

พฤติกรรมสารสนเทศของนักข่าวหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ

Information Behaviors of *Thai Rath* Newspaper Reporters

อรุณรัตน์ เชื้อบาง *

ประภาส พาวินนท์**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของนักข่าวหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศ ปัญหาและอุปสรรคในการแสวงหาและการเข้าถึงสารสนเทศ และปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการแสวงหาสารสนเทศของนักข่าวหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ฉบับตีพิมพ์ ฉบับออนไลน์ และไทยรัฐทีวี ผลการวิจัยสรุปได้ว่า นักข่าวหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ฉบับตีพิมพ์ ฉบับออนไลน์ และไทยรัฐทีวีส่วนใหญ่แสวงหาสารสนเทศจากศูนย์หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ อินเทอร์เน็ต และบุคคลหรือแหล่งข่าว นักข่าวส่วนใหญ่มีความต้องการภูมิหลังของเหตุการณ์มากที่สุด และใช้สารสนเทศเพื่อหาประวัติของแหล่งข่าวและหน่วยงานที่จะไปสัมภาษณ์ และเตรียมคำถามก่อนการสัมภาษณ์มากที่สุด นักข่าวส่วนใหญ่ประสบปัญหาและอุปสรรคในการแสวงหาและเข้าถึงสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต เนื่องจากข้อมูลขาดความน่าเชื่อถือ ข้อมูลไม่ตรงกับความต้องการ และนักข่าวขาดความรู้และทักษะในการค้นหาข้อมูล จากศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ เนื่องจากขาดแคลนข้อมูล และข้อมูลขาดความทันสมัย ขาดความรู้เกี่ยวกับแหล่งและทรัพยากรสารสนเทศ ขาดทักษะการค้นหาข้อมูล และไม่มีเวลาในการค้นหา การขาดแคลนอุปกรณ์และคู่มือแนะนำรวมทั้งขาดการฝึกอบรมการใช้ระบบค้นหาข้อมูล และจากแหล่งสารสนเทศบุคคลหรือแหล่งข่าว เนื่องจากไม่ได้รับความร่วมมือในการสัมภาษณ์ และนักข่าวส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการแสวงหาและค้นหาสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานข่าว คือ แหล่งข้อมูล คุณภาพของข้อมูล เครื่องมือช่วยค้น และความรู้และทักษะในการค้นหาข้อมูลของนักข่าว

คำสำคัญ: พฤติกรรมสารสนเทศ, การใช้สารสนเทศ, นักข่าว, หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ

Abstract

In this thesis, the researcher examines information behaviors of *Thai Rath* newspaper reporters. In addition, the researcher examines problems and obstacles encountered in searching and accessing information on the part of *Thai Rath* newspaper reporters, as well as factors enhancing success in the search for such information. The information in question pertains to what is found in the *Thai Rath* print

* นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

newspaper, the online *Thai Rath* newspaper, and on *Thai Rath* Television (TV). The research found that at the highest level, the majority of *Thai Rath* newspaper print reporters, online *Thai Rath* reporters, and *Thai Rath* TV reporters searched for information inside the organization—at the *Thai Rath* Newspaper Information Center—and outside the organization using the Internet. Individuals or news sources were key resources for compiling basic information used in daily news reports. They needed background information for incidents at the highest level. The majority of the news reporters used information in searching the history of news sources and agencies as potential subjects of interviews. At the highest level, they prepared questions before the interviews were conducted. The majority of the news reporters had to face problems and obstacles in searching and accessing information on the Internet. This is due to the fact that the information was often unreliable. The information they found often failed to meet their needs. News reporters were insufficiently knowledgeable and skilled when it came to searching for information on the Internet. In using the *Thai Rath* Newspaper Information Center. Information was often unavailable or outdated. They did not have an adequate knowledge of information sources and resources. They were not skilled in searching for information and did not have time to conduct searches. Equipment and manuals were in short supply and they were insufficiently trained in using information retrieval systems. In regard to individual information sources, the majority of news reporters did not receive assistance in conducting interviews. And the majority of the news reporters were of the opinion that factors affecting success in the search for information in news operations were information sources, information quality, retrieval tools, and the knowledge and retrieval skills of reporters.

Keywords: Information Behavior, Use of Information, Reporter, *Thai Rath* Newspaper

1. บทนำ

ข่าว คือการรายงานเรื่องราว เหตุการณ์ หรือข้อเท็จจริง ความคิดเห็นที่มีผลกระทบ มีความสำคัญ หรือน่าสนใจ โดยที่เหตุการณ์ ข้อเท็จจริงนั้นเพียงจะเกิดหรือกำลังจะเกิดขึ้น (ภาคภูมิ วรรณภา, 2554, หน้า 25) หรือเป็นเรื่องราวหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจากอดีตสู่ปัจจุบัน อย่างมีความสัมพันธ์ต่อเนื่อง รวมถึงข้อคิดเห็น สิ่งที่ถูกบันทึกในเนื้อหาข่าว ต้องเป็นข้อเท็จจริงที่ยืนยันได้ เรื่องราวเหล่านั้นอาจจะส่งผลกระทบต่อคนหมู่มาก ทั้งระดับท้องถิ่นหรือประเทศหรือโลก (พิศิษฐ์ ชวลาธวัช, 2539, หน้า 8) ประชาชนใช้ประโยชน์จากข่าวในการตอบสนองชีวิตความเป็นอยู่เกี่ยวกับการใช้ชีวิตและการทำงาน (อังธิดา ลิ้มปัทมปาณี, 2554, หน้า 86) หรือในภาวะวิกฤติการณ์ที่ข่าวคือสารสนเทศที่สาธารณชนต้องการมากที่สุด สังคมต่างหันมาพึ่งพาข้อมูลข่าวสารเพื่อต้องการคำอธิบายต่อสิ่งที่กำลังเผชิญอยู่และจะได้ตัดสินใจในการแสดงพฤติกรรมได้อย่างทันทั่วที่และเหมาะสม (เสริมศิริ นิลคำ, 2555, หน้า 2)

หนังสือพิมพ์เป็นสื่อมวลชนประเภทแรกที่น่าเสนอข่าวสาร ความรู้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข่าว ตั้งแต่ในอดีตจนถึงปัจจุบัน (อังคณา ลิ้มปัทมปาณี, 2554, หน้า 90) ไทยรัฐซึ่งประกอบธุรกิจให้บริการข่าวสารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ คือ หนังสือพิมพ์ไทยรัฐมาอย่างยาวนานกว่า 60 ปี ได้ขยายธุรกิจไปสู่การให้บริการข่าวสารผ่านหลากหลายช่องทางที่สอดคล้องกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ ได้แก่ เว็บไซต์หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ฉบับออนไลน์ ให้บริการข่าวสารผ่านทางอินเทอร์เน็ต และขยายการลงทุนสู่สื่อโทรทัศน์ดิจิทัล คือ สถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวี และเพิ่มช่องทางการนำเสนอข่าวสารผ่านโซเชียลมีเดีย ทำให้ต้องมีการพัฒนาทักษะ และความสามารถของบุคลากรด้านการข่าว คือ นักข่าวหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ฉบับสิ่งพิมพ์ ฉบับออนไลน์ และไทยรัฐทีวีให้สามารถทำงานสอดคล้องสนับสนุนกัน เพื่อให้นำเสนอข่าวผ่านทุกช่องทางของไทยรัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังคงคุณสมบัติของความเป็นสื่อมวลชนที่ดีเอาไว้ (วัชร วัชรพล, 2552, หน้า 8; 2555, หน้า 8; 2555)

นักข่าว คือ บุคลากรสำคัญในกองบรรณาธิการ เป็นบุคคลแรกที่ใกล้ชิดเรื่องราว เหตุการณ์ และทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลข้อเท็จจริงต่าง ๆ มานำเสนอรายงานข่าวสารสู่สาธารณชนในวงกว้าง (ภาคภูมิ วรรณภา, 2554, หน้า 47) เป็นอาชีพที่ต้องค้นหาและใช้ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตลอดเวลา ซึ่งต้องแสวงหาข้อมูลตามรับผิดชอบของตนเองอย่างถ่องแท้ โดยข้อมูลเหล่านั้นต้องค้นหาจากแหล่งข่าวที่เป็นจริง มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ เพื่อให้การรายงานข่าวผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เป็นไปอย่างถูกต้องครบถ้วน และทันต่อเหตุการณ์ (กวี จงกิจถาวร, สุรัชย์ ชูผลกา, 2554, หน้า 240-250) ให้สมกับบทบาทสำคัญในการเป็นผู้เฝ้าระวังให้กับสังคม ช่วยเตือนภัยให้ทราบถึงภัยอันตรายที่กำลังจะเกิดขึ้น รวมไปถึงการรายงานเกี่ยวกับสภาพปัญหาและความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่กำลังส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม การเมืองทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อให้ประชาชนได้ตระหนักรู้และเตรียมตัวรับมือได้ รวมทั้งยังมีบทบาทในการให้ข้อมูลข่าวสารที่มีความสำคัญจำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการใช้ชีวิตของผู้คนในสังคมได้รับทราบ เพื่อเป็นแนวทางในการใช้ชีวิตได้อย่างปกติสุข (กวี จงกิจถาวร, สุรัชย์ ชูผลกา, 2554, หน้า 266-268) ถ้านำเสนอเรื่องราวที่ดีกระตุ้นการพัฒนา สังคมในภาพรวมก็จะมีแนวโน้มตามทิศทางนั้น ในทางตรงกันข้าม หากนำเสนอข่าวในมุมมองแง่ร้ายเกินเลยข้อเท็จจริง หรือตกเป็นเครื่องมือของฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดสังคมก็จะได้รับข้อมูลที่สับสนไปด้วย (สรเรศริญ แก้วกำเนิด, พล.ต., 2559, หน้า 13)

จากบทบาทหน้าที่ของนักข่าวที่มีความสำคัญต่อสังคม และความสำคัญของการส่งเสริมและพัฒนาการทำงานของนักข่าวหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงพฤติกรรมสารสนเทศของนักข่าวหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ เพื่อเป็นแนวทางให้ทราบถึงความต้องการ การใช้ข้อมูล ลักษณะและวิธีการค้นหาข้อมูลของนักข่าว รวมถึงการใช้แหล่งสารสนเทศเพื่อประกอบการรายงานข่าว บทความ บทวิเคราะห์ และรายงานพิเศษ ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาบริการของศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ไทยรัฐให้สามารถตอบสนองการปฏิบัติงานของนักข่าวให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสัมภาษณ์ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างได้แก่ นักข่าวหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ฉบับตีพิมพ์ ฉบับออนไลน์ และไทยรัฐทีวี จำนวน 28 คน ในส่วนของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง (structured interview) เป็นการศึกษาโดยใช้สถานการณ์หลังสุด (critical incident technique) เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมสารสนเทศ ผู้วิจัยเลือกสถานการณ์ที่นักข่าวต้องการค้นหาสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายครั้งหลังสุด ปัญหาและอุปสรรคในการแสวงหาและการเข้าถึงสารสนเทศ รวมทั้งปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการแสวงหาสารสนเทศ จำนวน 1 ฉบับ โดยแบ่งออกเป็น 6 ตอน คือ (1) ภูมิหลังและภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของนักข่าว (2) พฤติกรรมสารสนเทศ ในด้านความต้องการและการใช้ข้อมูล (3) พฤติกรรมสารสนเทศ ในด้านการแสวงหาและค้นหาข้อมูล (4) พฤติกรรมสารสนเทศ ในด้านแหล่งสารสนเทศ (5) ปัญหาและอุปสรรคในการแสวงหาและเข้าถึงสารสนเทศ และ (6) ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการแสวงหาและค้นหาสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานข่าว

3. ผลการวิจัย

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key information interview) คือ นักข่าวหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ฉบับตีพิมพ์ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 53.60 ไทยรัฐทีวี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ฉบับออนไลน์ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 21.40 ส่วนแผนกข่าวที่สังกัดมากที่สุด คือ แผนกข่าวการเมือง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 นักข่าวมีประสบการณ์ทำงาน 1-5 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 39.30 ประสบการณ์ทำงาน 15 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี และ 11-15 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30 และ ประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10

นักข่าวหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ฉบับตีพิมพ์ ฉบับออนไลน์ และไทยรัฐทีวีทำหน้าที่เป็นผู้สื่อข่าว ปฏิบัติงานสัมภาษณ์แหล่งข่าว เขียนข่าว เพื่อรายงานข้อเท็จจริง เหตุการณ์ปัจจุบันที่เกิดขึ้นในสังคม นักข่าวบางส่วนทำหน้าที่เขียนบทความ บทวิเคราะห์ หรือรายงานพิเศษประจำวัน และประจำสัปดาห์ นำเสนอผ่านหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ฉบับตีพิมพ์ และฉบับออนไลน์ ส่วนการรายงานข่าวนอกสถานที่ หรือจัดทำเป็นรายงานพิเศษประกอบรายการข่าวประจำวัน นำเสนอผ่านไทยรัฐทีวี ในจำนวน 28 คน มีนักข่าวไทยรัฐทีวี 2 คน ทำหน้าที่ผู้สื่อข่าว และผู้ประกาศข่าว ผู้ประกาศข่าวมีหน้าที่ในการตรวจบทและอ่านข่าวในรายการข่าวประจำวันของไทยรัฐทีวีตามแผนกข่าวที่สังกัด นักข่าว 1 คน ทำหน้าที่ผู้สื่อข่าวและพิธีกรภาคสนาม รายการรถปลดทุกข์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของข่าวสังคมไทยรัฐทีวี และนักข่าวหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ฉบับตีพิมพ์ 1 คน ทำหน้าที่รีไรท์เตอร์ มีหน้าที่ในการเรียบเรียงข่าวที่นักข่าวภาคสนามส่งมายังกองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ

1. พฤติกรรมสารสนเทศ ในด้านความต้องการและการใช้ข้อมูลของนักข่าว พบว่า (1) นักข่าวมีความต้องการสารสนเทศด้านสังคม การเมือง อาชญากรรม การแพทย์และสาธารณสุข กีฬา วัฒนธรรม และเศรษฐกิจ (2) นักข่าวมีความต้องการภูมิหลังของเหตุการณ์มากที่สุด รองลงมา คือ สถิติและงานวิจัย บทความ รายงานพิเศษ บทวิเคราะห์ และภาพและวิดีโอเพื่อเป็นองค์ประกอบของข่าว รายงานพิเศษ และบทวิเคราะห์ และ (3) นักข่าวใช้สารสนเทศเพื่อหาประวัติของแหล่งข่าวและหน่วยงานที่จะไปสัมภาษณ์ และเตรียมคำถามก่อนการสัมภาษณ์มากที่สุด รองลงมาเพื่อหาประเด็นในการรายงานข่าวเป็นแรงบันดาลใจในการเขียนข่าว เพื่อศึกษาภูมิหลังและบริบทของเหตุการณ์หรือข่าว และเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง

2. พฤติกรรมสารสนเทศ ในด้านการแสวงหาและค้นหาข้อมูลของนักข่าว พบว่า นักข่าวส่วนใหญ่เริ่มต้นค้นหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต โดยใช้ search engine เช่น google เป็นเครื่องมือในการค้นหา คำค้น เป็นช่องทางที่นักข่าวใช้ค้นหาข้อมูล เมื่อผลการค้นหาปรากฏขึ้น นักข่าวจะสำรวจข้อมูลจากเว็บไซต์ที่น่าเชื่อถือและคิดว่าจะได้พบคำตอบ และค้นหาไปเรื่อย ๆ จาก link หรือ tag และเว็บไซต์ต่าง ๆ จนกว่าจะได้รับข้อมูลที่ต้องการ นักข่าวบางส่วนเลือกค้นหาข้อมูลจากเว็บไซต์ที่คิดว่าจะมีคำตอบตั้งแต่การค้นหาครั้งแรก เพราะมีการประเมินล่วงหน้าแล้วว่า จะพบข้อมูลได้จากเว็บไซต์ใด โดยใช้การระบุคำค้น และชื่อเว็บไซต์ที่เป็นแหล่งข้อมูลไปพร้อม ๆ กัน และนักข่าวบางส่วนเริ่มต้นค้นหาข้อมูลจากศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ เพราะทราบว่าข้อมูลที่ต้องการสามารถค้นหาได้จากฐานข้อมูล foto web หากข้อมูลเพียงพอต่อความต้องการ และเป็นข้อมูลที่ถูกต้องเชื่อถือได้ จะยุติการค้นหา แต่ถ้าข้อมูลไม่เพียงพอ หรือค้นหาข้อมูลไม่พบจะทำการค้นหาเพิ่มเติมจากแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ ต่อไป

3. พฤติกรรมสารสนเทศ ในด้านแหล่งสารสนเทศของนักข่าว พบว่า นักข่าวค้นหาสารสนเทศจากแหล่งภายนอกองค์กรจากอินเทอร์เน็ต อีเมล เว็บไซต์สำนักข่าวในประเทศและต่างประเทศ facebook myspace อินสตาแกรม ทวิตเตอร์ ยูทูป ไลน์ google plus ส่วนแหล่งภายในองค์กร นักข่าวค้นหาสารสนเทศจากศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ สารสนเทศที่ใช้ค้นหาข้อมูล ได้แก่ ฐานข้อมูล foto web ส่วนภาพและฟิล์ม กฤตภาคข่าว และวารสารและหนังสือ กฤตภาคข่าวต้นฉบับ บทความ ฐานข้อมูล 4D ประวัติบุคคล ประวัติบุคคลต้นฉบับ หนังสือ หนังสือพิมพ์ วารสาร และสิ่งพิมพ์รัฐบาล นอกจากนี้ นักข่าวยังค้นหาข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์บุคคลหรือแหล่งข่าว และค้นหาจากข้อมูลที่นักข่าวมีการเก็บบันทึกไว้ส่วนตัว

4. ปัญหาและอุปสรรคในการแสวงหาและเข้าถึงสารสนเทศของนักข่าว พบว่า ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตขาดความน่าเชื่อถือ เพราะไม่มีการระบุแหล่งอ้างอิงที่เชื่อถือได้ ผลการค้นหาไม่ปริมาณมาก แต่ตรงกับความต้องการน้อย หรือไม่ตรงกับความต้องการ ไม่สามารถค้นหาข้อมูลที่เก่าแก่ได้ ผลการค้นหากระจัดกระจาย หน่วยงานของรัฐไม่ร่วมมือในการเปิดเผยข้อมูล ขาดความรู้และทักษะในการค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐ เพราะไม่มีคำแนะนำและคู่มือช่วยในการค้นหา ส่วนปัญหาการใช้สารสนเทศภายในองค์กรพบว่า ศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ไทยรัฐขาดแคลนทรัพยากรประเภทภาพในฐานข้อมูล foto web หนังสือ และวารสาร ภาพบุคคลในฐานข้อมูล foto web หนังสือ วารสาร สถิติจากข่าว ลำดับเหตุการณ์ รายงานพิเศษ และประวัติบุคคลในฐานข้อมูล 4D ขาดความทันสมัย และขาดความต่อเนื่อง

นักข่าวขาดความรู้เกี่ยวกับแหล่งและทรัพยากรสารสนเทศ ขาดทักษะการค้นหาข้อมูล และไม่มีเวลาในการค้นหาข้อมูล ปัญหาความสะดวกในการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ขาดแคลนอุปกรณ์ คู่มือแนะนำ และขาดการฝึกอบรมการใช้ระบบค้นหาข้อมูล นอกจากนี้นักข่าวประสบปัญหาไม่ได้รับความร่วมมือในการสัมภาษณ์จากแหล่งข่าว ไม่นุญาตให้เปิดเผยชื่อหรือเอกสาร ข้อมูลไม่ตรงกับความเป็นจริง ไม่สามารถติดต่อขอสัมภาษณ์ได้ทันเวลา นักข่าวไทยรัฐทีวีซึ่งเป็นนักข่าวหน้าใหม่ต้องใช้เวลาในการค้นหาและติดต่อกับแหล่งข่าวมาก

5. ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการแสวงหาและค้นหาสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานข่าวของนักข่าว คือ แหล่งข้อมูล คุณภาพของข้อมูล เครื่องมือช่วยค้น และความรู้และทักษะในการค้นหาข้อมูลของนักข่าว

4. อภิปรายผล

พฤติกรรมการสารสนเทศ

จากการศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักข่าวหนังสือพิมพ์ไทยรัฐพบว่านักข่าวส่วนใหญ่ค้นหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต โดยใช้ search engine เป็นเครื่องมือในการค้นหามากที่สุด และใช้คำค้นเป็นช่องทางในการค้นหามากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chaudhry และ Sagheer (2011) เรื่องพฤติกรรมการค้นหาและการใช้สารสนเทศของนักข่าวประเทศคูเวต พบว่าอินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งข้อมูลที่มีการใช้และมีประโยชน์มากที่สุด เนื่องจากค้นหาข้อมูลได้ง่ายสะดวกรวดเร็ว สามารถใช้คำง่าย ๆ คำที่เป็นที่นิยมใช้ และคำที่รู้จักในการค้นหา เมื่อผลการค้นหาปรากฏขึ้น นักข่าวจะสำรวจข้อมูลจากเว็บไซต์ที่น่าเชื่อถือ และคิดว่าจะได้พบคำตอบ และค้นหาไปเรื่อย ๆ จาก link หรือ tag และเว็บไซต์ต่าง ๆ นอกจากนี้นักข่าวบางส่วนเลือกค้นหาข้อมูลจากศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ หากข้อมูลเพียงพอต่อความต้องการและถูกต้องน่าเชื่อถือจะยุติการค้นหา แต่ถ้าข้อมูลไม่เพียงพอ หรือค้นหาข้อมูลไม่พบจะทำการค้นหาจากแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ ต่อไป สอดคล้องกับแนวคิดตัวแบบการค้นหาข้อมูล berrypicking ของ Bates (1989) ที่ว่ากระบวนการสืบค้นสารสนเทศไม่ได้มีขั้นตอนที่เป็นลำดับขั้น ผู้ค้นหาจะสืบค้นสารสนเทศจากจุดหนึ่งไปอีกจุดหนึ่งโดยเริ่มต้นจากการหาหัวข้อกว้าง ๆ หรือรายการอ้างอิงรายการใดรายการหนึ่งก่อน จากนั้นจะค้นหาต่อไปยังแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ ที่หลากหลายมากขึ้น ซึ่งผู้ค้นหาจะพบแนวความคิดใหม่และค้นพบแนวทางที่จะค้นคืนต่อไป นักข่าวมีความต้องการภูมิหลังของเหตุการณ์มากที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Chaudhry และ Sagheer (2011) ที่พบว่า นักข่าวต้องการภูมิหลังของข้อมูลเพื่อใช้พัฒนาเนื้อหาและเพิ่มแง่มุมในการนำเสนอข่าว และนักข่าวส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศเพื่อหาประวัติของแหล่งข่าวและหน่วยงานที่จะไปสัมภาษณ์ และเตรียมคำถามก่อนการสัมภาษณ์มากที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของมาลี บุญศิริพันธ์ (2537) ที่ว่า นักข่าวที่ดีต้องมีการเตรียมตัวค้นหาข้อมูล เพื่อศึกษาภูมิหลังของบุคคลและเรื่องราวที่ต้องสัมภาษณ์เพื่อไม่ให้ประเด็นตกหล่น

ปัญหาและอุปสรรคในการแสวงหาและการใช้สารสนเทศ

ปัญหาจากแหล่งภายนอก พบว่า ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตขาดความน่าเชื่อถือ ไม่ตรงกับความต้องการ และนักข่าวขาดความรู้และทักษะในการค้นหาข้อมูล สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chaudhry และ Sagheer (2011) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการค้นหาและการใช้สารสนเทศของนักข่าวประเทศคูเวตที่พบว่า การค้นหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตทำได้ง่าย แต่ผลการค้นหามีปริมาณมากต้องคัดเลือกข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือและตรงกับความต้องการก่อนการนำไปใช้ และแนวคิดของมารยาท โยทองยศ (2550) ที่ว่า ผู้ใช้ที่ไม่มีทักษะการค้นหาข้อมูลอาจได้ข้อมูลที่ไม่ตรงกับความต้องการเป็นจำนวนมาก ทำให้เสียเวลา ข้อมูลถูกปรับปรุงแก้ไขอย่างรวดเร็ว ทำให้การอ้างอิงเอกสารทำได้ลำบาก ส่วนปัญหาจากแหล่งภายใน พบว่า ศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ไทยรัฐขาดแคลนทรัพยากร ทรัพยากรขาดความทันสมัย และขาดความต่อเนื่อง สอดคล้องกับผลการศึกษารื่องการใช้ศูนย์ข้อมูลของผู้ปฏิบัติงานหนังสือพิมพ์ไทยรัฐของอินทรีา ยั่งยืน (2551) และเรื่องการใช้ศูนย์ข้อมูลโทรทัศน์ของบุคลากรฝ่ายข่าวสถานีโทรทัศน์ในกรุงเทพมหานครของศักดิ์กะ จราวิวัฒน์ (2545) พบว่าวารสารและหนังสือทั่วไปมีน้อย การจัดหาหนังสือเข้าสู่ศูนย์ข้อมูลล่าช้า ภาพข่าวและหนังสืออ้างอิงไม่ทันสมัย และนักข่าวยังขาดความรู้เกี่ยวกับแหล่งและทรัพยากรสารสนเทศ ขาดทักษะและเวลาในการค้นหาข้อมูล ขาดแคลนอุปกรณ์และคู่มือแนะนำ รวมทั้งขาดการฝึกอบรมการใช้ระบบค้นหาข้อมูล สอดคล้องกับงานวิจัยของ Anwar และ Asghar (2009) เรื่องพฤติกรรมแสวงหาข้อมูลของนักข่าวหนังสือพิมพ์ปากีสถานว่า นักข่าวขาดแคลนทักษะในการค้นหาข้อมูลมากที่สุด ตรงกับงานวิจัยของอินทรีา ยั่งยืน (2551) เรื่องการใช้ศูนย์ข้อมูลของผู้ปฏิบัติงานหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ พบว่า นักข่าวประสบปัญหาการเลือกใช้คำค้นในการค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ของศูนย์ข้อมูล และงานวิจัยของ Hossain และ Islam (2012) เรื่องพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของนักข่าวสื่อสิ่งพิมพ์ในบังกลาเทศ และ Anwar และ Asghar (2009) เรื่องพฤติกรรมแสวงหาข้อมูลของนักข่าวหนังสือพิมพ์ปากีสถาน พบว่า การขาดแคลนเวลาในการค้นหาและอ่านข้อมูลเป็นปัญหาที่นักข่าวพบมากที่สุด นอกจากนี้นักข่าวไม่ได้รับความร่วมมือในการสัมภาษณ์บุคคลหรือแหล่งข่าว สอดคล้องกับผลการวิจัยของจิรพรรณ บุญหนุน (2542) เรื่องความต้องการและการใช้สารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของนักข่าวสายเศรษฐกิจและการเมืองที่พบว่า แหล่งข่าวไม่ให้สัมภาษณ์ และไม่เต็มใจให้ข้อมูลที่ถูกต้องหรือให้ยืมหนังสือเอกสารต่าง ๆ

ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการแสวงหาและค้นหาสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานข่าวของนักข่าว

นักข่าวส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า แหล่งข้อมูลที่ดี ข้อมูลที่มีคุณภาพ เครื่องมือช่วยค้นที่มีประสิทธิภาพ และความรู้และทักษะในการค้นหาข้อมูล เป็นปัจจัยสำคัญให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการสร้างและนำเสนอข่าว สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chaudhry และ Sagheer (2011) เรื่องพฤติกรรมการค้นหาและการใช้สารสนเทศของนักข่าวประเทศคูเวต และจิรพรรณ บุญหนุน (2542) เรื่องความต้องการและการใช้สารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของนักข่าวสายเศรษฐกิจและสายการเมือง พบว่าข้อมูลที่มีคุณภาพ ถูกต้อง ทันสมัย ตรงเวลาที่ต้องการ อยู่ในรูปแบบที่

สามารถนำไปใช้งานได้ทันที จากแหล่งข้อมูลที่ดี เข้าถึงง่าย มีความน่าเชื่อถือ เครื่องมือช่วยค้นหาที่ใช้งานง่าย ให้ผลการค้นหาที่ตรงกับความต้องการ และความคุ้นเคยในการใช้แหล่งข้อมูล เป็นปัจจัยสำคัญในการเลือกค้นหาและใช้ข้อมูล

5. ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ประโยชน์

1. ควรมีการฝึกอบรมวิธีการค้นหาข้อมูลจากทรัพยากรประเภทต่างๆ ทั้งจากแหล่งข้อมูลภายในและภายนอกองค์กรแก่นักข่าว

2. ควรมีการจัดทำคู่มือช่วยการค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ของศูนย์ข้อมูล

3. ศูนย์ข้อมูลควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลทรัพยากรและการให้บริการแก่นักข่าว

4. ควรมีการฝึกอบรมทักษะการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นหาแก่นักข่าว
ข้อมูลหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ

6. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์

2. ควรมีการศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของนักข่าวกับสื่อสมัยใหม่ประเภทต่างๆ

3. ควรมีการศึกษาสภาพปัญหาของบุคลากรศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ ในด้านนโยบายการบริหารงานและการปฏิบัติงาน ควบคู่กับปัญหาการใช้บริการของนักข่าว

เอกสารอ้างอิง

กวี จงกิจถาวร, สุรัชย์ ชูผกา. (2554). ประเภทของข่าว. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการ ข่าวเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 2, หน่วยที่ 6). นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

จิรพรรณ บุญหนุน. (2542). *ความต้องการและการใช้สารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของผู้สื่อข่าวสายเศรษฐกิจและสายการเมือง*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พิศิษฐ์ ชวลาธวัช และคณะ. (2539). *การรายงานข่าวชั้นสูง*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.

ภาคภูมิ วรรณภา. (2554). *การเขียนข่าวเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: อินทนิล.

มารยาท โยทองยศ. (2550). *การสืบค้นข้อมูลสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ตเพื่อการวิจัย*. ค้นเมื่อ 7 มิถุนายน 2558, จาก สถาบันวิจัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพ ค้นหากจาก http://research.bu.ac.th/news/f_list/news388/1.pdf

มาตี บุญศิริพันธ์. (2537). *หลักการทำหนังสือพิมพ์เบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 14). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ประกายพริก.

วัชร วัชรพล. (2552, มีนาคม 12). *อิกก้าวของไทยรัฐ*. *ไทยรัฐ*, หน้า 8.

วัชร วัชรพล. (2555, มีนาคม 4). *ไทยรัฐพร้อมเปิดตัวบนไอแพด*. *ไทยรัฐ*, หน้า 8.

- วัชร วัชรพล. (2555). *ไทยรัฐพร้อมแล้วรุกธุรกิจโทรทัศน์*. ค้นเมื่อ 12 ตุลาคม 2556, จาก ไทยรัฐออนไลน์
ค้นหาจาก <http://www.thairath.co.th/content/newspaper/316861>
- สรรเสริญ แก้วกำเนิด, พล.ต. (2559, มกราคม 9). บิ๊กตูเปิดใจวัยเด็กโรแมนติก . *มติชน*, หน้า 13.
- ศักดิ์ จราวิวัฒน์. (2545). *การใช้ศูนย์ข้อมูลโทรทัศน์ของบุคลากรฝ่ายข่าวสถานีโทรทัศน์ใน
กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตร์มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสริมศิริ นิลคำ. (2555). *คุณค่าข่าวในภาวะวิกฤตทางสังคม*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- อังชิตา ลิ้มปัทมปาณี. (2554). ประเภทของข่าว. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการข่าวเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 2,
หน่วยที่ 3). นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- อินทิรา ชัยยีน. (2551). *การใช้ศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ไทยรัฐของผู้ปฏิบัติงานหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ*.
วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Abdulla, A. (2007) *Technology and internet-related information behavior of print journalists in Kuwait*.
Doctoral Dissertation, University of Pittsburgh.
- Anwar, M. A., & Asghar, M. (2009). Information seeking behavior of Pakistani newspaper journalists.
Pakistan Journal of Information Management and Libraries, 10(1) 57-79.
- Bates, M. (1898). *The design of browsing and berrypicking techniques for the online search interface*.
Retrieved October 10, 2015, from The University of California, Los Angeles, Graduate School of
Library and Information Science Web site: [https://pages.gseis.ucla.edu/faculty/bates/
berrypicking.html](https://pages.gseis.ucla.edu/faculty/bates/berrypicking.html)
- Chaudhry, A. S., & AL Sagheer, L. (2011). Information behavior of journalists: analysis of critical
incidents of information finding and use, *Asia-Pacific conference library & information
education & practice*, (pp.330-336).
- Hossain, A. & Islam, S. (2012). Information seeking by print media journalists in Rajshahi, Bangladesh.
International federation of library association and institutions, 38(4), 283-288.