

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎี

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง " ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สื่อข่าววิทยุศูนย์ข่าวแปซิฟิก " นั้นผู้วิจัยได้กำหนดแนวคิดทฤษฎีสื่อสารมวลชน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1.ทฤษฎีระบบ
- 2.แนวคิดในเรื่องการจัดการองค์กรและบริหารงานบุคคล
- 3.แนวคิดเกี่ยวกับบุคลากรในวิชาชีพสื่อมวลชน
- 4.แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการผลิตข่าว
- 5.แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลประสิทธิภาพ

ทฤษฎีระบบ (Systems Theory)

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สื่อข่าววิทยุศูนย์ข่าวแปซิฟิก จะเป็นต้องศึกษาส่วนต่างๆของระบบเพื่อให้ทราบถึงความเกี่ยวข้องและความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันในตัวระบบ การใช้ทฤษฎีและแนวคิดเชิงระบบเป็นความพยายามที่จะกำหนดธรรมชาติของความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่างๆที่อยู่ในระบบ ถึงแม้ระบบอาจจะเป็นการแบ่งแยกออกเป็นกลุ่มย่อย แต่ก็ยังมีความเกี่ยวข้องกันขององค์ประกอบต่างๆ

พจนานุกรมฉบับราชราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ให้คำจำกัดความ คำว่า " ระบบ " ดังนี้ ระบบ ระเบียบเกี่ยวกับการรวมสิ่งต่างๆซึ่งมีลักษณะซับซ้อนให้เข้าลำดับประสานกันเป็นอันเดียวตามหลักเหตุผลทางวิชาการปรากฏการณ์ทางธรรมชาติซึ่งมีส่วนสัมพันธ์ประสานเข้ากันโดยกำหนดรวมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

จากคำจำกัดความที่ยกมานี้ อาจให้ความหมายของทฤษฎีระบบว่าเป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยสิ่ง
ทั้งหมดซึ่งสัมพันธ์กัน และอยู่รวมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ระบบคือ ส่วนต่างๆที่รวมเป็นอันหนึ่งอัน
เดียวกันซึ่งอาจจะสรุปสาระสำคัญของระบบดังนี้
ระบบคือส่วนต่างๆที่รวมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน คุณสมบัติ ความสัมพันธ์ต่อกัน เส้นแบ่งเขตคั่น
ระหว่างระบบ และสภาพแวดล้อม

คำจำกัดความข้างต้น เป็นคำจำกัดความที่กว้างครอบคลุมทั้งระบบที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต
ทั้งระบบธรรมชาติ และระบบที่มนุษย์สร้างขึ้น องค์ประกอบของระบบมีดังนี้ (ทองปาน สมพะวง,
2542)

1. ส่วนต่างๆของระบบ ระบบต่างๆประกอบไปด้วยส่วน(parts) อย่างน้อย 2 ส่วน แต่ละ
ส่วนประกอบเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเพื่อทำหน้าที่อย่างใดอย่างหนึ่ง

2 คุณสมบัติ (properties) องค์ประกอบแต่ละส่วนมีคุณสมบัติแตกต่างกัน บางทีก็เรียกว่า
คุณลักษณะ(หรือ)แต่มีวัตถุประสงค์ในการทำงานร่วมกัน

3.ความสัมพันธ์ (relationships) องค์ประกอบแต่ละส่วนมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน
(interrelated) พึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน(interdependent)ความสัมพันธ์ทำให้ระบบอยู่เป็นอัน
หนึ่งอันเดียวกัน ในระบบทั่วไป องค์ประกอบมีสามส่วนคือ ตัวป้อน (inputs) กระบวนการ
(process) และผลผลิต (products) ทั้งสามส่วนของระบบสัมพันธ์กัน ระบบรับเอาตัวป้อนจากสิ่ง
แวดล้อม ส่วนต่างๆของระบบทำหน้าที่เปลี่ยนแปลงตัวป้อนให้เป็นผลผลิตแล้วระบบส่งผลผลิตสู่
สิ่งแวดล้อมภายนอก ส่วนต่างๆของระบบที่พึ่งพาอาศัยกันเพื่อทำหน้าที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ของ
ระบบนั้นๆ

4.เส้นแบ่งเขต (boundary) ทุกระบบมีเส้นแบ่งเขต เส้นแบ่งเขตไม่ใช่เส้นจริง แต่เป็นเส้น
สมมติ ในความคิดจึงอาจจะเห็นไม่ชัด เส้นแบ่งเขตเป็นเส้นชั้นระหว่างระบบหนึ่งกับอีกระบบหนึ่ง
ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่างๆของระบบเป็นตัวชี้บอกเขตแดน ความสัมพันธ์ที่เหมือนกัน แสดง
ว่าอยู่เขตเดียวกัน ความสัมพันธ์ที่ต่างกันแสดงว่าอยู่ต่างเขต ทุกระบบมีเส้นแบ่งเขตระหว่างระบบ
ย่อย(subsystem)ระบบหนึ่งอาจจะมีเส้นแบ่งเขตหลายเส้น ขึ้นอยู่กับจำนวนระบบย่อยๆ ภายใน

Miller (Miller, 1995) ให้ข้อสังเกตว่า "เมื่อพบการกระจายที่เหมือนกันของพลังงานระบบหนึ่งจนมองไม่เห็นเส้นแบ่งเขตของระบบย่อย แสดงว่าระบบนั้นไม่มีระบบย่อย"

5. สภาพแวดล้อม (environment) สิ่งที่อยู่ภายนอกเส้นแบ่งเขตคือสภาพแวดล้อมของระบบ หากถือเอาระบบหายใจเป็นระบบหนึ่ง ร่างกายก็เป็นสภาพแวดล้อม ในทำนองเดียวกัน ถ้าถือว่าโรงเรียนเป็นระบบหนึ่ง ชุมชนก็เป็นสภาพแวดล้อม ระบบรับเอาตัวป้อนจากสภาพแวดล้อม และถ่ายเทผลผลิตสู่สภาพแวดล้อม

ทฤษฎีประกอบไปด้วยมโนคติ (concept) มโนคติหลายมโนคติรวมกันเป็นข้อเสนอ (proposition) มโนคติจึงเป็นรากฐานสำคัญของทฤษฎี มโนคติพื้นฐานของทฤษฎีระบบทั่วไป ได้แก่

1. ส่วนต่างๆของระบบประกอบไปด้วย

1.1 ปัจจัยนำเข้า (input) คือสิ่งต่างๆที่ระบบนำจากสภาพแวดล้อมผ่านเส้นแบ่งเขตเข้ามา ตัวป้อนจำแนกได้หลายประเภท ได้แก่ ทรัพยากรบุคคล เช่น นักสื่อสารมวลชน ทรัพยากรวัตถุ เช่น วัสดุ ครุภัณฑ์ ทรัพยากรการเงิน ตัวป้อนประเภทสารสนเทศทำหน้าที่เหมือนสัญญาณ ตัวป้อนเป็นสิ่งที่อยู่ภายนอกระบบ เมื่อนำมาใช้จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงให้เข้ากับระบบ กระบวนการเปลี่ยนแปลงนี้เรียกกันว่าการเข้ารหัส (encoding) จึงเกิดมีระบบย่อยเพื่อทำหน้าที่นี้ ระบบย่อยนี้คือ ระบบย่อยการเข้ารหัส (encoding subsystem) หลังจากการเข้ารหัสแล้วตัวป้อนประเภทวัตถุจะถูกนำไปเก็บไว้ในคลังวัสดุ (storage subsystem) ตัวป้อนประเภทสารสนเทศ จะถูกนำไปเก็บไว้ในหน่วยความจำ เรียกว่า ระบบย่อยความจำ (memory subsystem)

1.2 ผลลัพธ์ (output) คือสิ่งที่ระบบผลิตแล้วส่งออกสู่สภาพแวดล้อม ผลผลิตมีสองประเภทคือ ผลผลิตที่ตรงตามวัตถุประสงค์ และผลผลิตที่ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ ผลผลิตตามวัตถุประสงค์เป็นผลผลิตที่เกิดขึ้นตามความมุ่งหมายของระบบ ก่อนที่จะส่งผลผลิตสู่สภาพแวดล้อม จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงผลผลิตออกสู่ระบบอื่นในสภาพแวดล้อม ทั้งนี้เพื่อให้ผลผลิตเป็นประโยชน์ต่อระบบอื่น กระบวนการเช่นนี้เรียกว่า การถอดรหัส (decoding) ดังนั้นจึงต้องมีระบบย่อยขึ้นอีกระบบหนึ่งเพื่อทำหน้าที่ถอดรหัส ระบบย่อยนี้คือ ระบบย่อยการถอดรหัส (decoding)

1.3 กระบวนการแปรสภาพ (transformation process) เมื่อนำตัวป้อนเข้าสู่ระบบแล้ว จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงตัวป้อนให้เป็นผลผลิต กระบวนการเปลี่ยนแปลงตัวป้อนให้เป็นผล

ผลิตมีหลายกระบวนการที่สำคัญได้แก่ การจัดโครงสร้างองค์การ กฎ ระเบียบ กระบวนการผลิต กระบวนการให้บริการ ตลอดจนการพัฒนางานองค์การภายในระบบ จึงมีระบบย่อยหลายๆระบบ เช่นระบบการกำหนดนโยบาย ระบบการวางแผน ระบบการตัดสินใจ ระบบการควบคุม ระบบการผลิต และระบบการพัฒนางานองค์การเป็นต้น

2.ระดับระบบมีหลายระดับ ตั้งแต่เล็กสุดไปจนถึงใหญ่ที่สุด สามารถแบ่งได้ เป็น 3 ระดับ คือ ระบบย่อย(subsystem) ระบบ (system) และระบบใหญ่(suprasystem)

3.ประเภทของระบบอาจแยกเป็น ระบบปิดและระบบเปิด ระบบนามธรรมและระบบรูปธรรม

4.สภาวะของระบบ สภาวะของระบบมี สองประเภทคือ สภาวะสมดุล(equilibrium) และสภาวะไม่สมดุล (disequilibrium)

4.1 สภาวะสมดุล เป็นสภาวะปกติ ระบบย่อยมีปฏิสัมพันธ์กันดี มีการแลกเปลี่ยนตัวป้อนซึ่งกันและกัน แต่ละระบบย่อยทำงานตามหน้าที่ปกติ การนำตัวป้อนจากสภาพแวดล้อม เป็นไปอย่างสม่ำเสมอและนำเข้ามาในอัตราที่ระบบสามารถดำเนินการได้ ระบบอยู่ในสภาวะคงที่ (steady state)

4.2 สภาวะไม่สมดุล เกิดขึ้นเมื่อระบบได้รับตัวป้อนไม่สม่ำเสมอ ได้รับเร็วเกินไปหรือช้าเกินไป มากเกินไปหรือน้อยเกินไปทำให้ระบบทำงานในสภาพปกติไม่ได้ ระบบย่อยบางส่วนมีภาระมากเกินไป บางส่วนน้อยเกินไป ระบบมีความไม่สมดุล ความไม่สมดุลบางอย่างอาจดี เพราะจะทำให้ ระบบปรับตัว แต่ถ้ามีมากอาจทำให้ระบบแตกสลาย สภาพแวดล้อมมีอิทธิพลต่อความไม่สมดุลของระบบ

5.การทำงานของระบบและการบรรลุวัตถุประสงค์

5.1ผลย้อนกลับ (feedback) ในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของระบบ การควบคุมเป็นสิ่งสำคัญ เครื่องมือการควบคุมระบบก็คือผลย้อนกลับ ผลย้อนกลับเป็นดัชนีบอกว่าผลผลิตเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่ ผลย้อนกลับทางบวก (positive feedback) เป็นตัวบ่งชี้ว่า ผลผลิตเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ผลย้อนกลับทางลบ (negative feedback) เป็นตัวบ่งชี้ว่าผลผลิตไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ผลย้อนกลับนี้จะกลายเป็นตัวป้อนเข้าสู่ระบบเพื่อการปรับปรุงแก้ไข

5.2 พลังต่อต้านความเสื่อมสลาย (negative entropy) ระบบมีแนวโน้มที่จะเกิดภาวะเสื่อมสลาย (entropy) ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีแรงต่อต้านพลังสลายทั้งนี้เพื่อให้ระบบคงอยู่ต่อไป พลังต่อต้านความเสื่อมสลาย อาจเกิดได้หลายวิธี เช่น ระบบพยายามจัดหาตัวป้อนจำนวนมาจากสภาพแวดล้อมมาจัดเก็บในคลังสินค้า จัดให้มีกำไรเพียงพอเพื่อการลงทุน หรือจัดให้มีการสำรองทรัพยากรในรูปแบบต่างๆ

5.3 ความเท่าเทียมกันในการบรรลุผลสุดท้าย (equifinality) ความหมายของแนวคิดนี้คือ ระบบต่างๆสามารถที่จะบรรลุผลสุดท้ายที่เหมือนกันจากตัวป้อนที่ต่างกัน หรือจากตัวป้อนที่เหมือนกันแต่ผลสุดท้ายที่แตกต่างกัน (there is no best way) วิธีการต่างๆ (ตัวป้อนและกระบวนการต่างๆ) ย่อมนำไปสู่ผลสำเร็จเหมือนกัน เงื่อนไขแห่งความสำเร็จขึ้นอยู่กับสถานการณ์ สถานการณ์ที่แตกต่างกันย่อมต้องการวิธีการแตกต่างกัน ไม่มีวิธีการใดดีที่สุด ทุกวิธีนำไปสู่ความสำเร็จได้เหมือนกัน ระบบทุกระบบมีลักษณะเช่นนี้

สิ่งสำคัญในความหมายของคำว่าระบบคือ ตลอดเวลา ทุกขณะ กลุ่มของสิ่งต่างๆที่รวมกันอยู่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน จะอยู่ในลักษณะ ที่มีการเกี่ยวข้องสัมพันธ์ต่อกัน มีปฏิริยากระทบต่อกัน (interacting and interdependent) อยู่เสมอเช่นระบบของการดำเนินงานของสถานีวิจัย โทรทัศน์ จะต้องประกอบไปด้วย ส่วนต่างๆหลายส่วน เช่นแผนกจัดรายการ แผนกข่าว แผนกเทคนิค และงานบริการอื่นๆ ส่วนย่อยต่างๆที่กล่าวถึง ถ้าหากเกิดบกพร่องในส่วนหนึ่งส่วนใด การดำเนินงานของสถานีวิจัยโทรทัศน์นั้นจะขาดประสิทธิภาพทันที นอกจากนี้ ระบบจะต้องมีสภาพเป็นพลวัต (dynamic state) และการมีสภาพเป็นพลวัตของสิ่งต่างๆในระบบนั้นจะต้องมีปฏิริยาตอบโต้ต่างกันด้วย ในระบบหนึ่งนั้นยังต้องประกอบด้วยระบบย่อยๆต่างๆอีกมากมาย และภายในระบบย่อย ก็ยังมีระบบย่อยลงไปอีกได้เช่นกัน หรือการเปลี่ยนแปลงส่วนหนึ่งส่วนใดของระบบอาจจะมีผลทำให้ ต้องเปลี่ยนส่วนอื่นในระบบนั้นด้วย การเปลี่ยนแปลงระบบย่อยหนึ่ง อาจทำให้กระทบกระเทือนถึงระบบที่ใหญ่กว่าได้เช่นกัน

ทฤษฎีเกี่ยวกับระบบ ซึ่งได้ให้แนวคิดพื้นฐานหลักการต่างๆและแนวทางในการสร้างระบบที่มีประสิทธิภาพที่ดีกว่าเพื่อประโยชน์ในด้านการวางแผน การควบคุม และการตัดสินใจในการดำเนินงาน แนวคิดนี้เป็นเรื่องใหม่ที่กำลังพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว เป็นแนวคิดพื้นฐานที่ชี้ให้เห็นส่วนย่อยต่างๆมีความเกี่ยวข้องกัน และมีอิทธิพลต่อกันและกัน ในการทำความเข้าใจภาพรวมขององค์กรที่ชัดเจนซึ่งขณะที่แนวคิดเชิงปริมาณ และแนวคิดเชิงคุณภาพ ซึ่งมีกระบวนการตรงข้ามกันโดย

สิ้นเชิง แต่แนวคิดนี้พยายามที่จะนำแนวคิดการจัดการต่างๆ มาหลอมรวมกันเพื่อเป็นทฤษฎีการจัดการที่สมบูรณ์การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัย นำทฤษฎีระบบ ซึ่งมีแนวคิดพื้นฐานและแนวทางในการสร้างระบบที่มีประสิทธิภาพที่ดี โดยศึกษาจากส่วนต่างๆของระบบอันประกอบไปด้วย ปัจจัยนำเข้า ปัจจัยกระบวนการ และผลลัพธ์ เพื่อวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของคู่มือข่าวศูนย์ข่าวแปซิฟิก

แนวคิดเรื่องจัดการองค์กรและการบริหารงานบุคคล

ผู้วิจัยนำแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการองค์กรและการบริหารงานบุคคลเพื่อประกอบการทำความเข้าใจในองค์กรผู้ผลิตข่าววิทยุของศูนย์ข่าวแปซิฟิก เปรียบเทียบกับการบริหารจัดการองค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการทำงาน

องค์กรสื่อมวลชนที่ผลิตข่าวสารจำเป็นต้องทำงานแข่งกับเวลา ภายใต้ภาวะกดดันหลายประการ จากข้อเสนอของ Gerbner (อ้างใน เต็มศักดิ์ จารุปรารณ.,541) ที่ว่า การผลิตอะไรก็ตามที่มีจำนวนมากรวมทั้งการผลิตสารจำเป็นต้องมีการจัดการและต้องมีการเลือกสรรกลั่นกรอง การจะให้ทุกอย่างแก่ทุกคนเป็นไปไม่ได้ ซึ่งเขาได้ชี้ให้เห็นถึงอำนาจ (ที่แสดงออกมาในบทบาทต่างๆกัน) ซึ่งสร้างแรงกดดันให้กับตัวสื่อมวลชน ได้แก่บทบาทของลูกค้าสื่อมวลชน (โฆษณา) คู่แข่งขัน (สื่อมวลชนอื่นๆ) ผู้มีอำนาจโดยเฉพาะอย่างยิ่งในทางการเมืองและทางกฎหมาย ผู้เชี่ยวชาญสถาบันอื่นๆ และ ผู้รับสารของสื่อมวลชน

หลักการดำเนินการขององค์กรสื่อมวลชน โดยเฉพาะในช่วงวิกฤตเศรษฐกิจก็คือ ลดค่าใช้จ่ายให้ต่ำที่สุด ลดความขัดแย้ง รักษาความต่อเนื่องในการดำเนินงานและมีวัตถุประสงค์สำหรับการดำเนินงานอย่างเพียงพอ

ศูนย์ข่าวแปซิฟิกก็มีการดำเนินการปรับตัวในช่วงภาวะวิกฤตเศรษฐกิจเช่นกันไม่ว่าจะเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการผลิตข่าวทุกวิถีทางที่จะทำให้องค์กรอยู่รอด โดยสามารถผลิตข่าวต่อไปได้ ดังนั้นการบริหารจึงเป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้องค์กรอยู่ได้ในภาวะวิกฤตเช่นนี้

ศิริชัย ศิริกายะ ได้กล่าวถึงการบริหารไว้ในเอกสารประกอบการบรรยายวิชาสัมมนาการบริหารองค์กรสื่อมวลชน (2542) ไว้ว่า การบริหารคือกระบวนการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

ขององค์การหนึ่งโดยอาศัยการปฏิบัติงานที่ประสานกันระหว่างเจ้าหน้าที่ทั้งการวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนเข้างาน การสั่งการ และการควบคุม

ขณะที่หลักการบริหารของ Henri Fayol ประกอบไปด้วย หลักที่เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ มีผู้บังคับบัญชาที่แน่ชัด มีจุดมุ่งหมายร่วมกัน ถังรวมไว้ซึ่งสายงาน หลักของการแบ่งงานกันทำ ความมีระเบียบวินัย ถือประโยชน์ส่วนบุคคลเป็นรองจากประโยชน์ส่วนรวม การให้ผลประโยชน์ตอบแทน การรวมอำนาจไว้ส่วนกลาง ความมีระเบียบเรียบร้อยหลักของความเสมอภาค ความมีเสถียรภาพในการว่าจ้างทำงาน ความคิดริเริ่ม และความสามัคคี

ขณะเดียวกันหากมองถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะเฉพาะขององค์กรสื่อมวลชนจะมีลักษณะไม่เป็นทางการ มีความยืดหยุ่น มีเงื่อนไข มีการกำหนดเส้นตาย และต้องสดใหม่ ให้ความรู้ และมีคุณภาพสูง ทั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าบุคลากรในองค์กรสื่อมวลชนที่ทำการศึกษาคือ ผู้สื่อข่าวผู้นั้นอยู่ภายใต้เงื่อนไขปัจจัยหลายประการโดยเฉพาะการบริหาร จัดการที่ดีเยี่ยมนำมาสู่ประสิทธิภาพการทำงานที่ดีด้วย

การบริหารงานบุคคลมีวิวัฒนาการดังนี้

การจัดการแบบวิทยาศาสตร์ หมายถึง การจัดการงานให้มีระบบโดยศึกษาหาเหตุผลเพื่อหาวิธีการที่ดีที่สุดจากการทำงานนั้นวิธีการสำคัญขั้นมูลฐานของการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ก็คือพัฒนาหลักการทำงานให้ดีขึ้น วางมาตรฐานการทำงานและกำหนดเครื่องมือในการควบคุมงาน

FREDERICK WINSLOW TAYLOR มีความสนใจที่จะประสานการปฏิบัติงานระหว่างคนกับฝ่ายจัดการ โดยอาศัยวิธีการจัดการเป็นเครื่องมือ ปรากฏว่า TAYLOR ประสบผลสำเร็จในการเสนอวิธีการจัดการตามแบบวิทยาศาสตร์ โดยเฉพาะจากหนังสือชื่อ THE PRINCIPLES OF MANAGEMENT

ในส่วนที่เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ได้เสนอหลักเกี่ยวกับการจัดการบุคคลที่ดีคือ เลือคนที่ดีและเหมาะสมกับงานที่สุดมาปฏิบัติงาน ฝึกอบรมสอนแนะนำก่อนเข้าปฏิบัติงานและให้ผลตอบแทนให้เหมาะสมและคุ้มค่ากับงานที่ปฏิบัติ

การจัดการแนวมนุษยสัมพันธ์ มุ่งพิจารณาในเรื่องความสำคัญของบุคคลในฐานะเป็นองค์ประกอบของการจัดการยิ่งกว่าการศึกษาในเรื่องวิธีการจัดการตามแบบวิทยาศาสตร์ เป็นการพิจารณาบุคคลในลักษณะที่เป็นพลวัตแทนที่จะพิจารณาในลักษณะเป็นเพียงองค์ประกอบทางกายภาพขององค์การผลการศึกษาทดลองของ GEORGE E. MAYO และคณะ สรุปได้ดังนี้

1. ได้รับความจริงว่าคนไม่ใช่เศรษฐกิจที่ปฏิบัติได้เช่นเดียวกับปัจจัยทางกายภาพอื่นๆ แต่คนงานเป็นสิ่งมีชีวิตจิตใจ ขวัญนับว่าเป็นเรื่องสำคัญในการปฏิบัติงาน
2. ปริมาณของคนทำงานไม่ได้ขึ้นอยู่กับสภาพทางกายภาพ หากแต่ขึ้นกับความสามารถทางสังคม
3. รางวัลทางจิตใจมีผลกระตุ้นในการทำงาน และให้ความสุขใจในการทำงานมากกว่ารางวัลทางทรัพย์สิน
4. การแบ่งการทำงานตามลักษณะเฉพาะไม่ได้หมายความว่า จะอำนวยความสะดวกสูงสุดในการแบ่งงานกันทำเสมอไป
5. คนงานจะไม่มีปฏิกิริยาตอบสนองต่อการจัดการปทัสถานทางสังคมหรือรางวัลใดๆ เป็นส่วนบุคคล หากแต่จะเป็นการตอบสนองในลักษณะที่เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

การจัดการในลักษณะนี้ได้ย้ำเรื่องความสำคัญของบุคคลเป็นอย่างมากทั้งในด้านการบริหารงานบุคคลและการบำรุงรักษาทรัพยากรบุคคล

การจัดการตามทฤษฎีแผนใหม่ ได้รับความนิยมนแพร่หลายและก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าในสาขาวิชาการบริหารงานบุคคลเป็นอันมากที่สำคัญได้แก่ การทำงานตามลักษณะเฉพาะ ซึ่งเป็นผลทำให้เกิดการสรรหาบุคคลที่มีความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ มีการจัดจำแนกตำแหน่งความรู้ความสามารถขึ้น จัดให้มีการฝึกอบรมบุคคลต่างๆ ให้มีความรู้ความสามารถเท่าทันกับความเปลี่ยนแปลงของวิทยาการแผนใหม่และความเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม จัดให้มีการรักษาสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานมากขึ้น รวมทั้งมีวิธีจูงใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพดี

สิ่งเหล่านี้ล้วนเกิดจากความพยายามของนักวิชาการทั้งหลายที่จะเสาะแสวงหาวิธีการต่างๆ ที่จะทำให้การใช้และทำนุบำรุงรักษากำลังคนให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

ผู้วิจัยนำหลักการบริหารเหล่านี้มาทำการเปรียบเทียบกับการจัดการบุคลากรในศูนย์ข่าวแปซิฟิกว่าในทางปฏิบัติแล้วมีการจัดการในลักษณะใดการให้ความสำคัญกับบุคลากรเป็นอย่างไร มีการปรับเปลี่ยนเนื่องจากเหตุและปัจจัยใด

สมยศ นาวิการ (2531:6-8) เห็นว่าการจัดการถือได้ว่าเป็นงานสำคัญยิ่งที่จะทำให้องค์การบรรลุผลสำเร็จได้โดยส่วนรวมผู้บริหารของทุกกิจการเกี่ยวข้องกับการจัดการกับระบบย่อยคือ

- 1.ระบบงาน คือสิ่งต่างๆที่เป็นทรัพยากรที่ประกอบด้วยสิ่งของ หรือทรัพย์สินเงินทอง เช่น เงินทุน เครื่องจักร วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องใช้ต่างๆ
- 2.ระบบคน คือ บุคคลผู้ที่เป็นทรัพยากรมนุษย์ ที่มีชีวิตจิตใจ เป็นผู้ปฏิบัติงานเพื่อผลสำเร็จให้กับองค์การ

การจัดการที่จะบรรลุผลสำเร็จในการปฏิบัติงานนั้นส่วนหนึ่งมาจากปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญซึ่งประกอบไปด้วย

- 1.คน (Man) ทรัพยากรบุคคลที่ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญยิ่ง ที่จะก่อผลสำเร็จให้กับกิจการอย่างมาก ทั้งแง่ปริมาณ และคุณภาพ
2. อุปกรณ์ เครื่องมือ (Material) เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัย คือ อุปกรณ์ที่จัดหาเข้ามาอย่างพิถีพิถัน (เป็นการลดค่าใช้จ่ายในระยะยาว) เพื่อใช้ปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดและคุ้มค่าวัสดุสิ่งของเหล่านี้จะต้องมีการจัดหามาใช้ดำเนินการผลิต หรือสร้างบริการตลอดเวลา
- 3.เงินทุน (money) เป็นปัจจัยสำคัญในการสนับสนุนในการจัดหาทรัพยากร เพื่อหล่อเลี้ยงและเอื้ออำนวยให้กิจกรรมขององค์กรดำเนินไปโดยไม่ติดขัด ซึ่งเงินทุนนี้มีทั้งระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงราคาต้นทุนของเงินหรือดอกเบี้ยด้วย
- 4.การจัดการ (Management) เป็นกลไกและตัวประสานที่สำคัญที่สุดในการประมวลผลผลักดันและกำกับให้ปัจจัยต่างๆที่เป็นทรัพยากร การจัดการประเภทต่างๆให้สามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพจนบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ
- 5.ฐานข้อมูล (Information base) นับว่าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะสามารถสนับสนุนข้อมูลการทำงานข่าวให้มีประสิทธิภาพ

จากปัจจัยพื้นฐานดังนี้ผู้วิจัยนำมาใช้เป็นกรอบในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของสื่อข่าววิทยุศูนย์ข่าวแปซิฟิกเพื่อพิจารณาว่าปัจจัยอะไรบ้างเป็นปัจจัยนำเข้า (input) และปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของสื่อข่าวอย่างไรบ้าง

ตามทฤษฎีองค์การการบริหารจัดการแล้วถือว่าองค์ประกอบสำคัญขององค์กรมีสองส่วน คือ "งาน" กับ "คน" ศูนย์ข่าวเบซิฟิกเป็นองค์กรเอกชนผู้ผลิตข่าววิทยุต้องมียุทธศาสตร์ประกอบด้านงาน ซึ่งได้แก่ภารกิจที่ต้องทำตามนโยบายขององค์กรและต้องมีการบริหารจัดการให้เกิดระบบการทำงานที่ดี สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และการจะทำงานได้ตามเป้าหมายนั้น ต้องอาศัยคนหรือบุคลากรในปริมาณที่เหมาะสมกับงานมีความรู้ความสามารถ มีคุณภาพเพียงพอที่จะทำงานได้

แนวคิดเกี่ยวกับบุคลากรในวิชาชีพสื่อมวลชน

ผู้วิจัยนำแนวคิดเกี่ยวกับบุคลากรในวิชาชีพสื่อมวลชนมาเพื่อประกอบการพิจารณาและเปรียบเทียบกับผู้สื่อข่าวของศูนย์ข่าวเบซิฟิกในแง่มุมต่างๆซึ่งตามหลักการบริหารแล้ว"บุคลากร" ได้รับพิจารณาเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการบริหาร องค์กรใดก็ตามถ้าเริ่มต้นด้วยบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีความสามารถแล้วปัจจัยด้านอื่นๆก็จะดีตามโดยสอดคล้องกัน

เดนิส แม็คควอล (Denis McQuail, 1994 :197-198) นำการศึกษาของBurn เกี่ยวกับ BBC เป็นกรณีศึกษาวิจัยถึงความเป็นมืออาชีพในด้านการกระจายเสียงและพบวิธีในการทำงานอย่างหนึ่งว่านักสื่อสารมวลชนนั้นทำงานอยู่ท่ามกลางความขัดแย้งกัน พบว่ามี แนวความคิดหลักในการทำหน้าที่ของนักสื่อสารมวลชนดังนี้

1. การยึดมั่นในเป้าหมายดั้งเดิมของการกระจายเสียงเพื่อสาธารณะ ในฐานะที่เป็นเครื่องมือของวัฒนธรรมเพื่อการดีขึ้นของสังคม และเพื่อรักษาระดับมาตรฐานความเป็นอยู่
2. การยึดมั่นในความเป็นมืออาชีพที่จะผลิตผลงานผ่านออกสู่สื่ออย่างดีที่สุด ไม่ทำงานอย่างมือสมัครเล่น และไม่ยอมให้อิทธิพลภายนอกเข้ามายุ่งเกี่ยวการทำงาน จะคำนึงถึงผลดีเลิศเป็นหลัก โดยไม่สนใจหรือยอมปฏิบัติตามแรงกดดันทั้งจากการบริหารจัดการและจากสังคม
3. การยึดถือในระบบความคิดที่จะดูความเหมาะสมความควรในการวางบทบาททางสังคม ซึ่งเป็นลักษณะของมืออาชีพเป็นส่วนใหญ่ที่มองเป้าหมายองค์กร หรือสถาบันสื่อมวลชน ซึ่งพวกเขาจะมีลักษณะเฉพาะตามองค์กรและสนใจที่จะฝึกฝนเพื่อเพิ่มทักษะของตัวเอง

แนวคิดเหล่านี้สามารถนำมาอธิบายลักษณะเฉพาะของผู้สื่อข่าวศูนย์ข่าวเบซิฟิกและหาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สื่อข่าวได้ในอีกแง่มุมหนึ่ง

ลักษณะของคนที่ทำงานเกี่ยวกับการผลิตสื่อ (ศิริชัย ศิริกาเยะ.เอกสารประกอบการบรรยายวิชา สัมมนาการบริหารองค์กรสื่อมวลชน, 2542) คือมีการศึกษา มีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ สามารถทำงานหนักได้ มีความคิดสร้างสรรค์ และมีมาตรฐานของมืออาชีพ

ขณะที่ Schudson (1978) เปรียบลักษณะอาชีพของนักข่าวเป็นวิชาชีพที่ไม่สามารถแยกเป็นอิสระ เพราะไม่มีเส้นแบ่งเขตแดนที่ชัดเจน ส่วน Tuchman (1978) สรุปว่า เป็นเรื่องยากที่จะกำหนดมาตรฐานของมืออาชีพด้านข่าว ภาวะมืออาชีพจะเกิดขึ้นตามความต้องการข่าวในตัวขององค์กรทักษะในวิชาชีพที่สูงขึ้นเกิดจากการปฏิบัติในการนำเสนอผลผลิตข้อมูลข่าวสารที่ต้องการเป้าหมายของข่าวที่เข้ามามีผลทำให้แนวความคิดในเรื่องความเป็นมืออาชีพมีค่าต่างกัน

ผู้ประกอบการอาชีพด้านสื่อสารมวลชนยังทำงานอยู่ท่ามกลางความขัดแย้งในตัวเองอยู่ตลอดเวลา มองได้ 3 ประเด็นคือ

1. การปฏิบัติอย่างเอนเอียงเข้าข้าง หรือการวางตัวเป็นกลาง
2. การทำงานอย่างมีความคิดสร้างสรรค์และเป็นตัวของตัวเองหรือทำงานภายใต้กฎระเบียบขององค์กรที่เป็นลักษณะงานประจำ
3. การทำงานเพื่อตอบสนองเป้าหมายขององค์กร หรือการอิงแอบไว้กับความต้องการของผู้รับสาร

การทำงานท่ามกลางความขัดแย้งดังกล่าวนี้ถือเป็นความท้าทายของผู้ประกอบการอาชีพด้านสื่อสารมวลชนอย่างยิ่งที่จะสามารถทำงานอยู่ได้อย่างเป็นสุขท่ามกลางแรงกดดันนานับประการ

กรกช สุรกุล (2540) ศึกษาการเปิดประเด็นข่าวและกระบวนการทำข่าวของผู้สื่อข่าวการเมือง พบว่า ปัจจัยที่น่าจะมีส่วนช่วยเสริมในการเปิดประเด็นข่าว 3 ลำดับแรกคือ ประสบการณ์ทำงานด้านข่าว แหล่งข่าว และมุมมองในการคัดเลือกข่าว ส่วนปัจจัยที่มีส่วนช่วยเสริมในการทำข่าวการเมือง 3 ลำดับแรกคือ ความรู้ความสนใจด้านการเมือง ความร่วมมือของแหล่งข่าวและแรงจูงใจในการทำข่าว

ขณะที่ศุจีรา สุวีรานนท์ (2541) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพัฒนาการของกระบวนการทำงานของนักข่าวสายสิ่งแวดล้อมพบว่า แม้จะมีเงื่อนไขทางเศรษฐกิจมากำหนดให้งานข่าวสิ่งแวดล้อมต้องหยุดชะงักตั้งแต่ปี 2540 เป็นต้นมาแต่ในระยะเวลา 5 ปีก่อนหน้านั้น งานข่าวสิ่งแวดล้อมได้

พัฒนาไปในทิศทางที่ดีขึ้นคือได้พัฒนากระบวนการทำงานและเนื้อหาของงานข่าวสิ่งแวดล้อมไป ในทิศทางที่เน้นการสืบค้นข้อมูลแบบเจาะลึก การนำเสนอประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบ และเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาในลักษณะที่เป็นแนวคิดด้านสิ่งแวดล้อมแบบใหม่

พิศิษฐ์ ชวาลารวัช(2540) เห็นว่าผู้สื่อข่าวควรมีลักษณะพิเศษคือมีมโนคติ มีความสนเท่ห์ เป็นนิสัย จมูกต้องได้กลิ่นข่าวเสมอ คิดอย่างมีเหตุผล และมีความรู้กว้างขวาง

หนังสือคู่มือการเสนอข่าววิทยุและโทรทัศน์ ซึ่งเขียนโดยปอล กราเกอร์สกี ผู้สื่อข่าววิทยุ และเกษม ศิริสัมพันธ์ (2508)เป็นผู้แปลระบุคุณสมบัติของผู้สื่อข่าววิทยุกระจายเสียงดังนี้

1. นักข่าววิทยุกระจายเสียงที่ดีต้องระลึกความรับผิดชอบของตนที่มีต่อประชาชน
2. นักข่าววิทยุกระจายเสียงต้องเป็นนักข่าวที่ดี มีความอยากรู้อยากเห็นและสามารถเลือกข่าวที่น่าสนใจได้โดยสัญชาตญาณ
3. นักข่าวที่ดีต้องเป็นนักสัมภาษณ์ที่ดี รู้จักตั้งประเด็นถาม และจับประเด็นคำตอบได้เก่ง รวมทั้งดำเนินการสัมภาษณ์ได้อย่างมีชีวิตชีวา
4. นักข่าววิทยุกระจายเสียงที่ดีต้องเข้าใจความหมายของข่าว คือรู้จักตั้งประเด็นที่สำคัญของข่าวและความเกี่ยวข้องกับผู้ฟังมาเสนอ จากเรื่องที่ยุ่งยากมาทำให้ง่ายต่อการเข้าใจ
5. นักข่าววิทยุกระจายเสียงที่ดีจะต้องเป็นนักเขียนที่ดี คือรู้จักวิธีการเขียนเพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจได้ในเมื่อได้ยินครั้งแรก
6. นักข่าววิทยุกระจายเสียงจะต้องมีความสามารถทำงานภายใต้ความกดดัน เร่งรีบ และตัดสินใจได้รวดเร็วเพราะต้องทำงานแข่งกับเวลา
7. นักข่าววิทยุกระจายเสียงต้องรู้จักใช้เครื่องมือในการสื่อข่าว ซึ่งนอกจากเครื่องมือในการเขียนการพิมพ์แล้ว ยังรวมไปถึงเครื่องบันทึกเสียง หรือแม้กระทั่งต้องมีทักษะการพูด เพราะบางครั้งต้องรายงานสด
8. นักข่าววิทยุกระจายเสียงที่ดีต้องสามารถทำงานได้หลายด้าน คือนอกจากการหาข่าวเขียนข่าวแล้ว ยังอาจตรวจแก้ไขข่าวหรือทำรายการข่าวได้
9. นักข่าววิทยุกระจายเสียงต้องมีความเข้าใจในการดำเนินงานทุกด้านของสถานี เพื่อจะได้มีความเข้าใจและสามารถทำงานร่วมกับฝ่ายอื่นๆได้

นอกจากคุณสมบัติดังกล่าวแล้ว ผู้สื่อข่าวยังควรจะมีจรรยาบรรณ คือต้องมีความเป็นกลาง มีจริยธรรม มีสำนึก ในการปกปิดแหล่งข่าวที่ไม่ต้องการเปิดเผย มีมารยาทในการจัดทำข่าว ด้วยการให้เกียรติและการปฏิบัติที่เหมาะสมกาลเทศะ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และที่สำคัญต้องรู้จักรักษาเกียรติโดยไม่ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลใดๆ

อาชีพผู้สื่อข่าวนั้นจะต้องมีคุณสมบัติและคุณลักษณะพิเศษคือการเป็นผู้มีบุคลิกอยากรู้ อยากเห็น การเป็นคนช่างสังเกตไม่ว่างใจใคร่่างๆ การมีจมูกไวต่อข่าว (ความสามารถที่จะได้กลิ่นหรือมองเห็นอะไรเป็นข่าวได้ไม่ว่าเรื่องนั้นจะเป็นเรื่องเล็กในสายตาคอนทั่วไป) และมีความสามารถทำงานภายใต้ความกดดันได้

บุคลิกของนักสื่อสารมวลชนโดยส่วนใหญ่จะสามารถพบเห็นได้จากการแสดงออกหรือผลผลิตที่ออกมาในรูปของเนื้อหาของสาร และผลกระทบที่เกิดจากการแสดงออกนั้น โดยบุคลิกของนักสื่อสารมวลชนจะมีผลมาจากประสบการณ์ และภูมิหลังในด้านวิชาชีพ อีกแนวทางหนึ่งบุคลิกของนักสื่อสารมวลชนจะมีผลมาจากความเชื่อ ทศนคติ และพลังการต่อรองของนักสื่อสารมวลชนภายในองค์กรของตนเอง

เหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดเนื้อหาที่ผลิตโดยผู้ประกอบวิชาชีพสื่อสารมวลชนซึ่งแนวคิดนี้ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ภูมิหลังทางการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ลักษณะการทำงาน เป้าหมายการทำงาน ทศนคติ ซึ่งเหล่านี้อาจเป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สื่อข่าววิทยุของศูนย์ข่าวแปซิฟิก

แนวคิดเกี่ยวกับข่าวและกระบวนการผลิตข่าว (News And News Production Process)

ผู้วิจัยนำแนวคิดเกี่ยวกับข่าวและกระบวนการผลิตข่าวมาเพื่อประกอบความเข้าใจในการปฏิบัติงานในแต่ละวันของผู้สื่อข่าวซึ่งขั้นตอนในการปฏิบัติงานเหล่านี้จะทำให้เห็นภาพของกระบวนการผลิตข่าววิทยุของศูนย์ข่าวแปซิฟิกชัดเจน และกระบวนการผลิตข่าวนี้นำไปโยงต่อการประเมินปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้สื่อข่าวต่อไป

W.Lippman (1922) ผู้เป็น "บิดาแห่งการก่อตั้งสังคมวิทยาว่าด้วยข่าว" และเป็นนักวารสารศาสตร์ ซึ่งให้ความสนใจเรื่อง "กระบวนการรวบรวมข่าว" มีทัศนะว่า กระบวนการรวบรวมข่าว

เป็นการค้นหาสัญญาณ (Signal) ที่มีลักษณะชัดเจนซึ่งต้องการจะหมายความว่าเหตุการณ์อันหนึ่ง ๆ ในที่นี้ "ข่าวจึงมิใช่กระจกที่ส่องให้เห็นความเป็นไปของสังคม หากแต่เป็นรายงานที่มองจากแง่มุมบางแง่มุมเท่านั้น และจากแง่มุมอันนี้เองที่กลับชี้ให้เห็นย้อนถึงตัวสื่อมวลชนนั่นเอง"

Warren Breed (1946) ได้รวบรวมคุณสมบัติด้านต่าง ๆ ของข่าวว่าต้องเป็นเรื่องชายได้ไม่ลึกซึ้งนัก เป็นเรื่องง่าย ๆ มีความถูกต้อง (Objective) ให้ความสนใจกับการกระทำ มีลักษณะน่าสนใจมีวิธีการเขียนเฉพาะตัวมีลักษณะ "การนำเสนออย่างรอบคอบ ระมัดระวัง"

ข่าว คือ การรายงานเหตุการณ์อันประกอบด้วยข่าวสารที่ยังสด หรือยังไม่เป็นที่เปิดเผยมาก่อน โดยได้มีการรวบรวมอย่างถูกต้องแน่นอน และเขียนขึ้นโดยผู้รายงานข่าวที่ได้รับการฝึกฝนมาอย่างดี (P.H.Ault.E Emery, 1978)

ข่าว คือ สารที่มีผู้รับ (ศิริชัย ศิริกายะ, 2536)

Guy Tuchman (1978) ศึกษาข่าว ในแง่ของความเป็นจริงที่ถูกสร้างขึ้น และเสนอเรื่อง News as a Constructed Realities ไว้ในปี ค.ศ. 1978 มีสาระสำคัญเกี่ยวกับแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา ข่าว ในแง่มุมที่ว่า สื่อมวลชนกำหนดกรอบให้คนเรารับรู้เหตุการณ์ในสังคม โดยที่งานข่าว (Newswork) ได้เปลี่ยนแปลงสิ่งที่เกิดขึ้นให้เป็นข่าวด้วยการสร้างความหมายให้กับเหตุการณ์นั้น

เวลา เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการทำข่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับสื่อมวลชนสาขากระจายเสียงจนกระทั่ง Schlesinger เรียกว่าเป็น "วัฒนธรรมจับเวลา" (อ้างใน เต็มศักดิ์ จารุปราน, 2541) แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของเวลามากเป็นพิเศษ ทำให้ความหมายของข่าวลดลงไป

Molotch และ Lester (1974) เห็นความสำคัญของมิติเวลาของเหตุการณ์มากกว่า ความต้องการของหน่วยงานหรือแนวโน้มของอาชีพ ความแตกต่างในทางมิติของเวลาของเหตุการณ์มีผลถึงการบริหารงานด้านข่าวและการที่ผู้มีอำนาจในสังคมเข้ามามีบทบาทแทรกแซงต่อการทำข่าว

ทั้งนี้แยกประเภทของเหตุการณ์เป็น 4 ประเภทคือ

1. เหตุการณ์ประจำวันซึ่งมีอยู่มากที่สุด
2. เหตุการณ์ที่เป็นอุบัติเหตุ

3. เหตุการณ์ที่เป็นเรื่องอื้อฉาว

4. เหตุการณ์ที่เป็นเรื่องแปลก พิสดาร

จะเห็นได้ว่า จนถึงปัจจุบันนี้ มีผู้นิยม และให้คำจำกัดความหมายของคำว่า “ข่าว” เป็นจำนวนมาก แต่ยังไม่มีความจำกัดความใด ที่เหมาะสมที่สุด ทั้งนี้ เนื่องจากสาเหตุที่ว่าลักษณะของข่าวได้เปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาและของแต่ละบุคคลในสังคมที่เกี่ยวข้อง (ดร.ณิธิ หิรัญรักษ์, 2529) แต่หากจะมองถึงคุณสมบัติของข่าวแล้วจะแบ่งได้ดังนี้

1. ลักษณะของข่าว โดยทั่วไป ข่าวจะมีลักษณะที่แตกต่างกันได้ 2 ประเภท

1.1 ข่าวที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เป็นเรื่องของเหตุการณ์เกี่ยวกับ ไฟไหม้ แผ่นดินไหว อุบัติเหตุ ฆาตกรรม และการจับกุม เป็นต้น

1.2 ข่าวที่มีการวางแผน ได้แก่ เหตุการณ์ที่มีการจัดเตรียมและวางแผนมาก่อน เช่น ข่าวการประชุม การอภิปราย การตัดสิน การประชุมแถลงข่าว การโต้วาที การแสดง เป็นต้น ซึ่งเหตุการณ์เหล่านี้ จะการจัดเตรียมโดยบุคคล หรือองค์กรผู้จัดทำข่าว ซึ่งเป็นที่มาของแหล่งข่าวต่าง ๆ

2. ประเภทของข่าวทั่วไป อาจแบ่งเป็น 2 ระดับ คือ

2.1 ข่าวหนัก (Hard News) หมายถึง ข่าวที่สร้างสรรประโยชน์ให้แก่สังคม เช่น ข่าวเศรษฐกิจ รัฐศาสตร์ การเมือง การศึกษา เป็นข่าวที่มีเป็นเรื่องเป็นราวแก่ผู้ผ่านมากกว่าที่จะให้เฉพาะความรื่นรมย์

2.2 ข่าวเบา (Soft News) หมายถึง เรื่องข่าวที่เสนอให้ความสบายใจ ไม่ต้องคิดอะไรมาก ข่าวเบามีความสำคัญรองลงไปจากข่าวหนัก เช่น ข่าวสังคม ข่าวที่ประชาชนสนใจ ข่าวกิจกรรมจากสโมสร หรือสมาคมต่าง ๆ ตลอดจนข่าวบันเทิง

ส่วนคำจำกัดความของ “ข่าววิทยุ” นั้น บุญเกื้อ ควรหาเวช (2533,148) ได้เขียนไว้ว่า ข่าววิทยุ คือ เหตุการณ์ หรือเรื่องราวที่เกิดขึ้นใหม่ และเป็นที่น่าสนใจของผู้ฟัง เรื่องราวและเหตุการณ์นั้นควรเสนอความอยากรู้อยากเห็นของผู้ฟัง เป็นเหตุการณ์ที่ดึงดูดความสนใจเป็นการบอกผู้ฟังถึงสิ่งที่เกิดขึ้นในประเทศ และต่างประเทศ ซึ่งต้องมีความเที่ยงตรง เป็นข้อเท็จจริง และใหม่เสมอ

และเมื่อพิจารณาข่าววิทยุเปรียบเทียบกับกรณีเสนอข่าวโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์แล้วจะเห็นได้ว่า (เกษม ศิริสัมพันธ์, 2508 : 8) วิทยุกระจายเสียงสามารถเสนอข่าวได้รวดเร็ว เนื่องจากสามารถตัดตอนรายการอื่น ๆ เพื่อเสนอข่าวด่วนในขณะที่เหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นได้ และสามารถติดตามเหตุการณ์นั้นได้ตลอดไปและเสนอข่าวได้บ่อยครั้งโดยมีเนื้อหาที่ย่นย่อ และข่าววิทยุสามารถสร้างความน่าพอใจซึ่งขณะรับฟังสามารถทำกิจกรรมอย่างอื่นควบคู่กันไปด้วย

มาลี บุญศิริพันธ์ (2537) อธิบายกระบวนการรายงานข่าวไว้ในลักษณะของการเดินทางของข่าวว่าเมื่อนักข่าวซึ่งเป็นบุคคลแรกที่สัมผัสกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายนอกเป็นประจำจะเป็นด่านแรกในการรวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริงทั้งหมดนำมาเขียนเป็นข่าวส่งให้กับหัวหน้าข่าวหรือกองบรรณาธิการข่าวซึ่งบรรณาธิการข่าวแต่ละคนจะเป็นด่านต่อไปที่จะทำการคัดเลือกข่าวที่ถูกส่งเข้ามาโดยพิจารณาถึงองค์ประกอบของข่าวตามหลักการประเมินคุณค่าข่าว นโยบายการเสนอข่าว เมื่อได้ข่าวที่น่าสนใจแล้วก็จะส่งให้หัวหน้ากองบรรณาธิการหรือบรรณาธิการบริหารซึ่งเป็นด่านต่อไปเพื่อพิจารณาดัดลีนคัดเลือกอีกครั้งก่อนนำไปตีพิมพ์หรือเผยแพร่ทางสื่อต่อไป

จะเห็นได้ว่าบุคลากรแต่ละคนเปรียบเสมือนนายด่าน (Gate Keeper) กลั่นกรองสิ่งที่คุณผู้อ่านควรจะได้รับทราบ ซึ่งเครือข่าย ชัยกุล (2536) วิเคราะห์การนำเสนอข่าวของหนังสือพิมพ์วิทยุ และโทรทัศน์ พบว่า ผู้นำเสนอข่าวได้แก่หัวหน้าข่าวหนังสือพิมพ์ บรรณาธิการประจำวันวิทยุและโทรทัศน์จะคัดเลือกข่าวที่ผ่านกระบวนการคัดเลือกมาแล้วเรียงลำดับความสำคัญ ทั้งนี้ แม้ว่า บรรณาธิการข่าวจะคัดเลือกข่าวเอง แต่ทว่า เป็นการทำงานอยู่ในองค์กรสังคม คุณค่าของข่าวจึงเป็นคุณค่า ซึ่งเกิดขึ้นภายในนโยบายของเจ้าของสื่อ และผู้ร่วมงาน กับปัจจัยภายนอก ได้แก่ ระบบการเมือง การควบคุมของกฎหมาย และวัฒนธรรมสังคม

ราเชษฎ์ หิมสุหรี (2540) วิเคราะห์เชิงโครงสร้างของกระบวนการผลิตข่าววิทยุเนชั่น พบว่าระบบโครงสร้างที่รัฐเป็นเจ้าของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ประเภทวิทยุกระจายเสียงทำให้องค์กรธุรกิจเอกชนพยายามจะทำหน้าที่บทบาทของสื่อมวลชนมืออาชีพต้องเผชิญแรงกดดัน จากระบบโครงสร้างของการเมือง ที่ส่งผลให้เสรีภาพในการนำเสนอข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาลดน้อยลง ส่วนปัจจัยทางเศรษฐกิจส่งผลให้คุณค่าข่าวโดยเฉพาะความรวดเร็วลดลง

Jeremy Tunstall กล่าวถึงกระบวนการผลิตข่าวว่าเป็นวงจรรวมของการผลิตที่มีความเกี่ยวพันกันใน 4 ขั้นตอน ดังนี้ (John Hartley, 1985)

1. การวางแผน (Planning) คือ การเตรียมการผลิตที่สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จอันสูงส่ง โดยลดช่องว่างของอัตราการเสี่ยงลงให้เหลือน้อยที่สุด

2. การรวบรวม (Gathering) คือ การปฏิบัติการรวบรวมข้อมูลทั้งหมดที่ต้องการด้วยวิธีการต่างๆ ภายใต้กรอบของงานที่กำหนดขึ้น การผลิตข่าว จะมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติการรวบรวมข่าว รวมทั้งข้อมูล และผู้ที่ปฏิบัติงาน วิธีการรวบรวมข่าว ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ และการตัดสินใจก็เป็นส่วนหนึ่งขององค์ประกอบนั้น

3. การคัดเลือก (Selection) คือ การกลั่นกรองคัดเลือกข้อมูลที่มีความต้องการหรือการทำหน้าที่ของผู้เฝ้าประตู (Gate Keeper) นั้นเอง

4. การนำเสนอ (Presentation) คือ การนำเสนอเรื่องที่ได้รับการคัดเลือกแล้วนำเสนอโดยเผยแพร่กระจายไปสู่ผู้รับบริการ หรือผู้บริโภคด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น เป็นสิ่งตีพิมพ์ กระจายเสียง หรือแพร่ภาพทางวิทยุ และโทรทัศน์ เป็นต้น

Lewis B O' Donel และคณะ (1987) มีแนวความคิดเกี่ยวกับวิธีนำเสนอข่าวทางวิทยุว่า ผู้รายงานจะใช้รูปแบบใดก็ได้ขึ้นอยู่กับทัศนคติของเขาเอง แต่การนำเสนอข่าวจะต้องทำให้ผู้ฟังมองเห็นภาพ เหตุการณ์ต่างๆ ได้อย่างชัดเจน และเทคนิคบางประการที่เขาได้กล่าวไว้คือ (อ้างถึงใน เดิมศักดิ์ จารุปราน , 2541) ผู้รายงานต้องจินตนาการเหตุการณ์ด้วยจินตนาการของเขาเอง ใช้เสียงประกอบจากเหตุการณ์จริง เปลี่ยนอารมณ์ตามเหตุการณ์ข่าวได้อย่างถูกจังหวะโดยการใช้เสียงที่แตกต่างออกไปเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเหตุการณ์และเมื่อเปลี่ยนข่าว ใช้ถ้อยคำที่มีความหมายชัดเจน ตรงไปตรงมา เพื่อให้ผู้ฟังมองเห็นภาพและเข้าใจได้โดยง่าย ให้ความสำคัญกับชื่อของบุคคลที่นำมากล่าวอ้าง และที่สำคัญผู้รายงานจะต้องมีความเข้าใจในข่าวนั้นๆ เป็นอย่างดี สามารถสรุปเนื้อหาให้กระชับหรือสั้นเข้า โดยไม่ทำให้เสียความ

ความสำคัญของคุณลักษณะด้านบุคลิกและน้ำเสียงของผู้รายงานข่าว ควรมีความน่าเชื่อถือ คือ มีความมั่นใจในตนเอง พูดได้อย่างเป็นธรรมชาติ และมีความรู้เรื่องเหตุการณ์ปัจจุบัน มีความกระตือรือร้นที่จะทำให้ผู้ฟังสนใจข่าวที่เขารายงานและมีความสามารถทำให้คนคล้อยตามได้

พรนภา แก้วลาย (2539) ศึกษาความต้องการข่าวสารและความพึงพอใจในการรับฟังข่าวต้นชั่วโมงของ สถานีวิทยุกระจายเสียงในเครือข่ายทบปท : ศึกษากรณีข้าราชการกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคาดหวังสูงในการรับฟังข่าวต้นชั่วโมงของสถานีวิทยุกระจายเสียงในเครือข่ายทบปท โดยเฉพาะการคาดหวังความพึงพอใจเรื่องการติดตามข่าวสารและการเคลื่อนไหวของสถานการณ์ต่างๆ กลุ่มตัวอย่างเสนอแนะว่าข่าวบางเรื่องยังมีเงื่อนไขความสงสัยน่าติดตามหรือมีความน่าสนใจ และอาจส่งผลกระทบต่อชีวิตคนในสังคมส่วนรวมได้จึงควรจัดให้มีการเจาะลึกรายละเอียดมากขึ้นอีกทั้งควรระมัดระวัง ในเรื่องความถูกต้องในข่าวที่เสนอ นอกจากนี้ควรมีการจัดสรรการนำเสนอข่าวในประเภทต่างๆ มิใช่ใช้เวลาทั้งช่วงกับการเสนอเพียงข่าวเดียว หากแต่ละช่วงมีการนำเสนอทั้งข่าวการเมือง เศรษฐกิจ สังคมและ กีฬา จะทำให้เกิดความน่าสนใจ และอยากติดตามข่าวต้นชั่วโมงนั้น

ส่วนการศึกษากำหนดรูปแบบ และวิธีการนำเสนอรายการข่าววิทยุกระจายเสียง ของ ศรีประภัทร์ สุทธิเสวีวันต์ (2535) พบว่ามีปัจจัยเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดรายการข่าววิทยุ 3 ปัจจัยย่อย คือ ผู้ควบคุมนโยบาย และนโยบายที่เกี่ยวข้อง ผู้ผลิต หรือผู้จัดรายการ และผู้อุปถัมภ์รายการ

สำหรับปัจจัยเงื่อนไขที่กำหนดรูปแบบ และวิธีการนำเสนอรายการข่าววิทยุกระจายเสียงโดยตรง คือ ปัจจัยทางด้านนโยบาย คือนโยบายในระดับรัฐบาล นโยบายในระดับหน่วยงานเจ้าของสถานี และนโยบายในระดับปฏิบัติงานของสถานีวิทยุกระจายเสียง รวมไปถึงผู้ผลิต หรือผู้จัดรายการข่าววิทยุด้วย ส่วนผู้อุปถัมภ์รายการ เป็นปัจจัยที่กำหนดรูปแบบ และวิธีการนำเสนอรายการข่าววิทยุกระจายเสียงโดยทางอ้อม

แนวความคิดดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยใช้ประกอบการวิเคราะห์ว่ากระบวนการผลิตข่าวนั้นมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของสื่อข่าววิทยุศูนย์ข่าวแปซิฟิกอย่างไร

โดยการวิจัยนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษา **ผู้สื่อข่าววิทยุ** ที่เป็นปัจจัยสำคัญยิ่งอันก่อให้เกิดผลสำเร็จให้กับงานข่าววิทยุโดยศึกษาจากประวัติการศึกษา ประวัติการทำงาน ลักษณะงานที่รับผิดชอบ บุคลิกลักษณะ วิธีการทำงาน (การเลือกข่าว การหาข้อมูล ทำความเข้าใจ การวางแผนทำข่าว หาแหล่งข่าว สัมภาษณ์ การจับประเด็น เขียนข่าว และรายงานข่าว) เป้าหมายในการทำงานข่าววิทยุ การสร้างสรรค์งานข่าว เปิดประเด็นข่าว ความเป็นกลาง ปัญหาและข้อจำกัดที่ส่งผลต่อการทำงาน

เหล่านี้จะทำให้เห็นภาพของกระบวนการผลิตข้าวชัดเจนและนำไปประเมินประสิทธิภาพในการทำงานของผู้สื่อข่าวต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลประสิทธิภาพ (Performance Appraisal)

การประเมินผลประสิทธิภาพของการทำงานของบุคลากรในองค์กร จัดว่าเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการวิจารณ์ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้ภาพประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลากรที่ถูกต้อง ดังนั้นองค์กรจึงต้องจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างเป็นระบบ มีความเหมาะสมและถูกต้องซึ่งจะก่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดแก่บุคลากรทุกระดับ และองค์กร (อำนาจแสงสว่าง, 2540)

การประเมินประสิทธิภาพ หมายถึง การวัดผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละคน ซึ่งมีการจัดเป็นระบบการวัดผลตามกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองความมุ่งหมายดังนี้

1. เพื่อผลในการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดีขึ้น
2. เพื่อตอบสนองความต้องการในการพัฒนาพนักงานแต่ละบุคคล
3. เพื่อจัดให้มีสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ล่วงหน้าในด้านศักยภาพและความสามารถของพนักงาน
4. เพื่อจัดให้มีเกณฑ์การจ่ายเงินค่าตอบแทนให้แก่พนักงาน

ประโยชน์ของการประเมินผลประสิทธิภาพ

1. เพื่อเป็นข้อมูลเพื่อการพิจารณาในการแต่งตั้งบุคลากรเข้าสู่ตำแหน่งงานต่างๆ และการกำหนดอัตราค่าจ้างเงินเดือน
2. บุคลากรได้รับทราบข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของตนเอง
3. ช่วยให้หัวหน้างานและผู้บริหารสามารถวัดผลประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร จะได้ช่วยชี้้นำการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือบางกรณีจะต้องมีการฝึกอบรมเพิ่มขึ้น
4. ช่วยให้ผู้จัดการสามารถเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ชัดเจน เป็นประโยชน์ในการพิจารณาอบหมายงาน เลื่อนขั้นเงินเดือน แต่งตั้งเข้าสู่ตำแหน่งต่างๆ

5. ผลทั้งด้านบวกและด้านลบจะแสดงให้เห็นว่ามีประสิทธิภาพและผลสำเร็จในการรับสมัคร การคัดเลือก การปฐมนิเทศ การบรรจุแต่งตั้ง และการฝึกอบรม การพัฒนา และกิจกรรมอื่นๆ

ศูนย์ข่าวแปซิฟิก มีการประเมินประสิทธิภาพของนักข่าวเป็นประจำทุกเดือนและเป็นประจำปีโดยผู้จัดการร่วมกับกองบรรณาธิการมีหน้าที่ในการประเมินประสิทธิภาพการทำงานของนักข่าว ขณะเดียวกันก็มีการให้นักข่าวประเมินประสิทธิภาพการทำงานของตนเองด้วย ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้จะทำการประเมินผลของทั้งสองแบบทั้งจากผู้จัดการและกองบรรณาธิการและการประเมินโดยนักข่าว ประเด็นหลักๆที่ประเมินประสิทธิภาพการทำงานมีดังนี้

- ความคิดริเริ่มในการทำงาน
- ความรับผิดชอบ ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย
- ความละเอียดถี่ถ้วน รอบคอบ คิดอย่างมีเหตุผล
- ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน
- ความอดทนพยายาม
- ความรู้สำหรับปฏิบัติงานและแสวงหาความรู้อยู่เสมอ
- การตัดสินใจและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
- การควบคุมอารมณ์ในขณะที่ปฏิบัติงาน
- สามารถทำงานท่ามกลางความกดดันต่างๆ
- ความร่วมมือประสานงานกับผู้ร่วมงานและการยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน
- ความสามารถในการวางแผนในการทำงานและทำงานสำเร็จตามแผน
- ปริมาณข่าว
- ผลงานข่าวที่มีคุณภาพ

นอกจากประสิทธิภาพดังที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ประสิทธิภาพของการทำงานอาจจะสะท้อนออกมาเป็นผลงานข่าวซึ่งอาจพิจารณาได้จาก "คุณค่าของข่าว" (News Value)

คุณสมบัติของข่าวที่ดีนั้น ดร.ณิ หิรัญรักษ์ (2529) มองว่า ต้องประกอบไปด้วย

1. ความถูกต้อง หมายถึง ความถูกต้องในการเสนอข้อเท็จจริงของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ความถูกต้องดังกล่าว จะสามารถกระทำได้โดยการตรวจสอบให้แน่เสียก่อน โดยเฉพาะข้อมูลที่ได้

รับ รวมทั้งชื่อบุคคล สถานที่ตำแหน่ง เป็นต้น ทั้งนี้ จะต้องรวมถึงการใช้ภาษา และตัวสะกดที่ถูกต้อง

2. ความสมคูลย์ หมายถึง ชาวทุกชาวจะต้องมีความแน่นหนักข้อเท็จจริง และความสมบูรณ์ครบถ้วนของข้อเท็จจริง เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจเหตุการณ์ และได้รับรายละเอียดมากพอในการนำไปประกอบพิจารณา หรือการตัดสินใจอย่างถูกต้องและอย่างเป็นธรรม

3. ความเป็นกลาง หรือความไม่เอาตัวไปพัวพัน ชาวที่ดี จะต้องไม่มีการสอดแทรก หรือแสดงความคิดเห็นเข้าไว้ในข่าว จะต้องเป็นการรายงานข่าวอย่างตรงไปตรงมา ไม่ลำเอียง หรือมีอคติจากผู้เขียน

4. ความกระชับรัด และชัดเจน ชาวที่ดี จะต้องเป็นชาวที่เขียนด้วยความชัดเจน ไม่กำกวม ใช้ภาษาสั้น กระชับรัด และเข้าใจง่าย

5. ชาวจะต้องมีความสดและทันต่อเหตุการณ์

ซึ่งคุณสมบัติเหล่านี้จะเป็นสิ่งจะเป็นสิ่งที่ทำให้ชาวมีลักษณะที่แตกต่างจากรายงานทั่วไป เรื่องสั้น บทความหรือสารคดี ซึ่งลักษณะของการพิจารณาคุณภาพข่าวนั้นผู้วิจัยจะนำไปเป็นกรอบในการพิจารณาผลผลิตข่าวของศูนย์ข่าวแปซิฟิกต่อไป

แนวคิดเหล่านี้ผู้วิจัยใช้ประกอบศึกษาวิจัยในแง่ ผลลัพธ์ (output) คือผลผลิตและผลกระทบหลังจากที่ชาวได้ออกอากาศ ว่าส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สื่อข่าววิทยุศูนย์ข่าวอย่างไร จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่กล่าวมาทั้งหมดผู้วิจัยสามารถนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา "ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สื่อข่าววิทยุศูนย์ข่าวแปซิฟิก "

ในการวิเคราะห์เพื่อตอบปัญหาว่าปัจจัยอะไรบ้างเป็นปัจจัยนำเข้า (input) กระบวนการผลิตข่าว (process) ของศูนย์ข่าวแปซิฟิกเป็นอย่างไร มีปัจจัยอะไรบ้างเป็นตัวกำหนดกระบวนการทำงานของผู้สื่อข่าว ผลลัพธ์ (output) ที่ดีเป็นอย่างไร และประสิทธิภาพเกิดจากปัจจัยอะไรบ้าง ผู้วิจัยได้นำเอาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ ใช้เป็นกรอบแนวคิด ในการวิเคราะห์ ตามข้อสันนิษฐานที่ว่า ประสิทธิภาพการทำงานของผู้สื่อข่าวขึ้นอยู่กับ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการทำงาน และผลลัพธ์จากการทำงานดังกล่าว