

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “บทบาทของศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ในกระบวนการผลิตข่าวในสังคมสารสนเทศ” แบ่งการเสนอผลการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 การดำเนินงานและรูปแบบการให้บริการศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ในปัจจุบัน

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นนักข่าวในฐานะผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์

ในส่วนที่ 1 ผลการวิจัยได้มาจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ 4 แห่งที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ศูนย์ข้อมูลมติชน ศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ศูนย์บริการข้อมูลเนชั่น และศูนย์ข้อมูลห้องสมุดผู้จัดการ

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ทำให้ทราบถึงการดำเนินงานและรูปแบบการให้บริการศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ในปัจจุบัน รวมทั้งบทบาทของศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ในกระบวนการผลิตข่าวในสังคมสารสนเทศด้วย

สรุปผลการดำเนินงานและรูปแบบการให้บริการศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์

เปรียบเทียบสถานภาพศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ 4 แห่ง

จากการศึกษาการดำเนินงานและรูปแบบการให้บริการของศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ทั้ง 4 แห่ง ได้แก่ ศูนย์ข้อมูลมติชน ศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ศูนย์บริการข้อมูลเนชั่น และศูนย์ข้อมูลห้องสมุดผู้จัดการ พบว่าศูนย์ข้อมูลทั้ง 4 แห่ง มีความคล้ายคลึงกันในด้านวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน กล่าวคือ ศูนย์ข้อมูลทุกแห่งก่อตั้งขึ้นเพื่อให้การสนับสนุนกองบรรณาธิการใน

การผลิตข่าว เพื่อให้เป็นแหล่งค้นคว้าข้อมูลข่าวสารของนักข่าว จุดประสงค์หลักของศูนย์ข้อมูล คือ ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ในการทำข่าวแก่กองบรรณาธิการ ถึงแม้ว่าปัจจุบัน ศูนย์ข้อมูลของหนังสือพิมพ์บางแห่ง เช่น ศูนย์ข้อมูลมติชน และศูนย์บริการข้อมูลเนชั่น จะเพิ่มการให้บริการบุคคลภายนอกขึ้นมา แต่ยังคงยึดถือวัตถุประสงค์เดิมเป็นหลัก คือต้องให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่กองบรรณาธิการให้ดีที่สุดก่อน

โครงสร้างการทำงานของศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์

ในส่วนของสถานภาพด้านอื่น ๆ ของศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ที่มีความแตกต่างกัน อาทิ เช่น ด้านโครงสร้างการทำงาน จากการศึกษาโครงสร้างการทำงานของศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ทั้ง 4 แห่ง พบว่าศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ของบริษัทหนังสือพิมพ์ขนาดใหญ่ จะมีการแบ่งโครงสร้างการทำงานออกเป็นแผนกต่าง ๆ อย่างชัดเจน เช่น ศูนย์ข้อมูลมติชน ซึ่งถือเป็นตัวแทนศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ประเภทเชิงคุณภาพ มีการแบ่งโครงสร้างการทำงานออกเป็นแผนกต่าง ๆ ได้ 5 แผนก คือ 1. แผนกธุรกิจข้อมูล 2. แผนกเอกสารสนเทศ 3. แผนกคอมพิวเตอร์ 4. ห้องสมุดภาพ 5. สำนักวิจัย

ส่วนศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ซึ่งถือเป็นตัวแทนศูนย์ข้อมูลของหนังสือพิมพ์ประเภทประชานิยม และจัดเป็นศูนย์ข้อมูลของหนังสือพิมพ์ขนาดใหญ่เช่นกัน ได้แบ่งโครงสร้างการทำงานออกเป็น 4 ส่วน คือ 1. ส่วนวิเคราะห์ข่าว 2. ส่วนข้อมูล - ประวัติบุคคลและเอกสารอ้างอิง 3. ส่วนฟิล์มและภาพข่าว 4. ส่วนบันทึกข้อมูลและบริการ

แต่จากการศึกษาพบว่า ศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ของหนังสือพิมพ์ขนาดปานกลาง เช่น ศูนย์บริการข้อมูลเนชั่น ซึ่งเป็นตัวแทนศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษ และศูนย์ข้อมูลห้องสมุดผู้จัดการ ซึ่งเป็นตัวแทนศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์แนวเศรษฐกิจ ไม่มีการแบ่งโครงสร้างการทำงานเป็นแผนกต่าง ๆ อย่างชัดเจน บรรณาธิการทั้งหมดในศูนย์ข้อมูลไม่มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบเฉพาะหน้าที่ใดหน้าที่หนึ่ง แต่ทุกคนต้องช่วยกันทำงานของศูนย์ข้อมูลในทุกหน้าที่

เมื่อศึกษาโครงสร้างการทำงานของศูนย์ข้อมูลแล้ว จะสังเกตได้ว่าหากศูนย์ข้อมูลใดมีการแบ่งโครงสร้างการทำงานออกเป็นแผนกต่าง ๆ แสดงว่า ศูนย์ข้อมูลนั้นต้องมีขนาดใหญ่พอ และมีบุคลากรมากพอที่จะรองรับการทำงานในทุกแผนก ดังเช่นศูนย์ข้อมูลมติชน มีการแบ่งโครงสร้างศูนย์ข้อมูลออกเป็น 5 แผนก ศูนย์ข้อมูลมติชนจึงมีบุคลากรทั้งหมดประมาณ 55 คน ส่วนศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ แบ่งโครงสร้างการทำงานของศูนย์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน

มีบุคลากรทั้งหมดประมาณ 42 คน จำนวนบุคลากรของศูนย์ข้อมูลทั้ง 2 แห่งนี้ จัดว่ามีจำนวนมากพอสมควร เมื่อเปรียบเทียบกับศูนย์บริการข้อมูลเนชั่น ซึ่งมีบุคลากร 12 คน และศูนย์ข้อมูลห้องสมุดผู้จัดการ ซึ่งมีบุคลากรเพียง 4 คน เท่านั้น

ในส่วน of ศูนย์ข้อมูลห้องสมุดผู้จัดการ เนื่องจากว่า บริษัท แมเนเจอร์ มีเดีย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นเจ้าของหนังสือพิมพ์ผู้จัดการ มีบริษัทในเครือ คือ บริษัท บริการข้อมูลผู้จัดการ จำกัด หรือ MIS ซึ่งเป็นบริษัทที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารโดยเฉพาะ เป็นผู้สนับสนุนทางด้านของมูลข่าวสารให้กับกองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์ผู้จัดการด้วย โดยกองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์ผู้จัดการสามารถเรียกดูข้อมูลที่เขาต้องการจากฐานข้อมูลของ MIS ได้ ดังนั้นจึงเป็นไปได้ว่าผู้บริหารของหนังสือพิมพ์ผู้จัดการจึงไม่มีนโยบายในการพัฒนาศูนย์ข้อมูลให้เป็นหน่วยงานที่ใหญ่และพร้อมในการเป็นศูนย์สารสนเทศที่สมบูรณ์แบบ เพราะมีบริษัทที่สนับสนุนข้อมูลข่าวสารให้กับกองบรรณาธิการอยู่แล้ว ศูนย์ข้อมูลห้องสมุดผู้จัดการจึงเป็นเพียงหน่วยงานที่เก็บข้อมูลประเภทเอกสารก่อนที่จะมีการนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเท่านั้น

งบประมาณของศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์

สำหรับในเรื่องของงบประมาณที่ศูนย์ข้อมูลได้รับ ส่วนใหญ่ศูนย์ข้อมูลทุกแห่งจะเป็นหน่วยงานที่สังกัดอยู่ในกองบรรณาธิการ ดังนั้นกองบรรณาธิการจะเป็นผู้จัดสรรงบประมาณให้ หากศูนย์ข้อมูลต้องการงบประมาณในด้านใด สามารถทำเรื่องเสนอหัวหน้ากองบรรณาธิการได้ แต่จะเห็นได้ว่าศูนย์ข้อมูลบางแห่งมีรายได้จากการบริการข้อมูลข่าวสารให้กับบุคคลภายนอก เช่น ศูนย์ข้อมูลมติชน มีรายได้จากการขายข้อมูลกฤตภาค หรือ Clippings ข่าว เป็นจำนวนมาก และยังมีรายได้จากสำนักวิจัยอีก ส่วนศูนย์บริการข้อมูลเนชั่น ก็มีรายได้จากการให้บริการข้อมูลแก่บุคคลภายนอกเช่นกัน ถึงแม้จะเป็นรายได้ที่ไม่มากเท่าศูนย์ข้อมูลมติชนก็ตาม ส่วนศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ไทยรัฐและศูนย์ข้อมูลห้องสมุดผู้จัดการ ไม่มีรายได้จากบุคคลภายนอก เพราะไม่มีนโยบายเปิดให้บริการบุคคลภายนอก สำหรับศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ถึงแม้จะมีความพร้อมเทียบเท่าศูนย์ข้อมูลมติชน แต่ก็ไม่มีนโยบายให้บริการบุคคลภายนอก เพราะต้องการให้บริการกองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์ของตนเป็นหลัก แต่อย่างไรก็ตาม รายได้ทั้งหมดที่ศูนย์ข้อมูลมติชนและศูนย์บริการข้อมูลเนชั่นหาได้ จะไม่สามารถนำมาใช้จ่ายในการบริหารงานของศูนย์ข้อมูล เพราะถือเป็นรายได้ของบริษัท ไม่จัดเป็นรายได้ของศูนย์ข้อมูล จึงต้องมอบให้ฝ่ายบัญชีของบริษัททั้งหมด

การดำเนินงานและการให้บริการของศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์

ปัจจุบันรูปแบบการดำเนินงานและการให้บริการของศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ทั้ง 4 แห่ง มีแนวโน้มจะพัฒนาไปสู่ทิศทางเดียวกัน ซึ่งอาจสรุปได้ว่าเป็นแนวโน้มของศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ส่วนใหญ่ในอนาคต นั่นคือการให้บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ จากการศึกษาพบว่าศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ในปัจจุบันมีการนำระบบคอมพิวเตอร์เข้าใช้ในการจัดเก็บข้อมูล และสืบค้นข้อมูล ซึ่งโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการจัดทำฐานข้อมูลนั้นจะเป็นระบบที่สร้างขึ้นมาเพื่อใช้งานในศูนย์ข้อมูลโดยเฉพาะ ส่วนใหญ่เป็นโปรแกรมสำเร็จรูป เช่น ศูนย์ข้อมูลมติชน เลือกระบบ VTLS ซึ่งเป็นโปรแกรมที่สร้างขึ้นเพื่อใช้งานในศูนย์ข้อมูลและห้องสมุดมาใช้ ส่วนศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ เลือกระบบ Phrasea มาใช้ เป็นต้น สำหรับศูนย์บริการข้อมูลเนชั่น ขณะนี้กำลังอยู่ระหว่างการพัฒนากระบวนคอมพิวเตอร์ของตนเองเพื่อนำมาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลและสืบค้นข้อมูลเช่นกัน ส่วนศูนย์ข้อมูลห้องสมุดผู้จัดการ ไม่มีระบบสืบค้นข้อมูลของตนเอง แต่ใช้ระบบ intranet ซึ่งเชื่อมโยงข้อมูลทุกอย่างมาจาก MIS แทน

สรุปการดำเนินงานและรูปแบบการให้บริการศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ในปัจจุบัน

จากการศึกษาการดำเนินงานและรูปแบบการให้บริการของศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ทั้ง 4 แห่ง ดังที่กล่าวมาแล้ว พอจะสรุปแยกเป็นด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์

ศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของกองบรรณาธิการ เพื่อให้ข่าวที่ผลิตจากกองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์ของตนเป็นข่าวที่มีคุณภาพ ให้ข้อมูลกับผู้อ่านได้อย่างครบถ้วนและเจาะลึก ซึ่งจะส่งผลถึงคุณภาพของหนังสือพิมพ์ด้วย

2. ประเภทของข้อมูลข่าวสารในศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์

ศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ส่วนใหญ่จะมีข้อมูลข่าวสารประเภทที่คล้ายคลึงกัน เพราะเป็นข้อมูลที่นักข่าวต้องการใช้ประกอบการผลิตข่าว ข้อมูลข่าวสารที่มีในศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ส่วนใหญ่ แบ่งได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. กฤตภาคข่าว (Clippings)
 2. หนังสือพิมพ์
 3. หนังสือ หนังสืออ้างอิง และนิตยสารทั่วไป
 4. รูปภาพ
3. รูปแบบการให้บริการของศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์

ปัจจุบันศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ส่วนใหญ่ได้นำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลและสืบค้นข้อมูล ดังนั้นนักข่าวในปัจจุบันจึงสามารถสืบค้นข้อมูลผ่านทางฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ได้ ซึ่งส่วนใหญ่จะเชื่อมโยงไปสู่คอมพิวเตอร์ทุกเครื่องในบริษัทหนังสือพิมพ์ นักข่าวสามารถเรียกดูข้อมูลที่เขาต้องการจากคอมพิวเตอร์ที่กองบรรณาธิการได้เลย แต่ถ้าหากผู้ใดต้องการข้อมูลประเภทเอกสารก็สามารถมาเรียกดูได้ที่ศูนย์ข้อมูล ส่วนใหญ่บรรณารักษ์จะเป็นผู้ค้นหาและหยิบข้อมูลให้ ไม่อนุญาตให้นักข่าวค้นหาข้อมูลเอง เพื่อป้องกันการวางผิดที่ ซึ่งอาจจะทำให้เกิดความสับสนในการค้นหาข้อมูลครั้งต่อไป

สรุปผลวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

ในส่วนที่ 2 ผลการวิจัยได้มาจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามนักข่าว จำนวน 120 คน โดยแบ่งเป็นนักข่าวที่รับผิดชอบข่าวหน้า 60 คน และนักข่าวที่รับผิดชอบข่าวเบา 60 คน จากหนังสือพิมพ์ 4 แห่ง ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง คือ นักข่าวจากหนังสือพิมพ์มติชน หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ หนังสือพิมพ์เดอะเนชั่น และหนังสือพิมพ์ผู้จัดการ

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ของนักข่าวที่รับผิดชอบข่าวหน้า และนักข่าวที่รับผิดชอบข่าวเบา ในด้านความถี่ในการใช้บริการศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ ในระยะเวลา 1 ปี (ตารางที่ 2) พบว่า นักข่าวที่รับผิดชอบข่าวหน้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์บ่อยครั้งกว่านักข่าวที่รับผิดชอบข่าวเบา โดยนักข่าวที่รับผิดชอบข่าวหน้าจะใช้บริการศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์มากกว่า 10 ครั้ง ต่อ 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 69.9 แต่นักข่าวที่รับผิดชอบข่าวเบาจะใช้บริการศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์มากกว่า 10 ครั้ง ต่อ 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.8 เท่านั้น จึงสรุปได้ว่านักข่าวที่รับผิดชอบข่าวหน้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์บ่อยครั้งกว่านักข่าวที่รับผิดชอบข่าวเบา

ส่วนพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ในด้านช่วงเวลาในการใช้บริการ (ตารางที่ 3) ด้านระยะเวลาในการใช้บริการในแต่ละครั้ง (ตารางที่ 4) ด้านความถี่ในการใช้บริการข้อมูลข่าวสารประเภทต่าง ๆ (ตารางที่ 5-7) และด้านความถี่ในการใช้บริการเพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ (ตารางที่ 11-13) พบว่า นักข่าวที่รับผิดชอบข่าวหนักและนักข่าวที่รับผิดชอบข่าวเบาไม่มีพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ในด้านต่าง ๆ เหล่านี้แตกต่างกันมากนัก

จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักข่าวในการใช้บริการศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ในด้านระดับความคาดหวังการให้บริการ (ตารางที่ 14-16) ด้านระดับความสามารถในการตอบสนองความคาดหวังในการให้บริการ (ตารางที่ 17-19) และด้านระดับความพึงพอใจต่อลักษณะของศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ (ตารางที่ 20-22) พบว่า นักข่าวที่รับผิดชอบข่าวหนักและนักข่าวที่รับผิดชอบข่าวเบามีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมากในด้านต่าง ๆ เหล่านี้

ส่วนพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ ในด้านความถี่ในการใช้บริการข้อมูลข่าวสารในหัวข้อต่าง ๆ (ตารางที่ 8-10) พบว่า นักข่าวที่รับผิดชอบข่าวหนักและนักข่าวที่รับผิดชอบข่าวเบาไม่มีพฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกัน โดยนักข่าวที่รับผิดชอบข่าวหนักจะใช้บริการข้อมูลข่าวสารในหัวข้อชีวิตประวัติบุคคลสำคัญมากที่สุด รองลงมา คือ เศรษฐกิจ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การเมือง อุตสาหกรรม และสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ ส่วนนักข่าวที่รับผิดชอบข่าวเบาจะใช้บริการข้อมูลข่าวสารในหัวข้อศิลปะและบันเทิง และชีวิตประวัติบุคคลสำคัญมากที่สุด รองลงมา คือ การกีฬา อุตสาหกรรม การตลาด การแพทย์และการสาธารณสุข สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปได้ว่าความแตกต่างด้านความถี่ในการใช้บริการข้อมูลข่าวสารในหัวข้อต่าง ๆ ของนักข่าวที่รับผิดชอบข่าวหนักและข่าวเบาจะขึ้นอยู่กับประเภทข่าวที่นักข่าวรับผิดชอบด้วย เพราะนักข่าวที่รับผิดชอบข่าวประเภทใดย่อมต้องใช้บริการข้อมูลข่าวสารในหัวข้อนั้นมากกว่าข้อมูลข่าวสารในหัวข้ออื่น ดังนั้นนักข่าวที่รับผิดชอบข่าวหนักจึงต้องใช้บริการข้อมูลข่าวสารในหัวข้อชีวิตประวัติบุคคลสำคัญ เศรษฐกิจ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และการเมือง มากกว่านักข่าวที่รับผิดชอบข่าวเบา ส่วนนักข่าวที่รับผิดชอบข่าวเบาจึงต้องใช้ข้อมูลข่าวสารในหัวข้อศิลปะและบันเทิง ชีวิตประวัติบุคคลสำคัญ และการกีฬามากกว่านักข่าวที่รับผิดชอบข่าวหนัก

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักข่าวในฐานะผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ จากแบบสอบถามนักข่าว จำนวน 120 คน สรุปได้ว่า นักข่าวไม่พึงพอใจการให้บริการของศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ในแทบทุกด้าน นักข่าวมีความคาดหวังต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูล

หนังสือพิมพ์ในด้านต่าง ๆ มาก แต่คิดว่าได้รับการตอบสนองของความคาดหวังเหล่านั้นในระดับน้อย ดังนั้นผลการวิจัยจึงเป็นไปตามข้อสันนิษฐาน คือศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ในปัจจุบันยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของนักข่าวได้ดีเพียงพอ

สาเหตุที่ผลการวิจัยออกมาเป็นดังนี้ ประการแรกอาจจะเป็นเพราะลักษณะนิสัยของนักข่าวที่ไม่นิยมใช้บริการศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ หรือไม่มีความพยายามพอในการค้นหาข้อมูลจากศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ เพราะจากผลการวิจัยในตอนที่ 2 ในเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ของนักข่าวในด้านความถี่ในการใช้บริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้พบว่า นักข่าวส่วนใหญ่ใช้บริการศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์น้อยครั้งต่อหนึ่งปี คือในจำนวนนักข่าว 120 คน มีเพียง 30 คน เท่านั้นที่ใช้บริการศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ มากกว่า 20 ครั้งต่อหนึ่งปี ส่วนนักข่าวอีก 100 คน ที่เหลือ ใช้บริการน้อยกว่า 20 ครั้งต่อหนึ่งปี ซึ่งเฉลี่ยแล้วแสดงว่า นักข่าวแต่ละคนใช้บริการเดือนละไม่เกิน 2 ครั้ง

จากการที่นักข่าวใช้บริการศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์น้อย หรือไม่เคยมาค้นหาข้อมูลจากศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ อาจทำให้ไม่ทราบว่าศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์มีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำข่าวมากน้อยแค่ไหน นักข่าวจึงประเมินความสามารถของศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ต่ำกว่าสภาพความเป็นจริง และไม่พึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์เพราะไม่ค่อยได้ใช้บริการจึงไม่มีโอกาสได้รับความพอใจจากศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ก็เป็นได้

สาเหตุประการที่สองที่อาจมีส่วนทำให้ผลการวิจัยออกมาดังนี้ อาจจะเป็นเพราะปัจจุบันศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์มีบริการสืบค้นข้อมูลทางฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ นักข่าวสามารถเรียกดูข้อมูลที่ต้องการจากคอมพิวเตอร์ที่กองบรรณาธิการ ซึ่งเชื่อมโยงมาจากฐานข้อมูลที่ศูนย์ข้อมูลเป็นคนจัดทำ ดังนั้นนักข่าวจึงไม่ต้องติดต่อใช้บริการจากศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์โดยตรง ทำให้ไม่คุ้นเคยและนึกไม่ออกถึงการให้บริการของศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ จึงคิดว่าศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ไม่มีประสิทธิภาพในการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่นักข่าว

อภิปรายผลบทบาทของศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ในการบวนการผลิตข่าวในสังคมสารสนเทศ

ปัจจุบันในยุคที่การสื่อสารสามารถส่งถึงกันได้อย่างรวดเร็ว เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในซีกโลกหนึ่ง สามารถไปปรากฏบนอุปกรณ์สื่อสารของคนอีกซีกโลกหนึ่งให้รับรู้ได้ในเวลาพร้อมกัน ดูเหมือนว่าหนังสือพิมพ์จะเป็นหนึ่งในสื่อไม่กี่ชนิดที่ไม่สามารถแข่งขันกับสื่อชนิดอื่นได้ในด้านความเร็วฉับไวของการรายงานข่าว แต่หากมองในอีกมุมหนึ่ง ข้อจำกัดด้านความเร็วกลับถือเป็นข้อได้เปรียบของหนังสือพิมพ์ เพราะทำให้หนังสือพิมพ์มีเวลาในการเตรียมงาน จึงสามารถเสนอข่าวสารได้ลึกและละเอียดครบถ้วนกว่าสื่อชนิดอื่น

ในเมื่อหนังสือพิมพ์มีเวลาในการผลิตข่าว คนทำข่าวหนังสือพิมพ์จึงมีเวลาในการค้นหาข้อมูลมาประกอบการเสนอข่าวเพื่อให้ข่าวของตนมีคุณภาพมากขึ้น ความต้องการข้อมูลข่าวสารตรงนี้ ทำให้ศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ก้าวเข้ามามีบทบาทในการเสริมการผลิตข่าวของนักข่าว

จากการศึกษาศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะในด้านบทบาทของศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ในการเสริมการผลิตข่าว บทบาทด้านนี้เป็นหัวใจในการทำงานของศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ เพราะบริษัทหนังสือพิมพ์ก่อตั้งหน่วยงานศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ขึ้นมา เพื่อให้ศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์เป็นแหล่งสนับสนุนกองบรรณาธิการในด้านข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์จึงถือเป็นหน่วยงานหนึ่งของกองบรรณาธิการ เพราะมีความสัมพันธ์และความสำคัญกับกองบรรณาธิการโดยตรง

เมื่อศึกษาบทบาทของศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ในการเสริมการผลิตข่าวของหนังสือพิมพ์ทั้ง 4 แห่งแล้ว สรุปได้ว่า ศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์มีส่วนช่วยเหลือนักข่าวในการทำข่าว เพราะศูนย์ข้อมูลสามารถเป็นแหล่งค้นคว้าข้อมูลข่าวสารให้กับนักข่าว ศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์สามารถค้นหาข้อมูลที่นักข่าวต้องการได้ภายในระยะเวลารวดเร็ว โดยเฉพาะเมื่อดูจากการผลิตข่าวที่ยกมาเป็นกรณีตัวอย่าง เพื่อศึกษาว่าศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์สามารถช่วยเหลือนักข่าวได้จริงหรือไม่ ในสถานการณ์ที่นักข่าวต้องการข้อมูลข่าวสารประกอบการทำข่าวเร่งด่วน เช่น เหตุการณ์การถึงแก่สัญกรรมของ ม.ร.ว. เสนีย์ ปราโมช การทำข่าวเหตุการณ์นี้ นักข่าวต้องหาข้อมูลประกอบการทำข่าวให้ได้ภายในระยะเวลาจำกัด เพราะเหตุการณ์นี้เกิดขึ้นกะทันหัน นักข่าวจำเป็นต้องหาข้อมูลให้ได้เร็วที่สุดเพื่อนำมาประกอบการเขียนข่าว อย่างเช่น เขียนรายงานพิเศษ

เกี่ยวกับชีวิตของ ม.ร.ว. เสนีย์ ปราโมช ในด้านต่าง ๆ ซึ่งขึ้นอยู่กับว่านักข่าวของหนังสือพิมพ์ใดจะเลือกประเด็นใดมาเขียน

จากการศึกษาบทบาทของศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ในการเสริมการผลิตข่าวกรณีนี้ พบว่า ศูนย์ข้อมูลของหนังสือพิมพ์ทั้ง 4 แห่ง ได้แก่ ศูนย์ข้อมูลมติชน ศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ศูนย์บริการข้อมูลเนชั่น และศูนย์ข้อมูลห้องสมุดผู้จัดการ สามารถช่วยเหลือนักข่าวของตนในด้านข้อมูลข่าวสารได้ทันเวลา และละเอียดครบถ้วนในระดับหนึ่ง เมื่อนักข่าวต้องการข้อมูลด้านชีวประวัติของ ม.ร.ว. เสนีย์ ปราโมช ศูนย์ข้อมูลสามารถค้นหาข้อมูลให้นักข่าวได้ทันที เพราะมีข้อมูลเก็บไว้อยู่แล้ว นักข่าวไม่ต้องออกไปหาข้อมูลด้านนี้จากแหล่งข้อมูลอื่น แต่ถ้านักข่าวต้องการข้อมูลเพิ่มเติม เช่น ต้องการข้อมูลที่เน้นด้านความสัมพันธ์ของท่านกับพรรคประชาธิปไตย เพราะนักข่าวต้องการจะนำประเด็นนี้มาเป็นจุดสำคัญในการเขียนข่าว ยกตัวอย่างเช่น ข่าวของหนังสือพิมพ์ผู้จัดการรายวัน วันที่ 29 กรกฎาคม 2540 ในคอลัมน์ Profile (ภาคผนวก จ) ที่มุ่งเน้นเรื่องบทบาทของท่านที่มีต่อพรรคประชาธิปไตย ถ้านักข่าวต้องการข้อมูลเพิ่มเติมอย่างนี้ ศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์จะไม่สามารถค้นหาข้อมูลได้ลึกและเฉพาะด้านอย่างที่นักข่าวต้องการ เพราะข้อมูลที่มีในศูนย์ข้อมูลจะเป็นข้อมูลทั่วไป ส่วนใหญ่จะเก็บจากข่าวที่เคยลงหนังสือพิมพ์มาก่อน ถ้าประเด็นใดไม่เคยมีการนำมาเขียนข่าวลงหนังสือพิมพ์ ศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ก็จะไม่สามารถหาข้อมูลในแง่มุมนั้นให้นักข่าวได้ นักข่าวจะต้องนำข้อมูลด้านอื่นเท่าที่ศูนย์ข้อมูลสามารถหาให้ได้ไปวิเคราะห์และสังเคราะห์ออกมาเป็นเนื้อข่าวอย่างที่นักข่าวต้องการ หรือไม่นักข่าวก็ต้องไปหาข้อมูลเพิ่มเติมจากแหล่งข่าวอื่นด้วยตนเอง

อย่างไรก็ตาม ศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ไม่ได้มีบทบาทต่อการผลิตข่าวของนักข่าวในทุกกรณี เพราะการเสนอข่าวของหนังสือพิมพ์จะมีส่วนหนึ่งที่เป็นการเสนอข่าวประจำวัน เพื่อรายงานเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั่วไปให้ผู้อ่านได้รับรู้ การเสนอข่าวรูปแบบนี้นักข่าวส่วนใหญ่จะไม่เข้ามาค้นหาข้อมูลจากศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ อาจเป็นเพราะเขาได้ข้อมูลจากแหล่งข่าวบุคคล ซึ่งเพียงพอแล้วที่จะเสนอข่าวในระดับผิวเผินเพราะเป็นการรายงานความเป็นไปของเหตุการณ์ปัจจุบันเท่านั้น และอีกประการหนึ่งเป็นเพราะว่าศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์เป็นแหล่งเก็บข้อมูลข่าวสารย้อนหลัง ถึงแม้ว่าจะมีการเก็บข้อมูลใหม่เพิ่มขึ้นทุกวัน แต่ก็ไม่ใช่แหล่งข้อมูลที่จะหารายละเอียดข่าวเหตุการณ์ปัจจุบันได้

ดังนั้นศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์จะมีบทบาทในการเสริมการผลิตข่าวได้กรณีที่นักข่าวต้องการเขียนข่าวในลักษณะวิเคราะห์ เจาะลึก เพราะการเขียนข่าวลักษณะนี้นักข่าวต้องหาข้อมูลประกอบ อาจจะเป็นข้อมูลย้อนหลังเกี่ยวกับเหตุการณ์หรือบุคคล หรือข้อมูลแวดล้อมที่เป็น

ประโยชน์ต่อการทำข่าว ศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์จะช่วยเหลือนักข่าวได้ เพราะข้อมูลส่วนใหญ่ในศูนย์ข้อมูลจะเป็นข้อมูลประเภทกฤตภาค (Clippings) หรือข่าวเก่าที่ตัดเก็บไว้โดยแยกตามหัวข้อต่าง ๆ เมื่อนักข่าวต้องการตรวจสอบข่าวที่นำเสนอไปแล้ว หรือต้องการหาข้อมูลประกอบการทำข่าวเรื่องใด เขาสามารถมาค้นหาหัวข้อข่าวที่ต้องการได้ที่ศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ นอกจากนี้ศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์จะเป็นแหล่งค้นคว้าเกี่ยวกับประวัติบุคคลสำคัญได้เป็นอย่างดี เพราะบุคคลสำคัญหรือมีชื่อเสียงส่วนใหญ่มักจะเคยเป็นข่าวทางหนังสือพิมพ์ ศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ต้องเก็บข้อมูลประเภทชีวประวัติบุคคลค่อนข้างละเอียด เพราะรายละเอียดเกี่ยวกับประวัติบุคคลเหล่านี้จะเป็นข้อมูลอ้างอิงที่นักข่าวต้องการเป็นประจำ ดังนั้นศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์จึงมีข้อมูลประเภทนี้เก็บไว้มากและละเอียดครบถ้วนพอสมควร

ในปัจจุบันบทบาทของศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์นอกจากจะมีบทบาทในการให้ข้อมูลข่าวสารเพื่อประกอบการทำข่าวแล้ว ศูนย์ข้อมูลของหนังสือพิมพ์บางแห่งยังพัฒนาไปสู่บทบาททางด้านอื่นด้วย อาทิเช่น ศูนย์ข้อมูลมติชน ซึ่งมีสำนักวิจัยมติชนเป็นหน่วยงานหนึ่งในศูนย์ข้อมูล สำนักวิจัยมติชนเป็นอีกบทบาทหนึ่งของศูนย์ข้อมูลมติชน แต่ไม่ได้มีบทบาทในกระบวนการผลิตข่าวโดยตรง แต่ก็สามารถเสริมการผลิตข่าวได้ เพราะนักข่าวสามารถนำผลการวิจัยที่สำนักวิจัยมติชนทำออกมาในรูปของมติชนโพลไปประกอบการทำข่าวได้ในกรณีที่นักข่าวต้องการข้อมูลประกอบที่แสดงถึงกระแสความต้องการหรือความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเหตุการณ์หรือบุคคลที่เป็นข่าว ซึ่งสำนักวิจัยมติชนจะทำออกมาเป็นประจำเพื่อลงพิมพ์ในหนังสือมติชนสุดสัปดาห์ หรือหนังสือพิมพ์มติชนรายวันเป็นบางครั้งตามกระแสข่าวที่ประชาชนสนใจ

นอกจากนี้ศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์บางแห่งยังมีบทบาทในการให้บริการบุคคลภายนอกหรือทำธุรกิจขายข้อมูลให้กับบริษัทต่าง ๆ ด้วย บทบาทด้านนี้ของศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์บางแห่ง เช่น ศูนย์ข้อมูลมติชน และศูนย์บริการข้อมูลเนชั่น เป็นบทบาทใหม่ของศูนย์ข้อมูลในยุคสังคมสารสนเทศ เพราะข้อมูลข่าวสารกลายเป็นสิ่งมีค่าที่สามารถทำรายได้ให้กับศูนย์ข้อมูลได้แต่อย่างไรก็ตาม บทบาทหลักของศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ยังคงเป็นการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่กองบรรณาธิการ บทบาทด้านอื่นที่กล่าวมานั้นจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์มีความพร้อมเพียงพอทั้งด้านบุคลากรและทรัพยากร จนสามารถขยายขอบเขตการบริการออกไปสู่บุคคลภายนอกได้โดยไม่เสียหายต่องานในหน้าที่หลักที่มีต่อกองบรรณาธิการเท่านั้น

ถึงแม้ว่าจากการศึกษาจะสามารถสรุปได้ว่า ศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์มีบทบาทในการเสริมการผลิตข่าวได้จริง แต่ทั้งนี้ผลงานข่าวจะออกมาดี และละเอียดครบถ้วนหรือไม่ หรือประเด็นข่าวจะน่าสนใจเพียงใด ไม่ได้ขึ้นอยู่กับความครบถ้วนของข้อมูลจากศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์เพียง

อย่างเฉิว ต้องขึ้นอยู่กับความสามารถของนักข่าวในการเลือกประเด็นที่น่าสนใจมาทำข่าว และความสามารถของนักข่าวในการวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดออกมาเป็นเนื้อหาข่าวด้วย ดังนั้นคุณภาพของงานข่าว จึงขึ้นอยู่กับ 2 ส่วน คือ ตัวนักข่าวผู้ผลิตงานข่าวเอง และทีมงานผู้สนับสนุนข้อมูลให้นักข่าวซึ่งหมายถึงศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์นั่นเอง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

เพื่อการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมในอนาคตเกี่ยวกับศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ ผู้วิจัยขอเสนอประเด็นศึกษาที่น่าสนใจศึกษา ดังนี้

1. สำรวจสถานการณ์ภาพและบทบาท รวมทั้งการใช้และการสนองความต้องการของผู้ผลิตข่าวในหนังสือพิมพ์อื่น รวมทั้งสื่อในแขนงอื่น เช่น โทรทัศน์ วิทยุ และสำนักข่าว
2. สำรวจและเปรียบเทียบการใช้และการสนองความต้องการของผู้บริหารข่าวและนักข่าวแต่ละประเภทในองค์กรสื่อมวลชนอื่น ๆ
3. วิเคราะห์คุณภาพข่าวช่วงก่อนและหลังการมีบริการศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ โดยเลือกศึกษาข่าวจากหนังสือพิมพ์บางฉบับเป็นกรณีศึกษา
4. ศึกษากระบวนการให้บริการสืบค้นข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ของศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ในด้านพฤติกรรมการใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ