

บทที่ 6

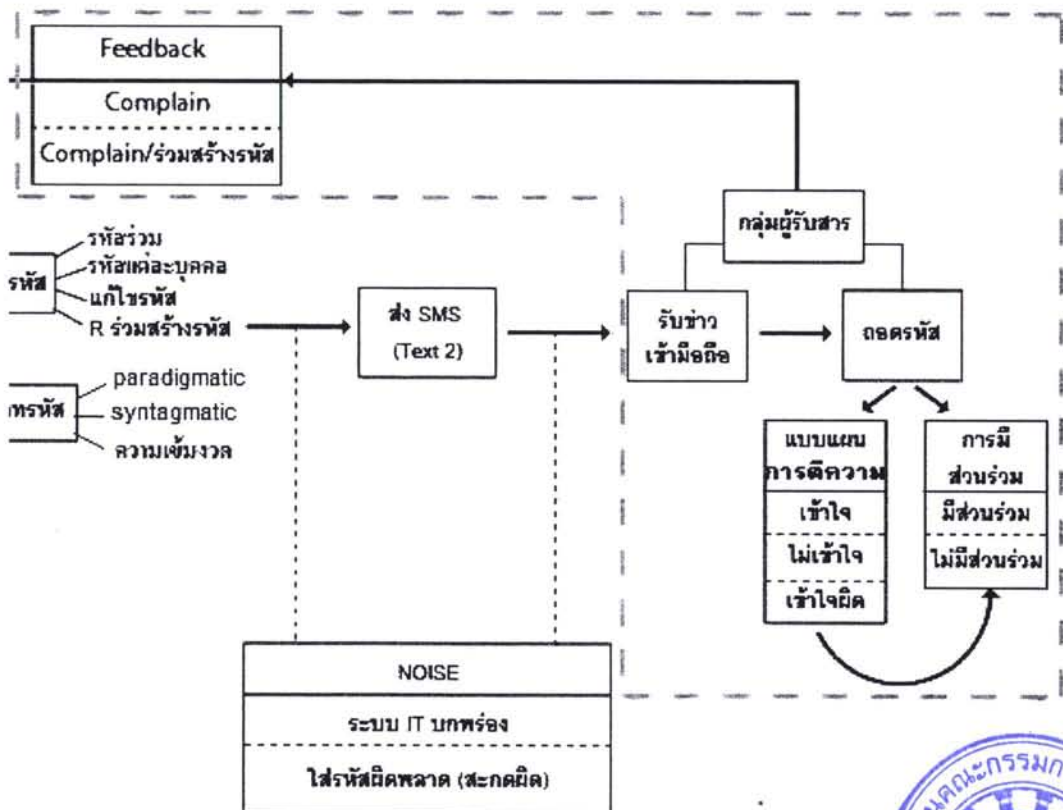
การวิเคราะห์ประสิทธิผลของการถอดรหัสตัวสาร

สำหรับการสื่อสารสิ่งที่สำคัญมากที่สุดก็คือ“ประสิทธิผล”ในการสื่อสารว่าสารที่ได้ส่งออกไปนั้นจะประสบความสำเร็จสามารถสื่อสารได้ตรงตามความต้องการของผู้ส่งสารมากน้อยเพียงใด สำนักข่าวเนชั่นก็ให้ความสำคัญในส่วนนี้มากเช่นกัน โดยทางเนชั่นได้จัดให้มีแผนก Call Center เป็นศูนย์บริการข้อมูล รวมถึงตอบรับความต้องการของผู้รับสารของเนชั่นในด้านต่าง ๆ รวมถึงการแสดงความคิดเห็น ดิชมหรือให้คำแนะนำในส่วนของ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นด้วย ซึ่งผู้รับสารก็คือผู้ออดรหัส(ผู้รับบริการ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น)นั่นเอง

ในบทนี้เป็นการรายงานผลเพื่ออธิบายการถอดรหัสตัวสาร ซึ่งหมายถึง SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น ว่า เมื่อผู้ออดรหัสได้อ่าน SMS ข่าวสั้นแล้วเกิดความเข้าใจหรือไม่อย่างไร และอะไรคือปัจจัยที่ทำให้เกิดความเข้าใจหรือไม่เข้าใจตัวสารในการถอดรหัสตัวสาร เพื่อตอบโจทย์การวิจัยข้อที่ 3 ว่าการถอดรหัสตัวสารมีผลต่อความเข้าใจของผู้รับสารมากน้อยแค่ไหน อย่างไร สามารถแสดงเป็นแผนผังได้ดังนี้

ภาพที่ 20

แสดงการวิเคราะห์ประสิทธิผลของการถอดรหัสตัวสาร



จากการสัมภาษณ์ผู้สมัครหัด(ผู้รับบริการ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น) จำนวน 12 คน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มละ 6 คน คือ กลุ่มที่มีส่วนร่วมสร้างรหัส และกลุ่มที่ไม่มีส่วนร่วมในการสร้างรหัส สามารถแบ่งได้เป็น 2 ขั้นตอนหลัก ดังนี้

1. แบบแผนความเข้าใจต่อการถอดรหัส

ในขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนเริ่มแรกหลังจากที่ผู้สมัครหัด(ผู้รับบริการ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น) ได้รับ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นและเปิดอ่านแล้ว จะเกิดกระบวนการตีความรหัสที่ถูกใส่ไว้ใน SMS ข่าวสั้น โดยในหัวข้อนี้จะเป็นการวิเคราะห์เพื่อศึกษาประสิทธิผลของการถอดรหัสถอดรหัสตัวสารคือ SMS ข่าวสั้น ว่าผู้สมัครหัดเมื่อถอดรหัสแล้วมีความเข้าใจต่อตัวสารอย่างไร รวมถึงศึกษาประสิทธิภาพของตัวสารเองว่าสามารถสื่อสารได้ตรงตามความตั้งใจของผู้เข้ารหัสมากน้อยเพียงใด

จากการศึกษา พบว่า สามารถแบ่งแบบแผนการตีความหมายออกเป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

1.1 เข้าใจ

1.2 ไม่เข้าใจ

1.3 เข้าใจผิด

2. การมีส่วนร่วมในการสร้างรหัส

ในส่วนนี้จะเป็นขั้นตอนต่อเนื่องจากแบบแผนการตีความหมาย โดยขั้นตอนนี้เป็นการวิเคราะห์ว่าหลังจากที่ผู้สมัครหัดเกิดความเข้าใจ ไม่เข้าใจ หรือเข้าใจผิดในตัวรหัสที่ถูกใส่ไว้ใน SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นแล้ว จะมีปฏิกิริยาตอบกลับ(Feedback) รวมถึงการมีส่วนร่วมต่อรหัสนั้น ๆ หรือไม่ อย่างไร

จากการศึกษา พบว่า ผู้สมัครหัดมีปฏิกิริยา 2 ระดับ คือ

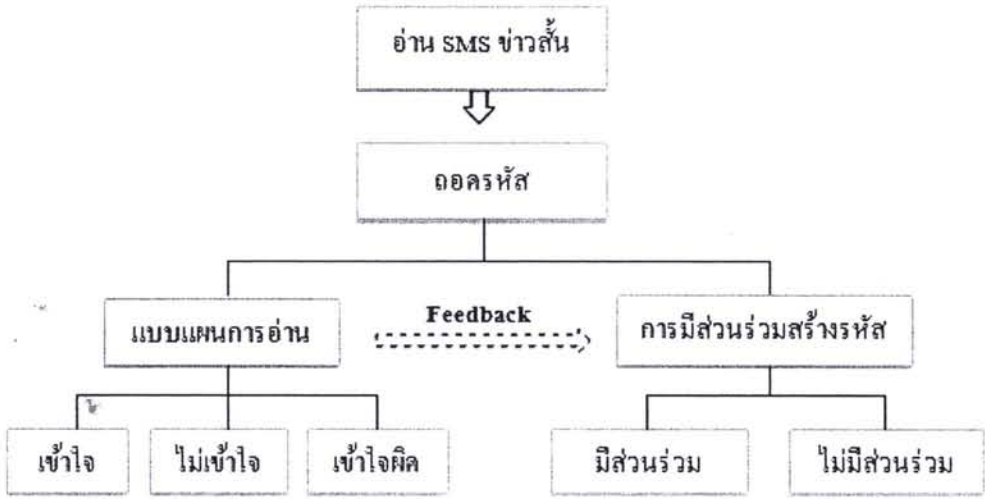
1.1 ระดับดิชม แต่ไม่มีส่วนร่วมสร้างรหัส

1.2 ระดับดิชม และมีส่วนร่วมสร้างรหัส

จากคำอธิบายดังกล่าวข้างต้น สามารถแสดงเป็นแผนผังกระบวนการถอดรหัสได้ ดังนี้

ภาพที่ 21

แสดงกระบวนการถอดรหัส



เมื่อผู้ถอดรหัส(ผู้รับบริการ SMS ข่าวนั้นของสำนักข่าวเนชั่น) ได้รับ SMS ข่าวนั้นแล้วเกิดความเข้าใจหรือไม่เข้าใจไม่อย่างไร รวมถึงต้องการแสดงความคิดเห็นหรือให้คำแนะนำก็สามารถโทรติดต่อได้ทาง Call Center ของเนชั่นเบอร์ 0-2325-3333 ซึ่งข้อมูลทั้งหมดที่ผู้ถอดรหัสฝากไว้ก็จะได้รับการประสานส่งต่อมายังผู้เข้ารหัส (นักข่าวและบก.Mobile News) เพื่อรับรู้รับทราบถึงความต้องการแล้วทำการแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้ SMS ข่าวนั้นของสำนักข่าวเนชั่นมีประสิทธิภาพในการสื่อสารที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

1. แบบแผนความเข้าใจต่อการถอดรหัส

จากการสัมภาษณ์ผู้ถอดรหัสทางโทรศัพท์จำนวน 12 คน โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีส่วนร่วมสร้างรหัส และกลุ่มที่ไม่มีส่วนร่วมในการสร้างรหัส พบว่า พฤติกรรมในการใช้สื่อของผู้ถอดรหัสส่วนใหญ่จะใช้การรับ SMS ข่าวนั้นของสำนักข่าวเนชั่นเป็นสื่อรอง เนื่องจากข้อจำกัดของเนื้อหาที่มีเพียง 70 ตัวอักษรซึ่งอาจไม่เพียงพอ ทำให้ต้องไปติดตามข่าวสารจากสื่ออื่น ๆ เพิ่มเติมในช่องทางที่แตกต่างกันไปตามแต่ความสะดวกของแต่ละบุคคล ซึ่งความแตกต่างในการรับสื่อช่องทางอื่นนี้เองถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อเข้าใจในการถอดรหัส SMS ข่าวนั้นของสำนักข่าวเนชั่นด้วย

นอกจากนี้จากการศึกษา ยังพบว่า ภูมิหลังของผู้ถอดรหัสเป็นอีกปัจจัยที่มีผลต่อความความเข้าใจรหัสใน SMS ข่าวนั้น โดยเฉพาะผู้ที่มีหน้าที่การงาน หรือความสนใจอยู่กับประเภทข่าว SMS ข่าวนั้นที่รับบริการอยู่แล้วนอกจากจะใช้สื่อช่องทางอื่นเพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติมแล้ว ยังจะใช้เพื่อตรวจสอบเช็คความถูกต้องของ SMS ข่าวนั้นด้วย

หากมองในแง่แนวคิดเรื่องผู้รับสารและระบบของรหัสแห่งความหมาย (Audience and Coding System) ของ Stuart Hall(1993) ที่อธิบายว่า ระบบรหัส (Coding System) ของผู้ส่งสารและผู้รับสารไม่จำเป็นต้องเป็นรหัสการสื่อสารชุดเดียวกันเสมอไป โดยการถอดรหัสมิ 3 ลักษณะคือ

1. ถอดรหัสด้วยจุดยืนแบบที่ผู้ส่งสารเข้ารหัสมา เรียกว่า Dominant preferred reading
2. ถอดรหัสด้วยจุดยืนที่ต้องต่อรองความหมายเสียใหม่ ที่แตกต่างไปจากความตั้งใจของผู้ส่งสาร แต่ไม่ได้คัดค้านโดยตรง เรียกว่า negotiated reading
3. ถอดรหัสด้วยจุดยืนที่ต่อต้าน หรือ ขัดแย้ง กับความหมายที่ผู้ส่งสารใส่รหัสมา เรียกว่า oppositional reading (กาญจนา แก้วเทพ , 2541)

จากแนวคิดข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาปรับประยุกต์ใช้กับข้อค้นพบในเรื่องการถอดรหัสตัวสารคือ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น โดยผู้ส่งสาร ในที่นี้ก็คือ ผู้เข้ารหัส(นักข่าวและบก.Mobile News) และผู้รับสาร ที่นี้คือ ผู้ถอดรหัส(ผู้รับบริการ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น)

จากการศึกษา พบว่าแบบแผนความเข้าใจต่อการตีความหมาย แบ่งได้ 3 รูปแบบ คือ

- 1.1 เข้าใจรหัส
- 1.2 ไม่เข้าใจรหัส
- 1.3 เข้าใจผิด

1.1 เข้าใจ

จากการสัมภาษณ์ผู้ถอดรหัส พบว่า ผู้ถอดรหัสทั้ง 12 คนมีความรู้และเข้าใจในรหัสในระดับที่ต่างกัน โดยในข้อแรกนี้สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องผู้รับสารและระบบของรหัสแห่งความหมาย ในกรณีการถอดรหัสด้วยจุดยืนแบบที่ผู้ส่งสารเข้ารหัสมา เมื่อผู้ส่งสาร ซึ่งก็คือผู้เข้ารหัส (นักข่าวและบก.Mobile News) ส่งสารตีความมาอย่างไร ผู้รับสาร ซึ่งก็คือผู้ถอดรหัสก็ตีความตรงตามนั้น เกิดความเข้าใจที่ตรงกันทั้ง 2 ฝ่าย

จากการศึกษา พบว่า ผู้ถอดรหัส(ผู้รับบริการ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น)จำนวน 7 คนจากกลุ่มตัวอย่าง 12 คน ที่มีความเข้าใจในตัวรหัสเป็นอย่างดี เนื่องจากผู้ถอดรหัส(ผู้รับบริการ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น) มีการติดตามข่าวสารจากช่องทางอื่นอย่างสม่ำเสมอ ได้แก่ โทรศัพท์ วิทยุ Website รวมถึงรับ SMS ข่าวสั้นจากสำนักข่าวอื่นด้วย ทำให้สามารถเข้าใจสำนวนภาษา ตัวย่อ หรือความหมายของเครื่องหมายที่ใช้ใน SMS ข่าวสั้นได้เป็นอย่างดี

ศุภวิทย์ บุญขึ้น อาชีพ พนักงานบริษัท (SMS ทันข่าว) กล่าวว่า

“อ่าน SMS แล้วเข้าใจนะ รู้เรื่องหมด เพราะปกติก็จะอ่านหนังสือพิมพ์ ดูข่าวอยู่แล้ว เพราะทำงานเป็นเวลาก็เลยมีเวลาฟังข่าว เช้าก็ฟังวิทยุในรถ อยู่ออฟฟิศก็อ่านหนังสือพิมพ์ พอกลับบ้านก็ดูข่าวทางโทรทัศน์ และเคยรับ SMS ฟรีของ ไอเอ็นเอ็น 1 เดือน แต่ตอนหลังก็รับของเนชั่นอย่างเดียว เพราะรู้สึก ไอเอ็นเอ็น ส่งข่าวถี่ไป และเนื้อหาเหมือน ๆ กับเนชั่น”

กณญภัทร์ เพ็ญดาราร อาชีพ Sale Marketing (SMS ทันข่าว) กล่าวว่า

“อ่านข่าวจาก SMS ก็รู้เรื่องนะ เพราะปกติก็จะอ่านหนังสือพิมพ์ ดูข่าวโทรทัศน์อยู่แล้ว เพราะงานที่ทำก็มีความจำเป็นต้องรู้ข้อมูลข่าวสารรอบ ๆ ตัว ก็ต้องรับข่าวเพื่อเอามาใช้ในการทำงานด้วย นอกจากของเนชั่นก็รับของ INN กับของช่อง 5 ด้วย”

จากการศึกษา ยังพบว่า ผู้ตอบรหัส(ผู้รับบริการ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น)ที่มีความเข้าใจรหัสดี นอกจากติดตามข่าวสารช่องอื่นอย่างสม่ำเสมอแล้ว ยังมีชีวิตแวดล้อมที่อยู่ในวงการข่าวสารที่ได้รับบริหาร SMS ข่าวสั้นประเภทนั้น ๆ ด้วย เช่น เป็นนักข่าวบันเทิง จึงรับ SMS ข่าวสั้นประเภทบันเทิง บางรายรับ SMS ข่าวสั้นประเภทหุ้น เพื่อจะไปใช้ในการเล่นหุ้น เนื่องจากครอบครัวและคนใกล้ชิดอยู่ในแวดวงธุรกิจการลงทุน

ธนพงศ์ ภูอากาศ อาชีพ ผู้สื่อข่าวนิตยสารบันเทิง (SMS บันเทิง) กล่าวว่า

“ที่รับ SMS เนชั่นก็อ่านเข้าใจเรื่องอยู่แล้ว เพราะทำงานด้านนี้อยู่แล้วและติดตามข่าวบันเทิงจากสื่ออื่น ๆ ตลอดเวลา เพื่อเช็คข่าว และใช้สำหรับทำงานต่อ ก็ต้องรับ SMS จากหลาย ๆ ที่ เพื่อเช็คความแม่นยำถูกต้อง ก่อนที่เราจะเล่นข่าวนั้นต่อ และเช็คประเด็นว่าสื่อไหน เจ้าไหนเค้าเล่นประเด็นไหนไปแล้วบ้าง”

พรชัย ชาวนาวิก อาชีพ ผู้ช่วยช่างภาพ (SMS ธุรกิจ) กล่าวว่า

“รับ SMS ธุรกิจ ก็อ่านรู้เรื่องอยู่แล้ว เพราะเราเป็นช่างภาพข่าวสายเศรษฐกิจ แต่เราไม่ใช่นักข่าว ก็ต้องรับข่าวด้านนี้เอาไว้เพื่อใช้ในงาน”

ปรีชาลักษณ์ บุญมัน อาชีพ ผู้สื่อข่าวสายเศรษฐกิจ (SMS อัตราแลกเปลี่ยน) กล่าวว่า

“อ่านแล้วก็รู้ เข้าใจหมดนะ เพราะทำงานอยู่ในแวดวง คือเป็นผู้สื่อข่าวสายเศรษฐกิจประจำธนาคารแห่งประเทศไทย ก็เลยต้องมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องอัตราแลกเปลี่ยนอยู่แล้ว การตามข่าวต่าง ๆ จาก SMS ก็จำเป็น เพราะต้องอัปเดตข้อมูลตลอดเพื่อใช้ในการทำงาน เท่าที่รับข่าวมาก็อ่านเข้าใจทุกครั้ง เพราะอยู่ในวงการที่คุ้นกับการใช้ภาษาหรือตัวย่อแบบนี้อยู่แล้ว”

เพ็ญจันทร์ แสงพิสิทธิ์ อาชีพ ธุรกิจส่วนตัว (SMS หุ่น) กล่าวว่า

“รับข่าวหุ่น ก็ดูเข้าใจหมด เราสนใจเรื่องการลงทุนด้วยการเล่นหุ้นอยู่แล้ว ติดตามจากสื่อตลอด ทั้งอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ตลาดหุ้น ทวี หนังสือพิมพ์ธุรกิจ และเราก็เช็คความถูกต้องจากเว็บ และจากโบรกเกอร์หรือตัวแทนทั่วไปด้วย”

พิมพ์วิภา ชัยอุ้น อาชีพ พนักงานบริษัท (SMS หุ่น) กล่าวว่า

“ติดตามข่าวเรื่องเล่นหุ้น และมีพอร์ตการลงทุนอยู่แล้ว ครอบครัวและคนใกล้ชิดก็เล่นหุ้นกันหมด การรับ SMS index (ประเภทหุ้น) มีประโยชน์มาก เพราะสามารถเช็คราคาหุ้นในภาพรวมได้ แต่ไม่ละเอียดมาก ทำให้รู้ความเคลื่อนไหวของตลาดหุ้นในช่วงต่าง ๆ แต่ถ้าจะลึกจริง ๆ ก็ต้องคุยกับโบรกเกอร์อยู่ดี”

1.1 ไม่เข้าใจ

ในข้อนี้ตรงกับแนวคิดเรื่องผู้รับสารและระบบของรหัสแห่งความหมาย ในกรณีองค์กรหัดด้วยจุดยืนที่ต้องต่อรองความหมายเสียใหม่ ที่แตกต่างไปจากความตั้งใจของผู้ส่งสาร แต่ไม่ได้คัดค้านโดยตรง เมื่อผู้ส่งสาร ซึ่งก็คือ ผู้เข้ารหัส(นักข่าวและบก.Mobile News) ส่งสารตีความมาแล้ว ผู้รับสารก็มีความเข้าใจแต่ไม่ทั้งหมด อาจจะมีบางส่วนที่ตีความไม่ตรงกัน

จากการศึกษา พบว่า ผู้ถอดรหัส(ผู้รับบริการ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น)จำนวน 4 ใน 12 คน ที่ถอดรหัสใน SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นแล้วไม่เข้าใจ จะมีความไม่เข้าใจในรหัสเพียงบางตัวอักษร แต่จะมีความเข้าใจในเนื้อหาโดยรวมและประเด็นหลักของ SMS ข่าวสั้น เนื่องจากการติดตามข่าวสารจากสื่อช่องทางอื่นบ้างเฉพาะในเวลาที่เหมาะสม

ในส่วนของรหัสที่ถูกใส่ใน SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นที่ผู้ถอดรหัสส่วนใหญ่เกิดความไม่เข้าใจก็คือ ตัวย่อ ภาษาข่าว สัญลักษณ์และศัพท์เฉพาะทางเทคนิค แต่เมื่อผู้ถอดรหัสได้อ่านข้อความทั้งข้อความและมีความเข้าใจในบริบทแวดล้อม ก็ทำให้ตีความประเด็นและเนื้อหาโดยรวมของ SMS ข่าวสั้นได้อย่างถูกต้อง

ยุพเรศ ดุจร อาชีพ พนักงานการเงิน (SMS บันเทิง) กล่าวว่า

“อ่าน SMS ก็รู้เรื่อง บ้างไม่รู้บ้าง ที่รู้เรื่องเพราะปกติก็ดูทีวี บางเวลาที่ว่าง อ่านจากอินเทอร์เน็ตทั่วไป ส่วนคำที่อ่านแล้วไม่รู้เรื่องจะเป็นพวก ชื่อเล่นคารา ซึ่งอาจมีหลายคน เช่น เมย์เล็กกับแพน แต่แบบเมย์ไหน หรือบางทีมาสั้นเกิน คือว่าห้วน ๆ เลย แต่ก็เข้าใจเวลาเอาไปเม้าท์ต่อกับเพื่อน”

บัณฑิต เดือดขุนทด อาชีพ ช่างเทคนิคช่างยนต์ (SMS คมชัดลึก) กล่าวว่า

“อ่าน SMS แล้วก็เข้าใจบ้างไม่เข้าใจบ้าง ก็มีตามข่าวนอกจาก SMS ก็จะมีวิทยุ เพราะเวลาทำงานไม่ค่อยได้ดูทีวี หนังสือพิมพ์ก็จะอ่านแต่หนังสือบอลอย่างซอกเกอร์ บางทีเราก็งง จะไปถามเพื่อนก็กลัวโดนด่าว่าโง่”

วสุ กลิ่นเกษร อาชีพ พนักงานส่งเอกสาร (SMS คมชัดลึก) กล่าวว่า

“โดยรวมแล้วก็รู้เรื่องนะ เพราะติดตามข่าวจากวิทยุหรือโทรทัศน์บ้าง แต่ว่าจะมีด้วยอย่างตัวเราก็มารู้เป็นพวกตัวที่เราไม่คุ้นเคยเราก็จะเดาไม่ถูกว่ามันคืออะไร คือบางทีด้วยอย่างง่าย ๆ เรา ก็จะเดาออกว่ามันแปลว่าอะไร แต่ถ้าเป็นตัวอ้อยที่เกี่ยวกับศัพท์ทางภาษาข่าวเราก็มารู้ไม่ค่อยเข้าใจ อย่างตำแหน่งของบุคคลต่าง ๆ ก็มีปัญหาเหมือนกัน”

สิทธิศักดิ์ จรรยาอังกู อาชีพ พนักงานบริษัท (SMS ธุรกิจ) กล่าวว่า

“อย่างข่าวทั่วไปจะเข้าใจ แต่บางข่าวที่เป็นตัวเลขเศรษฐกิจก็จะไม่ค่อยเข้าใจ พวกตัวเลขเศรษฐกิจและด้วยและสัญลักษณ์จะไม่เข้าใจเลย เช่น เงินเฟ้อ Q2 ก็งงง คือปกติดูข่าวจากโทรทัศน์เฉพาะเมื่อมีโอกาสเท่านั้น วิทยุไม่ได้ฟัง หนังสือพิมพ์ก็ไม่ได้รับ”

ชลพิชิตา หงษ์จักรเพชร อาชีพ พนักงานฝ่ายบุคคล (SMS อัตราแลกเปลี่ยน) กล่าวว่า

“ก็จะอ่านรู้ในเรื่องของน้ำมันกับราคาทอง แต่เรื่องแลกเปลี่ยนคือสัญลักษณ์บางสกุลเงินก็ไม่เข้าใจ แต่ก็เคยเห็นลักษณะการเขียนแบบนี้ในข่าวโทรทัศน์บ้าง ก็พอจำได้ ก็จะมีปัญหากับเฉพาะด้วยอย่างเงิน อย่าง GBP49.59 ก็ไปหาข้อมูลเพิ่มก็เข้าใจ”

1.3 เข้าใจผิด

ในส่วนของการถอดรหัสที่ทำให้เกิดความเข้าใจผิด เป็นจุดที่แตกต่างกับแนวคิดเรื่องผู้รับสารและระบบของรหัสแห่งความหมาย ในกรณีถอดรหัสด้วยจุดยืนที่ต่อต้าน หรือ ขัดแย้ง กับความหมายที่ผู้ส่งสารใส่รหัสมาอยู่เล็กน้อย กล่าวคือ เมื่อผู้ส่งสารซึ่งก็คือผู้เข้ารหัส(นักข่าวและบก. Mobile News) มีความหมายอย่างไร แต่ผู้รับสารซึ่งก็คือผู้ถอดรหัส(ผู้รับบริการ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น)กลับตีความไปคนละแบบ ทำให้เกิดการเข้าใจที่ไม่ตรงกัน คือเข้าใจผิดไปเป็นอีกอย่างหนึ่งได้ แต่ก็อาจจะไม่ถึงกับก่อให้เกิดการต่อต้านหรือขัดแย้ง เป็นเพียงเข้าใจรหัสผิดจึงถอดรหัสตีความหมายผิดเพี้ยนไปเท่านั้น

จากการศึกษา พบว่า กรณีนี้จะเกิดขึ้นเพียง 1 คนจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 12 คน เนื่องจากผู้ถอดรหัสจะเกิดความเข้าใจผิดต่อรหัสก็ต่อเมื่อผู้เข้ารหัสทำการเข้ารหัส SMS ข่าวสั้นผิดพลาดไปจนถึงขั้นทำให้เข้าใจรหัสตัวนั้นผิดไปเป็นคำอื่น หรือในกรณีที่เป็นการเว้นวรรคผิดวรรคตอน ก็ทำให้ผู้ถอดรหัสเกิดความเข้าใจในเนื้อหาหรือประเด็นผิดไปได้

สิทธิศักดิ์ จรรยาอังกูร อาชีพ พนักงานบริษัท (SMS ธุรกิจ) กล่าวว่า

“ถือถ้าส่งข่าวคิดมาบางที มันไม่มีผลต่องาน แต่จะมีผลต่อความเข้าใจเนื้อหาสาระของข่าว ที่ผิดเพี้ยนไปจากความเป็นจริง อย่างการเว้นวรรคเนี่ย ในบางคำถ้าวรรคผิด วรรคไม่เหมือนกันมัน ก็ทำให้สับสนได้”

จากข้อค้นพบในการศึกษาประสิทธิผลของการถอดรหัสตัวสารที่มีผลต่อความเข้าใจของผู้รับสาร พบว่า มีผู้ออกรหัสที่เข้าใจรหัส 7 คน ไม่เข้าใจรหัส 4 คน และเข้าใจรหัสผิด 3 คน ทำให้สามารถสรุปได้ว่า การเข้ารหัสของสำนักข่าวเนชั่นที่มีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดประสิทธิผลที่ดีต่อการถอดรหัสตัวสาร เนื่องจากในส่วนของผู้ออกรหัสที่ไม่เข้าใจรหัสก็เป็นเพียงความไม่เข้าใจในรหัสบางตัวใน SMS ข่าวสั้นเท่านั้น แต่ยังสามารถเข้าใจเนื้อหาโดยรวมของ SMS ข่าวสั้นได้อย่างถูกต้อง โดยสาเหตุหลักที่ทำให้เกิดความเข้าใจรหัสที่ต่างกันก็คือ “ความคุ้นเคยในรหัสภาษา” ที่มีอยู่ใน SMS ข่าวสั้น ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. มีความคุ้นเคยกับรหัส โดยผู้ออกรหัสที่มีความคุ้นเคย เคยเห็นการใช้รหัสภาษาในลักษณะเดียวกับรหัสที่มีอยู่ใน SMS ข่าวสั้นก็ทำให้เกิดความเข้าใจได้ง่าย
2. ไม่มีความคุ้นเคย สำหรับผู้ออกรหัสที่ไม่มีความคุ้นเคย ไม่เคยเห็นการใช้รหัสภาษาในลักษณะเดียวกับรหัสที่มีอยู่ใน SMS ข่าวสั้น ทำให้ไม่เข้าใจรหัสตัวนั้น และไม่สามารถคาดเดาความหมายได้ของรหัสตัวนั้นได้ โดยรหัสที่เกิดความไม่คุ้นเคยมี 3 ประเภท คือ
 - ก. ตัวย่อ ตำแหน่ง องค์การ
 - ข. ภาษาข่าว
 - ค. ชื่อเล่น (ไม่รู้ว่าเป็นใครกันแน่)

จากข้อค้นพบดังที่กล่าวมา ทำให้เกิดข้อสังเกตขึ้นในส่วนของปัจจัยที่มีผลต่อความเข้าใจในตัวสาร(SMSข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น) โดยสามารถเห็นได้ชัดเจนว่าปัจจัยที่มีผลต่อแบบแผนการถอดรหัสทำให้เกิดความเข้าใจ ไม่เข้าใจ หรือเข้าใจผิดนั้นมี 2 ประการ คือ

- ก. ความสนใจติดตามข้อมูลข่าวสาร
- ข. ภูมิหลังของผู้ออกรหัส

พิมพ์วิภา ชัยอ่อน อาชีพพนักงานบริษัท (SMS หุ่น) กล่าวว่า

“คิดว่าคนที่รับข่าวนี้นี้ซึ่งเป็นเรื่องที่เฉพาะมาก ๆ น่าจะเป็นคนที่มีความรู้เรื่องนี้พอสมควร น่าจะเข้าใจกับตัวเลขหรือตัวย่อที่ส่งมา เรื่องไม่เข้าใจไม่มีปัญหา แต่ที่เคย Complain คืออยากให้ระวังเรื่องความถูกต้องแม่นยำของตัวเลขที่ส่งมามากกว่านี้ นอกจากนี้ต้องเร็วด้วย เพราะในการลงทุนเกี่ยวกับหุ้นเวลาสำคัญมาก ยิ่งได้ข้อมูลเร็วก็ยิ่งได้เปรียบ”



ก. ปริมาณการติดตามข้อมูลข่าวสาร

สำหรับปัจจัยข้อนี้ จากข้อค้นพบข้างต้น สรุปได้ว่า นอกจากการเข้ารหัสที่มีประสิทธิภาพแล้ว ปริมาณความสนใจและความถี่ในการติดตามข่าวสารที่มากน้อยแตกต่างกันก็มีผลต่อแบบแผนการถอดรหัสที่ทำให้เกิดความเข้าใจที่ต่างกันด้วย ผู้ถอดรหัส(ผู้รับบริการ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น)ที่มีความสนใจในข่าวสารประเภทเดียวกับ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นที่รับบริการ รวมถึงมีความถี่ในการติดตามข่าวสารทางช่องทางอื่นตลอดเวลา มีส่วนทำให้การถอดรหัสตัวสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้ถอดรหัสมีความเข้าใจในตัวสารเป็นอย่างดี

ขณะที่ผู้ถอดรหัสที่มีความถี่ในการติดตามข่าวสารจากช่องทางอื่น ๆ น้อยกว่า อันเนื่องมาจากความไม่สะดวกในการเปิดรับสื่อช่องทางต่าง ๆ หรือเลือกติดตามข่าวสารทางสื่อช่องทางอื่น ๆ เฉพาะเวลาที่ว่างจริง ๆ จะทำให้การถอดรหัสตัวสารอาจจะไม่มีประสิทธิภาพมากเท่าที่ควร จนอาจเกิดความไม่เข้าใจ หรือเข้าใจผิดในตัวรหัสที่มีอยู่ใน SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น แต่อย่างไรก็ตาม แม้จะมีความไม่เข้าใจในตัวสารบางตัว แต่กลับพบว่า เมื่อผู้ถอดรหัสได้อ่านบริบทแวดล้อมแล้วก็สามารถทำความเข้าใจกับประเด็นหลักหรือเนื้อหาโดยรวมของ SMS ข่าวสั้นข่าวนั้น ๆ ได้

ข. ภูมิหลังของผู้ถอดรหัส

ในส่วนของปัจจัยนี้ก็เช่นเดียวกัน จากข้อค้นพบข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ภูมิหลังอันได้แก่ครอบครัว คนใกล้ชิด การดำเนินชีวิต รวมถึงหน้าที่การงาน ที่แตกต่างกันไปของผู้ถอดรหัสแต่ละบุคคล ก็มีส่วนที่จะมีผลต่อแบบแผนการถอดรหัสทำให้เกิดความเข้าใจ ไม่เข้าใจ และเข้าใจผิดที่แตกต่างกันไป โดยผู้ถอดรหัสที่สามารถเข้าใจรหัสทุกตัวที่อยู่ใน SMS ข่าวของสำนักข่าวเนชั่นได้ดีล้วนมีภูมิหลังที่เกี่ยวข้องกับ SMS ข่าวสั้นประเภทนั้น ๆ ตามที่ได้รับบริการทั้งสิ้น ซึ่งเมื่อผู้ถอดรหัสอยู่ในแวดวงการทำงาน หรือมีการดำเนินชีวิตส่วนใดส่วนหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับ SMS ข่าวสั้นประเภทนั้น ๆ ก็ย่อมทำให้เกิดความสนใจในการติดตามข่าวสารในช่องทางอื่น ๆ มากขึ้นไปจนถึงติดตามข่าวสารตลอดเวลา ซึ่งทำให้เกิดความเข้าใจในตัวรหัส SMS ข่าวสั้นที่รับบริการเป็นอย่างดี

สำหรับผู้ถอดรหัสที่มีความไม่เข้าใจหรือเข้าใจผิดในตัวสาร คือ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นนั้น ล้วนแต่มีภูมิหลังที่ไม่ได้เกี่ยวข้องหรืออาจจะมี ความเกี่ยวข้องกับ SMS ข่าวสั้นประเภทที่รับบริการนั้น ๆ เพียงส่วนน้อย แต่ต้องการที่จะรับข่าวสารเนื่องจากมีความสนใจอยากรับรู้รับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ แต่เนื่องจากไม่ได้มีภูมิหลังที่เกี่ยวข้องกับข่าวสารด้านนั้น ๆ หรืออาจจะเกี่ยวข้องในส่วนน้อย ทำให้ความสนใจในการติดตามข่าวสารด้านนั้น ๆ ก็มีน้อย และเมื่อมา

อ่าน SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น ก็มีผลต่อการถอดรหัสทำให้เกิดความไม่เข้าใจหรือเข้าใจผิดได้

หากมองในแง่ของประเภทข่าวที่ผู้ถอดรหัส(ผู้รับบริการ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น) เลือกรับบริการแล้ว จะพบข้อสังเกตอีกข้อหนึ่งว่า การแยกประเภท SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นนั้น ๆ สามารถกำหนดกลุ่มเป้าหมายได้ด้วย กล่าวคือ เมื่อเราลองแยกประเภทข่าวตามคุณลักษณะของข่าวประเภทนั้น ๆ แล้วจะแยกได้เป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มที่รายงานข่าวเหตุการณ์ทั่วไป และกลุ่มที่รายงานข่าวสารเฉพาะด้าน

สำหรับกลุ่มที่รายงานข่าวเหตุการณ์ทั่ว ๆ ไป ได้แก่ ประเภทพันข่าวและคมชัดลึก ผู้ถอดรหัสก็จะเป็นบุคคลทั่วไปที่มีความสนใจข่าวสารบ้านเมืองที่สำคัญ ๆ ต้องการรับรู้เหตุการณ์ต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์และมีการติดตามข่าวสารในช่องทางอื่น ๆ ด้วยตามแต่สะดวก

ขณะที่กลุ่มที่รายงานข่าวเฉพาะด้าน ได้แก่ ประเภทข่าวบันเทิง ธุรกิจ หุ้นและอัตราแลกเปลี่ยน ผู้ถอดรหัสก็จะเป็นบุคคลที่มีความสนใจข่าวสารเฉพาะด้านนั้น ๆ และมีการติดตามข่าวสารตลอดเวลาจากสื่ออื่น ๆ ในหลายช่องทาง เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของ SMS ข่าวสั้นที่ได้รับด้วย เนื่องจากผู้ถอดรหัสของ SMS ข่าวสั้นประเภทหุ้นและอัตราแลกเปลี่ยน จะนำข้อมูลข่าวสารที่ได้จาก SMS ข่าวสั้นไปต่อยอดให้เกิดประโยชน์ ดังนั้นหากได้รับข้อมูลข่าวสารที่ผิดพลาดจะมีผลกระทบต่อการทำงานหรือการลงทุนเป็นอย่างมาก

ข้อสังเกตดังกล่าว สามารถตอบโจทย์ตามข้อค้นพบจากการวิเคราะห์ด้วยบท(Textual Analysis) จากบทที่ 4 ได้ในเรื่องความเข้มงวดของรหัส ที่ค้นพบไว้ว่า ข่าวประเภทหุ้นและอัตราแลกเปลี่ยน เป็นประเภทข่าวที่มีรหัสเข้มงวดในส่วนของตัวเลขร้อยละ 100 ของข้อความที่ใช้ศึกษา โดยไม่อนุญาตให้มีความผิดพลาดในการเข้ารหัสเกิดขึ้นได้เลย ซึ่งข้อสังเกตนี้ยังตรงกับข้อค้นพบจากการวิเคราะห์กระบวนการเข้ารหัสในบทที่ 5 เรื่องรหัสผิดพลาดอีกด้วย โดยหากในการเข้ารหัสนั้นได้พบข้อผิดพลาดในตัวเลขที่ถูกส่งออกไป หากเป็นรหัสที่เข้มงวด ก็จะต้องส่ง SMS ข่าวสั้นแก้ไขไปใหม่ทันที

เพ็ญจันทร์ แสงพิสิทธ์ อาชีพ ธุรกิจส่วนตัว (SMS หุ้น) กล่าวว่า

“เรื่องหุ้นนี้ ถ้าข่าวส่งมาช้าหรือตัวเลขผิดพลาด มันกระทบมาก ๆ เพราะตัวเลขในตลาดหลักทรัพย์มีความสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการซื้อขายของเรา เพราะฉะนั้นคนส่งข่าวควรให้ข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็วด้วย ส่วนเราเองได้ข่าวมาแล้วก็ต้องเช็คความถูกต้องทุกครั้ง”

พิมพ์วิภา ชัยอุ้น อาชีพ พนักงานบริษัท (SMS หุ่น) กล่าวว่า

“ถ้าส่งข่าวผิดมา หรือส่งเปิดปิดหุ่นช้า ก็ต้องมีผลกระทบอยู่แล้ว เพราะเรื่องแบบนี้ข้อมูลผิดไปเพียงตัวเดียว ก็มีผลกระทบ แต่ยังไม่คนที่เล่นหุ่นก็ต้องเช็คข้อมูลจากหลายแหล่งก่อนตัดสินใจ แต่ความผิดพลาดก็อาจจะเกิดขึ้นได้ในกรณีที่รีบตัดสินใจ”

ปรียาลักษณ์ บุญมัน อาชีพ ผู้สื่อข่าว (SMS อัตราแลกเปลี่ยน) กล่าวว่า

“ ถ้าได้รับข้อมูลจาก SMS มาผิดพลาด แล้วเอาข้อมูลนั้นไปใช้งาน ก็ต้องกระทบกับงานแน่นอน เพราะเราใช้อ้างอิงข้อมูลที่ผิด จึงต้องเช็คให้แน่ใจก่อนนำข้อมูลไปใช้”

2. การมีส่วนร่วมในการสร้างรหัส

ในขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนหนึ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อรหัสและกระบวนการเข้ารหัส SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น เนื่องจากความคิดเห็น ดี ชุม และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้ถอดรหัส(ผู้รับบริการ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น) มีความสำคัญอย่างยิ่งในการร่วมพัฒนา ปรับปรุงรหัสใน SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นเพื่อให้ SMS ข่าวสั้นสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยในส่วนของผู้รับสารสามารถแบ่งระดับปฏิกิริยาตอบกลับ(Feedback) ของผู้รับสารออกเป็น 2 ระดับ คือ

2.1 ระดับติชม แต่ไม่มีส่วนร่วมสร้างรหัส

2.2 ระดับติชม และมีส่วนร่วมสร้างรหัส

2.1 ระดับติชม แต่ไม่มีส่วนร่วมสร้างรหัส

สำหรับปฏิกิริยาตอบกลับ(feedback)ในระดับนี้ หมายถึง ตัวผู้ถอดรหัสเมื่อได้ทำการถอดรหัสตัวสาร คือ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นอันจะมีผลต่อความเข้าใจ ไม่เข้าใจ หรือเข้าใจ ผิดดังที่กล่าวไปข้างต้นแล้ว หลังจากนั้นผู้ถอดรหัสได้มีปฏิกิริยาตอบกลับโดยโทรติดต่อกลับไปยัง Call Center ของสำนักข่าวเนชั่นในการแสดงความคิดเห็น ติชม เกี่ยวกับรหัสที่ถูกใส่ไว้ใน SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น แต่ก็ไม่ได้มีการเสนอแนะว่าควรแก้ไขเป็นอย่างไร

ผลจากการสัมภาษณ์ผู้ถอดรหัสพบว่า ผู้ถอดรหัสส่วนใหญ่ที่มีปฏิกิริยาตอบกลับจะมีการแสดงความคิดเห็นไปในทางลบ มากกว่าชม โดยเรื่องที่มีการติเข้ามาจะเป็นการใช้รหัสตัวย่อบางคำที่ไม่เป็นที่รับรู้รับทราบโดยทั่วไป การเว้นวรรคตอนผิดทำให้สับสน การใช้ศัพท์เทคนิคที่เฉพาะด้านมากเกินไป รวมถึงการส่งข่าวที่ล่าช้าและมีการสะกดคำผิด

กัญญาภัทร์ เพ็ญคารา อาชีพ Sale Marketing (SMS ท้นข้าว) กล่าวว่า

“คือเรื่องตัวย่อแบบตำแหน่งคน องค์กรต่าง ๆ มีบ้างบางครั้งที่สับสน แต่กลับไปอ่านอีกทีก็จะเข้าใจเอง สิ่งที่ยากให้ปรับปรุงคือเรื่องความเร็วมากกว่า วดจาก INN ข้าวเดียวกัน INN จะส่งมาก่อนเสมอ และบางครั้งเรื่องของความผิดพลาดทางภาษาก็เคยเจอ การส่งข้าวทางมือถือก็เหมือนสื่อทั่วไป เรื่องความเร็วและความถูกต้องเรว่ามั่นน่าจะสำคัญเหมือน ๆ กัน”

สิทธิศักดิ์ จรรยาอังกู อาชีพ พนักงานออฟฟิศ (SMS ธุรกิจ) กล่าวว่า

“สิ่งที่ยากให้ปรับปรุงคือการเว้นวรรคมากกว่า ในบางคำมันก็ทำให้สับสนได้ แต่เรื่องอื่นเกี่ยวกับเลขทางเศรษฐกิจ คิดว่าคนที่อยู่ในแวดวงแล้วรับข่าวประเภทนี้ก็ต้องเข้าใจอยู่แล้ว”

พรชัย ชาวนาวิก อาชีพ ผู้ช่วยช่างภาพ (SMS ธุรกิจ) กล่าวว่า

“ที่เขายกจะเป็นเรื่องศัพท์เทคนิคมากกว่า ก็สำหรับคนที่เพิ่งเริ่มสนใจเรื่องนี้อาจจะยังไม่ค่อยเข้าใจศัพท์เทคนิคหรือตัวย่อต่าง ๆ ในบางข่าวที่ส่งมา เพราะจริง ๆ แล้วข่าวธุรกิจมันเป็นเรื่องที่ควรารู้ไว้ เพราะเกี่ยวข้องกับชีวิตเรา ถ้ารู้ไว้จะได้เตรียมรับมือถูก เช่น เช็คราคาน้ำมัน น้ำมันปาล์มขาดตลาด”

พิมพ์วิภา ชัยอุ้น อาชีพพนักงานบริษัท (SMS หุ่น) กล่าวว่า

“คิดว่าคนที่รับข่าวนี้น่าจะเป็นเรื่องที่เฉพาะมาก ๆ น่าจะเป็นคนที่มีความรู้เรื่องนี้พอสมควร น่าจะเข้าใจกับตัวเลขหรือตัวย่อที่ส่งมา เรื่องไม่เข้าใจไม่มีปัญหา แต่ที่เคย Complain คืออยากให้ระวังเรื่องความถูกต้องแม่นยำของตัวเลขที่ส่งมามากกว่านี้ นอกจากนั้นต้องเร็วด้วย เพราะในการลงทุนเกี่ยวกับหุ้นเวลาสำคัญมาก ยิ่งได้ข้อมูลเร็วก็ยิ่งได้เปรียบ”

ชลพิตดา หงษ์จักรเพชร อาชีพ พนักงานฝ่ายบุคคล (SMS อัตราแลกเปลี่ยน) กล่าวว่า

“ตามข่าวที่อ่านก็เข้าใจดีแล้ว ในเรื่องทั่วไป ทอง น้ำมัน แต่เรื่องตัวย่อค่าเงินของอัตราแลกเปลี่ยนถ้าจะปรับได้ก็ดี อ่านแล้วก็จะได้ข้อมูลความรู้เพิ่ม แต่เข้าใจว่า SMS ก็ต้องใช้คำย่อเพราะส่งได้น้อยคำ”

ปรีชาลักษณ์ บุญมั่น ผู้สื่อข่าว (SMS อัตราแลกเปลี่ยน) กล่าวว่า

“คือคนที่ตัดสินใจรับข่าวแบบนี้ก็ต้องมีความเข้าใจในเรื่องนี้ในระดับหนึ่ง ก็ต้องคุ้นกับการใช้ภาษาหรือตัวย่อแบบนี้อยู่แล้ว แต่ที่อยากจะให้ปรับคือต้องปรับเรื่องความรวดเร็ว และความถูกต้องมากกว่า”

2.2 ระดับดิชม และมีส่วนร่วมสร้างรหัส

สำหรับปฏิกิริยาตอบกลับ(feedback)ในระดับนี้ หมายถึง เมื่อผู้ถอดรหัส(ผู้รับบริการ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น) ได้ทำการอ่าน SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นแล้วจนเกิดความเข้าใจ ไม่เข้าใจ หรือเข้าใจผิดต่อรหัสที่อยู่ในตัวสาร คือ SMS ข่าวของสำนักข่าวเนชั่นแล้ว ก็มีการโทรศัพท์ติดต่อกลับไปยัง Call Center ของสำนักข่าวเนชั่น รวมถึงบอกผ่านกันมาในกรณีที่รู้จักผู้เข้ารหัส หรือพนักงานที่รับเรื่องอีกต่อหนึ่ง โดยมีการแสดงความคิดเห็น ดิชม เกี่ยวกับรหัสที่ถูกใส่ไว้ใน SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น และยังได้มีข้อเสนอแนะว่า รหัสที่ได้ดำเนินไปนั้นควรจะแก้ไขปรับปรุงให้เป็นอย่างไร

จากการสัมภาษณ์ผู้ถอดรหัสที่มีส่วนร่วมในการสร้างรหัส สามารถแบ่งได้ตามแบบแผนการถอดรหัสที่มีผลต่อความเข้าใจในตัวรหัส ดังนี้

- ก. ผู้มีส่วนร่วมสร้างรหัสที่เข้าใจรหัส
- ข. ผู้มีส่วนร่วมสร้างรหัสที่ไม่เข้าใจรหัส

ก. ผู้มีส่วนร่วมสร้างรหัสที่เข้าใจรหัส

จากการศึกษา พบว่า สำหรับผู้ถอดรหัสกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่มีความเข้าใจในตัวรหัสที่ถูกใส่ไว้ใน SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นได้เป็นอย่างดี เข้าใจประเด็นเนื้อหาของ SMS ข่าวสั้นได้ทุกข้อความ ไม่มีปัญหาในการตีความใด ๆ เกี่ยวกับตัวรหัส ดังนั้นข้อเสนอแนะในการมีส่วนร่วมสร้างรหัสของ SMS ข่าวสั้นจึงเป็นการแนะนำในเรื่องของรูปแบบการนำเสนอตัว SMS ข่าวสั้น ได้แก่ มุมมองข่าวที่หลากหลาย ความเป็นกลาง รวมถึงการเปลี่ยนภาษาที่ใช้เพื่อแยกแยะตัวเลข

สุกวิทย์ บุญขึ้น อาชีพ พนักงานบริษัท (SMS ทันข่าว) กล่าวว่า

“ผมรู้สึกว่ เนชั่นจะเอียงไปทาง เหลือง มากนะ บางทีเราก็อายุกรับแบบกลาง ๆ แต่ก็ไม่มากหรอก แต่เรารับข่าวสารเยอะ เลยแบบอ่านแล้วรู้สึกว่เหลือง ยิ่งช่วงการชุมนุมจะรู้เลย แต่ก็ยังชอบแนวของเนชั่นนะ แ่อยากให้เป็นกลาง และเพิ่มเติมอีกเรื่องซึ่งผมชอบบ่่อยมาก คือส่งข้อความมาซ้ำกัน ข่าวเดิมคำเดิม ส่งมาซ้ำ เคยเจอแบบ ซ้ำ 3 -4 ครั้ง ก็มี บางทีก็มีขี้เกียจเปิดอ่าน เคยโทรบอก call center เรื่องส่งข่าวซ้ำ และเสนอมุมมองเดียว เค้าก็รับฟัง ค่ะ ๆ”

ธนพงศ์ ภูอากาศ อาชีพ ผู้สื่อข่าว (SMS บันเทิง) กล่าวว่า

“ที่อยากให้ง่ายก็เรื่องประเด็นต่าง ๆ เพราะส่วนใหญ่จะเหมือน ๆ กันทุกสื่อ อยากให้แตกต่างแปลก ๆ ออกไปอีก เพราะคนที่รับข่าวประเภทนี้ย่อมอยากรู้ อยากให้เรื่องของวงการบันเทิงอยู่แล้ว จึงน่าจะมีประเด็นที่หลากหลาย”

เพ็ญจันทร์ แสงพิสิทธิ์ อาชีพ ธุรกิจส่วนตัว (SMS หุ่น) กล่าวว่า

“คืออยู่แล้ว แต่ถ้าให้แนะนำ คำว่า“วอลุ่ม” ควรใช้เป็นภาษาอังกฤษเพื่อต่อการแยกแยะ”

ข. ผู้มีส่วนร่วมสร้างรหัสที่ไม่เข้าใจรหัส

สำหรับผู้ถอดรหัส(ผู้รับบริการ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น) กลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่มีความไม่เข้าใจและเข้าใจผิดอยู่บ้างในการถอดรหัสจาก SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น โดยสิ่งที่มีปัญหาคือความไม่เข้าใจและเข้าใจผิดในตัวรหัสต่าง ๆ ดังนั้นในการ ดิชม และเสนอแนะให้ปรับปรุง ก็จะเป็นเรื่องรหัส ที่อยู่ ใน SMS ข่าวสั้น ได้แก่ ตัวย่อที่มีมากเกินไป หรือตัวย่อที่ไม่เป็นที่รู้จัก รวมถึงการใช้ภาษาข่าวมากเกินไปทำให้ไม่เข้าใจความหมาย

ยุพเรศ ดุจร อาชีพ พนักงานการเงิน (SMS บ้านเทิง) กล่าวว่า

“ก็บางข่าวก็อยากให้ส่งมาให้เคลียร์หน่อย บางข่าวก็ใช้ภาษาแปลก อาจจะอยากให้ดูแรง แต่เรว่ามันแปลก เช่น พจน จวก แอนนี่ จวก มันยังงไม่รู้ว่า ก็ควรจะชี้ว่า พจนบอกแอนนี่ เอาแบบธรรมดา ๆ แล้วก็มีแบบ ส่ง ซ้ำมา บางข่าวส่งมา 3 รอบ แต่ก็ไม่ใช่เรียสคิดว่าระบบคงมีปัญหา”

บัณฑิต เตือนขุนทด อาชีพ ช่างเทคนิคช่างยนต์ (SMS คมชัดลึก)

“ตัวย่อทั่วไปก็พอรู้ แต่พวกย่อองค์กร สถาบัน กลุ่ม อะไรอย่างนี้จะไม่ค่อยรู้ น่าจะแก้ไข ตัวย่อพวกนี้ให้ส่งมาแบบรู้เรื่องหน่อย เขียนเต็มไปเลย แล้วก็อยากให้ มี ข่าวกีฬาเยอะ ๆ เพราะข่าวกีฬาน้อยมาก ๆ ”

วสุ กลิ่นเกษร อาชีพ พนักงานส่งเอกสาร (SMS คมชัดลึก)

“อยากให้ใช้คำเต็มมากกว่าคำย่อ เพราะคนที่รับ SMS จะได้เข้าใจข่าวสาร ได้ดีมากขึ้น บางทีคำย่อมาก ๆ บางข่าวก็ไม่รู้เรื่องไปเลย ส่วนคำย่อง่าย ๆ ก็ควรที่จะคงไว้ ส่วนคำย่อยาก ๆ อย่างตำแหน่งคน น่าจะแก้เป็นคำเต็มมากกว่า”

หากมองในแง่ของ แนวคิดเรื่องการมีส่วนร่วม (Participation) ซึ่งเมื่อนำมาผูกกับแนวคิดเรื่องการสื่อสาร ในแง่ที่เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในระบบการสื่อสาร ที่เรียกว่า “การสื่อสารแบบมีส่วนร่วม” (participatory communication) (กาญจนา แก้วเทพ ,2552)

สำหรับข้อคานึงเรื่องการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม ดังนี้

1) ข้อคานึงประการแรกเกี่ยวกับคำถามที่ว่า การสื่อสารแบบไหนที่จะเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมได้มาก โดยทั่วไปวงการนิเทศศาสตร์จะแบ่งประเภทของการสื่อสารออกเป็น 2 แบบจำลองใหญ่ๆ คือแบบจำลองเชิงถ่ายทอดข่าวสาร (Transmission) และแบบจำลองเชิงพิธีกรรม(Ritualistic)

2) ความสำคัญของบริบทการสื่อสารและการมีส่วนร่วม ซึ่งวงการนิเทศศาสตร์ยุคใหม่มองว่าบริบทของการสื่อสาร (communication context) เป็นตัวแปรที่มีผลต่อการรับรู้ ตีความ และปฏิกิริยาต่อเนื้อหาข่าวสารทั้งในด้านความเข้าใจ อารมณ์ความรู้สึกและการกระทำ

ในส่วนของผู้ถอดรหัส(ผู้รับบริการ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น) ก็มีกระบวนการมีส่วนร่วมเช่นกัน ซึ่งจะมีทั้งข้อที่เหมือนและแตกต่างจากข้อคำนึงของการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม ดังนี้

1) ข้อคำนึงเกี่ยวกับการสื่อสารที่จะเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม

สำหรับ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นนั้น ถือว่าเป็นการสื่อสารที่ไปตามแบบจำลองการสื่อสารเชิงถ่ายทอดข่าวสาร (Transmission Model) คือ

$$S \Rightarrow M \Rightarrow C \Rightarrow R$$

แต่เนื่องจาก กระบวนการสื่อสารของสำนักข่าวเนชั่นแม้จะเป็นการถ่ายทอดข่าวสารจากผู้ส่งสาร ในที่นี้คือ ผู้เข้ารหัส(นักข่าวและบก.Mobile News) ไปยังผู้รับสาร ในที่นี้คือ ผู้ถอดรหัสแต่เมื่อถึงขั้นตอนที่ผู้รับสารมีการถอดรหัสตัวสารแล้ว ก็สามารถมีปฏิกิริยาตอบกลับ(Feedback) มายังผู้ส่งสาร ได้ทันที ด้วยระบบ Call Center ที่เปิดโอกาสให้ผู้รับสารมีส่วนร่วมในกระบวนการสื่อสารนี้ได้ คือ



ดังนั้นเมื่อเพิ่มการมีปฏิกิริยาตอบกลับ(Feedback) เข้ามาในแบบจำลอง ก็ถือได้ว่า SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นมีระบบการสื่อสารที่ “สร้างการมีส่วนร่วม” ได้มากขึ้น

2) ความสำคัญของบริบทการสื่อสารและการมีส่วนร่วม (communication context)

หากกล่าวถึงบริบททางการสื่อสารในแง่ของผู้ถอดรหัสก็หมายถึงหน้าที่การงาน การดำเนินชีวิตประจำวัน ครอบครัว รวมถึงคนใกล้ชิดที่ทำให้มีผลต่อแบบแผนการถอดรหัสตัวสาร คือ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นได้อย่างเข้าใจเป็นอย่างดี จนสามารถมีปฏิกิริยาตอบกลับ(Feedback) มายัง Call Center สร้างการมีส่วนร่วมกับกระบวนการสื่อสารของ SMS ข่าวสั้นได้

หากมองในมิติของความรู้ความเข้าใจก็เช่นกัน เมื่อผู้ถอดรหัส(ผู้รับบริการ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น) เป็นผู้ที่มีการติดตามข่าวสารตลอดเวลา ย่อมทำให้เกิดมีความรู้ความเข้าใจในข่าวมากยิ่งขึ้น ดังนั้นในการร่วมสร้างรหัสก็สามารถทำได้ในระดับที่เป็นการเสนอแนะรูปแบบการ

นำเสนอ เช่น ควรเพิ่มประเด็นให้หลากหลาย เนื่องจากผู้สมัครหัดเป็นนักข่าวบันเทิงมีความรู้ความเข้าใจในข่าวบันเทิงเป็นอย่างดี

ต่างกับผู้สมัครหัด(ผู้รับบริการ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น) ในกลุ่มที่ติดตามข่าวสารน้อยกว่า ดังนั้นความรู้ความเข้าใจในข่าวสารย่อมมีน้อยกว่า เมื่อมีการร่วมสร้างรหัสโดยการแนะนำกับทาง Call Center จึงเป็นการแนะนำให้ปรับปรุงเฉพาะในส่วนที่ผู้สมัครหัด(ผู้รับบริการ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น) เองไม่เข้าใจ เช่น การแนะนำให้ใช้คำเต็มแทนคำย่อที่ยาก ๆ เป็นต้น

หากกล่าวโดยสรุปแล้ว ในบทที่ 6 นี้เป็นการรายงานประสิทธิผลของการถอดรหัสตัวสารที่มีผลต่อความเข้าใจของผู้รับสาร ซึ่งก็คือผู้สมัครหัดนั่นเอง ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อแบบแผนการถอดรหัสก็คือปริมาณการติดตามข่าวสารและภูมิหลังของผู้สมัครหัดที่แตกต่างกัน ซึ่งส่งผลทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการสร้างรหัสในระดับที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม สิ่งที่สำคัญที่สุดของกระบวนการสื่อสาร SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นก็คือ การสื่อสารแบบมีส่วนร่วม ที่ช่วยให้ประสิทธิภาพในการสื่อสารมีคุณภาพ ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ดังนั้นผู้สมัครหัด(ผู้รับบริการ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น) โทรเข้ามายัง Call Center ของสำนักข่าวเนชั่น เพื่อแสดงข้อคิดเห็นและเสนอแนะ ในการนำเสนอข่าวการปรับขึ้นลงของราคาน้ำมันว่า ควรจะให้เปลี่ยนจาก พุ่งนี้ เป็น ลงวันที่แทน

ตัวอย่างเช่น

“บางจากลดเบนซิน/GSH80สด.ออกเทน91ขาย36.84โซฮอลล์95ขาย33.04มีผลพุ่งนี้”

เปลี่ยนเป็น

“บางจากลดเบนซิน/GSH80สด.ออกเทน91ขาย36.84โซฮอลล์95ขาย33.04มี10พค.53”

ในเรื่องนี้ สุมิตรา หาญปัญญาพิชิต บรรณาธิการข่าว New Media บริษัทเนชั่นบรอดคาสต์จังกัด (มหาชน) อธิบายว่า

“ลูกค้าอะ บางที่เขาได้รับข่าวบอกว่า พุ่งนี้ๆ แต่ข้อความมันอาจมีปัญหาที่ระบบ ไปถึงช้า หรือว่าไม่เปิดอ่านวันนั้น มาเปิดทีหลัง เขาเลยบอกว่า ระบุวันได้ไหม พี่ก็คิดว่าไม่น่าจะเป็นปัญหา เขาบอกเพราะเขารัก แบบว่าไปเปิด SMS อ่านพุ่งนี้ นึกว่าเป็นพุ่งนี้อีกวัน ซึ่งมันคือมะรืน อันนี้ก็เลยรับฟังได้ ก็ช่วยทำตามเขาหน่อย

คือเราเอาพฤติกรรมคนรับมาลองทำ คือเราก็รับ SMS ที่เราเขียนเองด้วย เราก็เคยไม่อ่าน SMS ช่วงวันหยุด แล้วมานั่งไล่อ่านทีหลัง เออ..เลยมั่วว้า ถ้า SMS ส่งมาแล้วไม่อ่านตอนนั้น มาอ่านทีหลัง ทำไมเขาไม่เข้าใจ เพราะเราเองก็ งง เหมือนกัน อย่างน้ำมันขึ้นพุ่งนี้ แล้วพุ่งนี้ไหน แบบนี้นะ ใช้ประโยชน์ได้”