

# การจัดการชิ้นงานที่มาจากพลเมืองในข่าวของสื่อมวลชน

## Citizen Material Management in News of Mass Media

ภัทรา บุรารักษ์ (Phattar Burarak)<sup>1</sup>

สมัชชา นิลปัทม์ (Samatcha Nilaphatama)<sup>2</sup>

Received: June 20, 2018

Revised: August 7, 2018

Accepted: August 20, 2018

### บทคัดย่อ

บทความวิจัยเรื่องการจัดการชิ้นงานที่มาจากพลเมืองในข่าวของสื่อมวลชน มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือศึกษาสภาพการใช้ชิ้นงานจากพลเมืองและการใช้ประโยชน์ ชิ้นงานจากพลเมืองและศึกษาการจัดการชิ้นงานจากพลเมือง โดยศึกษาองค์กรสื่อโทรทัศน์ 3 กลุ่มคือ กลุ่มทั่วไป กลุ่มข่าวสารและสาระ และกลุ่มสาระณะ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ มีเครื่องมือเก็บข้อมูลคือ การวิเคราะห์เนื้อหา การสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม และการสัมภาษณ์ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผลการวิจัยพบว่า การใช้ชิ้นงานจากพลเมืองมีปริมาณการใช้และบทบาทต่อการทำงานและงานข่าวขององค์กรสื่อเพิ่มขึ้น มีการนำไปใช้ประโยชน์ในลักษณะนำเสนอข่าวเพื่อใช้เป็นข่าวสั้น และเพื่อเพิ่มความสนใจ ส่วนการจัดการชิ้นงานพบว่า มีวิธีการแตกต่างกันขึ้นอยู่กับวิธีการได้มาซึ่งชิ้นงานนั้นว่าเป็นชิ้นงานที่มาจากองค์สื่อเป็นผู้เลือกหรือพลเมืองเป็นผู้เลือกส่งให้

**คำสำคัญ:** ชิ้นงานที่มาจากพลเมือง, พลเมือง, วารสารศาสตร์พลเมือง, สื่อมวลชน, ข่าว

<sup>1</sup> สาขาวิชาการสื่อสารสื่อใหม่ คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา  
Communication Arts of New Media Communication Department, School of  
Management and Information Sciences, University of Phayao, Thailand.

<sup>2</sup> คณะวิทยาการสื่อสาร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

Faculty of Communication Sciences, Prince of Songkla University, Pattani, Thailand.

## Abstract

The article entitled 'Citizen Material Management in News of Mass Media' consisted of 2 purposes which were to explore the status and the usage of citizen materials and to study the management of citizen materials. The study took place on three mass media groups (general group, news group, and public service group) using qualitative method and the research Instruments were content analysis, non-participation and formal and informal interviews. The result showed that there was the increase in both the quantity and the role of the usage of the citizen news materials in news production of media organizations. There were many forms of using audience material such as content or material repeating, colouring the news and catching up the audience's interest. The study also found that the procedures of management of citizen material were different and they depended on the materials selected by media organizations themselves or by citizens who submitted the materials.

**Keywords:** Citizen Material, Citizen, Citizen Journalism, Mass Media, News

## บทนำ

เมื่อประชาชนคนทั่วไปสามารถพลิกบทบาทจากผู้รับสารมาเป็นผู้ผลิตสาร ผ่านการใช้เทคโนโลยีทางการสื่อสารดิจิทัล ที่เอื้อประโยชน์ให้อย่างไม่เคยมีมาก่อน ทำให้พวกเขาสามารถผลิตเนื้อหา โดยเฉพาะข่าวหรือเรื่องเล่าที่พลเมืองผลิตและเผยแพร่ทางสื่อสังคมออนไลน์เป็นจำนวนมากศาล จนสามารถเป็นผู้ร่วมกำหนดเนื้อหาข่าวสารในสังคมและเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน “ข่าว” ร่วมกับสื่อมวลชนมากขึ้น (Scott, 2009) ในฐานะเป็น “ข่าวจากพลเมือง” เช่น กลุ่มประเทศทางยุโรป สหรัฐอเมริกา รวมถึงประเทศไทยที่นำแนวคิดดังกล่าวมาใช้ในการทำข่าว อาทิ “iReports” (CNN), “Have you Say Your news” (BBC), “Your news community” (CBC Canada), “IK OP TV (Me on TV)” (Endemol Netherlands), “The Observateurs” (France 24)

(Jose Alberto García-Avilés, 2010) รวมไปถึงรายการ “นักข่าวพลเมือง” (ThaiPBS, 2558) และ “นักข่าวอาสา” (TNN 24 Hours) เป็นต้น ปรากฏการณ์ดังกล่าว สะท้อนให้เห็นว่าคนธรรมดาหรือพลเมืองมีความต้องการแสดงความคิดเห็น อภิปรายผ่านสื่อมากขึ้น และแทบจะกลายเป็นเรื่องปกติของการสื่อสารในสังคม หากองค์กรสื่อไม่เข้าใจและไม่สามารถตอบสนองการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะพฤติกรรมกรรมการสื่อสารดังกล่าวของพลเมืองได้ ความต้องการของพลเมืองได้ อาจทำให้ต้องสูญเสียพลเมืองให้กับช่องทางการสื่อสารหรือองค์กรสื่อที่สามารถปรับตัวรับกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้ดีกว่า (Scott, 2009)

จากการเปลี่ยนแปลงที่กล่าวมาข้างต้น เกิดคำถามท้าทายขององค์กรสื่อมวลชนของประเทศไทยว่ามีการปรับตัวโดยใช้ประโยชน์และจัดการการขึ้นงานจากพลเมืองอย่างไร ซึ่งบทความวิจัยเรื่อง “การจัดการเนื้อหาที่มาจากพลเมืองในรายการข่าวขององค์กรสื่อมวลชน” นี้พยายามหาคำตอบดังกล่าว โดยใช้แนวคิดวารสารศาสตร์ภาคพลเมืองมาเป็นกรอบการศึกษา ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพศึกษาสถานการณ์การขึ้นงานจากพลเมือง การใช้ประโยชน์และการจัดการการขึ้นงานจากพลเมืองขององค์กรสื่อมวลชนไทย

เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจความหมายของคำศัพท์สำคัญที่ใช้ในบทความนี้ร่วมกัน จึงกำหนดเป็นนิยามศัพท์ปฏิบัติการ ดังนี้

วารสารศาสตร์ภาคพลเมือง หมายถึง แนวคิดที่เกี่ยวกับการที่ผู้รับสารหรือผู้คนที่ไปเปลี่ยนแปลงบทบาทมาเป็นผู้สร้างหรือผู้ผลิตเนื้อหาด้วยตนเอง ที่มีเป้าหมายเพื่อสร้างประชาธิปไตยทางการสื่อสารและการเพิ่มสร้างความเป็นพลเมืองให้กับประชาชน

ขึ้นงานที่มาจากพลเมือง หมายถึง ขึ้นงานที่มาจากพลเมืองที่ไม่เป็นลูกจ้างพนักงานหรือเป็นผู้ที่ไม่ได้รับค่าตอบแทนใด ๆ จากองค์กรสื่อมวลชน โดยขึ้นงานมี 2 ลักษณะ ดังนี้ 1) ข้อความ ภาพ ภาพเคลื่อนไหว ฯลฯ ที่พลเมืองส่งให้องค์กรสื่อและได้รับการพิจารณานำไปใช้ในข่าว และ 2) ข้อความ ภาพ ภาพเคลื่อนไหวที่นำเสนอในช่องทางออนไลน์ของบุคคลที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กรสื่อ แต่องค์กรสื่อแสวงหาและเลือกนำมาใช้ในข่าว เช่น คลิปวิดีโอ ภาพ ภาพจากกล้องวงจรปิด กล้องหน้ารถ เป็นต้น

สื่อมวลชน หมายถึง ฝ่ายข่าวหรือสำนักข่าวหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับรายการข่าวที่นำขึ้นงานจากพลเมืองไปใช้ประโยชน์ของสถานีโทรทัศน์ 3 กลุ่ม ในบทความชิ้นนี้จะใช้คำว่า องค์กรสื่อ ประกอบด้วย

กลุ่มข่าวสารและสาระ หมายถึง สถานีโทรทัศน์นิว 18 สถานีโทรทัศน์ที่มุ่งเน้นการนำเสนอรายการที่เป็นการเผยแพร่ข่าวสารหรือสาระ โดยมีการนำเสนออย่างเที่ยงตรงรอบด้าน อิสระ และเป็นกลาง ในสัดส่วนไม่น้อยกว่าร้อยละห้าสิบ

กลุ่มทั่วไป หมายถึง สถานีโทรทัศน์พีพีทีวี สถานีโทรทัศน์ที่นำเสนอรายการที่มีเนื้อหาทั่วไป โดยไม่ต้องคำนึงถึงสัดส่วนเนื้อหาเหมือนกลุ่มข่าวสารและสาระ แต่ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์เกี่ยวกับผังรายการ เนื้อหารายการสำหรับการให้บริการโทรทัศน์ และ

กลุ่มสาธารณะ หมายถึง สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส สถานีโทรทัศน์ที่ดำเนินการโดยไม่แสวงหากำไรและไม่มีโฆษณา

การจัดการขึ้นงานจากพลเมือง หมายถึง การได้มาซึ่งขึ้นงานจากพลเมือง การตรวจสอบขึ้นงานก่อนนำไปใช้และการอ้างอิงถึงเจ้าของขึ้นงาน

การใช้ประโยชน์จากขึ้นงานที่มาจากพลเมือง หมายถึง องค์กรสื่อนำขึ้นงานจากพลเมืองไปใช้เป็นส่วนหนึ่งของเนื้อหา เป็นข่าว หรือแหล่งข้อมูล ฯลฯ ในข่าวหรือในรายการที่ได้รับการเผยแพร่ รวมทั้งลักษณะของการนำไปใช้ประโยชน์

รายการข่าว หมายถึง รายการข่าวประจำวันภาคเช้า เที่ยง และค่ำขององค์กรสื่อ และรายการข่าวที่แยกช่วงหรือรายการเฉพาะที่ใช้ นักข่าวและเนื้อหาบางส่วนนำเสนอในรายการข่าวประจำวัน

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. การศึกษาสภาพการใช้ขึ้นงานจากพลเมืองและการใช้ประโยชน์ขึ้นงานของพลเมืองขององค์กรสื่อ
2. การศึกษาการจัดการขึ้นงานของพลเมืองในรายการข่าวขององค์กรสื่อ

## การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดวารสารศาสตร์ภาคพลเมือง: อำนาจผู้รับสารในฐานะผู้ผลิต

แนวคิดการให้อำนาจผู้รับสารเป็นผู้ผลิตเนื้อหาที่ใช้เป็นกรอบในบทความวิจัยนี้ประกอบด้วย 1) นักข่าวพลเมือง (Citizen Journalist) 2) แนวคิดอำนาจ

มหาชนกับการร่วมสร้างเนื้อหา (Crowd-powered collaboration) ซึ่งแต่ละแนวคิด มีจุดร่วมคือ การสร้างเสริมความเป็นประชาธิปไตยทางการสื่อสารและความเป็นพลเมือง ให้กับประชาชน โดยมีรายละเอียดแต่ละแนวคิดดังนี้

1.1 นักข่าวพลเมือง (Citizen Journalist) เป็นแนวคิดที่เสนอว่า สื่อเป็นเครื่องมือของพลเมืองหรือภาคประชาสังคมที่มีความกระตือรือร้นและไม่จำกัด บทบาทตนเองเป็นเพียงผู้ชมเท่านั้น แต่ยังเป็นผู้ผลิตเนื้อหาที่เกี่ยวกับเรื่องราวของตนเอง นำเสนอผ่านช่องทางการสื่อสารของตนหรือของสื่อมวลชน เพื่อเป็นเสียงที่ 3 ให้กับสังคม ซึ่งองค์กรสื่อที่สร้างพื้นที่ให้พลเมืองมีส่วนร่วมใช้พื้นที่ของตน อาจเรียก ชีงงานจากพลเมืองนั้นว่า “สื่อพลเมือง” (Citizen Media) (Rodriguez, 2002 cited in Carpentier, 2011, p. 99) เช่น กรณีขององค์กรสื่อสารสาธารณะของไทยใช้คำว่า “นักข่าวพลเมือง” หรือ “Citizen Journalist” โดยพลเมืองเป็นผู้ผลิตเนื้อหาที่เกิดขึ้น ในพื้นที่หรือเรื่องราวด้วยตนเอง ส่วนองค์กรสื่อทำหน้าที่สนับสนุนและอำนวยความสะดวก ด้านความรู้ และทักษะด้านการผลิตและจัดช่องทางนำเสนอชิ้นงาน ในพื้นที่ขององค์กร

1.2 แนวคิดอำนาจมหาชนกับการร่วมสร้างเนื้อหา (Crowd-Powered Collaboration) การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีการสื่อสารที่เอื้อต่อเป็นผู้สร้างเนื้อหา ของคนธรรมดา ที่ส่งผลให้การทำงานของสื่อข่าว องค์กรสื่อหลายแห่งต้องการผู้สื่อข่าว ที่มีทักษะสามารถทำงานกับช่องทางโดยเฉพาะสื่อสังคมออนไลน์มากขึ้น และทักษะ การทำงานร่วมกับพลเมืองที่เป็นผู้ผลิตเนื้อหาให้เป็นประโยชน์ต่อการทำงานข่าว อย่างสูงสุด (Briggs, 2013, p. 63)

การปรับวิธีการทำข่าวของผู้สื่อข่าวให้ทำงานร่วมกับพลเมืองหรือมหาชน ให้เป็นประโยชน์ต่อการทำงานข่าว สามารถพิจารณาได้ดังนี้ (Briggs, 2013, p. 64)

### 1) การใช้เนื้อหามหาชนในข่าว (Crowdsourcing in Journalism)

แนวคิด Crowdsourcing ให้ความสำคัญกับมุมมอง ข้อมูลที่มาจาก บุคคลธรรมดาทั่วไปที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญหรือความสนใจโดยไม่จำเป็นต้องรู้จักกัน แต่มารวมกลุ่มเป็นชุมชนตามความสนใจ/ความเชี่ยวชาญเฉพาะปัจเจก สื่อสารผ่าน ช่องทางออนไลน์ การทำข่าวภายใต้แนวคิด Crowdsourcing เป็นการรายงานข่าว ที่เกี่ยวข้องกับข่าวประเด็นพิเศษหรือการสืบค้นข้อมูล/คำตอบเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น

การสำรวจความคิดเห็นต่อประเด็นทุจริตของหน่วยงานรัฐ หรือการขอหลักฐาน/ข้อมูลจากมหาชนที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ เป็นต้น การใช้ Crowdsourcing จึงเป็นเครื่องมือการทำข่าวร่วมกับพลเมืองได้อย่างมีพลัง (Briggs, 2013, p. 65) อย่างไรก็ตามการนำแนวคิดนี้ไปปฏิบัติใช้ในองค์กรสื่อ อาจเกิดผลลัพธ์ที่ต่างกัน บางแห่งอาจไม่ประสบความสำเร็จ ขณะที่บางแห่งอาจใช้เป็นเครื่องมือพัฒนาผู้สื่อข่าวในการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยี (Cohn, 2009 cited in Briggs, 2013 p. 67)

การนำแนวคิด Crowdsourcing ไปใช้ในงานข่าว ควรพิจารณาประเด็นดังต่อไปนี้ (Briggs, 2013, pp. 67-71)

I. ผู้ชมหรือพลเมืองเป็นผู้ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญ และมีข้อมูลมากกว่าและดีกว่าผู้สื่อข่าว หากองค์กรสื่อนำมาใช้กับการทำงานอย่างเหมาะสมจะเป็นประโยชน์ต่อการทำข่าวอย่างมีประสิทธิภาพ

II. การสร้างระบบฐานข้อมูลแหล่งข่าวหรือพลเมือง การมีเครือข่ายพลเมืองที่มีข้อมูล เป็นเครื่องมือที่ดีต่อการสืบค้นแหล่งข่าว โดยเฉพาะหากองค์กรจัดเก็บข้อมูลแหล่งข้อมูลหรือฐานข้อมูลของพลเมืองดังกล่าวไปอย่างเป็นระบบ

III. การให้พลเมืองมีส่วนร่วมในการทำข่าว เป็นการเพิ่มความรู้ความเข้าใจให้กับผู้สื่อข่าวในเรื่องสภาพปัญหา หรือประเด็นปัญหาชัดเจนและถูกต้องในการทำงานข่าวได้ดีมากขึ้น

## 2. การใช้ชิ้นงานจากพลเมืองของสื่อมวลชน

BBC ให้ความหมาย ชิ้นงานที่มาจากพลเมือง ว่าเป็นเนื้อหาที่มีความหลากหลายที่ผลิตมาจากผู้ชมของ BBC โดยผ่านการคัดเลือก ตรวจสอบ แก้ไขในด้านความถูกต้องของเนื้อหา ความเป็นเจ้าของและด้านเทคนิคจากองค์กร แต่การแก้ไขหรือนำชิ้นงานจากพลเมืองไปใช้ต้องได้รับการอนุญาตจากเจ้าของชิ้นงานก่อนเสมอ (BBC, 2015)

ขณะที่ CNN เปิดช่องทางเพื่อส่งเสริมให้พลเมืองผลิตเนื้อหาและใช้ชิ้นงานจากพลเมืองมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 2008 ได้แบ่งประเภทชิ้นงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่พลเมืองใช้ช่องทางของตนเองที่จัดเตรียมไว้อย่างอิสระ ไม่ผ่านการตรวจสอบหรือแก้ไขจากทีมงาน และกลุ่มชิ้นงานที่ได้รับตรวจสอบ การนำเสนอหรือการนำไปใช้ประโยชน์ในข่าวขององค์กร โดยชิ้นงานกลุ่มนี้จะได้รับการตรวจสอบตามแนวปฏิบัติขององค์กรสื่อ

แต่การใช้งานหรือการแก้ไขใด ๆ องค์กรสื่อต้องแจ้งเจ้าของชิ้นงานรับทราบและอนุญาตก่อนทุกครั้ง (CNN, 2015)

สำหรับสื่อสาธารณะในประเทศไทย กรณีของไทยพีบีเอส ให้ความหมาย “นักข่าวพลเมือง” หมายถึงชาวที่สร้างความสัมพันธ์กับผู้ชม โดยให้ผู้ชมมีส่วนร่วม เช่น ร่วมกำหนดประเด็น กำหนดวาระหรือเวลาเสนอข่าวของพวกเขาเอง (สมเกียรติ จันทรสีมา, 2551) ผ่านหน้าจอตริทัศน์และช่องทางเว็บไซต์ “Citizenthaipbs.net” โดยอิสระ ไม่ผ่านการแก้ไข ตัดต่อ หรือปรับเนื้อหาเหมือนการเผยแพร่ผ่านหน้าจอตริทัศน์

### 3. แนวทางการจัดการชิ้นงานจากพลเมือง

การจัดการชิ้นงานจากพลเมืองที่เหมาะสม มีความสำคัญที่ช่วยให้องค์กรสื่อสามารถใช้ประโยชน์และบรรลุเป้าหมายทั้งพลเมืองและองค์กรสื่อได้เป็นอย่างดี โดยแนวทางการจัดการชิ้นงานจากพลเมืองสามารถพิจารณาในประเด็นดังนี้ (Scott, 2009, p. 18-19)

3.1 การนำชิ้นงานจากพลเมืองมาใช้ ควรผ่านกระบวนการบรรณาธิการ เพื่อตรวจสอบเนื้อหาเหมือนการตรวจสอบแหล่งข้อมูลประเภทอื่น โดยการตรวจสอบควรให้ความสำคัญกับประเด็นความเป็นส่วนตัว ความเป็นเจ้าของลิขสิทธิ์ การปกป้องเด็ก ภาวะโศกนาฏกรรม การทำให้บุคคลอื่นเสียชื่อเสียง รสนิยมและประเด็นศีลธรรมอันดีของสังคม เป็นต้น จากการศึกษาขององค์กรสื่อที่ใช้แนวคิดการใช้ชิ้นงานจากพลเมือง 72 แห่งทั่วโลก พบว่า สองในสามขององค์กรสื่อมีทีมงานหรือกองบรรณาธิการที่จัดการดูแลการใช้ชิ้นงานจากพลเมืองเป็นการเฉพาะ (Scott, 2009, pp. 7, 18)

3.2 กรณีที่พลเมืองส่งชิ้นงานให้กับองค์กร องค์กรควรจัดชิ้นงานออกเป็นกลุ่ม เช่น กลุ่มชิ้นงานที่ไม่ได้รับการเผยแพร่ กลุ่มชิ้นงานที่ต้องปรับปรุงแก้ไข และกลุ่มชิ้นงานปฏิเสธและคัดออก เพื่อสะดวกต่อการตรวจสอบ การนำไปใช้ และการสื่อสารไปยังเจ้าของชิ้นได้ถูกต้อง

3.3 องค์กรสื่อควรให้ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาชิ้นงานที่ได้รับการนำไปใช้ให้กับเจ้าของชิ้นงานทุกครั้ง เพื่อให้เจ้าของชิ้นงานมีโอกาสได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะการผลิตสื่อ

3.4 องค์กรสื่อควรให้ความสนใจและพิจารณาเป็นพิเศษสำหรับชิ้นงานที่มาจากกลุ่มผลประโยชน์ หรือกลุ่มที่จะได้รับผลประโยชน์จากเนื้อหาดังกล่าว เพื่อป้องกันการตกเป็นเครื่องมือของกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

3.5 องค์การสื่อควรเผยแพร่ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับแนวปฏิบัติหลักเกณฑ์การส่งชิ้นงาน แนวทางการให้เครดิตกับผลงาน วิธีการดำเนินการแก้ไข และแนวนโยบายการเลือกใช้ชิ้นงานให้พลเมืองได้รับทราบ

3.6 เมื่อองค์การมีการแก้ไขหรือพัฒนาชิ้นงานจากพลเมือง ควรทำอย่างไร รมักระวังการลดทอนความหมายหรือทำลายความหมาย ความรู้สึก และเป้าหมายการสื่อสารของชิ้นงานนั้น ๆ และหากมีการแก้ไข ควรแจ้งและขออนุญาตจากเจ้าของชิ้นงานทุกครั้ง

## วิธีการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีวิธีการเก็บข้อมูลที่สำคัญ คือ การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) การสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant Observation) และการสัมภาษณ์ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ (Formal and Informal Interview) ใช้เวลาการศึกษารวบรวมข้อมูล ตั้งแต่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม 2560 มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

การเลือกองค์การสื่อมวลชนที่ให้ข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีเลือกแบบการเจาะจง (Purposive Random) สถานีโทรทัศน์ดิจิทัลที่มาจาก 3 กลุ่ม (ตามที่กล่าวไว้ในนิยามศัพท์ปฏิบัติการข้างต้น) โดยพิจารณาจากสถานีที่มีการใช้ชิ้นงานจากพลเมือง ในรายการข่าวประจำวันที่มีช่วงการนำเสนอข่าวในเวลาเช้า เที่ยง และค่ำ ใกล้เคียงกัน และเป็นสถานีโทรทัศน์ที่ยินดีให้ทำการศึกษาและใช้วิธีการเก็บข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) รายการข่าวประจำวัน 3 ช่วงข่าว คือ ข่าวเช้า ข่าวเที่ยง และข่าวเย็น ช่วงวันที่ 21-31 สิงหาคม 2560 โดยใช้แบบวิเคราะห์เนื้อหาที่ออกแบบตามแนวคิดจากการทบทวนวรรณกรรมในประเด็น จำนวนชิ้นงานจากพลเมือง แหล่งที่มาของชิ้นงานจากพลเมือง รูปแบบของชิ้นงานจากพลเมือง วิธีการได้มาซึ่งชิ้นงานจากพลเมืองของผู้สื่อข่าว ประเภทเนื้อหาข่าวของชิ้นงานที่มาจากพลเมือง และลักษณะการนำชิ้นงานจากพลเมืองมาใช้ในการนำเสนอข่าว

2. การสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant Observation) ในห้องข่าวและการประชุมกองบรรณาธิการ โดยใช้เวลาการสังเกตการณ์องค์การละ 1 สัปดาห์ ระหว่างวันที่ 3-21 กรกฎาคม 2560 ตามลำดับดังนี้ 1) กลุ่มสาธารณะ



2) กลุ่มข่าวสารและสาระ และ 3) กลุ่มทั่วไป โดยมีแนวทางเก็บข้อมูล ได้แก่ การใช้ประโยชน์  
ชิ้นงานจากพลเมือง การจัดการชิ้นงานจากพลเมือง กระบวนการตรวจสอบ และการอ้างอิง  
หรือการให้เครดิตชิ้นงานของพลเมือง

3. การสัมภาษณ์ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ (Formal and Informal Interview) กลุ่มที่เกี่ยวข้อง เช่น บรรณาธิการข่าว ผู้บริหารสำนักข่าว และผู้สื่อข่าว  
ในระหว่างการสังเกตการณ์ จำนวน 15 คน

## ผลการวิจัย

### สภาพของชิ้นงานที่มาจากพลเมืองในองค์กรข่าว

ผลการวิเคราะห์เนื้อหาการใช้ชิ้นงานจากพลเมืองในรายการข่าวขององค์กรสื่อ  
ทั้งสามแห่ง พบว่า องค์กรสื่อทั้ง 3 แห่งมีปริมาณการใช้ชิ้นงานจากพลเมืองในข่าว  
รวมทั้งสิ้น 168 ชิ้น โดยกลุ่มทั่วไป มีการใช้ชิ้นงานจากผู้ชมในรายการข่าวของทางสถานี  
มากที่สุด (87 ชิ้น) รองลงมาคือ กลุ่มสาธารณะ (47 ชิ้น) และกลุ่มข่าวสารและสาระ  
(34 ชิ้น) ตามลำดับ โดยช่วงข่าวที่ใช้ชิ้นงานจากพลเมืองปริมาณมากที่สุดคือ ข่าวเช้า  
(87 ชิ้น) รองลงมาคือ ข่าวเที่ยง (50 ชิ้น) และข่าวค่ำ (31 ชิ้น) ตามลำดับ โดยชิ้นงาน  
จากพลเมืองเกือบทั้งหมดมาจากการสืบค้นหรือแสวงหาของผู้สื่อข่าวเองมากที่สุด (163 ชิ้น)  
โดยนำมาจากเฟซบุ๊กมากที่สุด (101 ชิ้น) รองลงมาคือ ยูทูบ (27 ชิ้น) ตามลำดับ ขณะที่  
ไม่พบว่า ทั้งสามกลุ่มใช้ชิ้นงานจากพลเมืองที่มาจากเว็บไซต์

สำหรับรูปแบบของชิ้นงานจากพลเมืองที่องค์กรื่อนำมาใช้เป็นรูปแบบภาพ  
เคลื่อนไหวหรือวีดิโอมากที่สุด (75 ชิ้น) รองลงมาคือ การบันทึกหน้าจอหรือถ่ายภาพ  
ชิ้นงานพลเมืองแล้วนำไปประกอบข่าว (55 ชิ้น) ตามลำดับ โดยประเภทเนื้อหาของ  
ชิ้นงานจากพลเมืองที่องค์กรสื่อเลือกนำมาใช้มากที่สุดคือ เนื้อหาประเภทอาชญากรรม  
และการเมือง (41 ชิ้น) รองลงมาคือ การเมือง (35 ชิ้น) และเรื่องสัพเพเหระหรือ  
ข่าวชาวบ้านตามลำดับ (21 ชิ้น) แต่เมื่อพิจารณาเฉพาะกลุ่มแล้ว พบการเลือกประเภท  
เนื้อหาแตกต่างกันตามกลุ่มสถานี โดยกลุ่มทั่วไปเลือกเนื้อหาด้านอาชญากรรมมากที่สุด  
รองลงมาคือ เนื้อหาเกี่ยวกับประเด็นสัพเพเหระหรือข่าวชาวบ้าน ขณะที่กลุ่มข่าวและ  
สาระเลือกเนื้อหาด้านการเมืองมากที่สุด รองลงมาคือ อาชญากรรม เช่นเดียวกับ  
กลุ่มสาธารณะ สำหรับการนำชิ้นงานจากพลเมืองมาใช้ในข่าวนั้นมีลักษณะนำชิ้นงาน

จากพลเมืองมานำเสนอข้อหรือเล่าต่อโดยไม่หาข้อมูลเพิ่มเติมมากที่สุด (85 ชิ้น) รองลงมา คือ การนำไปเป็นส่วนหนึ่งของข่าวสืบสวนหรือข่าวเชิงลึกของผู้สื่อข่าว (45 ชิ้น) และเพิ่มเติมข้อมูลหรือแหล่งข่าวเพื่อให้ข่าวมีความสมบูรณ์มากขึ้น (44 ชิ้น) ตามลำดับ

เมื่อศึกษาการใช้ชิ้นงานจากพลเมืองจากห้องข่าวในองค์กรสื่อทั้งสามกลุ่ม พบว่า สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์เนื้อหา โดยพบว่า การใช้ชิ้นงานจากพลเมืองในงานข่าว มีปริมาณและความถี่การนำมาใช้และมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น

*“สัดส่วนข่าวสื่อสังคมออนไลน์กับนักข่าวร้อยละห้าสิบห้าสิบ หรือ หกสิบสี่สิบที่เอาสื่อสังคมฯ มาขยายต่อ ข่าวเข้าใช้เยอะ เพราะนักข่าวไม่ได้ส่งข่าว มาตลอดเวลา แต่ข่าวจากสื่อสังคมมาตลอดเวลา...”* (เสถียร วิริยาพรรณพงศา, สัมภาษณ์, 21 กรกฎาคม 2560)

นอกจากนี้พบว่า กลุ่มสื่อสาธารณะยังนำชิ้นงานจากพลเมืองไปใช้ในรายการข่าวอื่น เช่น รายการรู้เท่ารู้ทัน รายการสถานีประชาชน และรายการนักข่าวพลเมือง นอกเหนือจาก ที่นำไปใช้ในข่าวประจำวัน

จากการสังเกตการณ์ยังพบอีกว่า ชิ้นงานจากพลเมืองในสื่อออนไลน์มีบทบาท ต่อการกำหนดวาระข่าวในห้องข่าว และมักถูกจัดวางลำดับการนำเสนอในรายการข่าว เป็นลำดับแรก ๆ ด้วยเหตุผลเพื่อให้เป็นข่าวเรียกผู้ชมหรือสร้างความสนใจให้กับผู้ชม

*“อาจารย์ (นักวิจัย) อย่าเพิ่งเข้าใจผิดนะว่า ทำไมเราเล่นแต่ข่าวเบา ๆ พวกนี้ เพราะเราถือว่าเป็นช่วงเวลาที่ดึงคนสนใจ เรตติ้งไม่มาก ส่วนใหญ่ คนต่างจังหวัดดู...แต่พอใกล้ทุ่ม เราก็ปรับมาเป็นข่าวหนัก ข่าวที่นักข่าว เราทำเอง”* (การประชุมกองบรรณาธิการข่าวประจำวัน ไทยพีบีเอส, 4 กรกฎาคม 2560)

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่าสภาพการใช้ชิ้นงานจากพลเมืองขององค์กรสื่อ มีสถานภาพเป็นชิ้นข่าว เป็นแหล่งข้อมูลหรือวัตถุดิบในการทำงานข่าวต้นทุ่นทำให้กับ องค์กรสื่อ โดยมีปริมาณและความถี่การใช้งานทุกช่วงข่าวและทุกกลุ่มสถานี และมี บทบาทต่อการทำข่าว การกำหนดวาระข่าว และการเพิ่มจำนวนผู้ชมให้กับข่าวรวมถึง มีแนวโน้มขยายการใช้งานไปยังรายการอื่น ๆ ขององค์กรสื่อมวลชนมากขึ้น

## การใช้ประโยชน์จากชิ้นงานที่มาจากพลเมืองขององค์กรสื่อ

ผลการศึกษาการนำชิ้นงานจากพลเมืองไปใช้ประโยชน์ขององค์กรสื่อในส่วนของ การวิเคราะห์เนื้อหาและการสังเกตการณ์ในห้องข่าวมีความสอดคล้องกัน โดยมีลักษณะ การใช้ประโยชน์ดังนี้

1. การนำเสนอข่าว หมายถึง การนำเนื้อหาจากชิ้นงานที่มาจากพลเมืองไป เผยแพร่ โดยไม่ขยายหรือต่อยอดเนื้อหาที่เป็นการเพิ่มคุณค่าข่าว หรือทำข่าวให้ครบถ้วน รอบด้านมากขึ้น

“เราเรียกว่าโซเชียลกาก ๆ คือไม่ได้หาข้อมูลเพิ่มเติมอะไร เรานำมาเขียน ใหม่ที่ให้เนื้อหาแค่ใคร ทำอะไร ที่ไหนเท่านั้น” (น้ำเพชร จันทา, สัมภาษณ์, 20 กรกฎาคม 2560)

“มีไลน์ของกลุ่มภาคประชาชนนั้นใหม่ เราจะได้ตามการไลฟ์ของเขา จะเอาข่าวมาใช้ได้ทันใหม่ ที่คิดไว้พอเช้าข่าว 11 โมง ให้เข้าไปดูด้วย” (การประชุม กองบรรณาธิการข่าวเที่ยง, 11 กรกฎาคม 2560)

2. การเป็นเบาะแสหรือสารตั้งต้นในการทำข่าวของสื่อมวลชน หมายถึง การใช้ประเด็นจากชิ้นงานจากพลเมืองเป็นจุดเริ่มต้นในการพัฒนาประเด็น ต่อยอด ขยายผล หรือการสัมภาษณ์แหล่งข่าวเพิ่มเพื่อให้ประเด็นข่าวมีความรอบด้านมากยิ่งขึ้น

“(เนื้อหาจากสื่อออนไลน์) มันควรเป็นสารตั้งต้น อ่านเพื่อคิด ให้เป็นแค่เลี้ยว เป็นเบาะแส เป็นแหล่งข่าว เป็นตัวล่อเพื่อให้ได้ประเด็นใหม่...” (นพดล ศรีหทัย, สัมภาษณ์, 6 กรกฎาคม 2560)

“การใช้ข่าวจากสื่อสังคมออนไลน์มันปฏิเสธไม่ได้ เพราะเขาเห็นภาพก่อน เขาบันทึกมา แต่เราเป็นสื่อก็ต้องลึกกว่าเขา” (บุญยอด สุขถิ่นไทย, สัมภาษณ์, 11 กรกฎาคม 2560)

“...เช่น กรณีของครูจอมทรัพย์ สิ่งทีพีพีที่คิดคือ เชื่อมเข้าโครงสร้าง เช่น การปฏิรูปตำรวจ ใครตีแผ่ได้ตีกันว่าจะเป็นเหยื่อ คือถ้าช่องไหนมีกระบวนการ (พัฒนาประเด็น-นักวิจัย) ไม่ขัด ก็คงตกอยู่ในสังคมออนไลน์ และถูกเหยียดจนตาย เพราะไปตีตีสัน” (วันชัย ตันติวิทยาพิทักษ์, สัมภาษณ์, 18 กรกฎาคม 2560)

3. การใช้ชิ้นงานจากพลเมืองเป็นข้อมูลหรือวัตถุดิบ (ทั้งภาพ เสียง และคลิปวิดีโอ) และเป็นแหล่งข่าวเพื่อประกอบข่าวถือเป็นการแสดงถึงหลักฐานที่เป็นข้อพิสูจน์ข้อเท็จจริงในข่าวของผู้สื่อข่าว

4. การใช้ชิ้นงานจากพลเมืองเป็นเครื่องมือสร้างความสัมพันธ์กับพลเมืองลักษณะนี้จะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อผู้สื่อข่าวมีการปฏิสัมพันธ์กับเจ้าของชิ้นงาน ไม่ว่าจะเป็นการใช้งานและช่วงหลังเผยแพร่ชิ้นงานการ เพื่อขออนุญาตหรือการขอข้อมูลเพิ่มเติมการส่งชิ้นงานที่แพร่ภาพแล้วให้กับเจ้าของ (มณีนาถ อ่อนพรรณนา, สัมภาษณ์, 6 กรกฎาคม 2560) โดยลักษณะนี้พบเฉพาะในกลุ่มสื่อสาธารณะในกลุ่มที่ไม่เป็นรายการข่าวประจำวัน พบมากในรายการนักข่าวพลเมืองที่กำหนดให้มีการปฏิสัมพันธ์กับเจ้าของชิ้นงานก่อนและหลังการนำมาใช้หรือเผยแพร่ (สุวิจนา ทิพย์พิณี, สัมภาษณ์, 4 กรกฎาคม 2560)

5. การใช้ชิ้นงานจากพลเมืองเป็นเครื่องมือสะท้อนคุณลักษณะขององค์กรสื่อการใช้ประโยชน์ในลักษณะนี้พบในการทำงานของสถานีฯ กลุ่มสื่อสาธารณะในรายการข่าวอื่น ๆ ที่ไม่ใช่รายการข่าวประจำวัน ได้ระบุว่าการใช้ชิ้นงานจากพลเมืองนั้นเป็นหนึ่งในบทบาทหน้าที่ของการเป็นสื่อสาธารณะที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงความเป็นสื่อสาธารณะขององค์กร

“มันมีพื้นที่ของประชาชน...เมื่อสิบปีก่อนเราเริ่มอบรมเชิงประเด็นก่อนจากนั้นก็เปิดกว้างให้ส่งเข้ามา ...มันเป็นช่องทางใหม่มาก ๆ เขาจะรู้สึกว่าเขาก็พิจารณาการสื่อสารประเด็นของเขาเองด้วย ไม่ใช่นำเสนอแต่เรื่องของตัวเองเป็นมุมมองใหม่ ๆ...” (สุวิจนา ทิพย์พิณี, สัมภาษณ์, 4 กรกฎาคม 2560)

จากข้อมูลที่กล่าวไปข้างต้น สรุปได้ว่าคุณลักษณะขององค์กรสื่อทั้งสามกลุ่มไม่มีผลต่อลักษณะการใช้ประโยชน์จากชิ้นงานจากพลเมืองในข่าวประจำวันทั่วไป เพราะทั้งสามองค์กรต่างมุ่งเน้นการใช้ประโยชน์เพื่อสร้างความสนใจให้กับพลเมืองและการเพิ่มเรตติ้งเหมือนกัน ยกเว้นรายการข่าวในรายการสถานีประชาชน และรายการนักข่าวพลเมืองของกลุ่มสาธารณะ

## การจัดการชิ้นงานจากพลเมืองขององค์กรสื่อ

### วิธีการได้มาซึ่งชิ้นงานจากพลเมือง

ผลการวิจัยพบว่า การได้มาซึ่งชิ้นงานจากพลเมืองที่นำมาใช้ในรายการข่าวประจำวันขององค์กรสื่อทั้งสามกลุ่มไม่แตกต่างกัน โดยชิ้นงานเกือบทั้งหมดได้มาจากการแสวงหาชิ้นงานของผู้สื่อข่าวจากสื่อสังคมออนไลน์ของบุคคลและเพจข่าว (เช่น อีจัน อีเจียบ จำพิชิต และ Drama addict เป็นต้น) ที่มาจากในและต่างประเทศ จากนั้นจึงนำเสนอในการประชุมกองบรรณาธิการหรือโต๊ะข่าวของตนเอง เมื่อผ่านการพิจารณาจากการประชุมแล้ว จึงมีการตรวจสอบข้อมูลหรือนำไปสู่พัฒนาประเด็นเนื้อหา เช่น ขยายผล เติมมุมมอง หรือแหล่งข่าวไปสู่ประเด็นที่กว้างขวางและมีคุณค่าข่าวมากขึ้น ซึ่งการพัฒนาประเด็นดังกล่าวจะมีหรือไม่มีนั้นขึ้นอยู่กับช่วงข่าว เช่น หากเป็นข่าวภาคค่ำระยะเวลาการพัฒนาประเด็นจะมากกว่าข่าวภาคเช้า หรือข่าวภาคเที่ยง ขณะที่ข่าวภาคเช้าหรือข่าวภาคเที่ยงโอกาสในการพัฒนาประเด็นข่าวจะน้อยกว่า หรือไม่มีการนำเสนอจะมีลักษณะนำไปบอกต่อหรือเล่าซ้ำมากกว่า (นันทธวัช ไชยวง, สัมภาษณ์, 18 กรกฎาคม 2560; จุฬาทพร แสนศิลา, สัมภาษณ์, 18 กรกฎาคม 2560 และ นันทนา แสงนิมิตร, สัมภาษณ์, 11 กรกฎาคม 2560)

อย่างไรก็ตามประเด็นที่น่าสนใจคือ รายการข่าวพลเมืองและรายการสถานีประชาชนที่ได้ชิ้นงานพลเมืองที่ส่งชิ้นงานให้กับรายการนั้น มีการพัฒนาประเด็นที่เน้นให้เจ้าของชิ้นงานมีส่วนร่วมพัฒนาชิ้นงานเกือบทุกขั้นตอน ซึ่งแตกต่างจากวิธีการของข่าวประจำวันตามที่กล่าวไปข้างต้น

### การบรรณาธิกรชิ้นงานจากพลเมือง

การบรรณาธิกรชิ้นงานที่มาจากพลเมืองในข่าวประจำวัน พบว่า ทุกกลุ่มเริ่มจากผู้สื่อข่าวนำเสนอประเด็นในการประชุมกองบรรณาธิการข่าว หรือบางกลุ่มนำเสนอต่อหัวหน้าบรรณาธิการโต๊ะข่าวของตนเอง โดยสาระสำคัญในการพิจารณาตรวจสอบชิ้นงานจากพลเมืองมุ่งไปที่ความน่าสนใจ ความดังหรือการเป็นกระแสของเนื้อหาหรือชิ้นงานเป็นเบื้องต้น และเมื่อผ่านการพิจารณาเนื้อหาจากการประชุมดังกล่าวแล้ว จึงเริ่มดำเนินการตรวจสอบในรายละเอียดมากขึ้นในด้านทันสมัยต่อเวลา ความถูกต้องของเนื้อหา ความเป็นจริง หรือความเป็นเจ้าของชิ้นงาน เป็นต้น จากนั้นจึงเป็นขั้นตอนการพัฒนาประเด็น หรือการนำเสนอมุมมองข่าวของนักข่าวแต่ละคน หรือตามที่

บรรณาธิการกำหนด ซึ่งขั้นตอนการพัฒนาประเด็นนี้แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับช่วงเวลา การนำเสนอหรือประเด็นข่าวเด่นรายวันของแต่ละองค์กร รายละเอียดโปรดดูตารางที่ 1 ตารางที่ 1 เปรียบเทียบขั้นตอนการบรรณาธิการชิ้นงานจากพลเมืองก่อนนำไปใช้ในข่าว

หัวข้อ กลุ่มองค์กร	ขั้นตอนการตรวจสอบและประเด็นพิจารณาตรวจสอบชิ้นงานจากพลเมือง
<b>กลุ่มทั่วไป</b>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้สื่อข่าว หัวหน้าโต๊ะข่าวคัดเลือกชิ้นงานตามความน่าสนใจหรือเป็นกระแส</li> <li>2. ผู้สื่อข่าวตรวจสอบ ชิ้นงาน ด้านความจริงของเนื้อหา ความเป็นเจ้าของชิ้นงาน ความทันสมัยหรือทันเหตุการณ์ และด้านการผลิตของชิ้นงาน</li> <li>3. ผู้สื่อข่าวพัฒนา/ขยายประเด็นและเรียบเรียงเป็นชิ้นข่าวพร้อมเผยแพร่</li> <li>4. บรรณาธิการข่าวหรือบรรณาธิการออกอากาศตรวจสอบคุณภาพด้านจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพสื่อและข้อกฎหมายก่อนเผยแพร่</li> </ol>
<b>กลุ่มข่าวสารและสาระ</b>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้สื่อข่าวเลือกชิ้นงานตามความสนใจ หรือเรื่องที่เป็นกระแสในขณะนั้น</li> <li>2. ผู้สื่อข่าวนำเสนอกองบรรณาธิการเพื่อซักถามและเพิ่มเติมมุมมองและตัดสินใจเลือก</li> <li>3. ผู้สื่อข่าวตรวจสอบชิ้นงานประเด็นข้อมูลเท็จจริง ความทันสมัย ความทันเหตุการณ์ ความคืบหน้า ความน่าสนใจ การนำเสนอของสถานีอื่น ๆ และคุณภาพด้านการผลิตของชิ้นงาน</li> <li>4. ผู้สื่อข่าวพัฒนา/ขยายประเด็น ตามที่กองบรรณาธิการเสนอแนะ</li> <li>5. ผู้สื่อข่าวเขียนบทข่าว หัวหน้าโต๊ะข่าวพิจารณาถ่วงถ่วงและออกอากาศ</li> </ol>
<b>กลุ่มสาธารณะ</b>	
<b>รายการ ข่าวประจำวัน ทั่วไป</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้สื่อข่าวคัดเลือกชิ้นงานตามความสนใจ กระแสความนิยมหรือจากการประชุมข่าว</li> <li>2. ผู้สื่อข่าวติดต่อเจ้าของชิ้นงาน และตรวจสอบชิ้นงานและประเด็นด้านข้อเท็จจริง ความทันสมัย ความทันเหตุการณ์ ความคืบหน้า รวมทั้งพิจารณาคุณภาพด้านการผลิต และประเด็นจริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง</li> <li>3. ผู้สื่อข่าวพัฒนา/ขยาย เช่น การติดต่อสัมภาษณ์แหล่งข่าวเพิ่มเติม การประสานกับนักข่าวให้ตรวจสอบ ทำข่าวเพิ่มเติมหรือลงพื้นที่ทำข่าวด้วยตัวเอง (บางกรณี)</li> <li>4. บรรณาธิการที่รับผิดชอบตรวจสอบความถูกต้องก่อนออกอากาศ</li> </ol>

หัวข้อ กลุ่มองค์กร	ขั้นตอนการตรวจสอบและประเด็นพิจารณาตรวจสอบขึ้นงานจากพลเมือง
<p>รายการ ข่าวเฉพาะ</p> <p>1. รายการ สถานีประชาชน</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้สื่อข่าวหรือทีมงานคัดเลือกขึ้นงานจากขึ้นงานที่ผู้ชมส่งมาให้ หรือตามความสนใจของผู้สื่อข่าว โดยใช้เกณฑ์พิจารณาดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> <li>1) เป็นเรื่องของกลุ่มคนหรือชุมชนมากกว่าส่วนบุคคล</li> <li>2) เป็นเรื่องความเดือดร้อนของผู้คนจำนวนมาก</li> <li>3) เป็นเรื่องที่มีความเสียหายมากหรือมีตัวเลขความเสียหายสูง</li> <li>4) เป็นเรื่องที่สามารถกระตุ้นให้หน่วยงานที่รับผิดชอบมาร่วมแก้ไขปัญหาด้วยกัน</li> <li>5) เป็นเรื่องที่มีการร้องเรียนหรือดำเนินการมาแล้วแต่ไม่มีความคืบหน้าในการแก้ไข</li> </ol> </li> <li>2. ทีมงานตรวจสอบขึ้นงานด้านข้อมูลข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ความทันสมัยและความคืบหน้า</li> <li>3. ทีมงานตรวจสอบข้อมูลจากเจ้าของขึ้นงานและให้เจ้าของเรื่องยืนยันข้อมูลและยินยอมให้เผยแพร่ก่อนผลิตรายการ</li> <li>4. ผู้สื่อข่าวพัฒนา/ขยายประเด็น เช่น การติดต่อสัมภาษณ์แหล่งข่าวเพิ่มเติม และการลงพื้นที่</li> <li>5. ทีมงานนำเสนอประเด็นให้กับกองบรรณาธิการข่าวประจำวัน (บางประเด็น) เพื่อเผยแพร่ในรายการข่าวประจำวัน</li> <li>6. ทีมงานเตรียมนำเสนอประเด็นผ่านรายการสถานีประชาชน</li> </ol>
<p>2. นักข่าว พลเมือง</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ทีมงานคัดเลือกขึ้นงานที่พลเมืองส่งไว้ในด้านเนื้อหาและจัดลำดับการออกอากาศ</li> <li>2. ทีมงานตรวจสอบขึ้นงานประเด็นเนื้อหา ความอ่อนไหวของประเด็นและการปกป้องเจ้าของขึ้นงาน</li> <li>3. ทีมงานและเจ้าของขึ้นงานร่วมพัฒนา/ขยายประเด็น หรือปรับปรุงแก้ไขขึ้นงาน</li> <li>4. ทีมงานตรวจขึ้นงานที่แก้ไข ตรวจสอบการสะกดคำ เทคนิคภาพและเสียง การเขียนคำโปรยข่าว และส่งขึ้นงานรอกการออกอากาศ</li> <li>5. ทีมงานจัดทำสื่อโปรโมตขึ้นงานที่จะออกอากาศและแจ้งให้เจ้าของขึ้นงานทราบถึงวันเวลาการออกอากาศ และส่งขึ้นงานให้กับเจ้าของขึ้นงานหลังการออกอากาศ</li> </ol>

**ที่มา:** ผู้วิจัยเรียบเรียงจากการสังเกตการณ์และการสัมภาษณ์ในองค์กรสื่อ

การอ้างอิงหรือการให้เครดิตเจ้าของขึ้นงาน: การปฏิบัติที่ต่างกันระหว่าง “คนทั่วไป” กับ “คนดัง”

ลักษณะการอ้างอิงหรือการให้เครดิตขึ้นงานจากพลเมืองที่ปรากฏผ่านรายการข่าวประจำวัน องค์กรสื่อทั้งสามกลุ่มมีการอ้างอิงหรือให้เครดิตกับเจ้าของขึ้นงานมากกว่าไม่ให้เครดิตหรือไม่อ้างอิง โดยรูปแบบการอ้างอิงหรือการให้เครดิต มีลักษณะการขึ้นตัวอักษรระบุชื่อเจ้าของขึ้นงาน ตามชื่อบัญชีสื่อสังคมออนไลน์ของเจ้าของขึ้นงานให้ปรากฏบนหน้าจอที่ขึ้นภาพหรือขึ้นงาน ซึ่งส่วนใหญ่ไม่มีการกล่าวถึงหรือขอบคุณ

เจ้าของชิ้นงานด้วยวาจา ซึ่งการอ้างอิงดังกล่าวผู้สื่อข่าวถือเป็นการป้องกันการละเมิดลิขสิทธิ์ หากเกิดกรณีเจ้าของชิ้นงานเรียกร้องสิทธิหรือเกิดความผิดพลาดภายหลังและเป็นการปกป้องการทำงานของผู้สื่อข่าวได้ระดับหนึ่ง

“...ส่วนใหญ่แล้วถ้าเป็นเคสใหญ่ก็ต้องอ้างอิง ทั้งพูดทั้งฝังตัวหนึ่งสัปดาห์ด้วย...บางทีที่ไม่พูดก็คิดว่าไม่จำเป็นต้องพูดชื่อเขา...เจ้าของคงไม่ได้ซีเรียสกับเรื่องนี้เท่าไร...” (มณีนารถ อ่อนพรรณนา, สัมภาษณ์, 6 กรกฎาคม 2560)

อย่างไรก็ตามจากการศึกษาพบว่า การอ้างอิงหรือการให้เครดิตกับเจ้าของชิ้นงานมีลักษณะต่างกันขึ้นอยู่กับความเป็นเจ้าของชิ้นงาน โดยหากเป็นชิ้นงานที่เจ้าของเป็นบุคคลหรือเพจที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักในสังคม รูปแบบการอ้างอิงนอกจากจะขึ้นตัวอักษรเป็นชื่อเจ้าของชิ้นงานแล้ว ยังจะได้รับการขอบคุณหรือกล่าวถึงชื่อเจ้าของชิ้นงานด้วยวาจาของผู้ประกาศข่าวด้วย การปฏิบัติดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า การให้คุณค่าและการปฏิบัติต่อชิ้นงานจากพลเมืองขององค์กรสื่อไม่เท่าเทียมกัน โดยชิ้นงานที่มาจากบุคคล หรือเพจที่มีชื่อเสียงจะได้รับการปฏิบัติในการอ้างอิงและให้เครดิตที่ให้สถานะและตัวตนให้กับเจ้าของชิ้นงานมากกว่าบุคคลทั่วไปที่ไม่มีชื่อเสียง

ส่วนรูปแบบการอ้างอิงหรือการให้เครดิตกับชิ้นงานที่พลเมืองส่งให้กับองค์กรสื่อมีความแตกต่าง กรณีรายการนักข่าวพลเมือง รูปแบบการอ้างอิงและการให้เครดิตนั้นได้ปรากฏเป็นส่วนหนึ่งของบทพูดของผู้ประกาศก่อนนำเข้าสู่เนื้อหาข่าว และเป็นส่วนหนึ่งในบทข่าวที่ให้เจ้าของชิ้นงานสามารถกล่าวถึงพูดชื่อหรือกลุ่มของตนเองตามต้องการในท้ายข่าว ส่วนรายการสถานีประชาชนให้เจ้าของชิ้นงานหรือเจ้าของเรื่องปรากฏตัวร่วมในรายการในฐานะเจ้าของประเด็น ไม่ว่าจะเป็บุคคลที่มีชื่อเสียงหรือไม่ก็ตาม

## อภิปรายผลและข้อเสนอแนะการวิจัย

### Crowdsourcing Journalism ในห้องข่าวยังคงพราะเลือก

การใช้ชิ้นงานจากพลเมืองขององค์กรสื่อในกรณีที่ผู้สื่อข่าวหรือองค์กรสื่อเป็นฝ่ายเลือกเองนั้น ไม่สอดคล้องกับแนวคิดการใช้ปัญญารวมหมู่ในการทำข่าว โดยเฉพาะเงื่อนไขสำคัญ คือ การทำงานร่วมกัน (Collaborative) ระหว่างผู้สื่อข่าว/องค์กรสื่อกับคนทั่วไปในสังคม ในการพัฒนาหรือทำข่าวในประเด็นใดประเด็นหนึ่ง



ที่องค์กรสื่ออาจเป็นผู้เริ่มต้นระดมวิธีการหรือข้อมูลที่ต้องการผ่านช่องทางสื่อสารออนไลน์ (Briggs, 2013, pp. 63-69) แต่การใช้ชิ้นงานขององค์กรสื่อในการศึกษารั้งนี้ ส่วนใหญ่องค์กรสื่อเป็นผู้เลือกสรร (Shopper) ประเด็นหรือชิ้นงานจากพลเมืองที่ผลิตและเผยแพร่ผ่านช่องทางสื่อสารออนไลน์ของพวกเขาเองมาใช้ในข่าวของตน โดยเลือกจากความดัง หรือเป็นกระแสของชิ้นงานเพื่อต้องการสร้างสีสันหรือเรียกผู้ชมให้เพิ่มขึ้น โดยลักษณะการใช้มีลักษณะแบบ “ใช้แล้วทิ้ง” ที่หมายถึง การนำมาแล้วเพียงครั้งเดียว ไม่มีการสานต่อหรือนำไปต่อยอดนำเสนอผ่านหน้าจอโทรทัศน์ในรูปแบบการนำเสนอซ้ำ หากจะมีการขยายประเด็น ส่วนใหญ่มักมีลักษณะสัมภาษณ์เพิ่มเติม หรือส่งผู้สื่อข่าวลงไปในพื้นที่เพื่อบันทึกภาพและติดตามความคืบหน้าของประเด็นนั้น ๆ มากกว่าการพลิกมุมมองนำไปสู่การทำข่าวในประเด็นที่กว้างขวางขึ้นตามวิธีการของ crowdsourcing

สำหรับรายการข่าวเฉพาะด้านขององค์กรสื่อสารสาธารณะ กรณีรายการนักข่าวพลเมือง ยังไม่นำไปสู่การเชื่อมโยงเพื่อนำไปสู่การขยายผล เกาะติดประเด็นข่าวหรือยกระดับประเด็นที่พลเมืองส่งมาให้กลายเป็นประเด็นสาธารณะกับฝ่ายอื่นในองค์กรของตน แต่มุ่งเป้าหมายการทำงานด้านการเปิดพื้นที่การสื่อสารให้พลเมืองได้สื่อสารประเด็นด้วยตัวเองมากกว่า ขณะที่รายการสถานีประชาชน ปรากฏร่องรอยการใช้ประเด็นจากปัญหารวมหมู่ ตั้งแต่มีการสื่อสารเชิญชวนประชาชนหรือพลเมืองทั่วไปสามารถส่งข้อมูลหรือเนื้อหาที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ ถูกข่มเหงรังแกจากผู้มีอิทธิพล ถูกเอารัดเอาเปรียบจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมทั้งมีกระบวนการจัดการพัฒนา/ขยายประเด็นนำไปสู่รายการเพื่อการแก้ไขปัญหา ซึ่งหากผู้สื่อข่าวใช้กระบวนการทำข่าวโดยใช้แนวคิด crowdsourcing journalism ที่เริ่มจากความสนใจและการแสวงหาของผู้สื่อข่าวร่วมไปกับการเปิดพื้นที่ให้กับประชาชนทั่วไปร่วมทำข่าวหรือส่งข้อมูล ความคิดเห็น ฯลฯ

อย่างไรก็ตาม การใช้ชิ้นงานจากพลเมืองของรายการทั้งสองรายการของกลุ่มสื่อสารสาธารณะ สะท้อนให้เห็นว่าวิธีการใช้ชิ้นงานจากพลเมืองขององค์กรสื่อ สามารถทำให้ชิ้นงานของพลเมืองเป็นมากกว่าสีสันข่าว หรือเป็นแหล่งข้อมูลได้และยังแสดงถึงประโยชน์ที่องค์กรสื่อได้รับประโยชน์ทั้งด้านการพัฒนาคุณภาพข่าว พัฒนาคนข่าว พัฒนาสังคม และพัฒนาความเป็นพลเมืองไปพร้อมกันได้

### การจัดการชิ้นงานจากพลเมือง: เป็นไปตามวิถีปกติขององค์กรสื่อ

การจัดการชิ้นงานจากพลเมืองในรายการข่าวประจำวันขององค์กรสื่อทั้งสามแห่งไม่สอดคล้องกับแนวทางการปฏิบัติขององค์กรสื่อในต่างประเทศ ตามที่กล่าวไว้ใน การทบทวนวรรณกรรม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะวิธีการใช้งานและการปฏิบัติต่อชิ้นงานจากพลเมืองมีกระบวนการต่างกัน โดยองค์กรสื่อของประเทศไทยที่เป็นกลุ่มให้ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ไม่ได้มุ่งใช้แนวคิดการทำงานร่วมกับมหาชน (crowdsourcing) การสื่อสารภาคพลเมือง การเสริมพลังของพลเมืองเหมือนกรณีศึกษาของต่างประเทศ (Scott, 2009) จึงทำให้แนวทางการปฏิบัติและขั้นตอนการบริหารจัดการขาดรูปแบบและแนวทางปฏิบัติ มีลักษณะต่างคนต่างทำตามศักยภาพ ภายใต้กรอบจริยธรรมและจรรยาบรรณการทำข่าวขององค์กรไม่แตกต่างจากการทำงานข่าวกับแหล่งข่าวหรือแหล่งข้อมูลทั่วไป

อย่างไรก็ตาม วิธีการปฏิบัติในการจัดการชิ้นงานของพลเมืองทั้งรายการข่าวประจำวันที่คล้ายคลึงกับแนวทางการปฏิบัติขององค์กรสื่อต่างประเทศ คือ การตรวจสอบเนื้อหาหรือชิ้นงานที่มาจากพลเมือง โดยเป็นไปเพื่อตรวจสอบเนื้อหาไม่ต่างจากชิ้นงานที่มาจากแหล่งข้อมูลประเภทอื่น ๆ ที่ให้ความสำคัญกับการตรวจสอบเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัว ความเป็นเจ้าของลิขสิทธิ์ การปกป้องสิทธิเด็ก ภาพลามกอนาจาร การทำให้บุคคลอื่นเสียชื่อเสียง รสนิยมและประเด็นศีลธรรมอันดีของสังคม (Scott, 2009) แม้ว่าองค์กรสื่อที่ให้ข้อมูลยังไม่มีการจัดตั้งกองบรรณาธิการที่มีหน้าที่ดูแลข่าวที่มาจากพลเมือง แต่จากการวิจัยยังพบกรณียกเว้นในกลุ่มสาธารณะ ในรายการนักข่าวพลเมืองและรายการสถานีประชาชน ที่การตรวจสอบไม่ได้มุ่งเน้นไปที่ความถูกต้อง ความเป็นเจ้าของ การปกป้องสิทธิเด็ก ฯลฯ ตามที่กล่าวมาข้างต้นเท่านั้น แต่ยังพิจารณาถึงมุมมองที่มาจากพลเมือง เป้าหมายการสื่อสาร การเสริมพลัง การเติมเต็มด้านเทคนิคการผลิต และการเล่าเรื่องเพิ่มเติมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบด้วย

แม้ว่ารายการนักข่าวพลเมืองของสถานีฯ กลุ่มองค์กรสาธารณะจะเป็นรายการที่เกิดขึ้นภายใต้แนวคิดวารสารศาสตร์ภาคพลเมือง ใช้กระบวนการพัฒนาเนื้อหาร่วมกันกับเจ้าของชิ้นงานและการเปิดรับชิ้นงานผ่านทางช่องทางออนไลน์ แต่กระบวนการจัดการและการใช้ประโยชน์ยังคงขาดรูปธรรมและการสื่อสารที่ชัดเจนและเผยแพร่ให้เป็นที่รับรู้ร่วมกัน โดยเฉพาะแนวการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องสิทธิและประโยชน์ที่ให้กับพลเมืองหรือเจ้าของชิ้นงานควรจะรับทราบก่อน ไม่ว่าจะเป็นหลักเกณฑ์ กติกา เงื่อนไข

สิทธิของเจ้าของชิ้นงาน การนำชิ้นงานไปใช้ประโยชน์ ตลอดจนหลักเกณฑ์การพิจารณา คัดเลือกชิ้นงาน การติดต่อประสานงาน การขออนุญาต เป็นต้น (Scott, 2009) ทำให้ การจัดการชิ้นงานจากพลเมืองเป็นทักษะและความชำนาญของบุคคลแต่ละคนที่มี การถ่ายทอดแบบไม่เป็นทางการจากรุ่นสู่รุ่น และมีแนวโน้มการใช้ดุลยพินิจและ ประสบการณ์ส่วนบุคคลการจัดการจัดการชิ้นงานจากพลเมืองมากกว่า

### อำนาจพลเมืองในการสื่อสารกับการใช้ชิ้นงานพลเมืองในข่าว

การได้มาซึ่งชิ้นงานจากพลเมืองมาใช้ในข่าวของสื่อมวลชนที่ผลการศึกษา พบว่า มาได้สองทางคือ เมื่อ 1) ผู้สื่อข่าวขององค์กรสื่อมวลชนแสวงหาจากสื่อสังคมออนไลน์เอง และ 2) พลเมืองเจ้าของชิ้นงานส่งให้องค์กรสื่อ โดยการได้มาในทางที่สองนั้นไม่พบ ในรายการประจำวันทั่วไปขององค์กรสื่อที่ให้ข้อมูล แต่พบเฉพาะรายการข่าวพลเมือง และสถานีประชาชนของกลุ่มสื่อสาธารณะเท่านั้น

การได้มาซึ่งชิ้นงานจากพลเมืองที่ต่างกัน ส่งผลต่ออำนาจของพลเมืองในการสื่อสาร ต่างกัน กล่าวคือ หากการได้ชิ้นงานมาจากการแสวงหาขององค์กรสื่อเอง เจ้าของชิ้นงาน ไม่สามารถรับรู้ จัดการ และต่อรองการนำไปใช้ประโยชน์ เพราะองค์กรสื่อเป็นฝ่าย ดำเนินการทั้งหมด ยกเว้นกรณีที่เจ้าของชิ้นงานเป็นผู้มีชื่อเสียง หรือชิ้นงานนั้นเนื้อหา มีความเสี่ยงและอ่อนไหวที่อาจกระทบต่อจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ ถึงจะได้รับการติดต่อเพื่อแจ้งให้ทราบ การขออนุญาตใช้ชิ้นงาน การขอข้อมูลเพิ่มเติม และการยืนยัน ข้อมูลจากองค์กรสื่อ

แม้ปัจจุบันอำนาจการผูกขาดการเป็นผู้สร้างสารของสื่อมวลชนถูกเปลี่ยนมือ ไปสู่บุคคลทั่วไปมากขึ้นก็ตาม แต่การศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า การใช้ชิ้นงานจาก พลเมืองขององค์กรสื่อมวลชน พลเมืองแทบไม่มีอำนาจต่อรองในฐานะเป็นเจ้าของ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มคนธรรมดาทั่วไปที่ไม่มีชื่อเสียงจะยังมีอำนาจน้อยกว่าบุคคลที่มี ชื่อเสียง นอกจากนี้การใช้ชิ้นงานจากพลเมืองขององค์กรสื่อในข่าวประจำวันทั่วไป ที่พบในการศึกษาไม่ได้สะท้อนถึงเป้าหมายในการส่งเสริมประชาธิปไตยทางการสื่อสาร ตามแนวคิดของวารสารศาสตร์ภาคพลเมือง และการเพิ่มพลังอำนาจของพลเมือง มีส่วนร่วมในการทำข่าวของสื่อมวลชน แต่กลับให้คุณค่าชิ้นงานจากพลเมืองเป็นเพียง สินค้าต้นทุนต่ำหรือของฟรีที่เลือกใช้ได้เอง โดยไม่ต้องแจ้งหรือขออนุญาตจากเจ้าของ ที่ต่างจากที่องค์กรสื่อในต่างประเทศปฏิบัติ (CNN, 2015; BBC, 2015; CBC, 2015;

Scott, 2009) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์กรสื่อยังขาดแนวปฏิบัติการการจัดการชิ้นงานจากพลเมืองที่ชัดเจนและรับรู้ร่วมกันจากทุกฝ่าย

ตรงกันข้ามหากเป็นชิ้นงานที่พลเมืองส่งให้องค์กรสื่อ เจ้าของชิ้นงานมีอำนาจมากกว่าทางแรกที่ถูกกล่าวไปข้างต้น โดยเจ้าของชิ้นงานแนวทางนี้สามารถจัดการและควบคุมตั้งแต่การเลือกส่งชิ้นงาน การจัดการชิ้นงาน การปรับปรุงแก้ไข การได้สิทธิในการรับทราบการนำชิ้นงานไปใช้ วันและเวลาการออกอากาศ รวมทั้งการได้รับชิ้นงานที่ออกอากาศไปแล้ว ซึ่งอำนาจที่พลเมืองดังกล่าวนี้ สะท้อนถึงการทำงานข่าวที่มีลักษณะของการส่งเสริมประชาธิปไตยในการสื่อสาร การให้พลเมืองหรือมหาชนได้เข้ามาร่วมในการทำงานข่าว ที่ทำให้ข่าวขององค์กรสื่อมีความแตกต่างจากองค์กรสื่ออื่น ๆ (Scott, 2009) อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มพลังให้กับพลเมืองและขับเคลื่อนประเด็นให้กับพลเมืองตามแนวคิดวารสารศาสตร์ภาคพลเมืองและการให้พลเมืองหรือมหาชนร่วมสร้างเนื้อหา (Briggs, 2013; BBC, 2015) แต่ยังมีข้อจำกัดคือ การจัดการชิ้นงานจากพลเมืองยังขาดแนวทางปฏิบัติ ทั้งแนวปฏิบัติของคนในองค์กรสื่อและแนวปฏิบัติของพลเมืองที่จะส่งชิ้นงานให้กับองค์กรที่ชัดเจนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันจากทุกฝ่าย

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัยต่อองค์กรสื่อ

1.1 องค์กรสื่อควรสร้างแนวทางการปฏิบัติการ การจัดการ การใช้ชิ้นงานจากพลเมืองพื้นฐานอย่างเป็นรูปธรรมที่สามารถสื่อสารและทำความเข้าใจทั้งในระดับภายในองค์กรกับผู้สื่อข่าวหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และการเผยแพร่เป็นการทั่วไปให้กับประชาชนได้รับทราบ

1.2 องค์กรสื่อควรเสริมทักษะการใช้ crowdsourcing journalism และกระบวนการทำข่าวแบบมหาชนมีส่วนร่วม (Crowd-powered Collaboration) ให้กับบุคลากร เพื่อพัฒนาคุณภาพข่าวและศักยภาพการใช้ชิ้นงานจากพลเมืองให้เป็นประโยชน์มากกว่าเป็นเพียงสีล้นของข่าว

1.3 องค์กรสื่อควรให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์กับพลเมืองหรือเจ้าของชิ้นงาน ทั้งก่อนและหลังการนำชิ้นงานไปใช้ประโยชน์ และมีระบบจัดเก็บ

ข้อมูลเจ้าของชิ้นงานและกับการปฏิสัมพันธ์ เพื่อช่วยให้เป็นประโยชน์ในการทำงาน  
สืบค้น แล้วยังเป็นข้อมูลหลักฐานหากมีกรณีฟ้องร้องหรือมีปัญหาด้านลิขสิทธิ์

## 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ศึกษาวิจัยเชิงทดลองร่วมกับองค์กรสื่อ โดยใช้วิธีการทำข่าวตามแนวคิด  
ของ Crowdsourcing journalism กับกลุ่มนำร่องภายใต้บริบทสภาพการทำงานจริง  
เพื่อวิเคราะห์เงื่อนไขความสำเร็จและข้อจำกัดของการนำแนวคิดไปสู่การปฏิบัติจริง

## กิตติกรรมประกาศ

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเรื่อง คุณค่าทางวารสารศาสตร์พลเมือง  
และการจัดการชิ้นงานที่มาจากผู้ชมในองค์กรสื่อ ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจาก  
สำนักงานวิจัยแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ 2560

## รายการอ้างอิง

- จุฬาร แสนศิลา. (2560, 18 กรกฎาคม). *บรรณาธิการข่าวเช้า พีพีทีวี*. สัมภาษณ์.
- นพพล ศรีหทัย. (2560, 6 กรกฎาคม). *บรรณาธิการกลุ่มบริหารรายการข่าว ไทยพีบีเอส*. สัมภาษณ์.
- นันทธีชัย ไชยวัง. (2560, 18 กรกฎาคม). *ผู้ช่วยบรรณาธิการข่าวเช้า พีพีทีวี*. สัมภาษณ์.
- นันทนา แสงมิตร. (2560, 11 กรกฎาคม). *บรรณาธิการข่าวการเมือง นิว18*. สัมภาษณ์.
- น้ำเพชร จันทา. (2560, 20 กรกฎาคม). *บรรณาธิการข่าวออนไลน์ พีพีทีวี*. สัมภาษณ์.
- บุญยอด สุขถิ่นไทย. (2560, 11 กรกฎาคม). *ผู้ประกาศข่าว นิว 18*. สัมภาษณ์.
- พุทธิฉัตร จินดาวงศ์. (2560, 21 กรกฎาคม). *หัวหน้าผู้สื่อข่าว พีพีทีวี*. สัมภาษณ์.
- มณีนาถ อ่อนพรรณมา. (2560, 6 กรกฎาคม). *ผู้สื่อข่าวและผู้ดำเนินรายการรู้เท่ารู้ทัน ไทยพีบีเอส*. สัมภาษณ์.
- วันชัย ตันตวิทยาพิทักษ์. (2560, 18 กรกฎาคม). *ผู้อำนวยการอาวุโส ส่วนงานข่าว พีพีทีวี*. สัมภาษณ์.
- สมเกียรติ จันทร์สีมา. (2551). *นักข่าวพลเมืองและความหมายใหม่ของสื่อสาธารณะ*. วันที่ค้นข้อมูล 3 เมษายน 2558, จาก <http://www.thitinob.com/node/78>
- สุวัจน่า ทิพย์พินิจ. (2560, 4 กรกฎาคม). *เจ้าหน้าที่สำนักเครือข่ายสื่อสาธารณะ ไทยพีบีเอส*. สัมภาษณ์.
- เสถียร วิริยาพรรณพงศา. (2560, 21 กรกฎาคม). *บรรณาธิการบริหาร พีพีทีวี*. สัมภาษณ์.
- BBC. (2015). *A Few rules for us and you*. Retrieved April 4, 2015, from <http://www.bbc.co.uk/terms/>
- Briggs, M. (2013). *Journalism Next*. USA: SAGE Publications Ltd.
- Canada Broadcasting Corporation. (2015). *CBC policies*. Retrieved April 5, 2015, from <http://www.cbc.ca/aboutcbc/discover/submissions.html>
- Carpentier, N. (2011). *Media and participation, a site of ideological-democratic struggle*. USA: The University of Chicago Press.
- CNN. (2015). *CNNiReport*. Retrieved April 10, 2015, from <http://www.iReport.cnn.com>
- Jose Alberto García-Avilés. (2010). "Citizen journalism" in European television websites: lights and shadows of user generated content. *Journal Observatorio*, 4(4), 251-263.

Scott, M. (2009). *Guidelines for broadcasters on promoting user-generated content and media and Information Literacy*. London: Commonwealth Broadcasting Association.

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University