

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมา และ ความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบัน การเปลี่ยนแปลงทางสังคมได้ดำเนินไปอย่างรวดเร็วและกว้างขวางในแทบทุกด้าน ทั้งนี้ เป็นผลมาจากการพัฒนาและความก้าวหน้าของการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ในสังคม ในบรรดาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่มนุษย์นำมาใช้นั้น เทคโนโลยีใหม่ ๆ ทางการสื่อสาร โดยเฉพาะเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) นับว่ามีบทบาทอย่างสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างรวดเร็ว เพราะเทคโนโลยีใหม่ ๆ เหล่านี้ ไม่ว่าจะนำมาใช้เป็นอุปกรณ์หรือส่วนประกอบของระบบการสื่อสาร หรือนำมาใช้เพื่อเป็นสื่อของการสื่อสารในสังคมโดยตรงเช่นระบบการเรียงพิมพ์ด้วยแสงซึ่งใช้ในการพิมพ์ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อการพิมพ์ที่เชื่อมต่อกับระบบการสื่อสารผ่านดาวเทียม ทำให้เกิดการส่งต้นฉบับเป็นหน้าของหนังสือพิมพ์ที่จัดเตรียมเสร็จพร้อมพิมพ์จากส่วนกลาง ไปยังหน่วยการพิมพ์ในส่วนภูมิภาคเพื่อการจัดจำหน่ายพร้อมกันทั่วประเทศ และเทคโนโลยีอื่น ๆ อีกมากมายนั้นล้วนเป็นปัจจัยที่ทำให้การผลิต การถ่ายทอด และการรับข่าวสารมีความสะดวกรวดเร็ว มีความหลากหลายในเนื้อหา และผู้รับมีโอกาสที่จะเลือกเนื้อหาข่าวสารได้ตามความต้องการของตนเองมากขึ้น

ในสังคมทุนนิยมเสรี ในยุคที่การแข่งขันทางธุรกิจนับวันจะทวีความรุนแรงขึ้น ทางเลือกหนึ่งซึ่งแต่ละองค์กรจะนำมาใช้เป็นเครื่องมือเพื่อตอบสนองการแข่งขันคือการใช้เทคโนโลยี โดยเฉพาะเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่นเดียวกันกับธุรกิจหนังสือพิมพ์รายวันในปัจจุบัน ที่มีลักษณะของกระบวนการผลิต ที่เป็นการลงทุนขนาดใหญ่ ซึ่งนำเอาข่าวสาร และวัฒนธรรม มาแปรรูปเป็นหนังสือพิมพ์ ในลักษณะที่เป็นสินค้าโดยฝ่ายผู้ผลิต ลงทุนเพื่อหวังผลกำไรเป็นหลัก เช่นเดียวกับการลงทุนในธุรกิจทั่ว ๆ ไป¹

ธุรกิจหนังสือพิมพ์รายวันในปัจจุบัน มีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้นตามสภาพแวดล้อมทาง

¹ อุดรรัตน์ ศิริยุวศักดิ์ และคณะ. อุตสาหกรรมสื่อสารมวลชน และกระบวนการผลิตสินค้าทางวัฒนธรรม. เอกสารอัดสำเนา, คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาฯ, 2534.

เศรษฐกิจ การเมือง และสังคม ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในรอบทศวรรษที่ผ่านมา เกิดการขยายตัวในเชิงปริมาณและคุณภาพทางการจัดการของกลุ่มธุรกิจหนังสือพิมพ์อย่างต่อเนื่อง ที่เห็นได้ชัดคือ การเพิ่มจำนวนหนังสือพิมพ์แนวธุรกิจล้วน ๆ ขึ้นอย่างมาก โดยเริ่มต้นจากการปรับเปลี่ยนระยะเวลาที่ออกจำหน่าย จากรายสัปดาห์เป็นราย 3 วัน และเป็นรายวัน อาทิ ผู้จัดการรายวัน คู่แข่งรายวัน หุ่นไทยรายวัน รวมถึงการเปิดหน้าเศรษฐกิจในหนังสือพิมพ์รายวันภาษาไทยทุกฉบับ ตั้งแต่ พ.ศ. 2529 เป็นต้นมา

ท่ามกลางแนวโน้มเข้าสู่ยุคสังคมข่าวสาร John Naisbitt² กล่าวถึงแนวโน้มสำคัญ 10 ประการ ในยุคปัจจุบันว่า เป็นตัวการที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างขนาดใหญ่ในโลกของเราทุกวันนี้ แนวโน้มสำคัญก็คือ

1. แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตจากสังคมอุตสาหกรรมไปสู่สังคมข่าวสาร หรือสังคมบริการ นั่นก็คือผลผลิต รายได้ และผู้ทำงาน ส่วนใหญ่จะอยู่ในภาคบริการมากกว่าภาคอุตสาหกรรมอีกนัยหนึ่ง งานอุตสาหกรรมจะเปลี่ยนไปเป็นระบบอัตโนมัติมากขึ้น

2. แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงภาคบังคับไปสู่เทคโนโลยีระดับสูง คือมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้แทนเทคโนโลยีดั้งเดิมมากขึ้น

3. แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเศรษฐกิจระดับชาติไปสู่ระดับโลก เทคโนโลยีการสื่อสารที่รวดเร็ว ทำให้โลกแคบลง ประชาชนทุกมุมโลกสามารถติดต่อสื่อสารกันได้สะดวก ดังนั้นเหตุการณ์และผลกระทบที่เกิดกับประเทศหนึ่ง จึงรู้ไปถึงชาติอื่นได้รวดเร็ว และก่อให้เกิดผลกระทบที่กว้างขวางมาก ดังเช่นเมื่อตลาดหุ้นที่นิวยอร์กตก ตลาดหุ้นในประเทศอื่น ๆ ก็ตกตามไปด้วยนอกจากนั้น การขนส่งสินค้าที่รวดเร็ว ทำให้เกิดการค้าข้ามประเทศมากขึ้น เกิดบริษัทข้ามชาติ และทำให้เกิดเศรษฐกิจโลกแทนเศรษฐกิจระดับชาติ

4. แนวโน้มการวางแผนระยะสั้นเปลี่ยนเป็นระยะยาว นั่นก็คือ รัฐบาลและเอกชนผู้ประกอบการ เริ่มมองการณ์ไกลขึ้น เริ่มหัดวางแผนระยะยาว และมองผลประโยชน์ระยะยาวมากกว่าระยะสั้น

² สันติ ตั้งรพีพากร. เมกาเทรนด์ : ทางสายใหญ่สู่อนาคต เรียบเรียงจาก John Naisbitt, Megatrends : Ten New Directions Transforming Our Lives., สำนักพิมพ์รวมธรรม, กรุงเทพฯ, 2532.

5. แนวโน้มที่เปลี่ยนจากการรวมศูนย์ไปสู่การกระจาย รัฐบาลและภาคเอกชนเริ่มมีทัศนคติในการกระจายอำนาจออกไปมากขึ้น แทนที่จะต้องคอยตัดสินใจแก้ปัญหา ณ สำนักงานใหญ่ เพียงที่เดียว ก็มีการส่งเสริมให้มีการตัดสินใจในระดับล่างมากขึ้น ให้ประชาชนในระดับท้องถิ่นตัดสินใจได้เองว่าต้องการจะใช้จ่ายเงินภาษีไปทำอะไร

6. แนวโน้มที่เปลี่ยนจากการพึ่งสถาบันมาเป็นพึ่งตัวเอง นั่นคือการเปลี่ยนท่าทีที่จะต้องรอคอยความช่วยเหลือจากรัฐบาลกลาง หรือสถาบันของรัฐ มาเป็นการช่วยตัวเอง ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การศึกษา การสาธารณสุขและอื่น ๆ

7. แนวโน้มที่เปลี่ยนจากระบบประชาธิปไตยแบบมีผู้แทน มาเป็นแบบมีส่วนร่วมคือ แทนที่จะให้มีเฉพาะผู้แทนราษฎรคอยเป็นปากเสียง ประชาชนก็เริ่มแสดงออกเอง และเข้าไปร่วมในกิจกรรมสำคัญ ๆ เอง เช่น การพิทักษ์สิ่งแวดล้อม หรือในด้านการบริหาร ก็ปรากฏว่าผู้นำที่จะประสบความสำเร็จคือผู้ที่คอยอำนวยความสะดวก ไม่ใช่ผู้ที่ยกย่องคำสั่ง

8. แนวโน้มที่เปลี่ยนจากการจัดการเป็นลำดับชั้น ไปสู่แบบเครือข่ายคือ เกิดความร่วมมือระหว่างผู้ปฏิบัติงานระดับเดียวกันมากขึ้น หรือระหว่างผู้ที่สนใจระดับเดียวกันมากขึ้น

9. แนวโน้มที่เปลี่ยนความเจริญจากเหนือลงใต้คือ การเติบโตได้เปลี่ยนจากรัฐแถบเหนือไปแถบใต้ หรือในแง่ของประเทศในโลกคือ เปลี่ยนไปอยู่กับประเทศในโลกที่กำลังพัฒนา

10. แนวโน้มที่เปลี่ยนจากทางเลือกสองอย่าง ไปสู่ทางเลือกที่หลากหลาย นั่นคือ ประชาชนมีทางเลือกที่จะศึกษาได้หลายแนวทาง ชื่นชมศิลปะได้หลายรูปแบบ ใช้ชีวิตได้หลายแนวทาง เป็นต้น

แนวโน้มที่กล่าวมานี้ แม้นิฮิตต์จะเน้นที่สหรัฐอเมริกา แต่ก็เห็นได้ชัดว่าเป็นแนวโน้มที่เป็นความจริงทั่วโลกอยู่แล้วในปัจจุบัน

ในขณะที่ บุญรักษ์ บุญณะเขตมาลา³ กล่าวถึงการเติบโตของธุรกิจหนังสือพิมพ์ ที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในทศวรรษที่ 1980 ว่าเกิดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการใหม่ๆ ทางเศรษฐกิจ

³ บุญรักษ์ บุญณะเขตมาลา. ฐานันดรที่สี่ จากระบบโลกถึงรัฐไทย. โครงการจัดพิมพ์คปไฟ, กรุงเทพฯ, 2537.

การเมือง สังคม และวัฒนธรรมในลักษณะที่ดูยังไม่ลงตัวนัก ทศวรรษที่ 1990 จึงน่าจะเป็นช่วงเวลาที่จะพิสูจน์ว่า “ใครจะอยู่ ใครจะไป” นอกจากนี้ เขายังได้เสนอลักษณะแนวโน้มของความเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างของธุรกิจหนังสือพิมพ์ว่า

1. มาตรฐานทางวิชาชีพ (Professional Standards) ของหนังสือพิมพ์คงจะมีสูงขึ้น และลัทธิผจญภัย ในวงการนี้คงจะมีน้อยลง

2. การเติบโตของหนังสือพิมพ์ผู้นำ น่าจะเด่นชัดกว่า ของหนังสือพิมพ์มวลชน

3. คุณภาพของผู้อ่านหนังสือพิมพ์คงจะดีขึ้นมาก จนถึงขีดที่หนังสือพิมพ์ซึ่งยึด “ลัทธิมือสมัครเล่น” (Amateurism) เป็นแนวทางและซึ่งถือฝักถือฝ่ายทางการเมือง จะถูกปฏิเสธอย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

4. การเสริมความเข้มแข็งทางด้านเงินทุนมีมากขึ้น โดยวิธีการที่นิยมคือ การนำบริษัทเข้าจดทะเบียนกับ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งแพร่หลายมาตั้งแต่ พ.ศ. 2533 โดยปัจจุบันมีทั้งสิ้น 6 รายคือ มติชน ผู้จัดการ เนชั่นพับลิชชิ่งกรุ๊ป โพสต์พับลิชชิ่ง ดงฮั่ว และ วัฏจักร ซึ่งคาดว่าจะมีจำนวนเพิ่มขึ้นในอนาคต

5. การยกระดับเทคโนโลยีการดำเนินงานและการผลิตที่สูงขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำระบบ Computer Pre-Press มาใช้ในหนังสือพิมพ์ขนาดใหญ่ อาทิ ไทยรัฐ เดลินิวส์ ผู้จัดการ เดอะเนชั่น เป็นต้น แทนระบบการพิมพ์แบบตั้งโต๊ะ (DeskTop Publishing) ที่เคยใช้อยู่

6. หนังสือพิมพ์ขนาดใหญ่ในกรุงเทพฯ คงจะขยายตัวไปสู่ธุรกิจอื่น ๆ อย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะลักษณะของ “สื่ออุตสาหกรรม” คือ อุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ อุตสาหกรรมโฆษณา อุตสาหกรรมข้อมูลหรือสารสนเทศ และอุตสาหกรรมการค้าหรือพาณิชย์กรรม

7. การเร่งพัฒนาบุคลากร และการนำการบริหารยุคใหม่ มาใช้ในกิจการมากขึ้น แทนระบบการบริหารแบบครอบครัว ซึ่งยังเป็นรูปแบบที่หนังสือพิมพ์ขนาดใหญ่หลายฉบับเป็นอยู่

8. หนังสือพิมพ์ท้องถิ่นจะมีจำนวนน้อยลง ทว่าการแข่งขันที่สูงขึ้นของหนังสือพิมพ์คงจะบีบบังคับให้หนังสือพิมพ์เหล่านี้เป็นตัวของตัวเองมากยิ่งขึ้น ซึ่งก็คือการตอบสนองความต้องการในท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้น

นอกจากนี้เมื่อมองทางด้านลักษณะของการเติบโตจะพบว่า กระบวนการผลิตขององค์กรธุรกิจหนังสือพิมพ์ในปัจจุบัน จะมีลักษณะที่สำคัญสองประการคือ *การเติบโตแบบรวมตัว (Integration)* และ *การเติบโตแบบกระจายตัว (Diversification)* ลักษณะทั้งสองประการนี้จะเอื้ออำนวยให้การดำเนินงานทางธุรกิจมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มีเครือข่ายในการควบคุมการตลาดได้มากขึ้น และนำไปสู่อัตราส่วนกำไรที่สูงขึ้น⁴

การเติบโตของธุรกิจแบบรวมตัว มี 2 วิธี คือ *การรวมตัวตามแนวตั้ง (Vertical Integration)* และ *การรวมตัวตามแนวนอน (Horizontal Integration)* การรวมตัวตามแนวตั้งกระทำได้โดยการเข้าดำเนินการตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการผลิตสินค้าจนถึงขั้นสุดท้าย รวมถึงการจัดจำหน่ายสินค้านั้นๆ เช่น กิจการหนังสือพิมพ์ที่มีโรงงานกระดาษของตนเอง มีโรงพิมพ์ และสายส่งจัดจำหน่ายของตนเองโดยไม่ต้องพึ่งพาธุรกิจของผู้อื่น ลักษณะดังกล่าวนี้รู้จักกันทั่วไปว่าเป็นการดำเนินธุรกิจแบบครบวงจร ซึ่งทำให้เจ้าของกิจการสามารถ ควบคุมการผลิตทุกขั้นตอนได้ตามต้องการ

ส่วนการรวมตัวแบบแนวนอนนั้น หมายถึง การที่ธุรกิจสื่อสารมวลชนแบบใดแบบหนึ่งเข้าไปเป็นเจ้าของธุรกิจในรูปแบบเดียวกันเป็นจำนวนมาก โดยใช้วิธีเปิดกิจการใหม่ หรือเข้าไปซื้อกิจการจากเจ้าของเดิม เช่น เดอะเนชั่นพับลิชชิงกรุ๊ป มีกิจการในเครือข่ายเกี่ยวกับการทำข่าว คือหนังสือพิมพ์เดอะเนชั่นกรุงเทพธุรกิจและรายการข่าวและวิเคราะห์ข่าวทางโทรทัศน์เช่น รายการ Nation NewsTalk ทางช่อง 9 อ.ส.ม.ท. รายการกระแสเศรษฐกิจ ทางช่อง 3 และรายการวิทยุ “สายตรงจากห้องข่าว” และ “เก็บตกจากเนชั่น” เป็นต้น

การเติบโตที่สำคัญอีกลักษณะหนึ่ง เป็น *การเติบโตแบบกระจายตัว (Diversification)* ที่มีลักษณะการกระจายไปสู่ธุรกิจประเภทอื่นๆ ที่อาจจะใกล้เคียงหรือแตกต่างกับธุรกิจสื่อสารมวลชนก็ได้ อาจมีทั้งการกระจายออกไป เริ่มจากธุรกิจสื่อสารมวลชนไปสู่ธุรกิจอื่น ๆ เช่น จากธุรกิจหนังสือพิมพ์ไปสู่ธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม เคเบิลทีวี ฯลฯ หรือจากธุรกิจอื่นที่หันมาสนใจด้านสื่อสารมวลชน เช่น กลุ่มธนาคารที่ดำเนินกิจการด้านอสังหาริมทรัพย์ เข้ามาจับกิจการเคเบิลทีวีเป็นไทยสกายทีวี การดำเนินการแบบกระจายตัวขององค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ เป็นวิธี

⁴ Hartley, Goulden and O'Sullivan. *Making Sense of the Media Block Two: The Industry of Images, Unit Two: the Media Industry*. อังใน อุบลรัตน์ ศิริยุวศักดิ์ และคณะ, อ่างแล้ว.

การหนึ่งที่ช่วยลดอัตราการเสี่ยง โดยการกระจายความเสี่ยงไปยังธุรกิจหลาย ๆ ประเภทในเครือ
วิธีการนี้นิยมกันมาก ในการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน

ทิศทางและลักษณะโครงสร้างธุรกิจหนังสือพิมพ์ดังกล่าว จึงเป็นแนวทางให้เห็นสภาพ
ของการแข่งขัน ของธุรกิจหนังสือรายวันภาษาไทยในปัจจุบันมิติหนึ่ง และดังได้กล่าวแล้วว่า *การใช้เทคโนโลยี* เป็นทางเลือกหนึ่งเพื่อตอบสนองการแข่งขัน ในหลายกรณีจากกล่าวได้ว่า ความ
สำคัญของเทคโนโลยีนั้นมีมากกว่าความสำคัญของปัจจัยการผลิตดั้งเดิม คือ ทุนและแรงงาน
ด้วยซ้ำไป ทั้งนี้เพราะการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีช่วยให้ชีวิตความเป็นอยู่สะดวกสบายขึ้น
ช่วยทำให้สภาพการทำงานดีขึ้น ช่วยลดชั่วโมงการทำงาน ช่วยให้การหมุนเวียนของสินค้ามี
ความรวดเร็วมากขึ้น ช่วยให้การผลิตสินค้าและบริการมีคุณภาพดีขึ้น และสิ่งอื่น ๆ อีกมากมาย
ที่ได้เปลี่ยนแปลงไปอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ขณะเดียวกันข้อเสียก็มีอยู่
ไม่น้อย เช่น ปัญหาการเกิดมลพิษ การทำให้โรงงานขนาดเล็กเป็นจำนวนมากต้องปิดกิจการลง
เนื่องจากความล้าหลังในวิธีการผลิต เป็นผลทำให้สังคมโดยรวมได้รับความกระทบกระเทือน

นอกจากนี้ยังพบว่า *การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี* เป็นกุญแจสำคัญของการแข่งขัน
ระหว่างธุรกิจต่าง ๆ นั่นคือ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้น อาจจะทำให้ธุรกิจนั้น ๆ
เป็นผู้นำในอุตสาหกรรม หรืออาจทำให้เป็นผู้ล้มละลายก็ได้ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี
สามารถแปลงสภาพของธุรกิจจากอุตสาหกรรมหนึ่ง ไปสู่อีกอุตสาหกรรมหนึ่งก็ได้ เช่น การมี
ผลิตภัณฑ์ใหม่ (New Product) หรืออาจทำให้ฐานะของธุรกิจเปลี่ยนจาก ธุรกิจที่มีส่วนแบ่ง
ตลาดน้อย มาเป็นธุรกิจที่มีขนาดของส่วนแบ่งการตลาดมาก⁵

ด้วยข้อตรรกะดังกล่าวนี้เอง *เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)*
ซึ่งเป็นนวัตกรรม (Innovation) ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง จึงเป็นที่สนใจแก่บุคลากร
ในระดับต่าง ๆ ของอุตสาหกรรมหนังสือพิมพ์ ในลักษณะของการตัดสินใจเลือก และการนำมา
ใช้ในกระบวนการผลิตข่าวสาร เพื่อตอบสนองภาวะการแข่งขัน ทั้งในระดับสื่อประเภทเดียวกัน
และสื่อต่างประเภท

⁵ วรรณญา ภัทรสุข. เศรษฐศาสตร์การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี. คณะเศรษฐศาสตร์
จุฬาฯ, กรุงเทพฯ, 2536.

นอกจากนี้ จากแนวคิดเรื่อง **Informatics** ของ Hamid Mowlana⁶ ที่กล่าวถึงธารน้ำสามสาย โดยมีแรกเริ่มกำเนิดเมื่อ 3 ทศวรรษก่อน ที่มีการไหลบรรจบกันของธารสายที่หนึ่งและสอง ซึ่งหมายถึง เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ (Computer Technology) และ เทคโนโลยีด้านโทรคมนาคม (Telecommunication Technology) เข้ามาบรรจบกัน ซึ่งเปรียบเสมือนกับความพร้อมทางด้าน ฮาร์ดแวร์ (Hardware) เมื่อสังคมพัฒนาเข้าสู่ยุคของสังคมสารสนเทศ ก็เปรียบได้เหมือนกับการมาบรรจบกันของแม่น้ำสายที่สาม ซึ่งก็คือ ผู้จัดระเบียบเนื้อหา ที่นำเนื้อหาข่าวสารสารสนเทศต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับสภาพทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองนั้น แพร่ไปสู่สังคม ทำให้สังคมมีความสอดคล้องประสานกันได้ เปรียบลักษณะของผู้จัดระเบียบเนื้อหาและตัวเนื้อหาดังกล่าวนี้ได้กับ ซอฟต์แวร์ (Software) ธารน้ำทั้งสามจะสอดคล้องกันได้ ควรจะต้องมีการปรับปรุงให้พัฒนาหรือก้าวไปทัน ๆ กันเปรียบได้ในเชิงรูปธรรมว่า ผู้จัดระเบียบเนื้อหาข่าวสารในธารสายที่สาม ก็คือ ผู้ที่อยู่ในธุรกิจสื่อสารมวลชนปัจจุบันนั้น น่าที่จะต้องมีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงองค์กรในกระบวนการผลิตเนื้อหาข่าวสารให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีด้านอื่น ๆ ด้วยเช่นกัน

ลักษณะแนวคิดดังกล่าวนี้ สามารถแสดงให้เห็นแนวโน้มในเชิงรูปธรรมของเทคโนโลยีสารสนเทศว่า กำลังเกิดขึ้นในไม่ช้านี้

นักอนาคตวิทยาและผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อมวลชน ของสถาบันเทคโนโลยีแห่งแมสซาชูเซตส์ (เอ็มไอที) ซึ่งกำลังสร้างคอมพิวเตอร์และออกแบบซอฟต์แวร์เพื่อสร้าง หนังสือพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์อยู่ ท่านเหล่านี้เห็นว่า หนังสือพิมพ์กำลังอยู่ในระหว่างการเปลี่ยนแปลง คือ หนังสือพิมพ์จะออกมาในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ที่ปรากฏบนจอคอมพิวเตอร์ ต่อไปเมื่อคอมพิวเตอร์มีพลังและก้าวหน้ามากขึ้น ก็สามารรถค้นเครือข่ายข้อมูลทั่วโลกเพื่อหาข่าวล่าสุดได้ หนังสือพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์จะมีเนื้อหาซ้อนเป็นชั้น ๆ เช่น บทความจะอ่านได้จากจอโดยกดปุ่มเลื่อนข้อความไปเรื่อย ๆ จะมีประเภทของรูปแบบและวิธีเรียกดูข่าวสารแตกต่างกันไป บทความหนึ่งอาจเป็นภาพวิดีโอหรือเปลี่ยนแปลงเป็นเสียงได้ ด้วยการกดคำสั่งเพียงครั้งเดียว ในที่สุด คอมพิวเตอร์จะจดจำนิสัย รสนิยม และความสนใจของเจ้าของ แล้วจะตัดต่อข่าวป้อนให้โดยอัตโนมัติ โดยไม่ต้องรอรับคำสั่งอีกต่อไป

⁶ Mowlana, Hamid. *Global Information and World Communication*. อังใน สุกัญญา สุตบรรทัด, บันทึกการสัมมนา หลักสูตรนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, สิงหาคม 2537.

นิโคลัส เนโกรปอนเต ผู้อำนวยการฝ่ายวิจัยด้านสื่อมวลชนของสถาบันเอ็มไอที กล่าวว่า ในอนาคตข่าวสารจะแทรกเข้าไปอยู่ในทุกๆ อย่าง เช่น มีไมโครชิป (Micro Chip) ผังอยู่ในสินค้าที่ซื้อขายกัน นักเขียนท่านหนึ่งฝันไว้ว่า เครื่องใช้ต่าง ๆ จะ "เห็น ได้ยิน และพูดได้" และ "เมื่อถึงจุดหนึ่งจะสามารถคิดได้ด้วย"⁷

แคทเธอริน เอเดอร์ เขียนไว้ในนิตยสาร Personal Computer World ว่า ระบบข่าวสารยุคใหม่จะเป็นข้อมูลแบบ "ดิจิตอล" (Digital) ซึ่งเป็นความก้าวหน้าที่รวดเร็วมากของคอมพิวเตอร์ส่วนตัว และการถ่ายทอดออกมาบนจอภาพ เอเดอร์อ้างคำพูดของวอลเตอร์ เบนเนอร์ จากฝ่ายวิจัยสื่อมวลชนว่า "เจ้าของหนังสือพิมพ์เริ่มตระหนักว่า การพิมพ์มีกลบบนกระดาษนั้นแพง การทำหนังสือพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์จะถูกลงกว่า" เอเดอร์เล่าว่า ที่กรุงลอนดอนเริ่มมีบริการหนังสือพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์แบบง่ายๆ ที่สามารถให้ข่าวสารบนจอโทรทัศน์ได้แล้ว โดยมากเป็นข่าวสารคดี ปฏิทินบันเทิง และโปรแกรมกีฬา รวมทั้งข่าวสารบางส่วนที่มุ่งให้ความรู้แก่เด็ก คนหูหนวก และคนตงงาน"

ในอนาคตอันใกล้นี้ โลกจะเต็มไปด้วยถนนแห่งข่าวสารอันมหึมา (Information Super Highway) ที่ส่งผ่านสายเคเบิลใยแก้ว (Optic Fiber) ข่าวสารจะกลายเป็นสินค้าสากลเหมือนกับน้ำประปา และทุกคนจะมีก๊อกน้ำในรูปของคอมพิวเตอร์ และสามารถเปิดปิดได้ตามสะดวก เมื่อต้องการข่าวสารในรูปแบบที่ตนเองต้องการ

พิเชษฐ ดุรงค์เวโรจน์ ผู้อำนวยการสำนักงานเลขาธิการ คณะกรรมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ ได้กล่าวถึงแนวทางในการพิจารณาปัจจัยความพร้อมของประเทศไทย และองค์กรธุรกิจของไทย ในการเข้าสู่ยุคของสังคมสารสนเทศเต็มตัวว่า สังคมสารสนเทศไทยนั้น น่าจะเป็นสังคมที่เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถอำนวยความสะดวกสบายในการดำรงชีวิตที่ดีขึ้น และในเชิงกระจายความอยู่ดีกินดีให้กับประชาชนอย่างทั่วถึง ในขณะเดียวกัน สังคมดังกล่าวมีความสามารถในการแข่งขันเชิงเศรษฐกิจ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นปัจจัยในการผลิต และการให้บริการ ในนิยามสังคมสารสนเทศไทยด้วยภาษาต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีความเข้าใจ และสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้เป็นประโยชน์ได้ โดยในระดับนโยบายต้องมีความชัดเจนในทิศทางที่ประเทศ หรือสังคมกำลังเดินไป และใน

⁷ พอล มาลามุด. หนังสือพิมพ์ในอนาคต คนรับใช้ที่รู้ใจเรา. โดยองค์การข่าวสหรัฐ แปลลงในนิตยสารเสรีภาพ ฉบับที่ 3/2537 (ลำดับที่ 27), สำนักข่าวสารอเมริกัน, กรุงเทพฯ, 2537.

ระดับปฏิบัติสามารถเปลี่ยนแปลงนโยบายและความต้องการของสังคม ให้ออกมาในรูปของผลิตภัณฑ์หรือบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับความพร้อมของประเทศไทยในการก้าวสู่ความเจริญ และสังคมสารสนเทศเต็มรูปแบบในอนาคตนั้น พิเชษฐ เสนอว่า ขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ 5 ประการกล่าวคือ⁸

1. มีบุคลากรโดยเฉพาะอย่างยิ่งทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพียงพอและมีคุณภาพ ไม่เพียงแต่กำลังคนในการผลิตและบริการเท่านั้น แต่ผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทั่ว ๆ ไปก็ต้องมีความเข้าใจและความสามารถในการใช้เทคโนโลยีด้วย

2. มีโครงสร้างพื้นฐานที่เพียงพอและเชื่อถือได้ นับตั้งแต่โครงสร้างพื้นฐานทางโทรคมนาคมเป็นปัจจัยที่สำคัญ ในการรองรับกิจกรรมใหม่ ๆ ที่จะเกิดขึ้น ทั้งที่เกิดขึ้นภายในประเทศ และที่เกิดขึ้นเนื่องจากแรงผลักดันภายนอกประเทศ

3. สร้างตลาดของการใช้เทคโนโลยี ดังนั้น นอกจากเพื่อจุดประสงค์ของการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานแล้ว ยังเป็นการส่งเสริมให้เอกชนสามารถเข้ามาแข่งขันในการให้บริการแก่ประชาชนในราคาต่ำและเป็นธรรมต่อผู้บริโภค

4. แพร่กระจายเทคโนโลยี หากสังคมยังไม่มี ความเข้าใจและความตื่นตัวในประโยชน์ของเทคโนโลยีแล้ว ก็คงไม่สามารถเกิดการพัฒนาขึ้นมาได้อย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วยและมีประสิทธิภาพ

5. เสริมสร้างองค์กรที่เกี่ยวข้องให้มีความแข็งแกร่ง เพื่อให้การพัฒนาสามารถดำเนินไปอย่างมีเป้าหมายและเป็นระบบ ก่อให้เกิดความมั่นใจในการลงทุนและการยอมรับของประชาชน

แม้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีความเจริญเติบโต ตลอดจนการแผ่ขยายไปอย่างมากตามก็ตาม เทคโนโลยีสารสนเทศ ก็อาจก่อให้เกิดปัญหาต่อการวางแผนและการจัดการงานในสังคมได้มากมายเช่นเดียวกัน เพราะว่าเทคโนโลยีใหม่ๆ ทางการสื่อสาร ซึ่งหมายความรวมเทคโนโลยีทุกประเภทที่นำมาใช้ในระบบการสื่อสาร ทั้งในด้านการผลิต การแพร่กระจาย การใช้เป็นสื่อตลอดจนการรับข่าวสารของผู้รับสารนั้น เทคโนโลยีแต่ละชนิด ย่อมมีความแตกต่างกัน ทั้งทางด้านวัตถุประสงค์ของการใช้ โอกาสที่จะนำมาใช้ได้ ซึ่งมีอยู่หลายประการที่ควรคำนึง คือ

⁸ พิเชษฐ ดุรงค์เวโรจน์, ความพร้อมของประเทศไทยในการนำระบบทางด่วนข้อมูลมาใช้ เอกสารการสัมมนา "ไทยกับสื่อสารสนเทศในศตวรรษหน้า", กรุงเทพฯ, 2537.

1. *การควบคุมการใช้เทคโนโลยี* หากพิจารณากันอย่างผิวเผินแล้วน่าจะเชื่อได้ว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในสังคม จะเป็นประโยชน์ต่อระบบการสื่อสารมวลชนในสังคมอย่างมากมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข่าวสารต่างๆ จะเพิ่มปริมาณสูงขึ้น ข่าวสารจะมีความหลากหลายกว่าเดิมความสามารถในการมีและใช้ข่าวสารของผู้รับ (User's Information-processing Capacity) จะมีประสิทธิภาพขึ้น อำนาจในการเลือกเปิดรับข่าวสาร (Power of Selection) จะอยู่ในมือของผู้รับข่าวสารโดยตรงมากกว่าเดิม ระบบข้อมูลสะท้อนกลับจากผู้รับจะมีประสิทธิภาพกว่าเดิม และที่สำคัญก็คืออุปสรรคทางสังคมของการเข้าถึงข่าวสารจะถูกขจัดออกไปซึ่งเมื่อก้าวอย่างรวมๆ แล้ว สังคมส่วนรวมก็จะได้ประโยชน์อย่างมากมาย แต่หากพิจารณาอีกแง่หนึ่งแล้ว จะพบว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้โดยมุ่งหวังจะให้เกิดประโยชน์ดังกล่าวอย่างแท้จริง และโดยไม่ก่อให้เกิดปัญหาของการล่วงละเมิดสิทธิส่วนบุคคล (Invasion of Privacy) นั้นระบบการควบคุมการมีและการใช้เทคโนโลยีจะต้องเหมาะสมและมีประสิทธิภาพด้วย

2. *การเลือกใช้เทคโนโลยี* ปัญหาสำคัญอีกประการหนึ่งคือปัญหาของการเลือกใช้เทคโนโลยีเป็นที่ประจักษ์กันทั่วไปแล้วว่า เทคโนโลยีทางการสื่อสารมวลชนมีอยู่มากมายและหลายรูปแบบทั้งเทคโนโลยีเพื่อการผลิตข่าวสาร เทคโนโลยีเพื่อการถ่ายทอดข่าวสาร เทคโนโลยีเพื่อการบันทึก และเทคโนโลยีสำหรับเพื่อการรับ เทคโนโลยีใหม่ๆ เหล่านี้มีทั้งที่เป็นฮาร์ดแวร์ (Hardware) และซอฟต์แวร์ (Software) และแน่นอนที่สุด คุณสมบัติของเทคโนโลยีเหล่านั้นก็มีคุณสมบัติและให้ประโยชน์ในแง่ของการสื่อสารมวลชนต่างกัน การเลือกนำมาใช้จึงเป็นปัญหา เช่น การซื้อเทคโนโลยีการส่งสัญญาณวิทยุโทรทัศน์ที่สามารถแพร่ภาพได้ดีทั่วประเทศ แต่รายการที่ผลิตออกมาเผยแพร่ยังไม่ดี และยังไม่เป็นที่นิยมของผู้รับชมส่วนมาก ก็ทำให้อาจจะต้องสั่งซื้อรายการจากต่างประเทศ (เช่น ภาพยนตร์ เพลง ฯลฯ) เข้ามาเผยแพร่ หรือการซื้อเครื่องพิมพ์ที่มีสมรรถนะสูง สามารถพิมพ์หนังสือพิมพ์ได้จำนวนนับแสนฉบับต่อชั่วโมง และสามารถส่งไปจำหน่ายให้แก่ผู้อ่านได้ในเวลาอันรวดเร็ว แต่ข่าวสารที่พิมพ์ออกมากลับเป็นข่าวที่ไม่มีประโยชน์ต่อการพัฒนาสติปัญญาและความนึกคิดของผู้อ่าน รวมทั้งการเสริมสร้างแนวความคิดของการพัฒนาด้านต่างๆ ของผู้อ่านแล้ว ก็นับว่าเทคโนโลยีเหล่านั้นไม่สร้างผลกระทบในทางที่จะเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม เป็นต้น

3. *ความเหมาะสมทางเศรษฐกิจของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ* ปัจจุบัน องค์กรทางเศรษฐกิจทั้งภาครัฐและเอกชน ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในทุกระดับของการตัดสินใจ สำหรับด้านของการเลือกนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ก็เช่นเดียวกัน จะต้องพิจารณาปัญหาของ ประสิทธิภาพ (Effectiveness) ผลกระทบ (Affect) และประสิทธิภาพ (Efficiency) ของการนำมาใช้ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศ กับผลทางเศรษฐกิจของส่วนรวม กล่าว

อีกนัยหนึ่งเป็นปัญหาของการลงทุนที่ซื้อเทคโนโลยีเหล่านั้น (Cost) กับประสิทธิผลของเทคโนโลยี (Effectiveness) และผลประโยชน์ที่จะได้จากเทคโนโลยีเหล่านั้น (Benefits) นั่นเอง

4. *ความพร้อมของการรับเทคโนโลยี* โดยทั่วไปแล้ว การรับเอานวัตกรรม (Innovation) และหรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ มาใช้ในสังคมนั้น โครงสร้างพื้นฐานของสังคมจะต้องมีความพร้อมที่จะรับได้ ทั้งนี้ไม่ว่าจะเป็นความพร้อมของกลไกทางฝ่ายผู้รับผิดชอบสูงสุดในโครงการ ระบบสังคม ความพร้อมของสมาชิกสังคม และปัจจัยทางสังคมและเศรษฐกิจอื่นๆ ที่เอื้ออำนวย การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ก็เช่นเดียวกัน โดยเฉพาะการนำมาใช้และการควบคุม การมี การใช้แล้ว ย่อมเกิดปัญหาในการมีการใช้เทคโนโลยีเหล่านั้นขึ้นได้ ปัญหาด้านความพร้อมในการรับเทคโนโลยีก็คือ การไม่มีการกำหนดนโยบายและการวางแผนแม่บทในลักษณะบูรณาการ หรือการกำหนดนโยบายและแผนโครงสร้างส่วนรวมไว้ล่วงหน้าเพื่อรองรับการมี การนำมาใช้ซึ่งเทคโนโลยีใหม่ๆ นั้น ซึ่งปัญหาของความไม่พร้อมของปัจจัยพื้นฐานนี้เอง จะก่อให้เกิดปัญหาอื่นตามมาอีกมากมาย เช่น ปัญหาความขัดแย้งระหว่างระบบการสื่อสารมวลชนกับระบบการสื่อสารโทรคมนาคมของชาติ ปัญหาความขัดแย้งภายในระบบสื่อสารมวลชนของหน่วยงานรัฐบาล ปัญหาการตัดสินใจและการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นผลให้เกิดปัญหาย่อยตามมามาก คือ การแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัวและการเกี่ยวข้องทางการเมือง เป็นต้น

จากสิ่งที่ได้กล่าวมาถึงกระแสการแข่งขัน สภาพปัญหา และแนวโน้มของธุรกิจ ตลอดจนลักษณะความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงเป็นที่มาของการศึกษาวิจัย *‘ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ และสร้างความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของหนังสือพิมพ์รายวัน’* โดยให้ความสนใจต่อการใช้และสิ่งที่จะสร้างความพึงพอใจแก่บุคลากรในองค์กรธุรกิจหนังสือพิมพ์ ถึงการใช้และตัดสินใจเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในกระบวนการผลิตข่าวสาร โดยที่ *กระบวนการผลิตข่าวสาร* จะหมายถึง กิจกรรมทุกลำดับขั้นตอนของการทำงานที่เกิดขึ้นภายในองค์กรข่าว ตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนถึงขั้นตอนสุดท้ายของการผลิตเพื่อให้ได้ผลผลิตสุดท้ายอันได้แก่ ตัวหนังสือพิมพ์ เพื่อนำเสนอไปสู่ผู้รับสาร กระบวนการผลิตข่าวสารมี 4 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนวางแผนการผลิต (News Planning) ขั้นสื่อข่าว (News Gathering) ขั้นคัดเลือกและบรรณาธิกรณ (News Selection and Editing) และขั้นนำเสนอ (News Presentation)⁹ ซึ่งทั้งหมดนี้ จะได้นำมาเป็นกรอบอ้างอิงในการวิเคราะห์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่อไป

⁹ ดัดแปลงจาก Hartley, Goulden, and O’Sullivan. *‘Making Sense : A 10 part media studies courses for teachers.’* Commedia Publishing, England. 1985.

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อต้องการทราบถึงสถานภาพ และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจหนังสือพิมพ์รายวัน ในกระบวนการผลิตข่าวสาร
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในกระบวนการผลิตข่าวสาร ของบุคลากรในระดับผู้บริหาร
3. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในกระบวนการผลิตข่าวสาร ที่มีอยู่ในปัจจุบัน ของบุคลากรในระดับปฏิบัติการ

ปัญหานำการวิจัย

1. สถานภาพ และลักษณะพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในกระบวนการผลิตข่าวสาร ของบุคลากรในองค์กรหนังสือพิมพ์รายวันในปัจจุบันเป็นอย่างไร
2. มีเกณฑ์ที่สำคัญอะไรที่บุคลากรระดับผู้บริหารขององค์กรหนังสือพิมพ์รายวันใช้ประกอบการตัดสินใจ ในการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อใช้ในกระบวนการผลิตข่าวสาร
3. บุคลากรระดับปฏิบัติการขององค์กรหนังสือพิมพ์รายวัน ที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจสังคม และประสบการณ์แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร ที่มีอยู่ในปัจจุบันแตกต่างกันหรือไม่

สมมติฐานของการวิจัย

บุคลากรระดับปฏิบัติการ ในองค์กรธุรกิจหนังสือพิมพ์ ที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจ สังคม และประสบการณ์แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่แตกต่างกัน



ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ จะมุ่งศึกษาเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลกระทบต่อกระบวนการผลิตข่าวสาร โดยไม่รวมถึง กระบวนการเผยแพร่ข่าวสาร สถานภาพและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จะศึกษาโดยวิเคราะห์จากข้อมูลที่ได้จากการสำรวจจากแบบสอบถาม และหนังสือพิมพ์รายวันที่เป็นตัวแทนที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการคัดเลือกจากองค์กรธุรกิจ หนังสือพิมพ์ที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจำนวนมากในปัจจุบัน จำนวน 4 ชื่อฉบับ คือ หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ หนังสือพิมพ์ผู้จัดการรายวัน หนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์ และหนังสือพิมพ์เดอะเนชั่น

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)

เทคโนโลยีสารสนเทศ มีความหมายถึง การใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ ในการจัดการข้อมูลข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพ¹⁰ หรือหมายถึง ระบบ เครื่องมือเครื่องใช้ทางการสื่อสาร หรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บ ประมวลผล ค้นคืน และเผยแพร่สารสนเทศ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ ระบบสื่อสารข้อมูล และโทรคมนาคม รวมทั้งการประยุกต์ใช้เครื่องมือ หรืออุปกรณ์เหล่านั้นในงานสารสนเทศ และงานบริการด้านอื่นๆ¹¹ ในที่นี้มีความหมายครอบคลุมไปถึงสิ่งที่เป็นรูปธรรม ซึ่งแล้วแต่มิติ และรูปแบบของการนำไปใช้หรือจัดการ ซึ่งโดยหลักการใหญ่ที่ศึกษา ก็คือ เทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ (Computer Technology) เทคโนโลยีทางการสื่อสารโทรคมนาคม (Telecommunications Technology) และการทำสำนักงานให้เป็นอัตโนมัติ (Office Automation)¹² ลักษณะเทคโนโลยีที่กล่าวถึงนี้ จะจำแนกโดยพิจารณาจากลักษณะพื้นฐานของอุปกรณ์หรือเครื่องมือเครื่องใช้ทางด้านสารสนเทศเพื่อการผลิตข่าวสารเป็น 3 ประเภท ได้แก่

¹⁰ ดัดแปลงจาก Taylor, Graham. *Making Sense of Information Technology, The Electric Avenue.* Course Book, 1988.

¹¹ ดัดแปลงจาก Gillman, P. *Development in Information Technology: An Overview.* Aslib Proceeding, 1984.

¹² Cash, Mcfarlan and Mckenny. *Corporate Information System Management.* Illinois, 1988.

1. **เทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ (Computer Technology)** หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวกับการรับข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล การบันทึกข้อมูลจากภายนอก และมีการแปลงเป็นสารสนเทศ เข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ เครื่องมือเหล่านี้ เป็น Input Devices ต่างๆ ได้แก่ แป้นพิมพ์ (Keyboard) ดิจิไทเซอร์ (Digitizer) เครื่องสแกนเนอร์ (Scanner) กล้องถ่ายภาพดิจิทัล (Digital Photography) ดิจิตอลเซ็นเซอร์ (Digital Sensor) ฯลฯ รวมถึง ตัวเครื่อง Computer Hardware คือ ไมโครคอมพิวเตอร์ (Micro Computer) มินิคอมพิวเตอร์ และเวิร์คสเตชัน (Mini Computer and Workstation) และคอมพิวเตอร์เมนเฟรม (Main-frame Computer) เทคโนโลยีที่นำเสนอผลในรูปแบบต่างๆ ที่ต้องการภายหลังจากการประมวลผลข้อมูลสารสนเทศ เป็น Output Devices ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ได้แก่ จอภาพ LCD (Color Liquid Crystal Display Screen) เครื่องพิมพ์แบบต่างๆ เช่น เครื่องพิมพ์เลเซอร์ (Laser Printer) เครื่องพิมพ์ฉีดพ่นหมึก (Ink-Jet Printer) HDTV (High-Definition Television) เครื่องพล็อตกราฟ (Plotter) เป็นต้น

สำหรับการสำรวจครั้งนี้ จะใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่แทนความหมายของเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์โดยรวม ในแบบสำรวจการวิจัยในครั้งนี้ จำนวน 4 ประเภท คือ

1. คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในสำนักงาน (Office/ Desktop Computer)
2. คอมพิวเตอร์กระเป๋าหิ้ว (Laptop /Computer Notebook)
3. เครื่องสแกนเนอร์ (Scanner) และ
4. เครื่องพิมพ์ (ทั้งแบบหัวเข็ม พ่นหมึก หรือเลเซอร์) (Printer)

2. **เทคโนโลยีทางด้านสื่อสารโทรคมนาคม (Telecommunication Technology)** หมายถึง เทคโนโลยีที่จะเป็นส่วนเชื่อม หรือ รับ-ส่งข่าวสารข้อมูล ระหว่างบุคลากร และองค์กรธุรกิจหนังสือพิมพ์ ให้ติดต่อสื่อสารกันได้ อุปกรณ์หรือเครื่องมือเหล่านี้ได้แก่ เครื่องมือทางการสื่อสารโทรคมนาคมต่างๆ เช่น โทรศัพท์ธรรมดาในสำนักงาน โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบวงผึ้ง (Cellular Mobile Telephone) โทรศัพท์เคลื่อนที่ดิจิทัล (Digital Mobile Telephone) วิทยุโทรศัพท์ (Mobile Radio/Walky-Talky Mobile Radio) วิทยุติดตามตัว (Pager) เครื่องโทรสาร (Facsimile Machine/Fax) เครื่องโทรพิมพ์/เทเล็กซ์ (Teletype/Telex) เครื่องโทรภาพ เครื่องเทเลเท็กซ์ (Teletext) เป็นต้น

สำหรับการสำรวจครั้งนี้ จะใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่แทนความหมายของเทคโนโลยีทางการสื่อสารโทรคมนาคมโดยรวม ในแบบสำรวจการวิจัยในครั้งนี้ จำนวน 8 ประเภท คือ

1. เครื่องโทรสาร (Facsimile Machine/Fax)
2. โทรศัพท์ธรรมดาในสำนักงาน (Fixed Telephone)
3. โทรศัพท์เคลื่อนที่/มือถือ (Mobile Telephone)
4. วิทยุโทรศัพท์ (Mobile Radio/Walky-Talky Mobile Radio)
5. วิทยุติดตามตัว (Pager)
6. เครื่องโทรพิมพ์/เทเล็กซ์ (Teletype/Telex)
7. เครื่องโทรภาพ และ
8. เครื่องเทเลเท็กซ์ (Teletext)

3. เทคโนโลยีทางด้านระบบการสื่อสาร (Communication System Technology)

หมายถึง ระบบการสื่อสาร และหรือเครือข่ายที่เป็นส่วนเชื่อมในการแลกเปลี่ยน รับ-ส่งข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ ในรูปแบบข้อมูล "ดิจิทัล" (Digital) เช่น เครือข่ายโทรศัพท์ดิจิทัล เครือข่ายประมวลผลร่วม (ISDN - Intergrated Service Digital Network) ระบบการสื่อสารผ่านดาวเทียม ระบบสื่อสารเคเบิลใยแก้ว (Fiber Optic System) แฟกซ์โมเด็ม (Fax/Modem) รวมถึงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ระบบแลน (LAN - Local Area Network) ระบบแวน (WAN - Wide Area Network) เช่น เครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) ฯลฯ ซึ่งระดับของอุปกรณ์ตัวกลางที่ใช้มีหลายรูปแบบ ทั้งผ่านสายและไร้สาย เช่น คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า สายลวดทองแดง สายใยแก้วนำแสง เป็นต้น

สำหรับในการสำรวจครั้งนี้ จะใช้ระบบการสื่อสารที่แทนความหมายของเทคโนโลยีทางด้านระบบการสื่อสารโดยรวม ในแบบสำรวจการวิจัยในครั้งนี้ จำนวน 2 ประเภท คือ

1. ระบบการสื่อสารผ่านดาวเทียม (Satellite Communication) และ
2. ระบบสื่อสารเคเบิลใยแก้ว (Fiber Optic Communication)

กระบวนการผลิตข่าวสาร

หมายถึง กิจกรรมทุกลำดับขั้นตอนของการทำงานที่เกิดขึ้นภายในองค์กรข่าวตั้งแต่ขั้นตอนแรกของกองบรรณาธิการ จนถึงขั้นตอนสุดท้ายของการผลิต เพื่อให้ได้ผลผลิตสุดท้าย อันได้แก่ ตัวหนังสือพิมพ์ เพื่อการนำเสนอไปสู่ผู้รับสาร กระบวนการผลิตข่าวสารมี 4 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนวางแผนการผลิต (News Planning) ขั้นสื่อข่าว (News Gathering) ขั้นคัดเลือกและบรรณาธิการ (News Selection and Editing) และขั้นนำเสนอ (News Presentation)

บุคลากรระดับผู้บริหารในองค์กรหนังสือพิมพ์รายวัน

หมายถึง บุคลากรในองค์กรหนังสือพิมพ์ ที่มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ในการทำงานด้านหนังสือพิมพ์ และได้รับมอบหมายให้มำนาจในการตัดสินใจในด้านการจัดการ โดยเฉพาะการจัดการ การบริหารงานทางด้านการข่าวและการหนังสือพิมพ์ ซึ่งหมายถึง บุคลากรในตำแหน่งนับตั้งแต่ เจ้าของหนังสือพิมพ์ ประธานบริษัท กรรมการบริหาร บรรณาธิการบริหาร บรรณาธิการผู้พิมพ์ผู้โฆษณา บรรณาธิการอำนวยการ บรรณาธิการอาวุโส หัวหน้ากองบรรณาธิการ หัวหน้ากองจัดการ หัวหน้ากองผลิต หัวหน้าแผนก บรรณาธิการข่าว ในประเทศ จนถึงหัวหน้าโต๊ะข่าว

โครงสร้างการบริหารโดยทั่วไปตามหลักการจัดการมี 3 ระดับ คือ

1. การบริหารระดับสูง ซึ่งเป็นการบริหารระดับกลยุทธ์ (Strategical Level) เป็นระดับที่การจัดการเน้นไปทางด้านการวางแผนระยะยาว การกำหนดวัตถุประสงค์ และเป้าหมายสำหรับองค์กรไกลออกไป 3 - 5 ปี ได้แก่ ตำแหน่งเจ้าของหนังสือพิมพ์ ประธานบริษัท กรรมการบริหาร บรรณาธิการบริหาร บรรณาธิการผู้พิมพ์ผู้โฆษณา บรรณาธิการอำนวยการ บรรณาธิการอาวุโส หัวหน้ากองบรรณาธิการ หัวหน้ากองจัดการ และหัวหน้ากองผลิต
2. การบริหารระดับกลาง ซึ่งเป็นการบริหารระดับกลวิธี (Tactical Level) เป็นระดับที่เน้นการจัดการให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และเป้าหมายระยะยาว โดยการจัดทำแผนดำเนินการในช่วงสั้น ๆ ประมาณ 1 - 3 ปี ได้แก่ ผู้ช่วยบรรณาธิการ ผู้ช่วยหัวหน้ากอง หัวหน้าแผนกทั้งในกองบรรณาธิการ กองการผลิต กองการจัดการ และส่วนอื่น ๆ บรรณาธิการข่าวในประเทศ เป็นต้น
3. การบริหารระดับล่าง ซึ่งเป็นการบริหารระดับควบคุมงาน (Operational Level) เป็นระดับที่การจัดการเน้นการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนงานระยะสั้นที่ได้กำหนดไว้ ได้แก่ ผู้ช่วยหัวหน้าแผนก หัวหน้าโต๊ะข่าวต่าง ๆ เช่น โต๊ะข่าวการเมือง โต๊ะข่าวเศรษฐกิจ เป็นต้น

บุคลากรระดับปฏิบัติการในองค์กรหนังสือพิมพ์รายวัน

หมายถึง บุคลากรในองค์กรหนังสือพิมพ์ระดับล่างหรือระดับปฏิบัติงานในกองต่าง ๆ ซึ่งในที่นี้มุ่งเฉพาะเจาะจงในกองบรรณาธิการ และกองการผลิตเป็นหลัก ซึ่งหมายถึง บุคลากรในตำแหน่งตั้งแต่ นักข่าว นักข่าวอาวุโส ช่างภาพ รีไรท์เตอร์ (Rewriter) เจ้าหน้าที่ห้องสมุด หนังสือพิมพ์ ช่างเรียงพิมพ์ คนประกอบและจัดหน้า ช่างถ่ายภาพทางการพิมพ์ และช่างประจำ

แท่นพิมพ์ ตลอดจนถึงผู้ช่วยหัวหน้าโต๊ะข่าวต่างๆ

การตัดสินใจในการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

หมายถึง การเลือกปฏิบัติ หรือดำเนินการจากบรรดาทางเลือกหลายๆ หนทางของบุคลากรระดับผู้บริหาร ซึ่งในที่นี้ หมายถึง การเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อนำมาใช้ในองค์กร ทางด้านกระบวนการผลิตข่าวสาร โดยวัดจากการระดับการยอมรับความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ ซึ่งแบ่งวิธีการประเมินค่าเป็น 5 ระดับ คือ **มีความสัมพันธ์มากที่สุด มีความสัมพันธ์มาก มีความสัมพันธ์ปานกลาง มีความสัมพันธ์น้อย และมีความสัมพันธ์น้อยที่สุดหรือไม่มีความสัมพันธ์** โดยจำแนกตามเกณฑ์ปัจจัย ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจเป็น 5 หมวด คือ

1. ปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่

- 1.1 การเจริญเติบโตหรือการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศ
- 1.2 ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (I.T.) ที่เกิดขึ้น
- 1.3 ลักษณะและความต้องการของผู้อ่าน หรือกลุ่มเป้าหมาย
- 1.4 กฎหมายลิขสิทธิ์ กฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา พรบ.ข่าวสาร ฯลฯ

2. ปัจจัยทางการลงทุน และการเงิน ได้แก่

- 2.1 แหล่งที่มาของเงินทุนประกอบการ /เงินในการลงทุนทางด้าน I.T. อาทิ งบดุลรายรับ-รายจ่ายประจำปี แหล่งเงินกู้ และอัตราดอกเบี้ย
- 2.2 ราคาของเทคโนโลยีสารสนเทศ (I.T.) นั้น
- 2.3 จุดคุ้มทุน และระยะเวลาที่คุ้มทุนในการลงทุนเมื่อใช้ I.T. นั้น
- 2.4 เงื่อนไขทางการเงิน และข้อเสนอทางด้านบริการจากบริษัทผู้ขาย หรือบริษัทที่ปรึกษา

3. ปัจจัยทางด้านลักษณะและประสิทธิภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น ได้แก่

- 3.1 ช่วงอายุการใช้งาน และประสิทธิภาพของ I.T. นั้น
- 3.2 ความสะดวกในการดัดแปลง /ปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอของ I.T. นั้น
- 3.3 ความง่ายในการนำมาพัฒนาอบรม และฝึกหัดใช้ของเจ้าหน้าที่

4. ปัจจัยทางด้านทิศทางของตัวองค์กรหนังสือพิมพ์นั้น ได้แก่

- 4.1 นโยบายหลักขององค์กรหนังสือพิมพ์ (คือเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการจัดการ ในการดำเนินธุรกิจ และการควบคุมงาน มีหนังสือพิมพ์ที่ดีมีคุณภาพแก่ผู้อ่าน เป็นหนังสือพิมพ์ชั้นนำ มีภาพลักษณ์ที่ดี ฯลฯ)
- 4.2 การแข่งขันในธุรกิจหนังสือพิมพ์และกับสื่ออื่นๆ

5. ปัจจัยทางด้านความพร้อมภายในองค์กร ได้แก่

- 5.1 ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์และเครื่องจักรที่มีอยู่เดิม
- 5.2 ลักษณะความพร้อมบุคลากรภายในของหนังสือพิมพ์ เช่น ความรู้ความเข้าใจ และความสามารถของพนักงานทางด้าน I.T.

รวมเกณฑ์ปัจจัยซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจทั้งหมด 5 หมวดมีทั้งสิ้น 15 หัวข้อ

ความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ในที่นี้หมายถึง ความพึงพอใจในเชิงทัศนคติจากการรับรู้ประโยชน์ในด้านต่างๆ ของเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรระดับปฏิบัติงานและระดับผู้บริหาร ภายหลังจากใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในกระบวนการผลิตข่าวสาร โดยวัดค่าระดับความพึงพอใจ ซึ่งแบ่งวิธีการประเมินค่าเป็น 5 ระดับ คือ **เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด** โดยจำแนกตามการรับรู้ประโยชน์ในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (I.T.) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของบุคลากร ออกเป็น 7 หมวด ดังนี้คือ

1. ปัจจัยที่สนับสนุนประโยชน์ต่อการผลิต ในด้านความง่าย สะดวก และรวดเร็ว ได้แก่

- 1.1 I.T. ช่วยทำให้เกิดความรวดเร็วในกระบวนการผลิตข่าวสาร
- 1.2 I.T. ทำให้จำนวนการผลิต นสพ. ขยายได้มากและรวดเร็วขึ้น
- 1.3 I.T. ทำให้ขั้นตอนการทำหนังสือพิมพ์รวบรัด และสะดวกมากขึ้น
- 1.4 I.T. ช่วยทำให้การเรียงพิมพ์ง่ายขึ้น
- 1.5 I.T. ช่วยทำให้ระบบการตรวจแก้พิสูจน์อักษรง่าย สะดวกและรวดเร็ว
- 1.6 I.T. ทำให้การออกแบบจัดหน้าง่ายและสะดวก รวดเร็ว
- 1.7 I.T. ทำให้งานด้านการผลิตข่าวสารมีความคล่องตัว และมีประสิทธิภาพ

2. ปัจจัยที่สนับสนุนประโยชน์ต่อการสื่อข่าว ได้แก่

- 2.1 I.T. ช่วยทำให้การทำงานข่าวง่ายขึ้น
- 2.2 I.T. ช่วยทำให้เนื้อหาข่าวมีคุณภาพมากขึ้น
- 2.3 I.T. ช่วยทำให้การตรวจสอบเนื้อหาและแหล่งข่าว ดีขึ้น
- 2.4 I.T. ช่วยทำให้นักข่าวมีความสามารถในการรายงานข่าวคล่องตัวและขยายขอบเขตการทำงานได้กว้างขวางกว่าเดิม
- 2.5 I.T. ทำให้การจับประเด็นข่าวฉับไวและง่ายขึ้น
- 2.6 I.T. ช่วยให้การรายงานข่าวรายงานข้อมูล เข้าสู่โรงพิมพ์สะดวก และรวดเร็ว
- 2.7 I.T. ช่วยทำให้องค์กร นสพ. ได้รับแหล่งข่าว (News Source) หรือเบาะแสข่าว (News Tip) กว้างขวางมากขึ้น

3. ปัจจัยที่มีผลต่อการบรรณาธิการ การคัดเลือกข่าว และการนำเสนอข่าว ได้แก่

- 3.1 I.T. ช่วยทำให้การนำเสนอข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน เทียบตรง และน่าเชื่อถือ
- 3.2 I.T. ช่วยให้การบรรณาธิการ (Editing) ง่ายและรวดเร็วขึ้น
- 3.3 I.T. ทำให้ นสพ. ตกเป็นเหยื่อในการแพร่กระจายข่าวของแหล่งข่าวบางประเภท
- 3.4 I.T. ทำให้บรรณาธิการคัดเลือกและกรองข่าวสารได้แม่นยำมากขึ้น

4. ปัจจัยที่สนับสนุนต่อรูปลักษณ์ และคุณภาพของตัวหนังสือพิมพ์ ได้แก่

- 4.1 I.T. ช่วยทำให้หนังสือพิมพ์มีความสวยงาม คมชัด สะอาดตา
- 4.2 I.T. ช่วยทำให้รูปลักษณ์ของ นสพ. น่าอ่าน น่าซื้อมากขึ้น
- 4.3 I.T. ทำให้ นสพ. โดยภาพรวม มีคุณภาพดีขึ้น

5. ปัจจัยที่มีผลต่อธุรกิจหนังสือพิมพ์โดยรวม ได้แก่

- 5.1 I.T. ช่วยทำให้ภาพลักษณ์ (Image) ของ นสพ. ดีขึ้น
- 5.2 I.T. ทำให้ธุรกิจหนังสือพิมพ์ มีการแข่งขันรุนแรงยิ่งขึ้น
- 5.3 I.T. ทำให้เกิดการประหยัดรายจ่ายในระยะยาวแก่องค์กร นสพ.
- 5.4 I.T. ทำให้เกิดการแข่งขันกับ นสพ. ฉบับอื่นหรือสื่อชนิดอื่นมากขึ้น
- 5.5 หนังสือพิมพ์ที่สมควรที่จะประยุกต์การใช้ I.T. ให้มีความทันสมัยไปพร้อมกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ
- 5.6 การเติบโตทางเศรษฐกิจและการแข่งขันทางธุรกิจหนังสือพิมพ์ มีส่วนผลักดันให้ นสพ. และนัก นสพ. ต้องนำ I.T. มาใช้

- 5.7 I.T. ช่วยทำให้การทำงานเป็นระบบมากขึ้น
- 5.8 I.T. ทำให้การแข่งขันกับฉบับอื่น ๆ ได้อย่างทัดเทียม และยังเป็นโอกาสหรือช่องทางในการแข่งขันในแนวใหม่ ๆ

6. ปัจจัยการรับรู้ความสำคัญของ I.T. ที่เกี่ยวข้องกับผู้อ่านหนังสือพิมพ์ ได้แก่

- 6.1 I.T. ช่วยทำให้เข้าถึงผู้อ่านหนังสือพิมพ์ได้สะดวกรวดเร็วและกว้างไกลมากขึ้น
- 6.2 I.T. ช่วยให้อ่านมีความสนใจและเชื่อถือเนื้อหาข่าวของหนังสือพิมพ์มากขึ้น
- 6.3 I.T. ช่วยทำให้ผู้อ่านสามารถรับข่าวสารได้ทันกับเหตุการณ์มากขึ้น
- 6.4 ผู้อ่านที่มีการศึกษาดี มักจะเลือกอ่านนสพ.ที่มีการใช้ I.T. อันทันสมัย
- 6.5 ลักษณะผู้อ่านที่ต้องการข่าวสารที่สดใหม่รวดเร็วอยู่เสมอ มีส่วนผลักดันให้นสพ. และนัก นสพ. ต้องนำ I.T. มาใช้

7. ปัจจัยการยอมรับผลกระทบที่มีต่อบุคลากรผู้ใช้โดยตรง ได้แก่

- 7.1 I.T. ทำให้เกิดแนวโน้ม การลดจำนวนบุคลากรในกระบวนการผลิตข่าวสาร
- 7.2 I.T. เป็นแรงผลักดันให้บุคลากรผู้ใช้ สามารถพัฒนาตนเองให้มีความก้าวหน้า
- 7.3 I.T. ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถพัฒนาคุณภาพงานข่าวและกระบวนการผลิตข่าวสาร
- 7.4 I.T. ทำให้ผู้ใช้ ใช้เวลาในการทำงานนั้น ๆ สั้นกว่าเดิม
- 7.5 I.T. มีส่วนทำให้ บุคลากรได้รับจำนวนงานเพิ่มมากขึ้นกว่าที่เคย
- 7.6 I.T. ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถใช้ภาษาในการเขียนข่าวได้ดีขึ้น
- 7.7 I.T. ช่วยทำให้นักข่าวประสานงานกับฝ่ายอื่น ๆ ได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น
- 7.8 I.T. ทำให้ผู้ใช้เปรียบเทียบเสมือนเป็นทาสทางเทคโนโลยี
- 7.9 I.T. ทำให้ผู้ใช้ แสดงความรู้ความสามารถของตนออกมาได้น้อยลง
- 7.10 I.T. ช่วยดึงดูดใจและสร้างบรรยากาศในการทำงานให้แก่ผู้ใช้ มากขึ้น
- 7.11 I.T. ช่วยพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพทั้งความรู้และความสามารถ
- 7.12 I.T. ทำให้บุคลากรฝ่ายต่าง ๆ ขององค์กรขาดความมีมนุษยสัมพันธ์

รวมเกณฑ์ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ(I.T.) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของบุคลากร ทั้งหมด 7 หมวดมีทั้งสิ้น 46 หัวข้อ

และสำหรับหัวข้อในหมวดปัจจัยด้านใดที่เป็นค่าระดับการรับรู้ในเชิงลบ เมื่อนำเอาค่าที่ได้มาใช้ จะมีการ กลับค่า ให้เป็นในทิศทางตรงกันข้ามก่อนนำไปคำนวณและวิเคราะห์ผลเสมอ

ความพึงพอใจในการทำงานในองค์กรที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ในที่นี้หมายถึง ความพึงพอใจในเชิงทัศนคติจากระดับการรับรู้ ความสามารถในการปรับใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรระดับปฏิบัติการ ภายหลังจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในกระบวนการผลิตข่าวสาร โดยวัดค่าระดับความพึงพอใจ ซึ่งแบ่งวิธีการประเมินค่าเป็น 5 ระดับ คือ **เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด** โดยจำแนกตามการรับรู้ ความสามารถในการปรับใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (I.T.) ของบุคลากรระดับปฏิบัติการ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจในการทำงานในองค์กรที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ออกเป็น 4 หัวข้อ ดังนี้คือ

1. ความสามารถของบุคลากร ในการปรับตัวเข้ากับสภาพการทำงานได้ดี
2. ความสามารถปรับใช้ I.T. ให้เข้ากับการทำงานของบุคลากรผู้นั้นได้ดี
3. I.T. ที่บุคลากรใช้งานอยู่ในปัจจุบันมีส่วนช่วยการทำงานของบุคลากรผู้นั้นได้มาก
4. ความรู้สึกภาคภูมิใจกับงานที่ทำอยู่ของบุคลากร

สถานภาพทางเศรษฐกิจ สังคม และประสบการณ์ของบุคลากร

หมายถึง ลักษณะเฉพาะของบุคลากร ทางด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ชื่อหนังสือพิมพ์ที่สังกัด อายุการทำงานในองค์กร อายุการทำงานในวิชาชีพสื่อสารมวลชน รวมถึงการมีประสบการณ์เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านต่าง ๆ ในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา (นับตั้งแต่ พ.ศ. 2536 ถึงปัจจุบัน) คือ การฝึกอบรม การสัมมนา การอภิปราย และการดูงาน

พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ตามประเภทของอุปกรณ์

หมายถึง พฤติกรรมการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบ ตามประเภทของเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในองค์กรหนังสือพิมพ์ ในลักษณะของความถี่ในการใช้งาน วัดโดยการประเมินค่า 5 ระดับ คือ **ใช้ทุกวันทำงาน ใช้สัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง ใช้สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง นานๆจะใช้สักครั้ง และไม่เคยใช้** โดยจำแนกตามประเภทของอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้แบ่งเป็น 3 หมวด คือ **เทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์** ได้แก่ คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในสำนักงาน คอมพิวเตอร์กระเป๋าทัวร์ เครื่องสแกนเนอร์ และเครื่องพิมพ์ (ทั้งแบบหัวเข็ม พ่นหมึก หรือเลเซอร์) **เทคโนโลยีทางด้านสื่อสารโทรคมนาคม** ได้แก่ เครื่องโทรสาร โทรศัพท์ในสำนักงาน โทรศัพท์เคลื่อนที่/มือถือ วิทยุโทรศัพท์ วิทยุติดตามตัว เครื่องโทรพิมพ์/เทเล็กซ์ เครื่องโทร

ภาพ และเครื่องโทรเท็กซ์ เทคโนโลยีทางด้านระบบสื่อสาร ได้แก่ ระบบการสื่อสารผ่านดาวเทียม และ ระบบสื่อสารเคเบิลใยแก้ว รวมทุกหมวดมีทั้งสิ้น 14 ประเภท

พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ตามลักษณะงานที่ใช้

หมายถึง พฤติกรรมการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบ ตามประเภทของเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในองค์กรหนังสือพิมพ์ ในลักษณะของความถี่ในการใช้งาน วัดโดยการประเมินค่า 5 ระดับ คือ ใช้ทุกวันทำงาน ใช้สัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง ใช้สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง นานๆจะใช้สักครั้ง และไม่เคยใช้ จำแนกตามลักษณะงานที่ใช้ แบ่งเป็น 4 หมวด คือ งานทางด้าน การสื่อสารข่าวและบรรณาธิกรณ์ ได้แก่ งานด้านการพิมพ์เอกสารและต้นฉบับข่าว งานการเรียกใช้ฐานข้อมูล และงานด้านบรรณาธิกรณ์ตรวจสอบต้นฉบับ งานทางด้านสนับสนุนการผลิต ได้แก่ งานทางด้าน การออกแบบกราฟิก งานทางด้าน การออกแบบจัดหน้า และงานการเรียกใช้ฐานข้อมูล งานทางด้าน การสื่อสาร ได้แก่ งานทางด้าน การสื่อสารระหว่างบุคคล และงานด้าน การสื่อสารข้อมูลระยะไกล งานทางด้าน การจัดการ ได้แก่ งานทางด้าน การบริหาร เช่น วางแผน วิเคราะห์ ตัดสินใจ และงานด้านการนำเสนอข้อมูล รวมทุกหมวดมีทั้งสิ้น 9 ประเภท

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงสถานภาพและลักษณะพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของธุรกิจหนังสือพิมพ์รายวัน ซึ่งจะเป็นข้อมูลสำคัญในการวางแผนการพัฒนาและการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศในทิศทางที่เหมาะสม ทั้งในธุรกิจสื่อสารมวลชนแขนงเดียวกันหรือต่างแขนงกันก็ตาม
2. ทำให้ทราบถึงเกณฑ์ต่างๆ ซึ่งเป็นเงื่อนไขหรือเป็นปัจจัยที่มีต่อการตัดสินใจของบุคลากรระดับผู้บริหาร และปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจของบุคลากรระดับปฏิบัติการ ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อันจะทำให้สามารถเข้าใจสภาพปัญหา และหาแนวทางวางแผน ปรับปรุง หรือสนับสนุนได้ชัดเจน ถูกต้องและเหมาะสมยิ่งขึ้น
3. ผลจากการวิจัยสามารถนำไปใช้อ้างอิง หรือเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในเรื่อง การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสารในองค์กร สารสนเทศเพื่อการจัดการ หรือ กระบวนการผลิตข่าวสาร ในประเด็นที่ชัดเจนและลึกซึ้งยิ่งขึ้น