

## บทที่ 6

### ทัศนะของนักหนังสือพิมพ์ที่มีต่อการให้บริการข่าวของสำนักข่าวไทย

ในบทนี้จะเป็นการแสดงคำตอบจากความคิดเห็นของนักหนังสือพิมพ์ที่มีต่อประเด็น การให้บริการข่าวของสำนักข่าวไทย ทั้งในแง่ของการให้บริการส่งข่าวและการให้บริการข่าว รวมทั้งการให้บริการด้านอื่น ๆ ด้วย ซึ่งจะพิจารณาถึงเหตุผลในการบอกรับเอกสารข่าวและการนำข่าวไปใช้ ประเภทของข่าวที่นำไปใช้ ความคิดเห็นต่อการให้บริการส่งข่าวด้วยรถจักรยานยนต์และการให้บริการส่งข่าวด้วยวิธีอื่น การให้บริการข่าว ระบบการจัดเก็บเงินค่าสมาชิก และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการดังกล่าวด้วย ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางให้สำนักข่าวไทย ได้ทราบความต้องการที่แท้จริงของผู้บริโภคเป้าหมายในกลุ่มนั้นนั่นเอง

จากข้อเท็จจริงในการศึกษาในประเด็นของการให้บริการส่งเอกสารข่าวของสำนักข่าวไทยนี้ พบว่าสำนักข่าวไทยให้บริการส่งเอกสารข่าวถึงมือลูกค้าด้วยพนักงานรถจักรยานยนต์ โดยจัดส่งให้ลูกค้าที่เป็นองค์กรสื่อมวลชนวันละ 3 รอบตามเวลาการออกของเอกสารข่าว คือ รอบเช้าประมาณ 06.00 น. รอบบ่ายประมาณ 14.00 น. และรอบค่ำประมาณ 19.00 น. ส่วนเอกสารข่าวรายวันภาษาอังกฤษจะจัดส่งให้เพียงวันละ 1 รอบเท่านั้นคือรอบเช้าและวันอาทิตย์ ซึ่งการจัดส่งโดยสายส่งรถจักรยานยนต์นี้ สำนักข่าวไทยไม่มีพนักงานเป็นของตนเอง โดยตรง หากแต่เป็นการใช้ "มือปืนรับจ้าง" ทั่วไป วางสายไว้ทั้งสิ้น 6 สายและอาจมีการจ้างวานกันเป็นทอด ๆ ต่อไปอีก หากต้องจัดส่งให้สมาชิกบางรายที่อยู่ไกลออกไป

ข้อมูลที่จะนำเสนอต่อไปนี้เป็นความคิดเห็นของนักหนังสือพิมพ์ที่มีต่อการให้บริการข่าวของสำนักข่าวไทย รวมทั้งข้อเสนอแนะต่อประเด็นดังกล่าวด้วย ซึ่งปรากฏผลที่ได้จากการศึกษา ดังนี้

### เหตุผลในการบอกรับเอกสารข่าวและลักษณะการนำข่าวไปใช้

การบอกรับเป็นสมาชิกของเอกสารข่าวของสำนักข่าวไทยนั้น สื่อมวลชนคงต้องมีเหตุผลที่มีน้ำหนักเพียงพอในการบอกรับเอกสารดังกล่าว ทั้งนี้เพราะค่าใช้จ่ายที่ออกจากองค์กรไปนั้น ในแง่ของการทำธุรกิจแล้วย่อมต้องมีความคุ้มค่าในระดับหนึ่ง และจากการศึกษาในครั้งนี้ พบว่าเหตุผลในการบอกรับเอกสารข่าวของหนังสือพิมพ์นั้นมีอยู่หลายประการคือ ใช้ตรวจสอบความครบถ้วนของหัวข้อข่าวและประเด็นข่าว ใช้ตรวจสอบความถูกต้องของตัวเลข ข้อมูล และรายละเอียดอื่น ๆ ซึ่งลักษณะข่าวประเภทนี้พบว่าสำนักข่าวไทยสามารถนำเสนอได้อย่างถูกต้องพอสมควร นอกจากนั้นยังใช้เสริมประเด็นข่าวให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ในกรณีที่นักข่าวของตนคลุมประเด็นไปไม่ถึง หรือใช้เป็นข่าวเสริมในกรณีที่สื่อมวลชนมีข่าวน้อย ซึ่งจะนำไปใช้โดยเปลี่ยนลีลาในการเขียนให้เป็นของตนเอง

นอกจากเหตุผลต่าง ๆ เหล่านี้แล้ว พบว่าหนังสือพิมพ์บางฉบับนิยมใช้ข่าวจากเอกสารข่าวของสำนักข่าวไทยในการจัดจออ่อนของตน โดยเฉพาะข่าวภูมิภาค ซึ่งพบว่าสำนักข่าวไทยมีความสัมพันธ์กับหน่วยงานราชการในส่วนภูมิภาคได้ดีกว่า เนื่องจากเป็นองค์กรของรัฐเหมือนกัน ซึ่งสื่อมวลชนสามารถใช้ข่าวประเภทนี้จากเอกสารข่าวได้เลย (สมหมาย ปาจิฉัตต์, สัมภาษณ์, 31 กรกฎาคม 2533) และในบางกรณีสามารถใช้เอกสารข่าวและความเป็นสำนักข่าวไทยมายืนยันข้อเท็จจริงในลักษณะของความผิดเรื่องถ้อยคำของบุคคลได้ด้วย (อายุช ประทีป ณ ถลาง, สัมภาษณ์, 21 มีนาคม 2534) นอกจากนั้น ยังพบอีกด้วยว่า มีบ้างเหมือนกันที่สื่อมวลชนใช้ข่าวจากเอกสารข่าวในลักษณะลอกข่าว ซึ่ง แสงไชย เค้ากูไทย (สัมภาษณ์, 1 มีนาคม 2534) ได้กล่าวว่า "มีหลายครั้งที่เราลอกข่าวจากสำนักข่าวไทย ลอกกันตั้งแต่ต้นจนจบนี้แหละ"

แต่อย่างไรก็ตาม เหตุผลของแหล่งข้อมูลบางท่านที่ได้แสดงความจำนงบอกรับเอกสารข่าวของสำนักข่าวไทยนั้น มิใช่เพื่อประโยชน์ของตนโดยตรง เช่นกรณีของหนังสือพิมพ์ไทยรัฐที่บอกรับเป็นสมาชิกก็เนื่องจากการให้ประเทศไทยมีสำนักข่าวเป็นของตนเองอย่างประเทศ

อื่นและต้องการช่วยให้สำนักข่าวไทยอยู่ได้ ซึ่ง มานิจ สุขสมจิตร (สัมภาษณ์, 27 มิถุนายน 2533) ได้กล่าวว่า

...ผมเองมีส่วนให้ไทยรัฐบอกรับเอกสารข่าวนี้ เหตุผลที่สำคัญที่สุดก็คือต้องการให้สำนักข่าวไทยอยู่ได้ เพราะเท่าที่ดู ๆ มาสำนักข่าวส่วนใหญ่มักจะขาดทุน เราเองก็อยากให้เขาอยู่ได้ ประการต่อมาคือ เอาไว้เช็คข่าวว่าข่าวที่เราได้มานั้นครบถ้วนหรือไม่ และประการสุดท้าย ผมเองอยากจะทำให้ประเทศไทยเรานี้มีสำนักข่าวเป็นของตัวเองอย่างที่ประเทศอื่นเขามีบ้าง...

และเนื่องจากการดำเนินงานทางด้านสื่อมวลชนจำเป็นต้องรู้ความเคลื่อนไหวของสื่ออื่น ๆ ในวงการเดียวกัน ดังนั้นเหตุผลอีกประการหนึ่งในการบอกรับเอกสารข่าวของสำนักข่าวไทยของนักหนังสือพิมพ์ก็คือ ความต้องการรู้จักเอกสารข่าวเพราะถือว่าเอกสารข่าวเป็นสื่ออีกรูปแบบหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับข่าวสารเหมือนกัน (สมหมาย ปาริฉัตต์, สัมภาษณ์, 31 กรกฎาคม 2533) นอกจากนี้การรับเอกสารข่าวยังมีส่วนช่วยให้มีการจัดสรรงานและความคุมงานกับทีมข่าวในโรงพิมพ์ได้อีกด้วย ซึ่งในประเด็นดังกล่าวนี้ วรวิทย์ ศรีอนันต์รักษา (สัมภาษณ์, 21 มีนาคม 2534) ได้กล่าวว่า

...เหมือนกับว่าเรามีทีมข่าวทีมหนึ่งเลย แล้วอีกอย่างนะ ผมเองรู้สึกว่ามันเป็นการถ่วงดุลย์กันระหว่างนักข่าวของเราในโรงพิมพ์ คือปกติคนทุกกลุ่มจะมีความขัดแย้งกันในตัวตลอด ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มไหนกับกลุ่มไหน อย่างนักข่าวกับ rewriter ก็มีความขัดแย้งกันส่วนหนึ่งและมีสิ่งร่วมกันส่วนหนึ่ง ซึ่งโดยทั่วไปแล้วจะต้องร่วมกันมากกว่าที่จะขัดแย้งกัน ไม่อย่างนั้นแล้วจะอยู่ร่วมกันไม่ได้ ซึ่งความขัดแย้งเหล่านี้บางทีสำนักข่าวไทยก็ช่วยควบคุมให้ อย่างนักข่าวเราเบี้ยวไม่ส่งข่าว ไม่เป็นไร มีนี่...สำนักข่าวไทย 3,000 บาทเอง ดึกว่าพวกคุณชะอีก ทำให้เขามองว่าจะให้สำนักข่าวไทยมาบ่อนข่าวในสายของเขา ไม่ได้ ถ้า rewriter จะเลือกข่าวต้องเลือกข่าวของเขา ทำให้เขามีความภูมิใจ ความมั่นใจหรืออะไรก็แล้วแต่ที่ทำ

ให้เขาทำงานได้ดีขึ้น โดยลึก ๆ นะ ผมว่าสำนักข่าวไทยเขามีส่วนนี้อยู่เหมือนกัน เป็นการแข่งกันคนกันในที่ ทำให้เขาเกิดความมูมมานะ คือเขาจะแพ้สำนักข่าวไทยไม่ได้...เราถือหลักที่ว่า ข่าวพื้น ๆ นั้นเราไม่ให้นักข่าวของเราไปทำ ไม่ต้องเสียเวลา เอาเวลาไปเจาะข่าวที่ลึกกว่านั้นดีกว่า หาข่าวแปลก ๆ ที่มีสีสันมาลงดีกว่า สำนักข่าวไทยเป็นแค่ตัวเพื่อเลือกกับตัวอ้างอิงเท่านั้นเอง...

จากข้อมูลดังกล่าวนี้ ผมจะสรุปได้ว่านักหนังสือพิมพ์มีเหตุผลต่าง ๆ กัน ในการบอกรับเอกสารข่าวของสำนักข่าวไทย ซึ่งเหตุผลเหล่านี้คือ ความต้องการที่จะรู้ความเคลื่อนไหวของเอกสารข่าว ซึ่งถือว่าเป็นสื่ออีกรูปแบบหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับข่าวสารเหมือนกัน เป็นการช่วยเสริมทีมงานข่าวและช่วยให้มีการจัดสรรและควบคุมงานกับทีมข่าวในโรงพิมพ์ด้วย นอกจากนี้ยังมีเหตุผลในการบอกรับที่เป็นความต้องการที่จะช่วยให้ประเทศไทยมีสำนักข่าวเป็นของตนเอง และยังต้องการช่วยให้สำนักข่าวไทยอยู่ได้ด้วย

ส่วนลักษณะของการนำข่าวไปใช้นั้น ผู้ให้ข้อมูลได้แสดงให้เห็นว่าเป็นส่วนหนึ่งของเหตุผลในการบอกรับเอกสารข่าวของสำนักข่าวไทยด้วย ซึ่งพบว่านำไปใช้งานในลักษณะต่าง ๆ กันคือ ใช้ตรวจสอบความครบถ้วนของหัวข้อข่าวหรือประเด็นข่าว ใช้เสริมประเด็นข่าวให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นในกรณีที่นักข่าวคลุมประเด็นไม่ถึง ใช้ในลักษณะลอกข่าว ใช้ตรวจสอบความถูกต้องของตัวเลขข้อมูลและรายละเอียดอื่น ๆ ใช้จุดจุดอ่อนของข่าวต่างจังหวัด นอกจากนี้ยังใช้เป็นหลักฐานยืนยันข้อเท็จจริงในลักษณะของ "หมวกกันน็อค" อีกด้วย

### ประเภทของข่าวที่นำไปใช้

จากการศึกษาในครั้งนี้ พบว่ามีการนำข่าวประเภทต่าง ๆ จากเอกสารข่าวของสำนักข่าวไทยไปใช้งานดังนี้คือ ข่าวการเมือง ข่าวกีฬาและข่าวกีฬาจากต่างประเทศ ข่าวเศรษฐกิจ ข่าวต่างประเทศ ข่าวเชิงวิชาการ ข่าวต่างจังหวัด และข่าวสารลงในช่วงเสาร์

อาทิตย์ เช่นในหนังสือพิมพ์สยามรัฐ แสงไชย คำภูไทย (สัมภาษณ์, 1 มีนาคม 2534) ได้นำ  
ข่าวประเภทต่าง ๆ ไปใช้ ดังนี้

...ข่าวหลายชิ้นเป็นประโยชน์กับเรา เหมือนเราได้นักข่าวเพิ่มขึ้นมาทีละหนึ่ง  
ซึ่งมีทั้งการเมือง เศรษฐกิจ ภูธร สังคม ต่างประเทศ อะไรพวกนี้ ส่วนใหญ่ที่นี่  
จะใช้ข่าวการเมือง โดยเฉพาะในช่วงฉุกละหุกของเหตุการณ์ เช่นเปิดประชุม  
รัฐสภา... อย่างเสาร์อาทิตย์ก็ใช้ข่าว stock ของเขา...

หรือในกรณีของหนังสือพิมพ์เดลินิวส์ (วารวิทย์ ศรีอนันต์รักษา, สัมภาษณ์, 21 มีนาคม 2534)  
พบว่าข่าวที่ใช้ส่วนใหญ่จะเป็นข่าวเล็ก ๆ เชิงวิชาการ ซึ่งจะนำมาใช้ในหน้าใน ส่วนข่าวหน้า 1  
นั้น ทางโรงพิมพ์มีนักข่าวอยู่เอง

#### การให้บริการส่งข่าวด้วยรถจักรยานยนต์

จากข้อเท็จจริงที่ปรากฏ สำนักข่าวไทยส่งเอกสารข่าวถึงมือลูกค้าด้วยพนักงานรถ  
จักรยานยนต์ โดยนำส่งเป็นรอบ ออกตามเวลา วันละ 3 รอบคือ รอบเช้าประมาณ 06.00 น.  
รอบบ่ายประมาณ 14.00 น. และรอบค่ำประมาณ 19.00 น. โดยผู้นำส่งนั้นมีพนักงาน  
ของสำนักข่าวไทยโดยตรง หากแต่เป็นเพียงพนักงานจักรยานยนต์รับจ้างทั่วไป ประเด็นของ  
การพิจารณาในส่วนนี้จึงอยู่ที่ความตระหนักในหน้าที่และความเอาใจใส่ลูกค้าของพนักงานเหล่านี้  
เนื่องจากสายส่งทุกคนอยู่นอกเหนือการบังคับบัญชาและมีได้มีผลได้ผลเสียโดยตรงในการทำงาน  
จึงอาจทำให้เกิดลักษณะการขาดความเอาใจใส่ในด้านการให้บริการตามหลักทางธุรกิจที่ว่า  
"ลูกค้าคือพระเจ้า" หรือไม่

และจากผลการศึกษาที่ได้ นักหนังสือพิมพ์ผู้ให้ข้อมูลตอบเป็นเสียงเดียวกันว่า  
สำนักข่าวไทยยังมีข้อบกพร่องในการจัดส่งข่าวด้วยวิธีดังกล่าว ซึ่งบริการได้ช้ามาก ยังไม่เป็นที่  
น่าพอใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข่าวรอบค่ำและข่าววันเสาร์อาทิตย์ ซึ่ง แสงไชย คำภูไทย

(สัมภาษณ์, 1 มีนาคม 2534) ได้กล่าวถึงประเด็นนี้ว่า "เราส่งข่าวซ้ำครับ ซ้ำ ฉบับค่ากว่าจะมาถึงก็สามทุ่ม ลอกไม่ค่อยทัน ถ้าฝนตกก็ยิ่งมาส่งซ้ำ บางทีเราปิดเล่มแล้ว เด็กเฟิ่งจะมาส่ง ติดฝนนะ ใส่หน้ากรอไว้ก่อน บางทีก็เปียกมะล่อมมะแล่กหมด กระดาษนี่ก็โดนน้ำไม่ได้ บวมเขียว โตเร็วเลย" หรืออย่างกรณีของหนังสือพิมพ์แนวหน้า (อายุษ ประทีป ๗ กลาง, สัมภาษณ์, 21 มีนาคม 2534) ได้กล่าวถึงประเด็นนี้ในลักษณะเดียวกันว่า

...การส่งข่าวของเรามีขอบร่องมาก ที่แนวหน้านี่เจอทุกอาทิตย์โดยเฉาะเสาร์ อาทิตย์ เป็นเรื่องของการเบียดส่วนบุคคล รอบค่านี้นไม่ค่อยมาหรือ บางทีก็มาข้ามวันไปเลย เจอบ่อยครับ ยิ่งในช่วงปีหลังนี่บ่อยมาก ไม่ทราบว่าเป็นเพราะอะไร เราก้ได้แต่โทรศัพท์ไปทวงเขา บางทีก็ได้บางทีก็ไม่ได้ และส่วนที่ได้หลังจากกำหนดเวลามันก็ใช้งานไม่ได้แล้ว วิธีการรับของเราก้ให้เขาส่งควบเข้าบ้าย ส่งรอบเดียว เพราะมันไม่มีประโยชน์ที่จะมาส่งรอบเช้าที่มันสายไปแล้ว ไม่จำเป็น นอกนั้นก็ให้เขามาส่งรอบค่ำอีกรอบ เป็นสองรอบ...จริง ๆ แล้วในรอบค่านี้น การใช้ประโยชน์ในการกวาดข่าวไม่ค่อยจะดีนัก เพราะว่ารอบค่านี้นไม่สามารถครอบคลุมอะไรได้มาก ในขณะที่หนังสือพิมพ์ที่ออกในตอนเช้า จะต้องคลุมทุกประเด็นให้ได้...ความรวดเร็วในการให้บริการก็ยังไม่เป็นที่น่าพอใจนัก...

และจากการที่สำนักข่าวไทยจัดส่งเอกสารข่าวให้ช้านี้ ทำให้นักหนังสือพิมพ์ต้องหาทางออกเอง ซึ่งมีทั้งการโทรศัพท์ไปทวงถึงสำนักข่าวไทย การติดต่อเป็นการส่วนตัวกับบุคคลในสำนักข่าวไทยที่รู้จักมักคุ้นกัน โดยให้ fax มาให้ก่อน และจนถึงให้รถจากโรงพิมพ์ไปรับเอกสารข่าวที่สำนักข่าวไทยเอง เนื่องจากกรอให้พนักงานของสำนักข่าวไทยมาส่งให้ไม่ไหว เช่น กรณีของหนังสือพิมพ์เดลินิวส์ (วรวิทย์ ศรีอนันต์รักษา, สัมภาษณ์, 21 มีนาคม 2534) ที่ได้กล่าวถึงวิธีการแก้ปัญหาดังนี้

...เรื่องบริการเขาแย่มาก เท่าที่ผมทราบ กติกาของเขากำหนดว่ารอบบ้ายจะมีคนมาส่งให้ นี่ตอนนี้หกโมงกว่าแล้วยังไม่ถึงเลยครับ ตอนที่ผมเริ่มทำงานประมาณสัก

บ่ายสอง โมงเขาก็มาแล้ว แต่เดี๋ยวนี้สองสามทุ่มก็ยังไม่เห็น ต้องโทรไปทาง โมโหมาก ๆ ก็ต้องต่อว่าเหมือนกัน เพราะบางครั้งเรามีปัญหาที่จะต้องเช็คข่าว บางข่าวผมไม่สามารถจะเช็คกับแหล่งข่าวหรือนักข่าวของผมเองได้ เพราะถ้าเช็คไปก็จะได้คำตอบเหมือนเดิม ผมก็อยากเช็คข่าวกับสำนักข่าวไทยบ้าง... บางครั้งผมต้องไหว้วานให้เพื่อนฝูงที่อยู่ในนั้นช่วย fax มาให้ ก็เป็นทางแก้ได้ ผมว่าระบบการส่งของเขาก็ยังใช้ไม่ได้ ยิ่งเสาร์อาทิตย์นี้ไม่ต้องไปหาเลย บางวันรอบค้ำรอบดึกนี้หายไปแล้ว ผมยังไม่เสร็จบ้าง มอเตอร์ไซค์ต้องรอบ้าง ของเรานี้รอบค้ำกับรอบดึกเราใช้มอเตอร์ไซค์ของเราไปรอรับเลย ผมฝากให้เขาแก้จุดนี้ด้วยก็แล้วกัน...

ซึ่งวิธีการแก้ปัญหาดังกล่าว คล้ายคลึงกับข้อมูลที่ได้จาก รังษี มณีโชติ (สัมภาษณ์, 21 มีนาคม 2534) จากหนังสือพิมพ์บ้านเมืองที่ว่า "เรามีความเร่งด่วนต้องใช้ข่าวครับ อย่างกลางคืนนี้เราต้องเอารถไปเผ้า ไปรอรับข่าวรอบเช้ามาก่อน รอให้เขาส่งไม่ได้ครับ เราเช็คข่าวไม่ทันทุกวันนี้เรายังคิดว่าเอารถยนต์ไปรับมันก็ยังช้าอีก ก็อยากจะเปลี่ยนเป็นมอเตอร์ไซค์บ้าง"

ความคิดเห็นของแหล่งข้อมูลในประเด็นนี้ สะท้อนภาพการให้บริการส่งข่าวของสำนักข่าวไทยได้อย่างชัดเจนยิ่ง คือทุกคนเห็นว่าสำนักข่าวไทยให้บริการส่งข่าวยังไม่เป็นที่น่าพอใจนัก ลูกค้าได้รับข่าวช้ามาก ไม่ทันต่อการนำไปใช้งาน ซึ่งพบว่าสาเหตุหนึ่งที่เกิดขึ้นนั้นเป็นเพราะความบกพร่องของพนักงานผู้ส่งข่าวเอง

แต่อย่างไรก็ตาม วิธีการจัดส่งเอกสารข่าวด้วยสายส่งรถจักรยานยนต์นั้นเป็นวิธีที่ใช้มาตั้งแต่เริ่มส่งเอกสารข่าวเป็นครั้งแรกในเดือนกรกฎาคม 2520 ซึ่งการตัดสินใจใช้วิธีนี้ในช่วงระยะเวลาดังกล่าว ก็เพราะเป็นวิธีที่สะดวกและรวดเร็วที่สุด ซึ่งก็เป็นการวางแผนล่วงหน้าสำหรับป้องกันปัญหาการจราจรที่อาจเกิดขึ้นด้วย และการให้พนักงานรับจ้างเหล่านี้เป็นผู้ส่งข่าวก็เนื่องจากสำนักข่าวไทยต้องการลดภาระความรับผิดชอบอันอาจจะเกิดขึ้นได้ ทั้งด้านการสึกหรอหรือซ่อมบำรุงเครื่องยนต์ แต่ในขณะเดียวกัน ความผิดพลาดหรือข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นในการจัดส่งบางคราวนั้น อาจมีสาเหตุมาจากอุบัติเหตุระหว่างการนำส่ง หรือสภาพดินฟ้าอากาศด้วยได้

(เกริกไกร จีระแพทย์, ความคิดเห็นเพิ่มเติมในวันสอบวิทยานิพนธ์, 29 เมษายน 2535)

### การให้บริการส่งข่าวด้วยวิธีอื่น

จากปัญหาที่พบในประเด็นของการให้บริการส่งข่าวด้วยรถจักรยานยนต์ตามที่ได้นำเสนอไปแล้ว จึงนำมาสู่ประเด็นที่ว่าจะมีวิธีการให้บริการอื่นใดหรือไม่ ที่จะช่วยให้การบริการส่งข่าวนั้นรวดเร็วขึ้น ซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งคำถามถึงวิธีการส่งด้วย fax และพบคำตอบในลักษณะที่ว่าวิธีการส่งด้วย fax นี้ไม่ได้ช่วยให้การส่งข่าวเร็วขึ้น เนื่องจากความล่าช้านี้เชื่อกันว่าเกิดขึ้นที่กระบวนการทำข่าวด้วย และนอกจากนั้นความสำคัญของการเสนอข่าวยังต้องอยู่ที่คุณภาพของข่าวด้วย ซึ่งผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวว่า "ที่สำคัญคือส่งมาแล้ว ข่าวนั้นต้องใช้ได้ด้วย ไม่ใช่ส่งมาแล้วกองกึ่งแบบนี้ไม่ได้ทำอะไรเลย" (มานิจ สุขสมจิตร, สัมภาษณ์, 27 มิถุนายน 2533) นอกจากนี้ สมหมาย ปาริฉัตร (สัมภาษณ์, 31 กรกฎาคม 2533) ยังเห็นว่าวิธีการส่งด้วย fax นั้นอาจจะไม่ใช่วิธีการแก้ปัญหา แต่จะเป็นการเพิ่มงานของโต๊ะข่าวให้มากขึ้นด้วย ดังมีรายละเอียดดังนี้

... แต่ถ้าจะให้พัฒนาด้านการบริการจัดส่งแล้วมีค่าใช้จ่ายสูงขึ้น ก็ต้องดูเป็นกรณีไป ถ้าใช้ fax ผมคงไม่ยอมนะ ผมว่ามันไม่คุ้ม ใช้ fax นี้มันต้องฉีกกระดาษมาตัดต่อกันอีก เสียเวลา หรือว่าจะใช้เครื่องโทรพิมพ์ซึ่งก็อาจจะช่วยได้มาก แต่ก็ต้องดูที่ต้นทุนด้วยว่าคุ้มหรือเปล่า...

ในทางกลับกัน ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนเชื่อว่า การส่งด้วย fax นี้อาจจะช่วยให้การให้บริการสะดวกขึ้น รวดเร็วขึ้น และทันเวลาสำหรับการนำไปใช้งาน ซึ่งแม้ว่าจะมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นบ้าง แต่ถ้าไม่มากจนเกินไปนัก ก็คงจะยอมรับได้ โดยมีเหตุผลที่น่าสนใจคือ "เหมือนกับที่เราตีวิทยุให้กับยามของเราหรือช่วยให้แมวมองของเราทำงานได้เร็วขึ้น" (แสงไชย คำภูไทย, สัมภาษณ์, 1 มีนาคม 2534) นอกจากนี้ วรวิทย์ ศรีอนันต์รักษา (สัมภาษณ์, 21 มีนาคม 2534) ก็ยังได้ให้เหตุผลสนับสนุนการส่งข่าวด้วย fax ด้วยว่า "จะให้เขาใช้ fax ก็ดีนะ



เรื่องค่าใช้จ่ายไม่มีปัญหา ที่ที่เราเรียกว่า junk fax อยู่แล้ว ส่งมาเถอะครับไม่มีปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายอยู่แล้ว"

กล่าวโดยสรุปก็คือ ความเห็นของสื่อมวลชนที่มีต่อการให้บริการส่งข่าวที่รวดเร็วขึ้นกว่าพนักงานรถจักรยานยนต์ด้วยการใช้ fax นั้น มีทั้งความเห็นที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วย โดยในส่วนที่ไม่เห็นด้วยนั้นกล่าวว่า ความล่าช้ามิได้เกิดขึ้นที่การส่งข่าวแต่เพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับกระบวนการทำข่าวด้วย ส่วนความเห็นที่เห็นด้วยนั้น เชื่อว่าวิธีการดังกล่าวจะช่วยให้การทำงานสะดวกขึ้น และคงจะไม่มีปัญหาในเรื่องของค่าใช้จ่ายที่ต้องเพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน

### การให้บริการข่าว

ประเด็นของการให้บริการข่าวของสำนักข่าวไทยนั้น มิได้จำกัดอยู่แค่การให้บริการส่งข่าวเท่านั้น แต่ยังมองถึงการให้บริการข่าวในด้านอื่น ๆ ด้วย ซึ่งจากความคิดเห็นของแหล่งข้อมูลผู้ให้คำตอบในครั้งนี้ ปรากฏความแตกต่างทางความคิดเห็นในประเด็นดังกล่าวอยู่หลายประการ เช่น มานิจ สุขสมจิตร (สัมภาษณ์, 27 มิถุนายน 2533) ได้กล่าวว่า

...ส่วนเรื่องการให้บริการด้านอื่น ๆ เช่นว่าการที่จะเปิดโอกาสหรืออำนวยความสะดวกให้เราโทรเข้าไปสอบถามรายละเอียดของข่าวเพิ่มเติมนั้น ผมเชื่อว่าตรวจสอบเข้าไปแล้ว มันไม่ได้อะไรเพิ่มขึ้น สุกุเปล่าครับ อีกอย่างหนึ่งเราเองก็ไม่ต้องตรวจสอบเข้าไปกับใคร ไม่มีตัวบุคคลที่จะให้ข้อมูลได้ ซึ่งเรื่องนี้เขาเคยทำแบบสอบถามมาถามว่าเราต้องการให้เขาปรับปรุงอะไร อย่างไร ถามทุกครั้งเราก็ตอบไปทุกครั้ง แต่ก็ยังเหมือนเดิม แล้วยังมีคำถามซ้ำ ๆ ซาก ๆ มาอีก เขาอาจจะมีความตั้งใจที่จะเอาใจลูกค้าพอสมควรนะ แต่ไม่ใช่ทั้งองค์กร

ซึ่งความคิดเห็นดังกล่าวนี้สอดคล้องกับความเห็นของ แสงไชย คำภูไทย (สัมภาษณ์, 1 มีนาคม 2534) แห่งหนังสือพิมพ์สยามรัฐ ที่ว่า "เรื่องของการบอกข่าวหรือแจ้งข่าวล่วงหน้านั้น

ผมว่าเขาไม่ให้เราต้องบอกเขาด้วยก็บุญแล้ว ชาวของเราเขาก็ตกไปมากมาย มันไม่แน่หรอกครับ ไม่จำเป็นหรอก"

แต่ในทางตรงกันข้าม รังษี มณีโชติ (สัมภาษณ์, 21 มีนาคม 2534) ได้กล่าวถึงประโยชน์และการได้รับบริการในฐานะที่เป็นลูกค้าของสำนักข่าวไทยในประเด็นที่ต่างออกไป กล่าวคือ

...การที่เราเป็นลูกค้าเขาที่เราโทรไปถามข่าวด้วยกับเขาได้ เขาก็ fax มาให้ก่อน ทำให้เราสะดวกขึ้น หรือถ้ามีข่าวด่วนก็จะมีคนโทรมาบอกว่าเดี๋ยวจะมีข่าวนั้นข่าวนั้นนะ แล้วจะ fax มาให้ ซึ่งเขาก็พยายามเอาใจใส่ลูกค้าพอสมควร ก็คงเป็นความสัมพันธ์ระหว่างกัน ซึ่งก็มีเป็นช่วง ๆ ไป เขาคงไม่มีใครมานั่งทำแบบนี้ให้เราได้ตลอด 24 ชั่วโมงหรอก ถึงเวลาก็คงต้องเลิกหรือเปลี่ยนเวรกันไป...  
ความรวดเร็วในการติดต่อก็ใช้ได้นะ...

จากข้อมูลดังกล่าวนี้เอง ทำให้เห็นว่าสำนักข่าวไทยอาจจะมีบริการข่าวที่พิเศษออกไปจากการให้บริการส่งข่าว เพียงแต่การให้บริการข่าวอาจจะมีเฉพาะกับบุคคลที่รู้จักมักคุ้นกันเป็นการส่วนตัว ระหว่างพนักงานของสำนักข่าวไทยกับพนักงานของโรงพิมพ์ของสื่อมวลชน จึงทำให้การบริการพิเศษในลักษณะนี้มีไม่ทั่วถึงกับแหล่งข้อมูลทุกคน

### ระบบการจัดเก็บเงินค่าสมาชิก

ตามระเบียบของการสมัครเป็นสมาชิกของเอกสารข่าวของสำนักข่าวไทยนั้น ผู้ที่แจ้งความจำนงจะต้องจ่ายเงินค่าสมาชิกของเดือนนั้นก่อนล่วงหน้า โดยจะมีพนักงานไปรับถึงที่ รวมทั้งค่าสมาชิกในเดือนต่อ ๆ ไปด้วย แต่จากการศึกษาในครั้งนี้พบว่าในทางปฏิบัตินั้น ระบบการจัดเก็บเงินของสำนักข่าวไทยแสดงให้เห็นถึงความไม่สนใจในรายได้ขององค์กร ซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้เป็นสิ่งที่ไม่น่าจะทำให้องค์กรอยู่ได้

และจากข้อมูลที่ได้นี้ ตรงกับคำตอบในประเด็นของการบริหารองค์การที่ว่าระบบการบริหารงานแบบรัฐวิสาหกิจไม่กระตุ้นให้สำนักข่าวไทยเกิดความกระตือรือร้นในการทำงานมากนัก เนื่องจากรายได้จากการจำหน่ายเอกสารข่าวนั้น มีใช้แหล่งรายได้สำคัญที่จะทำให้องค์กรอยู่ได้ เพราะได้รับเงินสนับสนุนจาก อ.ส.ม.ท. อยู่เป็นประจำ ซึ่ง มานิจ สุขสมจิตร (สัมภาษณ์, 27 มิถุนายน 2533) ได้กล่าวถึงประเด็นนี้ว่า

...ระบบการจัดเก็บเงินของเขาก็ไม่ดี 6-7 เดือนกว่าจะส่งคนมาเก็บเงินสักที จนผมต้องโทรไปตาม ก็ทำกันแบบนี้ ไม่สนใจรายได้เลย เพราะคิดว่ายังไงก็อยู่ได้ อยู่แล้ว...มันน่าจะปรับปรุงการทำงานให้กระฉับกระเฉงให้เป็นธุรกิจมากขึ้น ผมไม่ทราบว่า ปัจจุบันนี้เขามีสมาชิกเท่าไร และเป็นสมาชิกที่ได้เงินมีจำนวนเท่าไร ทุกวันนี้มันมีธุรกิจเอกชนที่เขาทำข่าวออกมาขายเป็นภาษาอังกฤษ ขายให้บริษัท ห้างร้านต่าง ๆ เขาสรุปข่าวเศรษฐกิจ การเมือง รายได้เขาดีอยู่ได้สบายเลย เขามีคนทำงานจริง ๆ จัง ๆ คืองานของเขาไม่มีอะไรมาก แค่เอาข่าวมาแปลเท่านั้นเอง แต่การติดต่อลูกค้าเขาดีมาก การให้บริการดีมาก...

และจากข้อมูลที่ได้ในประเด็นนี้เอง ที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์กับการปรับปรุงระบบการบริหารงาน ซึ่งได้กล่าวไว้ในบทที่ผ่านมา รวมทั้งนำไปสู่การปรับปรุงการให้บริการที่จะได้นำเสนอต่อไปด้วย

### ข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ

จากการพิจารณาข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในประเด็นของการให้บริการนี้ พบว่าปัญหาที่สำคัญที่สุดของการให้บริการข่าวของสำนักข่าวไทยคือ การจัดส่งเอกสารข่าวซึ่งยังล่าช้าอยู่มาก และแหล่งข้อมูลผู้ให้คำตอบก็ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า สำนักข่าวไทยควรจัดส่งเอกสารข่าวให้ถึงมือลูกค้าได้เร็วขึ้น แทนการนำไปใช้งาน ซึ่งอาจจะใช้วิธีการอื่น ๆ ช่วยในการส่งด้วยได้ แต่ทั้งนี้ต้องพิจารณาที่ต้นทุนที่อาจเพิ่มขึ้นด้วย (สมหมาย ปารีฉัตร, สัมภาษณ์, 31 กรกฎาคม

2533) นอกจากนั้น สำนักข่าวไทยควรมีการให้บริการข่าว โดยการแจ้งให้ลูกค้าทราบในทันทีที่เกิดข่าวหรือเหตุการณ์สำคัญขึ้น หลังจากนั้นจึงส่งรายละเอียดตามมา โดย มานิจ สุขสมจิตร (สัมภาษณ์, 27 มิถุนายน 2533) ได้กล่าวถึงประเด็นนี้ว่า

...ถ้าจะให้ผมให้ข้อเสนอแนะ ผมคงต้องยกเอาความต้องการของผมขึ้นก่อน คือเมื่อสำนักข่าวไทยรับเงินจากสื่อมวลชนไป ก็น่าจะมีอะไรที่แปลกจากเอกสารข่าวของกรมประชาสัมพันธ์ที่ได้ฟรีบ้าง เช่น ข่าวแปลก ๆ ข่าวผู้นำประเทศ หรือคนในวงการรัฐบาลที่คนอื่นเขาไม่ได้ เช่น กรณีรองนายกฯ ลาออกจากตำแหน่ง ที่ว่าอยู่ใกล้ชิดกับแหล่งข่าวนั้น สำนักข่าวไทยควรจะเป็นคนบอกเราก่อนเพื่อนเลยว่ายืนยันว่ารองนายกฯ ลาออกจากตำแหน่ง แล้วส่งข่าวตามมา...

ส่วนข้อเสนอแนะประการอื่น ๆ นั้น อายุษ ประทีป ณ ถลาง (สัมภาษณ์, 21 มีนาคม 2534) ได้กล่าวว่า "ถ้าเขาสามารถให้เราตรวจสอบข่าวได้ตลอดเวลาที่ดี หนังสือพิมพ์ทุกฉบับต้องการครับ ในเมื่อสำนักข่าวไทยเขาเป็นแหล่งตรวจสอบข่าวทั้งหมด"

ข้อมูลทั้งหมดที่ได้นำเสนอในส่วนนี้ เป็นความคิดเห็นของนักหนังสือพิมพ์ที่มีต่อการให้บริการข่าวของสำนักข่าวไทย ซึ่งให้คำตอบถึงเหตุผลในการบอกรับเอกสารข่าวและการนำข่าวไปใช้ ประเภทของข่าวที่นำไปใช้ ความคิดเห็นต่อการให้บริการส่งข่าวด้วยรถจักรยานยนต์ และการให้บริการส่งข่าวด้วยวิธีอื่น การให้บริการข่าว ระบบการจัดเก็บเงินค่าสมาชิก และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการดังกล่าวด้วย ซึ่งพบว่า การให้บริการส่งข่าวของสำนักข่าวไทยยังล่าช้าอยู่มาก และมักจะมาไม่ตรงเวลา ไม่ทันต่อการนำไปใช้งาน รวมทั้งการเอาใจใส่ต่อรายได้ขององค์กรก็ยังมีไม่มากนัก นอกจากนั้น แหล่งข้อมูลยังได้แสดงความต้องการการให้บริการข่าวจากสำนักข่าวไทยในลักษณะต่าง ๆ กันด้วย กล่าวคือ การตรวจสอบข่าว การแจ้งข่าวล่วงหน้า รวมทั้งการเสนอเบาะแสหลังข่าวหรือเหตุการณ์ประกอบด้วย ส่วนประเด็นของความเห็นที่มีต่อการกำหนดราคาค่าเอกสารข่าว รวมทั้งการตัดสินใจจะบอกรับต่อหรือเลิกรับเอกสารข่าวในอนาคตนั้น จะได้นำเสนอรายละเอียดในบทถัดไป