

บทที่ 5

ทัศนคติที่ใช้ประเมินคุณภาพข่าวของผู้รับสาร

การศึกษาทัศนคติของผู้รับสารในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูล จากการสัมภาษณ์กลุ่ม (Group Interviews) ร่วมกับให้ประเมินคุณภาพข่าวที่เป็นกรณีศึกษา เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และให้ทัศนคติต่างๆที่มีความสมบูรณ์ ชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งผู้รับสารจำนวน 41 คนที่ผู้วิจัยเลือกมาศึกษานั้น นอกจากต้องมีคุณลักษณะตรงตามที่คุณวิจัยกำหนดไว้ดังที่กล่าวในบทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัยแล้ว จากผลตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกาเปิดรับข่าวที่ผู้วิจัยให้ทำก่อนเริ่มการสัมภาษณ์กลุ่ม ได้แสดงให้เห็นพฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสารของผู้รับสารกลุ่มนี้ที่น่าสนใจเพิ่มเติมขึ้น คือ

1. ผู้รับสารทั้งหมดนี้มีพฤติกรรมกาเปิดรับสื่อที่คล้ายคลึงกัน คือ เป็นผู้ที่เปิดรับข่าวสารจากสื่อต่างๆเป็นประจำทุกครั้งที่มีความเวลาหรือมีโอกาส ถึงไม่ทุกวันก็เกือบจะทุกวัน และเป็นคนที่มีความคิดให้ความสำคัญกับข้อมูลข่าวสาร โดยเห็นว่าเป็นสิ่งจำเป็นในการดำเนินชีวิตประจำวัน ที่สำคัญช่องทางข่าวสารที่เปิดรับเป็นช่องทางหลัก คือข่าวโทรทัศน์ แต่ขณะเดียวกันก็เปิดรับข่าวสารจากสื่ออื่นเพิ่มเติมด้วย เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ

2. แม้ผู้รับสารทั้งหมด จะมีพฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสารจากข่าวโทรทัศน์เป็นประจำเหมือนกัน แต่ก็มีลักษณะการเปิดรับที่แตกต่างกันไป คือ ผู้รับสารส่วนหนึ่งติดตามชมข่าวจากสถานีโทรทัศน์ช่องใดช่องหนึ่งเป็นประจำ โดย ดูข่าวช่อง 3 เป็นประจำ 5 คน ดูข่าวช่อง 7 เป็นประจำ 3 คน และดูข่าวไอทีวีเป็นประจำ 9 คน ผู้รับสารบางส่วนจะไม่ได้ติดตามข่าวช่องไหนเป็นประจำ จะดูทุกช่อง โดยเปลี่ยนช่องไปมาเพื่อเลือกดูเฉพาะข่าวที่ตนเองสนใจ ผู้รับสารกลุ่มนี้มีจำนวน 9 คน และอีกส่วนจำนวน 15 คน จะเปลี่ยนช่องเพื่อเลือกดูข่าวเหมือนกัน แต่จะเปลี่ยนช่องสลับไปมา ระหว่าง 2-3 ช่อง

จากการที่ผู้รับสารกลุ่มที่ผู้วิจัยเลือกทำการศึกษา มีพฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสารจากสื่อหลายๆประเภท ตลอดจนผู้รับสารเกินครึ่งหนึ่งรับชมข่าวโทรทัศน์จากหลายสถานี ทำให้ทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะของข่าวคุณภาพที่ได้มีความหลากหลาย โดยในบทนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลทั้ง 2 ส่วน มาประมวลและแบ่งนำเสนอเป็น 2 ช่วงตามขั้นตอนการวิจัย ดังต่อไปนี้

ช่วงที่ 1 คุณลักษณะของข่าวโทรทัศน์ที่มีคุณภาพ

จากการที่ผู้วิจัยสัมภาษณ์กลุ่มผู้รับสารถึงคุณลักษณะข่าวคุณภาพ พบว่าทัศนะของผู้รับสารส่วนใหญ่จะใกล้เคียงมากกับข่าวคุณภาพในแนวคิดเชิงอุดมคติ อย่างไรก็ตาม เนื่องจากผู้รับสารกลุ่มนี้เป็นผู้ติดตามชมข่าวโทรทัศน์เป็นประจำ รวมทั้งส่วนใหญ่ทราบและเข้าใจถึงข้อจำกัดของข่าวโทรทัศน์ ตลอดจนแรงกดดันต่างๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้สื่อข่าว ทำให้ผู้รับสารได้ลดหย่อนทัศนะบางอย่างที่คิดว่าจะไม่กระทบต่อคุณภาพข่าวส่วนที่สำคัญลง โดยผลการวิจัยพบว่าข่าวคุณภาพในทัศนะของผู้รับสารจะต้องมีคุณลักษณะสำคัญ ดังต่อไปนี้

5.1 ต้องเป็นข่าวที่ให้ประโยชน์แก่ประชาชนหรือสังคม ผู้รับสารส่วนใหญ่เห็นตรงกันว่า ข่าวคุณภาพ ควรมุ่งเสนอเรื่องและประเด็นข่าวที่เกี่ยวข้องกระทบกับประชาชนหรือสังคม โดยส่วนใหญ่ผู้รับสารจะให้ความสำคัญกับข่าวที่เกี่ยวข้องกับเรื่องใกล้ตัว ซึ่งมีผลต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชนทั่วไป เช่น น้ำมันขึ้นราคา การสอบสวนคดีทุจริตคอร์ปชั่นของนักการเมือง การสอนอาชีพคนตกงาน โดยผู้รับสารคาดหวังให้ผู้สื่อข่าวหยิบยกเรื่องเหล่านี้มานำเสนอให้ครบถ้วน ก่อนที่จะเสนอเรื่องอื่นที่อาจมีคุณค่าข่าว (News Values) มากพอเสนอเป็นข่าวได้ แต่เกี่ยวข้องหรือมีผลกระทบต่อประชาชนน้อยกว่า

“เมื่อข่าวต้องเป็นประโยชน์แก่ประชาชนทั่วไป เช่น ปปช.ตัดสินคดีคุณทักษิณหรือคุณสนั่น เป็นประโยชน์กับเราเพราะส.ส.เป็นตัวแทนเรา ดูแลประโยชน์ประชาชน... ข่าวความเคลื่อนไหวของดาราดัง ซึ่งมันฟุ้งเฟ้อมาก ไม่ควรที่จะออกมามากมาย ทั้งที่เป็นเรื่องส่วนตัวเค้า น่าจะออกข่าวที่เป็นประโยชน์ของสังคม สิ่งที่เป็นสาระจริงๆ”

(ณรงค์ชัย สุวรรณโชติ, สัมภาษณ์กลุ่ม, 17 มีนาคม 2544)

“ข่าวที่ไม่ควรออก คือ ข่าวอาชญากรรมหรือ เรื่องนักการเมืองทะเลาะกัน เรื่องชู้สาวที่ไม่เป็นประโยชน์กับคนทั่วไป เรื่องความลับส่วนตัว เช่น ข่าวผัวเมียตีกัน ก็ปล่อยเค้าชใครก้ตีกันได้ทั้งนั้น”

(นิธิมา ประดิษฐ์ทรัพย์, สัมภาษณ์กลุ่ม, 3 พฤษภาคม 2544)

“ชาวที่ดี เช่น ชาวที่เสนอการประกอบอาชีพเสริมเพื่อช่วยคนตกงาน เป็นชาวเชิงสร้าง สรรค์สังคม คนจะดูได้ทุกอย่าง เพราะเด็กๆคงไม่สนใจข่าวการเมืองหรอก เพราะเป็น เรื่องไกลตัว ชาวต้องเป็นเรื่องกระทบกับคนและให้ประโยชน์คนดูด้วย”

(อนงค์ทิพย์ เอิบประสาทสุข, สัมภาษณ์กลุ่ม, 3 พฤษภาคม 2544)

ดังนั้น ในทัศนะของผู้รับสารถือว่าชาวประชาสัมพันธ์องค์กร หรือชาวที่เสนอเรื่องส่วนตัวของ บุคคลที่มีชื่อเสียงเป็นที่สนใจของประชาชนทั่วไป เช่น นักการเมือง ดารานักแสดง รวมถึงประเด็นข่าว อื่นๆที่ผู้สื่อข่าวนำเสนอ เพราะเป็นประเด็นข่าวตามกระแสหรือคาดว่าเป็นเรื่องที่ถูกชมมาจะสนใจ จะ เป็นชาวที่มีคุณภาพพอที่ผู้รับสารยอมรับได้ ต่อเมื่อข่าวเหล่านั้นมีแง่มุมการเสนอที่เกี่ยวข้องหรือ กระทบต่อประชาชนบ้าง และควรหยิบยกแง่มุมดังกล่าวขึ้นมาเสนอให้ทราบอย่างชัดเจนว่าเกี่ยวข้อง หรือมีผลกระทบต่อประชาชนอย่างไร

“ชาวผลงานรัฐบาล อย่างวันนี้มีประชุมคณะทำงานเกี่ยวกับประชาสัมพันธ์ประเทศ ไทย มีอันโน้นอันนี้ จบ! แต่ไม่มีข้อสรุปอะไรเลยว่า ประชาสัมพันธ์แล้วยังไง แล้วเกี่ยว กับชั้นยังไง แล้วจะให้ชั้นทำอะไร แค่นั้นขอข่าวว่า วันนี้คุณหญิงแก้วเป็นประธาน จบ! เหมือนกับทำงานเสนอผลงานรัฐบาลให้คนเห็น แต่เนื้อข่าวไม่เห็นมีบอกว่า อะไรเป็น ประโยชน์กับคนดูเลย”

(ศัลยา อักษรมัต , สัมภาษณ์กลุ่ม, 18 เมษายน 2544)

“ชาวผิวเมียดีกัน น่าเบื่อ เรื่องส่วนตัวนักการเมืองอย่างเนี่ย เอาเงินไปให้เมียน้อย ไร้ สาระ ถ้าจะแฉ ต้องแฉเรื่องโกงกินไปเลยดีกว่า คนนั้นเป็นชู้กับคนนี้ เก็บเงินให้เมีย น้อย ก็บอกไปเลยว่ามันโกงอะไร มันชุกเงินเท่าไร ไม่ใช่ไปเจาะเมียน้อยชื่ออะไร”

(นพรัตน์ เงามำพันไพฑูรย์ , สัมภาษณ์กลุ่ม, 3 พฤษภาคม 2544)

“อย่างข่าวคุณหญิงไปตัดริบบิ้นเปิดงาน ก็ไม่มีประโยชน์ แต่ถ้ารัฐมนตรีไปเปิดงาน อาจมีประโยชน์ ถ้าเป็นการเปิดงาน ตัดริบบิ้นตึกอาคารที่มันเกี่ยวข้องกับสังคม”

(ณรงค์ชัย สุวรรณโชติ, สัมภาษณ์กลุ่ม, 17 มีนาคม 2544)

นอกจากต้องเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องหรือมีผลกระทบต่อส่วนรวมแล้ว ผู้รับสารแสดงทัศนคติเพิ่มเติมว่า ชาวที่ดีต้องเสนอประเด็นข่าวที่ให้ประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่งแก่ผู้ชมหรือสังคม ในลักษณะที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของสังคมในทางที่ดีขึ้น โดยเฉพาะหากประโยชน์ที่ได้รับจากข่าวเรื่องนั้น ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของคนในสังคมให้ดีขึ้น หรือช่วยปลูกฝังจริยธรรม ค่านิยมที่ดีงามให้แก่สังคม เช่น ความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ แม้จะให้ประโยชน์หรือก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแก่บุคคลเพียงกลุ่มเล็กๆ ไม่กว้างขวางทั้งสังคม ผู้รับสารก็ถือว่าเป็นข่าวที่มีคุณภาพ

“ช่อง 3 มีเมืองไทยวันนี้ นำเสนออาชีพของคนกลุ่มนี้กลุ่มนี้ ก็ดี บางที่เราเอาไปเลียนแบบได้ เหมือนการสร้างงาน เหมือนมันเพื่อเกษตรกรนิดหนึ่งก็ดี ที่ชอบดูเพราะมันใกล้ตัวเรา เราเอาไปใช้ประโยชน์ได้ ส่วนข่าวการเมืองที่ดู เพราะจะได้มาพูดคุยกันได้”

(ศรีเวียง ต่างสันเทียะ ,สัมภาษณ์กลุ่ม, 24 กุมภาพันธ์ 2544)

“เรื่องอะไรก็ได้ที่ถูกปิดบัง แล้วนักข่าวรู้แล้วสามารถนำเสนอภาพและข้อมูลได้อย่างลึกซึ้ง จนกระทั่งคนเข้าใจและติดตามสนใจ... มีผลทำให้สังคมให้ความสนใจกับเรื่องนี้ สังคมเกิดการเปลี่ยนแปลง คนทำผิดถูกลงโทษ นี่ถือว่าข่าวมีประสิทธิภาพ”

(กิริฎา ชูดีพานิช ,สัมภาษณ์กลุ่ม, 4 เมษายน 2544)

“วงเวียนชีวิตที่พาไปดูคนตกทุกข์ได้ยาก พี่ว่ามันก็ดี ชอบเพราะว่าอย่างน้อย ก็ยังได้ช่วยสังคม ใครที่มีกำลังช่วย แต่เค้าไม่เคยรู้ว่าใครที่กำลังลำบาก แต่พอได้ดูตัวนี้ปุ๊บ เหมือนได้จุดเค้าขึ้นมา ถึงไม่ได้ทั้งหมด แต่บางส่วนก็ดีขึ้น”

(ฉวีวรรณ บุญจิต ,สัมภาษณ์กลุ่ม, 18 เมษายน 2544)

ยิ่งหากผู้สื่อข่าวทำข่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ จนเป็นประเด็นข่าวที่สามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านดีได้อย่างรวดเร็วเห็นเป็นรูปธรรมทันทีภายหลังการเสนอข่าว ผู้รับสารถือว่าเป็นข่าวที่มีคุณภาพมาก

“อย่างพวกสวยที่ไอทีวีแอบถ่าย ชอบมาก คือข่าวออกมาปั๊บ ฟรังก์นี้จะมีข่าวทันทีว่า देंไปสน.นี้ อยากให้ข่าวที่นำเสนอมันเกิดผลอะไรสักอย่าง ทำให้ชาวบ้าน เออ! มัน

ได้ผลจริงๆ อย่างตัวอย่างบ่อน ท้องที่โน้นมีบ่อน ท้องที่นี้ไม่มีบ่อนอยู่เฉยๆ แต่พอข่าว ออกปั๊บ จะมีปฏิกริยากับพวกผู้ใหญ่ทันที อยากให้เป็นอย่างนั้น"

(สุชีพ นวลทอง ,สัมภาษณ์กลุ่ม, 17 มีนาคม 2544)

"อย่างวงเวียนชีวิต เราดูแล้วสงสารเค้า มีคนโทรไปให้ความช่วยเหลือ มันเป็นการ share แล้วมีข่าวกลับมาอีกครั้งว่า คนนั้นพอได้แพร่ภาพไปได้มีความช่วยเหลือกลับมา... นั่นคือผลติดตามด้วยว่าคุณนำเสนอไปแล้ว ภาพติดตามมันดีขึ้น"

(วิภาวิน นาคปรีชา ,สัมภาษณ์กลุ่ม, 5 มีนาคม 2544)

ขณะที่ผู้รับสารอีกส่วน แม้จะแสดงทัศนะเกี่ยวกับข่าวคุณภาพออกมาคล้ายคลึงกันว่า การจะเลือกเสนอข่าวเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ควรคำนึงถึงประโยชน์ที่ประชาชนและสังคมจะได้รับจากข่าวนั้นเป็นสำคัญ แต่ผู้รับสารกลุ่มนี้จะใส่ใจกับเรื่องผลกระทบด้านลบที่ตามมาจากการเสนอข่าวมากกว่า โดยเห็นว่า ไม่ควรเสนอประเด็นข่าวที่พิจารณาแล้วเห็นว่าล่อแหลมให้เกิดผลเสียอย่างใดอย่างหนึ่งตามมาต่อประโยชน์ของประชาชนหรือสังคม ไม่ว่าจะผลกระทบนั้นจะเกิดขึ้นทันทีในระยะสั้นหรือตามต่อมาในระยะยาว โดยเฉพาะประเด็นข่าวเกี่ยวกับความมั่นคงของประเทศ หรือความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของบุคคลในข่าว ซึ่งมักก่อให้เกิดผลเสียที่เห็นได้ชัดเจนทันที เช่น ข่าวการสู้รบตามแนวชายแดน ข่าวการปฏิบัติงานของตำรวจเพื่อเข้าช่วยเหลือตัวประกัน แม้จะเป็นเรื่องที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ก็ต้องมีขอบเขตในการนำเสนอที่เหมาะสม มิเช่นนั้นจะถือเป็นข่าวที่ไม่มีคุณภาพ โดยควรเสนอข่าวในภาพกว้าง หลีกเลี่ยงการแข่งขันกันเสนอข่าวเจาะลึกในรายละเอียดที่สำคัญบางส่วน เช่น กำลังพล ตำแหน่งฐานที่มั่นของทหารไทย

"นักข่าวไปรู้แผนการของตำรวจแล้วมาบอก บางทีมันก็มีผลต่อตัวประกัน เหมือนกับ ล้ำเส้น... นักข่าวทำหน้าที่เพื่อให้คนดูได้รู้ แต่ถ้าบางอย่างมีผลกระทบต่อหน้าที่คนอื่น ทำให้เกิดความเดือนร้อนขึ้นมา ก็ต้องมีขอบเขต ไม่ได้หมายความว่า เป็นการปิดหูปิดตาอะไร"

(น้องนุช มณีอินทร์ ,สัมภาษณ์กลุ่ม, 6 มีนาคม 2544)

“กรณีชายแดนไทย-พม่า เราเสนอข่าวจนเพื่อนบ้านมันรู้หมด กำลังพลเท่าไร จุดยุทธศาสตร์คือจุดนั้นจุดนี้ ขณะที่เราไม่รู้ข้อมูลข่าวสารมันเลย ตรงนี้อันตรายในเรื่องความมั่นคง... ในแง่ของประชาชน การรับรู้ต้องมีขีดจำกัด แต่ถ้าไปแอบถ่ายเรื่องบ่อนอย่างนี้เห็นด้วย ทำหน้าที่ให้แก่ประเทศก็สมควรจะทำ ดีแต่ความชั่วร้ายคนกลุ่มหนึ่ง”

(โกศล เมฆมงคลชัย , สัมภาษณ์กลุ่ม, 4 เมษายน 2544)

“การรายงานข่าวชายแดน ไม่ควรรายงานละเอียดเจาะลึกมาก รู้แล้วได้อะไรขึ้นมาบ้างที่ทำให้ประเทศเสียหาย เราในฐานะเป็น Mass ควรจะกลั่นกรอง... เอาแค่ประชาชนควรรู้ ก็น่าจะเพียงพอแล้ว การแข่งขันกันเองก็ควรจะคิดถึงส่วนรวม ถ้าไม่กระทบบุคคลที่ 3 ก็แข่งขันกันได้ ไม่น่าเกลียด อย่างคนอื่นอาจสัมภาษณ์คนนี้ได้ แต่คุณสัมภาษณ์ได้”

(สุภี พงษ์พานิช, สัมภาษณ์กลุ่ม, 4 เมษายน 2544)

เช่นเดียวกับ ประเด็นข่าวที่มีเนื้อหาสนับสนุนหรือปลุกฝังค่านิยมหรือความเชื่อที่ไม่เป็นประโยชน์แก่ผู้ชม เช่น ข่าวขอลอย ข่าวกการใช้ชีวิตอย่างหรูหราของนักการเมือง ที่ผู้รับสารเห็นว่าเป็นประเด็นข่าวที่ไม่มีคุณภาพ แม้ผลกระทบที่เกิดขึ้นจะไม่รุนแรงหรือเห็นได้ชัดเจนเหมือนกับประเด็นข่าวเกี่ยวกับความมั่นคงของประเทศ เพราะอย่างไรก็ตามประเด็นข่าวเหล่านี้เสี่ยงที่จะทำให้ผู้ชมซึมซับค่านิยมหรือความเชื่อที่ไม่เหมาะสม จนสร้างผลกระทบด้านลบในระยะยาวได้ ดังนั้นหากผู้สื่อข่าวต้องการเสนอประเด็นข่าวดังกล่าวให้ออกมาเป็นข่าวที่มีคุณภาพ ผู้รับสารเห็นว่าต้องเลือกเสนอในแง่มุมที่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนหรือสังคมเป็นหลัก เช่น เสนอข่าวบุคคลที่อ้างว่าติดต่อกับมนุษย์ต่างดาวได้ ในลักษณะพิสูจน์ว่าเป็นเรื่องจริงหรือหลอกลวง หรือเสนอข่าวการฆ่าตัวตายในลักษณะเตือนผู้ปกครองให้ระมัดระวังมากกว่า มุ่งเสนอรายละเอียดของเหตุการณ์

“ข่าวที่ไปสัมภาษณ์บุคคล น่าจะเอาเวลานี้ไปสัมภาษณ์คนที่มีความรู้ความสามารถมากกว่าไปดูว่าวันๆพวกนักการเมืองมีฐานะเค้าอยู่ยังไง เวลาเค้าไม่ไปทำงาน วันๆเค้าไม่ทำอะไรนั่งกินเหล้า คนดูแล้วก็มานั่งเพ้อฝันว่า เมื่อไหร่เค้าจะรวยอย่างนั้นบ้าง เค้าจะมุ่งไปทางเสี่ยงโชค อะไรก็ได้ให้ได้เงินมากที่สุด เร็วที่สุด เพื่อให้สบายอย่างเค้า”

(ประสิทธิ์ อมราภรณ์ , สัมภาษณ์กลุ่ม, 5 มีนาคม 2544)

“อย่างเรื่องเลขเด็ดชาวบ้านก็แหกกันไปชุด นักข่าวก็แหกกันไปทำข่าว มันก็ยิ่งเหมือนกับปลุกฝังความมกมายเข้าไปใหญ่ เห็นมะยังมีคนไปทำข่าวเลย แสดงว่ามันต้องเป็นเรื่องจริงแน่ๆเลย หรืออย่างที่มีข่าวติดต่อกับมนุษย์ต่างดาวได้ แบบว่ากำลังนั่งสมาธิอยู่ติดต่อกันได้เจ็ย จะมาออกทำไม...รู้ว่าเค้าหลอกเราแน่ ความคิดผมนะ พอไปดูเจ็ยเค้าก็อ้างว่าติดต่อกไม่ได้ คุยไม่ได้...โอเค อาจจะเป็นแง่ดี คือให้เราคิดเองว่าเค้าหลอกเราหรือเปล่า แต่ถ้าออกมาแล้วบางคนเชื่อ เค้าก็เชื่อมกมายไปเลย”

(บุรินทร์ จามีกรรักษ์ ,สัมภาษณ์กลุ่ม, 18 เมษายน 2544)

“คนแรกโดดไปอาจเสนอเป็นข่าว แต่พอคนต่อๆมา มันเริ่มถี่ มันควรจะหยุดได้แล้ว ควรพูดเป็นสถิติมากกว่า ว่ามีการโดดตึกมากขึ้น แล้วบอกพ่อแม่ควรระวัง น่าจะเป็นแนวเตือนที่ไม่บอกรายละเอียด ยิ่งเอารายละเอียดมาเสนอข่าว อาจเป็นแรงจูงใจว่าเราตายเราดังอีกต่างหาก พ่อแม่จะกลับมาสนใจเรา”

(นิธิมา ประดิษฐ์ทรัพย์ ,สัมภาษณ์กลุ่ม, 3 พฤษภาคม 2544)

5.2 ต้องเป็นข่าวที่สามารถนำผู้ชมไปสู่ความจริงของเรื่องได้ ผู้รับสารส่วนใหญ่ได้แสดงความคิดเห็นต่อข่าวโทรทัศน์ในปัจจุบันไปในแนวทางเดียวกันว่า ผู้ชมต้องใช้วิจารณญาณในการชมข่าวมากขึ้น เนื่องจากการเสนอข่าวของสถานีโทรทัศน์แต่ละช่อง มักมีเนื้อหาที่แตกต่างกัน ทั้งที่เป็นประเด็นข่าวเดียวกัน ทำให้ผู้ชมสับสน ไม่ทราบข่าวของสถานีใดเป็นข้อมูลที่ตรงความจริงมากที่สุด

“ข่าวชายแดนพม่า ไม่รู้เลยว่าจริงๆแล้วมันร้ายแรงหรือเปล่า บางทีเหมือนไม่มีอะไรแต่ยกรถถังกันไป สื่อนำเสนอสับสนมาก ข่าวมันออกมาไม่เหมือนกัน ฟังจากเพื่อนที่ไปแม่สายบอกว่า ทุกอย่างปกติมากเลย แต่เราดูทีวีมันserious มากเลย ”

(ภัทร รัชสีสุทธิพร ,สัมภาษณ์กลุ่ม, 5 มีนาคม 2544)

“แม้ข่าวเดียวกัน แต่เนื้อหาของข่าวไม่เหมือนกัน เช่น บอกตัวเลขเท่านี้ แต่อีกช่องบอกอีกตัวเลขหนึ่ง ในฐานะที่เราเป็นผู้รับฟัง ตกลงอันไหนจะถูกต้องมากที่สุด เลยไม่รู้ว่าเชื่อช่องไหนดี.”

(น้องนุช มณีอินทร์ ,สัมภาษณ์กลุ่ม, 6 มีนาคม 2544)

“ผมว่าตอนนี้ข่าวมันแข่งกันทำให้เร็ว แต่ว่าเรื่องความถูกต้อง ยังมีผิดอย่างที่เราบอก พอดูข่าวทีวี แล้วตอนหลังมาดูหนังสือพิมพ์หรือข่าวอะไรก็ตาม ข้อมูลไม่ตรงกันเลย ทำให้เราดูข่าวไปตอนหลังๆ เราไม่กล้าที่จะเชื่อ ก็กลัวว่าพอมันไม่จริงขึ้นมา มันทำให้เสียหาย”

(จักรพันธ์ บุญพงษ์, สัมภาษณ์กลุ่ม, 6 มีนาคม 2544)

ซึ่งผู้รับสารบางส่วนได้แก้ปัญหาดังกล่าวนี้ด้วยตนเอง โดยดูข่าวหลายช่องเปรียบเทียบกันหรือเปิดรับข่าวจากสื่อแขนงอื่นเพิ่มเติม ทั้งจากวิทยุและหนังสือพิมพ์. แล้วนำรายละเอียดของข่าวมาเปรียบเทียบกัน หากประเด็นใดหลายช่องหรือหลายสื่อเสนอตรงกัน ผู้รับสารก็จะเชื่อว่าประเด็นนั้นเป็นข้อมูลที่ถูกต้องตรงตามความจริง

“...บางทีไปคุยกัน คนนี้ดูช่องนี้ คนนี้ดูช่องนั้น แต่ข่าวคนละอย่างเลย เราก็ไม่รู้จะเชื่อช่องไหนได้แน่นอน อย่างดูทีวีก็ดูหลายช่องเปรียบเทียบกัน แล้วจับจุดตรงกลางว่าอะไรที่เค้าพูดเหมือนกัน ก็เชื่อถือได้”

(อัญชลี ปานทองคำ, สัมภาษณ์กลุ่ม, 24 กุมภาพันธ์ 2544)

“ที่บ้านเนี่ยคุณพ่อดูข่าวก็จะจดไปด้วย แล้วจะพบเลยว่าสถานีเดียวกัน คนๆเดียวกัน อ่านภายในเวลาต่างกันเพียง 2-3 ชั่วโมง ตัวเลขข้อมูลบางอย่างยังไม่เหมือนกันเลย เช่น ตาย 41 ราย กับ ตาย 43 ราย แล้ว ช่อง 3 5 7 9 ไอทีวี ในเวลาข่าวภาคค่ำวันเดียวกัน แต่ละสถานีอ่านไม่ตรงกัน ตรงนี้ทำให้สับสนมาก ไม่รู้ว่าจะยึดของใครเป็นหลัก ก็ต้องฟังต่อไปว่าตัวเลขไหนที่ตรงกันมากที่สุด ก็เชื่อตรงนั้น “

(กิริฎา ชูติพานิช, สัมภาษณ์กลุ่ม, 4 เมษายน 2544)

“คือผมก็ดูหมด ถ้าเป็นข่าวที่ฮอตตอนนั้น ก็ดูหมดทุกช่อง แต่จะเชื่อไม่เชื่อ เราก็ต้องดูภาพส่วนหนึ่งและดูจากสื่ออื่นๆด้วย”

(จักรพันธ์ บุญพงษ์, สัมภาษณ์กลุ่ม, 6 มีนาคม 2544)

จากปัญหาในการรับชมข่าวข้างต้นนี้ ที่ผู้รับสารส่วนใหญ่พบเหมือนกันและถือเป็นความด้อยคุณภาพของข่าวโทรทัศน์ที่ควรได้รับการแก้ไขมากที่สุด ทำให้ผู้รับสารเห็นสอดคล้องกันว่า ข่าวจะมีคุณภาพต่อเมื่อเนื้อหาข่าวได้ช่วยนำผู้ชมไปสู่ความจริงของเรื่องนั้นๆ ได้ ซึ่งต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

5.2.1 **เสนอข่าวถูกต้องตรงตามข้อเท็จจริง** เนื้อหาข่าวคุณภาพในทัศนะของผู้รับสารนั้น ต้องเสนอข้อเท็จจริงเป็นหลัก การแสดงความคิดเห็นในรูปแบบใดๆที่ไม่ใช่ข้อเท็จจริงเช่น การวิเคราะห์ การสรุป นอกจากต้องแยกออกมาเสนอต่างหากไม่ให้ปะปนกับข่าว เพื่อให้ผู้ชมทราบอย่างชัดเจนว่า ไม่ใช่ข้อเท็จจริงแล้ว ที่สำคัญผู้รับสารจะยอมรับฟังความคิดเห็นนั้นต่อเมื่อได้ทำบนพื้นฐานของข้อเท็จจริง มิใช่เกิดจากการตีความตามความเข้าใจหรือความคิดเห็นส่วนตัวของผู้สื่อข่าวเพียงอย่างเดียว

“ข่าวควรนำเสนอแต่ข้อเท็จจริง ความคิดเห็นควรจะไปนำเสนอในพจนานุกรมวิเคราะห์ ไม่นำมาปะปนกัน อย่างข่าวลือที่ยังไม่เกิดขึ้นจริง อาจเสนอเชิงวิเคราะห์ข่าววิจารณ์ข่าว น่าจะดีกว่ามาพูดให้ฟัง บอกให้ชัดว่ายังไม่ได้ยืนยัน ต้องแยกแยะให้เห็นชัดเจน”

(พรโสภิต จงมีสุข , สัมภาษณ์กลุ่ม, 18 เมษายน 2544)

“การสรุปลักษณะนั้นต้องไม่ใช่ข่าว ต้องเป็นสรุป ให้เห็นว่ามันเป็นความคิดเห็นส่วนตัวของคนทำสรุปนั้นๆ ไม่งั้นประชาชนจะสับสน แต่ต้องอยู่บนพื้นฐานว่าทุกอย่างต้องเป็นข้อเท็จจริงทั้งหมด”

(โกสุม เมฆมงคลชัย , สัมภาษณ์กลุ่ม, 4 เมษายน 2544)

“ชอบข่าวที่นำเสนอสิ่งที่เป็นข้อเท็จจริง แต่ที่ไม่รู้แล้วใช้ความคิดว่ามันควรเป็นอย่างไร แล้วมานำเสนอจะไม่ชอบ... พอจบรายการข่าว มีช่วงหนึ่งที่ออกมาวิจารณ์ก็จะดีกว่ามาวิจารณ์ในช่วงข่าว”

(ประสิทธิ์ อมราภรณ์ , สัมภาษณ์กลุ่ม, 5 มีนาคม 2544)

นอกเหนือจากที่ผู้รับสารต้องการให้แยกการแสดงความคิดเห็นในรูปแบบต่างๆ ออกจากการนำเสนอข่าวเพื่อให้ข่าวปรากฏแต่ข้อเท็จจริงแล้ว เมื่อนำข้อเท็จจริงที่ได้รับรวบรวมจากแหล่งข่าวมาเรียบ

เรียงเขียนเป็นข่าว ยังต้องระมัดระวังการเลือกใช้คำให้เหมาะสมกับข้อเท็จจริงด้วย เพราะอาจมีผลให้ความถูกต้องของข่าวผิดเพี้ยนไปจากข้อเท็จจริงได้

“บางครั้งเค้าไม่ได้พูดอย่างนั้น แต่คนเขียนข่าวไปตีความเลย มีเยอะ ทำให้คนเข้าใจไปในแนวทางนั้น แต่เราจะสังเกตข่าวละเอียด...เราจะคิดอีกแง่มุมว่า เฮ้ย! พูดอย่างนี้ได้ไง มันยังไม่ได้จบแบบนี้ซะหน่อย... คำว่า ‘จะ’ กับ ‘ทำไปแล้ว’ หรือคำว่า ‘อาจจะ’ ‘เค้าคิดว่า’ มันจะต่างกันโดยสิ้นเชิง เวลาทำข่าวคุณต้องละเอียดมากๆ คำพูดบางคำคุณไปสรุป ความหมายมันเพี้ยนเลยนะ”

(สมหญิง มานะจิตต์, สัมภาษณ์กลุ่ม, 4 เมษายน 2544)

จากทัศนคติของผู้รับสารข้างต้น แสดงให้เห็นว่า นอกจากที่ข่าวต้องเสนอเฉพาะข้อเท็จจริง ผู้รับสารยังยอมรับฟังข้อมูลที่ไม่ใช่ข้อเท็จจริง ในลักษณะการวิเคราะห์หรือสรุปข่าวด้วย แต่การนำเสนอข้อมูลเหล่านั้นจะไม่กระทบต่อคุณภาพข่าว ก็ต่อเมื่อ การแสดงความคิดเห็นนั้น ไม่ทำเกินขอบเขตของข้อเท็จจริงที่นำมาเป็นข้อมูลพื้นฐาน ดังนั้นการเสนอข่าวในลักษณะคาดการณ์แนวโน้มของเหตุการณ์ล่วงหน้า หรือสรุปข้อมูลแบบฟันธงในเรื่องที่ยังไม่มีความคืบหน้าใดๆเพิ่มเติมหรือไม่มีบทสรุปที่ชัดเจน จากหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องนั้นๆโดยตรง จะทำให้ข่าวด้วยคุณภาพ เพราะหากข้อเท็จจริงต่อมามีได้เป็นไปตามที่คาดการณ์ไว้ จะทำให้ผู้ชมที่รับข่าวโดยไม่ไตร่ตรอง หรือไม่ได้ติดตามข่าวต่อเนื่อง เกิดความสับสน เข้าใจผิดได้

“ถ้ายังไม่มีข้อสรุปก็ไม่ควรฟันธง อย่างออกข่าวตำแหน่งวางระเบิด เดียวกับบอกว่าตรงนี้ ต่อมาบอกวางตรงนี้ วันถัดมาบอกวางตรงโน้นอีกแล้ว ถ้าฟันธงอย่างนั้น อย่าดีกว่า มันเสียเอง.. ให้บอกเท่าที่เรารู้ แค่งานความคืบหน้าว่า สืบสวนต่อไปแล้วยังไม่มีอะไรเพิ่มเติม ก็บอกว่ายังไม่ได้อะไรเพิ่มเติม ถ้าได้อะไรเพิ่มเติม ก็เพิ่มเติมไป”

(นิธิมา ประดิษฐ์ทรัพย์, สัมภาษณ์กลุ่ม, 3 พฤษภาคม 2544)

“การนำเสนอมาจากต้นตอของข่าวให้เราฟังอีกที ก็ไม่น่าจะบิดเบือนน่าจะถ่ายทอดโดยตรง ไม่ใช่เป็นความคิดเห็นของนักข่าว ถ้าข่าวมันมีข้อสรุปอยู่แล้ว ก็น่าจะมีให้ แต่ว่าถ้ายังไม่มีข้อสรุปที่ชัดเจน อย่างหมอลำเมียจริงหรือเปล่านั้น ก็ยังไม่นำเสนอไป

ว่าหมอบเป็นฆาตกร แต่เสนอเฉยๆว่า วันนี้หมอบเป็นยังไง มีอะไรเพิ่มเติม แต่ว่าจะให้สรุปอะไร อย่างนั้นก็คงไม่ได้”

(ศัลยา อักษรมัต ,สัมภาษณ์กลุ่ม, 18 เมษายน 2544)

“การพันธังทั้งที่ยังไม่ถึงที่สุด คือสิ่งที่คิดว่ามันไม่ควรทำ เพราะมันมีผลต่อคนดูที่ไม่มีโอกาสจะศึกษาหรือไปหาข้อมูลได้ด้วยตัวเอง โดยเฉพาะถ้าความจริงมันไม่ได้เป็นอย่างนี้ แต่ถ้าเค้าอ้างมาจากสำนวนของตำรวจ หรือถ้าเป็นประเด็นที่มีใครให้ข่าวมา อันนั้นก็พอทำได้เพราะมีคนพูดขึ้นมา ก็ให้รายงานที่เค้าหาข้อมูลได้ แต่อย่าไปสรุปว่าอะไรเป็นเพราะอะไร โดยที่ยังหาข้อสรุปไม่ได้จริง”

(กิริฎา ชูติพานิช ,สัมภาษณ์กลุ่ม, 4 เมษายน 2544)

“ของบางอย่างมันต้องใช้เวลาในการพิสูจน์ อย่างกะโหลกแพทย์หญิงที่รังสิต เค้าออกข่าวไปก่อน คุณไม่ใช่นิติเวช ตำรวจยังต้องคอยหมอ...รู้ได้ยังไงว่าเป็นกะโหลกเค้า นักข่าวยุคนี้ไม่ละเอียดยเลย ทั้งสิ่งพิมพ์ ทีวี หยาบมาก ๆ อาจเป็นเพราะแข่งขันกันแย่งจรรยาบรรณเรื่องความถูกต้อง การตรวจสอบข้อมูล ไม่ว่าจะสื่อไหนน้อยมาก”

(สมหญิง มานะจิตต์,สัมภาษณ์กลุ่ม, 4 เมษายน 2544)

และด้วยเหตุที่ ผู้รับสารไม่พอใจที่สถานีโทรทัศน์ มุ่งแต่แข่งขันกันเสนอข่าวให้รวดเร็วที่สุด จนละเลยความถูกต้องของข้อมูล ผู้รับสารจึงเห็นว่า เงื่อนไขสำคัญอีกประการที่มีผลต่อคุณภาพข่าว ก็คือข่าวต้องได้รับการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนออกอากาศเสมอ โดยเฉพาะข่าวที่มีผลกระทบต่อประชาชนส่วนใหญ่ เช่น การขึ้นราคาสินค้าสำคัญที่ใช้ในชีวิตประจำวัน หรือผลการสืบสวนคดีฆาตกรรมสะเทือนขวัญที่กำลังได้รับความสนใจจากผู้ชม ทั้งนี้รายละเอียดข้อมูลต่างๆควรผิดพลาดจากข้อมูลที่ได้รับจากแหล่งข่าวให้น้อยที่สุด และหากผู้สื่อข่าวสามารถตรวจสอบข้อมูลดังกล่าวได้ว่าถูกต้องตรงกับความจริงของเรื่องหรือไม่ก่อนที่จะตัดสินใจนำเสนอแก่ผู้ชม ผู้รับสารเห็นว่า จะช่วยให้ข่าวมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามหากข้อมูลที่น่าเสนอไปเกิดผิดพลาด ก็ควรรีบแก้ไขและรายงานให้ผู้ชมทราบข้อมูลที่ถูกต้องโดยเร็ว

“ชาวอุบัติเหตุไม่ได้ serious อะไรมาก แต่ถ้าเป็นชาวเศรษฐกิจ เช่น ราคาข้าว ราคา น้ำมัน มันมีผลต่อการดำรงชีวิต ไม่น่าจะผิด ชาวที่มีผลต่อสังคมโดยรวม เศรษฐกิจ ประเทศชาติ น่าจะถูกต้อง ชัดเจนนะ...เสนอข้อมูลผิดพลาดแล้วมาแก้ ไม่มีผลต่อความรู้สึกเรานะ แต่ถ้าเค้าไม่แก้สิ จะรู้สึกว่าการนี้ผิดพลาด เช่น คุณบอกว่า อัล กอร์ ได้ แล้วคุณจบไปเลย แต่ความจริง บุษ ได้ อันนี้ไม่ได้นะ”

(ภัทร รัชสีสุทธิพร ,สัมภาษณ์กลุ่ม, 5 มีนาคม 2544)

“ควรมีความถูกต้องเกินสัก 70 เปอร์เซ็นต์ ตรวจสอบให้แน่ใจก่อน ไม่ใช่แบบลือๆ แล้วมานำเสนอ ก็คงไม่ดี ควรจะมีแนวโน้มที่จะถูกต้องมากที่สุด แต่ถ้าไม่ผิดพลาดมาก ก็ไม่ serious มาก”

(อนงค์ทิพย์ เือบประสาทสุข,สัมภาษณ์กลุ่ม, 3 พฤษภาคม 2544)

“ก่อนที่จะเสนอ น่าจะมีการตรวจสอบมูลความจริงอะไรมาก่อน ไม่ใช่ตอนนี้เสนอข่าว อย่างนี้ สักพักนึง พอไปพยายามขุดสาวราวเรื่อง อ้าว! เปลี่ยนไป ไม่ใช่อีกแล้ว”

(อมรรัตน์ แดงโสภา ,สัมภาษณ์กลุ่ม, 17 มีนาคม 2544)

จากที่ข่าวคุณภาพในทัศนะของผู้รับสารได้ให้ความสำคัญกับความถูกต้องของข้อมูลมากกว่า การเสนอข่าวให้รวดเร็ว เนื่องจากผู้รับสารเห็นว่า ความรวดเร็วในการเสนอข่าวเป็นข้อคาดหวังเบื้องต้น (Minimum Requirement) ที่จำเป็นต้องมีสำหรับข่าวโทรทัศน์ ประกอบกับในปัจจุบัน สถานีโทรทัศน์แต่ละช่องก็เสนอข่าวได้รวดเร็วพอๆกันอยู่แล้ว ดังนั้น การเสนอข่าวได้รวดเร็วในทัศนะคุณภาพข่าวของผู้รับสารส่วนใหญ่ คือ เสนอข่าวได้ทันเหตุการณ์ ไม่ตกจากกระแสความสนใจของผู้ชม หรือซ้ำว่าการเสนอข่าวของสถานีโทรทัศน์ช่องอื่นมากนัก แต่หากจะนำความรวดเร็วมาใช้ประเมินคุณภาพข่าว ผู้รับสารเห็นว่า ต้องพิจารณาคู่กับความถูกต้องของข้อเท็จจริงที่ยืนยันเป็นเงื่อนไขสำคัญเสมอ ตลอดจนต้องคำนึงถึงผลกระทบด้านลบที่อาจเกิดขึ้นกับบุคคลต่างๆ จากการเสนอข่าวที่รวดเร็วทันเหตุการณ์ในบางสถานการณ์ เช่น การรายงานสดความเคลื่อนไหวการเตรียมตัวบุกเข้าช่วยเหลือตัวประกันที่ถูกก๊อดดาร์มีจับตัวไว้ในโรงพยาบาลราชบุรี โดยหากเสนอข่าวได้เร็วแต่ส่งผลกระทบต่อบุคคลอื่น ผู้รับสารก็ถือว่าเป็นข่าวที่ไม่มีคุณภาพ

“ชาวถ้าเร็ว ถูกต้อง ได้เนื้อหา ผมเห็นว่าสำคัญ เพราะถ้าไม่เร็ว อ่านข่าวหนังสือพิมพ์ ก็เหมือนกัน เร็วกับถูกต้องควรจะมาคู่กัน... พอเรารู้แล้วว่า ช่งนี้ลักษณะของชาวเร็ว แต่หาความถูกต้องไม่ได้ เราก็ไม่ดูหรือดูแล้วก็ไปดูรายละเอียดเก็บเนื้อหาอีกช่ง เรื่องของเวลาและคุณภาพต้องมาด้วยกัน”

(จักรพันธ์ บุญพงษ์, สัมภาษณ์กลุ่ม, 6 มีนาคม 2544)

“คำว่าทันเหตุการณ์ ไม่ใช่หมายความว่าต้องเดี๋ยวนี้ อาจช้าไปครึ่งซึ่งโมงก็ได้ แต่ให้ละเอียดแท้จริงก็พอ ไม่ต้องถึงขนาดปั๊บปั๊บทันที ต้องดูว่าเพราะเหตุผลอะไร เพราะเหตุการณ์อันตรายเป็นตัวประกันหรืออะไร มันก็คงไม่เข้าเกินไปภายในวันนั้นหรือ... ไม่ต้องถึงรายงานทุกนาที ทุกความเคลื่อนไหว”

(อัญชลี ปานทองคำ, สัมภาษณ์กลุ่ม, 24 กุมภาพันธ์ 2544)

“...ไม่ควรทันเหตุการณ์เกินไปในบางข่าว บางครั้งมันเกิดผลเสียกับตัวประกัน ทำให้คนร้ายรู้ตัวก่อน แต่ถ้าเป็นเหตุการณ์เพลิงไหม้ พายุ อะไรสักอย่างที่มีมันไม่มีผลกับบุคคลหนึ่ง ก็ควรจะต่อเนือง แต่ถ้ามีผล ก็ควรจะหยุดบ้าง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ”

(ประสิทธิ์ อมราภรณ์, สัมภาษณ์กลุ่ม, 5 มีนาคม 2544)

นอกจากนี้ผู้รับสารยังเห็นเพิ่มเติมอีกว่า ชาวคุณภาพที่จะทำให้ผู้ชมได้รับทราบความจริงของเรื่องนั้นได้ ยังขึ้นอยู่กับว่า ผู้สื่อข่าวได้เสนอข้อเท็จจริงที่ตนเองได้รับรู้ให้ผู้ชมได้ทราบทั้งหมดโดยตรงไปตรงมาหรือไม่ แม้ผู้รับสารจะทราบและเข้าใจดีว่า ในปัจจุบันสถานีโทรทัศน์ส่วนใหญ่จะดำเนินธุรกิจเชิงการค้า จึงมักคำนึงถึงความราบรื่นและความอยู่รอดของสถานีเป็นสำคัญ ทำให้การเสนอข่าวถูกคุกคามทางอ้อมจากหน่วยงานของรัฐที่สามารถให้คุณให้โทษแก่สถานีได้ ตลอดจนการที่สถานีต้องพึ่งพิงรายได้หลักจากการขายเวลาโฆษณา และเงินทุนของเจ้าของสถานีที่มักประกอบธุรกิจหลายด้านจนทำให้บางครั้งนโยบายในการเสนอข่าวของสถานีต่างๆ เป็นไปในลักษณะเอื้อหรือปกป้องผลประโยชน์แก่เจ้าของทุนหรือบริษัทเจ้าของสินค้า ซึ่งข้อจำกัดเหล่านี้ ผู้รับสารเห็นว่าเป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำให้ผู้สื่อข่าวไม่สามารถเสนอข้อเท็จจริงที่สำคัญบางส่วนได้ แต่อย่างไรก็ตาม ผู้รับสารยังคงคาดหวัง

ให้ผู้สื่อข่าวพยายามเสนอข้อเท็จจริงทั้งหมดตรงไปตรงมา โดยไม่สนใจแรงกดดันจากฝ่ายต่างๆ เพื่อให้ผู้ชมได้รับทราบข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์อันจะนำไปสู่ความจริงของเรื่องได้

“คำว่าข่าว ความหมายคือข้อเท็จจริง ความจริงที่เกิดขึ้น... ถ้านักข่าวเอาทัศนคติที่เค้าวินโดนครอบงำจากนักการเมืองหรือนักธุรกิจแล้วมานำเสนอต่อ ประชาชนคนบริโภคข่าวก็ไม่ได้อยู่ในเหตุการณ์นั้นอยู่แล้ว ก็ต้องฟังจากข่าว โดนครอบงำโดยแบบเนียนขึ้น อันนี้ข่าวมันไม่ใช่ข่าวแล้ว เป็นการเอาข่าวเพื่อสร้างประโยชน์แก่กลุ่มหรือองค์กรตัวเอง”

(พุดม ฉัตรไชยไพบูลย์, สัมภาษณ์กลุ่ม, 18 กุมภาพันธ์ 2544)

“ต้องมีความเป็นจริงในเนื้อหาของข่าว ไม่มุ่งหวังที่จะเกรงใจหน่วยงานที่ควบคุมหรือเอาอกเอาใจคนที่ควบคุม หรือเจ้าหน้าที่รัฐบาล เพราะบางครั้งที่ผ่านๆมา คนทำข่าวจะกลัวคนที่คุมสื่ออยู่ ข่าวออกมาจะไม่ตรงประเด็น ไม่ตรงกับความจริง”

(สกล แก้วเกต, สัมภาษณ์กลุ่ม, 18 กุมภาพันธ์ 2544)

“เสนอข่าวว่า ‘โรงพยาบาลมีชื่อแห่งหนึ่ง’ ทำไมเสนอชื่อไม่ได้หรอก ถ้ามันเป็นการเสนอข้อมูลจริง ทำไมต้องกลัวเรื่องหมิ่นประมาท เราต้องการรับรู้ทั้งหมด แต่ถ้าเป็นชื่อผู้หญิงที่ถูกข่มขืน โอเค แต่ถ้าเป็นโรงเรียนตีกัน ทำไมไม่กล้าเฉลยออกมาว่า โรงเรียนนี้กับโรงเรียนนี้ตีกัน”

(ภัทร รัชชิตุทธิพร, สัมภาษณ์กลุ่ม, 5 มีนาคม 2544)

5.2.2 ข่าวมีน้ำหนัก น่าเชื่อถือ ในทัศนะของผู้รับสารเห็นว่า ลักษณะของข่าวคุณภาพที่จะทำให้ผู้ชมเชื่อมั่นว่าเป็นข่าวที่ถูกต้องตรงความจริงได้นั้น ต้องเริ่มต้นจาก ข่าวนั้นๆ ระบุที่มาของข่าวให้ผู้ชมทราบได้อย่างชัดเจน เช่น ชื่อบุคคลหรือหน่วยงานองค์กร เพื่อยืนยันว่าเป็นข่าวที่เกิดขึ้นจริง ไม่ใช่การสร้างข่าวจากผู้สื่อข่าว และข่าวหรือข้อมูลที่ถูกอ้างอิงในข่าวนั้นๆจะมีน้ำหนัก น่ารับฟังหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับความน่าเชื่อถือของแหล่งข่าวที่ให้ข้อมูล โดยผู้รับสารจะเชื่อถือเฉพาะข้อมูลที่ได้จากแหล่งข่าวซึ่งเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องหรือรับผิดชอบเรื่องนั้นโดยตรง รวมถึงผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

“...อ้างอิงได้คือ คนนั้นเป็นคนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นโดยตรงจริงๆ คำว่าเรื่องนี้จริงๆ คำถึงมาให้ข่าวได้ ถ้าระบุ ‘ได้รับรายงานจากผู้สื่อข่าว’ ‘แหล่งข่าวระบุว่า’ ดุมันลดยไป ถ้าไม่สามารถระบุแหล่งข่าว แล้วปรากฏว่าข่าวนั้นไม่จริง จะมีผลต่อความเชื่อของเราต่อไป ว่าช่องนี้เอาข่าวมาบอกจริงหรือเปล่า อยากให้อ้างตรงๆมากกว่า ถ้าข้อมูลผิด จะได้ว่าแหล่งข่าวคนนี้ไว้ใจไม่ได้”

(นิริมา ประดิษฐ์ทรัพย์, สัมภาษณ์กลุ่ม, 3 พฤษภาคม 2544)

“จริงๆ ข่าวชายแดนจะดูช่อง 5 เพราะเป็นช่องทหาร แคนนี่ก็คงพอแล้วสำหรับเรา ส่วนใหญ่ทหารเค้าจะออกมาพูด เพราะเราเชื่อถือแหล่งข่าว มันน่าจะชัดเจนสำหรับข่าวชายแดนตอนนี้”

(นงนุช ไตสกุล, สัมภาษณ์กลุ่ม, 5 มีนาคม 2544)

“อย่างนักวิชาการ บรรณาธิการก็ต้องไปนั่งคิดว่า เรื่องนี้น่าจะเป็นนักวิชาการสายไหน ถ้าเป็นเศรษฐกิจชาติ ง่ายๆก็ TDRI ต้องเลือกคนที่รู้เรื่องนั้นๆนะ ไม่ใช่จับใครมาก็ได้ เช่น ปกติมาตรฐานในการออกแบบถนน เค้าออกแบบมาเพิ่มเติมเพื่อให้มารับน้ำหนักได้เท่าไร เรื่องอย่างนี้ ใครจะรู้ ตอบเราได้ถูก”

(สมหญิง มานะจิตต์, สัมภาษณ์กลุ่ม, 4 เมษายน 2544)

และด้วยเหตุที่ ภาพข่าว เป็นสาเหตุสำคัญให้ผู้รับสารตัดสินใจเลือกรับข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์เป็นช่องทางหลัก เพราะผู้รับสารถือว่าภาพและเสียงขณะเกิดเหตุการณ์ เช่น ภาพแหล่งข่าวให้สัมภาษณ์ ภาพคนกำลังกระโดดตึกฆ่าตัวตาย เป็นหลักฐานที่ยืนยันความถูกต้องของข่าวนั้นๆได้ดีที่สุด ดังนั้นข่าวคุณภาพ ต้องเสนอภาพขณะเกิดเหตุ หรือหากในข่าวมีการอ้างถึงพยาน หลักฐานใดๆ ก็ควรเสนอภาพเหล่านั้นประกอบเนื้อหาข่าวด้วยเสมอ โดยเฉพาะในการเสนอข่าวที่เป็นการกล่าวหาบุคคลใดบุคคลหนึ่งว่ากระทำความผิด ผู้รับสารบางคนตัดสินใจว่าจะเชื่อข่าวนั้น ก็ต่อเมื่อมีการเสนอภาพข่าวที่แสดงให้เห็นพฤติกรรมหรือพยานหลักฐานที่เชื่อมโยงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า บุคคลนั้นได้กระทำความผิดจริง

"ในส่วนของเนื้อหา เราก็ไม่รู้ว่าจริงไม่จริง เพราะบางครั้งภาพมันออกไม่ได้ อย่างมีข่าวบอกเกิดอุบัติเหตุที่จังหวัดนี้ แต่ทำไมไม่มีภาพในเหตุการณ์ให้ดู มีแต่ภาพสี่เหลี่ยมข้างบนว่าเกิดอุบัติเหตุจุดนี้ มีดาวแดง แล้วเค้าไปรู้ข่าวมาได้ยังไง เกิดจริงหรือเปล่า"

(อัญชลี ปานทองคำ ,สัมภาษณ์กลุ่ม, 24 กุมภาพันธ์ 2544)

"ภาพข่าวอาชญากรรมที่รุนแรง อย่างเวลาได้ยินว่าคนนี้จะกระโดดแล้ว...บางที่ข่าววิทยุพูดมาลอยๆไม่เห็นภาพ เราก็อาจจะไม่รู้ว่าจริงหรือเปล่า แต่ข่าวที่ว่ามันมีภาพข่าวยืนยันทำให้มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น แล้วก็เห็นว่าข่าวนั้นเป็นเรื่องจริงที่มาอ่านให้ฟัง"

(ศัลยา อักษรมัต ,สัมภาษณ์กลุ่ม, 18 เมษายน 2544)

"ทั่วๆไปภาพข่าวก็โอเค ภาพจ่อไม่ค้ต้องมียู่แล้ว มันเกี่ยวข้องกับเรื่องความเชื่อมันว่ารัฐมนตรีคนนี้พูดจริงนะ มันมีหลักฐานยืนยันวันนั้นสถานที่นั้น"

(โกสุม เมฆมงคลชัย,สัมภาษณ์กลุ่ม, 4 เมษายน 2544)

"ถ้าจะเสนอข่าวว่าคนนั้นคนนี้ผิด ภาพควรจะชัดเจน ไม่ใช่กล่าวลอยๆ โดยไม่มีเหตุอ้างอิง น่าจะนำเสนอให้ชัดเจนจากภาพ เป็นรูปถ่ายเป็นหลักฐานยืนยันว่าผิดจริง"

(ณรงค์ชัย สุวรรณโชติ ,สนทนากลุ่ม, 17 มีนาคม 2544)

แม้ว่าผู้รับสารจะเห็นว่า การเสนอภาพขณะเกิดเหตุหรือภาพพยาน หลักฐานต่างๆควบคู่กับเนื้อหาข่าว จะทำให้ข่าวมีน้ำหนักน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น แต่ภาพข่าวเหล่านั้นก็อาจมีส่วนทำให้ข่าวด้อยคุณภาพลงได้เช่นกัน หากนำเสนอโดยไม่มีขอบเขต เนื่องจากภาพข่าวเหล่านี้ โดยเฉพาะข่าวอาชญากรรมมักเป็นภาพล่อแหลมที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบด้านลบตามมา ทั้งต่อผู้เสียหายหรือผู้ชมข่าวบางกลุ่ม เช่น ภาพคนกระโดดตึกฆ่าตัวตาย อาจทำให้เด็กที่ไม่มีวุฒิภาวะมากพอเลียนแบบ ภาพศพผู้เสียชีวิตในสภาพสยดสยองหรืออุจาดตา อาจกระทบกับความรู้สึกของผู้ชมบางกลุ่ม หรือภาพหน้าตาของเด็กและญาติในคดีถูกข่มขืน อาจสร้างผลกระทบด้านจิตใจและการดำเนินชีวิตในสังคมแก่ผู้เสียหายได้ ดังนั้นผู้รับสารได้กล่าวย้ำว่า ภาพข่าวที่เสนอเพื่อยืนยันความถูกต้องของข้อเท็จจริงในข่าว จะช่วยให้ข่าว

มีคุณภาพยิ่งขึ้น หากมีระดับในการนำเสนอที่เหมาะสม โดยใช้เทคนิคการตัดต่อ มาช่วยตัดหรือบัง ภาพที่ไม่เหมาะสมบางส่วนออก

“ภาพข่าวอาชญากรรมก็เหมือนกัน...ให้แค่พอรู้ว่ามีเหตุการณ์อะไรเกิดขึ้น อย่างคน โดดตึก ก็เอาตอนที่เค้าซาร์จแล้วตกลงมา แต่ก็คงไม่ต้องจับภาพว่านอนตายท่าไหน และขนาดไหน ไม่ต้องถ่ายมากขนาดนั้น”

(จักรพันธ์ บุญพงษ์ ,สัมภาษณ์กลุ่ม, 6 มีนาคม 2544)

“บางภาพก็สยดสยองเกินไป ดูไม่ค่อยดี อย่างภาพศพหัวและจริงๆไม่ต้องออกก็ได้ อย่างภาพคนเมายาบ้าจี้คอเด็กออกได้ แต่ไม่ควรถ่ายนาน เพราะเด็กอาจไม่มีวิจารณ ญาณมากพอ ถ้าเห็นแล้วเกิดคิดว่าเป็นเรื่องดี มีคนสนใจดู ก็แยเหมือนกัน ภาพที่ไม่ดี คือการถ่ายภาพศพนานมาก เห็นติดตาเลย ให้พอรู้ว่าตายก็พอแล้ว ”

(นิริมา ประดิษฐ์ทรัพย์ ,สัมภาษณ์กลุ่ม, 3 พฤษภาคม 2544)

“หน้าตาเด็กที่ถูกข่มขืน ตรงนั้นไม่จำเป็น...ประเด็นคือ เราต้องการรู้พฤติกรรมของผู้มี อำนาจว่าเค้าทำอย่างนี้จริงหรือเปล่า ผมว่าผู้ชมคงไม่อยากจะเห็นว่าเด็กคนไหนหน้าตา เป็นอย่างไร เห็นพอให้รู้ว่าเป็นเด็ก ให้รู้ว่ามีตัวตนจริง”

(พุดม ฉัตรไชยไพบูลย์ ,สัมภาษณ์กลุ่ม, 18 กุมภาพันธ์ 2544)

“บางข่าวที่มันล่อลวงหญิงไปค้าประเวณี ก็ถ่ายภาพผู้หญิงมา บางทีจะมีภาพบังๆไว้ แต่มันก็เห็นนะ คือจะปิดก็น่าจะปิดไปเลย หรือไม่ออกข่าวช่วงนั้นเลย”

(อาจินต์ ปานรัตน์,สัมภาษณ์กลุ่ม, 8 เมษายน 2544)

อย่างไรก็ตามในประเด็นการเสนอภาพข่าวที่แสดงให้เห็นพฤติกรรมรุนแรง เช่น คนเมายาบ้า จับเด็กเป็นตัวประกัน ผู้รับสารบางคนได้แสดงทัศนคติในอีกแง่มุมหนึ่งว่า ภาพเหล่านี้อาจเป็นประโยชน์ ต่อผู้ชม โดยเป็นภาพสะท้อนให้เห็นความจริงในสังคมและกระตุ้นให้เกิดการแก้ไขปัญหา ตลอดจน สามารถนำไปเป็นตัวอย่างในการอบรมเยาวชนได้ ดังนั้นจึงควรตัดทอนเฉพาะภาพบางส่วนที่ไม่เหมาะสม เพื่อยังคงให้ดูเหตุการณ์นั้นรู้เรื่อง

“ภาพคนคลั่งยาบ้าสะท้อนให้เห็นว่า สังคมมีปัญหาลักษณะนี้เยอะ ทำให้คนที่มีหน้าที่
แก้ปัญหาเห็นความสำคัญ มีการเร่งแก้ปัญหามากขึ้น เพราะบางทีแรงจูงใจให้แก่
ปัญหาแบบฟุ้งซ่านเล้ามา ก็อาจจะ เออ! แค่นั้น แต่พอเห็นภาพรู้สึกว่ามันน่ากลัวมาก”

(ศัลยา อักษรมัต, สัมภาษณ์กลุ่ม, 18 เมษายน 2544)

“ภาพที่ดูน่าหวาดเสียวมองอีกแง่คิดว่าจะดีด้วยซ้ำ พ่อแม่จะได้สอนลูกสอนหลานว่า
อย่าทำ อย่าเอาอย่าง มันเห็นภาพไม่ต้องมานั่งสอนตามตำรา มันไม่ชัดเจน”

(ผกามาต ชีสำราญ, สัมภาษณ์กลุ่ม, 24 กุมภาพันธ์ 2544)

5.2.3 ข่าวมีความเป็นกลาง ในทัศนะของผู้รับสาร ต้องการให้เนื้อหาข่าวที่นำเสนอสู่สายตา
ผู้ชมมีความเป็นกลาง โดยไม่เสนอข่าวในลักษณะเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ด้วยการใส่ความคิดเห็นส่วน
ตัวของผู้สื่อข่าวลงไปในช่วง หรือเลือกเสนอข่าวบางส่วนเพื่อชี้นำผู้ชมให้คล้อยตามไปในทิศทางที่ตน
ต้องการ โดยเฉพาะการเสนอเรื่องที่มีความขัดแย้ง นอกจากจะเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายได้ชี้แจงข้อมูล
อย่างเท่าเทียมกันแล้ว เวลามาข้อมูลมาเสนอต้องให้ข้อมูลทุกฝ่ายมีน้ำหนักสมดุลกันด้วย รวมทั้งควร
มุ่งรวบรวมและเลือกนำเสนอเฉพาะคำชี้แจงของแต่ละฝ่ายที่ได้ตอบได้ในประเด็นเดียวกัน เพื่อให้ผู้ชม
สามารถตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องนั้นได้อย่างถูกต้องด้วยตนเอง

“...แต่นักข่าวสมัยหลังจะชี้นำเกินไป ถ้าเชียร์ใครอยู่ลึๆ ก็คอยออกมาพูดแทนคนนั้น
แต่ถ้าไม่เชียร์ก็จะไม่พูด แต่ช่องจะโอนเอียงไปกันคนละฝ่าย ช่อง 3 ก็ฝ่ายหนึ่ง ช่อง
7 ก็ฝ่ายทหาร ช่องไอทีวีก็ฝ่ายที่เค้ากำลังเป็นปัญหาอยู่”

(ประสิทธิ์ อมราภรณ์, สัมภาษณ์กลุ่ม, 5 มีนาคม 2544)

“อยากเห็นข่าวที่มีคุณภาพ คือ เปิดโอกาสให้ได้ข้อมูลจากทุกๆ ด้าน ไม่ใช่ว่าด้านใด
ด้านหนึ่ง เช่น ผู้เสียหายหรือผู้ถูกกล่าวหา เหยื่อยังมี 2 ด้าน ฉะนั้น ไม่ควรเป็นแบบ
ผู้สื่อข่าวที่สนิทกับคนนี้ ชันก็จะสัมภาษณ์แต่คนนี้ แต่อีกมุมมอง ถ้าหากเกลียดขึ้นมา
หรืออาจไม่สนิทก็จะไม่นำเสนอประเด็นนั้น ซึ่งผิดมันถือว่าไม่เป็นกลาง”

(สุภี พงษ์พานิช, สัมภาษณ์กลุ่ม, 4 เมษายน 2544)

"ในประเด็นที่ขัดแย้งกันควรนำเสนอทั้ง 2 ด้าน อย่างขัดแย้งกัน 5 ประเด็น คุณต้องเอาทั้ง 2 ข้างมาแสดงความคิดเห็นใน 5 ประเด็นนี้ ไม่ใช่ถามฝ่ายนี้ 5 ประเด็นนี้ ไปถามอีกฝ่ายอีกประเด็น พอออกข่าวมา มันมีประเด็นที่มันเกี่ยวข้อกันนิดเดียว พุดกันไปคนละประเด็น พอคนฟังแล้วคิดว่า ตกกลางสรุปข้อเท็จจริงเป็นยังไง คนนี้ชี้แจงเรื่องนี้ อีกคนแก้ต่างอีกเรื่อง ซึ่งไม่ใช่ประเด็นที่เค่าสงสัย"

(สมหญิง มานะจิตต์ ,สัมภาษณ์กลุ่ม, 4 เมษายน 2544)

จะเห็นได้ว่า ลักษณะข่าวที่มีความเป็นกลางซึ่งผู้รับสารได้แสดงทัศนะไว้ข้างต้น มักเกี่ยวข้องกับความเป็นธรรมในการเสนอข่าว คือ หากมีการกล่าวหาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ควรเปิดโอกาสให้ฝ่ายนั้นได้ชี้แจง รวมทั้งเมื่อยังไม่มีหลักฐานชัดเจนหรือไม่มีการตัดสินจนถึงที่สุดจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ ก็ไม่ควรเสนอข่าวในลักษณะใดๆที่อาจทำให้ผู้ชมเข้าใจไปก่อนว่า ผู้ถูกกล่าวหาเป็นผู้กระทำความผิดจริง เช่น การใช้คำในการเรียกผู้ต้องสงสัย ตลอดจนถึงระมัดระวังการเสนอข้อมูลคืบหน้าของข่าวที่มีทิศทางไปในแนวทางเดียวกันตลอด โดยที่ไม่มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเหล่านั้นควบคู่ไปด้วย เพราะผู้รับสารมองว่า อาจเป็นการชี้แนะให้ผู้ชมคล้อยตามไปในแนวทางเดียวกับข่าวที่เสนอ จนทำให้การเสนอข่าวในภาพรวม ขาดความเป็นกลางและเป็นธรรม ต่อบุคคลที่ถูกกล่าวหาได้

"บางที่ไม่น่าจะผิดก็ผิด บางที่ไม่ถึงกับรุนแรงขนาดออกข่าว แต่ออกซะจนเวอร์ แต่เต็มสี่ซะจนไม่น่าดู อย่างข่าวบิกจี้อด อยากให้พิสูจน์ว่าเอามาได้ยังไงสมบัติ แล้วค่อยมาประโคม อันนี้แค่เค่ายังสู้กันในศาล อยากให้ความเป็นธรรมกับผู้ที่ถูกเป็นข่าว อย่าประโคมข่าวจนเวอร์"

(สุชีพ นวลทอง ,สัมภาษณ์กลุ่ม, 17 มีนาคม 2544)

"ทำให้เกิดความเข้าใจผิด ถ้าคนดูแค่ข่าวตอนนี้ แล้วข่าวพันธงไปเลยว่าคุณนั้นผิด แล้วปรากฏว่ามาแก้ข่าวใหม่ คนที่ไม่ได้ดูข่าวที่แก้ เค่าก็เข้าใจผิดไปแล้ว ส่งผลเสียต่อเค่าญาติพี่น้องเค่า อย่างคำว่า 'ผู้ต้องสงสัย' 'ผู้ต้องหา' คำว่า 'ผู้ต้องหา' ยังไม่ควรใช้ จนกว่าผลการสอบสวนจะแน่ใจ"

(อนงค์ทิพย์ เือบประสาทสุข,สัมภาษณ์กลุ่ม,3 พฤษภาคม 2544)

นอกจากนี้ ทักษะเรื่องความเป็นกลางและความเป็นธรรมในการเสนอข่าวของผู้รับสารบางคน ครอบคลุมไปถึงการเสนอข่าวของบุคคลทุกกลุ่มทุกชนชั้นในสังคมอย่างไม่มีอคติ ความลำเอียง โดยต้องเสนอข่าวด้วยมาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าจะ เป็นบุคคลที่มีชื่อเสียง มีตำแหน่งยศศักดิ์ทางสังคม หรือ ประชาชนทั่วไป หากกระทำความผิดก็ต้องเสนอข่าวออกมาในลักษณะเดียวกัน

"ขอตินิดนึง บางครั้งคนที่ไม่มีชื่อไม่มีความสำคัญ เค้าจะบอกชื่อจริงนามสกุลจริง แต่ ถ้าคนที่อยู่ในระดับสังคมสูง เราจะบอกชื่อย่อ A B C ซึ่งเป็นการเหลื่อมล้ำทางสังคม จริงๆสื่อ น่าจะเป็นกลาง แต่สื่อพยายามยกพวกเค้า ทำอะไรไม่มีความผิด แต่พวกที่ ไม่มีชื่อเสียงไม่มีเส้นสายผิด"

(ประสิทธิ์ อมราภรณ์ ,สัมภาษณ์กลุ่ม, 5 มีนาคม 2544)

5.2.4 ข่าวมีรายละเอียดครบถ้วน สมบูรณ์ ผู้รับสารเชื่อว่า คุณลักษณะของข่าวคุณภาพดี จะช่วยให้ผู้ชมสามารถเข้าใจหรือตัดสินใจใดๆต่อข่าวเรื่องนั้นได้อย่างถูกต้อง ขึ้นอยู่กับการเสนอข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นนั้นแก่ผู้ชมได้อย่างครบถ้วน ครอบคลุมทุกแง่มุม โดยนอกจากจะเสนอข้อมูลที่ ได้รวบรวมจากแหล่งข่าวที่รับผิดชอบโดยตรงแล้ว ควรเสนอข้อมูลเพิ่มเติมจากแหล่งข่าวอื่นๆที่เกี่ยวข้องด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลหรือแง่มุมของข่าวที่รอบด้านขึ้น

"มันตอบคำถามของคนดูได้ครบ อย่าง what where when who why how...มันเกิด คำถามหลักๆ 3-4 คำถามที่คนทั่วไปอยากรู้ แล้วเค้าสามารถตอบได้ครบหรือเปล่า แล้วอาจมีตัวอย่างเสริม ใช้ภาพเป็นส่วนประกอบ เพราะบางช่องยังตอบคำถามในใจ เราไม่ครบที่เราอยากรู้ ก็เลยเลือกดูเป็นบางช่อง"

(น้องนุช มณีอินทร์,สัมภาษณ์กลุ่ม, 6 มีนาคม 2544)

"...ถ้าช่องไหนมีสัมภาษณ์คนโน้นคนนี้ที่เกี่ยวข้อง ทำให้เรารู้สึกว่าข่าวช่องนี้ มันคลาย คำถาม คือ เวลาดูข่าวเรามักมีความคิดเห็นต่อข่าว แต่ถ้าเราไม่ได้เกี่ยวข้องเลย การที่ เราจะ judge ว่ามันน่าจะเป็นอย่างนั้นอย่างนี้ มันเกิดจากสิ่งที่เราดู ฉะนั้นถ้าเราได้ข้อมูลไม่ครบไม่พอ เราก็ไม่สามารถ judge ได้ว่า จริงๆมันน่าจะเป็นอย่างไร"

(สมหญิง มานะจิตต์ ,สัมภาษณ์กลุ่ม, 4 เมษายน 2544)

“ต้องเก็บรายละเอียดมากกว่านี้ ถ้ามบุคคลหลายๆคน ไปถามแหล่งที่มาคดีหมอ วิสุทธิ์จากคุณสันต์คนเดียวทั้งวันทุกวัน มันซ้ำๆแล้วข้อมูลก็ได้แค่นั้น น่าจะกระจายไป บ้าง ต่างคนต่างความเห็น สัมภาษณ์หัวหน้าใหญ่คนเดียว มันก็เป็นข้อมูลรวม”

(นพรัตน์ เงามำพันไพฑูรย์, สัมภาษณ์กลุ่ม, 3 พฤษภาคม 2544)

อย่างไรก็ตาม แม้ผู้รับสารส่วนใหญ่ต้องการทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประเด็นข่าวให้ได้มากที่สุด แต่ผู้รับสารก็ทราบและเข้าใจถึงข้อจำกัดเรื่องเวลาการเสนอข่าวของสถานีโทรทัศน์ช่องต่างๆที่มีน้อย เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นสถานีที่มุ่งเสนอรายการบันเทิงเป็นหลัก ผู้รับสารจึงมองว่า ข่าวที่สามารถเสนอประเด็นสำคัญของเรื่องได้ครบถ้วน อันได้แก่ ประเด็นที่เกี่ยวข้องหรือให้ประโยชน์แก่ประชาชน ก็ถือว่าเป็นข่าวคุณภาพแล้ว แต่ทั้งนี้ด้วยเหตุที่ผู้ชมมีความแตกต่างกันด้านสังคม เช่น เพศ อายุ อาชีพ จึงทำให้ข้อมูลที่ผู้รับสารมองว่าเกี่ยวข้องหรือให้ประโยชน์แก่ผู้ชม อาจมีความแตกต่างกันไปบ้างตามความต้องการ ความสนใจของแต่ละบุคคล

“ผมมองว่าข่าวทีวีส่วนใหญ่ความครอบคลุมเนื้อหารายละเอียดยังไม่ครบ ปัญหาอาจเป็นเรื่องของเวลา มันพยายามทำให้สั้นที่สุด บางครั้งถ้าผู้สื่อข่าว ไม่เข้าใจว่าตรงไหน เป็นหัวใจสำคัญของข่าว อาจตัดตรงส่วนนั้นทิ้งไป ทำให้คนได้รับข่าวสารไม่ครบ... อาจเป็นเพราะผมทำงานด้านธนาคาร ผมมองว่าตัวเลขเป็นสิ่งสำคัญ บางครั้งพูด เฉพาะต้นกับเหตุ แต่ไม่มีตัวเลข support อย่างบอกว่าเงินเฟ้อขึ้น แต่คำว่า ‘ขึ้น’ ไม่รู้ ขึ้นเท่าไร อันนี้ผมมองว่าเป็นสิ่งสำคัญ”

(บุญสม จารุศิริธรรมากร, สัมภาษณ์กลุ่ม, 6 มีนาคม 2544)

“ข่าวเชื้ออะมีบา บอกว่าเชื้อนี้มาจากสายพันธุ์ในสายพันธุ์นี้ คือเราไม่ได้อยากรู้ถึงขนาดนั้น เราแค่อยากรู้ว่าจะพบมันที่ไหน มันจะเป็นอันตรายกับเราหรือเปล่า ควรจะบอกเนื้อหาที่จะมีผลกระทบต่อคนมากกว่า เพราะส่วนใหญ่คนจะกังวลตรงนี้มากกว่า ครอบคลุมนี้คือให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับคนดูให้ครบ “

(นิริมา ประดิษฐ์ทรัพย์, สัมภาษณ์กลุ่ม, 3 พฤษภาคม 2544)

สำหรับบางชาวที่เหตุการณ์ยังมีความต่อเนื่อง ไม่อาจเสนอข่าวให้ครบถ้วนสมบูรณ์ได้ในขณะนั้น ผู้รับสารส่วนใหญ่มีทัศนคติคลั่งคลั่งกันว่า ต้องการให้ติดตามเสนอข่าวนั้นอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะได้บทสรุป เพราะผู้รับสารเชื่อว่าการเสนอข่าวอย่างต่อเนื่อง นอกจากจะได้ทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นเพิ่มเติม ชวนนำไปใกล้ความจริงของเรื่องได้ยิ่งขึ้นแล้ว ยังทำให้ข่าวนั้นได้รับความสนใจติดตามจากผู้ชม อันจะช่วยกระตุ้นให้บุคคลที่รับผิดชอบปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จึงไม่ควรเสนอข่าวแต่เฉพาะช่วงแรกที่เกิดเหตุหรือเหตุการณ์ติดตามข่าวเรื่องนั้นทันที เพื่อไปเสนอข่าวเรื่องใหม่ที่กระแสรองกว่า แต่ด้วยเหตุที่ผู้รับสารก็เข้าใจว่า เวลาการเสนอข่าวของสถานีโทรทัศน์แต่ละช่องมีจำกัดขณะที่มีประเด็นข่าวใหม่ ๆ จำนวนมากรอให้นำเสนออยู่ตลอดเวลา ผู้รับสารจึงไม่ได้คาดหวังว่าต้องเสนอข่าวนั้นให้อยู่ในความสนใจของผู้ชมตลอดเวลา เพียงติดตามข่าวและเสนอให้ผู้ชมทราบทันทีเมื่อมีข้อมูลสำคัญเพิ่มเติมจนกว่าจะได้บทสรุป ก็ถือเป็นข่าวที่มีคุณภาพแล้ว

“ผมไม่รู้ว่าการเสนอข่าวเอาตรงไหนเป็นที่เริ่มต้นและที่จบ ต้องการให้ทำให้ต่อเนื่องมาตลอด...ไม่ใช่ทำไปทำมา พอเหตุการณ์แผ่วดับ นักข่าวก็แผ่วตาม สุดท้ายนำเสนอชนิดเดียว เราจะไม่รู้เลยว่าตรงนั้นมันจบยังไง รู้แต่ที่มาแต่ที่จบไม่มี มันคาใจกันอยู่”

(อุดมศักดิ์ ธรรมสอน, สัมภาษณ์กลุ่ม, 18 กุมภาพันธ์ 2544)

“เราคิดว่าสื่อมีผลต่อคนที่ทำงาน หรือรับผิดชอบในเหตุการณ์นั้นๆ เช่น ถ้าสื่อไม่เสนอ เขาอาจจะเสียบหายการทำงานก็จะล่าช้าลง แต่ถ้ามันอยู่ในความนิยม คือสื่อช่วยเผยแพร่ สื่อช่วยติดตามประโคนข่าว เขาก็จะรู้ว่าเรื่องของเขาอยู่ในความสนใจของประชาชน ฉะนั้นเขาจะล่าช้าไม่ได้”

(กิริภา ชูติพานิช, สัมภาษณ์กลุ่ม, 4 เมษายน 2544)

“บางทีงเหมือนกันว่า ข่าวกำลังบูมอยู่ก็หายไปเลย เหมือนกับเสนอข่าวตามกระแสมากกว่า พอมีเรื่องระเบิดเครื่องบิน ปูบหมอวิสุทธิ์มาลง คนก็เปลี่ยนนามุมเรื่องนี้แทน อยากให้เสนอจนถึงบทสรุปของข่าวนั้น ช่วงกระแสลดอาจจะไม่ต้องเสนอช่วงนั้น แต่ต้องนำเสนอผลสรุปว่าเป็นอย่างไร บทสรุปมันต้องมีทุกข่าว”

(นพรัตน์ เงามำพันไพฑูรย์, สัมภาษณ์กลุ่ม, 3 พฤษภาคม 2544)

“อยากให้ติดตามอย่างต่อเนื่องนิดนึง บางทีเสนอข่าวไปแล้ว แต่มีข่าวอื่นที่ดังกว่า ข่าวที่เราต้องการติดตาม ก็อาจจะfadeลงไป ไม่จำเป็นต้องทำเป็นข่าวดัง แต่ต้องตามข่าวเป็นระยะๆ เช่น ข่าวพระธัมมชโยช่วงนี้ก็หายไป ”

(ธีรพันธุ์ พรหมดวงดี ,สัมภาษณ์กลุ่ม, 4 เมษายน 2544)

การที่สามารถติดตามเสนอข้อมูลคืบหน้าของข่าวเรื่องหนึ่งได้อย่างต่อเนื่อง แม้จะเป็นคุณลักษณะหนึ่งของข่าวที่มีคุณภาพ แต่หากข้อมูลคืบหน้าที่ถูกเสนอ เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แหล่งข่าวด้วยคำถามยั่วอารมณ์ เพื่อให้มีการแสดงความคิดเห็นด้วยอารมณ์โต้ตอบกัน หรือเกิดการเปิดประเด็นใหม่ขึ้นมาโจมตีกัน แม้จะทำให้ข่าวมีสีสันน่าสนใจหรือเสนอข่าวได้ยาวนานขึ้น ผู้รับสารก็ถือว่าเป็นข้อมูลคืบหน้าที่ทำให้ข่าวดูมีคุณภาพ เพราะข้อมูลเหล่านั้นไม่ได้ให้สารประโยชน์ใดๆแก่ผู้ชมเพิ่มเติม ดังนั้นการเสนอข้อมูลคืบหน้าให้ข่าวมีคุณภาพ ต้องมุ่งเสนอข้อเท็จจริงเชิงหลักฐานข้อมูล หรือความคิดเห็นเฉพาะผู้เกี่ยวข้องที่ทำงานพื้นฐานของข้อเท็จจริง เพื่อช่วยให้ผู้ชมเข้าใจความจริงของเรื่องได้มากขึ้น

“...เสนอชัดแย้งได้ แต่อย่าให้เกิดเป็นการสร้างประเด็นใหม่ซึ่งไม่เกี่ยวกับเลย บางทีเขาไม่เกี่ยวข้องด้วยสักหน่อยก็พูดขึ้นมาเอง สร้างสีสัน ซึ่งกลายเป็นทำให้คนไม่ถูกกันเลยจริงๆแล้วน่าจะพูดถึงข้อเท็จจริง เอาข้อเท็จจริงมาพูด... บางทีคล้ายๆกับพูดเปิดประเด็น ลองดูทำให้เขาโมโห เอาคำถามมาถามคนโน้นคนนี้ทำให้เค้าโมโห เกิดอารมณ์ คราวนี้เลยกลายเป็นอีกรูปแบบหนึ่งไปเลย มันอาจจะไม่ได้ข้อมูลที่แท้จริงก็ได้...”

(สุภี พงษ์พานิช ,สัมภาษณ์กลุ่ม, 4 เมษายน 2544)

5.2.5 เสนอข่าวเจาะลึก เนื่องจากผู้รับสารส่วนใหญ่คาดหวังให้ข่าวคุณภาพต้องเสนอข้อเท็จจริงที่ถูกต้องตรงตามความจริงมากที่สุด ทำให้ผู้รับสารเห็นว่าการเสนอข่าวบางเรื่องที่เป็นประเด็นข้อขัดแย้งหรือมีเงื่อนงำ ลึกลับซับซ้อน ในลักษณะการรายงานข้อเท็จจริงเบื้องต้นที่ได้รับจากแหล่งข่าวแบบวันต่อวัน ไม่อาจทำให้ผู้ชมได้รับข้อมูลมากเพียงพอที่จะทราบความจริงของเรื่องได้ แม้ข้อเท็จจริงเบื้องต้นที่ผู้สื่อข่าวรายงานนั้น จะได้ครอบคลุมทุกแง่มุมของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ณ เวลานั้นก็ตาม ดังนั้นเพื่อให้ข่าวมีคุณภาพยิ่งขึ้น จึงจำเป็นต้องเสนอข่าวเจาะลึกในลักษณะสืบค้น นำข้อเท็จจริงเบื้องต้น

ลึกที่จะเป็นประโยชน์ต่อการเปิดเผยความจริง ซึ่งยังถูกปกปิดมาเสนอให้ผู้ชมได้ทราบ หรือนำข้อมูลที่มาที่ไปของเรื่องนั้นมาเสนอเพิ่มเติม เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานให้ผู้ชมสามารถติดตามข่าวนั้นๆ ได้ดีขึ้น

“ข่าวมักเป็นการเสนอที่ให้ผู้บริโภคข่าวได้รับข้อมูลที่เป็นแต่เบื้องหน้า ไม่ได้เจาะลึกจริงๆ ทำให้ประชาชนเข้าใจผิดๆ เวลาที่มีปัญหาอะไรบีบทำให้ประชาชนพิพากษาไว้ก่อนเลยว่า คนนี้ผิด เช่น ข่าวการล่องละเมิดทางเพศของ ส.ว. พวกเราพิพากษาไปแล้วว่าท่านผิด แต่จริงๆ แล้วไม่รู้ว่าเป็นเบื้องหน้าเบื้องหลัง มีการแก้งกันหรือเปล่า เราน่าจะเสนอในส่วนที่กำลังปกปิดอยู่ ตรงนี้ทำให้ประชาชนได้รู้ความเป็นจริง”

(ณรงค์ชัย สุวรรณโชติ , สัมภาษณ์กลุ่ม, 17 มีนาคม 2544)

“มีอยู่ช่วงหนึ่งดูไอทีวี เพราะเห็นเค้าจะเจาะลึกลงไปอย่างข่าวเกี่ยวกับศาสนา คิดว่าความลึกเป็นสิ่งที่ทำให้ข่าวมีคุณภาพ คือทำให้ประชาชนรู้กว้างขึ้น ได้รู้เบื้องหลัง รายละเอียดตรงนี้ว่า ทำไม ถึงเป็นอย่างนี้”

(อมรรัตน์ แต่งโสภา, สัมภาษณ์กลุ่ม, 17 มีนาคม 2544)

“ข่าวชิงตัวประกัน ช่อง 9 เค้าตามติด แล้วมีย้อนหลังประวัติว่าคนนี้เบื้องหลังเป็นยังไง เป็นพม่านะ เบื้องหลังเป็นยังไงถึงมาติดคุก”

(นงนุช ไตสกุล , สัมภาษณ์กลุ่ม, 6 มีนาคม 2544)

และผู้รับสารบางส่วนกล่าวถึง ความสำคัญของการเสนอข่าวเจาะลึกไว้เพิ่มเติมว่า นอกจากช่วยให้ผู้ชมได้ทราบข้อมูลที่จะนำไปใกล้ความจริงของเรื่องขึ้นแล้ว ยังเป็นตัวแปรสำคัญที่ผู้รับสารใช้ในการตัดสินใจว่าจะเลือกชมข่าวเรื่องนั้นจากสถานีโทรทัศน์ช่องหนึ่งช่องใด

“ไอ้ลึ่ปัง headlines ดูได้ทุกช่องอยู่แล้ว แต่การที่เราจะเลือกไปดูช่องใดช่องหนึ่ง ต้องดูว่า ช่องนั้นๆ มีการนำเสนอที่ลึก แล้วก็ให้รายละเอียดได้อย่างครบถ้วนหรือไม่ แต่ปัจจุบันข่าวรู้สึกว่ามีน้อยเกินไป เวลานั้นๆ ทำให้ไม่สามารถนำเสนอรายละเอียดได้มากเท่าที่ควร”

(พรโสมิต จงมีสุข , สัมภาษณ์กลุ่ม, 18 เมษายน 2544)

“เอาประเด็นใหญ่มาทำสตู๊ป ให้รู้สึกเบื้องหลัง ช่องไหนมีสตู๊ปในประเด็นฮอต เราก็อยากดู จริงเท็จอีกเรื่อง ลำเอียงหรือเปล่าอีกเรื่อง แต่ถ้าเป็นประเด็นใหญ่มาทำสตู๊ปอยากดู”

(สมหญิง มานะจิตต์, สัมภาษณ์กลุ่ม, 4 เมษายน 2544)

5.3 ต้องเป็นข่าวที่เข้าใจง่ายและน่าสนใจชวนติดตาม ข่าวคุณภาพในทัศนะของผู้รับสาร นอกจากจะให้ความสำคัญกับการเลือกเรื่อง หรือแง่มุมในการนำเสนอข่าวที่ให้ประโยชน์กับประชาชนหรือสังคม รวมทั้งใส่ใจกับคุณภาพของเนื้อหาข่าวที่ต้องสามารถนำผู้ชมไปสู่ความจริงของเรื่องได้แล้ว ผู้รับสารยังต้องการให้ข่าวโทรทัศน์มีรูปแบบการนำเสนอที่น่าสนใจ เพื่อดึงดูดให้ผู้ชมรายการโทรทัศน์ทุกกลุ่มทั้งที่ชอบติดตามชมข่าวอยู่แล้วหรือไม่ค่อยสนใจหันมารับชมข่าวกันมากขึ้น ซึ่งเท่ากับเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ชมทุกกลุ่มได้รับประโยชน์จากข่าวโดยถ้วนหน้ากัน และในขณะเดียวกัน ด้วยเหตุที่ผู้ชมมีความแตกต่างกันทั้งทางด้านเพศ อายุ อาชีพ การศึกษา ดังนั้นข่าวโทรทัศน์คุณภาพจึงต้องมีวิธีการนำเสนอให้ผู้ชมทุกกลุ่มสนใจและเข้าใจข่าวได้ถูกต้องตรงกัน โดยผลการศึกษาพบว่าขึ้นอยู่กับวิธีการนำเสนอที่สำคัญ 3 ส่วนคือ การใช้ภาษา การเสนอภาพข่าว และการปฏิบัติงานของผู้ประกาศข่าว ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

5.3.1 การใช้ภาษา ในทัศนะของผู้รับสารส่วนใหญ่เห็นพ้องกันว่า การใช้ภาษาเป็นส่วนสำคัญที่มีผลให้ข่าวของสถานีโทรทัศน์แต่ละช่องน่าสนใจแตกต่างกัน โดยเฉพาะการใช้ภาษาในการพาดหัวข่าว (News Headlines) ที่เป็นตัวแปรหนึ่งซึ่งผู้ชมใช้ในการตัดสินใจว่าจะติดตามชมข่าวเรื่องนั้นหรือไม่ ซึ่งการพาดหัวข่าวที่ดีในทัศนะของผู้รับสาร ต้องหยิบประเด็นสำคัญของเรื่องมาเสนอด้วยภาษาที่มีสีสันมากกว่าที่ใช้ในเนื้อหาข่าวเพื่อดึงดูดให้ติดตามชมข่าวต่อไป สำหรับในส่วนของเนื้อหาข่าว ต้องใช้ภาษาให้เหมาะสมกับประเภทข่าว โดยข่าวที่เนื้อหาไม่เป็นทางการมากนัก ก็อาจใช้ภาษาที่มีสีสัน เป็นกันเองได้บ้าง แต่ที่สำคัญการใช้ภาษาเพื่อให้ข่าวน่าสนใจชวนติดตาม ไม่ว่าจะในส่วนพาดหัวข่าวหรือเนื้อหาข่าวจะไม่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพข่าว ก็ต่อเมื่อไม่ได้ใช้คำที่มีสีสันเกินจริง จนทำให้ประเด็นข่าวบิดเบือนไปจากความจริง

“...มันขึ้นอยู่กับข่าว อย่างข่าวอาชญากรรมต้องหวือหวาต้องเร้าใจ ข่าวสังคมก็เน้นน่ารักมีสีสัน ข่าวกีฬาใช้คำพูดเทคนิค ภาษาทางการก็พวกการเมือง เศรษฐกิจ แต่

ไปรยหัวเน้นหรือหว่านน้อยได้ เช่น ติดตามสถานการณ์คดีชุกหุ้มนายกฯ อย่างนี้มันก็
ดึงดูดได้แล้ว”

(นพรัตน์ เงามำพันไพฑูรย์ ,สัมภาษณ์กลุ่ม, 3 พฤษภาคม 2544)

“บางครั้งพาดหัวใช้คำเหมือนหนังสือพิมพ์มาก แต่ก็เหมือนกลยุทธ์ดึงดูดเรา โอเค ก็
ทำให้เราสนใจติดตามฟังต่อ แต่ก็อย่าเวอร์จนเกินไป...”

(นิธิมา ประดิษฐ์ทรัพย์ ,สัมภาษณ์กลุ่ม, 3 พฤษภาคม 2544)

“ใช้คำหรือหว่านก็ได้ มันจะได้ไม่ที่้อๆ คนจะได้สนใจ ไม่ผิดประเด็นนี้ แทนที่จะใช้ข่าว
ดำทุกวัน ก็เปลี่ยนสีให้มันสดชื่นบ้าง แต่ไม่ใช่บิดเบือนข้อเท็จจริง...”

(สุภี พงษ์พานิช ,สัมภาษณ์กลุ่ม, 4 เมษายน 2544)

ในส่วนการใช้ภาษา นอกจากต้องเลือกใช้ภาษาให้เหมาะสมกับข่าวแต่ละประเภท เพื่อเพิ่มสั
สันให้ข่าวชวนติดตามขึ้นแล้ว ยังต้องคำนึงเสมอว่าภาษาที่ใช้ต้องเอื้อให้ข่าวมีเนื้อความที่ผู้ชมทุกคน
สามารถทำความเข้าใจได้ง่าย โดยใช้คำศัพท์ต่างๆที่คนทั่วไปสามารถเข้าใจความหมาย และพยายาม
หลีกเลี่ยงการใช้คำย่อ ศัพท์เฉพาะหรือศัพท์วิชาการ ซึ่งเป็นที่เข้าใจเฉพาะคนบางกลุ่ม แต่หากจำเป็น
ต้องใช้ศัพท์เหล่านั้น ก็ควรอธิบายความหมายหรือคำเต็มกำกับไว้ เพื่อให้ผู้ชมทุกคนเข้าใจได้ตรงกัน
และด้วยเหตุที่ผู้รับสารส่วนใหญ่มักทำกิจกรรมต่างๆไปพร้อมกับการรับชมข่าว จึงอาจไม่ได้รับชมข่าว
ด้วยความตั้งใจอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นการเรียบเรียงรูปประโยคก็ไม่ควรเป็นลักษณะทางการหรือสลับซับซ้อน
ช้อนมากนัก ควรเสนอข่าวให้ฟังง่าย เข้าใจได้ทันที

“ผมว่าตอนนี้ข่าวไม่น่ามีศัพท์เฉพาะ โดยเฉพาะหน่วยงานทหารตำรวจ คำไม่รู้ว่า
ศัพท์เฉพาะคำนี้ย่อมาจากอะไร คุณน่าจะบอกคำเต็มไปเลย ต้องใช้คำที่พูดแล้วทุก
คนสามารถเข้าใจได้ ทุกคนสามารถรับทราบเหมือนกัน ไม่ใช่เฉพาะกลุ่มที่จะเข้าใจ
ถ้าใช้ศัพท์เทคนิค อีกคนก็เข้าใจอีกอย่าง การสื่อความหมายไม่เข้าใจกัน”

(ธีระพล โอฟารวิชัยนิกุล ,สัมภาษณ์กลุ่ม, 18 กุมภาพันธ์ 2544)

“เราต้องคิดว่าประชากรทั่วประเทศดูข่าวเท่าไร คนทั่วประเทศ 60 กว่าล้านคน คือ คนรู้ไม่เท่าเทียม ศัพท์เทคนิคอาจต้องมีวงเล็บอธิบายนิดหน่อย เพราะจริงๆคน กรุงเทพฯก็ไมู้หรือกศัพท์เทคนิคบางอย่าง”

(อุดมศักดิ์ ธรรมสอน, สัมภาษณ์กลุ่ม, 18 กุมภาพันธ์ 2544)

“การใช้คำตามหนังสือหรือศัพท์เฉพาะ มันไม่เหมาะกับคนฟังเพราะคนฟังมีความรู้ใน แต่ละเรื่องไม่เหมือนกัน เกิดเราอยากรู้เรื่องเศรษฐกิจขึ้นมา มาเจอคำที่เป็นศัพท์ เฉพาะเกินไป คำฟังไม่รู้เรื่อง ทำให้เค้าไม่อยากจะฟังเรื่องนี้อีก พอเจอก็ไม่ดู ควรจะใช้ คำที่เหมาะสมกับคนทุกคนให้มากที่สุด... ช่วงดูข่าวเป็นตอนเราพัก เรากินข้าว ฟังซีเรียส มากก็ไม่ค่อยดี หรืออยากเป็นทางการมาก คนฟังก็จำไม่ได้อยู่ดี ยกเว้นตั้งใจฟังจริงๆ แต่คนส่วนใหญ่ฟังให้พอรู้ว่าเกิดอะไรขึ้นมากกว่า”

(นิธิมา ประดิษฐ์ทรัพย์, สัมภาษณ์กลุ่ม, 3 กุมภาพันธ์ 2544)

ทั้งนี้การใช้ศัพท์ง่ายๆที่คนทั่วไปเข้าใจความหมาย ในทัศนะของผู้รับสารยังหมายรวมถึง สามารถหยิบยืมศัพท์หนังสือพิมพ์ หรือศัพท์แสลงที่มีความหมายเดียวกัน แต่เข้าใจได้ง่ายกว่ามาใช้ แทนศัพท์เฉพาะหรือศัพท์วิชาการได้ อย่างไรก็ตามควรเป็นคำที่สุภาพ ไม่ห้วนหรือจกเกินไปและหาก สามารถอธิบายความหมายกำกับไว้เมื่อผู้ชมบางส่วนที่อาจไม่ทราบด้วย ผู้รับสารเห็นว่าจะทำให้ข่าวมี คุณภาพ ช่วยให้ผู้ชมเข้าใจข่าวได้ง่ายขึ้น

“ผมว่าภาษาที่เค้าใช้ที่เป็นภาษาหนังสือพิมพ์ มันเป็นภาษาที่ติดหู สามารถหาได้ใน สื่ออื่นๆ เข้าใจได้ง่าย ผมว่าก็ดี ไม่ใช่คนนี้พูดอย่างนี้ คนนั้นพูดอย่างนั้น แล้วต้องมา ทำความเข้าใจว่ามันเหมือนหรือต่างกันยังไง ถ้าใช้คำที่มีความหมายเดียวกันหรือ ลักษณะเดียวกัน ผมว่าก็ไม่มีปัญหา อย่างภาษาเฉพาะก็น่าจะไปอยู่ในเฉพาะช่วง เป็นช่วงของมันไปเลย คนที่เค้าสนใจ เค้าจะรู้ว่าคำนี้ละ คำใกล้เคียงมีอะไรบ้าง หมายถึงอะไร แต่จะให้คนทั่วไปปรับทราบ ก็ควรจะเอาคำที่ทุกคนรู้ร่วมกัน”

(จักรพันธ์ บุญพงษ์, สัมภาษณ์กลุ่ม, 6 มีนาคม 2544)

“...ไม่ชอบข่าวที่ใช้คำที่เป็นทางการเพราะน่าเบื่อ แต่บางคำไม่ควรใช้ภาษาชาวบ้านเกินไป ควรใช้คำให้เหมาะสมมากกว่า ไม่ใช่หมายความว่าไม่ดี ถ้าใช้เพื่อต้องการดึงคนให้มาดูเยอะๆ ก็โอเคสำหรับคนที่รู้เรื่องและดูข่าวบ่อยๆ แต่ถ้าใช้แล้วคนที่ไม่ค่อยดูข่าวไม่รู้เรื่องเลย แปลว่าอะไร กำลังพูดถึงอะไรกันอยู่ มันทำให้คนไม่สนใจข่าวเหมือนกัน บางคำที่คนไม่ค่อยเข้าใจ ก็ควรอธิบายให้เขาเข้าใจ เช่น ‘ฮั้ว’ หมายถึงอะไร”

(ผกามาธ ซีลัรารู, สัมภาษณ์กลุ่ม, 24 กุมภาพันธ์ 2544)

5.3.2 การเสนอภาพข่าว ด้วยเหตุที่ผู้รับสารเห็นตรงกันว่าภาพเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ข่าวโทรทัศน์ได้เปรียบข่าวจากสื่ออื่น ดังนั้นจึงควรใช้ภาพช่วยเสริมให้ข่าวมีคุณภาพ เข้าใจง่ายขึ้น ด้วยการเสนอภาพข่าวที่สามารถสื่อความ ช่วยอธิบายเรื่องราวในข่าวให้ชัดเจนขึ้น ซึ่งภาพข่าวที่มีคุณภาพเช่นนี้ จะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยการเลือกมุมกล้อง (angle) และขนาดของภาพ (shot) ให้เหมาะสมกับสิ่งที่ต้องการนำเสนอ รวมถึงกระบวนการตัดต่อที่ต้องพิถีพิถันในการเลือกใช้และลำดับภาพให้สอดคล้องกับเนื้อหา ทั้งนี้ผู้รับสารยังใส่ใจอย่างยิ่งกับการเสนอภาพในข่าวสัมภาษณ์ โดยเห็นว่าควรเสนอภาพประกอบ (insert pictures) อื่นๆที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่แหล่งข่าวให้สัมภาษณ์เพิ่มเติมด้วย เช่นเดียวกับที่ผู้รับสารบางส่วนเห็นเพิ่มเติมว่า การสร้างภาพกราฟฟิกประกอบข่าวที่มีรายละเอียดของข้อมูลจำนวนมากหรือเนื้อหายากกลับซับซ้อน เป็นอีกส่วนสำคัญที่ช่วยให้ข่าวเข้าใจได้ง่ายขึ้น

“อย่างสก็๊ปปริบัจ้างเลี้ยงเปิด ถ่ายดีเพราะถ่ายตั้งแต่เห็นรับเปิดมา เรียงภาพให้เห็นว่ารับเปิดมา เลี้ยงเปิดยังงัย เลี้ยงที่ไหน แล้วมาสัมภาษณ์ว่า ทำไมเค้ามาทำอาชีพนี้ แล้วเค้ารับจ้างยังงัย คือถามในสไตล์นี้ และภาพสื่อให้เราเข้าใจมากขึ้น...บางครั้งภาพกับเนื้อหาไม่ตรงกัน อย่างภาพเป็นภาพอะไรก็ไมรู้ แต่คนอ่านพูดถึงอีกเรื่องหนึ่ง อาจถ่ายมาจากข่าวๆนั้น แต่ตัดภาพที่ไม่เกี่ยวกับเรื่องที่คนพูดๆอยู่ ”

(นิธิตา ทรัพย์ประดิษฐ์, สัมภาษณ์กลุ่ม, 3 พฤษภาคม 2544)

“...ภาพซึ่งมาประกอบก็ต้อง match กับเนื้อหาข่าวด้วยบางที่ถ่ายภาพกับข้อความที่เค้าพูดไม่ค่อยตรงกันเท่าไร โอเค เป็นข่าวเดียวกัน แต่ภาพข่าวน่าจะดีกว่านั้น แทนที่ภาพจะเจาะลึกกว่านั้นได้ก็ panภาพกว้างๆ ไม่รู้ว่ากระบวนการเค้าทำอย่างไร”

(ธีรพันธุ์ พรหมดวงดี, สัมภาษณ์กลุ่ม, 4 เมษายน 2544)

“ข่าวการเมือง ข่าวสัมภาษณ์ บางช่องจะปล่อยภาพหน้าคนสัมภาษณ์ยาว ไม่มีภาพ insert เลย อาจเป็นเพราะไม่มีภาพจริงๆก็ได้ แต่มันก็ไม่เหมาะ นามีภาพ insert เรื่องที่เค้าพูดถึงด้วย”

(บุญสม จารุศิริธรรมากร, สัมภาษณ์กลุ่ม, 6 มีนาคม 2544)

“ภาพข่าวที่ดีต้องแล้วแต่เหตุการณ์ สมมติเรื่องวิชาการ ก็ไม่พ้นภาพนั่งแถลงข่าวปกติ และมีพวกภาพสไลด์ มันเป็นการช่วยชี้ชวน การทำกราฟฟิกช่วยทำให้ข้อมูลเยอะๆ ยากๆ เกิดความเข้าใจง่ายขึ้น”

(โกสุม เมฆมงคลชัย, สัมภาษณ์กลุ่ม, 4 เมษายน 2544)

ส่วนภาพข่าวที่สามารถดึงดูดผู้ชมให้สนใจติดตามชมข่าวเรื่องนั้นๆได้ ผู้รับสารส่วนใหญ่เห็นตรงกันว่าเป็นคือ ภาพข่าวขณะเกิดเหตุ และหากยังเป็นภาพในช่วงเวลาที่สำคัญที่สุดของเหตุการณ์ (highlight) เช่น ภาพนักฟุตบอลเตะลูกเข้าประตู ภาพตำรวจระดมยิงนักโทษพม่าที่จับฉาบ เรือรบจำลองทรูสาครเป็นตัวประกัน หรือได้เห็นภาพบรรยากาศสดที่เกิดขึ้นล่าสุดขณะผู้ประกาศกำลังรายงานสดจากพื้นที่ จะยิ่งทำให้ข่าวน่าสนใจยิ่งขึ้น เนื่องจากภาพเหล่านี้ทำให้ผู้ชมรู้สึกเหมือนอยู่ร่วมในเหตุการณ์ โดยผู้รับสารบางส่วนยอมรับว่า ภาพขณะเกิดเหตุเป็นตัวแปรหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจว่าจะติดตามชมข่าวเรื่องนั้นจากสถานีโทรทัศน์ช่องใด

“ภาพสำคัญ แน่นนอนเอา live ภาพข้อมูลต้องไปด้วยกัน... สิบปากว่าไม่เท่าตาเห็น บางภาพเป็นเหตุการณ์ระทึกขวัญ ถ้าเห็นภาพ มันก็ไม่ต้องพูดมาก”

(สุภี พงษ์พานิช, สัมภาษณ์กลุ่ม, 4 เมษายน 2544)

“ค่อนข้างให้ความสำคัญกับภาพนะ ไม่งั้นฟังข่าววิทยุก็ได้ เพราะมันก็เป็นจุดที่ดึงดูดความสนใจของคนให้ไปดูได้ อย่างภาพวิสามัญนักโทษพม่า ครั้งแรกดูไม่ทัน ต้องดู 2-3 ที ถึงจะรู้ว่ามันเกิดอะไรขึ้น เพราะบางทีคนอาจไม่สนใจ นั่งทำอะไรอยู่ พอเห็นรูปก็อาจวิ่งเข้าไปฟังว่ามันเกิดอะไรขึ้น....”

(กฤติกา คุณูปการ, สัมภาษณ์กลุ่ม, 6 มีนาคม 2544)

“ข่าวกีฬาสรุปผลอย่างเดี๋ยวก็น่าพอใจ มันต้องมีภาพด้วย ไม่มีภาพก็ไม่ตื่นเต้น แต่บางทีก็เข้าใจว่า เออ! เออลิขสิทธิ์ภาพทางโน้นมาไม่ได้ สรุปให้ได้แต่ผล แต่เราก็อยากดูภาพไป อย่างแข่งบอลชนะ 1-0 เออ! ใครยิงเข้าอะไรเงี้ย”

(บุรินทร์ จามิกรักษ์, สัมภาษณ์กลุ่ม, 18 เมษายน 2544)

“อย่างที่ช่อง 9 ที่เค้าได้ภาพวิสามานย์มา ทุกคนดูแล้วก็ เฮ้ย ช่อง 9 ได้ภาพมา ก็จะไปดูช่อง 9 ช่องเดียวเลย ก็ไม่รู้ว่าจะเป็นการทำหน้าที่ทำให้เกิดปัญหาภัยกับตำรวจหรือเปล่า แต่ถ้าได้ภาพแบบนั้นมา เราก็อยากจะได้ดู”

(ธีรพันธุ์ พรหมดวงดี, สัมภาษณ์กลุ่ม, 4 เมษายน 2544)

“รายงานสดดีกว่า เพราะได้เห็นภาพเหตุการณ์ตอนนั้นเลยว่าสถานการณ์เป็นอย่างไร รู้สึกเป็นความจริงดี”

(อนงค์ทิพย์ เอิบประสาทสุข, สัมภาษณ์กลุ่ม, 3 พฤษภาคม 2544)

ทั้งนี้ แม้ว่าผู้รับสารต้องการให้นำภาพขณะเกิดเหตุมาเสนอประกอบข่าว แต่ด้วยเหตุที่ภาพดังกล่าวนี้ในบางส่วน อย่างข่าวอาชญากรรมเป็นภาพที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสังคม เช่น ภาพการก่ออาชญากรรมรุนแรง ภาพพฤติกรรมบางอย่างที่ไม่สอดคล้องกับค่านิยมของสังคม ดังนั้นการจะเสนอภาพข่าวเหล่านี้ให้มีคุณภาพ นอกจากต้องจำกัดขอบเขตในการนำเสนอให้เหมาะสมด้วยการใช้เทคนิคตัดต่อดังที่กล่าวไว้ในส่วนของการใช้ภาพเพื่อเป็นหลักฐานให้ข่าวน่าเชื่อถือแล้ว ไม่ควรนำภาพเหล่านี้มาใช้แข่งขันเพื่อดึงดูดผู้ชมให้สนใจติดตามชมข่าว ด้วยการเสนอภาพเดิมซ้ำๆ เพราะทั้งทำให้เกิดผลเสียแก่สังคม และข่าวดูน่าเบื่อ แม้จะเป็นภาพในช่วงเวลาที่สำคัญที่สุดของเหตุการณ์ก็ตาม

“มันไม่น่าเอาภาพมาฉายซ้ำ ย้า...บางคนที่แบบเค้ามีปัญหา เค้าดูตรงนี้ก็อาจจะแบบ ผึงลึก เค้าอาจจะแก้ปัญหายังไง เกิดการเลียนแบบกันนะ เห็นว่าไม่ดี หนเดียวก็พอแล้ว เพราะว่าอย่างหนังสือพิมพ์ก็ลง หลายช่องมันก็ซ้ำกันอยู่แล้ว”

(อมรรัตน์ แดงโสภา, สัมภาษณ์กลุ่ม, 17 มีนาคม 2544)

“ภาพอาชญากรรมรุนแรง ไม่ควรมาฉายซ้ำ มันเหมือนเป็นการกระตุ้นเด็กไปในตัว โดยที่เราไม่รู้ตัว ไม่ใช่เราไม่ยอมรับความจริงนะ แต่อย่าถี้ อย่างเรื่องมีเมียน้อยเมีย หลวง มันเกิดบ่อยจนเรายอมรับไปเลยว่าเป็นเรื่องธรรมดาของสังคม ซึ่งมันไม่ถูก เช่นเดียวกับอาชญากรรม ที่เด็กรับไปเลยเหมือนยุยงให้เกิดความรุนแรงเป็นคนก้าวร้าว โดยที่เราไม่รู้ว่าโตขึ้นเค้าจะเป็นคนยังงั อัตรความถี่ควรจะพิจารณา”

(โกสุม เมฆมงคลชัย, สัมภาษณ์กลุ่ม, 4 เมษายน 2544)

“เช่น เรื่องของกะเทยที่ไปเล่นสาดน้ำสงกรานต์ แทนที่จะไปจับภาพชาวบ้านธรรมดา แต่กลับไปจับภาพกะเทยที่เต้นท่าอุบาทว์สุดๆ โป๊มาก ๆ กะเทยคนนี้ก็รู้ด้วยว่ากล้องจับ ก็สู้กล้อง แล้วใช้ท่าที่ไม่สุภาพมาก ๆ อันนี้ก็มึผลทำให้เด็กผู้ชายที่กำลังอยู่ในภาวะที่มีโอกาสเบี่ยงเบนทางเพศ มันก็มีผลต่อเค้า เป็นตัวอย่างที่ไม่ดี คิดว่าคนที่เก็บภาพน่าจะเลือกเก็บภาพด้วย”

(กิริฎา ชูติพานิช , สัมภาษณ์กลุ่ม, 4 เมษายน 2544)

จากทัศนะของผู้รับสารที่ได้ให้ไว้ข้างต้นทำให้สรุปได้ว่า ภาพขณะเกิดเหตุจะช่วยเพิ่มความน่าสนใจให้ข่าวได้ เฉพาะในช่วงแรกทันทีที่เกิดเหตุการณ์เท่านั้น ดังนั้นหากต่อมามีข้อมูลสืบหน้าที่เกี่ยวข้องกับข่าวเรื่องนั้น ภาพข่าวที่ใช้ก็ควรมีความหลากหลาย โดยนอกจากภาพขณะเกิดเหตุที่มักถูกใช้เป็นภาพประกอบข่าว ควรหาภาพแวดล้อมของเหตุการณ์นั้นๆ มาเสนอประกอบเพิ่มเติมด้วย เช่นเดียวกับในการรายงานข่าวบางเรื่องที่ต้องเสนอเป็นประจำ เช่น ข่าวหุ้ น ภาพประกอบข่าวที่นำมาใช้ แม้จะเป็นภาพจากแฟ้มข่าวที่มีลักษณะเดิมๆ แต่ก็ควรปรับเปลี่ยนให้มีความหลากหลายและทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อให้ข่าวน่าสนใจขึ้น

“มันอยู่ที่เนื้อข่าวที่เค้าพูดมาด้วย ว่าเนื้อข่าวตอนนั้น มันอยู่ในความสนใจหรือเปล่า เอาภาพ shot เด็ดมาฉายซ้ำๆ ถ้าเยอะไปมันก็เฝือ เค้าน่าจะหาภาพแวดล้อมมาใช้เสริมด้วยนะ ดีกว่าฉายซ้ำๆ ถ้าเนื้อหามันน่าสนใจ ก็ฟังแต่เนื้อหา ภาพซ้ำๆ ไม่ค่อยได้สนใจเท่าไร”

(จักรพันธ์ บุญพงษ์ , สัมภาษณ์กลุ่ม, 6 มีนาคม 2544)

“ช่อง 3 เป็นมากคือ ถ้าเรื่องเดียวกันฉายภาพซ้ำบ่อย ดูเมื่อวานวันนี้ก็แล้ว ควรเปลี่ยนภาพอื่นบ้าง อย่างคุณประชาโดนตีรถเบนซ์ ก็ฉายทุกวัน บางทีมันตัดภาพอื่น shot อื่นบ้างก็ได้ ถ้าบางคนไม่ทันฟังข่าว เห็นภาพเค้าอาจคิดว่าถูกตีอีกแล้ว”

(นิธิมา ประดิษฐ์ทรัพย์ , สัมภาษณ์กลุ่ม, 3 พฤษภาคม 2544)

“ภาพ insert มันเก่า ควร update บ้าง ภาพ insert ที่มันฮอตๆ มันจะซ้ำๆ แต่เราก็คงยอมรับได้ว่าภาพที่มันรุนแรงมันมีจำกัด โอกาสที่มันจะเกิดขึ้นน้อยมาก แต่ case ที่มันไม่รุนแรง ก็ควรจะเปลี่ยนบ้างไม่ใช่ว่าจำเจ อย่าง case ก็อดอาร์มี เราดูไล่ทุกช่อง ภาพมันเหมือนกันทุกช่อง หรือจับตัวประกันที่ราชบุรี ภาพก็จะซ้ำอยู่ 3 วัน 4 วัน”

(สมหญิง มานะจิตต์ , สัมภาษณ์กลุ่ม, 4 เมษายน 2544)

“อย่างข่าวเศรษฐกิจ ภาพประกอบถ่ายแบงก์ไปแล้ว ก็แบงก์อีก พนักงานนับเงินฝากเงิน ควรเปลี่ยน shot มั่ง เปลี่ยนมุมมั่งก็ดีเหมือนกัน ซ้ำๆมันก็น่าเบื่อ”

(ธีรพันธุ์ พรหมดวงดี , สัมภาษณ์กลุ่ม, 4 เมษายน 2544)

และผลการศึกษายังพบเพิ่มเติมว่า ภาพข่าวที่จะช่วยให้ข่าวน่าสนใจ ชวนติดตามและมีคุณภาพนั้น นอกจากต้องคำนึงถึงขอบเขต และความถี่ในการเสนอภาพขณะเกิดเหตุให้เหมาะสมตลอดจนเลือกสรรภาพมาเสนอให้หลากหลายแล้ว ผู้รับสารยังใส่ใจกับคุณภาพด้านการถ่ายภาพซึ่งภาพต้องคมชัด ไม่สั่น และด้านการตัดต่อภาพควรทำด้วยความประณีตให้เกิดจุดบกพร่องน้อยที่สุด ทั้งการใช้เทคนิคบังภาพที่ไม่เหมาะสม หรือการตัดต่อภาพสลับไปมาระหว่างผู้ประกาศข่าวกับภาพข่าวต้องให้ได้จังหวะพอดีกัน

“การตัดภาพข่าว บางทีภาพข่าวยังไม่มาเลย คนอ่านก็ก้มอ่านอยู่นั้นแหละ ทำให้เสียบุคลิก”

(อัญชลี ปานทองคำ, สัมภาษณ์กลุ่ม, 24 กุมภาพันธ์ 2544)

“...อย่างภาพบางช่องภาพก็ไม่ค่อยดี ดูแล้วสั่น ปวดตา..”

(บุญสม จารุศิริธรรางกูร , สัมภาษณ์กลุ่ม, 6 มีนาคม 2544)

“ภาพข่าววิสามัญนักโทษแหกคุก ผมว่ามันก็แรง หรือบางที่ทำเหมือนแก๊งคนดู เซ็นเซอร์ไม่ทันอะไรเงี้ย น่าจะเซ็นเซอร์มาก่อนให้เรียบบร้อย ไม่ใช่ปล่อยหลุดๆ”

(ทุเรียน จินตามณี ,สัมภาษณ์กลุ่ม, 17 มีนาคม 2544)

5.3.3 การปฏิบัติงานของผู้ประกาศ ผู้รับสารได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับผู้ประกาศข่าวไว้ว่า มีส่วนต่อคุณภาพข่าวหลายด้านทั้ง ความน่าสนใจ ความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือ รวมถึงความเป็นกลาง ผู้รับสารส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับคุณภาพในการปฏิบัติงาน มากกว่าความสวยงามของรูปร่างหน้าตา โดยผู้ประกาศข่าวควรอ่านข่าวให้ถูกต้อง ตามหลักภาษาหรือตามหลักนิยาม ไม่ว่าจะป็นศัพท์ทั่วไปหรือศัพท์เฉพาะ เช่น ชื่อสถานที่ ศัพท์วิชาการ รวมทั้งควรอ่านออกเสียงให้ชัดเจน ฉะฉาน ไม่ติดขัด และการเว้นวรรคคำหรือประโยคได้อย่างถูกต้อง ซึ่งมีส่วนให้ข่าวรื่นหูน่าฟัง และช่วยให้ผู้ชมเข้าใจข่าวได้ถูกต้องตรงกันอีกด้วย ทั้งนี้ผู้รับสารเห็นว่า การที่ผู้ประกาศข่าวจะสามารถรายงานข่าวให้มีคุณภาพเช่นนี้ได้ ขึ้นอยู่กับตัวผู้ประกาศข่าวที่ควรมีความรู้เกี่ยวกับข่าวที่อ่านมากพอสมควร เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาเป็นพื้นฐานช่วยให้ติดตามรายงานข่าวได้ท่วงท้นสถานการณ์ ตลอดจนนำมาใช้ในการตั้งคำถามเพื่อให้ได้คำตอบที่ชัดเจนแก่ผู้ชม ซึ่งผู้รับสารกล่าวว่า บุคลิกที่แสดงออกถึงความเชื่อมั่นขณะรายงานข่าวของผู้ประกาศข่าว มีผลต่อความน่าเชื่อถือของข่าวขึ้นนั้นด้วย

“...เนื้อข่าว คำก็มาจากที่เดียวกัน ไปทำข่าวพร้อมกัน มันก็อยู่ที่ว่าเขียน script ยังไง แล้วผู้ประกาศอ่านออกมายังไง ถูกหรือเปล่า อย่างบางที่อ่านอักขระไม่ถูก ไม่ชัดเจน ฟังแล้วไม่ถูกใจ พุดตืดๆขัดๆ ก็จะไม่พอใจ อยากเปลี่ยนช่อง”

(บุรินทร์ จามีกรรักษ์ ,สัมภาษณ์กลุ่ม, 18 เมษายน 2544)

“ผู้ประกาศเป็นส่วนหนึ่งที่เรอยากดู ทำให้ข่าวน่าเชื่อถือด้วย แต่อย่างผู้ประกาศข่าว ดูเอื่อยๆอย่างช่อง 9 คำเขาคุณอวีส์ตามาอ่าน คำอายุมากไปแล้ว ลักษณะการอ่าน ทำทางคำก็ดู เฉยๆ เอื่อยๆ ดูเหมือนกับไม่ทันข่าวทันท่วงที มันยิ่งทำให้ข่าวไม่น่าดู เข้าไปใหญ่เลย ในขณะที่เทียบกับช่อง 3 คุณแอน รัตติยากร คำอายุเยอะแล้วก็จริง แต่ว่าทำทางการอ่าน ดูการพูดฉะฉาน ก็ยังทำให้น่าดูอยู่ แม้คำจะอาวุโสแล้วก็ตาม”

(ศัลยา อักษรมัต ,สัมภาษณ์กลุ่ม, 18 เมษายน 2544)

“มีช่วงหนึ่งไปเอาพวกนางงาม สวยจริง แต่เรื่องภาษานี้ วิบัติหมดเลย อ่านตัว ร ล อะไรไม่ถูก ไม่รู้ว่าเค้าสอบผ่านใบผู้ประกาศหรือเปล่า สะกดผิด เราก็พลอยผิดไปด้วย เห็นคนพูด...เราไม่รู้ก็คิดว่าอย่างนั้นแหละคือคำที่ถูกแล้ว เพราะเราเรียนรู้จากสื่อ”

(สุภี พงษ์พานิช, สัมภาษณ์กลุ่ม, 4 เมษายน 2544)

“ชอบผู้ประกาศไอทีวี เพราะการเว้นวรรค...มีจังหวะการออกเสียงที่ถูกต้อง บางช่องมีการเว้นวรรคผิด ถ้าเราฟังอย่างต่อเนื่อง มันก็ทำให้เราเข้าใจผิดไปด้วย”

(น้องนุช มณีอินทร์, สัมภาษณ์กลุ่ม, 6 มีนาคม 2544)

นอกจากผู้ประกาศควรมีความรู้เกี่ยวกับข่าวที่อ่าน เพื่อจะอ่านข่าวได้ถูกต้อง ไม่ติดขัดแล้ว ขณะเดียวกัน ผู้รับสารยังคาดหวังให้ผู้ประกาศอ่านข่าวด้วยบุคลิกท่าทางที่เป็นธรรมชาติและปรับเปลี่ยนน้ำเสียง สีสหน้าให้เหมาะสมกับเนื้อหาข่าวที่อ่าน ซึ่งอาจมีทั้งข่าวเป็นทางการ ข่าวเหตุการณ์ สะเทือนใจ ข่าวบันเทิง เพื่อช่วยให้ผู้ชมเกิดความรู้สึกตามเนื้อหาข่าว และสนใจติดตามชมข่าวจนจบ แต่ที่สำคัญ ผู้ประกาศข่าวต้องพึงระวัง มิให้รายงานข่าวโดยใช้ความรู้สึกส่วนตัวที่มีต่อข่าวนั้นๆ เพราะอาจเป็นการชี้นำผู้ชมให้คล้อยตามและรับรู้ข่าวบิดเบือนไปจากความจริงได้

“มีคนเลือกดูข่าวเพราะคนอ่านเยอะเหมือนกัน เค้าพูดน่าสนใจเราก็อยากฟัง เพราะเนื้อหาข่าวมาจากแหล่งเดียวกัน มันไม่ผิดกันมากอยู่แล้ว อยู่ที่วิธีการเสนอมากกว่า... พูดให้เหมาะกับเหตุการณ์ อย่างเกิดเหตุสลดใจ เสียงก็สลด เสียงผู้ประกาศต้องอินกับเนื้อหาข่าว เพราะคนฟังจะได้รับรู้ตาม”

(นิธิมา ประดิษฐ์ทรัพย์, สอนทนากลุ่ม, 3 พฤษภาคม 2544)

“ถ้าผู้ประกาศใส่ความรู้สึกตัวเองลงไป ข่าวจะบิดเบือนไปเลย ควรทำหน้าหนึ่งหน้าตายดีกว่า บางที่อ่านถ้อยคำเดียวกัน แต่สีหน้าที่ออกมาต่างกัน มันก็ผิดเพี้ยนไปเลย ถึงเนื้อหาข่าวมันจะใช้อันเดียวกัน แต่ถ้าผู้ประกาศ สีหน้า แววตา ถ้ามีรอยยิ้มเยาะหย่อยๆ แล้วอ่านข่าวว่า ‘ไทยถล่มพม่า’ คนดูจะสะใจ... แต่ถ้าข่าวเบาๆ ตรงนั้นก็โอเค เอนเตอร์เทนได้ ก็เอนเตอร์เทน”

(พุดม ฉัตรไชยไพบุญย์, สัมภาษณ์กลุ่ม, 18 กุมภาพันธ์ 2544)

“..คือถ้าชาวซีเรียส หน้าตาก็ต้องซีเรียสด้วย ต้องมีอารมณ์ คือมีน้ำเสียง แสดงท่าทาง อย่างคุณฮาร์ท ซึ่งก็จะทำให้ได้อารมณ์ของข่าว เพราะว่าชาวเนี่ย บางทีมันไม่น่าสนใจ ก็เอาผู้ประกาศมาเป็นตัวดึงดูดได้”

(ผกามาส ซีสำรวจ,สัมภาษณ์กลุ่ม,24 กุมภาพันธ์ 2544)

ช่วงที่ 2 ทักษะคุณภาพข่าวที่สะท้อนจากผลการประเมินข่าว

จากผลตอบแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ให้ผู้รับสารประเมินคุณภาพข่าวที่เป็นกรณีศึกษา อันได้แก่ ข่าวการจัดทำประชาพิจารณ์ต่อก๊าชไทย-มาเลเซีย ครั้งที่ 2 และข่าวเชื้ออะมีบา พบว่าผู้รับสารได้นำทักษะเกี่ยวกับคุณลักษณะข่าวคุณภาพที่ได้ให้ไว้ในช่วงสัมภาษณ์มาใช้หลายประการ และเมื่อพิจารณาลงในรายละเอียด ผลการประเมินข่าวส่วนใหญ่จะยืนยันทักษะเดิม ขณะเดียวกันในคุณลักษณะของข่าวคุณภาพบางเรื่องได้พบทักษะในแง่มุมใหม่ๆเพิ่มเติม ซึ่งช่วยให้ทักษะเกี่ยวกับคุณภาพข่าวในส่วนของผู้รับสาร มีความสมบูรณ์ ชัดเจนขึ้น ผลการประเมินมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ข่าวการจัดทำประชาพิจารณ์ต่อก๊าชไทย-มาเลเซีย ครั้งที่ 2

ในการประเมินคุณภาพข่าวเรื่องนี้ พบว่า ความสมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูล เป็นองค์ประกอบสำคัญอันดับต้นๆ ที่ผู้รับสารส่วนใหญ่ใช้ในการเปรียบเทียบคุณภาพข่าวระหว่างสถานีโทรทัศน์ช่องต่างๆ เนื่องจากข่าวประชาพิจารณ์ต่อก๊าชไทย-มาเลเซียครั้งที่ 2 นี้ ผู้รับสารเห็นว่า เป็นเหตุการณ์ต่อเนื่องจากโครงการความร่วมมือระหว่างประเทศเพื่อนำก๊าชมาใช้ประโยชน์ร่วมกัน อันเป็นโครงการขนาดใหญ่ที่เกิดขึ้นมานาน ผ่านรัฐบาลหลายชุดหลายสมัย จึงเป็นเรื่องที่มีข้อมูลเกี่ยวข้องมากและมีแง่มุมสลับซับซ้อน เพราะเป็นโครงการที่ยังมีข้อถกเถียงถึงความคุ้มค่าของผลประโยชน์ที่จะได้รับกับผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งการเสนอข่าวเรื่องนี้ที่ผ่านมา แม้จะมีการติดตามรายงานข้อมูลความคืบหน้าเป็นระยะๆ ตั้งแต่เริ่มลงนามเซ็นสัญญา จนกระทั่งล่าสุด รัฐบาลจัดให้มีการทำประชาพิจารณ์ ครั้งที่ 2 เพื่อหาข้อสรุปที่ชัดเจนว่าจะดำเนินโครงการต่อหรือไม่ แต่ผู้รับสารเห็นว่า การที่ผู้สื่อข่าวมิได้กำหนดให้เรื่องนี้เป็นวาระสำคัญ ซึ่งต้องให้น้ำหนักในการเสนอข่าวอย่างเข้มข้นและต่อเนื่องมากกว่าข่าวเรื่องอื่นๆ ทำให้ผู้ชมมิได้สนใจติดตามข้อมูลคืบหน้ามากเท่าที่ควร และอาจลืมนข้อมูลสำคัญบางส่วนเกี่ยวกับโครงการที่ผู้สื่อข่าวได้นำเสนอไปก่อนหน้านี้ได้ ดังนั้นในการเสนอข่าวเรื่องนี้ให้มีคุณภาพ

นอกจากจะต้องรายงานรายละเอียดของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายในวันนั้น ให้ครอบคลุมทุกแง่มุมแล้ว ด้วยเหตุที่เรื่องดังกล่าวเป็นเหตุการณ์ขัดแย้งที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของประเทศ ทำให้ผู้รับสารในฐานะประชาชนที่ต้องร่วมพิจารณา และตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่งเกี่ยวกับโครงการดังกล่าว จึงต้องการทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้มากที่สุด โดยเฉพาะข้อเท็จจริงเชิงลึกทั้งข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับโครงการ หรือสาเหตุเบื้องต้นของแต่ละฝ่ายทั้งที่คัดค้านและสนับสนุนโครงการซึ่งยังไม่ถูกนำเสนอ เช่น ความจำเป็นและผลดีของโครงการหรือผลกระทบที่ชาวบ้านห่วง เพราะผู้รับสารเห็นว่าข้อมูลเหล่านี้จะมีประโยชน์ ช่วยให้เข้าใจและสามารถตัดสินใจเรื่องนี้ได้ถูกต้อง ซึ่งจากผลการประเมินข่าวที่ผู้รับสารชื่นชมการเสนอข่าวของไอทีวี เพราะเป็นสถานีเดียวที่เสนอข้อมูลย้อนหลังของโครงการในแง่มุมต่างๆ เช่น ความเป็นมาของโครงการ พื้นที่บริเวณวางท่อก๊าซ ผลประโยชน์และผลกระทบจากโครงการ ได้ยืนยันทัศนคติเกี่ยวกับคุณภาพข่าวซึ่งผู้รับสารให้ไว้ในช่วงแรก ที่ต้องการให้เสนอข้อมูลซึ่งเป็นประโยชน์ต่อประชาชนให้ครบถ้วนทั้งรอบและลึก ดังนั้นแม้ข้อมูลในส่วนอื่นของไอทีวี จะไม่แตกต่างจากที่ช่องอื่นเสนอมากนัก แต่ด้วยความโดดเด่นของข้อมูลดังกล่าว จึงทำให้ผู้รับสารเห็นสอดคล้องว่าข่าวของไอทีวีมีคุณภาพมากกว่าช่องอื่น

“ไอทีวี ทำให้ทราบข้อมูลถึงสาเหตุและผลของการทำประชาพิจารณ์ได้ชัดเจนกว่าช่องอื่นๆ รวมทั้งนำเสนอถึงที่มาและที่ไปของปัญหาได้อย่างดี เพราะผู้ฟังคงอยากทราบว่า เหตุใดถึงต้องมีการสร้างท่อก๊าซขึ้นในพื้นที่บริเวณนั้น เป็นความร่วมมือของฝ่ายใด มีผลกระทบอย่างไรต่อผู้อาศัยในพื้นที่และสภาพแวดล้อม ผู้อาศัยมีปฏิริยาอย่างไรในเบื้องต้นเมื่อรู้ว่าจะสร้างท่อก๊าซ เป็นต้น คำถามหลักๆเหล่านี้ ทางไอทีวีได้ให้คำตอบได้อย่างชัดเจนมากกว่าช่องอื่นๆ ซึ่งเสนอเพียงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในเวลานั้นเท่านั้น ไม่ได้เสนอถึงแหล่งที่มาของปัญหา เพราะเหตุการณ์รุนแรงอย่างนี้ ต้องมีคำถามเกิดขึ้นในใจผู้ฟังข่าว ถึงต้นตอของความรุนแรง หรือจุดกำเนิดของปัญหา รวมทั้งเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และความคาดคะเนถึงผลที่จะตามในอนาคตด้วย”

(น้องนุช มณีอินทร์)

“ไอทีวี ให้รายละเอียดของโครงการมากเพียงพอที่ผู้บริโภคข่าวสาร สามารถใช้วิจารณ์ญาณในการตัดสินใจได้ระดับหนึ่ง ขณะเดียวกันก็มีการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องโดยปล่อย

เสียงจริงออกมา ภาพแดงขาว และรายละเอียดอย่างหลากหลาย ทำให้ผู้บริโภครู้ได้ ข้อมูลค่อนข้างครบถ้วนกว่าช่องอื่นๆ "

(โกสุม เมฆมงคลชัย)

"ไอทีวีเนื้อหาข่าวเยอะ มีการพูดเชื่อมโยงของข่าวในแต่ละช่วงดี มีที่มาที่ไป มีการหา ข้อมูล เช่นการทำสัญญา ทำกันมาตั้งแต่เมื่อไหร่ มีการนำเสนอไปถึงความเป็นมาของ การสร้างท่อก๊าซ"

(จักรพันธ์ บุญพงษ์)

อย่างไรก็ตาม ขณะที่ผู้รับสารส่วนหนึ่งชื่นชมการเสนอข่าวของไอทีวี ซึ่งมีการเสนอข้อมูลในแง่ มุมที่แตกต่างเพิ่มเติมจากสถานีโทรทัศน์ช่องอื่น แต่ผู้รับสารอีกส่วนกลับมองว่า หากพิจารณาการ เสนอข่าวเฉพาะเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในรอบวันนั้น ตั้งแต่กลุ่มผู้คัดค้านรวมตัวหน้าสนามกีฬาจระเขร อันเป็นสถานที่จัดทำประชาพิจารณ์ จนเกิดเหตุลอบยิงรถผู้คัดค้านระหว่างเดินทางกลับ ผู้รับสารเห็น ว่า การเสนอข่าวของไอทีวีและสถานีโทรทัศน์บางช่องยังด้อยคุณภาพในแง่ความกระชับและเข้าใจง่าย โดยเฉพาะไอทีวีที่ใช้เวลาในการรายงานเหตุการณ์ทั้งหมดนานกว่าช่องอื่นมาก โดยที่ผู้รับสารคิดว่ามิได้ รับทราบข้อมูลใดๆเพิ่มเติมจากที่ช่องอื่นรายงานมากนัก และข้อมูลบางส่วนที่เสนอในรายงานพิเศษก็ ซ้ำกับที่เสนอไปแล้วในข่าว ทำให้ข่าวยาวเยิ่นเย้อ ลดความน่าสนใจ ประกอบกับการนำเหตุการณ์ ล่าสุดที่กลุ่มผู้คัดค้านชุมนุมหน้าโรงพัก อำเภอนะนะ เพื่อเรียกร้องให้ตำรวจจับคนร้ายที่ลอบยิงรถผู้คัด ค้านมาเสนอเริ่มต้นข่าว ก่อนที่จะย้อนไปรายงานเหตุการณ์ทั้งหมดที่เกิดขึ้นในวันนั้น เป็นอีกส่วนที่ทำให้ ข่าวของไอทีวีวุ่นวายเข้าใจยากขึ้น จนผู้ชมต้องตั้งใจชมข่าวอย่างมาก จึงจะเข้าใจเหตุการณ์ทั้งหมด ได้อย่างถูกต้อง เช่นเดียวกับบางช่องที่เสนอรายละเอียดของข้อมูลที่ไม่สำคัญ ทั้งที่ยังเสนอราย ละเอียดของประเด็นสำคัญไม่ครบถ้วนเท่าที่ควร ซึ่งลักษณะต่างๆดังกล่าวที่ผู้รับสารประเมินว่าทำให้ ข่าวด้อยคุณภาพ ได้สนับสนุนทัศนคติเกี่ยวกับข่าวโทรทัศน์ที่มีคุณภาพ ที่ต้องมุ่งเสนอประเด็นสำคัญ ของเรื่องให้ครบถ้วนและเข้าใจได้ง่ายภายในเวลาการเสนอข่าวที่มีจำกัด ตามที่ผู้รับสารให้ทัศนะไว้ใน ช่วงแรก และยังทำให้ทัศนคติเกี่ยวกับความครบถ้วนสมบูรณ์และความสั้น กระชับ ที่ดูเหมือนขัดแย้งกัน เกิดความชัดเจนขึ้น โดยผลการประเมินได้สะท้อนทัศนคติของผู้รับสารออกมาอย่างชัดเจนว่า ในการ เสนอข่าวที่มีข้อมูลหรือแง่มุมการนำเสนอมากให้มีคุณภาพ จะต้องคำนึงถึงทั้งความครบถ้วนของข้อ

มูลควบคู่ไปพร้อมกับ ใส่ใจในการเรียบเรียงข่าวให้สั้น กระชับและเข้าใจง่าย ดังวิธีการนำเสนอข่าวในรูปแบบต่างๆที่ผู้รับสารได้ให้ทัศนะไว้และปรากฏในข่าวเรื่องนี้ เช่น ไม่เสนอข้อมูลหรือใช้ภาพเดิมซ้ำกันในข่าว นอกจากนี้ผลการประเมินยังทำให้เห็นเพิ่มเติมว่า การเสนอข่าวเรียงลำดับตามเวลาเกิดเหตุช่วยให้การรายงานข่าวเหตุการณ์ต่อเนื่อง กระชับและเข้าใจง่ายขึ้น

“ไอทีวี เสนอข่าวกระโดดไปกระโดดมา ข่าวจะยาวเกินไป แต่มิได้ทำให้เนื้อหามากขึ้นกว่าเดิมเท่าไร การเรียงเนื้อหานั้นไม่ค่อยดี ไม่ต่อเนื่อง คือพูดถึงเหตุการณ์ทั้งหมดจบไปแล้ว แล้วค่อยกลับมาบรรยายเหตุการณ์ ดูกววนไปวนมา...ช่อง 3 ค่อนข้างดี เพราะ สั้น กระชับได้ใจความดี ได้เนื้อหาที่ควรทราบครบถ้วน”

(นิริมา ประดิษฐ์ทรัพย์)

“ที่ให้ช่อง 5 ดิรอลงมา เพราะอันที่จริงก็นำเสนอเนื้อหาข่าวได้ครบ แต่แสดงถึงรายละเอียดปลีกย่อยของข่าวมากเกินไป เช่น เวลา โดยบอกว่า ‘เวลา 11.30 น. เกิดเหตุการณ์อะไรขึ้น ต่อมาเวลา 13.00 น.เกิด....’ เป็นต้น ผู้ฟังคงไม่อยากฟังรายละเอียดปลีกย่อยมาขนาดนี้ น่าใช้คำอื่น เช่น ในเวลาต่อมา ในช่วงเย็น”

(น้องนุช มณีอินทร์)

“ช่อง 7 เรียงลำดับตามเหตุการณ์ได้อย่างเข้าใจง่าย ไม่มีการฉายภาพซ้ำมากนัก กระชับ ไม่เยิ่นเย้อเกินไปจนทำให้หน้าเบื่อ ขณะที่ไอทีวีและช่อง 9 ไม่มีการเรียงลำดับเหตุการณ์ เสนอข่าวกระโดดไปกระโดดมา ข่าวยาวเกินไปแต่ไม่ได้ทำให้ได้เนื้อหาข่าวมากขึ้นเท่าไร..การไม่เรียงลำดับเหตุการณ์ ทำให้เกิดความสับสนและซ้ำซากของรูปภาพต่างๆ”

(กฤติกา คุณูปการ)

และด้วยเหตุที่ข่าวประชาพิจารณ์ต่อก๊าศนี้ เป็นประเด็นความขัดแย้งของบุคคล 2 กลุ่ม ทำให้ในการประเมินคุณภาพข่าว ผู้รับสารจึงใส่ใจกับการเสนอข่าวให้มีความเป็นกลางและเป็นธรรม เห็นได้จากข่าวช่องที่ผู้รับสารประเมินว่ามีคุณภาพนั้น นอกจากเสนอข้อมูลของทั้งฝ่ายผู้จัดทำประชาพิจารณ์และผู้คัดค้านโครงการออกมาให้มีน้ำหนักสมดุลตรงตามทัศนะที่ผู้รับสารให้ไว้แล้ว ผลการประเมินคุณ

ภาพซึ่งตีการเสนอภาพข่าวและการเปิดเสียงสัมภาษณ์ของสถานีโทรทัศน์บางช่อง ที่มีเจ้าหน้าที่เอนเอียงไปในทิศทางใดทางหนึ่งอย่างชัดเจนว่าทำให้ข่าวด้อยคุณภาพลง ยังทำให้ได้ทัศนะเกี่ยวกับการใช้ภาพเพื่อสื่อความหมายหรือถ่ายทอดเรื่องราวในแง่มุมใหม่เพิ่มเติม คือ การมุ่งเน้นเสนอภาพขณะเกิดเหตุซึ่งในข่าวเรื่องนี้มักเป็นภาพการก่อเหตุรุนแรง ภาพความเสียหายของบุคคลและทรัพย์สินที่เกิดขึ้นภายหลังการชุมนุมประท้วง หรือภาพในลักษณะเร้าอารมณ์ให้ผู้ชมเกิดความรู้สึกร่วมในเหตุการณ์ เช่น ภาพสีหน้าของผู้ประท้วงที่ได้รับบาดเจ็บ เพื่อให้ข่าวน่าสนใจชวนติดตามขึ้นนั้น อาจเป็นการสร้างความเกลียดชังให้กับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งอย่างไม่เป็นธรรมได้ ซึ่งส่งผลให้การรับรู้หรือการตัดสินใจใดๆของผู้ชมเกี่ยวกับเหตุการณ์นั้นๆบิดเบือนไปจากข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจริงได้ แม้ภาพที่เสนอจะเป็นภาพที่เกิดขึ้นจริงก็ตาม ดังนั้นในการใช้ภาพข่าว ไม่ว่าจะเพื่อเป็นหลักฐานยืนยันข้อเท็จจริง เพื่อช่วยบอกเล่าเรื่องราวให้ข่าวกระชับ หรือเพิ่มสีสันให้ข่าวชวนติดตามมากขึ้น จะต้องเสนอบนพื้นฐานของข้อเท็จจริงเป็นสำคัญ

“ไอทีวี ภาพของการปะทะกันก็ยิ่งแยกออกทั้ง 2 ฝ่าย คือทั้งฝ่ายตำรวจ และฝ่ายผู้คัดค้าน ดูแล้วรู้สึกว่าเป็นความเป็นธรรม ไม่เอนเอียงไปฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง แต่บางช่อง ข่าวจะเน้นไปที่คนที่โดนทำร้ายมากเกินไป”

(ผกามาส ซีสาราญ)

“ช่องอื่นมีคะแนนเท่ากัน เพราะเนื้อหาข่าวนำเสนอใกล้เคียงกัน เหมือนมาจากแหล่งข่าวเดียวกัน คนเขียนเดียวกัน บางครั้งดูเข้าข้างฝ่ายหนึ่งใดฝ่ายหนึ่งเกินไป ให้มีแต่ฝ่ายที่ตนเห็นด้วย ส่วนที่ไม่เห็นด้วย ก็ออกนิดหน่อย”

(ประสิทธิ์ อมรภรณ์)

“ช่อง 7 อยู่อันดับสุดท้าย เพราะโดยเนื้อหาแล้วจริงๆก็เหมือนช่องอื่น แต่ภาพการนำเสนอเน้นถึงความรุนแรง การตีกันมากจนเกินไป ทำให้เกิดอคติกับฝ่ายผู้ประท้วงได้”

(นิริมา ประดิษฐ์ทรัพย์)

ในส่วนการเสนอภาพข่าว นอกจากผู้รับสารจะใส่ใจกับการใช้ภาพเพื่อตอกย้ำความจริงแล้ว ผลการประเมินคุณภาพข่าว ยังยืนยันทัศนะเกี่ยวกับการเสนอภาพข่าวให้มีคุณภาพที่ผู้รับสารให้ไว้ใน

ช่วงสัมภาษณ์กลุ่มอีกหลายประการ ตั้งแต่ การเลือกขนาดภาพ (shot) ในการถ่ายภาพที่แตกต่างกัน ทำให้ภาพข่าวที่ถ่ายจากสถานที่และช่วงเวลาเดียวกัน สามารถสื่อความหมายและดึงดูดความรู้สึกของผู้ชมได้ไม่เท่ากัน เช่น การใช้ภาพใกล้ (close-up shot) ในการถ่ายทอดสีหน้าของผู้คัดค้าน ทำให้ผู้ชมเข้าใจความรู้สึกของบุคคลในข่าว ตลอดจนบรรยากาศความตึงเครียดของเหตุการณ์ได้ดีกว่าใช้ภาพระยะไกล (long shot) นอกจากนี้ผู้รับสารยังพิจารณาไปถึงคุณภาพด้านเทคนิค ทั้งการถ่ายภาพให้ออกมาคมชัด และการตัดต่อภาพ ที่ควรเว้นเวลาในการเสนอภาพแต่ละ shot ให้มากพอสมควร เพื่อให้ผู้ชมดูรายละเอียดในภาพได้ทัน นอกเหนือจากที่ต้องตัดต่อภาพข่าวด้วยความประณีตให้เกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด

“ไอทีวี การถ่ายภาพ จับภาพได้อารมณ์ของผู้ประท้วง ช่องอื่นเป็นภาพสถานการณ์ทั่วไป ถ้าชมกล้องเข้าไปมากกว่านี้เจาะกลุ่มบุคคล จะได้อารมณ์มากกว่าที่จะถ่ายไกลขนาดนี้ ขณะที่ช่อง 9 มีการสัมภาษณ์ผู้ประท้วงให้อารมณ์ดี”

(นพรัตน์ เงามอำพันไพฑูรย์)

“ข่าวประชาพิจารณ์ช่อง 3 ภาพจะสั้นๆ เวียนหัว และจะเก็บแต่ภาพที่ให้ความรู้สึกมันส์ในอารมณ์”

(กฤติกา คุณูปการ)

“ช่อง 3 ภาพเหตุการณ์ตอนแรก มีการตัดภาพเร็วไป ทำให้ดูเหตุการณ์ในภาพไม่ทัน ผู้ชมทำอารมณ์ตามไม่ทัน “

(จักรพันธ์ บุญพงษ์)

และถึงแม้ในการเสนอข่าวเรื่องนี้ สถานีโทรทัศน์ช่องต่างๆจะมีรูปแบบการเสนอข่าวที่แตกต่างกันไป เช่น เสนอเป็นข่าวอ่านโดยผู้ประกาศในสถานี หรือเสนอเป็นข่าวลงเสียง แต่รูปแบบการนำเสนอที่ผู้รับสารส่วนใหญ่ชื่นชอบและต้องการให้เสนอข่าวในรูปแบบนี้เพิ่มขึ้น คือ การรายงานสดจากพื้นที่ เนื่องจากผู้รับสารเห็นว่า การปรากฏตัวของผู้สื่อข่าวจากพื้นที่เกิดเหตุ มีส่วนสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นว่า ข่าวที่นำเสนอ นั้นถูกต้องตรงตามข้อเท็จจริง เพราะผู้รับสารเชื่อว่าอย่างน้อยในขั้นต้น ข้อมูล

เหล่านั้นก็ได้ผ่านการกลั่นกรองและตรวจสอบจากสายตาของผู้สื่อข่าวด้วยตนเอง แต่อย่างไรก็ตาม การรายงานสดจะทำให้ข่าวดูน่าสนใจ ชวนติดตามมากขึ้นได้หรือไม่ ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงานของผู้รายงานข่าวด้วย ที่ต้องรายงานข่าวได้อย่างฉะฉาน ชัดเจน

“ไอทีวี ผู้รายงานข่าวรายงานจากพื้นที่ ทำให้ดูน่าเชื่อถือว่าได้สัมผัสเหตุการณ์จริง แม้ว่าจะไม่ได้เป็นเหตุการณ์ในขณะรายงานข่าวจริงๆ”

(จักรพันธ์ บุญพงษ์)

“ไอทีวี ผู้ประกาศข่าวพูดจาฉะฉานและดูเข้าใจข่าว ส่วนช่อง 9 มีการรายงานของผู้ประกาศข่าวจากสถานที่จริง ทำให้น่าสนใจ แต่คนรายงานอ่านตะกุกตะกัก และอ่านเร็ว ทำให้ฟังแล้ว รู้สึกสะดุดหู”

(พรโสภิต จงมีสุข)

จากผลการประเมินคุณภาพข่าวการจัดทำประชาพิจารณ์ทอล์กโชว์ไทย-มาเลเซีย ครั้งที่ 2 ที่ผู้วิจัยได้รวบรวมมานำเสนอทั้งหมด ส่วนใหญ่จะยืนยันหรือสนับสนุนทัศนะเกี่ยวกับคุณภาพข่าวที่ผู้รับสารให้ไว้ในช่วงแรก เช่น การเสนอข้อมูลในแง่มุมที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ชม การเสนอข่าวให้ครบถ้วนทั้งรอบและลึก เพื่อให้ผู้ชมเข้าใจหรือตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องนั้นได้ถูกต้อง เป็นต้น นอกจากนี้ยังพบทัศนะเกี่ยวกับคุณภาพข่าวในแง่มุมใหม่ๆ ที่ช่วยเสริมให้ทัศนะเดิมที่ผู้รับสารได้ให้ไว้มีความชัดเจนขึ้น ตั้งแต่การเสนอข่าวเหตุการณ์ต่อเนื่องโดยไล่ตามเวลาเกิดเหตุช่วยให้ข่าวกระชับและเข้าใจง่าย การเลือกเสนอภาพต้องมีความเป็นกลางเป็นธรรมและอยู่บนพื้นฐานความถูกต้องของข้อเท็จจริง มากกว่ามุ่งสร้างความน่าสนใจเพียงอย่างเดียวเช่นเดียวกันกับการเสนอเนื้อหาข่าว ตลอดจนควรเพิ่มการรายงานสดของผู้สื่อข่าวจากพื้นที่ เพื่อยืนยันความน่าเชื่อถือและความถูกต้องของข่าว

ข่าวเชื้ออะมิบา

แม้การเสนอข่าวเรื่องนี้ของสถานีโทรทัศน์ช่องต่างๆจะคล้ายคลึงกัน เพราะเนื้อหาข่าวประกอบด้วย 2 ส่วนหลักคือ การรายงานข่าวการเสียชีวิตของผู้ป่วยที่ได้รับเชื้อ และการให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับเชื้ออะมิบาแก่ผู้ชม แต่การที่สถานีโทรทัศน์แต่ละช่องให้น้ำหนักในการเสนอข้อมูลทั้ง 2 ส่วนนี้

ไม่เหมือนกัน ได้ทำให้ชาวมีคุณภาพแตกต่างกันตามไปด้วย โดยผู้รับสารเห็นว่า ในช่วงเกิดเหตุการณ์แรกๆ ขณะที่ประชาชนส่วนใหญ่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับเชื้ออะมีบานั้นน้อยมาก จึงยังสับสนและวิตกกังวลถึงอันตรายของเชื้ออยู่มาก สถานีโทรทัศน์จึงควรเสนอข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับเชื้อ โดยเฉพาะในแง่มุมที่ผู้ชมจะนำไปใช้ประโยชน์ได้ในชีวิตประจำวันให้ครบถ้วนก่อนที่จะเสนอข้อมูลในส่วนอื่น เช่น แหล่งที่อยู่ของเชื้อ วิธีที่เชื้อเข้าสู่ร่างกาย อาการของโรคหรือวิธีป้องกัน เห็นได้ชัดจากผลการประเมินคุณภาพข่าว ที่ผู้รับสารติติงการเสนอข่าวของสถานีโทรทัศน์บางช่องว่า มุ่งเสนอรายละเอียดของผู้ป่วยที่เสียชีวิตมากเกินไป ทั้งที่ยังเสนอข้อมูลเกี่ยวกับเชื้ออะมีบาที่ผู้ชมควรทราบยังไม่ครบถ้วนและชัดเจนเท่าที่ควร

“ไอทีวี มีการเสนอข่าวเรียงประเด็นตามความสำคัญ ให้ความสำคัญกับประเด็นข่าวที่มีผลกระทบต่อสุขภาพประชาชน รวมทั้งวิธีป้องกัน ดูแลรักษาโรค อย่างละเอียด ชัดเจนมากกว่าช่องอื่นๆ”

(โกสุม เมฆมงคลชัย)

“ช่อง 7 เสนอไม่ดี เพราะรายละเอียดหรือข้อมูลของข่าวที่มีความสำคัญในบางประเด็นยังเสนอคลุมเคลือไม่ชัดเจนเท่าใดนัก ในขณะที่ข้อมูลที่ไม่มีความสำคัญต่อผู้ชมก็กล่าวถึงมากจนเกินไป เช่น รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ตายด้วยเชื้ออะมีบา น่าจะนำเสนอในเรื่องของอาการของผู้ที่ได้รับเชื้อ”

(น้องนุช มณีอินทร์)

ทั้งนี้ผลการประเมินข่าวยังได้แสดงให้เห็นด้วยว่า ในการรายงานข่าวเรื่องนี้ให้มีคุณภาพต้องเสนอข้อมูลให้ประชาชนเกิดความเข้าใจที่ถูกต้องเพื่อลดความตื่นตระหนก ดังนั้นการที่สถานีโทรทัศน์บางช่อง พาดหัวข่าวถึงอันตรายของเชื้ออะมีบาด้วยภาษาที่มีสีส่น ไร้อารมณ์เกินจริงว่า “...เชือมรณะที่ใครสัมผัสก็อาจตายได้” ทำให้ผู้ชมรู้สึกหวาดกลัวไปก่อน ทั้งที่ในเนื้อหาข่าวกลับเสนอข่าวเตือนไม่ให้ประชาชนตื่นตระหนก จึงเป็นสาเหตุสำคัญที่ผู้รับสารส่วนใหญ่ประเมินให้ข่าวของช่องนี้ว่ามีคุณภาพน้อยที่สุด เพราะถือเป็นการบิดเบือนข้อเท็จจริง และอาจส่งผลเสียแก่ผู้ชมที่รับข่าวโดยมิได้พิจารณาให้ดีได้ นอกจากนี้ผู้รับสารส่วนใหญ่ได้เห็นพ้องกันว่า การเสนอภาพและเปิดเสียง การแถลงข่าวของเจ้าหน้าที่กระทรวงสาธารณสุขและคณะแพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านพยาธิวิทยา ที่ออกมากล่าว

เดือนไม่ให้ประชาชนตื่นตระหนก และตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับเชื้ออะมีบา ได้ทำให้ข้อมูลเกี่ยวกับเชื้ออะมีบา รวมถึงคำเตือนต่างๆที่เสนอในข่าวมีน้ำหนักน่าเชื่อถือมากขึ้น เพราะผู้ชมเห็นว่าได้รับฟังข้อมูลจากแหล่งข่าวที่น่าเชื่อถือด้วยตนเอง จึงมั่นใจในความถูกต้องของข้อมูลยิ่งขึ้น เช่นเดียวกับที่ผลการประเมินข่าวได้แสดงให้เห็นว่า การที่ผู้ประกาศข่าวอ่านข่าวผิดพลาดแม้เพียงจุดเดียว ได้ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของผู้ชมที่มีต่อความถูกต้องของข้อมูลอื่นๆในข่าว

“ช่อง 7 พุดตามความจริง ไม่ให้ผู้ชมข่าววิตกกังวลมาก มีการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องดี มีคำเตือนจากกระทรวงสาธารณสุข ไม่ต้องหวาดกลัวมาก หรือตื่นตระหนก แต่บางช่องพูดพาดหัวข่าวให้เห็นความน่ากลัวมาก ถ้ามีคนรับข่าวสารไม่ได้ตรงตรง จะเกิดความกลัวเกินไป”

(อนงค์ทิพย์ เอบีประสาทสุข)

“ไอทีวี ผู้รายงานข่าวมีการอ่านโดยปล่อยเสียงของแพทย์ผู้ที่ถูกสัมภาษณ์เป็นช่วงๆ และช่อง 5 มีการนำภาพ เสียงของหมอมานำพุดเล่าถึงอาการของผู้ป่วยที่เสียชีวิต ทำให้ข่าวดูน่าเชื่อถือ”

(จักรพันธ์ บุญพงษ์)

“ช่อง 9 ผู้ประกาศข่าวอ่านผิดว่า ‘ด้านกระทรวงสาธารณสุขได้เตือนให้ประชาชนตื่นตระหนก’ ทำให้ข่าวดูไม่น่าเชื่อถือเลย”

(ธีรพันธุ์ พรหมดวงดี)

และด้วยเหตุที่ข่าวเชื้ออะมีบาเป็นเรื่องที่มีผลกระทบโดยตรงต่อสุขภาพ ซึ่งผู้รับสารเห็นว่ามี ความสำคัญใกล้ตัวผู้ชมมาก ทำให้สถานีโทรทัศน์ที่สามารถสืบค้นหรือเจาะลึกจนได้ข้อมูลเกี่ยวกับเชื้ออะมีบาในแง่มุมใหม่ๆที่แตกต่างจากข้อมูลที่ทุกสถานีนำเสนอ เช่น การต้มน้ำที่มีเชื้ออะมีบาปะปนอยู่ จะไม่เป็นอันตรายเพราะน้ำย่อยในกระเพาะอาหารสามารถฆ่าเชื้อได้ จึงถูกจัดอันดับให้มีคุณภาพมากกว่าข่าวช่องอื่น แม้ว่าข้อมูลบางส่วนจะเป็นข้อมูลทางด้านวิชาการที่ใกล้ตัวและค่อนข้างเข้าใจยากเช่น ชื่อสายพันธุ์ ขนาดของเชื้อ หรือขั้นตอนการเจริญเติบโตและการเข้าทำลายเนื้อเยื่อสมองของเชื้ออะมีบาแต่ละสายพันธุ์ แต่ผู้รับสารเห็นว่าหากมีวิธีการนำเสนอที่ดี ให้ข้อมูลดังกล่าวเข้าใจง่ายขึ้น

ยอมทำให้ข้อมูลดังกล่าวน่าสนใจรับฟังได้เช่นกัน เช่น ทำภาพกราฟฟิกเพื่อเปรียบเทียบข้อมูลของเชื้ออะมีบาแต่ละสายพันธุ์ให้เห็นชัดเจนขึ้น หรือเลือกใช้ภาพที่สื่อความหมาย สามารถถ่ายทอดหรือช่วยเสริมให้ผู้ชมเข้าใจข้อมูลที่กำลังกล่าวถึงได้ง่ายขึ้น เช่น เสนอภาพฟิล์มเอกซเรย์สมองของผู้ป่วย 2 คนที่ถูกเชื้ออะมีบาทำลายประกอบการเสนอข้อมูลเกี่ยวกับความรุนแรงของเชื้อในการทำลายเนื้อเยื่อสมอง

“ไอทีวี ดีกว่าเพราะรายละเอียดในเนื้อหาข่าวมีมากและลึกกว่าช่องอื่นๆ บอกแหล่งเชื้ออะมีบาซึ่งจะไม่พบในน้ำดื่ม หากพบก็จะเป็นอันตราย เพราะน้ำย่อยในกระเพาะฆ่าเชื้อได้ และ ไอทีวี มีภาพเอกซเรย์ขยายขึ้นเนื้อสมองของคนไข้ทั้ง 2 รายที่รับเชื้อ และเชื้อค้อยๆกินเนื้อสมอง แต่บางช่องมีแต่ภาพเชื้ออะมีบาในกล้องจุลทรรศน์อย่างเดียว ไม่มีภาพสมองของคนป่วยเลย”

(ผกามาส ชีส์ราญ)

“ช่อง 5 มี chart เปรียบเทียบ แสดงรายละเอียดของเชื้อแต่ละชนิดประกอบด้วย ดีช่วยให้รู้รายละเอียดของเชื้อมากขึ้น เข้าใจง่ายขึ้น ถึงแม้จะไม่ค่อยจะเห็นชัดเจนในทีวีก็ตาม แต่ก็ทำให้ข่าวน่าสนใจมากกว่าช่องอื่น”

(จักรพันธ์ บุญพงษ์)

นอกจากนี้ผลการประเมินข่าวเชื้ออะมีบาในส่วนของการใช้ภาพข่าว ยังได้ยืนยันทัศนคติเกี่ยวกับลักษณะข่าวที่มีคุณภาพซึ่งผู้รับสารให้ไว้ในช่วงการสัมภาษณ์กลุ่มได้เกือบทั้งหมด เห็นได้จากข้อบกพร่องที่ผู้รับสารชี้ให้เห็นและนำมาเป็นตัวแปรหนึ่งในการจัดอันดับข่าว ตั้งแต่ การเสนอภาพสมองของผู้ป่วยที่เสียชีวิตของสถานีโทรทัศน์บางช่อง ที่ไม่ได้ใช้เทคนิคการตัดต่อช่วยลดความหวาดเสียวใดๆเลย ตลอดจนความดีของคุณภาพในส่วนการเลือกใช้ภาพและการตัดต่อ ที่ทำให้ข่าวของสถานีโทรทัศน์หลายช่องดูน่าเบื่อ ไม่ชวนติดตาม เพราะนำภาพข่าวที่มีลักษณะคล้ายๆกันมาเสนอซ้ำกันทั้งในข่าวและรายงานพิเศษ เช่น ภาพขยายเชื้ออะมีบาในกล้องจุลทรรศน์ ภาพแหล่งน้ำตามธรรมชาติจากสถานที่ต่างๆ รวมถึงขาดความพิถีพิถันในการตัดต่อ โดยภาพข่าวที่เลือกใช้ไม่ได้มีรายละเอียดสอดคล้องหรือเกี่ยวข้องกับเนื้อหาข่าวเท่าที่ควร และการกำหนดเวลาในการเสนอภาพยังไม่พอดีกับบทข่าวที่ให้ผู้ประกาศอ่าน ทำให้ผู้ชมต้องชมภาพข่าวโดยไม่มีเสียงบรรยายใดๆเป็นเวลานานมาก

“ช่อง 9 มีข้อมูลมากและมีการนำเสนอภาพให้ดูนานมาก ภาพก็วนไปวนมา เป็นภาพซ้ำๆเดิม ส่วนไอทีวีมีภาพสมจริงๆ ให้ดูชัดเจนมากจนน่าหวาดเสียว”

(วรุณพรรณ ประยูรวงศ์)

“ไอทีวี ช่อง 7 มีภาพประกอบชัดเจนตรงกับที่อ่าน แต่บางช่อง ภาพซ้ำไปซ้ำมา น่าเบื่อมาก และไม่สำคัญไม่สอดคล้องเลย เช่น ภาพเรือหางยาวแล่น ไม่เห็นเกี่ยวกับเลยชกนิต แต่ปล่อยให้ฉายนานมาก ไม่มีใครอ่านอะไรด้วย”

(กิริฎา ชูติพานิช)

“ข่าวอะมีบา ช่อง 5 ภาพข่าวกับเนื้อข่าวยังไม่ค่อยสัมพันธ์กัน ตัดต่อภาพไม่ค่อยดี เว้นเวลาภาพไม่สัมพันธ์กับเนื้อข่าว”

(พรโสภิต จงมีสุข)

จากผลการประเมินคุณภาพข่าวที่อะมีบาที่ผู้วิจัยเสนอมาทั้งหมดข้างต้น สรุปให้เห็นเช่นเดียวกันกับข่าวการจัดทำประชาพิจารณ์ที่อภิชาตไทย-มาเลเซียครั้งที่ 2 ว่า ผู้รับสารได้ประเมินคุณลักษณะของข่าวด้านต่างๆ ตามทัศนะเกี่ยวกับคุณภาพข่าวที่ได้ให้ไว้ในช่วงแรก ทั้งการมุ่งเสนอข้อมูลในแง่ที่ให้ประโยชน์หรือมีผลกระทบใกล้ตัวผู้ชมให้ครบถ้วนก่อน แต่หากมีเวลานำเสนอข่าวเรื่องนั้นมาก ก็ควรเสนอข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ครอบคลุมทุกแง่มุมมากที่สุด หรือเจาะลึกในประเด็นสำคัญเพิ่มเติม รวมทั้งการใช้ภาพข่าวเพื่อเป็นหลักฐานยืนยันความถูกต้องของข้อมูล ต้องมีขอบเขตที่เหมาะสม ขณะเดียวกันควรเลือกใช้ภาพและเทคนิคการตัดต่อ เพื่อประโยชน์ให้ข่าวเข้าใจง่ายและชวนติดตามมากขึ้นด้วยการใช้ภาพกราฟฟิก การใช้ภาพให้สอดคล้องกับเนื้อหา ที่สำคัญทุกสิ่งทุกอย่างที่ปรากฏในข่าวควรถูกต้อง และอยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริง เช่น การพาดหัวข่าว การอ่านข่าวของผู้ประกาศข่าว