

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง “การสื่อสารเพื่อการจัดการภาวะวิกฤติของผู้ผลิตละครโทรทัศน์” ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาเลือกใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research Methodology) โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เอกสารต่างๆ (Documentary Analysis) ที่เกี่ยวข้อง และใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ด้วยการสนทนาแบบกึ่งทางการ (Informal Interview) กลุ่มตัวอย่างผู้ผลิตละครโทรทัศน์จำนวน 8 คน ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดภาวะวิกฤติในการผลิตละครของผู้ผลิตละครโทรทัศน์
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการสื่อสารเพื่อการจัดการภาวะวิกฤติในการผลิตละครของผู้ผลิตละครโทรทัศน์

โดยผู้ศึกษาได้กำหนดแนวทางในการสรุปผลการวิจัยไว้ 3 ส่วนตามลำดับคือ

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผลการศึกษา
3. ข้อเสนอแนะในการสื่อสารเพื่อการจัดการภาวะวิกฤติของผู้ผลิตละครโทรทัศน์และข้อเสนอแนะการวิจัยในอนาคต

สรุปผลการศึกษา

ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดภาวะวิกฤติในการผลิตละครของผู้ผลิตละครโทรทัศน์

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดภาวะวิกฤติในการผลิตละครของผู้ผลิตละครโทรทัศน์นั้นสามารถแบ่งได้เป็น 2 ปัจจัยใหญ่ๆ คือ

1. ปัจจัยภายนอก ซึ่งเป็นปัจจัยที่จะเกิดขึ้นจากการดำเนินงานในการผลิตละครทั้งปัจจัยที่เกิดขึ้นจากผู้ผลิตละครโทรทัศน์ และปัจจัยที่เกิดขึ้นจากกระบวนการในการผลิตละครโทรทัศน์ ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยภายในที่ส่งผลให้เกิดภาวะวิกฤติในการผลิตละครโทรทัศน์นั้น สามารถแบ่งได้ 4 ปัจจัย ดังนี้

1.1 ผู้ผลิตละครโทรทัศน์ จากการศึกษพบว่าเนื่องจากผู้ผลิตละครโทรทัศน์เป็นผู้ที่มีอำนาจในการควบคุมกระบวนการผลิตตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการผลิตละคร รวมทั้งมีบทบาทในการบริหารบริษัทผลิตละคร จึงเป็นปัจจัยที่สามารถส่งผลให้เกิดภาวะวิกฤติขึ้นได้หากผู้ผลิตละครไม่มีความชำนาญ ไม่มีความเป็นมืออาชีพ หรือมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดีในการบริหารงานองค์กร และในการดำเนินงานการผลิตละคร เกิดเป็นภาวะวิกฤติต่อการเสนอละครให้ทางสถานีอนุมัติให้ผลิต และเอเจนซี่จะไม่ให้ความเชื่อมั่นในการซื้อโฆษณาในช่วงเวลาที่ละครของผู้ผลิตละครโทรทัศน์นั้นออกฉาย หรือแม้ในกรณีภาวะวิกฤติของแนวความคิดในการผลิตละครโทรทัศน์ที่ขัดแย้งกันกับสถานีโทรทัศน์ ซึ่งเกิดจากการที่ผู้ผลิตละครโทรทัศน์มีแนวความคิดในการผลิตละครโทรทัศน์ที่มีความเป็นตัวของตัวเองสูง จนบางครั้งแนวความคิดดังกล่าวขัดแย้งกับเป้าหมายทางธุรกิจของสถานีโทรทัศน์ทำให้เกิดเป็นวิกฤติสำหรับผู้ผลิตละครโทรทัศน์ที่ไม่สามารถผลิตละครโทรทัศน์ที่มีคุณค่าต่อสังคมและตอบสนองความต้องการของตนเองทางวิชาชีพหรือในมุมมองของศิลปะได้

1.2 บุคลากรฝ่ายผลิต จากการศึกษพบว่า บุคลากรฝ่ายผลิตเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในกระบวนการผลิตละครโทรทัศน์เป็นอย่างมาก ซึ่งหากขาดแคลนบุคลากรฝ่ายผลิตที่มีคุณภาพอย่างเพียงพอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรผู้เขียนบทโทรทัศน์บุคลากร ภาวะวิกฤติในการผลิตละครของผู้ผลิตละครโทรทัศน์ก็สามารถเกิดขึ้นได้ เนื่องจากเมื่อผู้ผลิตละครโทรทัศน์ขาดแคลนบุคลากรที่มีคุณภาพ ขาดความเป็นมืออาชีพ ก็จะส่งผลให้กระบวนการดำเนินงานในการผลิตละครโทรทัศน์จะไม่สามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่นเกิดเป็นปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานและในที่สุดสามารถเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดภาวะวิกฤติของผู้ผลิตละครโทรทัศน์ได้ เช่น กรณีที่ขาดแคลนบุคลากรด้านการเขียนบททำให้ผู้ผลิตละครโทรทัศน์ไม่มีบทโทรทัศน์ที่ดีนำมาผลิตละครได้ ซึ่งจะส่งผลให้ละครไม่สามารถผลิตออกมาได้ดีและหากนำบทโทรทัศน์ที่ไม่ดีมาใช้ในการผลิตละคร ละครเรื่องดังกล่าวจะขาดความสนุกสนานหรือความน่าสนใจ จนทำให้ไม่ได้รับความนิยมจากผู้ชมซึ่งจะส่งผลให้ได้รับ Rating น้อยและไม่มีเอเจนซี่มาซื้อโฆษณาในที่สุดก็จะกลายเป็นภาวะวิกฤติของผู้ผลิตละครโทรทัศน์ได้

1.3 นักแสดง จากการศึกษพบว่า นักแสดงซึ่งแสดงละครโทรทัศน์เรื่องนั้นๆ เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้เกิดภาวะวิกฤติของผู้ผลิตละครโทรทัศน์ โดยปัจจัยนี้จะส่งผลกระทบใน 2 ส่วนที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ วิกฤติในกระบวนการผลิตทำให้การผลิตละครโทรทัศน์ไม่สามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่น และ วิกฤติภาพลักษณ์ของนักแสดงที่ส่งผลกระทบไปยังเรตติ้งของละครที่แสดงอยู่จนกลายเป็นวิกฤติของผู้ผลิตละครในการเสนองานเพื่ออนุมัติการผลิตเรื่องต่อไป

1.4 เทคโนโลยี จากการศึกษาพบว่า การพัฒนาอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี โดยเฉพาะเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการผลิตละครโทรทัศน์ ถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้เกิดภาวะวิกฤติสำหรับผู้ผลิตละครโทรทัศน์ได้ ซึ่งหากผู้ผลิตละครไม่สามารถพัฒนาการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยี และไม่สามารถนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในกระบวนการผลิตละครได้ จนทำให้ละครขาดความน่าสนใจ จึงไม่ได้รับความนิยมจากผู้ชม ส่งผลให้เอเจนซีไม่ลงโฆษณาจนทำให้สถานีโทรทัศน์สามารถงดการอนุมัติการผลิตละครเรื่องต่อไปได้

2. ปัจจัยภายนอก เป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นจากสิ่งที่อยู่นอกเหนือกระบวนการผลิตละครโทรทัศน์ โดยมากจะเป็นปัจจัยที่ผู้ผลิตละครโทรทัศน์ไม่สามารถควบคุมได้ ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยภายนอกที่สามารถส่งผลให้เกิดภาวะวิกฤติของผู้ผลิตละครโทรทัศน์ได้นั้น ได้แก่

2.1 เศรษฐกิจ ผลการศึกษาพบว่า สภาพการณ์ด้านเศรษฐกิจเป็นปัจจัยภายนอกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญและส่งผลกระทบให้เกิดภาวะวิกฤติของผู้ผลิตละครโทรทัศน์ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพการณ์ที่เศรษฐกิจภายในประเทศอยู่ในช่วงวิกฤติเศรษฐกิจตกต่ำหรือเศรษฐกิจฝืดเคือง โดยผลที่เกิดขึ้นจะส่งผลกระทบไปยังการซื้อโฆษณาของเอเจนซีที่มีอัตราการซื้อโฆษณาน้อยลง หรือเลือกที่จะซื้อโฆษณาในช่วงต่างๆ ยากขึ้น และส่งผลให้สถานีโทรทัศน์จ้างผู้ผลิตละครโทรทัศน์ให้ผลิตละครโทรทัศน์ต่อปีน้อยลงจนเกิดเป็นภาวะวิกฤติของผู้ผลิตละครโทรทัศน์

2.2 สังคม จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางด้านสังคมจะมีผลให้เกิดภาวะวิกฤติต่อผู้ผลิตละครโทรทัศน์ในลักษณะของการที่ละครของผู้ผลิตละครโทรทัศน์ได้รับการแพร่ภาพออกไปแล้วมีความไม่เหมาะสมเกิดขึ้นในละครโทรทัศน์ ก็จะถูกกลุ่มทางสังคมโจมตีหรือต่อต้านจนกลายเป็นวิกฤติของผู้ผลิตละครโทรทัศน์ได้

2.3 การเมือง จากการศึกษาพบว่า การเมืองทั้งภายในประเทศและการเมืองภายนอกประเทศจะเข้ามาเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดวิกฤติของผู้จัดละครในลักษณะของการเข้ามาแทรกแซงการผลิตละครไม่ให้ไปกระทบต่อภาพลักษณ์ทางการเมืองของนักการเมืองบางกลุ่ม หรือใช้เป็นเครื่องมือในการต่อสู้ทางการเมือง ทั้งในลักษณะที่เห็นได้ชัดเจนและไม่สามารถเห็นได้ชัดเจน จนเกิดเป็นวิกฤติของผู้ผลิตละครโทรทัศน์ที่ไม่สามารถดำเนินการผลิตละครโทรทัศน์ให้มีความหลากหลาย มีคุณภาพและช่วยส่งเสริมสังคมให้มีการพัฒนาไปในทางที่ดีได้อย่างที่มุ่งหวัง

2.4 การละเมิดกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมาย จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายนั้นเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลกระทบให้เกิดภาวะวิกฤติของผู้ผลิตละครโทรทัศน์ โดยเฉพาะกฎระเบียบที่เกี่ยวกับการเซ็นเซอร์ การจัดเรตติ้งของผู้ชม

พระราชบัญญัติการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ.2551 และพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 อันเนื่องมาจากการที่ผู้ผลิตละครโทรทัศน์ขาดความรอบความและความระมัดระวัง หรืออาจจะเพิกเฉยต่อกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการผลิตละครโทรทัศน์จนทำให้เกิดข้อพิพาทอันนำไปสู่การฟ้องร้องจนในที่สุดกลายเป็นภาวะวิกฤติของผู้ผลิตละครโทรทัศน์ที่จะต้องถูกฟ้องร้องดำเนินคดีต่อไป

2.5 สถานะโทรทัศน์ สถานะโทรทัศน์เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเนื่องจากเป็นผู้กำหนดแนวทางความต้องการของละครโทรทัศน์และการพิจารณาเลือกละครและอนุมัติให้ผู้ผลิตละครสามารถดำเนินการผลิตละครได้ในฐานะผู้จ้างผลิต และในฐานะเจ้าของช่วงเวลาของผู้ผลิตละครต้องเข้าช่วงเวลานั้นมาจากสถานะโทรทัศน์ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวจะมีผลกระทบก่อให้เกิดวิกฤติต่อผู้ผลิตละครโทรทัศน์ที่รับจ้างผลิตมากกว่าผู้ผลิตละครโทรทัศน์ที่เข้าช่วงเวลาจากสถานะมาผลิตละครโทรทัศน์เอง

2.6 เอเจนซี จากการศึกษาพบว่าเอเจนซีเป็นผู้สนับสนุนสถานะโทรทัศน์หรือผู้เช่าเวลาเพื่อผลิตละครโทรทัศน์ในด้านรายได้ จึงเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาวะวิกฤติของผู้ผลิตละครโทรทัศน์ในเรื่องของรายได้ได้ง่าย ดังนั้นหากเอเจนซีไม่ซื้อเวลาเพื่อลงโฆษณาในช่วงเวลาที่ละครของผู้ผลิตละครโทรทัศน์ออกอากาศจะส่งผลให้ผู้ผลิตละครโทรทัศน์หรือสถานะโทรทัศน์ขาดรายได้ไปจนก่อให้เกิดภาวะวิกฤติของผู้ผลิตละครโทรทัศน์ที่จะขาดรายได้ไปใช้ในการดำเนินงานผลิตละครโทรทัศน์เรื่องต่อไป หรืออาจจะถูกระงับการผลิตละครเรื่องต่อไปจากทางสถานะโทรทัศน์ได้

2.7 ผู้ชม ซึ่งจากการศึกษาจะพบว่าปัจจัยดังกล่าวจะส่งผลกระทบให้เกิดภาวะวิกฤติของผู้ผลิตละครโทรทัศน์ใน 2 ลักษณะ คือ หนึ่งวิกฤติความนิยมของผู้ชมซึ่งจะส่งผลกระทบให้ผู้ผลิต ละครเรื่องใดได้รับเรตติ้งหรือความนิยมจากผู้ชมน้อยก็จะเกิดเป็นภาวะวิกฤติในการอนุมัติงานเรื่องต่อไปได้ทันที สองวิกฤติการต่อต้านจากผู้ชม เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดภาวะวิกฤติขึ้นเนื่องจากเมื่อผู้ชมมีความรู้สึกในการต่อต้านละครเรื่องใดขึ้นมาแล้ว สามารถส่งผลให้เกิดการต่อต้านของสังคมในวงกว้างขึ้นได้

2.8 สื่อมวลชน จากการศึกษาพบว่าปัจจัยหนึ่งที่เกิดภาวะวิกฤติในการผลิตละครของผู้ผลิตละครโทรทัศน์ทั้งในลักษณะของจุดเริ่มต้นของการให้ข้อมูลข่าวที่เกี่ยวข้องกับละครโทรทัศน์ เกี่ยวกับนักแสดง เกี่ยวกับผู้ผลิตละครโทรทัศน์ การร้องเรียนผ่านสื่อมวลชนของบุคคลที่ไม่ประสงค์ดีเพียงบุคคลเดียวหรือบางกลุ่ม ซึ่งในบางครั้งข้อมูลข่าวสารเหล่านั้นมีความคลาดเคลื่อนหรือเป็นการสื่อสารเพียงฝ่ายเดียว ได้ก่อให้เกิดความเสียหายต่อละครโทรทัศน์และกลายเป็นภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้นกับผู้ผลิตละครโทรทัศน์

ซึ่งโดยสรุปแล้วปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดภาวะวิกฤติในการผลิตละครของผู้ผลิตละครโทรทัศน์นั้น สามารถแบ่งปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดภาวะวิกฤติในการผลิตละครของผู้ผลิตละครได้เป็นปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอก ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 5

ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดภาวะวิกฤติในการผลิตละครของผู้ผลิตละคร

ปัจจัยภายใน	ปัจจัยภายนอก
1. ผู้ผลิตละครโทรทัศน์ 2. บุคลากรฝ่ายผลิต 3. นักแสดง 4. เทคโนโลยี	1. เศรษฐกิจ 2. สังคม 3. การเมือง 4. การละเมิดกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมาย 5. สถานีโทรทัศน์ 6. เอเจนซี่ 7. ผู้ชม 8. สื่อมวลชน

แนวทางในการสื่อสารเพื่อการจัดการภาวะวิกฤติในการผลิตละครของผู้ผลิตละครโทรทัศน์

จากการศึกษาพบว่าแนวทางในการสื่อสารเพื่อการจัดการภาวะวิกฤติในการผลิตละครของผู้ผลิตละครโทรทัศน์นั้น สามารถสรุปได้ดังนี้

1. เมื่อเกิดภาวะวิกฤติขึ้น ในกรณีที่ผู้ผลิตละครโทรทัศน์เป็นองค์กรขนาดใหญ่จะมีการเตรียมการเกี่ยวกับการเกิดภาวะวิกฤติอย่างเป็นระบบ โดยเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจะดำเนินการรวบรวมข้อมูล เรื่องราวของภาวะวิกฤติดังกล่าวเพื่อแจ้งให้คณะผู้บริหารบริษัททราบถึงภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้น แต่หากเป็นผู้ผลิตละครขนาดกลางหรือขนาดเล็กจะไม่มีระบบในการเตรียมการเกี่ยวกับการเกิดภาวะวิกฤติ ผู้ผลิตละครจะเป็นผู้ดำเนินการรวบรวมข้อมูล และประมวลผลข้อมูลเกี่ยวกับภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้นด้วยตัวเอง การรวบรวมข้อมูลดังกล่าวจะใช้เพื่อพิจารณาหาแนวทางในการจัดการและการสื่อสารเพื่อจัดการภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้นต่อไป

2. คณะผู้บริหารบริษัทผลิตละครโทรทัศน์หรือผู้ผลิตละครโทรทัศน์จะพิจารณาข้อมูลเกี่ยวกับภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้น แล้วประเมินสถานการณ์ว่าภาวะวิกฤติดังกล่าวควรที่จะดำเนินการจัดการแก้ไขอย่างไร และมีความจำเป็นที่จะต้องใช้การสื่อสารเพื่อการจัดการภาวะวิกฤตินั้นหรือไม่ และหากเลือกใช้แนวทางการสื่อสารเพื่อการจัดการภาวะวิกฤติแล้ว กลุ่มเป้าหมายที่จะสื่อสารนั้นคือกลุ่มใด อย่างไรก็ตามจากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ผู้ผลิตละครจะตัดสินใจเลือกใช้การสื่อสารภายในองค์กรเพื่อการจัดการภาวะวิกฤติในภาวะวิกฤติที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิตและการบริหารองค์กรผู้ผลิตละครโทรทัศน์เป็นหลัก เช่น การเรียกประชุม หรือการพูดคุยเป็นการส่วนตัว เป็นต้น แต่หากภาวะวิกฤติดังกล่าวมีผลกระทบต่องานลักษณะของผู้ผลิตละครโทรทัศน์ หรือวิกฤติที่ละครถูกโจมตีหรือต่อต้านจากผู้ชมหรือกลุ่มทางสังคม หรือภาวะวิกฤติที่มีความจำเป็นที่จะต้องทำความเข้าใจให้สาธารณชนรับทราบผู้ผลิตละครจะเลือกใช้การประชาสัมพันธ์ เช่น การให้สัมภาษณ์สื่อมวลชน การเปิดแถลงข่าว การทำหนังสือชี้แจง/ขอโทษไปยังส่วนที่เกี่ยวข้อง การส่งข่าวประชาสัมพันธ์ของกองละคร เป็นต้น

3. ข้อความที่ผู้ผลิตละครจะเลือกใช้ในการสื่อสารเพื่อจัดการภาวะวิกฤตินั้น จะเป็นข้อความที่เป็นความจริงทั้งสิ้น โดยอาจจะเปิดเผยข้อเท็จจริงทั้งหมดหรือเปิดเผยเพียงบางส่วน ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ในภาวะวิกฤตินั้นๆ โดยผู้ผลิตละครจะพิจารณาว่าในวิกฤติดังกล่าวที่กำลังเผชิญอยู่นั้นควรหยิบยกประเด็นใดขึ้นมาสื่อสารแล้วจะทำให้ภาวะวิกฤติผ่อนคลายลง โดยผู้ผลิตละครจะพยายามเลือกข้อความที่สื่อสารออกไปแล้วจะทำให้สาธารณชนรับทราบในสิ่งที่ผู้ผลิต

ละครต้องการเท่านั้นเพื่อให้การจัดการวิกฤติดังกล่าวสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ตามที่ผู้ผลิตละครต้องการ

4. บุคคลที่จะเป็นผู้สื่อสารในช่วงภาวะวิกฤตินั้นจากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่จะเป็นผู้บริหารระดับสูงของบริษัทผลิตละครโทรทัศน์หรือผู้ที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตินั้นเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ และจะมีจำนวนจำกัดเพียงไม่กี่คนเท่านั้นเพื่อไม่ให้เกิดข้อมูลในการสื่อสารเกิดความสับสนขึ้นได้

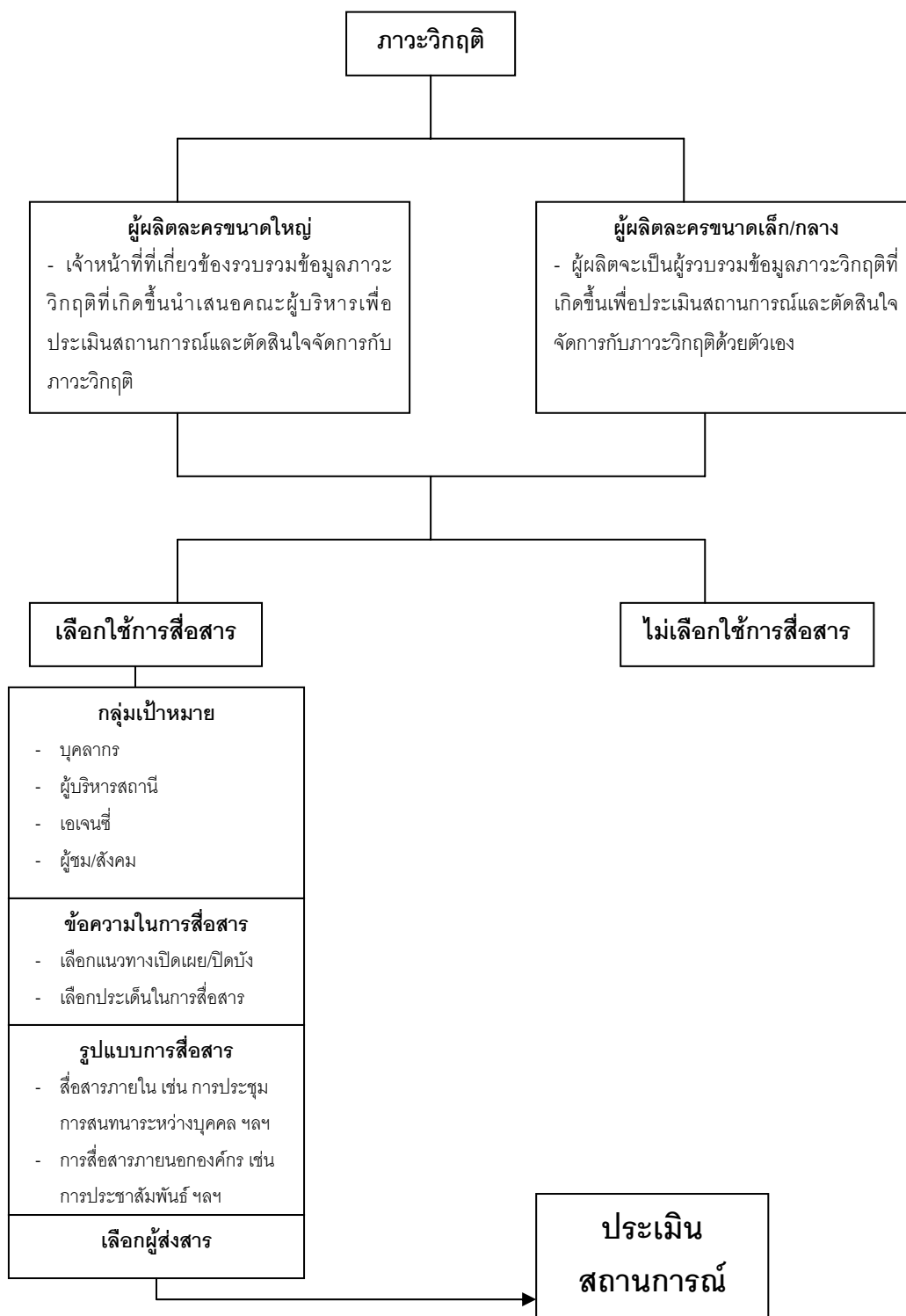
5. กลยุทธ์ที่ใช้ในการสื่อสารเพื่อจัดการภาวะวิกฤติของผู้ผลิตละครส่วนใหญ่จะใช้กลยุทธ์การขอโทษ และการตอบโต้ด้วยข้อเท็จจริงเป็นหลักเพื่อจัดการภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้น

6. ภายหลังจากที่มีการสื่อสารเพื่อจัดการภาวะวิกฤติ ผู้ผลิตละครโทรทัศน์จะประเมินสถานการณ์ภาวะวิกฤติอีกครั้งเพื่อพิจารณาว่าควรจะทำอย่างไรต่อไปในกรณีที่ภาวะวิกฤติดังกล่าวยังไม่สิ้นสุดลงด้วย

โดยแนวทางในการสื่อสารที่ผู้ผลิตละครโทรทัศน์เลือกใช้เพื่อการจัดการภาวะวิกฤติในการผลิตละครของผู้ผลิตละครโทรทัศน์นั้นสามารถสรุปได้ดังแผนภาพที่ 5.1

ภาพที่ 5.1

แนวทางการสื่อสารเพื่อการจัดการภาวะวิกฤติของผู้ผลิตละครโทรทัศน์



อภิปรายผลการศึกษา

ผู้ศึกษาได้เรื่อง การสื่อสารเพื่อการจัดการภาวะวิกฤตของผู้ผลิตละครโทรทัศน์ โดยอาศัยทฤษฎีและกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่ ทฤษฎีการสื่อสารมวลชน: ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการสื่อสารมวลชน แนวคิดการจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤติ รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจากการศึกษาพบว่า นิยามของคำว่าภาวะวิกฤติที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้มีความแตกต่างกับนิยามของคำว่าภาวะวิกฤติที่กลุ่มตัวอย่างใช้อย่างมีนัยสำคัญ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมองว่าภาวะวิกฤติ คือปัญหาและอุปสรรคในการผลิตละครโทรทัศน์ที่เป็นปัญหาและอุปสรรคขนาดใหญ่ที่จะส่งผลกระทบต่อกระบวนการผลิตละครโทรทัศน์ รวมทั้งเหตุการณ์ที่เป็นภาวะกดดันอันเนื่องมาจากเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิดมาก่อนหรือเหตุการณ์เกิดขึ้นนอกเหนือแผนงานที่วางไว้ส่งผลให้กระทบจนกลายเป็นภาวะวิกฤติในกระบวนการผลิตละครโทรทัศน์ได้ ซึ่งลักษณะดังกล่าวจะมีความหมายสอดคล้องกับนิยามของคำว่าภาวะวิกฤติที่ผู้ศึกษาได้ใช้ในการศึกษาค้างนี้

ในส่วนของปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดภาวะวิกฤติในการผลิตละครของผู้ผลิตละครโทรทัศน์นั้นพบว่าสามารถแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก ซึ่งปัจจัยภายในจะมีลักษณะเป็นปัจจัยที่สามารถควบคุมได้และเป็นปัจจัยที่จะสามารถส่งผลให้เกิดภาวะวิกฤติในขั้นตอนของกระบวนการเริ่มต้นวางแผนการผลิตละครโทรทัศน์ไปจนถึงขั้นตอนของการผลิตละครโทรทัศน์ ซึ่งปัจจัยภายในที่ส่งผลให้เกิดภาวะวิกฤติในการผลิตละครโทรทัศน์ของผู้ผลิตละครโทรทัศน์ประกอบด้วย ผู้ผลิตละคร โทรทัศน์ บุคลากรฝ่ายผลิต นักแสดง และเทคโนโลยี โดยที่ปัจจัยทางด้านผู้ผลิตละครโทรทัศน์นั้นเป็นปัจจัยที่สามารถส่งผลให้เกิดภาวะวิกฤติในการผลิตละครโทรทัศน์ได้มากที่สุดในการบรรดาปัจจัยภายในทั้งหมด เนื่องจากผู้ผลิตละครโทรทัศน์เป็นผู้ที่จะต้องดูแลกระบวนการในการผลิตละครโทรทัศน์ทั้งหมดตั้งแต่ขั้นตอนของการวางแผนงานจนกระทั่งสิ้นสุดออกมาเป็นผลงานละครโทรทัศน์ที่พร้อมจะแพร่ภาพ โดยหากผู้ผลิตละครโทรทัศน์ขาดทักษะในการบริหารงานและการวางแผนนโยบายในการบริหารงานที่ดีแล้ว ประกอบกับขาดความสามารถในความเป็นมืออาชีพในการผลิตละครโทรทัศน์ก็ย่อมที่จะส่งผลให้เกิดภาวะวิกฤติในการผลิตละครของผู้ผลิตละครโทรทัศน์ได้ ในส่วนของปัจจัยบุคลากรฝ่ายผลิตเป็นปัจจัยภายในที่จะสามารถส่งผลให้เกิดภาวะวิกฤติได้เนื่องจากบุคลากรฝ่ายการผลิตขาดความชำนาญและขาดความสามารถทางวิชาชีพโดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรผู้เขียนบทโทรทัศน์ซึ่งถือเป็นวิกฤติที่เกิดขึ้นมากที่สุดสำหรับผู้ผลิตละครโทรทัศน์ในปัจจุบันเนื่องจากการสร้างผู้เขียนบทละครที่มีความสามารถให้เพียงพอเป็นไปได้น้อยกว่าการสร้างบุคลากรฝ่ายการผลิตประเภทอื่นๆ

นอกจากนี้นักแสดงก็เป็นปัจจัยภายในปัจจัยหนึ่งซึ่ง ส่งผลให้เกิดภาวะวิกฤติของผู้ผลิตละครโทรทัศน์ได้ โดยทำให้กระบวนการผลิตละครโทรทัศน์ไม่สามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่น และหากนักแสดงเกิดวิกฤติภาพลักษณ์ขึ้นก็จะส่งผลกระทบไปยังเรตติ้งของละครจนกลายเป็นวิกฤติของผู้ผลิตละครในการเสนองานเพื่ออนุมัติการผลิตเรื่องต่อไป อย่างไรก็ตามปัจจัยภายในด้านเทคโนโลยีนั้นได้ส่งผลให้เกิดภาวะวิกฤติในการผลิตละครโทรทัศน์ของผู้ผลิตละครโทรทัศน์ โดยการพัฒนาอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีโดยเฉพาะเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการผลิตละครโทรทัศน์ จะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้เกิดภาวะวิกฤติสำหรับผู้ผลิตละครโทรทัศน์ได้ ซึ่งหากผู้ผลิตละครไม่สามารถพัฒนาการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยี และไม่สามารถนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในกระบวนการผลิตละครได้

สำหรับปัจจัยภายนอกที่ส่งผลให้เกิดภาวะวิกฤติของผู้ผลิตละครโทรทัศน์นั้นจากการศึกษาพบว่าเป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นจากสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือกระบวนการผลิตละครโทรทัศน์ โดยมากจะเป็นปัจจัยที่ผู้ผลิตละครโทรทัศน์ไม่สามารถควบคุมได้ ซึ่งได้แก่ เศรษฐกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาวะการณ์ที่เศรษฐกิจภายในประเทศอยู่ในช่วงวิกฤติเศรษฐกิจตกต่ำหรือเศรษฐกิจฝืดเคือง โดยผลที่เกิดขึ้นจะส่งผลกระทบไปยังการซื้อโฆษณาของเอเจนซีที่จะมีอัตราการซื้อโฆษณาลดลง ในส่วนของปัจจัยด้านสังคมและการเมืองจะส่งผลให้เกิดภาวะวิกฤติในลักษณะของแรงกดดันในการควบคุมการผลิตให้เป็นไปในรูปแบบที่ฝ่ายการเมืองและสังคมต้องการโดยการควบคุมนั้นจะส่งผ่านมาในรูปแบบของ กฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมาย

นอกจากนี้ในส่วนของปัจจัยภายนอก อันได้แก่ สถานีโทรทัศน์ เอเจนซี และผู้ชม เป็นปัจจัยที่จะส่งผลให้เกิดภาวะวิกฤติในการผลิตละครโทรทัศน์ของผู้ผลิตละครโทรทัศน์ในลักษณะเชิงพาณิชย์โดยวิกฤติดังกล่าวจะเริ่มจากเรตติ้งของละครที่ได้รับจากการชมละครของผู้ชม ซึ่งเอเจนซีจะใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจซื้อโฆษณา ซึ่งสถานีเองก็ต้องการให้เอเจนซีมาซื้อโฆษณาจึงจำเป็นที่ละครที่ทางสถานีจะอนุมัติให้ผู้ผลิตละครผลิตนั้นก็จะต้องมีการรับประกันได้ว่าจะต้องได้รับเรตติ้งดี เพราะไม่เช่นนั้นอาจจะส่งผลให้ผู้ผลิตละครประสบกับภาวะวิกฤติอันเนื่องมาจากการไม่ได้รับอนุมัติให้ผลิตละครต่อไปได้ และสุดท้ายปัจจัยภายนอกด้านสื่อมวลชนที่เข้ามาส่งผลให้เกิดภาวะวิกฤติในการผลิตละครของผู้ผลิตโทรทัศน์นั้นจะส่งผลในรูปของการนำเสนอข่าวสารข้อมูลซึ่งบางครั้งกระทบกระเทือนไปยังผู้ผลิตละครจนกลายเป็นวิกฤติขึ้นมาได้ ซึ่งปัจจัยภายนอกที่ส่งผลให้เกิดภาวะวิกฤติในการผลิตละครโทรทัศน์ของผู้ผลิตละครโทรทัศน์ยังสอดคล้องกับปัจจัยแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อการบริหารงานการผลิตรายการโทรทัศน์ตามแนวคิดของวิลเบอร์ แชม และเจเนท อเล็กซานเดอร์ ซึ่งได้แก่ การควบคุมผ่านทางกฎ ระเบียบ และกฎหมายต่างๆ ที่

เกี่ยวข้องกับการผลิตละครโทรทัศน์ แหล่งที่มาของรายการ การวัดความนิยมรายการ การสนับสนุนจากผู้ให้การสนับสนุนต่างๆ การตรวจสอบทางสังคม โดยปัจจัยเหล่านี้เมื่อเข้ามามีผลกระทบต่อผู้ผลิตละครโทรทัศน์แล้ว สามารถก่อให้เกิดภาวะวิกฤติในการผลิตละครของผู้ผลิตละครโทรทัศน์ได้

ซึ่งทั้งจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่ได้กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่ามีความสอดคล้องกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อองค์กรสื่อสารมวลชนของแมคเคิล ซึ่งระบุว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อองค์กรสื่อสารมวลชนนั้นมีทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก เนื่องละครโทรทัศน์ถือว่าเป็นผลผลิตชนิดหนึ่งของสื่อสารมวลชน ผู้ผลิตละครโทรทัศน์จึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อองค์กรสื่อสารมวลชนจะสามารถส่งผลให้กลายเป็นปัจจัยที่จะทำให้เกิดภาวะวิกฤติของผู้ผลิตละครโทรทัศน์ได้เช่นเดียวกัน

สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาค้นพบรูปแบบของภาวะวิกฤติของผู้ผลิตละครโทรทัศน์ซึ่งสามารถแบ่งได้ 5 ประเภท ได้แก่ 1) วิกฤติในกระบวนการผลิตละครโทรทัศน์ 2) วิกฤติการบริหารงานองค์กรผลิตละครโทรทัศน์ 3) วิกฤติกรอบแนวคิดในการผลิตละคร 4) วิกฤติละครถูกต่อต้าน/โจมตี และ 5) วิกฤติภาพลักษณ์ โดยภาวะวิกฤติแต่ละประเภทยุ่จะเกิดจากปัจจัยที่ส่งผลแตกต่างกัน โดยปัจจัยยังสามารถส่งผลให้เกิดภาวะวิกฤติในการผลิตละครโทรทัศน์ของผู้ผลิตละครได้มากกว่าหนึ่งประเภทด้วย ในขณะที่บางประเภทวิกฤตินั้นสามารถเกิดจากปัจจัยที่มีส่งผลให้เกิดภาวะวิกฤติมากกว่าหนึ่งปัจจัยได้

ในส่วนขอแนวทางการสื่อสารเพื่อการจัดการภาวะวิกฤตินั้นพบว่าแนวทางการสื่อสารที่ผู้ผลิตละครโทรทัศน์เลือกใช้มีหลักเกณฑ์ในการเลือกใช้ที่แตกต่างกันคือ ในเรื่องของขนาดองค์กรของผู้ผลิตละครโทรทัศน์หากองค์กรมีขนาดเล็กไปจนถึงขนาดกลางจะเลือกใช้การสื่อสารภายในองค์กรหรือการสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อจัดการภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้นซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จัตรสุตา วงศาอ้วน (2548) ในประเด็นที่ว่า ในการจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤติของศูนย์ปฏิบัติการภาวะวิกฤติ บริษัท การบินไทย จำกัด มหาชนได้เลือกใช้กระบวนการสื่อสารภายในองค์กรในการสื่อสารข้อมูลข่าวสารภาวะวิกฤติ

ในขณะที่หากผู้ผลิตละครโทรทัศน์เป็นองค์กรผู้ผลิตละครขนาดใหญ่ก็จะได้เลือกใช้การสื่อสารมวลชนเพิ่มเติมเข้ามาด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอัจฉราพร ณ สงขลา (2535) ซึ่งระบุว่า ในสภาวะการณ์ซึ่งเกิดวิกฤติขึ้นสื่อมวลชนเป็นเครื่องมือหนึ่งที่สำคัญในการจัดการกับภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้นนั้นให้บรรเทาลงได้

แต่การสื่อสารที่ใช้เหมือนกันทุกองค์ของผู้ผลิตละครโทรทัศน์ในการจัดการภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้นนั้นก็คือ การประชาสัมพันธ์เพื่อจัดการภาวะวิกฤติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิด การสื่อสารในภาวะวิกฤติของวิลซัน ลภีรัตนกุล ซึ่งระบุว่า ในยามที่เกิดภาวะวิกฤติให้ยึดหลักการ ประชาสัมพันธ์เป็นแนวทางในการจัดการภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้น ซึ่งในประเด็นดังกล่าวนั้นสอดคล้อง กับผลการศึกษาของบุญศรี สุธรรมานุวัฒน์ (2540) ที่ระบุว่า เมื่อเกิดภาวะวิกฤติการสร้าง ความเข้าใจกับสาธารณชนควรใช้หลักการประชาสัมพันธ์ที่ถูกต้อง คือต้องนำเสนอข่าวสารที่เข้าใจง่าย ตรงประเด็น และกระทำอย่างต่อเนื่อง

จากการศึกษาแนวทางการสื่อสารเพื่อจัดการภาวะวิกฤตินั้นยังพบว่า ขั้นตอนในการ ดำเนินการสื่อสารนั้นยังมีแนวทางที่สอดคล้องกับแนวคิดในการสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์เพื่อ รับมือภาวะวิกฤติของ เจมส์ อี. ลูคัสซิวสกี ทั้งในขั้นตอนของการวิเคราะห์เหตุการณ์ ตั้งบุคคลที่จะ เป็นผู้สื่อสาร และการใช้การสื่อสารในการจัดการวิกฤติช่องทางต่างๆ อีกด้วย

ในส่วนของแนวทางการใช้การสื่อสารเพื่อจัดการภาวะวิกฤตินั้น ผู้ศึกษาพบว่า แนวทางในการตัดสินใจของผู้ผลิตละครโทรทัศน์ว่าจะเลือกใช้การสื่อสารเพื่อจัดการภาวะ วิกฤติที่เกิดขึ้นนั้นหรือไม่จะพิจารณาสองแนวทางคือ หนึ่งหากพิจารณาแล้วว่าภาวะวิกฤติดังกล่าว ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อที่รุนแรงและต่อเนื่องประกอบกับความมั่นใจในความน่าเชื่อถือของผู้ผลิตละคร โทรทัศน์ดังกล่าวว่ามีมากเพียงใด หากมีความน่าเชื่อถือ เป็นที่นับหน้าถือตาในแวดวงมากก็จะมี ความจำเป็นที่จะต้องออกมาสื่อสารในประเด็นภาวะวิกฤติดังกล่าว แต่หากผู้ผลิตละครโทรทัศน์ รายใหม่ที่ยังมีความน่าเชื่อถือในฐานะผู้ผลิตละครโทรทัศน์ไม่มากนักก็มักจะเลือกใช้การสื่อสาร เพื่อการจัดการภาวะวิกฤติเพื่อเพิ่มความมั่นใจและความน่าเชื่อถือในการจัดการภาวะวิกฤติที่ เกิดขึ้น ซึ่งแนวทางในการตัดสินใจดังกล่าวสามารถเปรียบเทียบได้กับคำพังเพยที่ว่า “พูดไปสองไพ เบี้ย นิงเสียตำลึงทอง”

นอกจากนี้ยังพบว่าข้อความที่ผู้ผลิตละครโทรทัศน์เลือกใช้ในการสื่อสารนั้นจะต้อง เป็นข้อความที่เป็นความจริงจะดีที่สุดซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของบุญศรี สุธรรมานุวัฒน์ (2540) ที่ระบุว่า การแก้ไขภาวะวิกฤติโดยใช้กระบวนการสื่อสารมวลชน ต้องมีลักษณะที่เป็น การให้ข้อมูลที่เป็นจริงซึ่งมีหลักฐานรองรับและต้องเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และการศึกษาของคันธรัตน์ มณีโชติ (2551) ที่ระบุว่า การเตรียมข้อมูลที่ต้องการ ชัดเจน ครบถ้วนให้กับสื่อมวลชนอย่างรวดเร็ว และสม่ำเสมอ เป็นสิ่งที่ควรกระทำเมื่อเกิดภาวะวิกฤติ ส่วนการเลือกประเด็นที่จะนำมาถลงนั้น พบว่าผู้ผลิตละครโทรทัศน์มีการพิจารณาหยิบยกบางประเด็นขึ้นมาเพื่อเป็นวาระให้สาธารณชน รับรู้เท่านั้นซึ่งไม่ได้ให้ข้อมูลทั้งหมดแก่สาธารณชนซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีผู้ปิดและเปิดสารและ

ทฤษฎีการจัดวาระข่าวสาร เนื่องมาจากผู้ผลิตละครโทรทัศน์ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของสื่อมวลชนที่มีอำนาจในการกำหนดวาระข่าวสารที่จะออกไปให้ประชาชนรับทราบและเป็นที่น่าสนใจอีกทั้งยังมีอำนาจในการคัดเลือกข่าวสารประเภทใดที่ควรจะให้ประชาชนหรือสาธารณชนรับทราบได้

ประเด็นหนึ่งที่ผู้ศึกษาพบเพิ่มเติมจากการศึกษาในครั้งนี้คือ หลายเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นภาวะวิกฤติของผู้ผลิตละครโทรทัศน์แล้ว ผู้ผลิตละครโทรทัศน์บางรายไม่ได้ใช้การสื่อสารเพื่อจัดการภาวะวิกฤตินั้นๆ ให้บรรเทาความกดดัน หรือลดความรุนแรงลงไป หากแต่ได้ใช้การสื่อสารเพื่อเพิ่มความความกดดันหรือความรุนแรงของภาวะวิกฤติดังกล่าวให้เพิ่มขึ้นเพื่อให้เป็นที่สนใจของสังคมอันจะส่งผลให้เกิดการสนใจรับชมละครโทรทัศน์เรื่องดังกล่าวมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้ละครเรื่องดังกล่าวได้รับเรตติ้งในระดับที่สูงได้ จึงจะเห็นได้ว่ามีผู้ผลิตละครโทรทัศน์หลายรายที่พยายามจะสร้างภาวะวิกฤติให้เกิดขึ้นกับละครโทรทัศน์ของตนเพื่อสร้างกระแสความน่าสนใจ และความนิยมให้แก่ละครของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีที่เรียกว่า “การพลิกวิกฤติให้เป็นโอกาส”

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการสื่อสารเพื่อจัดการภาวะวิกฤติของผู้ผลิตละครโทรทัศน์

1. ผู้ผลิตละครโทรทัศน์ควรที่จะวางแผนทางเพื่อรองรับการจัดการภาวะวิกฤติที่จะเกิดขึ้นกับการผลิตละครโทรทัศน์ให้เป็นระบบมากกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อหลีกเลี่ยงความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นจากภาวะวิกฤติ โดยการเตรียมแผนงานในการสื่อสารเพื่อจัดการภาวะวิกฤติและมีการจัดตั้งผู้รับผิดชอบในการสื่อสารเพื่อจัดการภาวะวิกฤติให้ชัดเจน
2. ผู้ผลิตละครโทรทัศน์ควรนำเสนอข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นทั้งหมดในกรณีที่เกิดภาวะวิกฤติขึ้น โดยยึดหลักผลประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าเท่านั้น
3. ผู้ผลิตละครโทรทัศน์ควรมีวางแผนเพื่อป้องกันความเสี่ยงจากปัจจัยต่างๆ ที่จะมากระทบต่อการผลิตละครโทรทัศน์แล้วทำให้กลายเป็นภาวะวิกฤติที่จะส่งผลกระทบรุนแรงต่อไป
4. เมื่อเกิดวิกฤติในการผลิตละครเกิดขึ้นผู้ผลิตละครควรแสวงหาพันธมิตรในการช่วยเป็นที่ปรึกษาและช่วยจัดการกับภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้น เพื่อให้การจัดการกับภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้นมาประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะการวิจัยในอนาคต

1. ควรมีการศึกษาศึกษาการสื่อสารเพื่อการจัดการภาวะวิกฤติของสถานีโทรทัศน์เพื่อที่จะได้เห็นมุมมองในการใช้การสื่อสารเพื่อการจัดการภาวะวิกฤติที่กว้างขึ้น
2. ควรมีการศึกษาถึงกลยุทธ์ในการสื่อสารเพื่อการจัดการภาวะวิกฤติของผู้ผลิตละครโทรทัศน์ในเชิงลึกเพื่อเป็นแนวทางในการใช้การสื่อสารเพื่อการจัดการภาวะวิกฤติที่มีประโยชน์ต่อไป
3. ข้อมูลที่ได้รับเพิ่มเติมนอกเหนือไปจากวัตถุประสงค์ที่วางไว้พบว่า ความสัมพันธ์ของผู้ผลิตละครโทรทัศน์หลายหลายกับสื่อมวลชนโดยเฉพาะสื่อหนังสือพิมพ์มีความสัมพันธ์ที่ค่อนข้างจะตึงเครียด ผู้วิจัยที่สนใจอาจจะทำการศึกษาในประเด็นดังกล่าวเพื่อค้นหาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ในลักษณะดังกล่าวขึ้น และแนวทางแก้ไข