

Television Information Center

Somboon Umareewong

The Television Information Center (TVIC) of Channel 7 was opened to public on June 1, 1990. Its mission is to be a center for TV news information for the country. The article provides the definition of TV news and summarizes news production process of Channel 7. The background of the establishment of the TVIC, current services, and future service efforts are identified. The conclusions on the development prospect of TVIC are presented.



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ศูนย์ข้อมูลทางโทรทัศน์ : แหล่งสารสนเทศ เพื่อโทรทัศน์ศตวรรษที่ 21

สมบูรณ์ เอี่ยมอารีวงศ์*

1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (EXECUTIVE SUMMARY)

ศูนย์ข้อมูลทางโทรทัศน์ (TELEVISION INFORMATION CENTER-TVIC) ฝ่ายข่าว สถานีโทรทัศน์สี กองทัพบก ช่อง 7 เป็นหน่วยงานระดับส่วน ชั้นตรงกับฝ่ายข่าว เปิดให้บริการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2533 มีเป้าหมายเพื่อเป็นศูนย์กลางของการให้บริการในด้านข้อมูลภาพข่าวโทรทัศน์ของประเทศ และเป็นแหล่งสารสนเทศสำหรับการนำเสนอข่าวโทรทัศน์ในระดับวิจัยเจาะลึกต่อไป บริการที่ศูนย์ข้อมูลทางโทรทัศน์มีให้กับผู้ใช้บริการ มีทั้งภาพจากฟิล์มภาพยนตร์ วิดีทัศน์ ภาพนิ่ง บทข่าวทั้งฉบับจริงและย่อส่วน บริการตอบคำถาม และเอกสารสิ่งพิมพ์เพื่อการอ้างอิง เป็นต้น ทั้งนี้โดยอาศัยการสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ ด้วยหัวเรื่องมาตรฐานและหัวเรื่องเฉพาะ ในด้านการบริหารศูนย์ข้อมูลทางโทรทัศน์ได้พยายามนำระบบการจัดการที่มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม และการทำงานโดยยึดการตอบสนอง ความพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลักสำคัญ พร้อมๆ กับการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ของการให้บริการให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป และการมองหาโอกาสใหม่ๆ ในการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

2. ข่าวโทรทัศน์และกระบวนการผลิตข่าวโทรทัศน์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในลักษณะงานและการให้บริการของศูนย์ข้อมูลทางโทรทัศน์ จึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจความหมายของข่าวโทรทัศน์ และกระบวนการผลิตข่าวโทรทัศน์ก่อน

2.1 นิยามข่าวโทรทัศน์

มีผู้นิยามความหมายของ "ข่าว" ไว้มากมาย แต่ในที่นี้จะขอนิยามความหมายของข่าวโทรทัศน์ว่า คือ "ภาพและ/หรือ รายละเอียดบอกเล่าของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงซึ่งถูกคัดเลือกเพื่อเผยแพร่ให้สาธารณชนได้รับรู้" เหตุการณ์ต่างๆ เกิดขึ้นมากมายในโลกในแต่ละวัน แต่มีเหตุการณ์บางเหตุการณ์เท่านั้น ที่จะถูกคัดเลือกเพื่อนำเสนอกับสาธารณชน เนื่องจากเหตุการณ์ที่เหลือนั้น ไม่เป็นที่สนใจหรือไม่มีผลกระทบต่อคนหมู่มาก ทำให้ไม่มีคุณค่าในเชิงข่าวเพียงพอ

2.2 กระบวนการผลิตข่าวโทรทัศน์

กระบวนการผลิตข่าวโทรทัศน์ของฝ่ายข่าว สถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 หรือช่อง 7 สีนั้น สามารถสรุปพอสังเขปได้ดังนี้

* สมบูรณ์ เอี่ยมอารีวงศ์ ร.บ., ศ.บ. หัวหน้าศูนย์ข้อมูลทางโทรทัศน์ ฝ่ายข่าว สถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7

เริ่มจากเมื่อทางฝ่ายข่าวได้รับแจ้งข่าวหรือมีการกำหนดประเด็นในการทำข่าวแล้ว บรรณาธิการจะพิจารณาคัดเลือกข่าวที่จะส่งทีมไปทำข่าว ทีมข่าวที่ได้รับมอบหมายงานจะเดินทางไปทำข่าวตามสถานที่ และเวลาที่กำหนด ทีมข่าวจะประกอบด้วย ผู้สื่อข่าว ช่างภาพ และผู้ช่วยช่างภาพ เมื่อทีมข่าวเสร็จจากการทำข่าวแล้วจะกลับเข้าสถานีฯ ผู้สื่อข่าวจะเขียนข่าว ตรวจสอบเลือกเสียงสัมภาษณ์ที่ต้องการ แล้วส่งภาพให้เจ้าหน้าที่ตัดต่อภาพ ลำดับภาพให้สอดคล้องกับบทข่าว โดยมีเจ้าหน้าที่กราฟิกดีไซน์จัดทำภาพกราฟิกประกอบข่าว หลังจากนั้นเมื่อใกล้เวลาออกอากาศข่าว บรรณาธิการจะพิจารณาคัดเลือกข่าว ที่จะเสนอออกอากาศ โดยพิจารณาถึงลำดับความสำคัญและเวลาที่มีเพื่อการออกอากาศในแต่ละช่วง

3. จุดกำเนิด : การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

ในอดีต ข่าวโทรทัศน์ได้รับความนิยมไม่มากจากผู้บริโภคข่าวสาร เนื่องจากมีแหล่งสารสนเทศอื่นๆ อาทิ หนังสือพิมพ์และวิทยุ ที่สามารถให้บริการอย่างพอเพียงต่อความต้องการของประชาชน แต่เมื่อวิทยาการต่างๆ ของวงการโทรทัศน์ก้าวหน้าพร้อมๆ กับความตื่นตัวของประชาชนคนไทย ต่อการรับรู้ข่าวสารในสังคมสารสนเทศในปัจจุบัน ส่งผลให้ความสำคัญของข่าวโทรทัศน์เพิ่มทวีมากยิ่งขึ้นเป็นลำดับ การตื่นตัวนี้ มีสาเหตุจากจุดเด่นสำคัญของข่าวโทรทัศน์ คือ ความรวดเร็วในการนำเสนอเหตุการณ์ และการได้เห็นภาพและฟังเสียงจริงจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ไม่ใช่การรับข่าวสารจากสิ่งที่มีผู้ไปพบเห็นแล้วนำมาเขียนเล่าให้อ่านอีกทอดหนึ่งอย่างในกรณีข่าวหนังสือพิมพ์

จากการตื่นตัวของประชาชนในการรับชมข่าวโทรทัศน์นี้ ส่งผลต่อการดำเนินงานของฝ่ายข่าว สถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 อย่างน้อย 2 ประการ ซึ่งถือเป็นแรงผลักดันให้เกิดศูนย์ข้อมูลทางโทรทัศน์ในเวลาต่อมา

ประการที่หนึ่ง การจัดเก็บภาพเหตุการณ์ได้เพิ่มปริมาณขึ้นอย่างมาก สืบเนื่องจากการขยายงานและการขยายเวลาในการออกอากาศข่าว ทำให้เกิดความจำเป็นต้องมีผู้ควบคุมดูแลการจัดเก็บภาพเหตุการณ์เหล่านี้โดยเฉพาะ

ประการที่สอง ผู้ใช้บริการภาพเหตุการณ์ในอดีตได้ทวีความต้องการในการใช้บริการ ทั้งในเชิงปริมาณและในเชิงคุณภาพ ทั้งนี้เพื่อใช้ประกอบการรายงานข่าวให้มีความละเอียดและสมบูรณ์ยิ่งขึ้นกว่าเดิม การใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้นส่งผลให้ต้องมีการปรับปรุงระบบการจัดเก็บ และการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว พร้อมๆ กับการสร้างความพอใจให้มากที่สุด อย่างไรก็ตาม ในระยะก่อนเดือนกันยายน 2531 นั้น อาจกล่าวได้ว่า ภาพเหตุการณ์ในอดีตที่มีคุณค่าเพิ่มมากขึ้นทุกวันเหล่านี้ได้รับการดูแลอย่างไม่ทั่วถึง ทำให้การจัดเก็บและการสืบค้นเป็นไปด้วยความยากลำบาก ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความพอใจเท่าที่ควร

จากปัญหานี้ ผู้บริหารของสถานีฯ จึงมีนโยบายให้ดำเนินการวางระบบการจัดเก็บและพัฒนาบริการใหม่ โดยการสร้างทีมงานขึ้น เพื่อรองรับงานโดยเฉพาะ

ในช่วงปี 2532 ได้ดำเนินการจัดหาบุคลากรเครื่องมือ สถานที่พร้อมทั้งจัดวางระบบงาน และการให้บริการใหม่ซึ่งสามารถขจัดปัญหาการให้บริการที่ไม่สะดวกรวดเร็วได้ในปีดังกล่าว แต่ระดับความพอใจของผู้ใช้บริการยังคงอยู่ในระดับต่ำ

ในปี 2533 ได้วางแนวทางในการจัดการศูนย์ข้อมูลทางโทรทัศน์ โดยให้ความสำคัญกับ การสร้างทีมงานที่แข็งแกร่งและการสร้างภาพพจน์การให้บริการที่มีคุณภาพ ใกล้ชิดผู้ให้บริการ พร้อมทั้งขยายบริการเพิ่มขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในอนาคต ภายหลังจากความพยายามในการดำเนินการก่อตั้งมาเป็นเวลากว่า 1 ปี ในที่สุด จึงได้มีพิธีเปิดศูนย์ข้อมูลทางโทรทัศน์ฝ่ายข่าว สถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 อย่างเป็นทางการเมื่อวันที่

1 มิถุนายน 2533

4. บริการ : สิ่งที่ปรับเปลี่ยนตามความ ก้าวหน้าของการเสนอข่าว

ศูนย์ข้อมูลทางโทรทัศน์ ได้จัดบริการให้กับผู้บริหารของสถานีฯ บรรณาธิการข่าว ผู้สื่อข่าว เจ้าหน้าที่ติดต่อภาพ เจ้าหน้าที่กราฟิกดีไซน์ เจ้าหน้าที่แปลข่าวต่างประเทศ ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการหลัก และมีเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งอื่น ๆ ทั้งของฝ่ายข่าว และของสถานีฯ รวมทั้งบุคคลภายนอก เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการในระดับรอง โดยมีจำนวนผู้ใช้บริการหลักทั้งสิ้นประมาณ 60 คน ผู้ใช้บริการระดับรองอีกประมาณ 40 คน หมุนเวียนกันใช้บริการตั้งแต่เวลา 8.00 น. ถึง 23.30 น. ทุกวันไม่มีวันหยุดราชการ และในบางครั้งที่ทีมงานสำคัญเร่งด่วน ก็จำเป็นต้องให้บริการในช่วงหลังเวลา 23.30 น. ถึงเวลา 8.00 น. ของวันถัดไปด้วย

งานบริการที่ ศูนย์ข้อมูลทางโทรทัศน์ จัดทำเป็นประจำทุกวันในขณะนี้พอสรุปได้ดังนี้

1. บริการค้นหาภาพจากฟิล์มภาพยนตร์ข่าว และภาพเหตุการณ์จากวิดีโอทัศน์
2. บริการค้นรูปภาพ บุคคลสำคัญ สัญลักษณ์ เครื่องหมายการค้า แผนที่ เป็นต้น
3. บริการค้นบทข่าวโทรทัศน์ ทั้งฉบับจริง และย่อส่วน
4. บริการหนังสือ หนังสือพิมพ์ วารสาร เอกสาร จุลสาร กฤตภาพ และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ทั้งจากภายในประเทศและต่างประเทศ
5. บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์ ทั้งจากพนักงานภายในสถานีฯ และบุคคลภายนอก
6. บริการค้นหาข้อมูลและภาพจากหน่วยงานภายนอก
7. จัดทำชื่อและตำแหน่งบุคคลในข่าว เพื่อการออกอากาศข่าวทุกช่วงและทุกวัน
8. จัดหาพุทธศาสนสุภาษิต เพื่อออกอากาศท้ายข่าว 20.00 น. ทุกวัน

9. บริการค้นหาภาพสำหรับบุคคลภายนอก ฯลฯ

เพื่อให้เข้าใจลักษณะงานของศูนย์ข้อมูลทางโทรทัศน์มากยิ่งขึ้น จำเป็นที่จะต้องขออธิบายลักษณะการใช้บริการเพิ่มเติมดังนี้

การใช้บริการของผู้ใช้กลุ่มหลัก จะมีลักษณะของความเร่งด่วนทั้งหมด เนื่องจากผู้ใช้ต้องการข้อมูลประกอบในงานข่าว ณ เวลานั้น ๆ เพื่อให้การนำเสนอข่าวมีคุณภาพดีที่สุดก่อนการออกอากาศ ตัวอย่าง เกิดเหตุการณ์เครื่องบินตกที่เกาะสมุย ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง เมื่อบรรณาธิการ และผู้สื่อข่าวได้รับแจ้งเหตุแล้ว ก็จะดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริง และนำเสนอออกอากาศต่อผู้ชมอย่างรวดเร็วที่สุด อย่างไรก็ตามในการนำเสนอข่าวในช่วงแรก ภาพจากสถานที่เกิดเหตุคือที่ เกาะสมุย อาจจะยังไม่สามารถนำมาออกอากาศได้ ดังนั้น ผู้สื่อข่าวหรือเจ้าหน้าที่ติดต่อภาพ จะมาติดต่อที่ศูนย์ข้อมูลทางโทรทัศน์ เพื่อขอให้ภาพเครื่องบินลำเดียวกับที่ตก แต่เป็นภาพวิดีโอทัศน์จากแฟ้มภาพ โดยจะซ่อนตัวอักษรว่า แฟ้มภาพ กำกับเมื่อออกอากาศเพื่อไม่ให้ผู้ชมเข้าใจผิด ณ เวลาเดียวกันนั่นเอง ผู้สื่อข่าวอาจจะมาขอค้นข้อมูลเกี่ยวกับสายการบินและเครื่องบินลำดังกล่าว ว่าเป็นเครื่องบินรุ่นไหน มีสมรรถนะอย่างไร เป็นต้น

เช่นเดียวกับเจ้าหน้าที่กราฟิกดีไซน์ ก็จะมาหาภาพสัญลักษณ์ของสายการบิน ภาพแผนที่เกาะสมุย ฯลฯ เพื่อประกอบในการสร้างภาพกราฟิกและแผนภูมิอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติมในข่าว ตัวอย่าง การขอใช้บริการของข่าวเพียงข่าวเดียวนี้ เกิดขึ้นโดยที่ผู้ใช้บริการต้องการบริการอย่างรวดเร็วภายในเวลาไม่กี่นาที เพื่อให้การนำเสนอข่าวของสถานีฯ สามารถออกอากาศได้อย่างรวดเร็ว และดีพร้อมที่สุด เหตุการณ์เช่นนี้ไม่ได้เกิดขึ้นเพียงวันละครั้ง หรือนาน ๆ ครั้ง แต่จะพบว่ามีการขอใช้บริการในลักษณะนี้เป็นจำนวนมาก ในเวลาใกล้เคียงกันเป็นประจำเกือบทุกวัน สำหรับผู้ใช้บริการในกลุ่มรองหรือผู้ใช้ใน

กลุ่มหลักที่สามารถวางแผนงานของตนในการนำเสนอข่าว จะมีลักษณะการขอใช้บริการที่ไม่เร่งด่วนมากนัก โดยปกติจะมีระยะเวลาเพียงพอให้จัดหาสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการได้อย่างดี

5. อนาคต: มองหาช่องว่างรุกคืบผู้ใช้บริการ

ในการจัดการตลาด นักการตลาดจำเป็นต้องมองหาช่องว่างทางการตลาด เพื่อแทรกสินค้าและบริการใหม่ ๆ ให้กับผู้บริโภค ฉะนั้น ในการให้บริการของศูนย์ข้อมูลทางโทรทัศน์ ก็จำเป็นต้องมองหาช่องว่างในการใช้สารสนเทศ เพื่อเสนอบริการใหม่ ๆ ให้กับผู้ใช้บริการ ฉะนั้น

ศูนย์ข้อมูลทางโทรทัศน์ได้พัฒนาบริการใหม่ ๆ เพื่อ สร้าง ความต้องการให้กับผู้ใช้บริการ นำบริการเหล่านี้ไปใช้พัฒนางานข่าวให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นต่อไป บริการใหม่ ๆ ที่ศูนย์ข้อมูลทางโทรทัศน์ได้เริ่มพัฒนาขึ้น ได้แก่ การจัดทำสารสังเขปข่าวโทรทัศน์ประจำวันเก็บในระบบคอมพิวเตอร์เพื่อการติดตามข่าวอย่างต่อเนื่อง การจัดทำฐานข้อมูลต่าง ๆ เช่น ฐานข้อมูลฟุตบอลโลก เมื่อปี 2533 เพื่อใช้ในการรายงานข่าวระหว่างการแข่งขัน ฐานข้อมูลประเทศต่าง ๆ การผลักดันการใช้ข้อมูลและภาพเพื่อการทำสารคดี อาทิ สารคดีเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเจ้า ๑๐ พระราชา สารคดีเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี มีพระชนมายุครบ 36 พรรษา และรายการสรุปข่าวประจำปี เป็นต้น นอกจากนี้ยังผลั

ดันให้มีการนำประโยชน์ของการใช้คอมพิวเตอร์มาพัฒนางานข่าวด้านอื่น ๆ ให้มากยิ่งขึ้น

6. บทสรุป

ในการดำเนินงานและการจัดการศูนย์ข้อมูลทางโทรทัศน์นั้น บุคลากรเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด เนื่องจากลักษณะงานเป็นการให้บริการซึ่งผู้บริการและผู้ใช้บริการต้องมีปฏิสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่องและภายใต้แรงกดดันด้านเวลา ทำให้การให้บริการจะต้องเป็นไปอย่างรวดเร็วและแม่นยำ เพื่อให้การสืบค้นข้อมูลทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานดังกล่าว มีการออกแบบระบบการจัดเก็บแบบต่าง ๆ เพื่อให้การจัดเก็บเป็นไปอย่างมีระเบียบเรียบร้อย และสามารถใช้งานได้ง่าย

อย่างไรก็ตาม ปัญหาสำคัญที่กำลังเผชิญหน้ารอความท้าทายของศูนย์ข้อมูลทางโทรทัศน์ ก็คือการเป็นศูนย์กลางของการให้บริการภาพข่าวโทรทัศน์ของประเทศ ซึ่งในอนาคต ภาพข่าวโทรทัศน์จะมีบทบาทสำคัญยิ่งขึ้นในฐานะที่เป็นการบันทึกภาพเหตุการณ์ประวัติศาสตร์ที่เกิดขึ้นจริง เป็นหลักฐานเทียบเท่าหลักฐานชั้นปฐมภูมิ ซึ่งภารกิจในการดูแลทรัพยากรที่มีคุณค่าเหล่านี้ คือภารกิจที่ศูนย์ข้อมูลทางโทรทัศน์ฝ่ายข่าว สถานีโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 7 กำลังรับผิดชอบอยู่

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย