

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาวิจัย

สังคมยุคปัจจุบันเป็นยุคแห่งข้อมูลข่าวสาร หรือที่เรียกกันว่า สังคมสารสนเทศ (Information Society) หรือ สังคมโลกาภิวัตน์ (Globalization Society) ข้อมูลข่าวสารในยุคโลกาภิวัตน์เคลื่อนไหวยรวดเร็วในปริมาณมากมายมหาศาล ถ้าเราเปิดรับข่าวสารได้ทุกช่องทางแล้วจะพบว่า วันหนึ่งๆข่าวสารต่างๆ ไหลบ่าเข้าสู่ตัวเราจนท่วมหัว แต่ถึงแม้ว่าการไหลบ่าของข่าวสารนานาชนิดจากทั่วทุกมุมโลกผ่านสื่อต่าง ๆ จะรวดเร็วและมากมายเพียงใดก็ตาม สิ่งหนึ่งที่เกิดขึ้นกับผู้รับสารในยุคสารสนเทศ ก็คือความสับสน แยกแยะไม่ออก ตัดสินใจไม่ถูกกับข่าวสารประจำวันที่เคยแพร่ทางสื่อมวลชน ไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ คอมพิวเตอร์ สัญญาณดาวเทียม หรือใยแก้วนำแสง

เหตุที่เป็นดังนี้ก็เพราะว่า เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคมปัจจุบันมีความสลับซับซ้อนละเอียดอ่อนเกินกว่าที่สื่อมวลชนต่าง ๆ จะรายงานเหตุการณ์ในระดับผิวเผิน เพียงแค่บอกว่า ใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร อย่างไร ได้อีกต่อไป การนำเหตุการณ์มาสรุปเป็นรายงานข่าวตามปกติคืออย่างนี้นักข่าวเลยทำคงไม่เพียงพอที่จะอธิบายเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคมปัจจุบันได้อย่างสมบูรณ์รอบด้าน เช่น ปัญหาวัฒนธรรมเสื่อม ศิลธรรมจรรยาเสื่อม ปัญหาวัยรุ่นเพศสัมพันธ์ ครอบครัวย่ำแย่ ปัญหาคอร์ปชั่น โรดเอดส์ อาชญากรรม ยาเสพติด โสภณี การละเมิดสิทธิมนุษยชน ฯลฯ (พีระ จิโรโสภณ , 2538) ปัญหาเหล่านี้ล้วนแต่เป็นปัญหาที่มีความสลับซับซ้อน มีเหตุและผลซึ่งยากที่จะอธิบายให้เข้าใจได้อย่างแท้จริงด้วยการรายงานข่าวในระดับธรรมดา

ดังนั้นรูปแบบการรายงานข่าวแบบเดิม ๆ ที่มีแหล่งข่าวมาจากการแถลงข่าว การแจกข่าว การให้สัมภาษณ์ทั้งอย่างเป็นทางการ และไม่เป็นการ อย่างเป็นทางการ ซึ่งเป็นลักษณะของการรายงาน

งานข่าวที่พบเห็นเป็นประจำทุกวันจากสื่อมวลชนแทบทุกประเภท จึงทำให้ผู้อ่าน ผู้ฟัง ผู้ชมทั้งหลายเกิดความเบื่อหน่าย จับต้นชนปลายไม่ถูก ไม่สามารถเข้าใจและวินิจฉัยเหตุและผลของเหตุการณ์ได้อย่างแท้จริง การรายงานข่าวแบบนี้มีถือเป็นข่าวสารที่ขาดคุณภาพ ซึ่งไม่เหมาะสมกับยุคสังคมข่าวสารในปัจจุบัน เพราะฉะนั้นสื่อมวลชนยุคใหม่จึงต้องเสนอข้อมูลข่าวสาร ข้อเท็จจริงที่ลึกซึ้ง กว้างขวาง สมบูรณ์ เป็นจริง หลากหลาย พร้อมทั้งต้องอธิบายข้อมูลเหล่านี้ให้กระจ่างชัด การแสวงหาความจริงเพื่ออธิบายเหตุการณ์ต่าง ๆ จำเป็นต้องใช้การค้นคว้า รวบรวมข้อมูล และสรุปผลที่น่าเชื่อถือก่อนที่จะนำเสนอแก่ผู้รับสาร ซึ่งเป็นขั้นตอนสุดท้ายในกระบวนการผลิตข่าว

หนังสือพิมพ์ซึ่งเป็นสื่อมวลชนดั้งเดิม และเป็นสื่อที่ได้รับความเชื่อถือเรื่องคุณภาพในการรายงานข่าวสารมากที่สุด จึงต้องปรับปรุงวิธีการรายงานข่าวให้เหมาะสมกับสังคมปัจจุบัน ซึ่งเต็มไปด้วยเหตุการณ์ที่สลับซับซ้อน จนการรายงานข่าวรูปแบบเดิมที่ให้ข้อมูลเพียงผิวเผินไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้อ่านอีกต่อไป หนังสือพิมพ์จึงต้องปรับเปลี่ยนวิธีการรายงานข่าวมาเป็นการรายงานข่าวแบบเจาะลึก ชูคดี วิเคราะห์ สังเคราะห์ และให้ข้อมูลภูมิหลังประกอบการรายงาน นอกจากนี้ยังต้องเพิ่มบทวิเคราะห์ บทวิจารณ์ และการตีความให้มากขึ้นด้วย เพื่อให้ผู้อ่านได้รับข้อมูลข่าวสารที่ลึกซึ้ง กว้างขวาง เพียงพอต่อการวินิจฉัยและทำความเข้าใจในเหตุการณ์ต่าง ๆ การรายงานข่าวลักษณะนี้จึงจะถือเป็นข้อมูลข่าวสารที่มีคุณภาพ เหมาะสมกับยุคสมัย และเป็นข้อมูลข่าวสารที่ผู้อ่านในปัจจุบันต้องการอย่างแท้จริง

การนำเสนอข่าวสารของหนังสือพิมพ์ในยุคโลกาภิวัตน์ ที่ส่งผลกระทบต่อกว้างไกล รุนแรง และรวดเร็ว นั้น ไม่อาจจะพึ่งพาแหล่งข่าวจากการแถลงข่าว การแจกข่าว และการให้สัมภาษณ์เพียงอย่างเดียวได้อีกต่อไป นักข่าวในปัจจุบันต้องพึ่งพาแหล่งข้อมูลเชิงเอกสารซึ่งมีส่วนสำคัญช่วยเสริมให้การรายงานข่าวมีข้อมูลที่ครบถ้วน สมบูรณ์ทั้งแนวกว้างและแนวลึก ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้อ่านมากขึ้น แหล่งข้อมูลเชิงเอกสารเหล่านี้ คือแหล่งที่นำมาซึ่ง “ความมั่งคั่งของข่าวสาร” (Information Richness) ซึ่งหนังสือพิมพ์ในปัจจุบันได้เล็งเห็นความสำคัญของแหล่งข้อมูลเชิงเอกสารนี้ และได้สร้างระบบข้อมูลของตนเองขึ้นมา ในรูปของ “ศูนย์ข้อมูล” (Information Center) หรือ “ห้องสมุดหนังสือพิมพ์” (Newspaper Library) เพื่ออำนวยความสะดวกให้นักข่าวได้มีแหล่งข้อมูลเชิงเอกสารเอาไว้ค้นคว้าเพิ่มเติมได้ภายในสำนักงานของตนเอง

ห้องสมุดหนังสือพิมพ์ หรือที่ปัจจุบันนิยมเรียกว่า ศูนย์ข้อมูล หรือ ศูนย์สารสนเทศ (Information Center) จึงมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการผลิตข่าวสารของ หนังสือพิมพ์ ให้ข่าวสารนั้นมีคุณภาพมากขึ้น ส่งเสริมให้เกิดความมั่งคั่งของข่าวสาร และ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้อ่าน เพราะศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์เป็นแหล่งสนับสนุนข้อมูลให้นักข่าว ทำหน้าที่จัดหาข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ข้อเท็จจริง ใ้มุมมองที่ลึกซึ้ง ใ้แนวความคิด และข้อมูลสนับสนุนเพิ่มเติมแก่บรรณาธิการ นักข่าว และคอลัมน์นิสต์ เพื่อให้ข่าวสารและ เรื่องราวที่เขียนครบถ้วน สมบูรณ์ มีรายละเอียดเพิ่มมากขึ้น และน่าสนใจยิ่งขึ้น ส่งผลให้ผู้อ่านได้รับข้อมูลข่าวสารที่มีคุณภาพ ก่อให้เกิดการรับรู้ วินิจฉัย และตัดสินใจที่ถูกต้อง

นอกจากนี้ศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ยังทำหน้าที่เป็นแหล่งสำหรับตรวจสอบความถูกต้อง ของข้อมูลและเรื่องราว ทำหน้าที่คัดเลือก และจัดระบบข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้บรรณาธิการ นักข่าว และคอลัมน์นิสต์ใช้ข้อมูลข่าวสารนั้นได้อย่างรวดเร็ว และทันที่ทันใด โดยเฉพาะความ รวดเร็วเป็นหัวใจสำคัญสำหรับหนังสือพิมพ์รายวัน

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสาร มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์จึงจำเป็นต้องพัฒนาทั้งทางด้าน อุปกรณ์เทคโนโลยี บุคลากร การบริหาร และการจัดการ ให้ทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้แก่ บรรณาธิการ นักข่าว และคอลัมน์นิสต์ ซึ่งต้องทำงานแข่งขัน กับเวลา ดังนั้นศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์บางแห่งจึงมีระบบฐานข้อมูล การจัดเก็บข้อมูล และการ สืบค้นข้อมูลที่ทันสมัย รวดเร็ว โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการทั้งด้านประสิทธิภาพ และความเร็วในการให้ บริการ

จากบทบาทและคุณลักษณะของศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ศูนย์ ข้อมูลหนังสือพิมพ์จึงเป็นหน่วยงานที่น่าจะนำมาศึกษาว่า ในสภาพที่เป็นอยู่ปัจจุบัน ศูนย์ ข้อมูลหนังสือพิมพ์ได้จัดระบบการดำเนินงานและการให้บริการที่เอื้อประโยชน์ต่อการผลิตข่าว อย่างไร และนักข่าวมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ในด้านต่างๆ อย่างไรบ้าง ปัญหาเหล่านี้เป็นเรื่องที่น่าจะนำมาศึกษาหาคำตอบ

คำถามนำวิจัย

1. ศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ในปัจจุบันมีการดำเนินงานและรูปแบบการให้บริการในฐานะเป็นแหล่งข้อมูลเพื่อเสริมการผลิตข่าวอย่างไร
2. นักข่าวมีการใช้ และมีความคาดหวังประโยชน์จากการใช้บริการศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ในด้านต่างๆมากน้อยเพียงใด
3. การให้บริการของศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์สามารถตอบสนองความคาดหวังของนักข่าวได้มากน้อยเพียงใด
4. นักข่าวมีความพึงพอใจจากการใช้บริการศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ในด้านต่างๆมากน้อยเพียงใด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการดำเนินงานและรูปแบบการให้บริการข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ในปัจจุบัน
2. เพื่อสำรวจการใช้และความคาดหวังประโยชน์จากการใช้บริการศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ของนักข่าว
3. เพื่อสำรวจความสามารถของศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ในการตอบสนองความต้องการใช้บริการของนักข่าว
4. เพื่อสำรวจความพึงพอใจจากการใช้บริการศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ของนักข่าว

ข้อสันนิษฐาน

ศูนย์ข้อมูลของหนังสือพิมพ์ในปัจจุบันยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของนักข่าวได้ดีเพียงพอ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ศึกษาการดำเนินงานและรูปแบบการให้บริการข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ในปัจจุบัน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (Depth Interview) เจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ จากหนังสือพิมพ์ 4 แห่ง ดังต่อไปนี้

1. หนังสือพิมพ์ประเภทเชิงคุณภาพ 1 แห่ง คือ หนังสือพิมพ์มติชน
2. หนังสือพิมพ์ประเภทประชานิยม 1 แห่ง คือ หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ
3. หนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษ 1 แห่ง คือ หนังสือพิมพ์เดอะเนชั่น
4. หนังสือพิมพ์แนวเศรษฐกิจ 1 แห่ง คือ หนังสือพิมพ์ผู้จัดการ

2. ทำการสำรวจนักข่าวจากหนังสือพิมพ์ทั้ง 4 แห่ง ที่กล่าวมาแล้ว แห่งละ 30 คน รวมทั้งหมด 120 คน เพื่อศึกษาการคาดหวังประโยชน์จากการใช้บริการศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ และศึกษาความสามารถของศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ในการตอบสนองความต้องการใช้บริการของนักข่าว รวมทั้งระดับความพึงพอใจที่นักข่าวได้รับจากการใช้บริการศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์

คำนิยามศัพท์

ศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ (Newspaper Information Center) หมายถึง แหล่งข้อมูลข่าวสาร เฉพาะที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการแก่นักข่าว คอลัมนิสต์ และบรรณาธิการ รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องในองค์กรหนังสือพิมพ์ให้ได้ใช้ในการปฏิบัติงานประจำวัน ทรัพยากรหลักของศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ คือ กฤตภาค ฐานข้อมูล และรูปภาพ นอกจากนี้ยังมีข้อมูลเสริม คือ หนังสือวารสาร จุลสาร วัสดุย่อส่วน ตลอดจนเครื่องมืออำนวยความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ ครุภัณฑ์ และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

บทบาท หมายถึง หน้าที่ของศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ในการให้บริการต่าง ๆ แก่นักข่าว เพื่อช่วยให้นักข่าวสามารถปฏิบัติงาน ได้ตามวัตถุประสงค์ในกระบวนการผลิตข่าวหนังสือพิมพ์ ได้แก่ การจัดหาข้อมูลข่าวสารและทรัพยากรต่าง ๆ มาจัดเก็บให้เป็นระบบ การให้ข้อมูลสนับสนุนเพิ่มเติมแก่บรรณาธิการ นักข่าว และคอลัมนิสต์ เพื่อให้ข่าวและเรื่องราวที่เขียนครบถ้วน สมบูรณ์ มีรายละเอียดเพิ่มมากขึ้น และการทำหน้าที่เป็นแหล่งตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและเรื่องราว ก่อนที่จะนำเสนอแก่ผู้อ่าน

กระบวนการผลิตข่าวหนังสือพิมพ์ หมายถึง กิจกรรมทุกลำดับขั้นตอนของการทำงานที่เกิดขึ้นในกระบวนการบรรณาธิการ ตั้งแต่ขั้นตอนแรก คือ การแสวงหาข่าวสาร จนถึงขั้นตอนสุดท้าย คือ การผลิตออกมาเป็นตัวข่าวสารบนหน้าหนังสือพิมพ์เพื่อนำเสนอไปสู่ผู้อ่าน

สังคมสารสนเทศ (Information Society) หมายถึง สังคมที่ข้อมูลข่าวสารและการสื่อสารเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อสมาชิกในสังคม เป็นสังคมที่อุดมไปด้วยข่าวสารทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ เพียบพร้อมไปด้วยเครื่องมืออุปกรณ์ที่จะแพร่กระจายข่าวสารออกไปสู่ผู้รับอย่างรวดเร็ว กว้างขวาง และทั่วถึง ขจัดอุปสรรคเกี่ยวกับเวลา ระยะทาง สภาพภูมิศาสตร์ และการคมนาคมให้หมดไป ผู้รับสารไม่ว่าจะอยู่แห่งใดในสังคมจะสามารถรับข่าวสารได้เท่าเทียมกันภายในระยะเวลาใกล้เคียงกัน

หนังสือพิมพ์ประเภทเชิงคุณภาพ (Quality Newspaper) หมายถึง หนังสือพิมพ์ที่มุ่งเสนอเนื้อหาที่เป็นข่าวหนักเป็นส่วนใหญ่ เช่น ข่าวการเมือง ข่าวเศรษฐกิจ ข่าวต่างประเทศ ในที่นี้หมายถึง หนังสือพิมพ์มติชน

หนังสือพิมพ์ประเภทประชานิยม (Popular Newspaper) หมายถึง หนังสือพิมพ์ที่เป็นที่นิยมของผู้อ่านจำนวนมาก และมียอดจำหน่ายค่อนข้างสูง ข่าวที่เสนอส่วนใหญ่จะเป็นข่าวเบา เช่น ข่าวอาชญากรรม ข่าวบันเทิง และข่าวกีฬา รูปแบบการเขียนข่าวจะใช้ภาษาที่มีสีสัน ส่วนมากจะใช้ภาษาตลาด ในที่นี้หมายถึง หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ

หนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษ (English Newspaper) หมายถึง หนังสือพิมพ์ที่เสนอเนื้อหาข่าวสารทั่ว ๆ ไป บทความความคิดเห็น และรายละเอียดต่าง ๆ เป็นภาษาอังกฤษทั้งหมด ในที่นี้หมายถึง หนังสือพิมพ์เดอะเนชั่น

หนังสือพิมพ์แนวเศรษฐกิจ (Business Newspaper) หมายถึง หนังสือพิมพ์ที่เน้นการเสนอเนื้อหาเฉพาะด้านธุรกิจและเศรษฐกิจ การลงทุน การค้า การส่งออก ฯลฯ ในที่นี้หมายถึง หนังสือพิมพ์ผู้จัดการ

ข่าวหนัก (Hard News) หมายถึง ข่าวที่ให้ความรู้ ความเข้าใจ และประสบการณ์แก่ผู้อ่านในระยะยาว ในที่นี้หมายถึง ข่าวการเมือง ข่าวเศรษฐกิจ และข่าวการศึกษา / วิทยาการ / สิ่งแวดล้อม

ข่าวเบา (Soft News) หมายถึง ข่าวประเภทที่มีเนื้อหาสาระที่ก่อให้เกิดความพอใจแก่ผู้อ่านทันที ในที่นี้หมายถึง ข่าวอาชญากรรม ข่าวบันเทิง และข่าวกีฬา

การใช้ศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ของนักข่าว หมายถึง พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ของนักข่าวในด้านต่าง ๆ ในที่นี้หมายถึงความถี่ในการใช้บริการ ช่วงเวลาและระยะเวลาที่ใช้บริการ ประเภทและหัวข้อของข้อมูลข่าวสารที่ใช้บริการ รวมทั้งวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ เป็นต้น

ความคาดหวังผลประโยชน์จากศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ หมายถึง ความต้องการของนักข่าวที่มีต่อการใช้บริการศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ในด้านต่าง ๆ ในที่นี้หมายถึงด้านการค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมประกอบการเขียนข่าว ด้านการวิเคราะห์ข่าว ด้านการตรวจสอบข่าว และความถูกต้องของภาษาหรือเนื้อหาข้อมูล รวมทั้งด้านการหาความรู้เพิ่มเติม เป็นต้น

ความพึงพอใจต่อศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ หมายถึง ความรู้สึกของนักข่าวที่เข้าไปใช้บริการ ศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ แล้วได้รับการตอบสนองจากศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์เป็นอย่างดี ในที่นี้หมายถึงด้านความเพียงพอของสถานที่ บุคลากร อุปกรณ์เครื่องใช้ เทคโนโลยี และข้อมูล เอกสารต่าง ๆ รวมทั้งด้านความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลข่าวสาร ความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นต้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึง ั้กษณะการดำเนินงานและรูปแบบการให้บริการของศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ในปัจจุบัน
2. ทราบถึงความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานและการให้บริการของศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์
3. ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของนักข่าวได้มากขึ้น
4. เพื่อให้องค์กรหนังสือพิมพ์ตระหนักถึงความสำคัญของศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์มากขึ้น เพราะผลการวิจัยจะชี้ให้เห็นบทบาทของศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ ในการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นักข่าว ซึ่งมีส่วนช่วยส่งเสริมให้เกิดคุณภาพในการปฏิบัติงาน และช่วยให้กิจการของหนังสือพิมพ์เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น