

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและสภาพปัญหา

เนื่องจากบทบาทของสื่อสังคม (Social Media) ในปัจจุบันกลายเป็นสื่อใหม่ที่เข้ามามีบทบาทอย่างสำคัญยิ่งในยุคที่สังคมมีความเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในแง่ของการเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการสื่อข่าวในปัจจุบัน เมื่ออินเทอร์เน็ตเติบโตขึ้นและเริ่มมีการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางในการสื่อข่าวที่เรียกว่าสื่อสารมวลชนออนไลน์ (Online Journalism) สำนักข่าวและผู้สื่อข่าวในต่างประเทศมีการปรับตัวเข้าสู่กระแสของข่าวออนไลน์จำนวนมาก นอกจากสำนักข่าว กองบรรณาธิการ และผู้สื่อข่าวจะหันมาใช้เครื่องมือที่มีอยู่ในอินเทอร์เน็ตมากขึ้น นักคิดนักวิชาการต่างให้ความเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีนี้ทำให้บทบาทในการเลือกและคัดกรองข่าวสารเปลี่ยนไปจากเดิมที่ผู้สื่อข่าวและกองบรรณาธิการเป็นผู้กำหนดการรับรู้ของผู้รับสาร เปลี่ยนเป็นผู้รับสารเป็นผู้เลือกข่าวสารและช่องทางที่ต้องการรับรู้เอง (Trench and Gary Quinn, 2003) นอกจากนั้นคุณลักษณะของสื่อบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ไม่มีข้อจำกัดเรื่องเวลาและพื้นที่เป็นช่องทางสำคัญในการเผยแพร่ข่าวสารได้ในเชิงลึกและหลากหลายมากกว่าที่สื่ออื่นสามารถทำได้และนั่นเป็นการเปลี่ยนแปลงบทบาทของนักข่าวและการสื่อข่าว (Pavlik, 1997) ในขณะเดียวกันกระบวนการในการสื่อข่าวก็จะต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบ (Model) ในการรวบรวมข้อมูลและการเผยแพร่ข่าวสารทั้งเชิงลึกและความหลากหลายของเนื้อหาโดยมีการนำสื่อสังคม (Social Media) อาทิ Twitter, Facebook, และ Blog มาใช้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการมากขึ้น (Bradshaw, 2007)

จากการคาดการณ์และการศึกษาของนักวิชาการจำนวนมากในประเด็นข้างต้นสอดคล้องกับสถานการณ์การสื่อข่าวในปัจจุบัน ในอเมริกาและอังกฤษเกือบทุกสำนักข่าวผู้สื่อข่าวต้องใช้สื่อสังคม หรืออย่างน้อยต้องเขียน Blog ได้ ผู้สื่อข่าวปรับตัวเป็น Multi-Journalist หรือนักข่าวที่ทำได้หลายๆ อย่าง นอกจากสื่อข่าวในสื่อดั้งเดิม (Traditional Media) แล้วยังต้องสามารถนำเสนอข่าวในรูปแบบมัลติมีเดียผ่านช่องทางสื่อใหม่ (New Media) ด้วย ทั้งนี้ เครื่องมือที่เข้ามามีบทบาทในการใช้งานในกระบวนการสื่อข่าวคือ สื่อสังคม (Social Media)

จากการสำรวจของ PR network Oriella ในช่วงเดือนพฤษภาคม 2553 ต่อการใช้การสื่อสารมวลชนในงานสื่อสารมวลชนจากผู้สื่อข่าว 770 คนจาก 15 ประเทศทั่วโลกพบว่า ผู้สื่อข่าวให้ความสำคัญกับสื่ออินเทอร์เน็ตและการใช้สื่อสังคมเพิ่มมากขึ้นกว่าปีก่อน และปรับเปลี่ยนทัศนคติที่เชื่อว่าสื่อสังคมจะมีบทบาทสำคัญไม่แพ้สื่อกระแสหลักหรือสื่อดั้งเดิมถึงขั้นมองว่าสื่ออินเทอร์เน็ตอาจทำให้สื่ออย่างสิ่งพิมพ์ โทรทัศน์ และ วิทยุลดความสำคัญในตลาดข่าวลงไป โดยการใช้ Blog, Twitter และ Online Video เป็นสิ่งที่ผู้สื่อข่าวในหลายประเทศให้ความสำคัญในการใช้เป็นเครื่องมือในการนำเสนอข่าวสาร นอกจากนั้นยังมีการศึกษาอีกหลายฉบับที่รายงานอิทธิพลของสื่อสังคมต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบกระบวนการสื่อข่าวในปัจจุบัน

ในต่างประเทศมีการศึกษาเรื่องของสื่อสังคมกับการเปลี่ยนโฉมหน้าของงานสื่อสารมวลชนและการสื่อข่าวจำนวนมากและมีการสร้างรูปแบบกระบวนการสื่อข่าวที่เปลี่ยนไปจากเดิม (Bradshaw, 2007) จากการศึกษาพบว่า ธรรมชาติของสื่อสังคมที่สร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งและรับสารในกระบวนการสื่อข่าวทำให้ทุกคนสามารถเป็นผู้สร้างเนื้อหาข่าวได้เองบนสื่ออินเทอร์เน็ต ผู้สื่อข่าวเปลี่ยนบทบาทจากการเป็นผู้ให้ข่าวเป็นทั้งผู้รับข้อมูลและผู้เผยแพร่ข่าว เช่นเดียวกับผู้อ่าน/ผู้ชมที่ทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสารควบคู่กับการรับสารด้วย จึงทำให้ลักษณะของการสื่อข่าวปรับตัวสู่การสื่อสารสองทางมากขึ้น ในขณะเดียวกันผู้ข่าวก็มีบทบาทในการตัดสินใจคัดเลือกข่าวสารที่จะเผยแพร่ได้ด้วยตัวเองมากขึ้นด้วย (Miel & Faris, 2008)

สำหรับในประเทศไทย การใช้สื่อสังคมที่เกี่ยวข้องกับงานสื่อข่าว เริ่มในกลุ่มของผู้สื่อข่าวสำนักข่าวเนชั่นและขยายวงกว้างมากขึ้น อย่างไรก็ตามบทบาทการใช้สื่อสังคมและการติดตามการสื่อข่าวผ่านสื่อสังคมยังอยู่ในวงจำกัด จนกระทั่งเกิดเหตุการณ์การชุมนุมของกลุ่มนปช.และเหตุการณ์ความรุนแรงของการชุมนุมที่เพิ่มมากขึ้นในช่วงเดือนเมษายน 2553 เป็นต้นมา มีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตติดตามข่าวสารผ่านสื่อสังคมจำนวนมากขึ้น และเข้าสู่จุดสูงสุดในช่วงเดือนพฤษภาคม 2553

กระแสการเมืองที่ร้อนแรงผนวกกับการเข้ามาใช้สื่อสังคมอย่าง Social Media โดยเฉพาะทวิตเตอร์ (Twitter) อย่างเข้มข้นของสื่อมวลชนกระแสหลักทั้งนักข่าวหนังสือพิมพ์ นักข่าววิทยุ และนักข่าวโทรทัศน์ในการรายงานข่าวอย่างฉับไวจากพื้นที่ และความต้องการรับข่าวสารที่รวดเร็วและเพิ่มเติมแตกต่างจากสื่อกระแสหลักทำให้บทบาทของสื่อสังคมในการสื่อข่าวเริ่มชัดเจนมากขึ้นในสังคมไทย ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการศึกษารูปแบบการใช้งานสื่อสังคมในกระบวนการสื่อข่าวให้ทราบถึงลักษณะและบทบาทของสื่อสังคมว่ามีผลต่อการเปลี่ยนแปลงกระบวนการสื่อข่าวและการ

เติบโตของสื่อสารมวลชนออนไลน์ในประเทศไทยเหมือนกับในต่างประเทศหรือทฤษฎีที่นักคิด นักวิชาการต่างประเทศมองสื่อสังคมต้องงานสื่อสารมวลชนไว้หรือไม่ เป็นสิ่งที่จำเป็นต้องศึกษาเชิงลึก ซึ่งเราอาจสามารถสรุปโมเดลการสื่อข่าวในยุคดิจิทัลมีเดียและสังคมสารสนเทศของสื่อมวลชนไทยได้

การศึกษา “บทบาทของสื่อสังคมกับกระบวนการสื่อข่าว” จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการเสริมสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับการสื่อข่าวโดยสามารถใช้ประโยชน์สื่อสังคมให้การสื่อข่าวมีประสิทธิภาพได้มากขึ้น รวมทั้งเป็นแนวทางในการขับเคลื่อนการจัดการรูปแบบการสื่อข่าวโดยมีสื่อสังคมเป็นองค์ประกอบให้เหมาะสมกับสังคมไทย และเป็นกรณีศึกษาที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานของผู้สื่อข่าว การพัฒนาการเรียนการสอนด้านการสื่อข่าว ตลอดจนเป็นจุดเริ่มต้นเพื่อให้มีการศึกษาการกำหนดขอบเขตวิธีคิด จรรยาบรรณต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้สื่อสังคมในกระบวนการสื่อข่าวต่อไป โดยมีคำถามการวิจัยดังนี้

1. ผู้สื่อข่าวและบรรณาธิการมีการนำสื่อสังคม (Social Media) มาใช้ลักษณะใดและทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานในการสื่อข่าวอย่างไร
2. ความสัมพันธ์ที่เกิดจากการสื่อสารสองทางเมื่อมีการใช้สื่อสังคม (Social Media) ในกระบวนการสื่อข่าวทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการทำงานและวงจรของข่าวอย่างไร

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 ศึกษารูปแบบการใช้สื่อสังคมของผู้สื่อข่าวและบรรณาธิการในกระบวนการสื่อข่าว 3 ขั้นตอนคือขั้นตอนการหาข่าว ขั้นตอนการผลิตข่าวในการทำข่าวมีติเร็วและลึก และขั้นตอนการเผยแพร่ข่าว

1.2.2 ศึกษาวงจรข่าวและความสัมพันธ์ระหว่างผู้สื่อข่าว บรรณาธิการ และผู้รับสารเมื่อมีการใช้สื่อสังคมในกระบวนการสื่อข่าว

1.2.3 ศึกษาบทบาทของสื่อสังคมที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานในกระบวนการสื่อข่าว และบทบาทการทำหน้าที่นายทวารข่าวสารของผู้สื่อข่าวและบรรณาธิการ

1.3 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยศึกษาแบบมุ่งหาคำอธิบาย (explanatory) ว่า สื่อสังคมมีบทบาทในกระบวนการสื่อสารโดยศึกษาการนำมาใช้ใน 3 ขั้นตอนได้แก่ การหาข่าว การผลิตในมิติเร็วและลึก และการเผยแพร่ บทบาทหน้าที่การเป็นนายทวารข่าวสาร (Gatekeeper) และความสัมพันธ์ในลักษณะการสื่อสารสองทางระหว่างผู้สื่อข่าว บรรณาธิการข่าว และผู้รับสาร ทั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตสื่อสังคม 3 ประเภทได้แก่ เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ และบล็อก โดยมีระยะเวลาในการศึกษาระหว่างเดือนตุลาคม 2553 – เมษายน 2554

1.4 นิยามศัพท์

1.4.1 สื่อสังคม (สื่อสังคม) หมายถึงสื่อที่อยู่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีลักษณะสร้างให้ผู้ใช้เกิดการแลกเปลี่ยน พูดคุยกันระหว่างผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นการสร้างข้อมูลด้วยตัวเอง แลกเปลี่ยนข้อมูล หรือแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็นกับผู้อื่น โดยมีลักษณะเป็นการสื่อสารแบบสองทาง

1.4.2 กระบวนการสื่อสาร หมายถึงกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อรายงานข่าวโดยใช้สื่อสังคมในการทำข่าวเพื่อนำไปออกสื่อหลัก ได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุ และหนังสือพิมพ์ ทั้งในกระบวนการตั้งแต่การค้นคว้าและแสวงข้อมูล การประเมินคุณค่าข่าว การตรวจสอบความถูกต้อง การเลือกช่องทางในการเผยแพร่ข่าวสาร แนวคิดการพัฒนารูปแบบเนื้อหาในการนำเสนอผ่านสื่อต่างๆ และการใช้สื่อสังคมในกระบวนการสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วย 3 ขั้นตอนหลักคือขั้นตอนการหาข่าว การผลิตข่าว และการเผยแพร่ข่าว

1.4.3 ผู้สื่อข่าว หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่ค้นคว้า รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นข่าว แล้วนำมาเผยแพร่ในรูปแบบสื่อต่างๆ ในที่นี้จะศึกษา ผู้สื่อข่าวภาคสนามคือ ผู้สื่อข่าวที่ลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลและทำข่าวเพื่อรายการให้สาธารณะได้รับทราบ

1.4.4 กองบรรณาธิการ หมายถึงทีมงานของสำนักข่าว สถานีโทรทัศน์ หรือหนังสือพิมพ์ ประกอบด้วย บรรณาธิการข่าว กองบรรณาธิการ รีโมเตอร์ ซึ่งทำงานกำหนดนโยบาย การนำเสนอข่าวสาร คัดเลือกประเด็น ตรวจสอบข้อมูล มอบหมายงานแก่ผู้สื่อข่าว ตรวจสอบ แก้ไข ความถูกต้องก่อนนำเสนอผ่านสื่อต่างๆ

1.4.5 กระบวนการระดมข้อมูลจากผู้ใช้ (crowdsourcing) คือการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มคนทั่วไปโดยไม่จำกัดอายุ เพศ การศึกษาผ่านสื่อสังคม ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลความเห็น และสื่อมวลชนสามารถนำข้อมูลนั้นไปขยายประเด็นสู่การทำรายงานข่าว

1.4.6 คอนเทนต์ที่ผู้ใช้สร้างขึ้น (User-generated content) การที่ผู้รับสาร หรือผู้ใช้สื่ออินเทอร์เน็ตที่ไม่ใช่สื่อข่าว สำนักข่าว หรือเจ้าของเว็บไซต์ เป็นผู้สร้างเนื้อหา นำเสนอเรื่องราว หรือรายงานข่าวได้เองผ่านสื่อสังคมเพื่อแบ่งปันกับผู้อื่น เช่น Blog และ Youtube

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ได้ทราบถึงกระบวนการและรูปแบบในการสื่อข่าวรูปแบบใหม่ที่มีสื่อสังคม และการสื่อสารมวลชนออนไลน์มาเกี่ยวข้อง และสามารถกำหนดเป็นโครงสร้างรูปแบบในการสื่อข่าวรูปแบบใหม่ได้

1.5.2 ได้ทราบบทบาทและการนำสื่อสังคมมาใช้ในการสื่อข่าว และสามารถอธิบายหลักการใช้สื่อสังคมในการสื่อข่าวทั้งในฐานะผู้สื่อข่าวและในเชิงนโยบายขององค์กรข่าว

1.5.3 สามารถอธิบายรูปแบบของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สื่อข่าว บรรณาธิการ และผู้รับสารและผลที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงกระบวนการสื่อข่าว

1.5.4 บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาคการศึกษาด้านนิเทศศาสตร์และนักวิชาชีพด้านข่าวสามารถนำโมเดลการสื่อข่าวและการกำหนดทิศทางการปฏิบัติงานของกองบรรณาธิการข่าวผลการวิจัยนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการเรียนการสอนงานข่าวและเป็นแนวทางในการปฏิบัติอาชีพผู้สื่อข่าวอย่างมีประสิทธิภาพ

1.5.5 ผลการศึกษาสามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการดำเนินการวิจัยในเรื่องที่มีลักษณะเดียวกันต่อไป