

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่องการสร้างมาตรฐานสถานี่โทรทัศน์และรายการโทรทัศน์ในประเทศไทยนี้ เป็นการศึกษาเพื่อกำหนดมาตรฐาน ดัชนีชี้วัด และเกณฑ์ตัดสินมาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานี่โทรทัศน์และองค์กรที่ผลิตรายการโทรทัศน์ไทย ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนหลักการที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นสร้างมาตรฐานคือ แนวคิดทางด้านคุณภาพและมาตรฐานรวมทั้งการประกันคุณภาพ นำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดทำมาตรฐานที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของสถานี่โทรทัศน์และหน่วยงานที่ผลิตรายการโทรทัศน์ นอกจากนี้ได้นำ ทฤษฎีเชิงระบบในส่วนที่เกี่ยวกับโครงสร้างหน้าที่นิยม มาประยุกต์ใช้เพื่อแสดงถึงองค์ประกอบย่อยของระบบนำไปสู่การสร้างมาตรฐานที่ครบวงจร ตลอดจนแนวคิดทางการบริหารจัดการ และการบริหารงานโครงการ ที่ได้นำมาใช้เป็นกรอบในการวิเคราะห์การบริหารงานของสถานี่โทรทัศน์และหน่วยงานที่ผลิตรายการโทรทัศน์

ในกระบวนการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยได้นำแนวคิดดังกล่าวมาใช้ในการจัดทำข้อกำหนดมาตรฐานในด้านปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิตและผลสัมฤทธิ์ รวมทั้งสร้างดัชนีชี้วัดสำหรับข้อความมาตรฐานและเกณฑ์ที่พัฒนาขึ้นเพื่อประเมินดัชนีชี้วัดนั้นๆ ด้วย ซึ่งแนวคิดทฤษฎีดังกล่าวมีรายละเอียดในส่วนที่ถูกนำมาประยุกต์สำหรับการวิจัย ดังนี้

2.1 แนวคิดทางด้านคุณภาพและมาตรฐาน

อีโตชิ คูเมะ (2540:278) กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างมาตรฐานและคุณภาพ ว่าเปรียบเทียบเหมือนเหรียญสองด้าน การบริหารคุณภาพให้ลุล่วงนั้นคือการบริหารคุณภาพแบบอิงมาตรฐาน หรืออีกนัยหนึ่งมาตรฐานเป็นหลักประกันคุณภาพได้ ดังนั้น ในการพัฒนาคุณภาพของสถานี่โทรทัศน์และรายการโทรทัศน์ไทย หรือการทำให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพมากยิ่งขึ้นนั้น จึงต้องมีการสร้างมาตรฐาน

การกำเนิดขึ้นของคุณภาพนั้นอาจเกิดจากการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะ หรือการตรวจสอบ ดังนี้

คุณภาพเกิดจากการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะ(Specification)

นับตั้งแต่สมัยยุค Primitive era มนุษย์ได้เริ่มมีการสร้างมาตรฐานให้กับสิ่งของต่างๆ ในรูปแบบของ Passive observer คือนับตั้งแต่มนุษย์ได้มีการประดิษฐ์สิ่งของเพื่อใช้ในชีวิตประจำวัน มีการประดิษฐ์อาวุธเพื่อใช้ป้องกันตัวและใช้ล่าสัตว์ ถ้าเครื่องใช้หรืออาวุธแบบใดใช้ได้ดี ก็จะมีการสังเกตว่าทำไมอาวุธนั้นถึงใช้ได้โดยมีประสิทธิภาพ ต่อมาจึงมีการทำเลียนแบบทั้งรูปร่างและวัสดุที่ใช้ โดยมีการถือเอาสิ่งที่ได้ใช้ได้อย่างดีนั้นเป็นมาตรฐาน เป็นจุดเริ่มต้นของการกำเนิดแนวคิดมาตรฐานที่มาจากกำหนด "คุณสมบัติเฉพาะ" (Specification)

Sinha (1985) ได้กล่าวเสริมว่า การกำหนดคุณสมบัติเฉพาะ (Specifications) หมายความว่า คุณภาพที่ต้องการหรือที่คาดหวังไว้ การกำหนดคุณสมบัติเฉพาะในการจัดทำมาตรฐานหมายถึงการคาดหวังในระดับเกณฑ์ปกติ (Standards describe normal Specifications) ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าสามารถนำประยุกต์ใช้กับการจัดทำมาตรฐานสถานีโทรทัศน์หรือมาตรฐานรายการโทรทัศน์ ยกตัวอย่างเช่นการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคคลากร เช่นการกำหนดทักษะความรู้ที่จำเป็น ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานที่มีความเกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ เพื่อเป็นหลักประกันว่าสถานีโทรทัศน์และฝ่ายผลิตรายการได้บุคคลากรที่ได้มาตรฐาน อันมีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพส่งผลให้เกิดการผลิตงานที่มีคุณภาพต่อไป

คุณภาพเกิดจากการตรวจสอบ(Inspection)

David A. Garvin (1988) ได้กล่าวว่า ในศตวรรษที่ 18 และ 19 ยังไม่มีการตรวจสอบคุณภาพอย่างที่เราคุ้นเคยกันในสมัยนี้ ผลิตภัณฑ์ที่ถูกสร้างขึ้นไม่มีเกณฑ์ในการตรวจสอบเนื่องจากสินค้ามีจำนวนน้อยและมันถูกผลิตขึ้นโดยพ่อค้าที่ได้รับการไว้วางใจ คนในยุคนั้นใช้เกณฑ์มาตรฐาน "ความพอใจ" ในการประเมินคุณภาพของสินค้า การตรวจสอบคุณภาพอย่างเป็นระบบเพิ่งจะกลายเป็นสิ่งจำเป็นเมื่อเริ่มมีการผลิตครั้งละมาก ๆ และมีการนำเอาชิ้นส่วนต่าง ๆ มาใช้แทนที่กันได้ โดยเฉพาะสินค้าประเภทเครื่องจักรและอุปกรณ์ต่าง ๆ ดังนั้นจึงมีการกำหนดเกณฑ์ในการตรวจสอบเบื้องต้นสำหรับเครื่องจักรเมื่อทำการผลิตขึ้นส่วนต่าง ๆ ที่มีการผลิตซ้ำออกมาในจำนวนมาก ๆ โดยให้ชิ้นส่วนแต่ละชิ้นได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้

ระบบการตรวจวัดคือการตรวจสอบว่าส่วนประกอบแต่ละชิ้นมีความสมบูรณ์ ตามต้นแบบที่ได้มาตรฐานของผลิตภัณฑ์ ระบบการตรวจวัดมีประโยชน์คือ ช่วยในการลดความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการประกอบชิ้นส่วนขั้นสุดท้าย จึงมีความจำเป็นต้องมีการตรวจสอบคุณภาพระหว่างกระบวนการผลิตด้วย ดังนั้นระบบการตรวจวัดซึ่งเป็นรากฐานของระบบคุณภาพ จึงเป็นระบบที่มีความจำเป็นที่จะต้องพึ่งพาต้นแบบมาตรฐานของผลิตภัณฑ์เพื่อใช้ในการเปรียบเทียบ ระบบตรวจวัดไม่สามารถทำหน้าที่ของตนเองได้ตามลำพังเช่นเดียวกับมาตรฐานต้นแบบก็ไม่สามารถยืนยันในคุณภาพของสินค้าได้ถ้าไม่มีระบบตรวจวัดมากำกับให้ชิ้นส่วนทุกชิ้นมีมาตรฐานเดียวกัน ดังนั้นแนวคิดในเรื่องมาตรฐานและคุณภาพจึงมีความเกี่ยวเนื่องกันโดยไม่สามารถแยกออกจากกันได้ มาตรฐานเป็นสิ่งที่ได้รับสร้างขึ้นเพื่อเป็นหลักประกันคุณภาพ และคุณภาพสามารถพัฒนาขึ้นมาจากสิ่งที่เป็นมาตรฐาน ดังนั้นแล้วในการพัฒนาคุณภาพของสถานีโทรทัศน์และรายการโทรทัศน์ไทย จึงต้องจัดทำมาตรฐานขึ้นเพื่อเป็นต้นแบบการเปรียบเทียบ และพัฒนาระบบการตรวจวัดการปฏิบัติงาน นั่นคือเมื่อได้สร้างข้อความมาตรฐานขึ้นแล้ว ต้องสร้างดัชนีชี้วัดและเกณฑ์สำหรับเป็นระบบตรวจวัดมาตรฐานนั้น ซึ่งถือได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของระบบประกันคุณภาพตามจุดประสงค์ของการวิจัย นอกจากนี้ ระบบการตรวจสอบคุณภาพที่สามารถลดความผิดพลาดและเพิ่มความสมบูรณ์ของงาน จะต้องมีการตรวจสอบส่วนประกอบทุกชิ้นและขั้นตอนการผลิตทุกชิ้น นั่นคือการสร้างมาตรฐานสถานีโทรทัศน์และรายการโทรทัศน์ไทย ต้องพัฒนาให้ครอบคลุมทุกประเด็น ทั้งเรื่องบุคลากร บริหารจัดการ และกระบวนการดำเนินงาน เพื่อให้การประเมินผลการปฏิบัติงานสามารถใช้ได้ในทุกมิติ

การพัฒนามาตรฐานไปสู่ระบบคุณภาพ

ฮิโตชิ คูเม (อ้างถึงใน วีรพจน์ ลือประสิทธิ์กุล , 2541: 87) ปรมาจารย์ชาวญี่ปุ่น ผู้มีชื่อเสียงโด่งดังไปทั่วโลกด้านการบริหารคุณภาพ ได้แยกแยะแนวทางในการบริหารคุณภาพสมัยใหม่ (Modern Quality Management) ที่ใช้กันอยู่ในประเทศต่าง ๆ ในปัจจุบันว่า สามารถแบ่งออกเป็น 2 แนวทางใหญ่ ๆ

แนวทางที่ 1 เป็นแนวทางที่ยึดการใช้มาตรฐาน (standards) เป็นเครื่องมือในการบริหารคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน (standards – based quality management) เช่นระบบคุณภาพ ISO – 9000

แนวทางที่ 2 เป็นแนวทางที่ถือว่าคนเป็นศูนย์กลางของระบบคุณภาพและอนุญาตให้คนใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อพัฒนาระบบคุณภาพนอกเหนือขอบเขตและการควบคุมที่กำหนดไว้ในเอกสารมาตรฐาน (people – centered quality management) เช่นระบบบริหารคุณภาพที่นิยมใช้ในญี่ปุ่น คือ TQC (Total Quality Control)

แนวทางที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการสร้างมาตรฐานสถานีโทรทัศน์และมาตรฐานรายการโทรทัศน์ คือแนวทางที่ยึดการใช้มาตรฐานเป็นเครื่องมือในการบริหารคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Standards – Base Quality Management) เนื่องจากแนวคิดเรื่องมาตรฐานเป็นเรื่องใหม่ในวงการโทรทัศน์ไทย ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานยังไม่คุ้นเคยกับระบบมาตรฐาน จึงไม่สามารถใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาระบบคุณภาพได้อย่างเต็มที่ เพราะไม่มีประสบการณ์ในการทำมาตรฐานมาก่อน ดังนั้นในงานวิจัยครั้งนี้จึงมีความจำเป็นต้องมีการจัดทำมาตรฐานขึ้นมาก่อน เพื่อให้เป็นเครื่องมือในการบริหารองค์กรหรือสถานีให้ได้คุณภาพตามที่คาดหวังไว้ ซึ่งการบริหารโดยใช้มาตรฐาน (management by standards) เป็นพื้นฐานเบื้องต้นสำหรับการปรับปรุงกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ ซึ่งในอนาคตนี้ หากการดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์หรือหน่วยงานที่ผลิตรายการโทรทัศน์มีความเข้าใจและใช้ระบบมาตรฐานในการบริหารคุณภาพอย่างกว้างขวางแล้ว การบริหารคุณภาพอาจพัฒนาไปสู่แนวทางที่สอง ที่อนุญาตให้บุคลากรใช้ความคิดริเริ่มพัฒนาระบบคุณภาพนอกเหนือขอบเขตที่กำหนดไว้ได้

วรพจน์ ลือประสิทธิ์กุล (2541: 89-91) กล่าวว่าแนวทางการบริหารคุณภาพโดยใช้มาตรฐานนั้นประกอบด้วยกิจกรรมหลัก 2 ประการคือ การสร้างระบบคุณภาพตามเอกสารมาตรฐาน และการควบคุมให้เป็นไปตามมาตรฐาน

ประการที่ 1 การสร้างระบบคุณภาพตามเอกสารมาตรฐาน ก็คือการเขียน ลำดับขั้นตอนการไหลของการทำงาน (work flow) โดยการนำรูปแบบจากทฤษฎีระบบ (Systems theory) ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยนำเข้า (input) ปัจจัยด้านกระบวนการ (process) และปัจจัยทางด้านผลลัพธ์/ผลสัมฤทธิ์ (output/outcome) นำมาบันทึกเป็นเอกสารเพื่อแจกจ่ายและฝึกสอนให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตาม ด้วยการกระทำเช่นนี้ จะทำให้เกิดความชัดเจน ต่อวัตถุประสงค์ของกระบวนการในขั้นตอนต่าง ๆ ของการทำงาน ทำให้เห็นภาพรวมของการทำงานย่อย ๆ ของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน ว่ามีหน้าที่ความรับผิดชอบอะไร และในงานแต่ละส่วนจะใช้เกณฑ์ตัดสินมาตรฐานอะไรมาวัดว่า ผลลัพธ์/ผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับใด และบุคลากรแต่ละคนมีบทบาทส่วนไหนในกระบวนการนั้น และยิ่งกระบวนการทำงานมีความซับซ้อนมากเพียงไร เอกสารมาตรฐานก็ยิ่งมีความจำเป็นมากเท่านั้น

ประการที่ 2 การควบคุม คือการตรวจสอบว่าได้ทำตามข้อกำหนดในเอกสารมาตรฐานหรือไม่ และได้ผลการทำงานอย่างไร หากไม่เป็นไปตามกำหนดในเอกสารมาตรฐานก็จะต้องมีการแก้ไขปรับปรุง จนกว่ากระบวนการทำงานและผลลัพธ์/ผลสัมฤทธิ์เป็นไปตามข้อกำหนดในเอกสารมาตรฐาน

มาตรฐานที่ดีจะช่วยหาสาเหตุของข้อบกพร่องทำได้ง่ายและเมื่อได้ทบทวนแก้ไขมาตรฐานเสียใหม่ให้ดีขึ้นแล้ว ก็เหมือนกับได้ปรับปรุงยกระดับมาตรฐานของวิธีการทำงานและเทคนิคขององค์กรขึ้นมาด้วยนั่นเอง หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่ามาตรฐานคือกระดานสปริงสำหรับการปรับปรุงคุณภาพนั่นเอง

เนื่องจากในอนาคตอิทธิพลของกระแสของโลกาภิวัตน์ ทำให้สื่อโทรทัศน์มีผลกระทบไม่เฉพาะในสังคมของตนเองเท่านั้น แต่จะมีอิทธิพลกระจายออกไปทั่วโลกไกลเท่าที่เทคโนโลยีการสื่อสารจะสามารถเผยแพร่ออกไปได้ ดังนั้นข้อมูลข่าวสารที่ออกมาจากแหล่งต่าง ๆ ที่ไหลเวียนไปทั่วโลก ถ้าไม่มีมาตรฐานในเรื่องความจริง ความดี และความงามมากำกับแล้ว เนื้อหาที่ออกไปย่อมสร้างผลกระทบในมุมที่กว้างขึ้น ดังนั้นจึงเป็นแนวโน้มในอนาคตที่มนุษย์ในสังคมโลกจะหันมาให้ความสำคัญในเรื่องพันธะรับผิดชอบในมุมมองที่สื่อควรมีต่อสังคม ทั้งนี้ผู้วิจัยจะได้ขยายความต่อไปในประเด็นคุณภาพในมุมมองด้านจริยธรรมและสุนทรียศาสตร์ตามลำดับ

คุณภาพในมุมมองทางด้านจริยธรรม

แนวคิดในเรื่องคุณภาพในยุค Post – Industrial Age ซึ่งเป็นยุคที่มาตรฐานหรือคุณภาพได้ให้ความสำคัญกับเรื่องจริยธรรม ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของมาตรฐานวิชาชีพของงานสื่อสารมวลชน หมายความว่านักสื่อสารมวลชนควรจะตระหนักถึงพันธะรับผิดชอบต่อสังคม ว่าเนื้อหาที่นำเสนอไปสู่ประชาชนให้ผลกระทบในด้านบวกหรือลบแก่สังคม

ปรัชญาในเรื่อง จริยธรรม มีความหมายอีกนัยหนึ่งคือปรัชญาว่าด้วยศาสตร์ทางด้านคุณวิทยา ซึ่งพรศักดิ์ ผ่องแผ้ว (2541) ได้ให้คำจำกัดความไว้ดังนี้ “คุณวิทยามีความหมายถึง คุณวิทยาว่าด้วยคุณค่าของสิ่งของและมนุษย์ กล่าวถึงความดีและความงามนั้นคืออะไร มีลักษณะอย่างไร มีกฎเกณฑ์ในการตัดสินคุณภาพดังกล่าวนั้นได้อย่างไร” คุณวิทยาแบ่งออกเป็นสองสาขาได้แก่จริยศาสตร์ (Ethics) และสุนทรียศาสตร์ (Aesthetics)

Belsey & Chadwick (1995) ได้พูดถึงประเด็นที่เกี่ยวกับหนทางด้านจริยธรรมสู่การสร้างสื่อคุณภาพว่า ไม่มีกรอบทางกฎหมายใดที่สามารถรับรองและควบคุมพฤติกรรมของนักสื่อสารมวลชนได้ ขึ้นอยู่กับจริยธรรม ถึงแม้จะมีการตั้งบทลงโทษไว้ แต่ในที่สุดแล้วสังคมก็ต้องอาศัยความรับผิดชอบและสำนึกทางศีลธรรมของสมาชิกผู้นั้นเอง กรอบทางกฎหมายก็ไม่อาจรับประกันได้ว่าสื่อจะมีคุณภาพ หากผู้ประกอบการเกี่ยวกับสื่อไม่มีศีลธรรมหรือความรับผิดชอบต่อเสียแล้ว ตัวสื่อก็จะมีคุณภาพอยู่ดี ในเรื่องของสื่อ

ความสัมพันธ์ระหว่างกฎหมายกับจริยธรรมเป็นสิ่งสำคัญ กล่าวให้ง่ายขึ้นก็คือ การมีกฎระเบียบข้อบังคับมากเกินไปจะทำให้หนักหนาเกินไปเสี่ยงกฎหมายและใส่ใจเรื่องศีลธรรมน้อยลง สิ่งนี้จะมีผลลัพธ์/ผลสัมฤทธิ์ที่ออกมาเป็นผลเสียต่อคุณภาพของสื่อ ในทางตรงกันข้ามการให้สิทธิตามกฎหมายและให้เสรีภาพจะทำให้สื่ออยู่ในกรอบและมีความใส่ใจในเรื่องศีลธรรม

เป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่า จริยธรรมมีความสำคัญต่อสื่อมวลชน สื่อมวลชนจึงต้องสร้างจรรยาบรรณของตน และควรมีมาตรการในการตรวจสอบตนเองเพื่อเป็นหลักในการประพฤติปฏิบัติให้สอดคล้องกับหน้าที่ ซึ่งหลักในการประพฤติปฏิบัตินี้ ถือเอาว่าเป็นความสมัครใจ จรรยาบรรณจะให้หลักเกณฑ์ซึ่งชี้แนะให้สื่อมวลชนตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวกับจริยธรรมได้ หลักเกณฑ์เหล่านี้มีข้อบังคับ แต่จะให้มาตรการซึ่งสื่อมวลชนสามารถนำไปตัดสินใจว่า สิ่งนี้ผิดหรือถูก ดีหรือเลว รับผิดชอบหรือไม่รับผิดชอบ

Skovmand & Schroder (1992) แสดงความเห็นเรื่อง Cultural Quality ที่ให้ความสำคัญต่อมุมมองทางด้านสุนทรียศาสตร์ (Aesthetic) ว่าต้องมีพื้นฐานบนแบบแผนที่ผู้ชมมีความเข้าใจในตัวสาร หมายความว่าผู้รับสารต้องสามารถตีความตามระบบสัญลักษณ์ของสังคม หากต้องการที่จะกำหนดกฎเกณฑ์ในการสร้าง "คุณภาพ" ผู้ชมจึงมีอำนาจสูงสุดในการค้นหาความหมายที่ตนต้องการ ดังนั้นการสร้างกฎเกณฑ์สำหรับคุณภาพทางด้านสุนทรียศาสตร์ จึงไม่ควรให้ความสำคัญต่อมุมมองของผู้ผลิตเพียงด้านเดียว ต้องให้ความสำคัญกับมุมมองของผู้ชมหรือผู้รับสารด้วย นั่นคือมาตรฐานประการหนึ่งในการประกันคุณภาพสถานีโทรทัศน์และรายการโทรทัศน์ไทย จึงต้องให้ความสำคัญและอำนาจการตัดสินใจกับผู้ชม ดังนั้นในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานของสถานีโทรทัศน์และหน่วยงานที่ผลิตรายการโทรทัศน์จึงต้องมีมิติในด้านความนิยมของผู้ชมประกอบด้วย อาจสะท้อนให้เห็นจากส่วนแบ่งความนิยม หรือผลสำรวจความนิยม (ระบบ Rating) ของผู้ชมที่มีต่อสถานีหรือรายการข่าว, ละคร, เกมโชว์นั้น ซึ่งเป็นมิติที่ไม่ใช่ตัววัดด้านการเงิน อย่างไรก็ตามการประเมินที่ครบถ้วนต้องมีองค์ประกอบอื่นๆ ด้วย

Denis McQuail (2000 : 309) ได้กล่าวเสริมว่า เนื่องจากธรรมชาติของสื่อสารมวลชนมีเนื้อหาที่หลากหลาย ทำให้เกณฑ์ที่ใช้วัดคุณภาพก็มีความหลากหลายด้วยเช่นกัน และสำหรับเกณฑ์ที่ใช้ประกันคุณภาพของสื่อ McQuail ได้แสดงความคิดเห็นว่า เกณฑ์คุณภาพทางด้านสุนทรียศาสตร์ เป็นหนึ่งในเกณฑ์ที่มีความสำคัญในการประกันคุณภาพของสื่อ ซึ่งคุณค่าทางด้านสุนทรียศาสตร์สามารถประเมินได้จากความสามารถในการผลิตหรือความเป็นมืออาชีพของผู้ผลิต ซึ่ง Timothy Leggatt (1996) ได้ทำการวิจัยเพื่อที่จะพยายามหาองค์ประกอบและคุณลักษณะของรายการโทรทัศน์ที่มีคุณภาพสูงโดยการตั้งสมมติฐานของรายการ

การโทรทัศน์ที่มีคุณภาพเกิดจากความสามารถของนักผลิตรายการที่เป็นมืออาชีพ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม คือ (อ้างถึงใน Timothy Leggatt, 1996 : 147 – 159)

1. ทักษะฝีมือ (Craft Skills)
2. ทรัพยากรสนับสนุนและคุณค่าการผลิต (Resources and production value)
3. ลักษณะของรายการ ได้แก่ ความจริงจัง ความเกี่ยวข้องกับหัวเรื่องและคุณภาพในการเล่าเรื่อง
4. ลักษณะของผู้ทำรายการ ได้แก่ ความชัดเจน มีจุดประสงค์ในการผลิต ความน่าชวนติดตาม
5. ปฏิกริยาของผู้ชม

ผลการวิจัยดังกล่าวนำมาใช้กับงานมาตรฐานสถานีโทรทัศน์และรายการโทรทัศน์ ในการระบุถึงองค์ประกอบ และคุณลักษณะของรายการโทรทัศน์ที่มีคุณภาพว่า ต้องประกอบด้วยบุคลากรที่มีฝีมือ มีทรัพยากรที่ใช้ในการผลิตรายการที่เหมาะสมพอเพียง เนื้อหารายการชัดเจนตามประเภทของรายการ รวมทั้งสามารถดึงดูดความสนใจของผู้ชมได้ ซึ่งลักษณะต่างๆ นี้สามารถพัฒนาเป็นข้อความมาตรฐานในด้านปัจจัยนำเข้าและมาตรฐานผลผลิต / ผลสัมฤทธิ์ได้

Trudel (อ้างถึงใน Raboy, 1991) ได้กล่าวถึง หน้าที่หลายประการของมาตรฐานคุณภาพการออกอากาศดังที่ปรากฏอยู่ในกฎหมาย เขาได้บอกว่าความก้าวหน้าของกฎหมายการแพร่ภาพออกอากาศของประเทศแคนาดาคือการแจ่มแจ้งว่าคุณภาพมีจุดมุ่งหมาย 3 ประการ

1. หน้าที่ในทางศิลปะ
2. หน้าที่ในการควบคุมจัดการ
3. หน้าที่ในการประเมินพฤติกรรมของผู้ออกอากาศแต่ละราย

จุดมุ่งหมายในการจัดทำมาตรฐานคุณภาพของกฎหมายการแพร่ภาพออกอากาศของแคนาดา คือเพื่อสร้างเกณฑ์วัดการปฏิบัติในสังคมที่เหมาะสมขึ้นมาสักชุดหนึ่ง ในการออกอากาศมาตรฐานคุณภาพจะเป็นตัวกำหนดว่าเนื้อหาและประเภทของรายการที่เหมาะสมควรจะเป็นอย่างไร หรือถ้าให้ชัดเจนขึ้นก็คือบอกลักษณะของสิ่งที่ต้องทำ ในการสร้างมาตรฐานการแพร่ภาพออกอากาศนี้ผู้ออกกฎหมายต้องการที่จะลำดับความสำคัญเพื่อว่าวันหนึ่ง มันจะเป็นกฎที่ทุกคนต้องปฏิบัติ เช่นเดียวกับหลักกฎหมายทั่วไป

ซึ่งในที่สุดแล้ว สังคมแต่ละแห่งจะมีการให้คำจำกัดความของคำว่า “คุณภาพของวิทยุโทรทัศน์” แตกต่างกันไปตามความพอใจของสมาชิกในแต่ละสังคม และขึ้นอยู่กับสิ่งที่เป็นอยู่หรือความต้องการของคนในสังคมว่าอยากให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือไม่

Kemp & Richardson (1995) กล่าวว่ามาตรฐานควรมีลักษณะ วัดได้ (Measurable) สามารถแสดงผลได้, เป็นจริงได้ (Realistic) สามารถบรรลุถึงมาตรฐานที่กำหนดขึ้นได้, มีความเหมาะสม (Appropriate) สำหรับประชากรที่นำไปประยุกต์ใช้, เป็นที่ต้องการและยอมรับได้ (Desirable and Acceptable) มาตรฐานจะต้องไม่ขัดกับวัฒนธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ (Professional Ethics) นโยบายหรือกระบวนการ, มาตรฐานต้องมีความหมายชัดเจนไม่คลุมเครือ (Unambiguous) ไม่ก่อให้เกิดข้อสงสัย ดังนั้น จึงควรระวังเกี่ยวกับคำแฝงอารมณ์

ส่วนเกณฑ์ตัดสิน (Criteria Statements) ควรมีความสัมพันธ์กับการตอบสนองที่คาดหวัง สามารถอธิบายความรับผิดชอบ ของฝ่ายของงาน และ/ หรือ ทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง ปราศจากอคติ โดยที่ทุกคนควรมีโอกาสเท่ากันในการได้รับคะแนนสูง และเหมาะสำหรับการวัดในเชิงปริมาณและกระบวนการทางสถิติ มีความเที่ยงตรง, เชื่อถือได้ กล่าวคือ เมื่อใช้ในสถานการณ์เดียวกันแต่ต่างบุคคลกันก็จะได้คะแนนที่เหมือนกัน

ทั้งนี้ การที่จะมั่นใจว่าสถานีโทรทัศน์และหน่วยงานที่ผลิตรายการโทรทัศน์นั้น มีการปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานตามที่สร้างขึ้น จะต้องมีการประกันคุณภาพโดยมีสาระสำคัญของแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ดังนี้

การประกันคุณภาพ

Sinha (1985:17) กล่าวว่า การประกันคุณภาพ เป็นการวางแผนและควบคุมการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานที่ระบุไว้ และผู้ผลิตจะต้องมีความเข้าใจกับข้อตกลงเบื้องต้นนั้น การประกันคุณภาพจึงเป็นการสร้างความมั่นใจในสินค้าบริการ รวมทั้งความสำเร็จของธุรกิจในอนาคตด้วย

จากนิยามข้างต้นกล่าวได้ว่า การประกันคุณภาพ คือปฏิบัติการทั้งหมดที่ได้รับการวางแผน เตรียม การ และจัดทำอย่างเป็นระบบที่จำเป็นต่อการเอื้ออำนวย ให้ผู้ผลิตมีความเชื่อมั่นว่าผลผลิตหรือบริการของตน จะสามารถตอบสนองต่อข้อกำหนดคุณภาพที่ระบุไว้

การประกันคุณภาพ สามารถกำหนดโดยวิธีใดวิธีหนึ่ง ดังต่อไปนี้

1. ประเมินสินค้าหรือบริการตามมาตรฐานที่กำหนดไว้
2. ประเมินองค์กรที่จัดหาบริการ ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรในการผลิตสินค้าที่ได้มาตรฐาน

ตำรา ทวีแสงสกุลไทย (2543: 13) กล่าวว่า การประกันคุณภาพสามารถแบ่งเป็น 3 แบบ ได้แก่

1. ประกันคุณภาพเฉพาะสินค้า (Product Quality Assurance)

หมายถึง การประกันคุณภาพที่เน้นเฉพาะผลผลิตที่ได้ เป็นผลลัพธ์สุดท้าย

2. ประกันคุณภาพกระบวนการ (Process Quality Assurance)

เน้นคุณภาพของกระบวนการเป็นหลัก โดยพิจารณาปัจจัย 4 อย่าง ได้แก่บุคคลากร (Man) เครื่องมือ (Machine) วัสดุอุปกรณ์ (Material) วิธีการ (Method) ซึ่งทั้ง 4 ปัจจัย ต้องสอดคล้องกันและก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์จริง

3. ระบบประกันคุณภาพ (Quality System Assurance)

เน้นการพัฒนาคุณภาพของระบบ องค์กรมีการประกันคุณภาพทั้งระบบทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต

ในส่วนของงานวิจัย "การสร้างมาตรฐานสถานีโอโรทัคส์และรายการโอโรทัคส์ในประเทศไทย" จัดได้ว่าเป็นการสร้างมาตรฐานเพื่อใช้ในการตรวจสอบและประเมินการปฏิบัติงานของสถานีโอโรทัคส์และหน่วยงานที่ผลิตรายการ ซึ่ง ประทักษ์ ประทีปเสน, ดร.(2543) กล่าวถึงประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ ในประเด็นต่อไปนี้

- ทุกคนในหน่วยงานทำตามวิธีที่ตกลงกันไว้แต่ต้น
- ระบบการประกันคุณภาพ ถือว่าผลผลิตทุกชิ้นต้องมีคุณภาพถึงระดับที่กำหนดไว้ในกรอบและข้อกำหนดกับ หมายถึงงานที่ต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐานและรูปแบบที่ตกลงกันไว้ในการส่งมอบงาน
- ทุกคนในองค์กรทราบอย่างชัดเจนว่า ใครรับผิดชอบเรื่องอะไร
- มีระบบใช้สำหรับตรวจสอบ และประเมินการปฏิบัติงานของคนในองค์กรอย่างชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร

ดังนั้น มาตรฐานสถานีโทรทัศน์ และรายการโทรทัศน์ที่จัดทำขึ้น จึงต้องมีการประกันคุณภาพของการปฏิบัติงาน โดยกำหนดเป็นข้อตกลงเบื้องต้นให้บุคลากรทุกคนทราบในเรื่องของรูปแบบและวิธีการทำงาน บุคลากรผู้รับผิดชอบงาน ระบบการตรวจสอบและประเมินผลงาน รวมทั้งคุณภาพของผลผลิตที่กำหนด จึงอาจกล่าวได้ว่าการประกันคุณภาพของสถานีโทรทัศน์และหน่วยงานที่ผลิตรายการโทรทัศน์ตามการวิจัยนี้เป็นระบบประกันคุณภาพที่ครอบคลุมทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต

ในเรื่องเดียวกันนี้ ฮิตมิ คูเมะ (2540 : 278-285) ได้กล่าวเสริมในประเด็นดังกล่าวว่า แนวทางหนึ่งในการบริหารคุณภาพให้บรรลุผลนั้นคือ การบริหารคุณภาพแบบอิงมาตรฐาน ซึ่งมาตรฐานจะถูกสร้างขึ้นเพื่ออธิบายขั้นตอนการทำงานและผู้รับผิดชอบสามารถปฏิบัติตามได้ สินค้าและบริการที่ถูกต้องตรงตามมาตรฐานจึงเป็นสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ หรืออีกนัยหนึ่งมาตรฐานเป็นหลักประกันคุณภาพ

ดังนั้น การประกันคุณภาพจึงถูกพัฒนาจากการกำหนดมาตรฐานขององค์ประกอบต่างๆ ตามทฤษฎีระบบ (Systems Theory) อันได้แก่ ปัจจัยนำเข้า ปัจจัยกระบวนการ ปัจจัยผลผลิต/ ผลสัมฤทธิ์ โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานของสถานีโทรทัศน์ และหน่วยงานที่ผลิตรายการข่าว, ละคร และเกมโชว์ โดยมีการพัฒนาดัชนีชี้วัดและเกณฑ์บ่งชี้เพื่อใช้ในการตรวจสอบควบคุมกันไปด้วย

แนวคิดเรื่องคุณภาพและหลักการจัดทำมาตรฐานดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยได้นำมาเป็นกรอบในการสร้างมาตรฐานสถานีโทรทัศน์และรายการโทรทัศน์ในประเทศไทย ทั้งนี้การสร้างมาตรฐานสถานีโทรทัศน์และรายการโทรทัศน์ไทย เป็นการประเมินโดยองค์รวม จึงต้องอาศัยการสร้างมาตรฐานในทุกส่วนของระบบ ดังนั้นเพื่อให้การสร้างมาตรฐานมีความครอบคลุมและเข้าถึงในทุกส่วน ผู้วิจัยจึงใช้ทฤษฎีระบบเป็นแนวทางในการจัดทำมาตรฐานในแต่ละส่วน ดังนี้

2.2 ทฤษฎีระบบกับการประเมินคุณภาพ

กรอบแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพเริ่มต้นที่ทฤษฎีระบบ (Systems Theory) ซึ่งถูกนำมาใช้อย่างกว้างขวางในหลากหลายวิชาชีพ ทฤษฎีนี้มีปรากฏมามากกว่า 70 ปีแล้ว โดย Bertalanffy (1968) ได้นำทฤษฎีนี้มาประยุกต์ใช้โดยให้ความสนใจกับ"องค์รวม" (wholeness) คือแทนที่จะสนใจสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเป็นส่วน ๆ เราควรคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นกับองค์รวมด้วย แนวคิดของทฤษฎีระบบมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

ทฤษฎีระบบ (Systems Theory) เป็นทฤษฎีที่ถูกนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการองค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน หลักการเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของส่วนต่าง ๆ ภายในระบบและความสัมพันธ์ระหว่างระบบกับสิ่งแวดล้อมเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการทำความเข้าใจกับโครงสร้างองค์กรในฐานะที่เป็นระบบ ๆ หนึ่งในสังคม

"ระบบ" (Systems) หมายถึง ชุดของสิ่งต่าง ๆ ที่ถูกรวมเข้าด้วยกัน โดยเป้าหมายและคุณลักษณะที่มีความสัมพันธ์ร่วมกัน (Fagen , R.E., & Hall, A.D., 1956 : 18)

พจนานุกรมออกฟอร์ด (Oxford English Dictionary อ้างใน พะยอม วงศ์สารศรี , 2538 : 7-8) ให้คำนิยามของ "ระบบ" ว่าหมายถึง กลุ่มของสิ่งต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน แล้วก่อตัวเป็นหน่วยที่มีความซับซ้อน หรือกล่าวได้ว่า ส่วนรวมของสิ่งใด ๆ จะประกอบด้วยส่วนย่อย ๆ ที่จัดเรียงลำดับและมีความเกี่ยวข้องกัน

จากคำนิยามข้างต้น จะเห็นว่าระบบใด ๆ ก็ตามจะประกอบด้วยองค์ประกอบต่อไปนี้ (Fagen , R.E., & Hall , A.D., 1956 :18)

1. สิ่งต่าง ๆ (Objects) ได้แก่ ส่วน องค์ประกอบ หรือตัวแปรต่าง ๆ ภายในระบบ
2. คุณลักษณะ (Attributes) คือ คุณภาพหรือคุณสมบัติของระบบและสิ่งต่าง ๆ ภายในระบบ
3. ความสัมพันธ์ (Relationship) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่าง ๆ ภายในระบบ

โดยสามารถอธิบายได้ว่า องค์กรของสถานี่โทรทัศน์หรือผู้ผลิตรายการโทรทัศน์เป็นระบบการผลิตหนึ่งที่ถูกควบคุมโดยวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของตัวเอง ซึ่งแต่ละองค์กรก็จะมีบ้ังคับและควบคุมพฤติ

กรรมของคนเพื่อไปสู่เป้าหมายนั้น ๆ โดยส่วนต่าง ๆ ขององค์กรจะมีพฤติกรรมที่เชื่อมโยงพึ่งพาซึ่งกันและกัน ในอันที่จะสนองต่อกฎหรือระเบียบที่องค์กรยึดถือ และต้องปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ซึ่งอาศัยการป้อนกลับ (Feedback) เป็นเครื่องควบคุมตนเองที่สำคัญ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรอยู่ในสภาวะสมดุล

สถานีโทรทัศน์ก็มีลักษณะเป็นระบบ ๆ หนึ่งที่ประกอบด้วยหลายระบบย่อย ที่ร่วมกันทำงานเพื่อให้ระบบโดยรวมคงอยู่ได้ ระบบย่อยของสถานีโทรทัศน์แบ่งออกเป็น 6 ฝ่าย ได้แก่ (Covington , 1997 : 141)

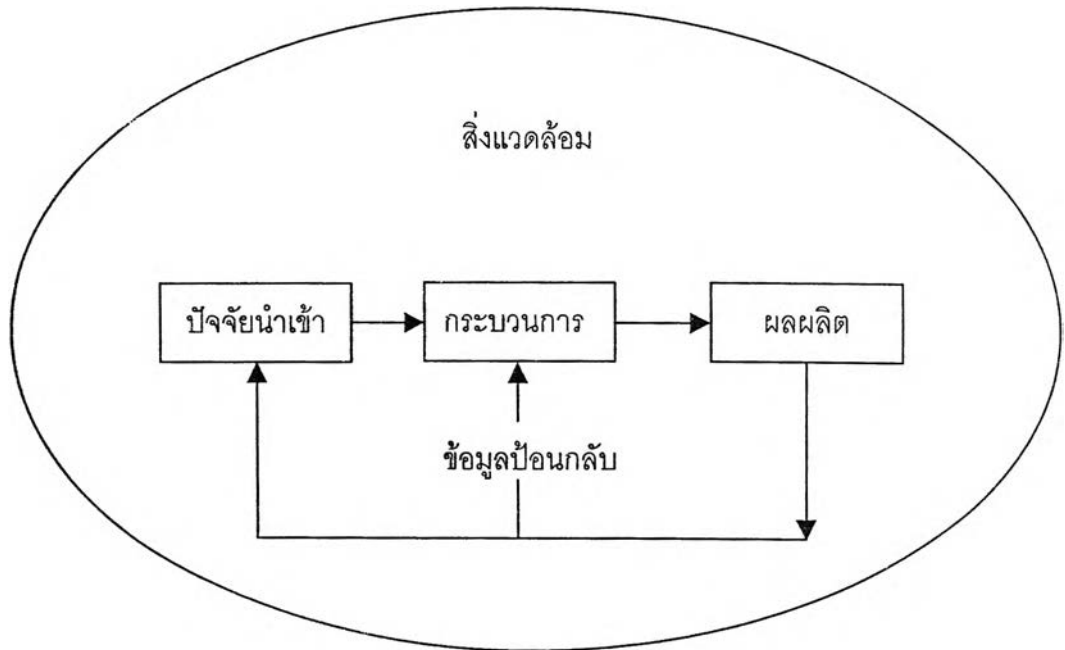
1. ฝ่ายบริหาร (Management)
2. ฝ่ายวิศวกรรม (Engineering Department)
3. ฝ่ายขาย (Sales Department)
4. ฝ่ายปฏิบัติการ (Operations Department)
5. ฝ่ายข่าว (News Department)
6. ฝ่ายธุรกิจ (Business Department)

ทั้ง 6 ฝ่ายในสถานีโทรทัศน์เป็นระบบย่อยที่สำคัญที่จะต้องทำงานเชื่อมโยงกัน เพื่อให้สถานีโทรทัศน์ซึ่งเป็นระบบโดยรวมดำรงอยู่ได้ และฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งจะปฏิบัติงานไม่ได้หากปราศจากฝ่ายอื่น ๆ ลักษณะของระบบย่อยดังกล่าว แสดงให้เห็นถึงการแบ่งงานกันทำตามความสามารถและความชำนาญ ซึ่งนำมาใช้กับการสร้างมาตรฐานสถานีโทรทัศน์ได้ ในส่วนของการบริหารจัดการ การจัดแบ่งองค์กรและสานงานการบังคับบัญชา

จึงอาจกล่าวได้ว่า การดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ และ องค์กรผู้ผลิตรายการโทรทัศน์ก็ถือเป็นระบบหนึ่งซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กร ทั้งในด้านบุคลากร ด้านเทคนิค ด้านรายการ ด้านนโยบาย ด้านการตลาดและการขาย ด้านวิศวกรรมและด้านนโยบาย รวมถึงทีมงานทั้งฝ่ายเตรียมการผลิต ฝ่ายผลิตและฝ่ายหลังการผลิต เพื่อให้กระบวนการทำงานมีความสอดคล้องกับเป้าหมายหรือนโยบายขององค์กรโดยต้องมีการเชื่อมโยงพึ่งพาซึ่งกันและกัน มีการควบคุมตนเอง และก้าวไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกันในที่สุด

นอร์เบอท์ ไวเนอร์ (Norbert Weiner, อ้างใน พะยอม วงศ์สารศรี , 2538 : 7) อธิบายเกี่ยวกับคุณลักษณะประการสำคัญของทุก ๆ ระบบว่า ประกอบไปด้วย ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) ผลผลิต (Output) ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) และสิ่งแวดล้อม (Environment) ดังแผนภาพต่อไปนี้

แผนภาพที่ 2.1 : ส่วนประกอบของระบบ



จากแผนภาพแสดงให้เห็นว่า ระบบมีปัจจัยนำเข้าที่ถูกป้อนเข้ามาในกระบวนการเพื่อแปรสภาพไปเป็นผลผลิต อีกนัยหนึ่ง คือ ระบบรับบางสิ่งเข้าไปเพื่อทำให้เกิดผลผลิตออกมา ซึ่งสิ่งแวดล้อมและข้อมูลป้อนกลับเป็นตัวกำหนดให้ระบบมีการปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา

นอกจากนั้น ในการสร้างมาตรฐานสถานีโทรทัศน์และมาตรฐานรายการโทรทัศน์ จำเป็นต้องอาศัยการพัฒนาคุณภาพในองค์ประกอบหรือส่วนย่อยของระบบเพื่อให้เกิดความครอบคลุมการปฏิบัติงานทุกส่วน ดังนั้นคุณภาพของผู้ผลิตรายการวิทยุโทรทัศน์จะเกิดขึ้นได้ ย่อมเกิดจากการสร้างมาตรฐานใน 3 องค์ประกอบย่อยได้แก่

1. ปัจจัยนำเข้า (Inputs) อันได้แก่ บุคลากร เงินทุน การจัดการ วัตถุดิบหรือข้อมูลพื้นฐาน เทคโนโลยี และความเป็นมืออาชีพเป็นต้น
2. ปัจจัยกระบวนการ (Process) ได้แก่ ขั้นตอนเตรียมการก่อนผลิต (pre – production) ขั้นตอนการผลิต (production) และขั้นหลังการผลิต (Post – production)
3. ปัจจัยผลลัพธ์/ผลสัมฤทธิ์ (Output/Outcome) ได้แก่ ผลลัพธ์/ผลสัมฤทธิ์ทางด้านสุนทรียศาสตร์ (Aesthetic Value) ผลลัพธ์/ผลสัมฤทธิ์ทางด้านจริยศาสตร์ (Ethical Value) ผลลัพธ์/ผลสัมฤทธิ์ทางด้านความนิยม (Ecstatic value) และผลลัพธ์/ผลสัมฤทธิ์ด้านการเงิน

ส่วนคุณภาพของสถานีโทรทัศน์ จะเกิดขึ้นได้ขึ้นอยู่กับการจัดสร้างมาตรฐานใน 3 องค์ประกอบย่อยเช่นกันได้แก่

1. ปัจจัยนำเข้า (Inputs) อันได้แก่ บุคลากร เงินทุน การจัดการ วัตถุดิบหรือข้อมูลพื้นฐาน เทคโนโลยีและความเป็นมืออาชีพเป็นต้น
2. ปัจจัยกระบวนการ (Process) ได้แก่ กระบวนการบริหารสถานีวิทยุโทรทัศน์ อันได้แก่ การบริหารการจัดการ (Administration) การผลิตหรือการจัดหารายการ (Programming) และการขาย (Marketing)
4. ปัจจัยทางด้านผลลัพธ์/ผลสัมฤทธิ์ (Output/Outcome) อันได้แก่ ผลลัพธ์/ผลสัมฤทธิ์ทางด้านสุนทรียศาสตร์ (Aesthetic Value) ผลลัพธ์/ผลสัมฤทธิ์ทางด้านจริยศาสตร์ (Ethical Value) , ผลลัพธ์/ผลสัมฤทธิ์ทางด้านความนิยม (Ecstatic value) และผลลัพธ์/ผลสัมฤทธิ์ด้านการเงิน

ทั้งนี้การประสานการทำงานของระบบย่อยต่างๆ เพื่อให้องค์รวมสามารถทำงานได้อย่างราบรื่นนั้น ผู้บริหารองค์กรต้องมีระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการบริหารจัดการมีความสำคัญและจำเป็นต่อการทำงานที่เป็นมาตรฐานของทุกองค์กร จึงนำมาเป็นหนึ่งในกรอบแนวคิดหลักในการวิจัย โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

2.3 แนวคิดในเรื่องการบริหารและการจัดการ (Management)

ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดเรื่องการบริหารจัดการ และการจัดการโครงการมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อเป็นกรอบในการสร้างมาตรฐานการบริหารจัดการของสถานีโทรทัศน์ องค์การที่ผลิตข่าว และหน่วยงานที่ผลิตรายการละคร และรายการเกมโชว์ ซึ่งมีกระบวนการทำงานและการจัดการแบบโครงการ เพื่อหาแนวทาง และหลักการที่จะนำไปสู่การพัฒนามาตรฐานการทำงาน เพื่อให้เกิดคุณภาพของผลงาน

Pringle, Starr & Maccavitt (1991) ได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับหน้าที่ทางการจัดการ (Management function) ว่าเป็นกระบวนการในการจัดหาทรัพยากรมนุษย์, ทรัพยากรทางการเงิน, ทรัพยากรทางด้านข้อมูลข่าวสารและทรัพยากรทางการภาพ แล้วนำมารวมกัน เพื่อที่จะผลิตรายการที่จะตอบสนองความต้องการในแต่ละส่วนของสังคม

Pringle, Starr & Maccavitt (1991) ได้กล่าวเสริมอีกว่าในการจัดการทางด้านบริหาร ความรับผิดชอบของผู้จัดการ และผู้จัดการทั่วไปในองค์กรสี่จะทำหน้าที่พื้นฐาน 4 ประการคือ การวางแผน การจัดระบบ การมีอำนาจเหนือหรือการกำหนดทิศทาง และการควบคุม

Fayol (อ้างในธงชัย สันติวงษ์, 2359: 50-53) ได้คิดค้นหลักทั่วไปที่ใช้ในการบริหาร 14 ข้อ ซึ่งใช้สำหรับเป็นแนวทางในการปฏิบัติ ดังนี้

1. หลักเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Authority & Responsibility)

อำนาจหน้าที่ควรมีเท่ากับความรับผิดชอบ เมื่อผู้ใดได้รับมอบหมายให้ต้องรับผิดชอบต่องานอันใดอันหนึ่ง ผู้นั้นก็ควรได้รับมอบหมายอำนาจหน้าที่เพียงพอที่จะใช้ปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จลุล่วง

2. หลักการมีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว (Unity of command)

ในการกระทำใดๆ คนงานควรได้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียวเท่านั้น เพื่อป้องกันมิให้เกิดข้อขัดแย้งและความสับสนในคำสั่ง

3. หลักการมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน (Unity of direction)

กิจกรรมของกลุ่มที่มีเป้าหมายเดียวกัน ควรจะต้องดำเนินไปในทิศทางเดียวกัน เป็นไปในทำนองเดียวกันที่สอดคล้องกันและเป็นไปตามแผนงานเพียงอันเดียวร่วมกัน ซึ่งจะต้องอาศัยการมีโครงสร้างองค์กรที่ได้จัดให้มีแผนกต่างๆ อย่างเหมาะสมแต่ต้น

4. หลักการรั้งไว้ซึ่งสายงาน (Scalar Chain)

สายการบังคับบัญชาจะช่วยให้การบริหารงานเป็นไปตามหลักการมีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียวได้และทำให้เกิดระเบียบการส่งทอดข่าวสารข้อมูลระหว่างกัน แต่ถ้าสายการบังคับบัญชายาว อาจก่อให้เกิดปัญหาในการติดต่อระหว่างผู้ที่อยู่ในระดับเดียวกันที่อยู่ต่ำลงมา

5. หลักการแบ่งงานกันทำ (Division of work or specialization)

มีการแบ่งแยกงานกันทำตามความถนัดโดยไม่คำนึงถึงว่าจะเป็นการงานด้านบริหารหรือด้านเทคนิค ทั้งนี้เป็นไปตามหลักของการใช้ประโยชน์ของแรงงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

6. หลักเกี่ยวกับระเบียบวินัย (Discipline)

วิธีที่จะรักษาระเบียบวินัยได้จะต้องมีผู้บังคับบัญชาที่ดีในทุกๆระดับการบริหาร ข้อตกลงในการทำงานที่ชัดเจน ยุติธรรม

7. หลักการถือประโยชน์ส่วนบุคคลเป็นรองจากประโยชน์ส่วนรวม (Subordination of individual to general interest)

ส่วนรวมย่อมสำคัญกว่าส่วนย่อยต่างๆ และเป้าหมายของส่วนรวมของกลุ่มย่อมมีความสำคัญเหนือกว่าเป้าหมายส่วนบุคคล หรือส่วนย่อยต่างๆ

8. หลักการให้ผลประโยชน์ตอบแทน (Remuneration)

การให้และวิธีจ่ายผลตอบแทนควรมีความยุติธรรม และให้ความพอใจมากที่สุดแก่ทั้งลูกจ้างและนายจ้าง

9. หลักการรวมอำนาจไว้ที่ส่วนกลาง (Centralization)

เพื่อให้สามารถควบคุมส่วนต่างๆ ขององค์รวมไว้ได้เสมอ และการกระจายอำนาจจะมาน้อยเพียงใด ก็แล้วแต่กรณี

10. หลักความมีระเบียบเรียบร้อย (Order)

ในการจัดระเบียบสำหรับการทำงานของคนในองค์กร ผู้บริหารจำเป็นต้องกำหนดลักษณะและขอบเขตของงานให้ถูกต้อง ชัดเจน และระบุให้เห็นว่าสัมพันธ์ต่องานอื่นอย่างไร ความสัมพันธ์ต่อกันนี้จะปรากฏในผังการจัดการองค์กร ซึ่งควรมีไว้เพื่อจัดเตรียมคนให้ทำงานร่วมกันอย่างมีระเบียบ

11. หลักความเสมอภาค (Equity)

ผู้บริหารต้องยึดถือหลักความเอื้ออารีและความยุติธรรม เป็นหลักปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดความจงรักภักดีและการอุทิศตนเพื่องาน

12. หลักความมีเสถียรภาพของการว่าจ้างทำงาน (Stability of tenure)

ทั้งผู้บริหารและคนงานต่างต้องใช้เวลาระยะหนึ่งเพื่อเรียนรู้งานจนทำงานได้ดี การที่คนเข้าออกมากย่อมเป็นสาเหตุให้ต้องสิ้นเปลืองและเป็นผลของการบริหารงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ

13. หลักความคิดริเริ่ม (Initiative)

ผู้บังคับบัญชาควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องได้ใช้ความคิดริเริ่มของตนบ้าง การช่วยคิดริเริ่มของคนงานทุกคนจะเป็นพลังสำคัญให้องค์กรเข้มแข็งขึ้น

14. หลักความสามัคคี (Esprit de corp)

เน้นถึงความจำเป็นที่คนต้องทำงานเป็นกลุ่มที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้ได้มาซึ่งกลุ่มทำงานที่ดี

หลักการบริหารงานของฟายอล สามารถนำมาใช้บริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพได้ โดยมีจุดสนใจอยู่ที่ตัวผู้บริหารหน้าที่สำคัญและหลักบริหารที่ผู้บริหารจะต้องปฏิบัติ ซึ่งการบริหารสถานนีโพรทส์และองค์กรที่ผลิตรายการโทรทัศน์ ก็มีการบริหารจัดการใกล้เคียงกับหลักเกณฑ์ที่ฟายอลแบ่งแยกไว้ ดังนั้นในการจัดทำมาตรฐานสถานนีโพรทส์และมาตรฐานรายการโทรทัศน์ ผู้วิจัยได้เสนอว่าในประเด็นของการบริหารการ

จัดการ(Management) ที่เป็นองค์ประกอบของปัจจัยนำเข้านั้น ควรทำการระบุหน้าที่พื้นฐาน 5 ประการดังกล่าวไว้ในข้อความมาตรฐาน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

การวางแผน (Planning)

การวางแผนนั้นเกี่ยวข้องกับ การกำหนดเป้าหมายของสถานีและกำหนดแผนการหรือกลยุทธ์เพื่อที่จะให้เป้าหมายนั้นสำเร็จ กระบวนการวางแผนอาจจะมีการระบุเป้าหมายหลายอย่าง โดยส่วนใหญ่จะถูกวางไว้ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับฐานะทางการเงินขององค์กรสื่อ, การบริการ รายการที่ออกอากาศที่สามารถตอบสนองความสนใจและความต้องการของผู้ชม บทบาทของสถานีในการเข้าไปมีส่วนในชีวิตประจำวันของชุมชน การบริการสังคม รวมทั้งเป้าหมายส่วนบุคคล

การจัดองค์กร (Organizing)

การจัดระบบคือกระบวนการซึ่งคนและทรัพยากรทางกายภาพ ถูกจัดให้เป็นระเบียบในโครงสร้างที่เป็นทางการ และความรับผิดชอบต่าง ๆ ถูกแจกจ่ายไปยังหน่วยงาน, ตำแหน่งและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง การจัดระบบนี้ช่วยให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ รวมถึงการให้ความสนใจในการประสานกิจกรรมและงานส่วนต่างๆ เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายที่ทางสถานีตั้งขึ้น ในสถานีที่ทำการแพร่ภาพกระจายเสียงทั่วไป การจัดระบบจะรวบรวมความหลากหลายของงานไว้เป็นความชำนาญเฉพาะทางและกลุ่มของพนักงานซึ่งมีความรับผิดชอบเฉพาะทางไว้เป็นแผนก ซึ่งแผนกต่าง ๆ ได้แก่ แผนกกระจาย, แผนกรายการ, แผนกข่าว ,แผนกวิศวกรรม, แผนกธุรกิจ ,แผนกส่งเสริมการขาย, แผนกประสานงาน (Traffic) เป็นต้น

การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing)

หมายถึง การคัดเลือกและบรรจุคนเข้าทำงานและดำรงรักษาให้คนงานมีประสิทธิภาพในตำแหน่งต่างๆ ภายในองค์กร ผลการดำเนินงานจะเป็นไปในรูปใดย่อมขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถของคนงาน ดังนั้น การจัดให้มีความพร้อมเพียงด้านกำลังคนจึงเป็นการประกันให้องค์กรได้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายได้ส่วนหนึ่ง

การสั่งการ (Directing)

หมายถึงความพยายามให้การกระทำต่างๆ ของทุกฝ่ายในองค์กรเป็นไปในทางที่จะส่งเสริมให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวนี้ ผู้บริหารทุกคนต้องกระทำตนเป็นผู้นำ (Leadership) ที่เหมาะสม

การควบคุม (Controlling)

หมายถึง การบังคับหรือกำกับให้การทำงานต่างๆ เป็นไปตามแผน ผู้บริหารจะต้องจัดระบบการรายงาน (Reporting System) เพื่อใช้สำหรับการควบคุมขึ้น โดยต้องพิจารณากำหนดว่าข้อมูลหรือตัวเลขใดที่จำเป็นสำหรับการควบคุมบ้าง จากนั้นต้องกำหนดมาตรฐานของการปฏิบัติงานต่างๆ ขึ้น เพื่อใช้วัดผลการทำงานในการดำเนินการควบคุม

นอกจากหลักการบริหารจัดการองค์ทั่วไปแล้ว ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดการบริหารจัดการโครงการ มาเป็นกรอบพิจารณาการบริหารงานขององค์ที่ผลิตรายการละครโทรทัศน์และรายการเกมโชว์ ซึ่งมีการดำเนินงานแบบการบริหารโครงการ คือมีจุดเริ่มต้น และจุดสิ้นสุดของโครงการ ดังมีแนวคิดการบริหารโครงการที่ดี และลักษณะของผู้จัดการโครงการที่ดี ดังนี้

การบริหารงานโครงการ

การดำเนินงานของทีมีผลิตรายการละครโทรทัศน์และรายการเกมโชว์ มีลักษณะการบริหารโครงการ คือการบริหารทรัพยากรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการออกแบบโครงการ การจัดสรรงบประมาณ และการกำหนดตารางการทำงาน นอกจากนี้งานโครงการมีวงจรชีวิตโครงการ คือ มีระยะเวลาเริ่มต้น และสิ้นสุด งานโครงการเป็นงานที่มีลักษณะเฉพาะ มีวัตถุประสงค์ที่แน่ชัดในการทำงาน และเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นสำคัญ ซึ่งลักษณะการบริหารดังกล่าวนี้ คือการบริหารงานเพื่อผลิตรายการละครโทรทัศน์และรายการเกมโชว์

นั่นคือทีมีผลิตรายการละคร / รายการเกมโชว์ ต้องมีการกำหนดเป้าหมาย หรือแผนงานให้ชัดเจน ซึ่งเป็นเสมือนแผนที่การเดินทาง (Roadmap) ที่จะบอกให้รู้ว่าขอบเขตของโครงการจะบรรลุวัตถุประสงค์ตามกำหนดเวลาภายใต้ งบประมาณที่กำหนดไว้

Gido and Clements (1999:11) ได้กล่าวถึงกระบวนการวางแผนโครงการ ซึ่งสามารถปรับเข้ากับ การดำเนินงานของทีมีผลิตรายการละคร และรายการเกมโชว์ได้ ดังนี้

1. การนิยามวัตถุประสงค์ของโครงการอย่างชัดเจน นั่นคือทีมงานผลิตละครมีการกำหนดเรื่องที่ต้องการผลิต แนวของเรื่อง รูปแบบละคร กำหนดงบประมาณ พัฒนาละคร ส่วนทีมงานผลิตเกมโชว์ ต้องมีการกำหนดรูปแบบของเกม

2. แบ่งขอบเขตของงานให้เป็นงานหลักและงานรอง หรือชุดของงาน (work package) คือการแบ่งฝ่ายโครงการออกเป็นส่วนๆ ให้ชัดเจน นั่นคือทีมงานผลิตละคร / ทีมงานผลิตเกมโชว์ มีการแบ่งงานกันทำตามความชำนาญ อาทิ งานกำกับการแสดง, ฝ่ายศิลปกรรม, ฝ่ายเสื้อผ้า, ฝ่ายแต่งหน้า-ทำผม, ฝ่ายจัดหานักแสดง, เป็นต้น

3. นิยามกิจกรรมให้เฉพาะเจาะจง เพื่อแสดงให้เห็นว่าแต่ละกิจกรรมจะต้องปฏิบัติหน้าที่อะไรบ้าง จึงจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการที่กำหนดไว้ นั่นคือทีมผลิตรายการต้องมีการระบุภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ และระเบียบการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน โดยระบุกำหนดเวลาแล้วเสร็จของงานนั้นด้วย

5. การประมาณการเวลาในการดำเนินโครงการ ทีมงานผลิตละครต้องมีการกำหนดเวลาการดำเนินงานอย่างชัดเจน วัดเปิดกล้อง ช่วงเวลาในการถ่ายทำและวันปิดกล้อง การกำหนดคิวถ่ายเพื่อระบุให้เห็นว่าแต่ละกิจกรรมจะต้องใช้เวลาานเท่าใดจึงจะดำเนินการเสร็จ ทีมผลิตเกมโชว์ต้องมีการระบุวันบันทึกเทป วันตัดต่อและวันออกอากาศอย่างชัดเจนเช่นกัน

6. การประมาณการต้นทุน ทีมผลิตรายการละครโทรทัศน์ / ทีมผลิตรายการเกมโชว์ ต้องวางงบประมาณที่ใช้ในการผลิตรายการ และควบคุมการใช้จ่ายภายในวงเงินงบประมาณที่มีอยู่ และด้วยทรัพยากรที่สามารถจัดหาได้ ให้สามารถผลิตรายการได้เสร็จสิ้นตามเวลาที่กำหนดและมีคุณภาพ

การวางแผนจะทำให้ทราบว่าต้องทำอะไรบ้าง ใครเป็นผู้กระทำ และจะต้องใช้เวลาในการดำเนินงานนานเท่าใด รวมทั้งต้นทุนทั้งหมดที่ต้องการใช้จะเป็นจำนวนเท่าใด ผลลัพธ์ต่างๆ เหล่านี้ล้วนขึ้นอยู่กับ การวางแผนทั้งสิ้น ดังนั้น การใช้เวลาสำหรับการพัฒนาแผนสำหรับการผลิตรายการละครโทรทัศน์ และรายการเกมโชว์จึงเป็นจุดที่มีผลต่อความสำเร็จของการผลิตรายการ ทั้งนี้เพราะการผลิตรายการละคร / รายการเกมโชว์นั้น มีการดำเนินงานที่ต้องคำนึงถึงปัจจัยด้านเวลา งบประมาณ และคุณภาพของงานเป็นสำคัญ

ดังนั้นการวางแผนการผลิตที่ดี ทีมงานผู้ผลิตรายการอาจสามารถกระทำได้ด้วย การกำหนดตารางเวลาการทำงานตั้งแต่จุดเริ่มต้นของการทำงานจนกระทั่งถึงจุดสิ้นสุดของโครงการ ระบบข้อมูลในการจัดทำแผนควรประกอบด้วย วันเปิดกล้อง วันถ่ายทำ วันตัดต่อ จนถึงวันกำหนดส่งให้สถานี รวมทั้งทีมงานผลิตต้องกำหนดงบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ ที่ต้องใช้ในแต่ละช่วงเวลา และต้องมีระบบตรวจสอบการใช้งบประมาณนั้นด้วย

ปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้โครงการผลิตรายการละครโทรทัศน์ / รายการเกมโชว์บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพคือ การวางแผนการผลิต แผนนี้ควรรวมกิจกรรมของโครงการทุกอย่าง รวมทั้งค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง และการประเมินเวลาที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานให้เสร็จสมบูรณ์ การขาดการวางแผนที่ดีจะทำให้เกิดความเสี่ยงต่อความล้มเหลวในการปฏิบัติงานได้ง่าย และในการบริหารโครงการนี้ ผู้จัดการโครงการมีความสำคัญมากที่สุดในการบริหารโครงการจัดสรรทรัพยากร และการดำเนินงานให้เสร็จภายในระยะเวลาและงบประมาณที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นั่นคือในการผลิตรายการละครโทรทัศน์ และรายการเกมโชว์ ความสามารถของผู้ควบคุมการผลิตรายการเกมโชว์ และผู้กำกับการแสดงในการผลิตละครโทรทัศน์ มีความสำคัญมากที่สุดในการจัดสรรทรัพยากรและบริหารการผลิตให้ประสบความสำเร็จ

ลักษณะของผู้จัดการโครงการที่ดี

ผู้จัดการโครงการมีหน้าที่สำคัญๆ ได้แก่ การวางแผน การจัดโครงการ และการควบคุมงาน นอกจากนี้ผู้จัดการยังมีหน้าที่จัดการทรัพยากร และเป็นผู้ประสานงานอีกด้วย การที่ผู้จัดการโครงการจะทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องมีทักษะและความสามารถหลายประการ ได้แก่ ทักษะด้านภาวะผู้นำ ความชำนาญทางเทคนิค ทักษะด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารงานทั่วไป ด้านการจัดองค์การ และด้านธุรกิจ นอกจากนี้ยังต้องมีความสามารถในการพัฒนาคน รวมทั้งทักษะในการติดต่อสื่อสาร การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความสามารถในการจัดการความกดดัน ทักษะในการแก้ไขปัญหา รวมทั้งการบริหารเวลา เพื่อให้โครงการเสร็จตรงตามกำหนดเวลาหรือเสร็จก่อนเวลาได้ยิ่งดี

ผู้จัดการที่ดีต้องมีลักษณะเป็นนักสื่อสาร เป็นผู้มีความรอบรู้เรื่องทั่วไป เป็นนักแก้ไขปัญหา และความขัดแย้ง มีความสามารถในการบริหารบุคลากร มีประสบการณ์จากหลายโครงการ มีความทะเยอทะยาน มีพลังที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย มีความกระตือรือร้น มีความรู้ในงานที่รับผิดชอบ มีอารมณ์ขัน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และกล้าตัดสินใจที่จะเสี่ยงในกรณีจำเป็น มีความรู้ในการสร้างงานให้เป็นระบบ มีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี รวมทั้งสามารถชี้แนะและให้คำแนะนำสมาชิกได้ แนวทางการเป็นผู้จัดการโครงการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ต้องรู้รายละเอียดเกี่ยวกับโครงการ เข้าใจและเห็นใจสมาชิกทีมงานโครงการ สามารถตัดสินใจเองได้ เข้าใจประเด็นและความสำคัญที่มีต่อโครงการต้องมีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพกับสมาชิกในโครงการ สามารถพัฒนาทางเลือกที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ รู้จักเรียนรู้จากโครงการเดิม รับ

พึงสมาชิกทีมงาน เปิดกว้างต่อวิธีการใหม่ๆ สามารถจัดการเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเข้าใจตารางเวลาและงบประมาณที่ต้องใช้ตามกำหนดเพื่อให้การบริหารงานบรรลุเป้าหมายตามความต้องการ

ลักษณะของผู้จัดการโครงการที่ดีดังกล่าวนี้ สามารถประยุกต์กับการจัดทำมาตรฐานในส่วนของทักษะ ความสามารถและคุณสมบัติของผู้กำกับการแสดงในฐานะผู้จัดการโครงการผลิตรายการละคร และคุณสมบัติ ทักษะความสามารถของผู้ควบคุมการผลิตรายการเกมโชว์ ในฐานะผู้จัดการโครงการผลิตรายการเกมโชว์

จากหลักทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ ดังที่ได้กล่าวมานี้ ผู้วิจัยจะได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดปัญหานำวิจัยและการออกแบบระเบียบวิธีวิจัยต่อไป ดังปรากฏรายละเอียดในบทที่ 3 ต่อไป