

การบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย

กรณีศึกษา : กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยบุกยึดเอ็นบีที

พัลลวี จิตติพรวัฒนกุล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชานิเทศศาสตร์ธุรกิจ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2555

News management of NBT in crisis situation
A Case study of the NBT invasion of People's Alliance for Democracy
(PAD)

Passavee Thitiphonwattanakul

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts (Communication)
Department of Business Communication
Graduate School, Dhurakij Pundit University
2012

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความรู้และความเอาใจใส่ของ อาจารย์อุษา บิ๊กกินส์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ซึ่งช่วยดูแล ให้ความรู้แก่ผู้วิจัย พร้อมทั้งให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้วิจัยทำให้ผู้วิจัยได้รับความรู้ใหม่ๆ มากขึ้น และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานวิจัยได้เป็นอย่างดี

กราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้แก่ผู้วิจัยตลอดมา จนสามารถนำความรู้มาใช้ในการทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้จนสำเร็จ

ขอบพระคุณอาจารย์หยกฟ้า อิศรานนท์ ที่ช่วยให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีเสมอมา

ขอบพระคุณ พี่วัฒน์ พี่ระวัฒน์ โชติธรรมโม ที่เป็นแรงผลักดันสำคัญทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้ออกมาสมบูรณ์ รวมถึง พี่ไคด์ สุริยงค์ พี่จุ่ม เจริญศรี พี่เอื้อง นภา พี่ป๊าย ดวงพร พี่สุทธิ คมวัชรพงศ์ และเพื่อนๆ พี่ๆ ทุกคนที่ช่วยสละเวลาในการให้สัมภาษณ์ และให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี จนได้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และทุกคนในครอบครัว ที่คอยดูแลเอาใจใส่ผู้วิจัย ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจที่ดี ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบคุณโอกาสดีๆ มิตรภาพดีๆ และความทรงจำที่ดีจาก NBT ที่ทำให้ผู้วิจัยเกิดแรงบันดาลใจอย่างแรงกล้าในการศึกษาเหตุการณ์วิกฤตที่เกิดขึ้น

พัสวิ ฐิติพรวัฒนกุล

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๘
กิตติกรรมประกาศ.....	๙
สารบัญตาราง.....	๑๐
สารบัญภาพ.....	๑๑
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 ปัญหาคำวิจัย.....	12
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	12
1.4 ขอบเขตการวิจัย.....	12
1.5 นิยามศัพท์.....	13
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	14
2. แนวคิด ทฤษฎี และ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	16
2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กรสื่อโทรทัศน์.....	16
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤต.....	23
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารองค์กรในภาวะวิกฤต.....	26
2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤต.....	29
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร.....	31
2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	38
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	41
3.1 แนวทางการศึกษาวิจัย.....	41
3.2 แหล่งข้อมูล.....	44
3.3 เครื่องมือการวิจัยและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ.....	46
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	51
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
3.5 การนำเสนอผลวิจัย.....	52

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4. ผลการวิจัย.....	53
4.1 การบริหารงานข่าวของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย (เอ็นบีที) ในช่วงก่อนเกิดภาวะวิกฤต (ช่วงก่อนวันที่ 26 สิงหาคม 2551).....	54
4.2 เหตุการณ์กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยบุกยึดเอ็นบีที เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2551.....	61
4.3 ตอนที่ 1 การบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่ง ประเทศไทย.....	69
4.4 ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุ โทรทัศน์แห่งประเทศไทย.....	76
4.5 ตอนที่ 3 ภาพลักษณ์ของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในภาวะวิกฤต จากมุมมองของสื่อมวลชน.....	83
5. บทสรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	89
บรรณานุกรม.....	109

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 ตารางจำนวนประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไป จำแนกตามการชมโทรทัศน์ เพศ ภาค ปี พ.ศ. 2551.....	2
1.2 ตารางจำนวนประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไป จำแนกตามการฟังวิทยุ เพศ ภาค ปี พ.ศ. 2551.....	3
1.3 ตารางจำนวนประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไปที่ชมโทรทัศน์ จำแนกตามประเภทของ รายการที่ชม มากที่สุด และเขตการปกครอง ปี พ.ศ. 2551.....	4
3.1 ตารางโครงสร้างวัตถุประสงค์และความสัมพันธ์ของแนวคิดทฤษฎีและวิธีการ ดำเนินการ.....	42
4.1 ตารางสรุปสาเหตุและแนวทางการปรับกระบวนการทำงานข่าวในภาวะวิกฤต ของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย จากกรณีศึกษากลุ่มพันธมิตรฯ บุกยึดเอ็นบีที เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2551.....	75
5.1 สรุปผลการวิจัยการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์ แห่งประเทศไทย กรณีศึกษากลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตย บุกยึดเอ็นบีที.....	94

สารบัญภาพ/สารบัญรูป

ภาพที่	หน้า
2.1 แสดงภาพระดับผลกระทบจำแนกตามประเภทภาวะวิกฤต.....	23
2.2 แสดงภาพแบบจำลองการสื่อสารทางเดียวเชิงเส้นตรงของเซนซันและวีเวอร์...	28
2.3 แสดงภาพแบบจำลองเชิงวงกลมของออสกูดและชเรมม์.....	28
3.1 แสดงภาพกรอบแนวคิดการศึกษาวิจัย.....	43
4.1 แสดงภาพโครงสร้างและแนวทางการบริหารงานข่าวของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยหรือ เอ็นบีที ในช่วงก่อนเกิดภาวะวิกฤต.....	58
4.2 แสดงภาพหน้าที่ของกลุ่มพันธมิตรพึงประตูดานวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย...	63
4.3 แสดงภาพขณะชื้อกันระหว่างเจ้าหน้าที่รปภ.ของสถานีและกลุ่มพันธมิตรฯ....	63
4.4 แสดงภาพกลุ่มพันธมิตรฯบุกเข้ายึดพื้นที่สถานีโทรทัศน์เอ็นบีทีทั้งภายในและนอกอาคาร.....	64
4.5 แสดงภาพสถานีโทรทัศน์เอ็นบีทีประกาศย้ายจุดออกอากาศ.....	64
4.6 แสดงภาพบุคคลซึ่งเรียกตนเองว่า “นักรบศรีวิชัย” กำลังทุบกระจกเพื่อเข้าไปในตัวอาคาร.....	65
4.7 แสดงภาพนักรบศรีวิชัยบุกเข้าไปยังห้องทำงานและห้องออกอากาศของเอ็นบีที	65
4.8 แสดงภาพนักรบศรีวิชัยออกคำสั่งให้เจ้าหน้าที่ประจำสถานีระงับการออกอากาศ.....	66
4.9 แสดงภาพเอ็นบีทีระงับการออกอากาศชั่วคราว หลังจากถูกกลุ่มพันธมิตรฯบุกยึดพื้นที่.....	66
4.10 แสดงภาพภาพการรายงานการณ์ความวุ่นวายผ่านช่อง CNN โดยแพร่ภาพไปทั่วโลก.....	67
4.11 แสดงภาพแถลงการณ์จากสมาคมนักหนังสือพิมพ์และสมาคมสื่ออื่นๆไม่เห็นด้วยกับการกระทำของกลุ่มพันธมิตรฯในครั้งนี้.....	67
4.12 แสดงภาพโครงสร้างการบริหารงานข่าวของเอ็นบีทีในภาวะวิกฤต ช่วงเหตุการณ์กลุ่มพันธมิตรยึดเอ็นบีที เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2551.....	71
5.1 แสดงภาพแบบจำลองปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤติ...	104

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่ง
ประเทศไทย กรณีศึกษา กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อ
ประชาธิปไตยบุกยึดเอ็นบีที

ชื่อผู้เขียน

พัลวิ จิตติพรวัฒนกุล

อาจารย์ที่ปรึกษา

รศ.ดร.อุษา บิ๊กกินส์

สาขาวิชา

นิเทศศาสตรธุรกิจ

ปีการศึกษา

2554

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ตลอดจนเพื่อศึกษาภาพลักษณ์ของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในภาวะวิกฤตจากมุมมองของสื่อมวลชน โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเฉพาะกรณีกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยบุกยึดเอ็นบีที โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกสื่อมวลชนภายในสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยซึ่งผู้กำหนดและวางนโยบายรวมถึงดำเนินการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีฯ จำนวน 9 ท่าน และสื่อมวลชนภายนอกที่เฝ้าดูและติดตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างใกล้ชิด จำนวน 8 ท่าน

ผลจากการวิจัยพบว่า

1. สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยมิได้มีการกำหนดนโยบายและการวางแผนงานเพื่อรับมือกับภาวะวิกฤตหรือสถานการณ์ฉุกเฉินแต่อย่างใด ทั้งนี้การบริหารงานข่าวในภาวะดังกล่าวนั้นจะยังคงยึดรูปแบบและแนวทางการบริหารงานเช่นเดียวกับในภาวะปกติ เพียงแต่ปรับลดขั้นตอนการสื่อสารภายในองค์กรระหว่างผู้บริหารกับผู้มีหน้าที่ปฏิบัติงานโดยตรง เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างฉับไวและทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น อีกทั้งยังมีการปรับบทบาทของตำแหน่งงานบางตำแหน่ง เช่น บรรณาธิการบริหาร บรรณาธิการข่าวให้มีอำนาจสั่งการแทนผู้อำนวยการสถานีฯได้ในกรณีที่เกิดสถานการณ์คับขันต้องการการแก้ปัญหาอย่างเร่งด่วน และนอกจากนี้สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยยังมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานอยู่ตลอดเวลาเพื่อรองรับและแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้การรายงานข่าวและการนำเสนอเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นเป็นไปอย่างต่อเนื่องดังเช่นในภาวะปกติ

2. การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยนั้น แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ปัจจัยภายใน อันได้แก่ ระบบการจัดการภายในองค์กร อุปกรณ์และเทคโนโลยี ความสามารถทางวิชาชีพของบุคลากรงบประมาณ สถานที่ปฏิบัติงาน และปัจจัยภายนอก อันได้แก่ แรงกดดันทางสังคมและการเมือง แรงกดดันทางเศรษฐกิจ ความสนใจและความต้องการของผู้รับข่าวสาร และแหล่งข้อมูลเหตุการณ์และวัฒนธรรม
3. การศึกษาภาพลักษณ์ของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในภาวะวิกฤตจากมุมมองของสื่อมวลชน ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ภาพลักษณ์ที่สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยต้องการนำเสนอสู่ภายนอก ภาพลักษณ์ที่สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยเชื่อว่าผู้อื่นมีต่อตนเอง และทัศนคติที่ผู้อื่นมีต่อสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย พบว่า ภาพลักษณ์ที่สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยต้องการนำเสนอสู่ภายนอกนั้น เป็นภาพลักษณ์ของการเป็นองค์กรสื่อระดับประเทศที่เป็นสื่อสาธารณะเพื่อประชาชน และนำเสนอข้อมูลข่าวสารรวมถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างเป็นกลางและตรงไปตรงมาโดยไม่เอียงไปทางฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ส่วนภาพลักษณ์ที่สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยเชื่อว่าผู้อื่นมีต่อตนเองนั้น เป็นภาพลักษณ์ในแง่ของการเป็นกระบอกเสียงของรัฐบาล มีหน้าที่นำเสนอข้อมูลข่าวสารที่เป็นการประชาสัมพันธ์ผลงานภาครัฐ สำหรับทัศนคติที่ผู้อื่นมีต่อสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยนั้น เป็นทัศนคติในแง่ของการนำเสนอภาพของการเป็นองค์กรสื่อมวลชนที่ขาดความเป็นกลาง และเน้นการนำเสนอข่าวที่เป็นการเข้าข้างรัฐบาลมากเกินไป ทำให้ประชาชนที่ไม่เห็นด้วยกับนโยบายของรัฐเกิดปฏิกิริยาต่อต้านสื่อ ดังเช่นในเหตุการณ์กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยบุกยึดเอ็นบีทีที่อย่างไรก็ดีสื่อมวลชนภายนอกมองว่าสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยจัดเป็นสถานีที่มีความพร้อมในด้านการนำเสนอข่าวมากที่สุด เนื่องจากมีโครงข่ายสถานีที่แข็งแกร่งและมีความสามารถในการออกอากาศที่ดีเยี่ยม และมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

Thesis Title	News management of NBT in crisis situation : The NBT invasion of People's Alliance for Democracy (PAD)
Author	Passavee Thitiphonwattanakul
Thesis Advisor	Assoc.Prof.Dr.Ousa Biggins
Department	Business Communication
Academic Year	2011

ABSTRACT

This research is a qualitative research aimed to study and explore factors affecting news management system of National Broadcast Thai Television (NBT) in crisis. Moreover, it also aimed to study the images of NBT in crisis from media perspectives. The NBT invasion of People's Alliance for Democracy (PAD) was selected as a primary crisis case.

Collecting data by In-depth interview with 9 inner journalists of NBT and 8 outer journalists, 3 mains results were found.

1. NBT had no policy or plan for running business in crisis. The usual management system was used during crisis. NBT primarily focused on news management process to handle the situation. However, communication process in organization between managers and employees was more flexible with less procedure. Some roles in organization were also adapted. For example, executive editor and news editor had power to command as managing director during crisis. After crisis, the management system was back to normal and the decision making was only made by managing director.
2. Factors affecting news management system of NBT could be divided into 2 parts, internal and external. Internal factors included management in organization, tools and technology, employees' abilities and skills, budget, and location of news operation. External factors included social and political pressure, economics pressure, interest and demand of receivers, and sources of information and culture.
3. Images of NBT in crisis from media perspectives could be divided into 3 parts.
 - a) The image that NBT demanded to present to others was to be the national public media offering unbiased information and news.

- b) The image that NBT believed others had was the channel for government offering information and news in order to enhance government performance.
- c) The opinion of others on NBT was the media organization with too much bias preferring government performance. The NBT invasion of PAD was the significant example that people with opponent views did to against NBT. However, outer journalists viewed that NBT was an effective organization in news reporting with strong network, efficient ability to broadcast, and quality tools and technology.

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันข้อมูลข่าวสารนับว่าเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีความสำคัญลำดับต้นๆต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ เนื่องจากกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาต่างๆที่มีประสิทธิภาพ ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการมีฐานระบบข้อมูลข่าวสารที่ดี นอกจากนี้ระบบข้อมูลข่าวสารที่มีศักยภาพยังสามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือทางสังคม (Social Instrument) เพื่อกระตุ้นเตือนให้หน่วยสังคมต่างๆ เช่นปัจเจกชน (Individual) ครอบครัว ชุมชน องค์กรเอกชนอิสระ เป็นต้น มีความเข้าใจถึงปัญหาที่กำลังเผชิญและเกิดจิตสำนึกที่จะร่วมกันรักษาสภาพของสังคมให้เป็นไปในทิศทางที่ดีและอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์อันเป็นที่ยอมรับของสังคมได้

ข้อมูลข่าวสารไม่เพียงแต่ส่งผลโดยตรงต่อมนุษย์และสังคมตามที่ได้กล่าวไปข้างต้นเท่านั้น แต่ยังมีผลทางอ้อมต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญที่กำลังได้รับความสนใจจากนานาประเทศทั่วโลก ถึงแม้จะมีการนำกลไกทางกฎหมายเข้ามาเป็นตัวช่วยในการรักษาสภาพสิ่งแวดล้อม แต่หากกฎหมายสิ่งแวดล้อมนั้นๆมิใช่กฎหมายที่สอดคล้องกับจารีตประเพณี หรือค่านิยมของกลุ่มคนในสังคม กฎหมายเหล่านั้นก็อาจถูกเพิกเฉยและแอบละเมิดได้ในที่สุด ดังนั้นการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจน และเป็นไปตามสถานการณ์จริง จะสามารถช่วยปรับเปลี่ยนทัศนคติ ความคิด และการยอมรับของคนในสังคมได้ ทั้งยังส่งผลให้ต้นทุนในการบังคับใช้กฎหมายลดลงอีกด้วย

จากเหตุผลข้างต้น ได้สะท้อนให้เห็นถึงบทบาทและความสำคัญของข้อมูลข่าวสารที่มีผลต่อการดำเนินไปของสังคมเป็นอย่างมาก ดังนั้นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้ข้อมูลข่าวสารแก่สังคมจึงนับเป็นองค์กรที่มีอิทธิพลต่อสังคมด้วยเช่นกัน ฉะนั้นการเป็นหน่วยงานหรือองค์กรที่มีศักยภาพและมีภาพลักษณ์ที่เต็มเปี่ยมไปด้วยความน่าเชื่อถือในสายตาของบุคคลทั่วไปในสังคม จึงเป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือละเลยได้สำหรับการเป็นองค์กรสื่อสารมวลชน

ผลสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติครั้งล่าสุดในปี พ.ศ. 2551 พบว่า ประชากรทั่วราชอาณาจักรอายุตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไปที่ได้รับข้อมูลต่างๆผ่านสื่อประเภทโทรทัศน์มีจำนวนมากเป็นอันดับหนึ่ง เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนประชากรทั่วราชอาณาจักรอายุ 6 ปีขึ้นไปที่ได้รับข้อมูลต่างๆผ่านสื่อประเภทวิทยุและหนังสือพิมพ์ โดยอัตราจำนวนประชากรที่ได้รับข้อมูลผ่านสื่อโทรทัศน์ต่อจำนวนประชากรทั่วราชอาณาจักร คิดเป็น ร้อยละ 94.64 เมื่อเทียบกับจำนวนประชากรทั่ว

ราชอาณาจักร โดยประชากรในเขตภาคกลางเป็นกลุ่มที่เปิดรับสื่อประเภทโทรทัศน์มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 95.94 ของจำนวนประชากรทั้งหมดในภูมิภาค รองลงมาคือประชากรในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร คิดเป็น ร้อยละ 95.42 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร้อยละ 94.41 ภาคเหนือ ร้อยละ 93.62 และภาคใต้ ร้อยละ 93.55 (ตารางที่ 1.1) ส่วนอัตราจำนวนประชากรที่รับข้อมูลผ่านสื่อประเภทวิทยุนั้นคิดเป็น ร้อยละ 31.06 เมื่อเทียบกับจำนวนประชากรทั่วราชอาณาจักร (ตารางที่ 1.2) ในขณะที่อัตราจำนวนประชากรที่รับข้อมูลผ่านสื่อประเภทหนังสือพิมพ์นั้นมีการสำรวจครั้งล่าสุดในปี 2546 คิดเป็น ร้อยละ 37.28 และไม่มีการสำรวจข้อมูลเพิ่มเติมอีก

ตารางที่ 1.1 จำนวนประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไป จำแนกตามการชมโทรทัศน์ เพศ ภาค ปี พ.ศ. 2551

ภูมิภาค	จำนวนประชากรที่มีอายุ 6 ปีขึ้นไป			ประชากรที่ชมโทรทัศน์		
	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง
ทั่วราชอาณาจักร	60,218,305	29,436,118	30,782,187	56,989,281	27,824,303	29,164,978
กรุงเทพมหานคร	6,433,531	3,002,265	3,431,267	6,138,555	2,833,215	3,305,340
ภาคกลาง	14,904,871	8,259,921	7,644,949	14,299,023	6,956,520	7,342,503
ภาคเหนือ	10,780,601	5,281,493	5,499,108	10,092,473	4,930,078	5,162,395
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	20,016,628	9,915,460	10,101,168	18,897,550	9,379,328	9,518,223
ภาคใต้	8,082,674	3,976,979	4,105,695	7,561,680	3,725,163	3,836,517

หมายเหตุ: สำรวจในปี พ.ศ. 2551 (ข้อมูลจากกองสถิติสังคม สำนักงานสถิติแห่งชาติ)

ที่มา: รายงานการสำรวจเกี่ยวกับสื่อมวลชนด้านโทรทัศน์ พ.ศ. 2551 สำนักงานสถิติแห่งชาติ.

ตารางที่ 1.2 จำนวนประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไป จำแนกตามการฟังวิทยุ เพศ ภาค ปี พ.ศ. 2551

ภูมิภาค	จำนวนประชากรที่มีอายุ 6 ปีขึ้นไป			ประชากรที่ฟังวิทยุ		
	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง
ทั่วราชอาณาจักร	60,218,305	29,436,118	30,782,187	18,706,576	9,367,415	9,339,161
กรุงเทพมหานคร	6,433,531	3,002,265	3,431,267	2,289,940	1,104,215	1,185,725
ภาคกลาง	14,904,871	8,259,921	7,644,949	3,754,587	1,907,158	1,847,430
ภาคเหนือ	10,780,601	5,281,493	5,499,108	4,122,631	1,987,677	2,134,954
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	20,016,628	9,915,460	10,101,168	6,086,063	3,120,545	2,965,518
ภาคใต้	8,082,674	3,976,979	4,105,695	2,453,355	1,247,821	1,205,534

หมายเหตุ: สำรวจในปี พ.ศ. 2551 (ข้อมูลจากกองสถิติสังคม สำนักงานสถิติแห่งชาติ)

ที่มา: รายงานการสำรวจเกี่ยวกับสื่อมวลชนด้านวิทยุ พ.ศ. 2551 สำนักงานสถิติแห่งชาติ.

รายการโทรทัศน์ที่ประชากรให้ความสนใจมากที่สุดคือรายการบันเทิงและรายการข่าว คิดเป็น ร้อยละ 57.68 และ 39.99 ของจำนวนประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไปทั้งหมดที่ชมรายการโทรทัศน์ รองลงมาคือรายการประเภทความรู้หรือสารคดี คิดเป็น ร้อยละ 2.00 รายการเกี่ยวกับการแสดงความ คิดเห็นหรือวิเคราะห์เหตุการณ์ คิดเป็น ร้อยละ 0.21 รายการเพื่อการศึกษา คิดเป็น ร้อยละ 0.08 และ รายการเพื่อธุรกิจและการโฆษณา คิดเป็น ร้อยละ 0.05 เท่านั้น (ตารางที่ 1.3)

ตารางที่ 1.3 จำนวนประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไปที่ใช้โทรทัศน์ จำแนกตามประเภทของรายการที่ชมมากที่สุด และเขตการปกครอง ปี พ.ศ. 2551

เขตการปกครอง	ประชากรรวม	ประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไปที่ใช้โทรทัศน์ จำแนกตามประเภทรายการที่ชม					
		ข่าว	สารคดี	วิเคราะห์	บันเทิง	การศึกษา	โฆษณา
ทั่วราชอาณาจักร	56,989,281	22,787,212	1,137,081	121,510	32,870,160	45,378	27,940
ในเขตเทศบาล	17,688,860	7,205,000	530,232	66,324	9,850,263	20,174	16,867
นอกเขตเทศบาล	39,300,422	15,582,212	606,850	55,185	23,019,897	25,204	11,073

หมายเหตุ: สำรวจในปี พ.ศ. 2551 (ข้อมูลจากกองสถิติสังคม สำนักงานสถิติแห่งชาติ)

ที่มา: รายงานการสำรวจเกี่ยวกับสื่อมวลชนด้านโทรทัศน์ พ.ศ. 2551 สำนักงานสถิติแห่งชาติ.

ผลการสำรวจได้สะท้อนให้เห็นถึงแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารกับคนในสังคมว่า การให้ความรู้แก่ประชาชนผ่านสื่อประเภทโทรทัศน์นั้น นอกจากการใช้รูปแบบรายการข่าวแล้ว ยังควรแทรกข้อมูลรวมถึงข่าวสารและความรู้ต่างๆเอาไว้ในรายการบันเทิงด้วย

จากการประเมินผลการศึกษาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า สื่อโทรทัศน์เป็นสื่อที่สามารถเข้าถึงประชาชนได้มากที่สุดในทุกเขตภูมิภาคและทุกกลุ่มระดับการศึกษา นอกจากนี้ยังเป็นสื่อที่มีบทบาทสำคัญในการสื่อสารและถ่ายทอดเหตุการณ์ต่างๆ เช่น การรายงานสถานการณ์การเมืองของไทยในช่วงระหว่างปี 2548-2551 อันเป็นช่วงระยะเวลาที่มีความขัดแย้งรุนแรงระหว่างกลุ่มการเมืองที่มีความเห็นสนับสนุนและอีกกลุ่มหนึ่งที่มีความเห็นต่อต้านพันตำรวจโททักษิณ ชินวัตร

ในช่วงกลางปี พ.ศ. 2547 ได้เริ่มมีการเคลื่อนไหวของกลุ่มคนที่เรียกตนเองว่า “กลุ่มประชาชนเพื่อชาติและราชบัลลังก์” โดยมีแกนนำอันประกอบด้วย นาวาอากาศตรีประสงค์ สุ่นศิริ นายเอกยุทธ อัญชันบุตร นายประชัย เลี่ยวไพรัตน์ ดร.อัมรินทร์ คอมนันท์ พลโทเจริญศักดิ์ เทียงธรรม นายสมาน ศรีงาม นายประพันธ์ คุณมี และนายเพียร ขงหนู ได้จัดการชุมนุมปราศรัย ณ บริเวณท้องสนามหลวงเพื่อวิพากษ์วิจารณ์ถึงผลงานและการทุจริตในรัฐบาลของพันตำรวจโททักษิณ ชินวัตร ประเด็นการวิพากษ์วิจารณ์ในครั้งนี้ได้เริ่มขยายตัวเป็นวงกว้างขึ้นเมื่อนายสนธิ ลิ้มทองกุล ผู้จัดการรายการเมืองไทยรายสัปดาห์ ที่มีเนื้อหารายการในเชิงสนับสนุนรัฐบาล ซึ่งออกอากาศทางช่องโมเดิร์นไนน์ทีวี ได้เริ่มวิพากษ์วิจารณ์การทำงานของรัฐบาล และได้อ่านบทความเกี่ยวกับการเมืองที่มีประชาชนเข้าไปโพสต์ไว้ในเว็บไซต์ผู้จัดการ ส่งผลให้รายการเมืองไทยรายสัปดาห์ถูก

ถอดออกจากผังรายการอย่างกระตือรือร้น โดยที่นายชงทอง จันทรางศุ ผู้บริหารอสมท. ในขณะนั้นได้ให้เหตุผลว่าการเผยแพร่บทความดังกล่าวเป็นการจบบ้างสถาบันพระมหากษัตริย์

รายการเมืองไทยรายสัปดาห์จึงปรับปรุงรูปแบบเป็น “รายการเมืองไทยรายสัปดาห์สัญจร” ที่จัดขึ้นทุกเย็นวันศุกร์ ณ บริเวณหอประชุมศรีบูรพา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมีการถ่ายทอดสดผ่านทางสถานีโทรทัศน์ผ่านดาวเทียมช่องเอเอสทีวีและสื่ออื่นๆ ในเครือผู้จัดการ ต่อมาเมื่อมีผู้ชมรายการมากขึ้นจึงได้มีการย้ายสถานที่จัดรายการไปยังบริเวณสวนลุมพินี และในคืนวันศุกร์ที่ 13 มกราคม พ.ศ. 2549 ซึ่งเป็นการจัดรายการเมืองไทยรายสัปดาห์สัญจรครั้งที่ 14 นั้น ได้มีการเปิดตัวผู้สนับสนุน อันได้แก่ พลตำรวจเอกประทีป สันติประภาพร นาวาอากาศตรีประสงค์ สุ่นศิริ รวมถึงสมาชิกวุฒิสภาและสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหลายท่าน

ต่อมา วันที่ 11 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2549 ได้มีการชุมนุมครั้งใหญ่ ณ บริเวณลานพระบรมรูปทรงม้า พร้อมทั้งเปิดตัว “กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตย” เป็นครั้งแรก โดยมีแกนนำทั้งหมด 5 คน ได้แก่ พลตรีจำลอง ศรีเมือง นายสนธิ ลิ้มทองกุล นายพิภพ ธงไชย นายสมศักดิ์ โกศัยสุข และนายสมเกียรติ พงษ์ไพบูลย์ การชุมนุมของกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยที่ยืดเยื้อและยาวนาน ส่งผลให้พันตำรวจโททักษิณ ชินวัตร ต้องประกาศยุบสภาในที่สุด และได้มีการกำหนดให้มีการเลือกตั้งครั้งใหม่ในวันที่ 2 เมษายน 2549

ภายหลังการเลือกตั้งในวันที่ 2 เมษายน 2549 นั้น ยังคงมีกลุ่มผู้ที่ไม่ยอมรับในผลการลงคะแนนเสียงตามระบอบประชาธิปไตยและพยายามผลักดันให้ยกเลิกการเลือกตั้งครั้งนั้น โดยมีการร้องต่อศาลยุติธรรม ซึ่งต่อมาศาลรัฐธรรมนูญได้ตัดสินให้การเลือกตั้งเมื่อวันที่ 2 เมษายน 2549 เป็นโมฆะ เนื่องจากสาเหตุดังต่อไปนี้

1. การกำหนดวันเลือกตั้งในพระราชกฤษฎีกายุบสภาโดยไม่เหมาะสมและไม่เที่ยงธรรม ซึ่งเมื่อมีการกำหนดวันเลือกตั้ง 2 เมษายน ซึ่งห่างจากวันยุบสภาเพียง 35 วันเท่านั้น ทั้งๆ ที่บทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ มาตรา 116 กำหนดกรอบระยะเวลาการจัดเลือกตั้งไว้ให้ดำเนินการภายใน 60 วันนับแต่วันยุบสภา ซึ่งแสดงเจตนารมณ์ในการให้มีเวลาที่พอเพียงสำหรับจัดเลือกตั้งโดยไม่มีการกำหนดล่วงหน้ามาก่อน ซึ่งการให้ความเห็นดังกล่าวของ กกต. แม้จะอยู่ภายใต้กรอบมาตรา 116 แต่เป็นการดำเนินการที่ไม่เที่ยงธรรม เอื้อประโยชน์แก่พรรคการเมืองที่เป็นรัฐบาลซึ่งเป็นผู้ตัดสินใจยุบสภา ซึ่งขัดกับหลักความเป็นกลางทางการเมืองของ กกต. ตามรัฐธรรมนูญ มาตรา 136 และขัดหลักการเลือกตั้งให้เป็นไปโดยบริสุทธิ์และเที่ยงธรรมตามมาตรา 144

2. การเลือกตั้ง 2 เมษายน กกต.ได้กำหนดการจัดคูหาในลักษณะที่บุคคลภายนอกสามารถสังเกตเห็นได้ว่าผู้เลือกตั้งใช้สิทธิเลือกตั้งหมายเลขใด อันเป็นการละเมิดหลักการลงคะแนนเลือกตั้งซึ่งต้องดำเนินการโดยลงคะแนนโดยตรงและลับตามรัฐธรรมนูญ มาตรา 104 วรรค 3
3. ผลการสอบสวนของอนุกรรมการสอบสวนกรณีพรรคการเมืองขนาดใหญ่ที่ส่งผู้สมัครในทุกเขตทุกจังหวัดว่าจ้างให้ผู้สมัครจากพรรคการเมืองขนาดเล็กหลายพรรคส่งผู้สมัครลงแข่งขันเลือกตั้งตามที่พรรคการเมืองขนาดใหญ่กำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดกรณีผู้สมัครคนเดียวในหลายเขตเลือกตั้ง จนเป็นเหตุให้ กกต.มีมติร้องขอต่อศาลรัฐธรรมนูญสั่งให้ยุบพรรคการเมืองขนาดเล็กที่รับจ้างส่งผู้สมัคร และดำเนินคดีอาญากับหัวหน้าพรรคการเมืองขนาดเล็กที่เกี่ยวข้อง พฤติการณ์ดังกล่าวนอกจากจะเป็นการกระทำความผิดตาม พ.ร.บ.ประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการเลือกตั้ง ส.ส. และ ส.ว.แล้วยังละเมิดหลักรัฐธรรมนูญ มาตรา 108 ที่กำหนดว่า พรรคการเมืองจะส่งผู้สมัครรับเลือกตั้งแบบแบ่งเขตได้เพียงคนเดียวในเขตเลือกตั้งนั้นๆ เพราะกรณีดังกล่าวหมายความว่า พรรคการเมืองขนาดใหญ่เป็นผู้ตัดสินใจและกำหนดและดำเนินการให้มีผู้สมัคร 2 คนนั่นเอง
4. การเลือกตั้งครั้งนี้ กกต.มีมติ สั่งการ ออกประกาศและออกคำสั่งในเรื่องต่างๆ การสืบสวนเพื่อวินิจฉัยปัญหาข้อโต้แย้งเกี่ยวกับการเลือกตั้ง ตลอดจนการพิจารณาประกาศรับรองผลการเลือกตั้งโดยไม่ได้มีการประชุมปรึกษาหารือ หรือมิได้มีการปรึกษาหารือกันโดยกรรมการครบถ้วนตามจำนวนที่มีอยู่ รวมถึงการให้ความเห็นชอบกำหนดวันเลือกตั้งในวันที่ 2 เมษายน ตามหลักเกณฑ์ของ พ.ร.บ.ประกอบรัฐธรรมนูญว่า กกต.มาตรา 10 ประกอบกับรัฐธรรมนูญ มาตรา 145 (6) และขัดแย้งกับหลักการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรกลุ่มตามรัฐธรรมนูญ มาตรา 136

การประท้วงขับไล่พันตำรวจโททักษิณ ชินวัตร ของกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยยุติลงหลังจากเกิดเหตุการณ์รัฐประหารโดยคณะปฏิรูปการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ซึ่งมีพลเอกสนธิ บุญยรัตกลิน เป็นหัวหน้าคณะ ในวันที่ 19 เมษายน 2549 เวลา 22.00 น.

เวลา 22.15 น. วันที่ 19 กันยายน 2549 พันตำรวจโททักษิณ ชินวัตร รักษาการนายกรัฐมนตรี ได้ออกแถลงการณ์สถานการณ์ฉุกเฉินในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผ่านดาวเทียมจากประเทศสหรัฐอเมริกา เผยแพร่ทางสถานีโทรทัศน์โมเดิร์นไนน์ทีวี แต่เมื่ออ่านแถลงการณ์ได้ 3 ฉบับ ก็มีกำลังทหารพร้อมอาวุธกลุ่มหนึ่งบุกเข้าไปยังสถานีฯ พร้อมออกคำสั่งให้หยุดการแพร่ภาพโดยทันที เป็นผลให้เจ้าหน้าที่สถานีฯ ต้องตัดสัญญาณการแถลงข่าวลงทันที จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นยังคงสะท้อนให้เห็นถึงบทบาทของสื่อโทรทัศน์ต่อสถานการณ์การเมืองของประเทศในช่วง

เหตุการณ์รัฐประหาร เนื่องจากการแพร่ภาพออกอากาศแถลงการณ์ของพันตำรวจโททักษิณ ชินวัตรอดีตนายกรัฐมนตรี ที่ทำการแถลงสดผ่านทางโทรศัพท์มาจากระเทศสหรัฐอเมริกา นั้นมีผลต่อความมั่นคงของประเทศในภาวะฉุกเฉินเช่นนั้น ทั้งๆที่มีคำสั่งให้หน่วยงานของเจ้าหน้าที่ทหารหน่วยงานหนึ่งเข้าควบคุมการออกอากาศของสถานีแล้ว แต่เนื่องจากความผิดพลาดบางประการซึ่งหน่วยงานดังกล่าวอ้างว่าหลงทาง ทำให้ไม่สามารถเดินทางไปได้ทัน จนส่งผลให้เกิดความสับสนขึ้นในกองบัญชาการคณะรัฐประหาร และนำไปสู่การสอบสวนผู้บริหารระดับสูงของสถานีโทรทัศน์โมเดิร์นไนน์ทีวี และผู้นำของหน่วยทหารที่ได้รับมอบหมายภารกิจ (พิระวัฒน์ โชติธรรมโม, สัมภาษณ์, 12 ธันวาคม 2551)

สื่อโทรทัศน์ยังคงมีบทบาทอย่างต่อเนื่อง แม้ในช่วงที่ประเทศไทยเข้าสู่ช่วงของการบริหารโดยรัฐบาลของ พลเอกสุรยุทธ์ จุลานนท์ ซึ่งมาจากการเสนอของคณะมนตรีความมั่นคงแห่งชาติ หรือ คมช. โดยมีจุดเริ่มต้นมาจากการร่างรัฐธรรมนูญฉบับปี 2550 และจัดตั้งสภานิติบัญญัติแห่งชาติ จากนั้นได้มีคำสั่งให้ปิดสถานีโทรทัศน์ไอทีวี และเปลี่ยนชื่อเป็นทีไอทีวี พร้อมทั้งมอบหมายให้กรมประชาสัมพันธ์เข้าดำเนินการบริหารงาน นอกจากนี้ยังมีการผ่านร่างกฎหมายที่สำคัญหลายฉบับ รวมทั้งรัฐธรรมนูญฉบับใหม่และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสื่อ ก่อนจะกำหนดให้มีการเลือกตั้งอย่างเป็นทางการในวันที่ 23 ธันวาคม 2550

ภายหลังการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2550 ผลปรากฏว่าพรรคพลังประชาชนได้รับเลือกตั้งเป็นแกนนำจัดตั้งรัฐบาล ซึ่งทางกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตย หรือ กลุ่มพันธมิตรฯ ก็ไม่ได้จัดการชุมนุมใดๆขึ้น เพื่อเปิดโอกาสให้รัฐบาลนายสมัคร สุนทรเวช เข้ามาทำงานบริหารประเทศ โดยมีเงื่อนไขว่ารัฐบาลนายสมัครต้องไม่แทรกแซงกระบวนการยุติธรรมและสื่อสารมวลชนทั้งทางตรงหรือทางอ้อม รวมทั้งไม่กระทำความผิดเหมือนยุครัฐบาลของ พันตำรวจโททักษิณ ชินวัตร แต่เมื่อรัฐบาลนายสมัคร สุนทรเวชเข้ามาบริหารประเทศได้ระยะเวลาหนึ่ง ทางกลุ่มพันธมิตรฯ เห็นว่า รัฐบาลชุดนี้ได้แทรกแซงการสื่อสารมวลชน รวมทั้งกระบวนการยุติธรรม เช่น การย้ายนายสุนัย มโนมัยอุดม อธิบดีกรมสอบสวนคดีพิเศษ ที่กำลังดำเนินคดีต่อ พ.ต.ท.ทักษิณ ชินวัตรและครอบครัว ให้พ้นตำแหน่งอย่างเร่งด่วน และย้ายพันตำรวจเอกทวี สอดส่องซึ่งมีความใกล้ชิดกับครอบครัวชินวัตร มารักษาการในตำแหน่งอธิบดีกรมสอบสวนคดีพิเศษ การโยกย้ายอธิบดีกรมประชาสัมพันธ์ ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ และเลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และรัฐบาลยังประกาศอย่างชัดเจนว่าจะแก้ไขรัฐธรรมนูญฉบับ พ.ศ. 2550 ในมาตรา 237 และมาตรา 309 ซึ่งทางกลุ่มพันธมิตรฯเห็นว่า การแก้ไขรัฐธรรมนูญครั้งนี้เป็นการหลบเลี่ยงการกระทำความผิดต่อกฎหมายเลือกตั้งที่จะนำไปสู่การยุบพรรคและต้องการยุบคณะกรรมการตรวจสอบการกระทำที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่รัฐ เพื่อตัดตอนคดีความ

ที่กำลังดำเนินต่อพันตำรวจโททักษิณ ชินวัตร ครอบครัวและพวกพ้อง ไม่ให้เข้าสู่อำนาจทางการเมือง ศาล ตลอดจนทำให้กระบวนการตรวจสอบนักการเมืองอ่อนแอลงจนไม่สามารถตรวจสอบฝ่ายการเมืองได้ อดีตแกนนำของกลุ่มพันธมิตรฯจึงมีมติฟื้นฟูสภาพโครงสร้างการบริหารงานของกลุ่มขึ้นอีกครั้ง เพื่อเตรียมชุมนุมขับไล่รัฐบาลนายสมัคร และมีมติให้เคลื่อนไหวก่อการครั้งที่ 1 โดยการจัดสัมมนารายการ “ขามเฒ่าแผ่นดิน ภาคพิเศษ” ในวันที่ 28 มีนาคม พ.ศ. 2551 และอีกครั้งหนึ่งในรายการ “ขามเฒ่าแผ่นดิน ภาคพิเศษ ครั้งที่ 2” ในวันศุกร์ที่ 25 เมษายน พ.ศ. 2551 ณ หอประชุมใหญ่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และประกาศจัดการชุมนุมใหญ่ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม 2551 เป็นต้นไป นอกจากนี้กลุ่มพันธมิตรฯยังได้เคลื่อนไหวก่อการด้วยการเดินทางไปยังสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและทำการบุกกรุกด้วยการพังประตู ในวันที่ 26 สิงหาคม 2551 โดยให้เหตุผลว่าต้องการทวงคืนสื่อของรัฐที่ทำหน้าที่ไม่เป็นกลาง โดยมี นายวัชร เพชรทอง เป็นแกนนำ จนส่งผลให้สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยจำเป็นต้องออกอากาศทันที

จากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในช่วงก่อนวันที่ 19 กันยายน 2549 ต่อเนื่องจนกระทั่งปี 2551 สะท้อนให้เห็นว่า สื่อโทรทัศน์มีบทบาทอย่างมากต่อการนำเสนอข้อมูลข่าวสารและความคิดเห็น รวมถึงมุมมองต่างๆของบุคคลในสังคมที่มีต่อเหตุการณ์บ้านเมือง เนื่องด้วยรูปแบบโครงสร้างของสื่อที่มีศักยภาพและคุณลักษณะพิเศษที่สามารถถ่ายทอดและนำเสนอเรื่องราว พร้อมทั้งเหตุการณ์ความเป็นไปที่เกิดขึ้น ให้ผู้คนภายในและนอกสังคมได้รับรู้อย่างรวดเร็ว จับใจ และทันต่อสถานการณ์ ผสมกับการเป็นประเภทสื่อที่สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างทั่วถึงมากที่สุด จึงส่งผลให้สื่อโทรทัศน์มีอิทธิพลต่อการชี้นำแนวความคิดของประชาชนได้ค่อนข้างมาก

อิทธิพลของสื่อโทรทัศน์ต่อการชี้นำแนวความคิดของประชาชนนั้น สามารถยกตัวอย่างได้จากสถานีโทรทัศน์เอเอสทีวี ซึ่งเป็นสื่อโทรทัศน์ประเภทบอกรับสมาชิก หรือ ทีวีผ่านดาวเทียม ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงอิทธิพลของสื่อโทรทัศน์ในช่วงสถานการณ์คับขันทางการเมืองของไทยได้อย่างชัดเจน เนื่องจากมีบทบาทต่อการเพิ่มปริมาณผู้ชุมนุมของกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยเป็นอย่างมาก

สำหรับสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยช่อง 11 กรมประชาสัมพันธ์ นั้น เป็นสถานีโทรทัศน์ที่มีบทบาทน้อยที่สุดในช่วงก่อนปี 2549 แต่เริ่มเข้ามามีบทบาทต่อวงการสื่อโทรทัศน์ของไทยมากขึ้นในช่วงต้นปี 2551 หลังจากรัฐบาลนายสมัคร สุนทรเวช เข้ามาบริหารประเทศ เมื่อวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2551 และได้มอบหมายให้นายจักรภพ เพ็ญแข รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี เข้าทำการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารภายในสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยช่อง 11 กรมประชาสัมพันธ์ ใหม่ทั้งหมด พร้อมทั้งเปลี่ยนชื่อเป็นสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หรือ เอ็นบีที (National Broadcasting Services of Thailand : NBT) เมื่อวันที่ 1

เมษายน 2551 นอกจากนี้ยังมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการบริหารและอัตลักษณ์เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล

สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หรือ เอ็นบีที ในขณะนั้น มีการผลิตรายการข่าวที่ใช้ทีมงานเดิมจากสถานีโทรทัศน์ไอทีวีเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งบุคคลเหล่านั้นล้วนแต่เคยมีภาพลักษณ์ใกล้ชิดกับพันตำรวจโททักษิณ ชินวัตร ทั้งสิ้น นอกจากนี้ยังมีนโยบายเปิดโอกาสให้บริษัทเอกชนเข้ามาทำการเช่าเวลาออกอากาศมากขึ้น โดยเฉพาะ “บริษัท ดิจิตอล มีเดีย โฮลดิ้งส์ จำกัด” ที่มีอดีตผู้บริหารงานข่าวของไอทีวีเดิมถือหุ้นและเป็นกรรมการบริหารงาน ในส่วนของผังรายการนั้นมีการเพิ่มสัดส่วนเวลาข่าวจาก 7 ชั่วโมงเป็น 12 ชั่วโมงต่อวัน ซึ่งสัญญาระหว่าง บริษัท ดิจิตอล มีเดีย โฮลดิ้งส์ จำกัด กับสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หรือ เอ็นบีที นั้น เป็นสัญญาผูกพันสิทธิการผลิตรายการข่าวเพื่อออกอากาศเป็นระยะเวลา 2 ปี โดยผลตอบแทนที่ได้รับคือสิทธิการขายเวลาโฆษณาชั่วโมงละ 7 นาที แลกกับค่าใช้จ่าย 45 ล้านบาทต่อปี ที่บริษัท ดิจิตอล มีเดีย โฮลดิ้งส์ จำกัด จะต้องจ่ายให้กับเอ็นบีที

สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หรือ เอ็นบีที ได้นำอดีตผู้ประกาศข่าวของสถานีโทรทัศน์ไอทีวีหลายคน เช่น นางสาวดวงพร อัศววิไล นายจิรายุ ห่วงทรัพย์ และนางสาวสร้อยฟ้า โอสุคนธ์ทิพย์ เข้าร่วมดำเนินงาน อย่างไรก็ดี สถานีโทรทัศน์เอ็นบีทีมีระยะเวลาการดำเนินงานเพียง 1 ปี เนื่องจากเมื่อมีการเปลี่ยนรัฐบาลจากสมชาย วงศ์สวัสดิ์ ในเดือนธันวาคม 2551 มาเป็นนายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ จากพรรคประชาธิปัตย์ ได้มีการปฏิรูประบบการบริหารงานข่าวของสถานีอีกครั้งหนึ่ง โดยจัดให้มีการประกวดโลโก้ใหม่ และเปลี่ยนชื่อสถานีเป็น “สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย” หรือ “สทท.” ในวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2552 นอกจากนี้ยังได้ทำการยกเลิกสัญญากับบริษัทดิจิตอล มีเดีย โฮลดิ้งส์ จำกัด ไปเมื่อวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2552

ย้อนกลับไปภายหลังการปรับรูปแบบการบริหารงานและการนำเสนอข่าว สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หรือ เอ็นบีที ถูกจับตามองจากวงการสื่อและคนในสังคมอย่างใกล้ชิดเนื่องจากถูกตั้งข้อสังเกตว่า เป็นการเริ่มต้นในการทำสงครามสื่อระหว่างรัฐบาลพรรคพลังประชาชน ซึ่งนำโดย นายสมัคร สุนทรเวช และกลุ่มผู้ชุมนุมเรียกร้องทางการเมือง หรือ กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยที่มีสื่อโทรทัศน์เอเอสทีวีเป็นกระบอกเสียงสำคัญ โดยเฉพาะเมื่อนายสมัคร สุนทรเวช นายกรัฐมนตรี เริ่มจัดรายการ “สนทนาประสาสมัคร” ซึ่งเป็นรายการที่มีเนื้อหาส่วนหนึ่งสำหรับชี้แจงผลงานของรัฐบาล และมีเนื้อหาบางส่วนในการโต้ตอบประเด็นต่างๆ กับกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตย โดยทำการออกอากาศทุกวันอาทิตย์ เวลา 08.30 – 09.30 น. จนส่งผลให้เกิดการวิพากษ์วิจารณ์อย่างหนักจากกลุ่มนักวิชาการและประชาชนทั่วไป (พิระวัฒน์ โชติธรรมโม, สัมภาษณ์, 12 ธันวาคม 2551)

เอ็นบีทีถูกวิพากษ์ถึงบทบาทและความเหมาะสมในการทำหน้าที่สื่ออย่างหนัก เมื่อกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตย เริ่มการชุมนุมครั้งใหญ่บริเวณถนนราชดำเนิน ตั้งแต่ช่วงสะพานม้ฆวานรังสรรค์ ไปจนถึงสี่แยก จปร.หน้าสนามมวยราชดำเนิน และกล่าวหาว่าเอ็นบีทีทำหน้าที่เป็นกระบอกเสียงของรัฐบาล อีกทั้งยังบิดเบือนข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในระหว่างการชุมนุม ส่งผลให้เอ็นบีทีต้องตกอยู่ในฐานะเป้าโจมตีของกลุ่มผู้ชุมนุมพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตย และพรรคฝ่ายค้าน รวมถึงองค์กรสื่อบางองค์กรอย่างต่อเนื่อง

การชุมนุมที่ยืดเยื้อและยาวนานกว่า 190 วัน ดำเนินไปอย่างตึงเครียด จนกระทั่งเกิดเหตุการณ์การบุกเข้ายึดสถานที่ต่างๆของกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยอย่างอุกอาจ ทั้งในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด ตั้งแต่ช่วงเช้าของวันที่ 26 สิงหาคม 2551 โดยมีแกนนำอย่างนายสนธิ ลิ้มทองกุล และพลตรีจำลอง ศรีเมือง ซึ่งได้เรียกเหตุการณ์ในครั้งนั้นว่า “ปฏิบัติการไทยคู่ฟ้า” (เทอดสยาม ชูธรรม, ศูนย์ข้อมูลการเมืองไทย, 26 สิงหาคม 2551) ที่เป็นการทำให้เกิดการปะทะกำลังอย่างรุนแรงระหว่างกลุ่มผู้ชุมนุมและเจ้าหน้าที่ของรัฐ

เอ็นบีทีถูกพาดพิงและโจมตีอย่างหนักจากกลุ่มผู้ชุมนุมฯและพรรคการเมืองฝ่ายค้าน ในประเด็นการใช้สื่อเป็นเครื่องมือเพื่อบิดเบือนข้อมูลของรัฐบาล ไม่ว่าจะเป็นการตั้งกระทู้โจมตีในการอภิปรายต่างๆ การปราศรัยของแกนนำบนเวทีพันธมิตรฯ จนส่งผลให้ผู้สื่อข่าวของเอ็นบีทีและรถถ่ายทอดสดไม่สามารถเข้าไปรายงานข่าวในพื้นที่การชุมนุมและพื้นที่ใกล้เคียงได้ จนต้องเลี่ยงเข้าไปทำการรายงานข่าวในพื้นที่ปิดลับ จนก่อให้เกิดความไม่พอใจอย่างรุนแรงของกลุ่มผู้ชุมนุมฯ และเกิดเหตุการณ์บุกยึดเอ็นบีทีโดยกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตย เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2551 ในท้ายที่สุด

เหตุการณ์กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยบุกยึดเอ็นบีทีในครั้งนั้น พล.ต.จำลอง ศรีเมือง แกนนำกลุ่มผู้ชุมนุมฯ พร้อมด้วยกลุ่มคนจำนวนหนึ่งได้ใช้กำลังเข้าปิดล้อมและบุกยึดพื้นที่ทำการของสถานีฯพร้อมทั้งประกาศให้ยุติการออกอากาศในทันที ส่งผลให้การส่งสัญญาณภาพเกิดมีปัญหาและปรากฏหน้าจอเป็นภาพจอดำไปชั่วขณะหนึ่ง

การถูกโจมตีอย่างต่อเนื่องในประเด็นการบิดเบือนข้อมูลข่าวสาร และถูกตั้งข้อสังเกตจากองค์กรสื่ออื่นๆรวมถึงองค์กรที่ทำหน้าที่ตรวจสอบการทำงานของสื่ออย่าง “มีเดียมอนิเตอร์” ย่อมส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ในการทำหน้าที่องค์กรสื่อสารมวลชนและความน่าเชื่อถือของเอ็นบีทีเป็นอย่างมาก แต่จากการสำรวจพบว่า ในช่วงภาวะวิกฤตและช่วงที่สถานการณ์การชุมนุมมีความเคลื่อนไหวอย่างรุนแรง เอ็นบีทีกลับได้รับคำความนิยมนจากผู้ชมเป็นจำนวนมาก

จากจำนวนสถานีโทรทัศน์ที่มีอยู่ในประเทศไทยทั้งหมด 6 แห่ง ได้แก่ สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หรือ เอ็นบีที สถานีโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 7 สถานีโทรทัศน์ช่อง 3

อสมท. สถานีโทรทัศน์โมเดิร์นไนน์ทีวี หรือ ช่อง 9 สถานีโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5 และ สถานีโทรทัศน์สาธารณะหรือทีวีไทย (ไอทีวีเดิม) นั้น สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หรือ เอ็นบีที นับเป็นทีวีสาธารณะที่มีปัญหาและอุปสรรคในการนำเสนอข่าวช่วงระหว่างสถานการณ์ความไม่สงบของประเทศมากที่สุด แม้ว่าการนำเสนอข่าวของสถานีโทรทัศน์ช่องอื่นจะถูกโจมตีจากกลุ่มผู้ชุมนุมเช่นกัน แต่ยังสามารถทำการรายงานข่าวและเหตุการณ์จากบริเวณพื้นที่การชุมนุมได้ ต่างจากเอ็นบีทีซึ่งไม่สามารถเข้าไปยังพื้นที่การชุมนุมและบริเวณใกล้เคียงได้ เนื่องจากแกนนำกลุ่มผู้ชุมนุมฯ ได้ประกาศห้ามผู้สื่อข่าวของเอ็นบีทีเข้าไปทำข่าวในพื้นที่ และระบุว่าจะไม่รับรองความปลอดภัยของผู้สื่อข่าว ส่งผลให้การนำเสนอข่าวของเอ็นบีทีเป็นไปด้วยความยากลำบาก (หนังสือพิมพ์ผู้จัดการ, 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2551)

นอกจากนั้น เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2551 ทีมข่าวของเอ็นบีทีซึ่งไม่สามารถทำการแพร่ภาพออกอากาศรายการต่างๆจากห้องส่ง ณ อาคารสำนักงาน ถนนวิภาวดีรังสิต ได้ตามปกติ เนื่องจากถูกกลุ่มผู้ชุมนุมฯ ปักหลักยึดพื้นที่สถานีและสร้างความเสียหายให้แก่อุปกรณ์การทำงาน จนทำให้ต้องมีการเคลื่อนย้ายสถานที่ออกอากาศไปยังที่ต่างๆ ก่อนที่สถานการณ์จะกลับเข้าสู่ภาวะปกติและสามารถทำการแพร่ภาพออกอากาศได้ดังเดิมในวันที่ 28 สิงหาคม 2551 (สุริยงค์ หุณฑสาร, สัมภาษณ์, 1 ธันวาคม 2551)

เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นถือเป็นภาวะวิกฤตร้ายแรงของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หรือ เอ็นบีที การกำหนดแนวทางการบริหารงานข่าวเพื่อให้องค์กรสามารถรับมือและควบคุมสถานการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤตนั้นได้เป็นสิ่งจำเป็นสูงสุดของเอ็นบีที เพื่อรักษาไว้ซึ่งภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือในบทบาทขององค์กรสื่อสารมวลชนระดับประเทศ

เป็นที่น่าสนใจว่าองค์กรระดับประเทศ มีแนวทางการแก้ไขปัญหาและแนวทางการบริหารงานข่าวอย่างไรในภาวะวิกฤตซึ่งไม่เคยมีปรากฏมาก่อนในวงการสื่อสารมวลชนของไทย ส่งผลให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย โดยเลือกเหตุการณ์กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยบุกยึดเอ็นบีทีในครั้งนั้น เป็นกรณีศึกษาสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ และเนื่องด้วยกรณีศึกษาดังกล่าวเป็นเหตุการณ์ซึ่งยังไม่เคยปรากฏในวงการสื่อสารมวลชนของไทยมาก่อน ผู้วิจัยจึงคาดหวังว่าข้อมูลความรู้ที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ อาจเป็นประโยชน์สำหรับวงการสื่อสารมวลชนทั้งภาครัฐและเอกชน รวมถึงบุคคลทั่วไปที่อาจนำไปประยุกต์ใช้ในกรณีเกิดเหตุการณ์ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกัน พร้อมทั้งอาจนำไปใช้ประกอบการวางแผนทางเพื่อป้องกันมิให้เกิดเหตุการณ์ดังกล่าวขึ้นอีกในอนาคต

1.2 ปัญหาวิจัย

- 1.2.1 สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยบริหารงานข่าวอย่างไรในภาวะวิกฤต
- 1.2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยได้แก่อะไร
- 1.2.3 ภาพลักษณ์ของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในภาวะวิกฤตจากมุมมองของสื่อมวลชนเป็นอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.3.1 เพื่อศึกษาการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย
- 1.3.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย
- 1.3.3 เพื่อวิเคราะห์ภาพลักษณ์ของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในภาวะวิกฤตจากมุมมองของสื่อมวลชน

1.4 ขอบเขตการวิจัย

- 1.4.1 งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย โดยเลือกศึกษาเฉพาะกรณีกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยบุกยึดเอ็นบีที
- 1.4.2 งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาโดยอาศัยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ประกอบกับการศึกษาข้อมูลจากเทปข่าวที่เคยแพร่ภาพออกอากาศและข้อมูลในเอกสารอ้างอิงต่างๆที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย โดยเลือกศึกษาเฉพาะกรณีกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยบุกยึดเอ็นบีที
- 1.4.3 งานวิจัยนี้จะเน้นการสัมภาษณ์เชิงเจาะลึกผู้บริหารระดับสูงซึ่งเป็นผู้กำหนดทิศทางนโยบายการบริหารงานข่าว พร้อมด้วยผู้ทำหน้าที่บรรณาธิการบริหาร บรรณาธิการข่าว และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานข่าวซึ่งเป็นผู้ตอบสนองนโยบายและนำมาใช้ในการปฏิบัติงานจริง รวมถึงกลุ่มสื่อมวลชนภายนอกและนักวิชาการ สื่อสารมวลชนที่เฝ้าดูและติดตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างใกล้ชิด

1.5 นิยามศัพท์

1.5.1 ภาวะวิกฤต หมายถึง ช่วงเวลาที่เหตุการณ์กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยบุกยึดเอ็นบีที ในวันที่ 26 สิงหาคม 2551 ซึ่งส่งผลกระทบให้สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หรือ เอ็นบีที ไม่สามารถทำการแพร่ภาพออกอากาศได้ตามกระบวนการปกติ จนต้องมีการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตเกิดขึ้น

1.5.2 การบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤต หมายถึง การกำหนดนโยบายและวางแผนงาน รวมทั้งการปรับกระบวนการทำงานข่าว เพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้น และเพื่อให้สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยยังคงสามารถปฏิบัติงานได้ในภาวะวิกฤต

1.5.3 การปรับกระบวนการทำงานข่าว หมายถึง การปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย เพื่อให้สามารถทำการแพร่ภาพออกอากาศและรายงานข่าวไปยังผู้ชมได้ตามปกติในภาวะวิกฤต เช่น การปรับแผนข่าว การปรับผังรายการ การย้ายสถานที่ออกอากาศไปตามสถานที่ต่างๆ ตลอดจนการใช้สถานีเครือข่ายในภูมิภาคเพื่อทำการออกอากาศแทนส่วนกลางในช่วงเวลาที่ส่วนกลางมีความจำเป็นที่จะต้องเคลื่อนย้ายทีมงานและอุปกรณ์การทำงานไปยังสถานที่ออกอากาศชั่วคราว

1.5.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤต หมายถึง องค์ประกอบหรือตัวแปรที่เกิดจากเหตุการณ์กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยบุกยึดเอ็นบีที และมีอิทธิพลต่อการบริหารงานข่าวของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ในที่นี้แบ่งได้ 2 ประเภท คือ

- **ปัจจัยภายใน** หมายถึง ตัวแปรที่ส่งผลต่อการบริหารงานข่าวของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย อันเกิดมาจากบุคคลภายในองค์กรหรือมาจากข้อจำกัดของตัวองค์กรเอง ได้แก่ ระบบการจัดการภายในองค์กร อุปกรณ์และเทคโนโลยี ความสามารถทางวิชาชีพของบุคลากรงบประมาณ และสถานที่ปฏิบัติงาน
- **ปัจจัยภายนอก** หมายถึง ตัวแปรอันเกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรแต่มีผลต่อการบริหารงานข่าวและภาพลักษณ์ขององค์กร ได้แก่ แรงกดดันทางสังคมและการเมือง แรงกดดันทางเศรษฐกิจ ความสนใจและความต้องการของผู้รับข่าวสาร และแหล่งข้อมูลเหตุการณ์และวัฒนธรรม

1.5.5 องค์กร หมายถึง สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หรือ เอ็นบีที

1.5.6 ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพพจน์ที่เกิดขึ้นเป็นภาพหรือจินตภาพ ซึ่งเป็นภาพที่เกิดจากลักษณะ การกระทำ ความประพฤติหรือพฤติกรรมการแสดงออกของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หรือ เอ็นบีที แบ่งออกเป็น ภาพลักษณ์ที่เอ็นบีทีต้องการนำเสนอสู่ภายนอก (Intended image) ภาพลักษณ์ที่เอ็นบีทีเชื่อว่าสื่อมวลชนภายนอกมีต่อเอ็นบีที (Construed image) และ ทักษะคติที่สื่อมวลชนภายนอกมีต่อเอ็นบีที (Attitude)

1.5.7 ภาพลักษณ์ที่เอ็นบีทีต้องการนำเสนอผู้ภายนอก (Intended image) หมายถึง ภาพที่สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หรือ เอ็นบีที ต้องการให้สื่อมวลชนภายนอกมองเห็นตนเองในขณะเกิดภาวะวิกฤต เช่น การมองว่าสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยเป็นสื่อสาธารณะเพื่อประชาชนและเสนอข่าวสารที่เป็นกลาง เป็นต้น

1.5.8 ภาพลักษณ์ที่เอ็นบีทีเชื่อว่าสื่อมวลชนภายนอกมีต่อเอ็นบีที (Construed image) หมายถึง ภาพที่สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หรือ เอ็นบีที เชื่อและเข้าใจว่าสื่อมวลชนภายนอกมองเห็นตนเองเป็นเช่นนั้น ในขณะเกิดภาวะวิกฤต เช่น การเป็นกระบอกเสียงของรัฐบาล เป็นต้น

1.5.9 ทศนคติที่สื่อมวลชนภายนอกมีต่อเอ็นบีที (Attitude) หมายถึง ภาพหรือความคิดที่สื่อมวลชนภายนอกมีต่อสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หรือ เอ็นบีที ในขณะเกิดภาวะวิกฤต เช่น การเป็นหน่วยงานที่ต้องตอบสนองนโยบายของรัฐ การเป็นสถานีวิทยุโทรทัศน์ที่มีโครงข่ายการออกอากาศที่ทันสมัยที่สุดของประเทศ เป็นต้น

1.5.10 สื่อมวลชนภายนอก หมายถึง นักวิชาการสื่อ และผู้ที่อยู่ในสาขาอาชีพการสื่อสารมวลชน แต่ไม่ได้ได้อยู่ภายใต้สังกัดของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หรือ เอ็นบีที

1.5.11 สื่อมวลชนภายใน หมายถึง ผู้ที่อยู่ในสาขาอาชีพการสื่อสารมวลชน และปฏิบัติงานอยู่ภายใต้สังกัดของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หรือ เอ็นบีที

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.6.1 ทราบถึงการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและวางแผนการดำเนินงานในองค์กรสื่อสารมวลชน กรณีที่อาจเกิดเหตุการณ์อันเป็นภาวะวิกฤต เช่นนี้หรือเหตุการณ์ที่ใกล้เคียงกันขึ้นในอนาคต
- 1.6.2 ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย และนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวิเคราะห์สถานการณ์อันเป็นภาวะวิกฤต เพื่อให้สามารถรับมือกับสถานการณ์ดังกล่าวและแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม
- 1.6.3 ทราบถึงภาพลักษณ์ของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในภาวะวิกฤตจากมุมมองของสื่อมวลชน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการกำหนดนโยบายและวางแผนการบริหารงานข่าวสำหรับองค์กรสื่อสารมวลชน ในกรณีที่องค์กรอาจต้องเผชิญกับสถานการณ์อันเป็นภาวะวิกฤต

- 1.6.4 เพื่อเป็นการเพิ่มพูนข้อมูลความรู้ทางวิชาการ เกี่ยวกับการบริหารงานข่าวขององค์กรสื่อโทรทัศน์ให้แก่ผู้ที่มีความสนใจ และอาจเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวข้องต่อไป



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย กรณีศึกษากลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยบุกยึดเอ็นบีที ผู้วิจัยได้นำเอาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาประกอบในการวิเคราะห์ ดังนี้

- 2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กรสื่อโทรทัศน์
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤต
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารองค์กรในภาวะวิกฤต
- 2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤต
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร
- 2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กรสื่อโทรทัศน์

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี ได้ให้คำจำกัดความของ “สถานีโทรทัศน์” ไว้ว่า “สถานีโทรทัศน์ เป็นหน่วยงานที่เป็นเจ้าของคลื่นความถี่วิทยุโทรทัศน์ หรือเป็นผู้รับสัมปทานคลื่นความถี่วิทยุโทรทัศน์ รวมถึงเป็นผู้จัดสรรเวลาในการออกอากาศวิทยุโทรทัศน์ ผ่านคลื่นความถี่ดังกล่าว และยังเป็นบริการส่งสัญญาณออกอากาศวิทยุโทรทัศน์ ไปสู่เครื่องรับโทรทัศน์ โดยผ่านคลื่นความถี่ทางอากาศ โดยมากจะอยู่ในรูปของนิติบุคคล บริษัทจำกัด” (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2555, 15 กุมภาพันธ์) และยังจำแนกประเภทของสถานีวิทยุโทรทัศน์ในประเทศไทย ออกเป็น 4 ประเภทตามลักษณะโครงสร้างของสถานีฯ (2554, 9 กรกฎาคม) ดังต่อไปนี้

1. สถานีโทรทัศน์แบบไม่เสียค่าใช้จ่าย ได้แก่

- สถานีโทรทัศน์โมเดิร์นไนน์ ดำเนินการโดย บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) ออกอากาศในระบบวีเอชเอฟ ช่องสัญญาณที่ 9 มีรูปแบบโครงสร้างสถานีฯแบบสถานีโทรทัศน์ของรัฐบาลกิจ
- สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5 ดำเนินการโดย กองทัพบก ในนาม บริษัท อาร์ที เอ เทเลวิชั่น จำกัด (มหาชน) ออกอากาศในระบบวีเอชเอฟ ช่องสัญญาณที่ 5 มีรูปแบบโครงสร้างสถานีฯแบบสถานีโทรทัศน์ของกองทัพบก

- สถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 ดำเนินการโดย บริษัท กรุงเทพโทรทัศน์และวิทยุ จำกัด ภายใต้สัญญาสัมปทานกับ สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ออกอากาศในระบบวีเอชเอฟ ช่องสัญญาณที่ 7 มีรูปแบบโครงสร้างสถานีแบบสถานีโทรทัศน์ที่เอกชนเช่าสัญญาสัมปทาน
 - สถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อสมท ดำเนินการโดย บริษัท บางกอกเอ็นเตอร์เทนเมนต์ จำกัด ในกลุ่มบริษัท บีอีซี เวิลด์ จำกัด (มหาชน) ภายใต้สัญญาสัมปทานกับ บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) ปัจจุบันออกอากาศในระบบยูเอชเอฟ ช่องสัญญาณที่ 32 มีรูปแบบโครงสร้างสถานีแบบสถานีโทรทัศน์ที่เอกชนเช่าสัญญาสัมปทาน
 - สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย (สทท.) ดำเนินการโดยกรมประชาสัมพันธ์ สำนักนายกรัฐมนตรี ออกอากาศในระบบวีเอชเอฟ ช่องสัญญาณที่ 11 มีรูปแบบโครงสร้างสถานีแบบสถานีโทรทัศน์แห่งชาติ
 - สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส สถานีโทรทัศน์สาธารณะแห่งแรกของประเทศไทย ออกอากาศในระบบยูเอชเอฟ ช่องสัญญาณที่ 29 ดำเนินการโดยองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ส.ส.ท.) มีรูปแบบโครงสร้างสถานีแบบ สถานีโทรทัศน์สาธารณะ
2. สถานีโทรทัศน์ระบบบอกรับเป็นสมาชิก ได้แก่
- สถานีโทรทัศน์เคเบิลทรูวิชั่นส์ ดำเนินการโดย บริษัท ทรู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ในเครือ บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ภายใต้สัญญาสัมปทานกับ บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) ออกอากาศด้วยระบบเคเบิล (CATV) และระบบดาวเทียม (DSTV) จำนวนรวมมากกว่า 100 ช่องรายการ
 - สถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวี ดำเนินการโดย บริษัท ไทยทีวี วิทยุโทรทัศน์ จำกัด ภายใต้สัญญาสัมปทานกับ กรมประชาสัมพันธ์ ออกอากาศในระบบ เอ็มเอ็มดีเอส จำนวนทั้งสิ้น 3 ช่องรายการ
3. สถานีโทรทัศน์ผ่านระบบดาวเทียม ได้แก่
- สถานีวิทยุโทรทัศน์การศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม (DLTV) ดำเนินการโดย มูลนิธิการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม ออกอากาศผ่านดาวเทียมจากโรงเรียนวังไกลกังวล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวนทั้งสิ้น 30 ช่องรายการ
 - สถานีโทรทัศน์ผ่านดาวเทียมเอ็มคอต ดำเนินการโดย บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) ออกอากาศผ่านดาวเทียมไทยคม 2 และ ไทยคม 5 จำนวนทั้งสิ้น 7 ช่องรายการ โดยมี 2 ช่องรายการในจำนวนนี้ ที่นำไปออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์เคเบิลทรูวิชั่นส์

- ไทยทีวีโกลบอลเน็ตเวิร์ค ดำเนินการโดย สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ออกอากาศผ่านดาวเทียมในประเทศไทย พร้อมกับเครือข่ายอีก 170 ประเทศทั่วโลก
- สถานีโทรทัศน์ดีทีทีวี ดำเนินการโดย บริษัท ดีทีทีวี เซอร์วิส จำกัด
- สถานีโทรทัศน์เอ็มวีทีวี (MVTV) ดำเนินการโดย บริษัท เอ็มวี เทเลวิชั่น (ไทยแลนด์) จำกัด บริษัทในเครือ บริษัท มูฟวี่ โฮม วิดีโอ จำกัด ออกอากาศผ่านระบบดาวเทียม และส่วนหนึ่งเป็นช่องรายการทางสถานีโทรทัศน์ผ่านดาวเทียมเอ็นบีที กับสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวี จำนวนทั้งสิ้น 8 ช่องรายการ
- สถานีวิทยุโทรทัศน์เพื่อการศึกษา (ETV) ดำเนินการโดย ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย กระทรวงศึกษาธิการ เป็นสถานีโทรทัศน์การศึกษาระดับชาติ ออกอากาศผ่านดาวเทียมไทยคม 5
- สถานีวิทยุโทรทัศน์รัฐสภาผ่านดาวเทียม ดำเนินการโดย สำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ออกอากาศผ่านระบบดาวเทียม และเป็นช่องรายการในสถานีโทรทัศน์ดาวเทียมเอ็นบีที
- สถานีโทรทัศน์ผ่านดาวเทียมของกองทัพอากาศ ดำเนินการโดย สำนักบริหารงานกิจการโทรทัศน์กองทัพอากาศ
- สปริงนิวส์ ดำเนินการโดย บริษัท สปริง คอร์ปอเรชั่น จำกัด ออกอากาศผ่านดาวเทียมและทางอินเทอร์เน็ต www.springnewstv.tv
- เอเชียอัปเดต ดำเนินการโดย บริษัท เคโมเกรซี นิวส์ เน็ตเวิร์ก จำกัด เป็นสถานีโทรทัศน์ข่าวและสารบันเทิงตลอด 24 ชั่วโมง
- สถานีโทรทัศน์ เนชั่น แชนแนล ดำเนินการโดย บริษัท เนชั่น บรอดแคสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด บริษัทในเครือ บริษัท เนชั่น มัลติมีเดีย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปัจจุบันออกอากาศทาง สถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวี ช่องสัญญาณที่ 1 และเป็นช่องรายการในสถานีโทรทัศน์เคเบิลในส่วนภูมิภาค
- สถานีโทรทัศน์เอเชียแซตเทลไลท์ (เอเอสทีวี) (เดิมคือ สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ช่อง 11/1 หรือ 11 นิวส์ วัน) ดำเนินการโดย บริษัท ไทยเคเบิลคอม จำกัด ในเครือผู้จัดการ ออกอากาศผ่านระบบดาวเทียม และเป็นช่องรายการในโทรทัศน์เคเบิลส่วนภูมิภาค โดยเมื่อแรกก่อตั้ง มีจำนวนทั้งสิ้น 6 ช่องรายการ ปัจจุบันมีเพียงสถานีข่าวช่องเดียว

- สถานีโทรทัศน์ ธรรมะ มีเดีย แชนแนล ดำเนินการโดย มูลนิธิศึกษาธรรมเพื่อสิ่งแวดล้อม ของวัดพระธรรมกาย ส่งสัญญาณออกอากาศผ่านดาวเทียม
- สถานีโทรทัศน์กรุงเทพมหานคร Bangkok City Channel

4. สถานีโทรทัศน์ประเภทอื่น ได้แก่

- สถานีโทรทัศน์ในส่วนภูมิภาค อยู่ภายใต้การดูแลของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย โดยมีสถานะเป็นสถานีเครือข่ายในส่วนภูมิภาคในจังหวัดกาญจนบุรี ขอนแก่น จันทบุรี เชียงใหม่ นครศรีธรรมราช พิชญ์โลก ภูเก็ต ชะลา ระยอง สงขลา สุราษฎร์ธานี และ อุบลราชธานี
- สถานีโทรทัศน์ในอดีต เช่น สถานีโทรทัศน์เสรี ได้แก่ สถานีโทรทัศน์ไอทีวี เป็นต้น

สุรพงษ์ โสธนะเสถียร (การบริหารสื่อโทรทัศน์, 2550) กล่าวว่า “สถานีโทรทัศน์จะแตกต่างกันไปใน 3 ลักษณะตามหลักเกณฑ์ของสังคมไทยได้แก่ สถานีโทรทัศน์ที่มีการบริหารงานแบบราชการหรือรัฐวิสาหกิจ สถานีโทรทัศน์ที่มีการบริหารงานแบบกึ่งเอกชน และสถานีโทรทัศน์ที่ไม่ต้องบริหารงานภายใต้หน่วยงานของรัฐหรือกล่าวโดยย่อว่าเป็นสถานีโทรทัศน์เอกชน สถานีโทรทัศน์ที่มีการบริหารงานแบบราชการหรือรัฐวิสาหกิจ เช่น สถานีโทรทัศน์ช่อง 5 และ สทท.11 จะต้องปฏิบัติตามขั้นตอนของทางราชการโดยเฉพาะในเรื่องงานเอกสาร บุคคล และงบประมาณ รวมทั้งการเป็นกระบอกเสียงให้กับรัฐ การบริหารงานของกลุ่มสถานีโทรทัศน์แบบกึ่งเอกชน เช่น สถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 และสถานีโทรทัศน์สีช่อง 7 มีนโยบายเพื่อการแข่งขันเชิงธุรกิจเป็นหลัก จึงต้องคำนึงถึงความต้องการและสนองตอบต่อความต้องการของผู้ชมเป็นอันดับแรก รวมทั้งให้ความสำคัญกับการบริหารด้านการตลาด แม้จะเป็นบริษัทเอกชนที่เข้ามารับสัมปทานจากหน่วยงานของรัฐที่ดำเนินกิจการมานานหลายสิบปีแล้ว แต่รูปแบบการบริหารงานที่ผ่านมายังคงเป็นการบริหารในระบบครอบครัว พังรายการของสถานีโทรทัศน์กลุ่มนี้จะสามารถดึงดูดผู้ชมได้ดีกว่าทุกกลุ่มเพราะเป็นสถานีโทรทัศน์ในเชิงธุรกิจที่มุ่งเน้นทางด้านบันเทิงเป็นหลัก และมีการนำเสนอรายการได้อย่างน่าสนใจ ผู้ประกอบการจะมุ่งเข้าหาสื่อใหม่มากขึ้นเพื่อเพิ่มศักยภาพในการเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมายเช่น โมบายทีวี หรือสื่ออินเทอร์เน็ต โดยสื่อโทรทัศน์จะให้ความสนใจต่อบทบาทของ Content Provider ส่วนสถานีโทรทัศน์แบบเอกชนที่ไม่ต้องบริหารงานภายใต้ส่วนงานของรัฐหรือสถานีโทรทัศน์เอกชนเกือบเต็มรูปแบบ มีจุดยืนชัดเจนในการเป็นสถานีโทรทัศน์ที่มีอิสระและเสรีภาพในการปฏิบัติหน้าที่สื่อสูงกว่าสถานีแบบอื่น การคัดเลือกบุคคลเข้ามาทำงานยึดหลักความรู้ความสามารถ เน้นเรื่องการทำงานเป็นทีม และมีรูปแบบการทำงานที่ยึดหลักการทำงานตามสายการบังคับบัญชาน้อยกว่าทุกสถานี เรื่องสวัสดิการอยู่ในขั้นมาตรฐานเมื่อเทียบกับธุรกิจทั่วไป พังรายการของสถานีโทรทัศน์ไอทีวีให้ความสำคัญกับการ

นำเสนอข้อเท็จจริงของข่าวสารอย่างตรงไปตรงมามากกว่าทั้งสองกลุ่มสถานี่แรก โดยสรุปการบริหารงานในองค์กรสื่อสารมีลักษณะร่วมกันโดยขึ้นอยู่กับเจ้าของหรือผู้ประกอบการเป็นสำคัญ ผลจากการมีเจ้าของหรือผู้ประกอบการที่แตกต่างกันจะทำให้องค์กรสื่อสารมีการแสดงออกที่แตกต่างกันด้วย ดังนั้นการจะบริหารองค์กรสื่อโทรทัศน์นั้นจึงมีความสลับซับซ้อน เพราะในองค์กรสื่อประเภทนี้มีข้อจำกัดในการเข้าถึงและวิเคราะห์ข้อมูล กล่าวคือ มีการจัดการทางการสื่อสาร (Communication Management) และ การ สื่อ สาร เพื่อ การ จัด ก าร (Management Communication) พร้อมๆ กับการทำหน้าที่ของสื่อมวลชนซึ่งต้องอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบและจรรยาบรรณ รวมถึงขอบเขตของรัฐธรรมนูญ การบริหารจัดการสื่อโทรทัศน์ต้องมีทั้งการบริหารจัดการองค์กร และการสื่อสารองค์กร ซึ่งนับเป็นสิ่งที่ไม่เหมือนกันแต่จำเป็นต้องมาอยู่ด้วยกัน” นอกจากนี้ยังได้กล่าวไว้อีกว่า “การจัดโครงสร้างองค์กรในแต่ละสถานีฯ จะมีความแตกต่างกันไปตามประชาคม โดยประชาคมหรือองค์กรที่มีการบริหารงานแบบราชการหรือรัฐวิสาหกิจจะมีโครงสร้างและหน้าที่ที่แข็งแกร่ง ในขณะที่องค์กรที่มีการบริหารงานแบบเอกชนจะมีโครงสร้างที่อ่อนไหวยืดหยุ่น เพราะเป็นการดำเนินการโดยอาสาสมัคร แต่แม้ว่าโครงสร้างและหน้าที่ของการบริหารงานแบบราชการจะมีจุดเด่นอยู่ที่การมีโครงสร้างที่ชัดเจนและแข็งแกร่งคืออยู่แล้วก็ตาม แต่เมื่อถูกนำมาใช้กับการบริหารองค์กรสื่อโทรทัศน์ ที่มีธรรมชาติค่อนข้างจะแตกต่างไปจากองค์กรธุรกิจอื่นโดยทั่วไป คือ องค์กรสื่อโทรทัศน์เป็นองค์กรที่ต้องการความคล่องตัวรวดเร็วในการตัดสินใจบริหารงานเพื่อการแข่งขันกับคู่แข่ง ผู้บริหารองค์กรจะต้องตัดสินใจในเรื่องของกระบวนการทำให้รวดเร็วเหนือคู่แข่ง จึงจำเป็นต้องอนุมัติทั้งงบประมาณและอัตรากำลังอย่างเร่งด่วน หากเป็นองค์กรแบบเอกชนจะสามารถดำเนินการได้ทันทีและรวดเร็ว แต่หากเป็นการบริหารงานระบบราชการ จะต้องปฏิบัติตามขั้นตอนของทางราชการ ทำให้เกิดความล่าช้าในการอนุมัติงบประมาณ จึงทำให้สถานีฯแบบราชการไม่สามารถจะแข่งขันกับสถานีฯแบบเอกชนได้”

จากการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารสื่อโทรทัศน์ (สุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2550) พบว่า สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยช่อง 11 กรมประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นสถานีโทรทัศน์ที่มีการบริหารงานข่าวในรูปแบบระบบราชการจะไม่มีโครงสร้างของฝ่ายการตลาดอยู่เลย ในขณะที่สถานีฯทุกแห่งต่างมีโครงสร้างของฝ่ายการตลาดอยู่ทั้งสิ้น เพราะนโยบายของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยช่อง 11 กรมประชาสัมพันธ์ นั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อปฏิบัติการกิจในการเป็นเครื่องมือของภาครัฐ มีหน้าที่สร้างความเข้าใจอันดีให้เกิดขึ้นระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับประชาชน คำนึงถึงการเป็นสถานีฯที่ให้สาระและความรู้แก่ผู้ชมเป็นหลัก ยึดหลักการบริหารที่ต้องคำนึงถึงความมั่นคงของชาติสูงมากกว่าสถานีฯกลุ่มอื่นๆ ไม่คำนึงถึงการจัดลำดับเรตติ้งหรือผลการวิจัยทางการตลาด

ในด้านความนิยมของผู้ชมรายการ จึงทำให้องค์กรขาดการแข่งขันและแรงกระตุ้นในการพัฒนาองค์กรของตนเอง

อองรี ฟาโยล (Henri Fayol, Theory of Classical Management, 1961) ได้ตั้งทฤษฎีการบริหารงานแบบคลาสสิกขึ้น โดยประเด็นในทฤษฎีของฟาโยลคือประเด็นเกี่ยวกับ "องค์ประกอบของการบริหาร" และ "หลักการบริหาร" ซึ่งเกี่ยวกับหน้าที่ในการบริหารงานขององค์กร องค์ประกอบของการบริหารกล่าวถึงสิ่งซึ่งผู้บริหารควรทำ และหลักการบริหารได้อธิบายเกี่ยวกับวิธีการที่ผู้บริหารควรกระทำ ไว้ดังนี้

- การวางแผน (Plan) หมายถึง การมองไปในอนาคตเพื่อกำหนดวิธีที่ดีที่สุดในการบรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร ฟาโยลเชื่อว่าการวางแผนที่ดีจะทำให้การใช้ทรัพยากรขององค์กรเป็นไปโดยราบรื่น และรวมถึงการเลือกแนวทางที่สุดที่จะทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
- การจัดระเบียบ (Organize) หมายถึง การจัดระเบียบทรัพยากรบุคคล (พนักงาน) และการประเมินผลพนักงาน
- การสั่งการ (Command) เป็นช่องทางที่ผู้จัดการสั่งงานให้พนักงานทำเพื่อที่จะได้บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้
- การร่วมมือ (Coordinate) หมายถึง วิธีทางในการประสานกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรเข้าด้วยกัน
- การควบคุม (Control) หมายถึง การควบคุมดูแลให้กิจกรรมที่กระทำนั้นดำเนินไปตามแผนที่วางไว้เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร

นอกจากนี้ ฟาโยลยังกล่าวอีกว่า “องค์กรที่ดีจะต้องมีโครงสร้างชัดเจนและพนักงานต้องตระหนักถึงตำแหน่งและบทบาทของตนในองค์กร โครงสร้างที่ชัดเจนทำให้การทำงานขององค์กรเป็นไปโดยราบรื่น มีการให้รางวัลพนักงานอย่างเท่าเทียมกันขึ้นกับความรู้ความสามารถ และพนักงานต้องเห็นประโยชน์ขององค์กรสำคัญกว่าประโยชน์ส่วนตัว”

แมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber, Weber's Six Major Principles, 1930) ได้นำเสนอทฤษฎีการจัดการองค์กรราชการ ที่เรียกว่า “Bureaucracy” ซึ่งสรุปลักษณะทั่วไปที่องค์กรราชการต่างๆ ควรมีไว้ 6 ประการดังนี้

ประการที่ 1 องค์กรต้องมีการจัดแบ่งงานออกเป็นส่วนๆและมีการกำหนดงานนั้นๆให้ชัดเจนและไม่สับสน (Division of labor)

ประการที่ 2 องค์กรต้องมีสายบังคับบัญชาตามลำดับชั้น (Authority Hierarchy) โดย

สำนักงานหรือตำแหน่งต่างๆต้องถูกจัดให้เป็นลำดับชั้น และตำแหน่งงานที่อยู่ต่ำกว่าก็จะอยู่ภายใต้การดูแลของระดับที่อยู่สูงขึ้นไป

ประการที่ 3 ระบบการคัดเลือกคนนั้นต้องกระทำอย่างเป็นทางการ (Formal Selection) ทุกคนที่เข้าร่วมในหน่วยงาน จะต้องถูกคัดเลือกมาตามความสามารถและคุณสมบัติซึ่งแสดงให้เห็นได้ด้วยการฝึกอบรม การศึกษาที่ได้รับ และการจัดให้มีระบบการคัดเลือกหรือสอบคัดเลือกอย่างเป็นทางการ

ประการที่ 4 องค์กรต้องมีระเบียบและกฎเกณฑ์ (Formal Rules and Regulations) ทั้งนี้เพื่อให้สามารถประกันความเป็นเอกภาพในการดำเนินการและการกำกับการทำงานของพนักงานผู้ทำหน้าที่ด้านการจัดการจึงต้องมีกฎเกณฑ์เอาไว้เพื่อเป็นการกำกับพฤติกรรมของทั้งสองฝ่าย

ประการที่ 5 ความไม่เลือกที่รักมักที่ชัง (Impersonality) ความจริงคำว่า “Impersonality” หมายถึง การไม่มีอะไรเป็นพิเศษ เป็นการส่วนตัว ไม่มีการถือเอาสายสัมพันธ์ในครอบครัวเป็นใหญ่ ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง ถ้าจะทำอะไรก็ต้องให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่ได้มีการกำหนดเอาไว้

ประการที่ 6 การแยกระบบการทำงานออกเป็นสายอาชีพ (Career Orientation) โดยฝ่ายบริหารเองก็ไม่ใช่เจ้าขององค์กร แต่เป็นนักบริหารหรือนักจัดการที่เข้าสู่ตำแหน่งตามความสามารถของตน โดยแยกความผูกพันและความเป็นเจ้าของออกจากกัน คนทำงานแต่ละระดับก็ได้รับอัตราค่าตอบแทนอย่างเป็นระบบ มีการเลื่อนขั้น และการเติบโตภายในหน่วยงานได้ตามลำดับ

ผู้วิจัยได้นำเอาทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กรสื่อโทรทัศน์ทั้งหมดข้างต้น มาประกอบการวางแผนทางการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย กรมศึกษา กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยบุกยึดเอ็นบีที โดยทำการพิจารณาถึงรูปแบบและลักษณะขององค์กรเป็นหลัก เนื่องจากสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หรือ เอ็นบีที ในขณะนั้นมีฐานะเป็นองค์กรสื่อโทรทัศน์ประจำชาติ ที่มีรูปแบบการบริหารงานที่ค่อนข้างพิเศษ คือ มีการบริหารงานแบบระบบราชการและนำเอาบริษัทเอกชนเข้าร่วมดำเนินการในฐานะบริษัทร่วมผลิตรายการ ดังนั้น ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กรสื่อโทรทัศน์เหล่านี้ จะสามารถอธิบายและชี้ให้เห็นถึงภาพขยายและขอบเขตในการบริหารงานข่าวของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยได้ชัดเจนมากขึ้น

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤต

ภาวะวิกฤต (Crisis) หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่ได้คาดคิดล่วงหน้าและส่งผลกระทบต่อองค์กร เช่น ภัยธรรมชาติ วิกฤตการเงิน ความไม่สงบทางการเมือง (Sikich, 2003)

วิกฤตองค์กร (Organizational Crisis) หมายถึง สถานการณ์ ปัญหา หรือความยุ่งยากที่ส่งผลกระทบต่อระบบการทำงานในภาพรวม และคุกคามต่อฐานคติที่สำคัญขององค์กร ส่งผลกระทบต่อความเป็นตัวตนและแกนหลักของระบบ (Pauchant and Mitroff, 1992)

ดักลาส บูธ (Douglas Booth, 1987) กล่าวว่า “ภาวะวิกฤตเป็นสถานการณ์หรือช่วงเวลาที่ยืดเยื้อบุคคล กลุ่ม หรือองค์กรเผชิญอยู่และไม่สามารถจัดการหรือดำเนินการได้ในกระบวนการทำงานปกติ เป็นสถานการณ์หรือช่วงเวลาที่ยืดผลลบและสร้างแรงกดดันอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน”

จิตราภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์ (2544: 255-517) กล่าวว่า “ภาวะวิกฤตมีโอกาสดังเกิดขึ้นได้ทุกขณะ มักส่งผลเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สิน และส่งผลกระทบตั้งแต่ระดับท้องถิ่นไปจนถึงระดับโลก” โดยสามารถแสดงระดับผลกระทบจำแนกตามประเภทของวิกฤตเป็นแผนภาพได้ดังนี้



ภาพที่ 2.1 แผนภาพแสดงระดับผลกระทบจำแนกตามประเภทภาวะวิกฤต

ที่มา : จิตราภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์. ยุทธวิธีการประชาสัมพันธ์ (พิมพ์ครั้งที่ 6) ปรับปรุงเพิ่มเติม.

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.

เป้าหมายหลักของการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤต คือ การลดผลกระทบเชิงลบที่เกิดขึ้นกับองค์กรให้เหลือน้อยที่สุด หรือไม่มีเลย ภายในเวลารวดเร็วที่สุดที่สามารถจัดการได้ ซึ่งการจัดทีมเพื่อรับมือกับภาวะวิกฤตนั้นควรแบ่งเป็นสองทีม คือ หนึ่ง Crisis Management Team ซึ่งมีหน้าที่หลักในการจัดการและออกคำสั่ง (Command and Control) และสอง Crisis Communication Team ซึ่งมีหน้าที่หลักในการจัดการด้านการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมาย (คณัย จันทรเจ้าฉาย, 2544, 9 พฤศจิกายน)

Michael Bland (1995 : 77-78) กล่าวว่า “เมื่อเกิดภาวะวิกฤต สื่อมวลชนจะไม่สามารถปฏิบัติหรือคาดหวังการทำงานตามกระบวนการข่าวที่ถูกกำหนดจากองค์กรได้ แต่การทำงานของสื่อมวลชนนั้นจะต้องปฏิบัติตามหน้าที่ที่ถูกกำหนดในโต๊ะข่าวประจำวัน โดยสิ่งเหล่านั้นล้วนเป็นสิ่งที่ต้องคิดและทำทันที”

จอห์น ไวท์ (Jon White, 1991) กล่าวในหนังสือ “How to Understand and Manage Public Relations” ว่า “เมื่อเกิดภาวะวิกฤตขึ้น สิ่งที่ตามมาคือการติดต่อสื่อสารที่เพิ่มมากขึ้น องค์กรจะมีการรับข่าวสารจากภายนอกมากขึ้น ประชาชนภายนอกก็จะมีความต้องการทราบข่าวสารและความเป็นไปของสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น องค์กรจึงจำเป็นต้องมีการจัดการและบริหารภาวะวิกฤตอย่างเหมาะสม โดยจอห์น ไวท์ ได้เสนอแนวทางการบริหารงานในภาวะวิกฤตไว้ 3 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. การวางแผนเพื่อรับมือกับภาวะวิกฤต
ต้องมีการวางแผนรับภาวะวิกฤตไว้ล่วงหน้า เนื่องจากเมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤตขึ้น องค์กรจะสามารถรับมือได้ทันที ทั้งนี้แผนการที่เตรียมไว้ควรเป็นแผนการร่วมสมัย และมีการซักซ้อมพร้อมกับทำความเข้าใจไว้เป็นอย่างดี
2. การจัดการกับภาวะวิกฤต
การดำเนินการในช่วงภาวะวิกฤตเป็นการดำเนินการภายใต้สถานการณ์ตึงเครียด การตัดสินใจของกลุ่มผู้บริหารจะเป็นไปอย่างเร่งรีบ โดยข้อมูลที่ได้รับอาจไม่สมบูรณ์ และแม้ว่าข้อมูลที่มีอยู่อาจมีความพร้อมแต่อาจไม่มีเวลาจัดกระบวนการข้อมูลและตีความหมายออกมาได้ดีเท่าที่ควร ซึ่งการตัดสินใจที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมภายใต้ภาวะตึงเครียดอาจส่งผลเสียต่อองค์กรได้ ดังนั้น การดำเนินการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพในช่วงภาวะวิกฤต ซึ่งหมายรวมถึงการตระหนักถึงข้อจำกัดและปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินการจึงนับเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่ง
3. ภายหลังภาวะวิกฤต

เมื่อภาวะวิกฤตได้ผ่านพ้นไปแล้ว การรื้อฟื้นสัมพันธภาพในทางที่ดีให้แก่องค์กร ถือเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง การสร้างและฟื้นฟูภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรจะต้องมีการวางแผน และมอบหมายหน้าที่ให้หน่วยงานต่างๆภายในองค์กรสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม

สมหวัง วิทยาปัญญานนท์ (2549, 20 มีนาคม) กล่าวว่า “การบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตต้องมีวินัยและช่องทางการสื่อสารที่ตอบสนองได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ” และได้แบ่งโครงสร้างการบริหารงานข่าวเพื่อตอบสนองภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1. ระดับหน้างาน
2. ระดับตอบสนองภาวะฉุกเฉิน
3. ระดับบริหารสถานการณ์ฉุกเฉิน
4. ระดับบริหารวิกฤต

การจะรับมือกับภาวะวิกฤตและบริหารงานข่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานควรเลือกระดับในการตอบสนองต่อภาวะวิกฤตนั้นๆให้เหมาะสม หากภาวะวิกฤตเป็นสถานการณ์ฉุกเฉินร้ายแรงและต้องได้รับการแก้ไขในทันที ผู้ปฏิบัติงานอาจเลือกใช้ระดับการตอบสนองระดับหน้างาน แต่ทั้งนี้การตอบสนองภาวะวิกฤตดังกล่าวจะต้องอยู่ภายใต้ดุลยพินิจของผู้มีอำนาจตัดสินใจด้วย

นอกจากนี้ ศูนย์อำนวยการบรรเทาสาธารณภัย กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ยังได้จัดทำคู่มือรวมถึงเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับ “ระบบบัญชาการเหตุการณ์ (Incident Command System: ICS)” เพื่อเป็นแนวทางการบริหารงานในภาวะวิกฤตสำหรับองค์กรต่างๆ โดยอ้างอิงหลักการและองค์ความรู้ทางวิชาการจาก Federal Emergency Management Agency (FEMA) ประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่ง ระบบบัญชาการเหตุการณ์ หรือ Incident Command System (ICS) นี้ เป็นระบบที่ใช้ในการบริหารจัดการภาวะวิกฤต ตลอดจนเหตุฉุกเฉินและไม่ฉุกเฉินทั้งหลาย โดยแบ่งแยกการปฏิบัติงานออกเป็นองค์ประกอบต่างๆ ตามอำนาจหน้าที่ (Functional Components) ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงเป็นผู้ปฏิบัติสถานการณ์วิกฤตที่มีหน่วยงานมากกว่าหนึ่งหน่วยงานเข้ามารับผิดชอบและมีอำนาจในการบริหารเหตุการณ์ร่วมกัน สำหรับแนวคิดและแนวทางการปฏิบัติพื้นฐานของระบบนี้คือผู้บัญชาการเหตุการณ์ (Incident Commander/Unified Commander) เป็นผู้ที่มีอำนาจสูงสุด และเป็นผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานในทุกๆหน้าที่ จนกว่าจะมีการมอบหมายอำนาจนั้นๆ ให้แก่ผู้อื่นหรือหน่วยงานอื่นต่อไป

การจัดโครงสร้างการบริหารงานขององค์กรขณะเกิดภาวะวิกฤตตามแนวคิดของ ICS จะแบ่งการบริหารจัดการออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1. ส่วนบัญชาการ (Command) มีหน้าที่กำหนดวัตถุประสงค์และลำดับความสำเร็จของกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติ เป็นส่วนที่มีอำนาจรับผิดชอบการบริหารจัดการเหตุการณ์ในภาพรวมทั้งหมด
2. ส่วนปฏิบัติการ (Operations) เป็นส่วนที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติตามแผนทั้งหมด ซึ่งอาจเป็นเรื่องของการช่วยเหลือผู้ประสบภัย การปฐมพยาบาลช่วยเหลือตัวประกัน การเข้าปราบปรามผู้ก่อความไม่สงบ การอพยพผู้คนออกจากพื้นที่อันตราย เป็นต้น
3. ส่วนแผน (Planning) ทำหน้าที่วางแผนปฏิบัติการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ต้องการ ตลอดจนรวบรวม วิเคราะห์ และประเมินข้อมูลข่าวสาร
4. ส่วนสนับสนุน (Logistics) ให้การสนับสนุนอุปกรณ์ เครื่องมือ ยานพาหนะ บริการ (เช่น อาหาร น้ำ ฯลฯ) และทรัพยากรอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน
5. ส่วนการเงินและการบริหารจัดการ (Finance / Administration) ติดตามดูแลค่าใช้จ่ายในการดำเนินการบริหารวิกฤตการณ์ จัดทำบัญชี จัดซื้อจัดหาอาวุธยุทโธปกรณ์ รวมถึงการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายด้วย

การบริหารงานข่าวในช่วงสถานการณ์ไม่ปกติเป็นงานที่กระทำได้ยาก แม้ว่าจะอยู่ในภาวะที่ต้องการการตอบสนองอย่างรวดเร็วแต่องค์กรก็ยังคงต้องรักษาแนวทางการบริหารงานให้อยู่ภายใต้วัตถุประสงค์และพันธกิจขององค์กร เนื่องจากองค์กรสื่อสารมวลชนเป็นองค์กรที่มีลักษณะเฉพาะและมีเรื่องของจรรยาบรรณวิชาชีพเข้ามาเกี่ยวข้อง ส่งผลให้การบริหารงานข่าวต้องดำเนินไปด้วยความระมัดระวังและมักถูกจำกัดด้วยตัวแปรจากทั้งภายในและภายนอกองค์กร ผู้วิจัยจึงได้นำเอาแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตมาเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดกรอบการศึกษาวิจัย เพื่อให้ได้มาซึ่งผลการศึกษาที่เหมาะสมและใกล้เคียงความเป็นจริงมากที่สุด

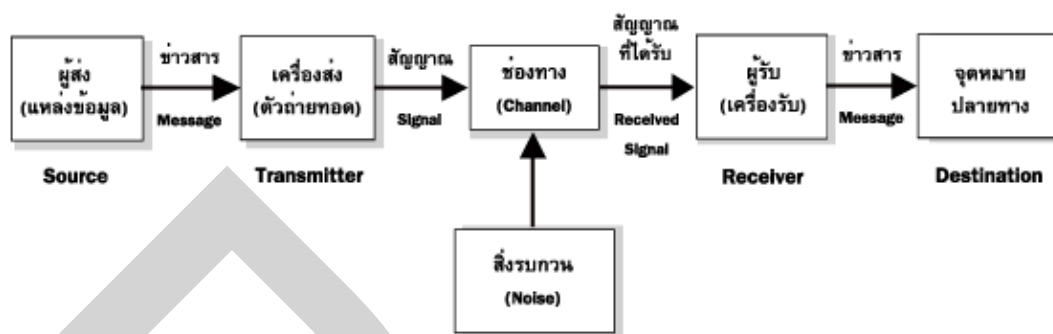
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารองค์กรในภาวะวิกฤต

เดนิส แมคควอล (Mc Quail, 2005) กล่าวว่า “การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้และการรับความหมาย การถ่ายทอดและการรับสาร ซึ่งรวมถึงแนวคิดของการโต้ตอบ แบ่งปัน และมีปฏิสัมพันธ์กันด้วย”

มัลลิกา พลอนันต์ (2552) ได้ให้คำจำกัดความของ “การสื่อสารองค์กร” ไว้ว่า “การสื่อสารองค์กร (Organizational Communication) หมายถึง กระบวนการในการแลกเปลี่ยนข่าวสารของหน่วยงานกับบุคลากรทุกระดับภายในองค์กร ซึ่งมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อมบรรยากาศขององค์กรและสังคม” สามารถแบ่งได้ 2 ลักษณะ ดังนี้

1. การสื่อสารอย่างเป็นทางการ (Formal Communication) คือ การสื่อสารที่ต้องผ่านช่องทางตามลำดับขั้นตอนอย่างเคร่งครัดตามสายการบังคับบัญชา
2. การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ (Informal Communication) เกิดขึ้นได้ทุกแห่งเมื่อมีการสนทนาเกิดขึ้น ความสำคัญของการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการกับผู้บริหาร ทำให้พนักงานมีความรู้สึกมีส่วนร่วม ทำให้พนักงานได้ลดความเครียด ความกดดัน ทำให้พนักงานรู้สึกภูมิใจในตัวเองจากการได้พูดคุยกับผู้บริหาร ทำให้การสื่อสารประเภททางการง่ายขึ้น ทำให้เกิดเครือข่ายของการสื่อสารระหว่างบุคคล กับการสื่อสารกลุ่มได้ ทำให้เกิดการสังสรรค์ ทำให้ผู้บริหารมีข้อมูลที่เหมาะสมสำหรับการตัดสินใจ ผลดีผู้นำขององค์กรในอนาคต

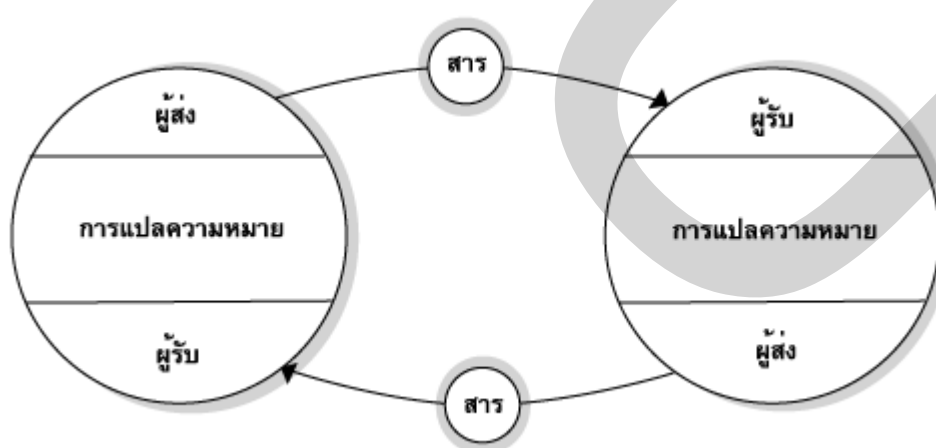
ในปี ค.ศ.1949 แชนนอนและวีฟเวอร์ (อ้างถึงในกิดานันท์ มลิทอง, 2536) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสารองค์กรที่มีลักษณะเป็นเส้นตรง โดยเริ่มจากผู้ส่งสารซึ่งเป็นแหล่งข้อมูล (Source) ทำหน้าที่ส่งเนื้อหาข่าวสาร (Message) เพื่อส่งไปยังผู้รับ (Receiver) โดยผ่านทางเครื่องส่งหรือตัวถ่ายทอด (Transmitter) ในลักษณะของสัญญาณ (Signal) ที่ถูกส่งไปในช่องทาง (Channel) ต่างๆ กันแล้วแต่ลักษณะของการส่งสัญญาณแต่ละประเภท เมื่อทางฝ่ายผู้รับได้รับสัญญาณแล้ว สัญญาณที่ได้รับ (Received Signal) จะถูกปรับให้เหมาะสมกับเครื่องรับหรือการรับเพื่อทำการแปลสัญญาณให้เป็นเนื้อหาข่าวสารนั้นอีกครั้งหนึ่งให้ตรงกับที่ผู้ส่งส่งมา ในขั้นนี้เนื้อหาที่รับจะไปถึงจุดหมายปลายทางคือผู้รับตามที่ต้องการ แต่ในบางครั้งสัญญาณที่ส่งไปอาจถูกรบกวนหรืออาจมีบางสิ่งบางอย่างมาขัดขวางสัญญาณ (Noise) นั้น ทำให้สัญญาณที่ส่งไปกับสัญญาณที่ได้รับมีความแตกต่างกัน เป็นเหตุทำให้เนื้อหาข่าวสารที่ส่งจากแหล่งข้อมูลไปยังจุดหมายปลายทางอาจจะผิดกันไป นับเป็นความล้มเหลวของการสื่อสารเนื่องจากข้อมูลที่ส่งไปกับข้อมูลที่ได้รับไม่ตรงกัน อันจะทำให้เกิดการแปลความหมายผิดหรือความเข้าใจในการสื่อสารกันเกิดความคลาดเคลื่อนได้ (ภาพที่ 2.2)



ภาพที่ 2.2 แบบจำลองการสื่อสารทางเดียวเชิงเส้นตรงของแชนนันและวีเวอร์

ที่มา : กิดานันท์ มลิทอง. เทคโนโลยีการศึกษาร่วมสมัย (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536.

ต่อมา ในปี ค.ศ. 1954 ชาร์ลส์ อี ออสกูด และวิลเบอร์ แอล ชเรมม (Charles E Osgood and Wilbur L. Schramm, 1954) ได้เสนอแบบจำลองที่ถูกเรียกว่า “แบบจำลองเชิงวงกลมของออสกูดและชเรมม” (ภาพที่ 2.3) ซึ่งเป็นการอธิบายเกี่ยวกับ “การสื่อสารแบบสองทาง” (Two-way Communication) ว่า “ผู้ส่งสารคือผู้ที่ทำหน้าที่ส่งข้อมูลหรือสารไปยังผู้รับสาร โดยผ่านช่องทางที่เรียกว่าสื่อ ถ้าหากเป็นการสื่อสารทางเดียวผู้ส่งจะทำหน้าที่ส่งเพียงประการเดียว แต่ถ้าเป็นการสื่อสารสองทาง ผู้ส่งสารจะทำหน้าที่เป็นผู้รับสารด้วย ผู้ส่งสารจะต้องมีทักษะในการสื่อสาร มีเจตคติต่อตนเอง ต่อเรื่องที่จะส่ง ต้องมีความรู้ในเนื้อหาที่จะส่ง และอยู่ในระบบสังคมเดียวกับผู้รับ จึงจะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ”



ภาพที่ 2.3 แบบจำลองเชิงวงกลมของออสกูดและชเรมม

ที่มา : กิดานันท์ มลิทอง. เทคโนโลยีการศึกษาร่วมสมัย พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536.

เสรี วงษ์มณฑา (2540) ได้กล่าวเกี่ยวกับการสื่อสารองค์กรในภาวะวิกฤตไว้ว่า “การสื่อสารที่ดีไม่ว่าจะอยู่ภายใต้ภาวะวิกฤตรูปแบบใด ต้องเริ่มต้นที่การสื่อสารภายในองค์กรก่อน เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจในสถานการณ์อย่างถ่องแท้ ไม่เสียขวัญ และไม่ยืนอยู่คนละข้างกับองค์กร ผู้นำองค์กรจะต้องเป็นผู้ที่ออกมาพูดคุยกับพนักงานด้วยตนเอง อย่างหน้าและต้องพยายามทำให้พนักงานรู้สึกต้องการเป็นส่วนร่วมในการแก้ปัญหา สร้างทัศนคติที่มีต่อผู้บริหารให้เป็นทัศนคติเชิงบวก เมื่อพนักงานภายในเป็นพวกเดียวกับผู้บริหารและพร้อมที่จะช่วยผู้บริหารแก้ไขวิกฤต ก็จะทำให้การสื่อสารกับคนภายนอกองค์กรง่ายขึ้น เพราะทุกคนในองค์กรจะพูดเป็นเสียงเดียวกัน และไม่มี ความขัดแย้งจากภายใน ส่งผลให้การแก้ไขภาวะวิกฤตง่ายขึ้น”

เมื่อเกิดภาวะวิกฤตขึ้นกับองค์กร นอกจากการกำหนดแนวทางและรูปแบบการบริหารงานขององค์กรแล้ว การสื่อสารภายในองค์กรถือเป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่จะทำให้องค์กรสามารถเผชิญเหตุการณ์ได้อย่างมีสติ มีการตัดสินใจที่รอบด้านและมีทางเลือกที่มากกว่า ผู้วิจัยจึงได้นำเอาทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารองค์กรในภาวะวิกฤตมาเป็นส่วนหนึ่งของการกำหนดกรอบการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤต

Denis Mc Quail (อ้างถึงในปนัดดา ศรีโพธิ์, 2551 : 13) กล่าวว่า “โดยทั่วไปสื่อมวลชนจะถูกควบคุมโดยปัจจัยต่างๆของสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเกิดภาวะวิกฤตขึ้น สื่อมวลชนจะไม่สามารถปฏิบัติงานโดยอิสระด้วยตัวของตัวเองได้ แต่ต้องดำเนินการอยู่ท่ามกลางแรงกดดันจากตัวแปรต่างๆเหล่านั้น ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการกำหนดนโยบายและหลักการในการปฏิบัติขององค์กร” โดยปัจจัยที่มีผลต่อการผลิตเนื้อหาของสื่อสารมวลชนในภาวะวิกฤตนั้น ถูกแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ปัจจัยภายใน หมายถึง ปัจจัยที่เกิดขึ้นภายในตัวองค์กรสื่อสารมวลชนได้แก่

1.1 การจัดการ (Management) หมายถึง การบริหารงานและนโยบายการผลิตงานขององค์กรสื่อสารมวลชน ซึ่งเนื้อหาของการขององค์กรสื่อสารมวลชนต้องนำเสนอให้สอดคล้องกับนโยบายนั้น รวมถึงการจัดการกับทรัพยากรต่างๆ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

1.2 เทคโนโลยี (Technology) เป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการผลิตและการเผยแพร่รายการ โดยในการผลิตรายการนั้นต้องคำนึงว่าอุปกรณ์การผลิตมีประสิทธิภาพเพียงใด เพียงพอต่อความต้องการหรือไม่ นับตั้งแต่กระบวนการผลิตตลอดจนการเผยแพร่ออกอากาศ รวมถึงการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น เครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือสื่ออินเทอร์เน็ต (Internet) ในการค้นคว้าข้อมูลที่

ต้องการ ใช้เก็บข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการบริหาร และใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กรผู้ผลิต สื่อกับกลุ่มผู้ฟังเป้าหมาย

1.3 ความสามารถทางวิชาชีพ (Media Profession) หมายถึง แนวความคิดพื้นฐานความรู้ ความคิดสร้างสรรค์และประสิทธิภาพของคณะทำงานฝ่ายผลิตรายการที่จะทำรายการให้เกิดความ น่าสนใจมากขึ้น

2. ปัจจัยภายนอก หมายถึง ปัจจัยที่เกิดจากภายนอกองค์กรสื่อสารมวลชนและมี อิทธิพลโดยตรงหรือโดยอ้อมต่อกระบวนการการผลิตรายการขององค์กร เป็นสิ่งที่อาจเปลี่ยนแปลง ได้ตลอดเวลาสถานการณ์ในช่วงเวลานั้นๆ ได้แก่

2.1 แรงกดดันทางสังคมและการเมือง (Social and Political Pressure) หมายถึง การผลิต งานขององค์กรสื่อสารมวลชนนั้น ต้องถูกควบคุมจากกฎหมาย พระราชบัญญัติ ระเบียบข้อปฏิบัติ ต่างๆ ที่รัฐบาลได้บัญญัติขึ้น เพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน รวมถึงกลุ่มองค์กรทางสังคมต่างๆ ที่รวมตัวกันเพื่อเรียกร้อง คัดค้านหรือเสนอแนะให้องค์กร สื่อสารมวลชนเสนอหรือไม่เสนอเหตุการณ์ใดๆ

2.2 แรงกดดันทางเศรษฐกิจ (Economic Pressure) ได้แก่

- คู่แข่งขัน (Competitors) ในการผลิตงานขององค์กรสื่อสารมวลชนจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่ ต้องตรวจสอบการผลิตงานของคู่แข่งขันอื่นๆ ในสื่อประเภทเดียวกันว่านำเสนอในแง่มุมใด เพื่อจะ ได้นำมาเป็นข้อมูลในการปรับตัว หลีกเลี่ยงหรือให้ความสำคัญกับประเด็นต่างๆ การนำเสนออย่าง เหมาะสม ทั้งด้านเนื้อหาและรูปแบบรายการ ที่จะทำให้มีผู้ฟังและโฆษณาเพิ่มขึ้น

- หน่วยงานด้านข้อมูลข่าวสาร (Information Agencies) หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารหรือสำนักข่าว ซึ่งจะมีทั้งภายในและภายนอกประเทศ เป็นแหล่งของข้อมูล ข่าวสารที่องค์กรสื่อสารมวลชนจะนำมาเป็นข้อมูลในการผลิตงานเสนอต่อประชาชน

- ผู้โฆษณา (Advertisers) เป็นผู้สนับสนุนกิจการขององค์กรสื่อสารมวลชนด้านรายได้ ดังนั้นการนำเสนอเนื้อหารายการต่างๆ ขององค์กรสื่อสารมวลชนจะต้องไม่กระทบหรือนำเสนอ เหตุการณ์ในแง่ลบต่อผู้โฆษณา จึงกล่าวได้ว่าการโฆษณามีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อการเสนอ งานขององค์กรสื่อสารมวลชน

- เจ้าของผู้ถือหุ้น (Owners) การผลิตงานสื่อสารมวลชนจะต้องไม่กระทบกระเทือนต่อ เจ้าของและผู้ถือหุ้น ในทางกลับกันจะเป็นการนำเสนอในแง่ประชาสัมพันธ์และสนับสนุนองค์กร ของตนเอง หรือองค์กรอื่นๆ ที่ผู้ถือหุ้นไปมีส่วนเกี่ยวข้องด้วย

- สหภาพแรงงาน (Unions) การรวมตัวกันเป็นกลุ่มของพนักงานองค์กรสื่อสารมวลชน เพื่อเรียกร้องในสิ่งที่พวกเขากำลังต้องการ

2.3 แหล่งข้อมูลเหตุการณ์และวัฒนธรรม (Events Constant Information and Culture)

จากแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤต เมื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จะช่วยเป็นแนวทางให้เล็งเห็นและสามารถระบุถึงปัจจัยต่างๆ ทั้งอุปสรรคและโอกาสที่มีผลต่อการกำหนดนโยบายและวางแผนงาน รวมทั้งการปรับกระบวนการทำงานข่าวของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในภาวะวิกฤต เพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้น และเพื่อให้สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยยังคงสามารถปฏิบัติงานได้แม้ในภาวะวิกฤต

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร

ภาพลักษณ์ (Image) หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของบุคคลตามความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อองค์กร สถาบัน บุคคล หรือการดำเนินงาน ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจนี้อาจจะเป็นผลมาจาก การได้รับประสบการณ์โดยตรงหรือประสบการณ์ทางอ้อมที่บุคคลนั้นรับรู้มา

ภาพลักษณ์องค์กร (Corporate Image) หมายถึง ภาพรวมทั้งหมดขององค์กรที่บุคคลรับรู้จากประสบการณ์ หรือมีความรู้ความประทับใจ ตลอดจนความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงานหรือสถาบัน โดยการกระทำหรือพฤติกรรมองค์กร การบริหาร ผลิตภัณฑ์การบริหาร และการประชาสัมพันธ์ จะเข้ามามีบทบาทต่อภาพลักษณ์องค์กรด้วย ในขณะที่ภาพลักษณ์ของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หรือ เอ็นบีที คือ สถานีโทรทัศน์ของรัฐที่มีบทบาทในการให้บริการสาธารณะ ที่จะต้องครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ ด้วยอุปกรณ์การออกอากาศที่ทันสมัย และรวดเร็ว เข้าถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย และมุ่งสร้างความเข้าใจให้กับผู้ชมทั่วประเทศ

บราวน์ (Brown et al, 2006) ได้ตั้งข้อสังเกตไว้ว่า แม้ว่าสาขาวิชาต่างๆจะมีแนวทางการพิจารณาเรื่องภาพลักษณ์ที่แตกต่างกันไปบ้าง หากแต่ก็มีคำถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์ร่วมกันอยู่จำนวนหนึ่ง นั่นคือ (1) บุคคลต่างรับรู้หรือมีความเชื่อเกี่ยวกับองค์กรนั้นๆอย่างไร (What do individuals know or believe about an organization?) (2) องค์กรดังกล่าวได้พัฒนา ใช้ และ/หรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลที่ได้จากคำถามข้อแรกอย่างไร (How does a focal organization develop, use, and/or change this information?) และ (3) เมื่อบุคคลต่างรับรู้หรือมีความเชื่อเกี่ยวกับองค์กรนั้นๆ แล้ว พวกเขามีท่าทีตอบกลับอย่างไรบ้าง (How do individuals respond to what they know or believe about an organization?)

จากคำถามทั้งสามข้อข้างต้น บราวน์จึงได้ทำการสังเคราะห์แนวคิดเรื่องภาพลักษณ์ขององค์กรในสาขาวิชาต่างๆเข้าด้วยกัน แล้วนำเสนอออกมาเป็นกรอบแนวคิด (Framework) และคำ

นิยามเพื่อที่จะให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างสาขาวิชาต่างๆเกี่ยวกับภาพลักษณ์ขององค์กร และจะช่วยนำไปสู่การสื่อสารข้ามสาขาวิชาและการศึกษาภาพลักษณ์ขององค์กรในเชิงสหวิทยาการ (Interdisciplinary) ได้มากขึ้น โดยได้นำเสนอกรอบแนวคิดรวมทั้งหมด 3 ประการ ดังนี้

1. ภาพลักษณ์ที่ต้องการนำเสนอสู่ภายนอก (Intended Image) คำถามที่สำคัญของแนวคิดนี้ก็คือ องค์กรของเราต้องการให้ผู้อื่นคิดเกี่ยวกับองค์กรของเราอย่างไร (What does the organization want others to think about the organization?) หมายถึงเราต้องการให้ผู้อื่นเข้าใจคุณลักษณะ (Attributes and Characteristics) ขององค์กรเราในลักษณะใด โดยที่ภาพลักษณ์ที่องค์กรนำเสนอออกไปยังกลุ่มต่างๆที่เกี่ยวข้อง (Stakeholder Groups) นั้นอาจมีความแตกต่างกันได้ เช่น บริษัทแห่งหนึ่งอาจนำเสนอภาพลักษณ์ของการเป็นหน่วยงานที่เน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer-Centered) ไปยังคนกลุ่มหนึ่ง ขณะเดียวกันก็แสดงภาพลักษณ์ของการเป็นบริษัทที่อนุรักษ์นิยมในเรื่องงบประมาณ (Fiscally Conservative) ไปยังคนอีกกลุ่มหนึ่ง เป็นต้น หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นการนำเสนอภาพลักษณ์โดยมีกลุ่มเป้าหมาย (Target Group) ที่แตกต่างกันไปนั่นเอง

2. ภาพลักษณ์ที่เราเชื่อว่าผู้อื่นมีต่อเรา (Construed Image) คำถามที่สำคัญของแนวคิดนี้ก็คือ องค์กรของเราเชื่อว่าผู้อื่นมององค์กรของเราอย่างไร (What does the organization believe others think of the organization?) คำถามดังกล่าวสำคัญในแง่ที่ว่า การรับรู้มุมมองที่ผู้อื่นมีต่อองค์กรของตนอาจส่งผลต่ออัตลักษณ์ (identity) ขององค์กรนั้นๆได้ นอกจากนี้การรับรู้ดังกล่าวยังทำให้องค์กรต้องสร้างภาพลักษณ์ที่ต้องการนำเสนอสู่ภายนอก (intended image) ขึ้นมาอีกด้วย

3. ทักษะคติที่ผู้อื่นมีต่อเรา (Attitude) คำถามที่สำคัญของแนวคิดนี้ก็คือ จริงๆแล้วผู้อื่นที่เกี่ยวข้องคิดต่อองค์กรของเราอย่างไร (What do stakeholders actually think of the organization?) ซึ่งหมายถึง การรับรู้ (Perception) ที่ผู้อื่นมีต่อองค์กรของเรานั้นเอง ทักษะคติของบุคคลภายนอกที่มีต่อองค์กรจะเป็นไปในทิศทางใดนั้น นอกจากจะขึ้นอยู่กับความพยายามขององค์กรในการนำเสนอภาพลักษณ์สู่ภายนอก (Intended Image) แล้ว บางครั้งก็ยังมีมาจากปัจจัยอื่นๆที่ตัวองค์กรเองก็ไม่สามารถควบคุมหรือจัดการได้ เช่น การนำเสนอเรื่องราวเกี่ยวกับองค์กรของเราโดยบริษัทคู่แข่ง โดยนักวิเคราะห์ หรือโดยสื่อมวลชน เป็นต้น

อำนาจ วีระวรรณ (2540 : 90-91) กล่าวถึงกระบวนการการเกิดภาพลักษณ์องค์กรไว้ในรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติ นั้น คือการปล่อยให้ไปไปตามสภาวะแวดล้อมที่มากกระทบ ซึ่งภาพที่ออกมาจะผิดเพี้ยนไปจากความเป็นจริง เพราะอิทธิพลของทัศนคติในแต่ละสังคมที่ไม่เหมือนกัน เช่น คนที่ชอบเปลี่ยนเพื่อนสาวบ่อย ๆ มักถูกมองว่าเป็นคนเจ้าชู้หลายใจก็เพราะทัศนคติหรือความเชื่อซึ่งเกิดจากประสบการณ์ที่ผ่านมามีพฤติกรรมดังกล่าวมักจะมี

เรื่องของฐสาวเข้ามาเกี่ยวข้องกับด้วยเสมอ เมื่อเห็นใครเปลี่ยนเพื่อนสาวบ่อย ๆ ก็มักคิดว่าเป็นคนเจ้าชู้หลายใจซึ่งความจริงอาจจะเป็นเพราะเขาเป็นคนสนุกสนานชอบช่วยเหลือคนอื่นและน่าไว้วางใจ จึงทำให้เพื่อนสาวชอบไปไหนมาไหนด้วยก็ได้ การที่เขาปล่อยคนมองว่าเป็นคนเจ้าชู้เพราะเขาปล่อยให้ภาพลักษณ์มันเกิดขึ้นเองโดยธรรมชาตินั่นเอง

2. ภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นจากการปรุงแต่ง ก็คือ การใช้กระบวนการในการสร้างภาพลักษณ์ให้เกิดภาพตามที่องค์กรได้วางแผนไว้ ไม่ว่าจะเป็นภาพจริง หรือภาพลวงก็ตาม เช่น บุคคลที่มีภาพลักษณ์ในด้านใญ่บุญสุนทานอาจเป็นคนทุจริตคอร์รัปชัน ทั้งนี้เพราะเขาแสดงพฤติกรรมในด้านที่เกี่ยวกับการทำ บุญอย่างช้า ๆ ต่อเนื่อง และเปิดเผยที่เรียกว่าทำ บุญเอาหน้าทำให้ภาพนี้เด่นขึ้นมาจนทำให้คนไม่นึกว่าเบื้องหลังของเงินที่ได้มาเพื่อใช้ในการบริจาคนั้นเกิดจากการทุจริตคอร์รัปชัน หรือ ในกรณีที่ภาพออกไปผิดเพี้ยนจากความเป็นจริง ก็อาจวิเคราะห์หาสาเหตุและพยายามแก้ไขโดยการแสดงภาพที่ถูกต้องออกไปช้า ๆ และเด่นชัด เพื่อลบภาพที่ไม่จริงนั้นเสีย ก็ถือเป็นการปรุงแต่งภาพลักษณ์เช่นกัน

อนึ่งไม่ว่าภาพลักษณ์จะเกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติหรือเกิดขึ้นจากการปรุงแต่งก็ตาม ภาพลักษณ์ขององค์กรอาจแยกออกได้เป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ส่วนที่หนึ่ง คือ ส่วนที่เป็นกิจกรรม ก็คือส่วนที่ไม่มีชีวิตจิตใจขององค์กร ได้แก่ เรื่องที่เกี่ยวกับการประกอบการต่าง ๆ ที่ไม่เกี่ยวกับบุคคล ยกตัวอย่างเช่น ธนาคารกรุงเทพ จำกัด ในขณะนี้อาจได้รับการยกย่องว่าเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีสินทรัพย์มากที่สุดในประเทศและในอาเซียน ภาพลักษณ์ที่ออกมาจึงมีลักษณะความมั่นคงของกิจการ บริการ และเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่นำ เข้ามาใช้แสดงถึงความก้าวหน้าทันสมัยขององค์กร ในขณะที่ระบบการจัดการเป็นต้นว่า การวางแผนงานการตั้งเป้าหมายและการประเมินผล ล้วนเป็นงานที่เสริมให้องค์การมีภาพลักษณ์เด่นยิ่งขึ้น ส่วนที่เป็นกิจกรรม เป็นส่วนที่อาจมีภาพลักษณ์เกิดขึ้นตามธรรมชาติ หรืออาจปรุงแต่งให้ชัดเจนยิ่งขึ้นได้ง่ายขึ้นอยู่กับการบงการของส่วนที่สอง คือคน ซึ่งเป็นผู้ปรุงแต่งหรือผู้กำกับ

2. ส่วนที่สอง คือ ส่วนที่สองเป็นเรื่องของตัวบุคคล ซึ่งหมายถึงส่วนที่ทำให้้องค์การมีชีวิตจิตใจนั่นเองถ้าจะเปรียบกับคน ส่วนที่หนึ่งก็เปรียบเสมือนกับร่างกาย ซึ่งประกอบด้วยอวัยวะ 32 ประการ ส่วนที่สองก็คือส่วนที่เป็นจิตใจซึ่งทำหน้าที่ควบคุมสั่งการให้ส่วนที่หนึ่ง คือร่างกายแสดงพฤติกรรมออกมา

พงษ์เทพ วรกิจโกศาทร (2537 : 124-125) ได้จำแนกภาพลักษณ์ไว้ ดังนี้

1. ภาพลักษณ์ซ้อน (Multiple image) เป็นภาพลักษณ์ที่ตั้งมาจกสมมติฐานว่าบุคคลในสังคมนั้นมาจาก “ร้อยพ่อ พันแม่” มาจากแหล่งต่าง ๆ มีความรู้ ความเชื่อ ฐานะทางเศรษฐกิจสังคม การศึกษาและอื่น ๆ ที่ต่างกัน โดยเฉพาะมีความรู้และประสบการณ์ต่อองค์กรต่างกัน ดังนั้นจะหวัง

ว่าสมาชิกในสังคมจะมีภาพลักษณ์ขององค์กรหนึ่งเหมือนกันจึงเป็นไปได้ ยิ่งไปกว่านั้นในตัวบุคคลหนึ่งก็อาจมีทั้งภาพลักษณ์ในทางบวก (ต่อเรื่องหนึ่ง) และภาพลักษณ์ในทางลบอีกเรื่องหนึ่งได้เช่นกัน

2. ภาพลักษณ์ปัจจุบัน (Current image) เป็นภาพลักษณ์ตามความเป็นจริงในปัจจุบัน ซึ่งอาจเป็นภาพลักษณ์เชิงลบหรือบวกก็ได้ จะเป็นภาพลักษณ์ที่เกิดมาโดยธรรมชาติหรือโดยเจตนาก็ตามหน้าที่ของผู้บริหารจะต้องหาภาพลักษณ์ปัจจุบันให้ได้ เมื่อพบภาพลักษณ์ที่ไม่ดีจะได้รับเปลี่ยนให้ดีขึ้น หรือหากพบว่าที่ผิดเพี้ยนไปจากสิ่งที่ต้องการก็อาจนำไปพิจารณาตัดสินใจต่อไปได้

3. ภาพลักษณ์กระจกเงา (Mirror image) ก็เปรียบได้กับเวลาที่คนเราส่องกระจก เขาก็จะเห็นภาพของตัวเองในกระจก ในภาพนั้นเขาอาจมองว่าสวย สง่างามดี หรือตรงลักษณะใดก็ได้ตามความนึกคิดของเขา ในกรณีนี้ก็เช่นกัน ผู้บริหารอาจมองว่าองค์กรได้ทำ โน่นทำ นี่ดีมากแล้ว ดังนั้นภาพลักษณ์ขององค์กรจึงน่าจะเป็นภาพลักษณ์ที่ดี ซึ่งความเป็นจริงจะเป็นเช่นไรก็เป็นอีก กรณีหนึ่ง ทั้งนี้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายอาจมองอะไรที่แตกต่างจากผู้บริหารก็ได้

4. ภาพลักษณ์ที่พึงปรารถนา (Wish image) เป็นภาพลักษณ์ที่ผู้บริหารและหรือพนักงานมีความต้องการจะให้องค์กรของตนเป็นเช่นนั้น เช่น เป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นองค์กรที่มีความเจริญรุ่งเรืองเป็นองค์กรที่ให้คำ ตอบแบบที่ยุติธรรมแก่พนักงาน เป็นต้น การกำหนดความปรารถนาเปรียบเสมือนการทำ งานเป้าหมายของงานที่เราจะได้ เพื่อบรรลุเป้าหมายนั้น ๆ

5. ภาพลักษณ์สูงสุดที่ทำได้ (Optimum image) หมายถึง ภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นจากการตระหนักในความจริงและการมีความเข้าใจ การรับรู้ (perception) ของผู้รับข่าวสาร อุปสรรคของการใช้สื่อมวลชน และสื่อที่เราควบคุมได้ และสภาพแวดล้อมที่ยากที่จะควบคุม และอื่น ๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงปรารถนาได้ ดังนั้น ภาพลักษณ์ชนิดนี้จึงเป็นภาพลักษณ์ที่เกี่ยวข้องรู้จักประมาณตนและตัวแปรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจนไม่ทำให้การกำหนดภาพลักษณ์ที่พึงปรารถนามีความสูงมากเกินไปจนความเป็นจริง

6. ภาพลักษณ์ที่ถูกต้องและไม่ถูกต้อง (Correct and incorrect image) เป็นภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นไม่ตรงกับความเป็นจริง อาจเป็นเพราะเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ (ข่าวลือ อุบัติเหตุ ฯลฯ) และหรือกระบวนการสื่อสาร และหรือการรับรู้ของผู้รับสาร และเมื่อเกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ถูกต้องแล้ว ก็จำเป็นต้องมีการแก้ไขภาพลักษณ์ให้ถูกต้องต่อไป ภาพลักษณ์ที่ถูกต้องนี้คล้ายกับภาพลักษณ์ ปัจจุบันแต่จะต่างกันที่ภาพลักษณ์ที่ถูกต้องได้มีการปรับเปลี่ยนจากภาพลักษณ์ที่ไม่ถูกต้องมาก่อน ระยะเวลาหนึ่งแล้ว

7. ภาพลักษณ์สินค้า/บริการ (Product/Service image) สินค้าหรือบริการก็มีภาพลักษณ์ของตัวเอง เช่นเดียวกับองค์กร สินค้าหรือบริการบางอย่างอาจมีภาพลักษณ์ที่ไม่ค่อยดี (เช่น บุหรี่ หรือ สถานอาบอบนวด) แต่สินค้าหรือบริการบางอย่างกลับมีภาพลักษณ์ในทางตรงกันข้าม (เช่น ยา สีฟัน โรงพยาบาล) เมื่อสินค้า/บริการที่องค์กรมีไม่ว่าจะมีภาพลักษณ์เชิงลบหรือเชิงบวก หรือ กลาง ๆ ก็ยังมีความจำเป็นที่จะต้องปรุงแต่งให้มีภาพลักษณ์ที่มีเอกลักษณ์เป็นที่ยอมรับมากขึ้นจากสังคม นอกจากนี้ภาพลักษณ์ขององค์กรจะเป็นเช่นไร ภาพลักษณ์สินค้า ก็จะเป็นความเกี่ยวพันเป็นอย่างมาก

8. ภาพลักษณ์ตราสินค้า (Brand image) เป็นภาพลักษณ์ที่มีลักษณะที่คล้ายกับภาพลักษณ์สินค้าเพียงแต่กรณีเป็น “ตราสินค้า” หรือ “Logo” “สัญลักษณ์” เช่น ตรางู สัญลักษณ์ “ดอกบัว” “DOMON” เป็นต้น

9. ภาพลักษณ์องค์กร (Corporate image) เป็นภาพลักษณ์ขององค์กรใดองค์กรหนึ่งโดยเน้นภาพรวมทั้งหมดขององค์กร โดยรวมถึงสินค้า ชื่อสินค้า ระบบการบริหารบริษัท ความมั่นคง การมีบุคลากรที่มีคุณภาพ ความรับผิดชอบต่อสังคม ฯลฯ

10. ภาพลักษณ์สถาบัน (Institutional image) ซึ่งคล้ายกับภาพลักษณ์องค์กรดังข้างต้น แต่เพียงมุ่งมองเฉพาะตัวบริษัท หรือตัวสถาบัน ความรับผิดชอบต่อสถาบันที่มีต่อสังคม ความเป็นสถาบันที่มั่นคงเจริญก้าวหน้า แต่ทั้งนี้จะไม่มุ่งมองในเชิงธุรกิจการค้า หรือการตลาด หรือตราสินค้าอะไรทั้งสิ้น นอกจากบทบาทหรือพฤติกรรมของสถาบันอย่างเดียว

อย่างไรก็ตามภาพลักษณ์ขององค์กรจะเป็นอย่างไรนั้น จึงขึ้นอยู่กับส่วนที่เป็นตัวบุคคล เพราะนอกจากคนจะเป็นตัวกำหนดบทบาทขององค์กรในส่วนที่เป็นกิจกรรมให้แสดงภาพลักษณ์ออกมาในรูปใดแล้ว บุคลิกของผู้บริหารระดับสูงจะถูกมองว่าเป็นบุคลิก หรือภาพลักษณ์ขององค์กรอีกด้วย โดยเฉพาะสำหรับองค์กรขนาดใหญ่ ขณะเดียวกันก็ไม่ได้หมายความว่าบุคลิกของพนักงานทุกคนในองค์กรจะไม่ได้เป็นตัวแทนของภาพลักษณ์ด้วย แต่เนื่องจากผู้บริหารระดับสูงเป็นที่รู้จักในวงสังคมมากกว่าจะข่าวคราวออกไปมากกว่า สังคมจึงให้ความสนใจกับบทบาทของผู้บริหารระดับสูงในฐานะผู้นำขององค์กร อย่างไรก็ตามสังคมไทยมักให้ความสำคัญแก่บุคคลมากเป็นพิเศษ ฉะนั้นการวางตัวของบุคคลผู้ทำหน้าที่บริหารองค์กรจึงนับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง

นอกจากนี้เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นปัจเจกบุคคลยังสามารถสร้างเป็นภาพลักษณ์ได้ทันทีซึ่งมีขั้นตอนซึ่งพอจัดแบ่งได้ดังนี้

1. เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม คนเรานั้นเป็นสมาชิกของสังคม ซึ่งในสังคมนี้ก็จะจะมีแต่เหตุการณ์ทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การศึกษาและอื่น ๆ เกิดขึ้นมากมายแต่มีเพียงบางส่วนของเหตุการณ์ หรือบางเหตุการณ์เท่านั้นที่คนเราจะรับเข้ามายังตัวเราได้และใน

บรรดาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งหลายนี้จะมีคุณค่าด้านดีหรือเลว จะสำคัญหรือไม่ จะมีความหมายอะไร คงจะไม่เกิดขึ้นมาจากตัวของเราเพียงอย่างเดียวทั้งก่อนและหลังการรับรู้ ตลอดจนมีอิทธิพลต่อความสมบูรณ์หรือการหดหายและระยะเวลาของความจำ ในเหตุการณ์นั้น ๆ ด้วย

2. ช่องทางการสื่อสาร ในบรรดาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งหลายจะสามารถเข้ามาสู่เราได้โดยช่องทางการสื่อสาร ซึ่งได้แก่ การได้ยิน ได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลิ้มรส และได้กลิ่น ซึ่งแต่ละช่องทางเหล่านี้ยังมีประสิทธิภาพทางด้านการรับความสมบูรณ์ของเหตุการณ์แตกต่างกันยิ่งไปกว่านั้นตัวเนื้อหาสาระ วิธีการจัดข่าวสาระ วิธีการจัดข่าวสาร และโครงสร้างของเหตุการณ์ซึ่งมีผู้จัดส่งมานี้ก็มีความสัมพันธ์กับช่องทางการสื่อสารด้วย กล่าวโดยสรุป ช่องทางการสื่อสารจะเป็นประตูด่านแรกของการรับรู้เหตุการณ์ซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลในขั้นตอนนี้ คุณสมบัติของ “ข่าวสาร” และตัว “สื่อ” ย่อมมีความสำคัญสุด

3. องค์ประกอบเฉพาะบุคคล เกี่ยวกับคุณภาพและประสิทธิภาพของการสื่อสาร โดยเฉพาะการรับรู้ของผู้รับสารนั้น องค์ประกอบทั้ง 5 ของแต่ละบุคคล คือ ทักษะของการสื่อสาร ทักษะการรู้ระบบสังคม และวัฒนธรรม ต่างก็มีอิทธิพลต่อการสื่อสาร เราจะมองเห็นภาพเป็นรูปร่างเช่นไรจะเป็นภาพที่มีความหมายไม่เหมือนคนอื่น หรือมีความนิยมชมชอบ หรือไม่สนใจ หรืออะไรก็ตามขึ้นอยู่กับองค์ประกอบทั้ง 5 นี้เป็นสำคัญ ดังนั้น ถึงแม้ว่าเหตุการณ์จากภายนอกจะผ่านช่องทางการสื่อสารและเข้ามาสู่ตัวเราแล้วก็ตามจะมีความหมายอะไรหรือไม่องค์ประกอบเหล่านี้จะเป็นคำตอบที่ดีมากกว่าอย่างอื่น

4. การรับรู้และความประทับใจภาพลักษณ์จะไม่สามารถเกิดขึ้นได้ทันที เมื่อเหตุการณ์ได้ผ่านมาทางช่องทางการสื่อสาร และองค์ประกอบเฉพาะบุคคลทั้ง 5 จะเป็นตัวที่พินิจพิจารณาเหตุการณ์นั้นก่อนโดย “การรับรู้” ซึ่งเป็นตัวแปลงเหตุการณ์ให้เป็นไปใน “ความหมายตามความคิด ของบุคคลนั้น” หรือเรียกว่า เป็นไปตามความลำเอียงเฉพาะบุคคลก็จะไม่ผิดนัก ส่วนความประทับใจมีความสำคัญในการรับรู้อีกลักษณะหนึ่งโดยจะมีความทรงจำ จดจำ ได้มากและนาน เมื่อสร้างเป็นภาพลักษณ์อะไรขึ้นได้แล้วก็จะกลายเป็นภาพลักษณ์ที่เจือจางได้ช้ากว่าการที่มีความประทับใจน้อยหรือไม่มีความประทับใจเลย

ภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการที่กล่าวมานี้ จะมีการผันแปรเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาทั้งนี้เนื่องมาจากการได้รับรู้ข้อมูลใหม่เกี่ยวกับองค์การนั้น ๆ และหรือไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารเลยนอกจากนี้ทั้งกระบวนการอันได้แก่ ช่องทางการสื่อสาร องค์ประกอบเฉพาะบุคคล การรับรู้และความประทับใจ และสภาพแวดล้อมเป็นตัวแปรที่สำคัญของการปรับเปลี่ยนและปรุงแต่งภาพลักษณ์ในอนาคตต่อไปเรื่อย ๆ

การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีเป็นพื้นฐานของการสร้างความเชื่อมั่น การสร้างความเข้าใจ และการแก้ไขปัญหาในยามเกิดวิกฤตการณ์ การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีจึงเป็นเรื่องที่องค์กรต้องให้ความสำคัญเพราะเมื่อองค์กรได้สร้างภาพลักษณ์ไว้ดีแล้วก็เท่ากับวางรากฐานขององค์กรไว้อย่างแน่นหนา เมื่อเกิดวิกฤตการณ์ขึ้นองค์กรย่อมไม่สั่นคลอนมากนัก และสามารถแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากภาพลักษณ์ที่ดีทำให้องค์กรมีเพื่อนที่พร้อมจะเข้าช่วยเหลือในยามวิกฤต (วิรัช ลภีรัตนกุล, 2549 : 83-84)

1. ค้นหาถึงจุดบกพร่อง หรือจุดอ่อนแห่งภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่มีอยู่แล้วในปัจจุบันอันเป็น การศึกษาวิเคราะห์เพื่อหาจุดทาง และการวางแผนดำเนินงานในขั้นต่อไป การค้นหานี้อาจทำได้โดยการรวบรวมทัศนคติ ท่าที และความรู้สึกนึกคิดของประชาชน กลุ่มเป้าหมาย รวมถึงอาจใช้การสำรวจวิจัยเข้าประกอบด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริง

2. วางแผนและกำหนดขอบเขตภาพลักษณ์ที่องค์กร สถาบันต้องการจะสร้างไว้ เกิดขึ้นในใจของประชาชน เช่น อาจถามตนเองว่า สถาบันคืออะไร ทำ อะไร จุดยืนของสถาบันคืออะไร และหน่วยงานหรือสถาบันต้องการที่จะให้ประชาชนมีภาพลักษณ์เป็นไปในทางใด หรือต้องการให้ ความรู้สึกนึกคิดมีค่าต่อหน่วยงานสถาบันของเราเป็นอย่างไร เป็นต้น หลังจากนั้นก็นำ มาพิจารณาประกอบการวางแผนเพื่อดำเนินงานต่อไป

3. คิดหัวข้อ (Theme) ต่าง ๆ เพื่อใช้ในการสร้างภาพลักษณ์แก่ประชาชน ซึ่งหัวข้อเหล่านี้คือ เนื้อหา ข่าวสาร ที่เราจะใช้เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ต่อกลุ่มประชาชน หัวข้อเหล่านี้อาจใช้ คำขวัญ (Slogan) หรือข้อความสั้น ๆ ที่กินความ และชวนให้จดจำ ได้ง่าย สิ่งสำคัญคือ หัวข้อเหล่านี้จะต้องมีประสิทธิภาพในการดึงดูดความสนใจ และมีอิทธิพลโน้มน้าวชักจูงในประชาชนให้เกิดภาพลักษณ์ตามที่เรต้องการ

4. ใช้เครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ เข้าช่วยในการดำเนินงานสร้างภาพลักษณ์ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างกว้างขวาง เช่น หนังสือ วิทยุ โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เป็นต้น

การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีมิใช่จะทำได้ง่าย โดยเฉพาะภาพลักษณ์ขององค์กร ที่ แม้ว่า จะมีกิจกรรมที่เอื้อประโยชน์ต่อสาธารณชนซึ่งมักจะมีภาพลักษณ์ที่ดี แต่ไม่ใช่เป็นเช่นนี้ตลอดไป ภาพลักษณ์ที่ดีจัดเป็นภาพลักษณ์อย่างถาวรตั้งอยู่บนรากฐานของความเป็นจริง ภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้น ต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องและต้องเป็นความรู้ความเข้าใจที่สามารถทำ ให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายเกิดความประทับใจ เกิดศรัทธาเกิด ความเชื่อถือ เพื่อที่ประชาชนกลุ่ม เป้าหมายจะจดจำได้และพิจารณาเป็นภาพลักษณ์ที่ดีในที่สุด

ปัจจัยที่เป็นผลกระทบต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรมีหลายประการ อาจเกิดขึ้นจากตัวองค์กรเองได้แก่ (สุพิน ปัญญามาก, 2540 : 86)

1. ข่าวลือ เป็นวิกฤตการณ์ที่หนักหน่วงสำหรับองค์กร โดยเฉพาะข่าวลือในเชิงทำลาย เพราะแพร่กระจายไปรวดเร็วมาก คนที่ได้รับข่าวต่อก็มักจะระบายสีเพิ่มเติม จนดูน่าสะพรึงกลัว และคนส่วนมากจะไม่เข้าใจว่าจริงหรือไม่จริง

2. พฤติกรรมขององค์กรเชิงลบ เช่น การบริหารไม่มีประสิทธิภาพ การบริการไม่สะดวกความไม่รับผิดชอบ ต่อหน้าที่ ฯลฯ ซึ่งเป็นผลกระทบต่อความรู้สึกของประชาชน ซึ่งองค์กรไม่คิดปรับปรุงหรือแก้ไขแล้ว ก็ยังจะทำลายภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรให้ย่อยยับไป จากที่กล่าวข้างต้น ภาพลักษณ์ที่บุคคลหรือประชาชนมีต่อองค์กรจะเป็นเช่นไรนั้นขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนได้รับ และสิ่งเหล่านี้ย่อมก่อตัวขึ้นเป็นความประทับใจซึ่งอาจจะเป็นความประทับใจที่ดีหรือไม่ดีก็ได้ แล้วแต่พฤติกรรมหรือการกระทำ ขององค์กร ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงได้เสมอ คือ สามารถเปลี่ยนจากภาพลักษณ์ที่ดีเป็นไม่ดี หรือจากไม่ดีเป็นดี และภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่เราสร้างขึ้นได้ ดังนั้น แต่ละองค์กรต้องหาหนทางที่จะสร้างภาพลักษณ์ที่พึงปรารถนาได้ โดยใช้ทั้งศาสตร์ และศิลป์มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยการปรับให้เข้ากับสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมอยู่เสมอ

2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รัชนิวรรณ ดวงแก้ว (2549) ศึกษา การนำเสนอข่าวภาวะวิกฤตคลื่นสึนามิของสถานีโทรทัศน์ไอทีวีกับการเปิดพื้นที่สาธารณะ ศึกษาเฉพาะกรณีการพัฒนา บ้านน้ำเค็ม จ.พังงา บทบาทของสื่อมวลชนในการนำเสนอข่าวช่วงวิกฤต พบว่า สถานีโทรทัศน์ไอทีวี ไม่มีแผนการนำเสนอข่าวภาวะวิกฤต แต่ผู้บริหารสูงสุดไอทีวีเป็นผู้ตัดสินใจ กำหนดทิศทางและนโยบายของสถานี ในช่วงเกิดเหตุการณ์สึนามิ และมีการเพิ่มช่องทางการสื่อสารเพื่อให้การนำเสนอข่าวครอบคลุมและรวดเร็ว ซึ่งบทบาทของไอทีวีที่ทำหน้าที่ที่สื่อมวลชนจึงไม่ใช่เพียงผู้ส่งสาร แต่เป็นผู้รับสารในคราวเดียวกัน พร้อมกับทำหน้าที่ระดมความช่วยเหลือทั้งทรัพย์สิน สิ่งของและเงินบริจาคให้กับผู้ประสบภัยสึนามิ

อัญชลีพร กุสุมภ์ (2545) ศึกษา การบริหารงานข่าวในสภาวะวิกฤตทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี ศึกษากรณีวินาศกรรมตึกเวิลด์เทรดเซ็นเตอร์และอาคารกระทรวงกลาโหม ประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า สถานีโทรทัศน์ไอทีวีไม่มีนโยบายการบริหารงานข่าวที่เป็นรูปธรรม ผู้ที่เข้าเวรคือผู้ที่รับผิดชอบในการบริหารงานข่าว และพบปัญหาในกระบวนการดำเนินงานด้านข่าวของสถานีโทรทัศน์ไอทีวี เมื่อวันที่ 11 กันยายน 2544 มีปัญหาเกิดขึ้นหลายประการ ได้แก่ ไม่มี

ทีมงานช่วยวางแผน ระบบข้อมูลไม่ดีพอ แผนงานไม่ชัดเจน และการประเมินสถานการณ์ผิดพลาด ทำให้เตรียมงานไม่ทัน และที่สำคัญที่สุดคือ การแทรกขบวนการละครแทนที่จะเสนอข่าวต่อเนื่อง แต่พบว่ากลุ่มผู้บริหารมีความพอใจกับการทำงาน แต่ในระดับผู้ปฏิบัติงานไม่พอใจกับการทำงานครั้งนี้ และมีการเสนอแนะให้มีการจัดทำคู่มือรายงานข่าวในสภาวะวิกฤตเพื่อให้เป็นแนวทางในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

สาธิต ชัยพันธ์ (2544) ศึกษา การบริหารข่าวโทรทัศน์ : ข่าว 9 อ.ส.ม.ท ผลการศึกษา ปัจจัยแวดล้อมภายในส่งผลต่อการบริหารงานข่าวมากที่สุด คือ ปัจจัยการจัดการ ความเป็นวิชาชีพ ปัจจัยแวดล้อมภายนอก พบว่า ปัจจัยเหตุการณ์และกระแสวัฒนธรรม สถานีโทรทัศน์คู่แข่งรวมถึงความนิยมของผู้ดูที่มีต่อรายการ ส่งผลจากรายได้จากการโฆษณา และอนาคตปัจจัยภายนอก จาก การควบคุมด้านกฎหมายและการเมือง สถาบันสังคมจะส่งผลต่อการบริหารงานข่าว รวมทั้งการบริหารงานข่าวระดับชาติ (Nation Oriented) ไม่แสวงหากำไร แต่การบริหารงานข่าวระดับนานาชาติ หรือระดับโลก(Global Oriented)

สมาคมนักข่าวนักหนังสือพิมพ์แห่งประเทศไทย (2551) โครงการศึกษาสำรวจสื่อเพื่อ สุขภาวะของสังคม แดงผลการศึกษาเชิงวิชาการ ในหัวข้อ “มองบทบาทสื่อในวิกฤตทางการเมือง” เป็นการแดงผลการศึกษาในรูปแบบเวทีวิจัยวิจารณ์เชิงวิชาการนิเทศศาสตร์วารสารศาสตร์ ซึ่งหากกล่าวโดยภาพรวมสามารถสรุปได้ว่า “สื่อต้องตระหนักในสิทธิเสรีภาพและสิทธิมนุษยชน แต่โดยหลักการทำหน้าที่ของสื่อสามารถตรวจสอบสังคมและบุคคลสาธารณะได้อย่างเข้มข้น โดยเฉพาะสื่อฟรีทีวีที่เป็นสมบัติของส่วนรวมและเข้าถึงประชาชนได้มาก สังคมจึงตั้งความหวังเอาไว้สูงแต่อาจเป็นเพราะฟรีทีวีเป็นสื่อของรัฐ ที่มีผู้บริหารของรัฐ จึงถูกครอบงำจากนโยบายของผู้บริหารระดับสูงของรัฐ ดังนั้นการทำหน้าที่ของสื่อในการรายงานสถานการณ์เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม ที่ผ่านมา จึงสังเกตได้ว่าไม่สามารถทำข่าวได้รอบด้านและหลากหลาย อีกทั้งยังมีลักษณะการรายงานข่าวโน้มเอียงมาทางฝ่ายรัฐ แต่สามารถแหวกค่านออกมาได้มากพอสมควร หากเทียบกับเหตุการณ์ทางการเมืองในอดีตที่ผ่านมา จึงสรุปได้ว่าการทำข่าวของฟรีทีวีมีข้อจำกัดใหญ่จากนโยบาย และกระบวนการสนับสนุนทั้งหมด ดังนั้นสังคมควรช่วยสื่อฟรีทีวีฝ่าวิกฤตจากการครอบงำของรัฐ และทำให้ผู้สื่อข่าว ผู้ปฏิบัติงานได้รับการส่งเสริมในเสรีภาพและจรรยาบรรณของสื่ออย่างแท้จริง ถึงจะทำให้เกิดความกล้าที่จะแหวกม่านของการนำเสนอข่าวได้ นอกจากนี้ยังมีการกล่าวถึงการปฏิบัติงานของสื่อในสถานการณ์วิกฤตด้วยการทำหน้าที่ของสื่อมวลชนที่อยู่ในสถานการณ์วิกฤตหรือมีสภาพอนาธิปไตยที่ควบคุมกันได้ยาก แต่ละฝ่ายย่อมมีวาระเป็นของตนเอง ใครชอบหรือชังฝ่ายไหนจะให้ข้อมูลเพื่อหวังผล ซึ่งถือเป็นภาวะที่น่ากลัว โดยเฉพาะการทำข่าวใน

สถานการณ์ความขัดแย้ง สื่อจะทำงานลำบาก การเข้าถึงตัวแหล่งข่าวทำได้ยาก อีกทั้งยังมีการปล่อยข่าวลือเพื่อปลุกอารมณ์คนด้วยข้อมูลที่เกินจริงจากทั้ง 2 ฝ่ายมีอยู่มาก สื่อมีโอกาสตกเป็นเครื่องมือในการปลุกกระดมให้เกิดความรุนแรงมากขึ้น ดังนั้นสื่อมวลชนจะต้องตั้งสติและตรวจสอบข้อเท็จจริงของข้อมูลที่ได้มา และเนื่องจากผู้สื่อข่าวที่อยู่ในพื้นที่ไม่สามารถมองเห็นสถานการณ์โดยรวมได้ทั้งหมด กองบรรณาธิการจึงต้องประเมินสถานการณ์ให้แม่นยำ เพราะจะสามารถช่วยผู้สื่อข่าวในพื้นที่ได้

จากผลงานการวิจัยที่กล่าวมา สามารถสะท้อนให้เห็นถึงแนวทางการบริหารงานข่าวขององค์กรสื่ออื่นๆทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤต ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤต และภาพลักษณ์ของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในภาวะวิกฤตจากมุมมองของผู้สื่อข่าว ซึ่งผู้วิจัยจะนำไปประยุกต์ อ้างอิง เปรียบเทียบและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เห็นถึงภาพรวมที่ชัดเจนของการศึกษาวิจัยในหัวข้อ “การบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย กรณีศึกษา เหตุการณ์กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยบุกยึดเอ็นบีที” ต่อไป

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย กรมศึกษา กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยบุกยึดเอ็นบีที” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีรายละเอียดการวิจัยดังนี้

3.1 แนวทางการศึกษาวิจัย

การศึกษาข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้มาจากเนื้อหาข้อมูลข่าวในวารสาร หนังสือพิมพ์ วิทยานิพนธ์ รวมทั้งสิ่งพิมพ์ต่างๆทั้งภายในและภายนอกของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ด้วยการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) และวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ที่เกี่ยวกับการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย กรมศึกษา กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยบุกยึดเอ็นบีที และใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) กับทีมผู้บริหารระดับสูง บรรณาธิการบริหาร บรรณาธิการข่าว ซึ่งเป็นผู้กำหนดทิศทางนโยบายการบริหารงานข่าวทั้งในภาวะปกติและในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย พร้อมทั้งยังได้ทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) เพื่อเก็บข้อมูลวิจัยจากเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นผู้ตอบสนองนโยบายการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตและเป็นผู้ปฏิบัติงานอยู่ในสถานการณ์จริง ซึ่งจะช่วยให้เห็นถึงภาพขยายของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้ชัดเจนมากขึ้น

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) สื่อมวลชนที่เฝ้าดูและติดตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างใกล้ชิด เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ภาพลักษณ์ของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในภาวะวิกฤตจากมุมมองของสื่อมวลชนได้อย่างสมบูรณ์มากขึ้น

ทั้งนี้เพื่อเป็นการอธิบายถึงแนวทางของกรอบการดำเนินงานวิจัยให้เห็นชัดและสอดคล้องกันมากขึ้น จึงได้นำเสนอโครงสร้างของวัตถุประสงค์ในการศึกษาที่สัมพันธ์กับแนวคิด ทฤษฎีและวิธีการดำเนินการดังนี้

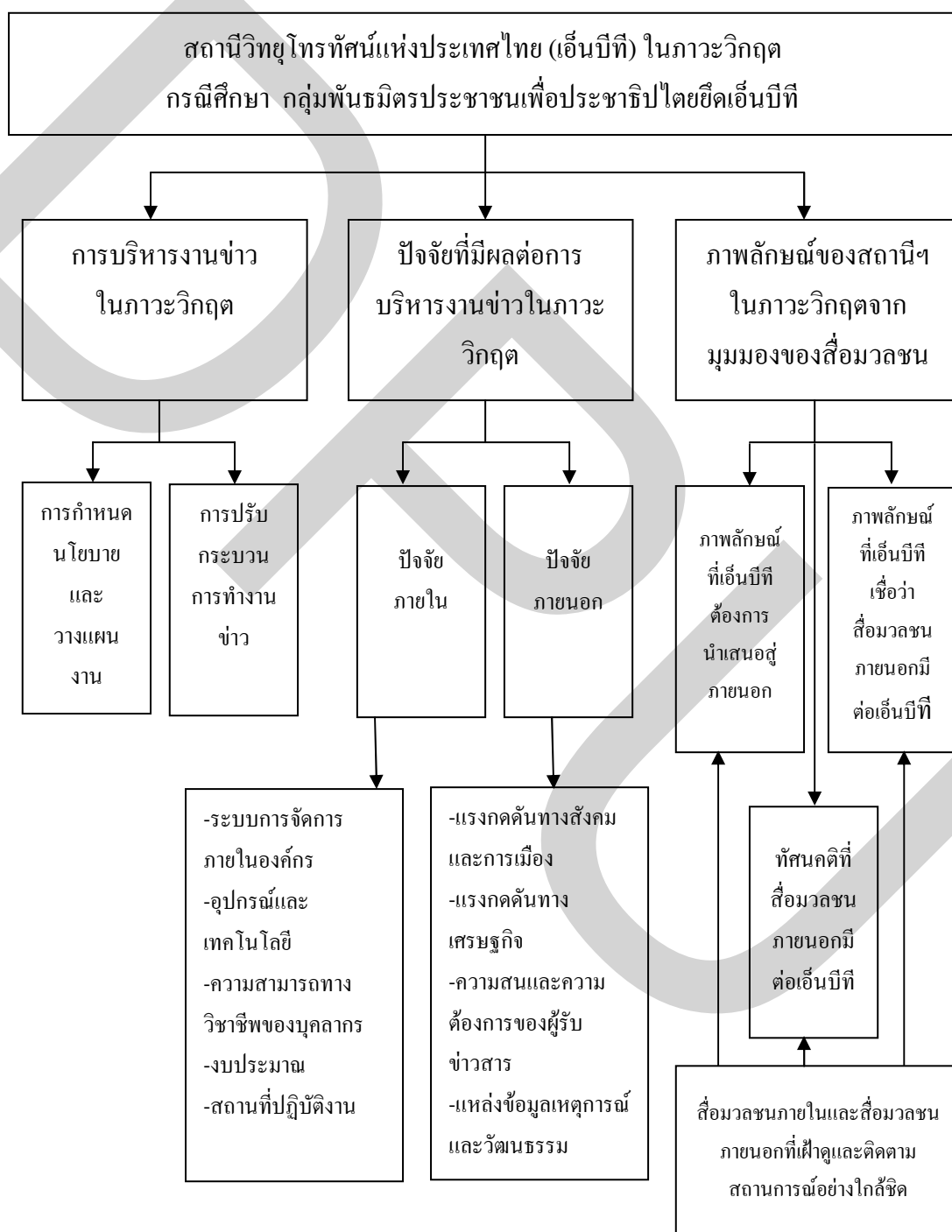
ตารางที่ 3.1 โครงสร้างวัตถุประสงค์และความสัมพันธ์ของแนวคิดทฤษฎีและวิธีการดำเนินการ

วัตถุประสงค์	สัมพันธ์กับแนวคิด/ทฤษฎี	วิธีการ
1. เพื่อศึกษาการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย	- ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กรสื่อโทรทัศน์ - แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤต - แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารองค์กรในภาวะวิกฤต	- สัมภาษณ์แบบเจาะลึก - สื่อมวลชนภายใน ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง บรรณาธิการบริหาร บรรณาธิการข่าว และเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานอยู่ในสถานการณ์จริง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย	- ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤต	- สัมภาษณ์แบบเจาะลึก - สื่อมวลชนภายในเอ็นบีที - วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานข่าวของสถานีฯ ในภาวะวิกฤต โดยแบ่งออกเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก
3. เพื่อวิเคราะห์ภาพลักษณ์ของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในภาวะวิกฤตจากมุมมองของสื่อมวลชน	- แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร	- สัมภาษณ์แบบเจาะลึก - สื่อมวลชนภายนอกที่เฝ้าดูและติดตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างใกล้ชิด - วิเคราะห์ภาพลักษณ์ของสถานีฯ ในภาวะวิกฤตจากมุมมองของสื่อมวลชน โดยแบ่งออกเป็น 1. ภาพลักษณ์ที่เอ็นบีทีต้องการนำเสนอสู่ภายนอก 2. ภาพลักษณ์ที่เอ็นบีทีเชื่อว่าสื่อมวลชนภายนอกมีต่อเอ็นบีที 3.ทัศนคติที่สื่อมวลชนภายนอกมีต่อเอ็นบีที

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้กำหนดกรอบแนวคิดการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้เห็นถึงกรอบการศึกษาที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้นเกี่ยวกับการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่ง

ประเทศไทย กรณีศึกษากลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยบุกยึดเอ็นบีที โดยมีรายละเอียด
 ดังแสดงในภาพที่ 3.1

กรอบแนวคิดการศึกษาวิจัย



ภาพที่ 3.1 ภาพแสดงกรอบแนวคิดการศึกษาวิจัย (Conceptual Framework)

3.2 แหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลที่ผู้วิจัยใช้ในการศึกษาเรื่องดังกล่าว ประกอบไปด้วย

3.2.1 แหล่งข้อมูลเอกสาร ที่มีเนื้อหาครอบคลุมเรื่อง การบริหารจัดการองค์กรสื่อโทรทัศน์ การบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤต การสื่อสารองค์กรในภาวะวิกฤต ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตและภาพลักษณ์องค์กร โดยอาศัยวิธีการสำรวจข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ได้แก่ เอกสาร วารสาร หนังสือพิมพ์ วิทยานิพนธ์ และสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆที่เกี่ยวข้อง ซึ่งข้อมูลส่วนใหญ่ได้มาจาก

- การค้นคว้าจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เอกสารจาก บริษัท อินดิเพน เดนท นิวส์ เซ็นเตอร์ จำกัด ที่เป็นบริษัทร่วมผลิตข่าวกับ สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หรือ เอ็นบีที
- เอกสารจากบริษัท เอชบีเอสเอ็น ที่เป็นบริษัทที่ได้รับการยอมรับในการสำรวจค่าความนิยมของกลุ่มผู้ชมโทรทัศน์
- ข้อมูลทางเอกสารของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย
- เว็บไซต์ต่างๆที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้อง

3.2.2 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์บุคคล (In-depth interview) ประกอบไปด้วย

3.2.2.1 สื่อมวลชนภายในสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย อันประกอบไปด้วยผู้บริหารระดับสูง บรรณาธิการบริหาร บรรณาธิการข่าว และเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานการณ์จริง เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย กรณีศึกษา กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยบุกยึดเอ็นบีที

ผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มนี้สามารถให้ข้อมูลด้านการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤต ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤต และภาพลักษณ์ของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในภาวะวิกฤตจากมุมมองของสื่อมวลชน โดยมีรายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

- นายสุริยงค์ หุณฑสาร
อดีตรักษาการผู้อำนวยการสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หรือ เอ็นบีที
ปัจจุบันดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 จังหวัดสุราษฎร์ธานี
- นายพีระวัฒน์ โชติธรรมโม
อดีตบรรณาธิการบริหาร บริษัท ดิจิตอล มีเดีย โฮลดิ้งส์ จำกัด (บริษัทร่วมผลิต)
ปัจจุบันดำรงตำแหน่งบรรณาธิการบริหาร สังกัดสถานีโทรทัศน์สปริงนิวส์

- นางสาวเจริญศรี หงส์ประสงค์
อดีตบรรณาธิการข่าวการเมือง สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หรือ เอ็นบีที
และข้าราชการประจำ สังกัดกรมประชาสัมพันธ์
ปัจจุบันดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการส่วนสื่อสาร สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย
- นางสาวนภา ศรีประสิทธิ์
อดีตบรรณาธิการข่าวเศรษฐกิจ บริษัท ดิจิตอล มีเดีย โฮลดิ้งส์ จำกัด (บริษัทร่วมผลิต)
ปัจจุบันดำรงตำแหน่งบรรณาธิการข่าวเศรษฐกิจ สังกัดสถานีโทรทัศน์สปริงนิวส์
- นางสาวดวงพร อัสววิไล
อดีตผู้ประกาศและบรรณาธิการข่าว บริษัท ดิจิตอล มีเดีย โฮลดิ้งส์ จำกัด
ปัจจุบันดำรงตำแหน่งผู้ประกาศข่าว สังกัดวอยซ์ทีวี
- นางสาวปวีณา พัททอง
ผู้สื่อข่าวสายการเมือง สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หรือ เอ็นบีที และ
ข้าราชการประจำ สังกัดกรมประชาสัมพันธ์
- นายศศิพงศ์ ชาติพจน์
อดีตผู้สื่อข่าวสายการเมือง สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หรือ เอ็นบีที และ
ข้าราชการประจำ สังกัดกรมประชาสัมพันธ์
ปัจจุบันดำรงตำแหน่งผู้ประกาศข่าวและผู้สื่อข่าว สังกัดสถานีโทรทัศน์สปริงนิวส์
- นางสาวณัฐฐา ชื่นพล
ข้าราชการ ตำแหน่งนักสื่อสารมวลชน สังกัดสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย
ตั้งแต่ปี พ.ศ.2549 – ปัจจุบัน
- นายวิษณุศักดิ์ พิสิษฐการ
ข้าราชการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ติดต่อ สังกัดสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย

3.2.2.3 สื่อมวลชนภายนอกที่เฝ้าดูและติดตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างใกล้ชิด กลุ่มนี้
สามารถให้ข้อมูลด้านภาพลักษณ์ของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในภาวะวิกฤตจากมุมมอง
ของสื่อมวลชน โดยมีรายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

- นายอัมมา สุวรรณปากแพรก
ผู้บริหารสถานีโทรทัศน์ช่อง 3
- นายวิสูตร คุ้มวรพงศ์

นายกสมาคมนักข่าววิทยุและโทรทัศน์ไทยประจำปี 2553-2554

- นายศุภชัย กฤตผลชัย
ผู้จัดการฝ่ายข่าว บริษัทบีบีซี-เทโร เอ็นเตอร์เทนเมนท์
คณะกรรมการบริหารสมาคมนักข่าววิทยุและโทรทัศน์ไทยประจำปี 2551-2552
ตำแหน่งอุปนายกฝ่ายต่างประเทศ
ผู้จัดการกองบรรณาธิการ เอเอสทีวี 2546-2549
- นายกิตติ สิงหาปัด
ผู้ประกาศข่าว/ผู้สื่อข่าวช่อง 3
- นายอรัชฎ์ กิตติ แสงสุข
ผู้สื่อข่าวไทยโพสต์/คอลัมนิสต์ เจ้าของนามปากกา “ใบตองแห้ง”
- นายจอม เพชรประดับ
ผู้ประกาศข่าวอิสระ
- นายธาม เชื้อสถาปนศิริ
นักวิชาการสื่อมีเดียมอนิเตอร์
- หม่อมหลวงฉัตรกุล เทวกุล
ผู้ประกาศข่าวอิสระ

3.3 เครื่องมือการวิจัยและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้อาศัยตัวผู้วิจัยเป็นเครื่องมือหลักส่วนหนึ่งและเทคนิคที่ใช้ในการเก็บข้อมูลประกอบด้วย

3.3.1 การสำรวจเอกสารสิ่งพิมพ์และข้อมูลที่ได้รับการเผยแพร่จากนักวิชาการผ่านทางเว็บไซต์

3.3.2 แนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

3.3.2.1 แนวคำถามสำหรับสัมภาษณ์สื่อมวลชนภายใน อันประกอบไปด้วย ผู้อำนวยการสถานี บรรณาธิการบริหาร บรรณาธิการข่าว ผู้ประกาศข่าว ผู้สื่อข่าว เจ้าหน้าที่ส่วนที่เป็นข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของบริษัทร่วมผลิตรายการซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในสถานการณ์จริง

3.3.2.2 แนวคำถามสำหรับสัมภาษณ์สื่อมวลชนภายนอกที่เฝ้าดูและติดตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างใกล้ชิด อันประกอบไปด้วย นักวิชาการสื่อ และสื่อมวลชนทั่วไปที่มีได้สังกัดอยู่ภายใต้การทำงานของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย

แนวคำถามสำหรับสัมภาษณ์สื่อมวลชนภายใน

1. แนวคำถามเกี่ยวกับการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย
 - การกำหนดนโยบายและวางแผนงานของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยก่อนภาวะวิกฤตเป็นอย่างไร
 - กระบวนการทำงานข่าวของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยก่อนภาวะวิกฤตเป็นอย่างไร
 - ภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นส่งผลต่อนโยบายและแผนงานของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยหรือไม่ อย่างไร
 - ภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นส่งผลต่อกระบวนการทำงานข่าวของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยหรือไม่ อย่างไร
 - การกำหนดนโยบายและวางแผนงานของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในภาวะวิกฤตเป็นอย่างไร
 - กระบวนการทำงานข่าวของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในภาวะวิกฤตเป็นอย่างไร
 - สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยจำเป็นต้องปรับนโยบายและแผนงานเพื่อรับมือกับภาวะวิกฤตหรือไม่ อย่างไร
 - สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยจำเป็นต้องปรับกระบวนการทำงานข่าวเพื่อรับมือกับภาวะวิกฤตหรือไม่ อย่างไร
 - การบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตและภาวะปกติแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร
 - ก่อนหน้านี้สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยมีการจัดเตรียมนโยบายและแผนงานเพื่อเตรียมรับมือกับภาวะวิกฤตต่างๆหรือไม่ อย่างไร
 - วัตถุประสงค์หลักในการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยคืออะไร
 - หากยังคงยึดวิธีปฏิบัติตามภาวะปกติ สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยจะมีศักยภาพเพียงพอต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตหรือไม่ อย่างไร
 - แนวทางการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตที่เลือกใช้สามารถรับมือกับภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นได้หรือไม่ อย่างไร

2. แนวคำถามเกี่ยวกับการปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย

คำถามด้านปัจจัยภายใน

- ปัจจัยภายในที่มีผลต่อการบริหารงานข่าวในภาวะปกติได้แก่อะไรบ้าง
- ปัจจัยภายในที่มีผลต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตได้แก่อะไรบ้าง
- ปัจจัยภายในที่มีผลต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตและภาวะปกติ แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร
- ปัจจัยภายในที่ส่งผลดีต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยได้แก่อะไรบ้าง และส่งผลดีอย่างไร
- ปัจจัยภายในที่ส่งผลเสียต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยได้แก่อะไรบ้าง และส่งผลเสียอย่างไร
- ระบบการจัดการภายในองค์กรของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยเอื้อต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตหรือไม่ อย่างไร
- อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงานของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยเอื้อต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตหรือไม่ อย่างไร
- ความสามารถทางวิชาชีพของบุคลากรในสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยเอื้อต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตหรือไม่ อย่างไร
- งบประมาณของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยเอื้อต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตหรือไม่ อย่างไร
- สถานที่ปฏิบัติงานของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยเอื้อต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตหรือไม่ อย่างไร

คำถามด้านปัจจัยภายนอก

- ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการบริหารงานข่าวในภาวะปกติได้แก่อะไรบ้าง
- ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตได้แก่อะไรบ้าง
- ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตและภาวะปกติ แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร
- ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลดีต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยได้แก่อะไรบ้าง และส่งผลดีอย่างไร
- ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลเสียต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยได้แก่อะไรบ้าง และส่งผลเสียอย่างไร

- แรงกดดันทางสังคมและการเมืองมีผลต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยหรือไม่ อย่างไร
- แรงกดดันทางเศรษฐกิจมีผลต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยหรือไม่ อย่างไร
- ความสนใจและความต้องการของผู้รับข่าวสารมีผลต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยหรือไม่ อย่างไร
- แหล่งข้อมูลเหตุการณ์และวัฒนธรรมมีผลต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยหรือไม่ อย่างไร

3. แนวคำถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในภาวะวิกฤตจากมุมมองของสื่อมวลชน

คำถามด้านภาพลักษณ์ที่ต้องการนำเสนอสู่ภายนอก (Intended Image)

- ท่านต้องการให้สื่อมวลชนภายนอกมองสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยอย่างไรในภาวะปกติ
- ท่านต้องการให้สื่อมวลชนภายนอกมองสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยอย่างไรในภาวะวิกฤต
- ภาพลักษณ์ที่สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยต้องการนำเสนอสู่ภายนอกในช่วงภาวะวิกฤตและภาวะปกติ แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร
- ภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยหรือไม่ อย่างไร
- ภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยหรือไม่ อย่างไร

คำถามด้านภาพลักษณ์ที่เราเชื่อว่าผู้อื่นมีต่อเรา (Construed Image)

- ท่านคิดว่าสื่อมวลชนภายนอกมองสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยอย่างไรในภาวะปกติ
- ท่านคิดว่าสื่อมวลชนภายนอกมองสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยอย่างไรในภาวะวิกฤต
- ท่านคิดว่าภาพลักษณ์ที่สื่อมวลชนภายนอกมองสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในภาวะวิกฤตและภาวะปกติ แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

- ท่านคิดว่าภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นมีผลต่อภาพลักษณ์ที่สื่อมวลชนภายนอกมองสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยหรือไม่ อย่างไร
- ท่านคิดว่าสื่อมวลชนภายนอกรู้สึกอย่างไรกับภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นกับเอ็นบีที

แนวคำถามสำหรับสัมภาษณ์สื่อมวลชนภายนอกที่เฝ้าดูและติดตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างใกล้ชิด

1. แนวคำถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในภาวะวิกฤตจากมุมมองของสื่อมวลชน

คำถามด้านทัศนคติที่ผู้อื่นมีต่อเรา (Attitude)

 - ในมุมมองของสื่อมวลชน ท่านคิดว่าสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยมีชื่อเสียงในด้านใด
 - ท่านทราบเกี่ยวกับภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นกับสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย กรณีเหตุการณ์กลุ่มพันธมิตรฯบุกยึดเอ็นบีทีมานาน้อยเพียงใด
 - ท่านรู้สึกอย่างไรกับภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นกับสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย
 - ในมุมมองของสื่อมวลชน เมื่อทราบเหตุการณ์ท่านคิดว่าสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยจะสามารถรับมือกับภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นได้หรือไม่
 - ในมุมมองของสื่อมวลชน ท่านมองสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยก่อนเกิดภาวะวิกฤตอย่างไร
 - ในมุมมองของสื่อมวลชน ท่านมองสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในช่วงเกิดภาวะวิกฤตอย่างไร
 - ในมุมมองของสื่อมวลชน ท่านรู้สึกอย่างไรกับการบริหารงานข่าวในภาวะปกติของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย
 - ในมุมมองของสื่อมวลชน ท่านรู้สึกอย่างไรกับการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย
 - ก่อนเกิดภาวะวิกฤตท่านรู้สึกอย่างไรกับการปฏิบัติหน้าที่สื่อมวลชนของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย
 - ในภาวะวิกฤตท่านรู้สึกอย่างไรกับการปฏิบัติหน้าที่สื่อมวลชนของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย
 - ในมุมมองของสื่อมวลชน ท่านคิดว่าการบริหารงานข่าวของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในภาวะวิกฤตประสบความสำเร็จหรือไม่

- ในมุมมองของสื่อมวลชน ท่านคิดว่าสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยควรปรับปรุงในเรื่องใด

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ด้วยการบันทึกเทปและจดบันทึกขณะสัมภาษณ์ เพื่อคุณลักษณะท่าทางของผู้ให้ข้อมูล เป็นการช่วยอ้างอิงในการตีความ พร้อมกล้องบันทึกภาพกิจกรรมต่างๆเพื่อให้ข้อมูลครบถ้วน อย่างไรก็ตามสำหรับประเด็นการตั้งคำถามเพื่อสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ทำแบบสัมภาษณ์โดยอิงโครงสร้างปานกลาง (Semi-structural interviews/moderated schedule interviews) คือ มีการตั้งคำถามไว้ในประเด็นคำถามเฉพาะที่ต้องการคำตอบไว้จำนวนหนึ่ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและตรงประเด็นที่ต้องการศึกษา แต่ขณะเดียวกันก็เปิดโอกาสให้ผู้ถูกสัมภาษณ์สามารถพูดรายละเอียดเพิ่มเติม และผู้วิจัยสามารถขยายความจากแนวคำตอบที่ได้เป็นคำถามต่อไป เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นในการสัมภาษณ์

ความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของการสัมภาษณ์ โดยคำนึงถึงคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ ในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเป็นรายบุคคล ด้วยการตั้งแนวคำถามให้ตรงกับแนวคิดและวัตถุประสงค์พร้อมครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมดในการวิจัย ซึ่งตรวจสอบคุณภาพด้วยการนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เป็นผู้พิจารณาตรวจสอบแก้ไขก่อนนำไปใช้จริง

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ถูกต้องและสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดแนวทางการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงลึก และจากการค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องซึ่งเคยได้รับการตีพิมพ์ โดยมีแนวทางดังต่อไปนี้

1. ชี้แจงวัตถุประสงค์และขอบเขตการวิจัยแก่ผู้ถูกสัมภาษณ์ เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ถูกสัมภาษณ์และผู้วิจัย
2. ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบผสมผสานลักษณะคำถามที่หลากหลายเข้าด้วยกัน อาทิ คำถามปลายเปิด คำถามแบบเจาะลึกบางกรณี เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์สูงสุด โดยคำถามสำหรับการสัมภาษณ์นั้นจะแตกต่างกันตามกลุ่มของผู้ถูกสัมภาษณ์
3. วิเคราะห์เนื้อหา (Textual Analysis) โดยการนำข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ซึ่งผู้วิจัยได้คัดเลือกเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์พร้อมทั้งสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ มาวิเคราะห์โดยยึดแนวคิดและทฤษฎีของการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตเป็นหลัก เพื่อให้งานวิจัยชิ้นนี้มีเนื้อหาที่ครบถ้วนและสมบูรณ์

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ข้อมูลควบคู่กับการเก็บข้อมูลตามหลักของการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และเพื่อให้ได้ข้อมูลในการวิจัยที่ถูกต้องครบถ้วน ผู้วิจัยจึงใช้การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ซึ่งเป็นการแสวงหาข้อมูลจากแหล่งที่แตกต่างกัน อันได้แก่ แหล่งข้อมูลเอกสาร และแหล่งข้อมูลที่เป็นบุคคล แล้วนำข้อมูลเปรียบเทียบและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้เพื่อตอบปัญหาการวิจัยในครั้งนี้

3.6 การนำเสนอผลวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอข้อมูลด้วยการบรรยายหรือพรรณนาเชิงวิเคราะห์ (Analytical Description) ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยวิธีการให้สัมภาษณ์ โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน อันได้แก่

- 3.6.1 การบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย
- 3.6.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย
- 3.6.3 ภาพลักษณ์ของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในภาวะวิกฤตจากมุมมองของสื่อมวลชน

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย กรณีศึกษากลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยบุกยึดเอ็นบีที” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยจะเสนอรายงานผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 การบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย
- ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย
- ตอนที่ 3 ภาพลักษณ์ของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในภาวะวิกฤตจากมุมมองของสื่อมวลชน

โดยทั้ง 3 ตอนจะแบ่งผลการวิจัยออกเป็นส่วนๆ ดังนี้

- ตอนที่ 1 การบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย
 - ส่วนที่ 1 การกำหนดนโยบายและวางแผนงาน
 - ส่วนที่ 2 การปรับกระบวนการทำงานข่าว
- ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย
 - ส่วนที่ 1 ปัจจัยภายใน
 - ส่วนที่ 2 ปัจจัยภายนอก
- ตอนที่ 3 ภาพลักษณ์ของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในภาวะวิกฤตจากมุมมองของสื่อมวลชน
 - ส่วนที่ 1 ภาพลักษณ์ที่เอ็นบีทีต้องการนำเสนอสู่ภายนอก
 - ส่วนที่ 2 ภาพลักษณ์ที่เอ็นบีทีเชื่อว่าสื่อมวลชนภายนอกมีต่อเอ็นบีที
 - ส่วนที่ 3 ทศนคติที่สื่อมวลชนภายนอกมีต่อเอ็นบีที

4.1 การบริหารงานข่าวของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย (เอ็นบีที) ในช่วงก่อนเกิดภาวะวิกฤต (ช่วงก่อนวันที่ 26 สิงหาคม 2551)

“ สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ” หรือ “เอ็นบีที” เดิมคือ สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ช่อง 11 กรมประชาสัมพันธ์ (สทท.11) มีประวัติการบริหารงานข่าวดังต่อไปนี้

- วันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2528 คณะรัฐมนตรี มีมติให้กรมประชาสัมพันธ์จัดทำโครงการสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งชาติ เพื่อทำหน้าที่เป็นสถานีโทรทัศน์เพื่อการศึกษา เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของทางราชการสู่ประชาชน และเพื่อประโยชน์สาธารณะ รวมไปถึงการเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างรัฐบาลกับประชาชน ตลอดจนเป็นสถานีโทรทัศน์แม่ข่ายให้แก่สถานีโทรทัศน์ส่วนภูมิภาคในเครือข่ายของกรมประชาสัมพันธ์ทั่วประเทศ ต่อมาประมาณต้นเดือนตุลาคม พ.ศ. 2528 สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย เริ่มต้นการทดลองออกอากาศเป็นครั้งแรก แต่ระยะแรกนั้น สทท.11 ได้ใช้เครื่องส่งโทรทัศน์สีของกรมประชาสัมพันธ์ ที่ออกอากาศด้วยระบบวีเอชเอฟ (VHF) ทางช่องสัญญาณที่ 11 มาจากสถานีเครื่องส่งโทรทัศน์ ณ อำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ มาออกอากาศเป็นการชั่วคราว ณ ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ แต่เนื่องจากความถี่ต่ำ จึงไม่สามารถดำเนินการส่งสัญญาณแพร่ภาพออกอากาศต่อได้ หลังจากนั้น สทท.11 ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลญี่ปุ่น และมูลนิธิใจกล้า ตามโครงการช่วยเหลือแบบให้เปล่า โดยมีวงเงินประมาณ 330,000,000 บาท เพื่อขออนุญาตใช้เครื่องส่งใหม่โดยออกอากาศระบบวีเอชเอฟ (VHF) ความถี่สูง ทางช่องสัญญาณที่ 11 (BAND3,VHF CH-11) และสร้างอาคารที่ทำการสถานีฯ ในที่ดินของกรมประชาสัมพันธ์ บริเวณริมถนนเพชรบุรีตัดใหม่ กรุงเทพมหานคร
- วันที่ 11 กรกฎาคม พ.ศ. 2531 สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เสด็จพระราชดำเนิน ทรงเปิดอาคารที่ทำการ สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยอย่างเป็นทางการ จากนั้นเป็นต้นมา จึงกำหนดให้ วันที่ 11 กรกฎาคม ของทุกปี เป็นวันคล้ายวันสถาปนา สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ช่อง 11 กรมประชาสัมพันธ์ จากนั้นมา สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ช่อง 11 กรมประชาสัมพันธ์ ในฐานะที่เป็นสถานีโทรทัศน์แห่งชาติจึงมีทำหน้าที่เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางราชการ และนำเสนอรายการที่เป็นสาระความรู้โดยเฉพาะด้านการศึกษา, ศิลปวัฒนธรรม และประเพณีมาโดยตลอด ซึ่งรูปแบบการดำเนินงานของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ช่อง 11 ส่วนกลางที่กรุงเทพมหานคร จะดำเนินการถ่ายทอดรายการส่วนใหญ่ และบางช่วงเวลาจะให้สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ช่อง 11 ในส่วนภูมิภาค ดำเนินการถ่ายทอดรายการของตนเฉพาะท้องถิ่นไป ตามแต่ช่วงเวลานั้นๆ

ปฏิเสธไม่ได้ว่าในช่วงระยะเวลาแรกๆ สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ช่อง 11 มักถูกมองข้ามจากผู้ชมส่วนใหญ่ เนื่องจากความเป็นสถานีโทรทัศน์ของทางรัฐบาล ซึ่งไม่มีรายการที่สามารถดึงดูดผู้ชมได้ โดยเฉพาะรายการประเภทบันเทิง เช่นละครโทรทัศน์ หรือรายการเกมโชว์ และประกอบกับเป็นสถานีโทรทัศน์ที่ไม่อาจมีโฆษณาได้จึงทำให้ประเภทของรายการที่ออกอากาศทาง สทท. 11 นั้นมีอยู่อย่างจำกัด ส่งผลให้มีจำนวนผู้ชมในขณะนั้นไม่มากนัก

- **ปี พ.ศ. 2539** สทท.11 ได้เสนอให้หน่วยงานภาคต่างๆ สามารถแพร่ภาพโฆษณาให้กับทางสถานีได้ และในบางครั้ง สทท.11 ก็ได้ผลิตโฆษณาออกอากาศภายในสถานีเองแม้จะเป็นสถานีโทรทัศน์แห่งชาติ จนกระทั่งในช่วงนับตั้งแต่ปีพ.ศ. 2545 เป็นต้นมา สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ช่อง 11 เริ่มมีชื่อเสียงทางด้านการถ่ายทอดสดรายการกีฬา ซึ่งแต่เดิม สทท. 11 เป็นที่รู้จักกันดีจากการเริ่มนำเอากีฬามวยปล้ำอาชีพมาออกอากาศทางสถานี และเมื่อสทท.11 ได้เป็นหนึ่งในผู้ร่วมถ่ายทอดสดการแข่งขันฟุตบอลโลกรอบสุดท้าย ปี 2002 ซึ่งจัดขึ้นที่ประเทศเกาหลีใต้และประเทศญี่ปุ่น ร่วมกับทางสถานีโทรทัศน์โมเดิร์นไนน์ทีวีและไอทีวี ภายใต้การดำเนินการของบริษัท ทศภาค จำกัด ซึ่งถือเป็นเรื่องที่ได้ได้รับความสนใจมากในขณะนั้น ทำให้ สทท.11 ได้รับความสนใจและเป็นที่ติดตามของผู้ชมกีฬาในประเทศเป็นจำนวนมาก
- **ปี พ.ศ. 2551** นายสมัคร สุนทรเวช นายกรัฐมนตรีในขณะนั้นได้มีแนวความคิดที่จะเปลี่ยนแปลง สทท.11 เดิม เพื่อเป็นการปรับปรุงระบบการบริหารงานข่าวและตอบสนองเจตนารมณ์ของการก่อตั้งสถานี จึงได้มอบหมายให้นายจักรภพ เพ็ญแข รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะที่กำกับดูแลกรมประชาสัมพันธ์ ทำการประกาศให้วันอังคารที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2551 ตั้งแต่เวลา 06.00 น.เป็นต้นไป เป็นวันที่ “สทท.11” เปลี่ยนชื่อเป็น “สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย” หรือ “เอ็นบีที” (NBT : National Broadcasting Services of Thailand) ซึ่งเป็นการใช้ชื่อที่จดทะเบียนสมาชิกกับสหภาพวิทยุ-โทรทัศน์แห่งเอเชีย-แปซิฟิก (Asia-Pacific Broadcasting Union) และเปลี่ยนสีประจำสถานีเป็นสีแดง นอกจากนี้ได้ออกอากาศรายการในรูปแบบใหม่ เพื่อให้สมประโยชน์ตามเจตนารมณ์ของการก่อตั้งสถานี และเพื่อประโยชน์สาธารณะ

สำหรับการเสนอข่าวสารของเอ็นบีทีจะมีความแตกต่างจาก สทท.11 คือ เอ็นบีทีจะทำการเสนอข่าวในนามของทีมข่าวของสถานีเอง ซึ่งแยกออกจากสำนักข่าวกรมประชาสัมพันธ์ (ปัจจุบันคือสำนักข่าวแห่งชาติ) แต่ในการเสนอข่าวในยุค สทท.11 นั้น จะดำเนินการเสนอข่าวขึ้นตรงกับสำนักข่าวกรมประชาสัมพันธ์โดยส่วนใหญ่ โดยยังคงสถานะเป็นสถานีวิทยุโทรทัศน์

แห่งชาติเช่นเดิม ซึ่งในขณะนั้นมี นายสุริยงค์ หุณฑสาร ทำหน้าที่รักษาการตำแหน่งผู้อำนวยการสถานี ปัจจุบัน เอ็นบีที หรือ สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย มีที่ทำการ 2 แห่ง คือ

- อาคารที่ทำการ ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ เลขที่ 90-91 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร
- อาคารที่ทำการ ถนนวิภาวดีรังสิต เลขที่ 236 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร ซึ่งสร้างขึ้นใหม่ในบริเวณพื้นที่เดียวกับอาคารที่ทำการสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย (สวท.)

และมีสถานีเครือข่ายทั่วประเทศ รวม 10 แห่ง คือ ภาคเหนือที่ จังหวัดเชียงใหม่และพิษณุโลก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ จังหวัดขอนแก่นและอุบลราชธานี ภาคกลางที่ จังหวัดกาญจนบุรี ภาคใต้ที่ จังหวัดสุราษฎร์ธานี สงขลา นครศรีธรรมราช และภูเก็ต และภาคตะวันออกที่ จังหวัดระยอง นอกจากนี้สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยยังมีสถานีลูกข่ายอีกจำนวน 50 แห่งสำหรับถ่ายทอดสัญญาณภาพและเสียงผ่านระบบเชื่อมโยงสัญญาณดาวเทียมไปยังสถานีเครื่องส่งซึ่งปัจจุบันสามารถครอบคลุมพื้นที่เขตบริการได้ถึง 90% จากพื้นที่ทั้งหมดของประเทศ

หลังจากที่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ยังคงทำหน้าที่เป็นสถานีโทรทัศน์ที่ให้บริการแก่สาธารณะ ตามจุดมุ่งหมายที่ได้ยึดถือในการดำเนินงานมาตลอด 23 ปี และขณะเดียวกันก็ยังคงรักษาสภาพการเป็นสถานีโทรทัศน์แห่งชาติไว้ รวมถึงการทำหน้าที่เป็นสื่อของรัฐในการกระจ่ายนโยบายจากรัฐบาลไปสู่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้และมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศ นอกจากนี้เอ็นบีทียังมุ่งพัฒนาองค์กรให้ก้าวสู่การเป็นสถานีข่าวระดับแนวหน้าของประเทศที่เต็มไปด้วยสาระและคุณภาพ

เมื่อสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยได้ประกาศตัวเข้าสู่เวทีการแข่งขัน ในฐานะสถานีข่าวและสาระคุณภาพ การเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานขององค์กรจึงเป็นเรื่องจำเป็นและเร่งด่วน ดังนั้นสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยจึงได้วางยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ขององค์กรขึ้นเพื่อเป็นกรอบกำหนดทิศทางการทำงาน โดยมุ่งเน้นการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของผลผลิตและงานบริการให้เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ รวมทั้งพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการบุคลากรให้เป็นที่ยอมรับ เพื่อนำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดีในการเป็นสถาบันด้านสื่อสารมวลชนที่มีศักยภาพ พร้อมทั้งกำหนดเป้าหมายสู่การเป็นสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งชาติที่มีความสามารถทางการแข่งขันในระดับชาติและระดับสากลต่อไป โดยสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยได้ดำเนินการบริหารงานข่าวตามหัวข้อยุทธศาสตร์ 4 หัวข้อ ดังต่อไปนี้

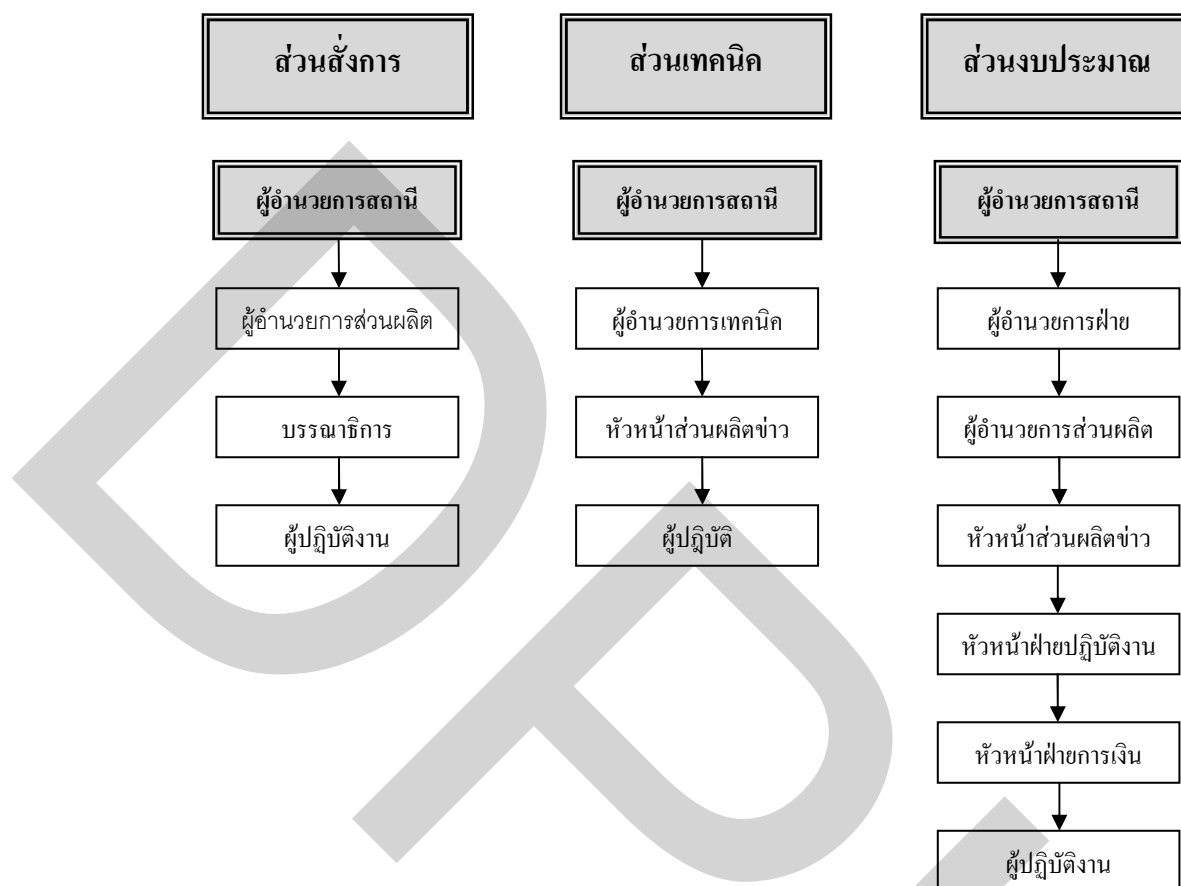
1. การพัฒนาผลผลิตเพื่อตอบสนองนโยบายรัฐบาลและความต้องการของผู้รับบริการ

2. การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานสู่ความเป็นสถาบันด้านสื่อสารมวลชนมืออาชีพ
3. การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรให้เป็นที่ยอมรับแก่บุคคลทั่วไป
4. การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันให้กับบุคลากร

เป้าหมายของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยคือ เพิ่มการผลิตรายการข่าวให้เพียงพอต่อความต้องการบริโภคข่าวของผู้ชม และเข้าถึงผู้บริโภคข่าวในทุกระดับ ซึ่งเมื่อกล่าวถึงการนำเสนอข่าวการเมือง จะพบว่าสื่อโทรทัศน์ส่วนใหญ่ใช้การนำเสนอที่เน้นถึงความเข้มข้นของเนื้อหาสาระเป็นหลัก ทำให้ข่าวการเมืองกลายเป็นเรื่องที่หนักเกินกว่าผู้บริโภคข่าวบางกลุ่มจะสามารถเข้าถึงเนื้อหาของข่าวได้ จากข้อจำกัดดังกล่าว ทำให้สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยปรับกลยุทธ์ในการนำเสนอข่าวการเมืองให้เป็นเรื่องที่เบาและเข้าใจง่ายขึ้น เพื่อขยายฐานผู้ชมให้ครอบคลุมกลุ่มผู้ชมทุกระดับ โดยจะเห็นถึงการเปลี่ยนแปลงอย่างชัดเจนในช่วงต้นปี 2552

ภายหลังการเปลี่ยนอัตลักษณ์ของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยช่อง 11 กรมประชาสัมพันธ์ มาเป็น “สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย” หรือ “เอ็นบีที” และปรับทีมผู้บริหารงานข่าวโดยมีบุคลากรข่าวจากสถานีโทรทัศน์ไอทีวีเข้าร่วมบริหารงานในนาม “บริษัท ดิจิตอลมีเดีย โซลูชั่นส์ จำกัด” เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2551 นั้น โครงสร้างการบริหารงานข่าวของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยถูกกำหนดให้เป็นการบริหารงานข่าวแบบสั่งการตามลำดับชั้นตอนจากผู้อำนวยการสถานีฯ ไปยังผู้ปฏิบัติงานซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในแต่ละส่วน ได้แก่ ส่วนสั่งการ ส่วนเทคนิค และส่วนงบประมาณ และมีการเพิ่มเวลาแพร่ภาพออกอากาศรายการข่าวจาก 7 ชั่วโมงต่อวัน เป็น 12 ชั่วโมงต่อวัน โดยอำนาจตัดสินใจในการบริหารงานข่าวจะเป็นหน้าที่ของกองบรรณาธิการ และมีที่ประชุมข่าวเป็นตัวกำหนดนโยบายการนำเสนอข่าวในแต่ละวัน ทั้งนี้ กระบวนการผลิตทั้งหมดจะอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของผู้อำนวยการสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย โดยมีกรรมการผู้จัดการบริษัทไอเอ็นซีดำรงตำแหน่งเป็นที่ปรึกษาของผู้อำนวยการสถานีฯ อีกทอดหนึ่ง

โครงสร้างและแนวทางการบริหารงานข่าวของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หรือ เอ็นบีที หลังจากปรับรูปแบบการบริหารงานข่าวครั้งล่าสุดก่อนเกิดภาวะวิกฤตในช่วงระหว่างวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2551 – วันที่ 25 สิงหาคม พ.ศ. 2551 สามารถแสดงเป็นรายละเอียดโดยสังเขปได้ดังนี้ (ภาพที่ 4.1)



ภาพที่ 4.1 โครงสร้างและแนวทางการบริหารงานข่าวของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หรือ เอ็นบีที ในช่วงก่อนเกิดภาวะวิกฤต (ช่วงก่อนวันที่ 26 สิงหาคม 2551)
ที่มา : วารสารสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย

กระบวนการดำเนินงานหรือกระบวนการทำงานข่าวของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ก่อนเกิดภาวะวิกฤต ในช่วงระหว่างวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2551 – วันที่ 25 สิงหาคม พ.ศ. 2551 นั้น ถูกแบ่งออกเป็น ส่วนและฝ่ายต่างๆ ดังนี้

1. **ส่วนจัดและควบคุมรายการ** มีหน้าที่จัดทำรายการโดยประสานงานกับส่วนผลิตรายการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่อยู่ภายในประเทศและต่างประเทศ เพื่อนำรายการที่จะแพร่ภาพออกอากาศมาตรวจสอบ ศึกษาวิเคราะห์ความเหมาะสมในเนื้อหาให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐก่อนที่จะทำการแพร่ภาพออกอากาศว่ามีผลกระทบต่อสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ การเมือง การปกครอง เศรษฐกิจ และสังคมมากน้อยเพียงใด นอกจากนี้ยังต้องกำกับดูแลการแพร่ภาพออกอากาศให้เป็นไปตามผังรายการประจำวัน รวมทั้ง

ให้บริการสื่อแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยส่วนจัดและควบคุมรายการถูกแบ่งออกเป็น 3 ฝ่าย ดังนี้

- **ฝ่ายจัดรายการ** มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดทำแผนผังรายการประจำปี ประจำไตรมาส และประจำเดือน โดยการกำหนดสัดส่วนของรายการ ศึกษา วิเคราะห์ เนื้อหา สาระ รูปแบบ คุณภาพ เพื่อเสนอแนะความเหมาะสมของรายการต่อผู้บริหารสถานีฯ และให้ใช้เวลาในการแพร่ภาพออกอากาศ รวมทั้งการขออนุมัติ ร่วมผลิตรายการ ประมวลข้อมูลความคิดเห็นจากกลุ่มผู้ชมรายการและสื่อมวลชน เพื่อปรับปรุงรายการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
 - **ฝ่ายปฏิบัติการและข้อมูลการออกอากาศ** มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดทำแผนผังรายการสำหรับแพร่ภาพออกอากาศประจำวัน ทั้งรายการปกติ และรายการพิเศษเฉพาะกิจ จัดเตรียมความพร้อมและดำเนินรายการด้านผู้ประกาศ พิธีกร อุปกรณ์สื่อประเภทต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ข่าวสาร รวมทั้งความพร้อมในการควบคุมและกำกับรายการในแต่ละช่วงร่วมกับส่วนเทคโนโลยี ส่วนผลิตรายการ สถานีเครือข่ายทั่วประเทศ และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
 - **ฝ่ายตรวจสอบและวิเคราะห์รายการ** มีหน้าที่รับผิดชอบในการศึกษา วิเคราะห์ ตรวจสอบรายการโทรทัศน์ที่จะนำมาเผยแพร่ออกอากาศในด้านเนื้อหา สาระ รูปแบบ คุณภาพ ให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมาย และตามระเบียบกองงานคณะกรรมการกิจการวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์แห่งชาติ (กกช.) รวมทั้งกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. **ส่วนผลิตรายการ** มีหน้าที่ผลิตรายการต่าง ๆ ตามนโยบายและแผนงานของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย โดยรวบรวม ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลข่าวสาร สาระความรู้ทั่วไป บันเทิง กีฬา เทคโนโลยี ฯลฯ เพื่อจัดทำแผนงานโครงการ และแผนผลิตรายการโทรทัศน์ทุกประเภท โดยส่วนผลิตรายการถูกแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มงาน และ 1 ฝ่าย ดังนี้
- **กลุ่มงานผลิตรายการ** มีหน้าที่รับผิดชอบติดตามแสวงหา ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ข่าวสารด้านการเมือง สังคม เศรษฐกิจ ศิลปวัฒนธรรม

กีฬา และบันเทิง ฯลฯ เพื่อกำหนดรูปแบบและวิธีการผลิต รวมทั้งประเมินและพัฒนาเทคโนโลยีการผลิตสื่อโทรทัศน์ให้มีประสิทธิภาพ

- **กลุ่มงานออกแบบและสร้างสรรค์** มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูล ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัย คิดค้น และพัฒนารูปแบบวิธีการผลิตรายการโดยการประเมินผล และพัฒนารูปแบบการผลิตรายการใหม่ๆ ให้มีประสิทธิภาพอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง
 - **ฝ่ายศิลปกรรม** มีหน้าที่รับผิดชอบในการออกแบบสร้างและควบคุมการตกแต่ง ติดตั้งหรือถอนฉากที่ใช้ในการผลิตรายการทั้งภายในและภายนอกสถานที่ ออกแบบศิลปะ(ART WORK) สำหรับการผลิตรายการและใช้ในงานอื่นๆ ของสถานีฯ ให้คำปรึกษาหรือแนะนำการแต่งกาย แต่งหน้า ทรงผม ฯลฯ สำหรับผู้แสดง พิธีกร ผู้ประกาศ เป็นต้น
3. **ส่วนสื่อข่าวและรายการข่าว** มีหน้าที่ผลิตรายการข่าว สารคดีข่าว และวิเคราะห์ข่าวทั้งในและต่างประเทศ สำหรับออกอากาศทางสื่อวิทยุและโทรทัศน์ติดตามข่าวที่น่าสนใจจากแหล่งข่าวทั้งภาครัฐและภาคเอกชน โดยการสัมภาษณ์หรือประมวลข่าวจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น รายงานข่าวมายังกองบรรณาธิการเพื่อตรวจสอบข้อมูลข่าวสาร พิจารณาคัดเลือก เรียบเรียง และผลิตข่าว นำเสนอผ่านสื่อวิทยุและโทรทัศน์ ในฐานะสถานีแม่ข่ายรวมทั้งนำเสนอในรูปแบบของการรายงานข่าวสดจากสถานที่เกิดเหตุ แทรกรายการในกรณีข่าวสำคัญเร่งด่วน โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ข่าวภาคเช้า (เวลา 06.00 – 08.00 น.) ข่าวภาคค่ำ (เวลา 18.00 – 20.20 น.) และข่าวคืนชั่วโมง (ตั้งแต่เวลา 09.00 – 23.00 น.)
4. **ส่วนเทคโนโลยี** มีหน้าที่ควบคุมการทำงาน การใช้อุปกรณ์เครื่องส่งวิทยุ-โทรทัศน์ อุปกรณ์ส่วนควบ เครื่องส่งฯ และห้องส่งฯ โดยการควบคุมสัญญาณภาพและเสียงให้เป็นไปตามมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและรายการต่างๆ ตามแผนผังรายการของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ควบคุม ตรวจสอบ คิดค้นและพัฒนาเทคโนโลยีการเชื่อมโยงสัญญาณไปยังสถานีเครือข่ายและสถานีวิทยุโทรทัศน์ในภูมิภาคและเอเชียแปซิฟิก ควบคุมการปฏิบัติงานการใช้อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์สำหรับการผลิตรายการทั้งในและนอกสถานที่จัดทำแผนการหาและพัฒนาอุปกรณ์การผลิตโสตทัศนูปกรณ์ เครื่องมือสำหรับการเผยแพร่ออกอากาศ ทั้งภายในและห้องเครื่องส่งทดแทน ตลอดจนซ่อม

บำรุงรักษาให้พร้อมที่จะใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพทุกโอกาสและทุกเวลา โดยส่วนเทคโนโลยีถูกแบ่งออกเป็น 3 ฝ่าย และ 1 กลุ่มงาน ดังนี้

- ฝ่ายควบคุมการออกอากาศ มีหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุมการทำงาน การใช้อุปกรณ์เครื่องส่งวิทยุโทรทัศน์ ควบคุมการทำงานของอุปกรณ์สำหรับแพร่ภาพ เช่น กล้องโทรทัศน์ ระบบเครื่องเทปบันทึกภาพ ระบบเสียง และระบบไฟฟ้ากำลัง
- ฝ่ายสถานีเครือข่าย มีหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุมการทำงาน รับ-ส่งการเชื่อมโยงสัญญาณไปยังสถานีเครือข่ายสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในส่วนภูมิภาค และสถานีวิทยุโทรทัศน์ในประเทศภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก รวมทั้งการคิดค้นด้านเทคนิควิธีการเพื่อพัฒนาระบบสัญญาณให้มีประสิทธิภาพ
- ฝ่ายสนับสนุนการผลิตรายการ มีหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุมการทำงาน การใช้อุปกรณ์เทคนิค และการใช้เทคโนโลยีเพื่อการผลิตรายการ
- กลุ่มงานวิศวกรรมและบำรุงรักษา มีหน้าที่รับผิดชอบในการวางแผนการจัดหาซ่อมบำรุงอุปกรณ์เพื่อเผยแพร่ออกอากาศเครื่องรับ - เครื่องส่งและอุปกรณ์ระบบเชื่อมโยงสัญญาณ อุปกรณ์สื่อสาร และระบบไฟฟ้ากำลัง

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่า สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หรือ เอ็นบีที มีแนวทางการบริหารงานข่าวและกระบวนการทำงานในภาวะปกติ หรือ ช่วงก่อนเกิดภาวะวิกฤตแบบแบ่งส่วนงานและแยกหน้าที่ของแต่ละส่วนงานออกจากกันอย่างชัดเจนและเป็นลำดับขั้นตอน ซึ่งการทำงานของแต่ละส่วนงานนั้นจะถูกเชื่อมโยงเข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบ ภายใต้การกำกับดูแลของผู้มีอำนาจตัดสินใจและสั่งการเพียงคนเดียว คือ ผู้อำนวยการสถานี

4.2 เหตุการณ์กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยบุกยึดเอ็นบีที เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2551

เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2551 เวลาประมาณ 5.30 น. ได้เกิดเหตุกลุ่มชาตินักรบจำนวนประมาณ 80 คน ซึ่งอ้างตัวเป็นกลุ่มนักรบศรีวิชัย หรือ หน่วยรักษาความปลอดภัยของกลุ่มผู้ชุมนุมพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยบุกเข้ายึดอาคารที่ทำการสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยริมถนนวิภาวดีรังสิต และสั่งให้เจ้าหน้าที่ประจำสถานีฯ ในขณะนั้นงดออกอากาศรายการข่าวเช้า แต่เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถเข้าควบคุมสถานการณ์ได้ และตรวจพบของกลางเป็นอาวุธปืน มีด ไม้กอล์ฟ และใบกระท่อมจำนวนหนึ่ง (ภาพที่ 4.2 – 4.11)

จากนั้นเวลาประมาณ 06.00 น. นายสมเกียรติ พงษ์ไพบูลย์ หนึ่งในบรรดาแกนนำผู้ชุมนุม ได้ขึ้นประกาศบนเวทีบริเวณสะพานมอญว่า กลุ่มผู้ชุมนุมได้บุกยึดสถานีโทรทัศน์เอ็นบีทีเป็นผลสำเร็จแล้ว และตนเองจะนำกำลังแนวร่วมที่มีชื่อว่า “กลุ่มดาวกระจาย” ตามไปสมทบยังบริเวณดังกล่าว

ต่อมาเวลาประมาณ 08.30 น. แนวร่วมกลุ่มผู้ชุมนุมที่นำโดยนายสมเกียรติ พงษ์ไพบูลย์ และนายอมร อมรรัตนานนท์ ได้ฟังประตูลี้เข้ายึดอาคารพื้นที่ทำการสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ตลอดจนห้องส่งกระจายเสียง และห้องส่งออกอากาศ ซึ่งเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นถือเป็นการบุกเข้ายึดสถานีโทรทัศน์โดยประชาชนครั้งแรกในประเทศไทย

กลุ่มผู้ชุมนุมได้บุกเข้ายึดการกระจายเสียงของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย เอฟเอ็ม 92.5 และ 97.0 เมกะเฮิรตซ์ ผนวกกับการที่เจ้าหน้าที่เทคนิคของสถานีโทรทัศน์ผ่านดาวเทียมเอเอสทีวี พยายามใช้คลื่นความถี่ของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ในการแพร่ภาพสัญญาณโทรทัศน์ของเอเอสทีวี ส่งผลให้สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยไม่สามารถทำการออกอากาศได้ในช่วงแรก เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคนิคจึงแก้ปัญหาโดยใช้วิธีการเปลี่ยนระบบออกอากาศจากระบบสัญญาณดิจิทัลไปเป็นระบบสัญญาณแอนะล็อกแทน สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยจึงสามารถออกอากาศได้ตามปกติ แต่กลับส่งผลให้กลุ่มผู้ชุมนุมเกิดความไม่พอใจและทำการตัดสายไฟฟ้าเครื่องส่งสัญญาณ จนเกิดความเสียหายและไม่สามารถออกอากาศได้ในที่สุด

“เห็นข่าวว่าพันธมิตรฯ บุกเข้าไปยึดเอ็นบีที จึงแต่งตัวออกจากบ้านมาสังเกตการณ์ระหว่างที่ดูอยู่นั้นก็มีคนในมือที่จำผมได้ มาขอจับมือและขอถ่ายรูป คนอื่นๆเห็นเข้าก็มาขอถ่ายรูปด้วย วงก็เริ่มกว้างขึ้นเรื่อยๆ คนที่อยู่ข้างนอกคงสงสัยว่ามีอะไรเกิดขึ้น อาจจะคิดว่ามีใครเข้ามาป่วนเพราะวงใหญ่ เลยเริ่มส่งเสียงโห่แล้วหันมาทางเรา ตอนนั้นการ์ดของพันธมิตรฯ คงเห็นท่าไม่ดีก็เลยต้องแขนกันเข้ามากันผมออกไป ยิ่งทำให้คนในมือคิดว่าการ์ดจะทำร้ายเรา ก็เลยกรูกันเข้ามามีคนพยายามต่อผ่านวงล้อมของการ์ด โดนบ้างไม่โดนบ้าง แต่ที่โดนเต็มๆ มี 3 หมัด ไม่ได้เจ็บมากเพราะการ์ดกันอยู่ พอดีพีคนหนึ่งไปพันธมิตรฯ เรียกกรรมาชิกให้ ผมก็เลยรีบขึ้นรถทันที แต่ยังมีบางคนที่ไม่เข้าใจ กรูกันเข้ามาทุบรถ จนกระชกรถข้างซ้ายแตก แต่มันก็ขับพาผมออกมาจากพื้นที่ตรงนั้นได้อย่างปลอดภัย” (กิตติ สิงหาปัด, สัมภาษณ์, 12 มีนาคม 2552)

ประมวลภาพเหตุการณ์กลุ่มพันธมิตรฯบุกยึดเอ็นบีที ในวันที่ 26 สิงหาคม 2551



ภาพที่ 4.2 นาฬิกาที่กลุ่มพันธมิตรฯพังประตูเข้าสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย



ภาพที่ 4.3 ภาพขณะชกกันระหว่างเจ้าหน้าที่รปภ.ของสถานีฯและกลุ่มพันธมิตรฯ



ภาพที่ 4.4 กลุ่มพันธมิตรฯบุกเข้ายึดพื้นที่สถานีโทรทัศน์เอ็นบีทีทั้งภายในและนอกอาคาร



ภาพที่ 4.5 สถานีโทรทัศน์เอ็นบีทีประกาศย้ายจุดออกอากาศ



ภาพที่ 4.6 นุคคลซึ่งเรียกตนเองว่า “นักรบศรีวิชัย” กำลังทุบกระจกเพื่อเข้าไปในตัวอาคาร



ภาพที่ 4.7 นักรบศรีวิชัยบุกเข้าไปยังห้องทำงานและห้องออกอากาศของเอ็นบีที



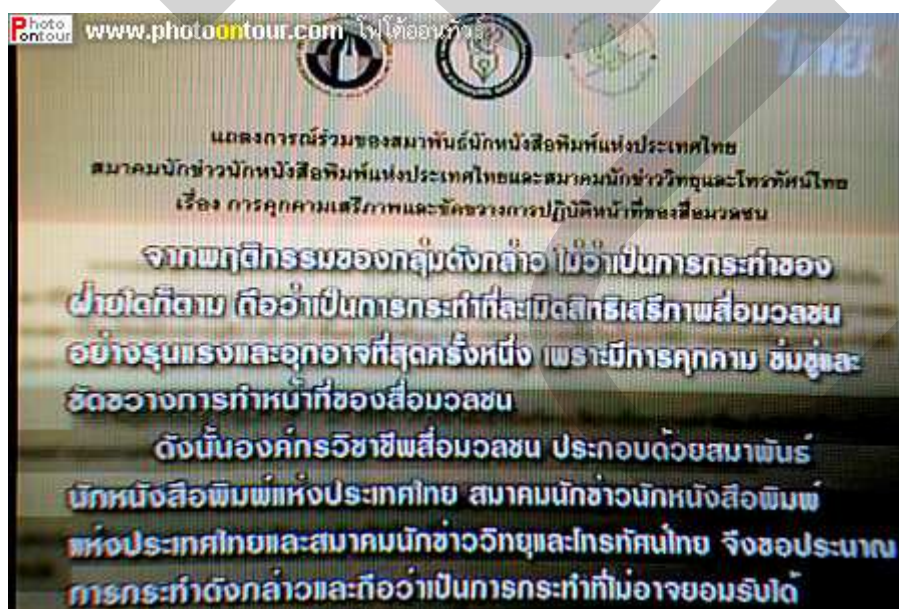
ภาพที่ 4.8 นักรบศรีวิชัยออกคำสั่งให้เจ้าหน้าที่ประจำสถานีระงับการออกอากาศ



ภาพที่ 4.9 เอ็นบีทีระงับการออกอากาศชั่วคราว หลังจากถูกกลุ่มพันธมิตรฯบุกยึดพื้นที่



ภาพที่ 4.10 ภาพการรายงานการฉ้อโกงความวุ่นวายผ่านช่อง CNN โดยแพร่ภาพไปทั่วโลก



ภาพที่ 4.11 แฉการฉ้อโกงจากสมาคมหนังสื่อพิมพ์และสมาคมสื่ออื่นๆไม่เห็นด้วยกับการกระทำของกลุ่มพันธมิตรฯในครั้งนี้

ที่มา : เว็บไซต์ <http://www.photoontour.com>

ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ฝ่ายข่าวของเอ็นบีที อันได้แก่ นางสาวดวงพร อัสววิไล นายจิรายุ ห่วงทรัพย์ นางสาวสร้อยฟ้า โอสุคนธ์ทิพย์ นายอดิศักดิ์ ศรีสม นายสัญญาลักษณ์ เจริญเปี่ยม นางสาววรวิรุ วาณิช และนายกฤต เจนพานิชการ เป็นต้น ยังคงมีความพยายามอย่างต่อเนื่องในการรายงานข่าวและแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อให้การออกอากาศเป็นไปตามปกติ โดยใช้วิธีการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ทำการส่งสัญญาณโทรทัศน์ผ่านสัญญาณดาวเทียมจากรถถ่ายทอดสดนอกสถานที่ไปยังอาคารสำนักงานส่วนกลางสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย บริเวณถนนเพชรบุรีตัดใหม่ ซึ่งทำหน้าที่ส่งต่อสัญญาณไปยังเสารับสัญญาณโทรทัศน์ บริเวณศาลาฟ้า อาคารใบหยก 2 และทำการแพร่ภาพออกอากาศทั่วประเทศจากห้องส่งชั่วคราวของเอ็นบีที
2. ทำการส่งสัญญาณโทรทัศน์จากสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในส่วนภูมิภาค (ได้แก่ จังหวัดกาญจนบุรี และ จังหวัดเชียงใหม่)มายังอาคารสำนักงานส่วนกลาง และดำเนินการตามขั้นตอนเช่นเดียวกับวิธีการแรก ตามที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น
3. ทำการส่งสัญญาณโทรทัศน์จากรถถ่ายทอดสดนอกสถานที่ โดยจัดห้องภายในศูนย์ควบคุมและสั่งการจราจร (บก.02) ไปยังห้องส่งชั่วคราว บริเวณสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5

จนกระทั่งเมื่อเวลาประมาณ 18.30 น. ของวันที่ 26 สิงหาคม 2551 กลุ่มผู้ชุมนุมประกาศถอนกำลังออกจากบริเวณเอ็นบีที ริมนถนนวิภาวดีรังสิต เนื่องจากความพยายามในการเชื่อมต่อสัญญาณโทรทัศน์เอเอสทีวีไม่ประสบความสำเร็จ และเดินทางกลับไปรวมกลุ่มกับผู้ชุมนุมบริเวณท่าเนียบรัฐบาล จากนั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจได้เข้าตรวจสอบพื้นที่สถานีโทรทัศน์เอ็นบีที พบว่ามีการบุกรุกเข้าทำลายทรัพย์สินและสถานที่ต่างๆภายในอาคาร พร้อมทั้งมีทรัพย์สินจำนวนหนึ่งสูญหายไป นอกจากนี้ยังมีการบุกรุกเข้ารื้อคันสีของ ภายในห้องประทับรับรองทูตกระหม่อมหญิงอุบลรัตนราชกัญญา สิริวัฒนาพรรณวดี ที่ทรงมีหมายกำหนดการเสด็จบันทึกเทปรายการทูบีนัมเบอร์วันว่าไรดี ณ เอ็นบีที ในวันดังกล่าว

หลังเสร็จสิ้นการตรวจสอบเบื้องต้น เจ้าหน้าที่ตำรวจจึงอนุญาตให้เข้าปฏิบัติงานภายในอาคารได้ตามปกติ แต่จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้วิจัย พบว่า เจ้าหน้าที่และผู้ประกาศข่าวส่วนหนึ่งยังคงต้องปฏิบัติงานอยู่ที่ห้องส่งชั่วคราว บริเวณสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5 เนื่องจากความเสียหายที่เกิดขึ้น จนกระทั่งช่วงเวลาประมาณ 12.00 น. ของวันที่ 27 สิงหาคม 2551 จึงสามารถทำการรายงานข่าวจากเอ็นบีทีได้ดังเดิม

4.3 ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 การบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย

ส่วนที่ 1 การกำหนดนโยบายและวางแผนงาน

การศึกษากำหนดนโยบายและวางแผนงานของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในภาวะวิกฤต จากเหตุการณ์กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยบุกยึดเอ็นบีทีนั้น ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์สื่อมวลชนภายในสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หรือ เอ็นบีที อันประกอบไปด้วย ผู้อำนวยการสถานี บรรณาธิการบริหาร บรรณาธิการข่าว ผู้ประกาศข่าว ผู้สื่อข่าว เจ้าหน้าที่ส่วนที่เป็นข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของบริษัทร่วมผลิตรายการซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในสถานการณ์จริง จำนวนทั้งสิ้น 9 ท่าน

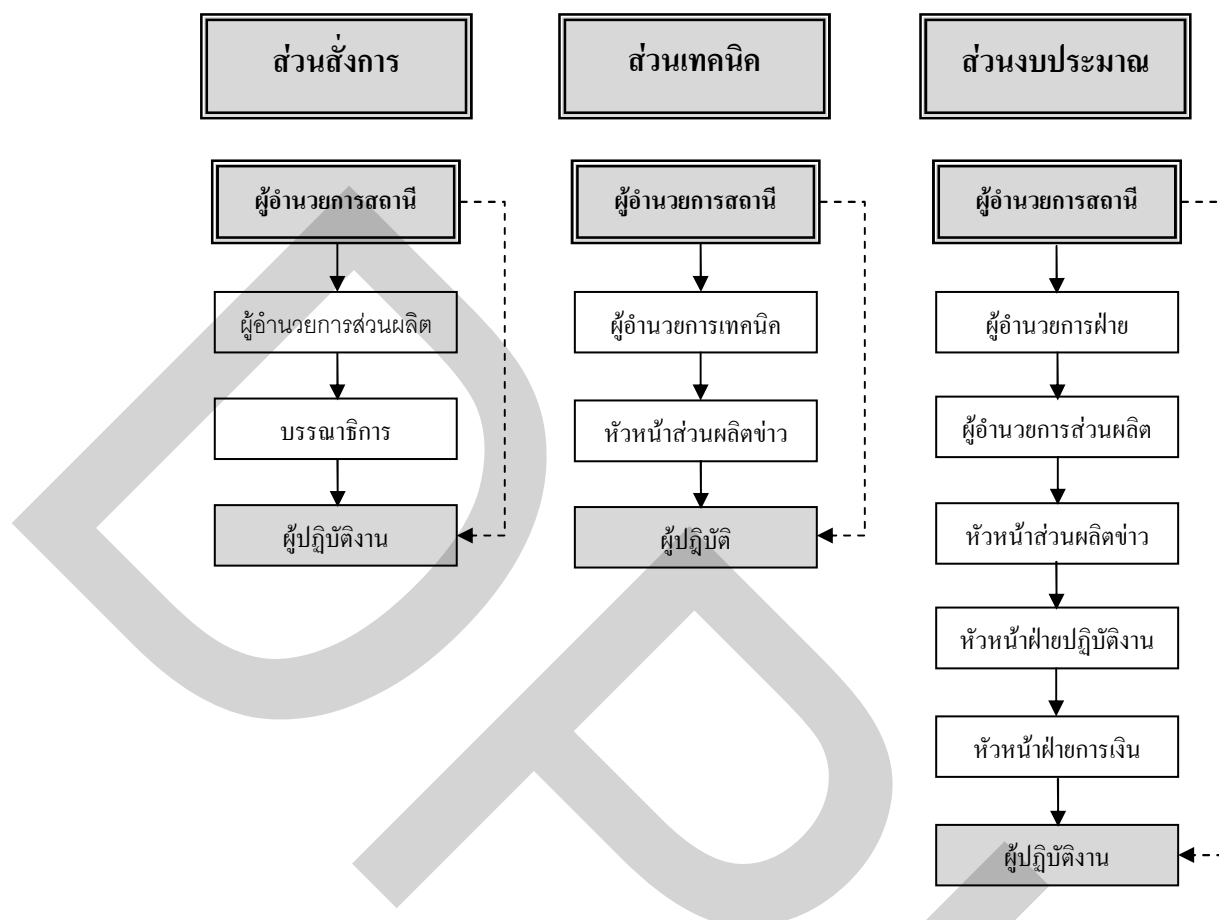
จากการศึกษาด้วยการสัมภาษณ์ พบว่าสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หรือ เอ็นบีที ได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานข่าวครั้งล่าสุดเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2551 (ก่อนเกิดภาวะวิกฤตในวันที่ 26 สิงหาคม 2551) โดยมีการนำเอาบุคลากรข่าวจากภายนอกเข้าร่วมดำเนินการบริหารงานข่าว ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในขณะนั้นถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือส่วนที่เป็นข้าราชการและส่วนที่เป็นเจ้าหน้าที่ข่าวของบริษัทเอกชนซึ่งเป็นบริษัทร่วมผลิตรายการ อำนาจตัดสินใจในการบริหารงานข่าวถือเป็นหน้าที่ของกองบรรณาธิการ ที่ประกอบด้วยบรรณาธิการประจำวันและบรรณาธิการโต๊ะข่าวส่วนที่เป็นข้าราชการ ร่วมกับบรรณาธิการบริหาร บรรณาธิการโต๊ะข่าว และบรรณาธิการรายการของบริษัทร่วมผลิต โดยใช้โต๊ะประชุมข่าวเป็นจุดกำหนดนโยบายข่าวในแต่ละวัน ทั้งนี้การกำหนดนโยบายและวางแผนงานโดยรวมจะอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของผู้ผู้อำนวยการสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ และกรรมการผู้จัดการบริษัทร่วมผลิตที่มีตำแหน่งเป็นที่ปรึกษาผู้อำนวยการสถานีอีกตำแหน่งหนึ่ง

“เนื่องจากสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หรือ เอ็นบีที เป็นสถานีที่ตอบสนองแนวนโยบายของรัฐบาล ประกอบกับคนของสถานีที่เป็นข้าราชการมีจำนวนน้อย จึงจำเป็นต้องจ้างบุคคลากรจากภายนอกเข้ามาช่วยงาน ทั้งในรูปแบบของลูกจ้างชั่วคราวและการทำสัญญาเป็นรายปี” (เจริญศรี หงส์ประสงค์, สัมภาษณ์, 6 มีนาคม 2552)

“พนักงานช่อง 11 มีวัฒนธรรมการทำงานแบบยึดหลักข้าราชการมากกว่าที่จะทำงานแบบสื่อโทรทัศน์ แต่ละคนมุ่งหาซีหรือหาตำแหน่งที่ก้าวหน้าจากผลงานทางข้าราชการมากกว่าผลงานที่ปรากฏทางด้านสื่อโทรทัศน์ จนกลายเป็นความไม่ค่อยกระตือรือร้นและกระฉับกระเฉง ซึ่งขัดแย้งกับธรรมชาติของวัฒนธรรมในการทำงานสื่อ สำหรับแนวโน้มการบริหารงานข่าวแบบราชการในอนาคตของช่องนั้น ยังคงยึดตามภารกิจหลักหรือตามวิสัยทัศน์คือ ทำหน้าที่เพื่อตอบสนองต่อการเป็นกลไกของรัฐและรัฐบาล รองลงมาคือการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนหรือผู้รับสาร และถัดมาคือการตอบสนองต่อกลุ่มผลประโยชน์และกลุ่มที่เฝ้ามองกดดัน” (ณัฐฐา ชื่นพล, สัมภาษณ์, 6 มีนาคม 2552)

แม้ว่าจะมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานข่าว แต่สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หรือ เอ็นบีที ก็ยังคงสภาพเป็นหน่วยงานของรัฐและมีฐานะเป็นสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งชาติตามเดิม ดังนั้นการกำหนดนโยบายและวางแผนการดำเนินงานก็ยังคงต้องยึดถือระเบียบปฏิบัติของทางราชการเป็นหลัก

จากเหตุการณ์กลุ่มผู้ชุมนุมและเรียกร้องทางการเมือง หรือ กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยบุกยึดสถานีโทรทัศน์เอ็นบีที ในวันที่ 26 สิงหาคม 2551 ซึ่งเป็นภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นโดยฉับพลันและไม่เคยมีปรากฏมาก่อน ประกอบกับสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยมิได้มีการเตรียมแผนสำรองเพื่อรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นนั้น ทำให้การบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยไม่มีการกำหนดนโยบายและวางรูปแบบแผนการดำเนินงานที่ตายตัว และยังคงยึดหลักการบริหารงานข่าวดังที่เคยปฏิบัติกันมา เพียงแต่ลดขั้นตอนการสื่อสารภายในองค์กรให้สั้นลงเพื่อให้การรายงานและนำเสนอข่าวเป็นไปอย่างรวดเร็วและทันทั่วถึง ทั้งนี้อำนาจการตัดสินใจและสั่งการยังคงอยู่ที่ผู้อำนวยการสถานีฯ ซึ่งจะเป็นผู้พิจารณาความเหมาะสมในการแก้ปัญหาและแนวทางการปฏิบัติงาน จากนั้นจะสั่งการไปยังผู้ปฏิบัติงานทันที โดยมีต้องผ่านกระบวนการตามลำดับขั้นตอนดังเช่นในสภาวะปกติ (ภาพที่ 4.12)



ภาพที่ 4.12 โครงสร้างการบริหารงานข่าวของเอ็นบีทีในภาวะวิกฤต ช่วงเหตุการณ์กลุ่มพันธมิตรยึดเอ็นบีที เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2551

ที่มา : วารสารสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย

“ต้องมีการกำหนดนโยบายให้ชัดเจนก่อน คือ จะยังเดินหน้าออกอากาศและนำเสนอข่าวต่อไปหรือไม่ หรือจะยอมยุติการออกอากาศ เพื่อป้องกันความเสียหายทั้งทรัพย์สินและชีวิต เมื่อมีนโยบายชัดเจนว่า จะออกอากาศต่อไป จึงจะมีการกำหนดแผนงานการออกอากาศและการบริหารงานข่าว โดยทั้งด้านเทคนิค ฝ่ายผลิต และฝ่ายข่าวจะต้องวางแผนร่วมกัน ทั้งแผนการออกอากาศนอกสถานที่ การผลิตข่าว การทำข่าว และการนำเสนอข่าว รวมทั้งสถานที่และอุปกรณ์ที่จะต้องใช้ระหว่างการออกอากาศนอกสถานที่กรณีที่เป็น” (สุริยงค์ หนูทสาร, สัมภาษณ์, 16 ธันวาคม 2551)

“ การปรับนโยบายและแผนการดำเนินงานมีผลโดยตรงต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤต เนื่องจากทำให้โครงสร้างการบริหารงานข่าวสั่นลง โดยเฉพาะขั้นตอนการตัดสินใจและสั่ง

การ ซึ่งมีผลให้การทำงานรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น หากไม่มีการปรับนโยบายและแผนการดำเนินงานให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น และยังมีหลักการบริหารงานข่าวในรูปแบบเดิม เอ็นบีทีจะไม่สามารถบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตได้โดย เพราะโครงสร้างและระบบราชการไม่เอื้ออำนวย” (พีระวัฒน์ โชติธรรมโม, สัมภาษณ์, 1 กุมภาพันธ์ 2552)

นอกจากนี้ในกรณีที่เกิดปัญหาเร่งด่วนหรือสถานการณ์ที่ไม่สามารถรอการตัดสินใจจากผู้อำนวยการสถานีฯ ได้ บรรณาธิการสถานการณ์จะสามารถตัดสินใจและสั่งการได้ก่อน จากนั้นเมื่อสถานการณ์คลี่คลายลงจึงกลับสู่กระบวนการเดิมอีกครั้ง ทั้งนี้การตัดสินใจและสั่งการจะต้องอยู่ภายใต้การประเมินสถานการณ์ที่ถูกต้องจากข้อมูลที่เพียงพอต่อการตัดสินใจ ทั้งข้อมูลจากภาคสนามและข้อมูลเชิงลึกจากแหล่งข่าว เพื่อให้ได้มาซึ่งการนำเสนอข่าวที่ถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว รวมทั้งต้องมีการประเมินความพร้อมของทีมงานทั้งภาคสนามและทีมงานกองบรรณาธิการ โดยยึดความปลอดภัยของทีมข่าวภาคสนามเป็นหลักด้วย

“การบริหารงานข่าวในสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยซึ่งเป็นสถานีโทรทัศน์ของรัฐ จะมีขั้นตอนที่เป็นระบบราชการ ซึ่งจะต้องมีการเสนอเอกสารไปตามขั้นตอน และแต่ละขั้นตอนจะต้องมีผู้มีอำนาจ ซึ่งเป็นข้าราชการเซ็นกำกับ แต่กระบวนการทำข่าวในภาวะวิกฤตจะสามารถสั่งการโดยวาจาเพื่อให้มีการดำเนินการได้ก่อน แล้วจึงขออนุมัติเป็นลายลักษณ์อักษรในภายหลังได้” (สุริยงค์ หุณฑสาร, สัมภาษณ์, 16 ธันวาคม 2551)

ส่วนที่ 2 การปรับกระบวนการทำงานข่าว

การศึกษาการปรับกระบวนการทำงานข่าวของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในภาวะวิกฤต จากเหตุการณ์กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยบุกยึดเอ็นบีทีนั้น ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์สื่อมวลชนภายในสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หรือ เอ็นบีที อันประกอบไปด้วย ผู้อำนวยการสถานี บรรณาธิการบริหาร บรรณาธิการข่าว ผู้ประกาศข่าว ผู้สื่อข่าว เจ้าหน้าที่ส่วนที่เป็นข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของบริษัทร่วมผลิตรายการซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในสถานการณ์จริงจำนวนทั้งสิ้น 9 ท่าน

จากการศึกษาด้วยการสัมภาษณ์ พบว่าสาเหตุที่ส่งผลให้สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หรือ เอ็นบีที ไม่สามารถปฏิบัติงานตามปกติได้จนส่งผลให้ต้องมีการปรับกระบวนการทำงานข่าว มีดังนี้

1. กลุ่มพันธมิตรฯ ประกาศห้ามผู้สื่อข่าวของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย (เอ็นบีที) เข้าไปเก็บภาพข่าวและรายงานข่าวในบริเวณพื้นที่การชุมนุม

2. กลุ่มพันธมิตรฯบุกเข้ายึดอาคารที่ทำการสถานีฯรวมทั้งห้องส่งสัญญาณแพร่ภาพของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย (เอ็นบีที) และสั่งให้เจ้าหน้าที่หยุดการแพร่ภาพออกอากาศในทันที
3. เจ้าหน้าที่เทคนิคของสถานีโทรทัศน์ผ่านดาวเทียมเอเอสทีวีพยายามใช้คลื่นความถี่ของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย (เอ็นบีที) ในการแพร่ภาพสัญญาณโทรทัศน์ของเอเอสทีวี ทำให้สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยไม่สามารถทำการออกอากาศได้ชั่วคราว
4. กลุ่มพันธมิตรฯทำการตัดสายไฟบริเวณที่ทำการสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย (เอ็นบีที) จนทำให้เกิดไฟดับทั่วอาคารและจอภาพของสถานีฯกลายเป็นจอมืด
5. กลุ่มพันธมิตรฯปกปิดอีกพื้นที่ที่สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย (เอ็นบีที) ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานได้ตามปกติ

“การปรับกระบวนการทำงานของ เอ็นบีทีในภาวะวิกฤต คือ การประชุม วางแผน เตรียมการ ทั้งบุคลากร สถานที่ อุปกรณ์ งบประมาณ และการสั่งการ โดยจะต้องมีขั้นตอนการสั่งการที่ชัดเจน ลดขั้นตอนให้สั้นและกระชับมากที่สุด ต้องมีการนำข้อมูลมาวิเคราะห์อย่างละเอียด ก่อนที่จะตัดสินใจ” (สุริยงค์ หุณฑสาร, สัมภาษณ์, 16 ธันวาคม 2551)

“ต้องปรับกระบวนการทำงานข่าวเพราะมีความจำเป็นจะต้องเสนอข่าวให้สังคมได้รับรู้ หากเราไม่ปรับและยุติการออกอากาศ สังคมจะไม่มีโอกาสได้รับรู้เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และยัง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นมีความซับซ้อน สังคมต้องได้รับคำอธิบาย ยิ่งไปกว่านั้นเรากังวลว่าหากปล่อยให้มีการยึดสถานีและให้ผู้ชุมนุมใช้อุปกรณ์ของสถานีในการออกอากาศ บ้านเมืองจะได้รับความเสียหายมากกว่าที่เป็น” (พีระวัฒน์ โชติธรรมโม, สัมภาษณ์, 1 กุมภาพันธ์ 2552)

“จดจำ คือ สัญลักษณ์ของความพ่ายแพ้ ช่วงนั้นทำอย่างไรก็ได้ ให้จอไม่ดำ มีการออกอากาศอยู่ แม้จะระหกระเหินยังใจก็ต้องยังอยู่ เพราะถ้าจอมืดไปเหมือนกับว่าเราสูญเสียที่มั่น แต่ที่จริงแล้วเราก็สูญเสียไปแล้วเพราะถูกยึดสถานีแล้ว” (ดวงพร อัสววิไล, สัมภาษณ์, 7 มีนาคม 2552)

“ในช่วงที่พันธมิตรฯยึดสถานีฯ ฝ่ายข่าวแทบไม่ได้มีการเตรียมรับมือมาก่อน เพราะไม่มีใครคาดคิดว่าจะเกิดสถานการณ์แบบนี้ขึ้น ในฐานะบริษัทร่วมผลิตฯเราต้องช่วยหาทางรองรับเพื่อให้ผ่านวาระตรงนั้นไปได้ เช่น การหาสถานที่ย้ายการออกอากาศใหม่เพื่อไม่ให้ข่าวต้องติดขัด หรือที่เรียกกันในการทำข่าวว่า “จอมืด” ออกอากาศสดย้ายสถานที่การออกอากาศไปเรื่อย ๆ

ให้สถานีในเครือข่ายที่ต่างจังหวัดช่วยจัดหาทัพไปก่อนเรื่อย ๆ เนื้อหาของข่าวไม่เข้มข้น ยึดถือเพียงอย่างเดียวคืออย่าให้ออมมีดเท่านั้น” (นภา ศรประสิทธิ์, สัมภาษณ์, 18 มกราคม 2552)

“เราปรับกระบวนการทำงานข่าวโดยใช้วิธีการออกอากาศนอกสถานที่ ใช้หลายเวที โดยไม่ได้อาศัยระบบการออกอากาศที่เป็นสถานี เพราะที่ถ.วิภาวดีฯตอนนั้นใช้งานไม่ได้ และบางช่วงเวลา เราก็ใช้สถานีในต่างจังหวัดออกอากาศ ส่วนที่ ถ.เพชรบุรีฯก็เป็นสตูดิโอธรรมดา ทั้งนี้เราพยายามทำเพื่อไม่ให้อ้อมมีด ” (ศศิพงศ์ ชาติพจน์, สัมภาษณ์, 22 มกราคม 2552)

“ เอ็นบีทีถูกตัดไฟหมดไม่สามารถออกอากาศได้ แต่ก็ยังรอดูสถานการณ์อยู่ ซึ่งตอนนั้นพันธมิตรฯ พังรั้วเข้ามาแล้ว แต่ยังไม่เข้ามาในอาคาร ส่วนพนักงานก็มีเจ้าหน้าที่ประจำสถานีทำงานกันอยู่ตามปกติ และมีตำรวจอยู่บางส่วน จนกระทั่งเห็นว่าสถานการณ์เริ่มรุนแรง ผู้อำนวยการสถานีฯจึงสั่งให้พนักงานกลับบ้าน ดังนั้นสิ่งที่ออกอากาศในขณะนั้นจะเป็นเทปทั้งหมด ” (เจริญศรี หงส์ประสงค์, สัมภาษณ์, 6 มีนาคม 2552)

จากการศึกษาด้วยการสัมภาษณ์ สามารถสรุปแนวทางการปรับกระบวนการทำงานข่าวของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หรือ เอ็นบีที เพื่อรับมือกับภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยบุกยึดเอ็นบีที ได้ดังตารางที่ 4.1 ซึ่งเห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยได้ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อให้สถานีฯยังคงทำการแพร่ภาพออกอากาศได้ตามปกติ แม้ว่าจะต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานข่าวอยู่ตลอดเวลาเพื่อรองรับภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น

ตารางที่ 4.1 สรุปสาเหตุและแนวทางการปรับกระบวนการทำงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย จากกรณีศึกษากลุ่มพันธมิตรฯบุกยึดเอ็นบีที เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2551

สาเหตุ	แนวทางการปรับกระบวนการทำงานข่าวเพื่อรองรับภาวะวิกฤต
1.กลุ่มพันธมิตรฯประกาศห้ามผู้สื่อข่าวของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย (เอ็นบีที) เข้าไปเก็บภาพข่าวและรายงานข่าวในบริเวณพื้นที่การชุมนุม	จากการศึกษาด้วยการสัมภาษณ์ พบว่า สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยแก้ปัญหาโดย ให้ผู้สื่อข่าวเข้าไปทำการรายงานข่าวจากพื้นที่ที่ถูกปิดเป็นความลับ เพื่อความปลอดภัยของผู้สื่อข่าว
2.กลุ่มพันธมิตรฯบุกเข้ายึดอาคารที่ทำการสถานีฯรวมทั้งห้องส่งสัญญาณแพร่ภาพของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย (เอ็นบีที) และสั่งให้เจ้าหน้าที่หยุดการแพร่ภาพออกอากาศในทันที	จากการศึกษาด้วยการสัมภาษณ์ พบว่า สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยแก้ปัญหาโดย ประกาศย้ายจุดออกอากาศผ่านหน้าจอโทรทัศน์ แต่ไม่ได้ระบุรายละเอียดดังกล่าวให้ประชาชนทราบ
3.เจ้าหน้าที่เทคนิคของสถานีโทรทัศน์ผ่านดาวเทียมเอเอสทีวิพยายามใช้คลื่นความถี่ของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย (เอ็นบีที) ในการแพร่ภาพสัญญาณโทรทัศน์ของเอเอสทีวี ทำให้สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยไม่สามารถทำการออกอากาศได้ชั่วคราว	จากการศึกษาด้วยการสัมภาษณ์ พบว่า สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยแก้ปัญหาโดยเปลี่ยนไปใช้ระบบการส่งสัญญาณแบบอะนาล็อกแทน เพื่อลดปัญหาคัดค้านรบกวนในระบบดิจิตอลจากสถานีโทรทัศน์ผ่านดาวเทียมเอเอสทีวี
4.กลุ่มพันธมิตรฯทำการตัดสายไฟบริเวณที่ทำการสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย (เอ็นบีที) จนทำให้เกิดไฟดับทั่วอาคารและจอภาพของสถานีฯกลายเป็นจอมืด	จากการศึกษาด้วยการสัมภาษณ์ พบว่า สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ดังกล่าวได้ แต่ใช้วิธีการกู้สถานการณ์เพื่อให้สามารถกลับมาออกอากาศได้ตามเดิมแทน
5.กลุ่มพันธมิตรฯปักหลักยึดพื้นที่สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย (เอ็นบีที) ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานได้ตามปกติ	จากการศึกษาด้วยการสัมภาษณ์ พบว่า สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยแก้ปัญหาโดย ย้ายจุดออกอากาศไปตามสถานที่ต่างๆรวมถึงการใช้สถานีเครือข่ายในภูมิภาคออกอากาศแทน

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย

ส่วนที่ 1 ปัจจัยภายใน

การศึกษาปัจจัยภายในที่มีผลต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในภาวะวิกฤต จากเหตุการณ์กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยบุกยึดเอ็นบีทีนั้น ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์สื่อมวลชนภายในสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หรือ เอ็นบีที อันประกอบไปด้วย ผู้อำนวยการสถานี บรรณาธิการบริหาร บรรณาธิการข่าว ผู้ประกาศข่าว ผู้สื่อข่าว เจ้าหน้าที่ส่วนที่เป็นข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของบริษัทร่วมผลิตรายการซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในสถานการณ์จริง จำนวนทั้งสิ้น 9 ท่าน

จากการศึกษาด้วยการสัมภาษณ์ พบว่าปัจจัยภายในที่มีผลต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หรือ เอ็นบีที ได้แก่

1. ระบบการจัดการภายในองค์กร

สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หรือ เอ็นบีที อยู่ภายใต้สังกัดกรมประชาสัมพันธ์ ซึ่งถือว่าเป็นสื่อของรัฐ จึงต้องมีความเข้าใจในนโยบายและวัตถุประสงค์การเป็นสื่อของรัฐ ที่มีหน้าที่หลักในการเผยแพร่ข่าวสารและกระจายข่าวผลงานของรัฐไปยังประชาชน แม้ว่าจะมีการนำทีมข่าวจากภายนอกเข้าร่วมบริหารงาน แต่สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยได้มีการกำหนดระบบการจัดการภายในองค์กร รวมถึงบทบาทและนโยบายข่าวของบริษัทร่วมผลิตเอาไว้อย่างชัดเจน คือ ข้อมูลข่าวสารที่นำเสนอผ่านสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยต้องเป็นข่าวที่ไม่เป็นปฏิปักษ์ต่อรัฐ เน้นการนำเสนอเนื้อหาข่าวรวมถึงผลงานภาครัฐ และหลีกเลี่ยงการนำเสนอข่าวเชิงลบที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้ง ไม่ว่าจะเป็นต่อภาครัฐ หรือต่อบุคคล หรือองค์กรอื่น โดยเน้นนำเสนอข้อมูลที่เป็นจริงและเป็นธรรมเท่านั้น

สำหรับการบริหารช่วงเวลาข่าวนั้น สถานีฯ ได้จัดวางบุคลากรในแต่ละช่วงข่าว ให้มีความสอดคล้องกับผังรายการ ทั้งข่าวเช้า ข่าวเที่ยง ข่าวภาคค่ำ และข่าวภาคดึก

“แต่เดิมสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยเป็นหน่วยงานราชการและค่อนข้างขาดเสถียรภาพ แต่หลังจากที่มีการปรับรูปแบบการบริหารจัดการภายในโดยมีบริษัทร่วมผลิตเข้ามา ทำให้มีองค์กรมีศักยภาพเพียงพอที่จะปฏิบัติงานในภาวะวิกฤตได้ เพราะในภาวะวิกฤตทุกอย่างต้องเร็ว รอไม่ได้ ” (พีระวัฒน์ โชติธรรมโม, สัมภาษณ์, 1 กุมภาพันธ์ 2552)

“เมื่อบริษัทร่วมผลิตประมูลได้งานและเข้าไปปรับช่วงการทำข่าว ทำให้สถานีฯมีการเสนอข่าวตั้งแต่ช่วงเช้าจนถึงข่าวเที่ยงคืน ความต่อเนื่องในงานข่าวจึงมีมากขึ้น รายการข่าวมีความกระชับฉับไว เมื่อมีเหตุการณ์ใหญ่ ๆ ก็พร้อมจะมีข่าวได้ตลอดเวลา ” (ดวงพร อัสววิไล, สัมภาษณ์, 7 มีนาคม 2552)

2. อุปกรณ์และเทคโนโลยี

ปัจจัยด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีนับเป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่ง ที่มีผลอย่างยิ่งต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของเอ็นบีที เนื่องจากมีส่วนสำคัญในการช่วยให้เอ็นบีทีสามารถนำเสนอข่าวและแพร่ภาพออกอากาศได้อย่างต่อเนื่องในระหว่างภาวะวิกฤตหรือสถานการณ์ความไม่สงบที่เกิดขึ้นเมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2551 ไม่ว่าจะเป็นระบบการส่งสัญญาณแพร่ภาพออกอากาศ ระบบสถานีเครือข่ายที่มีความแข็งแรง อุปกรณ์การทำงานที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูงสุด เป็นต้น

“เอ็นบีทีที่มีสถานีภูมิภาคทั่วประเทศ และแต่ละสถานีต่างมีช่องสัญญาณดาวเทียมของตัวเอง ซึ่งเมื่อรวมกับเอ็นบีทีที่ส่วนกลาง และช่องสัญญาณสำรองที่ใช้สำหรับถ่ายทอดสดแล้ว เอ็นบีทีจะมีช่องสัญญาณดาวเทียมถึง 10 ช่องสัญญาณเป็นอย่างต่ำ และมีรถดาวเทียมที่ใช้สำหรับส่งสัญญาณทั่วประเทศอีกไม่น้อยกว่า 16 คัน จำนวนนี้ยังไม่นับจานดาวเทียมขนาดเล็กแบบถอดประกอบ (FLY AWAY) ที่สามารถนำไปติดตั้งในสถานที่ต่างๆได้อีกจำนวนหนึ่ง การมีช่องสัญญาณดาวเทียมจำนวนมาก และรถส่งสัญญาณดาวเทียมจำนวนมาก ถือเป็นจุดแข็งของเอ็นบีทีในการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤต เพราะทำให้สามารถย้ายสถานที่ออกอากาศไปตามสถานที่ต่างๆได้ทุกแห่ง เพราะการตัดช่องสัญญาณดาวเทียมที่ส่วนกลางเพียงแห่งเดียวไม่สามารถตัดสัญญาณการถ่ายทอดสดของเอ็นบีทีได้” (สุริยงค์ หุณฑสาร, สัมภาษณ์, 16 ธันวาคม 2551)

“เอ็นบีทีมีอุปกรณ์พร้อมและเพียงพอที่จะสามารถปฏิบัติงานในภาวะวิกฤตได้ อุปกรณ์ต่างๆถูกนำมาใช้เพื่อออกอากาศได้อย่างเต็มที่ ประกอบกับการปรับรูปแบบการบริหารงานข่าว ที่ผู้มีอำนาจสูงสุดสั่งการได้โดยตรง ทำให้ลดขั้นตอนจากปกติได้มาก ” (พีระวัฒน์ โชติธรรมโม, สัมภาษณ์, 12 ธันวาคม 2551)”

“เรื่องของโครงข่ายการออกอากาศนั้น สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยถือว่ามียุทูปกรณ์ที่จะใช้ในการออกอากาศได้ทันทีแม้จะเกิดภาวะวิกฤต เพียงแต่บุคลากรของช่องยังไม่มีประสบการณ์ในการรับมือกับภาวะวิกฤต” (ปวีณา พักทอง, สัมภาษณ์, 4 มีนาคม 2552)

3. ความสามารถทางวิชาชีพของบุคลากร

ความสามารถทางวิชาชีพของบุคลากรในองค์กร ถือเป็นความได้เปรียบประการหนึ่งในการพัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพถึงขีดสุด อีกทั้งยังเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยแก้ไขและรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้องค์กรสามารถผ่านพ้นภาวะวิกฤตไปได้ และเนื่องด้วยสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หรือ เอ็นบีที มีการวางรูปแบบสถานีให้มีบริษัทร่วมผลิตเข้าร่วมบริหารงานข่าว จึงทำให้มีความหลากหลายทางด้านความสามารถทางวิชาชีพของบุคลากร

เอ็นบีทีเป็นองค์กรที่มีลักษณะแตกต่างจากองค์กรอื่นๆ ทั่วไป เนื่องจากข้อมูลข่าวสารที่นำเสนอออกสู่สาธารณะอาจนำมาซึ่งผลกระทบและความเสียหายอย่างรุนแรงต่อสังคมได้หากบุคลากรหรือผู้มีหน้าที่นำเสนอข่าวขาดความรู้และความสามารถ ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งต่างๆ จะต้องมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านและมีการวิเคราะห์ข้อมูลที่แม่นยำ ไม่ว่าจะเป็น ตำแหน่งบรรณาธิการบริหาร บรรณาธิการข่าว รีไรเตอร์ ผู้ประกาศ หรือผู้สื่อข่าว เป็นต้น

การผนวกกันระหว่างบุคลากรส่วนที่เป็นข้าราชการที่มีความเข้าใจในนโยบายของสถานีซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการเป็นสื่อของรัฐและบุคลากรของบริษัทร่วมผลิตที่มีความรู้และความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในการทำงานข่าว และสามารถประเมินสถานการณ์รวมถึงทำการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยผ่านพ้นภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นมาได้

“เราไม่ทราบจริงๆ ถ้าพยายามเข้าไปและใช้ความพยายามหลายชั่วโมงแต่ทำไมไม่สำเร็จ ทีมงานเค้ามีความรู้ด้านโทรทัศน์ และช่างเทคนิคก็มีความรู้พอสมควร แต่ไม่เข้าใจเหมือนกันว่าทำไมถึงเชื่อมสัญญาณออกอากาศไม่ได้ ” (สุริยงค์ หุณฑสาร, สัมภาษณ์ , 16 ธันวาคม 2551)

“ถ้าเกิดว่าพัฒนาให้ศักยภาพของคนให้มีโอกาสได้แสดงผลงาน ไม่แทรกแซง และมีนโยบายที่ชัดเจน ให้ทางช่องได้ยื่นด้วยขาของตัวเอง เช่น วิฑูแห่งประเทศไทย คนก็ฟังและไม่ได้ตำหนิอะไร เพราะเค้าก็มีสไตลในการรายงานข่าวของเค้า” (ดวงพร อัสวีไล , สัมภาษณ์ , 7 มีนาคม 2552)

“ หากจะพิจารณาจากตอนพันธมิตรยึดสถานีกับไม่ยึดสถานี ก็เหมือนๆเดิมคือจะต้องทำข่าวสนองนโยบายของรัฐบาล ขณะที่บุคลากรบางส่วนของช่อง 11ไม่ได้รับการพัฒนา จริงๆแล้วโทษบุคลากรไม่ได้ ต้องโทษระบบราชการที่ไม่เปิดโอกาส ปลอ่ยให้มีการวิ่งเต้น คนทำงานข่าวไม่เข้าใจข่าว ไม่ได้ผ่านมาจากสายข่าว และไม่ได้ทุ่มเทให้กับการทำงาน จึงเหมือนทำงานไปวันๆ รอเงินเดือนที่จะออก ” (นภา ศรประสิทธิ์, สัมภาษณ์, 18 มกราคม 2552)

“ในช่วงเวลาค้ำชันการปฏิบัติงานของผู้สื่อข่าวทุกคนอยู่ในภาวะกลืนไม่เข้าคายไม่ออก ถูกบีบรัดด้วยวิกฤตทางการเมืองและความขัดแย้งทางความคิด แต่ในฐานะสื่อมวลชน ถือว่าได้ทำอย่างสุดความสามารถแล้ว เท่าที่สถานการณ์ อุปสรรค และทีมงานที่เอื้ออำนวย” (ศศิพงศ์ ชาติพจน์, สัมภาษณ์, 22 มกราคม 2552)

4. งบประมาณ

การที่สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยมีสภาพเป็นหน่วยงานของราชการนั้น ส่งผลให้การใช้งบประมาณตามโครงสร้างหลักไม่เอื้ออำนวยต่อการเบิกจ่ายในภาวะวิกฤต เนื่องจากมีขั้นตอนในการเบิกจ่ายหลายขั้นตอน บางครั้งอาจใช้เวลาในการพิจารณาแต่ละขั้นตอนค่อนข้างมาก จึงไม่สามารถนำมาใช้กับการปฏิบัติงานในภาวะวิกฤตได้ แต่เนื่องจากขณะเกิดภาวะวิกฤตนั้น สถานีอยู่ระหว่างร่วมดำเนินการกับบริษัทร่วมผลิต จึงส่งผลให้มีงบประมาณสำรองจ่ายเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานในภาวะวิกฤตได้ทันทั่วถึง

“งบเบิกจ่ายสำหรับการปฏิบัติงานต้องมีการตั้งเบิกล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน ซึ่งมันไม่ทันในสถานการณ์แบบนั้น แต่การทำงานกับบริษัทร่วมผลิตช่วยให้มีงบประมาณสำรองจ่ายไปก่อน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ทันที ” (พีระวัฒน์ โชติธรรมโม, สัมภาษณ์ , 12 ธันวาคม 2551)

5. สถานที่ปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานในภาวะวิกฤตนั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเลือกสถานที่ปฏิบัติงานที่มีความปลอดภัยมากที่สุดต่อผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจากกรณีศึกษากลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยบุกยึดเอ็นบีทีนั้น จะเห็นได้ว่าสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยได้จัดหาสถานที่สำหรับปฏิบัติงานชั่วคราว เป็นบริเวณกองทัพไทยและกรมทหารราบที่ 11 รักษาพระองค์ และด้วยความที่เป็นหน่วยงานของภาครัฐจึงได้รับการสนับสนุนและอนุญาตให้สามารถนำรถถ่ายทอดสดเข้าไปยังบริเวณดังกล่าวได้

“สถานที่ปฏิบัติงานของ เอ็นบีทีในตอนนั้นไม่เอื้อต่อการการภาริหารงานข่าวในภาวะวิกฤต เพราะถูกกลุ่มพันธมิตรยึดไว้ ทำให้เจ้าหน้าที่เข้าไปทำงานไม่ได้ ส่วนสถานที่ปฏิบัติงานชั่วคราวของเอ็นบีที ไม่สามารถบอกได้ชัดเจนว่าเอื้อต่อการภาริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตหรือไม่ เพราะจะต้องย้ายไปเรื่อยๆ เพื่อป้องกันการติดตามสัญญาณ” (พีระวัฒน์ โชติธรรมโม, สัมภาษณ์ , 12 ธันวาคม 2551)

“สถานที่ออกอากาศชั่วคราวหรือที่ต่อนั้นเรียกว่า เซฟเฮาส์ นับว่าดีที่สุดเท่าที่จะใช้คว่ำหาได้ ตามที่ได้รับการช่วยเหลือจากหน่วยงานต่างๆ ซึ่งถือว่าดีในระดับหนึ่งที่ยังมีพื้นที่ใช้ออกอากาศได้โดยไม่ขาดตอน” (ศศิพงศ์ ชาติพจน์, สัมภาษณ์, 22 มกราคม 2552)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยภายนอก

การศึกษาปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในภาวะวิกฤต จากเหตุการณ์กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยบุกยึดเอ็นบีทีนั้น ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์สื่อมวลชนภายในสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หรือ เอ็นบีที อันประกอบไปด้วย ผู้อำนวยการสถานี บรรณาธิการบริหาร บรรณาธิการข่าว ผู้ประกาศข่าว ผู้สื่อข่าว เจ้าหน้าที่ส่วนที่เป็นข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของบริษัทร่วมผลิตรายการซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในสถานการณ์จริง จำนวนทั้งสิ้น 9 ท่าน

จากการศึกษาด้วยการสัมภาษณ์ พบว่าปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หรือ เอ็นบีที ได้แก่

1. แรงกดดันทางสังคมและการเมือง

สภาพสังคมไทยในปัจจุบันที่มีความขัดแย้งทางการเมืองสูงและลงลึกไปจนถึงระดับครอบครัวนั้น มีผลกระทบรุนแรงโดยตรงต่อการบริหารงานและนำเสนอข่าว เนื่องจากการเลือกรับและเชื่อข้อมูลบางด้านพร้อมทั้งปฏิเสธข้อมูลอีกด้านหนึ่ง ดังนั้นการนำเสนอข่าวที่ไม่เป็นไปตามความคิดเห็นและความเชื่อ จะถูกปฏิเสธจากกลุ่มคนนั้นๆทันที เช่น กรณีที่สถานีโทรทัศน์เอ็นบีทีถูกผู้ชุมนุมกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยบุกยึดและระงับการออกอากาศ เนื่องจากถูกพาดพิงและเข้าใจว่าเป็นเครื่องมือของรัฐในการบิดเบือนข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ถึงกระนั้นกฎหมาย กฎระเบียบและจรรยาบรรณในการนำเสนอข่าว ก็ยังคงเป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องยึดถือในการทำงานข่าว เพราะหน้าที่ของผู้สื่อข่าวคือการนำเสนอและรับผิดชอบต่อข่าวทุกข่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการรายงานข่าวในระหว่างสถานการณ์ฉุกเฉินที่มีผลกระทบร้ายแรงต่อประเทศและประชาชนทั่วไป

“แรงกดดันทางสังคมและการเมืองมีผลอย่างมากต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของเอ็นบีที โดยเฉพาะแรงกดดันที่คาดหวังการนำเสนอข้อมูลที่เป็นจริง ปราศจากความโกรธแค้นต่อเหตุการณ์พันธมิตรฯบุกยึดสถานี ท่ามกลางแรงเสียดทานจากวิกฤตทางการเมืองที่เป็นบริบทอีกด้านหนึ่งที่สำคัญในการบริหารงานข่าว” (สุริยงค์ ทุมมทสาร, สัมภาษณ์, 16 ธันวาคม 2551)

“แรงกดดันทางสังคม มีผลต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตโดยตรง เพราะในขณะนั้นสังคมมีความขัดแย้งสูง การนำเสนอข่าวสารหรือความเคลื่อนไหวใดใด ต้องระมัดระวังอย่างมาก โดยเฉพาะประเด็นที่จะทำให้เกิดการยั่วยุและการเกลียดชัง แรงกดดันทางการเมืองก็ไม่ต่างกัน เพราะการเมืองแยกเป็นสองขั้วชัดเจน หากนำเสนอมากเกินไป ก็จะทำให้การบริหารข่าวในภาวะวิกฤตเต็มไปด้วยความกดดัน โดยเฉพาะการนำเสนอประเด็นที่รัฐบาลต้องการให้นำเสนอ ทั้งที่เป็นบวกกับรัฐบาลและเป็นลบกับฝ่ายตรงข้าม” (พีระวัฒน์ โชติธรรมโม, สัมภาษณ์, 12 ธันวาคม 2551)

“เราอยู่วงการสื่อก็มีหน้าที่เสนอความจริง แต่เราอยู่ในวงการสื่อที่อยู่ภายใต้การกำกับของรัฐ เราก็ต้องทำตามรัฐบาล อึดอัดนะเพราะอย่างน้อย เช่น เกิดการชุมนุมจนมีการทำร้ายกัน ก็จะมีคำสั่งมาว่า ห้ามนำภาพที่ทหารทำร้ายประชาชนออก แต่สามารถนำภาพที่ทหารบาดเจ็บออกได้” (วิษณุศักดิ์ พิธิษฐการ, สัมภาษณ์, 14 ธันวาคม 2551)

2. แรงกดดันทางเศรษฐกิจ

การเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤตจากกรณีเหตุการณ์กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยบุกยึดเอ็นบีทีนั้น เป็นผลให้เกิดภาพลบขององค์กรที่เป็นสื่อระดับประเทศ และส่งผลกระทบต่อการบริหารงานข่าวของเอ็นบีทีในแง่ของการขาดความน่าเชื่อถือซึ่งมีผลโดยตรงต่อระดับความนิยมของผู้บริโภคข่าว นอกจากนี้ในสถานการณ์คับขันดังกล่าวยังเป็นช่วงที่มีการแข่งขันทางเศรษฐกิจระหว่างองค์กรสื่ออย่างหนักอีกด้วย โดยแต่ละองค์กรต่างก็เร่งแสดงออกถึงขีดความสามารถในการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ได้รับความนิยมนจากกลุ่มผู้บริโภคข่าว ดังนั้นปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจจึงมีความสำคัญและควรได้รับการคำนึงถึงเป็นอันดับต้นๆในการบริหารงานข่าวขององค์กรในภาวะวิกฤต

“ในมุมมองแรงกดดันทางเศรษฐกิจดูจะมีบทบาทน้อยที่สุด เพราะเอ็นบีทีไม่ได้รับเงินจากเอกชนมาทำงาน เราได้รับเงินจากรัฐบาลจึงไม่ค่อยมีผลเท่าไร” (สุริยงค์ หุณฑสาร, สัมภาษณ์, 16 ธันวาคม 2551)

“แรงกดดันทางเศรษฐกิจแม้จะเป็นประเด็นสุดท้ายแต่ก็มีผล โดยมีผลเฉพาะในส่วนของบริษัทร่วมผลิตเท่านั้น ส่วนราชการไม่ได้รับผลมากนัก เนื่องจากบริษัทร่วมผลิตอยู่ใต้จากการขายเวลาโฆษณาที่ได้รับสัมปทานจากรัฐ เมื่อมีภาวะวิกฤตและสังคมแตกเป็นสองฝ่าย เอกชนที่จะซื้อเวลาโฆษณา ก็จะชะลอคำสั่งซื้อไปด้วย เพราะไม่อยากเข้าไปอยู่ในวงจรความขัดแย้ง ส่วนเรื่อง

งบประมาณของรัฐไม่กระทบมากนัก เพราะเป็นไปตามกลไกของการเบิกจ่ายงบประมาณประจำปีอยู่แล้ว” (พีระวัฒน์ โชติธรรมโม, สัมภาษณ์, 12 ธันวาคม 2551)

3. ความสนใจและความต้องการของผู้รับข่าวสาร

เป็นที่แน่นอนว่าในภาวะที่เกิดสถานการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤตนั้น ประชาชนทั่วไปในสังคมจะมีความต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่มากกว่าในภาวะปกติ และจะต้องเป็นข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงทิศทางความเป็นไปของบ้านเมือง ดังนั้นเอ็นบีทีในฐานะองค์กรสื่อของประเทศจึงควรต้องรายงานและนำเสนอข่าวสารรวมทั้งข้อมูลต่างๆให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้สมบูรณ์

“ผู้ชมเริ่มให้ความสนใจชมข่าวจากเรามากขึ้น ส่วนหนึ่งมาจากความอยากรู้อยากเห็นว่าเกิดอะไรขึ้น สถานีฯยังออกอากาศได้ตามปกติหรือไม่ เมื่อเห็นว่าเราพยายามทำงานกันอย่างเต็มที่ เรทติ้งของสถานีจากที่เคยติดอันดับ 5 ในสถานีฟรีทีวีทั้งหมดก็ขยับขึ้นมาเป็นที่ 4 ” (นภา ศรประสิทธิ์, สัมภาษณ์, 18 มกราคม 2552)

“ความสนใจและความต้องการของผู้รับข่าวสารมีผลค่อนข้างมาก ต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของเอ็นบีที เพราะจะเป็นช่วงที่ประชาชนสนใจข้อมูลข่าวสารมากที่สุด การบริหารข่าวในช่วงเวลานั้นจึงต้องมีการกลั่นกรอง และควบคุมเนื้อหา รวมทั้งมีการวางแผนข่าวอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เนื้อหาข่าวเป็นไปตามความต้องการของผู้รับข่าวสาร และจะต้องไม่ชี้นำ ไม่สร้างความเกลียดชัง ไม่ยั่วยุ และไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น” (ปวีณา พักทอง, สัมภาษณ์, 4 มีนาคม 2552)

4. แหล่งข้อมูลเหตุการณ์และวัฒนธรรม

ข้อมูลเหตุการณ์และวัฒนธรรมเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการนำเสนอข่าว เนื่องจากเป็นเรื่องละเอียดอ่อนและเปราะบาง จึงต้องมีการศึกษาอย่างละเอียด เพราะวัฒนธรรมของแต่ละพื้นที่และกลุ่มคนจะแตกต่างกันออกไป นอกจากนี้การเสนอข่าวที่ไม่ดีหรือเหตุการณ์ไม่ดีอย่างต่อเนื่องที่เรียกว่า “การสร้างสถานการณ์” อาจส่งผลได้ทั้งแง่บวกและแง่ลบ ตัวอย่างเช่น การนำเสนอข่าวในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ที่จะต้องศึกษาวัฒนธรรมของชาวไทยมุสลิม เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นจากการนำเสนอข่าว โดยเฉพาะข่าวที่มีความจำเป็นต้องเร่งรีบในการนำเสนอ

“ที่พันธมิตรฯทำเปรียบเสมือนการยึดปากเสียง ยึดกระบอกเสียง เพียงแต่วันทันนั้นไม่ประสบความสำเร็จ ซึ่งไม่รู้ว่าจะเกิดอะไรขึ้นในส่วนของกลุ่มพันธมิตรฯ ” (สุริยงค์ หุณฑสาร, สัมภาษณ์, 16 ธันวาคม 2551)

ตอนที่ 3 ภาพลักษณ์ของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในภาวะวิกฤตจากมุมมองของสื่อมวลชน

ส่วนที่ 1 ภาพลักษณ์ที่เอ็นบีทีต้องการนำเสนอสู่ภายนอก

การศึกษาภาพลักษณ์ที่ต้องการนำเสนอสู่ภายนอกของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในภาวะวิกฤต จากเหตุการณ์กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยบุกยึดเอ็นบีทีนั้น ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์สื่อมวลชนภายในสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หรือ เอ็นบีที อันประกอบไปด้วย ผู้อำนวยการสถานี บรรณาธิการบริหาร บรรณาธิการข่าว ผู้ประกาศข่าว ผู้สื่อข่าว เจ้าหน้าที่ส่วนที่เป็นข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของบริษัทร่วมผลิตรายการซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในสถานการณ์จริง จำนวนทั้งสิ้น 9 ท่าน

จากการศึกษาด้วยการสัมภาษณ์ พบว่า การเป็นสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งชาติส่งผลให้สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หรือ เอ็นบีที มีภาพลักษณ์ของการเป็นองค์กรใหญ่ที่มีความพร้อมในการนำเสนอข้อมูลและข่าวสารออกสู่ประชาชน ประกอบกับการมีโครงข่ายสถานีและอุปกรณ์การทำงานที่ทันสมัย และมีข้อมูลที่สามารถนำไปอ้างอิงการนำเสนอได้ จึงส่งผลให้สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยมีความจำเป็นที่จะต้องได้รับการยอมรับจากสังคมในฐานะองค์กรสื่อที่มีศักยภาพในการนำเสนอข้อมูลและข่าวสารต่างๆ

“ในแง่ของการทำข่าวเราพยายามที่จะดำเนินการด้วยความที่เป็นกลางตามข้อมูลที่เกิดขึ้น ไม่เคยมีนโยบายที่จะนำเสนอข่าวในด้านเดียวเพราะอยากให้ประชาชนได้รับรู้ทั้ง 2 ด้าน เพื่อให้เกิดการตัดสินใจได้ กระบวนการทำงานข่าวก็เช่นกัน เราพยายามทำทุกทางเพื่อให้ประชาชนได้รับรู้เรื่องราวที่เกิดขึ้น ” (เจริญศรี หงส์ประสงค์, สัมภาษณ์, 6 มีนาคม 2552)

ส่วนที่ 2 ภาพลักษณ์ที่เอ็นบีทีเชื่อว่าสื่อมวลชนภายนอกมีต่อเอ็นบีที

การศึกษาภาพลักษณ์ที่เอ็นบีทีเชื่อว่าสื่อมวลชนภายนอกมีต่อเอ็นบีทีในภาวะวิกฤต จากเหตุการณ์กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยบุกยึดเอ็นบีทีนั้น ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์สื่อมวลชนภายในสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หรือ เอ็นบีที อันประกอบไปด้วย ผู้อำนวยการสถานี บรรณาธิการบริหาร บรรณาธิการข่าว ผู้ประกาศข่าว ผู้สื่อข่าว เจ้าหน้าที่ส่วนที่

เป็นข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของบริษัทร่วมผลิตรายการซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในสถานการณ์จริง จำนวนทั้งสิ้น 9 ท่าน

จากการศึกษาด้วยการสัมภาษณ์ พบว่า สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หรือ เอ็นบีที มีความเชื่อว่าสื่อมวลชนส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อเอ็นบีทีในแง่ของการเป็นกระบอกเสียงของรัฐบาล ไม่ว่าจะเป็นช่วงระยะเวลาก่อนหรือหลังสถานการณ์รุนแรงทางการเมือง อันเกิดจากการชุมนุมเรียกร้องของกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตย ทั้งนี้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้วิจัย พบว่า ภาพลักษณ์ของเอ็นบีทีในระหว่างและหลังภาวะวิกฤตดังกล่าว ยังคงมิได้เปลี่ยนไป เพียงแต่ถูกมองว่า ศักยภาพของเอ็นบีทีในการรายงานข่าวมีมากขึ้น ทั้งยังมีอิทธิพลในการสร้างผลกระทบต่อสังคมจากการนำเสนอข่าวมากขึ้นอีกด้วย เพียงแต่ยังคงมีข้อจำกัดในการนำเสนอข่าวสารซึ่งต้องอิงข้อมูลของรัฐเป็นส่วนใหญ่

“ ก็เป็นอย่างนี้เป็นมาตลอดทุกยุคสมัย เพราะเป็นกระบอกเสียงให้รัฐบาล แต่เป็นเนื่องจากช่วงที่มีความขัดแย้งทางการเมืองสูงและ เอ็นบีทีกลายเป็นสถานที่ที่เข้าไปจัดรายการ จึงทำให้ฝ่ายที่เห็นขัดแย้งไม่พอใจ ” (สุริยงค์ ทุณฺทสาร, สัมภาษณ์, 16 ธันวาคม 2551)

“ ยังไงก็เป็นช่องรัฐบาล ปัญหาก็คือเอ็นบีทีต้องแยกบทบาทให้ได้ คืออย่างน้อยก็คือ สถานีโทรทัศน์ของรัฐบาล เป็นของกรมประชาสัมพันธ์ ก็จะทำหน้าที่แบบเสรีภาพเต็มที่ก็ไม่ได้ จะมาเปิดข่าวการเมืองแบบวิพากษ์วิจารณ์รัฐบาลด้วยตัวเองไม่ได้ ต้องยอมรับตรงนั้น ” (พีระวัฒน์ โชติธรรมโม, สัมภาษณ์, 12 ธันวาคม 2551)

ส่วนที่ 3 ทัศนคติที่สื่อมวลชนภายนอกมีต่อเอ็นบีที

การศึกษาทัศนคติที่สื่อมวลชนภายนอกมีต่อเอ็นบีทีในภาวะวิกฤต จากเหตุการณ์กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยบุกยึดเอ็นบีทีนั้น ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์สื่อมวลชนภายนอกที่เฝ้าดูและติดตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างใกล้ชิด จำนวนทั้งสิ้น 8 ท่าน

จากการศึกษาด้วยการสัมภาษณ์ พบว่าจุดเด่นหรือศักยภาพของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หรือ เอ็นบีที ที่ได้รับการยอมรับจากองค์กรสื่อด้วยกันและเป็นประเด็นที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุดในการวิจัยครั้งนี้คือ การมีโครงข่ายสำหรับออกอากาศที่ดีย่อม เนื่องจากเอ็นบีทีมีสถานีเครือข่ายทั่วประเทศ รวม 10 แห่ง คือ ภาคเหนือที่ จังหวัดเชียงใหม่และพิษณุโลก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ จังหวัดขอนแก่นและอุดรราชธานี ภาคกลางที่ จังหวัดกาญจนบุรี ภาคใต้ที่ จังหวัดสุราษฎร์ธานี สงขลา นครศรีธรรมราช และภูเก็ต และภาคตะวันออกที่ จังหวัดระยอง นอกจากนี้เอ็นบีทียังมีสถานีลูกข่ายอีกจำนวน 50 แห่ง สำหรับถ่ายทอดสัญญาณภาพและเสียงผ่าน

ระบบเชื่อมโยงสัญญาณดาวเทียมไปยังสถานีเครื่องส่ง ซึ่งปัจจุบันสามารถครอบคลุมพื้นที่เขตบริการได้ถึง 90% จากพื้นที่ทั้งหมดของประเทศ ทำให้สามารถรายงานข่าวในพื้นที่ต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ และด้วยปัจจัยความพร้อมในด้านโครงข่าย ทำให้เอ็นบีทียังคงสามารถทำการออกอากาศได้อย่างต่อเนื่องแม้ในภาวะวิกฤต ซึ่งเกิดผลกระทบโดยตรงต่อองค์กร ในทางกลับกันสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยกลับถูกสื่อมวลชนด้วยกันมองว่า สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หรือ เอ็นบีที ไม่สามารถนำทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่มาใช้ได้อย่างเต็มที่ เนื่องด้วยข้อจำกัดของการเป็นหน่วยงานของรัฐและมีหน้าที่หลักในการเป็นกระบอกเสียงให้รัฐบาล การทำงานจึงถูกจำกัดอยู่ในวงแคบเพราะไม่ได้รับสิทธิเสรีภาพของการเป็นองค์กรสื่อสารมวลชนเท่าที่ควร

“ ช่อง 11 ที่จริงก็เป็นกระบอกเสียงของรัฐบาลมาทุกสมัย มีฉายาว่า กรมกร๊วก มาตั้งนานแล้ว หมายความว่า มีข่าวกร๊วก กร๊วก เป็นกระบอกเสียง ไม่มีความน่าเชื่อถือ แต่ช่วงที่มีความขัดแย้งทางการเมืองรุนแรง ช่อง 11 ได้รับความไม่พอใจเป็นอย่างมาก เพราะถูกกล่าวหาว่าเป็นเครื่องมือของรัฐบาล ” (อริกกิต แสงสุข, ผู้สื่อข่าวไทยโพสต์และคอลัมน์นิสต์เจ้าของนามปากกาใบตองแห้ง, สัมภาษณ์, 10 มีนาคม 2552)

“ ในมุมมองของสื่อมวลชนด้วยกันเราคิดว่าเอ็นบีทีเป็นสื่อของรัฐ เป็นความยากลำบากของสื่อในช่วงเวลาที่สังคมเกิดความขัดแย้งสูง โดยเฉพาะความขัดแย้งที่ฝ่ายหนึ่งมีสื่ออยู่ในมือ และอีกฝ่ายหนึ่งเป็นรัฐบาล จึงเป็นเรื่องยากที่จะทำให้ทุกคนทุกฝ่าย ในแง่นโยบายเอ็นบีทีต้องสนับสนุนรัฐและเป็นปากเสียงของรัฐ ณ เวลานั้น แต่ในมุมมองของสื่อเหลืองที่เป็นปฏิปักษ์ต่ออำนาจรัฐ การออกข่าวของเอ็นบีทีแม้จะพยายามทำให้ดูดีที่สุด ก็ไม่มีทางที่จะถูกใจทั้ง 2 ฝ่ายได้” (อัชฌา สุวรรณปากแพรก, ผู้บริหารสถานีโทรทัศน์ ช่อง 3, สัมภาษณ์, 12 มีนาคม 2552)

“ ที่จริงแล้วช่อง 11 ก็ไม่ควรเชียร์รัฐบาล ต้องทำหน้าที่ช่องที่รายงานข่าวของรัฐ ทำอะไรให้เข้าถึงประชาชน แต่ต้องทำให้มีชีวิตชีวา มีอะไรต่างๆ ให้คนซักถาม ให้คนเข้าใจ ลงไปสู่ชุมชน มีการปฏิบัติว่าเค้าจะทำอย่างนั้นนะ แล้วถามความคิดเห็น ซึ่งก็ต้องมีเสรีภาพนะ คือคุณสามารถดำเนินการนโยบายของรัฐได้ แต่แง่ของข่าวการเมือง ก็ต้องเสนอไปตามตรง ตามความเป็นจริง คือไม่ควรจะเป็นกระบอกเสียงของรัฐบาล เราต้องแยกบทบาทกระบอกเสียงของรัฐบาล กับ การเป็นกระบอกเสียงการประชาสัมพันธ์ผลงานของรัฐ ซึ่งส่วนตัวมองว่าเป็นเรื่องจำเป็น เพราะเป็นหน่วยงานราชการ แต่ว่าต้องตัดการเป็นกระบอกเสียงรัฐบาลทางการเมืองต้องตัดออกไป ถึงจะ

เป็นช่องที่เป็นของรัฐจริง ” (กิตติ สิงหาปัด, ผู้ประกาศข่าว/ผู้สื่อข่าวช่อง 3, สัมภาษณ์, 12 มีนาคม 2552)

“ สถานีโทรทัศน์แห่งประเทศไทย (เอ็นบีที) เกะติดการรายงานได้ดี แต่ช่วงแรก ประเด็นข่าวอ่อน มีแต่ข่าวจรรยาบรรณ แต่เริ่มปรับตัวได้ดีขึ้นหลังจากรัฐบาลตั้งหลักได้ สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือการเพิ่มความลึกของประเด็นข่าว ควรมีรายงานข่าวเชิงสืบสวน สารคดีเชิงข่าวอธิบาย ที่มาที่ไปของมือบิ๊บบายข่าวเชิงตีความในทางที่เป็นกลาง ” (ธาม เชื้อสถาปนศิริ, นักวิชาการมีเดีย มอนิเตอร์, สัมภาษณ์, 20 กุมภาพันธ์ 2552)

“ ข้อดีของช่อง 11 คือการมีศักยภาพที่ดีมาก เป็นช่องที่มีเครือข่ายที่ครอบคลุม กว้างขวาง มีทรัพยากรอยู่ในมือมหาศาลมาก เช่นศูนย์ต่างๆ 1 ศูนย์เท่ากับสถานีโทรทัศน์ช่องหนึ่ง เลยทีเดียว แต่ว่าไม่ถูกนำมาใช้อย่างเต็มประสิทธิภาพ อันนั้นคือข้อดีที่เรามี ส่วนในเชิงของ เครื่องมือและทรัพยากรมีสูงแต่เราต้องแปรรูปของทั้งหมดที่มีมากกว่าทุกช่อง ให้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพของรายการให้มากขึ้น ที่นี้ถามว่าองค์ความรู้จะต้องนำไปสู่ให้มีคุณภาพรายการที่น่าสนใจ อันนี้อยู่ในความรู้ความสามารถของพนักงานของคนของช่อง 11 แต่ความรู้ความสามารถ เหล่านี้มันมอดไหม้ไปหมด ในการที่เค้าทำไม่ได้เต็มที่ ทำแล้วก็ทำไปไม่มีประโยชน์ เป็นผลร้ายต่อ ตัวเค้าเอง ทำให้เค้าไม่คิดต่อ ไม่สร้างสรรค์ ไม่พัฒนาตัวเองต่อ ความครอบคลุมในหลายพื้นที่ คนดูทั่วถึงได้ง่าย แล้วก็เป็นช่องที่เป็นช่องของชาติ เพราะฉะนั้นความเป็นช่องของชาติทำอะไรได้เยอะ ในแง่ของการสร้างต้นแบบ สร้างวิธีการนำเสนอที่เป็นต้นแบบของสื่อสามารถได้ และที่ผมว่า ศักยภาพช่อง 11 สูงมาก นี่ถ้ารวมศูนย์แล้วเอามาบริหารทรัพยากรร่วมกัน ก็สามารถทำให้คุณภาพของเรื่องๆดีขึ้น แล้วที่สำคัญมีกำลังคนอยู่เยอะ จะทำยังไงให้มีคุณภาพ อันนี้ผมว่าต้องบริหารจัดการค่อนข้างเยอะ คือปฏิรูปทั้งหมด ต้องทำให้ออกมาในลักษณะที่ไม่ใช่เป็นเครื่องมือของฝ่ายการเมือง เป็นโจทย์ใหญ่ ว่าจะทำยังไงถึงจะไม่เป็นเครื่องมือของฝ่ายการเมือง ทำให้การเมืองไม่สามารถมาชี้ได้ในเรื่องการเมือง ” (จอม เพชรประดับ, ผู้ประกาศข่าวอิสระ, สัมภาษณ์, 24 กุมภาพันธ์ 2552)

“ การไปบุกช่อง 11 ของพันธมิตรเพื่อต้องการเชื่อมต่อสัญญาณเอเอสทีวีเข้าสู่ช่อง 11 พูดย่อยๆก็เพื่อประกาศยึดอำนาจจากรัฐบาล ผมมองว่าการไปยึดช่อง 11 ของพันธมิตรไม่ใช่เพราะ การนำเสนอข่าวที่ยั่วยุ ฝ่ายค้านหรือพันธมิตร แต่ก็เป็นการนำเสนอข่าวตามปกติ ซึ่งก็เห็นปกติ ไม่ได้หวือหวา แต่พันธมิตรต้องการเชื่อมสัญญาณ ซึ่งต้องการยึดสื่อของรัฐด้วย เพราะเชื่อว่าเป็น รัฐบาลที่พวกเขาไม่ยอมรับก็เลยบุกเข้าไป เพื่อไปเชื่อมสัญญาณในห้องควบคุม แต่ทำไม่สำเร็จ

เพราะไม่ใช่เรื่องง่าย” (หม่อมหลวงฉัตรกุล เทวกุล, ผู้ประกาศข่าวอิสระ, สัมภาษณ์, 27 กุมภาพันธ์ 2552)

“การที่พันธมิตรฯบุกเอ็นบีที ส่วนหนึ่งมาจากการที่เอ็นบีทีในเวลานั้นถูกควบคุมดูแลโดยคนของรัฐบาล แล้วก็ต้องยอมรับด้วยว่ามีรายการที่เข้ามาเยอะ เช่น รายการความจริงวันนี้ ฟังรายการหลายฟังมีการเปลี่ยนแปลงโดยรัฐบาล อาจเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้พันธมิตรรู้สึกว่าเอ็นบีทีไม่เป็นกลางเลยมีการบุกเข้ามา” (วิสุทธิ คมวัชรพงศ์, นายกสมาคมวิทยุโทรทัศน์ปี 2552-2553, สัมภาษณ์, 1 มีนาคม 2552)

“ต้องเข้าใจว่าเอ็นบีทีที่อยู่ภายใต้การกำกับของรัฐ ไม่ใช่ของรัฐบาล การสนองนโยบายก็ต้องเป็นนโยบายที่เอื้อประโยชน์กับสังคมโดยรวมในฐานะของสื่อมวลชน ฉะนั้นต้องแยกให้ชัดเจนว่าจะทำหน้าที่สื่อมวลชนหรือจะเป็นกระบอกเสียงของรัฐบาล”(ศุภชัย กฤตผลชัย, ผู้จัดการฝ่ายข่าว บริษัทบีบีซี-เทโร เอ็นเตอร์เทนเมนท์, สัมภาษณ์, 12 มีนาคม 2552)

จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกสื่อมวลชนภายในเกี่ยวกับการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤต ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤต และภาพลักษณ์ของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในภาวะวิกฤตจากมุมมองของสื่อมวลชน สามารถสรุปได้ว่า เมื่อเกิดภาวะวิกฤตขึ้น สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หรือ เอ็นบีที จะไม่มีการกำหนดนโยบายและวางแผนงานที่ตายตัว มีเพียงแต่การลดขั้นตอนการสื่อสารภายในองค์กรให้สั้นลง โดยผู้อำนวยการสถานียังคงเป็นผู้มีอำนาจตัดสินใจดังเช่นในภาวะปกติ และจะทำการส่งการไปยังผู้ปฏิบัติงานทันทีโดยไม่ผ่านขั้นตอนต่างๆเมื่อพิจารณาเห็นสมควรแล้ว ทั้งนี้สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยจะมุ่งเน้นไปที่การปรับกระบวนการทำงานข่าว เช่น การปรับแผนข่าว การปรับผังรายการ การย้ายสถานที่ออกอากาศไปตามสถานที่ต่างๆ ตลอดจนการใช้สถานีเครือข่ายในภูมิภาคเพื่อทำการออกอากาศแทนส่วนกลาง เป็นต้น เพื่อให้สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยยังคงทำการแพร่ภาพออกอากาศได้ดังเช่นในภาวะปกติ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยนั้น มีทั้งปัจจัยภายในอันเกิดจากตัวองค์กรเอง อันได้แก่ ระบบการจัดการภายในองค์กร อุปกรณ์และเทคโนโลยี ความสามารถทางวิชาชีพของบุคลากร งบประมาณสถานที่ปฏิบัติงาน และปัจจัยภายนอกที่มาจากข้อจำกัดทางสังคมและสภาพแวดล้อมต่างๆ อันได้แก่ แรงกดดันทางสังคมและการเมือง แรงกดดันทางเศรษฐกิจ ความสนใจและความต้องการของผู้รับข่าวสาร แหล่งข้อมูลทางเหตุการณ์และวัฒนธรรม ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนมีผลต่อการกำหนดนโยบายและวางแผนงาน รวมทั้งการปรับกระบวนการทำงานข่าวเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้

สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยยังคงสามารถปฏิบัติงานและทำการแพร่ภาพออกอากาศได้ เพื่อธำรงไว้ซึ่งภาพลักษณ์ของการเป็นองค์กรสื่อระดับประเทศที่เป็นสื่อสาธารณะเพื่อประชาชน

จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกสื่อมวลชนภายนอกเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในภาวะวิกฤตจากมุมมองของสื่อมวลชน สามารถสรุปได้ว่า ประเด็นการถูกพาดพิงและกล่าวหาว่าบิดเบือนข่าวสารและเป็นกระบอกเสียงของรัฐบาลในการตอบโต้กับกลุ่มผู้ชุมนุมเรียกร้องทางการเมือง หรือ กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตย นั้นถือเป็นประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยมากที่สุด ซึ่งสื่อมวลชนภายนอกที่เฝ้าดูและติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิดต่างเห็นพ้องต้องกันว่า สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยควรเน้นการนำเสนอภาพของการเป็นองค์กรสื่อมวลชนที่มีความเป็นกลางให้มาก และไม่ควรมุ่งเน้นการนำเสนอข่าวที่เป็นการเข้าข้างรัฐบาลมากเกินไป เพราะจะทำให้ประชาชนที่ไม่เห็นด้วยกับนโยบายของรัฐเกิดปฏิกิริยาต่อต้านสื่อ ดังเช่นในเหตุการณ์กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยบุกยึดเอ็นบีที

อย่างไรก็ตาม จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกสื่อมวลชนภายนอกเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในภาวะวิกฤตจากมุมมองของสื่อมวลชน ยังสามารถสรุปเพิ่มเติมได้อีกว่า สื่อมวลชนส่วนใหญ่มองว่าสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยจัดเป็นสถานีที่มีความพร้อมในด้านการนำเสนอข่าวมากที่สุด เนื่องจากมีโครงข่ายสถานีที่แข็งแกร่งและมีความสามารถในการออกอากาศที่ดีเยี่ยม และมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ แต่โครงข่ายสถานีและอุปกรณ์เหล่านั้นยังคงมิได้ถูกนำมาใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ ซึ่งในส่วนนี้นับเป็นหน้าที่ของผู้มีอำนาจกำกับดูแลและมีส่วนเกี่ยวข้องที่จะต้องจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไปในภายภาคหน้า

บทที่ 5

บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย กรมศึกษา กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยบุกยึดเอ็นบีที” มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย 3 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย
3. เพื่อวิเคราะห์ภาพลักษณ์ของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในภาวะวิกฤตจากมุมมองของสื่อมวลชน

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งเป็นการแสวงหาความรู้ที่เน้นการสัมผัสกับข้อมูลโดยตรงเพื่อศึกษาข้อมูลเชิงลึก โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ทั้งในส่วนผู้ส่งสาร (Source) คือ สื่อมวลชนภายในสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยซึ่งผู้กำหนดและวางนโยบายรวมถึงดำเนินการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีฯ จำนวน 7 ท่าน และทำการวิเคราะห์ตัวสาร (Message) คือ วิธีการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตไม่ว่าจะเป็น การกำหนดนโยบายและการวางแผนงาน รวมถึงวิธีการปรับกระบวนการทำงานข่าวของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในขณะเกิดภาวะวิกฤต จากเหตุการณ์กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยบุกยึดเอ็นบีที นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ทำการศึกษาในส่วนของผู้รับสาร (Receiver) คือ สื่อมวลชนภายนอกที่เฝ้าดูและติดตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างใกล้ชิด จำนวน 8 ท่าน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและการศึกษาเอกสารจากสื่อต่างๆ ของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย จากการศึกษาได้ข้อสรุปของผลการวิจัยดังนี้

ตอนที่ 1 การบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย

ส่วนที่ 1 การกำหนดนโยบายและการวางแผนงาน

จากผลการศึกษาวิจัยสามารถสรุปได้ว่า สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยมิได้มีการกำหนดนโยบายและการวางแผนงานเพื่อรับมือกับภาวะวิกฤตหรือสถานการณ์ฉุกเฉินแต่อย่างใด

ทั้งนี้การบริหารงานข่าวในภาวะดังกล่าวนั้นจะยังคงยึดรูปแบบและแนวทางการบริหารงาน เช่นเดียวกับในภาวะปกติ ซึ่งเป็นการบริหารงานข่าวแบบแบ่งส่วนตามลักษณะและประเภทของงาน เพียงแต่ปรับลดขั้นตอนการสื่อสารภายในองค์กร ระหว่างผู้บริหารซึ่งมีอำนาจตัดสินใจและกำหนดนโยบายหรือวิธีการปฏิบัติงานในระหว่างเกิดภาวะฉุกเฉินกับผู้ที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานโดยตรงลง เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างฉับไวและทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น อีกทั้งยังมีการปรับบทบาทของตำแหน่งงานบางตำแหน่ง เช่น บรรณาธิการบริหาร, บรรณาธิการข่าว เป็นต้น ให้มีอำนาจสั่งการแทนผู้อำนวยการสถานีหรือผู้บริหารได้ ในกรณีที่เกิดสถานการณ์คับขันต้องการการแก้ปัญหาอย่างเร่งด่วน ซึ่งเมื่อสถานการณ์คลี่คลายลง การบริหารงานข่าวของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยก็จะกลับเข้าสู่กระบวนการเดิมภายใต้อำนาจการตัดสินใจของผู้อำนวยการสถานีและกลุ่มผู้บริหารดั้งเดิม

นอกจากนี้ระหว่างเกิดภาวะวิกฤตยังเป็นช่วงเวลาที่บุคลากรทั้งหมดในองค์กร ซึ่งถูกแบ่งออกเป็นหน่วยงานแต่ละหน่วยงาน จะต้องร่วมกันปฏิบัติงานตามลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ รวมถึงให้การสนับสนุนหน่วยงานอื่นๆ ในองค์กรอย่างเต็มที่ เพื่อให้การนำเสนอข่าวในภาวะวิกฤตเป็นไปอย่างราบรื่นและประสบผลสำเร็จ

ส่วนที่ 2 การปรับกระบวนการทำงานข่าว

จากผลการศึกษาวิจัยสามารถสรุปได้ว่า สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยให้ความสำคัญกับการปรับกระบวนการทำงานข่าวมาก และมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานอยู่ตลอดเวลาเพื่อรองรับและแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนระบบออกอากาศจากระบบสัญญาณดิจิทัลไปเป็นระบบสัญญาณแอนะล็อกเนื่องจากทีมช่างเทคนิคของกลุ่มพันธมิตรฯ พยายามจู่ช่องสัญญาณของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยเพื่อใช้ในการแพร่ภาพออกอากาศ การปรับแผนข่าวเนื่องจากสถานการณ์ความวุ่นวายที่เกิดขึ้นนั้นส่งผลกระทบโดยตรงต่อองค์กร การปรับผังรายการเนื่องจากสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยไม่สามารถดำเนินการออกอากาศและนำเสนอรายการต่างๆ ได้ตามปกติ การย้ายสถานที่ออกอากาศไปตามสถานที่ต่างๆ รวมถึงการออกอากาศโดยใช้วิธีการส่งสัญญาณโทรทัศน์ผ่านสัญญาณดาวเทียมจากรถถ่ายทอดสดนอกสถานที่ ไปยังอาคารสำนักงานส่วนกลางสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย บริเวณถนนเพชรบุรีตัดใหม่ ซึ่งทำหน้าที่ส่งต่อสัญญาณไปยังเสารับสัญญาณโทรทัศน์ บริเวณศาลฟ้า อาคารใบหยก 2 และทำการแพร่ภาพออกอากาศทั่วประเทศจากห้องส่งชั่วคราวของเอ็นบีที และการใช้สถานีเครือข่ายในภูมิภาคเพื่อทำการออกอากาศแทนส่วนกลางในช่วงเวลาที่ส่วนกลางมีความจำเป็นที่จะต้องเคลื่อนย้ายทีมงานและอุปกรณ์การทำงานไปยังสถานที่ออกอากาศชั่วคราวเนื่องจากกลุ่มผู้ชุมนุมปักหลักยึดพื้นที่ทำการสถานีฯ จนส่งผลให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานได้ตามปกติ

ประกอบกับอุปกรณ์การทำงานส่วนหนึ่งในบริเวณที่ทำการสถานีได้รับความเสียหายจากการที่กลุ่มผู้ชุมนุมบุกเข้าทำลายทรัพย์สินภายในตัวอาคาร

จากผลการศึกษาวิจัย สามารถสรุปได้ว่า การปรับกระบวนการทำงานข่าวของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในครั้งนั้น มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้การรายงานข่าวและการนำเสนอเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นเป็นไปอย่างต่อเนื่องดังเช่นในภาวะปกติ

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย

ส่วนที่ 1 ปัจจัยภายใน

จากผลการศึกษาวิจัย สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยภายในที่มีผลต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยนั้น ได้แก่ ระบบการจัดการภายในองค์กร อุปกรณ์และเทคโนโลยี ความสามารถทางวิชาชีพของบุคลากร งบประมาณ และสถานที่ปฏิบัติงาน ซึ่งเมื่อผู้วิจัยได้ทำการพิจารณาภาพรวมของปัจจัยภายในทั้งหมดในขณะที่เกิดภาวะวิกฤตแล้ว สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยภายในส่วนใหญ่ล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลดีต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤต ทั้งนี้ส่วนหนึ่งเป็นข้อดีของการนำเอาบริษัทเอกชนเข้ามาร่วมดำเนินการในฐานะบริษัทร่วมผลิตรายการ เนื่องจากหากพิจารณาปัจจัยภายในขององค์กรในภาคส่วนราชการ พบว่า ระเบียบปฏิบัติดั้งเดิมนั้นมีความล่าช้าและไม่เอื้ออำนวยต่อการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าต่างๆในภาวะวิกฤต แต่สำหรับสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในขณะนั้น มีบริษัท ดิจิตอล มีเดีย โฮลดิ้งส์ จำกัด ร่วมดำเนินการอยู่ จึงสามารถนำเอาทรัพยากรส่วนหนึ่งของบริษัท ดิจิตอล มีเดีย โฮลดิ้งส์ จำกัด มาช่วยสมทบเพื่อให้การบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตสามารถลุล่วงไปได้ด้วยดีได้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยภายนอก

จากผลการศึกษาวิจัย สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยภายในที่มีผลต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยนั้น ได้แก่ แรงกดดันทางสังคมและการเมือง แรงกดดันทางเศรษฐกิจ ความสนใจและความต้องการของผู้รับข่าวสาร และแหล่งข้อมูลเหตุการณ์และวัฒนธรรม ซึ่งเมื่อผู้วิจัยได้ทำการพิจารณาภาพรวมของปัจจัยภายนอกทั้งหมดในขณะที่เกิดภาวะวิกฤตแล้ว สามารถสรุปได้ว่า ภายนอกเกือบทั้งหมดล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลเสียต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤต อีกทั้งยังทำให้การบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยมีข้อจำกัดเพิ่มมากขึ้น อาจกล่าวได้ว่ามีเพียงความสนใจและความต้องการของผู้รับข่าวสารเท่านั้นที่ส่งผลดีต่อการบริหารงานข่าวของสถานีฯ เนื่องจากเมื่อเกิดเหตุการณ์ดังกล่าวขึ้น ประชาชนทั่วไปในสังคมย่อมมีความต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและให้ความ

สนใจแก่ทำให้การบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยมากกว่าในภาวะปกติ

ตอนที่ 3 ภาพลักษณ์ของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในภาวะวิกฤตจากมุมมองของสื่อมวลชน

ส่วนที่ 1 ภาพลักษณ์ที่เอ็นบีทีต้องการนำเสนอสู่ภายนอก

จากผลการศึกษาวิจัย สามารถสรุปได้ว่าภาพลักษณ์ที่สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หรือ เอ็นบีที ต้องการนำเสนอสู่ภายนอกนั้น เป็นภาพลักษณ์ในแง่ของการเป็นองค์กรสื่อระดับประเทศที่เป็นสื่อสาธารณะเพื่อประชาชน และนำเสนอข้อมูลข่าวสารรวมถึงเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นอย่างเป็นกลางและตรงไปตรงมา โดยไม่เอนเอียงไปทางฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

ส่วนที่ 2 ภาพลักษณ์ที่เอ็นบีทีเชื่อว่าสื่อมวลชนภายนอกมีต่อเอ็นบีที

จากผลการศึกษาวิจัย สามารถสรุปได้ว่าภาพลักษณ์ที่สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หรือ เอ็นบีที เชื่อว่าสื่อมวลชนภายนอกมีต่อตนเองนั้น เป็นภาพลักษณ์ในแง่ของการเป็นองค์กรสื่อที่เป็นกระบอกเสียงของรัฐบาล มีหน้าที่นำเสนอข้อมูลข่าวสารที่เป็นการประชาสัมพันธ์ผลงานภาครัฐ ทั้งนี้ก่อนเกิดภาวะวิกฤตกรณีกลุ่มพันธมิตรฯบุกยึดสถานีโทรทัศน์เอ็นบีทีนั้น สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยเชื่อว่าตนเองถูกมองว่าเป็นองค์กรที่ล้ำหลัง ไม่ทันต่อเหตุการณ์ แต่เมื่อเกิดภาวะวิกฤตดังกล่าว สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยเชื่อว่าตนเองถูกมองว่ามีศักยภาพในการรายงานข่าวสถานการณ์ฉุกเฉินได้มากขึ้นและมีชื่อเสียงด้านโครงข่ายออกอากาศที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีความพร้อมทางด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีในการรายงานข่าว แต่ก็ยังคงตกอยู่ในฐานะกระบอกเสียงของรัฐบาลเช่นเดิม

ส่วนที่ 3 ทศนคติที่สื่อมวลชนภายนอกมีต่อเอ็นบีที

จากผลการศึกษาวิจัย สามารถสรุปได้ว่าทัศนคติที่สื่อมวลชนภายนอกมีต่อสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หรือ เอ็นบีที นั้น เป็นทัศนคติในแง่ของการนำเสนอภาพของการเป็นองค์กรสื่อมวลชนที่ขาดความเป็นกลาง และเน้นการนำเสนอข่าวที่เป็นการเข้าข้างรัฐบาลมากเกินไป จนทำให้ประชาชนที่ไม่เห็นด้วยกับนโยบายของรัฐเกิดปฏิกิริยาต่อต้านสื่อ ดังเช่นในเหตุการณ์กลุ่มพันธมิตรฯประชาชนเพื่อประชาธิปไตยบุกยึดเอ็นบีที นอกจากนี้สื่อมวลชนภายนอกยังมองอีกว่าสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยจัดเป็นสถานีที่มีความพร้อมในด้านการนำเสนอข่าวมากที่สุด เนื่องจากมีโครงข่ายสถานีที่แข็งแรงและมีความสามารถในการออกอากาศที่ดีเยี่ยม

และมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ แต่โครงข่ายสถานีและอุปกรณ์เหล่านั้นยังมิได้ถูกนำมาใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย กรมศึกษากลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยบุกยึดเอ็นบีที” ในครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการศึกษาโดยสังเขปได้ดังรายละเอียดในตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 สรุปผลการวิจัยการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย กรมศึกษา กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยบุกยึดเอ็นบีที

การบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย		ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย		ภาพลักษณ์ของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในภาวะวิกฤตจากมุมมองของสื่อมวลชน		
การกำหนดนโยบายและวางแผนงาน	การปรับกระบวนการทำงานข่าว	ปัจจัยภายใน	ปัจจัยภายนอก	ภาพลักษณ์ที่เอ็นบีทีต้องการนำเสนอผู้ภายนอก	ภาพลักษณ์ที่เอ็นบีทีเชื่อว่าสื่อมวลชนภายนอกมีต่อเอ็นบีที	ทัศนคติที่สื่อมวลชนภายนอกมีต่อเอ็นบีที
- ลดขั้นตอนการสื่อสารภายในองค์กรให้สั้นลง โดยผู้อำนวยการสถานียังคงเป็นผู้มีอำนาจตัดสินใจดังเช่นในภาวะปกติ และจะทำการส่งการไปยังผู้ปฏิบัติงานทันทีโดยไม่ผ่านขั้นตอนต่างๆ	- ให้ผู้สื่อข่าวเข้าไปทำการรายงานข่าวจากพื้นที่ที่ถูกปิดเป็นความลับเนื่องจากพันธมิตรฯ ห้ามผู้สื่อข่าวของเอ็นบีทีเข้าไปเก็บภาพข่าวและรายงานข่าวในบริเวณพื้นที่การชุมนุม	-ระบบการจัดการภายในองค์กร แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือส่วนราชการและส่วนบริษัทร่วมผลิต ส่วนราชการมีการทำงานที่เป็นขั้นตอนมากเกินไป ดังนั้น การมีบริษัทร่วมผลิตจึงเข้ามาช่วยเติมเต็มการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตได้เป็นอย่างดี -อุปกรณ์และเทคโนโลยี นับเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานข่าวของสถานีฯ มากที่สุด เนื่องจากเอ็นบีทีมีโครงข่าย	-แรงกดดันทางสังคมและการเมือง นับเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารงานข่าวของสถานีฯ ในภาวะวิกฤต เนื่องมาจากการถูกพาดพิงและกล่าวหาว่าตกเป็นเครื่องมือของรัฐ ทำให้การบริหารงานข่าวเป็นไปอย่างยากลำบาก -แรงกดดันทางเศรษฐกิจ นับเป็นปัจจัยที่ส่งผลเสียต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของเอ็นบีที	-การเป็นองค์กรใหญ่ที่มีความพร้อมในการนำเสนอข้อมูลและข่าวสารออกสู่ประชาชน ประกอบกับการมีโครงข่ายสถานีและอุปกรณ์การทำงานที่ทันสมัย และมีข้อมูลที่สามารถนำไปอ้างอิงการนำเสนอได้	-เป็นกระบอกเสียงของรัฐบาล -นำเสนอข้อมูลของรัฐเป็นส่วนใหญ่ -บิดเบือนข้อมูลข่าวสาร และไม่มีความเป็นกลาง	- ถูกกดดันทางสังคมและการเมืองเนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ต้องตอบสนองนโยบายของรัฐ -เป็นกระบอกเสียงของรัฐบาล -นำเสนอข้อมูลเอนเอียงไปทางฝ่ายรัฐบาล

ตารางที่ 5.1 สรุปผลการวิจัยการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย กรมศึกษา กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยบุกยึดเอ็นบีที (ต่อ)

การบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย		ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย		ภาพลักษณ์ของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในภาวะวิกฤตจากมุมมองของสื่อมวลชน		
การกำหนดนโยบายและวางแผนงาน	การปรับกระบวนการทำงานข่าว	ปัจจัยภายใน	ปัจจัยภายนอก	ภาพลักษณ์ที่เอ็นบีทีต้องการนำเสนอสู่ภายนอก	ภาพลักษณ์ที่เอ็นบีทีเชื่อว่าสื่อมวลชนภายนอกมีต่อเอ็นบีที	ทัศนคติที่สื่อมวลชนภายนอกมีต่อเอ็นบีที
	-ประกาศย้ายจุดออกอากาศผ่านหน้าจอโทรทัศน์เนื่องจากพันธมิตรฯบุกเข้ายึดอาคารที่ทำการสถานีฯ และสั่งให้เจ้าหน้าที่หยุดการแพร่ภาพออกอากาศในทันที	สถานีจำนวนมาก จึงเอื้อต่อการแก้ปัญหาห้องส่งถูกพันธมิตรฯบุกเข้ายึดได้อย่างดี -ความสามารถทางวิชาชีพของบุคลากรนับเป็นปัจจัยที่ส่งผลดี เพราะเอ็นบีทีในขณะนั้นมีบริษัทร่วมผลิตเข้าร่วมงานกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นข้าราชการที่มีความเข้าใจในนโยบายของรัฐ ทำให้มีความหลากหลายในความสามารถทางวิชาชีพของบุคลากร	เนื่องจากการถูกกล่าวหาและพาดพิงจนเกิดปฏิกิริยาต่อต้านอย่างรุนแรงจากกลุ่มผู้ชมบางส่วนที่ไม่เห็นด้วยกับนโยบายของรัฐ ถือเป็นความดุดันในแง่เศรษฐกิจของเอ็นบีที -ความสนใจและความต้องการของผู้รับข่าวสารนับเป็นปัจจัยที่ส่งผลดีต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีฯ เนื่องจากภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นเป็นเหตุการณ์ที่อยู่	-การเป็นองค์กรสื่อที่มีความเป็นกลางไม่เอียงไปทางด้านใดด้านหนึ่ง และเป็นสื่อสาธารณะเพื่อประชาชนอย่างแท้จริง		-ถูกจำกัดสิทธิเสรีภาพของการเป็นสื่อมวลชน -มีโครงข่ายสถานีและอุปกรณ์การทำงานที่ทันสมัยแต่ไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ -มีความพยายามในการแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อทำหน้าที่ของสื่อมวลชนที่ดีที่จะต้องถ่ายทอดและนำเสนอเหตุการณ์ออกสู่สาธารณชน แม้ว่าองค์กรกำลังตกอยู่ในภาวะวิกฤต

ตารางที่ 5.1 สรุปผลการวิจัยการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย กรมศึกษา กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยบุกยึดเอ็นบีที (ต่อ)

การบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย		ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย		ภาพลักษณ์ของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในภาวะวิกฤตจากมุมมองของสื่อมวลชน		
การกำหนดนโยบายและวางแผนงาน	การปรับกระบวนการทำงานข่าว	ปัจจัยภายใน	ปัจจัยภายนอก	ภาพลักษณ์ที่เอ็นบีทีต้องการนำเสนอผู้ภายนอก	ภาพลักษณ์ที่เอ็นบีทีเชื่อว่าสื่อมวลชนภายนอกมีต่อเอ็นบีที	ทัศนคติที่ผู้อื่นมีต่อเรา
	-ย้ายจุดออกอากาศไปตามสถานที่ต่างๆรวมถึงการใช้สถานีเครือข่ายในภูมิภาคออกอากาศแทนเนื่องจากกลุ่มพันธมิตรฯ ปักหลักยึดพื้นที่สถานีฯ ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานได้ตามปกติ	-งบประมาณ นับเป็นปัจจัยที่ส่งผลเสียต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤต เนื่องจากเป็นหน่วยงานราชการและไม่มีการจัดงบประมาณเพื่อรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน ทำให้การเบิกจ่ายไม่สามารถทำได้ทัน -สถานที่ปฏิบัติงาน นับเป็นปัจจัยที่ถือเป็นข้อได้เปรียบของสถานีฯ เนื่องจากความเป็นหน่วยงานของรัฐทำให้	ในความสนใจของผู้ชมจำนวนมาก -แหล่งข้อมูลเหตุการณ์และวัฒนธรรม นับเป็นปัจจัยที่ส่งผลเสียต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีฯ เนื่องจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมีความละเอียดอ่อนและเปราะบาง จึงทำให้การบริหารงานข่าวของสถานีฯ ในขณะมีความยากลำบากในการตัดสินใจที่จะบริหารงาน			

ตารางที่ 5.1 สรุปผลการวิจัยการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย กรมศึกษา กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยบุกยึดเอ็นบีที (ต่อ)

การบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย		ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย		ภาพลักษณ์ของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในภาวะวิกฤตจากมุมมองของสื่อมวลชน		
การกำหนดนโยบายและวางแผนงาน	การปรับกระบวนการทำงานข่าว	ปัจจัยภายใน	ปัจจัยภายนอก	ภาพลักษณ์ที่เอ็นบีทีต้องการนำเสนอผู้ภายนอก	ภาพลักษณ์ที่เอ็นบีทีเชื่อว่าสื่อมวลชนภายนอกมีต่อเอ็นบีที	ทัศนคติที่สื่อมวลชนภายนอกมีต่อเอ็นบีที
		ได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยงานอื่นเป็นอย่างดี	และนำเสนอข่าวแต่ละข่าวออกสู่สังคม			

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย กรมศึกษา กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตย บุคคลอื่นที่ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาด้วยวิธีการต่างๆ ทั้งการศึกษาเอกสารที่มีข้อมูลอ้างอิงเกี่ยวกับการบริหารงานของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ขณะเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินดังกล่าว และจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) สื่อมวลชนภายในซึ่งเป็นผู้กำหนดแนวทางการบริหารงานข่าวและนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง รวมถึงสื่อมวลชนภายนอกที่เฝ้าดูและติดตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างใกล้ชิด นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้นำเอารอบแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นเครื่องมือในการศึกษาตรวจสอบ โดยสามารถอภิปรายผลการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย

จากการสัมภาษณ์สื่อมวลชนภายใน อันได้แก่ ผู้อำนวยการสถานี บรรณาธิการบริหาร บรรณาธิการข่าว ผู้ประกาศข่าว ผู้สื่อข่าวและเจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในสถานการณ์จริง จำนวนทั้งสิ้น 9 ท่าน พบว่า การบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย กรมศึกษา กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตย บุคคลอื่นที่ เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2551 นั้น ถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 การกำหนดนโยบายและวางแผนงาน

จากการวิจัยพบว่า การกำหนดนโยบายและวางแผนงานของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยเป็นแบบตามลำดับขั้นตอน เนื่องจากสถานีมีรูปแบบการบริหารงานข่าวแบบระบบราชการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารจัดการสื่อโทรทัศน์ ของ สุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2550) ที่กล่าวว่า “สถานีโทรทัศน์ที่มีการบริหารงานแบบราชการจะต้องปฏิบัติตามขั้นตอนของทางราชการ โดยเฉพาะในเรื่องเอกสาร บุคคล และงบประมาณ” และยังสอดคล้องกับแนวความคิดของ สุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2550) ที่กล่าวเพิ่มเติมว่า “นโยบายของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย นั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อปฏิบัติการในการเป็นเครื่องมือของภาครัฐ มีหน้าที่สร้างความเข้าใจอันดีให้เกิดขึ้นระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับประชาชน”

ในภาวะปกติ สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยจะมีการกำหนดหน้าที่และลักษณะของงานอย่างชัดเจน ภายใต้การควบคุมดูแลและการตัดสินใจของผู้ผู้อำนวยการสถานีที่มีสิทธิ์ขาดในการกำหนดนโยบายและวางแผนงาน ตามทฤษฎีการบริหารงานแบบคลาสสิกของอองรี ฟาโยล (1961) ที่กล่าวว่า “องค์กรที่ดีจะต้องมีโครงสร้างชัดเจนและพนักงานต้องตระหนักถึงตำแหน่งและ

บทบาทของตนในองค์กร โครงสร้างที่ชัดเจนทำให้การทำงานขององค์กรเป็นไปโดยราบรื่น” นอกจากนี้การบริหารงานในภาวะปกติของสถานีวิทยุโทรทัศนแห่งประเทศไทยยังสอดคล้องกับ ทฤษฎีการจัดการองค์การราชการ ที่เรียกว่า “Bureaucracy” ที่แมกซ์ เวเบอร์ (1930) กล่าวไว้ว่า “องค์การราชการควรมีลักษณะ 6 ประการ คือ องค์กรต้องมีการจัดแบ่งงานออกเป็นส่วนๆและมีการ กำหนดงานนั้นๆให้ชัดเจนและไม่สับสน องค์กรต้องมีสายบังคับบัญชาตามลำดับชั้น ระบบการ คัดเลือกคนนั้นต้องกระทำอย่างเป็นทางการ องค์กรต้องมีระเบียบและกฎเกณฑ์ ความไม่เลือกที่รัก มักที่ชัง และการแยกระบบการทำงานออกเป็นสาขาอาชีพ”

จากการวิจัยพบว่า การกำหนดนโยบายและวางแผนงานในภาวะปกติที่กล่าวไปข้างต้น ได้ถูกนำมาใช้ในภาวะวิกฤตโดยมิได้มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบนโยบายและการวางแผนงานใดๆ ขององค์กร จะมีก็เพียงแต่การปรับลดขั้นตอนในการตัดสินใจและสั่งการ โดยในภาวะปกติจะต้องมี การสั่งการตามลำดับหน้าที่ แต่ในภาวะวิกฤตนั้นลำดับการสั่งการจะถูกย่นระยะทางลงด้วยการสั่ง การโดยตรงจากผู้อำนวยการสถานีวิทยุโทรทัศนไปยังผู้ปฏิบัติงานทันทีโดยไม่ผ่านลำดับขั้นตอนต่างๆ ซึ่ง สอดคล้องกับแนวความคิดของ ดนัย จันทรเจ้าฉาย (2544) ที่กล่าวว่า “เป้าหมายหลักของการ บริหารงานข่าวในภาวะวิกฤต คือ การลดผลกระทบเชิงลบที่เกิดขึ้นกับองค์กรให้เหลือน้อยที่สุด หรือไม่มีเลย ภายในเวลารวดเร็วที่สุดที่สามารถจัดการได้”

ส่วนที่ 2 การปรับกระบวนการทำงานข่าว

จากการวิจัยพบว่า สถานีวิทยุโทรทัศนให้ความสำคัญกับการปรับกระบวนการทำงาน ข่าวมาก เนื่องจากเหตุการณ์กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยบุกยึดเอ็นบีทีเป็นภาวะ วิกฤตร้ายแรงสำหรับองค์กรและเป็นเหตุการณ์ที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อนในประวัติศาสตร์ ดังที่ ดักลาส บุธ (1993) ได้กล่าวไว้ว่า “ภาวะวิกฤตเป็นสถานการณ์หรือช่วงเวลาที่ยิงเจกนุกคล กลุ่ม หรือองค์กรเผชิญอยู่และไม่สามารถจัดการหรือดำเนินการได้ในกระบวนการทำงานปกติ เป็น สถานการณ์หรือช่วงเวลาที่ยิงผลลบและสร้างแรงกดดันอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงอย่าง ลับพลัน” ซึ่งการปรับกระบวนการทำงานของสถานีวิทยุโทรทัศนแห่งประเทศไทยนั้นมีหลาย รูปแบบไม่ว่าจะเป็น ให้ผู้สื่อข่าวเข้าไปทำการรายงานข่าวจากพื้นที่ที่ถูกปิดเป็นความลับเนื่องจาก พันธมิตรฯห้ามผู้สื่อข่าวของเอ็นบีทีเข้าไปเก็บภาพข่าวและรายงานข่าวในบริเวณพื้นที่การชุมนุม ประกาศย้ายจุดออกอากาศผ่านหน้าจอโทรทัศน์เนื่องจากพันธมิตรฯบุกเข้ายึดอาคารที่ทำการสถานี ฯและสั่งให้เจ้าหน้าที่หยุดการแพร่ภาพออกอากาศในทันที หรือแม้กระทั่งย้ายจุดออกอากาศไปตาม สถานที่ต่างๆรวมถึงการใช้สถานีเครือข่ายในภูมิภาคออกอากาศแทนเนื่องจากกลุ่มพันธมิตรฯ ปักหลักยึดพื้นที่สถานีฯส่งผลให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานได้ตามปกติ ทั้งนี้จากการวิจัย พบว่า สาเหตุหลักของการปรับกระบวนการทำงาน คือ การทำทุกวิถีทางเพื่อให้สถานีฯยังคง

สามารถแพร่ภาพออกอากาศได้ตามปกติ เนื่องจากสถานีฯต้องการตีแผ่เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นให้ประชาชนได้รับทราบถึงความเป็นไปของสถานการณ์ความวุ่นวายที่เกิดขึ้นกับประเทศไทยและสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หรือ เอ็นบีที ซึ่งความพยายามในการปรับกระบวนการทำงานข่าวในครั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ สมหวัง วิทยาปัญญาพันธ์ (2549) ที่กล่าวไว้ว่า “การบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตต้องมีวินัยและช่องทางการสื่อสารที่ตอบสนองได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิผล”

กระบวนการทำงานข่าวของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น จะถูกปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ในขณะนั้นๆ ไม่มีการวางกระบวนการทำงานข่าวที่ชัดเจน เนื่องจากสถานีฯไม่สามารถกำหนดรูปแบบการทำงานที่ตายตัวได้เพราะวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้นมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ส่งผลให้ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานข่าวเกิดการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาเช่นเดียวกัน การปรับกระบวนการทำงานข่าวตามสถานการณ์และปัจจัยควบคุมนี้เป็นไปตามแนวคิดของ Michael Bland (1995) ที่กล่าวว่า “เมื่อเกิดภาวะวิกฤต สื่อมวลชนจะไม่สามารถปฏิบัติหรือคาดหวังการทำงานตามกระบวนการข่าวที่ถูกกำหนดจากองค์กรได้ แต่การทำงานของสื่อมวลชนนั้นจะต้องปฏิบัติตามหน้าที่ที่ถูกกำหนดในโต๊ะข่าวประจำวัน โดยสิ่งเหล่านั้นล้วนเป็นสิ่งที่จะต้องคิดและทำทันที”

จากผลการวิจัยอาจกล่าวได้ว่า “เมื่อเกิดภาวะวิกฤตขึ้นกับองค์กรที่ไม่มีการเตรียมแผนรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน ซ้ำยังเป็นสถานการณ์ฉุกเฉินร้ายแรงที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อนและไม่สามารถควบคุมได้โดยสิ้นเชิง องค์กรควรมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานเพื่อรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและเพื่อให้องค์กรสามารถผ่านพ้นภาวะวิกฤตไปได้ แต่จากการศึกษาวิจัยเรื่องการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย กรณีศึกษา กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยบุกยึดเอ็นบีที ในครั้งนี้ พบว่า สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยซึ่งเป็นองค์กรสื่อสารมวลชนระดับประเทศไม่สามารถทำการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานข่าวได้โดยอิสระ เนื่องจากมีข้อจำกัด 2 ประเด็นหลัก ได้แก่

1. สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยเป็นองค์กรสื่อประจำชาติที่ถูกจับตามองในขณะนั้น ดังนั้นการเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานข่าวเพื่อรองรับภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น อาจจะมีผลต่อเนื้อหาของข่าวที่ถูกนำเสนอต่อสาธารณชน และข่าวที่ถูกนำเสนอออกไปอาจส่งผลกระทบต่อสังคมในขณะนั้นซึ่งมีความเปราะบางทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร
2. สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยมีสภาพเป็นหน่วยงานราชการ แม้ในขณะเกิดภาวะวิกฤตดังกล่าวจะมีการนำทีมข่าวจากบริษัทเอกชนเข้าร่วมดำเนินการผลิตรายการข่าวในฐานะบริษัทร่วมผลิต แต่โครงสร้างการบริหารงานข่าวหลักเกือบทั้งหมดยังคงอยู่ในรูปแบบ

ของระบบราชการ ดังนั้นการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานข่าวโดยจับปล้นและผลการ จึงเป็นสิ่งที่กระทำได้ยาก

ข้อจำกัดดังกล่าวส่งผลให้การเปลี่ยนแปลงนโยบายและการวางแผนงานในภาวะวิกฤต ของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยเป็นไปได้ยากกว่าการปรับกระบวนการทำงานข่าว เนื่องจากกระบวนการทำงานข่าวในภาวะปกติของสถานีฯได้กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบ ส่วนใหญ่ในการทำงานให้เป็นของบริษัทร่วมผลิตรายการซึ่งเป็นบริษัทเอกชน จึงทำให้ กระบวนการทำงานข่าวของสถานีมีความยืดหยุ่นและสามารถปรับเปลี่ยนเพื่อรองรับสถานการณ์ ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นได้ จากผลการวิจัยยังอาจกล่าวเพิ่มเติมได้ว่า ในภาวะวิกฤต สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่ง ประเทศไทยเลือกใช้การลดขั้นตอนการสื่อสารระหว่างผู้อำนวยการสถานีซึ่งเป็นผู้มีอำนาจสิทธิ์ขาด ในการตัดสินใจสั่งการ และเจ้าหน้าที่ขององค์กรซึ่งมีหน้าที่ปฏิบัติงานข่าวโดยใช้วิธีการสั่งการ โดยตรง เพื่อให้สถานีฯสามารถรับมือและแก้ไขภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นได้อย่างทันทั่วทั้งที่ นอกจากนี้ สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยยังได้นำเอาทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ประโยชน์ในการทำงาน เพื่อให้การบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตมีประสิทธิภาพมากขึ้น

นอกจากนี้ผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของรัชนิวรรณ ดวงแก้ว (2549) ในหัวข้อการศึกษา “เรื่อง การนำเสนอข่าวภาวะวิกฤตคลื่นสึนามิของ สถานีโทรทัศน์ไอทีวีกับการเปิดพื้นที่สาธารณะ กรณีศึกษาการพัฒนาบ้านน้ำเค็ม จ.พังงา” ที่กล่าว ไว้ว่า “การบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตควรเป็นการบริหารงานข่าวที่ผู้บริหารเป็นผู้ตัดสินใจและ สั่งการโดยตรงไปยังผู้ปฏิบัติงานตามสายงานได้เลยโดยไม่ต้องผ่านขั้นตอนหรือกระบวนการต่างๆ ดังเช่นในภาวะปกติ เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลและข่าวสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุ โทรทัศน์แห่งประเทศไทย กรณีศึกษา กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยบุกยึดเอ็นบีที เมื่อ วันที่ 26 สิงหาคม 2551 นั้นถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ดังนี้

1. **ปัจจัยภายใน** หมายถึง ภาวะแวดล้อมที่องค์กรสามารถกำหนดและควบคุมให้เป็นไปตาม ความต้องการหรือนโยบายขององค์กรได้ ปัจจัยประเภทนี้ส่งผลโดยตรงต่อการบริหารงานข่าวของ องค์กร เนื่องจากเป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีบทบาทและอิทธิพลหลักในการดำเนินงานของตัวองค์กร ปัจจัยภายใน ได้แก่

- ระบบการจัดการภายในองค์กร หัวใจสำคัญประการหนึ่งของการบริหารงาน

ข่าวในภาวะวิกฤติให้มีศักยภาพคือการมีระบบการจัดการภายในองค์กรที่ดีและมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยซึ่งเป็นองค์กรสื่อระดับประเทศ และมีบทบาทรวมถึงอิทธิพลต่อการชี้นำแนวความคิดของประชาชน ดังนั้นองค์กรจึงควรมีการเตรียมระบบการจัดการเพื่อรองรับภาวะวิกฤติหรือสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต อาทิเช่น เหตุการณ์กลุ่มผู้ชุมนุมและเรียกร้องทางการเมืองบุกยึดสถานีโทรทัศน์ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ ดังกรณีศึกษาของงานวิจัยชิ้นนี้ นอกจากนี้ยังควรสร้างความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างบุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กรเกี่ยวกับโครงสร้างและรูปแบบของระบบ เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชนมีประสิทธิภาพสูงสุด

- อุปกรณ์และเทคโนโลยี ในช่วงเกิดภาวะวิกฤติ สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยได้มีการปรับรูปแบบการส่งสัญญาณเพื่อทำการแพร่ภาพออกอากาศหลายช่องทาง เช่น การส่งสัญญาณโทรทัศน์จากสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในส่วนภูมิภาค (ได้แก่ จังหวัดกาญจนบุรี และ จังหวัดเชียงใหม่) มายังสำนักงานสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยส่วนกลาง ที่ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ เพื่อรับสัญญาณผ่านดาวเทียมแล้วส่งต่อไปยังเสารับสัญญาณโทรทัศน์บนอาคารใบหยก 2 เพื่อทำการออกอากาศทั่วประเทศจากห้องส่งชั่วคราว เป็นต้น ทั้งนี้เป็นผลมาจากการมีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ จากที่กล่าวมาได้สะท้อนให้เห็นว่า ความพร้อมทางอุปกรณ์และเทคโนโลยีเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลให้การบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤติสามารถคล่องไปได้อย่างสมบูรณ์
- ความสามารถทางวิชาชีพของบุคลากร เป็นปัจจัยภายในที่มีผลโดยตรงต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤติ เนื่องจากบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจและความสามารถรวมถึงประสบการณ์ในวิชาชีพสื่อสารมวลชน จะสามารถประเมินสถานการณ์และทำการวิเคราะห์ข้อมูลรวมถึงประมวลผลเพื่อการตัดสินใจในภาวะวิกฤติอันเป็นช่วงเวลาที่ต้องการความรวดเร็วและแม่นยำในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารในการรายงานเป็นไปอย่างถูกต้อง แม่นยำ และทันต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคม
- งบประมาณ รูปแบบโครงสร้างการเบิกจ่ายงบประมาณในภาวะปกติของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยไม่สามารถนำมาใช้ในภาวะวิกฤติได้อย่างสิ้นเชิง เนื่องจากความเป็นหน่วยงานของรัฐทำให้องค์กรมีขั้นตอนในการเบิกจ่ายหลายขั้นตอน แต่ในภาวะวิกฤติอันเป็นภาวะเร่งรีบที่ไม่สามารถรอได้ จึงจำเป็นต้องแก้ปัญหาโดยการ

สำรองเบิกจ่ายจาก บริษัท ดิจิตอลมีเดียโฮลดิ้ง จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทร่วมผลิตรายการของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยไปก่อน

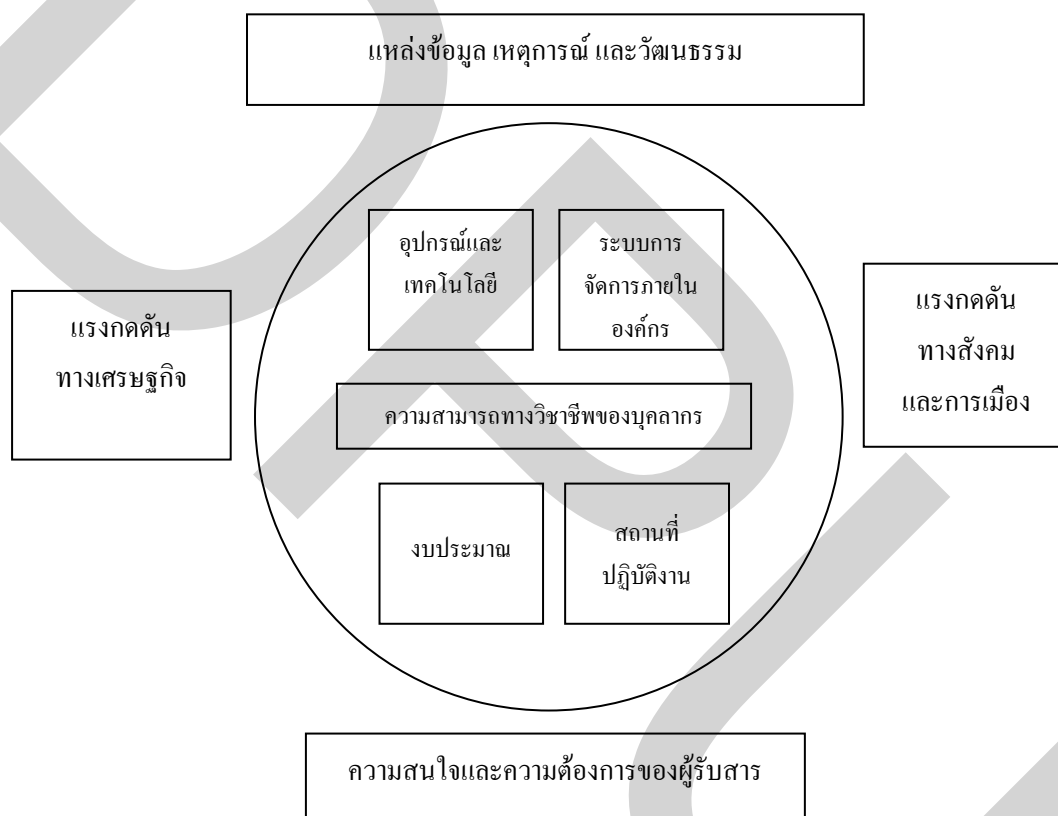
- สถานที่ปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานในภาวะวิกฤตินั้นต้องเลือกสถานที่ถ่ายทอดที่ปลอดภัยมากที่สุดสำหรับบุคลากร ซึ่งในช่วงเกิดภาวะวิกฤติครั้งนั้นสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยได้เลือกสถานที่เป็น กองทัพไทย กับกรมทหารราบที่ 11 รักษาพระองค์ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐในการนำรถถ่ายทอดสดเข้าไปในสถานที่ราชการได้

2. **ปัจจัยภายนอก** หมายถึง ภาวะแวดล้อมซึ่งองค์กรไม่สามารถควบคุมได้ และเป็นภาวะแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อการบริหารงานข่าว อาจส่งผลมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับช่วงเวลาและสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดปัจจัยนั้นๆเป็นหลัก ปัจจัยภายนอก ได้แก่

- แรงกดดันทางสังคมและการเมือง ในระหว่างเกิดภาวะวิกฤติทางการเมืองนั้น การนำเสนอข่าวส่วนใหญ่จะเป็นการรายงานสถานการณ์ที่เกิดจากสภาพวิกฤติทางการเมือง ทั้งนี้องค์กรควรนำเสนอข้อมูลและเหตุการณ์ตามความเป็นจริง ไม่นำเสนอขึ้นเพื่อสร้างกระแสใดๆ เนื่องจากสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ถือว่าเป็นสื่อมวลชนหลักและเป็นองค์กรที่มีศักยภาพในการถ่ายทอดข้อมูลสู่ประชาชน ดังนั้นการรายงานข่าวจึงควรเป็นไปด้วยความถูกต้อง แท้จริง ไม่บิดเบือน
- แรงกดดันด้านทางเศรษฐกิจ การตรวจสอบผลงานการผลิตของสื่ออื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบกับผลผลิตขององค์กรเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะวิกฤติซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ผู้บริโภคข่าวมีความต้องการบริโภคข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายและรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ ทำให้องค์กรสื่อแต่ละองค์กรเร่งผลิตผลงานและนำเสนอข้อมูลข่าวสาร เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ชม ดังนั้นจึงส่งผลให้อัตราการแข่งขันระหว่างองค์กรสื่อสูงขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้
- ความสนใจและความต้องการของผู้รับข่าวสาร โดยทั่วไปเมื่อเกิดเหตุการณ์บ้านเมืองอันเป็นภาวะผิดปกติ ผู้รับสารหรือประชาชนทั่วไปมักจะให้ความสนใจในการรับข่าวสารมากกว่าในช่วงภาวะปกติ ดังนั้นสถานีโทรทัศน์แห่งประเทศไทยซึ่งเป็นองค์กรสื่อขนาดใหญ่ จึงมีหน้าที่นำเสนอข่าวสารด้วยความรวดเร็ว จับใจ ถูกต้อง ทันเหตุการณ์ เพื่อเป็นสื่อกลางในการเผยแพร่ข่าวสารบ้านเมืองให้ประชาชนได้รับทราบทันที

- แหล่งข้อมูลเหตุการณ์และวัฒนธรรม แม้ว่าสถานีโทรทัศน์แห่งประเทศไทยจะเป็นหน่วยงานของรัฐบาล แต่การนำเสนอข้อมูลและข่าวสารต่างๆต้องเป็นกลาง ไม่เอนเอียงไปทางฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง เพื่อรักษาภาพของความเป็นองค์กรสื่อแห่งชาติ

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤตของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและเขียนเป็นแบบจำลองได้ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 5.1 แบบจำลองปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤติ
ที่มา : พัสวิ จิตติพรวัฒนกุล. 2555.

แบบ จำลองดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงตัวแปรหรือปัจจัยควบคุมที่มีผลต่อการบริหารงานข่าวเมื่อเกิดภาวะวิกฤตขึ้นกับองค์กร ซึ่งถูกแบ่งออกเป็นปัจจัยภายในหรือปัจจัยที่สามารถควบคุมได้ และปัจจัยภายนอกหรือปัจจัยที่อยู่นอกเหนือความควบคุม ปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อการบริหารงานข่าวมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับสถานการณ์หรือสภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นกับองค์กรว่า

เป็นภาวะวิกฤตประเภทใด และขึ้นอยู่กับรูปแบบโครงสร้างการบริหารงานข่าวในภาวะปกติขององค์กรด้วยเช่นกัน

ผู้วิจัยพบว่า ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับแนวความคิดของ เดนนิส แมคเคลว (2005) ที่กล่าวว่า “โดยทั่วไปสื่อมวลชนจะถูกควบคุมโดยปัจจัยต่างๆของสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทำให้สื่อมวลชนไม่สามารถปฏิบัติงานโดยอิสระตามใจชอบได้ แต่จะต้องดำเนินอยู่ท่ามกลางแรงกดดันจากตัวแปรต่างๆ ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจในการกำหนดนโยบายและหลักการในการปฏิบัติงานขององค์กร ดังนั้น สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยซึ่งเป็นอีกหนึ่งองค์กรสื่อสารมวลชน จึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องเผชิญกับปัจจัยแวดล้อมทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร” นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สาธินี ชัยพันธ์ (2544) ในหัวข้อการศึกษา “การบริหารข่าวโทรทัศน์ : ข่าว 9 อ.ส.ม.ท” ซึ่งกล่าวว่า “ปัจจัยแวดล้อมภายในส่งผลต่อการบริหารงานข่าวมากที่สุด คือ ปัจจัยการจัดการ, ความเป็นวิชาชีพ, ปัจจัยแวดล้อมภายนอก ได้แก่ ปัจจัยเหตุการณ์และกระแสวัฒนธรรม และปัจจัยจากการควบคุมด้านกฎหมายและการเมือง สถาบันสังคมจะส่งผลต่อการบริหารงานข่าว รวมทั้งการบริหารงานข่าวระดับชาติ (Nation Oriented) ไม่แสวงหากำไร และการบริหารงานข่าวระดับนานาชาติ หรือระดับโลก (Global Oriented)”

ตอนที่ 3 ภาพลักษณ์ของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในภาวะวิกฤตจากมุมมองของสื่อมวลชน

ผู้วิจัยได้แบ่งการศึกษาเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในภาวะวิกฤตจากมุมมองของสื่อมวลชนออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ภาพลักษณ์ที่เอ็นบีทีต้องการนำเสนอสู่ภายนอก ภาพลักษณ์ที่เอ็นบีทีเชื่อว่าสื่อมวลชนภายนอกมีต่อเอ็นบีที และทัศนคติที่สื่อมวลชนภายนอกมีต่อเอ็นบีทีนั้น ซึ่งเป็นไปตามกรอบแนวคิดของบราวน์ ที่ได้ทำการสังเคราะห์แนวคิดเรื่องภาพลักษณ์ขององค์กรในสาขาวิชาต่างๆเข้าด้วยกัน แล้วนำเสนอออกมาเป็นกรอบแนวคิดทั้งหมด 3 ประการคือ ภาพลักษณ์ที่ต้องการนำเสนอสู่ภายนอก (Intended Image) ภาพลักษณ์ที่เราเชื่อว่าผู้อื่นมีต่อเรา (Construed Image) และทัศนคติที่ผู้อื่นมีต่อเรา (Attitude) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวความคิดของ อำนวย วีระวรรณ (2540 : 90-91) ที่จำแนกภาพลักษณ์องค์กรออกเป็น 2 ประเภทคือ ภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติ นั่นคือการปล่อยให้ไปไปตามสภาวะแวดล้อมที่กระทบ ซึ่งภาพที่ออกมาจะผิดเพี้ยนไปจากความเป็นจริง เพราะอิทธิพลของทัศนคติในแต่ละสังคมที่ไม่เหมือนกัน และภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นจากการปรุงแต่ง ก็คือ การใช้กระบวนการในการสร้างภาพลักษณ์ให้เกิดภาพตามที่องค์กรได้วางแผนไว้ ไม่ว่าจะเป็นภาพจริง หรือภาพลวงก็ตาม

จากผลการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์ที่สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หรือ เอ็นบีที ต้องการนำเสนอสู่ภายนอกนั้นเป็นไปในลักษณะที่ต้องการให้สื่อมวลชนภายนอกรวมถึงบุคคลทั่วไปในสังคมมองว่า สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยเป็นองค์กรใหญ่ที่มีความพร้อมในการนำเสนอข้อมูลและข่าวสารออกสู่ประชาชน ประกอบกับการมีโครงข่ายสถานีและอุปกรณ์การทำงานที่ทันสมัย และมีข้อมูลที่สามารถนำไปอ้างอิงการนำเสนอได้ นอกจากนี้สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยยังเป็นองค์กรสื่อที่มีความเป็นกลางไม่เอนเอียงไปทางด้านใดด้านหนึ่ง และเป็นสื่อสาธารณะเพื่อประชาชนอย่างแท้จริง เมื่อทำการพิจารณาโดยรวมเกี่ยวกับภาพลักษณ์ที่สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยต้องการนำเสนอสู่ภายนอก ผู้วิจัยพบว่า ภาพลักษณ์ประเภทนี้มีลักษณะคล้ายคลึงกับ “ภาพลักษณ์ที่พึงปรารถนา” (Wish image) ซึ่ง พงษ์เทพ วรกิจโกคาทร (2537 : 124-125) ได้เคยจำแนกประเภทของภาพลักษณ์และกล่าวว่า “ภาพลักษณ์ที่พึงปรารถนา คือ ภาพลักษณ์ที่ผู้บริหารและพนักงานมีความต้องการจะให้องค์กรของตนเป็นเช่นนั้น” ส่วนภาพลักษณ์ที่สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยเชื่อว่าผู้อื่นมีต่อตนเองนั้น เปรียบได้กับ “ภาพลักษณ์กระจกเงา” (Mirror image) ซึ่ง พงษ์เทพ วรกิจโกคาทร (2537 : 124-125) ได้ให้ความหมายเอาไว้ว่า “ภาพลักษณ์กระจกเงา เปรียบได้กับเวลาที่คนเราส่องกระจก เขาก็จะเห็นภาพของตัวเองในกระจก ในภาพนั้นเขาอาจมองว่าสวย สง่างามดี หรือตรงลักษณะใดก็ได้ตามความนึกคิดของเขา ในกรณีนี้ก็เช่นกัน ผู้บริหารอาจมองว่าองค์กรได้ทำ โน่นทำนี่ดีมากแล้ว ดังนั้นภาพลักษณ์ขององค์กรจึงน่าจะเป็นภาพลักษณ์ที่ดี ซึ่งความเป็นจริงจะเป็นเช่นไรก็เป็นอีกกรณีหนึ่ง ทั้งนี้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายอาจมองอะไรที่แตกต่างจากผู้บริหารก็ได้” สำหรับภาพลักษณ์ที่สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยเชื่อว่าผู้อื่นมีต่อตนเองนั้น จากผลการวิจัยพบว่า สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หรือ เอ็นบีที เชื่อว่าสื่อมวลชนภายนอกมองเอ็นบีทีในลักษณะของการเป็นกระบอกเสียงของรัฐบาล นำเสนอข้อมูลของรัฐเป็นส่วนใหญ่ บิดเบือนข้อมูลข่าวสารและไม่มีความเป็นกลาง ซึ่งผู้บริหารและสื่อมวลชนภายในได้พยายามชี้แจงถึงประเด็นดังกล่าวในทุกครั้งที่มีโอกาส ว่าไม่เป็นความจริงแต่อย่างใด เนื่องจากสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยเป็นองค์กรสื่อสารมวลชนประจำชาติและมีหน้าที่นำเสนอข้อมูลข่าวสาร รวมถึงข้อเท็จจริงต่างๆที่เกิดขึ้นสู่สาธารณชน

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) กลุ่มสื่อมวลชนทั้งภายในและภายนอก เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในภาวะวิกฤติจากมุมมองของสื่อมวลชน ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า ทศนคดีที่สื่อมวลชนภายนอกมีต่อสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หรือ เอ็นบีที ในภาวะวิกฤตินั้นมีทั้งแง่ดีและแง่ลบ ไม่ว่าจะเป็นการถูกมองว่าถูกกีดกันทางสังคมและการเมืองเนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ต้องตอบสนองนโยบายของรัฐ การเป็นกระบอกเสียงของรัฐบาล การนำเสนอข้อมูลเอนเอียงไปทางฝ่ายรัฐบาล การถูก

จำกัดสิทธิเสรีภาพของการเป็นสื่อมวลชน การมีโครงข่ายสถานีและอุปกรณ์การทำงานที่ทันสมัยแต่ไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ หรือการมีความพยายามในการแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อทำหน้าที่ของสื่อมวลชนที่ดีที่จะต้องถ่ายทอดและนำเสนอเหตุการณ์ออกสู่สาธารณชน แม้ว่าองค์กรจะกำลังตกอยู่ในภาวะวิกฤตก็ตาม

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ทำให้ผู้วิจัยได้ทราบถึงทัศนคติของสื่อมวลชนภายนอกที่มีต่อสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในภาวะวิกฤติ และมีความเห็นว่า การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรเป็นสิ่งสำคัญไม่ว่าจะในภาวะปกติหรือในภาวะวิกฤตก็ตาม เนื่องจากการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีนับเป็นพื้นฐานของการสร้างความเชื่อมั่น การสร้างความเข้าใจและการแก้ไขปัญหาในยามเกิดวิกฤตการณ์ ดังที่ วิรัช ลภีรัตนกุล (2541 : 83-84) ได้กล่าวไว้ว่า “การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีเป็นเรื่องที่องค์กรต้องให้ความสำคัญเพราะเมื่อองค์กรได้สร้างภาพลักษณ์ไว้ดีแล้วก็เท่ากับวางรากฐานขององค์กรไว้อย่างแน่นหนา เมื่อเกิดวิกฤตการณ์ขึ้นองค์กรย่อมไม่สั่นคลอนมากนัก และสามารถแก้ไขได้อย่างรวดเร็วเนื่องจากภาพลักษณ์ที่ดีทำให้องค์กรมีเพื่อนที่พร้อมจะเข้าช่วยเหลือในยามวิกฤต”

การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรไม่เพียงแต่ถูกสะท้อนจากการกำหนดนโยบายและวางแผนงาน หรือการวางกระบวนการทำงานเท่านั้น แต่ยังหมายถึงภาพสะท้อนทั้งจากตัวผู้บริหาร บุคลากรในองค์กร และผลงานขององค์กรด้วยเช่นกัน ดังนั้น สถานีวิทยุโทรทัศน์วิทยุแห่งประเทศไทยซึ่งอยู่ในฐานะสื่อของมวลชน ควรสร้างจุดยืนที่แท้จริงและแสดงออกถึงความเป็นสื่อกลางให้มาก เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีของตัวองค์กรและเพื่อเป็นการป้องกันมิให้เกิดภาวะวิกฤตดังเช่นในกรณีศึกษาขึ้นอีกในอนาคต

5.3 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

1. สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยควรทำหน้าที่สื่อให้เป็นกลางมากที่สุด ถึงแม้ข้อจำกัดของสถานีคือการเป็นสื่อของรัฐบาล แต่วิธีการบริหาร การดูแลผังรายการ การนำบุคลากรมาร่วมดำเนินงาน ควรกำหนดให้มีกรรมการซึ่งเป็นบุคคลภายนอก และไม่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการพิจารณา
2. สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยควรเน้นการนำเสนอข่าวโดยยึดหลัก จรรยาบรรณของสื่อ พร้อมทั้งคุณธรรมและจริยธรรม เพื่อเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ของการเป็นองค์กรสื่อที่ดี
3. ผู้บริหารหรือผู้มีอำนาจตัดสินใจและกำหนดทิศทางการบริหารงานข่าวของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ควรกำหนดหรือออกมาตรการป้องกันและเฝ้าระวังเหตุการณ์ต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นกับสถานีฯ อาทิ จัดตั้งศูนย์ร้องเรียน หรือทำ

รายการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนเพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ให้แก่องค์กร

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการมองภาพรวมของทั้งผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติการที่อยู่ในเหตุการณ์และมุมมองของสื่อมวลชน ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปสามารถสัมภาษณ์ในประเด็นที่เป็นรายละเอียดเชิงลึกได้
2. การศึกษาครั้งนี้เป็นมุมมองของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติการที่อยู่ในเหตุการณ์ และมุมมองของสื่อมวลชน ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรสัมภาษณ์ในมุมมองของประชาชนในประเด็นเดียวกันเพื่อให้ได้มุมมองที่หลากหลาย
3. การวิจัยครั้งต่อไปสามารถทำการวิจัยองค์กรหรือหน่วยงานอื่นที่เคยผ่านวิกฤติแบบเดียวกันในประเด็นเดียวกันหรือใกล้เคียงได้
4. การวิจัยครั้งต่อไปสามารถทำการวิเคราะห์เนื้อหา ข้อมูล เอกสารต่างๆ ของเหตุการณ์วิกฤติ เพื่อนำมาเปรียบเทียบกัน



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

- กิดานันท์ มลิทอง. (2536). เทคโนโลยีการศึกษาร่วมสมัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- จิตรารักษ์ สุทธิวรเศรษฐ์. (2544). ยุทธวิธีการประชาสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พงษ์เทพ วรกิจโกคาทร. (2537). ภาพพจน์กับการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- มัลลิกา ผลอนันต์. (2552). PR แนวใหม่ใส่ใจเรื่องความสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- วิรัช ลภีรัตนกุล. (2549). กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตและการบริหารภาวะวิกฤต. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุพิน ปัญญามาก. (2540). ภาพพจน์ การสร้างภาพและรักษา. พรทิพย์ พิมพ์สิทธิ์ (บรรณาธิการ). คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรพงษ์ ไสธนะเสถียร. (2550). การบริหารสื่อโทรทัศน์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2540). การประชาสัมพันธ์เชิงปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : เอเอ็นการพิมพ์
- อำนวย วีวรรณ. (2540). การแก้วิกฤติและการสร้างภาพพจน์ให้แก่องค์กร ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง : การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ประกายพริก.

วิทยานิพนธ์

- รัชนีวรรณ ดวงแก้ว. (2549). การนำเสนอข่าวภาวะวิกฤตคลื่นสึนามิของสถานีโทรทัศน์ไอทีวีกับการเปิดพื้นที่สาธารณะ ศึกษาเฉพาะกรณีการพัฒนา บ้านน้ำเค็ม จ.พังงา. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- สาธินี ชัยพันธ์. (2544). การบริหารข่าวโทรทัศน์ : ข่าว 9 อ.ส.ม.ท. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อัญชลีพร กุสุมภ์. (2545). การบริหารงานข่าวในสภาวะวิกฤติทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี ศึกษากรณี
 วิศวกรรมดีกเวิลด์เทอร์เรนเซอร์และอาคารกระทรวงกลาโหม ประเทศสหรัฐอเมริกา.
 วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน.
 กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

เทอดสยาม ชูธรรม. “จากคอมมูนี่มาจนถึงยุทธการไทยคู่ฟ้า” สืบค้นเมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2551,

จาก https://docs.google.com/Doc?id=d7qgfs4_107x2xkmd4.

หนังสือพิมพ์คมชัดลึก. “5 สมาคมสื่อประณามยึดเอ็นบีที NBT ถูกคามสื่อ ด้านเลือกข้าง” สืบค้น
 เมื่อ วันที่ 26 ธันวาคม 2551, จาก

www.showded.com/myprofile/news_post_nc.php?newId=59631.

สำนักข่าวไอเอ็นเอ็น. “คนส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยปิดถนน-ยึดเอ็นบีที”. สืบค้นเมื่อวันที่ 26 ธันวาคม
 2551, จาก www.innnews.co.th/politic.php?nid=129205.

ดนัย จันทร์เจ้าฉาย. “Crisis Communication”. สืบค้นเมื่อวันที่ 27 ธันวาคม, จาก

<http://www.arip.co.th/businessnews.php?id=400658>.

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. “รูปแบบของสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย”. สืบค้นเมื่อวันที่ 27

ธันวาคม, จาก <http://th.wikipedia.org/wiki/โทรทัศน์>.

สมหวัง วิทยาปัญญา. “คู่มือรองรับภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติของกรมโรงงาน”. สืบค้นเมื่อวันที่
 27 ธันวาคม, จาก [http://www.samutprakarnsafety.com/forum/index.php?](http://www.samutprakarnsafety.com/forum/index.php?topic=1209.0)

[topic=1209.0](http://www.samutprakarnsafety.com/forum/index.php?topic=1209.0).

เหตุการณ์กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยบุกยึด NBT .สืบค้นเมื่อวันที่ 28 ธันวาคม

2551, จาก www.guru.sanook.com/pedia/topic/NBT/.

หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจฉบับ. (2551, 28 - 30 สิงหาคม). “นาที่ต่อนาทีพันธมิตรยึดเอ็นบีที-
 ทำเนียบรัฐบาล”. สืบค้นเมื่อวันที่ 28 ธันวาคม 2551,จาก

www.parliament.go.th/news/news_detail.php?prid=156768.

สำนักข่าวอินโฟเควสท์ 26 สิงหาคม 2551. “สื่อต่างประเทศรายงานข่าวกลุ่มพันธมิตรยึด NBT –
 บุกทำเนียบ”. สืบค้นเมื่อวันที่ 28 ธันวาคม 2551, จาก <http://www.ryt9.com/news/2008-08-26/42044317/>.

สมาคมนักข่าวนักหนังสือพิมพ์แห่งประเทศไทย โครงการศึกษาเฝ้าระวังสื่อเพื่อสุขภาพของสังคม.
 “มองบทบาทสื่อในวิกฤตทางการเมือง”. สืบค้นเมื่อวันที่ 28 ธันวาคม 2551, จาก
http://www.presscouncil.or.th/index.php?option=com_content&view=article&id=250%3Aoctober-51&catid=27&Itemid=100080&limitstart=1.

ภาษาต่างประเทศ

BOOKS

- Booth, Douglas. (1987). **Regional Long Waves, Uneven Growth, and Cooperative Alternatives**. New York : Praeger.
- Geary Sikich. (2003). **Integrated Business Continuity: Maintaining Resilience in Uncertain Times**. USA : Pennwell Books.
- Henry Fayol. (1961). **Theory of Classical Management**. France : Homewood.
- Jon White. (1991). **How to Understand and Manage Public Relations**. UK : Business Books.
- Mc Quail. (2005). **McQuail's Mass Communication Theory**. Great Britain : TJ International Ltd.
- Max Weber. (1930). **Weber's Six Major Principles**. USA : Visionary Publications, Inc.
- Michael Bland. (1995). **Crisis Management – public relations**. UK : MCB University Press.

ชื่อ-นามสกุล

ประวัติการศึกษา

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

ประสบการณ์การทำงาน

รางวัลหรือทุนการศึกษา

ประวัติผู้เขียน

นางสาวพัสวิ ฐิติพรวัฒนกุล

นิเทศศาสตรบัณฑิต เอกวิทยุ-โทรทัศน์

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต (พ.ศ.
2548)

บรรณาธิการ News update
สถานีโทรทัศน์วอยซ์ ทีวี (พ.ศ.2555)

ผู้สื่อข่าวสายเศรษฐกิจ สถานีโทรทัศน์
สปริงนิวส์ (พ.ศ.2552-2554)

ผู้สื่อข่าวสายเศรษฐกิจ สถานีวิทยุ
โทรทัศน์แห่งประเทศไทย (พ.ศ.2550-
2552)

ผู้สื่อข่าวสายบันเทิง สถานีโทรทัศน์ไอ
ทีวี (พ.ศ.2548-2550)

ได้รับทุนศิลปินและสื่อมวลชนดีเด่น
ในระดับปริญญาโท สาขานิเทศ
ศาสตร์ กลุ่มวิชานิเทศศาสตร์ธุรกิจ
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต (พ.ศ.
2550)

รางวัลนพรัตน์ทองคำ มหาวิทยาลัย
ธุรกิจบัณฑิต (พ.ศ.2547)

