

บทที่ 7

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง “รหัสและกระบวนการสร้างรหัสข่าวในบริการข้อความสั้นของสำนักข่าวเนชั่น” ในครั้งนี้ มุ่งศึกษาการใช้รหัสที่มีอยู่ใน SMS ข่าวของสำนักข่าวเนชั่น ในฐานะที่สำนักข่าวเนชั่นเป็นสำนักข่าวแรกที่มีการส่งข้อมูลข่าวสารแบบ SMS ข้อความสั้น โดยการศึกษาครั้งนี้เป็นไปเพื่อตอบวัตถุประสงค์ 3 ข้อ คือ 1) เพื่อศึกษารหัสที่อยู่ใน SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น 2) เพื่อศึกษากระบวนการเข้ารหัสใน SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น และ 3) เพื่อศึกษาประสิทธิผลของการถอดรหัสข่าวสารที่มีผลต่อความเข้าใจของผู้รับสาร ซึ่งจากการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งในส่วนของการวิเคราะห์ตัวบท(Text) การวิเคราะห์ผู้ส่งสาร(Sender) และการวิเคราะห์ผู้รับสาร(Receiver) สามารถสรุปผลการวิจัยได้โดยแบ่งเป็น 3 ส่วนได้ดังนี้

1. รหัสใน SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น
2. กระบวนการเข้ารหัสใน SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น
3. ประสิทธิผลของการถอดรหัสข่าวสารที่มีผลต่อความเข้าใจของผู้รับสาร

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

รหัสใน SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น

จากผลการวิจัยในส่วนของการวิเคราะห์ตัวบท(Textual Analysis) คือ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น โดยสุ่มตัวอย่าง 224 ข้อความจากข่าว 6 ประเภท ได้แก่ ทันข่าว คมชัดลึก บันเทิงธุรกิจ หุ่น อตราแลกเปลี่ยน สรุปได้ว่า ทันข่าวเป็นประเภทข่าวที่มีการนำเสนอข่าวจำนวนมากที่สุด คือ 877 ข้อความ และมีจำนวน SMS ข่าวสั้นเฉลี่ยต่อวัน 17.54 ข้อความ เนื่องจากเป็นประเภทข่าวที่นำเสนอข่าวเด่นในแต่ละวันโดยไม่จำกัดว่าจะเป็นข่าวการเมือง กีฬา เศรษฐกิจ หรืออื่น ๆ แต่เน้นข่าวที่สำคัญและน่าจะลงพาดหัวข่าวหนังสือพิมพ์หน้า 1 ในวันรุ่งขึ้น จึงมีปริมาณข่าวที่ต้องส่งมากกว่าข่าวสั้นประเภทอื่น

สามารถสรุปผลการวิจัยได้ตามรูปแบบการวิเคราะห์ โดยแยกเป็นหัวข้อ ดังนี้

1. การวิเคราะห์รหัสแบบ Syntagmatic

เป็นการวิเคราะห์รหัสโดยภาพรวมของ SMS ข่าวสั้นทั้งข้อความ เพื่อศึกษารูปแบบการเรียบเรียงประโยค ประเด็น ลำดับชั้นของเนื้อหาข่าวที่จะมีผลต่อการตีความหมายของข่าว

ในเรื่องของจำนวนประเด็นในการนำเสนอข่าวใน SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นต่อ 1 ข้อความ พบว่า มีการนำเสนอข่าวประเด็นเดียวมากที่สุดร้อยละ 54 โดยประเภทข่าวที่มีการนำเสนอข่าวประเด็นเดียวมากที่สุดก็คือ ข่าวอัตราแลกเปลี่ยน เนื่องจากเป็นข้อมูลเฉพาะที่ไม่อาจคิดแปลงค่าหรือใส่หลายประเด็นได้ เพราะอาจมีผลต่อความเข้าใจ

อย่างไรก็ตามยังพบว่าการนำเสนอข่าว 2 ประเด็นใน 1 ข้อความ โดยเป็นการนำเสนอในทิศทางเดียวกันคิดเป็นร้อยละ 35.35 เนื่องจาก SMS ข่าวสั้นถูกจำกัดจำนวนจากเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่(operator)ที่ให้ส่งได้ไม่เกิน 8-10 ข้อความต่อวัน ดังนั้นจึงต้องใช้พื้นที่ SMS ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ขณะที่การนำเสนอข่าว 2 ประเด็นแบบคนละทิศทางมีการนำเสนอเพียงร้อยละ 10.75 สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “การคัดเลือกและนำเสนอข่าวสั้นผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่” ของ สุธาสินี นิรัตติมานนท์(2550) พบว่า การเขียนข่าว 2 ประเด็นหรือมากกว่าและไม่ใช้ทิศทางเดียวกันมีเพียงร้อยละ 0.11 เท่านั้น เนื่องจากแม้การใส่ประเด็นหลากหลายจะช่วยลดจำนวนในการส่งข่าวได้ แต่การเขียนข่าวที่นำเสนอประเด็นไปกันคนละทิศทางนั้น อาจจะสร้างความสับสนและทำให้การถอดรหัสผิดพลาดไปได้

ในเรื่องการเรียงประโยคสลับประเด็นอันจะมีผลต่อความหมายของ SMS ข่าวสั้นนั้น พบว่า ในการส่ง SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นมากกว่า 1 ประเด็นต่อ 1 ข้อความ แม้ว่าจะมีการสลับประเด็นหรือสลับที่การเรียงประโยค สรุปได้ว่า SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นมีรูปแบบการเรียงประโยค ประเด็น 2 รูปแบบ คือ

- 1) ประโยคย่อย ๆ ที่เป็นอิสระต่อกัน ซึ่งทำให้ความหมายยังคงเดิมแม้มีการสลับที่กัน ซึ่งรูปแบบนี้มีการนำเสนอมากกว่า
- 2) ประโยคย่อย ๆ ที่ขึ้นต่อกัน อันจะมีผลต่อความหมายที่เปลี่ยนไปหากมีการสลับที่

ข้อค้นพบดังกล่าวไม่ได้เป็นไปตามหลักวิเคราะห์แบบ Syntagmatic ที่มีหลักแนวคิดที่ว่า โครงสร้างทางภาษาดังกล่าวต้องเป็นไปตามลำดับขั้นตอนหากมีการสลับสับเปลี่ยนลำดับขั้นจะทำให้ความหมายเปลี่ยนไป เนื่องจาก SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นเป็นการนำเสนอแต่ละประเด็นเป็นประโยควลีสั้น ๆ ที่เป็นอิสระต่อกันมากกว่า

นอกจากนี้ยังพบข้อสังเกตที่เกี่ยวกับหลักการใช้ภาษา คือ ประโยค SMS ข่าวสั้นที่เป็นรูปแบบ ประธาน+กริยา+กรรม จะไม่สามารถสลับสับเปลี่ยนลำดับขั้นได้ เนื่องจากความหมายจะเปลี่ยนไปทันที

ตัวอย่างเช่น

“คนร้าย กราดยิงอาคารไซเบอร์เวิลด์รัชดา/ตรวจภาพวงจรปิดเข้านี้”

สลับเป็น “คนร้าย ตรวจภาพวงจรปิดเข้านี้/ กราดยิงอาคารไซเบอร์เวิลด์รัชดา”

แต่หากประโยค SMS ข่าวนั้นที่เป็นวลีสั้น ๆ รูปแบบ ประธาน+วลี+วลี จะสามารถสลับเปลี่ยนลำดับชั้นได้โดยไม่ทำให้ความหมายเปลี่ยนไป

ตัวอย่างเช่น

“ฉัฐวุฒิประกาศ คืบพท.ผ่านฟ้ารวมทัพใหญ่ราชประสงค์/ วันนี้ไม่ไปราบ11”

สลับเป็น “ฉัฐวุฒิประกาศ วันนี้ไม่ไปราบ11/ คืบพท.ผ่านฟ้ารวมทัพใหญ่ราชประสงค์”

ในเรื่องการวิเคราะห์รูปแบบประโยคที่นำเสนอใน SMS ข่าวและการสลับตำแหน่งคำพบว่า รูปแบบประโยคที่มีการนำเสนอใน SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นมากที่สุด คือ ประธาน+กริยา+กรรม ร้อยละ 50 ขณะที่การนำเสนอรูปแบบประโยคแบบ ประธาน+กริยา มีร้อยละ 36.60 ส่วนการนำเสนอรูปแบบประโยคแบบ กริยา+กรรม มีเพียงร้อยละ 12.50

เป็นที่น่าสังเกตว่า รูปแบบการนำเสนอของรูปแบบประโยคแบบเอาประธานขึ้นต้นประโยชนั้นหากนับรวมทั้ง รูปแบบประธาน+กริยา+กรรม และรูปแบบประธาน+กริยา จะมีการนำเสนอมากถึง 86.60 แสดงว่า SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นนิยมใช้รูปแบบการนำเสนอ SMS ข่าวสั้นแบบเอาประธานขึ้นต้น โดยเป็นไปตามหลักการ 5W1H คือ Who(ใคร) What(ทำอะไร) When(เมื่อไหร่) Where(ที่ไหน) Why(ทำไม) และ How(อย่างไร) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “การคัดเลือกและนำเสนอข่าวสั้นผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่” ของสุธาสินี นิรัตติมานนท์(2550) พบว่า สถานีข่าวสั้นของไทยนิยมการเขียนข่าวแบบ Who lead มากที่สุดร้อยละ 82.26

ขณะที่การใส่คำขยายและคำเชื่อมใน SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นไม่เป็นที่นิยม โดยมีการนำเสนอเพียงร้อยละ 0.90 เนื่องจากพื้นที่อันจำกัดเพียง 70 ตัวอักษร ดังนั้นคำขยายและคำเชื่อมจึงถือเป็นคำฟุ่มเฟือย จึงทำให้สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “การคัดเลือกและนำเสนอข่าวสั้นผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่” ของสุธาสินี นิรัตติมานนท์(2550) พบว่า โดยปกติของข่าวสั้น นักข่าวพยายามใช้คำที่สั้นที่สุดเพื่อใช้ในการเขียนข่าว ไม่ใช่คำฟุ่มเฟือย และยังสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์การนำเสนอหัวข้อข่าวของหนังสือพิมพ์ วิทยุและโทรทัศน์” ของ เกรือวัลย์ ชัชกุล(2535) ที่พบว่า ในการเขียนข้อความพาดหัวข่าวของหนังสือพิมพ์ จะเขียนด้วยภาษาที่สั้น กระชับรัด

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การนำเสนอประเด็นข่าวใน SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นไม่ควรใส่ 2 ประเด็นแบบคนละเรื่อง เพราะจะทำให้อาจเกิดปัญหาในการถอดรหัส แต่ถ้าหากต้องการใส่ 2

ประเด็นเพื่อลดจำนวนข้อความ ก็ควรต้องเป็น 2 ประเด็นที่เป็นเรื่องเดียวกัน ซึ่งคุณลักษณะพิเศษของ SMS ข้อความของสำนักข่าวเนชั่นก็คือ ถึงแม้จะมีการสลับประเด็นหรือสลับลำดับการเรียงประโยคก็ไม่ทำให้ความหมายเปลี่ยนไป เนื่องจากแต่ละประโยคหรือประเด็นเป็นวลีสั้น ๆ ไม่นิยมใส่คำขยายและคำเชื่อม นอกจากนี้การรายงานในรูปประโยคแบบ Who lead ทำให้ผู้ออกรหัส (ผู้รับบริการ SMS ข้อความของสำนักข่าวเนชั่น) มีความเข้าใจใน SMS ข้อความได้เป็นอย่างดี

2. วิเคราะห์รหัสแบบ Paradigmatic

เป็นการวิเคราะห์ เป็นการวิเคราะห์รหัสแบบ Paradigmatic ที่อยู่ใน SMS ข้อความของสำนักข่าวเนชั่น เพื่อศึกษารหัสแต่ละส่วนที่มีผลต่อการตีความและการสื่อความหมาย

ในเรื่องการวิเคราะห์รหัสแบบ Paradigmatic สำหรับประธานและกรรม พบว่า รหัสสำหรับประธานและกรรมที่มีการนำเสนอมากที่สุด คือ ภาพรวมองค์กร สถาบันคิดเป็นร้อยละ 44.20 โดยประเภทข่าวที่นำเสนอมากที่สุด คือ ประเภทธุรกิจ หุ่นและอัตราแลกเปลี่ยน ขณะที่รหัสใช้ชื่อจริงมีการนำเสนอร้อยละ 14.29 โดย SMS ข้อความของสำนักข่าวเนชั่นประเภททันข่าวนำเสนอมากที่สุด ส่วนชุดของสัญลักษณ์แบบสถานภาพมีการนำเสนอร้อยละ 13.84

หากมองในแง่ประเภทข่าว พบว่า ข่าวสายเศรษฐกิจใช้รหัสแบบองค์กรสถาบัน เนื่องจากต้องการความน่าเชื่อถือ และบุคคลที่ให้ข่าวส่วนใหญ่จะเป็นการแถลงในนามของสถาบันการเงิน องค์กรภาครัฐและเอกชน ขณะที่รหัสแบบใช้ชื่อจริงถูกนำเสนอใน SMS ข้อความประเภททันข่าว เนื่องจากส่วนใหญ่บุคคลในข่าวจะเป็นบุคคลสำคัญที่เป็นที่รู้จักกันอยู่แล้ว ส่วนการใช้รหัสแบบสถานภาพถูกนำเสนอในประเภทข่าวคมชัดลึก ซึ่งส่วนใหญ่เป็นข่าวอาชญากรรม ดังนั้นบุคคลในข่าวจะเป็นผู้ก่อเหตุหรือผู้เสียหายซึ่งไม่สามารถเอ่ยชื่อได้ หรือบางครั้งเป็นบุคคลที่ไม่เป็นที่รู้จัก สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “การคัดเลือกและนำเสนอข่าวผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่” ของ สุธาสินี นิรัตติมานนท์(2550) พบว่า การใช้คำเรียกบุคคลในข่าวสั้นหากเป็นบุคคลมีชื่อเสียง ข้าราชการ นักการเมืองหรือบุคคลที่เป็นที่รู้จักกันดี นักข่าวนิยมใช้คำเรียกบุคคลด้วยชื่อจริง แต่หากเป็นบุคคลที่ไม่มีชื่อเสียงนักข่าวนิยมใช้ตำแหน่ง-ยศ หรือสถานภาพทางสังคม อาชีพ หรือตั้งตามสมญานามทางภูมิศาสตร์ ตามวัยวุฒิและเชื้อชาติ เพื่อช่วยในการเขียนข่าว

จากข้อค้นพบข้างต้นทั้งหมดที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์การใช้รหัสแบบ paradigmatic สำหรับประธานและกรรมสามารถสรุปได้ว่า SMS ข้อความของสำนักข่าวเนชั่นแต่ละประเภทมีธรรมชาติของข่าวที่แตกต่างกันไป โดยแบ่งได้เป็น 4 กรณี คือ

1. ข่าวที่เป็นทางการ ได้แก่ ข่าวหุ้น และ อัตราแลกเปลี่ยน เป็นข่าวที่มีเนื้อหาข้อมูลที่เป็นทางการต้องอาศัยความน่าเชื่อถือจากแหล่งข่าว รวมถึงบุคคลที่ให้ข่าวส่วนใหญ่จะแสดงความเห็นในฐานะที่เป็นตัวแทนองค์กรหรือสถาบันต่าง ๆ อยู่แล้ว

2. ข่าวค่อนข้างเป็นทางการ ได้แก่ ข่าวธุรกิจ เนื่องจากเนื้อหาข่าวธุรกิจจะมีทั้งการส่งข่าวที่เป็นทางการ เช่น ตัวเลขทางเศรษฐกิจ และข่าวที่ค่อนข้างไม่เป็นทางการ เช่น การรายงานสถานการณ์บ้านเมือง แต่ก็ยังคงต้องอาศัยความน่าเชื่อถือด้วย

3. ข่าวค่อนข้างไม่เป็นทางการ ได้แก่ ทินข่าว และ คมชัดลึก แม้จะไม่ได้เป็นการรายงานข้อมูลตัวเลขทางเศรษฐกิจ แต่ข่าวทั้ง 2 ประเภทก็เป็นการรายงานข่าวด่วน เหตุการณ์สำคัญ ดังนั้นความน่าเชื่อถือก็เป็นสิ่งสำคัญเช่นเดียวกัน เพียงแต่อาจจะไม่จำเป็นต้องใช้ภาษาในระดับที่เป็นทางการมากเท่ากับ 2 กลุ่มข้างต้น

4. ข่าวที่ไม่เป็นทางการ ได้แก่ ข่าวบันเทิง ซึ่งต่างจากข่าวประเภทอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด เนื่องจากเนื้อหาข่าวเป็นการนำเสนอชีวิตหรือการแสดงความคิดเห็นส่วนตัวของคนในวงการบันเทิงที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ไม่ต้องการภาษาที่เป็นทางการ และไม่ต้องอาศัยความน่าเชื่อถือจากองค์กรสถาบันใดมารองรับ

สำหรับข้อค้นพบที่แตกต่างกัน คือ การชี้รหัสแบบฉายา ซึ่งงานวิจัยเรื่อง “การคัดเลือกและนำเสนอข่าวสั้นผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่” ของ สุธาณี นิรัตติมานนท์(2550) พบว่า มีการใช้ฉายาหรือตั้งสมญานามในข่าวสั้นหลายสำนักข่าว แต่ในส่วนของ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นไม่มีการใช้รหัสแบบฉายาอยู่เลย เนื่องจากไม่ต้องการให้ผู้ถอดรหัส(ผู้รับบริการ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น) เกิดความสับสน

ในเรื่องการวิเคราะห์รหัสแบบ paradigmatic สำหรับคำกริยา พบว่า เหตุผลในการเลือกใช้รหัสแบบ paradigmatic สำหรับคำกริยา มีดังนี้

- 1.เลือกใช้เพื่อให้ประหยัดพื้นที่ (economy of space)
- 2.เลือกใช้เพื่อให้เข้ากับประเด็นข่าว (relevancy)
- 3.เลือกใช้เพื่อให้อารมณ์ข่าวที่ต่างกัน (degree of mood)
- 4.หลีกเลี่ยงความซ้ำซาก (avoidance of redundancy)

ใช้รหัสสองอันดับแรก คือ การเลือกใช้รหัสเพื่อให้เข้ากับประเด็นข่าว(relevancy) และ การเลือกใช้รหัสเพื่อให้ประหยัดพื้นที่(economy of space) ซึ่งมีการนำเสนอมากกว่าการเลือกใช้รหัสเพื่อให้อารมณ์ข่าวที่ต่างกัน(degree of mood) และการเลือกใช้รหัสเพื่อหลีกเลี่ยงความซ้ำซาก



(avoidance of redundancy) เนื่องจากการรายงาน SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นเน้นการรายงานเหตุการณ์แบบสรุปข่าวตามข้อเท็จจริงมากกว่าการใช้คำเพื่อเพิ่มสีสันลงในข่าว ตรงกับงานวิจัยเรื่อง “การคัดเลือกและนำเสนอข่าวสั้นผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่” ของ สุธาสนี นิรัตติมานนท์(2550) พบว่า ข่าวสั้นควรเน้นการรายงานข้อเท็จจริง(facts) เนื่องจากพื้นที่ในการเขียนข่าวไม่อำนวย และไม่เอาความคิดเห็นส่วนตัวของนักข่าวมาปะปนด้วย

สำหรับข้อค้นพบที่ต่างจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง คือ ข้อค้นพบเรื่องการใช้รหัสแบบ paradigmatic ในแง่ประเภทข่าวอาชญากรรม ซึ่งงานวิจัยเรื่อง “ชุดของสัญญาณในการสร้างความหมายของข่าวอาชญากรรม ที่ปรากฏในสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อทางโทรทัศน์” ของ วันเพ็ญ กัลป์ศิริไพศาล(2545) พบว่า การนำเสนอข่าวอาชญากรรมในไทยรัฐ ซึ่งเป็นหนังสือพิมพ์แนวประชานิยม มีการใช้ชุดของสัญญาณที่ให้ความสำคัญกับคุณค่าข่าวอาชญากรรม ในแง่ของการขยายความหมายและความรุนแรงด้วยการขยายวิธีกระทำอาชญากรรม ซึ่งต่างจากการใช้รหัสแบบ paradigmatic ใน SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นประเภทข่าวคดีลึกลับที่มีการนำเสนอข่าวอาชญากรรม โดยมีการใช้รหัสเพื่อให้เข้ากับประเด็นข่าวร้อยละ 62 ซึ่งมากกว่าการใช้รหัสเพื่อให้อารมณ์ข่าวที่ต่างกัน

ในเรื่องการวิเคราะห์การใช้รหัสเฉพาะ พบว่า สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 รูปแบบ คือ

- 1.การเลือกใช้รหัสตามไวยากรณ์ที่มีอยู่แล้ว เช่น กรณี รหัสเครื่องหมาย
- 2.การสร้างรหัสขึ้นใหม่เอง เช่น รหัส คำย่อ คำใหม่ ภาษาข่าว

สำหรับการใช้รหัสเฉพาะ(ภาษา)ใน SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น ยังพบว่า รหัสที่ใช้ใน SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นมากที่สุดก็คือตัวอ้อยละ 34.40 นอกจากนี้ยังมีการใช้ภาษาข่าวด้วย แต่ละนิยมนิยมนำคำย่อใน SMS ข่าวสั้นข้อความเดียวกันโดยมีการนำเสนอ้อยละ 24.11 เนื่องจาก SMS ข่าวสั้นมีพื้นที่อันจำกัดเพียง 70 ตัวอักษรจึงจำเป็นต้องใช้คำย่อ ส่วนภาษาข่าวเป็นการสร้างสีสัน สำหรับรหัสที่มีการนิยมนิยมนำมาใช้มากที่สุดใน SMS ข่าวสั้นก็คือ รหัส “คำย่อ” ซึ่งหากมองในแง่ของแนวคิดการใช้คำย่อในสังคมคอมพิวเตอร์ (Acronyms used in the Computer Community) จะสามารถนำมาเปรียบเทียบได้ โดยมีทั้งการสร้างรหัสสัญญาณและรหัสภาษาที่เหมือนและต่างกัน ดังนี้

แนวคิดการใช้คำย่อในสังคมคอมพิวเตอร์ (Acronyms used in the Computer Community)

1. การใช้คำย่อ (Acronyms) เกิดขึ้นจากข้อจำกัดของการแสดงผล ที่มีพื้นที่ให้ใช้น้อย จึงจำเป็นต้องมีคำย่อที่ใช้เช่น HBD หมายถึง Happy Birth Day

2. การใช้สัญลักษณ์ (Emoticons) เกิดขึ้นจากความต้องการของผู้ส่งสารที่ต้องการให้ผู้รับเข้าใจอากัปกิริยา อารมณ์และสีหน้าของตน จึงได้นำภาพอารมณ์มาใส่ประกอบ เพื่อสื่อความหมาย เช่น :-) หมายถึง ยิ้มอย่างมีความสุข หรือ -_-' หมายถึง เครียดจนเหงื่อตก

3. การใช้ภาษาคาราโอเกะ เกิดขึ้นจากความต้องการของผู้ส่งในการที่จะใช้คำพูดที่มีลักษณะเป็นกันเอง และมีลักษณะการใช้ภาษาเฉพาะของคนไทย เช่น การพูดแบบมีหางเสียง “ค่ะ” “จ๊ะ” เช่น I miss you ka

เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับผลการวิจัย พบว่า ส่วนที่สอดคล้องกับแนวคิด คือการใช้คำย่อ เนื่องจากมีข้อจำกัดเพียง 70 ตัวอักษร ทำให้การเข้ารหัส SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น ต้องมีการใช้คำย่อเพื่อประหยัดพื้นที่ แต่เนื่องจากการส่ง SMS ข่าวสั้น มีผู้รับสารที่หลากหลาย ดังนั้นในการใส่รหัสตัวย่อ จึงเน้นการใช้ตัวย่อที่เป็นที่รู้จักโดยทั่วไป มากกว่าตัวย่อที่ไม่เป็นที่รู้จักหรือตัวย่อที่ผู้เข้ารหัสสร้างขึ้นใหม่เอง สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “การคัดเลือกและนำเสนอข่าวสั้นผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่” ของ สุธาสิณี นิรัตติมานนท์(2550) พบว่า สถานีข่าวสั้นของไทยนิยมใช้อักษรย่อในการเขียนข่าวสั้นร้อยละ 57.71 เพื่อช่วยประหยัดพื้นที่

สำหรับข้อค้นพบที่แตกต่างจากแนวคิดการใช้คำย่อในสังคมคอมพิวเตอร์ คือ ในการเข้ารหัส SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น จะไม่มีการใช้สัญลักษณ์ (emotions) และภาษาคาราโอเกะ เนื่องจากการรายงานข่าวสาร ข้อเท็จจริง ไม่สามารถใส่สีหน้า อารมณ์ หรือใช้ภาษาที่ไม่ถูกต้องตามหลักภาษาไทยได้ แต่จะมีการนำเอาเครื่องหมายต่าง ๆ ที่มีตามไวยากรณ์อยู่แล้ว มาใช้เพื่อสื่อความหมายในพื้นที่อันจำกัดแทน

ส่วนการใช้รหัสเฉพาะ(เครื่องหมาย)ใน SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น พบว่า SMS ข่าวสั้นส่วนใหญ่นิยมใช้ 2 เครื่องหมายขึ้นไปใน 1 ข้อความร้อยละ 42.41 โดยเครื่องหมายที่มีการนำเสนอมากที่สุด 2 อันดับแรกก็คือ เครื่องหมาย . มหัพภาค เนื่องจากต้องใช้กับตัวย่อ และเครื่องหมาย - ยัติพจน์ เพื่อใช้ในการแยกประเด็นข่าวในกรณีที่มีการใส่ประเด็นข่าว 2 ประเด็นใน SMS ข่าวสั้น 1 ข้อความ สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “การคัดเลือกและนำเสนอข่าวสั้นผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่” ของ สุธาสิณี นิรัตติมานนท์(2550) ที่พบว่า สถานีข่าวสั้นของไทยนิยมใช้เครื่องหมาย - ยัติพจน์ ในการแยกวลี อนุประโยคหรือประโยค โดยเฉพาะใช้เพื่อคั่นแต่ละประเด็นให้เห็นชัดเจนขึ้น ขณะที่เครื่องหมาย + บวกและ “_” เนื่องจากระบบในการส่งข่าวไม่อนุญาตให้ใช้ 2 เครื่องหมายนี้

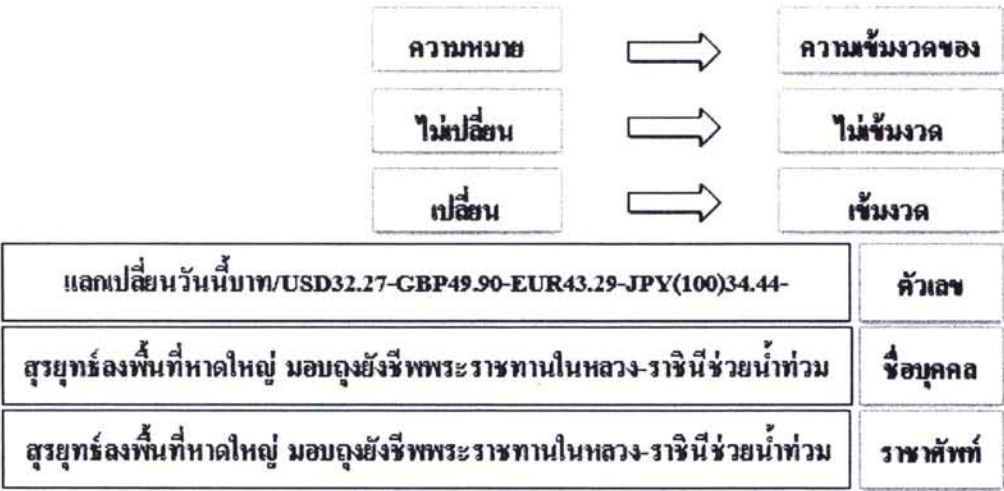
ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า ในการใช้รหัสแบบประ찬และกรรมต้องดูตามความเหมาะสมและสถานภาพของบุคคลในข่าว หากเป็นบุคคลที่เป็นที่รู้จักจะใช้รหัสแบบชื่อจริง และหากเป็น

บุคคลที่ไม่เป็นที่รู้จักจะใช้รหัสโดยตั้งตามสถานภาพ ส่วนคำกริยาจะเน้นการใช้เพื่อรายงานเหตุการณ์มากกว่า แม้จะมีการใช้รหัสภาษาข่าวเพื่อเพิ่มสีสันบ้าง แต่ก็เป็นส่วนน้อย เนื่องจากรายงาน SMS ข่าวสั้นให้ความสำคัญกับการรายงานข้อเท็จจริงมากกว่า รวมทั้งการใช้เครื่องหมายก็ต้องดูให้เหมาะสมกับบริบทของข้อความที่ต้องการสื่อสาร และยังคงคำนึงถึงข้อจำกัดของระบบที่ใช้ในการส่งข่าวด้วย

3. วิเคราะห์ความเข้มงวดของรหัส

เป็นการศึกษาความผิดพลาดของรหัสที่ถูกใส่ไว้ใน SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น อันจะมีผลก่อให้เกิดผลเสียหายในการตีความหมาย ประเด็น และเนื้อหาข่าวใน SMS ข่าวนั้น โดยสามารถสรุปได้ตามแผนผังดังนี้

ภาพที่ 22
แสดงความเข้มงวดของรหัส



จากการศึกษา พบว่า รหัส SMS ส่วนใหญ่จะไม่เข้มงวดร้อยละ 54.02 โดยเป็นข่าวประเภททันข่าว คมชัดลึก บันเทิงและธุรกิจ ที่อนุญาตให้มีข้อผิดพลาดได้ไม่ต้องส่ง SMS ข่าวสั้นแก้ไขไปใหม่ ในขณะที่ข่าวประเภทหุ้นและอัตราแลกเปลี่ยนมีความเข้มงวดในรหัสตัวเลขทั้งหมดร้อยละ 100 หากเกิดความผิดพลาดต้องส่ง SMS ข่าวสั้นแก้ไขไปใหม่ทันที เนื่องจากรหัสเหล่านั้นเป็นตัวเลขทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อความเสียหายทางธุรกิจของผู้สมัครรหัส(ผู้รับบริการ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น)

ในส่วนของความเข้มงวดในการใช้ราชาศัพท์ก็ไม่อนุญาตให้เกิดความผิดพลาดเช่นกัน แต่มีการนำเสนอในรูปแบบนี้น้อยเพียงร้อยละ 4 เนื่องจาก SMS ทันข่าวเป็น SMS ข่าวสั้นประเภทเดียวที่มีการนำเสนอข่าวในพระราชสำนัก

สำหรับข้อความที่เป็นรหัสที่มีความเข้มงวดเช่นกันหากมีการสะกดชื่อผิดจนทำให้เกิดความเข้าใจผิดว่าบุคคลในข่าวเป็นอีกคนไป ก็ต้องส่ง SMS แก้ไขไปใหม่ แต่หากเป็นการสะกดผิดแล้วไม่ทำให้ความหมายเปลี่ยนก็ถือว่าไม่ต้องแก้ไข เช่นเดียวกับรหัสที่ไม่เข้มงวดเนื่องจากยังสามารถคงความหมายเดิมได้ ไม่ทำให้การตีความหมายเปลี่ยนแปลงไป

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า ในการทำงานย่อมเกิดข้อผิดพลาดได้ แต่ต้องดูตามความร้ายแรงของข้อผิดพลาดนั้น ๆ หากการเข้ารหัสผิดแล้วยังสามารถคงความหมายเดิมได้ก็ไม่ต้องแก้ไข แต่หากการเข้ารหัสผิดนั้นส่งผลทำให้การตีความหมายเปลี่ยนไปก็ต้องส่ง SMS ข่าวนั้นแก้ไขไปใหม่ทันที อย่างไรก็ตามการไม่มีความผิดพลาดเลยย่อมเป็นสิ่งที่ดีที่สุด

หากมองในแง่ แนวคิดเทคโนโลยีสื่อสารเป็นตัวกำหนด (Communication Technology Determinism) ซึ่ง Marshall McLuhan (1911-1980) ให้คำนิยามของสื่อ ว่าเป็นกระบวนการขยายศักยภาพของมนุษย์ออกไป (the extensions of man) หรืออีกนัยหนึ่ง เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือขยายสัมผัสทางหูให้ได้ยินเสียงจากระยะไกล หรือโทรศัพท์ก็คือช่องทางของสื่อสัมผัสทางตาให้เราได้เห็นสิ่งที่แพร่ภาพมาจากแดนไกล (กาญจนา แก้วเทพ, สมสุข หินวิมาน ,2551 :141-142)

จากจุดยืนของ McLuhan ที่สนใจวิเคราะห์ผลกระทบของเทคโนโลยีการสื่อสารต่อสังคมระดับจุลภาคนั้น ได้สรุปมุมมองของการกำหนดผ่านสื่อเอาไว้ 3 มิติ คือ

- 1.ผลกระทบของสื่อต่อมิติเรื่อง เวลา (Time) เช่น สื่อหลายชนิดที่สามารถบันทึกสารข้ามเวลา หรือย้อนระยะเวลาในการสื่อสาร
- 2.ผลกระทบของสื่อต่อมิติเรื่อง พื้นที่ (Space) เช่น สื่อต่าง ๆ ที่พยายามเอาชนะพื้นที่ แม้จะอยู่ที่ใดในโลกก็สามารถสื่อสารกันได้
- 3.ผลกระทบของสื่อต่อมิติเรื่องประสบการณ์ของมนุษย์ (Human experience) ทำให้เราได้เห็นในสิ่งที่ไม่เคยเห็นมาก่อน หรือจัดระเบียบประสบการณ์ที่เราจะไปสัมผัสโลกรอบตัวแบบใหม่

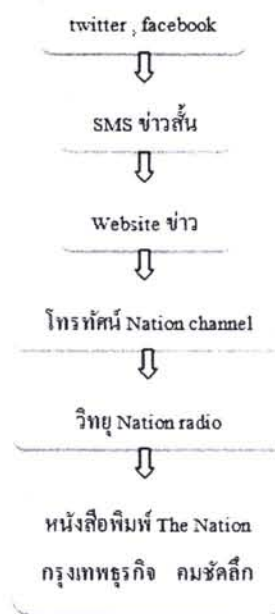
ในส่วนของเนื้อหา SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น ก็เป็นสื่อที่มีผลกระทบของสื่อต่อมิติเรื่องเวลา(time) และพื้นที่ (space) เนื่องจาก SMS ข่าวสั้นเป็นข้อมูลข่าวสารที่ถูกส่งเข้าไปบันทึกไว้ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้รับบริการ ดังนั้นไม่ว่าผู้รับบริการจะอยู่ที่ใดของโลกและเปิดข้อความข่าวอ่านในเวลาใดก็สามารถรับรู้ข่าวสารได้ตลอดเวลา ยังเก็บข้อความข่าวไว้ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ไว้เพื่อสามารถกลับมาอ่านย้อนหลังได้อีกด้วย และแน่นอนข่าวบางข่าวก็เป็นสิ่งที่เปิดประสบการณ์ของมนุษย์ ทำให้ได้รับรู้ในสิ่งที่ไม่เคยพบเคยเห็นมาก่อน เช่นข่าวพายุหิมะถล่ม หรือแผ่นดินไหว

ภูเขาไฟระเบิดในต่างประเทศ ซึ่งไม่เคยเกิดขึ้นในประเทศไทย แต่ก็ทำให้เราได้รับรู้ว่าสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นเป็นอย่างไรและมีผลกระทบอย่างไร

สิ่งที่น่าสังเกตก็คือ ในส่วนตัวข้อมูลข่าวสาร(content)นั้น ทางสำนักข่าวเนชั่นมีการบริหารจัดการที่คุ้มค่าเป็นอย่างมาก เนื่องจากประโยชน์จากเทคโนโลยีนั่นเองที่จัดข้อจำกัดในเรื่องของมิติด้านเวลาและสถานที่ ทำให้ข้อมูลข่าวสาร 1 ชิ้นสามารถนำไปออกสื่อในเครือเนชั่นได้ทุกสื่อเรียงตามลำดับความเร็วในการรายงานข่าว ดังนี้

ภาพที่ 23

แสดงการบริหารจัดการเนื้อหาข่าวสาร(Content)



ในส่วนของผู้เข้ารหัส SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น โดยผู้เข้ารหัส(นักข่าวและบก. Mobile News) ต้องใช้ความรู้ความสามารถเฉพาะตัวจากประสบการณ์ที่สั่งสมมา โดยไม่มีคู่มือให้ทำตาม สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์การนำเสนอข่าวของหนังสือพิมพ์ วิทยุ และโทรทัศน์” ของ เครือวัลย์ ชัชกุล(2535) พบว่า การมีประสบการณ์ทางด้านงานข่าวเป็นสิ่งที่จำเป็นที่สุด เกิดขึ้นเองโดยการหยั่งรู้ ไม่มีหลักสูตรเล่าเรียนในสถาบันใดโดยเฉพาะ ไม่มีหลักเกณฑ์ของศาสตร์หรือสถิติยึดถือ งานบรรณาธิการเป็นงานศิลปอันเกิดจากการรอบรู้ ซึ่งได้พัฒนาเป็นประสบการณ์ความสามารถเฉพาะตัว ซึ่งในส่วนของผู้เข้ารหัสนั้นจะอาศัยการพูดคุยสื่อสารกันตลอดเวลา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องซึ่งกันและกันและเพื่อความเป็นเอกภาพ ซึ่งเทคโนโลยีที่ไร้พรมแดนเช่นกันที่สามารถจัดมิติในด้านของเวลา(Time) ที่ย่นระยะเวลาในการสื่อสาร และสถานที่(Space) ที่แม้ผู้เข้ารหัสจะอยู่คนละสถานที่ ไม่ได้นั่งอยู่ด้วยกันตลอดเวลา แต่ก็สามารถประชุมข่าวได้ตลอดเวลาผ่านโปรแกรมแชท MSN

สิ่งที่น่าสังเกตก็คือ ความสะดวกรวดเร็วในการหาข้อมูลข่าวสารของผู้เข้ารหัส เนื่องด้วยเทคโนโลยีที่ก้าวเข้าสู่ยุคไร้พรมแดนและไร้กาลเวลาอย่างแท้จริง ทำให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้อย่างรวดเร็วแบบไม่มีขีดจำกัด โดยใช้เครื่องมือสื่อสารในยุค Digital ที่เรียกว่า Social Media ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้โลกแห่งการสื่อสารมวลชนกำลังเปลี่ยนไปอย่างสิ้นเชิง การเป็นนักข่าวไม่ได้จำกัดว่าเป็นเพียงหน้าที่ในวิชาชีพนักข่าวอย่างเดียวเท่านั้น แต่ในยุคปัจจุบันประชาชนทุกคนสามารถเป็นนักข่าวเองได้ และแน่นอนก็สามารถสร้างข่าวเองได้เช่นกัน ดังนั้นความสามารถทางเทคโนโลยีย่อมจะมีทั้งข้อดีและข้อเสียต่อระบบสื่อสารมวลชน ดังนี้

ข้อดี

1. การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารสะดวกรวดเร็ว ทำได้หลายช่องทางและไม่มีขีดจำกัด
2. การเข้าถึงตัวแหล่งข่าวเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงทำให้สะดวกมากขึ้น
3. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทำได้อย่างรวดเร็วแบบนาทีต่อนาที รวมถึงการรายงานสด ๆ ขณะที่เหตุการณ์กำลังดำเนินอยู่ด้วย

ข้อเสีย

1. ข่าวสารข้อมูลที่ได้มาง่าย แต่บางครั้งก็ตรวจสอบต้นตอที่มาได้ยากมาก
2. การเผยแพร่ข่าวสารที่รวดเร็วเกินไป ทำให้กระบวนการกลั่นกรองข้อมูลหายไป เมื่อได้ข่าวมาแล้วก็ส่งต่อออกไปทันที โดยบางครั้งลืมนึกถึงความเหมาะสมในการเผยแพร่ ในขณะที่คนรับข้อมูลข่าวสารนั้นก็เชื่อและส่งต่อไปอีกทันทีเช่นกัน

ในส่วนของผู้สมัครหัด SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นนั้น ตัวผู้สมัครหัด(ผู้รับบริการ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น) ในปัจจุบันก็มีพฤติกรรมกรับบริโภคข่าวสารที่เปลี่ยนแปลงไป เช่นกัน อันเป็นผลพวงจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ช่วยขจัดมิติในด้านของเวลา(time) และสถานที่(space) ทั้งยังช่วยเปิดประสบการณ์ใหม่ ๆ ให้กับผู้รับบริการข่าวสาร สิ่งที่เห็นได้ชัดก็คือมีความเป็น Active มากขึ้น ไม่ได้เป็นเพียง Passive อีกต่อไป โดยหลังจากที่ได้รับ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นและทำการถอดรหัสแล้ว ด้วยเทคโนโลยีที่ทำให้ผู้สมัครหัดรู้จักทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลข่าวสารหรือแสวงหารายละเอียดเพิ่มเติมได้อีก และ ด้วยเทคโนโลยีอีกเช่นกันยังทำให้ผู้สมัครหัดสามารถมีปฏิริยาตอบกลับโดยการโทรติดต่อเข้ามายัง Call Center ของสำนักข่าวเนชั่นแล้วแสดงความคิดเห็น ดิชม รวมถึงการเสนอแนะให้ปรับปรุงแก้ไขรหัส ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นเพราะคุณสมบัติของเทคโนโลยีตามแนวคิดเทคโนโลยีสื่อสารเป็นตัวกำหนด ที่สร้าง

การมีส่วนร่วมในกระบวนการสื่อสารของ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นให้มากขึ้น เพื่อการพัฒนาคุณภาพของตัวสารให้ได้ดียิ่งขึ้นต่อไป

กระบวนการเข้ารหัสใน SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น

จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้เข้ารหัส SMS ข่าวของสำนักข่าวเนชั่น ทั้ง 5 คน ได้แก่ บรรณาธิการ และนักข่าว แผนก Mobile News ฝ่าย New Media บริษัทเนชั่นบรอดคาสต์ จํากัด (มหาชน) เพื่อศึกษาว่ากระบวนการในการเข้ารหัส SMS ข่าวสั้น โดยสามารถสรุปการทำงานได้ 4 ขั้นตอน ดังนี้

- | | |
|-------------|---------------------------|
| 1.แหล่งข่าว | 2.คัดเลือกข่าวและเข้ารหัส |
| 3.เผยแพร่ | 4.ถอดรหัส |

ข้อค้นพบดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง“การคัดเลือกและนำเสนอข่าวสั้นผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่” ของ สุทธาสินี นิรัตติมานนท์(2550) พบว่า ในกระบวนการรายงานข่าวสั้นมีขั้นตอนคือ

- | | |
|---------------------|------------------------|
| 1.แหล่งที่มาของข่าว | 2.คัดเลือกและเขียนข่าว |
| 3.เผยแพร่สู่ผู้อ่าน | 4.ผลตอบกลับ |

เนื่องจากการศึกษากระบวนการของข่าวสั้นเช่นเดียวกัน แต่มีความแตกต่างกันในรายละเอียด เนื่องจากงานวิจัยเรื่อง“การคัดเลือกและนำเสนอข่าวสั้นผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่” ของ สุทธาสินี นิรัตติมานนท์(2550) ศึกษาเพียงกระบวนการรายงานข่าวสั้นอย่างคร่าว ๆ ว่ามีขั้นตอนใดบ้าง ในขณะที่การศึกษาวิจัยเรื่อง“รหัสและกระบวนการสร้างรหัสในบริการข้อความสั้นของสำนักข่าวเนชั่น” เป็นการศึกษาวิเคราะห์ถึงถึงกระบวนการสร้างรหัส เข้ารหัสและการถอดรหัสซึ่งมีผลต่อความเข้าใจของผู้รับสาร

นอกจากนี้ยังพบว่า ข้อค้นพบเรื่องกระบวนการเข้ารหัส SMS ข่าวสั้นมีความแตกต่างจากข้อค้นพบของงานวิจัยเรื่อง “การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่กับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับสาร” ของ นภัสสร เดชสุวรรณ(2550) ที่พบว่า กระบวนการทำงานของการรายงานข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มี 4 ขั้นตอน ได้แก่

- | | |
|-------------------------|-----------------------|
| 1.รับข้อมูลจากแหล่งข่าว | 2.พิจารณาคัดเลือกข่าว |
| 3.เรียบเรียงข่าว | 4.การจัดส่งข่าว |

สิ่งที่แตกต่างกันคือ งานวิจัยดังกล่าวข้างต้นนี้ได้แบ่งขั้นตอนที่ 2 ออกเป็น 2 ส่วนคือการคัดเลือกข่าวและเขียนข่าวแยกกัน และไม่มีขั้นตอนผลตอบรับของผู้รับสารอยู่ในส่วนนี้ เนื่องจาก

งานวิจัยเน้นศึกษาความพึงพอใจของผู้รับสารเป็นหลัก จึงแยกศึกษาเฉพาะส่วนของผู้รับสารออกไปอีก 1 บท โดยในส่วนของกระบวนการข่าวสั้นเป็นเพียงการศึกษาข้อมูลคร่าว ๆ ที่เสริมมาเท่านั้น

ขั้นที่ 1 แหล่งข่าว (Text1)

เป็นขั้นตอนก่อนที่จะนำไปสู่การเข้ารหัส โดยแหล่งข่าวที่จะสามารถนำข้อมูลมาใช้ในการส่ง SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นมีทั้งหมด 4 แหล่งใหญ่ ๆ ก็คือข่าวที่นักข่าวส่งข่าวเข้าระบบ Nation Integrated Editorial Database System หรือ IES ข่าวจากแหล่งข่าวโดยตรง ข่าวจากการมอนิเตอร์สื่อมวลชนสำนักอื่น โดยได้จากโทรศัพท์ วิทยุ เว็บไซต์ และข่าวจากเครือข่ายสังคม หรือ Social Network ได้แก่ Facebook Twitter

ในส่วนของข่าวที่นักข่าวส่งข่าวเข้าระบบ IES พบว่า หากเป็นข่าวในประเทศจะนิยมใช้ข่าวที่มาจากนักข่าวของสำนักข่าวเนชั่นเองที่ลงพื้นที่ตามหมายข่าวที่กำหนด แล้วหาข้อมูลมาเขียนข่าวลงในศูนย์ข่าวผ่านระบบ IES แต่หากเป็นข่าวต่างประเทศจะใช้ข่าวจากสำนักข่าวต่างประเทศที่ได้ตกลงทำสัญญาซื้อขายข่าวกันได้

ในส่วนของข่าวจากแหล่งข่าวโดยตรง พบว่า จะเกิดขึ้นในกรณีที่เป็นการข่าวที่อาจมีผลกระทบโดยตรงกับธุรกิจของแหล่งข่าว หรือเมื่อแหล่งข่าว(ซึ่งเป็นบุคคลในข่าว)ได้เห็นข้อความ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นที่ส่งออกไปแล้ว อยากจะชี้แจงเพิ่มเติมหรือแก้ไขข้อมูล ก็จะติดต่อมายังสำนักข่าวเนชั่น ซึ่งผู้เข้ารหัส (นักข่าวและบก.Mobile News) ซึ่งเป็นผู้ส่งข่าวนั้น ๆ จะได้พูดคุยกับแหล่งข่าวโดยตรง

ในส่วนของข่าวจากการมอนิเตอร์สื่อมวลชนสำนักอื่น พบว่า ผู้เข้ารหัสจะจัดเวรทำงานในการมอนิเตอร์ข่าวจากสำนักข่าวอื่น ๆ ในทุกช่องทางได้แก่โทรศัพท์ วิทยุ เว็บไซต์ เพื่อหาข้อมูลนำมาเขียนข่าว SMS ให้ได้รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ที่สุด และจะได้ทราบว่าสำนักข่าวอื่นนำเสนอข่าวใด และมีข่าวใดที่กำลังเป็นกระแสอยู่บ้าง

ในส่วนของข่าวจาก Social Network พบว่า แหล่งข่าวนี้นับเป็นช่องทางที่ผู้เข้ารหัสใช้ในการหาข้อมูลข่าวสารมากที่สุดและรวดเร็วที่สุด เนื่องจากประสิทธิภาพของ Social Network สามารถรวมเอาแหล่งข่าวขึ้นต้นทั้ง 3 แหล่ง อันได้แก่ นักข่าวส่งข่าวเข้าระบบ IES แหล่งข่าวโดยตรง และมอนิเตอร์สื่อสำนักอื่น มาไว้ใน Facebook และ Twitter ได้ในคราวเดียว แต่หากเป็นกรณีที่ได้ทราบข่าวสารจากสำนักข่าวอื่น ๆ หรือบุคคลที่ไม่สามารถหาที่มาแน่ชัดได้ จะต้องนำข้อมูลมาตรวจสอบ

กับนักข่าวของสำนักข่าวเนชั่นเสียก่อน แล้วจึงนำข้อมูลที่ได้จากสำนักข่าวเนชั่นเองไปเขียน SMS ส่งข่าว

จากแหล่งข่าวทั้ง 4 แหล่ง SMS ข่าวสั้นที่ถูกส่งออกไปจะมาจากข้อมูลของ 2 ช่องทางมากที่สุด คือ นักข่าวส่งข่าวเข้าระบบ IES และ ข่าวใน Social Media เป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากช่องทางนักข่าวส่งข่าวเข้าระบบ IES เป็นช่องทางที่ได้ข้อมูลข่าวแต่ละข่าวมาแบบเนื้อหาครบ เมื่ออ่านข่าวแล้วสามารถนำมาเลือกประเด็นในการเข้ารหัสได้หลากหลาย ส่วนช่องทางข่าวใน Social Media ก็เป็นช่องทางที่สะดวกรวดเร็วกว่าช่องทางที่ต้องรอนักข่าวส่งข่าวเข้าระบบ IES แต่ก็ก็เป็นเพียงประเด็นสั้น ๆ โดยส่วนใหญ่แล้วผู้เข้ารหัส(นักข่าวและบก.Mobile News) จึงใช้วิธีการแสวงหาข้อมูลข่าวสารร่วมกันจากหลาย ๆ ช่องทาง เพื่อเป็นการตรวจสอบ ตรวจสอบเช็คที่มาของแหล่งข่าวและความถูกต้องของเนื้อหาข่าวไปในตัว

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า เนื่องจากการรายงาน SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นเป็นการรายงานข่าวด่วน ข่าวสำคัญและทันต่อเหตุการณ์ ดังนั้นทีมผู้เข้ารหัสจึงจำเป็นต้องหาข้อมูลข่าวสารให้ได้จากทุกช่องทาง ไม่เพียงแต่รอข่าวจากสำนักข่าวของตนเองเท่านั้นแต่ยังต้องมอนิเตอร์การนำเสนอข่าวของสำนักข่าวอื่นๆ เพื่อให้รู้ความคืบหน้าของข้อมูลและข่าวที่อยู่ในกระแสในช่วงนั้น

อย่างไรก็ตาม สิ่งที่สำคัญที่สุดก็คือความถูกต้องของข้อมูลข่าว ดังนั้นหากข้อมูลนั้นได้มาจากแหล่งข่าวที่ไม่แน่ชัดหรือไม่น่าเชื่อถือ ก็ต้องนำข้อมูลมาตรวจสอบกับนักข่าวในสำนักข่าวเนชั่นเองก่อน จึงจะนำข้อมูลนั้นมาส่งเป็น SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นได้

ขั้นที่ 2 คัดเลือกข่าวและเข้ารหัส

หลังจากที่ผู้เข้ารหัสได้คัดเลือกข่าวที่น่าสนใจแล้ว ก็จะนำข่าวนั้น ๆ มานำเสนอกันในแผนก และแยกย้ายกันไปเข้ารหัสโดยการเขียน SMS ข่าวสั้นขนาด 70 ตัวอักษร แล้วจึงนำมาปรึกษา เพื่อปรับปรุงแก้ไขและกำหนดประเภทข่าวที่จะส่ง ก่อนเผยแพร่

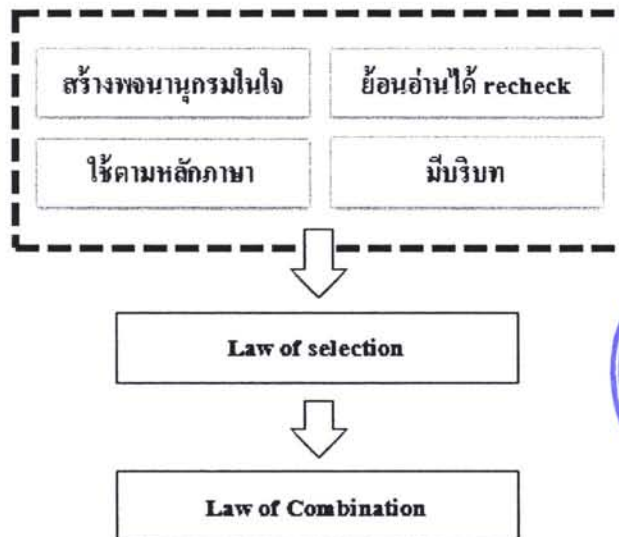
หากมองในแง่บทบาทหน้าที่ของผู้เข้ารหัส(นักข่าวและบก.Mobile News) แล้ว การทำงานในตำแหน่ง Rewriter ในแผนก Mobile ต่างจากการเป็นrewriterทั่วไป กล่าวคือ ไม่ได้มีบทบาทเพียงแค่ผู้เขียนข่าวและนายประตูข่าวสาร(gatekeeper) คัดเลือกคัดกรองข้อมูลข่าวสารเพียงอย่างเดียว แต่ยังทำหน้าที่เป็นผู้แปลงรหัสสัญญาณ(sign transformer)ด้วย

หลักสำคัญสำหรับ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นมี 2 สิ่งก็คือ ความรวดเร็วและความถูกต้อง ซึ่งทั้ง 2 สิ่งนี้มีความขัดแย้งกัน เนื่องจากหากต้องทำงานด้วยความรวดเร็วอย่างเดียวก็มีโอกาสเกิดข้อผิดพลาดได้สูง และหากเน้นทำงานเพื่อตรวจสอบความถูกต้องมากเกินไป ตรวจสอบซ้ำไปซ้ำมา ก็จะเกิดความล่าช้า ส่งข่าวไม่ทันการณ์ แต่ในการส่ง SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น

กลับต้องใช้ทั้ง 2 อย่าง ดังนั้นเป็นหน้าที่ของผู้เข้ารหัสที่จะต้องประสานหลักการที่ขัดแย้งนี้ คือ ต้องสร้างสมดุลระหว่างความรวดเร็วและความถูกต้องไม่ให้เอียงไปข้างใดข้างหนึ่งจนเสียสมดุล และประเภทข่าวอาจเข้ามาเป็นตัวแทน เช่น ข่าวหุ้นและอัตราแลกเปลี่ยน จะเน้นที่ความถูกต้อง มากกว่า โดยสามารถสรุปเป็นแผนผังในการเข้ารหัส SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น ดังนี้

ภาพที่ 24

แสดงการเข้ารหัส SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น



ผู้เข้ารหัสไม่ได้มีคู่มือในการเข้ารหัสอย่างเป็นรูปธรรม แต่ต้องใช้ประสบการณ์ที่สั่งสมมา ประกอบกับการประชุมข่าวสื่อสารกันตลอดเวลา เพื่อให้การเข้ารหัส SMS ข่าวเป็นเอกภาพและมีประสิทธิภาพ โดยมีหลักการในการเข้ารหัส ดังนี้

1. สร้างพจนานุกรมในใจ(Mental Dictionary) เนื่องจากผู้เข้ารหัส(ผู้ให้บริการ SMSข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น) มีบทบาทหน้าที่เป็น rewriter ต้องอ่านข่าวจำนวนมากในการทำงาน จึงสั่งสมประสบการณ์ในการเข้ารหัสได้ว่า คำใดที่ควรใช้ และคำใดไม่ควร โดยไม่จำเป็นต้องมีคู่มือในการเข้ารหัสอย่างเป็นรูปธรรม
2. ย้อนกลับไปอ่านรหัสที่เคยใช้ ด้วยความสามารถของระบบ IES ที่ทำให้ผู้เข้ารหัสสามารถย้อนกลับไปดูข้อความเก่า ๆ และรหัสเก่า ๆ ที่เคยใช้ได้ว่า คำใดเคยใช้อย่างไร สะกดอย่างไร คำใดไม่นิยมใช้ รวมถึงเป็นการตรวจสอบซ้ำ(recheck)ได้ด้วย
3. ใช้รหัสตามหลักภาษาไทย ตามแบบเรียนภาษาไทย ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์การใช้คำ การใช้ภาษาที่คนรับรู้โดยทั่วไปอยู่แล้ว และจะไม่ย่อคำตามอำเภอใจของผู้เข้ารหัส(นักข่าวและบก.Mobile News) เนื่องจากการใช้คำตามหลักภาษาไทยจะสามารถสร้างความเข้าใจได้ดีกว่า

4. มีบริบท(Context)ช่วยสร้างความเข้าใจ หากในกรณีที่ต้องใช้คำย่อ คำใหม่ หรือ ภาษาข่าวที่ผู้เข้ารหัสสร้างขึ้นมาก็ยังมีบริบท(Context)แวดล้อมตัวหัสนั้น ๆ ซึ่งมีส่วนช่วยให้ผู้ถอดรหัส(ผู้รับบริการ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น) สามารถถอดรหัสความหมายของรหัสตัวนั้นและเข้าใจเนื้อหา SMS ข่าวสั้นโดยรวมได้

ในส่วนของการเข้ารหัส ผลการวิจัยพบว่า สามารถแบ่งขั้นตอนในการเข้ารหัสออกได้เป็น 2 ขั้นตอนหลัก ๆ คือ

2.1 การเข้ารหัสของแต่ละบุคคล

2.2 การเข้ารหัสรวม

2.1 การเข้ารหัสของแต่ละบุคคล การเข้ารหัสของแต่ละบุคคลในแผนกนั้นจะยึดเอาตามประสบการณ์ของตนเองที่สั่งสมมาจากการส่ง SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น โดยไม่มีคู่มือหลักการเข้ารหัสอย่างเป็นทางการแต่อย่างใด แต่จะอาศัยการพูดคุยประชุมข่าว ทำให้เข้าใจทิศทางการเข้ารหัสไปในทางเดียวกัน โดยมี 2 ขั้นตอนย่อย คือผู้เข้ารหัสคัดเลือกข่าวจากแหล่งข่าวและผู้เข้ารหัสทำการเข้ารหัส SMS ข่าวสั้น

ขั้นตอนผู้เข้ารหัสคัดเลือกข่าวจากแหล่งข่าว พบว่า ผู้เข้ารหัสจะนำข้อมูลจากข่าวทุกประเภทมาคัดเลือก โดยหลักในการคัดเลือกคือ จะเลือกข่าวสำคัญ ข่าวใหญ่ที่มีผลกระทบกับคนหมู่มาก รวมถึงข่าวที่อยู่ในความสนใจของประชาชนมาเป็นลำดับแรก สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์การนำเสนอหัวข้อข่าวของหนังสือพิมพ์ วิทยุและโทรทัศน์” ของ เกรือวัลย์ ชัชกุล(2535) พบว่า บรรณาธิการข่าวจะคัดเลือกข่าวจากผู้สื่อข่าวและข่าวเด่น ข่าวสำคัญจากหัวหน้าข่าวแผนกอื่นๆ โดยหัวข้อที่สำคัญมากที่สุดของหนังสือพิมพ์ ซึ่งนำมาพาดหัวยักษ์ได้แก่ ข่าวประเภทที่ผู้คนให้ความสนใจ

จากข้อค้นพบในขั้นตอนนี้ ยังสามารถสรุปได้ว่า บทบาทหน้าที่ของนักข่าวในตำแหน่งบรรณาธิการและrewriterนั้น ในกรณีของผู้เข้ารหัส(นักข่าวและบก.Mobile News) SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นนั้น ไม่ได้มีบทบาทเหมือนนักข่าว(journalist/reporter)ในตำแหน่งบรรณาธิการและrewriteทั่วไป ที่เป็นเพียงนายประตูข่าวสาร(Gatekeeper)ที่ต้องคัดเลือก คัดกรองข้อมูลข่าวสารเท่านั้น แต่ยังมีหน้าที่เป็นผู้แปลงสาร(transformer)อีกด้วย โดยขั้นตอนผู้เข้ารหัสทำการเข้ารหัส พบว่า ผู้เข้ารหัสมีขั้นตอนในการเข้ารหัสดังนี้

1. อ่านข่าวเต็ม(text1)ทั้งข่าวให้เข้าใจ
2. สรุปเป็นคำพูดของตัวเองให้อยู่ใน 70 ตัวอักษร
3. อ่านออกเสียง ตรวจสอบเรื่องการใช้ภาษา

4. ทบทวนประเด็นว่านำเสนอประเด็นที่ถูกต้องหรือไม่
5. ในกรณีที่ขงเกิน 70 ตัวอักษร ให้เปลี่ยนคำให้สั้นลง

นอกจากนี้ยังพบว่า การส่ง SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นมีการจำกัดจำนวนให้ส่งได้เพียง 8-10 ข้อความต่อวัน ดังนั้นจึงมีการใส่ 2 ประเด็นข่าวใน 1 ข้อความและใช้เครื่องหมายคั่นประเด็น รวมถึงใช้ตัวย่อเพื่อประหยัดพื้นที่ แต่จะเน้นใช้เฉพาะตัวย่อที่เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายเท่านั้น ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยเรื่อง “การคัดเลือกและนำเสนอข่าวสั้นผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่” ของสุธาสนี นีรัตติมานนท์(2550) พบว่า ผู้ใช้บางส่วนพบปัญหาจากการใช้อักษรย่อ เนื่องจากผู้เขียนข่าวอาจจะกำหนดขึ้นมาใช้เองหรือเป็นอักษรย่อทางการที่ผู้อ่านยังไม่คุ้นเคย จึงไม่สามารถคาดเดาความหมายได้

สิ่งที่สังเกตได้ก็คือการใช้รหัสคำย่อนั้น ผู้เข้ารหัส(นักข่าวและบก. Mobile News)จะเลือกใช้เฉพาะคำที่เลือกใช้บ่อย ๆ เท่านั้น เช่นคำว่า “พท.” ย่อมาจาก พื้นที่ หรือ “รบ.” ย่อมาจาก รัฐบาล คำเหล่านี้ล้วนเป็นคำสำคัญที่มักจะปรากฏในข่าวย่อ ๆ ผู้เข้ารหัสจึงเลือกใช้คำย่อ เนื่องจากเมื่อส่งข้อความ SMS ข่าวสั้นออกไปแล้ว ผู้ถอดรหัสที่ได้รับรหัสสั้นย่อ ๆ จะมีความคุ้นเคยและเข้าใจความหมายได้อย่างถูกต้อง

เมื่อเปรียบเทียบกับ SMS ข่าวสั้นของ จส.100 ที่ส่งข่าวเกี่ยวกับการจราจร โดยมีการใช้ตัวย่อเช่น “สพล.” ย่อมาจาก สะพานลอย หรือ “ตรค.” ย่อมาจาก ต่างระดับ หากเป็นบุคคลทั่วไปจะไม่เข้าใจความหมายเนื่องจากไม่ใช่คำย่อที่ใช้กันโดยทั่วไป แต่กับผู้ถอดรหัสที่รับบริการ SMS ของจส. 100 จะสามารถเข้าใจความหมายได้ เนื่องจากมีความคุ้นเคยกับรหัสภาษาของทางวิทยุจส.100ที่ใช้ในการรายงานการจราจรอยู่บ่อย ๆ

2.2 การเข้ารหัสร่วม การเข้ารหัสร่วมในการเขียน SMS ข่าวเนชั่น พบว่า เกิดขึ้นเนื่องจากการใช้รหัสบางตัวหรือคำบางคำ ที่อาจไม่ได้มีในพจนานุกรมกำหนดว่าจะต้องสะกดอย่างไรจึงถูกต้อง รวมถึงการใช้คำทับศัพท์ภาษาต่างประเทศด้วย ดังนั้นผู้เข้ารหัสจึงมีการตกลงกันในการใช้รหัสให้เหมือน ๆ กัน แล้วกำหนดให้เป็นมาตรฐานต่อไป โดยจะเน้นใช้คำที่เรียบง่าย เป็นภาษาระดับภาษาเขียนแต่เข้าใจง่าย รวมถึงการเลือกใช้คำให้เห็นภาพ คล้ายกับการสรุปข่าวใน 1 ข้อความ เพื่อรายงานข้อเท็จจริง มากกว่าคำที่สร้างสีสันเพื่อแสดงอารมณ์หรือความคิดเห็น สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “การคัดเลือกและนำเสนอข่าวสั้นผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่” ของสุธาสนี นีรัตติมานนท์(2550) พบว่า ผู้เขียนข่าวใช้ภาษาเรียบง่าย กะทัดรัด ชัดเจน และต้องเป็นที่ยอมรับยอมทำให้ผู้อ่านข่าวสามารถทำความเข้าใจเนื้อหาข่าวสั้นได้อย่างรวดเร็ว และตรงกับวัตถุประสงค์ที่นักข่าวต้องการ โดยมี 2 ขั้นตอนย่อย คือ ผู้เข้ารหัสปรึกษา ปรับปรุงแก้ไข SMS ข่าวสั้น และผู้เข้ารหัสเลือกประเภทข่าวในการส่ง SMS ข่าวสั้น

นอกจากนี้จากข้อค้นพบดังกล่าว ยังสามารถนำ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นมาเปรียบเทียบกับ การเขียนพาดหัวข่าวในหนังสือพิมพ์ ดังภาพที่ 3 ในหน้า 10 ของบทที่ 1 ดังนี้

ภาพที่ 3

แสดงความเหมือนและแตกต่างของพาดหัวข่าวกับ SMS ข่าวสั้น

ข้อเหมือน	ข้อแตกต่าง	
	พาดหัวข่าว	SMS ข่าว
พื้นที่จำกัด	ขึ้นอยู่กับขนาดตัวอักษรและ ความสำคัญของข่าว ไม่ต้อง ครอบคลุม มีข่าวเต็มให้อ่าน	70 ตัวอักษร ต้องบอกเล่าให้ ครอบคลุมประเด็น
ใช้ภาษาพูด	ใช้คำมีสีสัน ตื่นเต้น คำแสดง	ใช้คำเข้าใจง่าย ไม่หือหวา
ใช้ภาษาข่าว	เขียนเน้นอารมณ์ ความรู้สึก	ขึ้นอยู่กับประเภทข่าว
ใช้คำย่อ	ตามพจนานุกรม/สร้างใหม่	ตามพจนานุกรม/สร้างใหม่
มีบรรณาธิการข่าว(บก.)	บก.ตัดสินใจคนเดียว	บก.-นักข่าวตัดสินใจ
	มีเวลาเลือกข่าว จัดทำหลาย ชั่วโมง ปิดเล่มเวลาเที่ยงคืน	มีเวลาเลือกข่าว จัดทำข่าวน้อย ต้องทำไม่เกิน 10 นาที
	เป้าหมายเพื่อเรียกร้องความ สนใจจากผู้รับสารให้ซื้อ	เป้าหมายเพื่อสรุปเนื้อหา- ประเด็นข่าวให้กับผู้รับสาร

จากภาพจะพบว่าเป้าหมายในการใช้รหัสสัญลักษณ์ที่ต่างกัน โดยพาดหัวข่าวหนังสือพิมพ์จะมีเป้าหมายเพื่อเรียกร้องความสนใจจากผู้รับสารให้ซื้อหนังสือพิมพ์ สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์การนำเสนอข่าวของหนังสือพิมพ์ วิทยุและโทรทัศน์” ของ เครือวัลย์ ชัชกุล(2535) ในขณะที่เป้าหมายในการใช้รหัสสัญลักษณ์ของ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นใช้เพื่อสรุปเนื้อหาประเด็นข่าวให้กับผู้รับสาร

ขั้นตอนเข้ารหัสปริกษา ปรับปรุงแก้ไข SMS ข่าวสั้น พบว่า หลังจากผู้เข้ารหัส(นักข่าวและ บก.Mobile News) แยกย้ายกันเขียน SMS ข่าวสั้นเสร็จแล้ว ก็จะนำมาเสนอกันในแผนกอีกครั้ง เป็นกระบวนการrecheck เพื่อปริกษา ปรับแก้ภาษา การใช้คำ หรือแก้คำผิด เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด

เนื่องจากผู้เข้ารหัสจะทำงานกับรหัสที่ตัวเองเขียนจนเกิดความคุ้นเคย(familiarity) จนทำให้เห็นถึงความผิดพลาด(error)ของตัวเอง จึงต้องมีการนำข้อความ SMS ข่าวนั้นที่เข้ารหัสแล้วนำมาปรึกษากันกับผู้เข้ารหัสคนอื่น ๆ อีกครั้งเพื่อเป็นการตรวจสอบซ้ำ(recheck) ซึ่งการทำงานขั้นตอนนี้จะมีการพูดคุยปรึกษากันตลอดเวลาโดยผ่านโปรแกรมแชท MSN ของ Window live ดังนั้นในการทำงานของแผนก Nation Mobile News จึงเหมือนกับการได้นั่งประชุมข่าวกันตลอดเวลา

ขั้นตอนผู้เข้ารหัสเลือกประเภทข่าวในการส่ง SMS ข่าวนั้น พบว่า หลังจากที่ผู้เข้ารหัสปรึกษากันในขั้นตอนสุดท้ายแล้ว จะต้องเลือกว่า SMS ข่าวนั้นข้อความนั้น ๆ จะส่งไปเป็น SMS ข่าวประเภทใดใน 6 ประเภทคือ ท้นข่าว คมชัดลึก บันเทิง ธุรกิจ หุ่น อัดราแลกเปลี่ยน ซึ่งในบางครั้งจะมีกรณีที่เป็นข่าวสำคัญ ๆ จะมีการส่งข่าวมากกว่า 1 ประเภทข่าว ซึ่งผู้เข้ารหัสสามารถแยกความแตกต่างในการส่งข่าวแต่ละประเภท โดยการเลือกใช้ภาษา และเลือกประเด็นในการส่งข่าวให้เหมาะสมกับประเภท SMS ข่าวนั้น ๆ

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ในขั้นตอนการคัดเลือกข่าวและเข้ารหัสนั้น ผู้เข้ารหัสได้แยกย้ายกันไปเข้ารหัสตามของแต่ละบุคคลแล้ว จำเป็นจะต้องนำ SMS ข่าวนั้นมาปรึกษา แก้ไขกันในกลุ่ม ก่อนที่จะเลือกประเภทข่าวในการส่งต่อไป โดยการเข้ารหัสจะยึดหลักการใช้ภาษาเรียบง่าย แม้แต่การใช้คำย่อก็จะเน้นใช้เฉพาะคำที่เป็นที่รู้จักกันโดยทั่วไปเท่านั้น และในกรณีที่เป็นข่าวใหญ่ ข่าวสำคัญ อาจจะต้องส่ง SMS ข่าวนั้น ๆ ออกไปมากกว่า 1 ประเภท โดยใช้หลักการ Law of Selection คือการเลือกใช้ความหมายแบบ Paradigmatic โดยใช้รหัสที่มีความหมายเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ทำให้แม้จะเปลี่ยนคำที่ใช้แต่ความหมายยังคงเดิม แล้วใช้ Law of Combination คือการนำสัญลักษณ์ (รหัส) มารวมกันโดยการเล่าเรื่องแบบ Syntagmatic เพื่อนำรหัสที่คัดเลือกแล้วมาผสมรวมเขียนเป็น SMS ข่าวนั้นของสำนักข่าวเนชั่นออกมาในมุมมองที่หลากหลาย อย่างไรก็ตามในการทำงานจะต้องพูดคุยสื่อสารกันผ่านทาง MSN เพื่อเป็นการประชุมข่าวตลอดเวลา

ขั้นที่ 3 ส่ง SMS เผยแพร่

ในขั้นตอนนี้เป็น การส่ง SMS ข่าวนั้นของสำนักข่าวเนชั่นจากผู้เข้ารหัสผ่านไปยังระบบ IES เพื่อส่งออกไปยังเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่(Operator) แล้วส่งต่อไปยังผู้สมัครรหัส(ผู้รับบริการ SMS ข่าวนั้นของสำนักข่าวเนชั่น)

ขั้นตอนนี้การส่ง SMS เผยแพร่ พบว่า ผู้เข้ารหัส(นักข่าวและบก.Mobile News) จะกดส่งข่าวได้ในระบบ IES ซึ่งจะขึ้น Status เป็นตัวเลข 0 อยู่ประมาณ 5 วินาที ก่อนที่จะเปลี่ยนเป็นเลข

อื่น ๆ ซึ่งแปลว่า SMS ข่าวนั้นได้ถูกส่งออกไปสู่ระบบแล้ว ดังนั้นจึงหมายความว่า หากผู้เข้ารหัสรู้ว่าได้ส่งข้อความผิดพลาด ก็มีเวลา 5 วินาทีที่จะเข้าไปล็อกข้อความและแก้ไข

แต่นอกจากนี้จะมีในส่วนของระบบที่ควบคุมไม่ได้ กล่าวคือเมื่อส่ง SMS ข่าวสั้นเข้า IES ไปแล้ว Status เปลี่ยนเป็นเลขอื่น SMS ข่าวสั้นจะถูกส่งผ่าน seaver ไปยัง Operator ของเครือข่ายโทรศัพท์ที่เข้าต่าง ๆ (AIS , DTAC , TRUE , HUTCH) ซึ่งหากทางระบบของเครือข่ายโทรศัพท์มีปัญหา SMS ข่าวสั้นที่ถูกส่งไปข้อความนั้น ๆ ก็จะไม่ถึงมือผู้สมัครรหัส

การจัดช่องทางเทคโนโลยียังส่งเป็นอุปสรรคต่อการทำงานของผู้เข้ารหัสได้อีกด้วย ซึ่งเป็นกรณีที่สามารถเกิดขึ้นได้เสมอ เนื่องจากการส่ง SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นเป็นงานที่ต้องทำงานกับระบบและคอมพิวเตอร์ โดยปัญหาที่เกิดขึ้นได้ มีดังนี้

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 เนื่องจากผู้เข้ารหัสทุกคนถูกฝึกฝนมาให้เรียนรู้งานที่ทำอยู่ให้ครบทุกอย่าง เพื่อให้สามารถทำงานแทนกันได้ เนื่องจากงานข่าวไม่มีวันหยุด ต้องมีการรายงานข่าวตลอดเวลา

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

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า แม้จะมีการปรับปรุงแก้ไขรหัสอย่างละเอียดรอบคอบเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการส่ง SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นแล้ว แต่ระบบในการส่งข่าวก็ยังคงเป็นอุปสรรคในการสื่อสารได้ หากในช่วงที่ส่งข่าวออกไปนั้นระบบเกิดมีปัญหาคือใดที่หนึ่งไม่ว่าจะเป็นจากระบบจากเนชั่นเองหรือจากระบบของเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีปัญหา ซึ่งในส่วนระบบของเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่นั่นก็ถือว่าเป็นส่วนที่ผู้เข้ารหัส(นักข่าวและบก.Mobile News) ไม่สามารถควบคุมได้

ขั้นที่ 4 การถอดรหัส

หลังจากที่ได้ส่ง SMS ข่าวนั้นของสำนักข่าวเนชั่นเผยแพร่ไปยังผู้ถอดรหัส(ผู้รับบริการ SMS ข่าวนั้นของสำนักข่าวเนชั่น)แล้ว รหัสที่ถูกใส่ไว้ใน SMS ข่าวนั้นที่ส่งออกไป ไม่ได้มีแค่รหัส ที่ถูกต้องสมบูรณ์เท่านั้น แต่บางครั้งยังมีกรณีการใส่รหัสผิดพลาด อาจทำให้เกิดการตีความหมายที่ ผิดเพี้ยนไปได้ ซึ่งสามารถสรุปรหัสที่ถูกส่งออกไปได้ดังนี้

4.1 รหัสที่ใช้ได้

4.2 รหัสที่ใช้ไม่ได้

4.1 รหัสที่ใช้ได้ พบว่า จะเป็น SMS ข่าวนั้นส่วนใหญ่ที่แทบทุกข้อความที่ส่งเผยแพร่ ออกไปจะประสบความสำเร็จในการสื่อสารความหมายของประเด็นข่าวได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ด้วยการเข้ารหัสที่ถูกต้อง โดยเฉพาะการใช้คำย่อในบางคำที่อาจไม่ได้มีในพจนานุกรม รวมถึงคำ ทับศัพท์ภาษาอังกฤษ แต่หากทำให้สามารถเข้าใจความหมายได้ถูกต้องก็จะมีผลกระทบกันในกลุ่มผู้ เข้ารหัส (นักข่าวและบก.Mobile News) เองให้กำหนดรหัสตัวนั้นให้เป็นมาตรฐานและใช้ให้ เหมือนๆ กันทุกคนเพื่อความเป็นเอกภาพ

4.2 รหัสที่ใช้ไม่ได้ พบว่า เป็น SMS ข่าวนั้นส่วนที่เกิดจากความผิดพลาดในการเข้ารหัส ของผู้เข้ารหัสเองแล้วถูกส่งผ่านระบบเผยแพร่ออกไป ซึ่งรหัสในส่วนที่ใช้ไม่ได้มีลักษณะที่ น้อยกว่ารหัสที่ใช้ได้อยู่มาก สามารถแบ่งรหัสที่ใช้ไม่ได้ออกเป็น 2 ส่วนคือ รหัสไม่เข้มงวด กับ รหัสที่เข้มงวด

ในส่วนของรหัสที่ไม่เข้มงวด พบว่า เป็นรหัสที่เมื่อส่งออกไปแล้ว มีการสะกดผิด หรือเกิด ความผิดพลาดในตัวรหัสเล็กน้อย แต่ยังสามารถคงความหมายโดยรวมได้อยู่ ไม่ถึงกับทำให้การ ตีความหมายของเนื้อหา หรือประเด็นหลักเปลี่ยนไป ดังนั้นในส่วนนี้ผู้เข้ารหัสก็จะเก็บความ ผิดพลาดนี้ไว้เป็นข้อมูลเพื่อปรับปรุงไว้ใช้ในครั้งหน้า

ในส่วนของรหัสที่เข้มงวด พบว่า เป็นรหัสที่มีความผิดพลาดในการเข้ารหัสอาจจะเป็นการ ใส่ตัวเลขผิด สะกดคำผิด แต่เป็นความผิดที่ร้ายแรงกว่า เนื่องจากทำให้การตีความหมายของ ประเด็นเนื้อหาของ SMS ข่าวนั้นเปลี่ยนไป ซึ่งในส่วนนี้ หากผู้ถอดรหัส ที่ได้รับ SMS ข่าวของ สำนักข่าวเนชั่นแล้วเห็นข้อผิดพลาด ก็สามารถโทรกลับมาทักท้วงได้ทาง Call Center ของสำนัก ข่าวเนชั่น

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่าการเข้ารหัส SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นจะมีทั้งการเข้ารหัสของแต่ละบุคคลก่อน แล้วจึงนำรหัสนั้นมาปริกษาหาหรือ ปรับปรุงแก้ไขทำให้กลายเป็นรหัสรวม ซึ่งในการทำงานแต่ละขั้นตอนนั้นผู้เข้ารหัสไม่ได้มีหลักเกณฑ์หรือคู่มือตายตัว แต่จะใช้ประสบการณ์ที่สั่งสมมา นอกจากนั้นในระหว่างการทำงานจะต้องมีการสื่อสารกันเองในทีมตลอด เพื่อให้ SMS สั้นที่ออกมามีคุณภาพและมีความเป็นเอกภาพ อย่างไรก็ตามยังคงมีอุปสรรคที่จะทำให้การสื่อสารไม่สมบูรณ์ก็คือการเข้ารหัสที่ผิดพลาด และปัญหาทางเทคโนโลยีของระบบที่ใช้ในการส่ง SMS ข่าวสั้น

จากกระบวนการทั้งหมดของการสร้างรหัส SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น พบว่า หลักสำคัญคือความรวดเร็วและความถูกต้องโดยผู้เข้ารหัสจะต้องทำให้ทั้งสองสิ่งสมดุลกัน ซึ่งผู้เข้ารหัสไม่ได้มีคู่มือในการทำงานอย่างเป็นรูปธรรม แต่อาศัยการทำงานจากประสบการณ์ที่สั่งสมมาจนกลายเป็นความสามารถเฉพาะตัว ซึ่งสามารถสรุปออกเป็นคุณสมบัติของผู้เข้ารหัส SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นได้ดังนี้

1. ต้องเขียน SMS ข่าวสั้นให้เสร็จทันในเวลาไม่เกิน 10 นาที หากเกินจากนั้นให้เป็นเหตุผลในการตรวจสอบข้อมูลข่าวจากนักข่าวในสำนักข่าวเนชั่นเท่านั้น
2. ต้องอ่านข่าวทุกข่าว(text1)ให้ได้ใจความและทำความเข้าใจได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากข่าวที่อ่านเป็นเพียงข้อมูล(information) เพื่อให้ได้รับรู้ข้อเท็จจริงของเหตุการณ์ว่า ใคร(Who) ทำอะไร(What) เมื่อไหร่(When) ที่ไหน(Where) ทำไม(Why) และอย่างไร(How) ซึ่งเป็นเพียงการอ่านเพื่อรับรู้และสรุปใจความเท่านั้น ไม่ต้องใช้การตีความหมายที่ต้องใช้เวลาในการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ต้องมีการมองประเด็นข่าวที่แหลมคม รู้ว่าในข่าว 1 ข่าวมีส่วนใดที่เป็นประเด็นสำคัญสามารถดึงมาไว้ใน 70 ตัวอักษรแล้วทำให้ผู้ออกรหัสเข้าใจใจความสำคัญของข่าวได้
4. ต้องอาศัยเวลาในการฝึกฝน ทำงานจริง เพื่อสั่งสมประสบการณ์จนกลายเป็นความสามารถเฉพาะตัว ซึ่งใช้เวลาอย่างน้อย 3 เดือนจึงจะสามารถเข้าเวรทำข่าวคนเดียวได้ และใช้เวลาอย่างน้อย 1 ปีจึงจะทำงานได้คล่องแคล่ว สามารถเขียน SMS ข่าวสั้นที่มีประสิทธิภาพด้วยความเร็วแล้วและถูกต้องได้

ประสิทธิผลของการถอดรหัสตัวสารที่มีผลต่อความเข้าใจของผู้รับสาร

จากการสัมภาษณ์ผู้ถอดรหัส(ผู้รับบริการ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น) จำนวน 12 คน พบว่า จะมีทั้งผู้ถอดรหัส(ผู้รับบริการ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น) ที่อ่านแล้วเข้าใจเนื้อหาประเด็นใน SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นเป็นอย่างดี และส่วนที่ไม่เข้าใจ หรือเข้าใจความหมายผิดไป และหลังจากที่เกิดผลในความเข้าใจหลังจากถอดรหัสแล้ว ก็ยังมีบางส่วนที่มีการตีชมกลับมายังสำนักข่าวเนชั่นอีกด้วย โดยขั้นตอนในการถอดรหัสสามารถแบ่งได้เป็น 2 ขั้นตอนหลัก ดังนี้

1. แบบแผนความเข้าใจต่อการถอดรหัส

2. การมีส่วนร่วมในการสร้างรหัส

1. แบบแผนความเข้าใจต่อการถอดรหัส

ในขั้นตอนนี้ พบว่า พฤติกรรมในการใช้สื่อของผู้ถอดรหัสส่วนใหญ่จะใช้การรับ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นเป็นสื่อรอง เนื่องจากข้อจำกัดของเนื้อหาที่มีเพียง 70 ตัวอักษรซึ่งอาจไม่เพียงพอ ทำให้ต้องไปติดตามข่าวสารจากสื่ออื่น ๆ เพิ่มเติม ซึ่งความแตกต่างในการรับสื่อช่องทางอื่นนี้เองถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อเข้าใจในการถอดรหัส SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “การคัดเลือกและนำเสนอข่าวสั้นผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่” ของ สุธาสินี นิรัตติมานนท์(2550) พบว่า ผู้อ่านข่าวสั้นส่วนใหญ่ใช้เป็นสื่อรอง เนื่องจากข้อจำกัดของเนื้อหาข่าวในบางครั้งไม่สามารถเต็มเต็มความอยากรู้ในข่าวนั้นแก่ผู้อ่านได้ ดังนั้นจึงนิยมใช้เป็นสื่อรอง โดยแบบแผนความเข้าใจต่อการถอดรหัส แบ่งเป็น 3 รูปแบบคือ เข้าใจ ไม่เข้าใจและเข้าใจผิด

ในส่วนของผู้ถอดรหัส(ผู้รับบริการ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น) ที่มีความเข้าใจในตัวรหัสของ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นเป็นอย่างดี พบว่า ผู้ถอดรหัสมีการติดตามข่าวสารจากช่องทางอื่นอย่างสม่ำเสมอ ได้แก่ โทรศัพท์ วิทยุ Website รวมถึงรับ SMS ข่าวสั้นจากสำนักข่าวอื่นด้วย ทำให้สามารถเข้าใจสำนวนภาษา ตัวย่อ หรือความหมายของเครื่องหมายที่ใช้ใน SMS ข่าวสั้นได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่กับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับบริการ” ของ นภัสสร เดชสุวรรณ(2550) ที่พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเข้าใจในเนื้อหาข่าวที่ได้รับผ่านทาง SMS ได้เป็นอย่างดี ล้วนแล้วแต่มีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า ถึงแม้เนื้อหาข่าวจะมีลักษณะที่สั้น กระชับ แต่ก็ได้ใจความก่อให้เกิดความเข้าใจในข่าวที่รับได้ไม่ยาก



นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ถอดรหัส(ผู้รับบริการ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น) ที่มีความเข้าใจดีนั้น ส่วนใหญ่จะมีวิถีชีวิต คนใกล้ชิด ครอบครัว หรือหน้าที่การงานที่เกี่ยวข้องอยู่ในแวดวงของข่าวที่รับบริการประเภทนั้น ๆ

ในส่วนของผู้ถอดรหัสที่ไม่เข้าใจในตัวรหัสของ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น พบว่า จะมีความไม่เข้าใจในรหัสเพียงบางตัว แต่จะยังคงมีความเข้าใจในเนื้อหาโดยรวมและประเด็นหลักของ SMS ข่าวสั้น เนื่องจากการติดตามข่าวสารจากสื่อช่องทางอื่นด้วยในเวลาที่เหมาะสม ซึ่งรหัสที่ผู้ถอดรหัสไม่เข้าใจก็คือ ตัวย่อ ภาษาข่าว สัญลักษณ์และศัพท์เฉพาะทางเทคนิค สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “การคัดเลือกและนำเสนอข่าวสั้นผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่” ของ สุธาสินี นิรัตติมานนท์(2550) พบว่า ปัญหาเรื่องตัวย่อ พบมากในการรายงานข่าวสั้น นักข่าวใช้คำย่อที่ไม่รู้จักอย่างแพร่หลายเป็นปัญหาการเข้ารหัสและถอดรหัส ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร และยังสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “การใช้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่กับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับสาร” ของ นภัสสร เดชสุวรรณ(2550) พบว่า ข่าวที่มีเนื้อหา รายละเอียดค่อนข้างมาก ทำให้ผู้ให้บริการต้องใช้อักษรย่อในเนื้อหาเป็นจำนวนมาก จะส่งผลให้เกิดความไม่เข้าใจในข่าวนั้นได้

ในส่วนของผู้ถอดรหัสที่มีความเข้าใจผิดในตัวรหัสของ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น พบว่า กรณีนี้จะเกิดขึ้นเป็นส่วนน้อย ผู้ถอดรหัสจะเกิดความเข้าใจผิดต่อรหัสก็ต่อเมื่อผู้เข้ารหัส (นักข่าวและบก.Mobile News) ทำการเข้ารหัส SMS ข่าวสั้นผิดพลาดไปจนถึงขั้นทำให้เข้าใจรหัสตัวนั้นผิดไปเป็นคำอื่น หรือในกรณีที่เป็นการเว้นวรรคผิดวรรคตอน ก็ทำให้ผู้ถอดรหัสเกิดความเข้าใจผิดได้

ในส่วนของการค้นพบเกี่ยวกับแบบแผนความเข้าใจต่อการถอดรหัสในเรื่องความเข้าใจรหัสผิด ยังพบว่า แตกต่างกับงานวิจัยเรื่อง “การถอดรหัสของผู้รับสารต่อการเสนอข่าวของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย กรณีกรือเซะและตากใบ” ของ สมัชชา นิลปัทม์(2549) ที่พบว่า ผู้รับสารส่วนใหญ่ปฏิเสธความหมายมากกว่าที่จะคล้อยตามการรายงานข่าวของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ซึ่งหากนำมาเปรียบเทียบกับแบบแผนความเข้าใจในการถอดรหัส SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น เรื่องเข้าใจรหัสผิด จะพบว่ามีความแตกต่างกัน คือ ในการเข้าใจรหัสผิด เมื่อผู้ส่งสารซึ่งก็คือผู้เข้ารหัสตีความมาอย่างไร แต่ผู้รับสารซึ่งก็คือผู้ถอดรหัสกลับตีความไปคนละแบบ ทำให้เกิดการเข้าใจที่ไม่ตรงกัน คือเข้าใจผิดไปเป็นอีกอย่างหนึ่งได้ แต่ก็

อาจจะไม่ถึงกับก่อให้เกิดการต่อต้านหรือขัดแย้งเหมือนกับการปฏิเสธความหมาย แต่เป็นเพียงเข้าใจรหัสผิดจึงถอดรหัสตีความหมายผิดเพี้ยนไปเท่านั้น

หากมองในแง่ความเข้าใจในตัวสาร ถือว่า SMS ข่าวนั้นของสำนักข่าวเนชั่นมีประสิทธิภาพที่ดีต่อการถอดรหัสตัวสาร เนื่องจากผู้ถอดรหัสแม้จะไม่เข้าใจรหัสบ้างแต่ยังสามารถเข้าใจเนื้อหาโดยรวมของ SMS ข่าวนั้นได้อย่างถูกต้อง โดยสาเหตุที่ทำให้เกิดความเข้าใจรหัสที่ต่างกันก็คือ “ความคุ้นเคยในรหัสภาษา” ที่มีอยู่ใน SMS ข่าวนั้น ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. มีความคุ้นเคยกับรหัส โดยผู้ถอดรหัสที่มีความคุ้นเคย เคยเห็นการใช้รหัสภาษาในลักษณะเดียวกับรหัสที่มีอยู่ใน SMS ข่าวนั้นก็ทำให้เกิดความเข้าใจได้ง่าย
2. ไม่มีความคุ้นเคย สำหรับผู้ถอดรหัสที่ไม่มีความคุ้นเคย ไม่เคยเห็นการใช้รหัสภาษาในลักษณะเดียวกับรหัสที่มีอยู่ใน SMS ข่าวนั้น ทำให้ไม่เข้าใจรหัสตัวนั้น และไม่สามารถคาดเดาความหมายได้ของรหัสตัวนั้นได้โดยรหัสที่เกิดความไม่คุ้นเคยมี 3 ประเภท คือ
 - ตัวย่อ ตำแหน่ง องค์กร
 - ภาษาข่าว
 - ชื่อเล่น (ไม่รู้ว่าเป็นใครกันแน่)

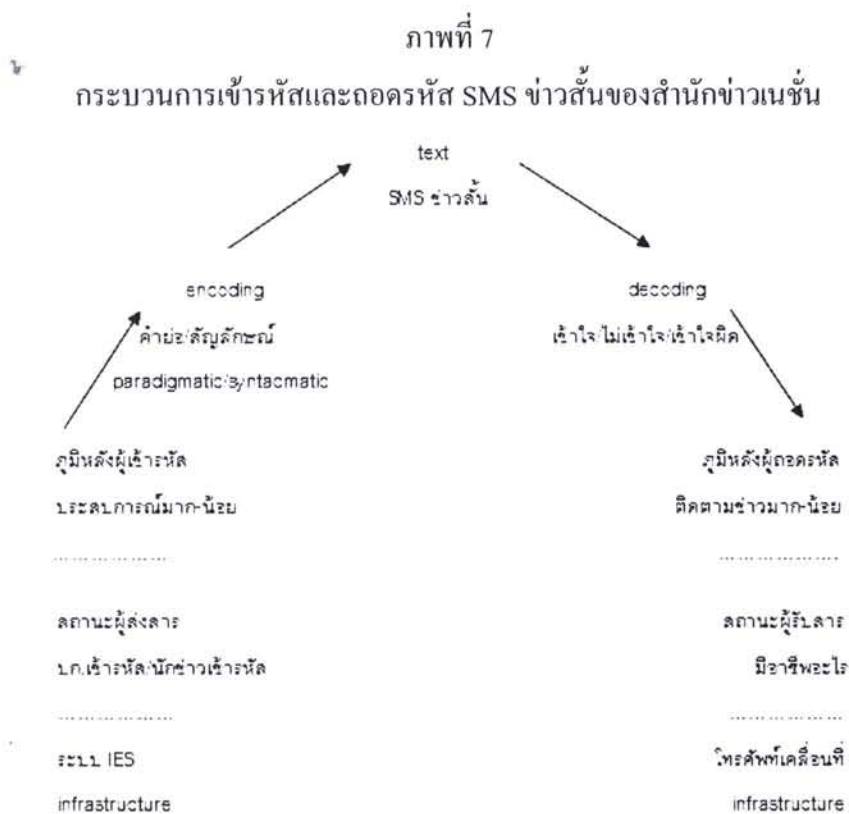
สำหรับปัจจัยที่มีผลสนับสนุนให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีต่อการถอดรหัสตัวสารมี 3 ประการ

1. การเข้ารหัสที่มีประสิทธิภาพ โดยดูได้จากผู้ถอดรหัสที่แม้ว่าจะมีรหัสบางตัวที่ไม่เข้าใจหรือเข้าใจผิด แต่ยังสามารถทำความเข้าใจกับ SMS ข่าวนั้นทั้งข้อความได้ โดยดูจากบริบทที่แวดล้อมรหัสตัวนั้น
2. ปริมาณการติดตามข่าวสาร ผู้ถอดรหัสเนชั่นทั้งหมดไม่ได้เสพข้อมูลข่าวสารจาก SMS ข่าวนั้นของสำนักข่าวเนชั่นเพียงช่องทางเดียว แต่ยังสามารถติดตามข่าวสารจากช่องทางอื่นด้วยทำให้เข้าใจประเด็นข่าวต่าง ๆ ได้ดียิ่งขึ้น
3. ภูมิหลัง จะเห็นได้ว่าผู้ถอดรหัส(ผู้รับบริการ SMS ข่าวนั้นของสำนักข่าวเนชั่น)ที่มีภูมิหลัง วิถีชีวิต หรือสิ่งแวดล้อม ที่เกี่ยวข้องกับ SMS ข่าวประเภทที่ได้รับบริการนั้น ๆ ย่อมมีความคุ้นเคยกับรหัสของข่าวในประเด็นนั้น ๆ ได้มากกว่าผู้ถอดรหัสที่ไม่ได้มีความเกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ยัง พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแบบแผนความเข้าใจต่อการถอดรหัส ก็คือ ความสนใจในการติดตามข่าวสาร และภูมิหลังของผู้ถอดรหัสโดยพบว่า ผู้ถอดรหัสที่มีความเข้าใจในตัวรหัสเป็นอย่างดีจะมีการติดตามข่าวสารในช่องทางอื่น ๆ อยู่อย่างสม่ำเสมอ และมีวิถีชีวิตที่เกี่ยวข้องกับข่าวสารประเภทที่ได้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นหน้าที่การงาน ครอบครัว คนใกล้ชิด และความสนใจ

ส่วนตัว ในขณะที่ผู้ที่ไม่เข้าใจหรือเกิดความเข้าใจผิดในตัวสารจะมีการติดตามข่าวสารที่น้อยกว่า และไม่ค่อยมีความเกี่ยวข้องในแวดวงของข่าวสารที่ได้รับบริการ

หากมองในแง่ แนวคิดเรื่องการเข้ารหัสและการถอดรหัส (Encoding and Decoding) โดย Stuart Hall นำเสนอว่า “การบิดเบือน” และ “เข้าใจผิด” เกิดได้จากการแลกเปลี่ยนในการสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ที่มีการให้ความหมายในเรื่องต่าง ๆ ที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับบริบทของแต่ละคน รวมถึงภูมิหลังและสถานะของผู้เข้ารหัสและถอดรหัสที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งในกระบวนการสร้างรหัสข่าวในบริการ SMS ข่าวข้อความสั้นของสำนักข่าวเนชั่นสามารถนำมาเทียบกับแบบจำลองได้ดัง ภาพที่ 7 หน้า 29 ในบทที่ 2 ดังนี้



จากขั้นตอนตาม Model ดังภาพ เป็นไปตาม กระบวนการรายงานข่าว SMS ของสำนักข่าวเนชั่น โดยเริ่มจากการนำข้อมูลข่าวจากในระบบ IES มาคัดเลือกและเขียนข่าว โดยเนื้อหา SMS ข่าวที่นำเสนออย่างไรก็ขึ้นอยู่กับสถานะของผู้เข้ารหัส(นักข่าวและบก.Mobile News) ว่า มีอำนาจในการพิจารณาเนื้อหาข่าว ณ ขณะนั้นมากน้อยเพียงใด เนื่องจากผู้เข้ารหัสมี 2 ระดับ คือ บรรณาธิการ สุมิตรา หาญปัญญาพิชิต ที่มีประสบการณ์คร่ำหวอดอยู่ในสนามข่าวมากกว่า 20 ปี และ นักข่าวทั้ง 4 คนที่มีประสบการณ์ในการทำข่าวตั้งแต่ 3-10 ปี ดังนั้นในกระบวนการเข้ารหัส SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น ตั้งแต่การคัดเลือกข่าว การเข้ารหัส รวมถึงการเลือกประเภทข่าวที่จะส่ง SMS ข่าวสั้นออกไป ถ้าหากบรรณาธิการอยู่ ก็จะเป็นผู้ตัดสินใจเองทั้งหมด ซึ่งจะทำให้ได้

SMS ข่าวสั้นที่มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ แต่หาก บรรณาธิการไม่อยู่ นักข่าวทั้ง 4 คนซึ่งมีประสบการณ์น้อยกว่าบรรณาธิการจะต้องเป็นผู้นำเสนอ เข้ารหัส ตัดสินใจเสมือนเป็นบรรณาธิการเอง รวมถึงในเวลาเช้าวันวันหยุดจะแบ่งเวลาทำงานโดยในแต่ละช่วงของวันจะมีนักข่าวปฏิบัติงานอยู่เพียงคนเดียวแต่ต้องส่งข่าวมากมายต่อวัน อาจทำให้ประสิทธิภาพของ SMS ข่าวสั้นนั้น ๆ ลดลงหรือบางครั้งอาจเกิดความผิดพลาดขึ้นได้

“คือเน้นย้ำเพราะทีมที่ทำงาน ผ่านเรื่องใหญ่ ๆ เหตุการณ์สำคัญ ๆ มาแล้ว ก็สามารถแบ่งประเภท และมีพื้นฐานข้อมูล มีความเข้าใจข่าวอยู่แล้ว ทำให้การแบ่งประเภท หรือการเขียนข่าว หนึ่งให้แตกต่างกัน เป็นมุมของ SMS คมชัดลึก ทันข่าว หรือบันเทิง ก็ยังได้ มีประสบการณ์ มีความรู้ภาษาไทยดี ทำให้เขียนแตกต่างได้สบาย ๆ รู้จักใช้ภาษาที่ง่ายและตรงประเด็น ได้ความรู้สึกด้วย” สุมิตรา บรรณาธิการข่าว New Media กล่าว

หลังจากนั้น เมื่อผู้ถอดรหัส (ผู้รับสาร) ได้รับ SMS ข่าวแล้วก็จะถอดรหัสเนื้อความหรือประเด็นข่าวได้แตกต่างกันไป ตามภูมิหลังหรือประสบการณ์ของแต่ละคนรวมถึงด้านการติดตามข่าวในชีวิตปกติว่าได้ติดตามข่าวมากหรือน้อย โดยเฉพาะในการรับ SMS ข่าวธุรกิจ หุ่น และอัตราแลกเปลี่ยน ผู้ถอดรหัสที่มีประสบการณ์หรือภูมิหลังชีวิตที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับวงการธุรกิจการเงิน การลงทุนย่อมสามารถถอดรหัสจาก SMS ข่าวประเภทนั้นๆ ได้เข้าใจมากกว่า รวมถึงความสามารถของ Infrastructure ของผู้ถอดรหัสซึ่งก็คือโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ถอดรหัสนั่นเอง เช่น เครื่องบางรุ่นอาจจะรับข้อความโดยอ่านได้แค่ทีละบรรทัดในหน้าเดียว หรือบางรุ่นอาจรับข้อความแบบที่อ่านได้ทั้งข้อความภายในหน้าเดียว ความแตกต่างกันเช่นนี้ก็อาจทำให้ผู้ถอดรหัสเกิดความเข้าใจที่แตกต่างกันได้

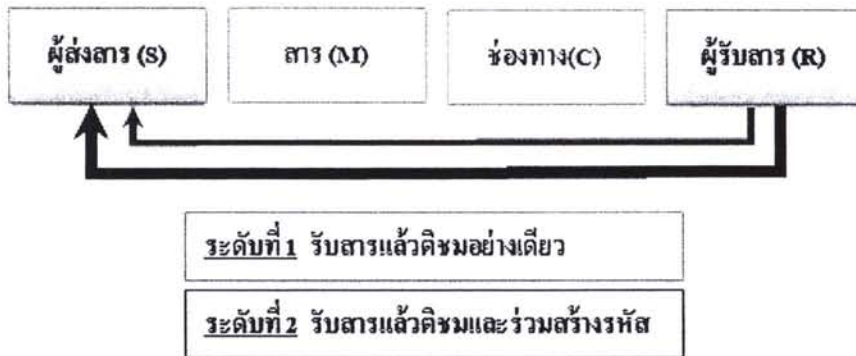
ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าความเข้าใจในการถอดรหัสจะเกิดขึ้นได้หรือไม่ ย่อมขึ้นอยู่กับหลายปัจจัยไม่ว่าจะเป็นผู้เข้ารหัส(นักข่าวและบก.Mobile News) ที่เข้ารหัสได้อย่างถูกต้อง ละเอียดรอบคอบ รวมถึงความสนใจในการติดตามข่าวสารช่องทางอื่น ๆ และภูมิหลังของผู้ถอดรหัสด้วย อย่างไรก็ตามแม้ว่าผู้ถอดรหัสจะไม่มี ความเข้าใจหรือเข้าใจผิดก็เป็นในตัวรหัสบางตัวเท่านั้น ซึ่งทำให้ยังสามารถเข้าใจเนื้อหาข่าวสารนั้น ๆ ในประเด็นหลัก ๆ ได้ สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่กับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับบริการ” ของ นภัสสร เดชสุวรรณ(2550) พบว่า การใช้อักษรย่อในเนื้อหาจำนวนมาก จะส่งผลให้เกิดความไม่เข้าใจในข่าวนั้น ๆ ได้ แต่ถึงแม้ว่าข้อความข่าวจะก่อให้เกิดความไม่เข้าใจในเนื้อหาข่าวนั้น ๆ อย่างไร ผู้รับบริการส่วนใหญ่ก็ไม่วิตกกังวล เนื่องจากสามารถแสวงหารายละเอียดของข่าวนั้น ๆ จากสื่ออื่น ๆ ได้อีกต่อไป

2. การมีส่วนร่วมในการสร้างรหัส

ในส่วนของการมีส่วนร่วมในการสร้างรหัส พบว่า ผู้ถอดรหัส(ผู้รับบริการ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น) หลังจากที่เกิดความเข้าใจ ไม่เข้าใจ หรือเข้าใจผิดใน SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นข้อความนั้น ๆ แล้วยังมีปฏิกิริยาตอบกลับเป็นการ ดิชม หรือให้ข้อเสนอแนะผ่านทาง Call Center ของสำนักข่าวเนชั่นด้วย สามารถแสดงเป็นแผนผังได้ดังนี้

ภาพที่ 25

แสดงการมีส่วนร่วมสร้างรหัส



การมีส่วนร่วมของผู้ถอดรหัส สามารถแบ่งระดับปฏิกิริยาตอบกลับ(Feedback) ของผู้รับสารออกเป็น 2 ระดับ คือ

- 2.1 ระดับดิชม แต่ไม่มีส่วนร่วมสร้างรหัส
- 2.2 ระดับดิชม และมีส่วนร่วมสร้างรหัส

2.1 ระดับดิชมแต่ไม่มีส่วนร่วมสร้างรหัส พบว่า ผู้ถอดรหัส(ผู้รับบริการ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น) จะมีปฏิกิริยาตอบกลับโดยโทรติดต่อกลับไปยัง Call Center ของสำนักข่าวเนชั่นในการแสดงความคิดเห็น ดิชม เกี่ยวกับ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น แต่ไม่ได้มีการเสนอแนะว่าควรแก้ไขอย่างไร โดยผู้ถอดรหัสส่วนใหญ่จะติมากกว่าชม ซึ่งเรื่องที่มีการติเข้ามาส่วนใหญจะเป็นการใช้รหัสด้วยย่อที่ไม่เป็นที่รู้จัก การเว้นวรรคตอนผิดทำให้สับสน การใช้ศัพท์เฉพาะด้านมากเกินไป รวมถึงการส่งข่าวที่ล่าช้า และการสะกดคำผิด

2.2 ระดับดิชมและมีส่วนร่วมสร้างรหัส พบว่า ผู้ถอดรหัสนอกจากแสดงความคิดเห็น ดิชม SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นแล้ว ยังมีการเสนอแนะว่า รหัสที่ได้ดำเนินไปนั้นควรจะแก้ไขให้เป็นอย่างไร โดยสามารถแบ่งการมีส่วนร่วมสร้างรหัสได้ตามความเข้าใจในตัวรหัส คือ ผู้มีส่วนร่วมสร้างรหัสที่เข้าใจรหัส และผู้มีส่วนร่วมสร้างรหัสที่ไม่เข้าใจรหัส

ในส่วนของผู้มีส่วนร่วมสร้างรหัสที่เข้าใจรหัส พบว่า เนื่องจากผู้ถอดรหัสมีความเข้าใจในตัวรหัสเป็นอย่างดีแล้วไม่มีปัญหาการถอดรหัส ดังนั้นข้อเสนอแนะจึงเป็นการแนะนำเรื่องรูปแบบการนำเสนอตัว SMS ข่าวนั้น ได้แก่ ประเด็นข่าวที่ควรหลากหลาย ควรนำเสนอข่าวให้เป็น รวมถึงการเปลี่ยนภาษาที่ใช้เพื่อแยกแยะตัวเลข

ในส่วนของผู้มีส่วนร่วมสร้างรหัสที่ไม่เข้าใจรหัส พบว่า สิ่งที่มีปัญหาคือความไม่เข้าใจและเข้าใจผิดในตัวรหัสต่าง ๆ ใน SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น ดังนั้นในการดิชมและเสนอแนะให้ปรับปรุง ก็จะเป็นเรื่องของรหัส อันได้แก่ การใช้ตัวย่อที่มีมากเกินไป หรือตัวย่อที่ไม่เป็นที่รู้จัก โดยแนะนำว่าน่าจะใช้เป็นคำเต็มไปเลย แต่ในส่วนของตัวย่อที่เป็นที่รู้จักก็ให้คงไว้ได้ รวมถึงการใช้ภาษาข่าวมากเกินไปทำให้ไม่เข้าใจความหมาย โดยแนะนำว่าควรใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย ตามปกติมากกว่า

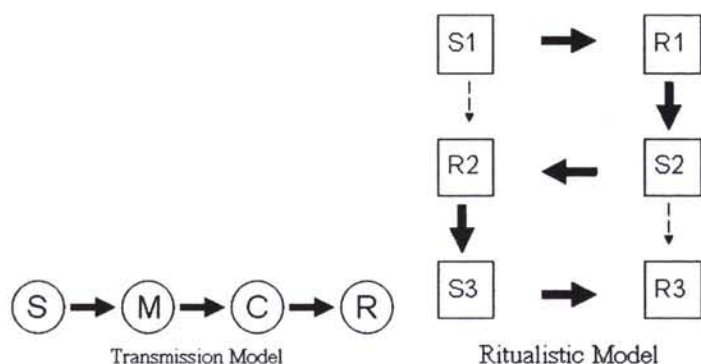
ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ผู้ถอดรหัสสามารถมีส่วนร่วมในการสร้างรหัส SMS ของสำนักข่าวเนชั่นได้ ไม่ว่าจะเป็นความเข้าใจ ไม่เข้าใจ หรือเข้าใจผิดในตัวรหัสก็ตาม แต่การมีส่วนร่วมสร้างรหัสนั้นจะมีการดิชมและให้คำแนะนำที่แตกต่างกันไปโดยมีความสัมพันธ์กับแบบแผนความเข้าใจต่อการถอดรหัสด้วย อย่างไรก็ตาม ทุกคำดิชมและคำแนะนำก็มีประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไข SMS ข่าวของสำนักข่าวเนชั่นให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ปัจจัยด้านปริมาณการติดตามข่าวสารและภูมิหลังของผู้ถอดรหัสที่แตกต่างกันยังมีส่วนในการมีส่วนร่วมสร้างรหัสในระดับที่แตกต่างกันด้วย ตามแนวคิดเรื่องการมีส่วนร่วม (Participation) ในรูปแบบที่เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในระบบการสื่อสารที่เรียกว่า การสื่อสารแบบมีส่วนร่วม (participatory communication)

ในส่วนของระบบการสื่อสารของ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นก็เช่นกันก็ได้มีช่องทาง Call Center ของทางสำนักข่าวเพื่อเปิดให้ผู้รับสารได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดิชม แสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสื่อใด ๆ ก็ตามในสำนักข่าวเนชั่นได้ เมื่อนำกระบวนการสื่อสารของ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่นมาเปรียบเทียบกับมุมมองของข้อคำนึงเรื่องการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม สามารถอธิบายได้ ดังนี้

(1) ข้อคำนึงประการแรกเกี่ยวกับคำถามที่ว่า การสื่อสารแบบไหนที่จะเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมได้มาก โดยทั่วไปวงการนิเทศศาสตร์จะแบ่งประเภทของการสื่อสารออกเป็น 2 แบบจำลอง คือ แบบจำลองเชิงถ่ายทอดข่าวสาร (Transmission Model) และแบบจำลองเชิงพิธีกรรม (Ritualistic Model) ดังภาพที่ 4 ในหน้า 12 บทที่ 1 ดังนี้

ภาพที่ 4
แสดงแบบจำลองการสื่อสาร



สำหรับกระบวนการสื่อสารของ SMS ข่าวนั้นของสำนักข่าวเนชั่นนั้นจะเป็นการผสมผสานระหว่าง แบบจำลองเชิงการถ่ายทอดข่าวสาร(Transmission Model) กับ แบบจำลองเชิงพิธีกรรม(Ritualistic Model) กล่าวคือ การส่ง SMS ข่าวนั้นถือว่าการถ่ายทอดข่าวสารตามแบบ one-way communication แต่เนื่องจากทางสำนักข่าวเนชั่นได้เปิดโอกาสให้ผู้รับสารสามารถมีปฏิริยาตอบกลับได้ด้วย จึงถือว่าการสื่อสารแบบ two-way communication ด้วยแม้จะไม่ใช้การสื่อสารแบบเห็นหน้ากันก็ตาม

(2) ความสำคัญของบริบทการสื่อสารและการมีส่วนร่วม ในวงการนิเทศศาสตร์ยุคใหม่ มีความสนใจในเรื่องบริบทของการสื่อสาร (communication context) ในฐานะตัวแปรที่มีผลต่อการรับรู้ ตีความ และปฏิริยาต่อเนื่องหาข่าวสารทั้งในด้านความเข้าใจ (cognition) อารมณ์ความรู้สึก (affection) และการกระทำ (behavior/performance) คำว่า “บริบทของการสื่อสาร” อาจหมายรวมถึงตั้งแต่เวลา (Time) สถานที่ (space/place) เหตุการณ์ (event) และผู้คนที่อยู่ด้วย รวมถึงมิติด้านความรู้ ความเข้าใจด้วย

จากข้อค้นพบในการศึกษาทั้ง 3 ส่วน คือ รหัสใน SMS ข่าวนั้นของสำนักข่าวเนชั่น กระบวนการเข้ารหัสใน SMS ข่าวนั้นของสำนักข่าวเนชั่น และประสิทธิผลของการถอดรหัสตัวสาร เมื่อแยกเป็นประเภทข่าวทั้ง 6 ประเภทสามารถสรุปได้ว่า ข้อค้นพบใน 3 ส่วนนั้นสอดคล้องกันไป ตามธรรมชาติของข่าวแต่ละประเภท ที่มีผลต่อความเข้มงวดของรหัส มีผลไปถึงการกำหนดกลุ่มผู้ถอดรหัสที่จะสร้างความเข้าใจในตัวรหัสที่แตกต่างกัน

สามารถสรุปเป็นแผนผัง การเปรียบเทียบตามประเภทข่าวได้ ดังนี้

ภาพที่ 26

แสดงการเปรียบเทียบตามประเภทข่าว

V (ข่าวสาร)		ธุรกิจ	ภัยข่าว/ฉุกเฉิน	บันเทิง
ลักษณะ	static	Dynamic	Dynamic	Dynamic
ธรรมชาติ/รหัส	ทางการ	ค่อนข้างทางการ	ค่อนข้างไม่ทางการ	ไม่ทางการ
ความเข้มงวด	เข้มงวด	ไม่เข้มงวด	ไม่เข้มงวด	ไม่เข้มงวด

S (ผู้ส่งสาร)	ส่งแก้ไข	ส่ง/ไม่ส่งแก้ไข	ส่ง/ไม่ส่งแก้ไข	ส่ง/ไม่ส่งแก้ไข
---------------	----------	-----------------	-----------------	-----------------

R (ผู้รับสาร)	เกี่ยวข้อง	เกี่ยวข้อง/ไม่เกี่ยวข้อง	เกี่ยวข้อง/ไม่เกี่ยวข้อง	เกี่ยวข้อง/ไม่เกี่ยวข้อง
ความเข้าใจรหัส	เข้าใจดี	เข้าใจ/ไม่เข้าใจ	เข้าใจ/ไม่เข้าใจ	เข้าใจ/ไม่เข้าใจ
สร้างรหัส	มีส่วนร่วม	มี/ไม่มีส่วนร่วม	มี/ไม่มีส่วนร่วม	มี/ไม่มีส่วนร่วม

จากภาพที่ 26 สามารถแบ่งข้อแตกต่างในข้อค้นพบตามคุณลักษณะของข่าวแต่ละประเภทได้ดังนี้

1. แบบตายตัว (static) คือ ประเภท ข่าวหุ้น ข่าวอัตราแลกเปลี่ยน เป็นข่าวที่ต้องใช้ภาษาเป็นทางการ ทำให้ต้องมีความเข้มงวดของรหัส ดังนั้นเมื่อผู้ส่งสาร (ผู้เข้ารหัส) ทำการเข้ารหัสผิดพลาดจะต้องส่ง SMS ข่าวสั้นไปแก้ไขใหม่ทันที รวมถึงตัวผู้รับสาร (ผู้ถอดรหัส) และเนื่องจากเนื้อหาข่าวที่เฉพาะด้าน ทำให้กลุ่มผู้รับสารเป็นแบบเฉพาะกลุ่ม ต้องมีบริบทที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสารด้านนี้ จึงทำให้สามารถเข้าใจในรหัสข่าวได้เป็นอย่างดี นำไปสู่การมีส่วนร่วมในการสร้างรหัสได้ด้วย

2. แบบเปลี่ยนแปลงหลากหลาย (dynamic) คือ ประเภท ทันข่าว ข่าวคมชัดลึก ข่าวบันเทิง ข่าวธุรกิจ เป็นข่าวที่เปลี่ยนแปลงเนื้อหาไปเรื่อย ๆ ไม่ตายตัว ดังนั้นจึงมีทั้งการใช้ภาษาที่ค่อนข้างเป็นทางการ ค่อนข้างไม่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ ความเข้มงวดของรหัสขึ้นอยู่กับความร้ายแรงในการผิดพลาด หากผู้ส่งสารเข้ารหัสผิดพลาดแล้วยังสามารถคงความหมายเดิมของเนื้อหาข่าวไว้ได้ก็ไม่ต้องส่ง SMS ข่าวสั้นแก้ไขไปใหม่ ในส่วนของกลุ่มผู้รับสารก็จะหลากหลายตามเนื้อหาข่าว ซึ่งอาจทำให้มีทั้งผู้รับสารที่เข้าใจและไม่เข้าใจในตัวรหัส มีผลถึงการมีส่วนร่วมในระดับที่แตกต่างกันไป

สุดท้ายแล้ว หากกล่าวโดยสรุปในกระบวนการรายงานข่าว SMS ทั้งหมด กระบวนการสื่อสารในทุก ๆ ขั้นตอนเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารกันระหว่างแหล่งข่าวกับผู้เข้ารหัส (นักข่าวและบก.Mobile News) ที่จะต้องสื่อสารตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลข่าว รวมถึงการสื่อสารกันเองระหว่าง ผู้เข้ารหัสทั้งหมด เพื่อการนำเสนอ SMS ข่าวที่มีเอกภาพ มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุด และสุดท้ายเมื่อ SMS ข่าวได้ส่งผ่านระบบ IES ออกไปถึงมือผู้ถอดรหัส (ผู้รับบริการ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น) การสื่อสารจากผู้ถอดรหัสที่มีการตอบกลับมายังผู้เข้ารหัสก็มีส่วนสำคัญที่จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนารูปแบบและเนื้อหาของ SMS ข่าวในอนาคตด้วย

สมิตรา หาญปัญญาพิชิต บรรณาธิการข่าว New Media บริษัทเนชั่นบรอดคาสต์ จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า

“การสื่อสารกันตลอดเวลา สำคัญที่สุด เป็นความจำเป็นเพราะนั่งทำงานคนละมุม การสื่อสารพูดคุยกันได้จะ ได้เข้าใจประเด็นเพิ่มเติม อย่างพี่ไม่ค่อยเข้าใจเรื่องข่าวบันเทิง ได้ออนเอ็ม (chat โปรแกรม MSN) คุยกับทีมก็รู้เรื่องมากขึ้น ถ้าหลุดการติดต่อกันจริง ๆ ก็โทรหากัน หรือบีบี (โปรแกรม chat ของ โทรศัพท์เคลื่อนที่ Blackberry) หรือฝากบอกกันได้ เพราะฉะนั้น การสื่อสารมันคือหัวใจการทำงาน

สำหรับการศึกษาวิจัย พบข้อสังเกตที่เกิดขึ้นในส่วนของวิธีวิจัย ซึ่งเป็นความแตกต่างที่สามารถเปรียบเทียบได้ในช่วงเวลาก่อนและหลังการทำวิจัยโดยสามารถแบ่งได้เป็น 2 ส่วนดังนี้

1. ในส่วนของผู้วิจัย เนื่องจากผู้วิจัยทำงานเป็น 1 ใน ผู้เข้ารหัสทีม Mobile News ของสำนักข่าวเนชั่นด้วย ดังนั้นจึงสามารถพบข้อแตกต่างในการทำงานดังนี้

ก่อนทำวิจัย : ทำงานเข้ารหัส SMS ข่าวสั้นตามปกติ ไม่รู้ว่าปัญหาคืออะไร ใช้ประสบการณ์และความคุ้นเคยเป็นแนวทางในการทำงาน

หลังทำวิจัย : รู้และเข้าใจถึงปัญหาในการเข้ารหัสและถอดรหัส SMS ข่าวสั้น รู้ถึงขั้นตอนในการทำงาน ซึ่งทำให้การทำงานเป็นระบบมากขึ้นและนำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด

2. ในส่วนผู้เข้ารหัส เป็นความแตกต่างในสามารถรับรู้ได้ในขั้นตอนการสัมภาษณ์การทำงานของทีม Mobile News ของสำนักข่าวเนชั่นทั้ง 5 คน ซึ่งพบข้อแตกต่างในช่วงต่าง ๆ ดังนี้

ก่อนสัมภาษณ์ : ทำงานกันตามปกติ โดยใช้ความคุ้นเคยและประสบการณ์เป็นแนวทางในการทำงาน

ขณะสัมภาษณ์ : มีการพยายามสร้างภาพในการตอบคำถาม จนทำให้ผู้วิจัยต้องแจ้งว่า ห้ามมีการสร้างภาพ ให้ตอบตามข้อมูลจริง ไม่เช่นนั้นข้อมูลที่ได้อาจไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ หลังจากนั้นผู้เข้ารหัสจึงตอบคำถามตามข้อเท็จจริง ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย

หลังสัมภาษณ์ : มีการสื่อสารกันในการทำงานมากขึ้นเนื่องจากผู้ช่วยทำการสัมภาษณ์ผู้เข้ารหัสด้วยการสัมภาษณ์กลุ่ม(group interview) ซึ่งมีบรรณาธิการเข้าร่วมเป็น 1 ใน 5 ในการสัมภาษณ์ด้วย ทำให้ผู้เข้ารหัสในทีมสามารถรับรู้และเข้าใจแนวทางในการทำงานจากบรรณาธิการข่าวได้ชัดเจนมากขึ้น

ตอบข้อสันนิษฐานงานวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง “รหัสและกระบวนการสร้างรหัสข่าวในบริการข้อความสั้นของสำนักข่าวเนชั่น” จากข้อค้นพบทั้งหมด พบว่า ผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับข้อสันนิษฐาน โดยสามารถสรุปในแต่ละข้อได้ดังนี้

1.กระบวนการใส่รหัสใน SMS ข่าวของสำนักข่าวเนชั่น เป็นการกำหนดขึ้นจาก ข้อจำกัดด้านพื้นที่ จำนวนข่าว ประเภทของข่าว อารมณ์ของข่าว (Mood) โดยผู้ส่งสารทั้งหมดได้ร่วมกันสร้างรหัสขึ้นแล้วกำหนดเป็นมาตรฐาน เพื่อการสื่อความหมายถึงเนื้อหาข่าวทั้งหมดได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้ผู้รับสารเข้าใจตรงกัน

ตรงกับผลการวิจัยในส่วนของกระบวนการเข้ารหัส SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น ที่พบว่า SMS ข่าวสั้นถูกจำกัดอยู่เพียง 70 ตัวอักษร ตามมาตรฐานขององค์กร ETSI (European Telecommunications Standards Institute) เพื่อให้ข้อมูลมีความรวดเร็วในการส่งผ่านทางชุมสายไปยังโทรศัพท์เคลื่อนที่ปลายทาง (สุทธาสินี นิรัตติมานนท์ ,2550 : 4) ทำให้ต้องมีการใช้คำย่อ คำใหม่ เพื่อให้การสื่อสารนั้นเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร

นอกจากนี้ในแต่ละเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการกำหนดให้ส่งข่าวได้เพียงวันละ 8-10 ข่าวในแต่ละประเภทข่าว โดยในการเลือกใช้รหัสเพื่อเขียนส่ง SMS ข่าวสั้นจะต้องคำนึงถึงความเหมาะสมเพื่อให้เข้ากับประเด็น ประหยัดพื้นที่ ให้อารมณ์ข่าวที่แตกต่างและหลีกเลี่ยงความซ้ำซาก โดยผู้เข้ารหัสเริ่มจากเข้ารหัสของแต่ละบุคคลก่อน จากนั้นจึงนำ SMS ข่าวสั้นข้อความนั้นมาเข้ารหัสร่วม เพื่อเป็นการตรวจสอบรหัสและกำหนดให้เป็นมาตรฐาน ทำให้การสื่อความหมายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2.ปริมาณการติดตามข่าวสารที่แตกต่างกันของผู้รับสาร มีผลต่อความเข้าใจในตัวสารที่แตกต่างกัน ผู้รับสารจะต้องมีพื้นฐานการติดตามข่าวสารในระดับหนึ่ง เนื่องจากภาษาข่าวเป็น

รหัสเฉพาะ นอกเหนือจากการใช้ในชีวิตประจำวัน เพื่อการถอดรหัสที่เข้าใจตรงกันตามความประสงค์ของผู้ส่งสาร

ตรงกับผลการวิจัยในส่วนของประสิทธิผลของการถอดรหัสตัวสาร ที่พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแบบแผนความเข้าใจต่อการถอดรหัส ก็คือ ความสนใจในการติดตามข่าวสาร และภูมิหลังของผู้ถอดรหัสโดยพบว่า ผู้ถอดรหัสที่มีความเข้าใจในตัวรหัสเป็นอย่างดีจะมีการติดตามข่าวสารในช่องทางอื่น ๆ อยู่อย่างสม่ำเสมอ และมีวิถีชีวิตที่เกี่ยวข้องกับข่าวสารประเภทที่ได้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นหน้าที่การงาน ครอบครัว คนใกล้ชิด และความสนใจส่วนตัว ซึ่งจะทำให้ผู้ถอดรหัสมีความคุ้นเคยกับรหัสเฉพาะต่าง ๆ ของ SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น ทำให้สามารถตีความหมายในเนื้อหาข่าวข้อความนั้น ๆ ได้อย่างถูกต้อง สร้างประสิทธิผลที่ดีในการถอดรหัส

แนวโน้มและทิศทางการพัฒนา SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น

เมื่อกล่าวถึงแนวโน้มและทิศทางการพัฒนา SMS ข่าวสั้นของสำนักข่าวเนชั่น พบว่า ผู้เข้ารหัส(นักข่าวและบก.Mobile News) มีความเห็นว่า อนาคตของ SMS ข่าวสั้นจะได้รับความนิยมต่อไปอีกได้อีกอย่างน้อย 3 ปี ถึงแม้ในปัจจุบันความนิยมในการแสวงหาข้อมูลข่าวสารใน Social Media จะมาแรง เนื่องจากการรายงานข่าวที่รวดเร็ว ทันเหตุการณ์และไม่มีค่าบริการ แต่พบว่า ผู้เข้ารหัสก็มองว่า ยังมีประชาชนอีกเป็นจำนวนมากที่ยังไม่สามารถเข้าถึง Social Media ได้หรือไม่สะดวกในการมานั่งหาข้อมูลข่าวสารทางหน้าจอคอมพิวเตอร์ได้ตลอดทั้งวัน

อย่างไรก็ตาม ทางสำนักข่าวเนชั่นเองก็มีการคิดแผนการรองรับการพัฒนา SMS ข่าวสั้นต่อไปให้เข้ากับเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็วเช่นกัน

ในเรื่องนี้ สุมิตรา หาญปัญญาพิชิต บรรณาธิการข่าว New Media บริษัทเนชั่นบรอดคาสต์ จำกัด (มหาชน) อธิบายว่า

“อนาคต SMS ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมการใช้มือถือและการต้องการรับรู้ข่าวสาร ตอนนี้คนยังรับข่าวสาร ข่าวสั้น ข่าวด่วน เพราะ รู้เรื่องด่วน แต่อนาคตไปสู่ 3จี SMS จะผันตัวเองกลายเป็นพาดหัวแล้วให้เข้าไปอ่านใน link อาจจะเป็นกลับไปหน้าเว็บ หรือในรูปแบบอื่น ๆ ที่กว้างขึ้น อนาคตรูปแบบนี้มีแล้ว แต่คนยังมีพฤติกรรมรับข่าวสั้น ๆ อยู่ สรุป SMS ยังมีอนาคตได้อีกระยะหนึ่ง ที่คุยกันก็ประมาณ 3 ปี

หลังจากนั้นจะนำไปสู่ รูปแบบลิงค์ข่าวเต็มรูปแบบ SMS + link ถ้ามี link ก็ทำให้คนรับข่าวสารได้มากขึ้น คือ SMS ไม่ตาย แต่ปรับเป็น MMS แบบที่เรียกว่า สรุปพาดหัว+link ที่เราทำสรุปข่าวนั้นแหละ และรูปแบบ จากเนื้อหาอย่างเดียว ก็จะเพิ่มเป็น เนื้อหา+รูป+คลิป ในอนาคตต่อไปอีก”

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัย

การวิจัยครั้งต่อไปในเรื่องนี้ อาจมีการพิจารณาศึกษาวิจัยเพิ่มเติมได้ในแง่ต่อไปนี้

1. ในงานวิจัยชิ้นนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะรหัสและกระบวนการสร้างใน SMS ข้อสั้น ของสำนักข่าวเนชั่นเท่านั้น ดังนั้นหากเป็นไปได้ ก็ควรที่จะมีการศึกษารหัสและกระบวนการสร้างรหัสของ SMS ข้อสั้นของสำนักข่าวอื่น ๆ เพื่อให้ได้องค์ความรู้ที่หลากหลาย เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนา SMS ข้อสั้นให้มีประสิทธิภาพในการสื่อสารได้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น
2. ควรมีการขยายประเด็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของผู้ถอดรหัส ซึ่งก็คือ ผู้รับบริการ SMS ข้อสั้น ของสำนักข่าวอื่น ๆ ในมุมต่าง ๆ ให้เจาะลึกและมีความละเอียดมากขึ้น ทั้งในขั้นตอนการถอดรหัสและการมีส่วนร่วม เพื่อให้รับทราบถึงความต้องการของผู้รับสารที่มีพฤติกรรมในการบริโภคข่าวสารที่มีความ Active มากขึ้นในปัจจุบัน
3. เนื่องจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ในงานวิจัยครั้งต่อไปก็อาจมีการนำเสนอ รหัสและการบวนการสร้างรหัส รวมถึงการถอดรหัสใน MMS หรือ Wap push (เว็บไซต์ข่าวที่เปิดดูได้เฉพาะในโทรศัพท์เคลื่อนที่)บ้าง เพื่อให้ได้องค์ความรู้ที่เท่าทันเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็วได้มากยิ่งขึ้น