

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “กระบวนการผลิตข่าวภัยพิบัติทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี ศึกษากรณี ภัยพิบัติสึนามิ” มีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ซึ่งนำมาใช้ในการศึกษา ดังนี้

- แนวคิดเกี่ยวกับข่าวโทรทัศน์
- แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของการสื่อสารมวลชน
- ทฤษฎีผู้เฝ้าประตูข่าวสาร (Gatekeeper)
- ทฤษฎีการกำหนดวาระข่าวสาร (Agenda Setting)
- ทฤษฎีระบบ (Systems Theory)
- ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดเกี่ยวกับข่าวโทรทัศน์

ในสังคมยุคข้อมูลข่าวสาร ข่าวได้กลายเป็นเรื่องของธุรกิจ เป็นกระบวนการที่มีขั้นตอนที่สามารถถ่ายทอดไปยังประชาชน ข่าว<sup>1</sup> คือ ข้อเท็จจริงหรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น ตลอดจนความคิดเห็นจากบุคคลระดับต่างๆ ซึ่งมีความสำคัญ(Significance) และเป็นที่น่าสนใจ(Interest) อันมีผลกระทบต่อคนหมู่มากในชุมชนหรือสังคม

การรายงานข่าวเป็นการเล่าเหตุการณ์อันใดอันหนึ่ง โดยที่ในโลกแห่งความเป็นจริง ทุกนาที่ ทุกชั่วโมง มีเหตุการณ์ต่างๆ เกิดขึ้นมากมาย แต่ที่จะมีบางเหตุการณ์เท่านั้นที่ถูกนำมาเล่า ดังนั้นการรายงานข่าวจึงเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องตั้งแต่การเสาะแสวงหา การรวบรวม ข้อเท็จจริงที่สำคัญให้ได้ครบถ้วน วิเคราะห์และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแล้วเรียบเรียง เขียนให้มีภาษาและรูปแบบที่เหมาะสมกับสื่อที่น่าเสนอในสังคมข่าวสารนั้น เป็นสังคมที่มีความต้องการบริโภคข่าวสารสูงจนมีผู้ที่กล่าวว่าข่าวมีความสำคัญเช่นเดียวกับข้าว ดังนั้นการตอบสนอง

---

<sup>1</sup> อ้ออาน วุฑฒิภรณ์รักษา, หลักการรายงานข่าว (กรุงเทพมหานคร: ประกายพริ้ง, 2536), น. 5.

ในเชิงคุณภาพไม่ว่าทั้งด้านเนื้อหา ช่องทาง และเวลา จึงเป็นสิ่งจำเป็นขององค์การธุรกิจข่าว ไม่เช่นนั้นจะไม่สามารถแข่งขันกับสื่อประเภทเดียวกันหรือสื่อประเภทอื่นได้<sup>2</sup>

### ข่าวโทรทัศน์ (Television News)

รายการข่าวโทรทัศน์จัดอยู่ในประเภท Journalistic Program<sup>3</sup> คือ รายการที่นำเสนอเรื่องจริงที่เกิดขึ้น มีพยานหลักฐานยืนยัน มีวิธีการนำเสนอที่มุ่งให้ข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งมีคุณสมบัติทางวารสารศาสตร์ ข่าวโทรทัศน์นั้นนับวันจะยิ่งมีความสำคัญมากขึ้น เพราะเป็นสื่อที่นำเอาทั้งภาพและเสียงมาสู่ผู้ชม ทำให้เกิดความรู้สึกสมจริงสมจังเหมือนได้เข้าไปมีส่วนร่วมอยู่ในเหตุการณ์นั้น และยังเทคโนโลยีการสื่อสารก้าวหน้า การนำเอาอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการรายงานข่าว (Electronic News Gathering: ENG) ก็ยิ่งทำให้การรายงานข่าวมีความรวดเร็วและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

### การผลิตรายการข่าว

สถานีโทรทัศน์ทุกแห่ง “รายการข่าว” ถือเป็นรายการโทรทัศน์ที่มีความสำคัญมาก เพราะวารายการข่าวถ้ามีการนำเสนอที่ดีและทันต่อเหตุการณ์ ก็จะนำชื่อเสียงมาสู่สถานีโทรทัศน์นั้นๆ และสำคัญที่สุด ก็คือ จะทำรายได้ในการโฆษณาให้สถานีโทรทัศน์เพิ่มมากขึ้นด้วย โดยทั่วไปรายการข่าวจะเป็นการถ่ายทอดสด ซึ่งจะเป็นเรื่องไม่ง่ายนักในการผลิต เพราะว่ามีข้อจำกัดและความยุ่งยากในการถ่ายทำ ถึงแม้ว่าจะยุ่งยากแต่ก็เป็นรายการที่หลายๆ คนสนใจอยากจะทำ การผลิตและการกำกับรายการข่าวเป็นเรื่องที่ยุ่งยากพอสมควร แต่ถ้ามีความเข้าใจพื้นฐานของการผลิตรายการข่าว ก็อาจจะประยุกต์ไปใช้ในการผลิตรายการอื่นๆ การผลิตรายการข่าวโทรทัศน์นั้นมีผู้ที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบการผลิตรายการข่าวที่สำคัญ<sup>4</sup> ดังนี้

---

<sup>2</sup> นาฏยา ตนานนท์, การรายงานข่าว: News Reporting (กรุงเทพมหานคร: นัท รีพับลิค, 2546), น. 3.

<sup>3</sup> กาญจนา แก้วเทพ, การวิเคราะห์สื่อ แนวคิดและเทคนิค (กรุงเทพมหานคร: เลิฟ แอนด์ ลิฟ, 2547), น. 303.

<sup>4</sup> สหศักดิ์ กลิ่นสุวรรณ, การผลิตรายการโทรทัศน์สมัยใหม่สู่ได้ลืออเมริกัน (กรุงเทพมหานคร: อี.ที.พัลลิตซิง จำกัด, 2548), น. 330.

1. ผู้ผลิตรายการข่าว (News Producer) มีหน้าที่ควบคุมดูแลรายละเอียดในเรื่องของ ภาพและเสียงของข่าวที่ออกอากาศ ผู้ควบคุมการผลิตเป็นผู้ที่มีบทบาทในการตัดสินใจว่าจะนำเรื่องราวข่าวสารใดที่มีข้อมูลอยู่นำมารายงานถ่ายทอดให้ผู้ชมได้รับทราบ ถึงข่าวนั้น ซึ่งอาจจะเรียกได้ว่าเป็นงานปฏิบัติการที่จะต้องควบคุมดูแลเรื่องการจัดสรรเวลา, เนื้อหา หรือข้อความในแง่มุมต่างๆ และการกล่าวชักนำการรายงานข่าวให้เข้าสู่ประเด็น โดยทำการเรียบเรียงองค์ประกอบต่างๆ ให้สัมพันธ์และมีความสอดคล้องกันแล้วจึงนำเสนอข่าวสารถ่ายทอดสู่สายตาผู้ชมด้วยความเหมาะสม และด้วยความชำนาญของกระบวนการผลิตรายการข่าว<sup>5</sup>

2. ผู้กำกับรายการข่าว (News Director) มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานข่าว และเรื่องราวของข่าวที่จะต้องออกอากาศ ผู้กำกับรายการที่เป็นผู้นำทีมงานผลิตรายการ ซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์สิ่งดี ๆ โดยใช้เทคนิคในการผลิตรายการต่างๆ ที่มีอยู่มาผลิตข่าวเพื่อถ่ายทอดเรื่องราวข่าวสารสู่ผู้ชมที่บ้าน<sup>6</sup>

3. Production Director มีหน้าที่ในการเลือกภาพ (call shot) เพื่อนำเสนอภาพออกอากาศ ตำแหน่งนี้สำหรับไอทีวีใช้คำว่า ผู้ช่วยผู้กำกับรายการ (Assistant Director)

4. Assignment Editor มีหน้าที่ในการคัดเลือกภาพและเสียง สำหรับเรื่องของข่าวที่จะต้องนำออกอากาศและกำกับภาพข่าวและเสียงจากทีมงานถ่ายทอดสด (ENG) รวมทั้งช่างภาพและผู้ประกาศข่าวหรือผู้รายงานข่าว สำหรับไอทีวีใช้คำว่า Program Director

5. Associate Producer มีหน้าที่ควบคุมในเรื่องเวลาของข่าวในแต่ละช่วง และดูแลในเรื่องของบทโทรทัศน์ที่จะใช้ในการอ่านข่าว สำหรับไอทีวีใช้คำว่า บรรณาธิการประจำวัน

### หน้าที่ในการควบคุมการผลิต

ขั้นตอนการดำเนินงานทั่วไป ผู้ควบคุมการผลิตจะเริ่มต้นด้วยการประชุมทีมงานเพื่อเตรียมบทสรุปที่จะทำการส่งกระจายภาพและเสียง ซึ่งกองบรรณาธิการจะประกอบด้วย การเตรียมงานของกองบรรณาธิการ, บรรณาธิการบริหาร, ผู้ควบคุมการผลิตอาวุโส, และผู้จัดการ

---

<sup>5</sup>C.A. Tuggle, Forrest Carr and Suzanne Huffman. Broadcast News Handbook: Writing, Reporting, and Producing in a Converging Media World 2<sup>nd</sup> Edition, (New York: R.R. Donnelley and Sons Inc., 2004), p. 164.

<sup>6</sup>Ibid.

ข่าวประเภทต่างๆ ซึ่งในหลายๆ สถานีอาจจะมีผู้สื่อข่าวและช่างภาพเข้าร่วมการประชุมกับทาง กองบรรณาธิการด้วย สำหรับการประชุมนั้นมักจะมีการพิจารณากันถึงเรื่องราวที่เหมาะสมต่อการ นำเสนอ, การกระจายงานให้ครอบคลุมถึงแหล่งข่าวในปริมาณข่าวที่เหมาะสม รวมถึงแหล่งที่มา ของข่าว ซึ่งต้องมีความชัดเจน ถูกต้อง หลังจากนั้นทางผู้ควบคุมการผลิตและกองบรรณาธิการจะ ดำเนินการจัดประเภทของข่าวว่าข่าวใดเป็นข่าวท้องถิ่นในประเทศหรือข่าวภูมิภาค โดยจะผ่าน กระบวนการคัดเลือกเพื่อเตรียมนำเสนอต่อสาธารณชนในลักษณะของข่าวประจำวัน ซึ่งจะมีการ เขียนบทอย่างคร่าวๆ โดยผู้ควบคุมการผลิตหรือผู้ควบคุมการผลิตอาวุโส และกองบรรณาธิการ ทำอื่นๆ เมื่อทุกอย่างพร้อมทีมงานก็จะเข้าประจำที่ในสตูดิโอหรือห้องควบคุมการปฏิบัติงานข่าว เพื่อผลิตข่าวตามเวลาในการนำเสนอและร่วมประสานงานการออกอากาศข่าวตอนในแต่ละวัน

การบริหารงานให้ประสบผลสำเร็จและบรรลุผลตามเป้าหมายนั้นจะต้องมีขั้นตอนการ เตรียมงานตามลำดับ ดังนี้<sup>7</sup>

1. ความเที่ยงตรงและแน่นอนในเรื่องเวลาการออกอากาศ การรายงานข่าวต้องเป็นไป ตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งไม่ควรจะยาวเกินไปหรือสั้นเกินไป
2. ควรจะเลือกดำเนินเรื่องราวที่มีความสัมพันธ์กัน โดยที่การรายงานข่าวนั้นจะต้องมี การกล่าวถึงแหล่งที่มาของข่าว โดยมีวัตถุประสงค์ก็เพื่อใช้ในการอ้างอิงกับเหตุการณ์ที่นำเสนอได้ อย่างถูกต้อง และเรื่องราวหรือเหตุการณ์ที่หยิบยกมานำเสนอนั้นควรจะเป็นสิ่งที่มีคุณค่าควรแก่ การเป็นข่าว รวมทั้งจะต้องเป็นสิ่งที่กำลังเป็นประเด็นที่คนในสังคมควรจะได้รับรู้หรือต้องการที่จะรู้
3. การจัดลำดับเรื่องราวที่จะนำเสนอให้ถูกต้องตามขั้นตอน โดยการใช้บทย่อในการ ดำเนินรายการซึ่งใส่รายละเอียดคร่าวๆ เช่น จำนวนหน้า, ชื่อเรื่อง, ชื่อผู้ประกาศข่าว, เวลาในการ นำเสนอและส่วนประกอบอื่นๆ ที่ควรจะเป็นที่ติดตามลำดับเหตุการณ์
4. การทำงานร่วมกับผู้กำกับรายการและทีมงานผลิตรายการ ในการผลิตข่าวนั้นสิ่งที่ จำเป็นที่สุดและขาดไม่ได้ก็คือ การประสานงานที่ดีร่วมกับผู้กำกับรายการ และทีมงานผลิต รายการทั้งหมด
5. การเขียนบทข่าว ผู้ควบคุมการผลิตส่วนใหญ่จะร่างบทแบบคร่าวๆ แต่บางคนก็จะ เขียนบททั้งหมดโดยยกเว้นบทของผู้สื่อข่าว ซึ่งหน้าที่นั้นจะขึ้นอยู่กับความผันแปรแตกต่างกันไป ตามขนาดของตลาด สิ่งที่ผู้ควบคุมการผลิตที่ดีจะต้องมี คือ เขียนเรื่องราวโดยวางโครงร่างได้ ถูกต้องตามหลักการ

<sup>7</sup> Ibid., pp.165-167.

6. การแก้ไขและเรียบเรียงบทข่าว ผู้ควบคุมการผลิตที่ดีจะต้องตรวจทานเนื้อหาด้วยความระมัดระวังซึ่งจะต้องมีความถูกต้องของเนื้อหา, ยุติธรรม, สมดุล, เข้าใจง่ายและจะต้องเล่าเรื่องโดยที่ไม่ล่วงเกินหรือหมิ่นประมาทต่อสิทธิส่วนบุคคล

7. การใช้ภาพประกอบข่าว ผู้ควบคุมการผลิตจะต้องตรวจสอบกับผู้สื่อข่าวถึงภาพถ่ายที่จะนำมาใช้รายงานข่าวว่าถูกต้องสอดคล้องกับเหตุการณ์ที่จะนำมาเสนอหรือไม่ ซึ่งในหลายๆสถานียังจะมีฝ่ายศิลปกรรมซึ่งจะทำหน้าที่ดูแลในเรื่องของการตัดต่อภาพที่จะนำมาเสนอ

8. การตรวจสอบระบบการสื่อสารและการรับส่งสัญญาณภาพและเสียงของข่าว ซึ่งจะต้องมีการตรวจเช็คถึงอุปกรณ์ที่จะดำเนินการผลิต และอุปกรณ์ที่จะใช้ถ่ายทอดสัญญาณว่าจะต้องมีความทันสมัย และพร้อมที่จะใช้งานอยู่ตลอดเวลา

9. การเข้าประจำที่พร้อมที่จะทำงาน ผู้ควบคุมการผลิตที่ดีจะต้องเข้าประจำที่ของตัวเองเพื่อพร้อมที่จะดำเนินการอย่างเหมาะสมและทันท่วงทีเมื่อมีข่าวด่วนเข้ามา

10. การแสดงความเป็นผู้นำ ผู้ควบคุมการผลิตจะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการควบคุมการทำงานของทีมงาน โดยจะต้องมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้ได้ผลเป็นที่น่าพอใจมากที่สุด

ดวงทิพย์ วรพันธุ์ ได้วิจัยเรื่อง “ข่าวโทรทัศน์” ถึงองค์ประกอบที่ควรพิจารณาในการผลิตรายการข่าวไว้ว่า ก่อนการผลิตรายการข่าวโทรทัศน์ควรพิจารณาองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้<sup>8</sup>

1. ผู้ดู (Audience) ควรพิจารณาถึงเพศ วัย ระดับการศึกษา อาชีพ ฐานะทางเศรษฐกิจ ตลอดจนความสนใจและสมาธิของกลุ่มผู้ดูที่มีต่อรายการข่าว แต่โดยทั่วไปการผลิตรายการข่าวโทรทัศน์เพื่อผู้ดู เฉพาะกลุ่มเป็นไปได้ยาก สถานีโทรทัศน์จึงต้องผลิตรายการข่าวโดยไม่เจาะจงกลุ่มผู้ดู เลือกเสนอข่าวซึ่งมีผลกระทบต่อผู้ฟังชมส่วนใหญ่

2. ที่ตั้งของสถานี (Location of Station) และรัศมีเครือข่ายกำลังส่ง (Remote Coverage) ปกติสถานีโทรทัศน์ทุกแห่งมักผลิตรายการข่าวโดยเน้นข่าวเกี่ยวกับภูมิภาคที่สถานีตั้งอยู่ แต่ปัจจุบันเทคโนโลยีทางการสื่อสารได้ขยายเพิ่มขึ้น ทำให้มีสถานีถ่ายทอดได้เกือบทั่วประเทศที่ตั้งของสถานีและรัศมีขอบข่ายกำลังส่ง จึงควรมีส่วนสำคัญในการกำหนดนโยบาย รูปแบบและเนื้อหาของรายการข่าว

---

<sup>8</sup>ดวงทิพย์ วรพันธุ์, “ข่าวโทรทัศน์,” (เอกสารประกอบการศึกษาวิชาวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2525), น. 48-49.

3. ความถี่ของการข่าว (Frequency of Newscasts) สำหรับวิทยุโทรทัศน์การผลิตรายการข่าวเพื่อออกอากาศจะกำหนดความถี่ของการข่าวเพียงวันละ 1-2 ครั้ง

4. ความรวดเร็วในการเสนอข่าว (Timeliness) ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการผลิตข่าว ความรวดเร็วของข่าวที่นำเสนอเป็นองค์ประกอบสำคัญสำหรับการผลิตรายการข่าว กล่าวคือ หากสถานีโทรทัศน์ใดสามารถเสนอข่าวได้รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ สถานีนั้น ก็มักจะได้รับความนิยมจากผู้ดู

5. เนื้อหาของข่าว (News Material Available) การผลิตรายการข่าวโทรทัศน์นั้น เนื้อหาของข่าวแต่ละข่าวเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ หากไม่มีเนื้อหาสาระที่น่าสนใจแล้ว ผู้ดูก็มักจะปิดเครื่องรับหรือเปลี่ยนไปดูข่าวของสถานีอื่นได้ ดังนั้น การผลิตรายการข่าว จึงต้องควรพิจารณาถึงเนื้อหาของข่าวเป็นสำคัญว่าทำอย่างไรจึงจะมีเนื้อหาของข่าวครบถ้วนในรายการข่าวประจำวัน

### หลักสำคัญของการผลิตรายการข่าวโทรทัศน์<sup>9</sup>

1. ไม่มีความคิดเห็นของบรรณาธิการข่าวประจำวัน (No Editorialising) ในรายการข่าวเป็นหลักสำคัญที่สุดในการผลิตรายการข่าวโทรทัศน์ กล่าวคือ บรรณาธิการข่าวประจำวันไม่มีสิทธิที่จะแสดงความคิดเห็นไม่ว่าจะได้แย้งหรือสนับสนุนข่าวนั้น หากข่าวใดผู้รายงานข่าว รายงานข่าวโดยมีความคิดเห็นปนกับข่าวบรรณาธิการข่าวประจำวันต้องตัดออก เพราะข่าวคือข่าว ไม่ใช่บทบรรณาธิการข่าว

2. ความยุติธรรม (Impartiality) ข่าวทุกข่าวในรายการข่าวจะต้องเสนอข่าวทั้ง 2 ด้านหรือทุกด้านโดยเฉพาะเรื่องที่เป็นปัญหาขัดแย้งกัน เพราะข่าวที่มีคุณค่านั้นย่อมแสดงถึงความยุติธรรมในเนื้อหาของข่าวโดยให้โอกาสและเวลาแก่บุคคลคู่กรณีเท่าเทียมกัน และเป็นกลางไม่ลำเอียงเข้าข้างหนึ่งข้างใดโดยบอกให้ชัดว่าเป็นคำแถลงของฝ่ายใด และไม่แสดงความคิดเห็นของผู้รายงานข่าวหรือบรรณาธิการข่าวประจำวัน

3. ไม่มีโฆษณา (No Advertising) หลักสำคัญข้อนี้ครอบคลุมถึงการโฆษณาทั้งทางตรงและทางอ้อมในรายการข่าว อย่างไรก็ตาม สถานีโทรทัศน์มักมีปัญหาในเรื่องรายได้ ค่าใช้จ่ายในการผลิตรายการข่าวในกรณีนี้ หากไม่มีงบประมาณสนับสนุน ก็มักใช้วิธีเลี่ยงเอาโฆษณาไปไว้หัวหรือท้ายรายการข่าว

---

<sup>9</sup>เรื่องเดียวกัน, น. 50-51.

#### 4. กฎหมาย (The law) โดยหลักปฏิบัติ มีดังนี้

4.1 มีมาตรฐานในการผลิตรายการข่าวโดยเน้นถึงความถูกต้อง หลีกเลี่ยงข่าวลือที่ข่าวสูงขึ้น (Faking news) และมีความยุติธรรม

4.2 ไม่ผลิตรายการข่าวโดยขัดกับบรรณานุกรม สนับสนุนอาชญากรรม และฝืนความรู้สึกของผู้ดู

#### ภาพในรายการข่าวโทรทัศน์

สื่อโทรทัศน์มีข้อได้เปรียบกว่าสื่อมวลชนประเภทอื่น เพราะสามารถนำเสนอทั้งภาพและเสียงได้ในเวลาเดียวกัน ภาพในรายการข่าวโทรทัศน์ประกอบด้วย<sup>10</sup>

1. ผู้อ่านข่าว (Newscaster) แต่เดิมนั้นผู้ที่ทำหน้าที่อ่านข่าวโทรทัศน์นั้นจะต้องมีบุคลิกดี และสามารถอ่านข่าวได้ชัดเจน ชื่อเสียงของผู้อ่านจึงขึ้นอยู่กับบุคลิกมากกว่าความสามารถในการเป็นเจ้าหน้าที่ข่าว เพราะปัจจุบันนี้ เมื่อการแข่งขันในด้านข่าวสูงขึ้น ผู้ที่ทำหน้าที่อ่านข่าวไม่ได้ทำหน้าที่อ่านข่าวแต่เพียงอย่างเดียว แต่ต้องสามารถทำหน้าที่ของผู้สื่อข่าวด้วย คือ สามารถรายงานข่าวเหตุการณ์ ที่ถ่ายทอดสดได้ทันที คุณสมบัติของผู้อ่านข่าวจึงมีขอบเขตกว้างขึ้น คือ

1.1 Authority คือ ผู้อ่านข่าวไม่เพียงแต่ทำหน้าที่อ่านข่าวตามบทข่าวเท่านั้น แต่สามารถกำหนดประเด็นในการซักถามแหล่งข่าวและเชื่อมโยงข่าวแต่ละข่าวให้น่าสนใจ

1.2 Credibility ต้องมีความน่าเชื่อถือ ทั้งในด้านความเป็นนักวิชาชีพและเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ในเรื่องข่าว

1.3 Personality มีบุคลิกภาพดึงดูดความสนใจ และดูอบอุ่น ไม่แข็งกร้าวหรือเย็นชาจนไม่มีชีวิตชีวา

1.4 Good Voice มีคุณภาพเสียงที่ดี ชัดเจน

1.5 Good Look ถ้าเป็นผู้ที่มีหน้าตาดีนอกเหนือจากการมีบุคลิกภาพที่ดีแล้วก็จะยิ่งดึงดูดความสนใจผู้ชมได้

2. การถ่ายทอดเหตุการณ์ที่เป็นเรื่องราว โทรทัศน์มีข้อได้เปรียบที่สามารถถ่ายทอดให้ผู้ชมได้เห็นความเคลื่อนไหวต่างๆ ในขณะที่เกิดเหตุการณ์นั้นขึ้น เช่น การถ่ายทอดที่สำคัญ การแข่งขันกีฬาหรือเกิดเหตุการณ์ร้ายแรง การถ่ายทอดสดต่างๆ เช่นนี้สถานีโทรทัศน์จะใช้รถถ่ายทอด

<sup>10</sup> ญาญา ตันนันทน์, การรายงานข่าว: News Reporting, น. 164.

เคลื่อนที่ (Outside Broadcasting: OB) ออกไปถ่ายภาพยังที่เกิดเหตุ แล้วส่งสัญญาณกลับมายังสถานีด้วยเครื่องส่งไมโครเวฟ หรือดาวเทียม (Satellite)

3. การใช้เทปโทรทัศน์ เพื่อเสนอในรายการข่าว ปัจจุบันกล้องถ่ายภาพโทรทัศน์และเครื่องบันทึกเทปมีความทันสมัยขึ้น การถ่ายทำและบันทึกเทปรวดเร็วขึ้น เพราะขั้นตอนการตัดต่อในเครื่องตัดต่ออิเล็กทรอนิกส์ สามารถทำได้อย่างรวดเร็ว ความคมชัดของภาพดีกว่าเดิม

4. ภาพนิ่ง ปกติภาพนิ่งย่อมไม่ดึงดูดความสนใจของผู้ชมได้เท่ากับภาพเคลื่อนไหว แต่บางครั้งก็จำเป็นต้องใช้ภาพนิ่งในการรายงานข่าว เช่นเหตุการณ์ที่ไม่เคยบันทึกไว้มาก่อนก็จำเป็นต้องใช้ภาพถ่าย หรือภาพเหตุการณ์ในหนังสือมาใช้ บางครั้งภาพข่าวจากสำนักข่าวที่ส่งมาทางคอมพิวเตอร์ และทางโทรศัพท์มือถือ (MMS) ก็สามารถนำมาใช้ในรายงานข่าวโทรทัศน์ได้

5. ภาพกราฟิก เช่น แผนที่ แผนภูมิ ตัวอักษร จะใช้เมื่อต้องการอธิบายเรื่องราวที่ซับซ้อนยากแก่การเข้าใจการใช้แผนที่แสดงตำแหน่งของอุบัติเหตุหรือแผนภูมิของตัวเลขสถิติต่างๆ จะทำให้ผู้ชมเห็นภาพได้ชัดเจน และเข้าใจเหตุการณ์ได้ง่ายขึ้น

### วิธีการนำเสนอข่าวโทรทัศน์

News Director (ตำแหน่งนี้ สำหรับสถานีโทรทัศน์ไอทีวีใช้ คำว่า Program Director) กับ News Producer และบุคคลสำคัญในการผลิตรายการจะประชุมร่วมกันในเรื่องของข่าวที่จะต้องนำเสนอและเวลาในการนำเสนอ การที่จะเลือกเรื่องใดเป็นข่าวโดย News Director และ News Producer นั้น ต้องขึ้นอยู่กับสิ่งต่อไปนี้<sup>11</sup>

1. ข่าวที่มีคุณค่าหรือคุณค่าของข่าว (newsworthiness) ซึ่งจะประกอบด้วยเป็นข่าวที่ทันต่อเหตุการณ์ (timeliness) ไม่ใช่ข่าวที่เกิดขึ้นข้ามวันข้ามคืน หรือเป็นข่าวเก่า

- 1.1 เป็นข่าวที่อยู่ใกล้ตัวผู้ชม (proximity)
- 1.2 เป็นข่าวที่มีคุณค่ายอมรับได้หรือเป็นข่าวที่แปลกประหลาด
- 1.3 ต้องมีความสำคัญหรือมีความเด่น
- 1.4 สิ่งที่มีผลอย่างใหญ่หลวงในอนาคต
- 1.5 ความขัดแย้ง

---

<sup>11</sup> สหศักดิ์ กลิ่นสุวรรณ, การผลิตรายการโทรทัศน์สมัยใหม่สไตส์อเมริกัน, น. 330-331.

1.6 สิ่งที่ทำให้ผู้คนสนใจ

1.7 ทุกสิ่งที่ทำให้เกิดความชื่นชมและความบันเทิงใจ เช่น ข่าวแฟชั่น, ข่าวดาราศาสตร์

1.9 ข่าวที่ทำให้เกิดความรู้สึกช็อก เช่น ข่าวโรงงานระเบิดผู้คนล้มตายจำนวนมากพอ ชื่นชมลูก

1.10 ข่าวที่มีผลสะท้อนต่อสังคม เช่น ข่าวรถแท็กซี่ระเบิดผู้คนล้มตายจำนวนมาก เป็นข่าวที่เป็นการสะท้อนให้ต้องมีความระมัดระวังที่จะไม่ควรให้เกิดขึ้นอีกในอนาคต

2. ภาพข่าวเหตุการณ์ต่างๆ ของการถ่ายทำนอกสถานที่ ที่ได้รับมอบหมายจาก บรรณาธิการสั่งงาน (Assignment Editor)

3. เรื่องของภาพ ซึ่งจะต้องเป็นภาพที่ดีและมีความสอดคล้องกับเรื่องราวที่จะนำเสนอ

4. ข่าวที่สำคัญจากหนังสือพิมพ์ในแต่ละวัน

ในการผลิตรายการข่าว เมื่อเข้าใจถึงขั้นตอนการเตรียมงานต่างๆ ในการผลิตรายการข่าวแล้ว ตอนนี้ก็พร้อมที่จะตัดสินใจเลือกวิธีการนำเสนอข่าวได้ ซึ่งรูปแบบการออกอากาศทางโทรทัศน์และการรายงานข่าวนั้นมีรูปแบบของการนำเสนอที่มากมายแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ หรือแบบแผนของแต่ละองค์กรว่าจะเลือกนำเสนอในรูปแบบใด

โดยทั่วไปวิธีการนำเสนอข่าวโทรทัศน์ทำได้ 4 วิธี<sup>12</sup> คือ

1. ข่าวด่วน (Bulletin / News Flash) ข่าวสำคัญที่ออกค้นรายการที่กำลังแพร่ภาพออกอากาศตามปกติ

2. ข่าวอ่านธรรมดา (Straight Newscast) คือ ข่าวโทรทัศน์ในเวลาปกติทั่วไปที่จะมีผู้อ่านข่าว เป็นการอ่านข่าวหน้ากล้อง (On Camera) หรือบางครั้งก็อ่านข่าวหลังกล้องประกอบภาพ (Off Camera)

3. การอ่านข่าวประกอบภาพ (Illustrated Newscast) ผู้ประกาศข่าวจะอ่านข่าวประกอบภาพข่าวโทรทัศน์ที่ติดต่อเอาไว้แล้ว

4. วิเคราะห์ข่าวหรือวิจารณ์ข่าว (News Analysis / Commentary) ผู้วิเคราะห์หรือผู้วิจารณ์ข่าวจะแสดงความคิดเห็นตีความเกี่ยวกับเหตุการณ์หรือเรื่องราวที่กำลังเป็นข่าวอยู่ในขณะนั้นให้ผู้ชมได้แง่คิดมุมมอง นอกเหนือจากข้อเท็จจริง

<sup>12</sup> ญาณิยา ตนานนท์, การรายงานข่าว: News Reporting, น. 164.

## การรายงานข่าว

ผู้สื่อข่าวหรือนักข่าว คือ ส่วนสำคัญของกระบวนการสื่อข่าวการเสาะแสวงหาข่าวสาร เป็นหน้าที่ของผู้สื่อข่าวโดยตรง ผู้สื่อข่าวพึงระลึกเสมอว่าตนเองจะต้องทำความจริงให้ปรากฏต่อเบื้องหน้าสาธารณชน การรายงานข่าวในกระบวนการสื่อข่าว มีดังนี้<sup>13</sup>

### 1. วิธีการรวบรวมข้อมูล

2. การคัดเลือกข่าว สำหรับการพิจารณาคัดเลือกข่าว เพื่อออกอากาศของแต่ละสถานีโทรทัศน์นั้นไม่เหมือนกันขึ้นกับวิจารณ์ญาณของสถานีฯ นั้น เพราะกลุ่มคนดูผู้ชมไม่เหมือนกัน อีกทั้งเป้าหมายและนโยบายก็แตกต่างกัน

3. วิธีการรายงานข่าวในแต่ละวันการรายงานข่าวหรือการนำเสนอข่าวสิ่งที่ต้องคำนึงในประเด็นที่ว่า ทำอย่างไรข่าวที่เสนอออกไปจะต้องถูกต้องและมีความละเอียด รอบด้าน ลึกซึ้ง ให้แง่มุมครบถ้วนน่าสนใจ ไม่ทำให้ผู้ชมเกิดความรู้สึกว่าสื่อมวลชนเสนอข่าวด้วยอคติ ถ้าเอียงเข้าข้างหรือมีเจตนาร้ายต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ในข่าวข่าวหนึ่งจึงให้ข้อมูลจากแหล่งข่าวนำมาประกอบกัน เพื่อให้ข่าวสมบูรณ์ที่สุดและมีความสมดุลเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง สื่อมวลชนทุกประเภทจึงมีเป้าหมายอยู่ที่การทำความจริงให้บังเกิดขึ้น

ดังนั้น สื่อมวลชนต่างแข่งขันกันเพื่อการรายงานข่าว ผู้อยู่เบื้องหลังของความสำเร็จคือ ผู้สื่อข่าวเป็นกำลังหลัก และมีการใช้เครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัยเพื่อแข่งกับเวลา สื่อประเภทใดนำข่าวสารถึงผู้รับสารก่อนก็จะได้เปรียบ โดยเฉพาะวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ได้เปรียบกว่าสื่อประเภทอื่น คือ สามารถรายงานเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นขณะนั้นได้ทันที เช่น เหตุการณ์จลาจล การประท้วง การปล้น ไฟไหม้ ในขณะที่สื่อประเภทอื่น ได้แก่ หนังสือพิมพ์ ต้องรวบรวมเรื่องราวทั้งหมดผ่านแท่นพิมพ์เป็นกระบวนการผลิตที่ใช้เวลามากกว่า แต่ได้เปรียบในแง่สามารถจะเก็บรายละเอียดหรือเจาะลึกเรื่องราวเช่นนั้นได้ดีกว่า เช่น เบื้องหลังของการทุจริตคอร์รัปชัน เบื้องหลังของการจลาจล เป็นต้น

การแข่งขันในการรายงานข่าวของสื่อมวลชนนับวันจะใช้วิธีสมัยใหม่ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการใช้เครื่องมือสื่อสารและการพัฒนาบุคลากร มีการสร้างระบบการจัดการและการบริหารเน้นที่

<sup>13</sup> พิศนัฐ ขวาลาธวัช, การรายงานข่าวขั้นสูง, พิมพ์ครั้งที่ 3 (กรุงเทพมหานคร: ดับเบิลยูเอ็น, 2543), น. 20-26.

การให้ได้มาซึ่งคุณภาพของข่าวและความรวดเร็วก่อนใครอื่น ผู้สื่อข่าวจึงเป็นฟันเฟืองสำคัญยิ่งถึงบทบาทหน้าที่ในการสื่อข่าวในการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข่าว<sup>14</sup>

### องค์ประกอบข่าว (News Elements)

ในการพิจารณาคัดเลือกข่าวนั้น มีองค์ประกอบหลายอย่าง เช่นเดียวกับองค์ประกอบข่าวหนังสือพิมพ์ แต่โดยทั่วไปข่าวโทรทัศน์มักจะให้ความสำคัญกับองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งใน 3I+V คือ Impact, Interest, Information และ Visual<sup>15</sup>

1. Impact หมายถึง ผลกระทบจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ที่มีต่อชีวิตความเป็นอยู่ของผู้ชม ไม่ว่าจะเป็นเพียงกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดหรือต่อคนเป็นจำนวนมาก เช่น ราคาสินค้าเกษตรตกต่ำ การขึ้นราคาน้ำมันเชื้อเพลิง การทุจริตการเลือกตั้ง ซึ่งเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอาจจะมีผลกระทบทางตรงหรือทางอ้อมก็ได้ และยิ่งปริมาณของผลกระทบที่เกิดขึ้นมีจำนวนมาก ก็ยิ่งจะทำให้ข่าวนั้นได้รับความสนใจมากขึ้น

2. Interest หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้วทำให้คนสนใจ กลายเป็นประเด็นพูดคุยสนทนา โดยทั่วไปมักจะเป็นเหตุการณ์ที่ทำให้ผู้ชมลึ้มถึงปัญหาตัวเอง หรือสิ่งที่เกี่ยวข้องกับตนเองในชีวิตประจำวัน ซึ่งเหตุการณ์เหล่านี้ไม่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนโดยทั่วไป แต่บางเหตุการณ์ก็มีทั้งความน่าสนใจ และมีผลกระทบในเรื่องเดียวกัน

3. Information หมายถึง รายการข่าวโทรทัศน์สามารถนำเสนอข้อมูลให้ผู้ชมสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ดีกว่าสื่อประเภทอื่น เพราะสามารถนำเอาภาพของเหตุการณ์จริงมานำเสนอได้

4. Visual หมายถึง ภาพประกอบหรือภาพข่าวโทรทัศน์ที่ดีสามารถทำให้ผู้ชมเห็นและเข้าใจเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในช่วงระยะอันสั้น เพราะภาพที่ดีเพียงภาพเดียวสามารถสื่อความหมายแก่ผู้ชมได้ดีกว่าคำพูดที่ยืดยาว

องค์ประกอบของข่าว จะช่วยในการตัดสินใจเลือกข่าว และจัดลำดับความสำคัญของข่าวได้ เพราะในแต่ละวันนั้นมีเหตุการณ์เกิดขึ้นมากมาย ดังนั้นเหตุการณ์ที่เกี่ยวกับภัยพิบัติ

<sup>14</sup> เรื่องเดียวกัน, น. 28-29.

<sup>15</sup> นาฏยา ตนานนท์, การรายงานข่าว: News Reporting, น. 17.

(Disaster)<sup>16</sup> ก็เป็นส่วนหนึ่งขององค์ประกอบข่าว เพราะว่าการสูญเสียมักเกิดขึ้นได้เสมอ ความสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินอันเกิดจากภัยพิบัติ เช่น อุทกภัย ไฟไหม้ แผ่นดินไหว หรือความสูญเสียที่เกิดจากน้ำมือมนุษย์ ซึ่งถ้าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น สร้างความสูญเสียแก่ชีวิตและทรัพย์สินเป็นจำนวนมาก ก็จะต้องสร้างความเศร้าสลดใจ สะเทือนใจแก่ผู้ชมมากขึ้นเท่านั้น

เหตุการณ์ที่ได้รับความสนใจและพิจารณาคัดเลือกให้เป็นข่าวเด่นประจำวัน และข่าวที่มีความสำคัญเป็นอันดับรองขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายประการ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นอาจมีองค์ประกอบมากน้อยต่างกันที่ความสนใจ และประเด็นของเนื้อหาหรือความสลับซับซ้อนของข่าว ในวันนั้น ข่าวภัยพิบัติโดยเฉพาะกรณีเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิที่เกิดขึ้นกับประเทศไทยนั้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงกระบวนการผลิตข่าวภัยพิบัติของสถานีโทรทัศน์ไอทีวี โดยพิจารณาแล้วว่ามีความน่าสนใจและมีคุณลักษณะตามองค์ประกอบข่าวโทรทัศน์

เนื่องจากสังคมไทย เหตุการณ์ที่เป็นข่าวมักอยู่ในแวดวงของหน่วยงานราชการเป็นส่วนใหญ่จึงเห็นได้ชัดว่า หากเป็นวันธรรมดา คือ จันทร์-ศุกร์ ข่าวที่เกิดขึ้นจะมีหลายข่าวและข่าวที่เกิดขึ้นจะมีเพียงไม่กี่ข่าวสำหรับวันหยุดราชการหรือวันเสาร์และวันอาทิตย์ ในขณะที่เดียวกันข่าวเกี่ยวกับหน่วยงานราชการก็มักเป็นข่าวที่เปิดเผยได้ ข่าวที่เปิดเผยไม่ได้ยังเป็นสิ่งที่ปฏิบัติได้ยาก เพราะข่าวที่เปิดเผยไม่ได้ เป็นข่าวที่เรียกกันว่า “ข่าวชุดคู่ย” (Investigative report) อันเป็นข่าวประเภทเปิดเผยเบื้องหน้า เบื้องหลังเกี่ยวกับการทุจริตคดีมิชอบ ซึ่งต้องการหลักฐานยืนยันที่แน่นนอนและการหาหลักฐานยืนยันก็ทำได้ไม่่ง่ายนัก

ดังนั้น การเลือกข่าวสำหรับนำเสนอในรายการข่าวโทรทัศน์ แม้เป็นข่าวเท่าที่สามารถรายงานได้แต่ก็ควรมีหลักเกณฑ์การเลือกข่าว คือ สำหรับข่าวในประเทศควรเลือกข่าวที่ผู้ดูควรจะต้องรู้ และต้องรู้ส่วนข่าวต่างประเทศควรเลือกข่าวที่ใกล้ชิดตัวมีความสำคัญต่อชุมชนโลกและผู้ดูควรจะต้องรู้<sup>17</sup>

<sup>16</sup> เรื่องเดียวกัน.

<sup>17</sup> ดวงทิพย์ วรพันธุ์, “ข่าวโทรทัศน์,” (เอกสารประกอบการศึกษาวิชาวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2525), น. 57-58.

### ปัจจัยในการเลือกและลำดับข่าว 3 ประการ

ในทุกๆ เข้าหลังจากการประชุมโต๊ะข่าวเสร็จ ก็ควรเขียนหัวข้อที่ได้รับคำสั่งมาว่าจะผลิตข่าวในรูปแบบใด การออกอากาศแบบปกติ, การถ่ายทอดสด, การสัมภาษณ์โดยผู้ประกาศ ซึ่งคุณจะได้เตรียมงานในขั้นตอนต่อไปได้ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการกำหนดเวลา, การเตรียมอุปกรณ์ทางเทคนิค และในบางครั้งผู้ควบคุมการผลิตควรจะมีบทคร่าวๆ สำหรับขั้นตอนในการทำงานด้วยการจะเป็นผู้ควบคุมการผลิตที่ดีได้นั้นจะต้องคำนึงถึงปัจจัยหลัก 3 ประการ คือ การลำดับความสำคัญก่อนหลัง, การดำเนินเรื่องราว และความต่อเนื่อง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้<sup>18</sup>

1. การลำดับความสำคัญก่อนหลัง เราจะต้องพิจารณาถึงลำดับความสำคัญก่อนหลังในการนำเสนอข่าวซึ่งการนำเสนอข่าวนั้น ข่าวแรกที่จะนำเสนอควรจะเป็นข่าวที่มีความสำคัญมากที่สุดของวันนั้นๆ ความสนใจของผู้ชมนั้นมักจะให้ความสนใจต่อเหตุการณ์ที่สำคัญก่อนเสมอ ถ้าข่าวที่คุณนำมาเสนอนั้นไม่ใช่เหตุการณ์ที่สำคัญและน่าสนใจแล้ว ผู้ชมก็จะเปลี่ยนไปดูช่องอื่น ดังนั้นหากมีการแข่งขันในเรื่องเรตติ้ง (Rating) ระหว่างสถานีก็ควรจะวัดกันจากหัวข้อข่าวที่สำคัญและความน่าสนใจ ซึ่งแน่นอนว่าการตัดสินใจว่าจะเลือกนำเสนอข่าวใดให้เป็นข่าวที่สำคัญที่สุดนั้น ก็จะขึ้นอยู่กับความคิดเห็นของผู้ควบคุมการผลิตและทีมงานด้วย

2. การดำเนินเรื่องราว เมื่อเลือกข่าวเด่นประจำวันได้แล้วลำดับต่อไป ก็คือ การเลือกข่าวที่มีความสำคัญรองลงมาเพื่อนำเสนอ แต่วิธีการของผู้ควบคุมการผลิตที่ดีนั้น จะต้องรู้จักจัดลำดับเหตุการณ์ที่มีความเกี่ยวข้องกัน ตัวอย่างเช่น ข่าวเด่นประจำวันนี้ คือ คณะกรรมการวุฒิสภาถูกปัญหาเรื่องภาษีมูลค่าเพิ่ม ดังนั้นข่าวรองลงมาก็อาจจะเป็นเรื่องของคณะกรรมการการได้มีการแถลงข่าวเพื่อหาทางแก้ปัญหาจรรยา ซึ่งเป็นการเสนอเหตุการณ์ที่อยู่ในแนวเดียวกัน ที่นี้ก็มาคิดว่า เรายังไม่มีเรื่องของข่าวอุบัติเหตุเลย ดังนั้นถ้ามีข่าวเกี่ยวกับสภาพการจราจร เช่น เรื่องของตำรวจจราจรก็ควรที่จะหยิบมาเป็นประเด็นที่สามในการรายงานข่าว

3. ความต่อเนื่อง ผู้ควบคุมการผลิตที่ขาดประสบการณ์ มักจะนำเสนอข่าวที่มีความสำคัญๆ ไว้ในช่วงเวลาเดียวกันหมด คือ ในช่วงแรกส่วนช่วงท้ายมักจะเป็นข่าวที่ไม่ค่อยมีความสำคัญ นั่นคือ สิ่งที่ผิด

<sup>18</sup> C.A. Tuggle, Forrest Carr and Suzanne Huffman. Broadcast News Handbook: Writing, Reporting and Producing in a Converging Media World, pp.175-177.

เพราะฉะนั้น จึงจำไว้เสมอว่า รีโมทคอนโทรลเป็นศัตรูตัวฉกาจของคุณ เพราะถ้าผู้ชมทางบ้านรู้สึกว่าข่าวที่น่าเสนอนั้นไม่ค่อยมีความสำคัญหรือไม่ค่อยน่าสนใจแล้วพวกเขาก็จะเปลี่ยนไปดูช่องอื่นที่น่าสนใจกว่า ฉะนั้นวิธีการที่ดี คือ อาจจะเปลี่ยนมุมภาพ (Shot), เปลี่ยนมุมกล้อง หรือขนาดภาพ, แทรกภาพกราฟิก หรือใช้เสียงประกอบต่างๆ ที่น่าสนใจใส่ลงไป เป็นต้น

สำหรับปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการพิจารณาการคัดเลือกข่าว นอกจากการพิจารณาถึงองค์ประกอบข่าวแล้ว ยังมีปัจจัยอื่นที่อาจเป็นตัวแปรหรือจะต้องใช้ประกอบในการพิจารณาด้วย คือ สัญชาตญาณของบรรณาธิการและผู้สื่อข่าว เป็นความสามารถพิเศษที่รู้ว่าอะไรควรเป็นข่าว ประสพการณ์ รวมทั้งการมีข้อมูล เช่น ลักษณะทางประชากรหรือภูมิหลังของผู้ชม และยังมีปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ จำนวนของข่าว ปรัชญาของสื่อ เจ้าของสื่อ อิทธิพลของผู้โฆษณา การแข่งขันระหว่างสื่อด้วยกัน ก็มีผลช่วยในการพิจารณาให้กลายเป็นสัญชาตญาณที่ดีได้

### คุณภาพของข่าว (Quality of News)

ข่าวที่ผ่านขั้นตอนการพิจารณาในการคัดเลือกและได้รับการนำเสนอต่อผู้ชมก็จะต้องพิจารณาในด้านคุณภาพของข่าว ซึ่งมีองค์ประกอบดังนี้<sup>19</sup>

1. ถูกต้องครบถ้วนหรือถูกต้อง (Accuracy) หมายถึง ข้อเท็จจริงหรือเรื่องราวที่ปรากฏในข่าวไม่ว่าจะเป็น ชื่อ ยศ ตำแหน่ง อายุ อาชีพ ที่อยู่ สถานที่ เป็นต้น จะต้องมีการตรวจสอบให้ถูกต้องและครบถ้วน เพื่อป้องกันเสนอข่าวที่ผิดพลาด
2. สมดุลและเที่ยงธรรม (Balance and Fairness) หมายถึง ข่าวที่จะนำมาเสนอนั้น จะต้องให้เป็นธรรมแก่คู่กรณี ที่มีความขัดแย้งกันโดยนำเสนอประเด็นสำคัญที่ทั้งสองฝ่ายแสดงความคิดเห็นมาในลักษณะที่สมดุลกัน
3. เที่ยงตรงหรือภาววิสัย (Objectivity) หมายถึง การรายงานเหตุการณ์หรือข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นอย่างตรงไปตรงมา
4. ง่าย กระชับรัด และชัดเจน (Simplicity, Conciseness and cleanness) หมายถึง ข่าวที่เขียนจะต้องใช้ภาษาหรือถ้อยคำสำนวนที่เข้าใจง่าย มีความกะทัดรัด ไม่เยิ่นเย้อ และจะต้องกระชับแจ่มชัด

<sup>19</sup> ออ่าน วุฒนิกรมรรักษ์, หลักการรายงานข่าว, น. 18.

5. ทันต่อเหตุการณ์ (Recentness) หมายถึง ข่าวที่นำมาเสนอจะต้องมีความทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์ แม้ว่าจะไม่มีเหตุการณ์ใดๆ เกิดขึ้นก็ตามแต่ก็อาจนำข้อเท็จจริง ซึ่งเหมาะสม และถูกต้องกับกาลเวลาปัจจุบันและเป็นที่สนใจของประชาชนโดยทั่วไปมานำเสนอเป็นข่าวได้

จากแนวคิดเกี่ยวกับข่าวโทรทัศน์ข้างต้นนั้น ผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการศึกษาเพื่อเป็น ข้อมูลพื้นฐานในการพิจารณา วิเคราะห์ถึงลักษณะการดำเนินงานทางด้านนโยบายการบริหารงาน ข่าวโทรทัศน์ รวมทั้งการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ในฐานะสื่อมวลชนของสถานีโทรทัศน์ไอทีวี ว่ามีวิธีการคัดเลือกข่าวและการจัดลำดับความสำคัญของข่าว ว่ามีขั้นตอนหรือวิธีการพิจารณาใน การทำงานตามกระบวนการผลิตข่าวภัยพิบัติสึนามิอย่างไร

### แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของการสื่อสารมวลชน

ในสังคมประชาธิปไตย หน้าที่หนึ่งของสื่อมวลชนที่มีคุณค่าอย่างสูง คือ การเป็น “สุนัขเฝ้ายาม” (watchdog) ที่คอยเฝ้าดูความผิดปกติที่จะเกิดขึ้นกับบ้านเมืองและส่งสัญญาณเตือนภัย ให้ประชาชน ผู้ที่จะทำหน้าที่นี้ได้ก็คือ สื่อมวลชนที่มีอิทธิพลต่อจากอิทธิพลอำนาจของรัฐ<sup>20</sup> จึง เป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับสื่อมวลชนไม่ว่าจะเป็นสื่อมวลชนแขนงใดๆ ก็ตาม ไม่ควรที่จะ ละเลยความรับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่ โดยเฉพาะสื่อมวลชนในสังคมปัจจุบัน

ตามทัศนะของ เดนิส แมคควอล (Denis McQuail)<sup>21</sup> นักสังคมศาสตร์ คำว่า “หน้าที่” หมายถึง ผลสะท้อน หรือ ผลที่บังเกิด (Consequence) ของกิจกรรม การสื่อสารจะสะท้อนให้เห็น ลักษณะที่กำลังทำงานในสังคม ผลที่บังเกิดขึ้นและได้บังเกิดผลอันเป็นการสนองตอบความ ต้องการของสังคม โดยเฉพาะในสังคมสมัยใหม่ เรายังคงต้องการรายงานสภาวะสิ่งแวดล้อมและ แฉงเหตุการณ์ต่างๆ ที่จะมีผลกระทบต่อสังคม แต่ความรับผิดชอบนี้ตกเป็นของสื่อมวลชนแทนคน เฝ้ายาม (Watchman) และเป็นผลงานของสื่อมวลชน

<sup>20</sup> Maggle Farley, “Japan’s press and the Politics of scandal,” Media and Politics in Japan (Japanese Studies of the American Council of Learned Societies and the Social Science Research Council, 1993), p. 121, อ้างถึงใน วิภา อุดมฉันท, สื่อมวลชนในญี่ปุ่น, พิมพ์ครั้งที่ 2 (กรุงเทพมหานคร: ที.พี. พริน จำกัด, 2541), น. 290-291.

<sup>21</sup> Denis McQuail, อ้างถึงใน ยุพา สุภากุล, การสื่อสารมวลชน (กรุงเทพมหานคร: โอ.เอส. พรินติ้ง เฮาส์, 2540), น. 26.

ฮาโรลด์ ลาสเวลล์ (Harold Lasswell)<sup>22</sup> นักรัฐศาสตร์ชาวอเมริกัน ได้กล่าวถึงหน้าที่ของสื่อมวลชนในหนังสือ "The Structure and Function of Communication" ว่ามีอยู่ 3 ประการ คือ

1. หน้าที่ในการสังเกตการณ์และรายงานสภาพแวดล้อมทางสังคม (Surveillance of the Environment) คือ การสอดส่องและการติดตามเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่อาจจะมีผลกระทบต่อสมาชิกในสังคมมารายงานให้สมาชิกในสังคมได้ทราบ ซึ่งหน้าที่นี้ตรงกับหน้าที่ของการสื่อสารโดยทั่วไป คือ การแจ้งให้ทราบ (to Inform) กล่าวคือ สื่อมวลชนจะคอยเฝ้าดูว่ามีเหตุการณ์หรือเรื่องราวใดที่เกิดขึ้นภายในสังคม ที่ผู้รับสารก่อนถึงมือผู้รับซึ่งเราเรียกบทบาทนี้ว่า ผู้เฝ้าประตู (Gatekeeper)
2. หน้าที่ในการประสานสัมพันธ์ส่วนต่างๆ ของสังคมให้รวมตัวกันอยู่ได้ (Correlation of the parts of society in responding to the environment) หมายถึง หน้าที่ในการติดตามศึกษาเรื่องราวหรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมอย่างถูกต้องถี่ถ้วน แล้วนำมาชี้แจง เพื่อช่วยปรับให้สมาชิกกลุ่มต่างๆ มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน อยู่รวมกันในสังคมเดียวกันได้ด้วยความสะดวกเรียบร้อย ซึ่งหน้าที่ในการประสานสัมพันธ์ส่วนต่างๆ ของสื่อมวลชนนี้จะตรงกับหน้าที่ในการวิพากษ์วิจารณ์ (Critical Function) สิ่งต่างๆ เหตุการณ์ต่างๆ ที่สำคัญๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมพร้อมทั้งเสนอแนะวิธีการแก้ไขหรือออกให้เกิดผลดีต่อสังคม ซึ่งอาจหมายถึงหน้าที่ในการชักจูงใจ โน้มน้าวใจ (Persuasive function) ในการสื่อสารนั่นเอง
3. หน้าที่ในการถ่ายทอดมรดกทางสังคม (Transmission of the social heritage from one generation to the next) หมายถึง หน้าที่ในการเผยแพร่ถ่ายทอดหรือสืบทอดความรู้ ค่านิยม ทศนคติ และบรรทัดฐานของสังคมจากยุคสมัยหนึ่งไปสู่อีกยุคสมัยหนึ่ง เพื่อให้วิทยาการ ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีของสังคมนั้นๆ คงอยู่ตลอดไปซึ่งหน้าที่นี้ตรงกับหน้าที่ในการให้การศึกษาของสื่อมวลชน (Educational function)

---

<sup>22</sup> Harold Lasswell, "The Structure and Function of Communication. In Society," The Communication of Ideas (New York: Harper and Row publishers, 1948), p. 63, อ้างถึงใน กิตติมา สุรสนธิ, ความรู้ทางการสื่อสาร, พิมพ์ครั้งที่ 3 (กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548), น. 98.

นอกจากหน้าที่ทั้ง 3 ประการนี้แล้ว วิลเบอร์ แชรम्म (Wilbur Schramm)<sup>23</sup> และ ชาร์ลส์ อาร์ไรท์ (Charles R. Wright)<sup>24</sup> ได้เพิ่มเติมหน้าที่ประการที่ 4 ของการสื่อสารมวลชนไว้อีก ประการ คือ หน้าที่ในการให้ความบันเทิง (Entertain function) ซึ่งหมายถึงการเผยแพร่ถ่ายทอด ทางด้านศิลปะการแสดงดนตรี เพื่อสร้างความจรรโลงใจให้แก่มวลชน

แนวคิดเรื่องบทบาทหน้าที่ของสื่อมวลชนทั้ง 4 ประการนี้ เมื่อเกิดเหตุการณ์สึนามิ หน้าที่สำคัญของสื่อมวลชน ก็คือ หน้าที่ในการสังเกตการณ์และรายงานสภาพแวดล้อมทางสังคม (Surveillance of the Environment) ทำให้สื่อควรตระหนักถึงหน้าที่อันสำคัญในการรายงานข่าวนี้ ซึ่งเป็นความรับผิดชอบของสื่อมวลชนตามธรรมชาติที่จะต้องยึดเป็นแนวทาง ผู้วิจัยจึงได้นำมาใช้ เพื่อศึกษาในการทำความเข้าใจถึงการบริหารงานข่าวโทรทัศน์ เพื่อใช้วิเคราะห์ระบบการทำงานให้ ทราบถึงความสอดคล้องกับแนวทางในการดำเนินงานทางด้านนโยบาย เกี่ยวกับการทำหน้าที่ใน ฐานะสื่อมวลชนของสถานีโทรทัศน์ไอทีวี ในกระบวนการผลิตข่าวภัยพิบัติสึนามิ เพื่อนำมารายงาน ให้ประชาชนได้รับทราบ

### **ทฤษฎีผู้เฝ้าประตูข่าวสาร (Gatekeeper)**

กระบวนการสื่อสารเป็นเรื่องของการส่งทอด ถ่ายทอด หรือ การไหลของข่าวสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลหนึ่งกับอีกบุคคลหนึ่ง การไหลหรือการเคลื่อนที่ของข่าวสาร ที่ว่านี้อาจเกิดขึ้นโดยตรงจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งหรือโดยทางอ้อมจากจุดอื่นๆ ก่อนถึงผู้รับสาร

จากลักษณะการไหลผ่านหลายขั้นตอนของข่าวสารดังกล่าว ทำให้ข่าวสารมีการตก หล่น ตัดทอน แต่งเติม บิดเบือน หรือเพิ่มลด ความสำคัญบางประเด็น ซึ่งอาจเป็นไปโดยเจตนา หรือไม่เจตนาของผู้ถ่ายทอดข่าวสาร ยังมีตัวกลางในการถ่ายทอดข่าวสารหลายขั้นตอน โอกาสที่ ข่าวสารจะถูกปรับแต่งจากตัวกลางที่ถ่ายทอดก็ยิ่งมากขึ้น

<sup>23</sup> Wilbur Schramm, Mass Media and Nation Development (California: Stanford University Press, 1964), pp. 39-40, อ้างถึงใน ยุพา สุภากุล, การสื่อสารมวลชน, น. 26.

<sup>24</sup> Charles R. Wright, Mass Communication: A Sociological Perspective (New York: Random House Inc., 1975), p. 37-42, อ้างถึงใน กิตติมา สุรสนธิ, ความรู้ทางการสื่อสาร, น. 98.

คำว่า "Gatekeeper" นำมาใช้ครั้งแรกโดยนักสังคมวิทยาศาสตร์ Kurt Lewin<sup>25</sup> เขาอธิบายไว้ว่า Gatekeeper เหมือนกับบุคคลที่ควบคุมการส่งข่าวสารต่างๆ ไปยังช่องทางต่างๆ ของสื่อสารมวลชน

วิลเบอร์ ชแลมม์ (Wilbur Schramm)<sup>26</sup> กล่าวว่า Gatekeeper เป็นผู้มีสิทธิในการเปิดและปิดประตูข่าวสารต่างๆ ที่ส่งผ่านมา และเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการสื่อสารต่างๆ ในสังคมปัจจุบันนี้ผู้เฝ้าประตูข่าวสารเหล่านี้ ได้แก่ ผู้สื่อข่าว บรรณาธิการข่าว ผู้เขียน ผู้พิมพ์ ผู้โฆษณา นักวิจารณ์ หัวหน้าหน่วยงานด้านการสื่อสาร เป็นต้น

อรนุช เลิศจรยารักษ์ กล่าวถึง ผู้เปิดปิดประตูสาร (Gatekeeper)<sup>27</sup> ว่าเป็นบุคคลที่ควบคุมการไหลของข่าวสาร บุคคลเหล่านี้เป็นผู้ตัดสินใจว่าข่าวสารอะไรที่ควรส่งต่อไป และข่าวสารอะไรที่ควรส่งไปช้าหน่อย หรือข่าวสารอะไรที่ควรตัดออกไปทั้งหมด บุคคลผู้ทำหน้าที่เปิดและปิดประตูข่าวสารนี้ อยู่ระหว่างตัวข่าวสารและผู้รับสารจากสื่อสารมวลชน

วงการสื่อสารมวลชนผู้ที่เปิดปิดประตูข่าวสาร (Gatekeeper) หมายถึง บรรณาธิการ และนักข่าว ตามสำนักพิมพ์ สถานีวิทยุกระจายเสียง สถานีโทรทัศน์ เป็นต้น ซึ่งทำหน้าที่ตรวจสอบคัดเลือก เรียบเรียงข่าวสาร เพื่อเสนอให้ประชาชนทราบ

ดังนั้น ทั้งบรรณาธิการและนักข่าวจึงอยู่ในฐานะที่สามารถ "ควบคุม" ข่าวสารต่าง ๆ ที่จะส่งผ่านไปยังประชาชนทั่วไปโดยอาศัยวิธีคัดเลือก เรียบเรียงข่าวสาร และการลำดับความสำคัญของข่าวต่างๆ พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมข่าวสารเช่นนี้ถือได้ว่า เป็นขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการกำหนดวาระข่าวสาร (agenda-setting)<sup>28</sup> ต่อไป

<sup>25</sup>Kurt Lewin, อ้างถึงใน อรนุช เลิศจรยารักษ์, "โทรทัศน์: วิธีคัดเลือกและการจัดลำดับความสำคัญของข่าวของสถานีโทรทัศน์ในกรุงเทพมหานคร," (รายงานการวิจัยในโครงการวิจัยเสริมหลักสูตร คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2529), น. 12.

<sup>26</sup>Wilbur Schramm, อ้างถึงใน เรื่องเดียวกัน.

<sup>27</sup>อรนุช เลิศจรยารักษ์, "โทรทัศน์: วิธีคัดเลือกและการจัดลำดับความสำคัญของข่าวของสถานีโทรทัศน์ในกรุงเทพมหานคร," (รายงานการวิจัยในโครงการวิจัยเสริมหลักสูตร คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2529), น.12.

<sup>28</sup>เรื่องเดียวกัน, น. 14.

นอกจากนี้แล้ว การทำหน้าที่เป็นผู้เฝ้าประตูข่าวสาร (Gatekeeper) ของสื่อ่นั้นเกิดมาจากข้อเท็จจริงที่ว่าในแต่ละวันมีเหตุการณ์และเรื่องราวต่างๆ เกิดขึ้นมากมายในสังคม ในขณะที่พื้นที่ของสื่อ่นั้นมีปริมาณจำกัด ดังนั้นจึงมีเรื่องราวบางเรื่องเท่านั้นที่ได้รับการคัดเลือกในการนำเสนอ White<sup>29</sup> ได้ศึกษาการทำหน้าที่ผู้เฝ้าประตูข่าวสาร (Gatekeeper) ซึ่งเป็นหน้าที่หลักของกองบรรณาธิการ โดยได้วางแนวทางการวิเคราะห์กระบวนการทำหน้าที่ดังกล่าวเอาไว้ดังนี้

1. ขั้นตอนในการเลือกสรรข่าวสารของกองบรรณาธิการได้ใช้เกณฑ์อะไรบ้าง ในการคัดเลือกเกณฑ์นั้นมาจากความต้องการของใครบ้าง (ความต้องการขององค์กร ผู้อ่าน คุณค่าของข่าวสารฯ) ในกรณีที่เกณฑ์ต่างๆ ขัดแย้งกัน Gatekeeper ได้ใช้กระบวนการจัดการและตัดสินใจอย่างไร

2. ขั้นตอนของการแปรรูปข่าวสาร (Process) จากเนื้อหาข่าวสารที่ถูกส่งเข้ามาในรูปของข้อมูลดิบ Gatekeeper ได้ทำการ “ปรุง ตกแต่ง ตีความ ข้อมูลดังกล่าว

3. ขั้นตอนการบรรณาธิการ (Editing) เพื่อที่จะนำเสนอออกไปจะต้องมีการตัดต่อเรียบเรียง ปรับปรุงภาษา เพื่อให้เหมาะกับรูปแบบของสื่อที่จะถ่ายทอด

บทบาทหน้าที่ของผู้สื่อข่าวและกองบรรณาธิการที่สำคัญ ในการเป็นผู้ควบคุมการหลังไหลของข่าวสาร (Gatekeeper)<sup>30</sup> เนื่องจากการส่งข่าวสารต่างๆ นั้นจะต้องผ่านสื่อ (Channel) ไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ วิทยุ หรือโทรทัศน์ก็ตาม ซึ่งสื่อเหล่านี้จะมีบุคคลทำหน้าที่เป็นผู้ควบคุมการหลังไหลของข่าวสาร (Gatekeeper) โดยการเปิดปิดให้หรือมิให้ข่าวสารนั้นผ่านไปได้ บุคคลที่วานี้ได้แก่ บรรณาธิการ ผู้ช่วยบรรณาธิการ รวมทั้งผู้สื่อข่าว (Reporter) ด้วย

ด้วยเหตุนี้สถานีโทรทัศน์ไอทีวีในฐานะที่เป็นสื่อมวลชนแขนงหนึ่ง ซึ่งมีหน้าที่ในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนได้ทราบ จึงถือได้ว่ามีบทบาทเป็นผู้เฝ้าประตูข่าวสาร ผู้ทำการคัดเลือกข่าวสารที่เหมาะสม เพื่อนำเสนอเนื้อหาไปสู่สายตาประชาชนในช่วงเวลาที่กำหนด การนำเสนอข่าวสารไปสู่ประชาชน, ผู้ชม จึงต้องคำนึงถึงส่วนประกอบหลายๆ อย่างจะต้องคำนึงถึงภาพลักษณ์และการเปิดรับข้อมูลข่าวสารหลายๆ ด้านจากสื่อมวลชนทุกประเภท

ในยุคสังคมประชาธิปไตยนั้น จะดูเหมือนว่าสื่อมีอิสระและเสรีภาพในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารไปยังมวลชนได้อย่างเต็มที่ แต่หากวิเคราะห์อย่างลึกซึ้งก็ไม่อาจเป็นไปได้อย่างที่เห็น

<sup>29</sup>D.M. White, อ้างถึงใน กาญจนา แก้วเทพ, การวิเคราะห์สื่อแนวคิดและเทคนิค, พิมพ์ครั้งที่ 4 (กรุงเทพมหานคร: เลิฟ แอนด์ ลิฟ, 2547), น.158-159.

<sup>30</sup>อนันต์ วุฒิกรรรมรักษา, หลักการรายงานข่าว, น. 36.

เพราะผู้ที่มีอำนาจควบคุมช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารหรือปรากฏข่าวสาร คือ ผู้ที่มีอำนาจอย่างแท้จริง นักวิชาการสื่อสารมวลชน กล่าวว่า การสื่อสารยุคนี้เป็นการผูกขาดในตลาดธุรกิจสื่อสารมวลชนไปแล้ว กลุ่มนายทุนที่ครอบงำกิจการการสื่อสารมักจะมีไม่กี่กลุ่ม และคงเป็นไปไม่ได้ที่จะมีการนำเสนอข่าวที่มีผลกระทบเชิงเสียหายต่อผลประโยชน์ของกลุ่มซึ่งเป็นช่องทางหรือจุดอ่อนให้คู่แข่งและนักวิชาการองค์กรอิสระโจมตีได้ตลอดเวลาเช่นกัน

ดังนั้น ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการนำเสนอข่าวสารของสถานีโทรทัศน์ไอทีวี จึงเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อองค์การมากในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารแก่บุคคลภายนอก และต้องรักษาภาพลักษณ์ของสถานีข่าวให้ดีที่สุด สร้างแรงจูงใจใ้มน้าวใจให้คนดูติดตามผลงานของสถานีโทรทัศน์ไอทีวีตลอดไป

การวิจัยครั้งนี้ จึงนำแนวคิดการทำหน้าที่เป็นผู้เฝ้าประตูข่าวสาร (Gatekeeper) มาใช้ในการศึกษาเพื่อแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอก กับการทำงานของสถานีโทรทัศน์ไอทีวี ในกระบวนการผลิตข่าวภัยพิบัติสึนามิ ได้เป็นอย่างดี

ทั้งนี้ ผู้วิจัยยังได้นำแนวคิดดังกล่าวมาใช้วิเคราะห์เกี่ยวกับการดำเนินงานในกระบวนการผลิตข่าวภัยพิบัติ ซึ่งเป็นเรื่องที่บุคลากรของสถานีโทรทัศน์ไอทีวีต้องทำหน้าที่คัดเลือกเนื้อหาข่าวสารที่หลังไหลเข้ามามากมาย และนำมาคัดกรองอย่างละเอียดก่อนนำเสนอข่าวสารออกสู่การรับรู้ของประชาชนในเรื่องที่เหมาะสมและมีคุณค่าอย่างแท้จริง

### ทฤษฎีการกำหนดวาระข่าวสาร (Agenda Setting)

บทบาทอีกด้านหนึ่งของสื่อมวลชนซึ่งเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปในทุกสังคม คือ บทบาทที่เรียกว่า "Agenda-Setting" หรือการกำหนดประเด็นที่ทำให้สังคมทั้งหมดหันมาสนใจเรื่องใดเรื่องหนึ่งร่วมกัน<sup>31</sup> เป็นทฤษฎีที่พูดถึงผลของสื่อสารมวลชนที่มีต่อความคิดเห็นของสาธารณชนจากเรื่องราวหรือเหตุการณ์ที่สื่อเป็นผู้กำหนดและจัดลำดับของเรื่องที่จะเสนอ<sup>32</sup>

<sup>31</sup> วิชา อุดมฉันท, สื่อมวลชนในญี่ปุ่น, น. 293-294.

<sup>32</sup> กิติมา สุรสนธิ, ความรู้ทางการสื่อสาร, น. 141-142.

คำว่า “การกำหนดประเด็น”<sup>33</sup> เป็นคำที่ได้คิดค้นขึ้นมาอธิบายปรากฏการณ์ ซึ่งได้มีการสังเกตการณ์และศึกษามาเป็นเวลานานในบริบทของการรณรงค์การเลือกตั้ง เดียร์ริงและโรเจอร์ส (Dearing and Rogers)<sup>34</sup> ได้ให้คำจำกัดความกระบวนการในฐานะที่เป็น “การแข่งขันระหว่างผู้แข่งขันคนสำคัญ ซึ่งสื่อมวลชน ประชาชน และบุคคลในระดับผู้วางแผนนโยบายได้ให้ความสนใจอย่างต่อเนื่อง”

อำนาจที่จะ “สร้างประเด็นต่างๆ” ขึ้นมา เช่น สถานการณ์ที่นักการเมืองเสาะหาเพื่อทำให้ผู้ลงคะแนนเสียงเชื่อตามสิ่งที่เป็นประเด็นสำคัญที่สุดอันได้มาจากความคิดเห็นของพรรคเขาเอง สิ่งนี้เป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งในการช่วยสนับสนุนความคิดและความพยายามที่จะมีอิทธิพลต่อมติมหาชน ในฐานะที่เป็นสมมุติฐานข้อหนึ่ง ดูเหมือนจะเล็ดลอดออกมาจากการลงความเห็นทั่วไปที่การรณรงค์โน้มน้าวใจมีผลน้อยมากหรือไม่มีเลย ดังที่ เทรนาแมน และแมคควอลล์ (Trenaman and McQuail) ได้อธิบายว่า “หลักฐานได้เสนอแนะอย่างเต็มที่ว่า ประชาชนจะคิดเกี่ยวกับ (think about what) สิ่งที่เขาได้รับการบอกเล่า แต่เขาจะคิดเกี่ยวกับ (think what) สิ่งที่ได้รับการบอกเล่ามากเท่าใด แค่นั้นไม่รู้”<sup>35</sup> เป็นหลักฐานที่เก็บได้ในครั้งนั้น และตั้งแต่นั้นมา มีข้อมูลประกอบที่ได้จากประชาชนและนักการเมืองแสดงให้เห็นความสอดคล้องกัน ระหว่างการจัดลำดับความสำคัญที่ให้แก่สื่อมวลชนด้วย สำหรับ “ประเด็นต่างๆ” และการจัดลำดับความสำคัญมีความเกี่ยวพันกันต่อประเด็นเดียวกัน

สิ่งนี้เป็นจุดสำคัญของสมมุติฐานการกำหนดประเด็น แต่หลักฐานอย่างนั้นก็ยังไม่เพียงพอที่จะแสดงให้เห็นความสัมพันธ์อย่างไม่ทางอ้อมระหว่าง “ประเด็น” ต่างๆ トラบเท่าที่มันยังเกี่ยวข้องอยู่เราจึงจำเป็นต้องรู้หัวข้อแผนงานของพรรค หลักฐานการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นในส่วนของประชาชนมีอยู่เรื่อยมา (โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลแบบสองมิติ) การวิเคราะห์หัวข้อส่วนที่เพิ่มเติมเข้ามาที่แสดงให้เห็นความสนใจของสื่อที่มีต่อประเด็นต่างๆ ในระยะเวลาซึ่งสัมพันธ์กัน เรายังจำเป็นต้องให้ประชาชนที่เกี่ยวข้องคอยชี้บอกการใช้สื่อที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลเช่นนั้นแทบจะไม่เกิดขึ้นในเวลาเดียวกับการสนับสนุนข้อสมมุติฐานการกำหนดประเด็น และยังมีความคิดเพิ่มเติม

<sup>33</sup> Denis McQuail, *McQuail's Mass Communication Theory*, 4<sup>th</sup> Edition (Oxford, Great Britain: The Alden Press, 2000), p. 455.

<sup>34</sup> Everett M. Rogers and J. W. Dearing, “Agenda-Setting research: where has it been, where is it going” *Communication Yearbook II*, pp.555-594, cited by ibid.

<sup>35</sup> Denis McQuail, op. cit., footnote 33, pp. 455-456.

อีกว่า สื่อจะคอยกำกับความสนใจและมีอิทธิพลต่อการรับรู้ และมีผลต่อการตรวจสอบกรณีที่เกิดขึ้นจริงๆ ยิ่งสื่อไม่มีความแน่นอนมากเท่าใด ผลลัพธ์อันหนึ่งอันใดนั้นก็เกิดขึ้นอย่างแน่นอน

นอกจากนี้ยังมีผู้วิจารณ์ถึงการกำหนดประเด็นที่ผ่านมาร่ว่า เพราะไปเพิกเฉยผลที่เป็นไปได้ต่อสิ่งที่ประชาชนคิดอันเป็นเรื่องเกี่ยวกับใครมีความสำคัญ สิ่งสำคัญเกิดขึ้นที่ไหน และทำไมสิ่งเหล่านั้นจึงมีความสำคัญ เราจำเป็นต้องแยกแยะความแตกต่างของประเด็นทั้ง 3 ให้เห็นอย่างเด่นชัดเจน คือ สิทธิพิเศษของสื่อ สิทธิพิเศษของประชาชน และสิทธิพิเศษของนโยบายรัฐ สิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อรูปแบบอันซับซ้อน และอาจจะมีผลกระทบในทิศทางต่างกัน ยังมีข้อสังเกตว่า สื่อมีความน่าเชื่อถือแตกต่างกันไป ประสบการณ์ส่วนบุคคลและสภาพการณ์ของสื่ออาจจะไม่เหมือนกันและประชาชนอาจจะไม่มีส่วนร่วม ในคุณค่าเกี่ยวกับเหตุการณ์สำคัญของชาวเหมือนกับที่สื่อเสนอ นอกจากนั้น "เรื่องราวในโลกแห่งความเป็นจริง" อาจจะเข้ามาแทรกแซงอย่างไม่คาดคิดมาก่อน ทำให้ประเด็นในครั้งก่อนใช้ไม่ได้ การอาศัยอำนาจที่สมดุลกันระหว่างสื่อกับแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง จะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้แต่ละกรณีมีความแตกต่างกันอย่างมากเป็นกรณีไป

คำวิจารณ์เหล่านี้ก่อให้เกิดเกิดการเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ขึ้นมา ถึงแม้จะมีความยากลำบากก็ตาม การกำหนดประเด็นก็ยังเป็นที่สนใจของนักวิจัยด้านสื่อสารมวลชนเพราะดูเหมือนว่าจะมีทางเลือกให้ค้นหาผลกระทบของสื่อที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมส่วนบุคคล การกำหนดประเด็นมีความเกี่ยวข้องกับประเภทของผลกระทบต่างๆ หลายอย่าง รวมถึงผลกระทบของความนิยม (Bandwagon Effect) กลมเกลียวแห่งความเงียบงัน (Spiral silence) การกระจายข่าว (diffusion of news) และการเฝ้าประตูข่าวสารของสื่อ (Media gatekeeping)

หลักฐานส่วนใหญ่ ยังไม่มีผลสรุปได้ และการประเมินค่าอย่างสมเหตุสมผลก็มิแน่ว่าจะได้จากการกำหนดประเด็น แต่ยังเป็นความคิดที่ไม่สามารถพิสูจน์ได้ ความสงสัยไม่เพียงแต่มีสาเหตุมาจากความต้องการพิสูจน์ความสัมพันธ์อย่างไม่เป็นทางการ อันมีวิธีการที่เข้มงวด แต่ยังมีสาเหตุมาจากความคลุมเครือทางทฤษฎี ข้อสมมุติฐานได้สันนิษฐานกระบวนการความมีอิทธิพล ที่เริ่มจากสิทธิพิเศษของกลุ่มการเมือง หรือกลุ่มผลประโยชน์อื่นๆ ไปจนถึงสิทธิพิเศษของสื่อ ซึ่งคุณค่าของข่าวและความสนใจของผู้ชมมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งและจากตรงนั้นไปยังมติมหาชน มันมีรูปแบบทางเลือกแห่งความสัมพันธ์นี้อย่างแน่นอน ซึ่งรูปแบบทางเลือกสำคัญอันหนึ่ง จะกลับสภาพอันเป็นสาเหตุแห่งความวิตกกังวลของประชาชนโดยกลุ่มบุคคลผู้นำทางการเมือง และสื่อจะเป็นผู้ทำให้คำจำกัดความประเด็นทั้งสองเป็นรูปร่างขึ้นมาได้ กระบวนการอย่างนี้เป็นพื้นฐานของทฤษฎีการเมืองและเป็นพื้นฐานของสื่ออิสระที่มีการใช้เหตุผล เป็นไปได้ที่

สื่อจะมีส่วนช่วยให้ “การกำหนดประเด็น” ทั้งสามตามที่กล่าวข้างต้นมารวมบรรจบกันได้ แต่นั่นเป็นเรื่องแตกต่างไปจากการกำหนดประเด็นใดประเด็นหนึ่งในปัญหาทั้งสามแบบมีลักษณะเฉพาะ

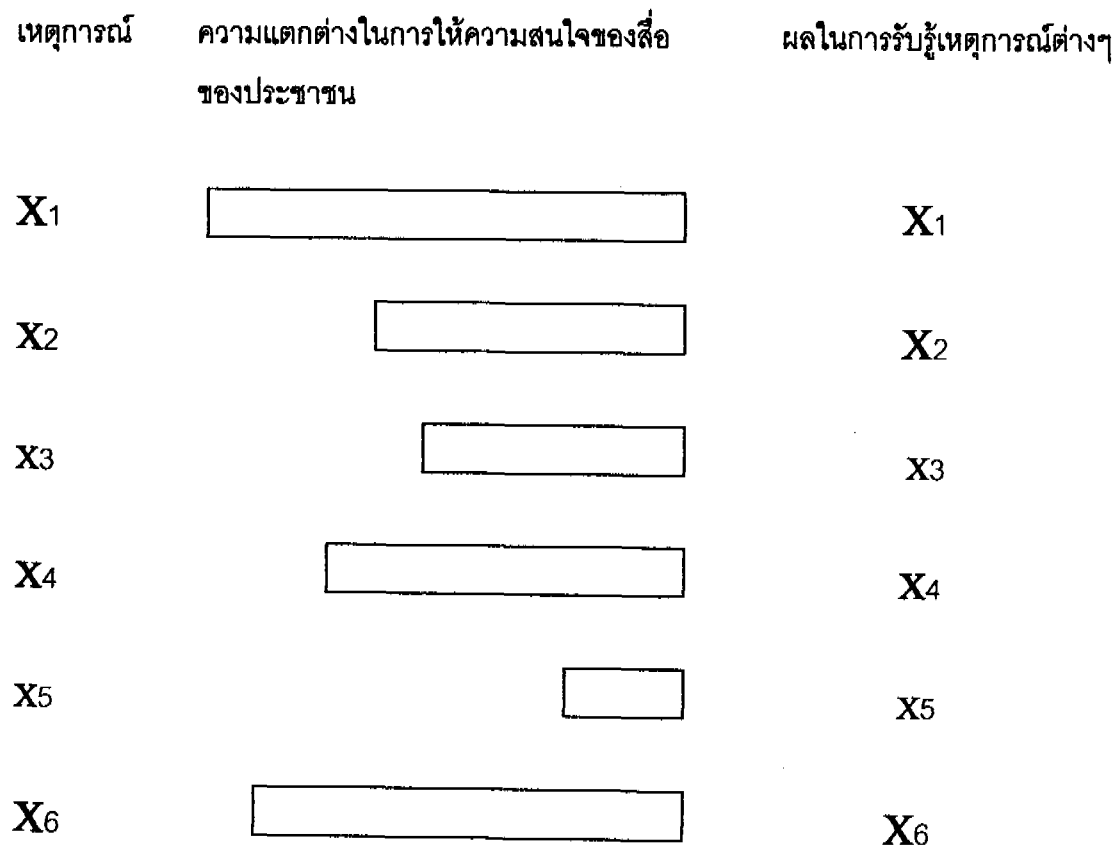
นอกจากประเด็นการใช้เหตุผลทั่วไปแล้ว จบท้ายด้วยการวางนัยทั่วไปหลายอย่างเกี่ยวกับการกำหนดประเด็น นั่นคือ หนึ่ง สื่อที่ต่างกันมีแนวโน้มที่จะเห็นด้วยกับความโดดเด่นของกลุ่มประเด็นปัญหาซึ่งสัมพันธ์กัน สอง ประเด็นของสื่อไม่สัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดกับตัวบ่งชี้ “ในโลกแห่งความเป็นจริง” มันไม่ใช่ความสำคัญของประเด็นซึ่งนำมาพิจารณา แต่เป็นเรื่องพลังแห่งอำนาจในการโน้มน้าวและพลังของประชาชนที่มีความสัมพันธ์กันพยายามที่จะกำหนดและส่งเสริมประเด็นขึ้นมา สุดท้ายคือ “มุมมองในเรื่องการกำหนดประเด็นของสื่อจะเป็นตัวกำหนดความโดดเด่นของประเด็น ในเรื่องที่ถูกถกเถียงและเกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรง”

สรุปได้ว่า การจัดลำดับความสำคัญของข่าวหรือเนื้อหาของสื่อมวลชนนั้นมีผลต่อการเรียนรู้ของประชาชนเกี่ยวกับเหตุการณ์และการให้ความสำคัญของเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งปริมาณการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อเหตุการณ์ จะแปรผันไปตามปริมาณการนำเสนอเหตุการณ์ต่างๆ จากสื่อ Agenda Setting เป็นบทบาทของสื่อมวลชน ในการจัดข่าวสารที่เกิดขึ้นอย่างมากมายเอาไว้ให้เป็นระบบระเบียบเพื่อพร้อมสำหรับการนำเสนอซึ่งในขั้นตอนของการนำเสนอ นั้นสื่อก็จะช่วยจัดวางระเบียบตามลำดับความสำคัญเพื่อที่ประชาชนจะได้พูดถึง อภิปราย ถกเถียง และให้ความสนใจต่อประเด็นที่สื่อ เลือกนำมาเสนอ อันก่อให้เกิดอิทธิพลทางอ้อม กล่าวคือ ถึงแม้สื่อจะไม่สามารถทำให้ประชาชน “คิดแบบที่สื่อคิดได้” (think what) แต่สื่อก็ยังสามารถทำให้ “คนคิดในเรื่องที่เกี่ยวกับสื่อบอกได้” (think about) นอกจากนั้น ประชาชนยังเรียนรู้กฎกติกาต่างๆ ที่อยู่ใน “รูปแบบ” ของสื่อ เช่นอะไรที่พูดถึงมาก แปลว่า “สำคัญ” อะไรที่พูดถึงก่อน แปลว่า “สำคัญ” อะไรที่พาดหัวใหญ่ที่สุด แปลว่า “สำคัญที่สุด” เป็นต้น<sup>36</sup> ดังอาจแสดงแบบจำลองพื้นฐาน (The Basic Model) ของการจัดระเบียบวาระ (Agenda Setting) ได้ดังนี้

---

<sup>36</sup> กาญจนา แก้วเทพ, สื่อสารมวลชน ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา, พิมพ์ครั้งที่ 3 (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ศาลาแดง, 2545), น. 224-225.

แผนภาพที่ 2.1  
แบบจำลองพื้นฐาน (The Basic Model) ของการจัดระเบียบวาระ



ที่มา: Everett M. Rogers and J. W. Dearing, อ้างถึงใน กิตติมา สุรสนธิ, ความรู้ทางการสื่อสาร, พิมพ์ครั้งที่ 3 (กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548), น. 142.

### ความแตกต่างในการกำหนดวาระของโรเจอร์และเดียริง (Rogers and Dearing)

การวิจัยของโรเจอร์ส (Rogers)<sup>37</sup> ในช่วงปี 1987 ได้ศึกษาทฤษฎีการกำหนดวาระของสื่อว่า ผลของสื่อในเรื่องนี้จะแตกต่างกันไปตามจำนวนและประเภทของการเสนอข่าวสาร กล่าวคือ จำนวนข่าวที่ถูกนำเสนอมากๆ จะทำให้ประชาชนเกิดการรับรู้มาก และประเภทของข่าวที่มีความแตกต่างกันมาก ก็มีผลต่อการรับรู้ของประชาชน เช่นกัน

ส่วนโคเฮน (Cohen) ได้สรุปว่า การกำหนดวาระหรือการลำดับความสำคัญของสื่อ นั้น เกี่ยวข้องกับการจัดลำดับความสำคัญใน 3 ส่วน คือ<sup>38</sup>

1. Media Agenda การจัดวาระของสื่อ เป็นการจัดลำดับความสนใจในเนื้อหา หรือ เหตุการณ์ต่างๆ ของสื่อ (ยึดการพิจารณาความสนใจของสื่อเป็นหลัก)

2. Public Agenda การจัดวาระของสาธารณชน เป็นการจัดลำดับเหตุการณ์ ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามเหตุการณ์ที่มีผลต่อความเห็นสาธารณะและประชาชน (ยึดความสนใจของประชาชนเป็นหลัก)

3. Policy Agenda การจัดวาระของรัฐบาล เป็นการจัดลำดับเหตุการณ์ขึ้นอยู่กับการวางนโยบายทางการเมืองที่กำหนดไว้ (ยึดนโยบายและความต้องการของรัฐเป็นหลัก)

ซึ่งการกำหนดวาระจาก 3 ส่วนดังกล่าว มีความสัมพันธ์กันดังนี้ คือ

1. สื่อมวลชนมีอิทธิพลโดยตรงต่อการกำหนดวาระสาธารณะ ซึ่งอาจคาดเดาได้จาก นักนักในการให้ความสนใจและอำนาจของสื่อแต่ละประเภท ที่มีต่อความคิดเห็นของประชาชน

2. ความเห็นสาธารณะ (Public opinion) มีผลต่อการกำหนดนโยบายต่างๆ (Policy Agenda) ของนักการเมืองที่ต้องการตอบสนองจากผู้ลงคะแนนเสียงตามที่เขาต้องการ

3. การจัดวาระของสื่อ (Media Agenda) มักมีผลโดยอิสระ ไม่พึ่งพิงกับการกำหนดวาระของรัฐ แต่นักการเมืองมักจะใช้การจัดวาระของสื่อมาเป็นตัวชี้นำความคิดเห็นของสาธารณะ (Public opinion)

---

<sup>37</sup> Everett M. Rogers and J. W. Dearing, "Agenda-Setting research: where has it been, where is it going" *Communication Yearbook* II, pp. 555-594, อ้างถึงใน กิติมา สุรสนธิ, *ความรู้ทางการสื่อสาร*, น. 143.

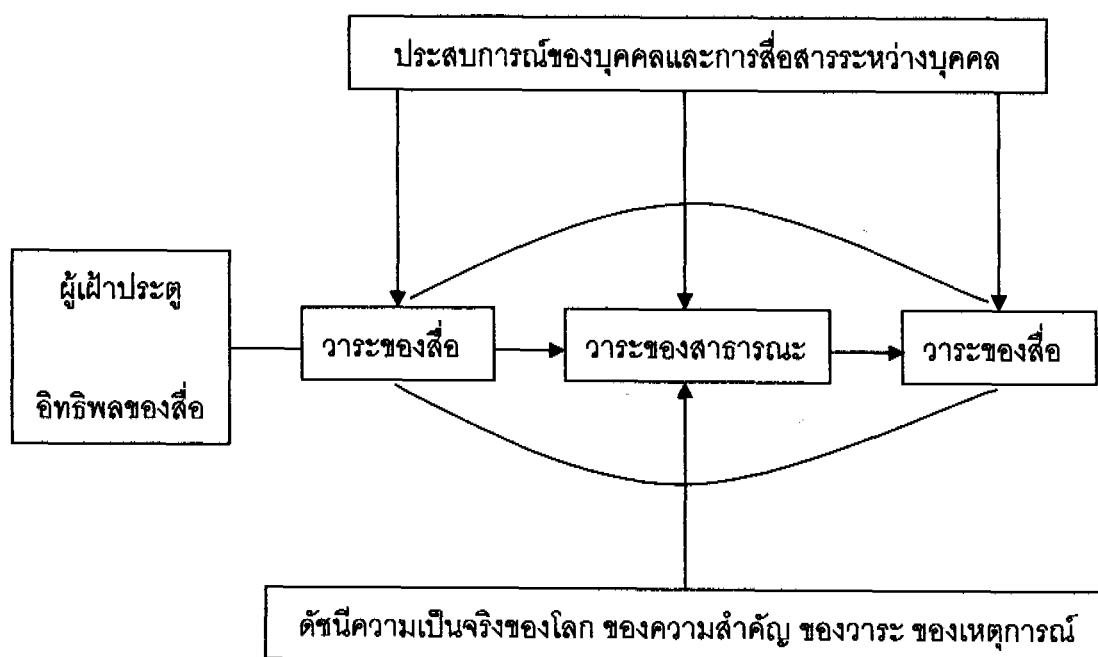
<sup>38</sup> เรืองเดียวกัน.

4. ในบางเหตุการณ์การกำหนดนโยบายของรัฐ ก็มีผลโดยตรงและมีผลอย่างมากต่อการกำหนดวาระของสื่อ

5. การกำหนดวาระของสื่อได้รับผลโดยตรงจากหลายแหล่งสาร

## แผนภาพที่ 2.2

แบบจำลอง Agenda Setting ของ Rogers และ Dearing (1987)



ที่มา: Everett M. Rogers and J. W. Dearing, อ้างถึงใน กิตติมา สุรสนธิ, ความรู้ทางการสื่อสาร, พิมพ์ครั้งที่ 3 (กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548), น. 144.

แบบจำลองของโรเจอร์สและเดียริง (Rogers และ Dearing)<sup>39</sup> นี้ได้พูดถึง ความสมดุลของอำนาจระหว่างสื่อและอำนาจของแหล่งสารว่า ในแบบจำลองนี้แสดงถึงความแตกต่างของผล (effect) และปฏิกิริยา (Feedback) แต่ทั้ง 3 ส่วน จะเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่แตกต่างกัน กล่าวคือ แหล่งสารเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงไปได้เรื่อยๆ และไม่แน่นอน ส่วนสื่อก็จะมีอำนาจที่เชื่อถือได้ไม่เท่ากัน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะทำให้ผลที่เกิดขึ้นจะแตกต่างกัน ตามประสบการณ์และระดับของการสื่อสารระหว่างบุคคลของคนในสังคม

<sup>39</sup> เรื่องเดียวกัน, น.144.

### ผลต่อการกำหนดวาระข่าวสาร (Agenda Setting)

ความสามารถของสื่อมวลชนในการมีอิทธิพลต่อระดับการรับรู้เรื่องราวสาธารณะ ซึ่งกระตุ้นให้บุคคลเกิดความรู้ความสนใจในเรื่องนั้นๆ โดยการที่สื่อสารมวลชนเลือกเน้นประเด็นสำคัญของหัวข้อ (Topic) หรือปัญหา (Issue) ในการรายงานข่าวสารให้ผู้รับสารหรือมวลชนตระหนักถึงสาระสำคัญของหัวข้อหรือปัญหานั้น สมมุติฐานในเรื่องการกำหนดวาระกล่าวไว้ว่าระดับที่สื่อมวลชนให้ความสนใจต่อเรื่องราวจะตัดสินถึงระดับ ซึ่งสาธารณะจะให้ความสำคัญต่อประเด็นนั้นๆ โดยสรุป สื่อมวลชนทำหน้าที่กำหนดวาระแจ้งข่าวสารให้ประชาชนได้รับทราบ และยังมีอิทธิพลต่อประชาชนในลักษณะที่ทำให้รู้ว่าข่าวสารใดที่มีความสำคัญควรแก่การรับรู้อีกด้วย<sup>40</sup>

ผู้วิจัยเห็นว่านอกจากหน้าที่ของผู้เฝ้าประตูข่าวสารที่คอยเลือกสรร กลั่นกรองข่าวสารแล้วนั้น ยังมีอีกหน้าที่อีกประการหนึ่ง ซึ่งสามารถนำมาใช้ศึกษาในกระบวนการผลิตข่าวสารต่างๆ ได้ ก็คือ การจัดระเบียบวาระ (Agenda-Setting) ซึ่งเป็นการกำหนดประเด็นข่าวและจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่จะเสนอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะวิกฤตการณ์ภัยพิบัติสึนามินั้น สถานีโทรทัศน์ไอทีวีได้ใช้หลักเกณฑ์ในการจัดความสำคัญเกี่ยวกับประเด็น เนื้อหา คุณค่าของข่าว และอื่นๆ เพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจว่าจะเลือกข้อมูลในแง่มุมใดเป็นสำคัญที่สุดและมีคุณค่าแก่การนำเสนอ ออกอากาศตามลำดับความสำคัญมากน้อยที่ต่างกัน ในกระบวนการผลิตข่าวภัยพิบัติสึนามิ ก่อนนำไปเผยแพร่ให้ประชาชนผู้รับสารได้รับรู้อย่างครบถ้วน

### ทฤษฎีระบบ (Systems Theory)

หลักการบริหารจัดการและการออกแบบองค์กร มีองค์ประกอบที่สัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกัน คือ องค์กรและปัจจัยแวดล้อม ธงชัย สันติวงษ์ ให้คำจำกัดความคำว่า “องค์กร” (Organization)<sup>41</sup> หมายถึง หน่วยทางสังคมที่รู้จักกันและมีการประสานเข้าด้วยกันเป็นหนึ่งเดียว พร้อมกับมีขอบเขตที่สามารถแยกชัดเป็นเอกเทศได้ โดยในเวลาเดียวกันจะมีหน้าที่หรือประกอบกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งเป็นงานที่กระทำอย่างต่อเนื่อง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน

<sup>40</sup>ยุพา สุภากุล, การสื่อสารมวลชน, น. 96-97.

<sup>41</sup>ธงชัย สันติวงษ์, ทฤษฎีองค์การและการออกแบบ (กรุงเทพมหานคร: บริษัท โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชย์ จำกัด, 2541), น. 1.

จากคำจำกัดความดังกล่าววิเคราะห์ได้ว่า องค์กรจะต้องประกอบด้วยบุคคลมากกว่าหนึ่งคน มาร่วมกันทำกิจกรรมอย่างเป็นระบบด้วยความร่วมแรงร่วมใจกันอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนั้น องค์กรจึงต้องมีโครงสร้าง (Structure) จัดตั้งตามหลักการจัดองค์กร (Organizing) อย่างมีระเบียบจัดแบ่งลำดับชั้นของอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Hierarchy)

เดนิส แมคควอล (Denis McQuail)<sup>42</sup> กล่าวถึง การตัดสินใจขององค์กร โดยเฉพาะ “องค์กรสื่อสารมวลชน” ว่า องค์กรอยู่ภายใต้แรงกดดันของปัจจัยแวดล้อมทั้งทางสังคม การเมือง และที่สำคัญ คือ แรงกดดันทางเศรษฐกิจ ซึ่งการขยายตัวขององค์กรหรือการขยายตลาดในปัจจุบัน ล้วนมีปัจจัยด้านเศรษฐกิจเป็นตัวชี้นำทั้งสิ้น แมคควอล (McQuail) ได้อธิบายเพิ่มเติมเรื่อง ปัจจัยแวดล้อม (Environment Factor) ว่าเป็นปัจจัยซึ่งมีที่มาจากแหล่งอื่นๆ มีปฏิสัมพันธ์และมีอิทธิพลโดยตรงหรือโดยอ้อมกับการดำเนินงานขององค์กร เป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ตลอดตามเวลา ทั้งทาง ด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม ซึ่งเป็นปัจจัยที่ยากต่อการควบคุมหรือกำหนดให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร จากความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นดังกล่าวระหว่างองค์กร และปัจจัยสิ่งแวดล้อมทำให้เกิดแนวคิดการจัดการสมัยใหม่ คือ การบริหารงานเชิงระบบ (Systems Approach) หรือ ทฤษฎีระบบ (Systems Theory)

#### แนวคิดการบริหารงานเชิงระบบ (Systems Approach)

ทฤษฎีองค์กรแบบดั้งเดิมนั้นได้ยึดตามหลักโครงสร้างชั้นสูงมาใช้ โดยที่ยังคงเป็นระบบแบบปิดอยู่ แต่ในปัจจุบันได้มีการนำเอาระบบเปิดเข้ามาใช้กับทฤษฎีองค์กร ซึ่งมีความแตกต่างทั้งในด้านของคุณภาพไม่ว่าจะเป็นการนำเอาระบบการวิเคราะห์ การค้นคว้าข้อมูลเฉพาะด้านหรือแม้แต่การนำวิธีการสังเคราะห์ที่สมบูรณ์แบบของสิ่งมีชีวิตในธรรมชาติมาวิเคราะห์ แต่ทั้งหมดนี้จะยังคงอยู่ภายใต้กรอบและแนวทางปรัชญาที่ได้รับการยอมรับ และก็มีประโยชน์ต่อการนำมาซึ่งการ ศึกษาตามรูปแบบและโครงสร้างขององค์กร<sup>43</sup>

<sup>42</sup>Denis McQuail, Mass Communication Theory, 2<sup>nd</sup> Edition (California: Sage Publication, 1987), p. 191.

<sup>43</sup>Fremont E. Kast and James E. Rosenzweig, “A systems and Contingency Approach,” Organization and Management, 4<sup>th</sup> Edition (Washington: Singapore National Printers (Pte) Ltd., 1985), pp. 109-112.

ย้อนไปที่พื้นฐานของแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับระบบความคิดและการจัดการองค์กร เมื่อในอดีตนั้น ทฤษฎีการจัดการแบบดั้งเดิมนั้นได้นำเอามุมมองต่างๆ ที่แสดงถึงการเข้าใจระบบ โดยพิจารณาจากเรื่อง จิตวิทยา และสังคมศาสตร์ สรุปว่า การจัดการ คือ “กระบวนการทางสังคม” ส่วนขององค์กรนั้น คือ “โครงสร้างทางสังคม”

เชสเตอร์ บาร์นาร์ด (Chester Barnard)<sup>44</sup> เป็นอีกท่านหนึ่งในระดับผู้บริหารที่เขียนถึง การจัดการวางระบบและการนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์ ส่วน เฮร์เบิร์ต ไชมอน (Herrbert Simon)<sup>45</sup> และคณะ มองว่าองค์กรเป็นระบบที่มีความสลับซับซ้อนต่อกระบวนการตัดสินใจ ไชมอน (Simon) ได้จัดลำดับโดยกว้างๆ สำหรับการค้นหาความรู้ใหม่ๆ เกี่ยวกับทฤษฎีการจัดการองค์กรให้มีระเบียบวินัยอย่างสมบูรณ์แบบ มากไปกว่านั้นยังได้อ้างอิงถึงการวิเคราะห์อย่างถูกหลักการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสามารถนำไปปรับใช้และแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสมอีกด้วย โดยอ้างอิงหลักการทางวิทยาศาสตร์เข้ากับการจัดการ

เชิร์ชแมน (Churchman) และคณะ<sup>46</sup> อธิบายถึงความสัมพันธ์ขององค์กรให้เข้าใจง่ายยิ่งขึ้นโดยการยกตัวอย่างว่าการเชื่อมต่อภายในขององค์กรที่ซับซ้อนนั้น เป็นหน้าที่ซึ่งมีความเกี่ยวเนื่องกับส่วนประกอบย่อย ดังนั้นองค์กรธุรกิจจึงเปรียบเสมือนเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือเป็นระบบสัตว์สังคม

การบริหารงานเชิงระบบนี้ได้เป็นที่ยอมรับ และนำเอามาใช้กับกระบวนการจัดการ ทางด้านวิทยาศาสตร์กันอย่างแพร่หลาย โดยในระยะเริ่มแรกได้จัดการระบบเป็นแบบระบบปิด ต่อมาได้มีการนำเอาเทคนิคและการวิเคราะห์เพื่อการตัดสินใจมาสร้างเป็นแบบระบบเปิด

---

<sup>44</sup>Chester I. Bernard, cited by Fremont E. Kast and James E. Rosenzweig, “A systems and Contingency Approach,” Organization and Management, 4<sup>th</sup> Edition (Washington: Singapore National Printers (Pte) Ltd., 1985), p. 109.

<sup>45</sup>Herbert A. Simon, “Approaching the Theory of Management,” in Toward a Unified Theory of Management Edited by Harold Koontz, (New York: McGraw-hill Book Company, 1964), pp.82-83, cited by ibid.

<sup>46</sup>C. West Churchman, Russell I. Ackoff, and E. Leonard Arnoff, Introduction to Operations Research (New York: John Wiley & Sons, Inc., 1957), p. 7, cited by ibid.

จอร์จ โฮแมนส์ (George Homans)<sup>47</sup> ได้ใช้แนวความคิดแบบระบบนี้เพื่อเป็นมูลฐานในการค้นคว้าและการวิจัยกลุ่มทางสังคม โดยที่พยายามพัฒนารูปแบบของระบบสังคมอย่างเหมาะสม ทั้งสำหรับกลุ่มเล็กๆ และองค์กรใหญ่ โดยอธิบายว่าจะต้องมีองค์ประกอบ 3 อย่างด้วยกัน คือ กิจกรรม การมีส่วนร่วม และการแสดงความคิดเห็น

ฟิลลิป เซลซนิค (Philip Selznick)<sup>48</sup> กล่าวไว้ว่า รูปแบบขององค์กรนั้นมีความเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา พร้อมทั้งจะมีการเปลี่ยนแปลงและประยุกต์ปรับเปลี่ยนไปเรื่อยๆ ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร ซึ่งโครงสร้างองค์กรแบบรูปธรรมนี้มีผลสืบเนื่องมาจากอิทธิพลทั้งแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการขององค์กรและปัจจัยอีกอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพล ก็คือ ปฏิกริยาต่างๆ จากสิ่งมีชีวิตภายนอกองค์กร ในปี 1912 เบิร์น (Burns) และสทอลเกอร์ (Stalker)<sup>49</sup> ก็ได้สร้างแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการระบบที่อาศัยหลักการเคลื่อนไหว เพื่ออ้างอิงและให้ช่วยต่อการเข้าใจถึงโครงสร้างอันซับซ้อนของรัฐบาล โดยอ้างอิงทางด้านจิตวิทยาทางสังคมมาเป็นพื้นฐานของการศึกษาระบบองค์กร ทฤษฎีระบบอ้างอิงจากเรื่องราวทางจิตวิทยาว่า โครงสร้างขององค์กรทางสังคมนั้นจะต้องได้รับการพัฒนารูปแบบให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และระบบที่คิดว่าจะดีที่สุดก็คือ การนำเอาหลักที่มีการเคลื่อนไหวเข้ามาช่วยควบคุม เพื่อให้ได้รับผลออกมาแล้วสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริงอย่างสมบูรณ์แบบมากที่สุด

มีการอ้างอิงว่าระเบียบขั้นตอนทางวิทยาศาสตร์นั้น จะช่วยให้เราเข้าใจถึงขอบเขตของการเกิดเป็นทฤษฎีองค์กร การเปลี่ยนแปลงหลักในขอบเขตทั้งหมดโดยกระบวนการที่พัฒนาทางวิทยาศาสตร์นั้นมักจะนำมาซึ่งแนวคิดใหม่หรือองค์ความรู้ ซึ่งจะได้รับการพัฒนาเป็นมุมมองที่แตกต่างและตัวอย่างใหม่ๆ ทฤษฎีระบบ (Systems theory) ได้พัฒนาเป็นองค์ความรู้ใหม่เพื่อศึกษาองค์กรและการจัดการต่างๆ โดยพื้นฐานทางความคิดของแบบระบบเปิดนั้นเกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม ซึ่งสามารถช่วยทำให้เราเข้าใจถึงความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกันระหว่างส่วนประกอบหลักขององค์กร ได้แก่ เป้าหมาย, เทคโนโลยี, โครงสร้าง และจิตวิทยาทางสังคม

<sup>47</sup> Gorge C. Homans, The Human Group (New York: Harcourt, brace & World Inc., 1950), cited by *ibid.*, p.110.

<sup>48</sup> Philip Selznick, "Foundations of the Theory of Organization," American Sociological Review (February 1948):25-35, cited by *ibid.*

<sup>49</sup> Tom burns and G.M. Stalker, The Management of Innovation (London: Tavistock Publications, 1961), cited by *ibid.*

รวมทั้งความสัมพันธ์ต่างๆ ซึ่งทำให้เราสามารถนำมาปรับปรุงกรอบหรือแนวทางในการอ้างอิง  
สำหรับการจัดการและการปฏิบัติงานของระบบ

แผนภาพที่ 2.3

แบบจำลองกระบวนการเปลี่ยนแปลงระบบขององค์กร



ที่มา: Fremont E. Kast and James E. Rosenzweig, "A systems and Contingency Approach," Organization and Management, 4<sup>th</sup> Edition (Washington: Singapore National Printers (Pte) Ltd., 1985), p. 112.

รูปแบบขององค์กรนั้น เราสามารถพิจารณาได้จากระบบเปิดทั่วไป ดังแสดงในแผนภาพที่ 2.3 ซึ่งอธิบายได้ว่าระบบเปิดนั้นจะมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมต่างๆ หมุนเวียนไปตามระบบ ซึ่งเป็นการเคลื่อนไหวที่ตั้งอยู่บนความสมดุล ในขณะเดียวกันก็ยังคงเก็บรักษาไว้ซึ่งความสามารถในกระบวนการทำงานหรือความเปลี่ยนแปลงพลังงาน ทรัพยากร การดำรงคงอยู่ของระบบนั้นจะไม่สามารถอยู่ได้ถ้าปราศจาก สิ่งนำเข้า, การเปลี่ยนแปลงตามกระบวนการ และ สิ่งนำออก ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในแง่ของการดำเนินชีวิตตามความเป็นจริงหรือระบบทางสังคม อาจเรียกได้ว่าเป็นกระบวนการนำกลับมาใช้ใหม่ได้อย่างต่อเนื่อง ระบบหรือโครงสร้างจะต้องได้รับข้อมูลที่มากพอจากแหล่งที่มา เพื่อทำการบำรุงรักษาการจัดการแล้วทำการเปลี่ยนแปลงแก้ไขสภาพแวดล้อมให้มีประสิทธิภาพ ในด้านของปริมาณการผลิตให้หมุนเวียนเป็นวัฏจักรอยู่ตลอดเวลาแล้วถ่ายทอดออกมาเป็นผลผลิตที่มีประสิทธิภาพ

สรุปแนวความคิดการบริหารงานเชิงระบบ<sup>50</sup> ได้ว่า ระบบต่างๆ สามารถรวมกันเป็นหนึ่งเดียวได้กับกรอบในการทำงานของทฤษฎีองค์กรและการจัดการแบบใหม่ ทฤษฎีระบบทั่วไปประกอบ ด้วยความรู้และแนวคิดที่เป็นไปได้ในรูปแบบทางกายภาพ การดำรงชีวิต และสังคมที่มีเหตุมีผล ทฤษฎีการจัดการแบบดั้งเดิมนั้นใช้ระบบปิดในการคิด ส่วนทฤษฎีสมัยใหม่มีวิธีการพิจารณาองค์กรเป็นแบบระบบเปิดโดยการสร้างความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม

ดังนั้น ลักษณะสำคัญของระบบองค์กรแบ่งออกได้เป็นหลายรูปแบบ เพราะองค์กรไม่ใช่สิ่งมีชีวิตที่ถูกธรรมชาติสร้างขึ้น แต่องค์กรถูกสร้างหรือประดิษฐ์ขึ้นมา ซึ่งทำให้สามารถแบ่งเขตออกได้อย่างชัดเจนระหว่างองค์กรกับสิ่งแวดล้อม ระบบเปิดแสดงให้เห็นถึงการเจริญเติบโตภายในองค์กรอย่างละเอียด และมีแนวโน้มว่าจะพัฒนาให้ดีขึ้นในเรื่องของการจำแนกความแตกต่างและปรับปรุงให้เป็นองค์กรที่มีพัฒนาไปสู่ระดับที่สูงขึ้น ในที่สุดแล้วระบบเปิดจึงมีลักษณะครอบคลุมทุกด้านทำให้องค์กรบรรลุถึงผลสำเร็จ

องค์กรในระบบเปิดนั้น มีการสร้างปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม และมีการปรับแต่งองค์ประกอบเบื้องต้น 5 อย่าง คือ เป้าหมายและค่านิยม, เทคนิค, โครงสร้าง, จิตวิทยาทางสังคม และการจัดการ แนวความคิดแบบระบบจะช่วยให้เราเข้าใจถึงกรอบในการทำงานอย่างกว้างขวางขององค์กรได้ มีมุมมองใหม่ที่เป็นไปได้ และมีแนวโน้มที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ซึ่งเฉพาะเจาะจงถึงลักษณะต่างๆ เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์อย่างมีแบบแผนระหว่างระบบย่อยอีกด้วย แนวคิดขั้นพื้นฐานของแนวทางที่เป็นไปได้นี้ จะต้องมีความสัมพันธ์ระหว่าง องค์กร, สภาพแวดล้อมและความหลากหลายของระบบย่อย ระบบและแนวความคิดที่เป็นไปได้นั้นจะมีผลต่อการวิเคราะห์ถึงความซับซ้อนของสถานการณ์ได้ง่ายขึ้น ทำให้มีความสามารถในการวางแผนและการจัดการได้อย่างเหมาะสม

แนวทางการบริหารงานเชิงระบบนั้น คุณค่าขององค์กรทุกองค์กร จึงอยู่ที่การที่จะเป็นองค์กรที่สามารถทำประโยชน์ได้สูงสุดต่อมนุษย์ตามวัตถุประสงค์ที่จัดตั้งขึ้น ซึ่งย่อมหมายถึงจะต้องเป็นองค์กรที่มีการทำงานที่ดำเนินไปโดยมีประสิทธิผลและได้ประสิทธิภาพสูงสุดเสมอ ทั้งนี้ก็ย่อมขึ้นอยู่กับว่าการบริหารจัดการด้านต่างๆ โดยผู้บริหารทุกระดับชั้นขององค์กรนั้นๆ จะทำได้ดีสมควรมากน้อยเพียงใด ในเมื่อคุณค่าขององค์กรเกี่ยวพันกันโดยตรงกับประสิทธิภาพของการบริหารเช่นนี้ หนทางที่ทำให้องค์กรมีคุณค่าต่อมนุษย์อย่างสมบูรณ์ จึงอยู่ที่ที่จะมุ่งสนใจหาวิธีที่จะช่วยให้การบริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด การพิจารณาถึงเทคนิควิธีศึกษากระบวนการ

<sup>50</sup> Ibid., p.120.

นำเสนอข่าวภัยพิบัติทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี จากเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิ จะช่วยให้สามารถมีกรอบในการศึกษาการปฏิบัติหน้าที่การบริหารจัดการที่รอบคอบ รัดกุมและสมบูรณ์ที่สุดแนวคิดที่จะนำมาเป็นกรอบในการศึกษา ก็คือ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานเชิงระบบ (the systems concept) โดยการพิจารณาการบริหารองค์กรเป็นลักษณะระบบอย่างหนึ่ง และแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการ (the process concept) โดยการพิจารณาการบริหารเป็นลักษณะของกระบวนการที่ต่อเนื่องกัน

ในทางหนึ่ง จะเปรียบเสมือนว่าองค์กรธุรกิจเป็นระบบหนึ่ง ซึ่งมีผู้บริหารเข้ามาทำงานในหน้าที่ต่างๆ ของระบบนี้ ซึ่งย่อมเกี่ยวข้องระหว่างกันเสมอ และขณะเดียวกันก็เกี่ยวข้องกับระบบอื่นภายนอกอีกด้วย ด้วยแนวคิดที่เกี่ยวกับระบบนี้ ความสมบูรณ์ย่อมจะเกิดขึ้นด้วยเหตุที่จะช่วยให้ผู้บริหารได้กรอบของการพิจารณาถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องได้อย่างทั่วถึงในทุกแง่มุม

ในอีกทางหนึ่ง ก็คือ การพิจารณามองการปฏิบัติหน้าที่ทางการบริหาร ในลักษณะที่เป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องกันไปเสมอ ด้วยวิธีการพิจารณานี้ ย่อมจะเป็นประโยชน์ให้ผู้บริหารปฏิบัติหน้าที่ทางการบริหารได้อย่างรัดกุม และสัมพันธ์ต่อเนื่อง สอดคล้องกันไปเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันตลอดเวลา ทั้งนี้เพื่อป้องกันมิให้มีการตกหล่นหรือขาดความสมดุล อันสืบเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ด้านหนึ่งด้านใดไปโดยที่มิได้พิจารณาความสัมพันธ์ถึงส่วนอื่นที่ได้ทำไปแล้ว และไม่ได้พิจารณาถึงส่วนรวมของหน้าที่ทางการบริหารทั้งหมด

จากเหตุผลดังกล่าวทั้งสองจึงเป็นที่มาของแนวคิดในการปฏิบัติหน้าที่ทางการบริหาร คือ ทฤษฎีระบบ (Systems Theory) นั่นเอง

วิทยา ด้านธำรงกุล กล่าวไว้ว่า ระบบ (System)<sup>51</sup> หมายถึง ที่รวมขององค์ประกอบต่างๆ ที่มีความเกี่ยวพันและทำหน้าที่ร่วมกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง ภายในระบบหนึ่งๆ ยังประกอบไปด้วยระบบย่อย (Subsystem) เปรียบเทียบง่าย ๆ กับร่างกายของคนซึ่งเป็นระบบใหญ่หนึ่งระบบที่ประกอบด้วยระบบย่อยมากมาย เช่น ระบบการหายใจ ระบบการย่อยอาหาร ระบบขับถ่าย ฯลฯ ระบบย่อยเหล่านั้น โดยตัวเองก็ยังเป็นระบบหนึ่งที่ประกอบด้วยระบบย่อยๆ ลงไปอีก เช่นระบบหายใจประกอบด้วยระบบย่อย คือ ระบบการนำออกซิเจนเข้าสู่ร่างกาย ระบบฟอกโลหิตเสียให้เป็นโลหิตดี ฯลฯ เมื่อระบบและระบบย่อยมีความเกี่ยวพันซึ่งกันและกัน ดังนั้นความผิดปกติที่เกิด ณ จุดใดจุดหนึ่ง ย่อมส่งผลกระทบไปถึงระบบอื่นๆ ด้วยเสมอ

<sup>51</sup> วิทยา ด้านธำรงกุล, การบริหาร (กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอ็ดดูเคชั่น จำกัด, 2546), น. 62.

เช่นเดียวกับองค์กรที่ประกอบด้วยระบบต่างๆ ไม่ต่างจากร่างกายของมนุษย์ องค์กรจะประสบความสำเร็จก็ต่อเมื่อมีการทำให้ระบบย่อยๆ แต่ละระบบในองค์การทำงานได้ดี และสามารถประสานกับระบบอื่นๆ ได้อย่างราบรื่น นั่นคือ บทบาทและงานของผู้บริหารในองค์กรนั่นเอง

ธงชัย สันติวงษ์ ได้สรุปคำว่า ระบบ (System)<sup>52</sup> หมายถึง ส่วนต่างๆ จำนวนหนึ่งซึ่งสัมพันธ์และขึ้นอยู่กับกันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อกระทำให้บางสิ่งบางอย่างให้สำเร็จผลตามที่ต้องการ สิ่งสำคัญในความหมายของคำว่า “ระบบ” ก็คือ ตลอดเวลาทุกขณะ กลุ่มของสิ่งต่างๆ ที่รวมกันอยู่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันนั้น จะอยู่ในลักษณะที่มีการเกี่ยวข้องสัมพันธ์ต่อกัน และมีปฏิริยากระทบต่อกัน (Interacting and interdependent) ในระหว่างสิ่งต่างๆ อยู่เสมอ ความเป็นจริงตามลักษณะดังกล่าว แต่ละสิ่งเหล่านี้ต่างก็เป็นระบบที่ต่างก็ประกอบขึ้นด้วยสิ่งต่างๆ หลายสิ่งหลายอย่างและทุกส่วนของสิ่งต่างๆ เหล่านี้ ต่างก็มีลักษณะเฉพาะตัว มีคุณลักษณะตามแบบอย่างของมัน และเกี่ยวพันต่อกันเสมอ ซึ่งระบบเหล่านี้ต่างก็เป็นส่วนหนึ่งของระบบที่ใหญ่กว่า อาจสรุปให้เห็นคุณลักษณะสำคัญของระบบได้ 4 ประการ ดังนี้<sup>53</sup>

1. ส่วนต่างๆ ของระบบจะอยู่ในสถานะที่เคลื่อนไหวได้ (Dynamic state)
2. การเคลื่อนไหวของส่วนต่างๆ จะมีปฏิริยาตอบโต้ต่างกัน
3. ในระบบหนึ่งๆ จะประกอบไปด้วยระบบย่อยต่างๆ มากมายและภายในแต่ละระบบย่อยลงไปอีกได้เช่นกัน
4. การเปลี่ยนแปลงส่วนใดส่วนหนึ่งของระบบนั้น อาจมีผลทำให้ต้องเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงส่วนอื่นในระบบนั้นด้วย หรือในทำนองเดียวกัน การเปลี่ยนแปลงระบบย่อยหนึ่ง อาจทำให้กระทบกระเทือนถึงระบบใหญ่กว่าด้วยก็ได้

ระบบที่อยู่ภายในองค์กร ก็คือ กิจกรรมต่างๆ ที่อยู่ในระบบของสภาพแวดล้อม (Environment system) และซึ่งมีส่วนสัมพันธ์อยู่กับระบบขององค์กรอย่างไม่มีทางหลีกเลี่ยงได้ เหตุผลของการนำเอาระบบของสภาพแวดล้อมภายนอกมาสัมพันธ์กับระบบขององค์กร ก็เพราะองค์กรเป็นระบบอิสระอันหนึ่งที่ตั้งขึ้นและดำเนินการอยู่ในสภาพแวดล้อมใด สภาพแวดล้อมหนึ่ง และในทุกขณะ ระบบขององค์กรก็เป็นส่วนหนึ่งของระบบใหญ่และจะมีความเกี่ยวพันกันอยู่เสมอ

<sup>52</sup>ธงชัย สันติวงษ์, องค์การและการบริหาร (กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2543), น. 88.

<sup>53</sup>ธงชัย สันติวงษ์, การจัดการ (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545), น. 80.

การกระทำใดๆ โดยองค์กรก็ย่อมสามารถส่งผลกระทบต่อส่วนที่อยู่ภายนอกองค์กรหรือระบบใหญ่ อยู่เสมอ และในทำนองกลับกัน ถ้าหากสภาพแวดล้อมภายนอกเปลี่ยนแปลงไปก็ย่อมส่งผลกระทบต่อองค์กรได้เช่นกัน

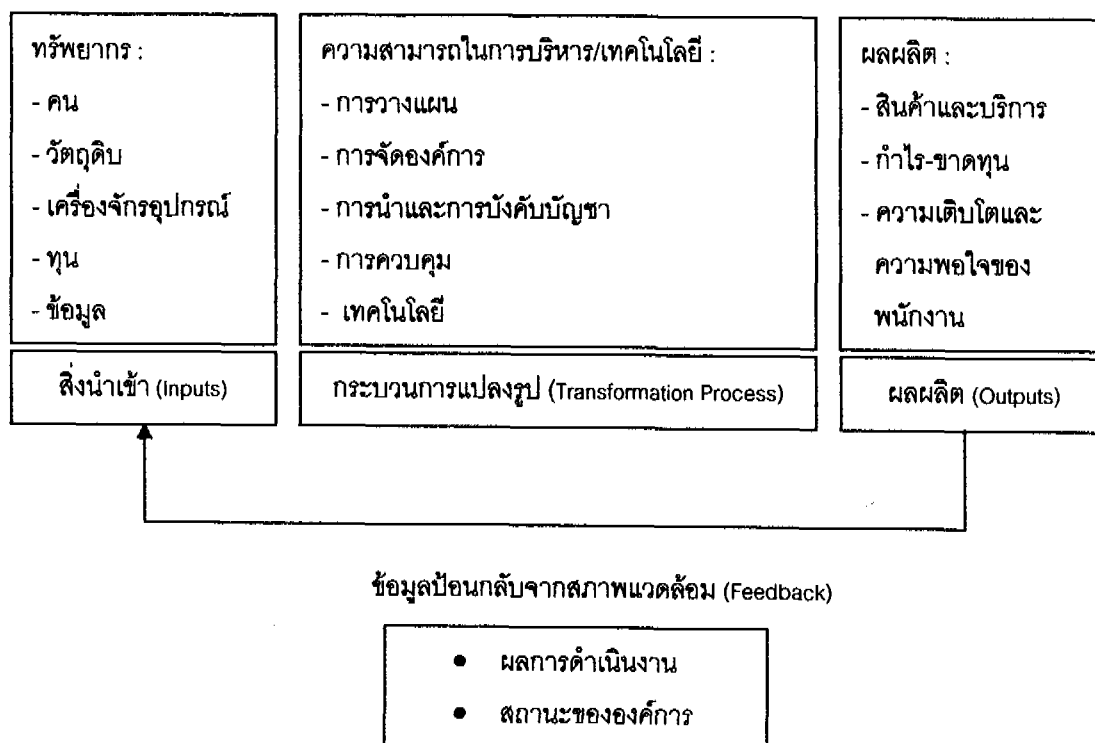
องค์กรในฐานะระบบจะประกอบไปด้วย องค์ประกอบสำคัญทั้งหมด 4 ส่วน<sup>54</sup> คือ

1. สิ่งนำเข้าสู่ระบบ (Inputs) ได้แก่ ทรัพยากรต่างๆ ทั้ง คน วัตถุดิบ เงินทุน เครื่องจักร อุปกรณ์ และข่าวสารข้อมูล ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการผลิตสินค้าหรือบริการ
2. กระบวนการแปลงรูป (transformation Process) ซึ่งหมายถึง ความสามารถขององค์กรทั้งในเชิงการบริหารและเทคโนโลยีในการที่จะเปลี่ยนสิ่งที่นำเข้าสู่ระบบให้กลายเป็นผลผลิตที่ต้องการ
3. ผลผลิตหรือสิ่งที่ออกจากระบบ (Outputs) คือ สินค้า บริการหรือผลผลิตในรูปแบบอื่นที่ผลิตออกจากองค์กร
4. ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นข้อมูลที่แสดงถึงผลการดำเนินงาน และสถานะขององค์กรที่สะท้อนจากสภาพแวดล้อมภายนอกระบบ

---

<sup>54</sup> วิทยา ด้านธำรงกุล, การบริหาร, น. 62.

แผนภาพที่ 2.4  
แสดงองค์กรในฐานะระบบ



ที่มา: Kathryn M. Bartol and David C.martin, Management, 3<sup>rd</sup> ed. (McGraw-Hill, 1998), p. 55, อ้างถึงใน วิทยา ด้านธำรงกุล, การบริหาร (กรุงเทพมหานคร: บริษัท เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น จำกัด, 2546), น. 62.

การใช้แนวคิดเชิงระบบในการบริหารองค์กร มีข้อดีอยู่หลายประการ คือ

1. ทำให้ผู้บริหารองค์กรรู้จักที่จะวิเคราะห์และมองปัญหาขององค์กร ณ ระดับต่างๆ กันตั้งแต่ระดับย่อยสุดไปถึงใหญ่สุด คือ ระดับบุคคล ระดับกลุ่มคน ระดับองค์กร ระดับสังคมแวดล้อมขององค์กร ไปจนถึงระดับโลกาภิวัตน์ขององค์กร
2. ทำให้ผู้บริหารมองเห็นภาพรวมของความเกี่ยวพัน และเชื่อมโยงขององค์ประกอบต่างๆ ทั้งหมดในองค์กรที่จะมีผลต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร
3. ทำให้ผู้บริหารตระหนักว่าการเปลี่ยนแปลง ณ ส่วนใดส่วนหนึ่งขององค์กรย่อมส่งผลกระทบต่อส่วนอื่นๆ ขององค์การด้วย เนื่องจากแต่ละส่วนมีความเกี่ยวพันเชื่อมโยงกันไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง

4. ความคิดในเชิงระบบยังมองว่าองค์กรโดยรวมเป็นระบบย่อยของระบบที่ใหญ่กว่า คือ ระบบสิ่งแวดล้อมภายนอกซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อองค์กรได้ ดังนั้น จึงเป็นการกระตุ้นให้ผู้บริหารมององค์กรในฐานะระบบเปิด (Open System)

### ประเภทของระบบ

ลักษณะของระบบอาจแยกออกได้เป็น 2 ประเภท คือ ระบบปิด (Closed system) และ ระบบเปิด (Open system) ระบบทั้ง 2 ประเภทนี้ จะมีคุณลักษณะของระบบทำนองเดียวกันกับที่ได้กล่าวมาแล้ว หากแต่มีข้อแตกต่างที่สำคัญ คือ<sup>55</sup>

ระบบปิด (Closed system) จะเน้นความสนใจเฉพาะภายในระบบเท่านั้น ขอบเขตของการพิจารณาจะเกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภายในระบบขององค์กร การพิจารณาปัญหาต่างๆ ในระบบปิดจะช่วยให้มีโอกาสทราบถึงผลที่จะกระทบต่อส่วนต่างๆ ได้อย่างทั่วถึงภายในระบบ และในการนี้ การตัดสินใจของส่วนใดส่วนหนึ่งขององค์กรก็ย่อมจะช่วยให้สามารถทราบได้ว่าจะมีผลกระทบต่อส่วนรวมของระบบอย่างไรบ้าง เป็นต้น

ระบบเปิด (Open system) มีลักษณะที่มีความหมายกว้างและสมบูรณ์กว่าระบบปิด ทั้งนี้เพราะคุณลักษณะของระบบเปิดจะขยายความสนใจไปถึงระบบภายนอกที่มีอยู่ภายนอกองค์กรควบคู่ไปกับตัวองค์กรเองอีกด้วย อาจกล่าวได้ว่าระบบเปิดนี้ก็ยังถือว่าองค์กรธุรกิจเป็นระบบระบบหนึ่งและองค์กรนี้เองจะอยู่ภายในระบบซึ่งอยู่ในสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรอีกทีหนึ่ง

ระบบอาจเป็นได้ทั้งระบบเปิด (Open System) หรือระบบปิด (Closed System) ระบบเปิดจะเป็นระบบที่มีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง ทั้งในแง่การรับเอาสิ่งนำเข้า (Inputs) จากสภาพแวดล้อมและการส่งผลผลิตของระบบ (Outputs) ไปสู่สภาพแวดล้อม ในทางตรงข้ามระบบปิดจะไม่มีปฏิสัมพันธ์หรือไม่ให้ความใส่ใจกับสภาพแวดล้อมภายนอก

ในโลกความเป็นจริง องค์กรทุกองค์กรเป็นระบบเปิดในระดับใดระดับหนึ่งเสมอ เป็นไปไม่ได้ที่องค์กรจะดำเนินการในระยะยาวได้โดยไม่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม แต่ทั้งนี้ขนาดของความเกี่ยวพันจะแตกต่างกันออกไปตามลักษณะขององค์กร เช่น องค์กรที่ดำเนินกิจการทั้งภายในและต่างประเทศและมีกลุ่มลูกค้าที่หลากหลาย ย่อมมีลักษณะของความเปิดมากกว่ากิจการที่

<sup>55</sup> ธงชัย ลันตวงษ์, การจัดการ, น. 81-83.

ดำเนินอยู่ในท้องถิ่นหรือมีกลุ่มลูกค้าเฉพาะ หรือองค์การที่ทำธุรกิจโทรคมนาคมย่อมต้องเปิดรับกับสิ่งแวดล้อมมากกว่าองค์การที่ผลิตเครื่องแบบนักเรียนขาย องค์การสมัยใหม่จำเป็นจะต้องเปิดรับต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมมากขึ้น มิฉะนั้นจะทำให้องค์การปรับตัวไม่ทันและล้มเหลวได้ในที่สุด<sup>56</sup>

ด้วยเหตุนี้ คุณลักษณะขององค์การแบบระบบเปิดจึงมีความสมบูรณ์และถูกต้องมากกว่า ทั้งนี้เพราะนอกจากองค์การจะมีโอกาสดำเนินกิจการด้านต่างๆ ภายในอย่างเหมาะสมแล้ว ระบบเปิดยังจะช่วยให้องค์การสามารถติดตามและปรับตัวให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมภายนอกอีกด้วย องค์การจะสามารถปรับระบบการผลิต การจัดจำหน่ายสินค้าและบริการของตนให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมอยู่เสมอ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอแนวคิดในเชิงระบบเข้ามาใช้เป็นแนวคิดหลักในการอธิบายโครงสร้างและระบบการทำงานของสถานีโทรทัศน์ไอทีวี เกี่ยวกับกระบวนการผลิตข่าวภัยพิบัติสึนามิ เพื่อที่จะทำให้มองเห็นภาพรวมของกระบวนการทำงานตามแนวคิดการบริหารงานเชิงระบบในองค์การได้อย่างชัดเจน โดยอธิบายการทำงานในลักษณะของปัจจัยการนำเข้า (Input) กระบวนการทำงาน (Processing) ปัจจัยการนำออก (Output) และสิ่งย้อนกลับ (Feedback) รวมทั้งปัจจัยจากสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อระบบการบริหารงานขององค์การ

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัย เรื่อง “กระบวนการผลิตข่าวภัยพิบัติทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี ศึกษากรณีภัยพิบัติสึนามิ” มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และมีแนวคิดในการศึกษาใกล้เคียงกัน ซึ่งสามารถนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาได้ ดังนี้

จิรายุ ห่วงทรัพย์<sup>57</sup> ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจจากการเปิดรับชมรายการข่าวโทรทัศน์บนเฮลิคอปเตอร์ทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวีของประชาชนในกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษา

<sup>56</sup> วิทยา ด้านอำรุงกุล, การบริหาร, น. 63.

<sup>57</sup> จิรายุ ห่วงทรัพย์, “ความพึงพอใจจากการเปิดรับชมรายการข่าวโทรทัศน์บนเฮลิคอปเตอร์ทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวีของประชาชนในกรุงเทพมหานคร,” (รายงานโครงการเฉพาะบุคคลมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548), น. บทคัดย่อ.

พบว่า พฤติกรรมการปิดรับชมของผู้ชมข่าวโทรทัศน์บนเฮลิคอปเตอร์ มีการชมข่าวไอทีวีแทบทุกวัน รองลงมาจะรับชม 5-6 ครั้ง/สัปดาห์ และ 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ ตามลำดับ สาเหตุที่ชมไอทีวีเพราะเป็นข่าวที่มีความเจาะลึก รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ โดยชมข่าวประเภทเจาะลึก สืบสวน สอบสวน ข่าวเปิดโปงพฤติกรรมที่ไม่ชอบมาพากลต่างๆ มากที่สุด ส่วนข่าวต่างประเทศมีผู้ชมน้อยที่สุด

ในส่วนพฤติกรรมการรับชมข่าวโทรทัศน์บนเฮลิคอปเตอร์ของไอทีวี พบว่า ผู้ชมข่าวบนเฮลิคอปเตอร์เพียง 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ ซึ่งก็มีความสอดคล้องกับการออกอากาศข่าวการรายงานพิเศษ Sky Report ที่มีการออกอากาศเพียง 3 ครั้งต่อสัปดาห์ ส่วนสาเหตุของการชมรายการข่าวบนเฮลิคอปเตอร์ พบว่าอันดับแรก มีประเด็นข่าวที่มีความน่าสนใจ เหตุผลรองลงมาคือ เป็นข่าว รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ต่อมาคือเป็นรายการสด และมีรูปแบบการนำเสนอดี ตามลำดับ ขณะที่ผู้ชมในกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่รู้จักผู้ประกาศข่าวมากที่สุดคือ คุณจิรายุ ห่วงทรัพย์ และเมื่อชมแล้วส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก ด้วยเหตุผลที่ว่า ผู้ชมมีความพึงพอใจในการรับทราบข้อมูลเหตุการณ์และข่าวสารใหม่ๆ รองลงมาคือ การได้รับทราบข่าวที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ และทำให้ทราบสภาพการจราจรเป็นอันดับสุดท้าย

สรุปได้ว่า สำหรับสิ่งที่ผู้ชมระบุว่าพอใจมากนั้น ไม่ว่าจะเป็นความรวดเร็วในการนำเสนอข่าวเหตุการณ์ต่างๆ ของเฮลิคอปเตอร์ Sky News เช่น ข่าวไฟไหม้ อุบัติเหตุ และภัยพิบัติภาคใต้นั้น ผู้ผลิตต้องยึดมาตรฐานที่ดีในการทำข่าว เช่น การขึ้นบินได้อย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์ หรือการรายงานข่าวที่น่าสนใจของผู้ประกาศเป็นต้น

อัญชลีพร กุศลมภ์<sup>58</sup> ได้วิจัยเรื่อง “การบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤติทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี ศึกษากรณี วิชาศกรรมติกเวสต์เทรตเซ็นเตอร์และอาคารกระทรวงกลาโหมประเทศสหรัฐอเมริกา” การศึกษาแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ การวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ สรุปได้ดังนี้

ผลจากการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า สถานีโทรทัศน์ไอทีวีไม่มีนโยบายการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤติที่เป็นรูปธรรม กระบวนการดำเนินการด้านข่าวมีปัญหาเกิดขึ้นหลายประการ ได้แก่ ไม่มีทีมงานช่วยวางแผน ระบบข้อมูลไม่ดีพอ แผนงานไม่ชัดเจน และการประเมิน

---

<sup>58</sup>อัญชลีพร กุศลมภ์, “การบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤติทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี ศึกษากรณี วิชาศกรรมติกเวสต์เทรตเซ็นเตอร์และอาคารกระทรวงกลาโหมประเทศสหรัฐอเมริกา,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545), น. บทคัดย่อ.

สถานการณ์ผิดพลาด ทำให้การเตรียมงานไม่ทัน ที่สำคัญที่สุด คือ การแพร่กระจายการละครแทนที่จะเสนอข่าวอย่างต่อเนื่อง สำหรับการประเมินผลการทำงาน พบว่า กลุ่มผู้บริหารมีความพอใจ ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานไม่พอใจกับการทำงานครั้งนี้ ทั้งนี้มีการเสนอแนะให้มีการจัดทำคู่มือการรายงานข่าวในภาวะวิกฤติขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการทำงาน ซึ่งจะทำให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า กลุ่มตัวอย่างค่อนข้างพอใจกับการเสนอข่าวของสถานีโทรทัศน์ไอทีวี ในวันที่เกิดเหตุวินาศกรรมตึกเวิลด์เทรดเซ็นเตอร์และอาคารกระทรวงกลาโหมประเทศสหรัฐอเมริกา และผลจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะการทางประชากรศาสตร์ของผู้ชมไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดตามข่าว กรณีวินาศกรรมตึกเวิลด์เทรดเซ็นเตอร์และอาคารกระทรวงกลาโหมประเทศสหรัฐอเมริกาทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี

อังคณา วัฒนมงคลศิลป์<sup>59</sup> ได้ศึกษาเรื่อง “การนำเสนอข่าวแบบแยกส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา สถานีโทรทัศน์ไอทีวี” สรุปได้ว่า เกิดจากนโยบายของสถานีที่เห็นความสำคัญของสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ตามรัฐธรรมนูญมาตรา 40 รวมถึงนโยบายการกระจายอำนาจทางการเมืองจากส่วนกลางไปส่วนภูมิภาค โดยมองพื้นฐานของสังคมระดับรากหญ้าเป็นส่วนสำคัญที่จะกำหนดทิศทางการนำเสนอข่าวให้สอดคล้องกับผู้รับสารในท้องถิ่น โดยสถานีไอทีวีได้นำศักยภาพในด้านเทคโนโลยีการออกอากาศในระบบดิจิตอลมาใช้ เพื่อให้การนำเสนอในเวลาเพียง 7 นาที สนองตอบต่อคนในส่วนภูมิภาคทั้ง 4 ภูมิภาคในเวลาเดียวกัน กล่าวคือ สถานีไอทีวีสามารถแยกช่องสัญญาณในการนำเสนอจาก 1 ช่องสัญญาณมาเป็น 4 ช่องสัญญาณในเวลาเดียวกันนั้น โดยใช้ศักยภาพทางด้านเทคนิคของสถานีที่ได้มีการเตรียมการวางระบบไว้ก่อนล่วงหน้านี้ทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ชม

ทั้งนี้ การนำเสนอข่าวแบบแยกส่วนภูมิภาคจะประสบผลสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อสื่อมวลชนพยายามนำเสนอเนื้อหาที่สามารถพัฒนาความรู้ ความสามารถ การศึกษา และพัฒนาศักยภาพของชุมชนในท้องถิ่นให้เข้มแข็งได้ด้วยตนเอง ซึ่งถือเป็นบทบาทสำคัญของสื่อมวลชนอีกด้านหนึ่ง

<sup>59</sup>อังคณา วัฒนมงคลศิลป์. “การนำเสนอข่าวแบบแยกส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา สถานีโทรทัศน์ไอทีวี.” (รายงานโครงการเฉพาะบุคคลมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545), น. 93-94.

รัชนี สนสอาดจิต<sup>60</sup> ได้ทำการวิจัย เรื่อง “ทัศนคติและพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ กรณีศึกษา หลังเหตุการณ์ธรณีพิบัติภัยคลื่นยักษ์ Tsunami” เป็นการศึกษาที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงทัศนคติและพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่เดินทางเข้ามายังประเทศไทย สามารถสรุปผลการศึกษาออกเป็น 3 ส่วน ได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิงมีอายุระหว่าง 25-34 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีสถานภาพทางการสมรส คือ โสด

ส่วนที่ 2 พบว่าพฤติกรรมการเดินทางของกลุ่มตัวอย่างมีรูปแบบการเดินทางท่องเที่ยวแบบอิสระมากที่สุด และเดินทางมาประเทศไทยมากกว่าหนึ่งครั้ง และใช้เวลามากกว่าหนึ่งสัปดาห์ในการท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยมาเพื่อพักผ่อนในวันหยุด เหตุผลที่เลือกเดินทางมาประเทศไทย คือ ค่าใช้จ่ายด้านราคาที่ไม่แพง สถานที่ที่นิยมไปมากที่สุด คือ ชายหาด ที่สำคัญ คือ มีการใช้จ่ายด้านข้อปลีกมากที่สุด นอกจากนี้ยังพบว่า สื่อประเภทโทรทัศน์เป็นสื่อที่กลุ่มตัวอย่างรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับประเทศไทยมากที่สุด จำนวน 70 คนคิดเป็นร้อยละ 35

ส่วนที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติเชิงบวกต่อการเดินทางมาประเทศไทย หลังเหตุการณ์ธรณีพิบัติภัยคลื่นยักษ์ Tsunami โดยมองว่าประเทศไทยสามารถฟื้นตัวได้เร็วจากผลกระทบของเหตุการณ์ และเป็นดินแดนแห่งมิตรภาพ นอกจากนี้ในเรื่องของความมีน้ำใจของคนไทย สร้างความรู้สึกที่ดีต่อการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยเฉพาะพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งนี้การทำการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ จะช่วยให้สถานการณ์ด้านท่องเที่ยวดีขึ้น โดยควรเร่งทำการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเชื่อมั่นด้านสถานการณ์ทางภาคใต้ เพื่อกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวเดินทางกลับมาท่องเที่ยวยังแหล่งพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์

กลุ่มตัวอย่างมีความรู้สึกที่ดีต่อการกำหนดนโยบาย และการสั่งการที่แน่นอนของภาครัฐกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นว่าสามารถทำให้ภาพลักษณ์ของประเทศไทยดีขึ้น รวมทั้งด้านการให้ความช่วยเหลือและความมีน้ำใจของคนไทย สร้างความรู้สึกทางบวกต่อการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยโดยเฉพาะพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ธรณีพิบัติภัยคลื่นยักษ์ Tsunami

---

<sup>60</sup>รัชนี สนสอาดจิต. “ทัศนคติและพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ กรณีศึกษา หลังเหตุการณ์ธรณีพิบัติภัย คลื่นยักษ์ Tsunami,” (รายงานโครงการเฉพาะบุคคลมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548), น. บทคัดย่อ.