



สภาการหนังสือพิมพ์แห่งชาติ
THE NATIONAL PRESS COUNCIL OF THAILAND



ISRA INSTITUTE
THAI PRESS DEVELOPMENT
FOUNDATION



จริยธรรมการใช้สื่อออนไลน์และสื่อสังคม

ในกระบวนการสื่อข่าวของสื่อไทยในยุคดิจิทัล

Ethical use of online media and social media in news reporting
of Thai newsroom in digital age

โดย

สกุลศรี ศรีสารคาม

รายงานการวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากสภาการหนังสือพิมพ์แห่งชาติ และ

สถาบันอิศรา มูลนิธิพัฒนาสื่อมวลชนแห่งประเทศไทย

โดยการสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)

2557

(ก)

ชื่อเรื่อง : จริยธรรมการใช้สื่อออนไลน์และสื่อสังคมในกระบวนการสื่อข่าวของสื่อไทยในยุคดิจิทัล

ทีมวิจัย : สกุศลศรี ศรีสารคาม

ปีที่พิมพ์ : พุทธศักราช 2557

สถานที่พิมพ์ : สภาการหนังสือพิมพ์แห่งชาติ

แหล่งที่เก็บรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ : สภาการหนังสือพิมพ์แห่งชาติ

จำนวนหน้างานวิจัย : 96 หน้า ลิขสิทธิ์

: สภาการหนังสือพิมพ์แห่งชาติ

บทคัดย่อ

การเปลี่ยนแปลงกระบวนการสื่อข่าวที่มีการใช้สื่อสังคม (Social Media) ในการรายงานข่าวและการขยายตัวของเว็บไซต์ข่าว อัตราการใช้สื่อออนไลน์และติดตามข่าวจากสื่อออนไลน์เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้รูปแบบของการทำข่าวเปลี่ยนแปลงไปและมีผลต่อการปรับบทบาทในการทำงานของผู้สื่อข่าวทั้งการทำข่าวมีส่วนร่วมกับผู้อ่าน การทำข้อมูลจากสื่อสังคมมาใช้ ความรวดเร็วในการนำเสนอข่าวผ่านสื่อออนไลน์ อิทธิพลของสื่อออนไลน์เพิ่มมากขึ้นและมีประเด็นทางจริยธรรมในการปฏิบัติเกิดขึ้นใหม่และเป็นข้อถกเถียง การทบทวนบทบาท หลักจริยธรรมกับการนำมาใช้บนสื่อออนไลน์ จำเป็นต้องทำเพื่อ จะหาแนวทางในการกำหนดกรอบจริยธรรมแนวปฏิบัติการใช้งานที่เหมาะสมกับการรายงานข่าวผ่านสื่อออนไลน์และสื่อสังคม ดังนั้นรายงานวิจัยฉบับนี้มุ่งศึกษาใน 2 ประเด็นคือ ประเด็นแรกหลักวิถีคิดเกี่ยวกับจริยธรรมในการใช้งานสื่อสังคมและสื่อออนไลน์ในการรายงานข่าว ประเด็นที่สองคือการพัฒนากรอบการกำกับดูแลทางวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับสื่อออนไลน์และสื่อสังคม

จากการศึกษาในงานวิจัยนี้พบว่า หลักจริยธรรมที่ควรมีการทบทวนบทบาทในการปฏิบัติงานข่าวบนสื่อออนไลน์และสื่อสังคมได้แก่ประเด็นเรื่องความถูกต้อง ความเป็นกลาง การรักษาสมดุล ความเป็นอิสระ จุดยืนเรื่องการแสดงออกทางความคิด บทบาทในการคัดกรองข่าวสาร และการประสานสังคมไม่สร้างความขัดแย้ง นอกจากนี้เมื่อวิเคราะห์กรอบปฏิบัติที่มีอยู่ควบคู่กับการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่าการพัฒนากรอบจริยธรรมหรือแนวปฏิบัติในการใช้สื่อสังคมและสื่อออนไลน์ควรมีการกำหนดกรอบภาพกว้าง ควบคู่กับการให้คำอธิบายเชิงเทคนิคในการใช้งานเพื่อตอบโจทย์จริยธรรมภาพกว้าง เป็นคู่มือประกบเพื่อให้ผู้ปฏิบัตินำไปปรับใช้งานได้จริง โดยการร่างกรอบจริยธรรมแนวปฏิบัติสื่อสังคมและสื่อออนไลน์ควรใช้กรอบในการพิจารณา 5 เรื่องคือ กรอบความรับผิดชอบของตนเองต่อสังคม, กรอบทางวิชาชีพ, กรอบข้อบังคับทางกฎหมาย, กรอบการใช้งานประสิทธิภาพของสื่อออนไลน์และสื่อสังคม, กรอบเรื่องการตลาดและโมเดลทางธุรกิจขององค์กร และความเกิดขึ้นจากความร่วมมือระหว่างองค์กรข่าว องค์กรวิชาชีพ และนักข่าวพลเมืองภาคประชาชนเพื่อสร้างมาตรฐานเดียวกันในการใช้สื่อสังคมและสื่อออนไลน์เพื่อการรายงานข่าว

คำสำคัญ จริยธรรม, สื่อสังคม, โซเชียลมีเดีย, สื่อออนไลน์, กรอบปฏิบัติทางวิชาชีพ

Research topic : Ethical use of online media and social media in news reporting of Thai newsroom in digital age

Researcher : Sakulsri Srisaracam

Year of publication : 2014

Place of publication : The National Press Council of Thailand

Storage Place : The National Press Council of Thailand

Number of Pages : 80 pages

Copy Rights : The National Press Council of Thailand

Abstract

Online media and social media have influenced on the change of news reporting process while news website is expanding and become top channels of news distribution. Nature of online media that promote two-way communication between news organization and readers promote participatory journalism and the use of user-generated content. While technologists and innovators have embraced this passage into a hybrid model of news reporting, a wider debate on media ethics issues of the usage of online media and social media has been triggered among journalists and scholars. Revisiting code of ethic and some journalism issues will give a guideline to develop a proper code of conduct or ethical guideline for journalists who work on online media and social media. Thus, the research aims to study ethical issue on using social media and online media in news reporting, and ways to develop ethical code of conduct.

The study suggests that media professionals and independent news producers lack guidance and tools to respond appropriately to new ethical issues not covered by current laws and ethical codes. Profession needs more technical guideline to use online media and social media in news reporting to meet ethic standard and professional values. Some of the key questions facing the profession are: accuracy, objectivity, balance, transparency, issue of public space versus private space, gatekeeper and agenda setting role, and duty on creating better understanding in society. In order to draft affective code of conduct for social media and online media news reporting, there are 5 frames to be considered: Frame of Public Responsibility, Frame of Law and Regulations, Frame of Professional Responsibility, Nature of online media and social media, and Frame of marketing and business model. Also, the process of drafting code of conduct should be the co-operation between news organization, professional organization, reporters, editors and citizen journalists in order to set the same standard on social media and online media ethic in news reporting.

Keyword: journalism ethic, journalism values, social media, online news

(ค)

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่องจริยธรรมการใช้สื่อออนไลน์และสื่อสังคมในกระบวนการซื้อขายของสื่อไทยในยุคดิจิทัล เป็นการศึกษาเพื่อประมวลแนวคิดเกี่ยวกับประเด็นจริยธรรมในการสื่อสังคมและสื่อออนไลน์ในการรายงานข่าว เพื่อรวบรวมข้อสงสัยและแนวปฏิบัติในการใช้งาน รวมถึงประเด็นในการพัฒนากรอบจริยธรรมในการใช้สื่อสังคมและสื่อออนไลน์ ซึ่งงานวิจัยจะไม่สามารถทำได้ครบถ้วน สมบูรณ์และให้มุมมองที่เป็นประโยชน์ได้หากไม่ได้รับความอนุเคราะห์จากบรรณาธิการและผู้สื่อข่าวจากทั้ง 4 องค์กรที่ศึกษา ได้แก่ ไทยรัฐไทยพีบีเอส เครือเนชั่น และเครือผู้จัดการ โดยระหว่างการสัมภาษณ์ให้ข้อมูลอย่างเปิดเผย รอบด้าน ซึ่งล้วนเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการศึกษาระดับจริยธรรมและมีการนำเสนอตัวอย่างการปฏิบัติและการใช้งานที่มีประโยชน์ต่อการรวบรวมและจุดประเด็นคิดต่อในการศึกษา ผู้วิจัยจึงขอขอบคุณทุกความร่วมมือ ที่อนุเคราะห์เวลาของผู้ให้สัมภาษณ์เพื่อให้ข้อมูลจากองค์กรและการปฏิบัติงานจริง ตลอดจนอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูลต่างๆ การวิจัย

ผู้วิจัยขอขอบคุณสภาการหนังสือพิมพ์แห่งชาติ สถาบันอิศรา มูลนิธิพัฒนาสื่อมวลชนแห่งประเทศไทย และ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ที่เล็งเห็นความสำคัญของ ศึกษาเกี่ยวกับจริยธรรมในการใช้สื่อออนไลน์และสื่อสังคมเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาแนวทางปฏิบัติการในการใช้งานเพื่อให้สื่อทั้งสองได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะเป็นการยกระดับการรายงานข่าว

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณรุ่นพี่ เพื่อนพ้องในวงการสื่อและวิชาการที่ช่วยเหลือเรื่องการให้ข้อมูล การติดต่อแหล่งสัมภาษณ์ ตลอดจนกำลังใจและการสนับสนุนช่วยเผยแพร่ให้ความรู้จากวิจัยนี้กระจายในวงกว้างผ่านช่องทางต่างๆ

สกุลศรี ศรีสารคาม

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	ก	
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข	
กิตติกรรมประกาศ	ค	
สารบัญ		(1)
สารบัญตาราง		(2)
สารบัญแผนภาพ		(3)
บทที่ 1	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	8
	ขอบเขตของการวิจัย	8
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
	นิยามศัพท์	9
บทที่ 2	แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 3	ระเบียบวิธีวิจัย	30
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	34
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	38
	การวิเคราะห์ข้อมูล	39
บทที่ 4	ผลการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล	41
บทที่ 5	สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ	75
	สรุปผลการวิจัย	76
	อภิปรายผล	87
บรรณานุกรม		93
ประวัติผู้วิจัย		96

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงรายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ในการวิจัย	33
ตารางที่ 2 สรุปประเด็นของแนวปฏิบัติจริยธรรมสื่อสังคมออนไลน์ขององค์กรวิชาชีพสื่อ	62
ตารางที่ 3 สรุปประเด็นแนวปฏิบัติจริยธรรมการใช้สื่อสังคมและสื่อออนไลน์ขององค์กรสื่อ	65-66
ตารางที่ 4 แสดงเปรียบเทียบประเด็นทางจริยธรรมระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับกรอบจริยธรรมที่มีอยู่	81-82
ตารางที่ 5 ตารางสรุปแนวปฏิบัติการรักษาความถูกต้องในการใช้สื่อสังคมและรายงานข่าวเว็บไซต์	85-86

สารบัญแผนภาพ

	หน้า
แผนภาพที่ 1 แสดงกระบวนการซื้อข้าวที่ใช้สื่อสังคม	14
แผนภาพที่ 2 แสดงกรอบการกำหนดแนวปฏิบัติทางจริยธรรมสื่อออนไลน์และสื่อสังคม	88
แผนภาพที่ 3 แสดงโครงสร้างองค์ประกอบกรอบแนวปฏิบัติการใช้สื่อสังคม-การรายงานข่าวเว็บไซต์	91

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคดิจิทัล สื่อที่มีบทบาทต่อการปรับตัวขององค์กรข่าวทั่วโลกคืออินเทอร์เน็ต และสื่อสังคม (Social Media) เนื่องจากผู้รับสารบริโภคสื่อผ่านสื่อออนไลน์และสื่อสังคมเพิ่มมากขึ้น ประเทศในอาเซียนมีการปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัลเช่นเดียวกัน โดยอัตราการใช้สื่อออนไลน์และการให้ความสำคัญกับสื่อออนไลน์เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากผลการวิจัยเรื่อง¹ Southeast Asian Media: Patterns of Production and Consumption ที่สำรวจประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ 10 ประเทศ พบว่า สื่อออนไลน์กำลังเติบโตในประเทศในภูมิภาคนี้เป็นช่องทางสำคัญในการรับข่าวสาร และแสดงความคิดเห็น อินเทอร์เน็ตกำลังกลายเป็นโมเดลทางธุรกิจรูปแบบใหม่ของสื่อในภูมิภาคที่ผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของภูมิทัศน์สื่อในแต่ละประเทศในภูมิภาค ในประเทศไทยมีอัตราการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของผู้สื่อข่าวและองค์กรข่าวเติบโตอย่างต่อเนื่อง เช่นเดียวกับในส่วนของเว็บไซต์ข่าวก็ได้รับความนิยมในการติดตามข่าวสารเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากความรวดเร็วของข่าว ตอบสนองกับไลฟ์สไตล์ของผู้อ่านในยุคปัจจุบันที่รับข่าวสารแบบเคลื่อนที่ ไม่จำกัดสถานที่ และเวลา การพัฒนาเนื้อหาบนเว็บไซต์ข่าวก็ตอบโจทย์ได้ทั้งความเร็วและหลากหลายที่ทันต่อเหตุการณ์ วัฒนธรรมการแชร์และแบ่งปันต่อในสื่อสังคมออนไลน์เช่น เฟซบุ๊กและทวิตเตอร์ของผู้อ่าน ก็ยิ่งทำให้การเผยแพร่ข่าวจากเว็บไซต์และจากสื่อสังคมขององค์กรข่าวสามารถเข้าถึงกลุ่มคนที่หลากหลายได้หลากหลายช่องทางมากยิ่งขึ้น ด้วยความเร็วและความหลากหลายของเนื้อหา พื้นที่ในการแบ่งปันและแสดงความคิดเห็นที่ทั้งสื่อออนไลน์และสื่อสังคมมีให้กับผู้อ่าน ทำให้ความนิยมในการติดตามและเชื่อในข่าวช่องทางนี้เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม สื่อเองก็แสดงความคิดเห็นต่อการรายงานข่าวผ่านสื่อสังคมว่า

²“ประเด็นความห่วงใยผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการส่งข้อมูล ข่าวสาร ข้อความ ความคิดความเห็น ผ่านเครือข่ายสื่อสังคม ที่ทำให้เกิด “ภาพเสมือนจริง” ที่แยกไม่ออกระหว่างความจริงกับความเท็จ การที่ผู้ส่งสารซึ่งจะเป็นใครก็ได้ในสังคมนี้ สามารถส่งสารไปยังมวลชน

¹ Wagstaff J. Southeast Asian Media: Patterns of Production and Consumption (2010). สืบค้นจาก <http://www.opensocietyfoundations.org/sites/default/files/production-consumption-20100212.pdf>

² บทบรรณาธิการคมชัดลึกออนไลน์ . จริยธรรมสื่อสังคม. วันพุธที่ 30 มิถุนายน 2553 สืบค้นจาก <http://www.komchadluek.net/detail/20100630/64680/จริยธรรมสื่อสังคม.html>

ได้ด้วยความเร็วในระดับพันที ในขณะที่ผู้รับสารก็อาจขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องราว หรือประเด็นที่กล่าวถึง แล้วเชื่อหรือส่งต่อข้อความนั้นไปยังบุคคลอื่นๆ โดยขาดจิตสำนึกความรับผิดชอบ ก็นับเป็นอันตรายไม่น้อยไปกว่าโอกาสของผู้คนที่เข้าถึงข้อมูลข่าวสาร หรือทำให้ โฉมหน้าของการรายงานข่าวเปลี่ยนไป”

นอกจากนี้ประเด็นเรื่องของ สื่อ "ตัวจริง" และ "ตัวปลอม" เข้าไปใช้เครื่องมือที่ว่า สื่อสารข้อมูลไปยังสาธารณะกันมากขึ้น ข่าวลือ ข่าวปล่อย ข่าวที่สร้างความเสียหาย ให้เกิดขึ้น ต่อการรับข้อมูลข่าวสารและความน่าเชื่อถือของข้อมูล และบางกรณีลูกกลามเป็นกระแสที่ผิดใน สังคม ซึ่งการแพร่กระจายของข้อมูลบิดเบือนที่รวดเร็วนี้เป็นปัญหาสำคัญที่องค์กรด้านวิชาชีพ สื่อให้ความสำคัญจะต้องมีการร่างกรอบจริยธรรมเป็นแนวทางปฏิบัติในการรายงานข่าวผ่านสื่อ สังคมและสื่อออนไลน์ด้วย³ อย่างไรก็ตามการกำกับดูแลขององค์กรวิชาชีพเป็นในลักษณะที่ สมาชิกสมัครใจในการปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนด ดังนั้นการดูแลเรื่องจริยธรรมก็มีข้อจำกัด อยู่เช่นกัน

เทคโนโลยีสื่อออนไลน์และสื่อสังคมทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการข่าวที่ ชัดเจนหลายประเด็น ที่สำคัญคือบทบาทในกระบวนการสื่อข่าวที่เปลี่ยนจากการสื่อสารทาง เดียว เป็นการสื่อสารแบบสองทางมากขึ้น การตัดสินใจและกำหนดประเด็นข่าวไม่ได้อยู่ที่กอง บรรณาธิการหรือองค์กรสื่อเพียงอย่างเดียว เพราะพลเมือง ภาคประชาชน ผู้รับสารมีบทบาท ในการกำหนดทิศทางของข่าวและประเด็นของสังคมเพิ่มมากขึ้น ดังที่เห็นหลายกรณีว่าองค์กร สื่อหยิบกระแสและประเด็นที่คนบนโลกออนไลน์ให้ความสนใจมาต่อยอดประเด็นเป็นข่าวบน สื่อกระแสหลัก นอกจากนั้นพฤติกรรมกรรมการรับสารที่เปลี่ยนไป การเลือกในสิ่งที่สนใจ การมี ช่องทางในการรับข่าวสารที่เพิ่มขึ้น ทำให้สื่อต้องปรับตัวสู่การเป็น คอนเวอร์เจนต์ (convergent) และพยายามตอบสนองการเข้าถึงข่าวสารในทุก แพลตฟอร์ม (platform) ขณะเดียวกันการปฏิสัมพันธ์ที่ทำได้อย่างรวดเร็วและง่ายผ่านสื่อออนไลน์และสื่อสังคมทำให้ เกิดกระบวนการร่วมมือกันระหว่างสื่อกับผู้รับสารในกระบวนการสื่อข่าวมากขึ้นในหลาย รูปแบบ เช่นการระดมข้อมูล การใช้ข้อมูลข่าวจากสื่อสังคม การมีชุมชนออนไลน์ช่วยตรวจสอบ และให้ข้อมูลข่าว เป็นต้น จากการพัฒนาของกระบวนการสื่อข่าวและการพัฒนาของ เทคโนโลยีที่นำมาใช้ ผลที่เกิดขึ้นในเชิงข้อกังวลด้านจริยธรรมการสื่อข่าวผ่านสื่อออนไลน์และ สื่อสังคมเป็นประเด็นในการหารือและศึกษาของทั้งวิชาการและวิชาชีพด้านสื่ออย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการปรับตัวที่เหมาะสม

³ สื่อไทยกับการแข่งขัน : จริยธรรมและความรับผิดชอบ. 26 เมษายน 2555 สืบค้นจาก

http://www.thaibja.org/thaibja/index.php?option=com_content&view=article&id=1564%3A2012-04-26-10-36-27&catid=64%3A-2555&Itemid=92&lang=en

ประเด็นสำคัญตามกรอบจริยธรรมที่นักวิชาการมองว่าต้องมีการตรวจสอบในรายละเอียดและปรับแนวทางจริยธรรมในการปฏิบัติให้เหมาะสมกับลักษณะของสื่อออนไลน์และสื่อสังคม ประกอบด้วยประเด็นสำคัญคือ ประเด็นการรักษามาตรฐานความน่าเชื่อถือของการรายงานข่าวท่ามกลางข้อมูลที่ไหลอยู่ในวงจข่าวจำนวนมาก ประกอบด้วยข้อความที่เป็นความเห็น ข้อมูลที่ตรวจสอบได้และยังตรวจสอบไม่ได้ ตลอดจนข่าวลือ ผู้สื่อข่าวและองค์กรสื่อจะอย่างไรในการรักษาความน่าเชื่อถือในการใช้ข้อมูลและการรายงานข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์และสื่อสังคม ประเด็นในเรื่องการตอบสนองความต้องการของผู้อ่านที่เลือกในสิ่งเฉพาะความสนใจ การดึงดูดความสนใจของผู้อ่าน/ผู้ชมข่าว และแรงกดดันทางธุรกิจที่สื่อต้องหารายได้เพื่ออยู่รอด นำไปสู่แรงกดดันในการตัดสินใจระหว่างการนำเสนอข่าวที่รักษามาตรฐานของจรรยาบรรณสื่อกับเรื่องราวที่เป็นกระแส มีอารมณ์ความรู้สึก หรือ “ดราม่า” รวมถึงประเด็นในเรื่องการใช้ข้อมูลจากสื่อออนไลน์และสื่อสังคมที่มีอยู่ทั่วไปกับหลักของลิขสิทธิ์ และสิทธิส่วนบุคคลในการนำข้อมูลมาใช้เผยแพร่ต่อสาธารณะ และที่สำคัญคือ ท่ามกลางการนำเสนอข้อมูลแบบข้ามสื่อ / หลากสื่อ นั้น การรักษาคุณค่าข่าว และความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าว องค์กรสื่อและผู้สื่อข่าวอย่างไร

จากประเด็นข้างต้น ท่ามกลางความสำคัญและความนิยมสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ที่เพิ่มมากขึ้นในกระบวนการสื่อข่าวขององค์กรสื่อในประเทศไทยและต่างประเทศ ก็ยังคงมีข้อถกเถียงกันในประเด็นด้านจริยธรรมการใช้งานกรอบการปฏิบัติในการใช้งาน⁴ จากการเสวนา งานในหัวข้อ “จริยธรรมสื่อกับการใช้ Social Media จัดโดยชมรมผู้สื่อข่าวสารเทคโนโลยีสารสนเทศ (2553) นักวิชาการและนักวิชาชีพด้านสื่อให้ความเห็นต่อข้อจริยธรรมในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) 4 ประเด็นได้แก่

- ความโปร่งใสของการ “ให้ข้อมูล” กับ “เรื่องส่วนตัวและความคิดเห็น” ตลอดจนการแสดงจุดยืนต่อประเด็นของผู้สื่อข่าวกับจุดยืนขององค์กร
- ความรับผิดชอบต่อข้อมูลที่ส่งผ่านออกไปควรเป็นขององค์กรหรือผู้สื่อข่าว
- กรอบความรับผิดชอบต่อภาวะการสื่อสารที่ “รวดเร็วและสื่อสารสองทาง” กับ “การรักษาความถูกต้องในการรายงานข่าว
- ขอบเขตของการนำข้อมูลมาใช้ การแบ่งปันข้อมูลกับการละเมิดข้อมูล (Fair Use)

⁴ อติชา พรพิน. 2553. เก็บตกงานจิบน้ำชา 1/2553 ของชมรมผู้สื่อข่าวสารเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITPC; Information Technology Press Club) ในหัวข้อ “จริยธรรมสื่อกับการใช้ Social Media” (ออนไลน์). แหล่งที่มา <http://lekasina.wordpress.com/2010/05/18/เก็บตกงานจิบน้ำชา-12553-ของช/>. สืบค้นเมื่อ 22 พฤศจิกายน 2556

ในขณะที่สื่อต่างประเทศก็มีการสรุปประเด็นทางจริยธรรมในการใช้สื่อออนไลน์และสื่อสังคมในการรายงานข่าวไว้⁵ 4 ประเด็นคือ

- ความถูกต้องที่ต้องมาก่อนความเร็ว (Accuracy VS Speed) เนื่องจากสื่อสังคม (Social Media) มีทั้งเรื่องที่เป็นข่าวด่วน (breaking news) และข่าวหลอก ข่าวลือที่อาจแฝงมาได้ง่าย ซึ่งอาจทำให้เกิดรายงานข่าวเกิดความผิดพลาด และส่งผลกระทบต่อวงกว้าง ดังนั้น จริยธรรมในเรื่องของการตรวจสอบความถูกต้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริงเป็นสิ่งที่ยังจำเป็นในการทำข่าว และต้องเข้าถึงประเด็นและข้อมูลให้ได้อย่างรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการในเรื่องความเร็วไปพร้อมๆ กันด้วย อย่างไรก็ตามความถูกต้องต้องมาก่อนความเร็วเสมอ
- ความโปร่งใส (transparency) เป็นประเด็นแนวปฏิบัติในการทำข่าวที่สำคัญมากเพื่อรักษาความถูกต้องและความน่าเชื่อถือขององค์กร โดยเฉพาะในการรายงานสดผ่านสื่อออนไลน์และสื่อสังคม เช่น liveblog, live coverage, live tweet เป็นต้น บนสื่อเหล่านี้การอ้างอิง และการลิงก์กลับไปที่ตั้งต้นของข้อมูลเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้สื่อข่าวควรทำเพื่อแสดงถึงความโปร่งใสของข้อมูลที่นำเสนอ
- การเพิ่มคุณค่าให้ข่าวที่นำเสนอ (Adding Value) ในมิติของจริยธรรมในการใช้สื่อออนไลน์และสื่อสังคม การเพิ่มคุณค่าให้กับเรื่องราวด้วยข้อมูลที่รอบด้าน การให้พื้นที่ในการถกเถียง แลกเปลี่ยนจากทุกฝ่ายอย่างครบถ้วน เป็นสิ่งที่ควรทำบนสื่อดังกล่าวมากกว่าแค่การนำเข้าข้อมูลจากสื่อหนึ่งไปอีกสื่อหนึ่งโดยไม่ให้ข้อมูลที่แตกต่างเพิ่มเติม
- การแก้ไขข้อผิดพลาดให้ถูกต้อง (Correction) ในการนำเสนอข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์และสื่อสังคม ความรวดเร็วทำให้เกิดความผิดพลาดได้ เช่น กรณีการสะกดผิด ข้อมูลที่ไม่นิ่งเปลี่ยนแปลง เมื่อรายงานไปแล้ว ทำให้เกิดความผิดพลาดก็เป็นได้ ดังนั้น การแก้ไขข้อผิดพลาด และแจ้งให้ผู้ติดตามทราบให้ชัดเจนว่ามีข้อผิดพลาดและได้แก้ไขแล้วเป็นแนวทางปฏิบัติที่ผู้สื่อข่าวต้องยึดถือเพื่อรักษาจริยธรรมในการรายงานข้อมูลให้ถูกต้อง
- การจัดการความขัดแย้งและข้อถกเถียงที่เกิดจากข้อเขียน /ข่าวที่นำเสนอ (Dealing with trolls) การปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นได้บนสื่อออนไลน์และสื่อสังคมทำให้มีการคอมเมนต์ แสดงความเห็น และนำไปสู่การถกเถียงกันในเรื่องที่มีความเห็นแตกต่างได้ ผู้สื่อข่าวและกองบรรณาธิการต้องมีหลักในการจัดการกับความเห็นต่างที่เกิดขึ้นจากสิ่งที่รายงานข่าวไป หรือถ้ามีการโจมตีโดยตรงต่อผู้สื่อข่าวต่อประเด็นหรือข้อข่าวที่นำเสนอผ่านสื่อออนไลน์และสื่อสังคม ผู้สื่อข่าวต้องมีวิธีการในการจัดการปัญหาเพื่อ

⁵ Alastair Reid. 2556. Five online standards and ethics pointers for journalists (ออนไลน์). แหล่งที่มา <http://www.journalism.co.uk/news/five-online-standards-and-ethics-pointers-for-journalists/s2/a552745/>. สืบค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2556

ลดความขัดแย้งนั้นแต่ยังรักษามาตรฐานการรายงานข้อเท็จจริงได้ โดยไม่ปล่อยให้คนบนโลกออนไลน์มีอิทธิพลเหนือการนำเสนอข้อมูลข้อเท็จจริงของผู้สื่อข่าว

นอกจากนี้ สื่อออนไลน์และสื่อสังคมทำให้เกิดรูปแบบของการสื่อข่าวแบบใหม่คือ การมีส่วนร่วมของผู้อ่านในกระบวนการสื่อข่าว การสื่อสารที่เป็นสองทาง มีการโต้ตอบ แสดงความเห็น ในขณะที่เดียวกัน ผู้อ่าน และชุมชนคนบนโลกออนไลน์กลายเป็นแหล่งข่าวและที่มาของข้อมูลใหม่ๆ ของผู้สื่อข่าวในยุคดิจิทัล⁶ Janine Gibson ของหนังสือพิมพ์ The Guardian อธิบายไว้ว่า ความสัมพันธ์ที่ซับซ้อนมากขึ้นระหว่างผู้สื่อข่าวและการทำงานกับเครือข่ายสังคมออนไลน์ การใช้งานเครื่องมือสื่อสังคมมาเป็นส่วนหนึ่งในการหาข่าว รายงานข่าว กระจายข่าว และโปรโมตเนื้อหา ทำให้ผู้สื่อข่าวต้องใช้กรอบการตัดสินใจในการคัดกรองข่าวสาร ข้อมูล และการตัดสินใจในการนำเสนอข้อมูลนั้นที่เข้มข้นมากขึ้น หลักเดิมในการทำงานข่าวในเรื่องการตรวจสอบข้อมูลยังคงต้องถูกนำมาใช้ แต่มีการปรับรูปแบบ วิธีการ และเพิ่มความเข้มข้นที่มากขึ้น เช่นเดียวกับความเห็นจาก Torin Douglas ผู้สื่อข่าวสายมีเดียของ BBC ที่ระบุว่า การใช้ข้อมูล ระดมข้อมูลจากสื่อสังคมนั้นเป็นประโยชน์มากสำหรับงานข่าว เป็นวิธีการที่ติดตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วได้ทันถ่วงที และช่วยผู้สื่อข่าวให้เข้าถึงแหล่งข่าว แหล่งข้อมูลที่ไม่เคยเข้าถึง หรือนึกไม่ถึงมาก่อน แต่ข้อเสียที่ต้องระวังก็คือ การไม่ตรวจสอบข้อมูล และไม่มีจริยธรรมในการเข้าถึงและนำมาใช้ สามารถสร้างปัญหาความในกรณีของสื่อไทยก็มีเสียสะท้อนในเรื่องดังกล่าว โดยประเด็นที่สำคัญด้านจริยธรรมต่อกรณีนี้คือ เรื่องของการตรวจสอบข้อมูล การได้มาซึ่งข้อมูลในกระบวนการหาข่าว ลิขสิทธิ์ และสิทธิส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูลที่ผู้สื่อข่าวจะนำไปใช้ประกอบการรายงานข่าว คำถามด้านจริยธรรมต่อบทบาทเรื่องการคัดกรองข่าวสารในฐานะนายทวารข่าวสาร การปฏิบัติตามจริยธรรมเรื่องความน่าเชื่อถือ (credibility) ของข่าวออนไลน์และเนื้อหาข่าวในรูปแบบดิจิทัลเป็นสิ่งที่นักวิจัยต่างประเทศให้ความสำคัญในการศึกษาการเปลี่ยนแปลงอันเป็นผลกระทบมาจากเทคโนโลยี (Abdulla, Garrison, Salwen, Driscoll, & Casey, 2005; Garrison, 2005; Salwen, 2005; Wasserman, 2008)⁷ นักวิชาการยังระบุว่าในการใช้เทคโนโลยีในการรวบรวมหาข้อมูลข่าวและนำเสนอข่าวไปสู่ผู้รับสารท่ามกลางความรวดเร็วอย่างการใช้สื่อออนไลน์และสื่อสังคมนั้น มีประโยชน์ในการทำให้การรายงานข่าวมีความสดใหม่ น่าสนใจมากขึ้น แต่ในขณะเดียวกันก็เกิดเหตุที่ข้อมูลถูกบิดเบือน ไม่ครบถ้วน และลดคุณภาพของการรายงานข่าวที่รอบด้านลง (McBride, 2013)

⁶ Charlie Beckett. 2553. When journalists go online: ethical challenges for news and social media (ออนไลน์). แหล่งที่มา <http://blogs.lse.ac.uk/polis/2010/03/19/when-journalists-go-online-ethical-challenges-for-news-and-social-media/>. สืบค้นเมื่อ 21 พฤศจิกายน 2556

⁷ MCBRIDE, KELLY; Rosenstiel, Tom (2013-07-30). The New Ethics of Journalism: Principles for the 21st Century (Kindle Locations 88-91). SAGE Publications. Kindle Edition.

ดังนั้นในภาวะของการปรับตัวของผู้สื่อข่าวต่อการรายงานข่าวผ่านเทคโนโลยีเหล่านี้ควรมีกรอบจริยธรรมและแนวปฏิบัติเพื่อทำให้เกิดการสร้างสรรค์ในการใช้เครื่องมือนี้อย่างมีประสิทธิภาพและไม่ผิดพลาด

ทั้งนี้ จากบทความและการวิเคราะห์วิจารณ์การใช้งานสื่อออนไลน์ขององค์กรสื่อสารสามารถสรุปได้ว่า ในกระบวนการสื่อข่าว 3 ขั้นตอนคือ ขั้นตอนการหาข่าว (News Gathering) ขั้นตอนการผลิตข่าวและผ่านการกลั่นกรองจากกองบรรณาธิการ (News Production and Editorial Process) และขั้นตอนการเผยแพร่ (News Distribution and reporting) มีประเด็นด้านจริยธรรมในการใช้งานสามมิติคือ

มิติแรกคือความรวดเร็วในการทำข่าว ซึ่งประเด็นทางจริยธรรมและจรรยาบรรณที่ต้องพิจารณาคือเรื่องการรักษาความถูกต้อง การตรวจสอบข้อมูล (Verification) และการรักษามาตรฐานของการรายงานข่าวท่ามกลางความรวดเร็ว และจริยธรรมในเชิงของการใช้เทคโนโลยีในกระบวนการหาข่าว (News Gathering) และการรายงานข่าว (News Reporting & Distribution)

มิติที่สองคือการปฏิสัมพันธ์และการมีส่วนร่วม สื่ออินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมเปิดพื้นที่ให้เกิดการปฏิสัมพันธ์และความร่วมมือในกระบวนการข่าวรูปแบบต่างๆ ระหว่างองค์กรสื่อและผู้รับสาร หรือ สื่อภาคประชาชน ตั้งแต่ระดับของการใช้เนื้อหาจากผู้อ่าน (User-generated Content) การระดมข้อมูลข่าวจากผู้อ่าน (Crowdsourcing) และการทำข่าวแบบมีส่วนร่วม (Participatory Journalism) ในบางเหตุการณ์ที่สำคัญ เช่น ภัยพิบัติ การประท้วง การเลือกตั้ง เป็นต้น ในมิตินี้ ประเด็นทางจริยธรรมและจรรยาบรรณที่มีการศึกษากันอยู่ทั่วโลกคือ บทบาทที่ปรับเปลี่ยนในเรื่องของเป็นนายทวารข่าวสาร (Gatekeeper) การใช้ประโยชน์จากความหลากหลายของสื่อ (Diversity) เปิดพื้นที่ให้การมีส่วนร่วมเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพข่าว เพื่อยกระดับการรายงานข่าวเพื่อประโยชน์ของสาธารณะ และการเปิดพื้นที่ให้มีการนำเสนอข่าวให้กับกลุ่มที่หลากหลายอย่างเท่าเทียม

มิติที่สามของการศึกษาในงานวิจัยนี้คือส่วนของกรอบปฏิบัติทางวิชาชีพซึ่งกำหนดโดยองค์กรสื่อและองค์กรกำกับดูแลด้านวิชาชีพสื่อที่มีการกำหนดเป็นแนวทางการปฏิบัติของสื่อมวลชน โดยเมื่อการใช้งานสื่อออนไลน์มีบทบาทมากขึ้น องค์กรสื่อ และองค์กรกำกับดูแลด้านวิชาชีพจึงมีการกำหนดกรอบในการใช้งานสื่อออนไลน์ออกมาเป็นแนวทางปฏิบัติให้กับผู้สื่อข่าว ประเด็นที่ยังคงเป็นคำถามให้ศึกษาในงานวิจัยนี้คือ กรอบแนวทางปฏิบัติที่แต่ละส่วนกำหนดมานั้นครอบคลุมในประเด็นที่เป็นข้อกังวลด้านจริยธรรมครบถ้วนหรือไม่ กรอบดังกล่าวมีการบังคับใช้อย่างไร เมื่อการกำกับดูแลด้านวิชาชีพเมื่อสื่อมีการปรับตัวสู่ความหลากหลายสื่อ โดยเฉพาะการปรับโครงสร้างในการกำกับดูแลขององค์กรวิชาชีพ การปรับปรุงพัฒนาแนวทางปฏิบัติด้านจริยธรรมที่สอดคล้องกับสื่อออนไลน์และสื่อสังคม เพื่อรักษามาตรฐานด้าน

จรรยาบรรณและยกระดับประสิทธิภาพในการใช้สื่อใหม่ในกระบวนการสื่อสารเพื่อประโยชน์ของสาธารณะ

นอกจากนี้ยังมีอีกประเด็นในเรื่องของกรอบจริยธรรมด้านวิชาชีพสื่อที่นักวิชาการต่างประเทศมองว่า สื่อใหม่ในโลกออนไลน์และสื่อสังคม (Social Media) ทำให้วงจรของการสื่อสารในเชิงข่าวเปลี่ยนไปเป็นการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน นักข่าวพลเมือง และ บล็อกเกอร์เข้ามามีบทบาทในกระบวนการสื่อสารเพิ่มมากขึ้น จากการศึกษาของ WARD และ WASSERMAN (2556) ระบุว่า การมีส่วนร่วมของพลเมืองและเนื้อหาที่มาจากการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการสื่อสารทำให้เรื่องของกรอบจริยธรรมด้านการข่าวนั้นไม่ใช่แค่เรื่องของผู้สื่อข่าวที่จะต้องยึดปฏิบัติตามเท่านั้น แต่พลเมืองที่มีส่วนในกระบวนการสื่อสารก็ควรมีส่วนร่วมในการกำหนดกรอบและมีการปฏิบัติตามกรอบจริยธรรม จรรยาบรรณเช่นเดียวกัน โดยเฉพาะในเรื่องของการคัดกรองข้อมูล จัดการข่าวลือ การตรวจสอบข้อเท็จจริงรูปแบบต่างๆ ตลอดจนการแสดงออกทางความเห็นต่อประเด็นข่าวจึงเป็นอีกประเด็นในการศึกษาว่าแนวทางในการกำหนดกรอบจริยธรรมในการใช้สื่อออนไลน์และสื่อสังคมในกระบวนการรายงานข่าวขององค์กรสื่อและองค์กรกำกับดูแลทางวิชาชีพจะมีการปรับตัวต่อการกำหนดทิศทางที่ครอบคลุมเรื่องดังกล่าว รวมถึงการหากรอบของแนวทางปฏิบัติ (Best Practice) ด้านจริยธรรมเพื่อเป็นกรอบในการปฏิบัติและตัดสินใจในการรายงานข่าวสถานการณ์ต่างๆ ด้วยการศึกษาวิจัยเรื่อง “ จริยธรรมการใช้สื่อออนไลน์และสื่อสังคมในกระบวนการสื่อสารของสื่อไทยในยุคดิจิทัล ” ผู้วิจัยมุ่งศึกษาแนวทางการปรับตัวของกรอบจริยธรรมเพื่อรักษามาตรฐานในกระบวนการสื่อสารของกองบรรณาธิการสื่อในประเทศไทย โดยมุ่งเน้นการศึกษาเรื่องจริยธรรมในการใช้สื่อออนไลน์และสื่อสังคมในกระบวนการสื่อสาร จริยธรรมในการเปิดพื้นที่การมีส่วนร่วมต่อผู้อ่านในกระบวนการสื่อสาร และการพัฒนากรอบการกำกับดูแลทางวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับสื่อออนไลน์และสื่อสังคม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษากรอบจริยธรรม ทศนคติ และแนวคิดในการใช้สื่อสังคมและสื่อออนไลน์ การรักษามาตรฐานทางวิชาชีพท่ามกลางความเร็ว การตรวจสอบความถูกต้อง และการยกระดับการรายงานข่าวเพื่อประโยชน์ของสังคม
2. เพื่อศึกษาแนวทางปฏิบัติในการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้อ่าน การรักษามาตรฐานจรรยาบรรณทางวิชาชีพ บทบาทในการเป็นผู้คัดกรองข่าวสาร
3. เพื่อศึกษาการปรับตัวขององค์กรกำกับดูแลวิชาชีพสื่อต่อการกำหนดกรอบจรรยาบรรณ จริยธรรมและแนวทางปฏิบัติของสื่อในการใช้สื่อออนไลน์และสื่อสังคม

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการการวิจัยเชิงคุณภาพประเภทกรณีศึกษาเพื่อศึกษาปรากฏการณ์ ทศนคติ และแนวทางการกำหนดกรอบจริยธรรม การปรับเปลี่ยนบทบาทของสื่อเพื่อรักษามาตรฐานทางวิชาชีพ ในยุคดิจิทัล โดยมีขอบเขตการศึกษาเฉพาะจริยธรรมและจรรยาบรรณในการใช้สื่อออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ข่าว และสื่อสังคม ได้แก่ ทวิตเตอร์และเฟซบุ๊กของ 4 องค์กรข่าว ได้แก่ เครือเนชั่น เครือผู้จัดการ ไทยรัฐ และไทยพีบีเอส ระยะเวลาในการศึกษาระหว่างเดือนตุลาคม – มีนาคม 2557

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทิศทางการปรับตัวและกรอบจริยธรรมในการใช้สื่อออนไลน์และสื่อสังคมของสื่อในไทย
2. แนวทาง โมเดล รูปแบบในการพัฒนากรอบจริยธรรมในการกำกับดูแลขององค์กรวิชาชีพสื่อต่อการใช้สื่อออนไลน์และสื่อสังคมของประเทศในไทย
3. ผู้สื่อข่าว บรรณาธิการ และองค์กรสื่อสามารถนำแนวทางกรอบจริยธรรมไปปรับใช้กับองค์กรเพื่อรักษามาตรฐานทางวิชาชีพ และยกระดับคุณภาพการรายงานข่าวผ่านสื่อออนไลน์และสื่อสังคม ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **หลักจริยธรรม (Ethic)** คือระบบของการกำหนดบรรทัดฐาน แนวทางปฏิบัติเพื่อเป็นกรอบในการปฏิบัติของคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง อาทิ หลักจริยธรรมในการประกอบอาชีพ อาชีพใดอาชีพหนึ่ง ในทางทฤษฎีหลักจริยธรรมยังแบ่งเป็น จริยธรรมแบบปิด (closed ethic) และ จริยธรรมแบบเปิด (opened ethic) ซึ่งดูที่กระบวนการในการมีส่วนร่วมในการหารือเกี่ยวกับกรอบของจริยธรรมและการควบคุมนำมาใช้ สำหรับ จริยธรรมแบบปิด คือรูปแบบของหลักจริยธรรมซึ่งจัดทำขึ้นมากลุ่มเฉพาะ มีคนมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางและใช้กรอบจริยธรรมนั้นจำกัดกลุ่ม อย่างเช่นกรอบจรรยาบรรณของสื่อมวลชน ที่เป็นเรื่องของกลุ่มสื่อกำหนดและบังคับใช้กันเอง โดยพลเมืองไม่มีส่วนร่วมในการหารือเพื่อปรับปรุงกรอบหรือทิศทางของจรรยาบรรณสื่อ แต่ถ้าเป็น จริยธรรมแบบเปิด คือกรอบที่ไม่ได้กำหนดไว้ใช้สำหรับสื่อเท่านั้น แต่เปิดกว้างให้พลเมืองที่ใช้สื่อในเชิงข่าว เช่น นักข่าวพลเมือง บล็อกเกอร์ สามารถมีส่วนร่วมในการหารือ กำหนดกรอบ และปรับเปลี่ยนกรอบจริยธรรมให้เหมาะสม และปฏิบัติตามกรอบดังกล่าวเช่นเดียวกับที่สื่ออาชีพยึดปฏิบัติ
2. **วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice)** ในการวิจัยนี้มุ่งหาแนวทางวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในการรักษาจริยธรรมของการสื่อข่าว หมายถึงกรอบการคิดและปฏิบัติในการทำข่าวที่ตอบสนองโจทย์การรักษาจริยธรรมและจรรยาบรรณของสื่อ ในวิจัยนี้หมายถึงกรอบคิดและปฏิบัติในการรายงานข่าวผ่านเว็บไซต์ข่าว ทวิตเตอร์ และเฟซบุ๊กเท่านั้น

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง “จริยธรรมการใช้สื่อออนไลน์และสื่อสังคมในกระบวนการสื่อข่าวของสื่อไทยในยุคดิจิทัล” ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเพื่อหาคำตอบเรื่องกรอบจริยธรรมและหลักจรรยาบรรณอันจะเป็นแนวทางปฏิบัติที่ดีในการใช้สื่อออนไลน์ประเทศเว็บไซต์ข่าวและสื่อสังคมได้แก่ทวีตเตอร์และเฟซบุ๊กในกระบวนการรายงานข่าว ในการศึกษาประเด็นดังกล่าวมีแนวคิดและทฤษฎีที่จะนำมาใช้อธิบายบริบทของการศึกษาเริ่มจากทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับสื่อออนไลน์และสื่อสังคมต่อการเปลี่ยนแปลงกระบวนการสื่อข่าวในยุคดิจิทัล แนวคิดนี้เป็นการให้บริบทข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะเฉพาะของสื่อทั้งสองประเภทที่มีผลต่อการปฏิบัติงานและการตัดสินใจทางจริยธรรมการประกอบวิชาชีพในประเด็นใหม่ๆ ในขณะที่เดียวกันความเปลี่ยนแปลงในกระบวนการสื่อข่าวที่มีการใช้สื่อทั้งสองประเภทยังต้องทบทวนบทบาทหน้าที่ ตลอดจนประเด็นทางจรรยาบรรณเพื่อให้เกิดความเหมาะสมต่อการรายงานข่าวในยุคดิจิทัล

การเข้าใจบริบทในเรื่องลักษณะของสื่อสองประเภทและการทำงานในการบวนการสื่อข่าวที่มีลักษณะของการสื่อสารสองทาง มีปฏิสัมพันธ์ ตอบสนองความรวดเร็วและการมีส่วนร่วมของผู้อ่านและนักข่าวพลเมืองที่เพิ่มขึ้น นำไปสู่การศึกษาทบทวนวรรณกรรมในแนวคิดกลุ่มต่อไปคือ แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิวัติกรอบจริยธรรมและจรรยาบรรณของสื่อในยุคดิจิทัล ซึ่งมีปัจจัยของการเปลี่ยนแปลงจากการเติบโตของสื่ออินเทอร์เน็ต การเคลื่อนย้ายของกลุ่มผู้อ่านสู่สื่อออนไลน์ และลักษณะของสื่อที่ปรับเปลี่ยนองค์กรเป็นสื่อคอนเวอร์เจนต์และวัฒนธรรมการนำเสนอข่าวแบบข้าม แพลตฟอร์ม การศึกษาแนวคิดเรื่องการปฏิวัติจริยธรรมนี้จะให้กรอบปัจจัยของการปรับเปลี่ยน เพิ่มเติมประเด็นทางจริยธรรมและการพัฒนากรอบแนวทางปฏิบัติของสื่อและคำถามด้านจริยธรรมที่ควรมีการถกเถียงเพื่อนำไปสู่ข้อสรุปก่อนสร้างกรอบปฏิบัติที่เหมาะสม

นอกจากนั้นผู้วิจัยจะศึกษาและทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับกรอบจริยธรรม แนวทางปฏิบัติในการใช้สื่อสังคมและสื่อออนไลน์ในประเทศต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางต่อการพัฒนาประเด็นในการเก็บข้อมูลในการวิจัยเพื่อหากรอบที่เป็นจุดเชื่อมโยงและช่องว่าง ที่ควรศึกษาในบริบทของสื่อไทย เพื่อให้การศึกษาในงานวิจัยนี้มีความครอบคลุมที่จะสามารถอธิบายการพัฒนากรอบจริยธรรมและแนวทางปฏิบัติในการใช้งานสื่อออนไลน์และสื่อสังคมในกระบวนการสื่อข่าว

ดังนั้น แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการศึกษาของงานวิจัยเรื่อง “จริยธรรมการใช้สื่อออนไลน์และสื่อสังคมในกระบวนการสื่อข่าวของสื่อไทยในยุคดิจิทัล” ประกอบด้วย

1. แนวคิดเกี่ยวกับสื่อออนไลน์และสื่อสังคม และการใช้งานในกระบวนการสื่อข่าวในยุคดิจิทัล
2. แนวคิดเรื่องการปฏิวัติหลักจริยธรรมสื่อในยุคดิจิทัล (Revolution in Digital Ethic)
3. กรณีศึกษา กรอบจริยธรรม (Ethic) แนวทางปฏิบัติ (Code of Conduct) และหลักปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ในการใช้สื่อเว็บไซต์และสื่อสังคมในกระบวนการสื่อข่าว

1. แนวคิดเกี่ยวกับสื่อออนไลน์และสื่อสังคม และการใช้งานในกระบวนการสื่อข่าวในยุคดิจิทัล

เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตทำให้เกิดลักษณะของการทำข่าวในรูปแบบออนไลน์ซึ่งเรียกว่า Online Journalism การทำงานของผู้สื่อข่าวออนไลน์ หรือผู้สื่อข่าวที่ต้องบูรณาการเทคโนโลยีสื่อออนไลน์เข้ากับกระบวนการทำข่าว มีลักษณะการทำงานเฉพาะที่เพิ่มขึ้นจากสื่อดั้งเดิม Deuze (2003) อธิบายว่าผู้สื่อข่าวที่ใช้สื่อออนไลน์ต้องเลือกตัดสินใจการใช้สื่อที่แตกต่างกันให้เหมาะสมกับเนื้อหาที่จะนำเสนอ (multimediality) ต้องคำนึงถึงช่องทางเครื่องมือที่จะทำให้มีการโต้ตอบกับ ผู้รับสารและมีเครื่องมือให้ผู้รับสารสามารถเลือกรับข่าวสารในรูปแบบที่ต้องการได้ (interactivity) และต้องคำนึงถึงการเชื่อมโยงข้อมูลข่าวไปสู่ประเด็นหรือฐานข้อมูลอื่นๆ ผ่าน Hyperlink (hypertextuality)

Skoler (2009) บอกว่าสื่อสังคมเป็นเรื่องของการแบ่งปัน การรับฟังและตอบโต้กับผู้อื่น ซึ่งการแบ่งปันข้อมูลนี้ทำให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ความรู้ และการรับฟังความเห็นของผู้อื่น การทำข่าวแบบเก่ามักให้ความสำคัญกับผู้เชี่ยวชาญและนักวิเคราะห์เป็นส่วนใหญ่ โดยมองข้ามการแลกเปลี่ยนข้อมูล การสร้าง ความสัมพันธ์ และการรวบรวมความรู้จากแหล่งข่าวที่หลากหลาย แตกต่างที่มาจากประสบการณ์โดยตรงไป การมี สื่อสังคม มาเกี่ยวข้องกับกระบวนการสื่อข่าว Skoler มองว่า สื่อสังคมไม่ใช่วารสารศาสตร์ ถึงแม้บางครั้งจะมีข่าวเด่นออกมาจากเครือข่าย สื่อสังคม ก็ตาม แต่ถ้ามองเนื้อหาบน สื่อสังคม แล้วยังให้ความไว้วางใจกับสื่อกระแสหลักในเรื่องของคุณค่าข่าวและความน่าเชื่อถืออยู่ สื่อสังคม จึงไม่ใช่เป็นรูปแบบของวารสารศาสตร์แบบใหม่ แต่เป็นเครื่องมือหรือช่องทางที่นำเสนอวัฒนธรรมการสื่อสารแบบใหม่ที่ทำให้องค์กรข่าวต้องปรับตัวโดยคิดถึงการสร้างความสัมพันธ์และการสร้างคุณค่าที่เพิ่มขึ้นในกระบวนการสื่อข่าว

Newman (2009) อธิบายไว้ว่า สื่อสังคมเป็นพลังของการสื่อสารแบบเครือข่ายที่ทำให้คนสามารถแสดงความคิดเห็นส่งข้อมูลได้อย่างอิสระและก้าวข้ามข้อจำกัดของสื่อแบบดั้งเดิม จากการศึกษาของ Alejandro (2010) ในงานวิจัยเรื่อง Journalism in the age of social

media เป็นการทำให้แบบสำรวจและสัมภาษณ์ความเห็นจากผู้สื่อข่าวและบรรณาธิการข่าวของสำนักข่าวที่มีการปรับตัวในการใช้ สื่อสังคม ในกระบวนการสื่อข่าว ได้ข้อสรุปในประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

- บรรณาธิการข่าวเห็นว่าสื่อสังคมช่วยขยายฐานกลุ่มผู้อ่านและให้สื่อเข้าถึงกลุ่มผู้รับสาร (reach) ได้มากขึ้น จึงใช้ได้ดีมากในบทบาทของการใช้เผยแพร่ข่าว (distribution)
- ข้อกังวลต่อการใช้สื่อสังคมคือเรื่องของความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือ และการตรวจสอบข้อมูล
- สื่อสังคม ทำให้บทบาทของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานข่าวเช่น ผู้สื่อข่าว บรรณาธิการ ช่างภาพ ฯลฯ ไม่ได้มีการแยกหน้าที่เฉพาะ แต่กลายเป็นทุกตำแหน่งสามารถทำงานได้ทุกหน้าที่พร้อมๆ กันในตัวตนๆ เดียว

นอกจากนี้ การสื่อข่าวผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตโดยเฉพาะสื่อสังคม (Social Media) ซึ่งมีลักษณะของการสร้างเครือข่าย แบ่งปันข้อมูล และทุกคนสามารถสร้างข้อมูลข่าวสาร แบ่งปันกับผู้อื่นผ่านเครือข่ายดังกล่าวได้ ทำให้ลักษณะของงานด้านข่าวเปลี่ยนจากการเป็นผู้ส่งสารเพียงอย่างเดียว กลายเป็นลักษณะของการมีส่วนร่วมหรือเรียกว่า Participatory Journalism โดย Nip (2006) อธิบายลักษณะของการสื่อสารมวลชนแบบมีส่วนร่วม (Participatory Journalism) ไว้ว่า เป็นกระบวนการทำข่าวที่ให้ผู้รับสารมีบทบาทในกระบวนการรวบรวมข้อมูล (news gathering) และมีส่วนร่วมมีกับนักข่าวอาชีพในการเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลนั้น โดยผู้ส่งสารสามารถสร้างเนื้อหาของตัวเองได้อย่างอิสระ และสื่อหลักเปิดช่องทางให้สามารถเผยแพร่ได้ เช่นเดียวกับ Jarvis (2006) ที่ให้นิยามการสื่อสารมวลชนแบบมีส่วนร่วมไว้ในอีกชื่อว่า วารสารศาสตร์เครือข่ายหรือ Networked Journalism ซึ่งอธิบายการทำงานของผู้สื่อข่าวมืออาชีพและสมัครเล่นที่ทำงานร่วมกันในการแบ่งปันข้อมูล ข้อเท็จจริง ตั้งคำถามต่อประเด็นข่าวร่วมกัน และแบ่งปันมุมมองที่แตกต่างหลากหลายเพื่อให้ได้มาซึ่งเรื่องจริงที่หลากหลาย

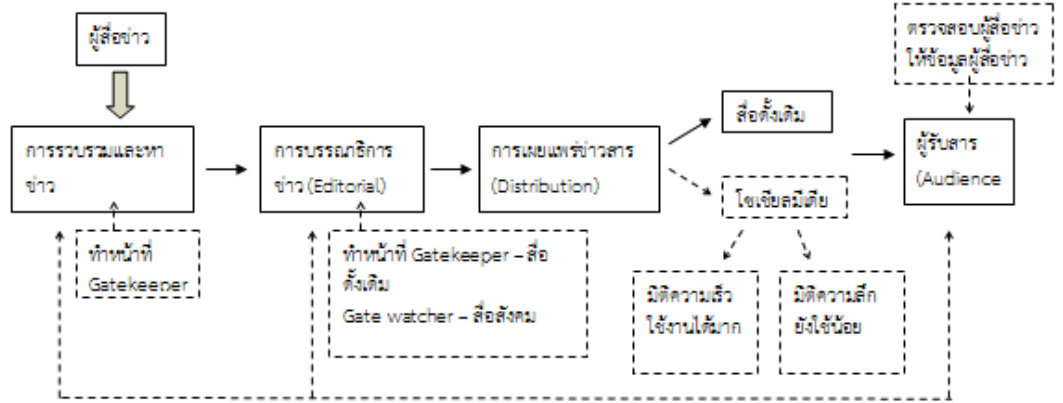
จะเห็นได้ว่า บทบาทของ Participatory Journalism มีบทบาทที่ชัดเจนมากขึ้นในงานด้านข่าวสาร และลักษณะของกระบวนการทำข่าวมีแนวโน้มที่จะเป็นการทำข่าวโดยเกิดความร่วมมือระหว่าง ผู้สื่อข่าว มืออาชีพและประชาชนทั่วไปมากขึ้น เพราะการมีเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตและช่องทางสื่อออนไลน์รูปแบบต่างๆ โดยเฉพาะสื่อสังคม (Social Media) ที่มีลักษณะเฉพาะเรื่องการสร้างเครือข่ายและแบ่งปันข้อมูลบนเครือข่าย ทำให้นักวิชาการด้านสื่อสารมวลชนมองว่าการเข้ามามีบทบาทของสื่อออนไลน์จำพวกสื่อสังคม (Social Media) ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์ (Paradigm Shift) ของงานด้านการสื่อข่าวในหลายมุม ดังนั้น

ในการศึกษาจำเป็นต้องเข้าใจเรื่องธรรมชาติของสื่อออนไลน์ และการเข้ามามีบทบาทในเรื่องของข่าวออนไลน์ต่อการเปลี่ยนแปลงของวารสารศาสตร์แบบดั้งเดิม (Traditional Journalism) ด้วย

⁸Briggs (2007) อธิบายการรายงานข่าวยุค 2.0 ว่าเป็นการรายงานข่าวที่ทำอย่างต่อเนื่องตลอดกระบวนการทำข่าว ไม่ใช่รอให้ทำรายงานเสร็จแล้วค่อยเผยแพร่ การรายงานข่าวระหว่างขั้นตอนกระบวนการทำข่าวทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้สื่อข่าวและคนอ่านและเปิดโอกาสให้ผู้อ่านสามารถมีส่วนร่วมช่วยเหลือในกระบวนการสื่อข่าวได้ เรียกโมเดลการรายงานข่าวนี้ว่า Distributed, collaborative or open-source reporting โดยเมื่อมีเหตุการณ์เกิดขึ้น ผู้สื่อข่าวจะรายงานและเปิดโอกาสให้ผู้อ่านส่งข้อมูลต่างๆ เข้ามาเพื่อประมวลต่อยอดประเด็น และใช้เป็นข้อมูลส่วนหนึ่งของการเจาะข่าวและนำมารายงาน สามารถใช้ได้ทั้งการหาข้อมูล การหาแหล่งข่าว และการตรวจสอบข้อเท็จจริง รูปแบบการทำข่าวอีกอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นจากระบบการมีเครือข่ายที่เชื่อมโยงกันด้วยสื่อออนไลน์และสื่อสังคมคือ Crowdsourcing หมายถึงกระบวนการรวบรวมข้อมูล ความรู้จากมือสมัครเล่นทั่วโลกเพื่อหาทางออกเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง ในแง่ของงาน วารสารศาสตร์ การทำ crowdsourcing (Rubel,2006; Miel & Faris, 2008) คือการใช้เทคนิคหลายๆแบบในการดึงผู้ที่มีข้อมูลจำนวนมากจากทุกระดับ ทุกกลุ่ม ทุกที่มาอาสาช่วยกันให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นใดประเด็นหนึ่ง เพื่อช่วยในกระบวนการข่าวที่ซับซ้อนมากขึ้น โดยการใช้พลังจากเครือข่ายทำให้การทำข่าวมี่คุณภาพ

จากการศึกษาในงานวิจัยเรื่อง สื่อสังคม (Social Media) กับการเปลี่ยนแปลงกระบวนการสื่อข่าว (2554) ซึ่งเป็นการศึกษาการใช้สื่อสังคมของผู้สื่อข่าวในประเทศไทยกับการปรับเปลี่ยนของกระบวนการสื่อข่าว โดยได้ข้อสรุปเป็นโมเดลในการใช้สื่อสังคมในกระบวนการสื่อข่าวของผู้สื่อข่าวในประเทศไทย ดังนี้

⁸ Briggs, Mark,(2007). "Journalism 2.0: How to Survive and Thrive". Open Access Textbooks. Book 2. http://scholarcommons.usf.edu/oa_textbooks/2



แผนภาพที่ 1 แสดงกระบวนการสื่อข่าวที่ใช้สื่อสังคม

จากแผนภูมินี้จะเห็นว่าสื่อสังคมถูกนำมาใช้งานในส่วนของการรวบรวมและหาข่าว (Newsgathering) โดยผู้สื่อข่าวต้องทำหน้าที่เป็นนายทวารข่าวสารด้วยตัวเองเพื่อนำเสนอข้อมูลบางส่วนโดยไม่ผ่านกองบรรณาธิการ จากนั้นสื่อสังคมจะถูกนำมาใช้อีกครั้งในกระบวนการเผยแพร่ข่าวสาร (News Distribution) ซึ่งสามารถนำเสนอข้อมูลได้ทั้งในมิติความเร็วและลึกหากเลือกใช้สื่อสังคมให้ถูกประเภท อย่างไรก็ตามส่วนใหญ่การใช้สื่อสังคมของผู้สื่อข่าวในประเทศไทยยังเน้นในมิติของความเร็วคือนำเสนอเรื่องให้ทันต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมากกว่าใช้ในเชิงลึกหรือการอธิบายความให้บริบทที่รอบด้านของเรื่องราว นอกจากนั้นสื่อสังมดยังมีบทบาทเป็นตัวเชื่อมระหว่างผู้สื่อข่าวและกองบรรณาธิการข่าวให้สามารถปฏิสัมพันธ์กันได้ตลอดกระบวนการสื่อข่าว เกิดความร่วมมือรูปแบบใหม่ๆ ในการทำข่าว เช่น การหาข่าวร่วมกัน การหาประเด็นหรือนำข้อมูลจากผู้รับสารมาใช้ในกระบวนการสื่อข่าว สิ่งเหล่านี้ทำให้บทบาทในการทำงานข่าวและจริยธรรมการทำข่าวถูกตั้งคำถามถึงสิ่งที่ต้องปรับตัวให้ทันกับกระบวนการสื่อข่าวที่เปลี่ยนไป ซึ่งในการศึกษาวิจัยในงานวิจัยนี้จะมุ่งหาคำตอบเกี่ยวกับประเด็นทางจริยธรรมในการรายงานข่าวบนกระบวนการสื่อข่าวรูปแบบใหม่นี้

2. แนวคิดเรื่องการปฏิวัติหลักจริยธรรมสื่อในยุคดิจิทัล (Revolution in Digital Ethic)

จากลักษณะของสื่อออนไลน์และสื่อสังคมที่ถูกนำมาใช้ในกระบวนการสื่อข่าว ทำให้เกิดการปรับตัวของหลักจริยธรรมของสื่อ ซึ่งนักวิชาการเรียกปรากฏการณ์ที่สื่อต้องวิเคราะห์กรอบจริยธรรมและหาแนวทางในการปรับให้เหมาะกับโลกดิจิทัลใหม่นี้ว่า ⁹“การปฏิวัติทางจริยธรรม” (Revolution in ethic) โดยสื่ออินเทอร์เน็ตมี 3 ปัจจัยสำคัญที่ต้องมีการปฏิวัติจริยธรรมสื่อคือ

1. สื่ออินเทอร์เน็ตทำให้เกิดรูปแบบการทำข่าวที่เน้นการปฏิสัมพันธ์และความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์มากยิ่งขึ้น
2. สื่ออินเทอร์เน็ตทำให้พื้นที่ข่าวที่เคยเป็นพื้นที่ของผู้สื่อข่าวเท่านั้น ถูกแบ่งปันให้กับคนบนทวิตเตอร์ บล็อกเกอร์ นักข่าวพลเมือง และประชาชนทั่วไปบนสื่อสังคม (Social Media) ที่มีข้อมูลและต้องการนำเสนอข้อมูลในเชิงข่าว ข่าวหรือข้อมูลข่าวกลายเป็นมาจากทุกทิศทุกทาง
3. การพัฒนาของเทคโนโลยีการสื่อสารและสื่ออินเทอร์เน็ต มีผลต่อมิติเชิงเศรษฐกิจขององค์กรสื่อ ที่ทำให้องค์กรข่าว และผู้สื่อข่าวบนสื่อดั้งเดิมต้องดิ้นรนเพื่ออยู่รอดเมื่อคนอ่านย้ายไปสู่การรับข้อมูลข่าวสารบนโลกออนไลน์เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ
4. กระบวนการสื่อข่าวเปลี่ยนไปสู่การทำข่าวแบบสื่อผสม (mix news media) ซึ่งหมายถึงการที่นักข่าวอาชีพและนักข่าวพลเมืองทำงานในการรายงานข่าวร่วมกันผ่านสื่อที่หลากหลายแพลตฟอร์ม

จาก 3 ปัจจัยข้างต้นนักวิชาการจึงตั้งคำถามต่อการปฏิวัติทางจริยธรรมสื่อว่า กรอบจริยธรรมควรมีการปรับเปลี่ยนหรือไม่และอย่างไรเพื่อให้เหมาะสมกับลักษณะของสื่อด้านข่าวที่ต้องมีความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ (immediate) มีปฏิสัมพันธ์ (interactive) ให้บริการได้ตลอดเวลา (always on) ซึ่งจะเป็นกรอบสำหรับทั้งผู้สื่อข่าวอาชีพ (professional journalists) และนักข่าวสมัครเล่น (amateurs) ในการใช้สื่อที่หลากหลายแพลตฟอร์ม

ในการปฏิวัติของจริยธรรมสื่อ นักวิชาการมองในเชิงความแตกต่างของวัฒนธรรมระหว่างสื่อดั้งเดิมและสื่อออนไลน์ด้วย โดยวัฒนธรรมของสื่อดั้งเดิมในเรื่องความถูกต้อง การตรวจสอบข้อมูลก่อนตีพิมพ์เผยแพร่ ความสมดุล ความเป็นกลาง และการเป็นผู้คัดกรองข่าวสาร กับวัฒนธรรมของสื่อออนไลน์ซึ่งเน้นเรื่องของความรวดเร็ว การปฏิสัมพันธ์ ความโปร่งใส การทำงานกับนักข่าวพลเมือง ประชาชนที่มีข้อมูล และการแก้ไขข้อผิดพลาดของ

⁹ Stephen. J.A.Ward. Digital Media Ethics. แหล่งที่มา

<http://ethics.journalism.wisc.edu/resources/digital-media-ethics/>. สืบค้นเมื่อ 21 พฤศจิกายน 2556

ข้อมูลที่เผยแพร่ไปแล้ว วัฒนธรรมสองชั้นนี้ จะมีการกำหนดกรอบจริยธรรมเพื่อการทำงานบน ทั้งสองสื่ออย่างไร ใช้แนวทางร่วมกัน ต่างกันอย่างไร

Stephen J.A. Ward อธิบายการเปลี่ยนแปลงของการทำข่าวว่า การทำงานของ องค์กรข่าวอยู่ในรูปแบบของ Layered Journalism ซึ่งเป็นรูปแบบของการทำข่าวที่ผู้สื่อข่าว ผลิตข่าวแบบมีลำดับเดียว ผลิตข่าวเพื่อสื่อที่หลากหลายแพลตฟอร์ม และการทำงานของกอง บรรณาธิการมีความร่วมมือกับนักข่าวพลเมือง ลักษณะของกองบรรณาธิการแบบนี้ ทำให้เกิด ระดับซับซ้อนในกระบวนการของ กองบรรณาธิการมากขึ้น ประการแรกคือ ความหลากหลาย ของบรรณาธิการ มีทั้งบรรณาธิการของแต่ละโต๊ะข่าว บรรณาธิการที่ดูแลเนื้อหาของแต่ละสื่อ และบรรณาธิการที่ดูแลสร้างชุมชนข่าวและคัดสรรข้อมูลจากผู้อ่านหรือสร้างความร่วมมือกับ นักข่าวพลเมือง อีกประการคือ ผลผลิตของข่าวที่ผู้สื่อข่าวต้องทำจะมีทั้งสิ่งพิมพ์ วิทยุโทรทัศน์ และออนไลน์ ซึ่งกรอบจริยธรรมที่เหมาะสมในยุคดิจิทัล ต้องเป็นกรอบที่ครอบคลุมการใช้สื่อทั้ง ของผู้สื่อข่าวมืออาชีพและนักข่าวพลเมือง รวมถึงกรอบนั้นต้องตอบสนองธรรมชาติของทุกสื่อที่ ผลิตข่าวออกไปเพื่อให้นำเสนอข่าวได้อย่างเหมาะสม มีจรรยาบรรณด้วย

สื่ออินเทอร์เน็ตและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้อ่านในยุคดิจิทัล ผลักดันให้องค์กรข่าว ต้องปรับตัวทั้งเชิงการปฏิบัติงาน การตลาด และการหารายได้¹⁰ นักวิชาการบางคนมองว่า มีผล ต่อการปฏิบัติตามหลักจริยธรรมดั้งเดิมของการทำหน้าที่สื่อโดยเฉพาะเรื่องมาตรฐานของ ความจริง (standards of veracity) ประเด็นคำถามเกี่ยวกับการนิยาม "ข้อเท็จจริง" บนการ สื่อสารออนไลน์ว่าเหมือนหรือแตกต่างจากนิยามที่เป็นมาในการสื่อข่าวบนสื่อดั้งเดิม และการ ตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงยังใช้แนวทางและวิธีคิดแบบเดิมได้หรือไม่ ประเด็นนี้มีผลกระทบ มากเมื่อมีการใช้ข้อมูลจากนักข่าวพลเมืองหรือผู้อ่าน (User-generated Content -UGC) ซึ่ง เกิดจากวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมในกระบวนการสื่อข่าว ซึ่งพบหลายกรณีที่เกิดความผิดพลาด ทางข้อมูล และสื่อกลายเป็นผู้กระจายข่าวลือหรือข้อมูลที่ผิดจากการไม่ได้กลั่นกรองข้อมูล UGC ให้ดีพอ จริยธรรมในเรื่องการตรวจสอบข้อมูลก่อนมีการเผยแพร่แข่งกับความเร็วบนสื่อ ออนไลน์จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ควรมีการกำหนดการปฏิบัติเป็นแนวทางให้ผู้สื่อข่าวได้ใช้ในการ ตัดสินใจก่อนโพสต์ข้อมูลต่างๆ ที่ยังไม่ได้ตรวจสอบ สื่อออนไลน์ผลักดันให้องค์กรข่าวรู้สึกว่ ่าต้องเป็น "คนแรกที่รายงานข้อมูล" นั่นๆ ทำให้บางครั้งเกิดความผิดพลาด ทั้งๆ ที่หัวใจของการ รายงานข่าวและสิ่งที่คนยังต้องการจากสื่อคือ "ความน่าเชื่อถือของข้อมูล"

¹⁰ Wasserman. Threats to Ethical Journalism in the New Media Age (keynote address delivered at a Symposium on "The Newsombudsman: Watchdog or Decoy?, 2010). แหล่งที่มา <http://www.mediaethicsmagazine.com/index.php/browse-back-issues/132-spring-2010/3919175-threats-to-ethical-journalism-in-the-new-media-age>. สืบค้นเมื่อ 24 พฤศจิกายน 2556

นอกจากนี้ สื่ออินเทอร์เน็ตเปิดพื้นที่ให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ มีการแสดงออกทางความคิดเห็นต่อข่าวและเรื่องราวต่างๆ ผ่านการแสดงความคิดเห็น (Comment) รวมทั้งผู้อ่านสามารถเพิ่มเติมข้อมูลต่างๆ เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดได้ผ่านช่องทางเว็บไซต์ข่าวและสื่อสังคม¹¹ การเปิดพื้นที่แสดงออกที่ไม่จำกัดนี้มีข้อเสียในด้านของการทำให้มีการแสดงออกที่รุนแรง ไม่เหมาะสม เต็มไปด้วยความเกลียดชังบนโลกออนไลน์ด้วย การจัดการกับข้อความแสดงความคิดเห็นที่เกิดขึ้นบนพื้นที่ข่าวของสื่อจึงเป็นอีกหนึ่งประเด็นทางจริยธรรมที่แต่ละสื่อต้องวางกรอบกำหนดการใช้งาน เผยแพร่ และปฏิสัมพันธ์กับผู้อ่านให้ชัดเจน

เช่นเดียวกับการศึกษาของ¹²Hermida (2009a) อธิบายไว้ว่าสื่อสังคมในรูปแบบของ microblogs เช่นทวิตเตอร์เป็นผลให้การทำงานด้านข่าวเปลี่ยนไปจากเดิม องค์กรสื่อต้องหาวิธีที่จะใช้เครื่องมือช่องทางนี้ในการนำเสนอข้อมูลที่สมเหตุสมผล ได้รับการตรวจสอบแล้วอย่างดีที่สุดต่อสาธารณะ ในขณะที่รักษาไว้ซึ่งจรรยาบรรณและคุณค่าของการทำข่าว¹³ โดยสื่อสังคมทำให้มองเห็นภาพของเรื่องราวที่ค่อยๆ ปะติปะต่อขึ้นมาตั้งแต่กระบวนการเก็บข้อมูลข่าว และให้บริบทในการพัฒนาข่าวที่รอบด้านขึ้น ดังนั้นสิ่งที่จำเป็นเพิ่มขึ้นมาในกระบวนการทำข่าวที่ใช้สื่อสังคมคือเรื่อง “ความโปร่งใส” (transparency) เพื่อรักษาไว้ซึ่งความน่าเชื่อถือขององค์กร สื่อหรือนักข่าวในการใช้สื่อสังคมในกระบวนการสื่อข่าว (Karlsson, 2010)

¹⁴สื่อสังคม สื่อยุคดิจิทัล และลักษณะของการทำสื่อแบบคอนเวอร์เจนต์ เป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในการทำข่าวคือ การการปฏิสัมพันธ์ (interactivity) ทำให้สาธารณะคนทั่วไปสามารถค้นหาข้อมูลต่างๆ ได้ด้วยตัวเอง พร้อมๆ กับมีปฏิสัมพันธ์กับองค์กรข่าว ทำให้คนสามารถเข้าถึงสื่อที่หลากหลายประเภท หลากช่องทางมากขึ้น เป็นผลให้เกิดความหลากหลายทางเนื้อหาข้อมูลที่ได้รับ ลดบทบาทของสื่อในการเป็น “นายทวารข่าวสาร” (Gatekeeper) และบทบาทในการกำหนดสิ่งที่ประชาชนจะรับรู้ผ่านสื่อในกรรับรู้เรื่องราวต่างๆ

¹¹ Janet Kolodzy (2556). Practicing Convergence Journalism: An Introduction to Cross-media Storytelling. Routledge หน้า 182-183

¹² HERMIDA, ALFRED (2009a) “The Blogging BBC: journalism blogs at ‘the world’s most trusted news organization’”, Journalism Practice 3(3), pp. 117

¹³ ARLSSON, MICHAEL (2010) “Rituals of Transparency: evaluating online news outlets’ uses of transparency rituals in the United States, United Kingdom and Sweden”, Journalism Studies 11(4), pp. 535-45

¹⁴ Kendyl Salcito. ONLINE JOURNALISM ETHICS: New Media Trend. แหล่งที่มา

http://www.journalismethics.info/online_journalism_ethics/new_media_trends.htm สืบค้นเมื่อ 24 พฤศจิกายน 2556

เกิดการพัฒนารูปแบบของข่าวและการเล่าเรื่องที่มีการใช้เทคโนโลยีมีมิติเดียวเพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม ภายใต้อิทธิพลของสื่อหรือข้อควรระวังที่ตามมาให้การเปลี่ยนแปลงนี้คือ

- ความเร็วและความหลากหลายของข้อมูลทำให้เกิดการบิดเบือนข้อเท็จจริง เกิดความลือ และความเห็นที่ตรวจสอบไม่ได้ ซึ่งมีผลต่อการลดความน่าเชื่อถือของสื่อเมื่อมีการรายงานสิ่งผิดพลาดเหล่านี้
- มีแรงกดดันให้สื่อบางสื่อลดเขตงานจริยธรรมของตัวเองต่ำลงและหันมาเพิ่มการทำข่าวที่เต็มไปด้วยอารมณ์และสีสรรเพื่อดึงดูดและขายข่าว
- สาธารณะเริ่มมีการตั้งคำถามต่อประเด็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของคนที่เข้าถึงข้อมูล หรือนำข้อมูลที่มีอยู่บนออนไลน์มาใช้โดยสื่อ
- ความสับสนต่อการนิยาม “ใครคือนักข่าว” ในเมื่อใครๆ ก็สามารถเผยแพร่ข้อมูลและรายงานเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้

ดังนั้น ในประเด็นจริยธรรมของสื่อใหม่ โดยเฉพาะสื่อสังคมและสื่อออนไลน์ สื่อต้องตั้งคำถามในประเด็น คุณค่าข่าวและความน่าเชื่อถือ มาตรฐานในการทำงานต้องมีการปรับเปลี่ยนไปอย่างไรเมื่อมีการใช้สื่อดังกล่าวในกระบวนการสื่อข่าว

นอกจากนี้¹⁵ การศึกษาวิจัยของนักวิชาการต่างประเทศหลายคนมีข้อสรุปที่คล้ายกันในเรื่องของการใช้สื่อสังคมโดยเฉพาะทวิตเตอร์ในกระบวนการสื่อข่าว มีความท้าทายต่อหลักบรรทัดฐานของสื่อมวลชน 3 เรื่อง ได้แก่ ประการแรกความเป็นกลาง การไม่เลือกข้าง ประการที่สอง บทบาทการเป็นนายทวารข่าวสารผู้คัดเลือกและเปิดช่องทางให้ข้อมูลข่าวสารกระจายไป และกำหนดวาระสำคัญของเหตุการณ์ และประการที่สาม การได้มาซึ่งข้อมูลจากแหล่งข่าว แหล่งข้อมูล การตรวจสอบและความโปร่งใสในที่มาของข้อมูล

จากลักษณะของสื่อสังคมและสื่อออนไลน์ที่สร้างการปฏิสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมนี้ทำให้เกิดมิติของการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้ทำข่าวมืออาชีพ นักข่าวสมัครเล่น และผู้บริหารการปฏิสัมพันธ์ที่เป็นชุมชนข่าวทำให้เกิดการทับซ้อนกันในประเด็นจริยธรรมการใช้งานจริยธรรมของการรายงานข่าวบนสื่อออนไลน์และสื่อสังคมมีผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งผู้สื่อข่าว กองบรรณาธิการ และนักข่าวพลเมือง ความคิดเห็นที่หลากหลายที่ไหลอยู่ในระบบข่าวสารทำให้เกิดคำถามต่อบทบาทในการปฏิบัติงานภายใต้กรอบจริยธรรมดั้งเดิม

¹⁶Jan Leach (2010) ระบุประเด็นทางจริยธรรมที่เน้นเรื่องของ "ความน่าเชื่อถือ" มีประเด็นถกเถียงในยุคของการสื่อข่าวผ่านสื่อสังคมดังนี้

¹⁵ : Dominic L. Lasorsa , Seth C. Lewis & Avery E. Holton (2012) NORMALIZING TWITTER, Journalism Studies, 13:1, 19-36, DOI: 10.1080/1461670X.2011.571825

¹⁶ Jan Leach. Creating Ethical Bridges From Journalism to Digital News. แหล่งที่มา <http://www.nieman.harvard.edu/reportsitem.aspx?id=101899> สืบค้นเมื่อ 24 พฤศจิกายน 2556

- 1.จริยธรรมในเรื่องการนำเสนอข้อมูลส่วนตัวและขององค์กรผ่านสื่อสังคม การแสดงออกทางความคิดมีผลต่อความเป็นกลางหรือไม่
- 2.เป็นสิ่งที่เหมาะสมหรือไม่ที่ผู้สื่อข่าวจะเผยแพร่ความเห็นส่วนตัวเกี่ยวกับแหล่งข่าว ประเด็นในสังคมผ่านสื่อสังคมของตัวเอง
- 3.ในสถานะของสื่อที่ใครก็ได้สามารถนำเสนอข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์ อะไรคือความถูกต้องในการใช้งานข้อมูลจากผู้รับสาร (user-generated content) ทั้งประเด็นข่าว เรื่องราว รูปภาพ วิดีโอ
- 4.การให้นักข่าวพลเมืองมีส่วนร่วมในการนำเสนอข้อมูลกับองค์กรข่าว ทำอย่างไรให้เรื่องราวที่นำเสนอไม่ใช่เป็นการนำเสนอเรื่องที่อคติหรือไม่สมบูรณ์
- 5.การดูแลควบคุมข้อมูลที่นำเสนอผ่านสื่อสังคมและเว็บไซต์ทำอย่างไร

ประเด็นสำคัญเรื่องหนึ่งในการตั้งคำถามทางจริยธรรมในการใช้สื่อสังคมคือเรื่องความสมดุลระหว่าง “ความเร็ว” และ “ความถูกต้อง” ด้วยความเร็วของการรายงานข่าวผ่านสื่อออนไลน์เพื่อตอบสนองความต้องการในการรับข่าวสารอย่างทันต่อเหตุการณ์ของผู้ใช้สื่อสังคม และสื่อออนไลน์ทำให้ประเด็นในเรื่องความถูกต้องเป็นปัญหาสำคัญ และหลายครั้งพบว่าเกิดความผิดพลาดในการให้ข้อมูลข่าวสารเพราะความเร็ว ประเด็นที่มีการศึกษากันคือทำอย่างไรให้สามารถรักษาความถูกต้องท่ามกลางความรวดเร็ว ได้ จากการศึกษาของนักคิดและการแสดงความเห็นผ่านบทความของผู้สื่อข่าวและนักวิชาการในต่างประเทศพบว่า "การตรวจสอบข้อมูล" เป็นกระบวนการที่ต้องให้ความสำคัญเพื่อชะลอความเร็วและเพิ่มความถูกต้องเที่ยงตรงของข้อมูล

อีกประเด็นที่มีการตั้งคำถามทางจริยธรรมต่อบทบาทของสื่อคือเรื่องของบทบาทในการคัดกรองข้อมูลข่าวสารในฐานะนายทวารข่าวสาร และบทบาทในการจัดลำดับประเด็น (Agenda Setting) เพราะผู้สื่อข่าวสามารถนำเสนอข้อมูลเองโดยไม่ผ่านกองบรรณาธิการ ประกอบกับความเร็วและจำนวนของข้อมูลที่ไหลอยู่ในกระบวนการสื่อข่าว มีทั้งข้อมูลจริง ข้อมูลหลอก ข้อมูลที่บิดเบือนเพื่อผลประโยชน์ รวมถึงเรื่องราวที่มีจำนวนมาก ผู้สื่อข่าวจะคัดเลือกจัดลำดับความสำคัญอย่างไร ใช้เกณฑ์ใดในการตัดสินใจ ล้วนเป็นความท้าทายต่อจริยธรรมในกระบวนการสื่อข่าวทั้งในการหาข่าวและการเผยแพร่ข่าว

การศึกษาด้านวารสารศาสตร์ในสื่อดั้งเดิม (Traditional Media) ให้ความสำคัญกับบทบาทการเป็นนายทวารข่าวสาร (Gatekeeper) ของนักข่าวและกองบรรณาธิการในการทำหน้าที่รวบรวม จัดลำดับความสำคัญของข้อมูล การจัดวางและเลือกเนื้อหาที่จะส่งให้กับผู้อ่าน

ได้รับรู้ ซึ่งสะท้อนถึงคุณภาพและความเป็นกลางขององค์กรข่าวด้วย (Reese and Ballinger, 2001; Shoemaker, 1991) เมื่อมีการเติบโตของคอนเทนต์บนสื่อออนไลน์ซึ่งธรรมชาติของสื่อประเภทนี้เปิดพื้นที่ให้คนรับสารที่เคยเป็นเพียงผู้รับสามารถสร้างเนื้อหาได้เอง (user-generated content) นักข่าวต้องปรับบทบาทของตัวเองในการทำข่าวโดยเฉพาะการทำหน้าที่นายทวารข่าวสาร เพราะไม่ใช่ทุกเรื่องจำเป็นต้องผ่าน Gate ของนักข่าวอีกต่อไป โดย Mltchelstein & Boczkowski (2009) บอกว่า นักข่าวเปลี่ยนบทบาทจากการเป็น Gatekeeper สู่การเป็น Gate Opening หรือการเปิดประตู เชื่อมโยงสื่อและผู้อ่านให้มีส่วนร่วมในกระบวนการข่าว ทำงานร่วมกันมากขึ้น แทนที่จะเป็นเพียงผู้เลือกเนื้อหาเพื่อนำเสนอ Singer (2006) กล่าวว่าสื่ออินเทอร์เน็ตทำให้นักข่าวต้องย้อนกลับไปมองว่าตัวเองเป็นผู้ควบคุม การไหลของข่าวสารอยู่หรือไม่ เช่นเดียวกับ Bruns (2003, 2005) ที่เสนอว่าการเติบโตของข่าวออนไลน์และธรรมชาติของมันทำให้สังคมเปิดกว้างและใครก็สามารถเพิ่มเติมข้อมูลในโลกข่าวสารได้ ทำให้หน้าที่ของผู้สื่อข่าวและหน่วยงานด้านข่าวในเรื่อง Gatekeeping หรือ ผู้คัดกรองข่าวสารเปลี่ยนเป็นเพียงแค่ Gatewatching คือองค์กรข่าวทำหน้าที่ในการใช้เครื่องมือบนอินเทอร์เน็ตชี้แนะเนื้อหา ข้อมูลให้ผู้อ่าน เป็นการทำงานในลักษณะการหาความร่วมมือ และ open-source ซึ่งก็คือบทบาทที่เปลี่ยนไปของผู้สื่อข่าว

ทั้งทฤษฎีเรื่องนายทวารข่าวสารและการจัดวาระข่าวสารนั้นเป็นส่วนหนึ่งที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกข้อมูลและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของนักข่าวและกองบรรณาธิการ แต่จากเดิมที่เคยเป็นการตัดสินใจของผู้ส่งสารเท่านั้น เมื่อกระบวนการทำข่าวรูปแบบใหม่ให้ความสำคัญกับการสื่อสารสองทาง มีการปฏิสัมพันธ์กับคนอ่าน ทำให้การตัดสินใจคัดเลือกข่าวสารข้อมูลและจัดลำดับความสำคัญเพื่อนำเสนอนั้นได้รับอิทธิพลบางส่วนจากชุมชนหรือกลุ่มผู้อ่านที่เข้ามาแลกเปลี่ยนข้อมูล จากการศึกษาของ AFP (2010) ท่ามกลางการไหลของข่าวสารที่รวดเร็วซึ่งเป็นผลมาจากสื่ออินเทอร์เน็ตและเครื่องมือสื่อสังคม แม้ผู้บริโภคข่าวจะได้รับข่าวสารจากหลากหลายแหล่งได้อย่างรวดเร็ว แต่ผู้บริโภคข่าวยังให้ความสำคัญกับข่าวที่มาจากสำนักข่าวในเรื่องมาตรฐานด้านการบรรณาธิการข่าว (Editorial decision) และความน่าเชื่อถือจากการตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริง (reliability) มากกว่าความเร็ว โดยความคาดหวังของผู้รับสารต่อบทบาทด้านการบรรณาธิการข่าว (Editorial) คือการได้รับข้อมูล แบบเรียลไทม์ (Real-time) คู่ขนานกับความน่าเชื่อถือและการวิเคราะห์ข่าวสารเชิงลึก (In-depth Analysis)

แนวคิดเรื่อง การรักษาความเป็นกลาง (Impartiality) กับการแสดงออกความคิดเห็นส่วนตัวของผู้สื่อข่าวเป็นอีกประเด็นที่มีการศึกษาและมีข้อถกเถียง พร้อมกับการหาคำนิยามความเป็นกลางในยุคโลกดิจิทัลที่ทุกคนสามารถแสดงตัวตนของตัวเองได้บนพื้นที่ส่วนตัวที่เป็นสาธารณะอย่างสื่อสังคม การเลือกรับสิ่งที่ชอบ สิ่งที่ต้องการ (personalization) ของผู้อ่าน/ผู้ชมที่สามารถทำได้มากเพราะสื่อออนไลน์มีลักษณะของการเป็นพื้นที่ในการเลือกเฉพาะสิ่งที่ตัวเองต้องการรับข้อมูลข่าวสาร ส่งผลให้สื่อถูกกดดันให้ต้องเลือกทำข่าวระหว่างการทำให้ถูกใจ

คนกลุ่มต่างๆ หรือการรักษาความเป็นกลางและสมดุลของข้อมูล โดยเฉพาะเมื่อสังคมมีประเด็น ความขัดแย้งและเรื่องการเมือง การแบ่งฝ่ายความคิดที่ชัดเจนของสังคมในปัจจุบัน ทำให้ ผู้สื่อข่าวต้องตั้งคำถามกับจุดยืนเรื่องความเป็นกลางและโดยหลักการผู้สื่อข่าวควรละเว้นจาก การเสนอความเห็นส่วนตัวในประเด็นดังกล่าว (Kovach and Rosenstiel, 2007). ทั้งนี้ นักคิด หลายคนก็มองว่าธรรมชาติของสื่อออนไลน์สร้างความท้าทายต่อหลักการปฏิบัติเพื่อรักษาความ เป็นกลาง (Robinson, 2007;Schudson and Anderson, 2008).

นอกจากความเป็นกลาง “ความโปร่งใส” ของข้อมูลและการนำเสนอข้อมูลเป็นสิ่ง สำคัญในกระบวนการสื่อข่าวบนสื่อออนไลน์เนื่องจากข้อมูลที่มีจำนวนมาก การรักษาความ น่าเชื่อถือทำได้ด้วยการมีการอ้างอิงแหล่งที่มาของข้อมูลที่ชัดเจน การนำมาใช้ การเผยแพร่ การสื่อสารข้อมูลหากทำอย่างชัดเจน โปร่งใส ทำให้ตรวจสอบได้ ก็จะเป็นการรักษาความ ถูกต้องของข้อมูลได้ด้วย (Carlson, 2009) ซึ่งลักษณะของสื่อออนไลน์ไม่ว่าจะเป็นการเชื่อมโยง (hyperlink) การ Mention/Tag บนทวีตเตอร์และเฟซบุ๊กล้วนเป็นช่องทางที่ให้โอกาสผู้สื่อข่าว อ้างอิงถึงที่มาของข้อมูลให้เกิดความโปร่งใสได้ไม่ยาก (Karlsson, 2010;Phillips, 2010).

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ปัญหาทางจริยธรรมในการใช้สื่อออนไลน์และสื่อสังคมในยุคดิจิทัล นั้น เป็นเรื่องของการตั้งคำถามต่อหลักจริยธรรมแนวปฏิบัติเดิมของการทำข่าว เพื่อรักษา มาตรฐานในเรื่องการรักษาความถูกต้อง การคัดกรองข้อมูลข่าวสาร การรายงานข่าวที่เป็น กลาง การสร้างการมีส่วนร่วม การเคารพผู้อื่น การไม่ละเมิดสิทธิและลิขสิทธิ์ และการรายงาน ข่าวเพื่อประโยชน์สูงสุดของต่อสังคม โดยมีรายละเอียดที่ต้องพิจารณาควบคู่ไปกับ ลักษณะเฉพาะของสื่อออนไลน์ที่ทำให้หลักในการปฏิบัติหรือรายละเอียดในการตัดสินใจปฏิบัติ ตามมาตรฐานทางวิชาชีพในเรื่องเหล่านี้มีรายละเอียดที่แตกต่างจากการทำงานบนสื่อเก่า ซึ่ง วิจัยนี้จะเน้นศึกษาประเด็นดังกล่าวจากมิติของการปฏิบัติงานจริงของผู้สื่อข่าวและ บรรณาธิการเพื่อเป็นการทบทวนบทบาทหน้าที่ของสื่อในการรายงานข่าวในยุคดิจิทัล

3. แนวคิดเกี่ยวกับกรอบจริยธรรม (Ethic) แนวทางปฏิบัติ (Code of Conduct) และหลักปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice)

กรอบจริยธรรม (Codes of Ethics) เป็นเครื่องมือที่ใช้กันแพร่หลายในวงการวิชาชีพ สื่อมวลชนในการเป็นกรอบแนวทางปฏิบัติ องค์กรสื่อเองก็ใช้กรอบจริยธรรมเป็นแนวทางใน การรักษามาตรฐานการปฏิบัติงานข่าวให้ตอบสนองความต้องการของสาธารณะได้ กรอบจริยธรรม เป็นเรื่องของการให้แนวปฏิบัติเพื่อรักษามาตรฐานทางวิชาชีพ ซึ่งมักจะเป็นเพียงการบอกแนว ปฏิบัติ (guidelines) ให้รู้ว่าควรทำอะไร แต่เรื่องของบทลงโทษนั้นไม่มีระบุและมักจะไม่ บทลงโทษที่ชัดเจน มีนักคิดบางคนมองว่า การไม่มีบทลงโทษหรือกระบวนการจัดการกับผู้ที่ไม่ ปฏิบัติตามกรอบทำให้กรอบไม่ทรงคุณค่าและไม่มีประโยชน์ที่จะมีกรอบ (Fitzgerald,1995)

ในขณะที่มุมมองของผู้สื่อข่าวและผู้ปฏิบัติงานข่าวกลับมองว่าพวกเขาไม่จำเป็นต้องไปดูว่ากรอบจริยธรรมระบุอะไรไว้ เช่น ถ้าจะทำข่าวเว็บไซต์ก็ไม่จำเป็นต้องไปดูกรอบปฏิบัติการรายงานข่าวเว็บไซต์แต่ใช้สัญชาตญาณ และพิจารณาญาณในการทำข่าวสำคัญกว่า ในขณะที่บางคนก็มองว่ากรอบแนวปฏิบัติมีประโยชน์ต่อการใช้เป็นแนวทางให้คำนึงถึงผลที่อาจเกิดขึ้นจากการกระทำและใช้เป็นส่วนหนึ่งของการตัดสินใจปฏิบัติเมื่อมีข้อสงสัยต่อประเด็นทางจริยธรรม (Bugeja, 2008) ดังนั้นกรอบแนวปฏิบัติทางจริยธรรมควรเป็นการให้แนวทางในการปฏิบัติงานบนสื่อที่แตกต่างกันได้ รวมถึงเป็นแนวทางให้คนปฏิบัติ ผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องกับกระบวนการข่าวทุกระดับ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือช่วยในการตัดสินใจในกระบวนการสื่อข่าว

Ward (2008) ได้อธิบายถึงจริยธรรมว่าเป็นการพิจารณาพิเคราะห์ความรับผิดชอบและความเที่ยงธรรมจากทฤษฎีที่มีอยู่อย่างดีที่สุด นอกจากนี้จริยธรรมยังหมายถึงการฝึกฝนการตัดสินใจตามหลักทฤษฎีประกอบการตัดสินใจ จริยธรรมทางวารสารศาสตร์นั้นล้อมรอบไปด้วยการตัดสินใจทั้งในเชิงปฏิบัติและเชิงทฤษฎีจากนักข่าวทั้งในระหว่างการรวบรวมข่าว การผลิตและการเผยแพร่ข่าว McNair (1998) บอกว่า วารสารศาสตร์คือการแสดงให้เห็นถึงการบรรยายที่เป็น "การบรรยายความจริง : เกี่ยวกับเรื่องจริงที่เกิดขึ้นบนโลกและสิ่งที่คุณชอบด้วยกฎหมายอย่างมีจริยธรรม การฝึกฝนจริยธรรมทางวารสารศาสตร์เพื่อเป็นเครื่องมือในการ "สร้างความชอบธรรม" และการสร้างความไว้วางใจกับผู้รับสาร

การแบ่งแยกทฤษฎีเกี่ยวกับจริยธรรมด้านวารสารศาสตร์นั้น เป็นการสร้างแรงจูงใจในการจัดการจริยธรรมทางวารสารศาสตร์ในระดับองค์กร ในขณะที่แนวคิดในระดับองค์กรนั้นก็เน้นไปที่ข้อจำกัดที่กำหนดให้กับนักวารสารศาสตร์โดยมีอาชีพทั้งหลาย

นอกจากการมีกรอบปฏิบัติแล้วเพื่อเป็นการส่งเสริมการปฏิบัติตามกรอบที่วางไว้อย่างเต็มที่ ในต่างประเทศมีการใช้กลยุทธ์ของการให้รางวัลแก่ผู้ที่รักษามาตรฐานการรายงานข่าวได้โดดเด่น เช่นรางวัล Ethics in Journalism Award ของ The Society of Professional Journalists (SPJ) เป็นต้น (Schotz, 2010)

¹⁷Social Media Guideline ของหนังสือพิมพ์ the Roanoke Times ในสหรัฐ ถูกปรับปรุงเนื้อหาใหม่อันเป็นผลมาจากการใช้งาน social media ของผู้สื่อข่าวในช่วงการเลือกตั้งประธานาธิบดีในปี 2008 ที่มีประเด็นเรื่องการใช้พื้นที่ social media ทับซ้อนระหว่างความคิดเห็นส่วนตัวกับการปฏิบัติหน้าที่ทางวิชาชีพ โดย Kelly McBride, ethics group leader ของ the Poynter Institute ผู้ร่วมในการร่างนี้ระบุว่ากรอบที่สำคัญในการรักษาความน่าเชื่อถือและมาตรฐานการทำงานของสื่อในการใช้ social media โดยกรอบปฏิบัติมีองค์ประกอบ 4 เรื่องคือ การใช้เครื่องมือในการรายงาน, การใช้ social media ในการโปรโมต

¹⁷ Leah Betancourt (2009). "How Social Media is Radically Changing the Newsroom" สืบค้นจาก <http://mashable.com/2009/06/08/social-media-newsroom/> สืบค้นเมื่อ 13 เมษายน 2557

งาน, ความสมดุลระหว่างเรื่องส่วนตัวกับวิชาชีพ, การไม่สร้างความเสียหายให้กองบรรณาธิการ แล้วถึงเทคนิควิธีในการใช้งาน โดยรายละเอียดในกรอบปฏิบัติจะเป็นการบอกสิ่ง ที่ควรทำเพื่อให้ใช้ประโยชน์จากเครื่องมืออย่างเต็มที่มากกว่าการห้ามปฏิบัติ ซึ่ง McBride ให้คำแนะนำหลักในการใช้ว่า

- ใช้ทวีตเตอร์และเฟซบุ๊กเพราะเป็นเครื่องมือที่คนคุ้นเคยต้องให้ความสำคัญ
- คำนึงเสนอว่าผู้สื่อข่าวเป็นตัวแทนขององค์กร ไม่ได้ทำข่าวเพียงลำพังและผลจากการใช้งาน social media ของผู้สื่อข่าวมีผลกระทบที่สูงกว่าอาชีพอื่น
- คิดอยู่เสมอว่าข้อความที่ทวีตจะไปถึงคนจำนวนมากกว่าที่คิดเสมอ จึงต้องระวังสิ่งที่ทวีต และรับผิดชอบต่อการสื่อสารให้มาก
- ให้เจ้านาย/บรรณาธิการข่าวตามผู้สื่อข่าวบนทวีตเตอร์ด้วยเพราะจะเป็นการช่วยกันตรวจสอบข้อมูลและความน่าเชื่อถือด้วย

เช่นเดียวกับ ¹⁸Carole Tarrant บรรณาธิการของหนังสือพิมพ์ The Roanoke Times อธิบายเพิ่มเติมว่า Social Media Guideline เน้นใน 3 ประเด็นหลักคือ ความโปร่งใส ในการทำข่าวต่อผู้อ่านและแหล่งข่าว ระบุให้ชัดเจนว่าเป็นใคร ติดตามทำข่าวเรื่องอะไร และได้ ข้อมูลมาจากไหน, การติดต่อปฏิบัติสัมพันธ์เป็นสิ่งควรปฏิบัติในขอบเขตที่เหมาะสม, และใช้ข้อมูลที่ได้รับการยินยอมให้ใช้โดยไม่ละเมิดผู้อื่นและข้อมูลบนโลกออนไลน์ นอกจากนี้ผู้สื่อข่าว ต้องคำนึงถึงบทบาทในการทำงานวิชาชีพเป็นสำคัญและคิดถึงผลจากการกระทำเสมอ

Marcus Brauchli บรรณาธิการบริหารของ The Washington Post บอกว่าแม้ผู้สื่อข่าวจะมีอิสระในการใช้งาน Social Media แต่ผู้สื่อข่าวต้องมีหลักในการตัดสินใจในการสื่อสารที่ดี โดยต้องยึดหลักสามัญสำนึกในการไม่ทำสิ่งที่ส่งผลเสียต่อองค์กร ทั้งนี้สำหรับ The Washington Post มีการกรอการใช้งานของผู้สื่อข่าวโดยบรรณาธิการต้องรับรู้สิ่งที่ผู้สื่อข่าววางแผนจะทวีตหรือรายงานสดผ่านบล็อก (Live-blog) ประเด็นที่เป็นข้อถกเถียงและมีประเด็น ล่อแหลมจะต้องมีการตรวจสอบกับบรรณาธิการก่อนมีการเผยแพร่ รวมถึงผู้สื่อข่าวต้องระวังใน การสื่อสารไม่ให้เป็นการสร้างวาระข่าวสารตามความคิดเห็นส่วนตัว อย่างไรก็ตาม The Washington Post เน้นให้ผู้สื่อข่าวหารูปแบบวิธีใหม่ๆ ในการใช้ Social Media เพื่อรายงาน ข่าวและดึงดูดมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อ่านและผู้ชม

¹⁸ Laura Oliver (2009). "The Roanoke Times: Ethical guidelines for social media". สืบค้นจาก <http://www.journalism.co.uk/news-features/the-roanoke-times-ethical-guidelines-for-social-media/s5/a533328/>. สืบค้นเมื่อ 13 เมษายน 2557

¹⁹The Washington Post กำหนดแนวปฏิบัติ Social Media ไว้ใน Digital Publishing Guidelines ซึ่งมี 7 หัวข้อหลักคือ แหล่งข่าว การอ้างอิง การเผยแพร่ข้อมูลด้วย ตัวผู้สื่อข่าวเอง รสนิยมในการนำเสนอข่าว การใช้งาน Social Media การใช้ข้อมูลจากบุคคลที่ 3 และการตรวจสอบข้อมูล ความถูกต้องของข้อมูล โดย The Washington Post มีนโยบายในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติตลอดตามคำแนะนำของผู้สื่อข่าวและผู้อ่าน

²⁰Steve Buttry Digital Transformation Editor ของ Digital First Media อธิบายว่าในการกำหนดกรอบการปฏิบัติหรือ Guidelines สำหรับการใช้น Social Media นั้นควรเป็นการเน้นเรื่องการส่งเสริมและแนะวิธีในการ “ตัดสินใจที่ดี” ในการใช้งานสื่อดังกล่าวมากกว่า การตีกรอบบังคับ การเตือน หรือการมีบทลงโทษ เพราะจะทำให้ผู้สื่อข่าวไม่ต้องการใช้น Social Media นอกจากนี้ Buttry ยังจุดประเด็นด้วยว่า ลักษณะหนึ่งของ Social Media ที่ต่างจากการทำงานข่าวตามปกติคือ การใช้น Social Media ควรเน้นเรื่องของ “ความโปร่งใส” (Transparency) ลักษณะของการใช้งานที่เร็ว การบอกต่อที่ทำได้ง่ายเช่นการ รีทวีต (Retweet) เป็นประเด็นที่ในบางโอกาสขัดกับหลักของการทำข่าวที่ดีในเรื่องการตรวจสอบข้อมูลและหากไม่ระวังก็นำมาซึ่งความผิดพลาดที่เป็นผลเสียได้ ดังนั้นประเด็นในเรื่อง ความโปร่งใสของข้อมูล ความเร็วและการรักษาความถูกต้องจึงเป็นเรื่องที่ต้องเน้นในการกำหนดกรอบปฏิบัติในการใช้งาน Social Media ควบคู่ไปกับหลักปฏิบัติในเรื่องการรักษาความถูกต้อง การลดความขัดแย้ง การรักษาความเป็นอิสระในการทำงาน ความน่าเชื่อถือในการทำงาน

ในขณะที่ ²¹New York Times ซึ่งเป็นอีกหนึ่งผู้นำนวัตกรรมในการใช้น Social Media ในกระบวนการข่าวกลับเลือกไม่มีการกำหนดแนวทางปฏิบัติทางจริยธรรมการใช้น Social Media แบบเป็นลายลักษณ์อักษร แต่เน้นการให้แนวทางแบบไม่เป็นทางการ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้สื่อข่าวรู้สึกสบายใจและอยากใช้น Social Media

Phil Corbett, ผู้ช่วยบรรณาธิการบริหารด้านมาตรฐานวิชาชีพ (associate managing editor for standard) ของ The New York Times อธิบายว่า New York Times ใช้วิธีการพูดคุยบอกบทบาทของผู้สื่อข่าวในการใช้น social media โดยให้ยึดหลักให้ คำนึงว่าต้องรักษาชื่อเสียงขององค์กร การกระทำที่เกิดขึ้นบน Social Media ถือเป็นสาธารณะ

¹⁹ The Washington Post (2011). “Digital Publishing Guidelines” สืบค้นจาก <http://www.washingtonpost.com/wp-srv/guidelines/index.html> สืบค้นเมื่อ 13 เมษายน 2557

²⁰ Steve Buttry (2009). “Washington Post social media guidelines don’t trust staff members’ judgment” สืบค้นจาก <http://stevebuttry.wordpress.com/2009/09/27/washington-post-social-media-guidelines-dont-trust-staff-members-judgment/> สืบค้นเมื่อ 13 เมษายน 2557

²¹ Phil Corbett (2012). “Why The New York Times eschews formal social media guidelines” สืบค้นจาก <http://www.poynter.org/latest-news/mediawire/180455/why-the-new-york-times-eschews-formal-social-media-guidelines-for-staff/> สืบค้นเมื่อ 13 เมษายน 2557

ไม่ใช่ส่วนตัว คนรู้ว่าสังกัด New York Times ดังนั้นการใช้งานก็ต้องในฐานะของผู้สื่อข่าวขององค์กร ระบุและปฏิบัติให้ทราบทั่วกันอย่างชัดเจน และจะต้องไม่ทำการใดๆ ที่เป็นผลต่อการลดความน่าเชื่อถือ (credibility) โดยมี Social Media Editor และ Producer เป็นผู้ให้คำแนะนำในการใช้งานและการตัดสินใจ²² อย่างไรก็ตามเมื่อปลายปี 2012 มีกรณีของผู้สื่อข่าวอิสระ (freelance) ที่เขียนบทความให้กับ New York Times magazine แล้วมีปัญหาในเรื่องการใช้งานทวีตเตอร์โดยมีการโต้ตอบการวิพากษ์การทำงานของเขาอย่างไม่สุภาพ ทำให้องค์กรต้องประกาศเพิ่มเติมให้ชัดเจนว่า หลักการในการใช้ Social Media ขององค์กรนั้น ครอบคลุมการใช้งานของนักเขียนอิสระ และผู้สื่อข่าวอิสระที่ทำงานให้กับ New York Times ด้วย

ทั้งนี้ จากแนวทางในการส่งเสริม และให้กรอบการปฏิบัติที่ยืดหยุ่นของ New York Times การใช้งาน Social Media ในกระบวนการข่าวขององค์กรโดดเด่นและปัจจุบันมีผู้ติดตามทวีตเตอร์ @nytimes มากกว่า 11 ล้านคน²³ Michael Roston บรรณาธิการด้าน Social Media ของ New York Times สรุปเทคนิค Best practice ในการใช้ Social Media ที่เป็น Official account อย่างมีประสิทธิภาพและมีจริยธรรมไว้ดังนี้

- ในประเด็นการ Breaking news หรือรายงานข่าวเมื่อเกิดเหตุการณ์อย่างทันถ่วงทีนั้น The New York Times ให้ความสำคัญรอบคอบและระมัดระวังในการใช้ทวีตเตอร์เมื่อมีข่าวเกิดขึ้น โดยโต้ะข่าว Social Media จะทำงานร่วมกันกับโต้ะข่าวหลักๆ ประกอบด้วย ทีมเว็บไซต์ ทีมข่าวหน้าหนึ่ง และบรรณาธิการหลักจากโต้ะข่าวต่างๆ ไม่ได้แยกกันทำงานอิสระจากกัน แต่ร่วมกันตัดสินใจ การทวีตอัปเดตข่าวเป็นส่วนหนึ่งของรายงานข่าวที่ผ่านการพิจารณาจากบรรณาธิการแล้ว และจะไม่ทวีตก่อนการรายงานข่าว ในส่วนของการรีทวีต (retweet) จะเน้นการรีทวีตข้อความของผู้สื่อข่าวและบรรณาธิการข่าวที่เกี่ยวข้องกับการรายงานข่าวนั้นโดยตรง ละเว้นการรีทวีตจากแหล่งข้อมูลภายนอกที่ไม่สามารถยืนยันความน่าเชื่อถือได้
- ในการรายงานข่าว ณ จุดเกิดเหตุ หรือรายงานเหตุการณ์ข่าวต่างๆ ที่เกิดขึ้น ให้เป็นหน้าที่ของผู้สื่อข่าวในการรายงาน เพื่อส่งข้อมูลให้กับคน

²² MARGARET SULLIVAN (2012). "After an Outburst on Twitter, The Times Reinforces Its Social Media Guidelines". สืบค้นจาก http://publiceditor.blogs.nytimes.com/2012/10/17/after-an-outburst-on-twitter-the-times-reinforces-its-social-media-guidelines/?_php=true&_type=blogs&_r=0 สืบค้นเมื่อ 13 เมษายน 2557

²³ Michael Roston. "If a tweet worked once, send it again — and other lessons from The New York Times' social media desk". สืบค้นจาก <http://www.niemanlab.org/2014/01/if-a-tweet-worked-once-send-it-again-and-other-lessons-from-the-new-york-times-social-media-desk/> สืบค้นเมื่อ 13 เมษายน 2557

อ่านที่หลากหลายและตรงเป้าหมาย ส่วน Official account จะไปรีทวีตข้อมูลที่น่าสนใจจากผู้สื่อข่าวอีกทอดหนึ่ง

- สร้างการสนทนาโดยให้ Official account เป็นผู้เชื่อม ตั้งคำถามเหมือนเป็น moderator ในการพูดคุย New York Times มี Twitter Q&A session ซึ่งเป็นการถามคำถามกับผู้สื่อข่าว โดยให้ official account เป็นคนดำเนินการถามตอบระหว่างผู้อ่านกับผู้สื่อข่าว เป็นการสร้างปฏิสัมพันธ์และตอบโจทย์ความต้องการของผู้อ่านที่ต้องการการอัปเดตและสอบถามข้อมูลจากผู้สื่อข่าวโดยตรง บรรณาธิการที่ดูแล Official account จะเป็นผู้คัดกรอง เลือกข้อความต่างๆ ในการถามตอบ
- การใช้งานทวีตเตอร์โดยเฉพาะ official account จะมีประสิทธิภาพและป้องกันความผิดพลาดได้ดีกว่าถ้าให้คนเป็นผู้ควบคุมดูแลการสื่อสารไม่ใช่ระบบการ feed อัตโนมัติจากเว็บไซต์ขึ้นทวีตเตอร์ โดยผู้ดูแล account ต้องเข้าใจลักษณะของทวีตเตอร์และปรับข้อความการสื่อสารให้เหมาะสมกับสื่อ
- headline หรือโปรยข้อความบนทวีตเตอร์เพื่อให้คลิกเข้าอ่านข่าว ควรเป็นข้อความที่ตรงประเด็น กระชับ และให้ข้อมูลที่เข้าใจได้เพียงพอ จากการทดลอง headline ที่หือหวากับ headline ที่ตรงประเด็น มีรายละเอียดที่ชัดเจน New York Times พบว่า headline ที่ตรงประเด็นและมีรายละเอียดได้รับการรีทวีตและมีคนคลิกเข้าอ่านข่าวมากกว่า
- ถ้ามีทวีตไหนที่ดีและเป็นเรื่องที่น่าสนใจ สามารถนำมาทวีตซ้ำได้ในเวลาที่แตกต่างเพื่อเพิ่มการเข้าชมและติดตาม

²⁴ด้านสำนักข่าว Reuters ก็มีการกำหนดแนวปฏิบัติ “ Reporting from the internet and using social media” โดยระบุว่า ให้ผู้สื่อข่าวใช้มาตรฐานในการหาแหล่งข่าว การระบุตัวตนและการตรวจสอบข้อมูลบนพื้นฐานเดียวกันกับการทำงานบนแพลตฟอร์มอื่นๆ และต้องไม่ใช่ข้อมูลใดๆ จากสื่อออนไลน์ที่ไม่สามารถตรวจสอบและยืนยันความน่าเชื่อถือของข้อมูลได้ รวมถึงเตือนเรื่องการปลอมแปลงตัวตนเพื่อหาข่าวบนออนไลน์เช่นใน Chatroom ว่าเป็นสิ่งไม่ควรทำ ในการใช้ Social Media สามารถใช้ได้ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวแต่แยกออกจากกันให้ชัดเจน ใน profile ของทวีตเตอร์และเฟซบุ๊กต้องมีการระบุที่ชัดเจนว่าเป็นผู้สื่อข่าวของ Reuters และต้องระบุด้วยว่าเป็นการใช้งานส่วนตัวไม่ได้เป็นทางการของ Reuters การใช้งานอยู่บนพื้นฐานของความเป็นธรรม ความสมดุล เป็นกลาง พึงระวังเรื่องการ

²⁴ Reuters (2013). “REPORTING FROM THE INTERNET AND USING SOCIAL MEDIA” สืบค้นจาก http://handbook.reuters.com/index.php?title=Main_Page สืบค้นเมื่อ 13 เมษายน 2557

เข้าไปมีส่วนร่วมในกลุ่มต่างๆ บนออนไลน์หรือแม้แต่การกด Like บนเฟซบุ๊กในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประเด็นข่าว หากมีข้อสงสัยในข้อเท็จจริงหรือสิ่งที่ควรรายงานหรือไม่บน Social Media ให้มีการตรวจสอบก่อนจนกว่าจะแน่ใจแม้การรายงานจะช้าลงแต่ความถูกต้องต้องมาก่อน

ทั้งนี้จากข้อเสนอแนะในแนวทางในการกำหนดกรอบปฏิบัติในการทำข่าวออนไลน์จากการระดมความเห็นของนักข่าวออนไลน์ในสหรัฐโดย ²⁵Poynter และร่างเป็นแนวปฏิบัติในการสื่อข่าวออนไลน์ซึ่งระบุว่าในการกำหนดกรอบจริยธรรมการรายงานข่าวออนไลน์ควรเป็นกรอบที่กระตุ้นให้คิดและตัดสินใจในการสื่อข่าวตามหลักจริยธรรมมากกว่าเป็นกฎระเบียบบังคับให้ทำ และถ้ามีการปรึกษาหารือร่วมกันกำหนดแนวทางกับผู้รับสารที่มีส่วนร่วมในกระบวนการสื่อข่าวด้วยจะเป็นกรอบที่ดีสำหรับการกำกับดูแลการใช้สื่อออนไลน์

ทั้งนี้ประเด็นที่เน้นในสำหรับเป็นแนวทางปฏิบัติประกอบด้วย

- การรายงานข่าวเว็บไซต์ การวิพากษ์วิจารณ์ การใช้คำพูดและอารมณ์ในการสื่อสาร มีหลักสำคัญให้ยึดคือ "ปฏิบัติหน้าที่ผู้สื่อข่าวภายใต้องค์กรข่าวที่สังกัด" ผู้สื่อข่าวต้องถามตัวเองว่าสิ่งที่จะตัดสินใจทำสอดคล้องกับบทบาทของผู้สื่อข่าวที่ดีหรือไม่ ทั้งในเรื่องความเป็นอิสระ การรักษาความถูกต้อง สมดุล รูปแบบการนำเสนอ ข้อมูลผ่านที่จะทำให้เกิดประโยชน์ต่อความเข้าใจและไม่บิดเบือนข้อมูล
- บทบาทของการบรรณาธิการข่าวในยุคดิจิทัล เน้นการสร้างที่น่าเชื่อถือกับสาธารณะและคงไว้ซึ่งการเป็นที่ไว้วางใจต่อองค์กร การทำงานในด้านการบรรณาธิการและการหารายได้ขององค์กรต้องทำงานอย่างเปิดเผย แนะนำให้มีการใช้เครื่องมือวิเคราะห์ทางการตลาดของสื่อออนไลน์เพื่อช่วยในการตัดสินใจในทิศทางของเนื้อหา ซึ่งยังคงต้องสมดุลระหว่างจริยธรรม ประโยชน์สาธารณะ
- ความโปร่งใสของข้อมูลที่น่าเสนอระหว่างข่าวจากกองบรรณาธิการ และข่าวจากสปอนเซอร์หรือการหารายได้โฆษณา ผู้อ่านต้องได้รับการบอกที่ชัดเจน
- ความน่าเชื่อถือ ความถูกต้อง ความโปร่งใสของข้อมูล และการใช้มัลติมีเดียในการสื่อข่าว เน้นการเสนอที่ถูกต้องรอบด้าน ด้วยการเลือกใช้สื่อที่เหมาะสมต่อการนำเสนอข้อมูล ห้ามมีความผิดพลาดต้องแก้ไข มีกระบวนการอธิบายการตัดสินใจในการนำเสนอข้อมูลต่างๆ อย่างเป็นระบบเพื่อความโปร่งใส รวมถึงมีการสร้างช่องทางในการมีส่วนร่วมกับผู้อ่านด้วย

²⁵Meg Martin (2011). "Online Journalism Ethics: Guidelines from the Conference". สืบค้นจาก <http://www.poynter.org/uncategorized/80445/online-journalism-ethics-guidelines-from-the-conference/> สืบค้นเมื่อ 13 เมษายน 2557

- ความรวดเร็ว ความรอบด้าน ให้ใช้ประโยชน์จากสื่อออนไลน์ด้านความเร็ว และการเชื่อมโยงข้อมูล และรูปแบบการเล่าเรื่องที่หลากหลาย ให้นำเสนอข่าวได้เร็ว และลึก น่าเชื่อถือและรักษาความถูกต้องเป็นสำคัญ

- การใช้ข้อมูลจากผู้อ่าน (user-generated content) ต้องใช้ข้อมูล ระวังผลของการใช้และนำเสนอข้อมูลดังกล่าว ระบุที่มาและขออนุญาตในการนำมาใช้ ติดต่อประสานกับชุมชนของผู้อ่านอย่างเปิดเผย มีรสนิยมในการเลือกข้อมูลมาใช้งาน เช่น ไม่ละเมิดผู้อื่น ไม่เป็นเรื่องส่วนตัว ไม่มีเรื่องการเหยียดผิว หรือไม่เคารพขนานติ ศาสนา และเรื่องของลิขสิทธิ์

- การเชื่อมโยงข้อมูล (Link) สามารถเชื่อมโยงข้อมูลที่มีคุณค่าต่องานข่าวนั้น ได้หลากหลาย ให้ตรวจสอบ คัดเลือกLinkอย่างรอบคอบเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้อ่าน

ทั้งนี้ในแนวปฏิบัตินี้ แบ่งเป็น 3 ส่วนในแต่ละหัวข้อคือ มี Principle & Values ซึ่งกำหนดแนวทางที่ควรปฏิบัติ Protocols แนวทางในการปฏิบัติตามจริยธรรมในส่วนแรก และ Questions & Answer: รวบรวมประเด็นคำถามต่อการตัดสินใจในประเด็นจริยธรรมดังกล่าว มาตอบคำถามเพื่อเป็นกรณีศึกษา

ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าจากตัวอย่างที่ยกมานั้น ประเด็นสำคัญที่แนวปฏิบัติให้ความสำคัญคือ เรื่องของการรักษาความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือ การปฏิบัติงานภายใต้ความรับผิดชอบต่อองค์กร และแนวทางการใช้สื่อสังคมและสื่อออนไลน์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการสื่อข่าว

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ในบทนี้ ผู้วิจัยจะอธิบายการคัดเลือกระเบียบวิธีวิจัยและการออกแบบกระบวนการเก็บข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์การศึกษาในงานวิจัยเรื่อง “จริยธรรมการใช้สื่อออนไลน์และสื่อสังคมในกระบวนการสื่อข่าวของสื่อไทยในยุคดิจิทัล” จากการศึกษาระเบียบวิธีวิจัยที่เหมาะสม ผู้วิจัยเลือก ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยระเบียบวิธีวิจัยในกรอบการศึกษาแบบกรณีศึกษา (case study) ในการเก็บข้อมูล²⁶ ซึ่งการวิจัยวิธีนี้เป็น การหาคำตอบจากประสบการณ์ ความหมายในทัศนะของผู้ได้ประสบการณ์นั้น ซึ่งควรเป็น การศึกษาปรากฏการณ์อันใดอันหนึ่งอย่างเจาะลึก เช่นเดียวกับ²⁷ เกียรติสุตา ศรีสุข ให้ ความหมายของการศึกษารายกรณี (Case Studies) เป็นการวิจัยที่มุ่งศึกษาถึงรายละเอียดถึง เรื่องราวต่าง ๆ ของบุคคล กลุ่มคน หน่วยงานสังคม หรือสถาบันใดสถาบันหนึ่งเป็นราย ๆ ไป เพื่อให้ได้ข้อมูลอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับภูมิหลัง สถานภาพ และปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ²⁸ งานวิจัยเชิงกรณีศึกษานอกจากจะเหมาะสมในการตอบคำถามว่า ทำไม (Why) หรือ อย่างไร (How) แล้ว ยังเหมาะสำหรับเรื่องที่ใหม่หรืออยู่ในช่วงเริ่มแรก มีผู้ศึกษาวิจัยน้อยหรืออาจจะ ทราบข้อมูลน้อยกว่าเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว และวัตถุประสงค์หลักของการศึกษาอาจรวมถึง การค้นหาทฤษฎีหรือคำอธิบายเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือเน้นการอธิบายหรือแสดงให้เห็น สิ่งที่เกิดขึ้นในเบื้องต้น ดังนั้นการเก็บข้อมูลเพื่อศึกษากรณีตัวการใช้กรอบจริยธรรมสำหรับการ รายงานข่าวบนสื่อออนไลน์และสื่อสังคม (Social Media) เป็นการสะท้อนประสบการณ์ของผู้ที่ เกี่ยวข้องในกระบวนการข่าวทั้งผู้สื่อข่าวและกองบรรณาธิการ ตลอดจนองค์กรวิชาชีพที่กำกับ ดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของผู้สื่อข่าว ซึ่งรูปแบบของการวิจัยแบบการศึกษาเฉพาะกรณีนี้ผู้วิจัย เลือกรูปแบบที่มุ่งหาคำอธิบาย (explanatory) ต่อปรากฏการณ์การใช้งานสื่อดังกล่าว กรณีศึกษาในการตัดสินใจด้านจริยธรรมต่อสถานการณ์การรายงานข่าวในประเด็นแง่มุมต่างๆ ที่ต้องการศึกษา เพื่อนำไปสู่ข้อสรุปของแนวทางกรอบจริยธรรมการใช้สื่อออนไลน์และสื่อสังคม ในกระบวนการสื่อข่าว

²⁶ ชาย โปธิสิตา.(2550). ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ .กรุงเทพมหานคร : บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด.

²⁷ เกียรติสุตา ศรีสุข.(2552). ระเบียบวิธีวิจัย. เชียงใหม่ : โรงพิมพ์ครองช้าง.

²⁸ ดร.ดิชพงศ์ พงศ์ภัทรชัย (2556). วิธีวิจัยเชิงกรณีศึกษา อีกทางเลือกของวิธีวิจัย.วารสารวิชาชีพบัญชี ปีที่19 ฉบับที่ 24 เมษายน 2556

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ผู้วิจัยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง แบบยึดจุดมุ่งหมายของการศึกษาเป็นหลัก หรือ Purposeful Sampling (ชาย โปธิสิตา, 2552; Patton, 1987) เนื่องจากประชากรในการวิจัยได้แก่ผู้สื่อข่าวและบรรณาธิการนั้นมีจำนวนมาก แต่เพื่อให้ตรงกับหัวข้อที่งานวิจัยต้องการศึกษาจึงเลือกบุคคลที่ทำงานในสายข่าวที่การรายงานข่าวผ่านสื่อออนไลน์และสื่อสังคมมีประเด็นถกเถียงด้านจริยธรรมในการทำงาน ได้แก่ สายข่าวการเมือง ข่าวเว็บไซต์ และผู้สื่อข่าวที่มีการรายงานข่าวที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้ง ภัยพิบัติต่างๆ เนื่องจากลักษณะของข่าวประเภทนี้มีความรวดเร็ว มีข้อมูลข่าวที่ไหลมาต่อเนื่องจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และภาคประชาชนที่มีความคิดเห็นและจุดยืนต่อประเด็นเหล่านั้น ตลอดจนมีกรณีของข่าวลือ ข่าวปั่น ข่าวกระแสด้วย สิ่งเหล่านี้ทำให้การทำหน้าที่คัดกรองข่าวสาร และการรายงานข่าวท่ามกลางความรวดเร็วและข้อมูลที่ซับซ้อนหลากหลายผ่านสื่อออนไลน์และสื่อสังคมเป็นได้ทั้งดาบสองคม และต้องมีวิจารณญาณในการสื่อสารมาก จึงเหมาะแก่การศึกษาการใช้กรอบจริยธรรมในการใช้สื่อออนไลน์และสื่อสังคมในการปฏิบัติงานจริงในกระบวนการสื่อข่าว

นอกจากนี้ แต่ละองค์กรข่าวในประเทศไทยต่างมีลักษณะนโยบายที่แตกต่างกันในการใช้งานสื่อออนไลน์และสื่อสังคม เพื่อให้การวิจัยแบบกรณีศึกษามีการเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันในการเปรียบเทียบและวิเคราะห์อธิบาย ผู้วิจัยกำหนดการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจาก 4 องค์กรได้แก่

1. **เครือเนชั่น** เนื่องจากมีการจัดทำกองบรรณาธิการคอนเวอร์เจนต์ เต็มรูปแบบรวมทั้งผู้สื่อข่าวและกองบรรณาธิการใช้งานสื่อออนไลน์และสื่อสังคมอย่างต่อเนื่อง เป็นผู้นำนวัตกรรมการใช้งาน องค์กรมีการกำหนดกรอบจริยธรรมในการใช้งานสื่อออนไลน์และสื่อสังคมที่ชัดเจน
2. **เครือผู้จัดการ** เป็นเครือที่เน้นการผลิตข่าวบนสื่อดิจิทัล สื่อเว็บไซต์ได้รับการตอบรับจากผู้อ่านในระดับที่สูงต่อเนื่อง เป็นสื่อที่ผูกเชื่อมกับเรื่องของการเมืองด้วย ในการนำเสนอข่าวผ่านสื่อออนไลน์มีกระแสและการแสดงความคิดเห็นจากคนอย่างต่อเนื่อง ปัจจัยเหล่านี้ทำให้เป็นองค์กรที่ควรต้องศึกษาแนวทางปฏิบัติในการใช้สื่อดังกล่าวในกระบวนการสื่อข่าว
3. **ไทยรัฐ** ในด้านของเว็บไซต์ข่าวไทยรัฐ ติดอันดับผู้เข้าอ่านอันดับต้นๆ มีการนำเสนอข่าวผ่านเว็บไซต์ที่หลากหลาย มีกองบรรณาธิการสื่อดิจิทัลโดยเฉพาะ จุดยืนของไทยรัฐที่เป็นสื่อยอดนิยม เมื่อเป็นสื่อออนไลน์และสื่อสังคมมีจุดยืนอย่างไรในการนำเสนอข่าว นอกจากนี้กำลังดำเนินการร่างกรอบจริยธรรมในการ

ใช้งานสื่อออนไลน์และสื่อสังคม จึงควรแก่การศึกษาแนวทางการพัฒนากรอบปฏิบัติในการใช้สื่อดังกล่าว

4. **ไทยพีบีเอส** เป็นสื่อสาธารณะสื่อเดียวในประเทศไทย มีทั้งสื่อออนไลน์ สื่อสังคมในการเผยแพร่ข่าวสาร และมีการกำหนดกรอบจริยธรรมในการนำเสนอข่าวการศึกษาไทยพีบีเอสซึ่งมีจุดยืนและพันธกิจในการนำเสนอข่าวสารที่แตกต่างจากอีก 3 สื่อในฐานะการเป็นสื่อสาธารณะ จะทำให้ได้มุมมองเปรียบเทียบเรื่องกรอบจริยธรรม การตัดสินใจ และรูปแบบการใช้งานสื่อออนไลน์และสื่อสังคมในมิติจริยธรรม จรรยาบรรณที่จะเป็นประโยชน์ในการเปรียบเทียบ วิเคราะห์หาข้อสรุปร่วมเรื่องแนวทางจริยธรรมการใช้สื่อดังกล่าว

ทั้งนี้ ผู้วิจัยมีเกณฑ์ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจาก 4 องค์กร ดังนี้

1. ผู้สื่อข่าวซึ่งอยู่ในส่วนปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับสื่อออนไลน์ (เว็บไซต์ข่าว) และเป็นผู้ที่มีการใช้งานสื่อสังคมในการรายงานข่าวอย่างต่อเนื่อง และมีการใช้งานสื่อสังคมในช่วงเวลาที่เก็บข้อมูลศึกษาด้วย (พฤศจิกายน 2556 – มกราคม 2557) เป็นผู้สื่อข่าวที่เกาะกระแสข่าวการเมือง ข่าวภัยพิบัติ ข่าวที่ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน (Current Affair) เพราะมีการใช้งานเรื่องความรวดเร็วและต้องจัดการกับข้อมูลที่หลากหลาย
2. บรรณาธิการเว็บไซต์ข่าว บรรณาธิการ /หัวหน้าส่วนงานที่ดูแลเรื่องการใช้สื่อสังคมในการสื่อข่าว และผู้กำหนดกรอบจริยธรรมในการใช้งานสื่อออนไลน์และสื่อสังคมของทั้ง 4 องค์กร ได้แก่ เครือเนชั่น เครือผู้จัดการ ไทยรัฐ และไทยพีบีเอส

นอกจากทั้ง 4 องค์กรข่าวแล้ว วงการสื่อไทยยังมีองค์กรด้านวิชาชีพที่กำกับดูแลด้านวิชาชีพด้วย ซึ่งมีบางองค์กรที่มีการกำหนดกรอบการใช้งานสื่อออนไลน์และสื่อสังคมเป็นแนวทางปฏิบัติกลางสำหรับสมาชิกสมาคมด้วย ดังนั้น ผู้วิจัยจะทำการศึกษารอบปฏิบัติดังกล่าวเพื่อเปรียบเทียบกับแนวทางขององค์กรด้วย

สรุปกลุ่มตัวอย่างและเกณฑ์การคัดเลือกได้ตามแผนภูมิต่อไปนี้



ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง/สังกัด
จักร์กฤษ เพิ่มพูล	ประธานสภาการหนังสือพิมพ์แห่งชาติ / บรรณาธิการที่ปรึกษาเครื่องเนชั่น
กรชนก รักษาเสรี	บรรณาธิการข่าวการเมือง หนังสือพิมพ์ The Nation
สำราญ สมพงษ์	รักษาการณ หัวหน้าโต๊ะข่าว เว็บไซต์คมชัดลึก
สมฤทัย ทรัพย์สมบูรณ์	บรรณาธิการข่าวการเมืองสำนักข่าวเนชั่น
วัฒนา พิมลศิริผล	บรรณาธิการ โต๊ะการเมือง ไทยรัฐออนไลน์
ปราเมศ เหล็กเพชร	ผู้สื่อข่าวสายการเมือง หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ
เอกสุภา วงษ์แก้วจันทร์	บรรณาธิการ เว็บไซต์ไทยรัฐออนไลน์
ชวรงค์ ลิ้มปัทมปาณี	ที่ปรึกษาบรรณาธิการข่าวออนไลน์ และหัวหน้าศูนย์ข้อมูล ไทยรัฐ
กรรณก ประสิทธิ์ผล	ผู้จัดการฝ่ายสื่อดิจิทัล สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส
ภัทรพร ตันงาม	ผู้สื่อข่าว ไทยพีบีเอส
ณัฐภา โกมลวาทิน	ผู้ประกาศและโปรดิวเซอร์ข่าว สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส
นรินทร์ เยาวภาวี	ผู้ดูแลเว็บไซต์ เอเอสทีวีผู้จัดการออนไลน์
สุรศักดิ์ จิรวัดนมงคล	บรรณาธิการข่าวเศรษฐกิจหนังสือพิมพ์ ASTV ผู้จัดการ
กฤตสอร สิงคณสิน	ผู้สื่อข่าว ASTVผู้จัดการรายสัปดาห์

ตารางที่ 1 แสดงรายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ในการวิจัย

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ทั้งนี้ในการวิจัยแบบเชิงคุณภาพแบบการศึกษาเฉพาะกรณีผู้วิจัยเลือกใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูล 2 วิธีคือการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และวิธีการวิเคราะห์จากเอกสาร (Documentary Analysis)

- การวิเคราะห์จากเอกสาร (Documentary Analysis) การเก็บรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องแนวปฏิบัติ (code of conduct) ในการใช้สื่อออนไลน์และสื่อสังคมขององค์กรสื่อที่ศึกษา ประกาศกรอบจริยธรรม จรรยาบรรณาการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของสมาคมวิชาชีพสื่อ และกรณีศึกษาเกี่ยวกับจริยธรรมการใช้อินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมในกระบวนการสื่อข่าวจากข่าวและบทความ เพื่อรวบรวมประเด็นด้านจริยธรรมที่เกิดขึ้น และที่องค์กรสื่อและองค์กรด้านวิชาชีพให้ความสำคัญ เพื่อนำไปวิเคราะห์เป็นแนวทางและต่อยอดสู่คำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของกรอบจริยธรรมและสิ่งที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติมจากมิติของผู้ปฏิบัติงานภายใต้กรอบดังกล่าว
- การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เป็นการสนทนาแบบมีจุดมุ่งหมาย (Lindlof & Taylor, pg 171) ซึ่งเหมาะสมกับการทำวิจัยเพื่อหาคำอธิบาย โดยเฉพาะในเรื่องของประเด็นการตัดสินใจด้านจริยธรรม การสัมภาษณ์ เป็นแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) มีการกำหนดกรอบแนวคำถามที่สอดคล้องกับประเด็นด้านจริยธรรมในการใช้อินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมดังนี้

กรอบคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึก

ส่วนที่1 ศึกษาคู่มือกรอบจริยธรรมการ
รายงานข่าวด้วยสื่อสังคมและสื่อออนไลน์
บก./ผู้รับผิดชอบกำหนดกรอบจริยธรรม
ขององค์กรสื่อ 4 องค์กร: เครือเนชั่น เครือ
ผู้จัดการ ไทยรัฐ และไทยพีบีเอส

- ผู้รับผิดชอบการกำหนดกรอบ
จริยธรรมขององค์กรด้านวิชาชีพ

ประเด็นคำถาม

- กรอบจริยธรรมที่ต่างจากเดิม มี
แนวทางการรายงานข่าวที่
เปลี่ยนไป เพิ่มเติมเมื่อต้องใช้งาน
Social Media
- กรอบนี้สมบูรณ์แล้วหรือยังต้องมี
การปรับปรุงอีก ประเด็นใดที่เป็น
ปัญหาทางจริยธรรมที่ต้องดูแล
และปรับกรอบการใช้งาน Social
Media ให้สอดคล้อง
- การบังคับใช้กรอบจริยธรรม ทำ
อย่างไร
- อุปสรรคในการใช้กรอบจริยธรรม
Social Media เป็นแนวทางใน
การปฏิบัติ
- ยกตัวอย่างกรณีศึกษา ปัญหาการ
ใช้ Social Media ในมิติจริยธรรม
และมีวิธีในการแก้ไขอย่างไร



ส่วนที่2 ศึกษาจริยธรรมในการใช้สื่อ
สังคมและสื่อออนไลน์ (เว็บไซต์) ใน
ระดับปฏิบัติการ ศึกษาแนวทางการใช้งาน
ของกองบรรณาธิการ มีแนวทางการบังคับ
ใช้ ดูแล ควบคุมการใช้งาน Social Media
อย่างไร มีกรณีทางจริยธรรมที่กังวลและ
ต้องปรับแก้ไขอย่างไร

-ผู้สื่อข่าว ในประเด็น: จริยธรรมในการใช้
งาน การตรวจสอบ การยกระดับคุณภาพ
ของข่าว การมีส่วนร่วมกับชุมชน/คนอ่าน
ประเด็น

-จริยธรรมในการใช้ Social Media ในการ
หาข่าว: การได้มาซึ่งข้อมูล การคัดเลือก
ข้อมูล การตรวจสอบแหล่งข่าว วิธีการ วิธี
เลือก การเปิดเผย การปกปิดข้อมูล วิธีการ
เข้าถึง กระบวนการคิด การกรองข้อมูลใน
ฐานะ Gatekeeper

-จริยธรรมในการเผยแพร่ข่าว: ความ
ถูกต้อง vs ความเร็ว, การตรวจสอบ,
รูปแบบการนำเสนอข้อมูลผ่าน social
media ความเป็นกลาง

-จริยธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมกับ
ผู้อ่าน: การเข้าถึงข้อมูลข่าวจากผู้อ่าน การ
crowdsourc การให้เครดิตแหล่งข่าว
จาก social media การนำ UGC (ข้อมูล
จากผู้อ่านมาใช้ในข่าว) มีวิธีการเลือก
รูปแบบการมีส่วนร่วม และการนำมาใช้
อย่างไร

จากกรอบดังกล่าว เพื่อให้ได้ข้อมูลตามที่ต้องการศึกษา ผู้วิจัยออกแบบชุดคำถาม 2 ชุดคือ ชุดคำถามสำหรับผู้บริหารและผู้ที่กำหนดกรอบจริยธรรมในการใช้งานสื่อสังคมและ รายงานข่าวเว็บไซต์ และชุดคำถามสำหรับผู้ปฏิบัติงานใช้สื่อสังคมการใช้งานสื่อสังคมและการ รายงานข่าวผ่านเว็บไซต์ ซึ่งประกอบด้วยการใช้งาน การตัดสินใจทางจริยธรรม และความเห็น ต่อการพัฒนากรอบจริยธรรมและแนวปฏิบัติ

ทั้งนี้วิธีการสัมภาษณ์สามารถทำได้ทั้งลักษณะตัวต่อตัวเพื่อสังเกตพฤติกรรม และอวัจนภาษาในระหว่างการสัมภาษณ์ ในขณะที่เดียวกันมีบางรายไม่สามารถสัมภาษณ์แบบ ตัวต่อตัวได้เนื่องจากข้อจำกัดของเวลาและสถานที่ จึงมีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ โดย ระยะเวลาในการสัมภาษณ์อยู่ระหว่าง 30 นาทีถึง 1 ชั่วโมง โดยมีชุดคำถามที่ใช้ ดังนี้

ชุดคำถามในการสัมภาษณ์

ชุดคำถามสำหรับผู้บริหารและผู้ที่กำหนดกรอบจริยธรรมในการใช้งานสื่อสังคมและรายงาน ข่าวเว็บไซต์
<ol style="list-style-type: none"> 1. ในการใช้ social media และ รายงานข่าวผ่านเว็บ องค์กรมีกรอบจริยธรรม / guideline ในการปฏิบัติงานหรือไม่ 2. ถ้ามี กรอบจริยธรรม หรือ แนวทางในการปฏิบัติงานรายงานข่าวเพื่อใช้ social media / การรายงานข่าวผ่านเว็บครอบคลุมเรื่องอะไรบ้าง (ในที่นี้หมายถึง กรอบจริยธรรม แนวทาง ปฏิบัติ คู่มือปฏิบัติที่องค์กรกำหนดเป็นลายลักษณ์ และประกาศให้ใช้ร่วมกันทั้งองค์กร) ถ้าไม่มี มีหลักกรอบหรือคู่มือปฏิบัติ มีแนวทางในการใช้งาน social media / การทำข่าวเว็บ อย่างไร ยึดหลักจากอะไร (กรอบจริยธรรมของสภาการหนังสือพิมพ์ / พรบ.คอมพิวเตอร์ / หลักปฏิบัติ ข้อตกลงภายในกองบก.ที่กำหนดร่วมกัน เป็นต้น) 3. การใช้กรอบจริยธรรม หรือ แนวปฏิบัติดังกล่าว มีการกำหนดใช้กับการทำงานของกอง บรรณาธิการอย่างไร 4. การปฏิบัติตามกรอบจริยธรรม / แนวปฏิบัติของผู้สื่อข่าวเป็นอย่างไร มีอุปสรรคในการใช้ กำกับดูแลการใช้งาน social media / รายงานข่าวบนเว็บให้เป็นไปตามแนวปฏิบัติหรือไม่ อย่างไร แก้ไขอย่างไร 5. ในการใช้งาน social media ในการรายงานข่าว ใช้ในลักษณะใดบ้าง 6. การใช้งาน social media ในการรายงานข่าวมีปัญหาที่เกี่ยวกับจริยธรรม / จรรยาบรรณ อะไรที่เป็นกังวลและต้องดูแลกำกับบ้าง 7. ยกตัวอย่างปัญหาด้านจริยธรรมที่เกิดจากการใช้ social media และแนวทางการปฏิบัติ เพื่อแก้ไข และรักษามาตรฐานการรายงานข่าว 8. การทำข่าวเว็บไซต์ ปัญหาที่เกี่ยวกับจริยธรรม / จรรยาบรรณอะไรที่เป็นกังวลและต้องดูแล กำกับบ้าง 9. จริยธรรมและจรรยาบรรณในการทำข่าวที่เป็นหลักในการปฏิบัติงานข่าวแบบเดิม ยังคง

<p>ใช้ได้กับการใช้สื่อใหม่ทั้งสองชนิดหรือไม่ หรือมีเรื่องที่แตกต่างกัน และต้องปรับตัวเพื่อรักษาจรรยาบรรณในการรายงานข่าวเพิ่มขึ้นเรื่องใดบ้าง</p> <p>10.ความเห็นต่อการพัฒนากำหนดกรอบจริยธรรมในการใช้งานสื่อสังคมและการรายงานข่าวเว็บไซต์</p> <p>-ประเด็นจริยธรรมอะไรที่ควรมีการเน้นเพิ่มเติม ควรมีเนื้อหาอย่างไร</p> <p>-ใครควรเป็นผู้ออกแบบกรอบแนวทางการปฏิบัติงานใช้สื่อใหม่ทั้งสองชนิดในการรายงานข่าว</p> <p>-กรอบจริยธรรมควรนำไปใช้กับนักข่าวพลเมือง หรือ คนอ่านที่ช่วยเหลือในกระบวนการสื่อข่าวด้วยหรือไม่</p> <p>-องค์กรข่าว / องค์กรด้านวิชาชีพควรมีการพัฒนา “แนวทางปฏิบัติ” (Code of conduct) ในการใช้งาน social media / เว็บไซต์ ในการรายงานข่าวอย่างไร และจะมีการบังคับใช้ติดตาม ตรวจสอบทางจริยธรรมอย่างไร</p>
<p>ชุดคำถามสำหรับผู้ปฏิบัติงานใช้สื่อสังคมการใช้งานสื่อสังคมและการรายงานข่าวผ่านเว็บไซต์</p>
<p><u>คำถามประเด็นการใช้งานและการตัดสินใจด้านจริยธรรม</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. มีหลักในการใช้ social media ในการหาข่าว หาข้อมูล เข้าถึงแหล่งข่าวอย่างไร 2. ตรวจสอบข้อมูลที่ได้มาจาก social media อย่างไร / การตรวจสอบข้อมูลก่อนนำเสนอบนเว็บไซต์ทำอย่างไร 3. บทบาทหน้าที่ของนักข่าวในการคัดเลือก การจัดลำดับความสำคัญของข่าว ของข้อมูล มีวิธีการคิดและเลือกอย่างไรในการใช้ social media ระหว่างการทำข่าว ทั้งการเลือกข้อมูลจากผู้อ่านมาใช้ ทั้งการเลือกที่จะบอกต่อ นำเสนอข้อมูลผ่านสื่อสังคม 4. ปัญหาในการใช้สื่อสังคมในการหาข่าว / รายงานข่าว และมีประเด็นทางจริยธรรมจรรยาบรรณในการทำข่าวอะไร ใช้หลักในการตัดสินใจด้านจรรยาบรรณอย่างไร 5. การเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ข่าว มีกระบวนการในการตรวจสอบข้อมูล คัดเลือกจัดลำดับความสำคัญอย่างไร 6. คิดว่าในการทำงานข่าวโดยการใช้สื่อสังคมและ การรายงานข่าวผ่านเว็บไซต์นั้น มีปัญหาด้านจริยธรรมอะไรที่เป็นเรื่องกังวล ที่พบเจอปัญหาอยู่ จัดการ / ตัดสินใจ / แก้ไขปัญหา / หรือเลือกปฏิบัติอย่างไรต่อ ปัญหาด้านจริยธรรมข้างต้น <p><u>ประเด็นเรื่องกรอบแนวปฏิบัติทางจริยธรรม</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 7. ในการตัดสินใจด้านจริยธรรม / จรรยาบรรณเรื่องต่างๆ ในการใช้สื่อสังคมในการรายงานข่าว และ ทำข่าวเว็บไซต์นั้น มีหลักในการตัดสินใจ หรือ แนวทางในการปฏิบัติอย่างไร? 8. คิดว่าหลักการทำข่าวแบบสื่อเก่า สามารถนำมาใช้กับสื่อใหม่ได้เลยหรือไม่ หรือมีสิ่งที่คุณมีรายละเอียดในการคิดที่แตกต่างกัน อย่างไร 9. องค์กรมีกรอบแนวปฏิบัติในการใช้งานสื่อสังคมในการรายงานข่าว / และการรายงานข่าวผ่านเว็บไซต์ หรือไม่ ? ถ้ามี...กรอบกำหนดรายละเอียดอะไร คิดว่าครอบคลุมประเด็นปัญหาทางจริยธรรมที่ต้องตัดสินใจในการทำงานไม่ / ควรเพิ่มเติม ปรับปรุงหรือทำให้ชัดเจนในแนวปฏิบัติเรื่องใด องค์กรบังคับใช้กรอบนั้นอย่างไร ถ้าองค์กรไม่มีกรอบ...ใช้หลักการ หรือยึดกรอบอะไรในการตัดสินใจ ทางจริยธรรม ในการใช้งาน social media และรายงานข่าวบนเว็บไซต์เพื่อให้รักษาจรรยาบรรณข่าว

10. คิดว่า องค์กร และ องค์กรวิชาชีพ ควรมีการพัฒนาแนวทางปฏิบัติ / กรอบจริยธรรมอย่างไร ให้ครอบคลุมเรื่องอะไร ใครควรมีส่วนร่วมในการกำหนดกรอบ และควรมีการบังคับใช้อย่างไร
11. ในการพัฒนา “กรอบจริยธรรมในการใช้งานสื่อสังคมและการรายงานข่าวผ่านเว็บไซต์” ควรมีแนวทางในการพัฒนาอย่างไร

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการเก็บข้อมูล (data collection) โดยมีกลุ่มข้อมูลที่เก็บจาก สามส่วนคือ

- a. ผู้วิจัยเริ่มต้นการเก็บข้อมูลจากการวิเคราะห์เอกสารเกี่ยวกับกรอบจริยธรรมในการใช้สื่อออนไลน์และสื่อสังคม เอกสารบทความ และข่าวเกี่ยวกับประเด็นด้านจริยธรรมในการใช้สื่อออนไลน์และสื่อสังคมในการรายงานข่าว เพื่อรวบรวมประเด็นด้านจริยธรรมที่เป็นปัญหา และเป็นเรื่องสื่อไทยต้องถกเถียง หรือเพื่อหาแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสม เปรียบเทียบประเด็นข้อกังวลและประเด็นด้านจริยธรรมที่เกิดขึ้นกับกรอบจริยธรรมที่มีกำหนดไว้ว่าครอบคลุมหรือไม่อย่างไร
- b. จากนั้นผู้วิจัยประมวลข้อมูลดังกล่าว เพื่อเพิ่มเติมในแนวคำถามกรอบสัมภาษณ์ที่กำหนดประเด็นไว้ เพื่อตรวจสอบการตัดสินใจและทัศนคติ แนวคิด หลักปฏิบัติในการใช้สื่อออนไลน์และสื่อสังคมกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบรรณาธิการข่าวและผู้สื่อข่าว
- c. นำประเด็นทั้งหมดสัมภาษณ์ผู้กำหนดกรอบจริยธรรมที่เป็นแนวทางปฏิบัติของทั้งองค์กรสื่อ 4 องค์กร และองค์กรด้านวิชาชีพ เพื่อให้ทิศทางในการพัฒนากรอบจริยธรรมในการใช้สื่อออนไลน์และสื่อสังคมให้ตอบโจทย์การรักษาจรรยาบรรณมาตรฐานการทำข่าวและเพื่อสนับสนุนการทำงานของระดับผู้ปฏิบัติการที่ใช้เครื่องมือสื่อดังกล่าว

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

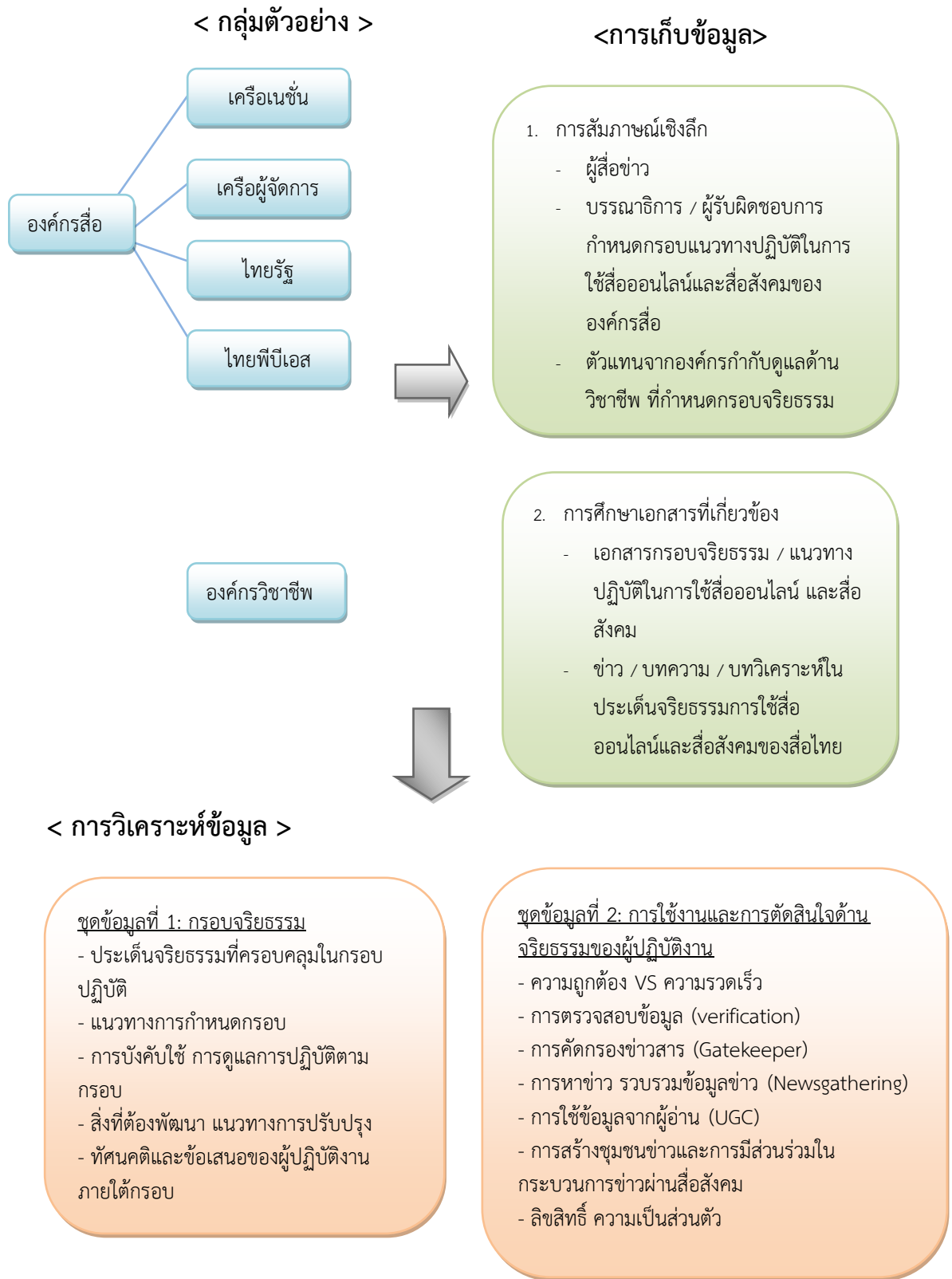
การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่เก็บรวบรวมได้มาจากวิธีข้างต้น ผู้วิจัยเลือกใช้เครื่องมือวิจัยเชิงคุณภาพในการวิเคราะห์คือ การวิเคราะห์ด้วยบทและเนื้อหา (textual analysis / content analysis) เพราะ เครื่องมื่อดังกล่าวเป็นเครื่องมือวิจัยที่มีความเป็นกลาง มีระบบของข้อมูล (Berelson, 1952) สามารถช่วยอธิบายการสื่อสาร เป้าหมายของการสื่อสาร และ ผลกระทบจากการสื่อสาร (Holsti, 1969) นอกจากนั้น การใช้ content analysis ยังมีความเหมาะสมต่อการใช้ศึกษารูปแบบ ลักษณะ และวิธีการปฏิบัติต่อสถานการณ์เฉพาะ และการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมได้เป็นอย่างดี (Silverman, 2005) ดังนั้น การวิจัยแบบ content analysis จึงเป็นวิธีที่ผู้วิจัยเห็นว่าเหมาะสมในการวิเคราะห์เพื่อหาคำตอบตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

นอกจากนั้น ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลแบบพรรณนาโดยนำข้อมูลที่ได้จากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมารวบรวมและจัดหมวดหมู่เพื่อเรียบเรียงเป็นหัวข้อตามประเด็นที่ต้องการศึกษา โดยใช้วิธีการวิเคราะห์โดยการจำแนกชนิดข้อมูล (Typological Analysis) คือ การจำแนกข้อมูลเป็นชนิด (Typologies) ซึ่งหมายถึง ขั้นตอนของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ชาย โปธิสิตา, 2549) โดยยึดหลักทฤษฎีเป็นกรอบในการศึกษาพฤติกรรม การใช้งานสื่อออนไลน์และสื่อสังคมในมิติของการตัดสินใจด้านจริยธรรม ตลอดจนการกำหนดกรอบแนวทางปฏิบัติ การตอบสนองภายใต้กรอบปฏิบัติ และทัศนคติต่อการพัฒนาแนวทางการปฏิบัติเพื่อพัฒนากรอบจริยธรรมที่เหมาะสมในการใช้สื่อออนไลน์และสื่อสังคม โดยจะจำแนกชุดข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์เป็น 2 เรื่องหลักคือ

3.4.1. การสร้างกรอบจริยธรรมเป็นแนวทางปฏิบัติในการใช้สื่อออนไลน์และสื่อสังคมในกระบวนการสื่อข่าว ประกอบด้วยแนวทางการกำหนดกรอบของแต่ละองค์กรสื่อและองค์กรด้านวิชาชีพ ประเด็นครอบคลุมในกรอบปฏิบัติ สิ่งที่ต้องพัฒนาและแนวทางการพัฒนากรอบที่สมบูรณ์ รวมถึงทัศนคติของผู้สื่อข่าวต่อกรอบจริยธรรมและความต้องการในการพัฒนากรอบจริยธรรมหรือแนวปฏิบัติในการใช้สื่อออนไลน์และสื่อสังคม

3.4.2. แนวทางการปฏิบัติงานในการใช้สื่อออนไลน์และสื่อสังคมเพื่อรักษาจริยธรรมและจรรยาบรรณในการทำข่าว และการปฏิบัติงานตอบสนองภายใต้กรอบจริยธรรมขององค์กรที่กำหนดไว้

กรอบการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ผล (data collecting and analysis framework)



บทที่ 4

ผลการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “จริยธรรมการใช้สื่อออนไลน์และสื่อสังคมในกระบวนการสื่อข่าวของสื่อไทยในยุคดิจิทัล” ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการวิเคราะห์เอกสารตัวกรองจริยธรรมการใช้สื่อออนไลน์และสื่อสังคม โดยผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้สื่อข่าวและบรรณาธิการเกี่ยวกับประเด็นทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในการรายงานข่าวบนเว็บไซต์และการใช้สื่อสังคม (Social Media) ในกระบวนการสื่อข่าว วิเคราะห์ประเด็นทางจริยธรรมที่เป็นเรื่องก้ำกวลในการใช้สื่อออนไลน์และสื่อสังคม ทศนคติและแนวคิดในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานรายงานข่าวที่จะรักษากรอบจริยธรรมในการสื่อข่าว รวมถึงทัศนคติต่อการรอบจริยธรรมกับการปฏิบัติงานจริง เพื่อตอบคำถามการวิจัยเรื่องแนวทางการรักษามาตรฐานทางวิชาชีพท่ามกลางความเร็ว การตรวจสอบความถูกต้อง บทบาทในการเป็นผู้คัดกรองข่าวสาร การสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้อ่าน และการยกระดับการรายงานข่าวเพื่อประโยชน์ของสังคม

ตอนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ศึกษากรอบจริยธรรมในการใช้งาน เอกสารกรอบจริยธรรมในการรายงานข่าวผ่านสื่อออนไลน์และสื่อสังคมขององค์กรวิชาชีพและองค์กรสื่อที่ศึกษา โดยการแยกแยะจัดกลุ่มประเด็นสำคัญด้านจริยธรรมและแนวทางปฏิบัติที่กำหนดไว้ เพื่อศึกษาการปรับตัวขององค์กรกำกับดูแลวิชาชีพสื่อต่อการกำหนดกรอบจรรยาบรรณ จริยธรรมและแนวทางปฏิบัติของสื่อในการใช้สื่อออนไลน์และสื่อสังคม

ตอนที่ 1: จรรยาบรรณในการใช้สื่อออนไลน์และสื่อสังคม (Social Media) ในกระบวนการสื่อข่าวของผู้ปฏิบัติงานข่าว

ในการศึกษาของงานวิจัยฉบับนี้ได้มีการสัมภาษณ์ผู้สื่อข่าวและบรรณาธิการ /หัวหน้าข่าวเกี่ยวกับประเด็นจรรยาบรรณในการใช้สื่อออนไลน์และสื่อสังคม (Social Media) เพื่อเป็นแนวทางในการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานจริงกับกรอบจริยธรรมที่มีอยู่ว่ามีความสอดคล้อง ครอบคลุมกันหรือไม่อย่างไร

จากข้อมูลในการสัมภาษณ์เชิงลึกสามารถจำแนกแนวทางปฏิบัติและข้อกังวลต่อจรรยาบรรณในการใช้สื่อออนไลน์และสื่อสังคมในกระบวนการสื่อข่าวแยกเป็น 2 กระบวนการได้แก่ กระบวนการในการหาข่าว (News Gathering) และกระบวนการในการเผยแพร่ข่าว (News Reporting and Distribution) ดังนี้

2.1 ประเด็นจริยธรรมในการหาข่าว (News Gathering)

การปฏิบัติงานในกระบวนการหาข่าวคือกระบวนการที่ผู้สื่อข่าวและกองบรรณาธิการสืบค้นหาข้อมูล การหาแหล่งข่าว การคิดและคัดเลือกประเด็นข่าวที่จะนำเสนอในฐานะนายทวารข่าวสาร และด้วยลักษณะของสื่อออนไลน์ที่เป็นการสื่อสารสองทางจึงมีส่วนของการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้รับสารเพิ่มขึ้นอีกกระบวนการในขั้นตอนการหาข่าวโดยเป็นกระบวนการที่ผู้สื่อข่าวตอบโต้ปฏิสัมพันธ์การสร้างชุมชนผู้อ่าน และการดึงผู้อ่านเข้าสู่กระบวนการสื่อข่าวในฐานะผู้ให้ข้อมูลและร่วมทำข่าว ในกระบวนการนี้ประเด็นทางจริยธรรมในการปฏิบัติงานทางวิชาชีพสื่อประกอบด้วย 2 ประเด็นคือ

- ก. ประเด็นเรื่องการรักษาความถูกต้องในการหาข้อมูลจากสื่อออนไลน์และสื่อสังคม ท่ามกลางธรรมชาติของสื่อที่มีความรวดเร็วและผู้รับสารต้องการรับสารจากสื่อออนไลน์และโซเชียลมีเดียอย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์
- ข. ประเด็นเรื่องการคัดกรองข่าวสารข้อมูลในฐานะนายทวารข่าวสาร ในกระบวนการสื่อข่าวที่ใช้สื่อสังคมและสื่อออนไลน์ในการรายงานข่าวนั้น ผู้สื่อข่าวต้องทำหน้าที่เป็นนายทวารข่าวสารที่มากกว่าเดิม เพราะข้อมูลที่ไหลอยู่ในระบบการสื่อสารจำนวนมาก ความหลากหลายของช่องทางที่มาของข้อมูล ทำให้ต้องมีการคัดกรองข้อมูลข่าวสารที่เข้มข้น

2.1.1 “การตรวจสอบ” คือหัวใจของการรักษาความถูกต้องในการหาข่าว

การใช้สื่อออนไลน์และสื่อสังคมในกระบวนการหาข่าว (News Gathering) นั้น มีการปฏิบัติอยู่ 2 ลักษณะคือ ลักษณะแรกเป็นการติดตามหาข้อมูลประเด็นข่าวจากกระแสความเป็นไปบนสื่อออนไลน์และสื่อสังคม ทั้งจากแหล่งข่าวและจากชุมชนออนไลน์ทั่วไป และนำข้อมูลหรือประเด็นข่าว

มาพัฒนาต่อยอดสู่การรายงานข่าว ลักษณะนี้เป็นเพียงการติดตามและหาประเด็น ซึ่งเมื่อได้ทิศทางของข่าวหรือเรื่องราวที่คนในสังคมสนใจแล้ว ผู้สื่อข่าวจะนำเก็บข้อมูลเพิ่มเติมและรายงานเป็นข่าว การตรวจสอบความถูกต้องเป็นการเช็คข้อมูลที่ได้เพื่อคัดกรองประเด็นที่จะนำมาต่อยอด รวมถึงตรวจสอบข้อเท็จจริงของข้อมูลก่อนการนำมารายงานเป็นข่าว ลักษณะที่สองคือการนำวัตถุดิบจากสื่อออนไลน์และสื่อสังคมมาใช้ในการรายงานข่าว เช่น ความคิดเห็น ภาพถ่าย คลิปวิดีโอ เป็นต้น การรักษาความถูกต้องคือการตรวจสอบว่าเป็น “ของจริง” และหาที่มาที่ไปของเรื่องเพื่ออธิบายขยายความให้เกิดความเข้าใจต่อเหตุการณ์เพื่อป้องกันความสับสน บิดเบือน และการขึ้นาประเด็นที่ผิดพลาดต่อสังคม ทั้งสองลักษณะการใช้งาน ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนเห็นตรงกันว่า ความถูกต้องมีความสำคัญกว่า ความรวดเร็ว ซึ่งเป็นการพัฒนาการใช้งานที่แตกต่างจากระยะแรกของการใช้สื่อประเภทนี้ เพราะสื่อมีบทบาทเรียนต่อความเร็วที่ทำให้เกิดการผิดพลาดและส่งผลกระทบต่อรายงานข่าวที่คลาดเคลื่อน รวมถึงประเด็นในการปล่อยข้อมูลลงเพื่อประโยชน์ของกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งด้วย ดังนั้น สื่อจึงลดความเร็วในการรายงานและเพิ่มเวลาในการตรวจสอบข้อมูลโดยละเอียดมากขึ้น

กรชนก รักษาเสรี บรรณาธิการข่าวการเมือง หนังสือพิมพ์ The Nation อธิบายว่า ในการหาข้อมูลแหล่งข่าวเป็นสิ่งสำคัญและการเลือกแหล่งข่าวบนสื่อสังคม (Social Media) ต้องให้ความสำคัญกับการเลือกแหล่งข่าวที่น่าเชื่อถือ การติดตาม (follow) คนบนโลกออนไลน์ทำได้กว้างๆ หลากหลาย โดยคัดเลือกคนที่มีการนำเสนอข้อมูลต่อเนื่อง น่าเชื่อถือ โดยส่วนมากก็จะเลือกแหล่งข่าว เช่น นักข่าวที่รู้จักกันอยู่แล้ว คนที่รู้ว่ามีตัวตน มีความรู้เรื่องนั้นๆ จริง ในส่วนของผู้สื่อข่าวถ้าเป็นของเนชั่นเองก็จะมั่นใจข้อมูลที่มาจากนักข่าวในสังกัดเพราะต้องผ่านการตรวจสอบแล้วระดับหนึ่ง การติดตามนักข่าวของสำนักอื่นก็เพื่อดูทิศทางของข้อมูลประกอบด้วย ส่วนข้อมูลจากสื่อทางเลือกประเภทที่เลือกข้างชัดเจน เช่น ช่องสีต่างๆ นั้น จะติดตามให้รู้ข้อมูลความเป็นไป ได้ไม่ได้เลือกเชื่อสิ่งที่เขาโพสต์ ต้องนำไปตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยดูจากสื่ออื่นๆ และหาข้อมูลจากแหล่งข่าวอื่นประกอบด้วย ที่สำคัญคือการเช็คข้อมูลกับนักข่าวในสายและในพื้นที่เพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลถูกต้อง แล้วจึงประมวลข้อมูล สรุปเพื่อนำมาเผยแพร่อีกครั้งเมื่อมั่นใจในความถูกต้องแล้วโดยให้การอ้างอิงถึงแหล่งที่มาของข้อมูล

สำหรับข้อมูลจากนักข่าวพลเมือง ถ้าเป็นข้อความและมีรูปประกอบก็จะน่าเชื่อถือมากขึ้น ถ้าไม่มีหลักฐาน เช่น รูปภาพยืนยันก็ตามอ่านเพื่อดูประเด็น แต่จะยังไม่เผยแพร่ต่อ แต่ถ้านักข่าวพลเมืองนั้นอยู่ในเหตุการณ์จริง ตรวจสอบได้ว่าข้อมูลนั้นเกิดจริงก็สามารถนำมาใช้ได้ แต่โดยทั่วไปแล้วข้อมูลจากภาคประชาชนเป็นการดูภาพรวม ดูว่ามีอะไรเกิดขึ้น แต่ไม่ได้หยิบมาใช้เป็นข่าวเลย

เอกสุภา วงษ์แก้วจันทร์ บรรณาธิการ เว็บไซต์ไทยรัฐออนไลน์ ในปัจจุบันข่าวส่วนใหญ่มาจากสื่อสังคม (Social Media) ประกอบกับมีการปล่อยข่าวกันเยอะในโลกออนไลน์ ดังนั้นการทำข่าว

เว็บไซต์ที่ต้องการ ความรวดเร็ว จึงต้องมีการตรวจสอบแหล่งที่มา อย่างรอบคอบ เพื่อป้องกันความผิดพลาด

“การนำข้อมูลจากสื่อสังคมมาใช้ที่มหาวิทยาลัยจะมีการตรวจสอบให้ละเอียดที่สุดเท่าที่จะทำได้ตัวอย่าง เหตุการณ์ระเบิด การตรวจสอบก็อาจจะตรวจสอบจากตำรวจหรือตรวจสอบจากผู้สื่อข่าวในท้องที่ว่าพบเห็นอะไรอย่างที่มีกระแสข่าวหรือไม่ ซึ่งส่วนใหญ่จะเน้นที่เจ้าหน้าที่รัฐเป็นหลัก หรือการใช้คลิปกจากสื่อสังคม เช่น กรณีของคุณทักษิณ เรื่องอัลแกร์ดำขู่ม้า ก็จะมีการตรวจสอบจากฝั่งเพื่อไทยเองและตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายความมั่นคง(การตร) ว่ามีความเป็นไปได้ขนาดไหน และก่อนที่จะมีการนำเสนอข่าว เราก็เอาบทสัมภาษณ์เหล่านั้นใส่เข้าไป หรือในกรณีที่มีภาษาอาหรับ เราก็มีการไปสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญภาษาอาหรับว่าสิ่งที่พูดนั้นจริงหรือไม่ เขาพูดว่าอย่างไร”

ในมุมมองของข่าวเว็บไซต์ที่มีเรื่องการแข่งขันยอดผู้เข้าชมเว็บ ซึ่งในบางครั้งข่าวที่ได้รับความนิยมสูงเข้าอ่านเยอะจะเป็นข่าวที่มีความหวือหวาเป็นกระแสเกาะประเด็นร้อน อย่างไรก็ตามจากการสัมภาษณ์ ผู้สื่อข่าวและบรรณาธิการให้ความเห็นว่า ความถูกต้อง และประโยชน์ของการนำเสนอสำคัญกับยอดผู้ชม องค์กรจะต้องไม่เสี่ยงต่อการทำลายความน่าเชื่อถือและเรื่องจรรยาบรรณแม้ข่าวนั้นจะสามารถดึงคนเข้าสู่เว็บไซต์ได้มากหากไม่ได้รับการตรวจสอบจนแน่ใจว่าข้อมูลถูกต้องยืนยันได้ และมีประโยชน์ต่อการรับรู้

“ถึงแม้ข่าวจะเป็นที่น่าสนใจแค่ไหน อย่างน้อยก็ต้องมีการตรวจสอบ ถึงแม้ไม่มีคำตอบที่ชัดเจนว่าใช่หรือไม่ใช่แต่อย่างน้อยเราก็ได้ทำหน้าที่ในระดับ เช่นกรณีที่มีการโพสต์ของนักการเมือง เราก็จะมีการตรวจสอบว่าเค้าโพสต์อย่างนั้นจริงหรือไม่ สิ่งแรกคือโทรศัพท์ไปหาบุคคลที่โพสต์เพื่อถามความเป็นจริง เป็นการต่อยอดเชื่อมหาสิ่งที่มันต่อเนื่องจากสิ่งที่เค้าโพสต์ ก่อนเอาข่าวลงเว็บเราควรคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ คือ ข้อ1 คือความถูกต้อง ข้อที่2 คืออย่างน้อยเราก็ได้ทำหน้าที่ของสื่อในการตรวจสอบ ข้อที่3 คือเราอาจจะได้ข้อมูลที่กว้างขึ้นจากสิ่งที่เค้าโพสต์” เอกสุภา วงษ์แก้วจันทร์ กล่าว

ทั้งนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนเห็นว่าการตรวจสอบข้อมูลที่ได้จากสื่อออนไลน์ต้องมีการทำอย่างเข้มข้นและมีกระบวนการวิธีที่ซับซ้อน ต้องอาศัยเทคโนโลยีต่างๆ เสริมช่วยในการตรวจสอบด้วย อย่างไรก็ตามปัจจุบันวิธีการตรวจสอบยังใช้หลักการตรวจสอบข้อมูลในการทำข่าวที่เป็นแนวปฏิบัติกันมาในการรายงานข่าวบนสื่อดั้งเดิม แต่เพราะสื่อออนไลน์มีธรรมชาติที่แตกต่างและมีเทคโนโลยีที่เพิ่มมากขึ้น ควรมีการสร้างระบบในการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นมาช่วยด้วย

เอกสุภา วงษ์แก้วจันทร์ บรรณาธิการ เว็บไซต์ไทยรัฐออนไลน์ กล่าวว่า “การตรวจสอบข้อมูลในยุคสื่อออนไลน์ ผู้สื่อข่าวต้องทำงานเข้มข้นกว่าเมื่อก่อนมาก โดยเฉพาะเรื่องการเมือง อะไรไม่แน่นอนไม่เอาลงเด็ดขาด การกล่าวหาถ้าไม่มีแหล่งข่าวมายืนยันจะไม่นำเสนอเด็ดขาด ปราบฏุกการณ์

ของคนเสพสื่อ ในการเสพจากทวิตเตอร์มันรวดเร็วจริง แต่ปัญหาของคนที่ใช้สื่อคือการตั้งคำถามว่า มันคือเรื่องจริงหรือไหม คนเริ่มรู้ทันทวิตเตอร์ว่าบางครั้งก็ไม่แน่นอน สื่อต้องทำหน้าที่ให้ความชัดเจน นั้น”

ปราเมศ เหล็กเพชร ผู้สื่อข่าวสายการเมือง หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ เห็นว่าความไวในการใช้สื่อสังคมสามารถทำให้เกิดความผิดพลาดในการรายงานข่าวและเป็นปัญหาทางจริยธรรมที่ผู้สื่อข่าวต้องตัดสินใจในการใช้สื่อนี้ให้เหมาะสมระหว่างความถูกต้องกับความเร็ว นอกจากนี้เพื่อให้ได้ความถูกต้อง การเลือกแหล่งข่าวที่หลากหลาย หลากข้างผสมผสานกันจะทำให้รู้ว่าแต่ละฝ่ายคิดอย่างไร เคลื่อนไหวอะไร มีประโยชน์ในการหาข่าวและข้อมูลที่รอบด้านผ่านสื่อสังคม ในส่วนของแหล่งข่าวที่เป็นนักข่าวพลเมือง เมื่อต้องการนำข้อมูลมาใช้ต้องมีการตรวจสอบแหล่งที่มา ต้นต่อข้อมูล ตรวจสอบว่าแหล่งข่าวมีตัวตนจริงหรือไม่ การติดตามนักข่าวพลเมืองช่วยในการให้ประเด็นข่าวได้แต่ต้องตรวจสอบรอบคอบ และในการนำเสนอต้องเก็บข้อมูลให้ครบและรอบด้านก่อน ไม่รายงานข้อมูลที่ไม่ชัดเจน

“เมื่อได้ประเด็นจากสื่อออนไลน์ไม่ใช่ว่านำมาทวิตเป็นข่าวเลย แต่ตั้งข้อสงสัยเพื่อตรวจสอบ โทรไปสัมภาษณ์เพิ่มเติม ขยายประเด็นต่อ การขยายประเด็นคือการทำให้ประเด็นแตกให้ชัดเจน เพื่อการเข้าใจที่ถูกต้อง อาทิ ประเด็นการแก้ไขรัฐธรรมนูญ เมื่อมีคนทวิตสามสี่ ประเด็น ประเด็น ก ประเด็น ข ประเด็น ค แต่ยังขาดข้อมูลเรื่องวิธีแก้ การเสนอแก้ไข และเงื่อนไขเวลาในการแก้ไข ก็ต้องโทรสัมภาษณ์เพิ่มเพื่อให้ประเด็นครอบคลุมและนำเสนอให้ครบถ้วน ส่วนข้อมูลจากนักข่าวพลเมือง เป็นแค่ประเด็นข่าวที่จะนำไปต่อยอด ซึ่งถ้าข้อมูลไม่ละเอียด ตรวจสอบเพิ่มเติมไม่ได้ ก็ต้องไม่เชื่อข้อมูลนั้นและยังใจก่อนนำเสนอ”

สำราญ สมพงษ์ รักษาการณ หัวหน้าโต๊ะข่าว เว็บไซต์คมชัดลึก อธิบายว่า สิ่งสำคัญของการรักษาจริยธรรมในการใช้สื่อสังคมและข่าวเว็บไซต์คือการตรวจสอบข้อมูล หลักในการคิดปฏิบัติก็เหมือนกับที่ทำสื่อดั้งเดิม แต่ต้องอย่างละเอียดในการตรวจสอบข้อมูล และระวังการนำเสนอข้อมูลมากขึ้น ทั้งนี้หลักที่ใช้ในการตัดสินใจต่อสิ่งที่จะทำให้รักษาจรรยาบรรณการทำข่าวไว้คือ *“หลักผลกระทบ”* คว้าข้อมูลนั้นมีผลกระทบอย่างไร มีประโยชน์มากน้อยแค่ไหน เป็นหน้าที่ที่ต้องรักษาประโยชน์นั้นไว้ แม้ว่าต้องพิจารณาเรื่องยอดคนเข้าดูควบคู่ไปด้วย คือถ้าวันไหนยอดวิวไม่ถึงเป้าก็ต้องมีการหาข่าว ทำข่าวเพิ่มขึ้น อาจต้องเล่นข่าวที่สุ่มเสี่ยงบ้าง แต่ถ้ายอดวิวถึงเป้าแล้ว ข่าวที่สุ่มเสี่ยงก็ไม่จำเป็น

สุรศักดิ์ จิรวัดน์มงคล บรรณาธิการข่าวเศรษฐกิจหนังสือพิมพ์ASTV ผู้จัดการ อธิบายว่าในส่วนของหนังสือพิมพ์ ASTV มีการใช้สื่อสังคมในการหาข่าวโดยติดตามดูประเด็น ซึ่งสื่อสังคมมีประโยชน์เพราะสื่อสารได้สองทาง ข้อมูลที่ได้จากคนอ่านเอามาใช้เป็นประเด็นต่อยอดให้ตามเรื่องต่อได้ แต่ต้องมีการตรวจสอบ กลั่นกรอง

“ในการทำงานจะมี Line กลุ่มของผู้สื่อข่าวและบรรณาธิการ เมื่อมีข่าวจะโยนประเด็นลงที่กลุ่มแล้วบรรณาธิการหรือผู้อำนวยการของเว็บไปตรวจสอบข้อเท็จจริงของข่าว และจัดลำดับความสำคัญของข่าว เลือกว่าจะลงหนังสือพิมพ์ หรือขึ้นเว็บไซต์และลำดับเวลาในการนำเสนอข่าว อย่างไรก็ตาม กระบวนการตรวจสอบจะสำคัญมากเพราะความเร็วของสื่อออนไลน์ หากทำผิดพลาดจะเกิดผลเสีย การตรวจสอบแหล่งข้อมูลที่มาข้อเท็จจริง แล้วก็มีประกอบกับการตรวจสอบสิ่งต่างๆไม่ว่าจะเป็นคลิปเสียง ว่ามีความน่าเชื่อถือแค่ไหนเราก็จะมีกระบวนการตรวจสอบเหมือนการทำข่าวเลย มาตรฐานในสิ่งที่เราต้องคำนึง ก็คือเรื่องของประเด็นข่าวรวดเร็วและถูกต้องด้วยความแม่นยำอย่างหลายๆครั้ง ข่าวลือใน สื่อสังคม ถ้ารายงานเร็วเกินไปโดยขาดการตรวจสอบถ้าทำให้สถาบันข่าวเราเองขาดความน่าเชื่อถือ”

นิรันดร์ เยาวภาว ผู้ดูแลเว็บไซต์ เอเอสทีวีผู้จัดการออนไลน์กล่าวว่า การทำข่าวต้องให้ตรงกับความเป็นจริง คือต้องตรวจสอบ โดยเฉพาะทางเว็บไซต์ ยิ่งเป็นสื่อที่เร็ว ยิ่งต้องมีวิธีการตรวจสอบข้อมูลที่ดี เพื่อไม่ให้ผิดพลาดและรายงานข้อมูลข้อเท็จจริงได้ครบถ้วน โดยกระบวนการตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นกระบวนการในการข่าวที่ต้องตรวจสอบแหล่งข่าวจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ทางที่ดีคือการตรวจสอบจากแหล่งข่าว จากผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง อย่างเช่นข่าวการเสียชีวิตต้องตรวจสอบจากทางโรงพยาบาล จากหมอจนแน่ใจก่อนจึงจะมีการรายงานได้เพื่อไม่ให้เกิดความสับสน ในการตรวจสอบ เลือกข้อมูลต้องยึดความถูกต้องมาก่อนหยุดผู้เข้าชมข่าวเว็บไซต์ เพราะคือการรักษาความน่าเชื่อถือขององค์กร

“ระยะหลังมี แหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารเยอะมาก โดยเฉพาะตัวโซเชียลมีเดีย ซึ่งบางเรื่องเวลามีคนแชร์ๆ กันมา มันน่าสนุกนะ ตื่นเต้นดี น่าจะเป็นข่าว ถ้าทำเป็นข่าวรับรองมีคนอ่านจำนวนมาก แต่ก็ต้องระวัง ต้องเช็คให้แน่ใจว่าเป็นเรื่องจริง เพราะเรื่องบนโลกออนไลน์ไม่จริงทั้งเสมอไป ถ้าไม่จริงก็ไม่ตื่อนำเสนอแล้วก็ข่าวที่มันส่งผลกระทบต่อกระเทือน ที่อาจจะทำให้เกิดความแตกตื่นหรือว่าที่กระทบกระเทือนความรู้สึก”

ภัทรพร ตันงาม ผู้สื่อข่าวไทยพีบีเอส อธิบายการใช้สื่อสังคมเพื่อการหาข่าวและตรวจสอบข้อมูลว่า จัดกลุ่มบุคคลและองค์กรที่ใช้สื่อสังคมเพื่อเกาะติดไว้ 7 กลุ่มหลัก คือ หนึ่ง-บุคคลสาธารณะ เช่นนักการเมืองฯ (ซึ่งมักเป็นตัวแสดงในข่าว) /สอง-ผู้ทรงภูมิปัญญา เช่นนักวิชาการ และผู้เชี่ยวชาญด้านต่างๆ /สาม- ผู้สื่อข่าว /สี่- ผู้เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ด่วน เช่น อาสาสมัครกู้ชีพกู้ภัย ฯ /ห้า- องค์กรสื่อสารมวลชน /หก-องค์กรทุกภาคส่วนที่มีบทบาทสำคัญในสังคม /เจ็ด-บุคคลทั่วไปที่มีบทบาทมากในสื่อสังคม เมื่อมีข้อมูลต่างๆ จะทำการติดต่อแหล่งข่าวด้านต่างๆ โดยใช้สื่อทุกช่องทาง เพื่อตรวจสอบข้อมูลไปยังต้นตอ และผู้เกี่ยวข้องให้ครบถ้วนและกระจ่างที่สุด ซึ่งการคัดเลือกข่าว ยึดหลักความสดใหม่เป็นสำคัญ และโดยส่วนตัวเน้นข่าวที่ “ทำ” ด้วยตัวเอง

2.1.2 บทบาทนายทวารข่าวสาร

ในประเด็นนี้ เป็นการพิจารณาบทบาทหน้าที่ของผู้สื่อข่าวในฐานะการเป็นนายทวารข่าวสารที่ต้องทำหน้าที่ในการกรองข้อมูล คัดเลือกข้อมูลและ จัดลำดับความสำคัญในการสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์และสื่อสังคม ซึ่งโดยภาพรวม ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่า ผู้สื่อข่าวต้องทำหน้าที่ของการเป็นนายทวารข่าวสารมากขึ้น ใช้วิจยารณญาณตามหลักจริยธรรมการสื่อข่าวที่ดีตามกรอบเดิมในการปฏิบัติสื่อดั้งเดิม (traditional media) แต่เนื่องจากสื่อออนไลน์และสื่อสังคมมีลักษณะเฉพาะในการที่สามารถปฏิสัมพันธ์ได้ สร้างและเชื่อมโยงเครือข่ายได้ รวมถึงมีข้อมูลที่หลากหลายจำนวนมากในวงจรกิจการสื่อสาร ตลอดจนการที่ผู้สื่อข่าวสามารถตัดสินใจเลือกและเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อสังคมได้โดยไม่ผ่านกองบรรณาธิการ ทำให้การทำหน้าที่ดังกล่าวต้องอาศัยความเข้าใจทางด้านเทคนิควิธีเฉพาะในการตรวจสอบข้อมูลเพื่อคัดกรองโดยละเอียดด้วย

สมฤทัย ทรัพย์สมบูรณ์ บรรณาธิการข่าวการเมืองสำนักข่าวเนชั่น อธิบายว่า การคัดเลือกข้อมูลข่าวจากสื่อสังคมออนไลน์คัดเลือกจากประเด็นที่มีความสำคัญและเป็นสิ่งที่คนดู/คนอ่านควรรู้ โดยบทบาทควรเป็นผู้อธิบายเพื่อสร้างความเข้าใจที่มากขึ้น

“ในส่วนของการใช้ทวิตเตอร์ซึ่งในฐานะบรรณาธิการไม่ได้ลงภาคสนาม การสื่อสารจะเป็นเชิงวิเคราะห์และให้ข้อมูลเบื้องลึกเบื้องหลังของข่าวเพื่อเสริมกับการรายงานข่าวของผู้สื่อข่าวภาคสนาม ก็จะไปเลือกประเด็นที่คนกำลังสนใจและอยากรู้อมาให้ข้อมูลในเชิงการอธิบายเรื่องผ่านทวิตเตอร์ ให้สิ่งที่มีมากกว่าที่ผู้สื่อข่าวลงภาคสนาม เป็นหน้าที่ที่จะต้องคัดเลือกประเด็นและข้อมูลให้คนที่ติดตามเข้าใจประเด็นนั้นๆ ดีขึ้น ส่วนจะไปคิดยังไง จะตัดสินใจยังไง จะไปข้ายไปขวาให้คนอ่านตัดสินใจเอง โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่สถานการณ์การเมืองแบ่งเป็นสองขั้วที่ชัดเจน การเลือกให้ข้อมูลคนละด้านก็ เป็นหน้าที่หนึ่งเพื่อให้คนได้รับข้อมูลที่เป็ความจริงครบทุกด้านมากที่สุด”

ด้านณัฐธา โภมลาวาทิน ผู้ประกาศและโปรดิวเซอร์ข่าว สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส อธิบายว่าการรักษาความถูกต้องเกิดขึ้นได้จากการรู้จักเลือกที่จะรับข้อมูลและคัดกรองข้อมูลที่จะนำเสนอ การติดตามข้อมูลจากคนบนโลกออนไลน์ต้องมีการเลือกข้อมูลอย่างมีสติ ติดตามอ่านข้อมูลอย่างต่อเนื่อง เพื่อเลือกสิ่งที่จะเผยแพร่ต่อ หรือนำประเด็นไปต่อยอด แม้กระทั่งการกรองแหล่งข่าวหรือคนที่ผู้สื่อข่าวติดตามบนโลกออนไลน์ก็เป็นหลักสำคัญเพื่อทำหน้าที่เป็นด่านแรกในการกรองข้อมูลให้ผู้รับสาร

“เมื่อเกิดเหตุการณ์สำคัญขึ้นและต้องหาข้อมูลจากสื่อสังคม วิธีการคืออ่าน ในทวิตเตอร์ แล้วเลือกข้อมูลที่น่าเชื่อถือเผยแพร่ต่อถือเป็นการกรองข้อมูลขั้นหนึ่งให้ผู้ที่ติดตามเรา อาศัยวิจยารณญาณตามหลักการในการทำข่าวและตรวจสอบข้อมูล อาศัยประสบการณ์ในการตัดสินใจว่าข้อมูลใดน่าเชื่อถือหรือไม่ ที่สำคัญคือไม่ใจร้อน ต้องใช้สื่อทวิตเตอร์ให้ช้าแต่

แน่นนอนมากขึ้นเพื่อไม่เกิดความผิดพลาดของข้อมูลที่น่าไปเผยแพร่ต่อ การตามสื่อต่างๆ ก็ต้องเลือกและรู้เบื้องหลังว่าเป็นสื่อประเภทเป็นกลาง หรือเลือกข้างที่มีการจัดชุดข้อมูลในการนำเสนออยู่ที่ทิศทางเดียว ซึ่งเราก็ต้องเลือกที่จะอ่านตามข้อมูลเพื่อดูประเด็น หรือนำข้อมูลนั้นมาเผยแพร่ต่อ เพื่อความแน่ใจต้องมีการตรวจสอบกับ นักข่าวของไทยพีบีเอสและของสื่ออื่นๆ เพิ่มเติมก่อน ส่วนเรื่องตัวเลข ชี้คนในเหตุการณ์ที่ยังไม่แน่นอน ยังไม่มีข้อสรุปหรือหลักฐานอ้างอิงจะไม่มีเผยแพร่ก่อนได้รับการยืนยันจากแหล่งที่น่าเชื่อถือ”

กระบวนการในการคัดกรอง คัดเลือกข่าวเพื่อลงเว็บไซต์ **เอกสุภา วงษ์แก้วจันทร์**
บรรณาธิการ เว็บไซต์ไทยรัฐออนไลน์ อธิบายว่าความสำคัญอย่างแรกคือข่าวนั้นต้องมีการตรวจสอบ มีการอ้างอิง มีแหล่งข่าวยืนยันที่ชัดเจน ถ้าข่าวต้องการความเร็วจะรายงานข้อเท็จจริงและทั้งทำให้ติดตามความคืบหน้าต่อ ข้อมูลใดที่ยังไม่สมบูรณ์ก็ต้องบอกชัดเจน ส่วนการคัดกรองจะเน้นที่เจ้าหน้าที่รัฐเป็นหลัก เมื่อมีเหตุการณ์เกิดขึ้นจะต้องตรวจสอบกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือดูแลรับผิดชอบก่อน รายงาน ตัวอย่างเช่น ข่าวการระเบิด ถ้าเราได้รับรายงานมาเป็นครั้งแรกคืออาจจะมาจากพริตเตอร์ก็จะใช้วิธีการรายงานว่า *เสียงดังคล้ายระเบิดที่...ส่วนความคืบหน้า เราจะรายงานให้ทราบอีกครั้งแล้วค่อยเช็ครายละเอียดความถูกต้อง เป็นต้น*

เช่นเดียวกับ **สำราญ สมพงษ์ รักษาการณ์ หัวหน้าโต๊ะข่าว เว็บไซต์คมชัดลึก** อธิบายว่าเว็บไซต์มีเรื่องของยอดวิว ที่ทำให้บางครั้งต้องตัดสินใจระหว่างการรักษาระบบการรายงานข่าวกับการเล่นข่าวที่สุ่มเสี่ยง ซึ่งโดยมากจะเลือกที่จะรักษาระบบไว้ หรือถ้าต้องเล่นข่าวที่เสี่ยงก็จะตรวจสอบให้ดีที่สุดก่อน เพราะต้องรับผิดชอบต่อผลของการกระทำ ส่วนถ้าเป็นข่าวที่ชัดเจน มีข้อพิพาทมาก กองบก.มีหลักให้ใช้ข้อมูลที่ผ่านการตรวจสอบจากกองบก.ขององค์กรเท่านั้น ในการคัดเลือก หาประเด็นอยู่ที่ประสบการณ์ พิจารณาส่งที่คนจะสนใจ เรียกยอดวิวได้ และรายงานสถานการณ์ที่ถูกต้องตามข้อเท็จจริงที่มี ยังต้องระวังเรื่องการใช้ภาษา โดยเฉพาะพาดหัว ต้องใช้คำที่ดึงดูด แต่ต้องเป็นการพูดถึงข้อเท็จจริง ข้อมูล ไม่ใช่ข้อความที่แสดงความเห็นหรือความรู้สึก เป็นสิ่งที่ต้องระวัง

นิรันดร์ เขาวภาว ผู้ดูแลเว็บไซต์ เอเอสทีวีผู้จัดการออนไลน์ มองว่า บทบาทของการคัดกรองข่าวสารและบทบาทของบรรณาธิการต้องตื่นตัวมากขึ้น ต้องคุมสภาพให้อยู่ เวลาเมื่อมีเหตุการณ์ มีข้อมูล มีข่าวสารจำนวนมากเข้ามาจากหลายๆ ด้าน หลายๆ ทาง ต้องเลือกและตัดสินใจได้ว่าจะนำเสนออย่างไร ประเด็นใด จะตัดสินใจได้ก็ต้องติดตามสถานการณ์ตลอดเวลา ด้านการคัดเลือกข่าวสำหรับข่าวเว็บไซต์จะเน้นความสดใหม่และทันต่อเหตุการณ์มากกว่าสื่อหนังสือพิมพ์ วิทยุและโทรทัศน์ เป็นการรายงานสถานการณ์ ณ เวลาที่เกิดขึ้น ดังนั้นต้องอาศัยทักษะในการประเมินสถานการณ์ และการตรวจสอบที่รวดเร็วรอบคอบคู่กัน

2.2 จริยธรรมในการเผยแพร่ (News Distribution)

ในกระบวนการเผยแพร่ข่าว (News distribution) คือกระบวนการที่ผู้สื่อข่าวนำเสนอข้อมูลข่าวผ่านสื่อเว็บไซต์และสื่อสังคม (Social Media) ทั้งในรูปแบบของการรายงานข่าว ณ จุดเกิดเหตุการณ์ รายงานข่าวด่วน การวิเคราะห์ อธิบายข้อมูลเพิ่มเติมจากข่าว และการแสดงความคิดเห็นต่อข่าว และประเด็นทางสังคม จากการให้ข้อมูลของกลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์พบว่า ปัญหาทางจริยธรรมในการใช้สื่อออนไลน์และสื่อสังคมให้ความสำคัญนั้นมีอยู่ 4 ประเด็นหลักคือ ประเด็นเรื่องความถูกต้อง ประเด็นความเป็นกลางและความโปร่งใสของข้อมูลในการรายงานข่าว ประเด็นพื้นที่ส่วนตัวหรือสาธารณะในการแสดงความคิดเห็นและจุดยืนของผู้สื่อข่าวต่อเรื่องต่างๆ และการรายงานข่าวเพื่อไม่สร้างความขัดแย้ง

2.2.1 “ความถูกต้อง” ในการรายงานข่าวผ่านสื่อออนไลน์และสื่อสังคม

ในการเผยแพร่ข่าวบนสื่อออนไลน์และสื่อสังคมออนไลน์ สิ่งที่ผู้สื่อข่าวและบรรณาธิการข่าวให้ความสำคัญมาเป็นอันดับแรกคือ ความถูกต้อง เพราะการรายงานข่าวนั้นต้องเป็นการสร้างการรับรู้และความเข้าใจต่อประเด็นเรื่องราวที่ถูกต้อง อันจะเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือต่อผู้สื่อข่าวและองค์กรข่าว และเกิดประโยชน์ต่อผู้รับสาร เป็นแกนหลักของจริยธรรมในการปฏิบัติวิชาชีพ ทั้งนี้ เรื่องความถูกต้องในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวนั้น ประกอบไปด้วย

ก. ความถูกต้องของข้อมูล “ตรวจสอบ” และ “แก้ไข” เพื่อให้ถูกต้องมากที่สุด

ในมิติของความถูกต้องและความรวดเร็ว ผู้สื่อข่าวและบรรณาธิการข่าวให้ความสำคัญกับความถูกต้องมาก่อนความเร็ว และเน้นว่า การสนใจเรื่องความเร็วจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์นั้น ลดลงกว่าระยะแรกที่มีการใช้งาน แต่หันมาเน้นให้ความสำคัญว่าต้องชะลอข้อมูลเพื่อความถูกต้องมากขึ้น ความถูกต้องสำคัญแม้ต้องแข่งขันกับสำนักอื่นๆ เพราะถ้านำเสนอผิดพลาดแล้วมันอาจจะไปไกลถึงลบแต่มีคนเอาข้อความไปเผยแพร่ต่อแล้ว ก็เกิดความเสียหาย แก้ไขยาก ทั้งบนสื่อสังคมและเว็บไซต์จึงเน้นซ้ำดีกว่าผิดพลาด

การรักษาความถูกต้องในการเผยแพร่ ประเด็นแรกคือต้องใช้ข้อมูลที่ถูกต้องและได้รับการตรวจสอบแล้ว **กรชนก รักษาเสรี บรรณาธิการข่าวการเมือง หนังสือพิมพ์ The Nation** ยกตัวอย่างการรายงานข่าวบนทวิตเตอร์ว่าการเลือกรีทวีตข้อมูลจะต้องเลือกจากแหล่งที่เชื่อถือได้ โดยส่วนใหญ่จะเลือกข้อความของสื่อดั้งเดิม (Traditional Media) มากกว่า ส่วนถ้าข้อมูลมาในรูปแบบของลิงค์ ก็จะไปอ่านและตรวจสอบก่อนที่จะเผยแพร่ต่อ

ด้าน สมฤทัย ทรัพย์สมบูรณ์ บรรณาธิการข่าวการเมืองสำนักข่าวเนชั่น กล่าวว่า ความถูกต้องสำคัญสุดแล้ว เพราะเป็นสิ่งที่สร้างความน่าเชื่อถือให้ผู้ใช้ข่าว บนสื่อสังคมออนไลน์ที่มีความเร็วและมีข้อมูลไหลเข้ามาอย่างต่อเนื่องจำนวนมากนั้น การคัดเลือกข้อมูลที่น่าเชื่อถือเพื่อเสนออย่างถูกต้องสำคัญ

“ข้อมูลที่มีความอ่อนไหว มีความเสี่ยงต่อการผิดพลาด บิดเบือน หรือสร้างความเข้าใจผิด จำต้องได้รับการตรวจสอบ มีหลักฐานยืนยันที่ชัดเจนก่อนที่จะเผยแพร่ วิธีการคือการตรวจสอบข้อมูลข่าว ทั้งการโทรศัพท์ตรวจสอบจากผู้ที่เกี่ยวข้องในเรื่อง การสอบถามข้อมูลจากเจ้าของข้อมูลบนโลกออนไลน์ การตรวจสอบที่มาที่ไปของข้อมูลเพื่อให้แน่ใจว่ามาจากแหล่งที่เชื่อถือได้ ที่สำคัญคือการตรวจสอบกับนักข่าวภาคสนามของเนชั่น โดยเฉพาะในระยะหลังมีข่าวปล่อย ข่าวลือค่อนข้างมากบนสื่อออนไลน์ นอกจากนี้ถ้าเห็นว่ามีกระแสการให้ข้อมูลบางเรื่องที่ผิดและบิดเบือนข้อเท็จจริง ในฐานะผู้ใช้ข่าวก็ควรให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เช่น ก่อนหน้านี้มีกรณีเรื่องจำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งไม่ถึงครึ่งจะทำให้การเลือกตั้งเป็นโมฆะ ซึ่งไม่ใช่ตามนั้น เราก็พยายามชี้แจง แก้อัปเดต ให้ข้อมูลเพิ่มเติมผ่านพื้นที่สื่อสังคมของเรา เพื่อลดความเข้าใจผิดที่เกิดขึ้นในสังคมบ้าง เป็นมุมหนึ่งของรักษาความถูกต้องที่ผู้ใช้ข่าวบนโลกออนไลน์ควรปฏิบัติ”

ชวรงค์ ลิมป์ปัทมปาณี ที่ปรึกษาบรรณาธิการข่าวออนไลน์ และหัวหน้าศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ไทยรัฐให้ความเห็นว่า สื่อออนไลน์มีการนำเสนอว่าจะแตกต่างไปจากของสื่อกระแสหลักที่มีอยู่แล้วพอสมควร หลักจริยธรรมกับความเร็วและความต้องการของผู้รับสารบนสื่อประเภทนี้ต้องหาจุดตรงกลางที่ยืดหยุ่น เพื่อให้ปฏิบัติได้จริงในสนามข่าว ประเด็นที่สำคัญในการทำข่าวเว็บไซต์คือต้องเลือกระหว่าง ความเร็ว การตกข่าว หรือความถูกต้องสมบูรณ์

“ตัวอย่างเช่นการเสนอข่าวสองด้าน เนื่องจากออนไลน์มันต้องเร็ว มันจะมีกรณีบ้างที่เราจะต้องเสนอข่าวสองด้าน อย่างเคร่งครัด ตัวอย่างเช่น การเมือง พรรคนี้แถลงข่าวโจมตี กท. โจมตีฝ่ายตรงข้าม ทีนี้เราต้องถาม กท. อันนี้มันก็ไม่ทัน ซ้ำไป ทำให้ต้องมาพิจารณากันเป็นกรณีไปว่า เรื่องไหนรอสองด้านได้ เรื่องไหนควรนำเสนอไปก่อนเลย ก็ต้องดูจากว่าถ้าไม่รายงานพร้อมกันแล้วจะทำให้บิดเบือนเข้าใจข้อเท็จจริงผิดหรือไม่ด้วย อย่างเช่น มีกระแสข่าวว่าสภาพแรงงานการบินไทยมีการประท้วงโดยเฉพาะเรื่องการชดเชวน้ำมัน ซึ่งถ้าจริงก็ต้องหยุดการบิน แบบบางเที่ยวบินอาจจะบินไม่ได้ แบบนี้เสนอไปเลยโดยไม่มีความเห็นจากการบินไทยไม่ได้ ต้องสอบถามข้อเท็จจริงก่อนว่าทำอะไร มีมาตรการรองรับอย่างไร ไม่เช่นนั้นจะทำให้เกิดผลกระทบสูง หรือกรณีนี้การเมืองโพสต์ข้อความลงเฟซบุ๊กควรมาเป็นข่าวหรือไม่ ก็มีคนถกกันเยอะเรื่องนี้ สิ่งที่เราควรทำก็คือควรมีการสอบถามแหล่งข่าวเจ้าของข้อมูลก่อน ถามเพิ่มเติม หรือสัมภาษณ์ให้มีมุมมอง มติข่าวต่อยอดก่อนที่จะนำเสนอ แต่บางคนก็มองว่า นำเสนอได้เลยเพราะต้องเร็ว ก็มาจากเพจทางการอยู่แล้ว แต่ไทยรัฐมองว่า

ประเด็นจากสื่อสังคมไม่จำเป็นต้องรีบทันที และถ้าจะนำเสนอก็ควรต่อยอดให้รอบด้านก่อน เพราะถ้าเหมือนกับที่อยู่บนสื่อสังคมแล้ว ก็ไม่มีประโยชน์ที่จะรายงาน คนอ่านได้เองจากสื่อสังคมอยู่แล้ว”

ภัทรพร ตันงาม ผู้สื่อข่าว ไทยพีบีเอส อธิบายว่า ในสื่อสังคมประเด็นที่เกี่ยวกับข่าวสาร ที่เห็นว่ามีปัญหา มาก มีดังนี้คือ หนึ่ง-ข่าวสารจำนวนมากมีปะปนกันระหว่างข้อมูลกับความเห็น / สอง-ข่าวสารไม่ระบุแหล่งที่มาชัดเจน / สาม-มีการนำเสนอข่าวเท็จหรือบิดเบือนข่าว ทั้งโดยจงใจและและไม่จงใจ/ สี่-มีการแชร์ต่อข่าวเท็จหรือข่าวบิดเบือน โดยไม่ตรวจสอบความถูกต้อง / ห้า-การใช้ภาษาไม่สุภาพ ตลอดจนภาษาที่สร้างความเกลียดชัง (hate speech) / หก-การใช้ social media เป็นเครื่องมือต่อสู้ทางการเมือง / เจ็ด-การลอกขโมยข้อมูลข่าวสารของคนอื่นมาเป็นผลงานของตนเอง เป็นต้น จากปัญหาเหล่านี้ ใช้หลักในการตัดสินใจด้านจรรยาบรรณ โดย ยึดหลัก “ข้อเท็จจริงของข่าวสารข้อมูล คือหลักพื้นฐานสำคัญของการทำหน้าที่ผู้สื่อข่าว ” (ความจริงคือหัวใจ) ดังนั้นจะต้องตรวจสอบความถูกต้องให้ถึงที่สุดก่อนนำเสนอ / และนำเสนออย่างกระจ่างชัดที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องระบุแหล่งที่มาให้ชัดเจน และหลักต่อมาคือการนำเสนอข้อเท็จจริงเป็นหลัก โดยหลีกเลี่ยงแสดงความเห็นถ้าไม่จำเป็น การใช้ภาษาสุภาพเคารพผู้อื่น ไม่ใช่ hate speech และ เคารพผลงานผู้อื่น

ข. ภาษา องค์ประกอบในข่าว รูปแบบการนำเสนอต้อง “ถูกต้อง”

ในส่วนของความถูกต้องในรูปแบบการนำเสนอ สิ่งที่สำคัญประการแรกคือ ภาษาในการสื่อสารนอกจากนี้ ในส่วนของ The Nation ที่เป็นภาษาอังกฤษ ก็ต้องพยายามแปลให้ตรงที่สุด บนทวิตเตอร์เวลาที่ทวิตรายงานข่าวก็ต้องระวังเรื่องภาษาด้วยเช่นกัน บางทีก็เป็นข้อจำกัดของภาษา เช่น ความแตกต่างระหว่างการใช้คำที่ความหมายใกล้เคียงกันก็เป็นสิ่งที่ต้องระวัง

ความถูกต้องทางภาษายังหมายถึงการใช้คำ ตัดคำ รูปประโยคที่ชัดเจนและไม่สร้างความสับสนหรือการตีความที่อาจบิดเบือนข้อเท็จจริงได้ ต้องไม่ใช่ข้อความที่เป็นอารมณ์ความรู้สึกจนทำให้เป็นการชักจูงความคิด ความรู้สึก การเลือกใช้คำเพื่อรักษาความหมายที่สมบูรณ์แต่สื่อสารได้กระชับ เป็นเรื่องท้าทายของการสื่อสารบนสื่อออนไลน์ ที่ต้องการความเร็ว และมีพื้นที่จำกัดในบางสื่อ เช่น บนทวิตเตอร์ เป็นต้น

นิรันดร์ เยาวภาว์ ผู้ดูแลเว็บไซต์ เอเอสทีวีผู้จัดการออนไลน์ อธิบายว่า การใช้ภาษา ต้องพยายามให้ตรงกับข้อเท็จจริงมากที่สุด บางข่าวที่อาจมีอารมณ์ ความตื่นเต้น ความรู้สึกร่วมไปกับข่าว ก็ต้องไม่แสดงอารมณ์และเน้นการนำเสนอเหตุการณ์ตรงไปตรงมา ภาษาต้องไม่กระตุ้นอารมณ์ ความรู้สึก บทบาทของนักข่าวคือผู้ให้ข้อเท็จจริง การเขียนข่าวก็ต้องรักษาข้อเท็จจริงให้ได้ และไม่ถูกใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารของใคร

ค. ผิดแล้วต้อง “แก้ไข” ให้ชัดเจนและเป็นระบบ

ทั้งนี้ นอกจากความถูกต้องตั้งแต่ตอนเผยแพร่แล้ว การแก้ไขความผิดพลาดให้ถูกต้องก็เป็นสิ่งสำคัญในการสื่อสารบนสื่อออนไลน์และสื่อสังคม เนื่องจาก สื่อประเภทนี้อยู่คงทนในโลกออนไลน์ ในขณะที่เดียวกันการถูกนำไปเผยแพร่ต่อทำได้ง่าย กระจายข้อมูลได้ในวงกว้าง หากมีการรายงานข่าวที่ผิดพลาดแล้วไม่มีระบบของการแก้ไขที่เหมาะสมจะทำให้สื่อกลายเป็นผู้ที่สร้างความเข้าใจผิดในสังคม การแก้ไขความผิดพลาดก็เป็นเรื่องยาก เนื่องจากข้อมูลถูกเผยแพร่ต่ออย่างรวดเร็วทั้งการแชร์และการรีทวีต สารที่ไปถึงเครือข่ายคนจำนวนมากทำให้การแก้ไขไม่อาจทำได้กับคนที่รับสารไปแล้วทั้งหมด แต่ก็ยังเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้สื่อข่าว กองบรรณาธิการต้องมีวิธีการแก้ไขข้อมูลที่ลดปัญหาความเข้าใจผิดได้น้อยที่สุด ตัวอย่าง **กรชนก รักษาเสรี บรรณาธิการข่าวการเมือง หนังสือพิมพ์ The Nation** ใช้วิธีการสื่อสารกับผู้ติดตามเพื่อแก้ไขข้อมูลที่ผิดพลาดโดยตรงเพื่อให้ครอบคลุมการแก้ไขมากที่สุด

“ ถ้าเกิดว่าผิดพลาด เราก็จะเข้าไปดูว่ามีใครรีทวีตของเราบ้าง หรือแชร์ให้คนอื่นว่า เราก็จะเริ่มต้นคือ 1. เขียนแก้ไขข้อมูลพร้อมระบุในข้อความว่า ‘correction’ เพื่อให้เห็นชัดเจนว่าการแก้ไขข้อผิดพลาด และลบข้อความเก่าที่ผิดพลาดออก 2. ไล่ดูว่ามีใครรีทวีตหรือ กดขึ้นชอบบนทวิตข้อความเก็บไว้ดูบ้าง ทำการส่ง เมนชั่นถึงและบอกข้อมูลแก้ไขที่ถูกต้องให้ วิธีนี้สามารถทำได้หากจำนวนคนรีทวีตไม่มาก และที่ต้องทำเพราะถ้าเขา รีทวีตอันผิดไปแล้วก็เท่ากับเผยแพร่สิ่งที่ผิดจะได้แก้ไขเช่นกัน”

ด้าน **ณัฐธา โภมลวาทิน ผู้ประกาศและโปรดิวเซอร์ข่าว สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส** บอกว่า เมื่อเกิดความผิดพลาดต้องขอภัยทันทีพร้อมแก้ไขข้อมูลที่ถูกต้อง ถึงแม้อาจไม่ใช่ทุกคนที่จะได้เห็นข้อความที่แก้ไขก็ต้องรีบแก้ไข เพื่อให้เกิดความสับสนต่อข้อมูลน้อยที่สุด

“อย่างเมื่อวันก่อนรายงานผิดว่ายาโนโควิช ออกนอกประเทศ เป็นความ เข้าใจผิด ของเราก็ต้องขอภัย ขอแก้ไขทวิตก่อนหน้า แต่ตรงนี้อันตรายเหมือนกันเพราะคนที่ตามเรา บางทีเขาไม่เห็น เขาไม่เห็นอันที่เราขอภัยแล้ว แต่อย่างน้อย ถ้าเราขอภัยมันก็จะอยู่ในเรคคอร์ด ถ้าใครรู้สึกไม่แน่ใจให้มาตามในไลน์ ย้อนดูและตรวจสอบได้ อย่าทำเป็นไม่สนใจ คิดว่าผ่านแล้วไม่เป็นไรคนจะยิ่งเข้าใจผิดไปกันใหญ่”

สำราญ สมพงษ์ รักษาการณ์ หัวหน้าโต๊ะข่าว เว็บไซต์คมชัดลึก “ในแก้ไขหรือออฟเซทข้อมูลนั้นจะทำบนเว็บไซต์เลย ไม่ได้มีการแจ้งผู้อ่านว่ามีการอัปเดต แก้ไข เปลี่ยนแปลง แต่ถ้าเป็นข่าวที่มีความผิดพลาด มีผลกระทบ ก็ต้องมีการพาดหัวแจ้งขอโทษและแก้ไข”

2.2.2 การรักษาความเป็นกลาง ความโปร่งใสของข้อมูล

ในเรื่องของการรักษาความเป็นกลางนั้น ผู้สื่อข่าวและบรรณาธิการมองว่า “ความเป็นกลาง” ควรถูกนิยามใหม่และอธิบายให้ชัดเจน ความเป็นกลางมิใช่การละเว้นการนำเสนอ ความเป็นกลางมิใช่การห้ามนำเสนอเรื่องผิดของผู้กระทำผิดอย่างเปิดเผยจนเหมือนเข้าข้างอีกฝ่ายที่โจมตี ความเป็นกลางหมายถึงการให้พื้นที่ของทุกคนและรายงานตามข้อเท็จจริงให้ตรงกับสิ่งที่เกิดขึ้น รอบด้าน ครบถ้วนให้ได้มากที่สุด และในการรักษาความเป็นกลางที่สำคัญคือ “ความโปร่งใส” ของข้อมูล ที่มาของข้อมูล และรูปแบบการนำเสนอข้อมูลที่ชัดเจนไม่บิดเบือน การคัดเลือกข้อมูลในการนำเสนอต้องพิจารณาถึงผลของการนำเสนอ การไม่สร้างความขัดแย้งเพิ่มเติม แต่ก็ไม่ได้บิดเบือนข้อเท็จจริงที่สังคมควรรับทราบ

กรชนก รักษาเสรี บรรณาธิการข่าวการเมือง หนังสือพิมพ์ The Nation อธิบายว่าการรักษาความเป็นกลางคือความพยายามรายงานข้อเท็จจริงให้ตรงกับสิ่งที่มันเกิดขึ้นมากที่สุด โดยมีการคัดกรอง กลั่นกรองข้อมูลที่จะนำเสนอ มีอยู่ 3 ลักษณะคือ อย่างแรกทวิตเฉพาะสิ่งที่เขาพูด ตามที่เขาพูด อันนี้หมายความว่า อ้างว่าเขาพูดอะไรไปตามที่พูดเลย ลักษณะที่สองคือถ้ามีการใช้ภาษาที่ไม่สุภาพ สร้างความขัดแย้ง ล่อแหลม หมิ่นประมาทจะใช้วิธีสรุปความรายงานเท่านั้น เช่น มีคนกล่าวว่านางสาวยิ่งลักษณ์ รักษาการนายกรัฐมนตรีด้วยถ้อยคำที่ไม่สุภาพ เราก็จะบอกไปว่า เขาตำยักลักษณ์ ด้วยคำไม่สุภาพแต่ไม่ระบุคำที่ไม่สุภาพนั้นลงไป ส่วนประการที่สาม การให้ข้อมูลเบื้องหลังหรือข้อมูลเพิ่มเติมจากสิ่งที่แหล่งข่าวพูด หรือแม้แต่ความคิดเห็นจะต้องมีการระบุให้ชัดเจนว่า “ personal” เพื่อให้แยกออกจากสิ่งที่แหล่งข่าวกล่าว แบบนี้ ข้อมูลที่นำเสนอจะไม่ได้เอนเอียงและมีความโปร่งใสของข้อมูลว่ามาจากที่ใด อย่างไร

สมฤทัย ทรัพย์สมบูรณ์ บรรณาธิการข่าวการเมืองสำนักข่าวเนชั่น บอกว่า เราก็เอาตัวเนื้อหาที่เราอยากให้เป็นหลัก ว่าเรารู้สึกว่ามันเป็นประโยชน์ แล้วเรารู้สึกว่าเราให้ข้อมูล และเราเชื่อว่าเราเป็นกลางระดับหนึ่ง เรื่องมุมมองการวิเคราะห์ คือส่วนใหญ่วิเคราะห์ไปตามที่มันเป็น ตามข้อมูล แต่ถามว่าเห็นด้วยหรือเปล่า นั่นอีกเรื่องหนึ่ง เห็นด้วยหรือเปล่านั้นรัฐบาลดินพลาฯ แต่ถ้าถามลงไปว่าทำไมเขาถึงดิน โดนกลั่นแกล้งหรือเปล่านั้นเป็นอีกเรื่องหนึ่ง ถ้ามันเป็นเกมเราก็วิเคราะห์ตามเกมไป เรื่องความควรหรือไม่ควรที่เขาจะเจอแบบนี้หรือเขาจะทำแบบนี้ก็เป็นอีกเรื่องหนึ่ง

ณัฐฐา โกมลวาทิน ผู้ประกาศและโปรดิวเซอร์ข่าว สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส เรื่องความเป็นกลางเป็นจริยธรรมด้านหนึ่งที่ควรมีการนิยามความหมายและขอบเขตของความเป็นกลางใหม่ ในกระบวนการสื่อข่าวที่มีสื่อออนไลน์และสื่อสังคม ข้อมูลข่าวที่มาจากหลากหลายแหล่งทำให้ข้อมูลเปิดกว้าง มีมิติของเรื่องหลายด้านมากขึ้น ในขณะที่เดียวกันการปฏิสัมพันธ์และการเกิดชุมชนออนไลน์ที่ติดตามนักข่าวและองค์กรข่าวอย่างเหนียวแน่นก็มีมากขึ้น ผู้สื่อข่าวมีพลังมากขึ้นกว่าแต่ก่อนถ้าใช้สื่อออนไลน์ให้ถูกวิธี ผู้สื่อข่าวต้องมีความรับผิดชอบมากขึ้นเพราะต้องคัดกรองข่าวสารได้ด้วยตัวเอง บางเรื่องไม่ได้ผ่านบรรณาธิการข่าวแต่ต้องตัดสินใจได้เอง แต่สื่อจะใช้พื้นที่ของสื่อในการรักษาความเป็นกลางอย่างไร ยิ่งในสถานการณ์ความขัดแย้ง คนข่าวยิ่งต้องมีการทบทวนบทบาทในการแสดงออก ความคิด การรายงานข่าว และความเป็นกลางใหม่ เพื่อทำหน้าที่การนำเสนอข้อเท็จจริงเพื่อประโยชน์

ของการเปิดโปง ดีแแม่และผลักดันการพัฒนาสังคมได้มากยิ่งขึ้น ที่สำคัญคือสิ่งต้องรู้จักสังเคราะห์ข้อมูล นำเสนอ ไม่ใช่แค่คัดเลือกข้อมูลมานำเสนอ

“เรื่องการเลือกข้าง บางคนแสดงออกชัดเจนตอนนี้เขาอาจรู้สึกว่าจะไม่เป็นไร เขาอยากทำเพื่อเหตุผลอะไรก็แล้วแต่ แต่ว่าระยะยาว มันต้องมองไปยาวๆ คือถ้าเกิดคุณอยากจะอยู่ในอาเซียนนี้ ยึดความเป็นผู้สื่อข่าวก็ต้องพยายามที่จะอยู่ตรงกลาง คือในใจแต่ละคนมันคงเลือกข้างอยู่แล้วละ แต่ว่าเวลาทำหน้าที่หน้าจอหรือว่าผ่านสื่อสังคม มันคงต้องพยายามอยู่ตรงกลางให้มากที่สุด วิธีการก็คือการ รายงานให้รอบด้านจริงๆ อันนี้เป็นบททดสอบว่า ผู้สื่อข่าว จะถูกกระแสวิกฤต กำหนดทิศทางในการนำเสนอข้อมูล หรือจะมีวิธี วางตัวเองให้ความน่าเชื่อถืออย่างไร ในอีกมุมหนึ่งก็ต้องคิดว่าบทบาทของสื่อมวลชน กำลังกำลังต้องเปลี่ยนไปด้วยหรือเปล่า เพราะภายใต้ภาวะวิกฤตแบบนี้ สื่อมวลชนต้องพร้อมที่จะเป็นธงนำ เป็นธงที่จะสร้างวาระ สร้างพื้นที่ให้ชัดเจนในการนำเสนอข้อเท็จจริงที่รอบด้านหรือไม่ การเลือกว่าจะนำเสนอข้อมูลเพื่อตีแผ่ความผิดเป็นสิ่งที่ควรทำ แต่ทำอย่างไรให้สมดุล อย่าง คนกำลังรู้สึกตั้งคำถามกับรัฐบาล ตั้งคำถามกับเรื่องคอร์รัปชัน การโกงกินอะไรแบบนี้ สื่อมวลชนก็ต้องมีความกล้า ที่จะบอกอะไรบางอย่างเพื่อกดดันรัฐบาลให้โปร่งใส คนต้องการหลักยึดทางความคิด สื่อจะทำแบบนั้นได้ก็ต้องมีข้อมูล มีผ่านการคิด การสังเคราะห์มาแล้วระดับหนึ่งก่อนการนำเสนออย่างมีเหตุมีผล”

ในประเด็นการเลือกข้างและจุดยืนความเป็นกลาง **สุรศักดิ์ จิรวัดมนมงคล บรรณาธิการข่าวเศรษฐกิจหนังสือพิมพ์ ASTV ผู้จัดการ** บอกว่า สื่อมวลชนต้องมีความเป็นกลางโดยต้องให้ฝ่ายตรงข้ามที่ถูกพาดพิงถึงมีสิทธิที่จะแสดงความคิดเห็นคือให้ข้อมูลจากทั้ง 2 ด้านแต่บางคนบอกมีสื่อเลือกข้างปัจจุบันเราต้องยอมรับการทำข่าวสื่อมวลชนต้องมีจริยธรรม ต้องให้ออกอากาศกับฝั่งที่ถูกพาดพิง ยิ่งในสื่อสังคมที่มีการเลือกข้างกันชัดเจน สื่อควรทำหน้าที่ในการให้ข้อมูล 2 ด้านให้ครบถ้วนจากทุกฝ่ายด้วย

ชวรงค์ ลิมป์ปัทมปาณี ที่ปรึกษาบรรณาธิการข่าวออนไลน์ และหัวหน้าศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ อธิบายว่า ความเป็นกลางเกิดขึ้นได้ด้วยการเลี่ยงใช้คำที่มีลักษณะของคำตัดสิน และต้องคงข้อเท็จจริงของข้อมูลให้ได้ครบถ้วน

“ไทยรัฐจะย้ำกับผู้สื่อข่าวว่า การเขียนข่าวต้องเป็นข้อมูลสองด้าน และมีการตรวจสอบข้อมูลเสมอ เช่นอันนี้เรื่องของภาพข่าว การใช้ภาพนิ่ง ภาพวิดีโอ อย่างภาพนิ่งก็ต้องมีความเกี่ยวข้องกัน มีความสัมพันธ์กัน ไม่นำไปสู่ความเข้าใจผิดว่าคนในภาพมีความเกี่ยวข้องกับเนื้อหาข่าว ทั้งๆที่อาจจะไม่มีความเกี่ยวข้องโดยตรง หรือเกี่ยวข้องใดใดเลย หรือการใช้ภาษาในการพาดพิง ก็ต้องชัดเจนว่าต้องไม่พาดพิงแบบเหมารวม ซึ่งอาจเกิดความเข้าใจผิด ต้องไม่มีลักษณะการพิพากษาหรือตัดสินเรื่องราว เป็นต้น นักข่าวต้องปฏิบัติตามกรอบนี้ให้ได้

เพราะออนไลน์ตรวจเช็คได้ง่าย ถ้าใครทำหลุดกรอบก็จะต้องมีการตักเตือนเพื่อไม่ให้ผิดซ้ำ มีกรอบแล้วต้องตรวจเช็คและตักเตือน กรอบถึงจะมีความหมาย”

2.2.3 พื้นที่ส่วนตัวกับสาธารณะ และจุดยืนในการแสดงความคิดเห็น

ในการใช้สื่อสังคม (Social Media) มีประเด็นที่ผู้ให้สัมภาษณ์ซึ่งถึงข้อถกเถียงที่ยังไม่มีทิศทางในการตัดสินใจปฏิบัติระหว่างความเป็นพื้นที่ส่วนตัวกับพื้นที่สาธารณะ เนื่องจากพื้นที่นี้เป็นพื้นที่ของเจ้าของบัญชีผู้ใช้งานที่นำเสนอข้อมูลสู่ผู้ติดตามจำนวนมาก บางคนมองว่าอย่างไรก็ตามก็ยังเป็นพื้นที่ส่วนตัวที่สามารถแสดงออกความคิดเห็นได้เต็มที่ แต่บางคนก็มองว่ามีความคาบเกี่ยวที่ยังต้องระวังต่อการนำเสนอข้อมูลเพราะผู้สื่อข่าวต้องปกป้องความน่าเชื่อถือของแบรนด์องค์กรของตัวเองด้วย

กรชนก รักษาเสรี บรรณาธิการข่าวการเมือง หนังสือพิมพ์ The Nation ยกตัวอย่างกรณีศึกษาเรื่องการใช้อีเมลบัญชีขององค์กร (institute account) บนสื่อสังคมของ The Nation ว่า

“ที่ผ่านมามีในเครือเนชั่น เคยมีปัญหาเรื่อง ทวิตเตอร์ และเฟซบุ๊กขององค์กร ที่บางทีคนตีความความคิดเห็นส่วนตัวหรือว่า แชร่ ริทวิตข้อความอะไรที่มันเกินไป เช่นข้อมูลที่เอียงและมีอคติแบบสุดโต่ง คนอื่นที่รู้หรือเจ้าตัวก็จะเอาออกซึ่งก็ต้องช่วยกันระวัง Official account ไม่ควรมีเรื่องพวกนี้เพราะจะลดความน่าเชื่อถือขององค์กร ส่วนบัญชีชื่อส่วนตัว ในเรื่องการแสดงความคิดเห็นก็เป็นวิจารณ์ญาติของแต่ละคน ส่วนตัวจะใช้แยกกันเรื่องข่าวจะไม่มีการแสดงความคิดเห็น หรือถ้ามีก็จะระบุชัดเจนว่าอันนี้เป็นความเห็นส่วนตัว เพื่อไม่ให้คนสับสน ในการใช้งานอาจมีเรื่องส่วนตัวบ้างในลักษณะการเมนชั่นคุยกับผู้อื่น การใช้งานเราต้องคิดว่าใช้เพื่อสื่อสารข้อมูลกับคนที่ติดตามเรา ก็ต้องวางตัวให้เหมาะสม ต้องรักษาสถานะขององค์กร เพราะเหมือนเราก็เป็นตัวแทนขององค์กร

สมฤทัย ทรัพย์สมบูรณ์ บรรณาธิการข่าวการเมืองสำนักข่าวเนชั่นไม่เห็นด้วยที่ผู้สื่อข่าวจะแสดงจุดยืน อย่างเปิดเผยหรือแสดงความคิดเห็นสุดโต่งต่อประเด็นทางสังคม เพราะจะกระทบต่อคุณค่าข่าวและความน่าเชื่อถือของผู้สื่อข่าว เช่นเดียวกับ **ณัฐฐา** ที่มองว่า ผู้สื่อข่าวต้องมองในระยะยาวมากกว่าเหตุการณ์เฉพาะหน้า และการรักษาบทบาทในการวางตัวให้เป็นกลางจะมีประโยชน์ในการรายงานข่าวที่น่าเชื่อถือมากกว่า

“บางครั้งพอเราไปแสดงจุดยืนว่าเราอยู่ตรงไหนชัดๆ เนี่ย มันจะทำให้คุณค่าของข่าว ของความเป็นนักข่าวของเรามันจะถูกมองแบบเหมือนไม่ได้เริ่มจากตรงกลาง สมมติว่านักข่าวคนหนึ่ง ยกตัวอย่างตรงๆ เลย นักข่าวที่ไปขึ้นเวที ของ กปปส. เขาก็จะถูกมองว่าเป็นสนับสนุน กปปส. ทีนี้ไม่ว่าเขาจะเสนอข่าวอะไร มันก็จะถูกมองว่า ถูกตั้งคำถามว่าอคติหรือเปล่า ในการเสนอข่าวเรื่องเดียวกัน สัมภาษณ์อันเดียวกัน มันก็สามารถหยิบมุมหยิบประเด็น หลายๆ

ประเด็นแล้วแต่จะเลือกหลายแง่มุม มัน จะเป็นมุมมองที่มาจากการตัดสินใจในการ
คัดเลือกนำเสนอของผู้สื่อข่าว เมื่อคนรู้สึกว่าคุณสื่อข่าวคนนั้นมีอคติหรือมีจุดยืนที่ชัดเจนข้าง
ใดข้างหนึ่ง ก็เป็นการ ทำลายความน่าเชื่อถือของตัวเองของทั้งข่าวที่ตัวเองทำ ” สมฤทัย
ทรัพย์สมบูรณ์

ณัฐภา โภภลวาทิน ผู้ประกาศและโปรดิวเซอร์ข่าว สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส เสริมอธิบาย
วิธีการนำให้เป็นกลาง หรือสร้างสมดุลการรายงานข่าวนั้นต้องคำนึงถึงการใช้ภาษาในการสื่อสารด้วย
เพราะบนสื่อสังคมโดยเฉพาะทวิตเตอร์ที่มีข้อจำกัดเรื่องจำนวนคำ ถ้าสื่อสารไม่ชัดเจนจะทำให้
คลาดเคลื่อนผิดจากข้อเท็จจริงได้ หลายครั้งในการให้ข้อมูลสิ่งที่แหล่งข่าวพูด ผู้สื่อข่าวต้องให้การย่อ
ความหรืออ้างคำพูด ซึ่งถ้าเป็นเรื่องข้อขัดแย้งการพาดพิงกันระหว่างคู่กรณีก็ต้องให้ข้อมูลของทั้งสอง
ฝ่ายต่อเนืองเวลาใกล้เคียงกันมากที่สุด เพื่อความสมดุลในการให้ข้อมูล ภาษาที่ใช้ก็ต้องเป็นข้อมูล
เท่านั้น ระวังเรื่องการปนอารมณ์ความรู้สึก ความคิดของตัวเองลงไปข้อความ แม้จะมีความรู้สึก
ร่วมกับฝ่ายใด แต่เมื่อรายงานข่าวต้องแยกอารมณ์ออกไปให้ได้ ทั้งนี้ยังมองด้วยว่า ทวิตเตอร์สื่อสารได้
สั้นต่อนั้นการแสดงความคิดเห็นหรือวิเคราะห์ข้อมูลไม่ควรทำบนทวิตเตอร์เพราะถ้ารับสารไม่ครบจะ
เข้าใจผิดได้ การวิเคราะห์หรือแสดงความคิดเห็นควรเขียนยาวในบล็อกหรือเฟซบุ๊กมากกว่า

นิรันดร์ เขียวภาว ผู้ดูแลเว็บไซต์ เอเอสทีวีผู้จัดการออนไลน์ บอกว่า ผู้จัดการจัดการกับ
ประเด็นเรื่องพื้นที่สาธารณะและส่วนตัวบนสื่อสังคมโดยการที่มีการใช้บัญชีชื่อขององค์กร แต่ไม่มี
นโยบายให้นักข่าวใช้สื่อสังคมที่มีชื่อขององค์กรพ่วงท้ายออกไป คือเราต้องการที่จะให้การนำเสนอข่าว
เสนอผ่านทางเว็บไซต์เป็นหลัก เพราะโดยเทคโนโลยี เว็บไซต์ก็สามารถนำเสนอได้เร็วอยู่แล้ว ก็คือมัน
เข้าผ่านอินเทอร์เน็ตเหมือนกัน และข่าวที่นำเสนอทางเว็บไซต์จะเป็นข่าวที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว
ผ่านกองบรรณาธิการและหัวหน้าข่าวแล้ว

2.2.4 หน้าที่ในการ “ประสานสังคม” ใช้สื่อออนไลน์ไม่สร้างความขัดแย้ง

ในช่วงเวลาของการศึกษางานวิจัยนี้ สังคมอยู่ในภาวะของการขัดแย้งทางการเมือง และการ
แบ่งขั้วความคิดเป็นฝ่าย ด้วยความเร็วและลักษณะของการสร้างเครือข่ายเป็นวงกว้าง รวมถึงการแพร่
ของข้อมูลจำนวนมาก หลากหลายและรวดเร็วทำให้สังคมทุกคนมองถึงจริยธรรมการใช้สื่อ
ออนไลน์และสื่อสังคมที่อาจส่งผลต่อการสร้างความขัดแย้งหรือไม่ และทำอย่างไรจะสามารถรักษา
บทบาทหน้าที่ในการเป็นผู้ประสานสังคมซึ่งเป็นหนึ่งในจริยธรรมอันพึงปฏิบัติในฐานะสื่อมวลชน ผู้ให้
ข้อมูลแสดงความคิดเห็นว่า ความถูกต้องและการยึดมั่นใจการรายงานข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบแล้วอย่าง
รอบด้าน สมดุลจะช่วยลดความขัดแย้งได้

กรชนก รักษาเสรี บรรณาธิการข่าวการเมือง หนังสือพิมพ์ The Nation เน้นเรื่อง “ความโปร่งใส” ของข้อมูล ทั้งแหล่งที่มาของข้อมูล การอ้างอิงคำพูด การใช้ภาษาในการรายงานข่าวต้องชัดเจน โปร่งใส ตรวจสอบได้ นอกจากนี้ในการบอกต่อข้อมูลเช่นการรีทวีต ถ้ารีทวีตข้อมูลตั้งต้นแล้วมีคำพูดที่ไม่สุภาพหรือจะทำให้เกิดความขัดแย้งมากขึ้น ควรใช้วิธีการสรุปใจความ ปรับเปลี่ยนภาษารายการที่เป็นกลางแต่ไม่บิดเบือนความหมาย เพื่อลดถอนอารมณ์ที่ร้อนแรงของข้อความลง หรือการใช้รูปและกราฟฟิกถ้าทำให้เกิดการสะท้อนอารมณ์ ทำให้เพิ่มเติมความไม่พอใจอีกฝ่าย ก็สามารถใส่ภาพหรือกราฟฟิกเหล่านั้นได้ คือผู้สื่อข่าวต้องทำหน้าที่สำคัญในการ “คัดกรอง” สารให้เหมาะสมก่อนเผยแพร่เสมอ

เอกสุภา วงษ์แก้วจันทร์ บรรณาธิการเว็บไซต์ไทยรัฐออนไลน์ มองว่าการรายงานข่าวที่ไม่สร้างความขัดแย้งหรือสมานสังคมนั้นทำได้โดยการไม่บิดเบือนข้อมูล ต้องนำเสนอข้อเท็จจริงแบบตรงไปตรงมา “สมมติว่าคุณตั้งข้อสงสัยความไม่โปร่งใส คุณต้องมีข้อมูล ต้องทำข่าวสืบจึงจะถูกต้อง แต่ถ้าคุณใช้ข้อกล่าวหาของอีกฝ่ายมาโจมตีอีกฝ่ายหนึ่ง อย่างนี้ไม่ถูกต้อง ถ้าเราเสนอข้อเท็จจริงจะไม่มีใครมาเอาผิดเราได้”

นอกจากนี้เพื่อไม่ให้สร้างความขัดแย้งหรือความเข้าใจผิด ผู้สื่อข่าวพึงระวังการนำเสนอและภาษาที่จะสร้างความเข้าใจผิดได้ ต้องอาศัยผู้สื่อข่าวที่มีประสบการณ์ ซึ่งเป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะสร้างความเข้าใจ กำหนดรูปแบบ (Style book) ในการเขียนข่าวเพื่อให้ผู้สื่อข่าวรับทราบขอบเขตการปฏิบัติที่ทำได้และที่ควรละเว้น

“ตัวอย่างเช่นคุณสุเทพกล่าวหานายกรัฐมนตรี อาจมีคำไม่สุภาพเยอะ เราก็จะพูดว่า สุเทพกล่าวโจมตีนายกรัฐมนตรีแทน ขึ้นอยู่กับภาษาที่เราจะใช้ คำไหนไม่เหมาะสมเราก็ไม่ใช่ ผู้สื่อข่าวต้องคำนึงถึงขอบเขตหน้าที่ ว่าใช้คำที่ไม่สุภาพไม่ได้และอย่าใช้อารมณ์ส่วนตัวในการนำเสนอข่าว อีกอย่างคือมีเรื่องกฎหมายเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย องค์กร อาจถูกฟ้องร้องได้ถ้าไปยึดในสิ่งที่สุเทพพูดทั้งหมด ก็ต้องมีการเลือกสรุปใจข่าวและใช้คำที่ความหมายไม่ผิดเพี้ยน แต่สิ่งที่ละเมิดบุคคลในข่าว ไทยรัฐมีการอบรม ผู้สื่อข่าวสอนเรื่องรูปแบบและภาษาที่ใช้ รวมถึงอบรมข้อกฎหมายด้วย” เอกสุภาอธิบาย

ภัทรพร ตันงาม ผู้สื่อข่าว ไทยพีบีเอส อธิบายว่า ในสถานการณ์ที่มีความขัดแย้ง การใช้สื่อสังคมมีหลักการ คือหนึ่ง-ต้องตระหนักว่า ความขัดแย้งของมนุษย์ เป็นเรื่องปกติ ดังนั้นจึงอย่าตกใจอย่าปิดบังซ่อนเร้นความขัดแย้ง ตรงกันข้าม (ถ้าเกี่ยวกับประเด็นสาธารณะ) ต้องพยายามตีแผ่ให้กระจ่างที่สุด /สอง-ต้องตระหนักว่า การค้นหาความจริงอย่างถึงที่สุด เป็นเรื่องสำคัญพื้นฐานของการบริหารจัดการความขัดแย้งให้เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ /สาม-ต้องยืนอยู่กับ “ข้อเท็จจริง” ของข้อมูลไม่ใช่ยืน “เป็นกลาง” ระหว่างคู่ขัดแย้ง //สี่-ต้องเคารพสิทธิเสรีภาพของพลเมือง ตามหลักประชาธิปไตย //ห้า-ต้องเคารพหลักสิทธิมนุษยชน (ซึ่งครอบคลุมหลักศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์) //

หก-ต้องเคารพหลักความเป็นอิสระของผู้ประกอบวิชาชีพสื่อ นั่นคือต้องไม่กระทำตนในฐานะบุคคลากรสังกัดฝ่ายคู่ขัดแย้ง เพราะการดำรงตนอย่างอิสระ และค้นหา นำเสนอความจริงอย่างถึงที่สุด และเที่ยงธรรม ย่อมมีพลังที่สุด

2.2.5 การใช้ข้อมูลจากผู้อ่าน (User-generated content)

ในประเด็นของการใช้ข้อมูลจากผู้อ่าน (User-generated content) นั้น ผู้สื่อข่าวและกองบรรณาธิการจะใช้งานในลักษณะของการติดตามมอนิเตอร์ดูกระแส ความเป็นไป หาประเด็นและจับทิศทางความสนใจของคน มีบ้างที่นำข้อมูลเช่น คลิปวิดีโอ คลิปเสียง ภาพ และความคิดเห็นมาใช้โดยตรงในข่าวหากสามารถตรวจสอบว่าเป็นเรื่องจริงและมีแหล่งที่มาที่ยืนยันได้ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์มองว่าก็เป็นเรื่องลำบากและใช้เวลาค่อนข้างมากในการตรวจสอบ และยังไม่มีการบวนการตรวจสอบที่เป็นระบบ แต่ใช้วิจารณญาณและทักษะของผู้สื่อข่าวในการตรวจสอบข้อมูล ดังนั้น ส่วนใหญ่ การใช้ข้อมูลจากผู้อ่าน (User-generated content) นั้นจะยังอยู่ในวงจำกัด องค์กรเลือกการใช้งานข้อมูลวัตถุดิบข่าวจากผู้สื่อข่าวและช่างภาพขององค์กรเองมากกว่าเพื่อป้องกันความผิดพลาดและรักษามาตรฐานในการรายงานข่าว

นิรันดร์ เยาวภาว์ ผู้ดูแลเว็บไซต์ เอเอสทีวีผู้จัดการออนไลน์ อธิบายว่า ถ้าเป็นภาพเราจะใช้ภาพของช่างภาพองค์กรเป็นหลัก รวมถึงภาพที่มาจากนักข่าวที่ลงพื้นที่ ผู้จัดการจะให้นักข่าวถ่ายภาพได้เองด้วย ดังนั้นภาพที่จะใช้ในข่าวก็ค่อนข้างครอบคลุมเรื่องที่จะรายงานและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้ยังใช้ภาพจากสื่อสังคมในเปอร์เซ็นต์ที่น้อย เพราะอันนั้นต้องกรองเยอะ ถ้าจะใช้ภาพจากสื่อสังคมต้องมาจากแหล่งข่าวที่น่าเชื่อถือ มีตัวตนจริง ตรวจสอบได้ เช่นภาพการปฏิบัติงานของนายกรัฐมนตรีนอกจากเฟซบุ๊กของนายกรัฐมนตรีนเอง เป็นต้น

วัฒนา พิมลศิริผล บรรณาธิการ โต้ะการเมือง ไทยรัฐออนไลน์ อธิบายว่า การใช้ข้อมูลจากคนอ่านในลักษณะของการระดมความคิดเห็นนั้น ไทยรัฐจะใช้กับประเด็นข่าวที่เป็นเรื่องกระแสสังคมไลฟ์สไตล์ แต่จะไม่ใช้กับเรื่องประเด็นอ่อนไหวที่เสี่ยงต่อความขัดแย้งหรือประเด็นทางการเมือง เพราะอาจมีความเห็นที่อคติและก่อให้เกิดปัญหาการต่อสู้ด้วยวาจาผ่านการแสดงความเห็นและควบคุมได้ยาก โดยในกรณีที่เป็นประเด็นที่ต้องการมุมมองจากสังคม การเปิดพื้นที่บนสื่อสังคมออนไลน์เช่นเฟซบุ๊ก ให้คนมาร่วมให้ข้อมูลและแสดงความคิดเห็น ทำให้ผู้สื่อข่าวได้มุมมองการต่อยอดประเด็นของข่าวเพิ่มมากขึ้น และต้องมีการตรวจสอบอย่างเข้มข้นก่อนนำมาใช้

ตอนที่ 2: กรอบจริยธรรมในการรายงานข่าวผ่านสื่อออนไลน์และสื่อสังคม

จากการค้นคว้าเอกสารและการสัมภาษณ์ผู้สื่อข่าว บรรณาธิการ และผู้บริหารขององค์กรข่าว ที่ดูแลเรื่องจริยธรรมและแนวปฏิบัติในการทำงานของผู้สื่อข่าวพบว่า ในกระบวนการรายงานข่าวบนสื่อออนไลน์และสื่อสังคม (Social Media) มีการยึดกรอบแนวทางการปฏิบัติตามที่กำหนดไว้โดยสภาการหนังสือพิมพ์แห่งชาติ แนวปฏิบัติของชมรมผู้ผลิตข่าวออนไลน์ และในแต่ละองค์กรก็มีการกำหนดแนวทางการรายงานข่าวผ่านสื่อดังกล่าวด้วย

กรอบจริยธรรมขององค์กรวิชาชีพคือสภาการหนังสือพิมพ์และชมรมผู้ผลิตข่าวออนไลน์ ประกอบด้วยหลักใหญ่ในการใช้งานสื่อออนไลน์เพื่อรักษาจรรยาบรรณในประเด็นดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 สรุปประเด็นของแนวปฏิบัติจริยธรรมสื่อสังคมออนไลน์ขององค์กรวิชาชีพสื่อ

ชื่อกรอบ/แนวปฏิบัติ	ผู้ร่าง/องค์กรที่กำกับการใช้	ประเด็นสำคัญ	รูปแบบของกรอบ
แนวปฏิบัติเรื่องการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของสื่อมวลชนปี 2553	สภาการหนังสือพิมพ์แห่งชาติ และสภาวิชาชีพข่าววิทยุและโทรทัศน์ไทย โดยมีผู้ร่วมยกร่าง ได้แก่ สภาการหนังสือพิมพ์แห่งชาติ สภาวิชาชีพข่าววิทยุและโทรทัศน์ไทย สมาคมนักข่าวนักหนังสือพิมพ์แห่งประเทศไทย สมาคมนักข่าววิทยุและโทรทัศน์ไทย สมาคมผู้ดูแลเว็บไทย ชมรมผู้ผลิตข่าวออนไลน์ ชมรมนักข่าวสายเทคโนโลยีสารสนเทศ นักวิชาการด้านนิติศาสตร์ และผู้ทรงคุณวุฒิด้านกฎหมายและเทคโนโลยีสารสนเทศ	<ol style="list-style-type: none"> 1.การเผยแพร่ข้อมูลให้ยึดหลักกรอบจริยธรรมสื่อของของสภาการหนังสือพิมพ์แห่งชาติ และสภาวิชาชีพข่าววิทยุและโทรทัศน์ไทย 2. หลักในการอ้างอิงองค์กรและแสดงตัวตนต้นสังกัด 3.การนำเสนอไม่สร้างความเกลียดชัง 4.การเคารพข้อมูลที่ผลิตโดยคนบนสื่อออนไลน์ ลิขสิทธิ์ ไม่ลอกเลียนแบบ 5.การใช้บัญชีผู้ใช้งานในนามองค์กรและส่วนตัว การเผยแพร่ข้อมูลต้องปฏิบัติตามจริยธรรมสื่อ เน้นความถูกต้องและสมดุล 6.ควรแยก “ข่าว” จาก “ความคิดเห็น” 7.ให้ความสำคัญต่อมิติของเวลาในข่าว 8.สื่อสังคมเป็นพื้นที่สาธารณะ ข้อมูลถูกบันทึกไว้และมีผลทางกฎหมาย 9.ระวังเรื่องการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล ศักดิ์ศรีความเป็นคน สิทธิเด็กและสตรี ภาพลามก หวาดเสียว รุนแรง 10.ต้องตรวจสอบข้อมูลและอ้างอิงแหล่งที่มาผิดพลาดต้องแก้ไข 	เป็นการกำหนด “สิ่งที่ควรระวังและควรทำ” มีแนวทางกว้างๆ ว่าควรทำอะไร แต่ไม่ได้ระบุวิธีการในการคิดหรือทำเชิงเทคนิคหรือให้รายละเอียด
แนวปฏิบัติในการนำเสนอข่าวและภาพข่าวของสมาชิกสมาคมผู้ผลิตข่าวออนไลน์ พ.ศ. 2555	สมาคมผู้ผลิตข่าวออนไลน์	<ol style="list-style-type: none"> 1.การนำเสนอข้อมูลยึดกรอบจริยธรรมสื่อของสมาคมนักข่าว 2. การทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ต้องเคารพผู้ผลิตเนื้อหาข่าวหรือภาพข่าวด้วยการอ้างอิง เชื่อมโยง (link) ข่าวกลับมาที่ผู้ผลิต 3. ต้องมีวิจารณญาณในการนำเสนอ ไม่ให้เกิดความขัดแย้ง 4.ให้ความเคารพต่อผลงานข่าวหรือภาพข่าวของนักข่าวภาคพลเมือง 	เป็นการระบุสิ่งที่ควรทำมีคู่มือการนำเสนอข่าวและภาพข่าว

จากตารางพบว่า กรอบแนวปฏิบัติสำหรับสื่อออนไลน์และสื่อสังคมขององค์กรวิชาชีพเน้นเรื่องบทบาทของการรักษาความถูกต้องในการให้ข้อมูลข่าวสาร การเคารพสิทธิผู้เกี่ยวข้องกับข่าว และผู้ที่เป็นแหล่งที่มาของข่าว เน้นเรื่องการอ้างอิงที่มาข้อมูลที่ การยึดหลักการนำเสนอข้อเท็จจริงที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว โดยเน้นเรื่องความผิดชอบของทั้งองค์กรและตัวผู้สื่อข่าวเอง ทั้งนี้รูปแบบของกรอบเป็นการบอกสิ่งที่ควรยึดถือปฏิบัติเป็นแนวกว้างๆ ว่าควรทำอะไร ไม่มีการลงรายละเอียดทางเทคนิค หรือวิธีการปฏิบัติตามกรอบที่กำหนด ยกเว้นเรื่องการใช้ภาพและการอ้างอิงที่มาของภาพและข้อมูลสำหรับเว็บไซต์ข่าวของสมาคมผู้ผลิตข่าวออนไลน์ที่มีทำเป็นลักษณะของคู่มือประกอบแนวปฏิบัติ

จักร์กฤษ เพิ่มพูล ประธานสภาการหนังสือพิมพ์แห่งชาติ มองว่าแนวทางปฏิบัติการใช้สื่อสังคมที่กำหนดไว้น่าจะครอบคลุมประเด็นหลักพอสมควร และคนที่ร่วมกันร่างก็มาจากทุกฝ่าย มาจากฝ่ายที่เป็นผู้บริโภค ฝ่ายผู้บังคับใช้กฎหมาย แล้วก็ตัวแทนขององค์กรสื่อทุกแขนง ฉะนั้นในแง่ของโครงสร้าง หรือว่าคนที่มาร่วมระดมความคิดเห็นกันก็ควรจะครบถ้วน รายละเอียดในแนวปฏิบัติก็เป็นกรอบกว้างๆ ยังไม่ลงรายละเอียดมาก เพราะร่างเมื่อ 3-4 ปีก่อน สื่อนี้ยังเป็นสื่อที่ใหม่มาก ยังมองไม่เห็นว่ามีปัญหาทางจริยธรรมในเรื่องใดที่ต้องกำกับดูแลบ้าง ก็จะมีเรื่องหลักๆ ที่เห็นชัดเจนจากธรรมชาติของสื่อออนไลน์ อาทิ หลักในการส่งต่อข้อความ การอ้างอิงที่มา เป็นต้น

“ผมว่าคงจะต้องกลับมาดูทบทวนกันนะอาจจะไม่ต้องปรับแก้ก็ได้แต่ก็ต้องมาดูเคสใหม่ๆ ที่มันเกิดขึ้น เกี่ยวกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ว่ามีอะไรบ้าง เช่น ผมได้ยินว่ามามีคล้ายๆ กับโพส ที่มันล่อเป้า ล่อเป้านี้ก็หมายถึงถ้าเราคลิกเข้าไปมันก็จะกลายเป็นว่าเราจะเป็นคนช่วยแชร์ข้อมูล เป็นต้น นี่ยังไม่ต้องพูดถึงการแท็กผู้อื่นที่อาจจะมันเป็นเรื่องปกติ แต่มีเทคนิควิธีที่ทำให้เรากลายเป็นเครื่องมือในการกระจายข้อมูลข่าวสาร ที่มันอาจจะส่งผลกระทบต่อในเรื่องของจริยธรรมหรือเรื่องอะไรก็แล้วแต่ สิ่งเหล่านี้เป็นประเด็นที่ถ้ามีการทบทวนกรอบแนวปฏิบัติก็ต้องนำมาพิจารณาหาแนวทางเพิ่มเติมด้วย”

ด้านการปฏิบัติตามกรอบแนวปฏิบัติขององค์กรวิชาชีพ จัก์กฤษมองว่า ถ้าเวลาที่เกิดกรณีที่มันไปละเมิดในออนไลน์ โดยข้อบังคับเดิม ของสภาทั้งสอง ทั้งสภาหนังสือพิมพ์ สภาวิชาชีพข่าววิทยุโทรทัศน์อันที่เป็นสื่อดั้งเดิมก็就不用ครอบคลุม ก็จำเป็นต้องมาดูแนวปฏิบัติแนวปฏิบัติของสภาการหนังสือพิมพ์แห่งชาติ สภาวิชาชีพข่าววิทยุและโทรทัศน์ไทย เรื่อง การใช้สื่อสังคมออนไลน์ของสื่อมวลชน พ.ศ. 2553 ประกอบการพิจารณาความผิดด้านจริยธรรม แต่เบื้องต้นยังไม่มีข้อมูลว่าสามารถนำไปใช้ในการตรวจสอบได้จริงหรือไม่อย่างไร ตอนนี้อยู่ส่วนใหญ่ถ้ามีกรณีเกิดขึ้นจะส่งไปที่ชมรมผู้ผลิตข่าวออนไลน์เพราะมีความเชี่ยวชาญมากกว่า

ในส่วนของแนวปฏิบัติของแต่ละองค์กรมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะการใช้งานและทิศทางการทำงานของแต่ละองค์กร โดยมีจุดเหมือนและต่างกันดังนี้

ชื่อกรอบ/แนวปฏิบัติ	ประเด็นสำคัญ	รูปแบบของกรอบ
แนวปฏิบัติการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (social media) ของ ส.ส.ท	<ol style="list-style-type: none"> 1.สื่อสังคมเป็นพื้นที่สาธารณะต้องระวังการสื่อสารที่จะกระทบถึงองค์กรได้ 2.การนำเสนอข้อมูลข่าวสารเป็นไปตามจรรยาบรรณวิชาชีพ (สำหรับผู้ที่สื่อข่าวยึดขององค์กรวิชาชีพเป็นหลัก) 3.ระวังการใช้ถ้อยคำให้ไม่ดูหมิ่น ยุยง ทำทนาย หรือละเมิดผู้อื่น 4.การหาข่าวจากสื่อสังคมต้องตรวจสอบและอ้างอิงแหล่งที่มา 5.แยก “ข่าว” และ “ความคิดเห็น” ออกจากกัน 6.ถ้าใช้สื่อสังคมเป็นเครื่องมือสื่อสารข้อมูลในกิจการขององค์กร ต้องทำให้ทราบว่าสังกัดองค์กร ให้ข้อมูลโปรไฟล์ และใช้อย่างสุภาพ มีวิจารณญาณ 7.การสื่อสารในกิจการขององค์กร ห้ามแสดงสัญลักษณ์พรรคการเมือง กลุ่มกดดันทางสังคม กลุ่มลัทธิทางศาสนา ไม่ทำให้เกิดการเข้าใจผิด หรือนำรูปมาแสดงว่าเป็นรูปตนเอง 8.การส่งต่อในสื่อสังคม ละเว้นข้อมูลเท็จ ข่าวลือ ข่าวที่เป็นการคาดเดาที่ส่งผลเสียต่อคนหรือสังคม ระวังการนำเสนอข้อมูลภัยพิบัติ การก่อการร้าย การจลาจล วินาศกรรม หรือภาวะสงคราม บุคคลเสียชีวิต เด็ก และเยาวชน ผู้เสียหาย ผู้ต้องหา การกระทบต่อสิทธิความเป็นส่วนตัว และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ 9.การสื่อสารทางผิดพลาดต้องแก้ไข ชี้แจงข้อมูล แสดงความรับผิดชอบ 	<p>เป็นการใช้กรอบปฏิบัติกับพนักงานทั้งหมดไม่ได้เฉพาะกองบรรณาธิการข่าว</p> <p>กรอบเป็นการบอกสิ่งที่ควรทำ แต่ไม่มีแนวทางในการปฏิบัติสิ่งนั้นในรายละเอียด</p>
แนวปฏิบัติการนำประเด็นจาก Social Media มาแนะนำเสนอเป็นข่าวของไทยรัฐ (ฉบับร่าง)	<ol style="list-style-type: none"> 1.การนำประเด็นข่าวจากสื่อสังคมของบุคคลทั่วไปมาแนะนำ ต้องคำนึงเรื่องสิทธิส่วนบุคคล หลักวิชาชีพ และหลักกฎหมาย และผลกระทบทางสังคม โดยมีหลักในการนำมาใช้เป็นขั้นตอนคือ ตรวจสอบแหล่งที่มา ขอจากเจ้าของข้อมูล ระบุแหล่งที่มาให้ชัดเจน 2. กรณีการนำประเด็นข่าวจาก social media ของนักการเมือง ศิลปินและผู้มีชื่อเสียง นำมาใช้ได้แต่ถ้าเป็นเรื่องส่วนตัวต้องระวังการถูกฟ้องร้อง ถ้าข้อมูลพาดพิงใครต้องให้ได้ชี้แจง ถ้าข้อมูลน่าจะคลาดเคลื่อนไม่ตรงกับข้อเท็จจริง ต้องสอบถามเพิ่มเติมก่อน 	<p>เป็นกรอบที่ใช้เพื่อการทำข่าว</p> <p>กรอบเป็นการบอกสิ่งที่ควรทำและมีแนวปฏิบัติโดยภาพรวมประกอบ</p>

	เผยแพร่ การนำเสนอข่าวต้องอ้างแหล่งที่มาข้อมูลให้ชัดเจน	
Thairath Style Book การเขียนข่าวออนไลน์ (ฉบับร่าง)	รายละเอียดเกี่ยวกับการเขียนข่าว การใช้ภาษา การกำหนดประเด็นข่าว การรักษามาตรฐานตามแนวทางของไทยรัฐ และแนวปฏิบัติด้านจริยธรรมในการรายงานข่าว ประกอบด้วย การยึดข้อเท็จจริงในการรายงานข่าว ความถูกต้องของข้อมูล การนำเสนอเพื่อประโยชน์สาธารณะ เสนอข่าวต้องไม่ลำเอียงหรือมีอคติ และข่าวที่พาดพิงบุคคลต้องเปิดโอกาสให้ชี้แจง	เป็นลักษณะของคู่มือระบุสิ่งที่ควรปฏิบัติในรายละเอียด
ร่างหลักปฏิบัติและจรรยาบรรณ Social Media ของเครือเนชั่น	<ol style="list-style-type: none"> 1.หมวดหลักการทั่วไป ประกอบด้วยเรื่องการใช้สื่อสังคมในการรายงานความและแสดงความเห็นได้ ใช้ชื่อผู้ใช้งานในฐานะบุคคลธรรมดา แต่ให้แยกแยะระหว่าง "ข่าว" กับ "ความคิดเห็น" การแสดงตัวตนและสังกัดให้ชัดเจน การระวังเรื่องการใช้ภาษาที่ไม่หมิ่นคนอื่นและมิรสนิยม การไม่สร้างความขัดแย้งหรือโต้ตอบให้เกิดความรุนแรง การไม่วิพากษ์ วิจารณ์องค์กรหรือสิ่งที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร หลักในการใช้รูปแสดงตัวตน (Avatar) หลักการทวิตไม่ให้ส่งผลต่อเด็ก สตรี และไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชน 2.หมวดเรื่องการใช้บัญชีชื่อ (account) ต้องระบุให้ชัดเจนว่าสังกัดองค์กรทั้งการใช้รูปภาพ การระบุประวัติย่อ 3.หลักในการ RT การเขียนข้อความบนสื่อสังคม การส่งต่อข้อความ และการตอบโต้ข้อความ 4.หลักเรื่องความรับผิดชอบ เมื่อมีการสื่อสารที่ผิดพลาดมีการขอโทษและแก้ไขข้อมูล 	เป็นลักษณะการบอกประเด็นที่ควรทำ และมีการบอกวิธีแนวทางในการทำที่ให้รายละเอียดเพิ่มเติม ประกอบการตัดสินใจ

ตารางที่ 3 สรุปประเด็นแนวปฏิบัติจริยธรรมการใช้สื่อสังคมและสื่อออนไลน์ขององค์กรสื่อ

จากตารางสรุปข้างต้น พบว่าประเด็นครอบคลุมที่คล้ายคลึงกันคือ เรื่องการรับผิดชอบต่อองค์กรและความน่าเชื่อถือขององค์กรทั้งการใช้บัญชีและการตัดสินใจในการนำเสนอข้อมูลต่างๆ นอกจากนั้นสิ่งที่รอบให้ความสำคัญอีกคือเรื่องของความถูกต้อง การรายงานข้อเท็จจริงที่ผ่านการตรวจสอบ ความรับผิดชอบต่อสังคมและข้อมูลที่สื่อสาร ตลอดจนการเคารพต่อผู้อื่นทั้งลักษณะของการเป็นบุคคลในข่าว ผู้เกี่ยวข้อง และการเป็นเจ้าของข้อมูลที่ื่อนนำมาใช้ นอกจากนี้ยังมีเรื่องของการระวังเรื่องลิขสิทธิ์ การถูกฟ้องร้องจากการนำเสนอข้อมูลด้วย

ในส่วนของประเด็นที่แตกต่างกันคือการให้ความสำคัญเรื่องรายละเอียดเชิงเทคนิคการใช้ ซึ่งในส่วนของไทยพีบีเอสไม่มีรายละเอียดเรื่องดังกล่าว ไทยรัฐและเครือเนชั่นมีการระบุรายละเอียด วิธี

และรูปแบบการใช้งานในการสื่อสารข้อมูลผ่านเครื่องมือ เช่นการ RT การส่งต่อข้อมูล การนำข้อมูลมาเผยแพร่ เป็นรายละเอียดให้เป็นแนวทางว่าจะใช้อย่างไร ไทยรัฐมีการให้รายละเอียดในการใช้ภาษาในการเขียนเพื่อการสื่อสารออนไลน์ในลักษณะของ Style book เพื่อให้มีมาตรฐานในการสื่อสารลักษณะเดียวกัน

ทั้งนี้จากกรอบแนวปฏิบัติที่มี ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ปฏิบัติงานข่าวในประเด็นการปฏิบัติตามกรอบและประโยชน์ของการมีกรอบต่อการตัดสินใจทางจริยธรรมเมื่อใช้สื่อออนไลน์และสื่อสังคมในกระบวนการสื่อข่าว พบว่า ในการปฏิบัติงานจริง ผู้สื่อข่าวมองว่าทุกคนต้องมีหลักจรรยาบรรณพื้นฐานการทำข่าวประกอบการตัดสินใจ เป็นสัญญาญในการทำข่าวอยู่แล้ว การมีกรอบเฉพาะของสื่อออนไลน์ที่มีอยู่ กรอบยังเป็นเรื่องกว้างๆ คล้ายกับแนวทางปฏิบัติของสื่อดั้งเดิมอยู่ บางเรื่องซึ่งกรณีของสื่อออนไลน์นั้นมีกรณีศึกษาที่แตกต่างกันและเกิดเรื่องใหม่ๆ ขึ้นตลอด ก็ทำให้บางเรื่องกรอบอาจครอบคลุมไม่ครบถ้วน แต่ผู้ปฏิบัติงานก็ต้องใช้วิจารณญาณประกอบการตัดสินใจ เพราะกรอบปฏิบัติที่มีอยู่เป็นเพียงการบอกสิ่งที่ควรและไม่ควรทำ แต่ภายใต้สิ่งนั้นยังไม่มีกรอบการพิจารณาว่าการจะปฏิบัติให้ตอบโจทย์กรอบจริยธรรมนั้นๆ ควรมีการทำอะไร ในขณะที่บางคนไม่ได้สนใจรายละเอียดของกรอบปฏิบัติมากนักเพราะในการปฏิบัติงานจริงต้องใช้วิจารณญาณส่วนตัวเป็นหลัก

กรอบที่มีอยู่ VS การปฏิบัติงานจริง

กรชนก รักษาเสรี บรรณาธิการข่าวการเมือง หนังสือพิมพ์ The Nation กรอบปฏิบัติที่องค์กรมี มันก็ยังเป็นกรอบกว้างๆ แล้วคนที่ใช้ก็ต้อง พิจารณาในการปฏิบัติตามกรอบว่าจะทำอย่างไรด้วยตัวเอง โดยเฉพาะการตัดสินใจเลือกข้อมูล การตัดสินใจในการส่งข้อมูล แม้จะมีกรอบปฏิบัติว่าควรให้ความสำคัญเรื่องใด แต่ก็ต้องใช้วิจารณญาณในการตัดสินใจเลือก ซึ่งแต่ละคนก็จะมีวิธีคิดและการตัดสินใจที่แตกต่างกัน

“ตัวอย่างเรื่องการใช้ภาพข่าว ภาพบางภาพ บางสื่อเลือกนำเสนอ บางสื่อคิดว่าไม่เหมาะสม ไม่จำเป็นต้องใช้ เช่น ภาพพ่อแม่ของเด็กที่เสียชีวิตในเหตุการณ์ระเบิดที่หน้าห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี (น้องเค้กน้องเคน) บางคนก็บอกว่าต้องนำเสนอ สะท้อนให้รับรู้ทั่วกันว่าเป็นความสูญเสียที่เจ็บปวด แต่บางนักข่าวบางคนมองว่าไม่เหมาะสมทางจริยธรรมในการเคารพสิทธิของผู้เป็นข่าว เรื่องแบบนี้กรอบไม่ได้บอกว่าจะตัดสินใจอย่างไร ต้องมาถกกันในห้องบรรณาธิการเพื่อตัดสินใจเป็นกรณีไป ซึ่งสื่อออนไลน์มันก็จะมีความใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา อย่างอันนี้ทำไม่ได้ กรอบปฏิบัติมันก็ไม่ได้สามารถครอบคลุมได้ทั้งหมด”

สมฤทัย ททรัพย์สมบูรณ์ บรรณาธิการข่าวการเมืองสำนักข่าวเนชั่น บอกว่าเนชั่นมี แนวปฏิบัติการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของเนชั่น เกิดจากการประชุมหารือเพื่อกำหนดเรื่องสำคัญๆ ที่ต้องพึง

ระวังในการใช้สื่อสังคม ซึ่งนักข่าวก็ยึดปฏิบัติตาม แต่ที่สำคัญยิ่งกว่าคือ “วิจารณ์ญาณตาม จรรยาบรรณการเป็นสื่อ” อีกประเด็นที่สำคัญคือการรักษามาตรฐานทางวิชาชีพด้วยการปฏิบัติอย่าง มืออาชีพ ซึ่งจะแยกนักข่าวออกจากนักข่าวพลเมือง องค์กรข่าวต้องพิสูจน์คุณค่าของมืออาชีพผ่านการ ทำงานที่น่าเชื่อถือ กรอบปฏิบัติเป็นเหมือนการบอกแนวทางว่าหากมีประเด็นทางจริยธรรมลักษณะนี้ ก็เป็นเรื่องที่ต้องพิจารณาอย่างรอบคอบว่าจะตัดสินใจรายงานข่าวอย่างไร

จักร์กฤษ เพิ่มพูน บรรณาธิการที่ปรึกษาเครือเนชั่น บอกว่าในส่วนของเครือเนชั่น การใช้ งานสื่อสังคมและสื่อออนไลน์ค่อนข้างมากกว่าที่อื่น ผู้สื่อข่าวค่อยๆ เรียนรู้การใช้ลองผิดลองถูก ส่วนมากจะอยู่บนความรับผิดชอบ วิจารณ์ญาณของแต่ละคน เนชั่นมีกรอบแนวปฏิบัติการใช้งาน ร่าง ขึ้นมาตั้งแต่ปี 2553 ที่มีการใช้งานเพิ่มมากขึ้นและพบว่าถ้าใช้ผิดวิธีเช่นทวีตไม่ตรงกับข้อเท็จจริง หรือ การทวีตไปสร้างความแตกแยกก็ทำให้เกิดปัญหาได้ จึงมีกรอบการใช้ขึ้นมาจากสถานการณ์การใช้งาน นั้น แต่กรอบก็เป็นเพียงแนวปฏิบัติที่คนทำงานบางคนก็มองข้ามหรือไม่ได้ให้ความสนใจมากนักเพราะ ต้องวุ่นกับงานข่าว

“ผมว่าพนักงานอาจจะให้ความใส่ใจน้อยมาก หรืออาจจะไม่คิดว่าอันนี้มันมีอยู่ เพราะว่ามัน ชุลมุนวุ่นวายงานข่าววันต่อวัน และอีกอันหนึ่งที่ผมพูดถึงในเชิงหลักการ ไม่ได้ทั้งหมดนะคือ ผมคิดว่านักข่าวรุ่นใหม่ เขาอาจจะมองไม่เห็นความสำคัญกับเรื่องนี้มากนัก เขาก็สนุกสนาน กับการที่เขาจะไปทวีต ไปโพสต์ไปอะไรต่างๆ โดยไม่ได้คิดว่าอันนี้มันผิดไหม แต่การมีกรอบไว้ก็ ดี เพราะเมื่อถึงเวลาที่มีกรณีปัญหาขึ้นก็กลับไปดูที่แนวปฏิบัติได้ ยังเป็นเกณฑ์มาตรฐานที่ใช้ รักษาความน่าเชื่อถือกับคนภายนอก ทำให้มองเห็นว่ามีกรอบควบคุมคุณภาพ”

ทั้งนี้ **จักร์กฤษ** มองว่าถ้าจะทำให้แนวปฏิบัติได้รับความสนใจและทุกคนยึดถือปฏิบัติ องค์กร ก็ต้องมองว่ากรอบนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำคัญ มีกรอบแล้วต้องมีการสร้างสำนึกเพื่อให้ปฏิบัติได้ตามกรอบ ด้วย เรื่องการอบรมด้านจริยธรรมให้กับคนในองค์กรจำเป็นและควรอยู่ลำดับแรกๆ พอๆ กับการ อบรมเพื่อฝึกทักษะความสามารถเพิ่มเติม เพื่อให้ทุกคนอยู่บนพื้นฐานความรับผิดชอบเดียวกัน

ณัฐธา โภมลาวาทิน ผู้ประกาศและโปรดิวเซอร์ข่าว สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส อธิบายว่า การกำหนดกรอบจริยธรรมการใช้สื่อสังคมและสื่อออนไลน์ยังมีข้อถกเถียงเรื่องขอบเขตของการ กำหนดจะกว้างหรือเจาะจงแค่ไหน ผู้บริหารบางคนอาจมองว่า กรอบควรเจาะจงและชัดเจนเพื่อ ป้องกันการปฏิบัติผิดพลาด แต่ในอีกมุมการใช้งานสื่อสังคมและสื่อออนไลน์ถ้ามีกรอบที่ไม่ยืดหยุ่นก็จะ ทำให้การทำงานลำบาก ผู้ปฏิบัติงานจะไม่หันมาใช้งานสื่อนี้เพิ่มเพราะเป็นภาระ ดังนั้น การวางกรอบ จึงต้องหาจุดสมดุลระหว่างข้อกำหนดกับความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ

“กรอบจริยธรรมของการใช้โซเชียลมีเดียควรจะเป็นกรอบพื้นฐานที่นักข่าวใช้กันเป็นปกติอยู่แล้ว ในทางเทคนิคของการใช้งานสื่อสังคมและสื่อออนไลน์ อย่างเช่น รูปแบบวิธีการทวีต หรือ ว่าส่งข้อมูลในเฟสบุ๊ก ควรไม่ยุ่ง สร้างความขัดแย้ง เป็นต้น ก็สอดคล้องกับหลักการ

ปฏิบัติงานข่าวตามปกติเอามาปรับใช้กับสื่อสังคม แต่เพิ่มรายละเอียดของบทบาทในมิติที่มีความต่างกับสื่ออื่น เช่น การตรวจสอบที่เข้มข้นอย่างไร ความรับผิดชอบของสื่อมวลชนในการใช้สื่อสังคมครอบคลุมเรื่องอะไร เพราะบทบาทนักข่าวบนโลกออนไลน์ต้องกรองข้อมูลข่าวสารและตรวจสอบความถูกต้องเอง ไม่มีก.มาตรวจให้ การรายงานทันทีเพื่อความรวดเร็วจึงต้องใช้วิจารณญาณมากขึ้น ทั้งนี้กรอบจริยธรรมในการปฏิบัติบนสื่อดั้งเดิมก็ควรนำมาใช้กับสื่อสังคมด้วย”

การทำข่าวเว็บไซต์ของไทยรัฐออนไลน์ยึดแนวปฏิบัติขององค์กรวิชาชีพ ควบคู่กับการมีแนวปฏิบัติเฉพาะขององค์กรด้วย ทั้งแนวปฏิบัติในการใช้สื่อสังคม และ Style Book รูปแบบในการนำเสนอข่าว **ชวรงค์ ลิมป์ปัทมปาณี** ที่ปรึกษาบรรณาธิการข่าวออนไลน์ และหัวหน้าศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ไทยรัฐอธิบายว่า

“เรื่องกำหนดแนวปฏิบัติคือการนำประเด็นจากสื่อสังคมมานำเสนอเป็นข่าวไว้ ดังต่อไปนี้

หนึ่งคือกรณีการนำเสนอข่าวบน สื่อสังคม ของบุคคลทั่วไปมานำเสนอจึงตระหนักว่าบุคคลทั่วไปไม่ใช่บุคคลสาธารณะ จึงได้รับความคุ้มครองสิทธิความเป็นส่วนตัวตามหลักจริยธรรมและวิชาชีพและหลักกฎหมาย นอกจากนี้ในบางกรณียังต้องคำนึงถึงผลกระทบทางสังคมด้วย

ดังนั้นการนำเอาข้อมูลภาพหรือสัญลักษณ์อื่นใดใน สื่อสังคม ของบุคคลทั่วไปมานำเสนอข่าวให้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้ 1.ตรวจสอบแหล่งที่มา ข้อมูล ภาพ หรือสัญลักษณ์อื่นใด ตรวจสอบว่ามีที่มาจากบัญชีผู้ใช้ของ สื่อสังคม นั้นจริงหรือไม่ เมื่อพบว่ามีข้อมูล ภาพหรือสัญลักษณ์อื่นใดจากบัญชีผู้ใช้ สื่อสังคม นั้นจริงให้ดำเนินการขออนุญาตเจ้าของของข้อมูลนั้นให้ถามว่านำมาเผยแพร่หรือนำมาผลิตซ้ำในเว็บไซต์ของบริษัทได้หรือไม่ 2.หากไม่สามารถติดต่อเจ้าบัญชี สื่อสังคม นั้นได้ ให้พิจารณาจากเจตนาจากเจ้าของบัญชีว่ามีเจตนาให้ข้อมูลนั้น เผยแพร่ออกสู่สาธารณะหรือไม่ รวมทั้งการอนุญาตให้ใช้งานสร้างสรรค์นั้นบางส่วนอย่างมีเงื่อนไข เพื่อป้องกันการละเมิดลิขสิทธิ์ในภายหลัง ทั้งนี้หากพิจารณาครอบรอบตัดสินใจที่จะนำเสนอข่าวแล้วต้องระบุแหล่งที่มา ข้อมูล ให้ชัดเจนหรือปฏิบัติตามเงื่อนไขที่เจ้าของงานนั้นกำหนดไว้ให้ครบถ้วน ในข้อสุดท้าย ก่อนนำเสนอข้อมูลตามข้อ3 ให้คำนึงถึงผลกระทบทางสังคมและกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นการหมิ่นประมาทหรือละเมิดบุคคลที่เกี่ยวข้อง ในกรณีที่มีการนำเสนอข้อมูลนั้นเป็นข่าวรวมทั้งเป็นผลกระทบต่อสังคมในวงกว้างด้วยหรือไม่”

ทั้งนี้ **ชวรงค์**มองว่า กรอบก็เป็นการกำหนดไว้เป็นแนว ก็ไม่สามารถครอบคลุมได้หมด เพราะสื่อสังคมเป็นเรื่องใหม่ มีกรณีศึกษาใหม่ๆ เกิดขึ้นตลอด เพราะก็เป็นสื่อใหม่ที่ทุกคนก็เรียนฝึกเรียนถูกในการใช้งานกันอยู่ เมื่อมีกรณีศึกษาเพิ่มมากขึ้น มีประเด็นสำคัญเพิ่มขึ้น ก็ต้องมีการปรับเพิ่มเติมกรอบให้ครอบคลุมเพิ่มขึ้นเช่นกัน

เอกสุภา วงษ์แก้วจันทร์ บรรณาธิการ เว็บไซต์ไทยรัฐออนไลน์ อธิบายว่า แต่ละองค์กรมีกรอบปฏิบัติของตัวเองตามนโยบายและวัฒนธรรมแต่ละแห่งเป็นเครื่องกำหนดให้ทุกคนปฏิบัติตามในทิศทางเดียวกันและรักษามาตรฐานงานข่าวขององค์กร อย่างไรก็ตามการมีคนละเมิดหรือทำผิดเกิดขึ้นได้ ถือเป็นความผิดของผู้ปฏิบัติที่ต้องรับผิดชอบ นอกจากกรอบจริยธรรมที่เป็นแนวปฏิบัติแล้ว ก็ควรมีเรื่องเทคนิค รูปแบบการเขียนที่เหมาะสมกับสื่อออนไลน์ที่เป็นแนวทางให้ปฏิบัติเหมือนกันด้วย โดยสิ่งสำคัญของการกำหนดกรอบและแนวปฏิบัติต่างๆ ก็เพื่อให้การทำงานยึดถือการนำเสนอข้อเท็จจริงเป็นสำคัญที่สุด

สำราญ สมพงษ์ รักษาการณ์ หัวหน้าโต๊ะข่าว เว็บไซต์คมชัดลึก เน้นมีกรอบ แนวทางการใช้งาน สื่อสังคมและเว็บไซต์อยู่ และก็ปฏิบัติตามนั้น เพราะจะมีการตรวจสอบจากองค์กรด้วยไม่ให้หลุดกรอบการปฏิบัติ ในส่วนของการตัดสินใจในการทำงานในประเด็นจริยธรรมในการทำงานก็ใช้กรอบนี้เป็นแนวทางในการตัดสินใจได้

นิรันดร์ เขียวภรณ์ ผู้ดูแลเว็บไซต์ เอเอสทีวีผู้จัดการออนไลน์ ก็ใช้กรอบจริยธรรมของ สภาการหนังสือพิมพ์แห่งชาติซึ่งแม้จะเป็นหลักการของสื่อสิ่งพิมพ์แต่ถือว่าเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานข่าวที่ครอบคลุมจรรยาบรรณพึงปฏิบัติในทุกสื่อ นอกจากนั้นมีแนวปฏิบัติของสภาการหนังสือพิมพ์แห่งชาติและสภาวิชาชีพข่าววิทยุและโทรทัศน์ รวมถึงแนวปฏิบัติในการนำเสนอข่าวและภาพข่าวของผู้ผลิตข่าวออนไลน์ ควบคู่กับมีการอบรมเรื่องกฎหมายโดยเฉพาะ พระราชบัญญัติ ว่าด้วยการกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์ และระหว่างการทำงานต้องมีการหารือในประเด็นต่างๆ ที่มีความล่อแหลมต่อการผิดจริยธรรมในการรายงานข่าว

กรกนก ประสิทธิ์ผล ผู้จัดการฝ่ายสื่อดิจิทัล สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส มองเรื่องการกำหนดแนวปฏิบัติการใช้สื่อสังคมในองค์กรว่า ไม่ควรมีกรอบที่ตึงมากเกินไป เพราะองค์กรต้องกระตุ้นให้คนใช้ และนโยบายก็ไม่ได้มีการให้การตอบแทนจากการใช้งานเพิ่ม และถ้ายังมีกรอบที่ไม่ยืดหยุ่นก็จะทำให้ไม่มีคนใช้งานสื่อสังคม แนวปฏิบัติไม่ไขกฏ จึงไม่มีบทลงโทษ ถ้ามีการทำผิดพลาดจะเป็นการเตือนและแนะนำ มีแนวปฏิบัติไว้เป็นแนวทางให้ในการใช้ในการตัดสินใจเมื่อเกิดกรณีด้านจริยธรรมขึ้น สำหรับผู้สื่อข่าวก็จะมีกรอบจรรยาบรรณทางวิชาชีพอยู่แล้ว เป็นกรอบสากลที่ใช้ด้วยกันได้ทุกสื่อ แนวปฏิบัติการใช้สื่อสังคมและสื่อออนไลน์จึงเป็นการเพิ่มรายละเอียดทางด้านเทคนิคในการใช้งานสื่อให้ถูกต้องเหมาะสมเช่น การให้เครดิตแหล่งอ้างอิง การใช้ภาษา การให้ข้อมูล เป็นต้น นอกจากนี้ แนวปฏิบัติการใช้งานสื่อสังคมของ ไทยพีบีเอส ใช้งานกับพนักงานของ ส.ส.ท.ทั้งหมดไม่ใช่แค่ผู้สื่อข่าวหรือกองบรรณาธิการ เช่น การรีทวีตข้อมูลต้องตรวจสอบความจริง อะไรควร อะไรไม่ควร การรายงานตัวเลขผู้บาดเจ็บ ผู้เสียชีวิตต้องแน่นอน การเหยียดสีผิว สิทธิสตรี เป็นเรื่องที่ไทยพีบีเอสควบคุมดูแลก็ไม่ควรเป็นประเด็นปัญหาบนสื่อสังคม ที่สำคัญความถูกต้อง ต้องมาก่อนความรวดเร็ว ทั้งนี้แนวปฏิบัติมีการประกาศให้ทราบทั่วกันทั้งองค์กร แต่ก็ต้องการมอนิเตอร์และเฝ้าระวัง เพื่อตักเตือนเมื่อเกิดการปฏิบัติหลุดกรอบ

การพัฒนากรอบสำหรับสื่อออนไลน์และสื่อสังคม

ในประเด็นการพัฒนากรอบจริยธรรมและแนวปฏิบัติสำหรับสื่อออนไลน์และสื่อสังคม ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่ากรอบปฏิบัติควรมีการพัฒนาปรับปรุงตามสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและการใช้งาน เนื่องจากสื่อออนไลน์มีประเด็นทางจริยธรรมใหม่ๆ เกิดขึ้นตลอด การรวบรวมประเด็นปัญหา มาร่วมกันถกหาทางแก้ไขเพิ่มเติมจะทำให้กรอบมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น นอกจากนี้ควรมีการระบุวิธี แนวทาง เทคนิคอันเป็นเรื่องเฉพาะของสื่อออนไลน์และสื่อสังคมที่สอดคล้องกับการปฏิบัติในกรอบจริยธรรมให้ชัดเจนเพื่อให้ผู้ปฏิบัติมีแนวทางในการนำไปใช้ที่ชัดเจนมากขึ้น

สมฤทัย ทรัพย์สมบูรณ์ บรรณาธิการข่าวการเมืองสำนักข่าวเนชั่น มองว่า แนวปฏิบัติการใช้สื่อออนไลน์ สื่อสังคมก็คือกรอบเดียวกับจริยธรรมการเป็นสื่อ เพียงแต่เปลี่ยนรูปแบบให้สอดคล้องกับลักษณะเฉพาะของสื่อประเภทนี้ แต่โดยหลักแล้วยึดถือในเรื่องความถูกต้อง เทียบตรง สำหรับความเป็นกลางก็คือความถูกต้องของข้อมูล ซึ่งการพัฒนาแนวปฏิบัติสื่อออนไลน์และสื่อสังคมนั้นก็ควรมีการเพิ่มเรื่องของสไตลในการใช้งานที่เป็นเฉพาะเรื่องเพื่อให้การใช้มีประสิทธิภาพ พออย่างไรก็ตามกรอบปฏิบัติควรใช้กับคนทั่วไปที่ใช้สื่อนี้ด้วยถ้าผู้ใช้จะมาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการสื่อข่าวเพื่อให้มีหลักจริยธรรมในการปฏิบัติงานร่วมกัน

"นักข่าวมันก็คือคนที่มีตัวตนในระดับหนึ่ง สังคมรับรู้ว่าเป็นใคร สังเกตอะไร ทำให้ต้องระวังในการใช้งานตามหลักจรรยาบรรณอยู่แล้ว แต่คนทั่วไป เลือกฝ่ายแล้ว บางทีก็มีการให้ข้อมูลที่บิดเบือน หรือให้ข้อมูลที่เกินจริง ก็ยากที่จะควบคุม แล้วก็ทำให้เกิดปัญหาจากการแชร์โพสต์ที่ผิดๆ ต่อๆ กันไป ดังนั้น คนทั่วไปก็ควรใช้มาตรฐานเดียวกันในการสื่อสารให้ข้อมูล"

ณัฐฐา โภมลวาทิน ผู้ประกาศและโปรดิวเซอร์ข่าว สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส ให้ความเห็นต่อกระบวนการในการกำหนดกรอบและแนวทางปฏิบัติในการใช้สื่อออนไลน์และสื่อสังคมว่าควรมาจากการร่วมหารือระหว่างผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้งานทั้งผู้สื่อข่าวและบรรณาธิการเพื่อระดมสมองจากการเรียนรู้สิ่งที่ผิดและปัญหาที่เกิดระหว่างการใช้งาน และนำปัญหานั้นมาถกเถียงหาแนวทางปฏิบัติและแนวทางการตัดสินใจ เพื่อร่างเป็นกรอบปฏิบัติที่ประยุกต์ใช้ได้และไม่เป็นกรอบที่ไม่ยืดหยุ่นจนคนปฏิบัติทำงานไม่ได้ บางเรื่องที่ตัดสินใจเป็นเกณฑ์ตายตัวไม่ได้ ก็ต้องหารือกันเป็นแนวทางกว้างๆ และเมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้นก็ได้มีแนวประกอบการตัดสินใจ

"การใช้งานสื่อสังคมและสื่อออนไลน์คุณ 100% ไม่ได้เพราะข้อมูลเยอะเป็นการสื่อสารจากคนจำนวนมากถึงคนจำนวนมาก ทำได้ดีที่สุดคือมีกรอบจริยธรรมเป็นบรรทัดฐาน ซึ่งก็ทำได้เพียงระดับหนึ่งเท่านั้น อาจต้องมีกระบวนการตัดสินใจให้เข้าใจตรงกัน จะปล่อยโดยไม่กำกับเลยก็ไม่ได้เพราะใช้ผิดเกิดความผิดพลาดเสียถึงองค์กร"

ด้าน **สำราญ สมพงษ์ รักษาการณ์ หัวหน้าโต๊ะข่าว เว็บไซต์คมชัดลึก** มองว่า การกำหนดกรอบจริยธรรมในแนวปฏิบัติควรเป็นเรื่องที่ทั้งองค์กรหรือร่วมกัน นอกจากจะกำหนดว่า ควรไม่ควรทำอะไรแล้ว ควรลงรายละเอียดให้ชัดเจนด้วย เพื่อให้ลดความขัดแย้ง (conflict) ในการตัดสินใจระหว่างสิ่งที่ต้องทำในเชิงงาน กับจริยธรรมทางวิชาชีพ จะ สร้างความสมดุลอย่างไร เช่น เรื่องยอดวิวต้องเท่าไร แล้วถ้ามีข่าวส่มเสี่ยงด้านจริยธรรมแต่จะมียอดวิวสูงจะตัดสินใจอย่างไร ตอนนี้ใช้ประสบการณ์ในการยึดหลัก “ผลกระทบ” ในการตัดสินใจเอง กรอบที่กำหนดควรชัดเจน ให้แนวทางในการปฏิบัติที่ปรับใช้ได้ สถานการณ์ต่างๆ ด้วย

นิรันดร์ เยาวภาว ผู้ดูแลเว็บไซต์ เอเอสทีวีผู้จัดการออนไลน์ มองว่า กรอบแนวปฏิบัติที่มีอยู่ค่อนข้างครอบคลุมประเด็นการที่เป็นข้อกังวลด้านจริยธรรมในการใช้งานสื่อสังคมและสื่อออนไลน์ โดยเทคโนโลยีที่มันเพิ่มเข้ามา ก็เพิ่มในเรื่องของความรวดเร็ว แล้วก็ความหลากหลาย ซึ่งถ้ามีประเด็นในการใช้งานที่แตกต่างเพิ่มขึ้นก็ต้องมีการปรับปรุงกรอบให้ครอบคลุมมากขึ้นเช่นกัน และเจ้าภาพในการพัฒนากรอบแนวปฏิบัติก็ควรจะเป็นสภากาหนดหนังสือพิมพ์อยู่ เพราะว่าองค์กรสื่อบ้านเราส่วนใหญ่ก็เป็นสื่อหนังสือพิมพ์ และก็มองครุสมาชิกก็อาจจะมีส่วนเข้ามา และก็มีส่วนวิชาชีพสื่อวิทยุและโทรทัศน์ สมาคมผู้สื่อข่าวออนไลน์ ที่จะมาร่วมในการกำหนดกรอบแนวปฏิบัติร่วมกัน ในส่วนของภาคประชาชน ถ้ามีส่วนร่วมในกระบวนการกำหนดกรอบปฏิบัติได้ก็เป็นเรื่องดี เพราะการที่คนทั่วไปมีส่วนร่วมในกระบวนการสื่อข่าวได้ นักข่าวพลเมืองก็ควรอยู่ได้กรอบปฏิบัติเดียวกันกับผู้สื่อข่าว

กรกนก ประสิทธิ์ผล ผู้จัดการฝ่ายสื่อดิจิทัล สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส การพัฒนากรอบสำหรับเฉพาะผู้สื่อข่าวก็เป็นเรื่องที่ต้องครุครุทำ แต่ก็ต้องใช้เวลาในการกลั่นกรองเรื่องที่จะวางแนวปฏิบัติ โดยหลักๆ เห็นว่า ควรมีแนวปฏิบัติตามกรอบในการทำข่าวเพื่อในเชิงธรรมชาติของออนไลน์มากกว่าเพื่อให้ใช้งานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพในการใช้

ชวรงค์ ลิมป์ปัทมปาณี ที่ปรึกษาบรรณาธิการข่าวออนไลน์ และหัวหน้าศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ บอกว่า การกำหนดแนวปฏิบัติในการใช้สื่อออนไลน์และสื่อสังคมต้องมีการปรับปรุงเพิ่มเติมเสมอ ไม่ควรเขียนแล้วจบไว้แค่นั้น เมื่อมีกรณีใหม่ๆ ที่สำคัญก็ต้องนำมาเพิ่มเติมในแนวปฏิบัติ อย่างไรก็ตาม สำหรับสื่อออนไลน์และสื่อสังคม ประเด็นที่เป็นปัญหาทางจริยธรรมมากที่สุดคือเรื่องของการความเร็ว เพราะความเร็วทางไม่ถูกต้องและไม่มีแนวทางในการตัดสินใจรายงานจะทำให้เกิดความผิดพลาดที่เสียหายได้

ภัทรพร ตันงาม ผู้สื่อข่าว ไทยพีบีเอส มองว่า “ข้อบังคับว่าด้วยจริยธรรมแห่งวิชาชีพหนังสือพิมพ์ ของสภากาหนดหนังสือพิมพ์แห่งชาติ (ประกาศ ณ วันที่ 30 มีนาคม พ.ศ. 2541) ” และ “แนวปฏิบัติสภากาหนดหนังสือพิมพ์แห่งชาติ สภาวิชาชีพข่าววิทยุและโทรทัศน์ไทย เรื่องการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของสื่อมวลชน พ.ศ. 2553 ” โดยพื้นฐานสามารถนำมาปรับใช้ได้ แต่ควรรณรงค์ให้ปฏิบัติ

อย่างจริงจังโดยเฉพาะอย่างยิ่ง กรณีที่องค์กรสื่อออกขโมยผลงานของนักข่าวสนามไปใช้ โดยไม่อ้างอิง และการกำหนดแนวปฏิบัติควรมีส่วนร่วม ทั้งผู้เสรีและผู้เสพ ควรสร้างกระบวนการตรวจสอบอย่างจริงจัง โดยดำเนินการอย่างเปิดเผยโปร่งใสบนสื่อสังคม อย่างไรก็ตามควรมีบทบาทในเชิงปลูกจิตสำนึก เสริมสร้างความรู้ มากกว่าการกำกับ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “จริยธรรมการใช้สื่อออนไลน์และสื่อสังคมในกระบวนการสื่อข่าวของสื่อไทยในยุคดิจิทัล” เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา เพื่อศึกษารอบจริยธรรมทัศนคติ และแนวคิดในการใช้สื่อสังคมและสื่อออนไลน์ การรักษามาตรฐานทางวิชาชีพท่ามกลางความเร็ว การตรวจสอบความถูกต้อง แนวทางปฏิบัติในการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้อ่าน บทบาทในการเป็นผู้คัดกรองข่าวสาร และการยกระดับการรายงานข่าวเพื่อประโยชน์ของสังคม พร้อมกับศึกษากรอบจริยธรรมสื่อสังคมออนไลน์และสื่อสังคมที่มีอยู่เปรียบเทียบกับข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานจริง เพื่อหาแนวทางในการกำหนดกรอบแนวปฏิบัติที่เหมาะสมต่อการนำไปใช้ ทั้งนี้ งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีสัมภาษณ์เชิงลึกผู้สื่อข่าวและบรรณาธิการที่ใช้สื่อสังคมและทำหน้าที่รายงานข่าวผ่านเว็บไซต์ข่าว จากการวิเคราะห์ข้อมูลในบทที่ 4 สามารถสรุปประเด็นที่ได้จากการวิจัยแบ่งเป็น 2 ส่วนตามคำถามวิจัยที่ตั้งไว้คือ

1. ประเด็นทางจริยธรรมในการใช้สื่อสังคมและการรายงานข่าวผ่านเว็บไซต์ที่ควรครอบคลุมในกรอบแนวปฏิบัติสื่อสังคมและสื่อออนไลน์

2. แนวปฏิบัติ (Best Practice) ในการใช้สื่อสังคมและการรายงานข่าวผ่านเว็บไซต์ในกระบวนการทำข่าว

ทั้งนี้จากการสรุปคำถามวิจัยทั้ง 2 ข้อ ผู้วิจัยจะอธิบายแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงกรอบปฏิบัติทางจริยธรรมในการใช้สื่อสังคมและการรายงานข่าวผ่านเว็บไซต์ เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปประยุกต์ใช้ขององค์กรสื่อและองค์กรทางวิชาชีพต่อไป

5.1 สรุปผลวิจัย

5.1.1 คำถามวิจัยประเด็นแรก : ประเด็นทางจริยธรรมในการใช้สื่อสังคมและการรายงานข่าวผ่านเว็บไซต์ที่ควรครอบคลุมในกรอบแนวปฏิบัติสื่อสังคมและสื่อออนไลน์

จากข้อมูลการวิเคราะห์เรื่องประเด็นทางจริยธรรมที่ผู้สื่อข่าวและบรรณาธิการให้สัมภาษณ์ ประเด็นเหล่านี้เป็นข้อกังวล และเป็นประเด็นซึ่งพบเจอปัญหาในการใช้งานที่มีผลต่อการตัดสินใจทางจริยธรรมและการรักษามาตรฐานความน่าเชื่อถือทางวิชาชีพ โดยสรุปประเด็นได้ดังนี้

1. **ประเด็นเรื่องความถูกต้อง** เป็นเรื่องสำคัญที่สุดที่ผู้สื่อข่าวและบรรณาธิการให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก เนื่องจากสื่อสังคมและสื่อออนไลน์มีความเร็ว และการต้องการแข่งขันกับเวลาในการนำเสนอข้อมูล พร้อมกับข้อมูลจำนวนมากที่ไหลเข้ามาสู่ผู้สื่อข่าวทำให้เกิดความผิดพลาดหรือคลาดเคลื่อนได้ การรักษาความถูกต้องประกอบด้วย
 - ความถูกต้องของข้อมูลในกระบวนการหาข่าว ต้องอาศัยการตรวจสอบข้อมูลที่มีเทคนิควิธีที่มากขึ้นเพื่อให้เร็วและทันต่อเทคโนโลยีบนโลกออนไลน์ ปัจจุบันผู้สื่อข่าวและบรรณาธิการใช้วิธีการตรวจสอบแบบดั้งเดิมตามหลักการทำข่าวคือการตรวจสอบจากแหล่งข่าวที่น่าเชื่อถือ ตรวจสอบกับนักข่าวในพื้นที่ และนักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญ แต่ในหลายกรณีเช่น ภาพ คลิปเสียง หรือประเด็นเรื่องราวมีความซับซ้อนที่ต้องอาศัยกระบวนการตรวจสอบที่มากกว่าเดิม และหากให้ผู้สื่อข่าวเป็นผู้ทำเพียงลำพังความละเอียด รอบคอบในการตรวจสอบก็จะลดลง ดังนั้นการมีกระบวนการในการตรวจสอบกำหนดเป็นโครงสร้าง เป็นทีม และมีเทคโนโลยีในการตรวจสอบเพิ่มเติมเป็นเรื่องที่ยังเป็นสิ่งที่ต้องการของผู้ปฏิบัติงาน
 - ความถูกต้องในการเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อสังคม การระวังเรื่องการใช้ภาษา การสื่อสารให้เหมาะสมกับลักษณะของสื่อสังคมและสื่อออนไลน์
 - การแก้ไขข้อมูลเมื่อมีความผิดพลาด สำคัญเพราะข้อมูลจากสื่อสังคมและสื่อออนไลน์เผยแพร่ในวงกว้าง เป็นเครือข่าย อย่างรวดเร็ว หากมีความผิดพลาดแล้วไม่มีวิธีแก้ไขที่เหมาะสม ข้อมูลนั้นจะยังคงอยู่ระบบออนไลน์และสร้างความสับสนได้ ดังนั้นผู้สื่อข่าวมองว่า การแก้ไขเป็นสิ่งที่ต้องทำทันทีด้วยความรับผิดชอบของบุคคลที่เผยแพร่ข้อมูล
 - ความถูกต้องกับความเร็ว เป็นประเด็นถกเถียงที่ต้องหาแนวทางเป็นกรณีไปในการตัดสินใจในการนำเสนอ โดยผู้สื่อข่าวทั้งหมดให้ความเห็นว่า จำเป็นต้องชะลอความเร็วของสื่อออนไลน์และสื่อสังคมลงเพื่อให้มีเวลาในการตรวจสอบข้อมูลเพื่อนำเสนออย่างถูกต้อง แต่ในบางกรณีที่เราต้องการความรวดเร็วจะต้อง

มีแนวทางประกอบการตัดสินใจที่ชัดเจนเพื่อที่ผู้สื่อข่าวจะได้มีหลักปฏิบัติมากกว่าแค่การใช้วิจารณญาณส่วนตัวที่แตกต่างกัน

- ความถูกต้องกับยอดจำนวนผู้เข้าชม เป็นประเด็นของการรายงานข่าวผ่านเว็บไซต์ ยอดผู้เข้าชมหมายถึงความนิยมและมีผลต่อการจัดการทางธุรกิจขององค์กรข่าว อย่างไรก็ตามข่าวที่มียอดผู้ชมสูงบางครั้งมีความล่อแหลมและเป็นเส้นบางๆ ที่ขึ้นอยู่กับความถูกต้องกับความหวือหวา ผู้สื่อข่าวต่างรู้ว่าความถูกต้องสำคัญและมาก่อนยอดผู้เข้าชม แต่คำถามที่เกิดขึ้นคือ เพราะผู้ปฏิบัติงานก็ไม่สามารถละทิ้งยอดผู้เข้าชมได้ แล้วจะมีหลักการตรงกลางในการเป็นแนวทางตัดสินใจอย่างไร ในประเด็นเช่น ยอดผู้เข้าชมเท่าไรจึงจะเหมาะสม ทำอย่างไรให้รักษาความถูกต้องโดยไม่กลัวตกข่าว นโยบายของกองบรรณาธิการต่อเรื่องดังกล่าวต้องชัดเจน

ทั้งนี้ กรอบแนวปฏิบัติจริยธรรมของทั้งองค์กรวิชาชีพและขององค์กรที่สังกัดต่างให้ความสำคัญกับเรื่องของความถูกต้อง โดยการระบุให้รักษาการปฏิบัติงานข่าวอย่างถูกต้องตามหลักกรอบวิชาชีพ เน้นการตรวจสอบข้อมูลก่อนการเผยแพร่ เตือนเรื่องการใช้ข้อมูลจากผู้อ่านและข้อมูลที่มีความเสี่ยง เป็นต้น อย่างไรก็ตามไม่ได้มีการระบุวิธีการในการตรวจสอบ และการรักษาความถูกต้อง ผู้สื่อข่าวต้องใช้วิจารณญาณและประสบการณ์ในการตัดสินใจในเรื่องดังกล่าว

2. **บทบาทในการเป็นผู้คัดกรองข่าวสารและลำดับความสำคัญของข่าว** ประเด็นนี้เป็นเรื่องที่ทำควบคู่ไปกับการตรวจสอบข้อมูลเพื่อรักษาความถูกต้อง ความสำคัญของบทบาทนี้คือ ในการรายงานข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์ท่ามกลางความรวดเร็ว ผู้สื่อข่าวต้องทำหน้าที่เพิ่มมากขึ้นในการเป็นผู้คัดกรองข่าวสารโดยไม่ได้ผ่านกองบรรณาธิการคัดกรองนั้นเริ่มตั้งแต่การคัดเลือกแหล่งข่าว การคัดเลือกข้อมูลที่จะนำมาต่อยอด การคัดเลือกข้อมูลที่จะบอกต่อ และการลำดับเวลาของการนำเสนอข้อมูลอย่างเหมาะสม บทบาทนี้เป็นหน้าที่ในการเป็นด่านแรกของข้อมูลให้กับผู้รับสาร

ประเด็นนี้ในส่วนของกรอบแนวปฏิบัติทางจริยธรรมสื่อออนไลน์และสื่อสังคมไม่ได้มีการระบุไว้ชัดเจน ผู้สื่อข่าวใช้หลักการในการคัดกรองข้อมูลจาก “ข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้” ในการเลือกสิ่งที่จะนำเสนอ แต่ก็มีกระแสวิพากษ์วิจารณ์ว่า ในบางกรณี การคัดกรองและการลำดับความสำคัญมีประเด็นคาบเกี่ยวระหว่างความเร็ว ความถูกต้อง และประเด็นการนำข้อมูลจากออนไลน์และสื่อสังคมมาใช้งานที่ยังไม่มีแนวทางที่ชัดเจนในการปฏิบัติให้เหมาะสม

3. **ความโปร่งใสของข้อมูล** ผู้สื่อข่าวเน้นในประเด็นเรื่องของการระบุที่มาของข้อมูลให้ละเอียดชัดเจนเพื่อการตรวจสอบได้ การใช้เทคนิคเฉพาะของสื่อออนไลน์เช่นความสามารถในการเชื่อมโยง (hyperlink) การ Mention / Tag ในการอ้างอิงที่มาของ

ข้อมูลกลับไปยังต้นทาง และการรายงานที่ชัดเจน ไม่บิดเบือนข้อมูล ไม่แฝงอคติหรือผลประโยชน์ทับซ้อน ทั้งนี้ในกรอบแนวปฏิบัติทางจริยธรรมของวิชาชีพให้ความสำคัญกับประเด็นนี้ค่อนข้างมากๆ โดยมีการระบุรายละเอียดในเรื่องการแสดงตัวตนสังกัดองค์กรที่ชัดเจน การอ้างอิง การให้เครดิตข้อมูลอย่างถูกต้อง

4. **การรักษาความสมดุลเป็นกลาง** ผู้สื่อข่าวมองว่าเป็นประเด็นที่ถกเถียงมากที่สุดและควรมีการนิยามการรักษาความเป็นกลางให้ชัดเจน โดยเฉพาะในภาวะที่สังคมมีปัญหาความขัดแย้ง และต้องได้รับการตรวจสอบ สิ่งใดเรียกว่าความเป็นกลางหรือความสมดุล และมีวิธีการรักษาความเป็นอย่างไร เบื้องต้นผู้สื่อข่าวใช้หลักตามจริยธรรมการเป็นสื่อในการตัดสินใจคือการให้พื้นที่ของผู้เกี่ยวข้องในข่าวที่ครบถ้วน เพิ่มเติมจากนั้นคือเรื่องทางเทคนิควิธีในการสื่อสารที่จะไม่ทำให้เกิดความเอนเอียงหรือให้พื้นที่ที่ไม่เท่าเทียมกัน รวมถึงรูปแบบการรายงานที่เป็นการยึดการรายงานข้อเท็จจริงให้ครบถ้วน
5. **พื้นที่สาธารณะและพื้นที่ส่วนตัว** กับการแสดงความเห็นและอคติต่อประเด็น / แหล่งข่าว เป็นเรื่องของการแสดงออกทางความคิดเห็น จุดยืนต่อประเด็นในสังคม ซึ่งมาจากความรู้สึกส่วนตัว ปัญหาทางจริยธรรมที่เกิดขึ้นคือ บางคนมองว่าเป็นพื้นที่ส่วนตัวที่สามารถแสดงความเป็นตัวตนได้ แต่ในอีกกลุ่มมองว่า แม้จะเป็นพื้นที่ของผู้ใช้งาน แต่ผู้ใช้งานอยู่ภายใต้สังกัดองค์กรสื่อ เป็นที่รู้จัก เป็นตัวแทนขององค์กรในเรื่องการสร้าง ความน่าเชื่อถือ และผู้มาติดตามคือคนทั่วไปในสังคมถือว่าเป็นสาธารณะ การสื่อสารจากตนสู่คนส่วนมากจึงทำให้พื้นที่นี้เป็นการสื่อสารบนพื้นที่สาธารณะที่ยังต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคม อย่างไรก็ตาม ผู้สื่อข่าวมองว่าการแสดงความเห็นสามารถทำได้หากอยู่บนพื้นฐานของข้อมูล ข้อเท็จจริงและตัดอารมณ์ความรู้สึกที่สุดโต่งไป ทั้งนี้ในกรอบจริยธรรมที่ระบุไว้ทุกกรอบเน้นว่า ต้องแยก “ข่าว” ออกจาก “ความเห็น” แต่ก็ไม่มีการระบุว่า วิธีการที่จะทำนั้นทำอย่างไร
6. **การประสานสังคมและไม่เพิ่มความขัดแย้ง** ประเด็นนี้มีการระบุอยู่ในกรอบจริยธรรมทางวิชาชีพในทุกกรอบเพราะเป็นบทบาทที่สำคัญและหากไม่รักษาจรรยาบรรณ นักข่าวเป็นผู้ที่สามารถจูงความคิดคนไปทิศทางต่างๆ ได้ ด้วยอำนาจบนความเชื่อใจของคนในสังคมนั้น ทำให้ผู้สื่อข่าวมีความรับผิดชอบต่อรายงานให้เกิดความเข้าใจกัน เปิดพื้นที่ให้ทุกฝ่ายได้แสดงออก นำเสนอประเด็นที่ขัดแย้งเพื่อประสานความเข้าใจ ไม่ใช่เพิ่มความขัดแย้ง ข้อมูลจากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า ผู้สื่อข่าวให้ความสำคัญต่อการยึดมั่นในการนำเสนอข้อมูลอย่างถูกต้อง รอบด้าน และต้องระหว่างรูปแบบการสื่อสารให้ลดทอน

ความขัดแย้งและรุนแรงลง การนำเสนอข่าวในเชิงอธิบายเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่รอบด้านจะเป็นแนวทางในการสร้างความเข้าใจและลดความขัดแย้งได้

7. **การใช้ข้อมูลจากผู้อ่าน (User-generated Content)** เนื่องจากลักษณะของสื่อสังคมที่ทำให้เกิดการปฏิสัมพันธ์กัน และการเป็นสื่อออนไลน์ที่ทุกคนสามารถเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ได้ด้วยตัวเอง ทำให้ผู้สื่อข่าวต้องมีการติดตามข้อมูลจากผู้รับสารและในบางครั้งต้องนำมาใช้ในกระบวนการสื่อข่าว ทั้งในลักษณะของประเด็นข่าวเพื่อนำไปต่อยอด การใช้ภาพ คลิปวิดีโอ ความเห็นและเรื่องราวประสบการณ์ โดยมีประเด็นทางจริยธรรมที่สรุปได้ ดังนี้

- การตรวจสอบข้อมูลก่อนนำมาใช้ ข้อมูลบนสื่อออนไลน์มีจำนวนมากที่เป็นข้อมูลที่สร้างขึ้น ข้อมูลเท็จ ข้อมูลบิดเบือนเพื่อประโยชน์ของผู้สร้างหรือกลุ่มคนบางกลุ่ม หรือแม้แต่เพื่อเป็นผลประโยชน์ทางการส่งเสริมการตลาด ดังนั้นผู้สื่อข่าวต้องมีจริยธรรมในการเลือกคัดกรองมาใช้ประโยชน์เพื่อไม่ให้ตกเป็นเครื่องมือในการสื่อสารของใคร
- การเคารพสิทธิสิทธิ์ สิทธิส่วนบุคคล ของเจ้าของเรื่อง เจ้าของวัตถุพิพาท เมื่อมีการนำมาใช้ต้องได้รับอนุญาตและมีการอ้างอิงให้เครดิตกับที่มาข้อมูล

ทั้งนี้ โดยภาพรวมผู้สื่อข่าวและบรรณาธิการที่ให้สัมภาษณ์มองว่า หลักจริยธรรมในการปฏิบัติงานบนสื่อสังคมและการรายงานข่าวผ่านเว็บไซต์นั้น กรอบการปฏิบัติใหญ่ที่เป็นหลักจริยธรรมของการเป็นสื่อ สามารถยึดตามกรอบจริยธรรมของสื่อมวลชนที่กำหนดโดยองค์การวิชาชีพสื่อได้ รวมถึงผู้ปฏิบัติมองว่าการมีกรอบกว้างๆ ก็เป็นเพียงแนวทาง เมื่อต้องปฏิบัติจริงจึงขึ้นอยู่กับการตัดสินใจและวิจารณญาณของแต่ละคน ปัญหาที่เกิดขึ้นคือ ประสบการณ์และวิจารณญาณของแต่ละคนก็มีความแตกต่างกัน เมื่อไม่มีแนวทางที่ชัดเจนร่วมกันจึงทำให้เกิดมาตรฐานในการทำงานที่ต่างกัน จึงยังทำให้เห็นการตีความจริยธรรมและการปฏิบัติตามกรอบที่แตกต่างกันจนในบางครั้งก็เกิดเสียงวิพากษ์วิจารณ์จากสังคมในการปฏิบัติงานของสื่อ

นอกจากนี้ในการสร้างกรอบแนวปฏิบัติเฉพาะของสื่อออนไลน์และสื่อสังคม ควรมีการให้รายละเอียดในส่วนที่สื่อนี้มีลักษณะของการสื่อสารที่แตกต่างไป โดยปัจจัยหลักคือ ข้อมูลที่จำนวนมาก ความเร็ว และการปฏิสัมพันธ์ในลักษณะเครือข่าย ทำให้การสื่อสารบนสื่อประเภทนี้มีรายละเอียดในการตัดสินใจทางจริยธรรมในรายละเอียดการปฏิบัติงานที่แตกต่างไป บทบาทหน้าที่ในหลายเรื่องควรมีการระบุ นิยามใหม่ให้ชัดเจนเพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการปฏิบัติงาน โดยสามารถสรุปประเด็นคำถามจริยธรรมจากผู้ปฏิบัติงาน เปรียบเทียบประเด็นที่ระบุในกรอบแนวปฏิบัติทางจริยธรรม และสิ่งที่ผู้ปฏิบัติต้องการให้มีในการสร้างกรอบปฏิบัติทางจริยธรรม ดังนี้

ประเด็นจากผู้ปฏิบัติงาน	ประเด็นที่ระบุในกรอบแนวปฏิบัติ	สิ่งที่ผู้ปฏิบัติต้องการให้มี
<p>1. ความถูกต้อง</p> <ul style="list-style-type: none"> -การตรวจสอบในการหาข่าว -ความถูกต้องในการเผยแพร่ -การแก้ไขข้อมูล -ความถูกต้องและความรวดเร็ว -ความถูกต้องก็บยอดผู้เข้าชม 	<p>ความถูกต้อง</p> <ul style="list-style-type: none"> - การรักษาความถูกต้องโดยเน้นให้มีการตรวจสอบข้อมูล 	<p>ควรมีแนวปฏิบัติในการ “ตรวจสอบข้อมูล” มีเครื่องมือ วิธีการ และตัวอย่างของการตัดสินใจต่อการตรวจสอบข้อมูลที่เป็นรูปธรรมเป็นแนวทางในการตัดสินใจได้ ซึ่งรวมถึงการตรวจสอบภาพคลิป และหาที่มาของข้อมูลบนโลกออนไลน์ด้วย</p>
<p>2.บทบาทนายทวารข่าวสาร (Gatekeeper) และการลำดับความสำคัญของข่าว (Agenda Setting)</p>	<p>ไม่มีระบุในกรอบปฏิบัติ</p> <p>ให้กลับไปดูตามหลักจริยธรรมการเป็นสื่อมวลชนขององค์กรวิชาชีพ</p>	<p>ผู้ปฏิบัติต้องการแนวทางปฏิบัติ กรอบในการตัดสินใจ เพราะผู้สื่อข่าวต้องทำหน้าที่เป็นบก.ในตัวเอง</p>
<p>3.ความโปร่งใสของข้อมูล</p> <ul style="list-style-type: none"> -การระบุที่มาของข้อมูล -การใช้เทคนิคของสื่อในการการอ้างอิง -การรายงานที่ชัดเจน ไม่บิดเบือน ตรวจสอบได้ 	<p>ระบุเรื่องให้มีการอ้างอิง</p> <p>การเคารพเจ้าของวัตถุดิบ</p> <p>การไม่ละเมิดสิทธิ</p> <p>การแสดงตัวตน/สังกัด</p> <p>อย่างเปิดเผย</p>	<p>ผู้ปฏิบัติต้องการวิธีการ แนวทางในการใช้เทคนิครูปแบบในการสื่อสารเพื่อความโปร่งใสของการนำเสนอข้อมูล</p>
<p>4.การรักษาความเป็นกลาง</p> <ul style="list-style-type: none"> -อะไรคือความเป็นกลาง -ในสถานการณ์ความขัดแย้งสังคมต้องการการอธิบาย และเปิดโปงข้อมูล “ความเป็นกลาง” อยู่ตรงไหน 	<p>ไม่มีระบุในกรอบปฏิบัติ</p> <p>ให้กลับไปดูตามหลักจริยธรรมการเป็นสื่อมวลชนขององค์กรวิชาชีพ</p>	<p>ผู้ปฏิบัติต้องการให้นิยามอธิบายความเป็นกลางให้ชัดเจน ยึดหยุ่นการปฏิบัติงานในกรอบการรักษาความเป็นกลางตามสถานการณ์ มีหลักและแนวทางในการตัดสินใจเป็นตัวอย่าง</p>
<p>5.พื้นที่สาธารณะและพื้นที่ส่วนตัว</p>	<p>ย้ำว่าข้อมูลที่นำเสนอบนสื่อสังคมและสื่อออนไลน์เป็นสาธารณะ และมีผลทางกฎหมาย</p>	<p>ผู้ปฏิบัติมีความเห็นที่แตกต่างกันไปในเรื่องของการแสดงออกบนพื้นที่สาธารณะบนสื่อนี้ อาจมีการระบุเพิ่มเติมว่า ลักษณะของการสื่อสารส่วนตัวอย่างไรที่อยู่ในกรอบจริยธรรมที่พึงปฏิบัติได้ แบบใดที่ควรละเว้น</p>
<p>6. การประสานสังคม ลดความขัดแย้ง</p> <ul style="list-style-type: none"> -ยึดข้อเท็จจริง 	<p>ระบุไว้ว่าต้องไม่นำเสนอข้อมูลที่สร้างความขัดแย้ง</p>	<p>ผู้ปฏิบัติต้องการแนวทาง</p> <ul style="list-style-type: none"> -รายงานอย่างไรในสภาวะความขัดแย้ง -รูปแบบในการนำเสนอที่จะลดความ

-ระวางรูปแบบการนำเสนอ		ขัดแย้ง
7.การใช้ข้อมูลจากผู้อ่าน (User-generated content) -การนำข้อมูลมาใช้ -ความน่าเชื่อถือของข้อมูล -การตรวจสอบข้อมูล -นักข่าวพลเมืองยึดหลักจริยธรรมเดียวกันไหม	ระบุเรื่องของการอ้างอิงที่มาของข้อมูล การเคารพสิทธิในการเป็นเจ้าของข้อมูลของคนบนโลกออนไลน์ และการตรวจสอบก่อนนำมาใช้	ผู้ปฏิบัติมองว่ารูปแบบในการตรวจสอบและความน่าเชื่อถือจาก UGC ยังน้อย ทำให้ยังคงเลือกที่จะใช้ข้อมูลจากผู้สื่อข่าวและช่างภาพของตัวเองมากกว่า

ตารางที่ 4 แสดงเปรียบเทียบประเด็นทางจริยธรรมระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับกรอบจริยธรรมที่มีอยู่

จากตารางข้างต้นจะเห็นว่า โดยภาพรวมกรอบแนวปฏิบัติทางจริยธรรมก็มีประเด็นที่ครอบคลุมมิติทางจริยธรรมในภาพกว้างตรงกับประเด็นที่ผู้ปฏิบัติงานให้ความสำคัญ โดยอาจมีความแตกต่างในเลือกของการให้รายละเอียด กรอบแนวปฏิบัติจะเป็นการบอกในภาพรวมกว้างให้รู้ว่ามีประเด็นอะไรที่พึงระวัง พึงปฏิบัติ ด้านผู้สื่อข่าวและบรรณาธิการซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานใช้สื่อจะมีคำถามเพิ่มเติมที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ในการใช้งาน กรณีศึกษาที่พบเจอปัญหาทางจริยธรรม ซึ่งในเรื่องของวิธีการปฏิบัติ วิธีการที่จะเป็นแนวในการตัดสินใจนั้น กรอบจริยธรรมไม่ได้มีคู่มือระบุไว้คู่กัน ทำให้ผู้สื่อข่าวจึงต้องใช้วิจารณญาณของตัวเอง หรือการหารือภายในกองบรรณาธิการในการตัดสินใจ จุดนี้ทำให้กรอบแนวปฏิบัติทางจริยธรรมจึงเป็นกรอบใหญ่ที่ครอบคลุมการทำงานไว้ แต่ในทางปฏิบัติมีผู้ให้ความสนใจในกรอบน้อย บางคนไม่ทราบว่ากรอบระบุอะไรไว้ด้วยซ้ำ และมองว่ากรอบยังไม่มีประโยชน์ในการช่วยในการตัดสินใจเพื่อรักษามาตรฐานทางวิชาชีพ

ข้อเสนอแนะของผู้ให้สัมภาษณ์คือ การพัฒนากรอบให้มีความทันสมัย ปรับปรุงข้อมูลกรอบอยู่เสมอเสมอเมื่อมีกรณีศึกษาใหม่ๆ ด้านจริยธรรมการใช้งานเพิ่มเติม นอกจากการกำหนดกรอบในภาพกว้างแล้ว การมีแนวทางปฏิบัติเป็นลักษณะของคู่มือหรือตัวอย่างการปฏิบัติ (Best Practice) ประกอบจะทำให้กรอบมีคุณค่าและเป็นแนวทางปฏิบัติที่ใช้งานได้จริง

อย่างไรก็ตามผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นตรงกันว่า หน้าที่ของกรอบแนวปฏิบัติการใช้งานสื่อสังคมและสื่อออนไลน์ควรเป็นกรอบที่มีความยืดหยุ่นปรับได้ตามสถานการณ์ ถึงจะไม่มีบทลงโทษแต่ก็ควรมีกระบวนการตรวจสอบและตักเตือนให้คำแนะนำเพื่อให้กรอบจริยธรรมมีความหมายในการปฏิบัติตาม ในขณะที่เดียวกันกับการกำกับดูแล องค์กรก็ควรมีการส่งเสริมการใช้งานในรูปแบบอื่นๆ ควบคู่ด้วย เพื่อที่จะทำให้ยังมีการใช้งานพร้อมกับการดูแลมาตรฐานทางวิชาชีพควบคู่ไปได้

5.1.2 คำถามวิจัยประเด็นที่สอง: ตัวอย่างวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practice) ในการใช้งานสื่อสังคมและการรายงานข่าวผ่านเว็บไซต์

จากข้อมูลในการสัมภาษณ์ในบทที่ 4 เมื่อผู้ให้สัมภาษณ์นำเสนอประเด็นทางจริยธรรมของสื่อออนไลน์และสื่อสังคมก็มีการอธิบายกระบวนการคิด ตัดสินใจ และปฏิบัติในการใช้งานด้วย โดยแต่ละคนมีวิธีการ รูปแบบในการใช้งานเพื่อรักษาจริยธรรมที่แตกต่างกัน อันเป็นตัวอย่างที่มีประโยชน์ต่อการนำไปปฏิบัติใช้ได้ โดยสรุปได้ดังนี้

การตรวจสอบและรักษาความถูกต้องของข้อมูล

สิ่งสำคัญคือการตรวจสอบข้อมูลให้รอบด้าน มีแหล่งข่าวที่เชื่อถือได้ ใช้เทคโนโลยีและผู้เชี่ยวชาญด้านต่างๆ ในการตรวจสอบข้อมูล และการนำข้อมูลจากสื่อสังคมและสื่อออนไลน์ไปใช้ต้องรอบคอบ ต่อยอดประเด็น สรุปประเด็นดังนี้

ประเด็น	วิธีการ
แหล่งข่าว	<ul style="list-style-type: none"> -การเลือกแหล่งข่าว ต้องติดตามเขาก่อน ดูการสื่อสาร ดูการนำเสนอข้อมูลของเขาว่าน่าเชื่อถือหรือไม่ การอ่าน TL/การตรวจสอบโปรไฟล์ ถ้าน่าเชื่อถือและมีตัวตนก็เก็บเป็นแหล่งข่าวได้ หากวิธีการนำเสนอข้อมูลไม่น่าเชื่อถือและอ้างอิงไม่ได้ ก็ไม่ใช่แหล่งข่าวที่ -เมื่อเลือกแหล่งข่าวที่เชื่อถือได้แล้ว ควรจัดกลุ่มของแหล่งข่าวให้เป็นหมวดหมู่เพื่อสะดวกในการติดตามประเด็นและติดต่อเมื่อมีเหตุการณ์ -เมื่อมีเหตุการณ์เกิดขึ้นติดตามแหล่งข่าวทุกวิธีทางเพื่อช่วยในการให้ข้อมูลและร่วมตรวจสอบได้ ต้องติดต่อให้หลากหลาย และให้ได้ข้อมูลที่กระจ่างที่สุด หากยังมีข้อสงสัยก็ต้องหาคำตอบให้ได้ก่อนที่จะตัดสินใจนำเสนอ -การตามสื่อต่างๆ ก็ต้องเลือกรู้เบื้องหลังว่าเป็นสื่อประเภทเป็นกลาง หรือเลือกข้างที่มีการจัดชุดข้อมูลใน การนำเสนออยู่ที่ทิศทางเดียว ซึ่งเราก็ต้องเลือกที่จะอ่านตามข้อมูลเพื่อดูประเด็นหรือเอาข้อมูลมาใช้
การตรวจสอบข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> -ข้อมูลจากสื่อทางเลือกประเภทที่เลือกข้าง ติดตามให้รู้ข้อมูลความเป็นไป นำไปตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยดูจากสื่ออื่นๆ และหาข้อมูลจากแหล่งข่าวอื่นประกอบด้วย -เช็คข้อมูลกับนักข่าวในสายและในพื้นที่ -ตรวจสอบภาพและคลิปโดยการใช้เทคโนโลยี การใช้ผู้เชี่ยวชาญด้านต่างๆ ที่เกิดข้อสงสัยให้ความเห็นว่า “ของจริง” หรือ “สร้างขึ้น” หาต้นต่อแหล่งที่มาของภาพและคลิปเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเป็นการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูลด้วย
การเผยแพร่	<ul style="list-style-type: none"> -ประมวลข้อมูล สรุปเพื่อนำมาเผยแพร่อีกครั้งเมื่อมั่นใจในความถูกต้องแล้วโดยให้การอ้างอิงถึงแหล่งที่มาของข้อมูล -หาข้อมูลประกอบที่รอบด้าน แล้วนำเสนอแบบต่อยอดประเด็น อธิบายประเด็น ไม่ใช่แค่เอาข้อมูลจากออนไลน์มานำเสนอเลย -ถ้าข่าวต้องการความเร็วจะรายงานข้อเท็จจริงและทิ้งท้ายให้ติดตามความคืบหน้าต่อ ข้อมูลใดที่ยังไม่สมบูรณ์ก็ต้องบอกชัดเจน เมื่อมีข้อมูลเพิ่มเติมต้อง

	<p>ปรับปรุงเนื้อหาและเผยแพร่ทุกช่องทางเพื่อให้รู้ว่ามีข้อมูลเพิ่มเติมแล้ว</p> <p>-ระวังเรื่องการใช้ภาษา โดยเฉพาะพาดหัว ต้องใช้คำที่ดึงดูด แต่ต้องเป็นการพูดถึงข้อเท็จจริง ข้อมูล ไม่ใช่ข้อความที่แสดงความเห็นหรือความรู้สึก</p> <p>-การใช้ภาษาบนทวิตเตอร์ระวังเรื่อง “การตัดความ” “การสรุปความ” และการ “แปลภาษา” ต้องให้ตรงประเด็น เก็บข้อมูลได้ไม่บิดเบือน แต่ตัดถอนข้อความที่ไร้อารมณ์และข้อความที่อาจสร้างความเข้าใจผิด</p>
การนำข้อมูล UGC มาใช้	<p>-ข้อความและมีรูปประกอบก็จะน่าเชื่อถือมากขึ้น ถ้าไม่มีหลักฐาน เช่น รูปภาพ ยืนยันก็ตามอ่านเฉยๆ เพื่อดูประเด็น แต่จะยังไม่เผยแพร่ต่อ</p> <p>-นักข่าวพลเมืองนั้นอยู่ในเหตุการณ์จริง ตรวจสอบได้ว่าข้อมูลนั้นเกิดจริงก็สามารถนำมาใช้ได้</p> <p>-ตรวจสอบข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ จากเจ้าหน้าที่รัฐ จากผู้เกี่ยวข้อง ตรวจสอบรายละเอียดทุกส่วนในวัตถุดิบนั้น</p> <p>-กระบวนการตรวจสอบที่ทำงานร่วมกันระหว่างผู้สื่อข่าวและคนในกองบรรณาธิการ เพราะตรวจสอบคนเดียวเวลาไม่พอ ตกหล่นได้ การทำงานเป็นทีมในการตรวจสอบช่วยทำให้เร็วและแม่นยำมากขึ้น พร้อมกับมีการถกกันในการตัดสินใจทำให้มีมติในการคิดและเลือกเพิ่มขึ้น</p>
การแก้ไขข้อมูล	<p>-การแก้ไขข้อมูลต้องทำทันที มีการระบุว่าคือการแก้ไข การแก้ไขบนทวิตเตอร์ ถ้าสามารถ Mention ถึงคนที่ RT ได้ให้ทำ ถ้าไม่ได้ก็ให้แก้ไขและแจ้งให้ชัดเจนว่าเป็นการแก้ไข เช่น ระบุว่า Correction หรือ แก้ไข เป็นต้น</p> <p>-การแก้ไข เพิ่มเติม อัปเดตข้อมูลบนเว็บไซต์ ทำในช่วงเดิมที่ทำไว้แล้ว เพื่อที่ว่าเมื่อกดลิงค์มาจากที่อื่นจะได้รับข้อมูลที่แก้ไขแล้ว มีการประกาศการแก้ไขด้วยเพื่อให้ทราบด้วยทั่วกัน</p>

ตารางที่ 5 สรุปแนวปฏิบัติในการรักษาความถูกต้องในการใช้งานสื่อสังคมและรายงานผ่านเว็บไซต์

การคัดกรองข่าวสารและจัดลำดับความสำคัญ

การคัดกรองข่าวสารและจัดลำดับนอกจากจะใช้หลักของคุณค่าข่าว ยังต้องมีเกณฑ์ในการคัดเลือกเพื่อกรองข้อมูลที่มีประโยชน์มาใช้งานในการรายงานข่าวด้วย การจับกระแสจากสื่อสังคมซึ่งมีเรื่องราวมากมาย ผู้สื่อข่าวเสนอหลักวิธีในการคิดดังนี้

- “ใช้หลักผลกระทบ” ดูว่าข้อมูลนั้นมีผลกระทบอย่างไร มีประโยชน์มากน้อยแค่ไหน เป็นหน้าที่ที่ต้องรักษาประโยชน์นั้นไว้ หลักนี้สามารถใช้ในการตัดสินใจเมื่อต้องพิจารณาระหว่างความสับสนเสี่ยงต่อการหลุดกรอบจรรยาบรรณาและการเพิ่มจำนวนยอดวิวของเว็บไซต์ข่าว ผลกระทบดูทั้งว่า ข่าวนั้นมีประโยชน์หรือไม่ถ้า

นำเสนอ ขวานั้นถ้านำเสนอจะส่งผลต่อเนื่องอย่างไร มีวิธีการในการนำเสนอ
อย่างไรที่จะให้ผลที่เกิดขึ้นเป็นการเปิดประเด็นที่มีประโยชน์ในสังคม

- การคัดเลือกข่าว ยึดหลักความสดใหม่เป็นสำคัญ และโดยส่วนตัวเน้นข่าวที่
“ทำ” ด้วยตัวเอง หมายความว่า ใช้สื่อสังคมเป็นการหาทิศทาง กระแส ประเด็น
ได้ แต่ต้องมีการเก็บข้อมูลเพิ่ม สัมภาษณ์เพิ่ม เลือกข้อมูลจากการตรวจสอบแล้ว
ด้วยตัวเอง เลือกข่าวที่ผ่านกระบวนการทำข่าวด้วยตัวผู้สื่อข่าวเองนำเสนอเป็น
หลัก ข้อมูลจากสื่อสังคมที่ตรวจสอบแล้วเป็นส่วนประกอบในข่าว
- การคัดเลือกข้อมูลข่าวจากสื่อสังคมออนไลน์คัดเลือกจากประเด็นที่มี
ความสำคัญและเป็นสิ่งที่คนดู/คนอ่านควรรู้โดยบทบาทควรเป็นผู้อธิบายเพื่อ
สร้างความเข้าใจที่มากขึ้น ทำโดยให้ข้อมูลที่รอบด้านมากที่สุด อธิบายให้ WHY
& HOW มากกว่าแค่รายงานว่าจะอะไรเกิดขึ้น
- ถ้าต้องเล่นข่าวที่เสี่ยงก็จะตรวจสอบให้ดีที่สุดก่อน เพราะต้องรับผิดชอบผลของ
การกระทำ ส่วนถ้าเป็นข่าวที่ขัดแย้ง มีข้อพิพาทมาก กองบก.มีหลักให้ใช้ข้อมูล
ที่ผ่านการตรวจสอบจากกองบก.ขององค์กรเท่านั้น
- ความผิดพลาดบนสื่อออนไลน์มักเกิดจากการกลัว “ตกข่าว” การแก้ไขปัญหาคือ
“การต่อยอดประเด็น” การรายงานซ้ำ แต่มีข้อมูลที่ครบถ้วน มีประเด็นต่อเนื่อง
มีการให้ข้อมูลเชิงอธิบาย มีแหล่งข่าวหลายด้านประกอบ แม้ข่าวจะซ้ำก็ถือว่าให้
มิติที่สมบูรณ์กว่า น่าเชื่อถือกว่า

ความเป็นกลางและความสมดุลในการนำเสนอข่าว

- การรักษาความเป็นกลางในการเผยแพร่ข้อมูล การนำเสนอสิ่งที่ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด
พูด ต้องอ้างอิงที่มา ต้องสรุปใจความสำคัญ ตัดถอนข้อความสร้างความขัดแย้ง
- นำเสนอฝ่ายหนึ่งแล้วควรมีการนำเสนออีกฝ่ายประกอบในเวลาใกล้เคียงกัน
เพื่อให้การรับข้อมูลเป็นไปพร้อมๆ กัน เปิดพื้นที่ให้พร้อมกันทุกฝ่าย
- ถ้าเป็นการให้ข้อมูลเพิ่มเติม ขยายความ หรือแสดงความเห็นต่อสิ่งที่แหล่งข่าว
พูดหรือต่อข้อมูลใด ต้องระบุ “personal” หรือ “ความเห็นส่วนตัว” ให้ชัดเจน
- การวิเคราะห์ทำได้แต่ต้องบนพื้นฐานข้อมูล ส่วนมากการให้เบื้องหลังข้อมูลข่าว
บนสื่อสังคมจะมีประโยชน์ต่อการสร้างความสมดุลของข่าวได้
- เน้นการนำเสนอข้อเท็จจริง ถ้าเป็นสิ่งที่ต้อง “เปิดโปง” แม้จะดูเหมือนว่าเป็น
การโจมตีฝ่ายหนึ่ง แต่ถ้ามีข้อมูลหลักฐานที่เพียงพอ และพิจารณา “ประโยชน์”
ของสังคมแล้ว ก็ควรนำเสนอ

- ความเป็นกลางไม่ใช่การละเว้นนำเสนอ หรือนำเสนอแบบ “ PingPong Journalism” คือเอาวิวาทะมาต่อกัน แต่เป็นการสร้างความสมดุลด้วยการอธิบายที่รอบด้าน ต้องรู้จักสังเคราะห์ข้อมูลนำเสนอ ไม่ใช่แค่คัดเลือกข้อมูลมานำเสนอ
- การเลี่ยงใช้คำที่มีลักษณะของคำตัดสิน และต้องคงข้อเท็จจริงของข้อมูลให้ได้ครบถ้วน

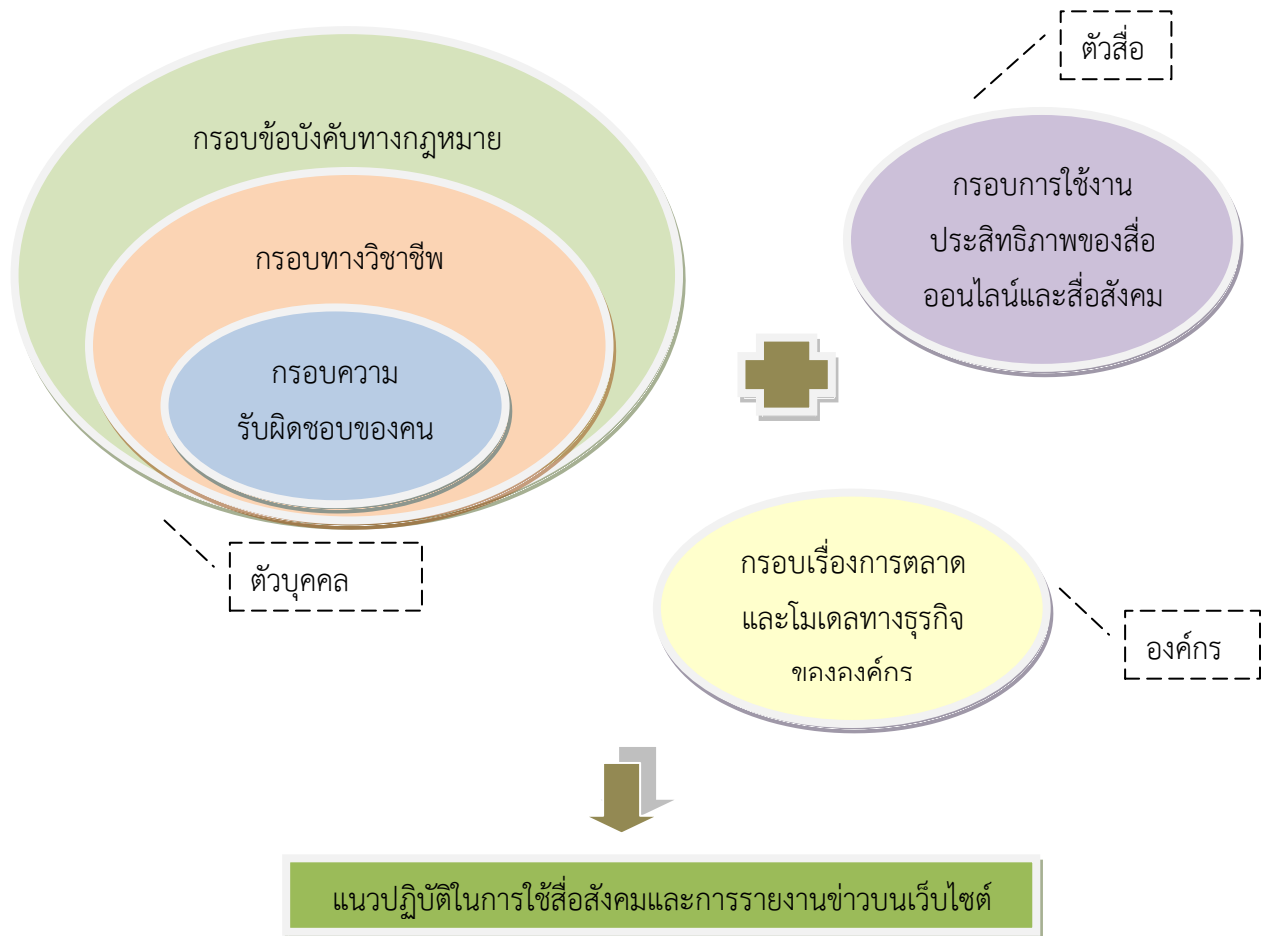
5.2 อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลและการสรุปการวิจัยข้างต้นสามารถบอกได้ว่าการปฏิบัติงานในการใช้สื่อสังคมในกระบวนการสื่อข่าวและการรายงานข่าวผ่านเว็บไซต์ หลักในการรักษาจรรยาบรรณของผู้สื่อข่าว นั้นมาจากกระบวนการพิจารณาตามหลักจริยธรรมหรือสามัญสำนึกในการทำข่าวที่ผู้สื่อข่าวใช้ประสบการณ์และวิจารณญาณในการตัดสินใจมากกว่าการยึดถือหรือดูแนวทางจากกรอบแนวปฏิบัติการใช้สื่อสังคมและสื่อออนไลน์ที่มีอยู่ โดยผู้ปฏิบัติมองว่าหลักจริยธรรมการใช้สื่อก็ใช้ร่วมกันกับหลักการของสื่อดั้งเดิมได้ ดังนั้นในเรื่องการตัดสินใจที่เป็นจริยธรรมพื้นฐานจึงไม่ใช่เรื่องที่เป็นปัญหาของสื่อ แต่ประเด็นปัญหาทางจริยธรรมที่เกิดขึ้นมาจากเทคนิคการใช้งานสื่อที่มีลักษณะเฉพาะ บทบาทที่เปลี่ยนแปลงไปเมื่อกระบวนการสื่อข่าวเปลี่ยน และแรงกดดันจากการรักษาผลประโยชน์เชิงธุรกิจและการตลาดขององค์กรด้วย

เมื่อพิจารณาประกอบกับทฤษฎีแนวคิดในการเปลี่ยนแปลงกระบวนการสื่อข่าวในยุคดิจิทัลจะพบว่า บทบาทของผู้สื่อข่าวในการเป็นผู้คัดกรองข่าวสารที่เพิ่มมากขึ้นทำให้หน้าที่ความรับผิดชอบต่อการหาข้อมูล การนำเสนอข้อมูล และการเป็นด่านแรกในการคัดกรองเรื่องราวและการจัดลำดับข่าวสารเป็นสิ่งที่ต้องปฏิบัติเข้มข้นมากขึ้น ลักษณะของการสื่อสารที่รวดเร็ว ความต้องการของผู้รับสารที่ต้องการข้อมูลบนสื่อสังคมและสื่อออนไลน์อย่างทันต่อเหตุการณ์ ในขณะที่ข้อมูลกระจายได้อย่างเป็นเครือข่ายอย่างรวดเร็วเป็นปัจจัยผลักดันให้ผู้สื่อข่าวต้องมีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่นำเสนอและเผยแพร่เพิ่มมากขึ้น ที่สำคัญในกระบวนการสื่อข่าวที่ใช้สื่อสังคมและสื่อออนไลน์นี้ ผู้สื่อข่าวสื่อสารได้โดยไม่ต้องผ่านกองบรรณาธิการ ดังนั้นกระบวนการบรรณาธิการและการตัดสินใจจะเกิดขึ้นภายในตัวของผู้สื่อข่าวเองด้วย ดังนั้น การจะวางแผนปฏิบัติทางจริยธรรมจึงต้องนำประเด็นในเรื่องความรับผิดชอบต่อบุคคลมาพิจารณาอย่างรอบคอบ โดยต้องพิจารณาระบบและกลไกการรับผิดชอบทางสังคม (Accountability System) ของสื่อที่ทำหน้าที่บนพื้นที่สาธารณะในยุคดิจิทัล ทั่วควบคู่ด้วย

ดังนั้นสิ่งทีนอกเหนือจากการใช้หลักจรรยาบรรณสื่อและการใช้วิจารณญาณของผู้สื่อข่าวในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานแล้ว ผู้สื่อข่าวจึงต้องการแนวทางปฏิบัติที่มีความเฉพาะเจาะจงสำหรับ

สื่อสังคมและสื่อออนไลน์ การจะกำหนดแนวปฏิบัติที่ลงรายละเอียดเชิงเทคนิคเฉพาะในการใช้สื่อออนไลน์และสื่อสังคมได้นั้น สามารถทำได้โดยควรมีกรอบในพิจารณากำหนดแนวปฏิบัติ ดังนี้



แผนภาพที่ 2 แสดงกรอบการกำหนดแนวปฏิบัติทางจริยธรรมสื่อออนไลน์และสื่อสังคม

กรอบแรกเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบุคคลผู้ปฏิบัติงาน โดยเน้นเรื่องของการกำหนดบทบาท “ความรับผิดชอบต่อส่วนบุคคล” ต่อสังคมและผู้อื่น กรอบนี้อยู่ภายใต้แนวคิดของ ระบบกลไกการรับผิดชอบต่อสื่อ (Media Accountability System) หมายถึงการที่สื่อสามารถตอบคำถามสังคมได้ว่า สิ่งที่เราเสนอและอาจส่งผลกระทบต่อสังคมนั้นมีที่มาที่ไป มีเหตุผล ขั้นตอน เงื่อนไขอย่างไร ที่สะท้อนให้เห็นความรับผิดชอบต่อสังคม ดังนั้นในการกำหนดกรอบนี้ ต้องตั้งคำถามว่า ผู้รับสารบนสื่อสังคมและสื่อออนไลน์คาดหวังอะไรกับการปฏิบัติงานของสื่อ และสื่อควรมีกระบวนการอย่างไรในการตอบสนองความคาดหวังนั้น โดยกรอบนี้จะต้องมีการพิจารณาเรื่อง

-การรับผิดชอบต่อสาธารณะ (Frame of Public Responsibility) บนพื้นฐานของสิทธิเสรีภาพในการนำเสนอข้อมูล ผู้ปฏิบัติต้องคำนึงถึงการรับผิดชอบต่อสาธารณะ และพึงรู้ว่าสิ่งที่นำเสนอสร้างผลกระทบต่อผู้รับสารและสังคมได้ในลักษณะใดบ้าง ต้องเข้าใจว่า การสื่อสารบนสื่อออนไลน์และสื่อสังคมมีเรื่องของความรับผิดชอบต่อข้อมูลที่มีลักษณะของการกระจายอย่างรวดเร็ว

และวงกว้าง ข้อมูลสามารถมีผลต่อความคิด ความเชื่อคนได้ง่าย เพราะคนเลือกรับสารในสิ่งที่ตัวเอง ต้องการเชื่อ หากการสื่อสารของผู้สื่อข่าวไม่มีการอธิบาย ไม่มีความถูกต้อง จะสามารถชักจูงประเด็น และความเชื่อของสังคมไปในทางที่ผิดได้ การกำหนดกรอบจึงต้องตอบคำถามให้ได้ว่า สื่อต้อง รับผิดชอบต่อสาธารณชนอย่างไร ทั้งสิ่งที่ควรทำ และการแสดงออกความรับผิดชอบเมื่อมีการกระทำที่ ผิดพลาด สิ่งนี้รวมถึงการตีความหลักปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรที่สังกัด จุดยืนในการนำเสนอข่าว การตรวจสอบและควบคุมให้มีมาตรฐานในการปฏิบัติ

- กรอบกฎหมายและ กฎระเบียบ (Frame of Law and Regulations) การนำหลักกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับสื่อออนไลน์และสื่อสังคมมาเป็นบริบทในการกำหนดแนวปฏิบัติเข้าใจบริบททาง กฎหมายและหลีกเลี่ยงการทำผิดพลาดได้โดยรู้ว่าแนวทางปฏิบัติเพื่อไม่ให้ละเมิดกฎหมายเป็นอย่างไร

- กรอบการรับผิดชอบต่อวิชาชีพหรือความเป็นมืออาชีพ (Frame of Professional Responsibility) กรอบนี้เป็นการ “ทบทวน” บทบาทจรรยาบรรณทางวิชาชีพจากที่เป็นกรอบของสื่อ ดั้งเดิมในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการใช้สื่อสังคมและสื่อออนไลน์เพื่อกำหนดทิศทาง แนวปฏิบัติให้ สอดคล้องกันระหว่างหลักจริยธรรมสื่อกับข้อจำกัดและลักษณะเฉพาะของสื่อออนไลน์และสื่อสังคม

กรอบที่สองเป็นเรื่องเกี่ยวกับตัวสื่อ (Medium) กรอบนี้เป็นการทำความเข้าใจต่อตัวสื่อ ออนไลน์และสื่อสังคมที่ใช้ในกระบวนการสื่อข่าว ด้วยว่าสื่อทั้งสองประเภทมีลักษณะเฉพาะที่มีผลต่อ การทำให้กระบวนการทำงานข่าวเปลี่ยนแปลงไป การใช้กรอบนี้ในการพิจารณาการกำหนดแนวปฏิบัติ ทางจริยธรรมก็เพื่อประโยชน์ในการให้แนวปฏิบัติในเชิงเทคนิคและวิธีการที่จะสามารถนำสื่อมาใช้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองการรักษาจริยธรรมในการสื่อข่าว อาทิ

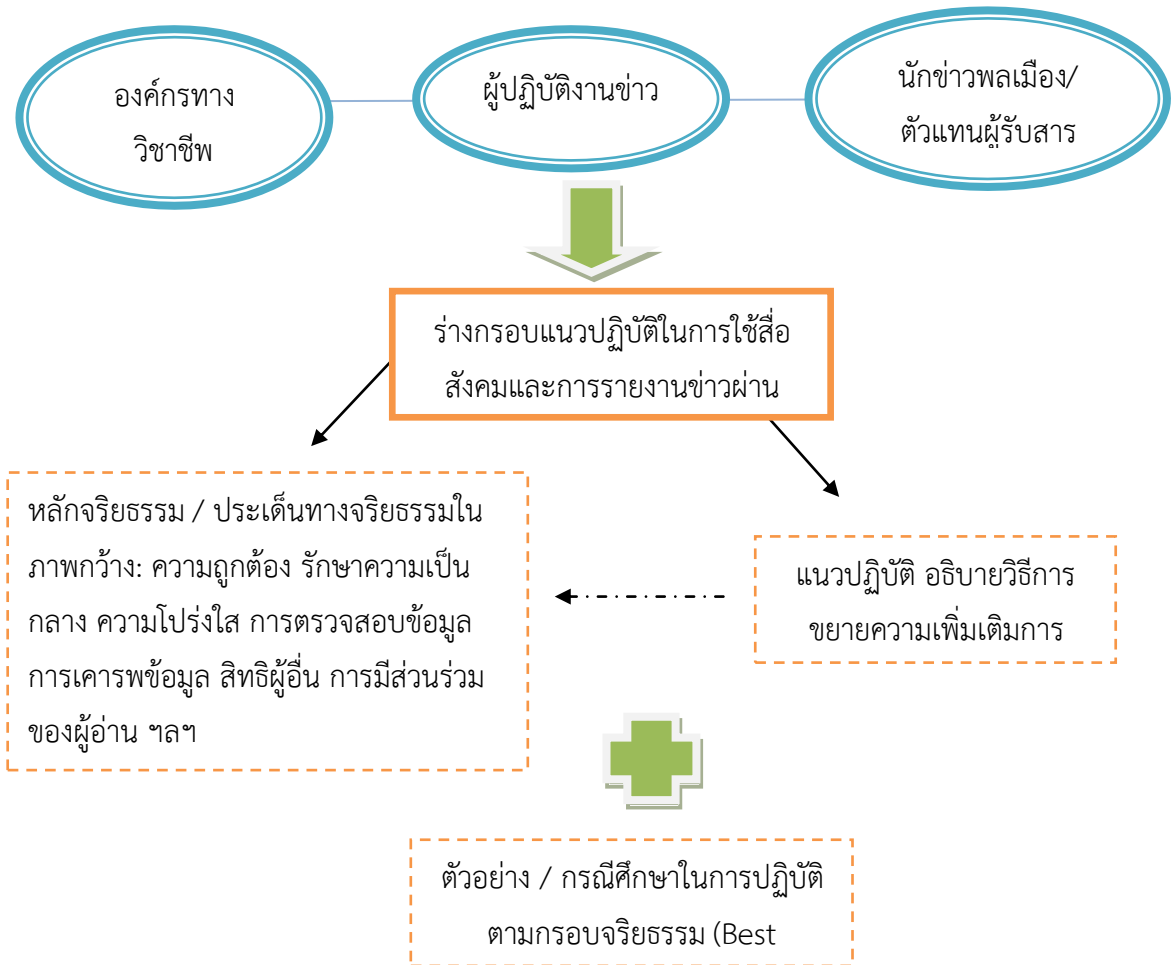
- ประเด็นจริยธรรมเรื่องความถูกต้องและความเร็ว วิธีการในการตรวจสอบข้อมูล ควรทำอย่างไร มีเทคนิคอะไรในการใช้สื่อสังคมและสื่อออนไลน์ที่สามารถใช้ ตรวจสอบได้
- ประเด็นการสร้างการมีส่วนร่วม มีวิธีการใดในการสร้างการมีส่วนร่วม ตรวจสอบข้อมูลจากผู้อ่านอย่างไร เชื่อมโยงเครือข่ายการทำงานร่วมกันอย่างไร
- ประเด็นความโปร่งใสของข้อมูล ใช้วิธีใดในการเชื่อมโยงข้อมูล การอ้างอิง การ ให้เครดิต การเปิดเผยแหล่งข่าวและแหล่งที่มา การรายงานให้ชัดเจน ไม่ บิดเบือน

สิ่งเหล่านี้เป็นเพียงตัวอย่างของการพิจารณาตัวสื่ออย่างเข้าใจเชิงเทคนิค และนำมากำหนด แนวปฏิบัติการใช้ ซึ่งครอบคลุมถึงทั้งเรื่องการหาข่าว การส่งต่อข้อมูล การเผยแพร่ข่าวในรูปแบบ ต่างๆ บนสื่อออนไลน์และสื่อสังคม

กรอบที่สามเป็นกรอบด้านการตลาดและโมเดลธุรกิจขององค์กร เป็นการนำนโยบายทางธุรกิจขององค์กร (แนวปฏิบัติขององค์กร) ปัจจัยด้านโครงสร้างธุรกิจ การหารายได้ แรงกดดันในการรักษาความอยู่รอดของธุรกิจสื่อ (แนวปฏิบัติขององค์กรวิชาชีพ) ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนมีผลต่อการตัดสินใจในการปฏิบัติงานข่าวไม่มากก็น้อย แตกต่างกันไปตามนโยบายของแต่ละองค์กร ซึ่งการนำกรอบเรื่องนี้มาพิจารณาจะทำให้ทราบว่า การใช้สื่อสังคมและสื่อออนไลน์มีปัจจัยข้อจำกัด หรือแรงกดดันในด้านใดบ้างที่มีผลต่อการตัดสินใจทางจริยธรรม และควรมีแนวทางในการตัดสินใจอย่างไรต่อประเด็นดังกล่าว

การมีกรอบทั้ง 3 เป็นแนวทางในการพิจารณาเพื่อร่างแนวทางปฏิบัติทางจริยธรรมในการใช้สื่อสังคมและการรายงานข่าวผ่านเว็บไซต์จะช่วยทำให้การกำหนดแนวทางปฏิบัติเป็นสิ่งที่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ปฏิบัติ มีแนวทางที่เป็นได้ในการใช้งานจริง และหาจุดสมดุลตรงกลางระหว่างการรักษาจรรยาบรรณกับการปฏิบัติงานจริง

เมื่อมีกรอบเป็นแนวทางในการพิจารณาคัดเลือกเนื้อหาและประเด็นในการปฏิบัติแล้ว ในการร่างแนวปฏิบัติการใช้สื่อสังคมและการรายงานข่าวผ่านเว็บไซต์ ควรมีองค์ประกอบ 3 ส่วนคือ



แผนภาพที่ 3 แสดงโครงสร้างองค์ประกอบของกรอบแนวปฏิบัติในการใช้สื่อสังคมและการรายงานข่าวผ่านเว็บไซต์

1. กรอบจริยธรรมกว้างๆ เพื่อระบุประเด็นทางจริยธรรมที่เป็นข้อพึงระวัง (ตามเดิมที่มีอยู่)
2. แนวทางวิธีการในการปฏิบัติตามกรอบจริยธรรมในข้อ 1 ซึ่งมีตัวอย่างของต่างประเทศ บางองค์กร จะมีการระบุจริยธรรมที่การให้ปฏิบัติตาม และมีเนื้อหาต่ออีก 2-3 ย่อหน้าในการบอกวิธีการปฏิบัติตาม อาจเป็นการบอกกระบวนการทำ หรือ ยกตัวอย่างวิธีการปฏิบัติที่เข้าใจได้ง่าย หรือการบอกข้อมูลทางเทคนิคในการใช้นั้นก็ได้
3. ส่วนของวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ หรือ Best Practice เป็นคู่มือเสริมที่เป็นการรวบรวมกรณีศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ การปฏิบัติงาน และข้อผิดพลาดทางจริยธรรมมารวมไว้ และส่วนนี้เป็นส่วนที่สามารถอัปเดตปรับปรุงเพิ่มเติมได้ตลอดเวลาเมื่อมีกรณีศึกษาใหม่เพิ่มขึ้น อาจมีการ review ใหม่ทุกปีเป็นต้น

ในส่วนของการร่างแนวปฏิบัตินั้น จากการวิเคราะห์และสรุปข้อมูลพบว่าความต้องการของผู้ปฏิบัติเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมจากทุกระดับ ทั้งระดับผู้บริหารที่กำหนดนโยบาย ระดับกองบรรณาธิการและผู้ปฏิบัติงานข่าว และที่เพิ่มขึ้นมาคือการมีส่วนร่วมของนักข่าวพลเมือง หรือตัวแทนของผู้รับสารที่มีความประสงค์จะมีส่วนร่วมในกระบวนการสื่อข่าว เนื่องจากลักษณะของสื่อสังคมและสื่อออนไลน์ตามแนวคิด “วารสารศาสตร์แบบมีส่วนร่วม” (Participatory Journalism) ซึ่งเป็นการทำข่าวระหว่างสื่อกับผู้รับสาร จะเป็นทิศทางในการปรับตัวของกระบวนการสื่อข่าวยุคดิจิทัลมากขึ้นทุกวัน การจะรักษาจรรยาบรรณและมาตรฐานทางวิชาชีพ

การกำหนดแนวปฏิบัติเป็นลักษณะของกรอบจริยธรรมและมีคู่มือการใช้งานประกอบในลักษณะนี้จะเป็นการช่วยให้การใช้งานกรอบจริยธรรมมีความชัดเจนมากขึ้น สามารถเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นหลักการได้จริง ผู้ปฏิบัติจะให้ความสนใจในการศึกษา รับรู้กรอบปฏิบัติเพราะตอบโจทย์สิ่งที่เขาต้องการ อันจะเป็นผลทำให้การสร้างมาตรฐานจริยธรรมในการใช้สื่อสังคมและสื่อออนไลน์

บรรณานุกรม

สิ่งพิมพ์

สกุลศรี ศรีสารคาม. (2554).งานวิจัยเรื่องสื่อสังคม (Social Media) กับการเปลี่ยนแปลงกระบวนการสื่อข่าว. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. หน้า 101-105

ARLSSON, MICHAEL (2010) “Rituals of Transparency: evaluating online news outlets’ uses of transparency rituals in the United States, United Kingdom and Sweden”, *Journalism Studies* 11(4), pp. 535-45

Brennen, B. (2008). Conflicted interests, contested terrain: The New York Times code of ethics. In P. Patterson & L. Wilkins (Eds.), *Media ethics: Issues and cases* (pp. 111–113). New York:McGraw-Hill.

Briggs, Mark,(2007). "Journalism 2.0: How to Survive and Thrive". Open Access Textbooks. Book 2. http://scholarcommons.usf.edu/oa_textbooks/2

Bugeja, M. (2008). *Living ethics*. New York: Oxford University Press.

Fitzgerald, M. (1995, October 28). The debate continues. *Editor & Publisher*, 11–12.

Friend, Cecilia and Jane B. Singer. *Online Journalism Ethics - Traditions and*

Gillmor, Dan. *We – the Media – Grassroots Journalism by the People, for the*

HERMIDA, ALFRED (2009a) “The Blogging BBC: journalism blogs at ‘the world’s most trusted news organization’”, *Journalism Practice* 3(3), pp. 117

Janet Kolodzy (2556). *Practicing Convergence Journalism: An Introduction to Cross-media Storytelling*. Routledge หน้า 182-183

People. Sebastopol, CA: O’Reilly, 2004.

Transitions. Armonk NY: M.E. Sharpe, Inc. 2007.

Wagstaff J. *Southeast Asian Media: Patterns of Production and Consumption* (2010). สืบค้นจาก <http://www.opensocietyfoundations.org/sites/default/files/production-consumption-20100212.pdf>

ข้อมูลออนไลน์

- บทบรรณาธิการคมชัดลึกออนไลน์ . จริยธรรมสื่อสังคม. วันพุธที่ 30 มิถุนายน 2553 สืบค้นจาก
<http://www.komchadluek.net/detail/20100630/64680/จริยธรรมสื่อสังคม.html>
- สื่อไทยกับการแข่งขัน : จริยธรรมและความรับผิดชอบ. 26 เมษายน 2555 สืบค้นจาก
http://www.thaibja.org/thaibja/index.php?option=com_content&view=article&id=1564%3A2012-04-26-10-36-27&catid=64%3A--2555&Itemid=92&lang=en
- Dominic L. Lasorsa , Seth C. Lewis & Avery E. Holton (2012) NORMALIZING TWITTER,
 Journalism Studies, 13:1, 19-36, DOI: 10.1080/1461670X.2011.571825
<http://blogs.spjnetwork.org/ethics/>
- Jan Leach. Creating Ethical Bridges From Journalism to Digital News. แหล่งที่มา
- Kendyl Salcito. ONLINE JOURNALISM ETHICS: New Media Trend. แหล่งที่มา
- Laura Oliver (2009). “The Roanoke Times: Ethical guidelines for social media” . สืบค้น
 จาก <http://www.journalism.co.uk/news-features/the-roanoke-times-ethical-guidelines-for-social-media/s5/a533328/>. สืบค้นเมื่อ 13 เมษายน 2557
- Leach, J (2010). Creating Ethical Bridges From Journalism to Digital News. สืบค้นจาก
<http://www.nieman.harvard.edu/reportsitem.aspx?id=101899> สืบค้นเมื่อ 24
 พฤศจิกายน 2556
- Leah Betancourt (2009). “How Social Media is Radically Changing the Newsroom”
 สืบค้นจาก <http://mashable.com/2009/06/08/social-media-newsroom/> สืบค้นเมื่อ
 13 เมษายน 2557
- MARGARET SULLIVAN (2012). “After an Outburst on Twitter, The Times Reinforces Its
 Social Media Guidelines” . สืบค้นจาก
http://publiceditor.blogs.nytimes.com/2012/10/17/after-an-outburst-on-twitter-the-times-reinforces-its-social-media-guidelines/?_php=true&_type=blogs&_r=0
 สืบค้นเมื่อ 13 เมษายน 2557
- Michael Roston. “If a tweet worked once, send it again — and other lessons from
 The New York Times’ social media desk” . สืบค้นจาก
<http://www.niemanlab.org/2014/01/if-a-tweet-worked-once-send-it-again-and-other-lessons-from-the-new-york-times-social-media-desk/> สืบค้นเมื่อ 13 เมษายน
 2557
- Phil Corbett (2012). “Why The New York Times eschews formal social media
 guidelines” สืบค้นจาก <http://www.poynter.org/latest-news/mediawire/180455/why-the-new-york-times-eschews-formal-social-media-guidelines-for-staff/> สืบค้นเมื่อ 13 เมษายน 2557

- Salcito, K. Online Journalism Ethic. สืบค้นจาก
http://www.journalismethics.info/online_journalism_ethics/new_media_trends.htm สืบค้นเมื่อ 24 พฤศจิกายน 2556
- Schotz, A. (2010). Ethics award nominations wanted. Retrieved December 22, 2013, from <http://blogs.spjnetwork.org/ethics/2010/02/21/ethics-award-nominations-wanted/>
- Stephen. J.A.Ward. Digital Media Ethics. แหล่งที่มา
<http://ethics.journalism.wisc.edu/resources/digital-media-ethics/>. สืบค้นเมื่อ 21 พฤศจิกายน 2556
- Steve Buttry (2009). “Washington Post social media guidelines don’t trust staff members’ judgment” สืบค้นจาก
<http://stevebuttry.wordpress.com/2009/09/27/washington-post-social-media-guidelines-dont-trust-staff-members-judgment/> สืบค้นเมื่อ 13 เมษายน 2557
- The Washington Post (2011). “Digital Publishing Guidelines” สืบค้นจาก
<http://www.washingtonpost.com/wp-srv/guidelines/index.html> สืบค้นเมื่อ 13 เมษายน 2557
- Wasserman. Threats to Ethical Journalism in the New Media Age (keynote address delivered at a Symposium on "The Newsombudsman: Watchdog or Decoy?", 2010). แหล่งที่มา <http://www.mediaethicsmagazine.com/index.php/browse-back-issues/132-spring-2010/3919175-threats-to-ethical-journalism-in-the-new-media-age>. สืบค้นเมื่อ 24 พฤศจิกายน 2556

ประวัติผู้วิจัย



ชื่อ สกุลศรี ศรีสารคาม

ประวัติการศึกษา 2550-2551 Master Degree in Journalism,
University of Westminster, UK

2543-2546 ปริญญาตรีวารสารศาสตร์บัณฑิต
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สถานที่ทำงาน คณะนิเทศศาสตร์ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ประจำ