

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องการวิเคราะห์การให้บริการข่าวของสำนักข่าวไทย โดยมองจากทัศนะของนักหนังสือพิมพ์ผู้ให้บริการนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงลักษณะการให้บริการข่าวของสำนักข่าวไทย และลักษณะการให้บริการข่าวที่นักหนังสือพิมพ์คาดหวังจากสำนักข่าวไทย ทั้งนี้เพื่อนำเสนอผลที่ได้ เป็นข้อมูลเบื้องต้นให้สำนักข่าวไทยได้ทราบความต้องการของผู้บริโภคในกลุ่มนี้ และใช้เป็นแนวทางในการเสนอข่าวเพื่อสนองความต้องการของผู้บริโภคต่อไป ด้วยวิธีการเชิงการตลาด โดยการศึกษามุ่งอธิบายถึงลักษณะการดำเนินงานและการบริหารองค์กรของสำนักข่าวไทย ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อคุณภาพข่าวที่นำเสนอผ่านเอกสารข่าวของสำนักข่าวไทย นอกจากนี้ยังอธิบายถึงลักษณะการให้บริการข่าวของสำนักข่าวไทย รวมทั้งประเด็นในเรื่องการกำหนดราคาค่าสมาชิกของเอกสารข่าวของสำนักข่าวไทยด้วย

ในการศึกษาดังกล่าว เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้กรอบแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ เป็นแนวทางในการศึกษา ซึ่งได้แก่ ความเป็นภววิสัย (Objectivity) แนวคิดผู้เฝ้าประตู (Gatekeeper) แนวคิดการกำหนดประเด็นการรับรู้ข่าวสาร (Agenda Setting) และแนวคิดในการพิจารณาการกระจายผลิตภัณฑ์ การผลิต และการกำหนดราคาของผลิตภัณฑ์ทางด้านสื่อมวลชน

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาระดำเนินงานของสำนักข่าวทั่วไปและที่เกี่ยวกับสำนักข่าวไทย แหล่งข้อมูลบุคคลซึ่งเป็นผู้บริหารของสำนักข่าวไทย และแหล่งข้อมูลสำคัญที่ใช้เป็นแหล่งข้อมูลหลักคือ นักหนังสือพิมพ์ที่ให้บริการข่าวของสำนักข่าวไทย และอยู่ในตำแหน่งที่มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกข่าวขึ้นได้ชิ้นหนึ่งออกตีพิมพ์ในหนังสือพิมพ์ของตน ซึ่งแหล่งข้อมูลกลุ่มนี้ได้แสดงความคิดเห็นต่อสำนักข่าวไทยในประเด็นต่าง ๆ ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

1. ในส่วนของการดำเนินงานและการบริหารองค์กร ซึ่งจะนำไปสู่การพิจารณาคุณภาพข่าวของสำนักข่าวไทยนั้น นักหนังสือพิมพ์เห็นว่า สำนักข่าวไทยมีความใกล้ชิดกับแหล่งข่าวมากกว่าสื่อมวลชนแขนงอื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับแหล่งข่าวที่เป็นหน่วยงานราชการ ทั้งนี้เพราะต่างก็เป็นองค์กรของรัฐเหมือนกัน รวมทั้งแหล่งข่าวเองก็รู้สึกปลอดภัยต่อการเสนอข่าวของสำนักข่าวไทยมากกว่าด้วย เพราะข่าวที่นำเสนอขึ้นก่อนข้างจะผิวเผินและมักเสนอข่าวที่ไม่เป็นผลลบต่อแหล่งข่าว นอกจากนี้ยังพบอีกด้วยว่า จากการทำสำนักข่าวไทยเป็นองค์กรของรัฐนี้เอง จึงต้องอยู่ภายใต้ระบบการบริหารงาน การบังคับบัญชาที่ไม่คล่องตัว รวมทั้งยังมีอิทธิพลจากผู้บริหารหรือนักการเมืองมาเป็นตัวกำหนดด้วย จึงทำให้ข่าวของสำนักข่าวไทยมีลักษณะที่มุ่งสนับสนุนการทำงานของรัฐบาล หรือเสนอข่าวในลักษณะที่ไม่เป็นอันตรายต่อหน้าที่การงานมากนัก ซึ่งทำให้เห็นว่าคุณภาพข่าวของสำนักข่าวไทยนั้นยังมีไม่มากนักในแง่ของการเจาะลึก

ลักษณะการนำเสนอข่าวของสำนักข่าวไทยมักจะเป็นข่าวเชิงราชการที่มีข้อมูลเป็นตัวเลขหรือสถิติ ไม่มีลีลาหรือสีสันในการเขียนข่าว ส่วนมากจะเป็นการนำเสนอข่าวด้านเดียว ไม่มีความลึก ไม่มีการปลูกหรือกระตุ้นประเด็นข่าว และข่าวที่นำเสนอส่วนใหญ่มักจะเป็นข่าวจากรัฐบาล ซึ่งสัดส่วนของข่าวยังไม่สมดุลกันระหว่างข่าวจากรัฐบาลและฝ่ายค้าน

นักหนังสือพิมพ์ได้ให้ข้อเสนอแนะสำหรับการบริหารองค์กรและการดำเนินงานของสำนักข่าวไทยไว้ด้วยว่า สำนักข่าวไทยควรเป็นองค์กรอิสระ ปลอดจากการควบคุมหรือชี้นำจากรัฐบาลหรือนักการเมือง ควรมีรูปแบบในการดำเนินงานที่เป็นธุรกิจเชิงขาย และมีผู้บริหารที่เข้าใจธุรกิจเชิงขายด้วย ทั้งนี้ก็เพื่อความคล่องตัวในการดำเนินงานอย่างเต็มที่นั่นเอง ส่วนข้อเสนอแนะในด้านเนื้อหาและลักษณะการนำเสนอข่าวนั้น พบว่าสำนักข่าวไทยควรเสนอข่าวที่มีความเด่น มีข่าวต่อเนื่องประจำ โดยให้รายละเอียดทั้งลึกและกว้าง มีเบื้องหลังข่าวหรือเหตุการณ์มานำเสนอ รวมทั้งควรมีประเด็นในการนำเสนอหรือมีแหล่งข่าวมากกว่าหนึ่งด้วย และควรเสนอข่าวในลักษณะ recheck

แต่อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าความเห็นของนักหนังสือพิมพ์จะออกมาในลักษณะดังกล่าว แต่หากพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งองค์กรของสำนักข่าวไทย รวมทั้งนโยบาย

ในการดำเนินงานด้านข่าวแล้ว พบว่าการดำเนินงานของสำนักข่าวไทยในปัจจุบันนี้เป็นการตอบสนองวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งองค์กร โดยได้ดำเนินงานภายใต้เงื่อนไขหรือนโยบายที่กำหนดไว้ ซึ่งแม้ว่าอาจจะยังไม่ประสบความสำเร็จนักในแง่ของธุรกิจและในสายตาของนักหนังสือพิมพ์เหล่านี้ แต่สำหรับการเป็นองค์กรที่ "มีความสำคัญต่อการเสริมความมั่นคงของชาติและรัฐบาล" แล้ว สำนักข่าวไทยก็ได้ดำเนินงานอย่างบรรลุวัตถุประสงค์ครบถ้วนสมบูรณ์

2. ในส่วนของการให้บริการข่าวนั้น พบว่าสำนักข่าวไทยยังมีข้อบกพร่องในการจัดส่งข่าวด้วยรถจักรยานยนต์ ซึ่งบริการได้ช้ามาก ยังไม่เป็นที่น่าพอใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข่าวรอบค่ำและข่าววันเสาร์อาทิตย์ ซึ่งนักหนังสือพิมพ์ให้ความเห็นว่าเป็นความล่าช้าที่เกิดขึ้นทั้งจากกระบวนการทำข่าวและการส่งข่าวเอง

สำหรับประเด็นของการให้บริการข่าวนั้น พบว่าสำนักข่าวไทยจะให้บริการพิเศษกับนักหนังสือพิมพ์บางฉบับ ซึ่งอาจสันนิษฐานได้ว่าเนื่องมาจากความสัมพันธ์ส่วนตัวที่มีต่อกัน โดยไม่ได้ให้บริการดังกล่าวแก่ลูกค้าทุกคนอย่างทั่วถึง

นักหนังสือพิมพ์ยังได้ให้ข้อเสนอแนะในด้านการให้บริการนี้ด้วยว่า สำนักข่าวไทยควรส่งข่าวให้ถึงมือลูกค้าเร็วขึ้น ทันต่อการใช้งาน นอกจากนี้ควรมีการให้บริการข่าวด้วยการแจ้งให้ลูกค้าทราบในทันทีที่เกิดข่าวหรือเหตุการณ์สำคัญขึ้น ต่อจากนั้นจึงส่งรายละเอียดตามมา และควรเปิดโอกาสให้สื่อมวลชนตรวจสอบข่าวได้ตลอดเวลาด้วย

3. สำหรับความเห็นต่อการกำหนดราคาค่าสมาชิกของเอกสารข่าวของสำนักข่าวไทยนั้น พบว่าหากสื่อมวลชนยังคงใช้ประโยชน์จากเอกสารข่าวได้เช่นในปัจจุบัน ค่าสมาชิกในอัตรานี้ก็ยังคงพอที่จะรับได้อยู่ แต่อาจจะเลิกรับได้ในอนาคตหากมีการขึ้นราคาค่าสมาชิกในขณะที่การให้บริการยังเหมือนเดิม หรืออาจเลิกรับได้ หากความจำเป็นในการใช้ข่าวของสำนักข่าวไทยมีน้อยลง ซึ่งก็หมายถึงสื่อมวลชนเองมีความสมบูรณ์เต็มที่ในการทำข่าวของตน

ข้อจำกัดของการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีข้อจำกัดในการเก็บข้อมูลในส่วนของการทำงานของสำนักข่าวไทยบางส่วน ซึ่งพบว่าข้อมูลต่าง ๆ ที่ควรจะได้โดยตรงจากสำนักข่าวไทยนั้น กลับเป็นข้อมูลที่ "เปิดเผยไม่ได้" โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นที่เกี่ยวกับ "สมาชิก" ของเอกสารข่าวของสำนักข่าวไทย ซึ่งน่าจะได้โดยตรงจากสำนักข่าวไทยเอง แต่เนื่องจากข้อจำกัดดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลในส่วนนี้จากเอกสาร สิ่งตีพิมพ์อื่น ๆ รวมทั้งจากงานวิจัยเรื่องของสำนักข่าวไทยที่เคยมีผู้ทำมาก่อนหน้านี้ ซึ่งก็อาจจะมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลไปบ้างแล้วในปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ กลุ่มเป้าหมายที่ให้คำตอบเป็นเพียงกลุ่มผู้บริหาร โภคกลุ่มหนึ่งของสำนักข่าวไทยเท่านั้น ซึ่งโดยข้อเท็จจริงแล้วลูกค้าของสำนักข่าวไทยยังมีบริษัท ห้างร้าน หน่วยงานราชการ และสื่อมวลชนแขนงอื่น ๆ อีกมาก ซึ่งหากการวิจัยครั้งต่อไปจะ สามารถขยายกลุ่มผู้ให้ข้อมูลได้กว้างไปกว่านี้ จะทำให้คำตอบที่ได้นั้น แสดงให้เห็นถึงความต้องการของลูกค้าของสำนักข่าวไทยได้อย่างทั่วถึงทุกกลุ่ม