

## บทที่ 5

### การวิเคราะห์ปฏิบัติการทางวาทกรรม

การวิเคราะห์ปฏิบัติการทางวาทกรรมในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาระบวนการผลิต (Process of Production) เนื้อหาข่าว กทม. โดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ บรรณาธิการข่าว กทม. ทั้งสองคอลัมน์ และศึกษากระบวนการตีความ (Process of Interpretation) โดยศึกษาพฤติกรรมอ่านของผู้ที่อ่านหนังสือพิมพ์เดลินิวส์ หนังสือพิมพ์แนวหน้า เป็นประจำ รวมถึงศึกษาพฤติกรรมการอ่าน ข่าว กทม. ในช่วงที่มีการชุมนุมทางการเมืองของกลุ่ม กปปส. ด้วย ซึ่งผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์ตามประเด็นคำถามที่ตั้งขึ้น ทำการรวบรวมข้อมูล ศึกษา วิเคราะห์ และสรุปผลได้ดังต่อไปนี้

#### 1. การวิเคราะห์กระบวนการผลิต

การวิเคราะห์ในขั้นตอนนี้ ใช้วิธีการสัมภาษณ์บรรณาธิการข่าว กทม. ทั้ง คอลัมน์ “ใต้ฟ้ากรุงเทพฯ” และ คอลัมน์ “ซุบซิบ กทม.” เพื่อให้ทราบว่าเนื้อหาข่าวที่ถูกผลิตขึ้นนั้น มีขั้นตอน และกระบวนการผลิตอย่างไร โดยผู้วิจัยทำการติดต่อประสานงานไปยังสำนักงานของหนังสือพิมพ์ทั้งสองฉบับและได้รับอนุญาตให้เข้าสัมภาษณ์เฉพาะบรรณาธิการข่าวเท่านั้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดประเด็นการสัมภาษณ์ที่มีความครอบคลุมเพื่อให้ได้คำตอบตามที่ต้องการ และนำมาวิเคราะห์จนสรุปได้ดังนี้

##### 1. กระบวนการผลิตข่าว กทม. คอลัมน์ “ใต้ฟ้ากรุงเทพฯ” หนังสือพิมพ์เดลินิวส์

ได้เข้าสัมภาษณ์คุณคนฤดี วงษ์เคี่ยม หัวหน้าข่าว กทม. หนังสือพิมพ์เดลินิวส์ เมื่อวันที่ 11 ธันวาคม 2557 ณ สำนักงานหนังสือพิมพ์เดลินิวส์ ใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมง และประสานงานทางโทรศัพท์ขอข้อมูลเพิ่มเติมอีก 2 ครั้ง สามารถสรุปได้ว่า

1.1 กลุ่มเป้าหมายมี 2 กลุ่มได้แก่ ข้าราชการกรุงเทพมหานคร และ ประชาชนทั่วไป โดยมีแนวคิดทั่วไปในการผลิตเนื้อหาที่สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย คือ กลุ่มข้าราชการกรุงเทพมหานคร จะมีเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องราวความเคลื่อนไหวในองค์กร ข่าวผู้บริหารงบประมาณ เป็นต้น ส่วนกลุ่มประชาชนทั่วไปจะมีเนื้อหาเกี่ยวกับข่าวที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน เช่น ข่าวการจราจร ข่าวสภาพอากาศ หรือข่าวประชาสัมพันธ์ของไฟฟ้า ประปา เป็นต้น ซึ่งในช่วงการชุมนุมของกลุ่ม กปปส. ก็มีการนำเสนอข่าวการชุมนุมบ้างแต่จะเน้นไปที่การนำเสนอข่าวความ

เคลื่อนไหวของผู้ชุมนุม ให้ผู้อ่านได้มีข้อมูลเกี่ยวกับการจลาจลเพื่อใช้ในการเดินทาง และก็เฝ้าดูการทำงาน ของ “กรุงเทพมหานคร” ว่ามีการจัดการอย่างไรกับการชุมนุม ของกลุ่ม กปปส. บ้าง

1.2 แนวทางการผลิตเนื้อหาในช่วงที่มีสถานการณ์ความขัดแย้งทางการเมือง คือ การรายงานสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง และพยายามเป็นสื่อกลางที่ให้คู่ขัดแย้งได้ใช้พื้นที่ในสื่ออย่างเท่าเทียมกัน และคอยตรวจสอบการทำงานของผู้บริหารกรุงเทพมหานครในการวางตัวระหว่างหน้าที่ทางการปกครองและหน้าที่ทางการเมือง

“จริงอยู่ คอลัมน์เราอาจจะมีข่าวที่เกี่ยวกับหน่วยงาน “กรุงเทพมหานคร” เป็นหลัก แต่ในความหมายของเราไม่ใช่เป็นการ ไปเขียนเชียร์ เข้าข้าง หรือสนับสนุนอย่างเดียว ตรงกันข้าม เราต้องคอยตรวจสอบดูต่างหากว่า “กรุงเทพมหานคร” ทำอะไรอยู่ในสถานการณ์เช่นนี้ สิ่งที่เราควรทำ ทำหรือยัง ถ้าทำแล้วทำดีหรือไม่ ก็เป็นสิ่งที่เราต้องนำเสนอไปให้เขารับรู้” (คนฤดี วงษ์เคี่ยม, สัมภาษณ์, 2557)

1.3 การเก็บข้อมูล ดำเนินการ โดยมีทีมงาน 4 คนประจำการอยู่ที่สำนักงานของ “กรุงเทพมหานคร” (กองประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร) ทำการเก็บข้อมูลจากการเจาะสัมภาษณ์บุคคลที่ใช้เป็นแหล่งข่าว และใช้ข้อมูลจากข่าวแจกของ “กรุงเทพมหานคร” บ้าง แต่นำมาตรวจสอบและปรับเขียนโดยใช้ภาษาข่าวของผู้ผลิตเองเป็นครั้งสุดท้าย

1.4 ภาษาและลีลาที่ใช้ในการเขียนข่าว หากเป็นการรายงานสถานการณ์จะใช้ภาษาข่าวทั่วไป แต่หากเป็นการรายงานความจริงเชิงตรวจสอบการทำงานของ “กรุงเทพมหานคร” โดยจะมีการใช้ภาษาในเชิงตั้งคำถามและวิพากษ์วิจารณ์ แต่ไม่รุนแรงมากนัก

“มีบางครั้งที่เราอาจจะใช้การเขียนเป็นการตั้งคำถามลงไปในเนื้อหา ซึ่งมีความหมายในการสื่อให้รู้ว่าประเด็นนี้ผู้เกี่ยวข้องควรที่จะหันมาให้ความสนใจ ซึ่งผู้ที่มีส่วนต้องเกี่ยวข้องอยู่บ่อยครั้งก็คือ “กรุงเทพมหานคร” เช่นในช่วงที่เกิดการชุมนุม กปปส. ที่เกennaผู้ชุมนุมกับผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครก็เป็นฝ่ายเดียวกัน ดังนั้น มีคำถามเกิดขึ้นแน่นอนว่าผู้ว่าฯ จะทำอย่างไร ต้องดูว่ามันมีเหตุหรือปัจจัยอะไรที่จะทำให้สอดคล้องกับคำถามที่เราจะถามได้อย่างมีน้ำหนัก เช่น ที่ผู้ว่าขึ้นปราศรัยที่เวทีของ กปปส. ฟังแล้วก็เหมือนว่าเป็นการหาเสียง มันก็เลยต้องถามไปว่า พวกกันอยู่ในฐานะอะไร” (คนฤดี วงษ์เคี่ยม, สัมภาษณ์, 2557)

1.5 วัตถุประสงค์ในการสื่อสารกับผู้อ่าน คือให้ประชาชนคนกรุงเทพฯ ได้รับรู้ว่า ในกรุงเทพมหานครมีอะไรเกิดขึ้นบ้าง มีอะไรที่ต้องทำ อะไรที่ควรต้องสนใจ อะไรที่ควรต้องหลีกเลี่ยง และต้องการให้ประชาชนที่ได้รับข้อมูลจากข่าวนี้นำไปใช้เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน

1.6 การสื่อสารกับ “กรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์ในการสื่อสารคือต้องการให้เห็นว่าในแต่ละวันประชาชนได้รับรู้เรื่องอะไรบ้าง และในบางครั้งมีประเด็นที่สังคมกำลังตั้งคำถามกับ “กรุงเทพมหานคร” จึงอยากให้ “กรุงเทพมหานคร” ได้รับรู้และทำการปรับปรุงแก้ไขหรือชี้แจงความเป็นจริง

1.7 การสื่อสารกับผู้ชุมนุม กลุ่ม กปปส. มีเพียงบางครั้งเท่านั้นที่มีการเขียนเนื้อหาบนความต้องการที่จะสื่อสารกับผู้ชุมนุม เช่น ในกรณีที่การชุมนุมส่งผลกระทบต่อสังคมจะมีการสื่อสารให้กลุ่มผู้ชุมนุมทราบ เพื่อให้ได้พิจารณาคิดถึงความเดือดร้อนของประชาชน อันเป็นการบรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้น

1.8 “กรุงเทพมหานคร” และ ผู้ชุมนุม กปปส. ไม่มีผลต่อการผลิตเนื้อหาข่าว กทม.

“ถ้าถามว่า “กรุงเทพมหานคร” มามีอิทธิพล หรือสร้างความกดดันในการทำงานของเราไหมในความรู้สึกส่วนตัวสามารถตอบได้ว่าไม่มี สิ่งที่จะมีอิทธิพลต่อเราจริง ๆ ก็คือเหตุการณ์จริงที่เกิดขึ้น หรือเมื่อสังคมมีคำถามกับ “กรุงเทพมหานคร” ก็จะเน้นนำเสนอในส่วนนั้น

ส่วน กปปส. มีผลกระทบอยู่อย่างเดี๋ยวก็คือ ทำให้เราต้องรายงานข่าวการชุมนุมที่เกิดขึ้นไปอย่างต่อเนื่อง ไม่ได้มีความรู้สึกว่าจะต้องเกรงหรือต้องกลัวอะไร การเขียนในประเด็นนี้ก็คงเหมือนการรายงานสถานการณ์ทั่วไปธรรมดา เพียงแต่ว่าการชุมนุมมันเป็นประเด็นที่อยู่ในความสนใจของประชาชนมากในช่วงเวลานี้ ทำให้ต้องติดตามและรายงานไปอย่างต่อเนื่อง” (คนฤดี วงษ์เยี่ยม, สัมภาษณ์, 2557)

1.9 จุดยืนในการผลิตเนื้อหาข่าว กทม. ท่ามกลางความขัดแย้งทางการเมือง คือความเป็นกลาง ไม่สนับสนุนหรือโจมตีการเมืองฝ่ายใด ตั้งใจในการทำหน้าที่รายงานข้อมูลข่าวสารข้อเท็จจริง และเป็นกระบอกเสียงให้กับประชาชนตรวจสอบเรื่องราวต่าง ๆ

“สิ่งที่สำคัญที่สุดก็คือการนำเสนอข่าวอย่างเป็นกลาง ไม่เขียนสนับสนุนหรือโจมตีฝ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น ไม่ทำให้ประชาชนเห็นว่าเราเป็นสื่อที่มีข้าง ทำหน้าที่ของสื่อในการตรวจสอบเรื่องราวต่าง ๆ แทนประชาชน ให้ข้อมูลข่าวสารกันมากที่สุดเท่าที่เราจะทำได้และไม่เป็นสื่อในการควบคุมของใครอันนี้ถือว่าสำคัญที่สุด เพราะถ้าเราให้ใครมาควบคุมเราได้แล้วเราก็เปรียบเสมือนเป็นแค่นักเขียนคนหนึ่งเท่านั้น จะเรียกว่าสื่อมวลชนคงไม่ได้อีกต่อไป” (คนฤดี วงษ์เยี่ยม, สัมภาษณ์, 2557)

1.10 อุดมการณ์ในการเป็นสื่อมวลชนและการนำเสนอข่าว ต้องมีความตรงไปตรงมาในการนำเสนอ นำเสนอข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นไม่เข้าข้างฝ่ายใด ทำหน้าที่ในการเป็นสื่อกลางและช่วยเหลือให้บริการประชาชน

## 2. กระบวนการผลิตข่าว กทม. คอลัมน์ “ซุบซิบ กทม.” หนังสือพิมพ์แนวหน้า

ได้เข้าสัมภาษณ์คุณปกภูมิ เดชดีหนูแก้ว บรรณาธิการข่าว กทม. อาวุโส หนังสือพิมพ์แนวหน้า เมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2557 ณ สำนักงานหนังสือพิมพ์แนวหน้า ใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมง ต่อจากนั้นยังได้ติดตาม ไปสัมภาษณ์ในขณะที่คุณปกภูมิกำลังปฏิบัติภารกิจนอกสถานที่อีกประมาณ 1 ชั่วโมง และประสานงานทางโทรศัพท์ขอข้อมูลเพิ่มเติมอีก 1 ครั้ง สามารถสรุปได้ว่า

2.1 กลุ่มเป้าหมายมี 2 กลุ่ม คือ ข้าราชการกรุงเทพมหานครและประชาชนทั่วไป แนวคิดในการผลิตเนื้อหาคือการรายงานความจริงทุกเรื่องที่เกิดขึ้นในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ทั้งในองค์กรของ “กรุงเทพมหานคร” หรือข้อร้องเรียนเรื่องต่าง ๆ ของประชาชน พร้อมทั้งให้คำตอบแก่ประชาชนว่าเรื่องที่เกิดขึ้นใครต้องเป็นผู้รับผิดชอบ ซึ่งในช่วงที่เกิดการชุมนุมของกลุ่ม กปปส. ก็ไม่ได้เน้นมากเพราะทราบดีว่าข่าวการเมืองหน้าอื่น ๆ ได้นำเสนอไปทั้งหมดแล้ว มีบางครั้งเท่านั้นที่การชุมนุมมีผลกระทบกับ “กรุงเทพมหานคร” แล้วอยู่ในความสนใจของประชาชน จึงนำมารายงานและค้นหาความจริงมาตอบให้แก่สังคม

2.2 แนวทางการผลิตเนื้อหาในช่วงที่เกิดความขัดแย้งทางการเมือง คือการรายงานเหตุการณ์ไปตามความเป็นจริง ไม่เข้าข้างฝ่ายใด ไม่ว่ากล่าวฝ่ายใด สิ่งใดที่พิจารณาแล้วว่าไม่เหมาะสมจึงวิพากษ์วิจารณ์

“การเขียนเนื้อหาในส่วนนี้ก็เขียนไปตามความเป็นจริง ใครทำผิดก็ว่ากัน ไปตามผิด ใครทำถูกก็ว่ากัน ไปว่าถูก ไม่เข้าข้างใคร ไม่ได้ว่าใคร แต่สิ่งไหนที่มองดูแล้วไม่เหมาะสม ก็ต้องว่ากันไปตามเรื่องราว” (ปกภูมิ เดชดีหนูแก้ว, สัมภาษณ์, 2557)

2.3 การเก็บข้อมูล เริ่มจากเมื่อมีเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและพิจารณาต่อไปว่า “กรุงเทพมหานคร” มีส่วนเกี่ยวข้องหรือไม่ จากนั้นจึงเข้าเก็บข้อมูลจากแหล่งข่าวโดยการสัมภาษณ์พูดคุย ทั้งผู้บริหารกรุงเทพมหานคร และแหล่งข่าวบุคคลอื่น ๆ

“เวลาเก็บข้อมูลก็ต้องเข้าไปดู ไปคลุกคลีอยู่กับฝ่ายบริหาร แล้วก็เข้าหน้าที่ “กรุงเทพมหานคร” ดูให้เห็นว่าเขาทำงานเป็นอย่างไร ข่าวทั่วไปก็ต้องไปหาชาวบ้าน ข้าราชการ ครูดำรวจ ประชาชน ทั้งหมดก็ลงไปหา ไปพูดคุยกับเขารวมทั้งกับฝ่ายผู้ชุมนุม ก็ต้องไปอยู่กับเขาด้วย สรุปคือโดยรวม ๆ ก็จากการพูดคุย สังเกต คลุกคลี” (ปกภูมิ เดชดีหนูแก้ว, สัมภาษณ์, 2557)

2.4 ภาษาและลีลาการนำเสนอเนื้อหาข่าวโดยใช้ภาษาที่จริงจังสร้างความน่าเชื่อถือ มีการแสดงความคิดเห็นและวิพากษ์วิจารณ์อย่างตรงไปตรงมา บางครั้งอาจใช้ถ้อยคำรุนแรงเพื่อย้ำเตือนให้ผู้อ่านได้รู้ ได้คิด ในสิ่งที่นำเสนอ และเตือนสติให้เห็นความถูก ความผิดที่เกิดขึ้นในสังคม

“การเขียนข่าวต้องใช้ภาษาที่จริงจังเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ ต้องเขียนอย่างตรงไปตรงมา บางครั้งอาจจะมีการใช้คำบางคำที่รุนแรงเพราะว่าเราต้องการให้ได้รู้ ได้คิด เพื่อ

เดือนสติให้รับรู้ว่าเป็นจริงคืออะไร ซึ่งก็ใช้ลักษณะการเขียนแบบนี้มาตลอดในการเขียนข่าว จนคนอ่านเขาจำได้แล้วว่าถ้าเห็นข่าวแบบนี้ต้องเป็นเราเขียน” (ปกภูมิ เดชดีหนูแก้ว, สัมภาษณ์, 2557)

2.5 วัตถุประสงค์ในการสื่อสารกับผู้อ่านคือพยายามหาคำตอบในสิ่งที่ประชาชนตั้งคำถาม พยายามที่จะสื่อสารให้ประชาชนรับรู้ และเข้าใจในประเด็นที่เกิดขึ้นในสังคมอย่างถูกต้อง และต้องการให้ประชาชนใช้ข้อมูลที่ได้รับไปใช้พิจารณาเป็นทางเลือก เพื่อทบทวนว่าคำตอบที่สงสัยอยู่ควรจะเป็นอย่างไร

2.6 สิ่งที่ต้องการสื่อสารกับ “กรุงเทพมหานคร” คือ ความต้องการของประชาชนที่ต้องการให้หน่วยงาน “กรุงเทพมหานคร” ให้ความกระจ่าง หรือให้ความช่วยเหลือ ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่ “กรุงเทพมหานคร” ต้องรับรู้ รองลงมาคือข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น หากพบก็จะวิพากษ์วิจารณ์ไปตรง ๆ แต่ในขณะเดียวกัน หากพบสิ่งที่ “กรุงเทพมหานคร” สร้างประโยชน์ให้สังคม ก็จะยกยชมเชยโดยถือว่าเป็นการให้ความเป็นธรรม

2.7 การสื่อสารกับผู้ชุมนุม กปปส. คือการบอกเรื่องราวความเป็นจริงที่เกิดขึ้นจากการชุมนุม ให้ผู้ชุมนุมได้ทราบว่าประชาชนได้รับผลดี หรือ ผลเสียจากการชุมนุมอย่างไร มีใครที่ได้รับผลกระทบจากการชุมนุมบ้าง ในเวลาที่มีการชุมนุมสร้างความเสียหายให้พื้นที่กรุงเทพมหานคร ก็มีการวิพากษ์วิจารณ์ให้หยุดการกระทำที่ส่งผลเสียนั้น แต่จะเขียนเวลาที่มีเรื่องที่สำคัญมาก ๆ เท่านั้น

2.8 “กรุงเทพมหานคร” และ ผู้ชุมนุม กปปส. ไม่มีผลต่อการผลิตเนื้อหาข่าว กทม.

“ใน “กรุงเทพมหานคร” มีผู้ใหญ่หลายท่านที่รู้จัก แต่ไม่เคยเรียกไปนั่งคุยว่าช่วยเขียนข่าวสนับสนุนแบบนั้น แบบนี้ และไม่ว่าจะก็ยุคที่สมัย ผู้ว่าฯ กทม.จะเป็น ใครก็ไม่มีผลอะไรอีกอย่างหนึ่งคือ การเขียนของเราเป็นตัวของตัวเองมาก บอกเลยว่ากล้าได้กล้าเสียกล้าวิจารณ์ ถ้าหากเราให้ “กรุงเทพมหานคร” มีผลกับเรา ก็คงทำงานลำบากแล้วก็ไม่เป็นตัวของตัวเอง

ส่วน กปปส. ก็ไม่มีอิทธิพลใด ๆ ที่ผ่านมามีเหตุการณ์ชุมนุมของคนหลายกลุ่มหลายสี แต่ก็ไม่มีกลุ่มไหนที่จะมาทำให้เราต้องมีความรู้สึกอึดอัดใจอะไรในการทำงาน ไม่มีการข่มขู่ให้เกรงกลัว เรามีความคิดเป็นของเราเองจะไม่ยอมให้ใครฝ่ายไหนเข้ามาครอบงำหรือเปลี่ยนแปลงได้” (ปกภูมิ เดชดีหนูแก้ว, สัมภาษณ์, 2557)

2.9 จุดยืนในการผลิตข่าว กทม. ท่ามกลางความขัดแย้งทางการเมือง คือการยึดถือบทบาทหน้าที่ในการทำงานคือการเป็นสื่อมวลชน ที่มีความเป็นกลางเท่านั้น ต้องนำเสนอข่าวที่มั่นคง ตรงไปตรงมา ไม่เข้าข้างหรือยึดถือฝ่ายใด ไม่เอาความรู้สึกในใจมาปะปนกับการทำงาน

“เมื่อเราสวมเสื้อเป็นสื่อ เราจะต้องยกเท้าที่เหยียบอยู่ข้างใดข้างหนึ่งออกแล้วมาขึ้น อยู่ตรงกลางเท่านั้นไม่เอนเอียงเข้าข้างใดข้างหนึ่งแน่นอน เรามีพวกแต่พวกของเราก็คือประชาชน” (ปกภูมิ เศษดีหนูแก้ว, สัมภาษณ์, 2557)

2.10 อุดมการณ์ในการเป็นสื่อมวลชนและการนำเสนอข่าว ต้องมีความ ตรงไปตรงมาในการนำเสนอ นำเสนอข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น ไม่เข้าข้างฝ่ายใด ทำหน้าที่ในการเป็น สื่อกลางและช่วยเหลือให้บริการประชาชน

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักเกี่ยวกับการผลิตเนื้อหาข่าว กทม. ทั้งคอลัมน์ “ใต้ฟ้ากรุงเทพฯ” หนังสือพิมพ์เดลินิวส์ และ คอลัมน์ “ซุบซิบ กทม.” หนังสือพิมพ์แนวหน้า เกี่ยวกับกระบวนการผลิต (Process of Production) เมื่อนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกันแล้ว พบว่า ข้อมูลที่ได้รับมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ดังแสดงให้เห็นตามตารางต่อไปนี้

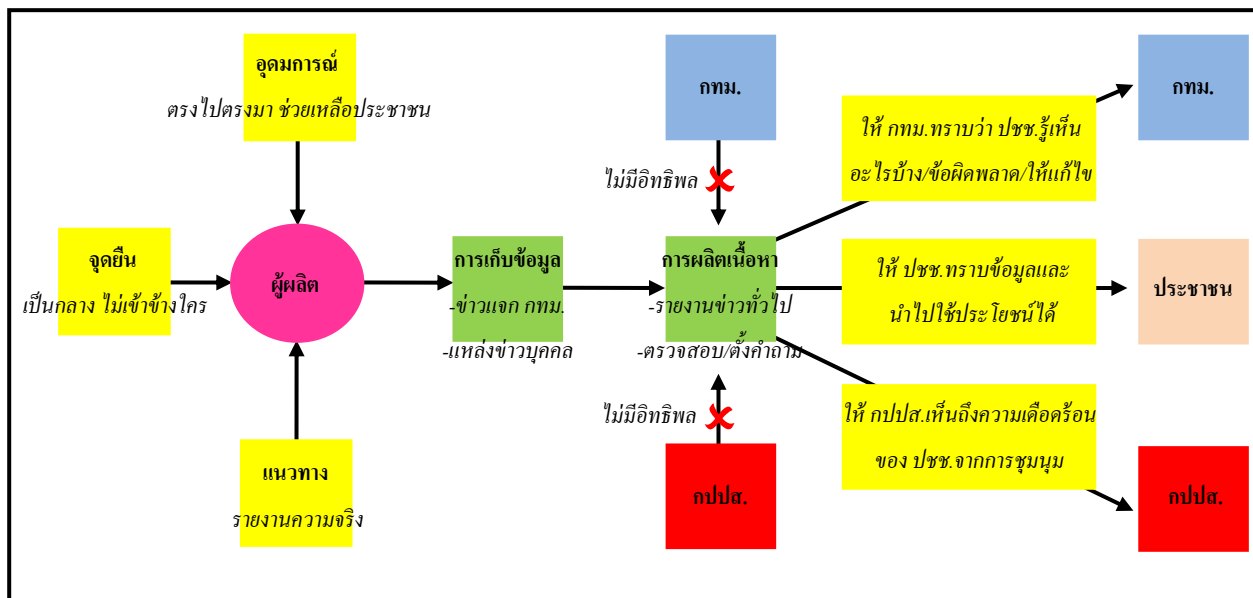
ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์กระบวนการ/เทคนิคการผลิต ข่าว กทม.

กระบวนการ/ เทคนิคการผลิต	คอลัมน์“ใต้ฟ้ากรุงเทพฯ” หนังสือพิมพ์เดลินิวส์	คอลัมน์“ซุบซิบ กทม.” หนังสือพิมพ์แนวหน้า
กลุ่มเป้าหมาย/แนวคิด	- ข้าราชการกรุงเทพมหานคร/มี เนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องความ เคลื่อนไหวในองค์กร ข่าวผู้บริหาร - ประชาชนทั่วไป/มีเนื้อหาเกี่ยวกับ ข่าวที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน เช่นข่าวการจราจร - การนำเสนอข่าวในช่วงการชุมนุม กบปส. เน้นการติดตามความ เคลื่อนไหวเพื่อให้ข้อมูลแก่ ประชาชน และเฝ้าติดตามการ ทำงานของกทม.เกี่ยวกับการจัดการ ต่อกลุ่มผู้ชุมนุมในพื้นที่ กทม.	- ข้าราชการ - ประชาชนทั่วไป /รายงานความจริงทุกเรื่อง ข้อร้องเรียนเรื่องต่าง ๆ ของ ประชาชน - ไม่นำเสนอข่าวการชุมนุม กบปส. เพราะเห็นว่าข่าวการเมือง หน้าอื่นได้นำเสนอไปแล้ว แต่ก็มี การนำเสนอเป็นบางครั้งเมื่อการ ชุมนุมมีผลกระทบต่อผู้บริหาร กทม. และประชาชนอาจตั้งข้อ สงสัยกับ กทม. ได้
แนวทางการผลิต เนื้อหาในช่วงที่มี สถานการณ์ความ ขัดแย้งทางการเมือง	- เฝ้ารายงานสถานการณ์ที่เกิดขึ้น - เป็นสื่อกลางไม่เข้าข้างฝ่ายใด - คอยตรวจสอบการทำงานของ ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร	รายงานตามความเป็นจริง

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์กระบวนการ/เทคนิคการผลิต ข้าว กทม. (ต่อ)

กระบวนการ/ เทคนิคการผลิต	คอลัมน์“ใต้ฟ้ากรุงเทพฯ” หนังสือพิมพ์เดลินิวส์	คอลัมน์“ซุบซิบ กทม.” หนังสือพิมพ์แนวหน้า
การเก็บข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีทีมงาน 4 คนประจำการอยู่ที่สำนักงานของกรุงเทพมหานคร</li> <li>- ใช้ข้อมูลจากข่าวแจกของกทม.</li> <li>- เจาะข้อมูลรายบุคคล</li> <li>- ตรวจสอบโดยหัวหน้าข่าว กทม.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เข้าเก็บข้อมูลจากแหล่งข่าวโดยการสัมภาษณ์พูดคุยกับแหล่งข่าวโดยตรง</li> <li>- ตรวจสอบและปรับแต่งด้วยตนเองก่อนนำเสนอ</li> </ul>
ภาษาและลีลาที่ใช้ในการเขียนข่าว	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้ภาษาข่าวทั่วไป</li> <li>- ภาษาในเชิงตั้งคำถามและวิพากษ์วิจารณ์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้ภาษาที่จริงจังสร้างความน่าเชื่อถือ</li> <li>- แสดงความคิดเห็นและวิพากษ์วิจารณ์</li> <li>- บางครั้งอาจใช้ถ้อยคำรุนแรง</li> </ul>
วัตถุประสงค์ในการสื่อสารกับผู้อ่าน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้ประชาชนทราบว่าในกทม.มีความเคลื่อนไหวอย่างไร</li> <li>- ให้นำข้อมูลนำไปใช้เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หาคำตอบในสิ่งที่ประชาชนตั้งคำถาม</li> <li>- ให้ประชาชนใช้ข้อมูลเป็นทางเลือกเพื่อทบทวนว่าคำตอบที่สงสัยอยู่ควรจะเป็นอย่างไร</li> </ul>
การสื่อสารกับ “กรุงเทพมหานคร”	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้ กทม. เห็นว่าในแต่ละวันประชาชนได้รับรู้เรื่องอะไรบ้าง</li> <li>- ให้ปรับปรุงแก้ไขหรือชี้แจง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สื่อความต้องการของประชาชน</li> <li>- ข้อผิดพลาดของ กทม. ที่อาจเกิดขึ้น</li> </ul>
การสื่อสารกับผู้ชุมนุม กลุ่ม กปปส.	<ul style="list-style-type: none"> <li>เพื่อให้ได้พิจารณาคิดถึงความคิดเห็นหรือของประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการชุมนุม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ให้ผู้ชุมนุมได้ทราบว่าประชาชนได้รับผลดี หรือ ผลเสียจากการชุมนุมอย่างไร</li> </ul>
จุดยืนในการผลิต เนื้อหาข่าว กทม. ท่ามกลางความขัดแย้ง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความเป็นกลาง</li> <li>- เป็นกระบอกเสียงให้กับประชาชน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีความเป็นกลางเท่านั้น</li> <li>- ไม่เอาความรู้สึกในใจมาปะปนกับการทำงาน</li> </ul>

จากตาราง จะเห็นได้ว่ากระบวนการผลิต (Process of Production) ข่าว กทม. จากผู้ผลิตทั้ง 2 คอลัมน์ ซึ่งมีความคล้ายคลึงกัน ดังนั้นสามารถนำมาอธิบายเป็นแผนภาพได้ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 7 แผนภาพการวิเคราะห์กระบวนการผลิตเนื้อหาข่าว กทม.

จากแผนภาพดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่า การผลิตเริ่มต้นจากผู้ผลิตที่มีอุดมการณ์และแนวทางในการเป็นสื่อมวลชนที่จะนำเสนอเนื้อหาหรือข้อเท็จจริงอย่างตรงไปตรงมา เป็นสื่อกลางที่จะช่วยเหลือให้บริการประชาชน และมีจุดยืนในการรายงานข่าวท่ามกลางภาวะความขัดแย้งทางการเมืองที่เกิดขึ้นอย่างเป็นกลาง ไม่เข้าข้างคู่ขัดแย้งฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ต่อจากนั้นคือการลงพื้นที่เก็บข้อมูลโดยมีทั้งการใช้ข่าวแจกของกองประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และการเจาะสัมภาษณ์แหล่งข่าวบุคคลต่างๆ ในประเด็นที่ต้องการนำเสนอ เมื่อได้ข้อมูลครบถ้วนจึงลงมือผลิตเป็นเนื้อหาข่าว กทม. โดยที่การขั้นตอนนี้ไม่ถูกรบกวนจากอิทธิพลใด ๆ ทั้งจาก “กรุงเทพมหานคร” และกลุ่มผู้ชุมนุม กปปส. ซึ่งมีวัตถุประสงค์ที่จะสื่อสารให้กลุ่มเป้าหมายคือให้ประชาชนทั่วไปได้ทราบข้อมูลเหตุการณ์รายวันที่เกิดขึ้นและนำข้อมูลไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพให้ข้าราชการกรุงเทพมหานคร ที่ต้องการให้ทราบว่าในหนึ่งวันประชาชนรู้เห็นเหตุการณ์บ้านเมืองของกรุงเทพมหานครอย่างไร เห็นการทำงานของผู้บริหาร ข้าราชการ เจ้าหน้าที่อย่างไร และมีสิ่งไหนที่ประชาชนข้องใจ สงสัย หรือต้องการให้ “กรุงเทพมหานคร” ออกมาชี้แจงแก้ไข รวมทั้งให้กลุ่มผู้ชุมนุม กปปส. ที่ต้องการให้เห็นถึงความเดือดร้อนของประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการชุมนุม



ผลการวิเคราะห์กระบวนการผลิตที่ปรากฏนั้น เมื่อพิจารณาแล้วทำให้เห็นได้ว่ามีองค์ประกอบของกระบวนการสื่อสาร ในด้านผู้ส่งสารอยู่ 3 องค์ประกอบ ได้แก่

### 1. Source (แหล่งข้อมูล)

จากการสัมภาษณ์ผู้ผลิต ทำให้เห็นว่าแหล่งข้อมูลในการผลิตข่าวคอลัมน์ “ใต้ฟ้ากรุงเทพฯ” มาจาก ข้อมูลของทีมงาน 4 คนประจำการอยู่ที่สำนักงานของกรุงเทพมหานครเก็บรวบรวมได้ และข่าวแจกของ “กรุงเทพมหานคร รวมไปถึงข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์บุคคลแหล่งข่าวด้วย ส่วนคอลัมน์ “ซุบซิบ กทม.” มักจะได้ข้อมูลส่วนใหญ่มาจากการเจาะสัมภาษณ์บุคคลที่เป็นแหล่งข่าว

### 2. Sender (ผู้ส่งสาร)

ในที่นี้ก็คือ ตัวผู้ผลิตที่มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าข่าว กทม. และบรรณาธิการข่าว กทม. อาวุโส ที่มีหน้าที่ในการนำข่าวที่ผลิตขึ้นส่งไปตีพิมพ์ในกรอบคอลัมน์ เพื่อเผยแพร่สู่ประชาชนผู้อ่านต่อไป

### 3. Communicator (ผู้ทำการสื่อสาร)

หมายถึง ตัวผู้ผลิตที่มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าข่าว กทม. และบรรณาธิการข่าว กทม. อาวุโส อีกเช่นเดียวกัน เพราะข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ชี้ให้เห็นว่า ตัวผู้ผลิตทั้งสองนี้จะเป็นผู้ที่รับข้อมูลจากแหล่งข้อมูล นำมาทำการปรุงแต่งและเขียนขึ้นใหม่โดยมีลีลาและภาษาที่ใช้ในการเขียนข่าวเฉพาะของตนเองไปตามแนวคิด วัตถุประสงค์ และจุดยืนในการสื่อข่าวตามที่ตนเองตั้งไว้ รวมถึงเป็นผู้ตรวจสอบในขั้นตอนสุดท้ายก่อนที่จะส่งข่าว กทม. ที่ผลิตเรียบร้อยแล้วไปตีพิมพ์ในกรอบคอลัมน์ “ใต้ฟ้ากรุงเทพฯ” หนังสือพิมพ์เดลินิวส์ และคอลัมน์ “ซุบซิบ กทม.” หนังสือพิมพ์แนวหน้า

โดยสรุปคือ ผู้ผลิตเนื้อหา หรือบรรณาธิการข่าวของคอลัมน์ “ใต้ฟ้ากรุงเทพฯ” และคอลัมน์ “ซุบซิบ กทม.” ได้ทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสารในองค์ประกอบของการสื่อสารในตำแหน่ง Communicator และ Sender เนื่องจากเป็นผู้ปรุงแต่งเนื้อหาข่าวที่ได้รับจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ โดยใช้วิธีการเขียนเป็นของตนเอง และเป็นผู้นำข่าวที่ผลิตขึ้นส่งไปตีพิมพ์ในกรอบคอลัมน์ด้วยตนเองเช่นเดียวกัน แต่ก็มีบางครั้งที่ได้ทำหน้าที่เป็น Source ด้วยโดยการนำเสนอข่าวตามที่ได้ประสบพบเจอมาโดยตนเอง เป็นต้น

และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์กระบวนการผลิต กับผลการวิเคราะห์เนื้อหาในบทที่ 4 ที่ผ่านมานั้น ทำให้เห็นว่าผู้ผลิตก็มีความตั้งใจที่จะผลิตเนื้อหาทั้งในส่วนของข่าวภารกิจงานประจำของ “กรุงเทพมหานคร” ข่าวสังคมทั่วไป และข่าวที่เกี่ยวข้องกับการชุมนุมทางการเมืองของกลุ่ม กปปส. โดยสามารถแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเนื้อหาข่าว และ กระบวนการผลิต

เนื้อหา	วิธีการผลิต	กลุ่มเป้าหมาย	วัตถุประสงค์ในการสื่อสาร
1. ข่าวการประชุมทาง การเมืองของกลุ่ม กปปส.	<u>คอลัมน์ “ใต้ฟ้ากรุงเทพ ฯ”</u> - เจาะข้อมูลรายบุคคล - ตรวจสอบโดยหัวหน้าข่าว <u>คอลัมน์ “ซุบซิบ กทม.”</u> เข้าเก็บข้อมูลจากแหล่งข่าวโดย การสัมภาษณ์พูดคุยกับ แหล่งข่าวโดยตรง	ผู้ชุมนุม กลุ่ม กปปส.	- เพื่อให้ได้พิจารณาถึงความ เดือดร้อนของประชาชนที่ได้รับ ผลกระทบจากการชุมนุม - ให้ผู้ชุมนุมได้ทราบว่าประชาชน ได้รับผลดี หรือ ผลเสียจากการ ชุมนุมอย่างไร
2. ข่าวภารกิจของ “กรุงเทพมหานคร”	<u>คอลัมน์ “ใต้ฟ้ากรุงเทพ ฯ”</u> - มีทีมงาน 4 คนประจำการอยู่ ที่สำนักงานของ กรุงเทพมหานคร - ใช้ข้อมูลข่าวแจกของ กทม. - ตรวจสอบโดยหัวหน้าข่าว <u>คอลัมน์ “ซุบซิบ กทม.”</u> เข้าเก็บข้อมูลจากแหล่งข่าวโดย การสัมภาษณ์พูดคุยกับ แหล่งข่าวโดยตรง	ข้าราชการ กรุงเทพมหานคร	- ให้ กทม. เห็นว่าในแต่ละวัน ประชาชนได้รับรู้เรื่องอะไรบ้าง - ให้ปรับปรุงแก้ไขหรือชี้แจง - สื่อความต้องการของประชาชน - ข้อผิดพลาดของ กทม. ที่อาจ เกิดขึ้น
3. ข่าวสังคมทั่วไปที่ ไม่เกี่ยวข้องกับการ ชุมนุม และภารกิจ “กรุงเทพมหานคร”	<u>คอลัมน์ “ใต้ฟ้ากรุงเทพ ฯ”</u> - เจาะข้อมูลรายบุคคล - ตรวจสอบโดยหัวหน้าข่าว <u>คอลัมน์ “ซุบซิบ กทม.”</u> เข้าเก็บข้อมูลจากแหล่งข่าวโดย การสัมภาษณ์พูดคุยกับ แหล่งข่าวโดยตรง	ประชาชนทั่วไป	- ให้ประชาชนทราบว่าในกทม. มี ความเคลื่อนไหวอย่างไร - ให้นำข้อมูลนำไปใช้เป็น ประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต - หาคำตอบในสิ่งที่ประชาชนตั้ง คำถาม - ให้ประชาชนใช้ข้อมูลเป็น ทางเลือก เพื่อทบทวนว่าคำตอบที่ สงสัยอยู่ควรจะเป็นอย่างไร

จากตารางแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างเนื้อหาข่าวที่ปรากฏในหน้าหนังสือพิมพ์ กับกระบวนการผลิตของผู้ผลิต โดยสามารถสรุปได้ว่า

1. ข่าวการชุมนุมทางการเมืองของกลุ่ม กปปส. จากการสัมภาษณ์ผู้ผลิตทำให้ทราบว่าเนื้อหาข่าวในส่วนนี้ไม่ได้เป็นเนื้อหาหลัก แต่จะมีเฉพาะในช่วงเหตุการณ์การชุมนุมแบบนี้เท่านั้น โดยมีวิธีการเก็บข้อมูลคือ เจาะข้อมูลหรือเข้าไปเก็บข้อมูลจากแหล่งข่าวโดยการสัมภาษณ์พูดคุยกับแหล่งข่าวโดยตรง และเมื่อผลิตเป็นเนื้อหาแล้วก็ทำการตรวจสอบโดยหัวหน้าข่าวก่อนที่จะมีการเผยแพร่เช่นเดียวกับข่าวสังคมทั่วไป

ส่วนกลุ่มเป้าหมายนอกจากจะเป็นข้าราชการ และประชาชนทั่วไปเพื่อให้ใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่นำเสนอได้นั้น ยังมีความต้องการที่จะสื่อสารกับผู้ชุมนุมเพื่อให้ได้พิจารณาคิดถึงความเดือดร้อนของประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการชุมนุม รวมทั้งให้ทราบว่าประชาชนได้รับผลดี หรือ ผลเสียจากการชุมนุมอย่างไรด้วย

2. ข่าวภารกิจของ “กรุงเทพมหานคร” ผู้ผลิตมีวิธีการเก็บข้อมูลโดยมีทีมงาน 4 คนประจำการอยู่ที่สำนักงานของ “กรุงเทพมหานคร” ประกอบกับการใช้ข้อมูลจากข่าวแจกของ “กรุงเทพมหานคร” หรือ เข้าไปเก็บข้อมูลจากแหล่งข่าวโดยการสัมภาษณ์พูดคุยกับแหล่งข่าวโดยตรง จากนั้นเมื่อผลิตเป็นเนื้อหาแล้วก็ทำการตรวจสอบโดยหัวหน้าข่าวก่อนที่จะมีการเผยแพร่

ส่วนกลุ่มเป้าหมายของข่าวส่วนนี้ ก็คือ ข้าราชการกรุงเทพมหานครเป็นหลัก เพื่อให้ข้าราชการเห็นว่าในแต่ละวันประชาชนได้รับรู้เรื่องอะไรบ้าง สื่อความต้องการของประชาชน หรือ ข้อผิดพลาดของ “กรุงเทพมหานคร” ที่อาจเกิดขึ้น เพื่อให้ปรับปรุงแก้ไขหรือชี้แจงในข้อนั้น

3. ข่าวที่ไม่เกี่ยวข้องกับการชุมนุม และ ภารกิจของ “กรุงเทพมหานคร” มีวิธีการเก็บข้อมูลคือ เจาะข้อมูลหรือเข้าไปเก็บข้อมูลจากแหล่งข่าวโดยการสัมภาษณ์พูดคุยกับแหล่งข่าวโดยตรง และเมื่อผลิตเป็นเนื้อหาแล้วก็ทำการตรวจสอบโดยหัวหน้าข่าวก่อนที่จะมีการเผยแพร่เช่นเดียวกับข่าวการชุมนุม

ส่วนกลุ่มเป้าหมายหลัก ก็คือ ประชาชนทั่วไปเพื่อให้ได้อ่านและทราบว่าในพื้นที่กรุงเทพมหานครมีความเคลื่อนไหวอย่างไร และให้นำข้อมูลนำไปใช้เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน

อย่างไรก็ตาม ความแตกต่างในกระบวนการผลิตของคอลัมน์ “ใต้ฟ้ากรุงเทพฯ” และคอลัมน์ “ซุบซิบ กทม.” อยู่ที่ประเด็นการรายงานข่าวการชุมนุมของกลุ่ม กปปส. เนื่องจากผู้ผลิตเนื้อหาคอลัมน์ “ใต้ฟ้ากรุงเทพฯ” ยังคงทำการเฝ้าติดตามสถานการณ์ของการชุมนุมอย่างใกล้ชิด แม้ว่าข่าวหน้าหนึ่งหรือข่าวการเมืองหน้าอื่น ๆ จะรายงานสถานการณ์ชุมนุมในช่วงเวลานั้นเช่นเดียวกัน แต่จะเน้นไปที่การรายงานความเคลื่อนไหวเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบและใช้

ประโยชน์จากข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการเดินทางได้อย่างสะดวก และเน้นไปที่การเฝ้าติดตามคุณภาพการทำงานของ “กรุงเทพมหานคร” ว่ามีการจัดการต่อผู้ชุมนุมอย่างไร มีความเป็นกลางทางการเมืองหรือให้การเข้าข้างช่วยเหลือผู้ชุมนุมหรือไม่ อย่างไร ในขณะที่คอลัมน์ “ซุบซิบ กทม.” ไม่เน้นการรายงานข่าวการชุมนุม เพราะเนื่องจากว่าผู้ผลิตนั้นไม่ต้องการให้ซ้ำซ้อนกับข่าวหน้าหนึ่งหรือข่าวการเมืองหน้าอื่น ๆ แต่เมื่อใดที่การชุมนุมได้เข้ามามีผลกระทบต่อ “กรุงเทพมหานคร” จนทำให้ประชาชนตั้งข้อสงสัย ก็จะทำการรายงานความจริงอย่างตรงไปตรงมา

## 2. การวิเคราะห์กระบวนการตีความ

จากผลการวิเคราะห์กระบวนการผลิต (Process of Production) ทำให้เราทราบว่ากลุ่มเป้าหมายของผู้ผลิตเนื้อหาข่าว กทม. ทั้งคอลัมน์ “ได้ฟ้ากรุงเทพฯ” หนังสือพิมพ์เดลินิวส์ และคอลัมน์ “ซุบซิบ กทม.” หนังสือพิมพ์แนวหน้า มีกลุ่มเป้าหมายหลักที่เหมือนกันคือ 1. ข้าราชการกรุงเทพมหานคร 2. ประชาชนทั่วไป และในขั้นตอนการวิเคราะห์กระบวนการตีความ (Process of Interpretation) นี้ ผู้วิจัยจะทำการศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมายในการเปิดรับข่าวหนังสือพิมพ์ทั้งสองฉบับ โดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักตามที่กำหนดไว้ และวิเคราะห์พฤติกรรมการเปิดรับข่าวหนังสือพิมพ์ ดังต่อไปนี้

**ข้าราชการกรุงเทพมหานคร** ในการศึกษาพฤติกรรมการรับหนังสือพิมพ์ของข้าราชการกรุงเทพมหานครนั้น ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลในเชิงลึกจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก ซึ่งโดยทั่วไปนั้น ข้าราชการกรุงเทพมหานครเป็นกลุ่มที่อ่านข่าว กทม. ในหนังสือพิมพ์เดลินิวส์ และหนังสือพิมพ์แนวหน้าเป็นประจำอันดับแรกอยู่แล้ว ดังนั้นเพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึก จึงได้คัดเลือกผู้ที่มีตำแหน่งและประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการอ่านและวิเคราะห์ข่าว กทม. เป็นอย่างดี จำนวน 2 คน และได้เข้าสัมภาษณ์จนสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. คุณเฉลิมพล โชตินุชิต ตำแหน่ง ผู้อำนวยการเขตภาษีเจริญ และเป็นผู้เคยดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการกองประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร คุณเฉลิมพล เป็นผู้อ่านข่าว กทม. จากหนังสือพิมพ์ทั้งสองฉบับนี้ตั้งแต่เริ่มรับราชการตั้งแต่ จนกระทั่งได้รับตำแหน่งเป็นผู้อำนวยการกองประชาสัมพันธ์ ซึ่งมีหน้าที่ในการควบคุมกิจการด้านการสื่อสารมวลชนของ “กรุงเทพมหานคร” และใกล้ชิดกับผู้บริหารระดับสูง จนได้รับแต่งตั้งให้เป็นผู้ช่วยเขตภาษีเจริญในปัจจุบัน รวม 30 ปี จึงเป็นผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการอ่านข่าว กทม. ทั้งของผู้บริหารระดับสูง และของเจ้าหน้าที่ทั่วไปได้เป็นอย่างดี โดยผู้วิจัยได้เข้าสัมภาษณ์คุณเฉลิมพล โชตินุชิต และสรุปการอ่านข่าว กทม. ของคุณเฉลิมพล ได้ดังนี้

### 1.1 คอลัมน์ “ใต้ฟ้ากรุงเทพฯ”

1) อ่านคอลัมน์ “ใต้ฟ้ากรุงเทพฯ” เพื่อตรวจสอบข่าวกรุงเทพมหานครที่เกิดขึ้นรายวัน

“เนื้อหาเขาทันสมัย หมายถึงอัปเดตวันต่อวัน แล้วก็คอลัมน์ที่มีรูปภาพกิจกรรมของสำนักงานเขตด้วยเราก็เลยต้องติดตามว่าจะมีข่าวเราบ้างไหม อีกอย่างเขาเล่นประเด็นครบทุกประเด็น ทั้งภายในและภายนอกองค์กรของเรา ทำให้เราได้ทั้งติดตามความเคลื่อนไหวว่านอกเหนือจากองค์กรของเราแล้วมีอะไรเกิดขึ้นในสังคมกรุงเทพมหานครบ้าง และภายในองค์กรมีอะไรที่เป็นประเด็นต้องติดตามกันบ้าง” (เฉลิมพล โชตินุชิต, สัมภาษณ์, 2558)

2) เห็นว่าเนื้อหาคอลัมน์ “ใต้ฟ้ากรุงเทพฯ” มีความเป็นปัจจุบันทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและเป็นที่น่าสนใจอยู่ในสังคม รวมทั้งมีการรายงานข่าวครบถ้วนทุกประเด็นที่ต้องการทราบรวมทั้งเนื้อหาที่มีความน่าเชื่อถือ เนื่องจากมีความเป็นกลางไม่เข้าข้างฝ่ายใด

“เขารายงานเรื่องราวแบบวันต่อวัน ไม่มีข่าวเก่าหรือล้าสมัย แล้วเราก็ติดตามเรื่องอันเป็นที่น่าสนใจอยู่ในขณะนั้น ส่วนมากเขาตอบได้ทุกประเด็น แล้วอันไหนที่เรารู้สึกว่ายากหรือยากจะถาม ส่วนมากเขาก็เป็นกระบอกเสียงให้จนได้คำตอบ ส่วนในเรื่องเนื้อหาที่ดีกลาง ๆ ดี ไม่เข้าข้างแบบคูโอเวอร์จนเกินไป และก็ยังมีในส่วนที่เป็นภาพข่าวซึ่งเป็นพื้นที่ให้บริการสำนักงานเขตอย่างเราในการได้ประชาสัมพันธ์องค์กรทางสื่อมวลชนใหญ่ ๆ ด้วย” (เฉลิมพล โชตินุชิต, สัมภาษณ์, 2558)

3) เพื่อเป็นการตรวจสอบว่ามีข่าวสารใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่เขตความรับผิดชอบของตนเอง และ เพื่อเป็นการตรวจสอบการทำงานของนักประชาสัมพันธ์เขตด้วย

“ก็เป็นคอลัมน์ที่เขียนข่าวเกี่ยวกับ “กรุงเทพมหานคร” โดยเฉพาะ เราเป็นผู้บริหารเลยต้องอ่านติดตามความเคลื่อนไหว แล้วก็ตรวจสอบไปในตัวว่ามีข่าวเกี่ยวกับหน่วยงานเราไหม หรือเรื่องราวไหนที่เป็นประเด็นน่าติดตามก็อ่าน เพราะเรานั่งทำงานอยู่ในห้อง ออกพื้นที่ก็แค่ในเขตไม่สามารถรู้ได้ทั้งหมดว่ากทม.มีอะไรเกิดขึ้นบ้าง แต่คอลัมน์นี้จะช่วยให้เรารู้มากขึ้นกว้างขึ้น บางครั้งมันมีประเด็นที่อาจจะมากระทบกับเราก็จะทำให้เราเตรียมตัวตั้งรับมันได้เป็นอย่างดี นอกเหนือจากนั้น มันก็เป็นช่องทางหนึ่งในการตรวจสอบการทำงานของประชาสัมพันธ์เราด้วยนะว่าเขามีฝีมือขนาดไหนในเรื่องการส่งข่าว ส่วนเนื้อหาที่เป็นตัวหนังสือก็อ่านโดยรวม แต่เวลาที่มีประเด็นต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น คอลัมน์นี้ก็ค่อนข้างรวดเร็วกว่าที่อื่นนะ ทำให้อัปเดตข้อมูลข่าวสารได้ดี” (เฉลิมพล โชตินุชิต, สัมภาษณ์, 2558)

4) ผู้บริหารระดับสูงของกรุงเทพมหานครก็อ่านคอลัมน์ “ใต้ฟ้ากรุงเทพฯ”

“ส่วนมากผู้บริหารก็จะอ่านฉบับนี้หน้านี้กันเป็นประจำอยู่แล้ว เพราะเนื้อหาที่อัปเดตเป็นประจำ ข้อมูลเขาค่อนข้างดีแล้วก็เป็นที่น่าเชื่อถือ ผู้บริหารของเราก็ติดตามอ่านอยู่เป็นประจำ (อันนี้ทราบมาตั้งแต่สมัยเป็น ผอ.กองประชาสัมพันธ์) เพราะมีความเป็นกลางค่อนข้างสูง อ่านแล้วทำให้เรารู้ว่าอันที่แท้จริงแล้วนั้น สังคมกำลังคิดอะไรกับเราอยู่” (เฉลิมพล โชตินุชิต, สัมภาษณ์, 2558)

## 1.2 คอลัมน์ “ซุบซิบ กทม.”

1) อ่านคอลัมน์ “ซุบซิบ กทม.” ควบคู่ไปกับคอลัมน์ “ใต้ฟ้ากรุงเทพฯ” ของหนังสือพิมพ์เดลินิวส์ เพื่อเป็นการตรวจสอบข่าว “กรุงเทพมหานคร” ที่อาจจะมีความต่างกัน

2) มีความสนใจที่จะอ่านเนื้อหาส่วนอื่น ๆ นอกเหนือไปจากคอลัมน์ “ซุบซิบ กทม.” ด้วย เช่นข่าวหน้าหนึ่ง, ข่าวธุรกิจ เป็นต้น

“รับหนังสือพิมพ์แนวหน้าอ่านควบคู่ไปกับหนังสือพิมพ์เดลินิวส์ ส่วนมากก็อ่านข่าวทั่วไปเพราะถ้าเป็นข่าวเกี่ยวกับกรุงเทพมหานครก็จะอ่านที่ “ใต้ฟ้ากรุงเทพฯ” ของเดลินิวส์อยู่แล้ว แต่ของแนวหน้า “ซุบซิบ กทม.” ก็อ่านเหมือนกัน เพียงแต่ว่าเราอาจจะให้ความสำคัญกับเดลินิวส์มากกว่านิดหน่อย เพราะเนื้อหาของเดลินิวส์ค่อนข้างที่จะตามสถานการณ์ได้น่าสนใจ ส่วนของแนวหน้าก็อ่านไว้เผื่อมีเรื่องอื่น ๆ ที่นอกเหนือออกไปเราก็จะรับรู้เหมือนกัน แล้วก็ใช้อ่านข่าวทั่วไปหน้าหนึ่ง หรือข่าวธุรกิจ” (เฉลิมพล โชตินุชิต, สัมภาษณ์, 2558)

นอกจากนั้นยังได้เก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลักซึ่งเป็นข้าราชการกรุงเทพมหานครอีกหนึ่งท่าน และได้รับคำตอบในประเด็นต่าง ๆ ที่คล้ายคลึงกับคุณเฉลิมพล คือ

2. คุณมนต์จันทร์ จันทร์คงช่วย หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์ข่าว กองประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร เป็นผู้ที่อ่านข่าว กทม. จากหนังสือพิมพ์ทั้งสองฉบับตั้งแต่เริ่มรับราชการ เช่นเดียวกัน จนถึงปัจจุบันที่ต้องเป็นผู้ทำหน้าที่ในการอ่านและวิเคราะห์ข่าวที่สื่อมวลชนเผยแพร่ และมีความเกี่ยวข้องกับกรุงเทพมหานครทุกวัน ทุกชิ้น ทุกประเภท โดยเฉพาะข่าว กทม. ก่อนที่จะนำเสนอผู้บริหารระดับสูง จึงเป็นผู้ที่มีประสบการณ์อยู่กับข่าว กทม. รวม 28 ปี และสามารถให้คำตอบในเรื่องการอ่านข่าวของผู้บริหารระดับสูงและเจ้าหน้าที่ของกรุงเทพมหานครได้เป็นอย่างดี ผู้วิจัยได้เข้าสัมภาษณ์คุณมนต์จันทร์ และสามารถสรุปในภาพรวมได้ว่า

ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร และข้าราชการกรุงเทพมหานคร ให้ความสนใจกับคอลัมน์ “ใต้ฟ้ากรุงเทพฯ” หนังสือพิมพ์เดลินิวส์ ซึ่งอาจจะมากกว่าคอลัมน์ “ซุบซิบ กทม.” หนังสือพิมพ์แนวหน้าเล็กน้อย เพราะมีความเห็นว่า เนื้อหาข่าวมีความเป็นปัจจุบัน ทันเหตุการณ์ สื่อสารได้ตรงประเด็น และให้ความเชื่อถือกับเนื้อหาข่าวที่ปรากฏ โดยมักจะตรวจสอบเหตุการณ์รายวันจาก

คอลัมน์นี้ อีกสาเหตุหนึ่งมาจากการที่เนื้อหาข่าวค่อนข้างมีความเป็นกลาง ตรงไปตรงมา โดยบางช่วงบางตอน คุณมนตรีจันทร์ เล่าให้ฟังว่า

“อันที่จริงผู้บริหารทุกท่านจะได้อ่านข่าวที่เกี่ยวกับ “กรุงเทพมหานคร” ทั้งหมดทุกชิ้น รวมไปถึงคอลัมน์ “ใต้ฟ้ากรุงเทพฯ” และคอลัมน์ “ซุบซิบ กทม.” แต่ถ้าให้เปรียบเทียบก็อาจจะต้องบอกว่าอ่านคอลัมน์ “ใต้ฟ้ากรุงเทพฯ” เป็นส่วนใหญ่ เพราะว่าคอลัมน์นี้จะมีข่าวที่เป็นปัจจุบัน ทันเหตุการณ์ คือหมายถึงเขียนได้ตรงประเด็นค่อนข้างมากกว่าเล่มอื่น ๆ แล้วผู้บริหารก็มีความเชื่อถือกับเนื้อหาที่ปรากฏ เช่นในช่วงการชุมนุม กปปส. ที่ผ่านมา ผู้บริหารเราก็มักจะตรวจสอบเหตุการณ์รายวันจากคอลัมน์นี้มากกว่าเล่มอื่น ๆ ด้วย นอกจากนั้นเนื้อหาข่าวค่อนข้างเป็นกลาง เขียนข่าวแบบตรงไปตรงมา มันเหมือนเป็นการทำให้ผู้บริหารเรารู้ตัวอย่างแท้จริงว่าตอนนี้สังคม หรือ ประชาชนในกรุงเทพมหานครกำลังคิด หรือ รู้สึกอะไรกับเราอยู่ ส่วนคอลัมน์ “ซุบซิบ กทม.” ก็ยังอ่านควบคู่กันไป เพราะมันเป็นกรอบหลัก เช่นเดียวกันที่นำเสนอข่าวเกี่ยวกับ “กรุงเทพมหานคร” ของเรา” (มนตรีจันทร์ จันทร์คงช่วย, สัมภาษณ์, 2557)

จากผลการสัมภาษณ์ แสดงให้เห็นว่า ข้าราชการกรุงเทพมหานครมีการอ่านข่าว กทม. ทั้งสองคอลัมน์เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง ถึงแม้ในช่วงระยะเวลาี้จะมีเนื้อหาที่เกี่ยวกับข่าวการชุมนุมทางการเมืองของกลุ่ม กปปส. รวมอยู่ด้วย แต่ก็ไม่ได้แบ่งแยกแบบเฉพาะเจาะจงว่าจะอ่านส่วนใดส่วนหนึ่งเป็นสำคัญ แต่ยังคงอ่านเนื้อหาทั้งหมดใน “ภาพรวม” เพื่อวัตถุประสงค์ในการตรวจสอบเหตุการณ์ความเคลื่อนไหวของผู้บริหาร การทำงานของข้าราชการ เจ้าหน้าที่ หรือ เหตุการณ์ทั่ว ๆ ไปในสังคมดังที่ได้กล่าวไปแล้วนั่นเอง

**ประชาชนทั่วไป** สำหรับกรณีนี้จะได้ศึกษาถึงพฤติกรรมการเปิดรับ หรือการอ่านหนังสือพิมพ์ของประชาชนทั่วไป เพราะเนื่องจากประชาชนก็เป็นหนึ่งในกลุ่มเป้าหมายของผู้ผลิตเนื้อหาข่าว กทม. เช่นเดียวกับข้าราชการกรุงเทพมหานครตามที่คุณผู้ผลิตให้ข้อมูล แต่ลักษณะของการอ่านข่าว กทม. ไม่เหมือนกัน เพราะข้าราชการกรุงเทพมหานคร เลือกอ่านหนังสือพิมพ์เดลินิวส์และแนวหน้าเนื่องจากเพราะต้องการอ่านข่าว กทม. เป็นอันดับแรก ในขณะที่ประชาชนทั่วไปไม่ได้ต้องการอ่านข่าว กทม. เป็นหลัก แต่ใช้ความนิยมส่วนตัวในการที่จะอ่านหนังสือพิมพ์เดลินิวส์ หรือ แนวหน้า ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ค้นหาผู้ให้ข้อมูลหลักจากผู้ที่มามีพฤติกรรมการอ่านหนังสือพิมพ์เดลินิวส์ และ แนวหน้าอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ โดยพบผู้ให้ข้อมูลหลักและทำการสัมภาษณ์เก็บข้อมูลจนสรุปได้ดังต่อไปนี้

คอลัมน์ “ใต้ฟ้ากรุงเทพฯ” พบผู้ให้ข้อมูลหลัก 2 คน ประกอบด้วย

1. นางสาวรงค์ ภู่อางค์ อาชีพ เปิดร้านค้าขายเครื่องคัมกาแฟ อายุ 45 ปี เป็นผู้ให้ข้อมูลหลักเกี่ยวกับการอ่านหนังสือพิมพ์เดลินิวส์ เนื่องจากจะต้องซื้อหนังสือพิมพ์เดลินิวส์มาไว้

ให้บริการลูกค้าที่มาซื้อเครื่องคิดเป็นประจำวัน และตนเองก็จะได้อ่านหนังสือพิมพ์เดลินิวส์ที่ซื้อมาทุกวันด้วย ซึ่งประวัติการอ่านหนังสือพิมพ์ของคุณสุรางค์ เริ่มขึ้นพร้อมกับการเปิดร้านกาแฟ ตั้งแต่เมื่ออายุประมาณ 30 รวมประมาณ 15 ปี

พฤติกรรมกรรมการอ่านหนังสือพิมพ์ของคุณสุรางค์ คือ ที่เลือกซื้อหนังสือพิมพ์มาให้บริการลูกค้าและอ่านเองเนื่องจากเห็นว่าเป็นหนังสือพิมพ์ที่ได้รับความนิยม และคนทั่วไปชอบอ่าน ส่วนตนเองเวลาอ่านก็จะเริ่มตั้งแต่พาดหัวข่าวหน้าหนึ่งว่ามีข่าวอะไรบ้าง ต่อจากนั้นดูเนื้อหาภาพข่าวและอ่านคำบรรยายใต้ภาพ แล้วจึงตามติดตามไปอ่านข่าวต่อหน้าในจากพาดหัวข่าวที่สนใจ เมื่อเสร็จเรียบร้อยแล้วจึงเปิดไปอ่านข่าวที่ตนเองสนใจมากที่สุดคือข่าวบันเทิง

ในส่วนของข่าว กทม. คอลัมน์ “ใต้ฟ้ากรุงเทพฯ” คุณสุรางค์ได้อ่านบ้างเป็นบางครั้ง เพราะหากลูกค้าไม่มากนักและมีเวลาว่าง ก็จะเปิดหนังสือพิมพ์เพื่อหาข่าวอื่น ๆ อ่าน รวมถึงข่าว กทม. ด้วย

“เคยเห็น และจำได้ว่าคอลัมน์นี้เขียนเกี่ยวกับเรื่อง ผู้ว่าฯ กทม. แต่ก็ไม่ค่อยได้อ่าน เพราะคิดว่ามันค่อนข้างไกลตัว ก็ไม่ได้สนใจมาก เวลาว่างจริง ๆ ถึงจะอ่านแต่อ่านไปก็ไม่ค่อยรู้เรื่องเท่าไร เป็นเรื่องของ กทม.ซะมากกว่า เราเป็นประชาชนถึงอ่านแล้วก็คงไปทำอะไรเขาไม่ได้ ก็แค่ได้รับรู้ไปเท่านั้นเอง” (สุรางค์ ภู่อ่าง, สัมภาษณ์, 2558)

เมื่อถามถึงช่วงเวลาที่เกิดการชุมนุมของกลุ่ม กปปส. ว่าคุณสุรางค์ติดตามข่าวการชุมนุมอย่างไร และได้ติดตามจากข่าว กทม.หรือไม่ คุณสุรางค์เล่าว่า

“ตอนนั้นบ้านเมืองวุ่นวายมาก คนส่วนมากเขาก็คงดูทีวีกันว่าชุมนุมเป็นยังไงบ้าง แต่เราคนค้าขายก็ได้แต่อ่านหนังสือพิมพ์ ก็อ่านปกตินะ เข้ามาก็อยากรู้ว่าวันนี้เป็นไง ชุมนุมกันไปถึงไหนแล้ว ก็อ่านที่หน้าหนึ่งนี่แหละ ข่าวดังเขาก็ขึ้นหน้าหนึ่งทุกวัน เราก็รู้มาจากตรงนี้แหละ”

“ส่วนข่าวนี้ (คอลัมน์ “ใต้ฟ้ากรุงเทพฯ”) อย่างที่บอกปกติก็ไม่ค่อยได้อ่านนะ แต่ว่าในช่วงชุมนุม กปปส. ก็อ่านบ่อยขึ้นหน่อย เราทำมาค้าขาย บางครั้งก็ต้องไปซื้อของบ้าง กลัวว่าบางที่ชุมนุมอาจจะมาแถวบ้านเราเราก็จะเดินทางลำบาก แต่ถามว่าอยากรู้ไหมว่าผู้ว่าฯ ทำอะไรอยู่ คือจริง ๆ ก็ไม่ค่อยอยากรู้หรอก ส่วนเรื่องของการเมืองก็ไม่ค่อยได้สนใจโรมาก แต่ก็อ่านเพราะอยากรู้ว่าเมื่อไรจะจัดการกันได้เร็ว ๆ จะได้เดินทางสะดวกมากกว่า” (สุรางค์ ภู่อ่าง, สัมภาษณ์, 2558)

สรุปได้ว่า คุณสุรางค์ มีพฤติกรรมการอ่านหนังสือพิมพ์เดลินิวส์ โดยอ่านพาดหัวข่าวหน้าหนึ่งเป็นหลัก ตามด้วยการอ่านเนื้อหาในส่วนที่ตนเองสนใจ ส่วนการอ่านคอลัมน์ “ใต้ฟ้ากรุงเทพฯ” มีเป็นบางครั้งเท่านั้น แต่ในช่วงที่มีการชุมนุม กปปส. ประชาชนอ่านมากขึ้น ซึ่งมีสาเหตุเพราะต้องการติดตามความเคลื่อนไหวของการชุมนุม กปปส. เพื่อต้องการตรวจสอบเส้นทางการเดินทาง นอกจากนี้ยังต้องการติดตามการทำงานของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครในการจัดการ



กับกลุ่มผู้ชุมนุมด้วย เช่นเดียวกับผู้ให้ข้อมูลหลักเกี่ยวกับพฤติกรรมในการอ่านหนังสือพิมพ์เดลินิวส์อีกคนหนึ่ง คือ

2. คุณวิชัย ศิริพานิชกร อาชีพ ข้าราชการบำนาญ อายุ 64 ปี เป็นผู้ให้ข้อมูลหลักเกี่ยวกับการอ่านหนังสือพิมพ์เดลินิวส์อีกคนหนึ่ง ซึ่งเป็นลูกค้าประจำร้านเครื่องดื่มน้ำอัดลมของคุณสุรางค์ และจะอ่านหนังสือพิมพ์เดลินิวส์ที่คุณสุรางค์นำมาวางไว้เป็นที่ร้านประจำ โดยก่อนหน้านั้นขณะที่นายวิชัยรับราชการอยู่นั้นก็ได้รับและอ่านหนังสือพิมพ์เดลินิวส์มาโดยตลอด ดังนั้นเมื่อนับรวมอายุราชการของนายวิชัยซึ่งเริ่มรับราชการตั้งแต่อายุ 25 ปี จนถึงเกษียณอายุราชการจึงเท่ากับ 35 ปี และรวมกับระยะเวลาที่เป็นข้าราชการบำนาญอีก 4 ปี จึงรวมเป็น 39 ปี โดยคุณวิชัยเล่าว่า

“อ่านเดลินิวส์มานานแล้ว ก็เหมือนคนทั่ว ๆ ไป ชอบอ่านข่าวเดลินิวส์ ไทยรัฐ แต่เราชอบเดลินิวส์มากกว่า อ่านมาตั้งแต่สมัยทำงาน เวลาอ่านก็ดูภาพ ดูพาดหัวข่าวว่ามีอะไรบ้างแล้วก็ไปอ่านต่อด้านใน ส่วนข่าวอื่น ๆ ด้านในก็อ่านข่าวการเมืองหน้าสอง หน้าสาม อ่านหลัก ๆ อยู่เท่านั้นแหละ เพราะนอกนั้นก็กลับบ้านไปดูทีวีเอา” (วิชัย ศิริพานิชกร, สัมภาษณ์, 2558)

ในส่วน of ข่าว กทม. คอลัมน์ “ใต้ฟ้ากรุงเทพฯ” คุณวิชัยทราบว่า เป็นข่าวที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับกรุงเทพมหานคร เคยได้อ่านบ้างแต่ไม่ทุกครั้ง เพราะมีเหตุผลเช่นเดียวกันกับสุรางค์ ก็เป็นเรื่องที่ไม่ได้อยู่ในความสนใจมากนัก แต่เมื่อถามถึงช่วงเวลาที่เกิดการชุมนุมของกลุ่ม กปปส. ว่าคุณวิชัย ติดตามข่าวการชุมนุมอย่างไร และได้ติดตามจากข่าว กทม.หรือไม่ คุณวิชัย เล่าให้ฟังว่า

“คอลัมน์ “ใต้ฟ้ากรุงเทพฯ” ปกติก็อ่านผ่าน ๆ ไม่ได้มีเรื่องที่น่าสนใจติดตามเป็นพิเศษ เพราะเป็นข่าวของข้าราชการ กทม.ซึ่งมันไกลตัวเรา แต่พอมาช่วงที่มีชุมนุมก็อ่านมากขึ้น คงเหมือนคนทั่ว ๆ ไปว่าอยากจะรู้ว่า กปปส.จะเดินมาบ้านเราไหม ถ้าเราจะต้องไปข้างนอกจะต้องไปเลี่ยงตรงไหนที่ กปปส.อยู่ ส่วนผู้ว่าฯ กทม.จะทำยังไง จะจัดการกับ กปปส.ยังไงดี ประมาณนี้ แต่เอาความจริงแล้วข่าวชุมนุมถ้าอยากจะรู้รายละเอียดก็ดูที่หน้าหนึ่งมากกว่า มันได้รายละเอียดกว่า” (วิชัย ศิริพานิชกร, สัมภาษณ์, 2558)

สรุปได้ว่า คุณวิชัย ก็มีพฤติกรรมการอ่านหนังสือพิมพ์เดลินิวส์คล้ายคลึงกับ คุณสุรางค์ โดยหลักคืออ่านพาดหัวข่าวหน้าหนึ่ง ตามด้วยการอ่านเนื้อหาในส่วนที่ตนเองสนใจ ส่วนการอ่านคอลัมน์ “ใต้ฟ้ากรุงเทพฯ” มีเป็นบางครั้งเท่านั้น แต่ในช่วงที่มีการชุมนุม กปปส. ประชาชนอ่านมากขึ้น ซึ่งมีสาเหตุเพราะต้องการติดตามความเคลื่อนไหวของการชุมนุม กปปส. เพื่อต้องการตรวจสอบเส้นทางการเดินทาง นอกจากนั้นยังต้องการติดตามการทำงานของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครในการจัดการกับกลุ่มผู้ชุมนุม กปปส.

คอลัมน์ “ซุบซิบ กทม.” พบผู้ให้ข้อมูลหลัก 2 คน ประกอบด้วย

1. นายอรุณ เอื้อกิตติโรจน์ อาชีพพนักงานบริษัท เอฟอาร์ (ประเทศไทย) จำกัด เลขที่ 98 ซอยรามคำแหง 21 (นวมศรี) แขวงพลับพลา เขตวังทองหลาง กทม. 10310 อายุ 40 ปี เป็นผู้ให้ข้อมูลหลักเกี่ยวกับการอ่านหนังสือพิมพ์แนวหน้า เนื่องจากบริษัทฯ ที่ทำงานของนายอรุณรับหนังสือพิมพ์แนวหน้าเพื่อให้บริการลูกค้าและให้พนักงานอ่านได้ทุกวัน ซึ่งนายอรุณก็ได้อ่านหนังสือพิมพ์แนวหน้าทุกวันตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานที่บริษัทนี้ ตั้งแต่อายุ 26 ปี รวมเป็นระยะเวลาที่ได้อ่านหนังสือพิมพ์แนวหน้ามาอย่างต่อเนื่องจำนวน 14 ปี

พฤติกรรมกรรมการอ่านหนังสือพิมพ์ของคุณอรุณ โดยปกติเพราะเป็นหนังสือพิมพ์ของบริษัทที่รับมาเพื่อให้บริการลูกค้าและพนักงานอ่าน แล้วตนเองก็ได้อ่านทุกวัน โดยเองเวลาอ่านก็มีพฤติกรรมเช่นคนทั่วไป คือจะเริ่มตั้งแต่พาดหัวข่าวหน้าหนึ่งว่ามีข่าวอะไรบ้าง ต่อจากนั้นดูเนื้อหาภาพข่าวและอ่านคำบรรยายใต้ภาพ แล้วจึงตามติดตามไปอ่านข่าวต่อหน้าในจากพาดหัวข่าวที่สนใจ เมื่อเสร็จเรียบร้อยแล้วจึงเปิดไปอ่านข่าวที่ตนเองสนใจมากที่สุดคือข่าวกีฬา

ในส่วนของข่าว กทม. คอลัมน์ “ซุบซิบ กทม.” คุณวิชัยได้อ่านบ้างเป็นบางครั้ง เมื่อมีเวลาว่าง แต่ก็จำได้เนื่องจากประสบการณ์ที่ได้อ่านหนังสือพิมพ์แนวหน้าทุกวัน และทราบว่าเนื้อหาเกี่ยวกับผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและเรื่องราวอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นในกรุงเทพมหานคร แต่ก็ไม่ได้ให้ความสนใจมากนัก

“ทราบว่าคอลัมน์นี้เขียนเกี่ยวกับเรื่อง ผู้ว่าราชการกรุงเทพฯ แล้วก็ มีข่าวที่เกิดขึ้นในกรุงเทพฯ เพราะก็อ่านแนวหน้ามาทุกวัน ก็เปิดไปเปิดมาก็เห็นคอลัมน์นี้แล้วก็เคยได้อ่านบ้าง แต่ก็ไม่ค่อยสนใจเท่าไร ไม่ค่อยสนใจการเมืองเลยไม่ค่อยชอบข่าวการเมือง ข่าวผู้ว่าฯ แต่ถ้ามีเวลาว่างจริงๆ ก็อ่าน อ่านบ้าง ไม่อ่านบ้าง เรื่องที่ไม่ค่อยเกี่ยวกับเราก็ไม่ค่อยได้สนใจเท่าไร” (อรุณ เอื้อกิตติโรจน์, สัมภาษณ์, 2558)

เมื่อถามถึงช่วงเวลาที่เกิดการชุมนุมของกลุ่ม กปปส. ว่าคุณอรุณ ได้ติดตามข่าวการชุมนุมอย่างไร และได้ติดตามจากข่าว กทม.หรือไม่ คุณอรุณ ให้ข้อมูลว่า

“จริง ๆ ส่วนมากดูทีวี เพราะทีวีมันสะดวกกว่า แต่ก็อ่านหนังสือพิมพ์นะ อ่านข่าวหน้าหนึ่ง เพราะอ่านทุกวันอยู่แล้วก็เป็นการติดตามข่าวการชุมนุมไปในตัวนั่นแหละ”

“ส่วนคอลัมน์ “ซุบซิบ กทม.” ก็อ่านบ้าง ตอนนั้นอยากรู้ว่ากรุงเทพฯ ของเรามีอะไรเกิดขึ้นบ้าง ในช่วงที่มีการชุมนุม กปปส. เท่าที่จำได้คอลัมน์นี้เขาไม่ค่อยรายงานการเมืองเท่าไรนะ แต่เขาชอบเขียนถึงผู้ว่าฯ กทม.ดี แต่เราก็เฉย ๆ นะ เพราะเรื่องการเมืองก็ไกลตัวอยู่เหมือนกัน แต่ก็อ่านไว้ให้พอรู้บ้าง ส่วนมากช่วงชุมนุมคิดว่าดูข่าวทางโทรทัศน์ หรือ อ่านข่าวจาก

หนังสือพิมพ์หน้าหนึ่งจะได้ข้อมูลมากกว่าการอ่านคอลัมน์นี้แน่ แต่ก็อ่านหมดเพราะเป็นหนังสือพิมพ์ที่ทำงาน” (อรุณ เอื้อกิตติโรจน์, สัมภาษณ์, 2558)

สรุปว่า คุณอรุณมีพฤติกรรมการอ่านหนังสือพิมพ์แนวหน้า เริ่มจากการอ่านพาดหัวข่าวหน้าหนึ่งเป็นหลัก ตามด้วยการอ่านเนื้อหาในส่วนที่ตนเองสนใจ ส่วนการอ่านคอลัมน์ “ซุบซิบ กทม.” ก็มีเป็นบางครั้งเท่านั้น และในช่วงที่มีการชุมนุม กปปส. คุณอรุณก็อ่านเพื่อต้องการทราบว่า มีเหตุการณ์ใดเกิดขึ้นบ้าง แต่ให้ความเห็นว่าไม่สามารถติดตามข่าวการชุมนุม กปปส. ได้ เนื่องจากไม่ค่อยพบข่าวนี เป็นสาเหตุให้ต้องไปดูข่าวจากสื่อโทรทัศน์มากกว่า ในขณะที่ผู้ให้ข้อมูลหลักเกี่ยวกับพฤติกรรมในการอ่านหนังสือพิมพ์แนวหน้าอีกคนหนึ่ง ได้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ไว้ใกล้เคียงกัน คือ

2. นางสาวชนิษฐา แดงสกุล อาชีพ พนักงานบริษัท Boston Bright ชั้นที่ 1-5 เลขที่ 281/19-23 ถ.สีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กทม. 10500 อายุ 35 ปี เป็นผู้ให้ข้อมูลหลักเกี่ยวกับการอ่านหนังสือพิมพ์แนวหน้า เนื่องจากเหตุผลเดียวกัน คือบริษัทฯ ที่ทำงานของนางสาวชนิษฐารับหนังสือพิมพ์แนวหน้าเพื่อให้พนักงานได้อ่านทุกวัน ซึ่งนางสาวชนิษฐาก็ได้อ่านหนังสือพิมพ์แนวหน้าเป็นประจำตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานที่บริษัทนี้ตอนอายุ 22 ปี รวมเป็นระยะเวลาที่ได้อ่านหนังสือพิมพ์แนวหน้ามาอย่างต่อเนื่องจำนวน 13 ปี

“อ่านแนวหน้าเพราะที่ทำงานรับทุกวัน ก็ได้อ่านทุกวัน เวลาอ่านก็ดูภาพข่าว ดูพาดหัวข่าวหน้าหนึ่งก่อนว่ามีอะไรบ้างที่น่าสนใจแล้วก็ไปอ่านต่อด้านใน ส่วนข่าวอื่น ๆ ด้านในก็ชอบอ่านข่าวบันเทิง แล้วก็ข่าวที่เกี่ยวข้องกับเรื่องผู้หญิง (ส่วนที่ 3) เท่าที่อ่านเป็นประจำก็มีอยู่เท่านี้แหละ อ่านไม่มากหรอกเพราะถ้าเราอยากรู้อะไร สมัยนี้มีโทรศัพท์มือถือก็เช็ค ได้ดี ไวคืออยู่เหมือนกัน” (ชนิษฐา แดงสกุล, สัมภาษณ์, 2558)

ในส่วน of ข่าว กทม. คอลัมน์ “ซุบซิบ กทม.” คุณชนิษฐาก็ทราบว่าเป็นข่าวที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับกรุงเทพมหานคร แต่ไม่ค่อยได้ให้ความสนใจที่จะอ่านมากนัก เพราะมีเหตุผลเช่นเดียวกับคุณอรุณ คือเป็นเรื่องของการเมืองที่ไม่ได้อยู่ในความสนใจ แต่เมื่อถามถึงช่วงเวลาที่เกิดการชุมนุมของกลุ่ม กปปส. ว่าคุณชนิษฐา ติดตามข่าวการชุมนุมอย่างไร และได้ติดตามจากข่าว กทม.หรือไม่ คุณชนิษฐา เล่าว่า

“ที่รู้ก็เพราะว่ามีแต่แนวหน้าให้อ่านทุกวัน ช่วงว่าง ๆ ไม่มีอะไรทำถ้าอ่านในส่วนที่สนใจเสร็จมีเวลาเหลือก็เปิดดู ๆ หน้าอื่นบ้าง อ่านมาตั้งนานก็พอรู้และจำได้ว่ามีคอลัมน์ “ซุบซิบ กทม.” ที่เขียนเกี่ยวกับเรื่องกรุงเทพฯ เรื่องของผู้ว่ากทม. แต่จริง ๆ ก็ไม่ค่อยสนใจเท่าไร รู้สึกว่าไม่น่าที่จะอ่านข่าวหนัก ๆ หรือข่าวการเมือง”

“ตอนที่มีการชุมนุม กปปส. ก็อ่านจากข่าวหน้าหนึ่งนี่แหละ อ่านไปทุกวันเพราะมีแนวหน้าให้อ่านทุกวันอยู่ฉบับเดียว แต่จริง ๆ แล้วคิดว่าดูจากที่อื่นเช่น ทีวี ส่วนคอลัมน์ “ซุบซิบ กทม.” ไม่ค่อยได้อ่าน เพราะมันติดตามข่าว กปปส. ไม่ได้มัน เปิดผ่านที่ไรก็ไม่ค่อยมีข่าวนี้ เห็นมีแต่ข่าวผู้ว่าฯ ถ้าถามว่าได้ติดตามข่าว การชุมนุม หรือ ข่าวที่ผู้ว่าฯ กทม. จะทำอะไรกับการชุมนุมทางคอลัมน์นี้ไหม บอกตามตรงว่าดูจากโทรศัพท์ยังไวกว่านะ” (ขนิษฐา แดงสกุล, สัมภาษณ์, 2558)

สรุปว่า คุณขนิษฐามีพฤติกรรมการอ่านหนังสือพิมพ์แนวหน้าเช่นเดียวกันกับคุณอรุณ คือเริ่มจากการอ่านพาดหัวข่าวหน้าหนึ่งเป็นหลัก ตามด้วยการอ่านเนื้อหาในส่วนที่ตนเองสนใจ ส่วนการอ่านคอลัมน์ “ซุบซิบ กทม.” ก็มีเป็นบางครั้งเท่านั้น และในช่วงที่มีการชุมนุม กปปส. คุณไม่ค่อยได้ติดตามอ่าน เพราะคิดว่าไม่สามารถติดตามข่าวการชุมนุม กปปส. ได้ เนื่องจากไม่ค่อยพบข่าวนี้ เป็นสาเหตุให้ต้องไปดูข่าวจากสื่อโทรทัศน์ หรือ โทรศัพท์มือถือมากกว่า

จากผลการสัมภาษณ์ประชาชนทั่วไปทั้งหมด แสดงให้เห็นว่า ประชาชนมักจะอ่านข่าว กทม. เป็นอันดับรองจากข่าวที่ตนเองสนใจ เนื่องจากเห็นว่าในเนื้อหาข่าวส่วนใหญ่มีส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน “กรุงเทพมหานคร” เป็นเรื่องของการเมืองซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ได้อยู่ในความสนใจมากนัก แต่ในส่วนเนื้อหาข่าวที่เกี่ยวข้องกับการชุมนุมทางการเมืองของกลุ่ม กปปส. มักจะติดตามจากข่าวการเมืองหน้าอื่น ๆ หรือสื่ออื่น ๆ เพราะเห็นว่ามีความเป็นปัจจุบันและทันเหตุการณ์มากกว่า หรือหากมีการอ่านจากคอลัมน์นี้ก็เพียงเพื่อจะตรวจสอบเส้นทางการเดินทางเท่านั้นเอง

สรุปการวิเคราะห์กระบวนการตีความ จากพฤติกรรมและการใช้ประโยชน์ของกลุ่มเป้าหมายผู้อ่านข่าว กทม. ได้ดังต่อไปนี้

1. คอลัมน์ “ใต้ฟ้ากรุงเทพฯ” หนังสือพิมพ์เดลินิวส์ กลุ่มเป้าหมายที่เป็นข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีการอ่านคอลัมน์นี้ มีจุดประสงค์เพื่อตรวจสอบข่าวในกรุงเทพมหานครที่เกิดขึ้นรายวัน นอกจากนั้นยังเป็นการตรวจสอบว่ามีข่าวสารใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่เขตความรับผิดชอบของตนเอง รวมทั้งเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการตรวจสอบการทำงานของนักประชาสัมพันธ์เขตด้วย นั้นหมายความว่าในการตีความหมายของข้าราชการจะมีมุมมองเกี่ยวกับเนื้อหาที่ผู้ผลิตนำเสนอออกมาเป็นเพียงข้อความที่ใช้ในการ “ตรวจสอบ” เท่านั้น เนื่องด้วยตำแหน่งหน้าที่ ในการเป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นหรือในฐานะผู้ประกอบการดูแลพื้นที่ ทำให้ต้องมีการรอบรู้เท่าทันสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในกรุงเทพมหานครซึ่งตนเองนั้นมีความรับผิดชอบอยู่ ถ้าหากใช้วิธีการลงพื้นที่สำรวจด้วยตนเองอาจตรวจสอบได้ไม่พบหรือไม่สามารถรับรู้ได้ทั้งหมด โดยเฉพาะประเด็นการชุมนุมของกลุ่ม กปปส. ซึ่งเกิดขึ้นในเฉพาะบางพื้นที่เขตเท่านั้น จึงต้องอาศัยการรายงานข่าวจากสื่อมวลชนเป็นส่วนช่วยในการรับรู้เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อทำให้มีความรับรู้เท่าทันผู้อื่น ๆ ที่อยู่ในตำแหน่งหน้าที่เดียวกัน

กลุ่มเป้าหมายที่เป็นประชาชนทั่วไป โดยปกติจะอ่านข่าวทั่ว ๆ ไปเป็นหลักและอ่านคอลัมน์ “ใต้ฟ้ากรุงเทพฯ” เป็นบางครั้งเท่านั้น แต่ในช่วงที่มีการชุมนุม กปปส. ประชาชนอ่านมากขึ้น เพราะมีสาเหตุเพราะต้องการติดตามสถานการณ์การชุมนุม กปปส. แล้วตรวจสอบเส้นทางการเดินทางของตนเอง แต่อีกกรณีหนึ่งที่อ่านคือเพราะต้องการติดตามการทำงานของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับการจัดการต่อผู้ชุมนุม กปปส. ให้เรียบร้อยด้วยเร็วด้วย

2. คอลัมน์ “ซุบซิบ กทม.” หนังสือพิมพ์แนวหน้า กลุ่มเป้าหมายที่เป็นข้าราชการกรุงเทพมหานคร ที่มีการอ่านคอลัมน์ “ซุบซิบ กทม.” เนื่องจากเพราะต้องการอ่านควบคู่ไปกับคอลัมน์ “ใต้ฟ้ากรุงเทพฯ” ของหนังสือพิมพ์เดลินิวส์ เพื่อเป็นการตรวจสอบข่าวในกรุงเทพมหานครที่อาจมีความแตกต่างกัน นอกจากนั้นคือมีความสนใจที่จะอ่านเนื้อหาส่วนอื่น ๆ นอกเหนือไปจากคอลัมน์ “ซุบซิบ กทม.” ซึ่งนั่นหมายความว่าข้าราชการกรุงเทพมหานครก็ยังคงมีมุมมองเกี่ยวกับเนื้อหาที่ผู้ผลิตนำเสนอออกมาเป็นเพียงข้อความที่ใช้ในการ “ตรวจสอบ” เช่นเดียวกับคอลัมน์ “ใต้ฟ้ากรุงเทพฯ” ในหนังสือพิมพ์เดลินิวส์ แต่ไม่ใช่เป็นเครื่องมือหลัก เพียงแต่เป็นเครื่องมือรองจากคอลัมน์ “ใต้ฟ้ากรุงเทพฯ” เพราะเป็นการตรวจสอบหาความ “แตกต่าง” กัน

กลุ่มเป้าหมายที่เป็นประชาชนทั่วไป ที่มีการอ่านคอลัมน์ “ซุบซิบ กทม.” มีสาเหตุเพราะเป็นคอลัมน์ที่อยู่ในหนังสือพิมพ์แนวหน้าซึ่งเป็นหนังสือพิมพ์ของที่ทำงาน และอ่านคอลัมน์ “ซุบซิบ กทม.” บ้างในช่วงที่มีการชุมนุม กปปส. เนื่องจากเป็นส่วนหนึ่งในเนื้อหา แต่ก็เปิดรับสื่ออื่น ๆ ควบคู่ไปด้วย ดังนั้นจึงแสดงให้เห็นว่าประชาชนที่อ่านหนังสือพิมพ์แนวหน้าไม่ได้ให้ความสำคัญไปที่คอลัมน์ “ซุบซิบ กทม.” แต่อย่างใดแต่มองเป็นเพียงข่าว ๆ หนึ่งที่เป็นส่วนประกอบของเนื้อหาทั้งหมดเท่านั้นเอง

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างเนื้อหาและการอ่านของผู้อ่านแล้ว ปรากฏว่า

ข้าราชการกรุงเทพมหานครมีการอ่านข่าว กทม. ทั้งสองคอลัมน์เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง ถึงแม้ในช่วงระยะเวลาี้จะมีเนื้อหาข่าวการชุมนุมทางการเมืองของกลุ่ม กปปส. รวมอยู่ด้วยก็ไม่ได้แบ่งแยกแบบเฉพาะเจาะจงว่าจะอ่านส่วนใดส่วนหนึ่งเป็นสำคัญ แต่ยังคงอ่านเนื้อหาทั้งหมดใน “ภาพรวม” เพื่อวัตถุประสงค์ในการตรวจสอบเหตุการณ์ความเคลื่อนไหวของผู้บริหารการทำงานของข้าราชการ เจ้าหน้าที่ หรือเหตุการณ์ทั่ว ๆ ไปในสังคมดังที่ได้กล่าวไปแล้วนั่นเอง

ส่วนประชาชนมักจะอ่านข่าว กทม. เป็นอันดับรองจากข่าวที่ตนเองสนใจ เนื่องจากเห็นว่าในเนื้อหาข่าวส่วนใหญ่เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน “กรุงเทพมหานคร” เป็นเรื่องของการเมืองซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ได้อยู่ในความสนใจมากนัก แต่ในส่วนเนื้อหาข่าวที่เกี่ยวข้องกับการชุมนุมทางการเมืองของกลุ่ม กปปส. มักจะติดตามจากข่าวการเมืองหน้าอื่น ๆ หรือสื่ออื่น ๆ เพราะเห็นว่า

มีความเป็นปัจจุบันและทันเหตุการณ์มากกว่า หรือหากมีการอ่านจากคอลัมน์นี้ก็เพียงพอที่จะตรวจสอบเส้นทางการเดินทางเท่านั้นเอง

### สรุปผลการวิเคราะห์ปฏิบัติการทางวาทกรรม

การวิเคราะห์ปฏิบัติการทางวาทกรรม แบ่งการศึกษาวิเคราะห์ใน 2 ส่วน ประกอบด้วย 1.การวิเคราะห์การผลิต (Process of Production) และ 2. วิเคราะห์กระบวนการตีความ (Process of Interpretation) สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

#### 1. การวิเคราะห์การผลิต (Process of Production)

โดยการสัมภาษณ์บรรณาธิการ ข่าว กทม. ทั้งคอลัมน์ “ใต้ฟ้ากรุงเทพฯ” หนังสือพิมพ์ เดลินิวส์ และ คอลัมน์ “ซุบซิบ กทม.” หนังสือพิมพ์แนวหน้า และเมื่อนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกันแล้ว พบว่าข้อมูลที่ได้รับมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน โดยเริ่มต้นจากตัวผู้ผลิตที่มีอุดมการณ์ และแนวทางในการเป็นสื่อมวลชนที่จะนำเสนอเนื้อหาหรือข้อเท็จจริงอย่างตรงไปตรงมา เป็นสื่อกลาง และช่วยเหลือให้บริการประชาชน และมีจุดยืนในการรายงานข่าวท่ามกลางภาวะความขัดแย้งทางการเมืองที่เกิดขึ้นอย่างเป็นกลาง ไม่เข้าข้างคู่ขัดแย้งฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ต่อจากนั้นคือการลงพื้นที่เก็บข้อมูล โดยมีทั้งการใช้ข่าวแจกของกองประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และการเจาะสัมภาษณ์แหล่งข่าวบุคคลต่าง ๆ ในประเด็นที่ต้องการนำเสนอ เมื่อได้ข้อมูลครบถ้วนจึงลงมือผลิตเป็นเนื้อหาข่าว กทม. โดยที่การขึ้นตอนนี้ไม่ถูกรบกวนจากอิทธิพลใด ๆ ทั้งจาก “กรุงเทพมหานคร” และกลุ่มผู้ชุมนุม กปปส. โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะสื่อสารให้กลุ่มเป้าหมาย คือ ประชาชนทั่วไปได้ทราบข้อมูลเหตุการณ์รายวันที่เกิดขึ้นและนำข้อมูลไปใช้ได้อย่างมีประโยชน์ หรือกลุ่มเป้าหมายที่เป็นข้าราชการกรุงเทพมหานคร ที่ต้องการให้ทราบว่าในหนึ่งวันประชาชนรู้เห็นเหตุการณ์บ้านเมืองของกรุงเทพมหานครอย่างไร เห็นการทำงานของผู้บริหาร ข้าราชการ เจ้าหน้าที่อย่างไร และมีสิ่งไหนที่ประชาชนข้องใจ สงสัย หรือต้องการให้ “กรุงเทพมหานคร” ออกมาชี้แจงแก้ไข รวมทั้งกลุ่มเป้าหมายที่เป็นกลุ่มผู้ชุมนุม กปปส. ที่ต้องการให้เห็นถึงความเดือดร้อนของประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการชุมนุม

ผลการวิเคราะห์กระบวนการผลิต เมื่อพิจารณาแล้วทำให้เห็นได้ว่ามีองค์ประกอบของกระบวนการสื่อสาร ในด้านผู้ส่งสารอยู่ 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. Source (แหล่งข้อมูล) จากการสัมภาษณ์ผู้ผลิต ทำให้เห็นว่าแหล่งข้อมูลในการผลิตข่าวคอลัมน์ “ใต้ฟ้ากรุงเทพฯ” มาจาก ข้อมูลของทีมงาน 4 คนที่ประจำการอยู่ที่สำนักงานของ “กรุงเทพมหานคร” เก็บรวบรวมได้ และข่าวแจกของ “กรุงเทพมหานคร รวมไปถึงข้อมูลที่ได้จาก

การสัมภาษณ์บุคคลแหล่งข่าวด้วย ส่วนคอลัมน์ “ซุบซิบ กทม.” มักจะได้ข้อมูลส่วนใหญ่มาจากการเจาะสัมภาษณ์บุคคลที่เป็นแหล่งข่าว

2. Sender (ผู้ส่งสาร) ก็คือ ตัวผู้ผลิตที่มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าข่าว กทม. และบรรณาธิการข่าว กทม. อาวุโส ที่มีหน้าที่ในการนำข่าวที่ผลิตขึ้นส่งไปตีพิมพ์ในกรอบคอลัมน์ เพื่อเผยแพร่สู่ประชาชนผู้อ่านต่อไป

3. Communicator (ผู้ทำการสื่อสาร) หมายถึง ตัวผู้ผลิตที่มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าข่าว กทม. และบรรณาธิการข่าว กทม. อาวุโส อีกเช่นเดียวกัน เพราะข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ชี้ให้เห็นว่า ตัวผู้ผลิตทั้งสองนี้จะเป็นผู้ที่รับข้อมูลจากแหล่งข้อมูล และทำการปรุงแต่งและเขียนขึ้นใหม่โดยมีลีลาและภาษาที่ใช้ในการเขียนข่าวเฉพาะของตนเองไปตามแนวคิด วัตถุประสงค์ และจุดยืนในการสื่อข่าวตามที่ตนเองตั้งไว้ รวมถึงเป็นผู้ตรวจสอบในขั้นตอนสุดท้ายก่อนที่จะส่งข่าว กทม. ที่ผลิตเรียบร้อยแล้วไปตีพิมพ์ในกรอบคอลัมน์ “ใต้ฟ้ากรุงเทพฯ” หนังสือพิมพ์เดลินิวส์ และคอลัมน์ “ซุบซิบ กทม.” หนังสือพิมพ์แนวหน้า

โดยสรุปคือ ผู้ผลิตเนื้อหา หรือบรรณาธิการข่าวของคอลัมน์ “ใต้ฟ้ากรุงเทพฯ” และคอลัมน์ “ซุบซิบ กทม.” ทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสารในองค์ประกอบของการสื่อสารในตำแหน่ง Communicator และ Sender เป็นหลักเนื่องจากเป็นผู้ปรุงแต่งเนื้อหาข่าวที่ได้รับจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ โดยที่ใช้วิธีการเขียนเป็นของตนเอง และเป็นผู้นำข่าวที่ผลิตขึ้นส่งไปตีพิมพ์ในกรอบคอลัมน์ด้วยตนเองเช่น เดียวกัน แต่ก็มีบางครั้งที่ได้ทำหน้าที่เป็น Source ด้วยโดยการนำเสนอข่าวตามที่ได้ประสบพบเจอมาโดยตนเอง เป็นต้น

นอกจากนั้น เมื่อพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างเนื้อหาข่าวที่ปรากฏในหน้าหนังสือพิมพ์กับกระบวนการผลิตของผู้ผลิต พบว่า ผู้ผลิตก็มีความตั้งใจที่จะผลิตเนื้อหาทั้งในส่วนที่เป็นข่าวเหตุการณ์ชุมนุมทางการเมืองของกลุ่ม กปปส., ข่าวภารกิจของ “กรุงเทพมหานคร” และข่าวที่ไม่เกี่ยวข้องกับการชุมนุม และ “กรุงเทพมหานคร” คือ

1. ข่าวการชุมนุมทางการเมืองของกลุ่ม กปปส. จากการสัมภาษณ์ผู้ผลิตทำให้ทราบว่าเนื้อหาข่าวในส่วนนี้ไม่ได้เป็นเนื้อหาหลัก แต่จะมีเฉพาะในช่วงเหตุการณ์การชุมนุมแบบนี้เท่านั้น โดยมีวิธีการเก็บข้อมูลคือ เจาะข้อมูลหรือเข้าไปเก็บข้อมูลจากแหล่งข่าว โดยการสัมภาษณ์พูดคุยกับแหล่งข่าวโดยตรง และเมื่อผลิตเป็นเนื้อหาแล้วก็ทำการตรวจสอบโดยหัวหน้าข่าวก่อนที่จะมีการเผยแพร่เช่นเดียวกับข่าวบริการทั่วไป

กลุ่มเป้าหมายของข่าวส่วนนี้ นอกจากจะเป็นข้าราชการกรุงเทพมหานคร และประชาชนทั่วไปเพื่อให้ใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่นำเสนอได้นั้น ยังมีความต้องการที่จะสื่อสารกับ

ผู้ชุมนุมเพื่อให้ได้พิจารณาคิดถึงความเดือดร้อนของประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการชุมนุม รวมทั้งให้ทราบว่าประชาชนได้รับผลดี หรือ ผลเสียจากการชุมนุมอย่างไรด้วย

2. ข้าราชการของ “กรุงเทพมหานคร” ผู้ผลิตมีวิธีการเก็บข้อมูลโดยมีทีมงาน 4 คน ประจำการอยู่ที่สำนักงานของ “กรุงเทพมหานคร” ประกอบกับการใช้ข้อมูลจากข่าวแจกของ “กรุงเทพมหานคร” หรือ เข้าเก็บข้อมูลจากแหล่งข่าวโดยการสัมภาษณ์พูดคุยกับแหล่งข่าวโดยตรง จากนั้นเมื่อผลิตเป็นเนื้อหาแล้วก็ทำการตรวจสอบโดยหัวหน้าข่าวก่อนที่จะมีการเผยแพร่

ส่วนกลุ่มเป้าหมายของข่าวส่วนนี้ ก็คือ ข้าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นหลักก็เพื่อให้ ข้าราชการเห็นว่าในแต่ละวันประชาชนได้รับรู้เรื่องอะไรบ้าง สื่อความต้องการของประชาชน หรือ ข้อผิดพลาดของ “กรุงเทพมหานคร” ที่อาจเกิดขึ้น เพื่อให้ปรับปรุงแก้ไขหรือชี้แจงในข้อนั้น

3. ข่าวที่ไม่เกี่ยวข้องกับการชุมนุม และ ภารกิจของ “กรุงเทพมหานคร” มีวิธีการเก็บข้อมูลคือ เจาะข้อมูลหรือเข้าไปเก็บข้อมูลจากแหล่งข่าวโดยการสัมภาษณ์พูดคุยกับแหล่งข่าว โดยตรง และเมื่อผลิตเป็นเนื้อหาแล้วก็ทำการตรวจสอบโดยหัวหน้าข่าวก่อนที่จะมีการเผยแพร่ เช่นเดียวกับข่าวการชุมนุม

ส่วนกลุ่มเป้าหมายของข่าวส่วนนี้ ก็คือ ประชาชนทั่วไปเพื่อให้ได้อ่านและทราบว่าในพื้นที่กรุงเทพมหานครมีความเคลื่อนไหวอย่างไร และให้นำข้อมูลนำไปใช้เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน

แต่อย่างไรก็ตาม คอลัมน์ “ใต้ฟ้ากรุงเทพฯ” และคอลัมน์ “ซุบซิบ กทม.” ก็ยังมีความแตกต่างกันที่ประเด็นการรายงานข่าวการชุมนุมของกลุ่ม กปปส. เนื่องจากผู้ผลิตเนื้อหาคอลัมน์ “ใต้ฟ้ากรุงเทพฯ” ยังคงทำการเฝ้าติดตามสถานการณ์ของการชุมนุมอย่างใกล้ชิด แม้ว่าข่าวหน้าหนึ่ง หรือข่าวการเมืองหน้าอื่น ๆ จะรายงานสถานการณ์ชุมนุมในช่วงเวลานั้นเช่นเดียวกัน แต่เน้นไปที่การรายงานความเคลื่อนไหวเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบและใช้ประโยชน์จากข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการเดินทางได้อย่างสะดวก และเน้นไปที่การเฝ้าติดตามคุณภาพการทำงานของกรุงเทพมหานครว่ามีการจัดการต่อผู้ชุมนุมอย่างไร ความเป็นกลางทางการเมืองหรือให้การเข้าข้างช่วยเหลือผู้ชุมนุมหรือไม่ อย่างไร ในขณะที่คอลัมน์ “ซุบซิบ กทม.” ไม่เน้นการรายงานข่าวการชุมนุม เพราะเนื่องจากว่าผู้ผลิตนั้นไม่ต้องการให้ซ้ำซ้อนกับข่าวหน้าหนึ่งหรือข่าวการเมืองหน้าอื่น ๆ แต่เมื่อใดที่การชุมนุมได้เข้ามามีผลกระทบต่อกรุงเทพมหานครจนทำให้ประชาชนตั้งข้อสงสัย ก็จะทำการรายงานความจริงอย่างตรงไปตรงมา

ผลการวิเคราะห์ที่ได้ทราบนั้น ทำให้มองเห็นว่าขั้นตอนกระบวนการผลิตเนื้อหาข่าว กทม. ได้รับการผลิตจากผู้ผลิตที่เป็นนักการสื่อสารมวลชน เพราะผลวิเคราะห์บ่งบอกถึงอุดมการณ์ แนวคิด จุดยืน วิธีการรวบรวมข้อมูล การผลิตเนื้อหา และสร้างวาทกรรมในแบบของตนเอง ไม่ถูก



รบกวนจากปัจจัยอื่นใด โดยผู้ผลิตเป็นผู้ให้ข้อมูลด้วยตัวเองและยืนยันการทำหน้าที่ของสื่อมวลชน ด้วยความเป็นกลางอย่างหนักแน่นตามบทสัมภาษณ์ที่ได้นำเสนอไปแล้วนั้น

## 2. วิเคราะห์กระบวนการตีความ (Process of Interpretation)

กลุ่มเป้าหมายที่เป็นข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่า คอลัมน์ “ใต้ฟ้ากรุงเทพฯ” หนังสือพิมพ์เดลินิวส์ มีเนื้อหาข่าวมีความเป็นปัจจุบัน ทันเหตุการณ์ สื่อสารได้ตรงประเด็น และให้ความเชื่อถือกับเนื้อหาข่าวที่ปรากฏ เพราะนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการตรวจสอบข่าวกรุงเทพมหานครที่เกิดขึ้นรายวัน และตรวจสอบว่ามีข่าวสารใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่เขตความรับผิดชอบของตนเองบ้าง รวมทั้งเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการตรวจสอบการทำงานของนักประชาสัมพันธ์เขตด้วย นั่นหมายความว่าในการตีความหมายของข้าราชการจะมีมุมมองเกี่ยวกับเนื้อหาที่ผู้ผลิตนำเสนอออกมาเป็นเพียงข้อความที่ใช้ในการ “ตรวจสอบ” เท่านั้น เนื่องด้วยตำแหน่งหน้าที่ ๆ ความเป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นหรือในฐานะผู้ประกอบการในพื้นที่ ทำให้ต้องมีการรอบรู้เท่าทันสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในกรุงเทพมหานครซึ่งตนเองนั้นมีความรับผิดชอบอยู่ ซึ่งหากใช้วิธีการลงพื้นที่สำรวจด้วยตนเองอาจตรวจสอบได้ไม่พบหรือไม่สามารถรับรู้ได้ทั้งหมด โดยเฉพาะประเด็นการชุมนุมของกลุ่ม กปปส. ซึ่งเกิดขึ้นในเฉพาะบางพื้นที่เขตเท่านั้น ดังนั้นจึงต้องอาศัยการรายงานข่าวจากสื่อมวลชนเป็นส่วนช่วยในการรับรู้เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

กรณีคอลัมน์ “ซุบซิบ กทม.” หนังสือพิมพ์แนวหน้า ข้าราชการกรุงเทพมหานครนิยมแค่เพียงตรวจสอบข่าวทั่ว ๆ ไปที่อาจจะมีความแตกต่างกันเท่านั้น เนื่องจากโดยรวมมีความคิดเห็นว่าเนื้อหาของคอลัมน์ “ใต้ฟ้ากรุงเทพฯ” หนังสือพิมพ์เดลินิวส์ดีกว่า รวมทั้งการรายงานข่าวก็ยังไม่ครบถ้วนทุกประเด็นที่สนใจ นอกจากนั้นคือมีความสนใจที่จะอ่านเนื้อหาส่วนอื่น ๆ ที่อยู่ในหนังสือพิมพ์แนวหน้า นอกเหนือไปจากคอลัมน์ “ซุบซิบ กทม.” ซึ่งนั่นหมายความว่าข้าราชการกรุงเทพมหานครก็ยังคงมีมุมมองเกี่ยวกับเนื้อหาที่ผู้ผลิตนำเสนอออกมาเป็นเพียงข้อความที่ใช้ในการ “ตรวจสอบ” เช่นเดียวกับคอลัมน์ “ใต้ฟ้ากรุงเทพฯ” ในหนังสือพิมพ์เดลินิวส์ แต่ไม่ใช่เป็นเครื่องมือหลัก เพียงแต่เป็นเครื่องมือรองจากคอลัมน์ “ใต้ฟ้ากรุงเทพฯ” เพราะเป็นการตรวจสอบหาความ “แตกต่าง” กันมากกว่า

ด้านกลุ่มเป้าหมายที่เป็นประชาชนที่อ่านหนังสือพิมพ์เดลินิวส์ โดยปกติจะอ่านข่าวทั่ว ๆ ไปเป็นหลักและอ่านคอลัมน์ “ใต้ฟ้ากรุงเทพฯ” เป็นบางครั้งเท่านั้น แต่ในช่วงที่มีการชุมนุม กปปส. ประชาชนอ่านมากขึ้น ซึ่งนอกจากจะมีสาเหตุเพราะต้องการติดตามสถานการณ์การชุมนุม กปปส. แล้วยังต้องการตรวจสอบเส้นทางการเดินทางไปของตน มีบางครั้งเท่านั้นที่อ่านเพราะต้องการติดตามการทำงานของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครในการจัดการกับกลุ่มผู้ชุมนุม กปปส.

ส่วนผู้ที่อ่านหนังสือพิมพ์แนวหน้า มีสาเหตุเพราะเป็นหนังสือพิมพ์ของที่ทำงาน และอ่านคอลัมน์ “ซุบซิบ กทม.” บ้างในช่วงที่มีการชุมนุม กปปส. เนื่องจากเป็นส่วนหนึ่งในเนื้อหา และเพื่อติดตามการทำงานของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครแต่ก็ไม่ได้ให้ความสำคัญมากนัก รวมทั้งก็ยังเปิดรับสื่ออื่น ๆ ควบคู่ไปด้วย แสดงให้เห็นว่าประชาชนที่อ่านหนังสือพิมพ์แนวหน้า ไม่ได้ให้ความสำคัญไปที่คอลัมน์ “ซุบซิบ กทม.” แต่อย่างไรก็ตามมองเป็นเพียงข่าว ๆ หนึ่งที่เป็นส่วนประกอบของเนื้อหาทั้งหมดเท่านั้น

และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างเนื้อหาและการอ่านของผู้อ่านแล้ว ปรากฏว่าข้าราชการกรุงเทพมหานครมีการอ่านข่าว กทม. ทั้งสองคอลัมน์เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง ถึงแม้ในช่วงระยะเวลาี้จะมีเนื้อหาข่าวการชุมนุมทางการเมืองของกลุ่ม กปปส. รวมอยู่ด้วย แต่ก็ไม่ได้แบ่งแยกแบบเฉพาะเจาะจงว่าจะอ่านส่วนใดส่วนหนึ่งเป็นสำคัญ แต่ยังคงอ่านเนื้อหาทั้งหมดใน “ภาพรวม” เพื่อวัตถุประสงค์ในการตรวจสอบเหตุการณ์ความเคลื่อนไหวของผู้บริหารการทำงานของข้าราชการ เจ้าหน้าที่ หรือเหตุการณ์ทั่ว ๆ ไปในสังคมดังที่ได้กล่าวไปแล้วนั่นเอง

ส่วนประชาชนมักจะอ่านข่าว กทม. เป็นอันดับรองจากข่าวที่ตนเองสนใจ เนื่องจากเห็นว่าในข่าวบริการทั่วไปมีส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน “กรุงเทพมหานคร” เป็นเรื่องของการเมืองซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ได้อยู่ในความสนใจมากนัก แต่ในส่วนเนื้อหาข่าวที่เกี่ยวข้องกับการชุมนุมทางการเมืองของกลุ่ม กปปส. มักจะติดตามจากข่าวการเมืองหน้าอื่น ๆ หรือสื่ออื่น ๆ เพราะเห็นว่ามีความเป็นปัจจุบันและทันเหตุการณ์มากกว่า หรือหากมีการอ่านจากคอลัมน์นี้ก็เพียงเพื่อจะตรวจสอบเส้นทางทางการเมืองเท่านั้นเอง