

วารสารวิชาการ
กสทช.
ประจำปี 2563

NBTC
JOURNAL
2020

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง
กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

Office of the National Broadcasting and Telecommunications Commission



การใช้ข้อมูลจากสื่อออนไลน์ เพื่อการรายงานข่าวโทรทัศน์

HOW TO APPLY USER-GENERATED CONTENT FOR TV NEWS REPORT

ปณิดดา สร้อยศรี
Panadda Sroysri

สำนักส่งเสริมการแข่งขันและกำกับดูแลกันเอง
สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ กรุงเทพฯ 10400
Broadcasting Competition Promotion and Self-Regulation Bureau,
Office of the National Broadcasting and Telecommunications Commission, Bangkok 10400 Thailand

Corresponding E-mail : panadda.sroysri@gmail.com

Received Date	August 30, 2019
Revised Date	September 19, 2019
Accepted Date	October 29, 2020

บทคัดย่อ

ภูมิทัศน์สื่อที่เปลี่ยนไปส่งผลให้ช่องทางการสื่อสารข้อมูลหลากหลายและก่อให้เกิดปัญหาจริยธรรมในการนำเสนอเนื้อหา โดยเฉพาะเนื้อหาจากสื่อออนไลน์ที่นำมาใช้รายงานข่าวโทรทัศน์ การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวที่นำข้อมูลในสื่อออนไลน์มาใช้รายงานข่าวโทรทัศน์ เปรียบเทียบกับคู่มือแนวปฏิบัติและมาตรฐานจริยธรรมในการใช้ข้อมูลจากสื่อออนไลน์ในกระบวนการสื่อข่าวเพื่อหาปัจจัยเสริมข้อจำกัดของการนำข้อมูลมาใช้รายงานข่าวโทรทัศน์ ใช้วิธีศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องและสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ปฏิบัติงานฯ ในสถานีโทรทัศน์ เปรียบเทียบกับคู่มือฯ หาปัจจัยเสริม ข้อจำกัด เพื่อพัฒนาองค์ความรู้การผลิตข่าว ผลการศึกษาพบว่าวิธีปฏิบัติงานฯ แบ่งออกเป็น การจัดการข้อมูล การเลือกประเด็น กระบวนการหาข้อมูลและวิเคราะห์ การสืบค้นแหล่งที่มา และการนำเสนอ เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับคู่มือฯ พบปัจจัยเสริมคือ กำหนดขั้นตอนการทำงานให้เป็นแบบแผนเดียวกัน กำหนดวัตถุประสงค์การทำข่าว เลือกแหล่งข่าวที่น่าเชื่อถือ ตรวจสอบจากหลายแหล่ง และคำนึงถึงผลกระทบที่เกิดแก่ผู้ตกเป็นข่าว ข้อจำกัด คือ ทักษะที่แตกต่างกันในด้านความชำนาญ การพิจารณาคุณค่าข่าว การใช้เทคโนโลยี การทำงานในเวลาจำกัด รวมถึงนโยบายองค์กรที่เน้นสร้างรายได้ ข้อเสนอแนะกรณีเกิดเหตุวิกฤต ผู้ปฏิบัติงานฯ ควรระมัดระวังการวิเคราะห์ข้อมูลก่อนนำเสนอเพื่อไม่ให้สังคมสับสน และองค์กรสื่อควรส่งเสริมผู้ปฏิบัติงานฯ ให้วิเคราะห์เนื้อหาจากสื่อออนไลน์อย่างรู้เท่าทัน

คำสำคัญ : สื่อออนไลน์ ข้อมูลจากสื่อออนไลน์ที่ผู้ใช้สร้างขึ้น การรายงานข่าวโทรทัศน์

Abstract

The changing of media landscape has resulted in variation of communication channels and also causes ethical problem in content presentation. In particular the content from online media that used in TV news report. The study aims to study how news reporter use information from online media to report on television and compare the Guidelines and Ethical Standards for using information from online media in news production process to identify supporting factors and limitations from using information for news report on television. The data were collected from documentary research and in-depth interview with news reporters from TV stations and compared to the Guidelines in order to find supporting factors and limitations to develop knowledge for news production. The study found that operating method of news organization is divided into information management, news angle selection, data analysis, retrieving sources and presentation. In comparison to the Guidelines, it found that supporting factors consist of; consistency of workflow pattern, definition of news objectives, selection of trusted sources, checking information from various sources and concerning impact on news sources. Meanwhile the limitations consist of; different skills in the field of expertise, considering the news value, utilization of technology, working under time limitation, and monetizing corporate policies. Recommendation on the event of crisis, reporters should analyze data carefully before reporting to prevent confusion in society, and media organizations should encourage reporters to analyze online content carefully with media literacy.

Keywords : Online media, User-generated content, TV news report

บทนำ

ปัจจุบันสภาวะภูมิทัศน์สื่อที่เปลี่ยนแปลงและพัฒนาการทางเทคโนโลยีสื่อในโลกและประเทศไทยมีความก้าวหน้า ผู้รับสารมีทักษะในการเป็นผู้ส่งสารได้เอง (User-generated content หรือ UGC) ทำให้มีข้อมูลข่าวสารเกิดขึ้นหลากหลายช่องทาง เกิดปัญหาทางจริยธรรมในการนำเสนอเนื้อหาสู่สาธารณะของสื่อมวลชน กระแสหลัก อาทิ ข่าวลวง (Fake news) ซึ่งคณะกรรมการการยุโรป (European commission) ได้ให้นิยามข่าวลวง หมายถึง ข้อมูลชุดหนึ่งที่ทำขึ้นมาโดยมีเจตนาบิดเบือนและโจมตีบุคคล กลุ่มคน หรือองค์กร และบางครั้งข่าวลวงหมายรวมถึง การเขียนข่าวเชิงลบ การโฆษณาชวนเชื่อทางการเมือง และรูปแบบโฆษณาที่ชวนให้เข้าใจผิดจากทัศนคติของผู้รับสาร รวมถึงการรายงานข่าวในรูปแบบเสียดสีและมีการใส่ข้อมูลที่ผิด โดยเจตนาโจมตีทางโซเชียล (เฉลิมชัย กักเกียรติกุล และธัญญนันทนัฐ ด่านไพบุลย์, 2561, น. 177) การสื่อสารที่สร้างความเกลียดชัง (Hate speech) คือ การแสดงออกในลักษณะยุยงหรือส่งเสริมความเกลียดชัง และอคติต่อกลุ่มบุคคลหรือปัจเจกบุคคลโดยมุ่งไปที่ “ฐานของอัตลักษณ์” ซึ่งอาจติดตัวมาแต่ดั้งเดิมหรือภายหลัง เกี่ยวกับเชื้อชาติ ศาสนา สีผิว สถานที่เกิด ที่อยู่อาศัย อุดมการณ์ทางการเมือง อาชีพ เพศสภาพ หรือลักษณะอื่นที่สามารถ

ทำให้ถูกแบ่งแยกได้ (สถาบันสื่อเด็กและเยาวชน, 2561, น. 4) การละเมิดลิขสิทธิ์ การละเมิดสิทธิส่วนบุคคล โดยเฉพาะการละเมิดสิทธิเด็ก ดังนั้น การรายงานข่าวโทรทัศน์จึงควรเป็นไปตามความจริง ไม่คาดเดา ไม่ชี้นำ และควรสร้างความเข้าใจให้กับคนในสังคม

ปี พ.ศ. 2559 สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ร่วมกับคณะนิติศาสตร์และสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ จัดทำโครงการส่งเสริมแนวทางการใช้ข้อมูลจากสื่อออนไลน์ของสื่อในยุคหลอมรวมเทคโนโลยี ในรูปแบบของการจัดอบรมสัมมนาและประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในประเด็นที่เกี่ยวข้องและนำสรุปผลการแลกเปลี่ยนและระดมความคิดเห็นดังกล่าวมาประกอบการวิเคราะห์แนวปฏิบัติทางวิชาชีพของสื่อมวลชน อันเป็นกลไกการส่งเสริมให้สื่อมวลชนในกิจการโทรทัศน์และสื่อมวลชนอื่น ๆ ในยุคหลอมรวมเทคโนโลยีได้มีการกำกับดูแลกันเองอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงพัฒนาคู่มือแนวทางการใช้สื่อใหม่ (New media) สื่อออนไลน์ (Online media) และสื่อสังคม (Social media) ทั้งในกระบวนการผลิต การเผยแพร่ การตรวจสอบกันเอง และการเชื่อมโยงกระบวนการสื่อสารให้ผู้ผลิตและผู้รับสารมีส่วนร่วม เพื่อส่งเสริมและพัฒนาผู้ผลิตสื่อท้องถิ่น สื่อพลเมือง และสื่ออาชีพไปสู่การใช้ข้อมูลจากสื่อออนไลน์อย่างสร้างสรรค์ภายใต้กรอบกฎหมายหลักจริยธรรม จรรยาบรรณ และบรรทัดฐานที่ดีของสังคม จากความร่วมมือดังกล่าวทำให้เกิดเป็น คู่มือแนวปฏิบัติและมาตรฐานจริยธรรมในการใช้ข้อมูลจากสื่อออนไลน์ในกระบวนการสื่อข่าว (User-generated content guideline in broadcast news reporting)

ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาวิธีการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวในการนำข้อมูลจากสื่อออนไลน์มาใช้ในการรายงานข่าวโทรทัศน์ เพื่อนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคู่มือแนวปฏิบัติและมาตรฐานจริยธรรมในการใช้ข้อมูลจากสื่อออนไลน์ในกระบวนการสื่อข่าว (User-generated content guideline in broadcast news reporting) และพัฒนาองค์ความรู้ในกระบวนการผลิตข่าวโดยใช้ข้อมูลจากสื่อออนไลน์ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาวิธีการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวในการนำข้อมูลจากสื่อออนไลน์มาใช้ในการรายงานข่าวโทรทัศน์
2. เพื่อศึกษาวิธีการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวในการนำข้อมูลจากสื่อออนไลน์มาใช้ในการรายงานข่าวโทรทัศน์ เปรียบเทียบกับคู่มือแนวปฏิบัติและมาตรฐานจริยธรรมในการใช้ข้อมูลจากสื่อออนไลน์ในกระบวนการสื่อข่าว เพื่อหาแนวทางที่ส่งเสริม หรือข้อจำกัดของการนำข้อมูลจากสื่อออนไลน์มาใช้ในการรายงานข่าวโทรทัศน์

วิธีการศึกษา

1. วิธีการคัดเลือกข้อมูล คัดเลือกจากสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลที่ได้รับความนิยมสูงสุด 3 อันดับ จากการจัดอันดับความนิยมของรายการข่าวที่มีความยาวเกิน 15 นาที เดือนมีนาคม 2562 โดยบริษัท เดอะ นิลเซ็น คอมปะนี (ประเทศไทย) จำกัด จากเว็บไซต์ www.tvdigitalwatch.com ได้แก่ สถานีโทรทัศน์ ช่อง 7HD 3HD และไทยรัฐทีวี
2. การเก็บข้อมูล ใช้วิธีศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องและสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) กับผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวจากสถานีโทรทัศน์ที่ได้รับความนิยม แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ
 - 2.1 ผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวระดับผู้บริหาร หรือผู้มีอำนาจตัดสินใจในการออกอากาศรายการข่าว ได้แก่ บรรณาธิการข่าว หรือหัวหน้าฝ่ายข่าว
 - 2.2 ผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวระดับปฏิบัติการ ได้แก่ ผู้สื่อข่าว ผู้สื่อข่าวภาคสนาม ผู้ประกาศ หรือพิธีกรรายการข่าว
3. เปรียบเทียบวิธีการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวในการนำข้อมูลจากสื่อออนไลน์มาใช้ในการรายงานข่าวโทรทัศน์ กับคู่มือแนวปฏิบัติและมาตรฐานจริยธรรมในการใช้ข้อมูลจากสื่อออนไลน์ในกระบวนการสื่อข่าว

นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

สื่อออนไลน์ หมายถึง แพลตฟอร์มทุกประเภทที่มีการเชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ต เช่น เว็บไซต์ (Website) แอปพลิเคชัน (Application) และสื่อสังคม (Social media) เครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก ยูทูบ ทวิตเตอร์ บล็อก และ อินสตาแกรม ฯลฯ

ข้อมูลจากสื่อออนไลน์ (User-generated content) หมายถึง ข้อมูลที่ผู้ใช้สื่อออนไลน์สร้างขึ้น ไม่ว่าจะเป็น ภาพ ข้อความ หรือคลิปวิดีโอ ที่ผลิตและเผยแพร่บนสื่อออนไลน์

สถานีโทรทัศน์ดิจิทัล หมายถึง สถานีโทรทัศน์ที่ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการ ประเภทความคมชัดสูง (HD) ความคมชัดทั่วไป (SD) ประเภทข่าวและสาระ และโทรทัศน์บริการสาธารณะ ในที่นี้หมายถึง สถานีโทรทัศน์ ช่อง 3HD สถานีโทรทัศน์ช่อง 7HD และสถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวี

รายการข่าว หมายถึง รายการที่นำเสนอเนื้อหาประเภทข่าว ทั้งรายการประเภทรายการข่าว เล่าข่าว คьюข่าว ข่าวสั้น ที่ออกอากาศในสถานีโทรทัศน์ดิจิทัล ทั้ง 3 สถานี

ผู้ปฏิบัติงานด้านข่าว หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในกองบรรณาธิการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการข่าว ได้แก่ บรรณาธิการข่าว หัวหน้าฝ่ายข่าว ผู้สื่อข่าว ผู้สื่อข่าวภาคสนาม ผู้ประกาศ พิธีกรรายการข่าว

วิธีการทำงาน หมายถึง วิธีการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวในการนำข้อมูลจากสื่อออนไลน์มาใช้ในการรายงานข่าวโทรทัศน์

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเรื่องข้อมูลจากสื่อออนไลน์ (User-generated content)

ข้อมูลจากสื่อออนไลน์ หมายถึง ข้อมูลที่ผู้รับสาร หรือ ผู้ใช้สื่อออนไลน์ผลิตและเผยแพร่บนสื่อออนไลน์ เช่น เว็บไซต์และสื่อสังคม (Social media) เมื่อกล่าวถึงคำว่า สื่อออนไลน์ หมายถึงแพลตฟอร์มทุกประเภทที่มีการเชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ต ทั้งเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน และสื่อสังคม ส่วนสื่อสังคม มีความหมายถึง โซเชียลมีเดีย (Social media) ซึ่งเป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟซบุ๊ก ยูทูบ ทวิตเตอร์ อิน스타그램 บล็อก เป็นต้น (สกุลศรี ศรีสารคาม และคณะ, 2560, น. 14)

Karlsson (อ้างใน สกุลศรี ศรีสารคาม และคณะ, 2560, น. 16) เสริมว่า ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลจากผู้สื่อข่าวโดยเฉพาะเรื่องของคอมเมนต์ที่มีต่อข่าวของสื่ออาชีพ เป็นรูปแบบการปฏิสัมพันธ์กับสื่อ ที่มีผลต่อการสื่อสารของสื่อในประเด็นต่าง ๆ ด้วย ในขณะเดียวกัน เมื่อผู้รับสารเป็นผู้สร้างสื่อและผลักดันประเด็นบางเรื่องได้เอง ปฏิกริยาต่อสื่อในบางครั้งมีลักษณะของการวิพากษ์วิจารณ์ประเด็นมุมมองที่สื่อนำเสนอในข่าว ให้ข้อมูลในมุมที่แตกต่าง

Robinson (อ้างใน สกุลศรี ศรีสารคาม และคณะ, 2560, น. 16) อธิบายว่าผู้รับสารมีผลต่อการตั้งคำถามต่อการทำงานของสื่อบนพื้นที่สาธารณะบนสื่อสังคม โดยมีมิติของการถกเถียงแลกเปลี่ยนที่กว้างมากขึ้นกว่าพื้นที่ที่สื่อสร้างให้คนดูหรือคนฟัง

ทฤษฎีผู้เฝ้าประตูข่าวสาร (Gatekeeper theory)

แนวคิดเกี่ยวกับหน้าที่ “ผู้เฝ้าประตูข่าวสาร” (Gatekeeper) (พรณทิพา จิตราวุฒิพร, 2560, น. 15) หมายถึง ข่าวสารมักไหลผ่านช่องทางต่าง ๆ อันประกอบไปด้วยบริเวณประตูที่ซึ่งมีการปล่อยหรือกักข่าวสารต่าง ๆ ตามกฎเกณฑ์ที่ตั้งไว้ หรือโดยการวินิจฉัยของผู้เฝ้าประตูเองว่าจะยอมให้ข่าวสารใดไหลผ่านไปได้หรือไม่

โดยสรุปคือ บุคคลบางคนมีสภาพและอยู่ในตำแหน่งที่สามารถที่จะมีอิทธิพลต่อชนขาวที่จะไหลไปตามช่องทางข่าวสารได้ดีกว่าบุคคลอื่น และบุคคลดังกล่าวก็อยู่ในตำแหน่งสำคัญ คือ ประตู่ บุคคลกลุ่มนี้ ได้แก่ บรรณาธิการ หัวหน้าข่าว และผู้สื่อข่าว ซึ่งเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการควบคุมการไหลของข่าวสาร โดยเป็นผู้ตัดสินว่าข่าวใดควรเผยแพร่หรือไม่ควรเผยแพร่ออกสู่สาธารณชน

Gatekeeper เป็นผู้มีสิทธิในการเปิดและปิดประตู่ข่าวสารต่าง ๆ โดยทำหน้าที่เสมือนนายด่านในการกั้นกรองข่าวสารให้กับประชาชน เนื่องจากในหนึ่งวัน มีเหตุการณ์เกิดขึ้นจำนวนมาก แต่เวลาในการนำเสนอข่าวสารต่าง ๆ ไปสู่สาธารณชนมีจำกัด ดังนั้น การนำเสนอเนื้อหาในรายการข่าวทางโทรทัศน์จึงมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจของบุคคลในกองบรรณาธิการ กล่าวคือ กองบรรณาธิการจะคัดเลือกข่าวที่มีเนื้อหาที่เป็นประโยชน์หรือมีคุณค่ามาเสนอเท่านั้น (พรรณทิพา จิตราวุฒิพร, 2560, น. 15)

แนวคิดเรื่องจริยธรรมของผู้ประกอบวิชาชีพกระจายเสียงและโทรทัศน์

จริยธรรมสื่อมวลชน หมายถึง ความประพฤติที่รักษาความถูกต้องตามกฎหมายเกณฑ์หรือบรรทัดฐานของสื่อมวลชนแต่ละประเภทงาน ซึ่งจำเป็นต้องยึดถือและปฏิบัติตาม

จริยธรรมขั้นพื้นฐานและแนวปฏิบัติของผู้ประกอบวิชาชีพกระจายเสียงและโทรทัศน์ (สำนักงาน กสทช., 2557, น. 17) เป็นหลักการจริยธรรมขั้นพื้นฐานในการประกอบกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์อย่างน้อยมีหลักการสำคัญ 8 ประการ ดังนี้

1. ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เที่ยงตรง ครบถ้วน สมดุล และเป็นธรรม
2. สิทธิมนุษยชน สิทธิส่วนบุคคล สิทธิในครอบครัว เกียรติยศชื่อเสียง และข้อมูลส่วนตัว
3. ความอิสระทางวิชาชีพ ความรับผิดชอบต่อสังคม ผลกระทบต่อผู้บริโภค
4. เคารพในสิทธิและทรัพย์สินทางปัญญา
5. ส่งเสริมการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีของชาติ เพื่อสร้างสรรค์สังคมตลอดจนค่านิยมอันดีงามและภูมิปัญญาท้องถิ่น
6. ปกป้องเด็กและเยาวชนจากเนื้อหาที่มีความเสี่ยงและเด็กที่ปรากฏในสื่อ
7. การให้พื้นที่สาธารณะ ข่าวสารสาธารณะ ในเหตุการณ์สาธารณะที่สำคัญ
8. การสื่อสารที่สร้างความเกลียดชัง

การกำหนดกรอบจริยธรรมการรายงานข่าวออนไลน์ควรเป็นกรอบที่กระตุ้นให้คิดและตัดสินใจในการสื่อข่าวตามหลักจริยธรรมมากกว่าเป็นกฎระเบียบบังคับให้ทำ และควรให้ผู้รับสารมีส่วนร่วมในการกำหนดกรอบในการกำกับดูแลการใช้สื่อออนไลน์ด้วย (สกุลศรี ศรีสารคาม และคณะ 2560, น. ๓๖) ซึ่งกล่าวถึงการใช้ข้อมูลจากสื่อออนไลน์ ต้องระวังผลของการใช้และนำเสนอข้อมูล โดยระบุที่มาและขออนุญาตในการนำมาใช้ติดต่อประสานกับชุมชนของผู้อ่านอย่างเปิดเผย มีรสนิยมในการเลือกข้อมูลมาใช้งาน เช่น ไม่ละเมิดผู้อื่น ไม่เป็นเรื่องส่วนตัว ไม่มีเรื่องการเหยียดผิว ชนชาติ ศาสนา และข้อระวังเรื่องลิขสิทธิ์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ความแตกต่างระหว่างวิธีการปฏิบัติงานจริงในการนำข้อมูลจากสื่อออนไลน์มาใช้ในการรายงานข่าวโทรทัศน์ของผู้ปฏิบัติงานด้านข่าว กับคู่มือแนวปฏิบัติและมาตรฐานจริยธรรมในการใช้ข้อมูลจากสื่อออนไลน์ในกระบวนการสื่อข่าว (User-generated content guideline in broadcast news reporting)
2. มีปัจจัยที่ส่งเสริม และข้อจำกัดของการนำข้อมูลจากสื่อออนไลน์มาใช้ในการรายงานข่าวโทรทัศน์ของผู้ปฏิบัติงานด้านข่าว เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาองค์ความรู้ในกระบวนการผลิตข่าวโดยใช้ข้อมูลจากสื่อออนไลน์ให้เกิดประสิทธิภาพที่สุด

ผลการศึกษา

ความหมายของข้อมูลจากสื่อออนไลน์ (User-generated content)

คู่มือแนวปฏิบัติและมาตรฐานจริยธรรมในการใช้ข้อมูลจากสื่อออนไลน์ในกระบวนการสื่อข่าวได้ให้ความหมายข้อมูลจากสื่อออนไลน์ หมายถึง ข้อมูลที่ผู้รับสาร หรือผู้ใช้สื่อออนไลน์ผลิตและเผยแพร่บนสื่อออนไลน์ เมื่อกล่าวถึงคำว่า สื่อออนไลน์ หมายถึงแพลตฟอร์มทุกประเภทที่มีการเชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ต ทั้งเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน และสื่อสังคม (สำนักงาน กสทช., 2560, น. 6) ซึ่งเป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Facebook YouTube Twitter Instagram Blog และอื่น ๆ สำหรับองค์กรสื่อในไทยมีการใช้ประโยชน์ข้อมูลจากสื่อออนไลน์ในลักษณะของการใช้เป็น “แหล่งข้อมูลข่าว” มากที่สุด โดยให้ความสำคัญกับข้อมูลเนื้อหาจากผู้รับสารประเภท ข้อความ รูปภาพ คลิปวิดีโอ และความคิดเห็น เนื่องจากข้อมูลจากสื่อออนไลน์เป็นข้อมูลสำคัญในการได้มาซึ่งประเด็นข่าว และเป็นการสะท้อนมุมมองของสังคมที่มีต่อประเด็นนั้น

จากการศึกษา พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวมีแนวคิดเกี่ยวกับข้อมูลจากสื่อออนไลน์ สอดคล้องกับคู่มือแนวปฏิบัติดังกล่าว ซึ่งผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวได้ให้ความหมายว่า ข้อมูลจากสื่อออนไลน์ คือ ข้อมูลทุกประเภทที่เกิดขึ้นและมีการเผยแพร่กันในโลกออนไลน์ ผ่านช่องทางที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็น Facebook Twitter YouTube ฯลฯ ซึ่งอาจเป็นข่าวอุบัติเหตุ หรือการขอความช่วยเหลือต่าง ๆ ปัจจุบันข้อมูลเหล่านี้ได้ถูกนำมาเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการทำข่าวเพื่อให้ข่าวนั้นมีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น

วิธีการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวในการนำข้อมูลจากสื่อออนไลน์มาใช้ในการรายงานข่าวโทรทัศน์

จากการศึกษาพบว่าสถานีโทรทัศน์ช่อง 7HD และช่องไทยรัฐทีวีใช้ข้อมูลจากสื่อออนไลน์ร้อยละ 50–80 ต่อการทำข่าว 1 ข่าว มีการนำข้อมูลจากสื่อออนไลน์ โดยใช้เป็นจุดเริ่มต้นในการหาประเด็นข่าวที่คนในสังคมให้ความสนใจนำมาหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อขยายผลทำรายการข่าว ในขณะที่ ช่อง 3HD มีสัดส่วนการใช้ข้อมูลจากสื่อออนไลน์เพียงร้อยละ 10 ต่อการทำรายการข่าว 1 ข่าว ซึ่งการหาประเด็นข่าวของช่อง 3HD จะวิเคราะห์ทิศทางการณ์จากสถานการณ์ปัจจุบันที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน ทั้งนี้ หากในสังคมออนไลน์มีปรากฏการณ์ที่เกิดเป็นกระแสสังคมก็จะเลือกมาใช้เป็นประเด็นเริ่มต้นการทำข่าวด้วย

สำหรับแหล่งข้อมูลทุกช่องเลือกใช้แหล่งข้อมูลจากหลากหลายแพลตฟอร์ม ไม่ว่าจะเป็น Facebook YouTube Twitter Line Instagram หรือเพจที่มีผู้ติดตามจำนวนมาก ฯลฯ รูปแบบข้อมูลที่นำมาใช้จะมีความหลากหลายขึ้นอยู่กับบริบทของข่าว แต่ส่วนใหญ่มักใช้รูปภาพหรือคลิปวิดีโอที่มีความสัมพันธ์กับเนื้อเรื่องและสามารถทำให้ผู้ชมเข้าใจเรื่องราวที่ต้องการนำเสนอได้ง่ายขึ้น

ส่วนการเลือกเนื้อหาจะใช้วิธีเลือกเฉพาะส่วนที่มีความสำคัญ เนื่องจากเวลาในการออกอากาศมีจำกัด จึงต้องปรับให้เหมาะสมกับเวลาในการออกอากาศรายการด้วย หลักเกณฑ์ในการเลือกส่วนใหญ่เลือกจากความนิยมของคนในสังคม ประเด็นความขัดแย้ง มีความคลุมเครือชวนให้สงสัยและต้องการหาคำตอบ สื่อก็จะทำหน้าที่ในการเปิดเผยความจริงให้สังคมทราบเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ชม แต่ต้องหาข้อมูลเพิ่มเติมด้วยว่า ช่องอื่นได้นำเสนอข้อมูลข่าวนั้นมากเกินไปแล้วหรือไม่ ถ้านำเสนอประเด็นซ้ำอีกอาจไม่ได้รับความสนใจจากผู้ชม จากการศึกษพบว่าวิธีการในการนำข้อมูลจากสื่อออนไลน์มาใช้ในการรายงานข่าวแบ่งออกเป็น 5 ประเด็น ดังนี้

1. การจัดการข้อมูลที่ได้จากสื่อออนไลน์

ด้วยเหตุที่ข้อมูลจากสื่อออนไลน์มีการเผยแพร่ได้ง่ายและหลากหลายช่องทาง การนำข้อมูลไปใช้จึงต้องมีการจัดการข้อมูลที่ตีพอ โดยมีแนวทาง คือ

1.1 ตรวจสอบความถูกต้อง การนำประเด็นจากสื่อออนไลน์ที่คนให้ความสนใจมาทำข่าว สิ่งแรกที่ต้องทำคือการตรวจสอบความถูกต้อง แหล่งที่มาและความน่าเชื่อถือของข้อมูล โดยการติดต่อไปยังเจ้าของข้อมูลนั้น ๆ เพื่อตรวจสอบความมีตัวตนของข้อมูลและขออนุญาตใช้เพื่อประกอบการรายงานข่าว

1.2 ลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อมูล ถ้าแหล่งข้อมูลมีความน่าเชื่อถือเพียงพอก็จะส่งนักข่าวไปตรวจสอบอีกครั้ง เพื่อติดตามหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม เช่น สัมภาษณ์ ถ่ายภาพ หรือถ่ายวิดีโอ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนมากยิ่งขึ้น

1.3 เรียบเรียงข้อมูลเพื่อนำเสนอ เมื่อได้ข้อมูลครบถ้วน จึงส่งต่อให้ทีมเขียนข่าวเพื่อทำสคริปต์ข่าว โดยการเรียบเรียงเรื่องราวให้กระชับและเข้าใจง่าย เหมาะสมกับเวลาในการรายงานข่าว ซึ่งอาจมีการเลือกใช้กราฟิกมาประกอบเพื่อสร้างคุณค่าและความน่าสนใจในตัวข่าวมากยิ่งขึ้น

ผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวให้ความสำคัญกับการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเป็นอันดับแรกก่อนการขยายผลหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อทำข่าว เนื่องจากการรายงานข่าวเป็นการเผยแพร่ข้อมูลทั่วไปที่เป็นประโยชน์ให้กับประชาชน ดังนั้นการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการจัดการข้อมูลที่มีอยู่มากมายในโลกออนไลน์ก่อนนำไปใช้

2. การเลือกใช้ข้อมูลจากสื่อออนไลน์

หลักเกณฑ์ที่ผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวใช้ในการเลือกข้อมูลจากสื่อออนไลน์มารายงานข่าว มีลำดับในการเลือกข้อมูล ดังนี้

2.1 เลือกจากเรื่องทั่วไปที่ได้รับความสนใจจากคนในสังคม เน้นเรื่องใกล้ตัว ซึ่งมีผลกระทบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของคนในสังคม เรื่องที่จำเป็นต้องรู้ในการประกอบอาชีพ หรือเทคโนโลยีที่จะเข้ามามีผลทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในการดำรงชีวิต

2.2 เลือกจากเรื่องที่มีผลกระทบต่อประโยชน์สาธารณะ ซึ่งสามารถนำไปสู่การแก้ไขปัญหาหรือทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในสังคม โดยเฉพาะเรื่องราวร้องทุกข์ขอความเป็นธรรมต่าง ๆ

2.3 เลือกจากเรื่องที่มีความขัดแย้ง คลุมเครือ เนื้อหาความหมาย หรือเรื่องที่มีความสะเทือนอารมณ์ เพื่อให้ผู้ชมเกิดความสงสัยใคร่รู้

2.4 เลือกเรื่องที่มีมูลเหตุแห่งความน่าเชื่อถือ และสามารถตรวจสอบแหล่งที่มาความถูกต้องของข้อมูลได้

แม้การเลือกประเด็นโดยใช้ข้อมูลจากสื่อออนไลน์ที่ตรงกับความต้องการของผู้ชมมาใช้ในการรายงานข่าว เป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ข่าวนั้นเป็นที่สนใจและน่าติดตามสำหรับคนในสังคม แต่สื่อหลักยังต้องใช้ความระมัดระวังต่อเนื้อหาที่ไม่พึงประสงค์ เช่น เนื้อหาที่มีความรุนแรงสร้างความเกลียดชัง (Hate speech) เนื้อหาที่เป็นข่าวลวง (Fake news) ซึ่งจะส่งผลต่อวิธีคิดและทัศนคติเชิงลบต่อผู้อื่นในสังคม

3. กระบวนการหาข้อมูลจากสื่อออนไลน์

ผู้ปฏิบัติงานด้านข่าว มีกระบวนการหาข้อมูลจากสื่อออนไลน์ 2 รูปแบบ คือ

3.1 การหาข้อมูลเชิงรุก คือ การที่กองบรรณาธิการหาข้อมูลจากสื่อออนไลน์เอง โดยระดมผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวช่วยกัน мониторข้อมูลสืบค้นเรื่องที่น่าสนใจโดยใช้แพลตฟอร์มสื่อออนไลน์หลากหลายช่องทางที่ได้รับความนิยม เช่น Facebook, Fanpage, YouTube, Twitter, Line, Instagram และช่องทางออนไลน์อื่น ๆ ให้ครอบคลุมเนื้อหาทุกด้านอยู่ตลอดเวลาเพื่อค้นหาเรื่องที่กำลังเป็นที่สนใจของคนในสังคม และพิจารณาคัดเลือกประเด็นที่เหมาะสมกับการนำเสนอในรายการข่าวเพื่อให้ผู้ชมสนใจ และต้องการติดตามรับชมอย่างต่อเนื่อง รูปแบบการหาข้อมูลเชิงรุกมักจะใช้ในการทำข่าวประจำวัน เรื่องทั่วไป หรือข่าวด่วนที่ได้รับความสนใจมากกว่าปกติ

3.2 การหาข้อมูลเชิงรับโดยการระดมหาข้อมูล (Crowd source) เฉพาะเรื่องที่ต้องการทราบโดยสร้างการมีส่วนร่วมจากเครือข่ายสังคมออนไลน์ กำหนดประเด็นให้สมาชิกมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นกันอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีในการสื่อสารและกระตุ้นการมีส่วนร่วมจากคนกลุ่มต่าง ๆ ให้ได้ข้อมูลเชิงลึก ผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวจึงต้องมีปฏิสัมพันธ์กับชุมชนในออนไลน์นั้น ๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้แหล่งข้อมูลที่หลากหลายมากขึ้น และต้องสามารถวิเคราะห์เชื่อมโยงข้อมูลและบริบทของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น รูปแบบการหาข้อมูลเชิงรับมักใช้กับการทำข่าวประเภทสืบสวน สอบสวน เชิงลึก ที่ต้องการข้อมูลที่มีความเฉพาะและต้องใช้เวลามากขึ้นในการวิเคราะห์ข้อมูล

4. การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลจากสื่อออนไลน์

เมื่อได้ข้อมูลจากสื่อออนไลน์แล้ว ผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวจะมีหลักในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ดังนี้

4.1 ตั้งคำถามกับข้อมูลทุกอย่างที่ได้มา เช่น ใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อใด อย่างไร เนื่องจากเป็นที่ทราบกันดีว่าข้อมูลในสื่อออนไลน์นั้น มีทั้งเรื่องที่เป็นความจริงและเรื่องลวงที่ถูกสร้างขึ้น จึงต้องพิจารณาถึงความเป็นไปได้ของข้อมูล ความสมเหตุสมผล และหาคำตอบนั้น ๆ ให้ได้ ไม่ใช่อารมณ์ในการตัดสิน ไม่ปักใจเชื่อจนกว่าจะได้ตรวจสอบข้อมูลอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้ว

4.2 ตรวจสอบทั้งแหล่งที่มา ความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูล จากประวัติการโพสต์ รวมถึงเครือข่ายของผู้โพสต์เพื่อวิเคราะห์และเชื่อมโยงเหตุการณ์ตามลำดับเวลา ติดต่อกับเจ้าของข้อมูลเพื่อยืนยันตัวตน สอบถามวัตถุประสงค์ที่แท้จริงในการโพสต์ เพื่อไม่ให้ตกเป็นเครื่องมือหาผลประโยชน์ของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

4.3 ตรวจสอบให้รอบด้านจากหลายช่องทาง หลายช่วงเวลา และใช้หลากหลายวิธี เพื่อตอบข้อสงสัยให้ได้ครบทุกคำถาม องค์ประกอบด้านเวลา สถานที่ และสภาพแวดล้อม มีผลต่อความน่าเชื่อถือของข้อมูล ซึ่งการตรวจสอบภาพหรือคลิปวิดีโอต่าง ๆ ต้องใช้เครื่องมือและคนช่วยตรวจสอบให้รอบด้านขึ้น เช่น ใช้ Google image search หรือ TinEye ตรวจสอบที่มาของภาพและวันเวลาที่โพสต์ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวสามารถตรวจสอบเบื้องต้นได้เอง และนำภาพหรือคลิปก้นตรวจสอบอีกครั้งกับเว็บไซต์ หรือสื่อออนไลน์ช่องทางอื่นก่อนการลงพื้นที่จริงเพื่อขยายผลหาข้อมูลเพิ่มเติม

การตรวจสอบข้อมูลจากสื่อออนไลน์เป็นไปเพื่อยืนยันตัวตนและความน่าเชื่อถือของเจ้าของข้อมูล ซึ่งต้องตั้งสมมติฐานจากความสงสัยในประเด็นต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่การสืบค้นแหล่งที่มาและความสมเหตุสมผลของข้อมูลจากสื่อออนไลน์ในแพลตฟอร์มอื่นควบคู่ไปด้วย เช่น คลิปหรือภาพอุบัติเหตุที่ส่งมาเพื่อแจ้งเบาะแสต่าง ๆ นั้น ต้องทำการตรวจสอบภาพและคลิปโดยใช้เครื่องมือหรือเว็บไซต์ Google image search เพื่อดูวันและเวลาที่โพสต์ว่าเป็นภาพเก่าหรือไม่ จากนั้นจึงสอบถามไปยังเจ้าของโพสต์ถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นว่าเป็นผู้ประสบเหตุเอง หรือได้รับมาจากแหล่งอื่น สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่กู้ภัย ตำรวจท้องที่ หรือนักข่าวท้องถิ่น ขณะเดียวกันก็เปิดประเด็นในเพจของสถานี่เพื่อให้สมาชิกได้ส่งข้อมูลเพิ่มเติมก่อนจะส่งนักข่าวเข้าตรวจสอบในสภาพแวดล้อมจริง เพื่อหาข้อมูลประกอบการทำข่าวต่อไป

5. การนำเสนอข้อมูลจากสื่อออนไลน์

จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวมีหลักการนำเสนอข้อมูลจากสื่อออนไลน์ในการรายงานข่าวดังนี้

5.1 ปฏิบัติตามหลักจริยธรรมจรรยาบรรณของวิชาชีพสื่อหลัก พื้นฐานการปฏิบัติงานของสื่อมวลชนที่พึงมีพึงปฏิบัติ ซึ่งมีการกำหนดไว้ในคู่มือแนวปฏิบัติของสถานีที่ยึดถือเป็นแนวทางในการทำงาน

5.2 นำเสนอรอบด้าน ครบทุกมุมมอง ทั้งสาเหตุ ผลลัพธ์ที่เกิด ข้อดี ข้อเสีย รวมถึงวิธีป้องกันเพื่อเป็นการเตือนภัยให้คนในสังคมด้วย และไม่นำเสนอประเด็นที่ซ้ำซ้อนกันในแต่ละวันเพื่อให้เกิดความหลากหลายของการนำเสนอข่าว

5.3 ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบที่ได้มีการบัญญัติไว้ และหลีกเลี่ยงการนำเสนอภาพความรุนแรง หากมีความจำเป็นต้องนำเสนอภาพที่มีความรุนแรงมากใช้เทคนิคการเบลอลภาพ เพื่อช่วยลดความรุนแรง หรือใช้วิธีการสร้างข้อมูลจากภาพกราฟิกมาประกอบการนำเสนอแทน

5.4 นำเสนอโดยพิจารณาถึงความเหมาะสมและไม่กระทบสิทธิของผู้อื่นเสมอ

5.5 นำเสนอเฉพาะเรื่องที่ได้รับอนุญาตให้เผยแพร่และให้เครดิตในการนำเสนอทุกครั้ง

ผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวมีหลักในการนำเสนอข้อมูลจากสื่อออนไลน์โดยใช้หลักจริยธรรมจรรยาบรรณวิชาชีพสื่อสารมวลชน คือ การนำเสนอเฉพาะเรื่องที่ผ่านมาการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และได้รับอนุญาตจากเจ้าของข้อมูลให้นำไปใช้ได้เท่านั้น

ทั้งนี้ ต้องพิจารณาความเหมาะสมและคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชนด้วย นำเสนอให้ครบทุกมุมมองรอบด้าน นอกจากนี้ ต้องเลือกนำเสนอประเด็นที่ไม่ซ้ำกัน เพื่อความหลากหลายของข่าวที่ออกอากาศในแต่ละวัน ทำให้ผู้ชมเกิดความสนใจติดตาม เช่น การนำเสนอข่าวอุบัติเหตุ ที่นอกเหนือจากการรายงานเหตุการณ์จากสถานที่จริงแล้ว ต้องมีภาพหรือคลิปที่นำมาจากสื่อออนไลน์ใช้เป็นส่วนประกอบในการเล่าเรื่อง โดยต้องเลือกภาพหรือคลิปเฉพาะส่วนที่สามารถตอบข้อสงสัยให้ผู้ชมได้ทันที ซึ่งก่อนนำไปใช้ต้องเบลอภาพที่อาจมีความรุนแรง ไม่สมควรเผยแพร่ หรือปิดบังใบหน้าผู้ประสบเหตุ รวมถึงอาจเลือกใช้วิธีการสร้างภาพกราฟิกประกอบเพื่อลดความรุนแรงในการนำเสนอได้

วิธีการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวในการนำข้อมูลจากสื่อออนไลน์ มาใช้ในการรายงานข่าวโทรทัศน์ เมื่อเปรียบเทียบกับคู่มือแนวปฏิบัติ และมาตรฐานจริยธรรมในการใช้ข้อมูลจากสื่อออนไลน์ในกระบวนการสื่อข่าว

คู่มือแนวปฏิบัติและมาตรฐานจริยธรรมในการใช้ข้อมูลจากสื่อออนไลน์ในกระบวนการสื่อข่าวเป็นแนวทางการใช้งานข้อมูลจากสื่อออนไลน์ การใช้ประโยชน์จากการหลอมรวมเทคโนโลยี การทำความเข้าใจผู้รับสารเพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับออกแบบเนื้อหา และเสริมสร้างประสิทธิภาพในการผลิตสื่อของผู้ผลิตรายการโทรทัศน์ ผู้ศึกษาจึงนำแนวปฏิบัติและมาตรฐานจริยธรรมในการใช้ข้อมูลจากสื่อออนไลน์มาเปรียบเทียบกับวิธีการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านข่าว การศึกษาพบปัจจัยที่ส่งเสริมและข้อจำกัดในการนำข้อมูลจากสื่อออนไลน์มาใช้ในการรายงานข่าวโทรทัศน์ ดังนี้

1. ปัจจัยที่ส่งเสริมและข้อจำกัดในการจัดการข้อมูลให้ได้มาตรฐาน

คู่มือแนวปฏิบัติและมาตรฐานจริยธรรมในการใช้ข้อมูลจากสื่อออนไลน์ในกระบวนการสื่อข่าวเสนอหลักเกณฑ์การสร้างมาตรฐานในการสร้างระบบการใช้ข้อมูลจากสื่อออนไลน์ในการทำข่าว คือ การสร้างระบบในกระบวนการหาและจัดการข้อมูลจากสื่อออนไลน์ให้ได้มาตรฐาน และให้คนในองค์กรเข้าใจหลักการทำงานร่วมกัน ซึ่งจะช่วยป้องกันความผิดพลาด และส่งเสริมการใช้ประโยชน์ข้อมูลจากสื่อออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยคำนึงถึงองค์ประกอบหลัก 8 ข้อ ดังนี้

1. การมีทีมงานที่รับผิดชอบในการหา รวบรวม จำแนก ตรวจสอบ วิเคราะห์ และวางแผนการนำข้อมูลจากสื่อออนไลน์ไปใช้งาน
2. การใช้เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจำนวนมาก และจำแนกให้เป็นระบบในลักษณะของการใช้เครื่องมือเกี่ยวกับ Big Data เพื่อใช้ข้อมูลจำนวนมากจากสื่อออนไลน์อย่างเป็นระบบ และสามารถจำแนก วิเคราะห์ข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระการทำงาน และได้ข้อมูลที่ประมวลผลได้จำนวนมากและเชิงลึกมากขึ้น
3. การจัดระบบและวิเคราะห์เนื้อหาจากสื่อออนไลน์อย่างรู้เท่าทันข้อมูล การฝึกทักษะการรู้เท่าทันข้อมูล และการสังเคราะห์หาบริบทของเรื่องเพื่อหาความเชื่อมโยงและเข้าใจการกำหนดวาระข่าวสารที่แฝงมาในข้อมูล
4. มีการพัฒนารูปแบบของการตั้งโจทย์เพื่อการระดมข้อมูล ช่องทางการมีส่วนร่วม และแพลตฟอร์มที่จะนำเสนอข้อมูลจากผู้รับสาร
5. การพัฒนาเครือข่าย กำหนดบทบาท และสร้างมาตรฐานการทำงานทั้งจากสื่อและผู้ใช้สื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
6. มีการให้รางวัล (Incentive) หรือการสร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการ ด้วยการรับฟังและใช้ประโยชน์จากข้อมูลของผู้รับสารที่ส่งเข้ามาอย่างชัดเจน
7. ต้องพัฒนาการเล่าเรื่อง พัฒนาประเด็น เพื่อให้ “นำเสนอสื่อออนไลน์”
8. ความถูกต้อง ความโปร่งใสในการได้มา และนำไปใช้ ความสมดุลของข้อมูล ความน่าเชื่อถือ การไม่ละเมิด และสร้างคุณค่าต่อการพัฒนาสังคมด้วยการขยายประเด็น เจาะลึก และหาข้อมูลวิเคราะห์เพิ่มเติม

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวมีการจัดการข้อมูลจากสื่อออนไลน์ที่ได้มาตรฐาน คือการสร้างความร่วมมือกันของคนในองค์กร เนื่องจากข้อมูลจากสื่อออนไลน์มีการสร้างขึ้นเพื่อจุดมุ่งหมายที่ต่างกัน ดังนั้น การกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการจัดการข้อมูลจากสื่อออนไลน์ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กรจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวมีแนวทางในการจัดระบบและวิเคราะห์ข้อมูลจากสื่อออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อจำกัดของการจัดการข้อมูลจากสื่อออนไลน์ที่ได้มาตรฐาน คือ ทักษะพื้นฐานการทำงานที่แตกต่างกัน เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวต้องทำงานแข่งกับเวลาและใช้ความสามารถรอบด้าน ทั้งการสืบค้นข้อมูลที่มีอยู่มากมายเพื่อหาประเด็นข่าว ตรวจสอบแหล่งที่มาและความน่าเชื่อถือ ลงพื้นที่หาข้อมูลเพื่อใช้ถ่ายทำรายการและเขียนสคริปต์ข่าว ผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวจึงควรมีความสามารถในการวิเคราะห์เนื้อหาจากสื่อออนไลน์ในแนวทางเดียวกันเพื่อการจัดระบบ และวิเคราะห์เนื้อหาได้รวดเร็วเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร

2. ปัจจัยที่ส่งเสริมและข้อจำกัดในการเลือกใช้ข้อมูลจากสื่อออนไลน์

คู่มือแนวปฏิบัติและมาตรฐานจริยธรรมในการใช้ข้อมูลจากสื่อออนไลน์ในกระบวนการสื่อข่าว เสนอการสร้างหลักเกณฑ์มาตรฐานในการเลือกใช้ข้อมูลจากสื่อออนไลน์ ด้วยการพิจารณาคุณค่าของสื่อออนไลน์ที่เหมาะสมสำหรับการรายงานข่าวได้นั้น มีหลักเกณฑ์ ดังนี้

1. ควรเป็นเรื่องที่ใกล้ตัวคนในสังคม สามารถเป็นตัวแทนหรือตัวอย่างของประเด็นที่จะสะท้อนให้สังคมเข้าใจ รมัตถะวัง เตือน อธิบาย หรือกระตุ้นพฤติกรรมกรรมมีส่วนร่วมเพื่อแก้ไข หาทางออกของปัญหาร่วมกัน
2. ควรเป็นเรื่องที่เชื่อมโยงกับประโยชน์สาธารณะได้ ถ้านำเสนอแล้วสามารถอธิบาย ขยายความรู้ การแก้ไขปัญหา รวมไปถึงใช้ประโยชน์ให้เกิดการมีส่วนร่วมจากสังคมเพื่อขับเคลื่อนประเด็นสู่การเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาได้
3. เพื่อสร้างความบันเทิง เช่น นำมาใช้เพื่อสร้างความขบขัน และสีสันของรายการข่าว ควรพิจารณาว่าไม่ละเมิดสิทธิความเป็นมนุษย์ เช่น ไม่ล้อเลียนการใช้ภาษา ภาษาถิ่น ชาติพันธุ์ และเพศสภาพที่แตกต่าง
4. ไม่นำเสนอข้อมูลที่อาจส่งผลกระทบต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง และไม่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม

นอกจากนี้ เนื้อหาที่มีผลต่อการรับรู้ที่ไม่เหมาะสมของผู้รับสาร ยังส่งผลกระทบต่อศนคติ วิธีคิด และการแสดงออกต่อผู้อื่นในสังคม ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหาที่มีความรุนแรงและอนาจาร เนื้อหาที่มีการละเมิดลิขสิทธิ์ เนื้อหาที่เป็นข่าวลือ

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานด้านข่าว เลือกใช้ข้อมูลจากสื่อออนไลน์ได้มาตรฐานคือ การกำหนดวัตถุประสงค์ของการทำข่าว ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวได้กำหนดกรอบแนวทางในการเลือกข้อมูลจากสื่อออนไลน์มาใช้ให้บรรลุตามเป้าหมาย เช่น การเลือกทำข่าวเชิงสังคมที่มีวัตถุประสงค์อันจะเป็นประโยชน์กับสาธารณะ ก็ควรเลือกทำในประเด็นที่จะเกิดผลกระทบหรือสร้างความเดือดร้อนให้กับคนหมู่มาก เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงให้เกิดการแก้ไขปัญหาและพัฒนาสังคมให้ดีขึ้น ซึ่งถือเป็นการช่วยเหลือและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนในสังคมและทำให้องค์กรสื่อนั้นมีภาพลักษณ์ที่ดีขึ้น

ข้อจำกัดของผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวในการเลือกใช้ข้อมูลจากสื่อออนไลน์ได้อย่างมีมาตรฐาน คือ การพิจารณาคุณค่าของข่าว เนื่องจากการใช้ดุลยพินิจพิจารณาคุณค่าของสื่อออนไลน์ที่เหมาะสมสำหรับการรายงานข่าวเป็นทักษะเฉพาะบุคคล อาจมีความคาบเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิความเป็นมนุษย์ อันเกิดจากการล้อเลียนการใช้ภาษา ชาติพันธุ์ หรือเพศสภาพเพื่อความบันเทิง ที่ไม่ก่อประโยชน์อื่นใดและอาจสร้างผลกระทบต่อผู้อื่นได้

3. ปัจจัยที่ส่งเสริมและข้อจำกัดในกระบวนการหาข้อมูลจากสื่อออนไลน์

คู่มือแนวปฏิบัติและมาตรฐานจริยธรรมในการใช้ข้อมูลจากสื่อออนไลน์ในกระบวนการสื่อข่าว เสนอการสร้างมาตรฐานในกระบวนการหาข้อมูลจากสื่อออนไลน์ ในกระบวนการหาข้อมูลจากสื่อออนไลน์นั้น ควรพิจารณาเป้าหมายของการนำมาใช้กับการรายงานข่าว คือ

1. กระบวนการระดมข้อมูลและหาข้อมูลจากสื่อออนไลน์ (Crowdsourcing & monitoring) สำหรับการรายงานข่าวประจำวัน รายงานข่าวด่วน
2. การหาประเด็นเฉพาะเรื่องที่ต้องการใช้ข้อมูลจำนวนมาก โดยการใช้การมีส่วนร่วมระหว่างผู้รับสารและกองบรรณาธิการข่าว (Participatory journalism) ซึ่งเหมาะกับการทำข่าวเชิงสืบสวน ข่าวเชิงลึก และข่าววารสารศาสตร์เชิงข้อมูล (Data journalism) ที่ต้องการการมีส่วนร่วมจากคนในสังคม

ทั้งนี้ หัวใจของการหาข้อมูลจากสื่อออนไลน์ คือ ต้องมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ ต้องมีกระบวนการตรวจสอบข้อมูล ความโปร่งใส ต้องชี้แจงให้ชัดว่าต้องการอะไร นำมาใช้ทำอะไร การระบุที่มาให้ชัดเจน ความสมดุลของข้อมูล ต้องหาข้อมูลที่รอบด้าน ต้องคิดถึงหลักสิทธิมนุษยชน คำนึงถึงจริยธรรม และมีการพูดคุยกับเจ้าของข้อมูล ก่อนนำมาใช้เสมอ

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งเสริมให้การหาข้อมูลจากสื่อออนไลน์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ คือ การเลือกแหล่งที่มาของข่าว ด้วยเหตุที่ข้อมูลในสื่อออนไลน์นั้นเกิดขึ้นได้ง่ายและเผยแพร่ได้รวดเร็ว โดยเฉพาะข่าวลวงที่สร้างความสับสนให้คนในสังคม ผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวจึงควรหาข้อมูลจากแหล่งข่าวที่มีความน่าเชื่อถือ ในลักษณะขององค์กรที่จัดตั้งขึ้นมายาวนาน มีปฏิสัมพันธ์ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ และมีผู้ติดตามจำนวนมาก มากกว่าการเลือกใช้แหล่งข่าวจากบุคคลทั่วไป

ข้อจำกัดของกระบวนการหาข้อมูลจากสื่อออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพ คือการปฏิบัติงานในเวลาที่มีจำกัด เนื่องด้วยการแข่งขันในอุตสาหกรรมกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์มีความรุนแรง ผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวมีความจำเป็นต้องทำงานแข่งกับเวลา เพื่อให้สามารถแข่งขันด้านความเร็วในการออกอากาศ แต่ในการทำข่าวบางประเภท ที่ต้องใช้วิธีการระดมข้อมูล จากเครือข่ายชุมชนออนไลน์จำนวนมาก ซึ่งต้องใช้เวลาในการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ก่อนนำไปใช้ในการทำข่าว จึงไม่สามารถทำงานด้วยความรวดเร็วได้

4. ปัจจัยที่ส่งเสริมและข้อจำกัดในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลจากสื่อออนไลน์

คู่มือแนวปฏิบัติและมาตรฐานจริยธรรมในการใช้ข้อมูลจากสื่อออนไลน์ในกระบวนการสื่อข่าว เสนอการสร้างมาตรฐานในการตรวจสอบข้อมูลจากสื่อออนไลน์ คือการมีเกณฑ์ในการตัดสินใจต่อความน่าเชื่อถือของข้อมูล และการสร้างกระบวนการตรวจสอบข้อมูลเพื่อป้องกันความผิดพลาดในการนำข้อมูลมาใช้นำเสนอ

ในการรายงานข่าว ดังนี้

1. ตั้งข้อสงสัยต่อความเป็นไปได้ของข้อมูลเสมอ
2. หาต้นตอและแหล่งที่มาของข้อมูล
3. ตรวจสอบข้อมูลจากหลายแหล่งและใช้หลายวิธีในการตรวจสอบ

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวสามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลจากสื่อออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพ คือความครบถ้วนรอบด้านของข้อมูล เพราะการเข้าร่วมเป็นหนึ่งในเครือข่ายสมาชิกชุมชนออนไลน์ที่มีเป้าหมายแตกต่างกัน จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวได้รับข้อมูลที่มีทั้งปริมาณและคุณภาพมากขึ้น อีกทั้งการมีเครือข่ายจำนวนมากจะช่วยเป็นช่องทางในการสืบค้นและตรวจสอบข้อมูลที่สะดวกและได้ข้อมูลที่มีความหลากหลายภายในระยะเวลาที่จำกัด

ข้อจำกัดของการตรวจสอบข้อมูลจากสื่อออนไลน์ คือทักษะและความชำนาญด้านเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงานด้านข่าว เนื่องจากการตรวจสอบข้อมูลจากสื่อออนไลน์ต้องใช้เวลาและวิธีการที่ซับซ้อน โดยหลักในการตรวจสอบเบื้องต้น คือ ต้องติดต่อแหล่งที่มาของข้อมูลเพื่อยืนยันตัวตน ความถูกต้อง ความสมเหตุสมผลของข้อมูลจากสื่อออนไลน์ในแพลตฟอร์มต่าง ๆ และหาข้อมูลแวดล้อมอื่นควบคู่ไปด้วยในการพิสูจน์ความจริง ซึ่งผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวอาจมีศักยภาพไม่มากพอที่จะใช้วิจารณ์ญาณและทักษะในการตรวจสอบด้วยตนเอง จึงควรมีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีช่วยในการตรวจสอบข้อมูลควบคู่ไปด้วย เพื่อให้การตรวจสอบมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5. ปัจจัยที่ส่งเสริมและข้อจำกัดในการนำเสนอข้อมูลจากสื่อออนไลน์

คู่มือแนวปฏิบัติและมาตรฐานจริยธรรมในการใช้ข้อมูลจากสื่อออนไลน์ในกระบวนการสื่อข่าวเสนอการสร้างมาตรฐานในการนำเสนอข้อมูลจากสื่อออนไลน์ในการรายงานข่าวไว้ว่า การนำเสนอข่าวที่มีการใช้ข้อมูลจากสื่อออนไลน์ในการรายงานข่าวโทรทัศน์มีกระบวนการและรูปแบบที่แตกต่างกันในแต่ละรายการ แต่ควรมีหลักเกณฑ์มาตรฐานที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสม ดังนี้

1. พิจารณาผลกระทบทั้งด้านร่างกายและจิตใจของผู้ที่อยู่ในเหตุการณ์ ในภาพ ในคลิปที่จะนำข้อมูลจากสื่อออนไลน์มาใช้ และเผยแพร่ตามหลักสิทธิมนุษยชนเพื่อไม่ให้กระทบกับแหล่งข่าว
2. มีความโปร่งใสในการขออนุญาตใช้ข้อมูล ต้องบอกได้ว่าจะนำมาใช้อย่างไร เพื่ออะไร และใช้ลักษณะใด รวมถึงมีการอ้างอิงที่มา ให้เครดิตที่ชัดเจน
3. ข้อมูลที่ใช้ควรได้รับอนุญาตจากเจ้าของข้อมูล

4. ใช้หลักความเป็นมนุษย์ในการปกป้องผู้อื่น และการเอาใจเขามาใส่ใจเรา
5. พิจารณาถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อผู้ที่อยู่ในภาพ คลิป และเรื่องราวที่พาดพิงถึง พร้อมทั้งผลกระทบต่อครอบครัวของผู้นั้น ให้ใช้หลักสิทธิมนุษยชนและการไม่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคล พิจารณาความเหมาะสมของการนำเสนอ
6. ไม่ควรตีความว่าทุกคนต้องการให้นำข้อมูลไปใช้ในรายการข่าว ดังนั้นก่อนการนำไปใช้ ต้องสอบถามความประสงค์และขออนุญาตก่อนเสมอ
7. การให้เครดิต ควรสอบถามความต้องการจากเจ้าของเรื่องก่อน เพราะบางเนื้อหาอาจส่งผลเสียต่อเจ้าของเรื่องได้
8. หากเป็นข้อมูลที่เป็นงานฝีมือ ผลงานสร้างสรรค์ และมีลิขสิทธิ์ ควรมีการพูดคุยกับเจ้าของให้ได้ข้อตกลงที่เหมาะสมในการนำข้อมูลไปใช้ในงานของสื่อ

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวนำเสนอข้อมูลจากสื่อออนไลน์ได้อย่างมีมาตรฐาน คือการเริ่มต้นตั้งสมมติฐานที่เหมาะสมในการนำเสนอ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวได้มีการพิจารณาถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจของผู้ที่ตกเป็นข่าวหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับข่าวนั้น จึงควรเลือกนำเสนอบนสมมติฐานที่ว่า เราคือผู้ที่ตกเป็นข่าว หรือการเอาใจเขามาใส่ใจเรา เพื่อให้เป็นไปตามหลักสิทธิมนุษยชน และป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายต่อผู้อื่นได้

ข้อจำกัดของการนำเสนอข้อมูลจากสื่อออนไลน์ของผู้ปฏิบัติงานด้านข่าว คือนโยบายขององค์กร เนื่องด้วยสภาวะการแข่งขันในอุตสาหกรรมที่รุนแรงขึ้น ก่อให้เกิดการละเลยการปฏิบัติตามมาตรฐานจริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ และด้วยเหตุที่ใช้มาตรฐานจริยธรรมนั้นเป็นการใช้ดุลยพินิจในการพิจารณาซึ่งจะมีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล และเปลี่ยนแปลงไปตามบริบทของเหตุการณ์ ยุคสมัย รวมถึงนโยบายของสถานีดด้วย ทำให้ไม่สามารถนำเสนอข้อมูลจากสื่อออนไลน์ได้ตามมาตรฐาน

ข้อสรุปและข้อเสนอแนะ

ข้อสรุป

การศึกษาหัวข้อ การนำข้อมูลจากสื่อออนไลน์มาใช้ในการรายงานข่าวโทรทัศน์พบว่า วิธีการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวในการนำข้อมูลจากสื่อออนไลน์มาใช้ในการรายงานข่าวโทรทัศน์มีหลักเกณฑ์ 5 ข้อ กล่าวคือ

1. การจัดการข้อมูล ต้องตรวจสอบความถูกต้องและขออนุญาตใช้
2. การเลือกใช้ข้อมูล ต้องเป็นเรื่องที่สังคมสนใจและสามารถตรวจสอบได้
3. กระบวนการหาข้อมูล ติดตามจากสื่อออนไลน์ วิเคราะห์ประเด็นที่เหมาะสม
4. การตรวจสอบความถูกต้อง สืบค้นแหล่งที่มา ลงพื้นที่หาข้อมูลเพิ่มเติม
5. การนำเสนอ ควรนำเสนอเฉพาะเรื่องที่ผ่านมาการตรวจสอบความถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับคู่มือแนวปฏิบัติและมาตรฐานจริยธรรมในการใช้ข้อมูลจากสื่อออนไลน์ในกระบวนการสื่อข่าว

เมื่อนำวิธีการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวในการนำข้อมูลจากสื่อออนไลน์มาใช้ในการรายงานข่าวโทรทัศน์ เปรียบเทียบกับคู่มือแนวปฏิบัติและมาตรฐานจริยธรรมในการใช้ข้อมูลจากสื่อออนไลน์ในกระบวนการสื่อข่าว พบว่ามีปัจจัยที่ส่งเสริมและข้อจำกัดในการนำข้อมูลจากสื่อออนไลน์มาใช้ในการรายงานข่าวโทรทัศน์ ดังนี้

1. การจัดการข้อมูลจากสื่อออนไลน์

ผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวให้ความสำคัญกับการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเป็นอันดับแรกก่อนการขยายผลหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อทำข่าว เนื่องจากการรายงานข่าวเป็นการเผยแพร่ข้อมูลทั่วไปที่เป็นประโยชน์ให้กับประชาชน ดังนั้น การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการจัดการข้อมูลที่มีอยู่มากมายในโลกออนไลน์ก่อนนำไปใช้

ปัจจัยที่ส่งเสริมการจัดการข้อมูลจากสื่อออนไลน์ที่ได้มาตรฐาน คือการสร้างความร่วมมือร่วมใจของคนในองค์กรเพื่อสร้างมาตรฐานในการจัดระบบและวิเคราะห์ข้อมูลจากสื่อออนไลน์

ข้อจำกัดของการจัดการข้อมูลจากสื่อออนไลน์ที่ได้มาตรฐาน คือทักษะพื้นฐานการทำงานที่แตกต่างกัน เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวต้องทำงานแข่งกับเวลาและใช้ความสามารถรอบด้าน จึงควรมีความสามารถในการวิเคราะห์เนื้อหาจากสื่อออนไลน์เป็นไปในแนวทางเดียวกันทั้งองค์กร เพื่อการจัดระบบ และวิเคราะห์เนื้อหาได้รวดเร็วและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. การเลือกใช้ข้อมูลจากสื่อออนไลน์

ผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวมีหลักเกณฑ์การเลือกข้อมูลจากสื่อออนไลน์มารายงานข่าว ดังนี้

1. เลือกจากเรื่องทั่วไปที่คนในสังคมสนใจ เรื่องใกล้ตัว เรื่องที่จำเป็นต้องรู้ หรือเรื่องที่มีผลทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในการดำรงชีวิต

2. เรื่องที่มีผลกระทบต่อประโยชน์สาธารณะ นำไปสู่การแก้ไขปัญหาก็ปัญหา หรือเกิดเปลี่ยนแปลงในสังคม
3. เรื่องที่มีความขัดแย้ง คลุมเครือ เนื้อหาความคาดหมาย เพราะคนในสังคมไทยมีความสงสัยใคร่รู้ในข้อเท็จจริง
4. เรื่องที่มีมูลเหตุแห่งความน่าเชื่อถือ และสามารถตรวจสอบแหล่งที่มา ความถูกต้องของข้อมูลได้นอกจากนี้ ยังต้องระมัดระวังเนื้อหาที่ไม่พึงประสงค์ เนื้อหาที่มีความรุนแรงสร้างความเกลียดชัง เนื้อหาที่เป็นข่าวลวง ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อวิถีคิดและทัศนคติเชิงลบต่อผู้อื่นในสังคม

ซึ่งหลักเกณฑ์การเลือกข้อมูลจากสื่อออนไลน์ทั้ง 4 ข้อ มีความสอดคล้องกับการทำหน้าที่ของ “ผู้เฝ้าประตูข่าวสาร” (Gatekeeper) ที่มีบทบาทสำคัญในการควบคุมการไหลของข่าวสาร โดยเป็นผู้ตัดสินว่าข่าวใดควรเผยแพร่และไม่ควรเผยแพร่ออกสู่สาธารณชน

ปัจจัยที่ส่งเสริมการเลือกใช้อ้างอิงข้อมูลจากสื่อออนไลน์ได้อย่างมีมาตรฐาน คือการกำหนดวัตถุประสงค์ของการทำข่าว เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวมีกรอบแนวทางในการเลือกข้อมูลจากสื่อออนไลน์มาใช้ให้บรรลุได้ตามเป้าหมาย เช่น การทำข่าวเกี่ยวกับประโยชน์สาธารณะนั้น ต้องเลือกประเด็นที่ทำให้เกิดผลกระทบต่อคนหมู่มาก เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาสังคมให้ดีขึ้นได้

ข้อจำกัดของการเลือกใช้อ้างอิงข้อมูลจากสื่อออนไลน์ที่ได้มาตรฐาน คือทักษะการพิจารณาคุณค่าของข่าว เนื่องจากการใช้ดุลยพินิจพิจารณาคุณค่าของสื่อออนไลน์ที่เหมาะสมสำหรับการรายงานข่าวนั้นเป็นเรื่องเฉพาะบุคคล ซึ่งอาจจะเมตตาสีหิติความเป็นมนุษย์ อันเกิดจากการล้อเลียนการใช้ภาษา ขาดพิสัย หรือเพศสภาพเพื่อความบันเทิง อาจสร้างผลกระทบเชิงลบที่อาจคาดไม่ถึงต่อผู้อื่นได้

3. กระบวนการหาข้อมูลจากสื่อออนไลน์

กระบวนการหาข้อมูลจากสื่อออนไลน์ มี 2 รูปแบบ คือ

1. กระบวนการหาข้อมูลเชิงรุก คือกองบรรณาธิการร่วมกันหาข้อมูลเอง โดยให้ทุกคนช่วยกันตรวจสอบ (Monitor) ข้อมูล สืบค้นเรื่องที่คาดว่าจะได้รับความสนใจโดยใช้ข้อมูลจากสื่อออนไลน์ หลากหลายช่องทางที่ได้รับความนิยมให้ครอบคลุมทุกด้าน ซึ่งต้องใช้การวิเคราะห์ความเชื่อมโยงของข้อมูลและบริบทของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้ในการทำข่าวประจำวันหรือข่าวด่วน

2. กระบวนการหาข้อมูลเชิงรับ คือการระดมข้อมูล โดยสร้างการมีส่วนร่วมจากเครือข่ายในสังคมออนไลน์ กำหนดประเด็นให้สมาชิกมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นกันอย่างสม่ำเสมอให้ได้ข้อมูลเชิงลึก ซึ่งต้องวิเคราะห์ลักษณะและความต้องการที่แท้จริงของคนแต่ละกลุ่ม มักใช้ในการทำข่าวประเภทสืบสวน สอบสวน เชิงลึก ที่ต้องการข้อมูลที่มีความเฉพาะ

ปัจจัยที่ส่งเสริมให้กระบวนการหาข้อมูลจากสื่อออนไลน์มีประสิทธิภาพ คือการเลือกแหล่งที่มาของข่าว เพราะข้อมูลในสังคมออนไลน์เกิดขึ้นง่ายและเผยแพร่ได้รวดเร็ว โดยเฉพาะข่าวลวงที่สร้างความสับสนให้สังคม ผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวจึงควรเลือกข้อมูลจากแหล่งข่าวที่มีความน่าเชื่อถือในลักษณะขององค์กรที่จัดตั้งขึ้นมา ยาวนาน มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ มากกว่าการเลือกใช้แหล่งข่าวจากบุคคลทั่วไป

ข้อจำกัดของกระบวนการหาข้อมูลจากสื่อออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพ คือการปฏิบัติงานในเวลาที่ย่ำแย่ เพื่อความรวดเร็วในการรายงานข่าว แต่ในการทำข่าวบางประเภทที่ต้องใช้การระดมข้อมูลจากเครือข่ายชุมชนออนไลน์จำนวนมาก ต้องใช้เวลาในการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ก่อนจึงไม่สามารถทำงานให้รวดเร็วได้

4. การตรวจสอบข้อมูลจากสื่อออนไลน์

การตรวจสอบข้อมูลจากสื่อออนไลน์เป็นไปเพื่อยืนยันตัวตนและความน่าเชื่อถือของเจ้าของข้อมูล ซึ่งต้องตั้งสมมติฐานจากความสงสัยในประเด็นต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่การสืบค้นแหล่งที่มา และความสมเหตุสมผลของข้อมูลจากสื่อออนไลน์ในแพลตฟอร์มอื่นควบคู่ไปด้วย และส่งนักข่าวเข้าตรวจสอบในสภาพแวดล้อมจริง ซึ่งนักข่าวจะต้องใช้วิจารณญาณในการพิจารณาได้เองว่า เรื่องมีมูลเหตุแห่งความน่าเชื่อถือหรือไม่ เหมาะสมกับการนำมารายงานข่าวมากน้อยเพียงใด

ปัจจัยที่ส่งเสริมการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลจากสื่อออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพ คือความครบถ้วนรอบด้านของข้อมูล ดังนั้นการเข้าร่วมในเครือข่ายสมาชิกชุมชนออนไลน์ที่มีเป้าหมายแตกต่างกัน จะทำให้ได้รับข้อมูลในเชิงปริมาณและคุณภาพมากขึ้น อีกทั้งการมีเครือข่ายจำนวนมากจะช่วยเป็นช่องทางในการสืบค้นและตรวจสอบข้อมูลที่สะดวก ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลายภายในระยะเวลาที่ย่ำแย่

ข้อจำกัดของการตรวจสอบข้อมูลจากสื่อออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพ คือทักษะและความชำนาญด้านเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงานด้านข่าว เนื่องจากการตรวจสอบข้อมูลจากสื่อออนไลน์ต้องใช้เวลา และวิธีการที่ซับซ้อน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวอาจมีศักยภาพไม่เพียงพอในการตรวจสอบ จึงควรมีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีช่วยในการตรวจสอบข้อมูลควบคู่ไปด้วย เพื่อให้การตรวจสอบมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5. การนำเสนอข้อมูลจากสื่อออนไลน์

การนำเสนอข้อมูลจากสื่อออนไลน์ของผู้ปฏิบัติงานด้านข่าว เป็นไปตามหลักจริยธรรมจรรยาบรรณวิชาชีพสื่อสารมวลชน คือ การนำเสนอเฉพาะเรื่องผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและได้รับอนุญาตให้นำข้อมูลไปใช้ได้เท่านั้น โดยพิจารณาความเหมาะสมและคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชน นำเสนอให้ครบทุกประเด็น นอกจากนี้ต้องเลือกนำเสนอประเด็นที่ไม่ซ้ำกันกับรายการอื่นในสถานีเพื่อความหลากหลายของข่าวในแต่ละวันด้วย

ปัจจัยที่ส่งเสริมการนำเสนอข้อมูลจากสื่อออนไลน์ให้ได้มาตรฐาน คือการตั้งสมมติฐานที่เหมาะสมในการนำเสนอ เพื่อให้มีการตระหนักถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจของผู้ที่ตกเป็นข่าว หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับข่าวนั้น ผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวควรเลือกนำเสนอบนสมมติฐานที่ว่า เราคือ ผู้ที่ตกเป็นข่าว หรือการเอาใจเขามาใส่ใจเรา เพื่อให้เป็นไปตามหลักสิทธิมนุษยชนและป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายต่อผู้อื่นได้

ข้อจำกัดของการนำเสนอข้อมูลจากสื่อออนไลน์ให้ได้มาตรฐาน คือนโยบายการทำงานที่องค์กรกำหนด เนื่องจากสภาพการแข่งขันในอุตสาหกรรมกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ที่ทวีความรุนแรงมากขึ้น จึงอาจมีการกระทำที่ละเลยและไม่ปฏิบัติตามให้เป็นไปตามมาตรฐานจริยธรรมจรรยาบรรณวิชาชีพสื่อสารมวลชนได้ ทั้งนี้ เนื่องจากการปฏิบัติงานตามมาตรฐานจริยธรรมจรรยาบรรณวิชาชีพสื่อสารมวลชนนั้น เป็นการใช้ดุลยพินิจในการพิจารณาเป็นหลักซึ่งจะมีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล สามารถเปลี่ยนแปลงไปตามบริบทของเหตุการณ์ ตามยุคสมัย หรือเปลี่ยนไปตามนโยบายขององค์กร จึงทำให้ไม่สามารถนำข้อมูลที่ได้จากสื่อออนไลน์ไปใช้ได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่พึงมีพึงปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาหัวข้อการนำข้อมูลจากสื่อออนไลน์มาใช้ในการรายงานข่าวโทรทัศน์ มีข้อเสนอแนะต่อผู้ปฏิบัติงานด้านข่าว องค์กรสื่อ และองค์กรกำกับดูแล ดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะต่อผู้ปฏิบัติงานด้านข่าว

กรณีที่เกิดเหตุการณ์ภัยพิบัติ เหตุฉุกเฉิน หรือเหตุวิกฤต ผู้ปฏิบัติงานด้านข่าว ควรเพิ่มความระมัดระวังเป็นพิเศษในการใช้วิจารณญาณเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการระดมข้อมูล เนื่องจากเมื่อเกิดเหตุการณ์ภัยพิบัติ เหตุฉุกเฉิน หรือเหตุวิกฤต จะทำให้คนในสังคมเกิดความตื่นตระหนก และส่งต่อข้อมูลกันอย่างรวดเร็วทิศทางด้วยความรวดเร็ว ขาดการไตร่ตรอง และไม่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง สร้างความหวาดกลัวให้แก่ประชาชน และทำให้สังคมเกิดความสับสนวุ่นวาย

ผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวส่วนใหญ่มีลักษณะการใช้ข้อมูลจากสื่อออนไลน์เพียงแค่เป็นส่วนประกอบในการรายงานข่าวทั่วไปหรือข่าวประจำวันเท่านั้น แต่ข้อมูลจากสื่อออนไลน์โดยเฉพาะข้อมูลที่ได้จากการระดมข้อมูลในชุมชนออนไลน์ จะเป็นข้อมูลเชิงลึกที่มีรายละเอียดเฉพาะด้าน ผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวยังสามารถนำไปต่อยอด ขยายผลกับการทำข่าวในรูปแบบของข่าวเชิงสืบสวนสอบสวนที่ต้องใช้ข้อมูลเชิงลึก และต้องใช้เวลา ยาวนานในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ได้ข่าวที่มีคุณภาพมากขึ้นอีกระดับ

2. ข้อเสนอแนะต่อองค์กรสื่อ

การใช้เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจำนวนมากจากเครือข่ายสังคมออนไลน์ เพื่อนำมาวิเคราะห์ให้เป็นระบบในลักษณะของ Big Data นั้น องค์กรสื่อจำเป็นต้องมีการทำงานร่วมกับผู้เชี่ยวชาญด้านข้อมูล หรือผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเทคโนโลยีและแพลตฟอร์ม เพื่อให้องค์กรสื่อสามารถนำข้อมูลจากสื่อออนไลน์ไปใช้ได้อย่างเป็นระบบ และยังสามารถจำแนก วิเคราะห์ข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะช่วยลดเวลาในการทำงาน และได้ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพเพื่อนำไปประมวลผลเชิงลึกเพิ่มมากขึ้น

องค์กรสื่อควรมีหน้าที่ในการส่งเสริมศักยภาพผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวให้มียุทธศาสตร์ความรู้ที่ทันสมัยและเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ทักษะด้านการวิเคราะห์เนื้อหาจากสื่อออนไลน์อย่างรู้เท่าทัน อันจะส่งผลต่อองค์กรให้มีระบบการจัดการข้อมูลจากสื่อออนไลน์ที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร

3. ข้อเสนอแนะต่อองค์กรกำกับดูแล

เนื่องจากเทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว องค์กรกำกับดูแลควรนำข้อมูลวิธีการทำงานที่ผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวใช้ในการปฏิบัติงานจริง รวมถึงข้อจำกัดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมาใช้เป็นแนวทางปรับปรุงคู่มือแนวปฏิบัติ หรือกฎระเบียบต่าง ๆ ที่มีอยู่ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

องค์กรกำกับดูแลควรส่งเสริมให้ภาคประชาชน นักเรียน นักศึกษา รวมถึงเยาวชน ได้มีความรู้ ความเข้าใจ และให้ความสำคัญกับการศึกษาจริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารมวลชน เพื่อให้ทุกภาคส่วนมียุทธศาสตร์ความรู้ที่เพียงพอในการคิดและมีความสามารถในการวิเคราะห์ แยกแยะเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมที่มีอยู่มากมายในโลกออนไลน์ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเป็นเหยื่อจากข้อมูลข่าวสารที่ไม่เป็นความจริง ข่าวสารที่สร้างความหลอกลวง และลดการเผยแพร่ต่อในสังคมออนไลน์ซึ่งเป็นภัยอย่างหนึ่งของสังคมในปัจจุบัน

บรรณานุกรม

- จัดอันดับความนิยมของรายการข่าวที่มีความยาวเกิน 15 นาที. ค้นเมื่อ 6 มีนาคม 2562 จาก <https://www.tvdigitalwatch.com/analysis-rating-news-allday-6-03-62/>
- เฉลิมชัย กักเกียรติกุล และธัญญนันทนัฐ ด้านไพลย์. (2561). ข่าวลวง : ปัญหาและความท้าทาย. วารสารวิชาการ กสทช. ประจำปี 2561, 173-192.
- พรรณทิพา จิตราวุฒิพร. (2560). การคัดเลือกข่าวจากคลิปวิดีโอในสังคมออนไลน์เพื่อนำเสนอในรายการข่าวโทรทัศน์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สกุลศรี ศรีสารคามและคณะ. (2560). รายงานผลการศึกษาวิจัยฉบับสมบูรณ์ โครงการวิจัยการส่งเสริมแนวทางการใช้ข้อมูลจากสื่อออนไลน์ในกระบวนการรายงานข่าว ในยุคเทคโนโลยีหลอมรวม. กรุงเทพมหานคร: คณะนิเทศศาสตร์ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์.
- สถาบันสื่อเด็กและเยาวชน. (2561). การสื่อสารที่สร้างความเกลียดชัง (Hate Speech). ปทุมธานี: นัชชาวิชั่น.
- สำนักงาน กสทช. (2557). คู่มือจริยธรรมและการกำกับดูแลตนเองในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์. กรุงเทพมหานคร.
- _____. (2560). คู่มือแนวปฏิบัติและมาตรฐานจริยธรรมในการใช้ข้อมูลจากสื่อออนไลน์ในกระบวนการสื่อข่าว (User-generated content guideline in broadcast news reporting). กรุงเทพมหานคร.