคนลงพื้นที่ หาข่าวจริงจัง นำเสนอในทุกสื่อทั้งสื่อดั้งเดิมแบบทีวีและหนังสือพิมพ์ และสื่อใหม่ในโลกออนไลน์ ซึ่งมีทั้งของประเทศไทยและต่างชาติ
2. ข้อมูลจากผู้ทรงอิทธิพลออนไลน์ ได้แก่ เพจต่าง ๆ ที่มีผู้ติดตามจำนวนมากโดยกลุ่มนี้จะไม่ลงพื้นที่หาข่าวเอง แต่จะรวบรวมและตรวจสอบข่าวแล้วนำมาเผยแพร่อีกต่อหนึ่ง เช่น เพจ เอ็มไทย หรือ เพจ อีเจ็บบ เลียบควน เป็นต้น
3. ข้อมูลจากคนทั่วไปพวก User generated content (UGC) ซึ่งทั้งสามกลุ่มนี้ต่างมีบทบาทในการให้ข้อมูลและความคิดเห็นกับเหตุการณ์นี้ โดยจะพบว่าด้วยความล้นหลามของข้อมูล ประกอบกับการทำงานแข่งกับเวลา ทำให้สื่อมวลชนหลายๆ แห่งมีความผิดพลาดจนกลายเป็นต้นตอของข่าวลวงและถูกปรามาสและลดทอนความน่าเชื่อถือในโลกออนไลน์

ด้วยพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปเพราะเทคโนโลยีที่เข้ามาเปลี่ยนแปลงรูปแบบการนำเสนอและเนื้อหา แนวทางที่ธุรกิจสื่อสามารถเดินหน้าและผลักดันต่อไปนั้น

จริยธรรมของสื่อและความถูกต้องของข้อมูล (ก้าวโรจน์ สุตาภักดี, 2561) โดยเฉพาะสื่อโทรทัศน์ที่
จะต้องวางแผนและนำเสนอเพื่อช่วงชิงเรตติ้งและดึงความสนใจให้ประชาชนเลือกที่จะติดตาม
ข่าวสารผ่านช่องทางที่เราได้นำเสนอ ดังนั้นผู้ปฏิบัติหน้าที่จะต้องมีความสามารถที่หลากหลาย และ
ต้องผสมผสานเครื่องมือในการรวบรวมข่าวและเทคนิคการเล่าเรื่อง ผ่านสื่อและช่องทางต่างๆให้ได้
อย่างเหมาะสม

ขณะเดียวกันเมื่อสำรวจด้านเรตติ้งเฉลี่ยของ 25 ช่องทีวีดิจิทัลในช่วงที่ได้รับข่าวดีจาก
การรายงานข่าวระหว่างวันที่ 2-8 กรกฎาคม 2561 พบว่าช่องที่มาแรงที่สุดคือ ไทยรัฐทีวี ที่ยกฝั่ง
รายการปกติ จัดรายการข่าวเกาะติดสถานการณ์ที่ถ้ำหลวง ตั้งแต่เช้านั้นมีเรตติ้งรายการที่สูงที่สุด
คือช่วงรายการ “ไทยรัฐนิวส์โชว์” เรตติ้งของวันที่ 8 กรกฎาคม ช่วงที่เด็ก ๆ ทีมหมูป่า 4 คนแรก
ได้รับการช่วยเหลือออกมาจากถ้ำหลวงแล้ว เรตติ้งรายการพุ่งสูงสุดมาอยู่ที่ 4.414 เป็นเรตติ้ง
รายการข่าวที่สูงที่สุดของไทยรัฐนิวส์โชว์ สูงกว่าทุกรายการในช่วงเดียวกันรวมทั้งละครของช่อง 7
และช่อง 3

และเมื่อมองลึกไปเฉพาะสถานีข่าว ก็พบว่า ช่องข่าวของไทยพีบีเอส ที่จัดรายการข่าว
ในหลากหลายช่วงเวลาก็มีเรตติ้งขึ้นจนสามารถมาอยู่ในอันดับ 11 เรตติ้งเฉลี่ยของช่อง 0.302 ซึ่งถือ
เป็นเรตติ้งที่สูงที่สุดของช่อง ไทยพีบีเอส ตั้งแต่เปิดสถานีมา (นิลสัน, 2561)



ภาพที่ 1.1 เปรียบเทียบเรตติ้งเฉลี่ยของ 25 ช่องทีวีดิจิทัล ก่อนเกิดการปฏิบัติงานและในช่วงที่ได้รับ
ข่าวดีจากปฏิบัติในครั้งนี้อย่างระหว่างวันที่ 2-8 กรกฎาคม 2561

ที่มา : นิลสัน

จากเรตติ้งดังกล่าวจะเห็นได้ว่าในช่วงสถานการณ์ที่คนไทยต้องการรับรู้ข่าวสารอย่างรวดเร็ว กับภารกิจสำคัญในสถานการณ์วิกฤตเช่นกรณีนี้รายการข่าวของทุกช่องทุกสถานี จึงเป็นรายการยอดนิยม เรตติ้งรายการข่าวสูงขึ้นทุกช่องทุกช่วงเวลา โดยเฉพาะรายการข่าวที่ออกอากาศทางโทรทัศน์ถือเป็นสื่อที่ได้รับความสนใจและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ชมได้มากที่สุด และที่สำคัญการรายงานข่าวประเภทนี้ถือเป็นอีกหนึ่งบทบาทที่ทำทลายความสามารถทำงานของสื่อมวลชนที่ต้องอาศัยประสบการณ์และความรู้ความเข้าใจที่ต้องแข่งขันกับปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้จนทำให้เกิดกระบวนการเรียนรู้จนนำมาสู่เวทีแลกเปลี่ยนการถอดบทเรียนในเหตุการณ์ที่สำคัญเพื่อหาแนวทางสำหรับการพัฒนาต่อไป

จากกรณีปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง นี้ไม่ใช่ครั้งแรกที่ทำให้สื่อมวลชนได้เรียนรู้แต่ก่อนหน้าในช่วงหลายปีที่ผ่านมาประเทศไทยเคยเจอสถานการณ์วิกฤตมาหลายครั้งแต่ครั้งที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและเกิดความสำคัญจนทำให้วงการสื่อมวลชนได้เกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ก็คือ นับจากเหตุการณ์คลื่นยักษ์สึนามิถล่ม 6 จังหวัดภาคใต้ เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2547 ถือเป็นสถานการณ์วิกฤตด้านภัยธรรมชาติ ครั้งใหญ่ที่นำมาซึ่งความสูญเสีย และโศกนาฏกรรมที่เหตุการณ์น้ำท่วมใหญ่เมื่อปี 2554 ถือเป็นสถานการณ์วิกฤตครั้งสำคัญจนทำให้องค์กรสื่อเริ่มเห็นความสำคัญและมีการจัดตั้งแผนกข่าวภัยพิบัติขึ้น โดยสถานีแรกที่มีการจัดตั้งนั่นก็คือ สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส ได้ให้ความสำคัญและมีทีมข่าวที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านนี้ โดยเฉพาะ ส่วนสื่อกระแสหลักๆของช่องอื่นก็ให้ความสำคัญแต่ยังไม่ได้มีการจัดตั้งแผนกข่าวด้านนี้โดยเฉพาะแต่ละช่องไปเชื่อมต่อกับ แผนกข่าวอาชญากรรม เนื่องจากหลายครั้งที่เกิดอุบัติเหตุ หรือภัยทางธรรมชาติจะมีเรื่องของความสูญเสียเข้ามาเกี่ยวข้อง

อย่างข่าวแรกที่ทำให้วงการสื่อมวลชนได้ตื่นตัวอย่างที่กล่าวไปนั้นก็คือเหตุการณ์คลื่นยักษ์สึนามิถล่ม 6 จังหวัดภาคใต้เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2547 ก็ได้มีการศึกษาหาแนวทางการพัฒนา ผ่านงานวิจัย เรื่อง กระบวนการผลิตข่าวภัยพิบัติทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี ศึกษากรณี ภัยพิบัติสึนามิ โดย (วิสุทธิ์ มั่งมี, 2549) สรุปปัญหาหลังการศึกษาพบว่า ลักษณะการทำงานข่าวเมื่อเกิดเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิ ทางสถานีไอทีวีไม่มีนโยบายด้านการผลิตข่าวภัยพิบัติไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ไม่มีแผนปฏิบัติงานในภาวะวิกฤต โดยผู้บริหารระดับสูงเห็นว่าเลขชั้นตอนในการเขียนเป็นแผนไปแล้ว แต่ให้มีการเตรียมความพร้อมอยู่เสมอ และเปิดช่องทางสื่อสารไว้เพื่อรับฟังเรื่องราวร้องทุกข์ต่างๆ โดยให้นำนโยบายหลักมาปรับใช้ในการผลิตข่าวภัยพิบัติ มีการใช้กลยุทธ์ในการปรับผังรายการเมื่อมีเหตุการณ์สำคัญ ซึ่งในวันเกิดเหตุได้มีผู้บริหารระดับสูงเข้าร่วมประเมินสถานการณ์ทำให้มีการตัดสินใจที่ดีและรวดเร็วถือเป็นการวางแผนการผลิตข่าวภัยพิบัติแบบเฉพาะหน้าในภาวะวิกฤต

ดังนั้นงานวิจัยชิ้นดังกล่าวจึงได้เสนอแนะแนวทางการพัฒนากระบวนการผลิตตามแนวทางของผู้ปฏิบัติงานและพบว่าการเตรียมการพัฒนากระบวนการผลิตตามแนวทางของโดยผู้บริหารงาน เห็นว่าต้องการให้มีการเตรียมพัฒนาแผนปฏิบัติงานในภาวะวิกฤต พัฒนาบุคลากรเรื่องความรู้ การสื่อสาร การเขียนข่าวพัฒนาการสร้างความที่แข็งแกร่ง พัฒนาศูนย์ข่าวภูมิภาค และนักข่าวภูมิภาคให้แข็งแกร่ง พัฒนาดังทีมงานเฉพาะกิจเพื่อทำหน้าที่สำหรับจัดกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือสังคม พัฒนางานกองอำนาจการเพื่ออำนาจความสะดวกให้กับทีมงาน พัฒนาแหล่งข้อมูลและข่าวสารพัฒนาเครื่องมือและอุปกรณ์ให้สามารถรายงานสดได้ทุกจุดเมื่อมีเหตุการณ์ภัยพิบัติ พัฒนาด้านเทคโนโลยีให้ทันสมัยอยู่เสมอ พัฒนาการประสานงานระหว่างกันภายในองค์กร ส่วนผู้ปฏิบัติงานนั้น ให้มีการเตรียมพัฒนาบุคลากรเพิ่มพูนความรู้ทางด้านภัยพิบัติ พัฒนาระบบการสื่อสารจัดหาระบบการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อใช้ในการประสานงานการผลิตข่าวในภาวะวิกฤต

ในเหตุการณ์มหาอุทกภัยปี 2554 ภายหลังจากเหตุการณ์กลับเข้าสู่สภาวะปกติได้มีการถอดบทเรียนและจัดทำคู่มือการรายงานข่าวภัยพิบัติธรรมชาติ โดยสถาบันวิชาการสื่อสารสาธารณะ (2555) เพื่อรวบรวม กำหนดแนวทางและวิธีการในการรายงานข่าวและสื่อสารกับสังคมในสถานการณ์ภัยพิบัติธรรมชาติ ตลอดจนหลักการด้านจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสาธารณะ โดยมีภัยพิบัติที่เกิดขึ้นมาก่อนหน้านี้เป็นบทเรียน เพื่อแก้ไขจุดบกพร่องของสื่อมวลชนให้มีความเป็นมืออาชีพมากยิ่งขึ้น โดยเทศชัย หะยอม ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดทำหนังสือคู่มือดังกล่าวระบุปัญหาของการทำหน้าที่สื่อมวลชนในครั้งนี้ว่า วิกฤตน้ำท่วมใหญ่ปลายปี 2544 เป็นภัยพิบัติธรรมชาติที่ทดสอบบทบาทหน้าที่ที่สำคัญของสื่อมวลชน ไทยพีบีเอสในฐานะสื่อสาธารณะได้ทำหน้าที่มากกว่าการรายงานเหตุการณ์ แต่ได้พยายามเคียงข้างผู้ประสบภัยในฐานะผู้ร่วมเผชิญวิกฤตไปด้วย ถึงแม้ไทยพีบีเอสจะได้รับเสียงตอบรับที่ดีในการทำหน้าที่ แต่ก็พบว่าการทำงานที่ยังมีความไม่สมบูรณ์และยังมีจุดบกพร่องที่ต้องแก้ไข การรายงานข่าวยังอาจขาดความรอบด้านและวิธีการสื่อสารที่ต้องปรับปรุง ขณะที่ผู้ปฏิบัติงานบางส่วนยังขาดความเข้าใจในการทำหน้าที่ในฐานะสื่อสาธารณะ

จากเหตุการณ์นี้ นักวิชาการด้านสื่อมวลชนได้รวบรวมข้อเสนอแนะและวิธีการแก้ไขและตั้งข้อสังเกตต่อการทำหน้าที่ของสื่อในการรายงานข่าวน้ำท่วมที่จะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานสื่อครั้งต่อไป คือ

1. สื่อกำลังจมน้ำ เป็นความคิดเห็นที่รุจน์ โกมลบุตร (2554, อ้างถึงใน สถาบันวิชาการสื่อสารสาธารณะ, 2555) ได้วิเคราะห์และสรุปประเด็นบทบาทของสื่อมวลชนที่น่าสนใจ มี 4 เรื่องคือ

1.1 คนสื่อขอขอบคุณหน่วยงานที่มาช่วยเหลือ-ในนามส่วนตัว ซึ่งประเด็นนี้มีการถอดออกมาว่า คนทำงานสื่ออาจไม่รู้ตัวว่ากำลังเสี่ยงต่อการใช้ตำแหน่งหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนตัว ซึ่งขัดต่อจรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพ คนทำงานสื่อที่ดี นั้น ถูกฝึกมาว่า ต้องถือประโยชน์สาธารณะ ละเว้นอภิสิทธิ์หรือประโยชน์ส่วนตัวเสมอ

1.2 การทำหน้าที่ของสื่อในการระดมและบริหารจัดการของบริจาคให้แก่ผู้ประสบภัย โดยเฉพาะการทำงานประชาสัมพันธ์ เชิงรุก สื่อได้ทำหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารเรื่องน้ำท่วมแก่ประชาชนซึ่งเป็นภารกิจหลักของสื่อได้ดีเพียงพอหรือยัง

1.3 ความสับสนวุ่นวายของข้อมูลข่าวสารเรื่องวิกฤตน้ำท่วม ข้อมูลส่วนหนึ่งเป็นเรื่องของการวิเคราะห์ของนักวิเคราะห์ที่มีข้อมูลน้ำ และวิธีการวิเคราะห์ที่ต่างกัน ซึ่งเป็นเรื่องปกติธรรมดาที่ย่อมได้ผลการวิเคราะห์ที่ต่างกัน จึงเป็นหน้าที่ของสื่อมวลชนในการย่อยการวิเคราะห์อันยุ่งยากเหล่านั้นให้เป็นเรื่องง่าย

1.4 ภารกิจของสื่อในการตรวจสอบการทำหน้าที่ของรัฐบาล ซึ่งข้อนี้อาจารย์รุจน์ ได้มีการเรียกร้องสื่อมวลชนว่า หากรัฐบาลทำดีก็ต้องชื่นชมให้กำลังใจด้วยความสุจริต หากรัฐบาลออกนอกกลุ่มนอกทางก็ต้องท้วงติงชี้แนะ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก แต่ในช่วงดังกล่าว สื่อ เลือกข้างตามความสนใจ

2. สื่อ ทรายมา ออย่าลืมน คุณค่าข่าว ประเด็นนี้ เสริมศิริ นิลดำ (2554, อ้างถึงใน สถาบันวิชาการสื่อสาธารณะ, 2555) ได้สะท้อนไว้คู่มือการรายงานข่าวภัยพิบัติธรรมชาติว่า การทำข่าวช่วงภาวะวิกฤตต้องคำนึงถึง คุณค่าข่าว อาจปรับวิธีคิดและเลือกมุมเสนอข่าวให้สร้างสรรค์กว่าเดิม เช่น องค์กรความรู้ ด้านการตรวจสอบ ด้านความขัดแย้ง ความรอบด้าน โดยความรู้ควรเป็นเนื้อเดียวกับข่าว ทำให้รู้ที่มาที่ไปของปัญหาน้ำท่วมและเตรียมรับมือให้ได้ ส่วนการตรวจสอบหน่วยงานต่างๆ จำเป็นมากแต่ต้องระมัดระวังไม่เสนอด้านเดียวจนประชาชนขาดความเชื่อถือในการทำงานของหน่วยงานรัฐ ด้านความขัดแย้งก็ถือเป็นแง่มุมที่มีคุณค่า แต่ต้องไม่สับสน

3. สื่อสารข้อมูลข่าวสารในภาวะวิกฤต ประเด็นนี้สุภาพรโพธิ์แก้ว (2554, อ้างถึงใน สถาบันวิชาการสื่อสาธารณะ, 2555) ได้ระบุว่า เนื่องจากในภาวะวิกฤตมีปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ ที่มีผลต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ดังต่อไปนี้

3.1. ผู้เกี่ยวข้อง และรับผิดชอบกับภาวะวิกฤตมีจำนวนมาก

3.2. ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่ประชาชนได้รับรู้ มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชน

3.3. เกี่ยวกับข้อจำกัดการหาทางออกของสถานการณ์เพื่อให้เป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น

แม้กระทั่งเหตุการณ์ “ระเบิดแยกราชประสงค์” เมื่อวันที่ 17ส.ค. 2558 ถือเป็นอีกหนึ่งสถานการณ์วิกฤตที่ทำให้ประเทศไทยมีความสูญเสีย และเห็นภาพการทำงานของสื่อมวลชนที่

ชัดเจนมากยิ่งขึ้นเพราะการพัฒนาจากเทคโนโลยี ดังนั้นหลังจากสถานการณ์กลับสู่สภาวะปกติผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับด้านสื่อสารมวลชน ได้ลุกขึ้นมาเรียนรู้และร่วมหาทางออกถึงบทบาทการทำหน้าที่รายงานข่าวทั้งจากทีมข่าวภาคสนามและกองบรรณาธิการ เพราะจรรยาบรรณของสื่อในช่วงวิกฤตสื่อจำเป็นต้องรายงานข้อเท็จจริง ไม่ควรเอาอารมณ์ส่วนตัวเข้ามารายงาน โดยสถานการณ์ดังกล่าวหลายฝ่ายเห็นปัญหาตรงกันว่า การนำเสนอข่าวเหตุราชประสงค์ทั้งในสื่อออนไลน์และโทรทัศน์ที่ผ่านมา ส่วนมากเป็นการรายงานข่าวที่เน้นกระตุ้นอารมณ์ผู้คนในสังคมให้รู้สึกเสียใจ และโกรธแค้น และในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น มีการนำเสนอภาพผู้เสียหาย พยานที่เกี่ยวข้องในเหตุการณ์โดยไม่ปกป้อง รวมทั้งเร่งนำเสนอข้อมูลข่าวสารรวดเร็วมากกว่าการตรวจสอบความถูกต้องก่อนการนำเสนอ

จากปัญหาดังกล่าวจึงนำมาสู่การถอดบทเรียนของเหตุการณ์ในครั้งนี้ สมาคมสื่อมวลชนนักหนังสือพิมพ์แห่งประเทศไทย สมาคมสื่อมวลชนวิทยุโทรทัศน์ สมาคมผู้ผลิตข่าวออนไลน์ ได้ถอดบทเรียนเกี่ยวกับสิทธิ เสรีภาพและจริยธรรมในการทำหน้าที่ของสื่อ ผ่านโครงการมีเดียมอนิเตอร์ “เหตุระเบิดราชประสงค์... สื่อและสังคมออนไลน์ได้บทเรียนอะไร” (สมาคมสื่อมวลชนนักหนังสือพิมพ์แห่งประเทศไทย, 2559) ดังต่อไปนี้คือ

1. กรณีที่เกิดเหตุการณ์ที่กะทันหันและรุนแรงเช่นนี้ รัฐบาลควรเร่งจัดตั้งศูนย์เพื่อเป็นศูนย์กลางของข้อมูลข่าวสาร โดยศูนย์นี้ควรแถลงข่าวทุกครั้งชั่วโมง เพื่อทุกสื่อนำไปเผยแพร่ต่อ เพราะเรื่องนี้เป็นเรื่องที่กระทบกับความมั่นคงของชาติ การที่สื่อไปสัมภาษณ์บุคคลต่าง ๆ ที่คิดว่าเกี่ยวข้อง ทั้งที่อาจจะเป็นคนที่ไม่รู้จริงก็ได้ หรือเมื่อไม่มีข้อมูลที่ชัดเจนและเชื่อมั่นได้ พอสื่อถามว่าจับแพะหรือไม่ก็เกิดความไม่พอใจ ทั้งที่คนภาครัฐต้องย้อนกลับไปดูว่าทำไมสื่อจึงถาม ที่สื่อถามเพราะไม่มีความชัดเจน เพราะฉะนั้นเรื่องของการชี้แจงเหตุผลที่มาที่ไปต่างๆ ในเหตุการณ์เช่นนี้เป็นเรื่องสำคัญที่สื่อและสังคมต้องการทราบ ถ้ามีการอธิบายที่ชัดเจน คงไม่มีคำถาม สำหรับเหตุการณ์ระเบิดที่ราชประสงค์นี้ แม้จะมีการให้ข้อมูลว่า รัฐบาลได้ตั้งศูนย์ให้ข้อมูลข่าวสารที่สโมสรกองทัพบกเพื่อให้ข้อมูล แต่การจัดตั้งก็ล่าช้า และในช่วงแรกก็มีเพียงช่อง 5 เท่านั้นที่เข้าไปทำข่าวได้

2. แม้สื่อจะตระหนักว่า การรายงานเหตุการณ์สำคัญเช่นนี้ ข้อมูลที่ถูกต้องเป็นเรื่องสำคัญ แต่ด้วยในภาวะการแข่งขันสูง ด้วยมีทีวีหลายช่อง อีกทั้งเอเจนซีที่ขายโฆษณาด้วยความเร็วในการรายงานข่าว โดยไม่ได้นำคุณภาพของการรายงานไปขายกับผู้ซื้อโฆษณา ดังนั้นสังคมจึงได้แต่เรื่องของความเร็ว การใช้ภาพ การใช้ข้อความที่ดึงดูดความสนใจ หากต้องการให้สื่อทำหน้าที่อย่างมีคุณภาพและจริยธรรมในภาวะเช่นนี้ จำเป็นต้องมี แนวทางปฏิบัติที่เป็นกติกากลาง และสื่อยึดถือร่วมกัน หากใครตกแถวหรือละเมิด ก็ต้องมีมาตรการการจัดการ

3. ข้อเสนอจากวงเสวนาที่มีทั้งนักวิชาการและนักวิชาชีพสื่อ ยังมีรายละเอียดในทางปฏิบัติ เช่น การให้สื่อมีวิธีการสื่อสารประกอบการรายงาน เพื่อแสดงระดับความเชื่อมั่นของข้อมูล รวมทั้งข้อเสนอแนะให้แต่ละช่องสถานี รวมทั้งองค์กรสื่อ หมั่นจัดกิจกรรมฝึกซ้อมการทำงาน การรายงานเหตุการณ์ที่กะทันหัน รุนแรง กบฏ และซับซ้อน เช่น ในกรณีการระเบิดที่ราชประสงค์ และที่ท่าหน้าสาทรในช่วงเดือนสิงหาคมปี 2558

ขณะที่กรณีปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง ก็เป็นอีกหนึ่งบทเรียนที่เราจะปฏิเสธในการถอดบทเรียนจากเหตุการณ์ครั้งนี้ไม่ได้เนื่องจากการรายงานข่าวเหตุการณ์ถ้ำหลวงได้สะท้อนให้เห็นชัดเจนว่าบทบาทของสื่อมวลชนในการรายงานข่าวที่มีทั้งด้านบวกและลบ ในยุคที่การเสนอข่าวทางสื่อออนไลน์เข้ามามีอิทธิพลสูงจนต้องแข่งขันทุกวินาทีช่วงชิงเรตติ้งเพื่อความอยู่รอด ความไวของข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ออกไปจากแพลตฟอร์มต่างๆ ทำให้มีทั้งข้อเท็จจริงและข่าวลือหรือเรื่องที่ถูกปั่นกระแสสร้างความสับสนต่อผู้บริโภคที่รับข่าว และการทำงานของเจ้าหน้าที่ในภาวะวิกฤตที่มีชีวิตเป็นเดิมพัน เพราะช่วงแรกของการช่วยเหลือจะเห็นว่าการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่นำเสนอออกไปนั้นจะเป็นลักษณะของการรายงานข่าวตามสถานการณ์ที่ผู้สื่อข่าวแต่ละช่องได้พบเห็นและทำความเข้าใจ บางสำนักขาดองค์ความรู้เกี่ยวกับการนำเสนอก็มีพลาดในการเปิดเผยใบหน้าของเจ้าหน้าที่ทหารหน่วยซีล บางแห่งก็เข้าไปในพื้นที่ที่ไม่ได้รับอนุญาต จนทำให้เกิดการรบกวนเจ้าหน้าที่ที่ต้องแข่งขันกันวินาทีต่อวินาทีเพื่อช่วยชีวิตและก็อาจจะกระทบถึงความมั่นคงทางการทหารได้

เมื่อเป็นเช่นนั้นเพื่อให้ข้อมูลการนำเสนอถูกต้องและไม่กระทบกับทุกฝ่าย จึงทำให้ช่วงกลางของการปฏิบัติหน้าที่เพื่อควบคุมสื่อมวลชนที่ลงทะเบียนและทำข่าวมากกว่า 1,300 คน ได้ไปในทิศทางที่ถูกต้อง นายณรงค์ศักดิ์ โอสถธนากร ผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงรายในฐานะผู้บัญชาการเหตุการณ์ ได้จัดระเบียบการบริหารสื่อมวลชน ที่หลายคนเรียกว่า เป็นโมเดลของการทำงานสื่อมวลชนเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว

สำหรับโมเดลดังกล่าวทางผู้บัญชาการเหตุการณ์ได้กำหนดพื้นที่การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และสั่งการห้ามเจ้าหน้าที่ให้ข่าวกับสื่อมวลชน โดยที่ผู้บัญชาการเหตุการณ์จะมีอำนาจและเป็นผู้ให้ข้อมูลข่าวสารและภาพที่ต้องการจะให้นำเสนอกับสื่อมวลชน ซึ่งหลังจากที่มีการจัดระเบียบมีการกำหนดกรอบการทำงานขึ้นมา แน่แน่นอนว่าทิศทางการรายงานข่าวของสื่อมวลชนในภาวะวิกฤตก็มีทิศทางไปในแบบเดียวกัน กระแสข่าวลือ กระแสดราม่าต่าง ๆ ก็ลดลงจากการรับข้อมูลข่าวสารในช่วงแรกๆ เมื่อเป็นเช่นนั้นกระบวนการทำงานของสื่อมวลชนจึงมีข้อมูลที่คล้ายกันและภาครัฐก็สามารถควบคุมเนื้อหาได้

และเมื่อสถานการณ์วิกฤตกลับเข้าสู่เหตุการณ์ปกติทำให้ มีทั้งนักวิชาการ สื่อมวลชน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้จัดเวทีการถอดบทเรียนขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการทำงาน ที่คล้ายๆกับ เหตุการณ์ใหญ่ที่เคยเกิดขึ้นในประเทศไทย แต่ครั้งนี้ได้รับความสนใจมากขึ้นจึงทำให้มี ข้อเสนอแนะและ ข้อวิพากษ์วิจารณ์ที่เพิ่มขึ้น จากในอดีตหลากหลายเวที โดยมีประเด็นที่น่าสนใจ ภายหลังจากการถอดบทเรียนในวันนี้กลับเมื่อสืบกว่าปีที่ผ่านมาหลังสื่อมวลชน เริ่มรู้จักและให้ความสำคัญกับการรายงานข่าวภัยพิบัติ อุบัติภัย และสภาวะวิกฤต ซึ่งการถอดบทเรียน กองบรรณาธิการจุลสารราชดำเนิน (2561) ได้รวบรวมจากเวทีต่าง ๆ ออกมาเป็น มุมบวกและมุมลบเพื่อ การพัฒนาและต่อยอดประกอบไปด้วย

ด้านบวก สื่อได้ทุ่มเทพัฒนารายงานข่าวรอบด้าน หลายแง่มุม ทั้งต่อตัวเหตุการณ์ ความเร็ว ความลึก ความยากลำบากของเจ้าหน้าที่รวมถึง ผลกระทบต่าง ๆ มุมความดีของสังคมที่ ช่วยเหลือ ทำให้ประชาชนเห็นภาพ ความร่วมมือ เกิดความสามัคคีและอยากส่งกำลังใจไปช่วยให้ ภารกิจสำเร็จ ขณะที่ทีมจากสื่อมวลชนต่างๆที่ถูกส่งลงพื้นที่ทำงานอย่างหนักต่อเนื่อง อ่อนล้า บาดเจ็บ

ในด้านลบ ก็มีหลายมุมกองบรรณาธิการจุลสารราชดำเนิน (2561) ได้รวบรวมข้อ วิเคราะห์ต่าง ๆ เพื่อเป็นประโยชน์ที่จะนำมาสู่ การถอดบทเรียนร่วมกันในสังคม

1. รายงานข่าวผิดเพราะเน้นความเร็ว ในช่วงแรกที่ยังไม่พบตัวเด็ก มีการอ้างว่าข้อมูล ที่ไม่ยืนยันมากมาย เช่น นักดำน้ำถึงพัทยาบีชแล้ว ค้นหาในถ้ำทะลุ ไปเกือบ 10 กม.แต่ก็ไม่พบเด็ก , เฮลิคอปเตอร์กู้ภัยเห็นคนใส่เสื้อแดงบนถ้ำโบกมือขอความช่วยเหลือ, ได้ยินเสียงเคาะจากถ้ำได้ตอบ เจ้าหน้าที่ , สหรัฐเตรียมใช้ดาวเทียมระบบอินฟาเรด3D สแกนบริเวณถ้ำหลวง ก่อนจะมีการโต้แย้ง ว่า ปัจจุบันยังไม่มิดาวเทียมดวงใดที่สามารถมองทะลุและสร้าง 3D Mapping ของโพรงต่าง ๆ ในชั้น ได้ดิน ทั้งหมดเพราะสื่อรีบชิงเสนอข่าวด้วยความเร็ว แต่ขาดความรอบคอบหรืออ้างอิงที่มา

2. ข่าวลือ ข่าวปลอม (Fake news) กลาดเกลื่อนปรากฏการณ์ข่าวลือและข้อมูลเท็จใน สังคมออนไลน์มีหลายเรื่องตลอด 17 วันของภารกิจ มีที่มาจากสื่อกระแสหลักรายงานเองและนำ ข้อมูลจากเพจเฟซบุ๊กต่าง ๆ ที่ไม่มีการตรวจสอบ มาขยายผลรายงานซ้ำ รวมถึง ข่าวลือจากโลก โซเชียลทั่วไปเพื่อสร้างกระแสคร่ำมา แต่บิดเบือนข้อเท็จจริง ทำให้เกิดสร้างความตื่นตระหนก และ แรงกดดันต่อเจ้าหน้าที่

3. สร้างภาระให้เจ้าหน้าที่กู้ภัยกองทัพสื่อทั้งไทยและต่างชาติ ที่เข้าไปรายงานมีส่วนร่วม เกือบพันชีวิต แต่ไม่มีการจัดระเบียบพื้นที่เกิดเหตุ ทำให้การทำงานสื่อจำนวนหนึ่ง ได้สร้างปัญหา และเป็นภาระต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ นายณรงค์ศักดิ์ ระบุว่า มีทีวีบางช่องฝ่าฝืนคำสั่งเข้าไป ถ่ายภาพการปฏิบัติงานหน้าถ้ำ หรือเข้าไปกับบรรดาญาติและเจ้าหน้าที่ ทำให้การนับจำนวนคนเกิด

ความลับสน ก่อนจะขอร้อง อย่าเข้าแทรกแซงการปฏิบัติงาน ซึ่งต่อมามีการจัดระเบียบโซนต่าง ๆ ที่ห้ามสื่อเข้าไปเกี่ยวข้อง และกำหนดโซนแถลงข่าวที่ชัดเจน ทำให้สถานการณ์ดีขึ้น

4. ฝ่ายนักกฎหมาย รู้เท่าไม่ถึงการณ์? สื่อที่วิพากษ์สำนักข่าวโครนบินคู่กับเฮลิคอปเตอร์ของทางการที่เตรียมลำเลียงสมาชิกทีมหมูป่าไปโรงพยาบาล เพื่อเก็บภาพมุมสูงรลพยาบาล แต่นั่นเป็นการแทรกแซงการทำงานของเจ้าหน้าที่ และการขึ้นบินของเฮลิคอปเตอร์ นอกจากผิดกฎหมาย ยังเสี่ยงทำให้เกิดอันตรายได้ แม้จะมีการขอภัยภายหลัง แต่เจ้าหน้าที่ได้ฟ้องร้องเอาผิด ศาลตัดสินปรับ 1 หมื่นบาทและยึดโครน

นอกจากนี้สื่อบางสำนักดักฟังการรายงานวิทยุสื่อสารระหว่างที่เจ้าหน้าที่กำลังปฏิบัติภารกิจนำสมาชิกทีม หมูป่า ออกจากถ้ำหลวง โดยนำเสียงที่ลักลอบฟังไปออกอากาศต่อสาธารณะ เพื่อชิงการนำเสนอให้รู้ว่า มีกี่คนแล้วที่ออกจากถ้ำ จนถูกตำหนิว่าไม่เหมาะสม เข้าข่ายดักฟังความลับของราชการ

5. ตั้งคำถามไม่เหมาะสม ไม่มีจรรยาบรรณพิธีกรรายการข่าวทีวีช่องหนึ่ง ได้สัมภาษณ์แม่เด็กติดถ้ำหลวงว่า "ลูกมาเข้าฝันหรือเปล่า" จนถูกวิจารณ์ว่า ไม่เหมาะสม ไม่มีจรรยาบรรณ เพราะไปกระทบต่อจิตใจผู้ปกครอง หากถูกถามกลับบ้างจะรู้สึกอย่างไร อยากรู้ก็ตาม พิธีกรรายดังกล่าวได้ขออภัยภายหลัง

6. เสนอข่าวละเมิดสิทธิเด็ก สื่อบางสำนักนำเสนอข่าวไสยศาสตร์ต่อเนื่องเพื่อเน้นเรตติ้ง กรณีร่างทรงสารพัดที่อยู่หน้าถ้ำ ที่อ้างว่า เด็กอยู่ในอาการข่าแย บ้างอ้างว่า สิ่งที่ทำให้เด็กทั้งหมดติดในถ้ำเพราะเด็กไปลบหลู่สิ่งศักดิ์สิทธิ์ หรือ บอกว่า เด็กคนหนึ่งกำลังทรมาณ อยากกลับบ้าน เพราะข้างในมืด และใกล้หมดลมหายใจ ข่าวเหล่านี้กระทบต่อจิตใจของผู้ปกครอง ญาติเด็ก โดยไม่คำนึงถึงจริยธรรมและสิทธิส่วนบุคคล

7. การจัดการข่าวสารในภาวะฉุกเฉิน น่าจะเป็นบทสรุปสำคัญในการถอดบทเรียนครั้งนี้ คือ การนำเสนอข้อมูลข่าวสารในภาวะวิกฤต ที่ยังเป็นปัญหา เหตุการณ์ครั้งนี้สะท้อนการบริหารข่าวสารของภาครัฐในภาวะฉุกเฉินที่ยังไม่ดีพอ ในช่วงแรกที่ยังค้นหาสมาชิกทีมหมูป่าไม่พบ การให้ข่าวสารต่อสังคมเป็นลักษณะตัวใครตัวมัน สื่อก็รายงานข่าวทั้งเร็วลึกผสมกับข่าวลือทุกวัน ภาครัฐก็ยุ่งอยู่กับการกู้ภัยให้พบเด็กในทุกวิถี จึงลืมตั้ง “ศูนย์กลางข่าวสารถ้ำหลวง” เพื่อให้ได้ข้อมูลยืนยันจากทางการชัดเจน สยบข่าวปลอมต่าง ๆ ชั่วไม่ให้เกิดการไขว้เขว กระทบการทำงานของเจ้าหน้าที่ อยากรู้ก็ตาม เมื่อภาครัฐตั้งหลักได้ในช่วงหลัง จึงนำมาสู่การตั้งศูนย์บัญชาการฯ แถลงความคืบหน้าของเหตุการณ์เป็นระยะ

ที่ผ่านมาแม้ว่าสื่อมวลชนจะมีพัฒนาการการรายงานข่าวที่พยายามเรียนรู้พฤติกรรมของประชาชนในสังคมและการก้าวให้ทันการเปลี่ยนผ่านของเทคโนโลยีเพื่อให้การทำงานมีความ

เป็นมืออาชีพมากยิ่งขึ้น แต่การถอดบทเรียนจากเวทีต่าง ๆ นับตั้งแต่ช่วงสิบกว่าปีก่อนหลังจนถึงปัจจุบัน ข้อเรียกร้องที่ย้ำถึงการสร้างมาตรฐานการทำงานของสื่อมวลชนก่อนลงพื้นที่รายงานข่าว จะมีความเข้าใจด้านองค์ความรู้ ในด้านที่เกี่ยวกับการทำงานในสถานการณ์วิกฤต ขณะที่กองบรรณาธิการบริหาร ต้องทำงานให้หนัก เพื่อกำหนดทิศทางการนำเสนอข่าวที่มีคุณภาพ สร้างสรรค์ และเป็นประโยชน์กับสังคม ก็ยังไม่สามารถแก้ไขได้

ตารางที่ 1.1 ตารางเปรียบเทียบข้อเรียกร้องการพัฒนาสื่อมวลชนไทยในการรายงานข่าว สถานการณ์วิกฤตในไทย 4 เหตุการณ์ที่ผ่านมา

ข้อเรียกร้องการพัฒนาสื่อมวลชนไทย	สถานการณ์วิกฤตในไทย			
	คลื่นยักษ์สึนามิ ถล่ม 6 จังหวัด 2547	เหตุการณ์มหาอุทกภัยปี 2554	ระเบิดแยกราชประสงค์” 2558	เหตุการณ์เยาวชนและผู้ฝึกสอนเข้าไปติดอยู่ในถ้ำหลวง 2561
พัฒนาบุคลากรเรื่องความรู้ การปฏิบัติหน้าที่	√	√	√	√
พัฒนาศูนย์ข่าวภูมิภาค และทีมข่าว	√	ไม่พบข้อเรียกร้อง		
พัฒนาตั้งทีมงานเฉพาะกิจเพื่อทำหน้าที่กิจกรรมเพื่อช่วยเหลือสังคม	√	ไม่พบข้อเรียกร้อง		
พัฒนางานกองอำนาจการ	√	√	√	
พัฒนาเครื่องมือแหล่งข้อมูลข่าวสารและอุปกรณ์ให้สามารถรายงานสด	√	ไม่พบข้อเรียกร้อง		
พัฒนาการประสานงานระหว่างกันภายในองค์กร	√	ไม่พบข้อเรียกร้อง		

จากตารางที่ 1.1 ซึ่งเปรียบเทียบข้อเรียกร้องการพัฒนาสื่อมวลชนไทยในการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตในไทย 4 เหตุการณ์ที่ผ่านมา เริ่มต้นย้อนหลังข้อมูลจากเหตุการณ์คลื่นยักษ์สึ

นามิตถ์ 6 จังหวัด 2547 จนมาถึงกรณีปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง จะเห็นว่า แม้ที่ผ่านมามีการถอดบทเรียนและหาแนวทางการพัฒนา จะเห็นได้ว่าประเด็นสำคัญที่ยังคงมีการเรียกร้องให้มีการพัฒนามีอยู่ด้วยกันหนึ่งประเด็นหลักที่ยังหาทางออกไม่ได้ นั่นก็คือ การพัฒนาบุคลากรเรื่องความรู้ การปฏิบัติหน้าที่

การพัฒนาบุคลากรเรื่องความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์ และการปฏิบัติหน้าที่ของสื่อมวลชนและผู้ที่เกี่ยวข้องของสถานการณ์วิกฤตด้านภัยธรรมชาติ ถือเป็นประเด็นหลักที่ยังไม่สามารถแก้ไขได้ และยังคงมีการเรียกร้องให้มีการพัฒนา เหมือนที่ อติศักดิ์ ลิ้มปรุ่งพัฒนกิจ (2561) ได้ระบุถึงประเด็นนี้ว่า “ เราต้องรู้ว่าพฤติกรรมของคนเสพสื่อมันซับซ้อนกว่าเดิมมาก นอกจากปรับตัวแล้ว ยังต้องเปลี่ยนตัวเองด้วยการ ตรีเอทีพีเนื้อหาของตัวเองให้ดี ไม่ใช่เอาของคนอื่นมาขยายความ หรือลงไปเล่นกับข่าวดราม่าที่สื่อมวลชนปลอมเอามาเล่น เหมือนเป็นการฆ่าตัวตายลดความน่าเชื่อถือ แค่ทำผลผลิตให้ดี ใส่คำค้นหาในกูเกิล ใส่กูเกิลแมพ ใส่คลิปวิดีโอที่ดูง่าย ตอบสนองคนยุคนี้ ซึ่งต้องยอมรับว่า สื่อมวลชน จำนวนมากไม่ยอมเปลี่ยนตัวเองในการเพิ่ม ทักษะในการทำเนื้อหาหลายรูปแบบ แต่ทำเหมือนเดิม คือ จดข่าว ส่งข่าว ไม่สามารถตัดต่อ ทำอินโฟกราฟฟิก และไม่มีตรีเอทีพี เพราะข่าวชิ้นหนึ่งต้องมีเรื่องราว จึงควรพัฒนาการรายงานเป็นคนเล่าเรื่องให้คนสนใจ แต่สื่อมวลชนปัจจุบันแค่รายงาน ซึ่งการรายงานข่าวอย่างเดียว คนไม่สนใจแล้ว เพราะหาอ่านจากที่ไหนก็ได้ โดยเฉพาะข่าวเหตุการณ์ ชาวบ้านอาจจะเล่าเรื่องได้ดีด้วยกว่าด้วย เพราะเขาอยู่ในเหตุการณ์ ”

ดังนั้นเมื่อการแข่งขันที่สูงและประชาชนมีตัวเลือกในการรับสารที่เพิ่มมากขึ้นตามลักษณะนิสัยความชอบของผู้รับสาร และด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยี การพัฒนาสื่อมวลชนให้มีความรอบรู้และทักษะที่แตกต่างจึงถือเป็นหัวข้อที่ควรได้รับการแก้ไข อย่างเหตุการณ์สถานการณ์วิกฤตล่าสุดที่เห็นชัดเจนมากจากการนำเสนอการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตกรณีปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง ที่ได้รับความสนใจจากสื่อมวลชนในประเทศและต่างประเทศที่ให้ความสนใจกับการรายงานข่าว และผู้รับสารมีตัวเลือกมากยิ่งขึ้น จนนำไปถึงข้อวิพากษ์วิจารณ์เปรียบเทียบลักษณะของการทำงานและนำเสนอข้อมูลชุดเดียวกันแต่มีวิธีการนำเสนอและประเด็นเนื้อหาที่แจ้งให้ทราบต่างกัน จึงทำให้สื่อไทยโดนวิพากษ์วิจารณ์อย่างหนักในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่ขาดการต่อยอดพัฒนาแหล่งข้อมูลเนื่องจากสื่อมวลชนไทยเน้นการรายงานข่าวด่วน ติดตามสถานการณ์เฉพาะหน้าเท่านั้น จึงทำให้การนำเสนอเป็นเหตุการณ์เฉพาะหน้าเมื่อเทียบกับสื่อมวลชนต่างประเทศที่จะเน้นการรายงานที่ไม่เร่งรีบแต่มีเวลาต่อยอดสร้างประเด็น มีการเล่าเรื่องและคลี่คลายภาพของสถานการณ์ และเก็บประเด็นให้ครบถ้วนก่อนค่อยนำเสนอ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการพัฒนาแหล่งข้อมูลข่าวสารที่สื่อมวลชนต้องนำเสนอในความท้าทาย

เรื่องของความไวเพื่อช่วงชิงเรตติ้งจึงถือเป็นประเด็นที่ไม่ควรมองข้ามและทางสถานีต้องมีการสนับสนุนและช่วยเหลือมวลชนในการพัฒนา เพื่อที่จะได้ป้องกันการนำเสนอข้อมูลที่ผิดพลาด หรือสร้างความเข้าใจผิด

จากประเด็นในเบื้องต้นที่ผู้วิจัยได้อธิบายไปแล้วนั้น เป็นประเด็นที่ยังไม่สามารถพัฒนาและแก้ไขได้ แต่มีหนึ่งการถอดบทเรียนที่ผู้วิจัยเห็นว่าการพัฒนาดังกล่าวจากสี่เหตุการณ์ ได้ถูกพัฒนาและแก้ไขในการรายงานสถานการณ์ล่าสุด นั่นก็คือการพัฒนางานกองอำนาจการประเด็นนี้มีความหน้าสนใจไม่น้อย แม้เมื่อดูจากตารางจะเห็นว่า เหตุการณ์ครั้งล่าสุดของการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตกรณีปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง หลังจากเกิดปัญหาจากข้อ 1 และข้อ 2 ที่ได้กล่าวถึงในเบื้องต้นจนมาซึ่งการพัฒนางานกองอำนาจการเพื่อสื่อสารข้อมูลข่าวสารกับสื่อมวลชนที่จะกลายเป็นโมเดลของการทำข่าวในครั้งต่อไป โมเดลดังกล่าวจะสามารถปรับใช้กับสถานการณ์วิกฤตได้จริงหรือไม่ แต่ถ้าย้อนกลับไปดูสถานการณ์วิกฤตก่อนหน้านี้ไม่ใช่ไม่เคยเกิดขึ้นในประเทศไทย ทุกครั้งที่สถานการณ์บ้านเมืองไม่ปกติ ก็จะมีกองอำนาจการขึ้นมา แต่กองดังกล่าวมักจะเกิดซ้ำจนสร้างความสับสน และกลายเป็นข้อเสนอแนะที่มีการพูดถึงอยู่เสมอนั่นเอง

นอกจากนี้ในตารางจะเห็นว่าประเด็นที่ได้รับการพัฒนาและแก้ไขทันทีหลังจากมีข้อเสนอแนะจากเหตุการณ์สึนามิถล่ม 6 จังหวัดภาคใต้ ก็มีประเด็นที่ถูกปรับทันทีคือการพัฒนาศูนย์ข่าวภูมิภาค และทีมข่าว พัฒนาตั้งทีมงานเฉพาะกิจเพื่อทำหน้าที่กิจกรรมช่วยเหลือสังคม พัฒนาเครื่องมือและอุปกรณ์ให้สามารถรายงานสด พัฒนาการประสานงานระหว่างกันภายในองค์กร ซึ่งประเด็นต่างๆเหล่านี้ล้วนมีความเกี่ยวข้องและเชื่อมโยงในการปฏิบัติหน้าที่จึงทำให้การพัฒนาค่อนข้างสอดคล้องไปด้วยกัน นับตั้งแต่ พัฒนาศูนย์ข่าวและทีมข่าว ที่ประจำอยู่ที่จังหวัดนั้นๆ เพื่อทำหน้าที่ส่งข้อมูลข่าวสารเข้ามายังสถานีหลัก ซึ่งข้อมูลก่อนนำเสนอก็จะถูกทางสถานีเป็นคนตรวจสอบข้อมูลก่อนนำเสนอข่าวสารและบางครั้งก็ได้รับการแนะนำประเด็นไปจากสถานีหลักเพื่อรวบรวมข้อมูลข่าวสาร ดังนั้นสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะถูกพัฒนาและตอบโต้ได้

การพัฒนาเครื่องมือและอุปกรณ์ การประสานงาน จึงต้องมีการพัฒนาไปพร้อมๆกัน เพื่อให้งานนั้นมีคุณภาพ ขณะที่ประเด็นการตั้งทีมเฉพาะกิจเพื่อทำหน้าที่ช่วยเหลือสังคมก็เป็นประเด็นที่แต่ละองค์กรได้สังเกตเห็นโอกาสจนมีการพัฒนาเพื่อไว้สร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์กรนั่นเอง

อย่างไรก็ตามการถอดบทเรียนการรายงานข่าวของสื่อมวลชนในด้านสถานการณ์วิกฤต ของประเทศไทย ก็จะมีทั้งสิ่งที่สื่อมวลชนได้พัฒนาและเดินหน้าเพื่อรักษามาตรฐาน ขณะเดียวกันข้อเรียกร้องของการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานก็ยังคงพูดถึงอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะประเด็นพัฒนาบุคลากรเรื่องความรู้ การปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งประเด็นนี้ถือเป็นหนึ่งในปัจจัยที่

สำคัญที่ทำให้การรายงานข่าว ในยุคดิจิทัล สื่อมวลชนต้องมีการปรับตัวจากเดิมให้ไว เพราะปัจจุบัน การนำเสนอข่าวไม่ได้ถูกผูกขาดอยู่ในมือของสถาบันหรือองค์กรข่าว แต่ในวันนี้ เมื่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยีได้ก้าวหน้าไปอย่างมาก ส่งผลให้ผู้คนธรรมดาทั่ว ๆ ไปมีอำนาจของการสื่อสารสื่อสารสู่สังคมในวงกว้าง สื่อกลายเป็นเครื่องมือที่ใคร ๆ ก็เข้าถึงและจัดการได้ การ “รายงานเหตุการณ์” เป็นสิ่งที่ทำได้ง่ายและรวดเร็ว เมื่อคนจำนวนมากมีอำนาจการสื่อสารในมือ การทำหน้าที่รายงานข้อเท็จจริง และติดตามสอดส่องดูแลสถานการณ์ต่าง ๆ จึงไม่ได้เป็นหน้าที่ของสื่ออาชีพอย่างเดียวอีกต่อไป ดังนั้นปัจจัยในเรื่องการพัฒนาบุคลากร และการพัฒนาแหล่งข้อมูลก่อนนำเสนอ จึงถือเป็นสิ่งที่สื่ออาชีพควรจะทำให้มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการนำเสนอ

การทำงานของสื่ออาชีพ โดยทั่วไปคือ การร่งนำเสนอ “ข่าว” หรือ รายงานเหตุการณ์ ข้อเท็จจริงทุกอย่างตามความต้องการ ความคิดเห็น การตีความ และมุมมองตนเป็นสำคัญ โดยกำหนดว่าสิ่งใด “สำคัญ” มี “คุณค่า” และเป็นสิ่งที่ประชาชน “อยากรู้” โดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่ออาชีพประเภทสื่อโทรทัศน์ ที่ทุกช่องได้ใช้ประโยชน์ของแพลตฟอร์มออนไลน์เช่น สื่อสังคมและเว็บไซต์ ในการรายงานข่าวตลอดเวลา เพื่อทดแทนหรือเพิ่มยอดการชมให้มากขึ้นในยุคสมัยที่ผู้คนหันไปเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อใหม่เหล่านี้กันมากกว่าสื่อโทรทัศน์แบบดั้งเดิม

แน่นอนว่า ในโลกออนไลน์และสื่อสังคม ยอดวิว ยอดไลค์และแชร์คือสิ่งสำคัญ เพราะนั่นหมายถึงรายได้ที่จะเข้ามาทั้งทางตรงและทางอ้อม การแข่งขันเรื่องความเร็ว ความพิเศษที่แตกต่างของข่าว จึงเป็นสิ่งที่สื่ออาชีพจำนวนมาก ถูก “บังคับ” หรือกำหนด “กรอบ” ในการทำงาน เพื่อช่วงชิงผู้รับข่าวสารให้ได้มากที่สุด (อัจฉรา ปันทรานูนวงศ์, 2561) ดังนั้นสื่อมวลชนที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบข่าวดังกล่าวในสถานการณ์วิกฤตจึงต้องวางแผนและบริหารเวลาเพื่อจัดสรรกระบวนการทำงานในแต่ละแพลตฟอร์มตามที่สถานีได้กำหนดและออกนโยบายเพื่อเป็นกรอบในการทำงาน

นอกจากนี้สิ่งที่จะมาเติมกระบวนการรายงานข่าวของสื่อมวลชนในยุคดิจิทัลที่สถานีข่าวมีช่องทางการออกอากาศมากกว่า 1 แพลตฟอร์มแล้วนั้น นอกเหนือไปจากการทำงานของสื่อมวลชนที่ต้องแข่งขันทั้งด้าน ความเร็ว ความสดใหม่ การตอบสนองความรู้อยากเห็นละอรรมณ์ของผู้รับสาร สื่อมวลชนเองก็ต้องไม่หยุดพัฒนาที่จะเรียนรู้สิ่ง ๆ ต่างเพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงานเพื่อรองรับการทำงานของช่องทางออนไลน์ที่เพิ่มขึ้นมา และการแข่งขันในอัตราที่สูงขึ้น แต่การพัฒนาสื่อมวลชนที่ได้รับ โอกาสสำหรับการทำหน้าที่ในส่วนนี้จะเกิดขึ้นได้ไม่ใช่เพียงแค่ปัจจัยจากตัวสื่อมวลชนเอง แต่ยังมีปัจจัยทั้งภายในและภายนอกที่จะเข้ามาเกี่ยวข้องกับพัฒนา เพื่อให้สื่อมวลชนได้พัฒนาตัวเองเพื่อให้ได้มาตรฐานคู่แข่งอื่นๆที่ประชาชนสามารถเลือกรับสารได้ ทั้งจากสื่อมวลชนมืออาชีพ เพจต่าง ๆ ทั้งเพจทั่วไปจากผู้ที่มีอิทธิพลทางความคิดและเพจที่เป็น

สำนักข่าวรวมไปถึงประชาชนที่ปัจจุบันนอกจากเป็นผู้รับสารเองแล้วก็ยังสามารถเป็นผู้ที่แชร์ข่าวสารต่าง ๆ ตรงนี้ได้ด้วย

ดังนั้นการศึกษาเรื่อง “แนวทางพัฒนาสื่อมวลชนไทยในการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง” เล่มนี้ผู้ศึกษาจะเน้นไปที่กระบวนการรายงานข่าวในบริบทดิจิทัลของสื่อมวลชนไทยในสถานการณ์วิกฤต และปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการรายงานข่าวของสื่อมวลชนไทยในสถานการณ์วิกฤต เพื่อนำข้อมูลชุดดังกล่าวไปต่อยอดสำหรับสื่อมวลชนและองค์กรข่าวที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาทั้งของตัวสื่อมวลชนเองและองค์กรที่สื่อมวลชนได้สังกัด

1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษากระบวนการรายงานข่าวในบริบทดิจิทัลของสื่อมวลชนไทยในสถานการณ์วิกฤต
- 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการรายงานข่าวของสื่อมวลชนไทยในสถานการณ์วิกฤต

1.3 คำถามวิจัย (Research Questions)

- 1) การรายงานข่าวในบริบทดิจิทัลของสื่อมวลชนไทยในสถานการณ์วิกฤตมีกระบวนการอย่างไร
- 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการรายงานข่าวในสถานการณ์วิกฤตของสื่อมวลชนไทยประกอบด้วยอะไรบ้าง

1.4 นิยามศัพท์

กระบวนการรายงานข่าวในบริบทดิจิทัล หมายถึง กระบวนการรวบรวมข้อมูล กระบวนการคัดกรองข่าวสารก่อนนำเสนอ และกระบวนการเผยแพร่ข่าวของรายการไทยรัฐนิวส์โชว์ และรายการข่าวคำมิตินิทัศน์ใหม่ทั่วไทย ไทยพีบีเอสผ่านดิจิทัลทีวีและสื่อออนไลน์

สื่อมวลชน หมายถึง ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการรายงานข่าวหรือสื่อความเป็นจริงที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์ถ้ำหลวงให้กับบรรดาผู้รับสาร ผ่านรูปแบบรายการข่าวไทยรัฐนิวส์โชว์ และรายการข่าวคำมิตินิทัศน์ใหม่ทั่วไทย ไทยพีบีเอสที่เผยแพร่ผ่านดิจิทัลทีวีและสื่อออนไลน์

การรายงานข่าวในสถานการณ์วิกฤต หมายถึง การรายงานข่าวปฏิบัติการช่วยเหลือเยาวชนที่ติดอยู่ภายในวนอุทยานถ้ำหลวง-ขุนน้ำนางนอน อ. แม่สาย จ. เชียงราย ปี 2561 ในช่วงวันที่ 23 มิถุนายน 2561-10 กรกฎาคม 2561

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการรายงานข่าว หมายถึง

1. องค์ประกอบภายในขององค์กร ซึ่งแบ่งเป็นด้าน

1.1 ระบบการบริหารจัดการ หมายถึง การบริหารงาน และนโยบายการผลิตงานขององค์กรสื่อสารมวลชน

1.2 ความสามารถทางวิชาชีพ หมายถึง แนวคิดความคิดพื้นฐาน ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์การทำงานของสื่อมวลชนในรายการข่าวไทยรัฐนิวส์โชว์ และรายการข่าวคำมิตินิใหม่ทั่วไทยไทยพีบีเอส

เทคโนโลยี หมายถึง อุปกรณ์และสวัสดิการต่างๆที่สนับสนุนการทำงานของสื่อมวลชน

2. องค์ประกอบภายนอกขององค์กร แบ่งเป็นด้าน

แรงกดดันทางเศรษฐกิจ หมายถึง แรงกดดันทางเศรษฐกิจนั้นจะประกอบไปด้วยคู่แข่งและผู้โฆษณาที่ดำเนินงานจำเป็นต้องรู้คู่แข่ง ตรวจสอบการผลิตของรายการที่มีรูปแบบเดียวกัน เพื่อที่จะได้นำข้อมูลมาพัฒนาในการปรับตัว ให้การนำเสนอเป็นไปอย่างเหมาะสม ไม่นำเสนอด้านลบเกี่ยวกับผู้โฆษณา

ความต้องการความสนใจของผู้รับสาร หมายถึง ความคาดหวังของผู้ชม ความสนใจของผู้รับสาร และกลุ่มเป้าหมายที่มีผลต่อผลงานขององค์กรสื่อมวลชน

1.5 ขอบเขตการศึกษาวิจัย

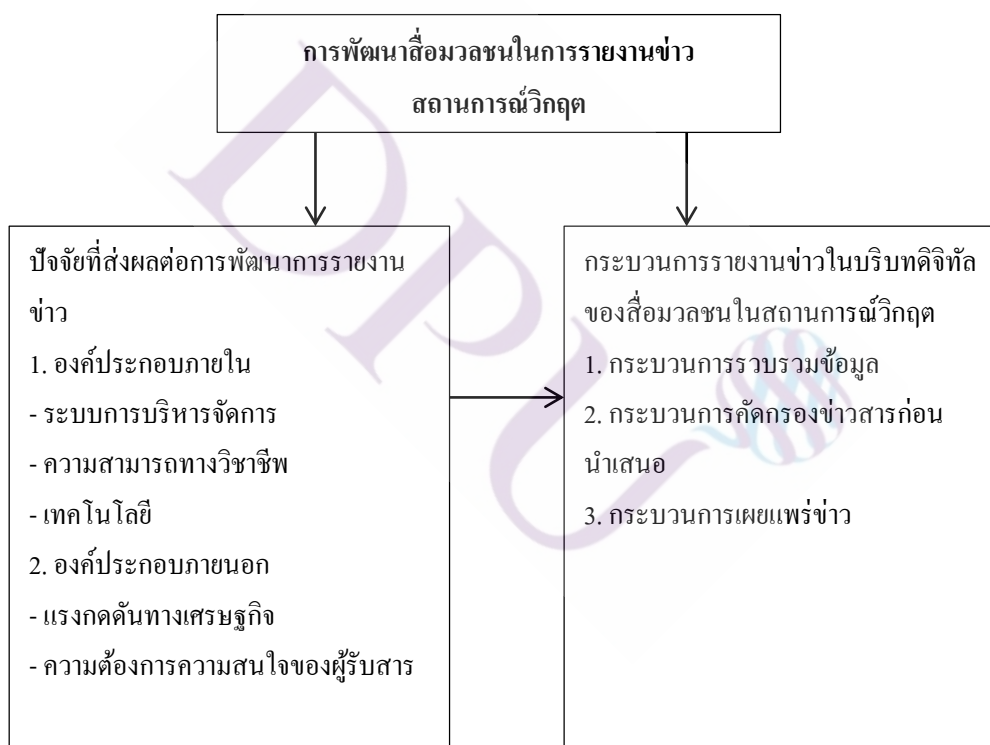
1) ขอบเขตของผู้ให้ข้อมูลหลักที่เลือก ศึกษากลุ่มบุคคลฝ่ายต่างๆที่มีบทบาทหน้าที่และมีส่วนเกี่ยวข้องกับกับรายการไทยรัฐนิวส์โชว์ และรายการข่าวคำมิตินิใหม่ทั่วไทย ไทยพีบีเอสและกลุ่มผู้ที่กำกับและมีส่วนเกี่ยวข้องกับการกำกับดูแล อ้างอิงจาก แนวคิดของ เดนิส แมคควอล (Denis McQuail) ประกอบไปด้วย กองบรรณาธิการข่าว สื่อมวลชนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับรายการไทยรัฐนิวส์โชว์ และรายการข่าวคำมิตินิใหม่ทั่วไทย ไทยพีบีเอสกลุ่มนักวิชาการ กลุ่มองค์กรวิชาชีพ สื่อ ใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

2) ขอบเขตระยะเวลา ศึกษาผ่านกระบวนการทำงานในช่วงวันที่ 23 มิถุนายน 2561-10 กรกฎาคม 2561 เนื่องจากเป็นช่วงเวลาปฏิบัติหน้าที่การค้นหาคำตั้งแต่วันแรกจนถึงวันสุดท้ายของปฏิบัติการพาเยาวชนที่ติดอยู่ภายในวนอุทยานถ้ำหลวง-ขุนน้ำนางนอน อ. แม่สาย จ. เชียงราย พื้นที่สถานการณ์วิกฤต

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นความรู้แก่สื่อมวลชนและองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตเพื่อนำไปสู่การส่งเสริมและสนับสนุนสื่อมวลชนในการปฏิบัติหน้าการรายงานข่าวทั้งกระบวนการรวบรวมข้อมูล กระบวนการคัดกรองข่าวสารก่อนนำเสนอ และกระบวนการเผยแพร่
2. ได้ทราบปัจจัยที่มีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับการพัฒนาการรายงานข่าวในสถานการณ์วิกฤตของสื่อมวลชนไทยและนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและแนวทางการส่งเสริมสื่อมวลชนไทยต่อไป

1.7 กรอบแนวคิดการวิจัย



บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “แนวทางพัฒนาสื่อมวลชนไทยในการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตกรณีปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง” ผู้วิจัยได้รวบรวมทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาอธิบายและวิเคราะห์ผลการศึกษา ดังนี้

- 2.1 องค์ความรู้ด้านภาวะวิกฤต ภัยพิบัติ อุบัติภัย
 - 2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับภาวะวิกฤต
 - 2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับภัยพิบัติ
- 2.2. แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่สื่อมวลชน
 - 2.2.1 บทบาทหน้าที่ของสื่อมวลชนในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารในภาวะวิกฤต
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการผลิตงานขององค์กรสื่อมวลชนและความเป็นมืออาชีพของสื่อมวลชน
- 2.4 การทำงานของสื่อมวลชน ในการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤต
 - 2.4.1. คู่มือการรายงานข่าววิกฤตและภัยพิบัติธรรมชาติ
 - 2.4.2 แนวปฏิบัติและเทคนิคการรายงานข่าวความสูญเสีย เสรีภาพของเหยื่อและผู้ประสบภัย
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการรวบรวมข้อมูลข่าวสาร การรายงานข่าวและการทำงานของกองบรรณาธิการข่าว
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 องค์ความรู้ด้านภาวะวิกฤต ภัยพิบัติ อุบัติภัย

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับภาวะวิกฤต

ความหมายของภาวะวิกฤต

ภาวะวิกฤต ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า CRISIS และคำนี้ในภาษาไทยยังมีความหมายเดียวกันอีกคือ "เหตุวิกฤต" "วิกฤตการณ์" "ภาวะไม่ปกติ"

เหตุวิกฤต ตามความหมายของสำนักสารนิเทศ กระทรวงการต่างประเทศสหรัฐอเมริกา ให้คำจำกัดความหมายว่าหมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทันทีทันใด โดยมากมักเกิดขึ้นโดยไม่คาดฝัน และต้องการตอบสนองอย่างรวดเร็ว เหตุวิกฤตรบกวนชีวิตที่ดำเนินอยู่ตามปกติและทำให้เกิดความรู้สึกไม่แน่นอนและความตึง เหตุวิกฤตรบกวนอาจเป็นเหตุการณ์ธรรมชาติ เช่น แผ่นดินไหว หรือพายุเฮอริเคนหรืออาจเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจากฝีมือมนุษย์ เช่น เหตุระเบิด เรืออื้อฉาว หรือความขัดแย้ง ท้ายที่สุดเหตุวิกฤตอาจทำลายชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือขององค์กรได้ (อ้างถึงใน วิณา แก้วประดับ, 2548)

เซอร์แมน ยังได้กล่าวถึงภาวะวิกฤตในระดับนานาชาติว่า สถานการณ์วิกฤตซึ่งมีผลกระทบร้ายแรงต่อเป้าหมายของประเทศชาติ เจ้าหน้าที่รัฐบาลระดับสูงสุด จะเป็นผู้ตัดสินใจในเหตุการณ์กับภาวะวิกฤตจะมีความสำคัญมาก เพราะมีช่วงระยะเวลาที่สั้นสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลและหาทางเลือกดำเนินการในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

นอกจากนี้คาร์ล เอ.สไลคิว (Karl A.Slikeu) ได้อธิบายถึงลักษณะที่บ่งชี้ว่า สถานการณ์กำลังอยู่ในภาวะวิกฤตว่ามีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. เป็นเหตุการณ์อย่างปัจจุบันทันด่วน ทันทีทันใดผิดแผกไปจากเหตุการณ์ที่ดำเนินอยู่เป็นปกติ
2. เป็นเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดมาก่อน แม้จะมีการคาดหมายมาก่อนบ้าง แต่คนส่วนใหญ่มักจะคิดว่า น่าจะเกิดกับคนอื่นไม่เกิดกับตัวเอง
3. เป็นเหตุการณ์ที่มีลักษณะฉุกเฉินมีผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจ จำเป็นต้องปฏิบัติการเยียวยาแก้ไขอย่างฉับพลันเป็นขั้นตอน
4. เป็นเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อประชาชน เกี่ยวข้องกับคนหมู่มาก ต้องดำเนินการแก้ไขต่อผู้ที่ได้รับผลกระทบอย่างรวดเร็ว
5. เป็นภาวะที่ผิดหวังรุนแรงชั่วขณะและไม่สามารถจัดระเบียบใดๆ ได้ (อ้างถึงใน วิณา แก้วประดับ, 2548)

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับภัยพิบัติ

ความหมายของภัยพิบัติ

เอกสารประกอบการเรียนการสอนวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อชีวิตและสังคม (พีรพัฒน์ คำเกิด, 2556) อธิบายว่า ภัยพิบัติ หมายถึง ภัยที่เกิดขึ้น โดยธรรมชาติหรือจากการกระทำของมนุษย์และส่งผลกระทบหรือสร้างความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินของคนในสังคมหรือชุมชน โดยชุมชนที่ประสบภัยพิบัติไม่สามารถจัดการกับภัยพิบัติที่เกิดขึ้นได้ด้วยตนเอง โดยภัยพิบัติตามแนวคิดใหม่ (contemporary concept) ได้จำแนกประเภทของภัยพิบัติตามสาเหตุและเจตนารมณ์ของการเกิดเป็น 3 ประเภท คือ

ภัยพิบัติธรรมชาติ (natural disaster) เป็นภัยที่เกิดโดยธรรมชาติ เช่น อุทกภัย วัตภัย ดินโคลนถล่ม ภัยแล้ง แผ่นดินไหว ไฟป่า คลื่นสึนามิ เป็นต้น

ภัยพิบัติเทคโนโลยี (technological disaster) เป็นภัยที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์ เช่น อัคคีภัย ภัยจากการจราจรและคมนาคมขนส่ง ภัยจากการทำงาน ภัยจากเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น

ภัยพิบัติซับซ้อน (complex disaster) เป็นภัยที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์โดยการมุ่งหวังผลทางการเมืองหรือทางสังคม เช่น การชุมนุมประท้วงและก่อจลาจล การก่อการร้ายรูปแบบต่างๆ การอพยพหนีภัยการเมืองข้ามประเทศ เป็นต้น

สำนักงานราชบัณฑิตยสภา (2551) ได้ให้ความหมาย ภัยพิบัติ ระบุว่า คำดังกล่าวประกอบด้วยคำว่า ภัย หมายถึง สิ่งที่ทำให้กลัว หรืออันตราย กับ คำว่า พิบัติ หมายถึง ความฉิบหาย หรือหายนะ ภัยพิบัติ หมายถึง อันตรายที่นำไปสู่หายนะ หรือหายนะที่เป็นอันตราย มีทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติและเกิดจากการกระทำของมนุษย์ เช่น น้ำท่วม แผ่นดินไหว พายุไซโคลน ภูเขาไฟระเบิด เป็นภัยธรรมชาติที่ทำให้เกิดภัยพิบัติ เครื่องบินตก เรือล่ม รถไฟตกราง สงคราม เป็นภัยพิบัติที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์ คำว่า ภัยพิบัติ อาจใช้ว่า พิบัติภัย (อ่านว่า พิ-บัติ-ไห) ก็ได้ เช่น ทุกประเทศควรมีระบบป้องกัน บรรเทา และฟื้นฟูผลอันเนื่องมาจากพิบัติภัย

กรมสุขภาพจิตกระทรวงสาธารณสุข (2555) ให้ความหมายของภัยพิบัติเป็นอุบัติภัยขนาดใหญ่อันทำให้เกิดการบาดเจ็บล้มตายและสูญเสียทรัพย์สินจำนวนมาก และความหมายของภัยพิบัติอีกนัยหนึ่ง เป็นเหตุการณ์หรือปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างเฉียบพลัน เช่น ภัยพิบัติจากธรรมชาติ ได้แก่ อุทกภัย วัตภัย แผ่นดินไหว แผ่นดินยุบ ธรณีพิบัติ ก่อให้เกิดผลกระทบที่มีอันตรายรุนแรงต่อครอบครัว ชุมชน จนถึงประชาชาติ

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี ให้ความหมาย ภัยพิบัติ คือ ภัยที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สิน โดยส่งผลกระทบต่อภาวะเศรษฐกิจ และวิถีชีวิตของผู้คนในสังคมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ภัยพิบัติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ภัยพิบัติทางธรรมชาติและภัยพิบัติที่มนุษย์สร้างขึ้น

ภัยพิบัติทางธรรมชาติ คือ ภัยที่มีสาเหตุมาจากธรรมชาติ อาทิ แผ่นดินไหว อุทกภัย อัคคีภัย พายุ การระเบิด โดยการระเบิดที่กล่าวถึงนี้คือการระเบิดของแก๊สที่มีความไวไฟสูงที่ธรรมชาติปล่อยออกมาสู่ภายนอก นอกจากนี้ภัยพิบัติทางธรรมชาติยังรวมถึงภัยจากนอกโลกด้วย เช่น อุกกาบาต

ภัยพิบัติที่มนุษย์สร้างขึ้น คือ ภัยพิบัติที่มีสาเหตุจากมนุษย์ เช่น การสูบน้ำใต้ดิน ปริมาณมากจนส่งผลให้เกิดการทรุดตัวของพื้นดิน การปล่อยก๊าซเรือนกระจกปริมาณมากจากโรงงานอุตสาหกรรมจนส่งผลให้ระดับน้ำทะเลเพิ่มสูงขึ้นและท่วมพื้นที่ในระดับต่ำ การเปลี่ยนทางน้ำจนทำให้เกิดภัยแล้งในบางพื้นที่ เป็นต้น รวมถึงการทดลองทางวิทยาศาสตร์ เช่น การทดลองระเบิดนิวเคลียร์ใต้ดิน ซึ่งส่งผลต่อชั้นหินใต้เปลือกโลก โดยอาจมีผลกระทบต่อโลกในระยะยาว เป็นต้น

จากความหมายข้างต้น เมื่อเราได้ศึกษาจะพบว่า สถานการณ์วิกฤตและภัยพิบัติทางธรรมชาติ เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหันและเร่งด่วนนำมาซึ่ง ความสูญเสียแก่ชีวิต ทรัพย์สิน เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม โดยมีปัจจัยการเกิดจากทั้งธรรมชาติและฝีมือมนุษย์ ที่ล้วนเชื่อมโยงกัน ซึ่งจากการศึกษาค้นคว้าผู้วิจัยคิดว่ากรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง เป็นอีกเหตุการณ์ที่สำคัญและมีความเชื่อมโยงเกี่ยวข้องกับสถานการณ์วิกฤตและภัยพิบัติทางธรรมชาติ เนื่องจากว่าเหตุการณ์ครั้งนี้เป็นเหตุการณ์วิกฤตครั้งใหญ่สำหรับประเทศไทยในช่วงปี 2561 ที่ได้รับความสนใจจากประชาชนคนไทยและต่างชาติตามความหมายของสถานการณ์วิกฤตที่ไม่มีใครคาดคิดมาก่อน และเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่จะต้องช่วยเหลืออย่างเร่งด่วนเพื่อให้สถานการณ์กลับเข้าสู่สภาวะปกติ ความหมายที่สองก็มีความเกี่ยวข้องกับภัยธรรมชาติ ซึ่งมีทั้งที่เกิดจากฝีมือมนุษย์และธรรมชาติ ซึ่งก็ความหมายบางส่วนก็คล้ายคลึงและใกล้เคียงกับสถานการณ์วิกฤตที่มีการให้ความหมาย เพราะฉะนั้นเพื่อให้งานวิจัยชิ้นนี้ได้ศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาสื่อมวลชนในการรายงานข่าวในสถานการณ์วิกฤตกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง” ผู้วิจัยจึงรวบรวมคำนิยามดังกล่าวที่เกิดขึ้น มาเป็นกรอบการศึกษา ตาม ความหมายของสถานการณ์วิกฤต และภัยพิบัติทางธรรมชาติดังต่อไปนี้คือ

1. เป็นเหตุการณ์อย่างปัจจุบันทันด่วน ทันทีทันใดผิดแผกไปจากเหตุการณ์ที่ดำเนินอยู่เป็นปกติ
2. เป็นเหตุการณ์ที่มีลักษณะฉุกเฉินมีผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจ จำเป็นต้องปฏิบัติการเยียวยาแก้ไขอย่างฉับพลันเป็นขั้นตอน
3. เป็นเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อประชาชน เกี่ยวข้องกับคนหมู่มาก ต้องดำเนินการแก้ไขต่อผู้ที่ได้รับผลกระทบอย่างรวดเร็ว

4. ภัยที่เกิดขึ้น โดยธรรมชาติหรือจากการกระทำของมนุษย์และส่งผลกระทบหรือสร้างความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินของคนในสังคมหรือชุมชน โดยชุมชนที่ประสบภัยพิบัติไม่สามารถจัดการกับภัยพิบัติที่เกิดขึ้นได้ด้วยตนเอง

2.2. แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของสื่อมวลชนในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารในภาวะวิกฤต

สถานการณ์ภัยพิบัติธรรมชาติเป็นสถานการณ์ที่ทำให้บทบาทหน้าที่ของสื่อมวลชนอย่างยิ่ง ขณะที่สื่อมวลชนต้องแข่งขันกันในการรายงานอย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ สื่อมวลชนก็ยังมี ความรับผิดชอบในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์สำหรับประชาชน ในการรับมือกับ สถานการณ์เฉพาะหน้าโดยไม่สร้างความตื่นตระหนก (เทพชัย หย่อง, 2555, น.6) ดังนั้นบทบาทและ การทำงานของสื่อมวลชนในสภาวะที่ประเทศชาติอยู่ในเหตุการณ์ที่ไม่ปกติ สื่อมวลชนเองก็ต้องทำ หน้าที่ของตัวเองอย่างสุดความสามารถตามบทบาทหน้าที่ที่ไม่ควรจะละเลย

งานวิจัยเรื่องบทบาทหน้าที่ของสื่อกับการช่วยเหลือสังคมในภาวะภัยธรรมชาติเพื่อ ส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร กรณีศึกษาครอบครัวข่าว 3 สถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อธิบาย บทบาทหน้าที่ของสื่อมวลชนตามที่เสนอของเดนิส แมคเคลล์ นักสังคมศาสตร์ คำว่า หน้าที่ หมายถึง ผล สะท้อน หรือผลที่บังเกิดของกิจกรรม การสื่อสารจะสะท้อนให้เห็นลักษณะที่กำลังทำงานในสังคม ผลที่บังเกิดขึ้นและได้บังเกิดผลอันเป็นการตอบสนองต่อความต้องการของสังคม โดยเฉพาะใน สังคมยุคใหม่ เรายังคงต้องการรายงานสภาวะสิ่งแวดล้อมและแจ้งเหตุการณ์ต่างๆที่จะมีผลกระทบ ต่อสังคม แต่ความรับผิดชอบนี้ตกเป็นของสื่อมวลชนแทนคนเฝ้ายาม และเป็นผลงานของ สื่อมวลชน (ฐิวักร ศรีลิโก, 2554)

หน้าที่ของสื่อมวลชน ได้มีผู้เสนอหน้าที่ของสื่อมวลชนไว้หลายท่านทั้งนี้โดยการแบ่ง หน้าที่อย่างง่าย ๆ ในขณะที่สื่อมวลชนยังไม่เจริญ และกลายมาเป็นหน้าที่ที่ซับซ้อนมากขึ้นในสังคม การสื่อสารปัจจุบัน ภารกิจของสื่อมวลชนที่สำคัญ (สุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2523, น.144) ได้แก่

1. การสอดส่องแจ้งข้อเท็จจริงให้กับสังคม(Surveillance) โดยการรายงานข่าวและการ นำเสนอข่าว ที่เกิดขึ้นแจ้งให้กับประชาชนรับทราบ การนำเสนอข่าวจะต้องเป็นสารสนเทศ หรือ ข้อเท็จจริงที่ได้จากเหตุการณ์หรือแหล่งข่าว มิใช่เกิดจากการตีความ และสอดใส่ค่านิยมส่วนตัวของ สื่อมวลชน

2. การวิพากษ์วิจารณ์สังคม(Correlational) การวิพากษ์วิจารณ์เป็นผลพวงมาจากการให้ คุณค่าของข่าวที่เกิดขึ้นภายในสังคม การวิจารณ์จึงไม่ใช่ข้อเท็จจริง แต่เป็นการแปลความหมาย (interpretation)จากเนื้อหาของข่าวที่เกิดขึ้น ดังนั้นการวิพากษ์วิจารณ์จึงเป็นการเชื่อมโยง

ปรากฏการณ์ของข่าวนี้ๆ กับทัศนคติของผู้เขียน เพื่อสนองต่อสภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศของสังคมในขณะนั้นๆ

3. การถ่ายทอดมรดกทางสังคม(Heritage) นอกเหนือจากการที่สื่อมวลชนจะมีหน้าที่รายงานปรากฏการณ์ และการแปลความของปรากฏการณ์ทางสังคม แล้ว สื่อมวลชนยังสามารถให้ความรู้แก่ผู้รับสารได้ ทั้งโดยตรง (การศึกษา) และโดยทางอ้อม (การเรียนรู้)

4. กิจกรรมบันเทิง (entertainment) เดิม Lasswell ได้ชี้ให้เห็นว่า หน้าที่ของสื่อมวลชนที่สำคัญมี 3 ประการข้างต้น แต่ Charles R. Wright ได้เพิ่มเติมภารกิจของสื่อมวลชนนอกประการคือการนำเสนอกิจกรรมบันเทิง ซึ่ง Lasswell ไม่ได้ครอบคลุมไว้ในหน้าที่ของสื่อมวลชน อันมีหน้าที่ 3 ประการข้างต้น แต่ย่อมปฏิเสธไม่ได้ว่าสื่อมวลชนทุกแขนงด้านบันเทิงมากกว่าด้านอื่นๆ

ด้านกิตติทัศน์ บำเน็จพันธุ์ (2553) ได้ระบุเพิ่มเติมถึงบทบาทหน้าที่ การนำเสนอข่าว ในภาวะวิกฤต บทบาทของสื่อที่ควรจะเป็นในบ้านเมืองวิกฤต ระบุว่า ในยามปกติสื่อก็ทำหน้าที่ให้ความรู้ข้อมูลข่าวสาร ชี้นำทัศนคติและสื่อความบันเทิงหลากหลายและเป็นธรรมอยู่แล้ว ครั้งเมื่ออยู่ในภาวะวิกฤตบทบาทหน้าที่ทั้ง 4 ประการก็ยังคงอยู่เพียงแต่จะต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างเข้มข้น มากขึ้น ภายใต้การเสนอข่าวที่รวดเร็วเป็นกลางสร้างสรรค์และมุ่งมั่นคุณธรรม เนื่องจากสถานการณ์ในภาวะวิกฤตนั้นๆ สังคมมีความอ่อนไหวสูง สื่อจึงควรมีวิจัยญาณในการกลั่นกรองข้อมูลข่าวสาร และบรรดาความคิดเห็นทั้งหลายในเชิงจรรยาบรรณมากกว่าแค่เพียงการเสนอข้อมูลสะท้อนข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าจึงสรุปได้ว่าในสถานการณ์วิกฤตสื่อควรมี self censorship หรือ self regulation ด้วยสำนึกและจิตวิญญาณแห่งคุณธรรมเพื่อสังคมให้มากที่สุด

ขณะที่รุ่งมณี เมฆโสภณ(2553) ระบุว่า หน้าที่ของสื่อมวลชนก็คือการรายงานหรือสื่อความเป็นจริงที่เกิดขึ้นให้กับบรรดาผู้รับสารในรูปแบบต่างๆ สำหรับความเป็นจริงที่เกิดขึ้นนั้น ก็คือให้รอบด้านที่สุดเท่าที่เงื่อนไขมีอยู่ เช่น ด้วยเงื่อนไขเวลาจำกัดหรือด้วยพื้นที่ในการนำเสนอ แต่ถึงจะมีข้อจำกัดข้างต้นก็ต้องมีความเป็นธรรม อีกทั้งสื่อที่มีคุณภาพนอกจากเสนอปรากฏการณ์แล้วควรอธิบายปรากฏการณ์ในมิติที่ลึกแต่เข้าใจง่ายตามธรรมชาติของสื่อ เช่น สื่อโทรทัศน์ก็มีภาพเป็นตัวบอกเล่า แต่ไม่ได้หมายความว่าไม่มีองค์ประกอบเหล่านี้หรือต้องรอให้สมบูรณ์ที่สุดถึงนำเสนอ นั่นคือหลัก โดยทั่วไป แต่ในยามวิกฤต หลักก็ยังคงอยู่แต่ต้องยังมีความละเอียดรอบคอบมากขึ้น นำเสนออย่างรับผิดชอบ ไม่ใช่เต็มไปด้วยอคติ หรือ ความเห็นส่วนตัว หรือ เอาเร็วเข้าว่าจนขาดการตรวจสอบหรือกลั่นกรอง ยามวิกฤตหลักก็ยังต้องแน่น หลักดีเสียอย่าผิดพลาดก็น้อยหรือหนักก็เป็นเบา แต่ถ้าหลักไม่แน่น โอกาสผิดพลาดเสียหายก็ยังมีมาก และหากเกิดความผิดพลาดก็ต้องแสดงความรับผิดชอบด้วย

รวมถึงวิชา แก้วประดับ(2548) กล่าวผ่านการสรุปการศึกษางานวิจัยเรื่อง “บทบาทของสื่อวิทยุโทรทัศน์ต่อการเสนอข่าวในสถานการณ์วิกฤต” พบว่า บทบาทการนำเสนอข่าวของสถานีโทรทัศน์ทั้ง 6 สถานีหลัก จะเน้นบทบาทการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร รองลงมาเป็นการประสานสัมพันธ์ การณรงค์ ส่วนรูปแบบการนำเสนอข่าวในสถานการณ์วิกฤต จะเน้นนำเสนอข่าวมากที่สุด รองลงมาคือสื่อบุคคล และสารคดีตามลำดับ โดยไอทีวีเป็นสถานีเดียวที่เสนอ Gimmick เพิ่มเติมในการเสนอข่าวคลื่นยักษ์สึนามิ และที่สำคัญสถานีโทรทัศน์ทุกสถานีไม่มีแผนการสื่อข่าวและการรายงานข่าวในสถานการณ์วิกฤต จึงทำให้การทำข่าวดังกล่าวเป็นไปในลักษณะ เฉพาะหน้า และตามกระแสมากกว่า

นอกจากนี้สรรพชัย เกียรธนานนท์ (2547) ได้เขียนบทสรุปทางเพื่อทางรอดของบทบาทหน้าที่สื่อมวลชน ไว้ว่า เมื่อโลกในปัจจุบันทำให้การสื่อสารกว้างไกล ขยายขอบข่ายอาณาเขตจนทำให้การสื่อสารมวลชนถูกเปรียบเทียบ ทบทวน ตั้งคำถาม ต่อการทำหน้าที่ ซึ่งในวันที่คนทุกคนสามารถกระโดดลงมาเป็นผู้สื่อข่าวได้เท่าเทียมกันหมดทุกคน มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยใช้ได้เหมือนกันหมด ดังนั้นความแตกต่างของความเป็นสื่อมืออาชีพที่จะเป็นเสมือนที่พึ่งของประชาชนทั่วไปได้นั้นควรจะต้องเริ่มจาก การคัดสรรบุคลากรที่มีคุณภาพเข้ามาเป็นผู้คัดกรองเนื้อหาที่จะสื่อสารไปยังประชาชน คนทำงานสื่อต้องสามารถยกระดับเนื้อหาของข่าว เพื่อนำเสนออย่างเจาะลึก และมีชั้นเชิง รวมไปถึงมีการส่งเสริมจริยธรรมและจรรยาบรรณในทุกระดับ โครงสร้างทางสังคม และ ส่งเสริมเกียรติภูมิของวิชาชีพ ทำให้ทุกคนตระหนักถึงความมีอิสระและเสรีภาพของสื่อที่ต้องตั้งมั่นอยู่ในศรัทธาของประชาชน

อย่างไรก็ตามนอกจากบทบาทหน้าที่ของสื่อมวลชนในเบื้องต้นที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น คู่มือการรายงานข่าวของกฤษฎีกา (2555) ยังได้ระบุเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่สำคัญของสื่อมวลชนที่ต้องลงปฏิบัติหน้าที่เมื่อเกิดเหตุสถานการณ์วิกฤตและประสพภัย ที่ต้องกระทำเพิ่มเติม ประกอบไปด้วย

บันทึกข้อความและหรือภาพ-เสียง ผู้สื่อข่าวควรจดบันทึกข้อความสำคัญ ผู้สื่อข่าววิทยุและโทรทัศน์ควรบันทึกภาพหรือเสียงไว้แต่ควรมีการสำรองเทปไว้สำหรับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้โดยไม่คาดคิด

พยานผู้เห็นเหตุการณ์ ผู้สื่อข่าวควรใช้แหล่งข่าวซึ่งเป็นพยานผู้อยู่ในที่เกิดเหตุและสามารถอธิบายถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ โดยจดข้อมูลสำคัญของพยานผู้อยู่ในเหตุการณ์ เช่น ชื่ออายุ และสิ่งที่พวกเขากำลังทำเมื่อเกิดเหตุการณ์ พวกเขาอาจรู้สึกตกใจกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอยู่ ดังนั้นผู้สื่อข่าวควรถามคำถามอย่างสุภาพและพยายามไม่让他们เขาอธิบายเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นด้วยตัวเอง

การติดต่อกับแหล่งข่าว ผู้สื่อข่าวควรติดต่อกับแหล่งข่าวที่มีหน้าที่รับผิดชอบในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นหรือผู้ที่ทราบรายละเอียดของเหตุการณ์ โดยอาจให้ผู้สื่อข่าวอื่นเข้าสัมภาษณ์ในขณะที่คุณกำลังสัมภาษณ์ผู้อื่นอยู่

การแจ้งข้อมูลกับห้องข่าว ผู้สื่อข่าวภาคสนามควรแจ้งเหตุการณ์ล่าสุดและติดต่อกลับห้องข่าวอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้แน่ใจว่าบรรณาธิการจะได้รับข้อมูลจากผู้สื่อข่าวภาคสนามอย่างครบถ้วนที่สุด

การสร้างสีสันให้กับข่าว ผู้สื่อข่าวควรหาประเด็นที่สร้างสีสันเพิ่มเติมให้กับข่าว ซึ่งในที่นี้หมายถึงประเด็นที่มีความสำคัญต่อเหตุการณ์หรือเรื่องราวนั้น ๆ แต่เพื่อช่วยให้ผู้อ่านหรือผู้ฟังจินตนาการสิ่งที่เกิดขึ้น ได้ชัดเจนขึ้น

จากการศึกษาบทบาทหน้าที่ของสื่อมวลชน ทางผู้วิจัยได้เห็นว่าสื่อมวลชนถือเป็นอีกหนึ่งอาชีพที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการสื่อสารทั้งในยามบ้านเมืองปกติและเมื่อประเทศกำลังเกิดสถานการณ์วิกฤต ประสบเหตุทางภัยพิบัติ คุณสมบัติพื้นฐานของการทำหน้าที่สื่อมวลชนจึงต้องเพิ่มความเข้มงวดเพิ่มมากขึ้นในการทำหน้าที่ที่ต้องแข่งขันทั้งจากปัจจัยภายในองค์กรและภายนอกองค์กร

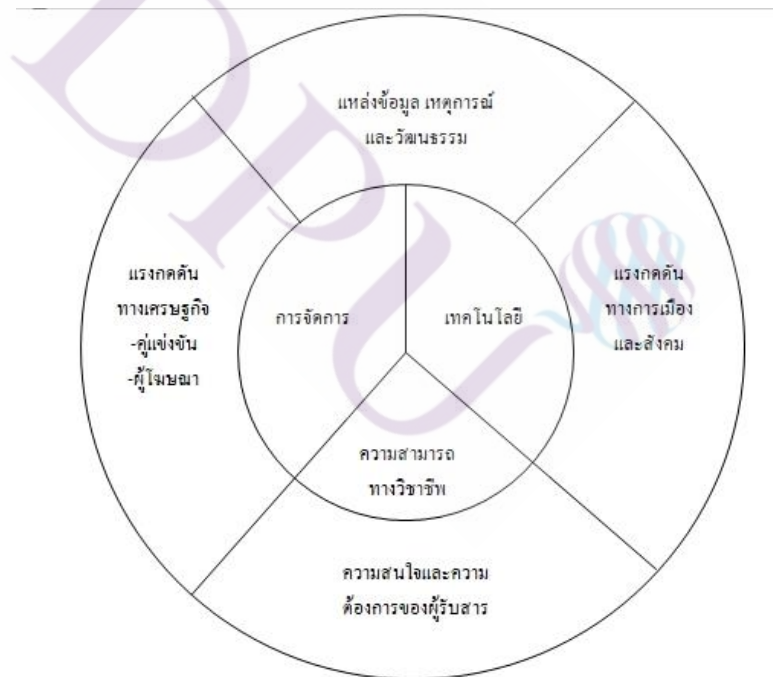
การวิจัยครั้งนี้ทางผู้วิจัยได้นำแนวคิดบทบาทหน้าที่ของสื่อมวลชนซึ่งถือเป็นอีกหนึ่งที่พึงให้กับประชาชนในการส่งต่อข้อมูลข่าวสารผ่านรูปแบบตามที่สถานีกำหนดผู้วิจัยจึงได้นำมาใช้ประกอบการศึกษาการทำหน้าที่บทบาทของสื่อมวลชนในการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตเพื่อหาแนวทางพัฒนาต่อไป

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการผลิตงานองค์กรสื่อมวลชนและความเป็นมืออาชีพของผู้สื่อข่าว

จากเหตุการณ์เขาวชนจากทีมฟุตบอลหมูป่าและผู้ฝึกสอนเข้าไปติดอยู่ภายในถ้ำหลวง-ขุนน้ำนางนอน อ.แม่สาย จ.เชียงราย รวม 13 ชีวิต ถือเป็นอีกหนึ่งเหตุการณ์ที่สื่อมวลชนได้เข้าไปมีบทบาทสำคัญต่อการรายงานข่าวเพื่อเป็นสื่อกลางให้กับประชาชนที่สนใจได้รับรู้ และหลังจากเหตุการณ์เรื่องราวดังกล่าวก็กลายเป็นบทเรียนให้ทุกสาขาอาชีพที่เกี่ยวข้องได้ร่วมถอดบทเรียนด้วยกัน สื่อมวลชนเองก็เป็นหนึ่งสาขาอาชีพที่ถูกสังคมนาวิพากษ์วิจารณ์ถึงกระบวนการทำหน้าที่ของสื่อมวลชน ซึ่งกระบวนการของผู้ส่งสารหรือองค์กรสื่อมวลชนก็ถือเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญไม่น้อยในการที่จะส่งสารที่ดี หรือไม่ดี ไปยังผู้รับสาร เหมือนดังที่ Tunstall (1970) นักวิชาการที่สนใจศึกษาเรื่ององค์กรของผู้ผลิตสื่อมวลชน ระบุว่า การทำงานขององค์กรผู้ผลิตมีปัจจัยหลายด้านที่เข้ามาเกี่ยวข้องที่ต้องทำงานร่วมกันในการปั้นหน้าตาของสื่อมวลชน อาทิ เป้าหมายและการจัด

องค์กร กระบวนการผลิต ตัวบุคคลที่ทำงาน การฝึกอบรมบุคคลากร 7 ปัจจัยต่างๆเหล่านี้ล้วนมีความสัมพันธ์เป็นอย่างมาก โดยเฉพาะในปัจจุบันที่การแข่งขันการทำหน้าที่ของสื่อมวลชนทั้งออฟไลน์และออนไลน์ ที่ต้องปฏิบัติหน้าที่สำคัญในการแพร่กระจายข่าวสารไปยังประชาชนในฐานะผู้เฝ้าประตู หรือ Gatekeeper เพื่อทำหน้าที่ในการคัดเลือกระเด็นข่าวจากพื้นที่ก่อนที่จะส่งต่อไปยังผู้รับสารที่ติดตามองค์กร ซึ่งมีหลากหลายปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้อง

สอดคล้องกับแนวคิดของ เดนิส แมคควอล (Denis McQuail) ถูกอ้างถึงที่ถูกลงงานวิจัยเรื่อง การบริหารงานของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลช่องวอยซ์ทีวี ว่า โดยทั่วไปสื่อมวลชนจะถูกควบคุมโดยปัจจัยต่างๆของสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์กร ดังนั้นสื่อมวลชนจึงไม่สามารถปฏิบัติงานโดยอิสระด้วยตัวของตัวเอง แต่ต้องดำเนินงานอยู่ท่ามกลางความกดดันจากตัวแปรต่างๆเหล่านั้นที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย และหลักการในการปฏิบัติขององค์กร (ขวัญชนก ใจเสงี่ยม,2558) โดยแสดงเป็นแผนภาพดังนี้



ภาพที่ 2.1 แบบจำลองแสดงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสื่อมวลชน

จากแบบจำลองดังกล่าวจะเห็นได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของแต่ละองค์กรสื่อมวลชนนั้น ประกอบด้วย 2 ส่วนที่สำคัญก็คือ

1. ปัจจัยภายใน หมายถึง ปัจจัยที่เกิดขึ้น ภายในตัวองค์กรสื่อมวลชนนั้นๆ ได้แก่

1.1 การจัดการ (Management) หมายถึง การบริหารงานและนโยบายการผลิตงานขององค์กรสื่อมวลชนนั้นๆซึ่งเนื้อหารายการขององค์กรสื่อมวลชนต้องนำเสนอให้สอดคล้องกับนโยบายนั้น รวมถึงการจัดการทรัพยากรต่างๆให้เกิดประโยชน์สูงสุด

1.2 เทคโนโลยี (Technology) เป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการผลิต และการประสานงานต่างๆ ในการทำงานในแต่ละส่วนนั้น เกิดความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นด้วย โดยเฉพาะในปัจจุบันนี้ที่มีการพัฒนาทางด้านการสื่อสารและการวางระบบการทำงานทำให้องค์กรที่มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยและใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าย่อมประสบผลสำเร็จในการทำงานได้ง่าย

1.3 ความสามารถทางวิชาชีพ (Media Professional) หมายถึง แนวความคิดพื้นฐานด้านความรู้ ความคิดสร้างสรรค์และประสิทธิภาพของการทำงานในแต่ละฝ่าย ที่จะทำให้อาชีพที่ผลิตมีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น และมีประสิทธิภาพมากที่สุดด้วย

2. ปัจจัยภายนอก หมายถึง ปัจจัยที่เกิดจากภายนอกองค์กรสื่อมวลชนและส่งผลต่อการดำเนินงาน เป็นสิ่งที่จะอาจจะเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ในช่วงนั้นๆปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อองค์กรสื่อมวลชนได้แก่

2.1 แรงกดดันทางเศรษฐกิจ (Economic Pressure) แรงกดดันทางเศรษฐกิจนั้นจะประกอบไปด้วยคู่แข่งและผู้โฆษณาที่ดำเนินงานจำเป็นต้องรู้คู่แข่ง ตรวจสอบการผลิตของรายการที่มีรูปแบบเดียวกัน เพื่อที่จะได้นำข้อมูลมาพัฒนาในการปรับตัว ให้การนำเสนอเป็นไปอย่างเหมาะสม ไม่นำเสนอด้านลบเกี่ยวกับผู้โฆษณา ทั้งนี้เพื่อให้มีผู้ชมและโฆษณาเพิ่มมากขึ้น

2.2 แหล่งข้อมูล เหตุการณ์ และวัฒนธรรม (Events & Constant Information and Culture Supply) หมายถึง การผลิตงานสื่อสารมวลชนต้องถ่ายทอดความรู้สึก ความคิดเห็นความประพฤติ ของคนในสังคม ที่แสดงออกมาในลักษณะของภาษา ศิลปะ ความเชื่อถือ ระเบียบประเพณีของสังคมในแต่ละสมัย ซึ่งการผลิตงานสื่อสารมวลชน ถือเป็นหนึ่งผลิตผลของส่วนร่วมที่ทำให้คนในสังคมได้เรียนรู้ ซึ่งมีอิทธิพลโดยตรงและโดยอ้อมต่อกระบวนการผลิตรายการขององค์กร ซึ่งเป็นหน้าที่ขององค์กรสื่อมวลชน ที่จะต้องนำเสนอผลงานออกมาให้สอดคล้องกับความเชื่อถือระเบียบประเพณีของคนในสังคม

2.3 ความสนใจและความต้องการของผู้รับสาร (Audience Interest /Demand) หมายถึง ความคิดของผู้ชม ความสนใจของผู้รับสาร และกลุ่มเป้าหมายที่มีผลต่อผลงานขององค์กรสื่อมวลชน ซึ่งความสนใจและความต้องการของผู้รับที่มีอิทธิพลโดยตรงและโดยอ้อมต่อกระบวนการผลิตรายการขององค์กร นอกจากการนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง องค์กรสื่อมวลชนต้องนำเสนอผลงานที่อยู่ในความสนใจและความต้องการของผู้รับสารอีกด้วย

ขณะที่เกอร์เบอร์ (Gerner:1994, อ้างในวีณา แก้วประดับ, 2548) กล่าวว่า ผู้ส่งสารจะทำงานภายใต้ภาวะกดดันจากบรรยากาศสิ่งแวดล้อมหลากหลายภายนอก ซึ่งมีอำนาจสูง อาทิ ลูกค้ายุทธศาสตร์ ผู้มีอำนาจ ผู้เชี่ยวชาญในวิชาชีพ สถาบันทางสังคม รวมถึงผู้ชมด้วย อย่างไรก็ตาม อำนาจต่างเหล่านี้โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มคณะรัฐบาลและกลุ่มธุรกิจก็พยายามเข้ายึดครองสื่อมวลชนให้เป็นของคนแต่ในบางครั้งอำนาจเหล่านี้ก็เป็นแหล่งข่าวสารให้กับสื่อมวลชนในแง่ผู้รับสาร หรือไม่สร้างสารเพื่อจุดมุ่งหมายบางอย่างก็ได้ สื่อมวลชนต้องพยายามจัดการกับแหล่งข่าวสารในลักษณะที่เป็นการแข่งขันกับอำนาจอื่น ๆ ที่เข้ามาสวมบทบาทของสื่อมวลชน เช่น องค์กรทางการศึกษาที่ดำเนินงานด้านวิทยุโทรทัศน์ด้วย แต่มีให้เห็นบ่อยครั้งที่กลายเป็นความร่วมมือกันระหว่างสื่อมวลชนกับแหล่งอำนาจต่างๆที่เป็นบทบาทที่ยอมรับได้ของสื่อมวลชน

งานวิจัยของจิตินันท์ พงษ์สุทธรรักษ์ และวีระยุทธ กาญจน์ชูฉัตร (2547) เรื่อง “บุคลกรสื่อไทย: สภาพปัญหาและแนวทางแก้ไข” ได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมโดยใช้ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิในวงการสื่อสารมวลชนไทยเข้ามาประกอบการพิจารณาด้วย และได้สรุปองค์ประกอบสำคัญของความเป็นมืออาชีพของบุคลกรสื่อออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ อุดมการณ์ ทักษะคติ และลักษณะนิสัย และทักษะความเชี่ยวชาญ

ทั้งนี้ในแง่อุดมการณ์ (Ideology) มี 3 ประการที่มีความสำคัญต่อความเป็นวิชาชีพของบุคลกรสื่อได้แก่

1. ความรักในเสรีภาพ
2. ความเป็นธรรมและความเป็นกลาง
3. ความเที่ยงตรงและถูกต้อง

ส่วนในแง่ของทักษะคติและลักษณะนิสัย (Attitudes and Characteristics) พบว่ามีคุณลักษณะสำคัญ 3 ประการคือ

1. มีความสนใจใคร่รู้ในทุกเรื่อง
2. มีอุปนิสัยขยันศึกษาหาความรู้และมุ่งมั่นพัฒนาตนเองอยู่เสมอ
3. มีความมุ่งมั่น ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค

ส่วนในแง่ของทักษะความเชี่ยวชาญ (Skill)สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท หลัก ได้แก่

1. ทักษะทั่วไปสำหรับสื่อมวลชน เช่น ความรู้พื้นฐานต่างๆ ทักษะการหาข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล ทักษะในการเขียน ทักษะทางภาษา เป็นต้น

2. ทักษะเฉพาะทางเทคนิค เช่น ความรู้ทางเศรษฐกิจสำหรับสื่อมวลชนสายเศรษฐกิจ ความรู้ทางการเมืองสำหรับสื่อมวลชนสายการเมือง เป็นต้น ซึ่งสื่อมวลชนในแต่ละสาขาจำเป็นต้องมีทักษะเฉพาะที่แตกต่างกันออกไป (จิตินันท์ พงษ์สุทธรรักษ์ และวีระยุทธ กาญจน์ชูฉัตร, 2547)

ขณะที่สกุลศรี ศรีสารคาม (2557) ได้ระบุถึงหลักจริยธรรมที่ควรมีการทบทวนบทบาทในการปฏิบัติงานข่าวบนสื่อสังคมออนไลน์และสื่อสังคม ผ่านงานวิจัยเรื่อง จริยธรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์และสื่อสังคมในกระบวนการสื่อข่าวของไทยในยุคดิจิทัล พบว่า หลักจริยธรรมที่ควรมีการทำได้แก่ ประเด็นเรื่องความถูกต้อง ความเป็นกลาง การรักษาสมดุล ความโปร่งใส จุดยืน เรื่องการแสดงออกทางความคิด บทบาทในการคัดกรองข่าวสาร และการประสานสังคมไม่สร้างความขัดแย้ง นอกจากนี้เมื่อวิเคราะห์กรอบปฏิบัติที่มีอยู่ควบคู่อยู่กับการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า การพัฒนากรอบจริยธรรมหรือแนวปฏิบัติในการใช้สื่อสังคมและสื่อสังคมออนไลน์ควรมีการกำหนดกรอบภาพกว้าง ควบคู่กับการให้คำอธิบายเชิงเทคนิคในการใช้งานเพื่อตอบโจทย์จริยธรรมภาพกว้าง เป็นคู่มือประกอบเพื่อให้ผู้ปฏิบัตินำไปใช้งานได้จริง โดยการร่างกรอบจริยธรรมแนวปฏิบัติสื่อสังคมและสื่อสังคมออนไลน์ควรใช้กรอบในการพิจารณาประกอบไปด้วย

1. เรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงาน โดยเน้นเรื่องของการกำหนดบทบาท ความรับผิดชอบส่วนบุคคล ต่อสังคมและผู้อื่น กรอบนี้อยู่ภายใต้แนวคิดของระบบกลไกการรับผิดชอบของสื่อ หมายถึง การที่สื่อสามารถตอบคำถามสังคมได้ว่าสิ่งที่สื่อนำเสนอและอาจส่งผลกระทบต่อสังคมนั้นมีที่มาที่ไป มีเหตุผล ขั้นตอน เงื่อนไขอย่างไร ที่สะท้อนให้เห็นความรับผิดชอบต่อสังคม โดยกรอบนี้ต้องพิจารณาเรื่อง การรับผิดชอบต่อสาธารณะ กรอบกฎหมายและกฎระเบียบ กรอบการรับผิดชอบต่อวิชาชีพหรือความเป็นมืออาชีพ

2. เรื่องเกี่ยวกับตัวสื่อ กรอบนี้เป็นการทำความเข้าใจต่อตัวสื่อสังคมออนไลน์และสื่อสังคมที่ใช้ในกระบวนการสื่อข่าว ด้วยว่าสื่อทั้งสองประเภทมีลักษณะเฉพาะที่มีผลต่อการทำให้กระบวนการทำงานข่าวเปลี่ยนแปลงไป การใช้กรอบนี้ในการพิจารณากำหนดแนวปฏิบัติทางจริยธรรมก็เพื่อประโยชน์ในการให้แนวปฏิบัติในเชิงเทคนิคและวิธีการที่จะสามารถนำสื่อมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองการรักษาจริยธรรมในการสื่อข่าว

3. กรอบด้านการตลาดและโมเดลธุรกิจขององค์กร เป็นการนำนโยบายทางธุรกิจขององค์กร (แนวปฏิบัติขององค์กร) ปัจจัยด้านโครงสร้างธุรกิจ การหารายได้ แรงกดดันในการรักษาความอยู่รอดของธุรกิจสื่อ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนมีผลต่อการตัดสินใจในการปฏิบัติงานด้านข่าวไม่มากนักน้อย การใช้สื่อสังคมและสื่อออนไลน์มีปัจจัยข้อจำกัด หรือแรงกดดันในด้านใดบ้างที่มีผลต่อการตัดสินใจทางจริยธรรม และควรมีแนวทางในการตัดสินใจอย่างไรต่อประเด็นดังกล่าว

ด้านนิพนธ์ นาคสมภพ (2560) อธิบายการพัฒนาบุคลากรสำหรับองค์กรข่าวผ่านงานสัมมนาวิชาการ “ภาระและหน้าที่สื่อมวลชนในการปฏิรูปประเทศ” ว่าการแยกแยะสื่อแท้และสื่อเทียม โดยอ้างอิงจากงานวิจัยเรื่องการศึกษาความเป็นวิชาชีพขององค์กรข่าว สื่อแท้จะเป็นองค์กรข่าวที่มีมาตรฐานในเรื่องความรู้ นำเสนอความจริงความถูกต้อง ครบถ้วน รอบด้าน มีความรวดเร็วมี

คุณค่าเข้าถึงประชาชนทุกระดับ เป็นที่สนใจรับรู้ มีส่วนร่วมเกิดประโยชน์สาธารณะและพัฒนาสังคม ที่ต้องมีความรับผิดชอบ เป็นวิชาชีพที่มีจรรยาบรรณในการนำเสนอข่าวสาร ส่วนสื่อเทียมจะถูกครอบงำโดยกลุ่มการเมืองหรือกลุ่มทุนเพื่อต้องการเผยแพร่ข่าวสาร โดยเจตนาและการโฆษณาชวนเชื่อ โดยโน้มน้าวเพื่อประโยชน์ส่วนตน ทั้งนี้เห็นว่าควรส่งเสริมให้สื่อมวลชนควบคุมกำกับดูแลกันเอง ประชาชนสามารถตรวจสอบสื่อได้ องค์กรสื่อไม่เหมือนองค์กรวิชาชีพอื่นที่ไม่จำเป็นต้องมีการเขียนระบุไว้ เคยมีคำพูดที่ระบุไว้ว่าถ้านำรัฐบาลเข้ามาจัดตั้งองค์กรข่าววิชาชีพหรือเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องจะไม่มีโอกาสประสบความสำเร็จนอกจากนี้ปัจจุบันประเทศไทยได้มีกฎหมายที่เกี่ยวกับสื่อมวลชนเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคในแต่ละด้านเป็นจำนวนมากอยู่แล้ว”

นอกจากนี้กัญยากร สุจริตเนติการ และ พงณา รูปแก้ว (2560) ได้ระบุถึงผลการวิจัยจากการสัมภาษณ์เจาะลึก ผ่านงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเป็นวิทยุดิจิทัลของสถานีวิทยุกระจายเสียงสถาบันการศึกษา พบว่า

1. สถานีวิทยุกระจายเสียงสถาบันการศึกษาส่วนใหญ่มีนโยบายและการส่งเสริมการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่วิทยุกระจายเสียงระบบดิจิทัล ทั้งด้านเครื่องมือ ช่องทางกระจายเสียงรูปแบบสื่อใหม่
2. นโยบายของผู้บริหารสถาบันการศึกษาเป็นปัจจัยหลักในการขับเคลื่อนสู่การเปลี่ยนแปลงการส่งกระจายเสียงระบบดิจิทัลของสถานีวิทยุกระจายเสียงสถาบันการศึกษา
3. ผู้ฟังเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงานของสถานีวิทยุสถาบันการศึกษา เมื่อเกิดการเปลี่ยนผ่านไปสู่ระบบดิจิทัลทำให้เกิดผู้ฟังกลุ่มใหม่
4. สถานีวิทยุสถาบันการศึกษาส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาอุปสรรคของปัจจัยภายใน
5. ปัจจัยภายนอก คือผู้ฟังมีแนวโน้มลดลง เนื่องจากพฤติกรรมผู้ฟังเปลี่ยนแปลงจากการที่ช่องทางข้อมูลข่าวสารเพิ่มมากขึ้น

ด้านประดิษฐ์ เรืองดิษฐ์ (2556) นายกสมาคมสื่อมวลชนนักหนังสือพิมพ์แห่งประเทศไทย ระบุในเวที การจัดการประชุมเครือข่ายนักวิชาการและวิชาชีพสื่อมวลชน ประจำปี 2556 ในหัวข้อยุทธศาสตร์เพื่ออนาคตวารสารศาสตร์ ครั้งที่ 5 ตอน “คนเปลี่ยน สื่อปรับ รุก-รับอย่างไร” มองถึงการพัฒนาสื่อมวลชน ผ่านการตั้งคำถามว่า ทำอย่างไร สื่อจึงจะอยู่รอดในยุคที่ข่าวสารทุกอย่างต้องฉับไว อีกทั้งทุกวันนี้ การสื่อสารผ่านโซเชียลมีเดียหรือเครือข่ายสังคมออนไลน์ก็ทำให้ผู้รับสารสามารถเป็นผู้ส่งสารได้ด้วย นอกจากนี้ การประมวลดิจิทัล ก็ได้รับความสนใจอย่างยิ่ง เหล่านี้คือสิ่งชี้วัดว่าพื้นที่การนำเสนอข่าวสารจะมีหลายช่องทางยิ่งขึ้น มีการแข่งขันสูงขึ้น ดังนั้น สื่อมวลชนต้องฉับไวและพัฒนาตนเองให้มากขึ้นด้วย

“ทำอย่างไรสื่อจึงจะอยู่รอด ผมคิดว่าสื่อมวลชนคือทรัพยากรที่มีคุณค่า เราต้องพัฒนาบุคลากร สื่อมวลชนต้องไม่ใช่แค่ถูกจ้างในองค์กรสื่อแต่จะต้องพัฒนาให้สื่อมวลชนมีความรอบรู้ รู้ลึกและมีจริยธรรม” นอกจากเรียกร้องให้องค์กรสื่อมองเห็นคุณค่าของการพัฒนาองค์ความรู้และส่งเสริมจริยธรรมในวิชาชีพแล้ว ทุกวันนี้พื้นที่สำหรับการนำเสนอข่าวเพื่อสาธารณะหรือการตีแผ่ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะกลับลดน้อยลงอย่างมีนัยสำคัญ

ขณะที่ในเวทีเดียวกัน ศุภกรณ์ เวชชาชีวะ (2556) ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการบริษัท โปสทัค พับลิชซิ่ง จำกัด (มหาชน) ระบุว่า การปรับตัวของสื่อในระดับโลกทำให้เกิดเทรนด์สื่อมวลชนใหม่ ที่ต้องสามารถนำเสนอข่าวได้หลากหลาย อาทิ ต้องสามารถถ่ายคลิปวิดีโอ, ส่งข่าวทาง sms, ส่งข่าวออนไลน์ และนำเสนอข่าวผ่านช่องทางเทคโนโลยีที่หลากหลายได้ เช่น ในนอร์เวย์ สื่อยักษ์ใหญ่บางฉบับที่มีบุคลากรรุ่นใหม่ ๆ ปรับตัวได้ตามเทคโนโลยีที่ทันสมัยก็พร้อมเปลี่ยนไปสู่การเป็นเว็บไซต์ข่าว ก้าวเข้าสู่โลกออนไลน์อย่างเต็มตัวและประสบความสำเร็จจากจำนวนผู้อ่านที่เพิ่มขึ้น

รวมไปถึงศุภศิลาป์ กุลจิตต์เจือวงศ์ (2016) ได้เสนอแนะแนวทางการพัฒนาผ่านงานวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาสิ่งพิมพ์ออนไลน์ในยุคดิจิทัล ไว้ 3 ประการประกอบไปด้วย

1. การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีทำให้เกิดคุณค่าสูงสุด แนวทางการพัฒนาสิ่งพิมพ์ออนไลน์ไม่ใช่แค่การเปลี่ยนแพลตฟอร์ม จากกระดาษไปสู่หน้าจออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เท่านั้น แต่ต้องสามารถเข้าใจวิธีการทำงานของแพลตฟอร์มต่างๆ ได้เป็นอย่างดี รวมทั้งเข้าใจในเนื้อหาของสิ่งพิมพ์แต่ละประเภท เพื่อที่จะนำมากำหนดแนวทางการสื่อสารและการเล่าเรื่องราวต่างๆ ที่สอดคล้องกับชนิดของแพลตฟอร์มแต่ละประเภท รวมทั้งสามารถดึงศักยภาพของแพลตฟอร์มนั้นมาใช้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2. การสร้างคุณค่าให้กับเนื้อหา ถึงแม้ว่าเทคโนโลยีจะเข้ามามีบทบาทกับอุตสาหกรรมสื่อสิ่งพิมพ์และผู้อ่านมากขึ้น แต่หัวใจสำคัญของการผลิตสื่อ คือเนื้อหา ส่วนช่องทางหรือเทคโนโลยีเป็นปัจจัยในลำดับรองลงมา โดยหากผู้ผลิตสื่อสิ่งพิมพ์สามารถผลิตเนื้อหาได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้อ่าน ยิ่งทำให้เนื้อหานั้นมีมูลค่ามากขึ้น ดังนั้น การผลิตเนื้อหาที่มีคุณค่าจึงเป็นการศึกษาพฤติกรรมของผู้อ่านควบคู่ไปพร้อมๆ กัน

3. พฤติกรรมของผู้อ่านในปัจจุบันควรกำหนดกลุ่มการศึกษาโดยเฉพาะและทำการศึกษาในเชิงลึก รวมทั้งควรมีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน การอ้างอิงผลการศึกษาในอดีตเพื่อนำมากำหนดแนวทางในการพัฒนาสิ่งพิมพ์ออนไลน์ในปัจจุบันหรืออนาคต อาจไม่สะท้อนผลได้อย่างแท้จริง เพราะพฤติกรรมของผู้อ่านมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

ด้านสกุลศรี ศรีสารคาม (2554) ได้เสนอแนะแนวทางจากบทบาทของสื่อสังคม ที่เข้ามามีบทบาทมากขึ้นในกระบวนการสื่อข่าว ผ่านงานวิจัยเรื่อง สื่อสังคม (Social media) กับการเปลี่ยนแปลงกระบวนการสื่อข่าว พบว่า จากการนำสื่อสังคมมาใช้ในกระบวนการสื่อข่าวทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของกระบวนการสื่อข่าวใน 3 เรื่องหลักที่สำคัญ ประกอบไปด้วย

1. รูปแบบการสื่อข่าวที่มีช่องทางเพิ่มขึ้น ประเด็นข่าวที่มาจากหลายทาง มีมิติหลากหลายมากขึ้นกว่าเดิม

2. บทบาทของผู้สื่อข่าวที่ต้องทำหน้าที่เป็นนายทวารข่าวสารในการคัดกรองข้อมูลและผู้ตัดสินใจเลือกข่าวที่จะเผยแพร่ผ่านสื่อสังคมด้วยตัวเองนำไปสู่คำถามเรื่องความรอบคอบและจริยธรรม จรรยาบรรณที่ต้องเน้นหนักมากขึ้นในการทำงาน ในขณะที่กองบรรณาธิการต้องปรับตัวหาบทบาทเสริม นอกเหนือจากเดิมที่เป็นอยู่เพื่อรองรับ โมเดลการสื่อข่าวแบบใหม่ที่ข่าวไม่ได้ตัดสินใจที่กองบรรณาธิการเท่านั้นอีกต่อไป

3. ความสัมพันธ์กับผู้รับสารที่เปลี่ยน ไปสู่การสื่อสารสองทางแบบเรียลไทม์ นำไปสู่การแลกเปลี่ยนข้อมูล การร่วมกันทำงานในกระบวนการข่าว ซึ่งเป็นการเปิดมุมมองใหม่ของการทำข่าวสู่ความหลากหลายที่ต่างจากกระบวนการสื่อข่าวแบบดั้งเดิม

นอกจากนี้ในงานวิจัยเกี่ยวกับการประสานสื่อในการจัดการภัยพิบัติ ของ วัชยศ งามจำ (2558) ได้ทำการศึกษาและสรุปไว้ได้นำสนใจเกี่ยวกับการพัฒนาสื่อมวลชนไทยในการรายงานข่าวระบุว่า การที่สื่อมวลชนส่วนใหญ่ไม่มีแผนกข่าวภัยพิบัติเป็นการเฉพาะส่งผลให้ผู้สื่อข่าวส่วนใหญ่ไม่มีองค์ความรู้เกี่ยวกับหลักการจัดการภัยพิบัติและคุณลักษณะพิเศษของภัย ซึ่งต่างกับผู้สื่อข่าวที่มีแผนกภัยพิบัติที่พยายามหาข้อมูลหรือศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับภัยพิบัติอยู่ตลอดเวลา อย่างไรก็ตาม สื่อมวลชนส่วนใหญ่พร้อมที่จะเปิดใจกว้างที่จะเรียนรู้ในเรื่องขององค์ความรู้เกี่ยวกับภัยพิบัติหากองค์กรวิชาชีพหรือหน่วยงานของรัฐจะเปิดการอบรมเพื่อเพิ่มเติมความรู้ดังกล่าว ส่วนกรณีของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับภัยพิบัติสื่อมวลชนส่วนใหญ่ยอมรับว่าไม่ทราบหรือไม่รู้ถึงสาระสำคัญของกฎหมาย โดยเฉพาะพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ.2550 แต่เชื่อว่ากฎหมายดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานข่าวและไม่เป็นอุปสรรคต่อการสร้างความร่วมมือกันระหว่างสื่อมวลชนกับเจ้าหน้าที่รัฐ

จะเห็นได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการผลิตงานขององค์กรสื่อมวลชนและความเป็นมืออาชีพของสื่อมวลชน ที่ผู้วิจัยที่ได้รวบรวมมานั้นหากพิจารณาถึงความเป็นมืออาชีพของสื่อมวลชนที่ต้องปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับสถานการณ์วิกฤต จะมีหลายองค์ประกอบที่เข้ามาเกี่ยวข้อง ทั้งทางด้านหลักปรัชญาและอุดมการณ์เชิงวิชาชีพการสื่อสารมวลชน หลักจริยธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาชีพหลักเชิงปฏิบัติการด้านการสื่อข่าวและการรายงานข่าวซึ่งประกอบไปด้วยความรู้ที่จำเป็น และ

ทักษะความชำนาญ หรือความเชี่ยวชาญในเชิงปฏิบัติ รวมไปถึงนโยบายจากทางสถานีและองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาทักษะความชำนาญ และความรู้มีจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการเอื้อข้อมูลให้กับสื่อมวลชน

ดังนั้นแนวคิดเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการผลิตงานขององค์กรสื่อมวลชนและการพัฒนาความเป็นมืออาชีพของสื่อมวลชน ที่ผู้วิจัยได้รวบรวมมานั้นจะนำมาเป็นกรอบในการศึกษา การพิจารณา แนวทางพัฒนาสื่อมวลชนไทยในการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตผ่านกรณีปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวงผู้วิจัยจะจึงได้วิเคราะห์และจะศึกษาผ่านปัจจัยจากแนวคิดที่ เดนิส แมคเคลว แบ่งไว้ประกอบไปด้วย

1. องค์กรประกอบภายในขององค์กร ประกอบไปด้วย ระบบการบริหารจัดการ บุคลากร และเทคโนโลยี
2. องค์กรประกอบภายนอกองค์กร ประกอบไปด้วย แรงกดดันทางเศรษฐกิจ และ ความต้องการความสนใจของผู้รับสาร

2.4 การทำงานของสื่อมวลชน ในการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤต

2.4.1. คู่มือการรายงานข่าววิกฤตและภัยพิบัติธรรมชาติ

การรายงานข่าวในภาวะวิกฤตและภัยพิบัติ นับเป็นความท้าทายหนึ่งของผู้สื่อข่าวใหม่ได้มีโอกาสแสดงความเป็นมืออาชีพอย่างเต็มที่ กล่าวคือได้ทดสอบศักยภาพการทำงานภายใต้สถานการณ์กดดัน ความยากลำบากในการรวบรวมข้อเท็จจริงอย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์ เพื่อรายงานให้ประชาชนที่เฝ้าติดตามสถานการณ์รับรู้รอบด้านและเชื่อถือได้ ทั้งนี้เพราะ ในภาวะการณ์วิกฤตขณะที่ข้อเท็จจริงยังสับสน เป็นช่องว่างที่สามารถสร้างความตื่นตระหนกจากการจินตนาการของแต่ละคน เกิดการแพร่สะพัดข้อมูลผิดๆจนเป็นเหตุให้การแก้ไขสถานการณ์ลำบากยิ่งขึ้น จึงเป็นหน้าที่ของผู้สื่อข่าวต้องรายงานข้อเท็จจริงอย่างรวดเร็ว เพื่อลดช่องว่างของข้อมูลข่าวสาร ป้องกันการตื่นตระหนกของประชาชน การรายงานข่าวที่มีประสิทธิภาพ ทันเหตุการณ์ รอบด้าน สามารถช่วยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องและ หรือผู้ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ภัยพิบัติสามารถประเมินสถานการณ์เพื่อเตรียมการป้องกันช่วยเหลือตัวเองเป็นเบื้องต้น

แม้ว่าภาวะวิกฤตและภัยพิบัติเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นอย่างไม่คาดคิดได้ตลอดเวลาในสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งมีผลกระทบต่อวิถีชีวิตมนุษยชาติในทางใดทางหนึ่ง และมีองค์ประกอบของความเป็นข่าวค่อนข้างสูง ความรู้ความเข้าใจพื้นฐานของผู้สื่อข่าวเกี่ยวกับข่าว และคุณค่าความเป็นข่าว ย่อมช่วยให้การวินิจฉัยเลือกนำเสนอแง่มุมสำคัญของข่าวภัยพิบัติในภาวะวิกฤตให้เป็นประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้องได้

ดังนั้นในหนังสือคู่มือการรายงานข่าวภัยพิบัติธรรมชาติ ได้ระบุประเด็นที่น่าสนใจดังต่อไปนี้คือ

1. คุณค่าข่าว ในสถานการณ์ดังกล่าว ผู้สื่อข่าวต้องตอบตนเองให้ได้ว่า อะไรคือข่าว? มีคุณค่าข่าวอย่างไร? โดยเริ่มจากคำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบของความใหม่ (หมายถึง ไม่เคย หรือแตกต่างจากที่เคยเกิดขึ้นมาก่อนหรือไม่) มีความคิดจากปกติธรรมดาอย่างไร? น่าสนใจหรือไม่? สำคัญแค่ไหน มีผลกระทบต่อชีวิต ความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างไร? ขนาดไหน?

อย่างไรก็ตามไม่ว่าผู้สื่อข่าวจะตัดสินใจหรือเลือกนำเสนอคุณค่าข่าวภัยพิบัติในประเด็นใด แง่มุมไหน สิ่งที่ต้องตระหนักอยู่ตลอดเวลา ไม่ต่างจากการรายงานข่าวทั่วไป คือความถูกต้อง (ถูกต้อง + ครบถ้วน) และความรวดเร็วในการแสดงหารายละเอียดของข้อเท็จจริงจากแหล่งข่าวที่น่าเชื่อถือในเหตุการณ์นั้น

เตรียมให้พร้อมตลอดเวลา โดยปกติ เหตุภัยพิบัตินำมาซึ่งความแตกตื่น วุ่นวาย สับสน พลุกพล่านขาดความชัดเจนในข้อมูลข่าวสาร การสื่อสารทุกช่องทาง การเดินทางถึงจุดเกิดเหตุ การค้นหาแหล่งข้อมูล พยานรู้เห็น หลักฐานกายภาพ สาเหตุ ความรุนแรง ความเสียหาย เพราะฉะนั้นหากบรรณาธิการและผู้สื่อข่าวมีการเตรียมความพร้อมไว้ล่วงหน้าอย่างเป็นระบบ ย่อมช่วยให้การรายงานข่าวภัยพิบัติมีจุดเริ่มต้นที่สะดวก รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ และมีประสิทธิภาพ การวางแผนความพร้อมอาจเริ่มต้นดำเนินการเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

สร้างเครือข่ายสื่อสารกับแหล่งข้อมูล เครือข่ายข้อมูล หมายถึง บุคคล และ หรือหน่วยงานที่สามารถเป็นแหล่งข้อมูลในการแจ้งเหตุพิบัติภัยให้กองบรรณาธิการทราบได้ทันที รวมถึงแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับปฏิบัติการหลังเกิดเหตุการณ์ด้วย อาทิ หน่วยกู้ภัยฉุกเฉิน องค์กร มูลนิธิ โรงพยาบาล อาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีดับเพลิง โดยควรเตรียมการติดต่อประสานกับผู้รับผิดชอบในแต่ละแห่งอย่างใกล้ชิด เพื่อให้การสื่อสารแจ้งข่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลในเครือข่ายเหล่านี้อย่างต่อเนื่องมีส่วนช่วยให้กระบวนการรายงานข่าวภัยพิบัติมีทิศทางที่เป็นระบบทั้งด้านปฏิบัติการและการแสวงหาข้อเท็จจริงได้ง่ายขึ้น

2. คู่มือการรายงานข่าวภัยพิบัติ สถานการณ์ที่ตามมาเมื่อเกิดเหตุภัยพิบัติ คือความฉุกเฉินแตกตื่นของชุมชนในรัศมีจุดเกิดเหตุเสมอ คู่มือสำหรับการรายงานข่าวภัยพิบัติจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อปฏิบัติการรายงานข่าวภัยพิบัติในภาวะวิกฤตที่ผู้สื่อข่าวทุกคนควรวางไว้ในตำแหน่งที่หยิบฉวยใช้งานได้ทันที

1. แนวทางและข้อแนะนำเกี่ยวกับการทำข่าวในภาวะวิกฤตและฉุกเฉิน
2. การติดต่อหรือประสานงานกับผู้ใดหรือองค์กรฉุกเฉินใดก่อนหลัง

3. รายชื่อ เบอร์โทรศัพท์ อีเมลล์ ที่เป็นประโยชน์ต่อการแสวงหาข้อมูล และเข้าถึงแหล่งที่ต้องการ
4. ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับข้อตกลง/ความร่วมมือกับเครือข่ายความช่วยเหลือต่าง ๆ
5. ข้อปฏิบัติในการเตรียมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการรายงานข่าวข่าวสิ่งใดควรและไม่ควรทำระหว่างการรายงานข่าวภัยพิบัติ รวมถึงวิธีการเขียนและการนำเสนอข่าวคว้น เพื่อเสนอระหว่างรายการปกติ เป็นต้น
6. องค์กรข่าวบางแห่งจะรวบรวมข้อพึงปฏิบัติในการเขียนข่าวและการนำเสนอข่าวภัยพิบัติที่เป็นอัตลักษณ์เฉพาะขององค์กรไว้ด้วย เช่น ข้อควรระวัง การใช้ภาษา ลีลาการนำเสนอ จริยธรรม

ทีมงาน เนื่องจากภัยพิบัติไม่ได้เกิดขึ้นโดยมีสัญญาณล่วงหน้า และไม่ใช่เหตุการณ์ที่สามารถคาดการณ์ได้อย่างแม่นยำเหมือนข่าวประจำวันทั่วไป การรายงานข่าวภัยพิบัติจำเป็นต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม โดยทุกฝ่ายต้องพร้อมให้ความร่วมมือประสานงานการทำงานอย่างบูรณาการ เริ่มตั้งแต่การรับแจ้งเหตุภัยพิบัติจนถึงขั้นส่งการเลยทีเดียว บุคลากรฝ่ายต่างๆมีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการเชื่อมร้อยโซ่ห่วงระหว่างขั้นตอนในกระบวนการรายงานข่าวให้ปรากฏสู่สายตาผู้ชมฟังอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้วยเหตุนี้ในองค์กรข่าวส่วนใหญ่จะมอบหมายให้เจ้าหน้าที่หรือผู้สื่อข่าว หมุนเวียนกันอยู่เวรประจำกองบรรณาธิการอย่างน้อย 1-2 คนเพื่อทำหน้าที่รับโทรศัพท์แจ้งเหตุจากบุคคล องค์กรต่างๆ ตลอดเวลา และเพื่อไม่ให้ผิดพลาดในการรับแจ้งเหตุ หัวหน้าข่าวและผู้สื่อข่าวซึ่งไม่ได้อยู่เวรก็ควรเปิดช่องทางการสื่อสารให้สามารถติดต่อได้ตลอดเวลาเช่นกันแม้มิได้อยู่สำนักงานก็ตาม โดยให้หมายเลขโทรศัพท์มือถือ หมายเลขโทรศัพท์ที่บ้าน หมายเลขสำนักงาน รวมถึงโทรศัพท์กองบรรณาธิการ หรือที่สามารถติดต่อได้ง่าย ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์กู้ภัยฉุกเฉิน เพื่อนร่วมงานให้ทราบ ว่าสามารถติดต่อผู้มีหน้าที่ส่งการได้ที่ไหนบ้าง ทั้งนี้หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขเฉพาะของหัวหน้าผู้สื่อข่าวที่มีหน้าที่รับผิดชอบก็ควรได้รับการรวบรวมไว้ในคู่มือปฏิบัติการรายงานข่าวภัยพิบัติอย่างชัดเจนในกรณีฉุกเฉินที่ไม่สามารถติดต่อผู้รับผิดชอบโดยตรงได้

ประการสำคัญ ผู้รับผิดชอบอยู่เวรประจำกองบรรณาธิการต้องไม่เกียจคร้านต่อการรับโทรศัพท์ทุกครั้ง ต้องให้ความสำคัญกับการเปิดสายให้ว่างพร้อมใช้ตลอดเวลา มีความกระตือรือร้นรับรับโทรศัพท์เข้าให้ทันท่วงที่ไม่ละเลยการทำหน้าที่อย่างเคร่งครัด อย่าลืมว่า ภัยพิบัติมักเกิดขึ้นโดยมิได้คาดหมาย ฉะนั้น โทรศัพท์เข้าทุกสายย่อมนำมาซึ่งคุณค่าทางข่าวในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเสมอไม่ว่าเรื่องนั้นจะเป็นเหตุการณ์ภัยพิบัติระดับย่อยและหรือใหญ่สุดก็ตาม ส่วนอำนาจการส่งการทำ

ข่าวนอกจากขึ้นอยู่กับแนวปฏิบัติและวัฒนธรรมของแต่ละองค์กรแล้ว ยังอาจขึ้นอยู่กับขนาดของภัยพิบัติ และสำรวจความรับผิดชอบของผู้สื่อข่าว หัวหน้าข่าว บรรณาธิการข่าว เป็นต้น

อย่างไรก็ดี ผู้สื่อข่าวและทีมงานควรได้นำผลการปฏิบัติงานจากประสบการณ์การรายงานข่าวภัยพิบัติในแต่ละครั้งมาถอดบทเรียนเป็นกรณีศึกษาให้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาแนวทางการรายงานข่าวให้เป็นระบบมากขึ้นในครั้งต่อไป โดยไม่ลืมบันทึกผลการถอดบทเรียนให้เป็นแนวปฏิบัติไว้ในคู่มือรายงานข่าวภัยพิบัติไว้ ซึ่งถือเป็นการปรับปรุงคู่มือ ด้วยข้อมูลที่ทันสมัยเหมาะสมกับลักษณะการเปลี่ยนแปลงของภัยพิบัติในแต่ละครั้ง และยังเป็นการต่อยอดทักษะการรายงานข่าวภัยพิบัติของผู้สื่อข่าวให้เข้มแข็งขึ้นด้วย

เครื่องมือและอุปกรณ์รายงานข่าว การรายงานข่าวภัยพิบัติของสถานีวิทยุกระจายเสียงและสถานีโทรทัศน์ย่อมมีความซับซ้อนกว่าสื่อหนังสือพิมพ์ในด้านเครื่องมืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับถ่ายทอดสภาพความเป็นจริงให้ผู้ชมผู้ฟังได้เข้าถึงเหตุการณ์ด้วยเสียงและภาพจากที่เกิดเหตุ ซึ่งเป็นความรับผิดชอบอีกด้านหนึ่งของผู้สื่อข่าวและช่างภาพในการทำหน้าที่สื่อภาพและเสียงเหล่านั้นได้อย่างถูกต้องและชัดเจน

ในเหตุการณ์ภัยพิบัติที่รุนแรง สร้างความสูญเสีย ความเสียหาย และผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนจำนวนมาก การรายงานข่าวภัยพิบัติจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรและทีมงานจำนวนมาก โดยบรรณาธิการต้องจัดสรรหน้าที่ความรับผิดชอบ มอบหมายให้ผู้สื่อข่าวจำนวนหนึ่งไปทำหน้าที่ปฏิบัติงานข่าวภาคสนามให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ในสถานที่เกิดภัยพิบัติ และคาดว่ามีความจำเป็นที่ควรนำเสนอให้ประชาชนรับรู้ ส่วนผู้สื่อข่าวอีกจำนวนหนึ่งให้ทำหน้าที่ประจำกองบรรณาธิการเพื่อทำงานสนับสนุนแสวงหาข้อมูลที่เป็นจากแหล่งข่าวอื่นๆที่เกี่ยวข้อง คอยรับข่าวจากผู้สื่อข่าวในพื้นที่ ทำหน้าที่ประสานงาน ติดต่อสื่อสารกับองค์กร เครือข่าย รวมถึงเรียบเรียงข่าว บรรณาธิการข่าว ตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อให้การรายงานข่าวเป็นไปอย่างถูกต้อง รอบด้าน ต่อเนื่อง รวดเร็ว และทันการณ์

กว่าจะถึงจุดเกิดภัยพิบัติ เมื่อเกิดภัยพิบัติ สถานการณ์ ณ ที่เกิดเหตุย่อมเต็มไปด้วยความตื่นตระหนก สับสน วุ่นวาย ไร้ทิศทาง เพราะนอกจากความแตกตื่นของผู้ประสบภัยแล้ว ยังคลาคล่ำไปด้วยผู้คนที่มุ่งดูเหตุการณ์ หน่วยงานให้ความช่วยเหลือรวมทั้งผู้สื่อข่าวหลายสำนักพยายามเข้าไปทำหน้าที่ของตนเองอย่างเร่งรีบ ผู้สื่อข่าวอาจต้องประสบปัญหาการเข้าไปถึงสถานที่เกิดเหตุ อาจมีอุปสรรคเรื่องการจราจรติดขัดคับคั่ง ถนนถูกปิดการจราจร เพื่อกันไม่ให้ผู้ไม่เกี่ยวข้องเข้าไปเป็นอุปสรรคต่อการทำงานของตำรวจและเจ้าหน้าที่ ในสถานการณ์ดังกล่าวการเตรียมความพร้อมมีส่วนช่วยให้การเข้าถึงที่เกิดเหตุง่ายขึ้น

อย่างไรก็ตามแม้ว่าผู้สื่อข่าวส่วนใหญ่มีความสามารถในการเข้าไปถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว แต่ในบางสถานการณ์อาจไม่สามารถเข้าถึงจุดเกิดเหตุที่เป็นศูนย์กลางของภัยพิบัติได้ง่ายนัก แต่ผู้สื่อข่าวภาคสนามต้องรายงานข้อเท็จจริงเข้าสู่กองบรรณาธิการให้เร็วที่สุด จึงจำเป็นต้องใช้ไหวพริบในการหาวิธีการเข้าไปถึงจุดที่ใกล้มากที่สุดพร้อมอุปกรณ์การสื่อสาร กล้องถ่ายรูป กล้องถ่ายวิดีโอ เพื่อสามารถส่งข่าวให้ทีมงานได้ตลอดเวลา ส่วนทีมงานประจำกองบรรณาธิการมีหน้าที่คัดกรอง ตรวจสอบนำเสนอความคืบหน้าประเด็นข่าวสู่สายตาผู้ชม การเตรียมจัดสรรหน้าที่ของทีมงานให้พร้อมปฏิบัติงานจึงช่วยให้การประสานงานข่าวแต่ละฝ่าย แต่ละสถานที่มีความคล่องตัวสอดประสานกันได้อย่างดี ทั้งนี้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสารปัจจุบันมีส่วนลดระยะทางและย่นระยะเวลาการส่งข้อมูลข่าวสารได้คล่องตัวรวดเร็วกว่าอดีตเป็นอันมาก การลงทุนในเทคโนโลยีให้ทันสมัยจึงเป็นวิสัยทัศน์อย่างหนึ่งของการรายงานข่าวภัยพิบัติให้มีคุณภาพด้วย

ณ สถานที่เกิดเหตุ ทันทีที่ถึงจุดเกิดเหตุภัยพิบัติ สิ่งแรกที่ต้องทำคือ การสังเกตและสำรวจสภาพที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว ประเมินสถานการณ์ สภาพแวดล้อม บรรยากาศอารมณ์ของผู้ชน แล้วรีบงานให้ทีมงานในกองบรรณาธิการทันที โดยคุณคุณค่าข่าวในองค์ประกอบด้านความสด ความรวดเร็ว ผลกระทบ ภายในกำหนดเวลาปิดข่าว ยิ่งรายงานให้ผู้ชมผู้ฟังได้เร็วเท่าใด ยิ่งทำให้ข่าวนั้นมีคุณค่ามากขึ้น

ขณะเดียวกันก็พยายามมองหาบุคคลที่สามารถเป็นแหล่งข้อมูลในขณะนั้นได้ อาทิ เจ้าหน้าที่จากศูนย์ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย ตำรวจ จราจร พนักงานดับเพลิง ผู้ว่าราชการจังหวัด ผู้เห็นเหตุการณ์ เป็นต้น โดยต้องไม่ทำตัวเป็นอุปสรรคต่อการทำงานของบุคคลที่เป็นแหล่งข่าวเหล่านั้นด้วยการซักถาม ควรเริ่มจากคำถามง่ายๆ เช่นสาเหตุของภัยพิบัติ สถานการณ์เป็นอย่างไร การช่วยเหลือไปถึงไหนแล้ว จำนวนผู้บาดเจ็บ เป็นต้น ไหวพริบปฏิภาณของผู้สื่อข่าวในการเลือกคำถามที่เหมาะสมกับเหตุการณ์เป็นการปูทางให้ได้คำตอบและความร่วมมือจากแหล่งข้อมูลข่าว โดยไม่ต้องพยายามเข้ซ้ำถามคำถามที่ยังไม่สามารถตอบได้ในขณะนั้น

นอกจากนั้นผู้สื่อข่าวไม่ควรแสดงความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะ หรือโต้แย้งกับแหล่งข่าวที่กำลังปฏิบัติหน้าที่ ควรปล่อยให้ทุกฝ่ายทำหน้าที่ได้เต็มที่ วิจารณ์เฉพาะเรื่องสำคัญในการทำงานภาคสนาม และเมื่อได้รับคำตอบที่ต้องการโดยไม่ลืมนั่นทีก็เลยประกอบไว้แล้ว ควรรีบรายงานเข้าสู่กองบรรณาธิการ ที่กำลังรอข้อเท็จจริง และความคืบหน้าเหตุการณ์อยู่แล้ว

3. สิ่งที่พลาดไม่ได้ ด้วยข้อเท็จจริงที่ว่า ความวุ่นวายสับสนในขณะเกิดภัยพิบัติทำให้การทำงานของผู้สื่อข่าวยากลำบากมากขึ้น แต่ผู้สื่อข่าวทุกคนมีสติ ตระหนักถึงภาระหน้าที่ของตนเอง ในฐานะสื่อมวลชนที่ต้องติดตามแสวงหาข้อเท็จจริงอย่างไม่ย่อหย่อน ด้วยวิธีการแบบมืออาชีพ โดยยึดแนวปฏิบัติการสื่อข่าวดังนี้

บันทึกข้อมูลข่าวและเสียง เพื่อไม่ให้เกิดการผิดพลาดในเนื้อหาและรักษาความเที่ยงตรงในการรายงานข่าว ผู้สื่อข่าวควรพัฒนาทักษะการจับบันทึกข้อเท็จจริงให้ละเอียด ทั้งข้อมูล ที่ได้จากการสัมภาษณ์ ข้อเท็จจริงที่ปรากฏ สิ่งที่ได้สังเกตและพบเห็น ซึ่งการให้ความสำคัญกับการบันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับเหตุการณ์ภัยพิบัติยังมีคุณค่าเป็นประโยชน์ต่อการขยายแง่มุมข่าวให้เชื่อมโยงกับการวิเคราะห์แนวการแก้ปัญหาหาระยะยาวในบริบทสังคม เศรษฐกิจ การศึกษา การเมืองได้อย่างเป็นรูปธรรมด้วย

ผู้เห็นเหตุการณ์ ในระหว่างรวบรวมข้อมูล บันทึกข้อเท็จจริงจากการประเมินสถานการณ์เบื้องต้นแล้ว ผู้สื่อข่าวอาจต้องมองหาบุคคลผู้อยู่ในเหตุการณ์หรือเห็นเหตุการณ์ภัยพิบัติ ที่สามารถเล่าถึงรายละเอียดต้นเหตุของเหตุการณ์ได้ แม้ว่าบุคคลเหล่านี้จะเป็นแหล่งข่าวใกล้ชิดเหตุการณ์มากที่สุด แต่อาจกำลังอยู่ในภาวะตื่นตระหนก ตกใจ ตื่นเต้น จากสิ่งที่เพิ่งประสบมาหมาดๆ ผู้สื่อข่าวจึงต้องระมัดระวังการตั้งคำถามด้วยคำพูดและท่าทีสุภาพ ไม่ใช่ภาษาที่อาจทำให้เกิดความสะเทือนใจ หรือซ้ำเติมจะด้วยเจตนาหรือไม่ก็ตาม

คอยติดตามแหล่งข้อมูลทางการ หมายถึงแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดต่างๆ รวมถึงความคืบหน้าสถานการณ์ปฏิบัติการต่างๆ หลังภัยพิบัติในภาพรวม แหล่งข่าวเหล่านี้ส่วนหนึ่งอาจเป็นเครือข่ายที่ทางกองบรรณาธิการได้สร้างความสัมพันธ์ไว้ และกำลังปฏิบัติหน้าที่ในสถานที่เกิดเหตุ ผู้สื่อข่าวควรคอยสอดส่องดูว่าแหล่งข่าวเหล่านั้นกำลังปฏิบัติงานอยู่ส่วนไหนของที่เกิดเหตุ

ติดต่อกองบรรณาธิการอย่างใกล้ชิด ทุกครั้งที่ส่งทีมผู้สื่อข่าวภัยพิบัติอย่างฉุกเฉิน บรรณาธิการข่าวหรือหัวหน้าข่าวย่อมคาดหวังให้ผู้สื่อข่าวทุกคนรายงานทุกความเคลื่อนไหวเข้าสู่กองบรรณาธิการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา เพราะเป็นทางเดียวที่สามารถประเมินความรุนแรงของสถานการณ์ ที่ช่วยการตัดสินใจส่งผู้ข่าวไปเกาะตัดสินใจส่งผู้สื่อข่าวไปเกาะติดสถานการณ์ให้รอบด้านได้อย่างทันการณ์ เป็นหน้าที่ของผู้สื่อข่าวภาคสนามต้องหมั่นส่งข่าวเข้ากองบรรณาธิการเป็นระยะไม่ว่าจะเกิดอะไรขึ้นก็ตาม

สะท้อนสีสัน/บรรยากาศของเหตุการณ์ บรรยากาศในเหตุการณ์ภัยพิบัติอาจเต็มไปด้วยความสูญเสีย โศกเศร้าสิ้นหวัง ต้องการความช่วยเหลือ การสะท้อนบรรยากาศนี้ ผู้สื่อข่าวต้องสังเกตสิ่งเล็กๆ น้อยๆ ที่บ่งบอกถึงอารมณ์ต่างๆ อันเป็นผลกระทบจากภัยพิบัติที่เกิดขึ้น และสามารถอธิบายรายละเอียดความรุนแรงและความเสียหายทั้งในแง่มุมของอารมณ์และความรู้สึกที่กระจายอยู่ในบริเวณที่เกิดเหตุได้อย่างชัดเจน ซึ่งจัดเป็นสีสันของข่าวในรูปแบบหนึ่ง อาทิ ภาพถ่ายที่สะท้อนความรู้สึกเศร้าหมองต่อเหตุการณ์ ภาพที่สร้างอารมณ์สะเทือนใจแก่ผู้ชมหรือผู้เกี่ยวข้อง การเลือก

เสนอภาพที่มีคุณค่าทางข่าวสามารถอธิบายสภาพการณ์ภัยพิบัติได้มากกว่าการอธิบายด้วยภาษาใด ดังที่ว่า ภาพหนึ่งภาพมีค่าเท่ากับคำพันคำ

4. ในกองบรรณาธิการ แม้ว่าการรายงานข่าวภัยพิบัติจะมีพื้นที่หลักอยู่ในเขตภัยพิบัติเป็นสิ่งสำคัญ ผู้สื่อข่าวต้องใช้ทักษะและความสามารถในการสื่อข้อเท็จจริงอย่างลุ่มลึกและรอบด้าน แต่การทำงานภาคสนามจะสำเร็จไม่ได้เลยถ้าขาดการสนับสนุนจากทีมงานในกองบรรณาธิการ ซึ่งมีบทบาทอย่างมากในการเสาะหา รวบรวม วิเคราะห์ วินิจฉัยข่าวสารข้อมูลเกี่ยวข้องกับภัยพิบัติซึ่งภารกิจหลักๆคือ

มอบหมายงาน หน้าที่ของหัวหน้าข่าวหรือบรรณาธิการข่าว คือ ความรับผิดชอบในการรวบรวมข้อเท็จจริง เรียบเรียงตรวจสอบ จับประเด็น ลำดับความสำคัญของประเด็นข่าวในแต่ละแง่มุม เขียนข่าวในรูปแบบอัตลักษณ์ขององค์กรที่พร้อมนำเสนอผู้สายตาประชาชน

รวบรวมรายละเอียดเพิ่มเติม นอกจากผู้สื่อข่าวในที่เกิดเหตุแล้ว ยังมีข้อมูลจากสถานที่และแหล่งข้อมูลอื่นๆ ที่ควรต้องติดตามและเพื่อประกอบให้ข่าวรอบด้านมากขึ้น เช่น จำนวนผู้บาดเจ็บ ผู้เสียชีวิต การดูแลรักษา ความเห็นของแพทย์ รายละเอียดจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ ความรู้จากนักวิชาการ และกองบรรณาธิการสามารถทำหน้าที่สนับสนุนการรวบรวมข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับภัยพิบัติได้ กล่าวคือ นอกจากให้ข่าวสารความรู้แก่ผู้รับสารแล้ว ยังเพิ่มสีสันให้การรายงานข่าวมีคุณค่าน่าสนใจอีกด้วย

5. การเขียนข่าว รูปแบบการเขียนข่าวภัยพิบัติไม่ต่างจากหลักการเขียนข่าวทั่วไปตามโครงสร้าง ปิรามิดหัวกลับ คือเน้นการจับประเด็นข่าวที่สำคัญที่สุดให้ผู้อ่านผู้ชมผู้ได้รับรู้อย่างไม่อ้อมค้อม แต่ข่าวภัยพิบัติมักมีแง่มุมมากมายในประเด็นต่างๆที่ผู้รับสารต้องการรับรู้ ดังนั้นการตัดสินใจของบรรณาธิการข่าวในการนำเสนอแง่มุมข่าวแต่ละชิ้นจึงมีความสำคัญต่อการรายงานข่าวภัยพิบัติ อาทิ เสนอข่าวในภาพรวมของทุกประเด็นสำคัญหลัก ผลกระทบที่เกิดขึ้น สิ่งที่คุณเขียนต้องคำนึงถึงคือ

ลีลาการเขียน ต้องสามารถเขียนให้ได้ใจความกระชับ ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย รวดเร็ว เขียนด้วยประโยคที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ประกอบด้วย ประธาน กริยา กรรม ประโยคเรียบง่ายและสั้นกระชับจะช่วยให้เข้าใจได้ดีกว่าประโยคยาวเยิ่นเย้อและซับซ้อน ผู้ชมผู้ฟังมีแนวโน้มเข้าใจเนื้อหาได้รวดเร็วจากลีลาการเขียนข่าวที่สั้น กระชับ ได้ใจความ

การให้ข้อเท็จจริง ในการรายงานข่าวภัยพิบัติและภาวะวิกฤต นอกจากยึดหลักตอบคำถาม ใคร? อะไร? ที่ไหน? เมื่อไหร่? ทำไม? อย่างไร? แล้วรายละเอียดที่ต้องนำเสนอด้วยคือ จำนวนผู้บาดเจ็บเสียชีวิต ระดับความเสียหาย รายละเอียดของเหตุการณ์ ลักษณะการให้ความช่วยเหลือ สาเหตุของภัยพิบัติ ความคืบหน้าในการบริหารจัดการหลักภัยพิบัติ

ข้อสำคัญผู้รายงานข่าวภัยพิบัติต้องตระหนักถึงผลกระทบของการรายงานข่าวว่า ต้องไม่เป็นเหตุให้เกิดความแตกตื่นในหมู่ประชาชนเสียเอง ผู้สื่อข่าวต้องฝึกฝนการควบคุมอารมณ์และความรู้สึกที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการรายงานสภาพเหตุการณ์ที่น่าสะเทือนใจจนมีอารมณ์ร่วมไปกับผู้สวภักด้วยต้องไม่ให้ความรู้สึก อารมณ์เหล่านี้สะท้อนออกมาในรายงานข่าวโดยเด็ดขาดหาไม่ได้แล้วอาจยิ่งสร้างความตื่นตระหนกจนยากที่จะควบคุมได้

6. ตามข่าวหลังภัยพิบัติ ข่าวภัยพิบัติมิได้เสร็จสิ้นเมื่อมีการรายงานข่าวในเวลาที่เกิดเหตุเท่านั้นแต่ผลกระทบของเหตุการณ์อาจยังไม่สิ้นสุดและมีผลต่อเนื่อง จึงเป็นหน้าที่ของผู้สื่อข่าวต้องติดตามการรายงานความคืบหน้าเกี่ยวกับผลกระทบด้านต่างๆ ให้ผู้เกี่ยวข้องได้ทราบจนกว่าผลกระทบคลี่คลายทั้งหมด เช่น จำนวนผู้เสียชีวิตเพิ่มขึ้น ผู้ต้องพิการจากภัยพิบัติอันมีผลต่อความเป็นอยู่ของครอบครัว เป็นต้น เหตุการณ์มีความรุนแรงมากแค่ไหน ความจำเป็นในการทำข่าวข่าวตามและตามข่าวก็ยิ่งมากขึ้นเท่านั้น

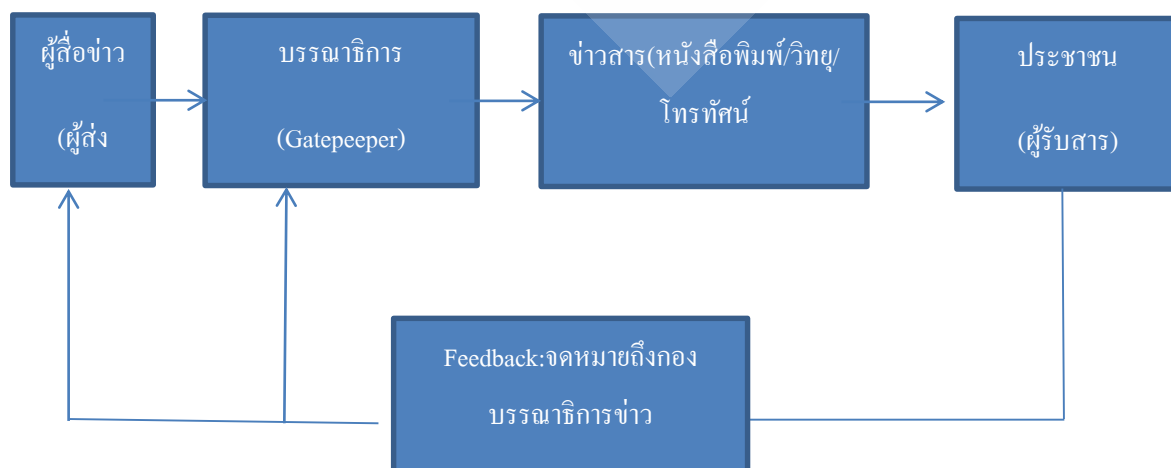
7. ข้อเตือนใจและสิ่งพึงตระหนัก นอกจากภัยพิบัติจะนำมาซึ่งความสูญเสียและความเสียหายแก่ชีวิตและทรัพย์สินผู้ประสบภัยแล้ว ยังสร้างผลกระทบทางอารมณ์และความรู้สึกให้แก่ญาติพี่น้องด้วย ดังนั้น นอกจากผู้สื่อข่าวควรรายงานข่าวตามแนวทางข้างต้นแล้ว ยังต้องมีความละเอียดอ่อนระมัดระวังการใช้ภาษา ท่าที พฤติกรรมของตนระหว่างการแสวงหาข้อเท็จจริงจากแหล่งข่าวด้วย

สำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้นำหลักการที่ทางผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องรวบรวมมาไว้ในหนังสือคู่มือการรายงานข่าวภัยพิบัติธรรมชาติ เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาแนวทางการรายงานข่าวของสื่อมวลชนในการรายงานข่าวภาวะวิกฤตทางธรรมชาติ ว่าในปัจจุบันยุคดิจิทัลแนวทางต่างๆ เหล่านี้สามารถช่วยพัฒนาการทำงานขอสื่อมวลชนได้หรือไม่ โดยมีหลักๆ ดังต่อไปนี้คือ การเตรียมความพร้อมในกระบวนการรายงานข่าวภัยพิบัติและภาวะวิกฤตของผู้สื่อข่าวและกองบรรณาธิการข่าวเป็นสิ่งจำเป็นที่ช่วยให้การรายงานข่าวคล่องตัวขึ้นเมื่อเกิดเหตุการณ์ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับองค์กรและหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือกรณีเกิดภัยพิบัติตั้งแต่ต้นจะช่วยเปิดทางให้การแสวงหาเบาะแสและข้อมูลข่าวสะดวกขึ้น การตรวจสอบความสมบูรณ์พร้อมใจของเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์เกี่ยวกับการรายงานข่าวถือเป็นกิจวัตรจำเป็นของฝ่ายข่าวและบรรณาธิการข่าว รวมถึงถ้าเป็นไปได้ ควรจัดเวลาทดลองวางแผนทำข่าวภัยพิบัติล่วงหน้าจะเป็นประโยชน์ในกรณีเกิดเหตุภัยพิบัติฉุกเฉิน พยายามติดต่อและรายงานความคืบหน้าของเหตุการณ์ภัยพิบัติตลอดระยะเวลาระหว่างการรายงานข่าว ณ สถานที่เกิดเหตุ เขียนข่าวและรายงานข่าวให้กระชับ เข้าใจง่าย ใช้ภาษาให้ถูกไวยากรณ์และกาลเทศะ ขณะเดียวกันก็ต้องให้ความละเอียดอ่อนกับความรู้สึกของ

ผู้ประสบภัยเป็นพิเศษ ไม่ซ้ำเดิมผู้ตกอยู่ในความทุกข์โศกทุกข์กรณี และคอยติดตามความคืบหน้าของเหตุการณ์และผลกระทบจนกว่าจะหมดประเด็นข่าว

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการรวบรวมข้อมูลข่าวสาร การรายงานข่าวและการทำงานข่าวของกองบรรณาธิการข่าว

จากเหตุการณ์การนำเสนอข่าวปฏิบัติช่วยเหลือเยาวชนที่ติดอยู่ภายในวนอุทยานถ้ำหลวง-ขุนน้ำนางนอน อ. แม่สาย จ. เชียงราย ถือเป็นอีกเหตุการณ์ครั้งประวัติศาสตร์ที่ประชาชนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้เข้ามาสะท้อนการทำงานและวิพากษ์วิจารณ์การทำงานของสื่อมวลชนในการรายงานข่าว หลังจากในปัจจุบันการทำงานของสื่อมวลชนได้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการรายงานข่าวแบบดั้งเดิมและได้รับอิทธิพลของสื่ออินเทอร์เน็ตที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับกระบวนการกรองข่าวสาร ทำให้ สื่อและประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมและเห็นภาพชัดมากขึ้นกว่าเดิม จากเดิมโมเดลการไหลของข่าวในองค์กรข่าวแบบเดิมก่อนที่จะมีสื่ออินเทอร์เน็ตเข้ามานั้นลักษณะการทำงานจะเป็นการสื่อสารทางเดียวจากองค์กรข่าวไปสู่ผู้รับสารเป็นหลัก ดังนั้น โดยบทบาทหน้าที่สำคัญของผู้สื่อข่าวและกองบรรณาธิการข่าว คือ การคัดเลือกข่าวสารและการนำเสนอเรื่องที่ผ่านการกรองโดยพิจารณาจากความจำเป็นต่อการรับรู้ของผู้รับสารและสังคมแล้วส่งตรงผ่านสื่อไปยังผู้รับสาร การมีส่วนร่วมจากผู้รับสารคือในฐานะเป็นแหล่งข่าวเมื่อผู้สื่อข่าวต้องการข้อเท็จจริงและความเห็นประกอบข่าวนั้น การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานข่าวกับผู้รับสารเป็นในลักษณะผ่านจดหมายถึงกองบรรณาธิการหลังจากที่มีความเผยแพร่ไปแล้ว โดย(สกุลศรี ศรีสารคาม,2554) ได้ทำโมเดลไว้ในงานวิจัยเรื่อง สื่อสังคมกับการเปลี่ยนแปลงกระบวนการสื่อข่าว ดังต่อไปนี้



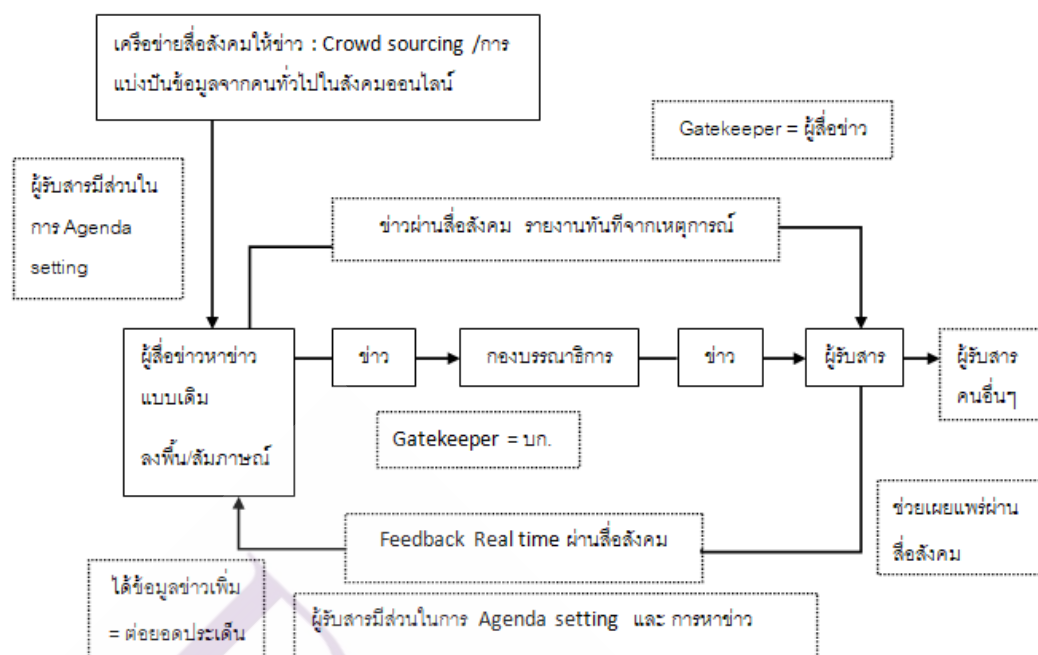
ภาพที่ 2.2 แสดงกระบวนการสื่อข่าวแบบดั้งเดิม

สกุลศรี ศรีสารคาม ได้อธิบายแผนผังดังกล่าวว่า จากโมเดลการสื่อข่าวแบบดั้งเดิมข้างต้นจะเห็นว่าการไหลของข่าวสารและกระบวนการทำข่าวนั้น เริ่มต้นจากผู้สื่อข่าวทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับประเด็นข่าว เขียนเป็นข่าว หรือรายงานข่าวเรื่องนั้นส่งต่อเข้าสู่กองบรรณาธิการให้ทำหน้าที่เป็นผู้กรองข่าวสาร คัดเลือกข่าวที่จะส่งต่อไปยังผู้รับสาร โดยมีปัจจัยในการคัดเลือกข่าวขึ้นอยู่กับนโยบายขององค์กร การกำหนดวาระข่าวสาร ซึ่งในงานข่าวแบบดั้งเดิมนั้นบทบาทนายทวารข่าวสารหรือ Gatekeeper มีความสำคัญในการคัดเลือกข่าวที่คิดว่าสังคมจำเป็นต้องรู้แล้วนำเสนอ โดยเป็นผู้กำหนดทั้งประเด็นที่จะนำเสนอ เวลา ความถี่ และปริมาณข่าวที่จะนำเสนอด้วย

แต่ในปัจจุบันด้วยความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีด้านอินเทอร์เน็ตทำให้ลักษณะของการทำข่าวเป็นในลักษณะของการทำข่าวออนไลน์ ซึ่งผู้สื่อข่าวที่จะเข้าไปทำหน้าที่ในการรายงานสดที่ได้รับมอบหมายจากกองบรรณาธิการข่าวจะต้องมีความรอบรู้และสามารถบูรณาการเทคโนโลยีสื่อเข้ามาผสมผสานไปกับการรายงานข่าวให้ตรงกับลักษณะของกลุ่มเป้าหมายที่ติดตามหรือเป็นแฟนข่าวของช่องที่ตัวเองสังกัด ดังนั้นกระบวนการรายงานข่าวที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์ของหมู่ป่า ซึ่งได้รับความสนใจจากสื่อมวลชนจากทั่วโลก ทำให้กระบวนการและวิธีการรายงานข่าวมีความซับซ้อน ที่เน้นเร็วมากขึ้น

Briggs (2007) อธิบายการรายงานข่าวยุค 2.0 ว่าเป็นการรายงานข่าวที่ทำอย่างต่อเนื่องตลอดจนกระบวนการทำข่าว ไม่ใช่รอให้ทำรายงานเสร็จแล้วค่อยเผยแพร่ การรายงานข่าวระหว่างขั้นตอนกระบวนการทำข่าวทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้สื่อข่าวและคนอ่านและเปิดโอกาสให้ผู้อ่านสามารถมีส่วนร่วมช่วยเหลือในกระบวนการสื่อข่าวได้ เรียกโมเดลการรายงานข่าวนี้นี้ว่า Distributed, Collaborative or open-source reporting โดยเมื่อมีเหตุการณ์เกิดขึ้น ผู้สื่อข่าวจะรายงานและเปิดโอกาสให้ผู้อ่านส่งข้อมูลต่างๆเข้ามาเพื่อประมวล ต่อยอดประเด็น และใช้เป็นข้อมูลส่วนหนึ่งของการเจาะข่าวและนำมารายงาน สามารถใช้ได้ทั้งการหาข้อมูล การหาแหล่งข่าว และการตรวจสอบข้อเท็จจริง

เหมือนโมเดลกระบวนการสื่อข่าวที่มีการใช้งานสื่อสังคม (social media) ที่สกุลศรี ศรีสารคาม ได้ระบุไว้ในงานวิจัย สื่อสังคม (Social Media) กับการเปลี่ยนแปลงกระบวนการสื่อข่าวพบว่ารูปแบบการสื่อข่าวก่อนข้างจะเปลี่ยนแปลงไปจากโมเดลเดิมข้างต้นในหลายประการ โดยเฉพาะส่วนของผู้สื่อข่าวที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบวิธีการหาข่าว รายงานข่าว ช่องทางเผยแพร่และบทบาทความรับผิดชอบนี้เพิ่มมากขึ้นในฐานะผู้คัดกรองข่าวสารด้วยตัวเอง ณ เวลาที่ต้องรายงานข้อมูลต่างๆ ผ่านสื่อสังคม โดยสามารถสรุปเป็นโมเดลได้ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2.3 แสดง โมเดลกระบวนการสื่อข่าวที่มีการใช้งานสื่อสังคม (Social Media)

จาก โมเดลกระบวนการสื่อข่าวข้างต้นจะเห็นว่า การสื่อสารผ่านในกระบวนการสื่อข่าวมีความซับซ้อนมากขึ้นกว่ากระบวนการแบบดั้งเดิม ที่สำคัญคือการสื่อข่าวไม่ใช่การสื่อสารแบบทางเดียวแต่เปลี่ยนเป็นการสื่อสารทางที่ทำได้ง่ายขึ้น รวดเร็วขึ้น และทันทีทันใด โดยตรงกับระหว่างผู้รับสารกับผู้สื่อข่าวหรือบรรณาธิการผ่านสื่อสังคม นอกจากนี้อำนาจในการกำหนดวาระข่าวสารก็ไม่ได้มาจากผู้สื่อข่าวหรือกองบรรณาธิการเท่านั้นอีกต่อไป แต่การที่ผู้สื่อข่าวและบรรณาธิการสามารถรับฟัง FEEDBACK ความเห็นหรือสอบถามข้อมูลจากผู้รับสารได้โดยตรง ทำให้ประเด็นและมุมมองในการสื่อข่าวมีความเชื่อมโยงกับผู้รับสาร หรือถูกกำหนดโดยความสนใจจากผู้รับสารด้วย

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าช่องทางและแพลตฟอร์มที่ทำให้การสื่อสาร ในการส่งต่อข้อมูลสามารถทำได้อย่างรวดเร็วตามวิวัฒนาการที่เกิดขึ้น จนทำให้เกิดการสร้างรูปแบบของข่าวที่เผยแพร่จากผู้สื่อข่าวไปยังผู้บริโภคได้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการจากการสื่อสารทางเดียวเป็นสื่อสารสองทาง นั่นจึงทำให้ตำแหน่งหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานข่าวต้องมีความหลากหลายมากยิ่งขึ้นเพื่อรองรับรูปแบบการทำงานที่ต้องตอบสนองทั้งมิติด้านความเร็ว ความลึกและประชาชนที่เข้ามาส่วนร่วมในการติดตาม และภาพต่าง ๆ ชัดสุดกับโมเดลต่าง ๆ ที่วิธีการทำงานได้ปรับเปลี่ยนนั้นจะเห็นได้จาก

การรายงานและติดตามสถานการณ์การช่วยเหลือที่ถ้ำหลวง จนทำให้เกิดโมเดลการรายงานข่าวในรูปแบบใหม่ของการทำข่าวด้านภาวะวิกฤต

โมเดลการทำข่าวดังกล่าวถูกอ้างถึงในการสื่อข่าวในภาวะวิกฤต:กรณีศึกษาการสื่อข่าวความช่วยเหลือทีมฟุตบอลหมูป่าอะคาเดมี ที่ถ้ำหลวง-ขุนน้ำนางนอน จ. เชียงราย โดย สราธร บุญสิทธิ์ (2561) ได้ระบุว่า การจัดระเบียบดังกล่าว ถูกกำหนดกติกาโดย ศูนย์อำนวยการร่วมค้นหาผู้สูญหายในวนอุทยานแห่งชาติถ้ำหลวง-ขุนน้ำนางนอน อ.แม่สาย จ. เชียงราย ซึ่งการจัดตั้งระบบบัญชาการเหตุการณ์ดังกล่าวจะเน้นให้ความสำคัญไปที่การประชาสัมพันธ์และมุ่งเน้นไปที่สื่อมวลชน ที่ระบุว่าเป็น การปฏิบัติการข่าวสาร คือ การสื่อสารในภาวะฉุกเฉินที่จะต้องมีการดำเนินการจัดการระบบข้อมูลข่าวสารร่วม เพื่อรวบรวมประสานข้อมูลข่าวสารให้เกิดความถูกต้องรวดเร็วและมีกระบวนการวางแผน เพื่อสนับสนุนข้อมูลให้กับส่วนราชการ ผู้ประสบภัย และประชาชนทั่วไปในรูปแบบของศูนย์ข้อมูลข่าวสารร่วม เพื่อเป็นศูนย์รวบรวมข้อมูลข่าวสารที่ได้กลั่นกรองและรับรอง และใช้เป็นศูนย์กลางในการกระจายข้อมูลข่าวสาร เป็นการป้องกันข้อมูลข่าวสารที่เกิดความสับสนนำไปสู่ความขัดแย้งข้อมูล และนำไปสู่การปล่อยข่าวลือที่ไม่ตรงกับข้อเท็จจริงเช่นที่เกิดในช่วงต้นของเหตุการณ์ ซึ่งการแถลงข่าวของผู้บัญชาการเหตุการณ์จะเป็นผู้กำหนดทิศทางของข่าวสารทุกครั้ง ซึ่งจะมีการจัดเตรียมสถานที่ โดยมีผู้บัญชาการเหตุการณ์พร้อมเจ้าหน้าที่ระดับสูงที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ให้ข้อมูลประกอบภาพถ่าย หรือวีดิทัศน์ เนื่องจากเหตุการณ์ดังกล่าวไม่ให้สื่อมวลชนเข้าพื้นที่ ดังนั้นทางเลือกของสื่อมวลชนในการรายงานข่าวนอกจากติดตามจากผู้บัญชาการเหตุการณ์สื่อมวลชนก็ต้องติดตามจาก เฟซบุ๊กแฟนเพจ ที่มีการเปิดเผยภาพข้อมูลข่าวสาร และเมื่อมีการแถลงข่าวสื่อมวลชนก็เผยแพร่ภาพสดทันทีโดยไม่ผ่านกระบวนการของกองบรรณาธิการในตรวจสอบข้อมูล แต่หลังจากนั้นทางกองบรรณาธิการจึงจะนำข้อมูลดังกล่าวที่เผยแพร่ไปแล้ว มาคัดกรองเพื่อนำเสนอต่อยอดประเด็นอีกครั้ง

ขณะเดียวกันงานวิจัย เรื่อง สื่อสังคมกับการเปลี่ยนแปลงของกระบวนการสื่อข่าว ของ สกฤษดิ์ ศรีสารคาม (2554) ระบุว่า ในเรื่องของข่าวได้มาซึ่งข้อมูลข่าว แหล่งข่าวที่กว้างขึ้นหลากหลายขึ้น และมุมมองที่เพิ่มมากขึ้นจากเดิม จากเดิมที่ข่าวมาจากผู้สื่อข่าวลงพื้นที่ สัมภาษณ์ คั่นคว้ามารายงาน แล้วส่งไปยังผู้รับสารผ่านช่องทางสื่อดั้งเดิม ซึ่งผู้รับสารจะได้รับข่าวจากองค์กรข่าวเมื่อสิ้นสุดกระบวนการทำข่าว โดยหนึ่งประเด็นก็จะได้รับข่าวประมาณ 1-2 ข่าว เพราะพื้นที่ที่จำกัดในการเสนอแต่ละประเด็น เมื่อมีการใช้สื่อสังคม การรายงานข่าวเปลี่ยนเป็นสามารถรายงานได้ระหว่างกระบวนการที่กำลังทำข่าวอยู่ โดยอัพเดทข้อมูลที่ได้เพิ่มเติมผ่านสื่อสังคมแบบทันที หรือ ณ เวลาที่เกิดเหตุ ทำให้ผู้รับสารได้รับข่าวสารตลอดเวลา ต่อเนื่อง รับรู้รวดเร็ว ในขณะที่เดียวกันก็สามารถส่งข้อมูลที่มีให้ผู้สื่อข่าวใช้ประกอบการในการทำข่าวได้ด้วยจากการที่สื่อสังคมทำให้

สื่อสารระหว่างกันในเครือข่ายสังคมออนไลน์ได้ ข่าวจึงไม่ได้มาจากผู้สื่อข่าวผู้รับสารทางเดียวอีกต่อไป แต่ข่าวมาจากทุกทิศทาง ทั้งจากการทำงานข่าวแบบดั้งเดิมของผู้สื่อข่าวและจากการแลกเปลี่ยนข้อมูล การเก็บข้อมูลจากผู้รับสาร และพัฒนาต่อยอดเป็นประเด็นข่าว

รวมไปถึงงานวิจัยเรื่อง การส่งเสริมแนวทางการใช้ข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ในกระบวนการรายงานข่าวในยุคเทคโนโลยีหลอมรวม (2559) ของคณะผู้วิจัยประกอบไปด้วย สกุลศรี ศรีสารคาม สุดารัตน์ ดิษยวรรณะ จันทราวพัฒนานากุล และ บุญยศิษย์ บุญโพธิ์ ระบุว่า

1. สถานีโทรทัศน์ช่อง 7HD มีการใช้ข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ (User-generated Content – UGC)มากที่สุด รองลงมาคือ Voice TV TNN24 ช่อง ThaiPBS ช่อง Nation ช่อง 3 HD ช่อง MCOTช่องไทยรัฐทีวี และพบปริมาณน้อยเท่ากันในช่อง Spring News และ PPTV 36HD การใช้งานข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ในการนำเสนอข่าวใน 6 ประเภทตามลำดับมากไปน้อย ดังนี้

- 1.1. ประเภทข่าวอ่าน หมายถึง ผู้ประกาศอ่านข่าวพร้อมทั้งมีภาพประกอบข่าว (Insert)
- 1.2. ประเภทเล่าข่าว หมายถึง ลักษณะที่ผู้ประกาศนำประเด็นข่าวมาเล่าในเชิงการพูดคุย
- 1.3. ประเภทสื่อบันทึก หมายถึงการรายงานข่าวเชิงลึกที่ให้บริบทข้อมูลขยายต่อประเด็น
- 1.4. ประเภทสัมภาษณ์ หมายถึงลักษณะของการ นำเสนอข่าวที่มีการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือนักวิชาการในเชิงการให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเภทข่าว ทั้งลักษณะของการสัมภาษณ์ในรายการและสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์

1.5. ประเภทรายการวิเคราะห์ห่อภิปรายข่าว หมายถึงรายการข่าวที่มีการนำบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวในมิติต่างๆ มาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและร่วมกันให้ข้อมูลเชิงการอภิปรายหรือผู้ประกาศทำหน้าที่ในการวิเคราะห์ให้ข้อมูลเบื้องลึกเบื้องหลังประเด็นข่าว

1.6. พบการใช้ข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์น้อยที่สุดในข่าวประเภทข่าวด่วน (Breaking News)เป็นการรายงานข่าวสั้นทันต่อสถานการณ์ใกล้เคียงกับเวลาที่เกิดเหตุการณ์

2. วิธีการหาข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ใช้การมอนิเตอร์และค้นหาจากแพลตฟอร์มต่างๆ เพื่อหาประเด็น เกาะกระแสความสนใจ หรือหาเนื้อหาที่จะใช้ประกอบในการรายงานข่าวให้มีความชัดเจนขึ้นพบลักษณะของการมีส่วนร่วม การระดมข้อมูลและระบุถึงกระบวนการได้ข้อมูลโดยการทำงานร่วมกันระหว่างสื่อและพลเมืองด้วย แต่ในสัดส่วนที่น้อยกว่าเพราะข้อจำกัดเรื่องเวลาย่ำงคน และการจัดระบบของกระบวนการ

3. แหล่งที่มาของข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในข่าว การอ้างอิงที่มาของข้อมูล พบลักษณะของการระบุที่มาของข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ในข่าว โดยการกล่าวถึงในข่าว หรือ การขึ้นข้อความขอบคุณอย่างไรก็ตาม ยังมีการพบข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ ในข่าวที่ไม่มีการระบุข้อมูลอ้างอิงด้วยเช่นกัน ทั้งนี้ ข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ มีที่มาจาก เฟซบุ๊กบัญชีส่วนบุคคล

เฟซบุ๊ก เพจสาธารณะ เฟซบุ๊กของผู้ทรงอิทธิพลบนโลกออนไลน์ (หมายถึงผู้ที่มีการติดตามจำนวนมากกว่า 10,000 ขึ้นไป) ช่องทางยูทูบ ช่องทาง บล็อก แอปพลิเคชันไลน์ กระตุ้หรือเว็บบอร์ดต่างๆ โดยเฉพาะพื้นที่ป ทวิตเตอร์อินสตาแกรม และเว็บไซต์ต่างๆ เช่น วิกิพีเดีย หรือเว็บไซต์เฉพาะเรื่อง

4. ข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ที่พบในข่าวโทรทัศน์ มีลักษณะการใช้ทั้งใช้ประเภทเดียวหรือใช้เนื้อหาหลายประเภทประกอบการรายงานข่าว โดยประเภทข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ที่สื่อโทรทัศน์เลือกนำมาใช้ในการรายงานข่าวตามลำดับ ดังนี้

4.1. คลิปวิดีโอ ส่วนมากเป็นคลิปเกี่ยวกับเหตุการณ์ เช่น อุบัติเหตุ ภัยพิบัติ เหตุการณ์ที่บันทึกได้ด้วยกล้องซีซีทีวี และเหตุการณ์ที่แปลกประหลาด หรือมีความตลก รวมไปถึงคลิปของบุคคลที่แสดงพฤติกรรมหรือความคิดเห็น

4.2. ภาพประกอบด้วย ภาพถ่ายจากสถานที่ที่เกิดขึ้น เช่น จากเหตุอุบัติเหตุ กิจกรรม งานภาพเกี่ยวกับบุคคล และเรื่องราวที่น่าสนใจ

4.3. กระแสจากออนไลน์คือ การพูดถึงประเด็นที่ต่อ ยอดมาจากประเด็นที่เป็นที่สนใจ และมีการสนทนาพูดถึงจำนวนมากบนสื่อสังคมออนไลน์ โดยอธิบายและต่อยอดเรื่องราวการนำเสนอ

4.4. ความคิดเห็นเป็นการรวบรวม ความเห็นการแสดงจุดยืนในเรื่องต่างๆที่มีคนโพสต์บนสื่อสังคมออนไลน์ และเพื่อนำมาขยายประเด็น

4.5. กราฟิกภาพตัดต่อประกอบสร้างโดยผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์

4.6. เนื้อหาที่เกิดจากการร่วมกันทำข่าวระหว่างสื่อมวลชน-พลเมือง เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการผลิตสื่อ

4.7. ประสพการณ์ เป็นการประมวลเรื่องราว หยิบเนื้อหาจากสื่อสังคมออนไลน์ที่มีผู้ใช้สื่อเล่าเรื่องประสพการณ์เกี่ยวกับเหตุการณ์ หรืออาจเป็นข่าวฝาก เรื่องราวที่ต้องการความช่วยเหลือที่มีการส่งต่อกันเพื่อให้เกิดพฤติกรรมบางอย่างเช่น การแสดงความเห็น การช่วยเหลือ หรือการระดมข้อมูล

5. รูปแบบการนำเสนอข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ในข่าวโทรทัศน์ รูปแบบการนำข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์มานำเสนอในข่าวโทรทัศน์ พบว่า สถานีโทรทัศน์ส่วนใหญ่มีการนำข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์มานำเสนอโดยไม่ต่อยอด รองลงมาเป็นการใช้ข้อมูลจากออนไลน์แบบ ต่อยอดประเด็นเพื่อการอธิบายเพิ่มเติม โดยใช้การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการ ผู้เกี่ยวข้องและผู้สื่อข่าวลงพื้นที่เก็บข้อมูลเพิ่มเติม และใช้ข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ประกอบการเล่าเรื่องลักษณะที่พบน้อยที่สุดคือ รูปแบบการนำเสนอประเด็นเบาะแสมานำเสนอโดยไม่ใช้คลิปหรือภาพในข่าว

6. การใช้ข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์เพื่อตอบสนองความทันต่อเหตุการณ์และความสนใจของคน โดยเลือกนำเสนอข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ที่มีความใกล้ชิดและอาจมีผลกระทบต่อมิติทางสังคมนัยยะที่สะท้อนจากการศึกษา มี 2 ประเด็นคือ

6.1. การใช้ข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ในบางเรื่องอาจต้องการคำอธิบาย การขยายประเด็นและเจาะลึกข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อประโยชน์ในการแก้ไขปัญหา อธิบายความเข้าใจ หรือขับเคลื่อนประเด็นได้ แต่สื่อยังไม่ได้ใช้ประโยชน์จากข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ที่อยู่ในความสนใจของคนอย่างเต็มประสิทธิภาพ

6.2. การนำข้อมูลจาก สื่อสังคมออนไลน์มานำเสนอ โดยเพียงเล่าว่าเกิดอะไรขึ้นเพื่อเกาะสถานการณ์ที่มีกระแสความสนใจของคนเป็นจุดหนึ่ง ที่ทำให้สื่อได้รับการวิพากษ์วิจารณ์เรื่องการตามกระแสนอนไลน์ และคนตั้งคำถามต่อการทำหน้าที่สื่อ โดยคาดหวังให้สื่อสามารถรายงานข้อมูลข่าวสารที่มากกว่าการติดตามข้อมูลจากโลกออนไลน์

7. ลักษณะการนำเสนอข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ในข่าว ส่วนมากการนำเสนอ ข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องราว รองลงมาคือหรือมุ่งเน้นการสะท้อนอารมณ์ความรู้สึกของคนและเหตุการณ์ และน้อยที่สุดคือ สะท้อนการแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นและเหตุการณ์

ทั้งนี้ ลักษณะการนำเสนอ สะท้อนบทบาทของสื่อในการกำหนดวาระการนำเสนอข้อมูล และการรับรู้เรื่องราวของสังคม ถ้าเลือกให้เป็นประโยชน์ต่อการนำเสนอประเด็น ผนวกกับรูปแบบของข่าวที่พัฒนาสู่การให้คำอธิบาย ขยายประเด็น และหาทางออก หรือส่งเสริมการพัฒนา จะเป็นกระบวนการที่ใช้ประโยชน์จากข้อมูลจากผู้รับสารได้อย่างเต็มที่ในการกำหนดทิศทางการรับรู้และประเด็นสาธารณะที่เป็นเรื่องของคนในสังคมและมีผลกระทบต่อสังคมโดยรวม

8. ประเภทข่าวที่พบการใช้ข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ ประเภทข่าวที่พบการใช้งานข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ตามลำดับ ดังนี้

8.1. ข่าวอาชญากรรม ได้แก่ เบาะแสเรื่องราวคนหาย การตามหาคน ภาพวงจรปิดภาพจากเหตุการณ์อุบัติเหตุ

8.2. ข่าวสังคม เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่มีผลกระทบกับคนในสังคม ประเด็นความคิดเห็นต่อเหตุการณ์ในสังคม หรือเรื่องราวดีๆ ที่มีผลต่อการพัฒนาเชิงสังคม

8.3. ข่าวที่อยู่ในความสนใจของคน หรืออาจเรียกว่า “ข่าวกระแส” ซึ่งเปิดประเด็นจากสื่อสังคมออนไลน์ ที่มีการแชร์ และการพูดถึงจำนวนมาก

8.4. ข่าวภัยพิบัติ ข้อมูลจากพื้นที่ จากผู้อยู่ในเหตุการณ์ และผู้ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์

8.5. ข่าวการเมือง ข้อมูลจากโพสต์ของผู้ทรงอิทธิพล นักการเมือง นักวิชาการ นักเคลื่อนไหวทางการเมือง ประเด็นทางการเมือง หรือการแสดงความคิดเห็นทางการเมือง

8.6. ข่าวเศรษฐกิจ เป็นการใช้ข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์เพื่อ อธิบายประเด็นเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกับคน การถือ โกง การทำผิด เตือนภัย หรือ เหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องและมีผลกระทบต่อการค้าขายหรือทำธุรกิจของคน

8.7. ข่าวความขัดแย้ง เป็นเรื่องการวิวาท ความรุนแรง การตอบโต้กันผ่านสื่อสังคมออนไลน์

9. ข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์บางเรื่องกำหนดการรับรู้ของสังคมได้ ข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์สามารถสร้างผลกระทบในเชิงการเปลี่ยนแปลงได้ ถ้าสื่อขยายประเด็นการนำเสนออย่างรอบด้านอย่างไรก็ตาม สื่อ ยังใช้ข้อมูลเหล่านี้เพื่อการบอกเล่าเหตุการณ์เป็นหลัก แม้พบความพยายามในการต่อ ยอดประเด็น เพื่ออธิบายมิติทางสังคมในเชิงระบบ นโยบาย เพื่อหาทางแก้ปัญหา หรือส่งเสริมให้เกิดการพัฒนา หรือเปลี่ยนแปลง แต่ยังคงอยู่ในสัดส่วนที่น้อยกว่าการนำมาเล่าเหตุการณ์แสดงให้เห็นช่องว่างของการใช้ข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ที่ยังไม่เต็มประสิทธิภาพ

10. สื่อในต่างจังหวัดยังเรียนรู้กระบวนการในการใช้ข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์อยู่ และยังมีข้อสงสัยในมาตรฐานในการใช้งานข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์อย่างมีจริยธรรมและความเหมาะสมความพยายามในการรักษามาตรฐานทางวิชาชีพคือการใช้หลักจริยธรรมสื่อ และวิจรรณญาณของแต่ละคนในการตัดสินใจ ซึ่งสื่อยอมรับว่า มาตรฐานของแต่ละคนยังแตกต่างกัน การตัดสินใจต่อสถานการณ์แตกต่างกัน ทำให้พบรูปแบบการใช้ข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ที่มีทั้งได้มาตรฐาน และบกพร่องทางจริยธรรมในบางเรื่อง

11. กระบวนการในการใช้ข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ของโทรทัศน์ดิจิทัลมีกระบวนการที่เป็นระบบมากกว่าสื่อท้องถิ่นแต่ก็เผชิญหน้าปัญหาเรื่องระบบและมาตรฐานใกล้เคียงกัน แม้มีทีมงานจำนวนมากว่า และจัดระบบในการมีทีมงานหาข้อมูลและตรวจสอบข้อมูลได้ แต่ยังพบปัญหาที่ทำให้เกิดความผิดพลาดทางจริยธรรมในการใช้ข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ โดยปัญหาเกิดจากปัจจัย ดังนี้

11.1. มาตรฐานที่เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจคัดเลือกและตรวจสอบข้อมูลไม่ชัดเจน ในบางสถานการณ์ต้องใช้วิจรรณญาณที่แตกต่างกัน ทำให้การตัดสินใจต่อการเลือกใช้ข้อมูลยังแตกต่างกันการพิจารณาขอบเขตของการเลือกใช้ได้ และการฝิดจริยธรรมก็แตกต่างกันในแต่ละบุคคล หน่วยงาน และองค์กร

11.2. การนำข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ประโยชน์ในการอธิบายและต่อ ยอดข้อมูลยังทำได้ไม่เต็มที่ และขาดระบบการจัดการข้อมูลเพื่อใช้ประโยชน์ในเชิงลึกอย่างมี

ประสิทธิภาพ เพราะจำนวนคนทำงานที่น้อย ความรู้ความเข้าใจต่อการจัดการข้อมูลสื่อสังคมออนไลน์แตกต่างกัน และสถานการณ์การแข่งขันในการนำเสนอข้อมูลเพื่อความนิยมและดึงดูดความสนใจของผู้รับสาร

12. ผู้รับสารมีระดับของ “การรู้เท่าทันสื่อดิจิทัล” (Digital Literacy) ที่แตกต่างกัน ในกลุ่มที่มีระดับของการรู้เท่าทันข้อมูลบนโลกออนไลน์น้อย ปัญหาที่พบคือ การเชื่อเพื่อน ครอบครัว และบุคคลที่คิดว่าน่าเชื่อถือ เมื่อได้รับข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ กลุ่มคนเหล่านี้จะบอกต่อ และเชื่อในข้อมูลทันทีโดยขาดการตรวจสอบ ซึ่งผลนำไปสู่การรับข้อมูลที่บิดเบือน หรือเข้าสู่กระบวนการเป็นส่วนหนึ่งของผู้แพร่กระจายข่าวคือ ผู้ใช้สื่อที่มีความรู้เท่าทันสื่อดิจิทัล (Digital Literacy) สูง จะสามารถวิเคราะห์แยกแยะข้อมูลอย่างมีเหตุผล ตั้งคำถามกับความน่าเชื่อถือ และคุณค่าของข้อมูล ดังนั้น กลุ่มนี้ จะไม่แชร์ข้อมูลต่อง่ายๆ แต่จะเลือกเฉพาะสิ่งที่สนใจ คิดว่ามีประโยชน์ และตรงกับสิ่งที่ตัวเองต้องการขับเคลื่อนสื่อยังมีบทบาทสำคัญในการเป็นผู้ตรวจสอบและอธิบายเรื่องราวที่เกิดขึ้นบนโลกออนไลน์

13. ผู้รับสารต้องการสื่อเป็นที่พึ่งของข้อมูลที่เชื่อถือ ข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์เป็นเรื่องที่มีทั้งประโยชน์และโทษ และไม่สามารถเชื่อถือได้ทั้งหมด ดังนั้น ผู้รับสารต้องการให้สื่อกระแสหลักมีมาตรฐานในการนำเสนอข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้ว สื่อควรสามารถให้คำอธิบายและให้บริบทต่อเหตุการณ์หรือเรื่องราวที่มาจากสื่อสังคมออนไลน์ให้สังคมเข้าใจเรื่องราวเพิ่มมากขึ้น ผู้รับสารยังคาดหวังว่าสื่อกระแสหลักจะสามารถเป็นที่พึ่งที่น่าเชื่อถือในการให้ข้อมูลข่าวสารแก่พวกเขา

14. สื่อต้องการระบบที่ชัดเจนเพื่อสร้างมาตรฐานในการใช้ข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ การที่ไม่มีระบบในการนำข้อมูลจากออนไลน์มาใช้ ไม่มีมาตรฐานหรือ แนวปฏิบัติต่อการนำข้อมูลจากออนไลน์ที่ชัดเจน เป็นปัญหาต่อการตัดสินใจของผู้สื่อข่าวในสถานการณ์และบริบทที่แตกต่างกัน ทำให้บางครั้งพบการใช้ข้อมูลที่ผิด ข้อมูลที่ละเมิดสิทธิ และเป็นคำถามให้สังคมสะท้อนถามถึงจริยธรรมของการปฏิบัติหน้าที่ของสื่อ ดังนั้น มีความจำเป็นที่ควรมีข้อตกลง มีมาตรฐานกลางที่จะสามารถใช้ในการตัดสินใจต่อการนำข้อมูลจากโลกออนไลน์ในการรายงานข่าวได้

15. ข้อเสนอแนะจากสื่อมวลชนและผู้รับสารต่อการพัฒนาแนวทางปฏิบัติและมาตรฐานจริยธรรมในการใช้ข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์มีดังนี้

15.1. คู่มือสร้างมาตรฐานจริยธรรมการใช้ข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ ควร บอกขอบเขตที่มีประโยชน์ต่อการประยุกต์ใช้ในการตัดสินใจในกรณีที่แตกต่างกันได้ เพราะเหตุการณ์และข้อมูลบนโลกออนไลน์มีลักษณะใหม่ ๆ เกิดขึ้นตลอด ถ้ามีแนวปฏิบัติที่บอกขอบเขตในการตัดสินใจได้ ก็อาจเป็นแนวทางในการทำงานของผู้สื่อข่าวได้มากขึ้น

15.2. คู่มือไม่ควรเป็นการบังคับหรือบอกให้ทำ /ไม่ทำโดยไม่มีหลักการตัดสินใจ ดังนั้นควรมีการให้หลักการ ตัวอย่างประกอบ และแนวทางการ พิจารณาองค์ประกอบที่เป็นปัจจัย แตกต่างในแต่ละสถานการณ์

15.3. คู่มือเกิดจากการ มีส่วนร่วม คือทุกฝ่าย ทั้งสื่อ ทั้งคนรับสาร ผู้ผลิต คนกำหนดนโยบาย มาร่วมกันกำหนดมารยาท กฎเกณฑ์ และสร้างเป็นความสำนึกร่วมกัน

15.4. มาตรฐานควรเป็นสิ่งที่องค์กรสื่อยอมรับ ผู้บริหารก็ต้องเข้าใจในมาตรฐานเดียวกันกับผู้ปฏิบัติงาน เพราะการกำกับตนเองให้มีจริยธรรม ต้องออกมาจากนโยบายขององค์กรที่ชัดเจน

15.5. มาตรฐานควรเน้นเรื่องของการรู้เท่าทัน คือ ควรสร้าง ความเข้าใจต่อลักษณะของข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ และรู้เท่าทันเป้าหมายของข้อมูล เพื่อคัดกรองการนำมาใช้ได้อย่างเหมาะสม

15.6 ควรมีมาตรฐานกลางในการใช้ข้อมูลในโลกออนไลน์ เนื่องจากแต่ละองค์กรมีมาตรฐานที่แตกต่างกัน เมื่อนำมาใช้แล้วต้องตรวจสอบต่อ หรือต้องให้เครดิต แต่ถ้านำเสนอข้อมูลผิดไปต้องมีขั้นตอนอย่างไร ไม่ใช่เฉพาะสื่อเท่านั้น แต่ต้องเป็นมาตรฐานกลางที่สังคมควรรับรู้และปฏิบัติร่วมกัน

15.7. ควรสร้างกระบวนการและมาตรฐานในการตรวจสอบข้อมูลให้เป็นระบบ

15.8. ควรมีมาตรฐานในการใช้ข้อมูล เช่น การแสดงที่มาของข้อมูลที่ชัดเจน การระบุเวลาของข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ ถ้าสื่อมีมาตรฐานในการใช้ข้อมูลบนโลกออนไลน์และถ่ายทอดไปยังคนทั่วไป ให้ปฏิบัติตามกัน อาจช่วยสร้างมาตรฐานในการใช้ข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ทั้งในกลุ่มผู้ผลิตและผู้รับสาร ได้

16. ข้อเสนอจากคณะวิจัยในการพัฒนามาตรฐานการใช้ข้อมูล จากสื่อสังคมออนไลน์ในกระบวนการสื่อข่าว มีดังนี้

16.1. สร้างมาตรฐานในการสร้างระบบการใช้ข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ในกองบรรณาธิการคือ การสร้างระบบในกระบวนการหาและการจัดการข้อมูลจากผู้สื่อให้ได้มาตรฐาน และเป็นสิ่งที่คนทั้งองค์กรเข้าใจภารกิจและหลักในการทำงานร่วมกัน กระบวนการต้องมีระบบในการสร้างเครือข่ายกับผู้รับสาร สร้างชุมชนในแต่ละเรื่อง มีความร่วมมือกับชุมชนเฉพาะเรื่องที่เกิดขึ้นทั้งในโลกออนไลน์และ ออฟไลน์ และต้องมีปฏิสัมพันธ์ที่เข้มแข็งในการสื่อสารกับกลุ่มเครือข่าย เพื่อให้มีส่วนร่วมในกระบวนการ จะช่วยป้องกันปัญหาความผิดพลาด และเสริมการใช้ประโยชน์จากข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ให้ได้เต็มที่

16.2. สร้างหลักเกณฑ์มาตรฐานในการเลือกใช้ข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ หลักที่ใช้ในการพิจารณาคือ หลักคุณค่าข่าวในเชิงผลกระทบ และหลักในการนำข้อมูลไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมควบคู่ไปกับการเลือกเรื่องที่อยู่ในความสนใจของคน ต้องคำนึงว่า ไม่ใช่ว่าข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ทุกชิ้นควรนำเสนอผ่านหน้าจอโทรทัศน์ หรือ สื่อกระแสหลัก

16.3. สร้างมาตรฐานในกระบวนการหาข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ คือ การกำหนดแนวทางในการปฏิบัติการหาข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ ทั้งสองลักษณะให้เป็นแนวทางที่ทีมงานในทุกส่วนของกองบรรณาธิการเข้าใจและปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน มีอุปกรณ์ เครื่องมือ และแนวปฏิบัติต่อเรื่องที่มีความอ่อนไหวเพื่อประกอบในการพิจารณาด้วยมาตรฐานคิดเดียวกันทั้งองค์กร กระบวนการหาข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ทำได้ 2 ลักษณะ คือ การระดมข้อมูลและหาข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ และสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างผู้รับสารและกองบรรณาธิการข่าว ต้องมีการออกแบบการสื่อสารอย่างเป็นระบบ ด้วยการทำความเข้าใจชุมชนออนไลน์และเป็นสมาชิกในชุมชนเหล่านั้น มีปฏิสัมพันธ์กับชุมชนออนไลน์อย่างต่อเนื่อง ต้องรู้แหล่งข้อมูล และรู้วิธีการปฏิสัมพันธ์เพื่อให้ได้ข้อมูล และขยายแหล่งข้อมูลให้หลากหลาย รวมถึง มีกระบวนการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงของข้อมูลและบริบทของสถานการณ์ด้วยโดยต้องอาศัยทั้งการใช้เทคโนโลยี และการใช้ความสามารถของทีมงานที่เข้าใจประเด็นข้อมูลข่าวสาร

16.4. สร้างมาตรฐานในการตรวจสอบข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ คือ การมีเกณฑ์ในการตัดสินใจต่อความน่าเชื่อถือของข้อมูล และการสร้างกระบวนการในการตรวจสอบข้อมูลเพื่อป้องกันความผิดพลาดในการนำข้อมูลมาใช้นำเสนอในการรายงานข่าว หลักมาตรฐานในการตรวจสอบข้อมูลคือ ข้อสงสัยต่อความเป็นไปได้ของข้อมูลเสมอ หากต้นตอและแหล่งที่มาของข้อมูล ตรวจสอบข้อมูลจากหลายแหล่งและหลายวิธี

16.5. สร้างมาตรฐานในการนำเสนอข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ในการรายงานข่าว หลักที่ใช้ในการสร้างมาตรฐานคือ นักข่าวควรพิจารณาผลกระทบทั้งด้านร่างกายและจิตใจของผู้ที่อยู่ในเหตุการณ์การนำข้อมูลมาใช้ต้องโปร่งใส ขออนุญาตก่อนนำมาใช้ และอ้างอิงที่มาของข้อมูลเสมอ ต้องใช้หลักความเป็นมนุษย์ในการปกป้องผู้อื่น และระวังเรื่องลิขสิทธิ์ความเป็นเจ้าของ ความท้าทายที่เกิดขึ้นท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีและความเข้มข้นของการแข่งขันทางธุรกิจของวิชาชีพสื่อ อีกทั้งบทบาทของข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ที่สามารถกำหนดวาระข่าวสารความสนใจของสังคม การที่สื่อกระแสหลักนำข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการรายงานข่าวนับเป็นความท้าทายต่อจิตสำนึกและจริยธรรมวิชาชีพในการพัฒนาคุณภาพในการรายงานข่าวและความอยู่รอดของธุรกิจ การสร้างมาตรฐานในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ต้องใช้หลักของจริยธรรมควบคู่กับหลักของกฎหมาย โดยสร้างให้เกิดจิตสำนึกและความตระหนักใน

จริยธรรมการรับข้อมูล ใช้ข้อมูล และผลิตข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ โดยควรสร้างมาตรฐานให้เกิดขึ้นในองค์กรสื่อวิชาชีพ พัฒนาสู่สื่อท้องถิ่นสื่อพลเมือง และผู้ใช้สื่อในสังคมโดยทั่วกัน โดยหลักแล้วการใช้สื่อสังคมออนไลน์คือการสร้างมาตรฐานและมารยาทในการใช้ร่วมกันทุกฝ่าย และสามารถมีส่วนร่วมในการช่วยกันกำกับดูแลให้เกิดมาตรฐานเพื่อยกระดับคุณภาพของการใช้ข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ในสังคมไทยต่อไป

ศิลปชัย กุลนวงศ์ (2561) ผู้สื่อข่าวประจำเอเชียตะวันออกเฉียงใต้สื่อมวลชนเอเอฟพี ระบุว่า ตอนเข้าไปหาญาติมาก ต้องรอแถลงข่าวการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่อาจไม่ยากเปิดเผยข้อมูล ช่วงแรกข้อมูลจึงมาจากการแถลงข่าวเป็นหลัก นอกจากนั้นต้องหาข้อมูลอื่นจากครอบครัวเด็ก และโค้ช ว่าแต่ละคนว่ายน้ำได้ไหม ทำไมถึงเข้าไป เอาอะไรเข้าไปบ้าง รวมถึงข้อมูลสภาพพื้นที่ถ้ำหลวง เพราะเอเอฟพีต้องรายงานข่าวเป็นตัวอักษร ภาพนิ่ง และวิดีโอ ข้อมูลต้องครบถ้วน ทางเอเอฟพีอยากได้ไลฟ์สดด้วย แต่พอทำไปแล้วจะพลาดการหาข้อมูลจากแหล่งข่าวอื่น จนสุดท้ายเอเอฟพีต้องส่งสื่อมวลชนเข้ามา การทำข่าวครั้งนี้ทางการแบ่งโซนจำกัดการทำงานของสื่อพอสมควร มีป้ายติดว่า ห้ามสัมภาษณ์ญาติเพื่อไม่ให้รบกวน ห้ามเข้าถ้ำ หลายสื่อก็เคารพกติกาอย่างดี คนที่ทำงานสื่อทั้งในสนามและสำนักงาน จุดมุ่งหมายที่ทำแล้วจะไปขัดขวางเจ้าหน้าที่ หรือสร้างปัญหา ก็จะเลือกไม่ทำ

รูปนีย์ เอียดศรีไชย (2561) ผู้ช่วย บก.รายการข่าวสามมิติ สถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 ระบุว่า กติกาที่กำหนดโดย ศูนย์อำนวยการร่วมค้นหาผู้สูญหายในวนอุทยานแห่งชาติถ้ำหลวง-ขุนน้ำนางนอน อ. แม่สาย จ. เชียงราย ก่อนเจอเด็ก ก็ยอมรับว่าเห็นด้วย ช่วงที่เจอเด็กเจ้าหน้าที่เริ่มจัดระเบียบ แต่ก็ยังเห็นด้วย เพราะสิ่งสำคัญที่สุดคือ ชีวิตของ 13 คนในถ้ำ และชื่นชมการทำงานของศูนย์ในการวางแผนและปฏิบัติการ มีการซ้อมแผน โดยให้สื่อได้เห็นอย่างไม่ปกปิด ทำให้สื่อวางแผนรายงานข่าวง่ายขึ้น แม้ทุกคนอยากเห็นการทำงานในถ้ำ แต่ทุกสื่อก็ใช้ภาพจากส่วนกลางเพื่อให้ไปในทางเดียวกัน สิ่งที่ทุกคนตระหนักในการทำงาน คือ ความรู้สึกของครอบครัว แม้อยากสัมภาษณ์พ่อแม่ในเรื่องความรู้สึก แต่ตอนนั้นทุกคนเข้าใจว่า การสื่อสารในภาวะวิกฤตมีผลต่อความรู้สึก

ดำรงเกียรติ มาลา (2561) ผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์ ระบุว่า ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับสาร ที่ผ่านมามีสื่อบอกว่าตรวจสอบกันเองได้ ไม่ต้องการให้มาแทรกแซงการทำงานของสื่อ เหตุการณ์ถ้ำหลวงสะท้อนให้เห็นว่าพลังผู้รับสารมีขนาดไหน สื่อต้องปรับตัวตามทุกกระแสที่ออกมา ความเร็วอาจไม่ใช่สิ่งสำคัญอันดับหนึ่ง การขายดราม่าหรือได้ข้อมูลที่อาจกระทบความรู้สึกประชาชนส่วนใหญ่ ก็ไม่ใช่เรื่องสำคัญที่สุด ฝากให้ประชาชนช่วยกันตรวจสอบสื่อต่อไป จะเป็นส่วนช่วยพัฒนาการทำงานของสื่อ

“เรื่องการปกปิดข้อมูลของรัฐเช่นการวางยาเสพติดควรเปิดเผยออกมา เพราะสื่อก็ต้องพยายามขุดคุ้ยข้อมูล ก่อนการแถลงข่าวครั้งสุดท้าย เอเอฟพีได้เจอบิตตูลที่ดูแลเด็กและยืนยันว่ามี การวางยาเด็กไม่ให้เกิดใจ เมื่อเราเสนอข่าวไปแล้วมาถึงที่แถลงข่าวก็ตอบคำถามแบบอ้อมๆ ไม่แน่ใจว่าเกี่ยวข้องกับเรื่องภาพลักษณ์หรือไม่”

ศิปปชัย กุลนวงศ์ ผู้สื่อข่าวประจำเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ สื่อมวลชนเอเอฟพี

“การปกปิดข้อมูลภาครัฐบางจุดมากเกินไปจริงๆต้องเข้าใจสภาพสื่อที่อยู่ในรัฐบาลคสช. มีการควบคุมเข้มข้นแต่เราปฏิบัติตามกฎได้ เพราะเป็นเรื่องช่วยชีวิตคน เรื่องการใช้จ่ายทางการไทย ไม่ได้ให้ข้อมูลกระจ่างชัด เพราะอาจมีขั้นตอนที่ไม่สามารถเปิดเผยได้ แต่ครั้งนี้มีการปกปิดข้อมูล น้อย เพราะมีการเปิดเผยมากพอสมควร ต้องเข้าใจว่าสถานการณ์ลำบาก”

ดังนั้นจะเห็นว่าจากแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการรวบรวมข้อมูลข่าวสาร การรายงานข่าว และการทำงานข่าวของกองบรรณาธิการข่าวที่ผู้วิจัยได้ค้นคว้าจะนำมาเป็นกรอบในการวิเคราะห์ถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาแนวทางการรายงานสดของผู้สื่อข่าว โดยเฉพาะโทรทัศน์ ว่ามีปัจจัยใดเข้ามา เกี่ยวข้อง บทบาทของบรรณาธิการข่าวก็ยังคงเป็นส่วนที่สำคัญที่มีผลต่อการนำเสนอเสนอ และคัดเลือกประเด็นในการออกอากาศ แต่ปัจจัยที่ควบคุมไม่ได้เกี่ยวกับภาครัฐและผู้ที่มีส่วน เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์อย่างเรื่องโมเดลของผู้บัญชาเหตุการณ์ศูนย์อำนวยการร่วมค้นหาผู้สูญหาย ในวนอุทยานถ้ำหลวง-ขุนน้ำนางนอน ก็มีผลต่อทิศทางการนำเสนอข่าวที่ไปผู้ชมได้รับสาร ทั้งนี้ กรอบในงานวิจัยชิ้นนี้เพื่อศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาสื่อมวลชนทางผู้วิจัยจะนำโมเดลกระบวนการ สื่อข่าวที่มีการใช้งานสื่อสังคม (social media) ที่สฤตศรี ศรีสารคาม ได้ศึกษามาต่อขอเพื่อศึกษาหา แนวทางการพัฒนาต่อไป

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธนบดี ครองยุค (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การสื่อสารภาวะวิกฤตอุทกภัยของกรมป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย ผลการวิจัยพบว่า 1.รูปแบบการจัดโครงสร้างองค์กรในภาวะวิกฤตเป็นไปตามการ โครงสร้างองค์กรปกติ ในภาวะวิกฤตมีการจัดองค์กรแบบศูนย์อำนวยการเฉพาะ กิจและ ยังคงอยู่ระยะหนึ่งในช่วงหลังภาวะวิกฤตจนกว่าสถานการณ์เข้าสู่ภาวะปกติ นอกจากนั้นยังมีการ จัดทำแผนการสื่อสารในลักษณะเฉพาะกิจ

2. การจัดการการสื่อสารประกอบด้วย วิธีการสื่อสาร ก่อนเกิดภัยมีการเตรียมความพร้อม ของชุมชน บุคลากร เครื่องมือและระบบสื่อสาร การถอดบทเรียนเพื่อหาจุดอ่อนพร้อมทำแผนและ ชักซ้อมปฏิบัติการตลอดจนการเฝ้าระวัง ระหว่างภาวะวิกฤต มีการตั้งศูนย์อำนวยการเฉพาะกิจเพื่อ แจ้งเตือนภัย รายงานสถานการณ์ ประสานการปฏิบัติ สื่อสารกับผู้ได้รับผลกระทบและประสานการ

บริจาต หลังภาวะวิกฤต มีการให้ข้อมูลความเสียหายและผู้เสียชีวิต การให้ความช่วยเหลือ และสิทธิ การได้รับค่าชดเชยความเสียหาย

การจัดประเด็นสาร ประกอบด้วย การวางแผนตั้งเป้าหมายของการสื่อสาร จัดการ ประเด็นสารและความถี่การนำเสนอ การประเมินและการปรับปรุงการสื่อสาร แนวทางการจัดการ การสื่อสารมีการนำเสนอด้วยความถูกต้องแม่นยำโดยใช้แถลงการณ์ อ้างอิงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และตรวจสอบหาสาเหตุข้อผิดพลาดการจัดการความแย้งทางการสื่อสารจะใช้วิธีการสอบถามข้อมูล ระหว่างผู้ปฏิบัติและการประชุมร่วมของผู้แทนหน่วยงาน

3. ปัจจัยอุปสรรคประกอบด้วย บุคลากรและงบประมาณที่จำกัด และโครงสร้างการ จัดการที่ไม่รองรับการปฏิบัติการ ข้อเสนอแนะได้แก่ การจัดตั้งหน่วยงานย่อยระดับอำเภอ การ ผลักดันเกี่ยวกับนโยบายการสื่อสารและการจัดทำระเบียบปฏิบัติประจำ

ณัฐวดี พูลอำไพ (2556) ได้ทำวิจัยเรื่อง การสื่อสารในภาวะวิกฤตของสภาอากาศไทย การสื่อสารในภาวะวิกฤตของสภาอากาศไทย เป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร สถานการณ์ภัย การร้องขอความช่วยเหลือ และการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยระหว่างบุคลากร ภายในองค์กรที่มีการแบ่งย่อยหน่วยงานและคณะทำงานด้านการจัดการภาวะวิกฤตอย่างหลากหลาย ทั้งระดับนโยบายและระดับจัดการ มีการจัดโครงสร้างองค์กรตามสายการบังคับบัญชาแบบหลาย ลำดับชั้น ทำให้ลักษณะการสื่อสารของสภาอากาศไทยมีหลายระดับ และใช้การสื่อสารหลาย ช่องทาง ซึ่งแต่ละระดับมีความเหมาะสมและข้อจำกัดในการสื่อสารที่แตกต่างกัน รวมทั้งการ สื่อสารภายนอกองค์กรกับเครือข่ายสภาอากาศไทย เพื่อความร่วมมือด้านข้อมูลข่าวสารจากเหล่า ภาชาตจังหวัดและสื่อมวลชน ด้านการขนส่งจากบริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน) และด้านอาสาสมัคร ที่เข้ามาช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในช่วงวิกฤตน้ำท่วมปี พ.ศ.2544

ชลลดา ปันณราช (2540) ได้ทำวิจัยเรื่อง บทบาทของการประชาสัมพันธ์ในวิกฤตการณ์ ขององค์กรธุรกิจ ผลวิจัยพบว่า หน่วยงานธุรกิจส่วนใหญ่ต้องเผชิญกับวิกฤตการณ์ที่เกิดจากการ กระทำของบุคคลโดยเจตนามากที่สุดในขณะเดียวกันหน่วยงานธุรกิจส่วนใหญ่มีการกำหนด นโยบายด้านการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต และมีการจัดทำแผนการสื่อสารด้านการ ประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต ผลการทดสอบสมมติฐานยังพบว่า วิสัยทัศน์ด้านการสื่อสารในภาวะ วิกฤตของผู้บริหารงานประชาสัมพันธ์ขององค์กรแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ด้านการเกิด วิกฤตการณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแต่ประสบการณ์ของผู้บริหารงานประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ วิกฤตการณ์ไม่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อแผนการสื่อสารด้านการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต ตลอดจน การดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตและการกำหนดบทบาทของผู้บริหารงาน

ประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตนอกจากนี้องค์ประกอบพื้นฐานขององค์กรไม่ได้เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความแตกต่างในด้านลักษณะการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตของหน่วยงานธุรกิจ

จากงานวิจัยทั้ง 3 ชิ้นที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในภาวะวิกฤต จะเห็นได้ว่าปัจจัยที่มีผลกับการสื่อสารทั้งในระดับเอกชนและรัฐบาลที่ต้องเสนอการสื่อสารออกไปนั้นจะมีความเกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกับโครงสร้างที่จะต้องมีการสื่อสารเป็นขั้นตอน และแต่ละขั้นตอนจะต้องมีการเลือกใช้สื่อให้เหมาะสมแต่ทั้งนี้จะนำเสนออย่างไรก็ขึ้นอยู่กับแผนทางโครงสร้างของการประชาสัมพันธ์ที่มีการกำหนดมา



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อวิเคราะห์ “ แนวทางพัฒนาสื่อมวลชนไทยในการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตกรณีปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษากระบวนการรายงานข่าวในบริบทดิจิทัลของสื่อมวลชนไทยในสถานการณ์วิกฤต 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการรายงานข่าวของสื่อมวลชนไทยในสถานการณ์วิกฤต โดยใช้วิธีการวิจัยคือ การสัมภาษณ์เชิงลึก

3.1. การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก

3.1.1 คัดเลือกองค์กร

คัดเลือกสถานีโทรทัศน์ที่ผลิตรายการนำเสนอข่าวกรณีศึกษา กรณีปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวงระหว่างวันที่ 23 มิถุนายน 2561-10 กรกฎาคม 2561 โดยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อนำมาเป็นกรณีศึกษาคือ รายการไทยรัฐนิวส์โชว์ จากช่องสถานีไทยรัฐทีวี ที่เกาะติดการรายงานข่าวจากพื้นที่จริงและผสมผสานไปกับระบบเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยเพื่อสร้างความแตกต่างในการรายงานข่าว จนทำให้เรตติ้งของรายการสามารถขึ้นมาอยู่ที่ 4.414 เป็นเรตติ้งรายการข่าวที่สูงที่สุดกว่าทุกรายการในช่วงเดียวกัน และรายการข่าวคำมิตินิวส์โชว์ไทยพีบีเอสเป็นอีกหนึ่งสถานีที่เกาะติดกับปฏิบัติการดังกล่าว จนส่งผลให้เรตติ้งของสถานีสามารถขยับขึ้นมาเป็น 0.302 ซึ่งเป็นเรตติ้งเฉลี่ยที่สูงที่สุดของช่อง ไทยพีบีเอส

3.1.2 คัดเลือกกลุ่มบุคคล

ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) คือกลุ่มบุคคลฝ่ายต่างๆที่มีบทบาทหน้าที่และมีส่วนเกี่ยวข้องกับการผลิตรายการ ไทยรัฐนิวส์โชว์ และรายการข่าวคำมิตินิวส์โชว์ไทยพีบีเอส และกลุ่มผู้ที่กำกับและมีส่วนเกี่ยวข้องกับการกำกับดูแล อ้างอิงจาก แนวคิดของ เดนิส แมคควอล (Denis McQuail) ประกอบไปด้วย กองบรรณาธิการข่าว สื่อมวลชนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับรายการไทยรัฐนิวส์โชว์ และรายการข่าวคำมิตินิวส์โชว์ไทยพีบีเอส กลุ่มนักวิชาการ กลุ่มองค์กรวิชาชีพสื่อ กลุ่มสื่อออนไลน์ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการนำเสนอข่าวกรณีปฏิบัติการค้นหาและ

ช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวงระหว่างวันที่ 23 มิถุนายน 2561-10 กรกฎาคม 2561 ใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้ได้ผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีความรู้ ประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญ ที่มีบทบาทและหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นในการวิจัย

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในหลายหน้าที่ เช่น เป็นทั้ง นักวิชาการและนักวิชาชีพ หรือ นักวิชาชีพและทำงานในองค์กรภาคประชาสังคม เป็น คณะกรรมการเป็นคณะกรรมการ หรือเป็นผู้ประกอบการแต่มีบทบาทหน้าที่ในองค์กรวิชาชีพ สื่อด้วย ดังนั้น ถึงแม้จำนวนผู้ให้ข้อมูลหลักในบางกลุ่มจะน้อยกว่ากลุ่มอื่น แต่ด้วยคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลหลัก ทางผู้วิจัยจึงสามารถรวบรวมข้อมูลได้อย่างครบถ้วนตามประเด็นที่ต้องการศึกษา

สำหรับจำนวนผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษารั้งนี้ จำแนกตามกลุ่มต่างๆ ได้ดังนี้

1.กลุ่มบุคลากร ที่เป็นพนักงานประจำและมีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ กรณีศึกษา กรณีปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวงระหว่างวันที่ 23 มิถุนายน 2561-10 กรกฎาคม 2561 ที่เกี่ยวข้องกับรายการข่าวคำมิตินิใหม่ทั่วไทยไทยพีบีเอสและรายการ ไทยรัฐนิวส์โชว์

ประเภทสื่อ	รายการข่าวคำมิตินิใหม่ทั่วไทย	รายการไทยรัฐนิวส์โชว์
โทรทัศน์	1. เชิดชาย มากบำรุง ผช.ผอ. สำนักข่าว ส.ส.ท.(ด้านผลิต) 2. โกวิท บุญธรรม ผู้สื่อข่าว	1. ประณต วิเลปสุวรรณ ผู้อำนวยการสถานีโทรทัศน์ ไทยรัฐทีวี 2. นายวรพรรณ ชุนทอง บรรณาธิการข่าว ไทยรัฐทีวี 3. พลอยศจี ฤทธิศิลป์ ผู้สื่อข่าว 4. ภาคภูมิ พันธุ์สถิตย์ ผู้ประกาศข่าว
สื่อออนไลน์	1. เอมพงศ์ บุญญาบุหงศ์ บรรณาธิการข่าวออนไลน์	1. นายฉัฐพล ทองใบใหญ่ บรรณาธิการข่าวออนไลน์ หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ

2. กลุ่มนักวิชาการ โดยคัดเลือกแบบเจาะจง ซึ่งทางผู้วิจัยจะดูจากการให้สัมภาษณ์หรือมีส่วนร่วมแสดงทัศนคติเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสื่อมวลชนและเป็นผู้ที่ติดตามข่าวสารการทำงานของสื่อมวลชนกรณีปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง วันที่ 23 มิถุนายน 2561-10 กรกฎาคม 2561 ประกอบไปด้วย

1. ดร.มานะ ตริรยาภิวัดน์ คณบดีคณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

2. ผศ. ดร.วิไลวรรณ จงวิไลเกษม รองคณบดีฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

3. กลุ่มองค์กรวิชาชีพสื่อ ใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง ซึ่งทางผู้วิจัยจะดูจากการให้สัมภาษณ์หรือมีส่วนร่วมแสดงทัศนคติเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสื่อมวลชนและเป็นผู้ที่ติดตามข่าวสารการทำงานของสื่อมวลชนระหว่างกรณีปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวงในระหว่างวันที่ ระหว่างวันที่วันที่ 23 มิถุนายน 2561-10 กรกฎาคม 2561 ประกอบไปด้วย

1. ก้าวโรจน์ สุதாகักดี นายกสมาคมผู้ผลิตข่าวออนไลน์

2. จีรพงษ์ ประเสริฐพลกรัง รองเลขาธิการสมาคมนักข่าวนักหนังสือพิมพ์แห่งประเทศไทย ฝ่ายสิทธิเสรีภาพและการปฏิรูปสื่อ

3. กลุ่มสื่อออนไลน์ ใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจงซึ่งทางผู้วิจัยจะดูจากคอนเทนต์ที่เกาะติดการนำเสนอกรณีศึกษา ปฏิบัติการช่วยเหลือเยาวชนที่ติดอยู่ภายในวนอุทยานถ้ำหลวง-ขุนน้ำนางนอน อ.แม่สาย จ.เชียงรายระหว่างวันที่วันที่ 23 มิถุนายน 2561-10 กรกฎาคม 2561

4. ศลิวิมล อยู่คงแก้ว แอดมินเพจ Thai NavySEAL

3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยคัดเลือกรายชื่อผู้ให้ข้อมูลหลักเรียบร้อยแล้ว ได้ดำเนินการติดต่อผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ พร้อมทั้งส่งหนังสือขอสัมภาษณ์ที่ออกโดยมหาวิทยาลัย เพื่อแจ้งผู้ให้ข้อมูลหลักทราบถึงวัตถุประสงค์ในการวิจัย ความสำคัญของผู้ให้ข้อมูลหลักต่อการวิจัย หลังจากนั้นจึงได้มีการติดตามประสานงานเพื่อกำหนด วัน เวลา สถานที่นัดสัมภาษณ์และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้าด้วยตัวเอง โดยใช้สัมภาษณ์ชนิดมีโครงสร้าง(structured Interview)

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลตามประเด็นที่กำหนดแล้ว จากนั้นทางผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาจัดหมวดหมู่ เพื่อสรุปและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตนเองตามประเด็นที่กำหนด โดยอิงกรอบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 1-2

3.4 การสร้างเครื่องมือวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกโดยในการสร้างเครื่องมือมีวิธีการดังนี้

3.4.1 แบบสัมภาษณ์เชิงลึก

เป็นแบบสัมภาษณ์ชนิดมีโครงสร้าง (structured Interview) โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดทฤษฎี องค์ความรู้ด้านภาวะวิกฤต ภัยพิบัติ อุบัติภัย แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ สื่อมวลชน แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการผลิตงานขององค์กรสื่อมวลชน การทำงานของสื่อมวลชน ในการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤต แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการรวบรวมข้อมูล ข่าวสาร การรายงานข่าวและการทำงานข่าวของกองบรรณาธิการข่าว และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นจึงนำแบบสัมภาษณ์ไปขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อให้ออกแบบ ประปรุงแก้ไข เมื่อสมบูรณ์จึงนำไปเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลักกลุ่มต่างๆ โดยจะมีการคัดเลือกใช้คำถามสัมภาษณ์ให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่และคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลหลักแต่ละคน

3.5 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งผู้วิจัยจะใช้เครื่องมือสำคัญในการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้ผลการวิจัยมีความน่าเชื่อถือและเกิดความไว้วางใจในคุณภาพของงานวิจัย ซึ่งผู้วิจัยจะเป็นผู้ที่ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ด้วยตัวเอง ดังนั้นผู้วิจัยใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลโดยประยุกต์จากวิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า (triangulation)

3.5.1 การตรวจสอบข้อมูล

การตรวจสอบข้อมูลเพื่อให้แน่ใจว่าผู้วิจัยมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือหรือไม่ ทางผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบระยะเวลาการเกิดขึ้นของข้อมูล คือ ต้องเป็นผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ในช่วงที่เกิดเหตุและอยู่ที่สถานีโทรทัศน์ดังกล่าวในช่วงปี 2561 และตรวจสอบศักยภาพและคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลหลัก

3.5.2 การตรวจสอบแนวคิดทฤษฎี

ในขั้นตอนนี้ทางผู้วิจัยได้ใช้การทบทวนแนวคิดทฤษฎีที่นำมาใช้เป็นกรอบในการศึกษาว่ามีความถูกเหมาะสม หรือดำเนินการมาถูกแนวทางหรือไม่ ก่อนที่ทางผู้วิจัยจะนำมาลงมือวิเคราะห์ ตีความหมายและสร้างข้อสรุปในการวิจัย

3.5.3 การตรวจสอบวิธีรวบรวมข้อมูล

การที่ผู้วิจัยใช้วิธีรวบรวมประเด็นข้อมูลและตีความจากทฤษฎีแล้วนำมาสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อเป็นการตรวจสอบความน่าเชื่อถือและความถูกต้องของข้อมูลได้อีกทางหนึ่ง

3.6 การนำเสนอข้อมูล

เมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาด้วยวิธีการต่างๆตรวจสอบความถูกต้องและนำเชื่อถือของข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ทางผู้วิจัยจึงวิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นที่กำหนดตามวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิดในการวิจัย และแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่นำมาใช้ในการวิจัย นำเสนอข้อมูลด้วยวิธีพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

3.7 แนวคำถามสัมภาษณ์เชิงลึก

แนวคำถามในการสัมภาษณ์เจาะลึกผู้ให้ข้อมูล

1. การรายงานข่าวในบริบทดิจิทัลของสื่อมวลชนไทยในสถานการณ์วิกฤตมีกระบวนการอย่างไร

คำถามกลุ่มผู้บริหาร/หัวหน้าแผนก

1. กระบวนการคัดเลือกสื่อมวลชนที่จะเข้าร่วมผลิตรายการข่าวเพื่อรายงานแจ้งข่าวสารให้ประชาชนทราบทางสถานีมีนโยบายในการวางแผน คัดเลือก ผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างไร

2. หลังจากทางสถานีได้คัดเลือกผู้ที่เกี่ยวข้องกับการผลิตรายการข่าวเพื่อนำเสนอข่าวสารให้กับประชาชนทางสถานีมีนโยบายในการ มอบหมาย จนกระทั่งการออกอากาศ และต่อ ยอดประเด็นลงสื่ออื่น ๆ อย่างไรบ้าง

3. กระบวนการตัดสินใจ เลือกประเด็นและรูปแบบการนำเสนอเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการนำเสนอข่าวสารให้ประชาชนทราบทางสถานีมีนโยบาย อย่างไร

4. เนื้อหาข่าวสารที่นำเสนอการรายงานข่าวในบริบทดิจิทัลของสื่อมวลชนไทยในสถานการณ์วิกฤต ควรเป็นอย่างไรในมุมมองของท่าน

5. ทางสถานีมีนโยบายในการเลือกช่องทางการรายงานข่าวเพื่อนำเสนอ เหตุการณ์สำคัญต่างๆอย่างไร และคัดเลือกผู้ที่จะรายงานในช่องทางนั้นอย่างไร

6. ขอทราบความคิดเห็น การรายงานข่าวในบริบทดิจิทัลของสื่อมวลชนไทยในสถานการณ์วิกฤตควรเป็นอย่างไร

7. ปัญหาและอุปสรรคสำคัญในมุมมองของท่านต่อการรายงานข่าวในบริบทดิจิทัลของสื่อมวลชนไทยในสถานการณ์วิกฤต

กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน

1. การเตรียมตัวเพื่อรายงานข่าวในบริบทดิจิทัลของสื่อมวลชนไทยในสถานการณ์วิกฤตมีกระบวนการอย่างไร และแตกต่างจากเหตุการณ์ปกติหรือไม่ ตั้งแต่ได้รับมอบหมายงาน จนถึงขั้นตอนการนำเสนอ

2. กระบวนการคัดเลือกประเด็นนำเสนอ และเรียบเรียงข้อมูลประกอบการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤต มี กระบวนการอย่างไร

3. กระบวนการทำงานเพื่อรายงานข่าวในบริบทดิจิทัลของสื่อมวลชนไทยในสถานการณ์วิกฤต เพื่อรองรับแพลตฟอร์มต่างๆของสถานีและการแข่งขันของสื่อที่เกิดขึ้น มีการวางแผนอย่างไร

4. ขอทราบความคิดเห็น การรายงานข่าวในบริบทดิจิทัลของสื่อมวลชนไทยในสถานการณ์วิกฤตควรเป็นอย่างไร

5. เนื้อหาข่าวสารที่นำเสนอการรายงานข่าวในบริบทดิจิทัลของสื่อมวลชนไทยในสถานการณ์วิกฤต ควรเป็นอย่างไรในมุมมองของท่าน

6. ปัญหาและอุปสรรคสำคัญในมุมมองของท่านต่อการรายงานข่าวในบริบทดิจิทัลของสื่อมวลชนไทยในสถานการณ์วิกฤต

กลุ่มนักวิชาการ

1. ขอทราบความคิดเห็น การคัดเลือกผู้ที่จะรายงานข่าวในบริบทดิจิทัลของสื่อมวลชนไทยในสถานการณ์วิกฤตควรเป็นอย่างไร

2. ปัญหาและอุปสรรคสำคัญในมุมมองของท่านต่อการรายงานข่าวในบริบทดิจิทัลของสื่อมวลชนไทยในสถานการณ์วิกฤต ในวันที่ผู้บริโภคมีทางเลือกในการรับข่าวสารมากขึ้น

3. เนื้อหาข่าวสารที่นำเสนอการรายงานข่าวในบริบทดิจิทัลของสื่อมวลชนไทยในสถานการณ์วิกฤต ควรเป็นอย่างไรในมุมมองของท่าน

กลุ่มองค์กรวิชาชีพสื่อ

1. ในมุมมองของท่าน การคัดเลือกผู้ที่จะทำหน้าที่รายงานข่าวในบริบทดิจิทัลของสื่อมวลชนไทยในสถานการณ์วิกฤต ควรเป็นอย่างไรเพื่อให้แตกต่างกับผู้ที่มีอิทธิพลทางความคิด

2. ขอทราบความคิดเห็น การรายงานข่าวในบริบทดิจิทัลของสื่อมวลชนไทยในสถานการณ์วิกฤตควรเป็นอย่างไร

3. เนื้อหาข่าวสารที่นำเสนอการรายงานข่าวในบริบทดิจิทัลของสื่อมวลชนไทยในสถานการณ์วิกฤต ควรเป็นอย่างไรในมุมมองของท่าน

4. ปัญหาและอุปสรรคสำคัญในมุมมองของท่านต่อการรายงานข่าวในบริบทดิจิทัลของสื่อมวลชนไทยในสถานการณ์วิกฤต

กลุ่มสื่อออนไลน์

1. ในมุมมองของท่าน การคัดเลือกผู้ที่จะทำหน้าที่รายงานข่าวในบริบทดิจิทัลของสื่อมวลชนไทยในสถานการณ์วิกฤต ควรเป็นอย่างไรเพื่อให้แตกต่างกับผู้ที่มีอิทธิพลทางความคิด
2. ขอทราบความคิดเห็น การรายงานข่าวในบริบทดิจิทัลของสื่อมวลชนไทยในสถานการณ์วิกฤตควรเป็นอย่างไร
3. เนื้อหาข่าวสารที่น่าเสนอการรายงานข่าวในบริบทดิจิทัลของสื่อมวลชนไทยในสถานการณ์วิกฤต ควรเป็นอย่างไรในมุมมองของท่าน
4. ท่านคิดว่าการรายงานข่าวในบริบทดิจิทัล กระบวนการรวบรวมข้อมูล กระบวนการคัดกรองข่าวสารก่อนนำเสนอ และกระบวนการเผยแพร่ข่าวสาร ในสถานการณ์วิกฤต แต่ละขั้นตอนควรเป็นอย่างไรในมุมมองของท่าน
5. ปัญหาและอุปสรรคสำคัญในมุมมองของท่านต่อการรายงานข่าวในบริบทดิจิทัลของสื่อมวลชนไทยในสถานการณ์วิกฤต
2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการรายงานข่าวในสถานการณ์วิกฤตของสื่อมวลชนไทย ประกอบด้วยอะไรบ้าง

คำถามกลุ่มผู้บริหาร/หัวหน้าแผนก

1. ท่านคิดว่าหลักการและแนวนโยบายของสถานีต่อการนำเสนอประเด็นสถานการณ์วิกฤตมีผลต่อการ พัฒนาสื่อมวลชนในสังกัดหรือไม่
2. ท่านคิดว่าการออกแบบรายการเพื่อตอบ โจทย์แนวนโยบายของสถานี สื่อมวลชนที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ต้องได้รับการส่งเสริมหรือพัฒนาเป็นพิเศษหรือไม่
3. ในมุมมองของท่านคิดว่าการคัดเลือกสื่อมวลชนเพื่อนำเสนอข่าวสถานการณ์วิกฤตในบริบทดิจิทัล พื้นฐานด้านความรู้ ความคิดสร้างสรรค์และประสบการณ์การทำงานของสื่อมวลชนที่แตกต่างกัน มีผลต่อการพัฒนาและนำเสนอข่าวหรือไม่
4. ในมุมมองของท่านคิดว่าความพร้อมของสถานีในเรื่องของบุคลากร เทคโนโลยีงบประมาณ มีผลต่อการพัฒนาการทำงานของสื่อมวลชนในสังกัดหรือไม่อย่างไร
5. การกำหนดกรอบแนวทางการทำงานของสมาคมสื่อมีผลต่อการพัฒนาการทำงานหรือไม่อย่างไร และท่านคิดว่า สมาคมควรส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาให้กับสื่อมวลชนหรือไม่
6. การแข่งขันของสื่อในปัจจุบันมีผลต่อการพัฒนาสื่อมวลชนในสังกัดของท่านหรือไม่ อย่างไร และมีการปรับตัวส่งเสริมอย่างไร

7. การอบรมหรือส่งเสริมให้นักข่าวมีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้าน ในมุมมองของท่านจำเป็นต่อการเป็นสื่อมวลชนในยุคดิจิทัลหรือไม่

8. ในมุมมองของท่าน ความคิดเห็นของผู้ชม ความสนใจของผู้รับสาร และกลุ่มเป้าหมายมีผลต่อการพัฒนาสื่อมวลชนในการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตในบริบทดิจิทัลหรือไม่

กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน

1. ในมุมมองของท่านคิดว่าหลักการและแนวนโยบายของสถานีต่อการนำเสนอประเด็นสถานการณ์วิกฤตมีผลต่อการพัฒนาสื่อมวลชนในสังกัดหรือไม่

2. ในมุมมองของท่านคิดว่า การคัดเลือกสื่อมวลชนเพื่อนำเสนอข่าวสถานการณ์วิกฤตในบริบทดิจิทัล พื้นฐานด้านความรู้ ความคิดสร้างสรรค์และประสิทธิภาพการทำงานของสื่อมวลชนมีความจำเป็นมากน้อยแค่ไหน

3. ในมุมมองของท่านคิดว่าความพร้อมของสถานีในเรื่องของบุคลากร เทคโนโลยีงบประมาณ มีผลต่อการพัฒนาการทำงานของสื่อมวลชนในสังกัดหรือไม่อย่างไร

4. การแข่งขันของสื่อในปัจจุบันมีผลต่อการพัฒนาสื่อมวลชนในสังกัดของท่านหรือไม่ อย่างไร และมีการปรับตัวส่งเสริมอย่างไร

5. การอบรมหรือส่งเสริมให้สื่อมวลชนมีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้าน ในมุมมองของท่านจำเป็นต่อการเป็นสื่อมวลชนในยุคดิจิทัลหรือไม่

6. ในมุมมองของท่าน ความคิดของผู้ชม ความสนใจของผู้รับสาร และกลุ่มเป้าหมายมีผลต่อการพัฒนาสื่อมวลชนในการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตในบริบทดิจิทัลหรือไม่

7. ท่านคิดว่าทัศนคติ และสวัสดิการของสถานีมีผลต่อการพัฒนาและส่งเสริมการทำงานของสื่อมวลชนในยุคดิจิทัลหรือไม่อย่างไร

8. ท่านคิดว่าปัญหาใหญ่ของสื่อมวลชนไทยที่เป็นอุปสรรคสำคัญสำหรับการพัฒนาการนำเสนอข่าวสถานการณ์วิกฤตคืออะไร และควรแก้ไขอย่างไร

กลุ่มนักวิชาการ

1. ในมุมมองของท่านหลักการและแนวนโยบายของสถานีต่อการนำเสนอประเด็นสถานการณ์วิกฤตมีผลต่อการพัฒนาสื่อมวลชนหรือไม่อย่างไร

2. ความพร้อมของสถานีในเรื่องของบุคลากร เทคโนโลยี งบประมาณ มีผลต่อการพัฒนาการทำงานของสื่อมวลชนหรือไม่อย่างไร

3. แนวคิดในการทำงานด้านข่าว หรือวัฒนธรรมในองค์กรมีผลต่อการพัฒนาสื่อมวลชนหรือไม่อย่างไร

4. การกำหนดกรอบแนวทางการทำงานของสมาคมสื่อมีผลต่อการพัฒนาการทำงานหรือไม่อย่างไร และท่านอยากให้สมาคมหรือผู้ที่ออกกฎหมายเกี่ยวกับสื่อมวลชนส่งเสริมการพัฒนาในด้านใด

5. ท่านคิดว่าการแข่งขันของสื่อในปัจจุบันและความสนใจของประชาชนที่เข้าถึงการรายงานข่าวแบบเรียลไทม์ สื่อมวลชนเองควรได้รับการพัฒนาในด้านไหน

6. การอบรมหรือส่งเสริมให้นักข่าวมีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้าน ในมุมมองของท่านจำเป็นต่อการเป็นสื่อมวลชนในยุคดิจิทัลหรือไม่

7. ท่านคิดว่าทัศนคติ และสวัสดิการของสถานีมีผลต่อการพัฒนาและส่งเสริมการทำงานของสื่อมวลชนในยุคดิจิทัลหรือไม่อย่างไร

กลุ่มองค์กรวิชาชีพสื่อ

1. ในมุมมองของท่านหลักการและแนวนโยบายของสมาคมสื่อมีกิจกรรมที่สนับสนุนการพัฒนาสื่อมวลชนมากพอหรือไม่

2. แนวคิดในการทำงานด้านข่าว หรือวัฒนธรรมในองค์กรมีผลต่อการพัฒนาสื่อมวลชนหรือไม่อย่างไร

3. การกำหนดกรอบแนวทางการทำงานของสมาคมสื่อมีผลต่อพัฒนาการทำงานสื่อหรือไม่อย่างไร และท่านอยากให้สมาคมหรือผู้ที่ออกกฎหมายเกี่ยวกับสื่อมวลชนส่งเสริมการพัฒนาในด้านใด

4. การแข่งขันของสื่อในปัจจุบันและความสนใจของประชาชนที่เข้าถึงการรายงานข่าวแบบเรียลไทม์ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรสนับสนุนในด้านใดเป็นพิเศษ

5. การอบรมหรือส่งเสริมให้นักข่าวมีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้าน ในมุมมองของท่านจำเป็นต่อการเป็นสื่อมวลชนในยุคดิจิทัลหรือไม่

6. ท่านคิดว่าทัศนคติ และสวัสดิการของสถานีมีผลต่อการพัฒนาและส่งเสริมการทำงานของสื่อมวลชนในยุคดิจิทัลหรือไม่อย่างไร

กลุ่มสื่อออนไลน์

1. ในมุมมองของท่านหลักการและแนวนโยบายของสถานีต่อการนำเสนอประเด็นสถานการณ์วิกฤตมีผลต่อการพัฒนาสื่อมวลชนหรือไม่อย่างไร

2. ความพร้อมของสถานีในเรื่องของบุคลากร เทคโนโลยี งบประมาณ มีผลต่อการพัฒนาการทำงานของสื่อมวลชนหรือไม่อย่างไร

3. แนวคิดในการทำงานด้านข่าว หรือวัฒนธรรมในองค์กรมีผลต่อการพัฒนาสื่อมวลชนหรือไม่อย่างไร

4. การกำหนดกรอบแนวทางการทำงานของสมาคมสื่อมีผลต่อการพัฒนาการทำงานหรือไม่อย่างไร และท่านอยากให้สมาคมหรือผู้ที่ออกกฎหมายเกี่ยวกับสื่อมวลชนส่งเสริมการพัฒนาในด้านใด

5. ท่านคิดว่าการแข่งขันของสื่อในปัจจุบันและความสนใจของประชาชนที่เข้าถึงการรายงานข่าวแบบเรียลไทม์ สื่อมวลชนเองควรได้รับการพัฒนาในด้านไหน

6. การอบรมหรือส่งเสริมให้นักข่าวมีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้าน ในมุมมองของท่านจำเป็นต่อการเป็นสื่อมวลชนในยุคดิจิทัลหรือไม่

7. ท่านคิดว่าทัศนคติ และสวัสดิการของสถานี่มีผลต่อการพัฒนาและส่งเสริมการทำงานของสื่อมวลชนในยุคดิจิทัลหรือไม่อย่างไร



บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางพัฒนาสื่อมวลชนไทยในการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการรายงานข่าวในบริบทดิจิทัลของสื่อมวลชนไทยในสถานการณ์วิกฤต และ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการรายงานข่าวของสื่อมวลชนไทยในสถานการณ์วิกฤต โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In - depth Interview) 4 กลุ่ม คือ กลุ่มบุคลากร, กลุ่มนักวิชาการ, กลุ่มองค์กรวิชาชีพสื่อ และ กลุ่มสื่อออนไลน์

ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ส่วนประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 กระบวนการรายงานข่าวในบริบทดิจิทัลของสื่อมวลชนไทยในสถานการณ์วิกฤตในกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการรายงานข่าวในสถานการณ์วิกฤตของสื่อมวลชนไทยที่สะท้อนให้เห็นจากกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

4.1 กระบวนการรายงานข่าวในบริบทดิจิทัลของสื่อมวลชนไทยในสถานการณ์วิกฤตในกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง

ผลการศึกษาในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ผลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ บุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการผลิตรายการไทยรัฐนิวส์โชว์และกองข่าวไทยรัฐออนไลน์ และรายการข่าวคำมิตใหม่ทั่วไทยไทยพีบีเอสกับกองข่าวออนไลน์ไทยพีบีเอส (ดังรายละเอียดปรากฏในบทที่ 3) ในเรื่องการรายงานข่าวในบริบทดิจิทัลของสื่อมวลชนไทยในสถานการณ์วิกฤตในกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวงว่ามีกระบวนการอย่างไร อันประกอบด้วย 3 กระบวนการ คือ

1. กระบวนการรวบรวมข้อมูล หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานของผู้สื่อข่าวและบรรณาธิการข่าว ตั้งแต่การคัดเลือกประเด็น การหาข้อมูลจากแหล่งข่าวบุคคลและสื่อออนไลน์ การสัมภาษณ์เพื่อเข้าถึงข้อมูลเชิงลึก

2. กระบวนการคัดกรองข่าวสารก่อนนำเสนอ หมายถึง ขั้นตอนการตรวจสอบความถูกต้องของสื่อมวลชนและบรรณาธิการข่าว ก่อนส่งต่อไปยังกระบวนการเผยแพร่

3. กระบวนการเผยแพร่ หมายถึง ขั้นตอนการนำเสนอหลังผ่านการตรวจสอบข้อมูลเพื่อส่งสารไปยังประชาชนผ่านดิจิทัลทีวีและสื่อออนไลน์

โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1.1. กระบวนการรวบรวมข้อมูล

1.1 รายการไทยรัฐนิวส์โชว์และไทยรัฐออนไลน์

กระบวนการรวบรวมข้อมูลในการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวงของสื่อมวลชนที่ปฏิบัติหน้าที่และมีส่วนเกี่ยวข้องกับการผลิตรายการ รายการไทยรัฐนิวส์โชว์ และไทยรัฐออนไลน์ ทั้ง 5 ท่าน ระบุว่ารายการรายการไทยรัฐนิวส์โชว์ ที่ออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวี ในช่วงเวลา 20.15-22.13 นาฬิกา โดยสื่อมวลชนที่รับผิดชอบร่วมผลิตรายการ จะเป็นสื่อมวลชนจากโต๊ะหน้าหนึ่งของสถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวี ซึ่งลักษณะของสื่อมวลชนที่จะได้รับโอกาสและมอบหมายให้มาอยู่โต๊ะนี้จะต้องรายงานสดได้ เขียนรายงานพิเศษได้ ลงเสียงได้ โดยก่อนหน้าที่จะย้ายมาอยู่โต๊ะหน้าหนึ่ง ทุกคนจะมีพื้นฐานที่ได้รับคัดเลือกมาจากความถนัดที่หลากหลาย เพราะมีทั้ง มาจาก โต๊ะข่าวสังคม โต๊ะข่าวภูมิภาค โต๊ะข่าวอาชญากรรม หรือแม้กระทั่งโต๊ะข่าวเฉพาะกิจ

โดยวิธีการคัดเลือกทีมงานที่จะมาทำงานในกระบวนการรวบรวมจะแบ่งเป็น 2 ส่วนคือส่วนแรก คนที่สามารถรายงานสดได้ จะให้ลงพื้นที่ที่จังหวัดเชียงราย ส่วนคนที่ไม่สามารถรายงานสดได้ จะอยู่ที่ออฟฟิศสำนักงานใหญ่เพื่อสนับสนุนข้อมูล รับข่าว ประสานงาน เมื่อคัดเลือกทีมเสร็จเรียบร้อยกระบวนการรวบรวมก็จะแบ่งเป็นสองจุด คือ กองบรรณาธิการที่อยู่ในพื้นที่ โดยมี บรรณาธิการข่าวโต๊ะหน้าหนึ่งลงไปควบคุมด้วยตัวเอง เพื่อประชุมวางแผนกับสื่อมวลชนที่ลงไปทำข่าว เพื่อประชุมสรุปประเด็นในพื้นที่ เพื่อส่งเข้ามายังกองบรรณาธิการส่วนกลางคือกรุงเทพมหานครเพื่อวางแผน รูปแบบรายการและทิศทางข่าวของช่องตลอดทั้งวันถึงรูปแบบการนำเสนอ แล้วส่งกลับไปยังบรรณาธิการข่าวที่อยู่ในพื้นที่เพื่อแบ่งสื่อมวลชนไปยังจุดต่างๆ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลนำเสนอตามช่วงเวลาที่ได้รับมอบหมาย

ขณะเดียวกัน การคัดเลือกประเด็นเพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ทางสื่อมวลชนจะได้ข้อสรุปจากที่ประชุม โดยมีบรรณาธิการข่าวที่ลงพื้นที่ไปตั้งกองบริหารหน้างานเป็นคนสรุปทิศทางและแนวทางการนำเสนอ ซึ่งประเด็นที่จะถูกตัดออกสำหรับการรวบรวมข้อมูลจะใช้วิธีการประเมินจากความสนใจของผู้ชมกลุ่มเป้าหมายที่ติดตามผ่านทางช่องทางต่างๆของรายการ โดยดูจากรेटติ้งเพื่อเช็คว่าผู้ชมกลุ่มเป้าหมายที่ติดตามรายการ มีลักษณะพื้นฐานและความสนใจข่าวแบบไหน

เพื่อให้ข้อมูลการรวบรวมและลักษณะวิธีการต่อ ยอดจากบุคคลในข่าวตรงกับกลุ่มเป้าหมายของรายการ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าสิ่งสำคัญสำหรับการกระบวนการรวบรวมข้อมูลหลังจากที่ทางทีมบรรณาธิการข่าวและทางสื่อมวลชนได้ข้อสรุปเพื่อจะรวบรวมเนื้อหา กระบวนการรวบรวมข้อมูลของทางสถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวี ที่เราจะใช้ขยายในการทำงานคือ ขั้นตอนในการรวบรวมข้อมูล สิ่งที่จะมานำเสนอต้องเป็นข้อมูลที่สื่อมวลชนได้เห็นเหตุการณ์ด้วยตัวเองในพื้นที่ที่ได้รับมอบหมาย หรือถ้าในกรณีที่สื่อมวลชนไม่ได้เห็นเหตุการณ์ด้วยตัวเอง สื่อมวลชนจะต้องใช้วิธีการสอบถามจากแหล่งข่าวที่ปฏิบัติการกิจหรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานการณ์เพื่อมาอ้างอิงข้อมูลให้กับทางทีมบรรณาธิการ นั้นหมายถึงว่ากระบวนการรวบรวมส่วนนี้นอกจากไหวพริบและความชำนาญ ข้อมูลของสื่อมวลชน ความสัมพันธ์กับแหล่งข่าวและความน่าเชื่อถือของตัวสื่อมวลชนและสถานีก็เป็นหนึ่งในปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้กระบวนการรวบรวมข้อมูลมีความแตกต่างและเป็นไปตามเป้าหมายที่ทางสถานีกำหนด

นอกจากนี้สื่อมวลชนจากโต๊ะข่าวหน้าหนึ่ง จะไม่เพียงรับผิดชอบการหาข้อมูลเพื่อสนับสนุนให้เฉพาะรายการ โต๊ะข่าวหน้าหนึ่งเท่านั้น แต่ต้องวางแผนเพื่อนำเสนอประเด็นในช่วงเวลาอื่นๆที่สถานีได้มีการจัดผังการออกอากาศเพิ่มเติมด้วย และเมื่อรายงานสดเสร็จเรียบร้อย สื่อมวลชนที่ผลิตรายการออกสถานีโทรทัศน์ก็จะทำงานร่วมกับทีมข่าวออนไลน์ ด้วยการเฟซบุ๊กไลฟ์โดยจะใช้เวลาสำหรับรายงานสดผ่านทางเฟซบุ๊ก ประมาณ 30 นาที

วรวัชรณ์ ขุนทอง ระบุว่า การสื่อสารเพื่อให้กระบวนการรวบรวมข้อมูลของภาคสนามในช่วงสถานการณ์วิกฤตเกิดความแม่นยำและมีทิศทางข่าวที่ชัดเจน เราจะใช้วิธีการสื่อสารผ่านการประชุมของกองบรรณาธิการข่าว เพื่อกำหนดประเด็นการนำเสนอ โดยแบ่งเป็น กองบรรณาธิการข่าว ที่กรุงเทพฯ และเชียงราย โดยเน้นนำเสนอข้อมูลที่เป็นความจริง

“เคสหมูป่าวิธีการทำงานของสถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวี จะถูกมอบหมายโดยที่เพราะที่เป็น บก. แล้วที่ลงไปหน้างาน เพราะฉะนั้นทุกอย่างจบที่ที่ พี่ก็จะวางแผนแล้วว่า วันนี้มีรายงานมีรายการพิเศษสัมผั ้เข้าสดก็ครั้ง” (นายวรวัชรณ์ ขุนทอง, บรรณาธิการข่าว สถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวี, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 17 พ.ค. 62)

ประณต วิเลปสุวรรณ ระบุว่า กระบวนการรวบรวมข้อมูลเพื่อคัดข่าวมานำเสนอสิ่งที่เราให้ความสำคัญและเชื่อมั่น คือ ต้องนำเสนอข้อมูลที่เป็นความจริง และ ความสดที่เกิดขึ้น

“ก็เป็นข้อมูลจริงนั่นแหละ ต้องไปถามคนอยู่หน้างาน แต่ว่าหลักการทั่วไปก็ต้อง observe คว้าต่อนี่สถานการณ์เป็นยังไง สองรายงานให้ทันท่วงที ี่ใช้ว่าเกิดไปชั่วโมงที่จะมารายงาน สำคัญที่สุดเลยก็คือ real time ความสดทันเวลา” (นายประณต วิเลปสุวรรณ, ผู้อำนวยการสถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวี, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 17 พ.ค. 62)

พลอยศจี ฤทธิศิลป์ ระบุว่า ลักษณะการทำงานของสื่อมวลชนภาคสนามที่ถือปฏิบัติในการรวบรวมข้อมูลคือ ต้องรู้จริงและเข้าใจพื้นที่ที่เราได้รับมอบหมาย หลังวางแผนร่วมกับกองบรรณาธิการข่าวในพื้นที่

“เราก็จะต้องรู้แบบว่า รู้จักพื้นที่ของเราให้ดีที่สุด กว่าคนอื่น เช่นที่รพ.ก็จะไม่มีใครรู้ดีเท่ากับเราแล้ว ถ้าสมมุติจะถามเรื่องเกี่ยวกับโรงพยาบาลพระชนูเคราะห์ ก็คือจะต้องถามเราว่า มีความเคลื่อนไหว มีการเตรียมตัวอย่างไร” (นางสาวพลอยศจี ฤทธิศิลป์, ผู้สื่อข่าว, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 17 พ.ค.62)

ภาคภูมิ พันธุ์สถิตย์ ระบุว่า กระบวนการรวบรวมข้อมูลเพื่อนำเสนอข้อมูลข่าวสารในสถานการณ์วิกฤตสำหรับการทำงานของกองบรรณาธิการเพื่อจะส่งสารออกไปยังผู้ชม เรานั้นยากันเสมอผ่านการประชุม และต้องเพิ่ม ทำไม เพราะอะไร ยังไงต่อเข้ามาช่วยในกระบวนการตรงนี้

“สำหรับรายการไทยรัฐนิวส์โชว์มันไม่พอ ว่าใครทำอะไร ที่ไหน เมื่อไหร่ อย่งไร มันต้องทำไม เพราะอะไร แล้วยังไงต่อ แล้วยังไงต่อไป ปัญหาไฉ่ยังงั้ มันต้องเพิ่มไปยั้งงั้นด้วย” (นายภาคภูมิ พันธุ์สถิตย์ผู้, ประกาศข่าว, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 17 พ.ค.62)

ส่วนลักษณะการทำงานของสื่อออนไลน์ของไทยรัฐ ที่จะสนับสนุนข้อมูลให้กับทางสถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวี จะเน้นการทำงานเพื่อรวบรวมข้อมูลนำเสนอ ร่วมกับฝ่ายข่าวอีก 2 ฝ่ายคือ หนังสือพิมพ์ และโทรทัศน์ โดยทางบรรณาธิการข่าวออนไลน์ ได้ส่ง ช่างภาพ และสื่อมวลชนลงไปเก็บข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อเก็บประเด็นมานำเสนอ ซึ่งแนวทางการปฏิบัติงานของกระบวนการรวบรวมข้อมูลของไทยรัฐออนไลน์จะเน้นหนักไปที่ ข้อมูลที่มีการรวบรวมที่จะเข้าสู่ประเด็นการเรียบเรียงเพื่อนำเสนอให้เป็นไปตามเป้าหมายของฐานคนติดตามช่องทางต่างๆของสื่อออนไลน์ไทยรัฐ จะต้องข้อเท็จจริง สามารถตรวจสอบได้

ณัฐพล ทองใบใหญ่ ระบุว่า กระบวนการรวบรวมข้อมูลของไทยรัฐออนไลน์จะเน้นหนักไปที่ นำเสนอข้อเท็จจริง ต้องเห็นด้วยตา ผ่านการทำงานของสื่อมวลชนที่ผ่านการคัดเลือกจากสถานีที่ต้อง จับประเด็นได้เก่ง ลุยอดทนต่อสภาพแวดล้อม มีไหวพริบเอาตัวรอดได้ และหัวใจสำคัญคือต้องเป็นคนขวนขวาย

“ไทยรัฐออนไลน์ ยึดมั่นมาตลอดและก็โดยเฉพาะเคสถ้าหลวงเนี่ยเรากำชับพิเศษก็คือ 1.ต้องยึดข้อเท็จจริง ข้อเท็จจริงมาจากสองส่วนใหญ่งๆก็คือ หนึ่งเห็นด้วยตาของสื่อมวลชนเอง หรือแหล่งข่าวที่เชื่อถือได้ เราจะกำชับเป็นพิเศษ ต้องเป็นข้อเท็จจริง ตรวจสอบได้ ไม่มีอ้างว่า เค้าว่า และส่วนกรณีที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายใด ต้องให้พื้นที่เขาพูดหรือชี้แจงด้วย (นายณัฐพล ทองใบใหญ่, บรรณาธิการข่าวไทยรัฐออนไลน์, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 17 พ.ค.62)

1.2 รายการข่าวคำมิตินใหม่ทั่วไทยไทยพีบีเอสและ ไทยพีบีเอสออนไลน์

ขณะที่กระบวนการรวบรวมข้อมูลในการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตกรณีศึกษา ปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวงของสื่อมวลชนที่ปฏิบัติหน้าที่และมีส่วน เกี่ยวข้องกับการผลิตรายการข่าวคำมิตินิวส์ไทยพีบีเอสและ ไทยพีบีเอสออนไลน์ ทั้ง 3 ท่าน ระบุว่า กระบวนการรวบรวมข้อมูลของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทั้งฝั่งทีมสื่อมวลชนที่ออกอากาศผ่าน ทางสถานีโทรทัศน์ และทีมข่าวออนไลน์ของ ไทยพีบีเอสกระบวนการในการรวบรวมข้อมูลจะมีความ เชื่อมโยงกัน เนื่องจากสื่อมวลชนที่ลงปฏิบัติหน้าที่ในการรายงานข่าวจะต้องเข้าใจ กระบวนการทำงานทั้งในรูปแบบที่ออกอากาศทางโทรทัศน์และช่องทางออนไลน์ของทางสถานี จึงจะต้องนำกฎระเบียบและกรอบจริยธรรมขององค์กรที่ทุกคนยึดถือปฏิบัติเป็นแบบฉบับในการ หาข้อมูล ทั้งในเรื่องของการวางประเด็น การสัมภาษณ์และมุมมองที่จะมีความเกี่ยวข้องกัน

โดยสื่อมวลชนทั้ง 3 ท่าน อธิบายเพิ่มเติมว่า ไม่ว่าจะสถานการณ์ที่สื่อมวลชนจะได้รับ มอบหมายให้ไปปฏิบัติหน้าที่จะเป็นเหตุการณ์รายวัน หรือสถานการณ์ปกติ กระบวนการทำงานใน การรวบรวมข้อมูลไม่ว่าจะเป็น บรรณาธิการข่าว สื่อมวลชนที่ต้องรายงานข่าว ช่างภาพ ผู้ช่วย ช่างภาพ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจะต้องเข้าใจกรอบจริยธรรมขององค์กร โดยทุกคนจะรู้ว่า ถ้า จะต้องนำเสนอประเด็นนี้จะต้องปฏิบัติและทำได้มากน้อยแค่ไหน อย่าง กรณีของการช่วยเหลือ เยาวชนทีมฟุตบอลหมูป่า อะคาเดมี่ พร้อมผู้ช่วยผู้ฝึกสอน รวมทั้งสิ้น 13 คน คิออยู่ในวนอุทยานถ้ำ หลวง-ขุนน้ำนางนอน จ.เชียงราย จะต้องเน้นไปในประเด็นการช่วยเหลือและการค้นหาและจะไม่มี การนำเสนอในประเด็นเรื่องส่วนตัวของเด็กและครอบครัว

ดังนั้นกระบวนการในการรวบรวมข้อมูลเมื่อสรุปย่อยออกมาจะมีลักษณะดังต่อไปนี้ คือ สื่อมวลชนจะต้องทำการบ้านโดยการค้นหาข้อมูลในสิ่งที่ได้รับมอบหมาย มาประกอบกับสิ่งที่ สื่อมวลชนได้พบเห็นจากการลงพื้นที่ แล้วนำความเข้าใจดังกล่าวมาวางแผนเพื่อต่อยอดไป ตรวจสอบกับแหล่งข่าวที่มีความน่าเชื่อถือก่อนที่จะมีการนำเสนอ

ขณะที่กระบวนการรวบรวมข้อมูลทางฝั่งออนไลน์ก็ไม่ค่อยมีความแตกต่างจากวิธีการ ทำงานของฝั่งโทรทัศน์มากนัก เพราะด้วยข้อจำกัดในการรับพนักงานจึงทำให้ การทำงานของ สื่อมวลชนต้องรับผิดชอบหาข่าวที่หลากหลายเพื่อรองรับช่องทาง การนำเสนอ ดังนั้นทีมหลังบ้าน คือคนที่อยู่ส่วนกลางจะต้องแบ่งหน้าที่ในการวางแผนเพื่อหาข้อมูลที่หลากหลาย และมาสนับสนุน กับสิ่งที่ทีมสื่อมวลชนในพื้นที่ได้รายงานเข้ามา โดยกระบวนการรวบรวมข้อมูลจะต้องไม่เป็นใน ลักษณะ เขาเล่าว่า เขาบอกว่าไม่ใช่

เชิดชาย มากบำรุง ระบุว่า ลักษณะการทำงาน ในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูล จะมีสอง ส่วนคือส่วนของผู้บริหารจะมีการประชุมเพื่อกำหนดทิศทาง ขณะเดียวกันผู้ปฏิบัติงานก็จะทำงาน

ในกรอบจริยธรรมขององค์กรที่ทุกคนต้องผ่านการอบรมก่อนเข้ามาเป็นสื่อมวลชน ดังนั้นลักษณะการปฏิบัติงานในส่วนนี้ทุกคนก็จะเข้าใจในทิศทางเดียวกัน

“ของสื่อมวลชนปกติ ถ้าเป็นรูทีนรายวันก็จะมีประชุม ของถ้าหลวงจะเป็นรายงานสดตลอดเวลา ก็จะมีในกลุ่มผู้บริหารประชุมกัน เพื่อกำหนดทิศทาง แล้วมีความคิดเห็นลงไปบ้าง แต่ว่าในกลุ่มคนทำงานก็จะเป็นลักษณะการทำงานเชิงอัตโนมติ ” (นายเชิดชาย มากบำรุง, ผช.ผอ.สำนักข่าว ส.ส.ท., การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 10 มิ.ย.62)

โกวิทย์ บุญธรรม ระบุว่า กระบวนการรวบรวมข้อมูลก่อนนำเสนอสิ่งที่เป็นสื่อมวลชนยึดถือปฏิบัติต่อกันมาคือ การรายงานข่าวตามกรอบจรรยาบรรณ และทำการศึกษาข้อมูลตามพื้นที่ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อนำเสนอ โดยให้ ภาพหรือสถานการณ์เป็นตัวเล่า

“จะเน้นในเรื่องข้อเท็จจริง ก็จะพยายามไม่คาดเดา ไม่คาดการณ์จากภาพหรือสถานการณ์ต่างๆก็คือ ที่มันเกิดขึ้น เป็นอะไร หรือการระดมความช่วยเหลือ การเข้าของเจ้าหน้าที่แต่ละฝ่าย แต่ละคน เราก็จะรายงานให้ผู้ชมได้รับทราบทางทีวี (นายโกวิทย์ บุญธรรม ผู้สื่อข่าว, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 10 มิ.ย.62)

एमพงศ์ บุญญานุกพงศ์ ระบุว่า กระบวนการรวบรวมข้อมูลทางฝั่งของออนไลน์จะใช้วิธีการทำงานตามกฎระเบียบที่ยึดถือตามข้อปฏิบัติที่เหมือนกับฝั่งโทรทัศน์ แล้วเข้าสู่การประชุมเพื่อรวบรวมข้อมูลทั้งจากทีมภาคสนาม และกองบรรณาธิการจากกรุงเทพมหานคร แล้วมาเรียบเรียงให้ตรงตามลักษณะของแพลตฟอร์มที่จะเผยแพร่

“อันนี้ไม่มีนโยบาย มันมีอยู่ 2 ส่วนส่วนหนึ่งคือความเป็น สสร. ความเป็นไทยพี ลี้อาธารณะ มันถูกควบคุมกำกับกันด้วยจริยธรรมของสื่อทั่วไป ที่สื่อทั่วไปอยู่ในกติกาเดียวกัน อยู่ในระเบียบจริยธรรมของไทยพี โดยเฉพาะอยู่แล้ว คุณทำได้แค่ไหน อะไรทำได้ อะไรทำไม่ได้ ”

“วิธีรวบรวมข้อมูล เหมือนเราจะคิดแทนคนดู คนอ่านว่าเขาอยากรู้อะไร คนอยากรู้อะไร ประเด็นอะไร วันแรกๆคนอยากรู้อะไรเข้าไปยังไง มีชีวิตครอบครัว ไปหาพ่อแม่ ไปนู่นนี่นั่นว่าไป เอาแค่นี้ก่อน อย่าเพิ่งเลยเถิด ไม่เอาประเด็นไสยศาสตร์เพราะเราเล่นไม่ได้ แต่รายงานปรากฏการณ์ใหม่รายงาน แต่เราจะไม่นำเสนอเรื่องความเชื่อ ” (นายเอ็มพงศ์ บุญญานุกพงศ์, บรรณาธิการข่าวออนไลน์, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 10 มิ.ย.62)

4.1.2. กระบวนการคัดกรองข่าวสารก่อนนำเสนอ

2.1 รายการไทยรัฐนิวส์โชว์และไทยรัฐออนไลน์

กระบวนการคัดกรองข่าวสารก่อนนำเสนอในการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวงของสื่อมวลชนที่ปฏิบัติหน้าที่และมีส่วนเกี่ยวข้องกับการผลิตรายการ รายการไทยรัฐนิวส์โชว์ และไทยรัฐออนไลน์ ทั้ง 5 ท่าน ระบุว่า

กระบวนการคัดกรองของรายการรายการไทยรัฐนิวส์โชว์ จะแบ่งเป็นส่วนหนึ่งของข้อมูลที่ออกอากาศผ่านทางโทรทัศน์ และ ทางออนไลน์ ซึ่งกระบวนการคัดกรองข้อมูลที่ผ่านทางข่าวอ่าน หรือการทำรายงานพิเศษข่าวก่อนเผยแพร่จะมีการคัดกรองสองจุด คือ จุดแรกจากหน้างานในกรณีที่ทำเป็นข่าวอ่าน รายงานพิเศษข่าว สื่อมวลชนที่ได้รับมอบหมายจะทำการตรวจสอบข้อมูลไปยัง แหล่งข่าวที่น่าเชื่อถือ แล้วทำการเรียบเรียงเขียนข้อมูลเพื่อส่งเข้ากลุ่มไลน์ เพื่อให้บรรณาธิการได้ตรวจสอบ แล้วหลังจากนั้นประเด็นก็จะถูกนำเสนอเข้าสู่กองเซนเตอร์เพื่อให้รีไรท์ ได้ตรวจสอบ ก่อนส่งให้บรรณาธิการข่าวภาค

ส่วนกระบวนการคัดกรองในรูปแบบของการรายงานสด กระบวนการคัดกรองตรงนี้จะถือเป็นความรับผิดชอบของสื่อมวลชนคนนั้นที่จะต้องแจ้งประเด็นที่จะนำเสนอให้บรรณาธิการข่าวภาคสนามได้รับทราบว่าจะนำเสนอในประเด็นไหน แต่เมื่อสถานการณ์ตรงหน้าที่เกิดขึ้น การนำเสนอของสื่อมวลชนจึงต้องอาศัยหลักการและแนวนโยบายคือต้อง ชัวร์และเห็นด้วยตัวเองจึงจะมีการนำเสนอ

ขณะที่กระบวนการคัดกรองข่าวสารก่อนนำเสนอ ของทางฝั่งออนไลน์ที่จะมีการนำเสนอข้อมูลผ่านช่องทางของสถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวี กระบวนการคัดกรอง จะให้เวลาในการตรวจสอบข้อมูลที่มากกว่า ทางโทรทัศน์ โดยจะต้องมีการตรวจเช็คในทุกขั้นตอน ทั้งจากตัวสื่อมวลชนในพื้นที่ แหล่งข่าวที่ลงพื้นที่ หรือแม้กระทั่งคนใกล้ชิดของแหล่งข่าว เพื่อให้ข้อมูลที่เผยแพร่ออกไปมีความแม่นยำ ทั้งทางด้านเนื้อหา และภาพที่ถูกนำเสนอ ดังนั้นสื่อมวลชนที่ลงไปทำข่าวจะต้องนำเสนอข้อเท็จจริงที่เห็นด้วยตาของตัวเอง ไม่นำเสนอข่าวที่ไม่ได้รับการยืนยัน หรือที่เรียกว่า ข่าวลือ ส่วนกรณีที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายใด หรือมีการกล่าวพาดพิง จะต้องให้โอกาสแหล่งข่าวได้มีโอกาสชี้แจงเพื่อเป็นการยืนยันและตรวจสอบข้อเท็จจริง

วรวรรณ ชุนทอง ระบุว่า เมื่อถึงเวลาปฏิบัติงานจริง ไม่มีเวลามากพอสำหรับการคัดกรอง แต่ทุกอย่างมันผ่านจากการประชุมและวางแผน ดังนั้นคนที่รับมอบหมายให้ลงพื้นที่ ถือเป็นคนที่เราให้ความมั่นใจ ดังนั้นเราจึงเชื่อว่า ข้อมูลที่ผ่านผู้สื่อข่าวเราจะเป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้ จึงไม่มีการตรวจสอบ

“มันไม่ต้องมาคัดแล้ว มันส่งไปมาเอาออกหมด เพราะว่าเราไว้ใจทีมงานที่เราส่งไป เพราะถ้าเป็นคนที่เราไม่ไว้ เราจะ เอ๊ะ มันใช้รีเปล่า” (นายวรวรรณ ชุนทอง, บรรณาธิการข่าวสถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวี, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 17 พ.ค.62)

ประณต วิเลปสุวรรณ ระบุว่า ขั้นตอนนี้ในส่วน of สถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวี จะมีกองบรรณาธิการลงพื้นที่เพื่อไปวางแผนการทำงาน โดยผ่าน การเซนเตอร์จาก บก. ซึ่งบก.จะต้องใช้การ

มอนิเตอร์และตรวจสอบข้อมูลก่อนรายงานสด ผ่านทางไลน์ และการนำเสนอที่ผู้สื่อข่าวต้องเห็นกับตา ถ้าไม่ชัด ห้ามนำเสนอ

“เขาจะส่งข่าวเข้ามาในไลน์กลุ่มเพื่อให้พี่ตรวจสอบก่อนว่าเนื้อหาที่เขาส่งมาจะมีอะไรล่อแหลมมั้ย เพราะว่ามันมีเรื่องที่เซนซิทีฟ เพราะฉะนั้นรูปการทำงานจะเป็นแบบนั้น” (นายประคณิต วิเลปสุวรรณ, ผู้อำนวยการสถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวี, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 17 พ.ค.62)

พลอยศจี ฤทธิศิลป์ ระบุว่าในสถานการณ์วิกฤต สิ่งที่จะทำให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ กระบวนการคัดกรอง ด้วยการชี้แจง กลับไปยัง แหล่งข่าว ถือเป็นพื้นฐานปัจจัยที่สำคัญมาก

“คือเราเชื่อว่ายังไงแหล่งข่าวก็ยังเป็นคนสำคัญอยู่ดีในทุกสถานการณ์ หมายถึงแหล่งข่าวที่เชื่อถือได้ แหล่งข่าวที่อยู่ตรงนั้นจริง ๆ เพราะว่าโซเชียลมันเร็วมาก มันเร็วจนมีแต่คนถามว่าไม่ว่าเป็นทั้งหน้าจอตังหลังไมค์ มันเป็นอย่างนั้นอย่างนี้จริงไหม เราไม่สามารถตอบได้เลย ทั้งๆที่เราอยู่ที่ตรงหน้างานด้วยซ้ำ คือมันยากจริง ๆ” (นางสาวพลอยศจี ฤทธิศิลป์, ผู้สื่อข่าว, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 17 พ.ค.62)

ภาคภูมิ พันธุ์สถิตย์ ระบุว่า ในสถานวิกฤติการทำงานของรายการไทยรัฐนิวส์โชว์ ในส่วนของการคัดกรอง จะเน้นการตรวจสอบในแต่ละขั้นตอนเพื่อคัดกรองข้อมูลให้ชัดถึงนำเสนอ

“คือตัวผู้ประกาศข่าว หรือที่สตูดิโอในพื้นที่ มันคือ Gatekeeper คือผู้รักษาประตูเปิดปิดน้ำเป็นประตูสุดท้าย แต่ความจริงแล้วตั้งแต่ ต้นน้ำ กลางน้ำ มาปลายน้ำ มันต้องผ่านการกรองอยู่แล้ว”

“มันตรวจสอบตั้งแต่สื่อมวลชนในพื้นที่ หรือว่าสื่อมวลชน STRINGER ก่อนที่จะส่งมาถึงกองบก. ในสถานี กองบก. ในสถานีได้มาตรงนี้มันต้องผ่านตั้งหลายขั้นตอน มายังสื่อมวลชน รีไรต์เตอร์ ผู้ช่วยบก. มทบ. มาโปรดิวเซอร์ มทบ. ข่าวที่คุมข่าวในและภาค มายังตัวคนรายงานข่าว เพราะฉะนั้นทุกคนแม้จะเป็นช่วงข่าววิกฤติเร่งด่วน เขาก็จะทำงานแบบเร่งด่วนแต่สิ่งสำคัญที่สุดคือสื่อมวลชนคนทำข่าว ต้องไม่ใช่คนไปตอกย้ำหรือกระตือรือร้นซ้ำๆ ให้มันเกิดวิกฤติมากขึ้น” (นายภาคภูมิ พันธุ์สถิตย์, ผู้ประกาศข่าว, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 17 พ.ค.62)

ณัฐพล ทองใบใหญ่ ระบุว่า กระบวนการตรวจสอบก่อนการนำเสนอจะเน้นการชี้แจง ตรวจสอบซ้ำทุกอัน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริง และมีความน่าเชื่อถือ และคนที่ไม่เกี่ยวข้องจะไม่มีสิทธิ์นำเสนอข้อมูลผ่านช่องทางสื่อสารของไทยรัฐ

“ทุก ๆ ข่าว ทุกคอนเทนต์ทุกภาพ ทั้งหมดจะต้องถูกส่งเข้ากองบก. ก่อนให้ตรวจสอบ ผู้สื่อข่าวภาคสนามไม่สามารถเป็นแอดมินรายงานได้ ในทางกลับกัน คนที่อยู่ในกองบก. ที่ไม่ได้เกี่ยวข้อง ก็ไม่สามารถนำเสนอได้”

“ทั้งแรงกดดัน ทั้งการแข่งขัน การตรวจสอบ มันทำให้หนักขึ้นกว่าปกติ ไม่ใช่ไม่ไว้ใจสื่อมวลชน แต่เราป้องกันความผิดพลาด และเรารู้ว่า ออนไลน์มองอย่างนี้ แล้วเรารู้ว่า ถ้าสื่อมวลชน

หน้าสนามเกิดข้อผิดพลาด จากข้างในมันจะมีผลกระทบกับสื่อมวลชนหน้างานด้วย ซึ่งปฏิเสธไม่ได้ว่าหนูไม่ได้ส่ง เรารู้ว่ามันพูดยังนั้นไม่ได้ เราต้องเซฟเขาด้วยไม่ใช่ไม่เชื่อใจ การรีเช็กไม่ใช่ความไม่เชื่อใจแต่มันเป็นการทำงานช่วยเขาทำงานด้วย”

“เมื่อข้อมูลเข้ามาที่กองบก.เราจะทำการรีเช็ก ตรวจสอบซ้ำ ทุกอันเพราะเรารู้ว่าข่าวถ้าหลงเนีย มันเป็นข่าวใหญ่ระดับประเทศ สองสังคมติดตาม สามสังคมหาแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือได้ ซึ่งตรงนี้สำคัญทั้งไทยรัฐออนไลน์และสถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวี เรายึดถือเหมือนที่บอก ข้อเท็จจริงสอง ตาความด้วยความน่าเชื่อถือ เราจะ เช็กซ้ำๆ ทุกครั้งว่าจากแหล่งข่าวหน้างาน ทั้งจากสื่อมวลชนของเราเอง แล้วก็จากแหล่งข่าวอื่นๆ อาจจะนอกพื้นที่เพื่อให้เกิดข้อผิดพลาดที่น้อยที่สุด” (นายณัฐพล ทองใบใหญ่, บรรณาธิการข่าวออนไลน์ไทยรัฐ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 17 พ.ค.62)

2.2 รายการข่าวคำมิตินิใหม่ทั่วไทยไทยพีบีเอสและ ไทยพีบีเอสออนไลน์

ขณะที่กระบวนการคัดกรองข่าวสารก่อนนำเสนอในการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวงของสื่อมวลชนที่ปฏิบัติหน้าที่และมีส่วนเกี่ยวข้องกับการผลิตรายการรายการข่าวคำมิตินิใหม่ทั่วไทยไทยพีบีเอสและ ไทยพีบีเอสออนไลน์ ทั้ง 3 ท่าน ระบุว่า กระบวนการทำงานในส่วนของการคัดกรองของไทยพีบีเอสจะมีความเชื่อมโยงกันในการทำงาน ทั้งจากทีมข่าวที่เกี่ยวข้องกับการผลิตผ่านโทรทัศน์ และทีมข่าวที่ผลิตและนำเสนอทางแพลตฟอร์มออนไลน์ โดยกระบวนการคัดกรองข่าวสารจะถูกตรวจสอบมาตั้งแต่ในพื้นที่ซึ่งมีผู้ช่วยผอ.สำนักของไทยพีบีเอสลงไปวางแผนการทำงาน ร่วมกับ บรรณาธิการข่าว พร้อมกับโปรดิวเซอร์ หัวหน้าช่างภาพ และส่วนสนับสนุนอื่นที่เกี่ยวข้องกับการผลิต เพื่อลงไปตรวจสอบกระบวนการก่อนนำเสนอ โดยเฉพาะการวางรูปแบบในการคัดกรองก่อนรายงานสด

ขณะที่ทีมข่าวของกองบรรณาธิการข่าวที่เซนต์เตอร์คือกรุงเทพมหานครก็จะแบ่งทีมคัดกรองข้อมูลที่ได้รับข้อมูลข่าวสารมาจากในพื้นที่ จะแบ่งหน้าที่ดังต่อไปนี้คือ กลุ่มแรกจะทำหน้าที่รับข้อมูลข่าวสาร กลุ่มที่สองจะทำหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลจากสื่อออนไลน์ และ อีกกลุ่มจะทำหน้าที่วางแผนรันดาวน์ ซึ่งในกองบรรณาธิการที่กรุงเทพฯจะมีโต๊ะกลางเพื่อคอยตรวจเช็คข้อมูลที่ได้มา และเทียบกับสื่ออื่น ๆ ไปด้วย

ส่วนกระบวนการทำงานของทางฝั่งออนไลน์ เมื่อได้รับข้อมูลหลังจากรายงานสดจากสื่อมวลชนที่นำเสนอประเด็นผ่านทางโทรทัศน์ ก็จะนำข้อมูลต่าง ๆ เหล่านั้นกลับมารีเช็กเพิ่มเติมจากแหล่งข่าวที่อยู่ในกองบรรณาธิการสามารถตรวจสอบได้ เพื่อเช็คข้อมูลและหาประเด็นที่จะนำเสนอเพิ่มเติมให้ข้อมูลนั้นมีความหลากหลายและตรงกับกลุ่มเป้าหมาย โดยใช้กระบวนการทำงานแบบบูรณาการร่วมกับโต๊ะข่าวทุก ๆ โต๊ะเพื่อคัดกรองข้อมูลก่อนส่งต่อไปยังทีมเผยแพร่

เชิดชาย มากบำรุง ระบุว่าลักษณะการทำงาน ใช้กระบวนการเช็คซ้ำและตรวจสอบให้เป็นไปตามขั้นตอนของกรอบจริยธรรม แล้วห้ามนำเสนอข่าวลือทุกอย่างต้องมีแหล่งข่าวที่น่าเชื่อถือ และระบุที่มาของข่าวพร้อมยืนยันข้อมูลจะต้องมาจากหลายแหล่ง

“มันจะมีสองสามอันก็คือ กลุ่มหนึ่งรับข้อมูลจากเด็กในสนาม กลุ่มหนึ่งตรวจสอบข้อมูลจากสื่อออนไลน์ ทั้งหลาย อีกกลุ่มหนึ่งวางแผนวันว่าแต่ละช่วงจะทำอะไร”

“สื่อมวลชนที่อยู่ในสนามจะผ่านกระบวนการอบรมดังนั้นสื่อมวลชนจะไม่เอาข่าวลือมาพูด เพราะมันมีการพูดกันอยู่ตลอดเวลาว่าข่าวต้องไม่มาจากที่เดียว ถ้าไม่แน่ใจ ไม่สัมผัสด้วยตัวเอง จะต้องเช็คซ้ำ จะต้องหาที่มาของแหล่งข่าว ถ้าไม่มั่นใจให้แจ้งแล้วให้กองบก.ที่เป็นระดับที่ตัดสินใจได้และมีประสบการณ์มากก็จะบอกได้ว่า อันนี้รอก่อน อันไม่ชัด เพราะจะมีระดับอาวุโสที่คอยทำงานควบคุมและเป็นที่ปรึกษาไปด้วย” (นายเชิดชาย มากบำรุง, ผช.ผอ.สำนักข่าว ส.ส.ท., การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 10 มิ.ย. 62)

โกวิทช์ บุญธรรม ระบุว่า กระบวนการตรวจสอบข้อมูลในส่วนของสื่อมวลชนที่ลงพื้นที่จะใช้วิธีการนำเสนอเฉพาะสิ่งที่สื่อมวลชนได้เห็น โดยกระบวนการทำงานจะแบ่งเป็นสองส่วน คือ 1. ข้อมูลที่เป็นทางการจะรอการอัปเดตจากแหล่งข่าวที่น่าเชื่อถือ 2. ถ้าเป็นข่าวลือจะมีการตรวจสอบจากผู้สื่อข่าวที่อยู่ในพื้นที่นั้นก่อนที่จะมีการผสมข้อมูลเพื่อประกอบการนำเสนอ

“ดังนั้นเวลามีข่าวลือว่าเกิดการณ์เกิดขึ้นในแต่ละจุดเราก็จะมีการตรวจสอบเช็คกัน อย่างเช่นที่อยู่หน้าถ้าพี่ก็จะรู้ว่าหน้าถ้าเกิดอะไรขึ้น หรือคนที่อยู่ผาหมี ถ้ามันมีเหตุการณ์เกิดขึ้นเช่นรถตกเขา คนที่เช็คทราบสถานการณ์ที่ดีที่สุดก็ไม่ใช่ที่ที่อยู่หน้าถ้า ก็ต้องเป็นคนที่อยู่ในพื้นที่ๆนั้นเราก็จะมีการเช็คข้อมูลกันตลอดเวลากับทีมที่อยู่แต่ละจุด ดังนั้นถ้าสังเกตดี ๆ จะเห็นว่าข่าวของไทยพีในช่วงนั้นจะเป็นข่าวที่ยืนยันจากปากของสื่อมวลชนที่ตามแต่ละจุด หรือเฝ้าแต่ละจุดเท่านั้น หรือข้อมูลที่เป็นทางการ” (นายโกวิทช์ บุญธรรม, ผู้สื่อข่าว, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 10 มิ.ย. 62)

एमพงศ์ บุญญานพงศ์ ระบุว่า กระบวนการตรวจสอบข้อมูล เพื่อคัดกรองข่าวสาร จะใช้วิธีการบูรณาการร่วมกับโต๊ะต่าง ๆ เพื่อทำงานด้วยกัน ขณะเดียวกันหลังจากได้ข้อมูลจากสื่อมวลชนที่น่าเสนอผ่านทางโทรทัศน์ ทีมออนไลน์จะเพิ่มเนื้อหาเข้ามาเพื่อสนับสนุนข้อมูลให้มีความถูกต้องมากขึ้น

“ตรวจสอบส่วนหนึ่ง ตรวจสอบมาประกอบเพื่อขึ้นออนไลน์ มาทำเพิ่มให้มากขึ้น เช่น คอยผาหมี ในออนแอร์จะพูดเรื่องคอยผาหมี แต่ในออนไลน์เราจะต้องมาหาว่าคอยผาหมี คืออะไรที่มาที่ไปคืออะไร เราทำบริบทเหมือนเครื่องเคียงมาประกอบ เพื่อขึ้นออนแอร์ หรือบางอย่างในบางเรื่องก็มีโต๊ะอื่น ๆ เช่น หลังจากเรารู้ว่าขอขวดอากาศจะไปขึ้นเครื่องที่อุตะเถา อันนี้เราก็ต้อง

ประธานไต่ถามภาคให้สดิงเกอร์ไปที่อุตะเกา” (นายเอมพงศ์ บุญญานุพงศ์, บรรณาธิการข่าวออนไลน์, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 10 มิ.ย.62)

4.1.3. กระบวนการเผยแพร่

4.1.3.1 รายการไทยรัฐนิวส์โชว์และไทยรัฐออนไลน์

กระบวนการเผยแพร่ในการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวงของสื่อมวลชนที่ปฏิบัติหน้าที่และมีส่วนเกี่ยวข้องกับการผลิตรายการ รายการไทยรัฐนิวส์โชว์ และไทยรัฐออนไลน์ ทั้ง 5 ท่าน ระบุว่า สำหรับรายการไทยรัฐนิวส์โชว์ กระบวนการเผยแพร่ในเรื่องของรูปแบบและวิธีการนำเสนอ ที่จะนำข้อมูลข่าวสารที่ได้มอบหมายให้สื่อมวลชนลงไปปฏิบัติหน้าที่หาข่าว จะเข้าสู่การเผยแพร่ในรูปแบบไหน อำนาจการตัดสินใจจะมีมาจากที่ประชุม ที่จะเป็นคนประชุมและวางแผน เพื่อส่งกลับไปยังตัวสื่อมวลชนที่จะได้เตรียมรูปแบบการนำเสนอได้ตรงตามเป้าหมาย แต่จากกรณีของการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวงกระบวนการเผยแพร่และการตัดสินใจของ กองบรรณาธิการข่าว จะกระจายสื่อมวลชนในสังกัดให้มีความพอดีกับพื้นที่และรูปแบบในการนำเสนอ คือสื่อมวลชน หนึ่งคนจะรับผิดชอบหน้าที่เพียงอย่างเดียว เช่น คนรับผิดชอบรายงานพิเศษก็จะเก็บข้อมูลเพื่อดีไซน์รูปแบบสำหรับการทำรายงานพิเศษ ส่วนคนที่ต้องรายงานสดก็จะวางแผนและดีไซน์รูปแบบการนำเสนอทั้งรายงานสดที่ออกทางหน้าจอโทรทัศน์ และไลฟ์สด ซึ่งจะต่างจากการทำข่าวในเหตุการณ์ปกติที่มีเวลา สื่อมวลชน หนึ่งคนจะต้องรับผิดชอบทั้ง ข่าวอ่าน รายงานพิเศษ รายงานสด และไลฟ์สด

ขณะเดียวกันกระบวนการเผยแพร่ของทีมข่าวออนไลน์ของไทยรัฐ เมื่อกระบวนการตั้งแต่รวบรวม คัดกรอง เสร็จสมบูรณ์จนถึงการนำเสนอ ผู้ที่จะมีส่วนในการเผยแพร่จะมีเพียงกลุ่มบุคคลที่อยู่ในกองบรรณาธิการของออนไลน์ที่มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบจากเซนต์อร์กลางเท่านั้น สื่อมวลชน หรือผู้ที่ไม่ได้อยู่ในเซนต์อร์จะไม่มีสิทธิ์สำหรับการเผยแพร่ในส่วนของการนำเสนอข้อมูลผ่านช่องทางบริษัท

วรวรรณ ชุนทอง ระบุว่า กระบวนการเผยแพร่ทุกอย่างจะย้อนกลับไปตั้งแต่วิธีการรวบรวม คัดกรอง จากความเชื่อมั่นของคนข่าวในทีม ที่จะต้องนำเสนอให้มันครอบคลุมในทุกประเด็นที่มีการวางแผน ส่วนเรื่องการตัดสินใจล้มฝั่งหรือเผยแพร่ให้นาน จะอยู่ที่ สามัญสำนึกหรือเซนส์ของคนทำข่าว

“ก็ทั้งแนวตั้งแนวราบ แนวราบก็คือครอบคลุมให้ได้หมดทุกจุด เพราะหัวใจของการรายงานคือว่า เจอหรือยังไม่เจอ ตอนนั้นอะคนมันลุ้นอย่างเดียว ตายไม่ตาย เจอแล้วตาย หรือเจอแล้วไม่ตาย ส่วนแนวตั้งก็คือเจาะลึกในรายละเอียด

“ของเราสถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวี มันเป็นการเล่าข่าว มันไม่ได้ตามบท เหมือนสมัยก่อนคือเราพยายามตามบท แต่ภายหลังเราเปลี่ยนเป็นเล่าข่าว ซึ่งผู้ประกาศข่าวกับโต๊ะหน้าหนึ่งเป็นกลุ่มงานเดียวกันเพราะฉะนั้นทิศทาง ท่วงทำนองในการทำงานของเรา ผู้ประกาศจะรู้ เพราะอยู่ในไลน์กลุ่มเดียวกัน เราจะคุยกันตลอด ว่าประเด็นนี้เอาเบาๆนะ ประเด็นนี้ยังไม่ชัวร์ พุดกลางๆไว้ นะ อย่างที่ผู้ประกาศสลับสับเปลี่ยนเข้ามาเรื่อยๆก็จบนะ เพราะว่าคนมีวิถีคิดที่แตกต่างกัน ” (นาย วรวัชรณ์ ขุนทอง, บรรณาธิการข่าวสถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวี , การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 17 พ.ค.62)

ประณต วิเลปสุวรรณ ระบุว่ากระบวนการเผยแพร่ของสถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวี จะใช้วิธีการตัดลีนใจจากแนวทางของที่ประชุม ทั้ง รายงานสด รายงานพิเศษ ไลฟ์สด โดยผ่าน บก.ที่ทำหน้าที่เป็นเซนเซอร์

“มีอยู่คำพูดเดียวคือ เป็นเหมือน ถ้าไม่เห็นด้วยตา อย่ารายงานเด็ดขาด เพราะว่ามันเซนเซอร์ซีพีฟามากกับเด็กที่อยู่ในนั้น ทั้งพ่อแม่ผู้ปกครอง ก็เลยบอกว่า ไม่ต้องไปแจ้งเลย ไม่เน้นความไว เอากิจวัตรอย่างเดียว คือเรารู้ว่าไม่ต้องรีบไง เพราะเรามาไว เราชนะตั้งแต่ต้นแล้ว และมันเป็นการสร้างภาพทำให้สถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวี (นายประณต วิเลปสุวรรณ, ผู้อำนวยการสถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวี, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 17 พ.ค. 62)

พลอยศจี ฤทธิศิลป์ ระบุว่าลักษณะการทำงานของสื่อในสถานการณ์วิกฤตกับเหตุการณ์ปกติจะมีความแตกต่างกัน ตรงที่ สถานการณ์ปกติผู้สื่อจะรับผิดชอบในทุกแพลตฟอร์ม เมื่อได้รับมอบหมายจาก กองบก.แต่สถานการณ์วิกฤตเป็นเหตุการณ์ที่อ่อนไหวซ่อนอยู่ รูปแบบการเผยแพร่ จึงจะมีการแบ่งแยกสื่อมวลชนออกไปรองรับตามแพลตฟอร์ม

“คือตอนนั้น สถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวี โชคดีที่เป็นเครือใหญ่ เราก็เลยถูกวางไว้แค่รายงานสดนะ รับผิดชอบรายงานสดตลอดทั้งวันของหน้าจอสถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวี ถ้ามีรายงานเกี่ยวกับ 13 หมูป่า เราก็เลยจะไปโฟกัสที่ตรงการหาประเด็นเข้าทีวี หาแหล่งข่าว อะไรอย่างนี้ ส่วนเรื่องทวิตเตอร์หรือออนไลน์ก็จะทีมทำอีกทีมหนึ่ง ” (นางสาวพลอยศจี ฤทธิศิลป์, ผู้สื่อข่าว, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 17 พ.ค.62)

ภาคภูมิ พันธุ์สถิตย์ ระบุว่า เน้นการนำเสนอข้อมูลที่เป็นความถูกต้อง ดังนั้นมันต้องผ่านกระบวนการตรวจสอบ และอาศัยความชำนาญข่าวของผู้ที่จะทำหน้าที่ในการรายงานข่าวไม่เน้นความเร็ว

“เมื่อได้ข้อมูลองค์ประกอบข่าวครบ ผ่านกระบวนการขั้นตอนมาสู่การออกอากาศก่อนนำเสนอ คนที่ทำหน้าที่รายงานข่าวคนสุดท้าย ก็ต้องรายงานบนพื้นฐานของข้อเท็จจริงที่ได้มา คน

อ่านข่าวไม่ใช่ผู้พิพากษา ไม่ใช่ศาลที่จะไปตัดสินบนหน้าจอ” (ภาคภูมิ พันธุ์สถิตย์, ผู้ประกาศข่าว, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 17 พ.ค. 62)

ณัฐพล ทองใบใหญ่ ระบุว่า กระบวนการนำเสนอของไทยรัฐออนไลน์ จะเน้นการทำงานร่วมกันกับกองบรรณาธิการข่าวในเครือเพื่อหาหรือถึงความเหมาะสม และข้อมูลที่จะถูกนำเสนอต้องการพลติขของผู้ที่เป็นเหยื่อ

“ในไทยรัฐออนไลน์ เหมือนอย่างที่บอก เราทำงานร่วมกันกับ กองบก.หนังสือพิมพ์ทีวีออนไลน์ เรามีการปรึกษาหารือร่วมกันถึงความเหมาะสม แล้วสำคัญที่สุดเลยคือ เราจะเสนอสิ่งที่คนสนใจ ประเด็นนี้ต้องตามต่อ ประเด็นนี้ต้องมีคำตอบ ตรงนี้มันเป็นข้อตัดสินใจที่เราจะนำเสนอหรือไม่นำเสนอ แต่ที่สำคัญเราเคารพลติขของผู้ที่เป็นเหยื่อ เด็ก เยาวชน หรือแม้กระทั่งความร่วมมือจากภาครัฐ เช่นขอว่าภาพบางภาพยังไม่เปิดเผย หรือเรื่องบางเรื่องที่ยังไม่นำเสนอ อันนี้เราก็คำนึงถึงเหมือนกัน”

“อย่างที่บอกถ้าไทยรัฐออนไลน์ถ้าต้องเลือกระหว่าง เร็วที่สุด กับช้าลงหน่อย แต่ตรวจสอบได้ไม่ผิดพลาดเราเลือกช้าลงหน่อยโดยไม่ผิดพลาดมากกว่าเร็วที่สุด เพราะเราเชื่อว่าสถานการณ์แบบนี้โดยเฉพาะถ้าหลวง เร็วที่สุดไม่ได้สำคัญว่าคนอ่านหรือคนดูจะดูมากที่สุด แต่ข้อมูลข้อเท็จจริงที่ถูกต่องมากที่สุดผิดพลาดน้อยที่สุด มันพิสูจน์ว่าผู้อ่านหรือคนที่ติดตามจะเข้ามาดูเรามากที่สุด” (นายณัฐพล ทองใบใหญ่, บรรณาธิการข่าวไทยรัฐออนไลน์, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 17 พ.ค. 62)

3.2 รายการข่าวคำมิตินิใหม่ทั่วไทยไทยพีบีเอสและ ไทยพีบีเอสออนไลน์

ขณะที่กระบวนการเผยแพร่ในการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวงของสื่อมวลชนที่ปฏิบัติหน้าที่และมีส่วนเกี่ยวข้องกับการผลิตรายการ รายการข่าวคำมิตินิใหม่ทั่วไทยไทยพีบีเอสและ ไทยพีบีเอสออนไลน์ ทั้ง 3 ท่าน ระบุว่า ขั้นตอนการทำงานเพื่อกำหนดประเด็นและรูปแบบการนำเสนอ โดยกระบวนการทำงานจะเริ่มต้นจากการวางแผนการประชุมข่าว จากทีมภาคสนามที่หาข้อสรุปถึงประเด็นและรูปแบบการนำเสนอในแต่ละวัน เพื่อส่งประเด็นเข้ามาที่ส่วนกลาง เพื่อวางรูปแบบรันดาวน์และผังของสถานี ซึ่งทางสถานีก็จะโยนประเด็น ไปให้กับทางทีมข่าวของฝั่งออนไลน์ เพื่อเช็คความสนใจของประชาชน แล้วหลังจากนั้นจะกลับมาวางรูปแบบการนำเสนอผ่านทางหน้าจอโทรทัศน์ซึ่งจะมีทั้งในรูปแบบ ข่าวอ่าน รายงานสด และรายงานพิเศษสรุปประมวลผล

สำหรับรูปแบบการออกอากาศจะแบ่งการทำงานดังต่อไปนี้คือ คือลักษณะของข่าวอ่านจะเป็นนำเสนอในประเด็นที่ตอบคำถามเรื่อง ใคร ทำอะไร แต่ถ้าเป็นลักษณะของการรายงานสดรูปแบบของการนำเสนอ ก็จะเป็นลักษณะของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตรงหน้า ส่วนถ้าเป็นการ

รายงานเพื่อจะชี้ทิศทาง เจาะลึก และตอบคำถาม ทำไม อย่างไร ลักษณะรูปแบบที่ออกมาจะเป็น รายงานพิเศษเพื่อสรุปประเด็น ซึ่งลักษณะการแบ่งส่วนของการทำงานจะเกิดขึ้นจากการประชุม ของวงสนทนาที่บรรณาธิการข่าวที่ลงไปประชุมและสรุป เพื่อแบ่งว่า การรายงานสดที่มีอุปกรณ์ ทั้งหมด 6 อย่างคือ อุปกรณ์รายงานสด 4 เครื่อง และรถเชื่อมสัญญาณดาวเทียม 2 ตัว ในวันนั้นมี ประเด็นไหนที่เป็นไฮไลท์สำคัญแล้วต้องรายงานสดเพื่อให้เห็นเหตุการณ์ ส่วนประเด็นสรุปที่ลง ลงมาเพื่อเล่าเหตุการณ์จะแบ่งสื่อมวลชนออกไปทำ

ขณะที่รูปแบบการเผยแพร่ของทีมข่าวออนไลน์ เมื่อได้ข้อมูลจากทีมภาคสนามของฝั่ง ทางโทรทัศน์ที่มีการนำเสนอแล้วในช่วงเวลาที่ออกอากาศ ทางทีมข่าวออนไลน์ที่มีส่วนเกี่ยวข้องก็ จะไปดึงข้อมูลเหล่านั้น มาปรับเนื้อหาและภาษาตรงกับลักษณะของสื่อออนไลน์ของทางสถานี ส่วนรูปแบบการไลฟ์สด ทางทีมบรรณาธิการข่าวจะใช้วิธีการ สอบถามความสะดวก กับสื่อมวลชน ที่ลงพื้นที่ แล้วถึงจะจัดรูปแบบและเวลาในการออกอากาศ

เจิดชาย มากบำรุง ระบุว่า ลักษณะการทำงานในส่วนของการเผยแพร่ ที่นี้จะเริ่มต้น จากข่าว แล้วไปที่ออนไลน์ เพื่อเช็คความสนใจของประชาชน แล้วถึงวนกลับมาที่วางรูปแบบการ นำเสนอผ่านหน้าจอโทรทัศน์ โดยจะแบ่งเป็น ภาคสนามรับผิดชอบรายงานสด และให้ข้างใน รับผิดชอบผลิตรายงานพิเศษประมวลผล

“คือเริ่มต้นจากข่าว แล้วหลังจากนั้นพอมันมีเหตุการณ์ที่ต้องตามต่อเนื่องก็เริ่มต้นทาง ออนไลน์ก่อน แต่ถ้าทางออนไลน์แล้วคนสนใจมาก จากออนไลน์ไปบนทีวี แล้วก็ถ่ายทอดสดยาว เลย”

“ประเด็นที่รายงานสดส่วนใหญ่จะเป็นประเด็นที่เห็นตรงหน้า เพราะมันเป็นช่วงของ การรายการสด มันไม่ได้มีเวลาอะไรที่จะวิเคราะห์มากนัก แต่ตรงกลางระหว่างช่องว่างก็จะมี รายงานสรุป โดยให้คนข้างในผลิตเพื่อไม่ให้คนที่อยู่ตรงนั้นยุ่งยากกับการทำงานมากนัก แต่ว่า กระบวนการผลิตข้างนอกก็จะช่วยด้วย แต่ในส่วนของการผลิตจะต้องกลับมาติดต่อข้างใน” (นาย เจิดชาย มากบำรุง, ผช.ผอ.สำนักข่าว ส.ส.ท., การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 10 มิ.ย. 62)

โกวิทย์ บุญธรรม ระบุว่า สำหรับกระบวนการนำเสนอวิธีการทำงานของไทยพีบีเอส จะแบ่งเป็นสองส่วนเพื่อเข้ามาตรวจเช็คประเด็นก่อนนำเสนอ คือ ทีมบรรณาธิการข่าวที่อยู่กรุงเทพ จะวางรันคาน์ข่าว ส่วนทีมบรรณาธิการข่าวที่ลงพื้นที่จะเป็นคนประชุมเพื่อตัดสินใจกำหนด รูปแบบและประเด็นที่จะมีการนำเสนอ

“ก็จะใช้วิธีการประชุมเพื่อสรุปอัปเดตสถานการณ์กันและทิศทางข่าวในแต่ละวัน อีก ส่วนหนึ่งก็จะอยู่ภาคสนามคนนี้ก็จะเป็นคนมอนิเตอร์สถานการณ์และประเมินสถานการณ์ร่วมกับ สื่อมวลชนในพื้นที่เพื่อที่จะอัปเดตสถานการณ์ในแต่ละวัน ที่มันเกิดขึ้นทิศทางในการปฏิบัติงาน

ของเจ้าหน้าที่ แล้วก็รูปแบบการนำเสนอในแต่ละวัน” (นายโกวิทย์ บุญธรรม, ผู้สื่อข่าว, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 10 มิ.ย. 62)

เอมพงศ์ บุญญานุพงศ์ ระบุว่า กระบวนการนำเสนอ จะใช้วิธีการดึงข้อมูลจากรายงานสด มาปรับเนื้อหาและภาษาให้เป็นออนไลน์เพื่อนำเสนอผ่านแพลตฟอร์มของออนไลน์

“ระหว่างที่เรารายงานสดและเราในออนไลน์ ก็จะเอาเนื้อหาจากตรงนั้นมาทวิต มาทำ 4 แพลตฟอร์มของเรา ยูทูปเราก็ดัดขึ้นจากสดนั้นแหละ ขึ้นยูทูปแล้วสอง เอาข่าวจากตรงนั้นแหละ ขึ้นเว็บไซต์ สามทวิตเตอร์ สี่เฟซบุ๊ก ใน 4 แพลตฟอร์มออนไลน์ที่เรามีเนี่ย ไม่นับออนแอร์ เราเอาจากเนื้อหาเดียวกันในขณะที่เดียวกันระหว่างเบรก มันมีเหตุการณ์อะไรเกิดขึ้นก็แล้วแต่ ออนแอร์มันอาจจะไม่ใช่จังหวะที่เขาจะมายื่นรายงานสด แต่เราจะคุยทางออนไลน์จะเข้าไปแทรกละ โทรคุย มีอะไรบ้าง ถ่ายภาพให้หน่อย บางประเด็นไม่ได้ถูกนำเสนอในออนแอร์ เพราะมันเป็นประเด็นเล็ก ยกตัวอย่างเช่น รถเข็นบะหมี่มาแจกฟรี แบบนี้เราทวิตก่อน เล่นเฟซบุ๊ก ก่อน ในขณะที่ช่วงต่อไป คุณอาจจะเอาข่าวเดียวกันที่ช่างภาพที่วิ่งบันทึกไว้ สัมภาษณ์เจ้าของร้านบะหมี่เกี่ยว คุณอาจจะมาออกเป็นสไลด์ในออนแอร์ก็ได้ แต่ว่าระหว่างนั้นออนไลน์มันไปหมดละ อันนี้คือวิธีทำงาน” (นายเอมพงศ์ บุญญานุพงศ์, บรรณาธิการข่าวออนไลน์, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 10 มิ.ย. 62)

กล่าวโดยสรุป กระบวนการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง เมื่อเปรียบเทียบระหว่าง รายการไทยรัฐนิวส์โชว์ และรายการข่าวคำมิตินิวส์ทั่วไทยไทยพีบีเอส ผ่านดิจิทัลทีวีและสื่อออนไลน์ พบว่า

1. กระบวนการรวบรวมข้อมูลของสถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวี จะแบ่งทีมทำงานเป็นสองส่วน คือส่วนแรกที่อยู่ประจำออฟฟิศสำนักงานใหญ่ที่คอยทำหน้าที่สนับสนุนข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อส่งให้กับ ส่วนที่สองคือ สื่อมวลชนที่ได้รับคัดเลือกให้ไปปฏิบัติหน้าที่ในภาคสนาม เพื่อรวบรวมประเด็นจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในพื้นที่ สำหรับการรายงานข้อมูลและเรียบเรียงผ่านการหาข้อมูลจาก การสังเกตที่เห็นด้วยตัวเอง การสัมภาษณ์จากแหล่งข่าว การแถลงข่าวจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการดูกระแสในโลกออนไลน์มาค้นหาข้อมูลเพื่อยืนยันความถูกต้อง ภายได้หลักการทำงานที่ข้อมูลทุกอย่างสื่อมวลชนต้องเห็นข้อมูลด้วยตัวเองเท่านั้นจึงจะรวบรวมข้อมูลสำหรับการนำเสนอหรือถ้าเป็นกรณีข่าวลือหรือมีอ้างอิงข้อมูลจากที่อื่นจะต้องสอบถามแหล่งข่าวให้แน่ให้ใจ

ขณะที่ทางไทยพีบีเอสในกระบวนการรวบรวมจะมีลักษณะกระบวนการรวบรวมที่คล้ายคลึงกับทางฝั่งของสถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวี คือในส่วนของข้อมูลที่จะรวบรวมนอกจากจะเห็นด้วยตัวเองหรือมีแหล่งข่าวยืนยัน การนำเสนอต้องเป็นไปตามกรอบจริยธรรมที่ทางองค์กรกำหนดในการรวบรวมข้อมูล เช่น กระบวนการรวบรวมข้อมูลสื่อมวลชนที่ลงพื้นที่จะไม่เข้าไปยุ่งกับเรื่องส่วนตัวของเด็กและครอบครัวแต่ประเด็นการรวบรวมจะเน้นนำเสนอในเรื่องของการ

ช่วยเหลือและจะไม่มี การนำเสนอในประเด็นเกี่ยวกับความเชื่อ แต่ทุกเรื่องที่น่าเสนอจะต้องเป็น วิทยาศาสตร์ที่หาคำตอบได้

2. กระบวนการคัดกรองข่าวสารก่อนนำเสนอ ในกระบวนการส่วนนี้ทั้งทางฝั่ง สถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวี และ ทางสถานีไทยพีบีเอสวิธีการทำงานจะมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน คือ กระบวนการคัดกรองข่าวสารก่อนนำเสนอ จะถูกแบ่งเป็น สามส่วนหลัก คือ

2.1 กระบวนการตรวจสอบจะเริ่มต้นจากตัวสื่อมวลชนที่ได้รับมอบหมายให้ ปฏิบัติหน้าที่ ตรวจสอบเช็คกลับไปยัง แหล่งข่าวในพื้นที่ที่ใกล้เคียงหรือที่สามารถให้การยืนยันข้อมูลได้

2.2 กระบวนการตรวจสอบจากบรรณาธิการข่าวในพื้นที่ ที่จะมีการคัดกรอง ประเด็นถึงความอ่อนไหว หรือสิ่งที่เป็นข้อกำหนดของนโยบายทางสถานี ซึ่งถือเป็นกระบวนการ ตรวจสอบซ้ำอีกครั้ง ซึ่งในขั้นตอนนี้กระบวนการก็จะมีลักษณะที่คล้ายกับสื่อมวลชน คือผ่าน แหล่งข่าวในมือ และประสบการณ์ในการทำงานว่า สิ่งที่น่าเสนอสามารถนำเสนอได้หรือไม่

2.3 กระบวนการคัดกรองทางส่วนกลางซึ่งจะมีทั้งฝั่งกองโทรทัศน์ และกองของ ข่าวออนไลน์ ที่จะแบ่งจุดกระจายกันตรวจสอบเพื่อความรวดเร็วและป้องกันความผิดพลาดซ้ำ ซึ่ง กระบวนการคัดกรองในส่วนที่จะต้องให้ความสำคัญและใช้เวลานานมากคือการคัดกรองจากทาง ฝั่งออนไลน์ที่จะมีกระบวนการที่เข้มข้นกว่าทางฝั่งโทรทัศน์

3. กระบวนการเผยแพร่ ในกระบวนการส่วนนี้ทางฝั่งของสถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวี จะมีการบริหารจัดการทีมสื่อมวลชนในการเผยแพร่ที่จะแตกต่างจากวิธีการทำงานของการเผยแพร่ ในรูปแบบข่าวทั่วไป คือ สื่อมวลชนหนึ่งคนจะได้รับมอบหมายการทำงานแบบเฉพาะเจาะจงจะไม่ ใช้วิธีการทำงานที่หลากหลายเพื่อป้องกันความผิดพลาด เช่น สื่อมวลชนที่ได้รับมอบหมายทำ รายงานพิเศษจะไม่ต้องมาทำหน้าที่รายงานสด หรือเฟซบุ๊ก ไลฟ์ เพื่อที่จะได้มีเวลาในการศึกษาและ ประมวลภาพและข้อมูลได้หลากหลาย ขณะที่ทางฝั่งของไทยรัฐออนไลน์วิธีการนำเสนอ ก็จะมี ความแตกต่างจากการทำงานในสภาวะปกติ เพราะทางฝั่งของออนไลน์จะมอบหมายให้ผู้ที่มิอำนาจ ในการเผยแพร่ข้อมูลที่ผ่านกระบวนการรวบรวม กระบวนการคัดกรองข่าวสารก่อนนำเสนอ จน มาถึงกระบวนการเผยแพร่จะเป็นเพียงผู้ที่มีอำนาจจากที่ประชุมเท่านั้น ซึ่งในช่วงที่ผ่านมาจะให้ บรรณาธิการข่าวเป็นผู้เผยแพร่

ส่วนทางฝั่งของไทยพีบีเอสกระบวนการการทำงานจะเริ่มต้นจากการวางแผนการ ประชุมข่าวจากทีมภาคสนามที่หาข้อสรุปถึงประเด็นและรูปแบบการนำเสนอในแต่ละวัน เพื่อส่ง ประเด็นเข้ามาที่ส่วนกลาง เพื่อวางรูปแบบบริบทและฝั่งของสถานี ซึ่งทางสถานีก็จะโยนประเด็น ไปให้กับทางทีมข่าวของฝั่งออนไลน์ เพื่อเช็คความสนใจของประชาชน แล้วหลังจากนั้นจะกลับมา

วางรูปแบบการนำเสนอผ่านทางหน้าจอโทรทัศน์ซึ่งจะมีทั้งในรูปแบบ ข่าวอ่าน รายงานสด และ รายงานพิเศษสรุปประมวลผล

ขณะที่รูปแบบการเผยแพร่ของทีมข่าวออนไลน์ เมื่อได้ข้อมูลจากทีมภาคสนามของฝั่ง ทางโทรทัศน์ที่มีการนำเสนอแล้วในช่วงเวลาที่ออกอากาศ ทางทีมข่าวออนไลน์ที่มีส่วนเกี่ยวข้องก็จะ ไปดึงข้อมูลเหล่านั้น มาปรับเนื้อหาและภาษาตรงกับลักษณะของสื่อออนไลน์ของทางสถานี ส่วนรูปแบบการไลฟ์สด ทางทีมบรรณาธิการข่าวจะใช้วิธีการ สอบถามความสะดวก กับสื่อมวลชน ที่ลงพื้นที่ แล้วจึงจะจัดรูปแบบและเวลาในการออกอากาศ



ตารางที่ 4.1 สรุปเปรียบเทียบกระบวนการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตในบริบทดิจิทัลระหว่าง รายการไทยรัฐนิวส์โชว์ และรายการข่าวคำมิตินิใหม่ทั่วไทย ไทยพีบีเอส ผ่านดิจิทัลทีวีและสื่อออนไลน์ กรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง

กระบวนการรายงานข่าว สถานการณ์วิกฤต	รายการไทยรัฐนิวส์โชว์ ทางไทยรัฐทีวีและไทยรัฐออนไลน์	รายการข่าวคำมิตินิใหม่ทั่วไทยทางสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส และไทยพีบีเอสออนไลน์
1. กระบวนการรวบรวมข้อมูล	1. แบ่งทีมรวบรวมข้อมูลเป็นสองจุด ส่วนออฟฟิศ และทีมลงพื้นที่โดยสื่อมวลชน โต๊ะหน้าพร้อมบรรณาธิการข่าว 2. ข้อมูลที่รวบรวมต้องเป็นสิ่งที่สื่อมวลชนเห็นด้วยตัวเองและมีแหล่งข่าวยืนยัน 3. รวบรวมข้อมูลจากผู้ชมกลุ่มเป้าหมายอย่ารู้เพื่อตอบคำถามในข้อสงสัย	1. แบ่งทีมรวบรวมข้อมูลเป็นสองจุด ส่วนออฟฟิศ และสื่อมวลชนของสถานีที่สามารถรายงานข่าวและมีความเชี่ยวชาญลงพื้นที่พร้อมกับบรรณาธิการและมีทีมเสริมจากสื่อมวลชนที่ประจำศูนย์ข่าวในภาคเหนือลงพื้นที่เก็บข้อมูล 2. สื่อมวลชนปฏิบัติหน้าที่รวบรวมข้อมูลตามกรอบจริยธรรมขององค์กรฯเน้นไปที่การช่วยเหลือและรายงานปรากฏการณ์ 3. รวบรวมข้อมูลจากผู้ชมกลุ่มเป้าหมายอย่ารู้เพื่อตอบคำถามในข้อสงสัย ภายใต้กรอบจริยธรรมขององค์กรฯ
2. กระบวนการคัดกรอง	1. กรณีรายงานสดกระบวนการคัดกรองจะไม่ผ่านกองบรรณาธิการแต่จะเชื่อในตัวสื่อมวลชนสำหรับการคัดกรองและนำเสนอ 2. กรณีข่าวอ่านและรายงานพิเศษบรรณาธิการข่าวภาคสนามคัดกรองความถูกต้องก่อนส่งประเด็นกลับเข้าไปยังออฟฟิศได้คัดกรองอีกครั้ง	1. ใช้กระบวนการตรวจสอบซ้ำตามกรอบระเบียบจริยธรรมของสถานี ซึ่งต้องมีแหล่งข่าวยืนยันมากกว่า 1 แหล่ง 2. แบ่งทีมทำงานสำหรับการคัดกรอง ประกอบไปด้วยทีมรับข้อมูลจากภาคสนามเพื่อเข้าสู่ กระบวนการคัดกรองซ้ำทีมวางแผนรันคานันและรูปแบบการนำเสนอเพื่อเช็ค

กระบวนการรายงานข่าว สถานการณ์วิกฤต	รายการไทยรัฐนิวส์โชว์ ทางไทยรัฐทีวีและไทยรัฐ ออนไลน์	รายการข่าวคำมิตินิวส์ทั่วไทยทางสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส และ ไทยพีบีเอสออนไลน์
	<p>กลับเข้าไปยังออฟฟิศได้คัดกรองอีกครั้ง</p> <p>3.ประเด็นการนำเสนอกรณีที่เกี่ยวข้องมวลชนไม่สามารถ ตัดสินใจได้ให้ระดับอาวุโสที่ลงไปควบคุมเป็นคน ตัดสินใจ</p> <p>4.กระบวนการการคัดกรองของฝั่งออนไลน์จะทำงาน ร่วมกับฝั่งโทรทัศน์ และ ฝั่งหนังสือพิมพ์ เพื่อคัด กรองความถูกต้องของข้อมูลก่อนนำเสนอ ซึ่งส่วนนี้ ฝั่งออนไลน์จะให้ความสำคัญมาก</p>	<p>ประเด็น และสุดท้ายทีมคัดกรองข้อมูลจากสื่อออนไลน์ ส่วนกรณี รายงานสดให้แจ้งประเด็นผ่านบรรณาธิการข่าวและให้อำนาจ สิทธิ์กับสื่อมวลชนคัดกรองได้ทันที</p> <p>3.ประเด็นการนำเสนอกรณีที่เกี่ยวข้องมวลชนไม่สามารถตัดสินใจได้ ให้ระดับอาวุโสที่ลงไปควบคุมเป็นคนตัดสินใจ</p> <p>4.กระบวนการคัดกรองฝั่งออนไลน์ทำงานแบบบูรณาการร่วมกับ โต๊ะข่าวของสื่อโทรทัศน์ เพื่อตรวจสอบกลับไปยังแหล่งข่าวที่ สามารถอธิบายข้อมูลหรือยืนยันข้อมูลได้</p>
3. กระบวนการเผยแพร่	<p>1.เน้นนำเสนอข้อมูลที่สื่อมวลชนเห็นด้วยตัวเอง</p> <p>2.เน้นลงพื้นที่ไว้สร้างภาพจำแต่ไม่เน้นนำเสนอเร็ว</p> <p>3.สื่อมวลชนเผยแพร่เฉพาะข้อมูลที่ได้รับมอบหมาย และรับผิดชอบเพียงอย่างเดียว</p> <p>4.กระบวนการทางฝั่งออนไลน์ผู้สื่อข่าวภาคสนามไม่ มีสิทธิ์สำหรับการเผยแพร่ผ่านสื่อสังคมออนไลน์</p> <p>5. เกาะติดสถานการณ์กับทีมสื่อมวลชนขอภาพ เหตุการณ์มาประมวลผลนำเสนอในแบบฉบับของฝั่ง ออนไลน์</p>	<p>1. สื่อมวลชนในพื้นที่ส่งประเด็นเข้าส่วนกลาง จากนั้น ส่วนกลาง ส่งประเด็นให้ทีมออนไลน์เช็คความสนใจของประชาชน</p> <p>2. ทีมภาคสนามรับผิดชอบรายงานสด ทีมส่วนกลางรับผิดชอบ ผลิตรายงานพิเศษเพื่อสรุปเหตุการณ์</p> <p>3. กระบวนการทางฝั่งออนไลน์ดึง ข้อมูลจากฝั่งสื่อดั้งเดิมมาปรับรูปแบบการนำเสนอให้ตรงกับ กลุ่มเป้าหมาย</p> <p>4. เกาะติดสถานการณ์กับทีมสื่อมวลชนขอภาพเหตุการณ์มา ประมวลผลนำเสนอในแบบฉบับของฝั่งออนไลน์</p>

4.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการรายงานข่าวในสถานการณ์วิกฤตของสื่อมวลชนไทยที่สะท้อนให้เห็นจากกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง

ผลการศึกษานี้เป็นการวิเคราะห์ผลจากจากสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย

1. บุคลากรในองค์กรสื่อมวลชนรวม 2 แห่ง คือ สถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวี และ สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส จำนวนรวม 8 คน

2. นักวิชาการด้านสื่อสารมวลชน 2 คน

3. ตัวแทนจากองค์กรวิชาชีพสื่อ 2 คน

4. ตัวแทนกลุ่มสื่อออนไลน์ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการให้ข้อมูลข่าวสารในกรณีนี้ 1 คน
ดัง รายละเอียดในบทที่ 3 โดยผู้ให้ข้อมูลได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการรายงานข่าวในสถานการณ์วิกฤตของสื่อมวลชนไทย ที่สะท้อนให้เห็นจากกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์โดยมีกรอบการวิเคราะห์ปัจจัยดังกล่าวแบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบหลัก คือ องค์ประกอบภายใน และ องค์ประกอบภายนอก ได้แก่

1. องค์ประกอบภายใน ประกอบด้วย

1.1 ระบบการบริหารจัดการ หมายถึง แนวนโยบายขององค์กรที่กำหนดรูปแบบการทำงานของสื่อมวลชน

1.2 ความสามารถทางวิชาชีพ หมายถึง ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการทำงานของสื่อมวลชน

1.3 เทคโนโลยี หมายถึง อุปกรณ์และสวัสดิการต่างๆที่สนับสนุนการทำงานของสื่อมวลชน

2. องค์ประกอบภายนอก ประกอบด้วย

2.1 แรงกดดันทางเศรษฐกิจ หมายถึง ภาวะการแข่งขันของสื่อมวลชนที่มีปริมาณเพิ่มสูงขึ้น และความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ที่เอื้ออำนวยความสะดวกในการทำงานให้ทุกคนสามารถมีช่องทางการติดตามข่าวสารที่หลากหลาย

2.2 ความต้องการความสนใจของผู้รับสาร หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ชมผ่านทางแพลตฟอร์มออนไลน์ต่างๆ

ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. องค์ประกอบภายใน

1.1 ระบบการบริหารจัดการ

จากกรณีการรายงานข่าวในสถานการณ์วิกฤตของสื่อมวลชนไทยที่สะท้อนให้เห็นจากกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวงสื่อมวลชนที่ปฏิบัติหน้าที่และมีส่วนเกี่ยวข้องกับการผลิตรายการ รายการไทยรัฐนิวส์โชว์ และไทยรัฐออนไลน์ ทั้ง 3 ท่าน ระบุสอดคล้องกันว่า ระบบการบริหารจัดการและแนวนโยบายก่อนข้างมีผลกับการทำงานของสื่อมวลชน โดยเฉพาะทีมสื่อมวลชนที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ทั้งจากกองบรรณาธิการข่าว และในสนามข่าว เพราะระบบการบริหารจัดการและแนวนโยบายที่ทางผู้บริหารได้กำหนดลงมายังผู้ปฏิบัติงานจะทำให้สื่อมวลชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้มองภาพและประเด็นไปในทิศทางเดียวกัน

อย่างไรในการทำข่าวกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง ระบบการบริหารจัดการทำงานของบริษัทในเครือไทยรัฐ จะให้กรอบแนวทางการทำงานคือ ต้องไปให้สุดในการนำเสนอ แต่การนำเสนอไม่ทุกครั้งที่ผ่านมาหน้าจอโทรทัศน์ หรือผ่านทางแพรวพอร์มออนไลน์ข้อมูลต่าง ๆ ที่สื่อมวลชนจะนำเสนอจะต้องเน้นนำเสนอข้อมูลที่เป็นความจริง และข้อมูลที่เชื่อถือได้ เมื่อหลักการและแนวนโยบายก่อนข้างให้อิสระในการทำงานกับสื่อมวลชนและเชื่อมั่นกับบุคลากรในสังกัดก็จะทำให้การทำงานของคนทำงาน โดยเฉพาะทีมสื่อมวลชนมีอิสระและกล้าที่จะหาประเด็นในการนำเสนอจึงทำให้เกิดการพัฒนาตัวเอง

วรวรรณ ชุนทอง ระบุว่า ระบบการบริหารจัดการส่วนตัวเชื่อว่า มีผลต่อการทำงาน โดยเฉพาะในการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤต เนื่องจากระบบการบริหารจัดการทั้งจาก นโยบายของผู้บริหาร หัวหน้างาน ถ้ามีการกำหนดกรอบแนวทางการทำงานที่ชัดเจนและอิสระไม่บังคับวิธีคิดและการทำงานจะทำให้เราได้ประเด็นที่ดีของสื่อมวลชน และสื่อมวลชนก็อยากจะพัฒนาตัวเองในการทำงาน

“ มีสิ มันเหมือนกับถูกจูงจุมก ซึ่งสื่อมวลชนไม่โอ้ คนทำสื่อมันควรจะอิสระนะ เพราะฉะนั้นไม่โอ้หรือก จะมาตีกรอบอะไร นู่นนี่นั่น ” (นายวรวรรณ ชุนทองบรรณาธิการข่าว , สถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวี, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 17 พ.ค. 62)

ประณต วิเลปสุวรรณ ระบุว่าในมุมมองส่วนตัวเชื่อว่า ระบบการบริหารจัดการทั้งจากหลังบ้านและหน้าจอ มีผลต่อการทำงานที่เชื่อมโยงกันทั้งหมด ทุกคนต้องเข้าใจในหลักการเดียวกัน แต่สุดท้ายการทำงานในสายนี้ก็อยู่ที่ตัวบุคคลว่ามีความชอบต่อสายงานนี้หรือไม่

“ก็ต้องการบ้านเยอะ ๆ คือจริงคนจะมาเป็นสื่อมวลชน เขาชอบอาชีพนี้ใหม่ แต่ถ้าไม่ชอบก็พัฒนายาก ต่อให้มีระบบการบริหารจัดการและแนวนโยบายที่ดี ” (นายประณต วิเลปสุวรรณ ผู้อำนวยการสถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวี, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 17 พ.ค. 62)

พลอยศจี ฤทธิศิลป์ ระบุว่าในมุมมองส่วนตัวมองว่า แนวนโยบายของสถานีโดยเฉพาะ สถานการณ์วิกฤตมีผลต่อการพัฒนาสื่อมวลชนเป็นอย่างมาก เพราะหลักการและแนวนโยบายจะทำให้คนที่อยู่หน้างานมองทิศทางและเกิดความกระตือรือร้น

“ เกียวนะ อย่างนโยบายของช่องเรา คือนั่นความจริง ไม่เน้นครามาตามโซเซียล ถ้ามาคือต้องมีการเช็คแหล่งข่าว ให้แน่นอนก่อนถึงจะรายงานได้ ซึ่งมันทำให้คนหน้างานรู้สึกสบายใจ ทุกครั้งเวลาทำงานทำงานเลย ” (นางสาวพลอยศจี ฤทธิศิลป์ ผู้สื่อข่าว, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 17 พ.ค. 62)

ขณะที่บรรณาธิการข่าวออนไลน์ไทยรัฐมองต่างออกไปว่า ระบบการบริหารจัดหรือแนวนโยบายการทำงานในองค์กรไม่ได้มีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนาสื่อมวลชนโดยตรง แต่ นโยบายจะเข้ามามีผลต่อการสนับสนุนในการทำงานหรือซึ่งสุดท้ายก็ต้องดูว่าสื่อมวลชนคนนั้นถ้าได้รับโอกาสจะเปิดรับมากน้อยแค่ไหน

ณัฐพล ทองใบใหญ่ ระบุว่า ส่วนตัวมองว่า ปัจจัยเรื่องนโยบายของสถานีไม่ได้มีผลต่อการทำงานของสื่อมวลชนไทย

“ จริงคือไทยรัฐออนไลน์และไทยรัฐกู๊ปทั้งหมดค่อนข้างโชคดีที่นโยบายต่าง ๆ ไม่ได้มีการจำกัดสิทธิเสรีภาพหรือเรื่องการพัฒนาการต่าง ๆ ในการรายงานข่าว ขณะเดียวกันยังส่งเสริมให้หาความรู้ใหม่ ๆ มีการอบรมต่าง ๆ มีการสนับสนุนด้านเทคโนโลยี ด้านบุคลากรมาถ่ายทอด ดังนั้นจึงคิดว่าไม่ได้มีผลแต่ว่าสนับสนุนก็คือ นโยบายเข้ามามีผลในการสนับสนุน แปลว่าสถานีให้ความสำคัญตรงนี้ ผู้สื่อข่าวก็จะมีคุณภาพยิ่งขึ้น ” (นายณัฐพล ทองใบใหญ่, บรรณาธิการข่าวออนไลน์ไทยรัฐ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 17 พ.ค. 62)

ขณะที่สื่อมวลชนที่ปฏิบัติหน้าที่และมีส่วนเกี่ยวข้องกับการผลิตรายการข่าวคำมิตินิใหม่ทั่วไทยไทยพีบีเอสและ ไทยพีบีเอสออนไลน์ ทั้ง 3 ท่าน ระบุว่า ระบบการบริหารจัดการในการทำงานโดยเฉพาะเรื่องแนวนโยบายในการทำงานมีผลต่อการทำงานของสื่อมวลชน อย่างกรณีของ ไทยพีบีเอสสื่อมวลชนทุกคนที่ได้รับคัดเลือกให้เข้ามาปฏิบัติงานที่องค์กรแห่งนี้ ก่อนที่จะลงพื้นที่นำเสนอประเด็นข่าวจะต้องผ่านการอบรมและเรียนรู้หลักการการทำงานที่จะต้องเข้าใจทั้งกรอบจริยธรรม กลุ่มมือและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และเมื่อปฏิบัติหน้าที่เสร็จก็จะมีวงเสวนาสำหรับการถอดบทเรียนเพื่อหาแนวทางการทำงาน ดังนั้นเมื่อสื่อมวลชนเข้าใจทั้งหลักการและแนวปฏิบัติที่ถูกอธิบายและส่งต่อสิ่งต่างๆเหล่านี้ก็จะทำให้เกิดความรู้และความคิดสร้างสรรค์ที่สื่อมวลชนจะต้องวางแผนในการทำงาน

อย่างกรณีสถานการณ์จากกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวงทีมบรรณาธิการ ทีมสื่อมวลชน ทีมติดต่อและทุกคนทั้งฝั่งโทรทัศน์และสื่อออนไลน์ก็จะยึด

รูปแบบตามกรอบจริยธรรมที่ผ่านการเสวนาที่ถอดบทเรียนจากเหตุการณ์ก่อนหน้า เช่น การทำงานจะต้องนำเสนอเน้นไปในประเด็นการช่วยเหลือเด็กและการค้นหามากกว่าที่จะเน้นนำเสนอในเรื่องส่วนตัว ขณะเดียวกันภาพถ่ายที่จะนำเสนอก็ต้องไม่ไปรบกวนการทำงาน หรือ ส่วนไหนที่ถ่ายไม่ได้แล้วจะใช้การนำเสนอแบบไหน ซึ่งภาพการทำงานต่างๆเหล่านี้ก็เป็นอีกหนึ่งส่วนที่ค่อนข้างเกี่ยวเนื่องกับการทำงานของสื่อมวลชนที่ถูกแนะนำและขัดเกลามาจากกรอบแนวทางการทำงาน

เชิดชาย มากบำรุง ระบุว่า กรอบแนวคิดและนโยบายค่อนข้างมีผลต่อการพัฒนาและสภาพแวดล้อมต่อการทำงาน ซึ่งถ้ากฎที่ไหนแข็งแรงภาพรวมการทำงานก็จะเดินในไปสังคมที่คล้ายๆกัน

“ ไทยพีบีเอสจะมีกรอบจริยธรรมเป็นของตัวเอง ซึ่งอันนี้ก็จะทำให้ไทยพีบีเอสมีลักษณะที่แตกต่างกับสื่อมวลชน แทบจะทุกที่ เขาจะไม่มีการอบจริยธรรม ไม่ใช่เข้าไม่มีนะ แต่แค่ไม่ได้กำหนดชัดเจน แบบของเรา ไทยพีบีเอสจะมีทั้งคู่มือ แล้วก็มีสิ่งที่ตัวกฎหมายกำหนด มันก็เลยทำให้พนักงานของไทยพีบีเอสจะได้รับการปลูกฝังอยู่ตลอดเวลา ตั้งแต่คนเข้ามาใหม่มาหรือไม่ก็เป็นผู้ที่ประสบการณ์จากที่อื่นก็จะมาถูกกระบวนการหล่อหลอมที่นี่ ” (นายเชิดชาย มากบำรุง, ผช.ผอ. สำนักข่าวส.ส.ท., การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 10 มิ.ย. 62)

โกวิท บุญธรรม ระบุว่า แนวนโยบายและทัศนคติของผู้บริหารมีผลต่อการทำงานที่จะทำให้สื่อมวลชนได้มองภาพการทำงานได้มีทิศทางมากขึ้น

“ ก็ต้องมีอยู่แล้วนะ คืออย่างไทยพีบีเอสเป็นสื่อสาธารณะ ก็มันก็อาจจะคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ โดยไม่ได้มุ่งเน้นของธุรกิจหรือว่ากระแส การตลาดมากนัก แต่มุ่งให้ความรู้กับสังคม ให้สังคมได้ตระหนัก ถึงเหตุการณ์หรือว่า สถานการณ์เพื่อให้เข้าใจถึงสิ่งที่เกิดขึ้น ” (นายโกวิท บุญธรรม, ผู้สื่อข่าว, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 10 มิ.ย. 62)

एमพงศ์ บุญญานพวงศ์ ระบุว่า หลักการและแนวนโยบายโดยเฉพาะในสถานการณ์วิกฤต อาจจะไม่ได้อิงข้องกับการพัฒนาการทำงานของสื่อมวลชนทีเดียว แต่วิธีการนำเสนอจะทำให้เกิดองค์ความรู้แบบใหม่ เพราะสุดท้ายนโยบายเป็นแค่ส่วนหนึ่ง

“ นโยบายทุกองค์กรทุกสื่อเหมือนกินข้าว แต่วิธีปฏิบัติวิธีที่จะนำเสนอข่าว ทุกคนไม่หนีบริบทที่ทำข่าวเป็นแพทเทิร์น มันมีแพทเทิร์นอยู่สองสามอย่าง แพทเทิร์นจากตัวสื่อมวลชนเอง คิดได้แค่นี้ แพทเทิร์นเกี่ยวกับเหตุการณ์ในประเทศเราที่มันเป็นไทม์ไลน์อยู่อย่างหนึ่ง เพราะฉะนั้นมันเลยกลายเป็นไม่มีสิ่งใหม่ ” (นายเอ็มพงศ์ บุญญานพวงศ์, บรรณาธิการข่าวออนไลน์, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 10 มิ.ย. 62)

ด้านนักวิชาการที่ติดตามการปฏิบัติหน้าที่ของสื่อมวลชนในการนำเสนอจากกรณีการรายงานข่าวในสถานการณ์วิกฤตของสื่อมวลชนไทยที่สะท้อนให้เห็นจากกรณีศึกษาปฏิบัติการ

ค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง ทั้ง 2 ท่าน ระบุว่า หลักการด้านการบริหารจัดการ โดยเฉพาะนโยบายของแต่ละองค์กร ส่วนส่งผลกระทบต่อการทำงานของสื่อมวลชนโดยตรง ที่จะทำให้ประเด็นในการนำเสนอของสื่อมวลชนที่ต้องปฏิบัติหน้าที่รายงานข่าว ได้ทำนำเสนอในสิ่งที่ได้รับการมอบหมายจากหัวหน้างาน

มานะ ตรีรยาภิวัฒน์ ระบุว่า ในการทำข่าวของสื่อมวลชน โดยเฉพาะสถานการณ์วิกฤต นโยบายถือเป็นอีกหนึ่งสิ่งจำเป็นที่จะเป็นตัวช่วยและทำให้สื่อมวลชนมองภาพในการทำงานชัดเจน

“ผมคิดว่าตัวนโยบาย ของสถานีต่าง ๆ ถ้ามีนโยบายที่ชัดเจนว่าในภาวะวิกฤติ ควรจะนำเสนออะไรได้บ้าง อะไรที่พึงระวัง อะไรที่ห้ามนำเสนอ อันนี้ก็จะช่วยทำให้สื่อมวลชน ตระหนัก ละเอียดก็สามารถที่จะนำเสนอข้อมูลข่าวสารได้โดยที่ไม่ได้ไปละเมิดตัวของกรอบจริยธรรม อย่างที่บอก ตอนค้นว่าหลาย ๆ แห่งไม่ได้คำนึงถึงตรงนี้นัก ด้วยสถานการณ์ที่เกิดขึ้นนับพันทันที อาจจะมองว่าสื่อมวลชนคนไหนที่ว่าง สะดวก หรือใกล้ในพื้นที่ก็ไปรายงานก่อนเลย โดยที่ไม่ได้มีการฝึกรอบรม ไม่ได้มีการเน้นย้ำในเรื่องพวกนี้ก็จะปัญหาอุปสรรคหนึ่งในการทำข่าว ” (ดร.มานะ ตรีรยาภิวัฒน์, คณบดีคณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 13 พ.ค. 62)

วิไลวรรณ จงวิไลเกษม ระบุว่า หลักการและแนวนโยบายในการทำงานโดยเฉพาะจากองค์กร ส่วนตัวมองว่าประเด็นนี้เป็นอีกหนึ่งประเด็นที่มีผลต่อการพัฒนาการทำงานสื่อมวลชน ซึ่งหลักการตรงนี้ก็จะมีผลตั้งแต่แนวคิดในการรับคน

“หลักการกับแนวนโยบายของสถานีมีผลอย่างมาก สื่อมวลชนตัวเล็กตัวน้อยไม่มีผลหรอก จริง ๆ แล้วมันขึ้นอยู่กับนโยบาย ตั้งแต่รับคนแล้วว่า คุณจะยังงั้น ตั้งแต่คุณ โยนคนลงไป ในสนามแล้วว่าคุณจะ โยนคนแบบไหนลงไป ถ้าคุณมีหลักการและแนวนโยบายที่ดี คุณก็จะไม่โยนคนที่ใครก็ได้ลงไป ในวิกฤติ สมมติข่าวเหตุการณ์วิกฤติที่มันส่งผลกระทบร้ายแรงต่อประเทศอยู่ ” (ศส.ดร.วิไลวรรณ จงวิไลเกษม, รองคณบดีฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 20 ก.ย. 62)

ด้านกลุ่มองค์กรวิชาชีพสื่อ ที่ติดตามการปฏิบัติหน้าที่ของสื่อมวลชนในการนำเสนอ จากกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวงทั้ง 2 ท่าน ระบุว่า ในมุมมองขององค์กรวิชาชีพสื่อ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาและส่งเสริมการทำงานของสื่อมวลชนแม้จะไม่ได้มีผลต่อการทำงานขององค์กรวิชาชีพสื่อที่จะกำหนดรูปแบบทางการทำงานให้เดินหน้าไปในทิศทางเดียวกันได้ แต่ทางกลุ่มองค์กรก็ให้ความสำคัญและยึดถือแนวนโยบายที่จะประกาศขอความร่วมมือเป็นยุทธศาสตร์ที่จะให้สื่อมวลชนเกิดการพัฒนาอย่างทางกลุ่มองค์กรวิชาชีพสื่อเองก็

พยายามจะจัดให้มีการอบรมแนวทางการทำงานเพื่อให้สื่อมวลชนทั้งรุ่นเก่าและปัจจุบัน ได้เกิดการ พัฒนา

ก้าวโรจน์ สุตาภักดิ์ ระบุว่า ในมุมมองขององค์กรวิชาชีพ สื่อมองว่า หลักการและแนวนโยบาย ในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสื่อมวลชน ของสมาคม มีกิจกรรมที่สนับสนุนและส่งเสริมการ พัฒนาออกมาจำนวนมาก แต่ สุดท้ายสิ่งต่างๆเหล่านี้ทางสมาคมก็ไม่สามารถ ไปบังคับให้กับองค์กร สื่ออื่น ๆ ได้

“ มากจนไม่รู้จะมากยิ่ง ไรแล้ว มันมากพอนะในมุมที่ เพียงแต่ว่าคนรุ่นเก่าเองไม่ยอม ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปตามตรง ” (นายก้าวโรจน์ สุตาภักดิ์, นายกสมาคมผู้ผลิตข่าวออนไลน์, การ สื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 29 พ.ค. 62)

จิรพงษ์ ประเสริฐพลกรัง ระบุว่า หลักการและแนวนโยบายในการพัฒนาสื่อมวลชน โดยเฉพาะการปฏิบัติหน้าที่รายงานข่าวในสถานการณ์วิกฤต ถือเป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์ที่ทาง สมาคมเห็นว่ามีจำเป็นและพยายามที่จะจัดให้สื่อมวลชนได้เกิดกระบวนการพัฒนาเพื่อหา แนวทางที่ทำให้ทุกคนมีองค์ความรู้ครบทุกด้าน

“ อันนี้เป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์ของสมาคมสื่อมวลชนและหนังสือพิมพ์ในการที่พัฒนา องค์ความรู้ของสื่อมวลชนให้มีความรู้ ”

“ พอมันหาผู้สนับสนุนได้เยอะไป มันก็มีการสนับสนุน เพียงแต่ว่าแม้กระทั่งคน ออฟฟิศสื่อเดียวกันสื่อทั่ว ๆ ไปกลับไม่ให้การสนับสนุนเรื่องพวกนี้เลย คือไม่มีการอบรมการใช้ใน ออฟฟิศแล้วก็ไม่สนับสนุนทั้งงบประมาณและคนในการที่จะมาจัดการอบรม มันก็จะมีปัญหา ประเภทนี้ แต่ถามว่ามีนโยบายมั๊ย มีนโยบาย ทุกเรื่องแหละ เพียงแต่ว่าอามัย มันยังไม่มากพอ ” (นายจิรพงษ์ ประเสริฐพลกรัง, รองเลขาธิการสมาคมสื่อมวลชนนักหนังสือพิมพ์แห่งประเทศไทย ฝ่ายสิทธิเสรีภาพและการปฏิรูปสื่อ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 4 กุมภาพันธ์ 62)

ส่วนทางฝั่งกลุ่มสื่อออนไลน์ ซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำงานจากกรณีศึกษา ปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวงและนำเสนอประเด็น ระบุว่า การทำงานของ สื่อมวลชนในปัจจุบัน การมอบนโยบายในการนำเสนอประเด็น ไม่ควรที่จะมอบนโยบายการ ทำงานที่ให้สื่อมวลชนที่ปฏิบัติหน้าที่ต้องแข่งขันกันในเรื่องของความเร็ว แต่ควรจะมองประเด็นใน การนำเสนอข้อมูลที่เป็นประ โยชน์และไม่ส่งผลกระทบต่อคนปฏิบัติงาน หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง อย่างการทำงานของเพจ Thai NavySEAL ซึ่งเป็นเพจที่เกิดขึ้นมาเพื่อนำเสนอข้อมูลให้กับ สื่อมวลชน เพราะจากอุปสรรคในหน้างานทำให้การติดตามข้อมูลข่าวสารจากเจ้าหน้าที่อาจจะ เป็น เรื่องยาก ดังนั้นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจึงได้ใช้นำเสนอประเด็นที่คิดว่า สามารถนำเสนอได้ผ่านทางเพจ Thai NavySEAL เพื่อนำเสนอข้อมูลให้กับสื่อมวลชนอีกช่องทาง โดยแนวคิดและกรอบการ

ทำงานของพจนีจะไม่เน้นความเร็วในการนำเสนอ แต่ประเด็นดังกล่าวที่จะผ่านการเผยแพร่จะต้องมีการตรวจสอบความถูกต้อง และมั่นใจว่า การนำเสนอจะไม่ไปกระทบการทำงานของใคร หรือความรู้สึกรักใคร่ของใคร ซึ่งการทำงานของผู้ที่เกี่ยวข้องจึงต้องใช้วิจารณญาณในการนำเสนออย่างมาก เพราะคนที่เผยแพร่ข้อมูลก็ไม่ใช่สื่อมวลชนโดยตรง

ศลิวิมล อยู่คงแก้ว ระบุว่า ในประเด็นนี้ส่วนตัวมองว่า หลักการและแนวนโยบายในการทำงานโดยเฉพาะการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤต จากกรณีถ้ำหลวง นโยบายการทำงานควรจะเน้นหนักไปที่ผลกระทบของข้อมูลจากการรายงานข่าวมากกว่า การแข่งขันกันเป็นพระเอก

“ คืออย่างที่พี่บอก ไม่ต้องแข่งกันเป็นพระเอก ให้คำนึงผลกระทบที่มันเกิดตามมาด้วยความเร็วที่เข้าใจ ใครเร็วกว่าก็เหมือนช่วงชิงได้ ใคร ได้ข้อมูลมากกว่าลึกกว่าก็จะมีคนเข้ามาติดตาม แต่หมายถึงว่าบางทีมันก็เกิดผลกระทบเหมือนกันอย่างกรณีจำแชนเสียชีวิต สำหรับพี่ที่รู้มาก่อนคนอื่นอีกนะ แล้วข่าวมันจะออกมาซักประมาณ 8-9 โมงซึ่งตอนนั้นพี่ก็เป็นคนอยู่ในเหตุการณ์ตลอดแต่ถามว่าเพจไทยนาวิซึลพูดไหม ไม่พูด พี่ต้องถามว่าภรรยาเขารู้อย่างไร ถ้ายังไม่มีใครแจ้งภรรยาเขาเนี่ย พี่จะรอให้แจ้งภรรยาเขาได้รู้ก่อน ” (ศลิวิมล อยู่คงแก้ว, แอดมินเพจ Thai NavySEAL, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 13 มิ.ย. 62)

1.2 ความสามารถทางวิชาชีพ

จากกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวงของสื่อมวลชนที่ปฏิบัติหน้าที่และมีส่วนเกี่ยวข้องกับการผลิตรายการ รายการไทยรัฐนิวส์โชว์ และไทยรัฐออนไลน์ ทั้ง 5 ท่าน ระบุว่า ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ ทั้ง ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับข่าว ความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ที่ทำ หรือ ความรอบรู้เกี่ยวกับแหล่ง รวมไปถึง ความคิดสร้างสรรค์ในการนำเสนอ และประสบการณ์จากการลงพื้นที่ไปรายงานข่าวถือเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นปัจจัยแรกๆที่ระดับหัวหน้า มักจะให้ความไว้วางใจคัดเลือกสื่อมวลชนลงพื้นที่รายงานข่าว เพราะเชื่อมั่นว่า สิ่งต่างๆที่เป็นองค์ประกอบเหล่านี้จะสามารถทำให้ภาพรวมของช่อง ได้ประเด็นที่ดี

แต่ประเด็นความสามารถทางวิชาชีพ ในเรื่องของความรู้ด้านนิเทศศาสตร์ หรือสายที่เกี่ยวข้อง ไม่ใช่ปัจจัยที่สำคัญสำหรับการพัฒนา แต่แน่นอนว่าอาจจะปัจจัยแรกๆที่ทำให้เข้าใจในหลักและกระบวนการทำงานที่ทำให้เกิดการพัฒนาดีเร็วกว่าคนที่ไม่ได้จบตรงสาย ซึ่งปัจจัยนี้ไม่ใช่สิ่งสำคัญถ้าสื่อมวลชนคนนั้นมีความรัก และสนใจที่จะเปิดใจกับอาชีพนี้ก็สามารถเรียนรู้ได้

วรวรรณ ชุนทอง ระบุว่า ความสามารถทางวิชาชีพกับการพัฒนาสื่อมวลชน ในมุมมองส่วนตัวคิดว่าไม่ได้มีผลว่า คนที่เรียนจบด้านนิเทศศาสตร์จะทำให้การทำงานของสื่อมวลชนเกิดการพัฒนามากกว่าคนที่ไม่ได้เรียน แต่ทุกอย่างที่อยู่ ใจ ว่ามีความพร้อมและชอบการทำงานมาก

น้อยแค่ไหน ส่วนประสบการณ์และความสามารถทางวิชาชีพก็มีผลต่อการคัดเลือกในการรับคน และได้รับมอบหมายให้ลงพื้นที่รายงานข่าว โดยเฉพาะสถานการณ์วิกฤต

“ เขาเป็นว่าจบอะไรมาก็ได้ที่จบมาแล้วรู้สึกว่าคุณอยากเป็นสื่อมวลชน นั้นพร้อมที่จะเหนื่อย นั้นพร้อมที่จะไปไหนก็ได้โดยที่ไม่สามารถคาดเดาได้ บางทีข่าวมันต่อเนื่อง เพราะฉะนั้นคนที่เสียสละก็就会有ความมั่นในวิชาชีพตรงนี้ ” (นายวรวรรณ ชุนทอง, บรรณาธิการข่าวสถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวี, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 17 พ.ค. 62)

ประณต วิเลปสุวรรณ ระบุว่า ในมุมมองในส่วนนี้ คิดว่า พื้นฐานความรู้ความคิดสร้างสรรค์และประสบการณ์การทำงานมีผลต่อการพัฒนาและคัดเลือกคนทำงาน แต่การเรียนจบตรงสายนิเทศศาสตร์นั้นส่วนตัวเองไม่ได้จำเป็น

“ ไม่เกี่ยวเลย จบอะไรมาก็ไม่เกี่ยวเพราะมันอยู่ที่ประสบการณ์มากกว่า ประสบการณ์การทำงานข่าว เพราะว่าส่วนหนึ่งก็ไม่ได้จบวารสารก็ทำงานดีมีเยอะแยะ ” (นายประณต วิเลปสุวรรณ, ผู้อำนวยการสถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวี, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 17 พ.ค. 62)

พลอยศจี ฤทธิศิลป์ ระบุว่า ในมุมมองของคนปฏิบัติงานส่วนตัวมองว่า การปฏิบัติหน้าที่โดยเฉพาะในสถานการณ์วิกฤต ความสามารถและประสบการณ์ของสื่อมวลชนถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การพัฒนาโดยเฉพาะการรายงานข่าวเกิดการพัฒนาได้เร็วเพราะจะเข้าใจหลักในกระบวนการทำงานมากกว่า

“ ถ้าถามเราไม่ใช่ เรื่องข้อมูลถ้าเป็นคนที่จบเศรษฐศาสตร์ อาจจะเก่งกว่าเด็กนิเทศศาสตร์ แต่อันนี้เป็นเรื่องของข้อมูล แล้วเรารู้สึกว่าถ้าสมมุติว่าเป็นนักกฎหมายหรือเป็นก๊วยเรามองในมุมมองเขาก็ต้องเก่งกว่าเด็กนิเทศศาสตร์อยู่ละไม่ว่าจะจบอะไรมา นี่ก็ในมุมมองของข้อมูล แต่ถ้าในมุมมองของกระบวนการทำงาน ยังไงเราเชื่อว่า เด็กนิเทศทำได้ดีกว่า เพราะว่ามันเป็นไปไม่ได้ที่เด็กเศรษฐศาสตร์ จะเข้าใจกระบวนการทำงานมากกว่า นอกเหนือจาก ประสบการณ์ที่มากกว่า ” (นางสาวพลอยศจี ฤทธิศิลป์, ผู้สื่อข่าว, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 17 พ.ค. 62)

ภาควิณี พันธุ์สถิตย์ ระบุว่า โดยส่วนตัวคิดว่า การทำงานในบริบทดิจิทัล องค์ประกอบด้านความรู้ ความคิดสร้างสรรค์และประสบการณ์ในการทำงานไม่ได้มีผลต่อการพัฒนาของตัวสื่อมวลชน แต่ทุกอย่างอยู่ที่มุมมองในเรื่องนั้น ว่ามีใจรักหรือไม่ ส่วนเรื่องการเรียนจบตรงสายอาชีพอย่างนิเทศศาสตร์ได้เปรียบและส่งผลให้เกิดการพัฒนาดีกว่าหรือไม่ คิดว่า ไม่ใช่

“ หมู่ป่าถ้าคนที่เขาจบด้านเกษตร ที่เกี่ยวกับเขา ป่าไม้ ฝน ทางน้ำไหล ภูเขา เขาก็อาจจะได้เปรียบ คือคนที่เชี่ยวชาญด้านนี้เขาอาจจะได้เปรียบ แต่เป็นความได้เปรียบแบบ 100 เปอร์เซ็นต์จนชนะที่อื่นแบบราบคาบเลยรีเป่าก็ไม่ใช่ นิเทศศาสตร์เป็นศาสตร์และศิลป์ มันไม่สามารถบัญญัติใต้อย่างมาตั้งได้หรือกว่า คุณจะสามารถประสบความสำเร็จในการรายงานข่าวหรือการ

นำเสนอข่าวได้มากกว่า ทั้งหมดมันอยู่ที่ตัวบุคคล ที่คุณต้องทำการบ้าน ” (นายภาคภูมิ พันธุ์สถิตย์, ผู้ประกาศข่าว, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 17 พ.ค. 62)

ณัฐพล ทองใบใหญ่ ระบุว่า ส่วนตัวมองว่า ความรู้ความสามารถที่ติดมาเฉพาะตัวและ พื้นฐานความรู้ ความคิดสร้างสรรค์รวมถึงประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ก็ทำให้การพัฒนาเกิดการ เรียนรู้ที่แตกต่างกันมาก ดังนั้นระดับหัวหน้าจึงต้องมองคนในทีมให้ออก

“ ต่างครับ แต่อันนี้คิดว่าเป็นส่วนสำคัญ เพราะต้องยอมรับว่า หลายคนไม่ได้มีความ เชี่ยวชาญ ความถนัดเท่ากัน แต่ถามว่า ถ้าต้องให้ทุกคนทำงานเหมือนกัน ทำได้ แต่จะ ได้ผลงานที่ ไม่ได้ออกมาดีเหมือนกันทุกคน สิ่งสำคัญ คือเราต้องรู้จักบริหารจัดการว่าเขาเหมาะสมกับอะไร มากกว่า ”

“ ฉะนั้นมันอยู่ที่ว่า เราต้องเลือกจัดการว่าเขาควรทำข่าวสายไหน เรื่องอะไร สถานการณ์แบบนี้เหมาะกับคนไหนมากกว่า ” (นายณัฐพล ทองใบใหญ่, บรรณาธิการข่าวไทยรัฐออนไลน์, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 17 พ.ค. 62)

ขณะที่สื่อมวลชนที่ปฏิบัติหน้าที่และมีส่วนเกี่ยวข้องกับการผลิตรายการข่าวคำมิตินิใหม่ ทั่วไทยไทยพีบีเอสและ ไทยพีบีเอสออนไลน์ ทั้ง 3 ท่านจากกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและ ช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวงระบุว่า ลักษณะการทำงานในการรายงานข่าวหรือนำเสนอ ประเด็นในสถานการณ์วิกฤตหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ทำให้การทำงานที่เกิดความแตกต่างจากการ ทำงานได้ นั่นคือประสบการณ์จากการปฏิบัติหน้าที่ โดยเฉพาะถ้าสื่อมวลชนคนนั้นได้รายงานใน ลักษณะที่ใกล้เคียงกับข่าวที่เคยมีประสบการณ์และมีแหล่งข่าวที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆ ได้แตกต่าง จากสื่อมวลชนคนอื่นๆก็จะทำให้การพัฒนาจากความรู้ความสามารถทางวิชาชีพเกิดเป็นประเด็น และรูปแบบการนำเสนอที่มีความแตกต่างชัดเจน

ส่วนประเด็น ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพในเรื่องการเรียนนิเทศศาสตร์หรือสาขา ที่เกี่ยวข้องจะทำให้การปฏิบัติหน้าที่มีความต่างจนเกิดการพัฒนาได้เร็วขึ้น ทั้งสามท่านที่ให้ สัมภาษณ์มองเหมือนกันว่าไม่ได้มีความเกี่ยวข้องมากนัก

เชิดชาย มากบำรุง ระบุว่า การเรียนจบตรงกับสิ่งที่ปฏิบัติหรือทัศนคติความแตกต่าง จากการทำงาน ทั้งพื้นฐานด้านความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ ไม่ได้มีผลต่อแนวทางการพัฒนา แต่การ พัฒนาจะทำให้ข่าวของเรามีความแตกต่างกันหรือไม่ ขึ้นอยู่กับ แหล่งข่าวในสายที่จะทำให้เราไป ต่อได้

“ จริง ๆ แล้วทุกคนควรจะทำข่าวได้เท่ากันหมด ใจความที่ว่าตรงสายไม่ตรงสาย มัน ไม่มีใครที่ตรงสายไม่ตรงสาย ทุกคนเท่ากันหมด แต่มันมีปัญหาที่ว่าทุกคนสะสมแหล่งข่าว ใจ สายที่ตัวเองทำมามากน้อยแค่ไหน คนที่มีแหล่งข่าวในสายที่ตัวเองทำมาก ก็จะได้เปรียบคนอื่นที่ไม่

มีแหล่งข่าวเลย ” (นายเชิดชาย มากบำรุง, ผช.ผอ.สำนักข่าว ส.ส.ท., การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 10 มิ.ย. 62)

โกวิทย์ บุญธรรม ระบุว่า ความสามารถทางวิชาชีพ ทั้งพื้นฐานความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ ถือเป็นอีกหนึ่งองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความแตกต่างในการทำงาน ดังนั้นถ้าใครเคยผ่านประสบการณ์ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับสิ่งที่เกิดขึ้นจะยิ่งทำให้การเกิดการเข้าใจและเรียนรู้ในสิ่งที่เจอและเกิดการพัฒนาที่ไวกว่า

“ คือที่จริงมันจำเป็นความรู้เป็นสิ่งสำคัญ ประสบการณ์ด้วยแหละในการรายงานข่าว ถือว่ามีความจำเป็นเพราะมันต้องอาศัยความนิ่งค่อนข้างจะเยอะ หากไม่มีความนิ่งหรือไม่เข้าใจสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ก็อาจจะทำให้เกิดการรายงานที่ผิดพลาด ยิ่งคนที่ม่ประสบการณ์หรือคนที่เคยผ่านเหตุการณ์ลักษณะคล้ายแบบนี้มันจะทำให้การตัดสินใจได้ถูกต้อง และเกิดความผิดพลาดน้อยลง ” (นายโกวิทย์ บุญธรรม, ผู้สื่อข่าว, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 10 มิ.ย. 62)

एमพงศ์ บุญญานุกพงศ์ ระบุว่า หลักการทำงานในสถานการณ์วิกฤต ประสบการณ์ถือเป็นสิ่งสำคัญที่จำเป็น ที่จะทำให้เกิดการพัฒนาตนเองตามมา ส่วนจะจบตรงสายหรือไม่ นั่นไม่ได้เกี่ยวข้อง สิ่งสำคัญและจำเป็นคือต้องพร้อมที่จะเรียนรู้ และวิเคราะห์ประเด็นเป็น ก็จะทำให้เกิดการพัฒนา

“ จำเป็นมาก ประสบการณ์ทำให้เขารู้ว่าเขาควรจะเริ่มข่าววิกฤตยังไง เริ่มตรงไหน ประสบการณ์จะทำให้รู้บริบทว่าควรจะเดินแบบไหน ควรจะมีองค์ประกอบอะไรบ้างในแต่ละเหตุการณ์ สองความคิดสร้างสรรค์มันทำให้เขาคิดได้ว่า งานเขาจะออกมายังไงมากกว่าการยื่นรายงานข่าวหรือส่งข่าวในเว็บบไซต์ ”

“ สายอื่นมันก็เข้ามาได้ มันอยู่ที่การเรียนรู้ แค่ควรรู้มากกว่าคนอื่น ควรวิเคราะห์ได้ ” (นายเอ็มพงศ์ บุญญานุกพงศ์, บรรณาธิการข่าวออนไลน์, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 10 มิ.ย. 62)

ด้านนักวิชาการที่ติดตามการปฏิบัติหน้าที่ของสื่อมวลชนในการนำเสนอการรายงานข่าว จากกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวงทั้ง 2 ท่าน เสนอว่า การคัดเลือกสื่อมวลชนในการรายงานข่าว โดยเฉพาะข่าวสถานการณ์วิกฤตที่ประชาชนให้ความสนใจ และเป็นความใหญ่ที่มีความซับซ้อนในการทำงาน พื้นฐานความรู้ความสามารถ โดยเฉพาะทักษะการทำงาน ควรเป็นสิ่งที่ ระดับหัวหน้าควรพิจารณาและให้ความสำคัญในการคัดเลือกเพื่อจะคัดเลือกและต่อยอดในการพัฒนา ซึ่งสื่อมวลชนที่ได้รับโอกาสในการปฏิบัติหน้าที่ที่จะนำเอาประสบการณ์จากการทำงานมานำเสนอเพื่อต่อยอดและพัฒนาประเด็นแล้ว สิ่งที่สำคัญและห้ามลืมไม่ว่าจะได้รับ โอกาสให้รายงานข่าวหรือนำเสนอในแพลตฟอร์มไหน นั่นก็คือ ความรู้จริง ข้อมูลน่าเชื่อถือ และ ไม่ใช่ข่าวลือ มานำเสนอ

มานะ ตีรียาภิวัดน์ ระบุว่า ส่วนตัวมองว่า ความสามารถทางวิชาชีพ โดยเฉพาะการทำงานในสถานการณ์วิกฤต แต่ละองค์กรที่จะคัดเลือกสื่อมวลชนลงไปปฏิบัติหน้าที่ ควรคัดเลือกคนที่มีความรู้ความสามารถ และ ได้รับการฝึกฝน เพราะการรายงานข่าวดังกล่าวมีเรื่องละเอียดอ่อนที่ซ่อนอยู่ ขณะเดียวกัน เรื่องของความปลอดภัยก็เป็นเรื่องที่สำคัญ

“ อันนี้ค่อนข้างชัดเจนนะครับว่า แต่ละองค์กรควรมีการฝึกฝนผู้ที่มีความชำนาญในเรื่องของการทำข่าวในสถานการณ์วิกฤตเนื่องจากว่ามันมีข้อละเอียดอ่อนหลายอย่าง ทั้งในเรื่องของความปลอดภัยของสื่อมวลชนเอง สื่อมวลชน รวมถึงเรื่องของ สิ่งที่ต้องระมัดระวังว่า ในช่วงของการเกิดภัยพิบัติ อะไรควรทำอะไรไม่ควรทำ ยกตัวอย่างเช่น คำถามบางคำถามที่อาจจะก่อให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีกับผู้ที่สูญเสียหรือผู้ที่กำลังประสบภัย บางคำถามก็ไม่ควรจะถาม หรือแม้กระทั่งการถ่ายภาพ เพราะมันอาจจะก่อให้เกิดความสะเทือนใจ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีกับผู้ที่อยู่ในเหตุการณ์ได้ ” (ดร.มานะ ตีรียาภิวัดน์, คณบดีคณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย , การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 13 พ.ค. 62)

วิไลวรรณ จงวิไลเกษม ระบุว่า ประสบการณ์ในการทำงาน ถือว่าเป็นส่วนหนึ่ง ในการรายงานข่าว แต่สุดท้าย ไม่ว่าจะยุคไหน สิ่งที่คุณต้องพกและติดตัวโดยเฉพาะการรายงานข่าว ในสถานการณ์วิกฤต คือ ความรู้จริง ในเรื่องที่กำลังจะทำ

“ และก็ข่าววันนี้ยิ่งในยุคนี้ใคร ๆ ก็รายงานข่าวได้ ยิ่งคุณบอกว่าคุณเป็นมืออาชีพและคุณกำลังเป็นตัวแทนของช่อง แล้วเป็นตัวแทนของประเทศด้วยซ้ำในการที่จะพูดถึงวิกฤติของประเทศไทย คุณก็ต้องมีความรู้จริงในเรื่องที่จะรายงาน เพราะมันจะส่งผลกระทบสูงมาก ถ้าเกิดคุณรายงานข่าวแบบผิด ๆ มันไม่ได้ส่งผลกระทบต่อช่องคุณ ตัวคุณ แต่มันก่อให้เกิดความเข้าใจผิดที่ส่งผลกระทบต่อคนทั้งประเทศ ” (ผศ. ดร. วิไลวรรณ จงวิไลเกษม, รองคณบดีฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 20 ก.ย. 62)

ด้านกลุ่มองค์กรวิชาชีพสื่อ ที่ติดตามการปฏิบัติหน้าที่ของสื่อมวลชนในการนำเสนอจากกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวงทั้ง 2 ท่าน ระบุว่า จากการทำงานที่ผ่านมาพบว่าลักษณะการคัดเลือกของทีมหัวหน้าหรือกองบก.ถ้ามีเวลาและมีโอกาสได้คัดเลือกสื่อมวลชนลงไปนำเสนอประเด็นสถานการณ์วิกฤต มักจะเลือกจากคนที่มีความรู้ความเข้าใจหรือทักษะความสามารถในการทำงานทั้งในรูปแบบที่ทำงานได้ภายในกองบก.และตัดสินใจมองประเด็นเข้าใจข่าว เพราะพื้นฐานนี้ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทั้งสองยังมองว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้สื่อมวลชนเกิดการพัฒนาจากการต่อยอดข้อมูลที่ได้รับจากแหล่งข่าวในพื้นที่ ดังนั้นประสบการณ์ความรู้ความสามารถและความสัมพันธ์กับแหล่งข่าวคือสิ่งที่คู่ขนานและสามารถเดินไปด้วยกันได้

ก้าวโรจน์ สุตาภักดิ์ ระบุว่า ส่วนตัวมองว่า ความสามารถทางวิชาชีพ โดยเฉพาะการทำงานในสถานการณ์วิกฤต แต่ละองค์กรที่จะคัดเลือกสื่อมวลชนลงไปปฏิบัติหน้าที่ ควรคัดเลือกคนที่มีความรู้ความสามารถ และ ได้รับการฝึกฝน เพราะการรายงานข่าวดังกล่าวมีเรื่องละเอียดอ่อนที่ซ่อนอยู่ ขณะเดียวกัน เรื่องของความปลอดภัยก็เป็นเรื่องที่สำคัญ

“ อันนี้ค่อนข้างชัดเจนนะครับว่า แต่ละองค์กรควรมีการฝึกฝนผู้ที่มีความชำนาญในเรื่องของการทำข่าวในภาวะภัยพิบัติเนื่องจากว่ามันมีข้อละเอียดอ่อนหลายอย่าง ทั้งในเรื่องของความปลอดภัยของสื่อมวลชนเอง สื่อมวลชน รวมถึงเรื่องของ สิ่งที่ต้องระมัดระวังว่า ในช่วงของสถานการณ์วิกฤต อะไรควรทำอะไรไม่ควรทำ ยกตัวอย่างเช่น คำถามบางคำถามที่อาจจะก่อให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีกับผู้ที่สูญเสียหรือผู้ที่กำลังประสบภัยเนี่ย บางคำถามก็ไม่ควรจะถาม หรือแม้กระทั่งการถ่ายภาพ เพราะมันอาจจะก่อให้เกิดความสะเทือนใจ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีกับผู้ที่อยู่ในเหตุการณ์ได้ ” (นายก้าวโรจน์ สุตาภักดิ์, นายกสมาคมผู้ผลิตข่าวออนไลน์, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 29 พ.ค. 62)

จิรพงษ์ ประเสริฐพลกรัง ระบุว่า คนที่มีประสบการณ์และมุมมองในการทำงานและเข้าใจหลักการส่วนตัวยังเชื่อว่าเป็นพื้นฐานที่สำคัญ ต่อการพัฒนาและทำให้ได้รับความไว้วางใจในการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤต

“ ถ้าเลือกได้ก็ต้องเลือกคนที่มีประสบการณ์ คนที่สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี ในสถานการณ์วิกฤต คนที่เข้าใจเรื่องของการรายงานข่าว ประเภทที่มีความสัมพันธ์ต่อสภาวะจิตใจ คนที่เข้าใจเรื่องสิทธิเด็ก คนที่เข้าใจเรื่องสถานการณ์ภัยพิบัติ ต้องมีประสบการณ์หน่อย ผมว่าถ้าส่งเด็ก ๆ ไป เด็กจะไม่สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลอะไรที่มากกว่ารัฐให้ บางทีเราก็อายุแต่กับข้อมูลรัฐถูกมั่ว ถ้าเราสามารถหาข้อมูลเองได้ ในมุมมองชาวบ้าน มุมของนักวิชาการ ซึ่งแน่นอนว่ามันก็ต้องอาศัยคนที่มีประสบการณ์ในการรายงานข่าว ” (นายจิรพงษ์ ประเสริฐพลกรัง, รองเลขาธิการสมาคมสื่อมวลชนนักหนังสือพิมพ์แห่งประเทศไทย ฝ่ายสิทธิเสรีภาพและการปฏิรูปสื่อ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 4 ก.พ. 62)

ส่วนทางฝั่งกลุ่มสื่อออนไลน์ ซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจากกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวงและนำเสนอประเด็น ระบุว่า ในมุมมองและในฐานะคนทำเพจ และขณะเดียวกันก็เป็นแหล่งข่าวให้กับสื่อมวลชนด้วย ส่วนตัวมองว่า ประสบการณ์และความรู้เกี่ยวกับทักษะการทำงานเป็นเพียงแค่องค์ประกอบเล็ก ที่จะทำให้การทำงานของสื่อมวลชนเกิดการพัฒนา ไม่ว่าจะจบมาจากสายที่เกี่ยวข้องกับการทำงานด้านนี้หรือไม่ แต่สิ่งสำคัญคือเมื่อถึงเวลาต้องปฏิบัติหน้าที่และรายงานข่าว โดยเฉพาะสถานการณ์วิกฤต ก่อนที่สื่อมวลชนจะแตกประเด็นและไปสอบถามข้อมูลจากแหล่งข่าว สื่อมวลชนต้องทำการบ้านเพื่อหาความรู้และทำความเข้าใจเบื้องต้น

ก่อน ที่จะไปสอบถาม จึงจะทำให้ข้อมูลที่น่าเสนอมีความหลากหลาย เพราะพื้นฐานและความรู้ต่าง ๆ ในปัจจุบันก็สามารถค้นหาได้ผ่านทางโลกออนไลน์ ซึ่งปัจจัยนี้ส่วนตัวมองว่าจึงเป็นถือพื้นฐานสำคัญที่จะทำให้สื่อมวลชนเกิดการพัฒนา ถ้าเข้าใจและมีความรู้ความเข้าใจพื้นฐานในเรื่องที่จะทำ

ศลิวิมล อยู่คงแก้ว ระบุว่า ความรู้ความสามารถในการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤต เป็นองค์ประกอบหนึ่ง แต่พื้นฐานสำคัญที่จะทำให้การรายงานมีความแตกต่าง คือ สื่อมวลชนต้องทำการบ้านในเบื้องต้นก่อนที่จะไปสัมภาษณ์ข้อมูลเสริมจากแหล่งข่าวที่มีความเกี่ยวข้อง สิ่งเหล่านี้จะทำให้ เกิดการพัฒนาในการทำงานมากขึ้น

“ ที่ต้องการให้เขาไปทำการบ้านเอง ไม่ใช่เสียเงินเสียทอง เดินมาก็มาถามเอา คือตัวเองไม่แสวงหาเลย ถามว่าพี่รู้ไหม พี่รู้แต่พี่ต้องการให้น้องไปหาไปทำการบ้านมา สมมุติว่าเราพูดเรื่องอะไรขึ้นมาซักเรื่องหนึ่ง อย่างเช่นการดำเนินข่าวจรวดมันคืออะไร ก็ต้องไปหามาก่อนใช้ ไม่ใช่มาไม่รู้อะไรเลย ส่วนใหญ่เราจะไม่ค่อยทำการบ้าน ไม่อย่างนั้นเราจะไปต่อยาก การที่จะให้ได้ข่าวเชิงลึกว่าคนอื่นเนีย นั่นคือประเด็นที่พี่เจอว่าผู้สื่อข่าวมักจะไม่มีความรู้อยู่ในตัว พอไม่มีแล้วไม่แสวงหาด้วยตัวเอง พี่คิดว่ามันง่ายไป และในภาวะอย่างงั้นแต่ละคนเข้าก็มีงานอยู่ในมือ อาจจะไม่สามารถมาตอบละเอียด เขาก็ต้องไปทำการบ้านด้วยนั่นคือการพัฒนาสื่อ ” (ศลิวิมล อยู่คงแก้ว, แอดมินเพจ Thai NavySEAL, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 13 มิ.ย. 62)

1.3 เทคโนโลยี

จากกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวงของสื่อมวลชนที่ปฏิบัติหน้าที่และมีส่วนเกี่ยวข้องกับการผลิตรายการ รายการไทยรัฐนิวส์โชว์ และไทยรัฐออนไลน์ ทั้ง 5 ท่าน ระบุว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี ถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สถานีควรให้การลงทุน และยิ่งสถานีหรือองค์กรไหนมีทุนที่มากกว่า ก็จะทำให้สื่อมวลชนที่มีความสามารถสนใจและอยากไปทำงาน รวมไปถึงภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นต่าง ๆ ในการนำเสนอก็จะตามมา ก็เหมือนเป็นหนึ่งในแรงกระตุ้นที่ทำให้เกิดแรงบันดาลใจแต่สิ่งนี้จะทำให้เกิดการพัฒนาหรือไม่ ก็ขึ้นอยู่กับมุมมองและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานนั้น

วรวรรณ ชุนทอง ระบุว่า ส่วนตัวมองว่า เรื่องของเทคโนโลยี และงบประมาณต่าง ๆ มีผลต่อการพัฒนาสื่อมวลชน ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการลงทุนในการพัฒนา

“ มีเพราะว่าคือก็เหมือนกับการลงทุนทำสื่อ ก็คือการลงทุนนะแหละ คือถ้าคุณทุนเยอะก็ไปได้เร็ว ก็มีผล คิดว่ามีผลชัดเจน อยู่ที่การลงทุนด้วย ต้นทุนมีมากน้อยแค่ไหน อย่างต้นทุนบริษัทไหนน้อย การที่จะก้าวกระโดด ก็ช้า หรืออาจจะไม่สำเร็จเลยก็ได้ แต่ถ้าคุณทุนเยอะ มีเงินก็จะไรก็ได้ พุดง่ายไปหมด ” (นายวรวรรณ ชุนทอง, บรรณาธิการข่าว สถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวี, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 17 พ.ค. 62)

ประณต วิเลปสุวรรณ ระบุว่า ในมุมมองส่วนนี้ มองว่า เรื่องของเทคโนโลยี และงบประมาณมีผลต่อการพัฒนาสื่อมวลชน

“ ก็มีผลนะ ถ้าสถานีมีเครื่องมือให้เขา เขาก็มีช่องทางให้ได้เล่นเยอะ แต่เอาจริงก็ไม่ค่อยได้ทำหรอก บางวันก็ออกไปตากแดดนั่งก็หมดเวลาแล้ว ” (นายประณต วิเลปสุวรรณ, ผู้อำนวยการสถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวี, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 17 พ.ค. 62)

พลอยศจี ฤทธิศิลป์ ระบุว่าในมุมมองนี้มองว่า ความพร้อมของสถานีทั้งในเรื่องของบุคลากร เทคโนโลยี แล้วก็ งบประมาณ ปัจจัยต่างๆเหล่านี้ ส่งผลต่อการทำงานของคนทำงานเป็นอย่างมาก

“ มีมาก ๆ เลยเพราะว่า บางสถานีไม่ได้ให้ความสำคัญกับเหตุการณ์แบบนี้ เพราะเขาอาจจะชินรูทีน เขาก็จะไม่ให้ความสำคัญกับเหตุการณ์ที่มันใหญ่โตอะไรมากนัก ก็จะได้มีการเตรียมความพร้อม ป้องกัน อย่างตอนถ้าหลวงคือมันและนะ ต้องใส่บุท เราเชื่อว่าบางช่องก็ยังใส่ผ้าใบลุย ซึ่งมันแบบนี้ก็คิดเท่ารีเปลา มันไม่ใช่ซะ หรือว่าบางช่องสื่อมวลชนต้องออกเอง ข้างในไม่เข้าใจว่าต้องเสียเงินซื้อรองเท้าให้คุณ คุณไปทำข่าวก็ได้เงินได้เบี่ยเลี้ยง แต่คือเขาอาจจะไม่เข้าใจว่า หน่วยงานความปลอดภัยของเราอยู่ตรงนั้น ” (พลอยศจี ฤทธิศิลป์, ผู้สื่อข่าว, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 17 พ.ค. 62)

ภาคภูมิ พันธุ์สถิตย์ ระบุว่าระบุว่า สำหรับประเด็นนี้ส่วนตัวมองว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยี รวมไปถึงงบประมาณ ปัจจัยนี้ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดต่อการพัฒนาสื่อมวลชน ที่จะทำให้สื่อมวลชนเกิดแรงบันดาลใจ และอยากจะทำงานให้เกิดการพัฒนา

“ ถ้าเรื่องเทคโนโลยี อันนี้มีผล สถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวี เรามีกราฟฟิก ตั้งแต่ชุดเล็กชุดใหญ่ ตั้งแต่เขียนบนหน้าจอ ยังเป็นกราฟฟิกเสมือนจริง ถ้าไปเปรียบเทียบกับช่องที่เขามีทีมข่าว แต่ไม่มีกราฟฟิกอะไรเลย การที่จะพัฒนาข่าว หรือว่านำเสนอข่าวมันก็แตกต่างกัน โดยสิ้นเชิงอยู่แล้ว การที่จะให้คนมาใช้เทคโนโลยีแล้วก็คิดสร้างสรรค์โดยการเอาข่าวไปใช้กับเทคโนโลยี มันก็เป็นการพัฒนาคนใจ ”

“ คือสวัสดิการความมั่นคง มันก็เป็นเรื่องของแรงบันดาลใจหรือว่าความอบอุ่นใจในการทำงานของทุกคนในทุกอาชีพไม่ใช่แค่สื่อมวลชนหรอก ” (ภาคภูมิ พันธุ์สถิตย์, ผู้ประกาศข่าว, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 17 พ.ค. 62)

ณัฐพล ทองใบใหญ่ ระบุว่า เทคโนโลยีรวมไปถึงงบประมาณ กับการพัฒนาส่วนตัว มองว่า อยู่ที่ตัวบุคคล มากกว่า แต่ปัจจัยเหล่านี้ ไม่ใช่สิ่งที่จะการันตีว่า ถ้าสนับสนุนมากจะทำให้เกิดการพัฒนา

“ ส่วนตัวที่คิดว่า 50 50 การมีสิ่งต่างๆ อย่างที่บอกมาก็ดี ทำให้มีกำลังใจ แต่ในทางกลับกัน ถ้ามีให้เยอะหรือให้แล้วสื่อมวลชนเองไม่ได้อยากพัฒนาหรืออยากเรียนรู้ ก็คงไม่เกิดประโยชน์ ที่เลยคิดว่ามัน 50 50 ” (นายณัฐพล ทองใบใหญ่, บรรณาธิการข่าวไทยรัฐออนไลน์, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 17 พ.ค. 62)

ขณะที่สื่อมวลชนที่ปฏิบัติหน้าที่และมีส่วนเกี่ยวข้องกับการผลิตรายการข่าวคำมิดิใหม่ทั่วไทยไทยพีบีเอสและ ไทยพีบีเอสออนไลน์ ทั้ง 3 ท่าน ระบุว่า ปัจจัยด้านความพร้อมของเทคโนโลยีขององค์กรที่สื่อมวลชนนั้นๆ เป็นอีกหนึ่งแรงกระตุ้นที่จะสนับสนุนแรงบันดาลใจที่ทำให้เกิดการพัฒนา

เชิดชาย มากบำรุง ระบุว่า ในมุมมองของพี คิดว่า ประเด็นเรื่องความพร้อมเรื่องเทคโนโลยีเป็นหนึ่งในปัจจัย ที่ทำให้สื่อมวลชน มีมุมมองต่อกำลังใจในการพัฒนา

“ แน่นนอนอยู่แล้วแหละ พนักงานทุกคน ถ้าทุกอย่างพวกนี้มันคือ ส่วนสนับสนุนหรือจัดปัญหาทุกอย่างเพื่อให้ concentrate กับเนื้อหา กับเนื้อหา ถ้าสนับสนุนดี คำก็จะโป๊กส์กับตัวงาน ได้มากขึ้น แต่ว่าถ้าสนับสนุนไม่ดี จะมีเออร์รี่ ไรท์หรือเปล่า ทุกอย่างอยู่ที่ความเหมาะสมกับอาชีพ ” (นายเชิดชาย มากบำรุง, ผช.ผอ.สื่อมวลชน ส.ส.ท., การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 10 มิ.ย. 62)

โกวิทย์ บุญธรรม ระบุว่า ความพร้อมของเทคโนโลยี และงบประมาณสวัสดิการที่ทางออฟฟิศสนับสนุนสื่อมวลชนในปัจจุบันส่วนตัวมองว่าเป็นส่วนหนึ่งอาจเป็นแรงจูงใจในการพัฒนา แต่ปัจจุบันทุกคนสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีได้ง่ายขึ้น ดังนั้นทุกอย่างจึงอยู่ที่ความพร้อมและใจของตัวเองล้วน ๆ

“ พี่ว่าศักยภาพของคนทำงานมันก็ต้องพัฒนา ตอนนี้นั้นไม่ต้องใช้เครื่องมืออะไรมากแล้ว เราสามารถที่จะเรียนรู้แล้วเป็นคนรายงานผลงานมือถือได้เลย ผ่านทางออนไลน์ แล้วก็เชื่อมต่อสัญญาณ ไทยพีบีเอสก็ทำอยู่ ถ้าคุณไม่มีกล้อง หรือทีมงานที่สามารถที่จะรายงานข่าวเพียงเครื่องเดียว ไม่ว่าจะป็นโทรศัพท์หรือว่าเฟซบุ๊ก ไลฟ์เราก็สามารถที่จะรายงานได้ ถามว่าขีดจำกัดหรือจำกัดเรื่องเทคโนโลยี มันลงทุนไม่สูง มันเอื้อต่อการทำงานมาก มันขึ้นอยู่กับว่าสื่อมวลชนหรือว่าคนที่ปฏิบัติงานจะเลือกใช้ เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์ยังไง แต่ว่าองค์กรที่ใหญ่หรือว่าองค์กรที่สนับสนุนได้ก็จะส่งผลให้การทำงานดีขึ้น ” (นายโกวิทย์ บุญธรรม, ผู้สื่อข่าว, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 10 มิ.ย. 62)

एमพงศ์ บุญญาพงศ์ ระบุว่า จากประสบการณ์ส่วนตัวที่มองเห็นจากการทำงานเอกชนมา 20 ปี จนมาสู่องค์กรที่มีสวัสดิการที่มีความพร้อม เห็นชัดเจนว่า ปัจจัยทั้งเทคโนโลยีและสวัสดิการต่างๆ มีผลต่อการพัฒนาการทำงานของสื่อมวลชน

“ สื่อมวลชนที่นี้ไม่เคยลำบาก สื่อมวลชนที่นี้อยู่ทุกอย่างด้วยความพร้อม หนึ่งคือ อุปกรณ์ทุกอย่างอะไรได้หมด มีความพร้อมสูงในการทำงาน สองสวัสดิการดีมาก ที่เปรียบเทียบได้ ที่เคยอยู่ที่เอกชนมา 20 กว่าปี ที่รู้เลยว่า ที่นี้ดี แล้วมันมีผลต่อการพัฒนาเพิ่มขึ้น ” (นายเอมพงศ์ บุญญานุพงศ์, บรรณาธิการข่าวออนไลน์, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 10 มิ.ย. 62)

ด้านนักวิชาการที่ติดตามการปฏิบัติหน้าที่ของสื่อมวลชนในการนำเสนอจากกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวงทั้ง 2 ท่าน ระบุว่า ปัจจัยด้านความพร้อมของเทคโนโลยี และสวัสดิการที่สถานีรองรับให้กับสื่อมวลชนถือเป็นอีกหนึ่งตัวขับเคลื่อนที่จะเข้ามาช่วยทำให้การทำงานเกิดความราบรื่น และทันประเด็นกับสถานการณ์ อย่างเช่น ถ้ำช่องไทรที่มีรถที่คอยรับส่งก็ทำให้การทำงานราบรื่น แต่ถ้ำช่องนั้นไม่มีสวัสดิการส่วนนี้สื่อมวลชนก็อาจจะตกหมยหรือตกประเด็นไปได้ ดังนั้นสวัสดิการตรงนี้ก็จะกลายเป็นจุดพินิจของเจ้าขององค์กรด้วย

มานะ ตริรยาภิวัฒน์ ระบุว่า ประเด็นเรื่อง เทคโนโลยีถือเป็นอีกหนึ่งส่วนสำคัญที่มีผลต่อการพัฒนาการทำงานของสื่อมวลชน แต่สุดท้ายต้องอยู่ที่ว่า องค์กรนั้นจะให้ความสำคัญขนาดไหน

“ มีผลอยู่แล้ว แต่สำคัญคือตัวของสถานีตระหนักถึงปัญหาตรงนี้หรือไม่ ถ้าตระหนักถึงปัญหาตรงนี้ก็สามารที่จะคลี่คลายได้ในหลายๆอย่างเพราะบางเรื่องก็ไม่จำเป็นต้องใช้งบประมาณมาก แต่บางเรื่องอาจจะร่วมกันอย่างที่บอกว่า จากตัวของสื่อมวลชนอื่น ๆ ในนามขององค์กรวิชาชีพเป็นส่วนตัว ตัวเองก็ตระหนัก ก็อนุญาตให้สื่อมวลชนในสังกัดตัวเองที่มีอาวุโสคนไหน ไปฝึกซ้อมไปเรียนรู้แล้วก็อยู่ในลิสต์ของตัวเองเอาไว้ เวลาเกิดเหตุขึ้นอันนี้คือกลุ่มแรกที่จะต้องส่งไป ” (ดร.มานะ ตริรยาภิวัฒน์, คณบดีคณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 3 พ.ค. 62)

วิไลวรรณ จงวิไลเกษม ระบุว่า เทคโนโลยีค่อนข้างมีผลต่อการการทำงานที่จะทำให้เกิดการพัฒนาเพราะมันคือตัวเอื้ออำนวยความสะดวกให้กับเทคโนโลยี

“ มีถ้าเกิดสถานีนั่นมีทั้งคนที่พร้อม มีเทคโนโลยีที่พร้อม แล้วมีเงินที่พร้อม ก็มีผลต่อการพัฒนาการทำงานแน่นอน เราจะเห็น บางทีเราก็สงสาร ช่องเล็ก ๆ หนังสือพิมพ์ฉบับเล็ก ๆ จะวิ่งไปทำข่าวก็ไม่มีรถ ต้องติดสอบห้อยตามรถคนอื่น มือถือก็ไม่มีสมั้ยก่อนมือถือแพง ต้องไปคอยหยอดเหรียญ แล้วมันจะไปสู้ใครได้ยังไง ” (ผศ. ดร.วิไลวรรณ จงวิไลเกษม, รองคณบดีฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 20 ก.ย. 62)

ด้านกลุ่มองค์กรวิชาชีพสื่อ ที่ติดตามการปฏิบัติหน้าที่ของสื่อมวลชนในการนำเสนอการรายงานข่าว จากกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวงทั้ง 2 ท่าน

ระบุว่า ในมุมมองขององค์กรวิชาชีพสื่อมองว่าปัจจุบันการทำงานของสื่อมวลชนในยุคดิจิทัลที่สื่อมวลชนนอกจากจะต้องปรับตัวและเรียนรู้กับความต้องการของผู้บริโภค การเรียนรู้และสนใจเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สื่อมวลชนต้องเปิดใจและลองเรียนรู้ไม่ว่าจะเป็นการทำงานมาที่ปี ขณะเดียวกันนอกจากสื่อมวลชนเองตัวองค์กรก็ควรจะมีการสนับสนุน อาจจะเป็นในเรื่องของการอบรมให้ความรู้เพื่อให้เกิดการพัฒนา

นอกจากนี้ทั้งสองท่าน ยังเชื่อว่า ยังมองว่าการพัฒนาสื่อมวลชนนอกจากในเรื่องของเทคโนโลยีแล้ว ปัจจัยทางด้านสวัสดิการที่จะเอื้ออำนวยความสะดวกให้กับสื่อมวลชนก็เป็นอีกหนึ่งส่วนที่องค์กรควรให้ความสำคัญ เพราะเมื่อมีเหตุการณ์ที่ต้องส่งสื่อมวลชนไปรายงานข่าวถ้าสวัสดิการดีและเครื่องมือในการทำงานเอื้ออำนวยก็เชื่อว่าจะเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่เป็นแรงกระตุ้นในการทำงาน

กั้วโรจน์ สุตาภักดิ์ ระบุว่า การทำงานในสื่อยุคดิจิทัล การศึกษาและเข้าใจเรื่องเทคโนโลยี เป็นหนึ่งสิ่งที่สื่อมวลชนไม่ว่าจะรุ่นเก่า หรือ ปัจจุบันควรจะหาโอกาสและเพิ่มเติมศึกษาหาความรู้เปิดโลกกว้างให้ตัวเองอยู่เสมอ เพื่อที่จะมาปรับตัวให้เข้ากับการทำงาน

“เพิ่มทุกทางครับคืออยู่ในสมาคมที่จัดงานนี้เอง ตอนตั้งสมาคมใหม่ ๆ แรก ๆ ไม่มีใครทำสื่อออนไลน์เป็นเลย สถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวี ตอนนั้นเข้ามาเป็นสมาคมยังไม่ใช้เว็บใหม่เลย เมเนเจอร์ก็ยังเป็นเว็บออนไลน์เพียว แล้วเริ่มแรกเราจัดอบรมกันเองว่าการทำสื่อออนไลน์ควรทำอย่างไร ถัดมาสองสามปีก็อบรมยก. อบรมสื่อมวลชนของแต่ละสำนัก ถัดมาตอนนี้คือเราไปอบรมแม้กระทั่งอาจารย์นิเทศของแต่ละที่ ว่าคุณควรสอนเด็กอย่างนี้นะ ” (นายกั้วโรจน์ สุตาภักดิ์, นายกสมาคมผู้ผลิตข่าวออนไลน์, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 29 พ.ค. 62)

จิรพงษ์ ประเสริฐพลกรัง ระบุว่าการพัฒนาสื่อมวลชนโดยเฉพาะการทำงานในยุคปัจจุบัน สวัสดิการ ทั้งเรื่องค่าตอบแทน เทคโนโลยี และรวมไปถึงการอบรม ถือเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นที่จะเป็นปัจจัยและแรงกระตุ้นที่ทำให้เกิดการพัฒนา

“ผมว่าไปแล้วก็ควรมี kpi ให้เขาในเรื่องของการพัฒนาทักษะ ความรู้ มีผลต่อการประเมินเงินเดือนหรืออะไรก็แล้วแต่ ผมว่าคนก็ไป มันต้องมีแรงกระตุ้นเพราะว่าถ้าเขาต้องลางานไปหรือต้องทิ้งสิ่งที่เป็นรายได้ไป ผมว่ามันก็มีส่วนเหมือนกัน ” (จิรพงษ์ ประเสริฐพลกรัง, รองเลขาธิการสมาคมสื่อมวลชนนักหนังสือพิมพ์แห่งประเทศไทย ฝ่ายสิทธิเสรีภาพและการปฏิรูปสื่อ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 4 ก.พ. 62)

ส่วนทางฝั่งกลุ่มสื่อออนไลน์ ซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำงานจากกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวงและนำเสนอประเด็น ระบุว่า ในประเด็นนี้ส่วนตัวอาจจะออกความคิดเห็นได้ไม่ชัดเจนมากนัก แต่เท่าที่สัมผัสและเคยได้ยินสื่อมวลชนเคย

พูดคุยระหว่างที่เป็นแหล่งข่าวและก็ทำเพจในสถานการณ์วิกฤตด้วยนั้น มองว่าปัจจัยด้านงบประมาณที่จะสนับสนุนและเอื้ออำนวยต่อการทำงานเวลาลงพื้นที่ถือเป็นสิ่งที่ผู้สนับสนุนหรือนายจ้างควรรีความสำคัญเพราะบางองค์กรที่ตัดงบ ดังนั้นเมื่อสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้ไม่ได้เป็นแรงกระตุ้นเมื่ออยู่ระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ที่ใช้เวลาลากยาวนานก็อาจจะทำให้สื่อมวลชนทำงานได้ไม่เต็มที่

ศลิวิมล อยู่คงแก้ว ระบุว่า ประเด็นนี้ก็ถือว่าน่าจะมีส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา เพราะบางที่ที่ตัดงบจนทำให้ สื่อมวลชนอาจทำงานได้ไม่เต็มที่

“ อันนี้ที่พี่ได้ยิน ก็คือ สื่อ โคนจำกัดค่อนข้างพอสมควร บางสำนักเขาตัดงบ คนหนึ่งสองคนก็ต้องตามหมด ทำหมด ทำทุกอย่าง เท่าที่ฟังมาคือ เพราะว่ามันมีพื้นที่ข่าว แหล่งที่เกิดข่าวมันอยู่หลายจุด กระจาย เพราะฉะนั้นมันก็ต้องใช้คนเยอะ แต่ว่าด้วยสถานการณ์เศรษฐกิจ เขาก็ส่งคนมาไม่เยอะ บางสำนักบอกว่ามีอยู่แค่ไม่กี่วัน ด้วยข้อจำกัด ” (ศลิวิมล อยู่คงแก้ว, แอดมินเพจ Thai NavySEAL, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 13 มิ.ย. 62)

กล่าวโดยสรุป ปัจจัยด้านองค์ประกอบภายในที่ส่งผลต่อการพัฒนาการรายงานข่าวในสถานการณ์วิกฤตของสื่อมวลชนไทยในมุมมองของผู้ให้ข้อมูลในการศึกษานี้ ทั้งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่รายงานข่าว ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และผู้ติดตามการนำเสนอการรายงานข่าวของสื่อมวลชน ในกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง มีความเห็นที่คล้ายคลึง (และแตกต่างกัน) กันประกอบไปด้วย

1.1 ระบบการบริหารจัดการ องค์ประกอบนี้จากการสัมภาษณ์ผู้วิจัยพบว่าผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นที่คล้ายคลึงกันว่า ระบบการบริหารจัดการถือเป็นส่วนหนึ่งที่มีความเกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกับการพัฒนาสื่อมวลชนในการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤต เพราะเมื่อทางสถานีหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับนโยบายกำหนดกรอบการทำงานที่ชัดเจน โดยเฉพาะประเด็นและรูปแบบการนำเสนอเพื่อให้สื่อมวลชนได้มองภาพการทำงานที่ชัดเจนขึ้นว่า ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์หรือสถานการณ์นี้ทิศทางการทำงานข่าวควรจะเป็นอย่างไร เช่น แนวทางการรวบรวมและนำเสนอข้อมูลว่าเน้นถูกต้อง ไม่เน้นความเร็ว การตรวจสอบข้อมูลและแหล่งข่าวให้ถูกต้อง หรือ การให้ความสำคัญกับรอบจริยธรรมองค์กร ฯลฯ

ขณะเดียวกันองค์ประกอบนี้ก็มีมุมมองที่เห็นแตกต่างออกไปจากผู้ให้สัมภาษณ์คนอื่นโดยบรรณาธิการข่าวออนไลน์ไทยรัฐมองว่า ระบบการบริหารจัดการไม่เชื่อว่าการกำหนดแนวนโยบายที่ชัดเจนจะส่งผลให้สื่อมวลชนเกิดการพัฒนาแต่ นโยบายจะเข้ามามีผลต่อการสนับสนุนในการทำงานหรือซึ่งสุดท้ายก็ต้องดูว่าสื่อมวลชนคนนั้นถ้าได้รับโอกาสจะเปิดรับมากน้อยแค่ไหน

1.2 ความสามารถทางวิชาชีพ ปัจจัยนี้จากการสัมภาษณ์ผู้วิจัยพบว่าผู้ให้การสัมภาษณ์ ทั้งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่รายงานข่าว ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และผู้ติดตามการนำเสนอ การรายงานข่าวของสื่อมวลชน มีความคิดเห็นที่คล้ายคลึงกันว่า ความสามารถทางวิชาชีพถือว่าเป็น ส่วนสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา เพราะความสามารถทางวิชาชีพทั้งประสบการณ์ ความรู้ และ ความคิดสร้างสรรค์เมื่อ สื่อมวลชนมีองค์ประกอบต่าง ๆ เหล่านี้ครบ ก็จะมักจะได้รับโอกาสจาก หัวหน้าให้เป็นผู้ที่ได้รับการคัดเลือกเมื่อมีเหตุการณ์ที่สำคัญอย่างการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤต ที่การนำเสนอมีความอ่อนไหวของประเด็นและผู้ให้รายงานข่าวเองก็ต้องมีความปลอดภัยจากการ ทำงานด้วย อย่างในกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง การนำเสนอ ส่วนมากของการทำงานที่ผ่านมาจะเน้นการรายงานสดเพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งสื่อมวลชนที่ ได้รับหน้าที่ในการรายงานข่าวจะต้องทำหน้าที่คัดกรองข่าวสารและนำเสนอข้อมูลได้ถูกต้องเพื่อ ไม่ให้ไปกระทบกับความรู้สึกในช่วงเวลาอันสั้น ดังนั้นถ้าสื่อมวลชนมีประสบการณ์จากการ รายงานข่าวนี้มาก่อนก็จะถือเป็นข้อได้เปรียบที่จะทำให้การนำเสนอข้อมูลมีความแตกต่างมากกว่า สื่อมวลชนที่ขาดประสบการณ์ทั้งวิธีการเล่าเรื่องการสัมภาษณ์แหล่งข่าวและการเรียบเรียงการ นำเสนอ

ส่วนประเด็นในเรื่องของการเรียนตรงสาย คือ นิเทศศาสตร์นั้นผู้ที่ให้การสัมภาษณ์ มองคล้ายคลึงกันว่า ไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือเป็นข้อได้เปรียบกับการพัฒนาสื่อมวลชนโดยตรง เพราะสุดท้ายถ้าขาดประสบการณ์และทักษะความรู้ก็จะไม่สามารถพัฒนาตัวเองได้

1.3 เทคโนโลยี ปัจจัยนี้พบว่าผู้สัมภาษณ์เห็นพ้องต้องกันว่า ปัจจัยนี้ถือเป็นอีกหนึ่ง องค์ประกอบที่ทางสถานีควรให้ความสำคัญไม่แพ้ไปกว่าการคัดเลือกบุคคลเข้ามาทำงาน เนื่องจาก ปัจจัยนี้จะเข้ามาเกี่ยวข้องกับการทำงานของสื่อมวลชน โดยเฉพาะสถานการณ์วิกฤตที่ทำให้การ ทำงานของสื่อมวลชนมีความยากลำบากในการทำงานด้วยอุปสรรคในพื้นที่ที่ไม่สามารถกำหนดได้ ดังนั้นเทคโนโลยีทั้งเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องจึงถือเป็นปัจจัยที่ค่อนข้างสำคัญที่ควรจะเข้า มาเป็นตัวสนับสนุนให้การทำงานของสื่อมวลชนง่ายขึ้น ดังนั้นปัจจัยนี้จึงเป็นสิ่งที่ทางสถานีไม่ควร จะมองข้ามที่ควรลงทุนเพราะปัจจัยนี้เมื่อทางสถานีให้ความสำคัญและรองรับการทำงานก็จะทำ ให้สื่อมวลชนเกิดแรงกระตุ้นที่อยากจะพัฒนาและหาโอกาสให้ได้อยู่ในองค์กรนั้น ๆ

2. องค์ประกอบภายนอก

2.1 แรงกดดันทางเศรษฐกิจ

จากกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวงของ สื่อมวลชนที่ปฏิบัติหน้าที่และมีส่วนเกี่ยวข้องกับการผลิตรายการ รายการไทยรัฐนิวส์โชว์ และ ไทยรัฐออนไลน์ ทั้ง 5 ท่าน ระบุว่า จากเหตุการณ์ที่ผ่านมาลักษณะการทำงานจากแรงกดดันทาง

เศรษฐกิจที่มีทั้งในรูปแบบของ การแข่งขันของจำนวนสื่อมวลชนที่มีมากขึ้น เรตติ้งและโฆษณาที่จะเป็นรายได้สำคัญของสถานีก็ทำให้วิถีคิดและวิธีการทำงานทั้งออฟไลน์และออนไลน์ต้องเดินหน้าไปตาม ความสนใจของผู้ชม ซึ่งลักษณะการทำงานโดยเฉพาะการสัมภาษณ์ เพื่อดึงผู้ชมให้ติดตาม หรือสนใจ ทิศทางข่าวก็จะต้องไปตามกลุ่มเป้าหมายของรายการด้วย ส่วนโฆษณาในช่วงแรกอาจจะยอมที่จะขาดรายได้หรือตัดทิ้ง แต่ช่วงหลังการทำงานถึงจะปรับให้โฆษณาต่าง ๆ เข้ามามีบทบาทหลังจากที่การนำเสนอประเด็นและรูปแบบออกไปจนประชาชนเริ่มติดตาม

วรวรรณ ชุนทอง ระบุว่า ในมุมมองส่วนตัวมองว่าจากการแข่งขันของสื่อในปัจจุบัน ทำให้การทำงานต้องปรับตัวไปตามความต้องการของผู้ชม และทิศทางของกลุ่มแข่งด้วย เพราะสุดท้ายการนำเสนอข่าว ผู้ชมจะเป็นคนตัดสินแล้วตามมาด้วยเรตติ้ง

“ แต่พอปีที่ผ่านมาก็เปลี่ยนแนว เปลี่ยนเป็นข่าวชาวบ้าน และก็ไปยึด ไปสัมภาษณ์ไม้ก็เดี่ยว ขยี้ ชำกัณฐกรรมคตเลย คนตายไม่ใช่คนใหญ่คนโตด้วย ไอที่มันตายแบบแปลก ๆ หรือว่าฆ่าที่ฆ่าน้อง และพี่ก็ส่งทีมไปเก็บพยาน เก็บเสียง เรตติ้งมันขึ้นมา 2 เรตติ้งขึ้นมาหนึ่งเท่าตัว นั่นแสดงว่าพฤติกรรมคนดูข่าวเปลี่ยนไป คนดูข่าวครามา คนไม่ได้ดูข่าวหลัก ไม่ได้ดูอยากจะทำเรื่องอะไรแล้วไม่ได้เป็นช่องเราช่องเดียววะ อัมรินทร์ก็เป็น ช่องสามยังทำเลย ก็แสดงว่าข่าวหลักมันกำลังจะตาย ข่าวที่มันแบบไกลตัว ” (นายวรวรรณ ชุนทอง, บรรณาธิการข่าวสถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวี, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 17 พ.ค. 62)

ประณต วิเลปสุวรรณ ระบุว่า กระบวนการทำงานตอนทำข่าวสถานการณ์วิกฤตนโยบายในการดำเนินงาน คือ จะนำประเด็นข่าวและเหตุการณ์มาก่อน ส่วนโฆษณาจะไม่เข้ามายุ่งเกี่ยวกับกระบวนการทำงานในช่วงแรก ส่วนช่วงหลัง ๆ ก็จะมีเข้ามาบ้าง แต่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสื่อมวลชน

“ วันแรก ๆ ก็ตัดทิ้ง แต่วันหลัง ๆ มันก็มาแซมบ้าง ลูกค้ำก็มาซื้อ โฆษณาเพราะว่าพอทำไปซักพักเขาก็ชอบ ” (นายประณต วิเลปสุวรรณ, ผู้อำนวยการสถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวี, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 17 พ.ค. 62)

พลอยศจี ฤทธิศิลป์ ระบุว่าในภาวะที่มีแรงกดดันทางเศรษฐกิจจากการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้น แน่นอนว่า การพัฒนาด้านการศึกษาหาความรู้ถือเป็นสิ่งจำเป็น ดังนั้น สื่อมวลชนจึงจะไม่ได้จบอยู่ที่เพียงแค่ทำการบ้านกับข่าวที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน แต่ยังต้องหาโอกาสเปิดประสบการณ์เพื่อไปเรียนรู้ การทำงานจากที่อื่นด้วย

“ เราว่าเกี่ยวนะ คือพอเราทำงานเป็นมืออาชีพมากขึ้น แน่นอนว่าเราต้องถูกเชื่อถือมาก ขึ้นแน่นอน กว่าสื่ออื่น เมื่อไหร่ที่เรามีการเตรียมตัวมีการเซฟตี้ เราก็จะรู้สึกที่เราพร้อมในการทำงานจริง ๆ ซึ่งผิดกับคนอื่นที่แบบ เพราะว่าเขาไม่รู้ไม่เคยทำไม่เคยอบรม เขาก็จะรู้สึกว่ามันไม่

ต้องทำก็ได้ แต่ความจริงมันอาจจะจำเป็นต้องทำก็ได้ อะไรอย่างนี้ เราคิดอย่างนั้นนะ ” (พลอยศจี ฤทธิศิลป์, ผู้สื่อข่าว, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 17 พ.ค. 62)

ภาคภูมิ พันธุ์สถิตย์ ระบุว่าระบุว่า จากจำนวนช่องที่เพิ่มขึ้น เรตติ้งก็มีผลต่อการทำงาน เพราะจะเป็นตัวที่ทำให้เราห้ามหยุดพัฒนา เพราะการทำงานของที่นี่จะมีการประชุมเพื่อหาคำตอบ และแนวทางในการพัฒนาทุกวันและถ้าวันไหนเรตติ้งตกลงก็ต้องหาคำตอบไปเรียงกันเป็นข่าว ๆ

“ พัฒนาทุกวัน เพราะเราก็ส่งเรตติ้งแล้วก็วิเคราะห์เรตติ้งกันทุกวัน โดยเฉพาะคู่แข่งข่าวในช่วงเวลาเดียวกับเรา เราก็ต้องมาคิดว่าวันนี้เราแพ้ชนะ หรือห่างกันมากน้อยขนาดไหน เบรกต่อเบรก ทำไมเบรกนี้เราแพ้ เบรกนี้เราชนะ เบรกนี้เราแพ้เพราะเราใช้ข่าวอะไร แล้วเขาใช้ข่าวอะไร อันนี้เป็นสิ่งที่การแข่งขันมันสูงในยุคทีวีดิจิทัล เพราะมันหลายช่อง ” (ภาคภูมิ พันธุ์สถิตย์, ผู้ประกาศข่าว, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 17 พ.ค. 62)

ณัฐพล ทองใบใหญ่ ระบุว่า ในรูปแบบของธุรกิจโดยเฉพาะธุรกิจสื่อ สิ่งที่สามารถสร้างรายได้คือ คนชม และ โฆษณา ดังนั้นการทำงานของจากแรงกดดันตรงนี้อาจจะต้องมีการคุยกันอีกครั้งว่า ถ้าจะปรับรูปแบบไม่ให้รายได้มาจากโฆษณา 100 เปอร์เซ็นต์ เราพร้อมจะเดินหน้าสำหรับการปรับเปลี่ยนหรือไม่

“ ถ้าสื่อทำดี มีคนดู โฆษณาเข้า ถ้าสื่อทำดี ไม่มีคนดู โฆษณาไม่เข้า แต่กลับกันถ้าจะยกระดับ สื่อทำดี ไม่มีคนดูแต่โฆษณามาเข้า พี่ว่าก็อยู่ได้ จะเอามาตรฐานสูงเหมือนต่างประเทศหรือมากกว่าก็ได้ถ้าเอาเงินซึ่งโฆษณาไม่คำนึงถึง อันนี้ก็มีส่วนสำคัญ เพราะต้องยอมรับว่าโมเดลของต่างประเทศเนี่ย นอกจากโฆษณาแล้วเขาอยู่ได้ด้วยสมาชิก หรือค่าใช้จ่ายจากตรงนั้น บางครั้งเขาสามารถไม่ต้องคำนึงถึงกลุ่มผู้อ่านหรือโฆษณามากก็ได้ เพราะเขามีค่าบริการ ค่าสมาชิกจากตรงนี้ แต่เมืองไทยรูปแบบการหารายได้มันมาจากโฆษณา 100 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งถ้าวัดกันด้วยโฆษณา ยังไงก็ต้องวัดกันด้วยเรตติ้ง ยอดคนดู เพจบิล กลุ่มผู้ฟังอยู่ดี ยอดขาย ก็ลบบ้างไร พี่ว่ามันต้องไปควบคู่กัน ” (นายณัฐพล ทองใบใหญ่, บรรณาธิการข่าวไทยรัฐออนไลน์, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 17 พ.ค. 62)

ขณะที่สื่อมวลชนที่ปฏิบัติหน้าที่และมีส่วนเกี่ยวข้องกับการผลิตรายการข่าวคำมิตินใหม่ ทัวไทยไทยพีบีเอสและ ไทยพีบีเอสออนไลน์ ทั้ง 3 ท่าน ระบุว่า ปัจจุบันก็เป็นส่วนหนึ่งที่มีผลต่อการพัฒนาของสื่อมวลชนที่ไม่ควรหยุดนิ่ง การทำงานในภาวะที่มีคู่แข่งเพิ่มมากขึ้น และคู่แข่งไม่ใช่เกิดจากสื่อมวลชนมืออาชีพเท่านั้น แต่ยังมีกลุ่มบุคคลที่เป็นผู้ที่มีอิทธิพลทางความคิด ประชาชนในพื้นที่ที่มีเทคโนโลยีและพร้อมจะนำเสนอข้อมูล ดังนั้นการนำเสนอประเด็นในภาวะของการแข่งขันที่สูงมาก การพัฒนาศักยภาพและการทำข้อมูลที่น่าเสนอจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ โดยเฉพาะจากเหตุการณ์ที่ผ่านมาสื่อมวลชนไทยถูกเปรียบเทียบการทำงานกับต่างชาติในหลายแง่มุม แต่สุดท้าย

จริง ๆ ศักยภาพการทำงานในมุมมองของคนทำงานที่ผ่านมาพบว่าไม่ได้มีความแตกต่างกัน ในลักษณะการทำงาน แต่สิ่งที่แตกต่างกันคือวิธีการทำงาน ที่สื่อมวลชนต่างชาติจะมีการวางแผนมากกว่า

รวมไปถึงการนำเสนอประเด็นที่ทำให้เรตติ้งของสถานี ไทยพีบีเอสสามารถทำเรตติ้งในภาวการณ์แข่งขันที่สูงขึ้น ได้ปัจจัยหนึ่งไม่ใช่มาจากตัวสื่อมวลชนเพียงอย่างเดียว แต่ปัจจัยเรื่องโฆษณาที่สถานีข่าวไม่มีแต่แรกอยู่แล้วจึงทำให้ลักษณะการจัดรายการสด หรือการสัมภาษณ์เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนสามารถเกิดขึ้นได้ทันที จึงทำให้ส่วนนี้เป็นข้อได้เปรียบจากแรงกดดันอื่น ๆ เมื่อเทียบกับสื่อมวลชนองค์กรอื่น ๆ

เชิดชาย มากบำรุง ระบุว่า ในภาวการณ์แข่งขันของสถานีข่าวที่มีมากขึ้น ประชาชนมีทางเลือกมากขึ้น ดังนั้นการทำงานเพื่อตอบ โจทย์ความต้องการของประชาชน ภายใต้แรงกดดันที่เกิดขึ้น ก่อนข้างมีผลต่อการทำงาน ซึ่งตอนเหตุการณ์ถ้าหลงด้วยความโชคที่ไทยพีบีเอสไม่มีโฆษณาที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับภาคตัดสินใจ จึงทำให้ทางทีมที่เกี่ยวข้องสามารถกำหนดและตีโจทย์ออกมาได้ตรงกับเป้าหมาย

“ ครึ่งหนึ่งก็คือไทยพี เป็นทีวีสาธารณะ ผังรายการเราเปลี่ยนแปลงได้ง่ายมาก ถ้าคนดูต้องการติดตามเรื่องนี้ ซึ่งคนทั้งประเทศต้องการเนี่ย ล้มฝั่งไปหมดเลย ในขณะที่สื่ออื่นเนี่ยต้องซังใจไป คิวปัญหาเรื่องโฆษณาของเขา ถ้าเขาล้ม คือรายการหนึ่งรายการเขาลงโฆษณาเนี่ย เขาลงจากชื่อรายการตรงนี้ใช้มะเช่น ข่าวค่ำ อย่างนี้ มันต้องมีหัวโตเตี้ยของข่าวค่ำมาก่อน ถึงจะลงโฆษณาได้ใช้มะ แต่ไทยพีฯ ไม่มีตรงนี้ อันนี้ก็เปรียบอันหนึ่ง ทำให้ไทยพีสามารถนำเสนอได้อย่างต่อเนื่อง มีแรงเท่าไรก็ทำไป ” (นายเชิดชาย มากบำรุง, ผช.ผอ.สำนักข่าว ส.ส.ท., การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 10 มิ.ย. 62)

โกวิท บุญธรรม ระบุว่า ในมุมมองจากการลงพื้นที่ปฏิบัติงานรายงานข่าว ถ้าหลง แรงกดดันจากคู่แข่งที่มีทั้ง สื่อไทยและสื่อต่างชาติเข้ามาปักหลักรอทำข่าว แล้วทำให้สื่อไทยโดนวิพากษ์วิจารณ์นั้น จากการประเมินพบว่าจริง ๆ แล้วลักษณะจากแรงกดดันสื่อไทยไม่ได้ด้อยกว่าการทำงานของแต่ละชาติเลย เพียงแต่สื่อต่างชาติจะมีการวางแผนการทำงาน แต่สื่อมวลชนไทยจะไม่ค่อยเตรียมตัวและทำข้อมูล

“ แต่สื่อมวลชนไทยไม่ค่อยเตรียมตัว ไม่ค่อยมีข้อมูล ไม่รู้จริงในสถานการณ์หรือเหตุการณ์ในพื้นที่ ถ้าสื่อมวลชนฝรั่งเขารู้ว่าตรงไหนเป็นแหล่งข่าวหรือเป็นคนที่สำคัญเขาจะลงไปสอบถามหรือไปคุย แล้วรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข่าวให้เยอะที่สุดเพื่อที่เขาจะได้มีองค์ความรู้ในด้านนี้เพื่อที่จะเข้าใจเหตุการณ์สถานการณ์ แต่สื่อมวลชนไทยต้องบอกว่า ก็เกี่ยวหาความรู้ ไปตายเอาดาบหน้า คือเขาคิดว่ามีแหล่งข่าวคือจบแล้วไง แหล่งข่าวฝรั่งยังพอครอสเซ็ค มีแหล่งข่าวที่หลากหลาย แหล่งข่าวเขาดูน่าสนใจ หรืออย่างหนึ่งเขามีการวางแผน ความสามารถสื่อมวลชนไทย

ในการรายงานต่าง ๆ ไม่ได้ด้อยกว่าต่างชาติแต่ของเราสู้ไม่ได้ตรงการนำเสนอให้มันน่าสนใจ และก็ระบบทีมงานที่ทำงานร่วมกัน ” (นายโกวิทย์ บุญธรรม, ผู้สื่อข่าว, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 10 มิ.ย. 62)

एमพงศ์ บุญญาอนุพงศ์ ระบุว่า ในมุมมองนี้มองว่า แรงกดดันทางเศรษฐกิจในมุมมองคู่แข่งที่ปัจจุบันองค์กรสื่อไม่ได้เจอเพียงเฉพาะคู่แข่งจาก องค์กรสื่อด้วยกัน แต่ยังเจอผู้ที่มีอิทธิพลทางความคิดผ่านทางเพจ เจอประชาชนที่มีเทคโนโลยีและนำเสนอเป็น ก็ถือเป็นอีกหนึ่งคู่แข่ง ดังนั้นถ้าเราอยู่เฉยๆแล้วไม่มีการปรับตัวให้ทันกับความต้องการ ความสนใจหรือผลตอบรับของคนองค์กรเราก็จะหายไป แต่การปรับตัวให้ตามความต้องการก็ไม่สามารถปรับได้เพราะยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งเรื่องของภาพลักษณ์และแนวนโยบายในการทำงาน

“ เพราะเราสร้างภาพลักษณ์ตัวเอง เล่นไม่ได้หรือข่าวแบบนี้ คือคนดูเวลาดูก็ตัดจรีตตาม ที่แก้ข่าวแก้อะไรแบบนี้แทบทุกวัน วันละหลายอัน ทำไมต้องอย่างนี้ ทำไมต้องอย่างงั้น แคบอกข่าวว่าพลเอกเปรมจะบริจาคเงินเดือนและทรัพย์สินร้อยล้าน ก็ไปด่า แคปหน้าไปด่า ซึ่งเรามีความรู้สึกว่าคุณจะตัดจรีตอะไร คือคุณกลัวคนด่าพลเอกเปรม คุณก็เลยมาด่าเรา อะไรแบบนี้ เพราะฉะนั้นสื่อกระแสหลักก็ทำอะไร ไม่ได้ซักอย่างเพราะกลัวคนด่า สมมติอย่างวันนี้ที่นำเสนอเรื่องจู่ ไม่ต้องแชร์หรือก๊อปก็ผู้บริหารที่ด่า สื่อสาธารณะได้รับภาษีปีละสองพันล้านนำเสนอได้แค่นี้หรือ คุณไม่รู้หรือว่าวิยะสืบพันธ์สำคัญกับโลกนี้ขนาดไหน มันมีมิติเยอะมากทางสาธารณะสุขที่เราควรนำเสนอ แต่ความที่ผู้รับสื่อที่อ้างว่าเป็นแฟน เป็นผู้ตรวจสอบ เขาเรียกอะไร เป็นคนที่ติดตามเราเสมอมา ” (นายเอ็มพงศ์ บุญญาอนุพงศ์ , บรรณาธิการข่าวออนไลน์, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 10 มิ.ย. 62)

ค่านักวิชาการที่ติดตามการปฏิบัติหน้าที่ของสื่อมวลชนในการนำเสนอการรายงานข่าว จากกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวงทั้ง 2 ทาน ระบุว่า ภายใต้แรงกดดันที่เกิดขึ้น สิ่งต่างเหล่านี้สื่อมวลชนทั้งที่มลงปฏิบัติหน้าที่ในภาคสนามและ ศูนย์กลางต้องให้ความสำคัญมากขึ้น คือการเลือกประเด็นและศึกษากลุ่มเป้าหมายของผู้ชมที่ติดตาม การครีเอทและการนำเสนอในแต่ละแพลตฟอร์มก็จะมีลักษณะที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นใครที่เรียนรู้เร็วกว่าจะเป็นผู้ที่เข้าไปอยู่ในหัวใจของผู้ชมได้เร็วขึ้น

มานะ ตรีรยาภิวัฒน์ ระบุว่า ส่วนตัวมองว่า ในปัจจุบันการทำงานของสื่อมวลชนที่ประชาชนมีทางเลือกมาก จึงทำให้พฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นสื่อมวลชนโดยเฉพาะสื่อหลักต้องทำความรู้จักกับกลุ่มเป้าหมายของช่องทางที่ตัวเองนำเสนอให้ได้ และศึกษาทั้งการเล่าเรื่อง การนำเสนอให้ตอบโจทย์

“ เพราะฉะนั้นแล้วทำงานอยู่ในสื่อมวลชนที่เป็นสื่อหลักอาจจำเป็นต้องพัฒนาว่าเราจะนำเสนอข้อมูลข่าวสารในรูปแบบของสื่อดิจิทัลแพลตฟอร์มอื่น ๆ ได้อย่างไร เข้าใจถึงธรรมชาติของแพลตฟอร์มนั้น ๆ ด้วยว่าการเล่าเรื่อง การนำเสนอเนี้ย มันจะมีความแตกต่างจากตัวของสื่อดั้งเดิม มันจะเล่ายังไงที่จะให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายและสามารถที่จะมีประสิทธิภาพได้ด้วย ตรงนี้ก็แน่นอนว่าจะต้องพัฒนากันทุกgenที่อยู่ในตัวสื่อมวลชนเพื่อรับกับการเปลี่ยนในเชิงของดิจิทัล ” (ดร.มานะ ตรีวิทยวัฒน์, คณบดีคณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 13พ.ค.62)

วิไลวรรณ จงวิไลเกษม ระบุว่า ในมุมมองนี้ มองว่า ในภาวะที่สื่อมวลชนต้องเผชิญกับการแข่งขัน และมีแรงกดดันจากหลายทิศทาง สิ่งที่ต้องปรับและส่งเสริมนั้นก็คือ เรื่องของข้อมูลและคอนเทนต์ที่จะนำเสนอ เพราะ เทคโนโลยีเป็นสิ่งที่ทุกคนชำนาญอยู่แล้วจึงไม่ต้องมีแรงกดดัน

“ อันนี้คือเราพูดถึงรูปแบบ อาจารย์มีความคิดว่าสเกิลเด็กรุ่นใหม่มีอยู่แล้ว ไม่มีปัญหา ต้องอย่าลืมนะว่าทุกคนเกิดมาอยู่กับมือถือไม่มีใครไลฟ์เฟซบุ๊ก ไม่เป็น อาจารย์ป่าแก่ 52 อาจารย์ยังเฟซบุ๊ก ไลฟ์ได้ เมื่อเข้าอบรมเสร็จแล้วก็เอารูปมา แต่ละคนก็ไปตัดต่อ เขียนแคปชั่น ก็ส่งต่อในไลน์กัน อาจารย์ยังบอก นี่ขนาดเราแก่ๆเรายังดีเฟคกันได้เลย ดังนั้นปัญหาของเด็กรุ่นใหม่นั้น ไม่มีปัญหาเรื่องสเกิล ทักษะ แต่ปัญหาคือไม่มีข้อมูล ไม่มีคอนเทนต์ ไม่มีแบ็คกราวด์ ไม่มีconcept ” (ผศ. ดร.วิไลวรรณ จงวิไลเกษม, รองคณบดีฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 20 ก.ย. 62)

ด้านกลุ่มองค์กรวิชาชีพสื่อ ที่ติดตามการปฏิบัติหน้าที่ของสื่อมวลชนในการนำเสนอการรายงานข่าว จากกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวงทั้ง 2 ท่าน ระบุว่า ในภาวะที่การทำงานของสื่อมวลชนมีแรงกดดันทั้งจากทางตรงและทางอ้อม สิ่งสำคัญของการทำงานในยุคนี้คือ การพัฒนาของวงการสื่อมวลชนไม่ควรจะจบแค่ผู้สื่อข่าวไม่ว่าจะรุ่นใหม่หรือรุ่นเก่าต้องเรียนรู้และพัฒนา แต่ระบบการทำงานขององค์กร โฆษณา และส่วนต่างๆที่มีความเกี่ยวข้องก็ต้องพัฒนาและเรียนรู้ความต้องการของผู้ชมด้วย ซึ่งสื่อที่สามารถปรับตัวได้เร็วก็จะสามารถเอาชนะคู่แข่งได้เร็วกว่า

ก๊าวโรจน์ สุตาภักดี ระบุว่า ในภาวะของการแข่งขันที่ทุกคนมีโอกาสและทางเลือกในการรับชมข่าวสารมากขึ้นและการทำงานต้องมีแรงกดดันจากเรตติ้งที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับลักษณะการทำงานดังนั้น ไม่ใช่เพียงแค่สื่อมวลชนที่นำเสนอต้องปรับการทำงานเท่านั้น แต่ตัวสถานีผู้บริหารก็ต้องปรับการทำงาน โฆษณาก็ต้องปรับการทำงานให้ตอบโจทย์กลุ่มเป้าหมาย แต่ก็นำเสนอประเด็นที่ถูกต้อง

“ทุกข่าวต้องแข่งกันด้วยเรตติ้งอะ คุณภาพข่าวมันจะมาจากไหนในเมื่อข่าวขึ้นเดียวกันแต่ก่อนทำ 5 ช่อง ตอนนี้นำ 20 ช่อง มันก็เหมือนรุมกินโต๊ะอะพูดตรง ๆ เงินโฆษณา มันมีเม็ดเงินเท่าเดิม เพียงแต่ว่ามันไปกระจายออกอย่างอื่นมากขึ้น ที่มันวัดเรตติ้งได้”

“สื่อมวลชนก็ต้องปรับ ของสถานีก็ต้องปรับ เจ้าของธุรกิจก็ต้องเข้าใจ ไม่ใช่ว่ามุมเดียวเหมือนบอกว่าคุณต้องทำข่าวดีสิ ถามหน่อยเวลาไปขายโฆษณาอะ เขาถามช่องคุณเป็นช่องดีมีหรือถามหาเรตติ้ง” (นายก้าวโรจน์ สุตาภักดิ์, นายกสมาคมผู้ผลิตข่าวออนไลน์, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 29 พ.ค. 62)

จิรพงษ์ ประเสริฐพลกรัง ระบุว่า ในมุมมองว่า จากภาวะการแข่งขันที่มีเรื่องของเรตติ้งเข้ามาเกี่ยวข้องกับและมีแรงกดดันจากทางเศรษฐกิจและคู่แข่งทำให้ปริมาณสื่อเยอะขึ้นดังนั้นตัวสื่อเองจะต้องพัฒนา โดยเฉพาะประเด็นการเข้าถึงข้อมูล ซึ่งแน่นอน การพัฒนาตรงนี้จะให้สื่อมวลชนทำเองก็เป็นส่วนหนึ่งแต่ทางออฟฟิศ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องก็ควรให้การพัฒนาและส่งเสริมในด้านนี้ด้วย

“ผมคิดว่าดีที่สุดก็คือองค์กรสื่อ องค์กรวิชาชีพสื่อ ที่มีอยู่ ควรมาจับมือกัน อย่างทางการและไม่เป็นทางการก็ได้เราเอาปัญหามานั่งคุยกัน ทุกเรื่องเลย สมมติ ทำไมทีวีไม่ส่ง ทำไมออนไลน์ไม่ส่ง ทั้งนี้เราก็เชิญองค์กรสื่อที่ดูแลสื่อออนไลน์มาคุยกัน ก็ต้องให้เขาที่เป็นองค์กรหลักเนี่ยไปกระตุ้นให้เห็นความสำคัญว่า ถ้าสื่อมวลชนมีความรู้ กองบก.มีความรู้ มันจะส่งผลดีต่อข่าวอย่างไร ส่งผลดีต่อประเทศอย่างไร ฉะนั้นผมว่าองค์กรสื่อเป็นส่วนสำคัญ ส่วนเรื่องทีบอกว่าจะต้องใช้กฎหมาย ผมว่ามันไกลไป เพราะว่า สิ่งทีองค์กรวิชาชีพยื่นอยู่เนี่ย บนหลักของการกำกับกันเองก็คือเราสามารถกำกับกันได้ด้วยหลักจริยธรรมจรรยาบรรณวิชาชีพ ส่วนเรื่องกฎหมายเนี่ยกฎหมายเป็นเรื่องของสิ่งที่ผู้ได้รับผลกระทบจากการนำเสนอข่าว สามารถใช้เป็นช่องทางในการดำเนินคดีกับสื่อเนี่ย ๆ ได้หากได้รับผลกระทบ ฉะนั้นผมเข้าใจว่ามันคนละส่วนกัน ”

“ ก็ต้องพัฒนาในเรื่องของวิธีการหาข้อมูล วิธีการเข้าถึงข้อมูล วิธีการตรวจสอบข้อมูล ว่าข้อมูลใดเป็นข้อมูลจริง ข้อมูลใดเป็นข้อมูลที่ไม่ควรนำเสนอ วิธีการรายงานข่าวแบบใดที่ส่งผลกระทบตามมา ซึ่งมันก็ต้องสนับสนุนส่งเสริมในเรื่องพวกนี้ให้มากขึ้น ” (นายจิรพงษ์ ประเสริฐพลกรัง , รองเลขาธิการสมาคมสื่อมวลชนนักหนังสือพิมพ์แห่งประเทศไทย ฝ่ายสิทธิเสรีภาพและการปฏิรูปสื่อ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 4 ก.พ. 62)

ส่วนทางฝั่งกลุ่มสื่อออนไลน์ ซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำงานจากกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวงและนำเสนอประเด็น ระบุว่า จากมุมมองของผู้ที่นำเสนอประเด็นผ่านเพจออนไลน์ และเป็นผู้ที่ติดตามความเคลื่อนไหวการทำงานของสื่อมวลชนในประเด็นนี้ พบว่าจากสถานการณ์วิกฤตที่เกิดขึ้น การแข่งขันของสื่อมวลชนมีปริมาณ

การแข่งขันที่สูงขึ้น ดังนั้นสิ่งสำคัญที่สื่อควรจะต้องพัฒนาในภาวะนี้คือ วิสัยทัศน์ มุมมองและการตั้งประเด็น เพื่อเอาชนะคู่แข่งให้ได้ ไม่ใช่เป็นการนำเสนอไปในทิศทางเดียวกันไม่กล้าที่จะแตกประเด็น หรือคิดประเด็นเอง

ศลิวิมล อยู่คงแก้ว ระบุว่า มองว่า ในการแข่งขันของสื่อในปัจจุบันที่ทำให้สื่อมวลชนเจอแรงกดดันจากหลายอย่างที่ไม่สามารถควบคุมได้ และ เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญ ดังนั้นสิ่งที่เราต้องยึดและปฏิบัติ คือ วิสัยทัศน์ มุมมอง และ การตั้งประเด็น ให้ชัดเจน

“ ที่ว่าเทคโนโลยีมัน โอเคนะ มันทำให้ทำงานง่ายขึ้นเยอะ แต่ว่าวิสัยทัศน์ มุมมอง การตั้งประเด็น โอพวกนี้มันก็คือ ทักษะของผู้สื่อข่าวไง ” (ศลิวิมล อยู่คงแก้ว, แอดมินเพจ Thai NavySEAL, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 13 มิ.ย. 62)

2.2 ความต้องการความสนใจของผู้รับสาร

จากกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวงของสื่อมวลชนที่ปฏิบัติหน้าที่และมีส่วนเกี่ยวข้องกับการผลิตรายการ รายการไทยรัฐนิวส์โชว์ และ ไทยรัฐออนไลน์ ทั้ง 5 ท่าน ระบุว่า ความต้องการความสนใจของผู้รับสารเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้การคัดเลือกประเด็นและรูปแบบการนำเสนอ แต่ประเด็นนี้ในส่วนของระดับผู้บริหารมองว่าส่วนนี้ไม่ได้มีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนาของสื่อมวลชน เพราะความคิดเห็นที่เข้ามาผ่านทางแพลตฟอร์มของสถานี จะเกี่ยวข้องกับประเด็นเรื่องข่าวโดยตรงมากกว่า

แต่ขณะเดียวกันความน่าสนใจอีกมุมสำหรับผู้ปฏิบัติงานทั้งในส่วนของภาคสนามและผู้ประกาศมองว่า ความสนใจของผู้รับสาร ถือเป็นส่วนสำคัญที่จะเป็นแรงผลักดันให้เกิดการพัฒนา เพราะสิ่งต่างๆเหล่านี้เหมือนเป็นแรงบันดาลใจและสะท้อนกลับในสิ่งที่ผิดพลาดเพื่อมาปรับปรุง โดยเฉพาะในภาวะที่เกิดการแข่งขันของสื่อที่มีสูงขึ้น

วรวรรณ ชุนทอง ระบุว่า ความต้องการของผู้ชมที่เข้ามาเสนอแนะ แนวทางการรายงานข่าว ไม่ใช่ประเด็นหลักที่จะเกี่ยวข้องกับการพัฒนา แต่จะเป็นเครื่องเตือนใจให้การทำงานมีความระมัดระวังมากขึ้น แต่ความต้องการของผู้ชมจะเป็นแนวทางที่ทำให้การคัดเลือกประเด็นข่าวมีทิศทางมากขึ้น

“ อย่างเคสหมีป่า มันมีคนดูที่แบบทั่วประเทศอะ ไม่เฉพาะแฟนสถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวี มันเป็นข่าวระดับโลก เพราะฉะนั้นการที่จะเสิร์ฟอะไรลงไปทุกอย่างที่จะผ่านหน้าจอ เราต้องแบบสกรีนแล้วก็คือมันไม่ให้ผิดและก็ไม่ให้มีการคาดเดาด้วยนะ เอาที่ตาเห็นเลย ห้ามพูดนำไปเลย ว่าน่าจะเป็นอย่างนั้น ไม่ต้องเลย ประมาณนั้น ”

“ อ้อ ไม่ค่อยสนหรอก ก็อย่างเฟซบุ๊ก ไลน์เจอเยอะสุด เพราะคนมันจะมาค่า มาแซวก็เฉย ๆ เราก็บอกเด็กเราไม่ต้องไปสนใจ บางทีก็คำโน่นนี่นั่น ไม่ต้องไปสนหรอก ยกเว้นเสียแต่เรา

ผิด แล้วโดนค่า อันนี้ต้องแก้ ถ้าเกิดจะมาอ่อนตามกระแสพวกเราเฉย ๆ ” (นายวรวรรณ ชุนทอง, บรรณาธิการข่าว สถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวี, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 17 พ.ค.62)

ประณต วิเลปสุวรรณ ระบุว่า ในมุมมองไม่ได้เกี่ยวข้องกับโดยตรงกับการพัฒนา เพราะว่าแพลตฟอร์มที่ทางสถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวี เตรียมไว้ให้กับผู้ชม ความคิดเห็นที่เข้ามา ส่วนใหญ่จะเป็นประเด็นเกี่ยวกับข่าว ดังนั้นเรื่องของการพัฒนาเพื่อให้ตอบโจทย์ทางทีมงานต้องไปค้นหาคำตอบเอง

“ คืออย่างหนึ่ง เราไม่ได้เจอข้อเสนอแนะแบบนั้น เพราะถ้าเป็นในเฟซบุ๊ก มันจะเกรียนซะส่วนใหญ่ แทบจะใช้อะไรไม่ได้เลย ของสถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวี ก็จะใช้ไลน์ มันจะมีไลน์หน้าจอ มันก็ไม่ได้เสนอแนะอะไร ก็จะชมว่าข่าวอันนั้นดี อันนี้ดี จะมีอารมณ์ไปกับข่าวเสียมากกว่า แต่ก็มีส่วนที่เขาก็เสนอแนะอย่างนู่นอย่างนี้ แต่ส่วนใหญ่มันไม่ได้อยู่บนหน้าจอ อันนี้เราต้องไปค้นหาเองว่าคนดูชอบแบบไหน ” (นายประณต วิเลปสุวรรณ, ผู้อำนวยการสถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวี, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 17 พ.ค. 62)

พลอยศจี ฤทธิศิลป์ ระบุว่าส่วนตัวมองว่า ความคิดเห็นของผู้ชมกับผู้ปฏิบัติงานมีผลต่อการพัฒนาเพราะเมื่อทำงานเสร็จแล้วกลับมาย้อนดูความคิดเห็นจะมีทั้งเป็นแรงบันดาลใจและอีกแง่มุมก็คือทำให้เราได้รู้ถึงข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น

“ สำหรับเรานั้นะ ไม่ว่าจะเป็นอย่างนี้ในแง่ดีหรือแง่ลบ ตั้งแต่ทำงานมันก็ 5 ปี ก็มีแหละในแง่ลบ แรก ๆ แบบไอคนนี่พูดอะไร การรายงานแรก ๆ ของเรานั้นก็ยังไม่ลงตัว เราก็เก็บเอาตรงนั้นมาพัฒนา คำติชมมาพัฒนา คำชมที่แบบไปหมูป่า ก็ได้รับกำลังใจเยอะ คิดหน้าจอกันจำได้นั้นก็เอามาเป็นกำลังใจให้ตัวเอง ลั่นต้องไม่ให้แย่ไปกว่านี้ จะต้องดีไปกว่านี้อีก ประมาณนั้นมากกว่า เราว่ามันเป็นส่วนหนึ่งเลยนะ ผู้ชมอะ ก็อย่างที่บอกเราทำงานไปเราก็ทำไปให้คนดูเราไม่ได้ทำเอง ผู้ชมมันก็ต้องเป็นกำลังใจเป็นส่วนหนึ่งของเรายู่แล้ว ” (นางสาวพลอยศจี ฤทธิศิลป์, ผู้สื่อข่าว, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 17 พ.ค. 62)

ภาคภูมิ พันธุ์สถิตย์ ระบุว่า ส่วนตัวมองว่า ความคิดเห็นของผู้ชมถือว่ามีผลอย่างมากต่อการทำงานที่ทำให้เราอยากจะทำพัฒนาตัวเอง เพราะการนำเสนอประเด็นข่าวที่สื่อมวลชนนำเสนอออกไปก็เพื่อให้ผู้ชมได้สนใจและเลือกที่จะติดตาม ดังนั้นประเด็นนี้มีผลอย่างมาก

“ มาก เพราะเราทำข่าวเราทำให้ใครดู เราทำให้คนดูไง ถ้าเราบอกว่าเราไม่แคร์คนดูเลย เสียงตอบรับเสียงคอมเมนต์ จะเฟซบุ๊ก ไลน์มาร์ทิทางไลน์ ทางหน้าจอ หรือเขียนจดหมายหรือโทรศัพท์มา หรืออะไรก็แล้วแต่ เรตติ้งที่มันสะท้อนออกมาเนี่ย ถ้าเราบอกว่าไม่สนใจ ก็ไม่ต้องทำทีวี เพราะเราทำข่าวเพื่อให้คนดู ถ้ามีคนดูเยอะ เรตติ้งก็เยอะ เรตติ้งเยอะก็ไปการตลาด การตลาดไปขายลูกค้า ลูกค้าก็ดูว่าคุณมาขายโฆษณาคุณขายนาที่ละกี่บาท ทำไมคุณขายเท่านี้ อ้อ เพราะเรตติ้งผม

เท่านั้น? มันก็เป็นความสำคัญเริ่มต้นมาจากคนดู ” (ภาคภูมิ พันธุ์สถิตย์, ผู้ประกาศข่าว, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 17 พ.ค. 62)

ณัฐพล ทองใบใหญ่ ระบุว่า ในมุมมองนี้คิดว่า ความคิดเห็นของผู้ชมมีผลต่อการพัฒนา เพราะคนที่จะเป็นคนวัดหรือกำหนดรายได้ที่ทำให้ธุรกิจอยู่ดี คือ ความนิยมของประชาชน

“ พี่ว่าเยอะ เยอะมาก อาจจะมากกว่า 50 เปอร์เซ็นต์ด้วยซ้ำ เพราะที่เชื่อว่า ถ้าสื่อทำออกไปแล้วไม่ว่าจะทำได้มาตรฐานหรือไม่ได้มาตรฐาน ถ้าไม่มีคนดูไม่มีคนอ่าน ก็อยู่ไม่ได้ เช่นทุกวันนี้มีการบอกว่า สื่อส่วนใหญ่ไม่ใช่แค่สื่อออนไลน์ ทีวี อะไรอย่างนี้ ทำไมต้องไปตามข่าวคลิ๊ป ข่าวโซเชี่ยล มันก็ต้องย้อนกลับไปคิดว่า ถ้าทำไปแล้วไม่มีคนอ่าน ไม่มีคนดู เขาก็ไม่ทำอยู่แล้ว ในทางกลับกัน ถ้าบางช่องทำบางช่องไม่ทำ แล้วคนไปดูช่องนั้น สุดท้ายมันก็ต้องทำที่ว่ามันต้องไปควบคู่กันระหว่างสื่อกับคนรับสื่อ แต่อนาคตมันอาจจะไม่ใช่แค่สอง มันอาจจะเป็นสื่อ คนรับสื่อ และโฆษณา เพราะมีผล ” (นายณัฐพล ทองใบใหญ่, บรรณาธิการข่าวไทยรัฐออนไลน์, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 17 พ.ค. 62)

ขณะที่สื่อมวลชนที่ปฏิบัติหน้าที่และมีส่วนเกี่ยวข้องกับการผลิตรายการข่าวคำมิตินิใหม่ทั่วไทยไทยพีบีเอสและ ไทยพีบีเอสออนไลน์ ทั้ง 3 ท่าน ระบุว่า ความคิดเห็นของผู้รับชมที่ส่งมามีผลอย่างมากต่อการทำงาน ที่ทั้งกองบรรณาธิการ ทีมข่าว และฝ่ายผลิต ทั้งออฟไลน์ และออนไลน์จะต้องสนใจ เพราะความคิดเห็นต่าง ๆ ที่สะท้อนผ่านข้อความหรือช่องทางต่าง ๆ จะทำทีมที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้วางแผนรูปแบบและการทำงานตรงกับความต้องการ และสิ่งต่างๆเหล่านี้ก็จะทำให้เราได้รับรู้ว่าในยุคที่มีการแข่งขัน องค์กรของเหล่าอยู่ในจุดไหน

เชิดชาย มากบำรุง ระบุว่า ความคิดเห็นและความชอบของประชาชนมีผลต่อการพัฒนา และการทำงานของคนในองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะความต้องการและความนิยมจะนำมาซึ่ง เรตติ้ง ยอดวิว และสิ่งต่างๆเหล่านี้จะกระตุ้นดีว่าในภาวะของการแข่งขันเราอยู่ในจุดไหน

“ มีเยอะ คือ ทีวีสื่ออะ ต้องปรับตัวอยู่ตลอดเวลา เพราะว่าสื่อจะอยู่ได้ก็ต้องมีคนดู สื่อจะอยู่ไม่ได้ถ้าไม่มีคนดู มันจะมีตัววัด ทั้งเรตติ้ง ทั้งยอดวิว ทั้งสเตทอะไรทั้งหลายที่ทั้งทีวีแล้วก็ออนไลน์ ตัวเลขพวกนี้มันจะบอกอยู่ตลอดเวลาว่าเราอยู่ตรงไหนของอุตสาหกรรม ซึ่งถ้าเราไม่อยากตกลงมาอยู่ข้างล่างหรือมาอยู่ท้ายๆ เราก็ต้องปรับตัว เราจะบอกว่าเราทำดีที่สุดแล้วมันก็ได้แค่นี้ มันก็คงไม่ได้หรอก ” (นายเชิดชาย มากบำรุง, ผช.ผอ. สำนักข่าวส.ส.ท., การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 10 มิ.ย. 62)

โกวิทย์ บุญธรรม ระบุว่า ในมุมมองส่วนตัวมองว่า ความคิดเห็นของผู้ชมค่อนข้างมีผลต่อการทำงานที่จะทำให้เรามองเห็นข้อผิดพลาดหรือเกิดไอเดียที่อยากจะนำเสนอประเด็นให้เกิดการพัฒนา แต่ความคิดเห็นเหล่านั้น ไม่ได้เข้ามามีผลต่อการกำหนดทิศทางการทำงาน

“ อาจจะไม่ถึงกำหนดทิศทางข่าว แต่ว่ามีผลต่อการนำเสนอข่าว เพราะว่าเวลาเรารู้ฟีดแบคจากคนที่ดูเราอยู่ มันก็เป็นข้อเสนอแนะในการทำงาน อาจจะทำให้เราจุดประกายหรือมีไอเดียสร้างสรรค์แตกต่างกันต่าง ๆ ดังนั้นที่ว่าความคิดเห็นผู้ชมเป็นเพียงแค่ส่วนหนึ่งแต่ไม่ได้เป็นตัวที่กำหนดทิศทางทั้งหมดในการทำงาน มันอาจจะทำให้เรารู้ฟีดแบคในการทำงานเพื่อต่อยอดแตกประเด็นแต่ว่าไม่ใช่ทั้งหมดในการดำเนินงาน ” (นาย โกวิทย์ บุญธรรม ผู้สื่อข่าว, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 10 มิ.ย.62)

อมพงศ์ บุญญานุกงศ์ ระบุว่า ในมุมมองส่วนตัวกล้ายืนยันเลยว่า ความคิดเห็นของผู้ชมมีผลอย่างมากต่อการทำงาน

“ ตัวดีเลย เออจ้ มันเหมือนมาตรา 157 ละเว้นหรือปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติหน้าที่ พอเรานำเสนอเรื่องนี้คุณก็จะบอกว่า คุณไม่ควรนำเสนอเพราะว่าคุณเป็นแบบนี้ ๆ พอเราไม่นำเสนอเรื่องนี้ก็จะบอกว่าเป็นสื่อสาธารณะทำไมไม่นำเสนอเรื่องนี้ เสียคายภาษีจิงเลย พี่แค่ขึ้นโปสเตอร์ในเว็บพลเอกเปรมถึงแก่กรรม ค่ากิน 187 คอมเมนต์ นั่งชอนกันเหนื่อยเลย แล้วก็แบบ ทำไม่ไม่ทำแบบนั้นที่นี้เขาอ่อนไหวมาก ” (นายอมพงศ์ บุญญานุกงศ์, บรรณาธิการข่าวออนไลน์, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 10 มิ.ย. 62)

ค่านักวิชาการที่ติดตามการปฏิบัติหน้าที่ของสื่อมวลชนในการนำเสนอการรายงานข่าว จากกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวงทั้ง 2 ท่าน ระบุว่า ในฐานะของนักวิชาการสิ่งที่อยากสะท้อนกลับหลังติดตามการทำงานของสื่อมวลชนพบว่า ในปัจจุบันการแข่งขันที่สูงขึ้นและประชาชนสามารถทำหน้าที่รายงานข่าวได้ เพียงแค่มีอุปกรณ์การสื่อสาร ดังนั้น กระบวนการทำงานของสื่อมวลชน โดยเฉพาะการรายงานข่าวในสถานการณ์วิกฤตซึ่งเป็นเรื่องละเอียดอ่อน สื่อมวลชนต้องยึดหลัก การนำเสนอข้อมูลที่ผ่านกระบวนการตรวจสอบและเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ

มานะ ตีรียาภิวัฒน์ ระบุว่า ในมุมมองสำหรับผู้รับสารที่อยากสะท้อนกลับไปถึงการทำงานให้กับสื่อมวลชนได้พัฒนา มองว่า ในการปฏิบัติหน้าที่ โดยเฉพาะการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤต สื่อมวลชนต้องทำหน้าที่คัดกรองข้อมูลข่าวสาร และตรวจสอบก่อนที่จะนำเสนอ เพราะในปัจจุบันคนรับข่าวไม่ได้ติดตามแค่สื่อหลัก แต่ยังมีช่องทางอีกมากมาย

“ วันนี้ประชาชนทุกคนสามารถที่จะส่งข้อมูลข่าวสาร ได้ด้วยการมีโซเชียลมีเดีย มีโทรศัพท์มือถืออยู่กับตัวเองทุกคนสามารถที่จะเป็น ที่เรียกว่า *user generated content* ก็ส่งข้อมูลข่าวสารได้ การกำหนดควาระข้อมูลข่าวสารจึงไม่ได้ผูกขาดอยู่กับสื่อมวลชนกระแสหลักอย่างเดียว พอไม่ได้ถูกผูกขาดกับสื่อกระแสหลักอย่างเดียวนี้อ ยิงทำให้สื่อมวลชนกระแสหลักต้องสร้างความแตกต่าง เนื่องจากว่า *user generated content* อาจจะส่งข้อมูลข่าวสาร โดยไม่มีการคัดกรอง

หน้าที่หลักของสื่อมวลชนคือ คุณต้องกรองถึงจะเห็นความแตกต่าง แต่ในขณะที่เดียวกันคุณต้องไม่พลาด ถ้าคุณพลาด *user generated content* เขาก็จะตรวจสอบคุณด้วยเช่นเดียวกัน นั่นคือปัญหาสำคัญ ” (ดร.มานะ ตรีรยาภิวัฒน์, คณบดีคณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 13 พ.ค. 62)

วิไลวรรณ จงวิไลเกษม ระบุว่า ในมุมมองนี้ มองว่า ในมุมมองนี้ มองว่า ความต้องการของผู้รับสารของผู้ชม สิ่งที่ต้องการ คือเห็นสื่อมวลชนนำเสนอประเด็น ความถูกต้อง ไม่ว่าจะป็นเนื้อหาตัวเลข หรือแม้กระทั่งความเชื่อ สิ่งต่าง ๆ ที่ถูกนำเสนอออกมา อย่างเน้นความเร็ว แต่ควรถูกคัดสรรว่าสิ่งเหล่านั้นถูกต้อง

“ ดังนั้นเรื่องที่สำคัญที่สุดคือความถูกต้อง และยิ่งในยุคคุณเน้นตัวแปรของคุณคือยุคของคำว่าดิจิทัล คุณต้องเรียนรู้ว่าในยุคของดิจิทัล ใคร ๆ ก็เขียนข่าว ใคร ๆ ก็รายงานข่าวได้ ใคร ๆ ก็ทำข่าวได้ แล้วก็มีมันถูกแพร่กระจายอย่างรวดเร็ว นั่นคือเหตุผลที่ทำให้เกิดข่าวลวงเยอะไปหมดถามว่าข่าวลวงมันมีตั้งแต่ยุคสมัยดึกดำบรรพ์แล้ว แต่เพียงมันมาถึงยุคของดิจิทัล มันทำง่ายขึ้น ใคร ๆ ก็ทำได้ แล้วมันถูกแพร่กระจายง่ายขึ้น แล้วยังมีคำว่าดีเฟลค กับเทคโนโลยีที่มันทำให้ตัดต่อหุ่นตัดต่อนี้ ” (ผศ. ดร.วิไลวรรณ จงวิไลเกษม, รองคณบดีฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 20 ก.ย. 62)

ด้านกลุ่มองค์กรวิชาชีพสื่อ ที่ติดตามการปฏิบัติหน้าที่ของสื่อมวลชนในการนำเสนองานรายงานข่าวจากกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง ทั้ง 2 ท่าน ระบุว่า ในมุมมองนี้ถ้าต้องสะท้อนกลับในฐานะความคิดเห็นของประชาชนที่ติดตามรับชมข่าวสารและเป็นทำงานอยู่ในองค์กรที่ดูแลสื่อมวลชน จะเห็นว่า ที่ผ่านมาสื่อมวลชนได้รับบทเรียนจากการลงพื้นที่รายงานข่าวที่ขาดการตรวจสอบและบางช่องหวังเรตติ้ง จนทำให้ขาดจริยธรรมในการทำงาน ดังนั้นสิ่งต่างที่เกิดขึ้นควรนำมาเป็นบทเรียน และการนำเสนอควรนำเสนอในสิ่งที่เป็นข้อมูลไม่ควรนำเรื่องของความรู้สึกเข้าไปเกี่ยวข้อง

ก๊าวโรจน์ สุตาภักดิ์ ระบุว่า ในมุมมองนี้ส่วนตัวมองว่า จากปัญหาการรายงานข่าวของสื่อมวลชนในสถานการณ์ที่ผ่านมามากคนได้บทเรียนแล้ว ดังนั้นถ้ามีเหตุการณ์แบบนี้เกิดขึ้นอีกเราควรจะนำบทเรียนที่เคยเกิดขึ้นมาเป็นเครื่องเตือนใจ โดยเฉพาะประเด็นของจริยธรรม

“ ควบคุมไม่ได้ มีอีกกี่คราฆ่าอีก มันต้องมีคนพลาดเพราะมันเป็นเรื่องของความเร็วที่มาคู่กับความผิดพลาดอยู่แล้ว แต่ถามว่าเรื่องของมุมมองเรื่องของจริยธรรม ทุกคนควรได้บทเรียนแล้ว ช่อง 8 ไปดูเสียงมา pptv บิน โครน ที่ว่าไม่น่าจะเกิดขึ้นยาว ทุกคนน่าจะรู้ *limitation* ของตนเองก่อน คือเราโดนเยอะนะ สื่อออนไลน์ โดนเยอะ ” (นายก๊าวโรจน์ สุตาภักดิ์, นายกสมาคมผู้ผลิตข่าวออนไลน์, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 29 พ.ค. 62)

จิรพงษ์ ประเสริฐพลกรัง ระบุว่า ในมุมมองนี้มองว่า ในมุมมองนี้จากฐานะในนามสมาคมและประชาชนที่ติดตามเฝ้าดูการทำงานของสื่อมวลชน คือ การนำเสนอข้อมูลที่อยู่บนพื้นฐานความเป็นจริงและไม่ควรใส่ความคิดเห็นของตัวเองเข้าไป

“ถ้าเป็นเคสของถั่วหลวง เนื้อหาผมก็ยังยืนยันว่า เนื้อหาที่อยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงไม่ได้ใส่ความเห็น ไม่ได้ใส่สิ่งที่เป็นข่าวลือข่าวลวง แต่เราสามารถบาลานซ์ข่าว ถ้าเรารู้สึกว่าข่าวของหน่วยงานราชการมันอาจจะไม่น่าเชื่อถือ แต่เราก็ต้องนำเสนอเพราะเป็นข้อเท็จจริง แต่ในขณะเดียวกันเราก็สามารถหาข้อมูลมุมมองอื่น ๆ เพิ่มเติมได้ เช่น นักวิชาการ ชาวบ้าน เพื่อให้ข่าวมันมีองค์ประกอบที่ครบถ้วนมากขึ้น ในมุมมองของสมาคมเนี่ย มันก็มีในเรื่องของการคุกกันเรื่อง เราอาจจะไม่คุกกันเรื่องเนื้อหา แต่เราเป็นห่วงในเรื่องของการนำเสนอแล้วมันเกินจริง แล้วมันเป็นการนำเสนอข่าวลือข่าวลวงมากเกินไป อันนี้ก็ต้องระวัง” (นายจิรพงษ์ ประเสริฐพลกรัง, รองเลขาธิการสมาคมสื่อมวลชนนักหนังสือพิมพ์แห่งประเทศไทย ฝ่ายสิทธิเสรีภาพและการปฏิรูปสื่อ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 4 ก.พ. 62)

ส่วนทางฝั่งกลุ่มสื่อออนไลน์ ซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำงาน จากกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถั่วหลวงและนำเสนอประเด็น ระบุว่า ส่วนตัวที่ทำหน้าที่ทั้งเป็นคนนำเสนอข้อมูลและเป็นผู้รับสาร เห็นปัญหาว่า ที่ผ่านมามีไม่ใช่เพียงแค่สื่อมวลชนต้องทำการบ้านเพื่อตรวจสอบข้อมูล ส่วนงานที่เกี่ยวข้องก็ควรจัดระเบียบและกำหนดวาระประเด็นต่างๆ ให้เป็นระบบมากขึ้นเพื่อให้ข้อมูลที่สื่อมวลชนนำเสนอไม่ใช่ประเด็นที่สื่อมวลชน คิดหรือเข้าใจไปเอง

ศลิวิมล อยู่คงแก้ว ระบุว่า มองว่า จากปัญหาของสถานการณ์ที่ผ่านมาส่วนตัวเห็นชัดว่า ถ้าตัวเองเป็นประชาชนที่รับสารส่วนตัวก็จะเชื่อตามข้อมูลที่ได้รับรู้ เพราะเราไม่มีทางรู้ว่า ข้อมูลนั้นจริงหรือไม่ แต่ขณะเดียวกันส่วนตัวเป็นคนที่อยู่ในพื้นที่ด้วย จึงเห็นปัญหาว่า การทำงานและนำเสนอข้อมูลที่ประชาชนสนใจ ไม่ใช่เพียงแค่สื่อต้องทำการบ้าน แต่แหล่งข่าวหรือคนให้ข้อมูลก็ต้องจัดระเบียบการนำเสนอด้วยเช่นกัน

“แต่เราก็เข้าใจว่าสื่อถูกจำกัดเรื่องที่เขาไม่มีแหล่งข้อมูลที่ถูกต้อง เนี่ยคือว่าจะพัฒนาสื่อ จะไปว่าสื่อที่เดียวก็ไม่ใช่ มันมีขีดจำกัดอื่น ๆ อีก ใจ อย่างแหล่งข้อมูลคุณก็ไม่ได้ให้เขาได้เท่าที่ควร จริง ๆ ในภาวะอย่างนั้นมันต้องมีข้อมูลให้สื่อบ้าง ควรบริหารจัดการข้อมูลอะนะ ” (ศลิวิมล อยู่คงแก้ว, แอดมินเพจ Thai NavySEAL, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 13 มิ.ย. 62)

กล่าวโดยสรุป ปัจจัยด้านองค์ประกอบภายนอกที่ส่งผลต่อการพัฒนาการรายงานข่าวในสถานการณ์วิกฤตของสื่อมวลชนไทยในมุมมองของผู้ให้ข้อมูลในการศึกษานี้ ทั้งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่รายงานข่าว ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และผู้ติดตามการนำเสนอการรายงาน

ข่าวของสื่อมวลชน ในกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง มีความเห็นที่คล้ายคลึง (และแตกต่าง) กันประกอบไปด้วย

2.1. แรงกดดันทางเศรษฐกิจ องค์กรประกอบนี้จากการสัมภาษณ์ผู้วิจัยพบว่าผู้ที่ให้การสัมภาษณ์มองว่า จากการทำข่าวในกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง ที่ผ่านมา สื่อมวลชนมีอาชีพไม่ได้เจอคู่แข่งจากเพียงองค์กรสื่อมวลชนด้วยกันแต่มีคู่แข่งทั้งจากสื่อสังคมออนไลน์ สื่อสมัครเล่นที่เข้ามาแย่งพื้นที่ จึงทำให้การทำงาน โดยเฉพาะของสื่อมืออาชีพต้องวางแผนและทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการกลุ่มเป้าหมายที่ติดตามสถานีให้มากขึ้น ซึ่งเหตุการณ์ที่ผ่านมาอย่างการช่วงชิงพื้นที่ของสถานีไทยรัฐทีวีในช่วงแรกต้องยอมทิ้งโฆษณาในช่วงแรกเพื่อที่จะดึงความสนใจของกลุ่มเป้าหมายให้ติดตาม แล้วหลังจากนั้นถึงจะมาวางแผนเรื่องโฆษณา ขณะที่ทางสถานีไทยพีบีเอสไม่ได้มีโฆษณาเข้ามาเกี่ยวข้องจึงทำให้การตัดสินใจล้มผังและดึงความสนใจของกลุ่มเป้าหมายสามารถทำได้ทันที ดังนั้นเมื่อมีแรงกดดันทางเศรษฐกิจผ่านทางคู่แข่งที่มากขึ้น สื่อมวลชนที่ปฏิบัติหน้าที่จึงต้องวางแผนและศึกษาข้อมูลให้มีความน่าเชื่อถือมากกว่าสื่อมวลชนสมัครเล่น ดังนั้นปัจจัยนี้เมื่อมีแรงกระตุ้นและการแข่งขันทั้งจากสื่อมวลชนมืออาชีพและสื่อมวลชนสมัครเล่น สื่อมวลชนมืออาชีพต้องเปิดใจและศึกษาหาข้อมูลให้เวลากับสิ่งต่างๆ เหล่านี้เพิ่มมากขึ้น และเรียนรู้คู่แข่งด้วย

3.2. ความต้องการความสนใจของผู้รับสาร จากการศึกษาผ่านการสัมภาษณ์ผู้วิจัยพบว่า ประเด็นนี้มีทั้งส่วนที่มึนงงที่คล้ายคลึงกัน และมองแตกต่างออกไปถึงองค์ประกอบด้านนี้จะส่งผลต่อการพัฒนาสื่อมวลชน โดยผู้ที่มึนงงที่คล้ายคลึงกันมองว่า ความต้องการความสนใจของประชาชนถือเป็นหัวใจหลักของการทำงานเพราะผู้รับสารหรือกลุ่มเป้าหมายคือคนที่สามารถบอกได้ว่า การนำเสนอประเด็นข่าวที่ทาออกไปนั้นมีความน่าสนใจมากน้อยแค่ไหน และด้วยภาวะของการทำงานในกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง สื่อมวลชนต้องให้ความสำคัญและความสนใจความคิดเห็นต่าง ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงต่อการพัฒนาให้ตรงกับความสนใจ โดยเฉพาะเรื่องข้อมูลและความถูกต้องถือเป็นปัจจัยที่สื่อมวลชนต้องให้ความสำคัญมากกว่าในเรื่องของความเร็ว เนื่องจากทิศทางการทำงานในปัจจุบันสามารถตรวจสอบได้ทันทีหลังจากการนำเสนอจะทำให้สื่อมวลชนได้มองภาพการทำงานของตัวเองชัดขึ้น ขณะที่ทางฝั่งของผู้คัดเลือกหรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับประเด็นก็ทำงานง่ายขึ้นเมื่อศึกษาผ่านข้อมูลที่ประชาชนกำลังสนใจมาวางเป็นรูปแบบในการทำงาน ดังนั้นเมื่อประชาชนสามารถเลือกรับสื่อได้มากขึ้นและสามารถแสดงความคิดเห็นได้และตรวจสอบการทำงานได้ทันที จึงทำให้ข้อเสนอแนะของผู้ที่ติดตามรับชมเสนอแนะให้สื่อมวลชนได้ทำการบ้านเกี่ยวกับข้อมูลการนำเสนอให้มากขึ้นเพื่อให้ข้อมูลที่นำเสนอเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและประชาชนสามารถมีที่พึ่งในการ

ติดตามข่าวสารในสถานการณ์ที่อ่อนไหว ซึ่งเรื่องนี้ทั้งสื่อมวลชนและองค์กรควรจะกลับมาให้ความสำคัญมากกว่าการนำเสนอที่เน้นความเร็วแต่ขาดความถูกต้อง

ขณะที่มุมมองเรื่องความแตกต่างจากองค์ประกอบส่วนมากจะเป็นในระดับผู้บริหารที่ไม่ได้มีความเกี่ยวข้องหรือใกล้ชิดกับผู้ชม โดยตรงที่มองว่า องค์ประกอบด้านนี้ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการทำงานของสื่อมวลชน โดยตรงแต่องค์ประกอบด้านความต้องการความสนใจของผู้รับสารจะเป็นส่วนที่ทำให้ทางสถานีมองเห็นประเด็นและทิศทางการทำงานได้ง่ายขึ้นส่วนการพัฒนาจะเกิดขึ้นหรือไม่ต้องอยู่ที่ตัวบุคคล



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “แนวทางพัฒนาสื่อมวลชนไทยในการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตกรณีปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการรายงานข่าวในบริบทดิจิทัลของสื่อมวลชนไทยในสถานการณ์วิกฤต และ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาการรายงานข่าวของสื่อมวลชนไทยในสถานการณ์วิกฤต โดยงานวิจัยดังกล่าวเป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ(Qualitative Research) ได้มีการวิจัยเนื้อหาจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและติดตามการนำเสนอข่าว กรณีปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง ระหว่างวันที่วันที่ 23 มิถุนายน 2561-10 กรกฎาคม 2561 ซึ่งประกอบไปด้วยสื่อมวลชนที่ปฏิบัติหน้าที่ในรายการไทยรัฐนิวส์โชว์ และรายการข่าวคำมิตใหม่ทั่วไทยไทยพีบีเอส กลุ่มนักวิชาการ กลุ่มองค์กรวิชาชีพสื่อ กลุ่มสื่อออนไลน์ เพื่อวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาสื่อมวลชนไทยในการรายงานข่าวในสถานการณ์วิกฤตจากกรณีปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวงเพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ครบรอบด้านมาวิเคราะห์สรุปผลวิจัยและอภิปรายผลวิจัย โดยแบ่งตามหัวข้อดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 กระบวนการรายงานข่าวในบริบทดิจิทัลของสื่อมวลชนไทยในสถานการณ์วิกฤตในกรณีปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง

ผลการวิจัยในวัตถุประสงค์แรกพบว่า กระบวนการรายงานข่าวในบริบทดิจิทัลของสื่อมวลชนไทยในสถานการณ์วิกฤต ทั้ง3กระบวนการคือ กระบวนการรวบรวม กระบวนการคัดกรองข่าวสารก่อนนำเสนอ และกระบวนการเผยแพร่ ในบริบทดิจิทัลจากการศึกษาวิจัยพบว่าการทำงานต้องมีความเชื่อมโยงกันทั้งทางฝั่งสื่อเดิมคือ โทรทัศน์และสื่อสังคมออนไลน์ โดยผู้ที่มีบทบาทสำคัญในกระบวนการดังกล่าวทั้ง 3 กระบวนการ ที่จะเป็นคนคัดเลือกควบคุมเนื้อหาและกำหนดรูปแบบการเผยแพร่ คือ “บรรณาธิการข่าว” ที่จะเป็นคนมอบหมายงานให้กับสื่อมวลชน ทั้งส่วนกลางคือคนที่ประจำการอยู่ที่สำนักงานใหญ่ และ สื่อมวลชนที่ลงไปยังพื้นที่เพื่อปฏิบัติหน้าที่ในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารเพื่อตอบสนองนโยบายของทางสถานี และความต้องการของผู้ชม

ดังนั้นกระบวนการรายงานข่าวในบริบทดิจิทัลสื่อมวลชนไทยในสถานการณ์วิกฤต ลักษณะการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการในบริบทที่มีคู่แข่งเพิ่มมากขึ้น ไม่เพียงเฉพาะคู่แข่งขององค์กรสื่อมวลชนด้วยกันเอง ยังมีเพจสังคมออนไลน์ และประชาชนที่มีเครื่องมือในการนำเสนอเข้ามาเป็นตัวเลือก ดังนั้นลักษณะการทำงานของสื่อมวลชนไทยในบริบทดิจิทัลจะต้องสร้างความน่าเชื่อถือที่ต้องมีมากกว่ากลุ่มบุคคลที่ไม่ใช่สื่อมืออาชีพ และต้องเรียนรู้ที่จะเข้าใจธรรมชาติของแต่ละแพลตฟอร์มเพื่อกำหนดลักษณะและรูปแบบการทำงานได้ตรงตามกับกลุ่มเป้าหมายที่ติดตาม ซึ่งกระบวนการทำงานที่นำเสนอของสื่อมวลชนไทย ทั้ง กระบวนการรวบรวม กระบวนการคัดกรองข่าวสารก่อนนำเสนอและกระบวนการเผยแพร่ ขั้นตอนการทำงานภายใต้ความกดดันที่ต้องแข่งขันกระบวนการทำงานต้องเน้นไปที่ความถูกต้องมากกว่าความเร็ว ขณะเดียวกันการรวบรวมประเด็นที่จะนำเสนอทิศทางการทำงานของสื่อมวลชนนอกจากจะดูทิศทางของสถานการณ์ข่าวในพื้นที่และข้อมูลที่ส่วนกลางแถลงข่าวเพื่อรายงานความคืบหน้าในแต่ละวัน ทางทีมสื่อมวลชนต้องแบ่งทีมสำหรับการศึกษาและดูความสนใจหรือประเด็นที่ผู้รับสารที่เป็นกลุ่มเป้าหมายขององค์กรกำลังพูดถึงในสื่อสังคมออนไลน์เพื่อนำประเด็นต่างๆเหล่านั้นมาตรวจสอบเพื่อนำไปขยายผล และควบคู่ไปกับการทำหน้าที่คัดกรองความถูกต้องของเนื้อหาจากแหล่งข่าว ก่อนที่จะเข้าสู่กระบวนการเผยแพร่

5.1.1.1 กระบวนการรวบรวมข้อมูล กระบวนการแรกของการรายงานข่าวในบริบทดิจิทัลในการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤต ผู้วิจัยค้นพบว่ากระบวนการรวบรวมข้อมูลในการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตกรณีปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง ส่วนนี้ทางสื่อมวลชนจะแบ่งการทำงานเพื่อรวบรวมข้อมูลในการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตผ่านทางสื่อดั้งเดิมและสื่อสังคมออนไลน์ โดยกระบวนการรวบรวมข้อมูลในการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤต ของรายการไทยรัฐนิวส์โชว์จะแบ่งการทำงานเป็น 2 ส่วน คือส่วนแรก คนที่สามารถรายงานสดได้ ทางทีมบรรณาธิการข่าวจะให้สื่อมวลชนลงพื้นที่ที่จังหวัดเชียงราย พร้อมกับบรรณาธิการข่าวโต๊ะข่าวหน้าหนึ่งเพื่อลงไปบริหารจัดการและการวางแผนประเด็นที่จะนำเสนอ ส่วนที่สองคือจัดทีมสนับสนุนข้อมูลให้กับสื่อมวลชนเพื่อ รับข่าว ประสานงาน โดยจะประอยู่ที่ออฟฟิศสำนักงานใหญ่ และวางแผนรูปแบบรายการและทิศทางข่าวของช่องตลอดทั้งวันเพื่อกำหนดรูปแบบการนำเสนอ แล้วส่งกลับไปยังบรรณาธิการข่าวที่อยู่ในพื้นที่เพื่อจัดสรรสื่อมวลชนไปประจำจุดต่างๆ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งวิธีการรวบรวมข้อมูลที่สื่อมวลชนใช้ในการรวบรวมจากเหตุการณ์รายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตกรณีปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง ประกอบไปด้วย กระบวนการรวบรวมข้อมูลจากเหตุการณ์ที่สื่อมวลชนเห็นด้วยตัวเอง กระบวนการรวบรวมข้อมูลจากการแถลงข่าวของหน่วยงานที่ได้รับผิดชอบ และ

กระบวนการสังเกตความสนใจหรือดูประเด็นข่าวในสิ่งที่กลุ่มเป้าหมายของทางสถานีกำลังให้ความสนใจ โดยประเด็นที่จะถูกต่อยอดสำหรับการรวบรวมข้อมูลจะใช้วิธีการประเมินจากกลุ่มเป้าหมายที่ติดตามผ่านทางช่องทางต่างๆของรายการ โดยดูจากกระแสทั้งยอดไลค์ ยอดแชร์เพื่อเช็คว่ากลุ่มเป้าหมายที่ติดตามรายการ มีลักษณะพื้นฐานและความสนใจประเด็นข่าววันอย่างไร เพื่อให้สื่อมวลชนที่ได้รับมอบหมายวางแผนการรวบรวมข้อมูลและทำประเด็นนำเสนอได้ตรงกับลักษณะความชอบของกลุ่มเป้าหมาย ดังนั้นเนื้อหาข่าวสารที่มีการรวบรวมหลังจากได้ข้อสรุปจากกลุ่มเป้าหมายสิ่งที่ต้องวางแผนในการนำเสนอจะต้องเป็นสิ่งที่ดี ตัวสื่อมวลชนได้เห็นกับตาหรือได้คุยกับแหล่งข่าวจึงจะรวบรวมข้อมูลได้ รวมไปถึงความสัมพันธ์กับแหล่งข่าวกับความน่าเชื่อถือของตัวสื่อมวลชนและองค์กรยังเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้กระบวนการรวบรวมข้อมูลได้ประเด็นตรงตามสิ่งที่ทางองค์กรได้กำหนดและวางรูปแบบการนำเสนอ ดังนั้นความสัมพันธ์ส่วนนี้จึงถือเป็นอีกส่วนที่ถูกดึงมาใช้ในสถานการณ์วิกฤตเป็นอย่างมาก

ส่วนลักษณะการทำงานของสื่อออนไลน์ของไทยรัฐ กระบวนการรวบรวมข้อมูลในส่วนนี้จะเป็นการทำงานร่วมกันกับ 3 ฝ่ายคือ หนังสือพิมพ์ ทีมออนไลน์ และทีมข่าวของโทรทัศน์ เพื่อมาสรุปและรวบรวมนำเสนอข้อมูลให้มีความครบถ้วนที่สุด

ขณะที่กระบวนการรวบรวมข้อมูลของรายการข่าวคำมิตินิวส์ไทยพีบีเอส และไทยพีบีเอสออนไลน์ จะมีกระบวนการในการทำงานที่คล้ายกับทางฝั่งของสถานีโทรทัศน์ไทยรัฐ ทั้งในรูปแบบการบริหารจัดการทีม ที่แบ่งเป็นสองส่วนฝั่งของจุดเกิดเหตุที่จังหวัดเชียงราย และออฟฟิศสำนักงานใหญ่ แต่ความแตกต่างของกระบวนการรวบรวมข้อมูลที่ทาง ไทยพีบีเอส จะมีความต่างคือลักษณะการรวบรวมข้อมูลที่จะนำเสนอเพื่อตอบ โจทย์กลุ่มเป้าหมาย ข้อมูลที่รวบรวมนั้นจะต้องไม่ขัดกับกฎระเบียบและกรอบจริยธรรมขององค์กรที่มาจากการถอดบทเรียนและถูกกำหนดเป็นข้อปฏิบัติในการหาข้อมูล ทั้งในเรื่องของการวางประเด็น การสัมภาษณ์และมุมมองที่จะมีความเกี่ยวข้องกัน ดังนั้นทิศทางการทำงานในการรวบรวมข้อมูลที่จะนำเสนอในจากการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตกรณีปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวงจะเน้นนำเสนอในประเด็นการช่วยเหลือและการค้นหาและจะไม่มีการนำเสนอในประเด็นเรื่องส่วนตัวของเด็กและครอบครัว และจะไม่มีการรวบรวมข้อมูลที่มาจากการกล่าวอ้างว่ามีแหล่งข่าวให้ข้อมูลมาในลักษณะ เขาเล่าว่า เขาบอกว่าไม่ใช่ ซึ่งกระบวนการนี้จะใช้และยึดเป็นแนวปฏิบัติแบบเดียวกับทางฝั่งออนไลน์

5.1.1.2 กระบวนการคัดกรองข่าวสารก่อนนำเสนอ กระบวนการทำงานขั้นที่สองหลังจากสื่อมวลชนได้รวบรวมข้อมูลที่จะนำเสนอตามที่ได้รับมอบหมาย โดยกระบวนการคัดกรองข่าวสารก่อนนำเสนอ ของรายการไทยรัฐนิวส์โชว์ จะแบ่งหน้าที่ของทีมคัดกรองแยกส่วนกันคือ

ทางฝั่งสื่อดั้งเดิมคือโทรทัศน์ และ ทางสื่อสังคมออนไลน์ สำหรับการคัดกรองในรูปแบบข่าวอ่าน และรายงานพิเศษจะมีการคัดกรองข้อมูล ดังต่อไปนี้คือ สื่อมวลชนที่รับผิดชอบในข่าวชิ้นนั้นเมื่อรวบรวมเป็นประเด็นที่จะนำเสนอ สื่อมวลชนที่รับผิดชอบจะใช้วิธีการตรวจสอบกลับไปยังแหล่งข่าวที่น่าเชื่อถือ อีกครั้งก่อนที่จะส่งเข้ากลุ่มไลน์เพื่อให้บรรณาธิการในพื้นที่ได้ตรวจสอบเพื่อรีเช็คประเด็นที่จะนำเสนอว่า ประเด็นนี้มีความอ่อนไหว หรือ ส่งผลกระทบต่อใครหรือไม่ เมื่อคัดกรองผ่านแล้วก็จะส่งกลับไปกองบรรณาธิการส่วนกลางคือที่ออฟฟิศสำนักงานใหญ่เพื่อตรวจสอบ และตรวจเช็คข้อมูลซ้ำอีกครั้งก่อนส่งให้ บรรณาธิการข่าวภาค และเข้าสู่กระบวนการตัดต่อนำเสนอ

ส่วนกระบวนการคัดกรองข่าวสารก่อนนำเสนอ ในรูปแบบของการรายงานสดตรงนี้จะถือเป็นความรับผิดชอบของสื่อมวลชนคนนั้นที่จะต้องแจ้งประเด็นที่จะนำเสนอให้บรรณาธิการข่าวภาคสนามได้รับทราบว่าจะนำเสนอในประเด็นไหน แต่เมื่อสถานการณ์ตรงหน้าที่เกิดขึ้น การนำเสนอของสื่อมวลชนจึงต้องอาศัยหลักการและแนวนโยบายการทำงานขององค์กรคือต้องมั่นใจว่าข้อมูลที่จะนำเสนอเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและสื่อมวลชนไม่นำเสนอสิ่งที่ตัวเองคิดไปเองดังนั้นขั้นตอนนี้จะต้องอาศัยประสบการณ์และความชำนาญในการทำหน้าที่ของสื่อมวลชนที่จะต้องรวบรวมและคัดกรองข้อมูลในเวลาเดียวกัน

ทั้งนี้กระบวนการคัดกรองข่าวสารก่อนนำเสนอของทางฝั่งออนไลน์ จะให้เวลาในการตรวจสอบข้อมูลที่มากกว่าการตรวจสอบทางฝั่งของทีมข่าวโทรทัศน์เนื่องจากกระบวนการส่วนนี้ทางทีมที่ทำหน้าที่คัดกรองจะต้องตรวจเช็คข้อมูลซ้ำเท่าที่สามารถตรวจสอบได้ ทั้งจากตัวสื่อมวลชนในพื้นที่ แหล่งข่าวที่ลงพื้นที่ หรือแม้กระทั่งคนใกล้ชิดของแหล่งข่าว เพื่อให้ข้อมูลที่เผยแพร่ออกไปมีความแม่นยำ ทั้งทางด้านเนื้อหา และภาพที่ถูกนำเสนอ ส่วนกรณีข่าวที่จะนำเสนอมีความขัดแย้งเกี่ยวข้องกับฝ่ายใดหรือมีการกล่าวหาผิดเพี้ยน จะต้องให้โอกาสแหล่งข่าวได้มีโอกาสชี้แจงเพื่อเป็นการยืนยันและตรวจสอบข้อเท็จจริง

ด้านกระบวนการคัดกรองข่าวสารก่อนนำเสนอ ของรายการข่าวคำมิตินิยามใหม่ทั่วไทยไทยพีบีเอสไทยพีบีเอส และ ไทยพีบีเอส ออนไลน์ จะมีความเชื่อมโยงกันในการทำงาน ทั้งจากทีมสื่อมวลชนที่เกี่ยวข้องกับการผลิตผ่านโทรทัศน์ และทีมสื่อมวลชนที่ผลิตและนำเสนอทางแพลตฟอร์มออนไลน์ โดยกระบวนการคัดกรองข่าวสารก่อนนำเสนอ ข่าวสารจะถูกตรวจสอบมาตั้งแต่ในพื้นที่ซึ่งมีผู้ช่วยผอ.สำนักของ ไทยพีบีเอส ลงไปวางแผนการทำงาน ร่วมกับ บรรณาธิการข่าว พร้อมกับโปรดิวเซอร์ หัวหน้าช่างภาพ และส่วนสนับสนุนอื่นที่เกี่ยวข้องกับการผลิต เพื่อควบคุมภาพให้มีคุณภาพก่อนที่จะส่งเข้าสู่กระบวนการนำเสนอ โดยเฉพาะการวางรูปแบบในการคัดกรองก่อนรายงานสด

ขณะที่ทีมข่าวของกองบรรณาธิการข่าวที่ออฟฟิศสำนักงานใหญ่จะใช้วิธีการแบ่งทีมคัดกรองข้อมูลที่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากในพื้นที่ โดยแบ่งดังต่อไปนี้คือกลุ่มแรกจะทำหน้าที่รับข้อมูลข่าวสาร กลุ่มที่สองจะทำหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลจากสื่อออนไลน์ และ อีกกลุ่มจะทำหน้าที่วางแผนรณรงค์ ซึ่งในกองบรรณาธิการที่ออฟฟิศสำนักงานใหญ่จะมีโต๊ะกลางเพื่อคอยตรวจสอบเช็คข้อมูลที่ได้มา และเทียบกับสื่ออื่นๆ ไปด้วย

ส่วนกระบวนการทำงานของทางฝั่งออนไลน์ เมื่อได้รับข้อมูลหลังจากรายงานสดจากสื่อมวลชนที่นำเสนอประเด็นผ่านทางโทรทัศน์ ก็จะนำข้อมูลต่างๆ เหล่านั้นกลับตรวจสอบซ้ำเพิ่มเติมจากแหล่งข่าวที่ในกองบรรณาธิการสามารถตรวจสอบได้ เพื่อเช็คข้อมูลและหาประเด็นที่จะนำเสนอเพิ่มเติมให้ข้อมูลนั้นมีความหลากหลายและตรงกับกลุ่มเป้าหมาย โดยใช้กระบวนการทำงานแบบบูรณาการร่วมกับโต๊ะข่าวทุกๆ โต๊ะเพื่อคัดกรองข้อมูลก่อนส่งต่อไปยังทีมเผยแพร่

5.1.1.3 กระบวนการเผยแพร่ กระบวนการสุดท้ายก่อนที่จะส่งประเด็นไปถึงผู้รับชมหรือกลุ่มเป้าหมายของทางสถานี สำหรับไทยรัฐนิวส์โชว์ กระบวนการเผยแพร่ในเรื่องของรูปแบบและวิธีการนำเสนอ อำนาจการตัดสินใจจะมีมาจากที่ประชุมของบรรณาธิการข่าวที่ออฟฟิศสำนักงานใหญ่ที่จะเป็นคนกำหนดและจัดเรียงรูปแบบการนำเสนอกลับไปยังสื่อมวลชนที่ต้องรับผิดชอบในหน้างาน ซึ่งกระบวนการทำงานของการเผยแพร่ในสถานการณ์วิกฤตจะมีความแตกต่างจากการรับผิดชอบในหมายข่าวรายวัน ตรงที่ การทำงานในส่วนของสถานการณ์วิกฤตสื่อมวลชนจะรับผิดชอบหน้าที่เพียงอย่างเดียว เช่นสื่อมวลชนที่รับผิดชอบสตู๊ปก็จะเก็บข้อมูลเพื่อดีไซน์รูปแบบสำหรับการทำสตู๊ป ส่วนคนที่รับผิดชอบรายงานสดก็จะวางแผนและดีไซน์รูปแบบการนำเสนอทั้งรายงานสดที่ออกอากาศทางหน้าจอ โทรทัศน์และ ไลฟ์สด ซึ่งจะต่างจากการทำข่าวในเหตุการณ์ปกติที่ค่อนข้างมีเวลาสำหรับกระบวนการรวบรวม กระบวนการคัดกรองข่าวสารก่อนนำเสนอ และกระบวนการเผยแพร่ จึงทำให้สื่อมวลชนหนึ่งคนรับผิดชอบในทุกรูปแบบที่ทางสถานีต้องการ

ส่วนกระบวนการเผยแพร่ของทีมข่าวออนไลน์ของไทยรัฐตั้งแต่กระบวนการคัดกรองข่าวสารก่อนนำเสนอ จนมาถึงการนำเสนอ ผู้ที่จะมีส่วนในการเผยแพร่จะมีเพียงกลุ่มบุคคลที่อยู่ในกองบรรณาธิการของออนไลน์ที่มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบจากออฟฟิศสำนักงานใหญ่เท่านั้น สื่อมวลชนหรือผู้ที่ไม่ได้อยู่ออฟฟิศสำนักงานใหญ่จะไม่มีสิทธิ์สำหรับการเผยแพร่ผ่านช่องทางขององค์กร

ขณะที่กระบวนการเผยแพร่ข่าวคำมิตินิวส์ทั่วไทย ไทยพีบีเอส และ ไทยพีบีเอสออนไลน์ กระบวนการทำงานจะเริ่มต้นจากการวางแผนการประชุมข่าว จากทีมภาคสนามที่หาข้อสรุปถึงประเด็นและรูปแบบการนำเสนอในแต่ละวัน จะส่งประเด็นเข้ามาที่ส่วนกลาง เพื่อวางแผน

รูปแบบร้านค้าและผังของสถานี ซึ่งทางสถานีก็จะโยนประเด็นไปให้กับทางทีมข่าวของฝั่งออนไลน์ เพื่อเช็คความสนใจของประชาชน แล้วหลังจากนั้นจะกลับมาวางรูปแบบการนำเสนอผ่านทางหน้าจอโทรทัศน์ซึ่งจะมีทั้งในรูปแบบ ข่าวอ่าน รายงานสด และรายงานพิเศษสรุปประมวลผล

สำหรับรูปแบบการออกอากาศจะแบ่งการทำงานดังต่อไปนี้ คือลักษณะของข่าวอ่านจะนำเสนอในประเด็นที่ตอบคำถามเรื่อง ใคร ทำอะไร แต่ถ้าเป็นลักษณะของการรายงานสดรูปแบบของการนำเสนอก็จะเป็นลักษณะของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตรงหน้า ส่วนถ้าเป็นการรายงานพิเศษจะเป็นลักษณะเพื่อชี้ทิศทาง เจาะลึก และตอบคำถาม ทำไม อย่างไร ลักษณะรูปแบบที่ออกมาจะเป็นรายงานพิเศษเพื่อสรุปประเด็น

ขณะที่รูปแบบการเผยแพร่ของทีมข่าวออนไลน์จะใช้วิธีการดึงข้อมูลมาจากสื่อมวลชนที่ออกอากาศผ่านทางโทรทัศน์ ซึ่งทางทีมสื่อมวลชนของทางฝั่งออนไลน์จะนำข้อมูลต่างๆที่มีการนำเสนอมาปรับรูปแบบและภาษาให้ตรงกับลักษณะของสื่อออนไลน์ของทางสถานี ส่วนรูปแบบการไลฟ์สด ทางทีมบรรณาธิการข่าวจะใช้วิธีการ สอบถามความสะดวก กับสื่อมวลชนที่ลงพื้นที่ แล้วถึงจะจัดรูปแบบและเวลาในการออกอากาศซึ่งประเด็นการไลฟ์สดก็จะมาจากการสังเกตความสนใจของกลุ่มเป้าหมายที่เข้ามาแลกเปลี่ยนและมีปฏิสัมพันธ์ในช่องทางออนไลน์ขององค์กร

จากวัตถุประสงค์ข้อแรกสามารถสรุปได้ว่า กระบวนการรายงานข่าวในบริบทดิจิทัลของสื่อมวลชนไทยจากการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตกรณีปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง ทั้งสามกระบวนการตั้งแต่ กระบวนการรวบรวม กระบวนการคัดกรอง ข่าวสารก่อนนำเสนอ และการเผยแพร่ กระบวนการทำงานในแต่ละขั้นตอนบรรณาธิการข่าวและสื่อมวลชน ที่ได้รับมอบหมาย ต้องมีความเข้าใจธรรมชาติของช่องทางการสื่อสารต่างๆและใช้คุณสมบัติแต่ละช่องทางอย่างเหมาะสมเพื่อกำหนดประเด็นและการนำเสนอที่ตรงตามความต้องการของผู้รับชม โดยกระบวนการรวบรวมข้อมูล จะใช้วิธีการศึกษาและอัปเดตข่าวสารการณ์จากทั้งสื่อออนไลน์ ออฟไลน์ ความสนใจของประชาชน เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตรงหน้าและข้อมูลจากแหล่งข่าวมาผสมผสานไปกับการรู้ที่สื่อมวลชนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจะต้องสนับสนุน ข้อมูลเพื่อให้ข้อมูลที่จะเข้าสู่กระบวนการเรียบเรียงก่อนนำเสนอเป็นข้อมูลที่ต้องการและมีความน่าเชื่อถือมากที่สุด ดังนั้นความแตกต่างของการทำงานตรงนี้จะอยู่ที่ประสบการณ์และความรู้ความเข้าใจของสื่อมวลชนที่ได้รับมอบหมาย ขณะเดียวกันความสัมพันธ์ของแหล่งข่าวทั้งของสื่อมวลชนที่อยู่ในสนามและส่วนกลางก็มีส่วนสำคัญที่จะให้กระบวนการรวบรวมข้อมูลขององค์กรสื่อที่มีความแตกต่างและมีความน่าเชื่อถือ ขณะที่กระบวนการคัดกรองข่าวสารก่อนนำเสนอ ก็จะเชื่อมโยงมาจากกระบวนการรวบรวมข้อมูลที่ต้องอาศัยประสบการณ์และความสัมพันธ์ของแหล่งข่าวที่สื่อมวลชนได้สร้างความสัมพันธ์ไว้สำหรับการตรวจเช็คความถูกต้องของข้อมูล ยิ่งการนำเสนอ

ข้อมูลในสถานการณ์วิกฤตที่เป็นเรื่องความละเอียดอ่อน กระบวนการทำงานยังต้องมีการตรวจสอบที่ตึงมากขึ้น โดยเฉพาะกระบวนการตรวจสอบที่จะเผยแพร่สู่สังคมออนไลน์

ดังนั้นปัจจัยการทำงานของทุกฝ่ายจะต้องร่วมมือกันสนับสนุนข้อมูลเพื่อให้ข้อมูลที่จะถูกนำเสนอเป็นข้อมูลที่มีคุณภาพและเชื่อถือได้ไม่สร้างความเข้าใจผิดและส่งผลกระทบต่อวงกว้าง และสุดท้ายกระบวนการเผยแพร่ ที่จะกำหนดรูปแบบการนำเสนอ ในการรายงานข่าวบริบทดิจิทัลของสถานการณ์วิกฤตรูปแบบการนำเสนอจะแบ่งออกเป็น

- การอ่านข่าวพร้อมภาพบรรยาย เนื้อหา ตามด้วยเสียงสัมภาษณ์ของผู้ที่ตกเป็นข่าว หรือภาพของแหล่งข่าวที่ตกเป็นข่าว

- สกู๊ปข่าว เป็นการนำเสนอที่สามารถสร้างสรรค์ได้อย่างหลากหลายเพื่อเป็นการสรุปประเด็นภาพรวม และตอบคำถามมากกว่าการอ่านข่าวพร้อมภาพบรรยาย โดยลักษณะของข่าวสองประเภทนี้จะใช้คนรายงานคนเดียวกัน

- รายงานสด เป็นการนำเสนอข่าวเพื่อรายงานข่าวเหตุการณ์ ณ ช่วงเวลานั้น โดยส่วนมากจะเป็นช่วงเวลาที่สำคัญและไม่สามารถเวลาตัดต่อหรือประมวลผลได้ทันต่อเหตุการณ์โดยผู้ที่รับผิดชอบทำหน้าที่รายงานสด ก็มักจะได้รับ โอกาสให้ทำหน้าที่ในการไลฟ์สดผ่านช่องทางของสื่อสังคมออนไลน์ด้วย

5.1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการรายงานข่าวในสถานการณ์วิกฤตของสื่อมวลชนไทยที่สะท้อนให้เห็นจากกรณีปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง

ผลการวิจัยในวัตถุประสงค์สองพบว่า ในกระบวนการทำงานเพื่อรายงานข่าวจากการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตกรณีปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง นอกจากบรรณาธิการข่าวที่ถือเป็นหัวใจหลักสำคัญในการบริหารจัดการเพื่อนำเสนอประเด็นและรูปแบบการนำเสนอในการรายงานข่าว “สื่อมวลชนภาคสนาม” ในฐานะผู้ปฏิบัติหน้าที่เพื่อเก็บข้อมูลสัมภาษณ์ และรายงานข่าวทั้งในรูปแบบของสื่อดั้งเดิมและสื่อสังคมออนไลน์ที่ต้องแข่งขันทั้งกับตัวเองที่ต้องทำข่าวให้ทันเวลา แข่งขันกับนโยบายและการบริหารงานของช่อง แข่งขันกับความต้องการของผู้ชมที่ปัจจุบันสามารถตามติดและเข้าถึงรูปแบบการทำงานของสื่อมวลชนภาคสนามได้อย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤต จากการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตกรณีปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวงที่ผ่านมา ถือเป็นอีกหนึ่งเหตุการณ์ที่ทำให้สื่อมวลชนต้องเก็บเรื่องราวดังกล่าวของการปฏิบัติงานมาถอดบทเรียน เพราะมีหลายปัจจัยเข้ามาเกี่ยวข้อง และปัจจัยดังกล่าวเมื่อสอบถามไปยังกลุ่มของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร และผู้ติดตามรับชมการทำงานก็มีเสนอแนะให้สื่อมวลชนได้พัฒนาจากการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้การรายงานข่าว

สถานการณ์วิกฤตในครั้งหน้าเกิดการพัฒนา ซึ่งทั้งองค์ประกอบภายในและองค์ประกอบภายนอก ล้วนมีความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงกันในการทำงาน

ผลการวิจัยที่ได้จากการลงพื้นที่สอบถามความคิดเห็นที่มองสะท้อนกลับมาเพื่อหวังจะ ถอดบทเรียนการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวของการพัฒนาสื่อมวลชน พบว่า

5.1.2.1 องค์ประกอบภายในด้าน ระบบการบริหารจัดการ ในมุมมองของสื่อมวลชนที่ ปฏิบัติหน้าที่สะท้อนว่า ระบบการบริหารจัดการและแนวนโยบายค่อนข้างมีผลกับการพัฒนาของ สื่อมวลชน ทั้งจากกองบรรณาธิการข่าว และในสนามข่าว เพราะระบบการบริหารจัดการและ แนวนโยบายที่ทางผู้บริหารได้กำหนดลงมายังผู้ปฏิบัติงานจะทำให้สื่อมวลชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้ มองภาพและประเด็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้นการทำงานขององค์กรสื่อควรจะให้อิสระและไม่ ปิดกั้นการนำเสนอข่าว เพื่อให้สื่อมวลชนและทีมสื่อมวลชนที่เกี่ยวข้องได้วางแผนการทำงานให้ เป็นไปในความถูกต้อง ขณะเดียวกันการบริหารจัดการก็จะไปสัมพันธ์ปัจจัยภายในและภายนอก อื่นๆที่จะเข้ามามีส่วนผลักดันและเป็นแรงกระตุ้นให้สื่อมวลชนที่ปฏิบัติหน้าที่เกิดความรู้สึก อยากรจะพัฒนาตัวเอง

โดยนโยบายและระบบการบริหารจัดการของทางฝั่งไทยรัฐจะให้กรอบแนวทางการ ทำงาน คือ ตามประเด็นที่ได้รับมอบหมายและอยู่ในความสนใจของประชาชนให้มีความครบถ้วน เท่าที่ทีมสื่อมวลชนจะสามารถนำเสนอได้ แต่การนำเสนอทุกครั้งที่ผ่านมาหน้าจอโทรทัศน์ หรือ ผ่านทางแพลตฟอร์มออนไลน์ข้อมูลต่าง ๆ ที่สื่อมวลชนจะนำเสนอจะต้องเน้นนำเสนอข้อมูลที่เป็น ความจริง และข้อมูลที่เชื่อถือได้ ขณะที่ทางฝั่งไทยพีบีเอส จะมีนโยบายและระบบการบริหารจัดการ ที่เชื่อว่าเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้สื่อมวลชนขององค์กรอยากจะทำคือ ให้สื่อมวลชนยึดรูปแบบ การทำงานตามกรอบจริยธรรมขององค์กรที่ผ่านการถอดบทเรียนจากเหตุการณ์ครั้งก่อนหน้ามาเป็น แนวปฏิบัติเพื่อให้การทำงานเดินหน้าไปในทิศทางเดียวกันถึงรูปแบบและวิธีการทำงาน แต่ สื่อมวลชนก็สามารถปรับแผนและวิธีการทำงานได้ตามความเหมาะสมของเหตุการณ์

ขณะที่ทางกลุ่มผู้ติดตามรับชมการทำงานจากการรับสาร ประกอบไปด้วย กลุ่ม นักวิชาการ กลุ่มองค์กรวิชาชีพสื่อ กลุ่มสื่อออนไลน์ ได้สะท้อนปัจจัยเกี่ยวกับระบบการบริหาร จัดการว่า ในการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตระบบการบริหารจัดการควรมีความชัดเจนตั้งแต่ แนวทางการรับบุคลากรเข้ามาในสังกัด รวมไปถึงการกำหนดบุคลิกและลักษณะของผู้ที่ควรได้รับการ คัดเลือกเพื่อให้ลงสนามข่าวไปปฏิบัติหน้าที่ เพราะข่าวสถานการณ์วิกฤตเป็นเรื่องของความ อ่อนไหวและมีอารมณ์ความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้อง ดังนั้นนโยบายการทำงานของสถานีควรจะ ย้อนกลับมาให้ความสำคัญไม่ใช่เมื่อถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกระทันหัน จะให้ใครก็ได้ลงไปปฏิบัติ หน้าที่

นอกจากนี้ทางกลุ่มผู้ติดตามรับชมการทำงานยังสะท้อนและเสนอแนะแนวทางการพัฒนาจากปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่จะเป็นแนวทางกระตุ้นให้สื่อมวลชนในสังกัด นอกจากนี้จะมีนโยบายเกี่ยวกับการทำงานที่ชัดเจนแล้ว ควรจะมีนโยบายและส่งเสริมด้านการศึกษาค้นคว้าความรู้เพิ่มเติมเพื่อให้สื่อมวลชนที่ปฏิบัติหน้าที่เกิดประสบการณ์และได้เรียนรู้ในเรื่องของการทำงานที่อาจจะเกิดขึ้นและนอกจากการปฏิบัติหน้าที่ที่ต้องรายงานข่าวก็ต้องให้ตัวเองมีความปลอดภัย ซึ่งเรื่องนี้อาจจะอีกหนึ่งรูปแบบที่ทำให้สื่อมวลชนได้พัฒนาตัวเองนอกจาก ทักษะที่สื่อมวลชนอยากจะทำพัฒนาตัวเอง

5.1.2.2 องค์ประกอบภายใน ด้าน ความสามารถทางวิชาชีพ ในมุมมองของสื่อมวลชนที่ปฏิบัติหน้าที่สะท้อนว่า องค์ประกอบด้านความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ และประสบการณ์ ความสามารถทางวิชาชีพ สามองค์ประกอบที่สำคัญเพื่อรวมเป็นปัจจัยด้านนี้ จะส่งผลต่อทัศนคติและการทำงานของสื่อมวลชนที่จะทำให้เกิดแรงบัลดาลใจและการพัฒนาศักยภาพในการนำเสนอประเด็น และการรายงานข่าวได้มีความหลากหลายและรวดเร็วกว่าคนที่ไม่มีประสบการณ์ที่อาจจะนำเสนอหรือมองหาช่องทางในการพัฒนาได้ไม่เต็มที่ โดยเฉพาะในการทำงานยุคดิจิทัลที่สื่อมวลชนหนึ่งคนจะต้องมีความหลากหลายในการทำงานที่มากขึ้นกว่าเดิม ดังนั้นส่วนนี้ถือว่ามีส่วนสำคัญอย่างมากที่จะทำให้การพัฒนาเกิดขึ้นได้เร็ว ส่วนประเด็นและมุมมองของคนเรียนจบตรงสายด้านนิเทศศาสตร์ปัจจัยนี้ไม่ได้มีผลต่อการพัฒนาศักยภาพหรือได้เปรียบมากกว่าคนที่จบไม่ตรงสาย เพราะถ้าขาด ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ และประสบการณ์ในการทำงานก็จะพัฒนาได้ไม่เร็วเท่า โดยการทำงานที่ต้องอาศัยประสบการณ์และความสัมพันธ์กับแหล่งข่าวที่ต้องคัดกรองและตรวจสอบให้แน่ชัดในสถานการณ์วิกฤต

ขณะที่ทางกลุ่มผู้ติดตามรับชมการทำงานจากการรับสาร ประกอบไปด้วย กลุ่มนักวิชาการ กลุ่มองค์กรวิชาชีพสื่อ กลุ่มสื่อออนไลน์ ได้เสนอแนะปัจจัยความรู้ความสามารถทางวิชาชีพที่มีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนาของสื่อมวลชน โดยเฉพาะ การรายงานข่าว โดยเฉพาะข่าวสถานการณ์วิกฤตที่ประชาชนให้ ปัจจัยนี้ควรเป็นปัจจัยแรก ๆ ในการคัดเลือกสื่อมวลชนที่จะไปปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้การรายงานข่าวมีความสมบูรณ์และแตกต่างเพื่อให้เกิดการพัฒนา แต่สิ่งสำคัญที่สื่อมวลชนควรจะให้มีความสำคัญและไม่ควรมองข้ามในการพัฒนานอกไปเหนือจากทักษะและกระบวนการทำงาน ที่จะแก้ไขสถานการณ์ให้ได้แล้ว ความรู้เกี่ยวกับประเด็นที่จะนำเสนอเพื่อให้ความถูกต้องและมีแง่มุมสิ่งต่างๆเหล่านี้สื่อมวลชนควรจะให้มีความสำคัญมากยิ่งขึ้น เพราะจากการติดตามสื่อมวลชนเมื่อถึงเวลาปฏิบัติงานจะไม่มีความรู้ในด้านนั้นจึงทำให้ประเด็นในการนำเสนอไม่มีความแตกต่างจนไม่เกิดการพัฒนา

5.1.2.3 องค์ประกอบภายใน ด้านเทคโนโลยี ในมุมมองของสื่อมวลชนที่ปฏิบัติหน้าที่ สะท้อนว่า องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีองค์ประกอบนี้ถือเป็นตัวกระตุ้นและแรงบันดาลใจที่ทำให้สื่อมวลชนมีทัศนคติที่ดีกับองค์กรและมีแรงผลักดันที่อยากจะทำงาน ซึ่งเมื่อมีแรงบันดาลใจและมีทางองค์กรมีความพร้อมที่สนับสนุนในการทำงานก็จะทำให้ภาพรวมขององค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีและส่งเสริมให้สื่อมวลชนในองค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีตามมา แต่ทั้งนี้ปัจจัยนี้ก็ขึ้นอยู่กับทัศนคติส่วนตัวของสื่อมวลชนด้วย

ขณะที่ทางกลุ่มผู้ติดตามรับชมการทำงานจากการรับสารประกอบไปด้วย กลุ่มนักวิชาการ กลุ่มองค์กรวิชาชีพสื่อ กลุ่มสื่อออนไลน์ ได้เสนอแนะองค์ประกอบภายในด้านเทคโนโลยี ซึ่งปัจจัยนี้ทางกลุ่มผู้ติดตามรับชมการทำงานมองว่าปัจจัยนี้ถือเป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนในการทำงานเพื่อเป็นแรงบัลดาลใจซึ่งทางองค์กรข่าวควรจะทำให้ความสำคัญ ทั้งในเรื่องของการลงทุนและการอบรมเพื่อเปิดแนวทางให้สื่อมวลชนในสังกัดได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ขณะเดียวกันตัวสื่อมวลชนก็ต้องรู้จักเรียนรู้และปรับตัวตามลักษณะของแพลตฟอร์มนอกเหนือไปจากการศึกษาความรู้และฝึกฝนการทำงาน

5.1.3.1 องค์ประกอบภายนอก ด้าน แรงกดดันทางเศรษฐกิจ ในมุมมองของสื่อมวลชนที่ปฏิบัติหน้าที่สะท้อนว่า จากเหตุการณ์ที่ผ่านมาลักษณะการทำงานจากแรงกดดันทางเศรษฐกิจที่มีทั้งในรูปแบบของ การแข่งขันของจำนวนสื่อมวลชนที่มีมากขึ้น และคู่แข่งไม่ใช่เกิดจากสื่อมวลชนมืออาชีพเท่านั้น แต่ยังมีกลุ่มบุคคลที่เป็นผู้ที่มีอิทธิพลทางความคิด ประชาชนในพื้นที่ที่มีเทคโนโลยีและพร้อมจะนำเสนอข้อมูล จึงทำให้ส่วนแบ่งทางการตลาดค่อนข้างกระจายและมีผลต่อการทำงานที่ทำให้ส่วนแบ่งเรื่องราวได้ของสถานีเข้ามามีผลกับการช่วงชิงวิธีการทำงานที่ต้องเน้น ดึงกลุ่มเป้าหมายให้ติดตามการนำเสนอผ่านทางแพลตฟอร์มขององค์กร ซึ่งปัจจัยนี้ค่อนข้างมีผลต่อการทำงานที่ทำให้สื่อมวลชนไม่เพียงเฉพาะในภาคสนามต้องได้รับแรงกดดันให้ปรับวิธีคิดที่จะพัฒนาตัวเองให้มีความแตกต่างและเป็นที่ยอมรับ ดังนั้นการทำงานของสื่อมวลชนจึงต้องมีความหลากหลายและพร้อมสำหรับการปรับตัวที่จะรองรับการทำงานให้ตอบโต้กับสถานี

ขณะที่ทางกลุ่มผู้ติดตามรับชมการทำงานจากการรับสาร ประกอบไปด้วย กลุ่มนักวิชาการ กลุ่มองค์กรวิชาชีพสื่อ กลุ่มสื่อออนไลน์ ได้เสนอแนะองค์ประกอบด้านแรงกดดันทางเศรษฐกิจ กับการพัฒนาสื่อมวลชน ว่าภายใต้แรงกดดันที่เกิดขึ้น สิ่งต่างเหล่านี้สื่อมวลชนทั้งที่มลงปฏิบัติหน้าที่ในภาคสนามและศูนย์กลาง ต้องให้ความสำคัญมากขึ้น คือการเลือกประเด็นและศึกษากลุ่มเป้าหมายของผู้ชมที่ติดตาม การครีเอทและการนำเสนอในแต่ละแพลตฟอร์มก็จะมีลักษณะที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นใครที่เรียนรู้เร็วกว่าจะเป็นผู้ที่เข้าไปอยู่ในหัวใจของผู้ชมได้เร็วขึ้น รวมไปถึงวิสัยทัศน์ มุมมองและการตั้งประเด็น เพื่อเอาชนะคู่แข่งให้ได้ ไม่ใช่เป็นการนำเสนอไปใน

ทิศทางเดียวกันไม่กล้าที่จะแตกประเด็น หรือคิดประเด็นเอง นอกจากนี้ทางผู้วิจัยยังพบว่า นอกจากข้อเสนอที่แนะนำให้สื่อมวลชนควรปรับตัวต่อแรงกดดันทางเศรษฐกิจแล้ว องค์กรข่าว ฝ่ายโฆษณา และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกับการนำเสนอข่าวก็ควรจะเรียนรู้และปรับตัวไปพร้อมกับการทำงานของสื่อมวลชนเพื่อให้ภาพรวมเกิดการพัฒนา

5.1.3.2 องค์กรประกอบภายนอก ด้านความต้องการความสนใจของผู้รับสาร จากการศึกษาวิจัยผ่านการทำงานของสื่อมวลชนที่ปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรข่าว ทั้งของสถานีโทรทัศน์ไทยรัฐ และ สถานี ไทยพีบีเอส สะท้อนว่าความต้องการความสนใจของผู้รับสาร ในมุมมองของระดับหัวหน้า และผู้ถือนโยบายประเด็นนี้ไม่ได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับการพัฒนาสื่อมวลชนที่จะส่งผลกระทบต่อการทำงานของตัวบุคคล แต่ความคิดเห็นต่าง ๆ รวมไปถึงประเด็นที่ทางผู้ชมกำลังพูดถึงผ่านทางแพลตฟอร์มออนไลน์จะเป็นแนวทางที่ช่วยให้ทางสถานีมีแนวทางในการทำงานและคัดเลือกประเด็นที่ดึงดูดความสนใจของประชาชนให้ติดตามการนำเสนอข่าวในบริบทดิจิทัล

แต่ขณะเดียวกันความน่าสนใจอีกมุมสำหรับผู้ปฏิบัติงานทั้งในส่วนของภาคสนามและผู้ประกาศมองว่า ความสนใจของผู้รับสาร ถือเป็นส่วนสำคัญที่จะเป็นแรงผลักดันให้เกิดการพัฒนา เพราะสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เหมือนเป็นแรงบัลดาลใจและสะท้อนกลับในสิ่งที่ผิดพลาดเพื่อมาปรับปรุง โดยเฉพาะในภาวะที่เกิดการแข่งขันของสื่อที่มีสูงขึ้น ดังนั้นองค์กรประกอบนี้ถือว่าเป็นองค์กรประกอบที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการพัฒนาตัวเองอย่างมาก

ขณะที่ทางกลุ่มผู้ติดตามรับชมการทำงานจากการรับสาร ประกอบไปด้วย กลุ่มนักวิชาการ กลุ่มองค์กรวิชาชีพสื่อ กลุ่มสื่อออนไลน์ ได้เสนอแนะปัจจัยด้านความต้องการความสนใจของผู้รับสาร ในปัจจุบันการแข่งขันที่สูงขึ้นและประชาชนสามารถทำหน้าที่รายงานข่าวได้ เพียงแค่มีอุปกรณ์การสื่อสาร ดังนั้น กระบวนการทำงานของสื่อมวลชน โดยเฉพาะการรายงานข่าวในสถานการณ์วิกฤตซึ่งเป็นเรื่องละเอียดอ่อน สื่อมวลชนต้องยึดหลัก การนำเสนอข้อมูลที่ผ่านกระบวนการตรวจสอบและเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ เน้นความเร็วได้แต่สื่อมวลชนต้องทำการบ้านและศึกษาข้อมูลเพื่อมาแตกประเด็นและวางแผนไม่ให้นำเสนอไปในทิศทางเดียวกัน หมดจนทำให้ข้อมูลที่นำเสนอออกมามีความคล้ายกันในแง่ของประเด็น รวมไปถึงบทเรียนและข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการทำงานสื่อมวลชน ไม่ควรที่จะมองข้ามและให้ความสำคัญกับการถอดบทเรียนเพื่อให้มีแนวทางในการทำงาน

จากวัตถุประสงค์ข้อสองสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพัฒนาการรายงานข่าวของสื่อมวลชนไทยในสถานการณ์วิกฤต ทั้งองค์กรประกอบภายใน ประกอบไปด้วย ระบบการบริหารจัดการ ความสามารถทางวิชาชีพ และเทคโนโลยี และ องค์กรประกอบภายนอก ประกอบไปด้วย แรงกดดันทางเศรษฐกิจ และความต้องการความสนใจของผู้รับสารองค์กรประกอบต่างเหล่านี้ล้วน

ส่งผลต่อการพัฒนาการรายงานข่าวในสถานการณ์วิกฤต แต่การพัฒนาจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยกระบวนการทำงานที่เป็นระบบ ทั้งจากตัวสื่อมวลชนที่ได้รับโอกาสให้ปฏิบัติหน้าที่ในการรายงานข่าว ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการนำเสนอข่าว เอเจนซีโฆษณา แหล่งข่าว และความสนใจของประชาชน ต้องเดินหน้าและพัฒนาไปด้วยกัน ซึ่งหัวใจหลักสำคัญของปัจจัยต่าง ๆ ในการพัฒนาคือการเปิดโอกาสที่จะเรียนรู้และทำความเข้าใจกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นรวมถึงศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลเพิ่มเติมนอกเหนือไปจากกาสัมภาษณ์ให้มีความหลากหลายของแง่มุม ที่อยู่ภายใต้กรอบจริยธรรม

5.2 อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง “แนวทางพัฒนาสื่อมวลชนไทยในการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤต กรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง” สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

5.2.1 กระบวนการรายงานข่าวในสถานการณ์ปกติกับในสถานการณ์วิกฤต : บทเรียนจากกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยเห็นความแตกต่างของกระบวนการรายงานข่าว กระบวนการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตกับสถานการณ์ปกติ ทั้งกระบวนการรวบรวม กระบวนการคัดกรอง ข่าวสารก่อนนำเสนอ และการเผยแพร่ โดยกระบวนการรวบรวมข้อมูลในสถานการณ์วิกฤต สื่อมวลชนจะใช้วิธีรวบรวมข้อมูลและติดตามสถานการณ์จากทั้งสื่อดั้งเดิม สื่อสังคมออนไลน์ ความสนใจของประชาชน เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตรงหน้าและข้อมูลจากแหล่งข่าวมาผสมผสานไปกับความรู้ที่สื่อมวลชนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจะต้องสนับสนุน ข้อมูลเพื่อให้ข้อมูลที่จะเข้าสู่กระบวนการเรียบเรียงก่อนนำเสนอเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือมากที่สุด ซึ่งจุดนี้จะแตกต่างจากการทำงานในการรวบรวมข้อมูลในสถานการณ์ปกติที่สื่อมวลชนจะใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลจากสิ่งที่สื่อมวลชนเห็นด้วยตัวเองและข้อมูลจากแหล่งข่าวที่ให้ข้อมูล

ขณะที่กระบวนการคัดกรองข่าวสารก่อนนำเสนอ กระบวนการนี้ในสถานการณ์วิกฤต ประสบการณ์ของสื่อมวลชนถือเป็นปัจจัยที่ค่อนข้างสำคัญอย่างมากในการนำเสนอเพราะในบางช่วงเวลาที่สื่อมวลชนที่ได้รับคัดเลือกต้องเป็นคนทำหน้าที่คัดกรองข่าวสารด้วยตัวเองดังนั้น ประสบการณ์ทั้งการคิดประเด็น การลงพื้นที่รวบรวมข้อมูล การสัมภาษณ์ และการตัดสินใจในส่วนนี้ จึงมีความสำคัญอย่างมาก และปัจจัยต่อมาในการคัดกรองข่าวสารก่อนนำเสนอในสถานการณ์วิกฤตคือความสัมพันธ์ของแหล่งข่าวที่จะช่วยทำหน้าที่ให้การคัดกรองข้อมูลเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว และมีความแตกต่างมากกว่าสื่อมวลชนที่เข้าไม่ถึงและอาจนำมาซึ่งความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นตามมา

ในช่วงที่ข้อมูลมีความสับสนและกลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงได้โดยเฉพาะการคัดกรองของทางสื่อสังคมออนไลน์ ดังนั้น การทำงานของทุกฝ่ายจะต้องร่วมมือกันสนับสนุนข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพและเชื่อถือได้ ไม่สร้างความเข้าใจผิดและส่งผลกระทบต่อวงกว้าง ซึ่งการทำงานส่วนนี้จะมี ความละเอียด ซับซ้อนและต้องใช้ความระมัดระวังมากกว่าในการคัดกรองข้อมูลข่าวสารก่อนการนำเสนอในสถานการณ์ปกติที่ สื่อมวลชนภาคสนามจะทำหน้าที่คัดกรองข้อมูล แล้วส่งให้บรรณาธิการข่าวได้คัดกรองข้อมูลการนำเสนออีกครั้งก่อนออกอากาศซึ่งวิธีการทำงานและการตรวจสอบจะไม่ใช้เวลาเท่ากับสถานการณ์วิกฤต

สุดท้ายกระบวนการเผยแพร่ ที่จะกำหนดรูปแบบการนำเสนอ ในการรายงานข่าว บริบทดิจิทัลของสถานการณ์วิกฤตรูปแบบการนำเสนอจะแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของสื่อมวลชนที่ชัดเจน โดยสื่อมวลชนที่ได้รับผิดชอบการรายงานสดจะทำหน้าที่สำหรับการรายงานสดผ่านสื่อดั้งเดิมและสื่อสังคมออนไลน์ และจะไม่ต้องเข้าไปยุ่งกับการผลิตรายงานพิเศษหรือการนำเสนอข่าวอ่าน ซึ่งจุดนี้จะมีความแตกต่างกับการทำงานของสถานการณ์ปกติที่สื่อมวลชนหนึ่งคนจะต้องรับผิดชอบหน้าที่สำหรับการเผยแพร่ข้อมูลที่หลากหลายตามงานที่ได้รับมอบหมายจากกองบรรณาธิการข่าว

ตารางที่ 5.1 เพื่อเปรียบเทียบกระบวนการรายงานข่าวระหว่างสถานการณ์ปกติและสถานการณ์วิกฤตของสื่อมวลชนไทย

กระบวนการรายงานข่าว	สถานการณ์ปกติ		สถานการณ์วิกฤต	
	สถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวี	สถานีไทยพีบีเอส	สถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวี	สถานีไทยพีบีเอส
กระบวนการรวบรวมข้อมูล	<p>1. กำหนดนโยบายการรวบรวมข่าวต้องนำเสนอสิ่งที่สื่อมวลชนเห็นด้วยตัวเอง</p> <p>2. แบ่งสายการทำงานของสื่อมวลชนชัดเจน</p>	<p>1. มีข้อกำหนดนโยบายในการทำงานภายใต้กรอบจริยธรรม</p> <p>2. สื่อมวลชนที่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ต้องผ่านการอบรมและเรียนรู้กรอบจริยธรรมการทำงานขององค์กร</p> <p>3. แบ่งสายการทำงานของสื่อมวลชนชัดเจน</p>	<p>1. แบ่งทีมรวบรวมข้อมูลเป็นสองจุด ส่วนออฟฟิศและลงพื้นที่</p> <p>2. สื่อมวลชนโต๊ะหน้าหนึ่งรับผิดชอบรวบรวมข้อมูลหน้างานและแบ่งพื้นที่ชัดเจน</p> <p>3. บรรณาธิการข่าวโต๊ะหน้าหนึ่งสถานีโทรทัศน์ไทยรัฐลงไปบริหารงานด้วยตัวเอง</p> <p>4. ข้อมูลที่รวบรวมต้องเป็นสิ่งที่สื่อมวลชนเห็นด้วยตัวเองและมีแหล่งข่าวยืนยัน</p>	<p>1. บรรณาธิการข่าวโต๊ะหน้าหนึ่งสถานีโทรทัศน์ไทยรัฐลงไปบริหารงานด้วยตัวเอง</p> <p>2. สื่อมวลชนจากส่วนกลางที่มีศักยภาพและสื่อมวลชนศูนย์ข่าวของสถานี</p> <p>3. สื่อมวลชนปฏิบัติหน้าที่รวบรวมข้อมูลตามกรอบจริยธรรม</p> <p>4. ประเด็นการรวบรวมเน้นไปที่การช่วยเหลือและรายงานปรากฏการณ์</p> <p>5. รวบรวมข้อมูลที่กลุ่มเป้าหมายอยากรู้เพื่อตอบคำถามในข้อสงสัย</p>

กระบวนการรายงานข่าว	สถานการณ์ปกติ		สถานการณ์วิกฤต	
	สถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวี	สถานีไทยพีบีเอส	สถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวี	สถานีไทยพีบีเอส
กระบวนการคัดกรองข่าวสารก่อนนำเสนอ	<p>1. สื่อมวลชนตรวจสอบความถูกต้องกับแหล่งข่าว</p> <p>2. สื่อมวลชนส่งให้บรรณาธิการคัดกรองความถูกต้อง</p>	<p>1. สื่อมวลชนตรวจสอบความถูกต้องกับแหล่งข่าว</p> <p>2. สื่อมวลชนส่งให้บรรณาธิการคัดกรองความถูกต้อง</p>	<p>1. ช่วงเวลาเร่งด่วนที่จะเข้ารายงานสดขั้นตอนนี้จะเชื่อมั่นในศักยภาพของทีมข่าว</p> <p>2. บรรณาธิการข่าวภาคสนามคัดกรองความถูกต้องก่อนส่งประเด็นกลับเข้าไปยังออฟฟิศได้คัดกรองอีกครั้ง</p> <p>3. กระบวนการการคัดกรองของฝั่งออนไลน์จะทำงานร่วมกับ 3 ฝ่าย คือ ฝั่งโทรทัศน์ ฝั่งหนังสือพิมพ์ และ ฝั่งออนไลน์เพื่อคัดกรองความถูกต้องของข้อมูลก่อนนำเสนอ ซึ่งส่วนนี้จะให้ความสำคัญ</p>	<p>1. ใช้กระบวนการตรวจสอบซ้ำตามกรอบระเบียบจรรยาบรรณของสถานี</p> <p>2. แหล่งข่าวต้องยืนยันข้อมูลได้มากกว่า 1 แหล่ง</p> <p>3. แบ่งทีมงานสำหรับการคัดกรองประกอบไปด้วย ทีมรับข้อมูลจากภาคสนามเพื่อเข้าสู่กระบวนการคัดกรองซ้ำ ทีมวางแผนรันดาวน์และรูปแบบการนำเสนอเพื่อเช็คประเด็น และสุดท้ายทีมคัดกรองข้อมูลจากสื่อออนไลน์</p> <p>4. ประเด็นการนำเสนอกรณีที่มีสื่อมวลชนไม่สามารถ</p>

กระบวนการรายงานข่าว	สถานการณ์ปกติ		สถานการณ์วิกฤต	
	สถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวี	สถานีไทยพีบีเอส	สถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวี	สถานีไทยพีบีเอส
กระบวนการเผยแพร่	1. สื่อมวลชนหนึ่งคน รับผิดชอบหน้าที่นำเสนอที่ หลากหลายทั้ง ข่าวอ่าน ข่าวลงเสียง สกู๊ปประมวล เหตุการณ์ เฟสบุ๊กไลฟ์ตาม ความเหมาะสมของการจัด วางรันดาวน์	1. สื่อมวลชนหนึ่งคน รับผิดชอบหน้าที่ นำเสนอที่หลากหลาย ทั้ง ข่าวอ่าน ข่าวลง เสียง สกู๊ปประมวล เหตุการณ์ เฟสบุ๊กไลฟ์ ตามความเหมาะสม ของการจัดวางรัน ดาวน์	1. เน้นนำเสนอข้อมูลที่ สื่อมวลชนเห็นด้วยตัวเอง 2. เน้นลงพื้นที่ไวสร้างภาพ จำแต่ไม่เน้นนำเสนอเร็ว 3. สื่อมวลชนเผยแพร่ เฉพาะข้อมูลที่ได้รับ มอบหมายและรับผิดชอบ เพียงอย่างเดียว 4. กระบวนการทางฝั่ง ออนไลน์ผู้สื่อข่าว ภาคสนามไม่มีสิทธิ์สำหรับ การเผยแพร่ผ่านสื่อสังคม ออนไลน์	1. สื่อมวลชนในพื้นที่ส่งประเด็นเข้า ส่วนกลาง 2. ส่วนกลางส่งประเด็นให้ทีมออนไลน์ เช็คความสนใจของประชาชน 3. ทีมฝั่งออนไลน์นำกระแสสรุป กลับมายังกองบรรณาธิการเพื่อสรุป รูปแบบการนำเสนอ 4. ทีมภาคสนามรับผิดชอบรายงานสด ทีมส่วนกลางรับผิดชอบผลิตรายงาน พิเศษเพื่อสรุปเหตุการณ์ 5. กระบวนการทางฝั่งออนไลน์ดึง ข้อมูลจากฝั่งสื่อดั้งเดิมมาปรับรูปแบบ การนำเสนอให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย 6. อัปเดตสถานการณ์กับทีมสื่อมวลชน ขอภาพเหตุการณ์มาประมวลผลในแบบ ฉบับของฝั่งออนไลน์

5.2.2 ความเปลี่ยนแปลงของกระบวนการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตในบริบทดิจิทัล

จากการศึกษาวัตถุประสงค์แรก เรื่อง กระบวนการรายงานข่าวในบริบทดิจิทัลของสื่อมวลชนไทยในสถานการณ์วิกฤต พบว่า กระบวนการรายงานข่าวในบริบทดิจิทัลของสื่อมวลชนไทยในสถานการณ์วิกฤต จากการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตกรณีปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง ทั้งสามกระบวนการตั้งแต่ กระบวนการรวบรวม กระบวนการคัดกรอง ข่าวสารก่อนนำเสนอ และกระบวนการเผยแพร่ กระบวนการทำงานในแต่ละขั้นตอนบรรณาธิการข่าวและสื่อมวลชน ที่ได้รับมอบหมาย ต้องมีความเข้าใจธรรมชาติของช่องทางการสื่อสารต่างๆและใช้คุณสมบัติแต่ละช่องทางอย่างเหมาะสมเพื่อกำหนดประเด็นและการนำเสนอที่ตรงตามความต้องการของผู้รับชม

โดยกระบวนการรวบรวมข้อมูลเมื่ออยู่ในสถานการณ์วิกฤต จะแบ่งการทำงานเป็นสองส่วน คือ ส่วนแรกที่อยู่สถานีเพื่อวางแผนและเช็คประเด็นความสนใจของประชาชนและกำหนดรูปแบบการทำงานเพื่อให้การรวบรวมข้อมูลที่จะนำเสนอตรงกับความสนใจของผู้รับสาร และสองส่วนที่อยู่หน้างานเพื่อเช็คและอัปเดตสถานการณ์รวมถึงรวบรวมข้อมูลเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และกำหนดวาระการทำงานเพื่อส่งกลับไปยังสื่อมวลชนส่วนกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยเรื่อง กระบวนการสื่อข่าวที่มีการใช้งานสื่อสังคม (social media) ที่ สุกุลศรี ศรีสารคาม (2554) ได้ระบุว่า ข่าวจึงไม่ได้มาจากผู้สื่อข่าวผู้รับสารทางเดียวอีกต่อไป แต่ข่าวมาจากทุกทิศทาง ทั้งจากการทำงานข่าวแบบดั้งเดิมของผู้สื่อข่าวและจากการแลกเปลี่ยนข้อมูล การเก็บข้อมูลจากผู้รับสาร และพัฒนาต่อยอดเป็นประเด็นข่าว

อย่างไรก็ดี ผลจากการศึกษาวิจัยพบว่า ในการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตในบริบทดิจิทัล แม้ว่าข้อมูลข่าวสารจะมาจากหลายช่องทาง ทั้งจากสื่อดั้งเดิม และสื่อสังคมออนไลน์ คนที่สำคัญคือ สื่อมวลชนที่ปฏิบัติหน้าที่ในการรวบรวมข้อมูลจะต้อง

1. เป็นผู้ที่มีการประสบการณ์ โดยประสบการณ์ในที่นี้รวมถึง ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ที่จะเข้ามาช่วยทำให้รูปแบบการทำงานเกิดความแตกต่าง และเข้าใจกระบวนการรวบรวมข้อมูล คัดกรองข้อมูล จนไปถึงการนำเสนอข้อมูล ในบริบทการทำงานที่มีความอ่อนไหวในเรื่องของสถานการณ์ ซึ่งสื่อมวลชนจะต้องใช้ประสบการณ์ในการตัดสินใจเบื้องต้นระหว่างปฏิบัติหน้าที่ โดยลักษณะข้อมูลที่จะนำเสนอต้องเป็นข้อมูลที่สื่อมวลชนเห็นด้วยตัวเองและไม่มีการนำเสนอในประเด็น เกี่ยวกับการ อ้างว่า เล่าว่า และส่วนกรณีที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายใด ต้องให้พื้นที่เขาพูดหรือชี้แจงด้วย ซึ่งกระบวนการนำเสนอต้องเห็นกับตา หรือ มีแหล่งข่าวที่ยืนยันชัดเจนเกี่ยวกับประเด็นในการทำงาน

2. ยึดจริยธรรมการนำเสนอข่าวตามหลักความถูกต้องเที่ยงตรง จากการถอดบทเรียนข้อผิดพลาดของการทำงานที่ผ่านมาซึ่งในปัจจุบันทางสถานีไทยพีบีเอสมีข้อกำหนดเกี่ยวกับกรอบจริยธรรมที่ชัดเจน โดยสื่อมวลชนต้องเรียนรู้ตั้งแต่ได้รับคัดเลือกให้เข้ามาทำงานที่สถานี ขณะที่ทางฝั่งไทยรัฐออนไลน์จะเชื่อในประสิทธิภาพการทำงานของสื่อมวลชนที่ลงไปปฏิบัติหน้าที่ และข่าวที่จะนำเสนอในสถานการณ์วิกฤต สื่อมวลชนขยายประเด็นการนำเสนอที่สามารถตอบคำถามมากกว่า ใคร ทำอะไร ที่ไหน แต่ต้องมีส่วนขยายที่เพิ่มเข้ามาเพื่อตอบคำถามเมื่อไหร่ อย่างไร เพราะอะไร แล้วจะสามารถแก้ไขปัญหานั้นได้อย่างไร

จากที่ผู้วิจัยได้ศึกษาทำให้เห็นว่า กระบวนการรวบรวมข้อมูลในสถานการณ์วิกฤต จากการรายงาน กรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง ระหว่างสถานีไทยพีบีเอส กับสถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวี จะมีวิธีการทำงานที่คล้ายคลึงกันคือทั้งสองสถานีเชื่อว่าการนำเสนอของสื่อมวลชนเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการรวบรวมข้อมูล แต่คู่มือและกรอบจริยธรรมที่ทางสถานีไทยพีบีเอสได้กำหนดและมีกรอบการทำงานที่ชัดเจนจะช่วยส่งเสริมให้ประสิทธิภาพในการทำงานของสื่อมวลชนมีความชัดเจนและเงินหน้า ได้ถูกต้องเมื่อถึงช่วงเวลาที่สำคัญเมื่อต้องตัดสินใจ

ขณะที่กระบวนการคัดกรองข่าวสารก่อนนำเสนอ ในการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤต ทั้งสื่อดั้งเดิม และสื่อสังคมออนไลน์ ขั้นตอนนี้ผู้วิจัยพบว่า ลักษณะการทำงานของสื่อมวลชนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการคัดกรองข้อมูลข่าวสารในสถานการณ์วิกฤตจากกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวงพบว่า กระบวนการส่วนนี้ถือเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่สื่อมวลชนและผู้ที่มีความเกี่ยวข้องจะให้ความสำคัญในการคัดกรองข่าวสารที่เริ่มต้นตั้งแต่สื่อมวลชนในพื้นที่จนไปถึงผู้ประกาศข่าวที่ต้องทำงานแบบบูรณาการเพื่อคัดกรองข้อมูลข่าวสารในเวลาจำกัดให้มีความถูกต้องและแม่นยำที่สุด

โดยกระบวนการทำงานดังกล่าวที่เกิดขึ้นจากการสัมภาษณ์เรื่องนี้ก็สอดคล้องกับที่โมเดลการทำข่าวดังกล่าวถูกอ้างถึงในการสื่อข่าวในภาวะวิกฤต:กรณีศึกษาการสื่อข่าวความช่วยเหลือทีมฟุตบอลหมูป่าอะคาเดมี ที่ถ้ำหลวง-ขุนน้ำนางนอน จ. เชียงราย โดย สราธร บุญสิทธิ์ (2561) ได้ระบุว่า ทางเลือกของสื่อมวลชนในการรายงานข่าวนอกจากติดตามจากผู้บัญชาการเหตุการณ์สื่อมวลชนก็ต้องติดตามจาก เฟซบุ๊กแฟนเพจ ที่มีการเปิดเผยภาพข้อมูลข่าวสาร และเมื่อมีการแถลงข่าวสื่อมวลชนก็เผยแพร่ภาพสดทันทีโดยไม่ผ่านกระบวนการของกองบรรณาธิการในตรวจสอบข้อมูล แต่หลังจากนั้นทางกองบรรณาธิการจึงจะนำข้อมูลดังกล่าวที่เผยแพร่ไปแล้ว มาคัดกรองเพื่อนำเสนอต่อยอดประเด็นอีกครั้ง ดังนั้นการทำหน้าที่สำหรับการคัดกรองในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารการทำหน้าที่ของบรรณาธิการข่าวจึงเปลี่ยนไปที่ปัจจุบันไม่ได้รับผิดชอบเพียงแค่บทบาท

ในการคัดกรองข้อมูลข่าวสาร แต่ต้องทำหน้าที่เป็นสื่อมวลชนและต้องให้ข้อมูลเชิงลึก ส่วนสื่อมวลชนที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ในการรายงานข่าวก็ไม่ได้เป็นเพียงแค่สื่อมวลชนที่ทำหน้าที่รายงานข่าว แต่ต้องเป็นผู้ที่ตัดสินใจและคัดเลือกข่าวและข้อมูลที่จะเผยแพร่โดยใช้วิจารณญาณของการทำข่าวในการตัดสินใจที่ต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคม

รวมไปถึงเรื่องนี้ยังสามารถอธิบายและสอดคล้องกับที่ Briggs (2007) อธิบายการรายงานข่าวยุค 2.0 ว่าเป็นการรายงานข่าวที่ทำอย่างต่อเนื่องตลอดจนกระบวนการทำข่าว ไม่ใช่รอให้ทำรายงานเสร็จแล้วค่อยเผยแพร่ โดยเมื่อมีเหตุการณ์เกิดขึ้นผู้สื่อข่าวจะรายงานและเปิดโอกาสให้ผู้อ่านส่งข้อมูลต่างๆเข้ามาเพื่อประมวลต่อยอดประเด็น และใช้เป็นข้อมูลส่วนหนึ่งของการเจาะข่าวและนำมารายงาน สามารถใช้ได้ทั้งการหาข้อมูล การหาแหล่งข่าว และการตรวจสอบข้อเท็จจริง

ดังนั้นในขั้นตอนนี้ นอกเหนือไปจากที่สื่อมวลชนต้องมีประสบการณ์และสามารถคัดกรองข่าวสารได้ ความสัมพันธ์ในเรื่องของแหล่งข่าว ทั้งของตัวสื่อมวลชนและองค์กรถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างมากในการคัดกรองข่าวสารทั้งในรูปแบบสื่อดั้งเดิมและสื่อสังคมออนไลน์ที่มีอัตราการแข่งขันในเรื่องของความเร็วยิ่งสื่อมวลชนหรือองค์กรไหนสามารถตรวจสอบข่าวลือเพื่อนำเสนอข้อเท็จจริงให้สังคมได้รับรู้ ยิ่งถือเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับการทำงานมากขึ้นเท่านั้น

ขณะเดียวกันจากการศึกษาผู้วิจัยพบว่าจากการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตกรณีปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวงที่ผ่านมานั้นกระบวนการคัดกรองข่าวสารก่อนนำเสนอ มีประเด็นที่น่าสนใจคือในส่วนของกระบวนการคัดกรองข่าวสารก่อนนำเสนอทางฝั่งสื่อออนไลน์ค่อนข้างค่อนข้างจะให้เวลาและความสำคัญที่มากกว่าทางฝั่งของสื่อดั้งเดิม เนื่องจากกระบวนการรายงานข่าวของสื่อดั้งเดิมที่จะต้องช่วงชิงพื้นที่และความสนใจทำให้การตัดสินใจส่วนใหญ่จบอยู่ที่สื่อมวลชนในภาคสนามเพราะจะการนำเสนอเพื่อช่วงชิงความสนใจจะใช้วิธีการรายงานสดจึงทำให้กระบวนการคัดกรองข่าวสารก่อนนำเสนอ ของสื่อดั้งเดิมใช้เวลาที่ค่อนข้างจำกัด ซึ่งถ้ากระบวนการคัดกรองส่วนนี้มีความผิดพลาดการแก้ไขจะมาอยู่ที่ทางฝั่งสื่อสังคมออนไลน์ที่ทางสถานีขอมลคเรื่องความเร็วแต่เน้นการนำเสนอข้อมูลที่มีคุณภาพเพื่อป้องกันความผิดพลาดส่วนนี้จึงเป็นส่วนที่สื่อมวลชนให้ความสำคัญและพยายามสร้างความแตกต่างกับสื่อมือสมัครเล่น ดังนั้นการคัดกรองข้อมูลของทางสื่อสังคมออนไลน์ทุกครั้งที่จะมีการนำเสนอหรือเผยแพร่ข้อมูลที่น่าสนอนั้นจะต้องมีแหล่งข่าวยืนยันมากกว่า 1 แหล่งเสมอ

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าจากการสัมภาษณ์ดังกล่าวข้อมูลจากสื่อออนไลน์ในเบื้องต้นนั้นในกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวงจะไม่มีการนำข้อมูลดังกล่าวมานำเสนอทันทีแต่จะเป็นการนำข้อมูลเหล่านั้นไปตรวจสอบกับแหล่งข่าวก่อนนำเสนอเพื่อให้ข้อมูล

ที่ถูกต้องกับกลุ่มเป้าหมาย แต่ในงานวิจัยดังกล่าวก็ยังมีมุมที่สอดคล้องกับการทำงานที่เกิดขึ้นในส่วนนี้คือข้อมูลจากสื่อออนไลน์บางเรื่องกำหนดการรับรู้ของสังคมได้ ข้อมูลจากสื่อออนไลน์สามารถสร้างผลกระทบในเชิงการเปลี่ยนแปลงได้ ถ้าสื่อขยายประเด็นการนำเสนออย่างรอบด้านอย่างไรก็ตาม สื่อยังใช้ข้อมูลเหล่านี้เพื่อการบอกเล่าเหตุการณ์เป็นหลัก แม้พบความพยายามในการต่อยอดประเด็น เพื่ออธิบายมิติทางสังคมในเชิงระบบ นโยบาย เพื่อหาทางแก้ปัญหา หรือส่งเสริมให้เกิดการพัฒนา หรือเปลี่ยนแปลง แต่ยังคงอยู่ในสัดส่วนที่น้อยกว่าการนำมาเล่าเหตุการณ์แสดงให้เห็นช่องว่างของการใช้ข้อมูลจากสื่อออนไลน์ที่ยังไม่เต็มประสิทธิภาพ นั่นจึงเป็นสิ่งที่ทีมคัดกรองของฝั่งออนไลน์ค่อนข้างให้ความสำคัญกับการรายงานข่าวจากการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตกรณีปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง

ดังนั้นกระบวนการคัดกรองข่าวสารก่อนนำเสนอในการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤต ประสิทธิภาพและการรู้จักกับแหล่งข่าวทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องโดยตรงและทางอ้อมถือเป็นข้อได้เปรียบที่ทำให้การทำงานมีความน่าเชื่อถือ และส่งผลให้ ขั้นตอนการทำงานรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้สื่อมวลชนมีเวลาสำหรับการวางแผนนำเสนอข้อมูลที่มีทั้งมิติที่ลึกและรวดเร็ว ขณะเดียวกันในส่วนขั้นตอนของการคัดกรองข่าวสารก่อนการนำเสนอโดยเฉพาะสื่อมวลชนที่มีความเกี่ยวข้องกับทางฝั่งออนไลน์องค์กรควรสนับสนุนและส่งเสริมพัฒนาทักษะในการตรวจสอบข้อมูล โดยเฉพาะข้อมูลจากแพลตฟอร์มดิจิทัล ที่ตรวจสอบได้ยากขึ้น ซึ่งเรื่องนี้ต่างประเทศก็ได้ให้ความสำคัญและได้มีการส่งเสริมการจัดทำคู่มือการตรวจสอบข้อมูลและจัดอบรมให้แก่สื่อมวลชนในส่วนนี้ด้วย

ส่วนกระบวนการสุดท้ายกระบวนการเผยแพร่ในการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤต จากผลการวิจัย จะพบว่า ธรรมชาติของการนำเสนอเผยแพร่ จะแบ่งออกเป็น การอ่านข่าวพร้อมภาพบรรยาย เนื้อหา ตามด้วยเสียงสัมภาษณ์ของผู้ที่ตกเป็นข่าว หรือภาพของแหล่งข่าวที่ตกเป็นข่าว สกู๊ปข่าว เป็นการนำเสนอที่สามารถสร้างสรรค์ได้อย่างหลากหลายเพื่อเป็นการสรุปประเด็นภาพรวม และตอบคำถามมากกว่า การอ่านข่าวพร้อมภาพบรรยาย สำหรับลักษณะของข่าวสองประเภทนี้จะใช้คนรายงานคนเดียวกัน ส่วนรายงานสดเป็นการนำเสนอข่าวเพื่อรายงานข่าวเหตุการณ์ ณ เวลานั้น โดยส่วนมากจะเป็นช่วงเวลาที่สำคัญและไม่มีเวลาในการติดต่อหรือประมวลผลได้ โดยผู้ที่รับผิดชอบการทำหน้าที่รายงานสด ก็จะมีมักจะได้รับโอกาสให้ทำหน้าที่ในการไลฟ์สดผ่านช่องทางของสื่อสังคมออนไลน์ด้วย และสุดท้ายคือการนำข่าวทั้งหมดที่นำเสนอมาปรับเปลี่ยนภาษาให้เข้ากับแพลตฟอร์มทางช่องทางของสถานี จะเห็นได้ว่ากระบวนการเผยแพร่งองบรรณาธิการเปรียบเสมือนหัวใจของการนำเสนอ โดยเฉพาะรูปแบบการรายงานสด

เพราะต้องทำหน้าที่ควบคุมดูแลและประสานงานผ่านกระบวนการรายงานสดทั้งระบบ ไม่ว่าจะเป็นรายงานสดผ่านสื่อดั้งเดิมคือโทรทัศน์ และสื่อสังคมออนไลน์คือเฟซบุ๊กไลฟ์

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังพบว่าจากกระบวนการนำเสนอและเผยแพร่ในสถานการณ์วิกฤตจะมีความแตกต่างจากการนำเสนอของสถานการณ์ปกติเนื่องจากลักษณะของข่าวค่อนข้างอ่อนไหว ดังนั้นการมอบหมายหน้าที่ในการทำงานจึงมีความชัดเจนและไม่ต้องทำงานที่หลากหลายเพื่อให้การทำหน้าที่มีความสมบูรณ์มากที่สุดเช่น คนรายงานสดผ่านโทรทัศน์ก็จะได้รับผิดชอบเฟซบุ๊กไลฟ์ ส่วนคนทำรายงานพิเศษก็จะรับผิดชอบแค่ส่วนนี้และไม่ยุ่งเกี่ยวกับการรายงานสดแต่จะมีการสนับสนุนในเรื่องข้อมูล ซึ่งถือเป็นจุดที่แตกต่างจากการทำงานข่าวรายวัน ที่สื่อมวลชนหนึ่งคนต้องรับผิดชอบในทุกรูปแบบที่กองบรรณาธิการได้ออกแบบการนำเสนอ

ทั้งนี้กระบวนการดังกล่าวจากการนำเสนอในกรณีวิกฤตกรณีศึกษาปฏิบัติการณ์ค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวงสอด้รับกับที่ศิลาปชัย ภูมุนวงศ์ (2561) ผู้สื่อข่าวประจำเอเชียตะวันออกเฉียงใต้สำนักข่าวเอเอฟพี ระบุว่า ตอนเข้าไปหามูลยากมาก ต้องรอแถลงข่าวการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ก็อาจไม่ยอมเปิดเผยข้อมูล ช่วงแรกข้อมูลจึงมาจากการแถลงข่าวเป็นหลัก นอกจากนั้นต้องหาข้อมูลอื่นจากครอบครัวเด็กและโค้ช ว่าแต่ละคนว่ายน้ำได้ไหม ทำไมถึงเข้าไปเอาอะไรเข้าไปบ้าง รวมถึงข้อมูลสภาพพื้นที่ถ้ำหลวง เพราะเอเอฟพีต้องรายงานข่าวเป็นตัวอักษรภาพนิ่ง และวิดีโอ ข้อมูลต้องครบถ้วน ทางเอเยนซีอยากได้ไลฟ์สดด้วย แต่พอทำไปแล้วจะพลาดการหาข้อมูลจากแหล่งข่าวอื่น จนสุดท้ายเอเอฟพีต้องส่งนักข่าวเข้ามา การทำข่าวครั้งนี้ทางการแบ่งโซนจำกัดการทำงานของสื่อพอสมควร มีป้ายติดว่า ห้ามสัมภาษณ์ญาติเพื่อไม่ให้รบกวน ห้ามเข้าถ้ำหลายสื่อก็เคารพกติกาอย่างดี คนที่ทำงานสื่อทั้งในสนามและสำนักงาน จุดมุ่งหมายที่ทำแล้วจะไปขัดขวางเจ้าหน้าที่ หรือสร้างปัญหาที่จะเลือกไม่ทำ

อีกหนึ่งปัจจัยที่มีความสำคัญสำหรับกระบวนการเผยแพร่ นอกเหนือไปจากบทบาทของสื่อมวลชนที่ทำหน้าที่ในการรายงานข่าวแล้ว ช่างภาพถือเป็นอีกหนึ่งส่วนที่ต้องให้ความสำคัญ เพราะในสถานการณ์วิกฤต การถ่ายภาพเพื่อเล่าเรื่องทั้งของเจ้าหน้าที่ และผู้ที่ได้รับผลกระทบช่างภาพจะต้องทำการบ้านและรู้ข้อกำหนดของการทำงานดังนั้น ช่างภาพจึงจะต้องทำการบ้านและมีส่วนในการคิดและตัดสินใจในการทำหน้าที่เผยแพร่ด้วย สอด้รับกับที่ รุ่งมณี เมฆโสภณ (2553) ระบุว่า เช่น สื่อโทรทัศน์ก็มีภาพเป็นตัวบอกเล่า แต่ไม่ได้หมายความว่าไม่มีองค์ประกอบเหล่านี้หรือต้องรอให้สมบูรณ์ที่สุดถึงนำเสนอ นั่นคือหลักโดยทั่วไป แต่ในยามวิกฤต หลักก็ยังคงอยู่แต่ต้องยังมีความละเอียดรอบคอบมากขึ้น นำเสนออย่างรับผิดชอบ ไม่ใช่เต็มไปด้วยอคติ หรือความเห็นส่วนตัว หรือ เอาเร็วเข้าว่าจนขาดการตรวจสอบหรือกลั่นกรอง ยามวิกฤตหลักก็ต้องแม่นหลักดีเสียอย่าผิดพลาดก็น้อยหรือหนักก็เป็นเบา แต่ถ้าหลักไม่แม่น โอกาสผิดพลาดเสียหายก็ยังมี

มาก และหากเกิดความผิดพลาดก็ต้องแสดงความรับผิดชอบด้วย โดยในปัจจุบันจากการสอบถามการทำงานกรอบแนวจริยธรรมที่มีข้อกำหนดชัดเจนที่ช่างภาพต้องเรียนรู้จากการถอดบทเรียนเพื่อหาแนวทางในการนำเสนอตามกรอบที่องค์กรกำหนดจะเป็นสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส ส่วนของสถานีโทรทัศน์ไทยรัฐจะใช้ประสบการณ์ในการทำงานข่าว ที่ยังไม่มีกรอบแนวทางการทำงานที่ระบุออกมาเป็นข้อ ๆ

นอกจากนี้ยังพบว่า กระบวนการทำงานของการวางรูปแบบการนำเสนอในการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤต ทางสถานีไทยพีบีเอส จะให้ความสำคัญกับประชาชนว่ามีความสนใจลักษณะข่าวประเภทไหน เพื่อเข้าสู่การประเมินอีกครั้ง โดยรูปแบบจะเริ่มต้นจาก การประเมินเรื่องข่าวที่จะนำเสนอ แล้วทางทีมภาคสนามจะส่งประเด็นกลับมาเพื่อให้ทีมออนไลน์ได้นำเสนอข้อมูลเบื้องต้นแล้วเช็คความสนใจของประชาชนก่อน ที่จะประเมินกลับว่า ลักษณะข่าวที่จะนำเสนอควรเป็นรูปแบบไหนเพื่อให้ทีมภาคสนามได้เตรียมตัว ซึ่งเรื่องนี้สอดคล้องกับที่ ดำรงเกียรติ มาลา (2561) ผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์ ระบุว่า ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับสาร ที่ผ่านมามีข้อบ่งชี้ว่าตรวจสอบตนเองได้ ไม่ต้องการให้มาแทรกแซงการทำงานของสื่อ เหตุการณ์ถ้าหลงสะท้อนให้เห็นว่าพลังผู้รับสารมีขนาดไหน สื่อต้องปรับตัวตามทุกกระแสที่ออกมา ความเร็วอาจไม่ใช่สิ่งสำคัญอันดับหนึ่ง การขายครามาหรือได้ข้อมูลที่อาจกระทบความรู้สึกประชาชนส่วนใหญ่ ก็ไม่ใช่เรื่องสำคัญที่สุด ผลักให้ประชาชนช่วยกันตรวจสอบสื่อต่อไป จะเป็นส่วนช่วยพัฒนาการการทำงานของสื่อ

ดังนั้น เมื่อประชาชนมีอิทธิพลต่อการนำเสนอและสามารถตรวจสอบได้แบบทันที จากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่ทำให้การตรวจสอบสามารถเกิดขึ้นได้ทันทีเมื่อมีการนำเสนอข้อมูลผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ จึงทำให้การทำงานในบริบทดิจิทัลของการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตจึงต้องรัดกุมและป้องกันให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะสามารถดำเนินการได้ ซึ่งจากการทำงานที่เกิดขึ้นจึงทำให้สถานีไปแข่งขันชิงความเร็วของพื้นที่ผ่านการนำเสนอผ่านสื่อดั้งเดิมแต่จะให้ความละเอียดและความน่าเชื่อถือกับการเผยแพร่ทางสื่อสังคมออนไลน์

5.2.3 แนวทางการพัฒนาการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตของสื่อมวลชนไทย: จากกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวงสู่การรับมือในอนาคตของสื่อมวลชน

ผลการวิจัยในส่วนนี้เป็นการอธิบายความสัมพันธ์ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาสื่อมวลชนในการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤต ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพัฒนาการรายงานข่าวส่งผลต่อ กระบวนการรายงานข่าวในบริบทดิจิทัลของสื่อมวลชนในสถานการณ์วิกฤต ที่ทางผู้วิจัยได้ถึงกลางถึงในบทที่ 1 เรื่องกรอบแนวแนวคิดการวิจัย

ระบบการบริหารจัดการ

ระบบการบริหารจัดการ จากการสัมภาษณ์ผู้วิจัยพบว่าองค์ประกอบด้านนี้ค่อนข้างส่งผลต่อกระบวนการรายงานข่าวของสื่อมวลชน โดยเฉพาะกระบวนการรวบรวมข้อมูลข่าวสารซึ่งถือเป็นกระบวนการแรกของการทำงานเนื่องจาก ถ้าสถานีได้ให้ความสำคัญและกำหนดกรอบนโยบายการทำงานที่ชัดเจนให้รวบรวมข้อมูลโดยเน้นข้อเท็จจริงจากแหล่งข่าวต่าง ๆ แต่ไม่เน้นประเด็นเร้าอารมณ์หรือ “ดราม่า” รวมถึง ให้อิสระไม่บังคับวิธีการของผู้สื่อข่าว ก็จะส่งผลให้กระบวนการทำงานของสื่อมวลชนมีความกล้าและสบายใจ มีอิสระที่จะหาประเด็นในการนำเสนอที่อยู่ภายใต้กรอบนโยบาย ไม่ต้องตามกระแสมาก จึงส่งผลต่อไปถึงขั้นต่อไปในการใช้เวลาตรวจสอบข้อเท็จจริงก่อนนำเสนอได้ รวมถึง ทำให้เกิดการพัฒนาตัวเอง

นอกจากนี้ การให้ความสำคัญและกำหนดแนวทางการทำงานผ่านกรอบจริยธรรมและคู่มือและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งในด้านการบริหารจัดการที่ส่งผลทำให้กระบวนการทำงานของสื่อมวลชนเกิดการพัฒนา เช่นในกรณีของสถานีไทยพีบีเอส ที่กำหนดไว้ในข้อบังคับของสถานีไทยพีบีเอสว่าด้วยจริยธรรมของวิชาชีพเกี่ยวกับการผลิตและการเผยแพร่รายการ เกี่ยวกับการรายงานข่าวในเหตุหายหน้าและภาวะฉุกเฉินว่า ต้องให้ความสำคัญกับแหล่งที่มาและความถูกต้องของข้อมูล แม้จะรีบรายงานเฉพาะข้อมูลที่สำคัญ แต่ต้องไม่ละเลยการตรวจสอบความถูกต้อง ก่อนการรายงาน รวมถึง ระมัดระวังในความถูกต้องที่ตรงตามข้อเท็จจริงและรักษาความเป็นกลางอย่างเคร่งครัด (ดูตารางที่ 5.2.3)

ส่วนสถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวีถึงแม้จะไม่มีกรอบนโยบายเป็นคู่มือเหมือนกับทางสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสแต่ทางสมาคมวิชาชีพซึ่งสถานีโทรทัศน์ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกคือสมาคมนักข่าววิทยุและโทรทัศน์ไทย ก็ได้ออกประกาศขอความร่วมมือสื่อมวลชนให้คำนึงถึงจริยธรรมและสิทธิส่วนบุคคล และผลกระทบต่อจิตใจและความรู้สึกของผู้ที่เกี่ยวข้องในการรายงานข่าวกรณีและเด็กและเยาวชนได้รับความช่วยเหลือจากถ้ำหลวงขุนน้ำนางนอน วันที่ 9 กรกฎาคม 2561 (สปริงนิวส์ออนไลน์, 2561) เพื่อเป็นแนวทางการทำงานตามมาตรฐานจริยธรรม (ดังปรากฏในตารางที่ 5.2) ที่ทางสื่อมวลชนควรตระหนักและนำไปปฏิบัติไม่ว่าจะเป็นการรายงานข่าวในสถานการณ์ปกติหรือสถานการณ์วิกฤต สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้สื่อ เช่น แอดมินเพจ thai navyseal ที่เชื่อว่า การทำงานของสื่อมวลชนในปัจจุบัน การมอบนโยบายในการนำเสนอประเด็น ไม่ควรที่จะมอบนโยบายการทำงานที่ให้สื่อมวลชนที่ปฏิบัติหน้าที่ต้องแข่งขันกันในเรื่องของความเร็ว แต่ควรจะมองประเด็นในการนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์และไม่ส่งผลกระทบต่อคนปฏิบัติงาน หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

ตารางที่ 5.2 ตารางเปรียบเทียบข้อกำหนดกรอบแนวทางการทำงานจากกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง

<p>สมาคมนักข่าววิทยุและโทรทัศน์ไทย ขอความร่วมมือสื่อมวลชน รายงานข่าวจากกรณี</p>	<p>ข้อบังคับของสถานีไทยพีบีเอสว่าด้วยจริยธรรมของวิชาชีพ เกี่ยวกับการผลิตและการเผยแพร่รายการ</p>
<p>1. ขอให้สื่อมวลชนพึงระมัดระวังในการเสนอข่าวเกี่ยวกับตัวบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ โดยเฉพาะการเปิดเผยภาพ ชื่อ ข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับเด็กและเยาวชน โดยให้คำนึงถึงจริยธรรมการเสนอข่าว สิทธิส่วนบุคคลและความเหมาะสม</p> <p>2. ควรเว้นการเสนอข่าวและภาพที่อาจสร้างความสับสน ความเข้าใจผิด และความรู้สึกในเชิงลบต่อสถานการณ์ ตัวบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเสนอข้อมูลที่อาจมีผลกระทบต่อปฏิบัติการช่วยเหลือและผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวในพื้นที่ ควรหลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ ที่อาจเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่</p>	<p>1. การรายงานเหตุหายนะและภาวะฉุกเฉิน เช่น ภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุขนาดใหญ่ที่เกิดขึ้นทั้งในประเทศและต่างประเทศ ต้องให้ความสำคัญกับแหล่งที่มา และความถูกต้องของข้อมูล โดยเฉพาะตัวเลขของผู้บาดเจ็บ เสียชีวิต รวมทั้งความเสียหาย</p> <p>2. เมื่อเกิดเหตุหายนะและภาวะฉุกเฉินต้องรีบรายงานเฉพาะข้อมูลที่สำคัญ แต่ต้องไม่ละเลยการตรวจสอบความถูกต้องก่อนการรายงาน</p> <p>3. การทำงานในภาวะเช่นนี้ มิใช่เพียงการรายงานข่าวหรือเหตุการณ์ แต่ต้องช่วยส่งสัญญาณเตือนหรือขอความช่วยเหลือ เพื่อลดความสูญเสีย แต่ต้องระมัดระวังในความถูกต้องเที่ยงตรงตามข้อเท็จจริงและรักษาความเป็นกลางอย่างเคร่งครัด</p>

ความสามารถทางวิชาชีพ

องค์ประกอบด้านนี้ถือเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลต่อกระบวนการรายงานข่าวในสถานการณ์วิกฤต ทั้ง กระบวนการรวบรวมข้อมูล กระบวนการคัดกรองข่าวสารก่อนนำเสนอ และกระบวนการเผยแพร่ข่าว โดยความรู้ความสามารถทางวิชาชีพของสื่อมวลชนที่ลงพื้นที่รายงานข่าว

ในสถานการณ์วิกฤต ทั้ง ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับข่าว ความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ที่ทำ หรือ ความรอบรู้เกี่ยวกับแหล่งข่าว รวมไปถึง ความคิดสร้างสรรค์ในการนำเสนอ และประสบการณ์จากการลงพื้นที่ไปรายงานข่าวถือเป็นสิ่งจำเป็น เพราะสัมพันธ์กับ การคัดเลือกประเด็นที่ดี น่าสนใจและมีความแตกต่าง การรวบรวมข้อมูลก็จะได้ข้อมูลที่แตกต่างกันจากสื่อมวลชนที่ไม่เคยประสบการณ์และสามารถต่อยอดข้อมูลที่ได้รับจากแหล่งข่าวในพื้นที่ได้ รวมถึง เมื่อเกิดสถานการณ์ที่ต้องตัดสินใจ จุฬารายงาน สื่อมวลชนที่มีประสบการณ์ก็จะตัดสินใจได้ถูกต้อง และเกิดความผิดพลาดน้อยลง

ทั้งนี้ความน่าสนใจของประเด็นนี้ที่ผู้วิจัยได้เห็นจากการสัมภาษณ์ที่สอดคล้องกับกรอบแนวคิดของการวิจัยที่ได้กล่าวถึงในบทที่ 1 โดยเฉพาะองค์ประกอบด้านนี้ไม่เพียงเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องกับวงการสื่อมวลชนเท่านั้น แต่ผู้ที่ติดตามการรายงานก็ระบุว่า การรายงานข่าวในสถานการณ์วิกฤต สิ่งที่ระดับหัวหน้างานควรพิจารณาและให้ความสำคัญในการคัดเลือกสื่อมวลชนลงพื้นที่ควรเป็นคนที่มีความรู้ความสามารถโดยเฉพาะ เพราะจะทำให้การทำงานเกิดความคล่องตัวและมีข้อผิดพลาดที่น้อยลงเนื่องจากการรายงานข่าวในสถานการณ์วิกฤตจะมีความซับซ้อนในการทำงานและยังปัจจุบันการนำเสนอมีหลากหลายช่องทางสื่อมวลชนต้องนำประสบการณ์มาผสมผสานไปกับ ความรู้จริง ข้อมูลน่าเชื่อถือ และไม่นำข่าวลือมานำเสนอ

ขณะเดียวกันองค์ประกอบด้านนี้ผู้วิจัยยังได้เห็นข้อเสนอแนะที่มีความสัมพันธ์ที่หลายฝ่ายเชื่อว่าจะทำให้เกิดการพัฒนาได้มากขึ้น นั่นคือ ทางสถานีควรจะให้ความสนใจและมีนโยบายเกี่ยวกับการอบรมฝึกฝนเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัยให้กับสื่อมวลชนด้วย เพราะเมื่อสื่อมวลชนเข้าใจทั้งสองก็จะทำให้การทำงานและการแตกประเด็นจากการทำ การบ้านเพื่อศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมก่อน ไปสอบถามแหล่งข่าวก็จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งปัจจัยนี้ส่วนตัวมองว่าจึงเป็นถือพื้นฐานสำคัญที่จะทำให้สื่อมวลชนเกิดการพัฒนา ถ้าเข้าใจและมีความรู้ความเข้าใจพื้นฐานในเรื่องที่จะทำ

เทคโนโลยี

ความพร้อมทางด้านเทคโนโลยี องค์ประกอบด้านนี้ถือเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ผู้วิจัยพบว่า องค์ประกอบด้านนี้ควรเป็นองค์ประกอบไม่ควรข้ามและให้ความสำคัญเนื่องจากส่งผลและมีความสำคัญกับการพัฒนาการรายงานข่าวในสถานการณ์วิกฤตผ่านกระบวนการรายงานข่าว เพราะเป็นปัจจัยที่จะเอื้ออำนวยต่อการทำงาน ที่จะทำให้การทำงานในภาวะการแข่งขันที่ปัจจุบัน สื่อมวลชนจะใช้วิธีการรายงานสด ทั้งผ่าน สื่อดั้งเดิมและสื่อออนไลน์เพื่อดึงให้ประชาชนสนใจและติดตามการทำงาน ซึ่งถ้าช่องไหนมีอุปกรณ์ที่พร้อมก็จะเข้าถึงและนำเสนอข่าวได้รวดเร็วกว่า ขณะเดียวกันในเรื่องของสวัสดิการก็เป็นเรื่องสำคัญที่สถานีควรจะลงทุนเช่น อุปกรณ์ป้องกันชีพ

ค่าเสี่ยงภัย สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ก็จะเป็นแรงบัลดาลใจให้กับสื่อมวลชนมีพลังที่อยากจะพัฒนาในการทำงาน

เพราะจากการศึกษาวิจัยที่ผ่านมาในองค์ประกอบด้านนี้จะเห็นว่าองค์ประกอบนี้ส่งผลต่อกระบวนการรายงานข่าว คือ สถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวี จะให้ความสำคัญกับอุปกรณ์ในการทำกราฟฟิกซึ่งมีทั้งที่เป็นชุดเล็กและชุดใหญ่ เพื่อให้กระบวนการทำงานข่าวมีสมบูรณ์และใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด ซึ่งเมื่อองค์กรได้ให้ความสำคัญก็จะทำให้เกิดข้อ ได้เปรียบในการพัฒนาและการนำเสนอข่าวก็จะมี ความแตกต่างกัน

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังพบว่าองค์ประกอบด้านความพร้อมของเทคโนโลยี อาจจะรวมไปถึงงบประมาณและสวัสดิการต่าง ๆ ก็ถือเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ควรจะต้องเดินหน้าไปด้วยกันเพื่อรองรับการทำงานให้กับสื่อมวลชน เพื่อให้การทำงานเกิดความราบรื่นและทันประเด็นกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ดังนั้นผู้สนับสนุนหรือนายจ้างควรให้ความสำคัญ เพราะถ้าในกรณีสถานการณ์วิกฤตถ้าองค์ประกอบด้านนี้ไม่ได้ให้ความสำคัญและตัดงบประมาณ ก็จะทำให้สื่อมวลชนไม่มีแรงกระตุ้นเมื่ออยู่ระหว่างการปฏิบัติหน้าที่และอาจทำให้งานไม่มีประสิทธิภาพ และอาจทำให้สื่อมวลชน ตกหมายหรือตกประเด็นไปได้

องค์ประกอบภายนอก

แรงกดดันทางเศรษฐกิจ

องค์ประกอบเรื่องแรงกดดันทางเศรษฐกิจ องค์ประกอบนี้เป็นอีกหนึ่งส่วนที่ผู้วิจัยพบว่าองค์ประกอบด้านนี้ค่อนข้างส่งผลต่อกระบวนการทำงานข่าว เนื่องจากในปัจจุบันการแข่งขันของจำนวนสื่อมวลชนที่มีมากขึ้น ทำให้ส่วนแบ่งทั้งเรตติ้งและโฆษณาที่เป็นรายได้สำคัญของสถานี ถูกกระจายออกไป ดังนั้นเมื่อเกิดสถานการณ์วิกฤตที่เป็นความสนใจของกลุ่มเป้าหมายดังนั้นทำให้วิธีคิดและวิธีการทำงานของสื่อมวลชนได้ถูกปรับเปลี่ยนทั้งออฟไลน์และออนไลน์ต้องเดินหน้าไปตามความสนใจของผู้ชม จึงทำให้ช่วงที่ผ่านมาจะเห็นว่าแต่ละสถานีจะให้ความสำคัญกับการล้มฝั่งเพื่อดึงให้ผู้ชมติดตามหรือสนใจทิศทางข่าวตามกลุ่มเป้าหมายของรายการด้วย

โดยกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวงจากการสัมภาษณ์พบว่า การปรับตัวในการทำงานที่สถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวียอมสูญเสียรายได้ในช่วงแรกด้วยการล้มฝั่งและให้ความสำคัญกับประเด็นข่าวและเหตุการณ์มาก่อน ส่วนโฆษณาจะไม่เข้ามายุ่งเกี่ยวกับกระบวนการทำงานและเมื่อรายการสามารถดึงคนได้จึงนำโฆษณาเข้ามาปรับให้เข้ากับวิธีการทำงาน ดังนั้นเรตติ้งในการทำงานจึงมีผลต่อกระบวนการรายงานข่าว โดยเฉพาะกระบวนการเผยแพร่ที่จะต้องพยายามพัฒนาและรักษาเรตติ้งให้อยู่ในอันดับที่ทางสถานีกำหนดและถ้าวันไหนเร

ตติงลดลงก็จะมีการประชุมข่าวไล่เรียงทีละข่าวเพื่อหาคำตอบและแนวทางในการพัฒนา ซึ่งสิ่งนี้ถือเป็นองค์ประกอบที่ทำให้สื่อมวลชนต้องไม่หยุดพัฒนา

ทั้งนี้ภายใต้แรงกดดันที่เกิดขึ้น สิ่งต่างเหล่านี้สื่อมวลชนทั้งที่มลงปฏิบัติหน้าที่ในภาคสนามและศูนย์กลางต้องให้ความสำคัญมากขึ้น จากการศึกษาผ่านการสัมภาษณ์พบว่า การเลือกประเด็นและศึกษากลุ่มเป้าหมายของผู้ชมที่ติดตาม การครีเอทและการนำเสนอในแต่ละแพลตฟอร์มก็จะมีลักษณะที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นใครที่เรียนรู้เร็วกว่าจะเป็นผู้ที่เข้าไปอยู่ในหัวใจของผู้ชมได้เร็วขึ้น ซึ่งสื่อที่สามารถปรับตัวได้เร็วกว่าก็จะสามารถเอาชนะคู่แข่งได้เร็วกว่า

จะเห็นได้ว่าจากสถานการณ์วิกฤตที่เกิดขึ้น การแข่งขันของสื่อมวลชนมีปริมาณการแข่งขันที่สูงขึ้น ดังนั้นสิ่งสำคัญที่สื่อมวลชนควรจะต้องพัฒนาในภาวะนี้คือ วิสัยทัศน์ มุมมองและการตั้งประเด็น เพื่อเอาชนะคู่แข่งให้ได้ ไม่ใช่เป็นการนำเสนอไปในทิศทางเดียวกันจนไม่กล้าที่จะนำเสนอประเด็นใหม่ หรือคิดประเด็นเอง ขณะเดียวกันปัจจัยทางด้านการแข่งขันในการรายงานข่าวในปัจจุบันการทำงานข่าวไม่ได้เจอปัจจัยเพียงเฉพาะแค่สื่อมืออาชีพที่มีการแข่งขันกันเองหลังประมวลที่วีดิทัศน์เท่านั้น แต่ปัจจุบันยังมีเพจของกลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลทางความคิดของกลุ่มเป้าหมายประชาชนในพื้นที่ และหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มีพื้นที่ในการนำเสนอข้อมูล ดังนั้นส่วนแบ่งทางการตลาดที่เกิดขึ้นจึงส่งผลให้เรตติ้งและโฆษณาที่ถือเป็นรายได้สำคัญของทางสถานีได้ถูกปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงานทั้งออฟไลน์และออนไลน์ที่ต้องเดินหน้าไปตามความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งทำให้การทำงานส่วนมากจึงใช้วิธีการลั้มนั่งเพื่อดึงให้ผู้ชมให้ติดตาม หรือสนใจทิศทางข่าวตามกลุ่มเป้าหมายของรายการด้วย

ดังนั้นกระบวนการทำข่าวจากกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวงที่ผ่านมาจึงทำให้สถานีข่าวต้องยอมปรับตัวในการทำงานที่ให้ความสำคัญกับการแข่งขันในเรื่องประเด็นข่าวและเหตุการณ์มาก่อนและยอมตัดรายได้ในช่วงแรก เพื่อดึงความสนใจของกลุ่มเป้าหมายจนส่งผลต่อเรตติ้งแล้วค่อยนำโฆษณามาปรับให้เข้ากับรูปแบบของรายการ

ความต้องการความสนใจของผู้รับสาร

ถ้าจะกล่าวถึงปัจจัยด้านความต้องการความสนใจของผู้รับสารในแง่มุมมองของการพัฒนา จากการศึกษาวิจัยพบว่า ประเด็นนี้ค่อนข้างมีอิทธิพลและมีความสำคัญอย่างมากต่อการทำงานของสื่อมวลชนที่ไม่ใช่กองบรรณาธิการข่าว เนื่องจากในบริบทดิจิทัลการทำงานข่าวไม่ว่าจะเป็นไลฟ์สด ข่าวอ่านหรือ สกู๊ปประมวลผล สื่อมวลชนจะสามารถเช็คและตรวจสอบความคิดเห็นของประชาชนได้ทันทีที่มีการออกอากาศ และประชาชนก็สามารถตรวจสอบการทำงานได้ ดังนั้นเมื่อประชาชนสามารถเข้าถึงได้แบบรวดเร็ว จึงสามารถเสนอแนะประเด็นและการทำงานให้กับสื่อมวลชนคนนั้นได้ทันที ซึ่งแน่นอนในการนำเสนออีกจะมีทั้งที่ถูกใจและถูกตำหนิ ดังนั้นความ

คิดเห็นต่างๆในระดับผู้ปฏิบัติการค่อนข้างจะให้ความสำคัญเนื่องจากความคิดเห็นต่าง ๆ เหล่านี้
สื่อมวลชนจะได้นำมาพัฒนาและปรับปรุงการทำงาน

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความคิดเห็นต่าง ๆ ที่เข้ามาผ่านทางแพลตฟอร์มของสถานีจะ
ค่อนข้างและเกี่ยวข้องโดยตรงกับประเด็นในเรื่องของข่าวโดยตรงมากกว่าจึงทำให้องค์ประกอบใน
ด้านนี้ทางฝั่งของผู้ที่ปฏิบัติงานเชื่อว่าปัจจัยนี้ค่อนข้างส่งผลต่อกระบวนการทำงานมากกว่าผู้ที่อยู่
เบื้องหลัง เพราะสื่อมวลชนภาคสนามและผู้ประกาศข่าวมองว่า ความสนใจของผู้รับสารถือเป็น
ส่วนสำคัญที่จะเป็นแรงผลักดันให้เกิดการพัฒนา เพราะเพราะสิ่งต่างๆเหล่านี้เหมือนเป็นแรงบัล
ลวดใจและสะท้อนกลับในสิ่งที่ผิดพลาดเพื่อมาปรับปรุง โดยเฉพาะในภาวะที่เกิดการแข่งขันของ
สื่อที่มีสูงขึ้น

แต่ก็ไม่อาจปฏิเสธได้ว่าความคิดเห็นของผู้ชมจะไม่มีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาของกอง
บรรณาธิการข่าวและฝ่ายผลิต ทั้งออฟไลน์และออนไลน์ เพราะทีมเบื้องหลังก็จะนำข้อมูลต่างๆ
เหล่านี้ที่สะท้อนผ่านข้อความหรือช่องทางต่าง ๆ มาปรับการทำงานเพื่อวางแผนให้ตรงกับความต้องการ
และรับรู้ในช่วงที่มีการแข่งขัน องค์กรของตัวเองอยู่ในจุดไหน

ทั้งนี้ในองค์ประกอบด้านนี้ที่ผู้วิจัยได้เห็นจากการสัมภาษณ์ยังมีมุมที่น่าสนใจที่
ผู้ติดตามการรายงานข่าวเชื่อว่าองค์ประกอบด้านนี้จะส่งผลต่อกระบวนการรายงานข่าวใน
สถานการณ์วิกฤตคือ สำหรับผู้รับสารหรือกลุ่มเป้าหมายมองว่าในการปฏิบัติหน้าที่โดยเฉพาะการ
รายงานข่าวสถานการณ์วิกฤต สื่อมวลชนต้องทำหน้าที่คัดกรองข้อมูลข่าวสารและตรวจสอบก่อนที่
จะนำเสนอ เพราะในปัจจุบันคนรับข่าวไม่ได้ติดตามแค่สื่อหลัก แต่ยังมีช่องทางอีกมากมาย

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าที่ผ่านมาสื่อมวลชนได้รับบทเรียนจากการลงพื้นที่รายงานข่าวที่ขาด
การตรวจสอบและบางช่องหวังเรตติ้งจนทำให้ขาดจริยธรรมในการทำงาน ดังนั้นสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น
ควรนำมาเป็นบทเรียน และการนำเสนอในสิ่งที่เป็นข้อมูลไม่ควรนำเรื่องของความรู้สึกเข้าไป
เกี่ยวข้อง ซึ่งการทำหน้าที่ในการนำเสนอข้อมูลในสถานการณ์วิกฤตต้องอยู่บนพื้นฐานความเป็น
จริงและไม่ควรใส่ความคิดเห็นของตัวเองเข้าไป และการพัฒนาสำหรับการทำความเข้าใจกับข้อมูล
ผ่านการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมไม่ควรจะเป็นเฉพาะสื่อมวลชนเท่านั้น แต่งานที่เกี่ยวข้องก็ควรจัด
ระเบียบและกำหนดวาระประเด็นต่าง ๆ ให้มีระบบมากขึ้นเพื่อให้ข้อมูลที่สื่อมวลชนนำเสนอเป็น
ประเด็นที่ถูกต้องไม่ใช่สิ่งที่สื่อมวลชนคิดหรือเข้าใจไปเอง

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในอนาคต

การศึกษาเรื่อง แนวทางพัฒนาสื่อมวลชนไทยในการรายงานข่าวในสถานการณ์วิกฤตกรณีปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง เป็นการวิจัยที่ให้น้ำหนักไปที่กระบวนการทำงานของสื่อมวลชนซึ่งเป็นฝั่งผู้ผลิต แต่ไม่ได้ครอบคลุมไปถึงการทำงานของผู้รับสารว่ารับรู้บทบาทหน้าที่หรือความคาดหวังในการรายงานข่าวในสถานการณ์วิกฤตอย่างไร นอกจากนี้ประเด็นของช่างภาพที่เป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อการเก็บภาพและเล่าเรื่องในการรายงานข่าวในทุกแพลตฟอร์ม จึงควรที่จะศึกษาเพิ่มเติมทางด้าน มุมมองของภาพต่อการนำเสนอเรื่องราวที่จะเข้ามาประกอบการรายงานข่าวให้กับสื่อมวลชนว่าจะใช้การดึงจุดความสนใจของผู้ชมที่เป็นกลุ่มเป้าหมายและดึงเรตติ้งของทางสถานีอย่างไร ซึ่งจะทำให้การศึกษารายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตในบริบทดิจิทัลมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะต่อองค์กรสื่อและบุคลากรสื่อมวลชน

1. สื่อมวลชนต้องเปิดโอกาสให้ตัวเองได้เรียนรู้ประสบการณ์การทำงานผ่านการอบรมในเรื่องที่สนใจนอกเหนือไปจากงานที่ตัวเองรับผิดชอบ เพื่อเรียนรู้การเตรียมตัวเวลาไปปฏิบัติหน้าที่และไม่สร้างความเดือดร้อนให้กับเจ้าหน้าที่และประชาชนในพื้นที่เมื่อเกิดสถานการณ์วิกฤต
2. สะสมข้อมูลพื้นฐานและความรู้ให้มีความหลากหลายซึ่งประเด็นการศึกษาข้อมูลและทำความเข้าใจเกี่ยวกับเหตุการณ์ และการวางแผนประเด็นในการนำเสนอถือเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องกลับมาให้ความสำคัญ นอกเหนือไปจากการทำข่าวแถลง
3. สื่อมวลชนต้องศึกษาลักษณะนิสัยของกลุ่มเป้าหมายที่ติดตามเพื่อนำเสนอรูปแบบให้ตรงกับแพลตฟอร์ม ดังนั้นวิธีการเล่าเรื่องและการนำเสนอก็จะไม่เหมือนกันไม่ใช้การเล่าเหมือนกันในทุกรูปแบบ
4. ความถูกต้องและความแม่นยำ ถือเป็นทักษะที่ต้องให้ความสำคัญมากขึ้นในการนำเสนอในยุคที่การแข่งขันมีบทบาทสำคัญ

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กรมสุขภาพจิต. (2555). *แนวปฏิบัติการช่วยเหลือด้านสุขภาพจิตในภาวะวิกฤต : กรณีภัยพิบัติจากธรรมชาติ*. กรุงเทพฯ: บียอนด์ พับลิชชิง.
- กองบรรณาธิการจุลสารราชดำเนิน. (2560). 7 ประเด็นบทเรียน ถ้ำหลวง การข่าวในภาวะฉุกเฉิน. สืบค้น 16 ธันวาคม 2561, จาก http://www.tja.or.th/index.php?option=com_content&view=article&id=4752:7-&catid=168:2018-05-09-12-47-39
- กัญญากร สุจริตเนติการ และ พจนา รูปแก้ว. (2560). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการเป็นวิทยุดิจิทัลของสถานีวิทยุกระจายเสียงสถาบันการศึกษา*. สืบค้น 6 สิงหาคม 2561, จาก [file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/107662-Article%20Text-273829-1-10-20171229%20\(8\).pdf](file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/107662-Article%20Text-273829-1-10-20171229%20(8).pdf)
- ก้าวโรจน์ สุตาภักดี. (2561). *Media Talk: ทางเลือกทางรอดคนสื่อยุค 4.0 แนวทางการปรับตัวเพื่อให้อยู่ได้ในปัจจุบัน*. สืบค้น 20 กันยายน 2561, จาก <https://www.ryt9.com/s/iq43/2903254>
- กิตติทัศน์ บำเหน็จพันธุ์. (2553). *ให้สัมภาษณ์ในหนังสือ สื่อในวิกฤติ หรือวิกฤติในสื่อ*. สมาคมนักข่าววิทยุและโทรทัศน์ไทย
- ขวัญชนก ใจเสงี่ยม. (2558). *การบริหารงานของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลช่องวอยซ์ทีวี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- คันธรัตน์ มณีโชติ. (2551). *กลยุทธ์การจัดการสื่อสารในภาวะวิกฤติ : กรณีศึกษาองค์การเกษตรกรรม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชลลดา ปันณราช. (2540). *บทบาทของการประชาสัมพันธ์ในวิกฤตการณ์ขององค์กรธุรกิจ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฐปณีย์ เอียดศรีชัย. (2561). *บทเรียนในสนามข่าวหน้าถ้ำหลวง มธ.ถอดประสบการณ์สื่อเกาะติดสถานการณ์ถ้ำ*. สืบค้น 20 ธันวาคม 2561, จาก https://www.maticchon.co.th/local/news_1069526

- ฐิตินันท์ พงษ์สุทธีรักษ์ และ ระยุทธ กาญจน์ชูฉัตร. (2547). *บุคลากรสื่อไทย : สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ฐิวากร ศรีลิโก.(2554). *บทบาทหน้าที่ของสื่อกับการช่วยเหลือสังคมในภาวะภัยธรรมชาติเพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร : กรณีศึกษาครอบครัวข่าว 3 สถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐวดี พูลอำไภย์. (2556). *การสื่อสารในภาวะวิกฤตของสภากาชาดไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ณัฐวิกรม พันธวงษ์ศักดิ์. (2561). *ถอดบทเรียนกรณีถ้ำหลวง สะท้อนวิถีคิดของไทยในการรับมือกับภัยพิบัติ*. สืบค้น 20 ตุลาคม 2561, จาก <https://thestandard.co/lesson-learned-for-13-missing-youth-in-tham-luang/>
- ดำรง เกียรติมาลา. (2561). *การรายงานข่าว ‘หมูป่า’ บทบาทสื่อ และ ‘กรอบ’ จากรัฐ-สังคม*. สืบค้น 20 พฤศจิกายน 2561, จาก https://www.matichon.co.th/local/news_1069526
- เทพชัย ห้อยง. (2555). *คู่มือการรายงานข่าวภัยพิบัติธรรมชาติ*. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- ชนบดี ครอบงูติ. (2555). *การสื่อสารภาวะวิกฤตอุทกภัยของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- นิพนธ์ นาคสมภพ. (2560). *ภาวะและหน้าที่สื่อมวลชนในการปฏิรูปประเทศ*. สืบค้น 20 ตุลาคม 2561, จาก <http://www.thaibja.org/?p=3689>
- นิลสัน.(2561). *ช่องข่าวสด คนดูเกาะติดพาหมูป่ากลับบ้าน-เรื่อล่ม พาเรตติ้งทีวีพุ่ง*. สืบค้น 20 ธันวาคม 2561, จาก <https://positioningmag.com/1177999>
- ประดิษฐ์ เรื่องดิษฐ์. (2556). *คนเปลี่ยน สื่อปรับ รุก-รับอย่างไร*. สืบค้น 3 ตุลาคม 2561, จาก https://www.isranews.org/isranews-article/22508-media_22508.html
- พิจิตรา สีคาโมโต้. (2561). *ถ้ำหลวง ปรากฏการณ์ปราบเซียนงานข่าวไทย*. สืบค้น 15มกราคม 2562, จาก <https://thestandard.co/tham-luang-cave-rescue-report-show-potential-press/>
- พีรพัฒน์ คำเกิด. (2556). *เอกสารประกอบวิชา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อชีวิตและสังคม*. สืบค้น 5 พฤศจิกายน 2561, จาก <https://nsru4000111ajpee.files.wordpress.com/2013/10/e0b89ae0b897e0b897e0b8b5e0b988-5-e0b8a0e0b8b1e0b8a2e0b89ee0b8b4e0b89ae0b8b1e0b895e0b8b4.pdf>
- มาลี บุญศิริพันธ์. (2555). *คู่มือการรายงานข่าววิกฤตและภัยพิบัติแห่งชาติ*. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.

- รุ่งมณี เมฆโสภณ. (2553). *ให้สัมภาษณ์ในหนังสือ สื่อในวิกฤติ หรือ วิกฤติในสื่อ*. กรุงเทพฯ: สมาคมนักข่าววิทยุและโทรทัศน์ไทย.
- รุจน์ โกมลบุตร. (2554). *สื่อกำลัง "จมน้ำ"*. คู่มือการรายงานข่าวภัยพิบัติธรรมชาติ. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์
- เรตติ้งทีวี เดือนกรกฎาคม. (2561). *ช่วงข่าวสดคนดูเกาะติดพายุป่ากลับบ้าน-เรื่อลมพายุเรตติ้งพุ่ง*. สืบค้น 2 มกราคม 2562, จาก <https://positioningmag.com/1177999>
- เรตติ้งทีวี เดือนมิถุนายน. (2561). *25 อันดับเรตติ้งทีวี*. สืบค้น 2 มกราคม 2562, จาก <https://positioningmag.com/1177290>
- วิเศษ งามขำ. (2558). *การประสานงานสื่อในการจัดการภัยพิบัติ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิสุทธิ มั่งมี. (2549). *กระบวนการผลิตข่าวภัยพิบัติทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี ศึกษากรณี ภัยพิบัติสึนามิ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วีณา แก้วประดับ. (2548). *บทบาทของสื่อวิทยุโทรทัศน์ต่อการเสนอข่าวในสถานการณ์วิกฤติ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ศิปป์ชัย กุลนวงศ์. (2561). *การรายงานข่าว 'พายุป่า' บทบาทสื่อ และ 'กรอบ' จากรัฐ-สังคม*. สืบค้น 20 พฤศจิกายน 2561, จาก https://www.matichon.co.th/local/news_1069526
- ศุภกรณ์ เวชชาชีวะ. (2561). *คนเปลี่ยน สื่อปรับ รุก-รับอย่างไร*. สืบค้น 3 ตุลาคม 2561, จาก https://www.isranews.org/isranews-article/22508-media_22508.html
- ศุภกรณ์ เวชชาชีวะ. (2561). *คนเปลี่ยน สื่อปรับ รุก-รับอย่างไร*. สืบค้น 3 ตุลาคม 2561, จาก https://www.isranews.org/isranews-article/22508-media_22508.html
- ศุภศิลป์ กุลจิตต์เจือวงศ์. *แนวทางการพัฒนาสิ่งพิมพ์ออนไลน์ในยุคดิจิทัล*. สืบค้น 15 สิงหาคม 2561, จาก [file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/94416-Article%20Text-234738-1-10-20170727%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/94416-Article%20Text-234738-1-10-20170727%20(2).pdf)
- สกุลศรี ศรีสารคาม. (2557). *จริยธรรมการใช้สื่อออนไลน์และสื่อสังคมในกระบวนการสื่อข่าวของสื่อไทยในยุคดิจิทัล*. กรุงเทพฯ: สถาบันอิสรา มูลนิธิพัฒนาสื่อมวลชนแห่งประเทศไทย.
- สกุลศรี ศรีสารคาม, สุดารัตน์ ดิษยวรรณนะ จันทราวัทธนากุล, และ บุญยศิษย์ บุญโพธิ์. (2559). *การส่งเสริมแนวทางการใช้ข้อมูลจากสื่อออนไลน์ในกระบวนการรายงานข่าวในยุคเทคโนโลยีหลอมรวม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). นนทบุรี: สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์.

- สกุลศรี ศรีสารคาม. (2554). *สื่อสังคม (Social Media) กับการเปลี่ยนแปลงกระบวนการสื่อข่าว*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สถาบันวิชาการสื่อสาธารณะ. (2555). *คู่มือการรายงานข่าวภัยพิบัติธรรมชาติ*. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- สปริงนิวส์ออนไลน์. (2561). *ส.นักข่าว ขอความร่วมมือสื่อ นึกถึงจริยธรรมในการรายงานข่าว ถ้ำหลวง*. สืบค้น 15 ธันวาคม 2562, จาก <https://www.springnews.co.th/news/303542>
- สมาคมนักข่าวนักหนังสือพิมพ์แห่งประเทศไทย. (2558). *สรุปสารงานเสวนา เรื่องเหตุราชประสงค์... สื่อและสังคมได้บทเรียนอะไร*. สืบค้น 16 พฤศจิกายน 2561, จาก http://www.tja.or.th/index.php?option=com_content&view=article&id=3879:2016-01-20-02-27-29&catid=32:rachdmenin-talk&Itemid=25
- สรรพชญ์ เจียรนานนท์. (2547). *บทบาทหน้าที่ของสื่อมวลชนในยุคที่ใครๆก็ (อยากเป็นสื่อได้)*. มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. สืบค้น 10 ธันวาคม 2561, จาก <http://www.presscouncil.or.th/wp-.pdf>.
- สราธร บุญสิทธิ์. (2561). *การสื่อข่าวในภาวะวิกฤต : กรณีศึกษาข่าวความช่วยเหลือทีมฟุตบอลหมูป่าอะคาเดมี ที่ถ้ำหลวง-ขุนน้ำนางนอน จ.เชียงราย*. วารสารสถาบันวิชาการป้องกันประเทศ. กรุงเทพฯ : อรุณการพิมพ์
- สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2551). *ภัยพิบัติ หรือ พิบัติภัย*. สืบค้น 25 ตุลาคม 2561, จาก <http://www.royin.go.th/?knowledges.A2>
- สุภาพร โพธิ์แก้ว. (2555). *สื่อสารข้อมูลในข่าวภาวะวิกฤต*. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- สุรพงษ์ โสชนะเสถียร. (2523). *การสื่อสารกับสังคม*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสริมศิริ นิลคำ. (2554). *เดือน "สื่อครามา" อย่าลืม "คุณค่าข่าว"*. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2561). *การสื่อสารกรณีวิกฤติ*. สืบค้น 4 พฤศจิกายน 2561, จาก <https://www.thaipost.net/main/detail/13397>
- อดิศักดิ์ ลิ้มปรุ่งพัฒนกิจ. (2561). *ให้สัมภาษณ์ผ่าน เรื่อง ทางรอดวิกฤติสื่อปิดตัว! ไม่ใช่แค่ปรับแต่ต้องเปลี่ยน*. สืบค้น 31 ตุลาคม 2561, จาก <https://www.dailynews.co.th/article/620673>
- อังฉรา ปันทรานูวงศ์. (2561). *เมื่อสื่ออาชีพต้องปรับตัว : บทเรียนการสื่อสารจากกรณีวิกฤติการณ์ทีมหมูป่า 13 ชีวิตติดถ้ำหลวง*. สืบค้น 1 มกราคม 2562, จาก <https://www.isranews.org/isranews-article/67909-open01-67909.html>

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	กมลวรรณ โกวิทวงศา
ประวัติการศึกษา	พ.ศ.2557 ระดับปริญญาตรี คณะการสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน	กรรมการบริษัท มีค่า สตูดิโอ
ทุนการศึกษา	ทุนสื่อมวลชน ระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

