

กระบวนการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศ  
ของสถานวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท.



นาย ดนัยนพ เกระทอง

สถาบันวิทยบริการ  
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการสื่อสารมวลชน ภาควิชาการสื่อสารมวลชน  
คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ปีการศึกษา 2544

ISBN 974 – 03 – 1097 - 4

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

The Processing of Information Seeking of  
The Thai T.V. Color Channel 3 M.C.O.T.



Mister Danainop Gro-Thong

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for The Degree of Master of Arts in Mass Communication  
Department of Mass Communication

Faculty of Communication Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2001

ISBN 974 – 03 – 1097 - 4

หัวข้อวิทยานิพนธ์

กระบวนการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศ

ของสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท.

โดย

นาย ดนัยนพ เกระะทอง

สาขาวิชา

การสื่อสารมวลชน

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ วิภา อุดมฉันท

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

..... คณบดีคณะนิเทศศาสตร์  
( รองศาสตราจารย์ จุมพล รอดคำดี )

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ  
( รองศาสตราจารย์ จุมพล รอดคำดี )

..... อาจารย์ที่ปรึกษา  
( รองศาสตราจารย์ วิภา อุดมฉันท )

..... กรรมการ  
( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ โฉฟาร วงศ์บ้านดู่ )

..... กรรมการ  
( นายบริสุทธิ์ บุรณะสัมฤทธิ์ )

ดุษฎีนิพนธ์ ภาควิชา : กระบวนการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศของสถานีวิทยุโทรทัศน์  
ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. ( THE PROCESSING OF INFORMATION SEEKING  
OF THE THAI T.V. COLOR CHANNEL 3 M.C.O.T. ).

อาจารย์ที่ปรึกษา : รศ. วิภา อุตมฉันทน์. 130 หน้า. ISBN 974 — 03 — 1097 - 4

การวิจัยเรื่อง " กระบวนการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศของสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสี  
ช่อง 3 อ.ส.ม.ท. " นี้ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อทราบถึงความต้องการข้อมูลสารสนเทศ  
กระบวนการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศ และกระบวนการนำข้อมูลสารสนเทศที่ได้มาไปใช้  
ในการทำงาน โดยการวิจัยนี้จะศึกษาเฉพาะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานใน 9 ฝ่าย ของไทยทีวีสีช่อง  
3 คือ ฝ่ายบริหาร, ฝ่ายข่าว, ฝ่ายรายการ, ฝ่ายผลิตรายการ, ฝ่ายศิลปกรรม, ฝ่ายโฆษณา,  
ฝ่ายสถานีวิทยุกระจายเสียง, ฝ่ายออกอากาศและฝ่ายประชาสัมพันธ์ ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ  
ระเบียบวิธีวิจัยที่ใช้ในงานวิทยานิพนธ์ฉบับนี้คือการสัมภาษณ์เชิงเจาะลึก

ผลของการวิจัยนี้พบว่า เจ้าหน้าที่ของสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. มี  
ความต้องการและสนใจในเรื่องข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการนำมาใช้เพื่อการทำงานตาม  
หน้าที่ที่ได้รับผิดชอบมอบหมาย แหล่งที่มาของข้อมูลสารสนเทศที่ได้มาจากเจ้าหน้าที่ในสถานี  
หรือหน่วยงานที่เป็นผู้ทราบข้อมูลสารสนเทศโดยตรง มากกว่าสื่อสิ่งพิมพ์หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์  
การนำไปประกอบในการทำงานขึ้นอยู่กับนโยบายของสถานี และวิจารณ์ญาณส่วนบุคคลของ  
เจ้าหน้าที่เป็นสำคัญ โดยเฉพาะงานของฝ่ายบริหาร, ฝ่ายข่าว, ฝ่ายผลิตรายการ, ฝ่ายรายการ,  
ฝ่ายโฆษณา และฝ่ายประชาสัมพันธ์

ปัญหาและอุปสรรคที่พบคือ การขาดการประสานงานที่ดีในด้านข้อมูลสารสนเทศ  
ระหว่างผู้บริหารระดับสูงและเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน การไม่ทราบว่าจะหาข้อมูลสารสนเทศ  
ที่ต้องการใช้ประกอบการทำงานได้จากแหล่งใด รวมถึงทั้งความยากง่ายของการได้ข้อมูล  
สารสนเทศเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานและความกังวลในเรื่องการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทำให้  
เจ้าหน้าที่บางคนขาดความกระตือรือร้น ในเรื่องความต้องการที่จะได้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อนำ  
มาใช้ประกอบการทำงาน

ภาควิชา การสื่อสารมวลชน ลายมือชื่อนิสิต \_\_\_\_\_  
สาขาวิชา การสื่อสารมวลชน ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา \_\_\_\_\_  
ปีการศึกษา 2544 ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม \_\_\_\_\_

## 4385230428 : MAJOR MASS COMMUNICATION.

KEY WORD : INFORMATION SEEKING / INFORMATION NECESSITY /

INFORMATION DESSEMINATION / THAI T.V. COLOR CHANNEL 3 M.C.O.T.

DANAINOP GRO-THONG. THE PROCESSING OF INFORMATION SEEKING

OF THE THAI T.V. COLOR CHANNEL 3 M.C.O.T. . THESIS ADVISOR :

ASSC. PROF. VIPHA UTAMACHANT. 130 pp. ISBN 974 – 03 – 1097 – 4

This research " THE PROCESSING OF INFORMATION SEEKING OF THE THAI T.V. COLOR CHANNEL 3 M.C.O.T." is centered on three issues : the need for information, the process of information seeking and the process of taking the information given to use in jobs. This research paper aims to study only the staffs working for 9 departments in The Thai T.V. Color Channel 3 M.C.O.T. listed : Administrative Department, News Department, Program Department, Productive Department, Arts Department, Radio-Broadcasting Department, Advertisement Department, On-Air Department and Public Relations Department.

The study was furthered by Qualitative research method, while the form and method used was an in-depth interview.

This research found that the staff of The Thai T.V. Color Channel 3 M.C.O.T want and are interested in information issues related to their work. Furthermore, the proportion of information received from people both in and out of the organization is more than the information received from the press and their colleagues. Regarding the information received for use in job-related issues, the study illustrated that the staff thought it depended on the organization policy and their own thoughts; especially in the Administrative, News, Productive, Programming, Advertisement and Public Relations Department. By the way, there was a problem obstructing my study of this issue. This jobs work without co-ordinator between administrative and officer. It was hard to find the information needed, including that which partly inspired the staff to work hard on their jobs.

Department Mass Communication Student's signature \_\_\_\_\_

Field of study Mass Communication Advisor's signature \_\_\_\_\_

Academic year 2001 Co-advisor's signature \_\_\_\_\_

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะสำเร็จลงด้วยดีมิได้ หากขาดการให้คำแนะนำ การดูแลเอาใจใส่และการตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จากอาจารย์ทุกท่านที่เป็นคณะกรรมการวิทยานิพนธ์

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์วิชา อุตสาหกรรม อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ที่กระตุ้นและให้คำแนะนำที่ดีมีคุณค่าทุกครั้งและผู้วิจัยขอรับคำปรึกษา กราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ จุมพล รอดคำดี คณบดีคณะนิเทศศาสตร์ ที่สละเวลาจากภารกิจการทำงานที่มากมายให้คำแนะนำและเป็นประธานกรรมการในการสอบวิทยานิพนธ์ กราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์โอฬาร วงศ์บ้านคู กรรมการวิทยานิพนธ์ ผู้สอนวิชาหลักพื้นฐานการผลิตงานสื่อสารมวลชนและมอบคำแนะนำที่มีประโยชน์

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณบริสุทธิ บุรณะสัมฤทธิ์ หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์ สถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. กรรมการวิทยานิพนธ์ ผู้เป็นแรงบันดาลใจทุก ๆ ด้าน ในการทำงานของผู้วิจัย และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชาสื่อสารมวลชน คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทุก ๆ ท่านที่ได้ถ่ายทอดความรู้ให้ผู้วิจัยตลอดเวลาที่ได้ศึกษา ณ สถาบันอันทรงเกียรติแห่งนี้

ขอบคุณเจ้าหน้าที่ห้องสมุด, เจ้าหน้าที่ห้องคอมพิวเตอร์, พี่ปู เลขานุการภาควิชาฯ, ป้ารุณและป้าทีป, พี่แมว, พี่สมนึก, โรงอาหาร, S&P, ยาม อีกหลาย ๆ คน ที่ผู้วิจัยไปขอความร่วมมือเป็นประจำ

ขอบคุณผู้ให้ข้อมูลในสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 ทุกคน ที่ผู้วิจัยได้ไปเข้าช้รับกวนขณะทำงาน แต่ทุกคนก็สละเวลาและพร้อมให้ข้อมูลเพื่อต้องการให้สถานีฯเกิดการพัฒนารวมถึงเจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ที่ทนกับอารมณ์แปรปรวนของผู้วิจัยเวลาเหนื่อยและต้องการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอบคุณอาจารย์ทุกท่านที่สอนสั่งและเพื่อนเก่าที่ล้วนผูกพัน ที่โรงเรียนสตรีจุลนาค, โรงเรียนสมิทธิโชติ, โรงเรียนสตรีวิทยา ๒, ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ทำให้ผู้วิจัยได้รับความรู้พื้นฐานในการเรียนระดับมหาบัณฑิต

ขอบคุณพิเศษสำหรับคำแนะนำและกำลังใจจาก วี, หนึ่ง, หนึ่ง, ปลา, ต๋อง, เอี้ยว, พี่หนึ่ง, พี่ตุ๊ก, บอย, พี่เล็ก, ลัม, จุ่ม, เหมียว, ออน, เอี้ยวX2, บอมหญิง, กุ้ง, ย้อย, พี่ยุ, ตู, พี่ห่มวย, หนอย, อ้อย, ปาน, ไต๊ะ, ปีม

ขอบคุณเพื่อนบรรณฯ 16 ทุกคนแห่งรั้วมอดินแดง...เลือดสีอิฐพิชิตผองภัยหาญกล้า

ขอบคุณผลคะแนนสอบ CU-TEP ที่ผ่านในครั้งสุดท้าย ทำให้ผู้วิจัยเพิ่มความขยันมากยิ่งขึ้น

ขอบคุณอย่างยิ่งสำหรับคุณสุรพันธ์ จันทโรชิต และคุณสมศักดิ์ โพธิ์งาม ที่มอบความสุข น้ำใจ ความผูกพันและมิตรภาพ อันล้ำค่าหาที่เปรียบมิได้ให้แก่ผู้วิจัย ตลอดระยะเวลาที่ได้รู้จักกันมากกว่า 10 ปี

ท้ายที่สุด ขอกราบเท้าคุณพ่อมานพ ผู้ให้กำเนิดและคุณแม่ยุพิน ผู้อบรมเลี้ยงดู, ขอบใจ ฆมานุช น้องสาวที่เรียนเก่งกว่าผู้วิจัย ขอบใจ ฤกษ์วิญ น้องชายสุดแสนผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีที่ผู้วิจัยไม่สันทนต์ทั้ง 4 คนเป็นแรงสนับสนุนให้รู้สึกอบอุ่นทุกครั้งทีกลับสู่เคหะสถาน กราบขอบคุณคุณแม่คล้ายจันทร์ผู้ให้กำเนิด และคุณย่าคมคายที่เฝ้าหล่อมแต่เด็ก ทั้ง 2 คนผู้เฝ้ามองดูผู้วิจัยอยู่บนสวรรค์

หากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีคุณค่าทางวิชาการ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่บุคคลที่มีรายชื่อข้างต้น แต่หากมีความผิดพลาดเนื่องมาจากประการใดก็ตาม ผู้วิจัยขอรับรองความผิดพลาดทุกประการไว้เพียงผู้เดียว

ผู้วิจัยอยากจะทำบอกทุกคนที่มีรายชื่ออยู่ข้างต้นว่า “ผมทำสำเร็จแล้วครับ”

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ญ
<b>บทที่ 1 : บทนำ</b>	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 ปัญหานำวิจัย.....	8
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	8
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	9
1.5 ข้อเสนอพื้นฐาน.....	9
1.6 นิยามศัพท์.....	9
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	10
<b>บทที่ 2 : แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง</b>	
2.1 แนวคิดเรื่องความจำเป็นของข้อมูลสารสนเทศต่อการทำงาน.....	14
2.2 แนวคิดเรื่องการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศ.....	19
2.3 แนวคิดเรื่องการสื่อสารในองค์กร.....	25
2.4 แนวคิดเรื่องการกระจายข้อมูลสารสนเทศ.....	30
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
<b>บทที่ 3 : ระเบียบวิธีวิจัย</b>	
3.1 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาวิจัย.....	36
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	38
3.3 วิธีการเก็บและรวบรวมข้อมูล.....	39
3.4 กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
3.5 การนำเสนอข้อมูล.....	39

## สารบัญ (ต่อ)

หน้า

<b>บทที่ 4 : การดำเนินงานของสถานีวิจัยโทรทัศนไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท.</b>	
4.1 ประวัติสถานีฯ.....	40
4.2 ฝ่ายบริหาร.....	42
4.3 ฝ่ายข่าว.....	44
4.4 ฝ่ายรายการ.....	51
4.5 ฝ่ายผลิตรายการ.....	54
4.6 ฝ่ายศิลปกรรม.....	58
4.7 ฝ่ายสถานีวิทยุกระจายเสียง.....	60
4.8 ฝ่ายโฆษณา.....	63
4.9 ฝ่ายออกอากาศ.....	66
4.10 ฝ่ายประชาสัมพันธ์.....	67
<b>บทที่ 5 : กระบวนการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศ ของสถานีวิจัยโทรทัศนไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท.</b>	
5.1 การได้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อนำมาใช้ประกอบการทำงาน .....	74
5.1.1 สถานภาพผู้ให้ข้อมูล.....	74
5.1.2 แหล่งที่มาและประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่ใช้.....	76
5.1.3 ปัญหาที่พบและวิธีการแก้ปัญหาเรื่องการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศ.....	102
5.2 การใช้ข้อมูลสารสนเทศในหน้าที่การงาน .....	105
5.2.1 วิธีการกระจายข้อมูลสารสนเทศ.....	106
5.2.2 เทคโนโลยีที่ใช้ในการกระจายข้อมูลสารสนเทศ.....	113
5.2.3 ปัญหาที่พบและวิธีการแก้ปัญหาเรื่องการใช้ข้อมูลสารสนเทศ.....	116
<b>บทที่ 6 : สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	
6.1 สรุปผลการวิจัย.....	120
6.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย.....	121
6.3 ข้อจำกัดของการวิจัย.....	123
รายการอ้างอิง .....	124
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	130



## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 : การแบ่งฝ่ายตามหน้าที่การดำเนินงานด้านรายการ	9
ตารางที่ 2 : การกระจายข้อมูลสารสนเทศ	31
ตารางที่ 3 : โครงสร้างเนื้อหารายการแอดวงบับนเทิง	55
ตารางที่ 4 : สถานภาพของผู้ให้ข้อมูล	75
ตารางที่ 5 : แหล่งที่มาและประเภทของข้อมูลสารสนเทศของฝ่ายบริหาร	78
ตารางที่ 6 : แหล่งที่มาและประเภทของข้อมูลสารสนเทศของฝ่ายข่าว	81
ตารางที่ 7 : แหล่งที่มาและประเภทของข้อมูลสารสนเทศของฝ่ายรายการ	85
ตารางที่ 8 : แหล่งที่มาและประเภทของข้อมูลสารสนเทศของฝ่ายผลิตรายการ	88
ตารางที่ 9 : แหล่งที่มาและประเภทของข้อมูลสารสนเทศของฝ่ายศิลปกรรม	90
ตารางที่ 10 : แหล่งที่มาและประเภทของข้อมูลสารสนเทศของฝ่ายสถานีวิทยุกระจายเสียง	93
ตารางที่ 11 : แหล่งที่มาและประเภทของข้อมูลสารสนเทศของฝ่ายโฆษณา	96
ตารางที่ 12 : แหล่งที่มาและประเภทของข้อมูลสารสนเทศของฝ่ายออกอากาศ	97
ตารางที่ 13 : แหล่งที่มาและประเภทของข้อมูลสารสนเทศของฝ่ายประชาสัมพันธ์	99
ตารางที่ 14 : การกระจายข้อมูลสารสนเทศในสถานีฯ	109
ตารางที่ 15 : การนำโสตทัศนวัสดุมาใช้ในการกระจายข้อมูลสารสนเทศ	116

## สารบัญภาพ

หน้า

แผนภาพที่ 1 : ระดับการบริหารงานของสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท.	4
แผนภาพที่ 2 : โครงสร้างการบริหารงานสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท.	6
แผนภาพที่ 3 : แบบจำลองกระบวนการและหน้าที่ของการสื่อสารในองค์กร	27
แผนภาพที่ 4 : แบบของการติดต่อสื่อสารตามช่องทางเดินของสาร	30
แผนภาพที่ 5 : แผนภาพการดำเนินงานของฝ่ายบริหาร	43
แผนภาพที่ 6 : โครงสร้างการบริหารงานของฝ่ายข่าว	46
แผนภาพที่ 7 : โครงสร้างการแบ่งส่วนงานของฝ่ายโฆษณา	64
แผนภาพที่ 8 : โครงสร้างการแบ่งส่วนงานของฝ่ายออกอากาศ	66
แผนภาพที่ 9 : โครงสร้างการแบ่งส่วนงานของฝ่ายประชาสัมพันธ์	69
แผนภาพที่ 10 : ตัวอย่างข้อมูลละครของสถานีฯ	100
แผนภาพที่ 11 : ตัวอย่างข้อมูลรายการของสถานีฯ	101
แผนภาพที่ 12 : ตัวอย่างข้อมูลรายการภาพยนตร์ต่างประเทศของสถานี	101
แผนภาพที่ 13 : ผังรายการประจำสัปดาห์และผังรายการประจำเดือนของไทยทีวีสีช่อง 3	102
แผนภาพที่ 14 : การนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในสถานีฯ	106
แผนภาพที่ 15 : อินทราเน็ตของไทยทีวีสีช่อง 3	109
แผนภาพที่ 16 : บอร์ดประชาสัมพันธ์ภายในสถานีฯ	109
แผนภาพที่ 17 : บอร์ดตารางเวรข่าวประจำวัน	109
แผนภาพที่ 18 : การกระจายข้อมูลสารสนเทศไปยังมวลชน	110
แผนภาพที่ 19 : การออกอากาศทางสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท.	111
แผนภาพที่ 20 : การออกอากาศทางสถานีวิทยุกระจายเสียง 105.5 MHz.	111
แผนภาพที่ 21 : การประชาสัมพันธ์ผ่าน เว็บไซต์ <a href="http://www.thaitv3.com">www.thaitv3.com</a>	112
แผนภาพที่ 22 : การประชาสัมพันธ์รายการผ่านสื่อสิ่งพิมพ์	113
แผนภาพที่ 23 : สื่อประชาสัมพันธ์ที่สถานีฯ เป็นผู้ผลิต	113
แผนภาพที่ 24 : กิจกรรมประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมภาพพจน์ของสถานี	114
แผนภาพที่ 25 : การกระจายข้อมูลไปสู่มวลชนแบบเฉพาะกิจ	115
แผนภาพที่ 26 : การดำเนินงานด้านข้อมูลสารสนเทศให้เป็นระบบ	122

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

เป็นที่ประจักษ์กันโดยทั่วไปว่า สังคมในโลกปัจจุบันนี้ได้ก้าวเข้าสู่ยุค “ *Information is Power* ” ( Alvin Toffler, 2541 ) คือเป็นยุคของข้อมูลสารสนเทศหรือยุคแห่งข้อมูลข่าวสาร จากเดิมที่เรามีความเชื่อว่า “ *Money is Power* ” ในสมัยยุคสังคมอุตสาหกรรม เพราะในสมัยสังคมอุตสาหกรรม บุคคลที่มีอำนาจหรือฐานะทางการเงินจะเป็นผู้มีฐานอำนาจสามารถควบคุมและมีบทบาทต่อการปกครองบ้านเมืองและการบริหารประเทศ แต่ในขณะนี้พลเมืองโลกได้ตระหนักและยอมรับถึงความสำคัญของข้อมูลข่าวสาร หรือที่ราชบัณฑิตยสถานได้ให้นิยามศัพท์ไว้ว่า “ สารสนเทศ ” นั้นเป็นสิ่งที่สำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะสังคมโลกในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ข้อมูลสารสนเทศจึงมีบทบาทต่อการบริหารและการดำเนินงาน การจัดการภายในองค์กรและหน่วยงานต่าง ๆ จนเราสามารถกล่าวได้ว่า “ *สารสนเทศคือทรัพย์สินที่มีค่าขององค์กร* ” ( โกวิท ธิพิศาล, 2543 ) เพราะการมีข้อมูลสารสนเทศที่ดีและมีประสิทธิภาพ จะช่วยให้ผู้บริหารขององค์กรสามารถนำมาสนับสนุนความคิด เพื่อประกอบการตัดสินใจ การวางแผนงานต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี องค์กรหรือหน่วยงานที่ต้องการประสบความสำเร็จ ความอยู่รอดและความเจริญก้าวหน้า จึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ให้ก้าวทันโลก เพื่อรองรับกระแสของการเปลี่ยนแปลงของข้อมูลสารสนเทศให้ได้ ดังนั้นข้อมูลสารสนเทศที่ผู้บริหารในองค์กร ตลอดจนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในส่วนต่าง ๆ ในองค์กรได้รับ จะต้องมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ ครบถ้วนสมบูรณ์ และยังคงทันต่อเหตุการณ์ ปัจจุบัน ข้อมูลสารสนเทศเหล่านี้จะเป็นเครื่องมือสนับสนุนทั้งทางตรงและทางอ้อม ในการพัฒนาประสิทธิภาพส่วนงานต่าง ๆ ของแต่ละองค์กรให้ดียิ่งขึ้น จนเราสามารถกล่าวได้ว่า “ ข้อมูล ” เป็นหัวใจและทรัพยากรอันสำคัญยิ่งต่อการบริหารองค์กร เพราะการเพิ่มความเชื่อมั่นในการตัดสินใจและการวางแผนการทำงาน โดยการใช้ข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพเป็นเครื่องมือ จะทำให้มีโอกาสเกิดความผิดพลาดในการดำเนินงานได้น้อย องค์กรที่ดีจึงจำเป็นต้องมีความต้องการข้อมูลสารสนเทศ เกี่ยวกับข่าวความเคลื่อนไหว การเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร รวมถึงข้อมูลสารสนเทศของคู่แข่ง เพื่อให้เกิดผลในเชิงสร้างสรรค์และการพัฒนาต่อองค์กรให้มากที่สุด

แต่เนื่องจากข้อมูลสารสนเทศที่มีอยู่ในแต่ละองค์กรนั้น มีปริมาณและการหมุนเวียนของการใช้ข้อมูลสารสนเทศเป็นจำนวนมาก ด้วยสาเหตุที่ว่าเทคโนโลยีของการสื่อสารทำให้ช่องว่างของการสื่อสารลดลง ทำให้โลกทั้งโลกที่กว้างใหญ่กลับเหมือนมีขนาดเล็กนิดเดียว จนกลายเป็นโลกไร้พรมแดน ( Globalization ) จากเดิมการที่จะเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ สามารถกระทำได้เฉพาะกลุ่มคนที่มีฐานะหรือชนชั้นสูงในสังคม ก่อนจะถ่ายทอดและกระจายข้อมูลสารสนเทศมาถึงกลุ่มคนชั้นล่าง ( Downward communication ) แต่ในยุคปัจจุบันการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ เป็นสิ่งที่ทุกกลุ่มชนสามารถที่จะเข้าถึง และสามารถเรียนรู้เพื่อถ่ายทอดและเผยแพร่ขึ้นไปยังกลุ่มคนชนชั้นสูง ( Upward communication ) ได้ด้วยเช่นกัน การรับรู้เรื่องราวต่าง ๆ จึงเป็นสิ่งที่สามารถกระทำได้ถึงกันทั้งโลก การดำเนินชีวิต การทำงาน จึงต้องอาศัยข้อมูลสารสนเทศ เป็นปัจจัยสำคัญ เพราะเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้คนในสวนงานต่าง ๆ ได้เกิดการเรียนรู้และเกิดการพัฒนาตนเอง ( ดร.สมหมาย จันทรเรือง, 2537 ) สังคมจึงประกอบไปด้วยข้อมูลสารสนเทศจำนวนมากและล้วนแต่มีความสลับซับซ้อนทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่ได้มาจากประสบการณ์ตรง ( directed experience ) หรือประสบการณ์ของการได้รับทราบข้อมูลสารสนเทศที่ผ่านคนกลางผู้ที่ทำหน้าที่คัดเลือก ( selected mediated experience ) ข้อมูลสารสนเทศเหล่านี้จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการดำเนินชีวิตในหลากหลายรูปแบบ จนทำให้ผู้ที่ได้รับข้อมูลสารสนเทศอาจเกิดความกังวลในเรื่องของความเข้าใจในเรื่องของข้อมูลสารสนเทศ ( Information Anxiety ) ซึ่งความวิตกกังวลเหล่านี้เป็นผลผลิตจากยุคแห่งสังคมข้อมูลสารสนเทศ ( Wurman, 1989 ) ที่เสมือนเป็นช่องว่างของความแตกต่างระหว่างความเข้าใจกับสิ่งที่มนุษย์ควรจะเข้าใจ เป็นจุดบอดที่เกิดระหว่างข้อมูลสารสนเทศกับภูมิความรู้ของมนุษย์ และอาจทำให้สภาพของมนุษย์ที่กลายเป็นนักเสพข้อมูลสารสนเทศ เกิดผลที่ตามมาในด้านลบ เพราะคิดแต่จะพึ่งข้อมูลสารสนเทศเหล่านี้ เฉพาะในด้านของความสนุกสนาน หรือด้านนันทนาการแต่เพียงประการเดียว ไม่ได้สนใจพึ่งพาในแง่ของการใช้ประโยชน์เพื่อประกอบกับการดำเนินชีวิตประจำวัน หรือต้องการใช้เพื่อเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานที่รับผิดชอบให้ประสบผลสำเร็จ ( พระธรรมปิฎก, 2543 )

ด้วยเหตุนี้ กระบวนการจัดการด้านข้อมูลสารสนเทศเหล่านี้ให้มีคุณภาพ เพื่อที่จะได้สามารถกระจายข้อมูลสารสนเทศที่ได้แสวงหา ที่ได้จัดเก็บรวบรวมไว้ เพื่อถ่ายทอดไปยังบุคคลที่ต้องการใช้ข้อมูล ให้ก่อเกิดประโยชน์กับการทำงานในองค์กร เพื่อทำให้งานนั้นมีความสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมาย จึงเป็นสิ่งสำคัญและมีความจำเป็นอย่างมากในการทำงานของทุกองค์กร เราสามารถสรุปถึงกระบวนการหลักของการดำเนินงานในเรื่องงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลสารสนเทศ ได้ดังนี้ ( วิจิตร ศรีสะอ้าน, 2528 )

1. ต้องมีวิธีการได้มาซึ่งข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการ
2. ต้องมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับ
3. ต้องมีการจัดเก็บและการบริหารข้อมูลสารสนเทศ ให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ เพื่อช่วยประกอบในการตัดสินใจดำเนินงานส่วนต่าง ๆ

องค์กรทางด้านสื่อสารมวลชน เป็นองค์กรที่เป็นเครื่องมือสำคัญในการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์สู่ประชาชน เพราะหน้าที่หลักประการหนึ่งของงานสื่อสารมวลชนคือการสอดส่องรายงานความเคลื่อนไหวของเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทั่วโลกให้คนในสังคมได้รับทราบ ( อุบลวรรณ ปิติพัฒนะโฆษิต, 2542 ) โดยเฉพาะสื่อวิทยุโทรทัศน์ที่สามารถสื่อความหมายได้ทั้งทางภาพและทางเสียงในเวลาเดียวกัน สื่อวิทยุโทรทัศน์จึงมีบทบาทและอิทธิพลอย่างมากต่อการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศในยุคนี้ และยังสามารถส่งผลต่อความคิดของผู้คนในสังคมทั้งด้านความรู้สึก อารมณ์และพฤติกรรม เพราะเป็นสถาบันที่สามารถเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ สู่ประชาชนคนจำนวนมากได้กว้างและรวดเร็ว ถ้าเรามองย้อนไปยังการกำเนิดของโทรทัศน์จากอดีตถึงปัจจุบัน โดยเฉพาะในช่วง 10 ปีให้หลัง ( 2535 – 2544 ) ได้พบว่ามีแนวคิดและมุมมองที่หลายฝ่ายให้ความสำคัญต่อสิ่งที่เราเรียกกันว่า The Growth of Technology Communication หรือความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีทางการสื่อสาร ที่แพร่กระจายไปทั่วทุกมุมโลกอย่างรวดเร็ว อันทำให้มีผลกระทบต่อองค์กรทางด้านสื่อสารมวลชนต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของ การรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ, การแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศ และการใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อให้งานต่าง ๆ สามารถทำได้อย่างฉับพลันและมีผลที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาองค์กรสื่อวิทยุโทรทัศน์

ด้วยเหตุนี้ผู้บริหารสถานีวิทยุโทรทัศน์, ผู้ผลิตรายการและเจ้าหน้าที่บุคลากรในสถานียังสมควรอย่างยิ่งที่จะต้องตื่นตัว และมีการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็นอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อใช้ในการบริหารงาน การดำเนินงาน และการผลิตรายการประเภทต่าง ๆ ของสถานี เพื่อให้ผลงานที่เผยแพร่ออกสู่สาธารณชนสามารถสร้างกลุ่มผู้ชมได้มาก และมีคุณภาพควบคู่กันไปด้วย อันจะทำให้รายการต่าง ๆ ที่นำเสนอทางสถานี เป็นที่น่าสนใจและเกิดประโยชน์แก่วงการสื่อสารมวลชนให้มากที่สุด แต่ก่อนที่องค์กรสื่อมวลชนจะทำหน้าที่ไปยังประชาชนได้ การจัดการจัดการข้อมูลสารสนเทศภายในองค์กร จะต้องมีความมีประสิทธิภาพที่ดีและเหมาะสมเสียก่อน เมื่อการจัดการข้อมูลสารสนเทศดี ก็จะมีส่วนทำให้การสื่อสารในการทำงานของแต่ละฝ่ายงานเป็นไปได้อย่างราบรื่น การสื่อสารที่เกิดขึ้นจะเป็นตามกระบวนการสายงานบังคับบัญชา หรือ Hierarchy ( สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2542) รวมทั้งความร่วมมือในส่วนงานต่าง ๆ ของ

แต่ละองค์กร โดยเฉพาะผู้ที่มีหน้าที่ต้องเกี่ยวข้องกับการนำข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ไปใช้ในการทำงานในหน่วยงาน

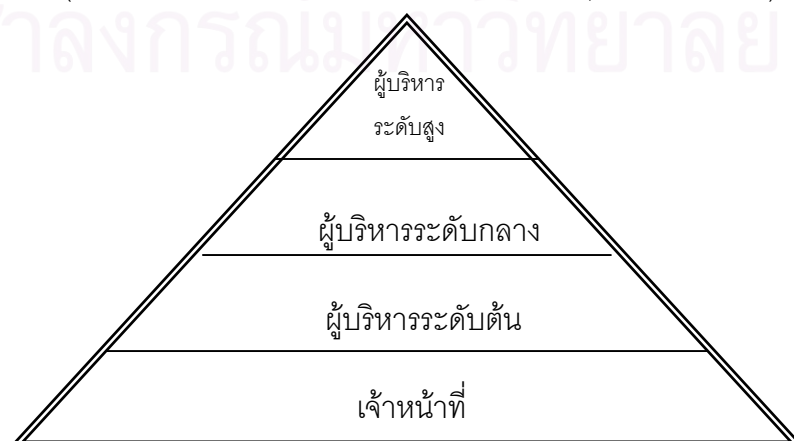
ในด้านขององค์กรที่ดำเนินงานด้านวิทยุโทรทัศน์ในประเทศไทยนั้น สถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. จัดเป็น 1 ใน 6 สถานีที่ประกอบกิจการด้านวิทยุโทรทัศน์ในประเทศไทย ออกอากาศในระบบ Free Television ได้จดทะเบียนจัดตั้งเป็นบริษัท จำกัด เพื่อเตรียมดำเนินกิจการทางโทรทัศน์ เมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน 2510 และได้ยื่นหนังสือลงวันที่ 3 ธันวาคม 2510 ขอร่วมทุนจัดตั้งสถานีโทรทัศน์สีกับ บริษัท ไทยโทรทัศน์ จำกัด พร้อมร่วมลงนามในสัญญาร่วมกันดำเนินกิจการส่งโทรทัศน์ในนามของสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. เมื่อวันที่ 4 มีนาคม 2511 เริ่มออกอากาศอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 26 มีนาคม 2513 โดยเริ่มออกอากาศตั้งแต่เวลา 09.30 – 24.00 น. โดยมีวัตถุประสงค์ของการดำเนินกิจการวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. ดังนี้ ( หนังสือครบรอบ 31 ปี, มีนาคม 2544 )

1. เพื่อเสนอข่าวสารที่ก่อให้เกิดความรู้และความเข้าใจในชาติ เช่น การนำเสนอข่าวพระราชกรณียกิจของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ชาวในพระราชสำนัก
2. เพื่อให้ความบันเทิงและสารประโยชน์ ซึ่งทำให้เกิดข้อคิดและความเข้าใจซึ่งกันและกันในหมู่ประชาชนชาวไทย
3. เพื่อทำหน้าที่สนับสนุนและปฏิบัติตามนโยบายที่ดีของรัฐบาลรวมถึงการสนับสนุนเรื่องการทำงานด้านต่าง ๆ ของรัฐบาล

นอกจากนี้เพื่อให้มีการปรับปรุงการทำงานในองค์กร ให้เหมาะสมกับการบริหารงาน เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพจึงได้กำหนดให้มีโครงสร้างของระดับการบริหารงานของสถานี ดังนี้

แผนภาพที่ 1 ระดับการบริหารงานของสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท.

( ที่มา : หนังสือครบรอบ 31 ปี ไทยทีวีสีช่อง 3, มีนาคม 2544 )



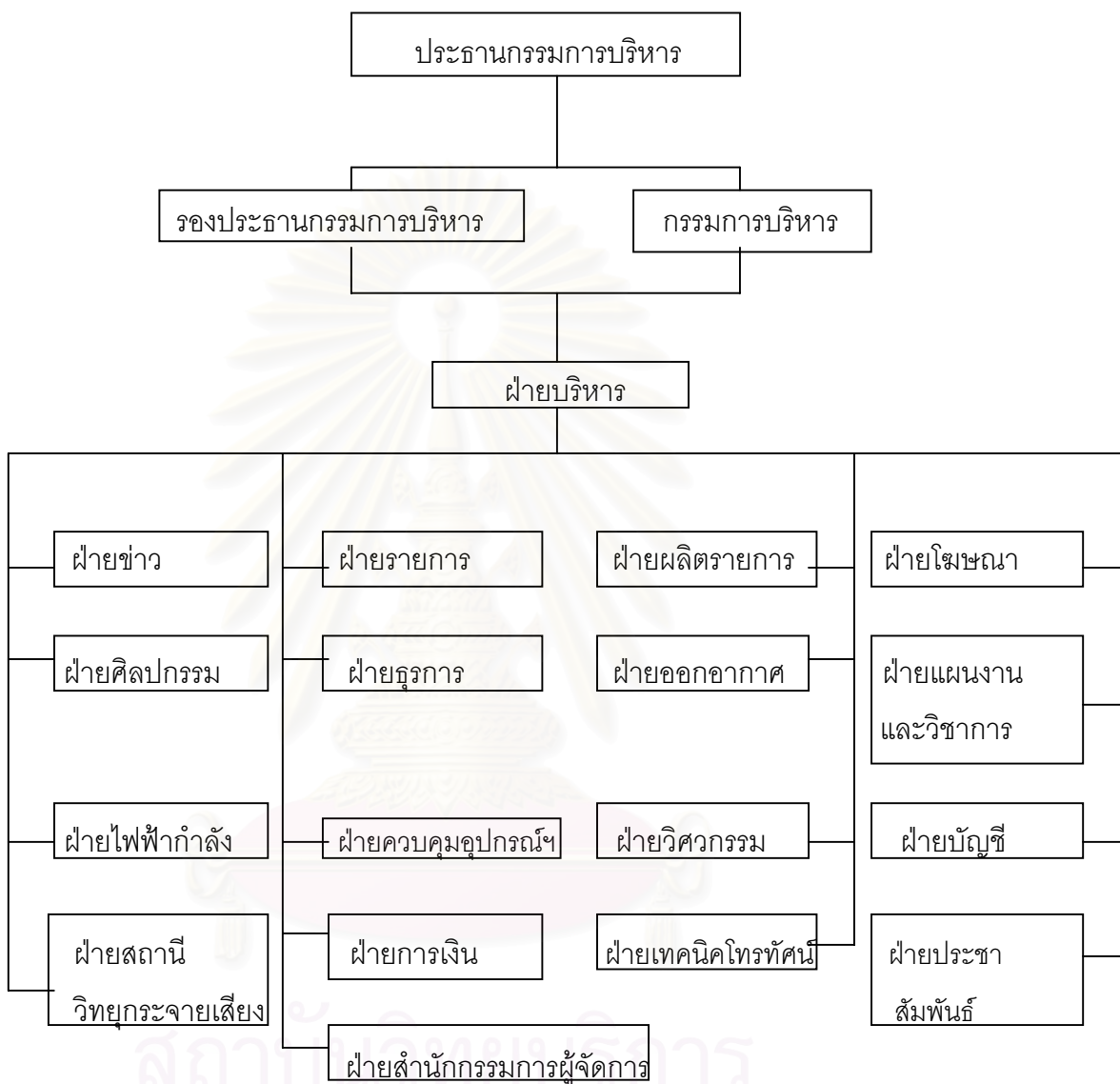
จากแผนภาพที่ 1 ระดับการบริหารงานของสถานีวิจัยโทรทัศนไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท.ได้แบ่งระดับการบริหารงานเป็น 4 ระดับ คือ

- 1.ผู้บริหารระดับสูง ได้แก่ ประธานกรรมการบริหาร,รองประธานกรรมการบริหาร, กรรมการบริหาร
- 2.ผู้บริหารระดับกลาง ได้แก่ กรรมการผู้จัดการ, กรรมการรองผู้จัดการ, ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ
- 3.ผู้บริหารระดับต้น ได้แก่ หัวหน้าฝ่าย และรองหัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ และเลขานุการฝ่าย
- 4.เจ้าหน้าที่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายต่าง ๆ

การแบ่งระดับงานในลักษณะดังกล่าวข้างต้น เป็นเพียงแค่การแบ่งส่วนความรับผิดชอบของการบริหารงานในระดับต่าง ๆ เพื่อทำให้เกิดความเหมาะสมในเรื่องการดำเนินงาน เช่น การสั่งการให้ปฏิบัติงานใดงานหนึ่ง ก็อาจเริ่มมาจากผู้บริหารระดับสูงได้สั่งการมายังผู้บริหารระดับกลางผู้บริหารระดับกลางถ่ายทอดมายังผู้บริหารระดับต้น และผู้บริหารระดับต้นเป็นผู้ถ่ายทอดมายังเจ้าหน้าที่ในระดับปฏิบัติการของแต่ละฝ่าย เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจในการทำงานที่ตรงกัน นอกจากนี้การแบ่งระดับการบริหารยังมีข้อดีตรงที่ทำให้เจ้าหน้าที่ทุกคนในสถานีฯ ได้รับทราบถึงสถานภาพของตนเองในการทำงาน และยังสามารถปฏิบัติตนได้ถูกต้องตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่สถานีฯ ได้กำหนดไว้

สำหรับการแบ่งส่วนความรับผิดชอบของงานเป็นฝ่าย ๆ นั้น ทางสถานีวิจัยโทรทัศนไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. ได้แบ่งการดำเนินงานทั้งหมดเป็น 18 ฝ่าย โดยการแบ่งการบริหารเป็นฝ่าย ๆ นี้ในแต่ละฝ่ายจะมีหัวหน้าฝ่าย รองหัวหน้าฝ่าย ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่าย ทำหน้าที่บริหารการทำงานและควบคุมการทำงานของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการในแต่ละฝ่าย ๆ ไป เจ้าหน้าที่ในระดับปฏิบัติการจะมีจำนวนมากขึ้นอยู่กับปริมาณงาน และหน้าที่ในความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายที่ปฏิบัติ สำหรับสายการปฏิบัติงานและการบังคับบัญชาจะมีลักษณะที่ได้แสดงไว้ในแผนภาพที่ 2 คือ

แผนภาพที่ 2 โครงสร้างการบริหารงานสถานีวิจัยโทรทัศนไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท.  
(ที่มา : หนังสือครบรอบ 31 ปี ไทยทีวีสีช่อง 3, มีนาคม 2544 )



การปฏิบัติงานของฝ่ายต่าง ๆ ทั้ง 18 ฝ่าย ล้วนมีหน้าที่และความรับผิดชอบแตกต่างกันไปตามลักษณะการทำงาน โดยสามารถแยกรายละเอียดได้ ดังนี้

1. *ฝ่ายบริหาร* ทำหน้าที่ในด้านการจัดการ ตลอดจนควบคุมดูแลการทำงานของฝ่ายต่าง ๆ ทุกฝ่ายในสถานีฯ เพื่อรับทราบถึงความก้าวหน้าในการดำเนินงานและสามารถที่จะวางแผนระบบการทำงานของสถานีฯ ให้มีความก้าวหน้ามั่นคงต่อไป



2. ฝ่ายข่าว มีหน้าที่ในการนำเสนอข่าวที่ครอบคลุมสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน ไม่ว่าจะเป็นทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม กีฬา ฯลฯ อย่างใกล้ชิด ด้วยการนำเสนอที่มีความรับผิดชอบโดยตรงไปตรงมา ไม่ว่าจะเป็นข่าวในประเทศหรือข่าวต่างประเทศ ทั้งนี้รูปแบบของการนำเสนอข่าวของสถานีฯ จะมุ่งเน้นไปในด้านเนื้อหาของข่าวสารเป็นสำคัญ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ชมทั่วประเทศ

3. ฝ่ายรายการ ทำหน้าที่ในการจัดผังรายการประจำเดือน เลือกสรรรายการต่าง ๆ ที่น่าสนใจ รวมทั้งนำภาพยนตร์ไทยและต่างประเทศมาเสนอแก่ผู้ชม ตลอดจนการนำรายการกีฬาที่ดีเด่นและได้รับความนิยมมาถ่ายทอดสดให้ได้รับชมกันทันที และยังทำหน้าที่ในการประสานงานกับฝ่ายต่างๆ แจ้งข่าวคราวความเคลื่อนไหวของรายการใหม่ที่มีมาเพื่อการดำเนินงานของฝ่ายอื่น ๆ ต่อไป

4. ฝ่ายผลิตรายการ มีหน้าที่ผลิตรายการต่าง ๆ อาทิ รายการละคร รายการเกมโชว์ รายการทางด้านการศึกษา การถ่ายทอดสด การเสนอข่าวบันเทิงในช่วงเวลาต่าง ๆ นอกจากนี้ยังทำหน้าที่เป็นผู้พิจารณาอนุมัติรายการจากบริษัทผู้จัดรายการภายนอก เพื่อให้ผลิตรายการส่งให้แก่ทางสถานีด้วย

5. ฝ่ายศิลปกรรม มีหน้าที่รับผิดชอบในการสนับสนุนการผลิตรายการ โดยการออกแบบตกแต่ง สร้างฉาก ทั้งภายนอกและภายในสถานที่ ตามที่ได้กำหนดและระบุไว้ในบทละครหรือบทการแสดงบนเวที รวมทั้งสนับสนุนงานด้านออกแบบ ตกแต่งสถานที่ งานวิจิตรศิลป์ ตามที่สถานีได้มอบหมายให้ปฏิบัติ เป็นคร่าว ๆ ไป

6. ฝ่ายออกอากาศ มีหน้าที่ติดตาม กำกับ ควบคุมดูแลการออกอากาศรายการต่าง ๆ และรายการโฆษณาผลิตภัณฑ์สินค้าที่ได้ซื้อเวลาโฆษณาในแต่ละวัน ให้ถูกต้องเป็นไปตามแผนผังรายการที่ได้กำหนดไว้ให้เรียบร้อย

7. ฝ่ายแผนงานและวิชาการ รับผิดชอบในการวางแผนทางด้านวิศวกรรมโทรทัศน์ งานฝึกอบรมการเผยแพร่ข่าวสารความรู้แก่บุคคลภายนอก ในด้านเทคนิคการรับชมรายการโทรทัศน์ของสถานีฯ

8. ฝ่ายไฟฟ้ากำลัง รับผิดชอบงานด้านไฟฟ้ากำลัง ไฟฟ้าแสงสว่าง งานบริการการติดตั้งเครือข่ายสื่อสารภายใน เครื่องปรับอากาศ ห้องเก็บอุณหภูมิ เครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรอง

9. ฝ่ายควบคุมอุปกรณ์ อะไหล่ และบริการซ่อมบำรุง มีหน้าที่ รับผิดชอบการควบคุมทะเบียนจำนวนอุปกรณ์ ทะเบียนประวัติอุปกรณ์ ควบคุมการเบิกจ่ายอะไหล่ประเภทไฟฟ้า บันทึกข้อมูลการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษา ให้บริการและซ่อมบำรุงเครื่องมือเครื่องใช้ประเภทไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์แก่ทุกฝ่าย นอกจากนี้ยังให้บริการผู้ชมในพื้นที่ออกอากาศที่ไม่ชัดเจนอีกด้วย

10. ฝ่ายวิศวกรรม รับผิดชอบการส่งออกอากาศของเครื่องส่งวิทยุโทรทัศน์ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เครื่องส่งของฝ่ายสถานีวิทยุกระจายเสียง ระบบสื่อสารดาวเทียมภาคพื้นดิน ระบบไมโครเวฟเพื่อการเชื่อมโยงสัญญาณออกอากาศสถานีเครือข่าย วิทยุสื่อสาร สถานีเครือข่าย

11. ฝ่ายธุรการ รับผิดชอบงานทะเบียนประวัติของเจ้าหน้าที่ในสถานีฯ ทั้งหมด รวมถึงการดูแลด้านการจัดซื้ออุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน งานด้านพัสดุ ยานพาหนะ และสถานที่

12. ฝ่ายสถานีวิทยุกระจายเสียง มีหน้าที่รับผิดชอบสถานีวิทยุไทยทีวีสีช่อง 3 ทำการส่งกระจายเสียงออกอากาศในระบบ F.M. สเตอริโอมีลติเพล็กซ์ ความถี่ 105.5 เมกกะเฮิรตซ์ เปิดสถานีออกอากาศเป็นประจำทุกวัน ตั้งแต่เวลา 06.00 – 24.00 น. โดยการดำเนินรายการของสถานีฯ ที่มุ่งให้ข่าวสาร สารประโยชน์ ความบันเทิงในด้านเพลงสากล ควบคู่ไปด้วย

13. ฝ่ายการเงิน ทำหน้าที่ด้านการเงิน ดูแลเรื่องของการเบิกจ่ายเงินเดือน เบี้ยเลี้ยง สวัสดิการแก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้สถานีฯ

14. ฝ่ายเทคนิคโทรทัศน์ รับผิดชอบงานสนับสนุนการผลิตรายการ ออกอากาศ ทั้งในส่วนของวิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์ การถ่ายทอดรายการนอกสถานที่ การประสานงานด้านเทคนิคกับโทรทัศน์รวมการเฉพาะกิจ ( ทีวีพูล ) งานพิเศษที่สถานีฯมอบหมาย ตลอดจนสนับสนุนงานด้านเทคนิคภาพและเสียง

15. ฝ่ายสำนักกรรมการผู้จัดการ มีหน้าที่ประสานงานด้านพิธีการกับสำนักพระราชวัง ในด้านการทำข่าวของพระบรมวงศานุวงศ์ร่วมกับสถานีโทรทัศน์รวมการเฉพาะกิจ ( ทีวีพูล ) และประสานงานกิจกรรมของทางสถานีฯ กับองค์กรต่าง ๆ

16. ฝ่ายบัญชี ทำหน้าที่ด้านการบัญชี การตรวจสอบบัญชี รายรับรายจ่ายของบริษัท

17. ฝ่ายโฆษณา รับผิดชอบหารายได้จากการขายโฆษณารายการของสถานีโทรทัศน์ รายการที่มีข้อตกลงร่วมกับเจ้าของรายการ และการแสวงหารายได้อื่นจากการออกอากาศของสถานีฯ รับผิดชอบในการให้ข้อมูลสารสนเทศรายละเอียดตลอดจนการเปลี่ยนแปลงรายการต่าง ๆ ของสถานีฯ ให้แก่บรรดาบริษัทตัวแทนโฆษณา โดยมีการประสานงานระหว่างสถานีฯ กับบริษัทตัวแทนโฆษณาทั้งทางตรงและทางอ้อม

18. ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่เผยแพร่ส่งเสริมและประชาสัมพันธ์ข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างภาพพจน์และกิจการของสถานีฯ ผ่านสื่อต่าง ๆ โดยให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อบรรดากลุ่มประชาชนเป้าหมายที่สำคัญทั้งภาครัฐบาล ภาครัฐวิสาหกิจ สื่อมวลชน กลุ่มโฆษณา บริษัทตัวแทนโฆษณา ตลอดจนประชาชนทั่วไปทุกกลุ่มอาชีพและทุกพื้นที่ ด้วยการส่งเสริมและเผยแพร่รายการต่าง ๆ ของสถานีฯอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมความก้าวหน้าและพัฒนากิจการต่าง ๆ ของสถานีฯ การส่งเสริมและเผยแพร่บทบาทของบุคลากรและศิลปินในสังกัด

ตลอดจนส่งเสริมกิจกรรมสัมพันธ์ต่าง ๆ ทั้งที่เป็นการประชาสัมพันธ์ภายในบริษัท และระหว่างบริษัทกับประชาชนกลุ่มต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ

จากที่กล่าวถึง Job description ของฝ่ายต่าง ๆ ในไทยทีวีสีช่อง 3 ทั้ง 18 ฝ่าย พบว่าฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการด้านรายการ เพื่อนำเสนอรายการต่าง ๆ ผ่านหน้าจอวิทยุโทรทัศน์ ก็จะมีการแสวงหาและความต้องการในเรื่องของข้อมูลสารสนเทศ ( Information Needs & Information Seeking ) แตกต่างจากฝ่ายงานที่ทำหน้าที่สนับสนุนการทำงานด้านรายการของสถานี เพราะแต่ละฝ่ายย่อมจะได้รับนโยบาย และได้รับมอบหมายในหน้าที่การปฏิบัติงานเพื่อสถานี แตกต่างกัน กระบวนการแสวงหาและความต้องการในการใช้ข้อมูลสารสนเทศ เพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจในการวางแผนงานหรือใช้ในกระบวนการทำงาน ก็ย่อมจะมีความต่างกันไปด้วย ขึ้นอยู่กับความตระหนักในเรื่องความจำเป็นของการใช้ข้อมูลสารสนเทศเหล่านั้นว่ามีมากน้อยเพียงใด

ด้วยเหตุดังกล่าว เราจึงสามารถแบ่งฝ่ายต่าง ๆ ของไทยทีวีสีช่อง 3 ทั้ง 18 ฝ่าย จัดกลุ่มตามลักษณะงานของการทำงาน 18 ฝ่าย ได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. ฝ่ายที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการด้านรายการโดยตรง เป็นการทำงานเพื่อนำเสนอรายการต่าง ๆ ฝ่ายเหล่านี้จะต้องเกี่ยวข้องกับกระบวนการแสวงหาและการใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อประกอบการดำเนินงานด้านการนำเสนอรายการ แบ่งออกได้เป็น 9 ฝ่าย

2. ฝ่ายที่ทำหน้าที่สนับสนุนการทำงานของสถานี อาทิ งานทางด้านเครื่องส่ง, การเงินหรืองานธุรการ แบ่งเป็น 9 ฝ่าย จะใช้ข้อมูลสารสนเทศต่างกับรูปแบบแรก ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การแบ่งฝ่ายตามหน้าที่การดำเนินงานด้านรายการ

ฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการดำเนินงานด้านรายการโดยตรง	ฝ่ายที่ทำหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานด้านรายการ
1. ฝ่ายบริหาร	1. ฝ่ายวิศวกรรม
2. ฝ่ายข่าว	2. ฝ่ายเทคนิคโทรทัศน์
3. ฝ่ายรายการ	3. ฝ่ายแผนงานและวิชาการ
4. ฝ่ายผลิตรายการ	4. ฝ่ายไฟฟ้ากำลัง
5. ฝ่ายศิลปกรรม	5. ฝ่ายควบคุมอุปกรณ์อะไหล่และบริการซ่อมบำรุง
6. ฝ่ายสถานีวิทยุกระจายเสียง	6. ฝ่ายธุรการ
7. ฝ่ายโฆษณา	7. ฝ่ายการเงิน
8. ฝ่ายออกอากาศ	8. ฝ่ายบัญชี
9. ฝ่ายประชาสัมพันธ์	9. ฝ่ายสำนักกรรมการผู้จัดการ

นอกจากการแบ่งลักษณะการทำงาน โดยจัดประเภทตามกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับด้านรายการที่นำเสนอทางสถานีฯ แล้ว ฝ่ายที่ทำหน้าที่ประสานงานด้านข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับรายการที่สถานีฯ นำเสนอ และยังเกี่ยวข้องการให้บริการข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์แก่ฝ่ายต่าง ๆ ในเบื้องต้น เพื่อให้การทำงานในสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. เป็นไปด้วยความสะดวก คือฝ่ายประชาสัมพันธ์ ในระยะเริ่มแรกแผนกที่ดูแลและให้ข้อมูลสารสนเทศเหล่านี้คือ แผนกโสตทัศนฯ ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการจัดเก็บเอกสารและโสตทัศนวัสดุ ที่ได้มาจากแหล่งข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ และจัดการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศเหล่านั้นให้เป็นระบบ เรียกการดำเนินงานนี้ว่าเป็น “ห้องข้อมูล” โดยในขั้นต้นมีวัตถุประสงค์ของการตั้งห้องข้อมูล คือ เพื่อเป็นที่เก็บรวบรวมเอกสารและโสตทัศนวัสดุ ที่มาพร้อมกับรายการที่ทางสถานีฯ สั่งซื้อจากต่างประเทศ และเพื่อเป็นที่เก็บภาพและเรื่องย่อตลอดจนข้อมูลของรายการที่สถานีออกอากาศ ในระยะเริ่มแรกการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศเหล่านี้ ก็เพื่อนำข้อมูลสารสนเทศที่ได้มาไม่ว่าจะเป็นรูปภาพ, เรื่องย่อของรายการจากต่างประเทศ และข้อมูลของรายการที่ทางสถานีออกอากาศ มาใช้เพื่อประกอบการทำนิตยสารรายเดือนของทางไทยทีวีสีช่อง 3 ที่พิมพ์เผยแพร่ และอภิธานนาการแจกฟรีแก่ประชาชนทั่วไป ในช่วงปี พ.ศ. 2518 – 2528 จนเมื่อเดือนกรกฎาคม 2537 ทางสถานีฯ ได้มีการมอบหมายภาระหน้าที่ของห้องข้อมูลให้มีความรับผิดชอบ เพื่อรองรับการขยายตัวของการทำงานของฝ่ายประชาสัมพันธ์ จึงได้กำหนดแนวทางในการดำเนินงานและการพัฒนาเป็นห้องข้อมูล ตามประกาศบริษัท เมื่อวันที่ 17 กรกฎาคม 2537 ดังนี้

1. ให้รับผิดชอบการจัดทำ News Clipping ข้อมูลข่าวในวงการสื่อมวลชนและธุรกิจที่สถานีฯ เกี่ยวข้อง จากหนังสือพิมพ์ และนิตยสาร ที่สถานีฯ บอกรับ, จัดซื้อหรือได้รับบริจาค
2. ให้รับผิดชอบเป็นสื่อกลางในการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ ต่อบุคคลในสถานีฯ โดยมาติดไว้ที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ตามจุดเพื่อให้ทราบโดยทั่วกัน
3. ให้รับผิดชอบในการจัดเก็บเอกสาร การรวบรวมข้อมูลของรายการทั้งในและต่างประเทศ ตลอดจนกิจกรรมต่าง ๆ ของทางสถานีฯ เพื่อจัดเข้าระบบงานด้านข้อมูล, ภาพนิ่ง, สไลด์, ฟิล์ม, โปสเตอร์, แผ่นพับ, เรื่องย่อละคร, ภาพยนตร์ต่างประเทศ, ข้อมูลรายการที่สถานีออกอากาศ ฯลฯ เพื่อให้บุคคลหรือฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการด้านรายการสามารถนำไปใช้ได้ถูกต้อง

จากข้อความข้างต้น จะเห็นว่างานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลสารสนเทศ เป็นการทำงานที่มีส่วนสำคัญในการพัฒนาคุณภาพของการทำงาน เพราะในยุคที่ข้อมูลสารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญในการทำงาน เจ้าหน้าที่ในสถานีฯ จึงไม่สามารถที่จะเพิกเฉยหรือไม่กระตือรือร้นต่อการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศเพื่อจะใช้ประกอบกับการทำงาน บ่อยครั้งที่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการด้านรายการ มีความต้องการใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อประกอบการทำงาน เพื่อให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงมาขอข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการทำงานด้านรายการจากห้องข้อมูล ด้วยมีความคาดหวังว่าห้องข้อมูลจะมีข้อมูลสารสนเทศที่ตนเองต้องการจะใช้ แต่ห้องข้อมูลไม่สามารถมีข้อมูลสารสนเทศมาสนับสนุนได้เพียงพอด้วยปัญหาจำกัดในเรื่องของสถานีฯ จำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในห้องข้อมูล และกระบวนการดำเนินงานที่ยังอยู่ในขั้นแรกเริ่มทดลองพัฒนาให้เป็นระบบที่สมบูรณ์ รวมถึงการไม่ทราบถึงความต้องการข้อมูลสารสนเทศของแต่ละฝ่ายเพื่อนำมาใช้ในการทำงาน เพราะแต่ละฝ่าย ต่างก็มีความต้องการข้อมูลสารสนเทศที่แตกต่างกันออกไปตามแต่งงานที่แต่ละฝ่ายได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ เช่น ฝ่ายข่าวก็จะมีกระบวนการกระบวนการในการแสวงหาและการใช้ข้อมูลสารสนเทศ แตกต่างออกไปจากฝ่ายอื่นเป็นพิเศษ เป็นต้น

ในฐานะที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. เป็นองค์กรทางสื่อมวลชนที่มีหน้าที่ต้องให้ความรู้และข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน ทางไทยทีวีสีช่อง 3 จึงได้มีนโยบายจะพัฒนารูปแบบการทำงานในเรื่องข้อมูลสารสนเทศในสถานีฯ ให้เป็นระบบมากขึ้น ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญและมีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่อง “ กระบวนการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศของสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. ” ว่าในปัจจุบันเจ้าหน้าที่ของไทยทีวีสีช่อง 3 ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับกระบวนการดำเนินงานด้านรายการ ไม่ว่าจะเป็นรายการด้านข่าว รายการด้านบันเทิง หรือรายการด้านสารประโยชน์ ว่าได้มีกระบวนการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการทำงานด้านรายการอย่างไร โดยผลของการศึกษาวิจัยนี้จะทำให้ทราบถึง แหล่งที่มาและประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่ได้ กระบวนการรวบรวมแสวงหาข้อมูลสารสนเทศ ขอบเขตความสามารถและความต้องการข้อมูลสารสนเทศ ปัญหาและอุปสรรคที่เจ้าหน้าที่พบในการนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่การงาน

## ปัญหานำวิจัย

1. ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการด้านรายการของสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. มีกระบวนการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศอย่างไร

2. ปัจจัยอะไรบ้างที่เป็นปัญหาหรืออุปสรรคต่อกระบวนการแสวงหา ตลอดจนการนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้ของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในฝ่ายต่าง ๆ ที่การทำงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการด้านรายการ ของสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทราบความต้องการข้อมูลสารสนเทศของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการดำเนินงานด้านรายการ ของสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท.
2. เพื่อทราบถึงกระบวนการในการแสวงหา และวิธีการใช้ข้อมูลสารสนเทศในการทำงานของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการดำเนินงาน ด้านรายการของสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท.

### ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเพียงเฉพาะกระบวนการแสวงหา และกระบวนการนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้ของเจ้าหน้าที่ของสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. จำนวน 9 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหาร, ฝ่ายข่าว, ฝ่ายรายการ, ฝ่ายผลิตรายการ, ฝ่ายศิลปกรรม, ฝ่ายโฆษณา, ฝ่ายสถานีวิทยุกระจายเสียง, ฝ่ายออกอากาศ และฝ่ายประชาสัมพันธ์ แต่เพียงเท่านั้น

### ข้อสันนิษฐาน ( Propositions )

ผู้วิจัยมีข้อสันนิษฐานเบื้องต้นในการวิจัยว่า กระบวนการแสวงหาและความสามารถในการใช้ข้อมูลสารสนเทศของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการดำเนินงานด้านรายการ ของไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. ยังไม่มีประสิทธิภาพหรือคุณภาพดีเพียงพอต่อการนำมาใช้เพื่อประกอบในการทำงาน เนื่องจากยังขาดความเข้าใจอย่างชัดเจนต่อกระบวนการดำเนินงานเรื่องข้อมูลสารสนเทศ ทั้งในส่วนของกระบวนการรวมถึงการนำข้อมูลสารสนเทศเหล่านั้นไปใช้ อันจะทำให้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพของคุณภาพการทำงานให้มากยิ่งขึ้น

## นิยามศัพท์

**สถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. (Thai T.V. Color Channel 3)** หมายถึงหน่วยงานที่ดำเนินกิจการวิทยุโทรทัศน์ ในนามบริษัท บางกอกเอ็นเตอร์เทนเมนต์ จำกัด โดยได้รับสัมปทานการดำเนินงานจาก องค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย

**ข้อมูลสารสนเทศ** หมายถึง เอกสารหรือความรู้ ที่เกี่ยวข้องกับนโยบายและการบริหารรายการที่ออกอากาศ รายการประเภทข่าว ตลอดจนข้อมูล วัสดุ อุปกรณ์ที่นำมาใช้ประกอบการทำงาน และเกี่ยวข้องกับการสนับสนุนภาพลักษณ์ของสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. โดยผ่านกระบวนการรวบรวมและจัดเก็บอย่างเป็นระบบ

**กระบวนการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศ** หมายถึง วิธีการหรือรูปแบบที่ใช้ในการค้นหาเนื้อหาของเรื่องราวที่ต้องการ รวมไปถึงแหล่งที่มาของเรื่องราวที่ต้องการเพื่อใช้ประกอบในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการด้านรายการโดยตรง

**วิธีการใช้ข้อมูลสารสนเทศ** หมายถึง การใช้ข้อมูลสารสนเทศและการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศที่ได้มา เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงานในสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท.

**ผู้บริหาร** หมายถึง ผู้บริหารระดับกลางและผู้บริหารระดับต้น ของสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท.

**เจ้าหน้าที่** หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานในฝ่ายทั้ง 9 ฝ่าย ของสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท.

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทำให้ทราบถึง กระบวนการแสวงหาและความสามารถในการใช้ข้อมูลสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. ในหน้าที่การทำงาน โดยผลวิจัยที่ได้จะเป็นแนวทางเพื่อใช้ในการพัฒนาความสามารถและกระบวนการการใช้ข้อมูลสารสนเทศที่ได้มา เพื่อใช้ในการทำงานอันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงานให้มากที่สุด เพราะในฐานะที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. เป็นองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการทำงานด้านสื่อสารมวลชน หน้าที่ขององค์กรสื่อสารมวลชนคือการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับและเป็นประโยชน์ มีคุณภาพเพื่อกระจายไปยังมวลชนให้มากที่สุดเพื่อให้ตรงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานของสถานีฯ ต่อไป

## บทที่ 2

### ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ กระบวนการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศของสถานีวิทยุโทรทัศนไทยที่วีสี่ช่อง 3 อ.ส.ม.ท. ” นั้น ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสำหรับการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเรื่องความจำเป็นของข้อมูลสารสนเทศต่อการทำงาน ( Information Necessity )
2. แนวคิดเรื่องการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศ ( Information Seeking )
3. แนวคิดเรื่องการสื่อสารในองค์กร ( Organization Communication )
4. แนวคิดเรื่องการกระจายข้อมูลสารสนเทศ ( Information Dissemination )
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ( Review Literatures )

#### 1. แนวคิดเรื่องความจำเป็นของข้อมูลสารสนเทศต่อการทำงาน ( Information Necessity )

อรรถพร เขียวถาวร ( 2542 ) ได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันของคำว่าข้อมูลและข้อมูลสารสนเทศไว้ว่า

ข้อมูล ( Data ) หมายถึง ข้อเท็จจริงที่มีอยู่ตามธรรมชาติเป็นกลุ่มสัญลักษณ์แทนปริมาณหรือการกระทำต่าง ๆ ที่ยังไม่ผ่านการประเมินข้อมูล อาจอยู่ในรูปของตัวเลข ตัวอักษร หรือเป็นวัตถุดิบเพื่อนำมาไปจัดให้อยู่ในรูปของ ข้อมูลสารสนเทศ

ข้อมูลสารสนเทศ ( Information ) ได้แก่ ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับการประมวลแล้วด้วยวิธีการต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ต้องการใช้ทำประโยชน์เป็นผลลัพธ์ได้ หรือผู้ประสงค์จะใช้สามารถนำไปใช้ได้ทันที เพราะได้มีการจัดทำเป็นระบบหรือเป็นระเบียบด้วยวิธีการใดวิธีหนึ่งแล้ว

จะเห็นได้ว่าความเกี่ยวข้องของข้อมูลและสารสนเทศในตอนนี้ เราแทบไม่สามารถแยกออกจากกันได้เด็ดขาด เพราะว่าในสังคมโลกปัจจุบันเราได้มีการใช้ข้อมูลสารสนเทศในชีวิตประจำวันเสมอ ๆ ดังนั้นความจำเป็นในการใช้ข้อมูลสารสนเทศต่อการทำงานจึงเกิดขึ้นอย่างมากมายในทุกวงการและทุกเครือข่ายการทำงาน เพราะลักษณะที่สำคัญยิ่งของสังคมในยุคข้อมูลสารสนเทศก็คือ การมีจำนวนปริมาณข้อมูลสารสนเทศและการหมุนเวียนเพื่อใช้ข้อมูล



สารสนเทศสูงมาก นอกจากนี้ข้อมูลสารสนเทศก็ยังสามารถแพร่กระจายได้ทุกระดับ ทุกทิศทาง ในหลายหลากหลายรูปแบบ โดยสามารถผ่านสื่อที่เป็นสื่อดั้งเดิมและสื่ออิเล็กทรอนิกส์อย่างสื่อ คอมพิวเตอร์ในปัจจุบัน

Le Moigne ( อ้างถึงใน อรรถนพ เขียรถาวร, 2542) ได้ระบุถึงความสำคัญของการใช้ ข้อมูลสารสนเทศต่อการทำงาน ว่ามีประโยชน์ ดังนี้

1. ช่วยประหยัดเวลาในการทำงาน
2. ช่วยให้ผู้คนสามารถเข้าร่วมกลุ่มกับบุคคลอื่นได้ง่าย
3. ทำให้บุคลากรในองค์กรมีส่วนร่วมในการทำงานได้เท่าเทียมกัน

แม้นมาส ขวลิขิต ( 2538 : 1 – 12 ) ได้กล่าวถึงความสำคัญของข้อมูลสารสนเทศไว้ว่า สามารถแบ่งได้เป็น 2 ด้าน คือ

#### 1. ความสำคัญของข้อมูลสารสนเทศต่อบุคคล

1.1 ทำให้สามารถต่อสู้ได้ดีกับสิ่งแวดล้อมซึ่งไม่รู้จักรัก และอาจจะเป็นอันตรายถึงชีวิต ข้อมูลสารสนเทศจะช่วยให้มนุษย์สามารถต่อสู้กับสิ่งแวดล้อม และมีการนำเอาทรัพยากรธรรมชาติ มาใช้ในการดำรงชีวิต

1.2 ทำให้สามารถต่อสู้กับความไม่รู้ของตนเอง ในเรื่องที่จะต้องทราบ ข้อมูลสารสนเทศจะช่วยให้มนุษย์เกิดความรู้ความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัว ทำให้สามารถปรับตัวและสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนได้

1.3 ทำให้สามารถเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ รู้จักใช้ข้อมูลสารสนเทศในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาและการกระทำหรือไม่กระทำสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างรอบคอบ เพราะการได้รับทราบ ข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา เพื่อเป็นพื้นฐานในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

1.4 ทำให้เกิดความเจริญทางจิตใจ มีสติ ควบคุมอารมณ์ที่ไม่พึงปรารถนา รู้จักสร้างสรรค์ศิลปะให้เกิดความสวยงาม มีความเพลิดเพลินในการศึกษา ทางศาสนาซึ่งก่อให้เกิดความเจียมสงบ เยือกเย็น และดำรงชีพได้อย่างมีความสุข

#### 2. ความสำคัญของข้อมูลสารสนเทศต่อสังคม

2.1 ก่อให้เกิดการศึกษา ซึ่งจำเป็นต่อการพัฒนาสังคม สังคมใดที่คนในสังคม

ได้รับการศึกษา รู้หนังสือ และสามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ สังคมนั้นจะสามารถพัฒนาได้อย่างรวดเร็ว

2.2 รักษาไว้และถ่ายทอดมรดกทางวัฒนธรรม ข้อมูลสารสนเทศจะช่วยอนุรักษ์พัฒนาและถ่ายทอดความรู้ให้แก่คนในรุ่นต่อไปได้ และสามารถเรียนรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมของคนที่อยู่ต่างสังคมได้ เกิดการแลกเปลี่ยนทางวัฒนธรรม มีความเข้าใจระหว่างกัน ทำให้อยู่ร่วมกันได้อย่างสันติสุข

2.3 เสริมสร้างความรู้และความสามารถ ทางด้านเทคโนโลยี เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ การพาณิชย์และความรู้อื่น ๆ ที่จำเป็นพื้นฐานต่อการดำเนินชีวิต ทั้งในหน้าที่การงาน และเรื่องส่วนตัว

เพราะว่าในยุคสังคมข้อมูลสารสนเทศ ทุกคนต่างก็กระหายที่ต้องการจะทราบและเป็น ผู้รู้ข้อมูลสารสนเทศก่อนผู้อื่น ( ชัยนันท์ นันทพันธ์, 2537 ) ทำให้องค์กรด้านสื่อสารมวลชนต้อง มุ่งปรับปรุงตนเองเพื่อให้ก้าวหน้าทันต่อความเปลี่ยนแปลง และตอบสนองความอยากรู้อยาก เห็นของมนุษย์ อาชีพสื่อสารมวลชนจึงอาศัยการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ เป็นปัจจัยสำคัญในการ ดำเนินธุรกิจเพื่อการแข่งขันกันในระดับสูง จะได้ทำให้ให้ธุรกิจไม่ต้องหยุดนิ่งหรือล้มหายไป ตามกาลเวลา

ด้วยเหตุนี้ องค์กรที่ทำหน้าที่ปฏิบัติงานทางด้านสื่อสารมวลชน จึงต้องมีการปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงทั้งในเรื่องรูปแบบของการผลิตรายการ และลักษณะการใช้ข้อมูลสารสนเทศ เพื่อการดำเนินงานให้เป็นความร่วมมือแบบเครือข่าย ( Network ) ทั่วโลก การแข่งขันที่เกิดขึ้นในยุคนี้ ทำให้กระบวนการจัดระบบของโลกได้เปลี่ยนแปลงไปสู่ระบบใหม่ ( New World Order ) ที่มีลักษณะของการรวมตัวกันมากขึ้น ทั้งด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจและด้านวัฒนธรรม

นอกจากนี้ในด้านการตลาด การนำเทคโนโลยีข้อมูลสารสนเทศมาใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจจะเป็นการเพิ่มโอกาสของการแข่งขันรูปแบบใหม่ ๆ ก่อให้เกิดการการกระตือรือร้น เพื่อแสวงหาข้อมูลสารสนเทศ เพื่อเปลี่ยนแปลงรูปแบบการแข่งขัน การเปลี่ยนสมดุลอำนาจของฝ่ายซื้อมาเป็นผู้ที่ เป็นฝ่ายขาย จะสามารถกระตุ้นให้เกิดรูปแบบสินค้าใหม่ ๆ ได้อีกด้วย

เทคโนโลยีของการสื่อสารข้อมูลสารสนเทศ ถือเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของ นโยบายภายในองค์กร ช่วยให้ผู้บริหารสามารถใช้ทรัพยากรในองค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศที่มีมาก ให้สามารถสนับสนุน

การตัดสินใจด้านนโยบาย สามารถช่วยสร้างสรรค์แนวทางใหม่ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ และยังช่วยในการจัดลำดับข้อมูลสารสนเทศซึ่งแบ่งเป็น 3 ลำดับขั้นตอน คือ ( Bruns & Mcfarlan อ้างใน รสขงพร โกมลเสวิน,ดร., 2535 )

1. การรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ ( Consolidation )
2. การนำข้อมูลสารสนเทศเข้าสู่ศูนย์กลาง ( Centralizing )
3. การกระจายข้อมูลสารสนเทศออกจากศูนย์กลาง ( Decentralizing )

จะเห็นได้ว่า ผู้ที่มีเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ใช้ในการสื่อสาร ย่อมจะมีความได้เปรียบในการแข่งขันในด้านการประกอบการ มากกว่าผู้ที่มีเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลสารสนเทศที่ด้อยกว่าหรือไม่มีเลยอีกทั้งข้อมูลสารสนเทศที่ล้ำหน้านั้นยังสามารถกระตุ้นให้เกิด “ สินค้าข่าวสาร ” ใหม่ ๆ ในสังคมได้ด้วย

การที่โลกก้าวเข้าสู่ยุคของข้อมูลสารสนเทศเท่ากับเป็นการตอกย้ำว่า ข้อมูลสารสนเทศมีความจำเป็นและมีส่วนเกี่ยวข้องต่อการดำเนินชีวิต ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของชีวิตความเป็นอยู่ การทำงาน การเรียน หรือเรื่องส่วนตัวอื่น ๆ สิ่งสำคัญและสิ่งที่มีมนุษย์ในยุคปัจจุบันไม่สามารถจะขาดได้ก็คือการรับทราบข้อมูลสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการที่บุคคลพึงมี เราจึงสมควรที่จะทำความเข้าใจถึงความจำเป็นของการใช้ข้อมูลสารสนเทศต่อการทำงานให้ถ่องแท้ เพราะความต้องการข้อมูลสารสนเทศ ( Information Needs ) มีลักษณะเป็นนามธรรม ที่จะมาต่อจากความจำเป็นที่จะต้องรับทราบข้อมูลสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อการทำงาน ดังนั้นแนวคิดเกี่ยวกับสาเหตุที่เป็นแรงจูงใจ ที่ทำให้คนเราต้องการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศ และใช้ข้อมูลสารสนเทศเหล่านั้นเพื่อเพิ่มความเข้าใจและความรู้ในสถานการณ์นั้น ๆ

ความต้องการข้อมูลสารสนเทศเกิดขึ้นจาก การที่คนเราตระหนักถึงความไม่รู้หรือความไม่แน่ใจในการปฏิบัติงาน หรือเกิดจากความจำเป็นในการศึกษาหาความรู้หรือการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ซึ่งมีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบในอาชีพการงานของตน ความต้องการข้อมูลสารสนเทศ จึงเป็นเรื่องที่คาบเกี่ยวกับสถานการณ์และบุคคลที่มองเห็นถึงความต้องการของแต่ละคน ความต้องการข้อมูลสารสนเทศจึงสามารถเกิดได้ทุกสถานที่และทุกเวลา ในชีวิตประจำวันเราจึงแสดงออกโดยพฤติกรรมแสวงหาข้อมูลสารสนเทศ ( ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ, 2537 : 91 – 95 )

ความต้องการข้อมูลสารสนเทศยังหมายถึง ข้อมูลที่ได้มีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ และจำเป็นต้องการศึกษาค้นคว้าและใช้เพื่อการปฏิบัติงานตามความสนใจของแต่ละบุคคล โดยความจำเป็นนี้ต้องมีความสัมพันธ์กับภาระหน้าที่และอาชีพของบุคคลนั้น ๆ ด้วย

เราสามารถแบ่งความต้องการข้อมูลสารสนเทศของบุคคลทั่ว ๆ ไป ออกเป็น 4 ระดับ ( Taylor, อ้างใน ประสงค์ ปรากฏิตพลกรังและคณะ, 2543 ) ดังนี้

1. ความต้องการข้อมูลสารสนเทศในระดับกว้างสุด ในระดับนี้ผู้ใช้ข้อมูลสารสนเทศสามารถระบุได้เพียงความไม่ชอบหรือความชอบ ความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจได้อย่างกว้าง ๆ เท่านั้น แต่ไม่สามารถระบุถึงข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการได้ ความต้องการในระดับกว้างสุดนี้ มักเป็นความต้องการในเรื่องที่ออกจะไกลตัวผู้ต้องการ อาจจะเป็นเรื่องที่ต้องการทราบเพื่อให้เข้าสังคมหรือคนหมู่มากเท่านั้นไม่ได้ต้องการจากความต้องการพื้นฐานของตนเอง

2. ความต้องการข้อมูลสารสนเทศในระดับรู้ถึงความต้องการ ผู้ใช้ข้อมูลสารสนเทศในระดับนี้ จะระบุได้ถึงความต้องการข้อมูลสารสนเทศ แต่ยังไม่สามารถอธิบายให้ชัดเจนได้ว่า ต้องการข้อมูลสารสนเทศอะไรและอย่างไร ความต้องการในระดับนี้จึงเป็นความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลสารสนเทศที่ยังไม่ชัดเจนในความต้องการใช้ของตนเอง เป็นในลักษณะที่พอจะทราบว่าต้องการอะไร แต่ต้องการข้อมูลสารสนเทศมากน้อยแค่ไหนยังไม่สามารถระบุได้

3. ความต้องการข้อมูลสารสนเทศในระดับบอกความต้องการได้ เป็นความต้องการที่ผู้ประสงค์ใช้ข้อมูลสารสนเทศอธิบายคำถามหรือขอบเขตของความต้องการได้อย่างชัดเจน แต่ไม่ทราบว่าจะไปหาข้อมูลสารสนเทศหรือรายละเอียดที่ต้องการได้จากที่ใด

4. ความต้องการข้อมูลสารสนเทศในระดับรู้แจ้ง เป็นความต้องการที่ผู้ต้องการใช้ข้อมูลสารสนเทศสามารถบอกถึงข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการ และยังสามารถที่จะทราบและระบุถึงแหล่งข้อมูลสารสนเทศที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของตนได้

ในการประกอบอาชีพต่าง ๆ ย่อมจะมีความต้องการข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ กัน ผู้ใช้ข้อมูลสารสนเทศแต่ละบุคคล หรือแต่ละหน่วยงานจึงมีความต้องการข้อมูลสารสนเทศที่แตกต่างกันออกไปตาม ลักษณะของงานอาชีพ และหน้าที่ของแต่ละบุคคล

ทางด้าน King and Plamor ( อ้างใน ครรชิต มาลัยวงศ์,ดร., 2537 ) ได้อธิบายถึงที่มาของความต้องการข้อมูลสารสนเทศ เกิดขึ้นได้ จะต้องพิจารณาตามลำดับและเหตุการณ์ ดังนี้

1. ประเภทของการใช้ข้อมูลสารสนเทศ
2. สถานการณ์ที่จะใช้ข้อมูลสารสนเทศ

3. ความต้องการข้อมูลสารสนเทศ
4. ประเภทของข้อมูลสารสนเทศ
5. ลักษณะและแหล่งที่มาของข้อมูลสารสนเทศ
6. แหล่งข้อมูลสารสนเทศ
7. ผลลัพธ์ของการใช้สารสนเทศต่อปัจเจกบุคคล
8. ผลลัพธ์ของการใช้สารสนเทศต่อองค์กรวม

แนวคิดเรื่อง “ ความจำเป็นของข้อมูลสารสนเทศต่อการทำงาน “ จะเป็นแนวคิดที่บ่งชี้ให้เราเห็นว่า เพราะเหตุใดสังคมในยุคปัจจุบัน การรับรู้เรื่องข้อมูลสารสนเทศเพื่อการทำงาน จึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นมากอย่างยิ่ง ซึ่งผู้วิจัยจะได้ใช้เป็นแนวทางในการถามคำถามกลุ่มตัวอย่างต่อไป

## 2.แนวคิดเรื่องการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศ ( Information Seeking )

ชาร์ลส์ แอทคิน ( Atkin, 1973 ) ได้กล่าวว่า บุคคลจะเลือกรับข้อมูลใดใด จากสื่อต่าง ๆ นั้นขึ้นอยู่กับการคาดคะเนเปรียบเทียบระหว่างผลรางวัลตอบแทน ( Reward Value ) กับการลงทุนลงแรง ( Expenditures ) และพันธะผูกพัน ( Liabilities ) ที่จะมีตามมา ถ้าผลตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่จะได้รับมีค่าสูงกว่าการลงทุนลงแรง หรือการต้องใช้ความพยายามที่จะรับรู้หรือทำความเข้าใจแล้ว บุคคลนั้นย่อมแสวงหาข้อมูลสารสนเทศ แต่ถ้าผลที่ได้รับมีแนวโน้มว่าจะน้อยกว่าการลงทุนลงแรงบุคคลนั้นก็อาจจะเพิกเฉยต่อข้อมูลสารสนเทศนั้น ( Information Ignoring ) และถ้าบุคคลนั้นเห็นว่า การรับรู้ข้อมูลสารสนเทศนั้นจะก่อให้เกิดความไม่สบายใจหรือความไม่พอใจ ก็อาจจะใช้วิธีหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธข้อมูลสารสนเทศนั้น ๆ ( Information Avoidance ) และท้ายที่สุดถ้าหากว่าบุคคลนั้นจำใจหรือจำยอมต้องรับข้อมูลสารสนเทศ ก็อาจจะเป็นการยอมรับข้อมูลสารสนเทศทั้ง ๆ ที่ไม่เต็มใจ ( Information Yielding )

นอกจากนี้ ชาร์ลส์ แอทคิน ยังได้กล่าวว่าถ้าบุคคลเกิดความไม่แน่ใจในเรื่องหนึ่งเรื่องใดมากขึ้นเท่าไรแล้ว ความต้องการในการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศของบุคคลนั้นก็จะมีมากขึ้น โดยสาเหตุของการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศ ก็เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐาน 4 ประการ คือ

1. ต้องการทราบในเหตุการณ์
2. ต้องการคำแนะนำในการปฏิบัติตนให้ถูกต้อง
3. ต้องการข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจให้กับตนเอง
4. ต้องการข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการสนทนากับบุคคลอื่น ๆ

โดยทั่วไปแล้วการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศ เป็นกิจกรรมที่บุคคลกระทำเพื่อหาข้อมูลสารสนเทศที่สามารถตอบสนองความต้องการที่คนตระหนัก และเล็งเห็นถึงความสำคัญ ความต้องการที่เล็งเห็นนี้จะแสดงออกและนำไปสู่พฤติกรรมแสวงหาข้อมูลสารสนเทศ ดังนั้นการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศ จึงเป็นกระบวนการที่นักวิชาการทางด้านสื่อสารสนเทศที่จะศึกษาว่า แต่ละบุคคลจะแสวงหาข้อมูลสารสนเทศตามที่ตนต้องการได้อย่างไร ประกอบไปด้วยวิธีการ 3 ขั้นตอนได้แก่ ( ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ, 2537 : 100 – 102 )

1. การตระหนักและเล็งเห็นถึงความต้องการข้อมูลสารสนเทศ วิธีการนี้จะเกิดเมื่อบุคคลต้องการข้อมูลสารสนเทศอย่างเร่งด่วนและตระหนักว่าเรื่องที่ตนต้องการเป็นเรื่องที่สำคัญ บุคคลผู้นั้นก็จะแสดงพฤติกรรมโดยการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศ

2. การพิจารณาถึงแหล่งที่มาของข้อมูลสารสนเทศ เป็นวิธีการพิจารณาถึงแหล่งของข้อมูลสารสนเทศที่มีในสังคมว่า มีแหล่งใดที่สามารถตอบสนองความต้องการในเรื่องนั้น ๆ ได้ดีที่สุด

3. การเลือกหนทางแสวงหาข้อมูลสารสนเทศ เป็นวิธีการเลือกใช้แหล่งที่มาของข้อมูลสารสนเทศที่มีอยู่ โดยผู้แสวงหาข้อมูลสารสนเทศจะตัดสินใจเลือกใช้แหล่งที่ตนเห็นว่าดีและประหยัดทั้งการประหยัดเวลา แรงงานและทุนทรัพย์ ทั้งที่ในบางครั้งแหล่งที่มาของข้อมูลสารสนเทศที่เลือกนั้นอาจจะไม่ใช่ แหล่งที่จะให้ข้อมูลสารสนเทศครบถ้วนตามที่ประสงค์ โดยทั่วไปแล้ว ผู้แสวงหาข้อมูลสารสนเทศจะใช้ข้อมูลสารสนเทศที่ตนมีอยู่เดิม ถ้าหากไม่พอจึงจะไปค้นคว้าแสวงหาข้อมูลสารสนเทศจากบุคคลที่รู้จัก เช่นเพื่อนร่วมงาน เพื่อนบ้าน หรือสมาชิกในครอบครัว ต่อจากนั้นจึงจะไปแสวงหาข้อมูลสารสนเทศจากผู้ที่ทำงานในสถาบันที่เกี่ยวข้อง และเลือกแสวงหาจากแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ ที่มีใช้บุคคลเป็นท้ายสุด

กระบวนการพิจารณาแสวงหาสารสนเทศ มีองค์ประกอบหลายประการที่ชี้นำไปสู่การตัดสินใจเลือกใช้แหล่งที่มาของสารสนเทศนั้น ๆ ได้แก่

### 1. ลักษณะของแหล่งสารสนเทศและข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับจากแหล่งนั้น

1.1 ผู้แสวงหาข้อมูลสารสนเทศจะตัดสินใจในการเลือกใช้ แหล่งข้อมูลสารสนเทศที่ตนสะดวกโดยเสียเวลาและแรงงานน้อยที่สุด ถึงแม้ว่าแหล่งข้อมูลสารสนเทศนั้นจะไม่ใช่ว่าแหล่งข้อมูลสารสนเทศที่ดีที่สุดที่จะให้ข้อมูลสารสนเทศก็ตาม ในกรณีที่ผู้แสวงหาข้อมูลสารสนเทศจะคำนึงถึงความสะดวก เวลาและแรงงานที่เสียไปมากกว่าคำนึงถึงเรื่องคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศที่จะได้รับ

1.2 ค่าใช้จ่าย ผู้แสวงหาข้อมูลสารสนเทศจะยินดีมากถ้าการได้ข้อมูลสารสนเทศต้องเสียค่าใช้จ่ายน้อยถึงน้อยที่สุดหรือไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเลย

1.3 คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ ข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับต้องทันสมัยและต้องมีความทันต่อเหตุการณ์ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ สมบูรณ์ครบถ้วนและครอบคลุมในเรื่องที่ต้องการ ความเกี่ยวข้องเฉพาะเจาะจง เข้าใจได้ง่าย เป็นเรื่องที่ใหม่ ไม่ซ้ำกับข้อมูลสารสนเทศที่เคยได้รับทราบมาก่อน

2. สถานการณ์แห่งความต้องการข้อมูลสารสนเทศบางอย่าง เช่นในเรื่องของสถานการณ์ที่ต้องตัดสินใจ ต้องแก้ปัญหา ต้องการใช้อุณหภูมิสารสนเทศอย่างเร่งรีบ จะเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ใช้อุณหภูมิสารสนเทศเกิดการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้องมีคุณภาพรวดเร็ว จนบ่อยครั้งอาจจะยอมเสียค่าใช้จ่าย เงิน เวลา แรงงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่ทันต่อความต้องการใช้งานอย่างรวดเร็วที่สุด

3. ลักษณะของผู้แสวงหาข้อมูลสารสนเทศ จัดเป็นองค์ประกอบส่วนตัวของผู้แสวงหาข้อมูลสารสนเทศ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมข้อมูลสารสนเทศที่ได้แสดงออกมามีองค์ประกอบเหล่านั้นได้แก่ ประสบการณ์, การศึกษา, บุคลิกภาพส่วนบุคคล และลักษณะของงานที่ปฏิบัติและความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน

นอกจากนี้พฤติกรรมการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศยังเป็นการกระทำที่บุคคลแสดงออกมาเมื่อตระหนักถึงความต้องการข้อมูลสารสนเทศ คือ ( ปรภาวดี สืบสนธิ์, 2532 : 25 )

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลตระหนักและยอมรับว่าตนมีความต้องการข้อมูลสารสนเทศระดับหนึ่ง ที่ไม่เร่งด่วนและเป็นความต้องการที่ไม่แสดงออกอย่างเด่นชัด จึงเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศที่ตนสนใจ เพื่อเป็นประโยชน์ในการใช้งานในอนาคต

2. การแสวงหาข้อมูลสารสนเทศ เป็นกิจกรรมที่บุคคลพึงกระทำเพื่อหาข้อมูลสารสนเทศที่จะตอบสนองความต้องการที่ตนตระหนักและเล็งเห็นความต้องการ ซึ่งความต้องการที่

เล็งเห็นนี้จะแสดงออกมา และนำไปสู่พฤติกรรมแสวงหาข้อมูลสารสนเทศ การแสวงหาข้อมูลสารสนเทศ จึงเป็นกระบวนการที่เริ่มต้นเมื่อบุคคลเล็งเห็นว่าสภาพความรู้ที่ตนมีอยู่น้อยกว่าที่ตนต้องการ ไม่ว่าจะเป็นการตอบคำถามที่ตนสงสัย อยากรู้เพื่อการแก้ปัญหาหรือการตัดสินใจ กระบวนการนี้จะจบลงเมื่อความต้องการไม่ปรากฏอีกต่อไป

3. การใช้งานและการประเมินข้อมูลสารสนเทศ เป็นกระบวนการสุดท้ายที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมแสวงหาข้อมูลสารสนเทศ หลังจากที่ได้รวบรวมและแสวงหาข้อมูลสารสนเทศจนเพียงพอแล้ว

ทางด้าน Grover ( อ้างใน รสขงพร โกมลเสวิน, ดร., 2535 ) ได้กล่าวถึงกระบวนการของการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศว่ามี 6 ขั้นตอน คือ

1. การตระหนักถึงความต้องการข้อมูลสารสนเทศ
2. การตัดสินใจในกิจกรรมการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศ
3. การเลือกหนทางในการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศ
4. การแสวงหาข้อมูลสารสนเทศโดยแสดงวิธีการที่เด่นชัด
5. การประเมินผลตนเองว่าสมควรที่จะแสวงหาข้อมูลสารสนเทศต่อไป หรือว่าสมควรที่จะหยุดดำเนินการแสวงหาทันที
6. การยอมรับในข้อมูลสารสนเทศที่ตนแสวงหามาได้

โดยสรุป ทำให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับพฤติกรรมแสวงหาข้อมูลสารสนเทศ คือ

1. บุคคลมีแนวโน้มที่จะแสวงหาข้อมูลสารสนเทศจากแหล่งที่เข้าถึงง่ายและสะดวก
2. บุคคลมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติตามนิสัยที่ทำเป็นประจำเมื่อแสวงหาข้อมูลสารสนเทศ
3. ผู้ใช้และผู้ไม่ใช้ข้อมูลสารสนเทศ มักไม่ตระหนักถึงความสำคัญของแหล่งที่มาของข้อมูลสารสนเทศและวิธีใช้แหล่งข้อมูลสารสนเทศ
4. การสื่อสารตัวต่อตัว ถือเป็นช่องทางการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญยิ่ง
5. บุคคลที่อยู่ต่างกลุ่มจะมีพฤติกรรมแสวงหาข้อมูลสารสนเทศที่แตกต่างกันไป



## การจัดประเภทของข้อมูลสารสนเทศ

เราสามารถจัดประเภทของข้อมูลสารสนเทศโดยกำหนดได้เป็น 3 แบบ คือ การแบ่งตามระดับของที่มาของข้อมูลสารสนเทศ การแบ่งตามการใช้งานในองค์กร และการแบ่งตามแหล่งที่มาของข้อมูลสารสนเทศ ดังนี้

### ด้านระดับที่มาของข้อมูลสารสนเทศ

1. ข้อมูลปฐมภูมิหรือข้อมูลเบื้องต้น หมายถึงข้อมูลที่รวบรวมเป็นครั้งแรก เช่น ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกต การทดลอง เป็นต้น
2. ข้อมูลทุติยภูมิ หรือ ข้อมูลสำรอง หมายถึงข้อมูลที่ถูกรวบรวมมาแล้วและถูกนำออกมาเผยแพร่สู่สาธารณชนได้ เป็นข้อมูลที่ต้องพร้อมถูกนำมาใช้ตลอดเวลา สิ่งที่ต้องระวังเกี่ยวกับการนำข้อมูลระดับทุติยภูมิมาใช้ก็คือ ความน่าเชื่อถือของข้อมูลสารสนเทศเหล่านั้น มีมากน้อยเพียงใด หน่วยงานที่เป็นเจ้าของข้อมูลคือใคร และใช้กระบวนการใดในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล

### ด้านการใช้งานในองค์กร

1. ข้อมูลภายใน หมายถึง ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นภายในองค์กร คือ ข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ความถูกต้องของการวางแผนงานครั้งที่ผ่านมา ข้อมูลสินค้าคงคลัง งบประมาณ เป็นต้น ซึ่งการได้มาของข้อมูลภายในนี้ อาจจะได้มาจากวิธีการที่เป็นทางการหรือไม่เป็นทางการได้ อาจจะได้จากการพูดคุยธรรมดา
2. ข้อมูลภายนอก หมายถึง ข้อมูลที่เกิดขึ้นนอกหน่วยงาน เช่น ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภาวะเศรษฐกิจ ข้อมูลรายได้ประชาชาติ อัตราการเติบโตของประชากรในประเทศ ข้อมูลของบริษัทคู่แข่ง หรือคู่ค้า ที่มาอาจจะมาจาก วารสารทางธุรกิจ หน่วยงานของรัฐ ตัวลูกค้า เป็นต้น

### ด้านแหล่งที่มา

1. แหล่งบุคคล ( Personal Resources ) หมายถึงคนที่สามารถให้ข้อมูลสารสนเทศแก่ผู้อื่นได้ ได้แก่ เพื่อนร่วมงานในองค์กร, ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชา เป็นต้น แหล่งบุคคลจะเปิดให้มีการติดต่อสื่อสารแบบสองทางมากกว่าแหล่งข้อมูลสารสนเทศอื่น ๆ บุคคลที่ให้ข้อมูลสารสนเทศ ผู้เชี่ยวชาญ ( Specialist ) ในแต่ละสาขาวิชาจะเป็นบุคคลที่มีศักยภาพ และเป็นแหล่งข้อมูลสารสนเทศที่ดีที่สุด

2. แหล่งสื่อมวลชน ( Mass Media Resources ) เป็นแหล่งสารสนเทศที่เป็นการให้ข้อมูลสารสนเทศประเภทข่าวเป็นใหญ่ โดยผ่านทางสื่อมวลชนประเภทต่าง ๆ เช่น สื่อวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร เป็นต้น ข้อมูลสารสนเทศที่เสนอผ่านสื่อมวลชน จะเป็นแหล่งข้อมูลมากกว่าผู้รับสาร ข้อมูลสารสนเทศของแหล่งสื่อมวลชน จะมีปัญหาในการจัดเก็บและประมวลผล ทำให้ความสมบูรณ์ของข้อมูลสารสนเทศ ยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ ถ้ามีการพัฒนาในการค้นคืนและจัดเก็บได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความจำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อสังคมมากยิ่งขึ้น

3. สถาบันให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ( Information Service Resources ) เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นโดยหน่วยงานของรัฐบาลหรือเอกชน เพื่อทำหน้าที่ในการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศ โดยดำเนินการรวบรวม วิเคราะห์จัดเก็บ ให้บริการการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ สถาบันเหล่านี้ก็เช่น ห้องสมุดมหาวิทยาลัย หอสมุดแห่งชาติ ห้องสมุดประชาชน เป็นต้น

4. แหล่งข้อมูลประเภทสถานที่เกิดเหตุการณ์โดยตรง ( Directed Resources ) คือ สถานที่ที่เกิดข้อมูลสารสนเทศ เช่น สถานีตำรวจ, หน่วยงานรัฐบาล, องค์กรที่ทำงานในด้านนั้น

5. สื่อประสม ( Multimedia Resources ) เช่น วิทยุทัศน์, แผ่นพับ, ใบบลิว, โปสเตอร์, ซีดีรอม, อินเทอร์เน็ต, โปรแกรมคอมพิวเตอร์เฉพาะ ฯลฯ

6. ภายในองค์กรเดียวกัน ( Intra-Organization Resources ) ในหน่วยงานบางหน่วยจะมีสถานที่จัดเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ หรือห้องสมุดให้เจ้าหน้าที่ได้ใช้บริการภายในองค์กรด้วย

### ลักษณะของข้อมูลสารสนเทศที่ดี

1. ต้องมีความถูกต้อง ( Accuracy ) และน่าเชื่อถือ ( Reliability ) จะต้องเป็นข้อมูลสารสนเทศที่ไม่ทำให้เกิดความเข้าใจผิด และมีข้อผิดพลาด เพราะจะทำให้การปฏิบัติงานและการตัดสินใจโดยการใช้ข้อมูลสารสนเทศนั้น ผิดพลาดตามไปด้วย

2. การทันต่อเวลา ( Up To Date ) สถานการณ์มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ข้อมูลสารสนเทศที่ผู้รับต้องการในช่วงเวลาที่กำหนดเป็นลักษณะหนึ่งของข้อมูลสารสนเทศที่ดีมี

3. ความครบถ้วนสมบูรณ์ ( Completeness ) มีการรวบรวมไว้ครบถ้วนในทุกด้าน

4. ตอบสนองตามความต้องการของผู้ประสงค์จะใช้ข้อมูลสารสนเทศ ( Relevancy ) ข้อมูลสารสนเทศที่ดีและมีประสิทธิภาพ จะต้องสามารถตอบคำถามที่ต้องการได้ เช่น อะไร ทำไม ที่ไหน เมื่อไร ใคร และ อย่างไร ได้ตรงประเด็น ซึ่งข้อมูลสารสนเทศที่ผู้ใช้คนหนึ่งต้องการ อาจจะไม่ตรงกับความต้องการกับผู้ใช้คนอื่นก็เป็นได้

5. สามารถเรียกกลับมาใช้งานได้ ( Easy to Retrieve ) เป็นข้อมูลที่เรียกใช้งานได้ตลอดเวลา ไม่ใช่เป็นการจัดเก็บแบบทิ้งไว้โดยเปล่าประโยชน์ทรัพยากร
6. ละเอียดแม่นยำ ( Accurately ) หมายถึง มีความความละเอียดแม่นยำในการจัดการด้านข้อมูลให้มีความเที่ยงตรง ให้ความเชื่อถือได้สูง
7. มีคุณสมบัติเชิงปริมาณ ( Quantity ) สามารถที่จะแสดงออกมาได้ในรูปของตัวเลข ร้อยละ หรือสามารถอธิบายเป็นตัวอักษรประกอบไปด้วยได้
8. ความยอมรับได้ ( Acknowledgement ) ได้แก่ ระดับความยอมรับได้ของกลุ่มผู้ใช้ข้อมูลสารสนเทศอย่างเดียวกัน เช่น รูปแบบของการนำเสนอ แบบฟอร์มการบันทึก
9. ความไม่ลำเอียง ( Nonbiased ) ข้อมูลสารสนเทศจะต้องไม่มีความลำเอียง ไม่มีการหมกเม็ด ปกปิดข้อเท็จจริง เพราะสามารถทำให้ผู้ใช้เข้าใจผิดไปจากความเป็นจริงได้
10. ชัดเจน ( Clear ) ข้อมูลสารสนเทศที่ดีต้องชัดเจนและมีความคลุมเครือน้อยที่สุด หรือไม่มีเลยจะเป็นสิ่งที่ดี เพราะจะทำให้เกิดความเข้าใจได้โดยง่าย

แนวคิดเรื่อง “ การแสวงหาข้อมูลสารสนเทศ ” จะเป็นแนวทางที่จะตอบปัญหานำวิจัยที่มีในงานวิจัยชิ้นนี้ว่า เมื่อเกิดมีความจำเป็นที่จะต้องข้อมูลสารสนเทศที่ดีและมีประสิทธิภาพเพื่อประกอบการทำงานแล้วบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ในสถานีวิจัยโทรทัศนไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. ได้มีการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศเหล่านั้นอย่างไร มีที่มาจากแหล่งใดบ้าง และเมื่อได้แสวงหาข้อมูลสารสนเทศเหล่านั้นมาแล้ว ได้ใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศเพื่อการทำงานมากน้อยเพียงใด

### 3. แนวคิดเรื่องการสื่อสารในองค์กร ( Organization Communication )

การสื่อสารในองค์กรก็คือกระบวนการติดต่อในหน่วยงานเดียวกัน ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินงาน ( operation ) ของหน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานหรือองค์กรนั้น ๆ โดยการสื่อสารที่เกิดขึ้นจะเป็นการสื่อสารตามกระบวนการของสายงานบังคับบัญชา ( Hierarchy ) รวมทั้งความร่วมมือระหว่างหน่วยงานในองค์กรนั้น ๆ ด้วย โดยผู้ที่มีหน้าที่เป็นผู้บริหาร ผู้วางนโยบาย หรือผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานนั้น ๆ จะเป็นผู้แสดงบทบาทในการทำงานที่สำคัญคือ ( Henry Mintzberg, 1985 )

1. บทบาทความสัมพันธ์กับมนุษย์ ( Interpersonal Roles ) ได้แก่
  - 1.1 หัวหน้าหน่วยงาน

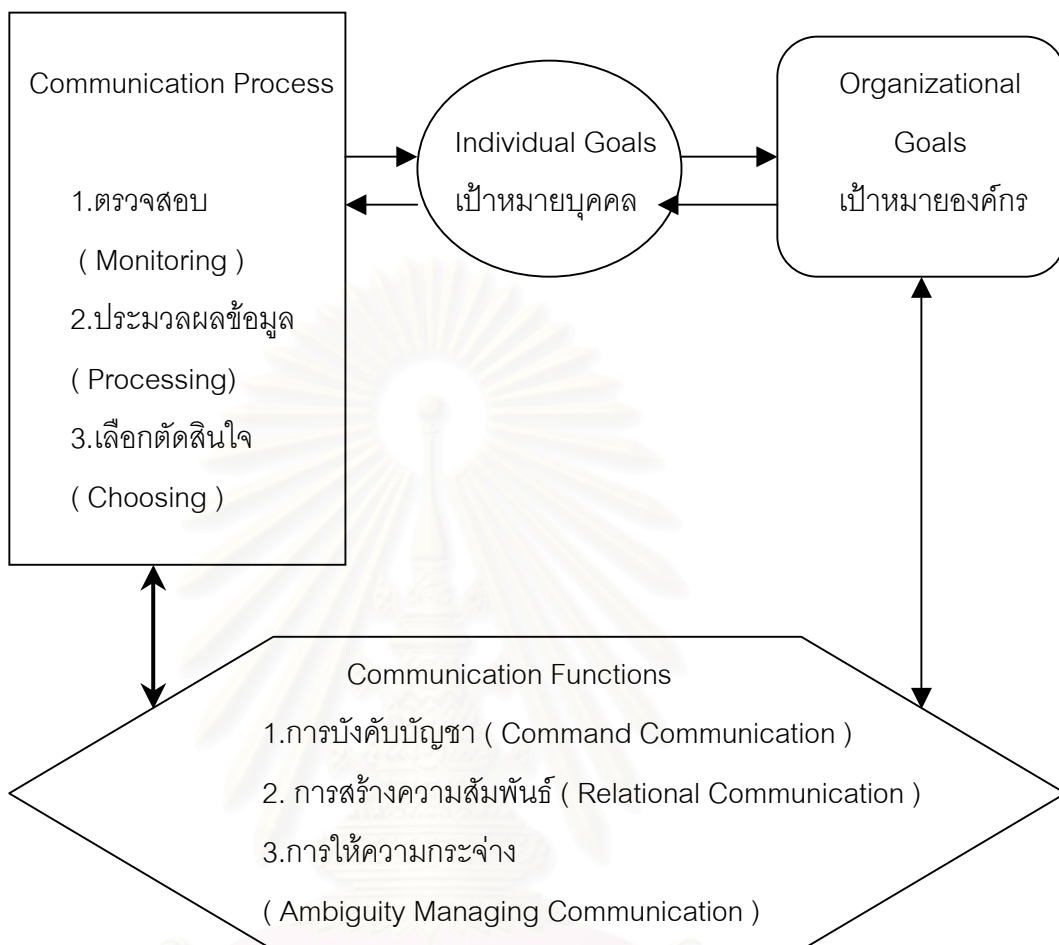
- 1.2 ผู้ประสานงานระหว่างหน่วยงานกับองค์กรภายนอก
- 1.3 ผู้นำ ที่ทำหน้าที่นำและทำให้เกิดความร่วมมือและการยอมรับในหน่วยงาน
2. บทบาทด้านข้อมูลสารสนเทศ ( Information Roles )
  - 2.1 ผู้ตรวจสอบ ( Monitor ) เป็นผู้รับเอาข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ที่มีอยู่ในปัจจุบัน
  - 2.2 ผู้กระจายข้อมูลสารสนเทศ ( Disseminator ) เป็นผู้ให้ข้อมูลสารสนเทศแก่ผู้ทำงานในหน่วยงาน ผู้ได้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง
  - 2.3 เป็นตัวแทนของหน่วยงาน ( Spokes Person ) ทำหน้าที่ให้ข้อมูลสารสนเทศแก่บุคคลภายนอก โดยวิธีการต่าง ๆ เช่น การให้สัมภาษณ์ การบรรยาย การเปิดแถลงข่าว หรือการจัดงาน
3. บทบาทด้านการตัดสินใจ ( Decisional Roles )
  - 3.1 ผู้ดำเนินการ ( Entrepreneur ) เป็นผู้ริเริ่มลงทุน วางแผนดำเนินโครงการ
  - 3.2 เป็นผู้กำจัดความขัดแย้ง ความวุ่นวาย ความยุ่งยาก ความไม่ลงรอย ความไม่สงบ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน
  - 3.3 เป็นผู้เจรจาต่อรอง ( Negotiator ) เป็นตัวแทนหน่วยงานเจรจากับหน่วยงานภายนอก
  - 3.4 เป็นผู้ดูแลทรัพยากรหรือทรัพย์สินของหน่วยงานที่สังกัด ให้กระจายทรัพยากรส่วนบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเพื่อนำมาใช้ประกอบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

### กระบวนการและหน้าที่ของการสื่อสารในองค์กร

( Processes & Functions of Organizational Communication )

เป้าหมายที่สำคัญของการสื่อสารในองค์กรหรือหน่วยงาน ก็คือการทำงานต่าง ๆ ในองค์กรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานที่ได้ตั้งเป้าหมายหรือนโยบายไว้ วัตถุประสงค์นั้น ๆ จะบรรลุก็ต่อเมื่อเจ้าหน้าที่ในองค์กรเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ที่แท้จริงขององค์กร และปรับความต้องการส่วนบุคคลของตน หรือเป้าหมายส่วนบุคคล มาเป็นเป้าหมายขององค์กร มีการยอมรับเป้าหมายขององค์กร กระบวนการนี้จะเกิดได้ก็ต้องอาศัยกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร หน้าที่ของการสื่อสารภายในองค์กรจึงมีหน้าที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้บุคคลในองค์กรเข้าใจ ยอมรับ วิธีการเป้าหมาย เพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จขององค์กร ดังที่ Charles Conrad ( 2528 ) ได้แสดงไว้ในรูปของแบบจำลองของกระบวนการและหน้าที่ของการสื่อสารในองค์กร

### แผนภาพที่ 3 แบบจำลองกระบวนการและหน้าที่ของการสื่อสารในองค์กร



บุคคลที่เป็นหัวหน้างาน นอกจากจะเรียนรู้และเข้าใจบทบาทของตนเองในฐานะเป็นหัวหน้างานแล้ว จะต้องแสดงบทบาทนั้นให้สมกับการคาดหวังของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เมื่อผู้ใดก็ตามเข้าไปรับตำแหน่งนี้จะต้องแสดงบทบาทที่ควรแสดงให้เป็นไปตามที่คนอื่นได้คาดหวังไว้ ( Role Expectation ) อันได้แก่ บทบาทต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้ว นอกจากนี้ผู้เป็นหัวหน้างานจะต้องรู้หน้าที่ของตนเองในฐานะหัวหน้า ว่าจะต้องปฏิบัติตนและมีหน้าที่อะไรในองค์กร เพราะในการปฏิบัติงานในหน้าที่เหล่านี้ มีความจำเป็นต้องใช้ความสัมพันธ์กับการสื่อสารภายในองค์กรเสมอ ๆ

#### รูปแบบของการสื่อสารภายในองค์กร

ทั่วไปแล้วการสื่อสารภายในองค์กรสามารถแยกได้ออกเป็นหลายรูปแบบ โดยสรุปได้ 4 รูปแบบ ตามรายละเอียด คือ ( สมยศ นาวิกาน, 2538 )

## 1. จำแนกตามทิศทางของการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 2 แบบ

1.1 การสื่อสารทางเดียว ( One-Way Communication) คือการสื่อสารที่ผู้สื่อสารหรือผู้บังคับบัญชา ถ่ายทอดข้อมูลสารสนเทศหรือคำสั่งสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา มีลักษณะเป็นเส้นตรง ไม่มีการย้อนกลับหรือดูปฏิกิริยาของผู้ที่รับทราบข้อมูลสารสนเทศ การสื่อสารลักษณะนี้จะเข้าไปในรูปแบบของนโยบาย คำสั่ง ของผู้บริหารระดับสูงสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา ผ่านสื่อต่าง ๆ ตามความเหมาะสม

1.2 การสื่อสารสองทาง ( Two-Way Communication) คือการสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถและเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันและกัน จะทำให้ผู้ส่งสารให้ความสนใจกับปฏิกิริยาโต้กลับของผู้รับทราบข้อมูล เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นมากสำหรับการบริหาร การเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นและความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ จัดเป็นการช่วยลดช่องว่างของการสื่อสารที่อาจจะเกิดการเข้าใจความหมายไปคนละทิศคนละทาง นอกจากนี้การสื่อสารสองทางยังมีส่วนช่วย ในการสร้างขวัญและทำให้เจ้าหน้าที่ในองค์กรรู้สึกมีส่วนร่วมในการทำงาน โดยเฉพาะในการประชุม หรือการสัมมนา

## 2. จำแนกตามประเภทของการใช้ แบ่งออกเป็น 2 แบบ

2.1 การสื่อสารแบบเป็นทางการ ( Formal Communication ) เป็นรูปแบบของการสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผน มีข้อกำหนดไว้โดยชัดเจน มีลักษณะที่ต้องคำนึงถึงบทบาทหน้าที่และตำแหน่งของผู้ติดต่อกันอย่างชัดเจน อาจจะเป็นการสื่อสารที่มีลายลักษณ์อักษร เช่น ประกาศ หรือการสั่งงานโดยตรงด้วยวาจา หรือทางโทรศัพท์ หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ( E-Mail )

2.2 การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ( Informal Communication ) เกิดจากความผูกพัน คั่นเคยกันเป็นส่วนตัว การติดต่อสื่อสารลักษณะนี้ มักดำเนินอยู่ในรูปของบุคคลต่อบุคคลหรือบุคคลกับองค์กรเป็นส่วนมาก ตำแหน่งและหน้าที่การงานจะไม่มีส่วนเกี่ยวข้องในการติดต่อสื่อสารรูปแบบนี้เลย ทิศทางของข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับในรูปแบบนี้จึงไม่สามารถที่จะคาดเดาหรือสามารถคาดการณ์ใดๆ ได้เลย โดยเฉพาะองค์กรที่ที่ไม่ได้มีการประกาศนโยบายหรือแนวทางการดำเนินงานให้แก่เจ้าหน้าที่ในองค์กรได้รับทราบอย่างเด่นชัด

## 3. จำแนกตามสัญลักษณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 2 รูปแบบคือ

3.1 การสื่อสารแบบวจนะภาษา ( Verbal Communication) รูปแบบของการสื่อสารทั่ว ๆ ไป ที่อาศัยข้อความหรือถ้อยคำ ตัวอักษรที่สามารถเข้าใจได้ร่วมกันทั่วไป แต่การตีความหรือความเข้าใจนั้นขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

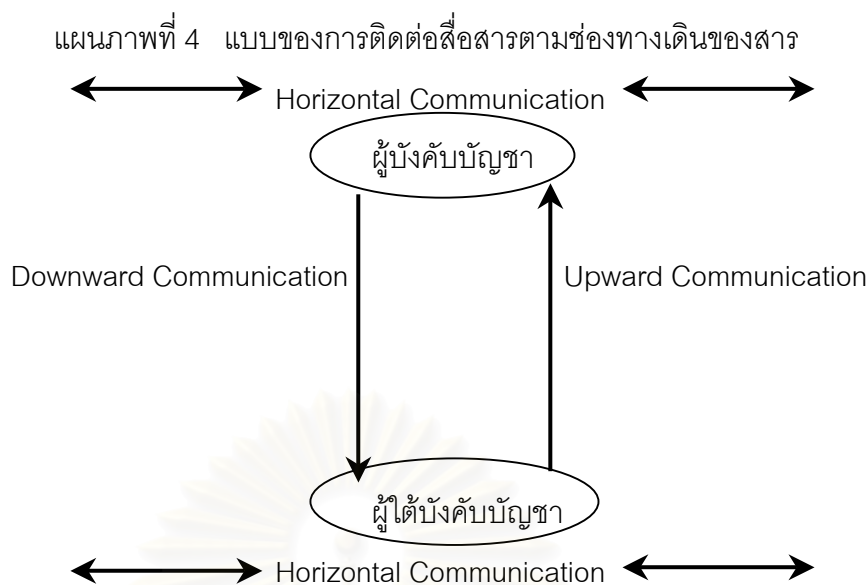
3.2 การสื่อสารแบบอวจนะภาษา ( Non-Verbal Communication ) เป็นการสื่อสารที่ใช้สัญลักษณ์นอกเหนือไปจากคำหรือเลขจำนวน หรือเครื่องหมายการเน้น โดยธรรมชาติได้สร้างให้มนุษย์มีอารมณ์ต่าง ๆ และแสดงออกโดยใช้ท่าทางและปฏิบัติ ซึ่งจะทำให้ผู้อื่นเข้าใจว่าเราอยู่ในสถานการณ์ใด การสื่อสารโดยไม่ใช้ภาษาพูดเป็นการใช้ท่าทางที่จะช่วยให้ผู้พูดสะดวกในการที่จะสื่อสารมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้การสื่อสารแบบอวจนะภาษา ยังมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องของ เวลา, การใช้วัตถุ, ระยะห่างของการสื่อสาร และสัญญาณ เพื่อนำมาใช้ในการสื่อสารอีกด้วย

4. จำแนกตามช่องทางเดินของการสื่อสาร ( The Vertical Dimension or Hierarchy Effects ) แบ่งเป็น 3 ลักษณะ

4.1 การสื่อสารจากแนวตั้งแบบบนลงล่าง ( Downward Communication ) คือการส่งข้อมูลสารสนเทศจากบุคคลที่มีตำแหน่งที่สูงกว่ามายังตำแหน่งที่ต่ำกว่า หรือผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น ประกาศ, ระเบียบ, แผนงาน, นโยบาย, คำสั่ง , ข้อบังคับ โดยมีการใช้สื่อเพื่อการสื่อสาร เช่น การสั่งงานตามลำดับชั้น, บันทึก, วารสาร, รายงานประจำปี, การประชุมกลุ่ม

4.2 การสื่อสารจากแนวตั้งแบบล่างขึ้นบน ( Upward Communication ) หมายถึงการส่งข้อมูลสารสนเทศจากระดับต่ำกว่าไปยังผู้ที่มีระดับสูงกว่า หรือจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา รูปแบบของข้อมูลสารสนเทศแบบนี้ จะเป็นในรูปแบบรายงาน, การปรึกษา หรือการประชุมกลุ่มย่อยในฝ่ายหรือในหน่วย แล้วแจ้งไปยังผู้บังคับบัญชา

4.3 การสื่อสารในแนวนอนหรือแนวระนาบ ( Horizontal Communication or Lateral Communication ) คือลักษณะของการเดินทางของข้อมูลสารสนเทศ ในกลุ่มผู้ที่มีตำแหน่งเสมอกันหรือใกล้เคียงกันในสถานงานเดียวกันหรือสายงานที่เกี่ยวข้องกัน และข้ามสายงานโดยอาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัว มักเป็นการขอคำแนะนำ การประสานงานอย่างไม่เป็นทางการ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น โดยเราสามารถสรุปเป็นแผนภาพของการสื่อสารตามช่องทางเดินของสาร ได้ ดังแผนภาพที่ 4



แนวคิดเรื่อง “การสื่อสารในองค์กร” เป็นแนวทางที่ผู้วิจัยใช้ในการตอบคำถามที่ว่า ก่อนที่สถานีวิทยุโทรทัศนัประเทศไทยที่วีซีช่อง 3 จะได้ทำหน้าที่ถ่ายทอดข้อมูลสารสนเทศ หรือกระจายข้อมูลสารสนเทศออกไปยังมวลชน ตามหน้าที่ขององค์การสื่อสารมวลชน ว่าในสถานียุ ได้มีกระบวนการจัดการสื่อสารด้านข้อมูลสารสนเทศอย่างไร มีปัญหาหรืออุปสรรคอะไรเกิดขึ้นบ้าง ในการใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในการทำงาน

#### 4. แนวคิดเรื่องการกระจายข้อมูลสารสนเทศ ( Information Dissemination )

“ กระจาย ” ตามความหมายในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 หมายถึงทำให้แพร่ แยกแยกออกจากกันไป แฝ่ซ่าน งามออก ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Dissemination, Diffusion หรือ Distribution โดยในงานวิทยานิพนธ์นี้ผู้วิจัยจะเลือกใช้คำว่า Dissemination ตามที่โกวิท รพีพิศาล ( 2543 ) ได้กล่าวไว้

“ การกระจายข้อมูลสารสนเทศ ” แปลว่า การที่ข้อมูลสารสนเทศเคลื่อนไหวจากแห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่งระหว่างสังคมหรือบริบทที่ต่างกัน และโดยที่การกระจายมีความหมายถึงการแตกออกไปอย่างรวดเร็ว จึงต้องอาศัยสื่อในการกระจายข้อมูลสารสนเทศเหล่านั้น โดยอาศัยสื่อเฉพาะในการกระจายข้อมูลสารสนเทศเหล่านี้ทั้งทางตรงและทางอ้อม ( โกวิท รพีพิศาล, 2543 ) ดังได้แสดงไว้ใน ตารางที่ 2



ตารางที่ 2 การกระจายข้อมูลสารสนเทศ

การกระจายข้อมูลสารสนเทศทางตรง	การกระจายข้อมูลสารสนเทศทางอ้อม
<p>1. สื่อโสตทัศน ได้แก่ สไลด์ วีดิทัศน์ แถบเสียง แผ่นที่ แผนภูมิ ดิสก์เก็ต ซีดีรอม ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช</p> <p>2. สื่อเฉพาะ เช่น แผ่นพับ แผ่นปลิว ป้ายประกาศ โปสเตอร์ จดหมายข่าว จุลสาร วารสารภายในองค์กร อินเทอร์เน็ต</p> <p>3. กิจกรรม เช่น การจัดนิทรรศการ การประชุม การสัมมนา การอภิปราย การแถลงข่าวต่าง ๆ</p>	<p>1. สื่อสิ่งพิมพ์ คือ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร เป็นต้น</p> <p>2. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ ภาพยนตร์</p>

ความสำคัญของการกระจายข้อมูลสารสนเทศ

1. ทำให้ผู้ใช้ข้อมูลสารสนเทศสามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ ได้สะดวกมากยิ่งขึ้น ทั้งความเร็ว ทันใจ และเนื้อหาถูกต้อง
2. ทำให้สามารถอนุรักษ์ข้อมูลสารสนเทศไว้ต่อไปได้ เพราะจะเป็นการกระจายข้อมูลสารสนเทศบางประเภทให้คนได้มีโอกาสเรียนรู้และรับทราบ แทนที่จะเก็บไว้กับตนเองแต่เพียงประการเดียว
3. ทำให้สามารถพัฒนาข้อมูลสารสนเทศต่อไปได้ในอนาคต
4. ทำให้เกิดการเชื่อมโยงทางวัฒนธรรมและวิชาการระหว่างกลุ่มคนต่าง ๆ
5. ทำให้ข้อมูลสารสนเทศกระจายออกไปยังคนหมู่มากได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยของการกระจายข้อมูลสารสนเทศ

1. ขอบเขต จะต้องมีการกำหนดขอบเขตว่าในการกระจายข้อมูลสารสนเทศ เราจะต้องกระจายข้อมูลสารสนเทศเหล่านั้นให้ใครบ้าง หรือกระจายข้อมูลสารสนเทศเผยแพร่ไปได้อย่างกว้างที่สุด
2. สิทธิที่จะรับทราบข้อมูลสารสนเทศ ต้องตระหนักถึงสิทธิของการที่จะทราบข้อมูลสารสนเทศของมวลชนด้วย
3. คุณภาพชีวิต เพื่อเป็นการควบคุมคุณภาพชีวิตของประชาชน เช่น การให้ความ

เข้าใจในเรื่องข้อมูลสารสนเทศของภัยจากยาบ้า, ภัยผู้หญิง ในแง่ของวัฒนธรรม ศีลธรรม และจริยธรรม รวมไปถึงการมีสวัสดิภาพ การงาน และความเป็นอยู่ที่ดี

4. การพัฒนาสื่อต่าง ๆ เพื่อเป็นการพัฒนาช่องทาง ในการกระจายข้อมูลสารสนเทศ ให้สอดคล้องกับนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อให้ข้อมูลสารสนเทศสามารถเผยแพร่ไปได้มากที่สุด

#### สาเหตุที่ต้องมีการกระจายข้อมูลสารสนเทศ

1. ปัญหาผูกขาดทางเทคโนโลยีของกลุ่มคนที่มีอำนาจทั้งทางการเงินและสื่อ
2. ปัญหาความไม่สมดุลของระบบข้อมูลสารสนเทศ
3. ปัญหาของการกระจุกตัวของข้อมูลสารสนเทศเฉพาะเมืองที่เจริญเท่านั้น
4. ปัญหาของการไหลเวียนของข้อมูลสารสนเทศแบบทิศทางเดียว
5. ปัญหาการปิดหูปิดตาโดยยึดยึดแต่เพียงความบันเทิงหรือการผูกขาด

#### การประเมินผลการกระจายข้อมูลสารสนเทศ

1. แหล่งข้อมูลสารสนเทศ ประเมินว่ามีความน่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจ น่าเลื่อมใสมากน้อยเพียงใด

2. เนื้อหาของข้อมูลสารสนเทศ โดยมองจากเนื้อหาของสารว่า มีความเที่ยงตรงแค่ไหนเหมาะสมแก่ยุคสมัยหรือไม่ มีความสมบูรณ์มากน้อยเพียงใด ถ้าตรวจสอบกลับไปแล้วรู้เรื่องหรือไม่และดูว่าเนื้อหาที่ได้มาซ้ำซ้อนกันมากน้อยเพียงใด

3. ช่องทางการกระจายข้อมูลสารสนเทศ ดูว่าสื่อประเภทต่าง ๆ ที่ถูกเลือกมาเพื่อใช้กระจายข้อมูลสารสนเทศเหล่านั้น มีความเหมาะสมหรือไม่

4. กลุ่มผู้รับสาร ทั้งในแง่ของ กลุ่มรวม, มวลชน, สาธารณชน และกลุ่มเชิงพาณิชย์ ได้รับทราบข้อมูลสารสนเทศตรงกับความต้องการของกลุ่มหรือไม่

5. ปฏิกริยาสะท้อนกลับ โดยอาจจะพิจารณาได้จากการแสดงออกมาทางจดหมาย ข้อเขียน คำพูด เว็บไซต์ โทรศัพท์ โทรสาร หรือการพูดคุยกันขณะเดินทาง

แนวคิดเรื่อง “ การกระจายข้อมูลสารสนเทศ ” จะทำให้เราเข้าใจในเรื่องของ กระบวนการที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. ดำเนินงานเมื่อมีการได้รับข้อมูลสารสนเทศจำนวนมากเพื่อนำมาใช้ในการทำงานแล้ว สถานีนี้มีการกระจายข้อมูลสารสนเทศเหล่านั้นออกไปโดยใช้สื่อต่าง ๆ เช่น สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อสิ่งพิมพ์ ฯลฯ อย่างไรก็ตาม และมีปัญหาหรืออุปสรรคใดบ้างในการกระจายข้อมูลสารสนเทศเหล่านั้น

## 5.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุดารัตน์ ควรสถาพรทวี ( 2529 ) ได้วิจัย “ พฤติกรรมของคนไข้ในการแสวงหาข่าวสาร เพื่อรับบริการด้านทันตสุขภาพและทันตสุขภาพศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร ” พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาจากประชาชนที่เข้ารับบริการในสถานบริการทันตกรรม จะแสวงหาข่าวสารด้วยการสอบถามหรือได้รับคำแนะนำโดยการสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นอันดับแรก และเมื่อตัดสินใจว่าจะรับบำบัดรักษา ก็จะมีการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับสถานบริการบำบัดรักษาและทันตแพทย์ ที่ให้การบำบัดรักษาทั้งในด้านคุณภาพและการบริการ

เขมิกา กมลโชติ ( 2540 ) ได้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ บทบาทของศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ ในกระบวนการผลิตข่าวในสังคมสารสนเทศ ” พบว่า ศูนย์ข้อมูลของหนังสือพิมพ์มีบทบาทจำเป็นอย่างยิ่งต่อกระบวนการทำงานผลิตข่าวของหนังสือพิมพ์ โดยเฉพาะข่าวที่มีความจำเป็น ต้องใช้ข้อมูลประกอบการนำเสนอแบบเจาะลึก เจิงสืบสวนสอบสวน นอกจากนี้ยังพัฒนาศูนย์ข้อมูลให้เป็นจุดทำกำไรให้แก่หนังสือพิมพ์ได้ เช่นศูนย์ข้อมูลมติชน และศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ The Nation แต่นักข่าวหรือบุคคลภายนอกที่ได้ใช้บริการข้อมูลของศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ ก็ยังไม่ค่อยพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลข่าวสารเท่าที่คาดหวัง

พิมพารณณ์ สมเกียรติวิระ ( 2541 ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ ปริมาณข้อมูลข่าวสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัททางด้านโทรคมนาคมที่มีสำนักงานสาขาในต่างจังหวัด ” ปรากฏผลการวิจัยว่า พนักงานในบริษัทด้านโทรคมนาคมได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์กรรวมทุกด้านในปริมาณน้อย และพนักงานที่มีความแตกต่างกันด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงาน ฝ่ายงานที่สังกัด อัตราเงินเดือน และจังหวัดที่ปฏิบัติงานประจำ ได้รับข้อมูลข่าวสารและความพึงพอใจในปริมาณของข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างกัน

วันเพ็ญ สินธุวงศ์ ( 2541 ) ได้ศึกษาเรื่อง “ การดำเนินงานศูนย์ข้อมูลทางโทรทัศน์ สถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 ” ผลวิจัยพบว่า ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ทั่วไป และพนักงานปฏิบัติการในศูนย์ข้อมูลทางโทรทัศน์ เห็นว่าการมีศูนย์ข้อมูลทางโทรทัศน์ เป็นสิ่งจำเป็นและเป็นประโยชน์ในระดับมาก แต่ควรมีการปรับปรุงอาคารสถานที่ให้เหมาะสม มีการจัดการทรัพยากรสารสนเทศให้เพียงพอและยังต้องสอดคล้องกับความต้องการ รวมถึงการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรภายในสถานีได้รับทราบถึงประเภทและประโยชน์ของสารสนเทศที่ได้เก็บไว้

สุวรรณา แสงไกรรุ่งโรจน์ ( 2541 ) ได้ศึกษาถึง “ ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสารภายในองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด ( มหาชน ) ” พบว่า ตำแหน่งหน้าที่ในระดับสูง ๆ จะมีผลอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมกาเลือกเปิดรับข่าวสาร โดยอันดับหนึ่งคือ หัวหน้าประจำเที่ยวบิน และ ตำแหน่งสุดท้ายที่เปิดรับข่าวสาร คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในชั้นหนึ่ง

อนุฤทธิ์ กามิต ( 2541 ) ทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อ “ ลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมกาลงทุนและพฤติกรรมกาแสวงหาข้อมูลข่าวสาร และการเปิดรับสื่อมวลชนของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ” ได้ผลของการวิจัยว่า แหล่งข้อมูลที่นักลงทุนเลือกใช้มากที่สุดคือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทเครื่องคอมพิวเตอร์โดยเฉพาะ อินเทอร์เน็ต และอินเทอร์เน็ตลำดับที่สองคือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทเครื่องโทรคมนาคมคือ โทรศัพท์มือถือ, โทรศัพท์พีซีที และเพจเจอร์ ลำดับที่สามคือ สื่อบุคคลไม่ว่าจะเป็นเพื่อนฝูงในวงการหรือญาติพี่น้องครอบครัว , สำหรับสื่อสิ่งพิมพ์, สื่อวิทยุ และสื่อโทรทัศน์ระบบบอกรับสมาชิกที่มีช่องข่าวเกี่ยวกับเรื่องของการตลาดหลักทรัพย์ ไม่ค่อยได้รับความสนใจในการแสดงพฤติกรรมเท่าที่ควร

จิราติ บุญสุข ( 2542 ) ได้ศึกษาเรื่อง “ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้สารสนเทศเพื่อการประกอบธุรกิจของสมาชิกหอการค้าจังหวัดขอนแก่น ” ผลของการวิจัยแสดงว่า สมาชิกหอการค้าจังหวัดขอนแก่นส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์การใช้ข้อมูลสารสนเทศ เพื่อทราบความต้องการของตลาดและเพื่อเสริมสร้างวิสัยทัศน์ทางธุรกิจ เนื้อหาของข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ส่วนใหญ่ จะมีเนื้อหาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อธุรกิจ และเนื้อหาเกี่ยวกับการค้าและบริการ สื่อที่เปิดรับเพื่อทราบข้อมูลคือ สื่อวิทยุ / โทรทัศน์ และ สื่อหนังสือพิมพ์ฉบับภาษาไทยในงานวิจัยยังพบว่า ผู้ใช้ข้อมูลสารสนเทศส่วนใหญ่มักจะชอบค้นคว้าหาข้อมูลสารสนเทศด้วยตนเอง โดยมักจะใช้ข้อมูลสารสนเทศจากสำนักงานหอการค้าจังหวัดขอนแก่น และสำนักงานพาณิชย์จังหวัดขอนแก่นเป็นหลัก

วุฒิชัย ภัทรวงศ์หิรัญ ( 2542 ) ศึกษาถึง “ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาองค์กร โดยศึกษาเฉพาะ บริษัท พาราซูมิ-ไทย ลิสซิ่ง จำกัด ” พบว่าได้มีการนำเรื่องของเทคโนโลยีการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรสาร ระบบอินเทอร์เน็ต มาใช้ในการทำงานของบริษัท พาราซูมิ-ไทย ลิสซิ่ง จำกัด แต่เจ้าหน้าที่ส่วนมากไม่ได้รับการ

อบรมให้มีความรู้ในการใช้เครื่องมือ และผู้บริหารบางคนก็ไม่ให้การสนับสนุนและไม่เห็นความสำคัญถึงประโยชน์ของข้อมูลสารสนเทศ

นวลละออง อรรถรังสรรค์ ( 2544 ) ได้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ การศึกษาการดำเนินงานของแหล่งสารนิเทศฝ่ายข่าว สถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย ” พบว่าการแข่งขันของวงการวิทยุโทรทัศน์ด้วยการปรับเปลี่ยนเวลาการออกอากาศและรูปแบบการนำเสนอ รายการประเภทข่าวมีผลกระทบต่อความเชื่อถือและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับชมรายการ ดังนั้นแหล่งข้อมูลของการผลิตข่าวของสถานีวิทยุโทรทัศน์แต่ละช่อง จึงต้องมีการเตรียมพร้อมที่จะสนับสนุนข้อมูลสารสนเทศให้แก่ฝ่ายข่าว เพื่อนำเสนองานข่าว วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้จะเกี่ยวข้องกับ เอกสาร เทปโทรทัศน์ คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต ข้อมูลจากบุคคลที่ทราบเหตุการณ์ และพร้อมให้บริการแก่บุคลากรในฝ่ายข่าวรวมถึงบุคคลทั่วไปที่ประสงค์จะใช้ข้อมูล ในระดับที่แหล่งสารนิเทศฝ่ายข่าวแต่ละสถานีสามารถเผยแพร่และให้บริการได้

จากแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของข้อมูลสารสนเทศ ที่ได้กล่าวมาข้างต้น ทั้ง 4 แนวคิด ผู้วิจัยได้ใช้เป็นแนวคิดเป็นแนวทางค้นหาคำตอบที่จะพบในการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ กระบวนการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศของ สถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท.” เพราะผู้วิจัยเชื่อว่าการได้รับรู้ถึงประโยชน์ของข้อมูลสารสนเทศ ความสามารถของการนำข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับไปใช้ประกอบการตัดสินใจในการทำงานได้ จะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กรหรือหน่วยงาน โดยเฉพาะองค์กรทางด้านสื่อสารมวลชนที่นับวันยิ่งมีการแข่งขันกันสูงมากขึ้นจากเดิม หากหน่วยงาน, องค์กรทางด้านสื่อสารมวลชนใด ที่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่มองเห็นและได้ทราบถึงประโยชน์ในเรื่องของข้อมูลสารสนเทศ และยังรับทราบถึงกระบวนการที่จะจัดการข้อมูลสารสนเทศให้เป็นระบบ ย่อมจะมีความได้เปรียบมากกว่าองค์กรสื่อสารมวลชนอื่น ๆ ในการทำงานขององค์กรรวมถึงยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กร ในการดำเนินงานด้านรายการที่แพร่กระจายไปสู่มวลชนให้มากขึ้นได้อีกด้วย

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ กระบวนการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศ ของสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. ” ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยในเชิงคุณภาพ ( Qualitative Research ) โดยรูปแบบและระเบียบวิธีที่ใช้คือการสัมภาษณ์เชิงเจาะลึก ( In - Depth Interview ) เพื่อสอบถามความคิดเห็นและความเข้าใจในเรื่อง กระบวนการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. เพื่อนำมาใช้ประกอบการทำงาน ตลอดจนศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่พบ เพื่อนำมาพัฒนาเรื่องของการใช้ข้อมูลสารสนเทศในหน้าที่การงานของสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

#### แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

1. แหล่งข้อมูลประเภทเอกสาร ( Documentary Source ) เป็นการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของข้อมูลสารสนเทศ และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. ได้แก่ หนังสือครบรอบของสถานี ที่จัดทำขึ้นในเดือนมีนาคมของแต่ละปี, รายงานประจำปีของบริษัท บีอีซี เวิลด์ จำกัด ( มหาชน ) รวมถึงบันทึกภายในบริษัท, ข้อมูลด้านเอกสารเฉพาะที่แต่ละฝ่ายได้ใช้ในทำงาน เป็นข้อมูลในระดับทุติยภูมิ ( Secondary Data )

2. แหล่งข้อมูลประเภทบุคคล คือ บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้ข้อมูลสารสนเทศของสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการบริหารรวมถึงทั้งการทำงานของฝ่ายเพื่อการผลิตรายการหรือนำเสนอรายการต่าง ๆ ทางสถานี ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์การปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายที่มอบหมายหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่ทำงานเป็นปัจจัยหลัก เพื่อเป็นเกณฑ์ในการหาแหล่งข้อมูลบุคคลแบบเฉพาะเจาะจง ( Purposive Key Informant ) รวมถึงการพิจารณาจากประสบการณ์ของการทำงานของคนๆหนึ่งที่สัมภาษณ์ ไม่เกี่ยวข้องกับเพศ, อายุ หรือวุฒิการศึกษา และจำนวนของเจ้าหน้าที่ในฝ่าย โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ( In-Depth Interview ) อย่างไม่เป็นทางการ ( Informal ) ในฝ่ายที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงานด้านรายการและต้องมีการใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อนำมาประกอบการทำงาน รวมทั้งสิ้น 9 ฝ่าย จำนวนผู้ให้ข้อมูลในงานวิจัยนี้ทั้งหมด 32 คน มีรายชื่อดังต่อไปนี้

1.1 ฝ่ายบริหาร ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด 4 คน คือ

- |                |              |                     |
|----------------|--------------|---------------------|
| 1. คุณประภัสสร | มหาวิทยาลัย  | เลขานุการฝ่ายบริหาร |
| 2. คุณวิลาสิณี | เสถียรภาพงษ์ | เลขานุการฝ่ายบริหาร |
| 3. คุณปัญชลี   | อัครศักดิ์   | เลขานุการฝ่ายบริหาร |
| 4. คุณณัฐวรรณ  | ปิยะมหาชาติ  | เลขานุการฝ่ายบริหาร |

1.2 ฝ่ายข่าว ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด 4 คน คือ

- |                 |              |  |
|-----------------|--------------|--|
| 1. คุณพูนทรัพย์ | วัฒนวงศ์ศิริ | เลขานุการฝ่ายข่าวดูแลงานข้อมูล<br>และงานอินเทอร์เน็ต |
| 2. คุณสำราญ     | ฉัตรโท       | หัวหน้ากองบรรณาธิการข่าว                             |
| 3. คุณกนิษฐา    | ศรลัมพ์      | เจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูล                               |
| 4. คุณสุธินี    | คำหอม        | เจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูล                               |

1.3 ฝ่ายรายการ ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด 4 คน คือ

- |               |             |  |
|---------------|-------------|--|
| 1. คุณประชา   | แรมนิล      | ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายรายการ                 |
| 2. คุณสุวิมล  | มหาวิทยาลัย | เลขานุการฝ่ายรายการ                      |
| 3. คุณวิฑูรย์ | สกุลชาติ    | เจ้าหน้าที่ดูแลพัสดุรายการ               |
| 4. คุณดวงนภา  | เต็มไกรศรี  | เจ้าหน้าที่ประสานงาน<br>รายการต่างประเทศ |

1.4 ฝ่ายผลิตรายการ ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด 5 คน คือ

- |                  |             |                               |
|------------------|-------------|-------------------------------|
| 1. คุณสมรภัทร์   | ณรงค์วิชัย  | หัวหน้าฝ่ายผลิตรายการ         |
| 2. คุณดามพ์      | ภูมิจิตร    | รองหัวหน้าฝ่ายผลิตรายการ      |
| 3. คุณมนวรินทร์  | สุคันธปรีย์ | เจ้าหน้าที่รายการสีสันบันเทิง |
| 4. คุณสิริลักษณ์ | แดงประเสริฐ | เจ้าหน้าที่รายการแอดวงบันเทิง |
| 5. คุณปิยะนุช    | สมาธิปัญญา  | เลขานุการฝ่ายผลิตรายการ       |

1.5 ฝ่ายศิลปกรรม ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด 1 คน คือ

- |                |               |                            |
|----------------|---------------|----------------------------|
| 1. คุณชัยณรงค์ | อาภาธณานูวัติ | ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายศิลปกรรม |
|----------------|---------------|----------------------------|

1.6 ฝ่ายสถานีวิทยุกระจายเสียง ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด 2 คน คือ

- |              |            |                                    |
|--------------|------------|------------------------------------|
| 1. คุณพัชรพร | ศรีอำพันธ์ | เลขานุการฝ่ายสถานีวิทยุกระจายเสียง |
| 2. คุณวรรณุช | ปานใจ      | ผู้ดำเนินรายการ 105.5 MHz.         |

1.7 ฝ่ายโฆษณา ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด 5 คน คือ

- |                |                |                      |
|----------------|----------------|----------------------|
| 1. คุณสถาพร    | ลឹ้มเจริญ      | หัวหน้าแผนกติดต่อขาย |
| 2. คุณปรีชา    | จันทรางกูร     | เจ้าหน้าที่การตลาด   |
| 3. คุณวันทนี   | ภิระพันธ์พานิช | เจ้าหน้าที่การตลาด   |
| 4. คุณศิริเพ็ญ | ปรุจวนิชศิริ   | เจ้าหน้าที่การตลาด   |
| 5. คุณถิรดา    | นิธียนนทกิจ    | เลขานุการฝ่ายโฆษณา   |

1.8 ฝ่ายออกอากาศ ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด 2 คน คือ

- |                  |            |  |
|------------------|------------|--|
| 1. คุณสุพจน์     | โรจะโยธิน  | หัวหน้าแผนกควบคุมเวลา<br>และแผนกกำกับการออกอากาศ |
| 2. คุณพงษ์ศักดิ์ | กัญจนวัตตะ | หัวหน้าแผนกพัสดุดูดออกอากาศ                      |

1.9 ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด 5 คน คือ

- |                |              |  |
|----------------|--------------|--|
| 1. คุณวรวรรณ   | ติณสูลานนท์  | เจ้าหน้าที่แผนกสื่อมวลชนสัมพันธ์               |
| 2. คุณอัญญาวดี | ลีลานุกิจ    | เจ้าหน้าที่แผนกประชาสัมพันธ์                   |
| 3. คุณดวงรัตน์ | มหาวนิช      | เจ้าหน้าที่แผนกอินเทอร์เน็ตและ<br>อินเทอร์เน็ต |
| 4. คุณเสาวณี   | หิรัณจากรูกร | เจ้าหน้าที่แผนกส่งเสริมและเผยแพร่              |
| 5. คุณมนไพพร   | ไวยเวทา      | เจ้าหน้าที่ห้องข้อมูล                          |

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้อุปกรณ์และเครื่องมือในการวิจัยเพื่อทำให้การวิจัยประสิทธิผล ดังนี้

1. เครื่องบันทึกเสียงและเทปคาสเซ็ทเพื่อบันทึกคำสัมภาษณ์
2. กล้องถ่ายรูปและฟิล์ม เพื่อบันทึกภาพ
3. แนวคำถามเพื่อใช้ถามในการสัมภาษณ์
4. สมุดบันทึกเพื่อจดประเด็นสำคัญในการสัมภาษณ์



## วิธีการเก็บและการรวบรวมข้อมูล

รวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ถอดเทปคำสัมภาษณ์จากบุคคลที่สัมภาษณ์ มารวบรวม และทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้ โดยผู้วิจัยใช้เวลาเก็บและรวบรวมข้อมูลในช่วง ต้นเดือนธันวาคม 2544 – เดือนมีนาคม 2545

## กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ กระบวนการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศของ สถาบันวิทยุโทรทัศน์ ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. ” ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล เป็น 2 ประเด็น คือ การวิเคราะห์ถึงที่มาของข้อมูลสารสนเทศในการนำมาใช้ประกอบการทำงานว่ามี ที่มาอย่างไร และวิเคราะห์ถึงการใช้ข้อมูลสารสนเทศในหน้าที่การงาน ตลอดจนในเรื่องของความเข้าใจในเรื่องของการใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการทำงาน ว่ามีความเหมาะสมกับความ ต้องการหรือไม่และอย่างไร โดยใช้แนวคิดที่เสนอไปในบทที่ 2 คือแนวคิดเรื่องความจำเป็นของ ข้อมูลสารสนเทศต่อการทำงาน แนวคิดเรื่องกระบวนการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศ แนวคิดเรื่อง การสื่อสารในองค์กร และแนวคิดเรื่องการกระจายข้อมูลสารสนเทศ ทั้ง 4 แนวคิด มาใช้เป็นกรอบ และเป็นเกณฑ์ในการวิเคราะห์ผลการวิจัยต่อไป

## วิธีการนำเสนอข้อมูล

เมื่อเสร็จสิ้นในกระบวนการรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยได้เลือกวิธีการ นำเสนอผลของการศึกษาวิจัย ด้วยวิธีการพรรณนา ( Descriptive ) เพื่ออธิบายข้อมูลที่ได้ทำ การศึกษาควบคู่ไปกับ การยกตัวอย่างประกอบให้เห็นโดยใช้เอกสาร รูปภาพ แผนภาพ ตาราง แบบจำลอง รวมถึง ข้อมูลสารสนเทศ ที่ได้มาและได้นำไปใช้ในการทำงาน ที่สามารถนำ ออกมาเผยแพร่แก่สาธารณชนได้โดยไม่ผิดกฎหมาย และไม่ได้สร้างปัญหาหรือความลำบากใจ ให้แก่ผู้ที่ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์

## บทที่ 4

### การดำเนินงาน ของสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท.

บริษัท บางกอกเอ็นเตอร์เทนเมนต์ จำกัด เป็นผู้ดำเนินงานกิจการต่าง ๆ ของสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. โดยได้จดทะเบียนจัดตั้งเป็นบริษัทจำกัด เมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน 2510 และได้ยื่นหนังสือลงวันที่ 3 ธันวาคม 2510 ขอร่วมทุนในการจัดตั้งสถานีโทรทัศน์สีกับบริษัทไทยโทรทัศน์ จำกัด อันเนื่องมาจากพระราชบัญญัติวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ พ.ศ. 2498 มาตรา 5 ได้บัญญัติไว้ว่า

“ห้ามมิให้ผู้ใดดำเนินบริการส่งวิทยุกระจายเสียงหรือบริการส่งวิทยุโทรทัศน์ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากเจ้าพนักงานผู้ออกใบอนุญาต”

บริษัท บางกอกเอ็นเตอร์เทนเมนต์ จำกัด จึงได้ขอเข้าร่วมทุนโดยอาศัยสิทธิตามกฎหมายที่บริษัทไทยโทรทัศน์ จำกัด ได้รับใบอนุญาตให้ทำการส่งวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ ตามกฎกระทรวง พ.ศ. 2498 ซึ่งออกตามความในมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติฉบับนี้

สถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 ได้เริ่มสร้างเมื่อต้นปี 2512 ณ บริเวณกิโลเมตรที่ 19 ถนนเพชรเกษม แขวงหนองค้างพลู เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร แล้วเสร็จประมาณต้นเดือนมีนาคม 2513 ตัวอาคารสถานีเป็นตึกสูง 4 ชั้น ตั้งอยู่บนเนื้อที่ประมาณ 6 ไร่เศษ มีห้องส่งขนาด 600 ตารางเมตร 1 ห้อง ห้องส่งขนาด 424 ตารางเมตร 2 ห้อง และห้องส่งขนาด 110 ตารางเมตร อีก 1 ห้อง ห้องส่งแต่ละห้องจะมีห้องควบคุมเฉพาะของตนเอง นอกจากนั้นแล้วทางสถานีฯ ยังได้ติดตั้งระบบไซโครรามา (cyclorama) ในห้องส่งเพื่อทำให้เกิดความชัดลึกและเปลี่ยนสีของฉากได้ ซึ่งนับว่าเป็นสถานีโทรทัศน์เพียงแห่งเดียวในขณะนั้นที่มีการติดตั้งระบบไซโครรามา มีเครื่องส่งโทรทัศน์ขนาด 25 กิโลวัตต์ 2 เครื่องทำงานขนานกัน มีกำลังส่งรวม 50 กิโลวัตต์ สายอากาศขยาย 13 เท่า กำลังส่งออกอากาศที่ปลายเสา 650 กิโลวัตต์ ทางช่อง 3 ด้วยระบบ CCIR PAL 625 เส้น ความถี่ 54-61 เมกกะเฮิร์ตซ์ เสาอากาศเครื่องส่งโทรทัศน์สูง 250 เมตร เครื่องส่งวิทยุเป็นระบบ เอฟ.เอ็ม. มัลติเพล็กซ์ มีกำลังส่ง 10 กิโลวัตต์ ความถี่ 105.5 เมกกะเฮิร์ตซ์ รัศมีการออกอากาศให้บริการได้เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร และจังหวัดใกล้เคียงรวม 18 จังหวัด หรือประมาณร้อยละ 20.64 ของพื้นที่ประเทศไทย ทางสถานีได้เริ่มทดลองทำรายการเป็นครั้งแรก ในวันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2513 โดยบันทึกเป็นเทปโทรทัศน์ไว้ มิได้นำออกอากาศจริงและเริ่มทดลอง

การออกอากาศเต็มระบบ 50 กิโลวัตต์ ด้วยเครื่องส่งขนาด 25 กิโลวัตต์ 2 เครื่อง ขนานกันครั้งแรก เมื่อวันที่ 11 มีนาคม 2513 ได้ระหว่างเวลา 19.00 - 21.00 น. ด้วยรายการภาพยนตร์จากต่างประเทศ วันที่ 15 มีนาคม 2513 เริ่มทดลองแพร่ภาพออกอากาศโดยเปิดสถานีตั้งแต่เวลา 9.30 น. ปิดสถานีเมื่อเวลา 24.00 น. และสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 ได้เริ่มแพร่ภาพออกอากาศอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 26 มีนาคม 2513 เวลา 10.00 น. ตามเวลาฤกษ์

ในปัจจุบันสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. มีที่ตั้งของอาคารสำนักงานอยู่ที่ อาคารเอ็มโพเรียม ทาวเวอร์ ชั้น 7, 15, 16, 17 และ 24 ถนนสุขุมวิท 24 แขวงคลองตัน เขต คลองเตย โดยชั้น 7 เป็นที่ทำงานของฝ่ายข่าว, ฝ่ายรายการ, ฝ่ายผลิตรายการ, ฝ่ายออกอากาศ, ฝ่ายวิทยุกระจายเสียง ฝ่ายเทคนิคโทรทัศน์ ฝ่ายควบคุมอุปกรณ์และซ่อมบำรุง และฝ่ายศิลปกรรม และยังมีสตูดิโอบันทึกเทปรายการต่าง ๆ และออกอากาศรายการข่าวประจำวัน ชั้น 15 เป็นที่ทำงานของฝ่ายโฆษณา, ฝ่ายประชาสัมพันธ์, ฝ่ายธุรการ, ฝ่ายการเงิน, ฝ่ายบัญชี ชั้น 16 เป็นห้องทำงานของหัวหน้าฝ่ายทั้ง 18 ฝ่าย ชั้น 17 เป็นห้องทำงานของผู้อำนวยการสถานีฯ, คณะผู้บริหาร ฝ่ายสำนักกรรมการผู้จัดการและฝ่ายบริหาร ชั้น 24 เป็นสถานที่ทำงานของบริษัทในเครือบริษัท บีอีซี เวิลด์ จำกัด (มหาชน) ส่วนที่สถานีหนองแขม ใช้เป็นตัวกลางเชื่อมต่อสัญญาณถ่ายทอดไปยัง เครือข่ายและยังเป็นสถานที่บันทึกเทปรายการ เทปละครของสถานี และรายการพิเศษต่าง ๆ

ตลอดระยะเวลากว่า 32 ปีของการดำเนินงาน สถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 ได้มีการพัฒนารูปแบบของการนำเสนอรายการต่าง ๆ มากมาย ไม่ว่าจะเป็นรายการที่ได้ผลิตขึ้นเองในประเทศหรือรายการที่ได้สั่งซื้อจากต่างประเทศ เนื่องจากว่าสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. มีลักษณะของการดำเนินงานในรูปแบบขององค์กรธุรกิจ ดังนั้นการปฏิบัติตามภารกิจที่กำหนดไว้ดังกล่าวนั้นก็เพื่อที่จะบรรลุไปให้ถึงเป้าหมายของสถานีที่ได้วางไว้ คือ ( หนังสือครบรอบ 31 ปี ไทยทีวีสีช่อง 3, 2544 : 20 – 21 )

1. เป็นองค์กรที่มีการบริหารเชิงธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ได้รับผลกำไรทางธุรกิจที่คุ้มค่าการลงทุน
3. ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ มีความสามารถ และมีความก้าวหน้าในการทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ
4. สร้างความพึงพอใจต่อรัฐบาลในการปฏิบัติตามแนวนโยบายที่ดีของรัฐบาล
5. ได้รับความนิยมนิยมจากผู้ชมทั่วประเทศ
6. การเป็นตัวแทนโทรทัศน์ของประเทศไทยสู่โทรทัศน์ระดับสากล

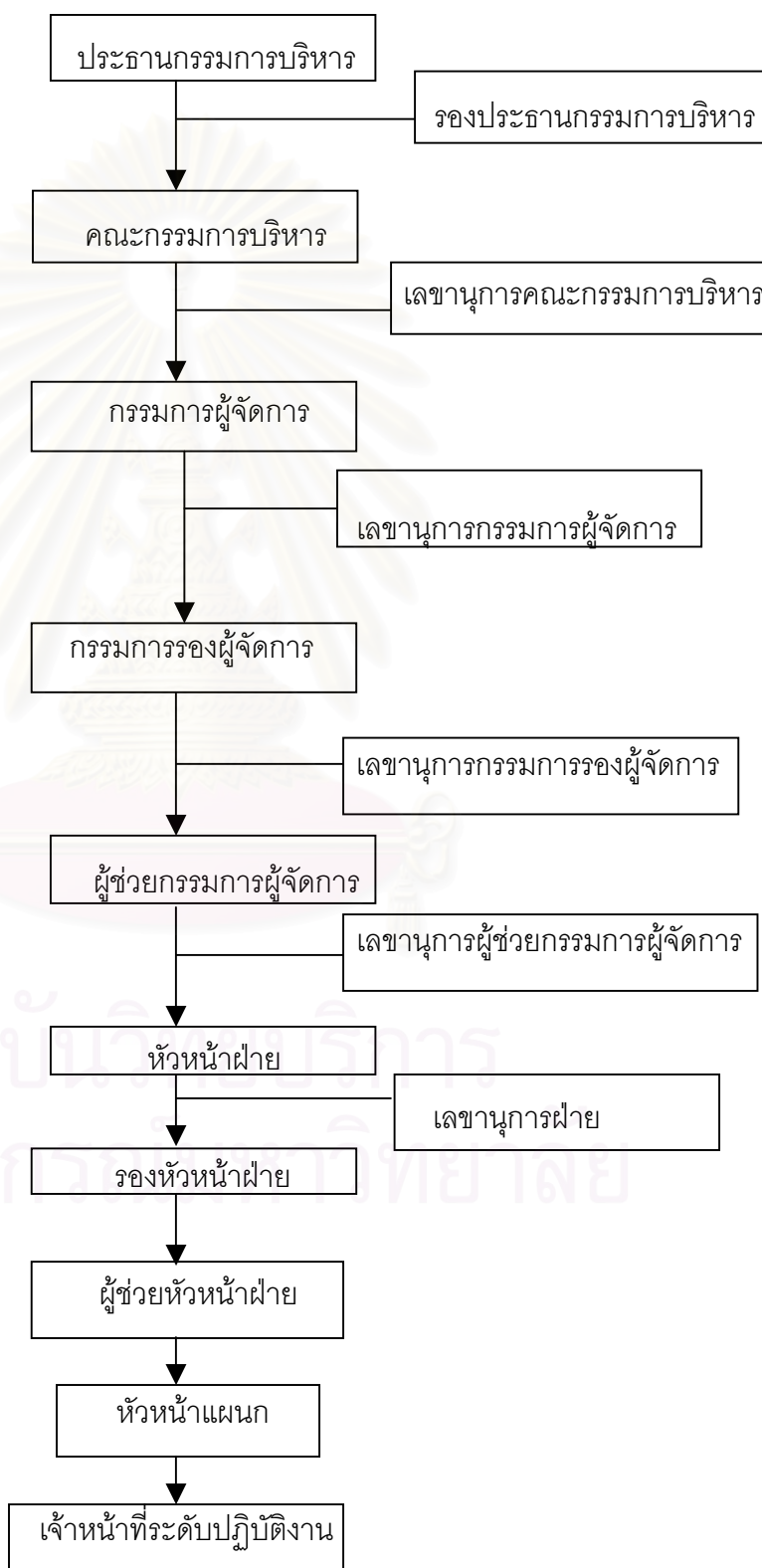
การที่จะพัฒนาองค์กรให้บรรลุถึง วิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายที่วางไว้นั้นทางสถานีวิทยุโทรทัศนไทยทีวีสีช่อง 3 ก็ต้องมีการปรับเปลี่ยนองค์กรในหลายๆด้าน ตั้งแต่ นโยบาย, โครงสร้าง การบริหารงานขององค์กร เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจจากการให้บริการของสถานี สำหรับการวางแผนงานในการปรับปรุงรายการต่างๆนั้น จุดเน้นจะอยู่ที่การพัฒนารายการต่างๆที่มีอยู่เดิมให้มีคุณภาพเป็นที่น่าสนใจ รวมถึงการผลิตและการแสวงหารายการใหม่เพื่อสนองความต้องการของประชาชนในปัจจุบัน ซึ่งการที่จะประสบผลดังตั้งใจนั้นก็ต้องอาศัย “กลยุทธ์และกลวิธี” ของแต่ละฝ่ายงานในสถานีเพื่อนำมาผสมผสานกันเป็นแผนกลยุทธ์ที่เหมาะสมที่สุด โดยเฉพาะส่วนงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการด้านรายการโดยตรง จะต้องมีการบริหารและการจัดแบ่งส่วนงานให้เป็นระบบ เพื่อความสะดวกในการดำเนินงานของแต่ละฝ่าย เราจึงควรทราบถึงข้อมูลการทำงานและการแบ่งหน้าที่การทำงานของฝ่าย ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการด้านรายการ คือ ฝ่ายบริหาร, ฝ่ายข่าว, ฝ่ายผลิตรายการ, ฝ่ายศิลปกรรม, ฝ่ายรายการ, ฝ่ายสถานีวิทยุกระจายเสียง, ฝ่ายโฆษณา, ฝ่ายประชาสัมพันธ์ รวม 9 ฝ่าย ซึ่งแต่ละฝ่ายมีลักษณะและรูปแบบการดำเนินงานฝ่ายแตกต่างกันออกไป ดังนี้

## 1. ฝ่ายบริหาร

การบริหารงานของสถานีวิทยุโทรทัศนไทยทีวีสีช่อง 3 ที่ถึงแม้ว่าจะมีคำว่า อ.ส.ม.ท. อยู่ในชื่อของสถานี แต่ในความเป็นจริงแล้วก็คือ สถานีวิทยุโทรทัศนไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. เรียกได้ว่าเป็น “ สถานีของเอกชน ” เพราะว่ากฎหมายของประเทศไทย ไม่เอื้ออำนวยให้เอกชนมีสิทธิในการตั้งหรือดำเนินกิจการด้านสถานีวิทยุกระจายเสียงและสถานีวิทยุโทรทัศนได้ด้วยตนเอง ดังนั้น การขอตั้งโดยเสียค่าสิทธิในการใช้ชื่อให้กับสถานีที่เป็นเจ้าของสิทธิ จึงเป็นข้อตกลงที่ดีและเหมาะสมทั้งภาครัฐและเอกชน บริษัท บางกอกเอ็นเตอร์เทนเมนต์ จำกัด จึงได้รับมอบหมายสิทธินี้ เพื่อดำเนินงานโทรทัศนในนามของสถานีวิทยุโทรทัศนไทยทีวีสีช่อง 3 จนถึงปัจจุบันกฎหมายการถือครองครองสิทธิก็ยังไม่มอบให้เอกชนมีสิทธิในการเป็นเจ้าของคลื่นความถี่ นอกจากการได้รับสัมปทานจากรัฐเท่านั้น การทำงานของฝ่ายบริหารจึงต้องมีหน้าที่ครอบคลุมการทำงานทุกส่วนของ การดำเนินงานต่าง ๆ ของสถานี ด้วยไม่ว่าจะเป็นด้านการจัดการในส่วนของการวางแผนนโยบายหลัก, การนำเสนอรายการ, การเงิน การบัญชี ตลอดจนควบคุมดูแลการทำงานของฝ่ายต่าง ๆ เพื่อรับทราบถึงความก้าวหน้าในการดำเนินงาน และสามารถที่จะวางแผนระบบงานให้มีความก้าวหน้ามั่นคงต่อไป งานของฝ่ายบริหารอาจจะมีลักษณะแบบ “ การรวมอำนาจ ” คือการกระจายงานที่สำคัญ ๆ ออกเป็นฝ่ายงาน ให้รายงานความคืบหน้าหรือการดำเนินงานโดยตรงกับผู้บริหารสูงสุดของแต่ละฝ่าย และหัวหน้าฝ่ายจึงแจ้งมายังผู้บริหารที่มีระดับสูงขึ้น งานทุกฝ่ายจึงสามารถ

เสนอเรื่องให้ผู้บริหารพิจารณาตัดสินใจได้รวดเร็วกว่า การบริหารงานแบบของราชการที่ต้องมีหลายขั้นตอนซับซ้อน ดังแผนภาพการดำเนินงานของฝ่ายบริหาร สถาบันวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท.

แผนภาพที่ 5 : แผนภาพการดำเนินงานของฝ่ายบริหาร



ในการทำงานของฝ่ายบริหาร คณะกรรมการบริหารจะเป็นผู้วางนโยบายหรือแนวทางการทำงานของแต่ละฝ่าย เพื่อให้การทำงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ แล้วจึงสั่งการมายังหัวหน้าฝ่าย หรือให้หัวหน้าฝ่ายมาร่วมรับทราบและชี้แจงหรือร่วมกันวางแผนการทำงานของฝ่ายนั้น ๆ ก่อนที่จะสั่งการไปยังเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการต่อไป โดยเรื่องของการวางแผนนี้ในบางครั้ง ฝ่ายบริหารก็จะต้องมีการปิดไว้เป็นความลับ เพื่อไม่ให้ข้อมูลกระจายออกไปเป็นวงกว้าง อันอาจจะทำให้สถานีวิทยุโทรทัศนอื่น ๆ รับทราบและมีการปรับกลยุทธ์เพื่อรองรับเหตุการณ์

## 2. ฝ่ายข่าว

กลางปี พ.ศ. 2512 ก่อนวันที่ 26 มีนาคม 2513 ซึ่งเป็นวันที่สถานีวิทยุโทรทัศนไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. ได้เริ่มออกอากาศอย่างเป็นทางการ คณะกรรมการบริหารสถานีวิทยุโทรทัศนไทยทีวีสีช่อง 3 ได้มีมติให้ทาบทาม นายสรรพสิทธิ์ วิริยะศิริ เข้ารับตำแหน่งเป็นผู้อำนวยการสถานีฯ แต่นายสรรพสิทธิ์ ได้ตอบปฏิเสธและกล่าวว่าขอรับตำแหน่งเป็นหัวหน้าฝ่ายข่าวแทน ซึ่งทางคณะกรรมการบริหารสถานีฯ ก็เห็นชอบตามนั้น และเมื่อนายสรรพสิทธิ์ ได้เข้ามาทำหน้าที่ ก็ได้มีการคัดเลือกบุคลากรที่มีฝีมือ เข้ามาทำงานเป็นทีมข่าวโดยใช้วิธีพิจารณาจากบุคคลที่เคยอยู่ในวงการข่าวมาก่อน โดยเฉพาะจากสถานีโทรทัศน์ช่อง 4 บางขุนพรหม และจากบุคคลที่คร่ำหวอดในวงการหนังสือพิมพ์ ดังนั้นทีมงานข่าวในระยะแรกของไทยทีวีสีช่อง 3 จึงประกอบไปด้วยบุคลากรคือ นายสมบุรณ์ วิริยะศิริ ทำหน้าที่เป็นบรรณาธิการข่าวในประเทศ, นายชิต วิชาสธวัช เป็นบรรณาธิการข่าวต่างประเทศ, นายสุคต ชูพินิจ เป็นผู้สื่อข่าว, นายสมศักดิ์ กูรมะโรหิต เป็นผู้สื่อข่าว, นายชะวิน ภาสุระ เป็นช่างภาพ, นายจิโรจน์ ธนะภัย เป็นผู้แปลข่าวต่างประเทศ

ในเบื้องต้นการนำเสนอข่าวของสถานีฯ ได้นำเสนอข่าวสั้นทุกครึ่งชั่วโมง นอกเหนือจากการเสนอข่าวประจำวันในเวลา 20.00 น. โดยในช่วงแรกข่าวที่นำเสนอข่าวสารของทางรัฐบาล ข่าวเหตุการณ์สำคัญ เช่นข่าวในพระราชสำนัก ข่าวอุบัติเหตุโดยเฉพาะในตัวเมืองหลวง จะไม่ให้เห็นหน้าของผู้ประกาศข่าว เพราะต้องการความประหยัดด้านค่าใช้จ่าย ดังนั้นเมื่อข่าวจบจึงมีแค่การพูดบอกว่าใครเป็นผู้อ่านข่าวเท่านั้น

แต่นายสรรพสิทธิ์ วิริยะศิริ ก็ไม่สามารถทำงานเป็นหัวหน้าข่าวของสถานีฯ ได้นานเท่าที่ควรจะเป็น เพราะว่านายสรรพสิทธิ์ ได้ยื่นใบลาออกจากการทำงานที่สถานีฯ เมื่อกลางปี พ.ศ. 2514 โดยมีระยะเวลาการทำงานและการพัฒนาบุคลากรของไทยทีวีสีช่อง 3 เพียงแค่ 2 ปีเศษ ๆ โดย

สาเหตุมาจากการขัดแย้งกับ นายเจตนา สิริสิงห์ ข้าราชการจากกรมประชาสัมพันธ์ที่ถูกส่งเข้ามาควบคุมดูแลการทำงานของสถานีฯ ในฐานะผู้อำนวยการสถานีฯ และเมื่อนายสรรพสิทธิ์ลาออก ทางสถานีฯ ก็ได้มอบหมายให้ผู้อำนวยการสถานีฯ เข้ามารักษาการเป็นหัวหน้าฝ่ายข่าวแทนในช่วงปี พ.ศ. 2514 – 2516 ก่อนที่นายเสริม เสงี่ยม จะเข้ามาดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสถานีฯ และรักษาการตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายข่าวด้วย

จนกระทั่งเมื่อวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2520 คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้ยุบบริษัท ไทยโทรทัศน์ จำกัด และให้เปลี่ยนชื่อเป็นองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย ดังนั้นสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 จึงได้เปลี่ยนมาเป็นผู้ดูแลกิจการสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทยแทน นับเป็นการหมดยุคที่ข้าราชการระดับสูงของกรมประชาสัมพันธ์ เข้ามาดำรงตำแหน่งเป็นผู้อำนวยการสถานีฯ แต่เปลี่ยนให้ผู้อำนวยการ อ.ส.ม.ท. หรือผู้ที่ผู้อำนวยการ อ.ส.ม.ท. มอบหมายมาดำรงตำแหน่งเป็นผู้อำนวยการสถานีฯ แทน และนายนิรันดร์ วิจิตรานนท์ กรรมการรองผู้จัดการ สถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 ( ในขณะนั้น ) ก็ได้เข้ามารักษาการในตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายข่าว จนมาถึงเมื่อปี 2525 ได้มีคำสั่งให้ไทยทีวีสีช่อง 3 ต้องไปเสนอข่าวร่วมกับช่อง 9 เพราะอ้างว่าช่อง 3 อยู่ภายใต้ อ.ส.ม.ท. เหมือนช่อง 9 จึงสมควรให้มีการนำเสนอข่าวร่วมกัน ถึงแม้ว่าจะถูกคัดค้านอย่างมาก แต่ก็ไม่ได้เกิดผลแต่ประการใด ไทยทีวีสีช่อง 3 จึงเสนอข่าวร่วมกับช่อง 9 มาเป็นระยะเวลา 6 ปี คือระหว่างปี พ.ศ. 2525 – 2529 โดยทางสถานีฯ ได้จัดส่งนางกรรณิการ์ ธรรมเกษร ไปเป็นผู้ประกาศข่าวร่วมกับผู้ประกาศข่าวของทางช่อง 9

ต่อมาเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2529 อ.ส.ม.ท. ได้อนุมัติให้ช่อง 3 แยกไปดำเนินการด้านข่าวได้เอง ช่อง 3 จึงมีกิจกรรมที่ครบถ้วนตามที่สถานีโทรทัศน์ทั่วไปควรจะมี แต่อุปสรรคในเบื้องต้นก็คือ ในขณะนั้นไทยทีวีสีช่อง 3 กำลังจะย้ายที่ทำการใหม่จากอาคารสำนักงานถนนเพชรบุรีตัดใหม่ ซึ่งเป็นอาคารธนาคารกรุงไทยในปัจจุบันมาที่อาคารวานิช หัวมุมถนนวิสุทธิกษัตริย์ตัดกับถนนเพชรบุรีตัดใหม่ การดำเนินงานของฝ่ายข่าวในช่วงนั้นจึงเต็มไปด้วยความยากลำบาก แต่ก็สามารถผ่านไปได้ด้วยดี จนเมื่อสถานีฯ ได้โยกย้ายอาคารสำนักงานอีกครั้ง โดยย้ายมายังสำนักงานอาคารเอ็มโพเรียม ถนนสุขุมวิท ในปี 2543 จนปัจจุบันนี้ปี 2545 ฝ่ายข่าวจึงได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการนำเสนอข่าว เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ชมและสอดคล้องกับปรัชญาการนำเสนอข่าวของสถานีที่กล่าวว่า “ เทียงตรง กระชับ ฉับไว “ สถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 จึงได้มีการวางผังโครงสร้างการบริหารและวางแผนนโยบายการทำข่าวของสถานีฯ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังสรุปได้ตามแผนภาพที่ 6 ( สัมภาษณ์สัมภาษณ์ สรรพสิทธิ์, 19 มีนาคม 2545 )

แผนภาพที่ 6 โครงสร้างการบริหารงานภายในฝ่ายข่าว



ฝ่ายข่าวมีหัวหน้าฝ่ายข่าวเป็นผู้บังคับบัญชาโดยตรง หัวหน้าฝ่ายข่าวเป็นผู้ควบคุมดูแลกำกับเจ้าหน้าที่ในฝ่าย มีหัวหน้ากองบรรณาธิการ บรรณาธิการอาวุโส และเลขานุการอยู่ภายใต้บังคับบัญชา โดยมีที่ปรึกษาฝ่ายข่าวทำหน้าที่คอยให้คำแนะนำและคำปรึกษา หัวหน้ากองบรรณาธิการทำหน้าที่ควบคุม ดูแลสั่งการ ตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และคอยประสานงานกับบรรณาธิการข่าวประจำวัน บรรณาธิการสายข่าวต่าง ๆ และผู้สื่อข่าว ให้ดำเนินงานด้วยความ



เรียบง่าย โดยบรรณาธิการข่าวประจำวันหมุนเวียน คือ รองหัวหน้ากองบรรณาธิการที่ควบคุมดูแลสายข่าวต่าง ๆ หมุนเวียนกันทำหน้าที่เป็นบรรณาธิการข่าวประจำวัน ทำหน้าที่ในการรวบรวมข่าวจากทุกสาย ได้แก่สายข่าวพระราชสำนัก สายข่าวการเมือง สายข่าวสังคม สายข่าวต่างประเทศ สายข่าวเศรษฐกิจ สายข่าวภูมิภาค สายข่าวอาชญากรรม สายข่าวกีฬา คัดเลือกและจัดเรียงลำดับความสำคัญของข่าวเพื่อออกอากาศ โดยรองหัวหน้ากองบรรณาธิการจะมีผู้อยู่ได้บังคับบัญชาคือ บรรณาธิการข่าวสายต่าง ๆ และผู้สื่อข่าวในสายข่าวนั้น ๆ โดยบรรณาธิการข่าวในแต่ละสายข่าวจะมีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบ มอบหมายงานให้ผู้สื่อข่าวและช่างภาพในสายของตนออกไปทำงานข่าวตามความเหมาะสม ซึ่งเราสามารถจัดกลุ่มการทำงานของฝ่ายข่าวออกเป็น 3 แผนกใหญ่ ๆ ได้คือ

1. แผนกข่าวในประเทศ มีหน้าที่รับผิดชอบการนำเสนอข่าวที่เกิดขึ้นในประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นข่าวเกี่ยวกับอะไร สามารถแยกประเภทของข่าวที่ทางสถานีนำเสนอ ได้เป็น 7 สายข่าว คือ สายข่าวพระราชสำนัก สายข่าวการเมือง สายข่าวสังคม สายข่าวเศรษฐกิจ สายข่าวภูมิภาค สายข่าวอาชญากรรม สายข่าวกีฬา

2. แผนกข่าวต่างประเทศ มีหน้าที่แปลข่าวที่สถานีฯ ได้รับจากสำนักข่าวต่างประเทศ ทั้งข่าวผ่านดาวเทียมจากสำนักข่าววิสินิวส์ ( VIS NEWS ), ข่าวโทรทัศน์จากสำนักข่าวยุโรป, ข่าวจากอินเทอร์เน็ต โดยการเป็นสมาชิกของซีเอ็นเอ็น (www.cnn.com) ภายใต้การกำกับและดูแลในการนำเสนอข่าวของรองหัวหน้ากองบรรณาธิการข่าวต่างประเทศ

3. แผนกข้อมูลฝ่ายข่าว ทำหน้าที่สรุปข่าวประจำวันที่เกิดขึ้น พร้อมทำการรวบรวมสถิติและประเมินการวิเคราะห์การนำเสนอข่าวของสถานีโทรทัศน์ทั้ง ช่อง 3, ช่อง 5, ช่อง 7, ช่อง 9, ช่อง 11, ไอทีวี, เนชั่นแซนด์ เนล นอกจากนี้ยังทำสถิติและประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรในฝ่ายข่าว ติดตามรวบรวมสถิติหัวข้อข่าวที่ได้ออกอากาศไปแล้วทั้งหมด จัดทำหัวข้อข่าวและรายงานพิเศษที่เรียกกันว่า “ข่าวเจาะ” จัดเก็บข้อมูลหรือเหตุการณ์สำคัญ ๆ ที่เกิดขึ้น ตลอดจนสถิติที่น่าสนใจโดยบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์

#### นโยบายการนำเสนอข่าว

1. เผยแพร่ข่าวสารที่เกี่ยวกับนโยบายและกิจกรรมของรัฐบาลไปสู่ประชาชน และในขณะเดียวกันก็เสนอข่าวที่มีผลกระทบต่อประชาชนไปให้รัฐบาลได้ทราบเช่นเดียวกัน

2. เผยแพร่ข่าวสารในพระราชสำนัก เนื่องจากประเทศไทยมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นจุดศูนย์รวมของประเทศ ดังนั้นการเผยแพร่พระราชกรณียกิจประจำวันของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว สมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถ และพระบรมวงศานุวงศ์ทุกพระองค์ จึงเป็นสิ่งสำคัญในการนำเสนอข่าวประจำวัน

3. เสนอข่าวทั่วไปเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นประจำวัน เช่น ข่าวอาชญากรรม ข่าวกีฬา ข่าวเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อประชาชน เช่น ข่าวอุบัติเหตุ ข่าวพยากรณ์อากาศ เป็นต้น

4. นำเสนอข่าวภูมิภาค เป็นการแลกเปลี่ยนข่าวของประชาชนในแต่ละภูมิภาคให้ประชาชนในภูมิภาคอื่น ๆ ได้ทราบถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับประชาชนในอีกภูมิภาคหนึ่ง

5. ยึดหลักความรวดเร็วในการนำเสนอข่าว เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและความนิยม ให้เกิดแก่ประชาชน

6. เน้นความถูกต้องและสมบูรณ์ของข่าว โดยตรวจสอบข้อมูลของข่าวทุกข่าวอยู่เสมอ ๆ

7. สร้างความต่อเนื่องในการนำเสนอข่าว ข่าวบางข่าวมีความเคลื่อนไหวต่อเนื่องจึงควรเสนอข่าวให้ประชาชนทราบเป็นระยะ ๆ จนกว่าข่าวนั้นจะสมบูรณ์ทุกแง่มุม

#### รูปแบบการเสนอรายการข่าวของไทยที่วิสัยช่อง 3 อ.ส.ม.ท.

การนำเสนอรายการข่าวของไทยที่วิสัยช่อง 3 จะไม่เสนอข่าวในลักษณะที่สร้างความขัดแย้งขึ้นในสังคม โดยแต่ละช่วงข่าวมีเอกลักษณ์เฉพาะและมีกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน ( สำราญ ฉัตรโท, สัมภาษณ์ 19 มีนาคม 2545 ) คือ

- **เหตุบ้านการเมือง** เป็นการเสนอรายการข่าวในช่วงเช้า เวลา 07.00 – 07.45 น. ทุกวันจันทร์ – วันศุกร์ มี 2 พิธีกรดำเนินรายการคือ จินดารัตน์ เจริญชัยชนะ และนิธินาฏ ราชนิยม เน้นเนื้อหาทางด้านสังคมที่ใกล้ตัวผู้ชมทั้งทางตรงและทางอ้อม ประเด็นของการนำเสนอจะเป็นประเด็นเด่นที่อยู่ในความสนใจของสื่อมวลชนและประชาชน ขยายผลและติดตามข่าวนั้นทุกด้าน รวมถึงการตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ และยังให้ผู้ชมได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นได้ทันทีในช่วงสภာชาวบ้าน เพราะทุกครั้งที่ออกอากาศจะเป็นรายการสดนอกสถานที่แต่ย้ายจุดที่ถ่ายทอดสดไปทั่วประเทศตามความเหมาะสมของเรื่องนั้น ๆ

- **ผู้หญิงผู้หญิง** เป็นการนำเสนอรายการพูดคุยเชิงข่าว โดยเน้นเจาะกลุ่มเป้าหมายไปที่กลุ่มแม่บ้าน เรื่องที่พูดคุยเป็นข่าวที่มาจากหน้าหนังสือพิมพ์ และมีการสัมภาษณ์บุคคลที่อยู่ในข่าวหรือเป็น Talk of The Town ในช่วงเวลานั้น เป็นรายการเสริมสร้างความรู้รอบตัว ด้วยวิธี

การนำเสนอที่ผ่อนคลายและเรียบง่าย แบ่งการนำเสนอเป็น 3 ช่วง คือ ผู้หญิงรอบรู้ เป็นเรื่องของ ข้อมูลสารสนเทศที่ควรทราบ, ผู้หญิงชวนคุย สัมภาษณ์สดแซกรับเชิญที่เห็นว่ามีความน่าสนใจที่จะพูดคุยและต้องทันต่อสถานการณ์ และช่วง ของฝาก เป็นการนำเรื่องราวที่แปลก ๆ ที่เกิดในประเทศไทย มานำเสนอ มีศิริบุญรัตน์ ญัฐพันธ์ และ พัชรศรี เบญจมาศ ทำหน้าที่ดำเนินรายการ ออกอากาศทุกวันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 07.50 – 08.20 น.

- **เที่ยงวันทันเหตุการณ์** เป็นการรายงานข่าวภาคเที่ยง ทุกวันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 11.35 – 12.20 น. เน้นข่าวสถานการณ์ในทุกๆด้าน ทั้งเศรษฐกิจ การเมือง สังคม อาชญากรรม ต่างประเทศ และกีฬา โดยใช้การรายงานสดไม่ว่าสถานที่ไหนในประเทศไทย การสัมภาษณ์สดจะเป็นรูปแบบหลักในการนำเสนอ นอกจากนี้สถานการณ์เด่นทั่วโลกก็จะถูกนำมาเสนอในช่วงนี้ด้วย เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายอยู่ที่คนทำงาน ที่สามารถจะใช้เวลาขณะพักเที่ยงรับชมจะได้รับทราบข้อมูลสารสนเทศเหล่านั้นได้ และล่าสุดก็ได้เพิ่มสัปดาห์ช่วง “ต๋าต๋า” เป็นช่วงที่รายงานถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคมบ้านเราที่มักจะเป็นปัญหาที่ผิดกฎหมาย ผู้รับผิดชอบช่วงนี้คือ รัตติยากร ริมสินธุ์ และ ชาญชัย กายสิทธิ์

- **ข่าวเด่นประจำวัน** เป็นการนำเสนอข่าวในช่วงก่อนหัวค่ำ เวลา 17.00 - 17.30 น. เป็นการนำเสนอข่าวสถานการณ์ที่ถูกคัดเลือกมาแล้วว่าเป็นข่าวเด่นของวัน และต้องอยู่ในความสนใจของประชาชน มีการกรอกลั่นกรองจากทีมบรรณาธิการข่าวแต่ละข่าวว่าเป็นข่าวที่ได้รับความสนใจ และจะมีการขยายผลเพื่อให้ทราบข้อมูลและความรู้มากขึ้น ทั้งในรูปของสัปดาห์ รายงานพิเศษ การรายงานหรือสัมภาษณ์สด โดยเป้าหมายเน้นไปที่คนต่างจังหวัดซึ่งเป็นคนกลุ่มใหญ่ของประเทศ มี นารากร ตีทยาน และนิธิพร มั่นนาค เป็นผู้ดำเนินรายการ

- **ระเบียงข่าว 3** คือการนำเสนอรายการข่าวในช่วงเวลา 19.30 - 20.15 น. เน้นความเป็นเอกลักษณ์ใหม่ของข่าว 3 ตามนโยบายที่ว่า “ เที่ยงตรง กระชับ ชัดไว ” และ “ ชี้นำสังคมในเชิงสร้างสรรค์ ” ซึ่งประกอบด้วยสาระหลากหลายอรรถรส เช่นนโยบายของหน่วยงานภาครัฐบางหน่วยงาน มีแผนงานที่น่าสนใจ แต่ประชาชนยังไม่ทราบเรื่อง จึงเปิดสัปดาห์แบบชาวบ้าน ๆ ขึ้นมาเพื่อช่วยภาครัฐขึ้นภายใต้ชื่อ **สยามเมืองยิ้ม** การนำเสนอข่าวเกี่ยวกับการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม การท่องเที่ยว และการแนะนำอาชีพหรือการเสริมส่งบุคคลที่ประกอบคุณความดี ในช่วง **เมืองไทยวันนี้** ในช่วง **อย่าปล่อยให้คนชั่วลอยนวล** จะนำเสนอสารคดีเชิงข่าวที่เกี่ยวกับเรื่องของความยุติธรรม โดยมุ่งเอาบุคคลหรือหน่วยงานที่ประพฤติมิชอบมานำเสนอ เพื่อให้คนไทยได้รับทราบและหาทางป้องกัน ซึ่งที่ผ่านมาในช่วงปี 2544 ผู้กระทำความผิดที่ถูกกล่าวถึงในรายการถึง ร้อย

ละ 22 ได้ถูกสำนักงานตำรวจแห่งชาติจับตัวมาลงโทษได้ ช่วง *คำคม* จะให้ผู้ชมทางบ้านเข้ามามีส่วนร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานข่าว ซึ่งเดิมได้ตั้งเป้าหมายเพียง นำคำคม หรือสุภาษิต เพื่อเป็นคติเตือนใจเล็กๆน้อยๆเท่านั้น แต่ด้วยข้อจำกัด เพราะคำคม หรือ สุภาษิต ส่วนใหญ่จะซ้ำๆ และรู้กันโดยทั่วไปอยู่แล้ว ดังนั้นจึงให้ผู้ชมทางบ้านส่งคำคมมาร่วมออกอากาศ ช่วง *วงเวียนชีวิต* เป็นช่วงที่สถานีนำเสนอเรื่องราวของบุคคลผู้ยากไร้หรือผู้ที่ยากจน ผู้ด้อยโอกาส เพื่อให้พวกเขาเหล่านั้นมีกำลังใจสู้ชีวิตต่อไปได้ และยังเปิดโอกาสให้ผู้ชมทางบ้านที่มีจิตศรัทธาได้เข้ามามีส่วนช่วยเหลือโดยการบริจาคทรัพย์สินหรือสิ่งของให้กับบุคคลต่าง ๆ เหล่านั้นด้วย สำหรับข่าวกีฬา จะเสนอในรูปแบบเป็นกันเอง เสมือนการมาเล่าข่าวให้คนฟังมากกว่าการมานั่งรายงานข่าวและข่าวในพระราชสำนัก ซึ่งเสนอข่าวพระราชกรณียกิจของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว สมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถ และพระบรมวงศานุวงศ์ ผู้รับผิดชอบในช่วงนี้คือ สุทธิพงษ์ ทัดพิทักษ์กุล, พรหมพร ยูวะเวส, สาธิต กรีกุล, สิทธิชาติ บุญมานนท์ และ อรปรียา หุ่นศาสตร์

- *ข่าวต้นชั่วโมง* ฝ่ายข่าวจะกำหนดช่วงข่าวทุกต้นชั่วโมง ช่วงละ 180 วินาที หรือ 3 นาทีเท่า ๆ กัน เพราะต้องการให้เวลาในการนำเสนอข่าวสั้น 3 นาที ทรงคุณค่ามากที่สุด ไม่ว่าจะเป็น 3 นาทีทั่วโลก, มองโลก, ทันเหตุการณ์, 180 วินาทีข่าว และ ตระเวนข่าว ซึ่งชื่อช่วงก็จะเป็นการบอกเนื้อหาของข่าวที่จะนำเสนอในเวลานั้น ๆ

#### กระบวนการการดำเนินงานฝ่ายข่าว

ในกระบวนการผลิตรายการข่าวโทรทัศน์ ของไทยทีวีสีช่อง 3 มีกระบวนการดำเนินงานหลัก 3 ขั้นตอน คือ

1. **ขั้นเตรียมการผลิต (Pre-Production)** เป็นขั้นตอนการทำงานของบุคลากรฝ่ายข่าว ตั้งแต่ระดับหัวหน้ากองบรรณาธิการฝ่ายข่าว ลงมาจนถึงระดับผู้ปฏิบัติก็คือผู้สื่อข่าว โดยในขั้นตอนนี้จะเป็นการพิจารณาของบรรณาธิการข่าวประจำสายว่าจะทำข่าวใด นำเสนอประเด็นใด โดยบรรณาธิการข่าวแต่ละประเภทจะเป็นผู้คัดเลือก และส่งผู้สื่อข่าวที่เห็นสมควรจะทำข่าวออกไปทำข่าว แต่ในบางกรณีหัวหน้ากองบรรณาธิการก็จะเป็นผู้ลงมาสั่งงานด้วยตนเอง เช่นข่าวที่เกี่ยวข้องกับด้านการเมือง การทหาร หรือความสัมพันธ์ระหว่างประเทศที่สำคัญ ซึ่งต้องมีการใช้ข้อมูลสารสนเทศและต้องมีความละเอียดอ่อนในการนำเสนอ โดยในการนำเสนอจะต้องไม่ขัดกับนโยบายของฝ่ายข่าวและไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสถานภาพของฝ่ายข่าว และภาพพจน์ของสถานีฯ

2. ขั้นการผลิตข่าว ( Production ) เป็นขั้นตอนของการทำงานของบุคลากรของฝ่ายข่าว ทุก ๆ ส่วน ตั้งแต่บรรณาธิการข่าว ผู้สื่อข่าว ช่างภาพ ผู้ช่วยช่างภาพ เจ้าหน้าที่ติดต่อ เจ้าหน้าที่ด้านกราฟฟิก เจ้าหน้าที่ข้อมูล รวมถึงเจ้าหน้าที่ธุรการข่าวที่จะต้องส่งเทปข่าวมาออกอากาศประจำวัน ขั้นตอนนี้จะมีความเกี่ยวข้องกับแหล่งที่มาของข้อมูลที่นำมาเสนอเป็นข่าว ซึ่งผู้สื่อข่าวจะต้องติดต่อแหล่งข้อมูลล่วงหน้า เพื่อที่จะได้ข้อมูลเบื้องต้นในการวางโครงเรื่อง จากนั้นก็จะประสานงานในการนัดหมายสัมภาษณ์แหล่งข่าว หรือถ้าเป็นแหล่งข้อมูลในเหตุการณ์ ผู้สื่อข่าวก็จะต้องไปรอสัมภาษณ์ในที่เกิดเหตุการณ์นั้น ๆ และจะต้องมีการประสานประเด็นที่จะสัมภาษณ์แหล่งข้อมูลบุคคลล่วงหน้า

3. ขั้นหลังการผลิต ( Post-Production ) คือขั้นตอนของการลงเสียงจนถึงการออกอากาศเสร็จ ซึ่งเป็นการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายข่าว ประกอบด้วย บรรณาธิการข่าวประจำวัน ผู้ช่วยบรรณาธิการข่าว ผู้ประกาศข่าว ผู้สื่อข่าวเวร เจ้าหน้าที่พิมพ์บทข่าว เจ้าหน้าที่ฝ่ายรายการ เจ้าหน้าที่ฝ่ายออกอากาศ เจ้าหน้าที่เก็บสต็อกเทปและบทข่าว รวมถึงเจ้าหน้าที่ข้อมูลของฝ่ายข่าวที่จะมีหน้าที่ตรวจสอบข่าวที่ออกอากาศว่าตรงกับบทข่าวหรือไม่ หรือมีการเปลี่ยนแปลง การยกเลิกหรือเพิ่มเติมข่าวใดบ้าง เพื่อทำการจัดเรื่องบทข่าวให้ตรงกับการออกอากาศจริง และเก็บเป็นข้อมูลของฝ่ายข่าว ที่จะใช้ในการทำข่าวต่อไป

### 3. ฝ่ายรายการ

ทำหน้าที่ในการจัดผังรายการประจำเดือน เลือกสรรรายการต่าง ๆ ที่น่าสนใจรวมทั้งนำภาพยนตร์ไทยและต่างประเทศ มาเสนอแก่ผู้ชม ตลอดจนการนำรายการกีฬาที่เด่น ๆ มาเสนอรวมถึงการถ่ายทอดสดให้ได้รับชมกันทันที นอกจากนี้ยังทำหน้าที่ในการประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ แจ้งข่าวคราวความเคลื่อนไหวของรายการใหม่ที่มีมาเพื่อการโฆษณา การประชาสัมพันธ์

ที่มาของรายการที่นำเสนอในสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท.

1. รายการที่ทางสถานีผลิตขึ้นเอง เป็นรายการที่ทางสถานีเป็นผู้ดำเนินการผลิตและเป็นผู้จัดรายการเอง

2. รายการที่สถานีจัดซื้อ ได้แก่ รายการภาพยนตร์และเทปโทรทัศน์หรือรายการประเภทสาระความรู้จากต่างประเทศ รวมไปถึงรายการที่ทางสถานีได้ซื้อลิขสิทธิ์ถ่ายทอดรายการจากต่างประเทศผ่านดาวเทียม เช่น การถ่ายทอดการแข่งขันกีฬาที่สำคัญ

3. รายการที่สถานีเป็นผู้ให้เช่าเวลา หมายถึง รายการที่มีบุคคลหรือบริษัทภายนอกมา

เช่าเวลาสถานีฯ เพื่อนำรายการที่อาจจะผลิตในสถานีฯ หรือรายการที่ผลิตเองตลอดรวมถึงรายการที่จัดซื้อจัดหามาออกอากาศหรือมาจัดทำรายการสด เช่น เทปบันทึกภาพการแสดงคอนเสิร์ต เป็นต้น

4. รายการที่ทางสถานีเป็นผู้รับจ้างถ่ายทอดนอกสถานที่ คือ การถ่ายทอดสดรายการที่สถานีต้องทำ เช่น ถ่ายทอดฟุตบอลชายหาด , ถ่ายทอดคอนเสิร์ต

5. รายการที่สถานีให้เวลาเสนอรายการโดยไม่คิดค่าเช่าเวลา เช่น งานพระราชพิธีหรือรายการพิเศษในโอกาสสำคัญ ๆ ในวันสำคัญของชาติ รายการของทางราชการบางรายการ หรือรายการขององค์กรสาธารณกุศล มักจะเป็นรายการสนทนา สัมภาษณ์ หรือการประชุมอภิปราย อาจจะมีรายการบันเทิงแทรกอยู่ด้วย รายการประเภทนี้จะรวมถึงรายการของโทรทัศน์รวมการเฉพาะกิจที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ของสาธารณะ

6. รายการที่สถานีแลกเปลี่ยนตามสัญญาหรือข้อตกลง จะมีด้วยกัน 2 แบบ คือ รายการที่บริษัทเอกชนผลิตรายการเอง หรือรายการซื้อมาออกอากาศและมีข้อตกลงหรือสัญญาบางประการที่แลกเปลี่ยนกับทางสถานี และอีกลักษณะหนึ่งก็คือ รายการที่แลกเปลี่ยนระหว่างประเทศ เช่นรายการข่าวต่างประเทศกับข่าวที่ผลิตโดยข่าวจากประเทศไทย

#### วิธีการดำเนินงานด้านการจัดผังและพิจารณารายการ

สถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 ยึดหลักการจัดผังรายการและการพิจารณารายการ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบต่อไปนี้ ( ประชา แรมนิล, สัมภาษณ์ 25 กุมภาพันธ์ 2545 )

1. กลุ่มผู้ชม กลุ่มผู้ชมที่ชมรายการของช่อง 3 จะเป็นกลุ่มคนในระดับชนชั้นกลาง จนถึงกลุ่มคนชั้นบนของสังคม เป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ของสถานีที่ได้วางไว้

2. รายการที่จะนำเสนอ ว่ามีรูปแบบรายการแบบใด เวลาที่จะออกอากาศสมควรเป็นตอนไหน รายการประเภทเด็ก ๆ ดู ถ้าอยู่ในช่วงเวลาที่เด็กไม่สามารถดูได้ ก็อาจจะไม่เหมาะสม

3. คู่แข่ง การดำเนินการด้านวิทยุโทรทัศน์ในประเทศไทย ไม่ได้มีแค่ช่องเดียว แต่ควรตรวจสอบดูว่า รายการของสถานีอื่นในช่วงเวลาเดียวกันมีการนำเสนอรายการอะไร หรือมีการพัฒนารายการของเขาไปถึงไหนแล้ว ต้องคอยติดตามว่ากลุ่มผู้ชมมีความนิยมต่อคู่แข่งอย่างไร ตัวแปรทั้ง 2 กลุ่มนี้มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ฝ่ายรายการย่อมจะไม่สามารถเพิกเฉยได้ เพราะจะทำให้สถานีเสียประโยชน์ อาจจะทำให้เสียกลุ่มผู้ชมที่เป็นคนดูประจำของสถานี และรวมถึงทั้งอาจจะทำให้สถานีเสียรายได้ ดังนั้นในบางครั้งก็จะมีกรปรึกษากับเจ้าหน้าที่การตลาด ฝ่ายโฆษณา กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ทราบว่าคุณกลุ่มผู้ชมที่แท้จริงมีความต้องการอย่างไร

4. งบประมาณ ถ้ามีการประหยัดงบประมาณในการดำเนินการด้านรายการของแต่ละรายการ อาจจะทำให้งานที่ออกมาไม่มีคุณภาพ หรือเสียความนิยมได้ในเวลาอันรวดเร็ว

5. รู้จักตัวตนที่แท้จริงของสถานี จะต้องขึ้นอยู่กับการทำงานร่วมกันเป็นทีมของทั้งองค์กรว่าเป้าหมายของการนำเสนอรายการ การผลิตรายการ คืออะไร ถ้าสถานีเป็นสถานีเพื่อการค้าก็อาจจะสนใจเพียงแต่เรื่องของการขายโฆษณา จนลืมเรื่องการค้ากำไรให้กับสังคมได้ ซึ่งไทยทีวีสีช่อง 3 มีการตอบแทนให้กับสังคมตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นการนำเสนอข่าวที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม หรือรายการที่เกี่ยวกับสุขภาพ, รายการที่เน้นกลุ่มผู้ชมที่เป็นเยาวชนที่จะพร้อมจะเติบโตเป็นกำลังสำคัญของประเทศต่อไป

### ประเภทของรายการ

สถานีฯ ได้มีการจัดรายการมากมายหลายรูปแบบ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นประเภทได้ 6 ประเภท คือ

1. รายการประเภทข่าว คือ ข่าวประจำวันและช่วงเวลาของข่าว ดังได้กล่าวในหัวข้อของฝ่ายข่าวแล้ว

2. รายการประเภทมุ่งให้ความรู้หรือเพื่อการศึกษา รายการสารคดีประโยชน์ รูปแบบจะเป็นรายการที่มุ่งนำเสนอสาระความรู้และมุ่งให้การศึกษา หรือสาระประโยชน์สำหรับเด็ก, กลุ่มคนที่มีความสนใจ เพื่อก่อให้เกิดความรู้ใหม่ ๆ เช่น รายการก้าวทันโรค, รายการชีวิตไม่สิ้นหวัง, รายการซูรักซูรส, รายการเป็นป๊อป ไชว์, รายการเพื่อนหญิงพลังหญิง, สารคดีรู้ค่าพลังงาน, สารคดีน้ำ, สายตรง อปต., Talk of The Town , รายการผึ่งน้อยสเปซเรสคิว, รายการจิวแจ้ว cooking club และรายการทุ่งแสงตะวัน นอกจากนี้รายการสารคดีที่ชื่อมาจากต่างประเทศ เช่น Medical Detectives ก็สามารถจัดอยู่ในหมวดนี้ได้เช่นกัน

3. รายการประเภทปกิณกะบันเทิง เป็นรายการที่กลุ่มคนส่วนใหญ่นิยมรับชม ไม่ว่าจะเป็นรายการประเภทละคร, ภาพยนตร์ชุด, ภาพยนตร์เรื่องยาว, เกมสโตร์, ตลก, รายการเพลง รายการวาไรตี้ รายการประเภทนี้ที่ทางสถานีนำเสนอเช่น หลังคาเดียวกัน, ทไวไลท์ ไชว์, ตีสิบ, มูวี่ส์ ออน ทรี, ละครหลังระเบียงข่าว 3 เป็นต้น

4. รายการประเภทกีฬา คือ รายการที่เกี่ยวข้องกับการสรุปผลการแข่งขันกีฬาประเภทต่าง ๆ เช่น รายการ BEC สपोर्ट, ของฝากนักกอล์ฟ, กอล์ฟ แมกกาซีน, คีจ้าวมวยไทย, มวยเด็ดช่อง 3 หรือรายการถ่ายทอดสดกีฬา

5. รายการของสถานีโทรทัศน์รวมการเฉพาะกิจ (ทีวีพูล : TV POOL) คือ รายการที่ทางทีวีพูลระบุมายังสถานีวิทยุโทรทัศน์ที่เป็นสมาชิก ให้จัดสรรเวลาถ่ายทอด เช่น งานพระราชพิธี, การแข่งขันกีฬาครั้งสำคัญ การถ่ายทอดสดเหตุการณ์ระดับชาติ เช่นการประชุมสภา หรือการมาเยือนของบุคคลสำคัญ เป็นต้น

6. เวลาโฆษณา คือ ช่วงเวลาที่ลูกค้าสนใจจะลงสปอตโฆษณาในรายการ เป็นช่องทางในการหารายได้เพื่อนำมาพัฒนารายการของทางสถานีฯ ต่อไป โดยโฆษณาจะต้องผ่านขั้นตอนการพิจารณาจากคณะกรรมการเซ็นเซอร์ก่อนนำมาออกอากาศได้ โดยคณะกรรมการจะไม่ใช้คณะเดียวกับคณะที่พิจารณาตรวจสอบรายการ

#### 4. ฝ่ายผลิตรายการ

ฝ่ายผลิตรายการของไทยทีวีสีช่อง 3 มีหน้าที่ในการผลิตรายการต่าง ๆ เช่น ละคร เกมโชว์ วาไรตี้ ทอล์คโชว์ รายการการศึกษา รายการธรรมะ ถ่ายทอดสดกีฬาหรืองานสำคัญ ๆ เพื่อออกอากาศทางสถานีฯ และนอกจากนี้ในบางรายการยังได้เปิดโอกาสให้แก่บริษัทผลิตรายการหรือผู้จัดรายการนอกสามารถผลิตรายการส่งให้กับทางสถานีอีกด้วย ซึ่งมีทั้งรูปแบบของการใช้ทีมงานของฝ่ายผลิตรายการเป็นผู้ผลิตรายการหรือผลิตโดยใช้คณะทำงานของตนเอง รวมไปถึงการขออนุญาตใช้สถานที่ของสถานีฯ เพื่อบันทึกเทปรายการก็สามารถขออนุญาตใช้สถานที่ได้ ปัจจุบันนี้หัวหน้าฝ่ายผลิตรายการของไทยทีวีสีช่อง 3 คือ คุณสมรักษ์ ณรงค์วิชัย โดยได้เข้ามารับตำแหน่งนี้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 ต่อจากคุณเกียรติกิจ วัฒนสุข ที่เลื่อนตำแหน่งเป็นผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ

#### ประเภทของรายการที่ฝ่ายผลิตรายการรับผิดชอบ

( สมรักษ์ ณรงค์วิชัย, สัมภาษณ์ 3 เมษายน 2545 )

1. รายการละคร ละครที่ทางไทยทีวีสีช่อง 3 นำเสนอมีรูปแบบใหญ่ ๆ อยู่ 2 รูปแบบ คือ
  - 1.1 ละครที่ทางสถานีจ้างบริษัทผู้จัดละครต่าง ๆ ผลิตให้สถานีฯ เมื่อได้รับการอนุมัติสถานีฯ ก็จะดำเนินการว่าจ้างบริษัทผู้จัดละครให้ผลิตละครเรื่องนั้น
  - 1.2 ละครที่บริษัทผู้จัดละครมาซื้อหรือเช่าเวลาเพื่อออกอากาศเอง ฝ่ายผลิตรายการจะไม่ได้เกี่ยวข้องกับส่วนละครรูปแบบนี้ บริษัทผู้จัดละครต้องติดต่อไปยังฝ่ายรายการเองโดยตรง
2. รายการถ่ายทอดสด ฝ่ายผลิตรายการจะส่งทีมงานไปถ่ายทอดสดรายการตามที่ได้



รับมอบหมายจากทางผู้บริหารหรือสถานี หรือบริษัทผู้จัดภายนอกใช้เวลาถ่ายทอดแต่ขาดเจ้าหน้าที่และทีมงานถ่ายทอดสดก็จะให้เจ้าหน้าที่ของฝ่ายผลิตรายการทำหน้าที่ถ่ายทอดสดให้ ไม่ว่าจะ เป็นกีฬา, ประกาศผลรางวัล, คอนเสิร์ต เป็นต้น

3. รายการสี่สັນบันเทิง เป็นรายการข่าวบันเทิงที่มีพิธีกรมานำเสนอข่าว ออกอากาศ ในช่วงหลังระเบียบข่าว 3 เวลา 20.15 – 20.20 น. นำเสนอรายการต่างๆ ของทางสถานีแต่เน้น ละครเป็นหลัก รวมถึงการนำเสนอกิจกรรมของสถานีฯ ของดารา หรือบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับ สถานีในแต่ละวันจะทิ้งท้ายข่าวบันเทิงที่จะนำเสนอในวันต่อไป เพื่อเป็นการชวนให้ติดตาม แบ่ง เป็นข่าวของสถานี 4 ข่าวต่อวัน และข่าวอื่น ๆ ในวงการบันเทิง 3 ข่าวต่อวัน ผู้สื่อข่าวจะต้องหา ประเด็นและจุดเด่นของสิ่งที่จะนำเสนอเองและข่าวที่รายการสี่สັນบันเทิงไปถ่ายทำมาจะเป็นข้อมูล กลางที่รายการแฉวงบันเทิงและรายการสังคมบันเทิงนำไปใช้ได้ด้วย ( มนรวินทร์ สุคันธปรีย์, 6 มีนาคม 2545 )

4. รายการแฉวงบันเทิง เป็นรายการข่าวบันเทิง ออกอากาศในเวลา 05.35 – 05.50 น. วันจันทร์ – วันศุกร์ มีลักษณะของรูปแบบและเนื้อหาแนะนำเสนอดังตารางที่ 3 ( สัมภาษณ์ศิริลักษณ์ แดงประเสริฐ 15 กุมภาพันธ์ 2545 )

ตาราง ที่ 3 โครงสร้างเนื้อหารายการ แฉวงบันเทิง

วัน	ช่วงที่	ช่วง	ลักษณะเนื้อหา
จันทร์	1	จับกระแสหนังไทย	ความเคลื่อนไหวของหนัง
	2	ร้อยรสบทบันเทิง	ไทยที่กำลังจะเข้าฉายหรือฉายอยู่ในช่วงเวลานั้น
อังคาร	1	แฉวงเอเชีย	ความเคลื่อนไหวของดารา
	2	ร้อยรสบทบันเทิง	นักร้องของเอเชีย ที่มีผลงานอยู่ในช่วงนำเสนอ
พุธ	1	RED HITS	เรื่องบันเทิงเด่นประจำ
	2	ร้อยรสบทบันเทิง	สัปดาห์ เช่นประกาศรางวัล หรืองานเทศกาล
พฤหัสบดี	1	แกะรอยละคร	รายงานความเคลื่อนไหว
	2	ร้อยรสบทบันเทิง	ละครใหม่ ๆ ที่ออกอากาศหรือกำลังจะออกอากาศ
ศุกร์	1	มีดี...มาโชว์	เป็นเรื่องน่าสนใจทั่วไป
	2	ร้อยรสบทบันเทิง	เป็นเหมือนสกุ๊ปพิเศษ

ช่วงที่ 1 ของแต่ละวันจะใช้เวลานำเสนอประมาณ 8 นาทีสำหรับช่วงที่ 2 ของแต่ละวัน คือ ร้อยรสบทบันทึกจะเป็นการเก็บภาพข่าวงานบันทึกทั่วไป ช่วงละ 5 นาที ประมาณ 4 - 6 ข่าว ต่อวัน การนำเสนอรายการแควดวงบันทึก จะเป็นการใช้ภาพข่าวประกอบเสียงบรรยายโดยคุณ ญาดา ยมกานนท์ และมีการเน้นเสียงหรือใช้ลีลาที่น่าตื่นเต้นเพื่อให้ผู้ชมสนใจ

4. รายการสังคมบันทึก ออกอากาศเป็นประจำทุกวันก่อนรายการที่ออกอากาศในช่วง เวลา 22.20 น. ประมาณ 15 นาที แบ่งการนำเสนอเป็น 2 ช่วง ช่วงละ 6 - 8 นาที เน้นเนื้อหาไป ทิศทางการนำเสนอละครที่กำลังผลิตหรือดำเนินการถ่ายทำอยู่เพื่อเตรียมออกอากาศ รวมถึงความ เคลื่อนไหวของบุคคลในวงการบันทึกตลอดจนงานศิลปวัฒนธรรมที่น่าสนใจ ผู้ที่ทำหน้าเป็นผู้ผลิต รายการสังคมบันทึก คือคุณพงศ์สิริ อินทรชัย พิธีกรคือ คุณพรหมพร ญะเวส

#### ขั้นตอนการดำเนินงานการผลิตรายการละครของฝ่ายผลิตรายการ

ฝ่ายผลิตรายการมีหน้าที่ในการผลิตผลงานละครโดยมีขั้นตอนในการดำเนินการหลัก ๆ 4 ประการ คือ

1. การคัดเลือกเรื่องที่จะนำมาทำละคร ผู้ผลิตรายการละครของสถานีฯ จะเป็นผู้ยื่นเรื่อง เสนอต่อสถานีฯ โดยสถานีฯ จะตั้งคณะกรรมการคัดเลือกเรื่อง ประกอบไปด้วย ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ คุณปณิธาน ทศไฉยธาดา, หัวหน้าฝ่ายผลิตรายการ คุณสมรภัทร์ ณรงค์วิชัย, รองหัวหน้า ฝ่ายรายการ คุณอัมพร มาลีนนท์, รองหัวหน้าฝ่ายผลิตรายการ คุณไชยยันต์ ตริภักดิ์วัฒนากุล, ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายผลิตรายการ คุณศจี บูรณะสัมฤทธิ์ และเจ้าหน้าที่การตลาด ฝ่ายโฆษณา คุณ ศิริเพ็ญ ปรุณวิชศิริ การพิจารณาเลือกเรื่องที่จะเห็นว่า เป็นเรื่องที่มีเนื้อหาสาระ หรือมีจุดเด่นน่าสนใจ บางประการ รวมถึงการมีแนวโน้มที่จะได้รับความนิยมเมื่อผลิตสู่สายตาประชาชน นอกจากนี้ ใน การคัดเลือกเรื่องที่จะมาทำเป็นละคร คณะกรรมการคนใดคนหนึ่งอาจจะนำเสนอบทประพันธ์ที่น่า สนใจเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการได้อีกหนทางหนึ่ง ซึ่งหากคณะกรรมการเห็นชอบร่วม กันก็จะพิจารณาหาบทผู้ผลิตที่เห็นว่ามีคุณสมบัติในการผลิตละครในแนวนั้น ๆ เข้ามาเป็นผู้ ผลิตให้กับทางสถานีฯ

2. การคัดเลือกผู้แสดง หลังจากคัดเลือกเรื่องที่จะนำมาผลิตได้แล้ว จะต้องมีการกำหนด ตัวผู้แสดงในแต่ละเรื่อง ซึ่งในปัจจุบันขั้นตอนที่ 1 และ 2 มักจะดำเนินการควบคู่กันไป เพื่อการ ประหยัดเวลาและให้เกิดความรวดเร็วในการเตรียมตัวก่อนการผลิต

3. การตัดสินใจด้านงบประมาณการผลิตรายการ เมื่อละครหรือรายการได้ผ่านขั้นตอน

การพิจารณาแล้ว ก็จะต้องมีพิจารณาถึงค่าใช้จ่ายในการผลิตละครในแต่ละตอน หรือค่าใช้จ่ายการผลิตรายการละครแต่ละครั้งว่ามีความเหมาะสมหรือไม่เพียงใด ไม่ว่าจะเป็นค่าตัวนักแสดง, ค่าตัวทีมงาน, ค่าสถานที่, ค่าอุปกรณ์ประกอบฉาก สำหรับรายการละคร และค่าตัวพิธีกร, ค่าตัวทีมงาน, ค่าเช่าสตูดิโอ, ค่าอุปกรณ์ประกอบฉาก สำหรับรายการปกิณกะประเภทต่าง ๆ

4. ขั้นตอนควบคุมและดำเนินการผลิตจนพร้อมออกอากาศ เมื่อผ่านขั้นตอนที่ 1 – 3 ก็จะมาถึงขั้นตอนกระบวนการผลิตรายการ ซึ่งเป็นขั้นตอนที่สำคัญ ทุกส่วนงานของการผลิตรายการจึงต้องตรวจสอบคุณภาพและความพร้อมให้ดีที่สุด เพื่อจะได้ไม่เสียเวลาหรือเสียค่าใช้จ่าย และเมื่อเสร็จสิ้นขั้นตอนการผลิตแล้ว ต้องมีการตรวจสอบสภาพของเทปที่จะพร้อมออกอากาศ และเตรียมส่งเทปไปยังคณะกรรมการตรวจพิจารณารายการ เพื่อดูว่ามีภาพ, เสียง หรือข้อความที่ไม่สมควรจะออกอากาศหรือไม่

#### หน้าที่ของบุคลากรในฝ่ายผลิตรายการ

บุคลากรในฝ่ายผลิตรายการ มีหน้าที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะของงาน ในส่วนของการผลิตละคร สามารถแบ่งเป็นหน้าที่ ได้ดังต่อไปนี้

1. ผู้กำกับรายการ เป็นหัวหน้าทีมงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบละครแต่ละเรื่องตั้งแต่เริ่มต้นจนละครปิดกล้อง จะต้องร่วมกับบริษัทผู้ผลิตในการนำเสนอผลงานละครให้ออกมาดีที่สุด โดยจะต้องศึกษาและวิเคราะห์ละครที่จะผลิต เพื่อที่ในวันบันทึกเทปทีมงานจะได้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการควบคุมกล้อง รวมถึงการประสานงานกับผู้กำกับการแสดงในเรื่องของตำแหน่งของคิวก่อนลงมือถ่ายทำ

2. ผู้ช่วยผู้กำกับรายการ มีหน้าที่คล้ายเป็นตัวแทนของผู้กำกับรายการ ต้องทำหน้าที่แทนผู้กำกับรายการได้ตลอดเวลา อาทิเช่นในกรณีที่ผู้กำกับรายการไม่สามารถทำงานได้หรือการแยกกองถ่ายทำเป็นหลาย ๆ กอง เนื่องจากมีเวลาจำกัด

3. ผู้กำกับเวที เป็นผู้ประสานงานทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการจัดเตรียมสถานที่ที่ใช้ในการถ่ายทำและจะครอบคลุมไปถึงเรื่องของความต่อเนื่อง เรื่องของเสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย, อุปกรณ์ประกอบฉากที่อยู่ในแต่ละฉาก และการทำฉากพิเศษบางประการที่ต้องไปประสานงานกับฝ่ายศิลปกรรมอีกด้วย

4. ผู้กำกับบท ทำหน้าที่ประสานงานในเรื่องของบทที่ใช้ถ่ายทำ, คำนวณเวลาหรือความยาวของเทปที่ใช้บันทึก รวมถึงความถูกต้องของบทพูดที่ตัวละครพูดว่าถูกผิดเพียงใด

5. เจ้าหน้าที่กล้อง เป็นผู้ถ่ายภาพการแสดงและฉากให้ได้องค์ประกอบที่สมบูรณ์ ภายใต้คำสั่งของผู้กำกับรายการ

6. เจ้าหน้าที่ควบคุมเสียง รับผิดชอบในการดูแลและควบคุมตำแหน่งหรือทิศทางของการรับเสียงของไมโครโฟนและอุปกรณ์บันทึกเสียงทุกชนิด

7. เจ้าหน้าที่แสง รับผิดชอบการดูแลอุปกรณ์การติดตั้งไฟในฉาก ควบคุมความเหมาะสมของแสงไฟในฉาก เพื่อให้เกิดความสมจริงหรือเหมาะสมกับเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละฉาก รวมถึงต้องให้สอดคล้องกับผู้ดำเนินรายการหรือผู้แสดงที่มีมิติของสีผิวเนื้อแตกต่างกัน

8. ผู้ดำเนินรายการหรือผู้ให้เสียง เมื่อมีการผลิตรายการ ผู้ดำเนินรายการจะต้องเป็นผู้นำเสนอรายการนั้น อาจจะใช้แต่เพียงเสียง เช่นงานพระราชพิธี หรือต้องปรากฏโฉมหน้า เช่นงาน FUN FAIR FESTIVAL ฉลอง 32 ปี ไทยทีวีสีช่อง 3 ที่มีคุณญาดา ยมนกานท์ เป็นผู้ดำเนินรายการ

9. เจ้าหน้าที่แผนกบันทึกภาพ ทำหน้าที่ควบคุมเครื่องบันทึกภาพและคุณภาพของเนื้อหา เพื่อให้สามารถทำงานได้ราบรื่น กระบวนการของเจ้าหน้าที่แผนกบันทึกภาพจะอยู่ในช่วงถ่ายทำ และช่วงตัดต่อเทปเพื่อเตรียมออกอากาศ

10. เจ้าหน้าที่แผนกกำกับภาพ มีหน้าที่ควบคุมภาพดูแลปรับความคมชัดของภาพและสีให้ชัดเจน รวมทั้งให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีใช้แก่ผู้กำกับรายการ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับละครหรือรายการที่ถ่ายทำว่าต้องการผลพิเศษทางภาพเพิ่มเติมหรือไม่อย่างไร และยังคงคอยตรวจสอบและแก้ไขถ้ากล้องชำรุดให้ใช้งานได้

สำหรับเจ้าหน้าที่แผนกบันทึกภาพและเจ้าหน้าที่แผนกกำกับภาพนั้น จะสังกัดฝ่ายเทคนิคโทรทัศน์ แต่มีการประสานการทำงานร่วมกันในการผลิตรายการและการผลิตละครอย่างใกล้ชิด

## 5. ฝ่ายศิลปกรรม

งานศิลปกรรมของสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 เป็นงานที่สร้างชื่อและทำให้ไทยทีวีสีช่อง 3 ได้รับการกล่าวถึงความสมจริงของงานละคร เพราะในระยะเริ่มแรกการผลิตรายการด้านละครของช่อง 3 ใช้วิธีการถ่ายทำในห้องส่ง สถานีหนองแขม ไม่ได้ถ่ายทำจากสถานที่จริง การทำงานด้านศิลปกรรม จึงต้องรวมงานศิลปะหลายด้าน เช่น งานจิตรกรรม, งานประติมากรรม, และงานช่าง เพื่อร่วมกันทำหน้าที่รับผิดชอบในการสนับสนุนการผลิตรายการ โดยการออกแบบ ตกแต่งสร้างฉาก ทั้งภายนอกและภายในสถานที่ ตามที่กำหนดไว้ในบทละคร หรือบทการแสดงบนเวที รวมทั้งสนับสนุนงานด้านออกแบบ ตกแต่งสถานที่งานวิจิตรศิลป์ ตามที่ทางสถานีมอบหมาย

เพื่อให้ผู้ชมได้มีความรู้สึกสมจริง หรือสร้างบรรยากาศ ความเพ้อฝัน ความลึกลับ โดยแบ่งแยกการทำงานออกเป็น 3 ฝ่ายสำคัญ ดังนี้ ( ชัยณรงค์ อภาธรณานุกูวิติ, สัมภาษณ์ 28 มีนาคม 2545 )

### การแบ่งส่วนงาน

1. แผนกออกแบบ คือ ส่วนงานที่ได้รับมอบหมาย ให้ออกแบบฉากรายการ, ฉากละคร, ฉากงานหรือกิจกรรมของสถานี ถ้าเป็นเรื่องของละคร เมื่อแผนกออกแบบได้รับบทละครหรือเรื่องย่อมาแล้ว ต้องศึกษาและทำความเข้าใจกับเนื้อเรื่อง โครงเรื่อง แล้วมาประชุมร่วมกับฝ่ายผลิตรายการว่า ต้องมีการสร้างฉากหรือออกแบบฉากในบางสถานที่ที่ไม่สามารถถ่ายทำจริงได้ หรือเป็นสถานที่สมมติ เช่น ฉากสวรรค์, ฉากนรก ในรูปแบบใด ปัจจุบันหัวหน้าฝ่ายศิลปกรรมได้มอบหมายให้ คุณชัยณรงค์ อภาธรณานุกูวิติ ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายศิลปกรรม เป็นผู้ควบคุมการออกแบบ

2. แผนกประกอบสร้างฉาก มีเจ้าหน้าที่ในแผนกนี้ประมาณ 9 - 10 คน ขึ้นอยู่กับฉากที่ต้องทำ ถ้าเป็นฉากรายการ หรือ ฉากละคร ก็อาจจะแบ่งที่ทีมงานกันทำ แต่ถ้าเป็นฉากของกิจกรรมของสถานี เช่นงานแถลงข่าวรายการ ก็อาจจะมีแค่ 2-3 คน แต่ถ้าเป็นงานใหญ่ ๆ เช่นงานปีใหม่ งานครบรอบวันก่อตั้งของสถานีฯ หรือการประกวดมิสไทยแลนด์เวิลด์ ก็จะต้องใช้ทีมงานศิลปกรรมทั้งหมดร่วมกันทำฉาก นอกจากนั้นในแผนกนี้ยังมีพนักงานอีก 2 ส่วน คือ

2.1 ช่างไม้ จะรับหน้าที่ในการสร้างฉากจากแผนกออกแบบโดยใช้วัสดุที่มีน้ำหนักเบา เช่น ไม้อัด กระดาษฝ้า ไม้แปรรูปน้ำหนักเบา โฟม และใช้วิธีประกอบฉากด้วยวิธีการ เย็บด้วยตะปู คือ การตอกตรึงระหว่างผนัง 2 ผนังเข้าด้วยกัน โดยใช้แค่ตะปู

2.2 ช่างสี ทำหน้าที่เลือกซื้อสีและอุปกรณ์ทาสีที่เหมาะสมกับการทำงาน และเป็นผู้ลงมือทาสี ให้แผงฉากที่สร้างไว้มีสีเดียวกันโดยตลอด เพื่อให้ดูเป็นฉากเดียวกัน หรือเพื่อให้สอดคล้องกับอุปกรณ์ประกอบฉากที่ฝ่ายผลิตรายการจัดเตรียมไว้เพื่อให้ฉากสมจริง หรือในฉากเดียวกันที่ต้องมีการใช้ทั้งสถานที่จริงและฉาก เช่นฉากงานเลี้ยงงานแต่งงาน ห้องที่ใช้เป็นสถานที่จริง แต่ฉากบนเวทีต้องมีการเตรียมการ ดังนั้นจึงต้องมีการประสานงานร่วมกับฝ่ายผลิตรายการด้วย

3. แผนกธุรการและดูแลพัสดุ มีหน้าที่ต้องแจกจ่ายงานที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าฝ่ายศิลปกรรม หรือผู้ออกแบบฉากไปยังเจ้าหน้าที่ช่าง และมีหน้าที่ติดต่อเช่าหรือซื้อวัสดุต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการทำงานตลอดจนควบคุมเรื่องค่าใช้จ่าย รวมไปถึงเรื่องของค่าแรงและค่าล่วงเวลาในการทำงานด้วย

## การแบ่งการดำเนินงาน

1. ขั้นก่อนการผลิตงานศิลปกรรม จะต้องเริ่มจากการรับทราบถึงวัตถุประสงค์ของงาน ที่ต้องทำว่าเป็นงานประเภทใด เช่น สร้างเพื่อประกอบการทำรายการละคร, รายการข่าว หรือรายการอื่น ๆ ขึ้นอยู่กับความต้องการของทีมผลิตรายการนั้น ๆ เพื่อแสวงหาข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้อง และเหมาะสมกับเหตุการณ์หรือรูปแบบของรายการที่ได้ถูกกำหนดไว้ ตลอดจนถึงการไปสำรวจยังสถานที่จริง การแสวงหาวัสดุที่ต้องใช้ทำฉาก เพื่อนำมาประกอบเป็นแนวคิดในการออกแบบฉากฉบับสมบูรณ์และนำไปให้หัวหน้าฝ่ายและผู้บริหารพิจารณาเพื่อลงมือในขั้นตอนต่อไป

2. ขั้นตอนการผลิตงานศิลปกรรม คือขั้นตอนที่จะลงมือสร้างฉากขึ้นจริง ๆ ไม่ว่าจะเป็ กระบวนการสร้างหรือการประกอบฉากและติดตั้งวัสดุประกอบฉาก ถ้าเป็นในห้องส่งของสถานีฯ หนองแขม จะมี 3 ห้องส่ง แต่ละห้องมีพื้นที่ประมาณ 20 x 40 เมตร สามารถติดตั้งเป็นฉากได้ ประมาณ 6 – 8 ฉากต่อห้อง ไม่ว่าจะเป็ฉากรายการ หรือฉากงานละครก็ตาม

3. ขั้นตอนหลังการผลิตงานศิลปกรรม ก็จะต้องมีการประสานงานร่วมกับฝ่ายอื่น ๆ เช่น ฝ่ายผลิตรายการ ในเรื่องของการจัดแสง การวางตำแหน่งมุมกล้องว่าสีหรือฉากที่ใช้มีความกลมกลืนหรือขัดแย้งกับแสงไฟหรือมุมกล้อง ตลอดจนการเคลื่อนไหวของตัวละครอย่างไรหรือไม่ และเมื่อถ่ายทำรายการหรือละครเสร็จแล้ว ก็จะต้องรื้อถอนและจัดเก็บฉากเหล่านั้น ในโรงเก็บวัสดุและอุปกรณ์ประกอบฉาก เพื่อนำมาใช้ในการบันทึกเทปครั้งต่อไป หรือนำมาประยุกต์ให้เข้ากับรายการอื่น ๆ ต่อไป

## 6.ฝ่ายสถานีวิทยุกระจายเสียง

มีหน้าที่ในการรับผิดชอบสถานีวิทยุไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. ซึ่งส่งกระจายเสียงออกอากาศในระบบ เอฟ.เอ็ม สเตอริโอ มัลติเพล็กซ์ ความถี่ 105.5 เมกกะเฮิร์ตซ์, เปิดสถานีออกอากาศเป็นประจำทุกวัน ตั้งแต่เวลา 06.00 – 24.00 น. โดยการดำเนินรายการของสถานีมุ่งให้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ สารประโยชน์น่ารู้ต่าง ๆ และความบันเทิงแก่ประชาชน พร้อมทั้งทำการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ส่งเสริมรายการ ตลอดจนความก้าวหน้าด้านต่าง ๆ ของสถานี การนำเสนอบทเพลงในรายการ จะเป็นบทเพลงสากลเน้นเพลงช้าในยุคปัจจุบันที่ฟังง่าย พร้อมมีสารคดีสั้นและเรื่องราวที่เป็นประโยชน์เพื่อเพิ่มทัศนคติและมุมมองในการใช้ชีวิตให้มีความสุข กลุ่มเป้าหมายจะเป็นกลุ่มผู้ฟังเพศชายและหญิง เน้นที่กลุ่มนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้นจนถึงคนในวัยทำงาน ที่ประกอบอาชีพแตกต่างกันไป มีการใช้ชีวิตที่อิสระ มีความทันสมัยในตัวเองและมีความเป็น

ปัจเจกบุคคลสูง โดยได้สังเกตเห็นว่ากลุ่มคนเหล่านี้ชอบในการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศที่ทันสมัย และแปลกใหม่ ซึ่งเพลงก็เป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้กลุ่มคนเหล่านี้ได้มีทัศนคติใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้ในการดำเนินชีวิต สำหรับการดำเนินรายการของทางสถานี แบ่งเป็น 7 ช่วง คือ ( พัชรพร ศรีอำพันธ์, สัมภาษณ์ 16 มกราคม 2545 )

1. ช่วง Eazy LifeStyle แบ่งเป็น 5 ช่วงย่อย คือ

- His & Her Point Of You เน้นเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างเสน่ห์และการปรับปรุงบุคลิกภาพและการสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงานบนพื้นฐานความเข้าใจระหว่างเพศชายและหญิง
- Techno – IT Zone เน้นถึงวิวัฒนาการของเทคโนโลยีที่ก้าวไกล ชวนให้ผู้ฟังรู้เรื่องรอบโลก ในทุกเรื่องราวพร้อมแนะนำ สารความรู้ทางไอทีที่น่าสนใจ
- Tour Guide นำเสนอถึงเรื่องราวของสถานที่ที่น่าสนใจ ที่มีความงดงาม สำหรับผู้ที่รักการท่องเที่ยว เพื่อเพิ่มสีสันในช่วงวันหยุดพักผ่อนของผู้ฟัง
- Good Health เป็นสารคดีสั้นที่พูดถึงเรื่องของสุขภาพของมนุษย์ ทั้งสุขภาพกาย และสุขภาพใจ เพื่อเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติตัวหรือการดำเนินชีวิตที่เหมาะสม
- Time To Relax พูดถึงเรื่องสบาย ๆ กับ สาระการใช้ชีวิตในมุมมองที่หลากหลาย เรียนรู้การใช้ชีวิตอย่างมีความสุขในสังคมที่วุ่นวาย สำหรับผู้ที่ไม่ชอบหยุดนิ่ง

2. Coffee Break เป็นช่วงการพูดคุยของผู้ดำเนินรายการที่อาจจะมาจากข่าวเหตุการณ์ปัจจุบัน หรือเรื่องที่คุณดำเนินรายการไปพบมาระหว่างเดินทางมาจัดรายการ

3. Music on the road เลือกรื่องเด่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับจราจร การใช้ยานพาหนะเพื่อเดินทางไปประกอบกิจกรรมต่าง ๆ เช่นการทำงาน การท่องเที่ยว ก่อนที่จะเปิดเพลง 1 เพลง โดยเน้นเรื่องราวที่พูดกับเพลงให้สอดคล้องกัน

4. Your Song Your Voice เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ฟังรายการได้ฝากประโยคดี ๆ และขอเพลงเข้ามา 1 เพลง ทางหมายเลขโทรศัพท์ 0 – 2262 – 3540 โดยจะเป็นการออกอากาศโดยการบันทึกเสียงผ่านมินิดิสก์ ในช่วงผู้ดำเนินรายการ 1 คน ก็จะมี 1 ครั้ง

5. Request Show on Air ให้ผู้ฟังขอเพลงเข้ามาสด ๆ หน้าไมค์ โดยให้พูดถึงสาเหตุที่ขอเพลงนั้น ๆ ว่ามีเหตุผลใดถึงขอเพลงนั้น ๆ หรือผู้ดำเนินรายการอาจจะใช้โอกาสนี้ในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของสถานีให้คนฟังที่โทรเข้ามารับทราบ

6. Eazy Cybercity เป็นช่วงพิเศษของการจัดรายการเดือนละ 1 ครั้ง โดยจะเชิญบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ หรือเป็นข่าวที่น่าสนใจในช่วงเวลาขณะนั้น มาสัมภาษณ์ในทุกวันศุกร์ สิ้นเดือน เวลา 13.00 – 16.00 น.

7. Scoop เช่น How-to, Eazy Lifestyle เป็นสารคดีสั้น โดยผู้สนับสนุนรายการจะเป็นผู้กำหนดรูปแบบของสารคดี เช่นถ้าเป็นผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับความสวยงาม ก็จะเป็นสารคดีเกี่ยวกับความสวยงามของคุณผู้หญิง เป็นต้น โดยระยะเวลาของ Scoop แต่ละชิ้นจะขึ้นอยู่กับสัญญาที่ได้ตกลงไว้กับทางบริษัท หรือ Scoop พิเศษในแต่ละเทศกาล การสัมภาษณ์ดาราศิลปิน เพื่อใช้ในเทศกาลสำคัญที่เกิดขึ้นหรือการทำ Scoop เพื่อเอื้อให้กับคอนเสิร์ตศิลปินต่างประเทศ

### โครงสร้างรายการประจำสัปดาห์

ฝ่ายวิทยุกระจายเสียง ได้มีรูปแบบของโครงสร้างรายการที่ออกอากาศแต่ละสัปดาห์ ดังนี้

1. วันจันทร์ – วันอาทิตย์ เวลา 05.30 – 06.00 น. เปิดเพลงสากลที่ได้รับความนิยมติดอันดับบิลบอร์ดของอเมริกาในปัจจุบัน
2. วันจันทร์ – วันอาทิตย์ เวลา 07.00 – 07.30 น. และ 19.00 – 19.30 น. ถ่ายทอดข่าวจากสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย
3. วันอาทิตย์ เวลา 08.00 – 08.30 น. ถ่ายทอดรายการปาฐกถาธรรม จากสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย
4. วันจันทร์ – วันอาทิตย์ เวลา 08.00 น. และเวลา 18.00 น. ถ่ายทอดเพลงชาติจากสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย
5. วันจันทร์ – วันอาทิตย์ เวลา 08.00 – 24.00 น. เสนอข่าวสั้นต้นชั่วโมง จากสำนักข่าวไทย ช่วงละ 5 นาที
6. วันจันทร์ – วันอาทิตย์ เวลา 06.30 – 22.30 น. เสนอสารคดีทุกชั่วโมง ช่วงละ 3 นาที
7. วันจันทร์ – วันอาทิตย์ เวลา 06.00 น., 12.00 น., 24.00 น. เป็นการนำเสนอข่าวจากสำนักข่าว บีบีซี นิวส์

ในการจัดรายการ จะแบ่งช่วงเวลาของการจัดสำหรับวันจันทร์ – วันศุกร์ เป็นผู้ดำเนินรายการวันละ 5 คน คือ เวลา 06.00 – 10.00 น., 10.00 – 14.00 น., 14.00 - 17.00 น., 17.00 – 21.00 น., และ 21.00 – 24.00 น. สำหรับวันเสาร์ – อาทิตย์ ตารางเวลาการจัดรายการจะเป็น 06.00 – 10.00 น., 10.00 – 13.00 น. 13.00 – 17.00 น., 17.00 – 21.00 น. และ 21.00 – 24.00 น.

พื้นที่ขอบเขตการกระจายเสียงของสถานีวิทยุไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. มีความสามารถส่งกระจายเสียงครอบคลุมไปถึง 20 จังหวัด คือ กรุงเทพมหานคร นนทบุรี ปทุมธานี นครปฐม สมุทรปราการ อ่างทอง สมุทรสาคร สมุทรสงคราม อยุธยา สระบุรี สิงห์บุรี ชลบุรี ราชบุรี เพชรบุรี ระยอง ประจวบคีรีขันธ์ และ กาญจนบุรี



## 7. ฝ่ายโฆษณา

วัตถุประสงค์และหน้าที่หลักของฝ่ายโฆษณาคือ การทำหน้าที่ติดต่อประสานงานด้านการตลาดกับผู้ประสงค์จะลงเวลาโฆษณา ( สถาพร ลิ้มเจริญ, สัมภาษณ์ 29 มกราคม 2545 ) เช่น การติดต่อขอเช่าเวลาในการออกอากาศรายการ การติดต่อกับลูกค้าเพื่อดำเนินการขายเวลาให้กับบริษัทตัวแทนโฆษณา ( Agency ) ตลอดจนการทำกรวิจัยข้อมูลด้านการตลาดและโฆษณาของผู้บริโภค ด้วยเหตุนี้ฝ่ายโฆษณาก็ได้สร้างกิจกรรมที่เป็นการส่งเสริมการตลาด โดยการออกไปสำรวจความนิยมของผู้ชมต่อรายการโทรทัศน์รวมทั้งสิ่งที่ประชาชนคาดหวังจากสถานี โดยการสำรวจความนิยมนั้นจะทำในพื้นที่ต่างๆของเขตกรุงเทพมหานคร, ปริมณฑล และต่างจังหวัด นอกจากนี้ทางฝ่ายโฆษณาก็ทำการประสานงานกับบริษัทตัวแทนโฆษณา ในการหากลุ่มเป้าหมายที่แท้จริงของผู้ชมในรายการแต่ละรายการ เพื่อเอื้อถึงประโยชน์สูงสุดและเข้าถึงลูกค้าเป็นสำคัญ โดยพิจารณาจากความนิยมของผู้ชม, ผลการวัด rating ( ความนิยมของผู้ชมที่มีต่อตัวรายการ ) ที่ทำการสำรวจโดยบริษัท เอซี เนลสัน ( ประเทศไทย ) จำกัด รวมทั้งยังมีการให้บริการแก่หน่วยงานของภาครัฐและเอกชน ในการให้ข้อมูลข่าวสารพร้อมทั้งวางแผนการตลาด การใช้สื่อโฆษณาทางโทรทัศน์และร่วมเป็นผู้สนับสนุนรายการทั้งของทางสถานีฯ และของผู้จัดรายการร่วมกับสถานีฯ นอกจากนี้ยังได้มีการจัดทำเว็บไซต์ [www.thaitv3online.com](http://www.thaitv3online.com) เพื่อเป็นอีกสื่อกลางหนึ่งในการติดต่อระหว่างบริษัทตัวแทนโฆษณา กับเจ้าหน้าที่แผนกติดต่อขาย ฝ่ายโฆษณา

ในการแบ่งหน้าที่การทำงานของฝ่ายโฆษณานั้น ทางสถานีฯ ได้แบ่งส่วนของการทำงานของเจ้าหน้าที่และการบริหารงานในฝ่ายโฆษณา ดังนี้

1. หัวหน้าฝ่ายโฆษณา ทำหน้าที่รับผิดชอบการบริหารงาน กำหนดแนวทางนโยบายในการลงเวลาโฆษณาและสร้างกลยุทธ์ในการ "ขาย" โฆษณา ในฝ่ายโฆษณาทั้งหมด
2. รองหัวหน้าฝ่ายโฆษณา ทำหน้าที่ช่วยหัวหน้าฝ่ายโฆษณา ในการดูแลการทำงานของฝ่ายโฆษณาให้เป็นไปตามนโยบายที่บริษัท ได้กำหนดไว้
3. เลขานุการฝ่ายโฆษณา ดูแลด้านการเบิกค่าใช้จ่ายของฝ่าย, ทำใบลงเวลา, การเบิกใช้อุปกรณ์สำนักงานของเจ้าหน้าที่ในฝ่าย, การ update ข้อมูลของบริษัทตัวแทนโฆษณาและผู้ซื้อเวลาโฆษณา โดยการค้นหาข้อมูลทางสื่ออินเทอร์เน็ตหรือการโทรศัพท์สอบถาม
4. แผนกติดต่อขาย ประสานงานและติดต่อกับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ามาซื้อเวลาโฆษณากับทางสถานีฯ ซึ่งมีการแบ่งเวลากันขายโฆษณากับเจ้าของรายการตามที่ตกลงกันได้
5. แผนกการตลาด คิดกิจกรรมหรือรูปแบบแนวทางในการส่งเสริมการขายเวลาโฆษณา

ในรายการของทางสถานี ในรูปแบบใหม่ ๆ รวมตลอดถึงการสร้างกิจกรรมที่น่าสนใจ เพื่อเป็นการดึงดูดผู้คนที่หันมาสนใจและเปิดรับชมรายการของทางสถานี

6. แผนกคิวโฆษณา ลงคิวในตารางการออกอากาศโฆษณาให้ตรงกับที่ลูกค้า ได้ติดต่อกับแผนกติดต่อขายไว้

7. แผนกผลิตภัณฑ์ภาพยนตร์โฆษณา เป็นผู้ตรวจสอบภาพภาพยนตร์โฆษณาที่จะออกอากาศพร้อมลงทะเบียนรหัสของเทปม้วนนั้นตามที่ได้กำหนดและตกลงร่วมกันไว้ ก่อนที่จะนำไปให้แผนกพัสดุออกอากาศ ฝ่ายออกอากาศได้ออกอากาศต่อไป

8. แผนกสัญญาโฆษณา ร่างและพิมพ์สัญญาการทางลูกค้าว่าได้ลงโฆษณาไว้ถูกต้องทั้งในเรื่องของค่าใช้จ่าย, วันรับส่ง-คืนเทปที่ออกอากาศ รวมทั้งคอยประสานงานกับฝ่ายการเงินเรื่องการจ่ายเงินให้แก่ลูกค้า

9. แผนกสังคมนาธุรกิจ ผลิตข่าวสังคมนาธุรกิจที่ออกอากาศในช่วงเวลา 12.20, 17.30 น. ช่วงระเบียบข่าว 19.30 น. , ช่วงหลังละครภาคค่ำจบ และช่วงเที่ยงคืน โดยลูกค้าจะแจ้งมายังฝ่ายโฆษณาให้ไปทำข่าวเพื่อออกอากาศ โดยลักษณะของข่าวจะเป็นไปในเชิงโฆษณาสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ มักจะเป็นงานแถลงข่าวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ โดยจะเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของลูกค้าหรือเจ้าของผลิตภัณฑ์ที่ว่าจ้างมาเป็นสำคัญ

10. แผนกแผนผังรายการ มีหน้าที่ทำแผนผังรายการที่มีอัตราค่าโฆษณาของรายการที่ออกอากาศทางสถานี เพื่อให้ลูกค้าได้นำไปพิจารณาก่อนที่จะตัดสินใจซื้อเวลาโฆษณา โดยแผนผังนี้จะไม่เผยแพร่ไปยังบุคคลทั่วไป แต่จะให้เฉพาะบริษัทโฆษณาหรือเจ้าของสินค้าเท่านั้น

แผนภาพที่ 7 : การแบ่งส่วนงานของฝ่ายโฆษณา



## กระบวนการและวิธีในการดำเนินงานด้านโฆษณา

กระบวนการดำเนินงานด้านโฆษณา การกำหนดอัตราค่าโฆษณา ในแต่ละช่วงเวลาก็จะมีปัจจัยแตกต่างกันไป โดยจะขึ้นอยู่กับหลัก 3 ประการ คือ

1. การกำหนดอัตราค่าโฆษณา จะพิจารณาจากสภาพสภาวะการแข่งขัน ถ้าเห็นว่าเป็นช่วงที่ลูกค้ามีอัตราค่าลงซื้อค่อนข้างต่ำ ก็จะกำหนดอัตราค่าโฆษณาให้เหมาะสม นอกจากนี้ยังมีการนำอัตราค่าโฆษณาของสถานีโทรทัศน์ช่องอื่น ๆ มาพิจารณาควบคู่กันไปด้วยว่า สมควรจะกำหนดในอัตราระดับไหน เพื่อที่จะได้ไม่มีความเหลื่อมล้ำกันมากเกินไปจนลูกค้าไม่สนใจจะลงโฆษณา
2. การกำหนดราคาโดยอุปสงค์ (demand) โดยจะพิจารณาจากกลุ่มผู้ชมว่ารายการนี้มีจำนวนผู้ชมมากน้อยเพียงใด ก็จะนำข้อมูลนั้นมาเป็นเครื่องกำหนดราคาค่าโฆษณา
3. การกำหนดราคาโดยพิจารณาจากตัวรายการถ้าพิจารณาแล้วเห็นว่ารายการนี้มีความคุ้มค่าต่อการกำหนดราคาค่าโฆษณาในระดับสูงก็จะกำหนดราคาไปตามนั้น เช่นรายการที่ซื้อลิขสิทธิ์มาจากต่างประเทศบางรายการ ก็อาจจะกำหนดค่าโฆษณาให้สูงกว่ารายการที่ผลิตเอง ทั้งนี้เพราะต้องจ่ายราคาค่าลิขสิทธิ์ที่สูงมาก เช่นรายการการแข่งขันฟุตบอลยุโรป ปี 2000 ( EURO 2000 )

## การตรวจสอบภาพยนตร์โฆษณาก่อนอากาศ

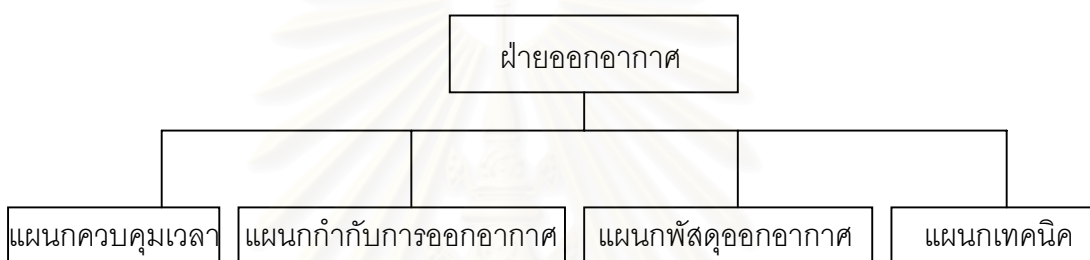
ในการกำกับดูแลรายการโฆษณาที่ออกอากาศทางสถานีวิทยุกระจายเสียงและสถานีวิทยุโทรทัศน์ จะเป็นหน้าที่ของกลุ่มตรวจพิจารณาที่สถานีโทรทัศน์ทุกช่อง มีตัวแทนร่วมกันทำหน้าที่พร้อมกับเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะมีการแบ่งกลุ่มตรวจสอบออกเป็น 4 กลุ่ม แต่ละกลุ่มมีผู้ปฏิบัติงาน 4 คน ส่วนของสถานีโทรทัศน์จะเป็นกลุ่มที่ 3 เรียกว่า ทีมวิทยุโทรทัศน์ 3 ( Free TV ) การตรวจรายการโฆษณาที่ออกอากาศทางโทรทัศน์จะรับผิดชอบเฉพาะโฆษณาที่ออกอากาศทางส่วนกลาง โดยใช้เวลาราชการ 5 ชั่วโมง และนอกเวลาราชการ 3 ชั่วโมง ผู้ประสงค์จะผลิตภาพยนตร์โฆษณาก่อนอากาศทางสถานีวิทยุโทรทัศน์ และจะต้องประสานมายังคณะกรรมการตรวจพิจารณาโฆษณา ที่มีตัวแทนจากสถานีวิทยุโทรทัศน์ช่อง 3, 5, 7, 9 และ ไอทีวี ร่วมกับกรรมการจากสมาคมโฆษณาธุรกิจแห่งประเทศไทย โดยใช้วิธีพิจารณาจาก สคริปต์และ storyboard ก่อนการผลิตเป็นชิ้นงานโฆษณานั้น ๆ เรียกว่า pre-censor และเมื่อชิ้นงานโฆษณานั้นเสร็จสิ้นก็ต้อง censor ก่อนนำไปออกอากาศ สำหรับสถานีที่ใช้พิจารณานั้น หมุนเวียนไปตามอาคารสำนักงานของสถานีโทรทัศน์ทั้ง 5 ช่อง โดยไทยทีวีสีช่อง 3 ใช้ห้องประชุมชั้น 15 ของฝ่ายโฆษณา เป็นห้องพิจารณาตรวจสอบภาพยนตร์โฆษณา

## 8. ฝ่ายออกอากาศ

มีหน้าที่ติดตามและกำกับดูแลการออกอากาศรายการต่าง ๆ และการโฆษณาสินค้าในแต่ละวัน ให้ถูกต้องและเป็นไปตามแผนผังรายการการออกอากาศที่ได้กำหนดไว้ ไม่ว่าจะเปิดหรือปิดออกอากาศ สัญญาณภาพการออกอากาศ หากเกิดสัญญาณขัดข้องหรือเกิดความผิดพลาดในกระบวนการใดก็ตาม จักต้องรีบแก้ไขและรีบแจ้งไปยังผู้บังคับบริหารระดับสูงรับทราบในทันที

การแบ่งส่วนงานของฝ่ายออกอากาศ สถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. มีทั้งสิ้น 4 แผนก บุคลากรในฝ่ายทั้งสิ้น 19 คน คือ

แผนภาพที่ 8 : การแบ่งการทำงานของฝ่ายออกอากาศ



เจ้าหน้าที่ในฝ่ายแบ่งเป็น เจ้าหน้าที่ประสานงานและควบคุมเวลา 2 คน, ผู้กำกับรายการออกอากาศ 12 คน, เจ้าหน้าที่ประจำแผนกพัสดุดูออกอากาศ 3 คน, ช่างประจำแผนก 2 คน รวม 19 คน โดยการทำงานแต่ละแผนกมีดังต่อไปนี้

1. แผนกควบคุมเวลา ทำหน้าที่ตรวจสอบความยาวเวลาและคุณภาพของเทปรายการที่ส่งมาเพื่อออกอากาศว่าเวลาที่ระบุมาที่ข้างกล่องเทปตรงกับความจริงหรือไม่ โดยทำเฉพาะตัวรายการ หากพบว่าเวลาไม่ตรงกับที่แจ้ง, สภาพเทปชำรุดต้องแจ้งให้ทางฝ่ายรายการทราบ หรือติดต่อไปยังบริษัทผู้ส่งเทป

2. แผนกกำกับรายการออกอากาศ ทำหน้าที่ควบคุมการออกอากาศ ไม่ว่าจะเปิดหรือปิดออกอากาศให้ตรงกับเวลาในผังรายการออกอากาศ หากเกิดอุปสรรคเช่นกระแสไฟฟ้าขัดข้อง, เทปเสียไม่ว่าจะเป็นจากตัวเทปหรือเครื่องเล่นเทป ต้องทำรายงานไปยังหัวหน้าฝ่าย โดยเจ้าหน้าที่เวรในเวลานั้น ต้องเป็นผู้แจ้ง รวมถึงรับผิดชอบการทำตัวอักษรวิ่งหน้าจอแจ้งรายการ อาทิเช่น รายการต่อไปจะเป็นรายการอะไร สัปดาห์หน้าเวลาเดียวกันนี้จะมีการออกอากาศอะไร หรือจะติดตามชมรายการนี้ครั้งต่อไปได้เวลาอะไร เพื่อให้ผู้ชมได้รับทราบและให้เจ้าหน้าที่ที่ควบคุมที่หน้าจอออกอากาศจะได้นำเทปรายการต่อไปมาออกอากาศให้ถูกต้อง

3. แผนกพัสดุดูออกอากาศ ทำหน้าที่เก็บและตรวจสอบเทปโฆษณา ที่จะออกอากาศใน

ระหว่างรายการต่าง ๆ โดยต้องนำเทปโฆษณาที่จะออกอากาศในช่วงเดียวกันมาลำดับตามที่ระบุไว้ในแผนผังรายการการออกอากาศให้อยู่ในม้วนเดียวกัน เพื่อให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติงานของแผนกกำกับการออกอากาศ

4. แผนกเทคนิค ทำหน้าที่ ดูแลเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จะใช้ออกอากาศหากเกิดปัญหาขัดข้องระหว่างออกอากาศ ต้องสามารถดำเนินการแก้ไขหรือซ่อมเพื่อให้การออกอากาศมีต่อไปได้

## 9. ฝ่ายประชาสัมพันธ์

งานด้านการประชาสัมพันธ์ เริ่มขึ้นมาพร้อมการก่อตั้งสถานีวิทยุโทรทัศน์ ไทยทีวีสี ช่อง 3 ในระยะแรก ใช้บุคคลที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักกันดี (Public Figure) มาเป็นเจ้าหน้าที่ในฝ่ายประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ให้ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับสถานีฯ ตอบข้อสงสัย ข้อซักถามในเรื่องกิจการและการดำเนินงานของสถานีฯ แต่ต่อมาได้ยุบเลิกไป เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานของสถานีฯ เมื่อปี พ.ศ. 2515

ในปี พ.ศ. 2518 ได้มีการจัดตั้งหน่วยงานประชาสัมพันธ์ขึ้นใหม่ โดยเป็นแผนกหนึ่งรวมอยู่ในฝ่ายจัดรายการและขายเวลาโฆษณา โดยมีหน้าที่จัดทำนิตยสารรายการของทางสถานีฯ รวมถึงมีการทำงานด้านการประชาสัมพันธ์ที่เป็นรูปแบบมากขึ้น จนถึงปี พ.ศ. 2521 ทางสถานีฯ ได้ยกแผนกประชาสัมพันธ์ขึ้นเป็น ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ตามภาระรับผิดชอบที่เพิ่มมากขึ้น และเมื่อปี พ.ศ. 2533 ได้มีการปรับปรุงโครงสร้างฝ่ายประชาสัมพันธ์อีกครั้ง โดยมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบและทำเนียบงานใหม่ ซึ่งได้ดำเนินงานเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน ( วรวรรณ ตินสุลานนท์, สัมภาษณ์ 27 กุมภาพันธ์, 2545 )

### นโยบายการประชาสัมพันธ์ ของสถานีวิทยุโทรทัศน์ ไทยทีวีสีช่อง 3

1. ดำเนินงานสร้างเสริมภาพลักษณ์และภาพพจน์ที่ดีของสถานี
2. ส่งเสริมและเผยแพร่ความก้าวหน้าและพัฒนาการด้านต่าง ๆ ของบริษัทสถานี
3. ส่งเสริมเผยแพร่รายการของทางสถานีอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง ทั้งรายการปัจจุบันรายการใหม่ รวมถึงการพัฒนารายการของทางสถานีฯ
4. ส่งเสริมและเผยแพร่บทบาทของบุคลากรและศิลปินในสังกัดให้เป็นที่ยอมรับ
5. ส่งเสริมกิจกรรมสัมพันธ์ต่าง ๆ ทั้งเจ้าหน้าที่ภายในสถานีฯ และประชาชนภายนอก

### กลุ่มเป้าหมายการให้ข้อมูลสารสนเทศ

1. กลุ่มเป้าหมายภายนอก ได้แก่ ผู้รับชมรายการของทางสถานี, ลูกค้าผู้ซื้อเวลาของสถานีหรือผู้สนับสนุนรายการ, สื่อมวลชน , ชุมชนละแวกใกล้เคียง เป็นกลุ่มที่อยู่ใกล้เคียงกับที่ตั้งของสถานีทั้งสถานีหนองแขม และที่เอ็มโพเรียม, หน่วยงาน/องค์กรทั้งของรัฐและเอกชนต่าง ๆ

2. กลุ่มเป้าหมายภายใน ได้แก่ ผู้ถือหุ้นของบริษัท บีอีซี เวิลด์ จำกัด (มหาชน) และพนักงาน ลูกจ้าง ภายในองค์กรและบริษัทในเครือทั้งหมดรวม 16 บริษัท

### ขั้นตอนหลักในการดำเนินการประชาสัมพันธ์

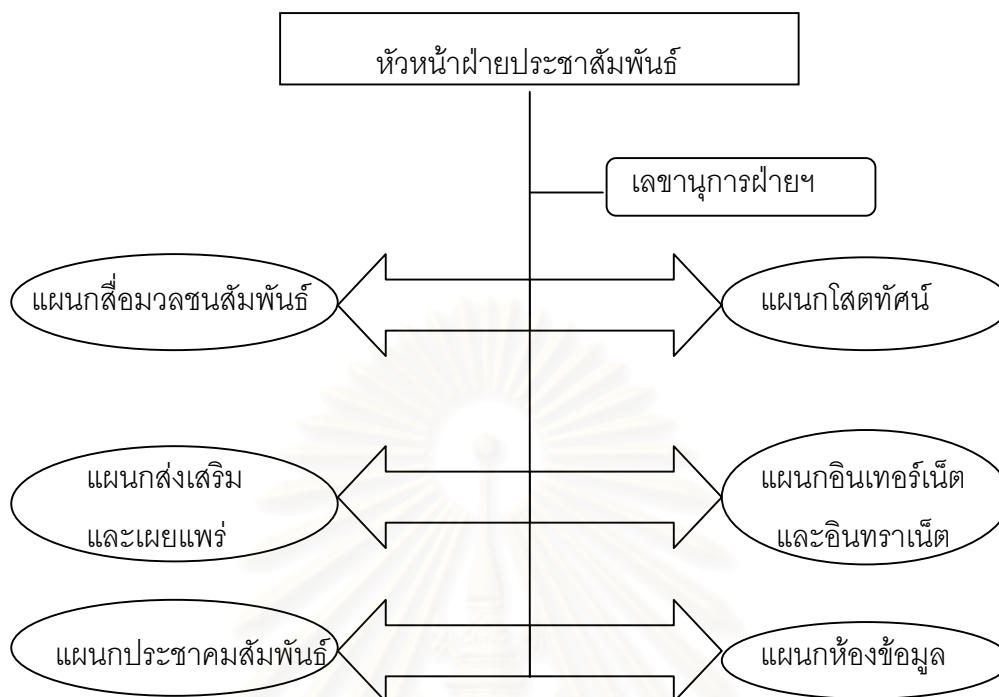
1. เก็บและวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศเพื่อเตรียมการวางแผนประชาสัมพันธ์
2. วางแผนการประชาสัมพันธ์
3. ลงมือดำเนินงานประชาสัมพันธ์
4. ติดตามและประเมินผลการประชาสัมพันธ์

### การแก้ไขความเข้าใจผิดของผู้ชม

เนื่องจากสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 เป็นสื่อมวลชนแขนงหนึ่ง ดังนั้น การดำเนินการต่าง ๆ จึงต้องตั้งมั่นอยู่บนพื้นฐานของความแม่นยำ ถูกต้องของข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่จะแพร่ภาพสู่ผู้รับชมนั้น จะได้รับการตรวจสอบกลั่นกรองอย่างละเอียดถี่ถ้วน ทุกขั้นตอน และในแง่ของความเป็นสื่อมวลชนซึ่งมีหน้าที่เป็นผู้บอกกล่าวข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับมาจากแหล่งข้อมูล สู่ประชาชน คือการรายงานตามสิ่งที่ป็นจริงที่ได้รับมา ในด้านความเข้าใจผิดจึงมีโอกาเกิดขึ้นได้น้อยมาก

ดังนั้นเพื่อให้การทำงานในฝ่ายประชาสัมพันธ์มีประสิทธิภาพและเต็มไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว ฝ่ายประชาสัมพันธ์มีการแบ่งการดำเนินงานเป็น 6 ฝ่าย ซึ่งแต่ละฝ่ายก็มีหน้าที่การปฏิบัติงานแตกต่างกันไป ตามแผนภาพที่ 9 โครงสร้างฝ่ายประชาสัมพันธ์ รวมถึงทั้งรายละเอียดการปฏิบัติงานของแต่ละแผนก ได้ดังนี้

แผนภาพที่ 9 : โครงสร้างฝ่ายประชาสัมพันธ์ สถาบันวิทยุโทรทัศน์ ไทยทีวีสี ช่อง 3



1. แผนกสื่อมวลชนสัมพันธ์ ( วรวรรณ ตินสุลานนท์, สัมภาษณ์ 27 กุมภาพันธ์ 2545 )

1.1 เป็นสื่อกลางในการเผยแพร่กระจายข่าวสาร เกี่ยวกับรายการข่าว รายการบันเทิง กีฬา รายการต่าง ๆ ที่ผลิตขึ้นหรือรายการที่ซื้อมาเพื่อออกอากาศ เช่น วัน เวลาที่ออกอากาศ ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ รวมทั้งข่าวสารของบริษัทเอง โดยผ่านทางสื่อสิ่งพิมพ์

1.2 อำนวยความสะดวกให้แก่สื่อมวลชน สร้างความสัมพันธ์อันดี เพื่อความสะดวกในการส่งข่าวสารการประชาสัมพันธ์ โดยอาศัยสื่อมวลชนเป็นเครื่องมือในการเผยแพร่ข่าวสาร โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการซื้อเนื้อที่ลงข่าว แต่การจะได้ลงข่าวนั้น ขึ้นอยู่กับคุณค่าของความเป็นข่าว เป็นสำคัญด้วย การอำนวยความสะดวกแก่สื่อมวลชนได้แก่ การนำสื่อมวลชนไปเยี่ยมชมกองถ่ายทำต่าง ๆ (Press Visit), การจัดงานแถลงข่าว (Press Conference) รายการต่าง ๆ ของสถานี ไม่ว่าจะเป็นรายการที่ผลิตเองในประเทศ หรือรายการที่สั่งซื้อมาจากต่างประเทศ, การรวบรวมข้อมูลเป็นข้อมูลเบื้องต้นให้สื่อมวลชนใช้เป็นข้อมูลในการเขียนข่าว รวมทั้งฝ่ายต่าง ๆ ทั้งภายในบริษัทเอง และภายนอกบริษัท

1.3 การประสานงานกันระหว่างฝ่ายประชาสัมพันธ์ของกองถ่ายละคร และรายการต่าง ๆ ในปัจจุบันกองถ่ายละครจะมีฝ่ายประชาสัมพันธ์ของตนเอง หน้าที่ในการประสานงานนี้ก็คือเข้าไปรวบรวมข้อมูล รายละเอียด ตลอดจนการติดต่อประสานงานในด้านต่าง ๆ กับกองถ่าย เช่น วัน

เวลา สถานที่ ในการถ่ายทำ ซึ่งต้องมีการปรับเปลี่ยนข้อมูลอยู่เสมอ เพราะรายการหรือละครต่าง ๆ อาจมีการเลื่อนไปได้ ส่วนบางกองถ่ายที่ยังไม่มีฝ่ายประชาสัมพันธ์ ทางฝ่ายจะเข้าไปรับหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้ คือมีการถ่ายภาพเก็บเป็นข้อมูล หรือหาข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ของรายการ และละครอาจจะได้จากการสัมภาษณ์ ซึ่งผู้ที่รู้มากที่สุด คือผู้จัด หรือ ผู้เขียนบท ตลอดจนการสัมภาษณ์ดาราก็แสดงเป็นตัวละครต่าง ๆ

1.4 การเขียนข่าวแจก (News Release) ส่งให้สื่อมวลชนเพื่อนำไปเผยแพร่ ข่าวแจกจะเป็นทุก ๆ เรื่องที่เกี่ยวกับ รายการที่ผลิต ละคร ความเคลื่อนไหวของบริษัท ให้ประชาชนได้รับรู้ การเขียนนี้มีเทคนิคและลักษณะที่ปรับเปลี่ยนไปตามชนิดของสื่อที่ลง เช่นสื่อหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุ โทรทัศน์ ซึ่งในสื่อประเภทเดียวกันเอง ก็ยังมีความแตกต่างกันในด้านลีลาการนำเสนอ การใช้ภาษา ตลอดจนมีความสนใจในด้าน ต่าง ๆ แตกต่างกันไป การที่ข่าวของเราจะได้รับการลงจึงต้องมีการศึกษาสื่อเหล่านั้นด้วย และเลือกเขียนให้เหมาะ ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้เก็บจากประสบการณ์

1.5 จัดทำคู่มือประชาสัมพันธ์รายการสำหรับแจกให้สื่อมวลชน ( Press Kit ) ประกอบไปด้วยรายละเอียดข้อมูลรายการ, ละคร ให้สื่อมวลชนนำไปอ้างอิง ในการเขียนข่าวได้

## 2. แผนกส่งเสริมและเผยแพร่ ( เสาวณี หิรัญจากรุกร, สัมภาษณ์ 5 กุมภาพันธ์ 2545 )

รับผิดชอบการโฆษณาประชาสัมพันธ์รายการโทรทัศน์ และเผยแพร่ชื่อเสียงเกียรติคุณของบุคลากร และศิลปินในสังกัด สู่สายตาประชาชนทั่วไปให้รับทราบความเคลื่อนไหวและผลงานเป็นการสร้างความนิยมในรายการต่าง ๆ ที่สถานีนำเสนอให้เกิดขึ้นในหมู่ผู้ชม มีการทำงานดังนี้

2.1 จัดทำข่าวประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อวิทยุกระจายเสียง เพื่อประชาสัมพันธ์รายการละคร และรายการ โดยผู้จัดหรือกองถ่ายละคร จะส่งข้อมูลมาให้เขียนเป็นข่าวสำหรับโปรโมทละครหรือรายการ รวมทั้งเพลงประกอบละคร เพื่อส่งให้สถานีวิทยุทำการเผยแพร่

2.2 จัดทำเทปโปรโมทละครและรายการผ่านสื่อโทรทัศน์ โดยจะต้องคอยประสานงานกับฝ่ายรายการ, บริษัทผู้จัด ผู้ถ่ายทำ กองถ่ายละคร เพื่อขอเทปโทรทัศน์มาติดต่อ นำบางส่วนที่น่าสนใจขึ้นมาทำเป็นสปอตสั้น ๆ ประมาณ 10,15 หรือ 30 วินาที เพื่อออกอากาศในช่วงค้นรายการ ให้นำสนใจติดตามรับชม จัดลำดับโปรโมทรายการต่าง ๆ ลงในตารางเป็นรายสัปดาห์ว่าจะออกอากาศเมื่อใด ในช่วงเวลาไหน รายการอะไร ละครเรื่องใด จะต้องทำล่วงหน้า และติดต่อไฮไลต์ของละคร ภาพยนตร์ต่าง ๆ จัดเก็บไว้เป็นคลังเทปหลาย ๆ เรื่องรวมกันสำหรับใช้ในการทำสปอต และมีหน้าที่เขียนบทบรรยายประกอบสปอตโดยขอข้อมูลจากแผนกห้องข้อมูล แผนปฏิบัติงานจะดำเนินไปตามผังรายสัปดาห์และรายเดือน ตลอดจนต้องติดตามความเคลื่อนไหวของรายการ และละครต่าง ๆ ว่ามีการเลื่อนหรือยกเลิกหรือไม่ สำหรับเทปโปรโมทบางชุดอาจต้องมีการประชุม



กับหัวหน้าฝ่ายก่อนดำเนินการด้วย เช่น รายการพิเศษในวันเฉลิมพระชนมพรรษา, วันสำคัญทางศาสนา, วันหยุดราชการ

### 3. แผนกประชาสัมพันธ์ ( ัญญวดี ลีลานุกิจ, สัมภาษณ์ 4 มกราคม 2545 )

รับผิดชอบการติดต่อประชาสัมพันธ์กับกลุ่มบุคคล ทั้งภายใน และภายนอก กลุ่มประชาชนภายใน ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากร ผู้ถือหุ้น ซึ่งมีความเกี่ยวข้องผูกพันกับสถานียังจึงจำเป็นต้องสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกันให้เป็นไปได้ด้วยดี เพื่อให้การสื่อสารภายในองค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์และเอื้ออำนวยความสะดวกรวดเร็วให้แก่สถานีอันเป็นการเพิ่มพูนประสิทธิภาพของการบริหารให้ดียิ่งขึ้น และส่งผลไปถึงการประชาสัมพันธ์กับกลุ่มประชาชนภายนอกอีกด้วย

- กลุ่มประชาชนภายนอก การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มเหล่านี้ เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์และความเข้าใจที่ดีต่อหน่วยงาน จึงมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ขึ้นมาเพื่อดำเนินการตามแนวทาง อาทิเช่น การจัดกิจกรรมหรือเหตุการณ์พิเศษ (Special Events) ในวันหรือเหตุการณ์สำคัญ, การเปิดให้เยี่ยมชมสถานี (Open House) โดยจะพาชมสถานที่ ณ อาคารเอ็มโพเรียม ทาวเวอร์ ชั้น 7 ที่เป็นสถานที่ทำงานของฝ่ายข่าวและฝ่ายออกอากาศ ในกรณีที่กลุ่มบุคคลเหล่านั้นมีจำนวนไม่เกิน 20 คน และจะพาชมสถานีหนองแขม ในกรณีที่มีจำนวนกว่า 20 คนขึ้นไป

### 4. แผนกโสตทัศน

ทำหน้าที่ผลิตสื่อเพื่อประกอบการประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายแบนเนอร์ เอกสารแผ่นพับ แผ่นใส โปสเตอร์ ของที่ระลึก บัตรอวยพร ตั๋วอักษรประกอบฉากสำหรับจัดนิทรรศการ กิจกรรมต่าง ๆ ตลอดจนงานด้านกราฟฟิกสำหรับการประชาสัมพันธ์ อาจจะมีการประสานงานร่วมกับฝ่ายศิลปกรรม ในการออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์ หรือจัดนิทรรศการของสถานีฯ

### 5. แผนกอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ต ( ดวงรัตน์ สุขสงค์, สัมภาษณ์ 11 มีนาคม 2545 )

สถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 ได้จัดตั้งส่วนงานอินเทอร์เน็ต ขึ้นมาตั้งแต่ปี 2540 โดยเดิมได้จดทะเบียนในชื่อ [www.tv3.co.th](http://www.tv3.co.th) ลักษณะการดำเนินงานได้มีการพัฒนารูปแบบและเนื้อหาหมาอย่างต่อเนื่อง จวบจนวันนี้เว็บไซต์ของสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 ได้รับความนิยมอย่างกว้างขวาง ตั้งแต่กลุ่มเด็กและเยาวชน นักเรียน นักศึกษา คนทำงาน และเจ้าของธุรกิจทั้งในและต่างประเทศ ปัจจุบันได้เปลี่ยนชื่อเว็บไซต์เป็น [www.thaitv3.com](http://www.thaitv3.com) เมื่อกลางปี 2543

เนื้อหาที่นำเสนอในเว็บไซต์ที่ได้แก่ รายการข่าว ละคร วาไรตี้ เกมโชว์ รายการเด็ก นอกจากรายการทางโทรทัศน์แล้ว ยังมีสาระประโยชน์อีกมากมายที่จะให้ผู้ชมเลือกรับทราบข้อมูลสารสนเทศ ที่หลากหลายตลอดจนสามารถเป็นช่องทางในการสรรหาบุคลากรเข้ามาทำงาน และยังได้เพิ่มเติมกิจกรรมทางเว็บไซต์ขึ้น โดยการเปิดห้องสนทนาทางอินเทอร์เน็ต ( Chat Room ) พร้อมกันนี้ยังมีโครงการจัดกิจกรรมทางอินเทอร์เน็ต เช่นการประมวลของทางเว็บไซต์ การถ่ายทอดสดทางอินเทอร์เน็ต ( Live Broadcast ) และโครงการเพื่อสังคมร่วมกับสถาบันการศึกษา หน่วยงานองค์กรต่าง ๆ ตามความเหมาะสม

จากสถิติการเข้าชมเว็บไซต์ที่มีผู้เข้ามาเยี่ยมชมเฉลี่ยวันละไม่น้อยกว่า 60,000 คน (สถิติตลอดปี 2544 : มกราคม - ธันวาคม) โดยแบ่งกลุ่มได้ตั้งแต่กลุ่มเด็กในระดับประถมศึกษา อายุ 7 ปี ขึ้นไป จนถึงกลุ่มคนทำงานและเจ้าของกิจการส่วนตัว

นอกจากนี้ยังได้มีการจัดทำอินเทอร์เน็ตของสถานีชื่อ printranet เพื่อเป็นการให้ข้อมูลข่าวสารแก่เจ้าหน้าที่ในสถานีผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นการลดค่าใช้จ่ายในเรื่องของเอกสารและยังสามารถทันต่อการรับทราบเรื่องราวหรือเหตุการณ์สำคัญของสถานี ได้อีกด้วย

#### 6. แผนกห้องข้อมูล ( มโนพร ไวยเวททา, สัมภาษณ์ 28 มกราคม 2545 )

ให้บริการข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้ในฝ่ายต่าง ๆ ของสถานีหรือของบริษัทที่อยู่ในเครือบริษัท บีอีซี เวิลด์ จำกัด ( มหาชน ) เช่น ข่าวความเคลื่อนไหวของ ช่อง 3 เอง ความเคลื่อนไหวของการบันเทิงที่น่าสนใจ หรือบุคคลภายนอกที่ประสงค์จะขอข้อมูลสารสนเทศของสถานี ข้อมูลสารสนเทศเหล่านี้จะเป็นประโยชน์ในการวางแผนการดำเนินงาน สามารถนำไปวัดประสิทธิผลของการดำเนินงานได้ ว่ารายการที่ได้ออกอากาศไป ได้รับการตอบรับเพียงใด สื่อมวลชนต่าง ๆ มีความคิดเห็น ทศนคติ อย่างไร เป็นต้น การทำงานในห้องข้อมูลจะประกอบไปด้วย

6.1 การตัดข่าว ( News Clipping ) จากหนังสือพิมพ์รายวันและรายสัปดาห์ โดยเฉลี่ย 25 ฉบับต่อวัน และนิตยสารทุกเล่มที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์บอกรับ เป็นสมาชิก หรือได้รับอนุญาตทางการ

6.2 การตรวจสอบข่าวทางวิทยุ โทรทัศน์ ( News Re-Checking )

6.3 การเก็บข้อมูลรายละเอียดของเทปโทรทัศน์รายการต่าง ๆ ที่ซื้อลิขสิทธิ์มา นำสิ่งที่มีมา กับพร้อมกับเทปเบต้าของรายการเช่น สไลด์, รูปภาพ เรื่องย่อ วัสดุโสตทัศนอื่น ๆ

6.4 ข้อมูลสารสนเทศของรายการต่าง ๆ ของสถานีและกิจกรรมของทางสถานีที่ได้จัดขึ้น

โดยกระบวนการจัดเก็บและรวบรวมจะมีการจัดเก็บเป็นหมวดหมู่เพื่อสะดวกในการค้นหาไว้ให้ฝ่ายต่าง ๆ ที่ต้องการใช้ ขอใช้งานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ในบางครั้งเทปโทรทัศน์ที่รับมาอาจไม่มีข้อมูลเพิ่มเติมของเนื้อหารายการมาด้วย เจ้าหน้าที่ต้องค้นหาจากแหล่งข้อมูลสารสนเทศอื่น ๆ

เท่าที่จะสามารถค้นหาได้ นอกจากนี้ยังต้องมีการหาข้อมูลทั่วไปมาสนับสนุนการทำงานของฝ่ายต่าง ๆ ในสถานีวิจัยบริษัทในเครือ เพื่อให้การทำงานของสถานีวิจัยโทรทัศนไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. เป็นไปได้ด้วยความสะดวกและเรียบร้อย

จากที่กล่าวมาทั้งหมด เป็นการอธิบายให้เห็นถึงกระบวนการทำงานของฝ่ายในสถานีวิจัยโทรทัศนไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. ทั้ง 9 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายบริหาร, ฝ่ายข่าว, ฝ่ายรายการ, ฝ่ายผลิตรายการ, ฝ่ายศิลปกรรม, ฝ่ายสถานีวิจัยกระจายเสียง, ฝ่ายโฆษณา, ฝ่ายออกอากาศ, ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ว่ามีกระบวนการทำงานด้านการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศอย่างไร เพื่อจะได้ทราบเรื่องความต้องการใช้ข้อมูลสารสนเทศของแต่ละฝ่าย ในบทที่ 5 ผู้วิจัยจะได้กล่าวถึงการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศเพื่อนำมาใช้ประกอบการทำงานและการนำไปใช้ในหน้าที่การงาน ตามที่ได้รับมอบหมาย ว่ามีกระบวนการอย่างไร



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## บทที่ 5

### กระบวนการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศ ของสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท.

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ กระบวนการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศของ สถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. ” ผู้วิจัยได้รวบรวมผลจากการวิจัยจากการสัมภาษณ์เชิงเจาะลึก แล้วนำมาเสนอผลการวิจัย โดยแบ่งผลของการวิจัยให้สอดคล้องกับแนวคิดเรื่อง ความจำเป็นของข้อมูลสารสนเทศต่อการทำงาน ( Information Necessity ) แนวคิดเรื่องการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศ ( Information Seeking ) แนวคิดเรื่องการสื่อสารในองค์กร ( Organization Communication ) และ แนวคิดเรื่องการกระจายข้อมูลสารสนเทศ ( Information Dissemination ) โดยผลของการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มา ได้นำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

#### ส่วนที่ 1 : การแสวงหาข้อมูลสารสนเทศเพื่อนำมาใช้ประกอบการทำงาน แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

- ตอนที่ 1. สถานภาพของผู้ให้ข้อมูล
- ตอนที่ 2. แหล่งที่มาและประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่ใช้เพื่อประกอบการทำงาน
- ตอนที่ 3. ปัญหาที่พบและวิธีการแก้ปัญหาเรื่องการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศ

#### ส่วนที่ 2 : การใช้ข้อมูลสารสนเทศในหน้าที่การงาน แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

- ตอนที่ 1. วิธีการกระจายข้อมูลสารสนเทศ
- ตอนที่ 2. เทคโนโลยีที่ใช้ในการกระจายข้อมูลสารสนเทศ
- ตอนที่ 3. ปัญหาที่พบและวิธีการแก้ปัญหาเรื่องการใช้ข้อมูลสารสนเทศ

#### ส่วนที่ 1 การได้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อนำมาใช้ประกอบการทำงาน

##### ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูล

ในการเลือกแหล่งข้อมูลบุคคลที่จะสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์ของการทำงานของแต่ละฝ่ายที่มอบหมายหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่ทำงานเป็นปัจจัยหลัก ตามที่ได้กล่าวไว้ในบทที่ 4 เป็นเกณฑ์ในการหาแหล่งข้อมูลบุคคลแบบเฉพาะเจาะจง ( Purposive Key Informant ) รวมถึงการพิจารณาจากประสบการณ์ของการทำงานของบุคคลที่สัมภาษณ์ โดยไม่ได้พิจารณาถึงเรื่องของ

เพศ, อายุ, วุฒิการศึกษา, จำนวนของเจ้าหน้าที่ในฝ่าย ซึ่งรายชื่อบุคคลที่ได้ให้ข้อมูลแก่ผู้วิจัย จำนวน 32 คน สรุปได้ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูล

ฝ่าย	ชื่อ - สกุล ผู้ให้ข้อมูล	ตำแหน่งงานปัจจุบัน	จำนวน
บริหาร	คุณประภัสสร มหาวนิช	เลขานุการฝ่ายบริหาร	4 คน
	คุณวิลาสิณี เสถียรภาพงษ์	เลขานุการฝ่ายบริหาร	
	คุณปัญชลี อัครศักดิ์	เลขานุการฝ่ายบริหาร	
	คุณนัฐวรรณ ปิยะมหาโชติ	เลขานุการฝ่ายบริหาร	
ข่าว	คุณพูนทรัพย์ วัฒนวงส์ศิริ	เลขานุการฝ่ายข่าว	4 คน
	คุณสำราญ ฉัตรโท	ดูแลงานข้อมูล งานอินเทอร์เน็ต	
	คุณกนิษฐา ศรลัมพ์	หัวหน้ากองบรรณาธิการข่าว	
	คุณสุธินี คำหอม	เจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูล	
รายการ	คุณประชา แรมนิล	ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายรายการ	4 คน
	คุณสุวิมล มหาวนิช	เลขานุการฝ่ายรายการ	
	คุณวิฑูรย์ สกุลโชติ	เจ้าหน้าที่ดูแลพัสดुरายการ	
	คุณดวงนภา เต็มไกรศรี	เจ้าหน้าที่ประสานงานรายการต่างประเทศ	
ผลิตรายการ	คุณสมรภัทร์ ณรงค์วิชัย	หัวหน้าฝ่ายผลิตรายการ	5 คน
	คุณดามพ์ ภูมิจิตร	รองหัวหน้าฝ่ายผลิตรายการ	
	คุณปิยะนุช สมานิปัญญา	เลขานุการฝ่ายผลิตรายการ	
	คุณมนรวิรินทร์ สุคันธปรีย์	เจ้าหน้าที่รายการสี่ส้านบันเทิง	
	คุณสิริลักษณ์ แดงประเสริฐ	เจ้าหน้าที่รายการแอดวองบันเทิง	
ศิลปกรรม	คุณชัยณรงค์ อภาธณานุวัตติ	ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายศิลปกรรม	1 คน
สถานีวิทยุกระจายเสียง	คุณพัชรพร ศรีอำพันธ์	เลขานุการฝ่ายสถานีวิทยุฯ	2 คน
	คุณวรรณุช ปานใจ	ผู้ดำเนินรายการ 105.5 MHz.	
ออกอากาศ	คุณสุพจน์ ใจจะโยธิน	หัวหน้าแผนกควบคุมเวลา	2 คน
	คุณพงษ์ศักดิ์ กัญจนวัตตะ	หัวหน้าแผนกพัสดุดูดอกอากาศ	

ฝ่าย	ชื่อ – สกุล ผู้ให้ข้อมูล	ตำแหน่งงานปัจจุบัน	จำนวน
โฆษณา	คุณสถาพร ลิ้มเจริญ	รองหัวหน้าฝ่ายโฆษณา	5 คน
	คุณถิรดา นิธิยานนทกิจ	เลขานุการฝ่ายโฆษณา	
	คุณปรีชา จันทรวงูร	เจ้าหน้าที่การตลาด	
	คุณวันทนีย์ ภิระพันธ์พานิช	เจ้าหน้าที่การตลาด	
	คุณศิริเพ็ญ ประจวนิชศิริ	เจ้าหน้าที่การตลาด	
ประชาสัมพันธ์	คุณวรวรรณ ตินสุลานนท์	เจ้าหน้าที่แผนกสื่อมวลชนสัมพันธ์	5 คน
	คุณอัญญวดี ลีลานุกิจ	เจ้าหน้าที่แผนกประชาคมสัมพันธ์	
	คุณดวงรัตน์ มหาวณิช	เจ้าหน้าที่แผนกอินเทอร์เน็ตและ อินทราเน็ต	
	คุณเสาวณี หิรัณจารุกร	เจ้าหน้าที่แผนก ส่งเสริมและเผยแพร่	
	คุณมนิพร ไวยเวทา	เจ้าหน้าที่ห้องข้อมูล	

บุคคลที่ผู้วิจัยเลือกมาเป็นกลุ่มตัวอย่างเพื่อสัมภาษณ์ ได้มีช่วงระยะเวลาในการทำงานในไทยที่วิสัยของ 3 อ.ส.ม.ท. ตั้งแต่ 25 ปีจนถึงไม่น้อยกว่า 3 ปี และพร้อมให้ข้อมูลในส่วนงานที่ตนปฏิบัติและเกี่ยวข้องกับการใช้ข้อมูลสารสนเทศ ที่นำมาใช้ประกอบการทำงาน โดยครอบคลุมการทำงานในฝ่ายที่แต่ละคนสังกัดอย่างครบถ้วนสมบูรณ์

## ตอนที่ 2. แหล่งที่มาและประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่ใช้เพื่อประกอบการทำงาน

แหล่งที่มาและประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่ใช้เพื่อประกอบการทำงานนั้น วิธีการนำข้อมูลสารสนเทศที่ได้มาไปใช้เพื่อการทำงาน ผู้วิจัยได้กำหนดแหล่งที่มาของข้อมูลสารสนเทศ เป็น 6 แหล่ง ดังนี้

1. แหล่งบุคคล ( Personal Resources ) หมายถึงคนที่สามารถให้ข้อมูลสารสนเทศแก่ผู้อื่นได้ ได้แก่ เพื่อนร่วมงานในองค์กร, ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชา เป็นต้น
2. แหล่งสื่อมวลชน ( Mass Media Resources ) เช่น วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร เป็นต้น
3. สถาบันให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ( Information Service Resources ) สถาบันเหล่านี้เช่น ห้องสมุดมหาวิทยาลัย หอสมุดแห่งชาติ ห้องสมุดประชาชน เป็นต้น
4. แหล่งข้อมูลประเภทสถานที่เกิดเหตุการณ์โดยตรง ( Directed Resources ) สถานที่ที่

เกิดข้อมูลสารสนเทศ เช่น สถานีตำรวจ, หน่วยงานรัฐบาล, หน่วยงานที่ทำงานในด้านนั้น ๆ

5. สื่อประสม( Multimedia Resources ) เช่น วิดีโอ, วิดีทัศน์, แผ่นพับ, ใบปลิว, โปสเตอร์, ซีดีรอม, อินเทอร์เน็ต ฯลฯ

6. ภายในองค์กรเดียวกัน ( Intra-Organization Resources ) ในหน่วยงานบางหน่วยจะมีสถานที่จัดเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศหรือห้องสมุดให้เจ้าหน้าที่ได้ใช้บริการภายในองค์กรด้วย

เนื่องจากแต่ละฝ่ายต่างก็มีหน้าที่การทำงานและการดำเนินงานแตกต่างกันออกไป ผู้วิจัยจึงจัดหมวดหมู่และสรุป โดยใช้ตารางแสดงถึงแหล่งที่มาและประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่แต่ละฝ่ายนำมาประกอบการปฏิบัติงาน โดยแยกเป็นฝ่าย ๆ ทั้งหมด 9 ฝ่าย ให้สอดคล้องกับรายละเอียดที่ได้นำเสนอไว้แล้วในบทที่ 4 ดังนี้

## 2.1 ฝ่ายบริหาร

ผู้วิจัยพบว่าข้อมูลสารสนเทศที่ฝ่ายบริหารได้รับ ส่วนมากจะเป็นงานเอกสารทั้งภายในและภายนอกที่ส่งมาเพื่อรับทราบ, เพื่อขออนุมัติ, เพื่อดำเนินงานต่อของฝ่ายอื่น ๆ บันทึกภายในจดหมายเข้าออก สิ่งพิมพ์ที่บอกรับหรือได้รับอภิธานการจากสื่อมวลชนด้วยกัน รวมถึง แพ้มีข่าวที่เกี่ยวข้องกับช่อง 3 ที่ส่งมาให้ผู้บริหารได้อ่านและรับทราบข้อมูล ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่ทำงานเป็นเลขานุการของผู้บริหารแต่ละท่าน จะทำหน้าที่เป็นผู้พิจารณาเลือกข้อมูลสารสนเทศที่ผู้บริหารจะต้องใช้เพื่อมารับทราบข้อมูลก่อนที่จะนำไปประกอบการตัดสินใจ ในการสั่งการดำเนินงานเรื่องต่าง ๆ ต่อไป ( ประภัสสร มหาวนิช, สัมภาษณ์ 8 มีนาคม 2545 )

นอกจากนี้การนำเสนอรายละเอียดของรายการใหม่ ๆ หรือการปรับเปลี่ยนรูปแบบรายการให้ผู้บริหารพิจารณา เอกสารรายละเอียดต่าง ๆ เหล่านี้ ก็เป็นข้อมูลสารสนเทศที่มีความจำเป็นสำหรับการทำงานในองค์กร เพราะผู้บริหารจะต้องทราบถึงการทำงานทุกอย่างในองค์กร ดังนั้นในห้องของผู้บริหารแต่ละท่านจึงมีข้อมูลสารสนเทศที่ไม่ต้องอาศัยการแสวงหามากนัก แต่มักจะได้รับการส่งมาให้เองจนบางครั้งเกิดความต้องการที่จะรับทราบและจัดเก็บ อีกทั้งฝ่ายบริหารอยู่ในฝ่ายที่ทำหน้าที่ควบคุมนโยบายและวางแผนการดำเนินงานของสถานีฯ ทำให้การแสวงหาข้อมูลโดยตรงจากผู้ผลิตรายการ, เจ้าของบริษัท, หัวหน้าฝ่ายและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในแต่ละฝ่ายของสถานีฯ สามารถทำการสอบถามได้โดยตรง และหากมีข้อมูลสารสนเทศมากเกินความจำเป็นก็จะส่งมาให้ห้องข้อมูล ทำหน้าที่เก็บรวบรวม ( ปัญชลี อัครศักดิ์, สัมภาษณ์ 11 มีนาคม 2545 )

เราจึงสามารถกล่าวถึงแหล่งที่มาและประเภทของข้อมูลสารสนเทศ ที่ฝ่ายบริหารได้แสวงหาหรือได้รับเพื่อนำมาใช้ในการทำงาน แสดงได้ในตารางที่ 8

ตารางที่ 5 แหล่งที่มาและประเภทของข้อมูลสารสนเทศของฝ่ายบริหาร

แหล่งที่มาของข้อมูล สารสนเทศ	กระบวนการแสวงหา / กระบวนการได้มา	ประเภทของข้อมูล สารสนเทศที่ได้	การนำไปใช้ ประกอบการทำงาน
1. แหล่งบุคคล	พูดคุย/ซักถามโดยตรง ทางโทรศัพท์ หรือทาง E-Mail หรือ การประชุม	ข้อมูลเกี่ยวกับรายการ ที่นำเสนอทางสถานี รวมถึงของคู่แข่งชั้น	ใช้ในการวางแผน การทำงานและการ สั่งการ
2. สื่อมวลชน 2.1 หนังสือพิมพ์ 2.2 นิตยสาร 2.3 โทรทัศน์	การซื้อกับทางร้านค้า และการได้รับความ อนุเคราะห์และการบอก รับเป็นสมาชิกเคเบิล	ข้อมูลสารสนเทศ ประเภทข่าว, ธุรกิจ บันเทิง และธุรกิจที่ บริษัทเกี่ยวข้อง	เพื่อรับทราบข้อมูล มาใช้ในการวางแผนงานและ นโยบายของสถานีฯ
3. สถาบันให้บริการ ด้านข้อมูลสารสนเทศ	ไม่ได้ใช้แหล่งข้อมูลนี้ใน การทำงานโดยตรง แต่ จะให้บุคคลในสถานีที่ ทราบเป็นผู้ติดต่อให้	ข้อมูลเกี่ยวกับรายการ ที่นำเสนอทางสถานี รวมถึงของคู่แข่งชั้น	ใช้ในการวางแผน การทำงานและการ สั่งการมายังฝ่ายที่ เกี่ยวข้อง
4. หน่วยงานที่เป็น แหล่งที่มาของข้อมูล สารสนเทศโดยตรง	โทรติดต่อ สอบถาม ข้อมูลที่ต้องการทราบ จากเจ้าของ,บริษัทผู้จัด ละครหรือผู้ผลิตรายการ หน่วยงานนั้นโดยตรง	ข้อมูลสารสนเทศของ รายการ/ละคร/ ที่เสนอ ให้พิจารณา รวมถึง ความนิยมของผู้ชม ประจำสัปดาห์	เพื่ออนุมัติให้ดำเนินการ ต่อไป เช่น อนุมัติให้ดำเนินการ ผลิตได้หรือปรับ เปลี่ยนรูปแบบ
5. สื่อประสม มัลติมีเดีย	ไม่ต้องแสวงหาโดยตรง จะได้รับข้อมูลของราย การจากการไปร่วมเทศ กาลภาพยนตร์รวมถึง บริษัทจัดจำหน่ายส่งข้อ มูลสารสนเทศเหล่านี้มา ให้เลือกเพื่อซื้อรายการ	แผ่นพับ, ใบปลิว, จดหมายเชิญร่วม อบรม, สัมมนา, งาน แถลงข่าว, เปิดตัว, ซีดี ตัวอย่างรายการภาพ ยนตร์, รายการสารคดี	หากเกี่ยวข้องกับ การทำงานเช่นใบ เสนอราคาสั่งพิมพ์ หรือราคาสินค้าและ บริการที่น่าสนใจจะ เก็บไว้เป็นข้อมูล ของบริษัท
6. แหล่งข้อมูลใน สถานีฯ	สอบถามจากเจ้าหน้าที่ ทุกฝ่ายในสถานีฯ โดย ให้เลขานุการผู้บริหาร เป็นผู้แสวงหา	1. ข้อมูลทุกอย่างที่ เกี่ยวข้องกับสถานีฯ 2. แฟ้มข่าวตัดประจำ วัน จากห้องข้อมูล 3. สิ่งพิมพ์ที่สถานีฯทำ	1. เพื่อดำเนินการต่อ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง 2. เพื่อนำไปใช้ใน การวางแผนงาน



แหล่งที่มาและประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่ฝ่ายบริหารได้นำมาใช้งาน จึงอาศัยการแสวงหาจากแหล่งบุคคลเป็นส่วนมาก เนื่องจากว่าสายงานที่ปฏิบัติจะเป็นผู้บริหารของสถานประกอบการสั่งงานหรือการได้ข้อมูลสารสนเทศจึงใช้การแสวงหาแบบโดยตรง คือการให้เลขานุการผู้บริหารติดต่อสอบถามไปยังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้น ๆ ไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่ในสถานีหรือหน่วยงานที่ติดต่อด้วย ถ้าเป็นข้อมูลในสถานีมักจะได้รับข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการในทันที แต่ถ้าเป็นข้อมูลภายนอกเลขานุการต้องทำหน้าที่ติดตามจากแหล่งที่มาของข้อมูลนั้น ๆ

สำหรับสื่อสิ่งพิมพ์ที่ฝ่ายบริหารบอกรับเป็นสมาชิกนั้น ทางฝ่ายบริหารได้เลือกบอกรับเฉพาะหนังสือพิมพ์นิตยสารบางฉบับเท่านั้น เพราะว่าเวลาในการอ่านของคณะผู้บริหารมีจำกัด จึงเลือกเฉพาะเล่มที่เห็นว่าครอบคลุมและมีเนื้อหาที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์

“ เวลาของผู้บริหารมีจำกัด ก็เลยรับเฉพาะบางเล่ม มีไทยรัฐ, เดลินิวส์, กรุงเทพธุรกิจ, ประชาชาติธุรกิจ, ฐานเศรษฐกิจ, ไทยโพสต์, คมชัดลึก, มติชน และบางกอกโพสต์ ส่วนนิตยสารก็มีทีวี่พูล, มติชนสุดสัปดาห์ และกัวารสารไอทีคอมพิวเตอร์ ” ( วิลาสิณี เสถียรภาพงษ์, สัมภาษณ์ 9 มีนาคม 2545 )

## 2.2 ฝ่ายข่าว

นอกจากจดหมายบันทึกที่ใช้ติดต่อกันภายในแล้ว ฝ่ายข่าวของไทยทีวีสีช่อง 3 ยังมีข้อมูลสารสนเทศที่ใช้เฉพาะฝ่ายเพื่อให้งานข่าวเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็วและรวดเร็ว คือ ( พูนทรัพย์ วัฒนวงษ์ศิริ, สัมภาษณ์ 11 มีนาคม 2545 )

### 2.2.1 คิวออกอากาศรายการข่าวในแต่ละช่วง/วัน

เป็นแผ่นเอกสารขนาด A4 ที่ระบุรายละเอียดของข้อมูลข่าวที่จะออกอากาศในแต่ละช่วงว่ามีข่าวอะไรบ้าง พร้อมมีคิวของโฆษณาที่จะออกอากาศ เพื่อที่ผู้กำกับรายการ และผู้ประกาศข่าวจะได้ทราบและทำหน้าที่ได้ถูกต้อง

### 2.2.2 บทข่าวที่ผู้ประกาศอ่าน

เป็นบทอ่านข่าวที่ผู้ประกาศข่าวใช้อ่านข่าว จะมีการตัดคำ หรือแบ่งวรรคตอน ตลอดจนเน้นเสียงเพื่อให้ผู้ชมได้เกิดความเข้าใจ ตามแต่ที่ผู้ประกาศข่าวจะถนัดโดยยึดหลักของการใช้ภาษาไทยที่ถูกต้อง อาจจะมีการตรวจสอบจากพจนานุกรมหรือบุคคลที่ทราบ เช่นชื่อเฉพาะ

### 2.2.3 แนวคำถามและตารางการปฏิบัติงานของผู้สื่อข่าว

เป็นโครงคำถามและตารางการออกไปทำข่าวแต่ละทีมของผู้สื่อข่าวในแต่ละสายงาน ซึ่งมักจะใช้ควบคู่กันไป เพราะเมื่อผู้สื่อข่าวทราบตารางการทำข่าวของตนก็จะต้องคิดคำถามหรือเขียนแนวทางของการไปสัมภาษณ์แหล่งข้อมูลที่จะไปทำข่าวต่อไป

### 2.2.4 สิ่งพิมพ์ / โสตทัศนวัสดุ / สื่อประสม

ในบางครั้งการทำข่าว จะต้องมีการตรวจสอบข้อมูลสารสนเทศให้ถูกต้องก่อนไปทำงาน การหาข้อมูลสารสนเทศเพื่อนำมาใช้ก่อนไปทำข่าวจาก หนังสือ วารสาร ข่าวตัดจากหนังสือพิมพ์ บทข่าวเก่า เทปบันทึกภาพ ฟิล์ม จึงเป็นรูปแบบของข้อมูลสารสนเทศอีกประเภทหนึ่งที่ฝ่ายข่าวต้องนำมาใช้เพื่อการทำงาน

### 2.2.5 ระบบฐานข้อมูล ฝ่ายข่าว

ศูนย์ข้อมูล ฝ่ายข่าวมีการจัดทำระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ ให้ใช้เป็นการภายในเฉพาะฝ่ายข่าว มีฐานข้อมูล 12 ฐานข้อมูล คือ ฐานข้อมูลหนังสือ, ฐานข้อมูลวารสารและนิตยสาร, ฐานข้อมูลข่าวตัดจากหนังสือพิมพ์, ฐานข้อมูลบุคคล, ฐานข้อมูลข่าวการเมือง, ฐานข้อมูลข่าวเศรษฐกิจ, ฐานข้อมูลข่าวภูมิภาค, ฐานข้อมูลข่าวสังคม, ฐานข้อมูลข่าวกีฬา, ฐานข้อมูลข่าวต่างประเทศ, ฐานข้อมูลภาพข่าว, ฐานข้อมูลข่าวในพระราชสำนักโดยวิธีการค้นหา จะค้นได้จากหัวเรื่องตามหลักการจัดเก็บในระบบแบบตัวอักษร สำหรับหนังสือ สำหรับเทปข่าวจะค้นจากวันที่ออกอากาศ และค้นจากชื่อของบุคคลที่เป็นข่าวได้

ศูนย์ข้อมูล ฝ่ายข่าว จะเป็นศูนย์กลางของการทำงานฝ่ายข่าว โดยมีการจัดเก็บทรัพยากร เทปข่าว, สิ่งพิมพ์ และระบบสืบค้นฐานข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ ผู้สื่อข่าวสามารถตรวจสอบข้อมูลของข่าวที่ได้ออกอากาศไปแล้วได้ตลอดเวลา และเป็นแหล่งข้อมูลอันดับแรก ที่เจ้าหน้าที่ฝ่ายข่าวใช้ในการแสวงหาข้อมูลเพื่อนำมาทำข่าว

ผู้วิจัยจึงสรุปถึงแหล่งที่มาและประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่ฝ่ายข่าวได้รับเพื่อนำมาใช้ในการทำงาน ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แหล่งที่มาและประเภทของข้อมูลสารสนเทศของฝ่ายข่าว

แหล่งที่มาของข้อมูล สารสนเทศ	กระบวนการแสวงหา / กระบวนการได้มา	ประเภทของข้อมูล สารสนเทศที่ได้	การนำไปใช้ ประกอบการทำงาน
1. แหล่งบุคคล	1. ผู้ชมทางบ้านโทรบอก 2. ผู้สื่อข่าวไปพบเห็นและ สนใจจึงบอกสายงานข่าว ที่เกี่ยวข้อง	คำบอกเล่าจากการร้อง ทุกข์ หรือการพบเหตุ การณ์ที่สามารถเป็น ข่าวหรือสื่อบันทึกได้	กองบรรณาธิการข่าว พิจารณาว่าสมควร จะไปรายงานข่าว หรือทำเป็นสื่อบันทึก
2. สื่อมวลชน 2.1 หนังสือพิมพ์ 2.2 นิตยสาร 2.3 เว็บไซต์ 2.4 โทรทัศน์/วิทยุ	1. การซื้อกับทางร้านค้า 2. เจ้าหน้าที่ไปทำข่าวและ ได้สิ่งพิมพ์มามอบให้/ ได้ รับอภิธานทางการ 3. เปิดค้นหาเว็บเสิร์ช หรือ เว็บที่สถานีเป็นสมาชิก คือซีเอ็นเอ็น, รอยเตอร์, วิสนิวส์ 4. เปิดดูข่าวจากโทรทัศน์ หรือฟังคลื่นข่าวจากวิทยุ	ข้อมูลสารสนเทศข่าวที่ น่าสนใจ หรือกำลังอยู่ ในกระแส หรือรายการที่ ออกอากาศ ทั้งจากใน ประเทศและ เคเบิลต่างประเทศ	เพื่อรับทราบข้อมูล มาใช้ในการทำข่าว หรือเปิดประเด็นใหม่ หรือขยายการทำข่าว ให้กว้างขึ้น
3. สถาบันให้บริการด้าน ข้อมูลสารสนเทศ	เจ้าหน้าที่ติดต่อมาที่ศูนย์ ข้อมูล ฝ่ายข่าวก่อนแล้ว ศูนย์ข้อมูล จะติดต่อ สถาบันนั้น ๆ ให้	ตามเรื่องของข่าวที่นำ เสนอออกอากาศทาง สถานี	ใช้ได้ทั้งข้อมูลภาพ และเสียงในการ ประกอบการทำข่าว
4. หน่วยงานที่เป็นแหล่ง ที่มาของข้อมูล สารสนเทศโดยตรง	1. โทรสาร/โทรศัพท์ 2. E-Mail 3. ผู้สื่อข่าวรออยู่ที่นั้น ๆ เช่น สถานีตำรวจ / พรรค การเมือง แล้วเกิดเหตุ การณ์ที่เป็นข่าวขึ้น	1. เอกสารแจ้งกำหนด การ, เรื่องที่จะให้ทำข่าว 2. เหตุการณ์จริงที่เกิด ขึ้นในช่วงเวลา เช่น อุบัติเหตุ	เก็บภาพ เพื่อบรรยาย ออกอากาศ ในช่วง เวลาของข่าวหรือให้ ห้องข้อมูลเก็บเป็น ข้อมูลสำหรับการทำ ข่าวของฝ่ายข่าว
5. สื่อประสม มัลติมีเดีย	1. เทปข่าวที่ไปถ่ายทำ 2. ได้มาจากศูนย์ข้อมูล ฝ่ายข่าว 3. ซีดีลิขสิทธิ์จากบริษัท	ภาพข่าว ( NEWS ) หรือ เหตุการณ์ที่สามารถนำ มาประกอบการทำข่าว ของสถานีได้	ใช้เป็นข้อมูลในการ ทำข่าว รวมถึงการ ตรวจสอบข้อมูลในวง กว้าง
6. แหล่งข้อมูลในสถานีฯ	ห้องข้อมูลฝ่ายประชา สัมพันธ์	เรื่องในวงการบันเทิง ภาพผู้บริหารสถานี	ประกอบการรายงาน ข่าวหรือสื่อบันทึกข่าว

## 2.3 ฝ่ายรายการ

กระบวนการทำงานของฝ่ายรายการจะเกี่ยวข้องกับการเลือกพิจารณารายการมาเพื่อออกอากาศ ดังนั้นรูปแบบของข้อมูลสารสนเทศที่ฝ่ายรายการใช้นอกจากจดหมาย, บันทึกและเอกสารภายในสถานีแล้ว ข้อมูลสารสนเทศอื่น ๆ ที่ฝ่ายรายการจะได้มาเพื่อใช้ในการทำงานคือ ( วิทยุรัยสกุลชาติ, สัมภาษณ์ 8 มกราคม 2545 )

### 2.4.1 แผ่นพับและใบปิดของรายการ

เป็นข้อมูลสารสนเทศที่ได้มาจากการเข้าร่วมงานเทศกาลภาพยนตร์ในต่างประเทศ โดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายรายการจะร่วมเดินทางไปกับคณะผู้บริหารของสถานีฯ เพื่อไปดูตัวอย่างรายการภาพยนตร์ที่น่าสนใจ เอกสารที่แนะนำภาพยนตร์ต่างประเทศเหล่านี้ เป็นสิ่งที่ฝ่ายรายการใช้เป็นประโยชน์ในการพิจารณาเลือกรายการมาออกอากาศ โดยปกติแล้วทางบริษัทผู้จัดจำหน่ายจะส่งใบปิดหรือแผ่นพับมาทางอีเมลล์และเมื่อฝ่ายรายการอ่านแล้วพบว่าเนื้อหาย่อๆ ของ ภาพยนตร์หรือรายการนั้น ๆ น่าสนใจ ก็จะไปติดต่อขอให้ทางบริษัทนั้นส่งเทปตัวอย่างมาเพื่อประกอบการตัดสินใจ

### 2.4.2 ใบเสนอรายละเอียดรายการทั้งรายการในประเทศและรายการต่างประเทศ

โดยบริษัทตัวแทนจัดจำหน่ายจะจัดส่งมา เป็นเอกสารที่ระบุถึงรายละเอียดของรายการที่เสนอมา บางครั้งอาจจะมีข้อห้ามหรือข้อกำหนดพิเศษระบุมาในเอกสารเหล่านั้นด้วย เพื่อให้ฝ่ายรายการรับทราบ บางครั้งบริษัทเหล่านั้นก็จะส่งเป็นนิตยสาร หรือวารสารมาให้ เช่น TVB GUIDE เป็นต้นสำหรับเอกสารเสนอรายการที่ผลิตในประเทศ จะเป็นข้อมูลของรายการหรือละครที่เสนอมายังสถานีให้พิจารณา โดยเสนอมาที่ผู้บริหารและผู้บริหารส่งมายังหัวหน้าฝ่ายรายการหรือบางครั้งอาจเสนอมาที่หัวหน้าฝ่ายรายการโดยตรงเพื่อให้พิจารณาตามความเหมาะสมเพื่อนำเสนอ

### 2.4.3 ผังรายการประจำเดือน/ผังรายการประจำสัปดาห์

เป็นผังรวมเวลาการออกอากาศรายการในแต่ละเดือน มีการจัดทำเป็นผังรายการล่วงหน้าและผังรายการฉบับปฏิบัติงานจริงเป็นผังรายการย่อยลงไปถึง รายละเอียดของรายการที่ออกอากาศในแต่ละวัน โดยจะเริ่มตั้งแต่วันจันทร์ – วันอาทิตย์ ในผังรายการนี้จะไม่ได้มีการลงรายละเอียดของคิวโฆษณา จะลงแต่รายละเอียดของรายการที่ออกอากาศเท่านั้น

#### 2.4.4 ตารางรายการพิเศษในแต่ละเดือนของสถานีฯ

เป็นตารางแจ้งรายการพิเศษ เช่นการถ่ายทอดสด การเปลี่ยนแปลงรายการการออกอากาศรายการพิเศษในวันหยุด หรือแจ้งเปลี่ยนเวลาการนำเสนอรายการเพราะติดรายการด่วน เช่น การถ่ายทอดของโทรทัศน์รวมการเฉพาะกิจ เป็นต้น

#### 2.4.5 กฎระเบียบข้อบังคับและเอกสารของทางราชการ

เป็นกฎระเบียบข้อบังคับและเอกสารที่ออกโดยทางราชการ อาทิหน่วยงาน คณะกรรมการบริหารวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ ( กบว. ), คณะกรรมการกิจการวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์แห่งชาติ ( กกช. ) หรือกรมประชาสัมพันธ์ ซึ่งปัจจุบันเป็นผู้รักษาการตามพระราชบัญญัติ โดยเอกสารเหล่านี้จะใช้สำหรับการตรวจสอบเนื้อหาของรายการที่จะส่งให้ฝ่ายออกอากาศ ว่าไม่ผิดระเบียบหรือกฎที่ได้ระบุไว้ เช่น ภาพลามก ภาพรุนแรง หรือการกระทำ/คำพูดที่ขัดต่อขนบประเพณีอันดีงามของไทย

#### 2.4.6 บทพากย์ภาพยนตร์ต่างประเทศ

เป็นบทพากย์ยนตร์ต่างประเทศที่ออกอากาศทางสถานี ซึ่งฝ่ายรายการจะต้องแปลเป็นภาษาไทย โดยว่าจ้างบุคคลภายนอกเป็นผู้แปลบทพากย์ยนตร์ ในกรณีที่เป็นภาพยนตร์จากต่างประเทศและไม่มีบทพากย์ยนตร์มาให้ ก็จะใช้จัดพากย์ยนตร์ให้ผู้แปลบทไปถอดความจากภาษาต่างประเทศของภาพยนตร์นั้น ๆ แล้วแปลเป็นภาษาไทย

#### 2.4.7 เทปรายการต่าง ๆ

คือเทปรายการที่พร้อมจะส่งให้ฝ่ายออกอากาศได้ออกอากาศตามเวลาที่ระบุ โดยจะต้องมีการตรวจสอบสภาพเทป และเนื้อหาที่ออกอากาศว่าถูกต้องตามที่ระบุในข้อมูลที่มาพร้อมกับตัวเทปหรือไม่ ฝ่ายรายการจะมีผู้ทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการตรวจสอบรายการก่อนออกอากาศ เพื่อไม่ให้เกิดภาพหรือข้อความที่ไม่เหมาะสมต่อการออกอากาศ

จากที่กล่าวมา จึงเห็นได้ว่าในการได้ข้อมูลสารสนเทศของฝ่ายรายการ จึงไม่ได้เกิดจากการแสวงหาของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเป็นหลัก แต่เกิดจากการที่สถานีฯ เป็นองค์กรที่ทำงานด้านสื่อมวลชน ข้อมูลสารสนเทศรายละเอียดของรายการต่าง ๆ จึงถูกส่งเข้ามาจากทั้งผู้จัดในประเทศและบริษัทจากต่างประเทศเป็นหลักใหญ่

“ ฝ่ายรายการได้ข้อมูลเยอะมาก โดยทางบริษัทผู้จัดจำหน่ายจะจัดส่งข้อมูลมาให้เป็นประจำ บางบริษัทมีการจัดทำ NEWS LETTER เพื่อให้ข้อมูลรายการใหม่ ๆ หรือกิจกรรมต่างๆ ของบริษัทนั้น ๆ นอกจากนี้ยังมี MAGAZINE ที่เขาจัดส่งฟรีให้กับบริษัทในวงการอุตสาหกรรมภาพยนตร์และโทรทัศน์ เป็นประจำทุกเดือน หากเห็นว่ามีรายการใดน่าสนใจก็เรียนเสนอให้ผู้บริหารพิจารณา เมื่อตกลงกันซื้อขายกันเรียบร้อย ก็จะลงนามเป็นลายลักษณ์อักษรโดยไม่สามารถเปิดเผยแพร่ละเอียดได้ เพราะเป็นข้อมูลทางธุรกิจที่สำคัญ และจะมีผลในแง่จังหวะของการขายรายการเหมือนกัน หนังสือบางเรื่องจะมีข้อห้ามต่าง ๆ เนื่องจากว่าปัจจุบันมีการให้ความสำคัญกับกฎหมายลิขสิทธิ์และทรัพย์สินทางปัญญา อย่างกว้างขวางมากขึ้น ฉะนั้นจะมีเรื่องของลิขสิทธิ์ต่างๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง

ในรายการ 1 รายการ เช่น บทภาพยนตร์, ตัวละคร เพลงประกอบ หรือการประชาสัมพันธ์รายการเหล่านี้ผ่านสื่อมวลชน จึงต้องมีการตรวจสอบอย่างรอบคอบ ทำให้บางทีมีผลให้การทำงานล่าช้า เพราะว่าเราต้องตรวจสอบข้อห้ามที่ทางบริษัทผู้จัดจำหน่ายกำหนด ไว้อย่างละเอียดถี่ถ้วนเสียก่อน จึงจะนำมาออกอากาศทางสถานีได้ ” ( ดวงนภา เต็มไกรศรี, สัมภาษณ์ 5 มีนาคม 2545 )

ดังนั้น ในการทำงานของฝ่ายรายการ ข้อมูลสารสนเทศที่ได้มา ถ้าเป็นรายการที่ผลิตเองในประเทศ ก็จะมีบริษัทหรือผู้จัดรายการนำมาเสนอให้สถานี เป็นผู้พิจารณา หากมีการแก้ไขหรือปรับปรุง เจ้าหน้าที่ฝ่ายรายการก็จะมีการติดต่อสอบถามด้วยการโทรศัพท์ไปยังบริษัทผู้จัดรายการเหล่านั้น เพื่อขอทราบข้อมูลหรือเทปของรายการ แต่ถ้าเป็นรายการภาพยนตร์หรือรายการจากต่างประเทศ บริษัทผู้จัดจำหน่ายจะส่งเอกสารแนะนำรายการ หรือจดหมายข่าวที่ทางบริษัทเหล่านั้นได้จัดทำขึ้น มาให้สถานี เป็นผู้รับ นอกจากว่าสถานีได้สั่งซื้อรายการนั้นๆ มาแล้ว แต่ทางผู้จัดจำหน่ายจากต่างประเทศ ไม่ได้ส่งข้อมูลของรายการนั้น ๆ เพิ่มเติมมาให้ ทางเจ้าหน้าที่ประสานงานรายการต่างประเทศ ก็สามารถโทรศัพท์หรือส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อติดต่อขอเอกสารหรือวัสดุประกอบรายการเพิ่มเติมได้โดยตรง ดังนั้นข้อมูลสารสนเทศที่ฝ่ายรายการได้มา เพื่อเสนอไปยังฝ่ายบริหารให้ทราบถึงความคืบหน้าในการติดต่อดำเนินการซื้อรายการ หรือภาพยนตร์เรื่องนั้น ๆ มาเสนอขาย โดยแสดงได้ดังเสนอในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แหล่งที่มาและประเภทของข้อมูลสารสนเทศของฝ่ายรายการ

แหล่งที่มาของข้อมูลสารสนเทศ	กระบวนการแสวงหา / กระบวนการได้มา	ประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่ได้	การนำไปใช้ประกอบการทำงาน
1. แหล่งบุคคล	พูดคุย/ซักถามโดยตรงทางโทรศัพท์ หรือทาง E-Mail ตลอดจนสอบถามไปยังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	ข้อมูลเกี่ยวกับเทปรายการ, ข้อมูลรายละเอียดของรายการ และการเปลี่ยนแปลงรายการ	เพื่อให้ตรงกับที่ฝ่ายบริหารสั่งการและตรงตามผังรายการที่ได้กำหนดไว้
2. สื่อมวลชน 2.1 หนังสือพิมพ์ 2.2 นิตยสาร 2.3 โทรทัศน์/วิทยุ 2.4 เว็บไซต์บันเทิง 2.5 กรมประชาสัมพันธ์	1.การซื้อกับทางร้านค้า 2.การได้เปล่าจากบริษัทจากต่างประเทศ 3.กรมประชาสัมพันธ์จัดส่งระเบียบข้อบังคับมายังสถานีฯ ให้ปฏิบัติตาม	ข้อมูลสารสนเทศประเภทที่เกี่ยวกับงานสื่อมวลชนโทรทัศน์ทั้งของสถานีและของคู่แข่งชั้นในธุรกิจโทรทัศน์	เพื่อรับทราบข้อมูลมาใช้ในการดำเนินงานด้านรายการ, การสั่งซื้อรายการ, การเลือกรายการ, การวางผังรายการ
3.สถาบันให้บริการด้านข้อมูลสารสนเทศ	ไม่ได้ใช้แหล่งข้อมูลนี้ในการทำงานโดยตรง แต่จะให้กับบุคคลในสถานีที่ทราบเป็นผู้ติดต่อให้	การตรวจสอบสะกดชื่อสถานที่สำคัญ ๆ หรือการใช้ราชาศัพท์ การใช้ภาษาเฉพาะในข่าว	เพื่อให้การนำเสนอรายการทางสถานีถูกต้องและเที่ยงตรง
4.หน่วยงานที่เป็นแหล่งที่มาของข้อมูลสารสนเทศโดยตรง	โทรติดต่อ-อีเมล สอบถามข้อมูลที่ต้องการทราบจากบริษัทผู้จัด ผู้ผลิตในประเทศ หรือบริษัทต่างประเทศโดยตรง	ข้อมูลสารสนเทศของรายการ / ละคร / ที่เสนอให้พิจารณา ทั้งจากในประเทศและต่างประเทศ	เพื่ออนุมัติให้ดำเนินการต่อไป เช่น อนุมัติให้ดำเนินการผลิตรายการหรือปรับเปลี่ยนรูปแบบ
5.สื่อประสม มัลติมีเดีย	เทปรายการที่มา จะได้รับการจัดส่งมาจากบริษัทผู้จัดที่จะให้รายการออกอากาศ ถ้ายังไม่มาก่อนอากาศ 2 วัน ต้องโทรติดต่อบริษัทนั้นทันที	เทปรายการ/เทปตัวอย่างรายการที่พร้อมจะได้รับการตรวจสอบการเซ็นเซอร์, ลงเสียง ก่อนออกอากาศ	ตรวจสอบเซ็นเซอร์ออกอากาศตามผังรายการประจำวัน และนำไปให้ทำประชาสัมพันธ์รายการทางหน้าจอ
6.แหล่งข้อมูลในสถานีฯ	จะติดต่อมายังเจ้าหน้าที่ห้องข้อมูล ห้องข้อมูลฝ่ายประชาสัมพันธ์ เพื่อทราบถึงข้อมูลของรายการนั้น ๆ	1.จดหมาย, บันทึก 2.โปรมอนชั่นที่มาพร้อมกับรายการต่างประเทศ และข้อมูลรายการของสถานีฯ	เพื่อดำเนินการต่อในส่วนงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ฝ่าย

## 2.4 ฝ่ายผลิตรายการ

งานของฝ่ายผลิตรายการมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องของการผลิตละคร และการผลิตรายการข่าวบันเทิงเป็นหลัก ข้อมูลสารสนเทศที่ฝ่ายผลิตรายการได้รับ จึงมีความเกี่ยวข้องกับการทำงานด้านละครเป็นสำคัญ ( สมรักษ์ ฅรงควิชัย, สัมภาษณ์ 19 กุมภาพันธ์ 2545 ) คือ

### 2.4.1 ข้อมูลและเรื่องย่อของรายการละครที่จะดำเนินการผลิต

ฝ่ายผลิตรายการจะได้รับข้อมูลที่เป็นเรื่องย่อของละครที่กำลังผลิตเพื่อออกอากาศ หรือเทปตัวอย่างละครที่ดำเนินการผลิต โดยบริษัทผู้ผลิตรายการหรือบริษัทผู้จัดเป็นผู้จัดส่ง โดยจะนำมาใช้เพื่อพิจารณาและรับทราบเป็นข้อมูลเบื้องต้นก่อนจะดำเนินการในส่วนอื่นต่อไป

2.4.2 ข้อมูลรายละเอียด และกำหนดการถ่ายทำรายการที่ผลิตเองภายในประเทศ ของสถานีฯ จะระบุถึงคิวการถ่ายทำรายการที่ออกอากาศทางสถานี หรือคิวถ่ายทำละคร โดยทีมข่าวดีสันบันเทิงจะเป็นผู้รับทราบและพิจารณาถึงการส่งทีมงานไปทำข่าวรายการ ข้อมูลสารสนเทศนี้ทางบริษัทผู้ผลิต หรือผู้จัดรายการ จะเป็นผู้ส่งมาให้กับทีมข่าวบันเทิงเอง นอกจากนี้มีการขาดการติดต่อไปเป็นเวลานาน สำหรับรายการหรือละครเรื่องนั้น ทางทีมข่าวบันเทิงก็จะประสานงานกลับไปยังผู้ผลิตรายการหรือละคร นอกจากกรณีนี้ที่ผู้จัดละครดำเนินการถ่ายเบื้องหลังของละครให้เอง เพราะไปถ่ายทำยังต่างประเทศหรือต่างจังหวัด ที่ทีมข่าวบันเทิงไม่ได้ร่วมเดินทางไปด้วย

### 2.4.3 นวนิยายหรือนิตยสารที่มีนิยายที่สถานีได้ซื้อมาทำเป็นละคร

ในบางครั้งข้อมูลที่บริษัทผู้จัดทำเป็นเรื่องย่อมาให้ฝ่ายผลิตรายการอาจจะไม่มีความชัดเจนหรือทำให้เกิดความสับสน ฝ่ายผลิตรายการก็จะต้องมีการสั่งซื้อนวนิยายเรื่องนั้น หรือนิตยสารที่มีการตีพิมพ์นิยาย มาอ่านประกอบเพื่อให้เข้าใจในเนื้อหาของละครมากยิ่งขึ้น

2.4.4 จดหมายหรือโทรสารแจ้งรายละเอียดงานที่ต้องการให้ฝ่ายผลิตรายการไปทำข่าวที่เกี่ยวข้องกับวงการบันเทิง

หากองค์กรหรือหน่วยงานภายนอกต้องการให้ทางสถานีไปทำข่าวก็จะส่งโทรสาร หรือจดหมายนำส่งมายังทีมข่าวบันเทิง เพื่อให้ทีมข่าวบันเทิงออกไปทำงาน ถ้าระยะเวลากระชั้นชิดไปก็อาจจะทำให้ทีมข่าวไม่สามารถลงตารางเวลาเพื่อเตรียมการออกอากาศได้



#### 2.4.5 เทปต้นฉบับรายการละครเพื่อออกอากาศและเทปโปรโมตรายการละคร

เป็นเทปรายการละครที่จะออกอากาศ จะต้องดำเนินการตามแผนของการออกอากาศที่ตกลงร่วมกันระหว่างฝ่ายรายการ, ฝ่ายผลิตรายการ ฝ่ายโฆษณา และฝ่ายประชาสัมพันธ์ แต่เรื่องจะต้องออกเทปโปรโมตล่วงหน้าอย่างน้อย 2 สัปดาห์ จากนั้นให้ติดตามเทปมาสเตอร์ ซึ่งบางครั้งอาจจะมีอยู่ที่ฝ่ายรายการแล้ว เพราะเป็นละครที่ถ่ายทำเสร็จไปแล้ว หรืออาจจะมีอยู่ที่บริษัทผู้ดำเนินงานเพราะว่ายังถ่ายทำอยู่ นอกจากนี้ยังมีการตัดเทปโปรโมตย่อยแต่ละตอนของละครเรื่องนั้น ๆ ด้วย

#### 2.4.6 ตารางการออกอากาศรายการข่าวบันเทิง ในแต่ละวัน

เจ้าหน้าที่ทีมข่าวบันเทิงทั้ง 3 ทีม คือทีมสี่สัปดาห์บันเทิง, ทีมแฉดวงบันเทิง และทีมสังคมบันเทิง จะต้องมีการลงรายละเอียดของข่าวบันเทิงที่จะออกอากาศในแต่ละวัน เพื่อจะได้รับทราบถึงตารางการปฏิบัติงานจะได้ไม่ซ้ำซ้อนและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

โดยสรุปแล้ว แหล่งที่มาและประเภทของข้อมูลสารสนเทศของฝ่ายรายการ จะเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับรายการและละครที่สถานีนำเสนอ รวมถึงโทรสารหรือจดหมายเชิญให้ทีมข่าวบันเทิงไปบันทึกภาพเพื่อนำมาออกอากาศ กระบวนการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศเกิดจากการได้รับเอกสารเสนอรายการละครมายังคณะกรรมการพิจารณา แล้วจึงมีการตรวจสอบเรื่องของลิขสิทธิ์หรือความเหมาะสมในการเลือกผลิตรายการละครนั้น สำหรับการทำงานของทีมข่าวบันเทิง กระบวนการแสวงหาข้อมูลในการทำข่าวมาจาก ความสนใจของนักข่าวผู้ไปทำข่าวละครหรือการทำกิจกรรมนั้น ๆ ว่าจะสัมภาษณ์หรือเสนอข่าวบันเทิงในแง่มุมไหน โดยต้องอาศัยข้อมูลที่ได้จากสิ่งพิมพ์หรือบุคคลที่เป็นข่าวเองโดยตรง ดังสรุปได้ดังตารางที่ 8

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 8 แหล่งที่มาและประเภทของข้อมูลสารสนเทศของฝ่ายผลิตรายการ

แหล่งที่มาของข้อมูลสารสนเทศ	กระบวนการแสวงหา / กระบวนการได้มา	ประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่ได้	การนำไปใช้ประกอบการทำงาน
1. แหล่งบุคคล	พูดคุย / ซักถามโดยตรงทางโทรศัพท์ หรือทาง E-Mail	เทปรายละเอียดข้อมูลละครและข่าวบันเทิงที่ผลิตทางสถานี	ใช้เพื่อให้การผลิตรายการละครและข่าวบันเทิงถูกต้อง
2. สื่อมวลชน 2.1 หนังสือพิมพ์ 2.2 นิตยสาร 2.3 โทรทัศน์/วิทยุ 2.4 อินเทอร์เน็ต	1. ฝ่ายซื้อกับทางร้านค้า 2. ห้องข้อมูล ฝ่ายประชาสัมพันธ์ 3. เจ้าหน้าที่ซื้อมาเพื่อต้องการทราบข้อมูลเอง	ข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลดารา, รายการละครทางสถานี, กิจกรรมที่สถานีที่เกี่ยวข้องหรือต้องไปทำข่าว	เพื่อรับทราบข้อมูลมาใช้ในการดำเนินงานสัมภาษณ์ การลงเสียง การผลิตรายการละคร
3. สถาบันให้บริการด้านข้อมูลสารสนเทศ	ไม่ได้ใช้แหล่งข้อมูลนี้ในการทำงานโดยตรง แต่จะให้บุคคลในสถานีที่ทราบเป็นผู้ติดต่อให้	การตรวจสอบสะกดชื่อสถานที่สำคัญ ๆ หรือการใช้ราชาศัพท์ การใช้ภาษาเฉพาะในข่าว	เพื่อให้การนำเสนอรายการทางสถานีถูกต้องและเที่ยงตรง
4. หน่วยงานที่เป็นแหล่งที่มาของข้อมูลสารสนเทศโดยตรง	โทรติดต่อ สอบถามข้อมูลที่ต้องการทราบจากบริษัทผู้จัดละคร หรือผู้ผลิตรายการ หรือหน่วยงานที่ส่งจดหมายหรือโทรสารมาโดยตรงเอง	คิวการบันทึก / คิวการถ่ายทำของรายการ / ละคร รวมถึงการจัดกิจกรรมที่ต้องการให้ทีมข่าวบันเทิงไปบันทึกภาพ	ได้ทราบข้อมูลเพื่อจัดผู้สื่อข่าวและทีมข่าวไปบันทึกภาพเพื่อนำมาออกอากาศทางสถานีฯ
5. สื่อประสม มัลติมีเดีย	เทปละครที่ได้มา จะได้รับการจัดส่งมาจากผู้จัดเพื่อพิจารณาหรือเพื่อส่งให้ฝ่ายรายการเซ็นเซอร์ ถ้าไม่มาภายในกำหนดจะโทรตาม	เทปละครที่สถานีอนุมัติให้ผลิต หรือพร้อมจะออกอากาศ รวมถึงเทปตัวอย่างละครที่จะใช้ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโทรทัศน์ด้วย	ออกอากาศตามผังรายการประจำวัน ในช่วงเวลาละครและการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโทรทัศน์ตามรางที่กำหนดไว้
6. แหล่งข้อมูลในสถานีฯ	ทุกฝ่ายในสถานีฯ มักจะได้รับการสอบถามไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะเรื่องย่อละครและนิตยสารจากห้องข้อมูลฝ่ายประชาสัมพันธ์	1. จดหมาย, บันทึก 2. ข้อมูลเกี่ยวกับรายการของสถานีฯ 3. นิยายที่ตีพิมพ์เป็นตอน ๆ ในนิตยสาร	เพื่อดำเนินการต่อในส่วนที่เกี่ยวข้อง เช่น การเสนอให้คณะกรรมการพิจารณา ด้านละคร

## 2.5 ฝ่ายศิลปกรรม

ฝ่ายศิลปกรรมเป็นฝ่ายที่ไม่ได้มีการใช้ข้อมูลสารสนเทศโดยตรง นอกจากบันทึก จดหมาย และหนังสือเวียน ไม่มีการบอกรับสิ่งพิมพ์วารสารหรือนิตยสารที่เกี่ยวข้องกับงานศิลปกรรมเป็นประจำ เพราะการออกแบบงานศิลปกรรมของสถานีฯ จะเกิดจากประสบการณ์ส่วนบุคคลมากกว่าที่จะศึกษาจากตำรา โดยหัวหน้าฝ่ายศิลปกรรมจะสั่งงานที่ได้รับมอบหมายให้แก่ ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายศิลปกรรมเป็นผู้ออกแบบ โดยใช้วิธีการเขียนแบบ drawing และทำโมเดล ไม่ได้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สมัยใหม่ในการออกแบบ เพราะเจ้าหน้าที่ได้ทดลองออกแบบงานด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์บ้างแล้ว แต่ว่าเนื่องจากเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่ได้ มีความทันสมัยมากเกินไป เจ้าหน้าที่ศิลปกรรมจะสามารถเรียนรู้และเข้าใจเพื่อนำไปใช้ในการทำงานได้ ด้วยสาเหตุทั้งในเรื่องของภาษาและการขาดการได้รับการอบรมในการใช้เครื่องมือ การแสวงหาข้อมูลสารสนเทศที่ฝ่ายศิลปกรรมใช้เพื่อประกอบการออกแบบจาก จึงได้มาจากหนังสือหรือนิตยสารที่เกี่ยวข้อง อาทิ รูปแบบของศิลปะของชาติต่าง ๆ ในกรณีที่จะต้องจัดทำจากที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ เช่น การไปรายงานข่าวเอเขียนเกมส์, ซีเกมส์ หรือการทำละครที่มีการระบุสถานที่เป็นต่างประเทศ จาก การเดินดูวารสารที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบตามร้านหนังสือในห้างสรรพสินค้าเป็นหลัก เนื่องจากว่าเจ้าหน้าที่ในฝ่ายศิลปกรรมที่ทำงานให้กับช่อง 3 มีความเคยชินกับสื่อสิ่งพิมพ์หรือนิตยสารมากกว่า ( ชัยณรงค์ อาภาธรนาวุติ, สัมภาษณ์ 28 มีนาคม 2545 ) สื่อภาพยนตร์ วิดีทัศน์ต่างประเทศ หรือเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบจากก็เป็นแหล่งที่มาของข้อมูลสารสนเทศทางหนึ่ง ที่ฝ่ายศิลปกรรมได้แสวงหาเพื่อนำมาใช้แต่ยังไม่มากเท่าสื่อสิ่งพิมพ์ ในการที่ฝ่ายศิลปกรรมจะได้ทำงานสำหรับการออกแบบฉากรายการ, ฉากข่าว, ฉากงานแถลงข่าว เพราะการรับชมสื่อภาพยนตร์หรือ วิดีทัศน์ต่างประเทศจะเป็นการช่วยให้เกิดแนวคิดในการผลิตงานฝ่ายศิลปกรรมได้

ดังนั้น แหล่งที่มาและประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่ทางฝ่ายศิลปกรรมใช้ จึงเป็นแหล่งบุคคล โดยเฉพาะในสถานีฯเอง เป็นแหล่งแรก การแสวงหาข้อมูลสารสนเทศเพื่อนำมาทำจากเพื่อนำมาใช้ในการทำงานของฝ่ายศิลปกรรม จึงเกิดจากการมีความชำนาญในหน้าที่และความคุ้นเคยในการผลิตงานศิลปกรรมเป็นสำคัญ สิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการออกแบบจึงเป็นแหล่งข้อมูลสารสนเทศที่ใช้เพื่อให้เกิดแนวคิด แต่ไม่มีลักษณะเฉพาะเจาะจงในการเลือกซื้อฉบับไหนเป็นสำคัญ เพราะงานศิลปกรรมที่ผลิตออกมา จะเกิดจากประสบการณ์และความคิดส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้ออกแบบงาน ผ่านการได้รับความเห็นชอบจากฝ่ายบริหาร คณะกรรมการพิจารณาละคร และผู้จัดรายการละคร รวมถึงในงานกิจกรรมของสถานีฯ ก็จะได้รับอนุญาตให้ดำเนินการจากฝ่ายบริหาร แต่

เพียงเท่านั้น ดังสรุปเรื่องแหล่งที่มาและประเภทของของข้อมูลสารสนเทศที่ฝ่ายศิลปกรรมใช้ได้ ในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 แหล่งที่มาและประเภทของข้อมูลสารสนเทศของฝ่ายศิลปกรรม

แหล่งที่มาของข้อมูลสารสนเทศ	กระบวนการแสวงหา / กระบวนการได้มา	ประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่ได้	การนำไปใช้ประกอบการทำงาน
1. แหล่งบุคคล	พูดคุย/ซักถามโดยตรงทางโทรศัพท์กับบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรง	ความเคลื่อนไหวหรือข้อมูลของรายการทางสถานีหรือคู่แข่งชั้น	เพื่อทราบกำหนดการทำงานล่วงหน้าเตรียมแผนงาน
2. สื่อมวลชน 2.1 หนังสือพิมพ์ 2.2 นิตยสาร	ไม่ได้มีการบอกรับ เกิดจากการแสวงหาส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายศิลปกรรม	หนังสือหรือนิตยสารประเภทที่เกี่ยวกับด้านการออกแบบจากออกแบบงานศิลป์	เพื่อทราบความเคลื่อนไหวมาเป็นแนวทางการทำงานศิลปกรรม
3. สถาบันให้บริการด้านข้อมูลสารสนเทศ	ไม่ได้มีแสวงหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลนี้ จะอาศัยการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ในสถานี	หนังสือเกี่ยวกับการออกแบบ, ข้อมูลรายการของทางสถานีหรือคู่แข่งชั้น	เพื่อนำมาใช้ในการออกแบบงานจากศิลปกรรมละคร, รายการ, กิจกรรม
4. หน่วยงานที่เป็นแหล่งที่มาของข้อมูลสารสนเทศโดยตรง	จะเป็นการสอบถามไปยังผู้ที่จะให้ทำฉากหรืองานศิลปกรรมเช่นบริษัทที่ให้สถานีถ่ายทอดสดงาน หรือผู้จัดละครเรื่องนั้นๆ	รายละเอียดของละครหรือสถานที่ที่จะให้ไปทำฉาก เช่น การถ่ายทอดกีฬา ต้องระบุสถานที่ หรือฉากพิเศษในละคร	ใช้ทำฉากประกอบตามเรื่องหรืองานละคร, กิจกรรมของสถานี ตามที่ได้รับมอบหมายจากฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
5. สื่อประสมมัลติมีเดีย	ไม่ได้มีการบอกรับ เกิดจากการแสวงหาส่วนตัวของเจ้าหน้าที่	เทปวิดีโอ, ประเภทที่เกี่ยวข้องกับฉาก, การออกแบบงานศิลป์	เพื่อทราบความเคลื่อนไหวมาเป็นแนวทางการทำงาน
6. แหล่งข้อมูลในสถานี	ห้องข้อมูล ฝ่ายประชาสัมพันธ์ และฝ่ายที่เกี่ยวข้องเช่น ฝ่ายผลิตรายการ ฝ่ายรายการ และฝ่ายบริหาร	1. ตัวอย่างภาพฉากละครหรือรายการ 2. แบบอักษร จากสิ่งพิมพ์ในห้องข้อมูล 3. ราคาของวัสดุที่จะทำฉากศิลปกรรม	เพื่อดำเนินการออกแบบหรือการเตรียมการสร้างฉากจริงต่อไป

## 2.6 ฝ่ายสถานีวิทยุกระจายเสียง

สื่อสิ่งพิมพ์โดยเฉพาะวารสารและนิตยสารที่เกี่ยวข้องกับเพลงต่างประเทศ เป็นแหล่งข้อมูลสารสนเทศสำคัญที่ฝ่ายวิทยุกระจายเสียงใช้เป็นแหล่งข้อมูลในการจัดรายการ แต่ว่าฝ่ายวิทยุกระจายเสียงไม่ได้มีนโยบายในการบอกรับสิ่งพิมพ์เหล่านี้ สิ่งพิมพ์ที่ได้จึงมาจากการแสวงหาด้วยความสนใจของผู้ดำเนินรายการหรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิทยุกระจายเสียง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลสำหรับการจัดรายการของตนเองเป็นสำคัญ โดยข้อมูลสารสนเทศที่ฝ่ายวิทยุกระจายเสียงนำมาใช้ประกอบเพื่อการทำงาน คือ ( วรนุช ปานใจ, สัมภาษณ์ 1 กุมภาพันธ์ 2545 )

### 2.6.1 ตารางการจัดรายการประจำวัน

ฝ่ายวิทยุกระจายเสียงเรียกว่า Play List เป็นคิวการจัดรายการประจำวัน มีลักษณะเป็นการแจ้งรายละเอียดการออกอากาศรายการในแต่ละวัน เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถทำงานได้สะดวกและง่ายยิ่งขึ้น การรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับเพลงจะทำให้ทราบได้ว่าเพลงอะไรได้รับความนิยม ควรจะจัดเพลงในนี้รายการช่วงใด

### 2.6.2 เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับศิลปินต่างประเทศ / เพลงต่างประเทศ

เป็นเว็บไซต์ที่นำเสนอข้อมูลของศิลปินหรือเพลงที่ผู้ดำเนินรายการต้องคอยติดตามความเคลื่อนไหวของเพลงต่างประเทศ และอาจจะมีการรวมไปถึงข้อมูลของภาพยนตร์ต่างประเทศด้วย

### 2.6.3 นิตยสารและสิ่งพิมพ์ที่เกี่ยวข้องกับศิลปินต่างประเทศ / เพลงต่างประเทศ

เช่น นิตยสาร Rolling Stones, Music Express, Starpics เป็นต้น เป็นข้อมูลสำหรับการจัดรายการหรือเวลาที่มิศิลปินมาให้สัมภาษณ์ คอลัมน์ในหนังสือพิมพ์ที่กล่าวถึงศิลปินต่างประเทศ

### 2.6.4 ข่าวจากสำนักข่าวบีบีซีนิวส์

เป็นข่าวที่ออกอากาศทางไทยทีวีสีช่อง 3 ฝ่ายวิทยุกระจายเสียงนำมาออกอากาศทางวิทยุ ในช่วงเวลาของข่าวที่ได้จัดช่วงเวลานำเสนอ ฝ่ายวิทยุจะไปเอาบทอ่านข่าวมาอ่านออกอากาศ โดยมีการปรับเปลี่ยนคำบ้างตามความเหมาะสม

### 2.6.5 กฎระเบียบข้อบังคับและเอกสารของทางราชการ

บางครั้งในการกระจายเสียง กรมประชาสัมพันธ์ หรือ องค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย จะมีการส่งเอกสารหรือคำชี้แจงบางเรื่อง มายังฝ่ายวิทยุกระจายเสียง เช่น คิวการถ่ายทอดเสียงพระราชพิธี หรือ ระเบียบของการนำเสนอรายการ เป็นต้น

“ สถานี 105.5 เป็นรายการเพลงสากล แต่เราให้บริษัท ยูแอนดีไอ คอร์ปอเรชั่น จำกัด เขาเป็นคนดำเนินการสัมปทานที่เราได้มา ฝ่ายวิทยุกระจายเสียงก็มีหน้าที่แค่เรื่องงานเอกสารของการใช้สถานี, การรายงานข่าวต้นชั่วโมง, กฎระเบียบและเอกสารของกรมประชาสัมพันธ์ หรือเอกสารจากทางหน่วยงานรัฐอื่น ๆ ส่งมา จึงจะให้เจ้าหน้าที่ของฝ่าย แต่ผู้ดำเนินการจะเป็นดีเจคนไทยข้างนอกเป็นหลักเหมือนเป็นฟรีแลนซ์ “ ( พัชรพร ศรีอำพันธุ์, สัมภาษณ์ 6 มีนาคม 2545 )

ดังนั้น กระบวนการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศของฝ่ายสถานีวิทยุกระจายเสียง จึงเน้นที่สื่อสมัยใหม่อย่างสื่ออินเทอร์เน็ต เนื่องด้วยรูปแบบของรายการเป็นรายการเพลงต่างประเทศและสื่อที่ออกอากาศไปยังมวลชนคือสื่อวิทยุ อินเทอร์เน็ตจึงมีบทบาทในการหาและการนำเสนอรายการให้สอดคล้องกับกลุ่มคนฟัง เช่น ข้อมูลของเพลงที่ได้รับความนิยม หรือประวัติของนักร้องคนนั้น ๆ โดยผู้วิจัยได้สรุปไว้ในตารางที่ 10 เรื่องของแหล่งที่มาและประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่ฝ่ายวิทยุกระจายเสียงได้นำมาใช้งาน

สถาบันวิทยุบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 10 แหล่งที่มาและประเภทของข้อมูลสารสนเทศของฝ่ายสถานีวิทยุกระจายเสียง

แหล่งที่มาของข้อมูล สารสนเทศ	กระบวนการแสวงหา / กระบวนการได้มา	ประเภทของข้อมูล สารสนเทศที่ได้	การนำไปใช้ ประกอบการทำงาน
1. แหล่งบุคคล	พูดคุย / ชักถามโดยตรง ทางโทรศัพท์ หรือทาง E-Mail	เอกสาร หรือการรับ ทราบข้อมูลที่ตรงกับ ความเป็นจริง เช่นข้อมูลของศิลปินที่ ถูกต้องโดยตรง	เพื่อนำมาเป็นข้อมูล ในการดำเนินราย การของผู้ดำเนิน รายการวิทยุฯ
2. สื่อมวลชน 2.1 หนังสือพิมพ์ 2.2 นิตยสาร 2.3 เว็บไซต์เพลง	1. ฝ่ายซื้อกับทางร้านค้า 2. เจ้าหน้าที่ซื้อเอง 3. ใช้อินเทอร์เน็ตที่บริษัท หาข้อมูลของศิลปิน	ข้อมูลสารสนเทศที่ เกี่ยวกับเรื่องราวใน แวดวงวงการเพลงสากล โดยเฉพาะฝั่งอังกฤษ และอเมริกา	เพื่อทราบข้อมูลมา ใช้เพื่อประกอบการ จัดรายการและการ ทำสื่อบนช่วงเกี่ยว กับเพลงสากล
3. สถาบันให้บริการ ด้านข้อมูลสารสนเทศ	ไม่ได้ใช้แหล่งข้อมูลนี้ใน การทำงานโดยตรง แต่ จะให้บุคคลในสถานีที่ ทราบเป็นผู้ติดต่อให้	ประวัติของศิลปิน หรือ นักร้องที่มีผลงาน หรือ ตกเป็นข่าวในช่วง เวลานั้น ๆ	เพื่อนำมาใช้เป็น ข้อมูลกระจายเสียง ในช่วงสารคดีสั้น หรือดีเจพูด
4. หน่วยงานที่เป็น แหล่งที่มาของข้อมูล สารสนเทศโดยตรง	โทรติดต่อสอบถาม ข้อมูลที่ต้องการทราบ จากประชาสัมพันธ์ค่าย เทปเพลงสากลที่เป็นต้น สังกัดศิลปินเอง	รายชื่อเทปเพลงใหม่ ๆ ที่จะออกวางแผง หรือ ข่าวความเคลื่อนไหว ของศิลปินจากต้น สังกัดโดยตรง	ได้ทราบข้อมูลเพื่อ นำมาใช้ในการ ดำเนินรายการ
5. สื่อประสม มัลติมีเดีย	1. ส่งมาจากค่ายเทปเอง 2. ส่งมาจากเจ้าของผลิต ภัณฑ์โฆษณา	1. เพลงสากล 2. เทปสปอตโฆษณา	จัดรายการออก อากาศตามเวลา ของการจัดรายการ
6. แหล่งข้อมูลใน สถานีฯ	ทุกฝ่ายในสถานีฯ มักจะ ได้จากการสอบถามไป ยังฝ่ายที่เกี่ยวข้องรวม ถึงห้องข้อมูลด้วย	1. จดหมาย, บันทึก 2. ข้อมูลควรทราบ เกี่ยวกับวงการเพลง และภาพยนตร์	เพื่อดำเนินการใน การจัดรายการ หรือ การนำเสนอราย การแบบใหม่ ๆ

## 2.7 ฝ่ายโฆษณา

รูปแบบข้อมูลสารสนเทศที่ฝ่ายโฆษณาใช้นอกเหนือจากบันทึกภายใน หรือจดหมายทั่วไปแล้ว ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นข้อมูลเฉพาะในการทำงานของฝ่ายโฆษณา มีหลายประเภท ( สถาพร ลิ้มเจริญ, สัมภาษณ์ 29 มกราคม 2545 )

### 2.7.1 ใบสั่งซื้อโฆษณา

คือเอกสารใบสัญญาที่เป็นข้อตกลงร่วมกันของสถานี กับบริษัทตัวแทนโฆษณาหรือเจ้าของผลิตภัณฑ์ว่าจะเลือกเวลาในการลงโฆษณากับรายการใด โดยผ่านการตกลงและได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายขายแล้ว

### 2.7.2 ใบยืนยันการออกอากาศ

เอกสารที่เป็นการแจ้งกลับไปยังบริษัทตัวแทนโฆษณา หรือเจ้าของผลิตภัณฑ์ว่าได้ตกลงจะออกอากาศผลิตภัณฑ์โฆษณากับทางสถานีฯ แน่นนอนและทางสถานีฯ ได้รับทราบเรียบร้อยแล้ว

### 2.7.3 แผนผังรายการประจำเดือน ( แบบที่มีอัตราค่าโฆษณา )

เป็นแผนผังรวมเวลาการออกอากาศรายการในแต่ละเดือน จะแตกต่างจากแผนผังรายการของฝ่ายรายการ เพราะแผนผังรายการนี้จะมีอัตราค่าโฆษณาของรายการต่าง ๆ ของสถานีด้วย

### 2.7.4 แผนผังการโฆษณาประจำวัน

ตารางออกอากาศโฆษณาในแต่ละวัน โดยจะมีลำดับการออกอากาศตั้งแต่เริ่มเปิดสถานีจนถึงปิดสถานี จะมีรายละเอียดของชื่อเทปโฆษณา ความยาว และชื่อบริษัทที่ผลิตงานโฆษณาในแผนผังนี้

### 2.7.5 ข้อมูลบริษัทตัวแทนโฆษณา ( Agency )

เบอร์โทรศัพท์ ที่อยู่ ชื่อผู้บริหารของบริษัทตัวแทนโฆษณา จะต้องมีเก็บไว้ที่เลขานุการฝ่ายโฆษณา และเจ้าหน้าที่แผนกขาย เพื่อรับทราบข้อมูลที่ถูกต้องของบริษัทตัวแทนโฆษณานั้น

### 2.7.6 จดหมายติดต่อข่าวสังคมและกำหนดการออกอากาศ

เป็นจดหมายหรือโทรสารที่ส่งมายังแผนกข่าวสังคมธุรกิจ เพื่อต้องการให้ไปทำข่าวสังคมธุรกิจ เป็นเสมือนการลงเวลาผลิตภัณฑ์โฆษณา แต่นำเสนอในรูปของข่าวแทน



### 2.7.7 แผนผังรายการของสถานีโทรทัศน์ช่องอื่น

เพื่อทราบความเคลื่อนไหวของสถานีโทรทัศน์ช่องอื่น ๆ โดยจะเป็นแผนผังรายการที่มีอัตราค่าโฆษณา เพื่อทราบข้อมูลของการตั้งอัตราค่าโฆษณาของรายการช่วงเวลาเดียวกันของแต่ละสถานีฯ

### 2.7.8 เอกสารเสนอขายรายการของสถานี

เรียกว่าใบ Promotion เป็นเอกสารที่ทางแผนกการตลาด ฝ่ายโฆษณา เป็นผู้จัดทำ เพื่อให้ลูกค้าหรือบริษัทตัวแทนโฆษณาได้ใช้ประกอบการพิจารณาในการเลือกรายการที่จะลงโฆษณา

### 2.7.9 กฎระเบียบข้อบังคับและเอกสารของทางราชการ

ในการตรวจสอบและพิจารณาเทปโฆษณา จะต้องอาศัยกฎและระเบียบของทางราชการ อาทิ กบว., กกช., กรมประชาสัมพันธ์ และที่รัฐบาลได้กำหนดไว้ มาเป็นกรอบในการพิจารณา

### 2.7.10 เทปผลิตภัณฑ์โฆษณาและบทโฆษณา

เป็นเทปโฆษณาที่ผ่านกระบวนการผลิตเรียบร้อยพร้อมออกอากาศ พร้อมกับรายละเอียดของบทหรือข้อความของการโฆษณานั้น ๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่โฆษณาตรวจสอบพร้อมพิจารณาก่อนอากาศว่ามีภาพ หรือข้อความที่ไม่เหมาะสมปรากฏหรือไม่

### 2.7.11 เอกสารรายงานความนิยมของผู้ชมประจำสัปดาห์ ( Rating )

จากเดิม เอกสารรายงานความนิยมของผู้ชมประจำสัปดาห์หรือ Rating นี้ จะเป็นเอกสารที่จัดทำรวบรวมเป็นเล่ม/อาทิตย์ แต่ในปัจจุบัน ได้มีการนำสื่อคอมพิวเตอร์มาใช้ ทำให้เข้าไปค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับความนิยมของรายการได้ภายในวันรุ่งขึ้น โดยเจ้าหน้าที่ของฝ่ายโฆษณาจะเป็นผู้รับผิดชอบในการค้นและสรุปข้อมูลเกี่ยวกับความนิยมของผู้ชมที่มีต่อตัวรายการนี้ ส่งไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง คือ ฝ่ายบริหาร, ฝ่ายข่าว, ฝ่ายโฆษณา, ฝ่ายรายการ, ฝ่ายผลิตรายการ, ฝ่ายออกอากาศ และฝ่ายประชาสัมพันธ์

### 2.7.12 ข้อมูลของรายการเพื่อทำใบเสนอขายและนำเสนอผ่าน [www.thaitv3online.com](http://www.thaitv3online.com)

เป็นข้อมูลเกี่ยวกับรายการนั้น ๆ เช่น รูปภาพจากรายการ / ภาพจากละคร รวมถึงข้อมูลของรายการที่สถานีกำลังจะออกอากาศ หรือกำลังออกอากาศอยู่ นำมาทำเป็นเอกสารและข้อมูลสารสนเทศผ่านเว็บไซต์เพื่อให้บริษัทตัวแทนโฆษณา ได้ทราบเพื่อจะได้ติดต่อซื้อเวลาโฆษณากับทางฝ่ายโฆษณา

ข้อมูลสารสนเทศที่ฝ่ายโฆษณาได้นำมาใช้ประกอบการทำงาน จึงเป็นเทปผลิตภัณฑ์โฆษณาและข้อมูลประกอบเทปผลิตภัณฑ์นั้น ๆ รวมทั้งข้อมูลที่ได้มาจากฝ่ายประชาสัมพันธ์ เพื่อทำใบเสนอการขายโฆษณาในรายการที่สถานีจะจัดกิจกรรม หรือเสนออัตราพิเศษในการซื้อเวลาโฆษณา ได้ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 แหล่งที่มาและประเภทของข้อมูลสารสนเทศของฝ่ายโฆษณา

แหล่งที่มาของข้อมูลสารสนเทศ	กระบวนการแสวงหา / กระบวนการได้มา	ประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่ได้	การนำไปใช้ประกอบการทำงาน
1. แหล่งบุคคล	พูดคุย / ซักถามโดยตรงทางโทรศัพท์ หรือทาง E-Mail	ข้อมูลที่ต้องเกี่ยวกับ ภาพยนตร์โฆษณา เทปโฆษณา วันเวลาการออกอากาศของสถานีฯ	เพื่อให้ได้ความถูกต้องมากที่สุดเพราะมีเรื่องของรายได้เข้ามาเกี่ยวข้อง
2. สื่อมวลชน 2.1 หนังสือพิมพ์ 2.2 นิตยสาร 2.3 โทรทัศน์	เจ้าหน้าที่ฝ่ายโฆษณาที่สนใจจะซื้อมาอ่านหรือเปิดชมรายการในเรื่องที่ตนเองต้องการทราบ	ข้อมูลสารสนเทศทั่วไปเกี่ยวกับวงการบันเทิงและการตลาด รวมถึงบริษัทคู่แข่งที่ดำเนินธุรกิจเดียวกัน	เพื่อทราบข้อมูลและความเคลื่อนไหวทั่วไปในวงการโทรทัศน์ และการตลาด
3. สถาบันให้บริการด้านข้อมูลสารสนเทศ	ไม่ได้ใช้แหล่งข้อมูลนี้ในการทำงานโดยตรง แต่จะให้บุคคลในสถานีที่ทราบเป็นผู้ติดต่อให้	การตรวจสอบเรื่องตัวอักษรหรือชื่อเฉพาะที่ปรากฏในภาพยนตร์โฆษณา	ให้ภาพยนตร์โฆษณาที่ออกอากาศมีความถูกต้องสมบูรณ์มากที่สุด
4. หน่วยงานที่เป็นแหล่งที่มาของข้อมูลสารสนเทศโดยตรง	โทรติดต่อสอบถามข้อมูลที่ต้องการทราบจากบริษัทโฆษณา	ข้อมูลที่ต้องเกี่ยวกับ ภาพยนตร์โฆษณา เทปโฆษณา วันเวลาการออกอากาศของสถานีฯ	ได้ทราบข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการทำงานของฝ่ายโฆษณา
5. สื่อประสม มัลติมีเดีย	เจ้าของผลิตภัณฑ์ส่งเทปโฆษณา	เทปโฆษณาพร้อมรับ การตรวจสอบและออกอากาศ	ออกอากาศตามที่ได้ติดต่อลงในสัญญา
6. แหล่งข้อมูลในสถานีฯ	สอบถามไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะ ห้องข้อมูล ฝ่ายประชาสัมพันธ์, ฝ่ายรายการ และฝ่ายผลิตรายการ	ข้อมูลเกี่ยวกับรายการ ข้อมูลเกี่ยวกับความนิยมจากผู้ชม เช่น คำวิจารณ์ทางหน้าหนังสือพิมพ์	เพื่อดำเนินการต่อในส่วนที่เกี่ยวข้อง

## 2.8 ฝ่ายออกอากาศ

งานด้านข้อมูลสารสนเทศของฝ่ายออกอากาศ ส่วนมากเป็นงานเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ ตารางการออกอากาศของรายการ ( สุพจน์ ไรจะโยธิน, สัมภาษณ์ 14 มีนาคม 2545 ) แหล่งข้อมูล ที่ได้จึงมาจากแหล่งบุคคลโดยเฉพาะผู้บริหาร ที่จะต้องตรวจสอบการออกอากาศทางโทรทัศน์และ แหล่งข้อมูลภายในองค์กรเป็นสำคัญ ข้อมูลสารสนเทศที่ฝ่ายออกอากาศใช้จึงเป็นเอกสารลำดับ การออกอากาศ คือ ลำดับการออกอากาศรายการประจำวัน, ลำดับการออกอากาศรายการพิเศษ, ลำดับการออกอากาศโฆษณาในแต่ละรายการ, ลำดับการออกอากาศการประชาสัมพันธ์รายการ

ตารางที่ 12 แหล่งที่มาและประเภทของข้อมูลสารสนเทศของฝ่ายออกอากาศ

แหล่งที่มาของข้อมูล สารสนเทศ	กระบวนการแสวงหา / กระบวนการได้มา	ประเภทของข้อมูล สารสนเทศที่ได้	การนำไปใช้ประกอบ การทำงาน
1. แหล่งบุคคล	ติดต่อทางโทรศัพท์ไปยังผู้ บริหาร หรือผู้รับผิดชอบ รายการนั้น ๆ ทันทที หรือ บางครั้งผู้บริหารจะสั่งการ มาเองโดยตรง	ข้อมูลความถูกต้อง เกี่ยวกับรายการที่จะ ออกอากาศในแต่ละวัน	เพื่อให้การออก อากาศทางสถานี เป็นไปด้วยความ เรียบร้อยและถูกต้อง
2. สื่อมวลชน 2.1 หนังสือพิมพ์ 2.2 นิตยสาร	เป็นความสนใจส่วน บุคคลคือชื่อเองและอ่าน จากห้องข้อมูล	เกี่ยวกับรายการที่ออก อากาศทางสถานีและ คู่แข่งชั้น	เกี่ยวกับรายการที่ ออกอากาศทาง สถานีและคู่แข่งชั้น
3. สถาบันให้บริการด้าน ข้อมูลสารสนเทศ	ไม่ได้ใช้แหล่งข้อมูลนี้ใน การทำงานเลย	----- -----	----- -----
4. หน่วยงานที่เป็นแหล่ง ที่มาของข้อมูล สารสนเทศโดยตรง	ถ้ากรณีที่เทปจะออก อากาศมีปัญหา จะโทร แจ้งไปยังต้นสังกัดเทป	ได้เทปเพื่อนำมาออก อากาศใหม่ หรือการแก้ ไขเทปให้สมบูรณ์	ใช้เพื่อออกอากาศ ทางสถานี
5. สื่อประสม มัลติมีเดีย	ตามจากฝ่ายรายการ ฝ่ายผลิตรายการ ฝ่ายโฆษณา	เทปรายการทั่วไป เทปรายการละคร เทปโฆษณา	ออกอากาศตามผัง รายการประจำเดือน และสัปดาห์
6. แหล่งข้อมูลในสถานี	สอบถามจาก ฝ่ายราย การ, ฝ่ายโฆษณาฝ่าย ผลิตรายการ ฝ่ายประชา สัมพันธ์	ข้อมูลที่ต้องการที่จะต้อง สมบูรณ์ขึ้นหน้าจอ โทรทัศน์	เพื่อดำเนินการต่อใน ส่วนที่เกี่ยวข้อง

## 2.9 ฝ่ายประชาสัมพันธ์

ข้อมูลสารสนเทศที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ใช้ เพื่อจัดทำข่าวหรือเอกสารการประชาสัมพันธ์ รายการของสถานีฯ, ทำเว็บไซต์และอินทราเน็ตของสถานีฯ, การทำประชาสัมพันธ์รายการของ สถานีผ่านหน้าจอ นั้น เป็นข้อมูลสารสนเทศสารสนเทศทัศนวัสดุเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งประกอบไปด้วย รูปภาพ/สไลด์/เรื่องย่อ/Production Note เทปตัวอย่างรายการต่าง ๆ ของสถานีฯ ที่ได้รับจากฝ่ายรายการ และ ฝ่ายผลิตรายการ โดยนำมาจัดเก็บไว้ในห้องข้อมูล ฝ่ายประชาสัมพันธ์ และเก็บไว้เฉพาะบุคคลตามหน้าที่การทำงาน สำหรับนิตยสารและหนังสือพิมพ์ที่ทางฝ่ายประชาสัมพันธ์บอกรับจะ นำมาใช้เพื่อการจัดทำ Press Cutting โดยเลือกตัดเฉพาะข่าวที่เกี่ยวข้องกับสถานี ข่าวบริษัทในเครือ ข่าวเกี่ยวกับวงการบันเทิงเน้นเฉพาะวงการวิทยุโทรทัศน์ และข่าวที่สถานีฯ มีส่วนเกี่ยวข้องกับ อื่น ๆ การตรวจสอบข้อมูลของข่าวที่ลงทางสื่อสิ่งพิมพ์ เป็นงานที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ต้องทำควบคู่ ไปกับการส่งข่าวประชาสัมพันธ์รายการให้แก่สื่อมวลชน ข้อมูลสารสนเทศและสิ่งพิมพ์ที่ฝ่าย ประชาสัมพันธ์ได้รับจะมีจำนวนมากและครอบคลุม มากกว่าฝ่ายอื่น โดยเฉพาะในห้องข้อมูล ของ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ เพราะเป็นแหล่งข้อมูลที่ฝ่าย ๆ ต่างของสถานีฯ มักจะมาติดต่อขอข้อมูลตาม ความเคยชินที่เคยปฏิบัติงานมากกว่า 32 ปี โดยเฉพาะการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานใน ห้องข้อมูล ( มโนพร ไวยเวหา, สัมภาษณ์ 28 มกราคม 2545 )

นอกจากนี้สื่ออินเทอร์เน็ตก็เป็นแหล่งข้อมูลสารสนเทศ ที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ใช้ในการ ค้นหาข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ในสถานีฯ เพราะต้องใช้ค้นหาหาข้อมูลของรายการต่างประเทศที่สถานี นำมาออกอากาศ รวมถึงการตรวจสอบความเคลื่อนไหวของสื่อมวลชนที่ผลิตงานอินเทอร์เน็ตว่ามี รูปแบบและเนื้อหาของรายการที่นำเสนอหรือถ่ายทอดผ่านสื่อสมัยใหม่นี้อย่างไร

การแสวงหาและการได้ข้อมูลสารสนเทศของฝ่ายประชาสัมพันธ์ จึงเกิดจากการ สัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวนั้น ๆ โดยตรง อาทิจาก ผู้จัด ดารา หรือการได้ข้อมูล สารสนเทศโดยตรงจากบริษัทผู้ผลิตรายการส่งมาให้ยังฝ่ายประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะในส่วนงาน แผนกสื่อมวลชนสัมพันธ์และแผนกอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ต โดยสรุปได้ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 แหล่งที่มาและประเภทของข้อมูลสารสนเทศของฝ่ายประชาสัมพันธ์

แหล่งที่มาของข้อมูลสารสนเทศ	กระบวนการแสวงหา / กระบวนการได้มา	ประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่ได้	การนำไปใช้ประกอบการทำงาน
1. แหล่งบุคคล	พูดคุย / ซักถามโดยตรงทางโทรศัพท์ หรือทาง E-Mail	ข้อมูลเกี่ยวกับรายการที่นำเสนอทางสถานีทุกรายการและทุกประเภท	จัดเก็บเป็นคลังข้อมูลเพื่อให้ในสถานีฯ ใช้ในการทำงาน
2. สื่อมวลชน 2.1 หนังสือพิมพ์ 2.2 นิตยสาร 2.3 โทรทัศน์ / วิทยู 2.4 อินเทอร์เน็ต	1. การซื้อกับทางร้านค้า 2. เจ้าหน้าที่ซื้อเอง 3. ได้รับภินันท์นาการ	ข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวในวงการบิน และข้อมูลควรทราบที่ผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่นๆ ต้องการ	ตัดทำเพิ่มข่าวบันเทิงประจำวัน ตัดทำเพิ่มข่าวไอทีประจำสัปดาห์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้รับทราบข้อมูลด้านบันเทิง
3. สถาบันให้บริการด้านข้อมูลสารสนเทศ	ค้นจากอินเทอร์เน็ต หรือโทรศัพท์ไปยังแหล่งให้บริการ	รายชื่อหนังสือ หรือประวัติข้อมูลบุคคล ที่สถาบันเหล่านั้นรวบรวมไว้	เป็นข้อมูลในการประชาสัมพันธ์หรือเพื่อสนับสนุนงานฝ่ายอื่น ๆ เช่น ฝ่ายบริหาร, ฝ่ายรายการ, ฝ่ายโฆษณา, ฝ่ายผลิตรายการ
4. หน่วยงานที่เป็นแหล่งที่มาของข้อมูลสารสนเทศโดยตรง	โทรติดต่อสอบถาม ข้อมูลที่ต้องการทราบจากผู้จัดหรือหน่วยงานนั้น ๆ โดยตรง	เอกสาร เรื่องย่อรายการ รูปภาพละคร หรือไฮด์ททัศน์วัสดุของรายการของสถานีฯ	ได้ทราบข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการทำงานด้านประชาสัมพันธ์ และฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
5. สื่อประสม มัลติมีเดีย	เทปเพลงละคร ซีดีเพลงละคร โปรโมชันที่มาพร้อมกับรายการที่สถานีฯ สั่งซื้อ และเทปงานสำคัญ ๆ ของสถานี เช่นงานครบรอบ	เทปเพลงละคร แผ่นพับจดหมายข่าว พลิ้ม, สไลด์, รูปภาพ, เรื่อย่อ, Music Cue Sheet, Production Note แอนด์บิล โปสเตอร์ ฯลฯ	เก็บไว้สำหรับเจ้าหน้าที่ในสถานีฯ ต้องการใช้งาน เช่นฝ่ายบริหาร, ฝ่ายบริหาร, ฝ่ายรายการ, ฝ่ายผลิตรายการ
6. แหล่งข้อมูลในสถานีฯ	ทุกฝ่ายในสถานีฯ มักจะได้รับการสอบถามไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	1. จดหมาย, บันทึก 2. ข้อมูลควรทราบทั่ว ๆ ไป	เพื่อดำเนินการต่อในส่วนที่เกี่ยวข้อง

จากที่กล่าวมาถึงแหล่งที่มาและประเภทของการใช้ข้อมูลสารสนเทศของทั้ง 9 ฝ่าย เรา  
จึงเห็นได้ว่า ข้อมูลสารสนเทศบางประเภท เป็นข้อมูลสารสนเทศที่สามารถใช้ทำงานร่วมกันได้ เพื่อ  
ให้เกิดประโยชน์และลดต้นทุนด้านค่าใช้จ่ายและค่าวัสดุอุปกรณ์ในการจัดเก็บ โดยเฉพาะข้อมูล  
สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับรายการ รายการข่าวและรายการละครของสถานี สามารถสรุปและ  
อธิบายลักษณะของแหล่งที่มาและประเภทของข้อมูลสารสนเทศเหล่านั้นที่แต่ละฝ่ายใช้ร่วมกัน  
เพื่อประกอบการทำงานได้ คือ

1. ข้อมูลรายละเอียดและเรื่องย่อของรายการละครที่ออกอากาศทางสถานี  
เป็นข้อมูลทุกอย่างของรายการละครที่สถานี เป็นผู้ผลิตและออกอากาศเช่น ตัวแสดง,  
เรื่องย่อ, รูปภาพ, ลำดับการถ่ายทำ, บทสัมภาษณ์ดารานักแสดงที่เล่นละครเรื่องนั้น ๆ เป็นต้น

**TV THUNDER** 7 ก.พ. 2545

ที่ TVT012545

24 มกราคม 2545

เรื่อง ขอนำส่งเรื่องย่อและรายชื่อนักแสดง "เซี่ยนนิ.รักสะเลย"

เรียน คุณอัมพร มาลีเกอ  
สถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. เรื่องย่อละคร "เซี่ยนนิ.รักสะเลย"  
2. รายชื่อนักแสดง

ตามที่บริษัท ทีวี ธันเดอร์ จำกัด ผู้ผลิตละครเรื่องแม่หัวใจ ออกอากาศทุกวัน  
เสาร์-อาทิตย์ เวลา 10.00-10.45 น. ทางสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 เนื่องจากละครเรื่อง  
ดังกล่าวมีกำหนดออกอากาศตอนสุดท้าย (29 ตอน) คือวันอาทิตย์ที่ 24 กุมภาพันธ์ 2545 และ  
บริษัทฯ ได้เตรียมละครเรื่อง "เซี่ยนนิ.รักสะเลย" เพื่อนำออกอากาศต่อจาก ละครแม่หัวใจ  
โดยเริ่มออกอากาศในวันจันทร์ที่ 2 มีนาคม 2545 ทางบริษัทฯ จึงใคร่ขอนำส่งเรื่องย่อ และ  
รายชื่อนักแสดงละคร "เซี่ยนนิ.รักสะเลย" เพื่อยางสถานีจะได้นำแพร่ภาพตามเวลาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอขอบพระคุณล่วงหน้า ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

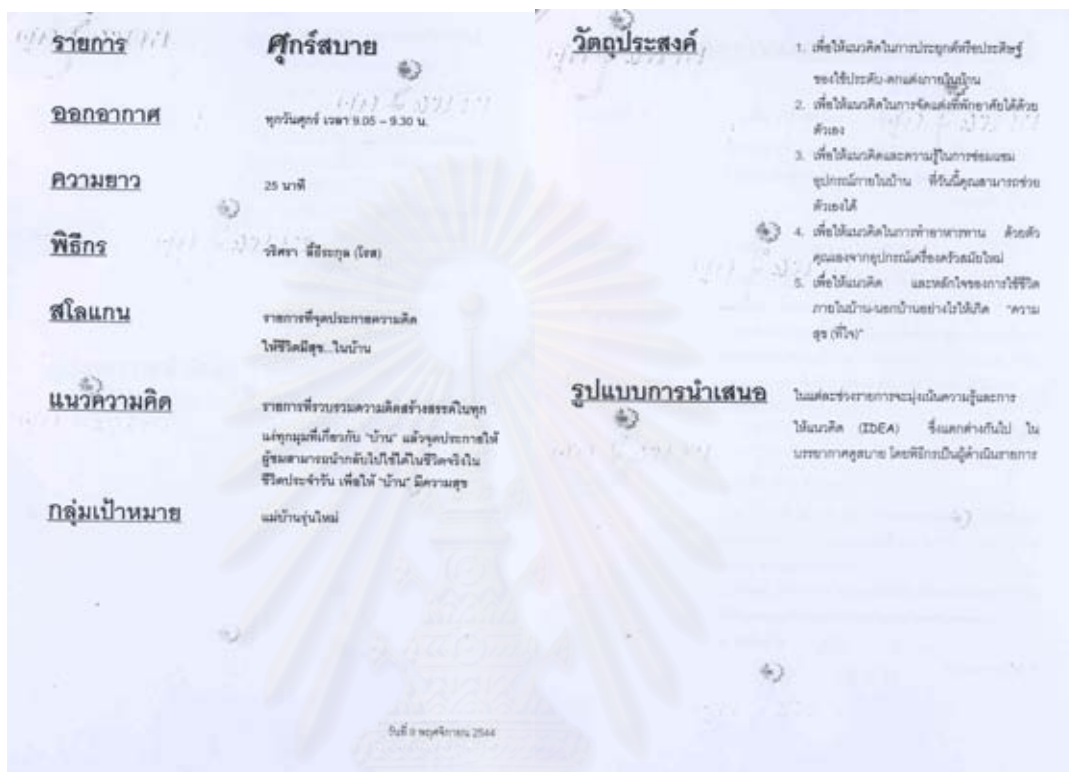
อัมพร มาลีเกอ  
ผู้อำนวยการ

บริษัท ทีวี ธันเดอร์ จำกัด  
1213/309-10 Soi Landprao 94 (Panjmit), Srvara Road, Wangthonglang, Bangkok 10310  
Tel: (662) 559-0022 (10 Line) Fax: (662) 559-3609

แผนภาพที่ 10 : ตัวอย่างข้อมูลละครของสถานี

2. ข้อมูลรายละเอียดของรายการที่ผลิตในประเทศที่ออกอากาศทางสถานีฯ

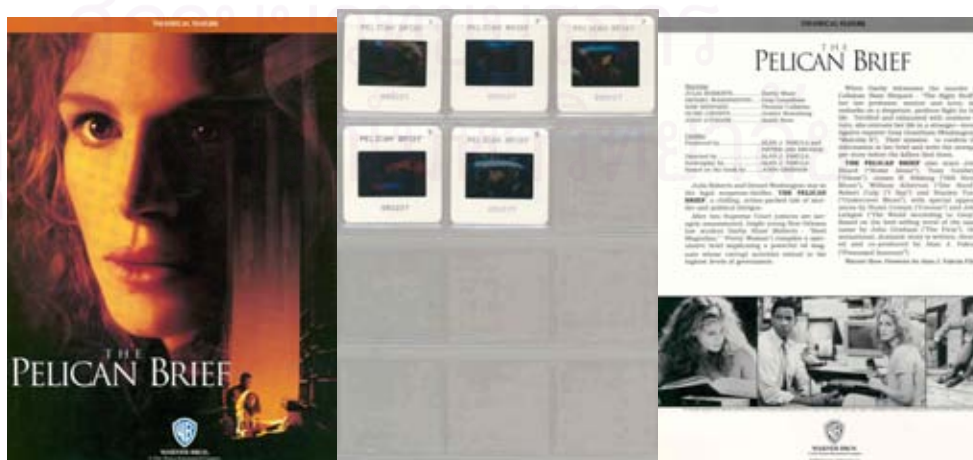
คือ ข้อมูลของรายการที่ผลิตในประเทศที่ออกอากาศทางสถานี ประกอบด้วย รูปแบบรายการ, ภาพนิ่ง, ลำดับการออกอากาศในแต่ละวันที่ปรากฏในผังรายการประจำเดือนและประจำสัปดาห์ของทางสถานีฯ



แผนภาพที่ 11 : ตัวอย่างข้อมูลรายการของสถานีฯ

3. ข้อมูลรายละเอียดรายการที่สถานีฯซื้อที่มาจากต่างประเทศ

เป็นข้อมูลรายละเอียดที่มาจากต่างประเทศหรือเทพรายการภาพยนตร์ต่างประเทศหรือเทพรายการจากต่างประเทศที่สถานีนำมาออกอากาศ มี ภาพนิ่ง, สไลด์ดีวี, เรื่องย่อ, บทพากย์, แอนดบีล, โปสเตอร์, Music Cue Sheet ,คอมแพคดิสก์ เป็นต้น



แผนภาพที่ 12 : ตัวอย่างข้อมูลรายการภาพยนตร์จากต่างประเทศ

4. สิ่งพิมพ์และนิตยสาร ทางด้านบันเทิงและสาระเรื่องราวที่เป็นประโยชน์

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ในสถานี ได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสถานี ที่ปรากฏผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์รายวัน, นิตยสาร รวมถึงนวนิยายที่เป็นเรื่องที่สถานีออกอากาศ และผ่านการตีพิมพ์ในนิตยสารมาแล้ว ก่อนนำมารวมเล่ม

5. โสตทัศนวัสดุอุปกรณ์ที่สถานี เป็นผู้จัดทำขึ้นเอง เช่น หนังสือครบรอบสถานี, รายงานประจำปี ของบริษัท บีอีซี เวิลด์ จำกัด (มหาชน), แผ่นพับ, ใบเสนอขายรายการ, แผนผังรายการ, ใบเสนอขายรายการ, สิ่งพิมพ์พิเศษที่ละครที่ผู้จัดละครเป็นผู้ดำเนินการเอง รวมไปถึง เทปเพลงและซีดีเพลงครบรอบสถานี ที่จัดทำเป็นประจำทุกเดือนมีนาคมของทุกปี

6. รูปภาพกิจกรรมหรืองานต่าง ๆ ของสถานี

เป็นรูปภาพเกี่ยวกับกิจกรรมที่สถานี เป็นผู้ดำเนินงานหรือมีส่วนเกี่ยวข้องในการร่วมกิจกรรมนั้น ๆ เช่น งานกาชาด, มิสไทยแลนด์เวิลด์, ภาพกิจกรรมวันครบรอบของสถานี, ภาพคณะผู้บริหาร, บุคลากรในสถานี เป็นต้น

7. ผังรายการประจำเดือน ผังรายการประจำสัปดาห์ของสถานี ให้ข้อมูลรายการที่ออกอากาศทางสถานีแกีสื่อมวลชน, บริษัทโฆษณา และผู้เกี่ยวข้องในการทำงาน

The image shows a detailed broadcast schedule for Thai TV Channel 3. It is organized into a grid with columns for different days of the week (Sun, Mon, Tue, Wed, Thu, Fri, Sat, Sun) and rows for various time slots. The programs listed include news, entertainment, and social dramas. For example, 'NEWS' is broadcast at 8:00-9:00 on weekdays, and 'SOCIAL DRAMA' is shown at 20:15-22:00. The right side of the grid lists the corresponding channel numbers for each program.

แผนภาพที่ 13 : ผังรายการประจำสัปดาห์และผังรายการประจำเดือนของไทยทีวีสีช่อง 3



## 8. สื่อวีดิทัศน์รายการของสถานีฯ

คือเทปเบต้ารายการที่ออกอากาศทางสถานี, เทปเบต้ารายการละคร, เทปเบต้าที่บันทึก รายการที่ออกอากาศใน 1 วัน ตั้งแต่เปิดสถานีถึงปิดสถานี เทปเบต้าภาพยนตร์ต่างประเทศที่ สถานีฉาย

ปัจจุบัน มีเพียงวัสดุประเภทสื่อวีดิทัศน์ ที่ได้จัดเก็บในห้องเทป และมีการลงรายการไว้ในคอมพิวเตอร์ในโปรแกรม AS 400 เท่านั้น แต่วัสดุประเภทอื่น ๆ ยังไม่ได้มีการจัดเก็บรวบรวมให้เป็นระบบและสามารถสะดวกต่อการใช้งานของทุกฝ่ายในสถานีฯ

ด้วยเหตุนี้ เราจึงควรพิจารณาถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น ที่ทำให้การแสวงหาข้อมูล สารสนเทศและการใช้ข้อมูลสารสนเทศเหล่านี้เพื่อประกอบการทำงาน ของสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. ยังไม่เป็นระบบที่ดี โดยผู้วิจัยได้สรุปไว้ในตอนที่ 3

## ตอนที่ 3. ปัญหาที่พบและวิธีการแก้ปัญหาเรื่องการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศ

### 3.1 นโยบายของสถานีฯ ( Media Policy )

การดำเนินงานของหน่วยงานหรือองค์กรใด ๆ ก็ตาม การวางนโยบายและวางแผนการดำเนินงาน เป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับความก้าวหน้าขององค์กร สำหรับสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. นโยบายเป็นสิ่งที่รับทราบเฉพาะผู้บริหารระดับสูง

นอกจากนั้นการรับทราบนโยบายหรือรายละเอียดต่าง ๆ นั้นแต่ละฝ่ายจะได้รับทราบ ข้อมูลในช่วงระยะเวลาที่ไม่พร้อมกัน ทำให้การดำเนินงานในบางส่วนงานเป็นปัญหา เช่น การทราบแผนผังรายการล่วงหน้าเพื่อเตรียมหาข้อมูลของรายการที่จะออกอากาศ ปัญหาที่พบคือการ จัดเตรียมข้อมูลสารสนเทศรายการใหม่ของฝ่ายที่มีหน้าที่รับผิดชอบ ไม่ทันกับความต้องการของ ฝ่ายที่ประสงค์จะใช้งาน เพราะเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการหาข้อมูล ไม่ทราบแผนผังรายการล่วงหน้า และในบางครั้งยังทราบเป็นหน่วยสุดท้ายด้วยซ้ำ เพราะผู้บริหารจะมีการสั่งงานด้วยวาจากับ ผู้เกี่ยวข้องในขั้นต้นว่า ยังไม่ให้อำนาจรายละเอียดของแผนผังรายการเดือนต่อไปให้กับฝ่ายอื่น ๆ จนกว่าจะได้รับการอนุญาต

“ ฝ่ายโฆษณาจะขอโปรโมชั่น เพื่อทำไบเซนออกขายลูกค้า เขาก็จะทราบรายชื่อรายการใหม่ก่อนเรา แต่เขาไม่บอก ฝ่ายเราก็จะต้องหาโปรโมชั่นรองรับเขา บางทีมาบู๊ปก็จะเอาบู๊ป เจ้าหน้าที่ก็เตรียมไม่ทัน “ ( วรวรรณ ตินสุลานนท์, สัมภาษณ์ 27 กุมภาพันธ์ 2545 )

“ ฝ่ายรายการเหมือนเป็นความลับมาก บางทีมีการเปลี่ยนแปลงรายการ เราก็ไม่ทราบทั้ง ๆ บางทีทราบตอนแผนผังรายการออกมาแล้ว และพบว่าเทปรายการยังไม่ส่งมาจากต่างประเทศ ก็ต้องโทรติดต่อตามเทป ถ้าเป็นภาพยนตร์ที่เก่า ๆ และไม่ค่อยได้รับความนิยม หรือเป็นภาพยนตร์ที่สร้างเพื่อฉายทางโทรทัศน์ในต่างประเทศอย่างเดียวก็น่าจะลำบากและซ้ำ แต่ถ้าเป็นภาพยนตร์ที่ติดอันดับ Box Office เขาก็จะกระตือรือร้นส่งเทปให้เราเร็วกว่ามาก ” ( ดวงนภา เต็มไกรศรี, สัมภาษณ์ 5 มีนาคม 2545 )

แต่รูปแบบการบริหารงานของไทยทีวีสีช่อง 3 นโยบายและอำนาจในการดำเนินการจะขึ้นอยู่กับผู้บริหารเป็นคนกำหนด ทำให้บางครั้งเจ้าหน้าที่ในระดับปฏิบัติการ ไม่มีโอกาสได้ชี้แจงหรือเสนอความคิด เพราะการบริหารงานเป็นลักษณะรวมอำนาจไปยังผู้นำ ( Centralization Leadership ) การตัดสินใจดำเนินการเรื่องข้อมูลสารสนเทศในสถานียังมีอุปสรรคบ่อย ๆ

### 3.2 การตรวจสอบความถูกต้องและเที่ยงตรงข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับ

การตรวจสอบข้อมูลเพื่อการทำข่าว เป็นสิ่งที่องค์กรสื่อ ควรจะเคร่งครัดและรอบคอบ เพราะการกระจายข้อมูลที่ผิดพลาด อาจจะทำให้เกิดความเสียหายต่อการปฏิบัติงานขององค์กรได้ ไทยทีวีสีช่อง 3 จึงมีการตรวจสอบความถูกต้องและเที่ยงตรงของข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับอยู่ 3 จุดใหญ่ ๆ คือ

#### 3.2.1 เทปทุกประเภทที่จะออกอากาศ

การตรวจสอบคุณภาพของเทปรายการ, เทปโฆษณาที่จะออกอากาศ ให้อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์และถูกต้องพร้อมจะออกอากาศ เป็นโสตทัศนวัสดุสำคัญที่สถานีต้องพิจารณา เพราะว่าเป็นงานที่ออกมาทางสื่อโทรทัศน์สู่สายตาคนในทันที หากภาพที่ออกอากาศมีการเสียหายหรือออกอากาศผิดรายการ รวมถึงการมีภาพที่ไม่เหมาะสมปรากฏ ก็อาจจะทำให้ได้รับการร้องเรียน หรือได้รับคำตำหนิ ซึ่งทางสถานีก็ต้องน้อมรับคำผิดและขอโทษผู้ชมได้

#### 3.2.2 แผนผังรายการ

การตรวจสอบความถูกต้องของผังรายการ เป็นงานแรกของผู้บริหาร, ฝ่ายรายการ,

ฝ่ายผลิตรายการ, ฝ่ายโฆษณา, ฝ่ายออกอากาศ จะต้องตรงกันเสมอ เพราะมิฉะนั้นจะทำให้การทำงานในขั้นต่อไปเกิดความผิดพลาดได้

### 3.2.3 ข้อมูลที่นำมาใช้ทำข่าว

การทำงานด้านข่าว เป็นการรายงานข้อเท็จจริง ข้อมูลที่ถูกต้องเที่ยงตรง ข่าวทุกข่าวที่นำเสนอก่อนออกสู่สายตาตามวชน จึงต้องรอบคอบเป็นพิเศษ เพราะว่ามีคนนั้นบุคคลที่ตกเป็นข่าว อาจจะได้รับ ความเสียหายเสียชื่อเสียง คนทั่วไปเข้าใจผิดได้ และที่สำคัญคือการกระทบกระเทือนถึงสถานี ซึ่งเป็นปัญหาใหญ่ ข่าวต่างประเทศก็จะมี การตรวจสอบจากสำนักข่าวที่เราซื้อลิขสิทธิ์ทั้ง 3 คือ ซีเอ็นเอ็น, วีไอพี และรอยเตอร์ แต่ถ้าเป็นในบางช่วงเวลาที่ มีข่าวเด่น ๆ ก็อาจ จะมีการซื้อข่าวเพิ่มเติมจากสำนักข่าวอื่น ๆ เช่น เอ็นบีซี หรือสำนักข่าววิสนิวส์ เป็นต้น

### 3.3 ภาษา

ข้อมูลสารสนเทศที่เข้ามาในสถานี ไม่ได้มีแค่ภาษาไทยแต่เพียงอย่างเดียว เพราะข้อมูลสารสนเทศที่เข้ามายังมีเป็นภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น และโดยเฉพาะภาษาอังกฤษ จึงต้องมีเจ้าหน้าที่ ที่ความเชี่ยวชาญในภาษาต่างประเทศเหล่านั้น แปลข้อมูลเป็นภาษาไทย เช่น ข่าว, เรื่องย่อรายการ จากต่างประเทศ, บทพากย์, ข้อมูลที่ได้มาจากเว็บไซต์เพื่อนำมาทำงาน ภาษาเหล่านี้ถ้ามีการแปลผิดพลาดก็อาจจะทำให้การสื่อสารข้อมูลออกไปผิดพลาดและทำให้เจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องได้รับ คำตำหนิได้

“ คนที่ทำหน้าที่แปลโปรโมชันรายการ ก็จะเป็นเจ้าหน้าที่การตลาด ร่วมกับฝ่ายประชาสัมพันธ์ ปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ใช่เรื่องของภาษา แต่เป็นว่าคนที่ทำหน้าที่ก็ไม่ได้เป็นผู้รู้เรื่องหนังหรือเรื่องรายการนั้น ๆ เพราะอาจจะไม่ได้ดูเทปรายการโดยตรง โดยเฉพาะภาษาจีนซึ่งโปรโมชันมาเป็นภาษาจีน แถมบางทีก็ไม่มีชื่อภาษาอังกฤษ มีแต่ชื่อภาษาจีน ก็จะก่อให้เกิดความสับสนได้เหมือนกัน ” ( วันทนีย์ ภิระพันธ์พานิช, 2 มีนาคม 2545 )

### 3.4 บุคคล

ปัญหาที่เกิดในการทำงานจากตัวบุคคลเป็นสิ่งที่ทำให้การทำงานในส่วนต่าง ๆ เป็นอุปสรรค ในการก้าวหน้าของงาน เช่น ความไม่รู้, การไม่ยอมรับสิ่งใหม่ ๆ, ความเคยชินกับระบบปฏิบัติแบบงานเดิม ๆ จึงสมควรที่จะแก้จากตัวบุคคลเป็นประการแรก รวมถึงผู้บริหารเองที่อาจจะไม่มีเวลามาศึกษาถึงประโยชน์ของข้อมูลสารสนเทศต่อการดำเนินงานของสถานี อย่างเป็นระบบ เพราะเข้าใจว่า มีการจัดเก็บหรือระบบของข้อมูลสารสนเทศที่ดีแล้ว เพราะว่าผู้บริหารที่ทำงานอยู่

ในฝ่ายบริหาร สามารถแสวงหาข้อมูลสารสนเทศได้ง่ายมากกว่า เพราะอยู่ในระดับของผู้วางนโยบายการทำงานของสถานียุ่ผู้มีอำนาจในองค์กร และเป็นผู้ควบคุมการเงินและตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ในสถานียุ่ จึงอาจไม่เข้าใจและรับทราบถึงปัญหาของการทำงานในเรื่องของการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศมาใช้เพื่อตอบสนองของผู้บริหาร อีกทั้งเจ้าหน้าที่ในระดับปฏิบัติงานไม่เคยมีโอกาสได้ชี้แจงถึงปัญหาต่อผู้บริหารระดับสูงโดยตรง นอกจากการเสนอผ่านหัวหน้าฝ่าย หรือพบปรึกษา กับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้วยกัน

“ คนที่นี้อาจจะเหมือนมี 2 ช่วงอายุคือ คนที่มีประสบการณ์ในการทำงานนานๆ กับเด็ก รุ่นใหม่ ๆ ทำให้บางครั้งการติดต่องานหรือการดำเนินงานในบางเรื่องเลยอาจจะล่าช้าไปบ้าง หรือ บางเรื่องก็ต้องรอให้เจ้าหน้าที่ที่ทราบเรื่องมาดำเนินการต่อ ทั้งที่เป็นเรื่องเล็กน้อย ก็ทำให้เสียเวลา ในการทำงานพอสมควร ” ( วิลาสิณี เสถียรภาพงษ์, สัมภาษณ์ 9 มีนาคม 2545 )

นอกจากนั้นความไม่เข้าใจในเรื่องของประโยชน์ของการรับทราบข้อมูลสารสนเทศ ที่ถูกต้อง เพื่อนำมาใช้ประกอบการทำงาน ทำให้เจ้าหน้าที่ในสถานียุ่ มีความเพิกเฉยต่อการแสวงหาข้อมูลเพื่อนำมาในการทำงาน เช่น ถ้าบางครั้งไม่มีเอกสารของข้อมูลรายการใดรายการหนึ่ง ก็อาจจะไม่มีการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์หรือการทำไบเสนอขายรายการ โดยเฉพาะถ้าเป็นรายการที่ไม่เป็นรายการได้รับความนิยมหรือเป็นรายการเล็ก ๆ เช่น ภาพยนตร์เรื่องยาวที่ฉายในช่วงเวลาวันจันทร์ ก็อาจจะไม่ได้รับการนำเสนอเท่ากับภาพยนตร์ที่อยู่ในช่วงเวลาที่มีการขายโฆษณาในราคาที่สูงกว่า หรือได้รับความนิยมจากผลการสำรวจมากกว่า

## ส่วนที่ 2 : การใช้ข้อมูลสารสนเทศในหน้าที่การงาน

### ตอนที่ 1. วิธีการกระจายข้อมูลสารสนเทศ

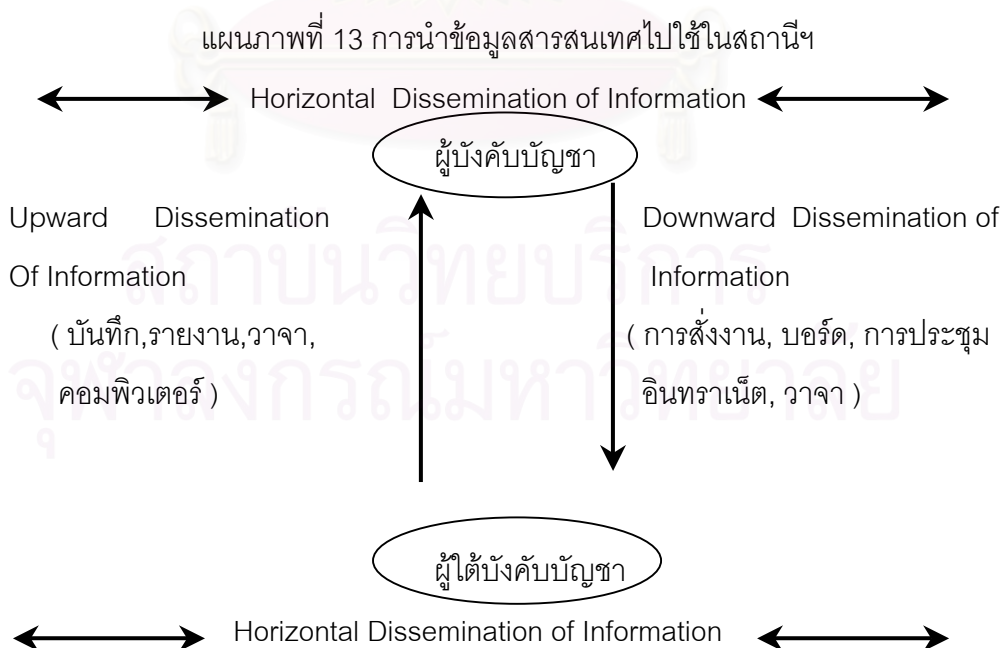
สถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. ได้มีการนำข้อมูลสารสนเทศทั้งหมด มาใช้ในหน้าที่การงาน แบ่งได้เป็น 2 แบบ คือ การนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ภายในสถานีและการกระจายข้อมูลสารสนเทศไปยังมวลชน ผู้วิจัยจึงได้สรุปช่องทางของการนำข้อมูลสารสนเทศ ตามหัวข้อข้างต้น คือ

การกระจายข้อมูลสารสนเทศภายในสถานีวิจัยโทรทัศนไทยที่วีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท.  
 ( Flow of Upward, Downward, Horizontal  
Dissemination of Information in Intra-Organization )

1. การนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้ในแนวตั้งบนลงล่าง ( Downward ) เป็นกระบวนการส่งข้อมูลสารสนเทศจากบุคคลตำแหน่งที่สูงกว่ามายังตำแหน่งที่ต่ำกว่า

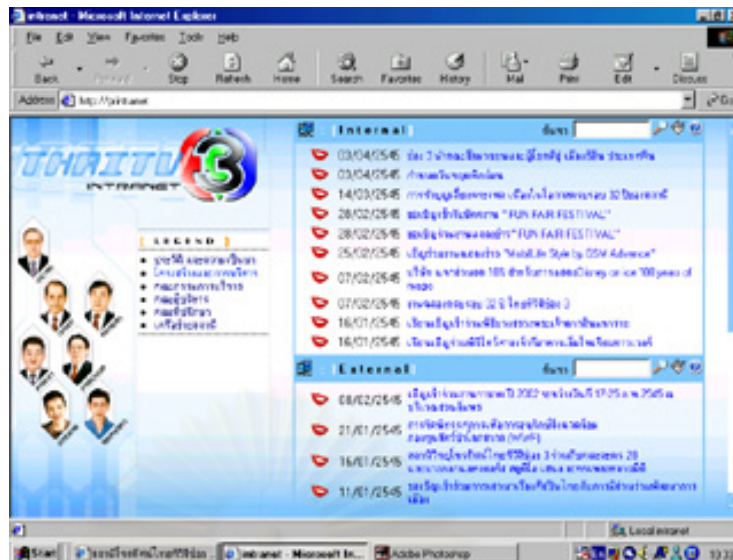
2. การนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้ในแนวตั้งแบบล่างขึ้นบน ( Upward ) หมายถึงกระบวนการส่งข้อมูลสารสนเทศจากระดับต่ำกว่าไปยังผู้ที่มีระดับสูงกว่า

3. การนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้ในแนวนอนหรือแนวระนาบ ( Horizontal ) คือลักษณะของการเดินทางของข้อมูลสารสนเทศ ในกลุ่มผู้ที่มีตำแหน่งเสมอกันหรือใกล้เคียงกันในสายงานเดียวกันหรือสายงานที่เกี่ยวข้องกัน และข้ามสายงานโดยอาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัว มักเป็นการขอคำแนะนำ การประสานงานอย่างไม่เป็นทางการ โดยทั้ง 3 วิธีการแสดงได้ดังแผนภาพที่ 10 และสรุปเป็นตารางในตารางที่ 14



ตารางที่ 14 การกระจายข้อมูลสารสนเทศในสถานี

Upward Dissemination	Downward Dissemination	Horizontal Dissemination
<p>1.การทำบันทึก</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เสนอขออนุมัติ</li> <li>- เสนอขอเพื่อดำเนินการ</li> </ul> <p>2. การทำรายงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สรุปงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ</li> </ul> <p>3.โปรแกรมMicrosoft Outlook</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ให้เลขานุการผู้บริหารเพื่อนำเสนอผู้บริหาร</li> </ul> <p>4.วาจา</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การเข้าพบเพื่อชี้แจงข้อมูลหรือรายงานข้อเท็จจริง</li> </ul>	<p>1. การสั่งงานตามลำดับชั้น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้บริหารมีคำสั่งหรือบันทึกมายังเจ้าหน้าที่หรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่กระทำ</li> </ul> <p>2. กระดานปิดประกาศ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ประกาศ, คำสั่ง, ให้แก่เจ้าหน้าที่ในสถานีได้รับทราบ</li> </ul> <p>3.โปรแกรมMicrosoft Outlook</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้บริหารให้เลขานุการส่งจดหมายหรือข้อมูลสารสนเทศทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์</li> </ul> <p>4.วาจา</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้บริหารเรียกผู้เกี่ยวข้องไปสั่งงานโดยตรง</li> <li>- ผู้บริหารพบผู้เกี่ยวข้องสั่งการแบบไม่เป็นทางการ</li> </ul>	<p>1.หนังสือเวียนและบันทึกโต้ตอบ, จดหมาย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เพื่อขอความร่วมมือในการทำงานตามวัตถุประสงค์ เช่นการขออนุมัติยานพาหนะ, ขอใช้สถานที่, บุคคลภายนอกขอเยี่ยมชมสถานีวิทยุ, ห้องข่าว เป็นต้น</li> </ul> <p>2. กระดานปิดประกาศ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- แจ้งข้อมูลควรทราบที่ได้รับจากภายนอก เช่น ประกาศดับไฟ, งานประกันสังคม เป็นต้น</li> </ul> <p>3.โปรแกรมMicrosoft Outlook</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ส่งเอกสารหรือบันทึกทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์</li> </ul> <p>4.วาจา</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การพูดคุยเวลาพบกันในสถานี</li> </ul> <p>5.การประชุมกลุ่มย่อย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่เรียกประชุม เพื่อขอความร่วมมือ หรือมีการทำงานร่วมกันระหว่างฝ่าย / ในฝ่าย เช่น การรับทราบเรื่องนโยบายผู้บริหาร</li> </ul> <p>6.อินทราเน็ต</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- แจ้งข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบคอมพิวเตอร์ในสถานี</li> </ul>



แผนภาพที่ 15 : อินทราเน็ตของไทยทีวีช่อง 3



แผนภาพที่ 16 : บอร์ดประชาสัมพันธ์ภายในสถานี



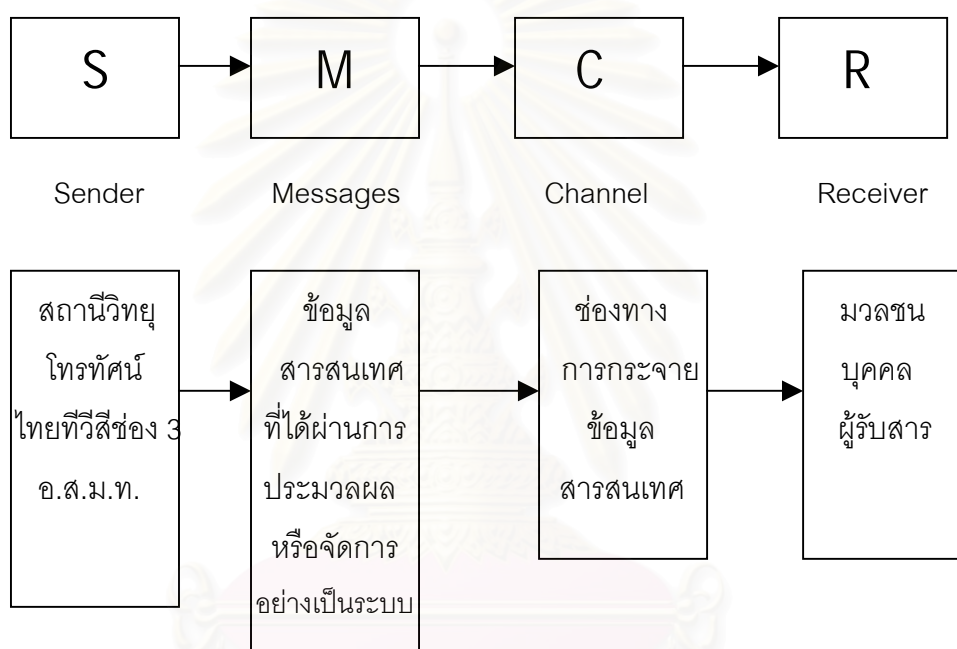
แผนภาพที่ 17 : บอร์ดตารางเวรข่าวประจำวัน

## การกระจายข้อมูลสารสนเทศไปยังมวลชน

( Dissemination of Information to Mass )

การกระจายข้อมูลสารสนเทศสู่ภายนอกสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. จะเป็นการกระจายข้อมูลสารสนเทศเป็นไปตามหลักของทฤษฎีการสื่อสารของเบอร์โลว์ ( อ้างใน โกวิท ธรพีพิศาล, 2543 ) แสดงได้ ดังแผนภาพที่ 13

แผนภาพที่ 18 การกระจายข้อมูลสารสนเทศไปยังมวลชน



เมื่อเราพิจารณาตามแผนภาพ เราจะสามารถเห็นถึงช่องทางของการกระจายข้อมูลสารสนเทศไปยังมวลชน ของสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. ได้ดังต่อไปนี้

### 1. การออกอากาศทางโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท.

การนำเสนอรายการออกอากาศทางสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. ทุกวัน ตั้งแต่เวลา 05.30 - 01.00 น. โดยมีรายการที่ออกอากาศคือ รายการข่าว, รายการละคร, รายการปพลิเคชันเท็ง, รายการกีฬา, รายการโทรทัศน์รวมการเฉพาะกิจ, รายการที่สั่งซื้อมาจากต่างประเทศ, รายการที่บริษัทผู้จัดผลิตเองในประเทศ และการประชาสัมพันธ์รายการใหม่





แผนภาพที่ 19 : การออกอากาศทางสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท.

## 2. การออกอากาศทางวิทยุคลื่น 105.5 เมกกะเฮิรตซ์

การจัดรายการเพลงสากล ตั้งแต่เวลา 06.00 - 24.00 น. ทุกวันจันทร์ – วันอาทิตย์ โดยจะเปิดเพลงสากลในปัจจุบันที่ได้รับความนิยมติดอันดับเพลงของอเมริกาและอังกฤษ รวมถึงการถ่ายทอดข่าวจากสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย เสนอข่าวสั้น 5 นาทีทุกต้นชั่วโมงจากสำนักข่าวไทย เสนอสารคดีสั้นทุกต้นชั่วโมง และมีการนำเสนอข่าวจากสำนักข่าว บีบีซี นิวส์



**Easy FM**  
**105.5**



แผนภาพที่ 20 : การออกอากาศทางสถานีวิทยุกระจายเสียง 105.5 MHz.

### 3. การประชาสัมพันธ์รายการของทางสถานีฯ ผ่านสื่อต่าง ๆ

การเขียนข่าวประชาสัมพันธ์รายการต่าง ๆ หรือกิจกรรมของสถานีฯ เพื่อให้สื่อมวลชนอื่น ๆ นำไปเผยแพร่ เช่น สื่อหนังสือพิมพ์, สื่อนิตยสาร, สื่อวารสาร, สื่ออินเทอร์เน็ต



แผนภาพที่ 21 : การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ www.thaitv3.com

# บริษัท บางกอกเอ็นเตอร์เทนเมนต์ จำกัด ไทยทีวีสี ช่อง 3

# บริษัท บางกอกเอ็นเตอร์เทนเมนต์ จำกัด ไทยทีวีสี ช่อง 3

“เด็ก... ภัยคุกคาม จิรัชชกิจ” นักในภาคนี้สวนกัน กับ ภัยคุกคามคือ  
เพราะเด็กมีตัวตนในละคร “นิกร”

“นิกร” เป็นเรื่องราวของศิลปิน ภัยคุกคาม จิรัชชกิจ (สาวสวยผู้มีความ  
มีความมั่นใจสูง ดูภาพ มีความมั่นใจจะอย่างละครที่เขย่ง แต่ความมั่นใจก็ถูกทำลายไป  
เมื่อมาแต่งงานกับ กุซาล ( นิธิ สมุทรโคจร ) ผู้ชายที่เธอไม่ได้มีอำนาจเหนือคนอื่น แต่มีเงินรัก  
ช่วยไว้คอยบดบังไว้ด้วยความสุขที่เธอผู้ว่าง เมื่อ สลัก ( สุรวิจ ทรัพย์กาญจน์ ) แฝงรอย  
กลับตัวได้ และเธอกลับมีความเชื่อใจกลับ

พบกับความหลากหลายทางอารมณ์ จากความสุจริตใจ “จิร” และ “นิกร” ในสิ่งที่  
ถูกต้อง ในละครนิกร บทประพันธ์ นันทนา วีระชน บทโทรทัศน์ วัฒนชัย วรรณพุด และ  
ศรีวิไล เปี่ยมไพธยกุล กำกับการแสดงโดย ชูชนา อ.พันธุ์ไพบูรณ์ นำแสดงโดย นิธิ สมุทร  
โคจร ภัยคุกคาม จิรัชชกิจ , วรฤทธิ์ โฆษิธรนิต , นันทน์ โกสพิทัญญ์ , ประเมณี วัฒน  
โสภาและนักแสดงสมทบอีกได้ ขอออกอากาศทุกวันพุธ-พฤหัสบดี เวลา 20.20 เริ่มออกอากาศ  
ตอนแรก 16 พ.ค. สถานี ทางไทยทีวีสีช่อง 3



ชมเรื่องราวแห่งศึกรักผ่าน และปรากฏการณ์เหนือมนุษย์ใน Movies on Three  
“Phenomenon... ฟีนอมินอน ซามเหนือมนุษย์” คืนวันศุกร์ที่ 31 พ.ค. นี้

ช่อง 3 นำเสนอเรื่องราวแห่งความรัก ความกล้าหาญ และมิตรภาพ ซึ่งต่างปรากฏการณ์  
แห่งความประหลาดประหลาดใน “Phenomenon... ฟีนอมินอน ซามเหนือมนุษย์”

เมื่อจอร์จ นิลสัน ซึ่งเคยอยู่ดีที่คนมองว่าเขาคือคนบ้าถูกทำร้ายโดยคน  
ความเชื่อคนบ้าในสถาบันวิจัยที่เขาคือคนบ้า ซึ่งเขาจะปฏิเสธความเชื่อที่เขาคือคนบ้า จนกระทั่งวันเกิด  
ของจอร์จ และปรากฏการณ์ประหลาดซึ่งแสดงให้เห็นว่าเขาคือคนเหนือมนุษย์ และเมื่อเขาคือคนเหนือ มน  
สิ่งปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้จอร์จกลายเป็นคนนอกสถาบันวิจัยแล้วแต่เพียงผู้เดียว และเมื่อถึงกับ  
มันกลับทำให้ความเชื่อของสถาบันวิจัยกลับถูกหักล้าง

ติดตามชมภาพยนตร์สุดประทับใจกับงานประพันธ์ที่ฉลาดล้ำจินตนาการผ่านเรื่องราวที่ชวนประหล  
เคลือบเคลือบในละครสุดพิเศษจากช่อง 3 คืนวัน 31 พ.ค. “Phenomenon... ฟีนอมินอน ซาม  
เหนือมนุษย์” นำแสดงโดย แอนดริว โรด “จอร์จ” พาร์โรว์ “ไนท์” จอร์จ นิลสัน “จอร์จ นิลสัน” จอร์จ นิลสัน  
สิดา เรซซิง, โรเบิร์ต คุโร, ซอเรน ไรทเทอร์ กำกับโดย จอห์น เทย์เลอร์ชม วันศุกร์ที่  
31 พฤษภาคม 2545 เวลา 22.20 - 00.50 น. ทางไทยทีวีสีช่อง 3

ขอใช้เป็นการขอบคุณ  
ฝ่ายประชาสัมพันธ์  
23 พฤษภาคม 2545

400 ซอยนาฬิกาส่ง โทร 02-2561-1111 โทร 0-20-11-11 โทรสาร 02-2561-1111 โทรสาร 02-2561-1111 โทรสาร 02-2561-1111

400 ซอยนาฬิกาส่ง โทร 02-2561-1111 โทร 0-20-11-11 โทรสาร 02-2561-1111 โทรสาร 02-2561-1111 โทรสาร 02-2561-1111

แผนภาพที่ 22 : การประชาสัมพันธ์รายการผ่านสื่อสิ่งพิมพ์

### 4.การจัดทำสื่อประสม

ได้แก่ แผ่นพับรายการใหม่, โปสเตอร์, หนังสือครบรอบการดำเนินงานของสถานีในแต่ละปี, รายงานประจำปี บริษัท บีบีซี เวิลด์ จำกัด (มหาชน), ปฏิทิน, เทป และซีดีเพลงละครที่สถานีฯ ได้จัดทำขึ้น ในวาระครบรอบการดำเนินงานของสถานี เป็นต้น



แผนภาพที่ 23 : สื่อประชาสัมพันธ์ที่สถานีฯ เป็นผู้ผลิต

## 5. การจัดกิจกรรม

เป็นการประมวลผลข้อมูลสารสนเทศ มาจัดกิจกรรมเพื่อเป็นการกระตุ้นความสนใจของผู้ชมและยังเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์และภาพพจน์ของสถานีสื่อมวลชนภายนอก เช่น การมอบทุนการศึกษา, การร่วมกับสถาบันพระปกเกล้าจัดเสวนาทางการเมือง, การอวยพรสื่อมวลชน, การนำดาราทัวร์ผู้จัดรายการหรือละครไปทำกิจกรรมสาธารณกุศล เป็นต้น



แผนภาพที่ 24 : กิจกรรมประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมภาพพจน์ของสถานีฯ

## 6. การกระจายข้อมูลแบบเฉพาะกิจของสถานีฯ

เจ้าหน้าที่ในสถานีในระดับผู้บริหาร ได้รับเชิญเป็นวิทยากรพิเศษบรรยายให้กับสถาบันการศึกษา หน่วยงานราชการและ ฯลฯ อาทิเช่น คุณประวิทย์ มาลีนนท์ กรรมการผู้จัดการ, คุณอุดม จะโนภาษ ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ, คุณสำราญ ฉัตรโท หัวหน้ากองบรรณาธิการข่าว, คุณสมสุข กิตติสาร หัวหน้าฝ่ายสถานีวิทยุกระจายเสียง, คุณบริสุทธิ บุรณะสัมฤทธิ์ หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์ การเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามาเยี่ยมชมการทำงานของฝ่ายต่าง ๆ เช่น ฝ่ายข่าว, ฝ่ายวิทยุกระจายเสียง รวมถึงทั้งการจัดงานแถลงข่าวรายการเด่น ๆ หรือการพาผู้ชมรายการของสถานีไปทัศนอาจร ก็จัดเป็นการกระจายข้อมูลสารสนเทศเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ของสถานีฯ ไปยังบุคคลภายนอกอีกวิธีหนึ่งด้วยเช่นกัน



แผนภาพที่ 25 : การกระจายข้อมูลไปสู่มวลชนแบบเฉพาะกิจ

## ตอน 2 เทคโนโลยีที่ใช้ในการกระจายข้อมูลสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศ คือเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ช่วยในการจัดการกับข้อมูลสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการจัดเก็บ การประมวลผล การค้นหา การรับและการส่งข้อมูลสารสนเทศ และที่สำคัญก็คือจะต้องมีบทบาทในการช่วยการกระจายข้อมูลสารสนเทศทั้งในวงแคบและแพร่กระจายอย่างกว้างขวาง โดยในปัจจุบันนี้คำว่าเทคโนโลยีสารสนเทศและคำว่า

เทคโนโลยีทางการสื่อสาร ( Information Technology & Communication Technology ) ต่างก็มีความสัมพันธ์และเกี่ยวเนื่องกันจนแทบจะไม่สามารถแยกออกจากกันได้อย่างเด็ดขาด สถาบันวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. จึงได้มีการพัฒนานำเทคโนโลยีทางการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาใช้เป็นอุปกรณ์, เครื่องมือ, สื่อกลาง ในการกระจายข้อมูลสารสนเทศ คือ

### 2.1 อุปกรณ์โสตทัศนวัสดุ

ได้แก่อุปกรณ์ที่ใช้ในการผลิตงานสื่อสารมวลชนทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นงานกระจายเสียงทางจอโทรทัศน์ หรือสื่อวิทยุกระจายเสียง โดยผู้วิจัยได้สรุปไว้ในตารางที่ 15

ตารางที่ 15 การนำโสตทัศนวัสดุและเทคโนโลยีการสื่อสารมาใช้ในการกระจายข้อมูลสารสนเทศ

อุปกรณ์โสตทัศนวัสดุ	ฝ่ายที่ใช้งาน /	การนำไปใช้ในงาน
1. อุปกรณ์กล้องโทรทัศน์ / เทปวิดีโอ / เครื่องเล่นวิดีโอ / โทรทัศน์	ฝ่ายข่าว, ฝ่ายผลิตรายการ ฝ่ายออกอากาศ, ฝ่ายรายการ, ฝ่ายโฆษณา, ฝ่ายประชาสัมพันธ์	1. เพื่อบันทึกภาพนำไปออกอากาศ 2. ตรวจสอบคุณภาพและเนื้อหาเทปรายการ/เทปผลิตภัณฑ์โฆษณา / เทปประชาสัมพันธ์รายการของสถานี
2. อุปกรณ์ในการติดต่อเทป	ฝ่ายข่าว, ฝ่ายผลิตรายการ ฝ่ายออกอากาศ, ฝ่ายรายการ ฝ่ายประชาสัมพันธ์	ติดต่อเทปต่าง ๆ ก่อนนำไปออกอากาศ ตามหน้าที่ของการทำงาน
3. เทป / ซีดี / เครื่องบันทึกเทป / เครื่องเล่นซีดี / หูฟัง / ไมโครโฟน	ฝ่ายข่าว, ฝ่ายผลิตรายการ ฝ่ายวิทยุกระจายเสียง ฝ่ายประชาสัมพันธ์	นำไปใช้ในการลงเสียง / บันทึกเสียง เพื่อจัดรายการ หรือทำเสียงประกอบ / การอัดเพลงประกอบละครแจกลูกข่าย
4. เครื่องพิมพ์ดีดไฟฟ้า	ทุกฝ่าย	พิมพ์งาน
5. โทรศัพท์ / โทรสาร	ทุกฝ่าย	พูดคุยติดต่อกันของสถานีฯ

### 2.2 โปรแกรมคอมพิวเตอร์

เป็นระบบคอมพิวเตอร์และระบบฐานข้อมูลที่ฝ่ายต่าง ๆ ใช้ในการทำงาน เป็นสื่อสมัยใหม่ที่นำมาลดการจับเก็บเอกสาร, ประหยัดเวลา และประหยัดพลังงานในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ ปัจจุบัน สถาบันวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. ได้มีการนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่อไปนี้มาใช้ในการทำงาน

### 2.2.1 ไมโครซอฟท์ออฟฟิศ

ประกอบไปด้วย โปรแกรมไมโครซอฟท์ วินโดว์ 2000 ช่วยในการพิมพ์งานเอกสารต่าง ๆ ของสถานี ไม่ว่าจะเป็น บันทึก, จดหมาย, บทข่าว, ข่าวแจกสื่อมวลชน, สัญญาใบสั่งซื้อรายการ, สัญญาใบสั่งซื้อโฆษณา

### 2.2.2 โปรแกรมคอมพิวเตอร์ AS 400

เป็นโปรแกรมของบริษัท ไอบีเอ็ม จำกัด โดยสถานีได้ซื้อลิขสิทธิ์มา เพื่อช่วยในการทำงานของบางฝ่าย เช่น ฝ่ายข่าว, ฝ่ายรายการ, ฝ่ายออกอากาศ, ฝ่ายประชาสัมพันธ์, ฝ่ายโฆษณา เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจะได้รับการอบรมเพื่อใช้งานโปรแกรมนี้ไม่เหมือนกันตามลักษณะงานของแต่ละฝ่าย

### 2.2.3 โปรแกรมและซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการจัดทำอินเทอร์เน็ต/ อินทราเน็ต

เป็นโปรแกรมเฉพาะที่ใช้ในการจัดทำ [www.thaitv3.com](http://www.thaitv3.com), [www.becnews.com](http://www.becnews.com) และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสถานีฯ โปรแกรมที่ใช้ในการจัดทำคือ Dreamweaver, Photoshop, Realplayer, Videoclip, Premeir, Graphics ทุกโปรแกรมมีลิขสิทธิ์ถูกต้อง

2.2.4 ระบบฐานข้อมูลของห้องข้อมูลฝ่ายข่าว เป็นการจัดเก็บข้อมูลที่ให้ใช้เฉพาะในฝ่ายข่าวเท่านั้น เพื่อช่วยให้ผู้สื่อข่าวสามารถค้นหาข้อมูลสารสนเทศได้รวดเร็วมากขึ้น

2.2.5 โปรแกรม RCS เป็นโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการจัดรายการวิทยุของฝ่ายสถานีวิทยุกระจายเสียง ผู้ดำเนินรายการจะต้องมีความเชี่ยวชาญในการใช้โปรแกรมนี้ โดยโปรแกรมนี้สามารถเลือกแผ่นที่มีตามที่คุณดำเนินรายการต้องการ ได้โดยอัตโนมัติ

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการกระจายข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้ในหน้าที่การงานนั้น จะขึ้นอยู่กับความคุ้นเคยในการทำงาน หรือความสนใจในการนำเทคโนโลยีเหล่านั้นมาลดความยุ่งยากในการทำงานแบบเดิม เช่น การจัดเก็บระบบข้อมูลเป็นแฟ้มเอกสาร แทนที่จะเก็บลงในแผ่นดิสเก็ต การที่จะให้เจ้าหน้าที่ในสถานีสนใจในเรื่องของเทคโนโลยี เพื่อช่วยลดปัญหาในการทำงาน จึงอยู่ในขั้นกำลังพัฒนา และการให้การอบรมเพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้เรียน ( วรวรรณ ตินสุถานนท์, สัมภาษณ์ 27 กุมภาพันธ์ 2545 ) ตามนโยบายของผู้บริหารที่คาดหวังว่าภายในปี 2545 นี้ เจ้าหน้าที่ในสถานีจะมีความสนใจและเข้าใจในเรื่องของเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะระบบคอมพิวเตอร์มากยิ่งขึ้น

### ตอนที่ 3. ปัญหาที่พบและวิธีการแก้ปัญหาเรื่องการใช้งานข้อมูลสารสนเทศ

จากการที่ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ในไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. ผู้วิจัยพบว่า การทราบถึงปัญหาและแนวทางในการแก้ปัญหาในเรื่องของการนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการทำงานที่ได้จากเจ้าหน้าที่ที่ได้สัมภาษณ์ เป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานสำหรับองค์กรสื่อมวลชน โดยเฉพาะไทยทีวีสีช่อง 3 ที่มีแนวโน้มจะพัฒนาการดำเนินงานด้านข้อมูลสารสนเทศให้เป็นระบบ ผู้วิจัยจึงได้สรุปประเด็นของตามที่ได้สัมภาษณ์ทั้ง 32 คน ได้กล่าวไว้ร่วมกัน ดังนี้

#### 3.1 สถานียุค สมควรมีสถานที่ที่เป็นศูนย์กลางของการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศของสถานีฯ

การใช้ข้อมูลสารสนเทศบางอย่าง หน่วยงานสามารถเข้าร่วมกันได้ แต่ขาดแหล่งศูนย์กลางในการจัดเก็บข้อมูล ทำให้บางครั้งเกิดการสิ้นเปลืองและการเสียทรัพยากรและงบประมาณ

#### 3.2 อุปกรณ์และเทคโนโลยีในการนำมาใช้เพื่องานด้านข้อมูลสารสนเทศ

เทคโนโลยีที่จะใช้ในการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ ยังไม่ก้าวหน้ามาก นอกจากโปรแกรมไมโครซอฟท์เวิร์ด ที่เป็นโปรแกรมสำนักงานทั่วไป แต่โปรแกรมที่ใช้ในการจัดเก็บเหมือนห้องสมุดหรือสถาบันบริการข้อมูลสารสนเทศทั่วไป ในสถานียังไม่มีรองรับ มีเพียงโปรแกรมที่เหมือนจะทำงานได้ดี เช่น โปรแกรม AS 400 หรือโปรแกรมตู้ขาวที่ทำเป็นระบบฐานข้อมูลของฝ่ายข่าวแต่เพียงเท่านั้น จึงควรจะมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีในด้านนี้ให้สอดคล้องกันสำหรับการทำงานของทุกฝ่ายในสถานีฯ

#### 3.3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ควรมีการส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรม ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการแจ้งนโยบายการดำเนินงานของสถานีให้เจ้าหน้าที่ได้รับทราบ จะเป็นการทำให้เจ้าหน้าที่ในสถานีฯ เข้าใจ และรู้สึกว่าการรับทราบข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้องและรวดเร็ว เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการทำงานของสถานีฯ โดยเฉพาะสถานีฯ ที่เป็นองค์กรทางด้านสื่อสารมวลชน



## บทที่ 6

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ กระบวนการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศ ของสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. ” นี้เกิดจากการที่ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของข้อมูลสารสนเทศว่า เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นต่อการดำเนินชีวิตของบุคคล ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการสนองความต้องการส่วนตัว หรือการแสวงหาและรับทราบข้อมูลสารสนเทศ เพื่อนำมาประกอบการใช้งานที่ปฏิบัติอยู่ในสถานียุ การแสวงหาข้อมูลสารสนเทศจึงมีที่มาของแหล่งข้อมูลสารสนเทศและวิธีการนำข้อมูลสารสนเทศที่ได้มาเพื่อไปใช้ในหน้าที่การงานแตกต่างกันไป ตามแต่กระบวนการทำงานของแต่ละบุคคล ที่ได้รับผิดชอบมอบหมายให้ปฏิบัติ โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเรื่องนี้คือ

1. เพื่อทราบความต้องการข้อมูลสารสนเทศของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการด้านรายการ ของไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท.
2. เพื่อทราบถึงกระบวนการในการแสวงหาและวิธีการใช้ข้อมูลสารสนเทศในการทำงานของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการด้านรายการ ของไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท.

กลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยใช้ศึกษา ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเพียงเฉพาะกระบวนการแสวงหาและการนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้ของเจ้าหน้าที่ของสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. จำนวน 9 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหาร, ฝ่ายข่าว, ฝ่ายรายการ, ฝ่ายผลิตรายการ, ฝ่ายศิลปกรรม, ฝ่ายสถานีวิทยุกระจายเสียง, ฝ่ายโฆษณา, ฝ่ายออกอากาศ และฝ่ายประชาสัมพันธ์ โดยใช้เกณฑ์ของการปฏิบัติงานและประสบการณ์ในการทำงานในหน้าที่ของบุคคลที่จะขอสัมภาษณ์ เป็นเกณฑ์ในการเลือกแหล่งข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจงแต่เพียงเท่านั้น

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยในเชิงคุณภาพ ( Qualitative Research ) ระเบียบวิธีที่ใช้คือการสัมภาษณ์เชิงเจาะลึก ( In - Depth Interview ) เพื่อสอบถามความคิดเห็นและความเข้าใจในเรื่อง กระบวนการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. ตลอดจนศึกษา ปัญหาและอุปสรรคที่พบ รวมทั้งการพัฒนาระบบการนำข้อมูลสารสนเทศของช่อง 3 เพื่อใช้ในหน้าที่การงาน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

## สรุปผลการวิจัย

1. กระบวนการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ทั้ง 9 ฝ่าย มีความแตกต่างกันตามหน้าที่และความรับผิดชอบในการทำงาน รวมไปถึงความสนใจส่วนบุคคล บางส่วนงานต้องมีการใช้ข้อมูลสารสนเทศในบางประเภทร่วมกันได้ เช่น ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับรายการของสถานี, ข้อมูลสารสนเทศประวัติและความเป็นมาของสถานี, ข้อมูลสารสนเทศรายการละครของสถานี เป็นต้น แต่การขาดซึ่งศูนย์กลางที่จะทำหน้าที่เป็นแหล่งข้อมูลสารสนเทศ ทำให้เจ้าหน้าที่ในสถานีฯ แต่ละคนเกิดการแสวงหาหรือการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศเพื่อประโยชน์เฉพาะแต่ละบุคคลเป็นส่วนใหญ่ โดยอาศัยการสอบถามหรือแสวงหาจากผู้ที่มีความสนิทสนมคุ้นเคยส่วนตัว หรือทราบว่าจะทราบข้อมูลในเรื่องที่ตนต้องการนำมาใช้ในกระบวนการดำเนินงานด้านรายการจากแหล่งใดแต่เพียงเท่านั้น

2. แหล่งข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในการแสวงหาคือแหล่งข้อมูลบุคคลโดยเฉพาะบุคคลในสถานี เป็นลำดับแรกเพราะการทำงานด้านสื่อสารมวลชนต้องแข่งกับเวลาและการนำเสนอจะต้องถูกต้อง ดังนั้นการตรวจสอบในเวลาอันจำกัด การสอบถามจากแหล่งบุคคลในสถานีฯ จึงเป็นการกระทำที่เจ้าหน้าที่พึงกระทำเป็นอันดับแรกนี้ถึงก่อน วิธีการใช้คือการโทรศัพท์หรือเดินเข้าไปสอบถามจากบุคคลที่ผู้แสวงหาข้อมูลสารสนเทศเข้าใจว่าทราบคำตอบ หรือทราบข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการ หากไม่ได้รับข้อมูลหรือข้อมูลที่ได้รับไม่เพียงพอ จึงจะเกิดการแสวงหาจากแหล่งข้อมูลอื่น ๆ ต่อไป เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการ แต่มีบ่อยครั้งที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแสวงหาข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับรายการ, ละคร ภาพยนตร์ นั้น ๆ ได้ เพราะมีแต่ผู้บริหารระดับสูงเท่านั้นที่ได้รับข้อมูลหรือทราบข้อมูล รวมถึงในบางครั้งจะมีเจ้าหน้าที่บางส่วนงานเท่านั้นที่ทราบ แต่ก็ยังไม่สามารถที่จะกระจายข้อมูลสารสนเทศเหล่านั้นไปยังเจ้าหน้าที่ส่วนงานอื่น ๆ ได้ เพราะผู้บริหารยังไม่อนุญาตให้มีการเปิดเผยข้อมูล เพราะเกรงว่าสถานีโทรทัศน์คู่แข่งชั้นอาจจะมีการล่วงรู้ข้อมูลเหล่านั้นได้

3. ข้อมูลสารสนเทศที่สถานีฯ ได้รับส่วนมากจะได้ข้อมูลสารสนเทศมาจาก การมีบริษัทหรือหน่วยงานที่ผลิตรายการ หรือเป็นตัวกลางในการติดต่อซื้อขายภาพยนตร์ นำมาให้ เนื่องจากว่าสถานีฯ เป็นองค์กรสื่อสารมวลชนที่ก่อตั้ง และดำเนินงานด้านธุรกิจวิทยุโทรทัศน์มาเป็นเวลานาน จึงได้รับข้อมูลสารสนเทศจำนวนมากเข้ามาอยู่ตลอดเวลา จึงแทบไม่ต้องอาศัยการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศเท่าใด ทำให้บางส่วนงานมีความคิดว่าข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับเพียงพออยู่แล้ว อีกทั้งข้อมูลสารสนเทศบางประเภทก็หาได้ยาก เพราะผู้บริหารมีการกำหนดกรอบในการรับทราบข้อมูล

สารสนเทศ เพื่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยแตกต่างกัน เช่นเจ้าหน้าที่แผนกการตลาด ฝ่ายโฆษณา อาจจะได้รับทราบการเปลี่ยนแปลงก่อนเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานของฝ่ายรายการ เพราะต้องติดต่อกับบริษัทผู้ประสงค์จะซื้อเวลาโฆษณา จึงมีส่วนทำให้เจ้าหน้าที่ในสถานี่ขาดความกระตือรือร้นในการได้ข้อมูลสารสนเทศ นอกจากเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่การทำงานเกี่ยวข้องกับข้อมูลสารสนเทศเป็นหลัก เช่น คณะผู้บริหาร, ศูนย์ข้อมูล ฝ่ายข่าว, ห้องข้อมูล ฝ่ายประชาสัมพันธ์, เจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาด, เจ้าหน้าที่ฝ่ายออกอากาศ, เจ้าหน้าที่ประสานงานรายการต่างประเทศ จะมีความกระตือรือร้นในการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศให้ได้คำตอบที่ต้องการมากกว่าเจ้าหน้าที่ในส่วนงานด้านอื่น ๆ

4. ระบบการทำงานของสถานี่ มีผลอย่างยิ่งต่อการทำให้การทำงานด้านข้อมูลสารสนเทศของสถานี่ เกิดอุปสรรคสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องนโยบายเกี่ยวกับด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่ผู้บริหารเป็นผู้ควบคุมดูแล แต่ขาดซึ่งการประสานงานระหว่างผู้บริหารระดับสูงและเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน หรือการมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติแต่ แม้เวลาจะผ่านไปหลายปี ก็ยังเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเดิม ๆ ทำให้เจ้าหน้าที่บางคนมีความเฉื่อยชาและขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน เพราะเห็นว่างั้นขยันไปก็ไม่เกิดประโยชน์ต่อตน โดยขาดซึ่งการมองถึงประโยชน์ของการพัฒนาการทำงานเพื่อให้สถานี่ ได้เจริญก้าวหน้าต่อไป

#### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย พบว่าเจ้าหน้าที่ในสถานี่ เห็นความสำคัญในเรื่องข้อมูลสารสนเทศเพื่อนำมาใช้ในหน้าที่การงานของแต่ละบุคคลค่อนข้างมาก แต่ขาดซึ่งความเข้าใจในกระบวนการของการทำงานด้านข้อมูลสารสนเทศอย่างแท้จริง ด้วยเหตุนี้เพื่อให้การทำงานเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น ทั้ง ๆ ที่ข้อมูลส่วนหนึ่งของรายการที่ออกอากาศทางสถานี่ อยู่ที่ห้องข้อมูลฝ่ายประชาสัมพันธ์ เพราะการนำข้อมูลสารสนเทศที่สถานี่ได้รับ มารวมเข้าสู่ศูนย์กลางก่อนกระจายไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้องจะทำให้เกิดประโยชน์ต่อสถานี่ คือ

1. ช่วยการตัดสินใจในการคำนวณพิจารณาความคุ้ม โดยคำนึงถึงต้นทุนและผลตอบแทนที่ได้รับ ซึ่งจะทำให้สถานี่มีรายได้ ไม่ขาดทุน เพราะมีผลประกอบการเหมาะสมตามเป้าหมาย
2. ใช้ประกอบการพิจารณาวางแผนด้านงบประมาณ เพื่อให้การดำเนินงานของสถานี่ ที่จะต้องผลิตงานออกไปยังกลุ่มผู้ชมจำนวนมาก สามารถทำได้ตามนโยบายและวัตถุประสงค์

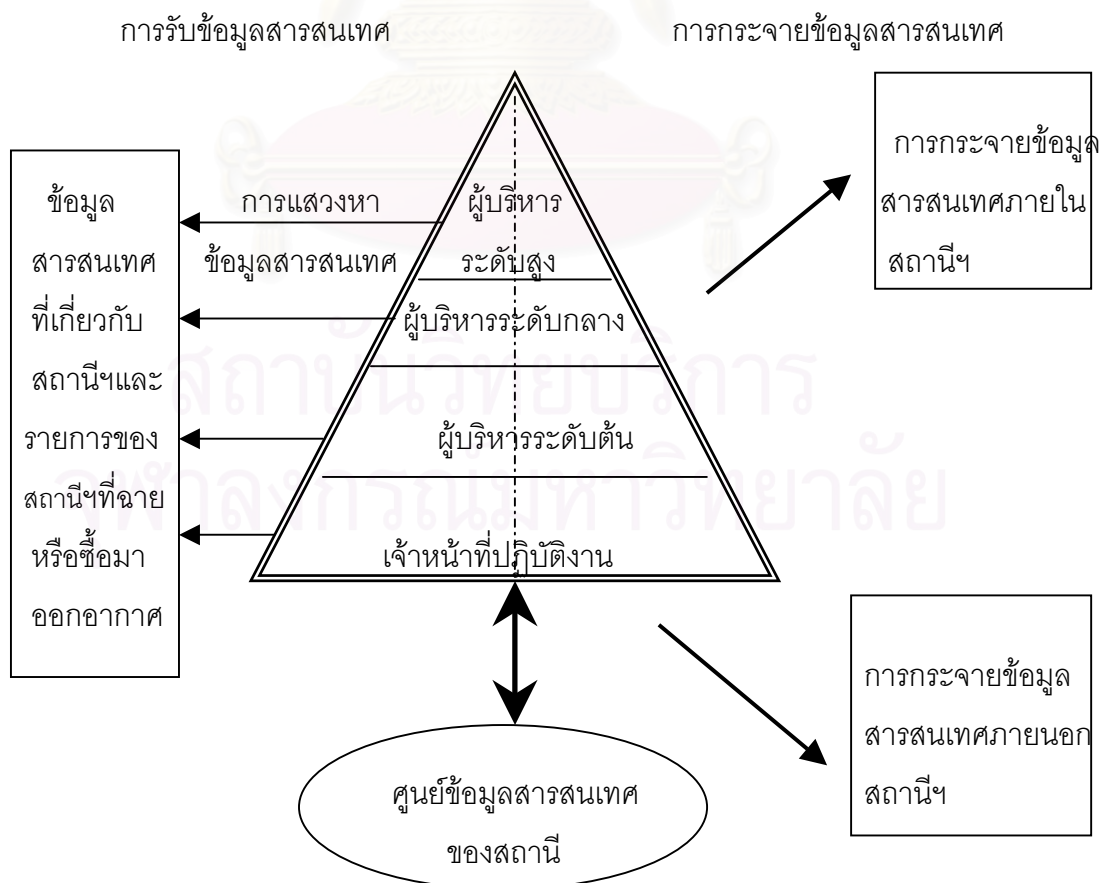
3. ใช้ในการพิจารณาการจัดกิจกรรมด้านการตลาด ทั้งนี้เพื่อสร้างความน่าสนใจหรือเพื่อเป็นแรงจูงใจให้ลูกค้าตัดสินใจในการซื้อเวลาโฆษณา และเพื่อเป็นการกระตุ้นให้รายการได้รับความนิยมในหมู่ผู้ชมวงกว้าง จึงต้องมีกรใช้ข้อมูลสารสนเทศที่ได้มาเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการจัดกิจกรรมด้านการตลาด

4. เป็นแนวทางในการนำเสนอรายการของทางสถานี ไม่ว่าจะเป็นรายการเกมโชว์, ละคร, รายการข่าว

5. ใช้ในการประเมินผลหรือการวัดประสิทธิภาพของสถานี ได้แก่การบริหารค่าใช้จ่าย การคำนวณอัตราค่าว่าจ้าง การใช้ทรัพยากรในองค์กรให้ถูกต้องและเหมาะสม ก่อให้เกิดคุณภาพเพื่อลดความสูญเปล่าและความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นโดยไม่ได้ตั้งใจ

6. ใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศพื้นฐาน สำหรับการทำงานในส่วนต่าง ๆ เช่น การประชาสัมพันธ์รายการ, การให้คำอธิบายแก่ผู้มาเยี่ยมชม, การสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในสถานี เป็นต้น อันจะทำให้การดำเนินงานด้านข้อมูลสารสนเทศของสถานี เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ตามแผนภาพที่ 26

แผนภาพที่ 26 : การดำเนินงานด้านข้อมูลสารสนเทศให้เป็นระบบ



## ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

เพื่อความเป็นประโยชน์ทางวิชาการและงานวิจัยอื่น ๆ ต่อไป ผู้วิจัยจึงได้มีข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในลักษณะนี้ คือ

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับ การแสวงหาข้อมูลสารสนเทศจากองค์กรด้านสื่อสารมวลชนอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นสื่อวิทยุโทรทัศน์ สื่อวิทยุกระจายเสียง สื่อสิ่งพิมพ์ว่ามีกระบวนการแสวงหาและการนำข้อมูลสารสนเทศที่ได้ไปใช้ในการทำงานอย่างไร เพื่อที่จะได้ทราบกระบวนการทำงานของข้อมูลสารสนเทศขององค์กรสื่ออื่น ๆ และเป็นการศึกษาเปรียบเทียบ เพราะผลของการวิจัยที่พบอาจจะมีความแตกต่างกันออกไป จะทำให้การวิจัยในลักษณะนี้ลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น

2. ผลของการวิจัยพบว่า การที่เจ้าหน้าที่ขาดความเข้าใจในเรื่องของการได้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ ทำให้การทำงานในสถานีย มีข้อจำกัด เพราะเจ้าหน้าที่เพิกเฉยและไม่ให้ความสำคัญต่อเรื่องของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะนำมาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศไปด้วย จึงควรมีการอบรมเกี่ยวกับในเรื่องข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ

3. เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในวงการสื่อมวลชน ควรมีการเลือกเปิดรับสื่อมวลชนและข้อมูลสารสนเทศใหม่ ๆ และทันกับยุคโลกาภิวัตน์ให้มากกว่าหน่วยงานอื่น ๆ เพราะข้อมูลสารสนเทศที่ได้มา อาจจะมีมากมายแต่ไม่ตรงกับความต้องการที่แท้จริง เช่น ไม่ทันสมัย หรือข้อมูลผิดพลาด เจ้าหน้าที่ทำงาน จึงสมควรจะตรวจสอบความถูกต้องและชัดเจนของข้อมูลสารสนเทศทุกครั้งที่มีการนำไปใช้ในการทำงาน

4. องค์กรสื่อมวลชนที่ไม่มีหน่วยงาน ที่ทำหน้าที่เป็นแหล่งข้อมูลสารสนเทศกลางที่แท้จริง ดังเช่นที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. ไม่มีหน่วยงานนี้อยู่ จึงสมควรที่จะจัดให้มีหน่วยงานหรือสถานที่ทำหน้าที่ดูแลด้านข้อมูลสารสนเทศ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ในองค์กรได้ใช้ข้อมูลสารสนเทศร่วมกัน จะเป็นการประหยัดงบประมาณ ปริมาณเอกสารขององค์กรและพื้นที่ในการเก็บข้อมูลสารสนเทศ เพราะส่วนมากองค์กรสื่อจะมีแหล่งข้อมูลสารสนเทศของฝ่ายข่าวแต่เพียงเท่านั้น แต่ข้อมูลสารสนเทศบางประเภทก็เป็นข้อมูลสารสนเทศที่สามารถใช้ร่วมกันทั้งองค์กรได้ การนำระบบการจัดการด้านข้อมูลสารสนเทศ ( Management Information System ) จึงถือเป็นสิ่งที่เหมาะสม

### ข้อจำกัดของการวิจัย

ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ เกิดจากการสัมภาษณ์แหล่งข้อมูลบุคคลแบบเฉพาะเจาะจง ถ้าหากมีการทำวิจัยในเชิงปริมาณ คือการทำแบบสอบถามควบคู่กันไปด้วย อาจจะได้ผลการวิจัยที่มีชัดเจนขึ้น นอกจากนี้การที่ผู้วิจัยเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่การงานในสถานีวิทยุโทรทัศน้ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. ทำให้ไม่สามารถที่จะสัมภาษณ์คณะกรรมการบริหารหรือผู้บริหารระดับสูงในเรื่องของนโยบายด้านข้อมูลสารสนเทศได้ เพราะอาจจะมีผลกระทบต่อหน้าที่การงาน แต่ก็ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการที่เข้าถึงความต้องการของเจ้าหน้าที่ในระดับปฏิบัติงานอย่างแท้จริง แต่ในแนวทางเดียวกัน ก็ทำให้ผู้ให้ข้อมูลบางคนไม่กล้าเปิดเผยหรือพูดถึงอะไรที่เป็นแง่ลบต่อสถานีฯ เพราะกลัวกระทบถึงตำแหน่งหน้าที่การงานที่ตนปฏิบัติด้วย



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## รายการอ้างอิง

### ภาษาไทย

- กิติมา สุรสุนธิ. สารสนเทศกับการบริหารงานองค์กรสื่อสารมวลชน. กรุงเทพมหานคร : สาขาบริหารการสื่อสาร คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, 2537.
- โกวิท ทรัพย์พิศาล. การกระจายข้อมูลเพื่อการสื่อสารมวลชน : เอกสารประกอบคำบรรยายวิชา IFM 374. กรุงเทพมหานคร : สาขาวิชาการจัดการสนเทศ ภาควิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต, 2543.
- ครรชิต มาลัยวงศ์, ดร. ไอทีกับธุรกิจ แนวคิดและแนวทาง. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2537.
- จิรัชชาติ บุญสุข. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้สารสนเทศเพื่อการประกอบธุรกิจของสมาชิกหอการค้า จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2542.
- จิรพรพรรณ บุญหนู. ความต้องการและการใช้สารนิเทศเพื่อการปฏิบัติงานของนักข่าวสายเศรษฐกิจและสายการเมือง, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ : คณะศิลปศาสตร์, 2542.
- ฉลองรัฐ ยิ่งไพบูลย์. การแสวงหาข้อมูลข่าวสารเพื่อการปรับตัวของอาจารย์ชาวต่างประเทศของสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจ ศศินทร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการสื่อสารมวลชน บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- ัชชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. สารนิเทศศาสตร์เบื้องต้น. ปทุมธานี : ภาควิชาสารนิเทศ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต, 2537.
- ชัยนันท์ นันทพันธ์. ประชาสัมพันธ์อย่างไรจึงได้ผล. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : อิมเมจมีเดีย, 2537.
- ทอพีเลออร์, อัลวิน. อำนาจใหม่ = Powershift. แปลโดย ชุนทอง ลอเสวีวานิช. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : รุ่งแสงการพิมพ์, 2541.
- นวลละออง อรรถรังสรรค์. การศึกษาการดำเนินงานของแหล่งสารนิเทศฝ่ายข่าว สถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยฯ, 2544.
- ประภาวดี สืบสนธิ์. สารสนเทศในบริบทสังคม. กรุงเทพมหานคร : สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย, 2543.

- ประสงค์ ปราณีตพลกรัง. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : ไดมอนด์  
อิน บิสซิเนส เวิลด์, 2543.
- ปริญญช คลอวุฒิวัฒน์. ความต้องการและการใช้สารสนเทศของบุคลากรฝ่ายข่าวสถานี  
โทรทัศน์ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,  
2536.
- ฝ่ายประชาสัมพันธ์ สถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. หนังสือครบรอบ 31 ปี  
ไทยทีวีสีช่อง 3. กรุงเทพมหานคร : เมย์ฟลาวเวอร์, 2544.
- พระธรรมปิฎก ( ประยูร ปยุตโต ). การพัฒนาที่ยั่งยืน. กรุงเทพมหานคร : มูลนิธิพุทธธรรม,  
2543.
- พิมพ์ภรณ์ สมเกียรติวิระ. ปริมาณข้อมูลข่าวสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความ  
พึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในบริษัทด้านโทรคมนาคมที่มีต่อสำนักงาน  
สาขาในต่างจังหวัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์  
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร : จุฬาฯ : 2541.
- เมตตา กฤตวิทย์. “ เทคโนโลยีและการสื่อสารในองค์กร ” ว.นิเทศศาสตร์. กรุงเทพมหานคร :  
จุฬาฯ. ปีที่ 9, 2531.
- แมนมาศ ขวลิต. คู่มือบรรณารักษ์. กรุงเทพมหานคร : บรรณกิจ, 2538.
- รชชพร โกมลเสวิน, “ การนำเทคโนโลยีข้อมูลข่าวสารมาใช้ในองค์กร ”. วันสื่อสารแห่งชาติ  
9 สิงหาคม 2535. กรุงเทพมหานคร : การสื่อสารแห่งประเทศไทย, 2535.
- วศิน ชูประยูร. “ ความสัมพันธ์ของข้อมูลและสารสนเทศกับการดำเนินธุรกิจ ”.  
ว. นิเทศศาสตร์ปริทัศน์. กรุงเทพมหานคร : จุฬาฯ. ปีที่ 3 , มกราคม 2541
- วันเพ็ญ สีนรุ้งษ์. การดำเนินงานศูนย์ข้อมูลทางโทรทัศน์ สถานีโทรทัศน์สีกองทัพบก  
ช่อง 7. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศ  
ศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.
- วิจิตร ศรีสะอาด. การศึกษาทางไกล. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2528.
- วุฒิชัย ภัทรวงศ์หิรัญ. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาองค์กร ศึกษาเฉพาะ  
บริษัท พาราซูมิ – ไทย ลิซซิ่ง จำกัด. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต ภาควิชารัฐ  
ประศาสนศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.  
กรุงเทพมหานคร : คณะรัฐศาสตร์, 2542.
- สมยศ นาวิการ. การสื่อสารภายในองค์กร. พระนคร : บรรณกิจ, 2538.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. พฤติกรรมองค์กร การศึกษาและการปรับใช้ = Organizational  
Behavior, กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.



สุดารัตน์ ควรสถาพรทวี. พฤติกรรมของคนไข้ในการแสวงหาข่าวสาร เพื่อรับบริการด้าน  
ทันตสุขภาพและทันตศึกษาในเขต กทม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต  
ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.  
กรุงเทพมหานคร, 2529.

สุวรรณ แสงไกรรุ่งโรจน์. ปัจจัยที่มีผลต่อการเปิดรับข่าวสารภายในองค์กร ของพนักงาน  
ต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญา  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.  
กรุงเทพมหานคร, 2541.

อนุรุทธิ์ กามิต. “ ลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมการลงทุนและพฤติกรรมการแสวงหา  
ข้อมูลข่าวสารและการเปิดรับสื่อของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย”.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการสื่อสารมวลชน บัณฑิตวิทยาลัย  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร, 2541.

อรรณพ เขียรถาวร. สื่อสารมวลชนและสารสนเทศ. กรุงเทพมหานคร : เอสพี การพิมพ์, 2542.

อรุณี ประดิษฐ์ธีระ. การดำเนินธุรกิจการผลิตละครโทรทัศน์ของสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสี  
ช่อง 3 ปี พ.ศ. 2535. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการสื่อสารมวลชน  
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร, 2536.

อุบลวรรณ ปิติพัฒนะโฆษิต, สุทธิ พลพงษ์ และไศลทิพย์ จารุภูมิ. การสื่อสารและสารสนเทศ  
ในสมัยรัชกาลที่ 9. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.

### ภาษาอังกฤษ

Atkin, Charles and Wallack Lawrence, etd. Mass Communication and Public Health :  
Complexities and Conflicts. Newbury Park : Sage, 1990.

Conrad, Charles. Strategic Organizational Communication. New York : CBS College,  
1985

Mintzberg, Henry. Structure in flues : designing effectives organizations.  
Englewoods Cliffs : Prentice Hall, 1985.

Williams, Frederick. Technology and Communication Behavior. California :  
Wadsworth, 1987.

### สัมภาษณ์

กนิษฐา ศรีลัมพ์. เจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูล ฝ่ายข่าว. สัมภาษณ์, 11 มีนาคม 2545.

ชัยณรงค์ อภาธณานูวัตติ. ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่าย ฝ่ายศิลปกรรม. สัมภาษณ์, 28 มีนาคม 2545.

- ดวงนภา เต็มไกรศรี. *เจ้าหน้าที่ประสานงานรายการต่างประเทศ ฝ่ายรายการ. สัมภาษณ์,*  
5 มีนาคม 2545.
- ดวงรัตน์ สุขสงค์. *เจ้าหน้าที่แผนกอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ต. สัมภาษณ์, 11 มีนาคม 2545.*
- ดามพ์ ภูมิจิตร. *รองหัวหน้าฝ่าย ฝ่ายรายการ. สัมภาษณ์, 7 กุมภาพันธ์ 2545.*
- ดิรดา นิธิยานนทกิจ. *เลขานุการ ฝ่ายโฆษณา. สัมภาษณ์, 14 กุมภาพันธ์ 2545.*
- ประชา แรมนิต. *ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่าย ฝ่ายรายการ. สัมภาษณ์, 25 กุมภาพันธ์ 2545.*
- ประภัสสร มหาวนิช. *เลขานุการ ฝ่ายบริหาร. สัมภาษณ์, 8 มีนาคม 2545.*
- ปรีชา จันทรางกูร. *เจ้าหน้าที่การตลาด ฝ่ายโฆษณา. สัมภาษณ์, 27 กุมภาพันธ์ 2545.*
- ปัญชลี อัครศักดิ์. *เลขานุการ ฝ่ายบริหาร. สัมภาษณ์, 11 มีนาคม 2545.*
- ปิยะนุช สมธิปัญญา. *เลขานุการหัวหน้าฝ่ายผลิตรายการ. สัมภาษณ์, 19 กุมภาพันธ์ 2545.*
- พงษ์ศักดิ์ กัญจนวัตตะ. *หัวหน้าแผนกพัสดุออกอากาศ ฝ่ายออกอากาศ. สัมภาษณ์,*  
24 มกราคม 2545.
- พัชรพร ศรีอำพันธุ์. *เลขานุการ ฝ่ายวิทยุกระจายเสียง. สัมภาษณ์, 6 มีนาคม 2545.*
- พูนทรัพย์ วัฒนวงส์ศิริ. *เลขานุการ ฝ่ายข่าว. สัมภาษณ์, 11 มีนาคม 2545.*
- มนรวิรินทร์ สุคันธปรีย์. *เจ้าหน้าที่รายการสี่สับันเทิง ฝ่ายผลิตรายการ. สัมภาษณ์,*  
6 มีนาคม 2545.
- มโนพร ไวยเวทา. *เจ้าหน้าที่ห้องข้อมูล ฝ่ายประชาสัมพันธ์. สัมภาษณ์, 28 มกราคม 2545.*
- วรวรรณ ตินสุถานนท์. *เจ้าหน้าที่สื่อมวลชนสัมพันธ์ ฝ่ายประชาสัมพันธ์. สัมภาษณ์,*  
27 กุมภาพันธ์ 2545.
- วรรณุช ปานใจ. *ผู้ดำเนินรายการ 105.0 MHZ ฝ่ายวิทยุกระจายเสียง. สัมภาษณ์,*  
1 กุมภาพันธ์ 2545.
- วันทนีย์ ภิระพันธ์พานิช. *เจ้าหน้าที่การตลาด ฝ่ายโฆษณา. สัมภาษณ์, 2 มีนาคม 2545.*
- วิฑูรย์ สกฤชโชติ. *เจ้าหน้าที่ดูแลพัสดุเทปรายการ ฝ่ายรายการ. สัมภาษณ์, 8 มกราคม 2545.*
- วิลาสิณี เสถียรภาพงษ์. *เลขานุการ ฝ่ายบริหาร. สัมภาษณ์, 9 มีนาคม 2545.*
- ศิริเพ็ญ ปรงวนิชศิริ. *เจ้าหน้าที่การตลาด ฝ่ายโฆษณา. สัมภาษณ์, 20 กุมภาพันธ์ 2545.*
- สถาพร ลิ้มเจริญ. *หัวหน้าแผนกติดต่อขาย ฝ่ายโฆษณา. สัมภาษณ์, 29 มกราคม 2545.*
- สมรภัช ณรงค์วิชัย. *หัวหน้าฝ่าย ฝ่ายผลิตรายการ. สัมภาษณ์, 19 กุมภาพันธ์ 2545.*
- สำราญ ฉัตรโท. *หัวหน้ากองบรรณาธิการข่าว ฝ่ายข่าว. สัมภาษณ์, 19 มีนาคม 2545.*
- สิริลักษณ์ แดงประเสริฐ. *เจ้าหน้าที่รายการแอดววงบันเทิง ฝ่ายผลิตรายการ.*  
สัมภาษณ์, 15 กุมภาพันธ์ 2545.
- สุทินี คำหอม. *เจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูล ฝ่ายข่าว. สัมภาษณ์, 11 มีนาคม 2545.*
- สุพจน์ โรจะโยธิน. *หัวหน้าแผนกควบคุมเวลาและแผนกกำกับการออกอากาศ*  
*ฝ่ายออกอากาศ. สัมภาษณ์, 30 มกราคม 2545.*

สุวิมล มหาวนิช. เลขานุการ ฝ่ายรายการ. สัมภาษณ์, 17 มกราคม 2545.

เสาวณี หิรัณจากร. เจ้าหน้าที่แผนกส่งเสริมและเผยแพร่ ฝ่ายประชาสัมพันธ์. สัมภาษณ์,  
5 กุมภาพันธ์ 2545.

อัญญาดี ลีลานุกิจ. เจ้าหน้าที่แผนกประชาสัมพันธ์ ฝ่ายประชาสัมพันธ์. สัมภาษณ์,  
4 มกราคม 2545.



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ประวัติผู้เขียน

นายदनัยนพ เกระทอง เกิดเมื่อวันที่ 13 มิถุนายน เวลา 09.30 น. ที่ศิริราชพยาบาล สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เมื่อปีพุทธศักราช 2536 ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.90 เข้ารับการศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการสื่อสารมวลชน ภาควิชาการสื่อสารมวลชน คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปีพุทธศักราช 2543

---



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย