

## บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “กระบวนการผลิตข้าวภัยพิบัติทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี ศึกษากรณีภัยพิบัติสึนามิ” มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย เพื่อศึกษานโยบายการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤติของสถานีโทรทัศน์ไอทีวีก่อนและหลังเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิ เพื่อศึกษาปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ที่มีผลต่อกระบวนการผลิตข่าวภัยพิบัติสึนามิตามสถานีโทรทัศน์ไอทีวี เพื่อศึกษากระบวนการผลิตข่าวภัยพิบัติสึนามิตามบทบาทหน้าที่ในฐานะสื่อมวลชนของสถานีโทรทัศน์ไอทีวี

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยศึกษาจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) และการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งข้อมูลสารสนเทศทางคอมพิวเตอร์ นอกจากนี้ยังใช้วิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วมของผู้วิจัย (Participant Observation) จากนั้นจึงนำข้อมูลทั้งหมดที่ได้มาศึกษาวิเคราะห์กระบวนการผลิตข่าวภัยพิบัติของสถานีโทรทัศน์ไอทีวี กรณีภัยพิบัติสึนามิ ผลการวิจัยพบว่า

1. ก่อนเกิดเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิ ไอทีวีมีนโยบายทางด้านการบริหารงานข่าว คือ การให้ความสำคัญกับการรายงานข่าวอย่างรวดเร็ว ต่อเนื่อง เสนอข่าวแบบเจาะลึกและแตกต่าง เน้นการผลิตข่าวที่ถูกต้องให้มีความน่าเชื่อถือ สร้างทีมข่าวที่แข็งแกร่ง ยึดภารกิจในการช่วยเหลือประชาชนและสังคมเมื่อเกิดความเดือดร้อน และเมื่อเกิดเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิ พบว่าไอทีวีไม่มีนโยบายด้านการผลิตข่าวภัยพิบัติไว้ลายลักษณ์อักษร ไม่มีแผนปฏิบัติงานในภาวะวิกฤติ โดยผู้บริหารระดับสูงเห็นว่าเลยขั้นตอนในการเขียนเป็นแผนไปแล้ว แต่ให้มีการเตรียมความพร้อมอยู่เสมอ และเปิดช่องทางการสื่อสารไว้เพื่อรับฟังเรื่องราวร้องทุกข์ต่างๆ โดยให้นำนโยบายหลักมาปรับใช้ในการผลิตข่าวภัยพิบัติ มีการใช้กลยุทธ์ในการปรับผังรายการเมื่อมีเหตุการณ์สำคัญ ซึ่งในวันเกิดเหตุได้มีผู้บริหารระดับสูงเข้าร่วมประเมินสถานการณ์ทำให้มีการตัดสินใจที่ดีและรวดเร็ว ซึ่งเป็นการวางแผนการผลิตข่าวภัยพิบัติแบบเฉพาะหน้าในภาวะวิกฤติ

2. ปัจจัยแวดล้อมที่มีผลต่อการผลิตข่าวภัยพิบัติสึนามิของสถานีโทรทัศน์ไอทีวีมีดังนี้

- ปัจจัยแวดล้อมภายนอก ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะสำคัญของเหตุการณ์สึนามิ พบว่า เป็นเหตุการณ์ที่สร้างความรู้สึกสะเทือนใจด้านอารมณ์ มีผลกระทบกระเทือน ความเสียหายมากและเกิดขึ้นเป็นครั้งแรกในประเทศไทยอย่างฉับพลันทันที เป็นเรื่องที่ใกล้ตัว ซึ่งอยู่ในกระแสความสนใจของสาธารณะ สุดท้ายคือ เรื่องความสำคัญและความเด่นของบุคคลที่เกี่ยวข้อง, ด้านสังคมและวัฒนธรรม ได้แก่ ความเชื่อเพื่อพ่อแม่ และความมีน้ำใจ พบว่า ทำให้เกิดกิจกรรมเพื่อ

สังคม ซึ่งไอทีวีได้ทำหน้าที่มากไปกว่าการรายงานข่าว คือ หน้าที่ในการระดมสรรพกำลังเพื่อช่วยเหลือประชาชนและสังคม, ด้านเศรษฐกิจ พบว่า สื่อโทรทัศน์มีการแข่งขันสูงในตลาดของผู้บริโภคข้อมูลข่าวสาร มีการแบ่งเป็นกลุ่มคนดูอย่างชัดเจนและการรับรู้ข่าวของประชาชนทางสื่อโทรทัศน์สูงสุด, ด้านการเมือง ได้แก่ สัญญาการสัมปทานระหว่างไอทีวีและสำนักปลัดนายกรัฐมนตรี พบว่า ไม่มีผลกับการผลิตข่าวภัยพิบัติสึนามิของไอทีวี สามารถนำเสนอข่าวมากเพียงพอกับอัตราส่วนที่กำหนดไว้

- ปัจจัยแวดล้อมภายใน ได้แก่ โครงสร้างการบริหารงาน พบว่า มีความคล่องตัวสูงในการทำงานเป็นสำคัญ, กลยุทธ์การจัดการผังรายการ พบว่า สามารถปรับเปลี่ยนหรือยกเลิกรายการ ได้ทันทีเมื่อมีเหตุการณ์สำคัญ, วัฒนธรรมองค์กรและจรรยาบรรณ พบว่า เป็นพื้นฐานที่ดีทำให้เกิดการทุ่มเทในการทำงาน และสร้างจิตวิญญาณของความเป็นสื่อมวลชน

3. การดำเนินงานของกระบวนการผลิตข่าวภัยพิบัติทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี มีดังนี้

- ขั้นตอนการเตรียมการ (สิ่งนำเข้า) ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ มีจำนวนมากเพียงพอ โดยมีเซลิคอปเตอร์เป็นจุดเด่น, บุคลากร พบว่า มีจิตใจที่ทุ่มเท มีความรู้ดีและรู้จักพื้นที่เกิดเหตุการณ์เป็นอย่างดี โดยฝ่ายข่าวมีกำลังคนมากเพียงพอในการทำงาน ประมาณ 390 คน, แหล่งข้อมูล พบว่า มีแหล่งข้อมูลเดิมในภาวะปกติ ได้แก่ ศูนย์ข้อมูลข่าวไอทีวี สำนักข่าวต่างประเทศ และอินเทอร์เน็ต สำหรับแหล่งข้อมูลใหม่ในภาวะวิกฤติ ได้แก่ ประชาชน ชาวประมง นักท่องเที่ยวในพื้นที่ กรมอุตุนิยมวิทยา นักวิชาการ หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ภาพยนตร์สารคดี และ SMS, ทูตหรือบรรณาธิการผลิต พบว่า บริษัทสนับสนุนงบประมาณอย่างเต็มที่ให้กับการผลิตข่าวภัยพิบัติสึนามิ, เทคโนโลยีการผลิตรายการ พบว่า ไอทีวีมีระบบการถ่ายทอดสดทางเซลิคอปเตอร์เป็นจุดเด่น

- ขั้นตอนการผลิต (กระบวนการ) ได้แก่ การวางแผนงานข่าว พบว่า ไม่มีการประชุมโต๊ะข่าวเป็นเวลาที่แน่นอน โดยมีการวางแผนในขณะทำงานของแต่ละวัน, การสื่อข่าวและการจัดทำบทข่าว พบว่า เป็นการรายงานข่าวสด จากพื้นที่เกิดเหตุการณ์สึนามิ บางข่าวไม่มีการเขียนบทและไม่มีการตรวจบท, การตรวจข่าวและการตัดต่อภาพ พบว่า มีการข้ามขั้นตอนการตรวจบทข่าวนี้อไป, การคัดเลือกและการจัดลำดับข่าว พบว่า ใช้หลักเกณฑ์ความต้องการของประชาชนเป็นหลัก และนำเสนอประเด็นที่ตรงกับอารมณ์ของคนดูโดยใช้คำว่า "ที่สุด" และ "ไม่พอ", รูปแบบและวิธีการนำเสนอข่าว พบว่า เป็นวิธีการรายงานข่าวสดที่ใช้ผู้ประกาศข่าวหลักในสถานีเป็นคนเชื่อมโยงเหตุการณ์จากจุดต่างๆ ให้เกิดความราบรื่น และยังพบว่า มีรูปแบบในการสื่อสารที่น่าสนใจเพิ่มขึ้นและเป็นประโยชน์มากในภาวะวิกฤติ คือ การส่ง SMS

- ขั้นการออกอากาศและการประเมินผล (สิ่งนำออก) ได้แก่ การออกอากาศข่าวพบว่า มีการนำเสนอข่าว ได้แก่ การรายงานข่าวสด ณ พื้นที่เกิดเหตุ และ การรายงานข่าวสดในสถานีฯ โดยมีผู้ประกาศหลักอ่านข่าว ส่วนการประเมินผลการทำงาน พบว่า มีองค์ประกอบที่ทำให้ประสบความสำเร็จ ได้แก่ ด้านคุณค่าของข่าว ด้านลักษณะสำคัญของเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิที่สร้างความเสียหายและความสะเทือนใจ ด้านการทำหน้าที่สื่อมวลชนเป็นสื่อกลางในการระดมความช่วยเหลือ ด้านการให้ความสำคัญของทุกหน่วยงานทางสังคมที่รวมตัวกัน ด้านการรายงานข่าวทางอากาศจากเฮลิคอปเตอร์ ด้านการบริหารงานที่มีการตัดสินใจอย่างรวดเร็ว ด้านกลยุทธ์การจัดผังรายการข่าวในภาวะวิกฤติ ด้านบุคลากร ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ สำหรับความพอใจของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพอใจ ซึ่งเป็นที่ยอมรับในสื่อมวลชนแขนงต่างๆ รวมทั้งประชาชน และผู้ชมรายการ สุดท้ายคือผลของการผลิตข่าวภัยพิบัติสึนามิ พบว่าได้รับความชื่นชมจากผู้ชม ส่งผลทำให้ Rating รายการข่าวดีขึ้น มีโฆษณามากขึ้น และได้รับรางวัลในการทำงานด้านข่าวโทรทัศน์

#### 4. แนวทางการพัฒนากระบวนการผลิตข่าวภัยพิบัติทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี มีดังนี้

- การเตรียมการพัฒนาระบบการผลิตตามแนวทางของผู้บริหารงาน พบว่า ต้องการให้มีการเตรียมพัฒนาแผนปฏิบัติงานในภาวะวิกฤติ พัฒนาศักยภาพเรื่องความรู้ การสื่อสาร ข่าว การเขียนข่าวพัฒนาการสร้างทีมข่าวที่แข็งแกร่ง พัฒนาศูนย์ข่าวภูมิภาค และสตริงเกอร์ให้แข็งแกร่ง พัฒนาดังทีมงานเฉพาะกิจเพื่อทำหน้าที่สำหรับจัดกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือสังคม พัฒนางานกองอำนวยการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับทีมงาน พัฒนาแหล่งข้อมูลและข่าวสาร พัฒนาเครื่องมือและอุปกรณ์ให้สามารถรายงานสดได้ทุกจุดเมื่อมีเหตุการณ์ภัยพิบัติ พัฒนาด้านเทคโนโลยีให้ทันสมัยอยู่เสมอ พัฒนาการประสานงานระหว่างกันในองค์กร

- การเตรียมพัฒนาระบบการผลิตตามแนวทางของผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ให้มีการเตรียมพัฒนาศักยภาพเพิ่มพูนความรู้ทางด้านภัยพิบัติ พัฒนาเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยี ให้มีความคล่องตัวมากขึ้น พัฒนาระบบการสื่อสารจัดหาระบบการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อใช้ในการประสานงานการผลิตข่าวในภาวะวิกฤติ