

ปัจจัยที่มีผลต่อกระบวนการการทำงานของนักเขียนนักข่าว Outlook

การรายงานข่าวสารข้อมูล เหตุการณ์ทุกประเภทไม่ว่าจะเป็นข่าวเกี่ยวกับการเมือง ข่าวอาชญากรรม ข่าวเศรษฐกิจ ข่าวการศึกษา ข่าวกีฬา หรือการนำเรื่องราวต่างๆในรูปแบบของบทความ สารคดี ก็ล้วนแล้วแต่จะต้องประสบกับปัญหาและข้อจำกัด รวมทั้งเงื่อนไขต่างๆหลายประการ การนำเสนอสารคดีของนักเขียนนักข่าว Outlook ก็เช่นเดียวกันกับการนำเสนอข้อมูลโดยทั่วไปที่มีได้อยู่ในกฎเกณฑ์ที่ยกเว้น โดยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของนักเขียนนักข่าว Outlook นั้นมีลักษณะคล้ายคลึงกับการดำเนินงานขององค์กรสื่อมวลชนอื่น ๆ

จากแนวความคิดของ McQuail ดังที่เสนอในบทที่ 2 ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่เข้าเกี่ยวข้องกับ การดำเนินงานขององค์กรสื่อสารมวลชนประกอบด้วย แหล่งข้อมูล เจ้าขององค์กร โฆษณา ผู้รับสาร รัฐบาล นักลงทุน เศรษฐกิจ เป็นต้น รวมทั้งจากการศึกษาของ นัยนา เต็งเจริญ ถึง "ปัญหาในการนำเสนอข่าวสิ่งแวดล้อมของหนังสือพิมพ์ผู้จัดการรายวัน" และการศึกษาของ มนัสชยา ศุภิมันส์ เกี่ยวกับ "ปัญหาในการนำเสนอคอลัมน์สารคดีคุณภาพสังคม" พบว่า การเขียนสารคดีของหนังสือพิมพ์ทั้งสองฉบับนั้น ประสบกับปัญหาที่คล้ายคลึงกัน คือ ปัญหาจากแหล่งข่าว (ซึ่งนับได้ว่าเป็นปัญหาสำคัญ) ปัญหาของ "เวลา" ที่ใช้ผลิตงานเขียนสารคดี และปัญหาของตัวนักข่าวเอง เป็นต้น

การศึกษาวิจัยเรื่อง "การวิเคราะห์กระบวนการการทำงานของนักเขียนนักข่าว Outlook จากหนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์" เป็นการมององค์ประกอบการสื่อสารในแง่ของผู้รับสาร (sender) ซึ่งก็คือ นักเขียนนักข่าวประจำของแผนก Outlook ในฐานะผู้ผลิตสารคดีของ Outlook Section โดยในบทนี้จะมุ่งศึกษาว่า ในกระบวนการการทำงานของนักเขียนนักข่าว Outlook ว่ามีปัจจัยใดบ้างเข้ามาเกี่ยวข้อง

จากการศึกษาวิจัยกระบวนการการทำงานพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการผลิตสารคดีของนักเขียนนักข่าว Outlook มีปรากฏเด่นชัดเพียง 3 ปัจจัย อันได้แก่ ปัจจัยจากแหล่งข้อมูลข่าวสาร ปัจจัยจากตัวนักเขียนนักข่าว และปัจจัยด้านเวลาในการผลิตงานเขียนสารคดีส่วนปัจจัยอื่นๆ อาทิ องค์กรผู้ผลิต ผู้นำ สภาพการณ์การแข่งขัน เศรษฐกิจ การเมือง บริบทสังคม รวมทั้งผู้อ่านพบว่า ปัจจัยเหล่านี้เป็นสิ่งที่นักเขียนนักข่าวจำเป็นต้องคำนึงถึงด้วยเช่นกัน

ดังนั้นเมื่อแสดงปัจจัยที่มีผลหรือมีส่วนสัมพันธ์ต่อการทำงานนักเขียนนักข่าว Outlook เป็นแผนภาพจะได้ดังต่อไปนี้

จากแผนภาพสามารถแบ่งปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของนักเขียนนักข่าว Outlook ได้ เป็น 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบโดยตรง ปัจจัยที่อาจส่งผลทางอ้อม และปัจจัยเสริม

1. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบโดยตรง

จากการศึกษาวิจัยถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อการทำงานของนักเขียนนักข่าว Outlook พบว่าประกอบด้วย ปัจจัยจากแหล่งข่าวสารข้อมูล ปัจจัยจากตัวนักเขียนนักข่าว และปัจจัยด้าน "เวลา" ที่ใช้ผลิตสารคดี

1.1 ปัจจัยจากแหล่งข่าวสารข้อมูล

ความพร้อมทางด้านข้อมูลเป็นสิ่งที่มีความจำเป็น และสำคัญอย่างมากต่อการนำเสนอเนื้อหาประเภทสารคดี จากการศึกษาลักษณะการทำงานของนักเขียนนักข่าว Outlook พบว่า ปัจจัยจากแหล่งข่าวสารข้อมูลนับได้ว่าเป็นปัญหาที่สำคัญและเป็นปัญหาที่นักเขียนนักข่าว Outlook ส่วนใหญ่ประสบ ซึ่งแม้ว่านักเขียนนักข่าวจะได้นำปัญหาดังกล่าวนี้มาพูดคุยในที่ประชุมข่าว และได้มีการแก้ไขปัญหานี้ไปแล้วก็ตาม อย่างเช่น การนำข้อมูลที่สำคัญ ๆ มาเก็บบันทึกไว้ในคอมพิวเตอร์ที่ฐานข้อมูลของบริษัท (Post Data Base) หรือการนำรูปถ่ายที่สำคัญ ๆ มาทำเป็นสไลด์ ซึ่งสามารถเก็บไว้ได้เป็นเวลานาน โดยนักเขียนนักข่าวสามารถดึงข้อมูลเหล่านี้มาใช้ได้ทันทีเมื่อต้องการ

อย่างไรก็ตาม บางครั้งนักเขียนนักข่าว Outlook ก็มีอาจหลีกเลี่ยงปัญหาข้อนี้ได้ โดยนักเขียนนักข่าวได้ให้ความคิดเห็นที่คล้ายคลึงกันว่า ปัญหาจากแหล่งข่าวสารข้อมูลที่นักเขียนนักข่าวประสบส่วนใหญ่ก็คือ การไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากแหล่งข่าวสารบางแหล่งเท่าที่ควร ไม่ว่าจะอยู่ในขณะสัมภาษณ์หรือการขอข้อมูลทางด้านเอกสารเพื่อนำมาประกอบการเขียนสารคดีซึ่งส่วนใหญ่จะเกิดเมื่อนักเขียนนักข่าวติดต่อกับแหล่งข้อมูลใหม่ ทั้งนี้เนื่องจากแหล่งข่าวยังไม่รู้จักผู้ผลิตชิ้นงานจึงเกิดความไม่ไว้วางใจ รวมทั้งอาจเกรงผลกระทบที่อาจเกิดตามมาภายหลังทำให้บางครั้ง

อาจประสบกับปัญหาข้อมูลไม่เพียงพอที่จะนำมาอ้างอิง ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของนักเขียนนักข่าวที่จะต้องฝ่าฝืนอุปสรรคเหล่านี้ไปให้ได้ ซึ่งวิธีการแก้ไขของนักเขียนนักข่าวโดยส่วนใหญ่จะใช้วิธีการหาข้อมูลหลาย ๆ แหล่งมาประกอบการเขียนหรือหากเวลากระชั้นชิดนักเขียนนักข่าวก็จะใช้วิธีการประเมินเอาแหล่งข่าวที่มีความน่าเชื่อถือมากที่สุด โดยเกณฑ์การประเมินความน่าเชื่อถือของแหล่งข่าวดังกล่าว นักเขียนนักข่าว Outlook อธิบายว่าจะดูจากความจริงใจ ความเชี่ยวชาญสามารถและประสบการณ์ของแหล่งข้อมูลดังกล่าวของบทสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

... ข้อมูลสถิติด้านประชากร ปริมาณพื้นที่ป่าไม้ และสภาพน้ำต่าง ๆ เหล่านี้ส่วนมากจะค่อนข้างหายาก มักมีความล่าช้าต่อสถานการณ์และสภาพการณ์ปัจจุบัน ซึ่งอาจจะทำให้ข้อมูลที่ได้นั้นเนบิตเบือน ไม่สมบูรณ์เท่าที่ควร ซึ่งวิธีการแก้ไขก็คือจะพยายามประมวลข้อมูลจากหลาย ๆ แหล่งมาประกอบการพิจารณา หลังจากนั้นก็จะพิจารณาข้อมูลที่ update มากที่สุด(ล่าสุด) จากแหล่งข่าวเหล่านั้น อย่างไรก็ตามข้อมูลดังกล่าวจะต้องน่าเชื่อถือด้วยเช่นกัน โดยจะพิจารณาจากข้อมูลนั้นมาจากหน่วยงานหรือองค์กรใด มีผู้ใดรับผิดชอบข้อมูลดังกล่าวและสามารถตรวจสอบข้อมูลได้หรือไม่ นอกจากนี้ระบบโครงสร้างการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐมีการจัดระเบียบค่อนข้างที่จะซับซ้อน โดยกว่าที่จะสามารถเข้าไปติดต่อขอข้อมูลหรือขอความร่วมมือในบางเรื่องก็ต้องผ่านหลายขั้นตอน (ภัทร ด่านอุตรา, 2537)

นอกจากนี้ พงษ์เพชร เมฆลอย (2538) ได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมนั้น บางครั้งจำเป็นต้องนำมาอ้างอิงเพื่อประกอบการเขียนสารคดีมีน้อยมาก และยังไม่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน เช่นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านสิ่งแวดล้อมยังประสบปัญหาในเรื่องการประสานงานและความพร้อมในเรื่องที่รับผิดชอบ รวมทั้งบางครั้งหากเป็นข้อมูลที่มาจากแหล่งข่าวของหน่วยงานราชการหรือนักวิชาการแล้วมักจะมีปัญหาในเรื่องความชัดเจนทางด้านข้อมูลสถิติ

และหากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์หรือจากแหล่งต่าง ๆ นั้นไม่ตรงกับเป้าหมายที่นักเขียนนักข่าวเคยตั้งเอาไว้ บางครั้งอาจทำให้จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนเป้าหมายหรือมุมมองของสารคดีที่จะนำเสนอบ้างในบางกรณี โดย 1 ในนักเขียนนักข่าวได้แสดงความคิดเห็นว่า

... ปัญหาเกี่ยวกับแหล่งข่าวสารข้อมูลนับได้ว่าเป็นปัญหาสำคัญ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นในแง่ที่ว่า ไม่ได้ได้รับความสะดวกจากแหล่งข้อมูลมากเท่าที่ควร ซึ่งจะมีผลทำให้ข้อมูลที่จะนำมาอ้างอิงประกอบการเขียนสารคดีมีไม่เพียงพอ โดยส่วนใหญ่ก็จะเป็นในด้านของการไม่ได้ความสะดวกจากบุคคลที่สัมภาษณ์ อาจจะไม่ให้สัมภาษณ์บ้าง หรือเวลาสัมภาษณ์ไม่暇ตอบคำถาม หรือตอบไม่ละเอียดเท่าที่ควร โดยส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นเมื่อไปติดต่อกับแหล่งข่าวใหม่ ทั้งนี้เนื่องจากแหล่งข่าวยังไม่รู้จักผู้ผลิตชิ้นงานจึงอาจเกิดความไม่ไว้วางใจ รวมทั้งอาจเกรงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นตามมาภายหลังซึ่งบางครั้งจากที่เคยตั้งเป้าหมายว่าจะนำเสนอสารคดีเรื่องนี้ในแง่มุมนี้ อาจจะต้องปรับเปลี่ยนมุมมองหรือเป้าหมายในการนำเสนอบ้าง อย่างไรก็ตาม วิชาการแก้ไขของนักเขียนนักข่าวนั้นก็ปรึกษาหารือกันเพื่อจะประเมินดูว่าข้อเท็จจริงหรือจะใช้ข้อมูลจากแหล่งใดจึงจะเพียงพออย่างเช่น หากเราจะต้องสัมภาษณ์แหล่งข่าว 3-4 แหล่งเพื่อนำมาอ้างอิงประกอบสารคดี รวมทั้งเวลาที่จะนำเสนอสารคดีเรื่องนี้ก็กระชั้นชิด ดังนั้นเราก็ต้องประเมินดูว่า แหล่งข่าวใดมีน้ำหนักน่าเชื่อถือมากที่สุด เพราะบางครั้งแหล่งข้อมูลเพียงแหล่งเดียวหรือ 2 แหล่งก็อาจจะเพียงพอที่จะนำมาประกอบการเขียนสารคดี ซึ่งตรงจุดนี้ประสบการณ์การทำข่าวและเขียนสารคดีจะช่วยได้มาก สำหรับนักเขียนนักข่าวรุ่นน้อง ซึ่งค่อนข้างจะขาดประสบการณ์ตรงนี้ก็จะมีพี่ ๆ นักเขียนคอยให้ความช่วยเหลือเพื่อเป็นการป้องกันการให้น้ำหนักข้อมูลที่ไม่เท่ากัน (ทัศนีย์ เวชชาพงศา, 2537)

จากบทสัมภาษณ์และหลักฐานการวิเคราะห์เนื้อหาสารคดีของ Outlook Section แสดงให้เห็นว่านักเขียนนักข่าว Outlook ได้ให้ความสำคัญและระมัดระวังในด้านการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือมากที่สุดแก่ผู้อ่านสารคดีของ Outlook Section เช่น สารคดีเรื่อง "What's in a name ?" ที่ได้นำเสนอเรื่องราวเกี่ยวกับสถานภาพของสตรีที่สมรสแล้วจำเป็นหรือไม่ที่จะต้องมาใช้นามสกุลของสามีโดยเมื่อพิจารณาจากหลักฐานจากแหล่งข้อมูลไม่ว่าจะเป็นข้อมูลจากบุคคลหรือเอกสารที่นักเขียนนักข่าวนำมาอ้างอิงประกอบการงานเขียนสารคดี นับได้ว่าเป็นแหล่งข้อมูลที่นำเชื่อถือเช่นการสัมภาษณ์ คุณหญิงกนก สามเสนวิไล นักสังคมสงเคราะห์หรือ คุณยุพา เพ็ชรฤทธิ นักสื่อสารมวลชน รวมทั้งนักวิชาการอย่างเช่น ผศ.มาลี พงษ์พงศาวิไล นอกจากนี้เอกสารที่นักเขียนนักข่าวนำมาประกอบอ้างอิงพบว่า เป็นเอกสารที่ได้รับการตรวจสอบจากหน่วยงานของสภาทนายความว่ามีความถูกต้องและสามารถอ้างอิงได้ เป็นต้น ซึ่งนับได้ว่าเป็นความรับ

ผิดชอบที่สำคัญสำหรับผู้ที่เป็นนักสื่อสารมวลชน แม้ว่านักเขียนนักข่าว Outlook เหล่านี้จะยังคงต้องเผชิญกับปัจจัยด้านแหล่งข่าวสารข้อมูลอยู่ที่ตามโดยพิจารณาจากหลักฐานจากแหล่งข้อมูลไม่ว่าจะเป็นข้อมูลจากบุคคล หรือจากเอกสารที่นักเขียนนักข่าวนำมาอ้างอิงประกอบงานเขียนสารคดี มักจะเป็นแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ เช่น ข้อมูลจากนักวิชาการที่เป็นที่ยอมรับในด้านวิชาการและวงสังคม หรือเอกสารที่ได้รับการตรวจสอบจากหน่วยงาน หรือองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องว่าข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารดังกล่าวมีความถูกต้องและสามารถนำมาอ้างอิงได้เป็นต้น ซึ่งนับได้ว่าเป็นความรับผิดชอบที่สำคัญสำหรับผู้ที่เป็นนักสื่อสารมวลชน แม้ว่านักเขียนนักข่าว Outlook เหล่านี้จะยังคงต้องเผชิญกับปัญหาจากแหล่งข่าวสารข้อมูลอยู่ที่ตาม

นอกจากนี้ การมีห้องสมุดภายในสำนักงานหนังสือพิมพ์ที่จัดเก็บรวบรวมหนังสือพิมพ์และเอกสารที่สำคัญๆ หรือที่เรียกว่า "Morque" อย่างเช่นห้องสมุดโพลด์พลับลิชชิ่งฯ นั้น นักเขียนนักข่าวได้แสดงความคิดเห็นว่าห้องโพลด์ฯ นับได้ว่าเป็นแหล่งข้อมูลเบื้องต้นที่สำคัญและมีประโยชน์มากในการศึกษาค้นคว้า เรื่องที่เคยปรากฏเป็นข่าวมาก่อน เคยลงพิมพ์ในหนังสือพิมพ์และนิตยสารในอดีต ซึ่งเมื่อพิจารณาจะพบว่าแหล่งข่าวสารข้อมูลที่ได้จากห้องสมุดโพลด์ฯ นั้นเป็นข้อมูลในแง่ทฤษฎีมีเสียเป็นส่วนใหญ่ ส่วนข้อมูลปฐมภูมิหรือข้อมูลประเภทบุคคลหรือข้อมูลเฉพาะด้าน เช่นวิทยาศาสตร์การแพทย์นั้นพบว่า โดยส่วนใหญ่แล้วนักเขียนนักข่าวจะต้องออกไปหาข้อมูลเพิ่มเติมข้างนอกเพื่อนำมาประกอบอ้างอิงข้อมูลประเภทเอกสารที่ค้นคว้าไว้ ซึ่งจะทำให้สารคดีที่น่าเสนอนั้นดูมีน้ำหนักและน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

และจากการสังเกตการณ์พบว่า ภายในห้องสมุดโพลด์ฯ จะมีเจ้าหน้าที่ดูแลและจัดระบบรวมทั้งแยกประเภทเนื้อหาไว้เป็นส่วน ๆ อย่างชัดเจน อาทิ หากต้องการหาข้อมูลทางด้านสิ่งแวดล้อม อาชญากรรม หรือความบันเทิงต่าง ๆ จะหาได้ในส่วนใดของห้องสมุด โดยจะสังเกตจากป้ายที่ติดบอกไว้ซึ่งนับได้ว่าสะดวกต่อการค้นหาข้อมูลต่างๆ สำหรับในการประสานงานระหว่างนักเขียนนักข่าวนั้น จากการศึกษาพบว่าโดยส่วนใหญ่แล้วนักเขียนนักข่าวจะเป็นผู้ติดต่อกับแหล่งข่าวโดยตรง โดยพบว่านักเขียนนักข่าวแต่ละคนจะมีรายชื่อและสถานที่ติดต่อ (Telephone Directory) ของตนเอง โดยรายชื่อและสถานที่ติดต่อดังกล่าวจะเป็นแหล่งอ้างอิง (References) ที่เป็นผู้รู้และ

ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชาหรือเฉพาะด้านซึ่งนักเขียนนักข่าวจะได้จากการติดต่อ แหล่งข้อมูลต่างๆ
สิ่งนี้อาจผ่านตา เป็นต้น

ดังนั้น หากแบ่งปัญหาที่สืบเนื่องมาจากปัจจัยด้านแหล่งข่าวสารข้อมูลของนักเขียน
นักข่าว Outlook สามารถแบ่งได้เป็น

- แหล่งข่าวสารข้อมูลที่หายาก ซึ่งได้แก่ ข้อมูลสถิติของประชากร ปริมาณพื้นที่
ป่าและสภาพน้ำ เป็นต้น

- แหล่งข่าวสารข้อมูลที่ไม่ให้เปิดเผย อย่างเช่น การถูกห้ามไม่ให้บอกแหล่งข้อมูล
ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็นกรณีให้ผู้ให้สัมภาษณ์บางคนไม่สะดวกที่ให้นักเขียนนักข่าวระบุชื่อของพวกเขา
ในงานสารคดีนั้น ๆ ด้วยอาจเกรงว่าเกิดผลตามมาภายหลังซึ่งปัญหาดังกล่าวส่วนใหญ่มาจาก
แหล่งข้อมูลใหม่ (โดยเฉพาะแหล่งข้อมูลประเภทบุคคล) โดยวิธีการแก้ไขนั้น นักเขียนนักข่าวก็
จะพยายามเลือกเอาแหล่งข้อมูลอื่นที่สามารถและสะดวกที่จะให้ข้อมูล พร้อมทั้งระบุชื่อของพวกเขา
เพราะสารคดี Outlook จะต้องน่าเชื่อถือ ถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้ (โดยปกติการออกไป
สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ นักเขียนนักข่าวจะมีรายชื่อของผู้ให้สัมภาษณ์คนอื่นที่สามารถให้ข้อมูลได้หาก
นักเขียนนักข่าวประสบปัญหาดังกล่าว)

- แหล่งข่าวสารข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ ซึ่งได้แก่ ข้อมูลประเภทสถิติต่าง ๆ ที่กล่าว
ไปแล้วข้างต้น ข้อมูลเหล่านี้มักมีความล่าช้าและล้าหลัง ดังนั้นอาจจะบิดเบือนไม่สมบูรณ์และไม่
ตรงกับสภาพปัจจุบันที่เป็นอยู่

จากที่กล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ภาวะของปัจจัยจากแหล่งข่าวสารข้อมูลเป็น
ปัจจัยสำคัญเนื่องจากนักเขียนนักข่าว Outlook จำเป็นจะต้องติดต่อกับแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เพื่อ
รวบรวมข้อมูลและนำมาเขียนหรือนำมาอ้างอิงประกอบสารคดี ซึ่งบางครั้งปัจจัยดังกล่าวได้ก่อให้เกิด
เกิดข้อจำกัดในเรื่องของ "ข้อมูล" และด้วยข้อจำกัดของข้อมูลนี้มักจะทำให้เกิดปัญหาในการหาข้อมูลรวม

ทั้งทำให้ข้อมูลที่ต้องการสืบหาได้มาอย่างยากลำบาก ดังนั้น จึงอาจทำให้นำเสนอข้อมูลที่จะสามารถสะท้อนภาพรวมของสังคมไทยไม่ได้ดีเท่าที่ควร และอาจส่งผลกระทบต่อความมี "คุณภาพ" ของสารคดีที่อาจไม่สามารถสนองตอบความต้องการหรือความคาดหวังของผู้อ่าน รวมทั้งอาจจะสามารถส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงทั้งของแผนก Outlook และขององค์กรหนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์ด้วยเช่นกัน

อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาวิจัยนั้นสามารถกล่าวได้ว่า นักเขียนนักข่าว Outlook ก็สามารถผลิตสารคดีได้ในระดับมาตรฐานระดับหนึ่งภายใต้เงื่อนไขของเวลาและข้อมูลที่มีจำกัด ทั้งนี้สืบเนื่องจากมีจริยธรรมของความเป็นนักหนังสือพิมพ์เป็นตัวกำหนดอยู่ โดยถือว่าเป็นความรับผิดชอบอย่างหนึ่งของผู้เขียนสารคดีในการกลั่นกรองเลือกสรรแต่ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริง นอกจากนี้ด้วยคุณสมบัติของตัวสื่อเองที่จำเป็นจะต้องได้มาตรฐานในระดับหนึ่งก่อนที่จะได้รับการตีพิมพ์และเผยแพร่

นอกจากจริยธรรมและคุณสมบัติของตัวสื่อแล้ว ยังพบว่ามีกิจกรรมต่าง ๆ อาทิ การช่วยเหลือกันบอกแหล่งข่าวในวันประชุมข่าว การมีห้องสมุด การมีบรรณาธิการผู้มีประสบการณ์ด้านการทำสารคดีมายาวนาน ฯลฯ เป็นสิ่งช่วยแก้ไขปัญหาจากแหล่งข้อมูลได้

นอกจากนี้ จากผลการสัมภาษณ์นักเขียนนักข่าว Outlook ที่ได้ใช้การประเมินเอาแหล่งข่าวสารข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือมากที่สุดมาประกอบการเขียนสารคดี กล่าวได้ว่าเกณฑ์การประเมินดังกล่าวมีส่วนสอดคล้องกับทฤษฎีเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือของแหล่งข่าวสาร (Hovland, C.I., and Other, 1953) ที่อธิบายว่า ความน่าเชื่อถือของแหล่งข่าวสารข้อมูล (Source Credibility) จะเป็นที่ยอมรับหรือน่าเชื่อถือได้มากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับความน่าไว้วางใจ (มีความจริงใจ เชื่อสัตย์) และความเชี่ยวชาญสามารถ (ผ่านการศึกษาอบรม มีประสบการณ์และความชำนาญ) ของแหล่งข่าวสารข้อมูล

อย่างไรก็ตาม เป็นที่น่าสังเกตว่า "ความน่าเชื่อถือ" ของแหล่งข่าวสารข้อมูลนั้น นอกจากจะขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของแหล่งข่าวสารข้อมูลดังกล่าวข้างต้นแล้ว ความสามารถ (ทักษะ)

และประสบการณ์ทางการสื่อสารในด้านการประเมินความน่าเชื่อถือของแหล่งข่าวสารข้อมูลของ "ผู้ส่งสาร" ซึ่งก็คือนักเขียนนักข่าว Outlook นับได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญ เพราะถ้าหากขาดทักษะ หรือประสบการณ์ดังกล่าวแล้ว นักเขียนนักข่าวก็อาจจะไม่สามารถทำการส่งสารให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ตนต้องการได้ หรืออาจจะทำได้แต่ไม่ประสบความสำเร็จเต็มที่ตามที่คาดหวังไว้ นอกจากนี้การให้ข้อมูลที่ผิด ก็อาจจะส่งผลให้ผู้อ่านเกิดความสับสน และเกิดความเคลือบแคลงสงสัยทั้งในด้านของแผนก Outlook และองค์กรหนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์ รวมทั้งบางครั้งอาจส่งผลให้สังคมตกอยู่ในสภาพโกลาหลได้ด้วยเช่นกัน ซึ่งการฝึกทักษะดังกล่าวให้กับนักเขียนนักข่าว Outlook นั้นส่วนใหญ่จะกระทำผ่านวิธีการ "On the job training" (ดังได้กล่าวแล้วในบทที่ 4) เพราะการฝึกฝนบ่อย ๆ จะเป็นการสร้างทักษะให้นักเขียนนักข่าวและยังส่งผลให้มีข้อผิดพลาดในการทำงานน้อย (สัมภาษณ์นักเขียนนักข่าว Outlook, 2538)

1.2 ปัจจัยจากตัวนักเขียนนักข่าว

ในการผลิตสารคดีของ "Outlook Section" คณะผู้ผลิต ซึ่งในที่นี้ก็คือ นักเขียนนักข่าว Outlook จะเป็นผู้ที่มีบทบาทหน้าที่กำหนดวิธีการพิจารณาตัดสินใจคัดเลือกเนื้อหา ตลอดจนกำหนดรูปแบบและวิธีการนำเสนอเนื้อหาของ Outlook Section จึงถือได้ว่า กลุ่มบุคคลดังกล่าวเป็นปัจจัยสำคัญที่มีส่วนสัมพันธ์ต่อกระบวนการการทำงานและเขียนสารคดีเกือบทุกขั้นตอน (ยกเว้นขั้นตอนของฝ่ายผลิต) ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าคุณลักษณะเนื้อหาสารคดีของ Outlook Section จะมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด จึงขึ้นอยู่กับความรู้และความชำนาญ (ถนัด) ของบุคคลที่รับผิดชอบหน้าที่ในการผลิตสารคดีเหล่านี้

ดังที่กล่าวไปแล้วในบทที่ 4 ว่า ในการผลิตสารคดีของ Outlook Section แต่เรื่องนั้น บรรณาธิการ จะเปิดโอกาสให้นักเขียนนักข่าวสามารถเสนอประเด็นหรือเนื้อหาที่พิจารณาว่า "น่าสนใจ" ในสายงานที่ตนเองถนัด โดยนักเขียนนักข่าวจะมีอิสระในการกำหนดแง่มุมต่าง ๆ ในการนำเสนอเนื้อหาตามประสบการณ์และความชำนาญของตนเองอย่างเต็มที่ แม้ว่าเนื้อหาที่นักเขียนนักข่าวเสร็จเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำมาให้บรรณาธิการ (สนิทสุด เอกชัย)

ตรวจสอบซ้ำอีกครั้งก็ตาม แต่การตรวจสอบนี้เป็นเพียงการตรวจสอบเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ ถูกต้อง ทั้งเนื้อหาและภาษาที่ใช้ เช่น การตัดคำซ้ำ หรือคำฟุ่มเฟือยออก เป็นต้น โดยไม่ได้ทำการเปลี่ยนแปลงแก้ไขเนื้อหาทั้งหมด อย่างไรก็ตาม บรรณาธิการก็มีอำนาจเต็มที่ตั้งแต่ขั้นตอนแรกในการมอบหมายงานเขียนสารคดีและความรับผิดชอบต่าง ๆ ให้แก่นักเขียนนักข่าว ซึ่งการมอบหมายเขียนนักข่าวอาจจะไม่ถนัดหรือไม่มีความรู้ในเรื่องที่ตนได้รับมอบหมาย ซึ่งอาจก่อให้เกิดกรณีการคิดประเด็นหรือโครงสร้างการเขียนไม่ออกตามมา

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยอันเกิดจากตัวนักเขียนนักข่าวนี้นับได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญและสามารถเกิดขึ้นได้บ่อย ๆ กับนักเขียนนักข่าว Outlook และหากแบ่งปัจจัยดังกล่าว สามารถแบ่งได้เป็น 2 กรณี คือ กรณีที่นักเขียนนักข่าวอาจจะไม่ถนัดหรือไม่มีความรู้ในเรื่องที่ตนได้รับมอบหมายเพียงพอ และกรณีของการนึกประเด็นหรือโครงสร้างการเขียนไม่ออก

สำหรับแนวทางการแก้ไขปัญหาทั้ง 2 กรณีดังกล่าวข้างต้นนี้ นักเขียนนักข่าว Outlook โดยส่วนใหญ่ได้อธิบายว่า ส่วนใหญ่แล้วจะสอบถามข้อมูลจากเพื่อนนักเขียนนักข่าวด้วยกันก่อน

ทัศนีย์ เวชพงศา (2538) ได้แสดงความคิดเห็นว่า อย่างกรณีที่จะเขียนสารคดีเกี่ยวกับดนตรีคลาสสิก ซึ่งนักเขียนนักข่าวที่ได้รับผิดชอบการเขียนสารคดีเรื่องนี้อาจจะไม่ถนัด หรือไม่มีความรู้ในด้านดนตรีคลาสสิกเพียงพอ รวมทั้งไม่ทราบว่าจะต้องไปติดต่อกับบุคคลใดบ้าง การแก้ไขปัญหาดังกล่าวนี้ โดยส่วนใหญ่ก็จะสอบถามข้อมูลจากนักเขียนนักข่าวด้วยกัน และถ้าหากมีนักเขียนนักข่าวคนใดทราบก็จะบอกแหล่งข้อมูลที่สำคัญ ๆ ให้ไปศึกษาค้นคว้า เพราะการทำงานภายใน Outlook นั้นไม่มีการหวงข้อมูลกัน และหลังจากทราบแหล่งข้อมูลแล้ว ก็เป็นหน้าที่ของนักเขียนนักข่าวที่ได้รับผิดชอบเกี่ยวกับดนตรีคลาสสิกไปสานต่องานเขียนนี้ต่อด้วยเอง

อย่างไรก็ตาม หากเกิดกรณีที่ไม่มียกเขียนนักข่าว Outlook คนใดทราบแหล่งข้อมูลที่สำคัญต่าง ๆ เหล่านั้น สุวรรณ อัครวเรืองชัย (2538) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า จะ

พยายามสอบถามข้อมูลจากผู้รู้ ซึ่งอาจจะได้แก่ เพื่อนร่วมงานจากภายนอกแผนก หรือสอบถามจากผู้ให้สัมภาษณ์ (แหล่งข่าว) ที่นักเขียนนักข่าวคุ้นเคยอีกต่อหนึ่งได้ด้วยเช่นกัน

ส่วนกรณีของการนิคมประเด็นหรือโครงสร้างการเขียนไม่ออก หรือไม่รู้ว่าจะเขียนอะไรรวมทั้งการขึ้นบทนำหรือการลงบทสรุปนั้นทำอย่างไรจึงจะดึงดูดใจผู้อ่าน กรมจรรยา สุขรุ่ง (2537) ได้อธิบายถึงการแก้ไขปัญหานี้ว่า การอ่านมาก ๆ รวมทั้งพูดคุยกับเพื่อนนักเขียนนักข่าวด้วยกัน สามารถได้แนวความคิดแปลก ๆ ใหม่ ๆ นอกจากนี้อาจจะขอความช่วยเหลือจาก Sub-Editors บ้างเป็นบางครั้ง อย่างเช่น กรณีของการสรุปโดยใช้สำนวนหรือคำคม การตั้งชื่อสารคดี เป็นต้น

ศุวรรณ อัครา เรื่องซีซี (2538) ได้แสดงความคิดเห็นถึงปัญหาที่เกิดขึ้นโดยส่วนตัวว่าอาจจะแบ่งได้เป็น ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการเขียน และระหว่างการดำเนินเรื่อง กล่าวคือ ปัญหาระหว่างการเขียนนั้นจะเกี่ยวข้องกับวิธีการที่จะเขียนให้เข้าเรื่องได้ดีทำได้อย่างไร เพราะสารคดีแต่ละเรื่องมีลักษณะการเขียนที่ไม่เหมือนกัน ดังนั้นรูปแบบการเขียนเริ่มต้น (Leads) เพื่อที่จะนำผู้อ่านเข้าสู่เนื้อเรื่องที่เหลือนั้นย่อมแตกต่างกัน ส่วนช่วงการดำเนินเรื่องของสารคดีแต่ละเรื่อง ปัญหาจะอยู่ที่ว่า ทำอย่างไรผู้อ่านจึงจะไม่สับสนกับการดำเนินเรื่องของเรา ส่วนแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ก็จะมีลักษณะเช่นเดียวกับนักเขียนนักข่าว Outlook โดยส่วนใหญ่คือ การพูดคุยกับเพื่อนนักเขียนนักข่าวด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นระหว่างการประชุมข่าว หรือเป็นการส่วนตัว นอกจากนี้ยังสามารถปรึกษาได้กับ Sub-Editors รวมทั้งค้นคว้าและศึกษาด้วยตัวเองเช่นกัน

นอกจากนี้ ปฎิมา ชาร่า (2538) ได้ให้ความคิดเห็นว่าการใช้พจนานุกรมเฉพาะวิชาชีพ และสำนวนภาษาอังกฤษต่าง ๆ เหล่านี้นับได้ว่าเป็นปัญหาสำคัญ เพราะสารคดีบางเรื่องหรือบางประเภทอย่างเช่น สารคดีด้านศิลปกรรม โบราณคดี วิทยาศาสตร์การแพทย์ หรือสิ่งแวดล้อมนั้น คำศัพท์ที่นำมาให้ประกอบการเขียนส่วนใหญ่มักจะเป็นคำศัพท์เฉพาะด้านและค่อนข้างเป็นวิชาการ อย่างไรก็ตามนักเขียนนักข่าวที่รับผิดชอบสารคดีเรื่องต่าง ๆ เหล่านั้น ย่อม

จะต้องมีความรู้หรือข้อมูลพอสมควร หรือไม่ก็อาจจะต้องใช้วิธีขอคำอธิบายจากแหล่งข่าว รวมทั้งศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมให้มาก เพื่อเป็นการป้องกันการสื่อสารที่ผิดความหมายและเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาต่าง ๆ ที่อาจตามมา ซึ่งบางครั้งก็อาจมีคำศัพท์เฉพาะหรือพจนานุกรมที่บัญญัติปรากฏอยู่ในงานเขียนสารคดีบ้าง โดยคำศัพท์ดังกล่าวจะมีคำอธิบายในวงเล็บกำกับไว้ด้วย เพื่อเป็นสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้อ่านสารคดีของ Outlook Section ที่มีทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ... และหากระหว่างการเขียนหรือการทำงานเกิดข้อขัดข้องก็จะปรึกษากับเพื่อนนักเขียนนักข่าวหรือ Sub-Editors

จากหลักฐานการวิเคราะห์เนื้อหาสารคดี Outlook Section พบว่ามีลักษณะการอธิบายคำศัพท์เฉพาะหรือคำศัพท์บัญญัติดังกล่าวข้างต้นอยู่จริง ดังตัวอย่างของสารคดีเรื่อง "An ongoing battle" (Monday January 1, 1996) ที่ได้ประมวลสารคดีเด่น ๆ ของ Outlook Section ในรอบปี 1995 มานำเสนอ โดยเนื้อหาของสารคดีเรื่อง "Herbal relief for Hong Kong foot" ซึ่งเป็นหนึ่งในสารคดีเด่นของ Outlook section ได้นำเสนอวิธีการแก้ไขการเป็นโรคฮ่องกงฟุต (Hong Kong foot) โดยการใช้สมุนไพรไทย ๆ โดยในเนื้อหาของสารคดีเรื่องนี้จะมีการมีคำศัพท์เฉพาะเกี่ยวกับสมุนไพรปรากฏอยู่ และนักเขียนนักข่าวก็ได้นำเอาคำอธิบายมาประกอบไว้ข้าง ๆ ด้วยดังตัวอย่างต่อไปนี้

Herbal relief for Hong Kong Foot

The Department of Medical Sciences recommends simple herbal remedies for Hong Kong foot, a waterborne infection that causes itching, inflammation, and sores on the feet. The following preparations, made with ingredients widely available at pharmacies, can be used to relieve the symptoms:

* Betel Nut : Cut a raw betel nut in half and warm it before a fire. Make an incision in the nut and let the resin flow out, then

affected areas with the resin.

* Turmeric : Rub wounds with a condensed mixture of raw turmeric bulb blended with nam pun sai, (a lime and water mixture).

* Mangosteen peel : Crush dried mangosteen peel into water containing a small amount of alum powder, then rub the solution on the feet.

* Morinda : Apply the affected areas with fresh morinda leaves (bai yor) blended with a bit of arrack (lao rong), a local spirit.

* Alum : Apply a mixture of two parts alum (san som) and one part borneol (pim sen) to the affected areas.

* Sulphur powder : Rub the powder directly on the wounds, or coat the wounds with a solution of sulphur powder and water.

ที่มา : Bangkok Post, Monday January 1, 1996

หรือสารคดีเรื่อง "A fashion road map" ที่นำเสนอเรื่องของแฟชั่นวัยรุ่นในรอบปีที่ผ่านมาและเหตุใดแฟชั่นวัยรุ่นจึงมีราคาสูง รวมทั้งรูปลักษณ์ของแฟชั่นวัยรุ่นจึงมีลักษณะอย่างใดที่เห็นกันทุกวันนี้ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

...The outfit a teenager chooses to go out for a movie or meal with friends is more than just an outfit-it's the result of a complex web of psychology and influence. To simplify matters, we have

divided young style into widely recognised fashion categories-suai ("pretty") and sur ("alternative")- and looked at how both sexes interpret them.....

ที่มา : Bangkok Post, Tuesday December 26, 1995

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า เพื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่เกิดจากตัวนักเรียน นักข่าว Outlook ทั้ง 2 กรณีข้างต้นนี้เป็นที่น่าสังเกตว่า ปัจจัยดังกล่าวมิได้อยู่ที่วิถีการการมอบหมายงานของบรรณาธิการ แต่น่าจะเกิดจากข้อจำกัดทางด้านการศึกษาของนักเรียน นักข่าว เพราะเมื่อพิจารณาคู่ถึงภูมิหลังด้านการศึกษาของนักเรียน นักข่าว Outlook (ดังแสดงในตารางในบทที่ 3) พบว่า กลุ่มบุคคลดังกล่าวล้วนแล้วแต่สำเร็จการศึกษาทางด้านภาษาเสียเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า พื้นฐานความรู้เฉพาะด้าน อย่างเช่น วิทยาศาสตร์การแพทย์ เทคโนโลยี หรือประวัติศาสตร์ เหล่านี้จึงมีค่อนข้างจำกัด เนื่องจากไม่ได้สำเร็จการศึกษาต่าง ๆ เหล่านี้มาโดยตรงหากแต่อาศัยประสบการณ์การทำงานในด้านการทำข่าวและเขียนสารคดี

และด้วยข้อจำกัดทางด้านการศึกษานี้อาจกล่าวได้ว่า บางครั้งนักเรียน นักข่าวไม่สามารถเจาะลึกเรื่องเฉพาะด้านหรือนำเสนอเนื้อหาที่ครอบคลุมทุกแง่ทุกมุม เพราะนักเรียน นักข่าวอาจจะเลือกเฉพาะเนื้อหาที่ตนถนัดหรืออาจใช้ประสบการณ์การทำงานคาดการณ์เองว่าเรื่องนี้ "น่าสนใจ" หรือเป็นสิ่งที่ผู้อ่าน "ต้องการจะรู้" ฉะนั้นสารคดีที่นำเสนอออกมาจึงอาจไม่ได้สะท้อนสภาพสังคมที่เกิดขึ้นในสังคมนั้นอย่างแท้จริง แต่เป็นเพียงการนำเอาประเด็นต่าง ๆ มาขยายโดยคาดหวังว่าน่าจะเป็นประโยชน์แก่ผู้อ่าน

ดังนั้นแม้ว่าโดยส่วนใหญ่ของการทำงานแล้ว "ความสำเร็จ" ในการทำงานจะขึ้นอยู่กับการผนึกคนที่มีความรู้ ความฉลาด ความสนใจ มีค่านิยม ความเชื่อที่เหมือน ๆ กันไว้ด้วยกันหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือการยึดถือพื้นฐานความเหมือนกันเป็นหลัก อย่างไรก็ตาม ตามหลักวิชาการโดยทั่วไป (ชงชัย สันติวงษ์ , 2535) นั้นได้กล่าวว่าหากเป็นงานที่เน้นหรืออาศัยระดับความรู้

ความชำนาญเฉพาะด้าน ซึ่งความรู้ ความชำนาญ ดังกล่าวนี้อาจหาไม่ได้ภายในกลุ่ม ดังนั้นหน่วยงานหรือองค์กรจึงน่าจะต้องระดมบุคลากร (คัดเลือกบุคลากร) จากแหล่งอื่นเพื่อสร้างความสมบูรณ์และความหลากหลายในด้านการดำเนินงานให้มีมากยิ่งขึ้น (ชงชัย สันติวงษ์, 2535)

1.3 ปัจจัยด้าน "เวลา" ที่ใช้ในการเขียนสารคดี

ในแต่ละวันนักเขียนนักข่าวแผนก Outlook มีหน้าที่หลักที่จะต้องนำเสนอสารคดีถึง 2 เรื่อง คือ สารคดีหน้า 1 (Front Page Feature) 1 เรื่อง และสารคดีหน้าหลัง (Back Page Feature) อีก 1 เรื่อง ฉะนั้นใน 1 สัปดาห์ (จันทร์-เสาร์) นักเขียนนักข่าวจะต้องนำเสนอสารคดีถึง 12 เรื่องด้วยกัน (ซึ่งโดยเฉลี่ยแล้ว นักเขียนนักข่าวแต่ละคนจะได้รับผลิตชอบสารคดีคนละ 1 เรื่องต่อ 1 อาทิตย์) และการเขียนสารคดีแต่ละเรื่องนั้น บางครั้งจำเป็นต้องใช้เวลามากพอสมควร

และนอกจากการนำเสนอสารคดีหน้า 1 และสารคดีหน้าหลังเป็นเนื้อหาหลักแล้ว ภายใน Outlook Section ยังประกอบไปด้วยเนื้อหาสาระส่วนอื่น ๆ อีก อาทิ ข่าวประชาสัมพันธ์ (snip) การพยากรณ์ดวงชะตา (Stars) ข่าวสังคม (Society) คอลัมน์ตอบปัญหาชีวิตของ Miss Anne และ Miss Manner และการนำเสนอโปรแกรมภาพยนตร์ที่กำลังฉายอยู่ เป็นต้น เนื้อหาดังกล่าวจากข้างต้นจะมีบุคคลจากหน่วยงานอื่นรับผิดชอบ ยกตัวอย่างเช่น คอลัมน์ตอบปัญหาชีวิตของ Miss Anne และ Miss Manner ก็จะมี Miss Anne และ Miss Manner เป็นผู้รับผิดชอบตอบจดหมายของผู้อ่านหรือการแจ้งรายละเอียดของรายการทางโทรทัศน์ช่องต่าง ๆ รวมทั้งรายการของ cable TV ก็จะมีสถานีโทรทัศน์และหน่วยงานที่ผลิตรายการของ cable TV เป็นผู้รับผิดชอบส่งรายการต่างๆ เหล่านั้นเข้ามา ส่วนสารคดีต่างประเทศที่ปรากฏใน Outlook Section นั้น โดยส่วนใหญ่จะถูกส่งมาจากสำนักข่าวต่างประเทศ เช่น AP หรือสำนักข่าว Reuters เป็นต้น ซึ่งส่วนที่นักเขียนนักข่าวจะรับผิดชอบจริงๆ นั้นได้แก่ การเขียนข่าวประชาสัมพันธ์ ข่าวสังคม สารคดีหน้า 1 และสารคดีหน้าหลัง (ดังกล่าวแล้วในหัวข้อหน้าที่หลักและการมอบหมายงาน)

อย่างไรก็ตาม สำหรับการเขียนสารคดีและนำเสนอเนื้อหาส่วนต่างๆของ Outlook Section ในส่วนความรับผิดชอบของนักเขียนนักข่าวให้ได้ครบในแต่ละวันหรือในแต่ละอาทิตย์นั้นก็ยังมีปัจจัยด้าน "เวลา" เป็นตัวกำหนดที่สำคัญและอาจเป็นเงื่อนไขในการกำหนดความสำเร็จของการทำงาน และคุณภาพของสารคดีที่นำเสนอ เพราะเนื้อหาบางประเภท เช่นข่าวประชาสัมพันธ์ ข่าวและภาพข่าวสังคมในแต่ละวันมีข่าวประเภทดังกล่าวส่งเข้ามามากมาย ดังนั้นจึงต้องมีการคัดเลือกก่อนที่จะนำเสนอซึ่งจากการวิเคราะห์เนื้อหาข่าวทั้ง 2 ประเภทนี้พบว่า นักเขียนนักข่าวจะคัดเลือกข่าวการศึกษาและข่าวนิทรรศการที่สำคัญและน่าสนใจนำมาเสนอเสียเป็นส่วนใหญ่

นอกจากนี้ จากการสังเกตการณ์ยังพบว่า ในวันที่มีการอบรมและประชุมพิเศษนักเขียนนักข่าวใหม่นั้นแม้ว่าบรรณาธิการจะเน้น "คุณภาพ" ของงานเขียนเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าเรื่องของ "เวลา" ซึ่งเมื่อพิจารณาจากสิ่งดังกล่าวนี้ดูเหมือนว่าเรื่องของ "เวลา" ที่ใช้เขียนสารคดีจะไม่สำคัญเท่าไร แต่เนื่องจากในทางปฏิบัติที่เป็นจริงการทำงานด้านหนังสือพิมพ์นั้นมีปัจจัยด้านเวลาเป็นกรอบที่แน่นอนอยู่แล้วในการทำงาน ดังนั้นผู้ทำงานจึงไม่อาจจะละเลยกรอบของเวลาไปได้

จากการศึกษาถึงปัจจัยด้าน "เวลา" ที่ใช้ผลิตสารคดีของนักเขียนนักข่าว Outlook พบว่า นักเขียนนักข่าวโดยส่วนใหญ่เห็นว่า "เวลา" ที่กำหนดไว้เพื่อเขียนสารคดีนั้นเพียงพอแล้ว (ประมาณ 3-4 วัน) กล่าวคือจำนวนเวลาที่นักเขียนนักข่าวต้องการใช้ในการผลิตงานเขียนสารคดีแต่ละเรื่องนั้น จะกำหนดตามความเหมาะสมและสัมพันธ์กับปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความพร้อมของนักเขียนนักข่าวในด้านการหาข้อมูล การเขียน และการตรวจสอบ เป็นต้น อย่างไรก็ตามจากการพูดคุยกับนักเขียนนักข่าว Outlook บางส่วนพบว่า มีนักเขียนนักข่าวบางส่วนที่ประสบกับปัจจัยด้าน "เวลา" ที่ใช้เขียนสารคดี ซึ่งผู้ประสบกับปัญหาดังกล่าวนี้ส่วนใหญ่จะเป็นนักเขียนนักข่าวรุ่นน้อง โดยพวกเขาได้กล่าวว่าเวลาที่กำหนดไว้นั้นอาจน้อยเกินไป (ประมาณ 1-2 วัน) เนื่องจากเรื่องบางเรื่องหรือประเด็นบางประเด็นนักเขียนนักข่าวจะต้องรีบเขียนเพื่อนำมาเสนอให้ทันเวลากับเหตุการณ์หรือเรื่องราวที่เด่นและน่าสนใจที่กำลังเกิดขึ้นในขณะนั้น ซึ่งอาจจะมีผลกระทบมาก ๆ กับสังคมและประชาชนโดยส่วนรวม

กรรมจริยา สุธรรง และ ทศนีย์ เวชพงศา (2537) ได้แสดงความคิดเห็นถึงปัจจัยด้าน "เวลา" ที่คล้ายคลึงกัน กล่าวคือ เรื่องของ "เวลา" ที่ใช้เขียนสารคดีหน้า 1 จัดได้ว่าเป็นข้อจำกัดที่สำคัญสำหรับนักเขียนนักข่าวใหม่ ทั้งนี้เนื่องจากนักเขียนนักข่าวมือใหม่ไม่มีประสบการณ์การเขียนสารคดี ซึ่งบางครั้งเมื่อมีเหตุการณ์เกิดขึ้น และส่งผลกระทบต่อมาก ๆ กับผู้อ่านหรือสังคมโดยรวม นักเขียนนักข่าวจะต้องรีบเร่งหาข้อมูลเพื่อเขียนให้เสร็จทันเวลากับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเหล่านั้น รวมทั้งเพื่อเป็นการช่วยให้ความกระจ่างในบางสิ่งบางอย่างที่ยังเคลือบแคลง อย่างเช่น การจัดสัมภาษณ์เรื่องมหัศจรรย์จากเอดส์ของนักวิชาการจากฝ่ายต่าง ๆ ซึ่งมีนักข่าวจากหลายแหล่งมาทำข่าวเรื่องนี้ ดังนั้น นักเขียนนักข่าว Outlook ก็ต้องรีบกลับมาประมวลข้อมูลที่ได้มาแล้วเขียนเป็นสารคดี เพราะคิดว่านักเขียนหรือนักข่าวที่ไปทำข่าวเหล่านั้นน่าจะนำประเด็นนี้มาเขียนด้วยเช่นกัน

นอกจากนี้ ภัทร ด่านอุตรา (2537) ได้กล่าวเสริมว่า บางครั้งข้อจำกัดของ "เวลา" อาจทำให้นักเขียนนักข่าวเขียนงานได้ไม่สมบูรณ์เท่าที่ควร รวมทั้งอาจจะก่อให้เกิดปัญหาการคิดไม่ออกตามมา ถ้าหากเวลาที่กำหนดให้สั้นกระชั้นชิดเกินไป ซึ่งผู้ที่ช่วยแก้ไขปัญหานี้ก็คือ นักเขียนนักข่าวรุ่นพี่ โดยนักเขียนนักข่าวรุ่นพี่จะพยายามช่วยกันประเมินว่าข้อมูลที่ได้นั้นเพียงพอหรือยัง รวมทั้งมีน้ำหนักน่าเชื่อถือมากน้อยเพียงใด เพื่อเป็นการป้องกันการนำเสนอสารคดีที่ด้อยคุณภาพให้แก่ผู้อ่าน และนอกจากจะปรึกษากับนักเขียนนักข่าวรุ่นพี่แล้ว ก็ยังสามารถปรึกษากับ Sub Editors บ้างเป็นบางครั้ง โดยบุคคลต่าง ๆ เหล่านี้จะให้คำปรึกษาและแนะนำไม่ว่าจะเป็นเรื่องของภาษา สำนวน ไวยากรณ์ คำศัพท์ เป็นต้น

ดังนั้นการที่นักเขียนนักข่าวบางส่วนเห็นว่า "เวลา" ที่กำหนดให้สั้นไม่เพียงพอตัวแปรที่สำคัญตัวแปรหนึ่งที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับนี้อาจวิเคราะห์ได้ว่าเป็น "ประสบการณ์" การทำงาน กล่าวคือตัวประสบการณ์การทำงานที่น้อยกว่าของนักเขียนนักข่าวรุ่นน้อง รวมทั้งการกำหนดระยะเวลาในการเขียนสารคดีให้เท่าเทียมกันสำหรับทุกคน (นักเขียนนักข่าวรุ่นน้องและรุ่นพี่) ดังนั้นจึงทำให้นักเขียนนักข่าวรุ่นน้องรู้สึกว่เวลาที่กำหนดให้สั้นไม่เพียงพอ

ส่วนการศึกษาถึงกรณีการส่งงานเขียนสารคดีล่าช้า หรือส่งงานเขียนไม่ทันตามที่กำหนดไว้ นั้น พบว่าไม่มีปรากฏ และไม่มีกำหนดโทษแต่อย่างใด เพราะถือว่าเป็นความรับผิดชอบของนักเขียนนักข่าวทุกคน อย่างไรก็ตาม หากเกิดกรณีนี้ขึ้นมา วิธีที่อาจจะนำมาใช้แก้ปัญหาได้ก็คือ อันดับแรก จะพิจารณาจากงานเขียนสารคดีของเพื่อนนักเขียนนักข่าวประจำที่มีเก็บไว้ก่อน (Stock) หากไม่มีก็จะพิจารณาจากงานเขียนสารคดีของนักเขียนอิสระชาวไทย และถ้าหากพบว่ายังไม่มี ก็จะพยายามเลือกรางานเขียนของนักเขียนอิสระชาวต่างชาติทั้งที่อยู่ในเมืองไทย และส่งมาจากต่างประเทศ รวมทั้งอาจพิจารณาจากงานของผู้ที่สนใจงานเขียนสารคดีที่ส่งเข้ามา (สัมภาษณ์ปฎิมา ชารา, 2538)

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นทำให้สรุปได้ว่า แม้ว่าตามหลักการแล้วคุณลักษณะและธรรมชาติของสารคดีที่ดูเหมือนว่าองค์ประกอบด้าน "เวลา" จะไม่มีความสำคัญเมื่อเทียบกับองค์ประกอบของ "ความน่าสนใจ" หรือ "ความสำคัญ" แต่ทว่าในทางปฏิบัติที่เป็นจริง "ปัจจัยด้านเวลา" ก็ยังเป็นตัวแปรที่เข้ามามีผลต่อกระบวนการทำงานและการผลิตสารคดีของนักเขียนนักข่าว Outlook นี้ น่าจะสืบเนื่องมาจากภาวะการณ์การแข่งขันในธุรกิจสื่อสารมวลชนที่มีมากขึ้นทั้งในด้านความทันสมัยของอุปกรณ์การผลิตและด้านเนื้อหาสาระที่มุ่งจะให้ข่าวสารข้อมูลแก่ผู้อ่าน ผู้ชมมากที่สุดและรวดเร็วที่สุด และสารคดีที่จะ "น่าสนใจ" ก็ควรจะเป็นสารคดีที่สามารถเกาะติดหรืออยู่ในกระแสความสนใจปัจจุบัน (Current issues)

จากภาวะการณ์ดังกล่าวข้างต้น จึงน่าจะทำให้นักเขียนนักข่าว Outlook จำเป็นจะต้องปรับระดับความสามารถในการนำเสนอข่าวสารที่มีประโยชน์ต่อผู้อ่านมากที่สุดและรวดเร็วที่สุด ดังนั้นการทำงานที่ต้องแข่งขันกับ "เวลา" (และคู่แข่ง) จึงอาจมีส่วนส่งผลถึง "คุณภาพ" และ "ความถูกต้อง" ของข้อมูลได้ด้วยเช่นกัน อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาวิจัยสามารถกล่าวได้ว่านักเขียนนักข่าวส่วนใหญ่สามารถควบคุมการทำงาน (ส่งงานเขียนสารคดี) ให้เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสภาพความเป็นจริงภายใน Outlook ที่ว่า แม้จะมีกรอบบังคับเรื่อง "เวลา" เป็นตัวกำหนด แต่กระบวนการทำงานภายในก็ได้จัดหากลไกในการเอื้ออำนวยให้การทำงานสามารถสำเร็จลุล่วงไปตามเวลาที่กำหนดไว้ เช่นกลไกการประชุม กลไกการติดตามผล

งานอย่างต่อเนื่อง กลไกการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การจัดสมดุลย์ระหว่างปริมาณงานและจำนวนบุคลากร ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น

2. ปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของนักเขียนนักข่าว Outlook

แม้ว่าการทำงานของนักเขียนนักข่าว Outlook จะประสบปัญหาเพียง 3 ประการ ดังที่กล่าวไปแล้วข้างต้น แต่ในฐานะที่องค์กรหนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์ เป็นองค์กรสื่อสารมวลชน ที่ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ภายใต้บริษัทสังคมนั้น จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงปัญหาหรือสิ่งที่อาจส่งผลกระทบต่อรวมทั้งมีอิทธิพลต่อการทำงานของนักเขียนนักข่าว Outlook และหากนักเขียนนักข่าวไม่พยายามตื่นตัวหรือไม่สามารถปรับตัวให้ทันต่อสิ่งเหล่านี้ ก็อาจจะก่อให้เกิดผลกระทบตามมาได้ด้วยเช่นกัน ปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อทางอ้อมเหล่านั้นได้แก่ องค์กรผู้ผลิต ผู้อ่าน สภาพการณ์แข่งขัน บริบททางสังคม เป็นต้น

จากแนวคิดองค์การสื่อสารมวลชน องค์กรผู้ผลิต บริบททางสังคม และปฏิกริยาตอบกลับจากผู้อ่านนับได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญมากสำหรับการทำงานหนังสือพิมพ์ ซึ่งสิ่งที่นักข่าวจะต้องเผชิญคือ บริษัทโครงสร้างของบริษัท (นโยบายและระบบการบริหารขององค์กร) การจ้างบุคลากร การโฆษณา ค่านิยมของสังคม และผู้อ่าน พฤติกรรมการเลือกนำเสนอข่าวสาร ความกดดันของเวลาและสถานที่ และจริยธรรมของนักข่าวเมื่อนำเสนอประเด็นโต้แย้ง สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นสิ่งที่บุคลากรในองค์กร โดยเฉพาะผู้ที่เป็่นนักข่าวควรจะต้องรู้และทำความเข้าใจ เพราะบางครั้งสิ่งเหล่านี้ อาจจะมีผลกระทบต่อการทำงานของพวกเขาทั้งในทางตรงและทางอ้อมได้ด้วยเช่นกัน

จากหลักการดังกล่าวแล้วข้างต้น เมื่อนำมาประกอบการวิเคราะห์ในส่วนขององค์กรผู้ผลิต ผู้อ่าน บริบทต่าง ๆ ทางสังคม ข้อกำหนดและกฎเกณฑ์ของการเมืองและเศรษฐกิจของการนำเสนองานเขียนสารคดีของนักเขียนนักข่าว Outlook นั้นพบว่า สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นสิ่งที่นักเขียนนักข่าวทุกคนควรจะต้องรู้และจำเป็นจะต้องรู้ รวมทั้งทำความเข้าใจ ส่วนการสั่งระงับหรือสั่งงดงานเขียนสารคดีของนักเขียนนักข่าว Outlook นั้นพบว่า ไม่เคยปรากฏว่ามีงานเขียน

สารคดีของนักเขียนนักข่าวคนใดถูกห้ามนำเสนอ ซึ่งหากจะมีก็เพียงแต่การเลื่อนงานเขียนเท่านั้น เพราะเนื่องจากมีเหตุการณ์หรือประเด็นที่เด่นและสดกว่าเกิดขึ้น นอกจากนี้ ยังเป็นเพราะประเด็นต่าง ๆ ที่จะนำมาเขียนเป็นสารคดีเหล่านั้นได้รับการคัดเลือกและเห็นชอบโดยบรรณาธิการตั้งแต่วันประชุมข่าวเรียบร้อยแล้วนั่นเอง

2.1 ปัจจัยด้านองค์กรผู้ผลิต

ในการทำงานของนักเขียนนักข่าว Outlook นั้น จากการศึกษาพบว่า นักเขียนนักข่าวทุกคนควรจะต้องรู้และคำนึงถึงนโยบายและวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ที่ตกลงกันไว้ ไม่ว่าจะ เป็นนโยบายที่วางโดยบุคคลหรือคณะบุคคลในรูปองค์กรก็ตาม

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านองค์กรผู้ผลิตมีบทบาทสำคัญในการก่อตั้งแผนก Outlook โดยในแง่ของจุดกำเนิดของแผนก Outlook นั้น สนิทสุดา เอกชัย (2537) ได้อธิบายว่าแผนก Outlook ได้เกิดขึ้นมาภายใต้เจตนารมณ์ของคณะผู้บริหารองค์กรหนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์ที่ได้กำหนดนโยบายในการจัดตั้งแผนกนี้เพื่อให้เป็นจุดเด่น (highlight) และดึงดูดผู้อ่าน รวมทั้งถือได้ว่าเป็นมิติใหม่ของการนำเสนอสารคดีภาษาอังกฤษขององค์กรหนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์ ที่มีได้นำเสนอแต่ข่าวเท่านั้น หากแต่ยังมีกรทำให้สาระและความบันเทิงในรูปแบบ " สารคดี "

นอกจากนี้นักเขียนนักข่าว Outlook ได้แสดงความคิดเห็นว่า องค์กรผู้ผลิตจะเป็นผู้กำหนดนโยบายทางด้านโครงสร้างซึ่งนับได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญ และอาจถือได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการดำเนินงานว่าจะถือปฏิบัติอย่างไร โดยนโยบายด้านโครงสร้างนี้จะเป็นตัวกำหนดความชัดเจนในการทำงานของบุคลากรในองค์กรว่าบุคลากรแต่ละคนในแต่ละแผนกนั้น ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจสูงสุดคือใคร บุคคลใดรับผิดชอบหรือมีหน้าที่ในส่วนใด และเป้าหมายขององค์กรเป็นอย่างไร ซึ่งเท่าที่ผ่านมามบุคลากรของแผนก Outlook ไม่เคยมีปัญหาเกี่ยวกับแนวนโยบายต่าง ๆ ขององค์กรผู้ผลิต ทั้งนี้ น่าจะสืบเนื่องมาจากการจัดระบบการถ่ายทอด (Socialization) โดยการจัดอบรมและปฐมนิเทศ ซึ่งบรรณาธิการและนักเขียนนักข่าว Outlook ได้กล่าวว่า การจัดให้มีระบบ

การถ่ายทอดนี้สามารถลดปัญหาการละเมิดกฎหรือข้อบังคับขององค์กรลงได้

จากที่กล่าวข้างต้นเมื่อพิจารณาจะพบว่า การจัดระบบการถ่ายทอดโดยผ่านการอบรมของแผนกOutlook นี้มีส่วนสอดคล้องกับหลักการบริหารองค์กรโดยทั่วไปที่ว่า องค์กรโดยส่วนใหญ่นิยมการจัดระบบการถ่ายทอดค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรโดยผ่านการอบรม และแม้ว่าจะมิได้ถ่ายทอดโดยตรงแต่อาจกล่าวได้ว่าสิ่งเหล่านี้จะแฝงอยู่ในเรื่องต่าง ๆ ของการอบรมแต่ละครั้ง ซึ่งสามารถสร้างจิตสำนึก ความรับผิดชอบในค่านิยมที่ช่วยพนักงาน ๆ คนเข้าด้วยกันรวมทั้งสามารถลดกรณีการละเมิดกฎข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรเพราะได้มีการทำความเข้าใจ (ปูพื้นฐาน) ในช่วงการอบรมไว้แล้ว (กรีซ สืบสนธิ์, 2538)

จากที่กล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านองค์กรผู้ผลิตเข้ามามีบทบาทต่อนักเขียนนักข่าว Outlook ในด้านจุดกำเนิดของแผนกและกำหนดนโยบายโครงสร้าง ซึ่งการกำหนดนโยบายด้านโครงสร้างนี้ก็เพื่อให้งานและการสร้างสรรค์งานเขียนสารคดีของนักเขียนนักข่าว Outlook กระทำไปอย่างมีจุดหมายที่ก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งแก่สังคมโดยรวมและแก่องค์กรเอง (ทั้งในแง่ภาพลักษณ์(ชื่อเสียง)ขององค์กรและเหตุผลทางด้านเศรษฐกิจ) ซึ่งลักษณะดังกล่าวเป็นลักษณะของแนวคิดองค์กรที่ว่า งานบริหารหรือการจัดการ "องค์กร" มักจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับด้านการจัดระเบียบและดำรงไว้ซึ่งสภาพภายใน(ทั้งที่เป็นตัวคน วัสดุ เงินทุน ฯลฯ) โดยองค์กรจะเป็นผู้กำหนดแนวนโยบายต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อให้กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานภายในองค์กรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจนบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้ตั้งไว้ (ชงชัย สันติวงศ์, 2533) และแม้ว่าปัจจัยด้านองค์กรผู้ผลิตจะเข้ามามีบทบาทในการกำหนดกรอบที่มีผลต่อกระบวนการทำงานของนักเขียนนักข่าว Outlook อย่างไรก็ตามนักเขียนนักข่าวก็มีอิสระในการทำงานมากพอสมควร ซึ่ง"ขอบเขตของความเป็นอิสระ"นั้นจะขึ้นอยู่กับ"ลักษณะการนำ"และ"ผู้นำ"เป็นสำคัญ (leadership & leader) ดังจะได้กล่าวถึงในหัวข้อที่ 3

2.2 ผู้อ่าน

ในการผลิตสารคดี "Outlook Section" ของนักเขียนนักข่าว Outlook นอก จากจะขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านแหล่งข่าว ตัวนักเขียนนักข่าวเอง เวลา องค์กรผู้ผลิต และผู้นำแล้ว "ผู้อ่าน" ก็ถือได้ว่าเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีส่วนสำคัญต่อการนำเสนอสารคดีของนักเขียนนักข่าว Outlook

จากการศึกษาถึงกลุ่มผู้อ่านสารคดีของ Outlook พบว่า กลุ่มเป้าหมายก็คือ บุคคล 2 กลุ่มคือ "กลุ่มชนชั้นสูง" (Elite) โดยแบ่งตามอาชีพ เช่น อาจารย์มหาวิทยาลัย ข้าราชการระดับที่ 8 ขึ้นไป วิศวกร และนักการบัญชี ซึ่งบุคคลดังกล่าวนี้เป็นที่ยกย่องเคารพนับถือในฐานะผู้นำทางความคิดในสังคม และมีบทบาทระดับแนวหน้าในด้านแบบแผนการดำเนินชีวิตและการใช้จ่ายส่วนกลุ่มเป้าหมายอีกกลุ่มก็คือ "กลุ่มผู้มีรายได้สูง" (Affluent) โดยพิจารณาจากอำนาจการซื้อสูงซึ่งจากการสำรวจพบว่ากลุ่มผู้อ่านกลุ่มนี้มีรายได้โดยเฉลี่ย 50,000 บาท-100,000 บาทต่อเดือน (Deemar พ.ศ. 2534 และ AMI พ.ศ. 2536)

จากคุณลักษณะของผู้อ่านทั้ง 2 กลุ่มของสารคดี "Outlook Section" ดังกล่าวไปแล้วข้างต้นทำให้กลุ่มผู้อ่านเหล่านี้ต้องการหรือมีรสนิยมที่จะเสพสิ่งที่พวกเขาคิดว่ามีสาระเพิ่มพูนความรู้ และข้อมูลที่น่ามาเสนอจะต้องถูกและน่าเชื่อถือ ฉะนั้นนักเขียนนักข่าว Outlook จึงต้องให้ความระมัดระวังในด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและสรรหาแต่สิ่งที่มีคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้อ่านส่วนใหญ่หรือบางส่วนได้ รวมทั้งพร้อมที่จะรับฟังปฏิกิริยาสะท้อนกลับ (feedback) จากบุคคลเหล่านี้เพื่อนำมาปรับปรุงงานเขียนสารคดีให้ดีและมีคุณภาพมากที่สุด ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า "ผู้อ่าน" (คุณลักษณะของผู้อ่าน) สารคดีของ "Outlook Section" มีส่วนกำหนดเนื้อหาและควมมีคุณภาพของสารคดี "Outlook Section" ด้วยเช่นกัน

ดังนั้นกล่าวได้ว่า ทางองค์กรหรือทางแผนก Outlook มีนโยบายที่ได้ให้ความสำคัญต่อผู้อ่านสารคดีของพวกเขาค่อนข้างมาก ซึ่งสังเกตได้จากการปฐมนิเทศน์นักเขียนนักข่าวใหม่ของแผนก Outlook ว่าในช่วงของการอบรมนั้น ได้มีการหยิบยกเอาความสำคัญของผู้อ่านมาเป็นปัจจัย

ที่นักเขียนนักข่าว Outlook ควรจะต้องคำนึงถึงเมื่อจะเขียนสารคดี โดยหลักใหญ่ควรจะเน้นที่ข่าว สารข้อมูลและความบันเทิง รวมทั้งสาระประโยชน์ที่ผู้อ่านควรได้รับจากการอ่านสารคดีของ Outlook Section ฉะนั้นเนื้อหาสารคดีของ Outlook Section จะมีลักษณะเช่นไรนั้น "ผู้อ่าน" นับได้ว่ามีส่วนสำคัญในการกำหนดเนื้อหาของ Outlook Section โดยความสำคัญของผู้อ่านดังกล่าวน่าจะมีส่วนสอดคล้องแนวคิดเกี่ยวกับการเลือกรับสาร (Selective Approach) และแนวคิดเกี่ยวกับการใช้และความพอใจต่อสื่อ (Uses and Gratification Approach) ที่อธิบายว่า "ผู้รับสาร" มิได้เป็นผู้ถูกกระทำหากแต่เป็นผู้กระทำที่สามารถเลือกใช้สื่อเพื่อสนองความพอใจส่วนตัวซึ่งกล่าวได้ว่า "ผู้รับสาร" เป็นผู้กำหนดความสำเร็จหรือล้มเหลวของผู้ส่งสาร

สำหรับปฏิกิริยาตอบกลับจากผู้อ่าน นักเขียนนักข่าวได้แสดงทัศนะว่าส่วนใหญ่จะเป็นในด้านดีเสียเป็นส่วนใหญ่ ทศนีย์ เวชพงศา (2537) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า ปฏิกิริยาตอบกลับจากผู้อ่านส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปของการขอข้อมูลเพิ่มเติมหรือขอคำแนะนำบ้าง อย่างเช่น กรณีสื่อนำเสนอสารคดีเกี่ยวกับผู้ประสพภัยไม่ว่าจะเป็นจากไฟไหม้หรือน้ำท่วม ผู้อ่านก็จะสอบถามเกี่ยวกับหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานหรือสถานที่ที่พวกเขาสามารถให้ความช่วยเหลือและบริจาคสิ่งของจำเป็นให้แก่ผู้ประสพภัยต่าง ๆ เหล่านั้น

นอกจากนี้ พงษ์เพชร เมฆลอย (2537) ได้แสดงความคิดเห็นว่า ผู้อ่านนับได้ว่าเป็นบุคคลสำคัญนักเขียนนักข่าวจะต้องรู้ว่าผู้อ่านสารคดี Outlook Section เป็นใครอยู่ในระดับการศึกษาใด เพื่อจะได้นำเสนอเนื้อหาให้ตรงกับความต้องการของพวกเขา ส่วนปฏิกิริยาตอบกลับ (feedback) นั้นมีทั้งทางโทรศัพท์และจดหมาย ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นในด้านดีมากกว่า อย่างเช่นขอข้อมูลเพิ่มเติมหรือให้คำแนะนำบ้าง โดยทางนักเขียนนักข่าว Outlook จะรับฟังข้อเสนอและคำแนะนำต่าง ๆ เหล่านั้น เพราะคำแนะนำบางคำแนะนำมีประโยชน์มาก ซึ่งนักเขียนนักข่าวจะได้นำมาปรับปรุงเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนอสารคดีให้ดีขึ้น และรูปแบบการนำเสนอสารคดีให้ดีขึ้น โดยคำแนะนำที่ได้รับส่วนใหญ่จะเป็นการแนะนำให้เพิ่มเนื้อหาของสารคดี เช่น การเสนอแนะให้มีสารคดีประเภทการท่องเที่ยว และการดูแลสุขภาพเพิ่มขึ้น เป็นต้น

กรรมจรรยา สุขรું (2537) ได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า นอกจากจะคำนึงถึงตัวผู้อ่านแล้วสารคดีที่น่าเสนอก็ต้องมีเนื้อหาสาระและประโยชน์แก่ผู้อ่านด้วยเช่นกัน สำหรับปฏิกิริยาตอบสนองจากผู้อ่านนั้นมีทั้งในรูปของโทรศัพท์และจดหมาย ซึ่งส่วนใหญ่มักจะเป็นในด้านบวกเพราะเนื้อหาสารคดีที่น่ามาเสนอนอกไปนั้นจะเป็นการให้ความรู้และความบันเทิง รวมทั้งสาระประโยชน์ต่าง ๆ โดยจะนำเสนอเหตุการณ์หรือประเด็นต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเพื่อเป็นพื้นฐานให้ผู้อ่านเข้าใจความเดิมและทราบถึงเรื่องราวที่เกิดขึ้นมาแล้วอย่างคร่าว ๆ เพื่อจะได้สามารถทำความเข้าใจสิ่งที่นำเสนอไปอย่างกระจ่างและชัดเจนมากยิ่งขึ้น ซึ่งถือได้ว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้อ่านที่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับเรื่องราวหรือประเด็นนั้น ๆ มาก่อนเพราะสามารถติดตามสิ่งเหล่านี้ต่อไปได้อย่างเข้าใจและไม่สับสน

อย่างไรก็ตามปฏิกิริยาตอบกลับในแง่ลบนั้นก็ยังมีบ้าง ซึ่ง สุวรรณา อธิวเรืองชัย (2538) ได้อธิบายว่า ปฏิกิริยาตอบกลับในด้านลบที่เกิดขึ้นนั้น ส่วนใหญ่จะสืบเนื่องมาจากการสัมภาษณ์แหล่งข้อมูลโดยบุคคลที่ให้สัมภาษณ์มักกล่าวว่า นักเขียนนักข่าวเขียนข้อมูลไม่ตรงกับสิ่งที่พวกเขาพูด ซึ่งวิธีการแก้ไขปัญหาดังกล่าวนั้นจะกระทำโดยนำเอาหลักฐานมายืนยันอย่างเช่น เทปที่ใช้บันทึกระหว่างการสัมภาษณ์ เป็นต้น

ฉะนั้นจึงกล่าวได้ว่า "ผู้อ่าน" ในปัจจุบันจึงอยู่ในฐานะ "ผู้เลือก" มากกว่าที่จะเป็นผู้รับฝ่ายเดียว รวมทั้งปัจจุบันจะเห็นได้ว่าเป็นยุคของการแข่งขันด้านข่าวสารข้อมูล ดังนั้นองค์กรผู้ผลิตและนักเขียนนักข่าว Outlook จึงจำเป็นต้องกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ของการบริหารงานและนำเสนอสารคดีของ Outlook Section ให้ใกล้เคียงกับความต้องการของผู้อ่านมากที่สุด สำหรับผลสะท้อนกลับ (feedback) จากผู้อ่านในรูปแบบต่างๆ เช่น การติชมสารคดีของ Outlook Section ก็ได้ส่งผลทางอ้อมมาสู่การนำเสนอสารคดีในรูปแบบและเนื้อหาที่หลากหลาย โดยนักเขียนนักข่าวสามารถนำข้อมูลจากผู้อ่านมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของเนื้อหาสารคดีของ Outlook Section ได้ ส่วนการฟ้องร้องหมิ่นประมาทหรือลงข้อความขอโทษนั้นพบว่ามีปรากฏ

2.3 บริบททางสังคม

บริบททางสังคม นับได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งเพราะสภาพสังคมในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา บริบททางสังคมนั้นก็ ได้แก่ ปัจจัยต่าง ๆ ที่อยู่ล้อมรอบตัวนักเขียนนักข่าว เช่น วัฒนธรรม สภาพสังคม สถานการณ์บ้านเมืองและเศรษฐกิจ เป็นต้น สิ่งต่างๆ ดังกล่าวนับได้ว่ามีส่วนสำคัญในการกำหนดแนวความคิดและพฤติกรรมของนักเขียนนักข่าวให้ไปในแนวทางที่สอดคล้องกับสภาพสังคมไม่ว่าทางตรงก็ทางอ้อม รวมทั้งมีส่วนสำคัญในด้านการกำหนดเนื้อหา ซึ่งตรงจุดนี้จะเป็นในแง่การนำเอาเรื่องที่กำลังอยู่ในกระแส (Current Issues) มานำเสนอ ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

กรรณจรีชา สุขรุ่ง (2537) อธิบายว่า การนำเสนอสารคดีนั้น บางครั้งอาจจะต้องดูว่าสภาพสังคมในปัจจุบันที่กำลังต้องการอะไรและอยู่ในสภาวะใด อย่างเช่น กรณีการนำเสนอสารคดีเกี่ยวกับสภาพป่าไม้ที่กำลังลดน้อยลงทุกวัน หรือการนำเสนอสภาพของบุคคลที่ประสบภัยต่าง ๆ เช่น การนำเสนอสารคดีเกี่ยวกับสภาพของผู้ประสบภัยจากไฟไหม้ที่สลิ้มคลองเตยก็เพื่อต้องการให้ผู้อ่านทราบว่าสังคมไทยกำลังเผชิญอยู่กับสภาพแวดล้อมอย่างไร หรือสภาพของบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากไฟไหม้เป็นอย่างไร เป็นต้น

นอกจากนี้ ทศนีย์ เวชพงศา (2537) ได้อธิบายว่า อย่างกรณีที่จะนำเสนอสารคดีเกี่ยวกับการอนุญาตให้มีการแท้ง ก็จะต้องพิจารณาดูว่าบริบทของสังคมไทยเป็นอย่างไรและผู้อ่านสารคดีของ Outlook Section ส่วนใหญ่ยอมรับเรื่องประเภทนี้มากน้อยเพียงใด เพราะเรื่องประเภทนี้เป็นเรื่องที่ค่อนข้างจะไวต่อความรู้สึกของผู้อ่านมาก (sensitive) ดังนั้นอาจจะนำมาเขียนเป็นสารคดีในลักษณะของประเด็นข้อโต้แย้ง (Controversial Issues) โดยจะนำแนวความคิดรวมทั้งมีความคิดว่าการทำแท้งเป็นสิ่งที่ผิดศีลธรรม

ส่วนพงษ์เพชร เมฆลอย (2538) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า บริบททางสังคม อย่างเช่น สภาพสังคม เศรษฐกิจหรือวัฒนธรรม อาจมีผลต่อการวินิจฉัยคุณค่าข่าวและการเน้นคุณค่าข่าวให้

2.3 บริบททางสังคม

บริบททางสังคม นับได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งเพราะสภาพสังคมในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา บริบททางสังคมนั้นก็ ได้แก่ ปัจจัยต่าง ๆ ที่อยู่ล้อมรอบตัวนักเขียนนักข่าว เช่น วัฒนธรรม สภาพสังคม สถานการณ์บ้านเมืองและเศรษฐกิจ เป็นต้น สิ่งต่างๆ ดังกล่าวนับได้ว่ามีส่วนสำคัญในการกำหนดแนวความคิดและพฤติกรรมของนักเขียนนักข่าวให้ไปในแนวทางที่สอดคล้องกับสภาพสังคมไม่ทางตรงก็ทางอ้อม รวมทั้งมีส่วนสำคัญในด้านการกำหนดเนื้อหา ซึ่งตรงจุดนี้จะเป็นในแง่การนำเอาเรื่องที่กำลังอยู่ในกระแส (Current Issues) มานำเสนอ ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

กรรณจรีชา สุขรุ่ง (2537) อธิบายว่า การนำเสนอสารคดีนั้น บางครั้งอาจจะต้องดูว่าสภาพสังคมในปัจจุบันที่กำลังต้องการอะไรและอยู่ในสภาวะใด อย่างเช่น กรณีการนำเสนอสารคดีเกี่ยวกับสภาพป่าไม้ที่กำลังลดน้อยลงทุกวัน หรือการนำเสนอสภาพของบุคคลที่ประสบภัยต่าง ๆ เช่น การนำเสนอสารคดีเกี่ยวกับสภาพของผู้ประสบภัยจากไฟไหม้ที่สลัมคลองเตยก็เพื่อต้องการให้ผู้อ่านทราบว่าสังคมไทยกำลังเผชิญอยู่กับสภาพแวดล้อมอย่างไร หรือสภาพของบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากไฟไหม้เป็นอย่างไร เป็นต้น

นอกจากนี้ ทศนีย์ เวชพงศา (2537) ได้อธิบายว่า อย่างกรณีที่จะนำเสนอสารคดีเกี่ยวกับการอนุญาตให้มีการแท้ง ก็จะต้องพิจารณาว่าบริบทของสังคมไทยเป็นอย่างไรและผู้อ่านสารคดีของ Outlook Section ส่วนใหญ่ยอมรับเรื่องประเภทนี้มากน้อยเพียงใด เพราะเรื่องประเภทนี้เป็นเรื่องที่ค่อนข้างจะไวต่อความรู้สึกของผู้อ่านมาก (sensitive) ดังนั้นอาจจะนำมาเขียนเป็นสารคดีในลักษณะของประเด็นข้อโต้แย้ง (Controversial Issues) โดยจะนำแนวความคิดรวมทั้งมีความคิดว่าการทำแท้งเป็นสิ่งที่ผิดศีลธรรม

ส่วนพงษ์เพชร เมฆลอย (2538) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า บริบททางสังคม อย่างเช่น สภาพสังคม เศรษฐกิจหรือวัฒนธรรม อาจมีผลต่อการวินิจฉัยคุณค่าข่าวและการเน้นคุณค่าข่าวให้

เปลี่ยนแปลงไปด้วยบ้าง เช่น ขณะที่สังคมไทยกำลังมีการรณรงค์เรื่องวัฒนธรรม การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมหรือการรณรงค์แก้ปัญหาโสเภณี นักเขียนนักข่าวก็อาจมีเกณฑ์ในการพิจารณาบางอย่างที่สอดคล้องกับสิ่งต่าง ๆ ข้างต้น ทั้งนี้เพื่อต้องการที่จะนำเสนอสารคดีที่เอาจริงเอาจังเพื่อมุ่งหวังมีส่วนร่วมต่อสังคมอย่างแท้จริง

จากการตรวจสอบข้อมูลโดยการพิจารณาเอกสารนำเสนอสารคดีของนักเขียนนักข่าว Outlook พบว่า บริบททางสังคมมีส่วนสัมพันธ์ต่อการเลือกนำเสนอสารคดีของนักเขียนนักข่าว ดังตัวอย่างการนำเสนอสารคดีเรื่อง "Voices rarely heard" (Monday September 18, 1995) ที่นำเสนอเกี่ยวกับอาชีพของผู้หญิงที่จำเป็นต้องยึดอาชีพขายบริการทางเพศ ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากสภาพสังคม และเศรษฐกิจของเมืองไทยในปัจจุบันที่ส่งผลให้พวกเขาต้องดำรงชีพด้วยวิธีนี้หรือสารคดีเรื่อง "Under Siege" (Saturday September 9, 1995) ที่นำเสนอสภาพของสังคมในปัจจุบันที่มีแต่มลพิษทั้งในอากาศ หรือแม้แต่ในสิ่งที่มนุษย์เราบริโภคอยู่ทุกวันดังสารคดีเรื่อง "Not as green as it looks" (Monday 11, 1995) ที่นำเสนอเกี่ยวกับเนื้อหาเกี่ยวกับการตกค้างของสารเคมี (ยาฆ่าแมลง) ในพืชผักที่เราบริโภค เป็นต้น (ดูรายละเอียดเนื้อหาสารคดีทั้ง 3 เรื่องนี้เพิ่มเติมได้ในภาคผนวก ค.)

2.4 สภาพการณ์การแข่งขัน

ปัจจุบันการแข่งขันในธุรกิจสื่อสารมวลชนมีมากขึ้น ทั้งในเชิงความทันสมัยของอุปกรณ์การผลิตอันเป็นผลมาจากความเจริญของเทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่ และในเชิงเนื้อหาสาระที่มุ่งพัฒนาการให้ข่าวสารข้อมูลแก่ผู้อ่าน ผู้ชมมากที่สุด รวดเร็วที่สุดและถูกต้องที่สุด

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า มีสื่อประเภทต่าง ๆ ที่พยายามแข่งขันผลิตสารคดีออกมามากมาย ซึ่ง สนิทสุดา เอกชัย (2537) ได้อธิบายว่า สภาพการณ์การแข่งขัน ดังกล่าวเป็นผลต่อนักเขียนนักข่าว Outlook เพราะทำให้นักเขียนนักข่าวตื่นตัวอยู่ตลอดเวลา และมีส่วนเอื้อให้มีการพัฒนาคุณภาพการนำเสนอสารคดีของ Outlook Section ให้มีความถูกต้องและมีความเที่ยงตรง

มากที่สุด

ส่วนปฏิมา ชาว (2538) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่าการพยายามทำให้เนื้อหาสารคดีของ Outlook Section มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้นรวมทั้งการพัฒนาทักษะการเขียนของนักเขียนนักข่าว Outlook อย่างสม่ำเสมอก็เพื่อเป็นการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลง และเพื่อเป็นการรองรับสภาวะการแข่งขันทางเศรษฐกิจในปัจจุบันที่กำลังผลิตสื่อประเภทสารคดีออกมามากมาย ตัวอย่างเช่น การพัฒนาจากการนำเสนอแต่ข่าวแวดวงสังคมอย่างเดียวมาเป็นการนำเสนอสารคดีที่ให้ทั้งสาระและความบันเทิง หรือเมื่อมีการพัฒนาทางเทคโนโลยีนักเขียนนักข่าว Outlook ก็พยายามประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับการพัฒนาที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นการประยุกต์ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ กล้องวิดีโอบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ที่นักเขียนนักข่าวได้ไปรวบรวมมาทั้งนี้เพื่อเป็นการสะสมข้อมูลไว้เพื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน อย่างสมมุติว่า นักเขียนนักข่าวไม่สามารถส่งงานสารคดีได้ทันทีก็สามารถจะดึงข้อมูลส่วนนี้ออกมานำเสนอแทน และที่สำคัญนักเขียนนักข่าวไม่ต้องเสียเวลาออกไปหาข้อมูลใหม่ท่ามกลางสภาพการจราจรที่ติดขัดในปัจจุบัน

ฉะนั้นการปรับเปลี่ยนรายชื่อของนักเขียนนักข่าว Outlook ตามตารางมอบหมายงานเขียนและความรับผิดชอบดังแสดงในหน้า 62 นอกจากจะสืบเนื่องมาจากมีเหตุการณ์หรือเรื่องที่ใหม่และสดกว่าเกิดขึ้นแล้วนั้นยังอาจวิเคราะห์ได้ว่า นอกจากเหตุผลดังกล่าวแล้วก็เพื่อให้นักเขียนนักข่าวสามารถนำเสนอสารคดีเรื่องนั้น ๆ มาลงให้ทันกับสื่อมวลชนอื่น ๆ ที่มาทำข่าวพร้อมกันกับนักเขียนนักข่าว Outlook

ดังนั้นถึงแม้ว่าสภาพการแข่งขันจะมีใช้ปัจจัยชี้ขาดสำหรับนักเขียนนักข่าว Outlook แต่นับได้ว่าเป็นปัจจัยที่ควรคำนึงถึง เพราะหากงานเขียนสารคดีของนักเขียนนักข่าวเป็นที่ยอมรับของผู้อ่าน นั้นหมายถึง การประสบความสำเร็จในการนำเสนอสารคดีของนักเขียนนักข่าว Outlook อันจะนำไปสู่ชื่อเสียงขององค์กรผู้ผลิตและการเพิ่มยอดขาย ส่วนผู้อ่านก็สามารถเลือกเปิดรับสารคดีที่มีประโยชน์ทั้งจาก Outlook Section และจากสื่ออื่น ๆ

3. ปัจจัยเสริม

ในหัวข้อนี้จะนำเสนอเกี่ยวกับ "ปัจจัยด้านผู้นำ" ซึ่งนับได้ว่าเป็นปัจจัยที่ช่วยเสริมให้ระบบการทำงานประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว

3.1 ปัจจัยด้านผู้นำ

การทำงานในหน่วยงานแต่ละหน่วยงาน "ผู้นำ" นับได้ว่าบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในอันที่จะนำหน่วยงานที่ตนสังกัดอยู่ไปสู่ความสำเร็จหรือความล้มเหลว

สำหรับผู้นำของแผนกOutlook ในปัจจุบันคือ สนิทสุดา เอกชัย มีตำแหน่งและความรับผิดชอบคือ บรรณาธิการฝ่ายปฏิบัติการประจำของแผนก Outlook (Acting Assignment Editor) และจากการศึกษาและสังเกตการณ์ผู้วิจัยพบว่า สนิทสุดา เอกชัย เป็นบุคคลากรผู้หนึ่งที่มีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อกระบวนการทำงานและผลิตรายงานเขียนสารคดีของนักเขียนนักข่าวOutlook เนื่องจาก

3.1.1 เป็น "ผู้นำ" (บรรณาธิการ) ที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรให้เป็นผู้กำหนดการทำงานโดยภาพรวมและหน้าที่ความรับผิดชอบ ของนักเขียนนักข่าว Outlook ดังนี้คือ

- ก่อให้เกิดการยึดมั่นในอุดมการณ์และแนวคิดของสารคดี จากการเข้าร่วมสังเกตการณ์ทำให้ทราบว่า อุดมการณ์ของผู้นำมีผลต่อกระบวนการการทำงาน ซึ่งจะปรากฏให้เห็นตั้งแต่ในขั้นการประชุมข่าวในแต่ละอาทิตย์ โดยการประชุมข่าวนั้นจัดขึ้นเพื่อสรรหาเนื้อหาที่จะนำมาเสนอเป็นสารคดี ทั้งนี้ได้วางแนวคิดสารคดี Outlook Section ไว้ว่า เนื้อหาที่จะนำเสนอเป็นสารคดีของ Outlook Section จะต้องมีสาระถูกต้องและมีคุณภาพ ซึ่งหลังจากพิจารณาเนื้อหาสารคดีของ Outlook Section ที่ได้เสนอไปแล้วจำนวน 50 เรื่อง พบว่า สารคดีเรื่องต่าง ๆ ที่ผลิตขึ้นนั้นล้วนแต่สอดคล้องกับแนวความคิดข้างต้น

จากตัวอย่างที่ยกมานี้ เป็นการสนับสนุนให้เห็นถึงบทบาทของ "ผู้นำ" ที่มีต่อกระบวนการการทำงานและยังสะท้อนให้เห็นว่า อุดมการณ์ของผู้นำหรือบรรณาธิการนี้มีผลต่อการกล่อมเกลาคำคิดของบุคลากรซึ่งในที่นี้ก็คือนักเขียนนักข่าวในแผนกให้อยู่ในทิศทางเดียวกัน

- เน้นการทำงานที่มุ่งสู่คุณภาพ ในกระบวนการทำงาน และเขียนสารคดีของนักเขียนนักข่าว Outlook "บรรณาธิการ" เป็นผู้ที่ม้อ่านสูงสุดในการตัดสินใจต่าง ๆ ดังนั้นคุณภาพของสารคดี "Outlook Section" ที่เกิดขึ้นส่วนหนึ่งจึงมาจากการเอาใจใส่ของบรรณาธิการในการคัดเลือกและกลั่นกรองเฉพาะสิ่งที่ดีและมีคุณภาพเพื่อนำเสนอแก่ผู้อ่าน

สำหรับสารคดีของ Outlook Section นั้นแม้ว่าบรรณาธิการจะไม่ได้ใช้อำนาจของตนเองเข้าไปยุ่งเกี่ยวในด้านรูปแบบการนำเสนอหรือเปลี่ยนเนื้อหาของนักเขียนนักข่าวมากนักก็ตาม แต่บรรณาธิการสามารถควบคุมคุณภาพของสารคดีไว้ได้ โดยกระบวนการต่าง ๆ ขององค์กรเริ่มตั้งแต่การคัดเลือกบุคคลากรที่มีคุณภาพและเหมาะสมกับการทำงานในแผนก Outlook จากนั้นก็เป็น การดกย้าเรื่องมาตรฐานและคุณภาพของผลงานโดย บรรณาธิการได้พยายามแสดงให้นักเขียนนักข่าว Outlook ทุกคนได้ทราบว่า การนำเสนอสารคดีของ Outlook Section นั้น ให้อธิบายเรื่องคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญ และท้ายที่สุด คือการมีเจตน์จำนงค์ที่จะไม่หยุดนิ่ง หากแต่จะพัฒนาตนเองให้ก้าวต่อไปอยู่ตลอดเวลา เช่น การพยายามพัฒนาสารคดีของ Outlook Section ให้มีความหลากหลายด้วยบทสัมภาษณ์ต่อไป

...สารคดีของเราพยายามที่จะพัฒนาในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะเนื้อหาจะต้องมีความหลากหลายเพื่อให้ผู้อ่านได้สาระและความรู้เพิ่มเติม แต่ว่าแนวคิดจะต้องเหมือนเดิมคือ พยายามนำเสนอสารคดีที่มีคุณภาพ คุณภาพในที่นี้หมายถึง สารคดีที่นำเสนอขึ้นจะต้องให้สาระความรู้ ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ คิดว่าสารคดีของเรา กำลังพัฒนาทั้งในด้านรูปแบบและเนื้อหาอย่างไม่หยุดนิ่ง (สนิทสุดา เอกชัย, 2538)

จากบทสัมภาษณ์ข้างต้นนี้ แสดงให้เห็นถึงแนวคิดของบรรณาธิการในการพัฒนาสารคดีของ Outlook Section ซึ่งมีผลต่อกระบวนการการทำงานและนำเสนอสารคดีของนักเขียนนักข่าว Outlook ด้วยเพราะบรรณาธิการเป็นผู้ที่มีบทบาทในการกำหนดแผนงานและรูปแบบการทำงานของบุคลากรทุกคนที่เกี่ยวข้องในการทำงานภายในแผนก Outlook และสามารถกล่าวได้ว่า สนิทสุดา เอกชัย ได้ปฏิบัติหน้าที่ของบรรณาธิการจริง ๆ มิใช่มีบรรณาธิการเพียงแต่ในนามอย่างเช่นองค์กรอื่น ๆ

3.1.2 เป็นผู้ที่มีจิตใจยอมรับความคิดเห็นของบุคคลอื่นและเน้นระบบการทำงานแบบพี่น้อง

ด้วยลักษณะนิสัยดังกล่าวนี้ส่งผลต่อการดูแลและปกครองบุคลากรภายในแผนกให้เป็นไปอย่างอะลุ่มอล่วยและเกรงอกเกรงใจกัน ทั้งนี้เพราะสนิทสุดา เอกชัย ไม่นิยมการทำงานที่เน้นอำนาจจากตำแหน่งแต่จะให้ความสำคัญในหน้าที่การทำงานแบบพึ่งพาอาศัยกันและช่วยเหลือกันแบบพี่น้อง

...การทำงานภายในแผนก Outlook มีลักษณะพิเศษอย่างหนึ่ง คือ ลักษณะการทำงานแบบทีมเวิร์ค (team work) ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญ และด้วยความที่เรทำงานแบบพึ่งพาอาศัยกันรวมทั้งช่วยเหลือกันแบบพี่น้อง ทำให้การทำงานแบบรู้ใจกันมีค่อนข้างสูง (สนิทสุดา เอกชัย, 2538)

จากบทสัมภาษณ์ข้างต้นชี้ให้เห็นว่า บรรณาธิการเห็นว่าลักษณะการทำงานที่เหมาะสมสำหรับแผนก Outlook คือ การทำงานในลักษณะกลุ่มเล็กและรู้ใจกัน ซึ่งแนวความคิดของบรรณาธิการนี้ได้ส่งผลต่อแนวคิดของนักเขียนนักข่าวคนอื่น ๆ ด้วย ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

...คิดว่าการทำงานสารคดีไม่ใช่การทำงานแบบตัวคนเดียว เราต้องปรับตัวหลายอย่างต้องมีการแลกเปลี่ยน คลุกคลี มีการเสนอแนะอะไรที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน จุดสำคัญ

ในการทำงานอยู่ที่การปรับตัวเข้าหากัน มีการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน เพราะมันจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ซึ่งการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นนั้นก็จะมีทั้งเรื่องงานและเรื่องในชีวิตประจำวันทั่วไป ... คือคุยกันทุกเรื่อง (วิภาวี โอทกานนท์, 2538)

จากบทสัมภาษณ์ข้างต้น บ่งบอกให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของทีมงานนักเขียนนักข่าว Outlook และบรรยากาศในการทำงาน ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นผลจากแนวคิดของบรรณาธิการที่เปิดโอกาสให้นักเขียนนักข่าวปราชญ์หรือและพูดคุยกันไม่ว่าจะมีปัญหาเกิดขึ้นหรือไม่ก็ตาม เพื่อให้การทำงานดำเนินไปโดยไม่มีการขัดแย้งทางความคิด ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

... ทุกคนในทีมงานค่อนข้างจะรู้ว่าใครมีหน้าที่และมีความรับผิดชอบอะไร โดยมากแล้วเมื่อมีปัญหาหรือข้อติดขัดทุกคนก็จะปรึกษาหารือกัน คือพี่จะพยายามอยู่ข้างนอก เพราะพี่ต้องการให้เป็นเช่นนั้น แต่ว่าระหว่างอยู่ในทีมพี่คงต้องเป็นคนตัดสินใจหลักในฐานะหัวหน้าทีมงาน (สนธิสฤดา เอกชัย, 2538)

จากบทสัมภาษณ์ข้างต้นแสดงให้เห็นว่า บรรณาธิการเน้นการทำงานแบบที่ในลักษณะของพี่น้องโดยนักเขียนนักข่าวสามารถปรึกษาหารือกันได้ไม่ว่าจะมีปัญหาหรือไม่ จึงทำให้นักเขียนนักข่าวค่อนข้างได้รับอิสระในด้านการทำงานและความคิด ดังนั้นจึงเป็นผลให้บรรยากาศในการทำงานภายในแผนก Outlook มีลักษณะเป็นกันเองและดำเนินไปโดยไม่มีการขัดแย้งทางด้านความคิดดังที่กล่าวไปแล้วข้างต้น ส่วนบรรยากาศการแข่งขันกันภายในแผนก Outlook จากการสังเกตการณ์พบว่าไม่ปรากฏเด่นชัด

3.1.3 เป็นนักพัฒนา

จากการศึกษาและสังเกตการณ์พบว่า โดยลักษณะนิสัยส่วนตัวแล้ว สนธิสฤดา เอกชัย เป็นนักพัฒนาที่มีบทบาทสำคัญต่อสังคมมากท่านหนึ่ง ดังปรากฏหลักฐานจากการได้รับรางวัลมากมายทั้งในระดับโลก และระดับประเทศในฐานะนักพัฒนาดีเด่นในด้านการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม หรือ

รางวัลสื่อมวลชนสตรีดีเด่นในปี พ.ศ.2535 และเนื้อหาที่ สนิทสุดา เอกชัย จะให้ความสนใจเป็นพิเศษคือ เรื่องขององค์กรพัฒนาเอกชนหรือ NGO (Non-government organization) ทั้งนี้เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการส่งเสริมการพัฒนาสังคม อย่างเช่นช่วงการรณรงค์การรักษาความสะอาด Outlook Section ก็ได้นำเสนอสารคดีเรื่อง "Clean up the World" เพื่อเป็นการกระตุ้นและส่งเสริมให้ผู้อ่านคำนึงถึงความสะดวกของพื้นแผ่นดินหรือโลกที่เราอาศัยอยู่นี้

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ลักษณะของบรรณาธิการซึ่งในที่นี้ก็คือ สนิทสุดา เอกชัย มีคุณลักษณะของผู้นำที่มีการมุ่งทั้งในด้านงาน และมนุษยสัมพันธ์ผสมผสานกัน (Initiating structure & Consideration) "ตามทฤษฎีตามแบบฉบับ" (Style Theory) กล่าวคือการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพนั้น "ผู้นำ" จะต้องผสมผสานมิตินำงานแบบมุ่งงานและความสัมพันธ์ควบคู่กันไป ซึ่งมิติที่มุ่งความสัมพันธ์นั้นเป็นมิติที่แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมของผู้นำในลักษณะมุ่งความสำคัญของความต้องการของบุคคลากร ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เคารพในความคิดเห็นและความรู้สึกของกันและกัน รวมทั้งให้บุคคลากรมีส่วนในการบริหาร ส่วนมิติที่มุ่งงานเป็นมิติที่แสดงให้เห็นถึงขอบเขตของงานและบทบาทที่ผู้นำต้องแสดงเกี่ยวกับงานที่กำหนดในอันที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย อาจเป็นการวางแผน การกำหนดตารางการทำงาน เป็นต้น

จากลักษณะของผู้นำดังกล่าวข้างต้นเมื่อนำมาเทียบกับการบริหารงานของ "ผู้นำ" แผนก Outlook โดยการจัดแผนงานเพื่อให้บุคคลากร (นักเขียนนักข่าว) รู้ถึงขอบเขตหน้าที่ของตน (ตั้งเสนอไปแล้วในหัวข้อการมอบหมายงานและความรับผิดชอบ) และนักเขียนนักข่าวจะได้รับการส่งเสริมและอนุญาตให้เข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหาร ตัวอย่างที่แสดงให้เห็นในเรื่องนี้ก็คือ การจัดให้มีการประชุมข่าวในทุกอาทิตย์ ซึ่งบรรณาธิการได้เปิดโอกาสให้นักเขียนนักข่าวเสนอความคิดเห็นหรือนำปัญหาเกี่ยวกับการทำงานมาพูดคุยกันได้

ฉะนั้นด้วยภาพลักษณ์และคุณลักษณะของ "ผู้นำ" (สนิทสุดา เอกชัย) ที่ได้รับการยอมรับจากสังคมกว้างและยังสามารถบริหารงานภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพดังปรากฏหลักฐานเช่นในระหว่างที่ สนิทสุดา เอกชัย เข้ามาดูแลแผนก Outlook นั้นพบว่าจากผลการสำรวจประจำ

มติของผู้อ่านหนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์. พ.ศ. 2537 สารคดีของ "Outlook Section" ได้รับความนิยมนำเป็นอันดับหนึ่งในด้านการนำเสนอสาระและความรู้ให้แก่ผู้อ่าน จากการจัดระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพภายใต้การนำตามแบบฉบับของบรรณาธิการปัจจุบันทำให้องค์กรสามารถยอมรับกระบวนการทำงานแบบที่กำลังทำเป็นอยู่ในปัจจุบันของแผนก Outlook เนื่องจากบรรดาระบบการทำงานและกลไกการทำงานต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมาข้างต้นจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายก็เนื่องมาจากบทบาทของผู้ควบคุมระบบและกลไกนั้นคือผู้นำนั่นเอง ซึ่งลักษณะของผู้นำในงานวิจัยนี้ได้ส่งผลกระทบต่อในด้านลบแก่หน่วยงาน หากแต่เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้การทำงานของแผนกประสบผลสำเร็จมาถึงปัจจุบัน