

บทที่ 6

ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของสื่อมวลชน

จากบทที่ 1 หน้า 3 กล่าวว่า ปัจจุบันสื่อทำหน้าที่เสมือนผู้ตรวจสอบและรายงานเหตุการณ์ต่างๆ เพื่อรักษาผลประโยชน์ ดูแลรักษาสิทธิต่างๆ ของประชาชนไม่ว่าจะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับประชาชน โดยตรงหรือทางอ้อม

โรบิน ออริกอรี่ (Robin Oregary, 2) ได้กล่าวเกี่ยวกับบทบาทของสื่อว่าสื่อมวลชนมีบทบาทโดยเฉพาะอย่างยิ่งในการพัฒนาการรับรู้ต่อความเสี่ยงของประชาชน เพราะสื่อทำหน้าที่เสมือนผู้เชื่อมโยงระหว่างผู้รู้ (Experts) ด้านเทคนิค กับประชาชน (Lay persons) สื่อยังมีบทบาทสำคัญในการเป็นช่องทางของการสื่อสารแบบสองทาง คือจากประชาชนไปยังนักวิทยาศาสตร์ ผู้รู้ รัฐบาล หรือผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจในวงการอุตสาหกรรม

ตามปกติในการนำเสนอข่าวของสื่อ ความสูญเสียมักเป็นประเด็นของข่าว ฉะนั้นเมื่อไม่สามารถเลี่ยงความเป็นข่าวได้ องค์กรที่ทำงานเกี่ยวกับภาวะเสี่ยงจึงควรมีแผนในการควบคุมสื่ออย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น องค์กรที่สามารถเข้าใจความต้องการและลักษณะข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการทำข่าวทำให้สามารถเห็นถึงประโยชน์ร่วมกัน โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีเหตุการณ์วิกฤติ ซึ่งสื่อมวลชนนี้เองจะเป็นช่องทางที่จะนำเสนอข้อมูลขององค์กรไปสู่ประชาชนได้อย่างรวดเร็วที่สุด ด้วยค่าใช้จ่ายที่ไม่สูง

หากการสนองความต้องการซึ่งกันและกัน ระหว่างองค์กรและสื่อทำได้ด้วยความเข้าใจ สื่อสามารถสนองประโยชน์ให้กับองค์กรได้คือ

- เสริมสร้างให้เห็นว่าองค์กร มีความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์นั้น
- แสดงให้เห็นว่าองค์กรมีความสามารถควบคุมสถานการณ์ และใช้ความพยายามทุกวิถีทางเพื่อลดความเสี่ยงต่อชีวิต ทรัพย์สิน และสิ่งแวดล้อม
- ช่วยรักษาภาพพจน์ขององค์กร
- ช่วยตอบโต้ข่าวลือ หรือข่าวที่มีความขัดแย้ง หากองค์กรให้ข่าวอย่างถูกต้องและเพียงพอ หรือข่าวที่มีความขัดแย้ง

สื่อมวลชนที่ดูแลข่าวในสายงานธุรกิจน้ำมันเป็นผู้สื่อข่าวในสายงานของกระทรวงอุตสาหกรรมจะมีห้องสำหรับนักข่าวรับและส่งข้อมูลที่กระทรวง การส่งข่าวของบริษัทน้ำมันต่างๆจะส่งมายังห้องนักข่าวที่กระทรวงจะสามารถครอบคลุมสื่อทุกสื่อในเวลาอันรวดเร็ว

ผู้ทำการวิจัยได้ทำการสัมภาษณ์สื่อในสาขาต่างๆได้แก่ หนังสือพิมพ์รายวัน ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ โทรทัศน์ และสำนักข่าวต่างประเทศ ถึงความต้องการที่สื่อคาดหวังที่จะได้รับจากบริษัทหากเกิดเหตุการณ์วิกฤติขึ้น มาเปรียบกับวิธีการทำงานในคู่มือ Crisis Communication Guidelines เพื่อหาแนวความเหมือนและความแตกต่าง และนำไปปรับปรุงแผนในอุดมคติ (Ideal Plan) ผู้ทำการวิจัยได้สัมภาษณ์สื่อดังนี้

1. ในด้านแหล่งข่าวครั้งแรกควรเป็นใครเป็นผู้ส่งให้กับสื่อ

สื่อทุกประเภทตอบตรงกันว่าแหล่งข่าวประเภทข่าววิกฤติที่เกิดขึ้นในพื้นที่ที่ห่างไกล บุคคลภายนอกไม่สามารถติดต่อได้ เช่นที่แหล่งก๊าซของขควรเป็นหน้าที่ของบริษัทที่จะเป็นผู้แจ้งข่าวให้สื่อทราบเป็นคนแรก

จากการให้สัมภาษณ์ของ คุณสุกัญญา ศุภกิจอำนวย ผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจกล่าวว่า “ เหตุเกิดในพื้นที่ที่อยู่ห่างไกล บริษัทควรเป็นผู้แจ้งสื่อเพื่อให้

สาธารณชนทราบก่อนที่สื่อจะทราบเอง เพื่อป้องกันมิให้ประชาชนตื่นตระหนกว่าเหตุการณ์รุนแรงเกินจริง เพราะในปัจจุบันข้อมูลข่าวสารมีความฉับไว สิ่งที่ไม่แจ้งในไม่ช้าประชาชนก็รู้อยู่ดี ควรให้ประชาชนหรือสื่อรู้เสียก่อนที่จะถูกถาม ความรู้สึกต่อองค์กรจะดีกว่า”

แหล่งข่าวอื่นที่ได้รับอาจเป็นคนในพื้นที่โทรแจ้ง เช่น หน่วยที่ต้องออกไปร่วมช่วยเหลือในเหตุการณ์ เจ้าหน้าที่ในกองทัพเรือ เจ้าหน้าที่ตำรวจ ในจังหวัดสงขลา

ถ้าเป็นสื่อของรัฐ ได้แก่ โทรทัศน์ช่อง 5 และช่อง 11 หน่วยงานของรัฐในพื้นที่มักจะโทรแจ้งไป จากการให้สัมภาษณ์ นายสรายุทธ นพคุณ ผู้สื่อข่าวสถานีโทรทัศน์

ของ 5 กล่าวว่า "ทหารมักเป็นแหล่งข่าวที่ส่งให้ทางเราเป็นประจำ เพราะโทรทัศน์ของ 5 เป็นหน่วยงานของทหาร"

หากเป็นแหล่งข่าวในภาวะปกติสื่อมักได้รับข่าวจากแหล่งข่าวราชการ

2. เนื้อหาของข่าวครั้งแรกที่สื่อต้องการ

ในทัศนะโดยรวมสื่อทุกสื่อต้องรายละเอียดของเหตุการณ์คือ

- เกิดอะไร
- ที่ไหน
- เมื่อไร
- สาเหตุ
- จำนวนผู้บาดเจ็บ/ผู้เสียชีวิต
- วิธีป้องกันไม่ให้เกิดเหตุมีมาตรการอย่างไร

สิ่งสำคัญที่สื่อต้องการทราบคือสาเหตุของอุบัติเหตุในรายละเอียดปลีกย่อยสื่อมีความต้องการที่แตกต่างในการนำเสนอได้แก่

หนังสือพิมพ์

สื่อหนังสือพิมพ์ต้องการภูมิหลัง (Background) ในการเสนอข่าวจากตัวอย่างการคำให้สัมภาษณ์ของ ม.ล. ตลฤดี ชัยสมบัติ ผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์ Business Day ได้ให้สัมภาษณ์ว่า "ถ้าเนื้อหาข่าวสั้น หนังสือพิมพ์ไม่ทราบว่ามีอะไรมากกว่านั้น สำหรับหนังสือพิมพ์ต้องหาข้อมูลมาเป็น background เพื่อให้เขียนข่าวได้ แต่ถ้าเป็น TV หรือวิทยุพอเขาได้ข่าว เขาโทรเช็คกลับไป เขาสามารถรายงานไปเลยได้ทันทีเพราะเป็นข่าวสั้นๆ แต่ถ้าเป็นหนังสือพิมพ์ ต้องหาข้อมูลเป็น background เพื่อให้เขียนได้"

โทรทัศน์

สิ่งที่สำคัญที่สุดของข่าวโทรทัศน์คือภาพเหตุการณ์ และสาเหตุเกิดจากอะไร จากการสัมภาษณ์คุณจิระ ห่องสำเร็จ บรรณาธิการข่าวเศรษฐกิจ สถานีโทรทัศน์ ITV กล่าวว่า “ถ้าบริษัทยังไม่ทราบสาเหตุสามารถตั้งสมมุติฐานว่าสาเหตุเกิดจากอะไร ได้บ้าง” และจากคำให้สัมภาษณ์ของจากการสัมภาษณ์ คุณสรายุทธ พุทธคุณ ผู้สื่อข่าวโทรทัศน์ช่อง 5 พบว่า “การที่บริษัทไม่พูดความจริง นักข่าวอาจใส่ความคิดเห็น สันนิฐานสาเหตุไปต่างๆนาๆ”

สำนักข่าวต่างประเทศ

สามารถรายงานเท่าที่ทราบสั้นๆออกไปก่อน เนื่องจากมีการแข่งขันกับสำนักข่าวอื่น รายละเอียดสามารถรายงานเป็นข่าวต่อเนื่องได้เพราะเป็นสื่อที่รายงานข่าวตลอด 24 ชั่วโมง

สรุป

สื่อทุกสื่อต้องการข้อมูลพื้นฐานเดียวกันและที่สำคัญคือสาเหตุของอุบัติเหตุ ส่วนความต้องการในรายละเอียดเพื่อการนำเสนอข่าวที่แตกต่างกัน คือ สื่อหนังสือพิมพ์ต้องการรายละเอียดมากเนื่องจากพื้นที่ในการเสนอข่าวมีมากจึงต้องการข้อมูลเพื่อใช้เป็นวัตถุดิบในการเขียนข่าวมาก ส่วนสื่อโทรทัศน์ที่สำคัญคือภาพเพื่อการเสนอข่าว

3. ใครเป็นคนแรกที่สื่อโทรเข้าเช็คข่าวเมื่อทราบเหตุภาวะวิกฤติ

ทุกสื่อตอบตรงกันว่าประชาสัมพันธ์ หรือถ้าส่งมาจากแหล่งข่าวใดก็จะโทรศัพท์กลับมาที่ผู้ส่งข่าวนั้น เช่นจากคำให้สัมภาษณ์ของพิชญ ช่างคร ผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์ The Nation กล่าวว่า จุดแรกที่จะโทรเช็คข่าวคือประชาสัมพันธ์ของบริษัท

4. เมื่อได้รับแถลงการณ์ฉบับแรกแล้วสื่อทำอย่างไร

ในการทำข่าวเมื่อสื่อได้รับแถลงการณ์ฉบับแรกแล้ว ก่อนอื่นสื่อทุกสื่อจะโทรเข้ามายังบริษัทเพื่อเช็คความเข้าใจที่ถูกต้องของข่าวและพยายามหารายละเอียดในส่วนที่สื่อยังไม่เข้าใจ หลังจากนั้นการทำข่าวของสื่อแต่ละประเภทจะมีการทำงานแตกต่างกันเล็กน้อยดังนี้

สื่อโทรทัศน์

จะส่งผู้สื่อข่าวพร้อมช่างภาพลงพื้นที่ทันที เพื่อให้พาไปถ่ายเหตุการณ์หรือบรรยากาศ โดยโทรทัศน์ช่อง 5 ช่อง 7 ช่อง 9 และช่อง 11 ต่างมีศูนย์ข่าวอยู่ที่จังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นที่ตั้งของแหล่งก๊าซบงกช เนื่องจากแหล่งก๊าซบงกชอยู่ห่างจากชายฝั่งจังหวัดสงขลา 180 กิโลเมตร หากเดินทางโดยเรือจะใช้เวลาหลายชั่วโมง(หากเป็นเรือใหญ่ใช้เวลา 12 ชั่วโมง) ดังนั้นสื่อจะพยายามขอเฮลิคอปเตอร์หรือเรือเร็วของหน่วยราชการ เช่น ตำรวจ, กองทัพ หรือหน่วยกู้ภัยที่ร่วมทำการช่วยเหลือ

สำนักข่าวต่างประเทศ

จะใช้วิธีโทรเข้ามาเช็คข้อมูลความถูกต้องและเพื่อขอรายละเอียดเพิ่มเติม จากนั้นจะส่งทั้งภาพ(ถ้ามี)และข่าวไปยังRegional Desk ก่อนที่จะส่งไปให้ลูกค้า

5. ความถี่ของข่าวที่สื่อต้องการ

ขึ้นอยู่กับแต่เหตุการณ์ ควรแจ้งข้อมูลตามจริงว่าสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไปแค่ไหนถ้าเปลี่ยนแปลงบ่อยคงต้องแจ้งอยู่เรื่อยๆ จากการให้สัมภาษณ์ของคุณ จิระ ห่องสำเร็จ บรรณาธิการข่าวเศรษฐกิจสถานีโทรทัศน์ ITV กล่าวกับผู้ทำการวิจัยว่า "คงต้อง update ข้อมูลอยู่เรื่อยๆ ไม่มีข้อจำกัดขึ้นอยู่ที่เหตุการณ์ อย่างน้อยควรเปิดสายไว้ เพื่อให้สื่อสามารถโทรเข้ามาเช็คได้"

6. แหล่งข่าวอื่นๆ

หนังสือพิมพ์

มักใช้แหล่งข่าวที่เป็นหน่วยงานราชการซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแลหน่วยงานนั้นๆ หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง จากการสัมภาษณ์ของพิชิต ช่างคร ผู้สื่อข่าวของหนังสือพิมพ์ The Nation กล่าวว่า “โดยหน้าที่ของเราแล้วจะต้องทำให้ข่าวมี balance ต้องคุยกับหลายจุด คือ ปตท. ในฐานะผู้ซื้อก๊าซ การไฟฟ้าในฐานะผู้ซื้อก๊าซจาก ปตท.กรมทรัพยากรธรณี ในฐานะควบคุมดูแลการทำงานของบริษัทผู้รับสัมปทานในการสำรวจจุดเจาะปิโตรเลียม และพนักงานของบริษัทนั้น

โทรทัศน์

เน้นแหล่งข่าวในพื้นที่ที่เกิดเหตุการณ์ ได้แก่หน่วยงานที่เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ เช่น กองทัพเรือ หน่วยงานที่เข้าไปช่วยเหลือกู้ภัย ชาวประมง ตำรวจ วิทยุยามฝั่ง ชาวบ้านที่เห็นเหตุการณ์

สำนักข่าวต่างประเทศ

จะสอบถามผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งในพื้นที่เกิดเหตุ เช่น ตำรวจในจังหวัดสงขลา สื่อนี้ยังใช้แหล่งข่าวที่เป็นผู้ถือหุ้น (บริษัทประเภทสำรวจและขุดเจาะปิโตรเลียมในประเทศไทยส่วนมากจะมีบริษัทน้ำมันข้ามชาติขนาดใหญ่ร่วมถือหุ้น) จากการให้สัมภาษณ์ของพิชิต ช่างพลายงาม ผู้สื่อข่าวสำนักข่าว REUTERS กล่าวว่า “จะสัมภาษณ์ผู้ถือหุ้นอื่นๆในโครงการนั้น หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้ใดก็จะโทรเช็คแหล่งข่าวนั้น”

7. แนวในการนำเสนอข่าว

หนังสือพิมพ์

สื่อหนังสือพิมพ์ตอบตรงกันว่าจะทำการเสนอข่าวในด้านผลกระทบของเหตุการณ์ต่อประชาชน บริษัท และเศรษฐกิจของประเทศชาติ เช่นจากคำให้สัมภาษณ์ของผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์กรุงเทพฯธุรกิจ สุภัฏญา ศุภกิจอำนวยการ กล่าวถึงการนำเสนอข่าวว่าจะเสนอในแนวของผลกระทบในเชิงมหภาพ ในตัวของบริษัท และผลที่ตามมาของเศรษฐกิจก๊าซ โดยเน้นทางเศรษฐกิจเป็นหลัก

โทรทัศน์

เสนอภาพข่าวเหตุการณ์ในระยะแรก และจะเล่นข่าวในแง่ผลกระทบของเหตุการณ์ในช่วงเวลาต่อมา จากการให้สัมภาษณ์ของคุณวิโรจน์ ประกอบพิบูลย์, ผู้สื่อข่าวสถานีโทรทัศน์ ช่อง 9 กล่าวว่า ธรรมชาติของข่าว ในช่วงแรกจะเป็นการรายงานข่าวเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หลังจากเหตุการณ์เกิดขึ้นระยะหนึ่ง ข่าวจะเริ่มเล่นในแง่ผลกระทบของเหตุการณ์

สำนักข่าวต่างประเทศ

จะรายงานกระทบของเหตุการณ์ ถ้ามีผู้บาดเจ็บและเสียชีวิตจะเน้นที่ชื่อ นามสกุล(เน้นตัวสะกดที่ถูกต้อง) และบริษัทที่ผู้นั้นทำงาน เพราะเป็นที่สนใจของญาติของชาวต่างประเทศที่มาทำงานในประเทศไทย

8. กำหนดการปิดข่าว

สื่อแต่ละมีเวลาในการปิดข่าวต่างกันจากลักษณะของการนำเสนอข่าวดังนี้

หนังสือพิมพ์

สื่อนี้ส่วนใหญ่มีการปิดข่าววันละครั้ง ยกเว้นมีบางฉบับที่ออก 2 รอบ (รอบเช้า-รอบบ่าย) ดังนั้นโดยทั่วไปจึงควรส่งข่าวก่อน 16.00 น. แต่ถ้าเป็นข่าวด่วนที่สื่อทราบล่วงหน้าสามารถรอได้ถึง 20.00 น.

โทรทัศน์

ปัจจุบันการเสนอข่าวของสถานีโทรทัศน์มีมากขึ้น แต่ละสถานีมีการรายงานข่าว ในช่วงเวลาที่แตกต่างกันเช่น โทรทัศน์ ITV โทรทัศน์ช่อง 5 จะรายงานข่าวทุกต้น ชั่วโมง และข่าวต้นเบรคทุกชั่วโมงของสถานีโทรทัศน์ช่อง 11 สำหรับสถานีโทรทัศน์ช่อง 9 จะเสนอข่าววันละ 7 ครั้งในเวลา 06.00 น. 09.00 น. 12.00 น. 16.00 น. 19.00 น. 22.00 น. และ 24.00 น. แต่ถ้าเป็นเหตุการณ์สำคัญทุกสถานี สามารถแทรกรายงานสดเข้าในรายการได้

สำนักข่าวต่างประเทศ

ไม่มีการปิดข่าวเนื่องจากเป็นสื่อที่ทำงานตลอด 24 ชั่วโมง จากการสัมภาษณ์ อนุศักดิ์ โกงเหลง ผู้สื่อข่าวสำนักข่าว AFP กล่าวว่า "การรายงานข่าว สามารถทำได้ตลอด 24 ชั่วโมง การส่งข้อมูลให้ Regional Desk ที่ประเทศฮ่องกง เพื่อจัดส่งให้ลูกค้าทันที การส่งข่าวโดยระบบไมโครเวบ Thaipak ทั้งภาพและข้อความวันละประมาณ 3-4 ข่าว แล้วแต่เหตุการณ์ เช่น กรณีเครื่องบินของการบินไทยตกที่จังหวัดสุราษฎร์ ส่งวัน หลายสิบข่าว เรียงลำดับตามความสำคัญ เช่น ข่าวที่มีคนเสียชีวิตมากๆ จะมาเป็นข่าวอันดับหนึ่ง"

9. ผู้ที่ให้สัมภาษณ์

สื่อทุกประเภทตอบตรงกันว่าควรเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานซึ่งได้แก่ กรรมการผู้จัดการใหญ่ หรือรองกรรมการผู้จัดการใหญ่อาวุโส เพื่อให้ข่าวมีน้ำหนัก จากการที่ผู้ทำการวิจัยสัมภาษณ์ ม.ล. ดลฤดี ชัยสมบัติ ผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์ Business Day ได้กล่าวว่า "ควรเป็นหัวหน้าของหน่วยงานนั้น ถ้าเป็นของ บงกช คงเป็นคุณมารุต มฤคชัต รองกรรมการผู้จัดการใหญ่อาวุโส สายงานโครงการ บงกช ซึ่งดูแลหน่วยงานนี้โดยตรง หรืออาจเป็น กรรมการผู้จัดการใหญ่ก็ได้ ใครคนใดคนหนึ่ง ถ้ามีกรรมการผู้จัดการใหญ่พูดด้วยก็จะดี"

10. การแถลงข่าวควรจัดในช่วงใด

สื่อทุกประเภทส่วนใหญ่ต้องการให้บริษัทจัดแถลงข่าวโดยเร็วที่สุด คุณวิโรจน์ ประกอบพิบูลย์ ได้กล่าวว่า “ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นควรแถลงข่าวทันทีเพราะว่าถ้าไม่แถลง จะมีข่าวออกมาจากแหล่งอื่นซึ่งไม่ใช่แหล่งข่าวที่ใช้เป็นหลักได้ เช่น ถ้าเกิดอุบัติเหตุมีผู้เสียชีวิต หากบริษัทไม่ออกมาแจ้งหรือแถลงให้สื่อทราบ ผู้สื่อข่าวจะพยายามหาข้อมูลจากแหล่งข่าวอื่นซึ่งแต่ละที่จะให้ข้อมูลที่แตกต่างกัน จำนวนผู้เสียชีวิตมักคลาดเคลื่อน ไม่แน่นอน แต่ถ้าบริษัทออกมาแถลงเอง ถึงแม้ไม่มีตัวเลขชัดเจน อย่างน้อยยังจะทำให้ประชาชนรู้สึกว่าเป็นบริษัทที่มีความรับผิดชอบ ต่อเหตุการณ์นั้น ”

จากคำ

ให้สัมภาษณ์ของคุณพิชญา ช่างศร ผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์ The Nation กล่าวกับผู้ทำวิจัยว่า “การจัด Press Conference จำเป็นที่จะต้องทำเพราะการได้พบกันจะสร้างความเข้าใจได้ดีกว่าบริษัทกำลังทำอะไรอยู่ ความเสียหายอาจจะไม่มากอย่างที่คิด หรือว่ามันมีปัจจัยอะไรที่ทำให้ยังไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้ คิดว่าพบกันมันน่าจะดีกว่าอยู่แล้ว มันไม่จำเป็นว่าเหตุการณ์ต้องเรียบร้อยจึงจะพบกัน เพราะผมว่าในแง่ข่าวมันเสียไปหมดแล้ว ข่าวมันอาจจะออกไปแล้วมาพูดที่ไหน ก็จะไม่มีการสนใจเลยก็ได้ ไม่มีคนอ่านแล้ว”

11. หลังการแถลงข่าวสื่อต้องการให้บริษัทจัดอุปกรณ์อะไรในการส่งข่าวหรือไม่

สื่อทุกประเภทต้องการให้บริษัทจัดให้มีโทรศัพท์ เครื่องโทรสารเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้สื่อข่าวหลังการแถลงข่าวนอกจากนี้ผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์ต้องการให้บริษัทจัดให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์