

บทที่ 6

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

จากข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะชาวโทรทัศน์ที่มีคุณภาพ ที่รวบรวมได้จากการสัมภาษณ์เจาะลึกผู้สื่อข่าวและสัมภาษณ์กลุ่มผู้รับสาร ร่วมกับการศึกษาผลการประเมินคุณภาพข่าวกรณีศึกษาของทั้ง 2 ฝ่าย สรุปได้ว่าผู้สื่อข่าวและผู้รับสารประเมินคุณภาพข่าวโดยพิจารณาจากองค์ประกอบข่าวอย่างเดียวกัน คือ การเลือกประเด็น ลักษณะของเนื้อหาและวิธีการนำเสนอ อย่างไรก็ตามแม้ในภาพรวมจะพบว่าในทัศนะของผู้สื่อข่าวและผู้รับสาร คุณลักษณะของแต่ละองค์ประกอบข่าวที่จะสะท้อนให้เห็นว่าข่าวมีคุณภาพมีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน แต่เมื่อพิจารณาลงในรายละเอียดระดับทัศนะที่เป็นรูปธรรม บางทัศนะกลับพบความแตกต่างในหลายระดับ ตั้งแต่นิยามความหมาย การให้น้ำหนักหรือความชัดเจนลึกซึ้งของทัศนะ ซึ่งผู้วิจัยขออภิปรายผลดังนี้

การเลือกประเด็น

1. เรื่องที่มีผลกระทบต่อสังคมวงกว้าง VS เรื่องที่มีผลกระทบต่อใกล้ตัว

แม้โดยพื้นฐาน ผู้สื่อข่าวและผู้รับสารมีทัศนะสอดคล้องกันว่า การประเมินข่าวหนึ่งว่ามีคุณภาพหรือไม่นั้น เริ่มต้นต้องพิจารณาจากการเลือกเรื่องที่มาเสนอเป็นข่าว โดยข่าวคุณภาพต้องเลือกเรื่องที่มีผลกระทบต่อผู้ชม แต่ทั้งนี้ 2 ฝ่ายได้นิยามความหมายคำว่า “ผลกระทบ” ต่างกันคือ ฝ่ายผู้รับสาร ด้วยเหตุที่มองตัวเองเป็นปัจเจกบุคคล (individual) จึงให้ความสำคัญกับเรื่องที่มีผลกระทบต่อใกล้ตัว เห็นชัดเจนเฉพาะหน้าต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน ขณะที่ผู้สื่อข่าวมองผู้ชมเป็นภาพสังคมองค์รวม (whole society) จึงให้ความสำคัญกับการเสนอเรื่องที่กระทบกับสังคมวงกว้างมากกว่า แม้บางครั้งจะมองไม่เห็นผลกระทบได้ชัดเจนเป็นรูปธรรมก็ตาม

2. เรื่องที่มีประโยชน์ต่อประเทศชาติและประชาชน

ผู้สื่อข่าวและผู้รับสารเห็นตรงกันทุกประการว่า หัวใจสำคัญอีกประการที่ต้องคำนึงถึงในการเลือกประเด็นข่าวควบคู่กับเรื่องผลกระทบ คือ “อรรถประโยชน์” ที่จะได้รับจากข่าว โดยต้องเสนอข่าวที่

ให้ประโยชน์สร้างสรรค์สังคม ในลักษณะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างใดอย่างหนึ่งในทางที่ดีขึ้น และยิ่งผลตอบกลับนั้น (feedback) สามารถเห็นชัดเจนเป็นรูปธรรมทันทีหลังจากการเสนอข่าว ผู้สื่อข่าวและผู้รับสารถือว่าเป็นข่าวที่มีคุณภาพมาก ดังนั้นเรื่องนี้อาจก่อให้เกิดผลเสียตามมาต่อสังคม โดยเฉพาะด้านความมั่นคงของชาติ ทั้ง 2 ฝ่ายจึงเห็นตรงกันว่า ควรเสนออย่างมีขอบเขต เลือกแง่มุมในการเสนอโดยยึดผลประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก

สำหรับฝ่ายผู้สื่อข่าวในฐานะผู้ผลิต ตระหนักดีถึงสภาพการแข่งขันทางธุรกิจเพื่อแย่งชิงจำนวนผู้ชมได้แสดงทัศนคติที่สะท้อนให้เห็นสภาพความเป็นจริงทางวิชาชีพเพิ่มเติมจากผู้รับสาร โดยเห็นว่า “ความพิเศษแตกต่าง” ของข่าว ในลักษณะเป็นประเด็นเปิดใหม่หรือเป็นแง่มุมการเสนอข่าวที่แตกต่างจากข่าวของสถานีอื่น จะเป็นองค์ประกอบเสริมทำให้ข่าวนั้นมีคุณภาพโดดเด่นยิ่งขึ้น

ซึ่งจากผลการศึกษาที่ผู้สื่อข่าวและผู้รับสารเริ่มต้นประเมินคุณภาพข่าว ตั้งแต่ในส่วนของ การเลือกประเด็นข่าว ได้แสดงให้เห็นว่าทัศนคติของผู้สื่อข่าวเชื่อมโยงกับแนวคิดการคัดเลือกสาร (News Judgement) ของผู้ผลิตที่จะเลือกเหตุการณ์มาเสนอเป็นข่าว โดยพิจารณาจากหลักคุณค่าทางข่าว (News Values) และได้ยืนยันให้เห็นว่าผู้รับสารมิได้เปิดรับสารทุกอย่างที่สื่อส่งมา หากแต่มีกระบวนการเลือกสรรสาร (Selective Process) อย่างที่ได้กล่าวไว้ในทฤษฎี ดังนั้นการผลิตข่าวโทรทัศน์ให้มีคุณภาพ จึงไม่อาจจะเลยขั้นตอนการเลือกประเด็นข่าวได้ และผลการศึกษาที่ทั้ง 2 ฝ่ายได้กำหนดให้ “ผลกระทบเชิงอรรถประโยชน์” เป็นตัวบ่งชี้คุณภาพที่สำคัญที่สุดในส่วนของประเด็นข่าว รวมทั้งทัศนคติเพิ่มเติมของผู้สื่อข่าวที่จัดให้ “ความพิเศษแตกต่าง” ของข่าว เป็นองค์ประกอบรองที่ช่วยเสริมให้ข่าวมีคุณภาพมากขึ้น นอกจากนี้จะแสดงให้เห็นว่าตัวบ่งชี้คุณภาพเหล่านี้สอดคล้องกับองค์ประกอบหลายๆ เรื่องในหลักคุณค่าทางข่าว เช่น ผลกระทบ (consequence) ความใกล้ชิด (proximity) แล้ว ยังชี้ให้เห็นทัศนคติของผู้สื่อข่าวและผู้รับสารที่เพิ่มเติมจากทางทฤษฎีว่า องค์ประกอบในหลักคุณค่าทางข่าว นั้นมีความสำคัญไม่เท่ากัน ซึ่งจะส่งผลให้เหตุการณ์แต่ละเรื่องที่มีองค์ประกอบแตกต่างกันอาจมีคุณภาพไม่เท่ากัน แม้จะมีโอกาสถูกเลือกเสนอเป็นข่าวได้พอๆ กันก็ตาม

เนื้อหาข่าว เป็นองค์ประกอบของข่าวประการต่อมาที่ผู้สื่อข่าวและผู้รับสารใช้พิจารณาในการประเมินคุณภาพ ภายหลังจากการเลือกรื่องหรือแง่มุมในการนำเสนอข่าว โดยผลการศึกษาทั้ง 2 ฝ่ายมีทัศนคติ

ไปในแนวทางเดียวกันว่า ชาวคุณภาพเนื้อหาข่าวต้องมีคุณสมบัติที่เอื้อให้ผู้ชมทราบความจริงของเรื่องนั้นๆ ได้ ซึ่งต้องมีคุณสมบัติสำคัญดังต่อไปนี้

1. **ข้อเท็จจริง** ทักษะของผู้สื่อข่าวและผู้รับสารที่ใช้ในการประเมินคุณภาพข่าวในส่วนของเสนอข้อเท็จจริง มีแนวทางในการพิจารณาที่สอดคล้องกัน และมีรายละเอียดเป็นรูปธรรมมากกว่าแนวคิดเชิงอุดมคติ โดยพิจารณาจากใน 2 ประเด็น คือ ข่าวเรื่องนั้นได้เสนอข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงหรือไม่ และสามารถเสนอข้อเท็จจริงได้มากน้อยเพียงใด

1.1 **เสนอข้อเท็จจริงเชิงหลักฐานข้อมูลมากกว่าข้อเท็จจริงเชิงความคิดเห็น VS ข้อเท็จจริงเชิงหลักฐานข้อมูลกับข้อเท็จจริงเชิงความคิดเห็นควรแยกออกจากกันให้ชัดเจน**

โดยพื้นฐานผู้สื่อข่าวและผู้รับสารเห็นตรงกันว่า ชาวคุณภาพต้องมุ่งเสนอข้อเท็จจริงอันได้แก่ ข้อมูลหรือความคิดเห็นที่ได้จากแหล่งข่าวที่เกี่ยวข้องโดยตรง (Primary Sources) อย่างบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ผู้ที่ได้รับผลกระทบ นักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน สำหรับความคิดเห็น ทั้ง 2 ฝ่ายตั้งเงื่อนไขเพิ่มเติมเหมือนกันว่า ต้องเป็นความคิดเห็นที่มีข้อเท็จจริงเชิงหลักฐานข้อมูลรองรับ และไม่ใช่อการแสดงความคิดเห็นในลักษณะสรุปฟันธงหรือคาดการณ์ล่วงหน้าในขณะที่ยังไม่มีบทสรุปที่ชัดเจน ทั้งนี้แม้ผู้สื่อข่าวและผู้รับสารจะนิยามความหมายของข้อเท็จจริงไว้ใกล้เคียงกัน แต่เมื่อพิจารณาลงในรายละเอียดเกี่ยวกับการเสนอข้อเท็จจริง ทั้ง 2 ฝ่ายกลับใส่ใจในแง่มุมที่ต่างกัน ขณะที่ชาวคุณภาพในทัศนะของผู้สื่อข่าว ต้องให้น้ำหนักในการเสนอข้อเท็จจริงเชิงหลักฐานข้อมูลให้มากกว่าข้อเท็จจริงเชิงความคิดเห็น แต่ผู้รับสารกลับสนใจความชัดเจนในการเสนอข้อเท็จจริงเชิงความคิดเห็นให้แยกออกจากข้อเท็จจริงเชิงหลักฐานข้อมูลเช่นเดียวกับแนวคิดเชิงอุดมคติ โดยแยกมาเสนอในรูปแบบอื่นไม่ให้ปะปนในเนื้อหาข่าว เช่น รายงานพิเศษ (scoop) การสัมภาษณ์ (interviews)

อย่างไรก็ตาม จากสภาพการปฏิบัติงานจริงที่แต่ละสถานีแข่งขันแย่งชิงความเป็นผู้นำในการเสนอข่าว จนบางครั้งผู้สื่อข่าวไม่อาจรอเสนอแต่ข้อมูลตามข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นได้ ผู้สื่อข่าวจึงลดหย่อนทักษะลง โดยยินยอมให้เสนอความคิดเห็นในลักษณะสรุปฟันธงหรือคาดการณ์ล่วงหน้า ทั้งที่ไม่ใช่ข้อ

เท็จจริงได้ หากเป็นความคิดเห็นจากแหล่งข่าวที่เกี่ยวข้องโดยตรง และมีข้อเท็จจริงเชิงหลักฐานข้อมูลมารองรับ โดยต้องเสนอในรูปแบบอื่นแยกออกจากข่าวให้เห็นชัดเจน

1.2 เสนอข้อเท็จจริงบางส่วน VS เสนอข้อเท็จจริงทั้งหมดอย่างตรงไปตรงมา

อีกประเด็นหนึ่งที่ผู้สื่อข่าวและผู้รับสารใส่ใจในการเสนอข้อเท็จจริงเหมือนกัน คือ ต้องเสนอข้อเท็จจริงทั้งหมดอย่างตรงไปตรงมา โดยที่ไม่ถูกซ่อนเร้นหรือบิดเบือนจากแรงกดดันต่างๆ ทั้งนี้ "ข้อเท็จจริงทั้งหมด" ในทัศนะของผู้สื่อข่าวและผู้รับสาร นอกจากหมายความตรงกับข้อมูลพื้นฐานตามหลักการเสนอข่าวเบื้องต้นในทางทฤษฎี อันได้แก่ Who What When Where Why How (5W+H) แล้ว ยังกินความถึงทุกสิ่งที่ผ่านมาประสบการณ์รับรู้ของผู้สื่อข่าว ทั้งบรรยากาศรอบตัวผู้สื่อข่าวขณะเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูลเชิงอวัจนภาษา (Nonverbal Language) เช่น ลักษณะท่าทาง สีหน้า และข้อมูลวัจนภาษา (Verbal Language) ของแหล่งข่าว เช่น ลักษณะน้ำเสียง ความชัดเจนชัดแจ้งในการพูด แต่ด้วยเหตุที่ในสภาพการปฏิบัติงานจริง เสรีภาพในการเสนอข่าวของผู้สื่อข่าวถูกจำกัดโดยตรงจากกรอบนโยบายสถานี ที่ถูกกดดันจากอำนาจทางการเมืองและผลประโยชน์ทางธุรกิจอีกชั้นหนึ่ง บางครั้งผู้สื่อข่าวจึงต้องปรับลดทัศนคติลง โดยยอมสูญเสียที่จะไม่เสนอข้อเท็จจริงบางส่วนหรือปรับนำหน้าการเขียนข่าวให้นุ่มนวลขึ้น เพื่อให้ข่าวเรื่องนั้นหรือข้อเท็จจริงสำคัญส่วนอื่นๆ มีโอกาสเสนอแก่ผู้ชม

การที่ผู้สื่อข่าวได้ลดหย่อนทัศนคติคุณภาพข่าวบางส่วนลงสู่โลกความเป็นจริง เพื่อให้ปฏิบัติได้ เป็นภาพสะท้อนให้เห็นความเป็นจริงทางวิชาชีพของผู้สื่อข่าวโทรทัศน์ไทยในปัจจุบัน ที่เสรีภาพในการคิด การปฏิบัติงานยังคงอยู่ภายใต้กรอบและข้อจำกัดต่างๆ จนผู้สื่อข่าวไม่อาจผลิตข่าวให้มีคุณภาพตามทัศนะที่ตั้งใจไว้ได้ ซึ่งผลการศึกษาที่พบว่าทัศนคติคุณภาพข่าวของผู้ข่าวมีลักษณะยึดหยุ่นโดยแปรผันตามเสรีภาพในการปฏิบัติงานนี้ ได้เชื่อมโยงกับทฤษฎีความรับผิดชอบต่อสังคมที่กล่าวถึงแนวทางในการปฏิบัติงานของสื่อมวลชนว่า จะสร้างสรรค์ผลงานให้ออกมามีคุณภาพเกิดประโยชน์แก่สังคมตามบทบาทหน้าที่ที่พึงกระทำได้มากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับระดับของเสรีภาพและจรรยาบรรณของสื่อมวลชนผู้ผลิตเป็นสำคัญ

2 ความถูกต้อง : ความถูกต้องสำคัญพอกับความเร็ว VS ความถูกต้องสำคัญกว่าความเร็ว

ทัศนคติของผู้สื่อข่าวและผู้รับสารสอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพข่าวในเชิงอุดมคติ ที่ให้ความสำคัญกับความถูกต้องมากกว่าความเร็ว โดยข้อมูลที่จะเสนอออกอากาศต้องผ่านการตรวจสอบจนแน่ชัดว่ามีความถูกต้องครบถ้วนทั้ง 2 ระดับคือ ในเบื้องต้นทุกสิ่งที่ยปรากฏในข่าวต้องถูกเสนอไม่ผิดเพี้ยนจากข้อเท็จจริงที่ได้รับมาจากแหล่งข้อมูลหรือคำสัมภาษณ์ของแหล่งข่าว ซึ่งนอกจากความถูกต้องในการเขียน สรุปย่อข้อมูลที่ทั้ง 2 ฝ่ายต่างให้ความสำคัญเหมือนกันแล้ว ด้วยเหตุที่ผู้สื่อข่าวอยู่ในฐานะผู้ผลิตที่มีความเชี่ยวชาญทางวิชาชีพ ย่อมเข้าใจกระบวนการผลิตข่าวอย่างละเอียดลึกซึ้ง จึงระมัดระวังไปถึงส่วนอื่นของข่าวเพิ่มเติมจากฝ่ายผู้รับสาร ทั้งความถูกต้องทันสมัยของภาพประกอบข่าว และความถูกต้องในส่วนประเด็นการนำเสนอที่เห็นเช่นเดียวกับแนวคิดคุณภาพข่าวในเชิงอุดมคติว่า ต้องเลือกและให้น้ำหนักในการเสนอประเด็นสำคัญให้โดดเด่นกว่าประเด็นรอง

ส่วนความถูกต้องในระดับต่อมาซึ่งทั้ง 2 ฝ่ายเห็นตรงกันว่า เป็นส่วนสำคัญอันจะทำให้ข่าวนั้นเป็นข่าวที่ถูกต้องอย่างแท้จริง คือ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นที่ได้รับมา ว่าแท้จริงแล้วเป็นข้อเท็จจริงที่ถูกต้องตรงความจริงหรือไม่ แม้การตรวจสอบในระดับนี้จำเป็นต้องใช้เวลา แต่ผู้รับสารก็ยังยึดมั่นให้ความสำคัญกับความถูกต้องมากกว่าความเร็ว โดยต้องการให้ชะลอการเสนอข่าวให้ช้าลงเพื่อตรวจสอบข้อมูลให้แน่ชัดดีกว่าการเสนอข้อมูลที่ผิดพลาดออกไป ขณะที่ผู้สื่อข่าว เมื่ออยู่ในสภาพการปฏิบัติงานจริงที่ต้องเร่งรีบทำข่าวให้ทันออกอากาศ หรือเมื่อต้องแข่งขันเป็นผู้นำในการเสนอข่าว ความถูกต้องจึงถูกลดหย่อนความสำคัญให้ต้องมาควบคู่กับความเร็ว โดยยอมให้เสนอข่าวที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องในเบื้องต้นเพียงอย่างเดียวไปก่อนได้ ขณะเดียวกันให้ตรวจสอบความจริงของข้อมูลนั้นไปพร้อมกัน เพื่อจะนำเสนอในข่าวช่วงต่อไป

จากผลการศึกษาแม้ผู้รับสารจะเห็นเช่นเดียวกับผู้สื่อข่าวว่า สาระสำคัญในการพิจารณาคุณภาพข่าวในส่วนความถูกต้องอยู่ที่ข้อมูลในข่าวต้องผ่านการตรวจสอบความถูกต้องทั้ง 2 ระดับ แต่การที่ผู้รับสารคาดหวังเพิ่มเติมจากผู้สื่อข่าวว่าการตรวจสอบความถูกต้องทั้งหมดนี้ ควรทำให้เสร็จสิ้นก่อนที่จะตัดสินใจเสนอข้อมูลนั้นแก่ผู้ชม เพราะเกรงผลกระทบด้านลบจากการเสนอข้อมูลผิดพลาดที่อาจ

สร้างความเสียหายทั้งต่อผู้ชมและบุคคลในข่าว ได้แสดงให้เห็นว่าผู้รับสารนำผลตอบกลับ (feedback) ในเชิงอรรถประโยชน์ที่ได้รับจากข่าว มาเป็นแนวทางใช้กำหนดทัศนคติคุณภาพข่าว

3 ความน่าเชื่อถือ : ต้องเป็นข่าวที่ได้จากต้นตอที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับเรื่องและมีพยานหลักฐานที่ตรวจสอบได้

ผู้สื่อข่าวและผู้รับสารเห็นตรงกันว่า หัวใจสำคัญที่ทำให้ข่าวหรือข้อมูลซึ่งถูกอ้างอิงถึงในข่าวมีน้ำหนักน่ารับฟัง สามารถยืนยันให้เห็นว่าเป็นข่าวที่มีมูลความจริง อยู่ที่ลักษณะ 2 ประการคือ ประการแรก ต้องเสนอแต่ข้อมูลที่ได้รับตรงมาจากแหล่งข่าวหรือแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับเรื่อง (first - hand information) เช่น การสัมภาษณ์บุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบ ผลงานวิจัยจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งนิยามคำว่า "แหล่งข่าวหรือแหล่งข้อมูลต้นตอ" ในทัศนะผู้รับสารมีความหมายกว้างขวางกว่าผู้สื่อข่าว โดยหมายรวมไปถึงผู้สื่อข่าวซึ่งลงพื้นที่สังเกตการณ์ ดังนั้นข้อมูลที่ถูกรวบรวมและผ่านการตรวจสอบความถูกต้องจากสายตาของผู้สื่อข่าวในพื้นที่เกิดเหตุ จึงเป็นข้อมูลจากต้นตอที่ทำให้ข่าวน่าเชื่อถือได้เช่นกัน

ประการต่อมา ข่าวต้องมีพยานหลักฐานที่เปิดเผยชัดเจน และสามารถตรวจสอบได้ (checkable evidence) โดยอย่างน้อยต้องระบุที่มาของข้อมูลนั้นให้ละเอียดชัดเจน เช่น ชื่อตำแหน่งของแหล่งข่าว และด้วยเหตุที่ผู้สื่อข่าวและผู้รับสารเห็นสอดคล้องกันว่า ภาพข่าวเป็นจุดเด่นที่ทำให้ข่าวโทรทัศน์น่าสนใจกว่าข่าวจากสื่ออื่น ดังนั้นควรนำภาพและเสียงที่มีรายละเอียดสนับสนุนข้อมูลในข่าวมาเสนอประกอบข่าว อย่างไรก็ตามการใช้ภาพข่าวเพื่อเป็นพยานหลักฐาน ผู้สื่อข่าวและผู้รับสารเห็นสอดคล้องเช่นเดียวกับแนวคิดเชิงอุดมคติ โดยต้องเสนออย่างมีขอบเขตภายใต้กรอบจริยธรรม ควรใช้เทคนิคการตัดต่อช่วยตัดหรือบังภาพซึ่งส่งผลเสียต่อประโยชน์ของสังคมหรือผู้เสียหายในข่าว

แต่สำหรับผู้สื่อข่าว ด้วยข้อจำกัดในสภาพการปฏิบัติงานจริงที่บางครั้งได้รับข้อมูลซึ่งไม่สามารถระบุที่มาได้ เช่น ข่าวลือ บัตรสนเท่ห์ ใบปลิว รวมทั้งต้องคำนึงถึงจริยธรรมในฐานะผู้ผลิตที่จะไม่เปิดเผยชื่อหรือหน้าตาของแหล่งข่าวปิดโดยเด็ดขาด เพื่อความปลอดภัยและรักษาความสัมพันธ์กับแหล่งข่าว จึงทำให้ผู้สื่อข่าวต้องปรับเปลี่ยนเกณฑ์ชี้วัดความน่าเชื่อถือของข่าว แต่เดิมที่พิจารณาจากพยานหลักฐานที่ตรวจสอบได้มาวัดจากจริยธรรมในการปฏิบัติงานของผู้สื่อข่าวแทน โดยต้องตรวจ

สอบความถูกต้องของข้อมูลจากผู้ที่เกี่ยวข้องหรือถูกพาดพิงถึงก่อนตัดสินใจออกอากาศข้อมูลนั้นเสมอ และต้องนำภาพพยานหลักฐานคำชี้แจงมาเสนอประกอบข้อมูลดังกล่าวด้วย

จากผลการศึกษา นอกจากแสดงให้เห็นว่า ความน่าเชื่อถือของข่าวตามที่เสนอของผู้สื่อข่าวและผู้รับสาร มีตัวบ่งชี้คุณภาพที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมและเพิ่มเติมจากแนวคิดในเชิงอุดมคติแล้ว การที่ทั้ง 2 ฝ่ายเห็นตรงกันว่า ทักษะความน่าเชื่อถือในส่วนการเสนอภาพเพื่อเป็นพยานหลักฐานต้องถูกพิจารณา ร่วมกับหลักจริยธรรม ได้แสดงให้เห็นว่า ทักษะของผู้สื่อข่าวและผู้รับสารเชื่อมโยงกับทฤษฎีความรับผิดชอบต่อสังคมที่เห็นความสำคัญของหลักจริยธรรมที่จำเป็นต้องดำรงอยู่ เพื่อคอยชักนำให้การปฏิบัติงานของผู้สื่อข่าวเป็นไปตามครรลองที่ถูกต้อง ควร อันจะเอื้อให้ผลผลิตข่าวมีคุณภาพ นอกจากนี้ผลการวิจัยที่พบว่า การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนออกอากาศทำให้ข่าวเกิดความน่าเชื่อถือทันทีในระดับหนึ่ง ได้แสดงให้เห็นว่า ทักษะคุณภาพข่าวเรื่องต่างๆ ได้แยกขาดจากกัน หากแต่มีความสัมพันธ์ในลักษณะเกี่ยวพันซึ่งกันและกัน

4 ความเป็นกลาง ปฏิบัติงานด้วยใจที่เป็นกลางและเป็นธรรม : ตัวข่าวต้องสะท้อนความเป็นกลางและเป็นธรรมอย่างชัดเจน

ผู้สื่อข่าวและผู้รับสาร เห็นสอดคล้องกันว่าหัวใจสำคัญของทักษะเรื่องความเป็นกลางอยู่ที่ข่าวต้องถูกผลิตและนำเสนอโดยปราศจากอคติความลำเอียง ซึ่งต้องมีลักษณะสำคัญ 2 ประการ คือ ประการแรก นำเสนอข่าวของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึงและสมดุล นอกจากนี้ที่ทั้ง 2 ฝ่ายเห็นตรงกันว่า เมื่อเปิดโอกาสอย่างเท่าเทียมให้ทุกฝ่ายได้ชี้แจงข้อมูล ต้องนำเสนอข้อมูลของทุกฝ่ายให้ครบถ้วนในข่าวเดียวกันและมีน้ำหนักสมดุลกัน ทั้งในส่วนเนื้อหา ภาพ การเปิดเสียงสัมภาษณ์แล้ว ผู้รับสารยังเรียกร้องเพิ่มเติมให้เลือกนำเสนอเฉพาะข้อมูลที่ทุกฝ่ายได้ชี้แจงโต้ตอบตรงประเด็นกัน และนำเสนอข้อมูลของทุกฝ่ายด้วยมาตรฐานเดียวกัน โดยปราศจากอคติความลำเอียงทางชนชั้น เช่น เขียนข่าวด้วยภาษาระดับเดียวกัน มีขอบเขตในการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวเท่ากัน

ลักษณะสำคัญอีกประการของข่าวที่เป็นกลาง ผู้สื่อข่าวและผู้รับสารเห็นตรงกันว่าข้อมูลในข่าวต้องถูกนำเสนอบนพื้นฐานของข้อเท็จจริง ไม่มีลักษณะชี้นำหรือเอนเอียงเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ไม่ยกเว้นแม้เรื่องที่ขัดต่อกฎหมายหรือศีลธรรมอย่างชัดเจน ที่ผู้สื่อข่าวเห็นว่า ถึงต้องเสนอข่าวโดยยึด

ความถูกต้องทางศีลธรรมและผลประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก แต่ก็ต้องระมัดระวัง ไม่เสนอเอนเอียงเข้าข้างประชาชนจนสูญเสียข้อเท็จจริง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทัศนะของผู้สื่อข่าวสอดคล้องกับแนวทางการปฏิบัติงานของสื่อมวลชนตามทฤษฎีความรับผิดชอบต่อสังคม ที่ขอบเขตการทำงานของสื่อต้องอยู่ภายใต้จริยธรรมว่าด้วยหลักความจริงที่แท้ เช่นเดียวกับการเลือกใช้ภาพ ที่ทั้ง 2 ฝ่ายต่างระมัดระวังให้ตั้งอยู่บนข้อเท็จจริง ไม่เน้นเสนอภาพลักษณะใดลักษณะหนึ่งมากเกินไป นอกจากนี้ผู้รับสารยังพิจารณาเพิ่มเติมไปถึง ความถูกต้องในการเลือกใช้คำเขียนข่าวให้เหมาะสมกับข้อเท็จจริง และเสนอให้มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลคืบหน้าที่มีทิศทางเสนอไปในแนวทางเดียวตลอด

ทั้งนี้แม้ทัศนะในภาพรวมของผู้สื่อข่าวและผู้รับสารจะคล้ายคลึงกัน แต่ตัวบ่งชี้คุณภาพของผู้รับสารมีรายละเอียดลึกซึ้งและเป็นรูปธรรมชัดเจนกว่าผู้สื่อข่าว เพราะผู้รับสารกำหนดให้ความเป็นกลางต้องสะท้อนให้เห็นชัดเจนบนตัวข่าว เช่น วัดความเท่าเทียมในการได้รับโอกาสชี้แจงข้อมูลและความสมดุลของข่าว จากระยะเวลาในการนำเสนอและจำนวนข้อมูลที่แต่ละฝ่ายได้ชี้แจงตรงกัน ขณะที่ผู้สื่อข่าว เนื่องจากสภาพการปฏิบัติงานจริงต้องผลิตข่าวภายใต้แรงกดดันด้านเวลาและอุปสรรคในการเก็บข้อมูลจากแหล่งข่าว จนยากที่จะเสนอข้อมูลให้มีลักษณะดังที่ตั้งไว้ได้ จึงปรับเปลี่ยนมาวัดความเป็นกลางจากใจที่สุจริตในการปฏิบัติงานแทน โดยพิจารณาความเป็นกลางของข่าวจากความเท่าเทียมในการให้โอกาสทุกฝ่ายได้ชี้แจงข้อมูลมากกว่าวัดจากระยะเวลาในการออกอากาศ และลดหย่อนทัศนะบางส่วนลง โดยยอมให้เสนอข้อมูลที่ละฝ่ายได้ เมื่อต้องเร่งเสนอข่าวให้ทันออกอากาศหรือหากแหล่งข่าวไม่ยอมชี้แจงข้อมูล ก็สามารถเสนอข้อมูลเพียงฝ่ายเดียวพร้อมบอกเหตุผลไปตามตรง เพราะเห็นว่าได้ปฏิบัติงานด้วยใจที่เป็นกลางและเป็นธรรมอย่างเต็มที่แล้ว

ทัศนะเรื่องความเป็นกลางของผู้สื่อข่าวและผู้รับสารที่พบในงานวิจัยนี้ นอกจากจะแสดงให้เห็นว่าทัศนะของทั้ง 2 ฝ่ายสอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพข่าวในเชิงอุดมคติ ที่ให้รายงานข่าวด้วยหลักภววิสัย (Objectivity) แล้ว ยังน่าสังเกตว่าผู้รับสารมีแง่มุมความคิดที่กว้างขวางและมีรายละเอียดในการพิจารณาเรื่องความเป็นกลางที่ลึกซึ้งกว่าแนวคิดในเชิงอุดมคติ จนทำให้ทราบว่าทัศนะคุณภาพข่าวเรื่องต่าง ๆ มิได้แยกขาดจากกันโดยเด็ดขาด หากแต่มีความเกี่ยวพันในลักษณะเกี่ยวพันซึ่งกันและกัน โดยการพิจารณาความเป็นกลางต้องอาศัยการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลควบคู่ไปด้วย นอกจากนี้ยังน่าสังเกตว่า แม้ทัศนะส่วนใหญ่ของผู้สื่อข่าวและผู้รับสารจะเกี่ยวโยงกับหลักจริยธรรมในทางทฤษฎีที่ดูเหมือนเป็นนามธรรม แต่ผู้รับสารได้นำหลักจริยธรรมเหล่านั้นมาสร้างตัวชี้วัดที่เป็น

รูปธรรมมองเห็นได้ชัดเจนจากตัวข่าว ขณะที่ผู้สื่อข่าวต้องทำงานภายใต้แรงกดดันจากฝ่ายต่างๆ จนขาดเสรีภาพในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างผลผลิตข่าวให้เป็นไปตามหลักจริยธรรมที่ต้องการ จึงต้องลดหย่อนทัศนะบางส่วนลง และเปลี่ยนไปวัดความเป็นกลางจากการปฏิบัติงานด้วยใจที่สุจริตมากกว่าวัดจากตัวข่าว ส่งผลให้ตัวชี้วัดคุณภาพของผู้สื่อข่าวมีลักษณะยืดหยุ่น นำไปใช้วัดได้ยาก

5. ความสมบูรณ์ : ข่าวต้องเสนอครบถ้วนทั้งประเด็นสำคัญ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหลากหลายฝ่าย และข้อมูลคืบหน้าจนได้บทสรุป

ด้วยเหตุที่ผู้สื่อข่าวและผู้รับสารต่างเข้าใจข้อจำกัดด้านเวลาของสถานีโทรทัศน์ไทย จึงทำให้ทัศนะของทั้ง 2 ฝ่ายสอดคล้องใกล้เคียงกันมาก โดยข่าวจะสมบูรณ์ต้องประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการคือ ประการแรก ข่าวต้องเสนอรายละเอียดของประเด็นสำคัญได้ครบถ้วนก่อนที่จะเสนอประเด็นอื่น และจากการที่ผู้รับสารมองตนเองเป็นปัจเจกบุคคล จึงนิยามความหมายของ “ประเด็นสำคัญ” ไว้ลึกซึ้งและชี้ชัดกว่า คือ ต้องเป็นประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องหรือให้ประโยชน์แก่ผู้ชม

ประการต่อมา ต้องเสนอข้อมูลที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับข่าวเรื่องนั้นให้มากที่สุด โดยทั้ง 2 ฝ่ายเห็นตรงกันว่าต้องเป็นข้อมูลที่ได้จากหลากหลายแหล่งข่าวหรือแหล่งข้อมูล และมีแง่มุมในการนำเสนอที่หลากหลายไม่ซ้ำซาก ซึ่งผู้สื่อข่าวได้ชี้ชัดว่าข้อมูลหรือความคิดเห็นจากฝ่ายนักวิชาการและภาคประชาชนจะช่วยให้ข่าวมีความสมบูรณ์ขึ้น

ประการสุดท้าย มีความต่อเนื่องในการติดตามเสนอข้อมูลคืบหน้าจนกว่าจะได้บทสรุป โดยตัวบ่งชี้คุณภาพของทัศนะดังกล่าว ผู้สื่อข่าวและผู้รับสารพิจารณาจาก “ข้อมูลคืบหน้า” ที่ทั้ง 2 ฝ่ายนิยามความหมายไว้ชัดเจนว่า ต้องเป็นข้อเท็จจริงเชิงหลักฐานข้อมูลที่ให้สารประโยชน์เพิ่มเติมจากข้อมูลเดิม ทำให้ผู้ชมเข้าใจข่าวเรื่องนั้นได้มากขึ้น และ “ความต่อเนื่อง” โดยต้องสามารถเสนอข่าวเมื่อมีข้อมูลคืบหน้าที่สำคัญหรือเมื่อได้บทสรุปของข่าว

จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ความสมบูรณ์ของข่าวในทัศนะของผู้สื่อข่าวและผู้รับสาร มีขอบเขตในการพิจารณากว้างขวางกว่าแนวคิดในเชิงอุดมคติ โดยนอกจากพิจารณาที่ความกว้างขวางและความหลากหลายของข้อมูลเหมือนกันแล้ว ยังต้องพิจารณาจากความต่อเนื่องในการเสนอข่าว

เพิ่มเติมด้วย แสดงให้เห็นว่าข่าวต้องมีความสมบูรณ์ทั้งรายขึ้นและในภาพรวม ซึ่งเมื่อนำมารวมกัน สามารถทำให้ผู้ชมรับรู้หรือตัดสินใจเกี่ยวกับข่าวเรื่องนั้นได้ถูกต้อง

6. ความลึก : ต้องเสนอข้อเท็จจริงเชิงลึกเพิ่มเติมจากข้อเท็จจริงเบื้องต้น

ทัศนะของผู้สื่อข่าวและผู้รับสารที่เห็นสอดคล้องกันว่า ข่าวคุณภาพต้องเสนอข้อเท็จจริงเชิงลึกเพิ่มเติมจากการเสนอข้อเท็จจริงเบื้องต้นซึ่งปรากฏชัดตรงหน้าผู้สื่อข่าว ณ เวลานั้น ได้ตอกย้ำแนวคิดเชิงอุดมคติ ที่เห็นความสำคัญของการเสนอข่าวเชิงสืบสวนสอบสวน (investigative reporting) ว่ามีบทบาทในการพัฒนาคุณภาพการรายงานข่าวของข่าวโทรทัศน์ โดยแนวทางในการเสนอข้อเท็จจริงเชิงลึกซึ่งทำให้ข่าวมีคุณภาพ ทั้ง 2 ฝ่ายเห็นตรงกันว่าต้องเลือกเสนอข้อเท็จจริงเชิงลึกเฉพาะในประเด็นหรือแง่มุมที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน นอกจากนี้แม้ข้อเท็จจริงเชิงลึกในทัศนะของทั้ง 2 ฝ่าย จะหมายความว่าถึงทั้งข้อมูลบอกที่มาที่ไปของเรื่องนั้น และข้อมูลที่เป็นประโยชน์สามารถนำไปสู่การเปิดเผยความจริงของเรื่อง แต่ทั้ง 2 ฝ่ายเห็นสอดคล้องกันว่าข่าวจะมีคุณภาพมาก หากได้เสนอข้อเท็จจริงเชิงลึกที่นำไปสู่การเปิดเผยความจริง

อย่างไรก็ตามการที่ข้อเท็จจริงเชิงลึกที่เป็นประโยชน์ต่อการเปิดเผยความจริง ต้องใช้เวลาและเงินทุนในการสืบค้นรวบรวมข้อมูลมาก และอาจไปกระทบต่อบุคคลที่สามารถให้คุณให้โทษกับสถานีได้ ทำให้ผู้สื่อข่าวลดหย่อนทัศนะลง โดยยอมที่จะเสนอข้อเท็จจริงลักษณะนี้เฉพาะเมื่อเป็นข่าวสำคัญที่ประชาชนให้ความสนใจ หรือเป็นประเด็นข่าวเดี่ยวซึ่งสถานีเจาะจงเสนอในลักษณะข่าวเชิงสืบสวนสอบสวน ขณะที่เสนอข้อเท็จจริงเชิงลึกในลักษณะบอกที่มาที่ไปเป็นพื้นเมื่อต้องการเสนอข้อเท็จจริงเชิงลึก

วิธีการนำเสนอ : ต้องมีวิธีการนำเสนอที่ดึงความสนใจผู้ชมได้ แต่ต้องไม่มีผลกระทบต่อข้อเท็จจริง

ผู้สื่อข่าวและผู้รับสารเห็นตรงกันว่า ข่าวคุณภาพต้องสามารถทำให้ผู้ชมทุกกลุ่มสนใจติดตามชมข่าวและเข้าใจข่าวได้ถูกต้องตรงกัน โดยต้องอาศัยวิธีการนำเสนอทั้งในส่วนการใช้ภาษา ภาพข่าว รูปแบบการนำเสนอและการปฏิบัติงานของผู้ประกาศ เพื่อให้ข่าวมีลักษณะคุณภาพดังต่อไปนี้

1. **สั้น กระชับ** ผู้สื่อข่าวและผู้รับสารต่างให้ความสำคัญกับทัศนศึกษานี้ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน เพราะเข้าใจข้อจำกัดของสถานีโทรทัศน์ที่ส่วนใหญ่มีเวลาเสนอข่าวจำกัด แต่ด้วยเหตุที่ฝ่ายผู้สื่อข่าว ซึ่งอยู่ในฐานะผู้ผลิตมีความเชี่ยวชาญด้านวิชาชีพและเข้าใจขั้นตอนการผลิตข่าวมากกว่าผู้รับสาร จึงระบุนโยบายนำเสนอที่จะทำให้ผู้ชมทราบประเด็นสำคัญของเรื่องได้ครบถ้วนภายในเวลาที่จำกัดได้ละเอียดและลึกซึ้งกว่าผู้รับสารที่ใส่ใจเพียงว่า ต้องไม่เสนอข้อมูลเดิมซ้ำซ้อนกัน โดยผู้สื่อข่าวพิจารณาจากความตรงประเด็นและความมีประสิทธิภาพของการใช้ภาษาและภาพ ซึ่งต้องมีลักษณะสำคัญ 3 ประการ เริ่มต้นตั้งแต่ เลือกเสนอข้อมูลและเปิดเสียงสัมภาษณ์แหล่งข่าวเฉพาะจุดที่น่าสนใจหรือเป็นสาระสำคัญของข่าวนั้น ควบคู่กับการเขียนข่าวในลักษณะมุ่งตรงเพื่อรายงานข้อมูล โดยไม่ใช้คำสีสันหรือเล่นสำนวนเร้าอารมณ์ และใช้ภาพข่าวหรือภาพเหตุการณ์ที่สื่อความ สามารถเล่าเรื่องถ่ายทอดรายละเอียดหรือความหมายของเรื่องแทนการบรรยายด้วยคำพูด

จากผลการศึกษา นอกจากแสดงให้เห็นว่าวิธีการนำเสนอให้ข่าวสั้นกระชับในทัศนะของผู้สื่อข่าวและผู้รับสาร มีตัวชี้วัดที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมและสอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพข่าวในเชิงอุดมคติที่ใส่ใจกับการใช้ภาพและเสียงช่วยเสริมให้ข่าวสื่อความได้สมบูรณ์ขึ้นเช่นเดียวกันแล้ว ยังสะท้อนให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างทัศนะคุณภาพข่าวเรื่องความสั้นกระชับและความสมบูรณ์ ที่เกี่ยวพันในลักษณะต่างเป็นเงื่อนไขซึ่งกันและกัน เนื่องจากทั้ง 2 ฝ่ายต่างพิจารณาคุณภาพในส่วนการเขียนข่าว การเสนอภาพและเสียงจากเงื่อนไขเดียวกัน คือ ในเวลาเสนอข่าวที่จำกัด วิธีการนำเสนอเหล่านั้นช่วยให้ข่าวเสนอสาระสำคัญของเรื่องได้ครบถ้วนมากขึ้นเพียงใด

2. **เข้าใจง่าย** จากที่ผู้สื่อข่าวและผู้รับสารเข้าใจลักษณะเฉพาะของข่าวโทรทัศน์ที่ไม่สามารถกลับมาชมใหม่ได้ จึงเห็นตรงกันว่าข่าวคุณภาพต้องเสนอให้ผู้ชมทุกกลุ่มเข้าใจข่าวได้ตรงกันทันทีที่รับชม โดยทั้ง 2 ฝ่ายมุ่งพิจารณาคุณภาพจากความชัดเจนในการสื่อความ ด้วยการใช้ภาษา ภาพและรูปแบบการนำเสนอ

ในส่วนการใช้ภาษา ทั้ง 2 ฝ่ายได้กำหนดแนวทางในการเลือกใช้ภาษาและการเขียนข่าวไว้ใกล้เคียงกัน 3 ประการคือ ประการแรก ต้องใช้คำที่คนทั่วไปเข้าใจความหมาย โดยหมายรวมถึงคำย่อ คำทับศัพท์ภาษาต่างประเทศและศัพท์หนังสือพิมพ์ที่ไม่หือหวาเกินไป โดยที่ผู้รับสารเรียกร้องเพิ่มเติมว่า

ควรบอกศัพท์ที่เป็นทางการ คำเต็มกำกับไว้ด้วยเสมอ ประการต่อมา ต้องใช้คำที่มีความหมายชัดเจน ไม่กำกวม และสุดท้าย เขียนข่าวด้วยรูปประโยคง่าย ๆ ไม่สลับซับซ้อน

แต่ในส่วนของภาพ ขอบเขตในการพิจารณาความชัดเจนในการสื่อความด้วยการใช้ภาพของผู้รับสาร มีรายละเอียดใกล้เคียงกับรูปแบบการใช้ภาพในการสร้างอิทธิพลต่อคนดูตามแนวคิดคุณภาพข่าวในเชิงอุดมคติมากกว่าผู้สื่อข่าว โดยนอกจากที่ทั้ง 2 ฝ่ายเห็นตรงกันว่าต้องเลือกภาพให้สอดคล้องและตัดต่อให้ตรงกับเนื้อหา รวมทั้งข้อมูลทุกอย่างที่ปรากฏในภาพ เช่น ข้อมูลในภาพกราฟฟิก ต้องมีลักษณะที่เอื้อให้ผู้ชมอ่านได้ง่ายและจับครบถ้วนได้อย่างรวดเร็วแล้ว ผู้รับสารยังพิจารณาเพิ่มเติมไปถึงการเลือกใช้มุมกล้อง (angle) ขนาดภาพ (shot) ที่ต้องสนับสนุนให้สิ่งที่ต้องการสื่อความมีความโดดเด่นเห็นได้อย่างชัดเจน รวมทั้งต้องเว้นช่วงเวลาในการเสนอภาพแต่ละ shot ให้นานพอ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ชมดูรายละเอียดในภาพ

สำหรับรูปแบบการนำเสนอ ทั้ง 2 ฝ่ายพิจารณาจากการร้อยเรียงข้อมูล ที่ต้องเชื่อมโยงข้อมูลทุกส่วนในข่าวให้ง่ายต่อการรับรู้ข่าวในภาพรวมได้อย่างถูกต้อง ซึ่งนอกจากเห็นตรงกันว่าข่าวเหตุการณ์ต่อเรื่องที่มีรายละเอียดมากควรจัดเรียงเนื้อหาไล่ตามเวลาเกิดเหตุแล้ว ผู้สื่อข่าวได้ให้ทัศนะเพิ่มเติมว่า การหยิบยกสิ่งใกล้ตัวผู้ชมมาเป็นตัวอย่างประกอบการอธิบายเรื่องที่เข้าใจยาก เป็นรูปแบบการนำเสนออีกส่วนที่ช่วยให้ข่าวเข้าใจได้ง่ายขึ้น

3. น่าสนใจ ชวนติดตาม ทักษะของผู้สื่อข่าวและผู้รับสารเห็นตรงกันว่า หัวใจสำคัญของวิธีการนำเสนอข่าวให้น่าสนใจ คือต้องไม่ทำให้สาระสำคัญของข่าวผิดเพี้ยนไปจากข้อเท็จจริง โดยทั้ง 2 ฝ่ายพิจารณาจากทั้งส่วนพาดหัวข่าว ภาพข่าว การปฏิบัติงานของผู้ประกาศและรูปแบบการนำเสนอ

การเขียนพาดหัวข่าวและการใช้ภาพข่าว ทั้ง 2 ฝ่ายเห็นสอดคล้องกันว่าต้องระมัดระวังการใช้คำที่มีสีสันและความถี่ในการเสนอภาพ shot เด็ด ทั้งภาพขณะเกิดเหตุในช่วงเวลาสำคัญที่สุดของเหตุการณ์ และภาพที่สามารถเรียกอารมณ์ความรู้สึกของผู้ชมให้คล้อยตามข่าว โดยต้องอยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริง ซึ่งในส่วนของภาพ ผู้สื่อข่าวและผู้รับสารพิจารณาเพิ่มเติมถึงคุณภาพด้านการถ่ายภาพที่ภาพต้องคมชัด สีสันไม่ผิดเพี้ยน และคุณภาพด้านการตัดต่อที่ต้องเลือกใช้ภาพอย่างหลากหลาย ไม่ใช้ภาพซ้ำ รวมทั้งระมัดระวังให้เกิดข้อผิดพลาดในกระบวนการตัดต่อน้อยที่สุด

ในส่วนการปฏิบัติงานของผู้ประกาศ ผู้สื่อข่าวและผู้รับสารเห็นตรงกันว่ามีส่วนเพิ่มหรือลดคุณภาพข่าวหลายด้านทั้งความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือ ความเป็นกลางและความเข้าใจง่าย เพราะคุณภาพเหล่านี้ล้วนเป็นตัวแปรที่ผู้ชมใช้ในการตัดสินใจเลือกรับชมข่าวทั้งสิ้น โดยทั้ง 2 ฝ่ายพิจารณาความน่าสนใจของข่าวจากความถูกต้อง ความชัดเจนฉะฉานในการอ่านข่าว ตลอดจนความสามารถในการตั้งคำถาม และควบคุมการสัมภาษณ์ให้ได้คำตอบที่เป็นประโยชน์ต่อการติดตามข่าวของผู้ชม รวมทั้งความสามารถในการใช้ทักษะด้านการใช้เสียง การแสดงสีหน้าและการวางท่าทาง ให้เหมาะสมกับเนื้อหาข่าวที่อ่าน

สำหรับรูปแบบการนำเสนอ ซึ่งเป็นทักษะเพิ่มเติมของผู้สื่อข่าวที่อยู่ในฐานะผู้ผลิตและตระหนักถึงพฤติกรรมกรชมข่าวของผู้ชม ที่สามารถเปลี่ยนช่องได้ตลอดเวลาเพื่อเลือกดูเฉพาะข่าวที่ตนสนใจ ทั้งนี้แม้ผู้สื่อข่าวจะเน้นให้เสนอข่าวด้วยรูปแบบการนำเสนอที่แตกต่างจากการเสนอข่าวทั่วไปซึ่งปกติมักรายงานข้อมูลไล่เรียงตามหลัก 5W+H ด้วยรูปแบบการนำเสนอที่เร้าอารมณ์ให้ผู้ชมเกิดความรู้สึกร่วมตามเนื้อหาข่าว เช่น การใช้ตุ๊กตาเล่าเรื่อง โดยนำชีวิตของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข่าวเรื่องนั้นมาเป็นตัวถ่ายทอดประเด็นสำคัญของข่าว หรือนำผลกระทบของข่าวที่เกี่ยวข้องกับผู้ชมมาเสนอเริ่มต้นข่าวก่อนที่จะเสนอรายละเอียด แต่อย่างไรก็ตาม รูปแบบการนำเสนอทั้งหมดนี้ต้องไม่ทำให้สาระสำคัญของข่าวผิดเพี้ยนไปจากข้อเท็จจริง

จากทักษะคุณภาพข่าวในส่วนวิธีการนำเสนอทั้งหมดข้างต้นได้สะท้อนให้เห็นว่า ทักษะทั้งในส่วนความสั้นกระชับ เข้าใจง่ายและน่าสนใจชวนติดตามของผู้สื่อข่าวและผู้รับสาร โดยส่วนใหญ่มีพื้นฐานสอดคล้องกับแนวคิดเชิงอุดมคติ เพียงแต่มีขอบเขตในการพิจารณาที่กว้างขวางและละเอียดลึกซึ้งกว่า เช่น การพิจารณาการใช้ภาพข่าวเพื่อให้ข่าวเข้าใจง่าย ผู้สื่อข่าวและผู้รับสารพิจารณาไปถึงคุณภาพของข้อมูลที่ปรากฏในภาพ แต่ในทางกลับกันก็พบว่า ทักษะในส่วนการใช้เสียงส่วนใหญ่ยังจำกัดอยู่เพียงการใช้เสียงสัมภาษณ์แหล่งข่าวและเสียงบรรยายของผู้ประกาศ ทั้งที่แนวคิดคุณภาพข่าวในเชิงอุดมคติ การใช้เสียงในงานของสื่อมวลชนหมายถึงเสียงบรรยายภาค (background) และเสียงดนตรี (music) ด้วย

และในส่วนทักษะของผู้สื่อข่าวและผู้รับสารพบข้อน่าสังเกตว่า แม้ในภาพรวมทั้ง 2 ฝ่ายได้กำหนดให้ข่าวคุณภาพต้องมีลักษณะสำคัญเหมือนกัน 3 ประการ คือ สั้นกระชับ เข้าใจง่าย และน่าสน

ใจชวนติดตาม แต่เมื่อพิจารณาจากความละเอียดลึกซึ้งของทัศนะที่ผู้สื่อข่าวและผู้รับสารให้ไว้ในแต่ละส่วนได้สะท้อนให้เห็นว่า ผู้สื่อข่าวและผู้รับสารให้น้ำหนักความสำคัญกับแต่ละส่วนไม่เท่ากัน โดยผู้รับสารซึ่งอยู่ในฐานะผู้ใช้ประโยชน์จากข่าว จะให้ความสำคัญกับการเสนอข่าวให้เข้าใจง่ายและสั้นกระชับ เนื่องจากลักษณะคุณภาพดังกล่าวมีผลโดยตรงต่อการรับชมข่าว ขณะที่ทัศนะคุณภาพของผู้สื่อข่าวสะท้อนความเป็นจริงในเชิงวิชาชีพของผู้สื่อข่าวซึ่งอยู่ในฐานะผู้ผลิตและตระหนักดีถึงแรงกดดันด้านเวลาเสนอข่าวที่มีจำกัดและการแข่งขันทางธุรกิจเพื่อแย่งชิงจำนวนผู้ชม จึงใส่ใจกับวิธีการนำเสนอให้ข่าวน่าสนใจและสั้นกระชับมากกว่า

นอกจากนี้ยังน่าสังเกตว่า ทัศนะในส่วนวิธีการนำเสนอของผู้สื่อข่าวทั้งหมดเป็นทัศนะที่สามารถนำมาปฏิบัติงานจริงได้ทันที (practical) เนื่องจากไม่มีการปรับลดทัศนะใดๆลงเหมือนเช่นทัศนะคุณภาพข่าวในส่วนเนื้อหา ซึ่งข้อสังเกตนี้ได้สะท้อนภาพความเป็นจริงของเสรีภาพสื่อมวลชนโทรทัศน์ไทยในปัจจุบัน ที่เสรีภาพในการคิด การปฏิบัติงานจะไม่ถูกจำกัดตราบใดที่สอดคล้องกับธรรมชาติของสื่อ และไม่ขัดขึ้นต่อการทำธุรกิจเพื่อแสวงหากำไรของสถานี หรือไปกระทบผู้มีอำนาจทางการเมือง รวมทั้งอาจเป็นคำตอบของข้อสงสัยที่ว่า เหตุใดเมื่อสถานีโทรทัศน์ต้องการปรับปรุงคุณภาพข่าว จึงมุ่งไปที่การสรรหาวิธีการนำเสนอให้แปลกใหม่ หรือปรับเปลี่ยนผังเวลาการออกอากาศรายการข่าวเป็นหลัก

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยทั้งหมดสรุปได้ว่า ชาวโทรทัศน์ที่มีคุณภาพในทัศนะของผู้สื่อข่าวและผู้รับสารไทย ต้องมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้

ทัศนะคุณภาพข่าวของผู้สื่อข่าว

ทัศนะคุณภาพข่าวของผู้รับสาร

การเลือกประเด็น	การเลือกประเด็น
1.เสนอเรื่องที่มีผลกระทบต่อประชาชนจำนวนมาก	1.เสนอเรื่องที่มีผลกระทบต่อใกล้ชิดตัวประชาชน
2.เสนอเรื่องหรือเลือกแง่มุมการเสนอที่เป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติหรือสังคม โดยข่าวที่มีผลเสียตามมา	2.เสนอเรื่องหรือเลือกแง่มุมการเสนอที่เป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติหรือสังคม โดยข่าว

<p>ต้องเสนออย่างมีขอบเขต</p> <p>3.เป็นการเปิดประเด็นใหม่ หรือมีแง่มุมการเสนอที่แตกต่างจากสถานีอื่น (องค์ประกอบเสริม)</p>	<p>ที่มีผลเสียตามมา ต้องเสนออย่างมีขอบเขต</p>
<p style="text-align: center;">เนื้อหา</p>	<p style="text-align: center;">เนื้อหา</p>
<p>ข้อเท็จจริง</p> <p>1.ความคิดเห็น เป็นของผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/ มีข้อเท็จจริงเชิงหลักฐานข้อมูลรองรับ/ เสนอน้อยกว่าข้อเท็จจริงเชิงหลักฐานข้อมูล/ ไม่ใช่ความคิดเห็นในลักษณะคาดการณ์ล่วงหน้า หรือสรุปฟันธง</p> <p><i>ระดับปฏิบัติงานจริง</i> : คาดการณ์ล่วงหน้า สรุปฟันธงได้ หากเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/ มีข้อเท็จจริงเชิงหลักฐานข้อมูลรองรับ/ แยกออกจากข่าวให้ชัดเจน</p> <p>2.เสนอข้อเท็จจริงทั้งหมด อย่างตรงไปตรงมา โดยไม่ถูกซ่อนเร้นหรือบิดเบือนจากแรงกดดัน</p> <p><i>ระดับปฏิบัติงานจริง</i> : ยอมเสนอข้อเท็จจริงบางส่วน เพื่อให้ข่าวได้ออกอากาศ</p> <p>ความถูกต้อง</p> <p>1.ทุกสิ่งในข่าวเสนอไม่ผิดเพี้ยนจากข้อเท็จจริงที่ได้รับมา ทั้งการสรุปย่อข้อมูล/ ความถูกต้องในการเลือก และเสนอประเด็นสำคัญให้โดดเด่นกว่าประเด็นรอง/ ความทันสมัยของภาพข่าว</p> <p>2.ตรวจสอบความจริงเท็จของข้อเท็จจริงเบื้องต้นที่ได้รับมาก่อนออกอากาศเสมอ</p> <p><i>ระดับปฏิบัติงานจริง</i> : เสนอข้อมูลที่ถูกต้องในเบื้องต้นไปก่อน ขณะที่เร่งตรวจสอบความจริงของข้อมูลนั้น</p>	<p>ข้อเท็จจริง</p> <p>1.ความคิดเห็น เป็นของผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง/ มีข้อเท็จจริงเชิงหลักฐานข้อมูลรองรับ/ ไม่ใช่ความคิดเห็นในลักษณะคาดการณ์ล่วงหน้า หรือสรุปฟันธง/ แยกออกจากข่าวให้ชัดเจน</p> <p>2.เสนอข้อเท็จจริงทั้งหมด อย่างตรงไปตรงมา โดยไม่ถูกซ่อนเร้นหรือบิดเบือนจากแรงกดดัน</p> <p>ความถูกต้อง</p> <p>1.ทุกสิ่งในข่าวเสนอไม่ผิดเพี้ยนจากข้อเท็จจริงที่ได้รับมา โดยเฉพาะการสรุปย่อข้อมูล</p> <p>2.ตรวจสอบความจริงเท็จของข้อเท็จจริงเบื้องต้นที่ได้รับมาก่อนออกอากาศเสมอ (ความถูกต้องสำคัญกว่าความรวดเร็ว)</p>

เพื่อเสนอในข่าวช่วงต่อไป (ความถูกต้องควบคู่กับ
ความเร็ว)

3. ข้อมูลที่ผิดพลาดต้องรายงานแก้ไข

ความน่าเชื่อถือ

1. เสนอแต่ข้อมูลที่ได้จากแหล่งข่าวที่เกี่ยวข้องโดยตรง
ได้แก่ บุคคล/หน่วยงานที่รับผิดชอบ

2. มีพยานหลักฐานที่ชัดเจน เปิดเผยได้ คือ ระบุที่มา
ของข้อมูลอย่างละเอียด/ มีภาพเสียงที่ยืนยันกับข้อมูล
ในข่าว โดยเสนออย่างมีขอบเขต ตัดหรือบังภาพที่เป็น
ผลเสียต่อสังคมหรือผู้เสียหายในข่าว

ระดับปฏิบัติงานจริง : ตรวจสอบความถูกต้องของข้อ
มูลที่ขาดพยานหลักฐานยืนยัน พร้อมเสนอภาพและ
เสียงจากผู้ที่ถูกพาดพิง เพื่อยืนยันความน่าเชื่อถือของ
ข้อมูลดังกล่าว

ความเป็นกลาง

1. เสนอข่าวทุกฝ่ายอย่างทั่วถึงและสมดุล
- ทุกฝ่ายได้รับโอกาสชี้แจงข้อมูลอย่างเท่าเทียม
- เสนอข้อมูลทุกฝ่ายครบในข่าวเดียวกัน/ มีน้ำหนักสม
ดุลกัน ทั้งเนื้อหา ภาพ การเปิดเสียง

ระดับปฏิบัติงานจริง : วัดความเป็นกลางที่ความสุจริต
ใจในการปฏิบัติงาน เสนอข้อมูลที่ละฝ่ายหรือเสนอ
ฝ่ายเดียวได้ หากได้ชี้แจงเหตุที่เป็นอุปสรรคต่อการ
เสนอข่าวให้เป็นกลางให้ผู้ชมทราบ

2. เสนอข้อมูลบนพื้นฐานของข้อเท็จจริง ไม่ชี้นำหรือ
เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

3. ข้อมูลที่ผิดพลาดต้องรายงานแก้ไข

ความน่าเชื่อถือ

1. เสนอแต่ข้อมูลที่ได้จากแหล่งข่าวที่เกี่ยวข้อง
ข้องโดยตรง ได้แก่ บุคคล/หน่วยงานที่รับผิดชอบ/
ผู้สื่อข่าวที่ลงปฏิบัติงานในพื้นที่

2. มีพยานหลักฐานที่ชัดเจน เปิดเผยได้ คือ
ระบุที่มาของข้อมูลอย่างละเอียด/ มีภาพเสียง
ที่ยืนยันกับข้อมูลในข่าว โดยเสนออย่างมี
ขอบเขต ตัดหรือบังภาพที่เป็นผลเสียต่อ
สังคมหรือผู้เสียหายในข่าว

ความเป็นกลาง

1. เสนอข่าวทุกฝ่ายอย่างทั่วถึงและสมดุล โดย
เห็นได้ชัดเจนจากตัวข่าว

- ทุกฝ่ายได้รับโอกาสชี้แจงข้อมูลอย่างเท่า
เทียม โดยเสนอเฉพาะข้อมูลที่ทุกฝ่ายได้ตอบ
ชี้แจงในประเด็นเดียวกัน

- เสนอข้อมูลทุกฝ่ายครบในข่าวเดียวกัน/ ให้
เวลาเสนอเนื้อหา ภาพ เปิดเสียงยาวพอๆกัน

- เสนอข้อมูลทุกฝ่ายด้วยมาตรฐานเดียวกัน

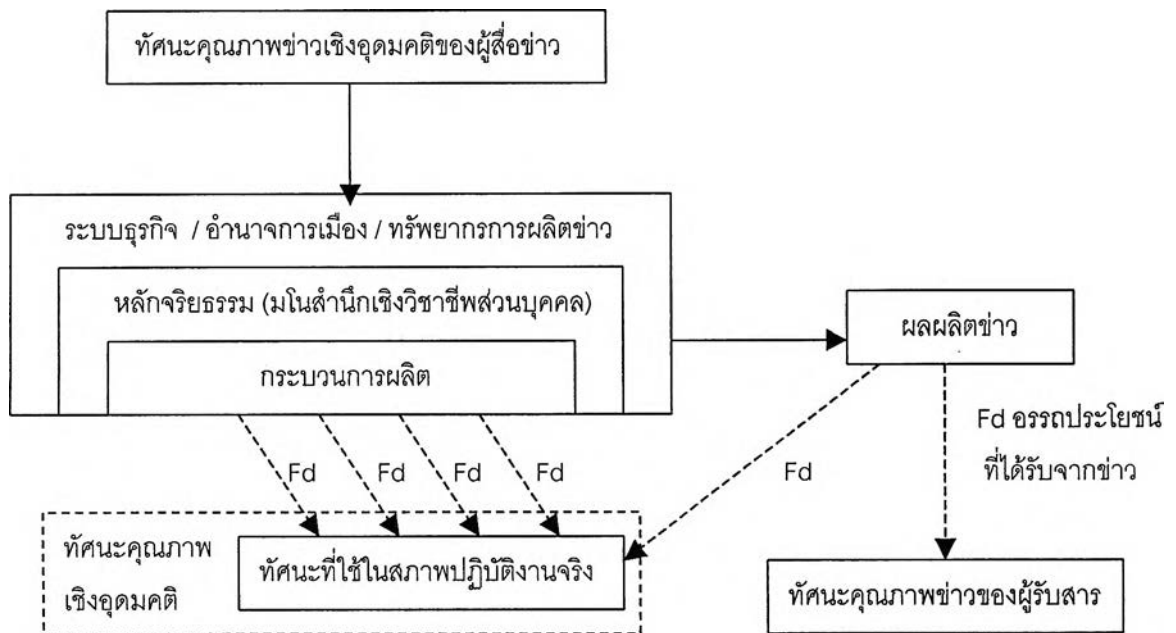
2. เสนอข้อมูลบนพื้นฐานของข้อเท็จจริง ไม่ชี
้นำหรือเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

<p>- ที่ถูกผิดในเรื่องที่ขัดต่อศีลธรรมหรือกฎหมายอย่างชัดเจนได้ แต่ต้องไม่ยึดผลประโยชน์ของส่วนรวมมากเกินไปจนบิดเบือนข้อเท็จจริง</p> <p>- ไม่เสนอภาพ เปิดเสียงในลักษณะเอื้อให้เกิดอคติกับฝ่ายหนึ่ง</p> <p>ความสมบูรณ์</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เสนอรายละเอียดของประเด็นสำคัญได้ครบถ้วน 2. เสนอข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้มากที่สุด โดยมีแง่มุมที่แตกต่าง/ จากหลากหลายแหล่งข่าว 3. ติดตามเสนอข้อมูลคืบหน้า เฉพาะข้อเท็จจริงเชิงหลักฐานข้อมูลที่ให้สารประโยชน์เพิ่มเติมจากข้อมูลเดิม จนได้บทสรุปของข่าว <p>ความลึก</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เสนอข้อเท็จจริงเชิงลึกเพิ่มเติมในประเด็นหรือแง่มุมที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน 2. เสนอทั้งข้อเท็จจริงเชิงลึกในลักษณะบอกที่มาที่ไป และข้อมูลที่เป็นประโยชน์นำไปสู่การเปิดเผยความจริงของเรื่อง <p><i>ระดับปฏิบัติงานจริง</i> : เสนอข้อเท็จจริงเชิงลึกในลักษณะบอกที่มาที่ไปยืนยันเป็นพื้น และเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการเปิดเผยความจริง ต่อเมื่อเป็นเรื่องที่ประชาชนสนใจ</p>	<p>- ไม่เสนอภาพ ในลักษณะเอื้อให้เกิดอคติกับฝ่ายหนึ่ง</p> <p>- ตรวจสอบความถูกต้องของการเลือกใช้คำ และข้อมูลคืบหน้าที่มีทิศทางเสนอไปในแนวทางเดียว</p> <p>ความสมบูรณ์</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เสนอรายละเอียดของประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องหรือให้ประโยชน์กับผู้ชมได้ครบถ้วน 2. เสนอข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้มากที่สุด โดยมีแง่มุมที่แตกต่าง/ จากหลากหลายแหล่งข่าว 3. ติดตามเสนอข้อมูลคืบหน้า เฉพาะข้อเท็จจริงเชิงหลักฐานข้อมูลที่ให้สารประโยชน์เพิ่มเติมจากข้อมูลเดิม จนได้บทสรุปของข่าว <p>ความลึก</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เสนอข้อเท็จจริงเชิงลึกเพิ่มเติมในประเด็นหรือแง่มุมที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน 2. เสนอทั้งข้อเท็จจริงเชิงลึกในลักษณะบอกที่มาที่ไป และข้อมูลที่เป็นประโยชน์นำไปสู่การเปิดเผยความจริงของเรื่อง
--	--

วิธีการนำเสนอ	วิธีการนำเสนอ
<p>สั้นกระชับ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.เสนอข้อมูล/ เปิดเสียงแหล่งข่าวเฉพาะจุดที่น่าสนใจ หรือเป็นสาระสำคัญของเรื่อง 2.เขียนข่าวตรงประเด็น ไม่ใช้คำสีสัน เล่นสำนวนเพื่อเร้าอารมณ์ 3.ใช้ภาพที่สื่อความแทนการบรรยายด้วยคำพูด <p>เข้าใจง่าย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.ภาษา <ul style="list-style-type: none"> - ใช้คำที่คนทั่วไปเข้าใจความหมาย - ใช้คำที่มีความหมายชัดเจน ไม่กำกวม - เขียนข่าวด้วยรูปประโยคง่ายๆ 2.ภาพ <ul style="list-style-type: none"> - เลือกภาพให้สอดคล้องและตัดต่อให้ตรงกับเนื้อหา - ข้อมูลในภาพอ่านง่าย/ อ่านจบได้รวดเร็ว 3.รูปแบบการนำเสนอ <ul style="list-style-type: none"> - ร้อยเรียงข้อมูลทุกส่วนของข่าวในลักษณะต่างๆให้ ง่ายต่อการรับรู้ข่าวในภาพรวมได้อย่างถูกต้อง เช่น เสนอข่าวไล่ตามเวลาเกิดเหตุ/ นำสิ่งใกล้ตัวผู้ชมเป็น ตัวอย่างอธิบายเรื่องที่เข้าใจยาก 	<p>สั้นกระชับ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.ไม่เสนอข้อมูลเดิมซ้ำกัน <p>เข้าใจง่าย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.ภาษา <ul style="list-style-type: none"> - ใช้คำที่คนทั่วไปเข้าใจความหมาย/ ศัพท์ หนังสือพิมพ์ คำย่อ คำทับศัพท์ ต้องกำกับคำ เต็ม ศัพท์ทางการด้วยเสมอ - ใช้คำที่มีความหมายชัดเจน ไม่กำกวม - เขียนข่าวด้วยรูปประโยคง่ายๆ 2.ภาพ <ul style="list-style-type: none"> - เลือกภาพให้สอดคล้องและตัดต่อให้ตรงกับ เนื้อหา - ข้อมูลในภาพอ่านง่าย/ อ่านจบได้รวดเร็ว - เลือกมุมกล้อง ขนาดภาพให้เหมาะสม เพื่อให้สิ่งที่ต้องการสื่อความโดดเด่น เห็นชัดเจน - เว้นเวลาเสนอภาพแต่ละshotให้นานพอที่จะ ดูรายละเอียดในภาพ 3.รูปแบบการนำเสนอ <ul style="list-style-type: none"> - ร้อยเรียงข้อมูลทุกส่วนของข่าวในลักษณะ ต่างๆให้ง่ายต่อการรับรู้ข่าวในภาพรวมได้ถูก ต้อง เช่น เสนอข่าวไล่ตามเวลาเกิดเหตุ

<p>น่าสนใจชวนติดตาม</p> <ul style="list-style-type: none"> - การพาดหัวด้วยคำที่มีสีสัน และความถี่ในการเสนอภาพshotเด็ด ต้องอยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริง - ภาพคมชัด สีสันไม่ผิดเพี้ยน - ใช้ภาพอย่างหลากหลาย/ เกิดข้อผิดพลาดในการตัดต่อน้อยที่สุด - ผู้ประกาศอ่านข่าวถูกต้อง ชัดเจนฉะฉาน/ ตั้งคำถามสัมภาษณ์ได้/ ปรับน้ำเสียง สีหน้าเหมาะสมกับเนื้อหา -เสนอข่าวด้วยรูปแบบที่แตกต่างจากสถานีอื่น โดยที่คงสาระสำคัญของข่าวได้ดั้งเดิม เช่น การใช้ตุ๊กตาเล่าเรื่อง / นำผลกระทบของข่าวที่มีต่อผู้ชมมาเริ่มต้นข่าว 	<p>น่าสนใจชวนติดตาม</p> <ul style="list-style-type: none"> - การพาดหัวด้วยคำที่มีสีสัน และความถี่ในการเสนอภาพshotเด็ด ต้องอยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริง - ภาพคมชัด สีสันไม่ผิดเพี้ยน - ใช้ภาพอย่างหลากหลาย/ เกิดข้อผิดพลาดในการตัดต่อน้อยที่สุด - ผู้ประกาศอ่านข่าวถูกต้อง ชัดเจนฉะฉาน/ ตั้งคำถามสัมภาษณ์ได้/ ปรับน้ำเสียง สีหน้าเหมาะสมกับเนื้อหาข่าว
--	---

จากผลสรุปการศึกษาทัศนคติคุณภาพข่าวโทรทัศน์ทั้งหมดและข้อนำสังเกตที่ได้เสนอมานั้น ได้สะท้อนให้เห็นว่า ทัศนคติที่ใช้ในการประเมินคุณภาพข่าวโทรทัศน์ของผู้สื่อข่าวมีที่มาจาก 2 ส่วนสำคัญ คือ ผลตอบกลับ (feedback) จากผู้ชมที่มีต่อข่าวชิ้นนั้น และผลตอบกลับ (feedback) จากประสบการณ์ที่ผู้สื่อข่าวได้รับจากการปฏิบัติงานภายใต้แรงกดดันต่างๆ ซึ่งสร้างผลกระทบต่อกระบวนการผลิตข่าว ตั้งแต่ขั้นสื่อข่าวจนกระทั่งเสร็จสิ้นเป็นผลผลิต (ดูภาพที่ 6.1 ประกอบ) และด้วยเหตุที่แรงกดดันเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อตรงถึงความอยู่รอดทางวิชาชีพของผู้สื่อข่าว จึงทำให้ทัศนคติส่วนใหญ่ของผู้สื่อข่าวมีที่มาจากประสบการณ์ในการทำงานข่าวมากกว่า ดังนั้นทัศนคติที่ใช้ในการประเมินคุณภาพข่าวส่วนใหญ่ของผู้สื่อข่าว จึงมุ่งวัดจากการทำงานมากกว่าที่จะวัดจากผลผลิตข่าว ขณะที่ทัศนคติที่ใช้ในการประเมินคุณภาพข่าวของผู้รับสารวัดจากผลผลิตข่าวเพียงอย่างเดียว เนื่องจากที่มาทัศนคติของผู้รับสารซึ่งอยู่ในฐานะผู้ใช้ประโยชน์จากข่าว มาจากการพิจารณาอรรถประโยชน์ที่ตนเองได้รับจากตัวผลผลิตข่าวเป็นสำคัญ



ภาพที่ 6.1 ที่มาของทศนะที่ใช้ในการประเมินคุณภาพข้าวของผู้ส่งออกและผู้รับสาร

และสืบเนื่องจากที่ทศนะส่วนใหญ่ของผู้ส่งออก มีที่มาจากแนวทางการปฏิบัติงานภายใต้แรงกดดัน ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ทศนะที่ใช้ในการประเมินคุณภาพข้าวของผู้ส่งออกไทยในภาพรวม จึงมีลักษณะยืดหยุ่น ไม่มีเกณฑ์ชี้วัดที่เป็นรูปธรรมชัดเจน จนยากที่จะนำไปใช้วัดได้จริง เนื่องจากในสภาพความเป็นจริงผู้ส่งออกต้องปรับแนวทางการปฏิบัติงานไปตามแรงกดดันซึ่งมาจากหลายฝ่าย ทั้งระบบการค้าแบบทุนนิยม (Commercialism) ที่เจ้าของทุนมุ่งแสวงหากำไรจากการดำเนินธุรกิจด้วยการขายเวลาโฆษณา มุ่งเอาใจบริษัทเจ้าของสินค้าผู้ซื้อโฆษณา มากกว่าผู้รับสารซึ่งถือเป็นลูกค้าทางอ้อมของสถานีโทรทัศน์ประเภทไม่เสียค่าบริการ (Free TV) ขณะเดียวกันนโยบายและการดำเนินงานของสถานียังถูกแทรกแซงจากอำนาจการเมืองเสมอ ด้วยเหตุที่ระบบทุนของสถานีโทรทัศน์ไทยในปัจจุบันยังคงเป็นทุนนิยมภายใต้โครงสร้างกรรมสิทธิ์ที่รัฐเป็นเจ้าของคลื่นวิทยุโทรทัศน์ รวมทั้งทรัพยากรการผลิตข้าวที่มีจำกัด (resource constraints) โดยเฉพาะด้านเวลา ผู้ส่งออกจึงจำเป็นต้องใช้ทักษะพื้นฐานในการใช้เทคโนโลยีและความสามารถทางวิชาชีพ เพื่อผลิตเนื้อหาให้เหมาะสมกับเวลาเสนอข่าวที่จำกัด และเผยแพร่ข่าวให้ทันออกอากาศ จากแรงกดดันเหล่านี้จึงทำให้ทศนะคุณภาพข้าวบางส่วนของผู้ส่งออกต้องลดหย่อนลงไปจากทศนะที่ตั้งใจไว้ ทั้งที่ทศนะเหล่านั้นมีรายละเอียดใกล้เคียงกับแนวคิดคุณ

ภาพข่าวในเชิงอุดมคติ เช่น จะเสนอข้อเท็จจริงเชิงลึกในลักษณะสืบค้นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการเปิดเผยความจริงได้ ต่อเมื่อเป็นประเด็นข่าวที่ประชาชนสนใจหรือข้อเท็จจริงเชิงลึกนั้นไม่ไปเกี่ยวพันกับบุคคลที่ให้คุณให้โทษกับสถานะ ประกอบกับทัศนะบางส่วนของผู้สื่อข่าวเกี่ยวโยงอยู่กับหลักจริยธรรม ที่แท้จริงแล้วยังเป็นเพียงมโนสำนึกเชิงวิชาชีพส่วนบุคคล จึงมักถูกปรับเปลี่ยนไปตามแรงกดดันที่เข้ามากระทบเช่นกัน ส่งผลให้ทัศนะคุณภาพข่าวที่เกี่ยวโยงกับหลักจริยธรรมมากๆ เช่น ความเป็นกลาง ยากที่จะหาเกณฑ์ชี้วัดซึ่งสามารถระบุเป็นรูปธรรมชัดเจนได้ ทำให้ต้องมุ่งวัดจากการปฏิบัติงานที่สามารถยืดหยุ่นได้ตามแรงกดดันมากกว่าที่จะวัดจากผลผลิตข่าว

แต่ในทางกลับกันในส่วนผู้รับสาร ด้วยเหตุที่ทัศนะที่ใช้ในการประเมินคุณภาพข่าวส่วนใหญ่ มุ่งวัดจากตัวผลผลิตข่าว ดังนั้นทัศนะคุณภาพข่าวของผู้รับสารไทยในภาพรวม จึงมีเกณฑ์ชี้วัดที่เป็นรูปธรรมชัดเจน ไม่ค่อยเปลี่ยนแปลง พร้อมทั้งจะนำไปใช้วัดได้ทันที เนื่องจากผู้รับสารอยู่ในฐานะผู้ใช้ประโยชน์โดยตรงจากข่าว ย่อมต้องเรียกร้องสิ่งที่มีคุณภาพมากที่สุด โดยไม่สนใจกับแรงกดดันในกระบวนการผลิตข่าว แม้จะทราบและเข้าใจข้อจำกัดต่างๆ นั้นดี

ข้อเสนอแนะ

ต่อวงการข่าว

1. จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้รับสารที่ติดตามชมข่าวเป็นประจำ ผู้วิจัยได้พบการเติบโตในภาคประชาชนที่น่าสนใจคือ ผู้รับสารไม่ได้เชื่อข่าวที่ชมทันที แต่เริ่มมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยตนเอง เริ่มต้นตั้งแต่ขณะรับชมข่าว จะพิจารณาความน่าเชื่อถือของเนื้อหาจากการดูรายละเอียดในภาพข่าว หลังจากนั้นจะดูข่าวนั้นเปรียบเทียบกันหลายช่องๆ และเปรียบเทียบกับข้อมูลที่ได้จากช่องทางอื่น เช่น หนังสือพิมพ์ การพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูลกับบุคคลรอบตัว โดยจะเชื่อเฉพาะข้อมูลที่เสนอตรงกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้รับสารมีศักยภาพในการดูข่าวเพิ่มมากขึ้น ตลอดจนผู้รับสารกลุ่มนี้ที่เป็นกลุ่มผู้ชมข่าวอย่างจริงจัง ยังสามารถวิเคราะห์ และแสดงทัศนะเกี่ยวกับคุณภาพข่าวโทรทัศน์ในปัจจุบันได้อย่างน่ารับฟังในหลายเรื่อง เพราะเข้าใจทั้งข้อจำกัดของการทำงานข่าวโทรทัศน์ และมีความปรารถนาในเชิงอุดมการณ์ โดยทัศนะที่ผู้ทำงานด้านข่าวควรสนใจรับฟังไว้ เพื่อเป็นแนวทางให้

นำไปตรวจสอบปรับปรุงการทำงานข่าว อันนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพข่าวโทรทัศน์ในอนาคต คือ ความคาดหวังต่อความครบถ้วน สมบูรณ์ของเนื้อหาและการเสนอข่าวเจาะลึก เพราะถึงแม้ในปัจจุบัน ผู้รับสารจะยังยอมรับได้ที่ข่าวโทรทัศน์มีความครบถ้วนของเนื้อหาเฉพาะแค่ประเด็นสำคัญ เพราะเข้าใจข้อจำกัดของสถานีโทรทัศน์ส่วนใหญ่ที่มีเวลาเสนอข่าวน้อย แต่แนวโน้มท่ามกลางการแข่งขันกันเสนอข่าวเพื่อแย่งชิงจำนวนผู้ชม แต่ความครบถ้วนในประเด็นสำคัญอาจไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้รับสารในอนาคต เห็นได้ชัดจากการสัมภาษณ์กลุ่มและผลการประเมินข่าวการจัดทำประชาพิจารณ์ต่อ ก้าวไทย-มาเลเซีย ครั้งที่ 2 ผู้รับสารแทบจะทุกคนจะชื่นชมกับการเสนอข่าวของไอทีวีมาก โดยเห็นว่ามีครบถ้วนทั้งความรอบและความลึกของข้อมูลมากกว่าข่าวของสถานีช่องอื่นๆ โดยเฉพาะในประเด็นข่าวสำคัญที่ปรากฏอยู่ในขณะนี้ นอกจากเสนอข่าวอ่าน มักมีสื่อกึ่งเชิงลึกประกอบด้วยเสมอ และเมื่อจบรายการข่าวอาจเสนอสารคดีเชิงข่าว หรือรายการสัมภาษณ์เพิ่มเติม แม้แต่ผู้รับสารบางคนก็ปกติไม่ได้รับชมข่าวจากไอทีวีเป็นประจำยังยอมรับว่า ถ้าสนใจหรืออยากทราบรายละเอียดของข่าวใดเพิ่มเติม มักจะเปลี่ยนช่องมาชมข่าวจากไอทีวี นอกจากนี้แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารของผู้รับสารพบข้อสังเกตว่า มีผู้รับสารจำนวนไม่น้อยเริ่มหันไปรับชมข่าวเพิ่มเติมจากสถานีข่าว NATION TV ทางช่อง 8 ของเคเบิลทีวี ด้วยเหตุผลเรื่องความรอบและความลึกของเนื้อหาเช่นเดียวกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้รับสารเริ่มเรียกร้องให้มีการพัฒนาคุณภาพข่าวโทรทัศน์ในส่วนนี้ให้มากขึ้น ดังนั้นสถานีจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนบทบาทในเชิงธุรกิจ เพิ่มการนำเสนอข่าวในเชิงสืบสวนสอบสวน (investigative reporting) หรือหากยังมีข้อจำกัดด้านเวลาของรายการข่าว ก็ต้องกล้าที่จะส่งเสริมและนำเสนอรายการวิเคราะห์ข่าว (News Analysis) สารคดีเชิงข่าว (News Documentary) หรือรายการสนทนาข่าว (News Talk) เพิ่มเติมให้มากขึ้นกว่าที่มีอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งจะเป็นอีกแนวทางที่สามารถรองรับความต้องการรับรู้ข่าวสารข้อมูลของประชาชนได้

2. จากผลการศึกษาทัศนคติคุณภาพข่าวโทรทัศน์จากการสัมภาษณ์เจาะลึกผู้สื่อข่าว แม้พบว่าผู้สื่อข่าวได้แยกทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะของข่าวโทรทัศน์ที่มีคุณภาพตามองค์ประกอบข่าว 3 ส่วน (ประเด็น เนื้อหาข่าว วิธีการนำเสนอ) อย่างชัดเจน แต่จากผลการประเมินคุณภาพข่าวที่เป็นข่าวกรณีศึกษา ทั้งข่าวการจัดทำประชาพิจารณ์ต่อ ก้าวไทย-มาเลเซียครั้งที่ 2 และข่าวเชื้ออะมีบา พบข้อสังเกตว่า ความมีคุณภาพหรือด้อยคุณภาพขององค์ประกอบข่าวตัวหนึ่ง มีส่วนเพิ่มหรือลดคุณภาพขององค์ประกอบข่าวส่วนอื่นๆ เช่น วิธีการนำเสนอเพื่อให้ข่าวน่าสนใจด้วยการใช้คำที่มีสีสันในการพาดหัวข่าว อาจส่งผลต่อความถูกต้องของเนื้อหาข่าวได้ เช่นเดียวกับที่พบว่าแง่มุมในการเสนอข่าว

เรื่องเดียวกันที่แตกต่างจากสถานี่อื่น หรือเนื้อหาข่าวมีความรอบและลึกกว่าข่าวของทุกสถานี่ มีส่วนช่วยเสริมให้ข่าวน่าสนใจชวนติดตามยิ่งขึ้น และจากข้อสังเกตดังกล่าวนี้ที่พบว่าคุณภาพขององค์ประกอบข่าวแต่ละส่วนต่างมีความเกี่ยวพันและเกี่ยวพันซึ่งกันและกัน ทำให้กล่าวได้ว่าข่าวจะมีคุณภาพอย่างแท้จริงต่อเมื่อองค์ประกอบทั้ง 3 ส่วนมีคุณลักษณะของข่าวคุณภาพอย่างครบถ้วน โดยข้อสังเกตนี้ อาจเป็นจุดเริ่มต้นให้ผู้ทำงานด้านข่าวต้องหันกลับมาทบทวนว่า การแข่งขันเพื่อปรับปรุงคุณภาพข่าวโทรทัศน์ที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งมักให้ความสำคัญแต่เฉพาะคุณภาพขององค์ประกอบในสวนวิธีการนำเสนอ เช่น คิดหาวิธีการนำเสนอข่าวในรูปแบบใหม่ๆ เพื่อให้ข่าวน่าสนใจ โดยยังเพิกเฉยที่จะปรับปรุงคุณภาพขององค์ประกอบข่าวอีก 2 ส่วนที่เหลือนั้น แท้จริงแล้วสามารถทำให้ข่าวโทรทัศน์ไทยพัฒนาคุณภาพเพิ่มขึ้นได้จริงหรือไม่

3. จากผลการศึกษาที่พบว่า หลักจริยธรรมซึ่งผู้สื่อข่าวใช้เป็นกรอบในการปฏิบัติงานยังเป็นเพียงมนในสำนึกทางวิชาชีพส่วนบุคคล ได้ทำให้ทัศนคติที่ใช้ในการประเมินคุณภาพข่าวของผู้สื่อข่าวที่ไปเกี่ยวโยงกับหลักจริยธรรมปรับเปลี่ยนได้ตลอดเวลาตามแรงกดดันที่เข้ามากระทบ ดังนั้นอาจถึงเวลาแล้วที่วงการวิชาชีพสื่อมวลชนวิทยุโทรทัศน์ ต้องนำหลักจริยธรรมมากำหนดเป็นหลักปฏิบัติที่มีสาระสำคัญอย่างเป็นรูปธรรมชัดเจนมากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

ต่อสังคมไทย

จากงานศึกษาวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยได้สังเกตเห็นว่าแม้ทัศนคติคุณภาพข่าวโทรทัศน์ที่ควรจะเป็นของผู้สื่อข่าวจะสอดคล้องกับทัศนคติคุณภาพข่าวของผู้รับสารมาก แต่ในทางปฏิบัติงานจริงผู้สื่อข่าวต้องทำงานภายใต้กรอบหรือข้อจำกัด ทั้งจากการถูกแทรกแซงของผู้มีอำนาจทางการเมือง นโยบายสถานี่ซึ่งมักมุ่งผลิตข่าวเอาใจรัฐบาลและบริษัทเจ้าของสินค้าผู้ซื้อเวลาโฆษณา ขณะที่ม็ทธิพยากรการผลิตข่าวจำกัด เช่น เวลาการเสนอข่าว เงินทุน บุคลากร จนทำให้ข่าวไม่อาจมีคุณภาพตรงตามทัศนคติที่ตั้งใจไว้ได้ ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพข่าวโทรทัศน์ไทยจะมีอาจเกิดขึ้นได้ หากไม่เพิ่มอำนาจการต่อรองของฝ่ายผู้รับสารให้มีบทบาทในการกำกับดูแลการผลิตข่าวของสถานี่โทรทัศน์ให้มากขึ้น เพื่อจะนำไปสู่การปรับคุณภาพของระบบโครงสร้างสื่อวิทยุโทรทัศน์มิให้ถูกควบคุมจากระบบการเมือง และระบบการตลาดเพียงอย่างเดียว - ซึ่งแนวทางสำคัญที่จะทำให้ผู้รับสารมีอำนาจในการต่อรองเพื่อจะผลักดันคุณภาพข่าวนั้น ต้องอาศัยการสร้างหรือกระตุ้นให้ผู้รับสารสนใจข่าวมากขึ้น และต้องพัฒนาตนเองให้

เป็นผู้บริโภคข่าวที่มีคุณภาพ คือ มีความรู้เท่าทันสื่อมวลชน (Media Literacy) โดยต้องพัฒนาระบบความรู้ของตนเองให้มีทั้งความรู้รอบตัว และความรู้เกี่ยวกับข้อจำกัดของสื่อที่ต้องทำงานภายใต้อิทธิพลและแรงกดดันต่างๆ ตลอดจนพัฒนาทักษะในการวิเคราะห์ ตีความเพื่อสามารถประเมินคุณภาพข่าวได้ นอกจากนี้ภาครัฐต้องสร้างหลักประกันให้ผู้รับสารมีความเข้มแข็งและรู้เท่าทันสื่อ โดยการเปิดโอกาสให้เสรีภาพผู้รับสารเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้หลากหลายช่องทาง ส่งเสริมให้ผู้รับสารมีการรวมตัวกันเป็นองค์กร รวมทั้งสถานีโทรทัศน์เองต้องเพิ่มโอกาสและมีช่องทางให้ผู้รับสารแสดงความคิดเห็นให้มากขึ้น

ข้อจำกัดในการวิจัย

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พบข้อจำกัดหลายประการที่ทำให้งานวิจัยยังไม่อาจศึกษาทัศนะของผู้สื่อข่าวและผู้รับสารที่ใช้ในการประเมินคุณภาพข่าวโทรทัศน์ให้ลึกซึ้งไปกว่านี้ได้ ซึ่งข้อจำกัดที่พบ สามารถนำมาเป็นแนวทางหรือเป็นจุดเริ่มต้นที่จะนำไปสู่การวิจัยในแง่มุมต่างๆเพิ่มเติม ทั้งนี้ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะควบคู่กับข้อจำกัดของงานวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ผู้สื่อข่าวที่ผู้วิจัยคัดเลือกมาเป็นแหล่งข้อมูลบุคคล มีขอบเขตเพียงผู้สื่อข่าวในระดับควบคุมการปฏิบัติงาน เช่น บรรณาธิการข่าว หัวหน้าสายข่าว ซึ่งมีหน้าที่ดูแลการผลิตข่าว และผู้สื่อข่าวในระดับปฏิบัติงาน ที่ต้องออกไปทำงานในภาคสนามเป็นหลัก ทั้งนี้ในความเป็นจริง การผลิตข่าวโทรทัศน์ให้มีคุณภาพต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรอีกหลายฝ่าย จึงทำให้การศึกษาวิจัยในบางจุดมีความลึกซึ้งน้อยกว่าที่ควร

ดังนั้น เพื่อจะได้ทัศนะเกี่ยวกับข่าวโทรทัศน์ที่มีคุณภาพจากฝ่ายผู้ผลิตให้ละเอียดและชัดเจนขึ้น น่าจะมีการศึกษาบุคลากรฝ่ายอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการผลิตหรือนำเสนอข่าวเพิ่มเติม ทั้งช่างภาพ เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคนิคและตัดต่อข่าว รวมถึงผู้ประกาศข่าว ว่ามีทัศนะเกี่ยวกับข่าวคุณภาพเหมือนหรือแตกต่างกับผู้สื่อข่าวหรือไม่ อย่างไร

2. จากการที่ผู้วิจัยได้กำหนดคุณลักษณะพื้นฐานของผู้รับสารที่จะทำการศึกษาไว้ค่อนข้างจำกัดคือ ต้องเป็นผู้รับสารที่มีพฤติกรรมกาเปิดรับชมข่าวโทรทัศน์อย่างสม่ำเสมอ และต้องอาศัยอยู่ในกรุงเทพฯหรือปริมณฑลเท่านั้น ประกอบกับข้อจำกัดด้านเวลาในการทำวิจัย ทำให้จำนวนของผู้รับสารที่ผู้วิจัยคัดเลือกมาเป็นแหล่งข้อมูลมีจำนวนไม่มากนัก เมื่อเทียบกับจำนวนผู้รับสารทั้งหมดที่มีคุณลักษณะตรงตามที่คุณลักษณะที่กำหนดไว้ ดังนั้นทัศนคติของฝ่ายผู้รับสารที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จึงเป็นเพียงทัศนคติของผู้รับสารกลุ่มหนึ่ง ยังไม่อาจใช้เป็นตัวแทนทัศนคติของผู้รับสารทั้งหมดในสังคมไทย

งานวิจัยในอนาคต จึงควรจะมีการศึกษาวิจัยทัศนคติของผู้รับสารกลุ่มอื่นๆเพิ่มเติม เช่น กลุ่มผู้รับสารที่เปิดรับสารจากสื่อโทรทัศน์มากแต่ไม่สนใจชมข่าว หรือขยายขอบเขตไปศึกษาทัศนคติของผู้รับสารกลุ่มต่างๆในต่างจังหวัด เพื่อนำมาประกอบและเปรียบเทียบให้ได้ทัศนคติเกี่ยวกับข่าวโทรทัศน์ที่มีคุณภาพของผู้รับสารไทยที่แท้จริง

3. ข่าวกรณีศึกษาที่ผู้วิจัยนำมาให้ผู้สื่อข่าวและผู้รับสารประเมินคุณภาพ เพื่อนำผลการประเมินนั้นมาตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของทัศนคติที่ได้จากการสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยเลือกมาเพียง 2 ข่าว คือ ข่าวการจัดทำประชาพิจารณ์ท่อก๊าซไทย-มาเลเซียครั้งที่ 2 และข่าวเชื้ออะมีบา อาจยังไม่เป็นกรณีศึกษาที่ดีพอ เพราะในแต่ละข่าวอาจไม่ปรากฏลักษณะของข่าวที่มีคุณภาพ หรือต่อคุณภาพได้อย่างครบถ้วนหรือชัดเจนมากพอให้ผู้สื่อข่าวและผู้รับสารได้ประเมินเพื่อยืนยันทัศนคติให้ไว้ในการสัมภาษณ์ จึงเป็นข้อจำกัดที่อาจทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถวิเคราะห์ และจัดลำดับความสำคัญของลักษณะข่าวที่มีคุณภาพในทัศนคติของผู้สื่อข่าวและผู้รับสารได้ถูกต้อง

ดังนั้น จึงควรเพิ่มจำนวนหรือคัดเลือกข่าวที่จะใช้เป็นกรณีศึกษาให้มีความหลากหลายขึ้น เช่น มีทั้งข่าวอาชญากรรมที่มักเน้นชายภาพหรือภาษาที่ห้วนหยา ข่าวดเศรษฐกิจที่มีศัพท์และข้อมูลที่เข้าใจยาก ข่าวการเมืองที่เป็นกระแสด้านการณซึ่งเน้นความฉับไวในการเสนอ เพื่อให้ได้ทัศนคติของผู้สื่อข่าวและผู้รับสารใช้ในการประเมินคุณภาพข่าวได้อย่างแท้จริง