

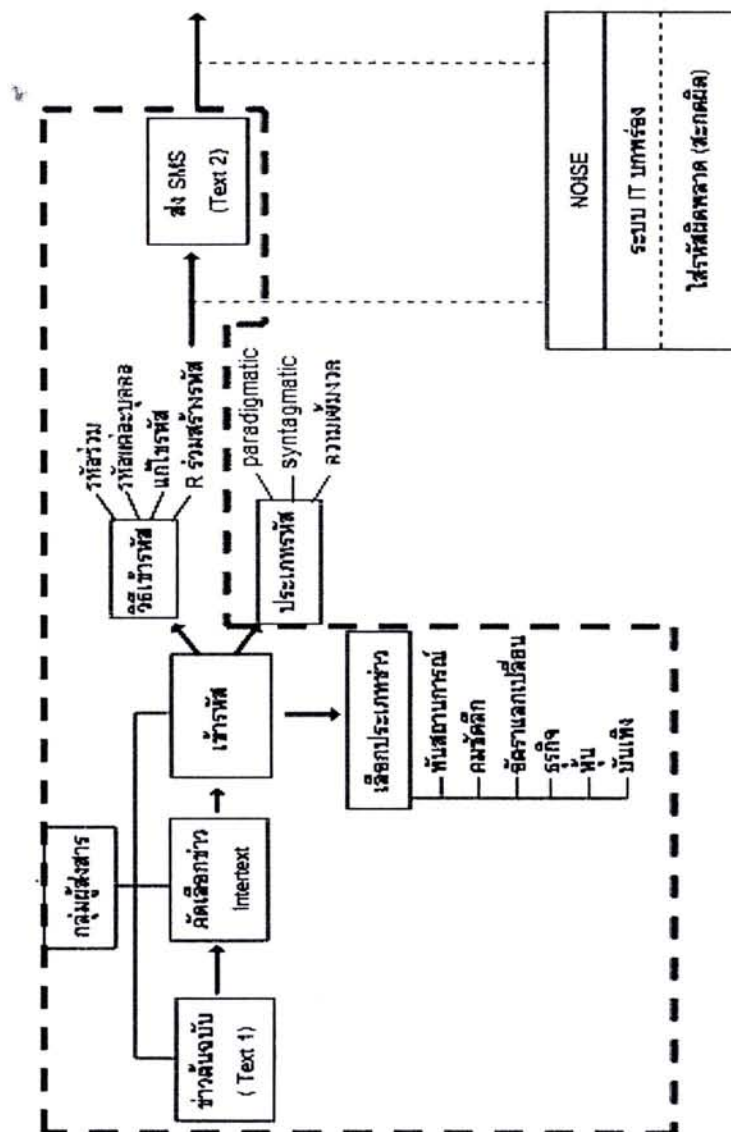
บทที่ 5

กระบวนการเข้ารหัสใน SMS ข่าว ของสำนักข่าวเนชั่น

หลังจากได้รับทราบรหัสที่มีอยู่ใน SMS ข่าวของสำนักข่าวเนชั่นในรูปแบบต่าง ๆ แล้ว ในบทนี้จะเป็นการรายงานผลการวิเคราะห์ กระบวนการสร้างรหัสข่าวในบริการข้อความสั้นของสำนักข่าวเนชั่น เพื่อตอบโจทย์การวิจัยข้อที่ 2 ว่ารหัสใน SMS ข่าวสั้นเหล่านั้นมีกระบวนการเข้ารหัสอย่างไรบ้าง สามารถแสดงแผนผังได้ดังนี้

ภาพที่ 10

แสดงการวิเคราะห์กระบวนการสร้างรหัสข่าวในบริการข้อความสั้น



จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้เข้ารหัส SMS ข่าวของสำนักข่าวเนชั่น ทั้ง 5 คนได้แก่ บรรณาธิการ และนักข่าว แผนก Mobile News ฝ่าย New Media บริษัทเนชั่นบรอดคาสต์ จํากัด (มหาชน) สรุปขั้นตอนการทำงานได้ดังนี้

ขั้นที่ 1 แหล่งข่าว (Text1)

เป็นขั้นตอนก่อนที่จะนำไปสู่การเข้ารหัส เนื่องจากในทุก ๆ วันมีข่าวข้อมูลข่าวสารและเหตุการณ์เกิดขึ้นมากมาย ในขั้นตอนนี้จะอธิบายถึงแหล่งข่าวที่ผู้เข้ารหัสนำข้อมูลข่าวสารมาใช้เพื่อคัดเลือกว่าเสนอเป็น SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น เพื่ออธิบายกระบวนการเข้ารหัสว่า SMS ข่าวสั้นที่นำเสนอในทุก ๆ ข้อความนั้นมีที่มาจากที่ใด และได้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ นั้นมาได้อย่างไร โดยสามารถสรุปแหล่งข่าวต่าง ๆ ได้ดังนี้

- 1.1 นักข่าวส่งข่าวเข้าระบบ IES
- 1.2 จากแหล่งข่าวโดยตรง
- 1.3 มอนิเตอร์สื่อมวลชนสำนักอื่น โดยได้จากโทรทัศน์ วิทยุ เว็บไซต์
- 1.4 เครือข่ายสังคมออนไลน์ (social Network) ได้แก่ Facebook Twitter

ขั้นที่ 2 เลือกข่าว-เข้ารหัส (Intertext)

เนื่องจาก SMS ข้อความสั้นของสำนักข่าวเนชั่นถูกเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่จำกัดให้ส่งได้ 8-10 ข้อความต่อวัน ขั้นตอนนี้จะอธิบายว่าผู้เข้ารหัสจะมีหลักเกณฑ์อย่างไรในการคัดเลือกข่าวสาร และหลังจากที่คัดเลือกข่าวได้แล้ว จะมีวิธีการอย่างไรในการเข้ารหัสจากข่าวเต็มมาเหลือ 70 ตัวอักษรกลายเป็น SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น

สามารถแบ่งกระบวนการเขียน SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น เป็น 2 ขั้นตอนหลักคือ

- 2.1 การเข้ารหัสของแต่ละบุคคล โดยมี 2 ขั้นตอนย่อย คือ
 - ก. ผู้เข้ารหัสคัดเลือกข่าวจากแหล่งข่าว
 - ข. ผู้เข้ารหัสทำการเข้ารหัส SMS ข่าวสั้น
- 2.2 การเข้ารหัสร่วม โดยมี 2 ขั้นตอนย่อย คือ
 - ก. ผู้เข้ารหัสปรึกษา ปรับปรุงแก้ไข SMS ข่าวสั้น
 - ข. ผู้เข้ารหัสเลือกประเภทข่าวในการส่ง SMS ข่าวสั้น

ขั้นที่ 3 ส่งเผยแพร่ (Text2)

เป็นการส่ง SMS ข่าวสั้นจากผู้เข้ารหัส(นักข่าวและบก.Mobile News) ผ่านไปเข้าระบบ IES เพื่อส่งออกไปยังเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Operator) จากนั้น SMS ข่าวสั้นจะถูกนำส่งต่อไปถึงโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้สมัครรหัส (ผู้รับบริการ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น)

ขั้นตอนนี้จะเป็นการอธิบายรายละเอียดขั้นตอนการทำงานของระบบทางเทคนิค ที่นับว่ามีความสำคัญมาก เนื่องจากหากเกิดปัญหาในการส่งข้อความ อาจทำให้ผู้สมัครรหัส(ผู้รับบริการ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น) ไม่ได้รับ SMS ข่าวที่ส่งไปในช่วงเวลานั้น ๆ ซึ่งในการรายงานผลจะอธิบายว่าหากเกิดเหตุดังกล่าว จะมีสาเหตุจากการเกิดปัญหาทางเทคนิคในขั้นตอนใด

ขั้นที่ 4 ถอดรหัส

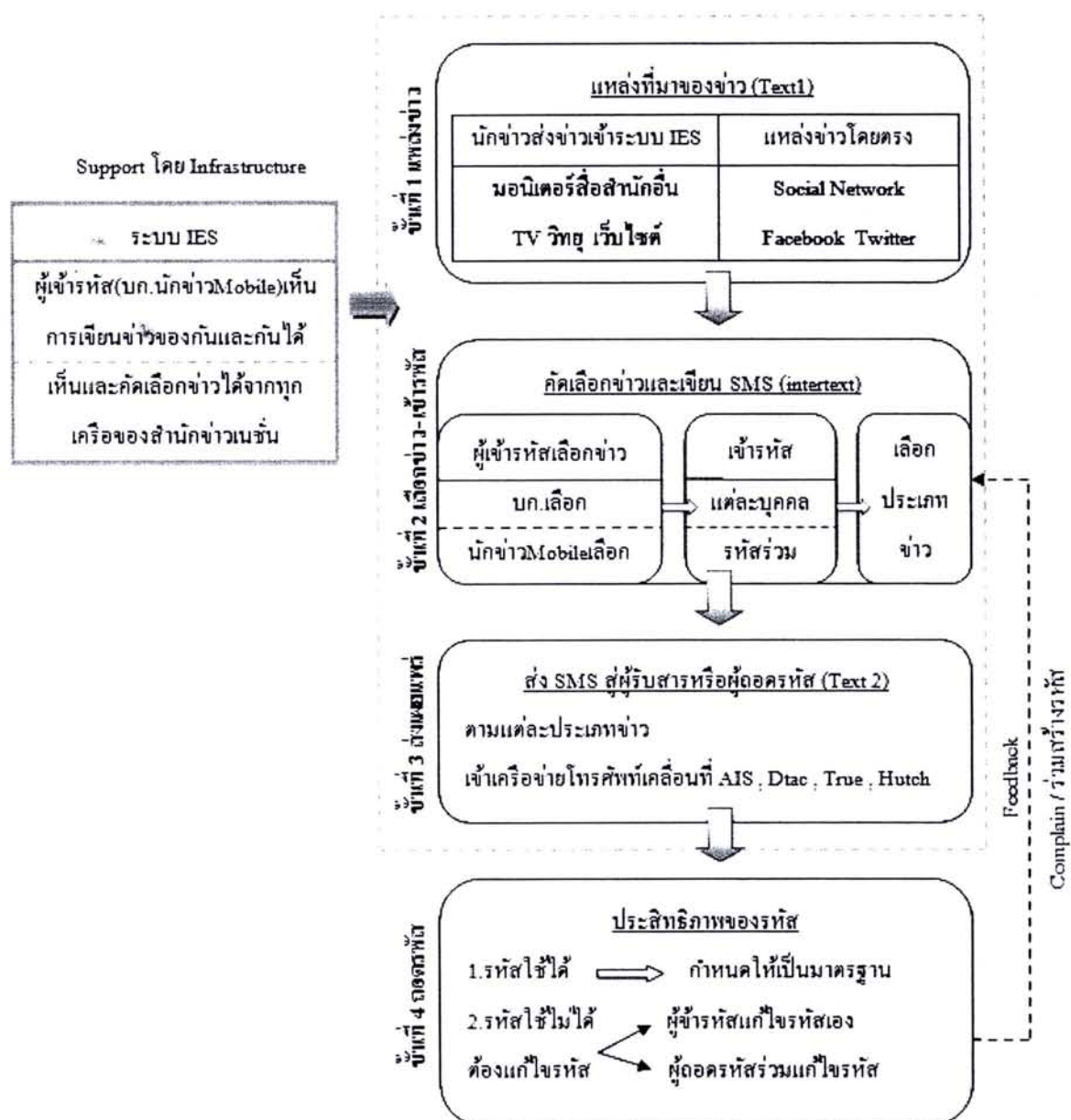
หลังจากที่ได้ส่ง SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นเผยแพร่ออกไปแล้ว แม้จะมีการปรึกษาหรือแก้ไขกันก่อนที่จะส่งออกไป แต่เมื่อข้อความได้ถูกส่งไปแล้วก็ยังพบว่า รหัสที่ถูกใส่ไว้ใน SMS ข่าวสั้นมีทั้งรหัสที่สามารถสื่อสารประเด็น เนื้อหาข่าวได้อย่างสมบูรณ์ รวมถึงรหัสที่ผิดพลาดทำให้การสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ซึ่งในส่วนนี้ผู้สมัครรหัส(ผู้รับบริการ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น) สามารถแจ้งเข้ามายังสำนักข่าวเนชั่นได้ สามารถสรุปรหัสที่ถูกส่งออกไปได้ดังนี้

1. รหัสที่ใช้ได้ จะกำหนดให้เป็นมาตรฐาน ให้ใช้เหมือน ๆ กันต่อไป
2. รหัสที่ใช้ไม่ได้ โดยแบ่งเป็น 2 รูปแบบ คือ
 - รหัสไม่เข้มงวด หมายถึง ผิดพลาดแล้วความหมายยังคงเดิม จะเก็บข้อมูลไว้ปรับปรุงในครั้งต่อไป
 - รหัสเข้มงวด หมายถึง ผิดพลาดแล้วผิดความหมาย ต้องส่ง SMS ข่าวสั้น ข้อความใหม่ เป็นข้อความแก้ไขทันที

สามารถสรุปเป็นแผนผังกระบวนการรายงานข่าว SMS ของสำนักข่าวเนชั่น ได้ ดังนี้

ภาพที่ 11

แสดงกระบวนการรายงาน SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น



ขั้นที่ 1 แหล่งข่าว (Text1)

ในขั้นตอนนี้เป็นการอธิบายแหล่งที่มาของข่าว (text1) ที่จะนำมาเขียนเป็น SMS ข่าวสั้น จากการสังเกตและจดบันทึกการทำงานของผู้เข้ารหัส ทั้ง 5 คน ได้แก่ บรรณาธิการ และนักข่าว แผนก Mobile News ฝ่าย New Media บริษัทเนชั่นบรอดคาสติ้ง จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้เข้ารหัส (นักข่าวและบก.Mobile News) สามารถหาข้อมูลข่าวสารมาได้จาก 4 แหล่ง คือ

- 1 นักข่าวส่งข่าวเข้าระบบ IES
- 2 ข่าวจากแหล่งข่าวโดยตรง
- 3 มอนิเตอร์ข่าวสื่อมวลชนสำนักอื่น โดยได้จากโทรทัศน์ วิทยุ เว็บไซต์
- 4 ข่าวใน Social Network ได้แก่ Facebook Twitter

1. นักข่าวส่งข่าวเข้าระบบ IES

วิธีการทำงานเริ่มจากผู้เข้ารหัส(นักข่าวและบก.Mobile News) เมื่อเริ่มทำงานในแต่ละวัน จะต้องมาอ่านข่าวในระบบ Nation Integrated Editorial Database System หรือ IES ไป เพื่อรับทราบข่าวในวันนั้น ๆ และคัดเลือกข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการเขียน SMS ข่าวสั้น โดยระบบ IES คือระบบ Infrastructure ที่ support การทำงานของระบบข่าวทั้งหมดในเครื่องชั้น ผู้เข้ารหัส สามารถเห็นข่าวทุกข่าว เห็นการเข้ารหัสของกันและกันได้ โดยเห็นว่าข่าวใดยังไม่ถูกคัดเลือก ข่าวใดถูกคัดเลือกแล้ว ใครกำลังล็อกข่าว(ใส่เครื่องหมายเป็นรูปแม่กุญแจ แสดงว่ากำลังแก้ไขข่าวอยู่) ใครเพื่อเข้ารหัสอยู่ และข่าวใดผ่านการเข้ารหัสแล้ว

โดยเฉลี่ยต่อวันจะมีข่าวที่เข้ามาในระบบมากกว่า 100 ข่าวขึ้นไป โดยที่มาของข่าวในสำนักข่าวเนชั่น หากเป็นข่าวในประเทศจะนิยมใช้ข่าวที่มาจากนักข่าวของตนเองที่ลงพื้นที่ตามหมายข่าว (กำหนดการที่บรรณาธิการแต่ละโต๊ะข่าวมอบหมายให้นักข่าวออกไปทำข่าวในแต่ละวัน) แล้วหาข้อมูลมาเขียนข่าวลงในศูนย์ข่าวผ่านระบบ IES เพื่อให้ให้นักข่าวที่นั่งทำงานอยู่ในสำนักข่าว หรือเรียกว่า rewriter มาเลือกข่าวนำไปรายงานได้



แสดงระบบ IES (Infra structure support)

[illegible]

จากภาพที่ 12 เป็นระบบ IES ในถัง (หน้าpage) สำนักข่าวเนชั่น ซึ่งเป็นถังกลางที่นักข่าวจากทุกจังหวัด ทุกศูนย์ข่าวจะเขียนข่าวลงในถังนี้ เพื่อให้ rewriter และกองบรรณาธิการของสื่อกลุ่มต่าง ๆ ในเครือเนชั่นมาคัดเลือกข่าวที่น่าสนใจไปเป็นข้อมูลในการทำข่าวได้เลย โดยช่องด้านหลังจะเป็นจำนวนคอลัมน์นี้ (ความยาว) ของข่าว และชื่อนักข่าวที่เขียนข่าวนี้นี้ รวมถึง rewrite ที่รับข่าว เพื่อความสะดวกในการตามหาต้นตอกรณีเกิดข้อผิดพลาด แหล่งข่าวต้องการแก้ข่าว หรือถูกฟ้องร้อง

หากดูตามความแตกต่างของหัวข้อข่าวจะแบ่งแยกได้ดังนี้

สีดำ คือ ข่าวที่ยังไม่มีใคร copy ไปใช้ จะเป็นข่าวที่นักข่าวเพิ่งเขียนรายงานเข้ามาใหม่

สีเขียว คือ ข่าวที่มีคน copy นำไปใช้ทำข่าวแล้ว

สีแดง คือ ข่าวด่วน ข่าวสำคัญ หรือเกิดเหตุการณ์รุนแรง สมควรนำรายงานออกสื่อทันที

(ไม่ต้องออนไลน์) คือ ข่าว exclusive ที่นักข่าวไปและ ซึ่งภาษานักข่าวหมายถึงการล้วงข้อมูลมาจากแหล่งข่าวได้ โดยห้ามนำข่าวนี้ออกในสื่อออนไลน์หรือ Social Media ต่าง ๆ เนื่องจากสำนักข่าวอื่น ๆ อาจมา Copy ไปได้ จะต้องรอให้หนังสือพิมพ์ตีพิมพ์ หรือโทรทัศน์นำข้อมูลข่าวไปออกอากาศก่อน จึงจะเล่นข่าวนี้อีกได้ กันได้ และในบางครั้งจะเป็นข้อมูลความรู้เกี่ยวกับข่าว ที่นักข่าวควรศึกษา เบื้องลึก เบื้องหลัง ของแต่ละเหตุการณ์ที่นักข่าวจะต้องอ่านเสริมความรู้เพื่อการรายงานข่าวได้อย่างถูกต้อง สมบูรณ์

(เบื่องต้น) คือ ข่าวที่นักข่าวส่งมาเพียงประเด็นสำคัญก่อน เพื่อให้สื่อ SMS , website หรือโทรทัศน์ นำมารายงาน ณ เวลานั้นก่อนเพื่อความรวดเร็ว แล้วหลังจากนั้นนักข่าวจึงค่อยเขียนรายละเอียดข่าว ส่งให้สื่อหนังสือพิมพ์อีกครั้ง เนื่องจากสื่อหนังสือพิมพ์มีการยิงหน้าและปิดแทนพิมพ์ตอนเที่ยงคืน

แต่หากเป็นข่าวต่างประเทศ สำนักข่าวเนชั่นจะใช้ข่าวจากสำนักข่าวต่างประเทศที่ตกลงทำสัญญากันไว้ ซึ่งในกรณีที่ใช้แหล่งข่าวเป็นสำนักข่าวต่างประเทศมักมีการอ้างอิงชื่อสำนักข่าวนั้น ๆ ไว้ในข่าวด้วยเสมอ

2. ข่าวจากแหล่งข่าวโดยตรง

หลังจากที่ได้ข่าวจากในระบบ IES หรือแหล่งอื่น ๆ แล้ว ผู้เข้ารหัส (นักข่าวและบก.Mobile News) ทำการคัดเลือกข่าวนั้น ๆ นำมาเข้ารหัสและส่งผ่านระบบเพื่อเผยแพร่ไปเรียบร้อยแล้ว ในบางกรณีหากเป็นข่าวที่อาจมีผลกระทบโดยตรงกับธุรกิจของแหล่งข่าวนั้น ๆ หรือเมื่อแหล่งข่าว(ซึ่งเป็นบุคคลในข่าว)ได้เห็นข้อความ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นที่ส่งออกไปแล้ว อาจจะชี้แจงเพิ่มเติมหรือแก้ไขข้อมูลว่าไม่เป็นความจริงอย่างไร แหล่งข่าวก็จะโทรศัพท์ติดต่อเข้ามาทางเนชั่น

โดยโอเปอร์เรเตอร์ผู้รับสายก็จะโอนมาให้ทางผู้เข้ารหัส ซึ่งเป็นผู้ส่งข่าวนั้น ๆ ได้พูดคุยกับแหล่งข่าวโดยตรง

ดังกรณีเกิดอุบัติเหตุแผ่นดินไหวในเมืองไครสต์เชิร์ช ประเทศนิวซีแลนด์ โดยมีข่าวว่ามีนักศึกษาพยาบาลชาวไทย 6 คนที่เรียนภาษาอยู่ในคิก CTV ซึ่งเกิดอุบัติเหตุถล่มพังราบหลังจากแผ่นดินไหว และหลังจากนั้น เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ที่ผ่านมา มีข่าวว่าทางครอบครัวยืนยันว่าพบ 2 ใน 6 นักศึกษาพยาบาลชาวไทยแล้ว ทางผู้เข้ารหัสจึงส่ง SMS ข่าวนั้นไป ข้อความว่า

“พบแล้ว! 2 คน ไทยในNZ ปลอดภัยดีไม่ได้ติดอยู่ในตึกถล่ม เร่งติดตามอีก4คน”

หลังจากนั้น เอกอัครราชทูตไทยประจำนิวซีแลนด์ ก็ได้ติดต่อมาทางเนชั่น โดยได้พูดคุยกับผู้เข้ารหัส(นักข่าวและบก.Mobile News) โดยตรงว่า เพื่อยืนยันว่ายังไม่มีพบ 2 นักศึกษาไทยตามที่ออกข่าว และขณะนี้ข่าวยังสับสนเนื่องจากมีข่าวว่าพบตัวแล้ว แต่เมื่อตรวจสอบอีกครั้งกลับไม่มีใครเลยที่ได้เห็นตัวจริง ๆ ของ 2 นักศึกษาพยาบาลดังกล่าว เป็นแต่เพียงการพูดกันปากต่อปากเท่านั้น หลังจากนั้นนายชวนนท์ โคมารสุทธิ์ โฆษกกระทรวงการต่างประเทศก็ได้ให้สัมภาษณ์ทางเนชั่นชาแนลและหลาย ๆ สื่อว่า ยังไม่พบ 2 นักศึกษาดังกล่าว ดังนั้นทางผู้เข้ารหัส(นักข่าวและบก.Mobile News) จึงได้ส่ง SMS ข่าวนั้นไปอีก 1 ข้อความ ว่า

“ทูตยังยังไม่พบ 6 นศ. ไทยดินไหวNZ แนะนำเตรียมเอกสารเพื่อพิสูจน์เอกลักษณ์”

3. มอนิเตอร์ข่าวสื่อมวลชนสำนักอื่น โดยได้จากโทรทัศน์วิทยุ เว็บไซต์

ในกรณีของโต๊ะข่าว Mobile News ของสำนักข่าวเนชั่นนั้น เนื่องจากการส่ง SMS ข่าวนั้น ซึ่งมีข้อจำกัดด้านเวลา ต้องเป็นการรายงานข่าวด่วน รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ ดังนั้นนอกจากรอข่าวจากนักข่าวในสำนักข่าวเนชั่นที่จะส่งเข้ามาในระบบ IES แล้ว ยังต้องทำหน้าที่ในการมอนิเตอร์สื่อสำนักอื่น ๆ ตลอดเวลา เพื่อหาข้อมูลนำมาเขียนข่าว SMS ให้ได้รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ที่สุดอย่างไรก็ตาม เนื่องจากงานข่าวเป็นงานที่ต้องทำตลอดเวลาไม่มีวันหยุดพัก ดังนั้นจึงมีการจัดเวรทำงาน โดยเขียนไว้ในระบบ IES ดังนี้ คือ

วันจันทร์-ศุกร์ แบ่งเวรเป็น 5 เวิร์กงาน

หน้าที่แต่ละเวร จะต้องมอนิเตอร์ ข่าวต้นชั่วโมงและข่าวช่วงหลักของช่องต่าง ๆ ทั้งโทรทัศน์และวิทยุ

06.00 - 14.00 มอนิเตอร์ ทวิตเตอร์/ข่าวเช้าช่อง3 (เขียนลงในศูนย์ข่าวกลาง) บันทึกลง ช่อง5/7/9

08.00 - 16.00 มอนิเตอร์ ทวิตเตอร์/เปิด-ปิดหุ้นเช้า SMS หุ้น , SMS อัตราแลกเปลี่ยน , SMS ธุรกิจ

11.00 - 19.00 เปิด-ปิดหุ้นบ่าย SMS ข่าวหุ้น, SMS ธุรกิจ/มอนิเตอร์รายการเจาะข่าวฯ (เย็น)

13.00 - 21.00 SMS ธุรกิจ / มอนิเตอร์ข่าวTVช่องข่าวค่ำ, ข่าวในพระราชสำนัก

15.00 - 23.00 มอนิเตอร์ ทวิตเตอร์/ รายการสัมภาษณ์ / สรุปข่าว Dtac 19.00น.

วันเสาร์-อาทิตย์ แบ่งเวรเป็น 2 เวรทำงาน เช้าและบ่าย คือ 07.30-15.30น. และ 15.00-23.00น.

เวรวันเสาร์เช้า ฟังรายการวิทยุ อสมท มอนิเตอร์สัมภาษณ์แหล่งข่าว

เวรวันอาทิตย์เช้า ฟังรายการเชื่อมั่นประเทศไทยกับนายกฯอภิสิทธิ์ มอนิเตอร์ส่งข่าว

สุมิตรา หาญปัญญาพิชิต บรรณาธิการข่าว New Media บริษัทเนชั่นบรอดคาสติ้ง จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า

“SMS ข่าวสั้นก็คือข้อความข่าวที่สั้นและได้ใจความมีข้อจำกัด 70 อักษร ซึ่งมันคือข่าวทุกประเภท เราหาข่าวจากที่นักข่าวส่งเข้ามาในถึงกลาง(ศูนย์ข่าวกลาง) หรือข่าวจากสื่อทีวี วิทยุ ที่ได้ยินเอง จากที่เรามอนิเตอร์ช่องทางต่างๆ ข่าวจากเหตุการณ์ที่ไปเจอเอง หรือนักข่าวรายงานแข่งมาที่กอง บก. โดยตรง”

ธนิศา ทองแจ่ม Rewriter แผนก Mobile News ฝ่าย New Media บริษัทเนชั่นบรอดคาสติ้ง จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า

“SMS ข่าวสั้นก็คือ ข้อความสั้น ๆ ที่บอกเหตุการณ์ อะไร ที่ไหน อย่างไร ข่าวทุกประเภทที่น่าสนใจในช่วงเวลานั้นๆ จากผู้สื่อข่าว ซึ่งเรามอนิเตอร์จาก วิทยุ โทรทัศน์ และสื่ออื่นๆ”

4. ข่าวใน social Network ได้แก่ Facebook Twitter

จากการสังเกตและจดบันทึกการทำงานของผู้เข้ารหัส(นักข่าวและบก.Mobile News) พบว่าแหล่งข่าว social Network กลับกลายเป็นช่องทางที่ผู้เข้ารหัสใช้ในการหาข้อมูลข่าวสารมากที่สุดและรวดเร็วที่สุด เนื่องจากประสิทธิภาพของ Social Network สามารถรวมเอาแหล่งข่าวขึ้นต้นทั้ง 3 แหล่งอันได้แก่ นักข่าวส่งข่าวเข้าระบบIES แหล่งข่าวโดยตรง และมอนิเตอร์สื่อสำนักอื่น มาไว้ใน Facebook และ Twitter ได้ในคราวเดียว

เนื่องจาก Facebook เป็นโปรแกรมทำงานผ่านระบบ Internet โดยใส่ข้อมูลข่าวสาร หรือข้อมูลส่วนตัวของแต่ละบุคคลที่เป็นเจ้าของหน้า page นั้น ๆ ซึ่งไม่ได้จำกัดอยู่เพียงในประเทศไทย แต่ผู้ที่สนใจข้อมูลในหน้า page นั้นๆ สามารถ add ขอเป็นเพื่อนและเข้าไปดูข้อมูล รวมทั้งแสดงความคิดเห็นโต้ตอบกันได้กับคนทั่วโลก ดังนั้นในแง่ข้อมูลข่าวสาร Facebook ก็เป็นแหล่งข้อมูลที่เป็นที่นิยมของสำนักข่าวต่างๆ ที่จะสร้าง fan page ขึ้นมา เพื่อให้ผู้ที่สนใจรับทราบข้อมูลข่าวสารได้เข้ามา add ขอเป็นเพื่อนและแสดงความคิดเห็นกับข่าวสารต่าง ๆ หรือพูดคุยโต้ตอบกับนักข่าวหรือสำนักข่าวนั้น ๆ เป็นการสร้างเครือข่ายผู้รับสารได้อีกทางหนึ่ง

ภาพที่ 13

แสดงหน้า Facebook ของ Nation Photo

จากภาพที่ 13 Facebook ของ Nation Photo มีการทำภาพข่าวมาลงอย่างทันเหตุการณ์ซึ่งช่างภาพที่ลงสนามไปพร้อมกับนักข่าวได้อัพโหลดรูปภาพลงตลอดเวลาเพื่อให้ทางสำนักข่าวนำรูปไปใช้งานได้รวดเร็วที่สุด รวมถึง Facebook ของนักข่าวเนชั่นหลายคน ที่สามารถ Add เป็นเพื่อนและเข้าไปรับรู้ข่าวสารได้ทันเหตุการณ์โดยไม่ต้องกลั่นกรองอีก เนื่องจากเป็นนักข่าวของสำนักข่าวเนชั่นเอง ดังนั้นผู้เข้ารหัส (นักข่าวและบก. Mobile News) สามารถนำข้อมูลมาใช้ได้เลย

ขณะที่หน้า Twitter ก็สามารถหาข่าวได้เนื่องจากปัจจุบันมีนักข่าวหลายสำนักรวมถึงนักข่าวของเนชั่นเองหันมาเล่น Twitter เนื่องจากผู้บริหารมีนโยบายให้นักข่าวใช้ Social Media เพื่อการติดต่อสื่อสารในการรายงานข่าวที่ง่ายขึ้น และยังสามารถติดต่อสอบถาม พูดคุยกับแหล่งข่าวได้โดยตรง เนื่องจากมีนักการเมือง นักแสดง ข้าราชการ ตำรวจ ทหาร และบุคคลสำคัญในวงการต่างๆ นิยมเล่น twitter แม้แต่การสัมภาษณ์แหล่งข่าวผ่านทวิตเตอร์ สำนักข่าวเนชั่นก็เคยทำมาแล้ว ทำให้นักข่าวที่เขียนข่าว SMS ในแผนก Mobile เองก็สามารถสอบถามแหล่งข่าวหรือนำข้อมูลจากแหล่งข่าวที่ทวิตลงไป นำมาเขียนข่าวได้เลย เนื่องจากเป็นข้อมูลข่าวจากตัวแหล่งข่าวเองโดยตรง

แต่หากเป็นกรณีที่ได้ทราบข่าวสารจากสำนักข่าวอื่น ๆ หรือบุคคลที่ไม่สามารถหาที่มาแน่ชัดได้ เช่นบุคคลที่ไม่ให้นักข่าวมาโพสต์ข้อความ จะต้องนำข้อมูลมาตรวจสอบกับนักข่าวของสำนักข่าวเนชั่นเสียก่อนว่ามีเหตุการณ์นั้น ๆ เกิดขึ้นจริงหรือไม่ ถ้ามีจริง จะมีความสืบหน้าล่าสุดเป็นเช่นไร แล้วจึงนำข้อมูลที่ได้จากสำนักข่าวเนชั่นเองไปเขียน SMS ส่งข่าว

ภาพที่ 14

แสดงหน้า twitter ของผู้วิจัยที่มีการพูดคุยกับแหล่งข่าว และนักข่าวได้โดยตรง



ในภาพที่ 14 เป็นกรณีการมีข่าวพบระเบิดในที่ชุมนุมของกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตย เมื่อวันที่ 24 มค.2554 ซึ่งการข่าวมีความสับสนมากกว่า มีการเจอที่จุดใดกันแน่ และมีจริงหรือไม่ และด้วย Twitter นี้เอง นักข่าวในแผนก Mobile News สามารถสอบถามแหล่งข่าวคือ พล.ต.ต.ประวุฒิ ถาวรศิริ โฆษกสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (โฆษก ตร.) ได้โดยตรง ไม่ต้องรอเช็คข่าวจากนักข่าวซึ่งบางครั้งก็อยู่ระหว่างการเดินทาง ยังเข้าไปไม่ถึงพื้นที่ อาจทำให้การรายงานข่าวล่าช้าออกไป โดยในกรณีนี้ท่านโฆษกตำรวจก็ได้ทวิตตอบชี้แจงกลับมา ว่า “มีครับ” แปลว่ามีการพบระเบิดจริง และข้อความ “เบื้องต้นพบระเบิดแสวงเครื่อง 2 ลูก จับกุมผู้ต้องหาได้ 1 คน เก็บกู้เรียบร้อยแล้ว” ซึ่งทีม Mobile News สามารถนำข้อมูลมาเขียน SMS ส่งได้ทันเหตุการณ์ หลังจากนั้นทางเจ้าหน้าที่ตำรวจก็ได้มีการจัดแถลงข่าวขยายผลการจับกุม โดยสามารถจับกุมคนร้ายได้ 5 คนพร้อมระเบิดแสวงเครื่อง เครื่องยิงและกระสุน RPG รวมถึง M79 อีก 30 ลูก ในภายหลัง

อิทธิพัทธ์ ปิ่นละโรจน์ Rewriter แผนก Mobile News ฝ่าย New Media บริษัทเนชั่นบรอดคาสติ้ง จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า

“ข่าวสั้นที่น่าเสนอ เนชั่นเราจะเป็นแบบสั้น ๆ ง่าย ๆ ได้ใจความ รู้ว่าใครทำอะไร ที่ไหนอย่างไร แหล่งข้อมูลก็เอามาจากนักข่าวภาคสนามในส่วนกลาง มอนิเตอร์จากสถานีวิทยุ โทรทัศน์ เคียวนี่ก็มี Social Network จาก Facebook Twitter แล้วก็นำมาถ่มกรองพิจารณา ตรวจสอบความถูกต้องอีกที”

ดิยากร วงศ์เลิสาทิก Rewriter แผนก Mobile News ฝ่าย New Media บริษัทเนชั่นบรอดคาสติ้ง จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า

“แหล่งข่าวก็จะได้มาจากนักข่าว จากสื่อประเภทอื่นๆ หรือประเภทเดียวกันคือ SMS เจ้าอื่นจะว่าไปตรงจุดนี้ก็ได้ประโยชน์ในเรื่องการตรวจสอบซึ่งกันและกัน รวมถึงข้อมูลข่าวสารจาก Social Network ต่าง ๆ แล้วก็ยังมีข่าวจากสถานที่จริงในฐานะเป็นผู้สื่อข่าวเอง หรือโทรหาแหล่งข่าวเองได้”

พิชชาพัชร อางพงษา Rewriter แผนก Mobile News ฝ่าย New Media บริษัทเนชั่นบรอดคาสติ้ง จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า

“เราเอาข่าวมาจากระบบข่าวในถึงข่าว (ศูนย์ข่าวกลาง) ของสำนักข่าวเราของเราที่มีผู้สื่อข่าวออกไปหาข่าว ทำข่าว แล้วส่งเข้ามา นั่นก็คือทางหนึ่ง และอีกหลายช่องทางในตอนนั้นก็คือการมอนิเตอร์ จากสื่ออื่น ๆ เช่น Twitter ทวี วิทยุ”

จากแหล่งข่าวทั้ง 4 แหล่งที่กล่าวมาทั้งหมด ในปัจจุบัน SMS ข่าวสั้นที่ถูกส่งออกไปจะมาจากข้อมูลของ 2 ช่องทาง คือ นักข่าวส่งข่าวเข้าระบบ IES และ ข่าวใน Social Media เป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากช่องทาง นักข่าวส่งข่าวเข้าระบบ IES เป็นช่องทางที่ได้ข้อมูลข่าวแต่ละข่าวมาแบบเนื้อหาครบ เมื่ออ่านข่าวแล้วสามารถนำมาเลือกประเด็นในการเข้ารหัสได้หลากหลาย ส่วนช่องทางข่าวใน Social Media ก็เป็นช่องทางที่สะดวกรวดเร็วกว่าช่องทางที่ต้องรอนักข่าวส่งข่าวเข้าระบบ IES แต่ก็เป็นเพียงประเด็นสั้น ๆ โดยส่วนใหญ่แล้วผู้เข้ารหัส(นักข่าวและบก.Mobile News) จึงใช้วิธีการแสวงหาข้อมูลข่าวสารร่วมกันจากหลาย ๆ ช่องทาง เพื่อเป็นการตรวจสอบ ตรวจสอบเช็คที่มาของแหล่งข่าวและความถูกต้องของเนื้อหาข่าวไปในตัว เช่น หากเป็นกรณีข่าวด่วนต้องรายงานให้ทันทั่วทั้งที่ แต่นักข่าวยังไม่ส่งข่าวเข้าระบบ IES ก็จะใช้ข้อมูลที่น่ามาจาก Social Media แล้วตรวจสอบด้วยการมอนิเตอร์ข่าวจากสื่อมวลชนสำนักอื่นอีกครั้ง

ขั้นที่ 2 เลือกข่าวและเข้ารหัส (Intertext)

หลังจากที่ได้ข้อมูลข่าวมาจากแหล่งข่าวต่าง ๆ แล้ว ในขั้นที่ 2 นี้จะเป็นการอธิบายถึงรายละเอียดของวิธีการคัดเลือกข่าวเพื่อที่จะนำมานำเสนอเป็น SMS ข่าวสั้นของสำหรับข่าวเนชั่นว่ามีหลักเกณฑ์อย่างไร รวมถึงหลังจากคัดเลือกข่าวได้แล้วจะมีหลักเกณฑ์ในการเข้ารหัสโดยนำข้อมูลจากข่าวมาเขียนให้เป็น SMS ขนาด 70 ตัวอักษรได้อย่างไร

จากการสังเกตและจดบันทึกการทำงานของผู้เข้ารหัส(นักข่าวและบก.Mobile News) พบว่าหลังจากที่ผู้เข้ารหัส(นักข่าวและบก.Mobile News) ได้คัดเลือกข่าวที่น่าสนใจมาแล้ว ก็จะนำข่าวนั้นมานำเสนออีกในแผนก เมื่อเลือกได้ข่าวที่น่าสนใจก็จะแยกย้ายกันไปเข้ารหัสโดยการเขียน SMS

ข่าวสั้นขนาด 70 ตัวอักษร แล้วจึงนำมาปรึกษากันในแผนกอีกครั้งผ่านโปรแกรม MSN แชท เพื่อปรับปรุงแก้ไขและกำหนดประเภทข่าวที่จะส่งเพื่อเผยแพร่ไปยังเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

สำหรับรายละเอียดในการทำงานสามารถแบ่งได้เป็น 2 ขั้นตอนหลัก ๆ ดังนี้

2.1 การเข้ารหัสของแต่ละบุคคล โดยมี 2 ขั้นตอนย่อย คือ

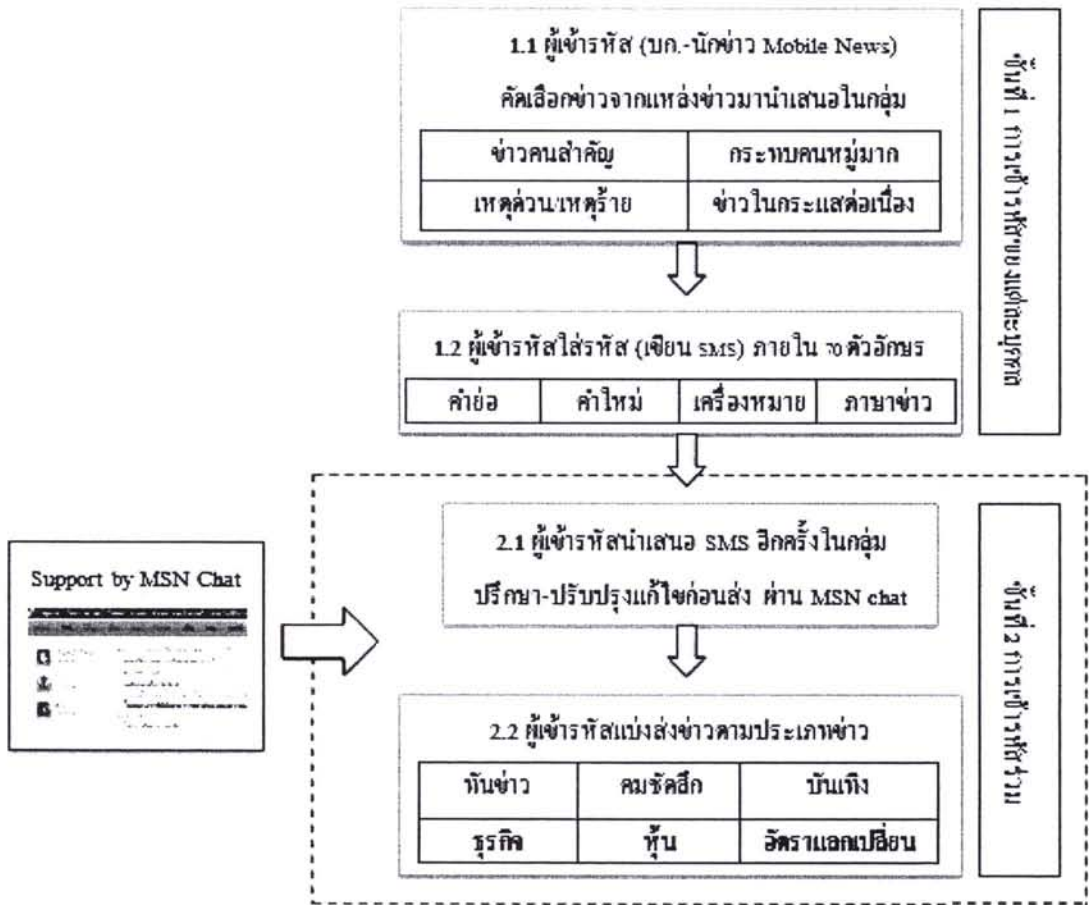
- ก. ผู้เข้ารหัสคัดเลือกข่าวจากแหล่งข่าว
- ข. ผู้เข้ารหัสทำการเข้ารหัส SMS ข่าวสั้น

2.2 การเข้ารหัสร่วม โดยมี 2 ขั้นตอนย่อย คือ

- ก. ผู้เข้ารหัสปรึกษา ปรับปรุงแก้ไข SMS ข่าวสั้น
- ข. ผู้เข้ารหัสเลือกประเภทข่าวในการส่ง SMS ข่าวสั้น

สามารถสรุปเป็นแผนผังกระบวนการคัดเลือกข่าวและเขียน SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นได้ ดังนี้

ภาพที่ 15
แสดงกระบวนการคัดเลือกข่าวและเขียน SMS ข่าวสั้น



2.1 การเข้ารหัสของแต่ละบุคคล

จากการสังเกตและจดบันทึกการทำงาน รวมถึงสัมภาษณ์ผู้เข้ารหัส(นักข่าวและบก.Mobile News) พบว่า การเข้ารหัสของแต่ละบุคคลในแผนกนั้นจะยึดเอาตามประสบการณ์ของตนเองที่สั่งสมมาจากการส่ง SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น โดยไม่มีคู่มือหลักการเข้ารหัสอย่างเป็นทางการแต่อย่างใด แต่จะอาศัยการพูดคุยประชุมข่าวกันตลอดเวลาผ่าน MSN แชท ทำให้เข้าใจทิศทางการเข้ารหัสไปในทางเดียวกัน และยังสอดคล้องกับข้อค้นพบตัวรหัสที่อยู่ใน SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น ตามการวิเคราะห์ด้วยบท (Textual Analysis) ด้วย

ก. ผู้เข้ารหัสคัดเลือกข่าวจากแหล่งข่าว

ในขั้นตอนนี้พบว่า การจัดรูปแบบโต๊ะข่าวของสำนักข่าวเนชั่น ส่วนใหญ่จะเป็นการแบ่งตามประเภทข่าวคือ โต๊ะเศรษฐกิจ โต๊ะการเมือง โต๊ะต่างประเทศ โต๊ะภูมิภาค โต๊ะอาชญากรรม เป็นต้น ซึ่งแต่ละโต๊ะจะมีนักข่าวหาข่าวและทำข่าวเฉพาะทางตามประเภทข่าวนั้น ๆ

แต่สำหรับการทำงานของผู้เข้ารหัส ซึ่งอยู่สังกัดโต๊ะ Mobile News จะเป็นการทำงานแบบบูรณาการ ทำข่าวทุกประเภทเพื่อออกสื่อ New Media โดยนักข่าวในแผนกทุกคนจะต้องทำข่าวและหาข้อมูลข่าวได้ทุกประเภทข่าว ไม่มีการแบ่งแยกว่าใครทำเฉพาะข่าวประเภทใด เนื่องจากนักข่าว SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น ไม่ใช่แค่ในแผนกออกไปทำข่าว แต่ส่วนใหญ่จะเป็นการrewrite จากข่าวที่นักข่าวภาคสนามส่งเข้ามาอีกที จะมีเพียงบางข่าวที่ผู้เข้ารหัสสามารถพูดคุยกับแหล่งข่าวได้โดยตรงผ่านโทรศัพท์ หรือผ่านทาง Social network ก็จะได้ข้อมูลจากแหล่งข่าวโดยตรง ซึ่งนำมาใช้ได้ทันที

นอกจากนี้เนื่องจาก SMS ข่าวเป็นการรายงานข่าวด่วนและข่าวสำคัญตลอดเวลา ดังนั้นหากมีนักข่าวคนใดลาพักร้อน หรือเกิดเหตุกระทันหัน นักข่าวที่เหลือจะต้องทำงานแทนกันได้ รวมถึงเมื่อบรรณาธิการไม่อยู่ นักข่าวทุกคนจะมีหน้าที่เสมือนเป็นบรรณาธิการพิจารณา SMS ข่าวของตัวเองที่เขียนก่อนส่งออกไปด้วย

สำหรับแนวคิดนายประตูข่าวสาร (Gatekeeper) David Manning White ได้กล่าวว่หน้าที่ของนายประตูข่าวสาร คือการคัดกรองข่าวสารที่ไม่น่าสนใจ หรือข้อมูลที่ไม่สำคัญถึงก่อนที่จะนำมาเสนอต่อสาธารณชน ซึ่งจากการศึกษาการคัดเลือกข่าวของบรรณาธิการข่าวโทรพิมพ์ของหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นอเมริกัน พบว่า บรรณาธิการจะคัดเลือกข่าวเพียง 1 ใน 10 ของข่าวที่รับมาเท่านั้นเพื่อนำมาเสนอ โดยการคัดเลือกข่าวมักจะขึ้นอยู่กับอัตวิสัยของแต่ละบุคคล พื้นฐานของประสบการณ์ทัศนคติ และความคาดหวังของผู้คัดเลือกข่าวแต่ละคน

ขณะที่ Shoemaker (1991) กล่าวว่า เป็นการคัดเลือก คัดทิ้ง ถ่ายโอน กำหนดรูปแบบ และเขียนซ้ำของข้อมูลข่าวสารจากผู้ส่งไปถึงผู้รับ มีบรรณาธิการข่าว ซึ่งบางครั้งเรียกว่า “หัวหน้าข่าว” เป็นแกนสำคัญในการพิจารณาตัดสินใจทั้งหมด (เบญจวรรณ สมสิน ,2548 : 15)

หากมองในแง่หน้าที่การทำงานในตำแหน่งบรรณาธิการและrewriterของผู้เข้ารหัส(นักข่าว และบก.Mobile News) พบว่า ในกรณีของผู้เข้ารหัสผู้เข้ารหัส SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นนั้น ไม่ได้มีบทบาทเป็นเพียงนายประตูข่าวสาร(Gatekeeper) ที่ต้องคัดเลือก คัดกรองข้อมูลข่าวสารเท่านั้น แต่ยังมีหน้าที่เป็นผู้แปลงข่าวสาร(transformer)ด้วย

ธนิดา ทองเงิน Rewriter แผนก Mobile News ฝ่าย New Media บริษัทเนชั่นบรอดคาสต์ จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า

“บกจะเน้นข่าวที่ได้รับผลกระทบกับประชาชนที่ควรรู้ ต้องรู้ และเป็นเหตุการณ์ที่เป็นอุทหาหรณ์ได้ จะได้ระวังหรือเตรียมตัวรับสถานการณ์ต่าง ๆ ไว้ได้ ถ้าอยู่ในช่วงเวลาทำงานปกติทุกคนในทีมจะมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ แต่ถ้าเป็นเวลาทำงานคนเดียว (เข้าเวรวันหยุด) ก็จะต้องตัดสินใจเอง แต่ถ้าบางครั้งไม่แน่ใจจริง ๆ ไม่กล้าตัดสินใจเองจะโทรถามบก.ได้ตลอดอยู่แล้ว”

สำหรับหลักการคัดเลือกข่าวนั้น แนวคิดเกี่ยวกับข่าว คุณค่าของข่าว และการเลือกสรรข่าว ได้กล่าวถึงคุณค่าของข่าวทั้งในอดีตและปัจจุบัน (Cramp , 1974 : 47 Gamble , 1987 : 94) มีอยู่ 10 ประการคือ

- 1.ผลกระทบ (Consequence) ข่าวซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบต่อเนื้อต่อชีวิตของผู้คนเป็นจำนวนมาก เช่น สงคราม เงินเฟ้อ หรือภาษีมูลค่าเพิ่ม
- 2.ความเด่น (Prominence) ความเป็นที่รู้จักหรือความเด่นของบุคคล สิ่งของ สถานที่ ตัวอย่างเช่น SMS บันเทิง ข่าวดารานักร้อง
- 3.ทันเวลา (Timeliness) ทำให้ข่าวไม่เก่า แต่ใหม่สด ไม่เพียงเหตุการณ์เพิ่งผ่านพ้นมาเร็วนี้ แต่รวมถึงเรื่องราวที่ครอบคลุมถึงปัจจุบันด้วย
- 4.ความใกล้ชิด (Proximity) เหตุการณ์ใกล้ตัว ทำให้ประชาชนสนใจ ใกล้ตัวทางภูมิศาสตร์ หรือทางความรู้สึก
- 5.ความขัดแย้ง (Conflict) เรื่องราวที่เป็นปัญหาขัดแย้งกัน โดยเฉพาะถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในความสนใจของผู้คน หรือเกี่ยวกับบุคคลจำนวนมาก
- 6.ความสนใจของมนุษย์ (Human interest) เป็นเรื่องราวที่ดึงดูดอารมณ์ เรื่องราวที่ไม่ปกติ
- 7.ความมีเงื่อนงำ (Suspense) เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้วยังไม่คลี่คลายความสงสัยได้

8.ความแปลกประหลาด (Oddity) เรื่องราวที่ผิดธรรมชาติ ผิดธรรมดา ปรัชญาการณที่แปลกประหลาด

9.ความก้าวหน้า-ภัยพิบัติ (Progross Disaster) เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดผลต่อมนุษย์ในด้านความเจริญก้าวหน้า หรือในทางตรงข้ามคือเป็นเรื่องความหายนะ

10.เพศ (Sex) เรื่องเพศ ความผิดปกติทางเพศ พฤติกรรมที่เบี่ยงเบน รวมไปถึงกิจกรรมทางสังคม

จากการสัมภาษณ์ผู้เข้ารหัส (นักข่าวและบก.Mobile News) พบว่า จะเน้นการคัดเลือกข่าวที่เป็นข่าวสำคัญ ข่าวใหญ่ มีผลกระทบต่อคนหมู่มากเป็นลำดับแรก รวมถึงข่าวที่อยู่ในกระแสที่อยู่ในความสนใจของประชาชน โดยจะเน้นการรายงานข้อเท็จจริง รายงานเหตุการณ์ ไม่เน้นการรายงานความคิดเห็น หากมองในแง่หลักการคัดเลือกข่าวตามแนวคิดดังกล่าว จะมีทั้งส่วนที่เหมือนและต่างกับแนวคิดดังกล่าว ดังนี้

ส่วนที่เป็นไปตามกับแนวคิดนายประตูข่าวสาร(Gatekeeper) คือ

1. ผลกระทบ (Consequence) ผู้เข้ารหัสจะให้ความสำคัญกับข่าวที่กระทบต่อคนหมู่มาก ซึ่งในที่นี้อาจรวมถึง ภัยพิบัติ (Progross Disaster) ซึ่งเกิดขึ้นและมีผลกระทบในวงกว้างหรือความเสียหายมาก

ตัวอย่างเช่น SMS อัตราแลกเปลี่ยนรายงานราคาน้ำมันด้วย

“พรุ่งนี้ปดท.ลดทุกชนิด40สต.เบนซิน91ขาย36.04 โซลล์95ที่32.24 ดีเซล29.09”

2. ทันเวลา (Timeliness) เนื่องจากการรายงาน SMS ข่าวสั้น เป็นข่าวด่วนดังนั้นข้อมูลข่าวสารที่คัดเลือกรายงานจะรวมถึงเรื่องที่เกิดขึ้น ณ เวลานั้น ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นและจบลงไปแล้ว หรือเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและยังคงดำเนินอยู่ ณ ขณะนั้น

ตัวอย่างเช่น SMS ข่าวรายงานจราจร ให้คนเลี่ยงเส้นทางได้ทัน

“กทม.ฝนยังคง รัชดาถดถิดถึงรัชโยธิน พระราม3,หน้าม.รามรชนหลายคันติด

3. ความใกล้ชิด (Proximity) หากมีเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งเกิดขึ้นในวงกว้าง ก็จะเลือกรายงานในเรื่องที่คนส่วนใหญ่สามารถมีส่วนร่วมทางการรับรู้ได้มากกว่า เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นใกล้ตัวกว่า เช่น หากเกิดแผ่นดินไหวใน หลายจุดของโลกในเวลาใกล้เคียงกัน ผู้เข้ารหัสจะเลือกจุดที่ใกล้ประเทศไทยมากที่สุด ที่อาจเกิดผลกระทบกับคนส่วนใหญ่มากกว่า

ตัวอย่างเช่น SMS คมชัดลึก รายงานแผ่นดินไหวใกล้ไทย

“แผ่นดินไหว7.4ริกเตอร์เกาะสุมาตรา เดือนสินามิในไทย-อิน โดนีเซีย”

4. ความสนใจของมนุษย์ (Human interest) เป็นเรื่องราวที่ดึงดูดอารมณ์ ผู้เข้ารหัส (นักข่าวและบก.Mobile News) จะให้ความสำคัญกับข่าวที่กระทบจิตใจคนส่วนมากทั้งในความรู้สึกด้านบวกและลบ บางครั้งอาจเป็นคดีอาชญากรรมซึ่งรวมถึง ความมีเงื่อนงำ (Suspense) ทำให้สังคมเกิดข้อสงสัย และต้องรายงานข่าวนั้น ๆ อย่างต่อเนื่อง

ตัวอย่างเช่น SMS เหตุเจ้าหน้าที่ปะทะมือบนปช.ในกรุงเทพฯ

“เพลงใหม่ตึกแถวดินแดงสงบ/กาชาดแจกของช่วยชาวบ่อนไก่/ยอดปะทะตาย36เจ็บ279”

5. ความขัดแย้ง (Conflict) ในการนำเสนอข่าวประเภทนี้ จะเกี่ยวข้องกับหลักการด้านความเด่น (Prominence) ด้วย โดยจะเลือกรายงานความขัดแย้งที่เป็นเหตุการณ์มากกว่า หากเป็นการโต้ตอบกันไปมา ผู้เข้ารหัส(นักข่าวและบก.Mobile News) จะคัดเลือกเฉพาะการโต้ตอบกันในเรื่องที่มีผลกระทบกับสังคม หรือ เป็นคำพูดของคนสำคัญระดับประเทศที่อาจกระทบความเป็นไปของบ้านเมืองเท่านั้น

ตัวอย่างเช่น SMS เหตุเจ้าหน้าที่ปะทะมือบนปช.ในกรุงเทพฯ

“ทหารปะทะแดงแยกคอกวัว ม็อบนำถังแก๊สมาจุด-ส.โปรยแก๊สน้ำตา10ลูกลงผ่าน”

สุมิตรา หาญปัญญาพิชิต บรรณาธิการข่าว New Media บริษัทเนชั่นบรอดคาสต์ติ้ง จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า

“เลือกจากประเด็นที่ใหญ่ที่สุด หรือน่าสนใจ โดยใช้ประสบการณ์ข่าววัดข่าวที่น่าสนใจ ความสำเร็จของข่าว เลือกจากสถานการณ์ช่วงนั้น ๆ แล้วให้ทุกคนในกองบก.ร่วมกันตัดสินใจ ก็เป็นการเพิ่มพูนความรู้และใช้ประสบการณ์ของทุกคนในทีมด้วย”

อิทธิพัทธ์ ปิ่นละโรจน์ Rewriter แผนก Mobile News ฝ่าย New Media บริษัทเนชั่นบรอดคาสต์ติ้ง จำกัด (มหาชน) อธิบายว่า

“อย่างข่าวอาชญากรรม ก็เลือกจากที่มีผลกระทบกับคนจำนวนมาก ความเสียหายมาก หรือเป็นประโยชน์กับการดำเนินชีวิตประจำวัน แต่ถ้ามองเมืองก็ดูประเด็นว่าสำคัญยังไง ใครพูด เป็นประโยชน์กับบ้านเมืองแค่ไหน ถ้าเป็นการตอบโต้กันก็ต้องดูว่าน่าเชื่อถือแค่ไหน นอกจากนี้ก็ดูทิศทางข่าวในแต่ละวัน บางข่าวบางประเด็นมันตามต่อได้อย่างข่าวอาชญากรรม สังคม เช่นข่าวสาวชีวิตขับชนรถตู้บนโทลเวย์ หรือว่าอาจเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นใหม่ ๆ คือด้วยสัญชาตญาณของมนุษย์ถ้าเป็นเรื่องที่สร้างผลกระทบกับชีวิตประจำวันของคน หรือเรื่องแปลก ๆ ใหม่ ทุกคนก็ต้องอยากรู้เป็นธรรมดา และถ้ามีประเด็นให้ตามต่อ ก็เชื่อว่าทุกคนต้องอยากรู้”

ดิยากร วงศ์เลิศวาทิก Rewriter แผนก Mobile News ฝ่าย New Media บริษัทเนชั่นบรอดคาสติ้ง จำกัด (มหาชน)

“ในส่วนข่าวเศรษฐกิจ จะเน้นที่มหากก่อน คือเน้นที่ตลาดในประเทศ แต่ถ้าเป็นข่าวต่างประเทศก็จะเลือกข่าวที่กระทบกับตลาดบ้านเรา เช่น ราคาน้ำมันขึ้นลง ราคาทอง การลดดอกเบี้ยของFED (ธนาคารกลางสหรัฐ) เพราะเป็นผู้นำตลาดโลก”

นอกจากข้อค้นพบที่เป็นไปตามแนวคิดนายประตูข่าวสาร(Gatekeeper)แล้ว ยังมีส่วนที่ต่างกัน คือ

1. ข่าวเจ้า หรือ ข่าวในพระราชสำนัก จะเป็นข่าวที่ผู้เข้ารหัส(นักข่าวและบก.Mobile News) ให้ความสำคัญ โดยเฉพาะพระราชกรณียกิจของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวและสมเด็จพระบรมราชินีนาถ เนื่องจากทั้ง 2 พระองค์เป็นบุคคลสำคัญที่สุดที่อยู่ในความสนใจของคนทั้งประเทศ และหากเป็นแถลงการณ์สำนักพระราชวังเกี่ยวกับพระพลานามัย ก็ยังถือเป็นข้อมูลข่าวสารที่กระทบความรู้สึกของประชาชนอีกด้วย

ตัวอย่างเช่น SMS รายงานพระมหากษัตริย์คุณ ช่วงมีอุปเสื่อแดงในกรุงเทพฯ

“ในหลวงราชินีโปรดเกล้าฯรับคนเจ็บตายเหตุปะทะกม.ไว้ในพระบรมราชานุเคราะห์”

2. ข่าวที่อยู่ในกระแส เป็นข่าวที่สื่อสำนักอื่นให้ความสนใจและนำเสนอข่าวนั้น ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยมากเมื่อเกิดเหตุการณ์ใด ๆ ขึ้นอันมีผลกระทบต่อคนหมู่มากหรือเป็นเรื่องที่เกิดกับคนสำคัญหรือข่าวที่นำเสนอไปแล้ว เกิดมีผู้คนสนใจเป็นอันมาก ข่าวนั้นก็จะได้รับการนำเสนอซ้ำกันในสื่อหลาย ๆ สำนัก โดยอาจจะเลือกนำเสนอในแง่มุมที่ต่างกัน ซึ่งคุณสมบัติในข้อนี้ถือว่าเป็นความพิเศษที่แตกต่างจากการนำเสนอข่าวโดยทั่วไป เนื่องจากผู้เข้ารหัส(นักข่าวและบก.Mobile News) นำเสนอ SMS ข่าวสั้นซึ่งเป็น text 2 ที่คัดเลือกมาจากแหล่งข่าวทั้งนักข่าวของสำนักข่าวเนชั่นเองและมีโอกาสได้มีอินเตอร์สื่อสำนักอื่น ๆ ตลอดเวลา ดังนั้นจึงสามารถรับรู้รับทราบได้ว่าในแต่ละวันสำนักข่าวอื่น ๆ ให้ความสนใจกับประเด็นอะไรบ้าง แล้วจึงนำมาพิจารณาว่าจะนำเสนอข่าวตามสื่อสำนักอื่นหรือไม่ เนื่องจากหากข่าวที่สำคัญแล้วผู้เข้ารหัส(นักข่าวและบก.Mobile News) ไม่ได้คัดเลือกมานำเสนอจะถือว่าตกข่าว ซึ่งในทางสื่อมวลชนถือว่าเป็นสิ่งที่ไม่ควรให้เกิดขึ้นเลย ในขณะที่บางข่าวผู้เข้ารหัสพิจารณาแล้วอาจตัดสินใจไม่คัดเลือกข่าวนั้นมานำเสนอก็ได้

ในส่วนของข่าวที่ไม่นำเสนอ ทางผู้เข้ารหัสก็มีหลักการคัดทั้งข่าวเหล่านั้นเช่นกัน คือ

1. ข่าวแปลกประหลาด ผิดธรรมชาติ หรือ ปาฏิหาริย์ จนมีผู้คนไปกราบไหว้เคารพบูชา หรือไปขอหวยตามที่ต่าง ๆ รวมถึงข่าวความศักดิ์สิทธิ์ของสิ่งลี้ลับหรือเกจิอาจารย์ชื่อดัง ข่าว

เหล่านี้เป็นข่าวที่ ผู้เข้ารหัส(นักข่าวและบก.Mobile News) จะไม่คัดเลือกมานำเสนอเลย ตามนโยบายของสำนักข่าวเนชั่น ไม่ได้ให้ความสำคัญกับข่าวประเภทนี้เนื่องจากไม่ได้มีผลกระทบกับคนหมู่มาก นอกเสียจากสิ่งเหล่านั้นจะเกิดเหตุการณ์ที่มีผลกระทบกับคนส่วนใหญ่

2. ข่าวโพลล์ หรือ ผลสำรวจความคิดเห็นจากสำนักต่าง ๆ ที่สำรวจความเห็นประชาชนในหัวข้อต่าง ๆ เนื่องจากนโยบายของสำนักข่าวเนชั่นจะเน้นนำเสนอข่าวที่เป็นเหตุการณ์ สถานการณ์ ข้อเท็จจริง ไม่นำเสนอข่าวที่เป็นความคิดเห็น ซึ่งในบางหัวข้อของการสำรวจความคิดเห็นผลสำรวจที่ออกมากลับกลายเป็นการชี้นำสังคม ซึ่งเกินเลยหน้าที่การรายงานข่าวไปแล้ว

3. ข่าวเหตุการณ์ส่วนตัว ที่ไม่กระทบกับคนหมู่มาก ในที่นี้หมายถึงข่าวอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในทุก ๆ วัน เช่น ข่าวโจรวิ่งราวกระเป๋าผู้เสียหาย 1 ราย แต่หากเป็นข่าวโจรปล้นแบงก์จะคัดเลือกมานำเสนอเพราะความเสียหายมีมาก และกระทบกับคนส่วนใหญ่

พิชชาพัทธ์ อาจพงษา Rewriter แผนก Mobile News ฝ่าย New Media บริษัทเนชั่นบรอดคาสติ้ง จำกัด (มหาชน) กล่าวในเรื่องนี้ว่า

“การเลือกข่าว เราก็เลือกจากเรื่องที่กำลังเป็นประเด็นตามสื่อต่าง ๆ หมายถึงสื่ออื่น ๆ ด้วย ไม่เฉพาะของเนชั่นอย่างเดียว หนังสือพิมพ์ ทีวี่ ข่าวอะไรที่กำลังเกาะติดกันต่อเนื่องรวมถึงข่าวใหม่ที่เป็นข่าวใหญ่ และเป็นข่าวที่คาดว่าจะขึ้นหน้า 1 หนังสือพิมพ์ในวันรุ่งขึ้น ก็คืออย่างตรงที่เบื้องบนหรือผู้บริหารจะไม่ค่อยยุ่ง เขาไม่ได้มายุ่งกับเราว่าต้องมาจำกัดให้ว่าเลือกข่าวไหนข่าวไหน

แนวทางหลัก ๆ ในการเลือกก็เช่น ข่าวเจ้า ข่าวในวัง เราจะเล่นเกือบทุกข่าว แต่ต้องเชื่อมั่นในข้อมูลความถูกต้องก่อน

ส่วนข่าวที่ไม่เล่นก็คือพวกข่าวเล็ก ๆ น้อย ๆ เช่น นายสีหูกคอตายได้ด้นมะม่วง เราก็ไม่เอามาเขียนเป็น SMS ให้คนติดตามทางหน้าหนังสือพิมพ์ดีกว่า ข่าวโพลล์ก็เป็นอีกข่าวที่ไม่เล่น เพราะมันเป็นความคิดเห็นความรู้สึกไม่ใช่ข้อเท็จจริง เรื่องบางเรื่องมันกลายเป็นการชี้นำไป เกินเลยไปจากการรายงานข่าว”

ข. ผู้เข้ารหัสทำการเข้ารหัส SMS ข่าวสั้น

ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุดก่อนที่จะส่งข่าวออกไป เนื่องจากการสื่อสารเนื้อหาข้อมูลข่าวสาร จะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับตัวผู้เข้ารหัสที่จะเข้ารหัสอย่างไร ใน SMS ข่าวที่จะส่งถึงตัวผู้ถอดรหัส (ผู้รับบริการ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น) โดยขั้นตอนนี้จะอธิบายว่า วิธีการเข้ารหัสนั้นเป็นอย่างไร สอดคล้องกับข้อค้นพบรหัสที่มีอยู่ใน SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นหรือไม่ และเพราะเหตุใดจึงเป็นเช่นนั้น



ตามหลักทฤษฎีสัมพันธบท (Intertextuality) A.A.Berger ได้ให้นิยามว่าเป็นการใช้หรือการสร้างด้วยบทใหม่ด้วยบทหนึ่ง จากวัตถุดิบอื่น ๆ ซึ่งเป็นด้วยบทเดิมที่มีอยู่แล้ว เป็นเสนอการนำ text เก่าที่มีอยู่เดิม มาสร้างให้เกิด text ใหม่ ดังนี้



จากการสัมภาษณ์ผู้เข้ารหัส (นักข่าวและบก.Mobile News) รวมถึงการสังเกตและจดบันทึก พบว่า ในการเขียน SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น ก็เป็นไปตามหลักทฤษฎีสัมพันธบทเช่นกัน เนื่องจากต้องนำ Text 1 คือ เนื้อหาข่าวดิบที่มาจากนักข่าวโดยตรง ซึ่งเลือกจากระบบ IES หรือมอเนเตอร์ตามแหล่งต่าง ๆ ดังที่กล่าวไว้ เพื่อนำมาผ่านการเข้ารหัสสร้างความหมาย เขียนสรุปประเด็น เนื้อหา ในข้อความใหม่ให้ไม่เกิน 70 ตัวอักษร กลายเป็น Text 2 คือ SMS ข่าวของสำนักข่าวเนชั่น ดังนี้



ตัวอย่างเช่น SMS ท้นข่าว

“นายกเต็งแสงได้เป็นปธน.คนแรกของพม่า หลังรัฐสภาโหวตจากแคนดิเดต 3 ชื่อ”

นำมาจากข่าวเดิมจากสำนักข่าวต่างประเทศ ในระบบ IES ข้อความว่า

รัฐสภาพม่าโหวตเลือก พลเอก เต็ง แสง เป็นปธน.

ข่าวต่างประเทศ 4 กุมภาพันธ์ 2554

ที่ประชุมรัฐสภาของพม่าได้ลงมติแต่งตั้งพลเอก เต็ง แสง นายกรัฐมนตรีเป็นประธานาธิบดีของสาธารณรัฐสหภาพพม่าแล้วในวันนี้ โดยมีรองประธานาธิบดีอีก 2 คนได้แก่ ทิน อ่อง มินต์ อู อดีตนายพลระดับสูงและพันธมิตรของพลเอกอาวุโส ตาน ล่วย ผู้นำสูงสุดพม่า อีกคน คือ สายหมอก คำ สมาชิกชนกลุ่มน้อยแห่งรัฐฉาน

การแต่งตั้งประธานาธิบดีครั้งนี้ถือเป็นขั้นตอนสุดท้ายตามกระบวนการฟื้นฟูประชาธิปไตยตามที่ทางรัฐบาลทหารกล่าวอ้าง หลังจากได้จัดการเลือกตั้งทั่วไปครั้งแรกในรอบ 20 ปี เมื่อเดือนพฤศจิกายนปีที่แล้ว

แต่นักวิจารณ์ตำหนิกระบวนการเลือกตั้งในพม่า ว่า ได้ถูกกำหนดแนวทางให้กองทัพยังคงได้กุมอำนาจการปกครองประเทศต่อภายใต้หน้าฉากของรัฐบาลพลเรือน หลังจากพลเอก เต็ง แสงได้ลาออกจากกองทัพเมื่อเดือนเมษายนเพื่อเข้าสู่การเมืองและได้รับการเลือกตั้งตำแหน่งประธานาธิบดีมีวาระดำรงตำแหน่ง 5 ปี และจะควบตำแหน่งประธานสภาสภาใหม่และความมั่นคงแห่งชาติด้วย

ซึ่งมีอำนาจตัดสินใจใดๆ ได้โดยไม่ต้องรอความเห็นชอบของรัฐสภา รวมถึงเรื่องการประกาศภาวะฉุกเฉิน และมีอำนาจแต่งตั้งคณะรัฐมนตรี

+++++จู่ไรรัตน์+++++

เมื่อผู้เข้ารหัส(นักข่าวและบก.Mobile News)แต่ละคนได้คัดเลือกข่าวที่สนใจแล้ว ก็เริ่มเข้ารหัสโดยการเขียน SMS ข่าวสั้นของแต่ละคนออกมา โดยมีหลักสำคัญก็คือแม้จะมีพื้นที่อันจำกัด แต่ก็จะไม่เน้นให้คำยืดยาวเกินไป โดยคำย่อที่ใส่เข้าไปใน SMS ข่าวสั้นจะเน้นคำย่อที่รู้จักกันแพร่หลายมากกว่าคำย่อที่ไม่เป็นที่รู้จัก

สำหรับขั้นตอนในการเขียน SMS ข่าวสั้นมีดังนี้

1. อ่านข่าวเต็ม(text1)ทั้งข่าวให้เข้าใจ
2. สรุปเป็นคำพูดของตัวเองให้อยู่ใน 70 ตัวอักษร
3. อ่านออกเสียง ตรวจสอบเรื่องการใช้ภาษา
4. ทบทวนประเด็นว่านำเสนอประเด็นที่ถูกต้องหรือไม่
5. ในกรณีที่ยังเกิน 70 ตัวอักษร ให้เปลี่ยนคำให้สั้นลง

ดังคำอธิบายของ สุมิตรา หาญปัญญาพิชิต บรรณาธิการข่าว New Media บริษัทเนชั่นบรอดคาสติ้ง จำกัด (มหาชน) ที่กล่าวถึงการทำงานในขั้นตอนนี้ โดย

“วิธีการเขียนอย่างแรก เริ่มแรกต้องอ่านข่าวให้เข้าใจทั้งข่าวก่อน แล้วสรุปเป็นคำพูดตัวเองเป็น SMS 70 ตัวอักษร แล้วอ่านเสียงดัง ๆ ว่าจะรู้เรื่องไหม เข้าใจคิดประเด็นหรือเปล่า ถ้ายังเกิน 70 ก็ เปลี่ยนภาษา เล่นคำให้ สั้นลง เช่น ปฏิเสธ เหลือแค่ ปิด แต่พยายามเน้นย้ำไม่ใส่คำย่อ ถ้าคำย่อนั้นไม่ใช่คำที่รู้จักกันแพร่หลาย

จากข้อค้นพบในการวิเคราะห์ตัวบท(Textaul Analysis) คือ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น ที่พบว่า SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นมีการใส่ประเด็นลงใน SMS ข่าวสั้นมากกว่า 1 ประเด็นใน 1 ข้อความ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นการใส่ประเด็นที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันมากกว่าคนละทิศทาง ซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบจากการสัมภาษณ์ผู้เข้ารหัส พบว่า มีการใส่ประเด็นข่าวมากกว่า 1 ประเด็นใน SMS ข่าวสั้น 1 ข้อความจริง แต่ไม่นิยมใส่ประเด็นลงไปมากกว่า 2 ประเด็น โดยสาเหตุที่ต้องทำเช่นนี้เนื่องจากเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่มีข้อดกลงให้ทางสำนักข่าวเนชั่นส่งข่าวได้เพียง 8-10 ข้อความต่อวันเท่านั้น ขณะที่ในวันหนึ่ง ๆ มีเหตุการณ์เกิดขึ้นมากมาย ผู้เข้ารหัสจึงต้องคัดเลือกข่าวและพยายามใส่ข้อมูลสำคัญลงไปให้ได้เยอะมากที่สุด เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ถอรหัส(ผู้รับบริการ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น) นั่นเอง

พิชชาพัทท์ อาจพงษา Rewriter แผนก Mobile News ฝ่าย New Media บริษัทเนชั่นบรอดคาสติ้ง จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า

“ถ้าพูดถึงการยัดประเด็น ต้องเรายัดประเด็นที่สำคัญจริง ที่คิดว่ามันสำคัญ ไม่เยิ่นเย้อ หรือถ้าจะยัด 2 ประเด็นแล้วไม่ได้ ก็ต้องตัดเหลือประเด็นเดียว แล้วใส่คำที่สำคัญลงไป เพราะค่ายมือถือบางค่ายกำหนดให้เราส่งได้แค่ 8 ข้อความต่อวัน ถ้าใน 1 SMS สามารถยัดได้ 2 ประเด็นเราก็อำนาจเพื่อให้ ลูกค้า ได้ประโยชน์สูงสุด ลูกค้าจะได้ไม่คิดว่าจ่ายเงินแพงกว่าเจ้าอื่นแล้วไม่ได้อะไร แต่เราไม่ได้เห็นว่า ต้องใส่ประเด็นเยอะ ๆ เราจะมีแค่ 2 ประเด็นเท่านั้น”

นอกจากนี้ จากข้อค้นพบในการวิเคราะห์ด้วยบท(Textual Analysis) คือ SMS ข่าวนั้นของสำนักข่าวเนชั่น ที่พบว่า รหัสที่มีการใช้ใน SMS ข่าวนั้นมีทั้งหมด 4 ประเภท คือ 1.คำย่อ 2.คำใหม่ 3.ภาษาข่าว 4.เครื่องหมาย โดยผู้เข้ารหัส(นักข่าวและบก.Mobile News) อธิบายว่า การใช้คำย่อจะเน้นใช้เฉพาะคำที่เป็นที่รู้จักและใช้กันอย่างแพร่หลายเท่านั้น และหากไม่มีความจำเป็นก็จะไม่ใช่คำย่อ แต่เลือกใช้คำที่สั้นที่สุดแทน ถือเป็นกระบวนการควบคุมความหมาย (meaning control) ในกรณีที่ใช้คำย่อบางคำเป็นคำใหม่ที่เราไม่ได้มีอยู่ในพจนานุกรมแต่จำเป็นต้องใช้เพื่อประหยัดพื้นที่ ก็จะใช้ต่อเมื่อคำแวดล้อม(Context)ใน SMS ข่าวนั้นข้อความนั้นมีเนื้อหาที่ทำให้สามารถเข้าใจได้ว่า คำย่อนั้นคืออะไร รวมไปถึงการใช้เครื่องหมายเพื่อแยกประเด็นหรือใช้แทนคำบางคำได้อีกด้วย

จากการสัมภาษณ์ผู้เข้ารหัส พบว่า ในการใช้รหัสคำย่อ คำใหม่ จะแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ คำที่มีอยู่ตามหลักภาษาไทยและคำที่ผู้เข้ารหัสสร้างขึ้นใหม่เอง

1. คำที่มีอยู่ตามหลักภาษาไทย หมายถึง คำย่อหรือคำต่าง ๆ ที่มีอยู่แล้วในพจนานุกรม ซึ่งเป็นที่รู้จัก หรือมีการใช้กันมานานจนรับรู้โดยทั่วไป เช่น “กทม.” ย่อมาจากกรุงเทพมหานคร, “พศ.” ย่อมาจาก พุทธศักราช

2. คำที่ผู้เข้ารหัสสร้างขึ้นใหม่เอง หมายถึง คำย่อหรือคำใหม่ที่ผู้เข้ารหัสสร้างขึ้นมาเอง เพื่อช่วยในการประหยัดพื้นที่การรายงาน SMS ข่าวนั้นที่ถูกจำกัดพื้นที่เพียง 70 ตัวอักษร ซึ่งมีการนำมาใช้น้อยกว่าคำที่มีอยู่ตามหลักภาษาไทย โดยคำที่สร้างขึ้นใหม่เองเหล่านี้อาจไม่ได้มีอยู่ในพจนานุกรมและอาจไม่เป็นที่รู้จักกันแพร่หลาย เช่น “สก.” ย่อมาจาก เศรษฐกิจ, “รบ.” ย่อมาจาก รัฐบาล หรือเป็นชื่อพรรคการเมืองที่ดั่งขึ้นมาใหม่ เช่น “พท.” ย่อมาจาก พรรคเพื่อไทย ซึ่งในกรณีนี้ก็ไปซ้ำกับตัวย่อเดิมที่มีอยู่แล้วคือ “พท.” ย่อมาจาก พื้นที่ โดยสิ่งที่เข้ามาช่วยในการตีความให้สามารถถอดรหัสได้ตรงตามกับผู้เข้ารหัสต้องการก็คือ บริบท(Context) ที่เป็นคำแวดล้อมรหัสตัวนั้น เมื่อผู้ถอดรหัส(ผู้รับบริการ SMS ข่าวนั้นของสำนักข่าวเนชั่น) ได้อ่านข้อความ SMS ข่าวนั้นโดยรวมทั้งข้อความก็สามารถเข้าใจความหมายที่ถูกต้องได้

ตัวอย่างเช่น

1. ประกาศ.6ห้ามผู้ชุมนุมเข้า-ออกพท.รอบราชประสงค์เช่นสีลม พระราม4 คู1ปี
2. มติสภาไม่หนุนญัตติตั้งกมธ.สอบเหตุ10เมษา-พท.จนwalkoutหลังอภิปราย4ชม.

จากตัวอย่างจะเห็นได้ว่า “พท.” ในข้อความ 1. ย่อมาจาก พื้นที่ เนื่องจากบริบทที่แวดล้อมทำให้เข้าใจได้ว่า มีประกาศฉบับที่ 6 ของรัฐบาลออกมาโดยสั่งห้ามผู้ชุมนุมเสื้อแดงเข้า-ออกพื้นที่โดยรอบสี่แยกราชประสงค์ เช่น ถนนสีลม ถนนพระราม 4 หากฝ่าฝืนคำสั่งจะมีโทษจำคุก 1 ปี

ส่วน “พท.” ในข้อความ 2. ย่อมาจาก พรรคเพื่อไทย เนื่องจากบริบทที่แวดล้อมทำให้เข้าใจได้ว่า รัฐสภามีมติไม่สนับสนุนญัตติให้ตั้งกรรมการสอบสวนเหตุการณ์ปะทะกันระหว่างผู้ชุมนุมเสื้อแดงและเจ้าหน้าที่รัฐ ในวันที่ 10 เมษายนที่สี่แยกคอกวัว โดยฝ่ายส.ส.พรรคเพื่อไทยซึ่งเป็นฝ่ายค้านจึงเกิดความไม่พอใจ รวมตัวกันเดินออกจากห้องประชุมสภา (walk out) หลังจากที่มีการเปิดอภิปราย 4 ชั่วโมง

จากข้อค้นพบดังกล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปเป็นหลักเกณฑ์ในการเข้ารหัสได้ ดังนี้

1. ผู้เข้ารหัสมีการสร้างพจนานุกรมในใจ(Mental Dictionary) เนื่องจากผู้เข้ารหัส (ผู้รับบริการ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น) มีบทบาทหน้าที่เป็น Rewriter จำเป็นต้องอ่านข่าวจำนวนมากอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาการทำงาน จึงสะสมประสบการณ์ในการเข้ารหัสได้ว่า คำใดที่ควรใช้ และคำใดไม่ควรใช้บ้าง โดยไม่จำเป็นต้องมีคู่มือในการเข้ารหัสอย่างเป็นรูปธรรม
2. ย้อนกลับไปอ่านรหัสที่เคยใช้ ด้วยความสามารถของระบบ IES ที่ทำให้ผู้เข้ารหัสสามารถย้อนกลับไปดูข้อความเก่า ๆ และรหัสเก่า ๆ ที่เคยใช้ได้ว่า คำใดเคยใช้อย่างไร สะกดอย่างไร คำใดไม่นิยมใช้
3. ใช้รหัสตามหลักภาษาไทย ตามแบบที่เคยร่ำเรียนมาซึ่งเป็นหลักเกณฑ์การใช้คำการใช้ภาษา ที่คนรับรู้โดยทั่วไปอยู่แล้ว และจะไม่ย่อคำตามอำเภอใจของผู้เข้ารหัส(นักข่าวและบก. Mobile News) เนื่องจากการใช้คำตามหลักภาษาไทยจะสามารถสร้างความเข้าใจได้ดีกว่า
4. มีบริบท(Context)ช่วยสร้างความเข้าใจ หากในกรณีที่จำเป็นต้องใช้คำย่อ คำใหม่ หรือภาษาข่าวที่ผู้เข้ารหัสสร้างขึ้นมาจากก็ยังมีบริบทแวดล้อมตัวหัสนั้น ๆ ซึ่งมีส่วนช่วยให้ผู้ออกรหัสสามารถถอดรหัสความหมายของรหัสตัวนั้นและเข้าใจเนื้อหา SMS ข่าวสั้นโดยรวมได้

ศศิธร วงศ์เลิศวาทิก Rewriter แผนก Mobile News ฝ่าย New Media บริษัทเนชั่นบรอดคาสต์ จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า

“บางครั้งก็เปลี่ยนคำกริยาในประโยค เพราะภาษาไทยมีคำศัพท์ให้ใช้เยอะ ใช้คำย่อ หรือเลือกใช้คำที่มีจำนวนตัวอักษรน้อยที่สุด ละประธาน แล้วใช้เครื่องหมาย หรือเว้นวรรคกันแทน หมายถึงว่าอย่างประธานประโยคหรือแหล่งข่าวคนนั้น พูดหลายประเด็นหรือทำหลายอย่าง เราก็เอามาเขียนใส่ SMS รวมเป็นข่าวเดียวได้”

ธนิศา ทองแจ้ง Rewriter แผนก Mobile News ฝ่าย New Media บริษัทเนชั่นบรอดคาสต์ จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า

“เราก็อาจจะเขียนอักษรย่อที่รู้กันแพร่หลาย ใช้เครื่องหมายคัน หรือตัวเลข บาง SMS เราส่งได้หลายประเด็น คนรับได้ประโยชน์ แต่ต้องเขียนให้ได้ใจความ เข้าใจง่าย แต่ถ้าประเด็นเยอะแล้วย่อเยอะ ดัดออกซักประเด็น แล้วเขียนใหม่ให้อ่านแล้วสั้นไหลไม่ขัด ได้ใจความจะดีกว่า”

พิชชาพัทธ อาจพงษา Rewriter แผนก Mobile News ฝ่าย New Media บริษัทเนชั่นบรอดคาสต์ จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า

“ตัวย่อที่ใส่ก็เป็นตัวย่อที่หลายคนรู้จักและนิยมใช้ เราจะไม่ใช่ตัวย่อที่นิมิตร์ขึ้นมาเอง และหลัง ๆ เราจะพยายามเลี่ยงการใช้ตัวย่อมากมายใน 1 ข้อความ เราไม่มีคู่มือนะ แต่เราใช้ประสบการณ์ส่งข่าวว่าคำ ๆ นี้เราใช้บ่อย เพราะไม่ใช่ว่าเราใช้สื่ออื่นก็ใช้กัน ถ้าเป็นคำใหม่ไม่เคยมีเลยอย่างสะพานแขวน เราก็คงไม่ใช่ สพข. เพราะไม่มีคนรู้จักแน่นอน”

สุมิตรา หาญปัญญาพิชิต บรรณาธิการข่าว New Media บริษัทเนชั่นบรอดคาสต์ จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า

“ถ้าจำเป็นต้องใช้ตัวย่อก็ใช้ แต่ปกติไม่ต้องใช้ก็ส่งได้ 2 ประเด็นใน 70 ตัวอักษร แต่อย่างของเจ้านั่นบางเจ้า(จส.100)ใช้ถึงขั้น สพข. ตรค. ย่อมาจาก สะพานข้ามแยก ต่างระดับ ส่วนของเราถ้าจะใช้ก็จะใช้ให้เหมือน ๆ กันทุกคน ส่วนใหญ่จะใช้คำย่อเพราะเคยใช้ ใช้เพราะมีต้นแบบไว้แล้ว หรือ ข่าวที่เคยเขียนส่งไว้ ก็กลับไปไล่อ่านย้อนหลังได้ว่าเราเคยย่อไว้ยังไง ก็ทำให้เหมือน ๆ กัน”

อิทธิพัทธ ปิ่นละโรจน์ Rewriter แผนก Mobile News ฝ่าย New Media บริษัทเนชั่นบรอดคาสต์ จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า

“ตามหลักภาษาไทย ก็จะมีตัวย่ออย่างที่เคยเรียนกันมา แต่นอกเหนือจากนี้ ถ้าจะต้องให้ลูกค้าเดาเอาเอง เราก็ควรเลี่ยงหาคำอื่นใช้แทน คำบางคำคนรับข่าวอาจจะไม่รู้ แต่ถ้ามีบริบทบอกก็มีเนื้อหาทั้งประโยคก็เดาได้เหมือนกัน เราจะไม่ย่อตามอำเภอใจ”

2.2 การเข้ารหัสร่วม

จากการสัมภาษณ์ พบว่า การเข้ารหัสร่วมเป็นขั้นตอนการให้คำปรึกษากันในกลุ่มผู้เข้ารหัส (นักข่าวและบก.Mobile News) ในการเลือกรหัส สร้างรหัส ที่จะนำไปใส่ลงใน SMS ข่าวของสำนักข่าวเนชั่น โดยเป็นขั้นตอนหลังจากที่ผู้เข้ารหัส(นักข่าวและบก.Mobile News) แต่ละคนได้เข้ารหัสออกมาเป็น SMS ข่าวสั้นแล้วก็จะนำข้อความนั้นมาพูดคุยปรึกษากันอีกครั้ง เนื่องจากการใช้รหัสบางตัวหรือคำบางคำที่อาจไม่ได้มีในพจนานุกรมกำหนดว่า จะต้องสะกดอย่างไรจึงถูกต้อง รวมถึงการใช้คำทับศัพท์ภาษาต่างประเทศด้วย ดังนั้นผู้เข้ารหัส จึงมีการตกลงกันในการใช้รหัสให้เหมือนกัน แล้วกำหนดให้เป็นมาตรฐานต่อไป

ตัวอย่างเช่นคำว่า “ริกเตอร์” หรือ “ริคเตอร์” ซึ่งเป็นหน่วยวัดความรุนแรงแผ่นดินไหว เป็นคำทับศัพท์ภาษาต่างประเทศ ผู้เข้ารหัส(นักข่าวและบก.Mobile News) จึงประชุมข่าวผ่านโปรแกรม MSN ตกลงกันโดยให้บรรณาธิการเป็นผู้ตัดสินใจว่าจะใช้วิธีสะกดแบบ “ริกเตอร์” ตามที่หนังสือพิมพ์คมชัดลึกและกรุงเทพธุรกิจใช้ หลังจากนั้นจึงใช้ต่อ ๆ กันมา หากหลงลืมหรือไม่แน่ใจก็สามารถกลับไปเปิดดูข่าวเก่า ๆ ที่ส่งไปแล้วว่าใช้ตัวสะกดแบบใด เพราะการใช้ตัวสะกดเหมือนเดิมทุกครั้งที่ส่งข่าว ถือได้ว่ารหัสตัวนั้นได้ถูกกำหนดเป็นมาตรฐานแล้ว

ในการเขียน SMS ข่าวเนชั่นจะเน้นใช้คำที่เรียบง่าย เป็นภาษาระดับภาษาเขียนแต่เข้าใจง่าย รวมถึงการเลือกใช้คำให้เห็นภาพ คล้ายกับการสรุปข่าวใน 1 ข้อความ เพื่อรายงานข้อเท็จจริง ซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบจากการวิเคราะห์ด้วยบท(Textual Analysis) คือ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น ที่พบว่า การเลือกใช้รหัส paradigmatic นิยมนำเสนอคำเพื่อให้ประหยัดพื้นที่และเข้ากับประเด็นมากกว่า แต่ก็ยังคงมีบางส่วนที่ใช้รหัสสำหรับกริยาเพื่อให้อารมณ์ข่าวที่ต่างกันและเพื่อหลีกเลี่ยงความซ้ำซาก เนื่องจากข่าวบางข่าวมีความสำคัญจึงต้องส่ง SMS ข่าวสั้นในประเด็นนั้นไปมากกว่า 1 ประเภท

สุมิตรา หาญปัญญาพิชิต บรรณาธิการข่าว New Media บริษัทเนชั่นบรอดคาสต์ติ้ง จำกัด (มหาชน)

“การเขียน SMS ก็ก็ต้องใช้ภาษาเขียนที่เข้าใจง่าย ไม่ใช่ใช้ภาษาพูด มันจะกลายเป็นพาดหัวข่าว ภาษามันมีอารมณ์ คุณสุทธิชัย (นายสุทธิชัย หยุ่น บรรณาธิการอำนวยการ เครือเนชั่น) บอกว่า เราต้องใช้ภาษาเป็นกลางที่สุด จะเอาอารมณ์ใส่ลงในข่าวไม่ได้ ภาษาพูดหลาย ๆ คำเวลาพูดให้อารมณ์อย่างหนึ่ง แต่เวลาเอามาเขียนมันอ่านแล้วกลายเป็นอีกอย่าง ถ้าเราเอาภาษาพูดมาเขียนข่าวมันทำไม่ได้ง่าย ๆ แล้วมันจะผิดความหมาย เพราะฉะนั้นเราต้องใช้ภาษาเขียนที่เข้าใจง่าย ไม่ใช่ภาษาพูด

การใช้คำก็เหมือนกัน เช่น ข่าวยิงคนบนรถเมล์ ถ้าคำว่ายิงเนี่ย มันต้องดูว่ากี่นัด ถ้าเห็นคำว่า กราดมองว่ามากกว่า 1 นัดแน่นอน เนื้อหาเหมือนกัน แต่คำว่า “ยิง” กับคำว่า “กราด” อารมณ์ของความเข้าใจภาษาไทยกราดต้องเยอะกว่า อันนี้ในข่าวเต็มบอกว่ายิง 5 นัด โอเค ใช้กราดได้ เราใช้ว่ากราดยิง เพราะมันยังในรถเมล์ คือยิงหลายนัดและยิงโดนหลาย ๆ คน

คนมีประสบการณ์ข่าว อ่านหนังสือเยอะ อ่านข่าวทุกวัน จะทำให้อ่านข่าวแล้วเข้าใจเร็วขึ้น และเลือกใช้คำได้ดี พอเขียนออกมาเป็น SMS จะทำให้อ่านเข้าใจได้ง่าย”

ก. ผู้เข้ารหัสปริศนา ปรับปรุงแก้ไข SMS ข่าวสั้น

หลังจากที่ผู้เข้ารหัส(นักข่าวและบก.Mobile News) ได้นำเสนอประเด็นข่าวที่น่าสนใจแล้ว ก็จะแบ่งกันไปเพื่อแยกย้ายกันเขียน SMS ข่าวในแต่ละประเภทที่ตนรับผิดชอบ โดยไม่ได้มีกำหนดตายตัวว่าใครจะทำ SMS ข่าวประเภทใดและส่งเครือข่ายมือถือเครือข่ายใดบ้าง (AIS DTAC TRUE HUTCH) ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ขณะนั้น ๆ เมื่อเขียนเสร็จก็จะนำมาเสนออีกครั้ง เพื่อปรึกษาปรับแก้ภาษา การใช้คำ หรือแก้คำผิด เป็นการ recheck เพื่อให้ไม่ให้เกิดความผิดพลาด ซึ่งการทำงานขั้นตอนนี้จะมีการพูดคุยปรึกษากันตลอดเวลา

สามารถเทียบได้กับแนวคิดเทคโนโลยีสื่อสารเป็นตัวกำหนด(Communication Technology Determinism) ซึ่ง Marshall McLuhan (1911-1980) ที่สนใจวิเคราะห์ผลกระทบของเทคโนโลยีการสื่อสารต่อสังคมระดับจุลภาคนั้น ได้สรุปมุมมองของการกำหนดผ่านสื่อเอาไว้คือ

1. ผลกระทบของสื่อต่อมิติเรื่อง เวลา (Time) เช่น สื่อหลายชนิดที่สามารถบันทึกสารข้ามเวลา หรือย้อนระยะเวลาในการสื่อสาร โดยในกรณีนี้ก็สามารถใช้ได้กับ SMS ข่าวสั้นที่สามารถบันทึกข่าวไว้ในโทรศัพท์เคลื่อนที่หลายวัน หลายข้อความ ขึ้นอยู่กับสัณฐานภาพของเครื่องรุ่นต่าง ๆ รวมถึงโปรแกรม IES ซึ่งเป็นระบบ Infrastructure ที่ทำให้ผู้เข้ารหัส (นักข่าวและบก.Mobile News) สามารถค้นหาข้อมูลข่าวสาร ได้จากข่าวเก่า ๆ ที่เก็บไว้ได้เป็นเดือน ๆ

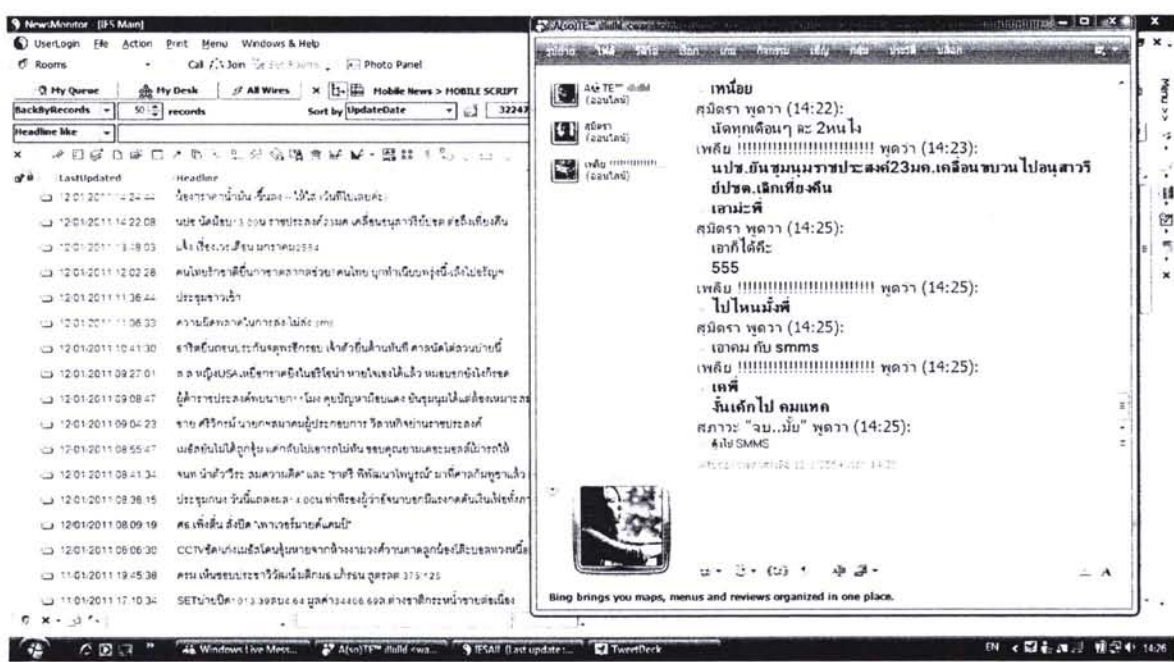
2. ผลกระทบของสื่อต่อมิติเรื่อง พื้นที่ (Space) เช่น สื่อต่างๆ ที่พยายามเอาชนะพื้นที่ซึ่งในกรณีนี้ก็คือ SMS ข่าวสั้น สามารถส่งข่าวเข้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ ดังนั้นแม้ผู้ถอดรหัส (ผู้รับบริการ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น) จะอยู่ที่ใดก็สามารถดักอ่านข่าวได้ รวมถึงโปรแกรม MSN chat ที่ผู้เข้ารหัสใช้ในการสื่อสารต่อกัน เหมือนเป็นการประชุมปรึกษากันตลอดเวลาการทำงาน โดยที่ไม่ต้องนั่งอยู่ต่อในที่เดียวกันตลอดเวลา และโปรแกรม IES ซึ่งเป็นระบบ Infrastructure ที่ทำให้ผู้เข้ารหัสสามารถมองเห็นข่าวของนักข่าวในทุกโตะทุกสื่อในเครื่องเนชั่น เพื่อสะดวกในการคัดเลือกข่าว และนำมาเป็นข้อมูลในการส่ง SMS ข่าว รวมถึงสามารถมองเห็นการ

เขียน SMS ข่าวก่อนกันและกันในกลุ่มผู้เข้ารหัส (นักข่าวและบก.Mobile News) เองด้วย และเมื่อเขียนข่าวเสร็จแล้ว ด้วยโปรแกรม IES นี้เองก็สามารถส่งข่าวออกไปได้ทันที

สำหรับระบบที่ใช้ในการพูดคุยปรึกษากันตลอดกระบวนการเขียนข่าว SMS นั้นผู้เข้ารหัสไม่จำเป็นต้องอยู่กันต่อหน้าเพื่อพูดคุยกันตลอด เนื่องจากบางวัน หรือบางเวลา มีผู้เข้ารหัสบางคนทำงานจากที่บ้านหรือสถานที่อื่น ๆ ไม่ได้มาอยู่รวมตัวกันในบริษัททุก ๆ วัน เนื่องจากการเข้าเวรทำงานเริ่มตั้งแต่ 6.00 น. และเวลาเลิกงานของการเข้าเวรสุดท้ายคือ 23.00 น. อาจทำให้ผู้เข้ารหัส (นักข่าวและบก.Mobile News) ไม่สะดวกในการเดินทางไป-กลับ ประกอบกับการใช้โปรแกรม IES ในการหาข้อมูลและส่งข่าว ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ใช้งานผ่าน Internet ดังนั้นจึงสามารถใช้งานที่ใดก็ได้ โดยเข้ารหัส User password ของนักข่าวแต่ละคนในเนชั่น ก็สามารถทำงานได้เลย

ภาพที่ 16

แสดงการพูดคุยปรึกษางาน ผ่าน โปรแกรม MSN Chat



จากภาพที่ 16 โปรแกรมที่ใช้ในการพูดคุยปรึกษา สื่อสารกันตลอดเวลา คือโปรแกรม MSN Chat ของ Window live ซึ่งเป็นโปรแกรมพื้นฐานที่มีอยู่ในคอมพิวเตอร์เพื่อเป็นตัวกลางในการสื่อสารกันทั้งวัน ตลอดเวลาการทำงาน เนื่องจากเป็นเทคโนโลยีที่สะดวกและสามารถ Chat Group หรือสนทนากลุ่มได้ ดังนั้นในการทำงานของแผนก Nation Mobile News ก็เหมือนกับการได้นั่งประชุมข่าวกันตลอดเวลานั่นเอง



พิชชาพัทธ อาจพงษา Rewriter แผนก Mobile News ฝ่าย New Media บริษัทเนชั่นบรอดคาสติ้ง จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า

“พอเลือกข่าวได้แล้ว 1 ข่าว ก็มาเขียนสรุปให้สั้น ๆ 70 ตัวอักษรให้ได้ประเด็น ที่นี้มันจะมีหลายถึงข่าวที่เราต้องส่ง มีถึงทันข่าว คมชัดลึก บางครั้งก็มีข่าวธุรกิจ แล้วแต่ละถึงต้องส่งทั้ง 4 เจ้า (AIS , DTAC , TRUE , HUTCH) หมายถึงทุกข่าวต้องส่งทั้งหมด 4 ข้อความเป็นอย่างน้อย แต่ข่าว SMS เป็นข่าวด่วน เลยต้องมีการแบ่งกันส่งคนนั้นไปส่ง AIS นะ คนนี้ไปส่ง DTAC สาเหตุที่ต้องแบ่งกันไปคนละเครือข่ายเพราะต้องเขียนให้ไม่เหมือนกัน เพราะเคยมีลูกค้าโวย คือเค้ามีทั้ง AIS , DTAC แล้วรับข่าวเนชั่นทั้ง 2 เครือข่าย ก็โวยว่า อ้าวข่าวมันเหมือนกันปะ ๆ เลย ที่นี้พอแยกกันส่งก็ต้องบอกกันด้วย ต้องสื่อสารกันตลอด ไม่งั้นอาจจะมีการส่งซ้ำกันได้ เช่นคนนี้ส่งของ AIS แล้ว อีกคนมาส่งซ้ำ ก็กลายเป็นข่าวขึ้นมือถือลูกค้า 2 รอบ และเขียนไม่เหมือนกันด้วย”

ข. ผู้เข้ารหัสเลือกประเภทข่าวในการส่ง SMS ข่าวสั้น

หลังจากที่ผู้เข้ารหัส(นักข่าวและบก. Mobile News) ผ่านขั้นตอนการเข้ารหัสและปรึกษากันเรียบร้อยแล้วพร้อมที่จะส่ง SMS ข่าวสั้นไปยังผู้ถอดรหัส (ผู้รับบริการ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น) แล้ว จากนั้นจะต้องเลือกว่า SMS ข่าวสั้นข้อความนั้น ๆ จะส่งไปเป็น SMS ข่าวประเภทใด ซึ่งจากการสังเกตและจดบันทึกพบว่า ในช่วงที่มีเหตุการณ์สำคัญหรือเป็นเรื่องสำคัญ ข่าวนั้น ๆ จะได้รับการคัดเลือกให้ส่ง SMS มากกว่า 1 ประเภท โดยจากการสุ่มตัวอย่างเก็บ SMS ข่าวสั้น ทั้งหมด 224 ข้อความ ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2553 ถึง 20 พฤษภาคม พ.ศ.2553 ซึ่งเป็นช่วงที่เกิดเหตุการณ์วุ่นวายจากการชุมนุมประท้วงของกลุ่มคนเสื้อแดง และการสลายการชุมนุมของเจ้าหน้าที่รัฐ พบว่ามีการส่งข่าวส่วนใหญ่มากกว่า 1 ประเภทข่าว โดยการแยกความแตกต่างระหว่างข่าวทั้ง 6 ประเภทก็คือ การเลือกใช้ภาษา และเลือกประเด็นในการส่งข่าวให้เหมาะสมกับประเภท SMS ข่าวนั้น ๆ

ธนิดา ทองแจ้น Rewriter แผนก Mobile News ฝ่าย New Media บริษัทเนชั่นบรอดคาสติ้ง จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า

“เราส่งหลายรูปแบบทั้ง การเมือง ธุรกิจ บันเทิง อาชญากรรม ในกรณีที่แหล่งข่าวคนเดียวกันพูดถึงหลายประเด็น ก็จะจับประเด็นว่าอยู่ในประเภทไหน แล้วส่งไปในข่าวประเภทรูปนั้น ถ้ากระทบคนจำนวนมากอาจต้องส่งหลายประเภท เพราะคนรับข่าวเค้าอาจรับบริการ SMS ข่าวเนชั่นแค่ประเภทเดียว กลุ่มเป้าหมายต่างกัน เพราะฉะนั้นต้องให้รับรู้รับทราบกันให้ทั่วถึง แล้วเราก็มายกเขียนให้แตกต่างกันในรายละเอียด”

สำหรับการนิข่าวที่เป็นเหตุการณ์สำคัญ เป็นที่สนใจ ผู้เข้ารหัส จะเลือกส่งข่าว 2 ประเภทข่าวขึ้นไป คือประเภททันข่าว และคมชัดลึก ในบางครั้งข่าวที่สำคัญจริง ๆ ก็จะมีการส่งข่าวประเภท

ธุรกิจด้วย เนื่องจากเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อคนส่วนมาก จึงต้องมีการสร้างความแตกต่างด้วยการเลือกใช้คำ ใช้ภาษาที่แตกต่างกัน รวมถึงการเปลี่ยนรูปประโยค สลับประเด็นหน้าหลัง เพื่อสร้างความแตกต่าง ซึ่งข้อค้นพบนี้สามารถตอบโจทย์ข้อค้นพบรหัสที่มีอยู่ใน SMS ข่าวของสำนักข่าวเนชั่นได้ ที่พบว่า SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นมีการใช้ชุดของสัญลักษณ์ประธานและกรรมในรูปแบบต่าง ๆ รวมถึงการใช้ชุดของสัญลักษณ์คำกริยาเพื่อสร้างความแตกต่าง และแม้จะมีการสลับประเด็น หรือเปลี่ยนลำดับชั้นการเรียงประโยคการตีความหมายของ SMS ข่าวสั้นข้อความนั้น ๆ ก็ไม่เปลี่ยนไป

ตัวอย่างเช่น SMS ข่าวเรื่องการประกาศเคอร์ฟิวส์ ซึ่งมีผลกระทบเป็นวงกว้าง

SMS ทันท่วงที สอด.ประกาศเคอร์ฟิวสัปดาห์.ห้ามปชช.ออกนอกบ้าน20.00น.-6.00น.พรุ่งนี้

SMS คมชัดลึก สอด.ประกาศเคอร์ฟิวจว.ที่ออกพรก.ฉุกเฉิน-ห้ามออกบ้านหลัง2ทุ่ม

SMS ธุรกิจ สอด.ประกาศเคอร์ฟิวคนกท.ห้ามออกนอกบ้าน2ทุ่มคืนนี้-6โมงเช้าพรุ่งนี้

เป็นการใช้ Law of Selection คือการเลือกใช้ความหมายแบบ Paradigmatic โดยใช้รหัสที่มีความหมายเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ทำให้แม้จะเปลี่ยนคำที่ใช้แต่ความหมายยังคงเดิม แล้วใช้ Law of Combination คือการนำสัญลักษณ์ (รหัส) มารวมกันโดยการเล่าเรื่องแบบ Syntagmatic เพื่อนำรหัสที่คัดเลือกแล้วมาผสมรวมเขียนเป็น SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นออกมาในมุมมองที่หลากหลาย

ในเรื่องนี้ สุมิตรา หาญปัญญาพิชิต บรรณาธิการข่าว New Media บริษัทเนชั่นบรอดคาสต์ติ้ง จำกัด (มหาชน) อธิบายว่า ข่าวแต่ละข่าวอาจมีการแตกประเด็นออกไปได้หลายด้าน ซึ่งผู้เข้ารหัส (นักข่าวและบก.Mobile News) สามารถนำแต่ประเด็นมาส่งเป็น SMS ข่าวสั้นได้หลายประเภท ซึ่งสามารถสร้างความแตกต่างได้ด้วยการเลือกใช้ภาษาหรือมุมมองที่ต่างออกไป

“การแยกประเภทข่าว มีความแตกต่างกันในการใช้ภาษา คำพูด การเลือกประเด็น อาจจะข่าวนายกรัฐมนตรีไปพูดที่ไหนสักที่เรื่องเดียวกัน พูดเรื่อง นโยบายเศรษฐกิจ เราก็ส่งเป็น SMS ธุรกิจไปเพียว ๆ ส่วนประเด็นอื่น ๆ ที่เป็นการเมืองก็เน้นให้ส่งเป็น SMS ทันท่วงทีแทน

ในกรณีที่เป็นข่าวสำคัญมาก อย่างนายกฯชูปสกฯ เราต้องเลือกส่งทั้ง SMS ทันท่วงที และ SMS ธุรกิจ เพราะเกี่ยวข้องกับคนมาก ๆ หรือแม้แต่ข่าวสืบนามิอุบัตริย์ธรรมชาติที่ร้ายแรง ก็ต้องส่งทุกประเภทข่าวเพราะกระทบกับคนจำนวนมาก ๆ ก็ใส่รายละเอียด ให้มันแตกต่าง เพิ่มเนื้อหาให้มากขึ้นเพราะแต่ละเหตุการณ์ที่ได้ยิน มอนิเตอร์มามันมีมุมเพิ่มขึ้น ก็มีรายละเอียดมากขึ้น ก็สามารถส่งให้แตกต่างกันได้”

พิชชาพัชร อาจพงษา Rewriter แผนก Mobile News ฝ่าย New Media บริษัทเนชั่นบรอดคาสติ้ง จำกัด (มหาชน)

ข่าวยุบสภา ถือว่าเป็นข่าวรวมของสังคมทั้งหมด เราก็ต้องส่งทุกประเภท ทั้งการเมือง และเศรษฐกิจ แต่จะไม่ถึงขนาดส่งบันเทิงด้วย เพราะบันเทิงเรานั้นบันเทิงจริง ๆ ก็ใช้วิธีเขียนสำนวนในการเขียนให้แตกต่างกันไป ปรับให้ต่างกันเล็กน้อย”

ศุภักษร วงศ์เลิศวาทิก Rewriter แผนก Mobile News ฝ่าย New Media บริษัทเนชั่นบรอดคาสติ้ง จำกัด (มหาชน)

“สมมุติเนชั่น ข่าวธุรกิจ อาจจะเป็น ภาคเอกชนขานรับยุบสภาขุดิเหตุรุนแรง แต่ทันข่าวเราอาจจะส่งเป็น นายกยุบสภาหลังมือปลื้มหนัก ส่วนข่าวคมชัดลึกก็อาจส่งอารมณ์แบบ ค่วน! ยุบสภาแล้ว ใส่เครื่องหมายแสดงอารมณ์ หรืออาจเปลี่ยนชื่อประธานในข่าว อย่างเช่น นายกฯ มาร์ค อภิสิทธิ์ เป็นระดับภาษาหรือการเขียนที่ต่างกัน”

ขั้นที่ 3 ส่ง SMS เผยแพร่ (Text 2)

ในขั้นตอนนี้เป็นการส่ง SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นจากผู้เข้ารหัส(นักข่าวและบก. Mobile News) ผ่านไปเข้าระบบ IES เพื่อส่งออกไปยังเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่(Operator) แล้วส่งต่อไปยังผู้สมัครรหัส(ผู้รับบริการ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น)

เนื่องจากการทำงานของระบบ IES ซึ่งเป็นระบบ Infrastructure โดยหลังจากขั้นตอนการเลือก SMS ส่งไปตามประเภทข่าวและเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่แล้ว ก็จะกดส่งข่าวได้ในระบบ IES ซึ่งจะมี Status เป็นตัวเลข ให้เราได้ทราบสถานะว่าข่าวที่เราส่งไปนั้น ได้ออกไปสู่ระบบแล้วถูกส่งไปยังผู้สมัครรหัส (ผู้รับบริการ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น) แล้วหรือยัง

ภาพที่ 17

แสดง Status แจ้งสถานะการส่ง SMS ข่าวสั้น

Windows & Help

Join Set Rooms Photo Panel

All Wires Mobile News > AIS - asr003in

Sort by UpdateDate 32409710 1:101

it column

Headline	inches	UpdateUser	CreateUser	ExportCount
พม. เล็งฟ้องศาลปกครอง ใช้วิธีใช้พรบ มั่นคงฯ สั่งห้ามผลิตและส่งออกจากพื้นที่	0.453"			0
ลูกทอยยกประกาศใช้พรบ มั่นคงฯ-23กท. เขตดุสิตแคว้นบางขุนเทียน-โสมนัส	0.433"			2
ผวจ.ศรีสะเกษเผยยอดขบถฯ 6,633คน รอตัวและดูแลกักกันได้ ส่งกล่าวบ้านใหม่	0.487"	Supapun Thitavasanta	Supapun Thitavasanta	2
รม.แถลงส่งงาน แจงบกเงินรูดักตัวยังไม่ทำตามมติเห็นชอบยื่นร้องขายต่อทั่วโลก	0.48"	lmpat Pinrard	lmpat Pinrard	2
หมช.พยายามในราชบุรีเร่งส่งคำด้านต่างประเทศยื่นหมายจับยังไม่จับ	0.48"	Phitchaphat Archpongsa	Phitchaphat Archpong	2
หมายจับพล.ต.ต.เงินจำลองคดีผู้แทนขายยาไม่มาฟังอุทธรณ์ นัดพิพากษา 1 มิ.ย.	0.467"	lmpat Pinrard	lmpat Pinrard	2
ผบ.ตร.รุดคุมฯ ใช้พรบ มั่นคงฯระบบทำเนียบฯ-กลางฯกเงินระบบทำเนียบฯขึ้นพื้นที่	0.467"	Phitchaphat Archpongsa	Phitchaphat Archpong	2
ผช.กิจการพลเรือนขอร่วมมีมติลงประชามติที่สหประชาชาติเพื่อถอนตัวจากวงล้อม	0.467"	Phitchaphat Archpongsa	Phitchaphat Archpong	2
เสียงปืนในอุบลฯอีก 8-20น. ปะทะปืนเล็ก-ปืนด. ที่อุบลฯเชิฯ รวามันนิลาฯ	0.447"	Supapun Thitavasanta	Supapun Thitavasanta	2
ลกรรณรัฐฯเห็นชอบจับ 2 ขาวบ้าน 2 ต้นป่าเขมรไม่หยุดยิง ไทยชนะได้ทุกครั้ง	0.453"	Supapun Thitavasanta	Supapun Thitavasanta	2

SMSยังไม่ส่งไปนอกระบบ

SMSส่งผ่านระบบออกไปแล้ว

ข่าวที่ยังไม่ได้ถูกส่งออกไปยังระบบ จะแจ้ง status 0 แต่ถ้าผู้เข้ารหัสได้กดส่ง sent SMS ข่าวออกไป และ SMS ข้อความนั้นได้ผ่านเข้าระบบ ส่งไปยังผู้สมัครรหัส (ผู้รับบริการ SMS ข่าวสั้น ของสำนักข่าวเนชั่น) เรียบร้อยแล้ว จะแจ้ง status เปลี่ยนเป็น 2 , 3 แล้วแต่ช่องทางที่ส่งออกไป (Gateway) ซึ่งในขั้นตอนนี้จะใช้เวลาไม่เกิน 5 วินาทีเพื่อที่ status ของ SMS ข่าวจะเปลี่ยนไปจาก เลข 0 เป็นเลขอื่น ๆ

ดังนั้นจึงหมายความว่า หากผู้เข้ารหัส (นักข่าวและบก.Mobile News) รู้ตัวว่าได้ส่งข้อความผิดพลาดหรือส่งข่าวผิดประเภท ก็มีเวลา 5 วินาทีที่จะเข้าไปล็อกข้อความและแก้ไขใหม่ให้ถูกต้องเหมาะสม หรือตรงประเภทข่าวมากขึ้น ก่อนที่ SMS ข่าวสั้นข้อความนั้นจะถูกส่งเข้าระบบ IES

นอกจากนี้ยังสามารถเกิดปัญหาทางเทคนิคในการทำงานได้ เนื่องจากผู้เข้ารหัสทำงานกับระบบไฟฟ้า คอมพิวเตอร์ และระบบอินเทอร์เน็ต(internet) ดังนั้นจึงสามารถเกิดเหตุฉุกเฉินได้ตลอดเวลา โดยสามารถสรุปปัญหาทางเทคนิคขณะทำงานได้ ดังนี้

1. ไฟฟ้าดับ ทำให้ไม่สามารถใช้ได้ทั้งคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต
2. คอมพิวเตอร์มีปัญหา เช่น ไวรัสลงเครื่อง หรือคอมพิวเตอร์ชำรุด
3. อินเทอร์เน็ตไม่มีสัญญาณ ไม่สามารถส่งข่าวได้

ปัญหาทางเทคนิคทั้ง 3 ประการล้วนเป็นเหตุทำให้ไม่สามารถส่ง SMS ข่าวสั้นได้ เนื่องจากระบบ IES ที่ใช้ในการเขียนและส่งข่าว SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นเป็นระบบที่ต้องใช้งานในคอมพิวเตอร์และต้องเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต ดังนั้นจึงต้องมีวิธีแก้ไขตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

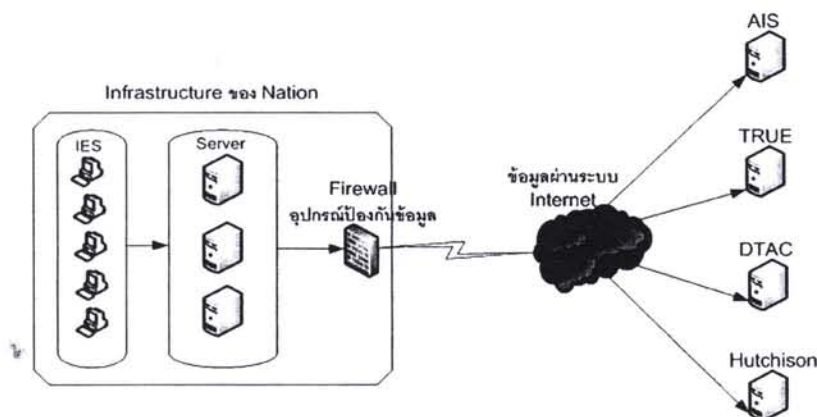
1) แจ้งผู้เข้ารหัสคนอื่น ๆ ให้รับทราบถึงปัญหาและเข้าทำงานแทน เนื่องจากผู้เข้ารหัสทุกคนถูกฝึกฝนมาให้เรียนรู้งานที่ทำอยู่ห้ครบทุกอย่าง เพื่อให้สามารถทำงานแทนกันได้ เนื่องจากงานข่าวไม่มีวันหยุด ต้องมีการรายงานข่าวตลอดเวลา

2) หากไม่มีใครทำงานแทนกันได้ (ตกข่าว) เนื่องจากผู้เข้ารหัสคนอื่น ๆ เกิดปัญหาเช่นเดียวกัน หรือติดธุระยังไม่สามารถเข้ามาทำงานแทนได้ในทันที ต้องใช้เวลาเดินทาง 1-2 ชั่วโมง กรณีนี้หากสามารถกลับเข้าทำงานได้เมื่อใด ผู้เข้ารหัสจะต้องไปสำรวจข่าวช่วงที่ผ่านมา หากมีข่าวสำคัญให้ส่งเป็นความลับหน้าล่าสุดของเหตุการณ์นั้น ๆ ด้วย

โดยเส้นทางของ SMS ข่าวนั้นทุกข้อความที่ถูกส่งเข้าระบบไปเขียนเป็นแผนผังได้ ดังนี้

ภาพที่ 18

แสดงเส้นทาง SMS ข่าวนั้นที่ออกจากผู้เข้ารหัสไปถึงเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่



จากภาพที่ 18 สุวัชร อ้วนศิริ System Administrator (เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ IES) แผนก Infrastructure ฝ่าย IT เนชั่นมัลติมีเดียกรุ๊ป อธิบายว่า

“หลังจากที่ส่งผ่าน server ของระบบแล้ว ก็จะถูกส่งต่อผ่านเครือข่าย Internet ที่เชื่อมต่อกันอยู่กับ operator (เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ AIS DTAC TRUE HUTCH) ส่งไปถึง operator แต่ละเจ้าตามที่นักข่าว (ผู้เข้ารหัส) จะส่ง SMS ข่าวประเภทไหนไปที่เจ้าไหนบ้าง

ถ้าเกิดมีปัญหา SMS ไม่ไป status ไม่เปลี่ยนจาก 0 เป็นเลขอื่น ก็แสดงว่ามีปัญหาที่ server เราที่ต้องไปแก้ดูว่ามันเป็นอะไร แต่ถ้าออกจากเรา(เนชั่น)ไปแล้ว status เปลี่ยนจาก 0 เป็นเลขอื่นแล้ว ก็เป็นปัญหาที่เครือข่าย Internet ของ operator แต่ละเจ้าแล้ว เพราะว่าในช่วงที่เราส่ง Internet เนี่ยมันก็ไม่ได้มีแต่เนชั่นเจ้าเดียวที่ส่ง SMS ข่าว เข้าไปที่ operator มันยังมีคนอื่นอีกเช่น ไทยรัฐ INN อสมท เยอะแยะไปหมด”

ชฎาภรณ์ เต่าบำรุง System Engineer (วิศวกรระบบ) ฝ่าย New Media บริษัทเนชั่นบรอดคาสติ้ง จำกัด (มหาชน)

“ถ้าส่ง SMS แล้วไปจากระบบ IES แล้ว แต่ไม่ขึ้นที่มือถือลูกค้า (ทุกคนที่เกี่ยวข้องกับงาน SMS จะสมัครรับ SMS ข่าวเองด้วยเพื่อเช็คคุณภาพและรับรู้ได้ทันทีหากเกิดปัญหา) เราก็ต้องไปดู log file (ไฟล์ที่ถูกสร้างขึ้นอัตโนมัติโดยโปรแกรม ใช้ในการเก็บข้อมูลสถานะต่าง ๆ) ว่าเรายิง SMS ไปถึง server ฟัง operator ของเครือข่ายมือถือไหน ๆ หรือไม่ เพราะเวลาเราส่งข้อมูลไปที่ server ฟัง operator เครือข่ายไหน ๆ มันจะมี auto response ตอบกลับมาเป็นตัวเลขสถานะ ซึ่งเราก็จะเอาตัวเลขที่ได้นี้ไปส่งให้กับ operator เครือข่ายที่มีปัญหา ทางนั้นเค้าก็จะไปหาสาเหตุ แล้วส่งอีเมลล์กลับมาแจ้งเราว่าปัญหาเกิดจากอะไร อาจเป็น สัญญาณมือถือในที่ที่ลูกค้าอยู่ไม่สม่ำเสมอ หรือ อยู่ในที่อับสัญญาณ หรือ มือถือลูกค้าไม่รองรับ เช่น firmware มีปัญหา หรือลูกค้า block

กรณีนี้เคยมีลูกค้าโทรไปแจ้งกับ Call Center ของเครือข่ายมือถือที่เค้าใช้อยู่ว่าขอไม่รับข่าวสารใด ๆ เพราะได้รับ SMS โฆษณาเยอะ ระบบก็จะจัดเบอร์พวกนั้นอยู่ในกลุ่ม block list จะไม่ได้ข่าวสาร ซึ่ง SMS ของเราก็กว้างไปด้วย เพราะ SMS ขาว ต่างจาก SMS ที่ลูกค้าส่งหาลูกค้าด้วยกันอันนั้นจะเป็นแบบ phone to phone แต่ SMS ขาวจะเป็นแบบ operator to phone ก็ต้องแจ้งลูกค้าให้โทรบอกเครือข่ายเค้าเองว่าขอรับข่าวสาร เลิก block”

ขั้นที่ 4 การถอดรหัส

ขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการส่ง SMS ทั้งระบบ จากการสังเกตและจดบันทึก รวมถึงสัมภาษณ์ผู้เข้ารหัส(นักข่าวและบก.Mobile News) พบว่า หลังจากที่ได้ส่ง SMS ขาวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นเผยแพร่ไปยังผู้ถอดรหัส(ผู้รับบริการ SMS ขาวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น) แล้ว รหัสที่ถูกใส่ไว้ใน SMS ขาวสั้นที่ส่งออกไป ไม่ได้มีแต่รหัสที่สามารถสื่อสารประเด็นเนื้อหาข่าวได้อย่างสมบูรณ์เท่านั้น แต่ในบางครั้งยังเกิดการใส่รหัสที่ผิดพลาด อาจทำให้เกิดการตีความหมายที่ผิดไป ซึ่งสามารถสรุปรหัสที่ถูกส่งออกไปได้ดังนี้

4.1 รหัสที่ใช้ได้ จะกำหนดให้เป็นมาตรฐาน ให้ใช้เหมือน ๆ กันต่อไป

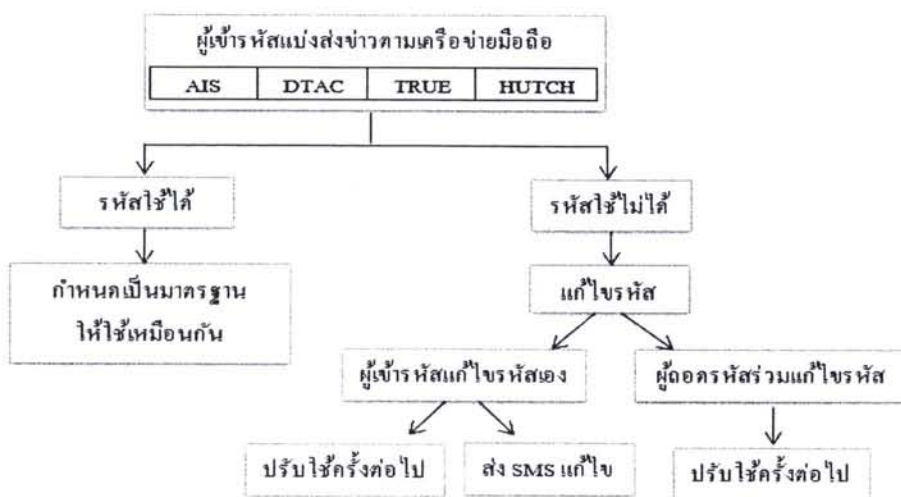
4.2 รหัสที่ใช้ไม่ได้ แบ่งเป็น 2 รูปแบบย่อย ๆ ดังนี้

- ก. รหัสไม่เข้มงวด หมายถึงผิดพลาดแล้วความหมายยังคงเดิม จะเก็บข้อมูลไว้ปรับปรุงในครั้งต่อไป
- ข. รหัสเข้มงวด หมายถึงผิดพลาดแล้วตีความหมาย ต้องส่ง SMS ขาวสั้น ข้อความใหม่ เป็นข้อความแก้ไขทันที

จากคำอธิบายรูปแบบของรหัสที่ถูกส่งเผยแพร่ออกไปแล้ว สามารถสรุปเป็นแผนผังได้ดังนี้

ภาพที่ 19

แสดงผู้รับสาร ได้รับ SMS ขาวสั้นและถอดรหัส



4.1 รหัสที่ใช้ได้

เมื่อได้ทำการส่ง SMS ข่าวสั้นออกไปจากสำนักข่าวเนชั่นแล้ว โดยส่วนมากแทบทุกข้อความที่ส่งไปจะประสบความสำเร็จในการสื่อสารความหมายของประเด็นข่าวนั้น ๆ ออกไปได้ อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ด้วยการเข้ารหัส SMS ที่ถูกต้อง โดยเฉพาะการใช้คำย่อในบางคำที่อาจไม่ได้มีในพจนานุกรม รวมถึงคำภาษาอังกฤษที่ไม่มีการกำหนดคำแปลภาษาไทยไว้ในราชบัณฑิตยสถาน ก็ต้องใช้การทับศัพท์

ตัวอย่างเช่น

“แผ่นดินไหว 4.7 ริกเตอร์ ที่ลาวกลางดึก หลายจว. ในไทยรู้สึกได้-ไม่มีเสียหาย”

คำว่า “ริกเตอร์” เป็นหน่วยวัดความรุนแรงการสั่นสะเทือนจากแผ่นดินไหว ซึ่งไม่มีคำแปลในภาษาไทย ซึ่งมักมีการใช้ตัวสะกดทั้ง “ริกเตอร์” และ “ริคเตอร์” แต่เนื่องจากคำนี้เป็นที่รับรู้ รับทราบถึงความหมายได้โดยทั่วไปอยู่แล้ว ดังนั้นไม่ว่าจะเลือกใช้ตัวสะกดแบบใดก็ไม่ผิดต่อการศึกษาความหมายที่เปลี่ยนไป

ดังนั้นทางผู้เข้ารหัส(นักข่าวและบก.Mobile News) จึงมีการปรึกษารื้อกันผ่านโปรแกรม MSN chat และสุดท้ายบก.เป็นผู้ตัดสินใจว่าให้ใช้ “ริกเตอร์” ดังตัวอย่างข้างต้น เนื่องจากสื่ออื่น ๆ ในเครือเนชั่นใช้ตัวสะกดแบบนี้ จึงกำหนดให้ใช้เป็นมาตรฐานเหมือน ๆ กัน เพื่อความเป็นเอกภาพ

แต่เนื่องจาก SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นมีจำนวนผู้สมัครรหัส (ผู้รับบริการ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น)นับแสนราย ซึ่งแต่ละคนย่อมมีความต้องการข้อมูลข่าวสารและความเข้าใจในเนื้อหาของ SMS ข่าวแตกต่างกันไป ซึ่งในส่วนนี้ทางเนชั่นได้มีการจัดตั้งแผนก Call Center บริการลูกค้าเพื่อรับทราบความต้องการของผู้สมัครรหัส (ผู้รับบริการ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น) และนำมาปรับปรุงข้อมูลข่าวสารและบริการต่าง ๆ ให้มีคุณภาพในการสื่อสารมากยิ่งขึ้น

พิชชาพัทธ อาจพงษา Rewriter แผนก Mobile News ฝ่าย New Media บริษัทเนชั่นบรอดคาสติ้ง จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า

“เคยเจอแต่บอกว่า บางคำย่อเขาไม่เข้าใจ เราก็พยายามเลี่ยง หรือถ้ามีคนไม่ยอมรับข่าวบางข่าวของเรา เราก็ต้องรับพิจารณา แต่ไม่ได้หมายความว่าต้องทำตามทั้งหมด เราทำงานเพื่อลูกค้าเป็นแสน ๆ คน คือความเห็นทุกความเห็นเราฟังทั้งหมด แต่จะปรับเพื่อคนคนเดียวมันไม่ได้”

ชนิดา ทองแจ้น Rewriter แผนก Mobile News ฝ่าย New Media บริษัทเนชั่นบรอดคาสต์ดิ้ง จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า

“คนที่เค้าไม่พอใจก็มี เค้าจะแจ้งไปทาง Call Center ของเรา หรืออาจจะแจ้งมาทางเพื่อนร่วมงาน และจะมีที่บอกว่าไม่ยอมรับข่าวเยอะ เพราะเสียง SMS มันดังตลอดเวลา รำคาญ เรายังรับฟังในข้อเท็จจริง แต่จะทำตามแบบที่เราคิดว่ามีประสิทธิภาพต่องานของเรา”

ดิยากร วงศ์เลิศวาทิก Rewriter แผนก Mobile News ฝ่าย New Media บริษัทเนชั่นบรอดคาสต์ดิ้ง จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า

“จะมีกรณีบ่นว่าส่งมาทำไม ไม่อยากรู้ บางครั้งเรารู้สึกว่าสำคัญแต่ส่งข่าวไปตอนกลางคืน เหมือนเป็นเวลาพักผ่อน ลูกค้าก็บอกไม่อยากรู้ข่าวแล้ว มีโทรมาต่อว่าที่ Call Center บ้าง ส่วนข่าวที่เขาอยากจะได้ ก็จะไม่โทรมาถาม ไม่ส่งหรือทำไมไม่มี เราก็ต้องรับฟังบ้าง พื้นฐานคนที่ต้องการรับข่าว อาจเป็นความต้องการที่ไม่เหมือนกัน เราต้องจับประเด็นว่าความเห็นของเขาเรานำมาปรับปรุงได้แค่ไหน แต่ไม่ใช่เสนอข่าวตามใจเขา การเลือกข่าวตามหลักการมันก็มีอยู่ ไม่ใช่ใครอยากรู้ข่าวอะไรแล้วจะต้องได้ตามใจ เราเสนอข่าวครั้งเดียวแต่คนรับเป็นหมื่นเป็นแสน ก็อาจไม่ถูกใจคนทั้งหมด”

อิทธิพัทธ์ ปิ่นละโรงน์ Rewriter แผนก Mobile News ฝ่าย New Media บริษัทเนชั่นบรอดคาสต์ดิ้ง จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า

“ส่วนใหญ่เขาไม่ได้แจ้งกับเราโดยตรง เขาโทรไปที่ส่วนกลาง ส่วนกลางก็จะรับสายแล้วเอามารายงานเราบ้างไม่รายงานบ้าง และก็แก้ไขปัญหาเองบ้าง เราก็ฟังหูไว้หู ถ้าประเด็นที่เรานำเสนอ เราคิดว่ามันถูกต้องเป็นเรื่องจริง เป็นเรื่องที่สื่ออื่นเล่นกันหมด ก็ไม่จำเป็นต้องปรับอะไร แต่ก็รับฟังความเห็นไว้พิจารณา หรือถ้ามีโอกาสได้คุยกับคนที่รับข่าวเราก็แลกเปลี่ยนความเห็นกันนำมาพัฒนาปรับปรุงงานของเรา”

สุมิตรา หาญปัญญาพิชิต บรรณาธิการข่าว New Media บริษัทเนชั่นบรอดคาสต์ดิ้ง จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า

“ทุกเรื่องราวเป็นข่าวที่ถูกตัดสินว่าควรรู้ เบื้องต้นเราส่งไปแต่อาจจะไม่โดนใจคนรับ เราก็ต้องฟังประเภทข่าวที่เขาต้องการ ทุกความเห็น เพราะเราแยกประเภทข่าว ที่เราส่งตามรูปแบบ SMS ที่ขาย ทำให้แตกต่างกันออกไป บันเทิงก็เน้นส่งบันเทิง ไม่ค่อยไปส่งเป็นข่าวเศรษฐกิจหรือข่าวทั่วไป เพราะถ้าคนรับข่าวบันเทิงเค้าก็คงไม่ได้อยากรับรู้เรื่องข่าวเศรษฐกิจหรืออาชญากรรม แต่ถ้าอยากรู้เราก็มีข่าวธุรกิจและคมชัดลึกไว้ให้สมัครเพิ่มอยู่แล้ว

แต่ถ้าเป็นข่าวที่ผู้รับข่าวอยากรู้แล้วก็รู้เวลาของข่าวด้วย อย่างเช่น ข่าวหอยออก คนรับเค้ารู้อยู่แล้วว่าหอยออกเวลาไหน แต่ข่าวไม่ดังหรือดังช้า เขาก็จะโทรมาถาม”

4.2 รหัสที่ใช้ไม่ได้

นอกจากรหัสที่ถูกต้องสมบูรณ์ตามที่กล่าวไปแล้ว รหัสที่ถูกใส่ใน SMS ข่าวนั้นของสำนักข่าวเนชั่นที่ถูกส่งเผยแพร่ออกไปยังมีในส่วนของรหัสที่ผิดพลาด เนื่องจากผู้เข้ารหัส (นักข่าวและ บก.Mobile News) ต้องส่งข่าวหลายข่าว หลายประเภท และหลายเครือข่ายในแต่ละวัน หากรวมกันแล้วเกือบ 100 ข้อความ ดังนั้นก็อาจเกิดข้อผิดพลาดขึ้นได้บ้างในบางครั้ง

ในส่วนนี้สอดคล้องกับข้อค้นพบจากการวิเคราะห์ข้อความ (Textual Analysis) SMS ข่าวนั้นของสำนักข่าวเนชั่น ในเรื่องความเข้มงวดของรหัส ว่า รหัสใน SMS ข่าวนั้นมีทั้งรหัสไม่เข้มงวด หมายถึง เมื่อเกิดความผิดพลาดขึ้นแต่ก็ยังสามารถคงความหมายเดิมได้ และแบบที่มีความเข้มงวด หมายถึง เมื่อเกิดความผิดพลาดแล้วทำให้ความหมายเปลี่ยนไป ซึ่งในส่วนที่เข้มงวดนี้จะมีสัดส่วนที่น้อยกว่า จากการสัมภาษณ์ผู้เข้ารหัส ก็พบว่าในส่วนของรหัสที่ใช้ไม่ได้ก็สามารถแบ่งเป็น

ก. รหัสไม่เข้มงวด

ข. รหัสเข้มงวด

ก. รหัสไม่เข้มงวด

รหัสไม่เข้มงวดจะเป็นความผิดพลาดในเรื่องการใช้ภาษา หรือ การสะกดคำผิดไม่ว่าจะเป็นการสะกดคำผิด เช่น “ศรีสะเกษ เขียนเป็น ศรีสะเกด” หรือการสะกดชื่อบุคคลในข่าวผิด เช่น “สุเทพ กลายเป็น สุเทบ” การใส่ตำแหน่งบุคคลในข่าวผิด เช่น “พ.อ.(พันเอก)สรรเสรีญ เขียนเป็น พล.อ.(พลเอก)สรรเสรีญ” หากความผิดพลาดนั้นไม่ได้ทำให้เกิดความเข้าใจผิดคิดว่าเป็นบุคคลอื่นก็ไม่จำเป็นต้องส่ง SMS ข่าวแก้ไขไปใหม่ เนื่องจากเนื้อหาและประเด็นข่าวยังสามารถสื่อสารได้ครบตามความหมายเดิม ไม่ผิดความหมาย

ข. รหัสเข้มงวด

รหัสเข้มงวด จะเน้นในส่วนของตัวเลข ซึ่งหากเขียนผิดพลาดจะทำให้ความหมายเปลี่ยนทันที เช่น “ราคาทองรูปพรรณขาย 20500 แต่เขียนผิดเป็น ขาย 25000” รวมถึงการใส่คำผิด หรือ การตกคำ เช่น “นายกฯปิดเสื้อแดงข่มขู่ เขียนผิดเป็น นายกฯชั๊ดเสื้อแดงข่มขู่” การสะกดชื่อบุคคลในข่าวผิดจนทำให้เกิดความเข้าใจผิดไปว่าเป็นคนอื่น เช่น “สุรยุทธ์ เขียนผิดเป็น สรยุทธ์” หรือ แม้แต่การส่งข่าวไปผิดประเภท เช่น ข่าวเปิดหุ้นภาคเช้า แต่ไปส่งในประเภทของข่าวบันเทิง สิ่งเหล่านี้เป็นความผิดพลาดที่จำเป็นต้องแก้ไข โดยการส่ง SMS ข่าวที่ถูกต้องไปใหม่ โดยวงเล็บไว้ด้วยว่าเป็นข้อความแก้ไข เช่น “(แก้ไข)นายกฯปิดเสื้อแดงข่มขู่.....”

ในส่วนนี้ หากผู้สมัครหัด (ผู้รับบริการ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น) ที่ได้รับ SMS ข่าวของสำนักข่าวเนชั่นแล้วเห็นข้อผิดพลาดดังที่กล่าวมาข้างต้น ก็สามารถโทรกลับมาทักท้วง หรือให้คำแนะนำได้ด้วยตัวเองทาง Call Center ของทางเนชั่นเบอร์ 0-2325-3333

ชฎาภรณ์ เต่าบำรุง System Engineer (วิศวกรระบบ) ฝ่าย New Media บริษัทเนชั่นบรอดคาสติ้ง จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า

“เรื่องเนื้อหา SMS ข่าว เนชั่นจะมี call center รับเรื่องอยู่แล้ว เค้าก็จะรับเรื่องจากลูกค้าที่โทรมาแล้วส่งมาให้ดา(ตัวเอง) แล้วดาก็จะส่งให้พี่เนี่ยว(สุมิตรา บก. New Media) เพื่อให้ทางนั้นพิจารณาเองว่าจะแก้ไข เพราะลูกค้า complain คน 2 คนไม่เยอะมาก ส่วนใหญ่จะพวกรายการเนื้อหาผิด อย่างวันก่อนเรื่องหุ้น คือหุ้นบวกแต่ SMS ข่าวเราส่งผิดว่าลบ อะไรแบบนี้ ก็ต้องให้ทางกองบก. แก้ไขแล้วส่งไปใหม่”

อิทธิพัทธ์ ปิ่นละโรจน์ Rewriter แผนก Mobile News ฝ่าย New Media บริษัทเนชั่นบรอดคาสติ้ง จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า

“ถ้าผิดแบบเนื้อหาข่าวผิด ก็ต้องแก้ไข คือส่งข่าวใหม่แก้ไขไปเลย วงเล็บไว้หน้าข่าวด้วยว่า (แก้ไข) แต่ถ้าผิดด้วยตัวอักษร ด้วยไวยากรณ์ วรรณยุกต์ ก็ถือว่าเป็นบทเรียน ในคราวหน้าก็ให้ตรวจสอบให้รอบคอบมากขึ้น”

สุมิตรา หาญปัญญาพิชิต บรรณาธิการข่าว New Media บริษัทเนชั่นบรอดคาสติ้ง จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า

“พยายาม เขียนไม่ให้ผิด เป็นพื้นฐานของสื่อ แต่บางครั้งผิดโดยประมาท พลาดโดยไม่ตั้งใจก็เข้าใจ เพราะข้อจำกัดด้วยเวลา แต่ถ้าเขียนผิดจาก จริง เป็น จิง จิ้ง ไม่ได้ แล้วก็เน้นไปถึงการเขียนชื่อเฉพาะให้ถูกต้องด้วย ถ้าผิดที่ประโยค ผิดที่ประเด็นก็ต้องส่งแก้ไข แต่ถ้าผิดตัวสะกดก็ผ่านเลยไป แต่การสะกดผิดหรือตั้งใจผิดไม่ค่อยเกิดขึ้น เพราะช่วยกันดู”