

แนวทางรายงานข่าวในสถานการณ์วิกฤต กรณีศึกษา
ปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง
Guidance on Thai Mass Media Reporting Practices
in Critical Situations: A Case Study of Search
and Rescue Operations in Tham Luang Cave

กมลวรรณ โกวิทวงศ์¹ Kamonwan Kowitwongsa
ชญัสรา อรนพ ณ อยุธยา² Chanansara Oranop Na Ayutthaya

Received: 15 April 2020, Revised: 30 May 2020, Accepted: 8 June 2020

¹กมลวรรณ โกวิทวงศ์ (นศ.ม. สาขาการสื่อสารการตลาดและแบรนด์, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2563)
Kamonwan Kowitwongsa (M.A. in Marketing and Brand Communication, Dhurakij Pundit
University, 2020)

² ผศ.ดร.ชญัสรา อรนพ ณ อยุธยา อาจารย์ประจำ คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

Asst. Prof. Chanansara Oranop Na Ayutthaya, Ph.D. Lecturer of Graduate School of
Communication Arts and Management Innovation, National Institute of Development
Administration

คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต เลขที่ 110/1-4 ถนนประชาชื่น แขวงทุ่งสองห้อง
เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210

Faculty of Communication Arts, Dhurakij Pundit University, 110/1-4 Prachachuen
Road, Thung Song Hong Sub-district, Laksi District, Bangkok Thailand 10210

Corresponding Author E-mail: kamonwan.noufaii@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาคั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการรายงานข่าวในบริบทดิจิทัลของนักข่าวไทยในสถานการณ์วิกฤต และปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการรายงานข่าวของนักข่าวไทยในสถานการณ์วิกฤต โดยศึกษาจากกรณีปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง ด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มนักข่าวที่เกี่ยวข้องกับการผลิตรายการไทยรัฐนิวส์โฮร์ และรายการข่าวค่ำมิติใหม่ทั่วไทยไทยพีบีเอส กลุ่มนักวิชาการ กลุ่มองค์กรวิชาชีพสื่อ กลุ่มสื่อออนไลน์

ผลการศึกษาพบว่า ในกระบวนการรวบรวมข้อมูล นักข่าวใช้วิธีการแสวงหาข้อมูลที่หลากหลาย จากทั้งสื่อดั้งเดิมประเภทโทรทัศน์สื่อสังคมออนไลน์ ความสนใจของประชาชน และข้อมูลจากแหล่งข่าวมาผสมผสานกับความรู้ที่มีของนักข่าว ส่วนกระบวนการคัดกรองข่าวสารก่อนนำเสนอมีความละเอียดอ่อน และมีการตรวจสอบมากขึ้น โดยเฉพาะเนื้อหาที่จะเผยแพร่ทางสื่อออนไลน์ สุดท้ายกระบวนการเผยแพร่ บรรณาธิการได้ตรวจสอบความสนใจของผู้รับข่าวสารที่ติดตามผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์เพื่อกำหนดประเด็นข่าวให้นักข่าวได้รายงานข่าวที่ตรงกับความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย

ผลการศึกษานับสนุนกรอบแนวคิดของงานวิจัยว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการรายงานข่าวในบริบทดิจิทัลของนักข่าวในสถานการณ์วิกฤต ประกอบด้วย 1) นโยบายและกรอบจริยธรรมในการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤต ทำให้นักข่าวมีอิสระในการนำเสนอประเด็นที่แตกต่างและเน้นการตรวจสอบข้อเท็จจริงก่อนนำเสนอ 2) ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ และประสบการณ์รายงานข่าวของนักข่าว ทำให้ได้ประเด็นข่าวที่น่าสนใจและสร้างความแตกต่าง 3) ความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีช่วยทำให้ประสิทธิภาพการทำงานมีความโดดเด่น 4) ภายใต้งแรงกดดันทางเศรษฐกิจ นักข่าวจึงให้ความสำคัญกับการศึกษาและเข้าใจ

ความต้องการของกลุ่มเป้าหมายในแต่ละแพลตฟอร์ม และ 5) ความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายที่สะท้อนกลับทำให้นักข่าวได้คิดวางแผนรูปแบบและการทำงาน ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย

คำสำคัญ: การรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤต, นักข่าว, กระบวนการรวบรวมข้อมูล, กระบวนการคัดกรองข่าวสารก่อนนำเสนอ, กระบวนการเผยแพร่

Abstract

The objectives of this study are to analyze the process of news reporting in digital context of Thai Mass Media in crisis coverage and to investigate the factors affecting development in crisis news reporting of Thai Mass Media. The case of this study is Tham Luang Cave Rescue. This study is a qualitative research using in-depth interview with the samples: the press from Thairath News Show and Thai PBS's Evening News (Khao Kham), academics, mass media professional organizations and online media.

The result of the study showed that the press from mass media gathers information from various sources: traditional media, online media, audience interest and informed sources combining with the press's knowledge and information. Then, the press deliberately examines in the process of news selection and verification, more particularly in contents which will be published via online media. The process of publication, lastly, the editor will check the interest of target audiences on social media to match the news topics with their interest.

The result supports the conceptual framework of the study that the factors affecting development in crisis news reporting of

Thai mass media in digital context composed of 1) policy and ethical framework in crisis news reporting allow mass media to have freedom in news presentation on different aspects, and to emphasize on fact-checking before broadcasting; 2) Knowledge, creativity, and experience in news report of the journalists lead to interesting and distinctive news points; 3) Readiness in technology helped in outstanding work efficiency; 4) The press pays attention to target group in each platform under economic pressure; 5) Opinion of target audience reflects what mass media presents and plans to hit the audience interest.

Keywords: crisis news reporting of Thai mass media, journalist, data collection process, news screening process before presenting, dissemination process

บทนำ

การปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง หรือที่รู้จักโดยทั่วไปว่า “กรณี 13 หมูป่าติดถ้ำหลวง” ถือเป็นสถานการณ์วิกฤตที่จำเป็นต้องแก้ไขตามหลักการการจัดการวิกฤต ทั้งในด้านการแก้ไขให้หลุดพ้นจากภาวะวิกฤต (operation) และส่วนของการสื่อสาร (communication) สำหรับการแก้ไขสภาวะวิกฤตนี้ หมายถึง มีระบบการจัดการที่ดี เริ่มต้นด้วยการมีฝ่ายบัญชาการทำหน้าที่ควบคุมและพิจารณาแนวทางการแก้ไขให้ผู้รับผลกระทบจากวิกฤตหลุดพ้นจากอันตราย หรือได้รับการช่วยเหลือด้วยวิธีการที่ดีที่สุด (เสรี วงษ์มณฑา, 2561) ในที่สุด คณะทำงานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องก็สามารถช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้สำเร็จและปลอดภัย หลังประสบเหตุติดในวนอุทยานถ้ำหลวง-ขุนน้ำนางนอน อ.แม่สาย จ.เชียงราย ช่วงระหว่างวันที่ 23 มิถุนายน จนถึงวันที่ 10 กรกฎาคม พ.ศ. 2561 ภายใต้อาณัติความร่วมมือจากภาครัฐและภาคเอกชน

โดยให้นายณรงค์ศักดิ์ โอสถธนากร ผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงรายในขณะนั้น เป็นผู้บัญชาการเหตุการณ์ศูนย์อำนวยการร่วมค้นหาผู้สูญหาย

สำหรับการจัดการวิกฤตในส่วนการสื่อสารนั้น นักข่าวเป็นอีกหนึ่งกลไกที่สำคัญ และเหตุการณ์นี้ก็เป็นความท้าทายของผู้สื่อข่าวที่ต้องทำหน้าที่รายงานข่าวในสถานการณ์วิกฤตที่เกิดขึ้นอย่างใกล้ชิดและรอบด้าน และต้องแสดงศักยภาพความเป็นนักข่าวมืออาชีพภายใต้สถานการณ์ที่กดดัน เฝ้ามองกับความยากลำบากในการรวบรวมและทำความเข้าใจข้อมูลข้อเท็จจริงที่ต้องดำเนินการอย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์ เพื่อรายงานให้ประชาชนที่สนใจทราบข่าวสาร เพราะในสถานการณ์วิกฤตนั้น หากประชาชนสับสนกับข้อมูลข่าวสารจะกลายเป็นช่องว่างสร้างความตื่นตระหนกจากจินตนาการแต่ละคน เกิดการแพร่สะพัดข้อมูลที่เป็นเท็จ จนเป็นเหตุให้การแก้ไขสถานการณ์วิกฤตยากลำบากยิ่งขึ้น ดังนั้น การทำหน้าที่นักข่าวจึงต้องเพิ่มความเข้มงวดมากขึ้นเพื่อลดช่องว่างดังกล่าว ทำให้เกิดการรายงานข่าวอย่างมีประสิทธิภาพ ทันเหตุการณ์ รอบด้าน เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้ที่ได้รับผลกระทบ สามารถประเมินสถานการณ์เพื่อเตรียมการป้องกันช่วยเหลือตนเองได้ (มาลี บุญศิริพันธ์, 2555)

กระบวนการรายงานข่าวและการไหลของข้อมูลข่าวสารในกรณีนี้แตกต่างจากเดิมที่ประชาชนเสพข่าวผ่านสื่อดั้งเดิมประเภทโทรทัศน์ เนื่องจากมีช่องทางสื่อดิจิทัลที่ประชาชนเลือกรับข่าวตามความสนใจได้หลากหลายรูปแบบ ทั้งในรูปแบบข้อความสั้น การถ่ายทอดสดที่สามารถเห็นภาพบรรยากาศแบบสดขณะที่เจ้าหน้าที่ทำงาน อีกทั้ง ข้อมูลข่าวสารที่รายงานจากพื้นที่ก็มีผู้สื่อข่าวหลากหลายกลุ่ม ทั้งผู้สื่อข่าวมืออาชีพ ผู้สื่อข่าวสมัครเล่น ประชาชน เจ้าหน้าที่ และผู้ทรงอิทธิพลออนไลน์ ด้วยความสามารถของสื่อดิจิทัลที่เอื้อให้ทุกคนสามารถสื่อสารกับคนจำนวนมากได้ผ่านช่องทางออนไลน์ ด้านแหล่งข้อมูลในการรายงานข่าวไปถึงประชาชนในสถานการณ์นี้ มีผู้บัญชาการเหตุการณ์เป็นผู้ให้ข้อมูลหลักต่อนักข่าวและประชาชน รวมถึงเฟซบุ๊กเพจ “Thai Navy SEAL” ที่มีบทบาทสำคัญในการสื่อสารเพื่อเปิดเผยข้อมูลสถานการณ์ ภาพข่าว ภาพเคลื่อนไหวการให้ความช่วยเหลือผู้สูญหายจากภายในถ้ำ จึงทำให้ข้อมูลข่าวสารที่นักข่าวและประชาชนได้รับเป็นแหล่งเดียวกัน

ขณะเดียวกัน เมื่อสำรวจระดับความนิยมของผู้ชม (เรตติ้ง) ของโทรทัศน์ดิจิทัล 25 ช่อง ในช่วงวันที่ 2-8 กรกฎาคม 2561 ซึ่งเป็นช่วงที่มีการรายงานข่าวว่า พบผู้ประสบภัยแล้วนั้น พบว่า ระดับความนิยมของผู้ชมรายการข่าวของทุกสถานีสูงขึ้นทุกช่องและทุกช่วงเวลา สะท้อนว่าเป็นช่วงสถานการณ์ที่คนไทยมีความต้องการรับรู้ข่าวสารอย่างมาก โดยช่องที่มีระดับความนิยมของผู้ชมสูงสุดคือ สถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวี ที่ยกผังรายการปกติและจัดรายการข่าวแบบเกาะติดสถานการณ์ที่ถ้ำหลวง ตั้งแต่เช้าจนค่ำ โดยรายการที่ระดับความนิยมของผู้ชมสูงสุดคือ รายการ“ไทยรัฐนิวส์โชว์” โดยในวันที่ 8 กรกฎาคม ช่วงที่ผู้ประสบภัย 4 คนแรกได้รับการช่วยเหลือออกมาจากถ้ำหลวงแล้ว ระดับความนิยมของผู้ชมสูงสุดที่ 4.414 เป็นจำนวนที่สูงที่สุดของไทยรัฐนิวส์โชว์ และสูงกว่าทุกรายการในช่วงเดียวกัน รวมถึงสูงกว่าละครของช่อง 7 และช่อง 3

นอกจากนี้ สถานีโทรทัศน์ที่ได้รับระดับความนิยมของผู้ชมสูงมากกว่าปกติคือ สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส ซึ่งจัดรายการข่าวเพื่อรายงานกรณีนี้ในหลากหลายช่วงเวลา จนระดับความนิยมของผู้ชมสูงขึ้นมาอยู่ในอันดับ 11 ค่าเฉลี่ยของระดับความนิยมของผู้ชมของสถานีอยู่ที่ 0.302 ซึ่งถือเป็นระดับที่สูงที่สุดของสถานีไทยพีบีเอสตั้งแต่เปิดสถานีมา (Positioning, 2561)

ในอดีตที่ผ่านมา แม้ว่านักข่าวจะได้เผชิญกับการรายงานข่าวในสถานการณ์วิกฤตมาหลายเหตุการณ์ นับตั้งแต่เหตุการณ์คลื่นยักษ์สึนามิถล่ม 6 จังหวัดเมื่อปี 2547 หรือเหตุการณ์น้ำท่วมใหญ่เมื่อปี 2554 เหตุระเบิดราชประสงค์ จนมาถึงกรณีปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง นักข่าวและสังคม ก็ได้มีการถกถบเตรียมการรายงานข่าวของนักข่าวเพื่อให้เกิดการพัฒนาการรายงานข่าวในสถานการณ์วิกฤตมาตลอด อย่างไรก็ตามจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง (เช่น วิสุทธิ์ มั่งมี, 2549; สถาบันวิชาการสื่อสารสาธารณะ, 2555; สมาคมนักข่าวนักหนังสือพิมพ์แห่งประเทศไทย, 2559; กองบรรณาธิการจุลสารราชดำเนิน, 2561) ผู้วิจัยพบว่า ประเด็นสำคัญที่ยังไม่สามารถพัฒนาการรายงานข่าวในสถานการณ์วิกฤตของนักข่าวได้ คือ การพัฒนาบุคลากรเรื่องความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์วิกฤต และการปฏิบัติหน้าที่ของนักข่าวในสถานการณ์วิกฤต

ดังนั้น การศึกษาเรื่อง “แนวทางในการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง” นี้ จึงมีเป้าหมายเพื่อศึกษาถึงกระบวนการรายงานข่าวในบริบทดิจิทัลของนักข่าวไทยในสถานการณ์วิกฤต และปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการรายงานข่าวของนักข่าวไทยในสถานการณ์วิกฤต เพื่อเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับการรายงานข่าวในสถานการณ์วิกฤตและนำไปสู่การพัฒนา นักข่าวและองค์กรข่าวของไทยต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษากระบวนการรายงานข่าวในบริบทดิจิทัลของนักข่าวไทยในสถานการณ์วิกฤต
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการรายงานข่าวของนักข่าวไทยในสถานการณ์วิกฤต

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับภาวะวิกฤต

ภาวะวิกฤต ตามความหมายของสำนักสารนิเทศ กระทรวงการต่างประเทศ สหรัฐอเมริกาได้ให้คำจำกัดความว่า หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทันทีทันใด โดยส่วนมากมักเกิดขึ้นโดยไม่คาดฝันและต้องการตอบสนองอย่างรวดเร็ว เหตุวิกฤตรบกวนชีวิตที่ดำเนินอยู่ตามปกติและทำให้เกิดความรู้สึกไม่แน่นอน เช่น แผ่นดินไหวหรือพายุเฮอริเคน หรืออาจเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจากฝีมือมนุษย์ เช่น เหตุระเบิด เรื่องอื้อฉาว หรือความขัดแย้ง ท้ายที่สุดเหตุวิกฤตอาจทำลายชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือขององค์กรได้ (วิณา แก้วประดับ, 2548)

2. บทบาทหน้าที่นักข่าวในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารในภาวะวิกฤต

สถานการณ์วิกฤตเป็นสถานการณ์ที่ทำให้บทบาทหน้าที่ของนักข่าวอย่างยิ่ง ขณะนี้นักข่าวต้องแข่งขันกันในการรายงานข่าวให้มีความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ นักข่าวก็ยังคงมีความรับผิดชอบในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง

และเป็นประโยชน์สำหรับประชาชน ในการรับมือกับสถานการณ์เฉพาะหน้า โดยไม่สร้างความตื่นตระหนก (เทพชัย หยอง, 2555) ดังนั้น บทบาทและการทำงานของนักข่าวในสถานะที่ประเทศชาติอยู่ในเหตุการณ์ที่ไม่ปกติ นักข่าวก็ต้องทำตามบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างสุดความสามารถ

จากการศึกษาของวิมา แก้วประดับ (2548) เรื่อง“บทบาทของสื่อวิทยุโทรทัศน์ต่อการเสนอข่าวในสถานการณ์วิกฤต” พบว่า บทบาทการนำเสนอข่าวของสถานีโทรทัศน์ทั้ง 6 สถานีหลัก จะเน้นบทบาทการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร ร่องลงมาเป็นการประสานสัมพันธ์ การรณรงค์ ส่วนรูปแบบการนำเสนอข่าวในสถานการณ์วิกฤต จะเน้นนำเสนอข่าวมากที่สุด ร่องลงมา คือ สก๊ิป และสารคดีตามลำดับ ทั้งนี้ ทุกสถานีโทรทัศน์ไม่มีแผนการสื่อข่าวและการรายงานข่าวในสถานการณ์วิกฤต จึงทำให้การทำข่าวดังกล่าวเป็นไปในลักษณะเฉพาะหน้า และตามกระแสมากกว่า

นอกจากนี้ ผู้วิจัยค้นพบจากการศึกษาย้อนหลังในการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตของนักข่าวที่ผ่านมา ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้พยายามถอดบทเรียนเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการรายงานข่าวเมื่อเกิดสถานการณ์วิกฤต ก็จะมีทั้งสิ่งที่สามารถพัฒนาได้ เช่น การพัฒนาเครื่องมือรายงานสดให้ทันสมัย การพัฒนาศูนย์ข่าว ขณะเดียวกันข้อเรียกร้องของการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานก็ยังคงพูดถึงอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะประเด็นพัฒนาบุคลากร เรื่องทักษะความรู้ การปฏิบัติหน้าที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการรายงานข่าวในยุคดิจิทัลที่ทุกคนสามารถเข้าถึงการรายงานข่าวได้ทันที

จากการถอดบทเรียนการรายงานข่าวในสถานการณ์วิกฤตของนักข่าวที่ผ่านมา ทำให้เมื่อเดือนมกราคม 2563 กรมประชาสัมพันธ์และองค์กรนักข่าวได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของนักข่าวด้านการสื่อสารในภาวะวิกฤต ให้นักข่าวและผู้ปฏิบัติงานในภาวะวิกฤต ตลอดจนประชาชนทั่วไปได้รับทราบแนวทางการปฏิบัติงานของนักข่าว ให้เป็นไปตามหลักจริยธรรมจรรยาบรรณของนักข่าว ไม่ส่งผลกระทบต่อเชิงลบกับการปฏิบัติงานคลี่คลายภาวะวิกฤต พร้อมสร้างความเข้าใจอันดีต่อประชาชน มีข้อเสนอแนะต่อนักข่าวในการรายงานข่าวในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาความรู้และการปฏิบัติหน้าที่ของนักข่าว (กรมประชาสัมพันธ์, 2563) อาทิ

1) ผู้ปฏิบัติงานข่าวต้องทำความเข้าใจภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ วิถีชีวิต วัฒนธรรม ประเพณี และความเชื่อของประชาชนในพื้นที่ที่ประสบภาวะวิกฤต เพื่อมิให้การเสนอข่าว ภาพข่าว หรือความคิดเห็นอันเป็นการละเมิดศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของผู้ประสบภาวะวิกฤต

2) ผู้ปฏิบัติงานข่าวพึงระมัดระวังการเข้าถึงและการสัมภาษณ์แหล่งข่าวที่เป็นผู้ประสบภาวะวิกฤต ญาติ และบุคคลใกล้ชิดของผู้ที่ประสบกับภาวะวิกฤต อันจะก่อให้เกิดภาวะความเครียด สะเทือนใจ ละเมิดสิทธิส่วนบุคคล หรือกระทำการซ้ำเติมด้วยการละเมิดศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

3) ผู้ปฏิบัติงานข่าวต้องไม่รายงานข้อมูลผู้สูญหายในลักษณะที่ทำให้เกิดการเข้าใจว่าบุคคลดังกล่าวเสียชีวิตไปแล้ว

4) ผู้ปฏิบัติงานข่าวพึงระมัดระวังการรายงานข่าวการเตือนภัยที่มีที่มาไม่ชัดเจน โดยที่ยังไม่ได้รับการยืนยันจากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องหรือผู้เชี่ยวชาญในเหตุภัยพิบัตินั้น ๆ

3. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการผลิตงานขององค์กรนักข่าว

โดยทั่วไปนักข่าวจะถูกควบคุมโดยปัจจัยต่าง ๆ ของสังคม ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ดังนั้น นักข่าวจึงไม่สามารถปฏิบัติงานโดยอิสระด้วยตัวเอง แต่ต้องดำเนินงานอยู่ท่ามกลางความกดดันจากตัวแปรต่าง ๆ เหล่านี้ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย และหลักการในการปฏิบัติขององค์กร (McQuail, 2005 อ้างถึงใน ขวัญชนก ใจเสงี่ยม, 2558) ดังนี้

ภาพที่ 1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการผลิตงานขององค์กรนักข่าว



1) ปัจจัยภายใน หมายถึง ปัจจัยที่เกิดขึ้น ภายในตัวองค์กรนักข่าว ประกอบไปด้วย การจัดการ (management) ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงาน และนโยบายการผลิตงานขององค์กรนักข่าว รวมถึงการจัดการทรัพยากรต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เทคโนโลยี (technology) ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับการผลิต และการประสานงานเพื่อรองรับรูปแบบการทำงานให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และสุดท้ายความสามารถทางวิชาชีพ (media professional) ที่นักข่าวนำมาใช้ในการรายงานข่าวสถานการณ์ ทั้งความคิดพื้นฐานด้านความรู้ ความคิดสร้างสรรค์และประสบการณ์ของการทำงานในแต่ละฝ่าย ที่จะทำให้งานที่ผลิตมีความน่าสนใจมากขึ้น และมีประสิทธิภาพมากที่สุดด้วย

2) ปัจจัยภายนอก หมายถึง ปัจจัยที่เกิดจากภายนอกองค์กรนักข่าว และส่งผลต่อการดำเนินงาน เป็นสิ่งที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ในช่วงนั้น ๆ ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อองค์กรสื่อสารมวลชน ประกอบด้วยแรงกดดันทางการเมืองและสังคม (social and political pressure) ไม่ว่าจะเป็นเรื่องกฎหมาย ข้อบังคับ พระราชบัญญัติต่าง ๆ หรือแม้แต่ปัญหา

ทางการเมืองในขณะนั้น ก็ทำให้การดำเนินงานมีลักษณะที่แตกต่างออกไป แรงกดดันทางเศรษฐกิจ (economic pressure) จะประกอบไปด้วยคู่แข่งและผู้โฆษณาที่ดำเนินงานจำเป็นต้องรู้คู่แข่ง เพื่อให้การนำเสนอเป็นไปตามเป้าหมายที่ทางสถานีข่าวได้กำหนดไว้ และไม่นำเสนอด้านลบเกี่ยวกับผู้โฆษณา ทั้งนี้ ก็เพื่อให้มีผู้ชมและโฆษณาเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ ปัจจัยภายนอกยังเกี่ยวข้องกับแหล่งข้อมูล เหตุการณ์ และวัฒนธรรม (events & constant information and culture supply) ที่นักข่าวต้องถ่ายทอดความรู้สึก ความคิดเห็น ความประพุดติ ของคนในสังคม ที่แสดงออกมาในลักษณะของภาษา ศิลปะ ความเชื่อถือ ระเบียบประเพณีของสังคมในแต่ละสมัย ซึ่งเป็นหน้าที่ขององค์กรสื่อสารมวลชน ที่จะต้องนำเสนอผลงานออกมาให้สอดคล้องกับความเชื่อถือ ระเบียบประเพณีของคนในสังคม และสุดท้าย คือ ความสนใจและความต้องการของผู้รับสาร (audience interest /demand) เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ค่อนข้างมีบทบาทสำคัญต่อการนำเสนอ เพราะความสนใจและความต้องการของผู้ชมจะส่งผลต่อเรตติ้งของสถานี ดังนั้น การผลิตงานจึงต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้เช่นกัน

4. แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการรวบรวมข้อมูลข่าวสาร การรายงานข่าว และการทำงานข่าวของกองบรรณาธิการข่าว

กระบวนการสื่อสารข่าวนักข่าวอันประกอบด้วย กระบวนการรวบรวมข้อมูล กระบวนการคัดกรองข่าวสารก่อนนำเสนอ และกระบวนการเผยแพร่ข่าว และเมื่อมีการใช้งานสื่อสังคม (social media) ในกระบวนการสื่อสารข่าวนักข่าว ทำให้รูปแบบการสื่อสารจะเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม โดยเฉพาะส่วนของผู้สื่อข่าวที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบวิธีการหาข่าว รายงานข่าว ช่องทางเผยแพร่และบทบาทความรับผิดชอบที่เพิ่มมากขึ้นในฐานะผู้คัดกรองข่าวสารด้วยตัวเอง ณ เวลาที่จะต้องรายงานข้อมูลต่าง ๆ ผ่านสื่อสังคม อีกทั้ง กระบวนการสื่อสารข่าวมีความซับซ้อนมากขึ้นกว่ากระบวนการแบบดั้งเดิม ที่สำคัญคือการสื่อสารข่าวไม่ใช่การสื่อสารแบบทางเดียว แต่เปลี่ยนเป็นการสื่อสารสองทางที่ทำได้ง่ายขึ้น รวดเร็วขึ้น และทันทีทันใด โดยตรงกับระหว่างผู้รับสารกับผู้สื่อข่าวหรือบรรณาธิการผ่านสื่อสังคม นอกจากนั้น อำนาจในการกำหนดวาระข่าวสารก็ไม่ได้มาจากผู้สื่อข่าวหรือกองบรรณาธิการเท่านั้นอีกต่อไป แต่การที่ผู้สื่อข่าวและบรรณาธิการสามารถรับฟังความเห็น

ตอบกลับ หรือสอบถามข้อมูลจากผู้รับสารได้โดยตรง ทำให้ประเด็นและมุมมองในการสื่อสารมีความเชื่อมโยงกับผู้รับสาร หรือถูกกำหนดโดยความสนใจจากผู้รับสารด้วย (สกุศลศรี ศรีสารคาม, 2554)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธนบดี ครอบงุม (2555) ผลการวิจัยพบประเด็นหลัก 3 ประเด็น ได้แก่

- 1) รูปแบบการจัดโครงสร้างองค์กรในภาวะวิกฤตเป็นไปตามโครงสร้างองค์กรปกติ ในภาวะวิกฤต มีการจัดองค์กรแบบศูนย์อำนาจการเฉพาะกิจและยังคงอยู่ระยะหนึ่งในช่วงหลังภาวะวิกฤตจนกว่าสถานการณ์เข้าสู่สภาวะปกติ นอกจากนี้ยังมีการจัดทำแผนการสื่อสารในลักษณะเฉพาะกิจ
- 2) การจัดการการสื่อสารประกอบด้วย วิธีการสื่อสาร ก่อนเกิดภัยมีการเตรียมความพร้อมของชุมชน บุคลากร เครื่องมือ และระบบสื่อสาร การถอดบทเรียนเพื่อหาจุดอ่อนพร้อมทำแผน และซักซ้อมปฏิบัติการตลอดจนการเฝ้าระวัง ระหว่างภาวะวิกฤต มีการจัดตั้งศูนย์อำนาจการเฉพาะกิจเพื่อแจ้งเตือนภัย รายงานสถานการณ์ ประสานการปฏิบัติสื่อสารกับผู้ที่ได้รับผลกระทบและประสานการบริจาค หลังภาวะวิกฤต มีการให้ข้อมูล ความเสียหายและผู้เสียชีวิต การให้ความช่วยเหลือ และสิทธิการได้รับค่าชดเชย ความเสียหาย ส่วนการจัดประเด็นสาร ประกอบด้วย การวางแผนตั้งเป้าหมายของการสื่อสาร จัดการประเด็นสารและความถี่การนำเสนอ การประเมินและการปรับปรุงการสื่อสาร แนวทางการจัดการการสื่อสารมีการนำเสนอด้วยความถูกต้อง แม่นยำ โดยใช้แถลงการณ์ อ้างอิงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและตรวจสอบหาสาเหตุ ข่าวลือ การจัดการความแย้งทางการสื่อสารจะใช้วิธีการสอบถามข้อมูลระหว่างผู้ปฏิบัติและการประชุมร่วมของผู้แทนหน่วยงาน และ
- 3) ปัจจัยอุปสรรค ประกอบด้วย บุคลากรและงบประมาณที่จำกัด และโครงสร้างการจัดการที่ไม่รองรับการปฏิบัติการ ข้อเสนอแนะของงานวิจัย ได้แก่ การจัดตั้งหน่วยงานย่อยระดับอำเภอ การผลักดันเกี่ยวกับนโยบายการสื่อสารและการจัดทำระเบียบปฏิบัติประจำ

ชลลดา ปันณราช (2540) ผลการวิจัยพบว่า หน่วยงานธุรกิจส่วนใหญ่ต้องเผชิญกับวิกฤตการณ์ที่เกิดจากการกระทำของบุคคลโดยเจตนามากที่สุด

ในขณะที่เดียวกัน หน่วยงานธุรกิจส่วนใหญ่มีการกำหนดนโยบายด้านการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต และมีการจัดทำแผนการสื่อสารด้านการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต ผลการทดสอบสมมติฐานยังพบว่า วิชาชีพด้านด้านการสื่อสารในภาวะวิกฤตของผู้บริหารงานประชาสัมพันธ์ขององค์กรแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ด้านการเกิดวิกฤตการณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ประสบการณ์ของผู้บริหารงานประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวิกฤตการณ์ ไม่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อแผนการสื่อสารด้านการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต ตลอดจนการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต และการกำหนดบทบาทของผู้บริหารงานประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต นอกจากนี้ องค์กรประกอบพื้นฐานขององค์กรไม่ได้เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความแตกต่างในด้านลักษณะการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตของหน่วยงานธุรกิจ

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในภาวะวิกฤต จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่มีผลกับการสื่อสารทั้งในระดับเอกชนและรัฐบาลที่ต้องเสนอการสื่อสารออกไปนั้น จะมีความเกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกับโครงสร้างที่จะต้องมีการสื่อสารเป็นขั้นตอน และแต่ละขั้นตอนจะต้องมีการเลือกใช้สื่อให้เหมาะสม แต่ทั้งนี้ จะนำเสนออย่างไรก็ขึ้นอยู่กับแผนทางโครงสร้างของการประชาสัมพันธ์ที่มีการกำหนดมา

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยมีขั้นตอนและกระบวนการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักดังต่อไปนี้

1. การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก

1.1 คัดเลือกสถานี

ผู้วิจัยคัดเลือกสถานีโทรทัศน์ที่ผลิตรายการนำเสนอข่าวกรณีปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง ระหว่างวันที่ 23 มิถุนายน -10 กรกฎาคม 2561 โดยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling) เพื่อนำมาเป็นกรณีศึกษา โดยคัดเลือกสถานีที่ได้รับระดับความนิยมของผู้ชมสูงสุดเมื่อเปรียบเทียบ

กับรายการอื่นของสถานีอื่นในช่วงเวลาเดียวกันที่รายงานข่าวนี้ ได้แก่ รายการไทยรัฐนิวส์โชว์ จากสถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวีทีวี และคัดเลือกสถานีได้รับความนิยมของผู้ชมเพิ่มสูงขึ้นในช่วงเวลารายงานข่าวนี้ โดยดูเปรียบเทียบระดับความนิยมก่อนและหลังเกิดเหตุการณ์ ได้แก่ รายการข่าวค่ำมิติใหม่ทั่วไทยไทยพีบีเอส จากสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส

1.2 คัดเลือกกลุ่มบุคคล

ผู้ให้ข้อมูลหลัก (key informant) คือ กลุ่มบุคคลฝ่ายต่าง ๆ ที่มีบทบาทหน้าที่และมีส่วนเกี่ยวข้องกับการผลิตรายการไทยรัฐนิวส์โชว์ และรายการข่าวค่ำมิติใหม่ทั่วไทยไทยพีบีเอส และกลุ่มผู้ที่กำกับและมีส่วนเกี่ยวข้องกับการกำกับดูแล อ้างอิงจาก แนวคิดของ Mcquail (2005, อ้างถึงใน ขวัญชนก ใจเสงี่ยม, 2558) ประกอบไปด้วย กองบรรณาธิการข่าว นักข่าวและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการผลิตรายการไทยรัฐนิวส์โชว์ และรายการข่าวค่ำมิติใหม่ทั่วไทยไทยพีบีเอส กลุ่มนักวิชาการ กลุ่มองค์กรวิชาชีพสื่อ กลุ่มสื่อออนไลน์ รวมจำนวนทั้งสิ้น 13 คน

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยคัดเลือกกรายชื่อผู้ให้ข้อมูลหลักเรียบร้อยแล้ว ได้ดำเนินการติดต่อผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ พร้อมทั้งส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์ที่ออกโดยมหาวิทยาลัย เพื่อแจ้งผู้ให้ข้อมูลหลักทราบถึงวัตถุประสงค์ในการวิจัย ความสำคัญของผู้ให้ข้อมูลหลักต่อการวิจัย หลังจากนั้น จึงได้มีการติดตามประสานงานเพื่อกำหนด วัน เวลา สถานที่นัดสัมภาษณ์ และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้าด้วยตัวเอง โดยใช้แบบสัมภาษณ์ชนิดมีโครงสร้าง (structured interview)

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลตามประเด็นที่กำหนดแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาจัดหมวดหมู่ เพื่อสรุปและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตนเองตามประเด็นที่กำหนด โดยอิงกรอบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับองค์ความรู้ด้านภาวะวิกฤต ภัยพิบัติ อุบัติภัย, องค์ความรู้บทบาทหน้าที่นักข่าว, แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการผลิตงานขององค์กรนักข่าวและความเป็นมืออาชีพของนักข่าว, การทำงานของนักข่าว ในการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตและแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการ

รวบรวมข้อมูลข่าวสาร การรายงานข่าวและการทำงานข่าวของกองบรรณาธิการข่าว เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1-2

4. การสร้างเครื่องมือวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยในการสร้างเครื่องมือมีวิธีการ คือ ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดทฤษฎี จากนั้นจึงเข้าขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา เมื่อสมบูรณ์แล้วจึงนำไปเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลักกลุ่มต่าง ๆ โดยจะมีการคัดเลือกใช้คำถามสัมภาษณ์ให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่และคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลหลัก

5. การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งผู้วิจัยจะใช้เครื่องมือสำคัญในการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้ผลการวิจัยมีความน่าเชื่อถือและเกิดความไว้วางใจในคุณภาพของงานวิจัย ซึ่งผู้วิจัยจะเป็นผู้ที่ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ด้วยตัวเอง ดังนั้น ผู้วิจัยใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลโดยประยุกต์จากวิธีการตรวจแบบสามเส้า (triangulation) ได้แก่ การตรวจสอบระยะเวลาการเกิดขึ้นของข้อมูล คือ ต้องเป็นผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ในช่วงที่เกิดเหตุและอยู่ที่สถานีโทรทัศน์ดังกล่าวในช่วงปี 2561 และตรวจสอบศัภยภาพและคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลหลัก ตรวจสอบแนวคิดทฤษฎี ก่อนที่ผู้วิจัยจะนำมาวิเคราะห์ ตีความหมาย และสร้างข้อสรุปในการวิจัย และตรวจสอบวิธีรวบรวมข้อมูล

6. การนำเสนอข้อมูล

เมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาด้วยวิธีการต่าง ๆ ตรวจสอบความถูกต้องและน่าเชื่อถือของข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ทางผู้วิจัยจึงวิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นที่กำหนด ตามวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิดในการวิจัย และแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่นำมาใช้ในการวิจัยนำเสนอข้อมูลด้วยวิธีการพรรณานาวิเคราะห์ (descriptive analysis)

บทสรุปและกรอบแนวคิดเชิงมนทัศน์สู่การวิจัย

1. กรอบแนวคิดเชิงมนทัศน์สู่การวิจัย

จากแนวคิดสู่การศึกษาเรื่อง “แนวทางรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตกรณีปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง” พบว่า มีนิยามศัพท์ดังนี้

กระบวนการรายงานข่าวในบริบทดิจิทัล หมายถึง กระบวนการรวบรวมข้อมูล กระบวนการคัดกรองข่าวสารก่อนนำเสนอ และกระบวนการเผยแพร่ข่าวของรายการไทยรัฐนิวส์โชว์ และรายการข่าวค่ำมิติใหม่ทั่วไทยไทยพีบีเอสผ่านดิจิทัลทีวีและสื่อออนไลน์

นักข่าว หมายถึง ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการรายงานข่าวหรือสื่อความเป็นจริงที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์ถ้ำหลวงให้ผู้รับสาร ผ่านรายการข่าวไทยรัฐนิวส์โชว์และรายการข่าวค่ำมิติใหม่ทั่วไทย ไทยพีบีเอสที่เผยแพร่ผ่านดิจิทัลทีวีและสื่อออนไลน์

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

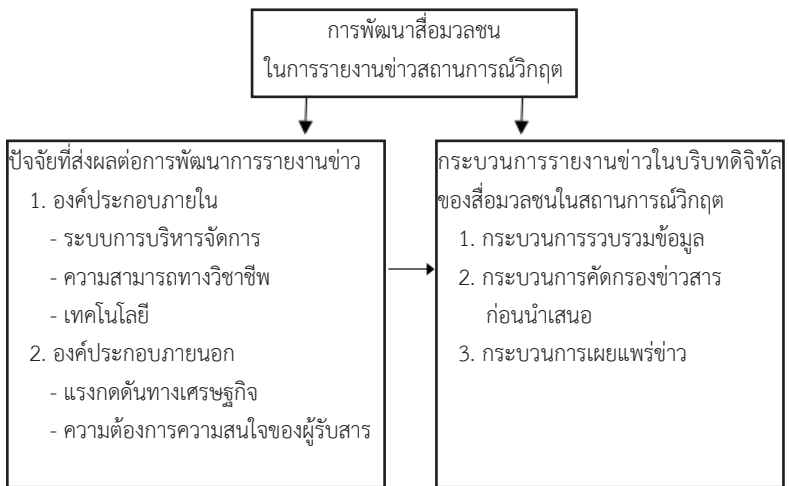
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการรายงานข่าว หมายถึง

1. องค์ประกอบภายในขององค์กร ซึ่งแบ่งเป็นด้าน 1) ระบบการบริหารจัดการ หมายถึง การบริหารงาน และนโยบายการผลิตงานขององค์กรนักข่าว 2) ความสามารถทางวิชาชีพ หมายถึง แนวคิดความคิดพื้นฐาน ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์การทำงานของนักข่าวในรายการข่าวไทยรัฐนิวส์โชว์ และรายการข่าวค่ำมิติใหม่ทั่วไทยไทยพีบีเอส และ 3) เทคโนโลยี หมายถึง อุปกรณ์และสวัสดิการต่าง ๆ ที่สนับสนุนการทำงานของนักข่าว

2. องค์ประกอบภายนอกขององค์กร แบ่งเป็นด้าน 1) แรงกดดันทางเศรษฐกิจ ประกอบไปด้วย คู่แข่งขันและผู้โฆษณา ที่ในการดำเนินงานจำเป็นต้องรู้ คู่แข่งขัน การตรวจสอบการผลิตของรายการที่มีรูปแบบเดียวกัน ทั้งนี้ เพื่อจะได้นำข้อมูลมาพัฒนาในการปรับตัว ให้การนำเสนอเป็นไปอย่างเหมาะสม ไม่นำเสนอ

ด้านลบเกี่ยวกับผู้โฆษณา และ 2) ความต้องการความสนใจของผู้รับสาร หมายถึง ความคาดหวังของผู้ชม ความสนใจของผู้รับสาร และกลุ่มเป้าหมายที่มีผลต่อผลงานขององค์กรนักข่าว

ภาพที่ 2 แสดงกรอบแนวคิดเชิงโมโนทัศน์ของการวิจัย แนวทางในการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤต



จากนั้น ผู้เขียนสังเคราะห์ความรู้ที่ได้รับเป็นผลสรุปการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังต่อไปนี้

1. กระบวนการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง เมื่อเปรียบเทียบกระบวนการรวบรวมข้อมูล กระบวนการคัดกรองข่าวสารก่อนนำเสนอ และกระบวนการเผยแพร่ข่าวผ่านดิจิทัลทีวีและสื่อออนไลน์ ในกรณีนี้ ระหว่างรายการไทยรัฐนิวส์โชว์ กับรายการข่าวค่ำมิติใหม่ทั่วไทยไทยพีบีเอส พบว่า

1.1 กระบวนการรวบรวมข้อมูลของรายการไทยรัฐนิวส์โชว์ จะแบ่งทีมทำงานเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 อยู่ประจำสำนักงานใหญ่ ทำหน้าที่สนับสนุนข้อมูล

ผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้กับส่วนที่ 2 คือ นักข่าวที่ได้รับคัดเลือกให้ไปปฏิบัติหน้าที่ในภาคสนาม เพื่อรวบรวมประเด็นจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในพื้นที่ สำหรับการรายงานข้อมูลและเรียบเรียงผ่านการหาข้อมูลจาก การสังเกตที่เห็นด้วยตัวเอง การสัมภาษณ์จากแหล่งข่าว การแถลงข่าวจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการเฝ้าดูกระแสตอบรับในโลกออนไลน์ แล้วจึงค้นหาข้อมูลเพื่อยืนยันความถูกต้อง ภายใต้หลักการทำงานที่ข้อมูลทุกอย่างนักข่าวต้องเห็นข้อมูลด้วยตัวเองเท่านั้น จึงจะรวบรวมข้อมูลสำหรับการนำเสนอ หรือถ้าเป็นกรณีข่าวลือหรือมีอ้างอิงข้อมูลจากแหล่งอื่นจะต้องสอบถามแหล่งข่าวให้แน่ใจ

ขณะที่ทางรายการข่าวคำมิตินิยามทั่วไทยไทยพีบีเอสนั้น กระบวนการรวบรวมข้อมูลจะมีลักษณะที่คล้ายคลึงกับของรายการไทยรัฐนิวส์โชว์ คือ การรวบรวมข้อมูลจะต้องเห็นด้วยตัวเองหรือมีแหล่งข่าวยืนยัน อีกทั้ง การนำเสนอต้องเป็นไปตามกรอบจริยธรรมที่ทางองค์กรคือสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสกำหนดไว้ เช่น กระบวนการรวบรวมข้อมูล นักข่าวที่ลงพื้นที่จะไม่เข้าไปยุ่งกับเรื่องส่วนตัวของเด็กและครอบครัว แต่ให้เน้นนำเสนอข้อมูลที่สำคัญและตรวจสอบได้ โดยเฉพาะตัวเลขของผู้บาดเจ็บ ผู้เสียชีวิต และการรายงานข่าวที่ส่งสัญญาณเตือนหรือขอความช่วยเหลือ เพื่อลดความสูญเสีย

1.2 กระบวนการคัดกรองข่าวสารก่อนนำเสนอ รายการไทยรัฐนิวส์โชว์กับรายการข่าวคำมิตินิยามทั่วไทยไทยพีบีเอส มีวิธีการทำงานที่คล้ายคลึงกัน คือ กระบวนการคัดกรองข่าวสารก่อนนำเสนอ จะถูกแบ่งเป็น 3 ส่วนหลัก คือ

1) การตรวจสอบ เริ่มต้นจากนักข่าวที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบกลับไปยังแหล่งข่าวในพื้นที่ที่ใกล้เคียง หรือที่สามารถให้การยืนยันข้อมูลได้

2) การตรวจสอบซ้ำจากบรรณาธิการข่าวในพื้นที่ จะทำหน้าที่คัดกรองประเด็นที่มีความอ่อนไหว หรือสิ่งที่เป็นข้อกำหนดของนโยบายทางสถานีผ่านแหล่งข่าวอีกครั้งเมื่อได้รับข้อมูลจากนักข่าว

3) การคัดกรองจากทางส่วนกลางซึ่งมีทั้งกองโทรทัศน์ และกองข่าวออนไลน์ ที่จะแบ่งจุดกระจายกันตรวจสอบเพื่อความรวดเร็วและป้องกันความผิดพลาดซ้ำ ซึ่งกระบวนการคัดกรองของฝั่งกองข่าวออนไลน์ จะให้ความสำคัญและใช้เวลานานในการตรวจสอบมากกว่าทางฝั่งกองโทรทัศน์

1.3 กระบวนการเผยแพร่ในกระบวนการส่วนนี้ ทางรายการไทยรัฐนิวส์โชว์ ในฝั่งของสถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวี จะมีการบริหารจัดการทีมข่าวในการเผยแพร่ที่แตกต่างจากวิธีการทำงานของการเผยแพร่ในรูปแบบข่าวในสถานการณ์ปกติ คือ นักข่าวหนึ่งคนจะได้รับมอบหมายการทำงานแบบเฉพาะเจาะจงจะไม่ใช้วิธีการทำงานที่หลากหลายเพื่อป้องกันความผิดพลาด เช่น นักข่าวที่ได้รับมอบหมายให้ทำรายงานพิเศษจะไม่ต้องมาทำหน้าที่รายงานสด เพื่อที่จะได้มีเวลาในการศึกษาและประมวลภาพและข้อมูลได้หลากหลาย ขณะที่ทางฝั่งของไทยรัฐออนไลน์ วิธีการนำเสนอก็จะแตกต่างจากการทำงานในสภาวะปกติ โดยจะมอบหมายให้ผู้ที่มียุทธศาสตร์ที่ประชุมเท่านั้น ที่ตัดสินใจในการเผยแพร่ข้อมูลผ่านทางกระบวนการรวบรวม กระบวนการคัดกรองข่าวสารก่อนนำเสนอ จากเดิมที่ในสภาวะปกติบรรณาธิการข่าวจะเป็นผู้ตัดสินใจในการเผยแพร่

ส่วนทางฝั่งของรายการข่าวคำมิตินิวส์ไทยไทยพีบีเอส กระบวนการทำงานจะเริ่มต้นจากการวางแผนการประชุมข่าวจากทีมภาคสนาม ที่หาข้อสรุปถึงประเด็นและรูปแบบการนำเสนอในแต่ละวัน แล้วส่งประเด็นเข้ามาที่ส่วนกลาง เพื่อให้ส่วนกลางได้คัดเลือกประเด็นและเลือกช่วงเวลาในการนำเสนอ ซึ่งการคัดเลือกดังกล่าว จะมาจากมติที่ประชุมและความสนใจของประชาชนจากนั้น จะกลับมาวางรูปแบบการนำเสนอผ่านทางหน้าจอโทรทัศน์ซึ่งจะมีทั้งในรูปแบบ ข่าวอ่าน รายงานสด และรายงานพิเศษสรุปประมวลผล

ขณะที่รูปแบบการเผยแพร่ของทีมข่าวออนไลน์ของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสนั้น เมื่อได้ข้อมูลจากทีมภาคสนามของฝั่งทางโทรทัศน์ที่มีการนำเสนอแล้ว ในช่วงเวลาที่ออกอากาศ ทางทีมข่าวออนไลน์ที่มีส่วนเกี่ยวข้องก็จะไปดึงข้อมูลเหล่านั้น มาปรับเนื้อหาและภาษาตรงกับลักษณะของสื่อออนไลน์ของทางสถานี ส่วนรูปแบบการไลฟ์สด ทางทีมบรรณาธิการข่าวจะใช้วิธีการสอบถามความสะดวก กับนักข่าวที่ลงพื้นที่ แล้วถึงจะจัดรูปแบบและเวลาในการออกอากาศ

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการรายงานข่าวในสถานการณ์วิกฤตของนักข่าวไทย ปัจจัยด้านองค์ประกอบภายในที่ส่งผลต่อการพัฒนาการรายงานข่าวในสถานการณ์วิกฤตของนักข่าวไทยในมุมมองของผู้ให้ข้อมูลในการศึกษานี้ ทั้งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่รายงานข่าว ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและผู้ติดตาม

การนำเสนอการรายงานข่าวของนักข่าว ในกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง มีทั้งสอดคล้องและแตกต่างกัน ประกอบไปด้วย

2.1 ระบบการบริหารจัดการ จากการศึกษารวบรวมข้อมูล พบว่า ระบบการบริหารจัดการมีความเกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกับการพัฒนานักข่าว ในการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤต เพราะเมื่อทางสถานีหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับนโยบาย กำหนดกรอบการทำงานที่ชัดเจน โดยเฉพาะประเด็นและรูปแบบการนำเสนอ เพื่อให้ให้นักข่าวได้มองภาพการทำงานที่ชัดเจนขึ้นว่า ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์หรือสถานการณ์นี้ทิศทางการทำงานข่าวควรจะเป็นอย่างไร เช่น แนวทางการรวบรวมและนำเสนอข้อมูลว่าเน้นถูกต้อง ไม่เน้นความเร็ว การตรวจสอบข้อมูลและแหล่งข่าวให้ถูกต้อง หรือการให้ความสำคัญกับกรอบจริยธรรมองค์กร ฯลฯ

2.2 ความสามารถทางวิชาชีพ พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่รายงานข่าว ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและผู้ติดตามการนำเสนอการรายงานข่าวของนักข่าวมีลักษณะร่วมชัดเจนแสดงให้เห็นว่า ความสามารถทางวิชาชีพ ทั้งประสบการณ์ ความรู้ และความคิดสร้างสรรค์ของนักข่าวมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนา หากนักข่าวมีองค์ประกอบเหล่านี้ครบ ก็มักจะได้รับโอกาสจากหัวหน้าให้เป็นผู้รายงานข่าวในเหตุการณ์ที่สำคัญ รวมถึงในสถานการณ์วิกฤต ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่มีความอ่อนไหวของประเด็นและยังมีความเสี่ยงที่ผู้รายงานข่าวอาจไม่ได้รับความปลอดภัยจากการทำงานด้วย เช่นในกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง จะเน้นการรายงานสดเพื่อโต้ทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งนักข่าวที่ได้รับหน้าที่ในการรายงานข่าวจะต้องทำหน้าที่คัดกรองข่าวสารและนำเสนอข้อมูลได้ถูกต้อง เพื่อไม่ให้ไปกระทบกับความรู้สึกในช่วงเวลาอ่อนไหว ดังนั้น ถ้านักข่าวมีประสบการณ์จากการรายงานข่าวลักษณะนี้มาก่อน ก็จะถือเป็นข้อได้เปรียบที่จะทำให้การนำเสนอข้อมูลมีความแตกต่างมากกว่านักข่าวที่ขาดประสบการณ์ ทั้งวิธีการเล่าเรื่อง การสัมภาษณ์แหล่งข่าว และการเรียบเรียงการนำเสนอ อย่างไรก็ตาม ความสามารถทางวิชาชีพนั้น ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นคล้ายคลึงกันว่า การจบการศึกษาในสาขานิเทศศาสตร์ไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือเป็นข้อได้เปรียบกับการพัฒนานักข่าวโดยตรง แต่สำคัญที่การหมั่นพัฒนาตนเอง ทั้งประสบการณ์ ความรู้ และความคิดสร้างสรรค์

2.3 เทคโนโลยี ปัจจุบันนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ต่างเห็นพ้องว่า เทคโนโลยี เป็นอีกหนึ่งองค์ประกอบที่ทางสถานี่ควรให้ความสำคัญไม่น้อยไปกว่าการคัดเลือก บุคคลเข้ามาทำงาน โดยเฉพาะสถานการณ์วิกฤตที่ทำให้พนักงานมีความยากลำบาก ในการทำงานด้วยอุปสรรคในพื้นที่ที่ไม่สามารถกำหนดได้ ดังนั้น เทคโนโลยี ทั้งเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง จึงมีความสำคัญที่จะเข้ามาสนับสนุน ให้การทำงานของพนักงานง่ายขึ้น ดังนั้น ทางสถานี่โทรทัศน์ควรจะลงทุนกับ เทคโนโลยีที่สนับสนุนการทำงานของพนักงาน และจะเป็นแรงกระตุ้นให้พนักงาน อยากรพัฒนาตนเองและหาโอกาสให้ได้อยู่ในองค์กรสื่อ่นั้น ๆ

นอกจากนี้ ปัจจัยด้านองค์ประกอบภายนอกที่ส่งผลต่อการพัฒนา การรายงานข่าวในสถานการณ์วิกฤตของนักข่าวไทยในมุมมองของผู้ให้ข้อมูล ในการศึกษาครั้งนี้ ทั้งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่รายงานข่าว ผู้ที่มีส่วน เกี่ยวข้อง และผู้ติดตามการนำเสนอการรายงานข่าวของนักข่าว ในกรณีศึกษา ปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง มีความเห็นที่คล้ายคลึงและ แตกต่างกันไปประกอบไปด้วย

2.4 แรงกดดันทางเศรษฐกิจ องค์ประกอบนี้ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่า จากการทำข่าวในกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง ที่ผ่านมานักข่าวมืออาชีพไม่ได้ประสบปัญหาคู่แข่งจากเพียงองค์กรนักข่าวด้วยกัน แต่มีคู่แข่งขึ้นทั้งจากสื่อสังคมออนไลน์ สื่อสมัครเล่นที่เข้ามาแย่งพื้นที่ จึงทำให้ การทำงานโดยเฉพาะของสื่อมืออาชีพต้องวางแผนและทำงานให้สอดคล้องกับ ความต้องการของกลุ่มเป้าหมายที่ติดตามสถานี่ให้มากขึ้น ในกรณีของสถานี่ ไทยรัฐทีวีนั้น ในช่วงแรกของเหตุการณ์ก็ตัดสินใจตัดช่วงเวลาโฆษณาเพื่อที่จะดึง ความสนใจของกลุ่มเป้าหมายให้ติดตามข่าวต่อเนื่อง แล้วหลังจากนั้นจึงวางแผน เรื่องโฆษณา ขณะที่ทางสถานี่โทรทัศน์ไทยพีบีเอสไม่ได้มีโฆษณาเข้ามาเกี่ยวข้อง จึงทำให้ตัดสินใจล้มผังและดึงความสนใจของกลุ่มเป้าหมายสามารถทำได้ทันที ดังนั้น เมื่อมีแรงกดดันทางเศรษฐกิจจากคู่แข่งที่มากขึ้น จึงเป็นแรงกระตุ้นให้พนักงาน ที่ปฏิบัติหน้าที่ต้องวางแผนและศึกษาข้อมูลให้มีความน่าเชื่อถือมากกว่า นักข่าวสมัครเล่น อีกทั้ง นักข่าวมืออาชีพต้องเปิดใจและศึกษาหาข้อมูล และใช้เวลา กับสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ เพิ่มมากขึ้นเพื่อเรียนรู้คู่แข่งขึ้นด้วย

2.5 ความต้องการและความสนใจของผู้รับสาร ประเด็นนี้มีทั้งส่วนที่มีความคิดเห็นที่คล้ายคลึงกัน และมองแตกต่างกันออกไป ซึ่งผู้วิจัยพบว่า ส่วนที่มีความคล้ายคลึงกันนั้น ผู้ที่เกี่ยวข้องมองว่า ความต้องการและความสนใจของประชาชน ถือเป็นหัวใจหลักของการพัฒนาการทำงานของนักข่าว เพราะผู้รับสารกลุ่มเป้าหมายคือ ผู้ที่สามารถบอกได้ว่าการนำเสนอประเด็นข่าวที่ทำออกไปนั้นมีความน่าสนใจมากน้อยเพียงใด

นอกจากนี้ เมื่อประชาชนสามารถเลือกรับสื่อได้มากขึ้น และสามารถแสดงความคิดเห็นและตรวจสอบการทำงานของนักข่าวได้ทันที จึงทำให้นักข่าวต้องทบทวนและทำการบ้านเกี่ยวกับข้อมูลที่นำเสนอให้มากขึ้น เพื่อให้เป็นข้อมูลที่ถูกต้องและประชาชนสามารถมีที่พึ่งในการติดตามข่าวสารในสถานการณ์ที่อ่อนไหว ซึ่งเรื่องนี้ทั้งนักข่าวและสถานีข่าวควรจะกลับมาให้ความสำคัญมากกว่าการนำเสนอที่เน้นความเร็วแต่ขาดความถูกต้อง

ขณะที่มุมมองที่แตกต่างเกี่ยวกับปัจจัยนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์ที่อยู่ในระดับผู้บริหารองค์กรสื่อเห็นว่า องค์กรประกอบด้านนี้ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการทำงานของนักข่าวโดยตรง แต่มีส่วนที่ทำให้ทางสถานีมองประเด็นและทิศทางการทำงานได้ง่ายขึ้น ส่วนการพัฒนาจะเกิดขึ้นหรือไม่ต้องอยู่ที่ตัวบุคคล

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง “แนวทางในการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง” สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

1. กระบวนการรายงานข่าวในสถานการณ์ปกติกับในสถานการณ์วิกฤต บทเรียนจากกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง

ผลการศึกษาชิ้นนี้สะท้อนให้เห็นความแตกต่างระหว่างกระบวนการรายงานข่าวในสถานการณ์วิกฤตกับสถานการณ์ปกติอย่างชัดเจน ทั้งกระบวนการรวบรวม กระบวนการคัดกรองข่าวสารก่อนนำเสนอ และการเผยแพร่โดยกระบวนการรวบรวมข้อมูลในสถานการณ์วิกฤต นักข่าวจะใช้วิธีรวบรวมข้อมูลและติดตาม

สถานการณ์จากทั้งสื่อดั้งเดิมประเภทโทรทัศน์ สื่อสังคมออนไลน์ ความสนใจของประชาชน เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตรงหน้าและข้อมูลจากแหล่งข่าวมาผสมผสานไปกับความรู้ที่นักข่าว และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจะต้องสนับสนุนข้อมูลเพื่อให้ข้อมูลที่เข้าสู่กระบวนการเรียบเรียงก่อนนำเสนอเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือมากที่สุด ซึ่งจุดนี้จะแตกต่างจากการทำงานในการรวบรวมข้อมูลในสถานการณ์ปกติ ที่นักข่าวจะใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลจากสิ่งที่นักข่าวพบเห็นด้วยตัวเองและข้อมูลจากแหล่งข่าวที่ให้ข้อมูล

ขณะที่กระบวนการคัดกรองข่าวสารก่อนนำเสนอ ในสถานการณ์วิกฤต ประสบการณ์ของนักข่าวทั้งการคิดประเด็น การลงพื้นที่รวบรวมข้อมูล การสัมภาษณ์ และการตัดสินใจถือเป็นเรื่องสำคัญมากในการนำเสนอ เพราะในบางช่วงเวลานักข่าวที่ได้รับคัดเลือกต้องเป็นคนทำหน้าที่คัดกรองข้อมูลข่าวสารด้วยตัวเอง และปัจจัยต่อมาในการคัดกรองข่าวสารก่อนนำเสนอในสถานการณ์วิกฤต คือความสัมพันธ์ของแหล่งข่าวที่จะช่วยทำหน้าที่ให้การคัดกรองข้อมูลเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและมีความแตกต่างมากกว่านักข่าวที่เข้าไม่ถึง และอาจเกิดความผิดพลาดตามมาในช่วงที่ข้อมูลมีความสับสน และกลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงได้โดยเฉพาะการคัดกรองทางสื่อสังคมออนไลน์ ดังนั้น การทำงานของทุกฝ่ายจะต้องร่วมมือกันสนับสนุนข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพและเชื่อถือได้ ไม่สร้างความเข้าใจผิดและส่งผลกระทบต่อวงกว้าง ซึ่งการทำงานส่วนนี้จะมี ความละเอียด ซับซ้อน และต้องใช้ความระมัดระวังมากกว่าในการรายงานข่าว ในสถานการณ์ปกติที่นักข่าวภาคสนามจะทำหน้าที่คัดกรองข้อมูล แล้วส่งให้บรรณาธิการข่าวได้คัดกรองข้อมูลการนำเสนออีกครั้งก่อนออกอากาศ ซึ่งวิธีการทำงานและการตรวจสอบจะไม่ใช้เวลาเท่ากับสถานการณ์วิกฤต

สุดท้ายกระบวนการเผยแพร่ที่จะกำหนดรูปแบบการนำเสนอในการรายงานข่าวบริบทดิจิทัลของสถานการณ์วิกฤต รูปแบบการนำเสนอจะแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของนักข่าวที่ชัดเจน โดยนักข่าวที่ได้รับผิดชอบการรายงานสด จะทำหน้าที่สำหรับการรายงานสดผ่านสื่อดั้งเดิมประเภทโทรทัศน์ และสื่อสังคมออนไลน์ และจะไม่ต้องเข้าไปยุ่งกับการผลิตรายงานพิเศษหรือการนำเสนอ

ข่าวอ่าน ซึ่งจุดนี้จะมีผลแตกต่างกับการทำงานของสถานการณ์ปกติ ที่นักข่าวหนึ่งคนจะต้องรับผิดชอบหน้าที่สำหรับการเผยแพร่ข้อมูลที่หลากหลายตามงานที่ได้รับมอบหมายจากกองบรรณาธิการข่าว

2. ความเปลี่ยนแปลงของกระบวนการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตในบริบทดิจิทัล

กระบวนการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตในบริบทดิจิทัลที่มีช่องทางออนไลน์หลากหลายเข้ามาเกี่ยวข้อง ทั้งในกระบวนการรวบรวม กระบวนการคัดกรอง ข่าวสารก่อนนำเสนอ และกระบวนการเผยแพร่ ดังนั้น บรรณาธิการข่าวและนักข่าวที่ได้รับมอบหมายในการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤต จึงต้องเข้าใจธรรมชาติของช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ และใช้คุณสมบัติแต่ละช่องทางอย่างเหมาะสมเพื่อกำหนดประเด็นและการนำเสนอที่ตรงตามความต้องการของผู้รับชม

โดยกระบวนการรวบรวมข้อมูลเมื่ออยู่ในสถานการณ์วิกฤต จะแบ่งการทำงานเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 อยู่สถานีเพื่อวางแผนและตรวจสอบประเด็นความสนใจของประชาชนจากช่องทางออนไลน์ และกำหนดรูปแบบการทำงานเพื่อให้การรวบรวมข้อมูลที่จะนำเสนอตรงกับความสนใจของผู้รับสาร และส่วนที่ 2 อยู่ในพื้นที่เพื่อตรวจสอบและอัปเดตสถานการณ์ รวมไปถึงรวบรวมข้อมูลเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และกำหนดวาระการทำงานเพื่อส่งกลับไปยังนักข่าวส่วนกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องกระบวนการสื่อข่าวที่มีการใช้งานสื่อสังคม (social media) ที่ สุกุลศรี ศรีสารคาม (2554) ได้ระบุว่า ข่าวไม่ได้มาจากผู้สื่อข่าวสู่ผู้รับสารทางเดียวอีกต่อไป แต่ข่าวมาจากทุกทิศทาง ทั้งจากการทำงานข่าวแบบดั้งเดิมของผู้สื่อข่าว และจากการแลกเปลี่ยนข้อมูล การเก็บข้อมูลจากผู้รับสารและพัฒนาต่อยอดเป็นประเด็นข่าว

อย่างไรก็ดี ผลจากการศึกษาวิจัยพบว่า ในการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตในบริบทดิจิทัล แม้ว่าข้อมูลข่าวสารจะมาจากหลายช่องทาง ทั้งจากสื่อดั้งเดิมประเภทโทรทัศน์และสื่อสังคมออนไลน์ คนที่สำคัญ คือ นักข่าวที่ปฏิบัติหน้าที่ในการรวบรวมข้อมูลจะต้อง “มีประสบการณ์ และยึดจริยธรรมสื่อ” กล่าวคือ

1) นักข่าวต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ รวมถึงมีความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ที่จะเข้ามาช่วยทำให้รูปแบบการทำงานเกิดความแตกต่าง และเข้าใจกระบวนการ

รวบรวมข้อมูล คัดกรองข้อมูล จนไปถึงการนำเสนอข้อมูล ในบริบทการทำงาน ที่มีความอ่อนไหวในเรื่องของสถานการณ์ ซึ่งนักข่าวจะต้องใช้ประสบการณ์ในการ ตัดสินใจเบื้องต้นระหว่างปฏิบัติหน้าที่ โดยลักษณะข้อมูลที่จะนำเสนอต้องเป็นข้อมูลที่ นักข่าวเห็นด้วยตัวเองและไม่มีการนำเสนอในประเด็น เกี่ยวกับการ อ้างว่า เล่าว่า และส่วนกรณีที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายใด ต้องให้พื้นที่เขาพูดหรือชี้แจงด้วย ซึ่งกระบวนการ นำเสนอต้องเห็นกับตา หรือมีแหล่งข่าวที่ยืนยันชัดเจนเกี่ยวกับประเด็นในการทำงาน

2) นักข่าวต้องยึดจริยธรรมการนำเสนอข่าวตามหลักความถูกต้อง เที่ยงตรง จากการถอดบทเรียนข้อผิดพลาดของการทำงานที่ผ่านมาซึ่งในปัจจุบัน ทางสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสมีข้อกำหนดเกี่ยวกับกรอบจริยธรรมที่ชัดเจน โดยนักข่าวต้องเรียนรู้ตั้งแต่ได้รับคัดเลือกให้เข้ามาทำงานที่สถานี ขณะที่ทางฝั่ง ไทยรัฐออนไลน์จะเชื่อในประสบการณ์การทำงานของนักข่าวที่ลงไปปฏิบัติหน้าที่ และเชื่อในข่าวที่นำเสนอในสถานการณ์วิกฤต นักข่าวขยายประเด็นการนำเสนอ ที่สามารถตอบคำถามได้ว่า ใคร ทำอะไร ที่ไหน แต่ต้องมีส่วนขยายที่เพิ่มเข้ามา เพื่อตอบคำถาม เมื่อไหร่อย่างไร เพราะอะไร แล้วจะสามารถแก้ไขปัญหานั้นได้อย่างไร

จากการศึกษาพบว่า กระบวนการรวบรวมข้อมูลในสถานการณ์วิกฤต จากการรายงาน กรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง ระหว่างสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส กับสถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวี จะมีวิธีการทำงาน ที่คล้ายคลึงกัน คือ ทั้งสองสถานีเชื่อว่าประสบการณ์ของนักข่าวถือเป็นสิ่งสำคัญ สำหรับการรวบรวมข้อมูล แต่คู่มือและกรอบจริยธรรมที่ทางสถานีโทรทัศน์ ไทยพีบีเอสได้กำหนดและมีกรอบการทำงานที่ชัดเจนจะช่วยส่งเสริมให้ประสบการณ์ ในการทำงานของนักข่าวมีความชัดเจนและเดินหน้าได้ถูกต้องเมื่อถึงช่วงเวลา ที่สำคัญในการตัดสินใจ

ขณะที่กระบวนการคัดกรองข่าวสารก่อนนำเสนอ ในการรายงานข่าว สถานการณ์วิกฤต ทั้งสื่อดั้งเดิมประเภทโทรทัศน์และสื่อสังคมออนไลน์ ขึ้นตอนนี้ ผู้วิจัยพบว่า ลักษณะการทำงานของนักข่าวและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการคัดกรอง ข้อมูลข่าวสารในสถานการณ์วิกฤต จากกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือ ผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง พบว่า กระบวนการส่วนนี้ถือเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่นักข่าว และผู้ที่มีความเกี่ยวข้องจะให้ความสำคัญในการคัดกรองข่าวสาร ที่เริ่มต้นตั้งแต่

นักข่าวในพื้นที่ จนไปถึงผู้ประกาศข่าวที่ต้องทำงานแบบบูรณาการเพื่อคัดกรองข้อมูลข่าวสารในเวลาจำกัดให้มีความถูกต้องและแม่นยำที่สุด

โดยกระบวนการทำงานดังกล่าวที่พบในงานนี้ก็สอดคล้องกับ สราธร บุญสิทธิ์ (2561) ที่เสนอว่า ทางเลือกของนักข่าวในการรายงานข่าวนอกจากติดตามจากผู้บัญชาการเหตุการณ์นักข่าวก็ต้องติดตามจากเฟซบุ๊กแฟนเพจ ที่มีการเปิดเผยภาพข้อมูลข่าวสาร และเมื่อมีการแถลงข่าว นักข่าวก็เผยแพร่ภาพสดทันที โดยไม่ผ่านกระบวนการของกองบรรณาธิการในตรวจสอบข้อมูล แต่หลังจากนั้นกองบรรณาธิการจึงจะนำข้อมูลดังกล่าวที่เผยแพร่ไปแล้ว มาคัดกรองเพื่อนำเสนอต่อยอดประเด็นอีกครั้ง ดังนั้น สำหรับการคัดกรองในการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร การทำหน้าที่ของบรรณาธิการข่าวจึงเปลี่ยนไป โดยในปัจจุบันไม่ได้รับผิดชอบเพียงบทบาทในการคัดกรองข้อมูลข่าวสาร แต่ต้องทำหน้าที่เป็นนักข่าวและต้องให้ข้อมูลเชิงลึก ส่วนนักข่าวที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ในการรายงานข่าวก็ไม่ได้เป็นเพียงแค่นักข่าวที่ทำหน้าที่รายงานข่าวอย่างเดียว แต่ต้องเป็นผู้ตัดสินใจและคัดเลือกข่าวและข้อมูลที่จะเผยแพร่ โดยใช้วิจารณญาณของการทำข่าวในการตัดสินใจที่จะต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคม

ดังนั้น กระบวนการคัดกรองข่าวสารก่อนนำเสนอในการรายงานข่าว สถานการณ์วิกฤต ประสบการณ์และการรู้จักกับแหล่งข่าวทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องโดยตรงและทางอ้อม ถือเป็นข้อได้เปรียบที่ทำให้การทำงานมีความน่าเชื่อถือและส่งผลให้ขั้นตอนการทำงานมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้นักข่าวมีเวลาสำหรับการวางแผนนำเสนอข้อมูลที่มีทั้งมิติที่ลึกและรวดเร็ว

ส่วนกระบวนการสุดท้าย กระบวนการเผยแพร่ข่าวสถานการณ์วิกฤต จากผลการวิจัยพบว่า ธรรมชาติของการเผยแพร่แบ่งออกเป็น การอ่านข่าวพร้อมภาพบรรยายเนื้อหา ตามด้วยเสียงสัมภาษณ์ของผู้ที่ตกเป็นข่าว หรือภาพของแหล่งข่าวที่ตกเป็นข่าว สก๊อปข่าว เป็นการนำเสนอที่สามารถสร้างสรรค์ได้อย่างหลากหลายเพื่อเป็นการสรุปประเด็นภาพรวมและตอบคำถาม มากกว่าการอ่านข่าวพร้อมภาพบรรยาย สำหรับลักษณะของข่าวสองประเภทนี้ จะใช้คนรายงานคนเดียวกัน ส่วนรายงานสด เป็นการนำเสนอข่าวเพื่อรายงานข่าวเหตุการณ์ ณ เวลานั้น โดยส่วนมากจะเป็นช่วงเวลาที่สำคัญ และไม่มีเวลาในการติดต่อ

หรือประมวผลได้ โดยผู้ที่รับผิดชอบการทำหน้าที่รายงานสด ก็มักจะได้รับโอกาสให้ทำหน้าที่ในการไลฟ์สดผ่านช่องทางของสื่อสังคมออนไลน์ด้วย และสุดท้าย คือ การนำข่าวทั้งหมดที่นำเสนอมาปรับเปลี่ยนภาษาให้เข้ากับแพลตฟอร์มทางช่องทางออนไลน์ของสถานี โดยกระบวนการในส่วนนี้ จะมีกองบรรณาธิการข่าวทำหน้าที่ควบคุมดูแล และประสานงานผ่านกระบวนการรายงานสดทั้งสื่อดั้งเดิม ประเภทโทรทัศน์และสื่อดิจิทัล

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังพบว่า จากกระบวนการนำเสนอและเผยแพร่ในสถานการณ์วิกฤตจะมีความแตกต่างจากการนำเสนอของสถานการณ์ปกติ โดยเฉพาะในบริบทดิจิทัล เนื่องจากลักษณะของข่าวค่อนข้างอ่อนไหว ดังนั้น การมอบหมายหน้าที่ในการทำงานจึงมีความชัดเจนและไม่ต้องทำงานที่หลากหลาย เพื่อให้การทำหน้าที่มีความสมบูรณ์มากที่สุด เช่น ผู้สื่อข่าวรายงานสดผ่านโทรทัศน์ ก็จะได้รับผิดชอบเฟซบุ๊กไลฟ์ ส่วนคนทำรายงานพิเศษก็จะรับผิดชอบแค่ส่วนนี้ และไม่ยุ่งเกี่ยวกับการรายงานสด แต่จะมีการสนับสนุนในเรื่องข้อมูล ซึ่งถือเป็นจุดที่แตกต่างจากการทำงานข่าวรายวัน ที่นักข่าวหนึ่งคนต้องรับผิดชอบในทุกรูปแบบที่กองบรรณาธิการได้ออกแบบการนำเสนอ

ทั้งนี้ กระบวนการดังกล่าวจากการนำเสนอในกรณีวิกฤตกรณีศึกษา ปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง สอดคล้องกับที่ ศิปปชัยกุลนวงศ์ (2561) ผู้สื่อข่าวประจำเอเชียตะวันออกเฉียงใต้สำนักข่าวเอเอฟพี ระบุว่า กระบวนการทำงานในช่วงแรกที่ได้ลงพื้นที่ยอมรับว่า ต้องใช้กระบวนการและทักษะที่หลากหลายเพื่อให้ข้อมูลที่จะนำเสนอทั้ง การรายงานข่าวเป็นตัวอักษร ภาพนิ่ง และวิดีโอ มีความผิดพลาดที่น้อยที่สุดเท่าที่นักข่าวหนึ่งคนจะทำได้ แต่เมื่อเวลาผ่านไปทางสถานีข่าวเห็นว่าประเด็นดังกล่าวมีความอ่อนไหว และต้องอาศัยข้อมูลที่ผิดพลาดที่น้อยที่สุด จึงเพิ่มทีมงานเข้ามาช่วยกันตรวจสอบข้อมูลและรายงานข่าวตามข้อกำหนดของพื้นที่ที่มีการแบ่งพื้นที่ให้สื่อทำงาน

อีกหนึ่งปัจจัยที่มีความสำคัญสำหรับกระบวนการเผยแพร่ นอกเหนือจากบทบาทของนักข่าวที่ทำหน้าที่ในการรายงานข่าว ช่างภาพ ถือเป็นอีกหนึ่งส่วนที่จะต้องรู้และมีทักษะเฉพาะในการถ่ายภาพเพื่อเล่าเรื่อง เพื่อให้ตอบโจทย์กับการนำเสนอที่นักข่าวต้องการจะบอกเล่า และไม่กระทบกับข้อกฎหมายต่าง ๆ

สอดคล้องกับที่ รุ่งมณี เมฆโสภณ (อ้างถึงใน สมาคมนักข่าววิทยุและโทรทัศน์ไทย, 2553) ระบุว่า การทำงานของสื่อโทรทัศน์นอกเหนือไปจากที่นักข่าวจะทำหน้าที่ในการรายงานข่าว ช่างภาพจะเป็นอีกส่วนที่ช่วยรวบรวมภาพเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อเข้ามาหนุนเสริมให้ผู้รับสารได้เข้าใจ ดังนั้น การนำเสนอเหตุการณ์วิกฤต นอกจากนักข่าวจะต้องนำเสนอข้อมูลที่ไม่ละเมิดสิทธิของผู้ที่ได้รับผลกระทบ ช่างภาพก็ต้องมีความรู้ที่จะใช้ภาพในการบอกเล่าเช่นเดียวกัน ซึ่งจากการศึกษาผู้วิจัยพบว่า ที่ผ่านมารอบจริยธรรมที่กำหนดถึงกรอบการนำเสนอข่าวทั้งของนักข่าวและช่างภาพ จะมีเพียงของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสที่กำหนดกรอบในการทำงานว่า ส่วนไหนที่สามารถนำเสนอได้ และถ้าทำไม่ได้ให้บอกเล่าหรือนำเสนออย่างไร ส่วนของสถานีโทรทัศน์ไทยรัฐจะใช้ประสบการณ์ในการทำงานข่าวเป็นตัวตัดสิน

นอกจากนี้ยังพบว่า กระบวนการทำงานของการวางรูปแบบการนำเสนอในการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤต ทางสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส จะให้ความสำคัญกับประชาชนว่า มีความสนใจลักษณะข่าวประเภทไหน เพื่อเข้าสู่การประเมินคุณค่าข่าวอีกครั้ง โดยรูปแบบจะเริ่มต้นจากการประเมินเรื่องข่าวที่จะนำเสนอ แล้วทางทีมภาคสนามจะส่งประเด็นกลับมาเพื่อให้ทีมออนไลน์ได้นำเสนอข้อมูลเบื้องต้น แล้วตรวจสอบความสนใจของประชาชนก่อนที่จะประเมินกลับว่า ลักษณะข่าวที่จะนำเสนอควรเป็นรูปแบบไหนเพื่อให้ทีมภาคสนามได้เตรียมตัว ซึ่งเรื่องนี้สอดคล้องกับที่ ดำรงเกียรติ มาลา (2561) ผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์ระบุว่า หลังจบเหตุการณ์ถ้าหลงทำให้พบว่า การนำเสนอข้อมูลในสถานการณ์วิกฤต ความเร็ว การขยายประเด็นที่มีความอ่อนไหวไม่ใช่สิ่งที่ประชาชนหรือผู้รับสารต้องการ แต่ความถูกต้อง ถือเป็นปัจจัยที่ประชาชนต้องการให้ความสำคัญ และถ้านำเสนอผิดพลาด ผู้รับสารก็สามารถเข้ามามีส่วนในการตรวจสอบความถูกต้องได้

ดังนั้น เมื่อเทคโนโลยีทำให้ประชาชนมีอิทธิพลต่อการนำเสนอและมีอำนาจในการตรวจสอบได้แบบทันทีที่มีการนำเสนอข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ทำให้การทำงานในบริบทดิจิทัลของกรรณการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตจึงต้องรัดกุมและป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะสามารถดำเนินการได้

ซึ่งจากการทำงานที่เกิดขึ้นจึงทำให้สถานีไปแข่งขันชิงความเร็วของพื้นที่ ผ่านการนำเสนอผ่านสื่อดั้งเดิมประเภทโทรทัศน์ แต่จะให้ความละเอียดและความน่าเชื่อถือกับการเผยแพร่ทางสื่อสังคมออนไลน์

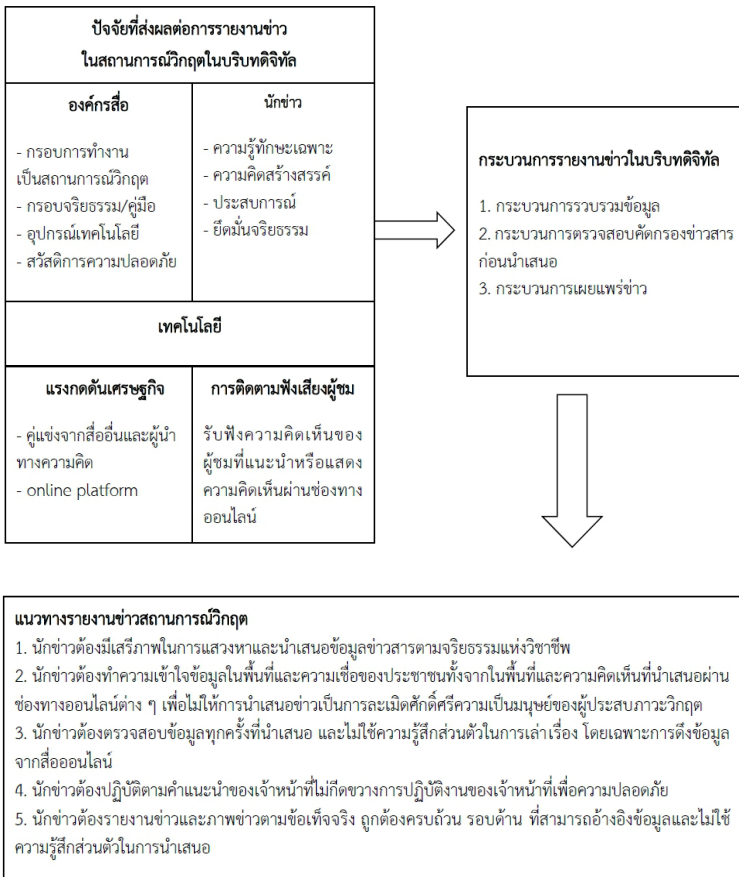
3. แนวทางการพัฒนาการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตของนักข่าวไทย จากกรณีศึกษาปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวงสู่การรับมือในอนาคตของนักข่าว

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการรายงานข่าว กับกระบวนการรายงานข่าวในบริบทดิจิทัลของนักข่าวในสถานการณ์วิกฤต อันจะนำไปสู่การพัฒนาการรายงานข่าวในสถานการณ์วิกฤต (อธิบายได้ดังภาพที่ 3) ประกอบด้วย ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรายงานข่าวในสถานการณ์วิกฤต ในบริบทดิจิทัล ผู้วิจัยพบว่า สามารถแบ่งได้ดังต่อไปนี้ คือ องค์กรสื่อ จะต้องมีการกำหนดกรอบการทำงานเป็นสถานการณ์วิกฤต, กรอบจริยธรรม/คู่มือ, อุปกรณ์เทคโนโลยี และสวัสดิการความปลอดภัย ส่วนนักข่าวที่ปฏิบัติหน้าที่ต้องมีความรู้, ความคิดสร้างสรรค์, ประสบการณ์ และยึดมั่นจริยธรรม รวมไปถึงปัจจัยในด้านเทคโนโลยี แร่งกตตันทางเศรษฐกิจที่มีความเกี่ยวข้องกับ คู่แข่งจากสื่ออื่น และผู้นำทางความคิด, ออนไลน์แพลตฟอร์ม และการติดตามฟังเสียงตอบรับจากผู้ชม ที่แนะนำหรือแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางออนไลน์ ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ จะส่งผลต่อกระบวนการรายงานข่าวในบริบทดิจิทัล ที่ประกอบไปด้วย กระบวนการรวบรวมข้อมูล กระบวนการตรวจสอบคัดกรองข่าวสารก่อนนำเสนอ และกระบวนการเผยแพร่ข่าว

จากปัจจัยที่ได้กล่าวมานั้น จะส่งผลทำให้การพัฒนาการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตในบริบทดิจิทัลของนักข่าวเกิดการพัฒนา อันประกอบไปด้วย นักข่าวต้องมีเสรีภาพในการแสวงหาและนำเสนอข้อมูลข่าวสารตามจริยธรรมแห่งวิชาชีพ, นักข่าวต้องทำความเข้าใจข้อมูลในพื้นที่และความเชื่อของประชาชน ทั้งจากในพื้นที่และความคิดเห็นที่นำเสนอผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ เพื่อไม่ให้เกิดการนำเสนอข่าวเป็นการละเมิดศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของผู้ประสบภาวะวิกฤต, นักข่าวต้องตรวจสอบข้อมูลทุกครั้งที่มีการนำเสนอ และไม่ใช้ความรู้สึกส่วนตัวในการเล่าเรื่อง โดยเฉพาะการดึงข้อมูลจากสื่อออนไลน์, นักข่าวต้องปฏิบัติตาม

คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ไม่กีดขวางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อความปลอดภัย, นักข่าวต้องรายงานข่าวและภาพข่าวตามข้อเท็จจริง ถูกต้องครบถ้วน รอบด้าน ที่สามารถอ้างอิงข้อมูลได้

ภาพที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการรายงานข่าวในบริบทดิจิทัลในสถานการณ์วิกฤต



ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในอนาคต

การศึกษาเรื่อง แนวทางในการรายงานข่าวในสถานการณ์วิกฤตกรณีปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในถ้ำหลวง เป็นการวิจัยที่ให้นำหนักไปที่กระบวนการทำงานของนักข่าวซึ่งเป็นฝั่งผู้ผลิต แต่ไม่ได้ครอบคลุมไปถึงการทำงานของกลุ่มเป้าหมายว่ารับรู้บทบาทหน้าที่หรือความคาดหวังในการรายงานข่าวในสถานการณ์วิกฤตอย่างไร นอกจากนี้ ประเด็นของช่างภาพที่เป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อการเก็บภาพและเล่าเรื่องในการรายงานข่าวในทุกแพลตฟอร์ม จึงควรที่จะศึกษาเพิ่มเติมทางด้านมุมมองของภาพต่อการนำเสนอเรื่องราวที่เข้ามาประกอบการรายงานข่าวให้กับนักข่าวว่า จะใช้การดึงดูดความสนใจของผู้ชมกลุ่มเป้าหมายและเพิ่มอัตราการรับชมของผู้ชมของทางสถานีอย่างไร ซึ่งจะทำให้การศึกษาการรายงานข่าวสถานการณ์วิกฤตในบริบทดิจิทัลมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะต่อองค์กรสื่อและบุคลากรนักข่าว

2.1 นักข่าวต้องเปิดโอกาสให้ตัวเองได้เรียนรู้ประสบการณ์การทำงานผ่านการอบรมในเรื่องที่สนใจ เช่น ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การเข้าร่วมฝึกอบรมการปฏิบัติตัวเมื่ออยู่สถานการณ์วิกฤต นอกเหนือไปจากงานที่ตนเองรับผิดชอบ เพื่อเรียนรู้การเตรียมตัวเวลาไปปฏิบัติหน้าที่และไม่สร้างความเดือดร้อนให้กับเจ้าหน้าที่และประชาชนในพื้นที่เมื่อเกิดสถานการณ์วิกฤต

2.2 สละสมข้อมูลพื้นฐานและความรู้ให้มีความหลากหลาย ซึ่งประเด็นการศึกษาข้อมูลและทำความเข้าใจเกี่ยวกับเหตุการณ์ และการวางแผนประเด็นในการนำเสนอถือเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องกลับมาให้ความสำคัญ

2.3 นักข่าวต้องศึกษาลักษณะนิสัยของกลุ่มเป้าหมายที่ติดตามเพื่อนำเสนอรูปแบบให้ตรงกับแพลตฟอร์ม ดังนั้น วิธีการเล่าเรื่องและการนำเสนอ ก็จะไม่เหมือนกันไม่ใช่การเล่าเหมือนกันในทุกรูปแบบ

2.4 การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ถือเป็นทักษะที่นักข่าวต้องให้ความสำคัญมากขึ้นในการนำเสนอในยุคที่การแข่งขันมีบทบาทสำคัญ โดยอาศัยความสามารถของเทคโนโลยีดิจิทัลที่เอื้อต่อการเข้าถึงและตรวจสอบข้อมูล

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กรมประชาสัมพันธ์. (2563). *คู่มือการปฏิบัติงานของสื่อมวลชนด้านการสื่อสารในภาวะวิกฤต* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: หจก. เปเปอร์เฮาส์.
- กองบรรณาธิการจุลสารราชดำเนิน. (2560). 7 ประเด็นบทเรียนถ้ำหลวง การข่าวในภาวะฉุกเฉิน. สืบค้นเมื่อ 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
- ขวัญชนก ใจเสงี่ยม. (2558). *การบริหารงานของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลช่องวอยซ์ทีวี* (การค้นคว้าอิสระวารสารศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, สาขาวิชาการบริหารสื่อสารมวลชน.
- ชลลดา ปันณราช. (2540). *บทบาทของการประชาสัมพันธ์ในวิกฤตการณ์ขององค์กรธุรกิจ* (วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะนิเทศศาสตร์, สาขาวิชานิเทศศาสตร์พัฒนาการ.
- ดำรงเกียรติ มาลา. (2561). *การรายงานข่าว ‘หมูป่า’ บทบาทสื่อ และ ‘กรอบ’ จากรัฐ-สังคม*. สืบค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2561, จาก https://www.matichon.co.th/local/news_1069526
- เทพชัย หย่อง. (2555). *คู่มือการรายงานข่าวภัยพิบัติธรรมชาติ*. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์ธนบดี ครอบงูติ. (2555). *การสื่อสารภาวะวิกฤตออกทกภัยของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย* (วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, สาขาวิชานิเทศศาสตร์, แขนงวิชานิเทศศาสตร์.
- มาลี บุญศิริพันธ์. (2555). *คู่มือการรายงานข่าววิกฤตและภัยพิบัติแห่งชาติ*. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- วีณา แก้วประดับ. (2548). *บทบาทของสื่อวิทยุโทรทัศน์ต่อการเสนอข่าวในสถานการณ์วิกฤต* (รายงานการวิจัย). สืบค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2561, จาก <https://is.gd/v9arH3>

- วิสุทธิ มั่งมี. (2549). *กระบวนการผลิตข่าวภัยพิบัติทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี: ศึกษากรณีภัยพิบัติสึนามิ* (วิทยานิพนธ์วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, สาขาวิชาการบริหารสื่อสารมวลชน.
- สถาบันวิชาการสื่อสารมวลชน. (2555). *คู่มือการรายงานข่าวภัยพิบัติธรรมชาติ*. กรุงเทพฯ : ภาพพิมพ์.
- สรารช บุญสิทธิ์. (2561). การสื่อข่าวในภาวะวิกฤต:กรณีศึกษาข่าวความช่วยเหลือทีมฟุตบอลหมูป่าอะคาเดมี ที่ถ้ำหลวง-ขุนน้ำนางนอน จ.เชียงราย. *วารสารสถาบันวิชาการป้องกันประเทศ*, 9(2), 1-10.
- สมาคมนักข่าว นักหนังสือพิมพ์แห่งประเทศไทย. (2558). *สรุปสาระงานเสวนาเรื่องเหตุการณ์ประสงค์...สื่อและสังคมได้บทเรียนอะไร*. สืบค้นเมื่อ 16 พฤศจิกายน 2561 จาก <https://is.gd/hweEqP>
- สมาคมนักข่าววิทยุและโทรทัศน์ไทย. (2553). *รายงานประจำปี 2553 สมาคมนักข่าววิทยุและโทรทัศน์ไทย PART 3 ปฏิรูปสื่อเพื่อใคร ทำไมต้องปฏิรูป?*. สืบค้นเมื่อ 2 มกราคม 2562, จาก <https://is.gd/4UOWBh>
- สกุลศรี ศรีสารคาม. (2554). *สื่อสังคม (Social Media) กับการเปลี่ยนแปลงกระบวนการสื่อข่าว*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ศิปปชัย กุลนวงศ์. (2561). *การรายงานข่าว “หมูป่า” บทบาทสื่อและ “กรอบ” จากรัฐ-สังคม*. สืบค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2561, จาก https://www.matichon.co.th/local/news_1069526
- Positioning. (2561). *ช่องข่าวฮอต คนดูเกาะติดพาหมูป่ากลับบ้าน-เรื่อล่มพาเรตตั้งทีวีฟุ้ง*. สืบค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2561, จาก <https://positioningmag.com/1177999>