

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง บทบาทของเทคโนโลยี Social Media ต่อกระบวนการทำข่าวช่วงมหาอุทกภัย ของสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีการวิจัยเนื้อหาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง เทปบันทึกภาพการรายงานข่าวช่วงวิกฤตอุทกภัย ประเทศไทย ในช่วงข่าวภาคเที่ยง และภาคค่ำ ของสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2554 ถึง วันที่ 31 ธันวาคม 2554 เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการศึกษากระบวนการทำข่าวในช่วงมหาอุทกภัยประเทศไทยปี 2554 และสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการทำข่าว จำนวน 10 คน โดยแบ่งกลุ่มเป็น 3 ระดับ คือระดับผู้บริหารงานข่าว ได้แก่ นายกฤษณะ อนุชน หัวหน้ากองบรรณาธิการข่าว กลุ่มผู้ควบคุมและกำกับนโยบายข่าว ได้แก่ นายศราวดี สิทธิผล ผู้ช่วยหัวหน้ากองบรรณาธิการข่าว และนางสาวมนัสวรรณ หลินพันธุ์ บรรณาธิการข่าว กำกับดูแลและควบคุมออกอากาศ กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ นายพัทธ์ธีร รัตน์ประสิทธิ์ นางสาวชานา สมบูรณ์ผล นายทัศนัย โคตรทอง นางสาวปรัชญ์อร ประหยัดทรัพย์ นายฉัตรพุทธิ เปรมประยูรวงศา นายอนุวัต เพ็ญทองแดง ผู้สื่อข่าว และนายกฤษดา นวลมี ผู้ประกาศข่าวภาคสนาม สถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 เพื่อวิเคราะห์ถึงบทบาทของเทคโนโลยี Social Media ต่อกระบวนการทำข่าวในช่วงมหาอุทกภัยประเทศไทยปี 2554 นอกจากนี้ยังศึกษารายละเอียดในการรายงานข่าวจากบทข่าวภาคเที่ยง และภาคค่ำ รวมทั้งการจัดลำดับความสำคัญของข่าวรวมทั้งเทปบันทึกภาพการออกอากาศข่าวภาคค่ำของสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 ช่วงระหว่างวันที่ 10 ตุลาคม ถึง วันที่ 31 ตุลาคม 2554 ประกอบการวิจัยในครั้งนี้ด้วย

5.1 สรุปผลการวิจัย

กระบวนการทำข่าวช่วงมหาอุทกภัย ประเทศไทย ปี 2554 ของสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7

จากการศึกษากระบวนการทำข่าวช่วงมหาอุทกภัยปี 2554 ของสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 ผู้วิจัยพบว่ากระบวนการทำข่าวโทรทัศน์ในช่วงเวลาดังกล่าวมีความแตกต่างจากช่วงเวลาปกติ เนื่องจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นเหตุการณ์วิกฤตภัยทางธรรมชาติที่สร้างความสูญเสียต่อชีวิตและทรัพย์สินประชาชน รวมทั้งยังสร้างความวิตกกังวลและความหวาดกลัวให้ประชาชน

เป็นจำนวนมาก ส่งผลให้ข่าว โดยเฉพาะข่าวโทรทัศน์ได้รับความสนใจจากประชาชนเป็นอย่างมาก เนื่องจากข่าวโทรทัศน์สามารถตอบสนองการรับรู้ของประชาชนด้วยการบอกเล่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และสามารถแจ้งเตือนภัย รวมทั้งเฝ้าระวังเหตุไม่คาดคิด รวมถึงชี้แนะแนวทางการรับมือกับวิกฤตมหาอุทกภัยครั้งรุนแรงที่สุดในประวัติศาสตร์ นอกจากนี้ยังสามารถให้ความช่วยเหลือประชาชนผู้ที่ได้รับกระทบจากมหาอุทกภัยที่เกิดขึ้นได้ด้วย

ท่ามกลางภาวะวิกฤตภัยธรรมชาติที่เกิดขึ้นรวมทั้งการดำรงไว้ซึ่งบทบาทหน้าที่สื่อมวลชน ส่งผลให้ผู้ผลิตรายการข่าวโทรทัศน์ ต่างมุ่งเน้นการทำหน้าที่อย่างเต็มศักยภาพด้วยบทบาทของผู้แจ้งเตือนภัย และนำเสนอข้อมูลข่าวสารอย่างรอบด้านเพื่อให้ประชาชนที่กำลังเดือดร้อนรับทราบอย่างทั่วถึง รวมทั้งเป็นสื่อกลาง หรือเป็นกระบอกเสียง ให้ผู้ที่ได้รับผลกระทบได้รับความช่วยเหลือเยียวยา ภายใต้หลักจริยธรรม และจรรยาบรรณของสื่อมวลชน นอกจากนี้ ยังเป็นการตอบสนองนโยบายขององค์กร ที่มุ่งสู่การแข่งขันด้านธุรกิจ เนื่องจากปัจจุบันนี้การแข่งขันในวงการธุรกิจสื่อโทรทัศน์ทวีความรุนแรงขึ้นอย่างต่อเนื่อง สถานีโทรทัศน์แต่ละแห่งให้ความสำคัญกับรายการข่าวโทรทัศน์มากขึ้น เนื่องจากข่าวถือเป็นภาพลักษณ์ ในการทำหน้าที่ภายใต้ความรับผิดชอบต่อสังคมได้อย่างชัดเจน ส่งผลให้กระบวนการทำข่าวของสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 ในช่วงมหาอุทกภัยประเทศไทยปี 2554 ผู้บริหารงานข่าว ได้กำหนดยุทธศาสตร์การทำข่าวเชิงรุกในกระบวนการทำข่าวดังนี้

การกำหนดทีมเฉพาะกิจ ผู้บริหารงานข่าวของสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 จะดำเนินการคัดสรรบุคคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ มีความคล่องตัวสูง แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า มีความโดดเด่น ด้านไหวพริบ ปฏิภาณ สามารถบอกเล่าเรื่องราวที่เกิดขึ้นได้อย่างน่าติดตาม พร้อมตั้งทีม หางเสือ 7 สี โดยคัดเลือกผู้สื่อข่าวที่สามารถว่ายน้ำได้ ขับเรือได้ และรายงานสดได้อย่างน่าสนใจ สุขภาพแข็งแรงพร้อมที่จะเผชิญเหตุการณ์ไม่คาดคิดที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดระยะเวลาการทำข่าว เนื่องจากผู้บริหารงานข่าวได้กำหนดบทบาทหน้าที่การทำข่าวของทีมข่าวหางเสือ 7 สี ให้สามารถเข้าถึงประชาชนที่ประสบภัยได้ทุกพื้นที่ ไม่ว่าจะตามตรอกซอกซอยที่เกิดอุทกภัย เนื่องจากการทำข่าวท่ามกลางอุปสรรคในการเดินทาง บางครั้งทีมข่าวหางเสือ 7 สีต้องช่วยกันลากเรือยนต์ข้ามจากพื้นที่หนึ่งไปยังอีกพื้นที่หนึ่งเมื่อพบสิ่งกีดขวาง หรือ อาจจะต้องลงจากเรือ และว่ายน้ำเข้าไปยังบ้านเรือนประชาชนที่อยู่ในซอยแคบซึ่งไม่สามารถขับเรือยนต์เข้าไปในพื้นที่ได้ โดยผู้สื่อข่าวทีมหางเสือ 7 สี จะต้องทำข่าวในเชิงเรียลลิตี้ คือ การสะท้อนข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นระหว่างการเดินทางมาทำข่าว ว่าได้พบเจออะไรบ้าง โดยผู้สื่อข่าวเป็นผู้ขับเคลื่อนเรื่องราวเสมือนการนำพาผู้รับชมข่าวโทรทัศน์ไปพบเจอกับเหตุการณ์ต่าง ๆ

การออกอากาศสด กระบวนการทำข่าวช่วงมหาอุทกภัยประเทศไทยปี 2554 ของ สถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 ได้มีการกำหนดให้มีการออกอากาศสดในพื้นที่เกิดเหตุ กระจายทั่วพื้นที่ ซึ่งเป็นจุดสำคัญและได้รับผลกระทบจากมหาอุทกภัยที่เกิดขึ้นโดยคำนึงถึงความสอดคล้อง และครอบคลุมพื้นที่ ที่ได้รับผลกระทบ เป็นสำคัญ เพื่อให้สามารถนำเสนอข่าวได้อย่างรวดเร็ว เข้าถึงเหตุการณ์ และทำให้ข่าวมีความรอบด้าน

การกำหนดประเด็นข่าว เปิดโอกาสให้การสื่อสารผ่าน Social Media สามารถนำมาสร้างประเด็นข่าวประจำวันได้นอกเหนือจากการรับแจ้งวาระงานจากจดหมายข่าวที่ส่งผ่านเครื่องโทรสาร หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ E-mail จากทางหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เพื่อให้สามารถตอบสนองความสนใจใคร่รู้ของผู้รับชมข่าวโทรทัศน์ของสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 ให้สามารถรับทราบข้อมูลอย่างรอบด้าน และมีความรู้สึกที่ว่าข่าวของสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 มีความใกล้ชิดกับผู้รับชม และสามารถนำเสนอได้ทั่วถึง ซึ่งแตกต่างด้านการนำเสนอข่าวประจำวัน

การนำเสนอ ผู้บริหารงานข่าวของสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 ให้ความสำคัญกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยมีการนำเสนอข่าว ในจตุรกายานสดแต่ละจุด ทุกช่วงเวลาข่าวของสถานี โดยในช่วงข่าวภาคเที่ยง และ ภาคค่ำจะให้เวลาออกอากาศ มากกว่า ข่าวปกติทั่วไป แต่ละจุดรายงานสดจะได้เวลาในการนำเสนอประมาณ 3 นาที มากกว่าข่าวปกติที่ใช้ระยะเวลาการนำเสนอประมาณ 1 ถึง 2 นาทีเท่านั้น

การตรวจสอบข้อเท็จจริง บรรณาธิการข่าว และผู้สื่อข่าว จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และจากข่าวที่มาจาก Social Media ด้วยการตรวจสอบข้อเท็จจริงย้อนกลับไปยังผู้ตั้งกระทู้ใน Social Media นั้น ๆ หรือโทรศัพท์สอบถามยังผู้เชี่ยวชาญ หรือ ผู้ที่อยู่ในเหตุการณ์ สำคัญที่สุดคือการบันทึกภาพเหตุการณ์ และการสัมภาษณ์ เพื่อยืนยันความถูกต้อง และเป็นการป้องกันความผิดพลาด นอกจากนั้นยังทำให้ข่าวมีความใหม่อยู่ตลอดเวลา โดยการตรวจสอบ จะให้ความสำคัญตั้งแต่ ก่อนกำหนดประเด็นติดตามทำข่าว และ เมื่อได้ข้อมูลมาแล้ว บรรณาธิการข่าวก็จะคัดเลือกข่าว โดยในช่วงมหาอุทกภัยประเทศไทย สถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 จะให้ความสำคัญกับความเคลื่อนไหวที่เกิดขึ้นในแต่ละพื้นที่ โดยจะถูกกำหนดให้มีการนำเสนอเป็นประเด็นหลัก ส่วนข่าวการให้ความช่วยเหลือจากทางภาครัฐหรือเอกชน จะเป็นประเด็นรอง ส่วนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในภูมิภาคต่าง ๆ หรือข่าวต่างประเทศ ก็จะถูกกำหนดลำดับความสำคัญในการออกอากาศเช่นหากมีการแสดงความคิดเห็นในเรื่องมหาอุทกภัยประเทศไทยของสำนักข่าวต่างประเทศ ก็อาจถูกหยิบยกมาเล่นเป็นประเด็นหลัก หรือประเด็นรอง ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน

ขั้นตอนก่อนออกอากาศ ผู้สื่อข่าวจะนำข้อเท็จจริงที่ได้แจ้งยังบรรณาธิการก่อนเรียบเรียงเป็นบทข่าว และการผลิตภาพข่าวเพื่อนำเสนอสู่สาธารณชน โดยในส่วนของภาพข่าว หากผู้สื่อข่าวยังไม่สามารถนำภาพมาถึงยังจุดรายงานสดหรือถึงที่หมายปลายทางในสถานีโทรทัศน์ได้ บรรณาธิการข่าว จะนำภาพเหตุการณ์ที่ประชาชน โปส ผ่าน Social Media เข้ามาช่วยเสริม เพื่อลดผลกระทบเรื่องความล่าช้า หรือการตกข่าว

ขั้นตอนการออกอากาศ เมื่อผ่านกระบวนการผลิตภาพข่าว ด้วยการตัดต่อภาพ หรือลงเสียง เรียบร้อยแล้ว ก็จะนำไปสู่กระบวนการออกอากาศข่าวเพื่อนำเสนอสู่สาธารณะชน หากข้อมูลมีมากกว่าเวลาในการนำเสนอ ทางสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 ได้เปิดช่องทางการสื่อสารทาง Social Media เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถแลกเปลี่ยนและรับทราบข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติมได้มากกว่าการรับชมผ่านทางจอโทรทัศน์

กล่าวโดยสรุป กระบวนการทำข่าวโทรทัศน์ ช่วงมหาอุทกภัยประเทศไทยปี 2554 ของสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 มีความแตกต่างจากการทำข่าวในช่วงสถานการณ์ปกติ ดังนี้

1. ให้ความสำคัญกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ด้วยการกำหนดจุดรายงานสดครอบคลุมพื้นที่เกิดเหตุอุทกภัย รวมทั้งให้ระยะเวลานำเสนอประมาณ 3 นาทีต่อจุดรายงานสด 1 แห่ง มากกว่าข่าวปกติทั่วไปที่ให้ระยะเวลานำเสนอไม่เกิน 1-2 นาทีต่อข่าว

2. ตอบสนองความต้องการของผู้รับชมรายการข่าวโทรทัศน์ที่มีช่องทางในการรับข้อมูลข่าวสารมากขึ้น และสร้างความแตกต่างในข่าวแต่ละชิ้นด้วยการนำเรื่องราวที่มีการสื่อสารผ่าน Social Media มากำหนดเป็นประเด็นข่าวประจำวัน รวมทั้งเปิดพื้นที่ Social Media ผ่านเว็บไซต์ของสถานีฯ เพื่อให้ผู้รับชมรายการข่าวโทรทัศน์สามารถนำเสนอเรื่องราวหรือสอบถามรายละเอียดข่าวได้ มากกว่าการรับชมจากสื่อโทรทัศน์เพียงอย่างเดียว นอกจากนี้ยังมีการนำข้อเสนอแนะหรือข้อมูลที่ได้รับแจ้งผ่านเว็บไซต์ของทางสถานีฯ ของผู้รับชมข่าวมากำหนดเป็นประเด็นในการติดตามทำข่าวด้วย

3. การก่อตั้งทีมข่าว หางเสือ 7 สี โดยคัดเลือกผู้สื่อข่าวที่สามารถรายงานสดได้อย่างน่าสนใจ และมีความคล่องตัวสูง สุขภาพแข็งแรง สามารถว่ายน้ำได้ และสามารถขับเรือได้ พร้อมทั้งเผชิญเหตุการณ์ไม่คาดคิดที่อาจเกิดขึ้น ได้ตลอดระยะเวลาการทำข่าว เพื่อให้การทำข่าวท่ามกลางวิกฤตมหาอุทกภัยมีความทั่วถึงทุกพื้นที่ที่ตรอก ซอก ซอยที่ยากแก่การเข้าถึง โดยผู้สื่อข่าวทีมหางเสือ 7 สีจะเป็นผู้ขับเคลื่อนเรื่องราวที่เกิดขึ้น และเจาะลึกข้อเท็จจริงในพื้นที่ เสมือนผู้สื่อข่าวนำพาผู้รับชมรายการข่าวโทรทัศน์ของสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 ไปพบกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องับมหาอุทกภัย ถือเป็นความท้าทายในการทำข่าวโทรทัศน์ เนื่องจาก

ปัจจุบันนี้ผู้รับชมรายการโทรทัศน์ไม่เพียงเฉพาะเจาะจงจะรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์เท่านั้น เนื่องจากสื่อมีความหลากหลายมากขึ้น

4. มีการกำหนดจตุรกายงานสด กระจายทั่วทุกพื้นที่ ที่ได้รับผลกระทบ เพื่อช่วงชิงความรวดเร็วในการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร การออกอากาศสด กระบวนการทำข่าวช่วงมหาอุทกภัย ประเทศไทยปี 2554 ของสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 ได้มีการกำหนดให้มีการออกอากาศสดในพื้นที่เกิดเหตุ กระจายทั่วพื้นที่ ซึ่งเป็นจุดสำคัญและได้รับผลกระทบจากมหาอุทกภัยที่เกิดขึ้น โดยคำนึงถึงความสอดคล้องและครอบคลุมพื้นที่ ที่ได้รับผลกระทบ เป็นสำคัญ เช่น ช่วงเกิดมหาอุทกภัยระยะแรก ผู้บริหารฝ่ายข่าวสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 ได้กำหนดจตุรกายงานสด ไล่เรียงตามพื้นที่ เกิดเหตุ ตั้งแต่ จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งกำลังประสบภาวะคันกันน้ำแตก จตุรกายงานสดที่จังหวัดสุโขทัย พื้นที่ทางไหลของน้ำ รวมทั้งจตุรกายงานสดในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พื้นที่รองรับน้ำก่อนเข้าสู่พื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งเมื่อเหตุการณ์ในแต่ละจุดเริ่มผ่อนคลาย ระดับน้ำเริ่มลงที่ ก็จะมีการเปลี่ยนแปลงจตุรกายงานสด ตามสถานการณ์ความรุนแรงที่เกิดขึ้นในแต่ละพื้นที่ซึ่งระดับน้ำไหลผ่าน เพื่อให้สามารถนำเสนอข่าวได้ครอบคลุมเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และทำให้ข่าวมีความรอบด้านมากขึ้นด้วย

5. ให้ความสำคัญด้านการนำเสนอด้วยการให้น้ำหนักข่าว กับเรื่องราวที่ส่งผลกระทบกับประชาชน มากกว่า การนำเสนอข้อมูลข่าวสารทางหน่วยงานราชการ หรือภาคเอกชน ด้วยจัดลำดับความสำคัญของข่าว (News Rundown)ประจำวัน โดยคำนึงถึงประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับเป็นหลักหรือเรื่องราวที่เกิดขึ้นกับผู้ได้รับผลกระทบจากมหาอุทกภัยเพื่อให้เกิดการช่วยเหลือจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชนหรือเพื่อให้เกิดการแก้ไขป้องกันระงับภัยที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต รองลงมา คือการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารจากทางภาครัฐและเอกชน

บทบาทของ Social Media ต่อกระบวนการทำข่าวโทรทัศน์

จากการศึกษาบทบาทของเทคโนโลยี Social Media ต่อกระบวนการทำข่าวโทรทัศน์ พบว่า การสื่อสารผ่าน Social Media ทั้ง Facebook Twitter และBlackberry Messger ได้เข้ามามีบทบาทต่อกระบวนการทำข่าวโทรทัศน์ ในด้านของการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และเปิดโอกาสให้คนในสังคมเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการทำข่าวมากขึ้น ด้วยการส่งต่อข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้สื่อมวลชน นอกจากจะต้องเป็นผู้แสวงหาข้อเท็จจริงจาก เหตุการณ์ หรือ ข่าวที่อยู่ในกระแสสังคม Social Media โดยเฉพาะในช่วงภาวะวิกฤต เช่นเหตุมหาอุทกภัยในช่วงปี 2554 แล้ว ยังต้องแสวงหาข้อเท็จจริงจากกระแสข่าวลือที่แพร่สะพัดจำนวนมาก เพื่อลดกระแสข่าวลือที่สร้างความตื่นตระหนกให้คนในสังคม นอกจากนี้ Social Media ยังผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของผู้ปฏิบัติงานข่าว ดังนี้

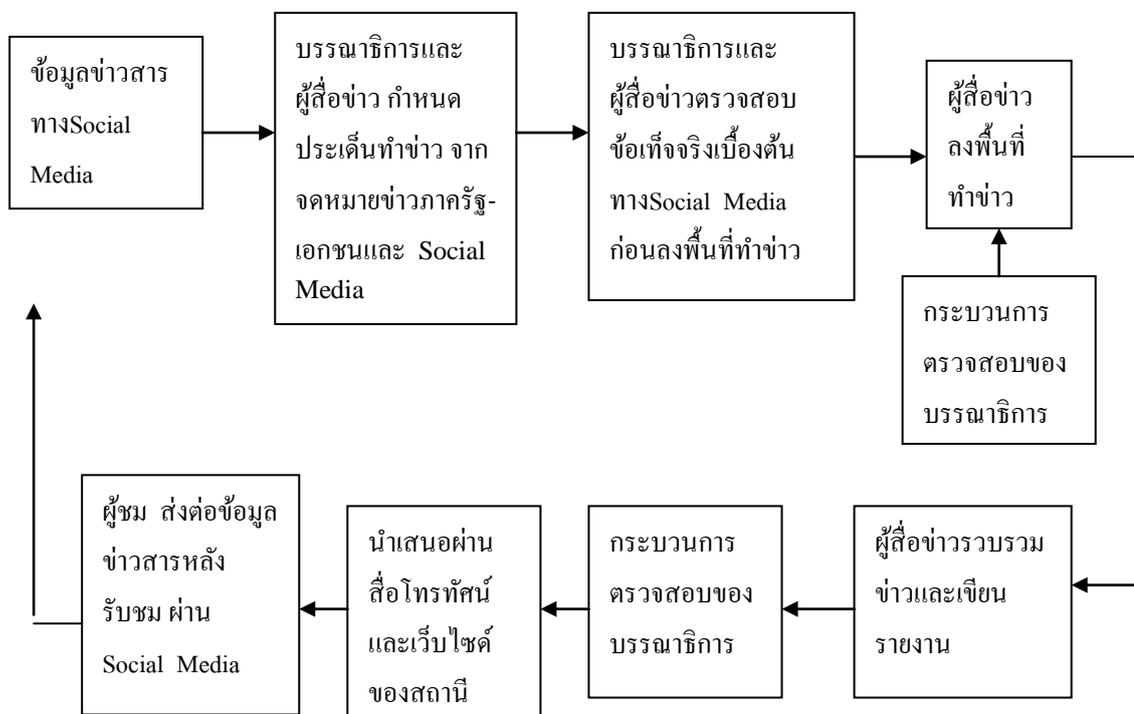
ระดับผู้บริหาร บทบาทของ Social Media ทำให้ต้องปฏิรูปแนวทางการนำเสนอข่าวของสถานีโทรทัศน์ เพื่อให้สื่อโทรทัศน์ที่ดำรงซึ่งความน่าเชื่อถือ ได้รับความนิยมนและได้รับความศรัทธาด้านการนำเสนอข้อเท็จจริงอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้มีการมอบนโยบายในการเพิ่มช่องทางในการเจาะกลุ่มเป้าหมายกว้างขึ้น โดยเฉพาะกลุ่ม Social Media ที่ได้รับความสนใจจากคนทั่วโลกเป็นอย่างมาก

ระดับผู้ควบคุมและกำกับนโยบาย (บรรณาธิการข่าว) บทบาทของเทคโนโลยี Social Media ส่งผลกระบวนการทำข่าวโทรทัศน์ เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมและดูแลนโยบายในลักษณะของการตรวจสอบข้อเท็จจริงของข่าวเพื่อความถูกต้อง ความละเอียดรอบคอบ เนื่องจากการนำเสนอข่าวโทรทัศน์ต้องปราศจากความผิดพลาด

ระดับปฏิบัติงาน Social Media ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ในขั้นตอนการกำหนดประเด็นข่าว ทำให้ผู้สื่อข่าวต้องเพิ่มขึ้นขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นก่อนลงพื้นที่ทำข่าวด้วยความรอบคอบมากขึ้นแต่ก็ทำให้ผู้สื่อข่าวได้ง่ายขึ้นเนื่องจากลักษณะการส่งข้อมูลข่าวสารทาง Social Media ทำให้ข่าวพุ่งมาหาผู้สื่อข่าวมากขึ้น

จากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำข่าวโทรทัศน์ของสถานีโทรทัศน์สีทองทัพบกช่อง 7 พบว่า บทบาทของเทคโนโลยี Social Media ส่งผลให้รูปแบบของกระบวนการทำข่าวโทรทัศน์ในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไปจากอดีต เนื่องจากความแพร่หลายและความนิยมสื่อสารผ่าน Social Media ทำให้ Social Media เข้ามามีบทบาทในกระบวนการทำข่าวโทรทัศน์ ในช่วงของการคิดประเด็นข่าว และการตรวจสอบข้อเท็จจริงข่าว ดังโมเดลในหน้าถัดไป

กระบวนการทำข่าวในปัจจุบัน



ภาพที่ 5.1 กระบวนการทำข่าวโทรทัศน์ของสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง7ในปัจจุบัน

การสื่อสารผ่าน Social Media นอกจากจะมีผลดีต่อกระบวนการทำข่าวโทรทัศน์ ด้านความหลากหลายของแหล่งข่าว, ผู้สื่อข่าวรับทราบความเคลื่อนไหวในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วขึ้น ผู้สื่อข่าว สามารถรู้ข่าวอีกที่เกิดขึ้นอีกแห่งหนึ่งได้ แม้จะมีข้อจำกัดด้านการเดินทาง, สามารถเช็คข้อเท็จจริงเบื้องต้น ก่อนลงพื้นที่ทำข่าว ด้วยการโพสต์ข้อความกลับไปยังเจ้าของโพสต์ ทำให้ประหยัดเวลาในกระบวนการทำข่าว และสามารถให้ Social Media เป็นช่องทางแพร่กระจายข่าวได้มากกว่าการทำหน้าที่ผู้สื่อข่าวโทรทัศน์ แต่ก็มีข้อเสีย ได้แก่ ส่งผลให้เกิดความตื่นตระหนกในเหตุการณ์วิกฤต ข่าวลือแพร่สะพัดมาก ทำให้ผู้สื่อข่าวทำงานยากขึ้น ผู้สื่อข่าวต้องเพิ่มความระมัดระวัง ในการนำเสนอข่าวมากขึ้น ตรวจสอบข้อเท็จจริงมากขึ้น ทั้งนี้ผู้สื่อข่าวบางคนยังไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ทำให้ต้องมีการฝึกอบรมเพิ่มเติม Social Media ยังเป็นศูนย์รวมการสร้างสรรค์ด้วยความรวดเร็วในการส่งต่อข้อมูลส่งผลให้บางครั้งแม้จะไม่สามารถพิสูจน์ข้อเท็จจริงได้ ผู้รับสารก็ตัดสินใจไปก่อนแล้ว

กล่าวโดยสรุปได้ว่า บทบาทของ Social Media ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อกระบวนการทำข่าวโทรทัศน์ในปัจจุบัน เนื่องจากแหล่งที่มาของข่าว หรือข้อมูลต่าง ๆ มีมากขึ้น

โดยเฉพาะการสื่อสารผ่าน Social Media ส่งผลให้ผู้สื่อข่าวต้องทำข่าวเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วรอบด้านและรอบคอบมากขึ้น ซึ่งนอกจากจะต้องเผชิญกับแข่งขันด้านความเร็วในการนำเสนอข่าวอุทกภัย ท่ามกลางการเดินทางที่ไม่เอื้ออำนวยแล้วยังต้องต่อสู้กับการไหลพรั่งของข้อมูลข่าวสาร ทาง Social Media ที่ตอบสนองความสนใจใคร่รู้ของประชาชนได้โดยไม่ต้องรอคอยการนำเสนอข่าวผ่านสื่อโทรทัศน์แต่เพียงอย่างเดียวซึ่งหากผู้สื่อข่าวไม่นำเสนอความเคลื่อนไหวที่ได้รับ ความสนใจจาก Social Media ก็จะทำให้พลาดข่าว หรือตกข่าว นอกจากนี้ในยุคนี้ ประชาชนผู้เคยทำหน้าที่รับสาร ยังสามารถส่งสาร หรือเป็นแหล่งข้อมูลให้ผู้สื่อข่าว ผ่านการสื่อสารบน Social Media ได้อีกด้วย

ความเร็วในการส่งต่อข้อมูลผ่าน Social Media และความนิยมใช้อย่างแพร่หลาย ยังก่อให้เกิดความตื่นตระหนกต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ส่งผลให้เกิดข่าวลือเป็นจำนวนมาก รวมทั้งยังทำให้ข่าวมีความสลับซับซ้อนมากขึ้น การกลั่นกรองและตรวจสอบข้อเท็จจริงตั้งแต่ต้นกระบวนการทำข่าวจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง

บทบาทนายทวารข่าวสาร ในกระบวนการทำข่าวโทรทัศน์

จากการศึกษาบทบาทของนายทวารข่าวสารในกระบวนการทำข่าวโทรทัศน์ ผู้ให้สัมภาษณ์ซึ่งปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำข่าวโทรทัศน์เห็นว่าบทบาทนายทวารข่าว (Gate Keeper) มีส่วนสำคัญยิ่งต่อกระบวนการทำข่าวโทรทัศน์ โดยผู้สื่อข่าวและบรรณาธิการข่าวเปรียบเสมือนนายทวารข่าวสารต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นจากข่าวหรือประเด็นที่ได้รับรู้มาจาก Social Media จากนั้นบรรณาธิการซึ่งทำหน้าที่ในการกำหนดทิศทางข่าวในแต่ละวัน หรือตัดสินใจว่าข่าวนี้อาจจะส่งทีมข่าว ไปสำรวจข้อเท็จจริงหรือไม่ ก็ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงอีกครั้ง หนึ่งกระทั่งขั้นตอนสุดท้ายเมื่อได้ข่าว หรือ ได้ข้อเท็จจริงมาแล้ว บรรณาธิการก็จะเป็นผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเป็นครั้งสุดท้ายด้วยการเปรียบเทียบข้อมูลจากสื่อต่างๆรวมทั้งตรวจสอบข้อมูลย้อนกลับผ่าน Social Media หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงด้วยการเปรียบเทียบข้อมูลจากสถานีข่าวแห่งอื่น ๆ ที่สำคัญที่สุดคือการตอกย้ำความถูกต้องด้วยการบันทึกภาพเหตุการณ์และการสัมภาษณ์เพื่อนำเสียงแหล่งข่าวมายืนยันความถูกต้อง

เรียกได้ว่า แม้ Social Media จะทำให้ผู้สื่อข่าวในยุคปัจจุบันทำข่าวได้สะดวก รวดเร็ว และรอบด้านมากขึ้น แต่ก็ทำให้การทำข่าวยากขึ้นเนื่องจากจะต้องเพิ่มขึ้นขั้นตอนการตรวจสอบและทำข่าวในเชิงลึกมากขึ้น โดยผู้สื่อข่าวสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง7จะต้องปรึกษารบรรณาธิการข่าวทุกครั้งก่อนทำหน้าที่เพื่อความถูกต้องแม่นยำเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด เนื่องจากข่าวโทรทัศน์เป็นข่าวที่มีความน่าเชื่อถือมากที่สุด เนื่องจากช่วงระยะเวลาในการนำเสนอมีน้อย หากเกิดการผิดพลาด อาจทำให้สถานีโทรทัศน์ต้องสูญเสียเวลาในการแสดงความรับผิดชอบ หรือการแก้ข่าว ที่

นำเสนอผิดพลาด สำคัญกว่านั้น ข้อได้เปรียบของสื่อโทรทัศน์ที่สามารถนำเสนอได้ทั้งข้อมูล ภาพ เสียง ในเวลาเดียวกัน หากมีการนำเสนอข้อมูลที่ผิดพลาดจนเกิดผลกระทบ อาจถูกผู้กรณีหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากข่าวฟ้องร้องทางกฎหมายได้ นอกจากนี้ยังถือเป็นการตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้รับชมข่าวโทรทัศน์ของสถานีโทรทัศน์ที่ต้องการความแม่นยำ รวดเร็ว และรอบด้านและเจาะลึกถึงแก่นข้อมูลด้วย

5.2 อภิปรายผล

ในการศึกษา “บทบาทของเทคโนโลยี Social Media ต่อกระบวนการทำข่าวช่วงมหานอกทกภัยของสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7” ผู้วิจัยขออภิปรายผลการศึกษาตามประเด็น ต่อไปนี้

กระบวนการทำข่าวช่วงมหานอกทกภัย ประเทศไทย ปี 2554 ของสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7

จากการศึกษากระบวนการทำข่าวช่วงมหานอกทกภัยประเทศไทยปี 2554 ของสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 ผ่านแนวคิดเกี่ยวกับรายการข่าวโทรทัศน์พบว่าสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 ได้ทำหน้าที่สื่อสารมวลชน ด้วยการติดตามข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหวที่เกิดขึ้นจากมหานอกทกภัยประเทศไทย ด้วยการรายงานข่าวเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างรอบด้าน ด้วยการนำเสนอข้อมูลความเดือดร้อนของผู้ที่ได้รับผลกระทบการแจ้งเตือนภัยและการให้ความช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นผ่านการรายงานข่าวของสถานีตั้งแต่เริ่มเกิดเหตุการณ์จนสถานการณ์คลี่คลาย โดยในช่วงเหตุวิกฤตในวันที่ 10 ตุลาคม 2554 หลังกันกั้นน้ำบริเวณปากน้ำโพจังหวัดนครสวรรค์พังทำให้มวลน้ำมหาศาลไหลทะลักเข้าสู่พื้นที่เศรษฐกิจใจกลางจังหวัดนครสวรรค์ สถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 ได้ใช้วิธีการออกอากาศข่าว เพื่อให้ผู้สื่อข่าวรายงานสดเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ท่ามกลางการออกอากาศรายการปกติของทางสถานี(แทรกข่าว) เพื่อเป็นการแจ้งเตือนภัยให้ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ใกล้เคียงได้รับทราบถึงเหตุการณ์ความเคลื่อนไหวที่เกิดขึ้น เพื่อให้สามารถวางแผนการรับมือกับสถานการณ์น้ำที่อาจสร้างความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินได้ทันทั่วทั้ง โดยผู้บริหารฝ่ายข่าวสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 ได้มอบนโยบายในการทำข่าวมหานอกทกภัยที่เกิดขึ้น สอดคล้องกับ ความหมายของคำว่า ข่าว ตามแนวคิดของ Phillip H. Ault ศาตราจารย์ทางวารสารศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยมินเนโซตาใน สหรัฐอเมริกา ดังนี้

1. ผู้สื่อข่าวต้องสามารถรายงานสดเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างทันทั่วทั้งที่ ทั้งนี้ผู้สื่อข่าวสามารถแจ้งเหตุวิกฤตที่เกิดขึ้นโดยตรงต่อบรรณาธิการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งหัวหน้าบรรณาธิการข่าวจะเป็นผู้ตัดสินใจว่าจะนำเสนอข่าวดังกล่าวสู่สาธารณะชนหรือไม่

2. ผู้สื่อข่าวทีมเฉพาะกิจ ต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติพิเศษด้านการรายงานสถานการณ์ที่เกิดขึ้นซึ่งต้องสามารถรายงานสดได้อย่างทันทั่วทั้งที่แม้จะไม่มีบทข่าว ซึ่งการรายงานข่าวแต่ละครั้ง ผู้สื่อข่าวต้องรวบรวมข้อมูลนั้นอย่างถูกต้องและสมบูรณ์ที่สุด โดยรายงานสดแต่ละครั้งข้อมูลต้อง กระชับ ชัดเจน และอยู่ภายใต้ในระยะเวลาที่เหมาะสม

นอกจากนี้ผู้บริหารฝ่ายข่าว สถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 ได้มอบนโยบายในการทำข่าวเชิงรุก ด้วยการกำหนดทีมเฉพาะกิจ, กำหนดจุดรายงานสด รายงานข่าวทุกช่วงเวลาข่าวของสถานี สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณรัตน์ นาที ที่อธิบายถึง ธรรมชาติของเหตุการณ์ที่จะ นำมารายงานสด แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ

1. เหตุการณ์ที่รู้ล่วงหน้าแบบมีกำหนดการ
2. เหตุการณ์ที่รู้ล่วงหน้าจากการคาดคะเน
3. เหตุการณ์ที่ไม่รู้ล่วงหน้า

มหาอุทกภัยประเทศไทยปี 2554 ถือเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่รู้ล่วงหน้า และเกิดผลกระทบในวงกว้างกับประชาชนแต่เมื่อสถานการณ์มหาอุทกภัยได้เกิดขึ้นแล้วประชาชน สื่อมวลชนก็สามารถคาดคะเนเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้ส่งผลให้สถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 คำนึงถึงความสำคัญในเรื่องนี้จึงกำหนดให้มีการตั้งจุดรายงานสด ครอบคลุมพื้นที่เกิดเหตุ โดยยึดสถานการณ์เป็นหลัก เช่นการตั้งจุดรายงานสด ที่ จังหวัดนครสวรรค์ ในช่วงที่ระดับน้ำในแม่น้ำ ที่อำเภอปากน้ำโพ ปริมาณถึง และตั้งจุดรายงานสดอีก 1 จุด ในพื้นที่จังหวัดสุโขทัย เนื่องจากขณะนั้นมวลน้ำได้ไหลลงสู่พื้นที่จังหวัดสุโขทัย จนส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่เริ่มได้รับผลกระทบแล้วในบางส่วนนอกจากนี้กระบวนการทำข่าวมหาอุทกภัยประเทศไทยปี2554ของ สถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 ยังมุ่งให้ความสำคัญกับคุณสมบัติของผู้สื่อข่าวที่จะถูกคัดเลือก มาเป็นทีมเฉพาะกิจ เนื่องจากเมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤต ผู้สื่อข่าวทุกคนต้องสามารถรายงานเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างคล่องแคล่ว เหนียวแน่น และสามารถแก้ไขสถานการณ์ได้อย่างรวดเร็วเนื่องจาก งานข่าว เป็นงานที่ต้องแข่งขันกับเวลา การรายงานข่าวในช่วงภาวะวิกฤต กระบวนการรายงานจะ มุ่งเน้นไปที่การทันเหตุการณ์ โดยขั้นตอนต่าง ๆ จะดำเนินไปในระยะเวลาอันรวดเร็ว โดยผู้สื่อข่าว ต้องใช้วิจารณญาณในการตรวจสอบความเหมาะสมและความละเอียดถี่ถ้วนในการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดและทำให้การรายงานข่าวสด เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มากที่สุด

ในช่วงมหาอุทกภัยประเทศไทยปี 2554 ผู้บริหารสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 ยัง เปิดโอกาสให้ผู้สื่อข่าวสามารถนำการสื่อสารผ่าน Social Media มากำหนดประเด็นในการทำข่าว ประจำวันได้ เพื่อให้การนำเสนอข่าว สามารถเข้าถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และสร้างคุณค่าให้ข่าวมี

ความรอบด้านมากที่สุด รวมทั้งเป็นการสร้างความแตกต่างในการนำเสนอ เพื่อสร้างแรงดึงดูดใจในการรับชมรายการข่าวให้ได้ต่อเนื่องยาวนานที่สุด โดยในช่วงมหาอุทกภัยประเทศไทย บรรณาธิการข่าวของสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 ได้แบ่งข่าว ตามความสำคัญของเหตุการณ์ โดยมุ่งเน้นที่ความเดือดร้อนของผู้ที่รับผลกระทบจากมหาอุทกภัยในพื้นที่ต่าง ๆ เป็นหลัก โดยมีกรให้นำหนักของข่าวในลักษณะ ดังกล่าวเป็นข่าวหนัก (Hard News) ส่วนข่าวสารทางการเมือง และการให้ความช่วยเหลือของภาคเอกชน ถูกจัดลำดับความสำคัญ เป็นข่าวเบา (Soft News) ซึ่งเป็นข่าวที่มีคุณค่าความสำคัญน้อยกว่าข่าวหนัก

จากการศึกษากระบวนการทำข่าวช่วงมหาอุทกภัยประเทศไทยปี 2554 ของสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 ผ่านแนวคิด ยูจิน โรเบิร์ต (1964:94-98) ซึ่งกล่าวถึงการเผชิญภาวะวิกฤตของมนุษย์ในยุคปัจจุบัน ได้แก่ วิกฤตทางธรรมชาติ แผ่นดินไหว น้ำท่วม โคลนถล่ม โดยมหาอุทกภัยที่เกิดขึ้นในประเทศไทยปี 2554 ถือเป็นเหตุวิกฤตภัยทางธรรมชาติครั้งรุนแรง ซึ่งนอกจากสื่อมวลชน จะต้องทำหน้าที่ในการแจ้งเตือนภัย และติดตามข้อมูลข่าวสารอย่างใกล้ชิด เพื่อนำข้อเท็จจริง มารายงานให้สาธารณชนรับทราบ ตามบทบาทหน้าที่ที่สื่อมวลชนแล้ว สื่อมวลชนยังต้องทำหน้าที่ในการสอดส่อง หรือสะท้อนข้อเท็จจริงข่าวลือ เพื่อสร้างความอุ่นใจให้ประชาชน หรือนำเสนอข้อเท็จจริงของข่าวลือ และจากการศึกษายังพบว่า สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับสังคมข่าวสารข้อมูล และแนวคิดเกี่ยวกับสื่อและสื่อใหม่เนื่องจากสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 ได้กำหนดนโยบายการทำข่าวในเชิงรุก เพื่อให้สามารถรองรับการแข่งขันในธุรกิจสื่อโทรทัศน์และรองรับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับชมรายการโทรทัศน์ในปัจจุบัน โดยเห็นว่าการทำข่าวหากไม่ติดตามความเคลื่อนไหวทาง Social Media ก็จะทำให้ตกข่าวหรือพลาดข่าวสำคัญ ที่สำคัญจะทำให้กลายเป็นผู้ที่เสียเปรียบในการแข่งขันเชิงธุรกิจเนื่องจากปัจจุบันนี้ธุรกิจสื่อโทรทัศน์ต่างทวีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง

นอกจากนี้การไหลพรั่งของข้อมูลข่าวสารจาก Social Media ในช่วงที่เกิดมหาอุทกภัยยังก่อให้เกิดข่าวลือจำนวนมาก และแพร่สะพัดอย่างรวดเร็วสอดคล้องกับแนวคิดของคาร์ เอ.สไลคิว (Karl A.Slaikew) ซึ่งอธิบายของคัพระกอบ ที่จะบ่งชี้ว่าสถานการณ์กำลังอยู่ในภาวะที่เรียกว่าวิกฤต และสอดคล้องกับแนวคิดของนิวซอม และคณะ ที่เห็นว่าก่อนจะเกิดเหตุการณ์บ้านปลายไปออกไปมากกว่าเดิม ไม่ว่าจะอยู่ในภาวะวิกฤตประเภท ชนิดรุนแรง หรือชนิดไม่รุนแรง ควรจะมีการเข้าไปแทรกแซงเหตุการณ์ โดยเร็วและแม้เหตุการณ์จะเกิดขึ้นอย่างกระทันหันแต่ผู้สื่อข่าวก็ต้องเผชิญหน้ากับสิ่งที่เกิดขึ้น เพื่อนำพาให้สถานการณ์ความตึงเครียดกลับสู่ภาวะปกติ หรือทำให้ประชาชนคลายความกังวลใจในข่าวลือที่น่าสะพรึงกลัวนั้น เพื่อลดผลกระทบของเหตุการณ์

บทบาทของ Social Media ต่อกระบวนการทำข่าวโทรทัศน์

จากการศึกษากระบวนการทำข่าวช่วงมหาอุทกภัยประเทศไทยปี 2554 ของสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 ผ่านแนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบกระบวนการสื่อข่าว (Model of News Reporting) พบว่า สอดคล้องกับมุมมองของ Pavlik (1999) ที่ระบุว่า อินเทอร์เน็ตสร้างความเปลี่ยนแปลงในวงการสื่อสารมวลชน โดยจากการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำข่าวช่วงมหาอุทกภัยประเทศไทยปี 2557 ของสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 พบว่า Social Media ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกับผู้ปฏิบัติงานข่าวในหลากหลายมิติ ดังนี้

ระดับผู้บริหาร บทบาทของ Social Media ทำให้ต้องปรับวิสัยทัศน์ เพื่อปฏิรูปแนวทางการนำเสนอข่าวของสถานีโทรทัศน์ เพื่อให้สื่อโทรทัศน์ที่ดำรงซึ่งความน่าเชื่อถือได้รับความนิยมนิยม และได้รับความศรัทธาด้านการนำเสนอข้อเท็จจริงอย่างต่อเนื่อง

ระดับผู้ควบคุมและกำกับนโยบาย (บรรณาธิการ) บทบาทของเทคโนโลยี Social Media ส่งผลกระบวนการทำข่าวโทรทัศน์ เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านที่เกี่ยวข้องการตรวจสอบข้อเท็จจริงของข่าว เพื่อความละเอียดรอบคอบ และเป็นการยืนยันความถูกต้อง เนื่องจากการนำเสนอข่าวโทรทัศน์ต้องปราศจากความผิดพลาด

ระดับปฏิบัติงาน Social Media ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระดับปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องกับมุมมองของ Mitchelstein & Boczkowski (2009) เนื่องจาก บทบาทของ Social Media ที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อกระบวนการทำข่าว ของสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 ดังนี้

1. การกำหนดประเด็นข่าว การสื่อสารผ่าน Social Media ในแต่ละวันทำให้ข่าวพุ่งมาหาผู้สื่อข่าวมากขึ้น ผู้สื่อข่าวสามารถรับรู้เรื่องราวที่เกิดขึ้นในแต่ละพื้นที่ ได้อย่างรอบด้านมากขึ้น และสามารถเรื่องราวที่น่าสนใจมากำหนดประเด็นทำข่าวประจำวันได้ด้วยส่งผลให้ข่าวมีความหลากหลาย มากขึ้น

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสาร สามารถทำได้หลากหลายวิธีมากขึ้น ทำให้ข่าวที่ได้มีเนื้อหาที่ครบถ้วน สมบูรณ์ และรอบด้านมากขึ้น โดยผู้สื่อข่าวต้องเพิ่มขึ้นตอนการตรวจสอบข้อมูลจาก Social Media ด้วยความรอบคอบมากขึ้นด้วย

3. ผู้สื่อข่าวสามารถใช้ประโยชน์จาก Social Media ในการนำมาเป็นเครื่องมือการสื่อสารระหว่างผู้สื่อข่าวและบรรณาธิการข่าวในช่วงระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งอับสัญญาณโทรศัพท์ รวมทั้งการแจ้งให้บรรณาธิการข่าว ทราบข้อมูลรายละเอียดและเห็นภาพสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง เบื้องต้น เพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจ หรือประเมินการทำข่าวได้อย่างถูกต้อง และรอบด้าน

4. Social Media เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการทำข่าว โดยสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 ได้เปิดพื้นที่ให้ประชาชนสามารถแจ้งเหตุ หรือ ร้องเรียนเรื่องราวต่าง ๆ รวมทั้งแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกันผ่านเว็บไซต์ของสถานีโทรทัศน์ (www.ch7.com) เพื่อให้เกิดการเข้าถึงประชาชน และเกิดความสะดวกรวดเร็วในการทำข่าว

ดังนั้นการแสวงหาข่าว ที่มีมากขึ้น แหล่งข่าวมีมากขึ้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้สื่อข่าว จะต้องทำหน้าที่ในการตรวจสอบข้อเท็จจริงด้วยตัวเองอย่างรอบคอบมากขึ้น(Filter) และต้องสามารถใช้เครื่องมือสื่อสารบน Social Media ได้อย่างชำนาญ เพื่อประโยชน์ในการสืบค้นข้อมูลต่าง จึงถือว่า ผู้สื่อข่าวยุคนี้ทำงานหลายๆ อย่าง (Multiple tasks) มากขึ้นกว่าในอดีต

ทั้งนี้จากการศึกษากระบวนการทำข่าวช่วงมหายุทธภัยประเทศไทยปี2554ของ สถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 ผ่านมุมมองของ Paul Bradshaw(2007) พบว่า Social Media เป็นช่องทางการสื่อสารที่ทำให้ผู้ใช้เกิดปฏิสัมพันธ์และแลกเปลี่ยน ส่งต่อข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน ได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้นผู้สื่อข่าวจึงจำเป็นต้องเข้าใจ คุณลักษณะเด่นของSocial Media ต่าง ๆบนโลก อินเทอร์เน็ต เนื่องจากผู้สื่อข่าวอาจได้ประเด็นข่าวจาก Social Media ซึ่งช่วยให้กระบวนการทำข่าว มีความหลากหลายหรือทำให้ข่าวมีมิติมากขึ้นหรืออาจสร้างความแตกต่างจากข่าวที่อยู่ในเหตุการณ์เดียวกันได้

บทบาทนายทวารข่าวสาร ในกระบวนการทำข่าวโทรทัศน์

การศึกษารoles บทบาทนายทวารข่าวสารในกระบวนการทำข่าวโทรทัศน์ เกี่ยวกับบทบาท นายทวารข่าวสารและการตัดสินใจต่อการรายงานข่าว พบว่ากระบวนการทำข่าวโทรทัศน์ ยังคงให้ความสำคัญกับบทบาทหน้าที่ของนายทวารข่าวสาร สอดคล้องกับมุมมองของ ชแรมม์ และ เคิร์ต เลวิน เกี่ยวกับความสำคัญของนายทวารข่าวสาร เนื่องจากการทำข่าวโทรทัศน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อบทบาทของ Social Media ได้เข้ามามีส่วนในกระบวนการทำข่าวโทรทัศน์ ส่งผลให้ผู้ที่ทำหน้าที่นายทวารข่าวสารในที่นี้คือบรรณาธิการข่าวต้องเพิ่มการตรวจสอบมากกว่าปกติ โดยการตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างรอบด้าน ทั้งจากผู้สื่อข่าวจาก web sideต่างๆ หรือ จากหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน หรือแม้แต่สำนักข่าวอื่น ๆด้วยการตรวจสอบแหล่งอ้างอิงอย่างเจาะลึกมากขึ้น เพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจนส่งผลให้การนำเสนอข่าวผิดพลาดก่อนที่จะตัดสินใจว่าจะนำข่าวนั้น เผยแพร่สู่สาธารณะชนหรือไม่

ทั้งนี้ในช่วงมหายุทธภัยประเทศไทย ปี 2554 การสื่อสารผ่าน Social Media ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากเนื่องจากศักยภาพการใช้งานมีความหลากหลาย สามารถนำเสนอภาพ และเสียงไปพร้อม ๆ กันได้ คล้ายกับการทำงานของสื่อโทรทัศน์และการส่งต่อข้อมูล ทำให้รวดเร็ว ยามเกิดวิกฤตรุนแรง จึงทำให้ Social Media เป็นที่พึ่งพาของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน นอกจากนี้

ประชาชนยังสามารถติดตามข้อมูลต่าง ๆ ที่ผู้ใช้งานนำมาถ่ายทอดได้อีกด้วย การนำเสนอเรื่องราวผ่าน Social Media ผู้ใช้งานสามารถส่งข้อมูลได้ทันที ทำให้บางครั้งขาดการกลั่นกรองข้อเท็จจริงหรือเป็นในลักษณะของมุมมองด้านเดียว จึงส่งผลให้ช่วงมหาดูทกภัยประเทศไทยปี 2554 มีข่าวลือแพร่สะพัดเป็นจำนวนมาก ไม่ว่าจะข่าวกันกั้นน้ำแตก กระจกหัก หรือ เชื้อขนาดใหญ่มาก รวมทั้งระดับน้ำที่ท่วมในแต่ละพื้นที่ เนื่องจากประชาชนผู้ใช้งานต้องการสะท้อนความเดือดร้อนสู่สาธารณะชนได้มากที่สุด เพื่อหวังว่าจะมีหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชน เข้ามาให้ความช่วยเหลือหรือเกิดจากความกตัญญูของผู้ใช้งานที่ขาดวิจารณญาณส่งผลให้ไม่เพียงแค่บรรณาธิการข่าวเท่านั้นที่จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงจากรีวิวที่เกิดขึ้นบน Social Media เพื่อประกอบการตัดสินใจผู้สื่อข่าวลงพื้นที่ติดตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นมานำเสนอแม้แต่ผู้สื่อข่าวเองที่เฝ้าติดตามความเคลื่อนไหว จาก Social Media แม้ต้องการจะเข้าถึงพื้นที่ ที่ได้รับความเดือดร้อน หรือ แม้จะต้องการเข้าไปให้การช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากมหาดูทกภัย รวมทั้งต้องการหาประเด็นข่าว ก็ต้องเพิ่มความระมัดระวังมากขึ้น และตรวจสอบข้อเท็จจริงจากการสื่อสารผ่าน Social Media มากขึ้นด้วยเช่นกัน

โดยการวิจัยครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับ งานวิจัยของสกุลศรี ศรีสารคาม ที่ได้ศึกษา“สื่อสังคม (Social Media) กับการเปลี่ยนแปลงกระบวนการสื่อข่าว” ซึ่งพบว่า บทบาทของผู้สื่อข่าวในปัจจุบัน ต้องทำหน้าที่เป็นนายทวารข่าวสารในการคัดกรองข้อมูลและตัดสินใจเลือกข่าวที่จะเผยแพร่ผ่านสื่อสังคมด้วยตัวเองในขณะที่กองบรรณาธิการต้องปรับตัวหาบทบาทเสริม นอกเหนือจากเดิมที่เป็นอยู่เนื่องจากข่าวปัจจุบันไม่ได้ตัดสินใจที่กองบรรณาธิการเท่านั้นอีกต่อไป โดยงานวิจัยของสกุลศรีเป็นงานวิจัยที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญเกี่ยวกับการทำข่าวในลักษณะของนักข่าวออนไลน์ ซึ่งเมื่อผู้สื่อข่าว ได้รับทราบข้อเท็จจริงแล้ว สามารถนำเสนอหรือแพร่กระจายข่าวสารสู่สาธารณะชนได้ทันทีไม่สอดคล้องกับงานวิจัยครั้งนี้ที่พบว่าบทบาทของนายทวารข่าวสาร (Gate Keeper) นับเป็นส่วนสำคัญยิ่งในกระบวนการทำข่าวโทรทัศน์ นอกจากนั้นแล้วงานวิจัยในครั้งนี้ยังพบว่า ในยุคนี้ นอกเหนือจากบรรณาธิการข่าวจะทำหน้าที่นายทวารข่าวสารแล้ว ผู้สื่อข่าวก็ต้องทำหน้าที่นายทวารข่าวสารอย่างเข้มข้นด้วยเช่นกัน ด้วยการช่วยกันตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างรอบด้านมากที่สุดแม้ว่าบรรณาธิการจะเป็นผู้ตัดสินใจคนสุดท้ายว่าจะนำข่าวนั้นเผยแพร่สู่สาธารณะชนหรือไม่ ทั้งนี้เนื่องจากหากมีความผิดพลาดเกิดขึ้นจะทำส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กรและสะท้อนให้เห็นถึงการขาดความรับผิดชอบต่อสังคมได้ เนื่องจากปัจจุบันสภาพการแข่งขันในเชิงธุรกิจ ในยุคสงครามข่าวสารเริ่มทวีความรุนแรงขึ้นการสร้างความสำเร็จถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ผู้รับชมรายการข่าวโทรทัศน์ติดตามรับชมข่าวอย่างต่อเนื่องยาวนาน รวมทั้งช่วงเวลาการบริหารรายการข่าว ของสถานีโทรทัศน์ ที่มีไม่มากนัก ข่าวต้องสั้น เข้าใจง่าย ข้อมูล

เจาะลึก และสำคัญที่สุดคือความถูกต้อง แม่นยำ เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบจากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งที่ได้รับ ความเสียหายจากการนำเสนอข่าวซึ่งอาจนำมาสู่การฟ้องร้องทางกฎหมายด้วยเหตุนี้สถานีโทรทัศน์ สีกองทัพบกช่อง 7 จึงให้ความสำคัญในการตรวจสอบรายละเอียดข้อเท็จจริงของข่าวมากที่สุด

5.3 ข้อเสนอที่ได้จากการวิจัย

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำข่าวโทรทัศน์ของสถานีโทรทัศน์ สีกองทัพบกช่อง 7

ทางสถานีโทรทัศน์ สีกองทัพบกช่อง 7 ควรให้ความสำคัญ หรือ เพิ่มสัดส่วนบุคลากร ที่ทำหน้าที่ในการคัดกรองข่าวสารจาก Social Media เพื่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงานข่าว และการสืบหาข้อมูลในวงกว้าง เนื่องจากการวิจัยพบว่า การติดตามข่าวสารจาก Social Media ของผู้ที่ เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำข่าวของสถานีโทรทัศน์ สีกองทัพบกช่อง 7 ยังไม่มีผู้รับผิดชอบโดยตรง อาจทำให้ผู้ที่ได้พบเห็นการโพสต์ข้อความ ไม่นำเสนอประเด็นดังกล่าวต่อกองบรรณาธิการ จึงมี ความเสี่ยงต่อการพลาดข่าวสำคัญ

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป

1. งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Reserch) ที่มุ่งศึกษาบทบาทของ เทคโนโลยี Social Media ต่อกระบวนการทำข่าวช่วงมหามหาอุทกภัยประเทศไทยปี 2554 ของ สถานีโทรทัศน์ สีกองทัพบกช่อง 7 หากมีการศึกษาเกี่ยวกับการคัดเลือกข่าวสาร จาก Social Media เพื่อใช้กระบวนการทำรายการคุยข่าวโทรทัศน์จะทำให้ข้อมูลมีประโยชน์ต่อวงการวิชาชีพ สื่อสารมวลชน การศึกษา และการพัฒนากระบวนการทำข่าวโทรทัศน์ในอนาคตมากขึ้น

2. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้ Social Media ในการขับเคลื่อนกระแส สังคมจนส่งผลให้สื่อมวลชนติดตามเป็นประเด็นข่าว จะทำให้ข้อมูลมีประโยชน์ต่อสังคม และ วงการวิชาชีพสื่อมวลชน และแวดวงธุรกิจ เป็นอย่างมาก