

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาและวิจัยเรื่อง "การวิเคราะห์กระบวนการการทำงานของนักเขียนนักข่าว Outlook จากหนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์" นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงกระบวนการการทำงานรวมทั้งปัจจัยที่มีผลต่อกระบวนการผลิตสารคดีของนักเขียนนักข่าว Outlook

ระเบียบวิธีวิจัยที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยอาศัยแนวคิดในการวิจัยที่สำคัญคือ แนวคิดเรื่ององค์การสื่อสารมวลชน และแนวคิดเรื่องสารคดี สำหรับแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยคือแหล่งข้อมูลประเภทบุคคล ซึ่งได้จากการสัมภาษณ์นักเขียนนักข่าวประจำแผนกของ Outlook แหล่งข้อมูลประเภทเอกสาร บทความ สารคดี หนังสือพิมพ์ หนังสือและงานเขียนที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ รวมทั้งใช้วิธีสังเกตการณ์อย่างมีส่วนร่วม (Participant as observer)

จากการศึกษาวิจัยถึงกระบวนการการทำงานของนักเขียนนักข่าว Outlook พบว่าประกอบไปด้วยขั้นตอนที่สำคัญดังนี้คือ การประชุมข่าว การออกไปทำข่าว (สารคดี) การเขียนสารคดี และข่าวประชาสัมพันธ์และการเข้าเวรเข้า (Duty) จากขั้นตอนต่าง ๆ ข้างต้นพบว่า "การประชุมข่าว" นับได้ว่าเป็นหัวใจหลักของการทำงานของนักเขียนนักข่าว Outlook เนื่องจากเป็นวันที่ทางแผนก Outlook ใช้พูดคุยปรึกษาหารือเพื่อคัดเลือกเนื้อหา มอบหมายงานเขียนและความรับผิดชอบรวมทั้งแจ้งข่าวคราวภายในและนอกองค์กรที่สำคัญ ๆ

ส่วนทางด้านปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับกระบวนการการทำงานของนักเขียนนักข่าว Outlook จากการศึกษาค้นคว้าวิจัยพบว่าประกอบด้วย 3 ปัจจัยดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลโดยตรงต่อการทำงานของนักเขียนนักข่าว Outlook ซึ่งได้แก่
 - ปัจจัยจากแหล่งข่าวสารข้อมูล
 - ปัจจัยจากตัวนักเขียนนักข่าวเอง
 - ปัจจัยด้านเวลา

2. ปัจจัยที่ส่งผลทางอ้อมต่อการทำงานของนักเขียนนักข่าว Outlook ซึ่งได้แก่
 - องค์กรผู้ผลิต
 - ผู้อ่าน
 - บริบททางสังคม
 - สภาพการการแข่งขัน

3. ปัจจัยเสริม อันได้แก่
 - ผู้นำ

ผลการศึกษาวิจัย "กระบวนการการทำงานของนักเขียนนักข่าว Outlook จากหนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์" เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับแนวความคิดด้านการบริหารพบว่า การทำงานของบุคลากร (นักเขียนนักข่าว) ภายในแผนก Outlook มีลักษณะการบริหารงานที่เรียกว่า "การบริหารงานตามเป้าหมาย" (Management by Objective หรือ M.B.O.) ซึ่งการบริหารลักษณะนี้จะเน้นไปที่กระบวนการที่ผู้บังคับบัญชา (ผู้นำ) และผู้ใต้บังคับบัญชาได้ร่วมกันบริหารงาน โดยที่จะมีการกำหนดขอบเขตสิ่งที่จะต้องรับผิดชอบให้แก่ผู้ปฏิบัติรับไป จากคุณลักษณะของการบริหารตามเป้าหมายนี้ เมื่อนำมาพิจารณาเข้ากับรูปแบบการทำงานของนักเขียนนักข่าว Outlook จะมีลักษณะดังนี้

ในด้านการวางแผนและการควบคุม กล่าวคือ วิธีการบริหารตามเป้าหมายนี้จะต้องเริ่มต้นด้วยการวางแผนก่อนซึ่งตัวอย่างที่แสดงให้เห็นชัดก็คือ การจัดให้มีการประชุมข่าวของแผนก Outlook ในทุกวันจันทร์ ซึ่งการประชุมข่าวนับได้ว่าเป็นวิธีที่เปิดโอกาสให้นักเขียนนักข่าว

แสดงความคิดเห็น โดยบรรณาธิการ (สนิทสุดา เอกชัย) จะพยายามกระตุ้นให้นักเขียนนักข่าว Outlook ร่วมกันแสดงความคิดเห็นอย่างกว้างขวาง รวมทั้งเปิดโอกาสให้นำปัญหาและข้อจำกัดต่าง ๆ มาพูดคุยได้ ซึ่งตามหลักการบริหารตามเป้าหมายแล้วการกระทำในลักษณะเช่นนี้นับได้ว่าเป็นการส่งเสริมให้เกิดความคิดใหม่ ๆ และมีประโยชน์ต่องาน รวมทั้งสามารถลดปัญหาหรือความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างกระบวนการทำงานให้ลดลงได้

จากการเปิดโอกาสให้มีการพูดคุยในเรื่องต่าง ๆ ในวันประชุมข่าว ตรงจุดนี้ได้แสดงให้เห็นถึงลักษณะหรือภาวะของผู้นำที่มีประสิทธิภาพตามทฤษฎีตามแบบฉบับ (Style Theory) ที่พยายามประยุกต์ในการบริหารที่เน้นในด้านงานและมนุษย์สัมพันธ์ควบคู่กัน (Initiating structure & Consideration) โดยจากการศึกษาวิจัยพบว่าผู้นำของแผนก Outlook (สนิทสุดา เอกชัย) ได้ใช้วิธีการในลักษณะดังกล่าวข้างต้นบริหาร กล่าวคือ ผู้นำจะจัดระบบการทำงานภายในแผนก Outlook โดยกำหนดขอบเขตหน้าที่ของบุคลากรไว้อย่างชัดเจน (ดังเสนอไปแล้วในหัวข้อ 3.1.2 การมอบหมายงานและความรับผิดชอบ) นอกจากนี้นักเขียนนักข่าวจะได้รับการส่งเสริมและอนุญาติให้เข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหาร ตัวอย่างที่แสดงให้เห็นชัดก็คือ การเปิดโอกาสให้นักเขียนนักข่าวเสนอความคิดเห็นหรือนำปัญหาเกี่ยวกับการทำงานมาพูดคุยและปรึกษาในวันประชุมข่าว

จากลักษณะการเปิดกว้างของผู้นำรวมทั้งวิธีการสื่อสารแบบสองทางของนักเขียนนักข่าว Outlook ได้นำไปสู่วิธีการการทำงานแบบเป็นทีม ซึ่งสร้างให้แต่ละคนมีความสนใจงานของอีกฝ่ายหนึ่งและส่งเสริมให้เกิดความเท่าเทียมกันในการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่าเป็นการเปิดโอกาสให้บุคคลที่มีปัญหาและความต้องการแตกต่างกัน สามารถเลือกวิธีการดำเนินงานของตนได้อย่างคล่องตัวภายในกรอบของเป้าหมาย (องค์กร) ได้อีกด้วย (มีเพียงเป้าหมายใหญ่กำกับเป็นแนวทางเอาไว้เท่านั้น) ซึ่งบรรณาธิการ (สนิทสุดา เอกชัย) จะให้อิสระทั้งทางด้านความคิดและการทำงาน โดยจะทำหน้าที่เพียงแค่ให้คำปรึกษา แนะนำและร่วมกันแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเท่านั้น

ด้วยวิธีการเช่นนี้ ตามหลักการบริหารตามเป้าหมายพบว่า ผลที่ได้จากผู้ใต้บังคับบัญชาจะมีได้มากเพราะเป็นวิธีที่มีลักษณะต้องตรงตามธรรมชาติของคน กล่าวคือ บุคลากรโดยส่วนใหญ่ต้องการปฏิบัติงานโดยมีความเป็นตัวของตัวเองที่จะคิดทำงานด้วยตนเองตามวิธีที่ตนเห็นว่าดีที่สุด ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรมีความรู้สึกในแง่ดีตลอดเวลา รวมทั้งช่วยป้องกันมิให้เกิดข้อขัดแย้งระหว่างเป้าหมายขององค์กร (ชงชัย สันติวงษ์, 2535) คำกล่าวนี้เป็นจริงมากยิ่งขึ้นสำหรับผู้ทำงานด้านวารสารศาสตร์ที่ต้องการทั้งความเป็นอิสระทางการทำงานและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เช่นนักเขียนนักข่าว Outlook

นอกจากการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีอิสระในด้านความคิดและการทำงานจะเป็นการป้องกันมิให้บุคลากรเกิดข้อขัดแย้งกับเป้าหมายขององค์กรแล้ว "การจัดอบรม" นับได้ว่าเป็นวิธีที่สามารถช่วยลดปัญหาดังกล่าวได้ด้วยเช่นกัน และจากการศึกษาวิจัยก็พบว่าในหน่วยงาน Outlook ได้มีการจัดการอบรมให้แก่พนักงานใหม่ (นักเขียนนักข่าวใหม่) โดยมุ่งที่จะให้นักเขียนนักข่าวใหม่เหล่านั้นรู้ถึงนโยบายและวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งตามหลักการการถ่ายทอดวัฒนธรรมองค์กร จะเห็นได้ว่า ลักษณะเช่นนี้สามารถสร้างจิตสำนึก ความรับผิดชอบ ลดความขัดแย้ง และช่วยพนักงาน ๆ คนเข้าด้วยกัน รวมทั้งสามารถนำหน่วยงานไปสู่ความสำเร็จ (กรีซ สืบสนธิ์, 2538)

ส่วนในด้านของการคัดเลือกบุคลากรนั้น แม้ว่าโดยหลักใหญ่ของการทำงาน "ความสำเร็จ" ในการทำงานจะขึ้นอยู่กับพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ ความสนใจ หรือมีค่านิยมและความเชื่อที่เหมือน ๆ กันไว้ด้วยกัน หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การยึดถือพื้นฐานความเหมือนเป็นหลักเช่นแผนก Outlook ได้ถือปฏิบัติมา อย่างไรก็ตาม หากมีงานที่เน้นหรืออาศัยระดับความรู้ความชำนาญเฉพาะด้าน ซึ่งความรู้ความชำนาญเฉพาะด้านดังกล่าวหาไม่ได้ภายในกลุ่ม ดังนั้นหน่วยงานหรือองค์กรจึงน่าจะต้องระดมบุคลากร (คัดเลือกบุคลากร) จากแหล่งอื่นเพื่อสร้างความสมบูรณ์และความหลากหลายในด้านการทำงานให้มากยิ่งขึ้น (W.E. Vinake, 1962)

สำหรับการมอบหมายงานและความรับผิดชอบภายในแผนก Outlook นั้นพบว่า สอดคล้องกับหลักการมอบหมายงานของ นิพนธ์ ศศิธร (2538) ที่กล่าวว่า การมอบหมายงาน

และความรับผิดชอบนั้น ควรจะพิจารณาจากความรู้ความสามารถของบุคลากร อย่างไรก็ตามก็ควรให้บุคลากรได้มีการหมุนเวียนผลัดเปลี่ยนหน้าที่เพื่อให้คุ้นเคยกับงานด้านอื่น ๆ ซึ่งตามหลักการดังกล่าวเมื่อนำมาพิจารณาถึงวิธีการมอบหมายงานของนักเขียนนักข่าว Outlook พบว่า แม้ว่าโดยระบบการทำงานโดยส่วนใหญ่ บรรณาธิการจะมอบหมายงานให้ตรงตามความสามารถและความถนัดมากที่สุด แต่ในขณะเดียวกันนักเขียนนักข่าวได้มีการหมุนเวียนผลัดเปลี่ยนกันเขียนสารคดีด้วยเช่นกัน ยกตัวอย่างเช่น สุวรรณา อีชา เรื่อง ชัย ที่มีความถนัดในด้านการเขียนสารคดีเกี่ยวกับผู้บริโภค (Consumer) ก็เคยได้รับการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนมาเขียนสารคดีด้าน NGO (องค์กรพัฒนาเอกชน) อยู่ระยะหนึ่ง เป็นต้น ซึ่งลักษณะการมอบหมายงานดังกล่าวสามารถส่งผลให้การทำงานแบบความชำนาญพิเศษ (Specialization) ได้ผลดียิ่งขึ้น (เรื่องเดียวกัน, 2533)

อย่างไรก็ตาม ไม่ว่าจะมึระบบการทำงาน และมีวิธีการบริหารงานที่ดีเชื่อมอย่างไร แต่การทำงานเป็นทีมย่อมหลีกเลี่ยงความแตกต่างระหว่างบุคคล ที่อาจจะขยายไปสู่ความขัดแย้งระหว่างบุคคลแต่ที่สำคัญก็คือองค์กรมีวิธีการบรรเทาหรือจัดการกับความขัดแย้งนั้นไม่ให้สร้างผลเสียต่อผลงาน ซึ่งในกรณีของแผนก Outlook ผู้วิจัยยังไม่พบความขัดแย้งระหว่างบุคคลมาสร้างผลเสียให้กับงาน

ส่วนทางด้านปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของนักเขียนนักข่าว Outlook อันได้แก่ ปัจจัยด้านแหล่งข่าวสารข้อมูล เวลา ตัวนักเขียนนักข่าว องค์กรผู้ผลิต ผู้นำ บริบทสังคม คู่แข่ง และผู้รับสาร ซึ่งเมื่อนำปัจจัยดังกล่าวมาเปรียบเทียบกับงานวิจัยต่าง ๆ เช่น ชาลิสา มากแผ่นทอง ที่วิเคราะห์ถึง "ปัจจัยที่มีผลต่อกระบวนการผลิตรายการสารคดีชุดทุ่งแสงตะวัน" รวมทั้งการศึกษาวิจัยของ นัยนา เต็งเจริญ ถึง "ปัญหาในการนำเสนอข่าวสิ่งแวดล้อมของหนังสือพิมพ์ผู้จัดการรายวัน" และการศึกษาของ มนัสยา ศุภิมันัส เกี่ยวกับ "ปัญหาในการนำเสนอคอลัมน์สารคดีคุณภาพสังคม" พบว่า กระบวนการการทำงานของหน่วยดังกล่าวได้ประสบปัญหาที่คล้ายคลึงกันกับหน่วยงานของ Outlook ดังที่กล่าวไปแล้วข้างต้น

ดังนั้นหน่วยงานจะมีประสิทธิภาพเพียงใด และดำเนินไปโดยได้ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้มากน้อยแค่ไหนขึ้นอยู่กับ "ระบบบริหาร" โดยเฉพาะ "ผู้บริหาร" หรือ "ผู้นำ" ที่เข้ามาทำหน้าที่บริหารงานนับได้ว่ามีบทบาทสำคัญที่จะต้องปฏิบัติหน้าที่หลักที่สำคัญ 2 ด้านด้วยกันคือ การจัดการเกี่ยวกับการบริหารภายในหน่วยงาน โดยจะต้องมีการจัดสรรกันทำงานอย่างมีระบบและมีระเบียบ จัดหาทรัพยากรต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความจำเป็นของงานด้านต่าง ๆ และที่สำคัญคือ การสร้างบรรยากาศในการทำหน้าที่มีแต่ความร่วมมือและทุ่มเทความพยายามให้ทำงานสำเร็จไปด้วยดี ส่วนหน้าที่หลักอีกด้านหนึ่ง คือ การจัดการเกี่ยวกับภายนอกเพื่อนำหน่วยงานให้สามารถดำเนินไปโดยมีการปรับตัวอย่างเหมาะสมที่สุด กับสภาพแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทั้งนี้เพื่อที่จะให้สามารถหาประโยชน์หรือข้อดี และสามารถหลีกเลี่ยงข้อจำกัดหรือข้อเสียที่เป็นเงื่อนไขภายนอก และเพื่อให้หน่วยงานได้มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกลุ่มอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและต่อระบบใหม่อื่น ๆ เช่น รัฐบาลและระบบสังคม เป็นต้น ฉะนั้นเมื่อได้มีการจัดการเกี่ยวกับหน้าที่หลักทั้ง 2 ประการดังกล่าวได้อย่างถูกต้องแล้วเท่านั้น องค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ จึงจะสามารถอยู่รอดและเติบโตอยู่ได้ในสังคม และมีการทำงานที่ได้ผลและมีประสิทธิภาพจนสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้ (ชงชัย สันติวงษ์, 2535) ซึ่งลักษณะการบริหารงานดังกล่าวข้างต้นนี้ได้เกิดขึ้นจริง (มีส่วนสอดคล้อง) กับระบบการบริหารงานภายในแผนกOutlook

ข้อจำกัดในการวิจัย

1. การเข้าถึงแหล่งข้อมูลในด้านตัวบุคคลนั้น ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ยังแสดงความคิดเห็นที่เป็นกลางอยู่ (play saved)
2. การวิเคราะห์ข้อมูล ไม่สามารถวิเคราะห์ หรือนำเสนอข้อมูลที่เป็นความลับทางธุรกิจได้ อย่างเช่น ความขัดแย้งต่าง ๆ ภายในหน่วยงานหรือองค์กร

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. เพิ่มการวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือและความพึงพอใจของผู้

อ่าน