

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ



การวิจัยเรื่อง “บทบาทสื่อสังคมกับการเปลี่ยนแปลงกระบวนการสื่อสาร” เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการใช้สื่อสังคม ได้แก่ ทวิตเตอร์ เฟสบุ๊ก และบล็อกในกระบวนการสื่อสาร และการเปลี่ยนแปลงกระบวนการสื่อสารในขั้นตอนต่างๆ เมื่อมีการใช้สื่อสังคมเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการสื่อสาร โดยทำการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้สื่อข่าวและบรรณาธิการที่ใช้สื่อสังคมในการสื่อสาร โดยสามารถสรุปประเด็นที่ได้จากการวิจัยเป็นสองส่วนตามคำถามวิจัยที่ตั้งไว้คือ รูปแบบการใช้สื่อสังคมในกระบวนการสื่อสาร และ รูปแบบการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในกระบวนการสื่อสาร

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากคำถามวิจัยเรื่องในประเด็นแรกคือ การใช้สื่อสังคมของผู้สื่อข่าวในกระบวนการสื่อสารสามารถสรุปการใช้งานสื่อสังคมของผู้สื่อข่าว/กองบรรณาธิการได้ว่า มีการใช้งานในมิติของข่าวเร็วอย่างชัดเจน โดยเฉพาะการใช้งานทวิตเตอร์เป็นเครื่องมือหลักที่มีการนำมาใช้งานในปัจจุบัน เพราะผู้สื่อข่าวและบรรณาธิการมองเห็นประโยชน์ของการรายงานข่าวทันที ทันต่อเหตุการณ์ รวมถึงการเผยแพร่ข้อมูล การโปรโมตผลงาน ดึงผู้อ่านกลับเข้าสู่สื่อหลัก และการสร้างเครือข่ายซึ่งนำไปสู่การสร้างแบรนด์ของผู้สื่อข่าวและบรรณาธิการที่ชัดเจนมากขึ้นในกลุ่มผู้รับสารบนเครือข่ายสังคมออนไลน์

ใน “มิติเร็ว” นั้น ผู้สื่อข่าวไทยทำได้ดีในระดับที่สามารถเกาะติดสถานการณ์ได้อย่างรวดเร็ว มีการอัปเดตข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะเมื่อมีเหตุการณ์สำคัญเกิดขึ้น มีการรายงานทันที และผู้ให้สัมภาษณ์สะท้อนให้เห็นว่า สามารถใช้ประโยชน์จากธรรมชาติความเร็วของสื่อสังคมโดยเฉพาะทวิตเตอร์ได้ดี

ข้อสังเกตอย่างหนึ่งของการรายงานบนความเร็วที่เกิดขึ้นบนทวิตเตอร์คือ มีการผิดพลาดของข้อมูล ซึ่งจากการสังเกตการณ์ใช้งานและการสะท้อนจากผู้ให้สัมภาษณ์เอง เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นอยู่เป็นระยะ โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่มีข้อมูลกระจุกกระจาย และเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ข้อดีคือมีการแก้ไขอย่างทันที แต่ข้อเสียคือ การแก้ไขทันทีนั้นไม่สามารถการันตีได้ว่าไปถึงคนที่รับสารแรกที่ผิดแล้วทุกคนหรือไม่ จึงเป็นประเด็นสำคัญที่แม้จะแข่งขันกันได้ในเรื่องความเร็ว แต่การเช็คข้อมูลก่อนส่งข้อความออกไปยังเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้สื่อข่าวต้องระวังเพื่อป้องกันความสับสนของข้อมูล แต่ก็มีผู้สื่อข่าวหลายคนพูดถึงหลักการในการแก้ไขและป้องกันความผิดพลาดไม่ว่าจะเป็นการตรวจเช็ค การรอข้อมูลที่นิ่ง การให้ผู้สื่อข่าวที่อยู่ในพื้นที่เหตุการณ์รายงานก่อน การเลือกรีทวีตหรือแชร์ข้อมูลที่เชื่อได้ว่าถูกต้อง ซึ่งล้วนเป็นการวนกลับสู่การใช้วิจารณญาณในการทำข่าวของผู้สื่อข่าว

การใช้งานบนทวิตเตอร์มีรูปแบบการใช้งานที่หลากหลายและน่าศึกษาเพิ่มเติมในหลายประเด็น ผู้สื่อข่าวไม่เพียงแต่รายงานข่าว หรือเผยแพร่ข้อมูล แต่สร้างเครือข่ายผ่านการสนทนา แลกเปลี่ยนข้อมูล ผู้สื่อข่าวหลายท่านใช้เครือข่ายนี้ในการหาข่าว และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ซึ่งสามารถนำไปขยายความเป็นประเด็นต่อได้ หรือถึงแม้จะไม่ได้นำไปต่อยอดประเด็นข่าวแต่ก็ทำให้ผู้สื่อข่าวได้รับทราบมุมมองของสังคมที่สะท้อนกลับมาและทำให้สามารถนำไปพัฒนาการเลือกประเด็นข่าวที่สอดคล้องกับสิ่งที่สังคมต้องการ หรือ ควรรับรู้ได้มากขึ้น รวมถึงการตรวจสอบจากเครือข่ายทำให้ผู้สื่อข่าวมีความระมัดระวัง รอบคอบมากขึ้นในการรายงานข่าว ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับข้อมูลข่าวสารจากผู้สื่อข่าวรายนั้นๆ ได้เช่นกัน

ในส่วนของการใช้งานเฟสบุ๊ค ยังมีการใช้งานไม่กว้างขวางนัก แม้ว่าจะมีการสร้าง Fan Page หรือ เปิด Account Facebook ให้ผู้อ่านมาติดตามได้ แต่ความถี่ในการอัปเดตข้อมูลข่าวสารบนเฟสบุ๊คน้อยกว่าบนทวิตเตอร์ ลักษณะการใช้งานที่โดดเด่นคือ การเผยแพร่ข่าว ข้อมูลผ่านการใช้ลิงค์ ซึ่งเป็นการโปรโมตให้ไปติดตามข่าวต่อในที่อื่นๆ ในบางคนมีการอัปเดตข้อมูลข่าวบนเฟสบุ๊คบ้าง แต่ความต่อเนื่องไม่ real-time เท่ากับบนทวิตเตอร์ นอกจากมีการเชื่อมต่อแพลตฟอร์มเข้าด้วยกันให้โพสต์ได้พร้อมกันสองที่ ก็จะมีความเป็น Real-time เพิ่มขึ้น นอกจากนั้น การสร้างการสนทนาบนเฟสบุ๊คเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนและทำ crowdsourcing ยังเห็นน้อยมาก แม้จะมีการมา comment ข้อความที่โพสต์บนเฟสบุ๊คแต่เป็นลักษณะการพูดคุย แสดงความเห็น แต่ยังไม่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่สามารถต่อยอดประเด็นข่าวได้ชัดเจน ซึ่งผู้สื่อข่าวที่ให้สัมภาษณ์ก็สะท้อนเช่นกันว่าการทำงานในลักษณะดังกล่าวยังน้อยอยู่

ส่วนการใช้งานบล็อกนั้นยังมีจำนวนการใช้งานและความถี่ของการใช้ที่น้อยยิ่งกว่า เนื่องจากข้อจำกัดในระยะเวลาของผู้สื่อข่าว สำหรับผู้สื่อข่าวที่ใช้นั้น ลักษณะการใช้งานเป็นการนำข้อมูลที่เพิ่มเติมจากข่าวที่นำเสนอผ่านสื่อดั้งเดิมมาใส่เพิ่มเติมลงในบล็อกเพื่อขยายความ หรือให้ข้อมูลที่ไมพื่อในการนำเสนอผ่านสื่อดั้งเดิม มีการใช้ในลักษณะการนำเสนอเบื้องหลังของการทำข่าวเรื่องนั้น บางรายมีการวิเคราะห์ เขียนบทความแสดงความเห็นต่อประเด็นที่เป็นข่าวด้วย แต่จากที่สัมภาษณ์นั้นมีเพียง 1 รายที่มีความต่อเนื่องในการใช้บล็อก โดยภาพรวมของผู้สื่อข่าวที่ใช้บล็อกเป็นลักษณะของการใช้เชิงลึก คือใช้พื้นที่ที่ไม่จำกัดของบล็อกให้ข้อมูล แสดงความเห็น หรือวิเคราะห์เพิ่มเติมต่อยอดจากรายงานที่ออกสื่อหลักแล้ว แต่การใช้บล็อกใน “มิติเร็ว” ซึ่งตามธรรมชาติของบล็อกแล้ว ผู้สื่อข่าวสามารถใช้ในการอัปเดตข่าวแบบ Real-time ได้เช่นเดียวกับที่ทำผ่านทวิตเตอร์และเฟสบุ๊ค เช่นการทำ Live Blog ซึ่งสามารถทำได้ทันที และมีข้อดีเพิ่มขึ้นตรงที่ไม่จำกัดพื้นที่ในการรายงานด้วย ดังนั้นผู้วิจัยเสนอว่าผู้สื่อข่าวน่าจะได้มีการนำบล็อกมาใช้ในมิติเร็วในการรายงานข่าวด้วยเช่นกัน

สิ่งหนึ่งที่พบจากการวิจัยคือ โดยมากจะมีการใช้สื่อสังคมแบบใดแบบหนึ่งเป็นหลักอยู่เพียง 1 หรือ 2 อย่าง แต่ยังไม่มีการบูรณาการการใช้งานร่วมกันให้สามารถรายงานข่าวได้ทั้งมิติเร็วและลึก โดยธรรมชาติของสื่อสังคมทั้ง 3 แพลตฟอร์ม ได้แก่ ทวิตเตอร์ เฟสบุ๊ค และบล็อกนั้นลักษณะเด่นในการนำไปใช้งานที่ต่างกัน ถ้าสามารถบูรณาการนำมาใช้ในแต่ละกระบวนการข่าวได้ การรายงานข่าวจะได้ทั้งเร็วและลึก มีความกว้างครอบคลุม และสามารถขยายเครือข่ายของการส่งสารได้เพิ่มมากขึ้นด้วย

คำถามวิจัยต่อไปที่ศึกษาคือการใช้สื่อสังคมดังกล่าวมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงกระบวนการสื่อข่าว พบว่า หากมีการนำสื่อสังคมเข้ามาใช้งานในกระบวนการสื่อข่าว รูปแบบ (Model) ของการสื่อสารจะมีการเปลี่ยนแปลงจริงใน 3 ประเด็นสำคัญคือ

1. กระบวนการหาข่าว (News Gathering) และการเผยแพร่ข่าว (News Distribution)

ในเรื่องของการได้มาซึ่งข้อมูลข่าว แหล่งข่าวที่กว้างขึ้น หลากหลายขึ้น และมุมมองที่เพิ่มมากขึ้นจากเดิม จากเดิมที่ข่าวมาจากผู้สื่อข่าวลงพื้นที่ / สัมภาษณ์ / ค้นคว้ามารายงาน แล้วส่งไปยังผู้รับสารผ่านช่องทางสื่อดั้งเดิม ซึ่งผู้รับสารจะได้รับข่าวจากองค์กรข่าวเมื่อสิ้นสุดกระบวนการทำข่าว โดยหนึ่งประเด็นก็จะได้รับข่าวประมาณ 1-2 ข่าว เพราะพื้นที่ที่จำกัดในการเสนอแต่ละประเด็น

เมื่อมีการใช้สื่อสังคม การรายงานข่าวเปลี่ยนเป็นสามารถรายงานได้ระหว่างกระบวนการที่กำลังทำข่าวอยู่ โดยอัปเดตข้อมูลที่ได้เพิ่มเติมผ่านสื่อสังคมแบบทันที หรือ ณ เวลาที่เกิดเหตุ ทำให้ผู้รับสารได้รับข่าวสารตลอดเวลา ต่อเนื่อง รับรู้รวดเร็ว ในขณะเดียวกันก็สามารถส่งข้อมูลที่มีให้ผู้สื่อข่าวใช้ประกอบในการทำข่าวได้ด้วยจากการที่สื่อสังคมทำให้สื่อสารระหว่างกันในเครือข่ายสังคมออนไลน์ได้ ข่าวจึงไม่ได้มาจากผู้สื่อข่าวสู่ผู้รับสารทางเดียวอีกต่อไป แต่ข่าวมาจากทุกทิศทาง ทั้งจากการทำข่าวแบบเดิมของผู้สื่อข่าวและจากการแลกเปลี่ยนข้อมูล การเก็บข้อมูลจากสื่อสังคม จากผู้รับสาร และพัฒนาต่อเป็นประเด็นข่าว

เนื่องจากข้อมูลของข่าวจำนวนมากถูกนำเสนอผ่านสื่อสังคมแล้ว ข่าวที่ผู้สื่อข่าวจะรายงานผ่านสื่อดั้งเดิมไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ วิทยุ และโทรทัศน์ที่มีฐานการรายงานข่าวเชื่อมโยงกับสื่อสังคมด้วยนั้น ควรมีการรายงานเนื้อหาที่เพิ่มเติมมากขึ้นจากสิ่งที่สื่อสารผ่านสื่อสังคมแล้ว อย่างไรก็ตาม เนื่องจากปริมาณการใช้สื่อสังคมของผู้รับสารในไทยยังอยู่ในวงจำกัดทำให้เนื้อหาที่ผ่านสื่อดั้งเดิมยังมีความคาบเกี่ยวกับสิ่งที่เผยแพร่แล้วผ่านสื่อสังคมเช่นกัน แต่จะมีรายละเอียดเพิ่มเติม อย่างไรก็ตาม หากมีการต่อยอดเป็นเชิงลึกมากขึ้นจะยิ่งทำให้ประสิทธิภาพในการเสนอข่าวเพิ่มขึ้น ซึ่งยังต้องเป็นสิ่งที่ต้องปรับตัวต่อไป

จากการที่ผู้สื่อข่าวไม่ใช่ผู้มีอำนาจในการส่งข่าวออกไปเพียงทางเดียวอีกต่อไป เนื่องจากสื่อสังคมทำให้ผู้รับสารรับข่าวได้จากทุกทิศทางและส่งข้อมูลข่าวในพื้นที่ได้ด้วยตัวเองเช่นกัน ผู้สื่อข่าวจึงมีการปรับการทำงานจากทำงานเพียงลำพังด้วยตัวเอง มาอาศัยเครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านเครื่องมือสื่อสังคมด้วย เช่นการทำ crowdsourcing ข้อมูลจากคนในเครือข่าย การเปิดโอกาสให้ผู้รับสารส่งข้อมูล ข่าว ทั้งเรื่อง ภาพ คลิปวิดีโอ และเสียงมาให้ผู้สื่อข่าวนำไปเผยแพร่ด้วย หรือที่เรียกว่า User-generated content เป็นสิ่งที่เห็นเพิ่มมากขึ้นในการรายงานข่าวของผู้สื่อข่าวที่ใช้สื่อสังคม ซึ่งประโยชน์ที่เกิดจากการปรับเปลี่ยนการรายงานข่าวจาก one man reporting เป็น participatory journalism หรือการมีส่วนร่วมระหว่างผู้สื่อข่าวและผู้รับสารทำให้การรายงานข่าวทำได้ครอบคลุมประเด็น พื้นที่ มุมมองมากขึ้น สามารถสะท้อนเหตุการณ์จากสังคมได้ดีขึ้นกว่าเดิมในหลายกรณี

ในประเด็นของแหล่งข่าว ความหลากหลายของแหล่งข่าวมีเพิ่มมากขึ้น ลดข้อจำกัดในการพึ่งพิงแหล่งข่าวประจำที่เป็นตัวหลักในการให้ข่าว แต่จากการสื่อสารแลกเปลี่ยนผ่านสื่อสังคม ทำให้ผู้สื่อข่าวก็ได้พบปะคนมากขึ้น เจอกับผู้ที่มีประสบการณ์ตรง หรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเรื่องเพิ่มขึ้น ซึ่งแต่ละคนมีมุมมองที่แตกต่างในเรื่อง เมื่อมีแหล่งข่าวที่หลากหลายขึ้น ก็เปิดโอกาสให้สามารถรายงาน

ข่าวในประเด็นที่แตกต่างได้เพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งในกลุ่มผู้สื่อข่าวที่สัมภาษณ์มีการใช้งานในลักษณะนี้อยู่เช่นกัน นับเป็นก้าวที่น่าสนใจของการขยายฐานข้อมูลในการรายงานข่าวของผู้สื่อข่าวด้วย

ดังนั้น จากการวิจัยนี้ เห็นว่า กระบวนการหาข่าว (News Gathering) ที่เปลี่ยนแปลงจากการใช้สื่อสังคม เป็นไปในทางที่มีประโยชน์ต่อการหาข่าว โดยจะให้มุมมอง ประเด็นข่าว และข้อมูลที่หลากหลายมากขึ้น โดยปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เปลี่ยนแปลงกระบวนการสื่อข่าวในส่วนนี้ อย่างมีประสิทธิภาพคือ การใช้เครือข่ายบนสื่อสังคมและการใช้ประโยชน์จากการสื่อสารสองทางและปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นให้ได้เต็มที่ สิ่งที่ต้องศึกษาเพิ่มเติมโดยละเอียดต่อไปคือ รูปแบบวิธีการที่ผู้สื่อข่าวจะสามารถพัฒนาเพื่อให้ในการนำสื่อสังคมมาเป็นเครื่องมือในกระบวนการนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

2. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้สื่อข่าว/กองบรรณาธิการ และผู้รับสาร

การสื่อสารสองทางระหว่างผู้สื่อข่าว/บรรณาธิการ กับผู้รับสารเปลี่ยนจากการสื่อสารทางเดียวเป็นการสื่อสารสองทาง ซึ่งทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของผู้รับสารในกระบวนการสื่อข่าว (Participatory Journalism) เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูล มุมมอง ประเด็นข่าว โดยผู้สื่อข่าวสามารถใช้ข้อมูลจากผู้รับสารที่ส่งให้ผ่านเครือข่ายได้ทันที ในหลายลักษณะ ทั้งในการหาข่าว และ การช่วยเรื่องการเผยแพร่ข่าวสารผ่านเครือข่าย หากวิเคราะห์ตัวข่าว/สารที่ออกมาผ่านสื่อสังคมจะพบว่า มีความหลากหลายของข้อมูล มีการส่งต่อ เพิ่มเติมข้อมูลได้อย่างมากขึ้น และผู้รับสารมีส่วนร่วมในกระบวนการสื่อข่าวในแง่ของการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อมูลเพิ่มเติมจากพื้นที่หรือจากประสบการณ์ตรง ซึ่งผู้สื่อข่าวบางคนนำไปพัฒนาต่อยอดเป็นประเด็นข่าวได้ แต่ในบางครั้งก็เป็นเพียงการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดแต่ไม่ได้มีการต่อยอดสู่ข่าวเชิงลึกหรือการขยายประเด็นต่อ ระดับของการมีส่วนร่วม ยังมีข้อจำกัดอยู่บ้าง โดยยังไม่ใช้การแลกเปลี่ยน และการมีส่วนร่วมในกระบวนการสื่อข่าวแบบเต็มที่ แต่เป็นลักษณะของการมีส่วนร่วมเมื่อผู้สื่อข่าวร้องขอข้อมูล หรือโยนประเด็นคำถามเพื่อให้มีส่วนร่วม แม้จะมีการนำข้อมูลจากผู้อ่านไปใช้บ้างแต่ในลักษณะของการส่งต่อ เช่น รีทวีตหรือแชร์แต่ยังไม่มีกระบวนการช่วยกันรายงานข่าวแบบพึ่งพากันแบบชัดเจน ยังเป็นจุดที่สามารถพัฒนาการนำเครือข่ายและใช้เครื่องมือต่างๆ บนโลกออนไลน์มาใช้ประโยชน์ให้มากขึ้นได้ จะ

ช่วยในการรายงานข่าวที่รอบด้าน ครอบคลุมประเด็นมุมมองมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะต่อยอดให้ความเร็วนำไปสู่ความลึกของข้อมูลได้

3. การคัดเลือกข่าวในบทบาทของการเป็นนายทวารข่าวสาร (Gatekeeper) และกำหนดวาระข่าวสาร (Agenda-Setting)

จากข้อกังวลในเรื่องของบทบาทของบรรณาธิการข่าว และการทำหน้าที่ Gatekeeper จะหายไปนั้น การวิจัยพบว่า บทบาทหน้าที่นี้ยังคงอยู่ แต่รูปแบบของบทบาทและการทำหน้าที่ดังกล่าวต้องมีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับกระบวนการสื่อข่าวที่เปลี่ยนแปลงไป บรรณาธิการไม่ได้มีบทบาทเพียงคัดกรองข่าวจากผู้สื่อข่าว และสามารถเป็นผู้สื่อสารข่าวและข้อมูลกับผู้สื่อข่าวโดยตรง ในขณะเดียวกันการปรับตัวบทบาทของบรรณาธิการคือการให้ข้อมูลที่มีความเป็นเชิงลึกของข่าวที่เพิ่มมากขึ้น ส่วนผู้สื่อข่าวต้องเพิ่มบทบาทของการเป็น Gatekeeper ด้วยตัวเอง เพราะในกระบวนการที่สื่อข่าวโดยไม่ผ่านกองบรรณาธิการนั้น ผู้สื่อข่าวต้องเป็นผู้ตัดสินใจและคัดเลือกข่าวและข้อมูลที่จะเผยแพร่โดยใช้วิจารณญาณของการทำข่าวในการตัดสินใจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม ในขณะเดียวกันการสื่อสารสองทางที่เกิดขึ้น ผู้รับสารกำลังค่อยๆ มีบทบาทมากขึ้นที่จะกำหนดวาระข่าวสารที่สังคมต้องการรับรู้ โดยการสะท้อนประเด็น ให้ข้อมูล และการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการสื่อข่าวที่เพิ่มมากขึ้นจากผู้รับสาร

จากข้อสรุปทั้งสามประเด็นข้างต้นในเรื่องการเปลี่ยนแปลงกระบวนการสื่อข่าวเมื่อมีการนำสื่อสังคม (Social Media) มาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการสื่อข่าวในประเทศไทยนั้นก็สอดคล้องกับแนวคิดและทิศทางการเปลี่ยนแปลงของห้องข่าวและการทำงานของผู้สื่อข่าวทั่วโลก โดยการเปลี่ยนแปลงนี้สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตทำให้เกิดลักษณะของการทำข่าวในรูปแบบออนไลน์ซึ่งเรียกว่า Online Journalism การทำงานของผู้สื่อข่าวออนไลน์ หรือผู้สื่อข่าวที่ต้องบูรณาการเทคโนโลยีสื่อออนไลน์เข้ากับกระบวนการทำข่าว มีลักษณะการทำงานเฉพาะที่เพิ่มขึ้นจากสื่อดั้งเดิม Deuze (2003) อธิบายว่าผู้สื่อข่าวที่ใช้สื่อออนไลน์ต้องเลือกตัดสินใจการใช้สื่อที่แตกต่างให้เหมาะสมกับเนื้อหาที่จะนำเสนอ (multimediality) ต้องคำนึงถึงช่องทางเครื่องมือที่จะทำให้มีการโต้ตอบกับผู้รับสารและมีเครื่องมือให้ผู้รับสารสามารถเลือกรับข่าวสารในรูปแบบที่ต้องการได้ (interactivity) และต้องคำนึงถึงการเชื่อมโยงข้อมูลข่าวไปสู่ประเด็นหรือฐานข้อมูลอื่นๆ ผ่าน

Hyperlink (hypertextuality) เช่นเดียวกับแนวคิดของนักคิดหลายท่าน (Deuze 2001; Harper 1998; Pavlik 1999) ที่มองเรื่องของการปฏิบัติงานด้านวารสารศาสตร์ไว้ว่า เป็นผลมาจากเทคโนโลยีสื่อออนไลน์ที่มีลักษณะเฉพาะของการเชื่อมต่อข้อมูล (hypertext) การมีปฏิสัมพันธ์ (interactivity) การผลิตสื่อมัลติมีเดีย (Multimedia) การสื่อสารสองทาง (Two-way communication) การมีส่วนร่วมและทำงานร่วมกันระหว่างผู้สื่อข่าว บรรณาธิการ และผู้รับสาร (Participation and Collaboration) โดยประเด็นสำคัญคือในกระบวนการสื่อข่าวตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการจะเป็นรูปแบบการทำข่าวแบบการร่วมมือกันแบบหุ้นส่วน (Partnership) ในการทำข่าว และการสร้างความสัมพันธ์เป็นเครือข่ายที่เชื่อมโยงส่วนต่างๆ ของสังคมให้ทำงานร่วมกับองค์กรสื่อ (Skoler, 2009) เป็นผลให้องค์กร และห้องข่าวทั่วโลกปรับตัวเปลี่ยนแปลงกระบวนการสื่อข่าวให้มีลักษณะของการเป็นการสื่อสารสองทาง เป็น Multi-tasks และ Multi-skills เพื่อนำเสนอผ่านสื่อแบบ cross-media ด้วย โดย Pavlik (1999) บอกว่า เครื่องมือของ new media และสื่ออินเทอร์เน็ตสร้างความเปลี่ยนแปลงในการเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสาร การเลือกรับสาร ปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ส่งและผู้รับในกระบวนการสื่อข่าว รวมถึงมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงการทำงานของกองบรรณาธิการข่าวที่ต้องมีความยืดหยุ่นมากขึ้นในการบูรณาการข้อมูลและช่องทางการสื่อสาร ซึ่งในกระบวนการสื่อข่าวของผู้สื่อข่าวในประเทศไทยก็มีการปรับตัวสู่ลักษณะเช่นนี้เหมือนกัน จากการที่มีเครื่องมือสื่อสังคมมาช่วยในกระบวนการข่าว โดยหากให้สรุปเป็นโมเดลกระบวนการสื่อข่าวที่มีการเปลี่ยนแปลงจะได้โมเดลกระบวนการสื่อข่าวรูปแบบใหม่ดังนี้

5.2 อภิปรายผล

การเปลี่ยนแปลงสู่โมเดลนี้ของประเทศไทยสอดคล้องกับแนวคิดและรูปแบบการเปลี่ยนแปลงห้องข่าวในหลายๆ แห่ง ซึ่งประเด็นหลักที่สำคัญซึ่งเกิดในกระบวนการสื่อข่าวที่มีสื่ออินเทอร์เน็ตและสื่อสังคม (Social Media) เป็นเครื่องมือและช่องทางในกระบวนการข่าวนั้น พบว่าการสื่อสารในมิติ “เร็ว” และ “ลึก” เป็นประเด็นหลักที่เสริมให้การทำข่าวนั้นเปลี่ยนไปจากรูปแบบโมเดลเดิม (Traditional Model) สอดคล้องกับแนวคิดห้องข่าวยุค 2.0 ของ Paul Bradshaw (2007) ที่อธิบายกระบวนการขั้นตอนของการทำข่าวที่ให้ความสำคัญระหว่างการรายงานด้วยความเร็วและต่อยอดสู่ความลึกและกว้าง

หากพิจารณาในแต่ละมิติของการสื่อข่าว มิติ “เร็ว” (Speed) ซึ่งหมายถึง การรายงานข่าวทันทีจากจุดเกิดเหตุ การอัปเดตข้อมูลทันทีที่เหตุการณ์ หรือเรื่องที่เป็นข่าวเกิดขึ้น การรายงานข่าวสืบหน้าอย่างต่อเนื่อง และการ break news ผ่านสื่อสังคม เช่น ทวิตเตอร์และเฟซบุ๊ก นั้น ในประเทศไทยนั้น การนำสื่อสังคมทวิตเตอร์มาใช้ในมิติความเร็วนั้นทำได้โดดเด่นชัดเจน โดยจากผลการศึกษารูปแบบการใช้งานของผู้สื่อข่าวที่เน้นในเรื่องการรายงานว่าเกิดอะไรขึ้นจากพื้นที่ข่าวและ ณ เวลาที่ได้ข้อมูลข่าวมา ทำกับการ Alert / break news ตามที่นักคิดด้าน online journalism หลายท่านเสนอไว้ อย่างไรก็ตาม ในภาวะของความเร็วนั้น จากศึกษาก็พบว่าในหลายครั้งมีความผิดพลาดในการให้ข้อมูลบ้าง แต่ผู้สื่อข่าวมีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่สื่อสารไปและแก้ไขทันทีเช่นกัน แต่ก็เป็นประเด็นหนึ่งที่ต้องมีการศึกษาวิจัยต่อไปในอนาคตว่า การคัดกรอง ตรวจสอบ และรูปแบบการใช้งานสื่อสังคมในมิติความเร็วจะอย่างไรให้มีความผิดพลาดในการเผยแพร่ข้อมูลน้อยที่สุด ทั้งนี้ ถ้ามองเพียงในระดับของ “มิติ” เร็ว และประสิทธิภาพในการกระจายข่าวสู่คนจำนวนมากในเวลาอันสั้นนั้น ผู้สื่อข่าวไทยใช้สื่อสังคมได้ดีในหลายสถานการณ์โดยเฉพาะสถานการณ์ที่ต้องการการอัปเดตข้อมูลอย่างต่อเนื่อง

อีกมิติหนึ่งของการรายงานงานข่าวคือ “มิติลึก” นั้นเป็นมิติที่ผู้วิจัยเห็นว่าควรดึงความสำคัญมาอภิปรายไว้ในที่นี้ เนื่องจากจากการศึกษาและเก็บข้อมูลในการศึกษารั้งนี้ พบว่าผู้สื่อข่าวและองค์กรข่าวยังใช้ประโยชน์ของสื่อสังคมในการส่งเสริมการรายงานข่าวในมิติลึกได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ “มิติลึก” ในกระบวนการข่าวนั้น ตามที่ Paul Bradshaw (2007) อธิบายไว้นั้นสามารถทำได้ในหลายลักษณะ และหลายขั้นตอนระหว่างกระบวนการสื่อข่าว โดยการ วิเคราะห์ (Analysis) และ การสะท้อนมุมมอง (Reflection) เกี่ยวกับประเด็นข่าว เป็นการรวบรวมปฏิกิริยา

ตอบรับ ความเห็นแบบทันทีทั้งที่จากแหล่งต่างๆ ในชุมชนบล็อกโดยทั่วไป แล้วนำมาเชื่อมโยงข้อมูลตามธรรมชาติของสื่อสังคมที่เชื่อมโยง (connect) ข้อมูลต่างๆ จากหลายที่เข้าหากันได้จำนวนมาก เพื่ออธิบายบริบทและขยายความข่าวนั้นให้กว้างและเจาะลึกในแต่ละประเด็นมากขึ้น (context) ลักษณะมิติลึกนี้ สอดคล้องกับการปรับกระบวนการสื่อข่าวในโมเดลของสำนักข่าว AP ซึ่งเสนอไว้ว่า การพัฒนากระบวนการทำข่าวในยุคดิจิทัลนั้น จากขั้นตอนของการอัปเดตข่าวอย่างรวดเร็วแล้ว ต้องมีการให้เบื้องลึกเบื้องหลังข่าว และการต่อยอดประเด็นข่าว โดยส่งผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย (multi-channels) ในรูปแบบของเชิงลึกที่แตกต่างกันไปตามแต่ละช่องทาง ซึ่งทำให้การรายงานข่าวพัฒนาไปสู่จุดที่ผู้รับสารจะได้รับข่าว 1 เรื่องในหลายมุมมองมากขึ้น ซึ่งคือความกว้างและลึกของข้อมูล โดยหากพิจารณาการใช้ประโยชน์จากสื่อสังคมในกระบวนการสื่อข่าวมิติ “ลึก” (Depth) ของไทยยังมีการใช้งานในด้านนี้น้อยมาก ด้วยปัจจัยข้อจำกัดเรื่องของเวลาและรูปแบบในการใช้งาน

จากความหมายของการรายงานข่าวเชิงลึกข้างต้นเมื่อกลับมาพิจารณาผลที่ได้จากการศึกษารูปแบบการสื่อข่าวโดยใช้สื่อสังคมนั้นพบว่า ยังมีการนำเครื่องมือนี้เสริมการทำงานที่เชื่อมโยงข้อมูล ต่อยอดประเด็น สร้างเนื้อหา มุมมองใหม่ ๆ ที่แตกต่างกัน จากหนึ่งเรื่องขยายเป็นหลายมุมมองผ่านสื่อที่หลากหลายนั้นยังทำน้อยมาก จึงเป็นประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยมองว่าผู้สื่อข่าวและองค์กรข่าวหากจะมีการปรับปรุงและพัฒนาการใช้เครื่องมือสื่อสังคมในกระบวนการสื่อข่าวเพิ่มเติมในระยะต่อไป ควรเป็นการหารูปแบบวิธีที่จะใช้เครื่องมือดังกล่าวสนับสนุนให้การทำข่าวเชิงลึกของผู้สื่อข่าวทำได้มากขึ้น ซึ่งก็จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาเนื้อหา (content) ของข่าวต่อไป ซึ่งจากการศึกษารูปแบบและแนวคิดการใช้งานในต่างประเทศที่มีการพัฒนามาเป็นเวลาหลายปีมากกว่าของประเทศไทยพบว่า สื่อสังคมจะช่วยเสริมการทำงานเชิงลึกได้ดีเมื่อนำมาใช้เรื่องของการเชื่อมโยงข้อมูล สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างองค์กรข่าว ผู้สื่อข่าว และผู้อ่านในการมีส่วนร่วมในกระบวนการสื่อข่าว รวมถึงการพัฒนา content บนสื่อออนไลน์ที่ช่วยขยายความข้อมูลและเชื่อมโยงข้อมูลซึ่งนำไปสู่มุมมองที่กว้างและสามารถเจาะลึกข้อมูลได้มากขึ้นด้วย

นอกจากการสื่อข่าวในมิติเร็วและลึกแล้ว อีกคุณลักษณะของการเปลี่ยนแปลงกระบวนการสื่อข่าวในยุคดิจิทัลที่มีสื่อสังคมมาเกี่ยวข้องนั้นคือเรื่องของ การเชื่อมโยงการมีส่วนร่วมจากผู้อ่านและการสร้างชุมชนออนไลน์ (Online Community) ซึ่งสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ทั้งในกระบวนการหาข่าว (News Gathering) และการเผยแพร่ข่าว (News Reporting & Distribution) Paul Bradshaw (2007) อธิบายไว้ว่ากระบวนการสื่อข่าวของห้องข่าวยุคใหม่นั้น มีเรื่องของ

Interactivity ซึ่งหมายถึงการมีปฏิสัมพันธ์ และการสื่อสารแบบสองทาง เป็นเรื่องสำคัญ โดย Interactivity นั้นครอบคลุมเรื่องการแลกเปลี่ยนความเห็น การแบ่งปันข้อมูล การสร้างช่องทางความร่วมมือในการร่วมกันรายงานข่าวหรือหาข้อมูลข่าวสารระหว่างผู้สื่อข่าวและผู้รับสาร Skoler (2009) เสนอว่าไว้กระบวนการข่าวแบบใหม่คือการมีส่วนร่วมและทำงานร่วมกันระหว่างผู้สื่อข่าว บรรณาธิการ และผู้รับสาร (Participation and Collaboration) โดยประเด็นสำคัญคือในกระบวนการสื่อข่าวตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการจะเป็นรูปแบบการทำข่าวแบบการร่วมมือกันแบบ หุ้นส่วน (Partnership) ในการทำข่าว และการสร้างความสัมพันธ์เป็นเครือข่ายที่เชื่อมโยงส่วนต่างๆ ของสังคมให้ทำงานร่วมกับองค์กรสื่อ Briggs (2007) อธิบายการรายงานข่าวยุค 2.0 ว่า ระหว่างการทำข่าว จะมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างคนอ่านกับองค์กรข่าว ผู้อ่านมีส่วนช่วยในกระบวนการสื่อข่าว ที่เรียกว่า Distributed, collaborative or open-source reporting โดยเมื่อมีเหตุการณ์เกิดขึ้น ผู้สื่อข่าวจะรายงานและเปิดโอกาสให้ผู้อ่านส่งข้อมูลต่างๆ เข้ามาเพื่อประมวล ต่อยอดประเด็นข่าวได้ เช่นเดียวกับ Paul Bradshaw (2007) ที่ให้ความสำคัญกับ Community หรือชุมชนที่เกี่ยวข้องกับข่าวนั้นๆ และทำให้มีส่วนในการให้ข่าวและรายงานข่าว ในฐานะ Contributor นำไปสู่รูปแบบของการทำข่าวที่เรียกว่า Participatory News หรือ การทำข่าวแบบมีส่วนร่วม (Singer, 2006; Deuze, Bruns & Neuberger, 2007; Gordon, 2007) ซึ่งจะเป็นระดับที่มีความเข้มข้นมากกว่ารูปแบบการสื่อข่าวแบบเดิมที่เรียกว่า Public Journalism ซึ่งแม้จะเปิดโอกาสให้คนมีส่วนร่วมแต่ยังเป็นในลักษณะที่องค์กรสื่อเป็น Gate ในการคัดและเลือก และกำหนดการมีส่วนร่วม แต่ถ้าเป็นระดับของ Participatory Journalism คือ ผู้รับสารมีส่วนร่วมแบบ Active ด้วยตัวเอง ตัดสินใจ และส่งข้อมูลเผยแพร่ด้วยตัวเอง องค์กรข่าวทำหน้าที่ดึงข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ในการรายงานข่าวที่เราเรียกเนื้อหาเหล่านั้นว่า User-generated content (Nip, 2006)

จากแนวคิดข้างต้น องค์กรข่าวที่มีการปรับตัวในกระบวนการสื่อข่าวแล้วจึงมีความพยายามดึงจุดเด่นของ interactivity ของสื่อสังคมมาสร้างช่องทางในการดึงการมีส่วนร่วมจากคนอ่านในหลายลักษณะ เช่นในกระบวนการหาข่าว ใช้วิธี crowdsourcing (Rubel, 2006; Miel & Faris, 2008) คือการใช้เทคนิคหลายๆแบบดึงผู้ที่มีข้อมูลจำนวนมากจากทุกระดับ ทุกกลุ่ม ทุกที่มา อาสาช่วยกันให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นใดประเด็นหนึ่ง เพื่อช่วยในกระบวนการข่าวที่ซับซ้อนมากขึ้น ซึ่งจากการศึกษาในงานวิจัยนี้พบว่า กระบวนการสื่อข่าวของไทยนั้นกลุ่มของผู้สื่อข่าวที่ใช้เครื่องมือสื่อสังคม (โซเชียลมีเดีย) ในการทำข่าวนั้น มีการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่การทำงานในลักษณะการหาความร่วมมือจากสังคมมากขึ้น มีการดึงข้อมูล ความรู้ ความเห็น และสิ่งที่คนอ่านเผยแพร่แล้วมาเป็น

ส่วนประกอบในข่าว มาเป็นประเด็นที่นำไปสู่การพัฒนาข่าวในเรื่องต่างๆ รวมถึงหาข้อมูลและตรวจสอบข้อมูลนั้นๆ บ้างแล้ว ซึ่งนับเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีของการเริ่มต้นก้าวสู่วารสารศาสตร์แบบมีส่วนร่วม

อย่างไรก็ตาม คุณลักษณะในเรื่องการเชื่อมโยงข้อมูล การสร้างเครือข่าย การระดมข้อมูลผ่านวิธี crowdsourcing และการมีส่วนร่วมของผู้รับสารในกระบวนการสื่อสารและเผยแพร่ข่าวนั้นยังมีรูปแบบในการนำมาใช้ที่ไม่ชัดเจน และมีการใช้ในวงจำกัด ไม่เต็มความสามารถของสื่อดังกล่าว ทั้งนี้เพราะเป็นระยะเริ่มต้นของการปรับเปลี่ยนกระบวนการสื่อสาร โดยเป็นลักษณะของการสมัครใจ เลือกใช้สื่อสังคม ประกอบกับหลายองค์กรข่าวนโยบายด้านการใช้สื่อสังคมในกระบวนการสื่อสารยังไม่ชัดเจน จึงเป็นการใช้งานในลักษณะของผู้สื่อข่าวเรียนรู้เครื่องมือและประยุกต์ใช้ด้วยตัวเอง ทำให้การเปิดช่องทางในการดึง user-generated content การทำ crowdsourcing ตลอดจนการพัฒนาวารสารศาสตร์แบบมีส่วนร่วมยังมีทิศทางรูปแบบที่ไม่ชัดเจน และยังไม่มีการทำอย่างต่อเนื่องเป็นระบบ และเป็นเครือข่าย รวมถึงยังเป็นในลักษณะของการเริ่มต้นที่เปิดช่องทางโดยผู้สื่อข่าวร้องขอให้เข้ามาร่วม แต่ยังไม่ใช้การ Free Flow ของข้อมูลอย่างเป็นธรรมชาติในระบบกระบวนการสื่อสาร

ดังนั้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรมในการเปลี่ยนแปลงภายในกระบวนการสื่อสารในเรื่องนี้ ผู้วิจัยเสนอแนะว่าองค์กรข่าวจำเป็นต้องมีการศึกษาและพัฒนาแบบการนำมาใช้ และการบริหารจัดการภายในกองบรรณาธิการให้เสริมการใช้งานสื่อสังคมในเรื่องดังกล่าวให้ได้มากขึ้น โดยจากการสังเคราะห์รูปแบบที่มีการทำอยู่ในหลายๆ องค์กรในต่างประเทศนั้นพบว่า การใช้งานสื่อสังคมต้องมีการบูรณาการเครื่องมือและช่องทางหลายรูปแบบมาใช้งานร่วมกัน และการทำงานในกระบวนการสื่อสารต้องเป็นทำงานร่วมกันระหว่าง ผู้สื่อข่าวภาคสนาม เจ้าหน้าที่ของกองบรรณาธิการที่อยู่ในห้องข่าว/กองบรรณาธิการ และชุมชนออนไลน์ของผู้อ่าน ที่จะช่วยกันดึงข้อมูลที่หลากหลายมาใช้ในการรายงานข่าวในแต่ละประเด็นแต่ละเรื่องให้ได้ทั้งความเร็วและลึกอย่างมีประสิทธิภาพ

อีกประเด็นที่เป็นผลจากการศึกษาในงานวิจัยนี้พบว่า ในกระบวนการสื่อสารที่มีสื่อสังคมเป็นเครื่องมือ นั้น มีการเปลี่ยนแปลงบทบาทการเป็นนายทวารข่าวสาร (Gatekeeper) ของบรรณาธิการข่าวด้วย ในระยะแรกของการปรับเปลี่ยนโมเดลลักษณะนี้ในต่างประเทศมีความกังวลของนักคิดว่าจะทำให้บทบาทดังกล่าวของบรรณาธิการหายไป แต่เมื่อมีการพัฒนาโมเดลและรูปแบบของกองบรรณาธิการแบบใหม่ที่ชัดเจนขึ้นก็ได้แนวคิดใหม่ โดย Mitchelstein & Boczkowski (2009) บอกว่า นักข่าวเปลี่ยนบทบาทจากการเป็นนายทวารข่าวสารสู่การเป็น การเปิดประตู (Gate

Opening) เชื่อมโยงสื่อและผู้อ่านให้มีส่วนร่วมในกระบวนการข่าว ทำงานร่วมกันมากขึ้น แทนที่จะเป็นเพียงผู้เลือกเนื้อหาเพื่อนำเสนอ ด้าน Singer (2006) กล่าวว่าสื่ออินเทอร์เน็ตทำให้นักข่าวต้องย้อนกลับไปมองว่าตัวเองเป็นผู้ควบคุมการไหลของข่าวสารอยู่หรือไม่ เช่นเดียวกับ Bruns (2003, 2005) ที่เสนอว่าการเติบโตของข่าวออนไลน์และธรรมชาติของมันทำให้สังคมเปิดกว้างและใครก็สามารถเพิ่มเติมข้อมูลในโลกข่าวสารได้ ทำให้หน้าที่ของนักข่าวและหน่วยงานด้านข่าวในเรื่อง Gate keeping หรือ ผู้คัดกรองข่าวสารเปลี่ยนเป็นเพียงแค่ Gate watching คือ องค์กรข่าวทำหน้าที่ในการใช้เครื่องมือบนอินเทอร์เน็ตชี้แนะเนื้อหา ข้อมูลให้ผู้อ่าน ซึ่งเป็นการทำงานในลักษณะการหาความร่วมมือ และ open-source เป็นบทบาทที่เปลี่ยนไปของนักข่าว ทั้งนี้การเปลี่ยนแปลงกระบวนการสื่อสารข่าวจากที่ศึกษาในวิจัยนี้พบว่า สอดคล้องกับแนวคิดเหล่านี้ โดยบทบาทที่ชัดเจนเด็ดขาดของบรรณาธิการในการเป็น Gatekeeper นั้นลดลงจากการสื่อสารสองทางรับรู้ความคิดเห็นและข้อมูลจากผู้รับสารและเลือกได้ว่าสิ่งใดควรนำเสนอออกไปบ้างโดยพิจารณาจากผู้รับสารด้วยส่วนหนึ่ง นอกจากนี้การตรวจสอบที่ผู้รับสารสามารถทำได้อย่างรวดเร็วและทันทีบนโลกออนไลน์ทำให้การทำบทบาทหน้าที่ Gatekeeper ต้องมีความชัดเจน รอบคอบมากยิ่งขึ้น นอกจากนั้นสิ่งที่เพิ่มขึ้นมาในโมเดลการสื่อสารข่าวของไทยที่สอดคล้องกับแนวคิดนี้ด้วยก็คือ บทบาทการเป็น Gatekeeper ของผู้สื่อข่าวที่เป็นผู้เลือกข้อมูล ตัดสินใจการเผยแพร่ข่าวด้วยตัวเองได้ด้วย ซึ่ง Pavlik (1999) เน้นด้วยว่าเครื่องมือของ New Media ทำให้สามารถเลือกรับสารได้ มีปฏิสัมพันธ์ สร้างมัลติมีเดียได้ ช่วยให้กระบวนการสื่อสารข่าวสามารถทำได้ในมิติลึกมากขึ้น แต่ต้องระวังเรื่องการตัดสินใจบนพื้นฐานของจริยธรรมสื่อที่อาจถูกบิดเบือนได้ในบางเรื่อง นั้นหมายความว่า สิ่งที่ผู้สื่อข่าวต้องปรับตัวเพิ่มเติมไม่เพียงแต่ทักษะในการใช้สื่อเหล่านี้ แต่เป็นความหนักแน่นในเรื่องของจริยธรรมและจรรยาบรรณตลอดจนวิจรรณญาณในการตัดสินใจเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารใดๆ บนสื่อสังคมด้วย

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ผู้วิจัยเห็นว่าควรนำเสนอไว้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาโมเดลการสื่อสารแบบใหม่ของการสื่อสารในประเทศไทยให้มีความชัดเจน เข้มแข็ง และทำงานได้เต็มประสิทธิภาพทั้งมิติเร็วและลึกเพื่อประโยชน์ต่อการเผยแพร่ข่าวนั้น มีอยู่ 3 ประการ

ประการที่หนึ่งคือในการใช้งานในมิติความเร็วควรมีการพัฒนารูปแบบและหลักการในการคัดกรองข้อมูล การตรวจสอบข้อมูล ที่จะนำเสนอผ่านสื่อสังคมแบบทันต่อเหตุการณ์เพื่อป้องกัน

ความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงเสริมความเร็วในการนำเสนอข้อมูลแบบรอบด้านมากขึ้นจากการเชื่อมโยงเครือข่ายความร่วมมือในการรายงานข่าวเพื่อดึงข้อมูลที่สำคัญจากหลายๆ ที่มานำเสนอได้อย่างรวดเร็ว จะช่วยให้ความเร็วนั้นมีคุณค่าที่เพิ่มมากกว่าการบอกว่าอะไรเกิดขึ้น นอกจากนั้นการใช้เครื่องมือเฟซบุ๊กและบล็อกในมิติเร็ว ด้วยการรายงานข่าวผ่านเฟซบุ๊กและจัดทำ Live Blog ก็จะช่วยลดข้อจำกัดของพื้นที่ในการให้ข้อมูลที่ทวิตเตอร์มี และนำเสนอได้ในอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งในการทำงานลักษณะนี้ นอกจากจะเป็นหน้าที่ของผู้สื่อข่าวแล้ว องค์กรข่าวควรมีการพิจารณาสร้างทีมงานจากภายในกองบรรณาธิการให้ช่วยสนับสนุนผู้สื่อข่าว เช่น รวบรวมข้อมูลที่ผู้สื่อข่าวรายงานผ่านสื่อสังคมมารวมไว้ในที่เดียวเพื่ออัปเดตต่อเนื่องควบคู่กันไปได้ จะช่วยเสริมให้มีมิติเร็วสามารถทำงานได้หลากหลายวิธี เข้าถึงกลุ่มผู้รับสารหลากหลายวิธีมากขึ้นเช่นกัน

ประการที่สองคือการพัฒนาการใช้เครื่องมือในมิติของความลึก สื่อสังคมมีธรรมชาติที่สามารถทำได้ทั้งเร็วและลึก ดังนั้นผู้สื่อข่าวและองค์กรข่าวควรบูรณาการการใช้เครื่องมือหลายๆ แบบให้สามารถเสริมการนำไปพัฒนาต่อยอดข้อมูลสู่ความลึกได้ โดยปัจจัยหลักสำคัญในการทำคือ การเชื่อมโยงข้อมูล การให้คำอธิบาย และวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติม และการสร้างเนื้อหาที่เล่าเรื่องแบบมัลติมีเดีย ซึ่งสามารถทำได้ควบคู่กันในกระบวนการทั้งระหว่างกรายงานข่าวและหลังจากกรายงานข่าวแล้วก็ยังสามารถนำเสนอผ่านสื่อออนไลน์รูปแบบต่างๆ เช่นเว็บไซต์ข่าวเพื่อให้พื้นที่ในการนำเสนอข้อมูลนั้นเพิ่มมากขึ้น

ประการสุดท้ายคือการสร้างการมีส่วนร่วมของคนอ่าน (Engage) ให้ร่วมแบ่งปันข้อมูล ร่วมเก็บข้อมูล ร่วมตรวจสอบ และร่วมเผยแพร่ข้อมูล ซึ่งการทำงานที่เชื่อมโยงกับชุมชนที่เกี่ยวข้องนั้นจะทำให้ได้มุมมองประเด็นที่หลากหลายมากขึ้นด้วย “ชุมชน” หรือ “Community” ที่พูดถึงนี้ไม่ได้จำกัดอยู่เพียงแค่ชุมชนในลักษณะของพื้นที่แต่หมายถึงชุมชนที่เป็นกลุ่มคนที่รวมกลุ่มตามความสนใจ ตามความชำนาญด้วย การใช้ประโยชน์จากสื่อสังคมในเรื่องของ Interactivity และ Network คือปัจจัยสำคัญในการสร้างเครือข่ายเพื่อทำงานร่วมกับชุมชนเหล่านี้ องค์กรข่าวเป็นส่วนกลางที่สร้างช่องทาง เครื่องมือ แพลตฟอร์มที่จะดึงข้อมูลและการมีส่วนร่วมที่เหมาะสมตามแต่ข่าวที่ต้องการรายงานมาใช้ พร้อมกับระบบของการตรวจสอบข้อมูลและการอ้างอิงที่มาที่ชัดเจนเมื่อนำมาใช้ จะเป็นประโยชน์ต่อการรายงานข่าวที่จะทำให้ลดข้อจำกัดเรื่องทรัพยากรบุคคลในการลงพื้นที่ทำข่าว รวมถึงข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ด้วย