

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “กระบวนการผลิตข้าวภัยพิบัติทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี ศึกษากรณีภัยพิบัติสึนามิ” มีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาว่า นโยบายการบริหารงานข้าวในภาวะวิกฤติของสถานีโทรทัศน์ไอทีวีก่อนและหลังเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิเป็นอย่างไร ปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ที่มีผลต่อกระบวนการผลิตข้าวภัยพิบัติสึนามิของสถานีโทรทัศน์ไอทีวีเป็นอย่างไร และกระบวนการผลิตข้าวภัยพิบัติสึนามิของสถานีโทรทัศน์ไอทีวีเป็นอย่างไร โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษานโยบายการบริหารงานข้าวในภาวะวิกฤติของสถานีโทรทัศน์ไอทีวีก่อนและหลังเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ที่มีผลต่อกระบวนการผลิตข้าวภัยพิบัติสึนามิทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี
3. เพื่อศึกษาถึงกระบวนการผลิตข้าวภัยพิบัติสึนามิ ตามบทบาทหน้าที่ในฐานะสื่อมวลชนของสถานีโทรทัศน์ไอทีวี

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) และการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งข้อมูลสารสนเทศทางคอมพิวเตอร์ นอกจากนี้ยังใช้วิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วมของผู้วิจัย (Participant Observation) ซึ่งสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาส่วนที่ 1 นโยบายการบริหารงานข้าว (ก่อนเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิ) และนโยบายการผลิตข้าวภัยพิบัติ (หลังเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิ) ของสถานีโทรทัศน์ไอทีวี สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

นโยบายการบริหารงานข่าว

ไอทีวีต้องการเป็นสถานีโทรทัศน์ผู้นำทางด้านข่าวสาร เน้นการรายงานข่าวที่เจาะลึก และแตกต่าง ก่อนเกิดเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิ ไอทีวีมีนโยบายทางด้านการบริหารงานข่าว ดังนี้

1. นโยบายด้านการผลิตและการนำเสนอข่าวโทรทัศน์ มีหน้าที่ในการรายงานข่าวให้ข้อมูลข่าวสารกับประชาชนอย่างความรวดเร็ว และความต่อเนื่อง จนกว่าเหตุการณ์จะคลี่คลายลง เสนอข่าวแบบเจาะลึก เน้นการทำข่าวเชิงสืบสวนสอบสวน ด้วยการทำงานแบบสืบค้นไม่ทำข่าวแต่เพียงผิวเผินทั่วไปสร้างความแตกต่างของข่าวโดยการเน้นเนื้อหาและภาพที่สื่อมากกว่าช่องอื่นๆ

2. นโยบายด้านสถานีข่าวที่น่าเชื่อถือ ไอทีวีเน้นการผลิตข่าวที่ถูกต้อง แม่นยำ ทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อถือ มีความเป็นกลางไม่ฝักใฝ่ฝ่ายใด ให้ความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย

3. นโยบายด้านการสร้างทีมข่าวที่แข็งแกร่ง มีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานข่าวที่ชัดเจน กำหนดบทบาทการทำหน้าที่ของบุคลากร ผู้สื่อข่าวทุกคน ให้สามารถทำงานได้ทุกสถานการณ์ ติดตามข่าวเสาะหาข่าวด้วยตนเอง ข่าวทุกข่าวต้องมาจากการทำงานของผู้สื่อข่าวอย่างแท้จริง สามารถอ้างได้ว่าไอทีวีเป็นคนทำข่าว

4. นโยบายด้านกิจกรรมเพื่อสังคม ทำหน้าที่จัดกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือประชาชนเป็นภารกิจที่ยึดถือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ สามารถเป็นที่พึ่งของประชาชนได้ ในยามที่ประชาชนและสังคมเกิดความเดือดร้อน

นโยบายการบริหารงานข่าวทั้งหมด กลายมาเป็นคุณลักษณะของสถานีโทรทัศน์ไอทีวี นำไปสู่สโลแกนในการทำงานของฝ่ายข่าวว่า "ลึกและแตกต่าง" คือ เป็นการให้ความสมบูรณ์ของข่าวที่มากกว่าให้คำตอบของปัญหาหรือของประเด็นที่ครบถ้วนกว่า ซึ่งเป็นนโยบายหลัก

นโยบายการผลิตข่าวภัยพิบัติ

ก่อนเกิดเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิ ไอทีวีไม่มีแผนปฏิบัติงานในภาวะวิกฤติหรือแผนฉุกเฉินในการทำงานที่เขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษรแต่อย่างใด เป็นการนำนโยบายหลักมาปรับใช้เพื่อรายงานข่าวให้ประชาชนได้ทราบตามหน้าที่ของสื่อมวลชนเป็นหลัก แต่ในเหตุการณ์แห่งความเป็นจริง เมื่อเกิดภัยพิบัติสึนามิ ไอทีวียังทำหน้าที่มากกว่าการรายงานข่าว คือ หน้าที่ในการระดมสรรพกำลังช่วยเหลือประชาชนและสังคมเมื่อเกิดความเดือดร้อนด้วยการรณรงค์เปิดรับบริจาคเงินและสิ่งของ ดังนั้นสามารถสรุปนโยบายการผลิตข่าวภัยพิบัติหลังเกิดเหตุการณ์สึนามิได้ดังนี้

1. ยึดถือนโยบายการบริหารงานข่าวเป็นหลัก สำหรับเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิ ไอทีวี ยึดนโยบายในการบริหารงานข่าวเป็นหลัก คือ เป็นสถาบันข่าวเป็นแหล่งข่าวที่ดีที่สุด เร็วที่สุด และ ถูกต้องที่สุด ภายใต้สโลแกน “ลึกและแตกต่าง” และอีกภารกิจหนึ่งก็คือ หน้าที่ความรับผิดชอบต่อ สังคม เมื่อประชาชนและสังคมมีความเดือดร้อน ไอทีวีจะทุ่มสรรพกำลังเพื่อช่วยเหลือประชาชน และสังคมโดยเร็วที่สุด

2. การเตรียมพร้อมอยู่เสมอ ไอทีวีเป็นสถานีที่ออกอากาศตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีการ เตรียมพร้อมในการทำงานอยู่เสมอ เมื่อมีอุบัติเหตุเกิดขึ้นจะต้องรายงานข่าวให้ดีที่สุด เร็วที่สุด รอบ ด้านให้มีรายละเอียดมากที่สุด ถูกต้องและน่าเชื่อถือ ปกติแล้วการทำงานข่าวในแต่ละวันจะมี ผู้รับผิดชอบอยู่ ซึ่งเกิดเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิ ก็รู้เบื้องต้นว่าจะต้องแจ้งใคร ผู้ที่ทำหน้าที่ตรงนั้น จะประเมินสถานการณ์และแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อกระจายงานต่อไป

3. การร้องเรียนเรื่องราวทุกข์ร้อนของประชาชน เนื่องจากไอทีวีมีการทำข่าวแบบ เจาะลึกและเน้นข่าวเชิงสืบสวนสอบสวน ทำให้ผู้ชมรู้สึก ไอทีวีเป็นที่พึ่งได้เมื่อเกิดความเดือดร้อน ก็มาร้องเรียนกับไอทีวี ดังนั้น ไอทีวีจึงเปิดช่องทางการสื่อสารไว้หลายช่องทาง เพื่อรับฟังเรื่องราว ร้องทุกข์ต่างๆ เป็นช่องทางที่จะทำให้สามารถเป็นปากเป็นเสียงให้กับประชาชนได้ ฉะนั้น กรณี เหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิ แหล่งข่าวแรก คือ ประชาชน พอได้รับแจ้งข้อมูลจากประชาชน หน่วยงาน ที่รับผิดชอบก็ตรวจสอบและประเมินสถานการณ์ จากนั้นจึงกระจายงานและระดมสรรพกำลังลง พื้นที่ทันทีตามข้อมูลที่ได้รับมาเบื้องต้น และส่งเจ้าหน้าที่ส่วนกลางทยอยลงไปเสริม ส่งทีม สนับสนุนลงไปเพิ่มเติม ส่งอุปกรณ์เครื่องมือที่ทำให้เสนอข่าวได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น

4. การปรับผังและการยกเลิกรายการ เป็นนโยบายที่รองรับการรายงานข่าวในภาวะ วิกฤติโดยเฉพาะ คือ ถ้าเกิดเหตุการณ์รุนแรง ทางสถานีฯ พร้อมจะยกเลิกรายการอื่นออกไปในช่วง สีนามินั้น มีประธานกรรมการบริหาร คือ คุณนิวัฒน์ธำรง บุญทรงไพศาล เข้ามาร่วมวางแผนกับ ฝ่ายข่าว ในสถานการณ์ที่เป็นเหตุการณ์ใหญ่เช่นนี้ ดังนั้นจำเป็นต้องอาศัยอำนาจการตัดสินใจ และสั่งการจากผู้บริหารระดับสูง เพราะอาจมีผลกระทบทางด้านธุรกิจอื่นๆ

5. แผนปฏิบัติงานในภาวะวิกฤติ (แผนฉุกเฉิน) สำหรับแผนปฏิบัติงานในภาวะวิกฤติหรือภัยพิบัตินั้น สถานีโทรทัศน์ไอทีวีไม่ได้มีแผนปฏิบัติงานที่ชัดเจน ไม่ได้มีการทำแผนเป็นลายลักษณ์อักษรไว้ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชลีพร กุสุมภ์¹ เรื่อง “การบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤติทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี ศึกษากรณี วิชาศกรรมติกเว็ลด์เทรดเซ็นเตอร์และอาคารกระทรวง กลาโหมประเทศสหรัฐอเมริกา” ที่พบว่า สถานีโทรทัศน์ไอทีวีไม่มีนโยบายการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤติที่เป็นรูปธรรม กระบวนการดำเนินการด้านข่าวมีปัญหาเกิดขึ้นหลายประการ ได้แก่ ไม่มีทีมงานช่วยวางแผน ระบบข้อมูลไม่ดีพอ แผนงานไม่ชัดเจน ซึ่งเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิที่เกิดขึ้นในครั้งนั้น สถานีโทรทัศน์ไอทีวีได้ยึดนโยบายการบริหารงานข่าวที่ว่า “ลึกและแตกต่าง” เป็นหลักในการทำงานและต้องเป็นที่พึ่งของประชาชนในยามที่สังคมและประชาชนเกิดความเดือดร้อน เป็นนโยบายที่นำมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน จนกลายเป็นวิสัยของผู้ปฏิบัติหรือผู้สื่อข่าว เมื่อเกิดเหตุการณ์สามารถรู้ทันที่ว่าจะต้องทำอะไรจนกลายเป็นธรรมชาติของคนทำข่าว จึงทำให้กระบวนการผลิตข่าวภัยพิบัติสึนามิไม่มีปัญหา ซึ่งมีความแตกต่างจากภาวะวิกฤติที่ผ่านมา ดังนั้นเมื่อเกิดภัยพิบัติสึนามิ ประธานกรรมการบริหารได้เข้าร่วมประเมินสถานการณ์ตั้งแต่แรกทำให้มีการตัดสินใจที่ดีและรวดเร็วมีการระดมความคิดจากผู้ปฏิบัติงานหลายระดับสามารถหาข้อมูลมาสนับสนุนการผลิตได้เร็วกว่าจากหลายแหล่งข้อมูล และวางแผนที่ดีกว่าการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤติ เมื่อครั้งที่เกิดเหตุการณ์วิชาศกรรมติกเว็ลด์เทรดเซ็นเตอร์และอาคารกระทรวงกลาโหมประเทศสหรัฐอเมริกาที่เป็นเรื่องใกล้ตัว แต่ในครั้งนั้นเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิเกิดขึ้นในประเทศไทย เป็นเรื่องที่เกิดใกล้ตัว มีความรุนแรงมากกว่า สร้างความโศกเศร้าเสียใจและความสะเทือนใจให้แก่ประชาชนคนไทยทั้งประเทศ มีผลกระทบกระเทือนต่อทุกส่วนของสังคม

เหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิในครั้งนั้นสามารถสะท้อนให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานมีจิตวิญญาณอันแรงกล้าในการทำข่าวด้วยจิตใจที่ทุ่มเท และอุทิศตนทำงานเกินกว่าหน้าที่และการปฏิบัติที่ได้รับมอบหมาย โดยยึดมั่นในนโยบายหลักแล้วใช้เป็นแนวทางในการทำงานเพื่อรองรับเหตุการณ์ต่างๆ ถึงแม้จะไม่มีแผนปฏิบัติงานที่กำหนดเอาไว้ก่อนหน้าที่จะเกิดเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิก็ตาม แต่เมื่อเกิดเหตุการณ์ฝ่ายข่าวก็สามารถระดมความคิด เพื่อผลิตข่าวด้วยการวางแผนงานสดในทันที

¹ อัญชลีพร กุสุมภ์, “การบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤติทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี ศึกษากรณี วิชาศกรรมติกเว็ลด์เทรดเซ็นเตอร์และอาคารกระทรวงกลาโหมประเทศสหรัฐอเมริกา,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545), น. บทคัดย่อ.

ซึ่งเป็นการทำงานแบบเฉพาะหน้า เมื่อเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิขึ้นก็มีความพร้อมที่จะรายงานข่าว และสามารถออกอากาศสดได้ตลอดเวลา ด้วยโครงสร้างในการทำงานที่ทุกคนเข้าใจในหน้าที่และมีกลยุทธ์การจัดผังรายการที่ดีอย่างชัดเจน สามารถรองรับงานข่าวเหตุการณ์ต่างๆ ที่เร่งด่วนได้ดี ดังนั้นทำให้ผู้บริหารระดับสูงเห็นว่าเลยขั้นตอนที่จะต้องเขียนแผนปฏิบัติเป็นลายลักษณ์อักษรแล้ว

ผลการศึกษาส่วนที่ 2 ด้านปัจจัยแวดล้อมที่มีผลต่อการผลิตข่าวภัยพิบัติของสถานีโทรทัศน์ไอทีวี ประกอบไปด้วยปัจจัยแวดล้อมภายนอกและปัจจัยแวดล้อมภายใน ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ปัจจัยแวดล้อมภายนอก

1. ปัจจัยด้านลักษณะสำคัญของเหตุการณ์สึนามิ

1.1 เป็นเหตุการณ์ที่สร้างความรู้สึกสะเทือนใจด้านอารมณ์ (Emotion) มีผลต่อความรู้สึกของคนส่วนใหญ่ทั่วประเทศ ที่เกิดความโศกเศร้าเสียใจไปกับเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิ

1.2 เป็นเหตุการณ์ที่มีผลกระทบกระเทือน (Consequence) สร้างความเสียหายมาก ก่อให้เกิดการสูญเสียชีวิตและทรัพย์สิน ก่อให้เกิดผลกระทบในมุมต่างๆ ทางสังคมกับทุกคน อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อสภาพเศรษฐกิจการท่องเที่ยวโดยรวม ที่ได้รับผลกระทบอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

1.3 เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นครั้งแรกในประเทศไทย เป็นเหตุการณ์ใหญ่ที่เกิดขึ้นอย่างฉับพลันทันที (Immediacy) ไม่มีใครรู้จักสึนามิ รู้แต่เพียงว่าเป็นเหตุการณ์ภัยพิบัติที่ทำให้เกิดความเสียหายที่รุนแรง จนทำให้เกิดการสื่อสารที่ไม่เข้าใจกันจึงทำให้ประเมินสถานการณ์ได้ช้า จนกระทั่งได้เห็นภาพมุมสูงทางอากาศจึงตัดสินใจได้ทันทีว่าควรให้ความสำคัญกับเหตุการณ์

1.4 เป็นเหตุการณ์ที่ใกล้ตัว (Proximity or nearness) จัดอยู่ในองค์ประกอบเรื่องความใกล้ชิดซึ่งเป็นข้อหนึ่งที่มีคุณค่าของข่าว เพราะเป็นเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับคนทุกคน เนื่องจากภัยพิบัติสึนามิเกิดขึ้นกับประเทศไทย ทุกคนมีส่วนร่วมในหลากหลายรูปแบบ หลากหลายความรู้สึก ดังนั้นคนส่วนใหญ่ต้องการจะเห็นการช่วยเหลือแก่ผู้สูญเสียนั้น ผู้ชมต้องการจะรู้ข่าว

1.6 เป็นเหตุการณ์ที่อยู่ในกระแสความสนใจของสาธารณะ สังคมให้ความสนใจและกล่าวขวัญถึง ไอทีวีจึงให้ความสำคัญตามผลกระทบและความเสียหายที่เกิดขึ้น เพราะเหตุการณ์นี้ใหญ่ระดับประวัติศาสตร์ของประเทศไทย

1.5 เป็นเหตุการณ์ที่มีบุคคลสำคัญต่างๆ เข้าไปเกี่ยวข้องจัดเป็นองค์ประกอบข่าวเรื่องความสำคัญ และความเด่น (Prominence) เพราะมีผู้ที่มีชื่อเสียงถูกผลกระทบจากเหตุการณ์

สึนามิ มีบุคคลสำคัญเข้ามาเกี่ยวข้องในเหตุการณ์ เช่น นายกรัฐมนตรี รัฐมนตรี ข้าราชการระดับจังหวัด และระดับกระทรวง เป็นต้น ที่ให้ความสำคัญในการช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่

2. ด้านสังคมและวัฒนธรรม

2.1 ความเชื่อเพื่อเผื่อแผ่ คือ มีความเกื้อกูลกัน ต้องการช่วยเหลือกัน โดยปกติทั่วไปคนไทยชอบช่วยเหลือกัน เห็นได้อย่างชัดเจนเมื่อเกิดเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิ

2.2 ความมีน้ำใจของคนไทยที่ไม่ทิ้งกัน มอบกำลังใจ มอบความหวังโยให้แก่กัน ต่างๆ โดยเฉพาะพื้นฐานทางจิตใจของคนไทยของกลุ่มสังคมชาวพุทธ จะมีลักษณะนิสัยที่ถูกปลูกฝังมาแบบนี้ จะแตกต่างจากศาสนาอื่น

2.3 การระดมความช่วยเหลือ เกิดจากปัจจัยด้านความเชื่อเพื่อเผื่อแผ่และความมีน้ำใจของคนไทย จึงทำให้เกิดกิจกรรมเพื่อสังคมขึ้นเป็นการระดมความช่วยเหลือสังคมในการเปิดรับบริจาคเงินและสิ่งของ เป็นศูนย์กลางของความร่วมมือร่วมใจกันทางจิตใจของคนในสังคมไปด้วย มีส่วนทำให้อุดการบริจาคเข้ามาจำนวนมาก เป็นเพราะความเชื่อถือความศรัทธาที่มีต่อไอทีวี อีกทั้งไอทีวีเป็นสถาบันที่มีสื่ออยู่ในมือทำให้สามารถรายงานการทำงานได้ดี เป็นช่องทางที่สะดวกแก่การรับบริจาคเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยที่ได้รับความเดือดร้อน ไอทีวีกลายเป็นสื่อกลางในการประสานงานให้คนที่มีใจบุญใจกุศลเกิดการมีส่วนร่วมของคนไทยทั่วประเทศ

3. ด้านเศรษฐกิจ

โดยเฉพาะอุตสาหกรรมสื่อโทรทัศน์ในภาวะที่มีการแข่งขันสูง พบว่า ตลาดของผู้บริโภคข่าวสาร ณ เวลานั้น มีประชาชนคนดูหลายกลุ่มในการแข่งขันของธุรกิจสื่อโทรทัศน์ ในแง่ของการตลาดมีการแบ่งเป็นกลุ่มคนดูอย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น สถานีโทรทัศน์ไอทีวีมีมองว่าชาวในปัจจุบันนี้ การรับรู้ข่าวของประชาชนทั้งประเทศทางสื่อโทรทัศน์สูงสุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการบริโภคข่าวของประชาชนคนดูใช้สื่อโทรทัศน์มากที่สุด โดยเฉพาะเหตุการณ์สึนามิ ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ รัชนี สนสะอาดจิต² ได้ทำการศึกษา เรื่อง "ทัศนคติและพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ กรณี ศึกษาหลังเหตุการณ์ธรณีพิบัติภัย คลื่นยักษ์ Tsunami" พบว่า สื่อประเภทโทรทัศน์ เป็นสื่อที่กลุ่มตัวอย่าง(นักท่องเที่ยวต่างชาติ) รับรู้

² รัชนี สนสะอาดจิต, "ทัศนคติและพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ กรณีศึกษาหลังเหตุการณ์ธรณีพิบัติภัย คลื่นยักษ์ Tsunami," (รายงานโครงการเฉพาะบุคคลมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548), น. บทคัดย่อ.

ข่าวสารเกี่ยวกับประเทศไทยมากที่สุด จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35 ดังนั้น ชาวจึงมีกลุ่มคนดูที่ต้องการความรู้เรื่องข่าวค่อนข้างชัดเจนมากขึ้น มีอัตราส่วนที่เติบโตสูงขึ้นๆ ทุกปี การแข่งขันดังกล่าว ทำให้ไอทีวีอยากผลิตข่าวให้ดีที่สุด ทุกอย่างจะต้องเร็วกว่า มีมุมมองที่ดีกว่า และต้องประเมินตัวเองตลอดเวลา

2. ด้านการเมือง

ปัจจัยแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับสัญญาการสัมปทานระหว่างไอทีวีและ สปน. หรือสำนักปลัดนายกรัฐมนตรี ผลการวิจัยพบว่า สัญญาการสัมปทานตั้งแต่เริ่มต้นจนมีการเปลี่ยนแปลงสัญญาว่าด้วยสัดส่วนในการนำเสนอข่าวและสาระประโยชน์กับสัดส่วนรายการบันเทิงจากเดิม 70 : 30 มาเป็นสัดส่วนใหม่ คือ ข่าวและสาระประโยชน์ร้อยละ 50 และบันเทิงอีกร้อยละ 50 ตามที่อนุญาตตุลาการตัดสินว่าให้ไอทีวีเปลี่ยนสัดส่วนของรายการทั้งหมดของสถานีฯ ได้ ล่าสุดเมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม พ.ศ. 2549 ถึงแม้ว่าศาลปกครองกลางได้มีคำสั่งยกเลิกคำวินิจฉัยของคณะอนุญาตตุลาการที่ให้จ่ายค่าสัมปทานเพียงปีละ 230 ล้านบาท จากที่ต้องจ่ายปีละ 900 ล้านบาท สำนักนายกรัฐมนตรีไม่ต้องจ่ายค่าเสียหาย 20 ล้านบาทให้ไอทีวี กรณีถูกฟ้องปล่อยช่อง 11 มีโฆษณาทำให้ถูกแย่งรายได้ และให้ปรับเพิ่มรายการข่าวสารช่วงไพร์มไทม์กลับมาเป็นร้อยละ 70 ที่อนุญาตตุลาการสั่งให้เหลือร้อยละ 50 แต่ไอทีวีก็ยังยืนยันว่ามีการผลิตรายการข่าวลงผังรายการเพื่อนำเสนอข่าวทั้งในภาวะปกติและในภาวะวิกฤติอย่างเหตุการณ์สึนามิไอทีวี ก็ผลิตข่าวมากกว่าร้อยละ 50 โดยเฉลี่ยแล้วข่าวและสาระประโยชน์อยู่ที่ประมาณร้อยละ 65 ในปัจจุบันของรายการทั้งหมดที่นำเสนอตลอดทั้งวัน และยังคงดำเนินธุรกิจไปตามแนวทางนี้จนกว่าจะเสร็จสิ้นการอุทธรณ์ต่อศาลปกครองสูงสุด รอจนกว่าจะมีคำสั่งจากศาลปกครองสูงสุดเป็นข้อยุติในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานต่อไป ดังนั้นไม่ว่าผลการตัดสินของศาลปกครองสูงสุดจะออกมาเป็นอย่างไร ก็ไม่มีผลกับการผลิตข่าวภัยพิบัติสึนามิของสถานีโทรทัศน์ไอทีวีทั้งนั้น โดยเฉพาะช่วงที่เกิดสึนามินั้นไอทีวีผลิตข่าวเกินมากกว่าร้อยละ 70 อย่างแน่นอน และยืนยันว่ามีการทำรายการข่าวและสาระประโยชน์ที่มากเพียงพอกับอัตราส่วนที่กำหนดไว้ในคำตัดสินของอนุญาตตุลาการ ซึ่งเป็นผู้ดูแลสัญญาการสัมปทานระหว่างไอทีวีและสำนักปลัดนายกรัฐมนตรี

ปัจจัยแวดล้อมภายใน

จากเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิที่เกิดขึ้นพบปัจจัยภายในที่มีผลต่อกระบวนการผลิตข่าวภัยพิบัติของสถานีโทรทัศน์ไอทีวีที่สำคัญ ดังนี้

1. โครงสร้างการบริหารงาน

พบว่า สถานีโทรทัศน์ไอทีวีมีการจัดโครงสร้างการบริหารงานของฝ่ายข่าวไว้อย่างชัดเจน สายการบังคับบัญชาไม่ซับซ้อน เปิดโอกาสให้คนภายในสามารถจะขึ้นไปสู่ผู้บริหารระดับสูงได้ จุดเด่น คือ ทำให้การทำงานของบุคลากรในองค์กรเกิดความคล่องตัวสูงมาก และช่วยให้ทุกคนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โครงสร้างดังกล่าวทำให้ทุกคนเข้าใจในบทบาทหน้าที่ได้เป็นอย่างดี จึงมีความเหมาะสมกับการทำงานในทุกสถานการณ์ต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อครั้งเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิที่ผ่านมา ซึ่งโครงสร้างการบริหารงานนี้สามารถปรับเปลี่ยนได้ตลอด เพื่อให้เกิดความเหมาะสมที่สุดในแต่ละช่วงเวลา

2. กลยุทธ์การจัดการผังรายการ

พบว่า การจัดผังรายการของสถานีโทรทัศน์ไอทีวี ทางฝ่ายรายการสามารถปรับเปลี่ยนหรือยกเลิกรายการต่างๆ ในช่วงภาวะวิกฤติได้ตลอดเวลาเมื่อมีเหตุการณ์ภัยพิบัติอย่างสึนามิไอทีวีจึงยกการบันเทิงได้ทันทีที่ประเมินสถานการณ์เสร็จ โดยในสัญญาระหว่างสถานีฯ กับผู้เช่าเวลานั้นได้ระบุไว้ชัดเจนว่า เมื่อไอทีวีมีข่าวด่วนที่สำคัญและมีความจำเป็นต้องออกอากาศแทรกในรายการอื่นๆ ขอสงวนสิทธิ์ไม่แจ้งให้ผู้เช่าเวลาทราบล่วงหน้าหรือมีความผิดใดๆ ทั้งนี้ผู้เช่าเองก็รับทราบและเข้าใจดีในเงื่อนไขนี้ จึงเป็นเหตุผลที่ทำให้ไอทีวีสามารถยกเลิกรายการต่างๆ ออกได้ง่ายในทุกสถานการณ์ต่างๆ ที่มีข่าวสำคัญเกิดขึ้น เนื่องจากไอทีวีเป็นสถานีข่าวจึงจำเป็นต้องสร้างระเบียบนี้ขึ้น เพื่อรองรับการผลิตข่าวในภาวะวิกฤติมาตั้งแต่เริ่มก่อตั้งสถานีฯ แล้ว จากกรณีเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิการตัดสินใจของผู้บริหารถือเป็นการตัดสินใจที่ดี รวดเร็ว และสามารถประเมินสถานการณ์ได้ถูกต้อง ซึ่งถือเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของการตัดสินใจในการรายงานข่าวในภาวะวิกฤติ การตัดสินใจปรับผังหรือยกเลิกรายการในภาวะวิกฤติเช่นนี้บางครั้งจึงเป็นต้องอาศัยอำนาจและวิจารณญาณของผู้บริหารในระดับสูงเป็นสำคัญ เพราะอาจกระทบกระเทือนต่อการดำเนินงานของธุรกิจ การใช้กลยุทธ์การจัดการผังรายการเข้าช่วยเสริมนี้เป็นสิ่งสำคัญที่สนับสนุนนโยบายหลักขององค์กร ส่งผลให้การทำงานของฝ่ายข่าวมีความคล่องตัวในการทำงานมากยิ่งขึ้นไม่ว่าจะเกิดเหตุการณ์ใดๆ ก็ตาม อย่างเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิ เป็นต้น

3. วัฒนธรรมองค์กรและจรรยาบรรณทางวิชาชีพ

พบว่า สถานีโทรทัศน์ไอทีวีกำหนดให้มีวัฒนธรรมองค์กรที่มาจากค่านิยมที่ดี ที่พนักงานแสดงออกเป็นพฤติกรรมหรือนิสัย ซึ่งคนทั่วไปอาจสังเกตเห็นได้จาก สัญลักษณ์หรือภาษาที่ไอทีวีใช้กันโดยทั่วไป และรณรงค์ปฏิบัติมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2547 เพื่อสร้างให้เป็นพื้นฐานที่ดี จึงส่งผลทำให้เกิดการทุ่มเทในการทำงานมากยิ่งขึ้นอย่างเห็นได้ชัดในช่วงที่เกิด

เหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิที่ผ่านมา ทำให้พนักงานส่วนใหญ่มีความมุ่งมั่น อดทนและทุ่มเทในการทำงานมาโดยตลอด ด้วยการถูกฝึกฝนมาเป็นนิสัยที่ เรียกว่า วัฒนธรรมองค์กร

นอกจากนี้ไอทียังได้กำหนดจรรยาบรรณทางวิชาชีพเพื่อเป็นการรักษามาตรฐาน ในการปฏิบัติงานและสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร โดยบริษัทได้จัดทำจรรยาบรรณขึ้นเพื่อเป็นแนวทางและข้อพึงปฏิบัติที่ดี ให้พนักงานของบริษัทได้ปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรม รวมทั้งในบทบาทของผู้ประกอบธุรกิจสื่อมวลชน กำหนดจรรยาบรรณการนำเสนอข่าวเพื่อเป็นแนวทางต่อพนักงานและผู้บริหารงานด้านข่าว ให้เกิดความถูกต้องเที่ยงธรรมและคำนึงถึงผลประโยชน์ต่อสาธารณชนได้ด้วย

สรุปได้ว่าปัจจัยภายในมีผลต่อการทำงานข่าว โดยเฉพาะในภาวะที่มีการแข่งขันเพื่อความอยู่รอดทางธุรกิจ การดำเนินงานตามนโยบายของการเป็นสถานีข่าวด้วยโครงสร้างที่มีความคล่องตัวสูงทำให้บุคลากรของไอทีวีถูกฝึกฝนการทำงานอย่างหนักมาโดยตลอด ภายใต้วัฒนธรรมองค์กรและจรรยาบรรณทางวิชาชีพของไอทีวี จนทำให้กลายเป็นลักษณะนิสัยของคนทำงานข่าว ไอทีวีที่มีจิตวิญญาณของความเป็นสื่อมวลชน เกิดความทุ่มเททั้งแรงกายแรงใจในการทำงานจนเป็นจุดเด่น ซึ่งมีวัฒนธรรมองค์กรเป็นพื้นฐานที่ดีและตั้งอยู่บนพื้นฐานจรรยาบรรณทางวิชาชีพสื่อมวลชน เพื่อรักษาชื่อเสียงและสร้างความน่าเชื่อถือให้กับสถาบันข่าวไอทีวี

ผลการศึกษาส่วนที่ 3 การดำเนินงานของกระบวนการผลิตข่าวภัยพิบัติ ทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี มีองค์ประกอบทั้งหมด 3 ส่วน คือ ขั้นตอนการเตรียมการ (สิ่งนำเข้า) ขั้นตอนการผลิต (กระบวนการดำเนินงาน) และขั้นตอนออกอากาศและประเมินผล (สิ่งนำออก) สามารถสรุปได้ดังนี้

ขั้นตอนการเตรียมการ (สิ่งนำเข้า)

1. เครื่องมือและอุปกรณ์

สถานีโทรทัศน์ไอทีวี มีอุปกรณ์สนับสนุนการผลิตรายการข่าวทั้งในและนอกสถานที่ เป็นจำนวนที่มากพอแก่การทำงานในสถานการณ์ฉุกเฉินหรือเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิที่ผ่านมาได้เป็นอย่างดี โดยสรุปแล้วไอทีวีมีอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับสนับสนุนการผลิตรายการข่าวนอกสถานที่ทั้งหมด (ตารางที่ 5.1) ดังนี้

ตารางที่ 5.1

แสดงอุปกรณ์และทรัพยากรการถ่ายทอดนอกสถานที่

อุปกรณ์สนับสนุนการผลิตรายการ		จำนวน
ศูนย์ข่าวภูมิภาค	ศูนย์ใหญ่	4 ศูนย์
	ศูนย์ย่อย	3 ศูนย์
รถ OB พร้อมอุปกรณ์	กล้องโทรทัศน์ จำนวน 6 ตัว	1 คัน
	กล้องโทรทัศน์ จำนวน 4 ตัว	1 คัน
รถตู้ OB (Fly Away)	กล้องโทรทัศน์ จำนวน 2 ตัว	1 คัน
รถ SNG พร้อมกล้องโทรทัศน์ จำนวน 1 ตัว		4 คัน
เฮลิคอปเตอร์ (สัญญาเช่าปีต่อไป)		
ชุดไมโครเวฟพร้อมกล้องโทรทัศน์ จำนวน 1 ตัว		1 ลำ

ที่มา : ฝ่ายวิศวกรรม สถานีโทรทัศน์ไอทีวี

จากเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิ นั้น มีการใช้อุปกรณ์ที่สำคัญในการรายงานข่าว ดังนี้

1. รถ SNG จำนวน 3 คัน ประจำพื้นที่ใน 3 จังหวัด ที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ ได้แก่ จังหวัดภูเก็ต จังหวัดกระบี่ และจังหวัดพังงา ครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมดอย่างทั่วถึงทั้ง 6 จังหวัด
2. ศูนย์ข่าวหลักภาคใต้ อำเภอนาทมใหญ่ จังหวัดสงขลา และศูนย์ข่าวย่อย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. เฮลิคอปเตอร์ ของทีมสกายนิวส์ ซึ่งถือว่าเป็นจุดเด่นที่สุดของอุปกรณ์สนับสนุนที่ใช้ในการผลิตรายการข่าวที่สำคัญในเหตุการณ์สึนามิ เพราะทำให้ได้ภาพข่าวที่เป็นมุมมองที่แตกต่าง สนับสนุนนโยบายในการบริหารงานข่าวและการผลิตข่าวภัยพิบัติที่เกิดขึ้น ทำให้มีความได้เปรียบในการนำเสนอข่าว ผู้ชมได้เห็นภาพสดไปพร้อมๆ กันทันทีขณะที่เกิดเหตุการณ์และนำมารายงานได้มุมมองที่กว้างไกลกว่าทางด้านกายภาพ สามารถออกอากาศได้ทันทีตลอดเวลา

นอกจากนี้ยังนำระบบการสื่อสารผ่านดาวเทียมของชินแซทเทลไลท์ และอินเทอร์เน็ทความเร็วสูง (ASDL) ของระบบโทรศัพท์ของบริษัท เอไอเอส จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทในเครือเดียวกัน เข้ามาช่วยเสริมทำให้การรับส่งข้อมูลในพื้นที่ทุรกันดารและในพื้นที่เกาะต่างๆ ที่ได้รับผลกระทบ ซึ่งรถ SNG ไม่สามารถเข้าถึงพื้นที่นั้นได้ จึงช่วยส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นในช่วงที่เกิดเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิ

2. บุคลากร

2.1 การมีจิตใจที่ทุ่มเท คือ ความมีจิตวิญญาณในอาชีพของการเป็นสื่อมวลชน ที่ทำงานด้วยความทุ่มเททั้งกายและใจ มีความพร้อมในการลงพื้นที่เพื่อรายงานข่าวด้วยความมุ่งมั่น ในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง มีการอาสาที่จะอยู่ทำงานในพื้นที่จนกว่าเหตุการณ์จะดีขึ้น

2.2 ความรู้ความสามารถของบุคลากร โดยเฉพาะผู้สื่อข่าวภูมิภาคและสตริงเกอร์ ประจำภาคใต้ที่มีความรู้ในพื้นที่และรู้จักพื้นที่เกิดเหตุการณ์สึนามิเป็นอย่างดี จึงทำให้สามารถทำหน้าที่ผู้ประกาศข่าวและผู้รายงานข่าวภาคสนามได้อย่างสมบูรณ์ ในภาวะวิกฤติเช่นนี้

2.3 กำลังคน สถานีโทรทัศน์ไอทีวีมีการจัดระบบคน ทั้งฝ่ายข่าว ฝ่ายวิศวกรรม และฝ่ายรายการ (แผนกออกอากาศ) โดยแบ่งการทำงานออกเป็น 3 กะ เพื่อจัดกำลังคนเข้าทำงาน ให้ครบตลอด 24 ชั่วโมงของทุกวัน ในฝ่ายข่าวมีกำลังคนประมาณ 390 คน มีสตริงเกอร์ทั่วประเทศ ที่เป็นพนักงาน Freelance จำนวน 98 คน เฉพาะภาคใต้ ประมาณ 9 คน กรณีเหตุการณ์สึนามิมีการระดมสรรพกำลังจากทุกส่วน ทุกกองบรรณาธิการ ส่งลงไปยังพื้นที่เป็นจำนวนมาก ซึ่งทั้งหมดสามารถทำงานเป็นทีมได้ดี มีความสามัคคี ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก สามารถทำงานร่วมกันได้ ภายใต้สถานการณ์เดียวกัน

สรุป ปัจจัยด้านบุคลากรเป็นปัจจัยนำเข้าที่สำคัญอย่างยิ่ง ในการทำงานเพื่อการผลิตข่าวภัยพิบัติสึนามิให้สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ซึ่งคุณสมบัติของบุคลากรที่ดีในภาวะวิกฤติต้องประกอบไปด้วยความมีจิตวิญญาณในอาชีพอย่างทุ่มเท มีความรู้หรือรู้จักพื้นที่เป็นอย่างดี ความมีเอกภาพในการทำงานร่วมกัน และมีจำนวนบุคลากรมากเพียงพอ จึงทำให้สามารถรองรับการทำงานในเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิที่ผ่านมาได้เป็นอย่างดี

3. แหล่งข้อมูลหรือแหล่งข่าว

จากเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิ พบว่า ไอทีวีมีแหล่งข้อมูลหรือแหล่งข่าวที่สำคัญ ซึ่งมีทั้งแหล่งข่าวที่ใช้เป็นประจำและแหล่งข่าวใหม่ที่น่าสนใจในภาวะวิกฤติ มีดังนี้

3.1 แหล่งข้อมูลเดิมในภาวะปกติ

- ศูนย์ข่าวภาคใต้ และสตริงเกอร์ ที่เป็นพนักงานของบริษัทในพื้นที่
- ศูนย์ข้อมูลข่าวไอทีวี แหล่งรวบรวมข้อมูลข่าวทุกประเภทเอาไว้
- สำนักข่าวต่างประเทศ ให้ข้อมูลภัยพิบัติสึนามิจากข่าวต่างประเทศที่ได้รับ

ผลกระทบจากภัยพิบัติสึนามิ

- อินเทอร์เน็ต แหล่งค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนการผลิตข่าว

3.2 แหล่งข้อมูลใหม่ (New Source) ในภาวะวิกฤติ กรณีภัยพิบัติสึนามิ ได้แก่

- ประชาชน ชาวประมงและนักท่องเที่ยวในพื้นที่ เป็นแหล่งข่าวแรกที่สำคัญที่โทรศัพท์เข้ามาแจ้งข่าวกับทางสถานีฯ

- กรมอุตุนิยมวิทยา เป็นแหล่งข้อมูลทางวิชาการที่สำคัญ

- นักวิชาการ ได้แก่ อาจารย์ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่ให้ข้อมูลทางด้านความรู้เกี่ยวกับแผ่นดินไหว และภัยพิบัติสึนามิ

- หน่วยงานภาครัฐ และเอกชนในพื้นที่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่มูลนิธิ เจ้าหน้าที่ภาครัฐ รัฐมนตรีที่ลงพื้นที่ ผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ ทหารเรือจากกองทัพเรือ เป็นต้น

- ภาพยนตร์สารคดี เป็นความรู้เพิ่มเติมประกอบการทำงาน

- ข้อความสั้น SMS ที่สามารถนำประเด็นที่ส่งเข้ามาไปทำข่าวต่อเนื่องได้

4. ทูม

งบประมาณการผลิตที่ใช้ในการบวนการผลิตข่าว พบว่า การบริหารการเงินของฝ่ายข่าวจะให้อำนาจการสั่งจ่ายแก่ผู้อำนวยการฝ่าย ตามระเบียบบริษัทที่กำหนด ปัญหาเรื่องการเบิกจ่ายเงินงบประมาณนั้นจึงไม่มีปัญหา อาจจะได้รับเงินเบี้ยเลี้ยงก่อนเดินทางไปทำงาน เพราะเป็นงานเร่งด่วน แต่จะต้องเบิกตามหลังไปให้ผู้สื่อข่าวและทีมงาน เนื่องจากว่าเป็นค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริง โดยเฉพาะช่วงเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิ เพราะว่าช่วงนั้นบริษัทสนับสนุนงบประมาณเต็มที่ให้กับพนักงานที่เข้าปฏิบัติงานในขณะนั้น

5. เทคโนโลยีการผลิต

เป็นปัจจัยนำเข้าที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ในช่วงที่เกิดภาวะวิกฤติ ทำให้เกิดความสะดวกลงในกระบวนการผลิตข่าวสร้างความรวดเร็วในขั้นตอนต่างๆ ก่อให้เกิด ประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งประกอบไปด้วยเทคโนโลยีที่สำคัญดังนี้

5.1 ระบบสัญญาณแพร่ภาพออกอากาศ การส่งสัญญาณแพร่ภาพวิทยุโทรทัศน์ออกอากาศในระบบ UHF หรือ Ultra High Frequency โดยภาพเสียงที่ถูกส่งแพร่ภาพออกอากาศจะถูกแปลงให้อยู่ในรูปของสัญญาณดิจิทัล ใช้ระบบเสียง Nicam 728 เป็นระบบเสียงในรูปแบบ Stereo และ Dual Sound หรือ 2 ภาษา ผู้รับชมก็จะสามารถรับฟังเสียงภาษาไทยหรือเสียง Sound Track ได้ด้วย

5.2 ระบบเครือข่าย มีเครือข่ายครอบคลุมพื้นที่ประชากรได้ประมาณ 98.8 % มีทั้งหมด 52 สถานีทั่วประเทศ

5.3 ระบบการออกอากาศระดับสูงสุด คือ ระบบดิจิทัล DSC (Digital Serial Component) ระบบนี้ ถือได้ว่าเป็นมาตรฐานสำหรับสถานีโทรทัศน์ทั่วโลก

5.4 ระบบการผลิตข่าวหรือเทคนิคการผลิตข่าว ที่เรียกว่า Digital News Room System ที่ประกอบด้วย News Room Computer System: NCS เป็นอุปกรณ์แปลงสัญญาณภาพและเสียงที่บันทึกในเทปหรือที่ส่งผ่านดาวเทียมให้เป็นข้อมูลดิจิทัลที่สามารถนำไปเก็บในหน่วยความจำของคอมพิวเตอร์ในระบบ Video Server เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลภาพและเสียงในระบบเครือข่าย Fiber Channel เพื่อสะดวกในการติดต่อ บันทึกภาพเสียง และเรียบเรียงข่าวได้สะดวก สามารถส่งออกอากาศได้ทันทีโดยไม่ต้องแปลงกลับเป็นเทปอีก

5.5 ระบบ Video Server สำหรับการออกอากาศ รายการต่างๆ โฆษณา และภาพประกอบข่าวที่ใช้ในการออกอากาศข่าว โดยระบบนี้เป็นระบบเทคโนโลยีดิจิทัลคอมพิวเตอร์มาช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็ว รวมทั้งการจัดระบบฐานข้อมูล โดยคุณภาพของภาพและเสียงที่ออกอากาศยังคงสมบูรณ์แบบ

5.6 ระบบ ENPS (Electronic News Production System) ได้ถูกนำมาใช้ในการผลิตงานข่าว เช่น การเขียนบทข่าว ดูภาพและบทข่าว ตรวจจบข่าว งานแปลข่าวต่างประเทศ ตลอดจนการทำ Rundown เพื่อใช้สำหรับการออกอากาศในแต่ละวัน

5.7 ระบบการถ่ายทอดสดทางเสลิกอปเตอร์ ของทีมข่าวสกายนิวส์ มีบทบาทในการสนับสนุนงานข่าวโดยเฉพาะภัยพิบัติทางธรรมชาติ เพราะฉะนั้นอะไรที่เกิดขึ้นทางกายภาพ ที่ต้องการความกว้างและมุมมองกว้าง เป็นการถ่ายจากมุมสูง สามารถออกอากาศสดได้ในทันที

ขั้นตอนการผลิต (กระบวนการดำเนินงาน)

1. การวางแผนงานข่าว พบว่า สถานีโทรทัศน์ไอทีวี มีการวางแผนงาน ดังนี้

1.1 การประชุมโต๊ะข่าว (Newsroom) ของฝ่ายข่าวในแต่ละวันก่อนเกิดเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิ มีแบ่งเป็น 3 รอบดังนี้

รอบที่ 1 เวลา 09.30 น. เพื่อเตรียมงานข่าวเที่ยง

รอบที่ 2 เวลา 14.00 น. เพื่อเตรียมงานข่าวค่ำ

รอบที่ 3 เวลา 18.00 น. เพื่อเตรียมงานข่าวในเช้าวันรุ่งขึ้น

ในการทำงานทั้ง 3 รอบ มีวิธีการดังนี้ ผู้เข้าประชุมประจำวันหลักๆ คือ Program Director, บรรณาธิการประจำวัน และ บรรณาธิการโต๊ะข่าวต่างๆ ในบางครั้งอาจจะมีผู้ที่เข้าร่วมประชุมส่วนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย เช่น ช่างภาพ ตัดต่อข่าว มาร่วมประชุมด้วย และนำเสนอว่าแต่ละคนมีความคิดเห็นอย่างไรต่อสถานการณ์ข่าวที่เกิดขึ้น มีประเด็นข่าวอะไรใหม่ๆ โดยมีผู้อำนวยการฝ่ายข่าว รองผู้อำนวยการฝ่ายข่าว และบรรณาธิการอาวุโส เป็นคนร่วมตัดสินใจ

คัดเลือกข่าว ซึ่งมีบรรณาธิการประจำวัน เป็นคนรับช่วงไปในการจัดทำตาราง (Rundown) รายการข่าว จากนั้นโปรดิวเซอร์ก็นำเอาแนวคิดไปบริหารจัดการเพื่อทำรายการข่าวต่อไป การประชุมข่าวสำคัญมากในการแบ่งประเด็นทำให้งานข่าวไม่ซ้ำซ้อน เสริมน้ำหนักทำให้ข่าวดีขึ้น ไม่ใช่ต่างคนต่างทำสาระสำคัญของการประชุมข่าว คือ ต้องคิดเรื่องเดียวกันให้แตกต่างจากที่อื่น

การวางแผนงานข่าวในภาวะวิกฤติ กรณีเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิ ซึ่งเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกะทันหัน จึงทำให้ไม่มีการประชุมเป็นเวลาที่เหมาะสมเหมือนในภาวะปกติ แต่มีการวางแผน สดในระหว่างที่ทำงานของแต่ละวัน คือ พอรู้แล้วว่าเกิดสึนามิขึ้น ก็ได้เตรียมแผนการทั้งหมดให้ครอบคลุมเป็นการวางแผนข่าวทั้งหมดโดยที่ไม่ได้เตรียมความพร้อมอะไรล่วงหน้า จึงจำเป็นต้องให้ทุกกองบรรณาธิการ ต้องคุยกันประสานงานกันทั้งหมดจะใช้ลักษณะที่ว่าคุยกันทางโทรศัพท์หรือติดต่อผ่านทางสารทุกวิธี ที่สามารถทำได้ และสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ทุกส่วนการทำงาน สำหรับประเด็นที่คัดเลือกผลิตข่าวเพื่อนำเสนอข่าวภัยพิบัตินั้น ต้องคำนึงถึงความถูกต้อง แม่นยำ เป็นหลัก โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการผลิตข่าวภัยพิบัติ กรณีสึนามิ ดังนี้

1. การช่วยผู้ที่ประสบอุบัติเหตุ

2. การนำเสนอความจริง ไม่ว่าจะเป็นภาพข่าว ข้อมูลและข่าวสารที่ต้องการสื่อให้เห็นว่ามีความเสียหายเกิดขึ้น ของผู้ได้รับความเดือดร้อนที่ต้องการความช่วยเหลือ

1.2 การกระจายงานข่าว ในช่วงแรกที่เกิดเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามินั้น มีทีม SNG และผู้ควบคุมดูแลทีมงาน ทั้งหมด 3 ทีม มีดังต่อไปนี้ ทีมที่ 1 ประจำที่จังหวัดภูเก็ต ควบคุมโดย คุณนุกุล อนุโต เป็นผู้ช่วยบรรณาธิการบริหารและบรรณาธิการข่าวภูมิภาค, ทีมที่ 2 ประจำที่จังหวัดพังงา ควบคุมโดย คุณจิรายุ ห่วงทรัพย์ เป็นบรรณาธิการสกายนิวส์, ทีมที่ 3 ประจำที่จังหวัดกระบี่ ควบคุมดูแลโดย คุณพีระวัฒน์ โชติธรรมโม เป็นบรรณาธิการรายการฮอตนิวส์

กรณีเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามินั้น การดำเนินงานในแต่ละวันมีทีมงานจะมีการประชุมวางแผนล่วงหน้าหนึ่งวัน เพราะฉะนั้นทั้ง 3 ทีม ก็จะเป็นการทำงานแยกทีมกัน วิธีการคือ บรรณาธิการทั้ง 3 คนจะเป็นคนโทรมาแจ้งประเด็นข่าวที่สถานีฯ กรุงเทพฯ ว่าในแต่ละวันทีมของตนแต่ละทีมมีอะไรเด่นแล้วข้างในสถานีฯ ที่กรุงเทพฯ จะกำหนดว่าทีมไหนจะเข้ารายงานมาเป็นอันดับหนึ่ง อันดับสอง อันดับสาม ตามลำดับความสำคัญของเหตุการณ์ และมีความต่อเนื่อง แต่ละทีมต้องรู้ว่าทีมของตัวเองจะเป็นข่าวอันดับที่เท่าไร ทีมงานข่าวนั้นก็จะไปคุยกับทีมงานของตัวเองอีกทีหนึ่งว่า ข่าวนี้อันดับหนึ่งของทีมข่าวของตัวเอง ข่าวนี้อันดับสอง อาจจะต่อท้ายด้วยรายงานพิเศษหรือสื่อกฎข้อข่าว ซึ่งแต่ละทีมก็จะควบคุมดูแลกันเอง

2. การสื่อสาร และการจัดทำบทข่าว พบว่า การสื่อสารในช่วงที่เกิดเหตุการณ์สึนามิ ส่วนใหญ่เป็นการผลิตข่าวในรูปแบบการรายงานสด บางข่าวไม่มีการเขียนสคริปต์ ไม่มีเวลาที่จะส่งเนื้อหาเข้ามาเขียนบท ตรวจบท และตัดต่อภาพในสถานีเหมือนการทำงานในภาวะปกติ

2.1 การแสวงหาข่าวและการเขียนข่าว กรณีเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิ มีการทำงานหาข่าวในแต่ละวัน ซึ่งมีการมอบหมายงานข่าวประจำวันให้ผู้สื่อข่าวไปทำเพื่อกระจายงาน โดยสรุปแล้วประเด็นการสื่อสารในพื้นที่ มี 3 ประการ ดังนี้

ประการแรก การทำงานตามหมายข่าวประจำวันที่ได้รับ ใครไปทำเรื่องอะไรที่ ไหนอย่างไรก็ตามไปจนจบ

ประการที่สอง การทำข่าวเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า การตั้งประเด็นใหม่ ของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น การกู้ภัย การช่วยเหลือผู้รอดชีวิต การมอบสิ่งของช่วยเหลือ เป็นต้น

ประการที่สาม การรับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อฟังปัญหาความเดือดร้อน และหาข้อมูลอื่นๆ จากผู้ร้องเรียน และขอความช่วยเหลือ

จากเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามินั้น การลงพื้นที่เพื่อทำสื่อบทข่าวเรื่องราวต่างๆ แหล่งข่าวมาจากหลายทางมาก ทีมข่าวจากส่วนกลางจะมารวมผสมกันตั้งแต่วันแรกๆ ทั้งทีมงาน ศูนย์ได้ ทีมงานของภูมิภาค ทีมงานของโต๊ะข่าว ทีมงานของรายการต่างๆ ได้แก่ ทีมงานย้อนรอย ถอดรหัส และผู้บริหารของไอทีวีด้วย ทำให้ไม่มีการแยกหน่วยหรือแผนกตรงไหนเป็นความกลมกลืนไปหมด โดยมีทีมข่าวภูมิภาคทำหน้าที่รับผิดชอบเป็นหลักในสถานการณ์นี้ ซึ่งมีสตริงเกอร์รวมอยู่ด้วย 5-6 ทีม มีส่วนในการให้ความช่วยเหลือ มีบทบาทค่อนข้างมาก โดยเฉพาะเหตุการณ์สึนามินั้นนักข่าวส่วนใหญ่ที่มาจากกรุงเทพฯ จากส่วนกลาง การรู้จักพื้นที่การรู้จักบุคคลในพื้นที่สตริงเกอร์เป็นแหล่งข่าวที่ดีหรือรู้ข้อมูลพื้นฐานในพื้นที่มากกว่า เพราะฉะนั้นสตริงเกอร์จึงมีความสำคัญต่อนักข่าวที่ลงไปทำงานและต้องให้ความสำคัญกับสตริงเกอร์ จึงทำให้ทีมภูมิภาคมีความสำคัญในแต่ละจุดค่อนข้างมาก

2.2 การส่งข่าว สำหรับวิธีการส่งข่าวกลับมายังสถานีในภาวะปกติของผู้สื่อข่าว มีช่องทางหลักที่ใช้ คือ การส่งด้วยตนเอง, การส่งโดยใช้ Messenger เป็นการใช้รถยนต์หรือแท็กซี่, การส่งโดยคอมพิวเตอร์ (Notebook), การส่งสัญญาณภาพเสียงหรือการฟีด (Feed) ข่าวจากรถส่งสัญญาณ SNG ที่ใกล้ที่สุด, การส่งภาพข่าวผ่านศูนย์ข่าว นอกจากวิธีการส่งในภาวะปกติดังกล่าวแล้ว สำหรับในภาวะวิกฤติ กรณีภัยพิบัติสึนามิมีวิธีการส่งข่าวที่สำคัญตามลำดับ ดังนี้

- การรายงานข่าวสด เป็นวิธีการสื่อสารและส่งข่าวกลับมาเพื่อการรายงานข่าวนั้นทันทีและสำหรับการรายงานในพื้นที่เกิดเหตุการณ์สึนามิ เน้นไปที่การช่วยเหลือคนด้วย

วิธีการรายงานข่าวสด คือ เน้นขายความสดของเหตุการณ์ ภาพข่าวสดๆ เพราะว่าผู้สื่อข่าวอยู่ในพื้นที่เกิดเหตุการณ์เห็นความรุนแรง ความเสียหาย การหาข่าวจะมีข่าวอยู่รอบตัวเอาข่าวอะไรก็ได้ จึงสามารถรายงานได้ทั้งวันทั้งคืน ประเด็นไม่มีหมด หน้าที่คือ เป็นสื่อกลางในการรายงานความสูญเสียและการให้ความช่วยเหลือในยามภัยพิบัติ สะท้อนความทุกข์ยากในมุมมองต่างๆ

- การส่งสัญญาณภาพเสียงหรือการฟีด (Feed) ข่าวจากรถส่งสัญญาณ SNG หรือรถ OB ที่ใกล้ที่สุด เป็นอีกวิธีหนึ่งของการทำงานในพื้นที่ต่างจังหวัด เนื้อข่าวจะใช้วิธีส่งผ่านอินเทอร์เน็ต การส่งภาพใช้การ Feed ผ่านดาวเทียม การเขียนข่าวที่ส่งเข้ามานั้นจะมีคนที่รับข่าว ดังนี้ ถ้ารับข่าวทั่วๆ ไปก็จะมีเวรของโต๊ะข่าวแต่ละโต๊ะ นอกจากบรรณาธิการโต๊ะข่าว ก็จะมีผู้ช่วยบรรณาธิการโต๊ะข่าว ซึ่งทำหน้าที่รับข่าว เช่น โต๊ะข่าวภูมิภาคมีคนมากก็จะแบ่งไปเลยว่า คนนี้รับของภาคนี้ คนนั้นรับของภาคนั้น อยู่ในแต่ละช่วงเวลา ซึ่งก็จะมีคนรอรับอยู่ แต่ถ้าไม่มีคนรับข่าวจริงๆ บรรณาธิการประจำวันหรือโปรดิวเซอร์ข่าวก็รับแทนได้ จากนั้นเมื่อเขียนเสร็จก็ส่งไปให้ผู้ประกาศข่าวหลักในสถานีฯ รายงาน

- การส่งภาพข่าวผ่านศูนย์ข่าว เป็นวิธีที่นักข่าวภูมิภาคและสตริงเกอร์ใช้ในการส่งข่าวโดยให้ไปที่ศูนย์ข่าวที่ใกล้ที่สุด ส่งข่าวด้วยวิธีทางโทรศัพท์หรือแฟกซ์ แต่ภาพไม่ต้องส่งไปที่ศูนย์ข่าวภาพส่งทางอินเทอร์เน็ตเข้าส่วนกลางได้เลย

3. การตรวจข่าวและการติดต่อภาพ พบว่า เมื่อเขียนบทข่าวเสร็จผู้สื่อข่าว ก็ต้องส่งข่าวด้วยระบบคอมพิวเตอร์ผ่านทางระบบ ESPN ส่งมาที่ทีมรีไรต์เตอร์ ซึ่งมีหน้าที่หลักคือ เป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องของข่าว มีหน้าที่หลัก 3 ประการดังนี้

3.1 การตรวจเนื้อหาและข้อมูล เป็นงานพิสูจน์อักษร ตรวจความถูกต้องของการใช้คำ ภาษา ให้นำฟัง คือ หน้าที่หลักในการกลั่นกรองบทข่าวของเจ้าหน้าที่รีไรต์เตอร์ จากนั้นก็ส่งบทข่าวและเทปบันทึกภาพข่าวนำไปให้เจ้าหน้าที่ติดต่อข่าว เพื่อติดต่อภาพประกอบข่าวนั้น

3.2 การตรวจรูปแบบการเขียนข่าว มีการวางรูปแบบของบทข่าว และการเขียนบทข่าวไว้แล้ว ขั้นตอนนี้เป็น การตรวจดูความเชื่อมโยงของภาพและเสียง เนื้อหาข่าวกับภาพต้องสัมพันธ์กัน บางข่าวควรมีการผ่อนคลายความเข้มข้นด้วยการเล่าข่าวแทนการอ่านข่าว

3.3 การตรวจภาพประกอบข่าว ส่วนการคัดเลือกภาพประกอบข่าวในการติดต่อภาพ คือ ข่าวทั่วๆ ไป ไม่ต้องพิถีพิถันกับภาพข่าวมากนัก ไม่ต้องตกแต่งภาพใหม่เลย เพราะต้องการภาพที่เกิดขึ้นจริง เป็นข้อเท็จจริง เมื่อเสร็จทั้ง 3 ขั้นตอน แล้วนำเข้าที่ประชุมโต๊ะข่าวเพื่อจัดลำดับข่าว เตรียมนำเสนอออกอากาศต่อไป

สรุปหน้าที่ความรับผิดชอบของรีไรเตอร์ในภาวะปกติ ซึ่งก็เหมือนกับบรรณาธิการข่าวด้วย คือ มีส่วนช่วยในการกลั่นกรองเนื้อหาเป็นด้านสุดท้ายก่อนที่จะออกอากาศ เป็นด้านแรกให้ผู้ประกาศ และเป็นด้านสุดท้ายของกองบรรณาธิการ และต้องทำหน้าที่ตรวจสอบความเรียบร้อยให้ผู้สื่อข่าวทั้งชื่อคน ชื่ออะไรต้องรู้หมด ในขณะเดียวกันก็ทำหน้าที่แทนผู้ประกาศข่าว เพราะเวลาตรวจบทจะต้องอ่านออกเสียงดังๆ เพราะไม่รู้ว่าจะอ่านออกอากาศจริงเสียงจะสูงหรือเปล่า บางประโยค บางสำนวน ถ้าไม่แน่ใจก็ต้องอ่านออกเสียงกลับไปกลับมาดูว่าจะมีผลอะไรหรือเปล่า นี่คือการตรวจบทอย่างมีคุณภาพ

สำหรับกรณีเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิ นั้น ส่วนใหญ่จะข้ามขั้นตอนการตรวจบทข่าวไปคือ ไม่มีลักษณะการตรวจสอบข้อมูลตามลำดับขั้นดังกล่าว เพราะในความเป็นจริงแทบไม่มีเวลาให้ตรวจสอบข้อมูลอะไร คือ เป็นการรายงานข่าวสดในพื้นที่ จึงไม่มีการตรวจบท (Re-writer) ไม่มีบรรณาธิการ ข่าวไม่ได้พิมพ์ ส่วนใหญ่รายงานในเชิงข้อเท็จจริงตามที่พบเห็นมา ส่วนบทบาทหน้าที่ของรีไรเตอร์ในภาวะวิกฤติเช่นนี้ เป็นเพียงผู้ตรวจสอบความถูกต้องทางหน้าจอโทรทัศน์ที่ออกอากาศแล้วเท่านั้น เมื่อพบข้อผิดพลาดก็จะโทรศัพท์บอกกล่าวกับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขข้อมูลข่าวให้ถูกต้องต่อไปโดยเร็วที่สุด

4. การคัดเลือกและการจัดลำดับข่าว กรณีเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิ พบว่า ในแต่ละวันมีประเด็นข่าวเป็นจำนวนมาก การจัดลำดับความสำคัญของข่าว เป็นหน้าที่ของบรรณาธิการประจำวัน กับ Program Director การให้เวลามากหรือน้อย การเพิ่มรายละเอียดหรือต้องการจะเน้นอะไรเป็นพิเศษ เป็นการวางเรื่องที่นำเสนอมากที่สุดแต่ในทุกช่วงเบรกข่าวจะต้องให้มีเรื่องที่น่าสนใจ เพื่อนำมาวาง Rundown จัดลำดับข่าวในแต่ละช่วงก่อนลงหน้า ซึ่ง บรรณาธิการประจำวันเป็นผู้ดำเนินการ ส่วนสึนามิมีการคุยกันในที่ประชุมโต๊ะข่าวก่อนว่า จะเอาเรื่องไหนเป็นเรื่องใหญ่จะเอาอะไรมาเสริม บรรณาธิการประจำวันจะเป็นคนชี้ประเด็น แต่ผู้อำนวยการฝ่ายข่าวหรือ Program Director จะเป็นคนช่วยเสริมว่าน่าจะเอาประเด็นนี้ ข่าวนี้น่าเพิ่ม ตรงนี้ขาดน่าจะเอาประเด็นนี้มาใส่ เป็นมติของที่ประชุมข่าวจะคัดเลือกกัน เนื่องจากเวลาออกอากาศข่าวมีจำกัดก็ดูกันเป็นวันๆ ไป

วิธีการคัดเลือกข่าวกรณีเหตุการณ์สึนามิเพื่อออกอากาศในแต่ละวัน หลักเกณฑ์การคัดเลือกและจัดลำดับข่าวที่สำคัญ มีวิธีการ คือ ไล่ทีวี่เอาคนดูหรือประชาชนเป็นหลักสำคัญ ทำข่าวเพื่อประชาชน เพราะเข้าใจว่าสื่อถ้าไม่เอาประชาชนเป็นหลักก็อยู่ไม่ได้ สื่อและประชาชนต้องไปด้วยกัน ซึ่งคนดู คือ ผู้รับสารที่สำคัญที่สุด ต้องดูว่าคนดูอยากรู้อะไร ต้องไม่ยึดยึดข่าวนั้นๆ อันนี้ก็เป็นที่เชื่อได้ว่าทุกคนรู้ ซึ่งทำให้มีการแข่งขันข่าวค่อนข้างสูงในขณะนั้น

สำหรับการรายงานข่าวสดในพื้นที่เกิดเหตุการณ์สึนามินั้น นอกจากจะเอาคนดูเป็นหลักแล้วยังสอดคล้องความน่าสนใจตามอารมณ์ของคนดูด้วย ซึ่งแบ่งออกได้เป็นสองประการ คือ

ประการที่ 1 ใช้คำว่า "ที่สุด" ในสามวันแรกใช้หลักเกณฑ์ความน่าสนใจของคำว่า "ที่สุด" อย่าง เช่น ตายมากที่สุด เสียหายมากที่สุด เศร้ามากที่สุด ตามหานานที่สุด จะใช้คำเหล่านี้เป็นหลักในการทำข่าวเพื่อดึงความสนใจของคนดู

ประการที่ 2 ใช้คำว่า "ไม่พอ" ต่อมาในวันที่สี่ห้าหก ก็จะใช้เป็นประเด็นที่ว่า ไม่พอ เช่น รถไม่พอจะทำอย่างไร รถขนส่งไม่พอจะทำอย่างไร พอร์มารีนไม่พอจะทำอย่างไร โรงศพไม่พอจะทำอย่างไร ลงไปในเรื่องการหาคำตอบจากแหล่งข่าวเพื่อรายงานให้คนดูทราบ

สำหรับเรื่องระยะเวลาในการออกอากาศและความถี่ในการออกอากาศในแต่ละวันนั้น ทางสถานีฯ จะสอบถามเข้ามาในพื้นที่ว่ามีข่าวอะไรหรือไม่ ทางสถานีฯ ไม่สามารถกำหนดให้ผู้สื่อข่าวไปทำอะไรได้ เพราะว่าไม่ได้อยู่ในพื้นที่ ทำให้กองบรรณาธิการที่อยู่ในออฟฟิศไม่เห็นเหตุการณ์ในพื้นที่มีอะไรบ้าง ดังนั้น ผู้สื่อข่าวต้องส่งข้อมูลข่าวก่อน เพื่อให้ทางสถานีฯ ทำการบริหารงานข่าว จัดลำดับความสำคัญของแต่ละแห่ง เพราะฉะนั้นในภาวะวิกฤติจะกลับกันตรงที่ว่า ภาวะปกติบรรณาธิการข่าว ได้ะข่าวเป็นคนสั่งการเป็นการจัดลำดับในขั้นตอนเดียว แต่ว่าในภาวะวิกฤติจะมีการจัดลำดับเป็น 2 ขั้นตอน โดยผู้สื่อข่าวในพื้นที่เป็นผู้จัดลำดับข่าวในขั้นแรกก่อนที่จะส่งข้อมูลกลับมาให้สถานีฯ เพื่อให้ทางสถานีฯ เป็นผู้จัดลำดับอีกชั้นหนึ่งว่าจุดไหนมีข่าวที่น่าสนใจมากกว่ากันแล้วนำมาจัด Rundown เพื่อออกอากาศต่อไป ก็เท่ากับว่าผู้สื่อข่าวในทางพื้นที่เป็นผู้ที่กำหนดประเด็นและจัดลำดับก่อน แต่ในส่วนกลางจะเป็นผู้กำหนดเวลาให้และจัดลำดับอีกชั้นหนึ่งก่อนการรายงานข่าวไปสู่ผู้ชม

5. รูปแบบและวิธีการนำเสนอข่าว พบว่า สถานีโทรทัศน์ไอทีวีมีรายการประเภทข่าวที่ผลิตขึ้นเอง ดังนี้

ประเภทรายการข่าวประจำวัน ได้แก่ ข่าวเช้าไอทีวี เกาะติดข่าว (Breaking News) ข่าวด่วน ข่าวเที่ยง/ข่าวเที่ยงสุดสัปดาห์ ข่าวค่ำ ข่าวพระราชสำนัก ข่าวเด็ก คอบันเทิง รายการร่วมมือร่วมใจ และรายการฮอตนิวส์

ประเภทรายการสาระประโยชน์ ได้แก่ สมาร์ทไลฟ์ และคนไทยที่หนึ่งในโลก

ประเภทวิเคราะห์ข่าวและสารคดีเชิงข่าว ได้แก่ ถอดรหัส ย้อนรอย จับกระแสโลก และพิชิตธุรกิจ

กรณีเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิ มีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น คือ รายการดังกล่าวข้างต้นเป็นรายการที่ไอทีวีผลิตขึ้นเองในภาวะปกติ นำเสนอในช่วงเวลาที่แน่นอน แต่เมื่อมี

เหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิขึ้น มีรายการข่าวที่ยังนำเสนออยู่และเน้นไปที่การรายงานข่าวสึนามิอย่างต่อเนื่อง ก็คือ รายการข่าวเช้าไอทีวี รายการข่าวเที่ยง รายการข่าวค่ำ รายการข่าวเด็ก รายการเกาะติดข่าว ข่าวด่วน และไอทีวี HOT NEWS ส่วนบางรายการที่ไม่เกี่ยวข้องกับข่าวโดยตรง เช่น ถอดรหัส ย้อนรอย จับกระแสดังโลก และพิชิตธุรกิจ ก็ถูกยกเลิกรายการเหมือนกับรายการบันเทิงอื่นเช่นกัน มีบางรายการที่เปลี่ยนชื่อไปเพื่อให้เข้ากับเหตุการณ์ คือ รายการร่วมมือร่วมใจ เปลี่ยนเป็นรายการ "ร่วมมือร่วมใจ ช่วยผู้ประสบภัยสึนามิ" โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการเปิดรับบริจาคเงินและสิ่งของเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติโดยเฉพาะ และเพิ่มรายการข่าวพิเศษ คือ รายการ "ไอทีวี เฉพาะกิจ ธรณีพิบัติ คลื่นยักษ์ถล่มได้" นำเสนอแทนในช่วงเวลาของรายการบันเทิงอื่นๆ ที่ยกทิ้งไปทั้งรายการของผู้เช้าเวลาและรายการของไอทีวีด้วย

ในช่วงแรกของเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิ การผลิตข่าวเริ่มจากการรายงานข่าวสดในรายการเกาะติดข่าว (Breaking News) ก่อน จากนั้นจึงมีการรายงานข่าวด่วนแทรกสลับกันไปมาในการรายงานเกาะติดข่าวกับข่าวด่วน ช่วงนี้เป็นช่วงที่กองบรรณาธิการที่เข้าเวรประจำวันกำลังประเมินสถานการณ์จากเหตุการณ์สึนามิที่เกิดขึ้นกัน เมื่อสรุปสถานการณ์ได้แล้วก็ตัดสินใจปรับผังรายการเพื่อเข้าสู่การรายงานข่าวสด โดยการยกเลิกรายการประจำวันต่างๆ บางรายการเลื่อนเวลาออกไป จากเวลาที่เคยออกอากาศเป็นประจำ เริ่มเข้าสู่กระบวนการวางแผนการทำงานจนมาสู่การรายงานข่าวติดตามสถานการณ์ เป็นวิธีการรายงานข่าวสด ซึ่งข้ามกระบวนการและขั้นตอนที่มีอยู่ไป คือ รายงานสดจากที่เกิดเหตุการณ์แล้วก็ผ่านผู้ประกาศข่าวหลัก นำเสนอสู่ผู้ชมทางบ้านทันที

นอกจากนี้ยังพบว่า การรายงานข่าวในขณะนั้น ยังมีช่องทางในการสื่อสารอื่นๆ ที่น่าสนใจเพิ่มขึ้นและเป็นประโยชน์อย่างมากในการผลิตข่าวภัยพิบัติสึนามิ คือ การสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์มือถือด้วยข้อความสั้น (SMS), ข้อความสั้นและภาพ (MMS) และการใช้ตัวอักษรวิ่งที่ขึ้นหน้าจอด้านล่าง เป็นส่งข้อมูลมาให้กำลังใจ แจ้งข่าวสารความเดือดร้อน เกิดความรู้สึกในแง่จิตใจ รู้สึกถึงความชื่นชมจากชาวบ้าน เป็นเสียงสะท้อนในทุกด้าน อีกทั้งเป็นแหล่งข้อมูลของข่าวด้วย ทั้งด้านการทำงานของไอทีวี ภาครัฐหรือเอกชนที่ลงไปช่วยว่าเกิดปัญหาอะไรขึ้น กลายเป็นแหล่งข่าว (Source) ที่ไอทีวีเฝ้าดูอยู่และบางที่ได้ข่าวจากตรงนี้ช่วยทำให้รับข้อมูลได้มากขึ้น สิ่งสำคัญมากที่เดียวก็คือ เป็นลักษณะการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) ทุกวันนี้งานในการนำเสนอข่าว ในฐานะที่โทรทัศน์เป็นสื่อที่เห็นได้ทั้งภาพและเสียง สิ่งที่สื่ออยากทำคือ Interactive ที่สามารถตอบโต้กันได้ทันที สามารถสื่อสารกันได้ตลอดเวลา ทุกวันนี้มี SMS

และตัวอักษรวิ่ง เพิ่มขึ้นมา เพราะทุกคนต้องการที่จะมีส่วนร่วม กับสิ่งที่เกิดขึ้น กับสิ่งที่เห็น ดังนั้น SMS และตัวอักษรวิ่ง ก็เป็นอีกช่องทางหนึ่งของการสื่อสารในช่วงเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิ

ขั้นตอนการออกอากาศและการประเมินผล

1. การออกอากาศข่าว ในการออกอากาศข่าวแต่ละครั้งแบ่งการทำงานออกเป็นสองส่วนที่มีความสัมพันธ์กันในการผลิตข่าว คือ

ส่วนที่ 1 คือ ส่วนการประสานงานออกอากาศ มีบุคคลสำคัญที่เกี่ยวข้องในการทำงาน ได้แก่ บรรณาธิการข่าวประจำวัน, ผู้กำกับรายการ (ฝ่ายผลิตรายการ), เจ้าหน้าที่เทคนิค (ฝ่ายวิศวกรรม) และผู้ประกาศข่าว

ส่วนที่ 2 คือ ส่วนการบรรณาธิการข่าว มีบุคคลสำคัญที่เกี่ยวข้องในการทำงาน ได้แก่ Program Director, บรรณาธิการข่าวต่างๆ และเจ้าหน้าที่ประสานงานออกอากาศ

ในขั้นตอนของการออกอากาศข่าวนี้อทั้งสองส่วนจะติดต่อประสานงานกัน ระหว่างบรรณาธิการข่าวประจำวัน ที่อยู่ในห้องควบคุมการผลิตข่าว กับ Program Director ที่อยู่ในห้องข่าว เพื่อให้การทำงานการออกอากาศข่าวเป็นไปอย่างราบรื่นตามที่ได้มีการประชุมกันไว้ในแต่ละรอบของวันนั้นๆ

รูปแบบและวิธีการนำเสนอข่าว

กรณีเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิ เมื่อได้เวลาที่จะต้องออกอากาศผู้ประกาศข่าวก็เริ่มรายงานข่าวตามลำดับในตารางการทำงานย่อ เรียกว่า Rundown ซึ่งได้เรียงลำดับข่าวเอาไว้ในแต่ละช่วงว่ามีข่าวอะไรบ้าง โดยกำหนดไว้ล่วงหน้าแล้วในการประชุมโต๊ะข่าวที่มีขึ้นในแต่ละวัน ส่วนรูปแบบการนำเสนอรายการข่าว ในแต่ละวันส่วนใหญ่ของเหตุการณ์สึนามิ มีรูปแบบ ดังนี้

1. การรายงานสด ณ พื้นที่เกิดเหตุ เป็นการออกอากาศสดในขณะนั้นทันที ไม่มีการบันทึกเทปล่วงหน้าในการออกอากาศ โดยผู้สื่อข่าวที่อยู่ในพื้นที่เป็นผู้รายงานข่าวเข้ามายังสถานีฯ โดยมีผู้ประกาศข่าวหลักในสถานีเป็นคนเชื่อมโยงเหตุการณ์ตามลำดับที่จัดไว้ใน Rundown

2. การรายงานข่าวสด ในสถานีฯ เป็นการรายงานข่าวโดยใช้ผู้ประกาศรายงานข่าวที่ส่งเข้ามายังสถานีฯ จากพื้นที่เกิดเหตุการณ์ เป็นการทำงานในสตูดิโอด้วยวิธีการอ่านข่าวตามที่ได้เขียนไว้ล่วงหน้าเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นการสัมภาษณ์ผู้ที่มีความรู้ผ่านทางโทรศัพท์อาจจะมีการประเด็นให้เท่านั้น เพราะฉะนั้นผู้ประกาศข่าวต้องอาศัยความสามารถและการแก้ไขปัญหาเฉพาะ

หน้าสำคัญ แต่เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงใดๆ ก็ตามระหว่างที่มีการออกอากาศข่าวนั้นไม่ว่าจะเป็น การสลับข่าว ยกข่าวทิ้งเพราะเวลาไม่พอ หรือมีการสัมภาษณ์บุคคลผ่านทางโทรศัพท์ ก็จะมี บรรณาธิการประจำวันและผู้กำกับรายการเป็นคนตัดสินใจและสั่งการไปยังผู้ประกาศอีกครั้งหนึ่ง

คุณสมบัติที่ดีของผู้ประกาศข่าว ในภาวะวิกฤติ ผู้ซึ่งมีความโดดเด่นในการสื่อสาร กับผู้ชม ก็คือ ผู้ประกาศข่าว ซึ่งคุณสมบัติที่ดีของผู้ประกาศข่าว ควรมีลักษณะดังนี้

1. อ่านดี อักษรวิธีถูกต้อง พูดยาชัดถ้อยชัดคำ ฉะฉาน พูดยาวรู้เรื่อง
2. สมองดี ความจำดี
3. บุคลิกภาพน่าเชื่อถือ
4. สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี ไม่เป็นคนซีดจางหรือวิตกกังวล ในการทำงาน

ในสถานการณ์ที่ไม่สามารถคาดคิดได้ว่าจะเกิดอะไรขึ้น ให้มันผ่านพ้นไปได้

โดยเฉพาะผู้สื่อข่าวภาคสนามที่อยู่ในพื้นที่ เป็นบุคคลที่ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ ไม่ว่าจะเกิดอะไรขึ้นก็ต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของการเป็นผู้สื่อข่าวที่ดี อย่าตื่นตระหนก มีสติสัมปชัญญะ อย่าเย่อหยิ่งในความรู้ของตัวเองที่มีอยู่ เรียนรู้เพิ่มเติมหรือพยายามเรียนรู้สิ่งที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ยังรวมถึงการไปทำข่าวและการรายงานข่าวนอกสถานที่ได้ด้วยตนเอง เป็นเรื่อง ที่ผู้ประกาศข่าวของไอทีวีมีความแตกต่างจากช่องอื่นอย่างเห็นได้ชัดเจนที่สุด

ข้อควรระมัดระวังในการรายงานข่าวภัยพิบัติ ในภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ภัย พิบัติสึนามิ ผู้ประกาศข่าวและผู้สื่อข่าว มีข้อควรระมัดระวังในการทำงาน ดังนี้

1. ต้องนิ่ง คิดไตร่ตรองว่าอะไรควรพูดไม่ควรพูด ไม่ควรรีบร้อนเกินไปและมีสมาธิ ที่ดี

2. รู้กาลเทศะ ตามความเหมาะสมของแต่ละเหตุการณ์

3. การใช้ภาษาให้ระมัดระวังเรื่องกระทบกระเทือนจิตใจ ทั้งวัจนภาษา คือ ภาษา พูด กับ อวัจนภาษา คือ ภาษากาย และการแต่งกายที่เหมาะสม

4. ต้องระมัดระวังคำถามในการสัมภาษณ์คนที่เป็นญาติของผู้เสียชีวิตการดำเนิน รายการต้องอยู่ในลักษณะเศร้า สำนวนกิริยาอาการต่างๆ ทั้งการแสดงออกทางความรู้สึก คำพูด และการกระทำในการนำเสนอข่าวอย่างเหมาะสม

5. ข้อมูลหรือเรื่องที่หมั่นหมั่นหรือไม่มั่นใจให้พักไว้ก่อน

6. ถ้าเกิดความขัดแย้งในเหตุการณ์หรือการขัดแย้งทางความคิด ให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งสองฝ่าย ต่างได้ออกมาพูดเพื่อให้มันสมดุลในการออกอากาศ โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่ยังซี ดิติดูกไม่ได้ ยังพิสูจน์อะไรไม่ได้

7. กรณีนำเสนอเนื้อหาที่มีความผิดพลาดออกมาจะมีวิธีการแก้ไขปัญหา คือ ผู้ประกาศก็ขอภัยแล้วก็แก้ไขให้ในช่วงที่ออกอากาศ โดยเร็วที่สุด

สิ่งสำคัญ คือ ต้องมีความเป็นมืออาชีพ การนำเสนอประสบการณ์ของผู้ประกาศข่าวที่ส่งสมมาปรับใช้ในการทำงานช่วงที่เกิดเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิ ฉะนั้นควรส่งผู้ประกาศที่ผ่านงานมาก่อนข้างมากและมีประสบการณ์ เพราะการส่งลงพื้นที่นั้นก็เพื่อแก้ไขปัญหาละเอียดหน้า ต้องรวบรวมข้อมูลได้ สั่งการได้ เพราะทุกคนต้องทำรายงานข่าวสดๆ ทำงานแข่งกับเวลา

ข้อควรระวังในการคัดเลือกภาพประกอบข่าว ภาพประกอบข่าวโทรทัศน์ สำหรับภาพประกอบข่าวที่คัดเลือกมานำเสนอแก่ผู้ชม ผู้สื่อข่าวจะต้องรู้ว่าภาพที่ควรระวังเป็นอย่างไรบ้าง ดังนี้

1. ภาพประกอบข่าว ซึ่งดูแล้วทำให้คนทุกขโคกก็พึงระวังอย่าเอามาฉายซ้ำบ่อย ถ้าจะใช้ก็ต้องใช้ในกรณีจำเป็น

2. ต้องไม่กระทบความรู้สึกใครเศร้า ไม่ไปซ้ำเติมความทุกข์ระทมของผู้ประสบภัย หรือของผู้ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

3. ระวังเรื่องของภาพที่อุจาดตา ควรมีโมเสก (ภาพเบลอลหรือไม่ชัดเจน) บังเอาไว้

4. การดูแลคุณภาพของภาพประกอบข่าวและเนื้อหาข่าว ควรควบคุมให้อยู่ภายใต้กรอบจรรยาบรรณหรือจริยธรรมอันดีของสื่อมวลชน

2. การประเมินผลการทำงาน มีปัจจัยและองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลทำให้การผลิตข่าวภัยพิบัติสึนามิไอทีวีประสบความสำเร็จ และได้รับความนิยมจนมีเรตติ้งดี ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเห็นว่ามีองค์ประกอบที่สำคัญ สรุปดังนี้

2.1 ปัจจัยด้านคุณค่าของข่าว คือ การรายงานข่าวที่มีความทันต่อเหตุการณ์ ความรวดเร็ว ความต่อเนื่อง เป็นการรายงานข่าวที่สามารถส่งรถ SNG เข้าในพื้นที่ 3 จุด ได้ในช่วงแรกๆ และมีความถี่ของการรายงานข่าวแบบเกาะติดสถานการณ์ทุกช่วงเวลา รวมทั้งการนำเสนอข่าวที่รอบด้านอย่างละเอียดเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจคนได้มากที่สุด

2.2 ปัจจัยด้านลักษณะสำคัญของเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิ ที่สร้างความเสียหายมาก ซึ่งในเมืองไทยไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน คนไทยไม่เคยรู้จักมาก่อน จึงเป็นจุดที่ดึงดูดความสนใจ ส่งผลกระทบทำให้มีผู้เสียชีวิตมาก เกิดความสะเทือนใจ และสูญเสียทรัพย์สิน รวมทั้งสภาพสิ่งแวดล้อมที่เสียหายมาก

2.3 ปัจจัยด้านการทำหน้าที่สื่อมวลชน การให้ความสำคัญและเป็นสื่อกลางในการช่วยเหลือแก่ประชาชนการระดม ความช่วยเหลือ การเปิดรับบริจาคผ่านทางไอทีวี ที่เกิดจากความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ความมีน้ำใจ คือ คนไทยไม่ทิ้งกันและมอบกำลังใจให้กัน

2.4 ปัจจัยด้านการให้ความสำคัญแก่เหตุการณ์สึนามิ จากหน่วยงานทุกภาคส่วนที่รวมตัวกันทั้งของรัฐ และเอกชน องค์การสาธารณกุศล ภาคประชาชน ตลอดจนมีบุคคลสำคัญทั้งในประเทศและต่างประเทศเข้ามาเกี่ยวข้อง ผนึกกำลังร่วมมือร่วมใจช่วยเหลือกันอย่างเต็มที่

2.5 การรายงานข่าวทางอากาศจากเฮลิคอปเตอร์ ทำให้เห็นภาพมุมสูงในมุมที่แตกต่าง น่าสนใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรายุ ห่วงทรัพย์³ ที่ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจจากการเปิดรับชมรายการข่าวโทรทัศน์บนเฮลิคอปเตอร์ทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร” ซึ่งผลการศึกษาพบว่า การออกอากาศข่าวรายงานพิเศษ SKY REPORT สาเหตุของการชมรายการข่าวบนเฮลิคอปเตอร์ พบว่า มีประเด็นข่าวดีมีความน่าสนใจ เป็นข่าวรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ เป็นรายการสด และมีรูปแบบการนำเสนอดี

2.6 ปัจจัยด้านการบริหาร คือ การตัดสินใจที่ดีของผู้บริหารอย่างรวดเร็ว โดยยึดนโยบายของบริษัทเป็นหลักและถือเป็นภารกิจในการทำหน้าที่สื่อมวลชนเป็นหลักมากกว่า ยึดผลประโยชน์กำไรขาดทุน

2.7 ปัจจัยด้านการจัดผังรายการที่เกื้อหนุนหรือสนับสนุนการผลิตข่าว เป็นหลักสร้างความคล่องตัวในการรายงานข่าวด่วน ข่าวในภาวะวิกฤติ ซึ่งสามารถยกเลิกรายการปกติได้โดยไม่ต้องแจ้งให้ผู้เช่าเวลาทราบล่วงหน้า และได้กำหนดระเบียบไว้ในสัญญาอย่างชัดเจน

2.8 ปัจจัยด้านบุคลากร หรือกำลังคน ไอทีวีมีพนักงานฝ่ายข่าวจำนวนมาก ประมาณ 390 คน ซึ่งมีความเป็นเอกภาพและความสามัคคี มีประสบการณ์ในการทำข่าว ซึ่งไอทีวีมีทีมข่าวที่แข็งแกร่งและมีประสบการณ์ลงพื้นที่ในทุกจุดที่เกิดเหตุการณ์ เป็นเรื่องของจิตวิญญาณของการทำอาชีพสื่อ มีจิตใจที่ทุ่มเทในการทำงาน โดยเฉพาะนักข่าวในพื้นที่ และสตริงเกอร์ในส่วน

³จิรายุ ห่วงทรัพย์, “ความพึงพอใจจากการเปิดรับชมรายการข่าวโทรทัศน์บนเฮลิคอปเตอร์ทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวีของประชาชนในกรุงเทพมหานคร,” (รายงานโครงการเฉพาะบุคคลมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548), น. บทคัดย่อ.

ทีมข่าวภูมิภาค มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ คุณอังคณา วัฒนมงคลศิลป์⁴ ที่ได้ศึกษาเรื่อง “การนำเสนอข่าวแบบแยกส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา สถานีโทรทัศน์ไอทีวี” สรุปผลได้ว่า เกิดจากนโยบายของสถานีฯ ที่เห็นความสำคัญของสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน ในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ตามรัฐธรรมนูญมาตรา 40 รวมถึงนโยบายการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปส่วนภูมิภาค โดยมองพื้นฐานของสังคมระดับรากหญ้าเป็นส่วนสำคัญ ที่จะกำหนดทิศทางการนำเสนอข่าวให้สอดคล้องกับผู้รับสารในท้องถิ่น ดังนั้น การให้ความสำคัญกับข่าวภูมิภาคมาเป็นระยะเวลานาน ทำให้ทีมข่าวภูมิภาคแข็งแกร่ง ทำงานได้ดีในสถานการณ์ฉุกเฉินหรือในภาวะวิกฤติ อย่าง เช่น เหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิในครั้งนี้ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญยิ่งที่ทำให้ข่าวสึนามิของไอทีวีประสบความสำเร็จ

2.9 ปัจจัยด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ที่ใช้สนับสนุนการผลิตข่าวที่มีความเพียงพอ กับเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิ ประกอบด้วยศูนย์ข่าวหลัก อำเภอสทิงพระ จังหวัดสงขลา และศูนย์ข่าวย่อย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ใช้รถ SNG 3 คัน และเฮลิคอปเตอร์ 1 ลำ นอกจากนี้ยังได้มีการขอ กำลังทหารเอาเฮลิคอปเตอร์ทหารเข้ามาช่วยอีก มีการใช้สัญญาณจากระบบโมบายของ AIS และ ดาวเทียมของชินแซทเทลไลท์ มาช่วยสำหรับการรับส่งภาพเสียงในพื้นที่เป็นเกาะและพื้นที่ห่างไกล

3. ความพอใจของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ของบุคคลทั้งสองกลุ่ม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพอใจในการผลิตข่าวภัยพิบัติในครั้งนี้ โดยให้เหตุผลว่าไอทีวีสามารถทำข่าวได้ดีที่สุดในข้อจำกัดที่มีอยู่บ้าง ซึ่งเป็นที่ยอมรับในสื่อมวลชนแขนงต่างๆ ประชาชนและผู้ชมรายการ ทำให้เกิดความภูมิใจที่ได้ช่วยเหลือพี่น้องประชาชนที่เดือดร้อน ได้อย่างดี และเป็นตัวกลางในการประสานงานให้คนใจบุญใจกุศลที่ต้องการบริจาคช่วยเหลือผู้ที่เดือดร้อนผ่านทางไอทีวี ซึ่งได้รับการบริจาคเป็นเงินประมาณ 220 ล้านบาท

4. ผลของการผลิตข่าวภัยพิบัติสึนามิ พบว่า หลังจากเหตุการณ์จบสิ้นลงไอทีวีได้รับเสียงชื่นชมมากมายทุกรูปแบบจากทั้งผู้ชมและสื่อมวลชนด้วยกัน อีกทั้งยังมีการวัดความนิยมของผู้ชมรายการด้วยวิธีการสำรวจเรตติ้ง ทำให้เรตติ้งช่วงนั้นสูงมากกว่าละครหรือรายการอื่นที่ได้รับความนิยมมาก่อนแล้วส่งผลทำให้มีโฆษณาเข้ามาหลังจากเหตุการณ์นั้น และยังสามารถ

⁴อังคณา วัฒนมงคลศิลป์, “การนำเสนอข่าวแบบแยกส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา สถานีโทรทัศน์ไอทีวี,” (รายงานโครงการเฉพาะบุคคลมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545), น. 93-94.

ขายโฆษณาได้มากขึ้น นอกจากนี้สถานีโทรทัศน์ไอทีวียังได้รับรางวัลในการทำงานด้านสื่อโทรทัศน์ที่เกี่ยวข้องกับข่าวและเหตุการณ์สีนามิ ดังนี้

- ได้รับรางวัลโทรทัศน์ทองคำ 2547 ประเภทรางวัลสถานีดีเด่น ด้านรายการข่าวและสถานการณ์ปัจจุบัน
- ได้รับรางวัลแสงชัย สุนทรวัฒน์ ประเภทข่าวเหตุการณ์ยอดเยี่ยม เรื่อง “ธรณีพิบัติสีนามิ”
- ได้รับรางวัลโทรทัศน์ทองคำ 2548 ประเภทรางวัลสถานีดีเด่น ด้านรายการข่าวและสถานการณ์ปัจจุบัน และผู้ดำเนินรายการข่าวดีเด่น คุณกิตติ สิงหาปัด
- ได้รับรางวัล Star Entertainment Awards 2005 (รางวัลผลงานบันเทิงยอดเยี่ยมครั้งที่ 4) ประเภทผู้ประกาศข่าวชายยอดเยี่ยม คุณกิตติ สิงหาปัด
- ได้รับรางวัลแสงชัย สุนทรวัฒน์ ครั้งที่ 10 ประจำปี 2548 ประเภทข่าวโทรทัศน์ยอดเยี่ยม

ทั้งหมดนี้เป็นผลสืบเนื่องมาจากการผลิตข่าวภัยพิบัติสีนามิ เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2549 เป็นต้นมา และการให้ความสำคัญกับการผลิตข่าวภัยพิบัติตามนโยบายการบริหารงานข่าวตามที่ตั้งไว้อย่างจริงจัง จึงเป็นตัวชี้วัดถึงความสำเร็จได้เป็นอย่างดี

สรุปผลการศึกษาส่วนที่ 4 แนวทางในการพัฒนากระบวนการผลิตข่าวภัยพิบัติทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี ได้ดังนี้

1. การพัฒนากระบวนการผลิตข่าวตามแนวทางของผู้บริหารงาน การพัฒนากระบวนการผลิตข่าวภัยพิบัติ หลังจากที่ได้ผ่านเหตุการณ์สีนามิไปเรียบร้อยแล้วนั้น ผู้บริหารได้สรุปแนวทางเพื่อพัฒนาระบบการทำงานต่อไปในอนาคตไว้ดังต่อไปนี้

1.1 การเตรียมพัฒนาแผนปฏิบัติงานในภาวะวิกฤติ ผู้บริหารบางท่านมีความเห็นว่าแผนการทำงานในสถานการณ์ฉุกเฉินยังมีความสำคัญ ควรมีการจัดทำขึ้นถึงแม้ว่าจะเป็นไปได้ยาก เพราะผู้บริหารในระดับสูงมีความเห็นว่า ควรใช้นโยบายเป็นตัวตั้งในการทำงานเป็นหลัก แล้วพัฒนาระบบอื่นๆ ให้สอดคล้องเป็นไปตามนโยบายหลัก และมองว่าการทำงานที่ผ่านมาเป็นบทพิสูจน์ว่าเลยขั้นตอนในการทำแผนปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินไปแล้ว

1.2 การเตรียมพัฒนาบุคลากร เพื่อปฏิบัติงานในภาวะวิกฤติ ควรมีการพัฒนาเพิ่มเติมในเรื่องความรู้ คือ การพัฒนาในเชิงการสื่อสาร การเขียนข่าว และทำความเข้าใจต่อประเด็นความรู้เกี่ยวกับภัยพิบัติทั้งทางธรรมชาติและที่เกิดจากมนุษย์ให้มากขึ้น

- 1.3 การเตรียมพัฒนาการสร้างทีมชาวที่เล็กลง จากเดิมใช้คนประมาณ 8-9 คน ปัจจุบันใช้คนเพียง 4 คน ก็สามารถรายงานข่าวได้ เป็นสิ่งที่ได้พัฒนาไปแล้วนั้นในปัจจุบัน
 - 1.4 การเตรียมพัฒนาศูนย์ข่าวภูมิภาคและสตริงเกอร์ ให้แข็งแกร่ง
 - 1.5 การเตรียมพัฒนาตั้งทีมเฉพาะกิจ มีหน้าที่สำหรับจัดกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือสังคม เพื่อการรณรงค์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ตั้งเป็นศูนย์กลางให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชน
 - 1.6 การเตรียมพัฒนางานกองอำนวยการ เพื่ออำนวยความสะดวกในเรื่องธุรการ หรือการเงินในพื้นที่ และดูแลเรื่องต่างๆ โดยตรงให้กับทีมงาน
 - 1.7 การเตรียมพัฒนาข้อมูลและแหล่งข้อมูล ควรพัฒนาเรื่องของการเสริมข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับภัยพิบัติต่างๆ เพื่อรองรับสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต
 - 1.8 การเตรียมพัฒนาเครื่องมือ และอุปกรณ์ ควรจะพัฒนาอุปกรณ์ คือ รถ SNG ให้สามารถรายงานสดได้จากทุกจุดในพื้นที่เมื่อมีเหตุการณ์ภัยพิบัติ นำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยต่างๆ มาใช้ให้มากขึ้น เช่น IP-STAR รถถ่ายทอดสดขนาดเล็ก ติดตั้งชุดรับส่งสัญญาณไมโครเวฟที่สามารถทำงานได้ดีในทุกพื้นที่ และพัฒนาระบบสัญญาณในการรับส่งภาพข่าวจากเฮลิคอปเตอร์ให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น อีกระบบหนึ่งคือ พัฒนาการรายงานข่าวให้สามารถส่งข่าวผ่านทางโทรศัพท์มือถือ ระบบ 3 จี
 - 1.9 การเตรียมพัฒนาด้านเทคโนโลยี ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยต่างๆ ทำให้การทำงานข่าวได้เปรียบกว่าถ้าพัฒนานำมาใช้ในงานข่าวให้มากขึ้น เช่น IP-STAR และการพัฒนาสัญญาณในการรับส่งภาพจากเฮลิคอปเตอร์ให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น อีกระบบหนึ่ง คือ พัฒนาการรายงานข่าวให้สามารถส่งข่าวผ่านทางโทรศัพท์มือถือ ระบบ 3 จี ให้เร็วที่สุด
 - 1.10 การเตรียมพัฒนาการประสานงานระหว่างกัน ในการทำงานร่วมกันระหว่างฝ่ายข่าวกับฝ่ายรายการและฝ่ายเทคนิค (วิศวกรรม) ด้วย จะต้องประสานงานกันให้ดีเมื่อเกิดเหตุภัยพิบัติจะได้ดำเนินการได้อย่างถูกต้องให้เร็วทันใจ
- ทั้งหมดนี้ มาจากแนวทางของนโยบายการบริหารงานข่าวที่ชัดเจน คือ ต้องการให้เป็นสถาบันข่าว ด้วยการเตรียมความพร้อมทุกอย่างให้สอดคล้องกับนโยบายหลักทั้งเรื่อง ความรู้ความสามารถของบุคลากร กำลังคน เครื่องมืออุปกรณ์ ที่สำคัญต้องทำให้ชาวเป็นที่เชื่อถือ รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ เป็นกลางไม่ฝักใฝ่ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด
2. การพัฒนากระบวนการผลิตตามแนวทางของผู้ปฏิบัติงาน สำหรับแนวทางในการเตรียมพัฒนาระบบการผลิตข่าวให้ดีขึ้น ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็น ดังนี้
 - 2.1 การเตรียมพัฒนามูลฐาน คือ การเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการให้กับบุคลากร

อีกทั้งต้องพัฒนาในการมองมุมข่าวที่แตกต่าง การเขียนข่าวที่ถูกต้อง การใช้ภาษาที่ดี คิดประเด็นข่าวให้มีความหลากหลาย ต้องมีการตรวจสอบสถานการณ์ และการตัดสินใจให้รวดเร็วที่สุด เพื่อผลิตข่าวและรายงานข่าวได้อย่างมีคุณภาพให้กับคนดูได้รับทราบ และนำไปสู่การทำหน้าที่เพื่อระดมสรรพกำลังช่วยเหลือประชาชนและสังคมต่อไป เมื่อเกิดภัยพิบัติ

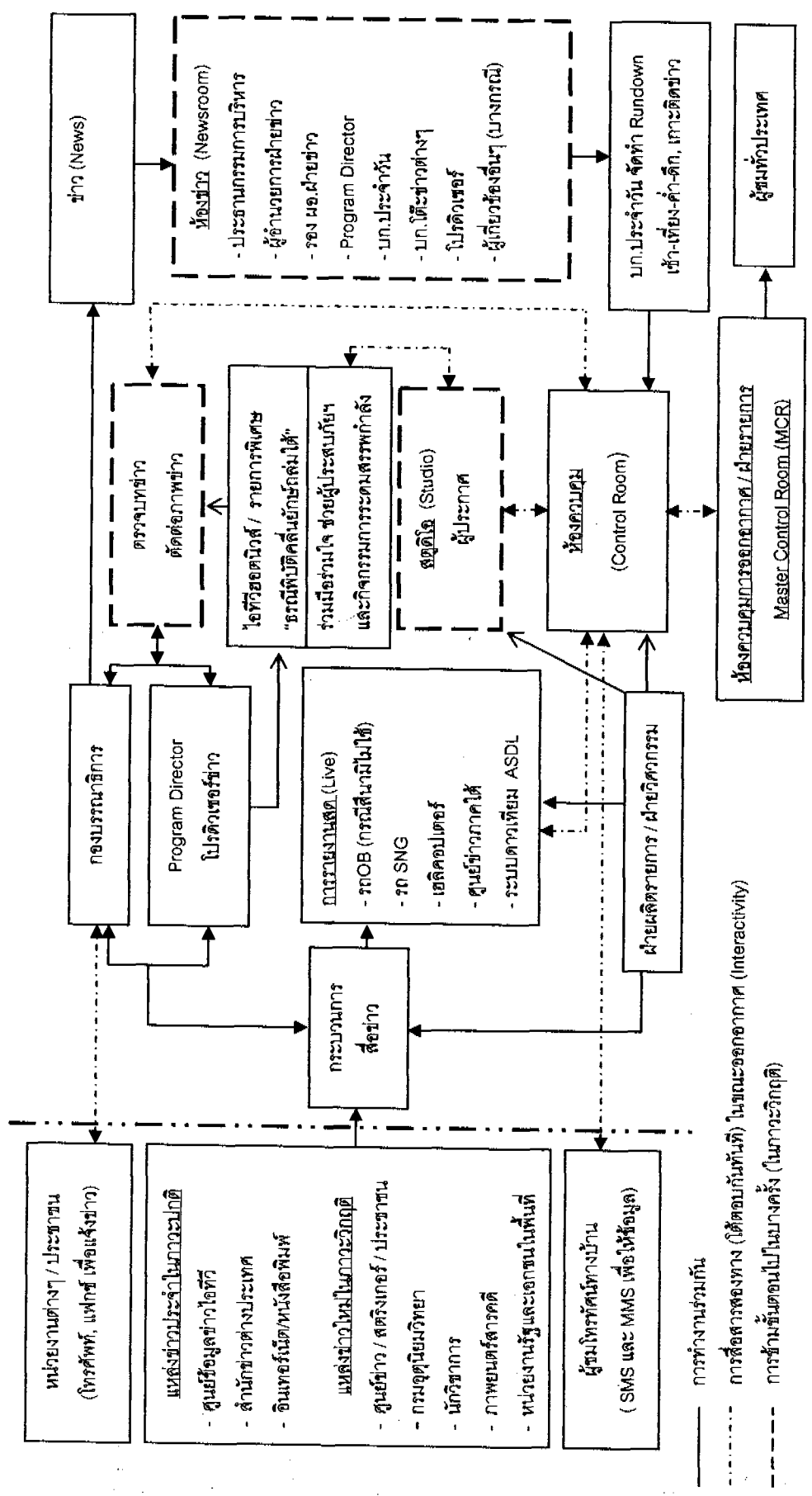
2.2 การเตรียมพัฒนาเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี ควรเพิ่มอุปกรณ์ ได้แก่ กล้อง เทป เครื่องตัดต่อกระเป๋าทัวร์ รถถ่ายทอดสดที่มีความคล่องตัวให้มากขึ้นกว่าเดิม ถึงแม้จะมีเพียงพอแล้วก็ตามจากเหตุการณ์สึนามิที่ผ่านมา แต่ในครั้งต่อไปสถานการณ์อาจไม่เหมือนกัน ที่ทีมงานที่เล็กลงจะทำให้เพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการรายงานข่าวให้มากขึ้น

2.3 การเตรียมพัฒนาระบบการสื่อสาร ควรพัฒนาจัดหาระบบการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่ดีมากกว่านี้เพื่อใช้ในการประสานงาน การรายงานข่าวทางโทรศัพท์

จากการสรุปผลทั้งหมดตามกระบวนการผลิตข่าวภัยพิบัติสึนามิ ทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี ตั้งแต่ขั้นตอนการเตรียมการ ขั้นตอนการผลิต ขั้นตอนการออกอากาศและประเมินผล นำมาเขียนเป็นแผนภาพการทำงานตามกระบวนการที่เกิดขึ้นในโลกของความเป็นจริงของเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิ ได้ดังนี้

ตารางที่ 5.1

แสดงกระบวนการผลิตข่าวภัยพิบัติเส้นทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี



อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่องนโยบายการผลิตข้าวภัยพิบัติทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี ที่ให้มีการนำเสนอข่าวด้วยสไลด์แทนที่ว่าลึกและแตกต่าง กับภารกิจในการระดมความช่วยเหลือสังคมเมื่อเกิดความทุกข์ร้อนจึงมีความสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของการสื่อสารมวลชน ซึ่ง ฮาโรลด์ ลาสเวลล์ (Harold Lasswell)⁵ กล่าวไว้ว่าหน้าที่ของการสื่อสารมวลชนมีอยู่ 3 ประการ คือ หน้าที่ในการสังเกตการณ์และรายงานสภาพแวดล้อมทางสังคม หน้าที่ในการประสานสัมพันธ์ส่วนต่างๆ ของสังคมให้รวมตัวกันอยู่ได้และหน้าที่ในการถ่ายทอดมรดกทางสังคม ทั้งนี้ไอทีวีมีการดำเนินงานทางด้านนโยบายในฐานะสื่อมวลชนประเภทสื่อโทรทัศน์ที่ต้องการเป็นสถาบันข่าว มุ่งเน้นให้ไอทีวีเป็นแหล่งข่าวที่ดีที่สุด เร็วที่สุด และถูกต้องที่สุด

นอกจากหน้าที่ในการรายงานข่าวและเฝ้าระวังเหตุการณ์ในสังคมแล้ว ในภาวะวิกฤติการณ์เหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิ ไอทีวีในฐานะสื่อมวลชนทำหน้าที่มากกว่าการสังเกตการณ์และการรายงานสภาพแวดล้อมทางสังคม (Surveillance of the Environment) ซึ่งเป็นการทำหน้าที่สื่อในภาวะปกติ ตามที่ ฮาโรลด์ ลาสเวลล์ (Harold Lasswell) ได้กล่าวเอาไว้ ทั้งนี้ไอทีวีได้เพิ่มบทบาทหน้าที่ใหม่ในภาวะวิกฤติ คือ หน้าที่ในการระดมสรรพกำลัง (Mobilization) เพื่อระดมความช่วยเหลือผู้ประสบภัย และผู้ที่เดือดร้อน นอกจากนี้ยังทำหน้าที่รองลงมาคือ การช่วยบรรเทาความทุกข์แก่ผู้ที่สูญเสียทั้งชีวิต และทรัพย์สิน เป็นการบรรเทาความทุกข์ระทมทางจิตใจ อีกหน้าที่หนึ่งซึ่งมีความสำคัญแฝงอยู่กับการรายงานข่าวสึนามิ ก็คือ หน้าที่การให้อธิบายเกี่ยวกับภัยพิบัติสึนามิ ทั้งการให้ความรู้ วิธีการป้องกันภัย รวมทั้งการเตือนภัยพิบัติด้วย เพราะว่าสึนามิเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นครั้งแรก ไม่มีใครรู้จักดี เพราะฉะนั้นสื่อจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งและเหมาะสมที่จะทำบทบาทหน้าที่นี้ เพื่อคลี่คลายปัญหาความเดือดร้อนและช่วยเหลือประชาชนและสังคม ดังนั้นเมื่อเกิดเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิ ไอทีวีจึงยึดเป็นภารกิจหลักและทุ่มเทสรรพกำลังเพื่อระดมความช่วยเหลือผู้ประสบภัยโดยเร่งด่วน ด้วยการเปิดรับบริจาคเงินและสิ่งของต่างๆ แม้ว่าการรับบริจาคจะไม่ใช่ว่าหน้าที่หลัก แต่ว่าการเป็นศูนย์กลางในการช่วยเหลือเป็นหน้าที่หลักอันหนึ่งในยามเกิดเหตุการณ์นั้น นอกจากการตั้งศูนย์รับบริจาคแล้วไม่ได้เป็นเพียงเฉพาะตัวเงินเท่านั้นในสิ่งที่ได้ แต่มันเป็นเหมือนกับศูนย์กลางของความร่วมมือร่วมใจกันทางจิตใจไปด้วย นี่คือ สิ่งที่สามารถกระทำหน้าที่ในการระดมสรรพกำลังนี้ได้ดีในภาวะวิกฤติ ด้วยการรณรงค์รับบริจาคจาก

⁵ Harold Lasswell, อ้างถึงใน กิตติมา สุรสนธิ, ความรู้ทางการสื่อสาร, พิมพ์ครั้งที่ 3 (กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548), น. 98.

ประชาชนในสังคม เพื่อให้ความช่วยเหลือกันในยามเดือนร้อนที่เกิดขึ้นในสังคม โดยเป็นสื่อกลางในการประสานงานรับบริจาคเงินและสิ่งของ ในเรื่องนี้ คุณนิวัฒน์ธำรง บุญทรงไพศาล ประธานกรรมการบริหาร บริษัท ไอทีวี จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า

"...เป็นภารกิจอีกอันหนึ่ง ที่สถานีโทรทัศน์ทั่วไปไม่ทำกันหรือไม่ได้ทำเป็นหลักแต่ไอทีวีทำเป็นหลัก แล้วก็ปีหนึ่งจะหาเงินเพื่อเหตุการณ์ช่วยเหลือประชาชนที่เดือนร้อนหรือสังคม ปีหนึ่งนับเป็นหลายๆ สิบล้าน..."⁶

โดยมีการเตรียมพร้อมอยู่เสมอ เมื่อมีอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นก็จะรายงานข่าวให้ดีที่สุด เร็วที่สุด รอบด้านให้มีรายละเอียดมากที่สุด เพื่อนำมารายงานให้ประชาชนได้รับทราบ จากเหตุการณ์ภัยพิบัติสินามินั้น ไอทีวีได้มีการปรับผังรายการโดยยกเลิกรายการบันเทิง และนำเสนอรายการข่าว "ไอทีวีเฉพาะกิจ ธรณีพิบัติคลื่นยักษ์ถล่มใต้" เนื่องจากเหตุการณ์นี้มีผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนเกิดความสูญเสียในทุกๆ ด้าน ด้วยแนวคิดด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่สื่อจะต้องเสนอเนื้อหาที่จำเป็นแก่สังคมตามหน้าที่ด้านการเสนอข่าวสารที่จำเป็นเร่งด่วนต่อสังคมนี้ ดังนั้น ไอทีวีจึงออกมาประกาศว่าขอยกเลิกรายการบันเทิง จึงทำให้นโยบายการผลิตข่าวภัยพิบัติสินามินั้นของไอทีวีนั้น จำเป็นต้องหยุดการทำหน้าที่ในการให้ความบันเทิง ตามแนวคิดที่วิลเบอร์ แชรรมม์ (Wilbur Schramm) และชาร์ลส์ อาร์ไรท์ (Charles R. Wright)⁷ ที่ได้เพิ่มเติมหน้าที่ประการที่ 4 ของการสื่อสารมวลชนไว้อีกประการ คือ หน้าที่ในการให้ความบันเทิง (Entertain function) เพราะในช่วงเหตุการณ์ดังกล่าวนำมาซึ่งความโศกเศร้าเสียใจ สะเทือนใจ กับประชาชนส่วนใหญ่ทั้งประเทศ ไอทีวีจึงตัดสินใจไม่ทำหน้าที่ในการให้ความบันเทิงแก่ผู้ชม เพราะไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ดังกล่าว

จากผลการศึกษา ด้านสภาพปัจจัยแวดล้อมที่มีผลต่อกระบวนการผลิตข่าวภัยพิบัติของสถานีโทรทัศน์ไอทีวี พบว่า มีปัจจัยแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกที่มีต่อกระบวนการผลิตข่าวภัยพิบัติ แตกต่างกันไป โดยปัจจัยที่ไม่มีผลเลย ก็คือ ปัจจัยการเมืองด้านสัญญาการสัมปทานระหว่างไอทีวีและสำนักปลัดนายกรัฐมนตรี เพราะไอทีวียังเน้นการทำข่าวที่อยู่ในอัตราส่วนตามที่ได้กำหนดไว้ในคำตัดสินของอนุญาโตตุลาการ ถึงแม้ว่าเมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2549 ได้มีคำตัดสิน

⁶สัมภาษณ์ นิวัฒน์ธำรง บุญทรงไพศาล, ประธานกรรมการบริหาร บริษัท ไอทีวี จำกัด (มหาชน), 20 กุมภาพันธ์ 2549.

⁷Wilbur Schramm and Charles R. Wright, อ้างถึงใน กิติมา สุรสนธิ, ความรู้ทางการสื่อสาร, น. 98.

ของศาลปกครองกลางที่ให้เพิกถอนคำสั่งของคณะอนุญาโตตุลาการ ไอทีวีก็เคารพคำพิพากษา และพร้อมยืนยันจะยื่นอุทธรณ์ต่อศาลปกครองสูงสุด โดยยืนยันหากผลการตัดสินออกมาเช่นไร ไอทีวีพร้อมยอมรับและปฏิบัติตาม จากเหตุการณ์สินามินั้น ไอทีวีก็ได้นำเสนอข่าวสูงกว่าร้อยละ 70 มากกว่าที่สัญญาสัมปทานเดิมที่ได้กำหนดไว้ จึงไม่ส่งผลกระทบต่อการบริหารงานข่าวของไอทีวีแต่อย่างใด โดยไอทีวียังเน้นการเป็นสถานีข่าวต่อไป โดยเฉพาะเหตุการณ์สินามิ ไอทีวีให้ความสำคัญกับเหตุการณ์นี้มาก ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับข่าวโทรทัศน์ โดยเฉพาะปัจจัยที่มาจากลักษณะสำคัญต่างๆ ของตัวสถานการณ์ภัยพิบัติสินามินั้น มีความเป็นคุณค่าของข่าว (Newsworthiness) อยู่บางประการ คือ

1. เป็นข่าวที่ทันต่อเหตุการณ์ (timeliness) เป็นข่าวที่ไม่ได้เกิดขึ้นแล้วจบลงแต่มีผลต่อเนื่องยาวนาน
2. ด้านผลกระทบ ทั้งเรื่องชีวิต สิ่งแวดล้อม รวมทั้งการท่องเที่ยว
3. สินามิเป็นข่าวที่อยู่ใกล้ตัวผู้ชม (proximity) เกิดขึ้นกับคนไทยโดยเฉพาะทางภาคใต้ เนื่องจากสถานที่เกิดเหตุเป็นสถานที่ท่องเที่ยว สร้างความสูญเสียชาวไทย เพื่อนร่วมชาติญาติพี่น้องของคนไทย
4. เป็นเหตุการณ์นี้มีความสำคัญหรือมีความเด่นในขณะนั้น เป็นสิ่งที่มีผลอย่างใหญ่หลวงในอนาคตที่ทุกคนควรตระหนักว่าจะเกิดซ้ำอีก
5. ความขัดแย้ง เป็นเหตุการณ์ที่เกิดปัญหาความขัดแย้งเป็นประเด็นที่ขึ้นในระยะต่อมาของเจ้าหน้าที่ ที่เข้าไปให้ความช่วยเหลือด้านต่างๆ แต่ประชาชนที่เดือนร้อนไม่ได้รับความช่วยเหลือหรือได้รับความช่วยเหลือไม่เท่าเทียมกัน

ดังนั้น เหตุการณ์สินามิเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้คนส่วนใหญ่ในประเทศให้ความสนใจ เป็นข่าวที่ทำให้เกิดความรู้สึกช็อค เพราะมีผู้คนล้มตายจำนวนมากสูญเสียทั้งชีวิตและทรัพย์สิน รวมทั้งสิ่งแวดล้อม การรายงานข่าวในภาวะวิกฤติของไอทีวีจึงมีความสอดคล้องกับเรื่องข่าวที่มีคุณค่าของ สหศักดิ์ กลิ่นสุวรรณ^๘ ที่เขียนไว้ในหนังสือเรื่อง “การผลิตรายการโทรทัศน์สมัยใหม่สไตล์อเมริกัน” เกี่ยวกับคุณค่าของข่าว (Newsworthiness) ดังนั้นเหตุการณ์สินามิจึงเป็นข่าวที่มีผลสะท้อนต่อสังคมให้มีความระมัดระวัง เพื่อจะไม่ให้เกิดความเสียหายขึ้นอีกในอนาคต

^๘ สหศักดิ์ กลิ่นสุวรรณ, การผลิตรายการโทรทัศน์สมัยใหม่สไตล์อเมริกัน

(กรุงเทพมหานคร: อี.ที.พับลิชชิง จำกัด, 2548), น. 330-331.

ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นถึงกระบวนการผลิตข่าวภัยพิบัติของสถานีโทรทัศน์ไอทีวี กรณีเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินขึ้น เมื่อนำมาวิเคราะห์ถึงเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิที่เกิดขึ้นแล้วเกิดความสอคลล้องในเรื่องผู้เฝ้าประตูข่าวสาร (Gatekeeper) ของเคิร์ต เลวิน (Kurt Lewin)⁹ ที่ได้อธิบายไว้ว่า Gatekeeper เหมือนกับบุคคลที่ควบคุมการส่งข่าวสารต่างๆ ไปยังช่องทางต่างๆ ของสื่อสารมวลชน นอกจากนี้ วิลเบอร์ แชลมม (Wilbur Schramm)¹⁰ กล่าวเพิ่มเติมว่า Gatekeeper เป็นผู้ที่มีสิทธิในการเปิดและปิดประตูข่าวสารต่างๆ ที่ส่งผ่านมา และเป็นผู้มีบทบาทสำคัญมากในการสื่อสารต่าง ๆ ในสังคมปัจจุบันนี้ และการรายงานข่าวของไอทีวีจากเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิ มีหลักเกณฑ์ในการจัดลำดับของการกำหนดเรื่องที่จะนำเสนอ เพื่อเป็นการตอบสนองการรับรู้ของประชาชน และสร้างความน่าสนใจของข่าวตามอารมณ์ของคนดูด้วย โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้

การใช้หลักเกณฑ์ของคำว่า "ที่สุด" เช่น ตายมากที่สุด เสียหายมากที่สุด เศร้ามากที่สุด ตามหานานที่สุด

การใช้หลักเกณฑ์ของคำว่า "ไม่พอ" เช่น รถไม่พอจะทำอย่างไร รถขนส่งไม่พอจะทำอย่างไร พอร์मारีนไม่พอจะทำอย่างไร โรงศพไม่พอจะทำอย่างไร

ซึ่งมีความสอดคล้องกับเรื่องการจัดวาระของสื่อ (Agenda setting) จากการวิจัยของโรเจอร์และเดียริง (Rogers and Dearing)¹¹ ว่า การกำหนดประเด็นที่ทำให้สังคมทั้งหมดหันมาสนใจเรื่องใดเรื่องหนึ่งร่วมกัน เป็นทฤษฎีที่พูดถึงผลของสื่อสารมวลชนที่มีต่อความคิดเห็นของสาธารณชนจากเรื่องราวหรือเหตุการณ์ที่สื่อเป็นผู้กำหนดและจัดลำดับของเรื่องที่จะเสนอกล่าวคือ จำนวนข่าวที่ถูกนำเสนอมากๆ จะทำให้ประชาชนเกิดการรับรู้มาก และประเภทของข่าวที่มีความแตกต่างกันมาก ก็มีผลต่อการรับรู้ของประชาชนเช่นกัน

ดังนั้นในกระบวนการผลิตข่าวภัยพิบัติสึนามิมีผู้เฝ้าประตูข่าวสารและจัดวาระข่าวสารหลายระดับ ได้แก่ คุณนุกุล อนุโต ผู้ช่วยบรรณาธิการบริหารและบรรณาธิการข่าวภูมิภาค โดยรับข้อมูลเบื้องต้นของเหตุการณ์จากสตริงเกอร์ประจำภาคใต้ที่ได้รับทราบข่าวจากแหล่งข่าวแรก คือ

⁹Kurt Lewin, อ้างถึงใน อรุณฯ เลิศจรรยาภักษ์. "โทรทัศน์: วิธีคัดเลือกและการจัดลำดับความสำคัญของข่าวของสถานีโทรทัศน์," (รายงานการวิจัยในโครงการวิจัยเสริมหลักสูตร คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2529), น. 12.

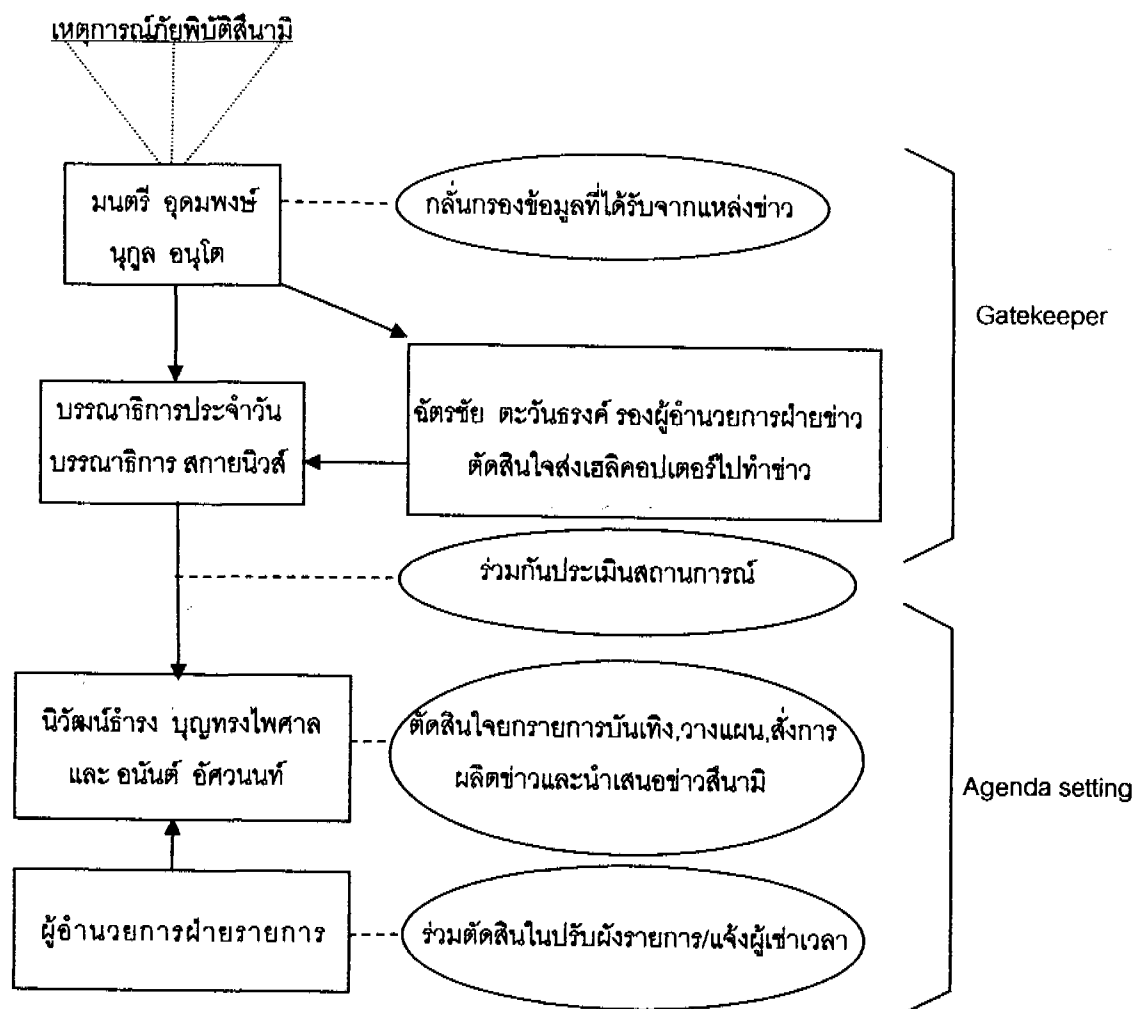
¹⁰Wilbur Schramm, อ้างถึงใน เรื่องเดียวกัน.

¹¹E. M. Rogers and J. W. Dearing, อ้างถึงใน กิตติมา สุรสุนธิ, ความรู้ทางการสื่อสาร, น.143.

ประชาชน ซึ่งประชาชนในพื้นที่เกิดเหตุที่โทรศัพท์เข้ามาแจ้งข่าวเกี่ยวกับเหตุการณ์สึนามิ จึงสั่งการให้คุณมนตรี อุดมพงษ์ ผู้สื่อข่าวภูมิภาค ที่จัดเป็นผู้เฝ้าประตูข่าวสารในลำดับถัดมา ซึ่งทำงานประจำอยู่ทาง 3 จังหวัดชายแดนใต้ในขณะนั้นเตรียมพร้อมปฏิบัติงานซึ่งทางคุณมนตรี อุดมพงษ์ ก็ได้ทราบข่าวจากแหล่งข่าวในพื้นที่ด้วยเช่นกัน จากนั้นคุณนุกล อนุโต ที่อยู่ใกล้พื้นที่เกิดเหตุจึงติดต่อเข้ามายังสถานีฯ เพื่อรายงานสถานการณ์ให้บรรณาธิการประจำวันทราบ และติดต่อบรรณาธิการสกายนิวส์ให้ส่งเฮลิคอปเตอร์ขึ้นบินทำข่าว แต่ด้วยขั้นตอนที่ต้องมีการประเมินสถานการณ์เพราะการขึ้นบินแต่ละครั้งมีค่าใช้จ่ายสูง และด้วยความที่ไม่รู้จักสึนามิของผู้สื่อข่าวทุกคน อีกทั้งไม่เข้าใจในถึงความรุนแรงของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจึงทำให้เกิดความล่าช้าทั้งการประเมินสถานการณ์และการสั่งการในระยะแรก เมื่อ คุณนุกล อนุโต ได้เห็นความเสียหายมากขึ้น จึงติดต่อคุณฉัตรชัย ตะวันธรงค์ รองผู้อำนวยการฝ่ายข่าว ที่มีอำนาจการสั่งการสูงกว่าเป็นคนกลั่นกรองข่าวหรือผู้เฝ้าประตูข่าวสารอีกชั้นหนึ่ง ซึ่งต่อมาได้ตัดสินใจสั่งการนำเฮลิคอปเตอร์ขึ้นบินสู่พื้นที่เกิดเหตุใน 6 จังหวัด ภาคใต้ เพื่อผลิตข่าวสกายนิวส์ทันที จากนั้นเมื่อทุกคนมีความเข้าใจถึงความสำคัญของตัวเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้วจึงเข้าร่วมประชุมโดยมีคุณนิวัฒน์ธำรง บุญทรงไพศาล ประธานกรรมการบริหาร เข้ามายังสถานีฯ ทันทีที่ทราบข่าว และมีคุณอนันต์ อิศวณนท์ ผู้อำนวยการฝ่ายข่าว เข้ามาร่วมด้วย โดยมีบรรณาธิการประจำวันเฝ้าประตูอยู่ในวันนั้นร่วมกันประเมินสถานการณ์อีกครั้ง พร้อมกับได้ติดต่อไปยัง คุณนิมะ ราชิตี ผู้อำนวยการฝ่ายรายการ เพื่อจะขอปรับผังยกเลิกรายการประเภทบันเทิงออกก่อน เพื่อเน้นให้ความสำคัญต่อข่าวสึนามิอันเป็นการจัดวาระการนำเสนอข่าวสารต่อสังคม (Agenda setting) จากนั้นที่ประชุมในห้องข่าวก็ตัดสินใจ วางแผน สั่งการส่งทีมงานฝ่ายข่าวจากส่วนกลางเข้ายังพื้นที่ เพื่อผลิตข่าวภัยพิบัติสึนามิแล้วนำเสนอข่าวภัยพิบัติสึนามิอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น จะเห็นได้ว่ากระบวนการกลั่นกรองข่าวสารของผู้เฝ้าประตูข่าวสาร (Gatekeeper) และการจัดวาระข่าวสาร (Agenda setting) ภัยพิบัติสึนามิเป็นดังนี้

แผนภาพที่ 5.2

แสดงลำดับขั้นผู้เฝ้าประตูข่าวสารและการจัดวาระข่าวสารภัยพิบัติสึนามิ



จากแผนภาพที่ 5.2 อธิบายได้ว่าจากเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิที่เกิดขึ้นเกิดใน 6 จังหวัดทางภาคใต้ ในขณะนั้นมีคุณมนตรี อุดมพงษ์ ผู้สื่อข่าวที่ได้ทำงานประจำอยู่ทางภาคใต้ก่อนหน้านั้นแล้ว และผนวกกับที่คุณนุกูล อนุโต ผู้ช่วยบรรณาธิการบริหารและบรรณาธิการข่าวภูมิภาคอยู่ในพื้นที่ใกล้เคียงพอดี เนื่องจากเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ผู้สื่อข่าวประจำศูนย์ข่าวภาคใต้และสตริงเกอร์พอดี จึงสามารถตรวจ สอบสถานการณ์ได้รวดเร็วกว่าสถานีโทรทัศน์ช่องอื่นๆ ทั้งสองคนจึงเป็นผู้เฝ้าประตูข่าวสารในลำดับแรกที่ได้ทราบข่าวจากประชาชนในพื้นที่และจากสตริงเกอร์ของไอทีวี จึงได้มีการกลั่นกรองสถานการณ์ในเบื้องต้นก่อนรายงานเข้ามายังสถานีนี้ ซึ่งขณะนั้นมีบรรณาธิการประจำวันเข้าเวรปฏิบัติงานอยู่ ซึ่ง คุณนุกูล อนุโต ได้ประเมินแล้วว่าเหตุการณ์ใหญ่ขนาดนี้ควรใช้เฮลิคอปเตอร์ในการรายงาน จึงติดต่อไปยังบรรณาธิการสกายนิวส์เพื่อให้ดำเนินการ แต่ด้วยความ

ที่ไม่มีใครรู้จักสินามิจึงทำให้ยังไม่สามารถตัดสินใจสั่งการได้ คุณนุฏ อนุโต จึงรายงานสถานการณ์ไปยังผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจเหนือกว่าคือ คุณฉัตรชัย ตะวันธรงค์ รองผู้อำนวยการฝ่ายข่าว เพื่อสั่งการให้นำเฮลิคอปเตอร์ขึ้นบิน หลังจากທີ່ประเมินสถานการณ์ได้บ้างแล้วว่าเกิดอะไรขึ้น จึงแจ้งให้กองบรรณาธิการทราบและเรียกทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องร่วมประชุมวางแผน และกระจายงานทันทีเพื่อผลิตข่าว ในช่วงแรกเริ่มต้นด้วยการรายงานข่าวเบรกต้นชั่วโมงก่อนสลับกับข่าวด่วน ซึ่งในช่วงนั้นเป็นช่วงที่กำลังระดมผู้สื่อข่าวลงพื้นที่ หาข้อมูลสนับสนุนเพิ่มเติม และปรึกษากับผู้อำนวยการฝ่ายรายการในเรื่องการปรับผังยกเลิกรายการ เพื่อผลิตข่าวสินามิอย่างต่อเนื่อง

เพราะฉะนั้นในสถานการณ์ภัยพิบัติสินามินี้ทั้ง คุณนิมะ ราชนี ผู้อำนวยการฝ่ายรายการ, คุณอนันต์ อัศวพันธ์ ผู้อำนวยการฝ่ายข่าว และคุณนิวัฒน์ธำรง บุญทรงไพศาล ประธานกรรมการบริหาร จึงเป็นผู้กำหนดวาระข่าวสาร (Agenda setting) ในเหตุการณ์สินามิ ส่วนคุณมนตรี อุดมพงษ์, คุณนุฏ อนุโต ผู้ช่วยบรรณาธิการบริหารและบรรณาธิการภูมิภาค, คุณฉัตรชัย ตะวันธรงค์ รองผู้อำนวยการฝ่ายข่าว (วางแผนและพัฒนา) และบรรณาธิการประจำวันที่อยู่เวรในขณะนั้น จัดเป็นผู้เฝ้าประตูข่าวสาร (Gatekeeper) ตามลำดับขั้นดังที่แสดงไว้ในแผนภาพที่ 5.2 ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการคัดเลือกล้นกรองข้อมูลข่าวสารที่หลังไหลเข้ามามากมาย และตัดสินใจนำเอาเรื่องราวของเหตุการณ์ภัยพิบัติสินามิมาเสนอต่อผู้ชม ซึ่งมีความสอดคล้องกับวิลเบอร์ ชแรมม์ (Wilbur Schramm)¹² กล่าวว่า Gatekeeper เป็นผู้มีสิทธิในการเปิดและปิดประตูข่าวสารต่างๆ ที่ส่งผ่านมา และเป็นผู้มีบทบาทสำคัญมากในการสื่อสารต่างๆ ในสังคมปัจจุบัน ผู้เฝ้าประตูข่าวสารเหล่านี้ ได้แก่ นักข่าว บรรณาธิการข่าว ผู้เขียน ผู้พิมพ์ นักวิจารณ์ หัวหน้าหน่วยงานด้านการสื่อสาร ผู้โฆษณา เป็นต้น ดังนั้นเหตุการณ์สินามิที่นำมาเสนอนั้น ฝ่ายข่าวเห็นว่าประชาชนสนใจตรงกับที่ประชาชนต้องการรับรู้ข่าวสินามิ โดยกำหนดประเด็นในการผลิตข่าวขึ้น เพราะเห็นว่าคนในสังคมส่วนใหญ่หันมาสนใจเหตุการณ์สินามิร่วมกันแล้ว จึงวางแผนดำเนินการผลิตข่าวในหลายแง่มุมตามความต้องการของประชาชนเป็นหลักในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น แม้ในขณะนั้นจะมีข่าวอื่นๆ อีกมากมายแต่คิดว่าประชาชนสนใจเหตุการณ์สินามิมากที่สุด ซึ่งไม่สามารถทราบได้ว่าประชาชนจะติดต่อประเด็นที่ไต่ทวนนำมาเสนอนั้นมากนักน้อยเพียงใด จึงมีความสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการกำหนดวาระข่าวสาร ของเทรนาแมน

¹²Wilbur Schramm, อ้างถึงใน อรุณ เลิศจรรยาภักษ์, "โทรทัศน์: วิถีคัดเลือกและการจัดลำดับความสำคัญของข่าวของสถานีโทรทัศน์," (รายงานการวิจัยในโครงการวิจัยเสริมหลักสูตร คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2529), น. 12.

และแม็คควอล (Trenaman and McQuail)¹³ ได้อธิบายว่า ประชาชนจะคิดเกี่ยวกับ (think about what) สิ่งที่เขาได้รับการบอกเล่า แต่เขาจะคิดเกี่ยวกับ (think what) สิ่งที่ได้รับการบอกเล่ามากเท่าใด แค่นั้นไม่รู้ เพราะการจัดลำดับความสำคัญของไอทีวี สำหรับประเด็นต่างๆ ในเหตุการณ์นี้นามินั้น มีความเกี่ยวข้องกันกับปัจจัยอื่นๆ ประกอบด้วย เช่น การนำเสนออย่างต่อเนื่อง การเพิ่มความถี่และเนื้อที่ของเวลาในการออกอากาศ เป็นต้น สำหรับประเด็นทั้งหมดนั้น ได้นำเอาแนวคิดเกี่ยวกับข่าวโทรทัศน์มาใช้ให้งานเดินไปตามแนวทางของนโยบายที่ได้กำหนดไว้มานำเสนอให้เร็วที่สุด เจาะลึก และรายงานข่าวในหลายแง่มุมและต้องแตกต่างจากการทำข่าวปกติทั่วไป

ในด้านการบริหารงานข่าวของสถานีโทรทัศน์ไอทีวี ในช่วงเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามินั้น ได้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานไปตามสถานการณ์และปัจจัยสิ่งแวดล้อมในขณะนั้น ทำให้การทำงานมีความแตกต่างไปจากระบบการทำงานตามภาวะปกติ เมื่อวิเคราะห์ระบบการบริหารจัดการตามกระบวนการผลิตข่าวของฝ่ายข่าวสถานีโทรทัศน์ไอทีวี พบว่า มีความสอดคล้องกับการทำงานตามทฤษฎีระบบ (System Theory) ที่ว่า กิจกรรมต่างๆ ที่อยู่ในระบบของสภาพแวดล้อมและซึ่งมีส่วนสัมพันธ์อยู่กับระบบขององค์กรอย่างไม่มีทางหลีกเลี่ยงได้ เหตุผลของการนำเอาระบบของสภาพแวดล้อมภายนอกมาสัมพันธ์กับระบบขององค์กร ก็เพราะองค์กรเป็นระบบอิสระอันหนึ่งที่ตั้งขึ้นและดำเนินการอยู่ในสภาพแวดล้อมใด สภาพแวดล้อมหนึ่ง และในทุกขณะ ระบบขององค์กรก็เป็นส่วนหนึ่งของระบบใหญ่และจะมีความเกี่ยวพันกันอยู่เสมอ การกระทำใดๆ โดยองค์กรก็ย่อมสามารถส่งผลกระทบต่อส่วนที่อยู่ภายนอกองค์กรหรือระบบใหญ่อยู่เสมอ และในทำนองกลับกัน ถ้าหากสภาพแวดล้อมภายนอกเปลี่ยนแปลงไปก็ย่อมส่งผลกระทบต่อองค์กรได้¹⁴ การทำงานของสถานีโทรทัศน์ไอทีวีก็เป็นองค์กรตามแนวคิดระบบเปิดระบบหนึ่งที่มีความเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อไอทีวี ปัจจัยแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิตข่าวภัยพิบัติ ได้แก่ โครงสร้างการบริหารงาน กลยุทธ์การจัดผังรายการ วัฒนธรรมองค์กรตลอดจนจริยธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาชีพ พื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรมไทย การแข่งขันทางเศรษฐกิจ ภาวะทางการเมืองที่เกี่ยวข้องกับสัญญาณการสัมปทานของไอทีวีและการแข่งขันทางธุรกิจสื่อโทรทัศน์ด้วยกัน ซึ่ง

¹³Trenaman and McQuail, cited by Denis McQuail, McQuail's Mass Communication Theory, 4th Edition (Oxford, Great Britain: The Alden Press, 2000), p. 455.

¹⁴ธงชัย สันติวงษ์, การจัดการ (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545), น. 80.

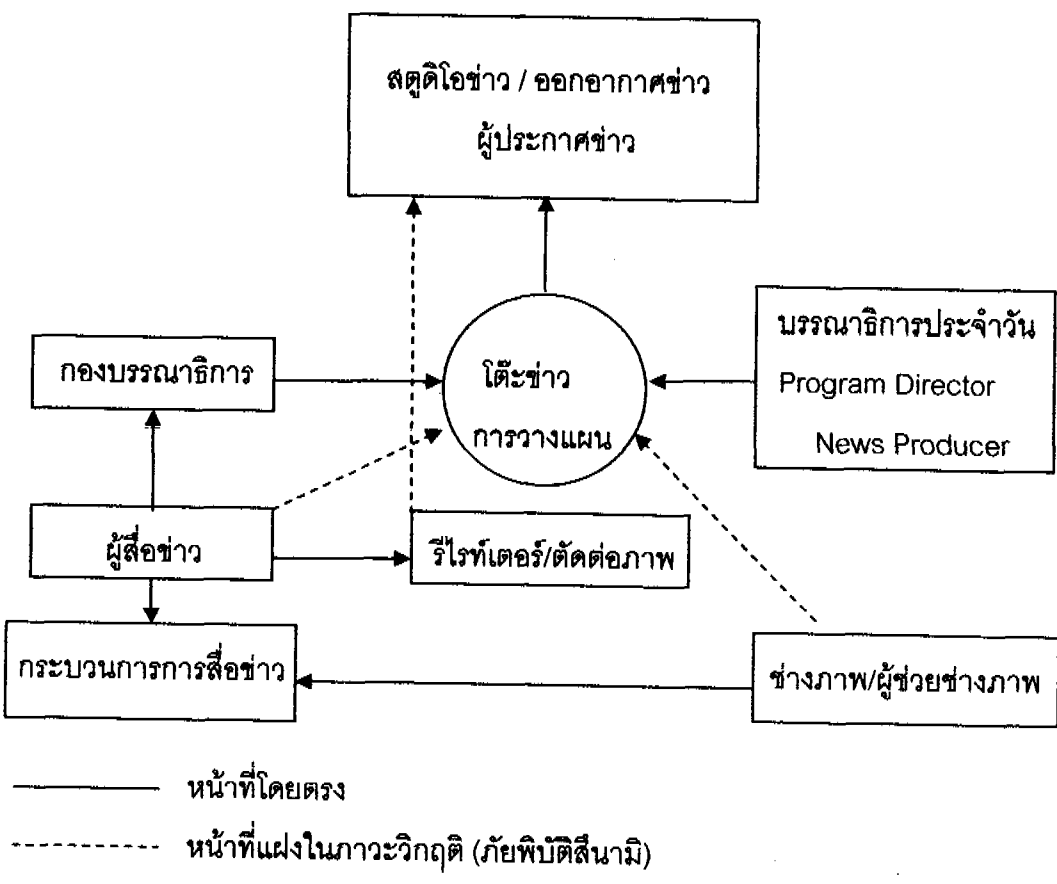
แต่ละปัจจัยก็มีผลกระทบต่อระบบการบริหารจัดการองค์กรที่แตกต่างกันไปแล้วแต่สถานการณ์ แต่ที่สำคัญก็คงจะเป็นลักษณะต่างๆ ของตัวเหตุการณ์สินค้าที่มีผลต่อกระบวนการผลิตข้าวของ ไอทีวีโดยตรงที่ทำให้ต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานในกระบวนการผลิตข้าวภัยพิบัติของไอทีวี และ จำเป็นต้องมีสิ่งนำเข้าสู่ซึ่งเป็นส่วนเริ่มต้นของระบบที่พร้อมทุกสถานการณ์ สิ่งนำเข้าสู่ของไอทีวี ได้แก่ เครื่องมือ บุคลากร แหล่งข้อมูล งบประมาณ และเทคโนโลยีการผลิต ซึ่งไอทีวีมีอยู่อย่าง พอเพียงกับการทำงานในสถานการณ์เช่นนี้ และมีอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ไม่ว่าจะเป็นวัสดุอุปกรณ์ ที่มีมากพอแก่การรายงานข่าวสดทันทีทันใดและยังมีอุปกรณ์การผลิตที่ได้เปรียบสถานการณ์อื่นๆ อีกคือ เฮลิคอปเตอร์ ในด้านกำลังคนก็มีพนักงานฝ่ายข่าวจำนวนมากประมาณ 390 คน จัดอยู่ใน โครงสร้างการบริหารงานของฝ่ายข่าวที่มีสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน นอกจากนี้บุคลากรยังถูก ปลุกฝังให้มีวัฒนธรรมขององค์กรที่มีความทุ่มเทให้กับงานได้อย่างเต็มที่ ภายใต้จรรยาบรรณ ทางวิชาชีพที่กำหนดไว้ชัดเจน แหล่งข้อมูลของไอทีวีที่มีอยู่นอกจากจะมีศูนย์ข้อมูลเป็นของตัวเอง แล้ว ยังมีแหล่งข้อมูล คือ สตรีทเกอร์ และประชาชนในพื้นที่ ที่ให้ความร่วมมือกับไอทีวีเป็นอย่างดี ส่วนเงินทุนและงบประมาณในการทำงาน ก็ไม่มีปัญหาอะไรสามารถอนุมัติเบิกจ่ายได้ตามความเป็นจริงที่เกิดขึ้น อีกทั้งยังมีเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยเอื้ออำนวยให้ระบบการผลิตข่าวเป็นไป อย่างมีคุณภาพ มีประสิทธิภาพในการออกอากาศอย่างสมบูรณ์แบบ

การดำเนินงานการผลิตข้าวภัยพิบัติสินค้านี้สอดคล้องกับกระบวนการส่วนกลางของ ทฤษฎีระบบที่ต้องนำปัจจัยนำเข้าเข้ามาสู่กระบวนการในกระบวนการผลิตข้าวภัยพิบัติ ได้แก่ มีการวางแผนงานข่าว ในการประชุมข่าวแต่ละวันของโต๊ะข่าวโดยภาวะปกติจะประชุมกันวันละ 3 รอบ แต่ในภาวะวิกฤติจะมีการประชุมที่ไม่เป็นเวลาแน่นอน และในวาระการประชุมจะมีการ คัดเลือกประเด็นข่าวเกี่ยวกับภัยพิบัติที่ไหลเข้ามามากมาย เริ่มต้นกระบวนการดำเนินงาน ดังนี้

1. ผู้สื่อข่าวและกองบรรณาธิการในแต่ละสายงานข่าว จะมีการประชุมคุยกันในกอง บรรณาธิการของตนเพื่อพิจารณาว่าข่าวในช่วงนี้มีประเด็นอะไรที่น่าสนใจน่าติดตามบ้าง ข่าวใดที่มีคุณค่าเพียงพอที่จะเข้าสู่กระบวนการผลิตเพื่อนำเสนอต่อสาธารณชน ซึ่งที่มาของประเด็นต่างๆ มาจากแหล่งข่าวที่เป็นปัจจัยนำเข้าหลายแหล่งทั้งแหล่งข่าวเดิมและแหล่งข่าวใหม่ จากนั้นจึงแบ่ง งานกันในกองบรรณาธิการเพื่อไปสู่กระบวนการหาข่าวตามที่ได้รับมอบหมายจากบรรณาธิการ โต๊ะข่าว กระจายงานให้ผู้สื่อข่าว และเมื่อได้ข่าวมาแล้วก็นำกลับมาเขียนข่าวส่งให้รีไรเตอร์ เป็นคนตรวจบทข่าว และส่งไปตัดต่อภาพเพื่อเตรียมให้บรรณาธิการของแต่ละสายงานนำเข้าสู่ที่ ประชุมโต๊ะข่าว เพื่อลำดับความสำคัญของข่าวทั้งหมดให้พอดีกับเวลาของรายการข่าวที่มีอยู่ ก่อน นำไปแพร่ภาพออกอากาศ

2. การประชุมโต๊ะข่าวประจำวัน เป็นการวางแผนงานข่าว บุคคลที่เข้าร่วมประชุม ประกอบด้วย ผู้อำนวยการฝ่ายข่าว รองผู้อำนวยการฝ่ายข่าว บรรณาธิการประจำวัน Program Director และบรรณาธิการสายงานข่าวต่างๆ ในที่ประชุมจะมีการพิจารณาร่วมกันเกี่ยวกับการประเมินสถานการณ์และทบทวนการทำงานข่าวในแต่ละวัน การคัดเลือกและการจัดลำดับข่าวว่าควรนำเสนอข่าวใดบ้าง ตามความสำคัญโดยใช้เกณฑ์การคัดเลือกข่าวที่อยู่ในความต้องการและความสนใจของประชาชน การวางแผนเดินล่วงหน้าและเสนอแนวความคิดเห็นเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดความรอบด้านมากยิ่งขึ้น และจัดให้มีข่าวนำข่าวเด่นในทุกๆ เบรค เพื่อดึงความสนใจให้คนดูติดตามข่าวตลอดทั้งรายการ ก่อนที่จะนำไปสู่ขั้นตอนการออกอากาศ การประชุมดังกล่าวจะนำมาซึ่งประเด็นข่าวที่สำคัญ ที่มอบหมายให้แต่ละสายข่าวนำกลับไปติดตามอยู่ตลอดเวลา

แผนภาพที่ 5.3
แสดงการวางแผนงานข่าวโทรทัศน์

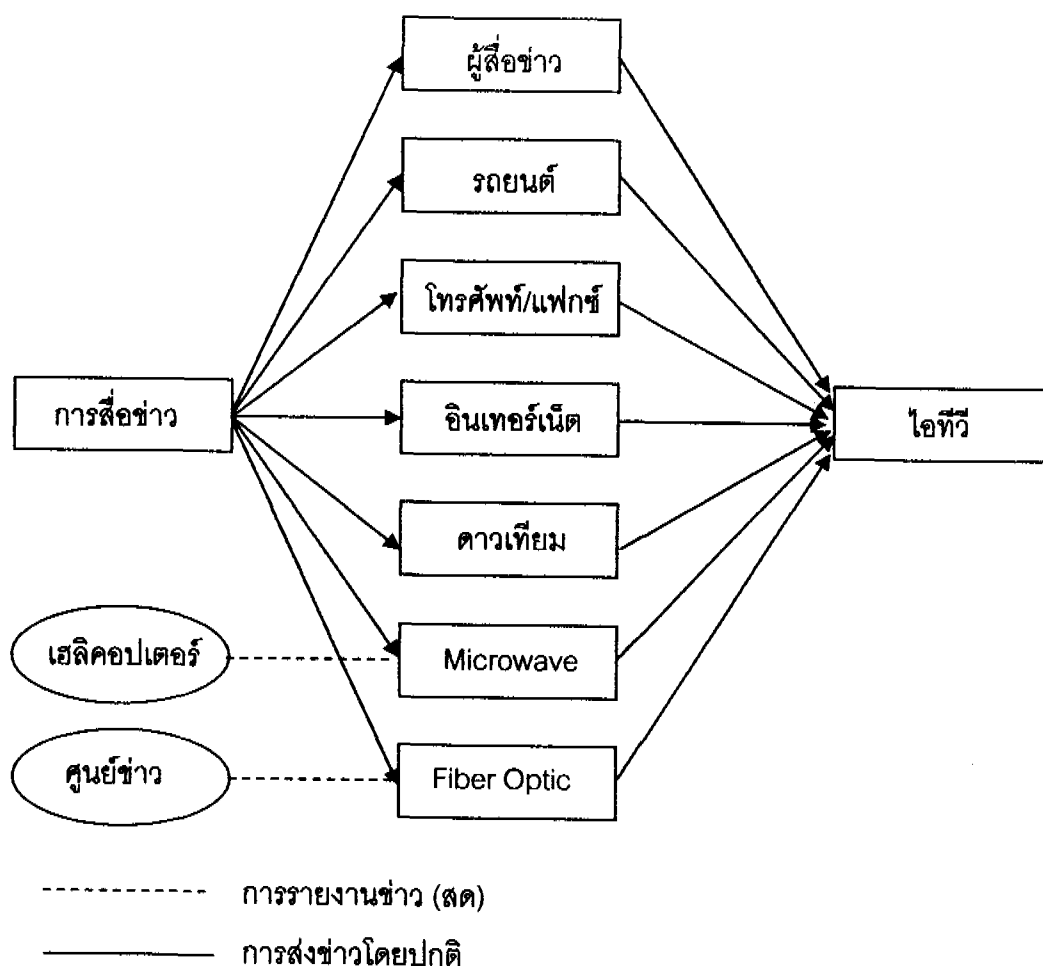


เมื่อวางแผนงานข่าวเสร็จ ก็นำไปสู่ขั้นตอนการสื่อข่าวการเขียนข่าวของผู้สื่อข่าว ที่ได้
รับมอบหมายงานมาจากบรรณาธิการโต๊ะข่าว จากนั้นผู้สื่อข่าวจะออกหาข่าวโดยมีผู้ช่างภาพและ
ผู้ช่วยช่างภาพร่วมทีมไปด้วย เมื่อได้ข่าวและภาพข่าวมาแล้วก็ส่งกลับมายังสถานีฯ ได้หลายวิธี
ด้วยกัน คือ การส่งข่าวด้วยตัวผู้สื่อข่าวเองเป็นการกลับมาเขียนเองที่สถานีฯ แล้วส่งบทข่าวที่เขียน
ให้รีไรท์เตอร์ตรวจ ความรับผิดชอบของรีไรท์เตอร์ ซึ่งก็เหมือนกับบรรณาธิการข่าวด้วย คือ ช่วยใน
การกลั่นกรองคัดกรองเนื้อหาเป็นด้านสุดท้ายก่อนที่จะออกอากาศ เป็นด้านแรกให้ผู้ประกาศ และ
เป็นด้านสุดท้ายของกองบรรณาธิการ และต้องทำหน้าที่ตรวจสอบความเรียบร้อยให้ผู้สื่อข่าวทั้งชื่อ
คน ชื่ออะไร ต้องรู้หมด มีความสอดคล้องกับเคิร์ท เลวิน (Kurt Lewin)¹⁵ ที่ได้อธิบายไว้ว่า
Gatekeeper เหมือนกับบุคคลที่ควบคุมการส่งข่าวสารต่างๆ ไปยังช่องทางต่างๆ ของ
สื่อสารมวลชน ดังนั้นรีไรท์เตอร์จะคอยทำหน้าที่คัดกรองข่าวสารก่อนเพื่อคัดเลือกมานำเสนอแก่
ผู้รับสาร จากนั้นนำบทที่ตรวจแล้วไปติดต่อภาพข่าวเพื่อนำเสนอออกอากาศต่อไปนอกจากนี้ ยังมี
การส่งข่าวทางรถยนต์ ทางโทรศัพท์หรือแฟกซ์และอินเทอร์เน็ต เพื่อให้คนที่อยู่ประจำกอง
บรรณาธิการเดียวกันช่วยเขียนข่าวให้ หรือนำข่าวที่ได้มานั้นไป Feed สัญญาณผ่านรถดาวเทียม
หรือ Microwave ที่รถถ่ายทอด SNG ที่อยู่ใกล้ที่สุด และส่งข่าวผ่านระบบ Fiber optic จากศูนย์
ข่าวประจำภาคต่างๆ เพื่อส่งข่าวกลับมายังสถานีฯ สำหรับภาพข่าวจากเฮลิคอปเตอร์จะส่งผ่าน
Microwave ถ้าใกล้สถานีก็จะส่งมายังเครื่องรับสัญญาณที่สถานีเพื่อออกอากาศสด ถ้ากรณีอยู่นอก
พื้นที่ที่ไม่สามารถรับส่งผ่านสัญญาณ Microwave ได้ ก็จะส่งสัญญาณผ่านรถถ่ายทอด OB
ด้วยสัญญาณดาวเทียมกลับมายังสถานีฯ (แผนภาพที่ 5.4)ทั้งรูปแบบการรายงานสดและการส่ง
สัญญาณภาพเสียงมาติดต่อที่สถานีเพื่อออกอากาศในภายหลัง ขึ้นอยู่แต่ละเหตุการณ์

จากเหตุการณ์สี่นามีการทำหน้าที่ของ รีไรท์เตอร์ได้ลดบทบาทน้อยลง แต่จะคอยดูแล
การตรวจข่าว ภาษา คำพูด ตัวหนังสือ ผ่านทางหน้าจอโทรทัศน์ที่กำลังออกอากาศ ซึ่งจัดเป็น
หน้าที่แฝงในการทำงานของตนเอง เพราะการรายงานข่าวสี่นามีส่วนใหญ่เป็นการรายงานสดจาก
พื้นที่เกิดเหตุการณ์ ผู้สื่อข่าวหรือผู้ประกาศข่าวจึงต้องทำหน้าที่ในการกลั่นกรองข่าวสารและต้อง
ตรวจบทข่าวเองด้วย เพราะมีข่าวสารเข้ามามากมาย จึงต้องรายงานข่าวสดทันทีเพื่อให้ทันต่อ
เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในขณะนั้น และตอบสนองความต้องการในการรับรู้ข่าวของประชาชน

¹⁵ Kurt Lewin, อ้างถึงใน อรุณ เลิศจรรยารักษ์, "โทรทัศน์ : วิธีคัดเลือกและการ
จัดลำดับความสำคัญของข่าวของสถานีโทรทัศน์," (รายงานการวิจัยโครงการวิจัยเสริมหลักสูตร
คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2529), น. 12.

แผนภาพที่ 5.4
แสดงวิธีการส่งข่าวกลับมายังสถานีโทรทัศน์ไอทีวี



เมื่อส่งข่าวผ่านช่องทางต่างๆ กลับมายังสถานีฯ ผู้สื่อข่าวจะมีการเขียนบทข่าวแล้วส่งบทข่าวต่อไปยังรีไรเตอร์ เพื่อตรวจสอบการเขียนข่าวก่อนส่งไปยังห้องตัดต่อเพื่อตัดต่อภาพประกอบข่าว จากนั้นก็นำข่าวที่ผลิตเสร็จแล้วมาเข้าในที่ประชุมข่าว (โต๊ะข่าว) เพื่อนำข่าวที่เสร็จสมบูรณ์มาจัดเรียงลำดับที่จะออกอากาศในแต่ละช่วง ซึ่งการจัดเรียงลำดับจะคำนึงถึงความสำคัญของข่าวตามนโยบายของฝ่ายข่าวไอทีวี ซึ่งมุ่งเน้นถึงความมีคุณค่าของข่าวและความสนใจของประชาชนเป็นหลัก มีความสอดคล้องกับ Cohen¹⁶ ที่ได้สรุปไว้ข้อหนึ่งว่า การกำหนด

¹⁶Cohen, อ้างถึงใน กิตติมา สุรสนธิ, ความรู้ทางการสื่อสาร, น.143.

วาระหรือการลำดับความสำคัญของสื่อนั้นเกี่ยวข้องกับการจัดลำดับความสำคัญ เรื่อง Public Agenda การจัดวาระของสาธารณชนเป็นการจัดลำดับเหตุการณ์ ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามเหตุการณ์ที่มีผลต่อความ เห็นสาธารณะและประชาชน (ยึดความสนใจของประชาชนเป็นหลัก) โดยไม่จำเป็นจะต้องเป็นข่าวประเภทใดขึ้นเป็นข่าวแรกเสมอ จากนั้นเมื่อผ่านการจัดเรียงข่าวลงสู่ตารางทำงาน (Rundown) ส่งต่อไปยังสตูดิโอข่าวพร้อมบทข่าวสมบูรณ์ (Script) เป็นห้องสำหรับออกอากาศ ซึ่งใน Rundown จะระบุถึงรูปแบบของการออกอากาศไว้ เช่น วัน-เดือน-ปี, เวลา, หัวข้อข่าวตามลำดับ, ชื่อผู้ประกาศข่าว, นอกจากนี้ยังระบุรูปแบบการรายงานข่าวไว้หลัก ๆ ดังนี้

1. สด หมายถึง การรายงานข่าวสดจากรถ OB หรือ รถ SNG รวมทั้งการรายงานสดจากเฮลิคอปเตอร์ของทีมข่าวสกายนิวส์
2. ข่าวอ่าน หมายถึง ผู้ประกาศข่าว อ่านตามบทข่าวที่เตรียมไว้ประกอบภาพข่าวกราฟิกในกรณีที่เป็นข่าวด่วนมาสามารถหาภาพข่าวมาประกอบได้
3. ข่าวลงเสียง หมายถึง ผู้ประกาศอ่านโปรยหัวข่าว เพื่อนำเข้าสู่ผู้ข่าวที่ติดต่อภาพและลงเสียงไว้เรียบร้อยแล้ว

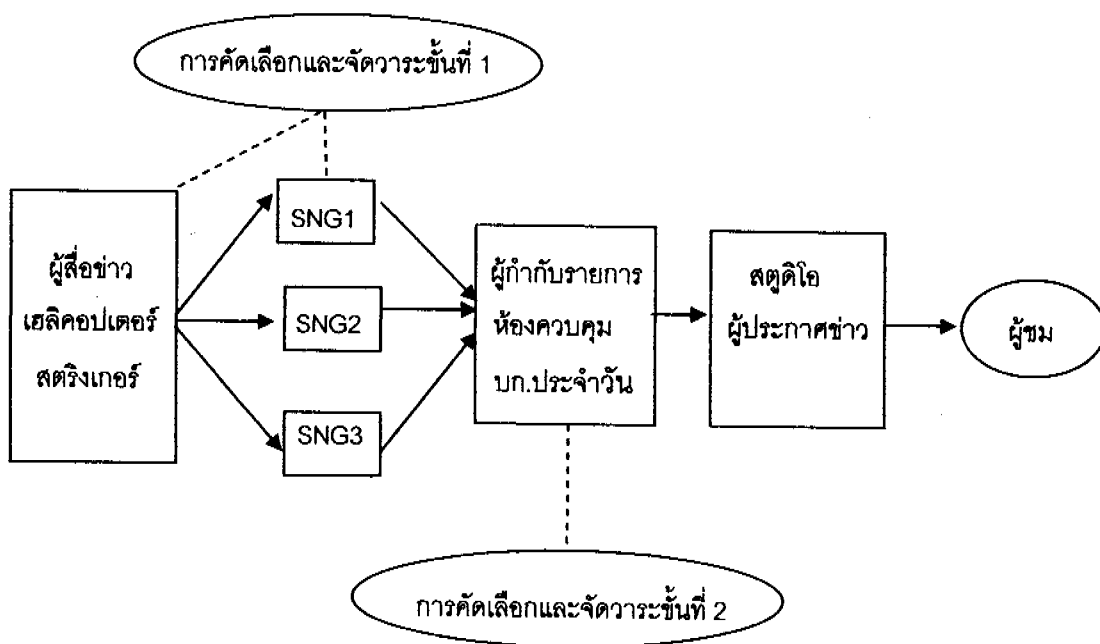
สำหรับในช่วงที่เกิดเหตุการณ์สึนามินั้น มีการเปลี่ยนวิธีการทำงานที่ต่างไปจากปกติ คือ มีการประชุมวางแผนที่ไม่เป็นเวลาแน่นอน และมีการประชุมค่อนข้างบ่อยกว่าเหตุการณ์ปกติ ทำให้การรายงานข่าวส่วนใหญ่เป็นการรายงานข่าวสดจากที่เกิดเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิ ทั้งนี้ในการทำงานของระบบจะมีการคัดเลือกและจัดวาระประเด็นข่าว ซึ่งมีอยู่ด้วยกัน 2 ระดับ คือ

1. การคัดเลือกและการจัดวาระข่าวภัยพิบัติสึนามิจากพื้นที่ที่มีรถถ่ายทอดสดประจำอยู่ ณ พื้นที่นั้น โดยผู้สื่อข่าวหรือผู้ประกาศข่าว และบรรณาธิการที่เป็นผู้ควบคุมทีมนี้ ทั้งนี้เนื่องจากการรายงานสดจากที่เกิดเหตุ ทำให้ผู้ที่อยู่ในสถานีฯ ส่วนกลางไม่ทราบได้ว่าจะเกิดอะไรขึ้นบ้างในพื้นที่ แต่ส่วนกลางจะกำหนดเวลาให้ว่าในแต่ละช่วง OB ไหนจะออกอากาศได้เท่าไร
2. การคัดเลือกและจัดวาระข่าวภัยพิบัติสึนามิที่เกิดขึ้น โดยส่วนกลางทางสถานีฯ เป็นคนกำหนดเวลาและความต่อเนื่องของข่าวในแต่ละพื้นที่ เนื่องจากในพื้นที่ที่มีการรายงานสดจากรถ SNG ได้ถึง 3 จุดด้วยกัน และยังมีเฮลิคอปเตอร์อีก 1 จุดที่สามารถรายงานสดผ่านรถ SNG เข้ามายังสถานีได้ทันทีด้วย ในแต่ละจุดจะมีข่าวที่สามารถรายงานเข้ามาได้จุดละหลายๆ ข่าว ดังนั้นทางบรรณาธิการประจำวันที่ควบคุมดูแลประสานงานในขั้นตอนการออกอากาศภายในห้องควบคุม และเป็นคนประสานงานกับทางรถถ่ายทอดสด (SNG) นั้น ซึ่งจะกำหนดว่าจุดไหนจะเป็นจุดที่เริ่มรายงานก่อนเรียงตามลำดับความน่าสนใจและความสำคัญของข่าวนั้น และแต่ละจุดมีเวลาในการรายงานข่าวได้จุดละกี่นาที การกำหนดเวลาเป็นการตัดสินใจร่วมกันระหว่าง

Program Director และบรรณาธิการประจำวัน นอกจากนี้บางครั้งก็มีการใช้วิธีสัมภาษณ์แหล่งข่าวผ่านทางโทรศัพท์เพื่อออกอากาศสดทันที โดยมีผู้ประกาศข่าวเป็นคนสัมภาษณ์ อีกทั้งยังใช้ตัวอักษรวิ่งเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารอีกรูปแบบหนึ่ง ที่ใช้ผ่านหน้าจอโทรทัศน์เพื่อจะได้สื่อสารกับคนดู เป็นการนำเสนอข้อมูลได้หลากหลายยิ่งขึ้น ขั้นตอนทั้ง 2 ดังกล่าวจึงเป็นระบบการทำงานที่มีการคัดเลือกและจัดวาระลำดับข่าวสารในการถ่ายทอดสด เป็นดังนี้

แผนภูมิที่ 5.5

แสดงลำดับขั้นตอนการคัดเลือกและการจัดวาระข่าวสารในการรายงานข่าวภัยพิบัติ

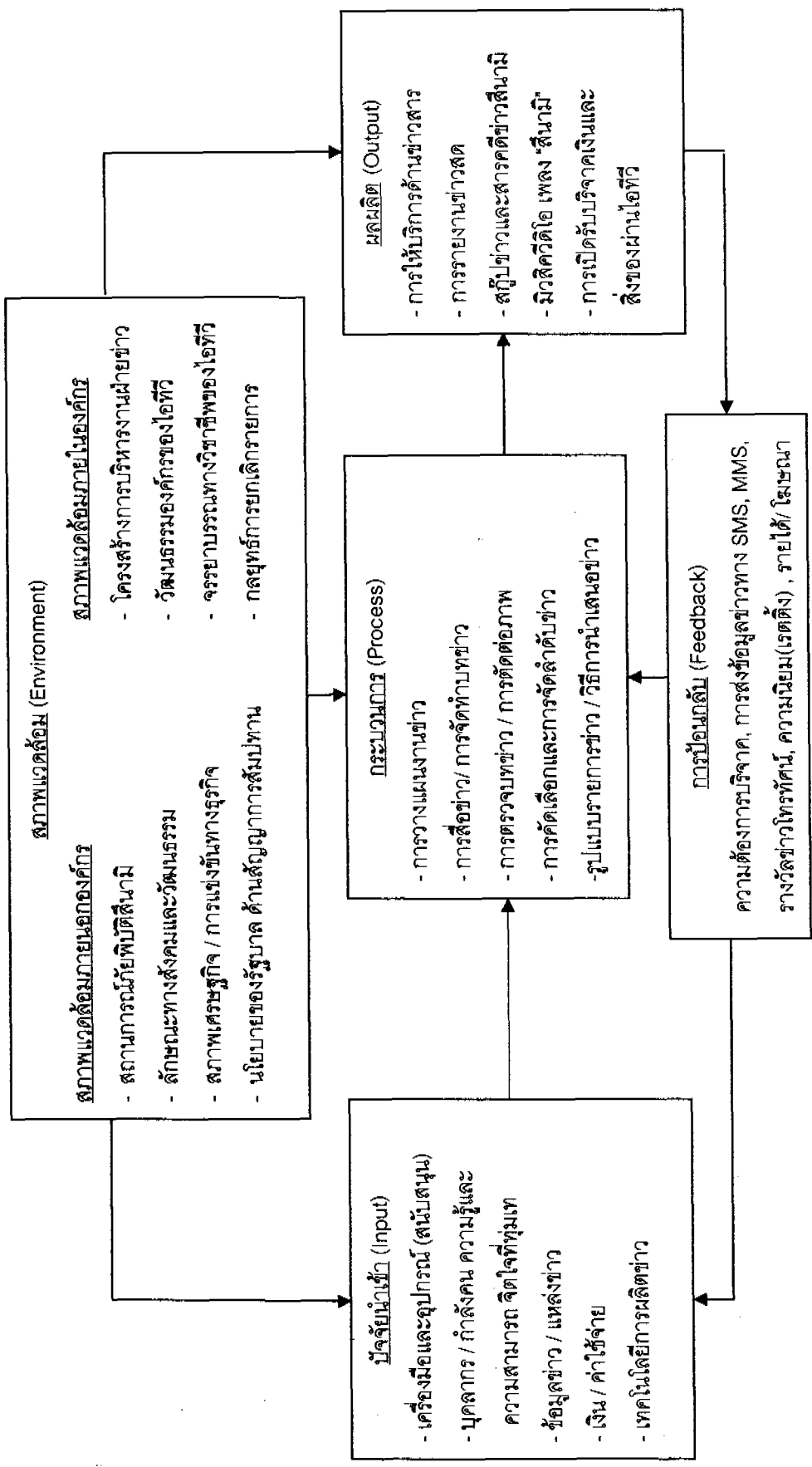


สรุปได้ว่าขั้นตอนที่ 1 มีผู้คัดเลือกและจัดวาระข่าวสาร ได้แก่ ผู้สื่อข่าว หรือผู้รายงานข่าวและผู้ควบคุมทีม ซึ่งทีมที่ 1 คือ คุณนฤกุล อนุโต ผู้ช่วยบรรณาธิการบริหาร (ภูมิภาค) ประจำที่ จ.ภูเก็ต ทีมที่ 2 คือ คุณจิรายุ ห่วงทรัพย์ บรรณาธิการสกายนิวส์ ประจำที่ จ.พังงา และทีมที่ 3 คือ คุณพีระวัฒน์ โชติธรรมโม บรรณาธิการรายการสกายนิวส์ ประจำที่ จ.กระบี่ ส่วนการรายงานข่าวจากเฮลิคอปเตอร์ ผ่านรถ SNG นั้น มีผู้ประกาศข่าวของทีมสกายนิวส์ เป็นผู้คัดเลือกและจัดวาระข่าวสารแล้วแต่ว่าใครจะเข้าเวรทำงานในแต่ละวัน โดยในขั้นตอนที่ 2 มีผู้คัดเลือกและจัดวาระข่าวสาร ได้แก่ Program Director และบรรณาธิการประจำวัน ทั้งหมดใช้วิธีการส่งข่าวผ่านรถ SNG เข้ามายังห้องควบคุมเพื่อรายงานข่าวออกอากาศ (สด).

ในขั้นตอนการออกอากาศข่าวมีสอดคล้องกับทฤษฎีระบบ ในส่วนของสิ่งนำออก (Output) ของระบบนั้น การผลิตข่าวภัยพิบัติสึนามิซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นการรายงานข่าวสด เป็นการออกอากาศข่าวสดในขณะนั้นทันที ไม่มีการบันทึกเทปไว้ล่วงหน้า เพราะฉะนั้นการคัดกรองข่าวสารจึงเป็นหน้าที่โดยตรงของผู้สื่อข่าวและผู้รายงานข่าวที่อยู่ในพื้นที่ที่เกิดขึ้นในขั้นที่ 1 ก่อน จึงมีความสอดคล้องกับแนวคิดของผู้เฝ้าประตูข่าวสาร (Gatekeeper) ส่วนในขั้นที่ 2 จะเป็นหน้าที่กลั่นกรองข่าวสารและจัดวาระข่าวสารของบุคลากรในฝ่ายข่าว ได้แก่ ผู้สื่อข่าว ผู้ประกาศข่าว บรรณาธิการประจำวัน Program Director รวมทั้งผู้กำกับรายการ ฝ่ายผลิตรายการด้วย จึงต้องคอยระมัดระวังสิ่งต่างๆ ที่เราไม่สามารถทราบได้ล่วงหน้าว่าจะเกิดอะไรขึ้นในการแพร่ภาพออกอากาศโดยเฉพาะในภาวะวิกฤติ เพราะฉะนั้นในขณะที่ย่อออกอากาศ จึงมีข้อควรระมัดระวังต่างๆ มากมายตลอดจนต้องมีจริยธรรมและรักษาจรรยาบรรณทางวิชาชีพในการทำงานด้วย

สุดท้ายนั้นไม่ว่าการทำงานในลักษณะใดก็ตามจะต้องมีการประเมินผลว่าตรงตามวัตถุประสงค์ในการทำงานหรือไม่ ซึ่งส่วนใหญ่ต่างก็มีความพอใจกับผลงานที่ทำออกมาโดยวัดได้จากความนิยมของคนดูหรือเรตติ้งในช่วงที่เกิดเหตุการณ์สึนามิ อีกทั้งยังส่งผลให้โฆษณาซึ่งเป็นรายได้หลักเข้ามายังสถานี สนับสนุนรายการข่าวอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังมีรางวัลต่างๆ อีกหลายรางวัลในการทำงานของสื่อโทรทัศน์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของฝ่ายข่าวไอทีวีด้วย ดังนั้นเมื่อผลตอบกลับมามีหลายรูปแบบจึงต้องมีการพัฒนาปรับปรุงระบบการทำงานของไอทีวีให้มีประสิทธิภาพดีมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีความสอดคล้องเป็นไปตามทฤษฎีระบบ (System Theory) ที่กล่าวว่า ทุกส่วนขององค์กรจะต้องสัมพันธ์กันและต้องคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมตามสถานการณ์ต่างๆ และนำผลตอบกลับมาปรับปรุงพัฒนาองค์กรให้เดินไปตามเป้าหมายหรือผลผลิตขององค์กรเป็นหลัก นำไปสู่การพัฒนากระบวนการ คือ สิ่งนำเข้า (Input) ได้แก่ การพัฒนาความรู้ แนวคิดของบุคลากร สร้างทีมข่าวไอทีวีให้เล็กลง เพิ่มอุปกรณ์ในการรายงานข่าวให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็น รถ SNG และชุดถ่ายทอดสดเคลื่อนที่เร็ว ที่สามารถเข้าถึงแหล่งเหตุการณ์ได้มากยิ่งขึ้นด้วย และมีการพัฒนาแหล่งความรู้เพื่อสร้างเป็นฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับภัยพิบัติให้กับศูนย์ข้อมูลข่าว นอกจากนี้ยังมีการปรับเปลี่ยนระบบของกระบวนการ (Process) ทำงานให้คล่องตัวขึ้นด้วยการจัดโครงสร้างฝ่ายข่าวของไอทีวีใหม่ มีการวางแผนล่วงหน้าในการสื่อข่าว ฝึกให้ผู้สื่อข่าวเขียนข่าวได้ดีมากยิ่งขึ้นเพื่อลดเวลาการตรวจบทข่าว เพื่อจะได้ไม่ต้องเสียเวลาในการแก้ไขบทข่าวเพื่อลดความผิดพลาดในการออกอากาศข่าวซึ่งจัดเป็นสิ่งนำออก (Output) ของระบบตามกระบวนการผลิตข่าวภัยพิบัติสึนามิทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี สามารถอธิบายการทำงานของกระบวนการผลิตข่าวภัยพิบัติสึนามิเป็นโครงสร้างใหญ่ตามแนวคิดของทฤษฎีระบบ (System Theory) ได้ดังภาพต่อไปนี้

แผนภาพที่ 5.6
แสดงการวิเคราะห์ระบบของกระบวนการผลิตข้าวภัยพิบัติทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี



กรณีเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิที่เกิดขึ้นเมื่อวันอาทิตย์ที่ 26 ธันวาคม พ.ศ. 2547 ใน 6 จังหวัด ภาคใต้ ทางแถบทะเลอันดามันของประเทศไทย เมื่อ คุณนิวัฒน์ธำรง บุญทรงไพศาล ประธานกรรมการบริหารบริษัท ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงของไอทีวี ได้ทราบสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจากผู้สื่อข่าวในพื้นที่ คือ คุณมนตรี อุดมพงษ์ และคุณนุกุล อนุโต ผู้ช่วยบรรณาธิการบริหาร ที่โทรศัพท์เข้ามารายงานสถานการณ์ ดังนั้น คุณนิวัฒน์ธำรง บุญทรงไพศาล จึงได้วิเคราะห์เหตุการณ์ตามที่ได้รับแจ้งเข้ามาจากบุคคลทั้งสอง ทางข้อมูลอื่นๆ ที่ได้รับเพิ่มเติมเรื่อยมาจึงประเมินสถานการณ์ว่าเหตุการณ์สึนามิที่เกิดขึ้นนั้นมีผลกระทบต่อคนส่วนใหญ่ในพื้นที่ของประเทศสร้างความเสียหายมาก จึงทำให้ต้องตัดสินใจสั่งการให้ผู้อำนวยการฝ่ายข่าวและผู้ที่เกี่ยวข้องในวันนั้น เตรียมระดมสรรพกำลังของทีมข่าวในฝ่ายข่าวลงพื้นที่ทันทีเพื่อผลิตข่าวสึนามิมารายงานให้ผู้ชมทั้งประเทศได้ทราบ หลังจากนั้นได้มีการเรียกผู้ที่เกี่ยวข้องทุกคนเข้ามายังสถานีเพื่อร่วมประชุมวางแผนทำงาน และปรึกษากับ คุณนิมะ ราษีดี ผู้อำนวยการฝ่ายรายการถึงการปรับเปลี่ยนผังรายการเพื่อรายงานข่าวอย่างเต็มที่และต่อเนื่อง จึงมีความจำเป็นต้องใช้พื้นที่ด้านเวลาในการนำเสนอมากขึ้นและด้วยกลยุทธ์การจัดผังรายการที่เอื้อประโยชน์ให้ไอทีวีรายการได้เมื่อมีเหตุการณ์สำคัญหรือมีข่าวด่วนโดยไม่ต้องแจ้งให้ผู้เช่าเวลาทราบล่วงหน้า จึงตัดสินใจสั่งยกเลิกผังรายการเอารายการบันเทิงออกแล้วใส่รายการข่าวสึนามิเพื่อติดตามรายงานข่าวสถานการณ์สึนามิตลอดวัน อย่างต่อเนื่อง และมีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานอื่นๆ บ้างเล็กน้อยโดยให้ทุกคนยึดนโยบายหลักขององค์กรในการบริหารงานข่าวที่ต้องการเป็นสถานีข่าว รายงานข่าวอย่างรวดเร็ว ลึกและแตกต่าง และยึดภารกิจหลักในการช่วยเหลือสังคมเมื่อสังคมและประชาชนเกิดความเดือดร้อนในการทำงานให้อยู่ภายใต้จริยธรรมและจรรยาบรรณอันดี จากการพิจารณาสภาพแวดล้อมขององค์กรในขณะนั้นพบว่า ปัจจัยแวดล้อมที่สำคัญคือตัวเหตุการณ์สึนามิเอง เพราะเป็นเหตุกาณ์ที่ไม่มีใครรู้จักมาก่อน เป็นเรื่องใกล้ตัวเกิดขึ้นกับประเทศไทยเป็นครั้งแรก เป็นเหตุการณ์ที่มีผลกระทบกระเทือนทางด้านจิตใจ เกิดความสูญเสียชีวิตและทรัพย์สิน กระทั่งต่อภาวะเศรษฐกิจ การท่องเที่ยว และสิ่งแวดล้อม ดังนั้นปัจจัยนี้จึงเป็นปัจจัยหลักที่มีผลกระทบสูงสุดต่อการบริหารองค์กร ซึ่งมีความสอดคล้องกับทฤษฎีระบบ (Systems Theory) คือ การบริหารงานองค์กรมุ่งเน้นถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับสภาพแวดล้อมขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยแวดล้อมภายในและภายนอกก็ตาม ซึ่งบางสถานการณ์ต้องอาศัยการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ต้องคำนึงถึงหลักจิตวิทยาและแรงจูงใจ เป้าหมาย และผลผลิตขององค์กรเป็นหลัก การบริหารต้องอาศัยสถานการณ์เป็นตัวกำหนดในการตัดสินใจ โดยผู้บริหารจะต้องพยายามวิเคราะห์สถานการณ์ให้ดีที่สุด โดยทุกส่วนขององค์กรจะต้องสัมพันธ์กันและมีผลกระทบซึ่งกันและกัน

สถานการณ์จะเป็นตัวกำหนดการตัดสินใจและรูปแบบการบริหารงานที่เหมาะสม ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมและผลตอบกลับ(Feedback) ด้วย

ดังนั้นเมื่อรับทราบถึงปัญหาในพื้นที่ถึงความต้องการที่จะช่วยเหลือคนในสังคมไทย ไอทีวี จึงตัดสินใจทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการประสานงานการให้ความช่วยเหลือรับเรื่องราวร้องทุกข์ และเปิดเวทีรับบริจาคเงิน สิ่งของ เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยสึนามิ เพื่อระดมความช่วยเหลือในทุกส่วนที่เดือดร้อนซึ่งเป็นกิจกรรมเพื่อสังคมที่คนให้ความเชื่อถือบริจาคเงินเข้ามายังไอทีวีสูงถึง 220 ล้านบาทด้วยกัน จากการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤติดังกล่าวข้างต้น ของกระบวนการผลิตข่าว ภัยพิบัติทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี สถานการณ์ภัยพิบัติสึนามิทำให้ไอทีวีได้ปรับเปลี่ยนการทำงานตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงโดยคำนึงถึงปัจจัยแวดล้อมต่างๆ และนำมาพัฒนาปรับปรุงกระบวนการผลิตข่าวภัยพิบัติ ได้ดังนี้

ตารางที่ 5.2

แสดงการพัฒนาระบบเพื่อตอบสนองต่อผลตอบกลับ จากเหตุการณ์สึนามิ

สถานการณ์ปกติ ก่อนเกิดเหตุการณ์ ภัยพิบัติสึนามิ	เมื่อเกิดเหตุสึนามิ มีผลตอบกลับ (Feedback) เข้ามายังไอทีวี	การพัฒนาปรับปรุง การทำงานหลังเกิด เหตุการณ์สึนามิ (ภายใต้ระบบองค์กร)	วัตถุประสงค์ ในการปรับปรุงระบบ เพื่อตอบสนองต่อ (Feedback)
รายการร่วมมือร่วมใจ	ทั้งภาคเอกชน และผู้ชม ทั่วไป มีความต้องการที่ จะช่วยเหลือผู้ประสบภัย พิบัติ ประสงค์บริจาคเงิน และสิ่งของ ผ่านไอทีวี จำนวนมาก	ปรับเปลี่ยนเป็น รายการ ร่วมมือร่วมใจ "ช่วยเหลือ ผู้ประสบภัยสึนามิ"	เพื่อตอบสนอง ต่อความ ต้องการ ของผู้ที่ประสงค์ จะบริจาคเงิน และสิ่งของ ที่มีเข้ามาเป็นจำนวนมาก ผ่านช่องทางที่ไอทีวีได้จัด เตรียมเอาไว้มากมาย
รายการบันเทิงของผู้เช้า เวลาและรายการที่ไอทีวี ผลิตเองในภาวะปกติ	เมื่อคนส่วนใหญ่ต้องการ ทราบข่าว เหตุการณ์ภัย พิบัติสึนามิ	ได้เพิ่มรายการพิเศษ คือ "ไอทีวีเฉพาะกิจ "ธรณี พิบัติคลื่นยักษ์ถล่มได้"	เพื่อผลิตข่าวสารภัยพิบัติ สึนามิ รายงานข่าว อย่าง ต่อเนื่อง ให้คนดูทราบ
ตัวอักษรวิ่งได้ล่างจอเป็น การรายงานหุ้น และให้ โหวต SMS เฉพาะบาง รายการ บางช่วงเท่านั้น	มีข้อมูล และแหล่งข่าว เข้ามามากมายทั้งทาง โทรศัพท์ แฟกซ์ ผู้ชมและ ประชาชนทั่วไป	อักษรวิ่งและ SMS ขึ้น ตลอดเวลา	เพื่อเพิ่มช่องทางการ สื่อสาร, แหล่งข้อมูลเพื่อ ตรวจสอบการทำงาน
โปรโมทรายการ และ โฆษณาต่างๆ ของทาง สถานี	การรอข้อมูลที่ยังไม่พร้อม และพนักงานต้องการพัก ระหว่างการออกอากาศ หรือเปลี่ยนตัวผู้ประกาศ ข่าวหรือผู้รายงาน	ทำมิวสิกวิดีโอเพลงสึนามิ โดยใช้ภาพข่าวเหตุการณ์ ประกอบเพลงสึนามิ ของ แอ๊ด คาราบาว, โยป และ นักแต่งเพลงอิสระ คั่น การรายงานข่าว	เพื่อรอข้อมูลเพิ่มเติม และ เพื่อความสมบูรณ์ของ ข่าว ให้มีเวลาเตรียมตัว ทำรายการต่อไป หรือ เตรียมตัวผู้ประกาศ
รายการข่าวประจำวัน ได้แก่ ข่าวเช้า ข่าวเที่ยง ข่าวค่ำ ข่าวดึก และ เกาะติดข่าว	ผู้ชมต้องการติดตาม ข่าวสารต้องการทราบ สถานการณ์สึนามิอย่าง ต่อเนื่อง	รายการข่าวประจำวัน เกาะติดสถานการณ์ สึนามิใช้เป็นข่าวนำทุกวัน และเพิ่มเวลารายการข่าว ประจำวัน ให้มากขึ้นกว่า	เนื้อหาของข่าวสึนามิที่มี เป็นจำนวนมาก จำเป็น ต้องรายงานอย่างเร่งด่วน เพื่อเพิ่มเวลาของรายการ ข่าวประจำวันให้มากขึ้น เพื่อสนองต่อความต้องการ ข่าวสารของผู้ชม

จากตารางที่ 5.2 เป็นการแสดงผลตอบกลับและการพัฒนาการทำงานในกระบวนการผลิตข้าวภัยพิบัติทางไอทีวี่ดังที่กล่าวมาทั้งหมด จะเห็นได้ว่าเป็นไปตามหลักการบริหารงานตามทฤษฎีระบบ (System Theory) ที่จะต้องมีปัจจัยนำเข้าที่เป็นจุดเริ่มต้นจากนั้นจะนำเข้าสู่กระบวนการดำเนินงานตามนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กรตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ เพื่อนำผลผลิตนั้นก็คือ ข้าวที่รวดเร็ว ลึกและแตกต่าง นำออกสู่สายตาประชาชนผู้รับชมรายการข่าวโทรทัศน์ของไอทีวี่ โดยระบบการทำงานนั้นจะต้องมีการวิเคราะห์ปัจจัยสิ่งแวดล้อมต่างๆ และรับฟังผลตอบกลับ (Feed back) ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานขององค์กร เพื่อนำไปปรับปรุงให้ระบบได้มีการพัฒนาไปในทิศทางที่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยเรื่อง กระบวนการผลิตข้าวภัยพิบัติทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี่ ศึกษากรณีภัยพิบัติสึนามิ” ซึ่งได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการวิจัยและได้สรุปผล วิเคราะห์ผลการวิจัยออกมาตามที่ได้เสนอไปแล้ว ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางและเป็นประโยชน์ต่อการบริหารและการพัฒนากระบวนการผลิตข้าวภัยพิบัติของสถานีโทรทัศน์ไอทีวี่ ดังต่อไปนี้

1. ด้านนโยบายและแผนการปฏิบัติงานในภาวะวิกฤติ

1.1 ควรมีการทบทวนนโยบายด้านการผลิตข้าวภัยพิบัติ เพื่อกำหนดแนวทางในการทำงานอย่างชัดเจน เพื่อนำไปสู่กระบวนการผลิตข้าวภัยพิบัติที่รวดเร็ว ลึก และแตกต่าง

1.2 ควรกำหนดแผนปฏิบัติงานในภาวะวิกฤติ ว่าใครควรทำหน้าที่หรือบทบาทอย่างไรในกระบวนการผลิตข้าวภัยพิบัติตามสถานการณ์ต่าง ๆ

2. ด้านบุคลากร

2.1 ควรฝึกอบรมทักษะความรู้ในการทำข่าวแก่ผู้สื่อข่าวและสตริงเกอร์ รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้อง ในการรายงานข่าวภัยพิบัติทุกประเภทให้มีทักษะความรู้มากยิ่งขึ้นอย่างกว้างขวาง

2.2 ควรฝึกฝนให้ผู้สื่อข่าวและสตริงเกอร์ เรียนรู้วิธีการหาข่าวเขียนข่าวในภาวะวิกฤติ ให้มีวิธีคิดสร้างสรรค์ประเด็นที่แตกต่างอย่างสม่ำเสมอ เมื่อเกิดเหตุการณ์ภัยพิบัติจะได้รับมือกับสถานการณ์ได้อย่างทันที ไม่ตื่นตระหนกตกใจกับเหตุการณ์นั้นๆ

3. ด้านแหล่งข้อมูล

ควรมีการเก็บและรวบรวมข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับภัยพิบัติทุกประเภทรวมทั้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องต่างๆ เช่น ลักษณะภูมิประเทศ สภาพความเป็นอยู่ จำนวนประชากร เป็นต้น ไว้ในศูนย์ข้อมูลข่าวของไอทีวี่ เมื่อเกิดภัยพิบัติจะได้นำข้อมูลมาใช้อ้างอิงและเป็นข้อมูลพื้นฐานใน

การรายงานข่าวต่อไป และยังนำมาใช้อธิบายเหตุการณ์ให้ผู้ชมเกิดความเข้าใจมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้จะเป็นการตอบสนองการทำบทบาทหน้าที่ของสื่อมวลชนในการให้คำอธิบายต่างๆ เกี่ยวกับเหตุการณ์ภัยพิบัติที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต

4. ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ

4.1 ควรเพิ่มอุปกรณ์สนับสนุนในการถ่ายทอดสด รถ OB หรือ รถ SNG ที่มีขนาดเล็กโดยออกแบบให้เหมาะสมกับการใช้งานเพื่อหาข่าวและถ่ายทอดผ่านสัญญาณดาวเทียม ให้เป็นรถที่มีความคล่องตัวสูง สามารถเข้าถึงพื้นที่ทุรกันดารได้ดี

4.2 ควรจัดให้มีรถ SNG สำหรับประจำศูนย์ข่าวภูมิภาค โดยเฉพาะศูนย์หลักทั้ง 4 ศูนย์ ได้แก่ ศูนย์ข่าวภาคเหนือ เชียงใหม่ ศูนย์ข่าวภาคอีสาน ขอนแก่น ศูนย์ข่าวภาคตะวันออก สระแก้ว ศูนย์ข่าวภาคใต้ สงขลา เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการผลิตข่าวเมื่อเกิดเหตุการณ์ภัยพิบัติหรือเหตุการณ์ที่สำคัญอื่นๆ จะได้รายงานข่าวได้อย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์ โดยไม่ต้องรอรถ SNG จากส่วนกลางเดินทางไปยังภูมิภาคนั้นๆ

4.3 ควรจัดให้มีเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ผ่านดาวเทียม วิทยุสื่อสารสำหรับใช้ในภาวะวิกฤติ เพื่อรองรับสถานการณ์ต่างๆ เมื่อมีกรณีฉุกเฉินที่ทำให้สัญญาณโทรศัพท์มือถือหรือโทรศัพท์สาธารณะท้องถิ่น ขัดข้องใช้การไม่ได้ชั่วคราว

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

ในการทำวิจัยเรื่อง “กระบวนการผลิตข่าวภัยพิบัติทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี ศึกษากรณีภัยพิบัติสึนามิ” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่เป็นแนวทางสำหรับการทำวิจัยในอนาคต เพื่อการพัฒนากระบวนการผลิตข่าวภัยพิบัติ ทางสื่อโทรทัศน์ ให้ผู้ที่สนใจได้ศึกษาต่อไปดังนี้

1. ควรศึกษาผลที่ได้จากการรับชมสื่อของผู้รับสาร จากการผลิตข่าวภัยพิบัติทางสื่อโทรทัศน์ที่เกิดขึ้นที่ได้มีการนำเสนอผ่านสื่อหลังจากช่วงที่เกิดเหตุการณ์ โดยทำการวิจัยวัดถึงความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ของผู้รับสาร ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนากระบวนการผลิตข่าวภัยพิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคข่าวสารในครั้งต่อไปในอนาคต

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบ กระบวนการผลิตข่าวภัยพิบัติระหว่างสื่อโทรทัศน์ประเภทฟรีทีวีของไทยในแต่ละสถานี อันเนื่องจากสถานีโทรทัศน์แต่ละแห่งมีนโยบายที่ให้ความสำคัญกับข่าวที่แตกต่างกัน

3. ควรศึกษาเปรียบเทียบกระบวนการบริหารงานงานข่าวในภาวะวิกฤติของสถานีโทรทัศน์ในต่างประเทศเพื่อนบ้านใกล้เคียงที่เคยเกิดเหตุการณ์ภัยพิบัติ เช่น ญี่ปุ่น อินโดนีเซีย มาเลเซีย กับสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจในกระบวนการผลิตข่าวภัยพิบัติได้ดีขึ้น ซึ่งอาจทำให้ได้ข้อคิดใหม่ๆ มาปรับปรุงกระบวนการทำงานข่าวในภาวะวิกฤติของสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย

4. เนื่องจากสถานการณ์ในแต่ละเหตุการณ์ของภัยพิบัติแต่ละครั้งมี ปัจจัยแวดล้อมที่มีผลต่อการทำงานแตกต่างกัน งานวิจัยครั้งนี้เลือกศึกษาเฉพาะกรณีภัยพิบัติสึนามิเท่านั้น เนื่องจากเป็นกรณีที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อประเทศไทยเป็นอย่างมากในทุกๆ ด้าน เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติไม่ได้เกิดจากการกระทำของมนุษย์ จึงอาจส่งผลกระทบต่อกระบวนการผลิตข่าวที่แตกต่างกันด้วย ดังนั้นจึงควรทำการวิจัยเพิ่มเติมในกรณีภัยพิบัติที่อาจเกิดขึ้นจากมนุษย์อื่นๆ ในอนาคต

5. ควรศึกษาการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อเรื่องราวสึนามิหลังเกิดเหตุการณ์ภัยพิบัติผ่านไป 1 ปี ทั้งด้านความเข้าใจ การป้องกันภัย การเตือนภัยของสื่อและองค์กรที่เกี่ยวข้องโดยตรง โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในพื้นที่เสี่ยงภัยทางภาคใต้ หรือศึกษาในภาพรวมเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารภัยพิบัติสึนามิในประเด็นดังกล่าวของประชาชนทั้งประเทศทางสื่อมวลชนแขนงต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่อโทรทัศน์