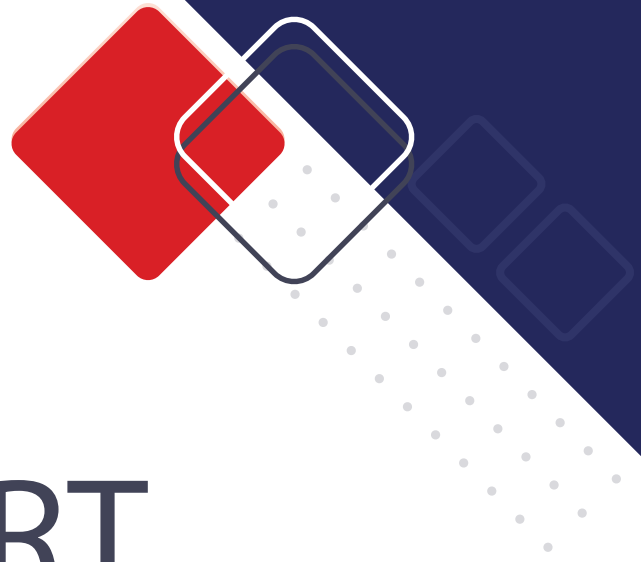




กตป
คณะกรรมการติดตาม และ
ประเมินผลการปฏิบัติงาน



รายงานฉบับสมบูรณ์ FINAL REPORT

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินการและ
การบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
ด้านกิจการโทรทัศน์ ประจำปี 2565



คำนำ

จากที่พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ ดังกล่าว มาตรา 70 กำหนดให้มีคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานขึ้นคณะหนึ่ง มีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา 72 คือ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. แล้วแจ้งผลให้ กสทช. ทราบภายในเก้าสิบวันนับแต่วันสิ้นปีบัญชี และให้ กสทช. นำรายงานดังกล่าวเสนอต่อรัฐสภาพร้อมรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ตามมาตรา 76 และเปิดเผยรายงานดังกล่าวให้ประชาชนทราบทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของสำนักงาน กสทช. หรือวิธีการอื่นที่เห็นสมควร โดยการประเมินดังกล่าวต้องอยู่บนพื้นฐานข้อเท็จจริงและข้อมูลต่าง ๆ และต้องมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย จึงได้มีการจัดทำรายงานการติดตาม และประเมินผลการดำเนินการ และการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ประจำปี 2565 ด้านกิจการโทรทัศน์ โดยที่ปรึกษาดำเนินการกำหนดระเบียบวิธีการศึกษา และขอบเขตการดำเนินงาน หลักเกณฑ์และแนวทางการติดตาม และประเมินผล โดยพิจารณากรอบการประเมิน จากอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. แผนแม่บทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ กสทช. แผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. แผนปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. แผนงาน/โครงการ ความสอดคล้องเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและดิจิทัล และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง การเป็นองค์กรกำกับดูแลที่ดี เป็นต้น

รายงานฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 5 บท ดังนี้ บทที่ 1 บทนำ บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม บทที่ 3 ระเบียบวิธีศึกษา บทที่ 4 ศึกษา ค้นคว้า รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล ข้อเท็จจริงที่สามารถนำมาใช้ในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ บทที่ 5 ข้อเท็จจริงหรือข้อสังเกตจากการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล พร้อมทั้งความเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์

การดำเนินการศึกษาในครั้งนี้ คณะที่ปรึกษาและกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านกิจการโทรทัศน์ ขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลทุกท่านเป็นอย่างยิ่ง รวมถึงความร่วมมือจาก กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ที่ได้กรุณาให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ทำให้ได้ข้อมูลมาวิเคราะห์และสรุปผลตามหลักวิชาการและระเบียบวิธีวิจัยที่ถูกต้องเหมาะสม คณะที่ปรึกษาและกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านกิจการโทรทัศน์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานฉบับนี้จะประโยชน์ต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. รัฐสภา ผู้ประกอบการ และประชาชน ในการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ทั้งด้านการพัฒนาการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. และประโยชน์เชิงวิชาการต่อไปตามสมควร

สารบัญ

บทที่	หัวข้อ	หน้า
	คำนำ	(ก)
	สารบัญ	(ข)
	สารบัญตาราง	(ช)
	สารบัญภาพ	(ช)
	สารบัญแผนภูมิ	(ญ)
	บทคัดย่อ	(ฎ)
	บทสรุปผู้บริหาร	0-1
1	บทนำ	
1.1	หลักการ และเหตุผล	1-1
1.2	วัตถุประสงค์	1-2
1.3	ขอบเขตการดำเนินงาน	1-2
1.4	ระยะเวลาดำเนินการ	1-6
1.5	ระยะเวลาการส่งมอบงาน	1-6
2	ทบทวนวรรณกรรม	
2.1	ข้อมูลและข้อเท็จจริงจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ข้อมูลทุติยภูมิ และเอกสารที่เกี่ยวข้องที่สามารถนำมาใช้ประกอบการศึกษาได้	2-1
2.1.1	แนวคิดกิจการโทรทัศน์	2-1
2.1.2	แนวทางการพัฒนากิจการโทรทัศน์	2-1
2.1.3	แนวทางการบริหารจัดการรายการโทรทัศน์ยุคไทยแลนด์ 4.0	2-8
2.2	กฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.	2-12
2.2.1	อำนาจหน้าที่ของ กสทช.	2-12
2.2.2	อำนาจหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.	2-15
2.2.3	อำนาจหน้าที่ของ กตป.	2-17
2.2.4	การกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรทัศน์ด้านการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่	2-18

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หัวข้อ	หน้า
	2.2.5 การกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรทัศน์ด้านการแข่งขัน	2-19
	2.2.6 การกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรทัศน์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	2-20
	2.2.7 การกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรทัศน์ด้านเนื้อหา	2-23
2.3	การทบทวนยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติที่ 12 การกำหนดกรอบแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 และ นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2561 - 2580)	2-28
	2.3.1 ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561 – 2580	2-28
	2.3.2 แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ	2-37
	2.3.3 แผนปฏิรูปประเทศ	2-37
	2.3.4 การกำหนดกรอบแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 และฉบับที่ 13	2-38
	2.3.5 นโยบายและแผนแห่งชาติว่าด้วยความมั่นคงแห่งชาติ	2-43
	2.3.6 นโยบายระดับชาติ	2-44
	2.3.7 นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ และสังคม (พ.ศ. 2561 - 2580)	2-45
2.4	แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2563 – 2568)	2-49
2.5	แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ	2-53
	2.5.1 แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2561 – 2564)	2-53
	2.5.2 แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 – 2570)	2-62

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หัวข้อ	หน้า
2.6	แนวคิด และทฤษฎีด้านการติดตามและประเมินผล	2-76
2.7	การวิเคราะห์เปรียบเทียบการดำเนินการด้านกิจการโทรทัศน์ของประเทศไทย และต่างประเทศ หน่วยงานกำกับดูแลด้านกิจการโทรทัศน์	2-78
3	ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1	กรอบแนวคิดในการศึกษา	3-1
3.2	การกำหนดระเบียบวิธีการศึกษา และขอบเขตของงาน	3-3
3.3	หลักเกณฑ์และแนวทางการติดตามและประเมินผล	3-6
3.4	รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานและระยะเวลาของการดำเนินงาน	3-9
3.5	โครงสร้างของทีมที่ปรึกษาที่ดำเนินงาน	3-20
3.6	รูปแบบการดำเนินการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ	3-22
3.7	กรอบระยะเวลาการส่งมอบผลงาน (Deliverables)	3-24
4	ศึกษา ค้นคว้า รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล ข้อเท็จจริงที่สามารถ นำมาใช้ในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและ การบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์	
4.1	ข้อมูลการดำเนินการตามแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องกับ กสทช. แผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการประจำปี แผนงาน โครงการ กิจกรรม	4-1
4.2	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจจากแบบสอบถาม	4-10
4.3	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง	4-26
4.4	ผลการวิเคราะห์การประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ร่วมกับผู้มีส่วน ได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้อง	4-57
4.5	ผลการวิเคราะห์การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ของผู้มีส่วนได้เสียทุกภูมิภาค	4-62
4.6	ผลการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์	4-91

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หัวข้อ	หน้า
5	ข้อเท็จจริงหรือข้อสังเกตจากการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติ หน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล พร้อมทั้งความเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์	
5.1	สรุปผลการสำรวจข้อมูลที่เป็นข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้อง จากแบบสอบถาม ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ผลการ ประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) และผลการประชุมเพื่อรับฟังความ คิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing)	5-1
5.2	ข้อเท็จจริงหรือข้อสังเกตจากการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติ หน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล	5-17
5.2.1	ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561 – 2580 ที่เกี่ยวข้อง กับกิจการโทรทัศน์	5-17
5.2.2	ความสอดคล้องกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561 – 2580 ที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรทัศน์	5-19
5.2.3	ความสอดคล้องกับแผนปฏิรูปประเทศที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรทัศน์	5-19
5.2.4	ความสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 และฉบับที่ 13 ที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรทัศน์	5-20
5.2.5	ความสอดคล้องกับนโยบายและแผนแห่งชาติว่าด้วยความมั่นคง แห่งชาติที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรทัศน์	5-21
5.2.6	ความสอดคล้องกับนโยบายระดับชาติที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรทัศน์	5-21
5.2.7	ความสอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนา ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2561 - 2580) ที่เกี่ยวข้องกับ กิจการโทรทัศน์	5-22
5.3	การวิเคราะห์หรือข้อสังเกตจากการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติ หน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)	5-23

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หัวข้อ	หน้า
5.4	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงานด้านกิจการโทรทัศน์และเรื่องอื่น ๆ ที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชน ทราบ	5-25
บรรณานุกรม		(1)

สารบัญตาราง

ตารางที่	ชื่อตาราง	หน้า
2.3-1	ความเกี่ยวข้องกันของยุทธศาสตร์ชาติและการดำเนินงานของ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์	2-35
3.4-1	แผนภูมิแกนต์ (Gantt Chart) แสดงรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน และระยะเวลาของการดำเนินกิจกรรม	3-9
3.4-2	สัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง	3-14
3.4-3	ผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึกผู้ที่มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้องที่เกี่ยวข้องกับ การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์	3-15
3.4-4	การประชุมกลุ่มย่อยผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้องที่เกี่ยวข้องกับ การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์	3-16
3.6-1	แผนการจัดประชุมโครงการฯ	3-23
4.1-1	แผนปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. ปี 2565 ที่เกี่ยวข้องกับ กิจการโทรทัศน์	4-2
4.3-1	สรุปการลงพื้นที่เพื่อดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้มีส่วนได้เสีย	4-26
4.3-2	รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ในพื้นที่ภาคกลาง	4-38
4.3-3	รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ในพื้นที่ภาคเหนือ	4-41
4.3-4	รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ในพื้นที่ภาคใต้	4-46
4.3-5	รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ในพื้นที่ภาคตะวันออก	4-49
4.3-6	รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	4-52
4.5-1	สรุปการลงพื้นที่เพื่อดำเนินการจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็น สาธารณะจากผู้มีส่วนได้เสีย	4-62

สารบัญญภาพ

ภาพที่	ชื่อภาพ	หน้า
2.1-1	กระบวนการกำกับดูแลร่วม (Co-regulation)	2-5
2.3-1	วิสัยทัศน์ประเทศไทย 2580	2-29
2.3-2	13 หมายเหตุเพื่อพลิกโฉมประเทศไทย	2-42
2.3-3	ความเชื่อมโยงระหว่างหมายเหตุการพัฒนา กับเป้าหมายหลัก	2-42
2.3-4	ภูมิทัศน์ดิจิทัลของประเทศไทย	2-47
2.3-5	ยุทธศาสตร์การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	2-48
2.5-1	วิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช.	2-53
2.5-2	ความเชื่อมโยงสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล ยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บท ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ และการปฏิรูปประเทศ	2-60
2.5-3	แผนที่ยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช.	2-61
2.5-4	แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 – 2570)	2-64
2.5-5	ความสอดคล้องเชื่อมโยงแผนระดับชาติและแผนของหน่วยงานตามแผน ยุทธศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 – 2570)	2-65
2.5-6	ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และตัวชี้วัด สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 – 2570)	2-66
2.6-1	หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (GG Framework)	2-77
3.3-1	หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (GG Framework)	3-8
4.3-1	การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีส่วนได้เสียภาคกลาง	4-41
4.3-2	การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีส่วนได้เสียภาคเหนือ	4-46
4.3-3	การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีส่วนได้เสียภาคใต้	4-49
4.3-4	การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีส่วนได้เสียภาคตะวันออก	4-52
4.3-5	การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีส่วนได้เสียภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	4-56
4.4-1	การประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย และผู้ที่เกี่ยวข้อง	4-61

สารบัญญภาพ (ต่อ)

ภาพที่	ชื่อภาพ	หน้า
4.5-1	การจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ โรงแรม เซ็นจูรี พาร์ค กรุงเทพฯ	4-73
4.5-2	การจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ โรงแรม พะเยา เกทเวย์ จังหวัดพะเยา	4-76
4.5-3	การจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ โรงแรม ซี.เอส ปัตตานี จังหวัดปัตตานี	4-80
4.5-4	การจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ โรงแรม นิว ทราเวล บีช รีสอร์ท จังหวัดจันทบุรี	4-85
4.5-5	การจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ โรงแรมโมชะ จังหวัดขอนแก่น	4-88
5.1-1	สรุปผลการดำเนินงานติดตามและประเมินผลการดำเนินการและ การบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ ประจำปี 2565	5-16

สารบัญแนกฏมึ

แผนภูมิที่	ชื่อกแผนภูมิ	หน้า
3.1-1	กรอบแนวคิดในการศึกษา (Conceptual Framework)	3-2
3.5-1	การจัดวางบุคลากรของทีปรึกษา และโครงสร้างของทีมทีปรึกษา ที่ดำเนินงาน	3-21

บทคัดย่อ

รายงานฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ ประจำปี 2565 และเพื่อรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ประเมินผล (การดำเนินการและการบริหาร) สรุปผลข้อมูลและจัดทำรายงานประกอบการดำเนินงานของกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านกิจการโทรทัศน์ การดำเนินการโดยการเก็บรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลและข้อเท็จจริงจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ข้อมูลทุติยภูมิ และเอกสารที่เกี่ยวข้องที่สามารถนำมาใช้ประกอบการศึกษาได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลการดำเนินการตามแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องกับ กสทช. แผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการประจำปี แผนงาน โครงการ กิจกรรม และผลการดำเนินงานต่าง ๆ ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. นอกจากนี้มีการสำรวจข้อมูล/ข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องทุกภูมิภาค โดยปรึกษาได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากข้อมูลและข้อเท็จจริงจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ข้อมูลทุติยภูมิ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม การสัมภาษณ์เชิงลึกและการจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ จำนวน 5 ภาค ได้แก่ (1) ภาคกลาง กรุงเทพมหานคร (2) ภาคเหนือ จังหวัดพะเยา (3) ภาคใต้ จังหวัดปัตตานี (4) ภาคตะวันออก จังหวัดจันทบุรี และ (5) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น และการประชุมเฉพาะกลุ่ม ที่กรุงเทพมหานคร

ผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในปี 2565 พบว่า การดำเนินงานมีความสอดคล้องกับแผน นโยบายระดับชาติ มีวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร มีการวางแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน ทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล การปฏิบัติงานที่สำคัญในปี พ.ศ. 2565 ของ กสทช. ในด้านกิจการโทรทัศน์ สามารถสรุปได้ดังนี้ คือ

ด้านการกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรทัศน์ด้านการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ มีทั้งการอนุญาตใหม่ การอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่เพื่อทดลองหรือทดสอบเป็นการชั่วคราว (ดิจิทัลทีวี) และการอนุญาตให้องค์กรกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย เป็นผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์เพื่อการทดลองหรือทดสอบเป็นการชั่วคราวตามโครงการทดลองการออกอากาศโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลด้วยเทคโนโลยี UHD 4K

ด้านการกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรทัศน์ด้านเนื้อหา มีการจัดทำโครงการระบบตรวจสอบสิ่งผิดกฎหมายจากการออกอากาศทางวิทยุและโทรทัศน์ระดับภูมิภาค และการหาแนวทางในการปรับปรุงการนำเสนอข่าวภายใต้มาตรฐานจริยธรรมวิชาชีพและประโยชน์สาธารณะ

ด้านการกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรทัศน์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค มีการปรับปรุงจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกิจการโทรทัศน์ การแก้ไขปัญหาการรับชมดังกล่าวเกิดจากกล่องรับสัญญาณโทรทัศน์ (Set-Top-Box) ชำรุดไม่รองรับการใช้งาน การแก้ไขปัญหาการรับชมช่องรายการโทรทัศน์ผ่านกล่องรับสัญญาณดาวเทียม การยกเว้นค่าบริการที่ถูกเรียกเก็บหลังจากยกเลิกการใช้บริการ และการยกเว้นค่าบริการและค่าปรับกรณียกเลิกบริการก่อนครบกำหนดในสัญญา และการยกเว้นค่าบริการกรณีที่ไม่สามารถรับชมรายการโทรทัศน์ได้ตามโปรโมชันที่สมัครใช้บริการไว้ การตรวจสอบระดับความดังของเสียงโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล การเยียวยาประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากเหตุขัดข้องในการรับชมรายการโทรทัศน์ การสำรวจและจัดเก็บข้อมูลตามพื้นที่ที่ยากต่อการเข้าถึงสื่อสัญญาณโทรทัศน์เพื่อส่งเสริมบริการอย่างทั่วถึง การจัดทำระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์แบบสื่อหลากหลายช่องทาง Omni-Channel Contact Center และการเตรียมความพร้อมไปสู่องค์กรขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Data-Driven Organization)

ด้านการกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรทัศน์ด้านการแข่งขัน มีการกำกับติดตามสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์รายการโทรทัศน์สำคัญที่ให้เผยแพร่ได้เฉพาะในบริการโทรทัศน์ที่เป็นการทั่วไป พ.ศ. 2555 (Must Have) ในกรณีการถ่ายทอดสดฟุตบอลโลก 2565 และปัญหาประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การเผยแพร่กิจการโทรทัศน์ที่ให้บริการเป็นการทั่วไป พ.ศ. 2555 (Must Carry) การปรับปรุงศูนย์ถ่ายทอดสดและรายงานข่าวการแข่งขันกีฬาและกิจกรรมที่สำคัญของประเทศไทย การพัฒนาระบบรองรับการเปลี่ยนผ่านการอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ การพัฒนาหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์ไทยให้สอดคล้องกับระบบนิเวศของอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป การส่งเสริมและพัฒนาโทรทัศน์ชุมชนและเคเบิลทีวีท้องถิ่น การใช้คลื่นความถี่ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์เพื่อการทดลองหรือทดสอบออกอากาศโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลด้วยเทคโนโลยี UHD (4K) การทำความร่วมมือการผลิตข่าวในพระราชสำนัก และการถ่ายทอดสดงานพระราชพิธี และรัฐพิธีสำหรับการให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ การบริหารจัดการศูนย์ถ่ายทอดสดเพื่อดำเนินการถ่ายทอดสดและรายงานข่าวการแข่งขันกีฬาเอเชียนเกมส์ 2022 การสนับสนุนการประกอบกิจการเพื่อให้บริการโทรทัศน์สำหรับกิจการที่ไม่ใช้คลื่นความถี่แบบบอกรับสมาชิก การผลิตรายการโทรทัศน์เพื่อผู้พิการ การจัดการอบรม "การสร้างเนื้อหารายการเพื่อสื่อหลากหลายช่องทาง" และการพัฒนาบุคลากรสื่อสังคมยุคใหม่กับการเคลื่อนไหวทางสังคมของประเทศไทย

การเก็บข้อมูลจากความคิดเห็นของประชาชน พบว่า ในภาพรวมการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ของ กสทช. มีความเหมาะสม ทั้งในด้านของการกำหนดวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ แต่ก็ยังมีปัญหาที่ยังคงต้องได้รับการแก้ไขอย่างต่อเนื่องเพราะยังมีข้อผิดพลาดหรือการกระทำผิดให้เห็นอยู่เป็นประจำไม่ว่าจะเป็นการโฆษณาเกินจริง โฆษณาเกินเวลา และการใช้พฤติกรรมและภาษาที่ไม่เหมาะสม

ในการออกอากาศรายการทางสถานีโทรทัศน์ ดังนั้น ในการกำกับดูแล กสทช. ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการผลิตรายการโทรทัศน์ที่มีคุณภาพสำหรับประชาชนในทุกช่วงอายุและผู้พิการ กำหนดกระบวนการกำกับดูแลสื่อที่เป็นขั้นตอนอย่างชัดเจน ภายใต้ขอบเขตของอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้เสียได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ในกระบวนการหรือขั้นตอนการกำกับดูแลด้านกิจการโทรทัศน์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สำหรับการพัฒนาด้านกิจการโทรทัศน์เน้นทำงานเชิงรุก ในการออกสำรวจพื้นที่ที่ไม่มีสัญญาณ ให้ประชาชนได้รับการบริการที่มีคุณภาพและทั่วถึงในทุกพื้นที่ ควรมีการพัฒนาโทรทัศน์ชุมชนนอกเหนือจากที่มีอยู่ในปัจจุบัน โดยการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง เพื่อความยั่งยืนของการผลิตสื่อต่าง ๆ และให้การพัฒนาผู้ประกอบการในกิจการ โทรทัศน์และบุคลากรของสำนักงาน กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ให้มีทักษะความพร้อมในการ ดำเนินงานที่สอดคล้องกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

บทสรุปผู้บริหาร

การศึกษาเพื่อติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ ประจำปี พ.ศ. 2565 ที่ปรึกษาได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากข้อมูลและข้อเท็จจริงจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ข้อมูลทุติยภูมิ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม การสัมภาษณ์เชิงลึกและการจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะจำนวน 5 ภาค ได้แก่ (1) ภาคกลาง กรุงเทพมหานคร (2) ภาคเหนือ จังหวัดพะเยา (3) ภาคใต้ จังหวัดปัตตานี (4) ภาคตะวันออก จังหวัดจันทบุรี และ (5) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น และการประชุมเฉพาะกลุ่ม ที่กรุงเทพมหานคร รวมถึงการศึกษาเอกสารและข่าวประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน กสทช. รวมถึงข้อมูลจากแหล่งข่าวสาธารณะ จากนั้นนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในปี 2565 พบว่า ในภาพรวมการดำเนินงานมีความสอดคล้องกับแผน นโยบายระดับชาติ มีวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร มีการวางแผนเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน ทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

สรุปผลการปฏิบัติงานที่สำคัญในปี พ.ศ. 2565 ของ กสทช. ในด้านกิจการโทรทัศน์ ได้ดังนี้

ด้านการกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรทัศน์ด้านการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่

กสทช. ได้มีการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่สำหรับการให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล มีทั้งการอนุญาตใหม่ให้แก่องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย เป็นผู้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่สำหรับการให้บริการโทรทัศน์ในระบบดิจิทัล การต่ออายุในกรณีที่ใบอนุญาตสิ้นอายุ การอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่เพื่อทดลองหรือทดสอบเป็นการชั่วคราว (ดิจิทัลทีวี) แก่กระทรวงศึกษาธิการ ให้เป็นผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่เพื่อการทดลองส่งสัญญาณโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล และอนุญาตให้องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย เป็นผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์เพื่อการทดลองหรือทดสอบเป็นการชั่วคราว ตามโครงการทดลองการออกอากาศโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลด้วยเทคโนโลยี UHD 4K

ด้านการกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรทัศน์ด้านเนื้อหา

1. เนื้อหารายการและผังรายการ

ในปี 2565 นี้ ประเมินผลการปฏิบัติงานด้านกิจการโทรทัศน์ ได้ดำเนินการตรวจสอบและกำกับดูแลเกี่ยวกับการนำเสนอเนื้อหารายการของสื่อมวลชนตามมาตรฐานวิชาชีพและจริยธรรมสื่อ โดยดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด และมีการพัฒนาระบบการตรวจสอบ

เนื้อหารายการและสิ่งผิดกฎหมายจากการออกอากาศทางโทรทัศน์ ในขณะเดียวกันได้มีการพัฒนาผู้ประกอบการด้วยการจัดอบรมการสร้างเนื้อหาการสร้างสรรค์เพื่อให้เนื้อหาการที่มีคุณภาพและน่าสนใจช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถปรับตัวได้เมื่อภูมิทัศน์สื่อและพฤติกรรมผู้บริโภคสื่อได้เปลี่ยนแปลงไป แต่อย่างไรก็ดีประชาชนให้มีความคิดเห็นว่เนื้อหาการต่าง ๆ ยังมีเนื้อหาการที่ไม่เหมาะสม ไม่สร้างสรรค์และยังไม่ก่อให้เกิดประโยชน์เท่าที่ควร เนื่องจากประชาชนพบเห็นโฆษณาเกินจริงและโฆษณาแฝงในรายการโทรทัศน์ ดังนั้นจึงมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงนโยบายในการกำกับดูแลคุณภาพเนื้อหาการด้วยการติดตามตรวจสอบ (Monitor) หรือการบังคับใช้กฎหมาย (Enforcing) หรือการสร้างแรงจูงใจ (Incentive) เพื่อให้เกิดการผลิตรายการที่มีคุณภาพมากขึ้น สร้างกลไกในการรณรงค์ให้ผู้บริโภครู้เท่าทันสื่อ (Media literacy) เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันให้ผู้บริโภค ส่งเสริมการผลิตเนื้อหาที่ดีและสร้างสรรค์โดยการให้ทุนกับผู้ผลิตรายการ และการกำหนดนโยบายช่วยสนับสนุนช่วงเวลาในการออกอากาศสำหรับรายการที่มีเนื้อหาสาระที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน

2. การตรวจสอบเนื้อหาโฆษณาที่ผิดกฎหมาย

ในปี 2565 ได้จัดให้มีระบบตรวจสอบสิ่งผิดกฎหมายจากการออกอากาศทางโทรทัศน์ระดับภูมิภาคเพื่อให้มีเครื่องมือช่วยในการตรวจสอบเนื้อหาโฆษณาที่ผิดกฎหมาย เพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบผู้ที่กระทำผิดจากการโฆษณาเกินจริงโฆษณาเกินเวลาและเนื้อหาที่ละเมิดกฎหมาย แต่อย่างไรก็ดีประชาชนให้มีความคิดเห็นว่ยังมีปัญหาการโฆษณาเกินจริง และโฆษณาหลอกลวงที่มีให้เห็นในรายการโทรทัศน์บางช่องรายการ ดังนั้นจึงควรกำหนดการลงโทษต่อการละเมิดจรรยาบรรณและจรรยาบรรณของวิชาชีพอย่างเข้มงวด ปรับปรุงและบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการปัญหาโฆษณาที่ผิดกฎหมายของยา อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพให้มีประสิทธิภาพ เพิ่มบทลงโทษสนับสนุนมาตรการลงโทษทางสังคม การกำกับดูแลให้ปฏิบัติตามกฎหมายทุกขั้นตอน ตลอดจนการพิจารณาออกคำสั่งทางปกครองในการพักใช้หรือเพิกถอนใบอนุญาต ทั้งมีสำนักงาน กสทช. ควรมีการดำเนินงานการบูรณาการการกำกับดูแลโฆษณาที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค กับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมวิชาการเกษตร กระทรวงวัฒนธรรม สำนักพุทธศาสนาในกลุ่มเครื่องราง ของขลัง ความเชื่อทางศาสนา ฯลฯ และสนับสนุนการจัดทำฐานข้อมูล รูปแบบการสื่อสาร และเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับโฆษณาที่ทันต่อสถานการณ์

ด้านการกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรทัศน์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

1. การจัดการเรื่องร้องเรียน

ในปี 2565 มีการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกิจการโทรทัศน์ให้ประชาชน ได้แก่ ปัญหาในการรับชมรายการผ่านโทรทัศน์ดิจิทัล โทรทัศน์ดาวเทียม ค่าบริการ ความดังของเสียงโฆษณา และการเยียวยาประชาชน อย่างไรก็ตามประชาชนให้มีความคิดเห็นว่การแก้ไขปัญหาที่ยังค่อนข้างมีความล่าช้า

และยังขาดการสื่อสารเพื่อแจ้งให้ประชาชนทราบถึงสถานะการดำเนินงาน ดังนั้นจึงควรมีการจัดหาเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) หรือเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่นำเข้ามาช่วยทดแทน หรือสนับสนุนการทำงานของบุคลากร เพื่อให้กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ เป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น และแจ้งสถานะของการจัดการเรื่องร้องเรียนให้กับผู้บริโภคที่เป็นผู้ร้องเรียนทราบตลอดกระบวนการ

2. การสำรวจคุณภาพสัญญาณโทรทัศน์ที่ทั่วถึงและเท่าเทียมในทุกพื้นที่

ในปี 2565 ได้ทำการสำรวจข้อมูลและจัดเก็บข้อมูลตามพื้นที่ยากต่อการเข้าถึงสื่อสัญญาณโทรทัศน์ภาคพื้นดิน รวมถึงศึกษาวิเคราะห์ข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการสื่อสัญญาณโทรทัศน์ในพื้นที่เป้าหมาย อย่างไรก็ตาม ประชาชนยังมีความคิดเห็นว่าสัญญาณโทรทัศน์ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ การรับชมรายการโทรทัศน์ดิจิทัลยังมีปัญหา สัญญาณขาดหายในบางช่วงเวลา (จอต้า) และไม่คมชัด การรับชมรายการโทรทัศน์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีปัญหาสัญญาณไม่เสถียร ประชาชนในบางพื้นที่ไม่ได้รับคู่มือสำหรับแลกเปลี่ยนสัญญาณโทรทัศน์ดิจิทัล ทำให้ประชาชนต้องเสียค่าใช้จ่ายเพื่อติดตั้งจานดาวเทียมเอง ดังนั้นจึงควรทำงานเชิงรุกในการออกสำรวจพื้นที่ที่ไม่มีสัญญาณ ให้ประชาชนได้รับการบริการที่มีคุณภาพและทั่วถึงในทุกพื้นที่ และตรวจสอบพื้นที่ที่อาจเป็นจุดเสี่ยงที่อาจจะเกิดปัญหาในการส่งสัญญาณ ทั้งในช่วงเวลาปกติหรือช่วงที่เกิดภัยพิบัติ ควรมีการเพิ่มจุดกระจายสัญญาณและส่งเสริมสนับสนุนในการเพิ่มเสาส่งสัญญาณ และจัดทำแนวทางการปรับปรุงมาตรฐานความคมชัด และอัตราบิตของแต่ละมัลติเพล็กซ์ให้เหมาะสมกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป

3. การสร้างการรับรู้และความเข้าใจของประชาชนในการกิจด้านกิจการโทรทัศน์ และการให้บริการการติดต่อสื่อสารของประชาชนหรือหน่วยงานภายนอก

สำนักงาน กสทช. ได้มีการจัดทำระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์แบบสื่อสารหลากหลายช่องทาง Omni-Channel Contact Center มีการเตรียมความพร้อมไปสู่องค์กรขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Data Driven Organization) และมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. อย่างต่อเนื่องทุกปี แต่อย่างไรก็ตามยังมีความจำเป็นที่ประชาชนที่ยังไม่รับทราบข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของ กสทช. โดยเฉพาะอย่างยิ่งประชาชนในพื้นที่ห่างไกล คนพิการ และผู้สูงอายุ ดังนั้นการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้การดำเนินงานของ กสทช. ให้แก่ประชาชน ควรมุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ให้มากขึ้น เพราะเป็นช่องทางหลักที่ประชาชนใช้สำหรับการสื่อสารในปัจจุบัน และควรขยายความร่วมมือไปยังภาคประชาชน หรือตัวแทนสังคม เช่น ผู้นำชุมชน กำนัน หรือผู้ใหญ่บ้าน เป็นต้น เพราะกลุ่มคนต่าง ๆ เหล่านี้ จะมีความใกล้ชิดสนิทสนมกับประชาชน และมีความเข้าใจสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่เป็นอย่างดี จึงสามารถช่วยประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไปยังประชาชนในชุมชนได้ อีกทั้งควรดำเนินการเชิงรุกอบรมให้ความรู้แก่ชาวบ้านที่ไม่มีความรู้ในเรื่องของการเสฟสื่อและการรู้เท่าทันสื่อ เช่น การจัดเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ให้ความรู้แก่ประชาชนตามชุมชน

ด้านการกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรทัศน์ด้านการแข่งขัน

1. การผลิตรายการโทรทัศน์สำหรับผู้พิการ

ในปี 2565 ได้มีการกำกับดูแลให้มีการจัดให้มีบริการโทรทัศน์ที่มีล่ามภาษามือ คำบรรยายภาพเสียงและเสียงบรรยายภาพ ของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ สำหรับให้บริการโทรทัศน์ อย่างไรก็ตามประชาชนให้มีความคิดเห็นว่าควรปรับให้มีการให้บริการเพิ่มขึ้น จะช่วยสนับสนุนให้ผู้พิการสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้มากขึ้น ดังนั้นจึงควรมีการเพิ่มล่ามภาษามือ ในรายการโทรทัศน์ให้มากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งรายการที่มีคุณภาพ เช่น รายการสารคดี รายการท่องเที่ยว หรือรายการที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับประเพณีและวัฒนธรรมอันดีงาม เป็นต้น เพื่อให้ผู้พิการสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ ทั้งนี้ให้คำนึงถึงผู้พิการและผู้ด้อยโอกาสประเภทต่าง ๆ และจัดให้มีบริการอย่างเหมาะสมในช่วงเวลาการออกอากาศ

2. การพัฒนาหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์ไทยให้สอดคล้องกับระบบนิเวศของอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป

ผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการรับชมโดยมีทั้งที่เสียค่าใช้จ่ายและไม่เสียค่าใช้จ่าย ตลอดจนยังมีทางเลือกให้สามารถรับชมรายการผ่านทีวีดิจิทัล ผู้ให้บริการผ่านกิจการเคเบิลทีวีและทีวีดาวเทียม และช่องทางอื่น ๆ ได้นอกจากนี้แนวโน้มต้นทุนการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตที่ลดลงและสามารถเข้าถึงได้ช่วยส่งเสริมให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงบริการ OTT ได้เพิ่มขึ้น ดังนั้น ควรขยายขอบเขตการกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์ให้ครอบคลุมบริการ OTT การผ่อนปรนประกาศ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย (Deregulation) เพื่อลดอุปสรรคในการแข่งขันให้กับผู้ประกอบการโทรทัศน์แบบดั้งเดิม มีสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแลต่างประเทศเพื่อประสานให้ประเทศต้นทางกำกับดูแล OTT ที่มีการให้บริการที่มีเนื้อหาไม่เหมาะสมและส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคในประเทศไทย มีนโยบายลงทะเบียนผู้ให้บริการ OTT กับ กสทช. เพื่อเป็นประโยชน์ในการจัดเก็บข้อมูลและติดตามการเติบโตและผลกระทบที่เกิดจากผู้ให้บริการ OTT โดยจะจัด OTT เข้าสู่ระบบใบอนุญาต กำกับดูแลจัดเนื้อหาเรตติ้งบน OTT เพื่อเป็นข้อมูลให้กับผู้ใช้บริการในการเลือกรับชม และกำหนดสัดส่วนเนื้อหาที่สร้างโดยผู้ผลิตในพื้นที่บน OTT (Local Content Quota) เพื่อสนับสนุนเนื้อหาที่ผลิตโดยผู้ประกอบการในประเทศไทย นอกจากนี้ พ.ร.บ. การประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์กับ พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม ที่แยกกันอยู่เป็นสองฉบับ ให้รวมอยู่ในฉบับเดียวกัน โดยคำนึงถึงการหลอมรวมทางเทคโนโลยี เพราะเหตุว่าเป็นประโยชน์ต่อการกำกับดูแลและลดความยุ่งยากในเรื่องใบอนุญาตและการแยกประเภทของใบอนุญาต

3. การใช้คลื่นความถี่ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์เพื่อการทดลองหรือทดสอบออกอากาศโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลด้วยเทคโนโลยี UHD (4K)

การพัฒนาระบบเทคโนโลยี 4K จำเป็นต้องใช้งบประมาณลงทุนเป็นจำนวนมาก ทั้งในส่วนของอุปกรณ์ต่าง ๆ และโครงข่าย รวมทั้งโทรทัศน์ที่ใช้สำหรับการรับชมของประชาชนต้องเป็นโทรทัศน์รุ่นใหม่ที่สามารถรองรับระบบเทคโนโลยี 4K ได้ ดังนั้น การพัฒนาระบบเทคโนโลยี 4K จึงควรวิเคราะห์อุปสงค์และอุปทานการแข่งขันต่อเทคโนโลยี UHD (4K) อย่างเหมาะสม พร้อมรับฟังความคิดเห็นจากผู้ประกอบกิจการโครงข่าย และช่องโทรทัศน์อย่างครอบคลุม และจัดทำแผนปฏิบัติการในการทดลองออกอากาศที่เป็นไปได้จริง และสามารถดำเนินการได้ตามแผน

4. การกำกับติดตามสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์รายการโทรทัศน์สำคัญที่ให้เผยแพร่ได้เฉพาะในบริการโทรทัศน์ที่เป็นการทั่วไป พ.ศ. 2555 (Must Have) ในกรณีการถ่ายทอดสดฟุตบอลโลก 2565 และปัญหาประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การเผยแพร่กิจการโทรทัศน์ที่ให้บริการเป็นการทั่วไป พ.ศ. 2555 (Must Carry)

เพื่อให้ประชาชนสามารถรับชมรายการอย่างเท่าเทียมกันไม่ว่าจะรับชมรายการผ่านช่องรายการใดตามกฎหมาย Must carry & Must have จึงควรมีการทบทวนประกาศ Must Have และ Must Carry ให้สอดคล้องกับกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา กฎหมายลิขสิทธิ์ กฎหมายการค้าระหว่างประเทศ ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม การพัฒนาทรัพย์สินทางปัญญาทางด้านการกิจการโทรทัศน์ ตลอดจนทันกับยุคสมัย และการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และต้องมีการใช้ดุลพินิจในการเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นต่อภาคเอกชนมีความจำเป็นและต้องกำหนดล่วงหน้าให้มีความชัดเจนบนพื้นฐานของหลักการที่เป็นธรรมและคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ

5. การส่งเสริมและพัฒนาโทรทัศน์ชุมชนและเคเบิลทีวีท้องถิ่น

สำนักงาน กสทช. ได้จัดทำโครงการทีวีชุมชนนำร่อง โดยคัดสรรทีวีชุมชน 3 แห่ง คือ พะเยาทีวี ทีวีชุมชนอุบลราชธานี และทีวีอ้นดามันมั่นคง ในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ และพังงา ที่ได้รับการสนับสนุนจากโครงการกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะ (กทปส.) ทั้งนี้เพื่อให้การสนับสนุนโทรทัศน์ชุมชน จึงควรมีการพัฒนาโทรทัศน์ชุมชนนอกเหนือจากที่มีอยู่ในปัจจุบัน โดยการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง เพื่อความยั่งยืนของการผลิตสื่อต่าง ๆ ของโทรทัศน์ชุมชน ในกรณีที่ กสทช. ไม่อนุญาตให้ทีวีชุมชนรับโฆษณา และการสนับสนุนเคเบิลทีวีท้องถิ่น ด้วยการแก้ไขกฎระเบียบที่มีความเหลื่อมล้ำ และส่งเสริมศักยภาพของสื่อท้องถิ่นและสนับสนุนให้เกิดผู้ประกอบการรายใหม่ในท้องถิ่น แต่ต้องกำกับดูแลเรื่องค่าบริการให้กับประชาชนเนื่องจากประชาชนต้องแบกรับค่าใช้จ่ายบริการรายเดือนที่ราคาสูง

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการ และเหตุผล

พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 มาตรา 4 กำหนดนิยามของ “กิจการโทรทัศน์” หมายความว่า กิจการวิทยุโทรทัศน์และกิจการโทรทัศน์ ซึ่งให้บริการการส่งข่าวสารสาธารณะหรือรายการไปยังเครื่องรับที่สามารถรับชมและฟังการให้บริการนั้น ๆ ได้ ไม่ว่าจะส่งโดยผ่านระบบคลื่นความถี่ ระบบสาย ระบบแสง ระบบแม่เหล็กไฟฟ้า หรือระบบอื่น ระบบใดระบบหนึ่ง หรือหลายระบบรวมกัน หรือกิจการอื่นทำนองเดียวกันที่ กสทช. กำหนดให้เป็นกิจการโทรทัศน์” โดยกิจการโทรทัศน์ เป็นหนึ่งภารกิจสำคัญตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือ กสทช. ในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน ความมั่นคงของรัฐ และประโยชน์สาธารณะ รวมตลอดทั้งการให้ประชาชนมีส่วนร่วมได้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ ต้องจัดให้มีมาตรการป้องกันมิให้มีการแสวงหาประโยชน์จากผู้บริโภคโดยไม่เป็นธรรม หรือสร้างภาระแก่ผู้บริโภคเกินความจำเป็น ป้องกันมิให้คลื่นความถี่รบกวนกัน ป้องกันการกระทำที่มีผลเป็นการขัดขวางเสรีภาพในการรับรู้หรือปิดกั้นการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องตามความเป็นจริงของประชาชนและป้องกันมิให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่โดยไม่คำนึงถึงสิทธิของประชาชนทั่วไป รวมถึงป้องกันผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนที่อาจเกิดจากการใช้คลื่นความถี่ ตลอดทั้งการกำหนดสัดส่วนขั้นต่ำที่ผู้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่จะต้องดำเนินการเพื่อประโยชน์สาธารณะ

จากบทสรุปอำนาจหน้าที่ของ กสทช. ดังกล่าว จะพบว่า กสทช. มีบทบาทและภารกิจอย่างกว้างขวางและมีผลกระทบต่อทุกภาคส่วนของสังคม โดยเฉพาะสื่อโทรทัศน์ซึ่งเป็นสื่อสารมวลชนที่ทรงอิทธิพลต่อผู้รับสารอย่างยิ่ง ส่งผลให้มีคุณค่าต่อสังคม และมีมูลค่าอุตสาหกรรมสื่อ แต่ปัจจุบันกำลังเปลี่ยนแปลงไปด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีเพียงช่วงทศวรรษที่ผ่านมาส่งผลกระทบต่อกิจการโทรทัศน์ซึ่งเป็นสื่อสารมวลชนหลัก จึงเป็นความท้าทายของ กสทช. ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์ ที่มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลตลอดจนส่งเสริมการแข่งขันอย่างเสรีและเป็นธรรม บทบัญญัติของพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ สร้างความถ่วงดุลให้มีการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของ กสทช. โดยมาตรา 70 กำหนดให้มีคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานขึ้นคณะหนึ่ง ประกอบด้วยกรรมการ 5 ด้าน ตามความเชี่ยวชาญ ได้แก่ (1) ด้านกิจการกระจายเสียง (2) ด้านกิจการโทรทัศน์ (3) ด้านกิจการโทรคมนาคม (4) ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และ

(5) ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และให้มีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา 72 คือ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และ เลขาธิการ กสทช. แล้วแจ้งผลให้ กสทช. ทราบภายในเก้าสิบวันนับแต่วันสิ้นปีบัญชี และให้ กสทช. นำรายงานดังกล่าวเสนอต่อรัฐสภา พร้อมรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ตามมาตรา 76 และเปิดเผยรายงานดังกล่าวให้ประชาชนทราบทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของสำนักงาน กสทช. หรือ วิธีการอื่นที่เห็นสมควร โดยการประเมินดังกล่าวต้องอยู่บนพื้นฐานข้อเท็จจริงและข้อมูลต่าง ๆ และต้องมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียประกอบด้วย คณะกรรมการอำนวยการให้หน่วยงานหรือ องค์กรที่มีความเชี่ยวชาญเป็นผู้รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และประเมินผลเพื่อประโยชน์ในการจัดทำรายงาน

เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางดำเนินงานของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน การดำเนินการเพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. จะดำเนินการติดตามตรวจสอบ และประเมินผลเป็นรายด้านตามความเชี่ยวชาญ ของกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนั้น เพื่อให้การติดตามและประเมินผลการดำเนินการ และการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ เป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีข้อมูลข้อเท็จจริงมาใช้ประกอบการติดตามตรวจสอบและประเมินผล อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ เป็นข้อมูลที่อยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงผลของ การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการ โทรทัศน์ ได้อย่างแท้จริง ในการรวบรวมข้อมูลทางสถิติ ข้อมูลทางวิชาการ ต้องผ่านกระบวนการวิเคราะห์ และสรุปผลตามหลักวิชาการและระเบียบวิธีวิจัยที่ถูกต้องเหมาะสม จึงเห็นควรจ้างหน่วยงานหรือองค์กรที่ มีความเชี่ยวชาญเป็นที่ปรึกษาเพื่อดำเนินการติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงาน ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ ประจำปี 2565 ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อจ้างที่ปรึกษาติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ ประจำปี 2565

1.2.2 เพื่อรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ประเมินผล (การดำเนินการและการบริหาร) สรุปผลข้อมูล และจัดทำรายงานประกอบการดำเนินงานของกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านกิจการโทรทัศน์

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

1.3.1 ที่ปรึกษาต้องจัดการประชุมระหว่างที่ปรึกษากับกรรมการติดตามและประเมินผลการ ปฏิบัติงานด้านกิจการโทรทัศน์ และ/หรือ กรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษา และเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวนไม่น้อยกว่า 10 คน เพื่อทำความเข้าใจร่วมกันในรายละเอียดขั้นตอน

ก่อนการจัดทำกรอบแนวคิดในการศึกษา (Conceptual Framework) ตามขอบเขตการดำเนินงานข้อ 4.3.2 ใน TOR โดยที่ปรึกษาเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการจัดการประชุมดังกล่าว อัตราค่าใช้จ่ายในการจัดประชุมเป็นไปตามระเบียบ กสทช.

1.3.2 จัดทำกรอบแนวคิดในการศึกษา (Conceptual Framework) และวางแผนงานโครงการอย่างละเอียด (Project Plan) โดยกำหนดกรอบการดำเนินงาน ประกอบด้วย

- 1.3.2.1 การกำหนดระเบียบวิธีการศึกษา และขอบเขตการดำเนินงาน
- 1.3.2.2 หลักเกณฑ์และแนวทางการติดตามและประเมินผล โดยพิจารณากรอบการประเมิน จากอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. แผนแม่บทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ กสทช. แผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. แผนปฏิบัติการของ สำนักงาน กสทช. แผนงาน/โครงการ ความสอดคล้องเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและดิจิทัล และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง การเป็นองค์กรกำกับดูแลที่ดี เป็นต้น
- 1.3.2.3 รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานและระยะเวลาของการดำเนินงาน
- 1.3.2.4 โครงสร้างของทีมที่ปรึกษาที่ดำเนินงาน
- 1.3.2.5 รูปแบบการดำเนินการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ
- 1.3.2.6 กรอบระยะเวลาการส่งมอบผลงาน (Deliverables)

1.3.3 ศึกษา ค้นคว้า รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล ข้อเท็จจริงที่สามารถนำมาใช้ในการติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์

- 1.3.3.1 ข้อมูลและข้อเท็จจริงจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ข้อมูลทุติยภูมิ และเอกสารที่เกี่ยวข้องที่สามารถนำมาใช้ประกอบการศึกษาได้
- 1.3.3.2 ข้อมูลการดำเนินการตามแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องกับ กสทช. แผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการประจำปี แผนงาน โครงการ กิจกรรม และผลการดำเนินงานต่าง ๆ ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

1.3.4 รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล/ข้อคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสีย ดังนี้

- 1.3.4.1 เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามตามระเบียบวิธีวิจัย โดยทำการออกแบบแบบสอบถามและสำรวจข้อมูล/ข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องทุกภูมิภาค ๆ ละ ไม่น้อยกว่า 400 ชุด รวมจำนวนทั้งสิ้นไม่น้อยกว่า 2,000 ชุด ประกอบด้วย (1) ภาคกลาง (2) ภาคเหนือ (3) ภาคใต้ (4) ภาคตะวันออก และ (5) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

- 1.3.4.2 เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง ภูมิภาคละไม่น้อยกว่า 5 คน รวมจำนวนทั้งสิ้นไม่น้อยกว่า 25 คน ประกอบด้วย (1) ภาคกลาง (2) ภาคเหนือ (3) ภาคใต้ (4) ภาคตะวันออก และ (5) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- 1.3.3.3 จัดการประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อรับทราบข้อมูล ข้อคิดเห็นที่เกี่ยวข้อง ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ เช่น ผู้ประกอบกิจการ องค์กรวิชาชีพนักวิชาการ สมาคม/มูลนิธิ/องค์กรที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น รวมจำนวนไม่น้อยกว่า 30 คน โดยที่ปรึกษาเป็นผู้เชิญหน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมการประชุม รวมถึงจัดทำเอกสารประกอบการประชุม
- 1.3.4.4 จัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ของผู้มีส่วนได้เสียทุกภูมิภาค อย่างน้อยภูมิภาคละ 150 คน ประกอบด้วย (1) ภาคกลาง (2) ภาคเหนือ (3) ภาคใต้ (4) ภาคตะวันออก และ (5) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยที่ปรึกษาเป็นผู้เชิญหน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมการประชุม รวมถึงจัดทำเอกสารประกอบการประชุม

ทั้งนี้ การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะของผู้มีส่วนได้เสียทุกภูมิภาคจะต้องมีผู้แทนของสำนักงาน กสทช. หรือผู้แทนของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน เข้าร่วมสังเกตการณ์ด้วยภูมิภาคละไม่เกิน 7 คน โดยที่ปรึกษา เป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการเดินทางดังกล่าว ให้แก่ผู้สังเกตการณ์ ประกอบด้วย ค่าเช่าที่พัก ค่าพาหนะเดินทาง ยกเว้นค่าพาหนะแท็กซี่ โดยอัตราเป็นตามระเบียบ กสทช. ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปปฏิบัติงาน พ.ศ. 2562

1.3.5 รายงานผลและนำเสนอความก้าวหน้าในการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแนวทางที่กรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านกิจการโทรทัศน์ ให้ความเห็นชอบโดยครอบคลุมดังนี้

- 1.3.5.1 ผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
- 1.3.5.2 ผลการสำรวจข้อมูลที่เป็นข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้อง (จากแบบสอบถาม) ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ผลการประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) และผลการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing)

1.3.5.3 นำเสนอข้อเท็จจริงหรือข้อสังเกตจากการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล พร้อมทั้งความเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์

1.3.5.4 เรื่องอื่น ๆ ที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชน ทราบ โดยรายงานดังกล่าวต้องครอบคลุมในด้านการโทรทัศน์ ตามที่ได้ดำเนินการศึกษาวิเคราะห์ รวบรวมข้อมูลและข้อเท็จจริงตามข้อ 1.3.2 ถึงข้อ 1.3.4 ข้างต้น

1.3.6 ที่ปรึกษาต้องนำเสนอ (ร่าง) รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงาน (Progress Report) ตามข้อ 1.3.5 ให้กับที่ปรึกษาที่ดำเนินการจ้างที่ปรึกษาเพื่อรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และจัดทำรายงานการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ตามมาตรา 73 ของพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ประจำปี 2565 เพื่อนำไปเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำรายงานดังกล่าว

1.3.7 ที่ปรึกษาต้องประชุมร่วมกับ กสทช. ผู้บริหารสำนักงาน กสทช. และที่ปรึกษา ที่ดำเนินการจ้างที่ปรึกษาเพื่อรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และจัดทำรายงานการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ตามมาตรา 73 ของพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ประจำปี 2565 ก่อนการจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) เพื่อให้เกิดการบูรณาการร่วมกันในการจัดทำรายงานติดตามและประเมินผลฯ ทุกด้าน

1.3.8 ที่ปรึกษาต้องจัดทำรายงานตามรายละเอียดดังนี้

1.3.8.1 รายงานผลการศึกษาขั้นต้น (Inception Report) ครอบคลุมเนื้อหาตามข้อ 1.3.2 จำนวน 10 เล่ม พร้อมอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ (.doc .pdf) บรรจุลงยูเอสบีแฟลชไดรฟ์ จำนวน 1 ชุด

1.3.8.2 รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงาน (Progress Report) ครอบคลุมเนื้อหาตามข้อ 1.3.2 ถึง 1.3.4 จำนวน 10 เล่ม พร้อมอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ (.doc .pdf) บรรจุลงยูเอสบีแฟลชไดรฟ์ จำนวน 1 ชุด

1.3.8.3 (ร่าง) รายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) จำนวน 10 ชุด ประกอบด้วย บทสรุปผู้บริหาร และรายละเอียดตามขอบเขตการดำเนินการทั้งหมด โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ และสรุปเป็นข้อเท็จจริง ข้อสังเกต และข้อเสนอแนะจากการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในด้านการโทรทัศน์ พร้อมอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ (.doc

.pdf) บรรจุลงยูเอสบีแฟลชไดรฟ์ จำนวน 1 ชุด นำเสนอต่อคณะกรรมการ
ตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษาและดำเนินการปรับปรุงตามความเห็นของ
คณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้อง ก่อนครบ
กำหนดการส่งมอบงานงวดสุดท้าย 30 วัน เมื่อผ่านความเห็นชอบแล้ว จึงจัดพิมพ์
รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ต่อไป

1.3.8.4 รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) จำนวน 100 เล่ม พร้อมอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์
(.doc .pdf) บรรจุลงยูเอสบีแฟลชไดรฟ์ จำนวน 1 ชุด โดยออกแบบรูปเล่ม
ภาพประกอบให้น่าสนใจ และจัดพิมพ์ให้มีสีสันสวยงาม ปกเคลือบ PVC เนื้อด้านใน
ใช้กระดาษถนอมสายตา ขนาดไม่ต่ำกว่า 75 แกรม และเข้าเล่มด้วยวิธีไสกาว

1.3.8.5 จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ในรูปแบบ E-book ซึ่งสามารถ
ดาวน์โหลดได้ผ่านรหัสคิวอาร์ (QR Code)

ทั้งนี้ ที่ปรึกษาจะต้องนำเสนอการรวบรวมผลการดำเนินงานตามข้อ 1.3.1 ถึงข้อ 1.3.5 ต่อ
คณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษา ในรูปแบบของรายงานในแต่ละงวดงานและจัดทำ
รายงานย่อย ตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด

1.4 ระยะเวลาดำเนินการ

ภายใน 210 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

1.5 ระยะเวลาการส่งมอบงาน

งานงวดที่	วันที่ครบกำหนดส่งมอบงาน	ผลงานที่ต้องส่งมอบ
1	ภายใน 45 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา	รายงานผลการศึกษารายงาน (Inception Report) ครอบคลุมเนื้อหาตามข้อ 1.3.2 จำนวน 10 เล่ม พร้อมอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ (.doc .pdf) บรรจุลงยูเอสบี แฟลชไดรฟ์ จำนวน 1 ชุด
2	ภายใน 150 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา	รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงาน (Progress Report) ครอบคลุมเนื้อหาตามข้อ 1.3.2 ถึง 1.3.4 จำนวน 10 เล่ม พร้อม อิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ (.doc .pdf) บรรจุลงยูเอสบี แฟลชไดรฟ์ จำนวน 1 ชุด

งานงวดที่	วันที่ครบกำหนดส่งมอบงาน	ผลงานที่ต้องส่งมอบ
3	ภายใน 210 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา	(ร่าง)รายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) ประกอบด้วย บทสรุปผู้บริหาร และรายละเอียดตาม ขอบเขตการดำเนินการทั้งหมด โดยนำเสนอผลการ วิเคราะห์ และสรุปเป็นข้อเท็จจริง ข้อสังเกต และ ข้อเสนอแนะจากการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในด้านกิจการโทรทัศน์ จำนวน 10 ชุด พร้อมอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ (.doc .pdf) บรรจุลง ยูเอสบีแฟลชไดรฟ์ จำนวน 1 ชุด นำเสนอต่อ คณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษา และดำเนินการปรับปรุงตามความเห็นของ คณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง ก่อนครบกำหนดการส่งมอบงาน งวดสุดท้าย 30 วัน
		รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) - จำนวน 100 เล่ม จัดพิมพ์ให้มีสีสันสวยงาม ปก เคลือบ PVC เนื้อด้านในใช้กระดาษถนอมสายตา ขนาดไม่ต่ำกว่า 75 แกรม และเข้าเล่มด้วยวิธีไสกาว พร้อมอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ (.doc .pdf) บรรจุลงยูเอสบี แฟลชไดรฟ์ จำนวน 1 ชุด - ในรูปแบบ E-book ซึ่งสามารถดาวน์โหลดได้ผ่าน รหัสคิวอาร์ (QR Code)

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

2.1 ข้อมูลและข้อเท็จจริงจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ข้อมูลทุติยภูมิ และเอกสารที่เกี่ยวข้องที่สามารถนำมาใช้ประกอบการศึกษาได้

2.1.1 แนวคิดกิจการโทรทัศน์

“กิจการโทรทัศน์” หมายความว่า กิจการโทรทัศน์ตามกฎหมายว่าด้วยองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ กิจการโทรทัศน์ที่ใช้คลื่นความถี่ และกิจการโทรทัศน์ที่ไม่ใช้คลื่นความถี่ ดังนี้

2.1.1.1 กิจการโทรทัศน์ที่ใช้คลื่นความถี่ แบ่งออกเป็น

- (1) การประกอบกิจการบริการสาธารณะ ได้แก่ ใบอนุญาตที่ออกให้สำหรับการประกอบกิจการที่มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้บริการสาธารณะ
- (2) การประกอบกิจการบริการชุมชน ได้แก่ ใบอนุญาตสำหรับการประกอบกิจการที่มีวัตถุประสงค์เช่นเดียวกับการประกอบกิจการบริการสาธารณะ แต่ต้องเป็นประโยชน์ตามความต้องการของชุมชนหรือท้องถิ่นที่รับบริการ
- (3) การประกอบกิจการทางธุรกิจ ได้แก่ ใบอนุญาตสำหรับการประกอบกิจการตามวัตถุประสงค์ของผู้ประกอบกิจการเพื่อแสวงหากำไรในทางธุรกิจ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

2.1.1.2 กิจการโทรทัศน์ที่ไม่ใช้คลื่นความถี่

เป็นกลุ่มกิจการโทรทัศน์ที่จะเปิดเสรีในการประกอบกิจการ โดยคณะกรรมการ กสทช. จะเป็นผู้กำหนดรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง เช่น สัดส่วนรายการและผังรายการ การหารายได้ และการบันทึกรายการหลังออกอากาศ ทั้งนี้ ให้หารายได้ไม่เกิน ชั่วโมงละ 6 นาที

2.1.2 แนวทางการพัฒนากิจการโทรทัศน์

พรณรงค์ พงษ์กลาง (2559) ได้อธิบายถึงแนวทางการพัฒนากิจการโทรทัศน์ในรูปแบบต่าง ๆ ไว้ ดังนี้

2.1.2.1 แนวทางการพัฒนาตามกรอบนโยบายการเปลี่ยนผ่านระบบโทรทัศน์ดิจิทัลภายในอาณาเขตประเทศไทย

ตามแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ พ.ศ. 2557 กำหนดให้เริ่มต้นรับส่งสัญญาณวิทยุโทรทัศน์ภาคพื้นดินด้วยระบบดิจิทัลภายในระยะเวลา 4 ปี นับแต่วันที่ 4 เมษายน พ.ศ. 2555 และสืบเนื่องด้วยแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ฉบับที่ 1 (กรอบการดำเนินงานอยู่ในช่วง ระหว่างปี 2555 - 2559) มีการกำหนดยุทธศาสตร์และระยะเวลาในการเปลี่ยนผ่านจากการส่งสัญญาณโทรทัศน์ภาคพื้นดินด้วยระบบแอนะล็อกไปสู่ระบบดิจิทัลโดยให้เริ่มรับส่งสัญญาณวิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์ภาคพื้นดินด้วยระบบดิจิทัลภายใน 4 ปี โดยให้มีมาตรการสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาการผลิตอุปกรณ์รับสัญญาณวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ภายใน 3 ปี รวมทั้งให้มีมาตรการสนับสนุนอุปกรณ์รับสัญญาณวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ภาคพื้นดินระบบดิจิทัล สำหรับผู้มีรายได้น้อยภายใน 3 ปี ตลอดจนให้มีจำนวนครัวเรือนในเมืองใหญ่ที่สามารถรับสัญญาณวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ภายใน 5 ปี

ในช่วงระยะเวลาของการเปลี่ยนผ่านดังกล่าว กสทช. ได้เริ่มดำเนินการศึกษาวิจัยเพื่อเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม และการวางแผนการใช้คลื่นความถี่อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดต่อประเทศ และได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบของใบอนุญาตผู้ประกอบการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ที่รองรับ การเปลี่ยนผ่านไปสู่ระบบดิจิทัลให้เหมาะสม โดยได้จัดทำประกาศของ กสทช. เรื่อง กำหนดลักษณะและประเภทของกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์เพื่อใช้เป็นกรอบในการพิจารณาอนุญาตการประกอบกิจการ รวมถึงการดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจากกรอบแนวทางลักษณะและประเภทกิจการจึงนำไปสู่กระบวนการจัดการด้านการออกใบอนุญาตกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ได้ในเวลาต่อมา ซึ่งประกาศดังกล่าวได้กำหนดลักษณะของการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการ โทรทัศน์เป็น 4 ลักษณะ ได้แก่ การให้บริการโครงข่าย การให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์และการให้บริการแบบประยุกต์

เนื่องจากกิจการโทรทัศน์ในรูปแบบช่องบริการธุรกิจถือว่าเป็นองค์กรด้านการสื่อสารประเภทหนึ่ง ซึ่งในกระบวนการพัฒนาองค์กรด้านการสื่อสารต้องอาศัยแนวคิดการจัดองค์กรและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรด้านการสื่อสารมาใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการที่สำคัญของการพัฒนาองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศและสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive

Advantage) ซึ่งกิจการด้านการสื่อสารไม่ว่าจะเป็นรัฐหรือเอกชน จะต้องมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและวิทยาการสมัยใหม่ ให้มีความสอดคล้องกับการบริหารกิจการสื่อสารเพื่อให้ทันต่อการปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีสมัยใหม่ ซึ่งในที่นี้คือการปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีการรับส่งสัญญาณภาพจากระบบโทรทัศน์จากแอนะล็อกสู่ระบบดิจิทัล โดยการรับส่งสัญญาณภาพในระบบดิจิทัลของไทยมีการเลือกใช้มาตรฐาน DVB-T2 (Second Generation Digital Terrestrial Television Broadcasting System) เพื่อให้มีความสอดคล้องกับประเทศต่าง ๆ ในภูมิภาคอาเซียน โดย กสทช. เป็นผู้พิจารณาตามหลักเกณฑ์ดังนี้

(1) ประสิทธิภาพเชิงเทคโนโลยี

การเลือกมาตรฐานเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพสูงสุด คือ มาตรฐาน DVB-T2 ที่ได้รับการพัฒนาจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านวิศวกรรมจากทวีปยุโรป ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่ามาตรฐาน DVB-T2 มีประสิทธิภาพสูงสุดในระยะยาว และสามารถจัดสรรทรัพยากรคลื่นความถี่ที่มีอยู่จำกัดให้รองรับจำนวนผู้ประกอบการได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งจากเดิมที่คลื่นความถี่วิทยุสามารถส่งได้เพียงหนึ่งช่องรายการ สามารถนำมาใช้ส่งได้มากขึ้นถึง 10-15 ช่องรายการด้วยคุณภาพที่ดีขึ้นอีกด้วย

(2) ประสิทธิภาพทางเศรษฐศาสตร์

กสทช. เลือกมาตรฐานที่ประชาชนมีกำลังซื้อและแบกรับภาระให้น้อยที่สุด หากประชาชนจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องรับภาระในการจัดหาอุปกรณ์ภาครับโทรทัศน์ระบบดิจิทัล ดังนั้นการเลือกมาตรฐานที่ประชากรส่วนใหญ่ของโลกเลือกใช้จึงส่งผลให้เกิดการผลิตอุปกรณ์เป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดความประหยัดเชิงขนาด (Economy of Scale) และทำให้ราคาอุปกรณ์ภาครับโทรทัศน์ระบบดิจิทัลที่มีมาตรฐานมีราคาลดลง ซึ่งจากการพิจารณาข้อมูลที่เกี่ยวข้องพบว่า มาตรฐาน DVB-T2 เป็นมาตรฐานที่จำนวนประเทศประกาศรับรองมากที่สุด เช่น อินโดนีเซีย อินเดีย และประเทศรัสเซีย เป็นต้น

(3) ระบบที่มีความสอดคล้องกับประเทศต่าง ๆ ในภูมิภาคอาเซียน

โดยทั่วไปการเปลี่ยนผ่านกิจการโทรทัศน์ไปสู่ระบบดิจิทัลเป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้เพราะเป็นเรื่องการพัฒนาประเทศให้มีความก้าวหน้าและทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ดังนั้น ประเทศต่าง ๆ ในภูมิภาคอาเซียนจึงจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนผ่านระบบวิทยุโทรทัศน์เช่นกัน และประเทศเหล่านั้นต่างจำเป็นต้องพิจารณาเลือกมาตรฐาน

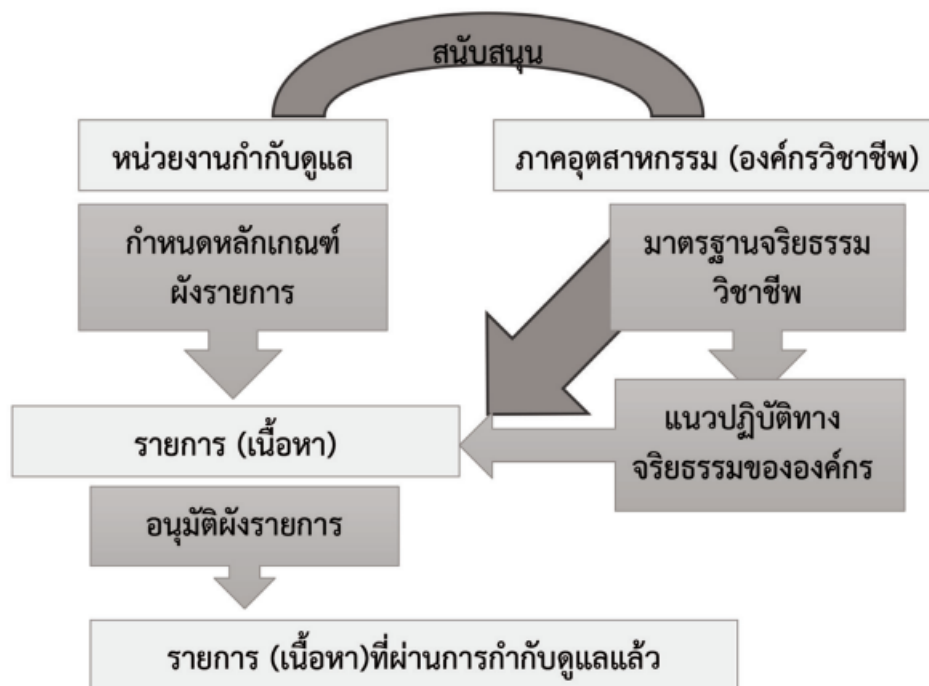
โทรทัศน์เช่นเดียวกับประเทศไทย รัฐบาลของแต่ละประเทศจึงมีแนวคิดร่วมกันภายในภูมิภาคอาเซียนให้เลือกใช้มาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพทางเศรษฐศาสตร์ นอกจากนั้นแล้วยังเป็นการสนับสนุนการค้าภายในภูมิภาคอีกด้วย โดยที่ประชุมรัฐมนตรีสารนิเทศอาเซียน (ASEAN Ministers Responsible for Information : AMRI) ในปี 2555 มีความเห็นร่วมกันให้ใช้มาตรฐาน DVB-T2 เป็นมาตรฐานโทรทัศน์ระบบดิจิทัลของภูมิภาคอาเซียน ซึ่ง กสทช. ได้เสนอมาตรฐานโทรทัศน์ระบบดิจิทัลดังกล่าวต่อคณะรัฐมนตรี ซึ่งมีมติเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2555 รับทราบมติคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ (กสท.) ในการประชุมครั้งที่ 16/2555 เมื่อวันที่ 30 เมษายน 2555 เกี่ยวกับการรับรองการใช้มาตรฐาน DVB-T2 เป็นมาตรฐานโทรทัศน์ระบบดิจิทัลภาคพื้นดินในการเปลี่ยนผ่านระบบวิทยุโทรทัศน์ของประเทศไทย

2.1.2.2 แนวทางการพัฒนาด้วยกรอบการกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์ระบบดิจิทัล

ในกระบวนการพัฒนากิจการโทรทัศน์ในระบบดิจิทัลสิ่งหนึ่งที่สำคัญคือการกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์ซึ่งจำเป็นจะต้องมีกลไกในการกำกับดูแลให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเงื่อนไขข้อบังคับของใบอนุญาตในแต่ละประเภทและหมวดหมู่ เพื่อสร้างการแข่งขันที่เป็นธรรมและปกป้องผลประโยชน์สาธารณะ รวมถึงต้องค้นหารูปแบบการกำกับดูแลที่เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่ทำให้เกิดช่องรายการเพิ่มมากขึ้น ซึ่งแนวทางการกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์ระบบดิจิทัล มีดังนี้

- (1) ประเด็นของการกำกับดูแลเนื้อหารายการที่แสดงออกถึงหลักเกณฑ์ที่ให้คำนิยามที่ชัดเจนถึงประเภทรายการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการตรวจสอบและจัดตั้งกลไกในการตรวจสอบเนื้อหาเชิงรุกเพื่อตรวจสอบเนื้อหาและสัดส่วนของรายการว่าตรงกับเงื่อนไขใบอนุญาตหรือไม่ การออกหลักเกณฑ์ประมวลคุณสมบัติที่ใช้ในการคัดเลือกผู้ได้รับใบอนุญาตโทรทัศน์บริการสาธารณะโดยคำนึงถึงพันธกิจสาธารณะกำหนดขอบเขตการหารายได้ของโทรทัศน์สาธารณะประเภทสองให้ชัดเจนเพื่อป้องกันการแข่งขันกับโทรทัศน์ธุรกิจภายใต้ชื่อของโทรทัศน์สาธารณะเร่งออกประกาศที่ใช้ในการกำกับดูแลเนื้อหาโฆษณาที่เกี่ยวข้องกับโฆษณารายการเด็ก โฆษณาแฝง และโฆษณาทางการเมือง และเร่งส่งเสริมกลไกการกำกับดูแล

กันเอง ผ่านเครื่องมือการกำกับดูแลของรัฐซึ่งมีลักษณะเป็นการกำกับดูแล
ร่วม (Co-regulation) ดังภาพที่ 2.1-1



ภาพที่ 2.1-1 กระบวนการกำกับดูแลร่วม (Co-regulation)

(1.1) แนวทางการกำกับดูแลเนื้อหาพร้อมกัน (Co-regulation)

เป็นการที่หน่วยงานกำกับดูแลและผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ต่างมีบทบาทและส่วนร่วมในการกำกับดูแล เนื้อหา ซึ่งเป็นการผสมผสานระหว่างการกำกับดูแลกันเองภายใน ภาคอุตสาหกรรม (Self-Regulation) และการใช้อำนาจกำกับดูแล ของหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่อาจมีรูปแบบของการกำกับดูแล เนื้อหาพร้อมกันได้หลากหลายขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของหน่วยงานที่ มีอำนาจหน้าที่และภาคอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อประโยชน์สาธารณะ ซึ่งหัวใจสำคัญของการกำกับดูแลเนื้อหา ร่วมกันอยู่ที่การพัฒนากฎระเบียบที่สามารถนำมาใช้บังคับได้จริง และหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในภาคอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องมีหน้าที่ ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบเหล่านั้น ผู้ที่ละเมิดหรือไม่ปฏิบัติตาม กฎระเบียบที่พัฒนาขึ้นจะต้องได้รับบทลงโทษไม่ว่าจะทางตรงหรือ

ทางอ้อม ยกตัวอย่างเช่น การวัดความนิยมทางโทรทัศน์ (Rating) ในประเทศไทยซึ่งมีปัญหาหลายประการอันเกิดจากการผูกขาด โดย บริษัท เอจีบี นีลเสน มีเดีย รีเสิร์ช (ประเทศไทย) จำกัด อันเนื่องมาจากปัญหาการวัดความนิยมจากกลุ่มตัวอย่างที่น้อยเกินไป การกระจายตัวของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่สะท้อนช่องทางการรับชม และ สุ่มเสี่ยงต่อผลประโยชน์ทับซ้อน ดังนั้น การวัดความนิยมทางโทรทัศน์ ที่ไม่ได้มาตรฐานและเป็นธรรมอาจส่งผลกระทบต่อความอยู่รอดของผู้ประกอบการโทรทัศน์ดิจิทัลในอนาคต รวมถึงส่งผลกระทบต่อคุณภาพ และความหลากหลายของประเภทรายการได้

(1.2) แนวทางการกำกับดูแลเนื้อหาตนเอง (Self-Regulation)

การกำกับดูแลเนื้อหาตนเองเป็นการที่ภาคอุตสาหกรรมหรือผู้ประกอบการใช้จริยธรรมและการวินิจัยของตนในการเผยแพร่ ออกอากาศเนื้อหาที่เหมาะสม ด้วยการกำหนดให้จัดทำมาตรฐาน จริยธรรมขององค์กร เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติในการรักษาคุณภาพ และสร้างความเชื่อถือขององค์กรความสำเร็จของแนวทางการกำกับดูแลเนื้อหาตนเอง อยู่ที่ความสมัครใจในการมีส่วนร่วมของผู้ประกอบการ ซึ่งผู้ประกอบการบางรายอาจเลือกที่จะไม่เข้าร่วม ในองค์กรวิชาชีพก็ได้โดยรูปแบบของการกำกับดูแลเนื้อหาตนเอง เป็นกลไกสำคัญที่ช่วยเสริมให้การกำกับดูแลเนื้อหาในภาพรวมเพิ่มเติม จากปฏิบัติงานของหน่วยงานกำกับดูแลที่มีอำนาจ หน้าที่ตามกฎหมายให้เป็นไปโดยสมบูรณ์มากขึ้นในหลายกรณี อีกทั้งยังนำไปใช้ควบคู่กับการกำกับดูแลของหน่วยงานกำกับดูแล เพื่อกำหนดแนวทางกำกับดูแลเนื้อหารายการโทรทัศน์แบบร่วมกันได้

(2) ประเด็นเรื่องการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

แนวทางการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ประกอบด้วย การกำกับดูแลล่วงหน้า (Ex-ante Control) และการกำกับดูแลภายหลัง (Ex-post Control) แนวทางการกำกับดูแลล่วงหน้าที่มีประสิทธิภาพ วิธีหนึ่งคือการกำหนดโควตา (Quota) ของเนื้อหาและรูปแบบของ รายการโทรทัศน์ให้มีความสอดคล้องกับประเภทของกิจการโทรทัศน์ หรือรูปแบบของรายการที่น่าเสนอ ซึ่งต้องมีการนำไปปฏิบัติอย่างมี

ขั้นตอนและมีการติดตามอย่างต่อเนื่องดังนี้ (ดรุณี หิรัญรักษ์ และคณะ, 2555, หน้า 174)

- (2.1) ในการกำหนดโควต้าควรมีการกำกับดูแลโดยแบ่งออกเป็นช่วงเวลาต่าง ๆ เช่น ต่อชั่วโมง ต่อวัน ต่อสัปดาห์และ/หรือต่อปี
- (2.2) การกำหนดโควต้าจะมีลักษณะที่แตกต่างกันออกไปตามประเภทของกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์และรายการโทรทัศน์และวิทยุดังนี้
 - กิจการโทรทัศน์ที่ใช้คลื่นใช้สายเคเบิลหรือใช้ดาวเทียม
 - กิจการโทรทัศน์ที่รับชมได้ทั่วไปและกิจการโทรทัศน์ที่ผู้รับชมต้องจ่ายเงิน
 - กิจการโทรทัศน์ของภาครัฐ และกิจการโทรทัศน์ของภาคเอกชน
 - ละครภาพยนตร์รายการเยาวชน ข่าว รายการทอล์กโชว์และมิวสิกวิดีโอ
- (2.3) ผู้กำกับดูแลควรเฝ้าตรวจสอบผู้ประกอบการเป็นระยะ ๆ เพื่อรักษามาตรฐานการกำกับดูแลให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการเสนอข้อคิดเห็นต่าง ๆ เพื่อปรับเปลี่ยนรายการโทรทัศน์เหล่านั้นให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของผู้รับชมในปัจจุบัน

2.1.2.3 แนวทางการบริหารจัดการกิจการโทรทัศน์ดิจิทัลในช่วงเวลาการเปลี่ยนผ่านแนวคิดเศรษฐกิจในยุคโลกาภิวัตน์ในสังคมยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) องค์การธุรกิจจำเป็นต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับหลักการใหม่ที่ว่า “Think Globally and Act Locally” นั่นคือต้องปรับเปลี่ยนตัวสินค้าหรือบริการให้สอดคล้องกับความต้องการและรสนิยมของผู้บริโภคในท้องถิ่น ในการกำหนดกลยุทธ์จึงจำเป็นต้องคำนึงถึงสถานการณ์ทางการเมืองท้องถิ่น กลุ่มการค้ากำแพงภาษีระหว่างประเทศ อัตราแลกเปลี่ยนที่ผันผวน และวัฒนธรรมท้องถิ่นที่ไม่คุ้นเคย ในโลกเศรษฐกิจใหม่ชัยชนะในการแข่งขันจะมาจากความสามารถขององค์กรในด้านต่าง ๆ เช่น ความรวดเร็วในการตอบสนองการเคลื่อนไหวที่คล่องแคล่ว มีสมรรถนะในการเรียนรู้และความสามารถของพนักงาน องค์กรที่จะประสบความสำเร็จจะต้องสามารถนำกลยุทธ์ไปใช้ได้อย่างเหมาะสม สามารถบริหารกระบวนการทำงานได้อย่างชาญฉลาดและมีประสิทธิภาพ สามารถทำให้พนักงานมีความมั่นใจในการทำงานได้อย่างเต็มที่และสามารถ

ปรับเปลี่ยนองค์กรให้สอดคล้องกับสถานะแวดล้อมที่เปลี่ยนไปได้อย่างราบรื่น
ไม่มีติดขัด

แนวคิดเกี่ยวกับเศรษฐกิจมีผลต่อการจัดการการสื่อสาร ตามหลักการ
เศรษฐศาสตร์การจัดการสื่อสารควรจะคำนึงถึงการใช้จ่ายงบประมาณและใช้
ทรัพยากรน้อยที่สุดเพื่อให้บรรลุประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด การใช้
หลักเศรษฐศาสตร์ช่วยให้การจัดการสื่อสารบรรลุวัตถุประสงค์ได้ทั้งในแง่
ของการแสวงหากำไรและแง่ประโยชน์สาธารณะอย่างไรก็ตาม ปัจจัยทาง
เศรษฐกิจมักเกี่ยวข้องกับการผลิต การตลาดการบริโภคและประชาชน ซึ่ง
ผู้บริโภคเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ และควรคำนึงถึงเรื่องสิทธิเท่าเทียมที่
ประชาชนควรได้รับจากการจัดการระบบการสื่อสารด้วย (สุรัตน์ เมธิกุล, 2549,
หน้า 35-38)

2.1.3 แนวทางการบริหารจัดการรายการโทรทัศน์ยุคไทยแลนด์ 4.0

การบริหารจัดการรายการโทรทัศน์ยุคไทยแลนด์ 4.0 ประกอบด้วยแนวทางต่าง ๆ ดังนี้
(องค์อาจ สิงห์ลำพอง, 2560)

2.1.3.1 การผลิตรายการโทรทัศน์เชิงคุณภาพ (Product)

ผลิตภัณฑ์ของธุรกิจโทรทัศน์ คือ รายการโทรทัศน์ที่ปรากฏใน 2 รูปแบบ
ทั้งแบบจับต้องได้ (Tangible Products) ในลักษณะของเนื้อหารายการ
โทรทัศน์ (Content) และผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Products)
ปรากฏในรูปแบบของลิขสิทธิ์ (License) เป็นต้น ในการบริหารจัดการ
รายการโทรทัศน์ให้ได้รับความนิยมจากผู้ชม (Rating) และสร้างสรรค์งาน
การผลิตที่มีคุณภาพอันประกอบด้วยความครบถ้วนของเนื้อหา มีคุณค่า
และสามารถสร้างการติดตามในการรับชมได้เป็นอย่างดี คุณสมบัติตามที่
กล่าวมาล้วนมาจากองค์ประกอบหลักสำคัญของรายการโทรทัศน์ นั่นคือ
เนื้อหารายการโทรทัศน์

2.1.3.2 การจัดการตั้งราคารายการโทรทัศน์ (Price) รายการโทรทัศน์ที่ถูกผลิตขึ้น ล้วนมีราคา (Price) ที่มาจากการลงทุนในด้านเนื้อหา ด้านการผลิตในทุกมิติ แต่ในเวลาเดียวกันนอกจากราคาแล้ว รายการโทรทัศน์ต้องมีคุณค่า (Value) ด้วยเช่นกันไม่ว่าจะเป็นคุณค่าทางจิตใจหรือทางสังคม โดยเฉพาะ ผู้ชมเองก็ต้องสามารถรับรู้สัมผัสได้ถึงคุณค่าดังกล่าวจึงถือเป็นความจำเป็น

อย่างมากที่ผู้ผลิตรายการโทรทัศน์เองต้องคำนึงถึงคุณค่าที่รับรู้ (Perceived Value) ในสายตาของผู้ชมรายการโทรทัศน์ด้วย

2.1.3.3 การจัดการช่องทางการนำเสนอรายการโทรทัศน์ (Place)

นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ล้วนเกี่ยวข้องกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่มีผลต่อการบริหารจัดการรายการโทรทัศน์ตามทฤษฎีเทคโนโลยีสื่อสารเป็นตัวกำหนดที่เชื่อว่าเทคโนโลยีการสื่อสารเป็นพื้นฐานของทุกสังคมและสร้างช่องทางใหม่ (New Platform) ในการเข้าถึงรายการโทรทัศน์ตามพฤติกรรมของผู้ชมในสังคมที่แปรเปลี่ยนไปการชมผ่านจอโทรทัศน์หรือจอหลัก (First Screen) อย่างเดียวอาจไม่สามารถตอบโจทย์ความต้องการของผู้ชมได้อย่างเพียงพออีกต่อไป จอที่สอง (Second Screen) เช่น โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต จึงเข้ามามีส่วนในการแบ่งความสำคัญในการใช้จอหลักให้ลดลงไป ไม่ใช่แต่เฉพาะกลุ่มคนเมือง คนทำงาน นักเรียน นักศึกษาเท่านั้น ที่นิยมใช้จอที่สองในการบริโภคข่าวสารและความบันเทิง จะเห็นได้ว่ากลุ่มคนต่างจังหวัด ทั้งในเมืองนอกเขตเทศบาลและกลุ่มผู้สูงอายุก็หันมาใช้จอที่สองเพื่อทดแทนจอหลักกันมากขึ้นแล้วซึ่งสอดคล้องกับ Rogers (1986, pp. 4-6) อธิบายไว้ว่า เมื่อเทคโนโลยีทางการสื่อสารได้เปลี่ยนไปจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง จอที่สองนั้นสามารถตอบสนองในลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์ (Interactivity) การต้องการความเป็นส่วนตัว (Demassification) และการดำรงชีวิตของคนในปัจจุบันอาจไม่สะดวกกับการรับชมรายการโทรทัศน์ผ่านจอหลักจึงต้องติดตามผ่านจอที่สองในรูปแบบของการรับชมย้อนหลังเป็นส่วน ๆ (Asynchronous) เช่น การรับชมรายการต่าง ๆ ผ่าน YouTube เป็นต้น

2.1.3.4 การส่งเสริมรายการโทรทัศน์ (Promotion)

นักการตลาดมีหน้าที่ในการผลักดันให้รายการโทรทัศน์ต่าง ๆ ไปสู่สายตาของผู้ชม การวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อส่งเสริมรายการโทรทัศน์จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องกำหนดทิศทางให้มีกรอบในการทำงานที่ชัดเจนครบถ้วนและสอดคล้องกับการเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ชม โดยแผนการส่งเสริมรายการโทรทัศน์ที่สอดคล้องกับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 นั้น ผู้เขียนได้ประยุกต์หลักการของ (กรรมพุม บุญทวี (2553) อ้างถึงใน อัญญ์ ภัทพงษ์ศักดิ์, 2554, หน้า 236) ที่ได้นำเสนอกลยุทธ์ 30's เพื่อการส่งเสริมรายการสามารถเผยแพร่ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้ 3 ช่องทางดังต่อไปนี้

- (1) On-air promotion เป็นการทำการส่งเสริมรายการโทรทัศน์กับผู้ชมหน้าจอโทรทัศน์ ที่ถือเป็นเป้าหมายหลักสำคัญของทุกสถานีโทรทัศน์ ต้องสร้างการมีส่วนร่วมให้ผู้ชมติดตามรับชม เช่น การแจกรางวัลกับการเล่นเกมหน้าจอโทรทัศน์ การเปิดพื้นที่ให้แสดงความคิดเห็นผ่านข้อความ SMS, Line หรือการนำเสนอตัวอย่างรายการโทรทัศน์ต่าง ๆ ที่น่าสนใจชวนติดตามบนหน้าจอโทรทัศน์ เป็นต้น
- (2) Online promotion เป็นการทำการส่งเสริมรายการโทรทัศน์บนสื่อออนไลน์กับผู้ชมที่มีพฤติกรรมรับชมผ่านจอที่สองซึ่งมีช่วงอายุต่ำกว่า 35 ปี เป็น Millennial Generation (Gen-M) ที่มีบทบาททางสังคมและเศรษฐกิจ วัตถุประสงค์แรกเพื่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์รายการโทรทัศน์รวมถึงการสร้างปฏิสัมพันธ์ (Interactivity) กับผู้ชมแล้วดึงกลุ่มผู้ชมเหล่านั้นกลับมาที่หน้าจอโทรทัศน์เช่น Line Official, Facebook Fanpage, Official Website ของสถานีโทรทัศน์ วัตถุประสงค์ที่สองหากพฤติกรรมหรือกิจกรรมของผู้ชมไม่เอื้อต่อการรับชมผ่านหน้าจอโทรทัศน์เลย อย่างน้อยก็ไม่นำผลการรับชมรายการโทรทัศน์ เช่น Facebook Live, YouTube Live, Application ของทางสถานีโทรทัศน์ เป็นต้น
- (3) On Ground promotion เป็นการทำการส่งเสริมรายการโทรทัศน์กับฐานผู้ชมที่เป็นกลุ่มเป้าหมายหลักและเป้าหมายรองของทางสถานีโทรทัศน์ ด้วยการนำรายการโทรทัศน์และการสร้างแบรนด์ของสถานีโทรทัศน์ที่เปี่ยมบาร์มี (Charisma Brand) ไปสู่ผู้ชมโดยตรงเพื่อสร้างความเป็นสถานีโทรทัศน์ที่มีคนรัก ชื่นชม เชื่อมั่น ศรัทธา ให้ผู้ชมมีส่วนร่วมกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเป็นการสื่อสารรูปแบบรายการโทรทัศน์ออกไปเป็นการบริหารความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ชมรวมถึงกลุ่มลูกค้าที่เป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Customer Relationship Management) เช่น การจัดกิจกรรมกับกลุ่มแฟนละครโทรทัศน์ การจัดคอนเสิร์ตสัญจร การจัดออกบูทสินค้าตามห้างสรรพสินค้า เป็นต้น ซึ่งการจัดกิจกรรมเหล่านี้เรียกว่า กลยุทธ์ “Below-the-line” เป็นการประชาสัมพันธ์ด้วยวิธีการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายโดยไม่ใช้สื่อมวลชน กลยุทธ์ทางการส่งเสริมรายการโทรทัศน์แบบ 30's เพื่อดำเนินแผนการตลาดครบในทุกมิติแบบ 360 องศา สามารถเข้าถึงและครอบคลุมกลุ่ม

ผู้ชมในยุคปัจจุบัน อีกทั้งเพิ่มช่องทางการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการ
เพื่อก่อให้เกิดการหารายได้ใหม่ ๆ เพิ่มมากขึ้นให้แก่ธุรกิจโทรทัศน์อีกด้วย

2.1.3.5 การคัดสรรบุคคลที่เหมาะสมกับรายการโทรทัศน์ (People)

การมีบุคลากรทั้งเบื้องหน้าและเบื้องหลังที่มีความรู้ความสามารถบวกกับ
ประสบการณ์จะมีเทคนิคการจูงใจผู้ชมให้เข้ามาสนใจและนำไปสู่การ
ตัดสินใจติดตามจนเป็นกลุ่มผู้ชมประจำในที่สุด นำพาให้รายการโทรทัศน์
ประสบความสำเร็จทางด้านผลตอบแทนในรูปแบบของกำไร (Profit) และ
ผลสำรวจความนิยม (Rating)

2.1.3.6 การสร้างคุณค่าของรายการโทรทัศน์ (Physical Evidence)

เป็นการพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management:
TQM) หรือต้องแสดงให้เห็นคุณภาพของการนำเสนอรายการ
โทรทัศน์โดยผ่านการใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ เช่น การแสดงของนักแสดงที่
มีคุณภาพ ความคมชัดของภาพและเสียง การจัดแสงรายการที่สวยงาม
การตัดต่อรายการโทรทัศน์ที่น่าสนใจติดตาม เป็นต้น อีกทั้งยังรวมถึง
คุณภาพในด้านความถูกต้องของข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่นำเสนอออกไปอีกด้วย
เพื่อสร้างให้ผู้ชมเกิดความเชื่อมั่นในรายการโทรทัศน์นั้น

2.1.3.7 การปฏิบัติงานรายการโทรทัศน์อย่างมีกระบวนการที่ดี (Process)

มีการปฏิบัติงานการผลิตรายการโทรทัศน์อย่างมืออาชีพ (Professional)
พร้อมแพร่กระจาย (Distribute) รายการโทรทัศน์ต่าง ๆ ให้กับผู้ชมเพื่อ
มอบความบันเทิงหลากหลายรูปแบบอย่างถูกต้องรวดเร็วและทำให้ผู้ชม
รายการโทรทัศน์เกิดความประทับใจจนกลายเป็นแฟนประจำของรายการ
โทรทัศน์นั้น ๆ

2.2 กฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรทัศน์ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือ กสทช. รวมทั้งสำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม¹ ซึ่งต่อไปจะเรียกว่า “พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นฯ”

ในการกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์นั้น กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ใช้อำนาจหน้าที่ตาม พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นฯ ประกอบกับพระราชบัญญัติการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2551 ซึ่งต่อไปจะเรียกว่า “พ.ร.บ. ประกอบกิจการฯ” รวมทั้งตามประกาศ กสทช. ที่เกี่ยวข้องอีกหลายฉบับ และเพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นฯ จึงกำหนดให้มีคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้วย

2.2.1 อำนาจหน้าที่ของ กสทช.

หลังจากที่ได้มีการปรับเปลี่ยนกฎหมาย (ตาม พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นฯ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564) เกี่ยวกับที่มาและอำนาจหน้าที่ของ กสทช. ตลอดจนหลักเกณฑ์เกี่ยวกับคุณสมบัติและลักษณะต้องห้าม รวมทั้งวิธีการสรรหาและคัดเลือกบุคคลเพื่อแต่งตั้งเป็น กสทช. ได้มีการดำเนินการตามกระบวนการสรรหาและการลงมติของวุฒิสภา จนถึงวันที่ 14 เมษายน 2565 ได้มีประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง “แต่งตั้งประธานกรรมการ และกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ” จำนวน 5 คน ซึ่งยังไม่ครบจำนวนตามที่กฎหมายกำหนดว่าต้องประกอบด้วยผู้ที่มีคุณสมบัติเป็นผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ (มาตรา 6) รวมทั้งสิ้นจำนวน 7 คน คือ ด้านกิจการกระจายเสียง ด้านกิจการโทรทัศน์ และด้านกิจการโทรคมนาคม ด้านละหนึ่งคน ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน ด้านละหนึ่งคน และด้านอื่น ๆ ที่จะยังประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ กสทช. จำนวนสองคน อย่างไรก็ตาม ได้มีการดำเนินการสรรหา กสทช. ใหม่ ตามกระบวนการดังกล่าว และวุฒิสภาได้ลงมติให้ความเห็นชอบแล้ว

¹ พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 มีการแก้ไขเพิ่มเติมรวมทั้งสิ้นเป็น 4 ฉบับ คือ

(1) ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 80/2557 เรื่อง การแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายว่าด้วยองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ลงวันที่ 9 กรกฎาคม 2557

(2) พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นฯ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560)

(3) พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นฯ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2562) และ

(4) พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นฯ ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2564)

ทำให้ได้ผู้รับการสรรหาจำนวนสองคน คือ ด้านกิจการโทรคมนาคม และด้านกฎหมาย ครบจำนวน เป็น 7 คนตามกฎหมายแล้ว

อำนาจหน้าที่ของ กสทช. ในส่วนที่เกี่ยวกับกิจการโทรทัศน์ ตามมาตรา 27 คือ

(1) เรื่องคลื่นความถี่ คือ จัดทำแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ ตารางกำหนดคลื่นความถี่แห่งชาติ แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ และดำเนินการให้เป็นไปตามแผนดังกล่าว แต่แผนดังกล่าวต้องสอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และกำหนดการจัดสรรคลื่นความถี่ระหว่างคลื่นความถี่ที่ใช้ในกิจการโทรทัศน์ รวมทั้งกำกับดูแลการใช้คลื่นความถี่การประกอบกิจการโทรทัศน์ และกำหนดหลักเกณฑ์การใช้คลื่นความถี่ให้มีประสิทธิภาพปราศจากการรบกวนซึ่งกันและกัน วินิจฉัยและแก้ไขปัญหาการใช้คลื่นความถี่รบกวนกัน นอกจากนี้ยังมีอำนาจในการเรียกคืนคลื่นความถี่ที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์ หรือใช้ประโยชน์ไม่คุ้มค่า หรือนำมาใช้ประโยชน์ให้คุ้มค่ายิ่งขึ้น

(2) เรื่องการกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรทัศน์ คือ พิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรทัศน์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรมและกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาต เงื่อนไข หรือค่าธรรมเนียมการอนุญาตดังกล่าว

(3) เรื่องอัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการ คือ กำหนดโครงสร้างอัตราค่าธรรมเนียมและโครงสร้างอัตราค่าบริการในกิจการโทรทัศน์ ให้เป็นธรรมต่อผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการโดยคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะและภาระของผู้บริโภคความสอดคล้องกับต้นทุนการให้บริการ ความคุ้มค่า และการจัดสรรทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพด้วย

(4) เรื่องมาตรฐานทางเทคนิค คือ กำหนดมาตรฐานและลักษณะพึงประสงค์ทางด้านเทคนิคในการประกอบกิจการโทรทัศน์

(5) เรื่องการป้องกันการผูกขาด คือ กำหนดมาตรการเพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำอันเป็นการผูกขาดหรือก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขันในกิจการโทรทัศน์ และกำหนดลักษณะการควบรวม การครองสิทธิข้ามสื่อ หรือการครอบงำกิจการโทรทัศน์ที่ใช้คลื่นความถี่ ระหว่างสื่อมวลชนด้วยกันเองหรือโดยบุคคลอื่นใด ซึ่งจะมีผลเป็นการขัดขวางเสรีภาพในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารหรือปิดกั้นการได้รับข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายของประชาชน

(6) เรื่องการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนผู้บริโภค คือ สิทธิที่จะไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการและสิทธิในความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพของบุคคล และส่งเสริมสิทธิเสรีภาพและความเสมอภาคของประชาชนในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ที่ใช้ในกิจการโทรทัศน์ นอกจากนี้ เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบ กสทช. มีหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินการของผู้ประกอบกิจการโทรทัศน์ มิให้มีการดำเนินการใด ๆ ในประการที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบ

ผู้บริโภค และให้ กสทช. แต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ขึ้น ให้ทำหน้าที่ในการพิจารณาและเสนอความเห็นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ กสทช. กำหนด ซึ่งหาก กสทช. พบว่ามีการดำเนินการใด ๆ ในประการที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค โดยอาศัยการใช้เครือข่ายหรือการโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควรหรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ ไม่ว่าด้วยวิธีการใดตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด กสทช. มีอำนาจสั่งระงับการดำเนินการดังกล่าวได้

(7) เรื่องการติดตาม ตรวจสอบ และให้คำแนะนำการประกอบกิจการโทรทัศน์ รวมทั้งส่งเสริมการรวมกลุ่มของผู้รับใบอนุญาต ผู้ผลิตรายการ และผู้ประกอบการวิชาชีพสื่อมวลชนที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรทัศน์เป็นองค์กรในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อทำหน้าที่จัดทำมาตรฐานทางจริยธรรมของการประกอบอาชีพหรือวิชาชีพและการควบคุมการประกอบอาชีพหรือวิชาชีพกันเองภายใต้มาตรฐานทางจริยธรรม

(8) เรื่องการออกระเบียบหรือประกาศต่าง ๆ เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของ กสทช. โดยให้มีผลใช้บังคับเมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้ว โดยก่อนประกาศใช้ จะต้องมีการจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไปเพื่อนำความคิดเห็นที่ได้มาประกอบการพิจารณาก่อน โดยต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นมา เหตุผล ความจำเป็น และสรุปสาระสำคัญเกี่ยวกับเรื่องที่จะรับฟังความคิดเห็น ตลอดจนประเด็นที่ต้องการรับฟังความคิดเห็น ทั้งนี้ ระยะเวลาในการรับฟังความคิดเห็นต้องไม่น้อยกว่าสามสิบวัน เว้นแต่ในกรณีมีเหตุฉุกเฉินหรือมีความจำเป็นเร่งด่วน กสทช. อาจกำหนดระยะเวลาในการรับฟังความคิดเห็นให้น้อยกว่าระยะเวลาที่กำหนดได้

(9) เรื่องกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะ (กองทุนวิจัยฯ) คือ พิจารณาและให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการจัดสรรเงินกองทุน

ทั้งนี้ ในการดำเนินการทั้งหลายดังกล่าว กสทช. ต้องดำเนินการเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน ความมั่นคงของรัฐ และประโยชน์สาธารณะ รวมตลอดทั้งการให้ประชาชนมีส่วนร่วมได้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ ทั้งต้องจัดให้มีมาตรการป้องกันมิให้มีการแสวงหาประโยชน์จากผู้บริโภคโดยไม่เป็นธรรมหรือสร้างภาระแก่ผู้บริโภคเกินความจำเป็น ป้องกันมิให้คลื่นความถี่รบกวนกัน รวมตลอดทั้งป้องกันการกระทำที่มีผลเป็นการขัดขวางเสรีภาพในการรับรู้หรือปิดกั้นการรับรู้ข้อมูลหรือข่าวสารที่ถูกต้องตามความเป็นจริงของประชาชนและป้องกันมิให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่โดยไม่คำนึงถึงสิทธิของประชาชนทั่วไป รวมถึงป้องกันผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้คลื่นความถี่ ตลอดทั้งการกำหนดสัดส่วนขั้นต่ำที่ผู้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่จะต้องดำเนินการเพื่อประโยชน์สาธารณะ นอกจากนั้น กสทช. ยังต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมด้วย

2.2.2 อำนาจหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

สำนักงาน กสทช. ก่อตั้งขึ้นตาม พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นฯ มาตรา 56 ให้มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีฐานะเป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดินและไม่เป็นรัฐวิสาหกิจตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณหรือกฎหมายอื่น และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของประธาน กสทช. ทั้งนี้ กิจการของสำนักงาน กสทช. ไม่อยู่ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน กฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์ กฎหมายว่าด้วยการประกันสังคมและกฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน ทั้งนี้ สำนักงาน กสทช. พนักงานและลูกจ้างของ กสทช. อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาโดยเลขาธิการ กสทช. ซึ่งปฏิบัติงานขึ้นตรงต่อประธาน กสทช. (มาตรา 60) กิจการของสำนักงาน กสทช. ที่เกี่ยวกับบุคคลภายนอก เลขาธิการ กสทช. เป็นผู้แทนของสำนักงาน กสทช. ซึ่งเลขาธิการ กสทช. อาจมอบอำนาจให้บุคคลใดปฏิบัติงานเฉพาะอย่างแทนได้ตามระเบียบที่ กสทช. กำหนด แต่ระเบียบนี้จะกำหนดในลักษณะบังคับให้เลขาธิการ กสทช. ต้องมอบอำนาจให้บุคคลใดมิได้ (มาตรา 60)

เลขาธิการ กสทช. ได้รับการแต่งตั้งหรือถูกถอดถอนโดยประธาน กสทช. (61) มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละห้าปีนับแต่วันที่ได้รับการแต่งตั้งและอาจได้รับแต่งตั้งอีกได้ แต่จะดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกินสองวาระไม่ได้ (มาตรา 62) ทั้งนี้ เลขาธิการ กสทช. พ้นตำแหน่งตามวาระ และในกรณีต่อไปนี้คือ (1) ตาย (2) อายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ (3) ลาออก (4) เป็นบุคคลล้มละลาย (5) ได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก (6) ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา 61 วรรคสอง และ (7) กสทช. มีมติด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสองในสามของจำนวนกรรมการทั้งหมดให้ออกจากตำแหน่งเพราะบกพร่องต่อหน้าที่ มีความประพฤติเสื่อมเสีย หย่อนความสามารถ หรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ (มาตรา 63) ทั้งนี้ ให้เลขาธิการ กสทช. เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐตามกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นผู้ดำรงตำแหน่งระดับสูงตามกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต รวมทั้งในการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายนี้ ให้เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่เป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญาด้วย (มาตรา 64)

มาตรา 57 ของ พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นฯ กำหนดอำนาจหน้าที่ให้แก่สำนักงาน กสทช. ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรทัศน์ไว้หลายประการ ได้แก่ (1) ตรวจสอบและติดตามการใช้คลื่นความถี่ (2) รับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้คลื่นความถี่ การประกอบกิจการโทรทัศน์ เพื่อตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือเสนอความเห็นต่อ กสทช. เพื่อพิจารณาตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด (3) ศึกษารวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคลื่นความถี่ การใช้คลื่นความถี่ การประกอบกิจการโทรทัศน์ (4) ปฏิบัติการอื่นตามที่ กสทช. มอบหมาย นอกจากนั้น สำนักงาน กสทช. ยังมีหน้าที่เพิ่มเติมอีกตาม พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นฯ ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 ให้ต้องจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีของสำนักงาน กสทช. เพื่อเสนอ กสทช. อนุมัติ (รายจ่ายประจำปีของ

สำนักงาน กสทช. ให้หมายความรวมถึงรายจ่ายใด ๆ อันเกี่ยวกับการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.) และสำนักงาน กสทช.) ซึ่งงบประมาณรายจ่ายประจำปีดังกล่าวต้องจัดทำโดยคำนึงถึงความคุ้มค่า การประหยัด และประสิทธิภาพ รายการหรือโครงการใดที่ตั้งงบประมาณไว้แล้วและมีได้จ่ายเงินหรือก่อนนี้ผู้กักภายในปีงบประมาณนั้น ให้รายการหรือโครงการนั้นเป็นอันพับไป และให้สำนักงาน กสทช. นำส่งงบประมาณสำหรับรายการ หรือโครงการดังกล่าวเป็นรายได้แผ่นดิน (มาตรา 57 (2))

งบประมาณประจำปีดังกล่าว สำนักงาน กสทช. จะต้องเสนอร่างก่อนวันเริ่มปีงบประมาณ ไม่น้อยกว่าเก้าสิบวันต่อคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (คณะกรรมการดิจิทัล) เพื่อพิจารณาให้ความเห็นภายในไม่น้อยกว่าสามสิบวันก่อนวันเริ่มปีงบประมาณ และให้สำนักงาน กสทช. ดำเนินการแก้ไขตามความเห็นของคณะกรรมการดิจิทัล ก่อนที่จะส่งให้ กสทช. อนุมัติ อย่างไรก็ตาม หากเป็นงบประมาณรายจ่ายประจำปีในส่วนของ กตป. ให้สำนักงาน กสทช. เสนอไปยัง กตป. เพื่อดำเนินการแก้ไขหรือปรับปรุง

มีข้อสังเกตว่า หากสำนักงาน กสทช. หรือ กตป. ไม่เห็นด้วยกับความเห็นของคณะกรรมการดิจิทัล ให้สำนักงาน กสทช. สามารถเสนอร่างงบประมาณรายจ่ายประจำปีนั้นได้ โดยต้องส่งพร้อมกับความเห็นของคณะกรรมการดิจิทัล นั้น ต่อ กสทช. เพื่อพิจารณาต่อไปได้ (มาตรา 57 วรรคท้าย)

นอกจากนั้น สำนักงาน กสทช. ยังมีหน้าที่ต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ให้ประชาชนทราบทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ หรือวิธีการอื่นที่เห็นสมควร โดยอย่างน้อยต้องเปิดเผยข้อมูล ดังต่อไปนี้ (1) ใบอนุญาตประกอบกิจการของผู้ได้รับใบอนุญาตทุกราย พร้อมทั้งเงื่อนไขที่กำหนด (2) รายได้ของสำนักงาน กสทช. ตามมาตรา 65 เป็นรายเดือนโดยสรุป (3) รายจ่ายสำหรับการดำเนินงานของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. เป็นรายเดือนโดยสรุป (4) รายละเอียดของอัตราค่าตอบแทนกรรมการ จำนวนคณะอนุกรรมการและอัตราค่าตอบแทนของอนุกรรมการเป็นรายบุคคล และอัตราค่าตอบแทนที่ปรึกษาที่ กสทช. แต่งตั้งเป็นรายบุคคล (5) ผลการศึกษาวิจัยและผลงานอื่น ๆ ที่ว่าจ้างให้หน่วยงานภายนอกดำเนินการ (6) รายการเรื่องร้องเรียน ความคับข้องใจและผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคและผู้รับใบอนุญาตและจำนวนเรื่องที่ยังค้างพิจารณา และ (7) รายละเอียดของผลการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงาน กสทช. และสัญญาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.2.3 อำนาจหน้าที่ของ กตป.

มาตรา 70 ของ พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นฯ กำหนดให้มีคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.) จำนวน 5 คน ประกอบด้วยคณะกรรมการผู้ที่มีผลงานหรือมีความรู้และมีความเชี่ยวชาญหรือประสบการณ์ 5 ด้าน คือ 1) ด้านคุ้มครองผู้บริโภค 2) ด้านกิจการกระจายเสียง 3) ด้านกิจการโทรคมนาคม 4) ด้านกิจการโทรทัศน์ และ 5) ด้านส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพประชาชน ทั้งนี้เพื่อสร้างกลไกในการตรวจสอบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. โดยกำหนดให้ประธานวุฒิสภามีการดำเนินการคัดเลือกบุคคลผู้สมควรได้รับการเสนอชื่อเป็นกรรมการจำนวนสองเท่าของจำนวนกรรมการ เพื่อนำเสนอให้วุฒิสภาพิจารณาคัดเลือกต่อไป ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ประธานวุฒิสภากำหนด อย่างไรก็ตาม กรรมการ กตป. จะต้องไม่เป็นกรรมการ กสทช. อนุกรรมการ เลขาธิการ กสทช. พนักงานหรือลูกจ้างของสำนักงาน กสทช. ด้วย (มาตรา 71 วรรคสอง)

กตป. มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 3 ปี และจะแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสองวาระติดต่อกันไม่ได้ และก่อนครบกำหนดตามวาระเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 90 วัน ให้สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาดำเนินการจัดให้มีการคัดเลือกกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานขึ้นใหม่ให้แล้วเสร็จโดยเร็ว และให้กรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระอยู่ในตำแหน่งเพื่อปฏิบัติหน้าที่ต่อไปจนกว่าจะมีการคัดเลือกกรรมการขึ้นใหม่ เมื่อมีเหตุให้กรรมการต้องพ้นจากตำแหน่งเพราะเหตุอื่นนอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระ ให้สำนักงาน กสทช. มีหนังสือแจ้งให้สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภารับภายในระยะเวลาสิบห้าวันนับแต่วันที่มิเหตุดังกล่าว โดยให้สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาเริ่มดำเนินการจัดให้มีการเลือกกรรมการแทนตำแหน่งที่ว่างภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้ง และให้ผู้ได้รับคัดเลือกให้ดำรงตำแหน่งแทนอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของกรรมการซึ่งตนแทน (มาตรา 71)

กตป. มีอำนาจหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ใน พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นฯ มาตรา 72 คือ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. แล้วแจ้งผลให้ กสทช. ทราบภายใน 90 วันนับแต่วันสิ้นปีบัญชี และให้ กสทช. นำรายงานดังกล่าวเสนอต่อรัฐสภาพร้อมรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ตามมาตรา 76 และเปิดเผยรายงานดังกล่าวให้ประชาชนทราบทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของสำนักงาน กสทช. หรือวิธีการอื่นที่เห็นสมควร ซึ่งเห็นได้ว่าอำนาจหน้าที่ของ กตป. มีความสำคัญในแง่ของความเป็นตัวกลางระหว่างประชาชน ผู้ประกอบกิจการ และหน่วยงานกำกับดูแล ในการที่จะส่งผ่านข้อมูลความจริงจากพื้นที่จริงและความคิดเห็นของประชาชนผู้บริโภคโดยรวมทั้งของผู้ประกอบกิจการที่ถูกกำกับดูแล เกี่ยวกับผลการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ไปสู่รัฐสภาโดยตรง

สำหรับวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานดังกล่าว กตป. ต้องทำการประเมิน “บนพื้นฐานข้อเท็จจริงและข้อมูลต่าง ๆ และต้องมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย” ประกอบด้วย โดยอาจมอบหมายให้หน่วยงานหรือองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญ เป็นผู้รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และประเมินผลเพื่อประโยชน์ในการจัดทำรายงาน (มาตรา 72 วรรคสองและวรรคสาม)

เนื้อหาของรายงานดังกล่าวจะต้องอย่างน้อยมีเรื่องต่อไปนี้คือ (มาตรา 73)

(1) ผลการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

(2) รายงานข้อเท็จจริงหรือข้อสังเกตจากการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. ในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล พร้อมทั้งความเห็นและข้อเสนอแนะ

(3) ความเห็นเกี่ยวกับรายงานประจำปีที กสทช. ได้จัดทำขึ้นตามมาตรา 76

(4) เรื่องอื่น ๆ ที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชนทราบ

ทั้งนี้ กฎหมายกำหนดให้ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. จะต้องให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกให้แก่ กตป. ตามที่ร้องขอด้วย (มาตรา 73 วรรคท้าย) และในการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายนี้ กตป. มีอำนาจสั่งหน่วยงานของรัฐหรือบุคคลใดให้ชี้แจงข้อเท็จจริงมาให้ถ้อยคำหรือส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาได้ (มาตรา 34)

2.2.4 การกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรทัศน์ด้านการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่

พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นฯ มาตรา 41 กำหนดว่าการใช้คลื่นความถี่เพื่อประกอบกิจการโทรทัศน์ จะต้องได้รับใบอนุญาตตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่ กสทช. ประกาศกำหนด ซึ่งประกอบด้วยใบอนุญาตระดับชาติ ระดับภูมิภาค และระดับท้องถิ่น และการอนุญาตต้องใช้วิธี “การประมูลคลื่นความถี่”² ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่ กสทช. ประกาศกำหนด และจะอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ที่ก่อให้เกิดการรบกวนกันกับคลื่นความถี่ที่ได้รับอนุญาตอยู่ก่อนแล้วไม่ได้

ผู้ได้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่เพื่อประกอบกิจการโทรทัศน์จะต้องประกอบกิจการด้วยตนเอง จะมอบให้ผู้อื่นมีอำนาจแทนไม่ได้ (มาตรา 44/1) แต่สามารถโอนใบอนุญาตให้แก่ผู้อื่นได้ หากว่าได้รับอนุญาตจาก กสทช. ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข และอัตราค่าธรรมเนียมในการโอนใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ ให้เป็นไปตามที่ กสทช. ประกาศกำหนด (มาตรา 44/3) ซึ่งถือว่าเป็นการผ่อนคลายกฎระเบียบจากเดิมที่กฎหมายไม่เปิดโอกาสให้โอนใบอนุญาต

² ยกเว้นในกรณีต่อไปนี้ ที่ กสทช. อาจอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ได้โดยวิธีการอื่น คือ (1) คลื่นความถี่ที่มีเพียงพอต่อการใช้งาน (2) คลื่นความถี่ที่ กสทช. ประกาศกำหนดให้นำไปใช้ในกิจการเพื่อบริการสาธารณะ ความมั่นคงของรัฐ หรือกิจการอื่นที่ไม่แสวงหากำไร หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการอนุญาตตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามที่ กสทช. ประกาศกำหนด (มาตรา 42 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 3 พ.ศ. 2562)

อย่างไรก็ดี กสทช. อาจมีคำสั่งเพิกถอนใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ทั้งหมดหรือบางส่วนได้ หากว่าผู้รับใบอนุญาตไม่ดำเนินการตามมาตรา 43 คือไม่ยื่นขออนุญาตประกอบกิจการโทรทัศน์ ภายในเวลาสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ หรือไม่ประกอบกิจการโทรทัศน์ที่สามารถใช้คลื่นความถี่นั้นประกอบกิจการตามที่ตนได้รับใบอนุญาตภายในระยะเวลาที่ กสทช. กำหนด หรือนำคลื่นความถี่ไปใช้ในกิจการนอกวัตถุประสงค์ หรือไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขการประกอบกิจการที่ใช้คลื่นความถี่ หรือกระทำการอันมีลักษณะต้องห้ามตามที่กำหนด (มาตรา 44/5) ในการประกอบกิจการโทรทัศน์ หากเป็นโทรทัศน์ที่ใช้คลื่นความถี่ นอกจากจะต้องได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการฯ แล้ว ยังต้องได้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ด้วย (มาตรา 41 แห่ง พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นฯ) ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข และค่าธรรมเนียมการขออนุญาตและการอนุญาตด้วย (มาตรา 41 - 43)

ทั้งนี้ กสทช. มีหน้าที่ต้องจัดทำ “แผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่” โดยรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ผู้ประกอบกิจการที่ใช้คลื่นความถี่ และหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง เป็นเวลาไม่น้อยกว่าสามสิบวัน และประกาศในราชกิจจานุเบกษาเพื่อใช้บังคับ รวมทั้งต้องติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนแม่บทฯ และปรับปรุงแผนฯ เพื่อประโยชน์ในการบริหารคลื่นความถี่ให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป (มาตรา 48)

2.2.5 การกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรทัศน์ด้านการแข่งขัน

ตาม พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่น ฯ มาตรา 49 กำหนดให้ กสทช. มีหน้าที่ต้องจัดทำ “แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์” เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการระยะห้าปี โดยอย่างน้อยต้องมีแนวทางการพัฒนาและการส่งเสริมแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรมระหว่างผู้ประกอบกิจการ แนวทางการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่และการอนุญาตให้ประกอบกิจการ โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนและมลภาวะสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้คลื่นความถี่ และการจัดทำแผนแม่บทฯ นี้ จะต้องจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน ผู้ประกอบกิจการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นเวลาไม่น้อยกว่าสามสิบวัน และประกาศในราชกิจจานุเบกษาเพื่อใช้บังคับ

เพื่อให้เกิดการแข่งขันที่เป็นธรรม กสทช. มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดมาตรการเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการกระทำอันเป็นการผูกขาดหรือก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขันในกิจการโทรทัศน์ (มาตรา 27 (11) และกำหนดลักษณะการควบรวม การครองสิทธิข้ามสื่อ หรือการครอบงำกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ที่ใช้คลื่นความถี่ ระหว่างสื่อมวลชนด้วยกันเองหรือโดยบุคคลอื่นใดซึ่งจะมีผลเป็นการขัดขวางเสรีภาพในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารหรือปิดกั้นการได้รับข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายของประชาชน (มาตรา 27 (17)) รวมทั้งกำหนดลักษณะการควบรวม การครองสิทธิข้ามสื่อ หรือการครอบงำ โดยให้ กสทช. รับฟังความคิดเห็นจากประชาชนและผู้เกี่ยวข้องด้วย (มาตรา 27 (18))

นอกจากนั้น พ.ร.บ. ประกอบกิจการฯ มาตรา 31 และ 32 ยังกำหนดห้ามการครอบงำกิจการ การกระทำ อันเป็นการผูกขาด หรือการครองสิทธิข้ามสื่อในกิจการโทรทัศน์ที่ขับเคลื่อนความถี่เกินสัดส่วนที่ กสทช. ประกาศกำหนด³ โดยที่การกระทำอันเป็นการผูกขาดให้หมายรวมถึงการถือครองธุรกิจในการที่เกี่ยวข้อง กันหรือการใช้วัสดุหรืออุปกรณ์ที่ติดตั้งเป็นพิเศษเพื่อรับสัญญาณเสียงหรือภาพในลักษณะที่กีดกันการ แข่งขันอย่างเป็นธรรม อย่างไรก็ตาม ปัจจุบัน กสทช. ได้ผ่อนคลายกฎระเบียบให้มีการรวมธุรกิจหรือรวม กิจการกันได้ โดยไม่ต้องขออนุญาตจาก กสทช. เพียงแต่แจ้งให้ทราบเท่านั้น

ในการกำกับดูแลการแข่งขัน กสทช. อาจใช้วิธีการควบคู่ไปกับการส่งเสริมการประกอบ กิจการฯ ได้ โดยใช้เงินกองทุนวิจัยฯ สนับสนุน เพราะตาม พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นฯ มาตรา 52 กำหนดวัตถุประสงค์ของกองทุนวิจัยฯ ประการหนึ่งคือ ให้ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาบุคลากร ด้านกิจการโทรทัศน์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนการดำเนินการขององค์กรซึ่งทำหน้าที่จัดทำ มาตรฐานทางจริยธรรมของการประกอบอาชีพหรือวิชาชีพตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการ กระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยกองทุนพัฒนา สื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์โดยจัดสรรเงินให้แก่กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ซึ่งเท่ากับ เป็นการกำหนดให้ กสทช. มีหน้าที่ต้องส่งเสริมสนับสนุนการประกอบกิจการโทรทัศน์สำหรับผู้ได้รับ ใบอนุญาตในทางอ้อม ให้ผู้ประกอบการมีประสิทธิภาพในการให้บริการและให้เกิดการแข่งขันกันได้

2.2.6 การกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรทัศน์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

กสทช. มีหน้าที่สำคัญคือการคุ้มครองผู้บริโภคสื่อโทรทัศน์ ไม่ให้ถูกเอาเปรียบจาก ผู้ประกอบการ และส่งเสริมสิทธิเสรีภาพและความเสมอภาคของประชาชนในการเข้าถึงและใช้ ประโยชน์คลื่นความถี่ที่ใช้ในกิจการโทรทัศน์ (พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นฯ มาตรา 27 (13)) และ พ.ร.บ. ประกอบกิจการฯ ให้อำนาจ กสทช. ออกคำสั่งระงับการดำเนินการอันมีลักษณะเป็นการเอาเปรียบ ผู้บริโภคได้ทันที และอาจกำหนดโทษปรับทางปกครองไม่เกิน 5 ล้านบาท และปรับอีกวันละ 100,000 บาท ตลอดเวลาที่ยังไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง หรือหากยังคงฝ่าฝืนคำสั่งอยู่อย่างต่อเนื่อง กสทช. อาจออกคำสั่ง พักใช้ หรือเพิกถอนใบอนุญาตได้ด้วย

เพื่อเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคไม่ให้ถูกเอาเปรียบจากการประกอบกิจการโทรทัศน์ กฎหมายจึงได้กำหนดให้มีการกำกับดูแลในด้านการจัดทำผังรายการ การจัดสัดส่วนรายการ และการ กำหนดเนื้อหา รวมทั้งการโฆษณา ซึ่งตามประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบ ผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555 ข้อ 5 กำหนดไว้ดังนี้

³ ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การพิจารณาให้ผู้มีอำนาจเหนือตลาดอย่างมีนัยสำคัญในตลาดที่เกี่ยวข้อง ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ และมาตรการเฉพาะเพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำอันเป็นการผูกขาดหรือก่อให้เกิดความไม่ เป็นธรรมในการแข่งขัน (15 สิงหาคม 2557) ประกาศ กสทช. เรื่อง การกำหนดลักษณะและมาตรการกำกับดูแลการควบรวมกิจการ การถือหุ้นไขว้ และการครอบงำกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ (20 มกราคม 2558)

- 1) การออกอากาศรายการหรือการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจตามกฎหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพนั้น ๆ มีคำสั่งหรือคำวินิจฉัยว่าเป็นการดำเนินการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย
- 2) การออกอากาศรายการหรือการโฆษณาที่มีเนื้อหาสาระในลักษณะเป็นการจูงใจให้ผู้บริโภคเลือกใช้บริการหรือสินค้า โดยหลอกลวงหรือกระทำให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับบริการหรือสินค้านั้น หรือโดยการใช้หรืออ้างอิงรายงานทางวิชาการ สถิติ หรือข้อมูลอันไม่เป็นความจริง หรือเกินความจริง
- 3) การกำหนดเงื่อนไขในการให้บริการที่มีลักษณะเป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมตามกฎหมายว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม หรือขัดต่อข้อกำหนดด้านสัญญาตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค หรือไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขในการให้บริการตามที่ กสทช. ประกาศกำหนด
- 4) การกระทำโดยอาศัยอำนาจทางการตลาดเพื่อบังคับให้ผู้บริโภคเลือกใช้บริการของตนหรือของผู้ประกอบกิจการโทรทัศน์รายหนึ่งรายใดหรือหลายราย อย่างไม่เป็นธรรม
- 5) การกระทำใด ๆ ที่มีลักษณะกีดกันไม่ให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงบริการที่มีคุณภาพได้ตามปกติ อันเป็นเหตุให้ผู้บริโภคต้องรับภาระเพิ่มขึ้นในการเข้าถึงบริการโทรทัศน์ดังกล่าว
- 6) การดำเนินการของผู้ประกอบกิจการโทรทัศน์มากกว่าหนึ่งรายขึ้นไป ซึ่งร่วมกันกำหนดเงื่อนไขการเข้าถึงบริการอันมีลักษณะบังคับให้ผู้บริโภคต้องเลือกใช้บริการของผู้ประกอบกิจการโทรทัศน์นั้นรายใดรายหนึ่ง หรือสร้างภาระเกินสมควรในการเข้าถึงบริการนั้น
- 7) กระทำการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขในการให้บริการ หรือระงับหรือหยุดการให้บริการ โดยไม่แจ้งให้ผู้บริโภคทราบเป็นการล่วงหน้า โดยปราศจากเหตุผลอันสมควร
- 8) การออกอากาศรายการโดยมีการโฆษณาบริการหรือสินค้าเกินกว่าระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด หรือบ่อยครั้งที่เป็นผลให้ผู้บริโภครับชมรายการอย่างต่อเนื่อง
- 9) การออกอากาศรายการในลักษณะที่จัดให้มีข้อความหรือข้อมูล ซึ่งมีขนาดพื้นที่รวมกันเกิน 1 ใน 8 ของขนาดพื้นที่หน้าจอโทรทัศน์ อันเป็นการรบกวนการรับชมรายการของผู้บริโภคโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร
- 10) การออกอากาศรายการหรือการโฆษณาโดยใช้วิธีการเพิ่มเสียงดัง เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้บริโภค ซึ่งมีผลกระทบต่อผู้บริโภคในลักษณะเป็นการบังคับให้รับข้อมูลข่าวสาร รายการหรือการโฆษณานั้น หรือเป็นมลพิษทางเสียง โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร
- 11) การออกอากาศรายการในลักษณะเชิญชวนให้ผู้บริโภคส่งข้อความหรือเน้นย้ำในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร
- 12) กรณีอื่นใดตามที่คณะกรรมการเห็นสมควร (ซึ่งได้มีประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ตามข้อ 5 (12) ของประกาศ

กสทช. เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555 (ฉบับที่ 4) (22 พฤศจิกายน 2561) กำหนดให้การดำเนินการของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรทัศน์ เพื่อให้บริการโครงข่ายโทรทัศน์ที่ไม่ใช้คลื่นความถี่ เป็นการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ในกรณีที่มีการให้บริการโดยใช้วิธีการทางเทคนิคหรือการกระทำในลักษณะพิเศษ เพื่อให้ผู้บริโภคต้องรับสัญญาณช่องรายการใดรายการหนึ่งเป็นการเฉพาะ ทุกครั้งที่มีการเปิดเครื่องรับสัญญาณโทรทัศน์ หรืออุปกรณ์รับสัญญาณดังกล่าว อันมีลักษณะเป็นการบังคับให้ผู้บริโภคต้องรับบริการตามที่ผู้รับใบอนุญาตกำหนดโดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ และไม่มีเหตุผลอันสมควร ซึ่งก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ และจำกัดสิทธิผู้บริโภคในการเลือกรับสัญญาณช่องรายการโทรทัศน์อย่างเสรีภาพ

ในการจัดทำผังรายการนั้น กสทช. กำกับดูแลให้ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรทัศน์ที่ใช้คลื่นความถี่จะต้องจัดทำผังรายการให้มีสัดส่วนตามที่กำหนด (พ.ร.บ. ประกอบกิจการ ฯ มาตรา 33) และต้องจัดทำให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการประกอบกิจการที่ได้รับอนุญาตด้วย (พ.ร.บ. ประกอบกิจการ ฯ มาตรา 34) และจะออกรายการที่ไม่ได้กำหนดไว้ในผังรายการไม่ได้ เว้นแต่จะได้แจ้งล่วงหน้าพร้อมเหตุผลให้พนักงานเจ้าหน้าที่ทราบไม่น้อยกว่า 7 วัน หรือเป็นกรณีที่มีเหตุจำเป็นเหตุสุดวิสัย หรือดำเนินการตามคำสั่งของทางราชการ และต้องจัดให้มีการบันทึกรายการที่ได้ให้บริการหรือแพร่ภาพกระจายเสียงไปแล้ว และเก็บรักษาไว้เพื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบได้โดยระยะเวลาการจัดเก็บต้องไม่น้อยกว่า 60 วัน สำหรับกิจการกระจายเสียงต้องไม่น้อยกว่า 45 วัน ทั้งนี้ การบันทึกรายการดังกล่าวจะต้องไม่ดำเนินการแก้ไข หรือดัดแปลงให้แตกต่างจากรายการที่ให้บริการหรือแพร่ภาพกระจายเสียง (ประกาศ กสทช. เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตการให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ พ.ศ. 2555 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม)

โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้รับใบอนุญาตจะต้องจัดทำผังรายการที่ให้มีการออกอากาศรายการที่เหมาะสมสำหรับเด็กและเยาวชนด้วย (พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่น ฯ มาตรา 46) เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมรายการโทรทัศน์ที่มีเนื้อหาสร้างสรรค์สังคมหรือรายการสำหรับเด็กและเยาวชน ให้ กสทช. กำหนดเงื่อนไขในใบอนุญาตประกอบกิจการโทรทัศน์ที่ใช้คลื่นความถี่ ให้ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดเวลาให้รายการดังกล่าวได้ออกอากาศในช่วงเวลาที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มเป้าหมาย

นอกจากนั้น ผู้รับใบอนุญาตจะต้องจัดสัดส่วนรายการตาม พ.ร.บ. ประกอบกิจการ ฯ มาตรา 33 และประกาศ กสทช. กำหนดหลักเกณฑ์การจัดทำผังรายการสำหรับการให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์แต่ละประเภทด้วย กล่าวคือ หากเป็นกิจการบริการสาธารณะหรือกิจการบริการชุมชน

ต้องมีรายการที่เป็นข่าวสารหรือสาระที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ⁴ ในสัดส่วนไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ส่วนกิจการบริการทางธุรกิจจะต้องมีรายการที่เป็นข่าวสารหรือสาระที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะในสัดส่วนไม่น้อยกว่าร้อยละ 25

การคุ้มครองผู้บริโภคสื่อโทรทัศน์ที่ได้รับการให้ความสำคัญเป็นพิเศษคือ ผู้บริโภคในกลุ่มคนพิการและคนด้อยโอกาส ซึ่ง พ.ร.บ. ประกอบกิจการฯ มาตรา 36 กำหนดให้ต้องคำนึงถึงการเข้าถึงหรือการรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการโทรทัศน์ได้อย่างเสมอภาคกับบุคคลทั่วไป โดยเฉพาะบริการล่ามภาษามือ บริการคำบรรยายเป็นอักษรวิ่ง หรือบริการคำบรรยายเป็นเสียง และประกาศ กสทช. เรื่อง การส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการโทรทัศน์ (ฉบับที่ 3) ข้อ 5 ได้กำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีบริการให้สอดคล้องและเหมาะสมกับรูปแบบของแต่ละรายการภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ด้วย

มีข้อสังเกตว่า กองทุนวิจัยฯ กำหนดวัตถุประสงค์ของกองทุนไว้หลายประการ (พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นฯ มาตรา 52) ซึ่งให้ความสำคัญกับการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น การดำเนินการให้ประชาชนได้รับบริการด้านกิจการโทรทัศน์อย่างทั่วถึง ส่งเสริมชุมชนและสนับสนุนผู้ประกอบการบริการชุมชน ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรสื่อสาร การวิจัยและพัฒนาด้านกิจการโทรทัศน์ รวมทั้งความสามารถในการรู้เท่าทันสื่อเทคโนโลยีด้านการใช้คลื่นความถี่ เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ หรือผู้ด้อยโอกาส โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้สนับสนุนส่งเสริม และคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรทัศน์ด้วย

2.2.7 การกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรทัศน์ด้านเนื้อหา

เนื้อหารายการที่ออกอากาศทางโทรทัศน์ถือว่ามีความสำคัญ เพราะโทรทัศน์เป็นสื่อที่มีการเข้าถึงได้ในวงกว้าง และมีอิทธิพลต่อความเชื่อและความคิด ตลอดจนพฤติกรรมของคนในสังคมได้อย่างมาก ดังนั้น หน้าที่สำคัญของ กสทช. ในการกำกับดูแลเนื้อหาจึงได้กำหนดไว้ในกฎหมายอย่างชัดเจน โดยได้แบ่งกลุ่มประชาชนที่เข้าถึงเนื้อหารายการในโทรทัศน์ออกเป็นสองกลุ่มใหญ่ ๆ คือ กลุ่มบุคคลทั่วไป และกลุ่มเด็กและเยาวชนที่สังคมต้องให้การปกป้องคุ้มครอง

สำหรับเนื้อหาที่ใช้บังคับเป็นการทั่วไปกับบุคคลทั่วไป ได้กำหนดไว้ใน พ.ร.บ. ประกอบกิจการฯ มาตรา 37 ที่กำหนดข้อห้ามการออกอากาศเนื้อหาสาระที่ก่อให้เกิดการล้มล้างการปกครอง ในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข หรือที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ ความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือมีการกระทำซึ่งเข้าลักษณะลามกอนาจาร

⁴ รายการที่เป็นข่าวสารหรือสาระที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ หมายความว่า รายการข่าวสาร รายการส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจ ในการปกครองในระบอบประชาธิปไตย รายการส่งเสริมการศึกษา จริยธรรม ศิลปะ วัฒนธรรม การให้ความรู้ความเข้าใจในการพัฒนา เศรษฐกิจ สังคม คุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อม (มาตรา 33 วรรคสอง ของ พ.ร.บ. ประกอบกิจการฯ)

หรือมีผลกระทบต่อการให้เกิดความเสื่อมทรามทางจิตใจหรือสุขภาพของประชาชนอย่างร้ายแรง โดยกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตต้องตรวจสอบและระงับการออกอากาศ ซึ่งหากไม่ดำเนินการ กสทช. มีอำนาจสั่งผู้รับใบอนุญาตให้ระงับการออกอากาศรายการได้ทันที และหากปรากฏจากการสอบสวนว่าผู้รับใบอนุญาตละเลยในการตรวจสอบเนื้อหาสาระการออกอากาศรายการดังกล่าว ก็อาจถูก กสทช. สั่งพักใช้หรือเพิกถอนใบอนุญาตได้ (มาตรา 37 วรรคสองและสาม) การฝ่าฝืนมีโทษปรับทางปกครองชั้น 2 (มาตรา 59) และพักใช้หรือเพิกถอนใบอนุญาตได้ หากเป็นกรณีที่เกิดความเสียหายร้ายแรง (มาตรา 64 (2))

สำหรับกลุ่มเด็กและเยาวชนที่กฎหมายมุ่งเป้าให้ความสำคัญคุ้มครองเป็นพิเศษนั้น ได้มีประกาศ กสทช. เรื่องหลักเกณฑ์การจัดทำผังรายการสำหรับการให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ พ.ศ. 2556 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม กำหนดช่วงเวลาของการออกอากาศรายการสำหรับเด็กและเยาวชนไว้ว่า จะต้องมียาวอย่างน้อยวันละ 60 นาที ระหว่างช่วงเวลา 16.00 – 18.00 น. ของทุกวัน และระหว่างช่วงเวลา 07.00 – 09.00 น. ในวันเสาร์และวันอาทิตย์ ในระหว่างช่วงเวลา 18.00 – 22.00 น. และจะต้องเป็นรายการที่มีระดับความเหมาะสมของรายการในระดับ ป หรือ ด หรือ ท ตามภาคผนวก ก หรือตามที่ประกาศกำหนด นอกจากนั้น ประกาศฉบับนี้ยังกำหนดช่วงเวลาที่ยำห้ามออกอากาศรายการเพื่อคุ้มครองเด็กและเยาวชน โดยกำหนดประเภทรายการที่เหมาะสมในระดับ น 13 ระดับ น 18 รายการที่มีลักษณะตามที่ กสทช. กำหนด โดยเฉพาะอย่างยิ่งรายการที่เหมาะสมในระดับ ฉ จะมีข้อห้ามมิให้ออกอากาศในช่วงเวลาก่อน 24.00 น. ของทุกวัน และให้ออกอากาศได้จนถึงเวลา 05.00 น. ของวันถัดไป

ประเภทของรายการต้องห้ามออกอากาศในช่วงเวลาดังกล่าว รวมถึง

(1) รายการที่มีการกระทำซึ่งอาจเข้าลักษณะลามกอนาจาร หรือยั่วยุทางเพศ หรือแสดงถึงความรุนแรงทางเพศหรือการล่วงละเมิดทางเพศ หรือกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมลอกเลียนแบบในทางเพศหรือมีเนื้อหาทางเพศ หรือการแต่งกายที่ล่อแหลมหรือไม่เหมาะสม ไม่ว่าจะเป็นการใช้ภาพ เสียง เนื้อหาและพฤติกรรมต่าง ๆ

(2) รายการที่มีการใช้ภาษา หรือมีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความรุนแรง หรือนำไปสู่ความรุนแรงทางอารมณ์ที่ก่อให้เกิดผลต่อความรู้สึกทางจิตใจอย่างรุนแรง หรือมีพฤติกรรมที่ขัดต่อศีลธรรม วัฒนธรรม และขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามของชาติ

(3) รายการที่มีการนำเสนอที่ก่อให้เกิดการอคติ การเลือกปฏิบัติ การกระทำอันขัดต่อหลักมนุษยธรรมละเมิดสิทธิมนุษยชน หรือละเมิดศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

(4) รายการที่มีการกล่าวอ้างหรือจงใจให้เชื่อว่าบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งมีอำนาจพิเศษ หรือความสามารถพิเศษเหนือธรรมชาติ หรือชี้แนะหรือให้ข้อมูลหรือแสดงออกเพื่อจูงใจหรือสนับสนุนให้เกิดการเล่นการพนัน

นอกจากนั้น เนื้อหารายการที่มีการโฆษณาที่มีการกำกับดูแลตาม พ.ร.บ. ประกอบกิจการฯ มาตรา 28 ซึ่งให้อำนาจ กสทช. ประกาศกำหนดระยะเวลาสูงสุดในการโฆษณาสำหรับผู้ประกอบกิจการ โทรทัศน์ที่ไม่ใช้คลื่นความถี่ที่มีการบอกรับสมาชิกหรือเรียกเก็บค่าบริการอื่น โดยที่การโฆษณาในรายการ โทรทัศน์ที่ไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ถือว่าเป็นพฤติกรรมที่เอาเปรียบผู้บริโภค และตามประกาศ กสทช. เรื่องการกำกับดูแลการโฆษณาบริการหรือสินค้าของผู้ให้บริการโครงข่ายโทรทัศน์แบบบอกรับ สมาชิก และผู้ให้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก พ.ศ. 2558 ซึ่งกำกับดูแลการโฆษณาของผู้ให้บริการ แต่ละประเภทไว้ เช่น ผู้ให้บริการโครงข่ายโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก และผู้ให้บริการโทรทัศน์แบบ บอกรับสมาชิกสามารถโฆษณาบริการหรือสินค้าและการบริการธุรกิจได้ไม่เกินชั่วโมงละ 6 นาที และ เมื่อรวมเวลาโฆษณาบริการหรือสินค้าและการบริการธุรกิจตลอดทั้งวันเฉลี่ยแล้วต้องไม่เกินชั่วโมงละ 5 นาที การฝ่าฝืนจะถือเป็นการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค โดยอาศัยการใช้เครือข่ายหรือ การโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควร หรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ กสทช. จะพิจารณา ปรับทางปกครองได้ไม่เกิน 5 ล้านบาท และปรับอีกวันละไม่เกิน 1 แสนบาท ตลอดระยะเวลาที่ยังมิได้ ปฏิบัติตามคำสั่งให้ระงับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค

หน้าที่ประการสำคัญของ กสทช. ประการหนึ่งในการคุ้มครองผู้บริโภคคือ เรื่องการรับเรื่อง และพิจารณาเรื่องร้องเรียน ตาม พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นฯ มาตรา 30 กำหนดให้ กสทช. ต้องพิจารณา คำขอหรือคำร้องเรียนของประชาชนที่ยื่นตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือสัญญาที่ กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. ทำกับเอกชน และหากไม่ได้มีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการไว้โดยเฉพาะ ก็ให้ กสทช. กำหนดระยะเวลาการดำเนินการแล้วเสร็จและประกาศให้ประชาชนทราบโดยทั่วไป เรื่องใดที่ไม่ได้กำหนดระยะเวลาไว้ จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาไม่เกินสิบห้าวันนับแต่ วันที่ได้รับเรื่อง

ตามประกาศ กสทช. เรื่อง การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จในการพิจารณา คำขอหรือคำร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ (9 พฤศจิกายน 2555) ได้กำหนด ไว้ให้ชัดเจนถึงประเภทของเรื่องร้องเรียนด้านกิจการโทรทัศน์ไว้ดังต่อไปนี้ (ข้อ 7)

- (1) การตรวจสอบคุณสมบัติและการประกอบกิจการของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการ โทรทัศน์
- (2) การใช้คลื่นความถี่เพื่อกิจการโทรทัศน์
- (3) การรบกวนการรับส่งหรือแพร่สัญญาณเสียงหรือภาพของผู้รับใบอนุญาตประกอบ กิจการโทรทัศน์
- (4) การใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายในการประกอบกิจการโทรทัศน์
- (5) การกระทำการอันเป็นการผูกขาดการประกอบกิจการสื่อมวลชนหลายประเภทใน กิจการเดียวกัน หรือครองสิทธิข้ามสื่อ

- (6) การโฆษณาหารายได้ของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรทัศน์
 - (7) เนื้อหารายการ และผังรายการในกิจการโทรทัศน์
 - (8) การใช้เครือข่ายหรือการโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควรหรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญในประการที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค
 - (9) การออกอากาศที่เป็นเท็จ หรือละเมิดสิทธิ เสรีภาพ เกียรติยศชื่อเสียง สิทธิในครอบครัว หรือความเป็นอยู่ส่วนตัวของบุคคลที่ได้รับความเสียหาย
- ทั้งนี้ ประกาศฯ นี้ได้กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาสำหรับการรับคำร้องเรียนและพิจารณาไว้อย่างชัดเจนในหมวด 2 ดังนี้

(1) เมื่อสำนักงาน กสทช. ได้รับคำร้องเรียนแล้ว ต้องจัดส่งคำร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบภายในหนึ่งวันทำการนับแต่วันที่ได้รับความร้องเรียน และหน่วยงานนั้นต้องส่งคำร้องเรียนให้กลุ่มงานด้านกิจการโทรทัศน์ในสำนักงาน กสทช. ภายในสามวันทำการนับแต่วันที่ได้รับความร้องเรียนเพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

(2) เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้รับคำร้องเรียนครบถ้วนแล้ว ให้แจ้งการรับคำร้องเรียนกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในการพิจารณาคำร้องเรียน พร้อมรายชื่อเจ้าหน้าที่ ๆ ให้ผู้ยื่นคำร้องเรียนทราบและสามารถติดต่อได้ภายในห้าวันทำการ นับแต่วันที่เจ้าหน้าที่ฯ ได้รับคำร้องเรียนดังกล่าว แต่หากคำร้องเรียนไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องมีหนังสือแจ้งเหตุดังกล่าวให้ผู้ยื่นคำร้องเรียนทราบภายในห้าวันทำการ นับแต่วันที่เจ้าหน้าที่ฯ ได้รับคำร้องเรียนพร้อมกับกำหนดระยะเวลาในการแก้ไขข้อบกพร่องดังกล่าวไม่เกินสิบห้าวันนับแต่วันที่รับหนังสือแจ้งโดยชอบแล้วและเจ้าหน้าที่ฯ ต้องระบุผลของการไม่ดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องให้ผู้ยื่นคำร้องเรียนทราบด้วย หากผู้ยื่นคำร้องเรียนไม่ดำเนินการภายในเวลาที่กำหนด ให้ถือว่าไม่ประสงค์ดำเนินการตามคำร้องเรียนต่อไป ก็ให้เจ้าหน้าที่ฯ มีหนังสือแจ้งไปยังผู้ยื่นคำร้องเรียนทราบภายในสิบห้าวันนับแต่วันพ้นระยะเวลาดังกล่าว แต่ไม่ตัดสิทธิผู้ยื่นคำร้องเรียนในการยื่นใหม่อีก

(3) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ทำการตรวจสอบ และรวบรวมข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย และพยานหลักฐาน พร้อมเสนอความเห็นต่อ กสทช. ภายในระยะเวลาไม่เกินสี่สิบห้าวันนับแต่วันที่เจ้าหน้าที่ฯ ได้รับคำร้องเรียนที่ถูกต้องครบถ้วนแล้ว แต่หากเป็นกรณีที่คำร้องเรียนต้องผ่านการพิจารณาของคณะอนุกรรมการให้เจ้าหน้าที่ฯ เสนอความเห็นต่อคณะอนุกรรมการก่อน และคณะอนุกรรมการต้องพิจารณาภายในเวลาไม่เกินหกสิบวันนับแต่วันที่รับเรื่องไว้ (เว้นแต่เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้เครือข่ายหรือการโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควรหรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญในประการที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ต้องพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวัน) สำหรับกรณีที่เจ้าหน้าที่ฯ หรือคณะอนุกรรมการไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา สามารถขอขยายเวลาได้ไม่เกิน

สองครั้ง ครั้งละไม่เกินสิบห้าวัน หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่ฯ ต้องเสนอคำร้องเรียนพร้อมความเห็นต่อ กสทช. ภายในเวลาไม่เกินสิบสี่วันทำการนับแต่วันที่คณะกรรมการมีมติ

(4) หากคำร้องเรียนใดต้องมีการพิจารณาของหน่วยงานภายนอกก่อนให้เจ้าหน้าที่ฯ หรือคณะกรรมการแล้วแต่กรณี ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในสิบห้าวันทำการนับแต่วันที่รับคำร้องเรียน แต่อาจขอขยายเวลาได้อีกไม่เกินสองครั้ง ครั้งละไม่เกินสิบห้าวัน และเมื่อได้รับความเห็นของหน่วยงานภายนอกแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ฯ หรือคณะกรรมการพิจารณาคำร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดไว้ และให้เจ้าหน้าที่ฯ เสนอคำร้องเรียนพร้อมความเห็นของคณะกรรมการต่อ กสทช. ภายในเวลาไม่เกินสิบสี่วันทำการนับแต่วันที่คณะกรรมการมีมติ

(5) ให้ กสทช. พิจารณาเรื่องร้องเรียนภายในเวลาอันสมควรแต่ต้องไม่เกินสิบห้าวันทำการ เว้นแต่มีเหตุอันควร ให้ขยายเวลาได้ไม่เกินเจ็ดวันทำการ

(6) ให้เจ้าหน้าที่ฯ แจ้งผลการพิจารณาของผู้ยื่นคำร้องเรียนทราบเป็นหนังสือภายในเจ็ดวัน นับแต่วันที่ กสทช. มีมติ

ทั้งนี้ตามประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการรวบรวมข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการกระทำความผิดในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ที่มีโทษทางปกครอง พ.ศ. 2556 (25 มกราคม 2556) กำหนดให้สำนักงาน กสทช. ทำความเห็นให้ กสทช. เสนอโทษทางปกครองได้ ซึ่งอาจเป็นเพียงการตักเตือนเป็นลายลักษณ์อักษร หรือมีโทษปรับทางปกครอง หรือมีคำสั่งให้กระทำการ หรืองดเว้นกระทำการ รวมทั้งมีคำสั่งให้พักใช้ หรือให้เพิกถอนใบอนุญาตสำหรับผู้รับใบอนุญาตที่ถูกร้องเรียน และ กสทช. มีมติพิจารณาว่ามีความผิดตามคำร้องเรียน

2.3 การทบทวนยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติที่ 12 การกำหนดกรอบแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 และนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2561 - 2580)

2.3.1 ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561 – 2580

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) เป็นยุทธศาสตร์ชาติฉบับแรกของประเทศไทย ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ที่จะสร้างความสุขของคนไทยทุกคน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2561) ได้ระบุรายละเอียดของยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561 – 2580 ไว้ ดังนี้

1) วิสัยทัศน์ เป้าหมาย และ ตัวชี้วัด

วิสัยทัศน์ประเทศ คือ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง”

เป้าหมายการพัฒนาประเทศ คือ “ประเทศชาติมั่นคง ประชาชนมีความสุข เศรษฐกิจพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สังคมเป็นธรรม ฐานทรัพยากรธรรมชาติยั่งยืน” ทั้งนี้ได้มุ่งเน้นการยกระดับศักยภาพของประเทศ การพัฒนาคนในทุกมิติและในทุกช่วงวัยให้เป็นคนดี เก่ง และมีคุณภาพ สร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม สร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และมีภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม ตามตัวชี้วัดเพื่อการประเมินผลการพัฒนาตามยุทธศาสตร์ชาติ ประกอบด้วย

- (1) ความอยู่ดีมีสุขของคนไทยและสังคมไทย
- (2) ชีตความสามารถในการแข่งขัน การพัฒนาเศรษฐกิจและการกระจายรายได้
- (3) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ
- (4) ความเท่าเทียมและความเสมอภาคของสังคม
- (5) ความหลากหลายทางชีวภาพ คุณภาพสิ่งแวดล้อม และความยั่งยืนของทรัพยากรธรรมชาติ
- (6) ประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการเข้าถึงการให้บริการของภาครัฐ

การพัฒนาประเทศตามยุทธศาสตร์ชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างสมดุลระหว่างการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน ยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ



ภาพที่ 2.3-1 วิสัยทัศน์ประเทศไทย 2580 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561)

2) ยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง

(1) มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญ คือ ประเทศชาติมั่นคง ประชาชนมีความสุข เน้นการบริหารจัดการสถานะแวดล้อมของประเทศให้มีความมั่นคง ปลอดภัย เอกราช อธิปไตย และมีความสงบเรียบร้อยในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับชาติ สังคม ชุมชน มุ่งเน้นการพัฒนาคมนาคม เครื่องมือ เทคโนโลยี และระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ให้มีความพร้อมสามารถรับมือกับภัยคุกคามและภัยพิบัติได้ทุกรูปแบบ และทุกระดับความรุนแรง ควบคู่ไปกับการป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านความมั่นคงที่มีอยู่ในปัจจุบัน และที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ใช้กลไกการแก้ไขปัญหาแบบบูรณาการทั้งกับส่วนราชการ ภาคเอกชน ประชาสังคม และองค์กรที่ไม่ใช่รัฐรวมถึงประเทศเพื่อนบ้านและมิตรประเทศทั่วโลกบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล

(2) ประเด็นยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง ประกอบด้วย 5 ประเด็น ได้แก่

(2.1) การรักษาความสงบภายในประเทศ เพื่อสร้างเสริมความสงบเรียบร้อย และสันติสุขให้เกิดขึ้นกับประเทศชาติบ้านเมือง โดย

(2.1.1) การพัฒนาและเสริมสร้างคนในทุกภาคส่วนให้มีความเข้มแข็ง มีความพร้อม ตระหนักในเรื่องความมั่นคงและมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา

(2.1.2) การพัฒนาและเสริมสร้างความจงรักภักดีต่อสถาบันหลักของชาติ

(2.1.3) การพัฒนาและเสริมสร้างการเมืองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขที่มีเสถียรภาพและมีธรรมาภิบาลเห็นแก่ประโยชน์ของประเทศไทยมากกว่าประโยชน์ส่วนตน

(2.1.4) การพัฒนาและเสริมสร้างกลไกที่สามารถป้องกันและขจัดสาเหตุของประเด็นปัญหาความมั่นคงที่สำคัญ

(2.2) การป้องกันและแก้ไขปัญหามีผลกระทบต่อความมั่นคง เพื่อแก้ไขปัญหาเดิมและป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาใหม่เกิดขึ้น โดย

(2.2.1) การแก้ไขปัญหาความมั่นคงในปัจจุบัน

(2.2.2) การติดตาม เฝ้าระวัง ป้องกัน และแก้ไขปัญหที่อาจอุบัติขึ้นใหม่

(2.2.3) การสร้างความปลอดภัยและความสันติสุขอย่างถาวรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้และ

(2.2.4) การรักษาความมั่นคงและผลประโยชน์ทางทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทั้งทางบกและทางทะเล

(2.3) การพัฒนาศักยภาพของประเทศให้พร้อมเผชิญภัยคุกคามที่กระทบต่อความมั่นคงของชาติเพื่อยกระดับขีดความสามารถของกองทัพและหน่วยงานด้านความมั่นคง โดย

(2.3.1) การพัฒนาระบบงานข่าวกรองแห่งชาติแบบบูรณาการอย่างมีประสิทธิภาพ

(2.3.2) การพัฒนาและฝึกพลกำลังอำนาจแห่งชาติ กองทัพและหน่วยงานความมั่นคง รวมทั้งภาครัฐและภาคประชาชน ให้พร้อมป้องกันและรักษาอธิปไตยของประเทศ และเผชิญกับภัยคุกคามได้ทุกมิติทุกรูปแบบและทุกระดับ

(2.3.3) การพัฒนาระบบเตรียมพร้อมแห่งชาติและการบริหารจัดการภัยคุกคามให้มีประสิทธิภาพ

(2.4) การบูรณาการความร่วมมือด้านความมั่นคงกับอาเซียนและนานาชาติ รวมถึงองค์กรภาครัฐและที่มิใช่ภาครัฐ เพื่อสร้างเสริมความสงบสุข สันติสุข ความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้าให้กับประเทศไทย ภูมิภาค และโลกอย่างยั่งยืน โดย

(2.4.1) การเสริมสร้างและรักษาดุลยภาพสภาวะแวดล้อมระหว่างประเทศ

(2.4.2) การเสริมสร้างธำรงไว้ซึ่งสันติภาพและความมั่นคงของภูมิภาค

(2.4.3) การร่วมมือทางการพัฒนากับประเทศเพื่อนบ้าน ภูมิภาค โลก รวมถึงองค์กรภาครัฐและที่มิใช่ภาครัฐ

(2.5) การพัฒนากลไกการบริหารจัดการความมั่นคงแบบองค์รวม เพื่อให้กลไกสำคัญต่าง ๆ ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมีการใช้หลักธรรมาภิบาลและการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด โดย

(2.5.1) การพัฒนากลไกให้พร้อมสำหรับการติดตาม เฝ้าระวัง แจ้งเตือน ป้องกัน และแก้ไขปัญหาความมั่นคงแบบองค์รวมอย่างเป็นรูปธรรม

(2.5.2) การบริหารจัดการความมั่นคงให้อ่อนแอต่อการพัฒนาประเทศในมิติอื่น ๆ

(2.5.3) การพัฒนากลไกและองค์กรขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง

3) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน

(1) มีเป้าหมายการพัฒนาที่มุ่งเน้นการยกระดับศักยภาพของประเทศในหลากหลายมิติ บนพื้นฐานแนวคิด 3 ประการ ได้แก่

(1.1) “ต่อยอดอดีต” โดยมองกลับไปที่เราเคยทำทางเศรษฐกิจ อัตลักษณ์ วัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิต และจุดเด่นทางทรัพยากรธรรมชาติที่หลากหลาย รวมทั้งความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบของประเทศในด้านอื่น ๆ นำมาประยุกต์ผสมผสานกับเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของเศรษฐกิจและสังคมโลกสมัยใหม่

(1.2) “ปรับปรุงปัจจุบัน” เพื่อปูทางสู่อนาคต ผ่านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศในมิติต่าง ๆ ทั้งโครงข่ายระบบคมนาคมและขนส่งโครงสร้างพื้นฐานวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และดิจิทัล และการปรับสภาพแวดล้อมให้อ่อนแอต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมและบริการอนาคต

(1.3) “สร้างคุณค่าใหม่ในอนาคต” ด้วยการเพิ่มศักยภาพของผู้ประกอบการพัฒนาคนรุ่นใหม่ รวมถึงปรับรูปแบบธุรกิจเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตลาด ผสมผสานกับยุทธศาสตร์ที่รองรับอนาคตบนพื้นฐานของการต่อยอดอดีตและปรับปรุงปัจจุบัน พร้อมทั้งการส่งเสริมและสนับสนุนจากภาครัฐให้ประเทศไทยสามารถสร้างฐานรายได้และการจ้างงานใหม่ขยายโอกาสทางการค้าและการลงทุนในเวทีโลกควบคู่ไปกับการยกระดับรายได้และการกินดีอยู่ดี รวมถึงการเพิ่มขึ้นของคนชั้นกลางและลดความเหลื่อมล้ำของคนในประเทศได้ในคราวเดียวกัน

(2) ประเด็นยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน ประกอบด้วย 5 ประเด็น ได้แก่

(2.1) การเกษตรสร้างมูลค่า ให้ความสำคัญกับการเพิ่มผลผลิตการผลิตทั้งเชิงปริมาณและมูลค่า และความหลากหลายของสินค้าเกษตร ประกอบด้วย (1) เกษตรอัตลักษณ์พื้นที่ (2) เกษตรปลอดภัย (3) เกษตรชีวภาพ (4) เกษตรแปรรูปและ (5) เกษตรอัจฉริยะ

(2.2) อุตสาหกรรมและบริการแห่งอนาคต โดยสร้างอุตสาหกรรมและบริการแห่งอนาคตที่ขับเคลื่อนประเทศไทยไปสู่ประเทศที่พัฒนาแล้วด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีแห่งอนาคต ประกอบด้วย อุตสาหกรรมชีวภาพ อุตสาหกรรมและบริการการแพทย์ครบวงจร อุตสาหกรรมและบริการดิจิทัล ข้อมูล และปัญญาประดิษฐ์ อุตสาหกรรมและบริการขนส่งและโลจิสติกส์ และอุตสาหกรรมความมั่นคงของประเทศ

(2.3) สร้างความหลากหลายด้านการท่องเที่ยว โดยการรักษาการเป็นจุดหมายปลายทางที่สำคัญของการท่องเที่ยวระดับโลกที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวทุกระดับและเพิ่มสัดส่วนของนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพสูง

(2.4) โครงสร้างพื้นฐาน เชื่อมไทย เชื่อมโลก ครอบคลุมถึงโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพในด้านโครงข่ายคมนาคม พื้นที่และเมือง รวมถึงเทคโนโลยี ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจ โดยเชื่อมโยงโครงข่ายคมนาคมไร้รอยต่อ สร้างและพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษ เพิ่มพื้นที่และเมืองเศรษฐกิจ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสมัยใหม่ และรักษาและเสริมสร้างเสถียรภาพทางเศรษฐกิจมหภาค

(2.5) พัฒนาเศรษฐกิจบนพื้นฐานผู้ประกอบการยุคใหม่ สร้างและพัฒนาผู้ประกอบการยุคใหม่ที่มีทักษะและจิตวิญญาณของการเป็นผู้ประกอบการที่มีความสามารถในการแข่งขัน และมีอัตลักษณ์ชัดเจน โดยสร้างผู้ประกอบการอัจฉริยะ สร้างโอกาสเข้าถึงบริการทางการเงิน สร้างโอกาสเข้าถึงตลาด สร้างโอกาสเข้าถึงข้อมูล และปรับบทบาทและโอกาสการเข้าถึงบริการภาครัฐ

4) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์

(1) มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อพัฒนาคนในทุกมิติและในทุกช่วงวัยให้เป็นคนดี เก่งและมีคุณภาพ โดยคนไทยมีความพร้อมทั้งกาย ใจ สติปัญญา มีพัฒนาการที่รอบด้านและมีสุขภาวะที่ดีในทุกช่วงวัย มีจิตสาธารณะ รับผิดชอบต่อสังคมและผู้อื่น มัธยัสถ์อดออม โอบอ้อมอารี มีวินัย รักษาศีลธรรม และเป็นพลเมืองดีของชาติ มีหลักคิดที่ถูกต้อง มีทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 มีทักษะสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาที่ 3 และอนุรักษ์ภาษาท้องถิ่น มีนิสัยรักการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต สู่การเป็นคนไทยที่มีทักษะสูง เป็นนวัตกรรม นวัตกรรม นักคิด ผู้ประกอบการ เกษตรกรยุคใหม่และอื่น ๆ โดยมีสัมมาชีฟตามความถนัดของตนเอง

(2) ศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย 7 ประเด็น ได้แก่

(2.1) การปรับเปลี่ยนค่านิยมและวัฒนธรรม มุ่งเน้นให้สถาบันทางสังคมร่วมปลูกฝังค่านิยมและวัฒนธรรมที่พึงประสงค์

(2.2) การพัฒนาศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต มุ่งเน้นการพัฒนาคนเชิงคุณภาพในทุกช่วงวัย

(2.3) ปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้ที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 มุ่งเน้นผู้เรียนให้มีทักษะการเรียนรู้และมีใจใฝ่เรียนรู้ตลอดเวลา

(2.4) การตระหนักถึงปัญหาของมนุษย์ที่หลากหลาย โดย

(2.5) การเสริมสร้างให้คนไทยมีสุขภาวะที่ดี ครอบคลุมทั้งด้านกาย ใจ สติปัญญา และสังคม

(2.6) การสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์

(2.7) การเสริมสร้างศักยภาพการกีฬาในการสร้างคุณค่าทางสังคมและพัฒนาประเทศ

5) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม

(1) มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อสร้างความเป็นธรรม และลดความเหลื่อมล้ำในทุกมิติ กระจายศูนย์กลางความเจริญทางเศรษฐกิจและสังคม เพิ่มโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามาเป็นกำลังของการพัฒนาประเทศในทุกระดับ และเพิ่มขีดความสามารถของชุมชนท้องถิ่นในการพัฒนา การพึ่งตนเองและการจัดการตนเองเพื่อสร้างสังคมคุณภาพ

(2) ประเด็นยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม ประกอบด้วย 4 ประเด็น ได้แก่

(2.1) การลดความเหลื่อมล้ำสร้างความเป็นธรรมในทุกมิติ

(2.2) การกระจายศูนย์กลางความเจริญทางเศรษฐกิจ สังคมและเทคโนโลยี

(2.3) การเสริมสร้างพลังทางสังคม

(2.4) การเพิ่มขีดความสามารถของชุมชนท้องถิ่นในการพัฒนา การพึ่งตนเอง และการจัดการตนเอง

6) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

(1) มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในทุกมิติ ทั้งมิติด้านสังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม ธรรมชาติ และความเป็นหุ้นส่วนความร่วมมือระหว่างกันทั้งภายในและภายนอกประเทศอย่างบูรณาการ ใช้พื้นที่เป็นตัวตั้งในการกำหนดกลยุทธ์ และแผนงาน และการให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้เข้ามามีส่วนร่วมในแบบทางตรงให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยเป็นการดำเนินการบนพื้นฐานการเติบโตร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นทางเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และคุณภาพชีวิตโดยให้ความสำคัญกับการสร้างสมดุลทั้ง 3 ด้าน อันจะนำไปสู่ความยั่งยืนเพื่อคนรุ่นต่อไปอย่างแท้จริง

(2) ประเด็นยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย 6 ประเด็น ได้แก่

- (2.1) สร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนบนสังคมเศรษฐกิจสีเขียว
- (2.2) สร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนบนสังคมเศรษฐกิจภาคทะเล
- (2.3) สร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนบนสังคมที่เป็นมิตรต่อสภาพภูมิอากาศ
- (2.4) พัฒนาพื้นที่เมือง ชนบท เกษตรกรรมและอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ มุ่งเน้นความเป็นเมืองที่เติบโตอย่างต่อเนื่อง
- (2.5) พัฒนาความมั่นคงน้ำ พลังงาน และเกษตรที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- (2.6) ยกระดับกระบวนการทัศน์เพื่อกำหนดอนาคตประเทศ

7) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

(1) มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” โดยภาครัฐต้องมีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาท การกิจ แยกแยะบทบาทหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ในการกำกับหรือในการให้บริการ ยึดหลักธรรมาภิบาล ปรับวัฒนธรรมการทำงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม มีความทันสมัย และพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำนวัตกรรม เทคโนโลยี ข้อมูลขนาดใหญ่ ระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่า และปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากล รวมทั้งมีลักษณะเปิดกว้าง เชื่อมโยงถึงกันและเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส โดยทุกภาคส่วนในสังคมต้องร่วมกันปลูกฝังค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริตความมั่งคั่ง และสร้างจิตสำนึกในการปฏิเสธไม่ยอมรับการทุจริตประพฤติมิชอบอย่างสิ้นเชิง นอกจากนี้ กฎหมายต้องมีความชัดเจน มีเพียงเท่าที่จำเป็น มีความทันสมัยมีความเป็นสากล มีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การลดความเหลื่อมล้ำและเอื้อต่อการพัฒนา โดยกระบวนการยุติธรรมมีการบริหารที่มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติและการอำนวยความสะดวกตามหลักนิติธรรม

(2) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐประกอบด้วย 8 ประเด็น ได้แก่

- (2.1) ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการ และให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส
- (2.2) ภาครัฐบริหารงานแบบบูรณาการโดยมียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายและเชื่อมโยงการพัฒนาในทุกระดับ ทุกประเด็น ทุกภารกิจ และทุกพื้นที่
- (2.3) ภาครัฐมีขนาดเล็กลง เหมาะสมกับภารกิจ ส่งเสริมให้ประชาชนและทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการพัฒนา
- (2.4) ภาครัฐมีความทันสมัย

- (2.5) บุคลากรภาครัฐเป็นคนดีและเก่ง ยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึก มีความสามารถสูง มุ่งมั่น และเป็นมืออาชีพ
- (2.6) ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- (2.7) กฎหมายมีความสอดคล้องเหมาะสมกับบริบทต่าง ๆ และมีเท่าที่จำเป็น
- (2.8) กระบวนการยุติธรรมเคารพสิทธิมนุษยชนและปฏิบัติต่อประชาชนโดยเสมอภาค

ตารางที่ 2.3-1 ความเกี่ยวข้องกันของยุทธศาสตร์ชาติและการดำเนินงานของ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์

ยุทธศาสตร์ชาติ	การดำเนินงานของ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์
ยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง	แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2563 - 2568) และแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 2 และฉบับที่ 3 มีความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ด้านยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง ซึ่งภารกิจของสำนักงาน กสทช. นั้นในการกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์ ซึ่งได้มีการพัฒนาและเสริมสร้างการเมืองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ที่มีเสถียรภาพ ด้วยการส่งเสริมให้มีเนื้อหาที่มีคุณภาพ หลากหลาย และสร้างสรรค์ ผลิตรายการข่าวในพระราชสำนัก และการถ่ายทอดสดงานพระราชพิธี และรัฐพิธีสำหรับการให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับพระราชกรณียกิจของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ สมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินี รวมถึงพระบรมวงศานุวงศ์ทุกพระองค์ได้อย่างทั่วถึง อีกทั้งการดำเนินงานของ กสทช. เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ต้องมีธรรมาภิบาล เห็นแก่ประโยชน์ของประเทศชาติมากกว่าประโยชน์ส่วนตน และการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด ให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลเนื้อหาให้มีคุณภาพ ถ้ามีรายการโทรทัศน์ที่รายงานเนื้อหาบิดเบือนจากความเป็นจริงหรือไม่ถูกต้อง ต้องถูกตรวจสอบ และถ้าไม่มีการแก้ไขปรับปรุงจะมีบทลงโทษ
ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน	แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2563 - 2568) มีความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ด้านยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน ซึ่ง กสทช. มี

ยุทธศาสตร์ชาติ	การดำเนินงานของ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์
	การกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์ให้มีประสิทธิภาพบนพื้นฐานการแข่งขันเสรีเป็นธรรม เพื่อความมั่นคงและประโยชน์สาธารณะ
ยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์	แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2563 - 2568) มีความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ด้านยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ด้วยการเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรของสำนักงาน กสทช. ให้รองรับการปฏิบัติงานที่มุ่งสู่ความเป็นดิจิทัล พัฒนาบุคลากรสื่อสังคมยุคใหม่กับการเคลื่อนไหวทางสังคมของประเทศไทยเป็นการศึกษา รูปแบบ ลักษณะ และสื่อกลางของเครือข่ายทางสังคมที่มีการเคลื่อนไหวในสื่อสังคมยุคใหม่ในประเทศ
ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม	แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2563 - 2568) มีความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ด้านยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคมที่ กสทช. มีการกำกับดูแลการดำเนินงานของกิจการโทรทัศน์ในการจัดสรรทรัพยากรการสื่อสารอย่างโปร่งใส เป็นธรรม ครอบคลุมในทุกมิติ ค้ำครองประชาชนให้ได้รับบริการที่มีคุณภาพและส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชนในการสื่อสารและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายและมีคุณภาพอย่างเท่าเทียม
ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2563 - 2568) มีความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ด้านยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมด้วยการส่งเสริมให้มีเนื้อหาที่มีคุณภาพ หลากหลาย และสร้างสรรค์ เป้าหมายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนในทุกมิติ ทั้งมิติด้านสังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม ธรรมชาติ
ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนา ระบบการบริหารจัดการภาครัฐ	แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2563 - 2568) มีความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ด้านยุทธศาสตร์การปรับสมดุลและพัฒนา ระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็ว โปร่งใส ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และนำเทคโนโลยี มาประยุกต์ใช้โดยปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัลเพิ่มขึ้น

2.3.2 แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติเป็นแผนระดับที่ 2 ที่มีความสำคัญในการเป็นแนวทางการพัฒนาและขับเคลื่อนประเทศเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายของยุทธศาสตร์ และถ่ายทอดไปสู่แนวทางในการปฏิบัติในแผนระดับที่ 3 ของหน่วยงาน

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ มีจำนวนรวม 23 ฉบับ ประกอบด้วย (1) ความมั่นคง (2) การต่างประเทศ (3) การเกษตร (4) อุตสาหกรรมและบริการแห่งอนาคต (5) การท่องเที่ยว (6) พื้นที่และเมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน (7) โครงสร้างพื้นฐาน ระบบโลจิสติกส์ และดิจิทัล (8) ผู้ประกอบการและวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมยุคใหม่ (9) เขตเศรษฐกิจพิเศษ (10) การปรับเปลี่ยนค่านิยมและวัฒนธรรม (11) ศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต (12) การพัฒนาการเรียนรู้ (13) การเสริมสร้างให้คนไทยมีสุขภาวะที่ดี (14) ศักยภาพการกีฬา (15) พลังทางสังคม (16) เศรษฐกิจฐานราก (17) ความเสมอภาคและหลักประกันทางสังคม (18) การเติบโตอย่างยั่งยืน (19) การบริหารจัดการน้ำทั้งระบบ (20) การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ (21) การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (22) กฎหมายและกระบวนการยุติธรรม และ (23) การวิจัยและพัฒนานวัตกรรม

ความเกี่ยวข้องกันของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติและการดำเนินงานของ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์นั้น มีประเด็นสำคัญในเรื่องการเสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัลเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนเพื่อการสร้างการรับรู้และความเข้าใจของสาธารณะในภารกิจด้านกิจการโทรทัศน์ การพัฒนาหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์ไทยให้สอดคล้องกับระบบนิเวศของอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป การส่งเสริมและพัฒนาโทรทัศน์ชุมชนและเคเบิลทีวีท้องถิ่น และพัฒนาการผลิตรายการโทรทัศน์ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน

2.3.3 แผนปฏิรูปประเทศ

แผนการปฏิรูปประเทศ มีประเด็นขับเคลื่อนการปฏิรูปที่สำคัญ โดยสรุปใน 6 มิติ ดังนี้
มิติที่ 1 การลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมผ่านแผนการปฏิรูปประเทศ 4 ด้านหลัก ได้แก่ แผนการปฏิรูปประเทศด้านเศรษฐกิจ แผนการปฏิรูปประเทศด้านสังคม แผนการปฏิรูปประเทศด้านกฎหมาย และแผนการปฏิรูปด้านการสาธารณสุข และจะมุ่งเน้นการส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม (Social Enterprise) เพื่อให้เกิดธุรกิจที่จะกระจายผลกำไรกลับสู่สังคมและชุมชน

มิติที่ 2 การพัฒนาเศรษฐกิจ ตั้งแต่ระดับชุมชน ระดับผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ระดับผู้ประกอบการขนาดใหญ่และเชื่อมโยงการผลิตของไทยกับประเทศต่าง ๆ ในภูมิภาค เพื่อให้ประเทศไทยเป็นฐานการผลิตสำคัญของห่วงโซ่การผลิตในภูมิภาค รวมทั้งการส่งเสริมธุรกิจ Start Up การพัฒนาพื้นที่ในภูมิภาคและการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพ

มิติที่ 3 การสร้างสังคมและชุมชนที่เข้มแข็ง มุ่งเน้นให้คนในชุมชนทุกกลุ่มมีความมั่นคงด้านอาชีพ และรายได้ มีหลักประกันทางรายได้ในวัยเกษียณ ที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพ และสวัสดิการทางสังคมที่เหมาะสม

มิติที่ 4 การฟื้นฟูและการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การขับเคลื่อนการปฏิรูปด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจะให้ความสำคัญกับการดำเนินการใน 6 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) ทรัพยากรทางบก 2) ทรัพยากรน้ำ 3) ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง 4) ความหลากหลายทางชีวภาพ 5) สิ่งแวดล้อม และ 6) ระบบการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งเน้นการฟื้นฟู อนุรักษ์เพื่อสร้างฐานทรัพยากรของประเทศในระยะยาวควบคู่ไปกับการใช้ประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจ สังคม และชุมชน

มิติที่ 5 การสร้างประสิทธิภาพและความโปร่งใสในกระบวนการทำงานของภาครัฐ มุ่งเน้นการยกระดับการบริหารจัดการที่มุ่งสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล สามารถให้บริการประชาชนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และลดภาระของประชาชนในการรับบริการจากภาครัฐ ทั้งในด้านเอกสาร การชำระค่าธรรมเนียม และการอนุมัติ/อนุญาตการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างภาครัฐเพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดิน

มิติที่ 6 การพัฒนากฎหมาย และกระบวนการยุติธรรม ปรับปรุงหรือยกเลิกกฎหมายที่ล้าสมัยและไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยเฉพาะกฎหมายที่สร้างภาระให้แก่ประชาชน รวมถึงการปรับปรุงกฎหมายเพื่อสนับสนุนการลดความเหลื่อมล้ำในสังคม และการสร้างความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

ความเกี่ยวข้องกันของแผนปฏิรูปประเทศและการดำเนินงานของ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ด้วยการสนับสนุนแผนการปฏิรูปประเทศโดยเฉพาะด้านสื่อสารมวลชน เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ต้องสอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปและเป็นไปตามสถานะความต้องการในการใช้คลื่นความถี่ในอุตสาหกรรมวิทยุโทรทัศน์ และคำนึงถึงมาตรฐานการประกอบกิจการและการเพิ่มช่องทางการให้บริการผู้ประกอบการในการเลือกใช้เทคโนโลยีตามความเหมาะสม และให้ความสำคัญกับการปฏิรูปการรู้เท่าทันสื่อของประชาชน นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับระบบการกำกับดูแลที่สอดคล้องกับระบบนิเวศของอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปและการปรับปรุงกฎหมายที่ล้าสมัยและไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

2.3.4 การกำหนดกรอบแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 และฉบับที่ 13

จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 - 2564 มีหลักการสำคัญของแผนพัฒนาฯ (1) ยึด “หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคนให้มีความเป็นคนที่สมบูรณ์ สังคมไทยเป็นสังคมคุณภาพ สร้างโอกาสและมีที่ยืนให้กับทุกคนในสังคมได้

ดำเนินชีวิตที่ดีมีความสุขและอยู่ร่วมกันอย่างสมานฉันท์ (2) ยึด “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” มุ่งสร้างคุณภาพชีวิตและสุขภาวะที่ดีสำหรับคนไทยพัฒนาคนให้มีความเป็นคนที่สมบูรณ์มีวินัย ใฝ่รู้ มีความรู้ มีทักษะ มีความคิดสร้างสรรค์ มีทัศนคติที่ีได้รับผิดชอบต่อสังคม มีจริยธรรมและคุณธรรม พัฒนาคนทุกช่วงวัยและเตรียมความพร้อมเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างมีคุณภาพ รวมถึงการสร้างคนให้ใช้ประโยชน์และอยู่กับสิ่งแวดล้อมอย่างเกื้อกูล อนุรักษ์ฟื้นฟู ใช้ประโยชน์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสม (3) ยึด “วิสัยทัศน์ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี” มาเป็นกรอบของวิสัยทัศน์ประเทศไทยในแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 (4) ยึด “เป้าหมายอนาคตประเทศไทยปี 2579” ที่เป็นเป้าหมายในยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีมาเป็นกรอบในการกำหนดเป้าหมายที่จะบรรลุใน 5 ปีแรกและเป้าหมายในระดับย่อยลงมา (5) ยึด “หลักการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่ลดความเหลื่อมล้ำและขับเคลื่อนการเจริญเติบโตจากการเพิ่มผลิตภาพการผลิตบนฐานของการใช้ภูมิปัญญาและนวัตกรรม” การสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่มีความครอบคลุมทั่วถึงเพื่อเพิ่มขยายฐานกลุ่มประชากรชั้นกลางให้กว้างขึ้น โดยกำหนดเป้าหมายในการเพิ่มโอกาสทางเศรษฐกิจ โอกาสทางสังคม และรายได้ของกลุ่มประชากรรายได้ต่ำสุดร้อยละ 40 ให้สูงขึ้น (6) ยึด “หลักการนำไปสู่การปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างจริงจังใน 5 ปีที่ต่อยอดไปสู่ผลสัมฤทธิ์ที่เป็นเป้าหมายระยะยาว” การกำหนดประเด็นบูรณาการของการพัฒนาที่มีลำดับความสำคัญสูง และได้กำหนดในระดับแผนงาน/โครงการสำคัญที่จะตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาได้อย่างแท้จริง (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560)

ในปี 2566 ได้มีแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 – 2570) ซึ่งมีสถานะเป็นแผนระดับที่ 2 และใช้เป็นกรอบสำหรับการจัดทำแผนระดับที่ 3 เพื่อให้การดำเนินงานของภาคีการพัฒนาที่เกี่ยวข้องสามารถสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ชาติตามกรอบระยะเวลาที่คาดหวังไว้ได้โดยพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พ.ศ. 2561 บัญญัติให้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 มีผลบังคับใช้ถึงวันที่ 30 กันยายน 2565 ส่งผลให้กรอบระยะเวลา 5 ปีของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 เริ่มต้น ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2565 ครอบคลุมปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 – 2570

การกำหนดทิศทางของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 13 ให้ความสำคัญกับกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่นำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงฉากทัศน์ของการพัฒนาทั่วโลกไปอย่างสิ้นเชิงและส่งผลกระทบต่อประเทศไทยในหลากหลายมิติ ดังนั้นการพัฒนาประเทศไทยต่อไปในอนาคตเน้นเรื่องการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจภาคการผลิตเพื่อเปลี่ยนผ่านสู่การขับเคลื่อนเศรษฐกิจโดยนวัตกรรมและมุ่งสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน ปรับเปลี่ยนสู่อุตสาหกรรมและบริการแห่งอนาคตที่สร้างมูลค่าเพิ่มสูงและการพัฒนาคน แก้ไขปัญหาความยากจน ความเหลื่อมล้ำด้านรายได้ และการยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพของการบริหารจัดการภาครัฐให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเป็นรูปธรรมและทันต่อสถานการณ์ อย่างไรก็ตามแนวคิดหลัก ๆ ของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 13 ยังมีความสอดคล้องกับ

แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 ในเรื่องของการพัฒนาคนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง วิสัยทัศน์ ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี เป้าหมายอนาคตประเทศไทย หลักการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่ลดความเหลื่อมล้ำและขับเคลื่อนการเจริญเติบโตจากการเพิ่มผลิตภาพการผลิตบนฐานของการใช้ภูมิปัญญาและนวัตกรรมมุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์ที่เป็นเป้าหมายระยะยาว

ทิศทางของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 13 เพื่อให้ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” มีหลักการและแนวคิด 4 ประการ ดังนี้

1) หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยสืบสาน รักษา ต่อยอดการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ผ่านการกำหนดทิศทางการพัฒนาประเทศอย่างมีเหตุผล ความพอประมาณ ภูมิคุ้มกันบนฐานของความรู้ คุณธรรม และความเพียร โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับสถานการณ์และเงื่อนไขระดับประเทศและระดับโลกทั้งในปัจจุบันและอนาคตอันใกล้ และศักยภาพของทุนทางเศรษฐกิจ ทุนทางสังคม และทุนทางทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของประเทศ

2) การสร้างความสามารถในการ “ล้มแล้ว ลุกไว” โดยมุ่งเน้นการพัฒนาใน 3 ระดับ ประกอบด้วย

(1) การพร้อมรับ หรือ ระดับ “อยู่รอด” ในการแก้ไขข้อจำกัดหรือจุดอ่อนที่มีอยู่ ซึ่งเป็นผลให้ประชาชน ประสบความยากลำบากในการดำรงชีวิต หรือทำให้ประเทศมีความเปราะบางต่อการเปลี่ยนแปลง จากภายนอกและภายใน รวมถึงการสร้างความพร้อมในทุกระดับในการรับมือกับสภาวะวิกฤติที่อาจเกิดขึ้น ให้สามารถฟื้นคืนสู่ภาวะปกติได้อย่างรวดเร็ว

(2) การปรับตัว หรือ ระดับ “พอเพียง” ในการปรับเปลี่ยน ปัจจัยที่จำเป็นเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ตั้งแต่ในระดับครอบครัว ชุมชน พื้นที่ และประเทศ รวมถึงปรับทิศทาง รูปแบบ และแนวทางการพัฒนาให้สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคใหม่

(3) การเปลี่ยนแปลงเพื่อพร้อมเติบโตอย่างยั่งยืน หรือ ระดับ “ยั่งยืน” ในการผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างในมิติต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างความสามารถของบุคคลและสังคมในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเพื่อสนับสนุนให้ประเทศสามารถเติบโตได้อย่างมีคุณภาพและยั่งยืน

3) เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนของสหประชาชาติโดยกำหนดทิศทางการพัฒนาที่อยู่บนพื้นฐานของแนวคิด “ไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง” มุ่งเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชนทุกกลุ่มทั้งในมิติของการมีปัจจัยที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตขั้นพื้นฐานที่เพียงพอ การมีสภาพแวดล้อมที่ดี การมีปัจจัยสนับสนุนให้มีสุขภาพที่สมบูรณ์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ การมีโอกาที่จะใช้ศักยภาพของตนในการสร้างความเป็นอยู่ที่ดี และการมุ่งส่งต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ดีไปยังคนรุ่นต่อไป

4) การพัฒนาเศรษฐกิจชีวภาพ เศรษฐกิจหมุนเวียน เศรษฐกิจสีเขียว โดยให้ความสำคัญกับการประยุกต์ใช้องค์ความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีสมัยใหม่ และความคิดสร้างสรรค์ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ ควบคู่กับการรักษาความสมดุลระหว่างการอนุรักษ์และการใช้ประโยชน์จากฐานทรัพยากรธรรมชาติและความหลากหลายทางชีวภาพ รวมถึงการปรับเปลี่ยนรูปแบบการผลิต การให้บริการ และการบริโภคเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 ประกอบด้วย 12 หมายเหตุ ดังนี้

หมายเหตุที่ 1 ไทยเป็นประเทศชั้นนำด้านสินค้าเกษตรและเกษตรแปรรูปมูลค่าสูง

หมายเหตุที่ 2 ไทยเป็นจุดหมายของการท่องเที่ยวที่เน้นคุณภาพและความยั่งยืน

หมายเหตุที่ 3 ไทยเป็นฐานการผลิตยานยนต์ไฟฟ้าที่สำคัญของโลก

หมายเหตุที่ 4 ไทยเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์และสุขภาพมูลค่าสูง

หมายเหตุที่ 5 ไทยเป็นประตูการค้าการลงทุนและยุทธศาสตร์ทางโลจิสติกส์ที่สำคัญ

ของภูมิภาค

หมายเหตุที่ 6 ไทยเป็นศูนย์กลางอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะและอุตสาหกรรม

ดิจิทัลของอาเซียน

หมายเหตุที่ 7 ไทยมีวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เข้มแข็ง มีศักยภาพสูงและ

สามารถแข่งขันได้

หมายเหตุที่ 8 ไทยมีพื้นที่และเมืองอัจฉริยะที่น่าอยู่ ปลอดภัย เติบโตได้อย่างยั่งยืน

หมายเหตุที่ 9 ไทยมีความยากจนข้ามรุ่นลดลง และมีความคุ้มครองทางสังคมที่

พอเพียงเหมาะสม

หมายเหตุที่ 10 ไทยมีเศรษฐกิจหมุนเวียนและสังคมคาร์บอนต่ำ

หมายเหตุที่ 11 ไทยสามารถลดความเสี่ยงและผลกระทบจากภัยธรรมชาติและการ

เปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

หมายเหตุที่ 12 ไทยมีกำลังคนสมรรถนะสูง มุ่งเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตอบโจทย์การ

พัฒนาแห่งอนาคต

หมายเหตุที่ 13 ไทยมีภาครัฐที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และตอบโจทย์ประชาชน



ภาพที่ 2.3-2 13 หมายเหตุหมายเพื่อพลิกโฉมประเทศไทย (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2564)



ภาพที่ 2.3-3 ความเชื่อมโยงระหว่างหมายเหตุการพัฒนา กับเป้าหมายหลัก (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2564)

แผนการปฏิบัติการของ กสทช. ปี 2565 มีความเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2561 - 2564) ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 - 2564 และการดำเนินการที่เป็นความต่อเนื่องสู่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 - 2570) ที่ กสทช. มีแผนแม่บทกิจการโทรทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ที่มีการกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงานด้านกิจการโทรทัศน์ในการผลักดันการขับเคลื่อนให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในทิศทางที่สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ สนับสนุนและเป็นกลไกในการบริหารจัดการทรัพยากรสื่อสารของชาติให้เกิดประโยชน์ส่งเสริมการแข่งขัน มุ่งเน้นให้เป็นองค์กรด้านการบริหารคลื่นความถี่และกำกับดูแล ที่ได้รับการยอมรับระดับประเทศและสากล โดยเฉพาะการสนับสนุนเนื้อหารายการในเชิงสร้างสรรค์สังคม พัฒนากิจการโทรทัศน์ของประเทศให้เกิดความยั่งยืน เพื่อลดช่องว่างความเหลื่อมล้ำการเข้าถึงและการใช้ประโยชน์จากดิจิทัล สร้างเครือข่ายความร่วมมือและการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายความร่วมมือในการกำกับดูแลเพื่อปกป้องคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชน

2.3.5 นโยบายและแผนแห่งชาติว่าด้วยความมั่นคงแห่งชาติ

นโยบายและแผนแห่งชาติว่าด้วยความมั่นคงแห่งชาติ เป็นกรอบทิศทางหลักที่ทุกส่วนราชการที่เกี่ยวข้องนำไปกำหนดหรือบูรณาการให้สอดคล้องกับนโยบาย/แผนยุทธศาสตร์ของกระทรวง/กรม รวมถึงการกำหนดนโยบาย/ยุทธศาสตร์เฉพาะเรื่อง/แนวทาง/มาตรการ ประกอบด้วย การเสริมสร้างความมั่นคงของมนุษย์ การข่าวกรองและการประเมินสถานการณ์ด้านความมั่นคง การเสริมสร้างความมั่นคงของสถาบันหลักของชาติภายใต้การปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข การพัฒนาระบบการเตรียมพร้อมแห่งชาติ การพัฒนาศักยภาพการป้องกันประเทศ การสร้างความสามัคคีปรองดอง การป้องกันและแก้ไขปัญหาการก่อเหตุรุนแรงในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ การบริหารจัดการผู้หลบหนีเข้าเมือง การป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์ การป้องกันและปราบปรามยาเสพติด การเสริมสร้างความมั่นคงของชาติจากภัยทุจริต การรักษาความมั่นคงพื้นที่ชายแดน การรักษาความมั่นคงทางทะเล การป้องกันและแก้ไขปัญหาภัยคุกคามข้ามชาติ การป้องกันและแก้ไขปัญหาความมั่นคงทางไซเบอร์ การรักษาคุณภาพสภาวะแวดล้อมระหว่างประเทศ การรักษาความมั่นคงทางพลังงาน การรักษาความมั่นคงด้านอาหารและน้ำ และการรักษาความมั่นคงด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ, 2562)

ความเกี่ยวข้องกันของนโยบายและแผนแห่งชาติว่าด้วยความมั่นคงแห่งชาติและการดำเนินงานของ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์นั้น สำนักงาน กสทช. มีการสนับสนุนนโยบายด้านความมั่นคงของประเทศไทยด้วยการเสริมสร้างความมั่นคงของสถาบันหลักของชาติภายใต้การปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และการดำเนินงานในด้านกิจการโทรทัศน์มีส่วนช่วยในการสื่อสารให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน ก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในงานของ

รัฐบาลและเป็นสื่อประชาสัมพันธ์ในการเสริมสร้าง ป้องกัน และแก้ไขปัญหาด้านความมั่นคงของ
ประเทศชาติ (สำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ, 2562)

2.3.6 นโยบายระดับชาติ

2.3.6.1 ไทยแลนด์ 4.0

มิติที่ 1 ความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจ (Economic Wealth) ลดการพึ่งพาเทคโนโลยี
จากต่างประเทศโดยมุ่งขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม เทคโนโลยี และความคิดสร้างสรรค์ และ
เปลี่ยนจากเน้นภาคการผลิตสินค้ามาสู่ภาคบริการมากขึ้น

มิติที่ 2 ความอยู่ดีมีสุขของผู้คนในสังคม (Social Well-beings) ความเหลื่อมล้ำ
เป็นปัญหาที่ฝังรากลึกในสังคมไทยและเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศชาติ ทั้งส่งเสริมให้เกษตรกรใช้
เทคโนโลยีการเกษตรเพื่อสร้างรายได้ให้เพิ่มมากขึ้น ยกกระตือรือร้นเอสเอ็มอีและวิสาหกิจชุมชนด้วย
เทคโนโลยีนวัตกรรม สร้างระบบสวัสดิการสังคมภายใน 20 ปี

มิติที่ 3 การยกระดับศักยภาพและคุณค่าของมนุษย์ (Human Wisdom) การ
พัฒนาทุนมนุษย์ การพัฒนามาตรฐานของเด็กไทย ยกกระตือรือร้นคุณภาพของแรงงานให้สอดคล้องกับตลาด
แรงงานและทิศทางการพัฒนาของประเทศ

มิติที่ 4 การรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อม (Environmental Wellness) การพัฒนาเศรษฐกิจ
ควรควบคู่ไปกับการสร้างสังคมที่น่าอยู่ เช่น ลดการปล่อยมลพิษ รู้จักอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ
บริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ มีพื้นที่ทางการเกษตรอินทรีย์ที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน
มีระบบการจัดการขยะอย่างยั่งยืนและถูกต้องตามหลักสุขาภิบาล

2.3.6.2 นโยบายหลักรัฐบาล 12 ด้าน

ด้านที่ 1 การปกป้องและเชิดชูสถาบันพระมหากษัตริย์

ด้านที่ 2 การสร้างความมั่นคงและความปลอดภัยของประเทศและความสงบ
สุขของประเทศ

ด้านที่ 3 การทำนุบำรุงศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม

ด้านที่ 4 การสร้างบทบาทของไทยในเวทีโลก

ด้านที่ 5 การพัฒนาเศรษฐกิจและความสามารถในการแข่งขันของไทย

ด้านที่ 6 การพัฒนาพื้นที่เศรษฐกิจและการกระจายความเจริญสู่ภูมิภาค

ด้านที่ 7 การพัฒนาสร้างความเข้มแข็งจากฐานราก

ด้านที่ 8 การปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้และการพัฒนาศักยภาพของคนไทย
ทุกช่วงวัย

ด้านที่ 9 การพัฒนาระบบสาธารณสุขและหลักประกันทางสังคม

ด้านที่ 10 การฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและการรักษาสิ่งแวดล้อมเพื่อสร้าง
การเติบโตอย่างยั่งยืน

ด้านที่ 11 การปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐ

ด้านที่ 12 การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและ
กระบวนการยุติธรรม

ความเกี่ยวข้องกันของนโยบายระดับชาติและการดำเนินงานของ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์นั้น สำนักงาน กสทช. มีการดำเนินโครงการตามไทยแลนด์ 4.0 ด้วยพัฒนาการให้บริการและการกำกับดูแลให้มุ่งสู่ความเป็นดิจิทัลผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการและการกำกับดูแลอย่างมีประสิทธิภาพ พัฒนาหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์ไทยให้สอดคล้องกับระบบนิเวศของอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป อีกทั้งให้ความสำคัญกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบด้วยการใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียฝ่ายต่าง ๆ

2.3.7 นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2561 - 2580)

สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2560) ได้ระบุรายละเอียดของนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2561 - 2580) ไว้ดังนี้

1) วิสัยทัศน์ของการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

วิสัยทัศน์และเป้าหมายของการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มุ่งเน้นการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในระยะยาวอย่างยั่งยืน ให้สอดคล้องกับการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แต่เพื่อให้นโยบายและแผนระดับชาติฯ สามารถรองรับพลวัตของเทคโนโลยีดิจิทัล จึงได้กำหนดแนวทางการพัฒนาหรือภูมิทัศน์ดิจิทัลออกเป็น 4 ระยะ เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการพัฒนาประเทศ ตามที่กำหนดวิสัยทัศน์ คือ ปฏิรูปประเทศไทยสู่ดิจิทัลไทยแลนด์

2) เป้าหมายและตัวชี้วัดความสำเร็จ

นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมกำหนดเป้าหมายการพัฒนาในระยะ 10 ปี ดังนี้

เป้าหมายที่ 1 เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ก้าวทันเวทีโลก ด้วยการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล เป็นเครื่องมือหลักในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการผลิต การบริการ

(1) ประเทศไทยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล พัฒนานวัตกรรม และสร้างสรรค์ธุรกิจแนวใหม่ให้สามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก

(2) อุตสาหกรรมดิจิทัลมีบทบาทและความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมเพิ่มขึ้นตลอดจนเป็นที่รู้จักและยอมรับในประชาคมโลก

(3) เศรษฐกิจไทยมีความเข้มแข็งจากภายใน โดยธุรกิจฐานราก และ SMEs ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการสร้างศักยภาพในการทำธุรกิจ และสร้างโอกาสในการเข้าสู่ตลาดโลก

เป้าหมายที่ 2 สร้างโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียมด้วยข้อมูลข่าวสารและบริการผ่านสื่อดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน

(1) ประชาชนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มผู้ด้อยโอกาสทางสังคม สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลและสื่อดิจิทัลอย่างเท่าเทียม

(2) คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น จากการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการสาธารณะโดยเฉพาะบริการพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล

เป้าหมายที่ 3 พัฒนาทุนมนุษย์สู่ยุคดิจิทัล ด้วยการเตรียมความพร้อมให้บุคลากรทุกกลุ่มมีความรู้และทักษะที่เหมาะสมต่อการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพในยุคดิจิทัล

(1) ประชาชนมีความสามารถในการพัฒนาและใช้สารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ มีความตระหนัก ความรู้ความเข้าใจ มีทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เกิดประโยชน์และสร้างสรรค์ (Digital Literacy)

(2) ประเทศไทยมีกำลังคนด้านดิจิทัลที่มีความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญระดับมาตรฐานสากลและกำลังคนในประเทศมีความรอบรู้และสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติและสร้างสรรค์ผลงาน

เป้าหมายที่ 4 ปฏิรูปกระบวนการทัศน์การทำงานและการให้บริการของภาครัฐ ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการใช้ประโยชน์จากข้อมูล เพื่อให้การปฏิบัติงานโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

กระบวนการทัศน์การปฏิบัติงาน การบริหารจัดการ และการให้บริการของทางภาครัฐเปลี่ยนแปลงด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้บริการประชาชน ธุรกิจ และทุกภาคส่วนอย่างมีประสิทธิภาพ มีความมั่นคงปลอดภัยและมีธรรมาภิบาล

การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของประเทศไทย มุ่งเน้นการพัฒนาระยะยาวอย่างยั่งยืนสอดคล้องกับการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แต่เนื่องจากเทคโนโลยีดิจิทัลมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้นในการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จึงกำหนดภูมิทัศน์ดิจิทัลหรือทิศทางการพัฒนาและเป้าหมายออกเป็น 4 ระยะ ดังนี้



ภาพที่ 2.3-4 ภูมิทัศน์ดิจิทัลของประเทศไทย (สำนักงานคณะกรรมการการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560)

3) ยุทธศาสตร์การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาดิจิทัลของประเทศไทย

แนวทางการพัฒนาตามภูมิทัศน์ดิจิทัลของประเทศไทย 4 ระยะ จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนายุทธศาสตร์ 6 ยุทธศาสตร์ ที่ส่งเสริมซึ่งกันและกันมีการกำหนดเป้าหมาย เพื่อให้สามารถติดตามและประเมินความก้าวหน้าได้อย่างชัดเจน และมีแผนงานเพื่อดำเนินการตามยุทธศาสตร์ ดังนี้

- 1) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลประสิทธิภาพสูง ให้ครอบคลุมทั่วประเทศ: เข้าถึงพร้อมใช้ จ่ายได้
- 2) ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล: ขับเคลื่อน New S-Curve เพิ่มศักยภาพสร้างธุรกิจเพิ่มมูลค่า
- 3) สร้างสังคมคุณภาพด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล: สร้างการมีส่วนร่วม การใช้ประโยชน์อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม
- 4) ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล: โปร่งใส อำนวยความสะดวก รวดเร็ว เชื่อมโยงเป็นหนึ่งเดียว
- 5) พัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล: สร้างคน สร้างงาน สร้างความเข้มแข็งจากภายใน
- 6) สร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล: กฎระเบียบทันสมัย เชื่อมั่นในการลงทุนมีความมั่นคงปลอดภัย



ภาพที่ 2.3-5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560)

ความเกี่ยวข้องกันของนโยบายระดับชาติและการดำเนินงานของ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์นั้น สำนักงาน กสทช. ให้ความสำคัญกับการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันก้าวทันเวทีโลก พัฒนาหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์ไทยให้สอดคล้องกับระบบนิเวศของอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป การส่งเสริมและพัฒนาโทรทัศน์ชุมชนและเคเบิลทีวีท้องถิ่นสร้างเสริมศักยภาพให้มีความพร้อม การสร้างเงื่อนไขของการกำกับดูแลให้เอื้อต่อการดำรงอยู่ของสื่อท้องถิ่น และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนหรือหน่วยงานภายนอก การเตรียมความพร้อมไปสู่องค์กรขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Data driven organization)

2.4 แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2563 – 2568)

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (2562) ระบุว่าแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2563 – 2568) มุ่งเน้นการพัฒนากิจการวิทยุกระจายเสียงเพื่อยกระดับมาตรฐานการประกอบกิจการและเพิ่มทางเลือกให้กับประชาชนในการรับบริการและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นพื้นฐานได้อย่างต่อเนื่อง โดยพัฒนาการให้บริการและการกำกับดูแลให้มุ่งสู่ความเป็นดิจิทัลผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการและการกำกับดูแลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1) ความสอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติ

แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2563 - 2568) มีความเชื่อมโยงกับนโยบายและแผนระดับชาติดังที่ได้อธิบายในหัวข้อ 2.3 ไว้ก่อนหน้านี้ ทั้งแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 และฉบับที่ 13 นโยบายและแผนแห่งชาติว่าด้วยความมั่นคงแห่งชาติ และนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2561 - 2580) ซึ่งความสอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาตินั้นจะมุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนากิจการโทรทัศน์ของประเทศให้เหมาะสมกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปมุ่งสู่ความเป็นดิจิทัล โดยคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรในกิจการโทรทัศน์ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลด้านเนื้อหาที่มีคุณภาพ สร้างสรรค์ หลากหลาย และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ การคุ้มครองผู้บริโภคให้ถูกเอาเปรียบและได้รับการอย่างเป็นธรรม ส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชนให้สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายได้อย่างเท่าเทียม

2) วิสัยทัศน์

กิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์พัฒนาก้าวไกล สร้างสรรค์สังคม เอื้อประโยชน์ทุกภาคส่วน

3) พันธกิจ

- (1) จัดสรรทรัพยากรการสื่อสารอย่างโปร่งใส เป็นธรรม ครอบคลุมในทุกมิติ
- (2) กำกับดูแลให้มีประสิทธิภาพบนพื้นฐานการแข่งขันเสรีเป็นธรรม เพื่อความมั่นคงและประโยชน์สาธารณะ
- (3) คุ้มครองประชาชนให้ได้รับการที่มีคุณภาพ
- (4) ส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชนในการสื่อสารและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายและมีคุณภาพอย่างเท่าเทียม

4) เป้าประสงค์

- (1) ประชาชนได้รับประโยชน์จากการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่และประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์อย่างมีประสิทธิภาพ ทัวถึง เป็นธรรม
- (2) ประชาชนได้รับการคุ้มครองมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์
- (3) ประชาชนมีสิทธิเสรีภาพในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างเท่าเทียม
- (4) ผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์สามารถแข่งขันอย่างเสรี เป็นธรรม เนื้อหาคุณภาพ หลากหลาย เชื่อถือได้ และเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย
- (5) ผู้รับใบอนุญาต ผู้ผลิตรายการ และผู้ประกอบวิชาชีพในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ได้รับการส่งเสริมพัฒนาคุณภาพ มีมาตรฐานทางจริยธรรม
- (6) กิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ได้รับการพัฒนาไปสู่ความทันสมัย ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

5) ยุทธศาสตร์ภายใต้แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2563 – 2568)

(1) ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนากิจการวิทยุกระจายเสียงในประเทศไทย

การพัฒนากิจการวิทยุกระจายเสียงเพื่อยกระดับมาตรฐานกิจการกระจายเสียงให้เป็นที่ยอมรับลดการรบกวนการใช้คลื่นความถี่ เพิ่มทางเลือกให้กับประชาชนในการรับบริการ รวมถึงให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นพื้นฐานได้อย่างต่อเนื่อง

(1.1) วัตถุประสงค์

(1.1.1) เพื่อยกระดับมาตรฐานกิจการวิทยุกระจายเสียง

(1.1.2) เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นพื้นฐานได้อย่างต่อเนื่อง

(1.1.3) เพื่อเพิ่มทางเลือกให้แก่ประชาชนในการรับบริการกิจการวิทยุกระจายเสียง

(1.2) เป้าหมายของยุทธศาสตร์

(1.2.1) กิจการวิทยุกระจายเสียงมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ

(1.2.2) เพื่อลดการรบกวนการใช้คลื่นความถี่ที่สร้างผลกระทบต่อผู้เกี่ยวข้อง

(1.2.3) สร้างกระบวนการเปลี่ยนผ่านให้ผู้ประกอบกิจการตามมาตรา 83 แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติมที่มีความจำเป็น

(1.2.4) มีการทดลองโครงการนำร่องวิทยุกระจายเสียงในระบบดิจิทัล

(2) ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนากิจการโทรทัศน์ของประเทศให้เหมาะสมกับบริบทใหม่การพัฒนากิจการโทรทัศน์ของประเทศให้เหมาะสมกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้สามารถกำกับดูแล

ได้สอดคล้องกับระบบนิเวศของอุตสาหกรรม โดยคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรในกิจการโทรทัศน์อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดและยกระดับมาตรฐานกิจการโทรทัศน์ให้เป็นที่ยอมรับ

(2.1) วัตถุประสงค์

(2.1.1) เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรในกิจการโทรทัศน์อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

(2.1.2) เพื่อปรับกระบวนการกำกับดูแลให้สอดคล้องกับระบบนิเวศของอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป

(2.1.3) เพื่อยกระดับมาตรฐานกิจการโทรทัศน์

(2.2) เป้าหมายของยุทธศาสตร์

(2.2.1) เพิ่มช่องทางการสื่อสารให้ประชาชนในส่วนภูมิภาค

(2.2.2) เปิดโอกาสให้มีการทดลองเทคโนโลยีใหม่ในกิจการโทรทัศน์

(2.2.3) มีระบบการกำกับดูแลที่สอดคล้องกับระบบนิเวศของอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป

(2.2.4) กิจการโทรทัศน์มีมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับมากขึ้น

(3) ยุทธศาสตร์ที่ 3 การกำกับดูแลด้านเนื้อหา การคุ้มครองผู้บริโภค และการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน

การกำกับดูแลด้านเนื้อหาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเทคโนโลยีมุ่งเน้นไปสู่การพัฒนาและสร้างกลไกในการกำกับดูแลด้านเนื้อหาให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีการส่งเสริมสนับสนุนเนื้อหาที่มีคุณภาพ สร้างสรรค์ หลากหลาย และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะให้มากยิ่งขึ้น มีการคุ้มครองผู้บริโภคให้ถูกเอาเปรียบและได้รับบริการอย่างเป็นธรรม มีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชนให้สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายได้อย่างเท่าเทียม รวมทั้งผู้ประกอบการวิชาชีพสื่อมวลชนสามารถทำหน้าที่ตามจริยธรรมแห่งวิชาชีพของตนได้อย่างเต็มที่

(3.1) วัตถุประสงค์

(3.1.1) เพื่อพัฒนาแนวทางในการกำกับดูแลด้านเนื้อหา ให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมต่อสถานการณ์

(3.1.2) เพื่อส่งเสริมให้มีเนื้อหาที่มีคุณภาพ หลากหลาย และสร้างสรรค์

(3.1.3) เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

(3.1.4) เพื่อส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชนในการรับรู้ เข้าถึง และใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารอย่างเท่าเทียม

(3.2) เป้าหมายของยุทธศาสตร์

(3.2.1) มีระบบในการกำกับดูแลด้านเนื้อหาที่มีประสิทธิภาพ

- (3.2.2) มีเนื้อหาที่มีคุณภาพ หลากหลาย และสร้างสรรค์
- (3.2.3) ผู้ใช้บริการได้รับบริการอย่างเป็นธรรม
- (3.2.4) มีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- (3.2.5) ประชาชนสามารถเข้าถึง ใช้ประโยชน์ และรู้เท่าทันข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย
ในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ตามสิทธิเสรีภาพภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย
- (3.2.6) ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสาร
อย่างเท่าเทียมกับประชาชนทั่วไป
- (3.2.7) ผู้ประกอบวิชาชีพสื่อมวลชนสามารถทำหน้าที่ตามจริยธรรมแห่งวิชาชีพ
ของตนได้อย่างเต็มที่

(4) ยุทธศาสตร์ที่ 4 การให้บริการและการกำกับดูแลที่มุ่งสู่ความเป็นดิจิทัล

การให้บริการและการกำกับดูแลที่มุ่งสู่ความเป็นดิจิทัล มีการใช้ระบบการอนุญาตบน
พื้นฐานของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกำกับดูแลให้มีประสิทธิภาพ
ยิ่งขึ้น

(4.1) วัตถุประสงค์

- (4.1.1) เพื่อให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง
และกิจการโทรทัศน์
- (4.1.2) เพื่อนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงและ
กิจการโทรทัศน์ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
- (4.1.3) เพื่อเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรให้รองรับการปฏิบัติงานที่มุ่งสู่ความเป็น
ดิจิทัล

(4.2) เป้าหมายของยุทธศาสตร์

- (4.2.1) มีระบบการอนุญาตกระจายเสียงและโทรทัศน์ที่นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้
- (4.2.2) มีฐานข้อมูลกลางด้านกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในรูปแบบดิจิทัล
ที่ถูกต้อง ทันสมัย เพื่อใช้ประโยชน์ในการอนุญาตประกอบกิจการและการกำกับดูแล
- (4.2.3) บุคลากรมีความสามารถในการปรับตัวสู่ระบบการให้บริการและการกำกับ
ดูแลที่มุ่งสู่ความเป็นดิจิทัล

2.5 แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

2.5.1 แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2561 – 2564)

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (2562) ได้ระบุถึงแผนยุทธศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2561 – 2564) ไว้ดังนี้

1) วิสัยทัศน์สำนักงาน กสทช.

“สำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรชั้นนำในระดับอาเซียน ในการกำกับดูแลและพัฒนากิจการสื่อสารเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน”

2) พันธกิจสำนักงาน กสทช.

“สำนักงาน กสทช. ทำหน้าที่สนับสนุน กสทช. ในการจัดสรรคลื่นความถี่ การอนุญาต และการกำกับการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการวิทยุคมนาคม และกิจการโทรคมนาคม อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นที่ยอมรับในระดับอาเซียน”



ภาพที่ 2.5-1 วิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. (สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, 2564)

3) ยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช.

(1) ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาลและสมรรถนะสูงอย่างยั่งยืน ประกอบด้วย 7 กลยุทธ์ ได้แก่

กลยุทธ์ที่ 1 สร้างเสริมระบบการบริหารจัดการคนเก่งและดี

กลยุทธ์ที่ 2 เสริมสร้างประสิทธิภาพการบริหารงานบุคคล และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

กลยุทธ์ที่ 3 ยกระดับกระบวนการจัดการให้มีความเป็นมาตรฐานสากล

กลยุทธ์ที่ 4 ยกระดับให้เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง

กลยุทธ์ที่ 5 พัฒนารูปแบบและระบบการทำงานให้เป็นสำนักงานดิจิทัล

กลยุทธ์ที่ 6 เสริมสร้างวัฒนธรรมธรรมาภิบาลองค์กร ที่นำไปสู่การเป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดี

กลยุทธ์ที่ 7 ทบทวนและปรับปรุงโครงสร้างองค์กร

(1.1) เป้าประสงค์

เพื่อให้สำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาล และสมรรถนะสูงอย่างยั่งยืน มีความยืดหยุ่น ในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และกฎหมาย รวมถึงการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ทั้งที่เป็นการเกิดขึ้นใหม่ การหลอมรวม และนวัตกรรม รวมทั้งมีการบริหารจัดการบุคลากรเพื่อความเป็นเลิศ

(1.2) ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

(1.2.1) บุคลากรทุกระดับในองค์กรมีความตระหนักถึงความสำคัญของธรรมาภิบาล ซึ่งประกอบด้วยหลักนิติธรรม คุณธรรม ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ การมีส่วนร่วมและความคุ้มค่า

(1.2.2) บุคลากรทุกระดับปฏิบัติงานบนพื้นฐานของธรรมาภิบาล

(1.2.3) มีแผนที่นำทางที่เป็นระบบ และมีประสิทธิภาพในการเปลี่ยนแปลงไปสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูง

(1.2.4) มีการนำแผนที่นำทาง (Roadmap) มาปฏิบัติให้เกิดผลถึงระดับที่สามารถสร้างความเชื่อให้แก่บุคลากรที่มีต่อการ เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง

(1.2.5) มีการดำเนินงานที่มีความเป็นธรรมาภิบาลและมีความเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง จนกลายเป็นค่านิยมขององค์กร

(1.3) ตัวชี้วัด

ตัวชี้วัดที่ 1.1 ร้อยละของผู้มีส่วนได้เสียที่มีความ เชื่อมั่นต่อธรรมาภิบาลขององค์กร

ตัวชี้วัดที่ 1.2 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนส่งเสริม
ธรรมาภิบาลของสำนักงาน กสทช.

ตัวชี้วัดที่ 1.3 ระดับความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียต่อการเป็นองค์กรที่
มีสมรรถนะสูง

ตัวชี้วัดที่ 1.4 ระดับความสำเร็จในการมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง

(2) ยุทธศาสตร์ที่ 2 ผลักดันการขับเคลื่อนแผนแม่บท ที่เกี่ยวข้องให้เกิดผลสัมฤทธิ์
ในทิศทางที่สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ ประกอบด้วย 3 กลยุทธ์ ได้แก่

กลยุทธ์ที่ 1 ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บท และแนวทางการดำเนินงาน
ตามแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ที่เกี่ยวข้องให้บรรลุเป้าหมาย

กลยุทธ์ที่ 2 ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บท และแนวทางการดำเนินงาน
ตามแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ที่เกี่ยวข้องให้บรรลุเป้าหมาย

กลยุทธ์ที่ 3 ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บท และแนวทางการดำเนินงาน
ตามแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคมที่เกี่ยวข้องให้บรรลุเป้าหมาย

(2.1) เป้าประสงค์

เพื่อสนับสนุนและเป็นกลไกให้ กสทช. ในการบริหารจัดการทรัพยากร
สื่อสารของชาติอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมการแข่งขันเสรีอย่างเป็นธรรม สนับสนุนเนื้อหารายการ
ในเชิงสร้างสรรค์สังคม เพื่อเอื้อต่อการพัฒนาประเทศผ่านการขับเคลื่อนแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องให้
เกิดผลสัมฤทธิ์ และมุ่งเน้นให้สำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรด้านการบริหารคลื่นความถี่ และกำกับดูแล
กิจการฯ ที่ได้รับการยอมรับ ทั้งในระดับประเทศ และระดับสากล

(2.2) ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

(2.2.1) บุคลากรทุกระดับในองค์กรมีความเข้าใจที่ตรงกันถึงทิศทาง
เป้าหมาย ตลอดจนแนวทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ในแต่ละแผนแม่บท

(2.2.2) มีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพที่
สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของแผนแม่บท มีทรัพยากร (บุคลากร งบประมาณ และนโยบาย ที่ชัดเจน)
ที่เหมาะสมและเพียงพอ สามารถใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทันเวลาสำหรับการ
ขับเคลื่อนแผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง มีระบบการติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานตามแต่ละ
แผนแม่บท เพื่อการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานได้อย่างทัน่วงที

(2.3) ตัวชี้วัด

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละ/จำนวนนับของการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดตาม
แผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่

ตัวชี้วัดที่ 2.2 ร้อยละ/จำนวนนับของการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดตาม
แผนแม่บทกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์

ตัวชี้วัดที่ 2.3 ร้อยละ/จำนวนนับของการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดตาม
แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม

(3) ยุทธศาสตร์ที่ 3 เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัล เพื่อการพัฒนาประเทศ
อย่างยั่งยืน ประกอบด้วย 5 กลยุทธ์ ได้แก่

กลยุทธ์ที่ 1 สนับสนุนการยกระดับขีดความสามารถในการเข้าถึงและการใช้
ประโยชน์จากบริการกิจการกระจายเสียงโทรทัศน์ และโทรคมนาคมของประชาชน และใช้ประโยชน์
จากการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมดิจิทัล

กลยุทธ์ที่ 2 ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของประชาชนให้มีความรู้ความ
เข้าใจดิจิทัลเพื่อการใช้ประโยชน์

กลยุทธ์ที่ 3 ยกระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในการใช้บริการทางการเงิน
ผ่านบริการโทรคมนาคม

กลยุทธ์ที่ 4 เสริมสร้างการสร้างเครือข่ายและความร่วมมือระหว่างภาครัฐ
ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม (ประชารัฐ) ในการกำกับดูแลการประกอบกิจการฯ เพื่อปกป้อง
คุ้มครอง ผลประโยชน์ของประชาชน

กลยุทธ์ที่ 5 สร้างการรับรู้และความเข้าใจของสาธารณะที่มี ต่อสำนักงาน กสทช.

(3.1) เป้าประสงค์

เพื่อสนับสนุนการพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ
กิจการโทรคมนาคมของประเทศให้เกิดความ ยั่งยืน ด้วยการยกระดับขีดความสามารถด้านการวิจัย
และพัฒนาเพื่อประโยชน์สาธารณะ เพื่อลดช่องว่างของความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงและการใช้ประโยชน์
จากดิจิทัล (Digital Divide) รวมทั้งส่งเสริมการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมดิจิทัล สร้างพื้นฐานความรู้
ความเข้าใจดิจิทัล (Digital Literacy) การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีและอุปกรณ์การสื่อสารต่าง ๆ
ให้ถูกวิธี สร้างความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ให้กับประชาชนให้มีความเชื่อมั่นในการใช้บริการ
ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบทบาทภารกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงาน กสทช. เพื่อไม่ให้ประชาชน
ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม
ตลอดจนสร้างเครือข่ายความร่วมมือและการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายความร่วมมือต่าง ๆ ในการกำกับ
ดูแลเพื่อปกป้องคุ้มครอง ผลประโยชน์ของประชาชน

(3.2) ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

(3.2.1) มีการกำหนดทิศทางและเป้าหมายของการศึกษา และวิจัย
เพื่อพัฒนานวัตกรรมดิจิทัลที่ชัดเจน

(3.2.2) มีการวางแผนและมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องในการพัฒนาศักยภาพของประชาชนให้มีความรู้ความเข้าใจดิจิทัล รวมถึงการลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล

(3.2.3) มีระบบ กลไก และมาตรการที่มีประสิทธิภาพเพียงพอในการจัดการและรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ให้กับประชาชน

(3.2.4) เครือข่ายและความร่วมมือต่าง ๆ มีการดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่องในการร่วมกันกำกับดูแลการประกอบกิจการเพื่อประโยชน์สาธารณะ

(3.3) ตัวชี้วัด

ตัวชี้วัดที่ 3.1 ระดับความสำเร็จของการสร้างความเข้าใจความสามารถในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ของประชาชน

ตัวชี้วัดที่ 3.2 ระดับความสำเร็จของการยกระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในการใช้บริการทางการเงินผ่านบริการโทรคมนาคม

ตัวชี้วัดที่ 3.3 ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของงานวิจัยและพัฒนานวัตกรรมดิจิทัล

ตัวชี้วัดที่ 3.4 ระดับความสำเร็จของการสร้างเครือข่ายและความร่วมมือในการกำกับดูแลการประกอบกิจการ

(4) ยุทธศาสตร์ที่ 4 ยกระดับการบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย 4 กลยุทธ์ ได้แก่

กลยุทธ์ที่ 1 สร้างกลไกการบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์

กลยุทธ์ที่ 2 ส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงยุทธศาสตร์

กลยุทธ์ที่ 3 พัฒนาระบบการติดตามและประเมินผล

กลยุทธ์ที่ 4 พัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านนโยบายและยุทธศาสตร์

ให้มีความเชี่ยวชาญ

(4.1) เป้าประสงค์

เพื่อสร้างให้เกิดความเข้าใจและความตระหนักรู้ร่วมกันถึงปัจจัยความสำเร็จในการบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ เพื่อให้ทุกกองคัพยได้บูรณาการการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ไปสู่เป้าหมายการพัฒนากิจการอย่างเป็นระบบ อันจะเป็นผลดีต่อการพัฒนาประเทศ

(4.2) ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

(4.2.1) มีระบบและกลไกการสื่อสารเพื่อสร้างการรับรู้และการยอมรับนโยบาย ทิศทางเป้าหมายของสำนักงาน กสทช.

(4.2.2) มีระบบการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช.

(4.2.3) ผู้บริหารและบุคลากรของสำนักงาน กสทช. เข้าใจและให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์

(4.2.4) มีการสร้างแรงจูงใจ / การให้รางวัล / กระตุ้น เพื่อให้บุคลากรมุ่งไปสู่ความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช.

(4.3) ตัวชี้วัด

ตัวชี้วัดที่ 4.1 การบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช.

ตัวชี้วัดที่ 4.2 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสำนักงาน กสทช. ต่อแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช.

ในการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. นั้น ได้นำแผนยุทธศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2561 – 2564) ไปจัดทำแผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ปี 2565 ที่ใช้เป็นแผนในการปฏิบัติงานประจำปี ในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นแผนของหน่วยงานที่ต้องใช้ไปพลางก่อนในระหว่างที่สำนักงาน กสทช. จัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 3 เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการดำเนินงานและการติดตาม และรายงานผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีในภาพรวมของสำนักงาน กสทช.

สำหรับการกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์ในปี 2565 มีความเกี่ยวข้องกับแผนยุทธศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2561 – 2564) ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาลและสมรรถนะสูงอย่างยั่งยืน

ในการดำเนินงานด้านกิจการโทรทัศน์ จะมีสายงานกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ที่มีหน่วยงานภายในสายงานรับผิดชอบด้านกิจการโทรทัศน์ ซึ่งหน่วยงานเหล่านี้ต้องมีการปฏิบัติหน้าที่ตามนโยบายในการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาลและสมรรถนะสูงอย่างยั่งยืนที่บุคลากรทุกระดับต้องมีความตระหนักถึงความสำคัญของธรรมาภิบาล ประกอบด้วย หลักนิติธรรม คุณธรรม ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ การมีส่วนร่วม ความคุ้มค่า และมีการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง จนกลายเป็นค่านิยมขององค์กร

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ผลักดันการขับเคลื่อนแผนแม่บท ที่เกี่ยวข้องให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในทิศทางที่สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ

ในการดำเนินงานด้านกิจการโทรทัศน์จะมีการขับเคลื่อนแผนแม่บทกิจการโทรทัศน์ ในการบริหารจัดการทรัพยากรสื่อสารของชาติอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมการแข่งขันเสรีอย่างเป็นธรรม สนับสนุนเนื้อหารายการในเชิงสร้างสรรค์สังคม เพื่อเอื้อต่อการพัฒนาประเทศผ่านการขับเคลื่อนแผนแม่บท

ที่เกี่ยวข้องให้เกิดผลสัมฤทธิ์ และมุ่งเน้นให้สำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรด้านการบริหารคลื่นความถี่ และกำกับดูแลกิจการฯ ที่ได้รับการยอมรับ ทั้งในระดับประเทศ และระดับสากล

ยุทธศาสตร์ที่ 3 เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัล เพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน

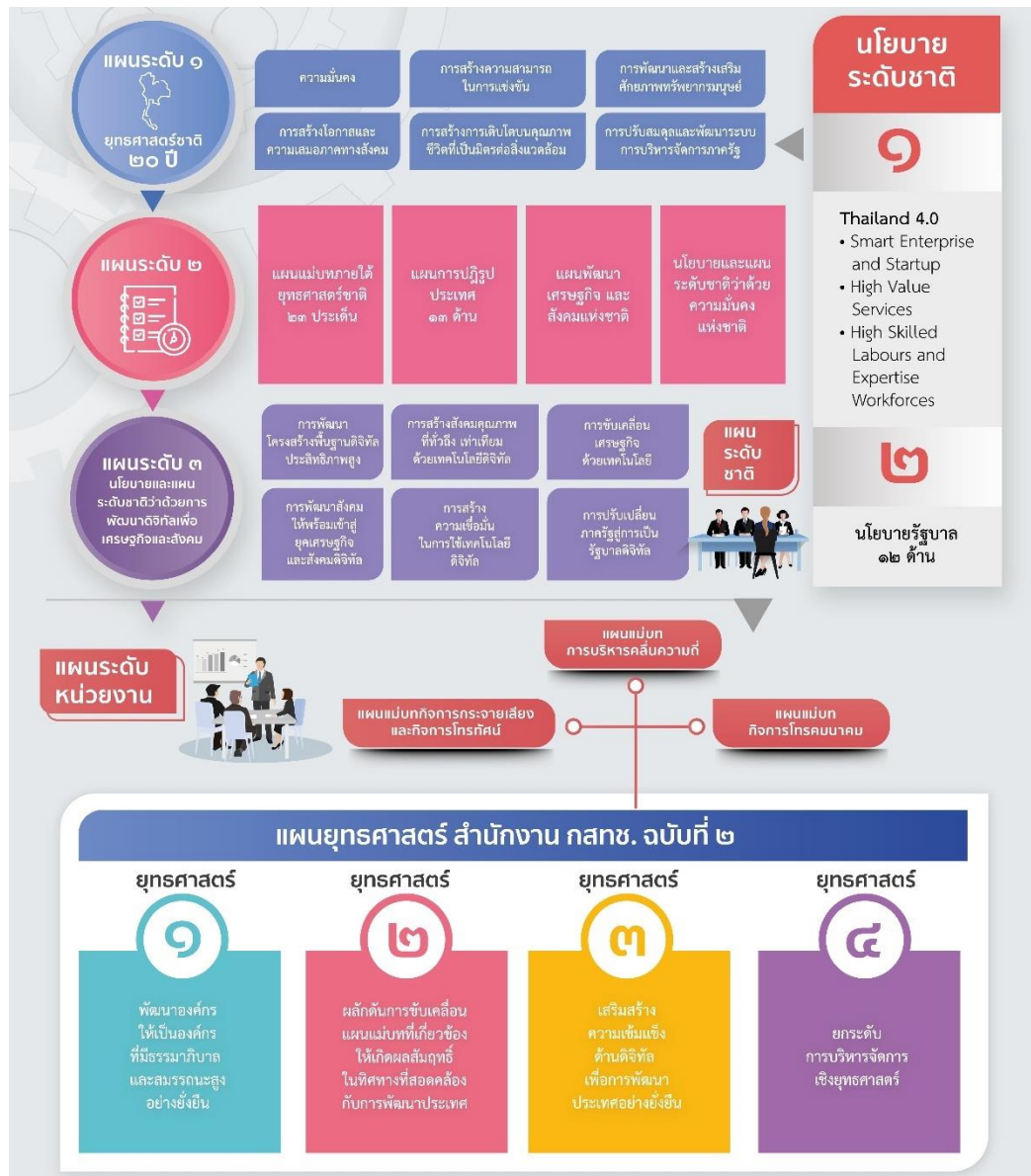
ในการดำเนินงานด้านกิจการโทรทัศน์จะเป็นการสนับสนุนการยกระดับขีดความสามารถในการเข้าถึงและการใช้ประโยชน์จากบริการกิจการกระจายเสียงโทรทัศน์ของประชาชน และใช้ประโยชน์จากการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมดิจิทัล อีกทั้งเสริมสร้างการสร้างเครือข่ายและความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม (ประชารัฐ) ในการกำกับดูแลการประกอบกิจการฯ เพื่อปกป้องคุ้มครอง ผลประโยชน์ของประชาชน และการสร้างการรับรู้และความเข้าใจของสาธารณะที่มีต่อสำนักงาน กสทช.

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ยกระดับการบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์

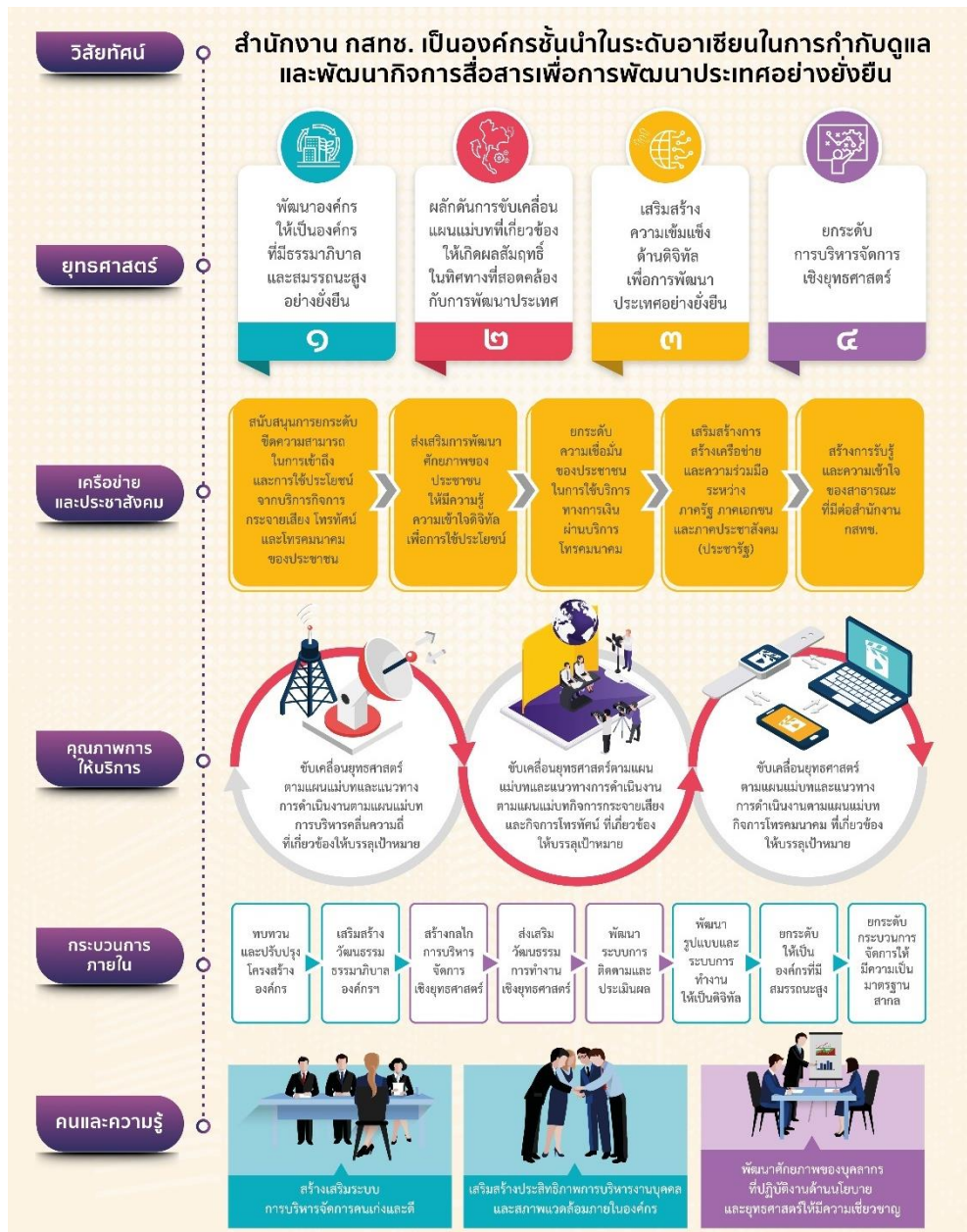
ในการดำเนินงานด้านกิจการโทรทัศน์จะมีการปฏิบัติงานในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช.

การดำเนินงานของของ กสทช. เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2561 – 2564) ได้นำเสนอไว้ในตารางที่ 2.9-1 แผนปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. ปี 2565 ที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรทัศน์

แผนงานโครงการ ความสอดคล้องเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ



ภาพที่ 2.5-2 ความเชื่อมโยงสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล ยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ และการปฏิรูปประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, 2564)



ภาพที่ 2.5-3 แผนที่ยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. (สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, 2564)

2.5.2 แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 - 2570)

จากแผนยุทธศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ
กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2561 - 2564) ที่เน้นเรื่องการพัฒนาองค์กรให้มีสมรรถนะสูง
ในการดำเนินงานด้วยการยกระดับกระบวนการจัดการให้มีความเป็นมาตรฐานสากล ในแผนยุทธศาสตร์
สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 - 2570) มีความต่อเนื่องในการพัฒนาสำนักงาน กสทช. ใน
ขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถปรับเข้ากับสถานการณ์ที่เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงไป ให้สำนักงาน
กสทช. มีความเป็นเลิศในด้านการกำกับดูแลให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลซึ่งเป็นแนวโน้ม
สำคัญสำหรับองค์กรในอนาคต

หลักการสำคัญในแผนยุทธศาสตร์มีความสอดคล้องกับนโยบายที่นายกรัฐมนตรีและ
คณะรัฐมนตรีได้แถลงนโยบายต่อที่ประชุมรัฐสภา 12 นโยบายหลักและ 12 นโยบายเร่งด่วน โดย
สำนักงาน กสทช. มีการดำเนินการสอดคล้องและขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะ
ภารกิจการสนับสนุนการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลประเด็นการพัฒนาเศรษฐกิจและความสามารถ
ในการแข่งขันของไทย การรักษาคืนความถี่และสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมอันเป็นสมบัติ
ของชาติให้เกิดประโยชน์แก่ประเทศชาติและประชาชนและการลงทุนอินเทอร์เน็ตเกตเวย์และเทคโนโลยี
สื่อสารไร้สายในระบบ 5G และประเด็นนโยบายเร่งด่วนในการวางรากฐานระบบเศรษฐกิจของประเทศ
สู่อนาคตการสนับสนุนการลงทุนในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ
เมืองอัจฉริยะ และการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานที่ทันสมัยและวางรากฐานการพัฒนาเทคโนโลยี
สื่อสารไร้สายในระบบ 5G เพื่อพัฒนาทักษะของผู้ประกอบการส่งเสริมการบริการสาธารณสุขและ
การศึกษาทางไกล นอกจากนี้ยังมีความสอดคล้องเชื่อมโยงกับแผนระดับชาติได้แก่แผนยุทธศาสตร์ชาติ
20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) และแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 23 ประเด็นแผนปฏิรูปประเทศ
13 ด้าน แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ อีกทั้งยังสอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติ
ว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2561 - 2580)

สำหรับแผนระดับหน่วยงานนั้น แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง
กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 - 2570) มีความสอดคล้อง
กับแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ. 2562) แผนการบริหารสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม
(พ.ศ. 2563) แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2562 - 2566) และแผนแม่บทกิจการ
กระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2563 - 2568)

ซึ่งการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ
โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 - 2570) นั้น การกำกับดูแลกิจการ
โทรทัศน์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับการพัฒนาธรรมาภิบาลและเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในยุคดิจิทัล

ยุทธศาสตร์นี้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องจากแผนยุทธศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2561 – 2564) แต่ในแผนยุทธศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 – 2570) เน้นความเป็นดิจิทัล ในซึ่งสายงานกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์มีการปฏิบัติหน้าที่ตามนโยบายในการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาลและสมรรถนะสูงอย่างยั่งยืนที่บุคลากรทุกระดับต้องมีความตระหนักถึงความสำคัญของธรรมาภิบาล และยกระดับการดำเนินการและพัฒนาสำนักงาน กสทช. ให้เป็นองค์กรดิจิทัลเต็มรูปแบบ สร้างนวัตกรรมการทำงานให้มีมาตรฐานสากล และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน รวมทั้งมีการประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้แก่ประชาชนและหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกประเทศให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช.

ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาบุคลากรให้มีความเป็นเลิศในด้านการกำกับดูแลให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล

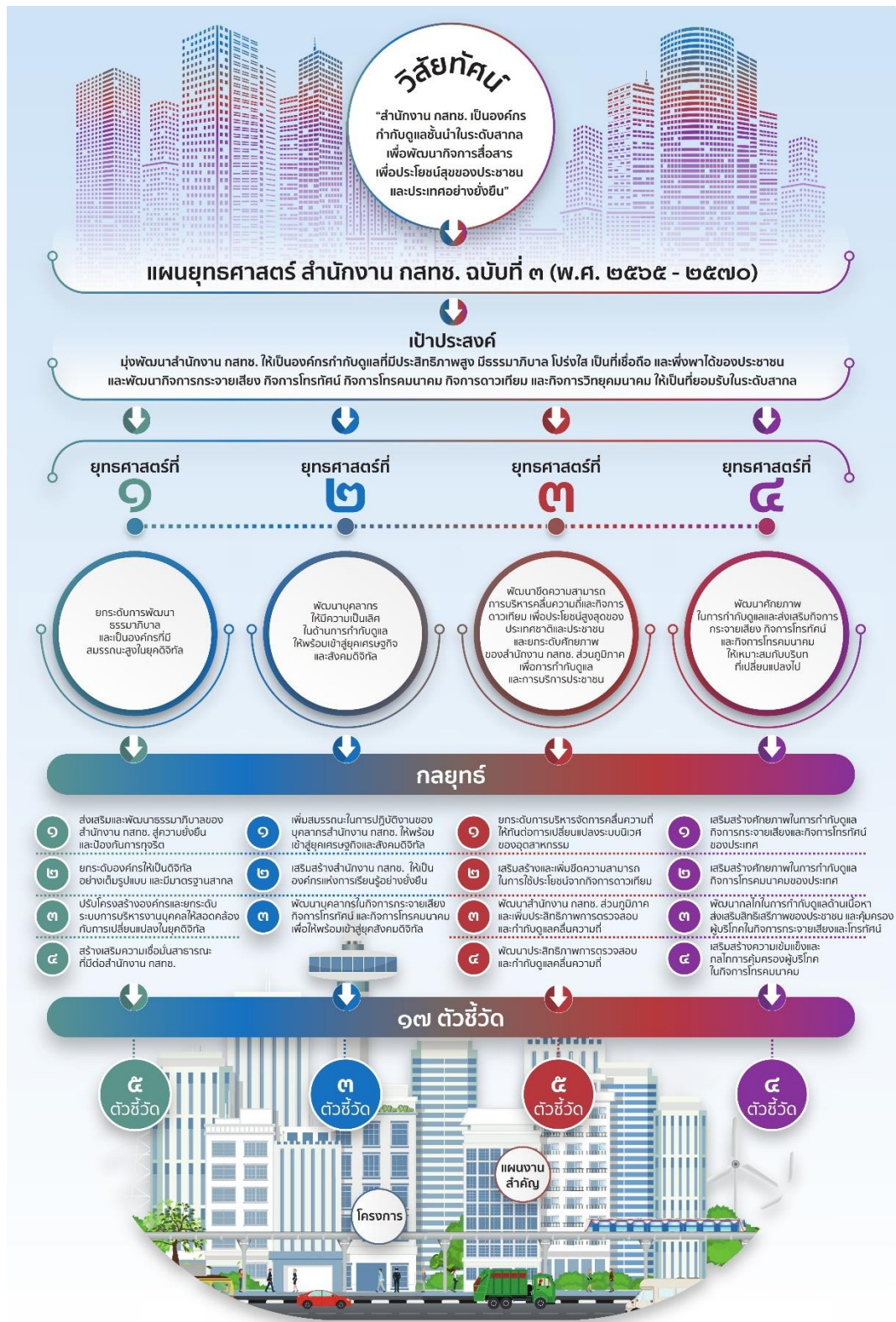
สายงานกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์มีบุคลากรที่สำนักงาน กสทช. ให้ความสำคัญในเรื่องการพัฒนาบุคลากรให้มีความเป็นเลิศในด้านการกำกับดูแลให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล บุคลากรทุกระดับของสำนักงาน กสทช. จะต้องเป็นผู้ที่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง สามารถปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รวมทั้ง มุ่งมั่น ปฏิบัติงาน พัฒนาตนเองด้วยการสร้างทักษะใหม่และพัฒนาทักษะเดิมด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรหลากหลายรูปแบบ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาขีดความสามารถการบริหารคลื่นความถี่และกิจการดาวเทียม เพื่อประโยชน์สูงสุดของประเทศชาติและประชาชนและยกระดับศักยภาพของสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาคเพื่อการกำกับดูแลและการบริการประชาชน

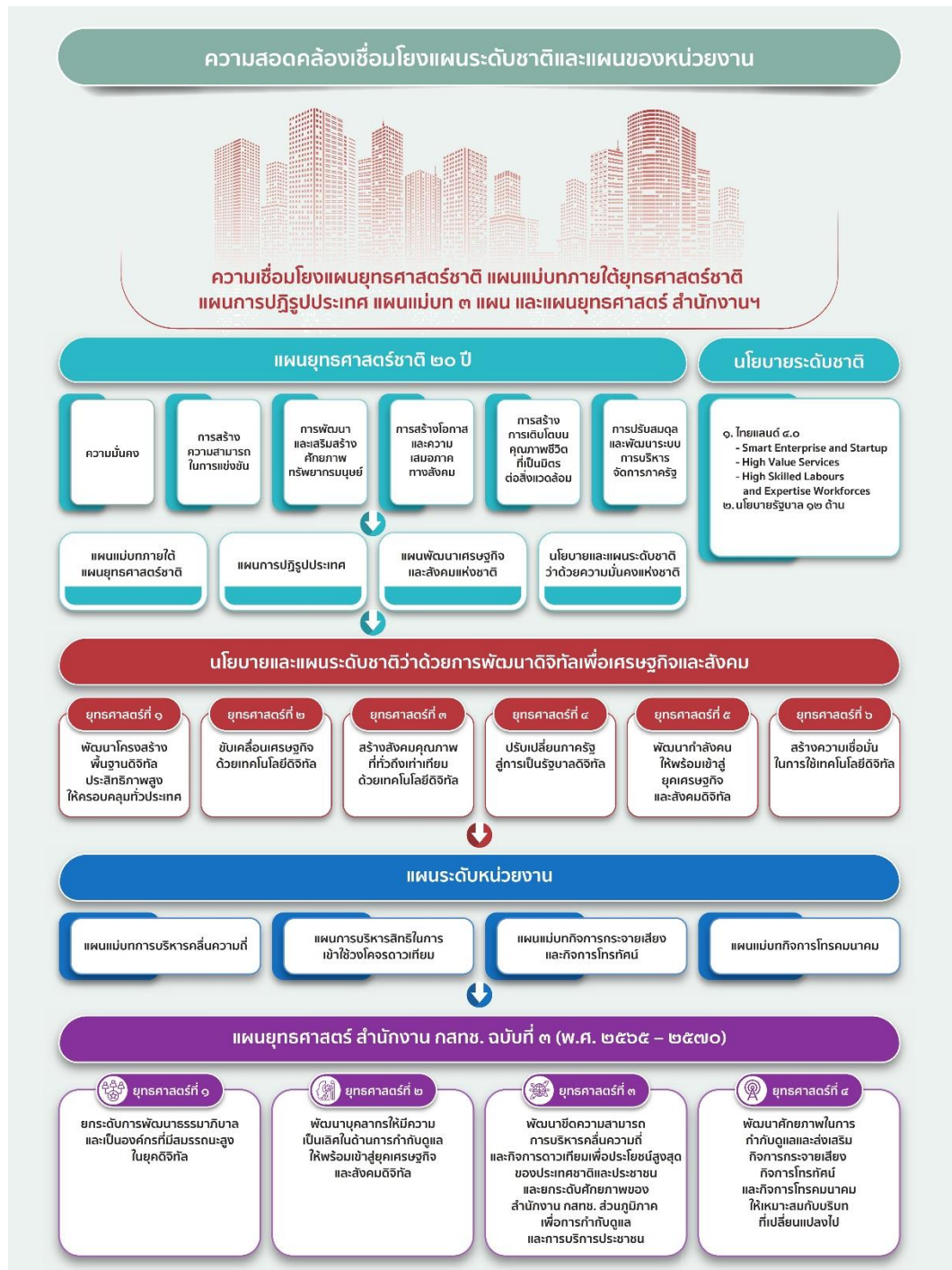
สายงานกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ มีภารกิจในการบริหารจัดการคลื่นความถี่ให้มีความเพียงพอต่อความต้องการใช้งาน การบริหารและใช้ประโยชน์จากสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม พัฒนาระบบการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาศักยภาพในการกำกับดูแลและส่งเสริมกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมให้เหมาะสมกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป

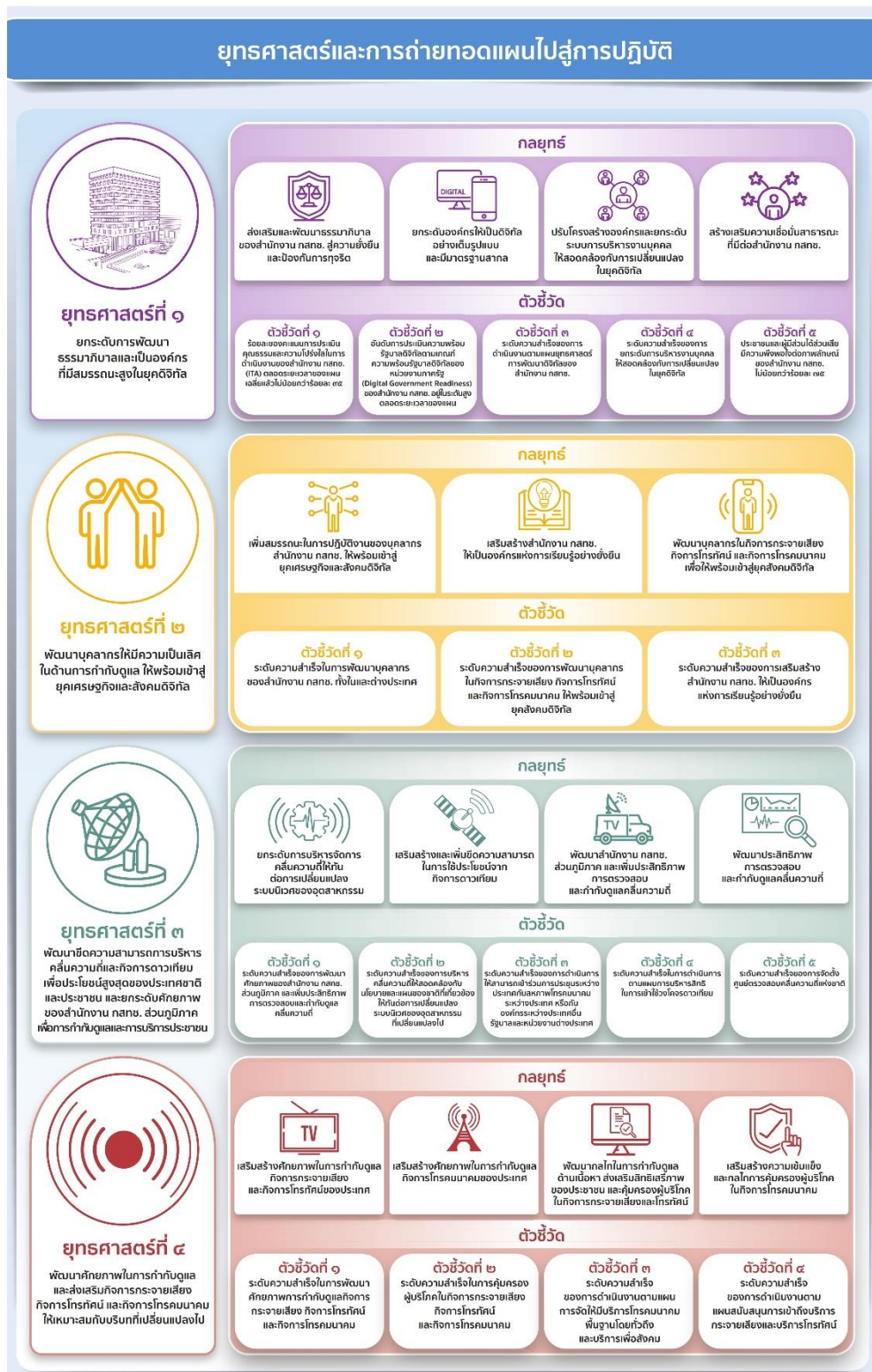
สายงานกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ จะมีการปรับปรุงกฎหมายให้เหมาะสมกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งเสริมการอนุญาตประกอบกิจการโทรทัศน์ พัฒนาเนื้อหาและคุณภาพของสื่อที่เผยแพร่ให้มีช่องทางที่หลากหลาย และส่งเสริมมาตรฐานจริยธรรมของผู้ประกอบวิชาชีพ รวมถึงการคุ้มครองผู้บริโภคไม่ให้ถูกเอาเปรียบและได้รับบริการที่เป็นธรรม



ภาพที่ 2.5-4 แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 – 2570)



ภาพที่ 2.5-5 ความสอดคล้องเชื่อมโยงแผนระดับชาติและแผนของหน่วยงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 – 2570)



แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 – 2570)							
ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ			
				R	A	C	I
ยุทธศาสตร์ที่ 1: ยกระดับพัฒนาธรรมาภิบาลและเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในยุคดิจิทัล	1. ยกระดับธรรมาภิบาลของสำนักงาน กสทช. อย่างยั่งยืน	กลยุทธ์ที่ 1: ส่งเสริมและพัฒนาธรรมาภิบาลของสำนักงาน กสทช. ส่งเสริมความยั่งยืนและป้องกันการทุจริต	1.1 ร้อยละของคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ตลอดระยะเวลาของแผน เฉลี่ยแล้วไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ทุกสายงาน	สายงานบริหารองค์กร	สายงานบริหารองค์กร	ทุกสายงาน
	2. สำนักงาน กสทช.เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง และก้าวสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องรวมทั้งสามารถปรับตัวและรับมือกับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ	กลยุทธ์ที่ 2: ยกระดับองค์กรให้เป็นดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบและมีมาตรฐานสากล	1.2 อันดับการประเมินความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลตามเกณฑ์ความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ (Digital Government Readiness) โดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (สพร.) ของสำนักงาน กสทช. อยู่ในระดับสูงตลอดระยะเวลาของแผน	ทุกสายงาน	สายงานยุทธศาสตร์และกิจการองค์กร/สายงานบริหารองค์กร	สายงานยุทธศาสตร์และกิจการองค์กร/สายงานบริหารองค์กร	ทุกสายงาน
			1.3 ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์	ทุกสายงาน	สายงานยุทธศาสตร์และกิจการองค์กร/	สายงานยุทธศาสตร์และกิจการ	ทุกสายงาน

แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 – 2570)							
ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ			
				R	A	C	I
			การพัฒนาดิจิทัลของสำนักงาน กสทช.		สายงานบริหาร องค์กร	องค์กร/สาย งานบริหาร องค์กร	
		กลยุทธ์ที่ 3: ปรับ โครงสร้างองค์กรและ ยกระดับระบบการ บริหารงานบุคคลให้ สอดคล้องกับการ เปลี่ยนแปลงในยุค ดิจิทัล	1.4 ระดับความสำเร็จของการ ยกระดับการบริหารงานบุคคล ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง ในยุคดิจิทัล	สายงาน ยุทธศาสตร์และ กิจการองค์กร	สายงานยุทธศาสตร์ และกิจการองค์กร	ทุกสายงาน	ทุกสายงาน
		กลยุทธ์ที่ 4: สร้าง เสริมความเชื่อมั่น สาธารณะที่มีต่อ สำนักงาน กสทช	1.5 ประชาชนผู้มีส่วนได้เสียมี ความพึงพอใจต่อภาพลักษณ์ ของสำนักงาน กสทช. ไม่น้อย กว่าร้อยละ 75	สายงานบริหาร องค์กร	สายงานบริหาร องค์กร/สายงาน ยุทธศาสตร์และ กิจการองค์กร	ทุกสายงาน	ทุกสายงาน
ยุทธศาสตร์ที่ 2: พัฒนาบุคลากรให้มี ความเป็นเลิศในด้ว การกำกับดูแลให้ พร้อมเข้าสู่ยุค	1. บุคลากรของสำนักงาน กสทช. ทุกระดับมีขีดสมรรถนะ สูงเพื่อรองรับนโยบายของ กสทช. ภารกิจตามอำนาจ หน้าที่ความรับผิดชอบและแผน	กลยุทธ์ที่ 1: เพิ่ม สมรรถนะในการ ปฏิบัติงานของ บุคลากรสำนักงาน กสทช. ให้พร้อมเข้าสู่	2.1 ระดับความสำเร็จในการ พัฒนาบุคลากรของสำนักงาน กสทช. ทั้งในและต่างประเทศ	สายงาน ยุทธศาสตร์และ กิจการองค์กร	สายงานยุทธศาสตร์ และกิจการองค์กร/ สายงานบริหาร องค์กร	ทุกสายงาน	ทุกสายงาน

แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 – 2570)							
ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ			
				R	A	C	I
เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล	ยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ได้อย่างมีประสิทธิภาพและพร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล	ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล					
		กลยุทธ์ที่ 2: เสริมสร้างสำนักงาน กสทช. ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างยั่งยืน	2.2 ระดับความสำเร็จของการเสริมสร้างสำนักงาน กสทช. ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างยั่งยืน	สายงานยุทธศาสตร์และกิจการองค์กร	สายงานบริหารองค์กร/สายงานยุทธศาสตร์และกิจการองค์กร	ทุกสายงาน	ทุกสายงาน
	2. ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม รวมทั้งประชาชนให้มีความรู้ในด้านที่เกี่ยวข้องให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล	กลยุทธ์ที่ 3: พัฒนาบุคลากรในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อให้พร้อมสู่ยุคสังคมดิจิทัล	2.3 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาบุคลากรในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ให้พร้อมเข้าสู่ยุคสังคมดิจิทัล	สายงานยุทธศาสตร์และกิจการองค์กร/สายงานบริหารองค์กร/สายงานกิจการโทรคมนาคม/สายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์	สายงานยุทธศาสตร์และกิจการองค์กร	ทุกสายงาน	ทุกสายงาน

แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 – 2570)							
ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ			
				R	A	C	I
ยุทธศาสตร์ที่ 3: พัฒนาศักยภาพความสามารถในการบริหารคลื่นความถี่และกิจการดาวเทียม เพื่อประโยชน์สูงสุดของประเทศชาติและประชาชนและยกระดับศักยภาพของสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาคเพื่อการกำกับดูแลและการบริการประชาชน	1. เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารคลื่นความถี่และกิจการดาวเทียมของประเทศให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการมีคลื่นความถี่ที่เพียงพอต่อความต้องการใช้งาน การบริหารและใช้ประโยชน์จากสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม เปิดโอกาสให้ใช้ช่องสัญญาณดาวเทียมต่างชาติโดยสอดคล้องกับข้อบังคับวิทยุของสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศและพันธกรณีระหว่างประเทศ รวมถึงความร่วมมือกับองค์กรระหว่างประเทศอื่น รัฐบาลและหน่วยงานต่างประเทศ ตามที่	กลยุทธ์ที่ 1: ยกระดับการบริหารจัดการคลื่นความถี่ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงระบบนิเวศของอุตสาหกรรม	3.2 ระดับความสำเร็จของการบริหารคลื่นความถี่ให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนของชาติที่เกี่ยวข้องให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงระบบนิเวศของอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป	สายงานบริหารองค์กร	สายงานบริหารองค์กร	สายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์/ สายงานกิจการโทรคมนาคม/สายงานกิจการภูมิภาค	ทุกสายงาน

แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 – 2570)							
ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ			
				R	A	C	I
	อยู่ในหน้าที่และอำนาจของ กสทช. หรือตามที่รัฐบาล มอบหมาย						
		กลยุทธ์ที่ 2: เสริมสร้างและเพิ่มขีดความสามารถในการใช้ประโยชน์จากกิจการดาวเทียม	3.3 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการให้สามารถเข้าร่วมการประชุมระหว่างประเทศกับสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศหรือกับองค์กรระหว่างประเทศอื่นรัฐบาลและหน่วยงานต่างประเทศ	สายงานยุทธศาสตร์และกิจการองค์กร/สายงานบริหารองค์กร	สายงานยุทธศาสตร์และกิจการองค์กร	สายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์/ สายงานกิจการโทรคมนาคม	ทุกสายงาน
			3.4 ระดับความสำเร็จในการดำเนินการแผนการบริหารสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม	สายงานบริหารองค์กร	สายงานบริหารองค์กร	สายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์/ สายงานกิจการโทรคมนาคม	ทุกสายงาน
	2. สำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค มีศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงาน กสทช. และพัฒนา	กลยุทธ์ที่ 3: พัฒนาสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค และเพิ่มประสิทธิภาพการ	3.1 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค และเพิ่มประสิทธิภาพ	สายงานกิจการภูมิภาค	สายงานกิจการภูมิภาค/สายงานบริหารองค์กร/สายงาน	สายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์/ สายงานกิจการโทรคมนาคม	ทุกสายงาน

แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 – 2570)							
ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ			
				R	A	C	I
	กระบวนการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาคให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับพื้นที่	ตรวจสอบและกำกับดูแลคลื่นความถี่	การตรวจสอบและกำกับดูแลคลื่นความถี่		ยุทธศาสตร์และกิจการองค์กร	สายงานกิจการโทรคมนาคม	
	3. มีการจัดตั้งศูนย์ตรวจสอบคลื่นความถี่แห่งชาติ เพื่อบริหารและตรวจสอบคลื่นความถี่ทั้งในสถานการณ์ปกติและสถานการณ์ฉุกเฉิน	กลยุทธ์ที่ 4: พัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบและกำกับดูแลคลื่นความถี่	3.5 ระดับความสำเร็จของการจัดตั้งศูนย์ตรวจสอบคลื่นความถี่แห่งชาติ	สายงานกิจการภูมิภาค	สายงานกิจการภูมิภาค	สายงานบริหารองค์กร/ สายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ /สายงานกิจการโทรคมนาคม	ทุกสายงาน
ยุทธศาสตร์ที่ 4: การพัฒนาศักยภาพในการกำกับดูแลและส่งเสริมกิจการการกำกับดูแล และส่งเสริมกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมให้	เพื่อพัฒนาศักยภาพในการกำกับดูแลและส่งเสริมกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมของประเทศ ในการพัฒนาและปรับปรุงกฎหมายให้สามารถกำกับดูแล การประกอบกิจการที่เท่าทันระบบนิเวศที่	กลยุทธ์ที่ 1: เสริมสร้างศักยภาพในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ของประเทศ	4.1 ระดับความสำเร็จในการพัฒนาศักยภาพการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม	สายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์/ สายงานกิจการโทรคมนาคม/	สายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์/ สายงานกิจการโทรคมนาคม	ทุกสายงาน	ทุกสายงาน

แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 – 2570)							
ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ			
				R	A	C	I
เหมาะสมกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป	เปลี่ยนแปลงไป สามารถรองรับการเปลี่ยนผ่านไปสู่ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล เกิดการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม ขยายโครงการและโครงสร้างพื้นฐานได้การสื่อสารโทรคมนาคมที่ครอบคลุมประชาชนมีสิทธิเสรีภาพและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง เท่าเทียม และรู้เท่าทันกำกับดูแลและส่งเสริมการพัฒนาเนื้อหาและคุณภาพของสื่อที่เผยแพร่ผ่านช่องทางการติดต่อสื่อสารหลากหลายส่งเสริมมาตรฐานจริยธรรมของผู้ประกอบวิชาชีพในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์รวมถึงคุ้มครองผู้บริโภคและกิจการกระจายเสียง กิจการ			สายงานบริหารองค์กร			

แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 – 2570)							
ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ			
				R	A	C	I
	โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม						
		กลยุทธ์ที่ 2 เสริมสร้างศักยภาพในการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมของประเทศ	4.1 ระดับความสำเร็จในการพัฒนาศักยภาพการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม	สายงานกิจการโทรคมนาคม/ สายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์/ สายงานบริหารองค์กร	สายงานกิจการโทรคมนาคม/ สายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์	ทุกสายงาน	ทุกสายงาน
			4.3 ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง และบริการเพื่อสังคม	สายงานกิจการโทรคมนาคม	สายงานกิจการโทรคมนาคม	ทุกสายงาน	ทุกสายงาน
		กลยุทธ์ที่ 3: พัฒนากลไกในการกำกับดูแลด้านเนื้อหาส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของ	4.2 ระดับความสำเร็จในการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม	สายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์/	สายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์/	ทุกสายงาน	ทุกสายงาน

แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 – 2570)							
ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ			
				R	A	C	I
		ประชาชนและ คุ้มครองผู้บริโภคใน กิจการกระจายเสียง และโทรทัศน์		สายงาน กิจการ โทรคมนาคม	สายงานกิจการ โทรคมนาคม		
			4.4 ระดับความสำเร็จของการ ดำเนินงานตามแผนสนับสนุน การเข้าถึงบริการกระจายเสียง และบริการโทรทัศน์	สายงาน กิจการ กระจายเสียง และโทรทัศน์/ สายงาน บริหารองค์กร	สายงานกิจการ กระจายเสียง และโทรทัศน์	ทุกสายงาน	ทุกสายงาน
		กลยุทธ์ที่ 4: เสริมสร้าง ความเข้มแข็งและกลไก การคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการโทรคมนาคม	4.2 ระดับความสำเร็จในการ คุ้มครองผู้บริโภคในกิจการ กระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม	สายงาน กิจการ โทรคมนาคม/ สายงาน กิจการ กระจายเสียง และโทรทัศน์	สายงานกิจการ โทรคมนาคม/ สายงานกิจการ กระจายเสียง และโทรทัศน์	ทุกสายงาน	ทุกสายงาน

2.6 แนวคิด และทฤษฎีด้านการติดตามและประเมินผล

การติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ ประจำปี 2565 นั้น จะใช้ CIPPI Model ของ Stufflebeam (2003: 2008) เป็นเครื่องมือในการประเมินผลการดำเนินงาน

CIPPI Model จะประเมินโครงการออกเป็น 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1) การประเมินสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation: C) จะเป็นการประเมินก่อนการดำเนินการโครงการเพื่อวิเคราะห์ว่าปัจจัยด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และสิ่งแวดล้อม วัตถุประสงค์โครงการ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 นโยบายและแผนระดับชาติอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือไม่ อีกทั้งประเมินว่าแผนการดำเนินงานตรงกับความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายที่จะกระตุ้นให้เห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นในการดำเนินงานตามนโยบายและบทบาทของ กสทช. เกี่ยวกับ อำนาจหน้าที่ของ กสทช. แผนแม่บทฯ แผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติงานประจำปี พ.ศ. 2565 ด้านกิจการโทรทัศน์

2) การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation: I) เป็นการประเมินความพร้อมของทรัพยากร และการนำทรัพยากรไปใช้ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ บุคลากร งบประมาณ ระบบการบริหารจัดการ ระบบข้อมูลสารสนเทศของสำนักงาน กสทช. ที่ตามหลักการแล้วการดำเนินงานต้องมีการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และการปฏิบัติงานจะต้องสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ด้านกิจการโทรทัศน์ที่กำหนดไว้

3) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation: P) เป็นการประเมินผลกระบวนการปฏิบัติงานของ กสทช. เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมในกระบวนการทำงาน ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน การรับรู้และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชน ความสำเร็จหรือล้มเหลวของโครงการเกิดจากกระบวนการดำเนินงานด้านกิจการโทรทัศน์

4) การประเมินผลผลิต (Product Evaluation: P) เป็นการประเมินผลผลิต (Outputs) โดยการเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ว่ากระบวนการปฏิบัติงานของ กสทช. เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณสามารถสร้างผลผลิตหรือผลงานตามที่ได้วางแผนไว้หรือไม่

5) การประเมินผลกระทบของโครงการ (Impact) เป็นการตรวจสอบประเมินผลกระทบของการดำเนินงานของ กสทช. เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ตามนโยบาย แผนแม่บทของกิจการโทรทัศน์ และแผนปฏิบัติงานประจำปี 2565 ว่าโครงการสามารถสร้างผลประโยชน์หรือผลกระทบอย่างไรต่อประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย

นอกจากนี้ยังทำการประเมินการดำเนินงานของคณะกรรมการ กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ประกอบด้วย

1) หลักในการกำกับดูแล

1.1 การดำเนินการหรือระบบการกำกับการดูแลนั้นได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานที่มีอำนาจกฎหมายหรือไม่

1.2 มีรูปแบบในเรื่องความรับผิดชอบ (Accountability) ที่เหมาะสมหรือไม่

1.3 กระบวนการต่าง ๆ เป็นธรรม สามารถเข้าถึงได้ และเปิดกว้างหรือไม่

1.4 หน่วยงานกำกับดูแลมีการปฏิบัติงานด้วยความเชี่ยวชาญเพียงพอหรือไม่

1.5 การดำเนินการหรือรูปแบบการกำกับดูแลมีประสิทธิภาพหรือไม่

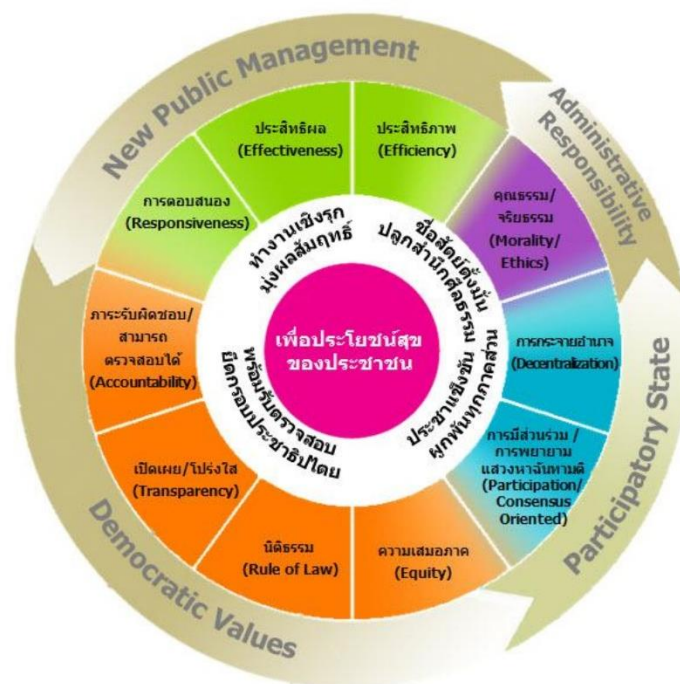
2) หลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วย

2.1 การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ได้แก่ หลักประสิทธิภาพ หลักประสิทธิผล และหลักการตอบสนอง

2.2 ความรับผิดชอบทางการบริหาร (Administrative Responsibility) ได้แก่ หลักคุณธรรม/จริยธรรม

2.3 ค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic Value) ได้แก่ หลักการะรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้ หลักความเปิดเผย/โปร่งใส และหลักนิติธรรม

2.4 ประชาธิปไตย (participatory State) ได้แก่ หลักการกระจายอำนาจ และหลักการมีส่วนร่วม/การมุ่งเน้นฉันทามติ



ภาพที่ 2.6-1 หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (GG Framework) (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2564)

2.7 การวิเคราะห์เปรียบเทียบการดำเนินการด้านกิจการโทรทัศน์ของประเทศไทยและต่างประเทศ หน่วยงานกำกับดูแลด้านกิจการโทรทัศน์

ประเทศ	การดำเนินการ
ประเทศไทย	ในการกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์นั้น กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ใช้อำนาจหน้าที่ตาม พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นฯ ประกอบกับพระราชบัญญัติการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2551 เรียกว่า “พ.ร.บ. ประกอบกิจการฯ” รวมทั้งตามประกาศ กสทช. ที่เกี่ยวข้องอีกหลายฉบับ และเพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นฯ ในส่วนที่เกี่ยวกับกิจการโทรทัศน์ จะเป็นไปตามมาตรา 27 เรื่องการกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรทัศน์ คือ พิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรทัศน์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรมและกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาต เงื่อนไข หรือค่าธรรมเนียมการอนุญาตดังกล่าว
สหราชอาณาจักร	The Office of Communications (Ofcom) คือ หน่วยงานอิสระที่ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลกิจการสื่อสารโทรคมนาคมและสื่อในสหราชอาณาจักร ซึ่งจะกำกับดูแลการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ การดำเนินงานเพื่อทำให้ประชาชนในสหราชอาณาจักรได้รับบริการด้านการสื่อสารต่าง ๆ ได้รับการปกป้องจากกลโกง และการกระทำที่ผิดกฎหมายเพื่อส่งเสริมผลประโยชน์ของประชาชนในเรื่องการให้บริการในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ และเพื่อส่งเสริมผลประโยชน์ของผู้บริโภคในตลาดโดยการส่งเสริมด้านการแข่งขันในการให้บริการ <u>หน้าที่ของ Ofcom ที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรทัศน์ คือ</u> (1) เพื่อให้ความมั่นใจการบริการโทรทัศน์และวิทยุที่มีคุณภาพสูง (2) รักษากฎข้อบังคับตามบทบัญญัติของกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ (3) มีมาตรการปกป้องและป้องกันเนื้อหาที่ก้าวร้าวใช้ความรุนแรงหรือเป็นภัยอันตรายต่อผู้บริโภคสื่อ (4) มีมาตรการปกป้องและป้องกันเนื้อหาที่ไม่เป็นธรรมและการละเมิดสิทธิความเป็นส่วนตัวส่วนตัวต่อผู้บริโภคสื่อ

ประเทศ	การดำเนินการ
	<u>หน้าที่ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของ Ofcom คือ</u> 1. เนื้อหาของการโฆษณาทางโทรทัศน์และวิทยุ 2. ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตของสถานีโทรทัศน์บีบีซี <u>หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์</u> (1) BBC Trust เป็นหน่วยงานเพื่อดูแลควบคุมการบริการของ British Broadcasting Corporation (BBC) และภารกิจต่าง ๆ ของ BBC โดยงานหลักของ BBC Trust คือ ดูแลและออกใบอนุญาตให้กับบริการทุกบริการของ BBC อีกทั้งยังมีการกำหนดหลักเกณฑ์แนวทางสำหรับการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่บรรณาธิการ โดยทำงานเป็นอิสระจาก BBC (2) Advertising Standards Authority (ASA) เป็นหน่วยงานอิสระในการดูแลสื่อโฆษณาทั้งหมดในสหราชอาณาจักร โดยมี The Committees of Advertising Practice (CAP) เป็นผู้ที่กำหนดหลักเกณฑ์และกฎระเบียบในการกำกับดูแลสื่อโฆษณา หน้าที่หลักของ ASA คือรับเรื่องร้องเรียนและตรวจสอบสื่อโฆษณาทั้งหลายที่มีเนื้อหาโฆษณาที่บิดเบือน มีความรุนแรง รวมถึงโฆษณาที่ละเมิดกฎระเบียบ ASA ไม่ได้รับเงินสนับสนุนจากรัฐบาล แต่รายได้หลักของ ASA มาจากผู้ประกอบกิจการที่อยู่ในอุตสาหกรรมโฆษณาทั้งวิทยุและโทรทัศน์ จะมีหน่วยงาน the Advertising Standards Board of Finance (Asbof) and the Broadcast Advertising Standards Board of Finance (Basbof) เป็นผู้ที่ทำหน้าที่จัดเก็บรายได้ โดยร้อยละ 0.1 มาจากต้นทุนในการซื้อพื้นที่โฆษณา (3) ASA และ CAP นั้น จะแบ่งหน้าที่ในการกำกับดูแล เป็น 2 ส่วน คือ (3.1) Broadcast หรือ สื่อโฆษณาในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ จะใช้การกำกับดูแลแบบร่วมกัน (Co-Regulation) โดยในปี 2004 ทาง ASA และ Ofcom ได้มีการทำสัญญา MOU ร่วมกันในการกำกับดูแลสื่อโฆษณา โดยทาง ASA สามารถที่จะตัดสินได้ว่าโฆษณานั้นมีการละเมิดกฎระเบียบหรือไม่ แต่หน้าที่ในการปรับและลงโทษผู้ประกอบการจะเป็นอำนาจของทาง Ofcom โดยใช้หลักเกณฑ์จาก The UK Code of Broadcast Advertising (BCAP) ในการกำกับดูแล (3.2) Non-Broadcast หรือ สื่อโฆษณาที่ไม่ได้เป็นกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ เช่น หนังสือพิมพ์ (press) สื่อออนไลน์ (online) ไปป๊อ

ประเทศ	การดำเนินการ
	(leaflets) รวมถึงการให้บริการ Video On Demand (VOD) จะใช้การกำกับดูแลแบบกำกับดูแลกันเอง (Self-Regulation) โดยใช้หลักเกณฑ์จาก The UK Code of Non-Broadcast Advertising, Sales Promotion and Direct Marketing (CAP Code) ในการกำกับดูแล (4) The Authority for Television on Demand (ATVOD) เป็นหน่วยงานอิสระที่ถือเป็น Co-Regulator สำหรับตรวจสอบเนื้อหารายการโทรทัศน์บนอินเทอร์เน็ตหรือที่รู้จักกันดีก่อนหน้านี้ว่า “The Association for Television On-Demand” (5) City of Westminster (Local Council) ดูแลกำกับเนื้อหารายการของเมือง Westminster (ข้อมูลจาก โครงการศึกษาประเด็นเรื่องร้องเรียนและจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคและกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ จัดทำโดย มหาวิทยาลัยบูรพา)
สหรัฐอเมริกา	The Federal Communications Commission (FCC) หรือคณะกรรมการกลางกำกับดูแลกิจการสื่อสารของประเทศสหรัฐอเมริกา คือองค์กรอิสระของรัฐที่จัดตั้งขึ้นภายใต้กฎหมาย Communication Act 1934 และมีอำนาจในการกำกับดูแลกิจการสื่อสารในระดับระหว่างรัฐและระหว่างประเทศ พันธกิจหลักของ FCC ตามที่กำหนดไว้ใน Communication Act และ Telecommunication Act 1996 คือการทำให้ประชาชนเข้าถึงบริการด้านการสื่อสารที่ครอบคลุมรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและราคาสมเหตุสมผล โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติบนฐานของเชื้อชาติ สีผิว ศาสนา ถิ่นเกิด หรือเพศสภาพ นอกจากนี้ กฎหมายยังกำหนดให้ FCC ทำหน้าที่สนับสนุนการป้องกันประเทศชาติ (national defense) และสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ผ่านการใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร นอกจากนี้ยังมีการจัดตั้งหน่วยงานที่ให้คำปรึกษาประชาชน ได้แก่ FEDERAL COMMUNICATIONS COMMISSION CONSUMER ADVISORY COMMITTEE (CAC or Committee) CAC มีการกำกับดูแลของประธานสหพันธ์คณะกรรมการการสื่อสาร (Commission) และเป็นไปตามบทบัญญัติของ Federal Advisory Committee Act (FACA) แก้ไขเพิ่มเติม 5 U.S.C., App มีบทบาทหน้าที่การคุ้มครองผู้บริโภคและการศึกษา การดำเนินการตามกฎหมายคณะกรรมการและนโยบายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของ

ประเทศ	การดำเนินการ
	ผู้บริโภคและข้อมูลในการดำเนินการตามกฎหมาย FCC และอื่น ๆ และกำกับดูแลผลกระทบของเทคโนโลยีการสื่อสารใหม่ ๆ และที่เกิดขึ้นใหม่ต่อผู้บริโภค ได้แก่ ผู้ที่อยู่ในกลุ่มประชากรที่ด้อยโอกาส (ข้อมูลจาก โครงการศึกษาประเด็นเรื่องร้องเรียนและจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคและกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ จัดทำโดย มหาวิทยาลัยบูรพา)
ประเทศเกาหลีใต้	Korea Communications Commission (KCC) และ Minister of Science, ICT and Future Planning (MSIP) เป็นหน่วยงานหลักในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ โดยรวมไปถึงเรื่องการให้บริการลักษณะ OTT ซึ่งจะเป็นการกำกับดูแลในแง่ของการแข่งขันการให้บริการ การคุ้มครองผู้บริโภค และควบคุมทางด้านเนื้อหาภายใต้กฎหมายระดับพระราชบัญญัติ ได้แก่ Internet Multimedia Broadcasting Business Act (2013), Telecommunications Business Act 2015 และ Broadcasting Act 2015 จะพบว่ามีแบ่งการกำกับดูแลออกเป็นด้าน ๆ เป็นการเฉพาะ โดยจะมีแต่ละหน่วยงานแบ่งหน้าที่ในการกำกับดูแล
ประเทศญี่ปุ่น	ประเทศญี่ปุ่นใช้ระบบการกำกับดูแลโดยมีกระทรวงมหาดไทยและ The Ministry of Internal Affairs and Communications -MIC เป็นหน่วยงานภาครัฐที่กำกับดูแลระดับชาติ และมี The Broadcasting Ethics & Program Improvement Organization (BPO) เป็นองค์กรกำกับดูแลตนเองทำหน้าที่กำกับดูแลด้านเนื้อหาในรายการโทรทัศน์

การกำกับดูแลการเผยแพร่เนื้อหารายการ

ประเทศไทยมีหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตการ ให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ พ.ศ. 2555 ซึ่งเป็นการกำกับดูแลการเผยแพร่ เนื้อหา มีกฎหมายกำกับดูแลด้านการเผยแพร่เนื้อหาอย่างเป็นรูปธรรม และชัดเจน กำหนดให้ผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ ต้องตรวจสอบ แก้ไข ปรับปรุง หรือระงับรายการที่มีเนื้อหาสาระอันต้องตกอยู่ภายใต้การควบคุมตามกฎหมาย เช่น เนื้อหาที่เกี่ยวกับการก่อให้เกิดการลัทธิการปกครองใน ระบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข เนื้อหาที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ เป็นต้น ถ้าไม่ปฏิบัติตามจะมีมาตรการในการลงโทษตามกฎหมายเป็นไปตามพระราชบัญญัติการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2551 และประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้บริการ

กระจายเสียงและโทรทัศน์ พ.ศ. 2555 หากไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและมีการตั้งคณะกรรมการสอบสวนเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจะต้องได้รับโทษ โดยโทษนั้นมีความรุนแรงในสองระดับ ได้แก่ การพักใช้ใบอนุญาตและการเพิกถอนใบอนุญาต

ซึ่งการกำกับดูแลของประเทศไทยสอดคล้องกับ FCC ที่มีการกำหนดหลักเกณฑ์ที่สามารถทำให้ประชาชนชาวอเมริกันสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างเสรี แต่ในกรณีที่เป็นการเผยแพร่เนื้อหาที่มีความลามก อนาจาร (Obscenity) จะถูกห้ามไม่ให้มีการเผยแพร่ต่อสาธารณชนโดยเด็ดขาดแต่หากเป็นเนื้อหาที่ไม่สุภาพหรือไม่เหมาะสม (Indecency) และเนื้อหาในเชิงดูหมิ่น (Profanity) จะถูกจำกัดการเผยแพร่และมีเงื่อนไขในการออกอากาศ หากผู้ใดทำการฝ่าฝืน FCC มีมาตรการในการลงโทษโดยกำหนดค่าปรับทางแพ่ง เพิกถอนและไม่ต่ออายุใบอนุญาตให้ประกอบกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ส่วนกรณีการลงโทษของกระทรวงยุติธรรมของสหรัฐอเมริกา นั้น กฎหมายให้อำนาจในการกำหนดโทษปรับในทางอาญาและจำคุกไม่เกิน 2 ปี (เสาวรส ทิพย์ธรรมธารา, 2562)

สำหรับในสหราชอาณาจักร Ofcom กำกับดูแลตามอำนาจรัฐและมีอำนาจในการลงโทษสูง โดยสามารถกำหนดให้มีการออกกฎหมายคุ้มครองเด็กจากสื่อ กฎหมายเกี่ยวกับเนื้อหาสื่อที่สร้างความเกลียดชังและกฎหมายการอ้างอิงเชิงพาณิชย์ดังมาตรฐานการออกอากาศที่มีการกำหนดบทลงโทษอย่างชัดเจน โดย Ofcom จะมีวิธีการลงโทษโดยมีการพิจารณาที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายกำหนด ตามกฎหมาย Communication Act 2003 ได้มีการกำหนดบทลงโทษผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงโทรทัศน์และวิทยุที่กระทำผิดออกอากาศเนื้อหาที่ห้ามมิให้ออกอากาศ คือ การประกาศผลพิจารณา การมีคำสั่งห้ามมิให้มีการออกอากาศรายการที่มีเนื้อหาต้องห้ามตามกฎหมายอีก การมีคำสั่งให้ออกอากาศเพื่อแก้ไขความเสียหายที่เกิดขึ้น การมีคำสั่งปรับ จนถึงการใช้เพิกถอนใบอนุญาตประกอบกิจการ (เสาวรส ทิพย์ธรรมธารา, 2562)

ส่วนประเทศเกาหลีใต้ มี Broadcasting Act 2015 เป็นกฎหมายที่กำกับดูแลเกี่ยวกับสื่อ การแพร่ภาพและกระจายเสียงโดยรวมในประเทศเกาหลีใต้เน้นความรวมถึงกิจการโทรทัศน์ และกำกับดูแลเกี่ยวกับการให้บริการลักษณะ OTT ด้วย โดยถูกบังคับภายใต้องค์กร KCC และองค์กร MSIP โดยมีการรับรองสิทธิและผลประโยชน์ของผู้รับชม มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้บริโภคสื่อ ปัญหาและข้อร้องเรียนต่าง ๆ ซึ่งหลักการดังกล่าวได้ถูกบัญญัติไว้ในมาตรา 3130 ของกฎหมายฉบับนี้ นอกจากนี้ในมาตรา 5131 ยังได้วางหลักการในเรื่องความรับผิดชอบต่อสาธารณะในการแพร่ภาพและเสียงซึ่งมีเนื้อหาสำคัญ คือ เคารพศักดิ์ศรีและคุณค่าความเป็นมนุษย์ ไม่สร้างความแตกแยกในหมู่ประชาชน ไม่ทำลายชื่อเสียงของผู้อื่นหรือละเมิดสิทธิของผู้อื่น ไม่เผยแพร่ภาพและเสียงอันขัดต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน และไม่เผยแพร่ภาพลามกอนาจาร ความเสื่อมโทรมหรือความรุนแรงที่มีอิทธิพลต่อเด็กและเยาวชน (เสาวรส ทิพย์ธรรมธารา, 2562) นอกจากนี้ประเทศเกาหลีใต้ ยังมีการกำหนดข้อจำกัดด้านเนื้อหาที่เผยแพร่ในรูปแบบโทรทัศน์และการให้บริการลักษณะ OTT ด้วยโดย

กำกับดูแลผ่าน Korea Media Rating Board (KMRB) (Korea media rating board, n.p.) ซึ่งได้จัดอันดับความรุนแรงของเนื้อหาที่เผยแพร่ให้เหมาะสมกับอายุของผู้รับชม (เสาวรส ทิพย์ธรรมธรา และกฤษฎากร ว่องวุฒิกุล, 2564)

อย่างไรก็ดีจากการที่โครงสร้างตลาดและการพัฒนาทางเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรทัศน์มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การพัฒนาทางเทคโนโลยีเปลี่ยนผ่านจากระบบแอนะล็อกไปสู่ระบบดิจิทัล และการหลอมรวมสื่อที่ทำให้เส้นแบ่งระหว่างการผลิตภาพในกิจการโทรทัศน์และการให้บริการโทรคมนาคมไม่สามารถแบ่งแยกอย่างชัดเจนก่อให้เกิดผลกระทบต่อโครงสร้างการกำกับดูแล แต่ในปัจจุบันยังไม่มีกฎหมายเฉพาะในการกำกับดูแลการให้บริการลักษณะ OTT จึงมีประเด็นปัญหาในเรื่องการไม่มีกฎหมายเฉพาะกำกับดูแลเนื้อหาของการแพร่ภาพและเสียง มาตรการในการลงโทษและเยียวยา รวมถึงองค์กรที่จะต้องทำหน้าที่กำกับดูแลเป็นการเฉพาะและชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในเรื่องการแพร่ภาพและเสียงโดยไม่ถูกต้องตามกฎหมายไทยจากช่องทางเว็บไซต์ต่างประเทศ (เสาวรส ทิพย์ธรรมธรา และกฤษฎากร ว่องวุฒิกุล, 2564) นอกจากนี้ ประเทศไทยการกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์และการให้บริการโทรคมนาคมถูกแยกออกจากกัน จึงไม่สามารถกำกับดูแลกิจการหลอมรวมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุนี้ อาจจำเป็นที่จะต้องพิจารณาถึงการสร้างกลไกการกำกับดูแลร่วมเพิ่มเติมจากการกำกับดูแลกันเองขององค์กรวิชาชีพสื่อ ทั้งยังจำเป็นต้องมีการออกแบบกฎระเบียบที่ชัดเจน และการสร้างการแข่งขันที่เสรีและเป็นธรรมระหว่างผู้ประกอบการที่ใช้แพลตฟอร์มเดียวกันและข้ามแพลตฟอร์มประกอบกันด้วยเพื่อช่วยลดความเสี่ยงจากการผูกขาดตลาดลงและลดความเสี่ยงจากการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรมต่อไป (อรัชมน พิเชฐวรกุล, 2564) และมาตรการลงโทษต่อช่องทางผู้ให้บริการเว็บไซต์ ซึ่งกฎหมายไทยมิได้ระบุไว้ จึงเป็นประเด็นปัญหาที่สมควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขต่อไป (เสาวรส ทิพย์ธรรมธรา และกฤษฎากร ว่องวุฒิกุล, 2564)

การกำกับดูแลด้านโฆษณา

การกำกับดูแลโฆษณาของสทททจะมีขั้นตอนในการตรวจสอบโฆษณาก่อนออกอากาศทางวิทยุและโทรทัศน์เรียกว่า Pre-clearance เพื่อให้แน่ใจว่าโฆษณาที่จะออกอากาศนั้นไม่ได้ละเมิดกฎระเบียบ โดยมีหน่วยงานกลางตรวจสอบโฆษณา คือ Clearcast จะตรวจสอบโฆษณาที่จะออกอากาศทางโทรทัศน์ หน่วยงานกลาง 2 แห่งนี้ได้รับเงินสนับสนุนจากผู้ประกอบการโทรทัศน์ โดย ASA ได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์ช่วงเวลาในการออกอากาศโฆษณาทางโทรทัศน์ โดยจะห้ามไม่ให้มีการโฆษณาเครื่องดื่มเกี่ยวกับแอลกอฮอล์ โฆษณาเกี่ยวกับการพนัน หรือโฆษณาอาหารที่มีไขมันสูง เกลือ น้ำตาล (HFSS Products) สำหรับช่วงเวลาของรายการที่มีรายการเกี่ยวกับเด็ก ซึ่งสินค้าหรือบริการหลัก ๆ ที่ห้ามโฆษณาทางโทรทัศน์ ได้แก่ สินค้าประเภทบุหรี่ ปืน เป็นต้น โฆษณาเกี่ยวกับเด็ก จะต้องไม่เป็นโฆษณาที่มีการเอาเปรียบเด็ก เพราะเด็กเป็นผู้ที่ไม่มีประสบการณ์ขาดวุฒิภาวะ โฆษณาต้องไม่ส่งเสริม

ให้เกิดเด็กเกิดพฤติกรรมไปรบเร้าผู้ปกครองให้ซื้อสินค้าเพื่อมีให้ตนเองดูดีกว่าคนอื่น โฆษณาที่มีเนื้อหารุนแรง การหมิ่นเชื้อชาติ การละเมิดทางเพศ โฆษณาประเภทนี้จะต้องพิจารณาในเรื่องของช่วงเวลาด้วย โดยจะต้องอยู่ในช่วงหลัง Watershed คือ ช่วงเวลาหลัง 21.00 น. (ข้อมูลจาก โครงการศึกษาประเด็นเรื่องร้องเรียนและจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคและกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ จัดทำโดย มหาวิทยาลัยบูรพา) มาตรการทางกฎหมายในการควบคุมการโฆษณาผลิตภัณฑ์เสริมอาหารในประเทศอังกฤษอยู่ภายใต้การทำงานร่วมกันของ 2 หน่วยงานหลัก หน่วยงานแรก คือ สำนักงานการค้าอย่างเป็นธรรม (Office of Fair Trading: OFT) ผ่านระเบียบว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคจากการค้าที่ไม่เป็นธรรม ปี ค.ศ. 2008 (Consumer Protection from Unfair Trading Regulations 2008) ซึ่งได้บัญญัติห้ามการโฆษณาที่ทำให้เข้าใจผิด (misleading actions) (20) อีกหน่วยงาน คือ องค์การอาหารและยา ผ่านพระราชบัญญัติอาหารปลอดภัย ค.ศ. 1990 (Food Safety Act 1990) ซึ่งได้บัญญัติห้ามการอธิบายหรือนำเสนอข้อมูลอันเป็นเท็จของอาหาร โดยฉลากของผลิตภัณฑ์เสริมอาหารจะต้องได้รับอนุมัติข้อความโดยเจ้าหน้าที่อาหารปลอดภัยแห่งยุโรป (European Food Safety Authority: EFSA) ทั้งนี้ ฉลากของผลิตภัณฑ์เสริมอาหารจะต้องไม่ระบุสรรพคุณในการป้องกันหรือรักษาโรค และมีระบบการควบคุมกันเองของเอกชนผ่าน Broadcast Committee of Advertising Practice Limited (BCAP) ซึ่งทำหน้าที่พิจารณาข้อความการโฆษณาให้เป็นไปตามกฎหมายภายใต้ประมวลกฎหมายสหราชอาณาจักรว่าด้วยการโฆษณากระจายเสียง (The UK Code of Broadcast Advertising: BCAP Code) การดำเนินการทางกฎหมายจากหน่วยงานมาตรฐานการโฆษณา หรือ Advertising Standards Authority Limited (ASA) และในกรณีมีความผิดร้ายแรงในการเผยแพร่โฆษณาทางวิทยุโทรทัศน์และโทรคมนาคม หน่วยงาน Office of Communications (Ofcom) ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐจะดำเนินการกับผู้กระทำความผิด (ธนพงศ์ ภูผาลี วิมาน กฤตพลวิมาน และจิตตศุภางค์ ดันติภิรมย์, 2564)

สำหรับในประเทศไทยการกำกับดูแลโฆษณา การตรวจสอบเนื้อหาโฆษณาก่อนการเผยแพร่จะเป็นความรับผิดชอบของผู้ประกอบการเจ้าของโฆษณา ซึ่งหากมีความผิดจะมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาดำเนินการ เช่น สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) ที่มุ่งเน้นการคุ้มครองดูแลผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัยในการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพ การตรวจสอบใบอนุญาตโฆษณา ต้องตรวจสอบว่าขออนุญาตโฆษณาผ่านทางช่องทางใด ข้อความและภาพที่ขออนุญาตตรงกับที่เผยแพร่โฆษณาหรือไม่ หากพบว่าข้อมูลขออนุญาตไม่ตรงกับชิ้นงานโฆษณาที่เผยแพร่ จะถือว่าไม่ได้รับอนุญาตโฆษณา และหากพบภาพหรือข้อความโฆษณาในลักษณะโอ้อวดเกินจริง จะถือว่าโฆษณาเป็นเท็จ ซึ่ง อย. ได้มีการเฝ้าระวังตรวจสอบการโฆษณาผิดกฎหมายทางสื่อต่าง ๆ ร่วมกับเครือข่าย เช่น กสทช. และมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค อย่างเข้มข้น หากพบการโฆษณาคุณประโยชน์ คุณภาพ หรือสรรพคุณของอาหาร โดยไม่ได้รับอนุญาต มีโทษปรับไม่เกิน 5,000 บาท โฆษณาขายยาโดยไม่ได้รับอนุญาต มีโทษปรับไม่เกิน

100,000 บาท โฆษณาเครื่องมือแพทย์โดยไม่ได้รับอนุญาต มีโทษปรับไม่เกิน 50,000 บาท จำคุกไม่เกิน 6 เดือน ผู้ประกอบการรายใดฝ่าฝืน จะต้องได้รับโทษตามกฎหมาย (สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.), 2562)

ในกรณีของโฆษณาแฝง กฎหมายของสหราชอาณาจักร ได้แก่ พระราชบัญญัติการสื่อสาร ค.ศ. 2003 ฉบับแก้ไขเพิ่มเติมและมาตรา 9 ของประมวลกฎหมายการกระจายเสียงฉบับปรับปรุง ค.ศ. 2011 ได้มีการกำหนดคำจำกัดความของรายการโทรทัศน์สามรูปแบบไว้เป็นการเฉพาะสำหรับใช้ในการณีกการกำกับดูแลโฆษณาแฝง ประกอบด้วย รายการโทรทัศน์สำหรับเด็ก หรือ Children's Programme (รายการที่ผลิตขึ้นเพื่อออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์ หรือรายการที่สามารถเลือกรับชมได้ตามความต้องการ โดยมีกลุ่มผู้ชมรายการหลักเป็นบุคคลที่มีอายุต่ำกว่าสิบหกปี) รายการโทรทัศน์ที่ผลิตขึ้นโดยอาศัยอำนาจศาลของสหราชอาณาจักร หรือ Programmes Produced under UK Jurisdiction และรายการโทรทัศน์ที่วิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน คือ Current Affairs Programme (รายการที่ให้คำอธิบายและการวิเคราะห์หรืออย่างใดอย่างหนึ่ง เกี่ยวกับเหตุการณ์และประเด็นทางสังคมในปัจจุบัน รวมถึงประเด็นความขัดแย้งทางการเมือง หรือทางเศรษฐกิจ หรือทางนโยบายสาธารณะ) ซึ่งแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการกำกับดูแลโฆษณาแฝงมีจุดสำคัญหนึ่งคือต้องคำนึงถึงการไม่ให้โฆษณาแฝงมาบิดเบือนเนื้อหาของรายการ รายการโทรทัศน์ในสหราชอาณาจักรมีการโฆษณาแฝงในเนื้อหาการประเภทยกย่อง ละครชุด และรายการเรียลลิตี้โดยมีการโฆษณาแฝงแบบดั้งเดิมที่ตราสินค้าได้ปรากฏในรายการโทรทัศน์เพียงช่วงสั้น ๆ เพื่อเป็นส่วนประกอบให้รายการมีความสมจริง และมีการโฆษณาแฝงแบบบูรณาการผลิตภัณฑ์ซึ่งเป็นการนำสินค้าและบริการของตราสินค้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินเรื่องด้วยการแสดงให้เห็นวิธีการใช้ผลิตภัณฑ์ ในขณะที่ประเทศญี่ปุ่นมีตัวอย่างการโฆษณาแฝงในรายการโทรทัศน์ที่พบในรายการเรียลลิตี้ และเป็นการโฆษณาแฝงแบบบูรณาการผลิตภัณฑ์ของสินค้าราคาสูง ได้แก่ รถยนต์ทั่วไป และรถยนต์หรู ขณะที่ประเทศไทยมีตัวอย่างการโฆษณาแฝงปรากฏในรายการโทรทัศน์ประเภทละครชุดรายการยกย่องสนทนา และละครซิตคอม สินค้าที่ปรากฏในการโฆษณาแฝงมีหลายประเภท ได้แก่ สินค้าอุปโภคบริโภคทั่วไปในชีวิตประจำวันเช่น น้ำดื่ม น้ำอัดลม ผลิตภัณฑ์บำรุงผิว ฝ้ายอนามัย รวมไปถึงสินค้าที่ราคาสูงขึ้น เช่น โทรศัพท์มือถือ รถจักรยานยนต์ รถยนต์ เป็นต้น (ข้อมูลจากโครงการจัดทำแนวปฏิบัติในการกำกับดูแลโฆษณาแฝงในรายการโทรทัศน์ โดยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2564)

ในการกำกับดูแลโฆษณาแฝงนั้นสหราชอาณาจักรมีการกำกับดูแลการโฆษณาแฝงโดยหน่วยงานที่เป็นทางการโดยสำนักงานการสื่อสารหรือหน่วยงาน Ofcom (The Office of Communications: Ofcom) เครือรัฐออสเตรเลียกำกับดูแลการโฆษณาแฝงโดยการกำกับดูแลร่วม (Co-regulation) ของหน่วยงาน 3 แห่ง คือ 1) หน่วยงานการสื่อสารและสื่อแห่งเครือรัฐออสเตรเลียหรือ ACMA (Australian Communications and Media Authority:ACMA) 2) องค์การกำกับดูแลรายการโทรทัศน์ที่ไม่คิด

ค่าใช้จ่ายในการรับชม (Free TV Australia) และ 3) สมาคมผู้โฆษณาระดับชาติแห่งเครือรัฐออสเตรเลีย (Australian Association of National Advertisers: AANA) ในขณะที่ประเทศญี่ปุ่นได้มีองค์กรตรวจสอบการโฆษณาแห่งประเทศญี่ปุ่น หรือหน่วยงาน JARO (Japan Advertising Review Organization: JARO) สำหรับประเทศไทยนั้นสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติหรือสำนักงาน กสทช. เป็นหน่วยงานตามกฎหมายที่กำกับดูแลผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ในประเทศไทย ทั้งนี้การกำกับดูแลโฆษณาแผ่นนั้นมีหลักการคือ หน่วยงานภาครัฐ อาทิ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในระยะแรกควรดำเนินการพัฒนาให้แนวปฏิบัติการโฆษณาแผ่นได้รับการนำไปปฏิบัติ ด้วยการผลักดันให้องค์กรวิชาชีพเกิดการรวมกลุ่มเป็นองค์กรกำกับดูแลตนเอง มีการส่งเสริมให้มีการแสดงสัญลักษณ์หรือข้อความการมีโฆษณาแผ่นในรายการโทรทัศน์ในรูปแบบต่าง ๆ ที่เหมาะสมเพื่อเป็นการสร้างการรับรู้เท่าทันสื่อโฆษณาแผ่นของผู้บริโภค ส่วนภาครัฐกิจ ผู้ผลิตรายการโทรทัศน์ หรือองค์กรวิชาชีพควรเร่งการพัฒนาองค์กรกำกับดูแลตนเอง การผลักดันให้แนวทางปฏิบัติในการกำกับดูแลโฆษณาแผ่นในรายการโทรทัศน์เข้าเป็นส่วนหนึ่งของจรรยาบรรณ ข้อบังคับ หรือแนวปฏิบัติตามกลไกการกำกับดูแลตนเองขององค์กรวิชาชีพผู้ผลิตรายการ (ข้อมูลจากโครงการจัดทำแนวปฏิบัติในการกำกับดูแลโฆษณาแผ่นในรายการโทรทัศน์ โดยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2564)

แนวปฏิบัติของต่างประเทศการกำหนดหลักเกณฑ์ตามประกาศ Must Carry และ Must Have

ในการกำหนดแนวปฏิบัติของต่างประเทศการกำหนดหลักเกณฑ์ตามประกาศ Must Carry และ Must Have กสทช. ได้ศึกษาและรวบรวมข้อมูลของประเทศในยุโรป ได้แก่ ประเทศฝรั่งเศส ซึ่งมีสภาพโครงสร้างหรือภูมิทัศน์โดยรวมของอุตสาหกรรมโทรทัศน์ของประเทศฝรั่งเศสประกอบไปด้วยสัดส่วนตลาดหรือสัดส่วนผู้รับบริการโทรทัศน์ผ่านโครงข่ายโทรทัศน์ระบบภาคพื้นดินมากที่สุด ตามมาด้วยผ่านโครงข่ายโทรทัศน์ระบบดาวเทียม (มีผู้ให้บริการ 2 ราย) และผ่านโครงข่ายโทรทัศน์ในระบบเคเบิล (มีผู้ให้บริการ 1 ราย) ตามลำดับ ดังนั้นโครงข่ายโทรทัศน์ระบบภาคพื้นดินเป็นช่องทางที่ได้รับความนิยมจากประชาชนสูงที่สุด ส่วนการให้บริการโทรทัศน์ระบบดาวเทียมและระบบเคเบิลมีลักษณะที่ผูกขาดและมีศักยภาพสูง กฎ Must Carry ที่กำหนดในประเทศฝรั่งเศสจึงมีการกำหนดเงื่อนไขที่แตกต่างกันสำหรับผู้ได้รับอนุญาตต่างประเภทกัน รวมถึงความจำเป็นของประชาชนที่รับบริการจากระบบโทรทัศน์ที่แตกต่างกัน ส่วนในการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับมาตรการ Must Have ที่ระบุไว้ใน European Directives นั้น สหราชอาณาจักรและประเทศเบลเยียมซึ่งเป็นสมาชิกสหภาพยุโรปได้ออกมาตรการกำหนดให้รายการแข่งขันฟุตบอลโลกรอบสุดท้ายทุกคู่การแข่งขันเป็นรายการสำคัญต่อสังคม โดยได้กำหนดหลักเกณฑ์ให้มีการเผยแพร่รายการทางโทรทัศน์แบบถ่ายทอดสดแบบผูกขาดแต่เพียง

รายเดียวอันจะส่งผลให้ประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศไม่สามารถเข้าถึงรายการดังกล่าวผ่านทางฟรีทีวี ได้การกำหนดรายการสำคัญของสหราชอาณาจักรและประเทศเบลเยียมดังกล่าวได้ส่งผลกระทบทางธุรกิจต่อเจ้าของสิทธิ์ที่เป็นภาคเอกชน (ไฟฟ้า) (พันเอก ดร.นที ศุกลรัตน์ และณัฐชญา ทวีวิทย์ชาครียะ, 2559)

ในขณะที่ประเทศไทยมีการกำหนดกฎ Must Carry นั้น สภาพโครงสร้างหรือภูมิทัศน์โดยรวมของอุตสาหกรรมโทรทัศน์ของประเทศไทยประกอบไปด้วยสัดส่วนตลาดหรือสัดส่วนผู้ให้บริการโทรทัศน์ผ่านโครงข่ายโทรทัศน์ระบบดาวเทียมมากที่สุด ซึ่งมีประชาชนรับบริการมากกว่าร้อยละ 50 โดยมีผู้ให้บริการรายใหญ่ 1 ราย และมีผู้ให้บริการขนาดกลางอีกกว่า 10 ราย ในขณะที่สัดส่วนผู้ให้บริการโทรทัศน์ผ่านโครงข่ายโทรทัศน์ระบบเคเบิลและโครงข่ายโทรทัศน์ระบบภาคพื้นดินมีจำนวนใกล้เคียงกัน ซึ่งมีประชาชนรับบริการประมาณร้อยละ 25-30 โดยโครงข่ายโทรทัศน์ระบบเคเบิลมีผู้ให้บริการระดับท้องถิ่น (Local Cable Operators) มากกว่า 400 ราย (ทั้งรายขนาดกลางและรายขนาดเล็ก) ดังนั้น ในแง่ของช่องทางการรับบริการโทรทัศน์ ประชาชนไทยส่วนใหญ่รับบริการโทรทัศน์ผ่านระบบดาวเทียมและระบบเคเบิล แต่อย่างไรก็ดี เมื่อการออกกฎดังกล่าวมีผลเป็นการจำกัดสิทธิของเอกชน จึงทำให้เอกชนผู้ได้รับผลกระทบร้องขอความเป็นธรรมด้วยการยื่นคำฟ้องต่อศาลปกครอง ดังนั้นการกำหนดกฎเกณฑ์ต้องตระหนักถึงฐานอำนาจตามกฎหมาย หลักการทางกฎหมาย และหลักประโยชน์สาธารณะแล้ว ยังจะต้องคำนึงถึงผลกระทบของนโยบายหรือกฎเกณฑ์ที่จะเกิดต่อสิทธิหรือประโยชน์ของปัจเจกชนด้วย ในกรณีประกาศ Must Have แสดงให้เห็นว่า การใช้ดุลพินิจในการเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นต่อภาคเอกชนมีความจำเป็นและต้องกำหนดล่วงหน้าให้มีความชัดเจน การเจรจาหาข้อตกลงร่วมกันระหว่างหน่วยงานทางปกครองกับภาคเอกชนที่จะได้รับผลกระทบเพื่อหาข้อตกลงร่วมกัน เพื่อป้องกันมิให้เกิดข้อขัดแย้งอันจะนำมาสู่ข้อพิพาทในศาลปกครองได้ (พันเอก ดร.นที ศุกลรัตน์ และณัฐชญา ทวีวิทย์ชาครียะ, 2559)

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

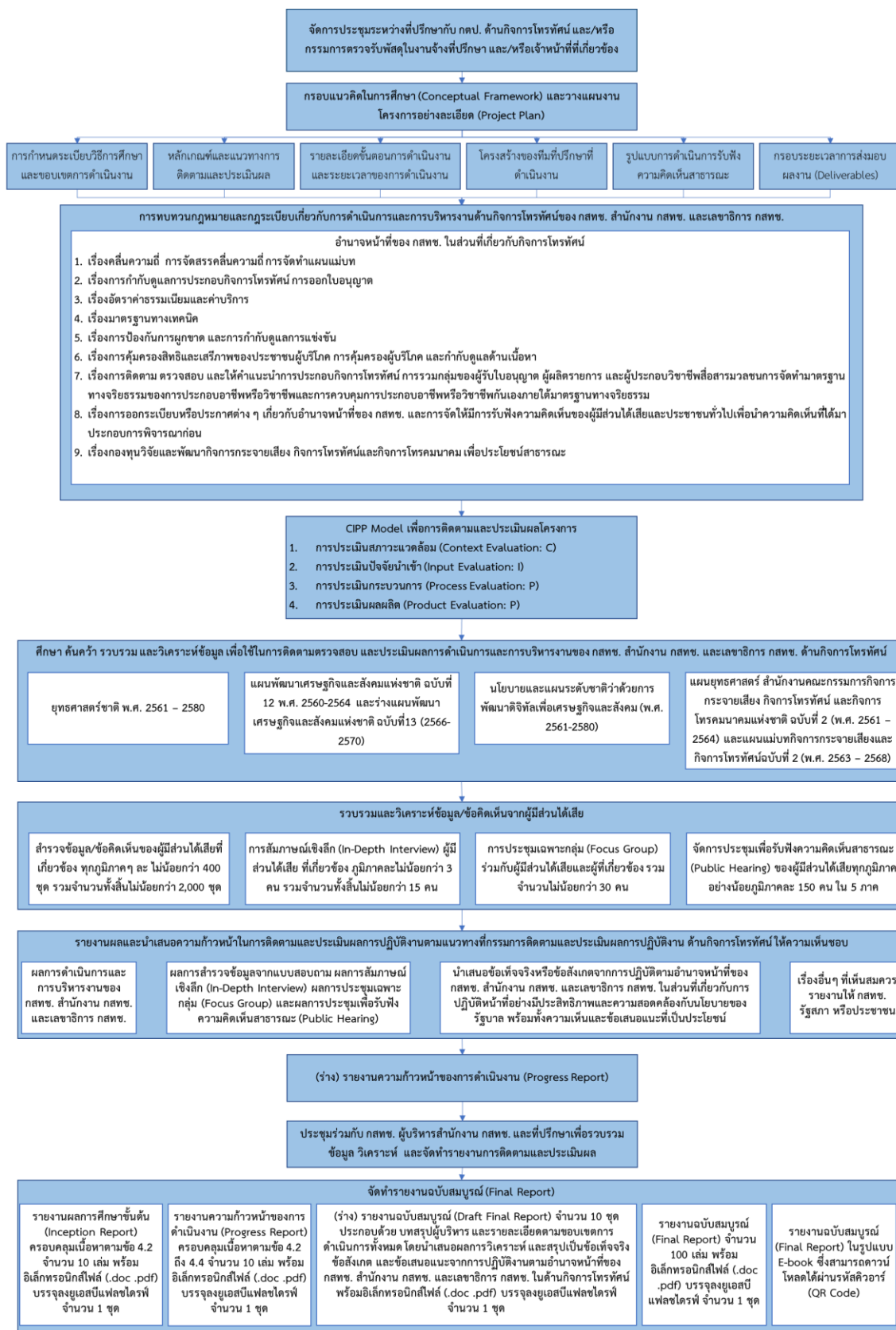
การติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ ประจำปี 2565 ประกอบด้วยระเบียบวิธีวิจัย ดังต่อไปนี้

- 1) กรอบแนวคิดในการศึกษา
- 2) การกำหนดระเบียบวิธีการศึกษา และขอบเขตของงาน
- 3) หลักเกณฑ์และแนวทางการติดตามและประเมินผล
- 4) รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน และระยะเวลาของการดำเนินกิจกรรม
- 5) โครงสร้างของทีมที่ปรึกษาที่ดำเนินงาน
- 6) รูปแบบการดำเนินการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ
- 7) กรอบระยะเวลาการส่งมอบผลงาน (Deliverables)

3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

โครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ ประจำปี 2565 มีกรอบแนวคิดในการศึกษา (Conceptual Framework) ดังแผนภูมิต่อไปนี้

การจ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ ประจำปี 2565



แผนภูมิ 3.1-1 กรอบแนวคิดในการศึกษา (Conceptual Framework)

3.2 การกำหนดระเบียบวิธีการศึกษา และขอบเขตของงาน

3.2.1 ที่ปรึกษาต้องจัดการประชุมระหว่างที่ปรึกษากับกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านกิจการโทรทัศน์ และ/หรือ กรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษา และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวนไม่น้อยกว่า 10 คน เพื่อทำความเข้าใจร่วมกันในรายละเอียดขั้นต้น ก่อนการจัดทำกรอบแนวคิดในการศึกษา (Conceptual Framework) ตามขอบเขตการดำเนินงานข้อ 3.2.2 โดยที่ปรึกษาเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการจัดการประชุมดังกล่าว อัตราค่าใช้จ่ายในการจัดประชุมเป็นไปตามระเบียบ กสทช.

3.2.2 จัดทำกรอบแนวคิดในการศึกษา (Conceptual Framework) และวางแผนงานโครงการอย่างละเอียด (Project Plan) โดยกำหนดกรอบการดำเนินงาน ประกอบด้วย

- 3.2.2.1 การกำหนดระเบียบวิธีการศึกษา และขอบเขตการดำเนินงาน
- 3.2.2.2 หลักเกณฑ์และแนวทางการติดตามและประเมินผล โดยพิจารณากรอบการประเมิน จากอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. แผนแม่บทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ กสทช. แผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. แผนปฏิบัติการของ สำนักงาน กสทช. แผนงาน/โครงการ ความสอดคล้องเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและดิจิทัล และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง การเป็นองค์กรกำกับดูแลที่ดี เป็นต้น
- 3.2.2.3 รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานและระยะเวลาของการดำเนินงาน
- 3.2.2.4 โครงสร้างของทีมที่ปรึกษาที่ดำเนินงาน
- 3.2.2.5 รูปแบบการดำเนินการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ
- 3.2.2.6 กรอบระยะเวลาการส่งมอบผลงาน (Deliverables)

3.2.3 ศึกษา ค้นคว้า รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล ข้อเท็จจริงที่สามารถนำมาใช้ในการติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์

- 3.2.3.1 ข้อมูลและข้อเท็จจริงจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ข้อมูลทุติยภูมิ และเอกสารที่เกี่ยวข้องที่สามารถนำมาใช้ประกอบการศึกษาได้
- 3.2.3.2 ข้อมูลการดำเนินการตามแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องกับ กสทช. แผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการประจำปี แผนงาน โครงการ กิจกรรม และผลการดำเนินงานต่าง ๆ ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
- 3.2.4 รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล/ข้อคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสีย ดังนี้
 - 3.2.4.1 เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามตามระเบียบวิธีวิจัย โดยทำการออกแบบแบบสอบถาม และสำรวจข้อมูล/ข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง

ทุกภูมิภาค ๆ ละ ไม่น้อยกว่า 400 ชุด รวมจำนวนทั้งสิ้นไม่น้อยกว่า 2,000 ชุด ประกอบด้วย (1) ภาคกลาง (2) ภาคเหนือ (3) ภาคใต้ (4) ภาคตะวันออก และ (5) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

3.2.4.2 เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง ภูมิภาคละไม่น้อยกว่า 3 คน รวมจำนวนทั้งสิ้นไม่น้อยกว่า 15 คน ประกอบด้วย (1) ภาคกลาง (2) ภาคเหนือ (3) ภาคใต้ (4) ภาคตะวันออก และ (5) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

3.2.3.3 จัดการประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อรับทราบข้อมูล ข้อคิดเห็นที่เกี่ยวข้อง ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ เช่น ผู้ประกอบกิจการ องค์กรวิชาชีพนักวิชาการ สมาคม/มูลนิธิ/องค์กรที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น รวมจำนวนไม่น้อยกว่า 30 คน โดยที่ปรึกษาเป็นผู้เชิญหน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมการประชุม รวมถึงจัดทำเอกสารประกอบการประชุม

3.2.4.4 จัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ของผู้มีส่วนได้เสียทุกภูมิภาค อย่างน้อยภูมิภาคละ 150 คน ประกอบด้วย (1) ภาคกลาง (2) ภาคเหนือ (3) ภาคใต้ (4) ภาคตะวันออก และ (5) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยที่ปรึกษาเป็นผู้เชิญหน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมการประชุม รวมถึงจัดทำเอกสารประกอบการประชุม

ทั้งนี้ การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะของผู้มีส่วนได้เสียทุกภูมิภาคจะต้องมีผู้แทนของสำนักงาน กสทช. หรือผู้แทนของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน เข้าร่วมสังเกตการณ์ด้วยภูมิภาคละไม่เกิน 7 คน โดยที่ปรึกษา เป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการเดินทางดังกล่าว ให้แก่ผู้สังเกตการณ์ ประกอบด้วย ค่าเช่าที่พัก ค่าพาหนะเดินทาง ยกเว้นค่าพาหนะแท็กซี่ โดยอัตราเป็นตามระเบียบ กสทช. ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปปฏิบัติงาน พ.ศ. 2562

3.2.5 รายงานผลและนำเสนอความก้าวหน้าในการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแนวทางที่กรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านกิจการโทรทัศน์ ให้ความเห็นชอบโดยครอบคลุมดังนี้

3.2.5.1 ผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

3.2.5.2 ผลการสำรวจข้อมูลที่เป็นข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้อง (จากแบบสอบถาม) ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ผลการประชุม

เฉพาะกลุ่ม (Focus Group) และผลการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็น
สาธารณะ (Public Hearing)

3.2.5.3 นำเสนอข้อเท็จจริงหรือข้อสังเกตจากการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่
อย่างมีประสิทธิภาพและความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล พร้อมทั้ง
ความเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์

3.2.5.4 เรื่องอื่น ๆ ที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชน ทราบ
โดยรายงานดังกล่าวต้องครอบคลุมในด้านการกิจการโทรทัศน์ ตามที่ได้ดำเนินการศึกษา
วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูลและข้อเท็จจริงตามข้อ 3.2.2 ถึงข้อ 3.2.4 ข้างต้น

3.2.6 ที่ปรึกษาต้องนำเสนอ (ร่าง) รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงาน (Progress Report)
ตามข้อ 3.2.5 ให้กับที่ปรึกษาที่ดำเนินการจ้างที่ปรึกษาเพื่อรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และจัดทำ
รายงานการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช.
และเลขาธิการ กสทช. ตามมาตรา 73 ของพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการ
ประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ประจำปี 2565
เพื่อนำไปเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำรายงานดังกล่าว

3.2.7 ที่ปรึกษาต้องประชุมร่วมกับ กสทช. ผู้บริหารสำนักงาน กสทช. และที่ปรึกษา
ที่ดำเนินการจ้างที่ปรึกษาเพื่อรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และจัดทำรายงานการติดตามและ
ประเมินผลการดำเนินงานและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
ตามมาตรา 73 ของพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการ
วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ประจำปี 2565 ก่อนการจัดทำ
รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) เพื่อให้เกิดการบูรณาการร่วมกันในการจัดทำรายงานติดตาม
และประเมินผลฯ ทุกด้าน

3.2.8 ที่ปรึกษาต้องจัดทำรายงานตามรายละเอียดดังนี้

3.2.8.1 รายงานผลการศึกษาขั้นต้น (Inception Report) ครอบคลุมเนื้อหาตามข้อ
3.2.2 จำนวน 10 เล่ม พร้อมอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ (.doc .pdf) บรรจุลงยูเอสบี
แฟลชไดรฟ์ จำนวน 1 ชุด

3.2.8.2 รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงาน (Progress Report) ครอบคลุม
เนื้อหาตามข้อ 3.2.2 ถึง 3.2.4 จำนวน 10 เล่ม พร้อมอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์
(.doc .pdf) บรรจุลงยูเอสบีแฟลชไดรฟ์ จำนวน 1 ชุด

3.2.8.3 (ร่าง) รายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) จำนวน 10 ชุด ประกอบด้วย
บทสรุปผู้บริหาร และรายละเอียดตามขอบเขตการดำเนินการทั้งหมด โดย

นำเสนอผลการวิเคราะห์ และสรุปเป็นข้อเท็จจริง ข้อสังเกต และข้อเสนอแนะจากการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในด้านกิจการโทรทัศน์ พร้อมอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ (.doc .pdf) บรรจุลงยูเอสบีแฟลชไดรฟ์ จำนวน 1 ชุด นำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษาและดำเนินการปรับปรุงตามความเห็นของคณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้อง ก่อนครบกำหนดการส่งมอบงานงวดสุดท้าย 30 วัน เมื่อผ่านความเห็นชอบแล้ว จึงจัดพิมพ์รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ต่อไป

3.2.8.4 รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) จำนวน 100 เล่ม พร้อมอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ (.doc .pdf) บรรจุลงยูเอสบีแฟลชไดรฟ์ จำนวน 1 ชุด โดยออกแบบรูปเล่มภาพประกอบให้น่าสนใจ และจัดพิมพ์ให้มีสีสันสวยงาม ปกเคลือบ PVC เนื้อด้านในใช้กระดาษถนอมสายตา ขนาดไม่ต่ำกว่า 75 แกรม และเข้าเล่มด้วยวิธีไสกาว

3.2.8.5 จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ในรูปแบบ E-book ซึ่งสามารถดาวน์โหลดได้ผ่านรหัสคิวอาร์ (QR Code)

ทั้งนี้ ที่ปรึกษาจะต้องนำเสนอการรวบรวมผลการดำเนินงานตามข้อ 3.2.1 ถึงข้อ 3.2.5 ต่อคณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษา ในรูปแบบของรายงานในแต่ละงวดงานและจัดทำรายงานย่อย ตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด

3.3 หลักเกณฑ์และแนวทางการติดตามและประเมินผล

การจัดทำหลักเกณฑ์และแนวทางการติดตามและประเมินผลนั้น ที่ปรึกษาจะพิจารณากรอบการประเมิน จากอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. แผนแม่บทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ กสทช. แผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. แผนปฏิบัติการของ สำนักงาน กสทช. แผนงาน/โครงการ ความสอดคล้องเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและดิจิทัล และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเป็นองค์กรกำกับดูแลที่ดี เป็นต้น โดยมีรายละเอียดดังที่ได้อธิบายไว้ในบทที่ 2 และมีการใช้กรอบการประเมินตามหลักการทางวิชาการ ได้แก่ การกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางการติดตามและประเมินผลตามรูปแบบ CIPPI Model และการประเมินการดำเนินงานของคณะกรรมการ กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

การติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ ประจำปี 2565 นั้น จะใช้ CIPPI Model ของ Stufflebeam

(2008) เป็นเครื่องมือในการประเมินผลการดำเนินงาน โดย CIPPI Model จะประเมินโครงการออกเป็น 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1) การประเมินสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation: C) จะเป็นการประเมินก่อนการดำเนินการโครงการเพื่อวิเคราะห์ว่าปัจจัยด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และสิ่งแวดล้อม วัตถุประสงค์โครงการสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 นโยบายและแผนระดับชาติอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือไม่ อีกทั้งประเมินว่าแผนการดำเนินงานตรงกับความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายที่จะกระตุ้นให้เห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นในการดำเนินงานตามนโยบายและบทบาทของ กสทช. เกี่ยวกับ อำนาจหน้าที่ของ กสทช. แผนแม่บทฯ แผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติงานประจำปี พ.ศ. 2565 ด้านกิจการโทรทัศน์

2) การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation: I) เป็นการประเมินความพร้อมของทรัพยากร และการนำทรัพยากรไปใช้ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ บุคลากร งบประมาณ ระบบการบริหารจัดการ ระบบข้อมูลสารสนเทศของสำนักงาน กสทช. ที่ตามหลักการแล้วการดำเนินงานต้องมีการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และการปฏิบัติงานจะต้องสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ด้านกิจการโทรทัศน์ที่กำหนดไว้

3) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation: P) เป็นการประเมินผลกระบวนการปฏิบัติงานของ กสทช. เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมในกระบวนการทำงาน ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน การรับรู้และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชน ความสำเร็จหรือล้มเหลวของโครงการเกิดจากกระบวนการดำเนินงานด้านกิจการโทรทัศน์

4) การประเมินผลผลิต (Product Evaluation: P) เป็นการประเมินผลผลิต (Outputs) โดยการเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ ว่ากระบวนการปฏิบัติงานของ กสทช. เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณสามารถสร้างผลผลิตหรือผลงานตามที่ได้วางแผนไว้หรือไม่

5) การประเมินผลกระทบของโครงการ (Impact) เป็นการตรวจสอบประเมินผลกระทบของการดำเนินงานของ กสทช. เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ตามนโยบายแผนแม่บทของกิจการโทรทัศน์ และแผนปฏิบัติงานประจำปี 2565 ว่าโครงการสามารถสร้างผลประโยชน์หรือผลกระทบอย่างไรต่อประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย

นอกจากนี้ยังทำการประเมินการดำเนินงานของคณะกรรมการ กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ประกอบด้วย

1) หลักในการกำกับดูแล ประกอบด้วย

1.1) การดำเนินการหรือระบบการกำกับดูแลนั้นได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานที่มีอำนาจกฎหมายหรือไม่

- 1.2) มีรูปแบบในเรื่องความรับผิดชอบ (Accountability) ที่เหมาะสมหรือไม่
 - 1.3) กระบวนการต่าง ๆ เป็นธรรม สามารถเข้าถึงได้ และเปิดกว้างหรือไม่
 - 1.4) หน่วยงานกำกับดูแลมีการปฏิบัติงานด้วยความเชี่ยวชาญเพียงพอหรือไม่
 - 1.5) การดำเนินการหรือรูปแบบการกำกับดูแลมีประสิทธิภาพหรือไม่
- 2) หลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วย
- 2.1) การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ได้แก่ หลักประสิทธิภาพ หลักประสิทธิผล และหลักการตอบสนอง
 - 2.2) ความรับผิดชอบทางการบริหาร (Administrative Responsibility) ได้แก่ หลักคุณธรรม/จริยธรรม
 - 2.3) ค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic Value) ได้แก่ หลักการะรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้ หลักความเปิดเผย/โปร่งใส และหลักนิติธรรม
 - 2.4) ประชาธิปไตย (Participatory State) ได้แก่ หลักการกระจายอำนาจ และหลักการมีส่วนร่วม/การมุ่งเน้นฉันทามติ



ภาพที่ 3.3-1 หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (GG Framework)
ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2564)

3.4 รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานและระยะเวลาของการดำเนินงาน

ที่ปรึกษาได้ดำเนินการจัดทำรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานและระยะเวลาของการดำเนินงาน โดยกำหนดรายละเอียดครอบคลุมทุกของขั้นตอนการดำเนินงาน และระยะเวลาของการดำเนินกิจกรรม ในรูปแบบของแผนภูมิแกนต์ (Gantt Chart) ภายใต้ระยะเวลาโครงการจำนวน 210 วัน นับถัดจาก เวลาลงนามในสัญญา โดยมีข้อมูลขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

ตารางที่ 3.4-1 แผนภูมิแกนต์ (Gantt Chart) แสดงรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน และระยะเวลาของการดำเนินกิจกรรม

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลาการดำเนินกิจกรรม (2565 – 2566)							
	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.
จัดการประชุมระหว่างที่ปรึกษากับ กรรมการติดตามและประเมินผล การปฏิบัติงาน ด้านกิจการโทรทัศน์ และ/หรือ กรรมการตรวจรับพัสดุใน งานจ้างที่ปรึกษา และ/หรือเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีผู้เข้าร่วมประชุม จำนวนไม่น้อยกว่า 10 คน เพื่อทำ ความเข้าใจร่วมกันในรายละเอียด ขั้นต้น ก่อนการจัดทำกรอบแนวคิดใน การศึกษา (Conceptual Framework) ตามขอบเขตการดำเนินงาน	→	→						
จัดทำกรอบแนวคิดในการศึกษา (Conceptual Framework) และ วางแผนงานโครงการ โดยละเอียด (Project Plan)	→	→						
รายงานผลการศึกษาขั้นต้น (Inception Report) ครอบคลุม เนื้อหาข้อ 4.2 ตาม TOR จำนวน 10 เล่ม พร้อมอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ (.doc .pdf) บรรจุลงยูเอสบีแฟลช	→	→						

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลาการดำเนินงาน (2565 – 2566)							
	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.
โทรศัพท์ จำนวน 1 ชุด ส่งมอบภายใน 45 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา								
ศึกษา ค้นคว้า รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล ข้อเท็จจริงที่สามารถนำมาใช้ในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และ เลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์								
รวบรวมข้อมูลการดำเนินการตามแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องกับ กสทช. แผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการประจำปี แผนงาน โครงการ กิจกรรม และผลการดำเนินงานต่าง ๆ ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.								
การสำรวจความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียต่อการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในด้านกิจการโทรทัศน์ - เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามตามระเบียบวิธีวิจัย โดยทำการออกแบบแบบสอบถาม และสำรวจข้อมูล/ข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องทุกภูมิภาค ภูมิภาคละ ไม่น้อยกว่า 400 ชุด รวมจำนวนทั้งสิ้นไม่น้อยกว่า 2,000 ชุด ประกอบด้วย (1) ภาคกลาง (2) ภาคเหนือ (3) ภาคใต้ (4) ภาคตะวันออก และ (5) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ								

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลาการดำเนินกิจกรรม (2565 – 2566)							
	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.
- เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง ภูมิภาคละไม่น้อยกว่า 3 คน รวมจำนวนทั้งสิ้นไม่น้อยกว่า 15 คน ประกอบด้วย (1) ภาคกลาง (2) ภาคเหนือ (3) ภาคใต้ (4) ภาคตะวันออก และ (5) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ - จัดการประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับทราบข้อมูลข้อคิดเห็นที่เกี่ยวข้อง ที่มีผลกระทบต่อ การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และ เลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ เช่น ผู้ประกอบกิจการ องค์กรวิชาชีพ นักวิชาการ สมาคม/มูลนิธิ/องค์กรที่ เกี่ยวข้อง เป็นต้น รวมจำนวนไม่น้อย กว่า 30 คน - จัดการประชุมเพื่อรับฟังความ คิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ของผู้มีส่วนได้เสียทุกภูมิภาค อย่าง น้อยภูมิภาคละ 150 คน ประกอบด้วย (1) ภาคกลาง (2) ภาคเหนือ (3) ภาคใต้ (4) ภาคตะวันออก และ (5) ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ								
(ร่าง) รายงานความก้าวหน้าของการ ดำเนินงาน (Progress Report) ตาม ข้อ 4.5 ใน TOR ให้กับที่ปรึกษาที่ ดำเนินงานการจ้างที่ปรึกษาเพื่อ								

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลาการดำเนินงาน (2565 – 2566)							
	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.
รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และจัดทำ รายงานการติดตามและประเมินผล การดำเนินงานและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และ เลขาธิการ กสทช. ตามมาตรา 73 ของ พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่น ความถี่และกำกับการประกอบกิจการ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ประจำปี 2565 เพื่อนำไปเป็นข้อมูล ประกอบการจัดทำรายงานดังกล่าว								
รายงานความก้าวหน้าของการ ดำเนินงาน (Progress Report) ครอบคลุมเนื้อหาข้อ 4.2 ถึง 4.4 ตาม TOR จำนวน 10 เล่ม พร้อม อิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ (.doc .pdf) บรรจุ ลงยูเอสบีแฟลชไดรฟ์ จำนวน 1 ชุด ส่งมอบงานภายใน 150 วัน นับถัดจาก วันลงนามในสัญญา								
ประชุมร่วมกับ กสทช. ผู้บริหาร สำนักงาน กสทช. และที่ปรึกษาที่ ดำเนินการจ้างที่ปรึกษาเพื่อ รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และจัดทำ รายงานการติดตามและประเมินผล การดำเนินงานและการบริหารงาน ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และ เลขาธิการ กสทช. ตามมาตรา 73 ของพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่น ความถี่และกำกับการประกอบกิจการ								

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลาการดำเนินกิจกรรม (2565 – 2566)							
	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.
วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ประจำปี 2565 ก่อนการจัดทำรายงาน ฉบับสมบูรณ์ (Final Report)								
(ร่าง) รายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) ที่ประกอบด้วย บทสรุปผู้บริหาร และรายละเอียด ตามขอบเขตการดำเนินการทั้งหมด จำนวน 10 ชุด พร้อมอิเล็กทรอนิกส์ ไฟล์ (.doc .pdf) บรรจุลงยูเอสบี แฟลชไดรฟ์ จำนวน 1 ชุด นำเสนอต่อ คณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้าง ที่ปรึกษาและดำเนินการปรับปรุงตาม ความเห็นของคณะกรรมการตรวจรับ พัสดุในงานจ้างที่ปรึกษาและผู้ เกี่ยวข้อง ก่อนครบกำหนดการส่งมอบ งานงวดสุดท้าย 30 วัน								
รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) จำนวน 100 เล่ม พร้อมอิเล็กทรอนิกส์ ไฟล์ (.doc .pdf) บรรจุลงยูเอสบี แฟลชไดรฟ์ จำนวน 1 ชุด และใน รูปแบบ E-book ซึ่งสามารถดาวน์โหลด ได้ผ่านรหัสคิวอาร์ (QR Code)								

ระเบียบวิธีการศึกษา

ที่ปรึกษาได้กำหนดระเบียบวิธีการศึกษาเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่สามารถตอบวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการดำเนินงาน ดังนี้

3.4.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียในโครงการของ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ในแต่ละภาคของประเทศไทย ประกอบด้วย

- 1) กลุ่มผู้ประกอบการกิจการโทรทัศน์และผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรทัศน์
- 2) กลุ่มภาคประชาชน ชุมชนท้องถิ่น คนพิการและคนด้อยโอกาส
- 3) กลุ่มนักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิ

3.4.2 วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

1) การวิจัยเชิงปริมาณ โดยการเก็บแบบสอบถาม – ประชากรในการศึกษา คือ ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียในโครงการของ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ในแต่ละภาคของประเทศไทย วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability sampling method) โดยการสำรวจความคิดเห็น (Survey) ของประชาชนต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ ภูมิภาคละ ไม่น้อยกว่า 400 ชุด รวมจำนวนทั้งสิ้นไม่น้อยกว่า 2,000 ชุด ประกอบด้วย (1) ภาคกลาง (2) ภาคเหนือ (3) ภาคใต้ (4) ภาคตะวันออก และ (5) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตารางที่ 3.4-2 สัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง

ภาค	จำนวนแบบสอบถาม (ชุด)
(1) ภาคกลาง	400
(2) ภาคเหนือ	400
(3) ภาคใต้	400
(4) ภาคตะวันออก	400
(5) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	400
รวม	2,000

คำถามสำหรับคัดกรองกลุ่มตัวอย่างเพื่อความถูกต้องก่อนแจกแบบสอบถาม คือ
ท่านเคยเข้าร่วมโครงการหรือมีการรับรู้การดำเนินงานของ กสทช. เลขาธิการ กสทช.
และสำนักงาน กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ ปี 2565 ใช่หรือไม่

..... ใช่ ไม่ใช่ (ไม่แจกแบบสอบถาม)

2) การวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก

ในการสัมภาษณ์เชิงลึกที่ปรึกษาได้กำหนดคุณสมบัติของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) คือ ต้องเป็นผู้ที่มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ ดังนี้ (1) กลุ่มผู้ประกอบการโทรทัศน์และผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรทัศน์ (2) กลุ่มภาคประชาชน ชุมชนท้องถิ่น คนพิการและคนด้อยโอกาส (3) กลุ่มนักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ภูมิภาคละไม่น้อยกว่า 3 คน รวมจำนวนทั้งสิ้นไม่น้อยกว่า 15 คน ประกอบด้วย (1) ภาคกลาง (2) ภาคเหนือ (3) ภาคใต้ (4) ภาคตะวันออก และ (5) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวนผู้ให้สัมภาษณ์จะสอดคล้องตามแนวคิดของ Guest, Bunce, & Johnson (2006) ที่ระบุว่าการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยเชิงคุณภาพที่จะได้ข้อมูลที่อุ่มตัว ควรมีขนาดตัวอย่างตั้งแต่ 12 คน

ตารางที่ 3.4-3 ผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึกผู้ที่มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์

ภาค	จังหวัด	สถานที่จัดกิจกรรม	จำนวนผู้ให้สัมภาษณ์
ภาคกลาง	กรุงเทพฯ	โรงแรม เซ็นจูรี พาร์ค	7 คน
ภาคเหนือ	พะเยา	โรงแรม พะเยา เกทเวย์	8 คน
ภาคใต้	ปัตตานี	โรงแรม ซี.เอส ปัตตานี	5 คน
ภาคตะวันออก	จันทบุรี	โรงแรม นิว ทราเวล บีช รีสอร์ท	6 คน
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ขอนแก่น	โรงแรม โฆะชะ	6 คน
รวม			32 คน

3) การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing)

การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) จะมีผู้มีส่วนได้เสียทุกภูมิภาคเข้าร่วมประชุมอย่างน้อยภูมิภาคละ 150 คน ประกอบด้วย (1) ภาคกลาง (2) ภาคเหนือ (3) ภาคใต้ (4) ภาคตะวันออก และ (5) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยที่ปรึกษาเป็นผู้เชิญหน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมการประชุม

ตารางที่ 3.4-4 การประชุมกลุ่มย่อยผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์

ภาค	จังหวัด	สถานที่จัดกิจกรรม	จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม
ภาคกลาง	กรุงเทพฯ	โรงแรม เซ็นจูรี พาร์ค	151 คน
ภาคเหนือ	พะเยา	โรงแรม พะเยา เกทเวย์	155 คน
ภาคใต้	ปัตตานี	โรงแรม ซี.เอส ปัตตานี	156 คน
ภาคตะวันออก	จันทบุรี	โรงแรม นิว ทราเวล บีช รีสอร์ท	151 คน
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ขอนแก่น	โรงแรม โฆชะ	151 คน

4) การวิจัยเชิงคุณภาพโดยการประชุมกลุ่มย่อย

การประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับทราบข้อมูล ข้อคิดเห็นที่เกี่ยวข้อง ที่มีผลกระทบต่อการทำงานและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ เช่น ผู้ประกอบกิจการ องค์กรวิชาชีพ นักวิชาการ สมาคม/มูลนิธิ/องค์กรที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น รวมจำนวนไม่น้อยกว่า 30 คน โดยที่ปรึกษาเป็นผู้เชิญหน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมการประชุม รวมถึงจัดทำเอกสารประกอบการประชุม

3.4.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา มีดังนี้

1) การวิจัยเชิงปริมาณ - การเก็บแบบสอบถาม

คำถามในแบบสอบถามนั้นจะมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด และปลายเปิด สามารถแบ่งโครงสร้างของคำถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภูมิลำเนา โดยใช้มาตรานามบัญญัติ (Nominal Scale) และมาตราเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 ในส่วนนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็น (Survey) ของประชาชนต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ จะเป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการกิจการโทรทัศน์ และคำถามตามการประเมิน CIPPI Model ได้แก่ บริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context) ที่ส่งผลต่อการกำหนดบทบาทหน้าที่ของ กสทช. ในด้านกิจการโทรทัศน์ในปี 2565 ความพร้อมของวัตถุดิบ/ทรัพยากร (Input) กระบวนการ (Process) ของ กสทช.ในการดำเนินงานด้านกิจการโทรทัศน์ ผลผลิต/ผลลัพธ์ (Product /Outcome) ผลประโยชน์/ผลกระทบจากการดำเนินงาน (Impact) โดยใช้มาตรานามบัญญัติ (Nominal scale) มาตราเรียงลำดับ (Ordinal Scale) และ มาตราอันตรภาค (Interval Scale)

เกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน		
มากที่สุด	5	คะแนน
มาก	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน
น้อยที่สุด	1	คะแนน
เกณฑ์การวัดระดับ	ระดับคะแนน	ความหมาย
ระดับ 5	ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด
ระดับ 4	ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	อยู่ในเกณฑ์ มาก
ระดับ 3	ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง
ระดับ 2	ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	อยู่ในเกณฑ์ น้อย
ระดับ 1	ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	อยู่ในเกณฑ์ น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้เห็นความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์

หมายเหตุ ถ้าเกิดสถานการณ์แพร่ระบาดอย่างรุนแรงของไวรัสโควิด ที่ปรึกษาอาจต้องใช้เวลาเก็บข้อมูลผ่านระบบออนไลน์

2) การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เป็นวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพที่สำคัญ ใช้ในการรวบรวมข้อมูลโดยตรงจากผู้ให้ข้อมูลในการเปิดเผยความคิดเห็น ประสบการณ์ ค่านิยม และความหลากหลายด้านอื่น ๆ การสัมภาษณ์เป็นการเก็บข้อมูลแบบมุ่งเน้นเป้าหมาย (Goal oriented) นอกจากนี้การเก็บข้อมูลยังใช้การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) และการประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus group) ที่มีการออกแบบโครงสร้างของข้อคำถามแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview questions) แนวคำถามแบบเปิดกว้างในลักษณะคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระสามารถแสดงทัศนะได้หลากหลายในทุกแง่มุม จะเป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการกิจการโทรทัศน์ และคำถามตามการประเมิน CIPPI Model ได้แก่ บริบทหรือสถานะแวดล้อม (Context) ที่ส่งผลต่อการกำหนดบทบาทหน้าที่ของ กสทช. ในด้านกิจการโทรทัศน์ในปี 2565 ความพร้อมของวัตถุประสงค์/ทรัพยากร (Input) กระบวนการ (Process) ของ กสทช. ในการดำเนินงานด้านกิจการโทรทัศน์ ผลผลิต/ผลลัพธ์ (Product/Outcome) ผลประโยชน์/ผลกระทบจากการดำเนินงาน (Impact) ซึ่งการวิจัยเชิงคุณภาพนั้นจะต้องคำนึงถึงความถูกต้องตรงประเด็นภายใน (Internal validity) คือ ข้อมูลที่เก็บมาวิเคราะห์นั้น มีความถูกต้องตามความเป็นจริงของผู้ให้ข้อมูล และมีความเกี่ยวข้องสอดคล้องกับประเด็นที่ทำการศึกษา รวมถึงผลการวิเคราะห์ข้อสรุป และการตีความผลที่ได้จากการวิจัยจะต้องมีความถูกต้อง สมเหตุสมผลอยู่บนฐานข้อมูลเชิงประจักษ์และนักวิจัยสามารถอธิบายสิ่งเหล่านั้นได้ (Accountability) โดยผลการวิจัยนั้นจะต้องสามารถนำไปใช้อธิบายกลุ่มประชากรที่คล้ายกันในที่อื่นและเวลาอื่นได้ ที่เรียกว่า “สามัญการของผลการวิจัย” (Generalization of research findings) (ชาย โพธิ์ตา, 2550)

3.4.4 วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา และการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

คำถามที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพนั้น ประเด็นคำถามจะได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด และทฤษฎีด้านกิจการโทรทัศน์ การทบทวนกฎหมาย ประกาศ ระเบียบและ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับกิจการโทรทัศน์ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. การทบทวนยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 และนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2561 - 2580) การทบทวนแผนแม่บทกิจการโทรทัศน์ แนวคิด และทฤษฎีด้านการติดตามและประเมินผล และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากนั้นจึงนำคำถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิและนักวิชาการประเมินคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1) การวิจัยเชิงปริมาณ โดยการเก็บแบบสอบถาม

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาจะทำการตรวจสอบทั้งด้านความน่าเชื่อถือ (Validity) และ ความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนในเชิงเนื้อหาให้สอดคล้องกับประเด็นปัญหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัยจากผู้ทรงคุณวุฒิและนักวิชาการ จากนั้นทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามโดยการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทำการทดสอบ (Try-out) จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา โดยผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเป็นไปตามเกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ที่ Nunnally (1978) ได้เสนอไว้ว่าค่า α มากกว่าหรือเท่ากับ 0.7

2) การวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ และการประชุมกลุ่มย่อย

การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของประเด็นคำถามที่จะใช้ในการเก็บข้อมูล ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนในเชิงเนื้อหาให้สอดคล้องกับประเด็นปัญหาและวัตถุประสงค์จากผู้ทรงคุณวุฒิและนักวิชาการ รวมทั้งจะได้มีการทดลองนำคำถามในการสัมภาษณ์ไปทดลองสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่มีคุณลักษณะใกล้เคียงกับผู้ให้สัมภาษณ์ที่ต้องเก็บข้อมูล เพื่อจะได้ตรวจสอบความบกพร่องของคำถามจากนั้นจะทำการปรับปรุงคำถามก่อนที่จะนำไปใช้ในการดำเนินการกระบวนการสัมภาษณ์จริง เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลมีความถูกต้องสมบูรณ์

ซึ่งคำถามในการเก็บข้อมูลนั้น ก่อนที่จะนำไปใช้งาน ที่ปรึกษาจะนำคำถามเสนอต่อคณะกรรมการตรวจรับฯ ของสำนักงาน กสทช. เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินการเก็บข้อมูล

นอกจากนี้การเก็บข้อมูลจะดำเนินการให้ถูกต้องเหมาะสมตามหลักจริยธรรมการวิจัย จะไม่กระทำการใดที่เป็นการรบกวนชีวิตและการงานตามปกติของผู้ให้ข้อมูล หลีกเลี่ยงวิธีการที่จะก่อให้เกิดความเครียดหรือความวิตกกังวลแก่ผู้ให้ข้อมูล การจดบันทึกและการถอดเทปการสัมภาษณ์ จะทำการเก็บรักษาความลับและการเคารพในตัวผู้ให้ข้อมูล จะไม่แต่งเติมเสริมข้อมูลที่ไม่ได้มาจากผู้ให้ข้อมูล จะเผยแพร่เฉพาะข้อมูลที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือแล้วเท่านั้น

3.4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ดังนี้

1) การวิจัยเชิงปริมาณ โดยการเก็บแบบสอบถาม

วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่และค่าร้อยละ วิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริบทและสิ่งแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการดำเนินงาน

ของโครงการ ผลลัพธ์ที่ของโครงการ ผลกระทบเชิงบวก/เชิงลบของการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ ในปี 2565 โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย

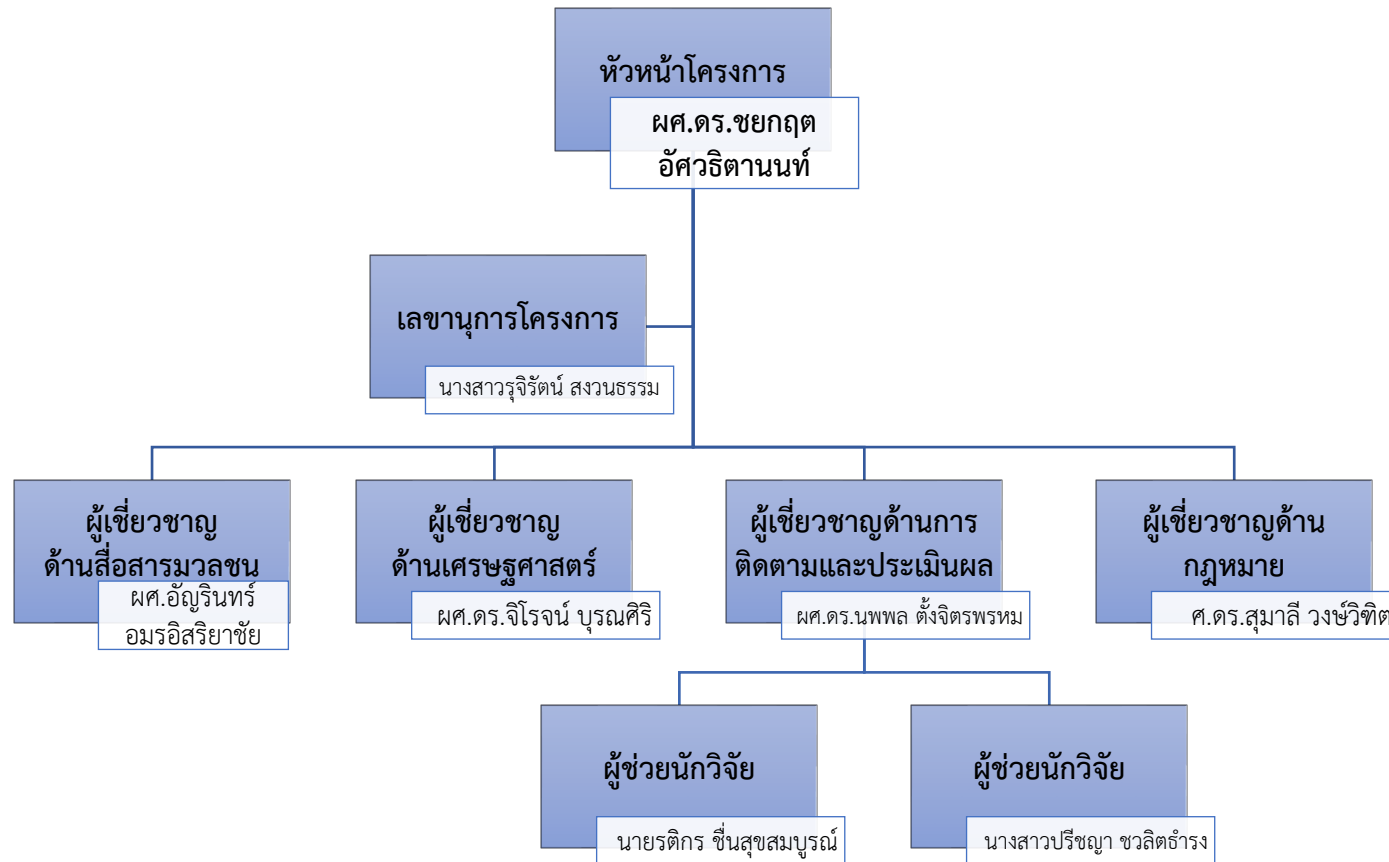
2) การวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ และการประชุมกลุ่มย่อย

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic analysis) ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน คือ (1) การทำความเข้าใจข้อมูล (2) การทำให้เกิดข้อมูลเบื้องต้น (3) การค้นหาแก่นสาระ (4) การตรวจสอบซ้ำแก่นสาระ (5) การระบุประเด็นสำคัญของแก่นสาระ (6) การจัดทำรายงาน

การวิเคราะห์แก่นสาระจากข้อมูลที่มีจะช่วยให้สามารถบริหารจัดการและอธิบายข้อมูลที่มีได้อย่างละเอียด (Braun & Clarke, 2006) โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลมาทำการถอดเทป (Transcribe) เพื่อทำการสังเคราะห์และแยกแยะความหมายออกมาตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย พิจารณาส่งที่เหมือน และแตกต่างกันของข้อมูล (Krueger, 1998) เพื่อจัดระบบข้อมูลและลดทอนข้อมูลที่ไม่จำเป็นออก (Data reduction) จากนั้นจึงทำการตีความ (Interpret) โดยพยายามดึงความหมายออกมาจากข้อมูลที่มีอยู่และหาความเชื่อมโยงของข้อมูลที่ปรากฏ (Ritchie and Spencer, 2002) การยืนยันผลการสัมภาษณ์จะแสดง การอ้างอิงคำพูดที่สำคัญของผู้ให้ข้อมูล (Quotation)

3.5 โครงสร้างของทีมที่ปรึกษาที่ดำเนินงาน

ที่ปรึกษาได้จัดหาบุคลากร ทั้งในส่วนของบุคลากรหลักและบุคลากรสนับสนุน ที่มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ตรงกับตำแหน่งงานที่กำหนด รวมทั้งมีคุณสมบัติสอดคล้อง หรือสูงกว่า ตามที่ TOR กำหนด เพื่อให้ได้มาซึ่งผู้ที่มีความรู้ความสามารถโดยตรงกับตำแหน่งและขอบเขตงานที่รับผิดชอบอย่างเหมาะสม อันจะส่งผลต่อผลลัพธ์ของงานที่มีคุณภาพ ทั้งนี้ สามารถสรุปการจัดวาง บุคลากรของที่ปรึกษา และโครงสร้างของทีมที่ปรึกษาที่ดำเนินงานได้ ดังนี้



แผนภูมิที่ 3.5-1 การจัดวางบุคลากรของที่ปรึกษา และโครงสร้างของทีมที่ปรึกษาที่ดำเนินงาน

3.6 รูปแบบการดำเนินการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ

การประชุมครั้งที่ 1 การประชุมระหว่างที่ปรึกษากับกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านกิจการโทรทัศน์ และ/หรือ กรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษา และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวนไม่น้อยกว่า 10 คน เพื่อทำความเข้าใจร่วมกันในรายละเอียดขั้นต้นก่อน การจัดทำกรอบแนวคิดในการศึกษา (Conceptual Framework) จะเป็นการประชุมที่สำนักงาน กสทช.

การประชุมครั้งที่ 2 การประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับทราบข้อมูล ข้อคิดเห็นที่เกี่ยวข้อง ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ เช่น ผู้ประกอบกิจการ องค์กรวิชาชีพ นักวิชาการ สมาคม/มูลนิธิ/องค์กรที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น รวมจำนวนไม่น้อยกว่า 30 คน โดยที่ปรึกษา เป็นผู้เชิญหน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมการประชุม รวมถึงจัดทำเอกสารประกอบการประชุม

การประชุมครั้งที่ 3 การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) จะมีผู้มีส่วนได้เสีย ทุกภูมิภาคเข้าร่วมประชุมอย่างน้อยภูมิภาคละ 150 คน ประกอบด้วย (1) ภาคกลาง (2) ภาคเหนือ (3) ภาคใต้ (4) ภาคตะวันออก และ (5) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยที่ปรึกษาเป็นผู้เชิญหน่วยงาน และบุคคลที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมการประชุม รวมถึงจัดทำเอกสารประกอบการประชุม

การจัดประชุมที่ปรึกษาจะนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับโครงการวิจัยเพื่อทำความเข้าใจและให้ข้อมูล ความรู้แก่ผู้เข้าประชุม ได้แก่ ความเป็นมาและความสำคัญของโครงการ วัตถุประสงค์ของโครงการ ข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม กฎหมาย ประกาศ ระเบียบและ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับกิจการ โทรทัศน์ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. จากนั้นเป็นการถามคำถามเพื่อการรับฟัง ความคิดเห็นจากผู้เข้าประชุมในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ ปี 2565

การจัดประชุมทุกครั้งที่ปรึกษาจะนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับโครงการวิจัยเพื่อทำความเข้าใจและให้ ข้อมูลความรู้แก่ผู้เข้าประชุม ได้แก่ ความเป็นมาและความสำคัญของโครงการ วัตถุประสงค์ของโครงการ ข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม กฎหมาย ประกาศ ระเบียบและ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับกิจการ โทรทัศน์ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. จากนั้นเป็นการถามคำถามเพื่อการรับฟัง ความคิดเห็นจากผู้เข้าประชุมในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ ปี 2565

สถานที่จัดประชุม

สำหรับการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะและการประชุมเฉพาะกลุ่ม จะทำการจัดประชุม ณ โรงแรมในจังหวัดที่ได้รับการคัดเลือก โดยห้องประชุมจะต้องมีขนาดเหมาะสม สามารถรองรับผู้เข้าร่วมประชุมไม่น้อยกว่าจำนวนผู้เข้าร่วมประชุมที่กำหนด และจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มจำนวน 1 มื้อให้เพียงพอสำหรับผู้เข้าร่วมประชุม รวมทั้งจัดหาเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและประสานงาน โดยค่าใช้จ่ายให้อ้างอิงจากอัตราค่าใช้จ่ายตามระเบียบ กสทช.

โดยสามารถสรุปแผนการจัดประชุม โครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ ประจำปี 2565 ได้ดังนี้

ตารางที่ 3.6-1 แผนการจัดประชุมโครงการฯ

ครั้งที่	การประชุม	จังหวัด	วันที่จัดการประชุม
1	การประชุมระหว่างที่ปรึกษากับกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านกิจการโทรทัศน์ และ/หรือ กรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษา และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	สำนักงาน กสทช. ห้องประชุมอาคาร ไอทาวเวอร์ ชั้น 5	12 กันยายน 2565
2	การประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อรับทราบข้อมูล ข้อคิดเห็นที่เกี่ยวข้องที่มีผลกระทบต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์	กรุงเทพ	18 ตุลาคม 2565
3	การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ภาคเหนือ	พะเยา	2 พฤศจิกายน 2565
4	การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ขอนแก่น	11 พฤศจิกายน 2565

ครั้งที่	การประชุม	จังหวัด	วันที่จัดการประชุม
5	การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็น สาธารณะ (Public Hearing) ภาคใต้	ปัตตานี	25 พฤศจิกายน 2565
6	การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็น สาธารณะ (Public Hearing) ภาคตะวันออก	จันทบุรี	7 ธันวาคม 2565
7	การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็น สาธารณะ (Public Hearing) ภาคกลาง	กรุงเทพ	19 ธันวาคม 2565

3.7 กรอบระยะเวลาการส่งมอบผลงาน (Deliverables)

ที่ปรึกษาจะดำเนินการส่งมอบงานเป็นรายงวด ประกอบด้วยสิ่งส่งมอบ และระยะเวลาการส่งมอบงาน ดังนี้

1) รายงานผลการศึกษาขั้นต้น (Inception Report) ครอบคลุมเนื้อหาตาม TOR จำนวน 10 เล่ม พร้อมอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ (.doc .pdf) บรรจุลงยูเอสบีแฟลชไดรฟ์ จำนวน 1 ชุด

2) รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงาน (Progress Report) ครอบคลุมเนื้อหาตาม TOR ข้อ 4.2 ถึง 4.4 จำนวน 10 เล่ม พร้อมอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ (.doc .pdf) บรรจุลงยูเอสบีแฟลชไดรฟ์ จำนวน 1 ชุด ประกอบด้วย

- (1) ผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
- (2) ผลการสำรวจข้อมูลที่เป็นข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้อง (จากแบบสอบถาม) ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ผลการประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) และผลการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing)
- (3) นำเสนอข้อเท็จจริงหรือข้อสังเกตจากการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล พร้อมทั้งความเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์
- (4) เรื่องอื่น ๆ ที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชน ทราบ

3) (ร่าง) รายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) จำนวน 10 ชุด ประกอบด้วย บทสรุปผู้บริหาร และรายละเอียดตามขอบเขตการดำเนินการทั้งหมด โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ และสรุปเป็นข้อเท็จจริง ข้อสังเกต และข้อเสนอแนะจากการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในด้านกิจการโทรทัศน์ พร้อมอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ (.doc .pdf) บรรจุลงยูเอสบี

แฟลชไดรฟ์ จำนวน 1 ชุด นำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษาและดำเนินการปรับปรุงตามความเห็นของคณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้อง ก่อนครบกำหนดการส่งมอบงานงวดสุดท้าย 30 วัน เมื่อผ่านความเห็นชอบแล้ว จึงจัดพิมพ์รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ต่อไป

4) รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) จำนวน 100 เล่ม พร้อมอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ (.doc .pdf) บรรจุลงยูเอสบีแฟลชไดรฟ์ จำนวน 1 ชุด โดยออกแบบรูปเล่มภาพประกอบให้น่าสนใจ และจัดพิมพ์ให้มีสีสันสวยงาม ปกเคลือบ PVC เนื้อด้านในใช้กระดาษถนอมสายตา ขนาดไม่ต่ำกว่า 75 แกรม และเข้าเล่มด้วยวิธีสันกาว

5) จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ในรูปแบบ E-book ซึ่งสามารถดาวน์โหลดได้ผ่านรหัสคิวอาร์ (QR Code)

บทที่ 4

**ศึกษา คำนวณ รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล ข้อเท็จจริงที่สามารถนำมาใช้
ในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงาน
ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์**

4.1 ข้อมูลการดำเนินการตามแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องกับ กสทช. แผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการประจำปี แผนงาน โครงการ กิจกรรม และผลการดำเนินงานต่างๆ ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

เนื่องจาก แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 – 2570) ได้มีการจัดทำขึ้นในปี 2565 ดังนั้นการดำเนินงานของ กสทช. ตามแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องกับ กสทช. แผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการประจำปี แผนงาน โครงการ กิจกรรมในปี 2565 นี้ จึงได้มีการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2561 – 2564) ซึ่งมีแผนงาน โครงการ และกิจกรรมการดำเนินการด้านกิจการโทรทัศน์ ดังตารางที่ 4.1-1

ตารางที่ 4.1-1 แผนปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. ปี 2565 ที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรทัศน์

ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	โครงการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต
ยุทธศาสตร์ที่ 2 ผลักดันการขับเคลื่อน แผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ใน ทิศทางที่สอดคล้อง กับการพัฒนา ประเทศ	เพื่อสนับสนุนและเป็น กลไกให้ กสทช. ในการ บริหารจัดการทรัพยากร สื่อสารของชาติอย่างมี ประสิทธิภาพ ส่งเสริมการ แข่งขันเสรีอย่างเป็นธรรม สนับสนุนเนื้อหารายการ ในเชิงสร้างสรรค์สังคม เพื่อเอื้อต่อการพัฒนา ประเทศผ่านการขับเคลื่อน แผนแม่บทที่เกี่ยวข้องให้ เกิดผลสัมฤทธิ์และมุ่งเน้น ให้สำนักงาน กสทช. เป็น องค์กรด้านการบริหาร คลื่นความถี่และกำกับดูแล กิจการฯ ที่ได้รับการ ยอมรับทั้งใน	โครงการพัฒนาระบบตรวจสอบและ กำกับดูแลการออกอากาศด้านกิจการ กระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์	ปส.	6,247,800.00	เพื่อพัฒนาระบบตรวจสอบและการ กำกับดูแลการออกอากาศด้านกิจการ กระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์และ รองรับการบริการและการกำกับดูแล เกี่ยวกับกิจการกระจายเสียงและกิจการ โทรทัศน์ที่มุ่งสู่ความเป็นดิจิทัล	สำนักงาน กสทช.และ หน่วยงานอื่น ๆ ที่ เกี่ยวข้องสามารถใช้ งานระบบการรับเรื่อง ร้องเรียนด้านกิจการ กระจายเสียงและ กิจการโทรทัศน์เพื่อ อำนวยความสะดวกใน การปฏิบัติงานอาจจะ ส่งผลให้การกำกับดูแล งานด้านกิจการ กระจายเสียงและ กิจการโทรทัศน์มีความ รวดเร็วตรวจสอบได้ และมีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้นอีกทั้งให้เกิด ประโยชน์สูงสุดกับ ประชาชน	ระบบการรับเรื่อง ร้องเรียนด้านกิจการ กระจายเสียงและกิจการ โทรทัศน์

ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	โครงการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต
	ระดับประเทศและระดับสากล	โครงการปรับปรุงศูนย์ถ่ายทอดสดและรายงานข่าวการแข่งขันกีฬาและกิจกรรมที่สำคัญของประเทศไทย	ปส.	38,049,200.00	เพื่อปรับปรุงศูนย์ถ่ายทอดสดและการรายงานข่าวการแข่งขันกีฬาและกิจกรรมที่สำคัญของประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางในการถ่ายทอดสดและการรายงานข่าวการแข่งขันกีฬาและกิจกรรมที่สำคัญของประเทศไทยได้อย่างสมบูรณ์และทันสมัยรองรับเทคโนโลยี 4k และเตรียมความพร้อมในการดำเนินการถ่ายทอดสดและรายงานข่าวการแข่งขันกีฬาเอเชียนเกมส์ 2022	ประชาชนได้รับชมการแข่งขันกีฬาและกิจกรรมที่สำคัญของประเทศไทยรวมทั้งรู้เท่าทันการพัฒนาด้านเทคโนโลยีใหม่ในกิจการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลและทดลองทดสอบการออกอากาศโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลด้วยเทคโนโลยี 4K	ศูนย์ถ่ายทอดสดและรายงานข่าวการแข่งขันกีฬาและกิจกรรมสำคัญของประเทศไทย
		โครงการต้นแบบพัฒนาศักยภาพบุคลากรในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์	ผส.	1,266,700.00	เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ให้มีมาตรฐานและคุณภาพในการประกอบวิชาชีพให้มีความเป็นกลางและมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม	บุคลากรในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์มีศักยภาพและมีคุณภาพในการประกอบวิชาชีพเพิ่มมากขึ้นทำให้ส่งผลต่อข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง	ปรับปรุงหลักสูตรการพัฒนาบุคลากรในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

การจ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ ประจำปี 2565

ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	โครงการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต
		โครงการพัฒนาระบบรองรับการเปลี่ยนผ่าน การอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์	ปส.	6,999,600.00	เพื่อพัฒนาระบบรองรับการเปลี่ยนผ่าน การอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์สำหรับรองรับกระบวนการเปลี่ยนผ่านไปสู่การอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้งานคลื่นความถี่ และประกอบกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์เพื่อรองรับการบริการด้านการอนุญาตและการกำกับดูแลเกี่ยวกับกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ที่มุ่งสู่ความเป็นดิจิทัล	สำนักงาน กสทช. และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องสามารถใช้งานระบบใหม่ให้สามารถทำงานร่วมกับระบบที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพและไม่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินการอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงของสำนักงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอันส่งผลให้การกำกับดูแลงานด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์มีความรวดเร็วตรวจสอบได้และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป	ระบบรองรับการเปลี่ยนผ่าน การอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์

การจ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ ประจำปี 2565

ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	โครงการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต
		โครงการศึกษาแนวทางในการพัฒนาหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์ไทยให้สอดคล้องกับระบบนิเวศของอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป	วส.	3,835,000.00	เพื่อศึกษาหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์ในปัจจุบันครอบคลุมทุกมิติที่สมควรปรับเปลี่ยนเพื่อให้ได้แนวทางการกำกับดูแลที่เหมาะสมและสอดคล้องกับระบบนิเวศของอุตสาหกรรมและการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดจนรวบรวมความคิดเห็นจากภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาพัฒนาแนวทางการกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์ไทย	สำนักงาน กสทช. มีการกำกับดูแลที่เหมาะสมสอดคล้องกับระบบนิเวศของอุตสาหกรรมและการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงไป	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหรือพัฒนาหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์ไทยให้สอดคล้องกับบริบทอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป
		โครงการจัดทำสื่อออนไลน์เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับสถาบันหลักของชาติภายใต้ข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ ระหว่างสำนักงาน กสทช. กับสำนักข่าวกรองแห่งชาติ ประจำปี 2565	ดท.	10,000,000.00	เพื่อเผยแพร่ข้อมูลสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับสถาบันหลักของชาติและสามารถนำไปใช้เพื่อศึกษาค้นคว้าอ้างอิงข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสม	ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ทั้งในและต่างประเทศเกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสถาบันหลักและปัจจัยของชาติรวมถึงตระหนักถึงภัยคุกคามเกี่ยวกับสถาบันดังกล่าวพร้อมมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาคความมั่นคงของสถาบันหลักของชาติร่วมกัน	ผลิตเนื้อหารายการและสร้างแนวคิดเพื่อเผยแพร่สื่อออนไลน์

ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	โครงการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต
ยุทธศาสตร์ที่ 3 เสริมสร้างความ เข้มแข็งด้านดิจิทัล เพื่อการพัฒนา ประเทศอย่างยั่งยืน	เพื่อสนับสนุนการพัฒนา กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และ กิจการโทรคมนาคมของ ประเทศให้เกิดความยั่งยืน ด้วยการยกระดับขีด ความสามารถด้านการวิจัย และพัฒนากิจการกระจาย เสียง กิจการโทรทัศน์และ กิจการโทรคมนาคมเพื่อ ประโยชน์สาธารณะ เพื่อ ลดช่องว่างของความ เหลื่อมล้ำในการเข้าถึงและ การใช้ประโยชน์จากดิจิทัล (Digital Divide) รวมทั้ง ส่งเสริมการวิจัยและ พัฒนานวัตกรรมดิจิทัล สร้างพื้นฐานความรู้ความ เข้าใจดิจิทัล (Digital Literacy) การใช้ประโยชน์ จากเทคโนโลยีและอุปกรณ์	งานการสนับสนุนงบประมาณแก่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพัฒนากิจการ กระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคมของประเทศให้เกิด ความยั่งยืน	อบ.	230,065,800.00	เพื่อสนับสนุนงบประมาณแก่หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม ของประเทศไทยให้เกิดความยั่งยืน	ส่งเสริมและสนับสนุน ให้เกิดความร่วมมือกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อการพัฒนากิจการ กระจายเสียงกิจการ โทรทัศน์และกิจการ โทรคมนาคมของ ประเทศให้เกิดความ ยั่งยืนและเป็นประโยชน์ ต่อสาธารณะ	แผนงานสนับสนุน งบประมาณแก่หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องเพื่อการพัฒนา กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และ กิจการโทรคมนาคมของ ประเทศให้เกิดความ ยั่งยืน
		งานการสร้างการรับรู้และความเข้าใจ ของสาธารณะภารกิจด้านกิจการ กระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และ กิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์ สาธารณะ	สบ.	104,273,700.00	เพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจของ สาธารณะในภารกิจด้านกิจการกระจาย เสียงกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะการดำเนิน กิจกรรมประชาสัมพันธ์สื่อสารการ เผยแพร่ข้อมูลการปฏิบัติงานของ กสทช. และสำนักงาน กสทช.รวมทั้งเสริมสร้าง ความเข้าใจอันดีและถูกต้องทั้งภายใน และภายนอกสำนักงาน กสทช.	ประชาชนผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้เสีย สามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารของ สำนักงาน กสทช. และเข้าใจในภารกิจ ต่าง ๆ และผลการ ปฏิบัติงานของ กสทช.และสำนักงาน กสทช.อย่างทั่วถึง และทันทั่วถึง	แผนงานประชาสัมพันธ์ ประจำปี 2565

การจ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ ประจำปี 2565

ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	โครงการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต
	การสื่อสารต่าง ๆ ให้ถูกวิธี สร้างความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ให้กับประชาชน ให้มีความเชื่อมั่นในการใช้บริการ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบทบาทภารกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงาน กสทช. เพื่อให้ไม่ประชาชนถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม ตลอดจน สร้างเครือข่ายความร่วมมือและการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายความร่วมมือต่าง ๆ ในการกำกับดูแลเพื่อปกป้องคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชน	โครงการพัฒนาระบบการตรวจสอบเนื้อหารายการและสิ่งผิดกฎหมายจากการออกอากาศทางโทรทัศน์ จำนวน 1 ระบบ *ยกเลิกดำเนินการ	นบ.	18,500,000.00	เพื่อพัฒนาระบบตรวจสอบเนื้อหา รายการและสิ่งผิดกฎหมายจากการออกอากาศทางโทรทัศน์	เพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบผู้ที่กระทำความผิดจากการโฆษณาเกินจริงโฆษณาเกินเวลาและเนื้อหาที่ละเมิดกฎหมายสู่การตรวจสอบเชิงรุกมากยิ่งขึ้น	ระบบการตรวจสอบเนื้อหารายการและสิ่งผิดกฎหมายจากการออกอากาศทางโทรทัศน์
		โครงการความร่วมมือการผลิตข่าวในพระราชสำนัก และการถ่ายทอดสดงานพระราชพิธี และรัฐพิธีสำหรับการให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์	ปส.	15,000,000.00	เพื่อให้ผู้รับอนุญาตหรือผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์เผยแพร่ข่าวในพระราชสำนัก โดยมีเนื้อหาและรูปแบบเดียวกันอย่างเหมาะสมและสอดคล้องตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม แห่งชาติเรื่องหลักเกณฑ์การจัดทำผังรายการสำหรับให้บริการกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2556	ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับพระราชกรณียกิจของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ สมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินี รวมถึงพระบรมวงศานุวงศ์ทุกพระองค์ ได้อย่างทั่วถึงโดยจัดให้มีหน่วยงานที่มีความเหมาะสมในการผลิตข่าวที่มีประสิทธิภาพ	ผลิตข่าวในพระราชสำนัก และการถ่ายทอดสดงานพระราชพิธี และรัฐพิธีสำหรับการให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์

ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	โครงการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต
		โครงการความร่วมมือการบริหารจัดการศูนย์ถ่ายทอดสด เพื่อดำเนินการถ่ายทอดสดและรายงานข่าวการแข่งขันกีฬาเอเชียนเกมส์ 2022	ปส.	17,500,000.00	เพื่อดำเนินการบริหารจัดการศูนย์ถ่ายทอดสดและรายงานข่าวการแข่งขันกีฬาและกิจกรรมที่สำคัญของประเทศ ไทยและการรายงานการแข่งขันกีฬาเอเชียนเกมส์ 2022 ในประเทศไทย	ประชาชนสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการแข่งขันกีฬาเอเชียนเกมส์ 2022 ได้อย่างทั่วถึง	ถ่ายทอดสดและรายงานการแข่งขันกีฬาเอเชียนเกมส์ 2022
		โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจและจัดเก็บข้อมูลตามพื้นที่ที่ยากต่อการเข้าถึงสัญญาณโทรทัศน์ภาคพื้นดินสำหรับการส่งเสริมบริการอย่างทั่วถึง	ชส.	10,000,000.00	เพื่อสำรวจข้อมูลและจัดเก็บข้อมูลตามพื้นที่ยากต่อการเข้าถึงสัญญาณโทรทัศน์ภาคพื้นดินรวมถึงศึกษาวิเคราะห์ข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการสัญญาณโทรทัศน์ในพื้นที่เป้าหมาย	ชุดข้อมูลพร้อมแนวทางการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ให้สามารถให้บริการด้านกิจการโทรทัศน์ภาคพื้นดินอย่างทั่วถึง 3300 ชุดตามพื้นที่เป้าหมาย	ผลสำรวจและข้อมูลการสำรวจตามพื้นที่ที่สัญญาณในพื้นที่เป้าหมาย
		โครงการศึกษาและพัฒนาบุคลากรสื่อด้าน “สื่อสังคมยุคใหม่กับการเคลื่อนไหวทางสังคมของประเทศไทย”	ชส.	4,796,000.00	เพื่อศึกษารูปแบบลักษณะและสื่อกลางของเครือข่ายทางสังคมที่มีการเคลื่อนไหวในสื่อสังคมยุคใหม่ในประเทศไทยและออกแบบเนื้อหาสื่อสังคมยุคใหม่กับการเคลื่อนไหวทางสังคมที่มีความเหมาะสมสำหรับการพัฒนาผู้ประกอบการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ที่อยู่ภายใต้ขอบเขตใบอนุญาตของสำนักงาน	ผู้ประกอบการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์รวมทั้งสื่อใหม่มีความรู้ความเข้าใจในบริบทของการเคลื่อนไหวทางสังคมรวมถึงเข้าใจและตระหนักถึงผลกระทบของสื่อสังคมยุคใหม่ที่อาจ	มีหลักสูตรการพัฒนาด้านสื่อสังคมยุคใหม่กับการเคลื่อนไหวทางสังคมที่มีความเหมาะสมสำหรับการพัฒนาผู้ประกอบการด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์เพื่อ

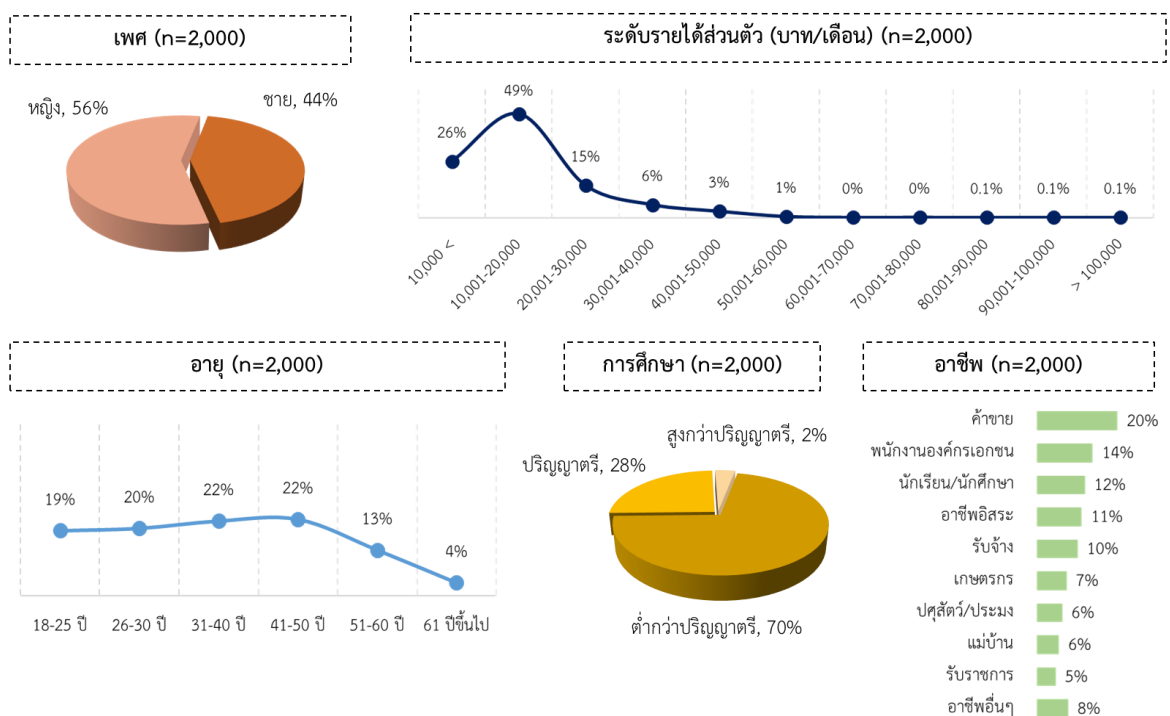
การจ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ ประจำปี 2565

ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	โครงการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต
					กสทช.และกลุ่มผู้ประกอบการสื่อใหม่ รวมถึงจัดทำหลักสูตรด้านสื่อสังคมยุคใหม่กับการเคลื่อนไหวทางสังคมเพื่อใช้ในการพัฒนาผู้ประกอบการกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์	ส่งผลกระทบต่อสังคมโดยรวม	นำไปพัฒนาบุคลากรกลุ่มเป้าหมายในปีต่อไป
		โครงการระบบตรวจสอบสิ่งผิดกฎหมายจากการออกอากาศทางวิทยุและโทรทัศน์ระดับภูมิภาค ระยะที่ 2	บส.	65,000,000.00	เพื่อเข้าระบบตรวจสอบสิ่งผิดกฎหมายจากการออกอากาศทางวิทยุและโทรทัศน์ระดับภูมิภาคเพิ่มเติม	ลดผลกระทบจากโฆษณาที่ผิดกฎหมายที่ได้มีการออกอากาศทางสถานีวิทยุหรือสถานีโทรทัศน์เพื่อป้องกันไม่ให้ประชาชนได้รับสื่อโฆษณาอันเป็นเท็จโฆษณาเกินจริง	ระบบตรวจสอบสิ่งผิดกฎหมายจากการออกอากาศทางวิทยุและโทรทัศน์ระดับภูมิภาค

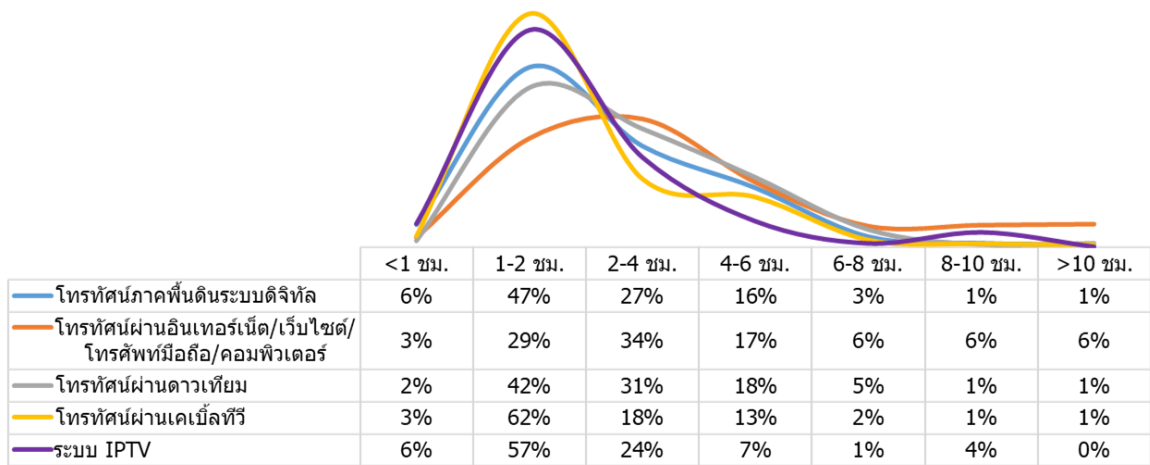
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจจากแบบสอบถาม

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ เป็นการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถามและการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า พื้นที่การเก็บข้อมูลได้แก่ กรุงเทพมหานครและภาคกลาง จำนวน 400 ตัวอย่าง ภาคเหนือ จำนวน 400 ตัวอย่าง ภาคใต้ จำนวน 400 ตัวอย่าง ภาคตะวันออก จำนวน 400 ตัวอย่าง และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 400 ตัวอย่าง รวมจำนวนทั้งสิ้น 2,000 ตัวอย่าง ซึ่งผลของการสำรวจสามารถแสดงได้ ดังนี้



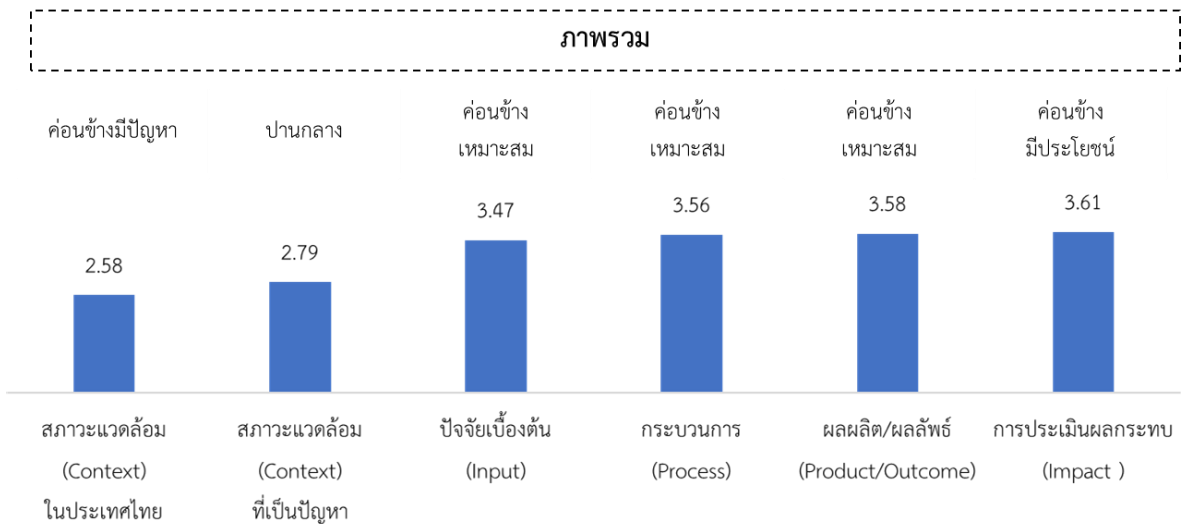
ในส่วนข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 44 มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี กับ 41-50 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 22 รองลงมา คือ 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 20 ตามด้วย 18-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 19 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 70 รองลงมา คือ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 28 ตามด้วย สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2 อาชีพส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างคือ ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 20 รองลงมา คือ พนักงานองค์กรเอกชน คิดเป็นร้อยละ 14 ตามด้วย นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 12 เมื่อสอบถามถึงรายได้ส่วนตัวต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 49 รองลงมา คือน้อยกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26 ตามด้วย 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15

ระยะเวลาการรับชมโทรทัศน์ (n=2,000)



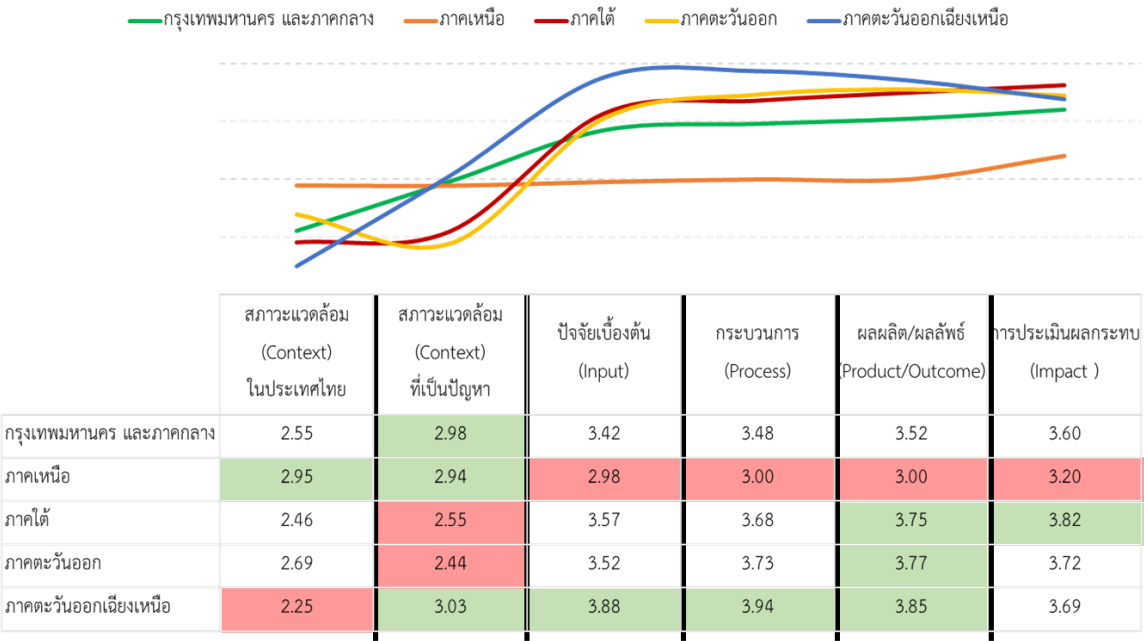
เมื่อสอบถามเกี่ยวกับระยะเวลาการรับชมโทรทัศน์ผ่านช่องทางต่าง ๆ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะรับชมโทรทัศน์ 1-4 ชั่วโมง โดยการรับชมโทรทัศน์ภาคพื้นดินระบบดิจิทัล โทรทัศน์ผ่านดาวเทียม โทรทัศน์ผ่านเคเบิลทีวี และระบบ IPTV จะมีการรับชม 1-2 ชั่วโมงมากที่สุด ในขณะที่รับชมโทรทัศน์ผ่านอินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์/โทรศัพท์มือถือ/คอมพิวเตอร์จะใช้เวลามากกว่า 2 ชั่วโมงขึ้นไป

ภาพรวมความคิดเห็นของประชาชนต่อกรณีสถานการณ์และปัญหาของโทรทัศน์ในประเทศไทย



ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านผลกระทบ (Impact) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 อยู่ในระดับค่อนข้างมีประโยชน์ รองลงมา คือ ด้านผลผลิต/ผลลัพธ์ (Product/Outcome) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 อยู่ในระดับค่อนข้างเหมาะสม ตามด้วยด้านกระบวนการ (Process) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56

อยู่ในระดับค่อนข้างเหมาะสม และด้านปัจจัยเบื้องต้น (Input) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 เมื่อสอบถามถึงสภาวะแวดล้อม (Context) ที่เป็นปัญหาของกิจการโทรทัศน์ในประเทศไทย พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 อยู่ในระดับค่อนข้างมีปัญหา



หมายเหตุ สีเขียว หมายถึง ค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่สีแดง หมายถึง ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอย่างมีนัยสำคัญ

สำหรับสภาวะแวดล้อม (Context) ที่เป็นปัญหา ค่าเฉลี่ยน้อย หมายถึง การพบปัญหามาก เมื่อพิจารณาแยกตามภาค พบว่า ในด้านสภาวะแวดล้อม (Context) ของโทรทัศน์ในประเทศไทย ที่ส่งผลต่อการรับชมรายการโทรทัศน์ กลุ่มตัวอย่างในภาคเหนือมีความคิดเห็นว่าสภาวะแวดล้อมของโทรทัศน์ในประเทศไทยอยู่ในระดับที่ปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95) ซึ่งมากกว่าภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.25)

ในด้านสภาวะแวดล้อม (Context) ที่เป็นปัญหาของกิจการโทรทัศน์ในประเทศไทย เมื่อพิจารณาแยกตามภาค พบว่า กลุ่มตัวอย่างในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03) กรุงเทพมหานคร และภาคกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98) ภาคเหนือ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94) มีความคิดเห็นด้วยว่าสภาวะแวดล้อมที่เป็นปัญหาของกิจการโทรทัศน์ในประเทศไทยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมากกว่าภาคใต้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55) กับภาคตะวันออก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44)

ในด้านปัจจัยเบื้องต้น (Input) หรือความเหมาะสมของทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานในกิจการโทรทัศน์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88) มีความเห็นว่าทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานของ กสทช. ค่อนข้างเหมาะสม มากกว่าภาคเหนือ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98)

ในด้านกระบวนการ (Process) ในการดำเนินงานกิจการโทรทัศน์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) มีความเห็นด้วยว่า กสทช. มีกระบวนการดำเนินงานที่ค่อนข้างเหมาะสม มากกว่าภาคเหนือ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00)

ในด้านผลผลิต/ผลลัพธ์ (Product/Outcome) เมื่อเปรียบเทียบผลผลิตที่เกิดขึ้นกับวัตถุประสงค์ของโครงการและความสามารถบรรลุตามเป้าหมายของกิจการโทรทัศน์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85) ภาคตะวันออก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77) และภาคใต้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75) มีความเห็นด้วยว่าผลผลิตที่เกิดขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ของโครงการและความสามารถบรรลุตามเป้าหมายของกิจการโทรทัศน์ค่อนข้างเหมาะสม มากกว่าภาคเหนือ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00)

ในด้านผลกระทบ (Impact) เชิงคุณค่าการดำเนินโครงการของ กสทช. ตามนโยบายที่สำคัญของกิจการโทรทัศน์ สามารถสร้างผลประโยชน์หรือผลกระทบอย่างไรต่อประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย พบว่า กลุ่มตัวอย่างในภาคใต้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82) มีความเห็นด้วยว่าสิ่งที่ กสทช. ทำนั้นสามารถสร้างผลกระทบเชิงคุณค่าที่สามารถสร้างผลประโยชน์หรือผลกระทบต่อประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย มากกว่าภาคเหนือ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20)

ความคิดเห็นต่อสภาวะแวดล้อม (Context) ที่ส่งผลต่อการรับชมรายการโทรทัศน์ จำแนกรายข้อ

ในการสรุปผลความคิดเห็นที่มีต่อสภาวะแวดล้อม (Context) ที่ส่งผลต่อการรับชมรายการโทรทัศน์ในประเทศไทย จะใช้การหาค่าเฉลี่ยทางสถิติ โดยมีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 โดย 1 หมายถึง มีปัญหามาก และ 5 หมายถึง ดีมาก ซึ่งสามารถกำหนดช่วงคะแนนและความหมายได้ ดังนี้

คะแนน	ความหมาย	ช่วงคะแนน	ความหมาย
1	มีปัญหามาก	1.00 – 1.80	มีปัญหามาก
2	ค่อนข้างมีปัญหา	1.81 – 2.60	ค่อนข้างมีปัญหา
3	ปานกลาง	2.61 – 3.40	ปานกลาง
4	ค่อนข้างดี	3.41 – 4.20	ค่อนข้างดี
5	ดีมาก	4.21 – 5.00	ดีมาก

โดยผลการคำนวณค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อสภาวะแวดล้อม (Context) ที่ส่งผลต่อการรับชมรายการโทรทัศน์ในประเทศไทย สามารถแสดงได้ ดังนี้

สภาวะแวดล้อม (Context) ของโทรทัศน์ในประเทศไทย	ภาพรวม	กรุงเทพมหานคร และภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาค ตะวันออก	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
การพัฒนาเทคโนโลยีทำให้ผู้ชมสามารถรับชมผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่	2.38	2.47	2.97	2.41	2.56	1.52
การพัฒนาเทคโนโลยีการออกอากาศโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลด้วย เทคโนโลยี 4K	2.46	2.51	2.97	2.45	2.70	1.67
สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส โควิด-19 ส่งผลต่อพฤติกรรมการรับชมรายการ โทรทัศน์	2.59	2.62	2.94	2.51	2.74	2.14
การชะลอตัวของสภาวะเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจของประเทศไทยที่กระทบต่อ รายได้ของประชาชน	2.67	2.47	2.87	2.25	2.75	3.03
การผลิตรายการที่มีเนื้อหาตรงตามความต้องการสอดคล้องกับพฤติกรรมการรับชม	2.54	2.51	2.99	2.45	2.72	2.02
การออกกฎหมายสื่อลามกเด็กที่จะช่วยปกป้องเยาวชนจากการถูกล่วงละเมิดทางเพศ	2.74	2.55	3.04	2.50	2.75	2.85
การส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคณพิการให้สามารถรับชมรายการโทรทัศน์	2.78	2.58	3.05	2.42	2.71	3.17
การจัดทำรายการอยู่ภายใต้บังคับของกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญาป้องกันการละเมิดลิขสิทธิ์	2.66	2.62	2.93	2.52	2.76	2.50
จริยธรรมและจรรยาบรรณของผู้ผลิตรายการโทรทัศน์และการรายงานข่าว	2.58	2.63	2.93	2.48	2.77	2.11
การผลิตเนื้อหารายการโทรทัศน์ที่เป็นประโยชน์กับประชาชนในช่วงอายุต่าง ๆ	2.52	2.58	2.89	2.49	2.79	1.87
การจัดผังรายการที่เหมาะสมกับช่วงเวลาในการรับชม	2.56	2.53	2.89	2.48	2.78	2.11
การตรวจสอบเนื้อหาโฆษณาที่ผิดกฎหมายไม่ให้ประชาชนได้รับสื่อโฆษณาที่มีข้อมูลอันเป็นเท็จ	2.45	2.55	2.88	2.53	2.31	1.98
ภาพรวมด้านสภาวะแวดล้อม (Context)	2.58	2.55	2.95	2.46	2.69	2.25

หมายเหตุ สีเขียว หมายถึง ค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่สีแดง หมายถึง ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอย่างมีนัยสำคัญ

โดยภาพรวมสภาวะแวดล้อม (Context) ที่ส่งผลต่อการรับชมรายการโทรทัศน์ในประเทศไทย ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคณพิการให้สามารถรับชมรายการโทรทัศน์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78 รองลงมา คือ การออกกฎหมายสื่อลามกเด็กที่จะช่วยปกป้องเยาวชนจากการถูกล่วงละเมิดทางเพศ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 ตามด้วยการชะลอตัวของสภาวะเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจของประเทศไทยที่กระทบต่อ รายได้ของประชาชน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 เมื่อเปรียบเทียบในแต่ละพื้นที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างในภาคเหนือมีความคิดเห็นว่สภาวะแวดล้อม (Context) ส่งผลต่อการรับชมรายการโทรทัศน์ในประเทศไทยน้อยกว่า (ค่าเฉลี่ยมากกว่า) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ความคิดเห็นต่อสภาวะแวดล้อม (Context) ที่เป็นปัญหาของกิจการโทรทัศน์ในประเทศไทย จำแนกรายข้อ

ในการสรุปผลความคิดเห็นที่มีต่อสภาวะแวดล้อม (Context) ที่เป็นปัญหาของกิจการโทรทัศน์ในประเทศไทย จะใช้การหาค่าเฉลี่ยทางสถิติ โดยมีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 โดย 1 หมายถึง ไม่มีปัญหาเลย และ 5 หมายถึง มีปัญหามาก ซึ่งสามารถกำหนดช่วงคะแนนและความหมายได้ ดังนี้

คะแนน	ความหมาย	ช่วงคะแนน	ความหมาย
1	ไม่มีปัญหาเลย	1.00 – 1.80	ไม่มีปัญหาเลย
2	ค่อนข้างไม่มีปัญหา	1.81 – 2.60	ค่อนข้างไม่มีปัญหา
3	ปานกลาง	2.61 – 3.40	ปานกลาง
4	ค่อนข้างมีปัญหา	3.41 – 4.20	ค่อนข้างมีปัญหา
5	มีปัญหามาก	4.21 – 5.00	มีปัญหามาก

โดยผลการคำนวณค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อสภาวะแวดล้อม (Context) ที่เป็นปัญหาของกิจการโทรทัศน์ในประเทศไทย สามารถแสดงได้ ดังนี้

สภาวะแวดล้อม (Context) ที่เป็นปัญหา ของกิจการโทรทัศน์ในประเทศไทย	ภาพรวม	กรุงเทพมหานคร และภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาค ตะวันออก	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ปัญหาเนื้อหาลามกอนาจาร กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมลอกเลียนแบบทางเพศ หรือเนื้อหาทางเพศ	2.89	2.95	3.07	2.64	2.23	3.55
ปัญหาการใช้ภาษา หรือมีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความรุนแรง	2.80	2.83	2.98	2.57	2.21	3.43
ปัญหาเนื้อหาที่ก่อให้เกิดการอคติการเลือกปฏิบัติละเมิดสิทธิมนุษยชน	2.69	2.83	2.94	2.56	2.24	2.91
ปัญหาเนื้อหาการโฆษณาหรือพฤติกรรมที่ขัดต่อศีลธรรมอันดีงาม	2.69	2.81	2.98	2.48	2.22	2.96
ปัญหาเนื้อหาการกล่าวอ้างสูงใจให้เชื่อว่าบุคคลใดบุคคลหนึ่งมีอำนาจพิเศษเหนือธรรมชาติ	2.81	2.96	2.97	2.55	2.33	3.26
ปัญหาเนื้อหาขั้วนำหรือให้ข้อมูลหรือแสดงออกเพื่อจูงใจหรือ สนับสนุนให้เกิดการพนัน	2.91	2.93	2.97	2.66	2.32	3.68
ปัญหาเนื้อหารายการยังไม่ส่งเสริมความรู้ทักษะการใช้ชีวิตและความสัมพันธ์ในครอบครัว	2.77	2.92	2.86	2.50	2.28	3.29
ปัญหาโฆษณาแฝงในรายการโทรทัศน์	2.85	2.92	2.86	2.44	2.29	3.75
ปัญหาอาศัยอำนาจทางการตลาดเพื่อบังคับให้ผู้บริโภคเลือกใช้อย่างไม่เป็นธรรม	2.91	2.88	3.08	2.77	2.29	3.55
การทำสัญญาที่ไม่เป็นธรรมกับผู้ให้บริการประเภทอสังหาริมทรัพย์ ค่าบริการรายเดือน	2.76	3.00	2.93	2.62	2.24	3.04
ปัญหาการบังคับให้ผู้บริโภคเลือกใช้บริการโทรทัศน์ของตนอย่างไม่เป็นธรรม	2.63	2.97	2.87	2.64	2.22	2.44
ปัญหาผู้พิการไม่สามารถเข้าถึงบริการโทรทัศน์ที่มีคุณภาพได้ตามปกติ	2.61	3.06	2.85	2.49	2.27	2.39
ปัญหาการกำหนดเงื่อนไขการเข้าถึงบริการที่เป็นการบังคับผู้บริโภคหรือสร้างภาระเกินสมควร	2.61	2.91	2.85	2.47	2.34	2.49
ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขในการให้บริการโทรทัศน์ตามสัญญา	2.65	2.99	2.95	2.54	2.34	2.41
การโฆษณาบริการหรือสินค้าเกินกว่าระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดทำให้รับชมรายการไม่ต่อเนื่อง	2.88	2.91	2.99	2.58	2.34	3.56
ปัญหาข้อความรบกวนการรับชมรายการ	2.91	2.99	2.99	2.55	2.40	3.61
ปัญหาการออกอากาศรายการหรือการโฆษณาโดยเพิ่มเสียงดัง	2.69	3.00	3.01	2.45	2.39	2.63
ปัญหาการเชิญชวนให้ผู้บริโภคส่งข้อความ (SMS) หรือเน้นย้ำโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร	3.00	3.05	3.15	2.65	2.47	3.66
ปัญหาภาพและเสียงที่ยังไม่มีความคมชัด	2.85	3.03	3.00	2.44	2.47	3.33
ปัญหาการรับชมได้ไม่ต่อเนื่องมีคลื่นสัญญาณแทรกหรือรับชมไม่ได้จากสภาพอากาศแปรปรวน	2.79	3.01	2.92	2.52	2.48	3.04
ปัญหาสัญญาณโทรทัศน์ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่	2.73	3.10	2.93	2.48	2.48	2.69
ปัญหาการจัดผังรายการโทรทัศน์ที่ไม่เหมาะสมตามช่วงเวลาการรับชมของเด็กเยาวชนและครอบครัว	2.83	3.03	2.96	2.60	2.46	3.12
ปัญหาจำนวนช่องโทรทัศน์ไม่เพียงพอต่อความต้องการรับชม	2.73	3.05	2.87	2.56	2.52	2.68
ปัญหาการถูกระงับสัญญาณโดยไม่มียอดหมายแจ้งเหตุก่อนล่วงหน้า	2.78	3.03	2.85	2.47	3.08	2.48
ปัญหาไม่สามารถเช็คค่าบริการที่ผ่านมาได้เนื่องจากระบบของบริษัทผู้ให้บริการขัดข้อง	2.84	3.11	2.87	2.51	3.33	2.38
ปัญหาจากการไม่ทราบถึงช่องทางการร้องเรียน	2.88	3.18	2.86	2.63	3.28	2.46
ภาพรวมด้านสภาวะแวดล้อม (Context) ที่เป็นปัญหา	2.79	2.98	2.94	2.55	2.44	3.03

หมายเหตุ สีเขียว หมายถึง ค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่สีแดง หมายถึง ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอย่างมีนัยสำคัญ

โดยภาพรวมสภาวะแวดล้อม (Context) ที่เป็นปัญหาของกิจการโทรทัศน์ในประเทศไทยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (เป็นปัญหามากที่สุด) คือ ปัญหาการเชิญชวนให้ผู้บริโภคส่งข้อความ (SMS) หรือเน้นย้ำโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 รองลงมา คือ ปัญหาเนื้อหาขั้วนำหรือให้ข้อมูลหรือ

แสดงออกเพื่อจูงใจหรือ สนับสนุนให้เกิดการพนัน ปัญหาอาศัยอำนาจทางการตลาดเพื่อบังคับให้ผู้บริโภคเลือกใช้ อย่างไม่เป็นธรรม และปัญหาข้อความรบกวนการรับชมรายการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 ตามด้วยปัญหาจากการไม่ทราบถึงช่องทางการร้องเรียน กับการโฆษณาบริการหรือสินค้าเกินกว่าระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดทำให้รับชมรายการไม่ต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 เมื่อเปรียบเทียบในแต่ละพื้นที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างในกรุงเทพมหานคร และภาคกลาง ภาคเหนือ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีปัญหาเกี่ยวกับกิจการโทรทัศน์ในประเทศไทยมากกว่าภาคใต้กับภาคตะวันออก

ปัจจัยเบื้องต้น (Input) การประเมินความเหมาะสมของทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานในกิจการโทรทัศน์ จำแนกรายข้อ

ในการสรุปผลความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยเบื้องต้น (Input) หรือความเหมาะสมของทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานในกิจการโทรทัศน์ จะใช้การหาค่าเฉลี่ยทางสถิติ โดยมีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 โดย 1 หมายถึง ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง และ 5 หมายถึง เหมาะสมที่สุด ซึ่งสามารถกำหนดช่วงคะแนนและความหมายได้ ดังนี้

คะแนน	ความหมาย	ช่วงคะแนน	ความหมาย
1	ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง	1.00 – 1.80	ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง
2	ควรปรับปรุง	1.81 – 2.60	ควรปรับปรุง
3	เหมาะสมปานกลาง	2.61 – 3.40	เหมาะสมปานกลาง
4	ค่อนข้างเหมาะสม	3.41 – 4.20	ค่อนข้างเหมาะสม
5	เหมาะสมที่สุด	4.21 – 5.00	เหมาะสมที่สุด

โดยผลการคำนวณค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยเบื้องต้น (Input) หรือความเหมาะสมของทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานในกิจการโทรทัศน์ สามารถแสดงได้ ดังนี้

ปัจจัยเบื้องต้น (Input)	ภาพรวม	กรุงเทพมหานคร และภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาค ตะวันออก	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
การชี้แจงวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานของ กสทช. ที่ประชาชนควรรับทราบ	3.37	3.34	2.91	3.37	3.34	3.89
ความสอดคล้องกันระหว่างปัญหาของประชาชนกับดำเนินงานของ กสทช.	3.37	3.34	2.93	3.47	3.34	3.76
การให้ความสำคัญกับการพัฒนาเพื่อให้ประชาชนได้รับชมรายการที่มีคุณภาพมากขึ้น	3.46	3.42	3.00	3.59	3.44	3.84
การให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลด้านเนื้อหารายการโทรทัศน์	3.51	3.45	3.00	3.70	3.55	3.84
การให้ความสำคัญกับการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรทัศน์	3.50	3.47	3.00	3.65	3.57	3.79
การให้ความสำคัญกับสิทธิในการใช้บริการในกิจการโทรทัศน์ได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม	3.55	3.45	2.97	3.59	3.63	4.13
การให้ความสำคัญกับการให้บริการและการกำกับดูแลที่มุ่งสู่ความเป็นดิจิทัล	3.55	3.45	3.00	3.64	3.65	4.04
การวางแผนพัฒนาบุคลากรเพิ่มทักษะอื่น ๆ ที่จำเป็นในการบริการประชาชนและต่อต้านการทุจริต	3.49	3.45	2.99	3.57	3.68	3.78
ภาพรวมด้านปัจจัยเบื้องต้น (Input)	3.47	3.42	2.98	3.57	3.52	3.88

หมายเหตุ สีเขียว หมายถึง ค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่สีแดง หมายถึง ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอย่างมีนัยสำคัญ

โดยภาพรวมการจัดสรรทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานในกิจการโทรทัศน์เหมาะสมมากที่สุด คือ การให้ความสำคัญกับสิทธิในการใช้บริการในกิจการโทรทัศน์ได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม กับการให้ความสำคัญกับการให้บริการและการกำกับดูแลที่มุ่งสู่ความเป็นดิจิทัล ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 รองลงมา คือ การให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลด้านเนื้อหารายการโทรทัศน์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ตามด้วยการให้ความสำคัญกับการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรทัศน์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 เมื่อเปรียบเทียบในแต่ละพื้นที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความคิดเห็นว่าการจัดสรรทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานในกิจการโทรทัศน์เหมาะสมมากกว่าภาคเหนือ

กระบวนการ (Process) ในการดำเนินงานกิจการโทรทัศน์ จำแนกรายข้อ

ในการสรุปผลความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนการ (Process) ในการดำเนินงานกิจการโทรทัศน์ จะใช้การหาค่าเฉลี่ยทางสถิติ โดยมีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 โดย 1 หมายถึง ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง และ 5 หมายถึง เหมาะสมที่สุด ซึ่งสามารถกำหนดช่วงคะแนนและความหมายได้ ดังนี้

คะแนน	ความหมาย	ช่วงคะแนน	ความหมาย
1	ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง	1.00 – 1.80	ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง
2	ควรปรับปรุง	1.81 – 2.60	ควรปรับปรุง
3	เหมาะสมปานกลาง	2.61 – 3.40	เหมาะสมปานกลาง
4	ค่อนข้างเหมาะสม	3.41 – 4.20	ค่อนข้างเหมาะสม
5	เหมาะสมที่สุด	4.21 – 5.00	เหมาะสมที่สุด

โดยผลการคำนวณค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนการ (Process) ในการดำเนินงานกิจการโทรทัศน์ สามารถแสดงได้ ดังนี้

กระบวนการ (Process)	ภาพรวม	กรุงเทพมหานคร และภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาค ตะวันออก	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
เพิ่มความสามารถในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้	3.53	3.42	2.87	3.60	3.76	3.98
สื่อสารเชิงรุกเพื่อเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับ การกิจของ กสทช. เพื่อสร้างความเชื่อมั่น	3.54	3.41	2.97	3.72	3.71	3.87
การส่งเสริมการพัฒนาความรู้เท่าทันสื่อของประชาชนเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคที่เข้มแข็ง	3.53	3.44	3.05	3.67	3.67	3.82
การปรับปรุงกฎให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีของอุตสาหกรรมโทรทัศน์	3.55	3.49	3.05	3.66	3.61	3.97
การส่งเสริมให้เกิดการประกอบกิจการโทรทัศน์เพื่อเพิ่มทางเลือกในการบริการแก่ประชาชน	3.59	3.48	3.03	3.68	3.77	3.98
การจัดทำแนวทางกำกับดูแลเนื้อหาและติดตามประเมินผลดูแลเนื้อหาที่มีประสิทธิภาพ	3.60	3.55	3.00	3.72	3.79	3.95
การสนับสนุนและร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ผลิตเนื้อหาที่มีคุณภาพสร้างสรรค์	3.61	3.56	3.03	3.73	3.79	3.97
ภาพรวมด้านกระบวนการ (Process)	3.56	3.48	3.00	3.68	3.73	3.94

หมายเหตุ สีเขียว หมายถึง ค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่สีแดง หมายถึง ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอย่างมีนัยสำคัญ

โดยภาพรวมกระบวนการ (Process) ในการดำเนินงานกิจการโทรทัศน์ที่เหมาะสมมากที่สุด คือ การสนับสนุนและร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ผลิตเนื้อหาที่มีคุณภาพสร้างสรรค์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 รองลงมา คือ การจัดทำแนวทางกำกับดูแลเนื้อหาและติดตามประเมินผลดูแลเนื้อหาที่มีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ตามด้วยการส่งเสริมให้เกิดการประกอบกิจการโทรทัศน์เพื่อเพิ่มทางเลือกในการบริการแก่ประชาชน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 เมื่อเปรียบเทียบกับแต่ละพื้นที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความคิดเห็นว่ากระบวนการ (Process) ในการดำเนินงานกิจการโทรทัศน์มีความเหมาะสมมากกว่าภาคเหนือ

ผลผลิต/ผลลัพธ์ (Product/Outcome) เมื่อเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ของโครงการและความสามารถบรรลุตามเป้าหมายของกิจการโทรทัศน์ จำแนกรายข้อ

ในการสรุปผลความคิดเห็นที่มีต่อผลผลิต/ผลลัพธ์ (Product/Outcome) เมื่อเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ของโครงการและความสามารถบรรลุตามเป้าหมายของกิจการโทรทัศน์ จะใช้การหาค่าเฉลี่ยทางสถิติ โดยมีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 โดย 1 หมายถึง บรรลุเป้าหมายน้อยที่สุด และ 5 หมายถึง บรรลุเป้าหมายมากที่สุด ซึ่งสามารถกำหนดช่วงคะแนนและความหมายได้ ดังนี้

คะแนน	ความหมาย	ช่วงคะแนน	ความหมาย
1	ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง	1.00 – 1.80	ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง
2	ควรปรับปรุง	1.81 – 2.60	ควรปรับปรุง
3	เหมาะสมปานกลาง	2.61 – 3.40	เหมาะสมปานกลาง
4	ค่อนข้างเหมาะสม	3.41 – 4.20	ค่อนข้างเหมาะสม
5	เหมาะสมที่สุด	4.21 – 5.00	เหมาะสมที่สุด

โดยผลการคำนวณค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อผลผลิต/ผลลัพธ์ (Product/Outcome) เมื่อเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ของโครงการและความสามารถบรรลุตามเป้าหมายของกิจการโทรทัศน์สามารถแสดงได้ ดังนี้

การจ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ ประจำปี 2565

ผลผลิต/ผลลัพธ์ (Product/Outcome)	ภาพรวม	กรุงเทพมหานคร และภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาค ตะวันออก	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
การอนุญาตให้บริการโทรทัศน์สาธารณะสำหรับภูมิภาคเพื่อให้บริการประชาชน	3.58	3.51	2.98	3.65	3.81	3.97
การสื่อสารให้สาธารณะทราบถึงการทดลองทดสอบการออกอากาศโทรทัศน์ด้วยเทคโนโลยี 4K	3.59	3.58	2.95	3.77	3.76	3.87
มีกฎระเบียบที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงไป	3.53	3.50	2.93	3.59	3.78	3.88
มีการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เอื้อต่ออุตสาหกรรมสื่อโทรทัศน์ที่เปลี่ยนแปลงไป	3.61	3.53	2.98	3.71	3.90	3.92
การลดลงของการกระทำความผิดด้านกิจการโทรทัศน์โดยการกำหนดมาตรการที่เคร่งครัด	3.57	3.50	3.10	3.66	3.76	3.84
การเพิ่มขึ้นของผู้ประกอบกิจการโทรทัศน์ที่ได้มาตรฐานโดยการอบรมให้กับผู้ประกอบการ	3.57	3.53	3.03	3.69	3.71	3.88
มีระบบในการดูแลด้านเนื้อหารายการโทรทัศน์การผลักดันส่งเสริมเนื้อหารายการที่มีคุณภาพ	3.61	3.52	3.02	3.78	3.78	3.94
มีความร่วมมือกับหน่วยงานที่มีอำนาจตามกฎหมายเกี่ยวกับการนำรายการเผยแพร่สู่สาธารณะ	3.61	3.51	3.01	3.71	3.80	4.04
การผิดสัญญาการให้บริการมีจำนวนลดลงด้วยมาตรการที่เคร่งครัดในการกำกับดูแล	3.64	3.51	3.07	3.70	3.77	4.13
ระยะเวลาแก้ปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียนรวดเร็วขึ้นเป็นไปตามกำหนดเวลา	3.53	3.53	3.04	3.71	3.68	3.69
มีช่องทางการร้องเรียนและติดตามความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนเพิ่มขึ้น	3.56	3.47	3.00	3.87	3.73	3.74
ดำเนินการเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการเข้าถึงการบริการสำหรับประชาชนทุกกลุ่ม	3.59	3.47	3.00	3.77	3.86	3.86
มีบริการการเข้าถึงสำหรับผู้พิการตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. ประกาศกำหนด	3.63	3.52	2.97	3.90	3.83	3.97
การสนับสนุนเสรีภาพของสื่อในการแสดงความคิดเห็น ครอบคลุมที่ไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น	3.53	3.54	2.97	3.73	3.73	3.69
การพัฒนาระบบการอนุญาตบน พื้นฐานของการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้ระบบได้มาตรฐาน	3.56	3.54	2.94	3.82	3.78	3.72
มีฐานข้อมูลกลางที่พร้อมเข้าถึงในรูปแบบออนไลน์เพื่อใช้ประโยชน์ในการดูแลร่วมกัน	3.53	3.53	3.00	3.84	3.73	3.56
มีระบบฐานข้อมูลกลางต้องมียกประกอบตามมาตรฐาน ความถูกต้อง ความปลอดภัย ง่ายต่อการใช้งาน	3.58	3.54	3.02	3.85	3.72	3.77
บุคลากรสามารถปฏิบัติงานภายใต้ระบบการให้บริการที่มุ่งสู่ความเป็นดิจิทัลได้ตามเป้าหมาย	3.61	3.56	2.99	3.81	3.80	3.90
ภาพรวมด้านผลผลิต/ผลลัพธ์ (Product/Outcome)	3.58	3.52	3.00	3.75	3.77	3.85

หมายเหตุ สีเขียว หมายถึง ค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่สีแดง หมายถึง ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอย่างมีนัยสำคัญ

โดยภาพรวมผลผลิต/ผลลัพธ์ (Product/Outcome) เมื่อเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ของโครงการและความสามารถบรรลุตามเป้าหมายของกิจการโทรทัศน์ที่เหมาะสมมากที่สุด คือ การผิดสัญญาการให้บริการมีจำนวนลดลงด้วยมาตรการที่เคร่งครัดในการกำกับดูแล ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 รองลงมา คือ มีบริการการเข้าถึงสำหรับผู้พิการตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. ประกาศกำหนด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ตามด้วยมีการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เอื้อต่ออุตสาหกรรมสื่อโทรทัศน์ที่เปลี่ยนแปลงไป มีความร่วมมือ

กับหน่วยงานที่มีอำนาจตามกฎหมายเกี่ยวกับการนำรายการเผยแพร่สู่สาธารณะ และบุคลากรสามารถปฏิบัติงานภายใต้ระบบการให้บริการที่มุ่งสู่ความเป็นดิจิทัลได้ตามเป้าหมาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 เมื่อเปรียบเทียบในแต่ละพื้นที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคตะวันออก และภาคใต้ มีความพึงพอใจต่อผลผลิต/ผลลัพธ์ (Product/Outcome) เมื่อเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ของโครงการและความสามารถบรรลุตามเป้าหมายของกิจการโทรทัศน์มากกว่าภาคเหนือ

การประเมินผลกระทบ (Impact) เชิงคุณค่าของการดำเนินโครงการของ กสทช. ตามนโยบายที่สำคัญของกิจการโทรทัศน์สามารถสร้างผลประโยชน์หรือผลกระทบต่อประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียจำแนกรายข้อ

ในการสรุปผลความคิดเห็นที่มีต่อผลกระทบ (Impact) เชิงคุณค่าของการดำเนินโครงการของ กสทช. ตามนโยบายที่สำคัญของกิจการโทรทัศน์ สามารถสร้างผลประโยชน์หรือผลกระทบต่อประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย จำแนกรายข้อ จะใช้การหาค่าเฉลี่ยทางสถิติ โดยมีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 โดย 1 หมายถึง ไม่มีประโยชน์เลย และ 5 หมายถึง มีประโยชน์ที่สุด ซึ่งสามารถกำหนดช่วงคะแนนและความหมายได้ ดังนี้

คะแนน	ความหมาย	ช่วงคะแนน	ความหมาย
1	ไม่มีประโยชน์เลย	1.00 – 1.80	ไม่มีประโยชน์เลย
2	ค่อนข้างไม่มีประโยชน์	1.81 – 2.60	ค่อนข้างไม่มีประโยชน์
3	มีประโยชน์ปานกลาง	2.61 – 3.40	มีประโยชน์ปานกลาง
4	ค่อนข้างมีประโยชน์	3.41 – 4.20	ค่อนข้างมีประโยชน์
5	มีประโยชน์ที่สุด	4.21 – 5.00	มีประโยชน์ที่สุด

โดยผลการคำนวณค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อผลกระทบ (Impact) เชิงคุณค่าของการดำเนินโครงการของ กสทช. ตามนโยบายที่สำคัญของกิจการโทรทัศน์สามารถสร้างผลประโยชน์หรือผลกระทบต่อประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย จำแนกรายข้อสามารถแสดงได้ ดังนี้

การประเมินผลกระทบ (Impact)	ภาพรวม	กรุงเทพมหานคร และภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาค ตะวันออก	ภาคตะวันออกเฉียง เหนือ
การตรวจสอบสิ่งผิดกฎหมายจากการออกอากาศทางวิทยุและโทรทัศน์ ระดับ ภูมิภาค	3.68	3.64	3.24	3.83	3.77	3.94
การสนับสนุนศูนย์ถ่ายทอดสดและรายงานข่าวการแข่งขันกีฬาและ กิจกรรมที่สำคัญของประเทศไทย	3.63	3.70	3.24	3.90	3.72	3.61
การพัฒนาหลักเกณฑ์ในการกำกับกิจการโทรทัศน์ให้สอดคล้องกับ อุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป	3.61	3.69	3.22	3.80	3.61	3.72
การร่วมมือ/สนับสนุนการจัดการศูนย์ถ่ายทอดสดกิจกรรมสำคัญและ รายงานการแข่งขันกีฬา	3.63	3.71	3.20	3.86	3.66	3.73
การผลิตข่าวในพระราชสำนัก และงานพระราชพิธีสำหรับการให้บริการ กระจายเสียงหรือโทรทัศน์	3.47	3.24	3.04	3.93	3.75	3.39
การเข้าถึงสื่อสัญญาณโทรทัศน์ภาคพื้นดินและการบริการอย่างทั่ว	3.61	3.61	3.26	3.70	3.77	3.74
การพัฒนาระบบรองรับการเปลี่ยนผ่านการอนุญาตประกอบกิจการ โทรทัศน์	3.60	3.62	3.20	3.71	3.78	3.72
ภาพรวมด้านการประเมินผลกระทบ (Impact)	3.61	3.60	3.20	3.82	3.72	3.69

หมายเหตุ สีเขียว หมายถึง ค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่สีแดง หมายถึง ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอย่างมีนัยสำคัญ

โดยภาพรวมผลกระทบ (Impact) เชิงคุณค่าของการดำเนินโครงการของ กสทช. ตามนโยบายที่สำคัญของกิจการโทรทัศน์ สามารถสร้างผลประโยชน์หรือผลกระทบต่อประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียมากที่สุด คือ การตรวจสอบสิ่งผิดกฎหมายจากการออกอากาศทางวิทยุและโทรทัศน์ระดับ ภูมิภาค ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 รองลงมา คือ การสนับสนุนศูนย์ถ่ายทอดสดและรายงานข่าวการแข่งขันกีฬาและกิจกรรมที่สำคัญของประเทศไทย กับการร่วมมือ/สนับสนุนการจัดการศูนย์ถ่ายทอดสดกิจกรรมสำคัญและรายงานการแข่งขันกีฬา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ตามด้วยการพัฒนาหลักเกณฑ์ในการกำกับกิจการโทรทัศน์ให้สอดคล้องกับอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 เมื่อเปรียบเทียบในแต่ละพื้นที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างในภาคใต้ มีความเห็นว่าผลกระทบ (Impact) เชิงคุณค่าของการดำเนินโครงการของ กสทช. ตามนโยบายที่สำคัญของกิจการโทรทัศน์ สามารถสร้างผลประโยชน์หรือผลกระทบต่อประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียได้มากกว่าภาคเหนือ

ประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

ในการสรุปความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ กสทช. และเลขาธิการ กสทช. จะใช้การหาค่าเฉลี่ยทางสถิติ โดยมีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 โดย 1 หมายถึง ดำเนินการได้น้อยมาก และ 5 หมายถึง ดำเนินการได้ดีมาก ซึ่งสามารถกำหนดช่วงคะแนนและความหมายได้ ดังนี้

คะแนน	ความหมาย	ช่วงคะแนน	ความหมาย
1	ดำเนินการได้น้อยมาก	1.00 – 1.80	ดำเนินการได้น้อยมาก
2	ดำเนินการได้น้อย	1.81 – 2.60	ดำเนินการได้น้อย
3	ดำเนินการได้ปานกลาง	2.61 – 3.40	ดำเนินการได้ปานกลาง
4	ดำเนินการได้ดี	3.41 – 4.20	ดำเนินการได้ดี
5	ดำเนินการได้ดีมาก	4.21 – 5.00	ดำเนินการได้ดีมาก

โดยผลการคำนวณค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ กสทช. และ
เลขาธิการ กสทช. จำแนกรายข้อสามารถแสดงได้ ดังนี้

ประเด็นการประเมิน	ภาพรวม	กรุงเทพมหานคร และภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาค ตะวันออก	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ประสิทธิภาพ (Efficiency) ใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด ลดขั้นตอน และระยะเวลาเพื่อความสะดวกแก่ประชาชน	3.57	3.52	3.02	3.66	3.82	3.86
ประสิทธิผล (Effectiveness) ตอบสนองความต้องการของประชาชน ปฏิบัติ หน้าที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์	3.58	3.52	3.00	3.75	3.84	3.83
การตอบสนอง (Responsiveness) ให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ ดำเนินการแล้ว เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	3.52	3.50	3.07	3.72	3.50	3.82
การรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) สามารถ ชี้แจงได้ สามารถแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาได้	3.51	3.52	3.00	3.77	3.54	3.72
เปิดเผย/โปร่งใส (Transparency) มีความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา เปิดเผย ข้อมูลข่าวสารที่เป็น	3.53	3.49	2.99	3.81	3.59	3.79
หลักนิติธรรม (Rule of Law) ปฏิบัติงานตามกฎหมาย ข้อบังคับอย่าง เคร่งครัดเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ	3.46	3.54	3.00	3.74	3.49	3.55
ความเสมอภาค (Equity) ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยก	3.50	3.43	2.92	3.73	3.47	3.96
การมีส่วนร่วม (Participation/Consensus Oriented) รับฟังความ คิดเห็นของ ประชาชน ให้มีส่วนร่วมในการรับรู้	3.48	3.48	2.97	3.73	3.59	3.64
การกระจายอำนาจ (Decentralization) มีการกระจายความ รับผิดชอบให้แก่ผู้ปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม	3.54	3.49	3.00	3.73	3.64	3.82
คุณธรรม/จริยธรรม (Morality/Ethics) มีจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อ การ ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีศีลธรรม คุณธรรม	3.61	3.56	2.98	3.74	3.67	4.10
ภาพรวมความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงาน	3.53	3.50	2.99	3.74	3.61	3.81

หมายเหตุ สีเขียว หมายถึง ค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่สีแดง หมายถึง ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอย่างมีนัยสำคัญ

โดยภาพรวมผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านที่มีค่าเฉลี่ย
มากที่สุด คือ คุณธรรม/จริยธรรม (Morality/Ethics) มีจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อในการ ปฏิบัติหน้าที่อย่าง
มีศีลธรรม คุณธรรม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 รองลงมา คือ ประสิทธิผล (Effectiveness) ตอบสนองความ
ต้องการของประชาชน ปฏิบัติ หน้าที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ตามด้วยประสิทธิภาพ
(Efficiency) ใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด ลดขั้นตอน และระยะเวลาเพื่อความสะดวกแก่ประชาชน

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 เมื่อเปรียบเทียบในแต่ละพื้นที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กับภาคใต้ มีความเห็นว่าคณะกรรมการ กสทช. และเลขาธิการ กสทช. สามารถดำเนินการได้ดีมากกว่าภาคเหนือ

ข้อเสนอแนะต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในการส่งเสริมกิจการโทรทัศน์



เมื่อสอบถามข้อเสนอแนะต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในการส่งเสริมกิจการโทรทัศน์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่าควรตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 48 รองลงมา คือ การยกระดับคุณภาพของการรายงานข่าวสื่อการวิเคราะห์ข่าว ข่าวเชิงลึก เชิงสอบสวน คิดเป็นร้อยละ 44 ตามด้วยการเสริมสร้างจริยธรรม คุณธรรมวิชาชีพ และกำกับดูแลกันเองของสื่อมวลชน คิดเป็นร้อยละ 43

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง

ที่ปรึกษาได้ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) จากผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องทุกภูมิภาค รวมจำนวนทั้งสิ้น 32 คน ประกอบด้วย ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคตะวันออก และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยสามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.3-1 สรุปการลงพื้นที่เพื่อดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้มีส่วนได้เสีย

ภาค	จังหวัด	สถานที่จัดกิจกรรม	จำนวนผู้ให้สัมภาษณ์
ภาคกลาง	กรุงเทพฯ	โรงแรม เซ็นจูรี พาร์ค	7 คน
ภาคเหนือ	พะเยา	โรงแรม พะเยา เกทเวย์	8 คน
ภาคใต้	ปัตตานี	โรงแรม ซี.เอส ปัตตานี	5 คน
ภาคตะวันออก	จันทบุรี	โรงแรม นิว ทราเวล บีช รีสอร์ท	6 คน
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ขอนแก่น	โรงแรม โฆะชะ	6 คน
รวม			32 คน

สรุปภาพรวมการสัมภาษณ์เชิงลึก

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้เป็นประเด็นต่าง ๆ ตามแบบจำลอง CIPP (CIPP Model) ประกอบด้วย ด้านบริบท (Context) ด้านทรัพยากร/นโยบาย (Input) ด้านกระบวนการ (Process) และด้านผลผลิต (Product) รวมทั้งด้านผลกระทบ (Impact) ของการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ ได้ดังนี้

1) ด้านบริบท

ด้านบริบท สามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

(1) ในภาพรวมการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ของ กสทช. มีความเหมาะสม ทั้งในด้านการกำหนดวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ (ให้ 7/10 คะแนน) ส่วนในด้านของความสอดคล้องกับการแก้ไขปัญหาในปัจจุบันนั้น ไม่สามารถตอบได้อย่างชัดเจน ทั้งนี้เพราะขอบเขตของปัญหาค่อนข้างกว้าง และมีความแตกต่างกันไปในแต่ละพื้นที่ หากจะให้ความชัดเจนควรมีการกำหนดในเชิงพื้นที่ว่าโครงการที่ กสทช. ดำเนินการมีความสอดคล้องกับปัญหาในพื้นที่ใด มากกว่าการกำหนดในภาพรวม

(2) โครงการต่าง ๆ ที่ กสทช. ดำเนินการค่าน่าจะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนและสาธารณะทั้งหมด หากทำได้ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด อย่างไรก็ตาม ในมุมมองของ

ผู้ให้สัมภาษณ์บางรายมองว่า ผลที่ได้จากการปฏิบัติยังไม่มีประสิทธิภาพมากนัก หรืออาจเป็นเพราะว่า ยังไม่มีโอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของ กสทช. ในเชิงลึก จึงยังไม่เห็นผลลัพธ์ อย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ที่ตอบคำถามเรื่องประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินงาน โครงการ หรือความสอดคล้องกับปัญหาที่เกิดขึ้น จะพิจารณาจากเอกสารที่ที่ปรึกษาได้นำเสนอ ไม่ใช่ การเข้าไปมีส่วนร่วมกับการดำเนินงานโครงการที่ กสทช. จัดขึ้น

(3) ประชาชนบางส่วนยังไม่พึงพอใจต่อการทำงานของ กสทช. มากนัก เพราะมองว่า หากพิจารณาจากการรับชมรายการโทรทัศน์ในปัจจุบัน จะเห็นได้ว่า มีข้อผิดพลาด หรือการกระทำ ความผิดให้เห็นอยู่เป็นประจำ ไม่ว่าจะเป็นการโฆษณาเกินจริง โฆษณาเกินเวลา และการใช้พฤติกรรม และภาษาที่ไม่เหมาะสม แต่ก็ไม่เห็นได้รับการแก้ไข ซึ่งเป็นหน้าที่ของ กสทช. โดยตรง โดยหากปล่อย ให้เป็นเช่นนี้เรื่อยไป จะนำไปสู่การชี้นำทางความคิด รวมทั้งพฤติกรรมการลอกเลียนแบบต่าง ๆ ที่ไม่ เหมาะสม

(4) ประเด็นเรื่องของการดำเนินการโครงการต่าง ๆ ของ กสทช. ในกิจการโทรทัศน์ ในปี 2565 ว่ามีความสอดคล้องระหว่างขั้นตอนการดำเนินงาน ปัญหา สาเหตุของปัญหา การดำเนินกิจกรรม หรือไม่นั้น ประชาชนไม่สามารถตอบได้ เพราะไม่เคยรับรู้การดำเนินงานของ กสทช. มาก่อน ในขณะที่ หากเป็นมุมมองของผู้ประกอบกิจการสื่อจะมองว่า การดำเนินงานของ กสทช. นั้นมีความสอดคล้อง กับสถานการณ์ในปัจจุบัน ปัญหาต่าง ๆ ที่กำลังเกิดขึ้น หรือความจำเป็นที่ต้องเร่งดำเนินการ ทั้งนี้เพราะ ผู้ประกอบกิจการสื่อทำงานคู่ขนานกับ กสทช. มาโดยตลอด มีการสื่อสารระหว่างการอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีการรับรู้และเข้าใจในสภาพปัญหา ณ ปัจจุบัน และการดำเนินงานของ กสทช. เป็นอย่างดี

(5) การดำเนินงานด้านโทรทัศน์ของ กสทช. ยังไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ทางสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและพฤติกรรมของผู้ชม ทั้งนี้เพราะในปัจจุบัน พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของประชาชนส่วนใหญ่ไม่ค่อยรับชมรายการผ่านสื่อโทรทัศน์ แต่หันไปรับชม รายการผ่านสื่อออนไลน์แทน เพราะมีข้อดีต่าง ๆ มากกว่า ทั้งในด้านของความรวดเร็ว และความ สะดวกสบายในการเข้าถึงข้อมูล ในขณะที่รายการโทรทัศน์จะมีข้อจำกัดมากกว่า ดังนั้น การบริหาร จัดการสื่อโทรทัศน์เพื่อให้มีรายการที่มีคุณภาพสำหรับผู้ชม แต่ผู้ชมกับเลือกรับชมรายการผ่านช่องทาง ออนไลน์แทน จึงไม่มีความสอดคล้องกัน

(6) ความเปลี่ยนแปลงทางสังคม เทคโนโลยี และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ไม่ได้ส่งผล กระทบต่อการดำเนินงานของ กสทช. มากนัก ทั้งนี้เพราะบริบทการทำงานของ กสทช. นั้น ไม่ได้เข้าไป ควบคุมเทคโนโลยี หรือนโยบาย แต่เป็นการกำกับดูแลให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ผลลัพธ์ จากการตรวจสอบ และกำกับดูแลเป็นอย่างไร ก็เพียงแคชี้แจงให้ผู้ประกอบกิจการได้รับทราบเพื่อ นำไปปรับปรุงผลการดำเนินงานต่อไป

(7) การดำเนินงานของ กสทช. มีความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ทั้งนี้เพราะการจัดสรรงบประมาณเพื่อมาดำเนินงานกิจกรรม/โครงการใด ๆ นั้น ได้มีการพิจารณาถึงความสอดคล้องระหว่างการดำเนินงานกับนโยบายที่สำคัญตามขั้นตอนต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ อย่างไรก็ตาม ในส่วนของความสอดคล้องกับการแก้ไขปัญหาของประชาชนนั้น อาจทำได้เพียงบางส่วน เพราะ กสทช. ยังไม่ได้เข้าถึงประชาชนทั้งหมด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประชาชนในพื้นที่ห่างไกล คนพิการ และผู้สูงอายุ รวมทั้งผู้ที่ยังไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของ กสทช. ได้ อีกทั้งปัญหาบางปัญหา ถึงแม้ว่า กสทช. จะรับทราบ โดยแต่ก็ยังไม่สามารถแก้ไขได้อย่างยั่งยืน ถึงแม้ว่าจะได้รับการแก้ไขในพื้นที่หนึ่ง แต่ก็ยังเกิดปัญหาขึ้นอีกในพื้นที่หนึ่งได้

2) ด้านทรัพยากร/นโยบาย

ด้านทรัพยากร/นโยบายสามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

(1) กสทช. มีงบประมาณเป็นจำนวนมาก เพียงพอต่อการทำงานในด้านต่าง ๆ อย่างเหมาะสม อย่างไรก็ตาม อยากให้ กสทช. จัดสรรงบประมาณเพื่อช่วยเหลือการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบกิจการสื่อที่มีคุณภาพ มีการผลิตเนื้อหารายการที่สร้างสรรค์สังคม เพราะรายการต่าง ๆ เหล่านี้ มักมีผู้ให้การสนับสนุนเป็นจำนวนน้อย ทำให้วงจรชีวิตของรายการสั้น และทยอยปิดกิจการลงอย่างต่อเนื่อง โดยหาก กสทช. ให้การช่วยเหลือจะส่งผลทำให้ธุรกิจสามารถดำเนินการต่อไปได้ และผู้ชมก็จะมีรายการที่มีคุณภาพให้รับชมอย่างต่อเนื่อง นอกจากนั้นแล้ว ควรมีการจัดหาเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ หรือเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่นำมาช่วยทดแทน หรือสนับสนุนการทำงานของบุคลากร เพื่อให้กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ เป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็วมยิ่งขึ้น

(2) กสทช. ควรมีการสร้างความร่วมมือระหว่างองค์กรเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการผลิตรายการโทรทัศน์ที่มีคุณภาพ และรายการที่ไม่ค่อยมีพัฒนา เช่น รายการสำหรับเด็ก เยาวชน และครอบครัว รายการสำหรับผู้พิการ หรือรายการสำหรับผู้สูงอายุ เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งรายการสำหรับเด็ก เยาวชน และครอบครัว ที่มีจำนวนน้อย ในขณะที่มีเด็กที่มีความสามารถในพื้นที่ต่าง ๆ อยู่เป็นจำนวนมาก แต่ยังขาดเวทีหรือพื้นที่ให้เด็กต่าง ๆ เหล่านี้ได้แสดงออก

(3) ทรัพยากรที่นำมาใช้สำหรับการบริหารจัดการในพื้นที่ของ กสทช. เขต นับได้ว่ายังไม่มีความพร้อมมากนัก ซึ่งอาจมีข้อจำกัดอยู่บ้าง แต่ก็มีจำนวนที่เพียงพอให้สามารถปฏิบัติการกิจประจำวันได้ โดยทรัพยากรที่ควรจัดหาเพิ่มเติม คือ ทรัพยากรบุคคล ทั้งนี้เพราะในปัจจุบัน กสทช. เขต จะขาดแคลนบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ด้านเทคนิค (สายงานวิศวกรรมศาสตร์) โดยบุคลากรที่สำเร็จการศึกษามีความรู้และประสบการณ์ด้านการตรวจสอบการใช้งานคลื่นความถี่มีค่อนข้างน้อย ซึ่งต้องมีทักษะการใช้เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ และต้องมีพื้นฐานทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ด้วย รวมทั้งด้านไฟฟ้า สื่อสาร และวิศวกรรมทางคอมพิวเตอร์ที่ยังขาดแคลนอยู่มาก นอกจากนั้นแล้ว ระเบียบของ กสทช. ในการคัดสรรบุคลากร ยังมีการกำหนดคุณสมบัติด้านภาษาอังกฤษที่ค่อนข้างสูงกว่า 500 คะแนน ทำให้มี

ผู้ผ่านคุณสมบัติไม่มากนัก ประกอบกับอัตราเงินเดือนที่ไม่สูงมาก หากเทียบกับภาคเอกชน จึงไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้มาทำงานกับ กสทช. ได้

(4) กสทช. ควรจะนำเอาปัญหาที่เคยเกิดขึ้นใน กตป. ชุดเดิมมาแก้ไขให้เรียบร้อยเสียก่อน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประเด็นเรื่องการปรับปรุงแก้ไขระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรม โดยยังไม่ต้องศึกษาปัญหา หรือเปิดรับข้อเสนอแนะใหม่ ๆ ทั้งนี้เพราะข้อมูลที่ กตป. ชุดเดิมมีเพียงพออยู่แล้ว

(5) กสทช. มีงบประมาณเป็นจำนวนมาก ทำให้การบริหารจัดการมีความคล่องตัวสูง สามารถดำเนินงานโครงการได้หลาย ๆ โครงการในแต่ละปี อย่างไรก็ตาม สิ่งที่ประชาชนคาดหวังคือ ประโยชน์ที่ประชาชนหรือสาธารณะจะได้รับอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งในด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน การแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน และการกำกับดูแลผู้ประกอบการกิจการสื่อโทรทัศน์ให้ดำเนินธุรกิจอย่างเหมาะสม

(6) นโยบายการทำงานของ กสทช. มีความชัดเจนดี มีการประกาศนโยบาย และเผยแพร่แผนการดำเนินงานบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน แต่ประชาชนส่วนมากยังไม่รับทราบถึงนโยบายและแผนงานดังกล่าว โดยส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะว่า ประชาชนมองการทำงานของ กสทช. เป็นเรื่องไกลตัว จึงไม่ได้ให้ความสนใจมากนัก และการประชาสัมพันธ์ของ กสทช. สามารถเข้าถึงคนได้เพียงบางกลุ่ม โดยจะมีความแตกต่างกับข่าวสารบางอย่างที่ส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตของประชาชนโดยตรง ทำให้ประชาชนพยายามสืบค้นข้อมูลเพื่อให้ได้มาซึ่งประโยชน์จากการใช้ข้อมูลนั้น ๆ เช่น ข้อมูลโครงการคนละครึ่ง เป็นต้น เช่นเดียวกันกับผู้ประกอบการสื่อ ซึ่งจะเป็นกลุ่มที่รับทราบข้อมูลข่าวสารจาก กสทช. มากกว่าประชาชนทั่วไป เพราะข้อมูลข่าวสารของ กสทช. สำหรับคนกลุ่มนี้ จะมีผลต่อการดำเนินธุรกิจ การวางแผนงาน และการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ เพราะ กสทช. คือ หน่วยงานที่กำหนดกติกา หลักเกณฑ์ และกลไกด้านกิจการโทรทัศน์ ผู้ประกอบการสื่อจึงต้องเคยติดตามข้อมูลข่าวสารจาก กสทช. อยู่เสมอ

3) ด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการสามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

(1) กสทช. ควรเปิดโอกาสให้ประชาชน หรือผู้มีส่วนได้เสียได้เข้ามามีส่วนร่วมกับกระบวนการ หรือขั้นตอนการทำงานด้านการพัฒนากิจการโทรทัศน์มากยิ่งขึ้น ในระดับที่สูงขึ้น มากกว่าแค่การเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เช่น ส่วนร่วมดำเนินการ หรือส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายต่าง ๆ เป็นต้น โดยที่ผ่านมา ถึงแม้ว่าประชาชนจะได้มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินงานของ กสทช. ตลอดจนข้อเสนอแนะต่าง ๆ แต่ก็ยังไม่เห็นว่า ความคิดเห็นที่ได้นำเสนอนั้น ได้นำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม ในประเด็นนี้ จึงไม่แน่ใจว่าภายหลังจากกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน กสทช. ได้ดำเนินการต่ออย่างไร

(2) กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของ กสทช. มีความล่าช้า โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในช่องทางออนไลน์ โดยเมื่อประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ตามที่ กสทช. กำหนด จะต้องใช้เวลานานกว่า 2-3 วัน กว่าจะมีผู้ตอบกลับ ซึ่งเป็นการดำเนินงานที่มีความล่าช้าเป็นอย่างมาก ในขณะที่การร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ (หมายเลข 1200) ก็ติดต่อได้ยาก ใช้เวลานานกว่า 10 นาที ถึงจะมีผู้รับสาย

(3) ในประเด็นเรื่องการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลนั้น ประชาชนมองว่า กสทช. ดำเนินงานโครงการเป็นจำนวนมาก แต่ขาดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน ทำให้ประชาชนคิดไปเอง ดังนั้น จึงควรมีการชี้แจงประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานให้ประชาชนได้รับทราบเป็นระยะ ๆ นอกจากนั้นแล้ว ในส่วนของการใช้อำนาจทางกฎหมาย การให้บริการเท่าเทียม จะเห็นว่า กสทช. ได้มีการดำเนินการอยู่แล้ว แต่ในส่วนของการเอาจริงเอาจังอย่างค่อนข้างน้อย หรือเปิดรับช่องทางให้มันหลากหลาย

(4) ประชาชนมีความต้องการที่จะเข้ามามีส่วนร่วมกับการกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ ที่ กสทช. จัดขึ้น แต่ควรมีการออกแบบกิจกรรมหรือคำถามต่าง ๆ ให้สามารถเข้าใจได้โดยง่าย

(5) กระบวนการกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรทัศน์ของสื่อโดยภาพรวมมองว่า กสทช. สามารถทำได้ดี แต่ก็มีผิดพลาดบ้าง เพราะ กสทช. ไม่ได้เฝ้าระวัง (Monitor) ทุกรายการ ตลอด 24 ชั่วโมง อย่างไรก็ตาม ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นอยากให้ กสทช. เอาจริงเอาจัง และมีการลงโทษขั้นรุนแรง เพื่อให้ผู้ประกอบกิจการสื่อตระหนัก ให้มีความสำคัญ และไม่กระทำความผิดซ้ำอีก

(6) ด้านกระบวนการดำเนินงานของ กสทช. ที่เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลนั้น ประชาชนไม่สามารถให้ข้อมูลได้ เพราะยังไม่ทราบเลยว่า กสทช. มีหน้าที่อะไร และได้ทำอะไรบ้าง เช่นเดียวกันกับกระบวนการมีส่วนร่วม โดยมีเพียงประชาชนบางส่วนเท่านั้นที่ได้มีโอกาสเข้ามาส่วนร่วมกับการดำเนินงานของ กสทช. โดยส่วนมากจะเป็นประชาชนที่อยู่ในเขตเมือง ในขณะที่ในเขตชนบท หรือพื้นที่ห่างไกลความเจริญยังไม่มีโอกาสได้เข้ามาส่วนร่วมมากนัก เพราะที่พักตั้งอยู่ในพื้นที่ห่างไกลกับสถานที่จัดกิจกรรมของ กสทช. ประกอบกับกลุ่มคนเหล่านี้ ยังมีการประกอบอาชีพแบบหาเช้ากินค่ำ เช่น ค้าขาย หรือรับจ้างทั่วไป หากต้องหยุดงานมาเข้าร่วมกิจกรรมจะทำให้รายได้ขาดหาย ทำให้แรงจูงใจในการเข้ามาส่วนร่วมกับการกิจกรรมมีน้อยมาก

(7) กสทช. มีการกำหนดกระบวนการกำกับดูแลสื่อที่เป็นขั้นตอนอย่างชัดเจน ภายใต้อำนาจของอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด อย่างไรก็ตาม การมีกระบวนการที่ชัดเจนและเป็นระบบเพียงอย่างเดียว นั้น ยังไม่สะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จของกระบวนการได้อย่างแท้จริง หากผลลัพธ์ยังไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง โดยในปัจจุบันจะเห็นได้ว่า ถึงแม้ว่า กสทช. จะมีกระบวนการกำกับดูแลสื่ออย่างเป็นระบบ แต่ก็ยังมีผู้ประกอบกิจการสื่อกระทำความผิดให้เห็นอยู่เสมอ ดังนั้น กสทช.

อาจต้องทบทวนกระบวนการทำงานใหม่ว่ายังมีความบกพร่องในส่วนใดบ้าง เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้

(8) กสทช. เขต ไม่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมกับกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ ที่ กสทช. ส่วนกลาง จัดขึ้น (16 โครงการ) โดยส่วนใหญ่จะรับผิดชอบเฉพาะงานประจำตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดเท่านั้น เช่น ลงพื้นที่ตรวจสอบการใช้งานคลื่นความถี่ หรือตรวจสอบการโฆษณาต่าง ๆ เป็นต้น หรือบางงานที่ได้รับมอบนโยบายจาก กสทช. ส่วนกลาง ให้ดำเนินการ

(9) กสทช. เขต สามารถทำงานร่วมกับ กสทช. ส่วนกลางได้เป็นอย่างดี มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของแต่ละส่วนงานไว้อย่างชัดเจน โดย กสทช. เขต จะมุ่งเน้นการทำงานเชิงพื้นที่ มุ่งเน้นการตรวจสอบด้านโครงสร้างพื้นฐาน คลื่นความถี่ และการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ในขณะที่ กสทช. ส่วนกลาง มุ่งเน้นการตรวจสอบและกำกับดูแลเนื้อหาให้มีความเหมาะสม เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ และหลักเกณฑ์ที่กำหนด

(10) กระบวนการทำงานของ กสทช. ในปัจจุบัน จะมุ่งเน้นการควบคุมและกำกับดูแลผู้ประกอบกิจการสื่อเป็นส่วนใหญ่ ทำให้ผู้ประกอบกิจการสื่อบางรายมีทัศนคติต่อ กสทช. ว่าเป็นหน่วยงานที่คอยจับผิดมากกว่าการช่วยส่งเสริมและสนับสนุน ส่งผลต่อการทำงานที่ก่อให้เกิดความกังวลอยู่ตลอดเวลาว่าสิ่งที่ดำเนินการอยู่ นั้นมีความถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ จึงทำให้รายการที่ผลิตนั้นถูกตีกรอบทางความคิด ขาดความคิดที่เป็นอิสระอย่างเต็มที่ รายการที่ผลิตออกมาจึงมักมีรูปแบบเดิม ๆ โดยในประเด็นนี้ ผู้ประกอบกิจการสื่อมีข้อเสนอแนะว่า อยากให้ กสทช. ปรับเปลี่ยนบทบาทจากการเป็นหน่วยงานที่คอยทำหน้าที่ควบคุมและกำกับดูแล เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทเสมือน “พี่เลี้ยง” ที่คอยให้คำแนะนำ ฝึกสอน และให้คำชี้แนะแนวทางการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ข้อจำกัดในการทำงานลดลง และมีอิสระทางความคิดในการสร้างสรรค์รายการที่มีคุณภาพได้มากยิ่งขึ้น

(11) ผู้เข้าร่วมกิจกรรมบางรายมีทัศนคติว่า การจัดเวทีเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากสาธารณะของ กสทช. นั้น ทำไปตามภารกิจเท่านั้น เพื่อให้มีผลการดำเนินงานนำเสนอ แต่ไม่ได้แสดงออกถึงความจริงใจเพื่อแก้ไขปัญหาอย่างแท้จริง โดยถ้าพิจารณาจากเอกสารแนบ (ผลการดำเนินงานของ กสทช.) แทบจะไม่เห็นผลลัพธ์จากการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรมเลย

(12) กระบวนการมีส่วนร่วมที่ กสทช. จัดขึ้นนั้น สามารถเข้าถึงประชาชนได้เพียงบางส่วน โดยยังมีประชาชนอีกเป็นจำนวนมากที่ยังไม่รับทราบข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของ กสทช. จึงทำให้ไม่มีโอกาสได้เข้ามามีส่วนร่วมกับกิจกรรมต่าง ๆ ประกอบกับการเข้ามามีส่วนร่วมในแต่ละครั้งนั้น ประชาชนไม่ได้รับทราบข้อมูลในเชิงลึก หรือมีความเข้าใจในการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมอย่างลึกซึ้ง หรือไม่ทราบเป้าหมายของการจัดกิจกรรม ทำให้การมีส่วนร่วมเป็นการมีส่วนร่วมแบบผิวเผิน ดังนั้น กสทช. จึงควรปรับปรุงกระบวนการประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างหลากหลาย และสามารถสื่อสารให้เข้าใจได้โดยง่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูล

ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย ที่ต้องมีการออกแบบข้อความให้สั้น กระชับ และสื่อความหมายได้อย่างชัดเจน

(13) ในกระบวนการแจ้งเรื่องร้องเรียนที่ปกติ กสทช. เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งอาจมีความเหมาะสมกับบริบททางสังคมในปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม ยังมีคนบางกลุ่มที่มีพฤติกรรมไม่ใช้ออนไลน์ ได้แก่ ผู้สูงอายุ ทำให้คนกลุ่มนี้ไม่มีโอกาสในการแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ ดังนั้น จึงควรเพิ่มช่องทาง หรือกระบวนการอื่น ๆ ที่สามารถทำให้ผู้สูงอายุสามารถร้องเรียน กสทช. โดยไม่ผ่านสื่อออนไลน์ได้

(14) ผู้ประกอบกิจการสื่อโทรทัศน์มีการรับรู้ และเข้าใจการดำเนินงานของ กสทช. เฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของตนเอง เช่น การตรวจสอบ การกำกับดูแลของ กสทช. และกฎหมายบางฉบับ ในขณะที่หากเป็นโครงการที่ กสทช. ดำเนินการในปีที่ผ่านมา จะยังไม่เคยรับรู้มาก่อน โดยที่ผ่านมา กสทช. จะเข้ามาช่วยกำกับดูแล และแจ้งเตือนให้ผู้ประกอบกิจการต้องระมัดระวังในประเด็นที่ละเอียดอ่อน หรืออาจส่งผลกระทบต่อการทำคามผิดได้ง่าย เช่น การเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบกิจการสามารถคืนใบอนุญาตได้ตามกฎหมาย มาตรา 44 เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบกิจการตั้งข้อสังเกตว่า การเรียกเก็บเงินจากผู้ประกอบกิจการเพื่อเป็นรายได้เข้าสู่กองทุนฯ นั้น ยังไม่เห็นเกิดประโยชน์ และผลลัพธ์ของการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรม ส่วนในด้านผู้พิการนั้น เคยได้รับโอกาสในการเข้ามามีส่วนร่วมกับการดำเนินงานของ กสทช. รวมทั้งได้รับการสนับสนุนจาก กสทช. ผ่านโครงการต่าง ๆ เช่น การเป็นคณะอนุกรรมการฯ เพื่อร่วมแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา เป็นต้น ดังนั้น ในภาพรวมจะค่อนข้างรับรู้การดำเนินงานด้านโทรทัศน์ของ กสทช. พอสมควร

(15) กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการประชุมกลุ่มย่อย ควรมีการแจกเอกสาร และคำถามต่าง ๆ ที่ต้องการได้รับจากผู้เข้าร่วมกิจกรรม เพื่อที่จะสามารถจัดเตรียมคำตอบ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับคำถามได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งต้องคำนึงถึงการเข้าร่วมของผู้พิการว่าจะสามารถเข้าร่วมกิจกรรม และเข้าถึงข้อมูลได้ เช่น เอกสารที่แจกเป็นเอกสารสำหรับคนปกติทั่วไป ผู้พิการทางสายตาไม่สามารถอ่านได้ หรือผู้ให้บริการล่ามภาษามืออยู่ในตำแหน่งตรงกันข้ามกับที่นั่งของผู้พิการทางหู ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ เป็นต้น

4) ด้านผลผลิต/ผลลัพธ์

ด้านผลผลิต/ผลลัพธ์สามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

(1) การรับรู้การดำเนินงานของ กสทช. ส่วนใหญ่จะมาจากสื่อ เคยรับรู้อยู่บ่อยครั้งว่ามีการประมวลผลความถี่ มีข่าวการดำเนินงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นเรื่องที่ดี รวมทั้งเรื่องที่จะให้มีการรวบรวมการดำเนินงานของภาคเอกชน ระหว่าง True กับ Dtac ก็มีความกังวลของหลาย ๆ ภาคส่วน เกรงว่าผลที่จะได้รับอาจส่งผลประโยชน์กับภาคเอกชนมากกว่าประชาชน ดังนั้น จึงอยากให้ กสทช. ช่วย

บริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ คำนึงถึงประโยชน์ที่ประชาชนหรือสาธารณะจะได้รับเป็นสำคัญ และสื่อสารให้ประชาชนได้รับทราบอย่างต่อเนื่องเป็นระยะ ๆ ทั้งนี้ ประชาชนส่วนหนึ่งมองว่า การแข่งขันทางธุรกิจจะน้อยลง และภาคเอกชนจะกำหนดกลไกการตลาดแบบไม่มีคู่แข่ง จะส่งผลกระทบต่อประชาชนโดยตรง เช่น ค่าบริการที่สูงขึ้น เป็นต้น กสทช.จะสื่อสารอย่างไรให้ประชาชนทั่วไปเข้าใจ โดยในประเด็นนี้มีข้อเสนอแนะ คือ กระบวนการสื่อสารควรมีความชัดเจน มีแหล่งที่มาของข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ สามารถตอบข้อสงสัยและความกังวลของประชาชนได้อย่างชัดเจน

(2) ปัญหาด้านโทรทัศน์ที่พบมีดังนี้

- ก. การนำเสนอเนื้อหาข่าวและภาพความรุนแรง โดยสื่อจะมุ่งเน้นการนำเสนอที่รวดเร็ว มากกว่าการคุณภาพของเนื้อหาข่าว รวมทั้งขาดการกำกับดูแลอย่างเหมาะสม นำเสนอโดยไม่คำนึงถึงผลกระทบที่ตามมา เช่น ผลกระทบต่อจิตใจของผู้สูญเสีย หรือการลอกเลียนแบบของเด็กและเยาวชน เป็นต้น ดังนั้น ในประเด็นนี้ จึงอยากให้หน่วยงานเข้ามาช่วยกำกับดูแลเนื้อหารายการก่อนนำออกอากาศ
- ข. การนำเสนอข่าวมักมีการชี้นำทางความคิด โดยนำเสนอข้อมูลเพียงด้านใดด้านหนึ่ง นอกจากนั้นแล้ว เมื่อมีการนำเสนอข้อมูลที่ผิดพลาด ก็ไม่มีการแก้ไขและความรับผิดชอบใด ๆ ต่อเรื่องที่เกิดขึ้น
- ค. มีการนำเสนอเนื้อหาที่เกี่ยวกับสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ดวง หรือภูติผีต่าง ๆ เพื่อสร้างเรตติ้งให้กับช่องรายการโทรทัศน์ โดยไม่คำนึงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้ชม เช่น เป็นข้อมูลที่สร้างแรงจูงใจให้ผู้ชมเล่นการพนัน หรือสร้างทัศนคติแบบผิด ๆ เป็นต้น
- ง. การแต่งตัวของนักแสดงในรายการละครมีความล่อแหลม โป๊ และแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ทำให้เด็กและเยาวชนลอกเลียนแบบได้ ทั้งนี้เพราะผู้ปกครองไม่ได้รับชมรายการโทรทัศน์กับเด็กตลอดเวลา จึงไม่สามารถให้คำแนะนำได้ ดังนั้น กสทช. จึงควรมีการควบคุมกำกับดูแลอย่างเข้มงวดมากขึ้น
- จ. รายการโทรทัศน์มุ่งเน้นการนำเสนอประเภทสิ่งที่อยู่เหนือธรรมชาติ ใช้ความเชื่อ ความรู้สึก หรือสิ่งที่ไม่สามารถพิสูจน์ได้ มากกว่าข้อมูลเชิงประจักษ์ในการนำเสนอเรื่องราวต่าง ๆ ส่งผลต่อความเชื่อและทัศนคติของผู้ชมที่มีต่อเรื่องราวดังกล่าว จนอาจนำไปสู่พฤติกรรมการลอกเลียนแบบที่ไม่เหมาะสม
- ฉ. กล้องแปลงสัญญาณโทรทัศน์ดิจิทัลที่ใช้คูปองแลกซื้อจากร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการกับ กสทช. ไม่มีคุณภาพ ใช้งานได้เพียงระยะสั้นก็ไม่สามารถใช้งานได้ หรือเมื่อใช้งานมาได้สักระยะก็กำหนดให้ต้องมีการอัปเดต (Update) ข้อมูลกล้องแปลงสัญญาณ ซึ่งเป็นเรื่องทางเทคนิคที่ประชาชนบางรายไม่เข้าใจ

และมองเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก เปรียบเทียบกับในยุคที่โทรทัศน์เป็นแบบแอนะล็อก ใช้แค่เพียงเสาหนวดกุ้ง ก้างปลา ก็สามารถรับชมได้ตามปกติโดยการชำระเงินเพียงครั้งเดียว ดังนั้น กสทช. จึงควรมีการเปิดไฟล์ให้ดาวน์โหลดข้อมูลกล่องแปลงสัญญาณโทรทัศน์ดิจิทัล เพื่ออัปเดตกล่องให้มีความทันสมัย และไม่ต้องคอยซื้อกล่องใหม่ นอกจากนั้นแล้ว กล่องแปลงสัญญาณโทรทัศน์ดิจิทัลบางยี่ห้อ โฆษณาว่าสามารถรับชมรายการโทรทัศน์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ ซึ่งประชาชนไม่รู้ว่าจะต้องเสียค่าบริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพิ่มเติม

(3) ประชาชนไม่ค่อยกังวลเรื่องการนำเสนอรายการโทรทัศน์ที่ไม่มีคุณภาพมากนัก เพราะส่วนใหญ่เลือกรับชมรายการผ่านสื่อออนไลน์ โดยมีทั้งการรับชมแบบเสียค่าบริการ (Premium Content) และไม่เสียค่าบริการ (Free Content)

(4) การให้บริการล่ามภาษามือในรายการโทรทัศน์มีการให้บริการในระดับปานกลางไม่มาก หรือน้อยจนเกินไป แต่หากมีการให้บริการเพิ่มขึ้นจะช่วยสนับสนุนให้ผู้พิการสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้มากขึ้น

(5) ประชาชนสามารถรับรู้ได้ว่า หากมีปัญหาด้านโทรทัศน์สามารถร้องเรียนไปยัง กสทช. ได้ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามที่ กสทช. กำหนด โดยหากไม่ร้องเรียนผ่าน กสทช. ก็จะร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม ดังนั้น ช่องทางการร้องเรียนจึงไม่ใช่ปัญหา แต่ประเด็นที่มีความกังวล คือ เรื่องที่ร้องเรียนไปนั้น จะได้รับการแก้ไขหรือไม่ และใช้ระยะเวลานานเท่าใด

(6) ผู้พิการสามารถเข้าถึงรายการโทรทัศน์ได้เพียงบางรายการ เฉพาะรายการที่ให้บริการเสริมสำหรับผู้พิการ ซึ่งก็มีอยู่ไม่มากนัก ผู้พิการบางรายจึงหันไปใช้โทรศัพท์มือถือในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารแทน เพราะมีแอปพลิเคชันรองรับ แต่ก็จะมีติดปัญหาเรื่องของสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ขาดประสิทธิภาพ ไม่สามารถรับชมได้อย่างต่อเนื่อง

(7) ผู้ชมรับชมรายการโทรทัศน์น้อยลง ทั้งนี้เพราะไม่ค่อยมีเนื้อหารายการที่สร้างสรรค์แปลกใหม่ และน่าสนใจ หากเป็นรายการบันเทิง ก็มักจะเป็นรายการประกวดร้องเพลงเหมือน ๆ กันทุกช่อง ส่วนหากเป็นรายการข่าว ก็มักจะเป็นการนำข่าวในสื่อสังคมออนไลน์ที่ได้รับความนิยมมานำเสนอผ่านรายการโทรทัศน์อีกครั้ง จึงมีเนื้อหารายการที่ไม่แตกต่าง และเป็นวิธีการทำข่าวที่ง่ายเกินไป

(8) การกีดกันการคุ้มครองผู้บริโภคของ กสทช. ยังทำได้ไม่ดีมากนัก โดยสิ่งหนึ่งที่ กสทช. ขาดไป คือ การเสริมสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องในการร้องเรียนการใช้บริการ ไม่ใช่ว่าทุกเรื่องควรร้องเรียน กสทช. โดยไม่พิจารณาถึงกติกา เงื่อนไข หรือหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้น เช่น การกำหนดเงื่อนไขในการเป็นสมาชิกเพื่อรับชมรายการโทรทัศน์ช่องรายการต่าง ๆ โดยผู้ประกอบการได้ชี้แจง ให้รายละเอียดข้อมูลเพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าใจก่อนสมัครสมาชิก ว่าต้องใช้บริการไปอย่างน้อย 1 ปี

ถึงจะสามารถสละสิทธิ์ได้ หากขอยกเลิกก่อนจะต้องเสียค่าติดตั้งเพิ่มเติม ซึ่งผู้ใช้บริการเองก็รับทราบ และมีหลักฐานการลงลายมือชื่อแสดงการยอมรับเงื่อนไขดังกล่าว ไม่ได้มีการบังคับใด ๆ และเป็นไปตามข้อกฎหมาย จนมาวันหนึ่งผู้รับบริการเปลี่ยนใจขอยุติการใช้บริการ ทั้ง ๆ ที่ใช้บริการยังไม่ถึง 1 ปี ผู้ประกอบกิจการจึงต้องขอเรียกเก็บค่าติดตั้งตามเงื่อนไขที่กำหนด ผู้ใช้บริการกับไปร้องเรียนยัง กสทช. เพื่อให้เข้ามาช่วยแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น โดย กสทช. เอง ก็รับเรื่องดังกล่าวไว้ด้วย เป็นต้น โดยประเด็นนี้จึงสะท้อนให้เห็นว่า ประชาชนหรือผู้บริโภคกำลังเข้าใจผิด หรือได้รับข้อมูล หรือถูกส่งเสริมมาอย่างผิด ๆ

(9) ผู้ประกอบกิจการสื่อมองว่า กสทช. มีหน้าที่ในการ “กำกับ” และ “ดูแล” แต่ที่ผ่านมาดูเหมือนว่า กสทช. จะมุ่งเน้นการกำกับเพียงอย่างเดียว มีทัศนคติที่มองผู้ประกอบกิจการสื่อเป็นผู้ร้าย โดยจะเห็นได้ว่า กฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่ออกมาจะเป็นไปในทางบีบบังคับ กีดกัน หรือกีดขวางไม่ให้ผู้ประกอบกิจการสื่อมีอิสระในการประกอบธุรกิจ ทั้ง ๆ ที่โครงสร้างการให้บริการต่าง ๆ ผู้ประกอบกิจการสื่อเป็นผู้ลงทุนเอง แต่กลับต้องถูกบีบบังคับด้วยกฎ ระเบียบที่ กสทช. ออกแบบ ทำให้ผู้ประกอบกิจการสื่อต้องดำเนินธุรกิจไปในทิศทางเดียวกัน ไม่สามารถสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ ขึ้นมาได้ เช่น การจัดระดับหมวดหมู่ของรายการ ลำดับกิจการโทรทัศน์ จะเห็นได้ว่า กสทช. ตั้งกฎระเบียบมาว่าต้องมีหมวดหมู่ในการจัดลำดับโทรทัศน์ เพียงแค่ 6 หมวดหมู่ ไม่สามารถทำอย่างอื่นนอกเหนือจากนี้ได้ สะท้อนให้เห็นว่า การดำเนินธุรกิจไม่มีความเสรี

5) ด้านผลกระทบ

ด้านผลกระทบสามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

(1) สถานีโทรทัศน์ควรมุ่งเน้นการนำเสนอรายการที่มีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการเตือนภัยประชาชนให้มากขึ้น เพื่อให้ประชาชนมีข้อมูลประกอบการตัดสินใจ ระมัดระวัง หรือป้องกันภัยอันตรายที่อาจเกิดขึ้นกับตนเองได้ ทั้งภัยธรรมชาติ และภัยทางสังคม เช่น การแจ้งเตือนอุทกภัย หรือมิฉาชีพคอลเซนเตอร์ เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งภัยทางสังคมที่กำลังแพร่ระบาดอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งยังมีผู้ที่ขาดความรู้เท่าทันและตกเป็นเหยื่อของมิฉาชีพเหล่านี้เป็นประจำ เพราะข้อมูลข่าวสารการแจ้งเตือนภัยส่วนใหญ่จะเผยแพร่ส่งต่อบนสื่อออนไลน์ ในขณะที่ยังมีคนบางกลุ่ม (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ) ที่เปิดรับสื่อโทรทัศน์เป็นหลัก ทำให้กลุ่มคนเหล่านี้ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการแจ้งเตือนภัยได้ ดังนั้น จึงอยากให้สื่อโทรทัศน์มีการนำเสนอประเด็นนี้ให้มากขึ้น เพื่อลดผลกระทบและความเสียหายลง

(2) โดยภาพรวมประชาชนได้รับประโยชน์จากการดำเนินงานด้านโทรทัศน์ของ กสทช. โดยเฉพาะอย่างยิ่งการดำเนินงานด้านการขยายโครงข่ายให้ครอบคลุมพื้นที่ต่าง ๆ มากขึ้น ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้มากขึ้น โดยหากประเมินความพึงพอใจการดำเนินงานของ กสทช. จะได้เท่ากับร้อยละ 80 โดยมีข้อเสนอแนะ 2 ด้าน ได้แก่ อยากให้ กสทช. สนับสนุนรายการโทรทัศน์สำหรับผู้พิการให้มากขึ้น อย่างไรก็ตาม และขยายผลการดำเนินงานให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ทุกกลุ่ม เพื่อประโยชน์ต่อสาธารณะและประชาชนทั่วประเทศ

(3) กระบวนการทำงานในรูปแบบของระบบราชการ โดยขาดการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้กับการทำงานอย่างเหมาะสมจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพหรือผลลัพธ์ในการทำงานที่ต่ำกว่ามาตรฐาน และไม่สอดคล้องต่อความเปลี่ยนแปลงในอุตสาหกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ประกอบกิจการสื่อ (ภาคเอกชน) ที่มีการปรับตัวอย่างรวดเร็ว มีการเรียนรู้ และนำเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้อยู่เสมอ ดังนั้น หาก กสทช. ไม่ปรับรูปแบบการทำงานใหม่ นอกจากจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการทำงานแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือด้วย

(4) การผลิตและนำเสนอเนื้อหารายการโทรทัศน์ที่ไม่มีคุณภาพ และขาดความสร้างสรรค์ ส่งผลทำให้ผู้ชมหันไปรับชมรายการผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น ซึ่งหากเป็นเช่นนี้ต่อไป จะทำให้มีจำนวนผู้ชมที่รับชมรายการโทรทัศน์ลดลงอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับสื่อออนไลน์เองก็ได้มีการพัฒนาทั้งในส่วน of แพลตฟอร์ม (Platform) และเนื้อหา (Content) ที่แปลกใหม่อยู่เสมอ จึงสามารถช่วยสร้างแรงจูงใจในการติดตามรับชมได้เป็นอย่างมาก นอกจากนั้นแล้ว หากมองในภาพรวมของอุตสาหกรรมโทรทัศน์ไทย จะทำให้การเติบโตมีแนวโน้มลดลง ซึ่งส่งผลต่อการจ้างงานที่ลดลงตามลำดับ

(5) พิธีกรหรือผู้ดำเนินรายการมีสถานะเป็นหนึ่งในผู้นำทางความคิด (Opinion Leader) ของประชาชน ดังนั้น การนำเสนอข้อมูลข่าวสารใด ๆ ย่อมส่งผลกระทบต่อทัศนคติ พฤติกรรม และการตัดสินใจในชีวิตประจำวัน โดยหากผู้ดำเนินรายการมีการนำเสนอข่าวการเมืองแบบเลือกข้าง ย่อมส่งผลทำให้ประชาชนที่ขาดทักษะการรู้เท่าทันสื่อตกเป็นเครื่องมือทางการเมืองอันจะนำไปสู่ความรุนแรงได้ในอนาคต

(6) ผู้ประกอบกิจการโทรทัศน์ผ่านดาวเทียมหลายรายอาจต้องปิดกิจการลง โดยมิสาเหตุมาจากทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก โดยในส่วนของปัจจัยภายในนั้น ด้วยรายได้จากการโฆษณาที่ค่อนข้างน้อย ทำให้ต้องรอรอบงบประมาณสนับสนุนจาก กสทช. ซึ่งก็มีจำนวนน้อยเช่นกัน ทำให้แนวโน้มการเติบโตทางธุรกิจจึงน้อยลงตามลำดับ ส่วนปัจจัยภายนอกนั้น สาเหตุหลักเป็นผลมาจากพฤติกรรมการรับชมรายการโทรทัศน์ของผู้ชมที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้ชมส่วนใหญ่จะรับชมรายการโทรทัศน์ผ่านช่องทางออนไลน์มากกว่าสื่อโทรทัศน์ เพราะมีความสะดวกและเหมาะสมกับรูปแบบการดำเนินชีวิตมากกว่า สัดส่วนจำนวนผู้ชมรายการผ่านสื่อโทรทัศน์จึงน้อยลง

(7) การขาดแคลนบุคลากรที่มีคุณวุฒิ องค์กรความรู้ และทักษะที่เหมาะสม อาจส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ กสทช. ทั้งนี้เพราะ บุคลากรนับได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาและส่งเสริมกิจการโทรทัศน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในระดับปฏิบัติการที่ต้องคอยให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง การขาดแคลนบุคลากรดังกล่าว จะส่งผลทำให้ผลลัพธ์ของการทำงานขาดประสิทธิภาพ ทั้งในด้านของความล่าช้าในการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวก และการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน

(8) ผู้ประกอบกิจการสื่อทราบถึงจรรยาบรรณทางวิชาชีพ รวมทั้งระเบียบ หลักเกณฑ์ และข้อบังคับต่าง ๆ ที่ กสทช. กำหนดขึ้นดีอยู่แล้ว แต่ด้วยรูปแบบการดำเนินงานในเชิงธุรกิจ ที่มีต้นทุนการดำเนินงาน และมีความต้องการกำไรเพื่อหาเลี้ยงชีพ จึงทำให้การให้ความสำคัญที่มีต่อจรรยาบรรณและข้อบังคับต่าง ๆ ลดน้อยลง เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้ จึงส่งผลกระทบต่อผู้ชมในฐานะผู้รับสาร หากได้รับเนื้อหา หรือข้อมูลข่าวสารที่ไม่มีคุณภาพ ก็จะส่งต่อการรับรู้ ทศนคติ และพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมได้

(9) การที่ประชาชนยังไม่รู้จัก หรือไม่ทราบบทบาทหน้าที่ของ กสทช. อาจส่งผลทำให้การขับเคลื่อนกลไกทางสังคมจากภาคประชาชน ในการเฝ้าระวังและติดตามการดำเนินงานของสื่อโทรทัศน์ขาดประสิทธิภาพ ทำให้ปัญหาด้านกิจการโทรทัศน์ต่าง ๆ ยังคงเกิดขึ้นอยู่เป็นจำนวนมาก เพราะต้องพึ่งพิงหน่วยงานกำกับดูแลอย่าง กสทช. เพียงอย่างเดียว ซึ่งค่อนข้างยากหากต้องการแก้ไขปัญหาได้ทั้งหมด เพราะการดำเนินกิจการโทรทัศน์มีความเกี่ยวข้องกับหลายภาคส่วนเป็นจำนวนมาก ครอบคลุมประชาชนทั้งประเทศ กสทช. เพียงหน่วยงานเดียวจึงไม่สามารถดำเนินการอย่างสมบูรณ์แบบได้ทั้งหมด จึงต้องอาศัยกลไกทางสังคมในการช่วยติดตาม เฝ้าระวัง และแจ้งเตือนไปยังบุคคลรู้จัก เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในด้านการรู้เท่าทันสื่อ และมีภูมิคุ้มกันทางสังคมมากขึ้น อันจะช่วยปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นลดลงได้

(10) การนำเสนอข้อมูลข่าวสารด้านการเมืองที่ไม่เป็นกลางของสถานีโทรทัศน์บางสถานี จะส่งผลกระทบต่อทศนคติของผู้ชมที่รับชมรายการนั้น ๆ เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง โดยจะนำไปสู่การสร้าง ความแตกแยกได้ในอนาคต ทั้งนี้เพราะ หากผู้ชมขาดทักษะการรู้เท่าทันสื่อ ขาดการไตร่ตรอง สืบค้น และวิเคราะห์ข้อมูลอย่างรอบด้าน ก็จะทำให้เกิดความเชื่อตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ โดยไม่ใช้เหตุผลบนพื้นฐานของข้อมูลอย่างมีสติ

(11) การกำกับ ติดตาม และตรวจสอบการทำหน้าที่ของผู้ประกอบกิจการสื่อโทรทัศน์ของ กสทช. เป็นเรื่องที่ดีที่จะช่วยให้การดำเนินงานของผู้ประกอบกิจการสื่อเป็นไปตามจรรยาบรรณทางวิชาชีพ และอยู่ในระเบียบ หลักเกณฑ์ และข้อบังคับต่าง ๆ ที่กำหนด

(12) การบริหารจัดการสิทธิประโยชน์ที่ประชาชนพึงได้รับ อาทิ คุปองสำหรับแลกกล่องแปลงสัญญาณโทรทัศน์ดิจิทัลที่ขาดประสิทธิภาพ ทำให้มีประชาชนหลายรายไม่ได้รับสิทธิดังกล่าว รวมทั้งมาตรการการควบคุมและกำกับดูแลร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการที่ไม่มีคุณภาพ มีการจำหน่ายกล่องแปลงสัญญาณโทรทัศน์ดิจิทัลที่ไม่มีมาตรฐาน อาจส่งผลกระทบต่อความศรัทธาของประชาชนที่มีต่อ กสทช. ในภาพรวม และโดยเฉพาะอย่างยิ่งการประชาสัมพันธ์ที่ขาดประสิทธิภาพ ยิ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ที่ไม่ดีมากขึ้น โดยจะสังเกตเห็นได้ว่า เมื่อประชาชนมีปัญหาเกิดขึ้น มักจะไปร้องเรียนยังหน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่ กสทช. ถึงแม้ว่าปัญหาดังกล่าวจะอยู่ในขอบเขตและความรับผิดชอบของ กสทช. ก็ตาม เช่น สำนักงานอาหารและยา สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือสถานีตำรวจ เป็นต้น

สะท้อนให้เห็นว่า ประชาชนอาจยังไม่รู้จัก กสทช. หรือมองว่า กสทช. ยังไม่สามารถเข้ามาช่วยในการแก้ไขปัญหาได้

(13) กสทช. ควรออกมาตรการเพื่อช่วยเหลือและเยียวยาผู้ประกอบการสื่ออย่างเร่งด่วน เพื่อมิให้ผู้ประกอบการสื่อโทรทัศน์ต้องทยอยปิดกิจการลง จนส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมโทรทัศน์ไทยในภาพรวม ทั้งในด้านของเศรษฐกิจ การจ้างงาน และปัญหาทางสังคม ทั้งนี้เพราะในปัจจุบัน มีผู้ประกอบการสื่อหลายรายต้องประสบกับปัญหาการขาดทุนอย่างหนัก ด้วยต้นทุนการผลิตรายการที่สูง ข้อจำกัดของระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ และความเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการรับชมของผู้ชม การผลิตรายการโทรทัศน์ในปัจจุบันจึงไม่ใช่เรื่องง่าย มีผู้ประกอบการหลายรายได้แสดงความคิดเห็นว่า อยากให้ กสทช. เข้ามาช่วยดูแล ส่งเสริม และสนับสนุนกิจการโทรทัศน์ให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ มากกว่าการกำกับ ตรวจสอบ หรือคอยจับผิดการดำเนินงานต่าง ๆ เพราะการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันก็ยากอยู่แล้ว หากหน่วยงานกำกับดูแลกำกับดูแลด้วยความเข้มงวดอีก ทำให้การดำเนินธุรกิจมีความยากยิ่งขึ้น

(14) การนำเสนอข่าวที่มีความละเอียดอ่อน หรือส่งผลกระทบต่อจิตใจ อารมณ์ และความรู้สึกของผู้ชม ควรใช้ระยะเวลาในการนำเสนอให้สั้นลง เพราะเนื้อหาต่าง ๆ เหล่านี้ จะส่งผลกระทบต่อจิตใจของผู้ชมเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กลุ่มผู้ชมที่เป็นผู้พิการทางสายตา ซึ่งมองไม่เห็นภาพ และต้องใช้จินตนาการของตนเองจากเสียงที่ได้ยิน โดยการสร้างจินตนาการของแต่ละคนนั้นไม่เท่ากัน บางคนจินตนาการไปไกลมากจนทำให้เกิดความรู้สึกหดหู่ สิ้นหวัง หรือซึมเศร้าได้ ดังนั้นการนำเสนอข่าวในประเด็นนี้จึงต้องใช้ความระมัดระวัง และใช้เวลาในการนำเสนอไม่มาก เพื่อไม่ส่งผลกระทบต่อจิตใจและความรู้สึกของผู้ชม

ภาคกลาง

ที่ปรึกษาได้ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง จำนวน 7 คน ในพื้นที่ภาคกลาง จังหวัดกรุงเทพฯ ประกอบด้วย ผู้ให้สัมภาษณ์ต่าง ๆ ดังนี้

ตารางที่ 4.3-2 รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ในพื้นที่ภาคกลาง

ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน
1. คุณสมคิด นาคะพิสุทธิ์	ผู้อำนวยการ	สำนักงาน กสทช. ภาค 1
2. คุณเกรียงไกร พัฒนกุลโกเมธ	อาจารย์ประจำ	คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
3. คุณปรีดล ประกอบเกียรติ	ผู้พิการทางการได้ยิน	สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย
4. คุณผกม ลิ้มปิพิพัฒน์	ผู้พิการทางการได้ยิน	สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย

ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน
5. คุณวราลี สมภักดี	ล่ามแปลภาษา	วิทยาลัยราชสุดา
6. คุณสุพนธ์ กล้าการขาย	นายกสมาคม	สมาคมสื่อข้อสะอาต
7. คุณสุริพัทธ์ ไทยเขียว	ผู้สื่อข่าว	สถานีโทรทัศน์เวิร์คพอยท์

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้สัมภาษณ์ดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้เป็นประเด็นต่าง ๆ ตามแบบจำลอง CIPP (CIPP Model) ประกอบด้วย ด้านบริบท (Context) ด้านทรัพยากร/นโยบาย (Input) ด้านกระบวนการ (Process) และด้านผลผลิต (Product) รวมทั้งด้านผลกระทบ (Impact) ของการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ ได้ดังนี้

1) ด้านบริบท

ในภาพรวมการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ของ กสทช. ภูมิความเหมาะสม ทั้งในด้านของการกำหนดวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ (ให้ 7/10 คะแนน) ส่วนในด้านของความสอดคล้องกับการแก้ไขปัญหาในปัจจุบันนั้น ไม่สามารถตอบได้อย่างชัดเจน ทั้งนี้เพราะขอบเขตของปัญหาค่อนข้างกว้าง และมีความแตกต่างกันไปในแต่ละพื้นที่ หากจะให้มีมีความชัดเจนควรมีการกำหนดในเชิงพื้นที่ว่าโครงการที่ กสทช. ดำเนินการมีความสอดคล้องกับปัญหาในพื้นที่ใด มากกว่าการกำหนดในภาพรวม

2) ด้านทรัพยากร/นโยบาย

กสทช. มีงบประมาณเป็นจำนวนมาก เพียงพอต่อการทำงานในด้านต่าง ๆ อย่างเหมาะสม อย่างไรก็ตาม ต้องการให้ กสทช. จัดสรรงบประมาณเพื่อช่วยเหลือการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบกิจการสื่อที่มีคุณภาพ มีการผลิตเนื้อหารายการที่สร้างสรรค์สังคม เพราะรายการต่าง ๆ เหล่านี้ มักมีผู้ให้การสนับสนุนเป็นจำนวนน้อย ทำให้วงจรชีวิตของรายการสั้น และทยอยปิดกิจการลงอย่างต่อเนื่อง โดยหาก กสทช. ให้การช่วยเหลือจะส่งผลทำให้ธุรกิจสามารถดำเนินการต่อไปได้ และผู้ชมก็จะมีรายการที่มีคุณภาพให้รับชมอย่างต่อเนื่อง นอกจากนั้นแล้ว ควรมีการจัดหาเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) หรือเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่นำเข้ามาช่วยทดแทน หรือสนับสนุนการทำงานของบุคลากร เพื่อให้กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ เป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น

3) ด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการสามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

(1) กสทช. ควรเปิดโอกาสให้ประชาชน หรือผู้มีส่วนได้เสียได้เข้ามามีส่วนร่วมกับกระบวนการ หรือขั้นตอนการทำงานด้านการพัฒนากิจการโทรทัศน์มากยิ่งขึ้น ในระดับที่สูงขึ้น มากกว่าแค่การเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เช่น ส่วนร่วมดำเนินการ หรือส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายต่าง ๆ เป็นต้น โดยที่ผ่านมา ถึงแม้ว่าประชาชนจะได้มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น

ที่มีต่อการดำเนินงานของ กสทช. ตลอดจนข้อเสนอแนะต่าง ๆ แต่ก็ยังไม่เห็นว่า ความคิดเห็นที่ได้
นำเสนอ นั้น ได้นำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม ในประเด็นนี้ จึงไม่แน่ใจว่าภายหลังจาก
กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน กสทช. ได้ดำเนินการต่ออย่างไร

(2) กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของ กสทช. มีความล่าช้า โดยเฉพาะ
อย่างยิ่งในช่องทางออนไลน์ โดยเมื่อประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ตามที่ กสทช.
กำหนดจะต้องใช้เวลานานกว่า 2-3 วัน กว่าจะมีผู้ตอบกลับ ซึ่งเป็นการดำเนินงานที่มีความล่าช้าเป็น
อย่างมาก ในขณะที่การร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ (หมายเลข 1200) ก็ติดต่อได้ยาก ใช้เวลานาน
กว่า 10 นาที ถึงจะมีผู้รับสาย

4) ด้านผลผลิต/ผลลัพธ์

ด้านผลผลิต/ผลลัพธ์สามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

(1) รายการโทรทัศน์มุ่งเน้นการนำเสนอประเภทสิ่งที่อยู่เหนือธรรมชาติ ใช้ความเชื่อ
ความรู้สึก หรือสิ่งที่ไม่สามารถพิสูจน์ได้ มากกว่าข้อมูลเชิงประจักษ์ในการนำเสนอเรื่องราวต่าง ๆ ส่งผล
ต่อความเชื่อและทัศนคติของผู้ชมที่มีต่อเรื่องราวดังกล่าว จนอาจนำไปสู่พฤติกรรมการลอกเลียนแบบ
ที่ไม่เหมาะสม

(2) ประชาชนไม่ค่อยกังวลเรื่องการนำเสนอรายการโทรทัศน์ที่ไม่มีคุณภาพมากนัก
เพราะส่วนใหญ่เลือกรับชมรายการผ่านสื่อออนไลน์ โดยมีทั้งการรับชมแบบเสียค่าบริการ (Premium
Content) และไม่เสียค่าบริการ (Free Content)

(3) การให้บริการล่ามภาษามือในรายการโทรทัศน์มีการให้บริการในระดับปานกลาง
ไม่มาก หรือน้อยจนเกินไป แต่หากมีการให้บริการเพิ่มขึ้นจะช่วยสนับสนุนให้ผู้พิการสามารถเข้าถึง
ข้อมูลข่าวสารได้มากขึ้น

5) ด้านผลกระทบ

สถานีโทรทัศน์ควรมุ่งเน้นการนำเสนอรายการที่มีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการเตือนภัย
ประชาชนให้มากขึ้น เพื่อให้ประชาชนมีข้อมูลประกอบการตัดสินใจ ระมัดระวัง หรือป้องกันภัยอันตรายที่
อาจเกิดขึ้นกับตนเองได้ ทั้งภัยธรรมชาติ และภัยทางสังคม เช่น การแจ้งเตือนอุทกภัย หรือมีฉาชพิช
คอลเซนเตอร์ เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งภัยทางสังคมที่กำลังแพร่ระบาดอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งยังมีผู้ที่ขาด
ความรู้เท่าทันและตกเป็นเหยื่อของมีฉาชพิชเหล่านี้เป็นประจำ เพราะข้อมูลข่าวสารการแจ้งเตือนภัย
ส่วนใหญ่จะเผยแพร่ส่งต่อบนสื่อออนไลน์ ในขณะที่ยังมีคนบางกลุ่ม (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ) ที่เปิดรับสื่อ
โทรทัศน์เป็นหลัก ทำให้กลุ่มคนเหล่านี้ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการแจ้งเตือนภัยได้ ดังนั้น
จึงต้องการให้สื่อโทรทัศน์มีการนำเสนอประเด็นนี้ให้มากขึ้น เพื่อลดผลกระทบและความเสียหายลง



ภาพที่ 4.3-1 การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีส่วนได้เสียภาคกลาง

ภาคเหนือ

ที่ปรึกษาได้ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง จำนวน 8 คน ในพื้นที่ภาคเหนือ จังหวัดพะเยา ประกอบด้วยผู้ให้สัมภาษณ์ต่าง ๆ ดังนี้

ตารางที่ 4.3-3 รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ในพื้นที่ภาคเหนือ

ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน
1. คุณณอม ใจนันทา	ผู้อำนวยการศูนย์บริการคนพิการ จังหวัดพะเยา	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพะเยา
2. คุณนพพร ทาทาน	เครือข่ายพะเยาทีวี	เครือข่ายพะเยาทีวี
3. คุณพอเจตน์ จิตปลื้ม	นายกสมาคม	สมาคมคนตาบอด จังหวัดพะเยา
4. คุณวิสุทธิ์ เชื้อทอง	ผู้อำนวยการส่วน	สำนักงาน กสทช. ภาค 3
5. คุณสุดา ดุงาม	นักประชาสัมพันธ์	สำนักงานประชาสัมพันธ์ จ.พะเยา
6. คุณอนัญญา ชาวสีแสน	หัวหน้าสำนักปลัด	เทศบาลตำบลเวียง

ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน
7. คุณวรรณิ ชะนะ	นักพัฒนาชุมชน	เทศบาลตำบลเวียง
8. นายวุฒิเลิศ ชนะหาญ	ผู้อำนวยการ	สำนักงาน กสทช. เขต 34

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้สัมภาษณ์ดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้เป็นประเด็นต่าง ๆ ตามแบบจำลอง CIPP (CIPP Model) ประกอบด้วย ด้านบริบท (Context) ด้านทรัพยากร/นโยบาย (Input) ด้านกระบวนการ (Process) และด้านผลผลิต (Product) รวมทั้งด้านผลกระทบ (Impact) ของการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ ได้ดังนี้

1) ด้านบริบท

ประเด็นเรื่องของการดำเนินการโครงการต่าง ๆ ของ กสทช. ในกิจการโทรทัศน์ ในปี 2565 ว่ามีสอดคล้องระหว่างขั้นตอนการดำเนินงาน ปัญหา สาเหตุของปัญหา การดำเนินกิจกรรมหรือไม่นั้น ประชาชนไม่สามารถตอบได้ เพราะไม่เคยรับรู้การดำเนินงานของ กสทช. มาก่อน ในขณะที่หากเป็นมุมมองของผู้ประกอบกิจการสื่อจะมองว่า การดำเนินงานของ กสทช. นั้นมีความสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ปัญหาต่าง ๆ ที่กำลังเกิดขึ้น หรือความจำเป็นที่ต้องเร่งดำเนินการ ทั้งนี้เพราะผู้ประกอบกิจการสื่อทำงานคู่ขนานกับ กสทช. มาโดยตลอด มีการสื่อสารระหว่างกันอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีการรับรู้และเข้าใจในสภาพปัญหา ณ ปัจจุบัน และการดำเนินงานของ กสทช. เป็นอย่างดี

2) ด้านทรัพยากร/นโยบาย

กสทช. ควรมีการสร้างความร่วมมือระหว่างองค์กรเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการผลิตรายการโทรทัศน์ที่มีคุณภาพ และรายการที่ไม่ค่อยมีพัฒนา เช่น รายการสำหรับเด็ก เยาวชน และครอบครัว รายการสำหรับผู้พิการ หรือรายการสำหรับผู้สูงอายุ เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งรายการสำหรับเด็ก เยาวชน และครอบครัว ที่มีจำนวนน้อย ในขณะที่มีเด็กที่มีความสามารถในพื้นที่ต่าง ๆ อยู่เป็นจำนวนมาก แต่ยังขาดเวทีหรือพื้นที่ให้เด็กต่าง ๆ เหล่านั้นได้แสดงออก

3) ด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการสามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

(1) ในประเด็นเรื่องของการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลนั้น ประชาชนมองว่า กสทช. ดำเนินงานโครงการเป็นจำนวนมาก แต่ขาดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน ทำให้ประชาชนคิดไปเอง ดังนั้น จึงควรมีการชี้แจงประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานให้ประชาชนได้รับทราบเป็นระยะ ๆ นอกจากนั้นแล้ว ในส่วนของการใช้อำนาจทางกฎหมาย การให้บริการ

เท่าเทียม จะเห็นว่า กสทช. ได้มีการดำเนินการอยู่แล้ว แต่ว่าในส่วนของการเอาจริงเอาจังอย่างค่อนข้างน้อย หรือเปิดรับช่องทางให้มันหลากหลาย

(2) ประชาชนมีความต้องการที่จะเข้ามามีส่วนร่วมกับกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ ที่ กสทช. จัดขึ้น แต่ควรมีการออกแบบกิจกรรม หรือคำถามต่าง ๆ ให้สามารถเข้าใจได้โดยง่าย

(3) กระบวนการกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรทัศน์ของสื่อโดยภาพรวมมองว่า กสทช. สามารถทำได้ดี แต่ก็มีผิดพลาดบ้าง เพราะ กสทช. ไม่ได้เฝ้าระวัง (Monitor) ทุกรายการ ตลอด 24 ชั่วโมง อย่างไรก็ตาม ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นต้องการให้ กสทช. เอาจริงเอาจัง และมีการลงโทษขั้นรุนแรง เพื่อให้ผู้ประกอบการสื่อตระหนัก ให้ความสำคัญ และไม่กระทำความผิดซ้ำอีก

4) ด้านผลผลิต/ผลลัพธ์

ด้านผลผลิต/ผลลัพธ์สามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

(1) การรับรู้การดำเนินงานของ กสทช. ส่วนใหญ่จะมาจากสื่อ เคยรับรู้อยู่บ่อยครั้งว่า มีการประมวลผลความถี่ มีข่าวการดำเนินงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นเรื่องที่ดี รวมทั้งเรื่องที่จะให้มีการรวบรวม การดำเนินงานของภาคเอกชน ระหว่าง True กับ Dtac ก็มีความกังวลของหลาย ๆ ภาคส่วน เกรงว่า ผลที่จะได้รับอาจส่งผลประโยชน์กับภาคเอกชนมากกว่าประชาชน ดังนั้น จึงต้องการให้ กสทช. ช่วยบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ คำนึงถึงประโยชน์ที่ประชาชนหรือสาธารณะจะได้รับเป็นสำคัญ และสื่อสารให้ประชาชนได้รับทราบอย่างต่อเนื่องเป็นระยะ ๆ ทั้งนี้ ประชาชนส่วนหนึ่งมองว่า การแข่งขัน ทางธุรกิจจะน้อยลง และภาคเอกชนจะกำหนดกลไกการตลาดแบบไม่มีคู่แข่ง จะส่งผลกระทบต่อ ประชาชนโดยตรง เช่น ค่าบริการที่สูงขึ้น เป็นต้น กสทช. จะสื่อสารอย่างไรให้ประชาชนทั่วไปเข้าใจ โดยในประเด็นนี้มีข้อเสนอ คือ กระบวนการสื่อสารควรมีความชัดเจน มีแหล่งที่มาของข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ สามารถตอบข้อสงสัยและความกังวลของประชาชนได้อย่างชัดเจน

(2) ปัญหาด้านโทรทัศน์ที่พบมีดังนี้

(2.1) การนำเสนอเนื้อหาข่าวและภาพความรุนแรง โดยสื่อจะมุ่งเน้นการนำเสนอที่รวดเร็ว มากกว่าการคุณภาพของเนื้อหาข่าว รวมทั้งขาดการกำกับดูแลอย่างเหมาะสม นำเสนอโดยไม่คำนึงถึงผลกระทบที่ตามมา เช่น ผลกระทบต่อจิตใจของผู้สูญเสีย หรือการลอกเลียนแบบของเด็กและเยาวชน เป็นต้น ดังนั้น ในประเด็นนี้ จึงต้องการให้มีหน่วยงานเข้ามาช่วยกำกับดูแลเนื้อหา รายการก่อนนำออกอากาศ

(2.2) การนำเสนอข่าวมักมีการชี้นำทางความคิด โดยนำเสนอข้อมูลเพียงด้านใดด้านหนึ่ง นอกจากนั้นแล้ว เมื่อมีการนำเสนอข้อมูลที่ผิดพลาด ก็ไม่มีการแก้ไขและความรับผิดชอบใด ๆ ต่อเรื่องที่เกิดขึ้น

(2.3) มีการนำเสนอเนื้อหาที่เกี่ยวกับสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ดวง หรือภูติผีต่าง ๆ เพื่อสร้างเรตติ้งให้กับช่องรายการโทรทัศน์ โดยไม่คำนึงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้ชม เช่น เป็นข้อมูลที่สร้างแรงจูงใจให้ผู้ชมเล่นการพนัน หรือสร้างทัศนคติแบบผิด ๆ เป็นต้น

(2.4) การแต่งตัวของนักแสดงในรายการละครมีความล่อแหลม โป๊ และแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ทำให้เด็กและเยาวชนลอกเลียนแบบได้ ทั้งนี้เพราะผู้ปกครองไม่ได้รับชมรายการโทรทัศน์กับเด็กตลอดเวลา จึงไม่สามารถให้คำแนะนำได้ ดังนั้น กสทช. จึงควรมีการควบคุมกำกับดูแลอย่างเข้มงวดมากขึ้น

(3) การนำเสนอเนื้อหาเชิงลามกอนาจารไม่ค่อยพบเห็นผ่านสื่อโทรทัศน์มากนัก โดยส่วนมากจะพบทางสื่อออนไลน์ รวมทั้งปัญหาการโฆษณา บริการหรือสินค้า เกินกว่าระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด หรือบ่อยครั้ง ที่ทำให้รับชมรายการไม่ต่อเนื่อง ที่มองว่า กสทช. สามารถจัดการแก้ไขปัญหาได้ดี

(4) เนื้อหารายการโทรทัศน์ส่วนใหญ่จะเป็นการนำเสนอเพื่อผู้ชมกลุ่มเป้าหมาย โดยทั่วไปไม่ได้มุ่งเน้นเนื้อหาเฉพาะสำหรับผู้พิการ รวมทั้งมีเพียงบางรายการเท่านั้น ที่มีการให้บริการล่ามภาษามือ หรือบริการอื่น ๆ ที่เอื้ออำนวยต่อการรับชมรายการของผู้พิการ จึงควรมีการพัฒนาเนื้อหารายการที่เป็นประโยชน์กับผู้พิการให้มากขึ้น เช่น รายการที่ให้ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาทักษะฝีมือแรงงานเพื่อประโยชน์ในการประกอบวิชาชีพ เป็นต้น

(5) ประชาชนสามารถรับรู้ได้ว่า หากมีปัญหาด้านโทรทัศน์สามารถร้องเรียนไปยัง กสทช. ได้ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามที่ กสทช. กำหนด โดยหากไม่ร้องเรียนผ่าน กสทช. ก็จะสามารถร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม ดังนั้น ช่องทางการร้องเรียนจึงไม่ใช่ปัญหา แต่ประเด็นที่มีความกังวล คือ เรื่องที่ร้องเรียนไปนั้น จะได้รับการแก้ไขหรือไม่ และใช้ระยะเวลานานเท่าใด

5) ด้านผลกระทบ

ด้านผลกระทบสามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

(1) โดยภาพรวมประชาชนได้รับประโยชน์จากการดำเนินงานด้านโทรทัศน์ของ กสทช. โดยเฉพาะอย่างยิ่งการดำเนินงานด้านการขยายโครงข่ายให้ครอบคลุมพื้นที่ต่าง ๆ มากขึ้น ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้มากขึ้น โดยหากประเมินความพึงพอใจการดำเนินงานของ กสทช. จะได้เท่ากับร้อยละ 80 โดยมีข้อเสนอแนะ 2 ด้าน ได้แก่ ต้องการให้ กสทช. สนับสนุนรายการโทรทัศน์สำหรับผู้พิการให้มากขึ้น อย่างไรก็ตาม และขยายผลการดำเนินงานให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ทุกกลุ่ม เพื่อประโยชน์ต่อสาธารณะและประชาชนทั่วประเทศ

(2) ข้อเสนอแนะต่อ กสทช. มีดังนี้

- (2.1) ควรดำเนินการกำกับดูแล ควบคุม และตรวจสอบการนำเสนอรายการโทรทัศน์อย่างเข้มงวด เพราะที่ผ่านมาเหมือนจะให้อิสระกับผู้ประกอบกิจการสื่อสารมากเกินไปจึงมีการนำเสนอเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมเกิดขึ้นเป็นระยะ ๆ
- (2.2) ควรเปิดโอกาสให้ผู้พิการได้เข้าไปมีส่วนร่วมกับกระบวนการผลิตรายการไม่ว่าจะเป็นเรื่องการผลิตเนื้อหา หรือกระบวนการผลิตในขั้นตอนต่าง ๆ โดยที่ กสทช. ช่วยสนับสนุนด้านทรัพยากรต่าง ๆ ทั้งในด้านงบประมาณ เทคนิคความรู้ หรือจัดหาช่องทาง
- (2.3) ควรมีช่องทางการรับความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียที่หลากหลาย
- (2.4) ควรกำหนดมาตรการการลงโทษที่ชัดเจน และรุนแรง สำหรับผู้ประกอบกิจการสื่อที่ตั้งใจกระทำความผิด หรือกระทำความผิดในเรื่องเดิม ๆ เพราะการลงโทษในปัจจุบันค่อนข้างเบา ทำให้ผู้ประกอบกิจการไม่เกรงกลัว เพราะมองว่าผลประโยชน์ที่ได้รับนั้นคุ้มค่ามากกว่า เช่น โดนค่าปรับเป็นจำนวนเงินหลักหมื่นบาท แต่มีผู้ชมที่เห็นข้อความโฆษณา หรือเนื้อหารายการหลายล้านคน เป็นต้น
- (2.5) ควรมีการเพิ่มล่ามภาษามือในรายการโทรทัศน์ให้มากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งรายการที่มีคุณภาพ เช่น รายการสารคดี รายการท่องเที่ยว หรือรายการที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับประเพณีและวัฒนธรรมอันดีงาม เป็นต้น เพื่อให้ผู้พิการสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้



ภาพที่ 4.3-2 การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีส่วนได้เสียภาคเหนือ

ภาคใต้

ที่ปรึกษาได้ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง จำนวน 5 คน ในพื้นที่ภาคใต้ จังหวัดปัตตานี ประกอบด้วย ผู้ให้สัมภาษณ์ต่าง ๆ ดังนี้

ตารางที่ 4.3-4 รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ในพื้นที่ภาคใต้

ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน
1. คุณโนรี แสงรายา	นักประชาสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์	สำนักงานเลขานุการ
2. คุณญารัชนี คงจันทร์	นักสื่อสารมวลชน	สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยจังหวัดยะลา
3. คุณอัมรัน เมส๊ะ	นักจัดรายการวิทยุ	สถานีวิทยุ อสมท. จังหวัดปัตตานี
4. คุณเลขา เกลี้ยงเกลา	ผู้สื่อข่าว	สำนักข่าวข่าวอิสรา

ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน
5. คุณอับดุลเลาะ เบ็ญญาการ	ผู้สื่อข่าว	สำนักข่าวบางกอกโพสต์

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้สัมภาษณ์ดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้เป็นประเด็นต่าง ๆ ตามแบบจำลอง CIPP (CIPP Model) ประกอบด้วย ด้านบริบท (Context) ด้านทรัพยากร/นโยบาย (Input) ด้านกระบวนการ (Process) และด้านผลผลิต (Product) รวมทั้งด้านผลกระทบ (Impact) ของการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ ได้ดังนี้

1) ด้านบริบท

โครงการต่าง ๆ ที่ กสทช. ดำเนินการคาดว่าจะจะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนและสาธารณะทั้งหมด หากทำได้ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด อย่างไรก็ตาม ในมุมมองของผู้ให้สัมภาษณ์บางรายมองว่า ผลที่ได้จากการปฏิบัติยังไม่มีประสิทธิภาพมากนัก หรืออาจเป็นเพราะว่ายังไม่มีโอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของ กสทช. ในเชิงลึก จึงยังไม่เห็นผลลัพธ์อย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ที่ตอบคำถามเรื่องประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินงานโครงการหรือความสอดคล้องกับปัญหาที่เกิดขึ้น จะพิจารณาจากเอกสารที่ที่ปรึกษาได้นำเสนอ ไม่ใช่การเข้าไปมีส่วนร่วมกับการดำเนินงานโครงการที่ กสทช. จัดขึ้น

2) ด้านทรัพยากร/นโยบาย

กสทช. มีทรัพยากรในการดำเนินงานอย่างเพียงพอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านงบประมาณที่ค่อนข้างมากจากค่าใบอนุญาตโทรทัศน์ดิจิทัลจากผู้ประกอบกิจการสื่อ จึงสามารถบริหารจัดการทรัพยากรเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานให้เกิดความคล่องตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ ส่วนในด้านของความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ นั้น เนื่องจาก กสทช. เป็นหน่วยงานรัฐที่มีอำนาจหน้าที่มาก การขอความร่วมมือไปยังหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อดำเนินงานร่วมกันคิดว่าน่าจะได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มผู้ประกอบกิจการสื่อ ที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.

3) ด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการดำเนินงานของ กสทช. ที่เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลนั้น ประชาชนไม่สามารถให้ข้อมูลได้ เพราะยังไม่ทราบเลยว่า กสทช. มีหน้าที่อะไร และได้ทำอะไรบ้าง เช่นเดียวกันกับกระบวนการมีส่วนร่วม โดยมีเพียงประชาชนบางส่วนเท่านั้นที่ได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมกับการดำเนินงานของ กสทช. โดยส่วนมากจะเป็นประชาชนที่อยู่ในเขตเมือง ในขณะที่ในเขตชนบท หรือพื้นที่ห่างไกลความเจริญยังไม่มีโอกาสได้เข้ามามีส่วนร่วมมากนัก เพราะที่พักตั้งอยู่ในพื้นที่ห่างไกลกับสถานที่จัดกิจกรรมของ กสทช. ประกอบกับกลุ่มคนเหล่านี้ ยังมีการประกอบอาชีพแบบหาเช้ากินค่ำ

เช่น ค้าขาย หรือรับจ้างทั่วไป หากต้องหยุดงานมาเข้าร่วมกิจกรรมจะทำให้รายได้ขาดหาย ทำให้แรงจูงใจในการเข้ามามีส่วนร่วมกับกิจกรรมมีน้อยมาก

4) ด้านผลผลิต/ผลลัพธ์

ด้านผลผลิต/ผลลัพธ์สามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ ดังนี้

(1) การรับชมรายการโทรทัศน์ดิจิทัลยังมีปัญหา สัญญาณขาดหายในบางช่วงเวลา (จอต่า) เช่นเดียวกับการรับชมรายการโทรทัศน์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ที่สัญญาณไม่เสถียร

(2) รายการโทรทัศน์บางรายการมีการโฆษณาขายสินค้าในรายการ แต่เมื่อผู้ชมซื้อสินค้านั้นกลับไม่ได้สินค้าไม่ตรงกับข้อความโฆษณาที่ประกาศ

(3) เนื้อหารายการโทรทัศน์ขาดความสร้างสรรค์ มีการนำเสนอในรูปแบบเดิม ทำให้ผู้ชมส่วนใหญ่หันไปรับชมรายการผ่านสื่อออนไลน์มากขึ้น

(4) การนำเสนอข่าวการเมืองในบางรายการ ขาดความเป็นกลาง มีการนำเสนอข้อมูลข่าวสารอย่างไม่รอบด้าน หรือให้น้ำหนักในการนำเสนอที่ไม่เท่ากัน

5) ด้านผลกระทบ

ด้านผลกระทบสามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ ดังนี้

(1) การผลิตและนำเสนอเนื้อหารายการโทรทัศน์ที่ไม่มีคุณภาพ และขาดความสร้างสรรค์ ส่งผลให้ผู้ชมหันไปรับชมรายการผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น ซึ่งหากเป็นเช่นนี้ต่อไป จะทำให้มีจำนวนผู้ชมที่รับชมรายการโทรทัศน์ลดลงอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับสื่อออนไลน์เองก็ได้มีการพัฒนาทั้งในส่วนของแพลตฟอร์ม (Platform) และเนื้อหา (Content) ที่แปลกใหม่อยู่เสมอ จึงสามารถช่วยสร้างแรงจูงใจในการติดตามรับชมได้เป็นอย่างมาก นอกจากนั้นแล้ว หากมองในภาพรวมของอุตสาหกรรมโทรทัศน์ไทย จะทำให้การเติบโตมีแนวโน้มลดลง ซึ่งส่งผลต่อการจ้างงานที่ลดลงตามลำดับ

(2) พิธีกรหรือผู้ดำเนินรายการมีสถานะเป็นหนึ่งในผู้นำทางความคิด (Opinion Leader) ของประชาชน ดังนั้น การนำเสนอข้อมูลข่าวสารใด ๆ ย่อมส่งผลต่อทัศนคติ พฤติกรรม และการตัดสินใจในชีวิตประจำวัน โดยหากผู้ดำเนินรายการมีการนำเสนอข่าวการเมืองแบบเลือกข้าง ย่อมส่งผลทำให้ประชาชนที่ขาดทักษะการรู้เท่าทันสื่อตกเป็นเครื่องมือทางการเมืองอันจะนำไปสู่ความรุนแรงได้ในอนาคต



ภาพที่ 4.4-3 การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีส่วนได้เสียภาคใต้

ภาคตะวันออก

ที่ปรึกษาได้ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง จำนวน 6 คน ในพื้นที่ภาคตะวันออก จังหวัดจันทบุรี ประกอบด้วย ผู้ให้สัมภาษณ์ต่าง ๆ ดังนี้

ตารางที่ 4.3-5 รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ในพื้นที่ภาคตะวันออก

ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน
1. คุณอานัติ ตระกูลศิริศักดิ์	นักพัฒนาสังคม	สำนักงานพัฒนาสังคม จังหวัดจันทบุรี
2. คุณกมล บุญจันทร์	นายกสมาคม	สมาคมคนพิการจังหวัดจันทบุรี
3. คุณปัญญา รัตนสร้อย	นักวิชาการตรวจสอบ	สำนักงาน กสทช.
4. คุณยุพจิรา กุลรักมา	นักประชาสัมพันธ์	สำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดจันทบุรี
5. คุณธารนที กิจจานนท์	ผู้ช่วยนักพัฒนาชุมชน	สำนักงานพัฒนาสังคม จังหวัดจันทบุรี
6. คุณวัลลา สีสอน	ผู้อำนวยการบริหาร	บริษัท ซีทีวี คอปเปอร์เรชั่น จำกัด

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้สัมภาษณ์ดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้เป็นประเด็นต่าง ๆ ตามแบบจำลอง CIPP (CIPP Model) ประกอบด้วย ด้านบริบท (Context) ด้านทรัพยากร/นโยบาย (Input) ด้านกระบวนการ (Process) และด้านผลผลิต (Product) รวมทั้งด้านผลกระทบ (Impact) ของการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ ได้ดังนี้

1) ด้านบริบท

ความเปลี่ยนแปลงทางสังคม เทคโนโลยี และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อการทำงานของ กสทช. มากนัก ทั้งนี้เพราะบริบทการทำงานของ กสทช. นั้น ไม่ได้เข้าไปควบคุมเทคโนโลยี หรือนโยบาย แต่เป็นการกำกับดูแลให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ผลลัพธ์จากการตรวจสอบ และกำกับดูแลเป็นอย่างไร ก็เพียงแคชี้แจงให้ผู้ประกอบกิจการได้รับทราบเพื่อนำไปปรับปรุงผลการดำเนินงานต่อไป

2) ด้านทรัพยากร/นโยบาย

ทรัพยากรที่นำมาใช้สำหรับการบริหารจัดการในพื้นที่ของ กสทช. เขต นับได้ว่ายังไม่มีความพร้อมมากนัก ซึ่งอาจมีข้อจำกัดอยู่บ้าง แต่ก็มีจำนวนที่เพียงพอให้สามารถปฏิบัติการกิจประจำวันได้ โดยทรัพยากรที่ควรจัดหาเพิ่มเติม คือ ทรัพยากรบุคคล ทั้งนี้เพราะในปัจจุบัน กสทช. เขต จะขาดแคลนบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ด้านเทคนิค (สายงานวิศวกรรมศาสตร์) โดยบุคลากรที่สำเร็จการศึกษา มีความรู้ และประสบการณ์ด้านการตรวจสอบการใช้งานคลื่นความถี่มีค่อนข้างน้อย ซึ่งต้องมีทักษะการใช้เครื่องมือวัดอุปกรณ์ต่าง ๆ และต้องมีพื้นฐานทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ด้วย รวมทั้งด้านไฟฟ้าสื่อสาร และวิศวกรรมทางคอมพิวเตอร์ที่ยังขาดแคลนอยู่มาก นอกจากนั้นแล้ว ระเบียบของ กสทช. ในการคัดสรรบุคลากรยังมีการกำหนดคุณสมบัติด้านภาษาอังกฤษที่ค่อนข้างสูงกว่า 500 คะแนน ทำให้มีผู้ผ่านคุณสมบัติไม่มากนัก ประกอบกับอัตราเงินเดือนที่ไม่สูงมาก หากเทียบกับภาคเอกชน จึงไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้มาทำงานกับ กสทช. ได้

3) ด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการสามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

(1) กสทช. เขต ไม่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมกับกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ ที่ กสทช. ส่วนกลางจัดขึ้น (16 โครงการ) โดยส่วนใหญ่จะรับผิดชอบเฉพาะงานประจำตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดเท่านั้น เช่น ลงพื้นที่ตรวจสอบการใช้งานคลื่นความถี่ หรือตรวจสอบการโฆษณาต่าง ๆ เป็นต้น หรือบางงานที่ได้รับมอบนโยบายจาก กสทช. ส่วนกลาง ให้ดำเนินการ

(2) กสทช. เขต สามารถทำงานร่วมกับ กสทช. ส่วนกลางได้เป็นอย่างดี มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของแต่ละส่วนงานไว้อย่างชัดเจน โดย กสทช. เขต จะมุ่งเน้นการทำงานเชิงพื้นที่ มุ่งเน้นการตรวจสอบด้านโครงสร้างพื้นฐาน คลื่นความถี่ และการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ในขณะ

กสทช. ส่วนกลางมุ่งเน้นการตรวจสอบและกำกับดูแลเนื้อหาให้มีความเหมาะสม เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับ และหลักเกณฑ์ที่กำหนด

4) ด้านผลผลิต/ผลลัพธ์

ด้านผลผลิต/ผลลัพธ์สามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

(1) ปัญหาที่พบส่วนมาก คือ การขอยกเลิกดำเนินการกิจการของผู้ประกอบกิจการสื่อเคเบิลทีวี โดย กสทช. ต้องเข้ามากำกับดูแลก่อนการยกเลิกกิจการนั้น เป็นไปตามระเบียบ หรือหลักเกณฑ์ที่กำหนดหรือไม่ เช่น มีการแจ้งให้สมาชิกรับทราบล่วงหน้าหรือไม่ หรือมีการจ่ายค่าชดเชยหรือไม่ เป็นต้น ส่วนปัญหาเรื่องของการนำเสนอเนื้อหารายการที่ไม่เหมาะสมนั้น ยังไม่ค่อยพบมากนัก (ในประเด็นที่มาร้องเรียนกับ กสทช.) โดยส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะว่ามี กสทช. ส่วนกลางช่วยกำกับดูแลอยู่แล้ว อย่างไรก็ตาม ในประเด็นมีความขัดแย้งกับมุมมองของผู้ประกอบกิจการสื่อ ที่ได้แสดงความคิดเห็นว่ารายการโทรทัศน์ในปัจจุบันมีการนำเสนอเนื้อหาที่เข้าข่ายลามก อนาจาร และความรุนแรงทางเพศแทบทุกสถานี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การแต่งกายของผู้ดำเนินรายการ และนักแสดงที่ไม่มีความสุภาพ รวมทั้งด้านการใช้ภาษาที่หยาบคาย หรือภาษาพูดที่ไม่เหมาะสม

(2) ด้านการรับรู้เกี่ยวกับ กสทช. นั้น หากเป็นในฝั่งของผู้ประกอบกิจการสื่อจะมีความรู้จักหน่วยงาน บทบาทหน้าที่ และการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ของ กสทช. เป็นอย่างดี เพราะเป็นหน่วยงานกำกับดูแลโดยตรง จึงต้องมีการติดตามข้อมูลข่าวสารที่อาจจะส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจได้ ในขณะที่หากเป็นฝั่งประชาชนทั่วไป จะยังไม่รู้จัก กสทช. มากนัก โดยส่วนมากหากประชาชนมีปัญหาจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม ทั้งในด้านการโทรทัศน์ หรือด้านอื่น ๆ จะร้องเรียนไปยังสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา หรือสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มากกว่า

5) ด้านผลกระทบ

(1) การขาดแคลนบุคลากรที่มีคุณวุฒิ องค์กรความรู้ และทักษะที่เหมาะสม อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของ กสทช. ทั้งนี้เพราะ บุคลากรนับได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนา และส่งเสริมกิจการโทรทัศน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในระดับปฏิบัติการที่ต้องคอยให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง การขาดแคลนบุคลากรดังกล่าว จะส่งผลทำให้ผลลัพธ์ของการทำงานขาดประสิทธิภาพ ทั้งในด้านของความล่าช้าในการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวก และการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน

(2) ผู้ประกอบกิจการสื่อทราบถึงจรรยาบรรณทางวิชาชีพ รวมทั้งระเบียบ หลักเกณฑ์ และข้อบังคับต่าง ๆ ที่ กสทช. กำหนดขึ้นดีอยู่แล้ว แต่ด้วยรูปแบบการดำเนินงานในเชิงธุรกิจ ที่มีต้นทุนการดำเนินงาน และมีความต้องการกำไรเพื่อหาเลี้ยงชีพ จึงทำให้การให้ความสำคัญที่มีต่อจรรยาบรรณและข้อบังคับต่าง ๆ ลดน้อยลง เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้ จึงส่งผลกระทบ

โดยตรงต่อผู้ชมในฐานะผู้รับสาร หากได้รับเนื้อหา หรือข้อมูลข่าวสารที่ไม่มีคุณภาพ ก็จะส่งต่อการรับรู้ ทศนคติ และพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมได้



ภาพที่ 4.3-4 การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีส่วนได้เสียภาคตะวันออก

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ที่ปรึกษาได้ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง จำนวน 6 คน ในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น ประกอบด้วย ผู้ให้สัมภาษณ์ต่าง ๆ ดังนี้

ตารางที่ 4.3-6 รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน
1. คุณอภิญา พลไธสง และ นายทรงฤทธิ์ พิลาสันต์	ครูชำนาญการ / นักเรียน	โรงเรียนศรีสังวาลย์ขอนแก่น
2. คุณทรงฤทธิ์ พิลาสันต์	นักเรียน	โรงเรียนศรีสังวาลย์ขอนแก่น
3. คุณเฉลิมลาภ อนันตะบุตร	หัวหน้า	ศูนย์ข่าวไทย PBS ภาคอีสาน

ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน
4. ณัฐพล ภูนิคม	กัญญ์ อาสาสมัคร	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
5. พันโท ดร.พิสิษฐ์ ชาญเจริญ	นายกสมาคมฯ	สมาคมผู้สื่อข่าว ภาคอีสาน
6. อาจารย์ สุมาลี สุวรรณกร	อาจารย์พิเศษ คณะสื่อสาร และไทยีสาน PBS	มหาวิทยาลัยขอนแก่น และ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้สัมภาษณ์ดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้เป็นประเด็นต่าง ๆ ตามแบบจำลอง CIPP (CIPP Model) ประกอบด้วย ด้านบริบท (Context) ด้านทรัพยากร/นโยบาย (Input) ด้านกระบวนการ (Process) และด้านผลผลิต (Product) รวมทั้งด้านผลกระทบ (Impact) ของการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ ได้ดังนี้

1) ด้านบริบท

ด้านบริบทสามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

(1) โครงการด้านโทรทัศน์ต่าง ๆ ที่ กสทช. ดำเนินการ เป็นโครงการที่มีประโยชน์สามารถช่วยอำนวยความสะดวกในกิจกรรมประจำวันของประชาชนได้ เช่น โครงการจ้างสำรวจเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่อับสัญญาณ จะช่วยให้ประชาชนที่อยู่ห่างไกลโครงข่ายรับ-ส่งสัญญาณ หรือพื้นที่อับสัญญาณ มีโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ รวมทั้งโครงการอื่น ๆ ถ้าหาก กสทช. สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด ก็จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชน

(2) ความเปลี่ยนแปลงบริบททางสังคมได้ส่งผลกระทบต่อการทำงานของ กสทช. และผู้ประกอบการสื่อ ทั้งนี้เพราะปัจจุบัน ผู้ชมรับชมรายการผ่านสื่อโทรทัศน์น้อยลง หันไปรับชมผ่านช่องทางออนไลน์เป็นส่วนใหญ่ เพราะมีความสะดวกในการรับชมมากกว่า ส่งผลให้ผู้ประกอบการกิจการสื่อต้องปรับรูปแบบหรือวิธีการนำเสนอที่แตกต่าง เราอารมณ์ความรู้สึก เพื่อจูงใจผู้ชมให้มารับชมรายการ โดยในบางครั้งอาจเป็นการกระทำที่เกินความเหมาะสม หรือละเมิดจริยธรรมทางวิชาชีพ ส่งผลต่อการกำกับดูแลของ กสทช. ตามลำดับ

(3) ความเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี ทำให้ผู้ประกอบการสื่อหลายรายใช้วิธีการคัดลอกเนื้อหาจากสื่อสังคมออนไลน์มานำเสนอผ่านสื่อโทรทัศน์ โดยส่วนมากเป็นรายการที่ไม่สร้างสรรค์ แต่มีผู้ที่ชื่นชอบเป็นจำนวนมาก อีกทั้งต้นทุนการดำเนินงานยังต่ำกว่าการผลิตเอง อย่างไรก็ตาม การกระทำในลักษณะจะทำให้วงการอุตสาหกรรมโทรทัศน์ไทยด้อยคุณภาพลงอย่างต่อเนื่อง เพราะขาดการพัฒนาและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เพื่อสร้างคุณค่าและยกระดับการดำเนินงานให้สูงขึ้น

(4) ประชาชนมีความเชื่อมั่นในการจัดสรรคลื่นความถี่ของ กสทช. ให้มีความเหมาะสมกับการพัฒนาประเทศ แต่ยังคงความเชื่อมั่นในด้านของการกำกับดูแลว่าภายหลังจากที่ได้

มอบใบอนุญาตให้กับภาคเอกชนไปแล้ว กสทช. จะสามารถกำกับดูแลการดำเนินงานให้มีความเหมาะสม เป็นไปตามระเบียบ หลักเกณฑ์ และข้อบังคับได้มาก - น้อย ขนาดไหน เพราะจากการรับชมรายการโทรทัศน์ในปัจจุบันส่วนใหญ่ จะมีการนำเสนอทั้งภาพ เสียง และพฤติกรรมที่สร้างความรุนแรงหลายรายการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ สะท้อนให้เห็นถึงการไม่เอาจริงเอาจังของหน่วยงานกำกับดูแล ทุกระเบียบที่ไม่เข้มงวด หรือการขาดความตระหนักและให้ความสำคัญกับการทำหน้าที่สื่อที่มีคุณภาพ

2) ด้านทรัพยากร/นโยบาย

ด้านทรัพยากร/นโยบายสามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

(1) ควรมีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือภาคประชาชนให้ได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการเฝ้าระวัง กำกับดูแลการทำหน้าที่ของสื่อมวลชน หรือผู้ประกอบการกิจการโทรทัศน์ต่าง ๆ ร่วมกับ กสทช. เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

(2) ประชาชนทราบว่า กสทช. มีงบประมาณเป็นจำนวนมาก โดยมีรายได้มาจากการประมูลใบอนุญาตโทรทัศน์ดิจิทัล รวมทั้งรายได้จากช่องทางอื่น ๆ ดังนั้น กสทช. จึงมีทรัพยากรที่เพียงพอต่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ แต่ประเด็นที่ไม่ทราบคือ ไม่แน่ใจว่า กสทช. สามารถใช้งบประมาณดังกล่าว ให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่าได้มาก-น้อย เพียงใด

3) ด้านกระบวนการ

กระบวนการในการร้องเรียน กสทช. เป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว ผ่านช่องทางการให้บริการต่าง ๆ ตามที่ กสทช. กำหนดไว้ ทั้งทางโทรศัพท์ ออนไลน์ หรือเข้ามาติดต่อที่สำนักงานประจำพื้นที่ อย่างไรก็ตาม สิ่งที่ยังควรต้องปรับปรุงคือ การแก้ไขปัญหาที่ยังค่อนข้างมีความล่าช้า และยังขาดการสื่อสารเพื่อแจ้งให้ประชาชนทราบถึงสถานะการดำเนินงานปัจจุบันว่ามีความก้าวหน้าอย่างไรบ้าง ส่งผลทำให้ประชาชนเข้าใจว่า กสทช. ทำงานช้า หรือไม่ได้สนใจติดตามผลการดำเนินงาน

4) ด้านผลผลิต/ผลลัพธ์

ด้านผลผลิต/ผลลัพธ์สามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

(1) ประชาชนมีการรับรู้การดำเนินงานของ กสทช. บางบางส่วน ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านโทรทัศน์ดิจิทัล โทรคมนาคม วิทยุกระจายเสียง และการควบคุมด้านการโฆษณาต่าง ๆ

(2) เนื้อหาในรายการโทรทัศน์ยังมีความรุนแรงทั้งในด้านของการใช้คำพูด ภาพลามก อนาจาร และการแสดงออกต่าง ๆ ทำให้ผู้ชมที่เป็นเด็กและเยาวชนเกิดพฤติกรรมลอกเลียนแบบได้ รวมทั้งปัญหาการโฆษณาเกินจริง และโฆษณาหลอกลวงที่มีให้พบเห็นในรายการโทรทัศน์บางช่อง ซึ่งประชาชนยังไม่รู้ว่าสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางใด โดยในประเด็นนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมี

ข้อเสนอแนะว่า ควรมีการตรวจสอบเนื้อหารายการก่อนออกอากาศทุกครั้ง เพื่อให้มั่นใจได้ว่าเนื้อหา
รายการที่นำเสนอออกไปนั้นไม่ขัดต่อจริยธรรมทางวิชาชีพ ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ

(3) การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้การดำเนินงานของ กสทช. ให้แก่ประชาชน
ควรมุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ให้มากขึ้น เพราะเป็นช่องทางหลักที่ประชาชนใช้
สำหรับการสื่อสารในปัจจุบัน

(4) ภาพและเสียงในรายการโทรทัศน์มีความคมชัด ชัดเจน มีเสียงดังในระดับปกติ
ตลอดทั้งรายการ

5) ด้านผลกระทบ

ด้านผลกระทบสามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

(1) การดำเนินงานในภาพรวมของ กสทช. ช่วยยกระดับให้อุตสาหกรรมโทรทัศน์ไทย
ดีขึ้น ทั้งในด้านของจำนวนช่องรายการที่มีขึ้น ทำให้ประชาชนมีทางเลือกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร
มากขึ้น หรือการพัฒนาด้านโครงข่ายโทรคมนาคม ที่ช่วยให้ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกลสามารถมี
โอกาสในการใช้บริการได้มากขึ้น

(2) ในช่องรายการโทรทัศน์ควรมีบริการล่ามภาษามือให้มากขึ้น เพื่อให้ผู้พิการ
สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างเท่าเทียมเหมือนบุคคลปกติทั่วไป

(3) กสทช. ควรดำเนินโครงการเกี่ยวกับสื่อในเรื่องของเด็กด้วยโอกาสให้สามารถ
เข้าถึงเทคโนโลยีด้านโทรทัศน์ วิทยุ โทรคมนาคม อินเทอร์เน็ต ให้เขาได้รับสื่อที่มีคุณภาพโดยเฉพาะ
อย่างยิ่งผู้ที่อยู่ในพื้นที่ชายขอบ ควรได้รับความเสมอภาคเท่าเทียมเหมือนบุคคลทั่วไป โดยถึงแม้ว่า
ในตอนนี้ กสทช. ได้เริ่มดำเนินการแล้ว แต่ก็ต้องการให้พัฒนาอย่างต่อเนื่องต่อไป

(4) ควรมีการส่งเสริมรายการกีฬาสำหรับเด็ก โดยเฉพาะอย่างยิ่งกีฬาพื้นบ้าน และ
กีฬาเยาวชน

การจ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ ประจำปี 2565



ภาพที่ 4.3-5 การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีส่วนได้เสียภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

4.4 ผลการวิเคราะห์การประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้อง

จากการประชุมเฉพาะกลุ่ม โดยมีผู้แทนของผู้มีส่วนได้เสียภาคส่วนต่าง ๆ สามารถสรุปได้เป็นประเด็นต่างตามแบบจำลอง CIPP (CIPP Model) ประกอบด้วย ด้านบริบท (Context) ด้านทรัพยากร/นโยบาย (Input) ด้านกระบวนการ (Process) และด้านผลผลิต (Product) รวมทั้งด้านผลกระทบ (Impact) ของการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ ได้ดังนี้

1) ด้านบริบท

ด้านบริบทสามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

(1) แผนแม่บท 5 ปี ของ กสทช. มีความล้าสมัยมาก ไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกในปัจจุบัน และไม่สามารถบอกได้ว่า ภายใน 5 ปี ที่ได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานไว้นั้น จะได้ดำเนินงานตามที่กำหนดไว้ได้ ทั้งนี้เพราะโลกในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไปเร็วมาก ในบางประเทศจึงกำหนดเป็นแค่เพียงแผนระยะสั้น (Action Plan) เพราะการดำเนินงานตามแผนระยะสั้นเพียง 1 ปี ให้ได้ตามที่กำหนดก็ค่อนข้างยากแล้ว โดยในระหว่างการทำงาน ก็จะมีการปรับปรุงแผนกันทุกเดือน เพื่อให้มีความสอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน เช่นเดียวกันกับระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ ของ กสทช. ที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก

(2) การดำเนินงานของ กสทช. ในปัจจุบันมีความสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นปัญหาด้านกิจการโทรทัศน์ กล่าวคือ ในปัจจุบันยังมีสถานีโทรทัศน์หลายรายการที่มีการผลิตรายการไม่สอดคล้องกับจรรยาบรรณทางวิชาชีพ โดยมุ่งเน้นผลประโยชน์เชิงธุรกิจมากกว่าการคำนึงถึงผลกระทบที่ผู้ชมจะได้รับ เช่น การแสดงความคิดเห็นทางการเมืองแบบไม่เป็นกลาง การใช้พฤติกรรมที่สร้างความรุนแรงและภาษาที่หยาบคาย หรือการกระทำความผิดด้านการโฆษณา เป็นต้น ซึ่งมีการพบเห็นอยู่หลายรายการ จนแทบจะกลายเป็นเรื่องปกติ ในขณะที่ประเด็นด้านความไม่สอดคล้องนั้น พบว่า บทบาทของเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการรับชมรายการของประชาชน โดยประชาชนส่วนมากเลือกรับชมรายการโทรทัศน์ผ่านช่องทางออนไลน์เป็นส่วนใหญ่ มีเพียงบางกลุ่มเท่านั้นที่ยังคงเปิดรับสื่อโทรทัศน์เป็นประจำ ทำให้ภารกิจของ กสทช. ที่ต้องการสนับสนุนให้ผู้ประกอบกิจการสื่อผลิตรายการที่มีคุณภาพ มีเนื้อหารายการที่สร้างสรรค์ อาจไม่เกิดประโยชน์มากนัก หากไม่มีผู้ชม จึงทำให้ผู้ประกอบกิจการสื่อหลายราย ผลิตรายการเพื่อนำเสนอผ่านสื่อโทรทัศน์ และสื่อออนไลน์ไปพร้อม ๆ กัน โดยบางสถานีจะมุ่งเน้นการผลิตสื่อออนไลน์มากกว่า เพราะต้นทุนการดำเนินงานต่ำกว่า และสามารถเข้าถึงผู้ชมได้มากกว่า

2) ด้านทรัพยากร/นโยบาย

ด้านทรัพยากร/นโยบายสามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

(1) กสทช. มีงบประมาณเป็นจำนวนมาก ต้องการให้นำมาช่วยเหลือผู้ประกอบการที่ผลิตเนื้อหาสำหรับผู้พิการ โดยที่ผ่านมาสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย เคยเสนอแนะ กสทช. ไปแล้ว โดยทางสมาคมจะเป็นผู้ผลิตเนื้อหารายการสำหรับผู้พิการให้ และให้ทาง กสทช. อำนวยความสะดวกในการจัดตั้งสถานีโทรทัศน์สำหรับผู้พิการ 24 ชั่วโมง ผลปรากฏว่า กสทช. ไม่ได้ดำเนินการ ด้วยเหตุผลที่ว่า การดำเนินงานดังกล่าวไม่ใช่ภารกิจของ กสทช.

(2) กสทช. ได้สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีเป้าหมายเดียวกัน เช่น การตรวจสอบผู้กระทำความผิดในกิจการโทรทัศน์ หรือการจัดกิจกรรมงานพิธีต่าง ๆ เป็นต้น โดยใช้จุดแข็งของแต่ละหน่วยงานมาสนับสนุนการดำเนินงานให้สำเร็จลุล่วงตามที่กำหนด อย่างไรก็ตาม ความร่วมมือที่เกิดขึ้นนั้นเป็นเพียงความร่วมมือระหว่างหน่วยงานในระยะสั้น เมื่อดำเนินกิจกรรมแล้วเสร็จ ความร่วมมือดังกล่าวก็จะสิ้นสุดลง นอกจากนั้นแล้ว กสทช. ควรขยายความร่วมมือไปยังภาคประชาชน หรือตัวแทนสังคม เช่น ผู้นำชุมชน กำนัน หรือผู้ใหญ่บ้าน เป็นต้น เพราะกลุ่มคนต่าง ๆ เหล่านี้ จะมีความใกล้ชิดสนิทสนมกับประชาชน และมีความเข้าใจสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่เป็นอย่างดี จึงสามารถใช้เป็นกระบอกเสียงในการช่วยประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไปยังประชาชนในชุมชนได้ โดยถึงแม้ว่าจะไม่ใช่การสื่อสารที่สามารถเข้าถึงประชาชนได้เป็นจำนวนมากเหมือนการสื่อสารมวลชน แต่ก็เป็นการสื่อสารสองทางที่สามารถทำให้ผู้รับสารเกิดความเข้าใจในข้อมูลข่าวสารได้อย่างลึกซึ้ง ซึ่งนอกจากผู้นำชุมชนจะเข้ามามีบทบาทในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้กับ กสทช. แล้ว กสทช. ยังสามารถเก็บข้อมูลปัญหา อุปสรรค และความต้องการด้านกิจการโทรทัศน์ของประชาชนในพื้นที่ผ่านผู้นำชุมชน และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องได้อีกด้วย

3) ด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการสามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

(1) ผู้ประกอบการสื่อโทรทัศน์มีการรับรู้ และเข้าใจการดำเนินงานของ กสทช. เฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของตนเอง เช่น การตรวจสอบ การกำกับดูแลของ กสทช. และกฎหมายฉบับใด ในกรณีที่หากเป็นโครงการที่ กสทช. ดำเนินการในปีที่ผ่านมา จะยังไม่เคยรับรู้มาก่อน โดยที่ผ่านมา กสทช. จะเข้ามาช่วยกำกับดูแล และแจ้งเตือนให้ผู้ประกอบการต้องระมัดระวังในประเด็นที่ละเอียดอ่อน หรืออาจส่งผลกระทบต่อผลกระทบความผิดได้ง่าย เช่น การเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการสามารถคืนใบอนุญาตได้ตามกฎหมายฯ มาตรา 44 เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบการตั้งข้อสังเกตว่า การเรียกเก็บเงินจากผู้ประกอบการเพื่อเป็นรายได้เข้าสู่กองทุนฯ นั้น ยังไม่เห็นเกิดประโยชน์ และผลลัพธ์ของการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรม ส่วนในด้านผู้พิการนั้น เคยได้รับโอกาสในการเข้ามามีส่วนร่วมกับการดำเนินงานของ กสทช. รวมทั้งได้รับการสนับสนุนจาก กสทช. ผ่านโครงการต่าง ๆ

เช่น การเป็นคณะกรรมการฯ เพื่อร่วมแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา เป็นต้น
ดังนั้น ในภาพรวมจะค่อนข้างรับรู้การดำเนินงานด้านโทรทัศน์ของ กสทช. พอสมควร

(2) กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการประชุมกลุ่มย่อย ควรมีการแจกเอกสาร และ
คำถามต่าง ๆ ที่ต้องการได้จากผู้เข้าร่วมกิจกรรม เพื่อที่จะสามารถจัดเตรียมคำตอบ และผู้ที่เกี่ยวข้อง
กับคำถามได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งต้องคำนึงถึงการเข้าร่วมของผู้พิการว่าจะสามารถเข้าร่วมกิจกรรม
และเข้าถึงข้อมูลได้ เช่น เอกสารที่แจกเป็นเอกสารสำหรับคนปกติทั่วไป ผู้ที่พิการทางสายตาไม่สามารถ
อ่านได้ หรือผู้ให้บริการล่ามภาษามืออยู่ในตำแหน่งตรงกันข้ามกับที่นั่งของผู้พิการทางหู ทำให้ไม่
สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ เป็นต้น

4) ด้านผลผลิต/ผลลัพธ์

ด้านผลผลิต/ผลลัพธ์สามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

(1) มีประชาชนบางรายที่ยังไม่แน่ใจว่า คำว่ากิจการโทรทัศน์นั้น หมายถึง กิจการโทรทัศน์
ตามพระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่ ซึ่งประกอบด้วย กิจการทีวีดิจิทัล กิจการดาวเทียม
กิจการเคเบิลทีวี และกิจการเกี่ยวกับอื่น ๆ ที่เป็นแบบทันสมัย ใช่หรือไม่ เพราะโดยส่วนใหญ่กิจกรรม
ต่าง ๆ ที่ กสทช. จัดขึ้นนั้น จะมุ่งเน้นไปยังกิจการทีวีดิจิทัลเท่านั้น เช่นเดียวกันกับการจัดกิจกรรมใน
ครั้งนี้ ที่ยังไม่ชัดเจนว่า คำว่ากิจการโทรทัศน์ครอบคลุมถึงกิจการประเภทใด ทำให้ไม่สามารถให้
คำตอบได้อย่างชัดเจน

(2) ผู้ประกอบกิจการสื่อมองว่า กสทช. มีหน้าที่ในการ “กำกับ” และ “ดูแล” แต่ที่ผ่านมามอง
เหมือนว่า กสทช. จะมุ่งเน้นการกำกับเพียงอย่างเดียว มีทัศนคติที่มองผู้ประกอบกิจการสื่อเป็นผู้ร้าย
โดยจะเห็นได้ว่า กฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่ออกมาจะเป็นไปในทางบีบบังคับ กีดกัน หรือกีดขวางไม่ให้
ผู้ประกอบกิจการสื่อมีอิสระในการประกอบธุรกิจ ทั้ง ๆ ที่โครงสร้างการให้บริการต่าง ๆ ผู้ประกอบ
กิจการสื่อเป็นผู้ลงทุนเอง แต่กับต้องถูกบีบบังคับด้วย กฎ ระเบียบที่ กสทช. ออกแบบ ทำให้ผู้ประกอบ
กิจการสื่อต้องดำเนินธุรกิจไปในทิศทางเดียวกัน ไม่สามารถสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ ขึ้นมาได้ เช่น การจัด
ระดับหมวดหมู่ช่องรายการ ลำดับกิจการโทรทัศน์ จะเห็นได้ว่า กสทช. ตั้งกฎระเบียบมาว่าต้องมี
หมวดหมู่ในการจัดลำดับโทรทัศน์ เพียงแค่ 6 หมวดหมู่ ไม่สามารถทำอย่างอื่นนอกเหนือจากนี้ได้
สะท้อนให้เห็นว่า การดำเนินธุรกิจไม่มีความเสรี

(3) การกีดกันการคุ้มครองผู้บริโภคของ กสทช. ยังทำได้ไม่ดีมากนัก โดยสิ่งหนึ่งที่ กสทช.
ขาดไป คือ การเสริมสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องในการร้องเรียนการให้บริการ ไม่ใช่ว่าทุกเรื่องควรร้องเรียน
กสทช. โดยไม่พิจารณาถึงกติกา เงื่อนไข หรือหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้น เช่น การกำหนดเงื่อนไข
ในการเป็นสมาชิกเพื่อรับชมรายการโทรทัศน์ช่องรายการต่าง ๆ โดยผู้ประกอบการได้ชี้แจง ให้รายละเอียด
ข้อมูลเพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าใจก่อนสมัครสมาชิก ว่าต้องใช้บริการไปอย่างน้อย 1 ปี ถึงจะสามารถสละสิทธิ์ได้
หากขอยกเลิกก่อนจะต้องเสียค่าติดตั้งเพิ่มเติม ซึ่งผู้ใช้บริการเองก็รับทราบ และมีหลักฐานการลงลายมือ

ชี้แจงแสดงการยอมรับเงื่อนไขดังกล่าว ไม่ได้มีการบังคับใด ๆ และเป็นไปตามข้อกำหนด จนวนวันหนึ่ง ผู้รับบริการเปลี่ยนใจยุติการใช้บริการ ทั้ง ๆ ที่ใช้บริการยังไม่ถึง 1 ปี ผู้ประกอบกิจการจึงต้องขอเรียกเก็บค่าติดตั้งตามเงื่อนไขที่กำหนด ผู้ใช้บริการกับไปร้องเรียนยัง กสทช. เพื่อให้เข้ามาช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดย กสทช. เอง ก็รับเรื่องดังกล่าวไว้ด้วย เป็นต้น โดยประเด็นนี้ จึงสะท้อนให้เห็นว่า ประชาชนหรือผู้บริโภคกำลังเข้าใจผิด หรือได้รับข้อมูล หรือถูกส่งเสริมมาอย่างผิด ๆ

(4) การทำหน้าที่ในการกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์ของ กสทช. ยังทำได้น้อยมาก ๆ กสทช. ควรจริงจังในการส่งเสริมอุตสาหกรรมโทรทัศน์ ให้ประเทศไทยสามารถแข่งขันกับผู้ประกอบกิจการสื่อในต่างประเทศได้

5) ด้านผลกระทบ

ด้านผลกระทบสามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

(1) กฎระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ ที่เข้มงวดมากเกินไป ส่งผลทำให้ลดทอนความคิดสร้างสรรค์ในการผลิตรายการโทรทัศน์ที่แปลกใหม่และมีคุณภาพ ผู้ประกอบกิจการสื่อหลายราย จึงมุ่งเน้นการพัฒนาเนื้อหารายการผ่านช่องทางออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์มอย่างหลากหลาย เพราะมีอิสระทางความคิดมากกว่า ไม่ต้องถูกตีกรอบทางความคิดหรือการดำเนินงานในรูปแบบเดิม ๆ อย่างไรก็ตาม หากยังเป็นแบบนี้ในระยะยาว จะส่งผลทำให้อุตสาหกรรมโทรทัศน์ไทยถดถอย ไม่สามารถแข่งขันในตลาดต่างประเทศได้

(2) การขาดความรู้ความเข้าใจในการร้องเรียนที่ถูกต้อง โดยไม่เคารพกติกาทางสังคม อาจส่งผลทำให้เกิดความวุ่นวายระหว่างภาคเอกชนและผู้บริโภค รวมทั้งยังเป็นการเพิ่มภาระงานให้ กสทช. ต้องเข้ามาช่วยดูแลและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งยังมีผู้บริโภคอีกเป็นจำนวนมากที่มีความรู้และทัศนคติเช่นนี้ โดยมองว่า หากตนเองไม่พึงพอใจในการขอรับบริการ ให้ดำเนินการร้องเรียนทันที โดยไม่ได้พิจารณาว่า เรื่องที่เกิดขึ้นนั้นเป็นไปตามข้อตกลง หรือกติกาที่ยอมรับร่วมกันหรือไม่

(3) การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของประชาชนไม่เท่าเทียมกัน ส่งผลต่อการความรู้ ความคิด และพัฒนาการทางสติปัญญาที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กลุ่มผู้พิการ ที่ค่อนข้างเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างจำกัด ทำให้คนกลุ่มนี้ไม่ทราบถึงสถานการณ์ทางสังคมในปัจจุบัน ซึ่งอาจตกเป็นเป้าหมายของมิฉฉาชีพได้ เช่น ถูกหลอกให้โอนเงิน หรือขโมยข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ในทางที่ไม่เหมาะสม เป็นต้น

การจ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ ประจำปี 2565



ภาพที่ 4.4-1 การประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้อง

4.5 ผลการวิเคราะห์การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ของผู้มีส่วนได้เสียทุกภูมิภาค

ที่ปรึกษาได้ดำเนินการจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) จากผู้มีส่วนได้เสียทุกภูมิภาค อย่างน้อยภูมิภาคละ 150 คน ประกอบด้วย ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคตะวันออก และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยสามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.5-1 สรุปการลงพื้นที่เพื่อดำเนินการจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะจากผู้มีส่วนได้เสีย

ภาค	จังหวัด	สถานที่จัดกิจกรรม	จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม
ภาคกลาง	กรุงเทพฯ	โรงแรม เซ็นจูรี พาร์ค	151 คน
ภาคเหนือ	พะเยา	โรงแรม พะเยา เกทเวย์	155 คน
ภาคใต้	ปัตตานี	โรงแรม ซี.เอส ปัตตานี	156 คน
ภาคตะวันออก	จันทบุรี	โรงแรม นิว ทราเวล บีช รีสอร์ท	151 คน
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ขอนแก่น	โรงแรม โฆชะ	151 คน

สรุปผลการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ

จากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ สามารถสรุปได้เป็นประเด็นต่าง ๆ โดยภาพรวมตามแบบจำลอง CIPP (CIPP Model) ประกอบด้วย ด้านบริบท (Context) ด้านทรัพยากร/นโยบาย (Input) ด้านกระบวนการ (Process) และด้านผลผลิต (Product) รวมทั้งด้านผลกระทบ (Impact) ของการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ ได้ดังนี้

1) ด้านบริบท

ด้านบริบทสามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

(1) โดยภาพรวมโครงการที่ กสทช. จัดขึ้นนั้น มีความชัดเจนดี แต่มีความกังวลว่าผลที่ได้รับนั้นจะเป็นไปตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้มาก – น้อยเพียงใด โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับประเด็นปัญหาทางโทรทัศน์ที่เกิดขึ้นอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งมีอยู่เป็นจำนวนมาก เช่น การโฆษณาเกินจริง การโฆษณาหลอกลวง หรือการปฏิบัติหน้าที่ของผู้สื่อข่าวที่ขาดจรรยาบรรณทางวิชาชีพ เป็นต้น ประกอบกับประชาชนเองยังไม่ทราบถึงกระบวนการร้องเรียน และยังขาดความตื่นตัวในการตระหนักและให้ความสำคัญถึงสิทธิและเสรีภาพของตนเอง ทำให้การกระทำความผิดต่าง ๆ เหล่านี้ ยังคงปรากฏให้เห็นในรายการโทรทัศน์ทั่วไป ดังนั้น นอกจาก กสทช. จะต้องช่วยสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และกระบวนการร้องเรียนแล้ว ยังต้องมีการเอาใจจริงเอาใจกับ

ผู้กระทำความผิด รวมทั้งมีการปรับบทลงโทษให้มีความรุนแรงมากขึ้น เพื่อใช้กลไกทางสังคม และข้อกฎหมายในการติดตามและกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์ให้ดียิ่งขึ้น

(2) กสทช. ชุดปัจจุบันยังขาดประสบการณ์ในการทำงานด้านกิจการโทรทัศน์ แตกต่างกับผู้ประกอบกิจการสื่อที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี เคยทำงานร่วมกับ กสทช. ชุดเดิมมาก่อนข้างดี ทั้งนี้ กสทช. ชุดปัจจุบันเพิ่งเข้ามาทำงานใหม่ ส่วนใหญ่จะใช้วิธีการแต่งตั้งนักวิชาการหรือนักกฎหมายมาเป็นทีปรึกษา หรือคณะอนุกรรมการ ซึ่งเป็นเรื่องที่ไม่เหมาะสม ทำให้การดำเนินงานล้มเหลว เพราะกลุ่มคนเหล่านี้จะมีมุมมองในเชิงวิชาการ โดยไม่ได้คำนึงถึงหลักปฏิบัติจริง โดยในบางกรณีหลักการทางวิชาการไม่สามารถนำมาปฏิบัติได้จริงได้ มุมมองของกลุ่มคนเหล่านี้จะไม่เข้าใจเพราะเป็นนักวิชาการ ไม่ใช่ผู้ปฏิบัติ แนวความคิดและการดำเนินงานจึงมีความขัดแย้งกัน กสทช. ควรแยกระหว่างเรื่องจริงกับเรื่องในอุดมคติให้ออกจากกัน โดยจะต้องให้ความสำคัญว่าทำอะไรให้การดำเนินธุรกิจด้านกิจการโทรทัศน์สามารถอยู่รอดได้

(3) ประเด็นปัญหาด้านโทรทัศน์ที่เกิดขึ้นนั้น กสทช. ทราบดีอยู่แล้ว ไม่มีความจำเป็นที่จะต้องมาสอบถามข้อมูลจากประชาชน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการโฆษณาเกินจริง โฆษณาลอกหลวง หรือการกระทำความผิดในด้านต่าง ๆ ซึ่งเกิดขึ้นอยู่บ่อยครั้ง เป็นประจำ

(4) กสทช. เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจมาก แต่บทบาทการทำหน้าที่เปรียบเหมือนเสือกระดาษ การบังคับใช้กฎหมายต่าง ๆ ค่อนข้างเบา ทำให้ผู้ที่กระทำความผิดไม่เกรงกลัว เพราะได้พิจารณาแล้วว่า ผลประโยชน์ที่ได้จากการกระทำความผิด มีความคุ้มค่ามากกว่าบทลงโทษที่ได้รับ เช่น การกระทำความผิดทางโฆษณา เสียค่าปรับหลักหมื่น หรือแสน แต่กับทำให้ผู้ชมเห็นข้อความโฆษณาได้หลายล้านคน ซึ่งคิดเป็นมูลค่าหลายล้านบาท เป็นต้น

(5) การพัฒนาระบบเทคโนโลยี 4K จำเป็นต้องใช้งบประมาณลงทุนเป็นจำนวนมาก ทั้งในส่วนของอุปกรณ์ต่าง ๆ และโครงข่าย ที่ต้องมีการลงทุนใหม่หมดทั้งระบบ ทั้งนี้เพราะอุปกรณ์ที่มีอยู่ในปัจจุบันไม่สามารถใช้งานได้ รวมทั้งโทรทัศน์ที่ใช้สำหรับการรับชมของประชาชน ก็ต้องเป็นโทรทัศน์รุ่นใหม่ที่รองรับระบบเทคโนโลยี 4K ได้ ดังนั้น การพัฒนาระบบเทคโนโลยี 4K ที่ขาดองค์ประกอบต่าง ๆ เหล่านี้มารองรับ จึงไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ นอกจากนั้นแล้ว กสทช. ควรส่งเสริมให้ผู้ชมหันมารับชมเนื้อหารายการผ่านสื่อโทรทัศน์มากขึ้น และควรมีการปรับความคมชัดของภาพและเสียงให้มากขึ้น เพื่อจูงใจการรับชมจากผู้ชม

(6) การดำเนินงานของ กสทช. มีความสอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ที่ได้กำหนดไว้ในกฎหมายอยู่แล้ว เชื่อว่า กสทช. คงดำเนินงานตามขอบเขตของบทบาทหน้าที่ภายใต้ที่กฎหมายกำหนด เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาตามมาภายหลังมาได้

(7) การส่งเสริมด้านกิจการโทรทัศน์ของ กสทช. ยังไม่สอดคล้องกับบริบทของอุตสาหกรรมโทรทัศน์ไทยในปัจจุบันมากนัก ทั้งนี้เพราะในปัจจุบันพฤติกรรมของผู้ชมมีความเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก ด้วยการเข้ามามีบทบาทของสื่อออนไลน์ ทำให้สื่อโทรทัศน์ไม่ใช่สื่อกระแสหลักเหมือนในอดีต ยังมีเพียงผู้ชมบางกลุ่มเท่านั้นที่เปิดรับสื่อโทรทัศน์เป็นประจำ ในขณะที่ผู้ชมส่วนใหญ่เลือกรับชมรายการผ่านสื่อออนไลน์มากขึ้น เพราะมีความสอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิตมากกว่า ประกอบกับ

ประสิทธิภาพของสื่อที่สามารถรับชมได้ทุกที่ทุกเวลา ไม่ต้องยึดติดกับช่วงเวลาในการนำเสนอที่ปรากฏในผังตารางเหมือนสื่อโทรทัศน์ ทำให้มีความสะดวกสบายในการรับชมมากขึ้น ดังนั้น การพัฒนาและส่งเสริมอุตสาหกรรมโทรทัศน์ไทย จึงค่อนข้างสวนทางกับความนิยมของผู้ชมรายการโทรทัศน์ที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง กสทช. อาจพิจารณาสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริม และกำกับดูแลเนื้อหารายการผ่านสื่อโทรทัศน์และสื่อออนไลน์ไปพร้อม ๆ กัน

2) ด้านทรัพยากร/นโยบาย

ด้านทรัพยากร/นโยบายสามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

(1) การกำหนดนโยบายของ กสทช. มีความชัดเจน สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ที่กำหนด มีการประกาศนโยบายลงบนเว็บไซต์เพื่อให้สาธารณะทราบถึงทิศทางการดำเนินงานในปัจจุบันและอนาคต อย่างไรก็ตาม ประชาชนยังไม่เห็นความสอดคล้องระหว่างนโยบายของ กสทช. กับผลลัพธ์ของการดำเนินงานต่าง ๆ ว่ามีความสอดคล้องกันอย่างไร โดยส่วนใหญ่แล้ว กสทช. มักจะสรุปผลลัพธ์เป็นรายโครงการหรือกิจกรรม ซึ่งยังไม่เห็นภาพรวมของการดำเนินงานทั้งหมด

(2) กสทช. มีงบประมาณเป็นจำนวนมากจากการประมูลใบอนุญาต และการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ทำให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงาน โดยเสนอแนะให้ กสทช. มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการสื่อโทรทัศน์ที่ต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่าย และต้นทุนการผลิตรายการเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ผลิตรายการโทรทัศน์ที่มีเนื้อหาที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เช่น รายการสารคดี หรือรายการสำหรับเด็ก เยาวชน และครอบครัว เป็นต้น เพื่อให้ผู้ผลิตรายการที่มีคุณภาพต่าง ๆ เหล่านี้ สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ และมีการผลิตเนื้อหารายการที่มีคุณภาพออกสู่สังคมได้อย่างต่อเนื่อง

(3) กสทช. ควรจัดให้มีสถานีโทรทัศน์สำหรับประชาชน เหมือนสถานีโทรทัศน์ของรัฐบาล โดยกำหนดให้ไม่มีการโฆษณาหรือผลประโยชน์เชิงพาณิชย์ มุ่งเน้นการนำเสนอสาระ ความรู้ หลักการทางวิชาการ ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์และส่งผลกระทบต่อดำเนินชีวิตของประชาชน ซึ่ง กสทช. สามารถทำได้ เพราะมีงบประมาณมากอยู่แล้ว

(4) กสทช. ควรสนับสนุนรายการละครที่มีคุณภาพ ช่วยส่งเสริมวัฒนธรรมและประเพณีอันดีงามของไทย ทั้งในด้านเสื้อผ้า การแต่งกาย อาหาร การท่องเที่ยว และกิจกรรมรายการเหมือนประเทศเกาหลี จนทำให้วัฒนธรรมได้รับการยอมรับมากขึ้น ซึ่งจะแตกต่างกับประเทศไทยที่จะมุ่งเน้นการนำเสนอเนื้อหาประเภทแอ่งสามี่ ภรรยา หรือละครน้ำเน่า

(5) กสทช. ได้มีการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานในพื้นที่ในรูปแบบของ MOU เพื่อแก้ไขปัญหาการนำเสนอเนื้อหารายการและโฆษณาที่ไม่เหมาะสม เช่น การสร้างความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา หรือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เป็นต้น

3) ด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการสามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

(1) ประเด็นข้อคำถามต่าง ๆ ที่นำมาใช้สอบถามในกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ค่อนข้างกว้างมากเกินไป ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายหลายกลุ่ม และหลายพื้นที่ โดยในแต่ละกลุ่มก็จะมีปัญหาที่แตกต่างกันออกไป คำตอบที่ได้รับจึงไม่มีความชัดเจน การจัดกิจกรรมแบบนี้จึงควรมุ่งเน้น (Focus) เฉพาะอุตสาหกรรมเพื่อให้ได้คำตอบที่ชัดเจน และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงประเด็น

(2) การส่งประเด็นคำถามเพื่อสอบถามผู้ประกอบการสื่อว่ามีปัญหาด้านกิจการโทรทัศน์อย่างไรบ้าง ควรส่งเอกสารให้พิจารณาล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน

(3) ช่วงเวลาที่กำหนดให้ผู้ประกอบการส่งมอบผังรายการประจำปี เพื่อให้ กสทช. พิจารณาไม่มีความเหมาะสม (กสทช. กำหนดให้ส่งเพื่อพิจารณาก่อนออกอากาศ 15 วัน) ผังรายการที่ส่งจึงมักเป็น “ผังรายการหลอก” คือ จัดส่งตามกระบวนการที่ กสทช. กำหนด แต่ไม่สามารถผลิตและนำเสนอได้จริงตามที่ระบุไว้ในผังรายการ

(4) กสทช. ได้ร่วมมือกับสมาคมคนพิการในการจัดกิจกรรมฝึกอบรมสอนการใช้งานสมาร์ทโฟนให้แก่ผู้พิการ ทำให้ผู้พิการสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้มากขึ้น มีโลกทัศน์ที่กว้างไกลมากขึ้น จึงอยากให้มีการจัดกิจกรรมในรูปแบบนี้มากขึ้น และใช้เวลาในการจัดให้มากขึ้นกว่าเดิม (จากเดิมใช้เวลาในการจัดกิจกรรม 2 วัน) เพราะการเรียนรู้ของแต่ละคนไม่เท่ากัน รวมทั้งควรมีการต่อยอดการฝึกอบรมจากหลักสูตรเดิม เพื่อเสริมสร้างทักษะให้กับผู้พิการให้สูงขึ้น เช่น หลักสูตรการใช้สมาร์ทโฟนขั้นสูง เป็นต้น

(5) กสทช. ได้มีการกำหนดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนไว้อย่างชัดเจน และเป็นระบบ ผ่านช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือเข้ามาร้องเรียนที่สำนักงานเขตด้วยตนเอง อย่างไรก็ตาม ในประเด็นนี้ประชาชนมีข้อเสนอแนะว่า เรื่องร้องเรียนที่แจ้งนั้น ควรมีการแก้ไขปัญหาให้รวดเร็วมากขึ้น เพราะบางเรื่องมีความล่าช้ามาก จนประชาชนต้องแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง เช่น การคิดค่าบริการเสริมจากการใช้งานโทรศัพท์เพิ่มเติม โดยประชาชนไม่ได้เป็นผู้ร้องขอ ประชาชนต้องยอมจ่ายค่าบริการเพิ่มเติมตามที่คุณประกอบการแจ้ง เพราะไม่สามารถขอการแก้ไขปัญหาจาก กสทช. ได้ เป็นต้น โดยในประเด็นนี้ ประชาชนเข้าใจว่ากระบวนการแก้ไขปัญหาต้องเป็นตามระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ จึงทำให้มีความล่าช้า แต่ก็อยากให้ กสทช. ได้คำนึงถึงบริบทของปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วย เพราะปัญหาบางอย่าง หากยิ่งแก้ไขล่าช้า จะยิ่งส่งผลกระทบมากขึ้นตามลำดับ ดังนั้น กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ จึงต้องเอาปัญหาเป็นตัวตั้ง และปรับปรุงแก้ไขกระบวนการให้มีความสอดคล้องกับปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น แก้ไขระเบียบข้อบังคับที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน เพิ่มจำนวนบุคลากรหรือเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยสนับสนุนกระบวนการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น เป็นต้น

(6) กระบวนการมีส่วนร่วมที่ กสทช. จัดขึ้นนั้น สามารถเข้าถึงประชาชนได้เพียงบางส่วน โดยยังมีประชาชนอีกเป็นจำนวนมากที่ยังไม่รับทราบข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของ กสทช.

จึงทำให้ไม่มีโอกาสได้เข้ามามีส่วนร่วมกับกิจกรรมต่าง ๆ ประกอบกับการเข้ามามีส่วนร่วมในแต่ละครั้งนั้น ประชาชนไม่ได้รับทราบข้อมูลในเชิงลึก หรือมีความเข้าใจในการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมอย่างลึกซึ้ง หรือไม่ทราบเป้าหมายของการจัดกิจกรรม ทำให้การมีส่วนร่วมเป็นการมีส่วนร่วมแบบผิวเผิน ดังนั้น กสทช. จึงควรปรับปรุงกระบวนการประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ให้สามารถเข้าถึง กลุ่มเป้าหมายได้อย่างหลากหลาย และสามารถสื่อสารให้เข้าใจได้โดยง่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย ที่ต้องมีการออกแบบข้อความให้สั้น กระชับ และสื่อความหมายได้ อย่างชัดเจน

(7) ด้านการทำงานตามหลักธรรมาภิบาลของ กสทช. นั้น ประชาชนยังไม่สามารถ ตอบได้ เพราะยังไม่รู้ว่า กสทช. ทำอะไรบ้าง ส่วนในด้านการเข้ามามีส่วนร่วมนั้น ประชาชนได้ เข้ามามีส่วนร่วมกับการดำเนินงานของ กสทช. ค่อนข้างน้อย เพราะที่ผ่านมายังไม่รับรู้ถึงการ ดำเนินงานของ กสทช. มาก่อน ดังนั้น กสทช. จึงควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น ทั้งนี้เพราะหาก ประชาชนได้รู้จัก กสทช. มากขึ้น ก็จะมีโอกาสในการได้เข้ามามีส่วนร่วมกับการดำเนินงานของ กสทช. มากขึ้น

(8) กระบวนการรับฟังความคิดเห็นจากภาคประชาชนควรครอบคลุมผู้มีส่วนได้เสีย ให้มากกว่านี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กลุ่มผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อแบบดั้งเดิมเป็น ส่วนใหญ่ แตกต่างกับกลุ่มอื่น ๆ ที่ใช้สื่อออนไลน์เป็นหลัก และกลุ่มนี้เองค่อนข้างจะได้รับข้อมูล ข่าวสารที่น้อย จึงมีความเสี่ยงต่อการถูกหลอกลวงในรูปแบบต่าง ๆ ดังนั้น การจัดกิจกรรมในครั้ง ถัดไป จึงควรเชิญผู้สูงอายุมาเข้าร่วมกิจกรรมให้มากขึ้น

(9) ในกระบวนการแจ้งเรื่องร้องเรียนที่ปกติ กสทช. เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถ ร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งอาจมีความเหมาะสมกับบริบททางสังคมในปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม ยังมีคนบางกลุ่มที่มีพฤติกรรมไม่ใช้ออนไลน์ ได้แก่ ผู้สูงอายุ ทำให้คนกลุ่มนี้ไม่มีโอกาสในการแจ้งเรื่อง ร้องเรียนได้ ดังนั้น จึงควรเพิ่มช่องทางหรือกระบวนการอื่น ๆ ที่สามารถทำให้ผู้สูงอายุสามารถ ร้องเรียน กสทช. โดยไม่ผ่านสื่อออนไลน์ได้

4) ด้านผลผลิต/ผลลัพธ์

ด้านผลผลิต/ผลลัพธ์สามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

(1) การตั้งคำถาม หรือการทำวิจัยต่าง ๆ ของ กสทช. ค่อนข้างมีอคติ (Bias) มีลักษณะ เป็นการตั้งคำถามชี้นำ เพื่อให้ได้คำตอบตามที่ กสทช. ต้องการ

(2) ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่รู้จัก กสทช. บทบาทหน้าที่ และการดำเนินงานที่ผ่านมา ของ กสทช.

(3) ปัญหาด้านการเปิดรับสื่อโทรทัศน์ สามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

ก. การรับชมรายการผ่านโทรทัศน์ในระบบดิจิทัลยังมีปัญหาเรื่องสัญญาณขาดหาย ขึ้นจอตู้ รับชมไม่ได้อย่างต่อเนื่อง

ข. เนื้อหารายการโทรทัศน์ในปัจจุบันส่วนใหญ่ขาดความสร้างสรรค์ ไม่มีความ แตกต่างกันมากนัก

- ค. รายการโทรทัศน์บางรายการมีเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม มุ่งเน้นการนำเสนอภาพความรุนแรง และการใช้ภาษาที่หยาบคาย ส่งผลต่อพฤติกรรมการลอกเลียนแบบของเด็กและเยาวชนที่รับชมได้ สำหรับการจัดประเภทของรายการนั้น ประชาชนมองว่าไม่ค่อยเป็นประโยชน์เท่าไร เพราะถึงแม้ว่ารายการที่เด็กกำลังรับชมอยู่นั้น จัดอยู่ในประเภทรายการที่ต้องได้รับคำแนะนำจากผู้ปกครอง แต่ในทางปฏิบัตินั้นกับไม่ได้มีผู้ปกครองคอยให้คำแนะนำในขณะที่รับชมรายการตลอดเวลา เด็กจะรับชมรายการเพียงลำพัง จึงไม่สามารถคิดและพิจารณาได้ว่าพฤติกรรมใดคือการแสดงออกที่เหมาะสมหรือไม่เหมาะสม ดังนั้น กสทช. ควรจะต้องหาวิธีการกำกับดูแลเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมตั้งแต่ต้นทาง ก่อนการออกอากาศหรือก่อนการนำเสนอรายการ
- ง. ประชาชนมีการซื้อสินค้าผ่านทางรายการโทรทัศน์ที่ได้มีการโฆษณาสรรพคุณต่าง ๆ แต่พอซื้อมาแล้ว พบว่า สินค้าที่ได้รับไม่สอดคล้องกับข้อความโฆษณาที่ประกาศผ่านทางรายการโทรทัศน์
- จ. การโฆษณาในรายการทัศน์มีมากเกินไป บางรายการมีการโฆษณานานกว่า 20 นาที นอกจากนั้นแล้ว ในช่วงของการโฆษณายังมีการเพิ่มเสียงให้ดังมากขึ้นอีกด้วย
- ฉ. พบปัญหาการโฆษณาเกินจริง มีการโฆษณาสินค้าผ่านทางรายการโทรทัศน์ แต่เมื่อผู้ชมซื้อสินค้ามาใช้แล้วปรากฏว่า คุณสมบัติของสินค้าไม่สอดคล้องกับข้อความโฆษณาที่นำเสนอ โดยถึงแม้ว่าจะสามารถส่งคืนได้ แต่ก็ต้องใช้ระยะเวลานาน ขั้นตอนยุ่งยาก และจะเป็นอุปสรรคอย่างมากกับผู้พิการที่ต้องไปดำเนินเรื่องตามขั้นตอนต่าง ๆ
- ช. ในบางช่องรายการมีเสียงค่อนข้างเบาในช่วงเวลานำเสนอรายการ และจะมีเสียงดังขึ้นมากในช่วงโฆษณาสินค้าและบริการต่าง ๆ
- ซ. การนำเสนอข่าวด้านการเมืองของผู้ดำเนินรายการมีอคติ (Bias) ขาดความเป็นกลาง และการนำเสนอข้อมูลอย่างรอบด้าน โดยมักจะเลือกนำเสนอเพียงด้านใดด้านหนึ่ง หรือให้ข้อมูลอีกด้านเพียงส่วนน้อย
- ณ. คุปองสำหรับแลกกล่องแปลงสัญญาณโทรทัศน์ดิจิทัลที่ กสทช. ให้การสนับสนุน เมื่อนำไปแลกเป็นกล่องแปลงสัญญาณโทรทัศน์ดิจิทัลที่เข้าร่วมโครงการกับ กสทช. แล้วพบว่า สามารถใช้งานได้เพียงระยะสั้น เกิดปัญหาสัญญาณขาดหาย บางช่วงขณะการรับชม หรือไม่สามารถรับสัญญาณได้เลย จนต้องทำการติดตั้งจานดาวเทียมใหม่เพื่อให้รับชมรายการโทรทัศน์ได้ เป็นค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นโดยประชาชนต้องเป็นผู้รับผิดชอบเพิ่มเติม นอกจากนั้นแล้ว ยังมีประชาชนบางส่วนที่ไม่ได้รับคุปองสำหรับแลกกล่องแปลงสัญญาณโทรทัศน์ดิจิทัลที่ กสทช. แจกให้อีกด้วยด้านผลกระทบ

ญ. การรับชมรายการผ่านโทรทัศน์ในระบบดิจิทัลยังมีปัญหาเรื่องสัญญาณขาดหาย
ขึ้นจอดำ รับชมไม่ได้อย่างต่อเนื่อง เช่นเดียวกันกับการรับชมรายการผ่าน
ระบบอินเทอร์เน็ต โดยสัญญาณจะมีการขาดหายเป็นระยะ ๆ

(4) การบริหารจัดการผังรายการของสถานีโทรทัศน์ กับการจัดสรรงบประมาณของ
กสทช. มีความขัดแย้งต่อการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบกิจการสื่อ กล่าวคือ กสทช. กำหนดให้ผู้
ประกอบกิจการสื่อต้องนำส่งผังรายการโทรทัศน์ให้ กสทช. พิจารณาประมาณเดือนตุลาคม ในขณะที่
การจัดสรรงบประมาณจาก กสทช. ให้กับผู้ประกอบกิจการสื่อนั้น จะเกิดขึ้นในช่วงเดือนธันวาคม
ส่งผลให้ผู้ประกอบกิจการสื่อต้องจัดทำผังรายการล่วงหน้าอย่างไม่มีคุณภาพ เพราะไม่รู้ว่าจะมี
งบประมาณในการดำเนินการเท่าไร

(5) การบริหารจัดการผังรายการโทรทัศน์ของ กสทช. ยังขาดประสิทธิภาพ เพราะ
ต้องผ่านกระบวนการพิจารณาหลายขั้นตอน ทำให้เกิดความล่าช้า จนเลยเวลาที่ผู้ประกอบกิจการแจ้ง
ขอเปลี่ยนแปลงผังรายการ การทำงานแบบนี้จึงไม่มีประสิทธิภาพ กสทช. ควรนำเทคโนโลยีมาช่วย
สนับสนุนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดกระบวนการทำงานลง เช่น จัดทำเป็นระบบ
ออนไลน์ แล้วให้ผู้ประกอบกิจการสื่อแจ้งเปลี่ยนแปลงรายการเฉพาะบางรายการที่สำคัญ เช่น ข่าวใน
พระราชสำนัก หรือการแข่งขันกีฬาในระดับโลก เป็นต้น

(6) ความคมชัดของโทรทัศน์ดิจิทัลไม่สอดคล้องกับรายละเอียดตามที่ได้ประกาศไว้
ก่อนการประมูลใบอนุญาต ทำให้รายการโทรทัศน์ในประเทศไทยไม่สามารถแข่งขันกับต่างประเทศได้
ประเด็นนี้จึงสะท้อนถึงการทำงานที่ล้มเหลวของ กสทช. โดยที่ผ่านมามีความพยายามในการ
นำเสนอประเด็นนี้แล้ว แต่ยังไม่เห็นผลการดำเนินงานแต่อย่างใด

5) ด้านผลกระทบ

ด้านผลกระทบสามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

(1) ด้วยข้อจำกัดของระเบียบ หลักเกณฑ์ และข้อบังคับต่าง ๆ ของ กสทช. รวมทั้ง
มุมมองที่ไม่สอดคล้องกันระหว่าง กสทช. และที่ปรึกษา กสทช. กับผู้ประกอบกิจการสื่อ ทำให้การ
ทำงานของ กสทช. อาจไม่ได้ช่วยสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้ประกอบกิจการสื่อโทรทัศน์สามารถ
ประกอบธุรกิจต่อไปได้ เพราะหลักการที่ขัดแย้งกับการปฏิบัติจริง การกำหนดนโยบาย หรือแนวทาง
การดำเนินงานต่าง ๆ จึงกลายเป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจ ทำให้ผู้ประกอบกิจการสื่อ
หลายรายมองว่า กสทช. ไม่มีความเข้าใจในอุตสาหกรรมสื่ออย่างแท้จริง ซึ่งแตกต่างกับผู้ประกอบ
กิจการสื่อที่มีประสบการณ์มากกว่า มีความเข้าใจถึงปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดในการทำงาน
มากกว่า หากเป็นเช่นนี้ต่อไปในระยะยาว นอกจากผู้ประกอบกิจการสื่อจะขาดความศรัทธาที่มีต่อ
กสทช. แล้ว อาจทำให้การพัฒนาอุตสาหกรรมโทรทัศน์ไทยเกิดความล้มเหลวได้

(2) การนำเสนอท่าทาง พฤติกรรม และการใช้ภาษาที่ไม่เหมาะสมของผู้ดำเนินรายการ
และนักแสดงผ่านสื่ออย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลต่อวัฒนธรรมอันดีงามของไทย เพราะเมื่อมีการชิมชั้
เนื้อหาดังกล่าวอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ นอกจากจะมีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมการเล่นแบบ
แล้วยังทำให้ผู้ชมมีมุมมองต่อเรื่องดังกล่าวเป็นเรื่องที่ปกติ หรือได้รับการยอมรับจากสังคมมากขึ้น

(3) การนำเสนอประเด็นทางการเมืองที่ไม่เป็นกลาง และมีอคติ จะปลูกฝังให้ผู้ชมมีทัศนคติทางการเมืองแบบเลือกข้าง ผิดใฝ่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งแบบสุดโต่ง ขาดการวิเคราะห์บนพื้นฐานของข้อมูลอย่างรอบด้าน จนอาจนำมาสู่ความรุนแรงทางการเมืองได้

(4) กสทช. ควรออกมาตรการเพื่อช่วยเหลือและเยียวยาผู้ประกอบการสื่ออย่างเร่งด่วน เพื่อให้ผู้ประกอบการสื่อโทรทัศน์ต้องทยอยปิดกิจการลง จนส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมโทรทัศน์ไทยในภาพรวม ทั้งในด้านของเศรษฐกิจ การจ้างงาน และปัญหาทางสังคม ทั้งนี้เพราะในปัจจุบัน มีผู้ประกอบการสื่อหลายรายต้องประสบกับปัญหาการขาดทุนอย่างหนัก ด้วยต้นทุนการผลิตรายการที่สูง ข้อจำกัดของระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ และความเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการรับชมของผู้ชม การผลิตรายการโทรทัศน์ในปัจจุบันจึงไม่ใช่เรื่องง่าย มีผู้ประกอบการหลายรายได้แสดงความคิดเห็นว่า อยากให้ กสทช. เข้ามาช่วยเหลือ ส่งเสริม และสนับสนุนกิจการโทรทัศน์ให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ มากกว่าการกำกับ ตรวจสอบ หรือคอยจับผิดการดำเนินงานต่าง ๆ เพราะการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันก็ยากอยู่แล้ว หากหน่วยงานกำกับดูแลกำกับดูแลด้วยความเข้มงวดอีก ทำให้การดำเนินธุรกิจมีความยากยิ่งขึ้น

(5) การนำเสนอข่าวที่มีความละเอียดอ่อน หรือส่งผลกระทบต่อจิตใจ อารมณ์ และความรู้สึกของผู้ชม ควรใช้ระยะเวลาในการนำเสนอให้สั้นลง เพราะเนื้อหาต่าง ๆ เหล่านี้ จะส่งผลกระทบต่อจิตใจของผู้ชมเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กลุ่มผู้ชมที่เป็นผู้พิการทางสายตา ซึ่งมองไม่เห็นภาพ และต้องใช้จินตนาการของตนเองจากเสียงที่ได้ยิน โดยการสร้างจินตนาการของแต่ละคนนั้นไม่เท่ากัน บางคนจินตนาการไปไกลมากจนทำให้เกิดความรู้สึกหวั่น หวัง หรือซึมเศร้าได้ ดังนั้นการนำเสนอข่าวในประเด็นนี้จึงต้องใช้ความระมัดระวัง และใช้เวลาในการนำเสนอไม่มาก เพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อจิตใจและความรู้สึกของผู้ชม

(6) การบริหารจัดการสิทธิประโยชน์ที่ประชาชนพึงได้รับ อาทิ คุปองสำหรับแลกกล่องแปลงสัญญาณโทรทัศน์ดิจิทัล ที่ขาดประสิทธิภาพ ทำให้มีประชาชนหลายรายไม่ได้รับสิทธิดังกล่าว รวมทั้งมาตรการการควบคุมและกำกับดูแลร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการที่ไม่มีคุณภาพ มีการจำหน่ายกล่องแปลงสัญญาณโทรทัศน์ดิจิทัลที่ไม่มีมาตรฐาน อาจส่งผลกระทบต่อความศรัทธาของประชาชนที่มีต่อ กสทช. ในภาพรวม และโดยเฉพาะอย่างยิ่งการประชาสัมพันธ์ที่ขาดประสิทธิภาพ ยิ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ที่ไม่ดีมากขึ้น โดยจะสังเกตเห็นได้ว่า เมื่อประชาชนมีปัญหาเกิดขึ้น มักจะไปร้องเรียนยังหน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่ กสทช. ถึงแม้ว่าปัญหาดังกล่าวจะอยู่ในขอบเขตและความรับผิดชอบของ กสทช. ก็ตาม เช่น สำนักงานอาหารและยา สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือสถานีตำรวจ เป็นต้น สะท้อนให้เห็นว่า ประชาชนอาจยังไม่รู้จัก กสทช. หรือมองว่า กสทช. ยังไม่สามารถเข้ามาช่วยในการแก้ไขปัญหาได้

(7) การที่ประชาชนยังไม่รู้จัก หรือไม่ทราบบทบาทหน้าที่ของ กสทช. อาจส่งผลทำให้การขับเคลื่อนกลไกทางสังคมจากภาคประชาชน ในการเฝ้าระวังและติดตามการดำเนินงานของสื่อโทรทัศน์ขาดประสิทธิภาพ ทำให้ปัญหาด้านกิจการโทรทัศน์ต่าง ๆ ยังคงเกิดขึ้นอยู่เป็นจำนวนมาก เพราะต้องพึ่งพิงหน่วยงานกำกับดูแลอย่าง กสทช. เพียงอย่างเดียว ซึ่งก็ค่อนข้างยากหากต้องการแก้ไข

ปัญหาได้ทั้งหมด เพราะการดำเนินกิจการโทรทัศน์มีความเกี่ยวข้องกับหลายภาคส่วนเป็นจำนวนมาก ครอบคลุมประชาชนทั่วประเทศ กสทช. เพียงหน่วยงานเดียวจึงไม่สามารถดำเนินการอย่างสมบูรณ์แบบได้ทั้งหมด จึงต้องอาศัยกลไกทางสังคมในการช่วยติดตาม เฝ้าระวัง และแจ้งเตือนไปยังบุคคล รู้จัก เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในด้านการรู้เท่าทันสื่อ และมีภูมิคุ้มกันทางสังคมมากขึ้น อันจะช่วยปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นลดลงได้

(8) การนำเสนอข้อมูลข่าวสารด้านการเมืองที่ไม่เป็นกลางของสถานีโทรทัศน์บางสถานี จะส่งผลกระทบต่อทัศนคติของผู้ชมที่รับชมรายการนั้น ๆ เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง โดยจะนำไปสู่การสร้าง ความแตกแยกได้ในอนาคต ทั้งนี้เพราะ หากผู้ชมขาดทักษะการรู้เท่าทันสื่อ ขาดการไตร่ตรอง สืบค้น และวิเคราะห์ข้อมูลอย่างรอบด้าน ก็จะทำให้เกิดความเชื่อตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ โดยไม่ใช้เหตุผล บนพื้นฐานของข้อมูลอย่างมีสติ

(9) การกำกับ ติดตาม และตรวจสอบการทำหน้าที่ของผู้ประกอบกิจการสื่อโทรทัศน์ ของ กสทช. เป็นเรื่องที่ดีที่จะช่วยให้การดำเนินงานของผู้ประกอบการสื่อเป็นไปตามจรรยาบรรณทาง วิชาชีพ และอยู่ในระเบียบ หลักเกณฑ์ และข้อบังคับต่าง ๆ ที่กำหนด

ภาคกลาง

ที่ปรึกษาได้ดำเนินการจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะจากผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง ในพื้นที่ภาคกลาง โรงแรม เซ็นจูรี พาร์ค จังหวัดกรุงเทพฯ โดยมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งสิ้นจำนวน 151 คน ทั้งนี้ จากการจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะสามารถสรุปได้เป็นประเด็นต่าง ๆ ตาม แบบจำลอง CIPP (CIPP Model) ประกอบด้วย ด้านบริบท (Context) ด้านทรัพยากร/นโยบาย (Input) ด้านกระบวนการ (Process) และด้านผลผลิต (Product) รวมทั้งด้านผลกระทบ (Impact) ของการ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ ได้ดังนี้

1) ด้านบริบท

ด้านบริบทสามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

(1) กสทช. ชุดปัจจุบันยังขาดประสบการณ์ในการทำงานด้านกิจการโทรทัศน์ แตกต่าง กับผู้ประกอบกิจการสื่อที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี เคยทำงานร่วมกับ กสทช. ชุดเดิมมาก่อนข้างดี ทั้งนี้ กสทช. ชุดปัจจุบันเพิ่งเข้ามาทำงานใหม่ ส่วนใหญ่จะใช้วิธีการแต่งตั้งนักวิชาการหรือนักกฎหมาย มาเป็นที่ปรึกษา หรือคณะอนุกรรมการ ซึ่งเป็นเรื่องที่ไม่เหมาะสม ทำให้การดำเนินงานล้มเหลว เพราะกลุ่มคนเหล่านี้จะมีมุมมองในเชิงวิชาการ โดยไม่ได้คำนึงถึงหลักปฏิบัติจริง โดยในบางกรณี หลักการทางวิชาการไม่สามารถนำมาปฏิบัติได้จริงได้ มุมมองของกลุ่มคนเหล่านี้จะไม่เข้าใจเพราะเป็น นักวิชาการ ไม่ใช่ผู้ปฏิบัติ แนวความคิดและการดำเนินงานจึงมีความขัดแย้งกัน กสทช. ควรแยก

ระหว่างเรื่องจริง กับเรื่องในอุดมคติให้ออกจากกัน โดยจะต้องให้ความสำคัญว่าทำอะไรให้การดำเนินธุรกิจด้านกิจการโทรทัศน์สามารถอยู่รอดได้

(2) ประเด็นปัญหาด้านโทรทัศน์ที่เกิดขึ้นนั้น กสทช. ทราบดีอยู่แล้ว ไม่มีความจำเป็นที่จะต้องมาสอบถามข้อมูลจากประชาชน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการโฆษณาเกินจริง โฆษณาหลอกลวง หรือการกระทำความผิดในด้านต่าง ๆ ซึ่งเกิดขึ้นอยู่บ่อยครั้ง เป็นประจำ

(3) กสทช. เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจมาก แต่บทบาทการทำหน้าที่เปรียบเหมือนเสือกระดาษ การบังคับใช้กฎหมายต่าง ๆ ค่อนข้างเบา ทำให้ผู้ที่กระทำความผิดไม่เกรงกลัว เพราะได้พิจารณาแล้วว่า ผลประโยชน์ที่ได้จากการกระทำความผิด มีความคุ้มค่ามากกว่าบทลงโทษที่ได้รับ เช่น การกระทำความผิดทางโฆษณา เสียค่าปรับหลักหมื่น หรือแสน แต่กับทำให้ผู้ชมเห็นข้อความโฆษณาได้หลายล้านคน ซึ่งคิดเป็นมูลค่าหลายล้านบาท เป็นต้น

2) ด้านทรัพยากร/นโยบาย

ด้านทรัพยากร/นโยบายสามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

(1) กสทช. มีงบประมาณเป็นจำนวนมากจากการประมูลใบอนุญาต และการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ทำให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงาน โดยเสนอแนะให้ กสทช. มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการสื่อโทรทัศน์ที่ต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่าย และต้นทุนการผลิตรายการเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ผลิตรายการโทรทัศน์ที่มีเนื้อหาที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เช่น รายการสารคดี หรือรายการสำหรับเด็ก เยาวชน และครอบครัว เป็นต้น เพื่อให้ผู้ผลิตรายการที่มีคุณภาพต่าง ๆ เหล่านี้ สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ และมีการผลิตเนื้อหารายการที่มีคุณภาพออกสู่สังคมได้อย่างต่อเนื่อง

(2) กสทช. ควรจัดให้มีสถานีโทรทัศน์สำหรับประชาชน เหมือนสถานีโทรทัศน์ของรัฐบาล โดยกำหนดให้ไม่มีการโฆษณา หรือผลประโยชน์เชิงพาณิชย์ มุ่งเน้นการนำเสนอสาระ ความรู้ หลักการทางวิชาการ ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์และส่งผลกระทบต่อดำเนินชีวิตของประชาชน ซึ่ง กสทช. สามารถทำได้ เพราะมีงบประมาณมากอยู่แล้ว

(3) กสทช. ควรสนับสนุนรายการละครที่มีคุณภาพ ช่วยส่งเสริมวัฒนธรรมและประเพณีอันดีงามของไทย ทั้งในด้านเสื้อผ้า การแต่งกาย อาหาร การท่องเที่ยว และกิจกรรมายาเหมือนประเทศเกาหลี จนทำให้วัฒนธรรมได้รับการยอมรับมากขึ้น ซึ่งจะแตกต่างกับประเทศไทยที่มุ่งเน้นการนำเสนอเนื้อหาประเภทแอ่งสามี ภรรยา หรือละครน้ำเน่า

3) ด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการสามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

(1) ประเด็นข้อคำถามต่าง ๆ ที่นำมาใช้สอบถามในกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนค่อนข้างกว้างมากเกินไป ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายหลายกลุ่ม และหลายพื้นที่ โดยในแต่ละกลุ่มก็จะมี

ปัญหาที่แตกต่างกันออกไป คำตอบที่ได้รับจึงไม่มีความชัดเจน การจัดกิจกรรมแบบนี้จึงควรมุ่งเน้น (Focus) เฉพาะอุตสาหกรรมเพื่อให้ได้คำตอบที่ชัดเจน และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงประเด็น

(2) การส่งประเด็นคำถามเพื่อสอบถามผู้ประกอบการสื่อว่ามีปัญหาด้านกิจการ โทรทัศน์อย่างไรบ้าง ควรส่งเอกสารให้พิจารณาล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน

(3) ช่วงเวลาที่กำหนดให้ผู้ประกอบการส่งมอบผังรายการประจำปี เพื่อให้ กสทช. พิจารณาไม่มีความเหมาะสม (กสทช. กำหนดให้ส่งเพื่อพิจารณาก่อนออกอากาศ 15 วัน) ผังรายการที่ ส่งจึงมักเป็น “ผังรายการหลอก” คือ จัดส่งตามกระบวนการที่ กสทช. กำหนด แต่ไม่สามารถผลิตและ นำเสนอได้จริงตามที่ระบุไว้ในผังรายการ

4) ด้านผลผลิต/ผลลัพธ์

ด้านผลผลิต/ผลลัพธ์สามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

(1) การตั้งคำถาม หรือการทำวิจัยต่าง ๆ ของ กสทช. ค่อนข้างมีอคติ (Bias) มีลักษณะ เป็นการตั้งคำถามชี้นำ เพื่อให้ได้คำตอบตามที่ กสทช. ต้องการ

(2) ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่รู้จัก กสทช. บทบาทหน้าที่ และการดำเนินงานที่ผ่านมา ของ กสทช.

(3) การใช้ภาษาของพิธีกร ผู้ดำเนินรายการ และนักแสดงในรายการโทรทัศน์ยังไม่ เหมาะสม

(4) การรับชมรายการผ่านโทรทัศน์ในระบบดิจิทัลยังมีปัญหาเรื่องสัญญาณขาดหาย ขึ้นจอดำ รับชมไม่ได้อย่างต่อเนื่อง

(5) ประชาชนมีการซื้อสินค้าผ่านทางรายการโทรทัศน์ที่ได้มีการโฆษณาสรรพคุณต่าง ๆ แต่พอซื้อมาแล้ว พบว่า สินค้าที่ได้รับไม่สอดคล้องกับข้อความโฆษณาที่ประกาศผ่านทางรายการโทรทัศน์

(6) เนื้อหารายการโทรทัศน์ในปัจจุบันส่วนใหญ่ขาดความคิดสร้างสรรค์ ไม่มีความแตกต่างกันมากนัก

(7) กล่องแปลงสัญญาณโทรทัศน์ดิจิทัล (Set top box) ที่ได้รับมาจากการแลกโดย ใช้คูปอง มีปัญหา ไม่สามารถรับชมรายการโทรทัศน์ได้ โดยใช้มาเพียงไม่ถึง 1 ปี ทำให้ประชาชนต้องเสีย ค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมเพื่อติดตั้งเคเบิลทีวี หรือโทรทัศน์ผ่านดาวเทียม เพื่อให้สามารถรับชมรายการได้ตามปกติ

5) ด้านผลกระทบ

ด้านผลกระทบสามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

(1) ด้วยข้อจำกัดของระเบียบ หลักเกณฑ์ และข้อบังคับต่าง ๆ ของ กสทช. รวมทั้ง มุมมองที่ไม่สอดคล้องกันระหว่าง กสทช. และที่ปรึกษา กสทช. กับผู้ประกอบการสื่อ ทำให้การ ทำงานของ กสทช. อาจไม่ได้ช่วยสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้ประกอบการสื่อโทรทัศน์สามารถ ประกอบธุรกิจต่อไปได้ เพราะหลักการที่ขัดแย้งกับการปฏิบัติจริง การกำหนดนโยบาย หรือแนวทาง

การดำเนินงานต่าง ๆ จึงกลายเป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจ ทำให้ผู้ประกอบการสื่อหลายรายมองว่า กสทช. ไม่มีความเข้าใจในอุตสาหกรรมสื่ออย่างแท้จริง ซึ่งแตกต่างกับผู้ประกอบการสื่อที่มีประสบการณ์มากกว่า มีความเข้าใจถึงปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดในการทำงานมากกว่า หากเป็นเช่นนี้ต่อไปในระยะยาว นอกจากผู้ประกอบการสื่อจะขาดความศรัทธาที่มีต่อ กสทช. แล้ว อาจทำให้การพัฒนาอุตสาหกรรมโทรทัศน์ไทยเกิดความล้มเหลวได้

(2) การนำเสนอทำทาง พฤติกรรม และการใช้ภาษาที่ไม่เหมาะสมของผู้ดำเนินรายการ และนักแสดงผ่านสื่ออย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลกระทบต่อวัฒนธรรมอันดีงามของไทย เพราะเมื่อมีการชิมชับนื้อหาดังกล่าวอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ นอกจากจะมีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมการเล่นแบบแล้ว ยังทำให้ผู้ชมมีมุมมองต่อเรื่องดังกล่าวเป็นเรื่องที่ปกติ หรือได้รับการยอมรับจากสังคมมากขึ้น

(3) การนำเสนอประเด็นทางการเมืองที่ไม่เป็นกลาง และมโนคติ จะปลุกฝังให้ผู้ชมมีทัศนคติทางการเมืองแบบเลือกข้าง ฝักใฝ่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งแบบสุดโต่ง ขาดการวิเคราะห์บนพื้นฐานของข้อมูลอย่างรอบด้าน จนอาจนำมาสู่ความรุนแรงทางการเมืองได้



ภาพที่ 4.5-1 การจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ โรงแรม เซ็นจูรี พาร์ค กรุงเทพฯ

ภาคเหนือ

ที่ปรึกษาได้ดำเนินการจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะจากผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ภาคเหนือ โรงแรม พะเยา เกทเวย์ จังหวัดพะเยา โดยมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งสิ้นจำนวน 155 คน ทั้งนี้ จากการจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะสามารถสรุปได้เป็นประเด็นต่าง ๆ ตามแบบจำลอง CIPP (CIPP Model) ประกอบด้วย ด้านบริบท (Context) ด้านทรัพยากร/นโยบาย (Input) ด้านกระบวนการ (Process) และด้านผลผลิต (Product) รวมทั้งด้านผลกระทบ (Impact) ของการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ ได้ดังนี้

1) ด้านบริบท

ด้านบริบทสามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

(1) การพัฒนาระบบเทคโนโลยี 4K จำเป็นต้องใช้งบประมาณลงทุนเป็นจำนวนมาก ทั้งในส่วนของอุปกรณ์ต่าง ๆ และโครงข่าย ที่ต้องมีการลงทุนใหม่หมดทั้งระบบ ทั้งนี้เพราะอุปกรณ์ที่มีอยู่ในปัจจุบันไม่สามารถใช้งานได้ รวมทั้งโทรทัศน์ที่ใช้สำหรับการรับชมของประชาชน ก็ต้องเป็นโทรทัศน์รุ่นใหม่ที่สามารถรองรับระบบเทคโนโลยี 4K ได้ ดังนั้น การพัฒนาระบบเทคโนโลยี 4K ที่ขาดองค์ประกอบต่าง ๆ เหล่านี้มารองรับ จึงไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ นอกจากนั้นแล้ว กสทช. ควรส่งเสริมให้ผู้ชมหันมารับชมเนื้อหาการถ่ายทอดสดโทรทัศน์มากขึ้น และควรมีการปรับความคมชัดของภาพ และเสียงให้มากขึ้น เพื่อจูงใจการรับชมจากผู้ชม

(2) การดำเนินงานของ กสทช. มีความสอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ที่ได้กำหนดไว้ในกฎหมายอยู่แล้ว เชื่อว่า กสทช. คงดำเนินงานตามขอบเขตของบทบาทหน้าที่ภายใต้ที่กฎหมายกำหนด เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาตามภายหลังมาได้

2) ด้านทรัพยากร/นโยบาย

การกำหนดนโยบายของ กสทช. มีความชัดเจน สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ที่กำหนด มีการประกาศนโยบายลงบนเว็บไซต์เพื่อให้สาธารณะทราบถึงทิศทางการดำเนินงานในปัจจุบันและอนาคต อย่างไรก็ตาม ประชาชนยังไม่เห็นความสอดคล้องระหว่างนโยบายของ กสทช. กับผลลัพธ์ของการดำเนินงานต่าง ๆ ว่ามีความสอดคล้องกันอย่างไร โดยส่วนใหญ่แล้ว กสทช. มักจะสรุปผลลัพธ์เป็นรายการโครงการหรือกิจกรรม ซึ่งยังไม่เห็นภาพรวมของการดำเนินงานทั้งหมด

3) ด้านกระบวนการ

ด้านทรัพยากร/นโยบายสามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

(1) กสทช. ได้ร่วมมือกับสมาคมคนพิการในการจัดกิจกรรมฝึกอบรมสอนการใช้งานสมาร์ทโฟนให้แก่ผู้พิการ ทำให้ผู้พิการสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้มากขึ้น มีโลกทัศน์ที่กว้างไกลมากขึ้น จึงต้องการให้มีการจัดกิจกรรมในรูปแบบนี้มากขึ้น และใช้เวลาในการจัดให้มากขึ้นกว่าเดิม

(จากเดิมใช้เวลาในการจัดกิจกรรม 2 วัน) เพราะการเรียนรู้ของแต่ละคนไม่เท่ากัน รวมทั้งควรมีการต่อยอดการฝึกอบรมจากหลักสูตรเดิม เพื่อเสริมสร้างทักษะให้กับผู้พิการให้สูงขึ้น เช่น หลักสูตรการใช้สมาร์ทโฟนขั้นสูง เป็นต้น

(2) กสทช. มีงบประมาณเป็นจำนวนมาก จากเท่าที่รับรู้ข้อมูลข่าวสารจะพบว่า ในแต่ละปี กสทช. ดำเนินโครงการกว่า 10 – 20 โครงการ

4) ด้านผลผลิต/ผลลัพธ์

ด้านผลผลิต/ผลลัพธ์สามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

(1) มีประชาชนในบางพื้นที่ที่ไม่ได้รับคุ้มครองสำหรับแลกรถล้อขับเคลื่อนสัญญาณโทรทัศน์ดิจิทัล ทำให้ประชาชนต้องเสียค่าใช้จ่ายเพื่อติดตั้งจานดาวเทียมเอง และเมื่อใช้ไปได้ไม่นานก็ต้องมีการอัปเดต (Update) กล้องสมาชิกจานดาวเทียมอีก ทำให้ต้องมีการติดตั้งใหม่ หรือเปลี่ยนกล่องใหม่ ส่งผลต่อภาระค่าใช้จ่ายที่ประชาชนต้องแบกรับมากขึ้น

(2) การโฆษณาในรายการทัศน์มีมากเกินไป บางรายการมีการโฆษณานานกว่า 20 นาที นอกจากนั้นแล้ว ในช่วงของการโฆษณายังมีการเพิ่มเสียงให้ดังมากขึ้นอีกด้วย

(3) พบปัญหาการโฆษณาเกินจริง มีการโฆษณาสินค้าผ่านรายการโทรทัศน์ แต่เมื่อผู้ชมซื้อสินค้ามาใช้แล้วปรากฏว่า คุณสมบัติของสินค้าไม่สอดคล้องกับข้อความโฆษณาที่น่าเสนอ โดยถึงแม้ว่าจะสามารถส่งสินค้าคืนได้ แต่ก็ต้องใช้เวลาชั่งานขึ้นตอนยุ่งยาก และจะเป็นอุปสรรคอย่างมากกับผู้พิการที่ต้องไปดำเนินเรื่องตามขั้นตอนต่าง ๆ

(4) ในบางช่องรายการมีเสียงค่อนข้างเบาในช่วงเวลานำเสนอรายการ และจะมีเสียงดังขึ้นมากในช่วงโฆษณาสินค้าและบริการต่าง ๆ

(5) การนำเสนอข่าวด้านการเมืองของผู้ดำเนินรายการมีอคติ (Bias) ขาดความเป็นกลาง และการนำเสนอข้อมูลอย่างรอบด้าน โดยมักจะเลือกนำเสนอเพียงด้านใดด้านหนึ่ง หรือให้ข้อมูลอีกด้านเพียงส่วนน้อย

5) ด้านผลกระทบ

ด้านผลกระทบสามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

(1) กสทช. ควรออกมาตรการเพื่อช่วยเหลือและเยียวยาผู้ประกอบการสื่ออย่างเร่งด่วน เพื่อมิให้ผู้ประกอบการสื่อโทรทัศน์ต้องทยอยปิดกิจการลง จนส่งผลต่ออุตสาหกรรมโทรทัศน์ไทยในภาพรวม ทั้งในด้านของเศรษฐกิจ การจ้างงาน และปัญหาทางสังคม ทั้งนี้เพราะในปัจจุบัน มีผู้ประกอบการสื่อหลายรายต้องประสบกับปัญหาการขาดทุนอย่างหนัก ด้วยต้นทุนการผลิตรายการที่สูง ข้อจำกัดของระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ และความเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมารับชมของผู้ชม การผลิตรายการโทรทัศน์ในปัจจุบันจึงไม่ใช่เรื่องง่าย มีผู้ประกอบการหลายรายได้แสดงความคิดเห็นว่า ต้องการให้ กสทช. เข้ามาช่วยดูแล ส่งเสริม และสนับสนุนกิจการโทรทัศน์ให้

สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ มากกว่าการกำกับ ตรวจสอบ หรือคอยจับผิดการดำเนินงานต่าง ๆ เพราะการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันก็ยากอยู่แล้ว หากหน่วยงานกำกับดูแลกำกับดูแลด้วยความเข้มงวดอีก ทำให้การดำเนินธุรกิจมีความยากยิ่งขึ้น

(2) การนำเสนอข่าวที่มีความละเอียดอ่อน หรือส่งผลกระทบต่อจิตใจ อารมณ์ และความรู้สึกของผู้ชม ควรใช้ระยะเวลาในการนำเสนอให้สั้นลง เพราะเนื้อหาต่าง ๆ เหล่านี้ จะส่งผลกระทบต่อจิตใจของผู้ชมเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กลุ่มผู้ชมที่เป็นผู้พิการทางสายตา ซึ่งมองไม่เห็นภาพ และต้องใช้จินตนาการของตนเองจากเสียงที่ได้ยิน โดยการสร้างจินตนาการของแต่ละคนนั้นไม่เท่ากัน บางคนจินตนาการไปไกลมากจนทำให้เกิดความรู้สึกหดหู่ สิ้นหวัง หรือซึมเศร้าได้ ดังนั้น การนำเสนอข่าวในประเด็นนี้จึงต้องใช้ความระมัดระวัง และใช้เวลาในการนำเสนอไม่มาก เพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อจิตใจและความรู้สึกของผู้ชม



ภาพที่ 4.5-2 การจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ โรงแรม พะเยา เกทเวย์ จังหวัด พะเยา

ภาคใต้

ที่ปรึกษาได้ดำเนินการจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะจากผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ภาคใต้ โรงแรม ซี.เอส. ปัตตานี จังหวัดปัตตานี โดยมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งสิ้นจำนวน 156 คน ทั้งนี้ จากการจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะสามารถสรุปได้เป็นประเด็นต่าง ๆ ตามแบบจำลอง CIPP (CIPP Model) ประกอบด้วย ด้านบริบท (Context) ด้านทรัพยากร/นโยบาย (Input) ด้านกระบวนการ (Process) และด้านผลผลิต (Product) รวมทั้งด้านผลกระทบ (Impact) ของการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ ได้ดังนี้

1) ด้านบริบท

การส่งเสริมด้านกิจการโทรทัศน์ของ กสทช. ยังไม่สอดคล้องกับบริบทของอุตสาหกรรมโทรทัศน์ไทยในปัจจุบันมากนัก ทั้งนี้เพราะในปัจจุบันพฤติกรรมของผู้ชมมีความเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก ด้วยการเข้ามามีบทบาทของสื่อออนไลน์ ทำให้สื่อโทรทัศน์ไม่ใช่สื่อกระแสหลักเหมือนในอดีต ยังมีเพียงผู้ชมบางกลุ่มเท่านั้นที่เปิดรับสื่อโทรทัศน์เป็นประจำ ในขณะที่ผู้ชมส่วนใหญ่เลือกรับชมรายการผ่านสื่อออนไลน์มากขึ้น เพราะมีความสอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิตมากกว่า ประกอบกับประสิทธิภาพของสื่อที่สามารถรับชมได้ทุกที่ทุกเวลา ไม่ต้องยึดติดกับช่วงเวลาในการนำเสนอที่ปรากฏในผังตารางเหมือนสื่อโทรทัศน์ ทำให้มีความสะดวกสบายในการรับชมมากขึ้น ดังนั้น การพัฒนาและส่งเสริมอุตสาหกรรมโทรทัศน์ไทย จึงค่อนข้างสวนทางกับความนิยมของผู้ชมรายการโทรทัศน์ที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง กสทช. อาจพิจารณาสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริม และกำกับดูแลเนื้อหารายการผ่านสื่อโทรทัศน์และสื่อออนไลน์ไปพร้อม ๆ กัน

2) ด้านทรัพยากร/นโยบาย

ด้านทรัพยากร/นโยบายสามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

(1) นโยบายและแผนงานของ กสทช. มีการกำหนดไว้อย่างชัดเจน และเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อให้สาธารณะได้รับทราบ

(2) กสทช. ได้มีการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานในพื้นที่ในรูปแบบของ MOU เพื่อแก้ไขปัญหาการนำเสนอเนื้อหารายการและโฆษณาที่ไม่เหมาะสม เช่น การสร้างความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา หรือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เป็นต้น

3) ด้านกระบวนการ

กสทช. ได้มีการกำหนดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนไว้อย่างชัดเจน และเป็นระบบ ผ่านช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์มือถือ หรือเข้ามาร้องเรียนที่สำนักงานเขตด้วยตนเอง อย่างไรก็ตาม ในประเด็นนี้ประชาชนมีข้อเสนอแนะว่า เรื่องร้องเรียนที่แจ้งนั้น ควรมีการแก้ไขปัญหาให้รวดเร็วมากขึ้น เพราะ

บางเรื่องมีความล่าช้ามาก จนประชาชนต้องแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง เช่น การคิดค่าบริการเสริมจากการใช้งานโทรศัพท์เพิ่มเติม โดยประชาชนไม่ได้เป็นผู้ร้องขอ ประชาชนต้องยอมจ่ายค่าบริการเพิ่มเติมตามที่ผู้ประกอบการแจ้ง เพราะไม่สามารถรอการแก้ไขปัญหามาจาก กสทช. ได้ เป็นต้น โดยในประเด็นนี้ ประชาชนเข้าใจว่ากระบวนการแก้ไขปัญหาต้องเป็นตามระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ จึงทำให้มีความล่าช้า แต่ก็ต้องการให้ กสทช. ได้คำนึงถึงบริบทของปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วย เพราะปัญหาบางอย่าง หากยิ่งแก้ไขล่าช้า จะยิ่งส่งผลกระทบต่อมากขึ้นตามลำดับ ดังนั้น กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ จึงต้องเอาปัญหาเป็นตัวตั้ง และปรับปรุงแก้ไขกระบวนการให้มีความสอดคล้องกับปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น แก้ไขระเบียบข้อบังคับที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน เพิ่มจำนวนบุคลากรหรือเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยสนับสนุนกระบวนการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น เป็นต้น

4) ด้านผลผลิต/ผลลัพธ์

ด้านผลผลิต/ผลลัพธ์สามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

(1) คุ้มครองสำหรับแลกเปลี่ยนแปลงสัญญาณโทรทัศน์ดิจิทัลที่ กสทช. ให้การสนับสนุนเมื่อนำไปแลกเปลี่ยนแปลงสัญญาณโทรทัศน์ดิจิทัลที่เข้าร่วมโครงการกับ กสทช. แล้วพบว่าสามารถใช้งานได้เพียงระยะสั้น เกิดปัญหาสัญญาณขาดหายบางช่วงขณะการรับชม หรือไม่สามารถรับสัญญาณได้เลย จนต้องทำการติดตั้งจานดาวเทียมใหม่เพื่อให้รับชมรายการโทรทัศน์ได้ เป็นค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นโดยประชาชนต้องเป็นผู้รับผิดชอบเพิ่มเติม นอกจากนั้นแล้ว ยังมีประชาชนบางส่วนที่ไม่ได้รับคุ้มครองสำหรับแลกเปลี่ยนแปลงสัญญาณโทรทัศน์ดิจิทัลที่ กสทช. แจกให้อีกด้วย

(2) รายการโทรทัศน์บางรายการมีเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม มุ่งเน้นการนำเสนอภาพความรุนแรง และการใช้ภาษาที่หยาบคาย ส่งผลต่อพฤติกรรมการลอกเลียนแบบของเด็กและเยาวชนที่รับชมได้ สำหรับการจัดประเภทของรายการนั้น ประชาชนมองว่าไม่ค่อยเป็นประโยชน์เท่าไร เพราะถึงแม้ว่ารายการที่เด็กกำลังรับชมอยู่นั้น จัดอยู่ในประเภทรายการที่ต้องได้รับคำแนะนำจากผู้ปกครอง แต่ในทางปฏิบัตินั้นกับไม่ได้มีผู้ปกครองคอยให้คำแนะนำในขณะที่รับชมรายการตลอดเวลา เด็กจะรับชมรายการเพียงลำพัง จึงไม่สามารถคิดและพิจารณาได้ว่าพฤติกรรมใดคือการแสดงออกที่เหมาะสมหรือไม่เหมาะสม ดังนั้น กสทช. ควรจะต้องหาวิธีการกำกับดูแลเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมตั้งแต่ต้นทาง ก่อนการออกอากาศหรือก่อนการนำเสนอรายการ

(3) ประชาชนส่วนมากยังไม่รู้จัก กสทช. บทบาทหน้าที่ และผลงานต่าง ๆ ที่ กสทช. เคยดำเนินการมา (ส่วนมากเพิ่งมารู้จัก กสทช. ในกิจกรรมนี้) ดังนั้น กสทช. จึงควรปรับปรุงกระบวนการประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ให้สามารถส่งข้อมูลข่าวสารถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึง

(4) การรับชมรายการผ่านโทรทัศน์ในระบบดิจิทัลยังมีความมีปัญหาเรื่องสัญญาณขาดหายขึ้นจอต่ำ รับชมไม่ได้อย่างต่อเนื่อง เช่นเดียวกันกับการรับชมรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยสัญญาณจะมีการขาดหายเป็นระยะ ๆ

(5) การบริหารจัดการผังรายการของสถานีโทรทัศน์ กับการจัดสรรงบประมาณของ กสทช. มีความขัดแย้งต่อการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบกิจการสื่อ กล่าวคือ กสทช. กำหนดให้ผู้ประกอบกิจการสื่อต้องนำส่งผังรายการโทรทัศน์ให้ กสทช. พิจารณาประมาณเดือนตุลาคม ในขณะที่การจัดสรรงบประมาณจาก กสทช. ให้กับผู้ประกอบกิจการสื่อนั้น จะเกิดขึ้นในช่วงเดือนธันวาคม ส่งผลทำให้ผู้ประกอบกิจการสื่อต้องจัดทำผังรายการล่วงหน้าอย่างไม่มีคุณภาพ เพราะไม่รู้ว่าจะมีงบประมาณในการดำเนินการเท่าไร

(6) การบริหารจัดการผังรายการโทรทัศน์ของ กสทช. ยังขาดประสิทธิภาพ เพราะต้องผ่านกระบวนการพิจารณาหลายขั้นตอน ทำให้เกิดความล่าช้า จนเลยเวลาที่ผู้ประกอบกิจการแจ้งขอเปลี่ยนแปลงผังรายการ การทำงานแบบนี้จึงไม่มีประสิทธิภาพ กสทช. ควรนำเทคโนโลยีมาช่วยสนับสนุนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดกระบวนการทำงานลง เช่น จัดทำเป็นระบบออนไลน์ แล้วให้ผู้ประกอบกิจการสื่อแจ้งเปลี่ยนแปลงรายการเฉพาะบางรายการที่สำคัญ เช่น ข่าวในพระราชสำนัก หรือการแข่งขันกีฬาในระดับโลก เป็นต้น

(7) ความคมชัดของโทรทัศน์ดิจิทัลไม่สอดคล้องกับรายละเอียดตามที่ได้ประกาศไว้ ก่อนการประมูลใบอนุญาต ทำให้รายการโทรทัศน์ในประเทศไทยไม่สามารถแข่งขันกับต่างประเทศไทย ประเด็นนี้จึงสะท้อนถึงการทำงานที่ล้มเหลวของ กสทช. โดยที่ผ่านมาได้มีความพยายามในการนำเสนอประเด็นนี้แล้ว แต่ยังไม่เห็นผลการดำเนินงานแต่อย่างใด

5) ด้านผลกระทบ

การบริหารจัดการสิทธิประโยชน์ที่ประชาชนพึงได้รับ อาทิ คุ้มครองสำหรับแลกกล่องแปลงสัญญาณโทรทัศน์ดิจิทัล ที่ขาดประสิทธิภาพ ทำให้มีประชาชนหลายรายไม่ได้รับสิทธิดังกล่าว รวมทั้งมาตรการการควบคุมและกำกับดูแลร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการที่ไม่มีคุณภาพ มีการจำหน่ายกล่องแปลงสัญญาณโทรทัศน์ดิจิทัลที่ไม่มีมาตรฐาน อาจส่งผลต่อความศรัทธาของประชาชนที่มีต่อ กสทช. ในภาพรวม และโดยเฉพาะอย่างยิ่งการประชาสัมพันธ์ที่ขาดประสิทธิภาพ ยิ่งส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ไม่ดีมากขึ้น โดยจะสังเกตเห็นได้ว่า เมื่อประชาชนมีปัญหาเกิดขึ้น มักจะไปร้องเรียนยังหน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่ กสทช. ถึงแม้ว่าปัญหาดังกล่าวจะอยู่ในขอบเขตและความรับผิดชอบของ กสทช. ก็ตาม เช่น สำนักงานอาหารและยา สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือสถานีตำรวจ เป็นต้น สะท้อนให้เห็นว่า ประชาชนอาจยังไม่รู้จัก กสทช. หรือมองว่า กสทช. ยังไม่สามารถเข้ามาช่วยในการแก้ไขปัญหาได้



ภาพที่ 4.5-3 การจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ โรงแรม ซี.เอส ปัตตานี จังหวัดปัตตานี

ภาคตะวันออก

ที่ปรึกษาได้ดำเนินการจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะจากผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ภาคตะวันออก โรงแรม นิว ทราเวล บีช รีสอร์ท จังหวัดจันทบุรี โดยมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งสิ้นจำนวน 151 คน ทั้งนี้ จากการจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะสามารถสรุปได้เป็นประเด็นต่าง ๆ ตามแบบจำลอง CIPP (CIPP Model) ประกอบด้วย ด้านบริบท (Context) ด้านทรัพยากร/นโยบาย (Input) ด้านกระบวนการ (Process) และด้านผลผลิต (Product) รวมทั้งด้านผลกระทบ (Impact) ของการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ ได้ดังนี้

1) ด้านบริบท

โดยภาพรวมโครงการที่ กสทช. จัดขึ้นนั้น มีความชัดเจนดี แต่มีความกังวลว่าผลที่ได้รับนั้นจะเป็นไปตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้มาก – น้อยเพียงใด โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับประเด็นปัญหาทางโทรทัศน์ที่เกิดขึ้นอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งมีอยู่เป็นจำนวนมาก เช่น การโฆษณาเกินจริง การโฆษณาหลอกลวง หรือการปฏิบัติหน้าที่ของผู้สื่อข่าวที่ขาดจรรยาบรรณทางวิชาชีพ เป็นต้น ประกอบกับประชาชนเองยังไม่ทราบถึงกระบวนการร้องเรียน และยังขาดความตื่นตัวในการตระหนัก

และให้ความสำคัญถึงสิทธิและเสรีภาพของตนเอง ทำให้การกระทำความผิดต่าง ๆ เหล่านี้ ยังคงปรากฏให้เห็นในรายการโทรทัศน์ทั่วไป ดังนั้น นอกจาก กสทช. จะต้องช่วยสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และกระบวนการร้องเรียนแล้ว ยังต้องมีการเอาใจจริงเอาใจกับผู้กระทำความผิด รวมทั้งมีการปรับบทลงโทษให้มีความรุนแรงมากขึ้น เพื่อใช้กลไกทางสังคม และข้อกฎหมายในการติดตามและกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์ให้ดียิ่งขึ้น

2) ด้านทรัพยากร/นโยบาย

ด้านทรัพยากร/นโยบายสามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

(1) กสทช. มีงบประมาณเป็นจำนวนมาก สามารถนำมาช่วยบริหารจัดการเพื่อพัฒนากิจการโทรทัศน์ได้เป็นอย่างดี จึงต้องการให้ กสทช. ช่วยสนับสนุนการเข้าถึงรายการโทรทัศน์สำหรับกลุ่มผู้พิการ ทั้งในส่วนของคำบรรยายแทนเสียง บริการล่ามภาษามือ หรือการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยสนับสนุน (ในทุกช่องรายการ) เพื่อให้ผู้พิการสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้มากขึ้น เพราะกลุ่มผู้พิการมักเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อโทรทัศน์เป็นหลัก ในขณะที่มีข้อจำกัดในการเข้าถึงเนื้อหาได้เฉพาะในบางรายการเท่านั้น สิทธิในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารจึงไม่มีความเท่าเทียมได้เท่ากับคนปกติทั่วไป จึงต้องการให้ กสทช. นำเงินงบประมาณที่มีอยู่มาช่วยส่งเสริมในส่วนนี้

(2) นโยบายการทำงานของ กสทช. มีความชัดเจนดี มีการประกาศนโยบาย และเผยแพร่แผนการดำเนินงานบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน แต่ประชาชนส่วนมากยังไม่รับทราบถึงนโยบาย และแผนงานดังกล่าว โดยส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะว่า ประชาชนมองการทำงานของ กสทช. เป็นเรื่องไกลตัว จึงไม่ได้ให้ความสนใจมากนัก และการประชาสัมพันธ์ของ กสทช. สามารถเข้าถึงคนได้เพียงบางกลุ่ม โดยจะมีความแตกต่างกับข่าวสารบางอย่างที่ส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตของประชาชนโดยตรง ทำให้ประชาชนพยายามสืบค้นข้อมูลเพื่อให้ได้มาซึ่งประโยชน์จากการใช้ข้อมูลนั้น ๆ เช่น ข้อมูลโครงการคนละครึ่ง เป็นต้น เช่นเดียวกันกับผู้ประกอบกิจการสื่อ ซึ่งจะเป็นกลุ่มที่รับทราบข้อมูลข่าวสารจาก กสทช. มากกว่าประชาชนทั่วไป เพราะข้อมูลข่าวสารของ กสทช. สำหรับคนกลุ่มนี้ จะมีผลต่อการดำเนินธุรกิจ การวางแผนงาน และการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ เพราะ กสทช. คือหน่วยงานที่กำหนดกฎ กติกา หลักเกณฑ์ และกลไกด้านกิจการโทรทัศน์ ผู้ประกอบกิจการสื่อจึงต้องเคยติดตามข้อมูลข่าวสารจาก กสทช. อยู่เสมอ

3) ด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการสามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

(1) กระบวนการมีส่วนร่วมที่ กสทช. จัดขึ้นนั้น สามารถเข้าถึงประชาชนได้เพียงบางส่วน โดยยังมีประชาชนอีกเป็นจำนวนมากที่ยังไม่รับทราบข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของ กสทช. จึงทำให้ไม่มีโอกาสได้เข้ามามีส่วนร่วมกับกิจกรรมต่าง ๆ ประกอบกับการเข้ามามีส่วนร่วมในแต่ละครั้งนั้น ประชาชนไม่ได้รับทราบข้อมูลในเชิงลึก หรือมีความเข้าใจในการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม

อย่างลึกซึ้ง หรือไม่ทราบเป้าหมายของการจัดกิจกรรม ทำให้การมีส่วนร่วมเป็นการมีส่วนร่วมแบบผิวเผิน ดังนั้น กสทช. จึงควรปรับปรุงกระบวนการประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างหลากหลาย และสามารถสื่อสารให้เข้าใจได้โดยง่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย ที่ต้องมีการออกแบบข้อความให้สั้น กระชับ และสื่อความหมายได้อย่างชัดเจน

(2) ด้านการทำงานตามหลักธรรมาภิบาลของ กสทช. นั้น ประชาชนยังไม่สามารถตอบได้ เพราะยังไม่รู้เลยว่า กสทช. ทำอะไรบ้าง ส่วนในด้านการเข้ามามีส่วนร่วมนั้น ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมกับการดำเนินงานของ กสทช. ค่อนข้างน้อย เพราะที่ผ่านมายังไม่รับรู้ถึงการดำเนินงานของ กสทช. มาก่อน ดังนั้น กสทช. จึงควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น ทั้งนี้เพราะหากประชาชนได้รู้จัก กสทช. มากขึ้น ก็จะมีโอกาสในการได้เข้ามามีส่วนร่วมกับการดำเนินงานของ กสทช. มากขึ้น

(3) กระบวนการรับฟังความคิดเห็นจากภาคประชาชนควรครอบคลุมผู้มีส่วนได้เสียให้มากกว่านี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กลุ่มผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีพฤติกรรมการเปิดรับซื้อแบบดั้งเดิมเป็นส่วนใหญ่ แตกต่างกับกลุ่มอื่น ๆ ที่ใช้สื่อออนไลน์เป็นหลัก และกลุ่มนี้เองค่อนข้างจะได้รับข้อมูลข่าวสารที่น้อย จึงมีความเสี่ยงต่อการถูกหลอกลวงในรูปแบบต่าง ๆ ดังนั้น การจัดกิจกรรมในครั้งถัดไป จึงควรเชิญผู้สูงอายุมาเข้าร่วมกิจกรรมให้มากขึ้น

(4) ในกระบวนการแจ้งเรื่องร้องเรียนที่ปกติ กสทช. เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งอาจมีความเหมาะสมกับบริบททางสังคมในปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม ยังมีคนบางกลุ่มที่มีพฤติกรรมไม่ใช้ออนไลน์ ได้แก่ ผู้สูงอายุ ทำให้คนกลุ่มนี้ไม่มีโอกาสในการแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ ดังนั้น จึงควรเพิ่มช่องทาง หรือกระบวนการอื่น ๆ ที่สามารถทำให้ผู้สูงอายุสามารถร้องเรียน กสทช. โดยไม่ผ่านสื่อออนไลน์ได้

4) ด้านผลผลิต/ผลลัพธ์

ด้านผลผลิต/ผลลัพธ์สามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

(1) ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่ทราบว่า กสทช. คือหน่วยงานอะไร มีบทบาทหน้าที่อะไร และมีผลการดำเนินงานที่ผ่านมาอย่างไรบ้าง

(2) ปัญหาที่พบเจอในรายการโทรทัศน์มีดังนี้

- ก. ปัจจุบันรายการโทรทัศน์มีเนื้อหาที่ส่อไปทางลามกอนาจารเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งรายการประเภทตลก
- ข. รายการข่าวการเมืองในสื่อโทรทัศน์มีการนำเสนอข่าวแบบอคติ (Bias) มีการเลือกข้าง หรือแสดงออกถึงการฝักใฝ่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งอย่างชัดเจน ส่งผลให้ผู้ชมที่ขาดทักษะการรู้เท่าทันสื่ออาจตกเป็นเครื่องมือทางการเมืองได้

ค. มีการโฆษณาเกินจริง โฆษณาบิดเบือน หรือการโอ้อวดสรรพคุณที่เกินจริง เพื่อโน้มน้าวผู้ชมให้เกิดพฤติกรรมการซื้อ ซึ่งมีผู้ชมบางคนได้ทดลองซื้อ มาแล้วพบว่า ได้รับสินค้าที่ไม่ตรงกับข้อความโฆษณาทางโทรทัศน์ หรือ ได้รับคนละยี่ห้อ (Brand)

(3) ต้องการให้สนับสนุนรายการโทรทัศน์ในประเทศไทยมีเนื้อหารายการที่เกี่ยวข้องกับประวัติศาสตร์ คุณธรรมจริยธรรม และความกตัญญู ให้มากขึ้น เพื่อให้เด็กและเยาวชนได้มีการซึมซับ และนำไปปฏิบัติ

(4) กล้องแปลงสัญญาณโทรทัศน์ดิจิทัลที่ใช้คูปองแลกซื้อจากร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการกับ กสทช. ไม่มีคุณภาพ ใช้งานได้เพียงระยะสั้นก็ไม่สามารถใช้งานได้ หรือเมื่อใช้งานมาได้ สักระยะก็กำหนดให้ต้องมีการอัปเดต (Update) ข้อมูลกล้องแปลงสัญญาณ ซึ่งเป็นเรื่องทางเทคนิคที่ประชาชนบางรายไม่เข้าใจ และมองเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก เปรียบเทียบกับในยุคที่โทรทัศน์เป็นแบบแอนะล็อก ใช้แค่เพียงเสาหนวดกึ่ง ก้างปลา ก็สามารถรับชมได้ตามปกติโดยการชำระเงินเพียงครั้งเดียว ดังนั้น กสทช. จึงควรมีการเปิดไฟล์ให้ดาวน์โหลดข้อมูลกล้องแปลงสัญญาณโทรทัศน์ดิจิทัลเพื่ออัปเดต กล้องให้มีความทันสมัย และไม่ต้องคอยซื้อกล้องใหม่ นอกจากนั้นแล้ว กล้องแปลงสัญญาณโทรทัศน์ดิจิทัลบางยี่ห้อโฆษณาว่าสามารถรับชมรายการโทรทัศน์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ ซึ่งประชาชนไม่รู้ว่า จะต้องเสียค่าบริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพิ่มเติม

(5) รายการเล่าข่าวหลายรายการ ผู้ดำเนินรายการส่วนใหญ่มักจะนำเสนอข่าวจากทัศนคติ หรือความคิดเห็นของตนเองเป็นหลัก มากกว่าข้อมูลหรือข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น กสทช. จึงควรควบคุมและกำกับดูแลเรื่องนี้ให้มากขึ้น รวมทั้งการแทรกข้อความโฆษณาในระหว่างรายการ หรือพยายามใช้โฆษณาแฝง ทั้งที่ตั้งใจและไม่ตั้งใจ ซึ่งเป็นการกระทำที่เป็นการเอารัดเอาเปรียบผู้บริโภคมากเกินไป

(6) นักแสดงในรายการโทรทัศน์มีการใช้ภาษาที่หยาบคาย สองแง่สามง่าม ทำให้เด็ก และเยาวชนที่รับชมรายการมีการนำไปเป็นแบบอย่างที่ไม่เหมาะสมได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง รายการตลกสถานการณ์ (Situation Comedy)

(7) ผู้พิการสามารถเข้าถึงรายการโทรทัศน์ได้เพียงบางรายการ เฉพาะรายการที่ให้บริการเสริมสำหรับผู้พิการ ซึ่งก็มีอยู่ไม่มากนัก ผู้พิการบางรายจึงหันไปใช้โทรศัพท์มือถือในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารแทน เพราะมีแอปพลิเคชันรองรับ แต่ก็จะมีปัญหาเรื่องของสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ขาดประสิทธิภาพ ไม่สามารถรับชมได้อย่างต่อเนื่อง

(8) โครงการที่จัดขึ้นในส่วนภูมิภาคนี้มี 2 โครงการ ได้แก่ ระบบตรวจสอบสิ่งผิดกฎหมายจากการออกอากาศทางวิทยุและโทรทัศน์ระดับภูมิภาค และโครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจ และจัดเก็บข้อมูลตามพื้นที่ที่ยากต่อการเข้าถึงของสื่อสัญญาณ ซึ่งประชาชนในพื้นที่ไม่เคยรับรู้มาก่อน

(9) ผู้ชมรับชมรายการโทรทัศน์น้อยลง ทั้งนี้เพราะไม่ค่อยมีเนื้อหารายการที่สร้างสรรค์แปลกใหม่ และน่าสนใจ หากเป็นรายการบันเทิง ก็มักจะเป็นรายการประกวดร้องเพลงเหมือน ๆ กันทุกช่อง ส่วนหากเป็นรายการข่าว ก็มักจะเป็นการนำข่าวในสื่อสังคมออนไลน์ที่ได้รับความนิยมมานำเสนอผ่านรายการโทรทัศน์อีกครั้ง จึงมีเนื้อหารายการที่ไม่แตกต่าง และเป็นวิธีการทำข่าวที่ง่ายเกินไป

5) ด้านผลกระทบ

ด้านผลกระทบสามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

(1) การที่ประชาชนยังไม่รู้จัก หรือไม่ทราบบทบาทหน้าที่ของ กสทช. อาจส่งผลทำให้การขับเคลื่อนกลไกทางสังคมจากภาคประชาชน ในการเฝ้าระวังและติดตามการดำเนินงานของสื่อโทรทัศน์ขาดประสิทธิภาพ ทำให้ปัญหาด้านกิจการโทรทัศน์ต่าง ๆ ยังคงเกิดขึ้นอยู่เป็นจำนวนมาก เพราะต้องพึ่งพิงหน่วยงานกำกับดูแลอย่าง กสทช. เพียงอย่างเดียว ซึ่งก็ค่อนข้างยากหากต้องการแก้ไขปัญหาได้ทั้งหมด เพราะการดำเนินกิจการโทรทัศน์มีความเกี่ยวข้องกับหลายภาคส่วนเป็นจำนวนมาก ครอบคลุมประชาชนทั่วประเทศ กสทช. เพียงหน่วยงานเดียวจึงไม่สามารถดำเนินการอย่างสมบูรณ์แบบได้ทั้งหมด จึงต้องอาศัยกลไกทางสังคมในการช่วยติดตาม เฝ้าระวัง และแจ้งเตือนไปยังบุคคลรู้จักเพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในด้านการรู้เท่าทันสื่อ และมีภูมิคุ้มกันทางสังคมมากขึ้น อันจะช่วยปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นลดลงได้

(2) การนำเสนอข้อมูลข่าวสารด้านการเมืองที่ไม่เป็นกลางของสถานีโทรทัศน์บางสถานี จะส่งผลต่อทัศนคติของผู้ชมที่รับชมรายการนั้น ๆ เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง โดยจะนำไปสู่การสร้างความแตกแยกได้ในอนาคต ทั้งนี้เพราะ หากผู้ชมขาดทักษะการรู้เท่าทันสื่อ ขาดการไตร่ตรอง สืบค้น และวิเคราะห์ข้อมูลอย่างรอบด้าน จะทำให้เกิดความเชื่อตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ โดยไม่ใช้เหตุผลบนพื้นฐานของข้อมูลอย่างมีสติ

(3) การกำกับ ติดตาม และตรวจสอบการทำหน้าที่ของผู้ประกอบกิจการสื่อโทรทัศน์ของ กสทช. เป็นเรื่องที่ดีที่จะช่วยให้การดำเนินงานของผู้ประกอบการสื่อเป็นไปตามจรรยาบรรณทางวิชาชีพ และอยู่ในระเบียบ หลักเกณฑ์ และข้อบังคับต่าง ๆ ที่กำหนด



ภาพที่ 4.5-4 การจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ โรงแรม นิว ทราเวล บีช รีสอร์ท จังหวัดจันทบุรี

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ที่ปรึกษาได้ดำเนินการจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะจากผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ภาคกลาง โรงแรมโฆษะ จังหวัดขอนแก่น โดยมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งสิ้นจำนวน 151 คน ทั้งนี้จากการจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะสามารถสรุปได้เป็นประเด็นต่าง ๆ ตามแบบจำลอง CIPP (CIPP Model) ประกอบด้วย ด้านบริบท (Context) ด้านทรัพยากร/นโยบาย (Input) ด้านกระบวนการ (Process) และด้านผลผลิต (Product) รวมทั้งด้านผลกระทบ (Impact) ของการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ ได้ดังนี้

1) ด้านบริบท

ด้านบริบทสามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

การทำงานของ กสทช. ยังไม่สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงของโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่เป็นไปอย่างรวดเร็วมาก รวมทั้งพฤติกรรมของผู้ชมที่มีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อที่แตกต่างจากในอดีตไปอย่างสิ้นเชิง ในขณะที่การทำงานของ กสทช. ยังคง

รูปแบบเดิม อาจเป็นเพราะข้อจำกัดทางด้านกฎหมาย หรือวัฒนธรรมองค์กรที่มีธรรมเนียมการปฏิบัติกันมาอย่างยาวนาน การทำงานจึงมีลักษณะแบบค่อยเป็นค่อยไป

2) ด้านทรัพยากร/นโยบาย

ด้านทรัพยากร/นโยบายสามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

(1) กสทช. ควรจะนำเอาปัญหาที่เคยเกิดขึ้นใน กตป. ชุดเดิมมาแก้ไขให้เรียบร้อย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประเด็นเรื่องการปรับปรุงแก้ไขระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรม

(2) กสทช. มีงบประมาณเป็นจำนวนมาก ทำให้การบริหารจัดการมีความคล่องตัวสูง สามารถดำเนินงานโครงการได้หลาย ๆ โครงการในแต่ละปี อย่างไรก็ตาม สิ่งที่ประชาชนคาดหวัง คือ ประโยชน์ที่ประชาชนหรือสาธารณะจะได้รับอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งในด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน การแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน และการกำกับดูแลผู้ประกอบการสื่อโทรทัศน์ให้ดำเนินธุรกิจอย่างเหมาะสม

3) ด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการสามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

(1) กระบวนการทำงานของ กสทช. ในปัจจุบัน จะมุ่งเน้นการควบคุมและกำกับดูแลผู้ประกอบการสื่อเป็นส่วนใหญ่ ทำให้ผู้ประกอบการสื่อบางรายมีทัศนคติต่อ กสทช. ว่าเป็นหน่วยงานที่คอยจับผิดมากกว่าการช่วยส่งเสริมและสนับสนุน ส่งผลต่อการทำงานที่ก่อให้เกิดความกังวลอยู่ตลอดเวลาว่าสิ่งที่ดำเนินการอยู่นั้นมีความถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ จึงทำให้รายการที่ผลิตนั้น ถูกตีกรอบทางความคิด ขาดความคิดที่เป็นอิสระอย่างเต็มที่ รายการที่ผลิตออกมาจึงมักมีรูปแบบเดิม ๆ โดยในประเด็นนี้ ผู้ประกอบการสื่อมีข้อเสนอแนะว่า ต้องการให้ กสทช. ปรับเปลี่ยนบทบาทจากการเป็นหน่วยงานที่คอยทำหน้าที่ควบคุมและกำกับดูแล เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทเสมือน “พี่เลี้ยง” ที่คอยให้คำแนะนำ ฝึกสอน และให้คำชี้แนะแนวทางการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ข้อจำกัดในการทำงานลดลง และมีอิสระทางความคิดในการสร้างสรรค์รายการที่มีคุณภาพได้มากยิ่งขึ้น

(2) ผู้เข้าร่วมกิจกรรมบางรายมีทัศนคติว่า การจัดเวทีเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากสาธารณะของ กสทช. นั้น ทำไปตามภารกิจเท่านั้น เพื่อให้มีผลการดำเนินงานนำเสนอ แต่ไม่ได้แสดงออกถึงความจริงใจเพื่อแก้ไขปัญหาอย่างแท้จริง โดยถ้าพิจารณาจากเอกสารแนบ (ผลการดำเนินงานของ กสทช.) แทบจะไม่เห็นผลลัพธ์จากการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรมเลย

(3) ด้านกระบวนการมีส่วนร่วมนั้น ไม่เคยรับรู้ รับทราบ หรือเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมใด ๆ เลย กสทช. คิดและกำหนดขึ้นเองทั้งหมด

4) ด้านผลผลิต/ผลลัพธ์

ด้านผลผลิต/ผลลัพธ์สามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

(1) พบปัญหาการเรียงเลขช่องรายการที่ไม่ตรงกันเมื่อเปลี่ยนเครื่องรับโทรทัศน์ ส่งผลกระทบต่อผู้ชมผู้พิการ เพราะหากใช้รีโมทโทรทัศน์แบบธรรมดา (ไม่ใช่สมาร์ททีวี) จะไม่มีเสียงเมื่อกดหมายเลขช่อง ผู้พิการจึงต้องใช้วิธีการฟังเสียงโทรทัศน์เหมือนฟังเสียงวิทยุแทน จึงจะทราบได้ว่ากำลังรับชมช่องรายการใด

(2) การแจ้งเรื่องร้องเรียน กสทช. ผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข 1200 เป็นหมายเลขที่จดจำได้ง่าย แต่ไม่ทราบกระบวนการหลังร้องเรียนเลยว่าเป็นอย่างไร กสทช. ช่วยดำเนินการแก้ไขอะไรบ้าง และสถานะตอนนี้เป็นอย่างไร

5) ด้านผลกระทบ

ด้านผลกระทบสามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

(1) ทศนคติของผู้ประกอบกิจการสื่อที่มองว่า กสทช. คือ หน่วยงานที่คอยจับผิดการทำงานนั้น จะส่งผลต่อการทำงานร่วมกันของทั้ง 2 ฝ่าย โดยในฝ่ายของผู้ประกอบกิจการสื่อนั้น เมื่อมีทศนคติเชิงลบต่อ กสทช. จะทำให้มีความหวาดระแวง กังวล และรู้สึกไม่สบายใจเมื่อต้องทำงานร่วมกันกับ กสทช. อีกทั้งยังส่งผลต่อการผลิตรายการโทรทัศน์ที่ขาดความคิดสร้างสรรค์ และหันไปผลิตรายการผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์มากขึ้น เพราะด้วยข้อจำกัดที่น้อยกว่า ส่งผลต่ออุตสาหกรรมโทรทัศน์ไทยในภาพรวมตามมา ในขณะที่ กสทช. นั้น จะทำงานด้วยความยากลำบากมากขึ้น เพราะทศนคติของผู้ประกอบกิจการสื่อที่มองว่า กสทช. มาเพื่อจับผิด มากกว่ามาให้คำแนะนำเพื่อพัฒนากิจการโทรทัศน์

(2) การลงโทษผู้ประกอบกิจการสื่อที่กระทำความผิดของ กสทช. ยังไม่เป็นบรรทัดฐานเดียวกัน มีผู้ประกอบกิจการสื่อกระทำความผิดในกรณีที่คล้ายคลึงกัน แต่ในบางรายกลับได้รับการละเว้นการลงโทษ เช่น การนำเสนอข่าวที่ให้ข้อมูลผิดพลาด เป็นต้น

(3) กสทช. ควรจัดโครงการ กสทช. พบประชาชน เพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในเชิงลึกอย่างใกล้ชิด และสามารถนำข้อมูลจากประชาชนมาพัฒนาการดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงประเด็น รวมทั้งกลุ่มผู้ประกอบกิจการสื่อ ถ้าหากได้มีโอกาสในการพบปะกับ กสทช. เป็นประจำอย่างน้อยเดือนละครั้ง และมีการสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ และความตระหนักถึงกฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ จะช่วยให้การกระทำความผิดมีแนวโน้มลดลงได้

การจ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ ประจำปี 2565



ภาพที่ 4.5-5 การจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ โรงแรมโซะ จังหวัดขอนแก่น

คำถามปลายเปิดแสดงข้อคิดเห็นเพิ่มเติม 5 ภาค

การประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของ กสทช.

กสทช. ควรมีการประชาสัมพันธ์องค์กรและการดำเนินงานให้ประชาชนได้รู้จักให้มากขึ้น

การปรับปรุงช่องทางการร้องเรียน

- 1) กสทช. ควรประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียน
- 2) ควรจะมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ในแบบเชิงรุก คือการจัดเวที ฟัง ปัญหาและข้อเสนอ ในแบบเชิงรับ คือช่องทางออนไลน์ หลายรูปแบบ เช่น ไลน์ เว็บไซต์ สายด่วน
- 3) มีการแจ้งผลการดำเนินการกลับต่อผู้ร้องในเรื่องที่ร้องเรียนนั้นว่าอยู่ในขั้นตอนไหน

การกำกับดูแลโฆษณาเกินจริง

- 1) การแก้ไขปัญหาการโฆษณาเกินจริง การหลอกลวงผู้บริโภค ต้องมีการบังคับใช้กฎหมายให้จริงจัง เมื่อพบการกระทำผิดให้มีการแจ้งความผิดที่พบทันที และแจ้งให้ปฏิบัติตามกฎหมาย
- 2) ปรับปรุงกฎหมายเพื่อปิดช่องว่าง ที่ผู้ประกอบการใช้ช่องว่างของกฎหมายกระทำผิดได้โดยที่ไม่ผิดกฎหมาย
- 3) ต้องการให้มีการควบคุมการเผยแพร่โฆษณาให้อยู่ในจำนวนที่เหมาะสม ไม่ควรมีโฆษณาจำนวนมากเกินไป ควรมีการจัดสรรเวลาในการจัดช่วงเวลาโฆษณาให้ดี และบริหารเวลาการโฆษณาให้เหมาะสมในแต่ละช่วงโฆษณา มีการจัดเวลาที่ทำให้ไม่รบกวนการรับชมรายการ

การกำกับดูแลเนื้อหารายการ

- 1) การนำเสนอละครโทรทัศน์ ควรมีการผลิตเนื้อหาของละครให้มีความแปลกใหม่ ละเว้นการนำเสนอในรูปแบบที่ไม่เหมาะสม เพื่อหลีกเลี่ยงพฤติกรรมลอกเลียนแบบของเยาวชน
- 2) ส่งเสริมความเท่าเทียมด้านเพศ ไม่นำเสนอในภาพพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือป้องกันการประทุษวาจา (Hate Speech)
- 3) ส่งเสริมเนื้อหาที่ช่วยส่งเสริมอัตลักษณ์ความเป็นไทยในด้าน ชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ เช่น การมีเพลงชาติในช่วงเวลา 08.00 และ 18.00 น.
- 4) ส่งเสริมรายการโทรทัศน์ที่ให้ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี สร้างพลังบวกในสังคม
- 5) ลดการเสนอข่าวอาชญากรรมให้น้อยลง เพิ่มรายการบันเทิง สารคดี ธรรมชาติ ให้มากขึ้น
- 6) ควรมีรายการโทรทัศน์ที่ผู้พิการสามารถรับชมได้ กำหนดให้มีการให้บริการล่ามภาษามือ (Sign Language) หรือบริการคำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption) ในทุกรายการผู้พิการจะได้เข้าถึงเนื้อหารายการได้อย่างเสมอภาคเหมือนกับบุคคลทั่วไป ทั้งนี้ให้คำนึงถึงผู้พิการและผู้ด้อยโอกาสประเภทต่าง ๆ และจัดให้มีบริการอย่างเหมาะสม
- 7) จัดให้มีทุนอุดหนุนในการผลิตรายการสำหรับกลุ่มผู้ด้อยโอกาสและกลุ่มผู้สูงอายุ การผลิตเนื้อหาเกี่ยวกับด้านสุขภาพ ด้านวิทยาศาสตร์ และช่วยสนับสนุนหาช่วงเวลาในการออกอากาศ

8) ควรมีนโยบายเกี่ยวกับการทำความร่วมมือกับองค์กรสาธารณะประโยชน์ เพื่อร่วมกันพัฒนาสื่อ หรือการนำเสนอเนื้อหาในประเด็นในเชิงการพัฒนา เช่น การจัดสรรช่องทีวีด้านการเกษตร ไม่แสวงหาผลประโยชน์ โดยให้กระทรวงเกษตรและสหกรณ์เป็นผู้สนับสนุน โดยให้กรมต่าง ๆ ในกระทรวงจัดทำรายการสารคดีที่เกี่ยวข้องนำเสนอแก่ผู้สนใจ

การจัดระเบียบสายสื่อสาร

ควรมีการจัดระเบียบสายสัญญาณในการจัดเรียงสายใหม่หรือการนำสายสัญญาณส่งคืน

การพัฒนาผู้ประกอบการในกิจการโทรทัศน์

ควรอบรมให้ความรู้อย่างต่อเนื่องให้ผู้ประกอบการทราบและพัฒนาศักยภาพเทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่สื่อในประเทศ

กลไกการกำกับดูแลตนเอง

กลไกการกำกับดูแลตนเองของผู้ผลิตสื่อโทรทัศน์ ควรจะต้องมีคณะกรรมการกำกับดูแลร่วมด้วยจะได้ช่วยกลั่นกรองการนำเสนอสื่อที่เหมาะสม

การกำหนดระดับของรายการ ป ต ท น13 น18 ฉ

ปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลง ประชาชนสามารถเข้าถึงสื่อได้ง่ายมากขึ้น แต่ควรสร้างคอนเทนต์ดี ๆ ที่ช่วยสร้างสังคมให้สร้างสรรค์ ปรับปรุงให้เข้ากับสถานการณ์ในปัจจุบันของโลก

การปรับปรุงสัญญาณโทรทัศน์

1) ปรับปรุงคุณภาพความคมชัดของภาพ เพื่อให้ทันกับยุคสมัยปัจจุบันที่มีการพัฒนาเทคโนโลยีไปอย่างรวดเร็ว เช่น เพิ่มประสิทธิภาพของสัญญาณทีวีดิจิทัลในพื้นที่อำเภอบึง จังหวัดพะเยา ที่เป็นพื้นที่หุบเขา สัญญาณทีวีดิจิทัล ไม่ครอบคลุมและสัญญาณขาดหาย

2) กล่องสัญญาณทีวีดิจิทัลดาวเทียม ต้องเปลี่ยนบ่อยมาก ประชาชนไม่มีเงินที่จะซื้อเปลี่ยนได้บ่อย ๆ แต่ถ้าไม่เปลี่ยนก็ไม่สามารถชมรายการโทรทัศน์ได้

3) สัญญาณโทรศัพท์ 5G รบกวนสัญญาณโทรทัศน์ ก่อนตั้งเสาสัญญาณโทรคมนาคม ควรมีการทำประชาคมกับผู้มีส่วนได้เสียเพื่อการรับทราบผลกระทบด้านบวกและด้านลบที่เกิดขึ้น

การให้ความรู้แก่ประชาชนเพื่อให้รู้เท่าทันสื่อ

อบรมให้ความรู้แก่ชาวบ้านที่ไม่มีความรู้ในเรื่องของการเสพสื่อและการรู้เท่าทันสื่อ เช่น การจัดเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ให้ความรู้แก่ประชาชนตามชุมชน

การพัฒนาโทรทัศน์ชุมชน

ควรมีการพัฒนาโทรทัศน์ชุมชนนอกเหนือจากที่มีอยู่ในปัจจุบัน ได้แก่ “พะเยาทีวีชุมชน” ดำเนินการโดยสถาบันปวงผญาพยาว ภาคอีสาน คือ ทีวีชุมชนอุบลราชธานี ดำเนินการภายใต้มูลนิธิสื่อสร้างสรรค์ และคณะกรรมการทีวีชุมชนในพื้นที่ และในพื้นที่ภาคใต้ คือ ทีวีอันดามันมั่นคง ดำเนินการร่วมกันใน 3 พื้นที่ คือ ภูเก็ต กระบี่ และพังงา เพื่อสื่อสารเรื่องราวในชุมชน โดยเฉพาะสถานการณ์ภัยพิบัติ

อย่างไรก็ดี กสทช. ควรมีงบประมาณสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง เพื่อความยั่งยืนของการผลิตสื่อต่าง ๆ ของโทรทัศน์ชุมชน ในกรณีที่ กสทช. ไม่อนุญาตให้ทีวีชุมชนรับโฆษณา

การกำกับดูแลค่าสมาชิกเคเบิลทีวีท้องถิ่น

การกำกับดูแลหรือสนับสนุนงบประมาณให้ผู้ประกอบการเคเบิลทีวีท้องถิ่น เนื่องจากประชาชนต้องแบกรับค่าใช้จ่ายบริการรายเดือนที่ราคาสูง เพื่อให้ประชาชนที่มีรายได้น้อย จะได้มีโอกาสได้รับรู้ข่าวสารได้ทันโลกยุคดิจิทัลในปัจจุบัน

4.6 ผลการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์

ข้อมูลในส่วนนี้เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการศึกษารวบรวมมาจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิที่ประกอบด้วย ข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ รายงานข่าวโทรทัศน์ และการจัดกิจกรรมโครงการของ กสทช. ที่ได้เผยแพร่ในเว็บไซต์ของหน่วยงาน เอกสารการประชุมของสำนักงาน กสทช. ผลการดำเนินงานประจำปีไตรมาสที่ 3 (เดือนกรกฎาคม - กันยายน 2565) และรายงานประจำปี 2565 พบว่า กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. มีการดำเนินงานด้านกิจการโทรทัศน์ ดังนี้

การดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ได้มีการดำเนินการตามแผนแม่บทด้านกิจการโทรทัศน์ จากการศึกษาจากรายงานการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565 ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2561 - 2564) และความต่อเนื่องของการดำเนินงานไปสู่แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 - 2570) ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาขีดความสามารถการบริหารคลื่นความถี่และกิจการดาวเทียม เพื่อประโยชน์สูงสุดของประเทศชาติและประชาชนและยกระดับศักยภาพของสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาคเพื่อการกำกับดูแลและการบริการประชาชน และการพัฒนาศักยภาพในการกำกับดูแลและส่งเสริมกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมให้เหมาะสมกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป

บทบาทหน้าที่ด้านการกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรทัศน์ด้านการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่

ข้อมูลจากรายงานประจำปี 2565 ระบุว่า การอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่สำหรับการให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล มีทั้งการอนุญาตใหม่ให้แก่องค์กรกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ช่องรายการสถานีโทรทัศน์ ALTV ช่องหมายเลข 4) เป็นผู้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่สำหรับการให้บริการโทรทัศน์ในระบบดิจิทัล บริการสาธารณะประเภทที่หนึ่ง และการต่ออายุในกรณีที่ใบอนุญาตสิ้นอายุ ให้แก่องค์กรกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่ง

ประเทศไทย (ช่องรายการสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส ช่อง 3) ประกอบกิจการโทรทัศน์เพื่อให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล แบบความคมชัดสูง บริการสาธารณะประเภทที่หนึ่ง อนุญาตให้กองทัพบก โดยสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก (ช่องรายการสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5) ประกอบกิจการโทรทัศน์เพื่อให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล แบบความคมชัดสูง บริการสาธารณะประเภทที่สอง ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อความมั่นคงของรัฐหรือความปลอดภัยสาธารณะ และอนุญาตให้กรมประชาสัมพันธ์ (ช่องรายการสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ช่อง 2) ประกอบกิจการโทรทัศน์เพื่อให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล แบบความคมชัดสูง บริการสาธารณะประเภทที่สาม

การอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่เพื่อทดลองหรือทดสอบเป็นการชั่วคราว (ดิจิทัลทีวี) แก่กระทรวงศึกษาธิการ ให้เป็นผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่เพื่อการทดลองส่งสัญญาณโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล ช่อง DLTV 1 DLTV 12 ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้นักเรียนสามารถเข้าถึงการจัดการเรียนการสอนผ่านโทรทัศน์ดิจิทัลทุกครัวเรือน จำนวน 12 ช่องรายการ และอนุญาตให้องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย เป็นผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์เพื่อการทดลองหรือทดสอบเป็นการชั่วคราวตามโครงการทดลองการออกอากาศโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลด้วยเทคโนโลยี UHD 4K ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ และเพื่อการใช้ประโยชน์ในการกำหนดหลักเกณฑ์การขออนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์

บทบาทหน้าที่ด้านการกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรทัศน์ด้านเนื้อหา

1. การจัดทำโครงการระบบตรวจสอบสิ่งผิดกฎหมายจากการออกอากาศทางวิทยุและโทรทัศน์ระดับภูมิภาค

กสทช. ได้ให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลเนื้อหาให้มีคุณภาพ ซึ่งในปี 2565 นี้ สำนักงาน กสทช. ได้มีแผนในการจัดทำโครงการทั้งหมด 3 โครงการ ประกอบด้วย

1. โครงการพัฒนาระบบการตรวจสอบเนื้อหารายการและสิ่งผิดกฎหมายจากการออกอากาศทางโทรทัศน์ จำนวน 1 ระบบ งบประมาณ 18,500,000 บาท เพื่อพัฒนาระบบการตรวจสอบเนื้อหารายการและสิ่งผิดกฎหมายจากการออกอากาศทางโทรทัศน์ แต่ได้ถูกยกเลิกไป (หน่วยงานที่รับผิดชอบ นบ.)

2. การเข้าระบบตรวจสอบสิ่งผิดกฎหมายจากการออกอากาศทางวิทยุและโทรทัศน์ระดับภูมิภาค เพื่อให้มีเครื่องมือช่วยในการตรวจสอบเนื้อหาโฆษณาที่ผิดกฎหมาย ที่มีการออกอากาศผ่านทางสถานีวิทยุหรือสถานีโทรทัศน์ งบประมาณ 9,495,100 บาท ซึ่งได้รับอนุมัติขอบเขตของงาน (TOR) และราคากลางจาก กสทช. แล้วเมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2565 และได้ดำเนินการส่งเรื่องไปยัง

สำนักงานพัสดุและบริหารทรัพย์สิน (พย.) ตามบันทึกที่ สทช 2312/1299 ลงวันที่ 11 กรกฎาคม 2565 เพื่อดำเนินการจัดจ้างฯ (หน่วยงานที่รับผิดชอบ นบ.)

3. โครงการระบบตรวจสอบสิ่งผิดกฎหมายจากการออกอากาศทางวิทยุและโทรทัศน์ ระดับภูมิภาค ระยะที่ 2 จำนวน 1 ระบบ งบประมาณ 65,000,000 บาท เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบผู้ที่กระทำผิดจากการโฆษณาเกินจริงโฆษณาเกินเวลาและเนื้อหาที่ละเมิดกฎหมายสู่การตรวจสอบเชิงรุกมากยิ่งขึ้น ซึ่งได้ลงนามในสัญญาจ้าง เลขที่ 8650190 เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2565 โดยดำเนินการตรวจรับการส่งมอบงานงวดที่ 1 แล้วเสร็จ ประกอบด้วย รายงานผลการศึกษาวิเคราะห์ และออกแบบระบบในรูปแบบเอกสารข้อกำหนดความต้องการด้านซอฟต์แวร์ (System Requirement Specification : SRS) ซึ่งอยู่ระหว่างดำเนินงานงวดที่ 2 ในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการรับเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ (BCS Inform) และพัฒนาระบบรองรับการจัดทำเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (BCS Digital Sign) [ข้อมูลจากแผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565 ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2561 - 2564) ไตรมาสที่ 3 (เดือนกรกฎาคม - กันยายน 2565)] (หน่วยงานที่รับผิดชอบ บส.)

สำนักงาน กสทช. ได้มีการร่วมมือกันทำงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ด้วยการส่งข้อมูลการรายงานผลการดำเนินการประจำเดือน อาทิ รายงานการปรับปรุงฐานข้อมูลโฆษณา รายงานการเผยแพร่เนื้อหาโฆษณาที่ผิดกฎหมายฯ และรายงานการออกอากาศเกินเวลาตามกฎหมายกำหนด เป็นต้น เพื่อใช้เป็นข้อมูลรายงานการตรวจสอบเนื้อหาโฆษณาที่ผิดกฎหมายฯ ที่มีการออกอากาศผ่านทางสถานีวิทยุหรือสถานีโทรทัศน์ให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และมีมาตรการป้องกันไม่ให้ประชาชนได้รับสื่อโฆษณาที่มีข้อมูลอันเป็นเท็จ โฆษณาเกินจริง โดยการเร่งตรวจสอบและดำเนินการกับผู้กระทำผิดความผิดร่วมกัน [ข้อมูลจากแผนปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565 ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2561 - 2564) ไตรมาสที่ 2 (เดือนเมษายน - มิถุนายน 2565)]

2. การประชุมเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงการนำเสนอข่าวภายใต้มาตรฐานจริยธรรมวิชาชีพและประโยชน์สาธารณะ

เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2565 สำนักงาน กสทช. ได้จัดการประชุมหารือ เรื่อง “การนำเสนอข่าวภายใต้มาตรฐานจริยธรรมวิชาชีพและประโยชน์สาธารณะ” โดยมีประเด็นสำคัญ ได้แก่ การดำเนินการของกองบรรณาธิการข่าวและสถานีต้นสังกัด การเรียนรู้ด้านวิชาชีพและจริยธรรมสื่อภายในองค์กรสื่อ บทบาทองค์กรวิชาชีพสื่อกับการกำกับดูแลตนเอง การส่งเสริมและพัฒนานักวิชาชีพสื่อ คลายสื่อเครดิตดั้งเดิมไปสู่คุณภาพ สร้างกลไกกำกับและเสริมแรงสื่อ เสนอจัดตั้งคณะทำงานส่งเสริมรายการข่าวให้มีคุณภาพ ทั้งนี้ในระยะต่อไป กสทช. พยายามจะลดเรื่องการกำกับดูแลทางกฎหมายโดยการลงโทษให้น้อยลง และมีกระบวนการส่งเสริมแก่นักวิชาชีพ องค์กรสื่อ และองค์กรวิชาชีพสื่อเพื่อให้ดำรงอยู่บนมาตรฐานทางจริยธรรม ซึ่งมีผู้เข้าร่วมการประชุม เช่น

สมาคมนักข่าววิทยุและโทรทัศน์ไทย สมาชิวิชาชีพนักข่าววิทยุและโทรทัศน์ไทย สมาคมสื่อมวลชนแห่งชาติ สมาคมวิชาชีพกิจการการแพร่ภาพและการกระจายเสียง สมาคมผู้ผลิตข่าวออนไลน์ สถาบันอิศรา มูลนิธิพัฒนาสื่อมวลชนแห่งประเทศไทย เป็นต้น

บทบาทหน้าที่ด้านการกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรทัศน์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

1. การจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกิจการโทรทัศน์

สำนักงาน กสทช. ได้มีการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกิจการโทรทัศน์ตาม พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 มาตรา 31 ประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555 ข้อ 5 (2) การออกอากาศรายการหรือการโฆษณาที่มีลักษณะจูงใจให้ผู้บริโภคเลือกใช้บริการหรือสินค้า โดยหลอกลวงหรือกระทำให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับบริการหรือสินค้านั้น หรือโดยการใช้หรืออ้างอิงรายงานทางวิชาการ สถิติ หรือข้อมูลอันไม่เป็นความจริงหรือเกินความจริง

นอกจากนี้หากได้รับการร้องเรียนเกี่ยวกับเนื้อหารายการ สำนักงาน กสทช. ได้มีการตรวจสอบและขอความร่วมมือไปยังผู้ผลิตรายได้ให้ทำการปรับปรุง ทั้งนี้ สำนักงาน กสทช. โดยสำนักส่งเสริมการแข่งขันและกำกับดูแลกันเอง ได้มีหนังสือไปยังองค์กรวิชาชีพด้านกิจการโทรทัศน์ เพื่อขอความร่วมมือดำเนินการตรวจสอบและกำกับเกี่ยวกับการนำเสนอเนื้อหารายการของสื่อมวลชนตามมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณสื่อ ตลอดจนคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม โดยดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัดต่อไป (ข้อมูลจาก รายงานการประชุมคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ครั้งที่ 29/2565)

จากรายงานประจำปี 2565 ของสำนักงาน กสทช. ได้พบว่า เรื่องร้องเรียนด้านผังรายการและเนื้อหารายการในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ที่เข้าสู่กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แบ่งเป็นประเภทบริการ ได้แก่

- 1) บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล จำนวน 72 เรื่อง
- 2) บริการโทรทัศน์ที่ไม่ใช้คลื่นความถี่ (ดาวเทียมและเคเบิล) จำนวน 4 เรื่อง

ทั้งนี้จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด แบ่งเป็นเรื่องที่มาจาก

- 1) ประชาชนร้องเรียนมายังสำนักงาน กสทช. เกี่ยวกับโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล จำนวน 42 เรื่อง โทรทัศน์ที่ไม่ใช้คลื่นความถี่ (ดาวเทียม/เคเบิล) จำนวน ๑ เรื่อง
- 2) สำนักงาน กสทช. ตรวจสอบพบเกี่ยวกับโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล จำนวน 30 เรื่อง โทรทัศน์ที่ไม่ใช้คลื่นความถี่ (ดาวเทียม/เคเบิล) จำนวน 3 เรื่อง

2. การแก้ไขปัญหาการรับชมดังกล่าวเกิดจากกล่องรับสัญญาณโทรทัศน์ (Set-Top-Box) ชำรุดไม่รองรับการใช้งาน

สำนักงาน กสทช. ได้จัดการกับปัญหาการรับชมดังกล่าวเกิดจากกล่องรับสัญญาณโทรทัศน์ (Set-Top-Box) อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การจัดการเรื่องร้องเรียนกรณีขอให้ตรวจสอบคุณภาพสัญญาณ และแก้ไขปัญหาการรับชมโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล ซึ่งจากการตรวจสอบของ บริษัท อสมท. จำกัด (มหาชน) พบว่าพื้นที่ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งปัญหาการรับชมโทรทัศน์ มีสัญญาณโทรทัศน์ครอบคลุมทุกโครงข่าย โดยได้ประสานเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาการรับชมโทรทัศน์ให้แก่ผู้ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ซึ่งพบว่าปัญหาการรับชมดังกล่าวเกิดจากกล่องรับสัญญาณโทรทัศน์ (Set-Top-Box) ชำรุดไม่รองรับการใช้งาน จึงได้ดำเนินการชี้แจงและให้คำแนะนำกับผู้ร้องเรียนให้ดำเนินการจัดหากล่องรับสัญญาณโทรทัศน์ (Set-Top-Box) ใหม่และผู้ร้องเรียนยินยอมยุติเรื่องร้องเรียนแล้ว (ข้อมูลจาก รายงานการประชุมคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ครั้งที่ 29/2565)

3. การแก้ไขปัญหาการรับชมช่องรายการโทรทัศน์ผ่านกล่องรับสัญญาณดาวเทียม

สำนักงาน กสทช. ได้จัดการกับปัญหาการรับชมช่องรายการโทรทัศน์ผ่านกล่องรับสัญญาณดาวเทียม เช่น การแก้ไขปัญหาที่บริษัท พีเอสไอ บรอดคาสติ้ง จำกัด ถูกร้องเรียนเรื่องปัญหาการรับชมช่องรายการโทรทัศน์ผ่านกล่องรับสัญญาณดาวเทียม โดยสำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการตรวจสอบแล้ว ผลปรากฏว่าไม่พบการแพร่คลื่นความถี่ทำให้เกิดการรบกวนสัญญาณดาวเทียมระบบ C-band จากคลื่นสัญญาณโทรศัพท์แต่อย่างใด แต่ปัญหาเกิดจากหัวรับสัญญาณดาวเทียม (Low noise blockdown converter (LNB)) ที่ผู้ร้องเรียนใช้งานไม่สามารถกรองความถี่ได้ส่งผลให้คลื่นรบกวนกัน ซึ่งบริษัทฯ ได้ดำเนินการเปลี่ยนอุปกรณ์หัวรับสัญญาณดาวเทียมให้ใหม่ โดยคิดค่าบริการเปลี่ยนอุปกรณ์ให้กับผู้ร้องเรียนในราคาพิเศษ ปัจจุบันสามารถรับชมรายการโทรทัศน์ผ่านกล่องรับสัญญาณดาวเทียมได้ตามปกติ (ข้อมูลจาก รายงานการประชุมคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ครั้งที่ 29/2565)

4. การยกเว้นค่าบริการที่ถูกเรียกเก็บหลังจากยกเลิกการใช้บริการ และการยกเว้นค่าบริการและค่าปรับกรณียกเลิกบริการก่อนครบกำหนดในสัญญา และการยกเว้นค่าบริการกรณีที่ไม่สามารถรับชมรายการโทรทัศน์ได้ตามโปรโมชั่นที่สมัครใช้บริการไว้

เมื่อประชาชนได้ถูกเรียกเก็บค่าบริการทั้ง ๆ ที่ยกเลิกบริการแล้วหรือไม่สามารถรับชมรายการโทรทัศน์ได้ตามโปรโมชั่นที่สมัครใช้บริการไว้ สามารถร้องเรียนไปยังสำนักงาน กสทช. โดยสำนักงาน กสทช. จะดำเนินการตรวจสอบให้ผู้ประกอบการทำการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน รวมถึงกรณีที่ผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าบริการเกินกว่าจำนวนที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการจริง ผู้ให้บริการจะต้องคืนส่วนต่างของค่าบริการที่เรียกเก็บเกินให้แก่ผู้ใช้บริการ เช่น ผู้ร้องเรียนได้ใช้บริการทรูวิชั่นส์

และมีความประสงค์ที่จะยกเลิกการใช้บริการทรูวิชั่นส์ เนื่องจากไม่ได้ใช้บริการแล้ว โดยติดต่อบริษัทฯ ให้มาเก็บอุปกรณ์แต่ บริษัทฯ ไม่ได้เข้ามาเก็บอุปกรณ์ตามกำหนดทำให้ผู้ร้องเรียนถูกบริษัทฯ เก็บค่าบริการเพิ่มเติม ซึ่งตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาการให้บริการการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก ข้อ 17 วรรคสอง ที่กำหนดให้ผู้ให้บริการที่ได้รับมอบเครื่องอุปกรณ์หรือสิ่งอื่นที่เกี่ยวข้องตามวรรคหนึ่งมีหน้าที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการใช้เครื่องอุปกรณ์ดังกล่าวและต้องส่งคืนให้แก่ผู้ให้บริการเมื่อสัญญาสิ้นสุดลงหากผู้ใช้บริการก่อให้เกิดความเสียหายแก่เครื่องอุปกรณ์นั้น ผู้ให้บริการมีสิทธิเรียกให้ผู้ให้บริการรับผิดชอบใช้ค่าเสียหายตามความเสียหายที่เกิดขึ้นจริงแก่เครื่องอุปกรณ์ดังกล่าวได้ ทั้งนี้ จะต้องไม่เกินกว่าราคาตลาดของค่าเครื่องอุปกรณ์ดังกล่าวในขณะนั้น เว้นแต่ความเสียหายเกิดจากการใช้งานตามปกติหรือตามระยะเวลาของการใช้งาน เมื่อบริษัทฯ ชี้แจงว่า ได้ดำเนินการแก้ไขให้กับผู้ร้องเรียน โดยติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการเก็บอุปกรณ์คืน พร้อมทั้งพิจารณาปรับลดค่าอุปกรณ์ให้ทั้งหมด ให้กับผู้ร้องเรียนเพื่อให้การยกเลิกสัญญาเป็นผลสมบูรณ์ (ข้อมูลจาก รายงานการประชุมคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ครั้งที่ 29/2565)

5. ตรวจสอบระดับความดังของเสียงโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล

ตรวจสอบระดับความดังของเสียงโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลเป็นประเด็นที่ต้องได้รับการแก้ไข เพราะประชาชนมีการร้องเรียนมา ในขณะที่ยังมีรายการได้แจ้งว่ามีการใช้ระดับเสียงที่เป็นมาตรฐาน เช่น คณะอนุกรรมการกลั่นกรองงานของ กสทช.ด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ตามเอกสารที่สำนักงาน กสทช.เสนอ โดยเห็นชอบยุติเรื่องร้องเรียนกรณีขอให้สำนักงาน กสทช. ตรวจสอบระดับความดังของเสียงโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล ช่อง Work Point ลำดับช่องที่ 23 (เลขที่ 172/2563) เนื่องจากไม่เข้าข่ายเป็นการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ตามประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555 ข้อ 5 (10) ซึ่งสำนักงาน กสทช. ได้รับมอบหมายให้หาแนวทางและวิธีการตรวจสอบเรื่องนี้ให้ได้ ข้อเท็จจริงรอบด้านและได้ความชัดเจนในส่วนสาเหตุปัญหา มิเช่นนั้น แม้ยุติเรื่องร้องเรียนแต่ละกรณีไปได้ แต่ก็ยังคงมีปัญหาและผลกระทบที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียนตามมาไม่สิ้นสุด (ข้อมูลจาก รายงานการประชุมคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (การประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์) ครั้งที่ 8/2565)

6. การเยียวยาประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากเหตุขัดข้องในการรับชมรายการโทรทัศน์

สำนักงาน กสทช. ได้นำเรื่องเสนอต่อ คณะกรรมการ กสทช. เพื่อพิจารณากรณีของเหตุขัดข้องในการรับชมรายการโทรทัศน์ของประชาชนเพื่อให้ผู้ประกอบการทำการแก้ไขและเยียวยาประชาชน เช่น การถ่ายทอดสด THE MATCH Bangkok Century Cup 2022 ผ่านทาง AIS PLAY ของบริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวิร์ค จำกัด ที่มีปัญหาขัดข้องการถ่ายทอดสดเป็นเหตุให้เกิด

การพักหรือการหยุดการให้บริการ โดยต้องนำเสนอรายงานต่อเลขาธิการ กสทช. ซึ่งเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติการแทน กสทช. ตามประกาศ กสทช. เรื่อง การแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่และการมอบหมายให้ปฏิบัติการแทนคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในการกำกับดูแลการประกอบกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ในพื้นที่ที่สามารถกระทำได้ พร้อมทั้งได้มีมาตรา การเยียวยาผู้ใช้บริการโดยการส่งข้อความประชาสัมพันธ์แจ้งผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบมาถึงมาตรการเยียวยาทราบ

7. การสำรวจและจัดเก็บข้อมูลตามพื้นที่ที่ยากต่อการเข้าถึงสื่อสัญญาณโทรทัศน์เพื่อส่งเสริมบริการอย่างทั่วถึง

การสำรวจและจัดเก็บข้อมูลตามพื้นที่ที่ยากต่อการเข้าถึงสื่อสัญญาณโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล โดยมีจุดตรวจวัดสัญญาณ จำนวน 3,300 จุด ในพื้นที่ 12 จังหวัดทางภาคใต้ [ข้อมูลจากสรุปผลการดำเนินงานปี 2565 และ แผนการดำเนินงานปี 2566 สายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์]

8. การให้บริการการติดต่อสื่อสารของประชาชนหรือหน่วยงานภายนอก

8.1 การจัดทำระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์แบบสื่อสารหลากหลายช่องทาง Omni-Channel Contact Center

การจัดทำระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์แบบสื่อสารหลากหลายช่องทาง เพื่อให้บริการการติดต่อสื่อสารของประชาชนหรือหน่วยงานภายนอกจากหลากหลายช่องทางให้เป็นหนึ่งเดียว (Omni-channel) ผ่านระบบของศูนย์ Call Center 1200 และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนหรือหน่วยงานภายนอก ทั้งในด้านการค้นหาข้อมูล การตอบสนอง การติดตามเรื่องร้องต่าง ๆ สร้างความพึงพอใจและประสบการณ์ที่ดีของประชาชน (Customer Experience) ซึ่งได้รับอนุมัติขอบเขตของงาน (TOR) และราคากลางเรียบร้อยแล้ว เมื่อวันที่ 22 เมษายน 2565 และวันที่ 3 พฤษภาคม 2565 ตามลำดับ [ข้อมูลจากแผนปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565 ภายใต้อำนาจหน้าที่ สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2561 - 2564) ไตรมาสที่ 3 (เดือนกรกฎาคม - กันยายน 2565)]

8.2 การเตรียมความพร้อมไปสู่องค์กรขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Data-Driven Organization)

การเตรียมความพร้อมไปสู่องค์กรขับเคลื่อนด้วยข้อมูล เพื่อประเมินผลการบริหารจัดการข้อมูลตามธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐของสำนักงาน กสทช. พร้อมทั้งยกระดับให้มีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และมีแผนการพัฒนาระบบการบริหารจัดการข้อมูลที่ดีของสำนักงาน กสทช. เพื่อไปสู่องค์กรขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Data-Driven Organization) ได้ดำเนินการตามกระบวนการจัดจ้างด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) โดยคณะกรรมการพิจารณาผลและรายงานผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ฯ แล้วเมื่อวันที่ 15

สิงหาคม 2565 และได้ประกาศผู้ชนะการเสนอราคาแล้ว เมื่อวันที่ 16 กันยายน 2565 [ข้อมูลจาก แผนปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565 ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2561 - 2564) ไตรมาสที่ 3 (เดือนกรกฎาคม - กันยายน 2565)]

บทบาทหน้าที่ด้านการกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรทัศน์ด้านการแข่งขัน

1. การกำกับติดตามสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์รายการโทรทัศน์ สำคัญที่ให้เผยแพร่ได้เฉพาะในบริการโทรทัศน์ที่เป็นการทั่วไป พ.ศ. 2555 (Must Have) ในกรณี การถ่ายทอดสดฟุตบอลโลก 2565

ปัญหาของรายการฟุตบอลโลก ค.ศ. 2022 (พ.ศ. 2565) เป็นปัญหาที่ต่อเนื่องมาเป็น เวลานับสิบปี โดยทางผู้วิจัยได้ วิเคราะห์ลำดับเหตุการณ์ (Timeline) ของสถานการณ์ และปัญหาที่ เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ออกอากาศรายการฟุตบอลโลก ตลอดจนรายการกีฬาต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ร่วมกับการออกประกาศของ กสทช. ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อแสดงลำดับเหตุการณ์ ปัญหา และประเด็น สำคัญต่าง ๆ จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ข้อมูลในชั้นถัดไป โดยมีรายละเอียด ดังนี้

วันที่	ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง	ผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้เสีย	กสทช.และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นสำคัญ
พ.ศ. 2532	บริษัท ทูริซันส์ เดิมมีชื่อว่า ยูบีซี เกิดจากการรวมกิจการของผู้ให้บริการเคเบิลทีวี 2 รายใหญ่ในประเทศไทยในขณะนั้น คือ ไอบีซี และยูทีวี ที่ทำสัญญาเข้ารับสัมปทานธุรกิจโทรทัศน์ระบบบอกรับเป็นสมาชิกจากทบองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย (อสมท.) โดยให้บริการออกอากาศทางดาวเทียม			การควบรวมกิจการได้สร้างให้เกิดผู้ประกอบการเคเบิลทีวีขนาดใหญ่ที่มีสมาชิกจำนวนมาก คือ ทูริซันส์ ซึ่งเป็นบริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก
พ.ศ. 2555	บริษัท จีเอ็มเอ็ม แกรมมี่ จำกัด (มหาชน) ชื่อลิขสิทธิ์กีฬาเป็นจำนวนมาก หนึ่งในนั้นคือ “ฟุตบอลยูโร 2012” เพื่อเผยแพร่เฉพาะในกล่องรับสัญญาณ GMM Z			ผู้ประกอบการบริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกรายใหม่ ๆ ต้องการเข้ามาแข่งขันในตลาดโดยการมุ่งเน้นที่การซื้อลิขสิทธิ์การแข่งขันกีฬารายการสำคัญ ๆ
พ.ศ. 2555	บริษัท อาร์เอส จำกัด (มหาชน) ชื่อสิทธิ์การถ่ายทอดสดฟุตบอลลาลีกาสเปน ตั้งแต่ปี 2012 - 2014 และ			ผู้ประกอบการบริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกรายใหม่ ๆ ต้องการเข้ามาแข่งขันในตลาดบริการโทรทัศน์

วันที่	ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง	ผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้เสีย	กสทช.และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นสำคัญ
	การแข่งขันฟุตบอลโลกรอบสุดท้าย (FIFA World Cup Final) ในปี 2010/2014 เพื่อให้รับชมเป็นการเฉพาะในกล่องรับสัญญาณ Sunbox ทำให้มีปัญหาไม่สามารถเผยแพร่ผ่านกล่องดาวเทียมอื่น ๆ ทำให้ผู้ประกอบการร้องเรียนไปยัง กสทช.			แบบบอกรับสมาชิก (เคเบิลทีวี) โดย การมุ่งเน้นที่การซื้อลิขสิทธิ์การ แข่งขันกีฬาสำคัญ ๆ
11 พฤศจิกายน พ.ศ. 2555	CTH ผู้ให้บริการเคเบิลทีวี สามารถซื้อลิขสิทธิ์การถ่ายทอดสดฟุตบอลพรีเมียร์ลีก อังกฤษ อย่างเป็นทางการถึง 3 ปี เริ่มตั้งแต่ฤดูกาล 2013-2016 แข่งคู่แข่งอย่าง ทูรูวิชั่นส์ หรือแม้กระทั่ง บริษัท จีเอ็มเอ็ม แกรมมี่ จำกัด (มหาชน) และบริษัท อาร์เอส จำกัด (มหาชน) ที่ขอร่วมประมูลลิขสิทธิ์ ในครั้งนี้ด้วย			ผู้ประกอบการบริการโทรทัศน์แบบ บอกรับสมาชิกรายใหม่ ๆ ต้องการ เข้ามาแข่งขันในตลาดบริการโทรทัศน์ แบบบอกรับสมาชิก (เคเบิลทีวี) โดย การมุ่งเน้นที่การซื้อลิขสิทธิ์การ แข่งขันกีฬาสำคัญ ๆ

วันที่	ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง	ผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้เสีย	กสทช.และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นสำคัญ
พ.ศ. 2555		ตัวแทนผู้บริโภคอย่างมูลนิธิเพื่อผู้บริโภคเป็นผู้ร่วมฟ้องต่อศาลทรัพย์สินทางปัญญาเกี่ยวกับประชาชนที่ใช้บริการทรูวิชั่นส์ โดยการฟ้องในครั้งนั้นมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้สามารถรับชมฟุตบอลยูโร 2012 ได้ตามปกติ		กลุ่มตัวแทนผู้บริโภคและประชาชนที่ใช้บริการทรูวิชั่นส์ฟ้องต่อศาลทรัพย์สินทางปัญญาเพื่อให้สามารถรับชมฟุตบอลยูโร 2012
พ.ศ. 2555			ศาลทรัพย์สินทางปัญญาวินิจฉัยว่าการกระทำของ บริษัท จีเอ็มเอ็ม แกรมมี่ จำกัด (มหาชน) ถือว่าถูกต้องตามกฎหมายลิขสิทธิ์ ซึ่งก็สร้างความผิดหวังให้กับผู้ฟ้องร้องและผู้บริโภคเป็นอย่างมาก เพราะต้องดูจอดำทุกครั้งที่มีการถ่ายทอดบอลยูโร	ศาลทรัพย์สินทางปัญญาวินิจฉัยว่าการกระทำของ บริษัท จีเอ็มเอ็ม แกรมมี่ จำกัด (มหาชน) ถือว่าถูกต้องตามกฎหมายลิขสิทธิ์
8 มิถุนายน – 1 กรกฎาคม 2555	การถ่ายทอดสด “ฟุตบอลยูโร 2012” โดย GMM GRAMMY แบ่งสิทธิ์การถ่ายทอดบางคู่ให้กับสถานีโทรทัศน์ 3 ช่อง คือ สถานี			เกิดปรากฏการณ์จอดำ “ฟุตบอลยูโร 2012” ขึ้นมาครั้งแรก ในการรับชมบางช่อง โดยเฉพาะผู้ชมผ่านบริการ

วันที่	ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง	ผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้เสีย	กสทช.และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นสำคัญ
	วิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3, สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 และสถานีโทรทัศน์โมเดิร์นไนน์ (Modernine TV) รวมถึงถ่ายทอดผ่านทาง DTV ผ่านแพ็คเกจพิเศษด้วยเช่นกัน ส่วนบางคู่พิเศษจะถ่ายทอดผ่านช่องทางของ GMM Z โดยผ่านช่อง GMM SPORT นั้นเอง แต่ผู้ติดตามงานดาวเทียมของรายอื่น ๆ ไม่สามารถรับชมการถ่ายทอดสดการแข่งขันฟุตบอลยูโร 2012 คู่ที่ถ่ายทอดผ่านทางฟรีทีวีได้เลย โดยเฉพาะกับผู้ชมผ่านระบบทรูวิชั่นส์กว่า 2 ล้านราย และนั่นส่งผลให้ กสทช. เรียก GMM Z และฟรีทีวี ได้แก่ ช่อง 3, 5 และ 9 มาเจรจาเพื่ออนุญาตให้ผู้ชมระบบอื่น ๆ สามารถรับชมได้			โทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก (เคเบิลทีวี) ของระบบทรูวิชั่นส์

วันที่	ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง	ผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้เสีย	กสทช.และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นสำคัญ
พ.ศ. 2555	บริษัท อาร์เอส จำกัด (มหาชน) ต้องไปฟ้องศาลปกครองให้เพิกถอนคำสั่งเฉพาะฟุตบอลโลกรอบสุดท้าย และศาลก็พิจารณาให้บริษัท อาร์เอส จำกัด (มหาชน) ชนะ ในช่วงเวลานั้นบริษัท อาร์เอส จำกัด (มหาชน) ก็จัดให้มีการถ่ายทอดผ่านฟรีทีวีตามสัญญาลิขสิทธิ์ คือ 22 คู่ ส่วนอีก 42 คู่ นั้นให้ชมผ่านกล่อง Sunbox เท่านั้น			ศาลปกครองตัดสินให้เพิกถอนคำสั่ง กสทช. เฉพาะฟุตบอลโลกรอบสุดท้าย ส่งผลให้อาจเกิดปรากฏการณ์จอดำซ้ำใน 42 คู่
4 มกราคม พ.ศ. 2556			ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์รายการโทรทัศน์สำคัญที่ให้เผยแพร่ได้เฉพาะในบริการโทรทัศน์เป็นการทั่วไป พ.ศ. 2555	กสทช. เข้ามาแก้ไขปัญหาโดยการออกประกาศ กสทช. กำหนดให้มีรายการโทรทัศน์จำนวนทั้งสิ้น 7 ประเภท ที่เป็นรายการโทรทัศน์สำคัญ ที่ต้องให้บริการเผยแพร่เป็นการทั่วไป ประกอบด้วย 1. การแข่งขันกีฬาระหว่างประเทศในกลุ่มเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ หรือ

วันที่	ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง	ผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้เสีย	กสทช.และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นสำคัญ
				กีฬาซีเกมส์ (South-East Asian Games, SEA Games) 2. การแข่งขันกีฬาสำหรับคนพิการอาเซียนพาราเกมส์ (ASEAN Para Games) 3. การแข่งขันกีฬาระหว่างประเทศในทวีปเอเชีย หรือเอเชียนเกมส์ (Asian Games) 4. การแข่งขันกีฬาสำหรับนักกีฬาคนพิการเอเชียนพาราเกมส์ (Asian Para Games) 5. การแข่งขันกีฬาโอลิมปิก (Olympic Games) 6. การแข่งขันกีฬาสำหรับคนพิการหลายประเทศจากทั่วโลก หรือกีฬาพาราลิมปิก (Paralympic Games) 7. การแข่งขันฟุตบอลโลกรอบสุดท้าย (FIFA World Cup Final)

วันที่	ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง	ผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้เสีย	กสทช.และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นสำคัญ
				อนึ่งเป็นประเด็นที่น่าสนใจว่าประเทศไทยมีการส่งนักกีฬาเข้าไปแข่งขันในรายการกีฬาดังกล่าวเพียง 6 รายการ จากทั้งสิ้น 7 รายการ โดยประเทศไทยไม่เคยเข้าแข่งขันฟุตบอลโลกรอบสุดท้าย (FIFA World Cup Final) มาในประวัติศาสตร์
12 มิถุนายน 2557			คณะรักษาความสงบแห่งชาติ มีคำสั่งให้ กสทช. จัดหางบประมาณจากกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ (กทปส.) จำนวนกว่า 427 ล้านบาท มาจ่ายให้ บริษัท อาร์เอส จำกัด (มหาชน) แลกกับการนำลิขสิทธิ์ฟุตบอลโลกปี 2014 อีก 42 คู่มาถ่ายทอดสดผ่านฟรีทีวี นั้น เท่ากับว่าทุกคู่ต้องถ่ายทอดผ่านฟรีทีวี เท่านั้น ส่งผลให้บริษัท อาร์เอส จำกัด (มหาชน) ต้องจ่ายยอมเอาฟุตบอลมาออก	คำสั่ง คสช. ที่กำหนดให้มีการจ่ายเงินทดแทนผู้ซื้อลิขสิทธิ์ เพื่อให้ฟุตบอลโลกสามารถเผยแพร่ผ่านฟรีทีวี ส่งผลให้ภาคเอกชนเริ่มไม่สนใจในการซื้อลิขสิทธิ์ฟุตบอลโลกมาออกอากาศ

วันที่	ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง	ผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้เสีย	กสทช.และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นสำคัญ
			ทีวีดิจิทัลทั้งหมด 64 คู่เลย และนั่นคือจุดที่ทำให้บริษัทต่าง ๆ ไม่ประสงค์ที่จะทำการซื้อลิขสิทธิ์	
7 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565			การกีฬาแห่งประเทศไทย (กกท.) แจ้งว่าได้ส่งเอกสารขอรับการสนับสนุนและชี้แจงงบประมาณกรอบวงเงิน 1,600 ล้านบาท ไปยังคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือ กสทช. เรียบร้อยแล้ว โดย กสทช. จะเรียกประชุมคณะกรรมการบอร์ด กสทช. ในวันพุธที่ 9 พฤศจิกายน 2565 เพื่ออนุมัติงบประมาณส่วนดังกล่าวไปซื้อลิขสิทธิ์ถ่ายทอดสดฟุตบอลโลก 2022 ให้คนไทยได้รับชมกันผ่านช่องสถานีโทรทัศน์ฟรีทีวี 64 แมตช์ สำหรับตัวเลขค่าลิขสิทธิ์ถ่ายทอดสดฟุตบอลโลก 2022 นั้น เอเยนต์ของสหพันธ์ฟุตบอลนานาชาติ (ฟีฟ่า) ประจำภูมิภาคอาเซียน	กกท. ส่งเอกสารขอรับการสนับสนุนงบประมาณ วงเงิน 1,600 ล้านบาท ไปยังคณะกรรมการ กสทช.

วันที่	ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง	ผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้เสีย	กสทช.และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นสำคัญ
			ได้เรียกค่าลิขสิทธิ์เข้ามาทั้งหมดเต็ม แพ็คเกจเป็นเงิน 38 ล้านเหรียญสหรัฐ หรือประมาณ 1,440,200,000 บาท	
9-20 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565			บอร์ด กสทช. ลงมติ 4 ต่อ 2 เห็นชอบ อนุมัติเงินกองทุน กทปส. มูลค่า 600 ล้านบาท เพื่อซื้อลิขสิทธิ์ฟุตบอลโลก โดยผู้ประกอบการรายอื่นๆ ทำให้ กทท. ต้องหาภาคเอกชนเข้ามาสนับสนุนอีก 700 ล้านบาท โดยเวลานี้มีภาคเอกชน ร่วมสนับสนุนรวมเป็นมูลค่า 700 ล้าน บาท ได้แก่ 1.บริษัท ทู คอรัปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) 300 ล้านบาท, 2. น้ำแร่ธรรมชาติ ตราช้าง 100 ล้าน บาท, 3. บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) 100 ล้านบาท,	คณะกรรมการ กสทช. ลงมติ สนับสนุนเงินจากกองทุน กทปส. มูลค่า 600 ล้านบาท โดยภายหลังมี ภาคเอกชนเข้าร่วมสนับสนุน รวม 700 ล้านบาท

วันที่	ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง	ผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้เสีย	กสทช.และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นสำคัญ
			4. บริษัท ปตท. น้ำมันและการค้าปลีก จำกัด (มหาชน) หรือโออาร์ 20 ล้านบาท, 5. บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) 20 ล้านบาท, 6. บริษัท โกลบอล เพาเวอร์ ซินเนอร์ยี่ จำกัด (มหาชน) 10 ล้านบาท, 7. บริษัท พลังงานบริสุทธิ์ จำกัด (มหาชน) 50 ล้านบาท, 8. ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) 50 ล้านบาท และ 9. บริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) 50 ล้านบาท	
14 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565			สำนักงาน กสทช. ลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ เรื่อง การสนับสนุนการซื้อลิขสิทธิ์การถ่ายทอดสดการแข่งขันฟุตบอลโลก (รอบสุดท้าย) ปี 2022 กับ การกีฬาแห่งประเทศไทย (กกท.) มูลค่า 600 ล้านบาท เพื่อส่งเสริมให้ประชาชน	สำนักงาน กสทช. ลงนาม MoU ร่วมกับ กกท. ในการซื้อลิขสิทธิ์ฟุตบอลโลก 2022 เพื่อการออกอากาศเป็นการทั่วไป โดยการสนับสนุนเงินจากกองทุน กทปส. มูลค่า 600 ล้านบาท

วันที่	ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง	ผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้เสีย	กสทช.และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นสำคัญ
			และคนด้อยโอกาสสามารถเข้าถึงการ รับชมการถ่ายทอดสดการแข่งขันกีฬา สำคัญในระดับโลกโดยทั่วถึงและเท่า เทียมแล้ว ยังเป็นการสนับสนุนให้มีการ รับชมเนื้อหารายการที่ถูกลิขสิทธิ์ และ กระตุ้นเศรษฐกิจผ่านงบประมาณ สนับสนุนให้มีการจ่าย หมุนเวียนใน ระบบเศรษฐกิจเพิ่มขึ้น	
21 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565	'สมาคมโทรทัศน์ดิจิทัล' ร้อง กสทช. จัดสรรบอลโลกไม่เป็นธรรม หลัง 'ทรู' ได้สิทธิ์ 32 แมทช์ เนื่องจาก จากกองทุน กทปส. ซึ่งเป็นเงินที่ได้ ส่งมอบมาจากผู้ประกอบการ โทรทัศน์เพื่อเป็นเงินทุนในการ สนับสนุน ส่งเสริม วิจัย และพัฒนา ในกิจการกระจายเสียงและกิจการ โทรทัศน์ นั้นหมายถึงผู้ประกอบการ กิจการโทรทัศน์ได้ร่วมสนับสนุนไป กับกิจกรรมนี้ด้วยเช่นกัน การ			สมาคมโทรทัศน์ดิจิทัลร้อง กสทช. ต่อ การที่ทรูจัดสรรบอลโลกไม่เป็นธรรม

วันที่	ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง	ผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้เสีย	กสทช.และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นสำคัญ
	จัดสรรแมทซ์ในการถ่ายทอดสด ให้แก่ช่องต่างๆ ควรเป็นไปตามมติ ในการให้เงินสนับสนุนของ กสทช. ทั้ง 64 แมทซ์ (แบ่งสิทธิประโยชน์ ตามสัดส่วนของการสนับสนุน คือติ เป็น 40% ของงบประมาณการซื้อ ลิขสิทธิ์ 1,400 ล้านบาท)ไม่ใช่เพียง 32 แมทซ์ และได้รับหลังจากที่ ผู้สนับสนุนหลัก (กลุ่มทรู ซึ่งมีธุรกิจ เป็นช่องทีวีดิจิทัลด้วย)ได้เลือก แมทซ์สำคัญไปแล้ว ซึ่งสะท้อนถึง ความไม่ทั่วถึงและไม่เท่าเทียมอย่าง มาก			
25 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565	TRUE ยื่นฟ้องศาลทรัพย์สินทาง ปัญญาฯ ออกคำสั่งห้าม AIS Playbox ถ่ายทอดสดฟุตบอลโลก ในฐานะผู้ได้รับสิทธิในการเผยแพร่ การแข่งขันฟุตบอลโลกรอบสุดท้าย แต่เพียงผู้เดียวในประเทศไทยใน			บริษัท True ยื่นฟ้องศาลทรัพย์สิน ทางปัญญา เพื่อยกคำสั่งห้าม IPTV ถ่ายทอดสดฟุตบอลโลก โดยศาลฯ ได้ ทำการคุ้มครองชั่วคราวแล้ว

วันที่	ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง	ผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้เสีย	กสทช.และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นสำคัญ
	ระบบ IPTV และระบบ OTT แต่ยังสามารถรับชมผ่านระบบฟรีทีวีได้ตามปกติ โดยศาลฯ ได้ทำการคุ้มครองชั่วคราวแล้ว			
2 ธันวาคม พ.ศ. 2565			สำนักงาน กสทช. ส่งหนังสือขอให้การกีฬาแห่งประเทศไทย (กกท.) ดำเนินการเข้ารหัสรับสัญญาณรายการแข่งขันฟุตบอลโลกรอบสุดท้าย พร้อมกำหนดมาตรการร่วมกันเพื่อป้องกันปัญหาสัญญาณการออกอากาศนอกประเทศไทยละเมิดลิขสิทธิ์ในดินแดนของประเทศอื่น ได้แก่ 1. การดำเนินการเข้ารหัสสำหรับผู้ที่มีความพร้อม - 1.1 ผู้ให้บริการกล่องรับสัญญาณโทรทัศน์ดาวเทียม (Set Top Box) ดำเนินการเข้ารหัส แบบ Conditional Access (CA) และสำหรับกล่องรับสัญญาณโทรทัศน์ดาวเทียมระบบ KU-	สำนักงาน กสทช. ส่งหนังสือขอให้การกีฬาแห่งประเทศไทย (กกท.) ดำเนินการเข้ารหัสรับสัญญาณรายการแข่งขันฟุตบอลโลกรอบสุดท้าย พร้อมกำหนดมาตรการร่วมกันเพื่อป้องกันปัญหาสัญญาณการออกอากาศนอกประเทศไทยละเมิดลิขสิทธิ์ในดินแดนของประเทศอื่น

วันที่	ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง	ผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้เสีย	กสทช.และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นสำคัญ
			Band ดำเนินการเข้ารหัส Alternated Key Encryption - 1.2 ผู้ให้บริการ DTT Mux ดำเนินการเข้ารหัสแบบ Conditional Access (CA) 2. การดำเนินการสำหรับกล่องรับสัญญาณโทรทัศน์ดาวเทียม ระบบ C-Band ซึ่งประชาชนผู้ให้บริการไม่สามารถรับชมการถ่ายทอดสดรายการแข่งขันฟุตบอลโลกรอบสุดท้าย (FIFA World Cup Final 2022) ได้ (จดคำ) เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจให้ประชาชนผู้ให้บริการ กกท. จึงจัดทำและนำส่งข้อความประชาสัมพันธ์ แจ้งเวียนให้กลุ่มผู้ให้บริการกล่องรับสัญญาณโทรทัศน์ดาวเทียม (Set Top Box) ผู้ให้บริการ DTT Mux และผู้ให้บริการช่องรายการ ได้ขึ้นข้อความที่	

วันที่	ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง	ผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้เสีย	กสทช.และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นสำคัญ
			เป็นข้อความรูปแบบเดียวกัน และนำไปปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน	
8 ธันวาคม พ.ศ. 2565			กสทช. มีมติเรียกคืนเงินสนับสนุนฟุตบอลโลก 600 ล้านบาท จาก กกท. เหตุ IPTV จอดำ	คณะกรรมการ กสทช. มีมติเป็นเอกฉันท์ให้ กกท. คืนเงินค่าสนับสนุนการซื้อลิขสิทธิ์ถ่ายทอดสดฟุตบอลโลก รอบสุดท้าย เนื่องจาก IPTV จอดำ จึงผิดกับบันทึกข้อตกลงความร่วมมือในการสนับสนุนดังกล่าว
13 ธันวาคม พ.ศ. 2565			กองทุนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติและการกีฬาแห่งประเทศไทย (กกท.) ในฐานะผู้ถือสิทธิ์มอสิทธิ์ถ่ายทอดสดการแข่งขัน FIFA World Cup Qatar 2022 ในประเทศไทย ให้แก่สถานีโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล ที่มีความประสงค์จะเข้าร่วมถ่ายทอดการแข่งขันดำเนินการรับและกระจายสัญญาณถ่ายทอดสดการแข่งขันผ่านศูนย์ถ่ายทอดสด ณ การกีฬาแห่งประเทศไทย ชั้น 4 ให้แก่ช่องสถานีต่าง ๆ โดย	กกท. มีหนังสือถึงผู้ประกอบการ IPTV ให้ชำระค่าลิขสิทธิ์ในการถ่ายทอดการแข่งขันรอบรองชนะเลิศ และแข่งขันรอบชิงชนะเลิศ รวมมูลค่า 22 ล้านบาท

วันที่	ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง	ผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้เสีย	กสทช.และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นสำคัญ
			พิจารณาขอรับการสนับสนุนการถ่ายทอดสดทาง IPTV ดังต่อไปนี้ 1. การแข่งขันรอบรองชนะเลิศ 4 ล้านบาท/แมทช์ จำนวน 2 แมทช์ 2. การแข่งขันรอบรองชนะเลิศ 6 ล้านบาท/แมทช์ จำนวน 1 แมทช์ และ 3. การแข่งขันรอบชิงชนะเลิศ Final 8 ล้านบาท/แมทช์ จำนวน 1 แมทช์ รวมมูลค่า 22 ล้านบาท	

ข้อสังเกต

1. ต้นตอของความขัดแย้งจนเป็นที่มาของประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์รายการโทรทัศน์สำคัญที่ให้เผยแพร่ได้เฉพาะในบริการโทรทัศน์ที่เป็นการทั่วไป พ.ศ. 2555 (Must Have) เกิดจากความขัดแย้งด้านการประกอบกิจการของภาคเอกชน ในธุรกิจโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก เนื่องจากมีผู้ประกอบการรายใหม่ ๆ ต้องการเข้ามาบุกตลาดโดยการนำลิขสิทธิ์กีฬา มาสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน เพื่อดึงดูดสมาชิก และการแก้ไขปัญหของสมาชิกโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกรายใหญ่ในขณะนั้น คือ สมาชิกของระบบทรูวิชั่นส์ ซึ่งไม่สามารถรับชมฟุตบอลโลกได้

2. ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์รายการโทรทัศน์สำคัญที่ให้เผยแพร่ได้เฉพาะในบริการโทรทัศน์ที่เป็นการทั่วไป พ.ศ. 2555 (Must Have) เป็นคำสั่งทางปกครองเพื่อพยายามแก้ไขปัญหาดังกล่าว แต่เนื่องจากประกาศฯ ดังกล่าว มีการกำหนดอย่างครอบคลุมกว้างขวาง ประกอบกับมีประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การเผยแพร่กิจการโทรทัศน์ที่ให้บริการเป็นการทั่วไป พ.ศ. 2556 (Must Carry) ซึ่งกำหนดให้รายการในฟรีทีวีต้องเผยแพร่ออกอากาศผ่านช่องทางโทรทัศน์อื่น ๆ จึงมีช่องว่างของประกาศฯ ส่งผลให้มีปัญหาในการบังคับใช้เสมอมา

3. ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์รายการโทรทัศน์สำคัญที่ให้เผยแพร่ได้เฉพาะในบริการโทรทัศน์ที่เป็นการทั่วไป พ.ศ. 2555 (Must Have) ขัดกับหลักกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา กฎหมายลิขสิทธิ์ และกฎหมายการค้าระหว่างประเทศ ส่งผลให้ที่ผ่านมา ศาลพิพากษาในทางที่ขัดกับเจตนารมณ์ของประกาศ กสทช. เรื่อง Must Have

4. เท่าที่ผ่านมา ปัญหาเรื่องจอดำจากประกาศ Must Have เกิดขึ้นกับกรณีของการถ่ายทอดสดฟุตบอลโลกเป็นหลัก

5. การรับชมฟุตบอลโลกในประเทศต่าง ๆ มีรูปแบบทั้งสิ้น 5 รูปแบบ ได้แก่

5.1. รับชมได้ครบทุกแมตช์ผ่านระบบฟรีทีวี โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายทุกช่อง เช่น ประเทศไทย

5.2. รับชมได้ครบทุกแมตช์ผ่านระบบฟรีทีวี (64 แมตช์) โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย เฉพาะช่องฟรีทีวีที่ซื้อลิขสิทธิ์ เช่น ประเทศสหราชอาณาจักร (ผ่าน BBC and ITV channels ซึ่งแบ่งกันออกอากาศช่องละ 32 แมตช์) ประเทศเบลเยียม (ผ่านระบบ RTBF network) ประเทศออสเตรเลีย (ผ่านโทรทัศน์ระบบ SBS) ประเทศอิตาลี (ผ่าน Rai TV ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจด้านการออกอากาศที่ซื้อลิขสิทธิ์) และประเทศสวิตเซอร์แลนด์ (ผ่านช่อง SRG SSR ซึ่งเป็นโทรทัศน์ประจำชาติ)

5.3. รับชมได้บางแมตช์ผ่านระบบฟรีทีวี (ส่วนใหญ่เป็นรอบต้นๆ) เฉพาะช่องฟรีทีวีที่ซื้อลิขสิทธิ์ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย เช่น ประเทศเยอรมนี (รับชมผ่านช่อง ZDF and ARD ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจด้านการออกอากาศ ได้จำนวน 48 แมตช์) ประเทศฝรั่งเศส (ผ่าน TF1 ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจ

ด้านกิจการโทรทัศน์ที่ซื้อลิขสิทธิ์ จำนวน 28 แมทซ์) ประเทศโปรตุเกส (ผ่านช่องฟรีทีวี RTP จำนวน 22 แมทซ์) และประเทศสเปน (รับชมผ่านฟรีทีวี ช่อง RTVE เฉพาะแมทซ์ที่สเปนแข่ง)

5.4. จ่ายค่าสมาชิกในการรับชม เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา (ผ่านระบบโทรทัศน์บอกรับสมาชิก Fox และ Telemundo) ประเทศอินเดีย (ผ่านระบบโทรทัศน์บอกรับสมาชิก JioCinema โดยมีค่าสมาชิกประมาณ 1 ดอลลาร์สหรัฐ/เดือน) ประเทศโปรตุเกส (ผ่านระบบโทรทัศน์บอกรับสมาชิก SportTV)

5.5. รับชมผ่านระบบ OTT (ผ่านผู้ประกอบการที่ได้รับอนุญาตถูกต้องตามกฎหมายลิขสิทธิ์) เช่น ESPN, Sportsmax, Sport TV, Super Sport หรือ VPN (เป็นการรับชมที่ละเมิดกฎหมายลิขสิทธิ์)

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า การรับชมฟุตบอลโลกในประเทศส่วนใหญ่ในโลก เป็นการรับชมได้ผ่านทางบางช่องของฟรีทีวี หรือ ผ่านระบบโทรทัศน์ที่บอกรับสมาชิก ที่ซื้อลิขสิทธิ์ เนื่องจากในประเทศส่วนใหญ่ในโลก ไม่ได้กำหนดให้ฟุตบอลโลกเป็นรายการ Must Have

6. ทั้งนี้ ประการฯ ดังกล่าว อาจสร้างการแทรกแซงตลาด ส่งผลต่อการบิดเบือนของการแข่งขันอย่างเสรีและเป็นธรรมของตลาด ขัดกับหลักเศรษฐศาสตร์ และขัดกับหลักการของกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา กฎหมายลิขสิทธิ์ และกฎหมายการค้าระหว่างประเทศ โดยอาจเป็นการใช้อำนาจทางปกครองซึ่งขัดกับกฎหมายที่กล่าวมาข้างต้น

สรุปประเด็นปัญหาประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การเผยแพร่กิจการโทรทัศน์ที่ให้บริการเป็นการทั่วไป พ.ศ. 2555 (Must Carry)

วันที่	ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง	ผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้เสีย	กสทช.และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นสำคัญ
23 กรกฎาคม พ.ศ. 2555			ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์การเผยแพร่กิจการโทรทัศน์ที่ให้บริการเป็นการทั่วไป พ.ศ. 2555 (Must Carry)	ประกาศ Must Carry ของ กสทช. กำหนดให้บริการโทรทัศน์ที่เป็นการทั่วไปต้องถูกเผยแพร่ทุกช่องทางทั้งในระบบภาคพื้นดิน และระบบผ่านดาวเทียม ครอบคลุมถึงผู้ประกอบการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกหรือผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกที่มีโครงข่ายเป็นของตนเอง (เคเบิลทีวี) หรือผู้ทดลองแพร่ภาพกระจายเสียงที่มีโครงข่ายเป็นของตนเอง โดยเจตนารมณ์ในการส่งเสริมให้ประชาชนสามารถรับชมบริการโทรทัศน์ที่ใช้คลื่นความถี่ซึ่งเป็นบริการที่ใช้ทรัพยากรของชาติได้อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมโทรทัศน์ภาคพื้นดินระบบ

วันที่	ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง	ผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้เสีย	กสทช.และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นสำคัญ
				ดิจิทัลของประเทศที่กำลังจะเปิด ประมูล
14 สิงหาคม พ.ศ. 2556			ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการประมูลคลื่น ความถี่เพื่อให้บริการโทรทัศน์ในระบบ ดิจิทัล ประเภทบริการทางธุรกิจ ระดับชาติ พ.ศ. 2556	กสทช. ประกาศหลักหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการประมูลคลื่น ความถี่เพื่อให้บริการโทรทัศน์ใน ระบบดิจิทัล เป็นการเริ่มต้นการ ประมูลใบอนุญาตให้บริการโทรทัศน์ ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลในประเทศ ไทยครั้งแรก
26 ธันวาคม พ.ศ. 2556	ใบอนุญาตให้บริการโทรทัศน์ ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล ช่อง ธุรกิจจำนวน 24 ช่อง ได้ถูก ประมูลโดยภาคเอกชน มีมูลค่า รวม 39,650 ล้านบาท แบ่งเป็น ผลการประมูลใบอนุญาตทีวี ดิจิทัลในรอบเช้า (ทั่วไป HD) ซึ่งมีผู้เข้าร่วมการประมูล 9 ราย ได้ผู้มีสิทธิเป็นผู้ชนะการประมูล 7 ราย เรียงตามลำดับการเสนอ			ประมูลใบอนุญาต

วันที่	ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง	ผู้บริโภคนและผู้มีส่วนได้เสีย	กสทช.และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นสำคัญ
	ราคาจากสูงที่สุดไปต่ำที่สุดดังนี้ บริษัท บีอีซี-มัลติมีเดีย จำกัด มูลค่าการประมูล 3,530 ล้านบาท บริษัท บางกอก มีเดีย แอนด์ บรอดคาสติ้ง จำกัด 3,460 ล้านบาท บริษัท กรุงเทพโทรทัศน์และวิทยุ จำกัด 3,360 ล้านบาท บริษัท ทริปปิเล วิ บรอดคาสท์ จำกัด 3,360 ล้านบาท บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) 3,340 ล้านบาท บริษัท อมรินทร์ เทเลวิชั่น จำกัด 3,320 ล้านบาท บริษัท จีเอ็มเอ็ม เอชดี ดิจิทัล ทีวี จำกัด 3,320 ล้านบาท ส่วน บริษัทที่ไม่ชนะการประมูลได้แก่ บริษัท ไทย บรอดคาสติ้ง จำกัด และบริษัท พีเอ็ม กรุ๊ป จำกัด ยอดรวมราคาประมูลหมวดช่อง			

วันที่	ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง	ผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้เสีย	กสทช.และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นสำคัญ
	ทั่วไปความคมชัดสูง (HD) อยู่ที่ 23,700 ล้านบาท ผลการประมูลใบอนุญาตผลการประมูลใบอนุญาตทีวีดิจิทัลในรอบป้าย (ทั่วไป SD) ซึ่งมีผู้เข้าร่วมการประมูล 16 ราย ได้ผู้มีสิทธิเป็นผู้ชนะการประมูล 7 ราย เรียงตามลำดับการเสนอราคาจากสูงที่สุดไปต่ำที่สุดดังนี้ บริษัท ไทย บรอดคาสติ้ง จำกัด มูลค่าการประมูล 2,355 ล้านบาท บริษัท ทูรู ดีทีที จำกัด 2,315 ล้านบาท บริษัท จีเอ็มเอ็ม เอสดี ดิจิทัล ทวี จำกัด 2,290 ล้านบาท บริษัท บีอีซี-มัลติมีเดีย จำกัด 2,275 ล้านบาท บริษัท อาร์ เอส เทเลวิชั่น จำกัด 2,265 ล้านบาท บริษัท โมโน บรอดคาสท์ จำกัด 2,550			

วันที่	ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง	ผู้บริโภคนและผู้มีส่วนได้เสีย	กสทช.และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นสำคัญ
	ล้านบาท บริษัท แบงคอก บิส สิเนส บรอดแคสติ้ง จำกัด 2,200 ส่วนบริษัทที่ไม่ชนะการ ประมูลได้แก่ บริษัท วอยซ์ ทีวี จำกัด บริษัท โฟร์ วัน วัน เอ็น เตอร์เทนเมนต์ จำกัด บริษัท ทริปเปิล วี บรอดคาสท์ จำกัด บริษัท บีบีทีวี แซทเทลไลท์ จำกัด บริษัท ไทยทีวี จำกัด บริษัท ทัท ทีวี จำกัด บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) บริษัท อมรินทร์ เทเลวิชั่น จำกัด บริษัท บางกอก มีเดีย แอนด์ บรอดคาสติ้ง จำกัด ยอดรวม ราคาประมูลหมวดช่องความ คมชัดปกติอยู่ที่ 15,950 ล้าน บาท			

วันที่	ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง	ผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้เสีย	กสทช.และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นสำคัญ
16 กันยายน พ.ศ. 2557 ถึง พ.ศ. 2560			สำนักงาน กสทช. ดำเนินการแจก คู่มือดิจิทัลทีวี รอบหนึ่ง 10 ตุลาคม พ.ศ. 2557 กสทช. แจกคู่มือดิจิทัลทีวี จำนวน 4.645 ล้านฉบับ ผ่านทางไปรษณีย์ ตอบรับส่งตรงถึงบ้านใน 21 จังหวัดนำ ร่องที่มีสัญญาณดิจิทัลทีวีครอบคลุม เกินกว่าร้อยละ 80 รอบสอง 28 พฤศจิกายน พ.ศ. 2557 กสทช. แจกคู่มือดิจิทัลทีวี จำนวน 2.8 ล้านราย รอบสาม 24 ธันวาคม พ.ศ. 2557 กสทช. แจกคู่มือดิจิทัลทีวี จำนวน 6.23 แสนฉบับ รอบสี่ 20 พฤษภาคม พ.ศ. 2559 กสทช. แจกคู่มือดิจิทัลทีวี จำนวน 5.4 ล้านฉบับ	สำนักงาน กสทช. ดำเนินการแจก คู่มือดิจิทัลทีวีให้กับประชาชน จำนวนมาก

วันที่	ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง	ผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้เสีย	กสทช.และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นสำคัญ
			รอบห้า 31 มกราคม – 1 มีนาคม 2560 การแจกคุปองดิจิทัลทีวี จำนวน ทั้งสิ้น 3,984,662 ใบ	
19 มิถุนายน พ.ศ. 2557			คำสั่งจาก คสช. ให้ระงับ 4 โครงการ ของ กสทช. อาทิ การแจกคุปองซื้อ กล่องทีวีดิจิทัล และประมูลคลื่น โทรศัพท์ 800 และ 1900 โดยให้เสนอ ข้อมูลของโครงการไปยัง คสช.ก่อน	คำสั่ง คสช. ให้ระงับการแจกคุปองซื้อ กล่องทีวีดิจิทัลเป็นการชั่วคราว และ ให้ กสทช. ส่งข้อมูลโครงการไปยัง คสช. เพิ่มเติม
14 ตุลาคม พ.ศ. 2557		สำนักงาน กสทช. ได้ติดตามการ แจกคุปองอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบัน ได้รับเรื่องร้องเรียนผ่าน Call Center โทร.1200 กว่า 1,000 ราย โดยพบว่ากรณีมีกลุ่มบุคคล ต่าง ๆ รวบรวมบัตรประชาชนทั้ง หมู่บ้าน โดยอ้างว่าจะนำไป ดำเนินการแลกเช็คที่อปโป๊กซีให้ ประชาชนการเก็บบัตรประชาชน ล่วงหน้า พบว่ามีการให้เงินรางวัล		สำนักงาน กสทช. ตรวจพบปัญหาใน การแจกคุปองโทรทัศน์ดิจิทัล

วันที่	ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง	ผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้เสีย	กสทช.และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นสำคัญ
		กับผู้นำหมู่บ้าน 35-40 บาท ต่อ คูปอง		
9 กรกฎาคม พ.ศ. 2558			กสทช. เชิญผู้ประกอบการโครงข่าย ดิจิทัลทีวีติดตามความคืบหน้าการ ขยายโครงข่ายภาคพื้นดินในระบบ ดิจิทัล พบว่าภาพรวมในการติดตั้ง สถานีหลักทั้ง 39 สถานีครอบคลุมทั่ว ประเทศ เป็นไปตามแผนที่ กสทช. ได้ กำหนดไว้ ยกเว้นในส่วนของกรม ประชาสัมพันธ์ที่ดำเนินการล่าช้า เนื่องจากติดขัดในขั้นตอนของระเบียบ ราชการ ในส่วนสถานีเสริมที่ต้องครบ รวม 8 สถานี คาดว่าจะแล้วเสร็จใน เดือนกรกฎาคม ครอบคลุม ร้อยละ 80 ของจำนวนครัวเรือน	การขยายโครงข่ายโทรทัศน์ ภาคพื้นดินระบบดิจิทัลเป็นไปตาม แผนในการติดตั้งสถานีหลัก จำนวน 39 สถานี แต่มีความล่าช้าในการ ติดตั้งสถานีเสริม รวม 8 สถานี
8 มีนาคม พ.ศ. 2564			ศาลปกครองสูงสุดพิพากษาแก้คำ พิพากษาของศาลปกครองชั้นต้น คดีที่ บริษัท ไทยทีวี จำกัด ยื่นฟ้อง คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง	ศาลปกครองสูงสุดพิพากษาแก้คำ พิพากษาของศาลปกครองชั้นต้น คดีที่ บริษัท ไทยทีวี จำกัด ยื่นฟ้อง คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง

วันที่	ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง	ผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้เสีย	กสทช.และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นสำคัญ
			กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) กรณีมี คำสั่งเพิกถอนใบอนุญาตให้ใช้คลื่น ความถี่และประกอบกิจการโทรทัศน์ เพื่อให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินใน ระบบดิจิทัล เป็นให้คณะกรรมการ กสทช. คืนเงินค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ให้ใช้คลื่นความถี่แก่บริษัท ไทยทีวี จำกัด จำนวน 151.73 ล้านบาท และ ให้คืนหนังสือค้ำประกันของธนาคารฯ ที่ผู้ฟ้องคดีวางเพื่อค้ำประกันการชำระ เงินค่าธรรมเนียมใบอนุญาตให้ใช้คลื่น ความถี่ของงวดที่ 2 ถึงงวดที่ 6 จำนวน 16 ฉบับ รวมทั้งสิ้น 1,748.8 ล้านบาท ให้แก่ผู้ฟ้องคดี หากคืนไม่ได้ให้ชดใช้ จำนวนเงินตามหนังสือค้ำประกันที่ไม่ สามารถคืนได้นั้นให้แก่ผู้ฟ้องคดี ทั้งนี้ ให้ชำระให้แล้วเสร็จภายใน 60 วัน นับ แต่คดีถึงที่สุด ส่วนคำขออื่นนอกจากนี้	กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เนื่องจากพิจารณาเห็นว่าการเปลี่ยน ผ่านระบบการรับส่งสัญญาณวิทยุ โทรทัศน์เป็นระบบดิจิทัลเกิดความ ล่าช้าและไม่เป็นไปตามแผนงาน

วันที่	ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง	ผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้เสีย	กสทช.และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นสำคัญ
			ให้ยก เนื่องจากศาลพิเคราะห์แล้วเห็นว่า การดำเนินการของผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 ในการเปลี่ยนผ่านระบบการรับส่งสัญญาณวิทยุโทรทัศน์เป็นระบบดิจิทัลเกิดความล่าช้าและไม่เป็นไปตามแผนงาน	
21 พฤศจิกายน 2565	3BB (ทรีบรอดแบนด์) และ SBN ผู้ให้บริการ AIS Playbox (ซูเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวิร์ค) ได้มีหนังสือถึง กสทช. เพื่อปรึกษาหารือว่าควรดำเนินการอย่างไร หาก 3BB ได้รับหนังสือจาก ผู้ถือลิขสิทธิ์ถ่ายทอดสดทางระบบดิจิทัล (ทรูวิชั่น) ให้ระงับการถ่ายทอดสดฟุตบอลโลกผ่านกล่องอินเทอร์เน็ตของตน ซึ่งได้ถ่ายทอดสดผ่านการอนุญาตตาม “ประกาศ Must Carry”			ผู้ประกอบการ 3BB (ทรีบรอดแบนด์) และ SBN ผู้ให้บริการ AIS Playbox (ซูเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวิร์ค) มีหนังสือหารือเรื่องการถ่ายทอดสดฟุตบอลโลก 2022

วันที่	ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง	ผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้เสีย	กสทช.และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นสำคัญ
24 พฤศจิกายน 2565			กสทช. มีหนังสือตอบกลับ ถึงทั้งสองผู้ให้บริการว่า มีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามข้อ 6 ของประกาศ Must Carry ต่อไป คือ ต้องถ่ายทอดสดฟรีทีวีโดยตรงอย่างต่อเนื่อง ไม่มีการเปลี่ยนแปลง ทำซ้ำ ดัดแปลง ผังรายการหรือเนื้อหา	กสทช. มีหนังสือตอบกลับว่า ผู้ประกอบการทั้งสองราย มีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามประกาศ Must Carry ข้อ 6 คือ ต้องถ่ายทอดสดฟรีทีวีโดยตรงอย่างต่อเนื่อง ไม่มีการเปลี่ยนแปลง ทำซ้ำ ดัดแปลง ผังรายการหรือเนื้อหา หมายความว่า ผู้ประกอบการทั้งสองรายสามารถถ่ายทอดสดต่อไปได้ ไม่จำเป็นต้องสนใจหนังสือสั่งห้ามจากทรรูวิชชั่น เพราะว่าเป็นหน้าที่ตามประกาศ Must Carry ที่ กสทช. สั่งให้ปฏิบัติตาม
25 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565	TRUE ยื่นฟ้องศาลทรัพย์สินทางปัญญา ออกคำสั่งห้าม AIS Playbox ถ่ายทอดสดฟุตบอลโลก ในฐานะผู้ได้รับสิทธิในการเผยแพร่การแข่งขันฟุตบอลโลกรอบสุดท้าย แต่			บริษัท True ยื่นฟ้องศาลทรัพย์สินทางปัญญา เพื่อออกคำสั่งห้าม IPTV ถ่ายทอดสดฟุตบอลโลก โดยศาลฯ ได้ทำการคุ้มครองชั่วคราวแล้ว

วันที่	ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง	ผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้เสีย	กสทช.และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นสำคัญ
	เพียงผู้เดียวในประเทศไทยในระบบ IPTV และระบบ OTT แต่ยังสามารถรับชมผ่านระบบฟรีทีวีได้ตามปกติ โดยศาลา ได้ทำการคุ้มครองชั่วคราวแล้ว			
11 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565			นายไตรรัตน์ วิริยะศิริกุล รักษาการแทนเลขาธิการ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ได้ยืนยันว่าจะมีการปรับปรุงกฎ Must Have ในอนาคต เนื่องจากในตอนต้นที่คณะกรรมการชุดเก่าออกกฎนี้มา รูปแบบแพลตฟอร์ม ยังไม่เอะอะเท่าปัจจุบัน ตอนนั้นแค่ต้องการให้คนไทยได้รับชมกีฬาดี ๆ จึงตั้งเป็น Must Have และต้องการให้ทุกคนดูได้ทุกแพลตฟอร์มจึงเป็น Must Carry แต่สถานการณ์ปัจจุบันมีความ	รักษาการแทนเลขาธิการ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ รายงานข่าวว่า อาจมีการทบทวนประกาศ Must Have และ Must Carry ในอนาคต

วันที่	ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง	ผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้เสีย	กสทช.และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นสำคัญ
			เปลี่ยนแปลงไป ทำให้ลำบากต่อการทำธุรกิจ ทางบอร์ด กสทช. จึงตั้งใจจะปรับให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน เพราะมองว่าไม่ใช่หน้าที่ กสทช. ที่ต้องมาออกเงินทุกๆ 4 ปีแบบนี้ แต่เมื่อกฎที่สร้างไว้เป็นปัญหาก็ปรับแก้ไข “ปกติ กสทช. กำกับดูแลผู้ประกอบการ ผู้บริโภค และตลาด ซึ่งกีฬา 6 ชนิดเป็นสินค้าทั่วไป แต่ฟุตบอลโลกเป็นสินค้าเฉพาะ การมีภาครัฐเข้าไปแบบนี้ทำให้ราคาตลาดปั่นป่วน เอกชนเองติดข้อกฎหมายก็ไม่สามารถลงทุนได้ ทำให้ไม่มีคนซื้อลิขสิทธิ์” นายไตรรัตน์ วิริยะศิริกุล กล่าว	

ข้อสังเกต

1. ประกาศ Must Carry เป็นหลักเกณฑ์ที่พัฒนาขึ้นมาครั้งแรกในโลก ตั้งแต่ ค.ศ. 1990 ในยุคของการออกอากาศกิจการโทรทัศน์ในระบบแอนะล็อก เพื่อเป็นการส่งเสริมการเข้าถึงเนื้อหารายการโทรทัศน์ที่มีความสำคัญต่อประโยชน์ของประชาชนอย่างแพร่หลาย เป็นการทลายการผูกขาดของผู้ให้บริการเคเบิลทีวี ที่ผูกขาดการเข้าถึงโทรทัศน์ในหลายประเทศ และเป็นเครื่องมือในการเปลี่ยนผ่านพัฒนาไปสู่ระบบโทรทัศน์ภาคพื้นดินระบบดิจิทัล

2. ประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นประเทศแรก ๆ ในโลก ที่เริ่มนำหลักเกณฑ์ Must Carry มาใช้ตั้งแต่ช่วงต้น ค.ศ. 1990 โดยวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้การออกอากาศรายการโทรทัศน์ในท้องถิ่น (Local Television Broadcasters) ซึ่งกระจายอยู่หลากหลาย และมีจำนวนหลายร้อยราย สามารถเข้าถึงระบบโครงข่ายโทรทัศน์ในระดับประเทศ ซึ่งส่วนใหญ่ถูกครอบงำโดยบริษัทขนาดใหญ่ซึ่งเป็นเจ้าของโครงข่ายโทรทัศน์เพื่อการพาณิชย์ระดับชาติขนาดใหญ่ จำนวน 5 โครงข่าย ได้แก่ NBC, CBS, ABC, Fox และ The CW การบังคับใช้หลักเกณฑ์ Must Carry เป็นการป้องกันการผูกขาด มีเป้าหมายเพื่อเสริมสร้างความหลากหลายของเนื้อหารายการ และเสรีภาพในการแสดงออกของแนวคิด ตามหลักการเสรีประชาธิปไตย

3. หลักการ และความจำเป็นในการนำหลักเกณฑ์ Must Carry มาใช้ในประเทศสหรัฐฯ สืบเนื่องจากผู้กำหนดนโยบายด้านการสื่อสารเล็งเห็นว่า มาตรการดังกล่าวจัดเป็นมาตรการที่มีความเป็นกลางด้านเนื้อหา (Content-neutral regulation) ซึ่งมีความจำเป็นในการรักษาความอยู่รอดของการออกอากาศของช่องโทรทัศน์ในท้องถิ่น ซึ่งผู้กำหนดนโยบายอย่างคณะกรรมการกลางกำกับดูแลกิจการสื่อสาร (Federal Communications Commission - FCC) เล็งเห็นว่าการดำรงอยู่ของการออกอากาศรายการโทรทัศน์ในท้องถิ่นมีความจำเป็นต่อการรักษาไว้ซึ่งการแสดงความคิดเห็นอย่างเสรีภายใต้หลักการเสรีประชาธิปไตย อย่างไรก็ตาม การบังคับใช้หลักเกณฑ์ Must Carry โดยพิจารณาถึงสัดส่วนของช่องที่จำเป็นต้องเผยแพร่เนื้อหารายการโดยโทรทัศน์ในท้องถิ่น โดยไม่พิจารณาถึงประเภทของเนื้อหาที่ควรจัดให้มีการเผยแพร่กิจการโทรทัศน์ที่ให้บริการเป็นการทั่วไป กลับสร้างประเด็นปัญหาใหม่ขึ้นมาแทนเนื่องจากมาตรการดังกล่าว ไม่คำนึงถึงประเภทของเนื้อหาคุณภาพที่ผู้รับชมในท้องถิ่นควรมีโอกาสเข้าถึง หรือเนื้อหาที่มีประโยชน์ต่อผู้รับชมในท้องถิ่น ทำให้ช่องโทรทัศน์ที่มีเนื้อหารายการสร้างประโยชน์แก่การศึกษา เสริมสร้างแนวคิดที่หลากหลายตามหลักการประชาธิปไตย (Pluralism) และส่งเสริมวัฒนธรรม กลับไม่สามารถเผยแพร่ออกอากาศได้อย่างแพร่หลายผ่านมาตรการ Must Carry ในทางตรงกันข้าม โทรทัศน์ท้องถิ่นโดยเฉพาะอย่างยิ่งช่องขายสินค้าทางโทรทัศน์ (TV Home Shopping) กลับเป็นผู้ได้รับประโยชน์จากมาตรการดังกล่าว ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าการใช้มาตรการ Must Carry ของสหรัฐฯ ส่งผลให้การเข้าถึงช่องรายการที่มีเนื้อหาคุณภาพจากระบบโครงข่ายโทรทัศน์ในระดับประเทศลดน้อยลง อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้ช่องโทรทัศน์ในท้องถิ่นมีอำนาจสูงในการเลือกตั้ง และมีอิทธิพลทาง

การเมืองได้ ในขณะที่ช่องโทรทัศน์สาธารณะแห่งชาติ เช่น The Public Broadcasting Service in the United States (PBS) เป็นช่องที่มีขนาดเล็ก มีเนื้อหาจำกัดเพียงรายการด้านการศึกษา และวัฒนธรรม โดยได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐบาลระดับรัฐเพียงเล็กน้อย และต้องพึ่งพาเงินบริจาคจากผู้ชมเป็นหลัก

4. สำหรับในประเทศไทย การออกประกาศ Must Carry ดำเนินการเพื่อต้องการให้บริการโทรทัศน์ที่ใช้คลื่นความถี่ที่ผู้ให้บริการสามารถรับชมได้เป็นการทั่วไป (บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินระบบดิจิทัล) โดยไม่จำกัดประเภท (ครอบคลุมทั้งประเภทบริการสาธารณะ และประเภทกิจการทางธุรกิจ) สามารถเผยแพร่ทุกช่องทางทั้งในระบบภาคพื้นดิน และระบบผ่านดาวเทียม ครอบคลุมถึงผู้ประกอบการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกหรือผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกที่มีโครงข่ายเป็นของตนเอง (เคเบิลทีวี) หรือผู้ทดลองแพร่ภาพกระจายเสียงที่มีโครงข่ายเป็นของตนเอง อย่างไรก็ตาม ในประเทศไทย ผู้ประกอบการที่ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินระบบดิจิทัลมักเป็นผู้ประกอบการรายใหญ่ ในทางกลับกันกิจการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกหรือผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกที่มีโครงข่ายเป็นของตนเอง (เคเบิลทีวี) หรือผู้ทดลองแพร่ภาพกระจายเสียงที่มีโครงข่ายเป็นของตนเอง มักเป็นผู้ประกอบการรายเล็กกว่า ทำให้ประกาศดังกล่าว อาจเป็นการเอื้อประโยชน์ต่อผู้ประกอบการรายใหญ่มากกว่ารายเล็ก ดังนั้น หลักการ Must Carry ในประเทศไทย มีความแตกต่างจากหลักการ Must Carry ในสหรัฐฯ ซึ่งเป็นการป้องกันการผูกขาด

5. ในประเทศอื่นๆ การออกประกาศ Must Carry เป็นไปเพื่อปกป้องผู้ให้บริการโทรทัศน์ท้องถิ่น หรือ ให้บริการสาธารณะ แต่ในประเทศไทย มีความครอบคลุมถึงผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินระบบดิจิทัลประเภทกิจการทางธุรกิจด้วย

6. ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การเผยแพร่กิจการโทรทัศน์ที่ให้บริการเป็นการทั่วไป พ.ศ. 2555 (Must Carry) ขัดกับหลักกฎหมายหลายฉบับ อาทิ กฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา กฎหมายลิขสิทธิ์ กฎหมายการค้าระหว่างประเทศ ส่งผลให้ ศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศ และขอให้ศาลมีคำสั่งคุ้มครองชั่วคราว ห้ามไม่ให้ผู้บริการโทรทัศน์ในระบบ IPTV และระบบ OTT ที่ไม่ได้รับอนุญาตจากทพฐ. ใช้งานอย่างถูกต้องทั้งหมดระงับการแพร่เสียงและแพร่ภาพการแข่งขันฟุตบอลโลกในรอบสุดท้ายทันที ซึ่งศาลอนุญาตตามคำขอ

7. ควรมีการทบทวนประกาศ Must Have และ Must Carry ให้สอดคล้องกับกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา กฎหมายลิขสิทธิ์ กฎหมายการค้าระหว่างประเทศ ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม การพัฒนาทรัพย์สินทางปัญญาทางด้านการกิจการโทรทัศน์ ตลอดจนทันกับยุคสมัย และการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

2. การปรับปรุงศูนย์ถ่ายทอดสดและรายงานข่าวการแข่งขันกีฬาและกิจกรรมที่สำคัญของประเทศไทย

การปรับปรุงศูนย์ถ่ายทอดสดและรายงานข่าวการแข่งขันกีฬาและกิจกรรมที่สำคัญของประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางในการจัดการถ่ายทอดสด และรายงานข่าวการแข่งขันกีฬาและกิจกรรมที่สำคัญของประเทศไทย ได้อย่างสมบูรณ์และทันสมัยรองรับเทคโนโลยี 4K และการดำเนินการถ่ายทอดสดและรายงานข่าวการแข่งขันกีฬาเอเชียนเกมส์ 2022 ซึ่งได้ดำเนินการตามกระบวนการจัดจ้างด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) โดยในขั้นตอนการยื่นข้อเสนอประกวดราคาได้มีผู้ยื่นเสนอราคาเพียงรายเดียว จึงดำเนินการยกเลิกการประกวดราคาดังกล่าว และดำเนินการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ ขณะนี้อยู่ระหว่างลงประกาศและเอกสารประกวดราคาใหม่ โดยได้เผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง และสำนักงาน กสทช. [ข้อมูลจากแผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565 ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2561 - 2564) ไตรมาสที่ 3 (เดือนกรกฎาคม - กันยายน 2565)]

3. การพัฒนาระบบรองรับการเปลี่ยนผ่านการอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์

การพัฒนาระบบรองรับการเปลี่ยนผ่านการอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์เพื่อพัฒนาระบบรองรับการเปลี่ยนผ่านการอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ สำหรับรองรับกระบวนการเปลี่ยนผ่านไปสู่การอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้งานคลื่นความถี่และประกอบกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์เพื่อรองรับการบริการด้านการอนุญาตและการกำกับดูแลเกี่ยวกับกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ที่มุ่งสู่ความเป็นดิจิทัล [ข้อมูลจากแผนปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565 ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2561 - 2564) ไตรมาสที่ 3 (เดือนกรกฎาคม - กันยายน 2565)]

นอกจากนี้คณะกรรมการ กสทช. ยังมีการเปลี่ยนแปลงใบอนุญาตจากรูปแบบเดิมเป็นใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์ (e-License) โดยมอบหมายให้สำนักงาน กสทช. เปลี่ยนแปลงรูปแบบการออกใบอนุญาต จาก “หนังสืออนุญาต” เป็น “ใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์” (e-License)

4. การพัฒนาหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์ไทยให้สอดคล้องกับระบบนิเวศของอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป

การศึกษาเพื่อพัฒนาหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์ไทยให้สอดคล้องกับระบบนิเวศของอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้ได้แนวทางในการกำกับดูแลที่เหมาะสมและสอดคล้องกับระบบนิเวศของอุตสาหกรรมและการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงไป ตลอดจนรวบรวมความคิดเห็นจากภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาพัฒนาแนวทางการกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์ไทย [ข้อมูลจาก

แผนปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565 ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2561 - 2564) ไตรมาสที่ 3 (เดือนกรกฎาคม - กันยายน 2565)]

5. การส่งเสริมและพัฒนาโทรทัศน์ชุมชนและเคเบิลทีวีท้องถิ่น

ในปี 2559 กสทช. ได้จัดให้มีโครงการทีวีชุมชนนาร่อง โดยคัดสรรทีวีชุมชน 3 แห่ง คือ พะเยาทีวี ทีวีชุมชนอุบลราชธานี และทีวีอันดามันมั่นคง ในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ และพังงา ที่ได้รับการสนับสนุนจากโครงการกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ (กทปส.) ซึ่ง กสทช. ได้ให้ความสำคัญ ในวันที่ 20 กันยายน พ.ศ. 2565 สำนักงาน กสทช. ได้จัดเวทีเสวนา NBTC Public Forum ครั้งที่ 2 ประจำปี 2565 หัวข้อ “การปรับตัวของสื่อท้องถิ่นในยุค Disruption” ณ อาคารหอประชุม ชั้น 1 สำนักงาน กสทช. โดยมีเป้าหมายสำคัญขององค์กรกำกับดูแลสื่อในทางสากลคือการสร้างความหลากหลายของสื่อ ด้วยวิธีการออกใบอนุญาต การสร้างเสริมศักยภาพให้มีความพร้อม การสร้างเงื่อนไขของการกำกับดูแลให้เอื้อต่อการดำรงอยู่ของสื่อท้องถิ่น ทุกภาคส่วนพยายามต่อสู้เพื่อให้เกิดความหลากหลายของสื่อท้องถิ่นเพราะแต่ละพื้นที่มีอัตลักษณ์ที่แตกต่างและมีความหลากหลาย ประชาชนไม่ต้องการรับสารชนิดเดียวแบบเดียวกันทั้งหมด ดังนั้นเพื่อเป็นการสนับสนุนสื่อท้องถิ่นจึงควรปรับปรุงกฎระเบียบของ กสทช. ที่ไม่ส่งเสริมคนในท้องถิ่นและไม่สนับสนุนผู้ประกอบการใหม่ ควรแก้ไขกฎระเบียบที่มีความเหลื่อมล้ำ ควรส่งเสริมศักยภาพของสื่อท้องถิ่นและสนับสนุนให้เกิดผู้ประกอบการรายใหม่ในท้องถิ่น ทั้งนี้รวมถึงปรับเปลี่ยนกฎการเรียงช่องบนโครงข่ายของเคเบิล รวมถึงสนับสนุนข่าวท้องถิ่นที่เคเบิลเป็นผู้ผลิตเพื่อให้รายการข่าวท้องถิ่นสามารถดำเนินการต่อไปได้ การจัดระเบียบสายและท่อร้อยสายทำให้ต้องตัดสายเคเบิลและต้องลงทุนใหม่สร้างภาระต้นทุนจำนวนมากจึงต้องการการสนับสนุนจาก USO รวมถึงกรณีการลงสายใต้ดิน เช่น กรุงเทพฯ หรือภูเก็ต ผู้ประกอบการขอให้ กสทช. ปรับหลักเกณฑ์การให้ผู้ประกอบการเช่าท่อร้อยสาย โดยให้กันพื้นที่ไว้ร้อยละ 10 สำหรับผู้ประกอบการรายเล็กได้เช่าพื้นที่นั้นด้วยในราคาย่อมเยา

6. การใช้คลื่นความถี่ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์เพื่อการทดลองหรือทดสอบออกอากาศโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลด้วยเทคโนโลยี UHD (4K)

การทดลองหรือทดสอบออกอากาศโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลด้วยเทคโนโลยี UHD (4K) เป็นการชั่วคราวขององค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ส.ส.ท.) ได้มีหนังสือแจ้งความประสงค์ขอทดลองออกอากาศโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลด้วยเทคโนโลยี 4K ซึ่ง ส.ส.ท. เป็นผู้ให้บริการโครงข่ายโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล และเป็นผู้ให้บริการส่งอำนวยความสะดวกฯ จึงเป็นผู้ที่มีความพร้อมในการทดลองหรือทดสอบการออกอากาศโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลด้วยเทคโนโลยี UHD หรือ 4K โดยมีกำหนดระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2565 – 31 ธันวาคม 2565 ซึ่งความประสงค์ดังกล่าวสอดคล้องกับแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการ

โทรทัศน์ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2563 – 2568) ที่ต้องการสนับสนุนภารกิจด้านการพัฒนากิจการโทรทัศน์ของประเทศไทยให้เหมาะสม และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่เดิมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งคณะกรรมการ กสทช. ได้มีมติเห็นชอบตามผลการพิจารณาของคณะอนุกรรมการพิจารณาอนุญาตด้านกิจการโทรทัศน์ และคณะอนุกรรมการด้านคลื่นความถี่และมาตรฐานทางเทคนิค อนุญาตให้ ส.ส.ท. ใช้คลื่นความถี่ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์เพื่อการทดลองหรือทดสอบเป็นการชั่วคราวตามโครงการทดลองการออกอากาศโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลด้วยเทคโนโลยี UHD 4K ดังนี้

1) ให้ใช้คลื่นความถี่ในกิจการโทรทัศน์เพื่อการทดลองหรือทดสอบเป็นการชั่วคราวในหมายเลขช่องความถี่ 22 ความถี่ย่าน 478 – 486 เมกะเฮิรตซ์ตามประกาศ กสทช. เรื่อง แผนความถี่วิทยุสำหรับกิจการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2562)

2) ให้ใช้ความถี่วิทยุที่ได้รับอนุญาตสำหรับการทดลองหรือทดสอบเป็นระยะเวลาไม่เกิน 6 เดือน นับแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2565 ทั้งนี้ การใช้คลื่นความถี่จะต้องไม่มีวัตถุประสงค์ในการแสวงหารายได้

3) ให้ดำเนินการส่งสัญญาณเพื่อทดลองหรือทดสอบทางด้านเทคนิค ระหว่างช่วงเวลา 09.00 – 12.00 น. และระหว่างเวลา 13.00 – 16.00 น. ของทุกวัน และการดำเนินการดังกล่าวต้องไม่มีการประชาสัมพันธ์หรือไม่มีการดำเนินการเพื่อให้ประชาชนสามารถรับชมได้เป็นการทั่วไป ทั้งนี้ หากมีการประชาสัมพันธ์หรือมีการดำเนินการเพื่อให้ประชาชนสามารถรับชมได้เป็นการทั่วไปในอนาคตอันมีลักษณะที่เป็นการประกอบกิจการโทรทัศน์ ส.ส.ท. ต้องได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรทัศน์ ตามพระราชบัญญัติการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2551

4) ให้ทดลองหรือทดสอบการส่งสัญญาณในระบบดิจิทัลด้วยเทคโนโลยี Ultra-High Definition หรือ UHD (4K) จำนวน 1 ช่องรายการ โดยใช้หมายเลขลำดับการให้บริการหมายเลขสี่สิบเก้า (49)

5) ให้ดำเนินการชำระค่าธรรมเนียมการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์เพื่อการทดลองหรือทดสอบเป็นการชั่วคราว ตามข้อ 17 ของประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ในกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์เพื่อการทดลองหรือทดสอบเป็นการชั่วคราว

6) ให้ ส.ส.ท. ดำเนินการให้เป็นไปตามประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์เพื่อทดลองหรือทดสอบเป็นการชั่วคราว ประกาศ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด

แต่ไม่เห็นชอบให้ ส.ส.ท. ได้รับการยกเว้นการวางหลักประกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับบุคคลอื่นจากการทดลองหรือทดสอบ

นอกจากนี้ ให้ ส.ส.ท. ดำเนินการศึกษาลักษณะของการกำหนดพารามิเตอร์ด้านเทคนิค ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของการรับสัญญาณ เกี่ยวกับการศึกษาเกี่ยวกับอัตราบิตที่เหมาะสมสำหรับการออกอากาศด้วยเทคโนโลยี UHD (4K) รวมทั้งจำนวนช่องรายการที่สามารถออกอากาศ ทั้งนี้ โดยให้สำนักงาน กสทช. ร่วมติดตามและตรวจสอบการดำเนินการ และดำเนินการประชาสัมพันธ์เผยแพร่โครงการทดลองออกอากาศโทรทัศน์ภาคพื้นดินระบบดิจิทัลด้วยเทคโนโลยี UHD (4K) ให้ประชาชนรับทราบต่อไป

7. ความร่วมมือการผลิตข่าวในพระราชสำนัก และการถ่ายทอดสดงานพระราชพิธี และรัฐพิธีสำหรับการให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์

สำนักงาน กสทช. และ สำนักงานโทรทัศน์รวมการเฉพาะกิจแห่งประเทศไทย โดย สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ได้ลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) เรื่อง ความร่วมมือการผลิตข่าวในพระราชสำนัก และการถ่ายทอดสดงานพระราชพิธี และรัฐพิธีสำหรับการให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ แล้วเมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2563 โดยขณะนี้อยู่ระหว่างดำเนินการจัดทำรายละเอียดเงื่อนไขการจ่ายเงิน แนบท้ายบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ให้ชัดเจน เสนอให้คณะทำงานกลั่นกรองร่างขอบเขตของงานการจัดหาพัสดุของสำนักงาน กสทช. ครั้งที่ 1 พิจารณาเพื่อให้เป็นไปตามแนวทางปฏิบัติในการใช้จ่ายงบประมาณกรณีการจัดทำข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ตามข้อสังเกตและข้อเสนอแนะของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เพื่อให้ผู้รับอนุญาตหรือผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์เพื่อให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์เผยแพร่ข่าวในพระราชสำนักโดยมีเนื้อหาและรูปแบบเดียวกันอย่างเหมาะสม และสอดคล้องตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์การจัดทำผังรายการสำหรับการให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ พ.ศ. 2556 โดยมีกลไกให้ผู้รับอนุญาตหรือผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์เพื่อให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์สามารถเชื่อมโยงหรือนำเอารายการข่าวในพระราชสำนักมาเผยแพร่ได้อย่างเท่าเทียมกัน [ข้อมูลจากแผนปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565 ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2561 - 2564) ไตรมาสที่ 3 (เดือนกรกฎาคม - กันยายน 2565)]

8. การบริหารจัดการศูนย์ถ่ายทอดสด เพื่อดำเนินการถ่ายทอดสดและรายงานข่าวการแข่งขันกีฬาเอเชียนเกมส์ 2022

โครงการความร่วมมือเพื่อดำเนินการบริหารจัดการศูนย์ถ่ายทอดสดและรายงานข่าวการแข่งขันกีฬาและกิจกรรมที่สำคัญของประเทศไทย ให้เป็นศูนย์กลางในการจัดการถ่ายทอดสด และรายงานข่าวการแข่งขันกีฬาและกิจกรรมที่สำคัญของประเทศไทย และรายงานข่าวการแข่งขันกีฬาเอเชียนเกมส์ 2022 ในประเทศไทยผ่านการบริการโทรทัศน์ที่เป็นการทั่วไป หรือกิจการกระจายเสียง

หรือกิจการโทรทัศน์ ที่ให้บริการโดยชอบด้วยกฎหมายในประเทศไทย ซึ่งอยู่ระหว่างดำเนินการขอความอนุเคราะห์เพื่อดำเนินการตรวจสอบร่างฯ ข้อตกลงความร่วมมือเพิ่มเติม เรื่อง การบริหารจัดการศูนย์ถ่ายทอดสด เพื่อดำเนินการถ่ายทอดสดและรายงานข่าวการแข่งขันกีฬาเอเชียนเกมส์ 2022 ตามบันทึกที่ สทช 2304/2673 ลงวันที่ 22 กันยายน 2565 [ข้อมูลจากแผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565 ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2561 - 2564) ไตรมาสที่ 3 (เดือนกรกฎาคม - กันยายน 2565)]

9. สนับสนุนการประกอบกิจการเพื่อให้บริการโทรทัศน์สำหรับกิจการที่ไม่ใช้คลื่นความถี่แบบบอกรับสมาชิก

คณะกรรมการ กสทช.ได้ให้ความสำคัญกับการสนับสนุนการประกอบกิจการสำหรับกิจการที่ไม่ใช้คลื่นความถี่แบบบอกรับสมาชิก เช่น ในปี 2565 คณะกรรมการ กสทช. เห็นชอบตามผลการพิจารณาของคณะอนุกรรมการกลั่นกรองงานของ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ตามเอกสารที่สำนักงาน กสทช. เสนอโดยอนุญาตให้บริษัท สาระบุรี เคเบิล ทีวี จำกัด ประกอบกิจการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์เพื่อให้บริการโทรทัศน์สำหรับกิจการที่ไม่ใช้คลื่นความถี่ แบบบอกรับสมาชิกช่องรายการ ข่าวท้องถิ่นสาระบุรี เคเบิลทีวีโดยกำหนดให้มีอายุใบอนุญาต 10 ปีนับแต่วันที่ใบอนุญาตเดิมสิ้นอายุ หรือการอนุญาตให้บริษัท ซินิเพล็กซ์ จำกัด ประกอบกิจการเพื่อให้บริการโทรทัศน์สำหรับกิจการที่ไม่ใช้คลื่นความถี่ แบบบอกรับสมาชิก ช่องรายการ True Shopping หรือการอนุญาตให้บริษัท ไอพีเอ็ม วิชั่นส์ จำกัด ประกอบกิจการเพื่อให้บริการโทรทัศน์สำหรับกิจการที่ไม่ใช้คลื่นความถี่ แบบบอกรับสมาชิก จำนวน 43 ช่องรายการ เป็นต้น (ข้อมูลจาก รายงานการประชุมคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (การประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์) ครั้งที่ 7/2565

นอกจากในเรื่องการให้การอนุญาตแล้ว คณะกรรมการ กสทช. ได้พิจารณาเรื่องการขอยกเลิกใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ เพื่อให้บริการโทรทัศน์สำหรับกิจการที่ไม่ใช้คลื่นความถี่แบบบอกรับสมาชิกของบริษัท อาร์เอส จำกัด (มหาชน) ช่องรายการ RS Mall Channel

10. การผลิตรายการโทรทัศน์เพื่อผู้พิการ

จากรายงานประจำปี 2565 พบว่า การส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการและคนด้อยโอกาสให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์ จากรายการของกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ผ่านทางโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลทุกสถานี มีรวมกัน 22 ช่องรายการ ได้แก่ (1) บริการล่ามภาษามือ ที่คนพิการสามารถเข้าถึงได้ จำนวนไม่น้อยกว่า 1,320 นาที/วัน (2) บริการคำบรรยายแทนเสียง ที่คนพิการสามารถเข้าถึงได้ จำนวนไม่น้อยกว่า 2,640 นาที/วัน และ (3) บริการเสียงบรรยายภาพ ที่คนพิการสามารถเข้าถึงได้ จำนวนไม่น้อยกว่า 1,320 นาที/วัน โดยในปี 2565 ได้

มีการดำเนินการเพื่อส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคณพิการและคณด้อยโอกาสในการเข้าถึงหรือรับรู้ และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการโทรทัศน์ได้อย่างเสมอภาคกับบุคคลทั่วไป

การกำกับดูแลการประกอบกิจการตามประกาศ กสทช. เรื่อง การส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคณพิการให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการโทรทัศน์ โดยได้ติดตามรายงานผลการจัดให้มีบริการโทรทัศน์ที่จัดให้มีบริการล่ามภาษามือ คำบรรยายแทนเสียง หรือเสียงบรรยายภาพ ประจำปี 2564 ทั้งนี้ กสทช. ได้พิจารณามีคำสั่งปรับ จำนวน 50,000 บาท จำนวน 1 ราย และคำสั่งเตือน จำนวน 3 ราย ให้ผู้รับใบอนุญาตฯ ดำเนินการให้เป็นไปตามประกาศ กสทช. เรื่อง การส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคณพิการให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการโทรทัศน์ (ข้อมูลจากรายงานประจำปี 2565)

นอกจากนี้สำนักงาน กสทช. ร่วมกับสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย จัดอบรมการสร้างควมตระหนักรู้ในสิทธิทางการสื่อสารของคณพิการ (ด้านการได้ยิน) ในการเข้าถึงหรือรับรู้ และใช้ประโยชน์จากรายการโทรทัศน์ เมื่อวันที่ 5-8 พฤษภาคม 2565 ณ จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับสมาชิกองค์กรควมพิการให้มีความรู้ในการเข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการโทรทัศน์ได้ และมีความเข้าใจ ตระหนักรู้ในสิทธิทางการสื่อสารในกิจการโทรทัศน์

11. จัดการอบรม "การสร้างเนื้อหารายการเพื่อสื่อหลากหลายช่องทาง"

สำนักงาน กสทช. จัดอบรม "การสร้างเนื้อหารายการเพื่อสื่อหลากหลายช่องทาง" ให้แก่ผู้ประกอบการโทรทัศน์ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในการสร้างสรรค์เนื้อหารายการที่มีคุณภาพ และน่าสนใจไปยังสื่อแพลตฟอร์มต่าง ๆ ให้สามารถปรับตัวได้เมื่อภูมิทัศน์สื่อและพฤติกรรมการบริโภคสื่อได้เปลี่ยนแปลงไป มีการจัดอบรมในจังหวัดนครราชสีมา วันที่ 23-25 พฤษภาคม 2565 และจังหวัดเชียงราย วันที่ 27-29 มิถุนายน 2565 (ข้อมูลจาก ข่าวประชาสัมพันธ์ของ สำนักงาน กสทช., 2565)

12. การพัฒนาบุคลากรสื่อสังคมยุคใหม่กับการเคลื่อนไหวทางสังคมของประเทศไทย

การพัฒนาบุคลากรสื่อสังคมยุคใหม่กับการเคลื่อนไหวทางสังคมของประเทศไทย เป็นการศึกษารูปแบบ ลักษณะ และสื่อกลางของเครือข่ายทางสังคม ที่มีการเคลื่อนไหวในสื่อสังคมยุคใหม่ในประเทศไทย และสำรวจ ลักษณะการเคลื่อนไหวทางสังคม ในสื่อสังคมยุคใหม่ในประเทศไทย รวมถึงการออกแบบเนื้อหาด้านสื่อสังคมยุคใหม่กับการเคลื่อนไหวทางสังคมที่มีความเหมาะสมสำหรับการพัฒนาผู้ประกอบการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ที่อยู่ภายใต้ขอบเขตใบอนุญาตของสำนักงาน กสทช.

บทที่ 5

**ข้อเท็จจริงหรือข้อสังเกตจากการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่
อย่างมีประสิทธิภาพและความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล
พร้อมทั้งความเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์**

5.1 สรุปผลการสำรวจข้อมูลที่เป็นข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้อง จาก แบบสอบถาม ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ผลการประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) และผลการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing)

จากการเก็บข้อมูลผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้เป็นประเด็นต่าง ๆ ตามแบบจำลอง CIPPI (CIPPI Model) ประกอบด้วย ด้านบริบท (Context) ด้านทรัพยากร/นโยบาย (Input) ด้านกระบวนการ (Process) และด้านผลผลิต (Product) รวมทั้งด้านผลกระทบ (Impact) ของการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และ เลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ ได้ดังนี้

1. ด้านบริบท สามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

ผลการเก็บแบบสำรวจ พบว่าสภาวะแวดล้อม (Context) ที่ส่งผลต่อการรับชมรายการ โทรทัศน์ในประเทศไทย ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคณพิการ ให้สามารถรับชมรายการโทรทัศน์ รองลงมา คือ การออกกฎหมายสื่อลามกเด็กที่จะช่วยปกป้อง เยาวชนจากการถูกล่วงละเมิดทางเพศ ตามด้วยการชะลอตัวของสภาวะเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจ ของประเทศไทยที่กระทบต่อ รายได้ของประชาชน เมื่อเปรียบเทียบในแต่ละพื้นที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ในภาคเหนือมีความคิดเห็นว่สภาวะแวดล้อม (Context) ส่งผลต่อการรับชมรายการโทรทัศน์ใน ประเทศไทยน้อยกว่า (ค่าเฉลี่ยมากกว่า) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการประชุมเฉพาะกลุ่ม และผลการประชุมเพื่อรับฟังความ คิดเห็นสาธารณะ พบว่า

1.1 ในภาพรวมการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ของ กสทช. มีความเหมาะสม ทั้งในด้าน ของการกำหนดวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ (ให้ 7/10 คะแนน) ส่วนในด้านของความสอดคล้องกับการ แก้ไขปัญหาในปัจจุบันนั้น ไม่สามารถตอบได้อย่างชัดเจน ทั้งนี้เพราะขอบเขตของปัญหาค่อนข้างกว้าง และมีความแตกต่างกันไปในแต่ละพื้นที่ หากจะให้มีมีความชัดเจนควรมีการกำหนดในเชิงพื้นที่ว่า โครงการที่ กสทช. ดำเนินการมีความสอดคล้องกับปัญหาในพื้นที่ใด มากกว่าการกำหนดในภาพรวม

1.2 โครงการต่าง ๆ ที่ กสทช. ดำเนินการคาดว่าจะน่าจะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนและสาธารณะทั้งหมด หากทำได้ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด อย่างไรก็ตาม ในมุมมองของผู้ให้สัมภาษณ์บางรายมองว่า ผลที่ได้จากการปฏิบัติยังไม่มีประสิทธิภาพมากนัก หรืออาจเป็นเพราะว่ายังไม่มีโอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของ กสทช. ในเชิงลึก จึงยังไม่เห็นผลลัพธ์อย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ที่ตอบคำถามเรื่องประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินงานโครงการ หรือความสอดคล้องกับปัญหาที่เกิดขึ้น จะพิจารณาจากเอกสารที่ที่ปรึกษาได้นำเสนอ ไม่ใช่การเข้าไปมีส่วนร่วมกับการดำเนินงานโครงการที่ กสทช. จัดขึ้น

1.3 ประชาชนบางส่วนยังไม่พึงพอใจต่อการทำงานของ กสทช. มากนัก เพราะมองว่า หากพิจารณาจากการรับชมรายการโทรทัศน์ในปัจจุบัน จะเห็นได้ว่า มีข้อผิดพลาด หรือการกระทำ ความผิดให้เห็นอยู่เป็นประจำ ไม่ว่าจะเป็นการโฆษณาเกินจริง โฆษณาเกินเวลา และการใช้พฤติกรรม และภาษาที่ไม่เหมาะสม แต่ก็ไม่เห็นได้รับการแก้ไข ซึ่งเป็นหน้าที่ของ กสทช. โดยตรง โดยหากปล่อยให้เป็นเช่นนี้เรื่อยไป จะนำไปสู่การขึ้นทางความคิด รวมทั้งพฤติกรรมการลอกเลียนแบบต่าง ๆ ที่ไม่เหมาะสม

1.4 ประเด็นเรื่องของการดำเนินการโครงการต่าง ๆ ของ กสทช. ในกิจการโทรทัศน์ ในปี 2565 ว่ามีสอดคล้องระหว่างขั้นตอนการดำเนินงาน ปัญหา สาเหตุของปัญหา การดำเนินกิจกรรมหรือไม่นั้น ประชาชนไม่สามารถตอบได้ เพราะไม่เคยรับรู้การดำเนินงานของ กสทช. มาก่อน ในขณะที่หากเป็นมุมมองของผู้ประกอบกิจการสื่อจะมองว่า การดำเนินงานของ กสทช. นั้นมีความสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ปัญหาต่าง ๆ ที่กำลังเกิดขึ้น หรือความจำเป็นที่ต้องเร่งดำเนินการ ทั้งนี้ เพราะ ผู้ประกอบกิจการสื่อทำงานคู่ขนานกับ กสทช. มาโดยตลอด มีการสื่อสารระหว่างการอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีการรับรู้และเข้าใจในสภาพปัญหา ณ ปัจจุบัน และการดำเนินงานของ กสทช. เป็นอย่างดี

1.5 การดำเนินงานด้านโทรทัศน์ของ กสทช. ยังไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ทางสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และพฤติกรรมของผู้ชม ทั้งนี้เพราะในปัจจุบัน พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของประชาชนส่วนใหญ่ไม่ค่อยรับชมรายการผ่านสื่อโทรทัศน์ แต่หันไปรับชมรายการผ่านสื่อออนไลน์แทน เพราะมีข้อดีต่าง ๆ มากกว่า ทั้งในด้านของความรวดเร็ว และความสะดวกสบายในการเข้าถึงข้อมูล ในขณะที่รายการโทรทัศน์จะมีข้อจำกัดมากกว่า ดังนั้น การบริหารจัดการสื่อโทรทัศน์เพื่อให้มีรายการที่มีคุณภาพสำหรับผู้ชม แต่ผู้ชมกลับเลือกรับชมรายการผ่านช่องทางออนไลน์แทน จึงไม่มีความสอดคล้องกัน

1.6 ความเปลี่ยนแปลงทางสังคม เทคโนโลยี และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงานของ กสทช. มากนัก ทั้งนี้เพราะบริบทการทำงานของ กสทช. นั้น ไม่ได้เข้าไปควบคุม เทคโนโลยี หรือนโยบาย แต่เป็นการกำกับดูแลให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ผลลัพธ์จากการ ตรวจสอบ และกำกับดูแลเป็นอย่างไร ก็เพียงแค่ชี้แจงให้ผู้ประกอบกิจการได้รับทราบเพื่อนำไป ปรับปรุงผลการดำเนินงานต่อไป

1.7 การดำเนินงานของ กสทช. มีความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ทั้งนี้เพราะการ จัดสรรงบประมาณเพื่อมาดำเนินงานกิจกรรม/โครงการใด ๆ นั้น ได้มีการพิจารณาถึงความสอดคล้อง ระหว่างการดำเนินงานกับนโยบายที่สำคัญตามขั้นตอนต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ อย่างไรก็ตาม ในส่วน ของความสอดคล้องกับการแก้ไขปัญหาของประชาชนนั้น อาจทำได้เพียงบางส่วน เพราะ กสทช. ยัง ไม่ได้เข้าถึงประชาชนทั้งหมด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประชาชนในพื้นที่ห่างไกล คนพิการ และผู้สูงอายุ รวมทั้งผู้ที่ยังไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของ กสทช. ได้ อีกทั้งปัญหาบางปัญหา ถึงแม้ว่า กสทช. จะรับทราบ โดยแต่ก็ยังไม่สามารถแก้ไขได้อย่างยั่งยืน ถึงแม้ว่าจะได้รับการแก้ไขในพื้นที่หนึ่ง แต่ก็ยัง เกิดปัญหาขึ้นอีกในพื้นที่หนึ่งได้

2. ด้านทรัพยากร/นโยบาย

ด้านทรัพยากร/นโยบายสามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

ผลการเก็บแบบสำรวจ พบว่า การจัดสรรทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานในกิจการโทรทัศน์ เหมาะสมมากที่สุด คือ การให้ความสำคัญกับสิทธิในการใช้บริการในกิจการโทรทัศน์ได้อย่างทั่วถึง และเท่าเทียม กับการให้ความสำคัญกับการให้บริการและการกำกับดูแลที่มุ่งสู่ความเป็นดิจิทัล รองลงมา คือ การให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลด้านเนื้อหารายการโทรทัศน์ ตามด้วยการให้ ความสำคัญกับการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรทัศน์ เมื่อเปรียบเทียบในแต่ละพื้นที่ พบว่า กลุ่ม ตัวอย่างในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความคิดเห็นว่าการจัดสรรทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานใน กิจการโทรทัศน์เหมาะสมมากกว่าภาคเหนือ

ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการประชุมเฉพาะกลุ่ม และผลการประชุมเพื่อรับฟังความ คิดเห็นสาธารณะ พบว่า

กสทช. มีงบประมาณเป็นจำนวนมาก เพียงพอต่อการทำงานในด้านต่าง ๆ อย่างเหมาะสม อย่างไรก็ตาม ต้องการให้ กสทช. จัดสรรงบประมาณเพื่อช่วยเหลือการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบ กิจการสื่อที่มีคุณภาพ มีการผลิตเนื้อหารายการที่สร้างสรรค์สังคม เพราะรายการต่าง ๆ เหล่านี้ มักมี ผู้ให้การสนับสนุนเป็นจำนวนน้อย ทำให้วงจรชีวิตของรายการสั้น และทยอยปิดกิจการลงอย่างต่อเนื่อง โดยหาก กสทช. ให้การช่วยเหลือจะส่งผลทำให้ธุรกิจสามารถดำเนินการต่อไปได้ และผู้ชมก็จะมีรายการที่ มีคุณภาพให้รับชมอย่างต่อเนื่อง นอกจากนั้นแล้ว ควรมีการจัดหาเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) หรือ

เทคโนโลยีอื่น ๆ ที่นำเข้ามาช่วยทดแทน หรือสนับสนุนการทำงานของบุคลากร เพื่อให้กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ เป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น

3. ด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการ สามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

ผลการเก็บแบบสำรวจ พบว่า กระบวนการ (Process) ในการดำเนินงานกิจการโทรทัศน์ที่เหมาะสมมากที่สุด คือ การสนับสนุนและร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ผลิตเนื้อหาที่มีคุณภาพ สร้างสรรค์ รองลงมา คือ การจัดทำแนวทางกำกับดูแลเนื้อหาและติดตามประเมินผลดูแลเนื้อหาที่มีประสิทธิภาพ ตามด้วยการส่งเสริมให้เกิดการประกอบกิจการโทรทัศน์เพื่อเพิ่มทางเลือกในการบริการแก่ประชาชน เมื่อเปรียบเทียบในแต่ละพื้นที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความคิดเห็นว่ากระบวนการ (Process) ในการดำเนินงานกิจการโทรทัศน์มีความเหมาะสมมากกว่าภาคเหนือ

ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการประชุมเฉพาะกลุ่ม และผลการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ พบว่า

3.1 กสทช. ควรมีการสร้างความร่วมมือระหว่างองค์กรเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการผลิตรายการโทรทัศน์ที่มีคุณภาพ และรายการที่ไม่ค่อยมีพัฒนา เช่น รายการสำหรับเด็ก เยาวชน และครอบครัว รายการสำหรับผู้พิการ หรือรายการสำหรับผู้สูงอายุ เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งรายการสำหรับเด็ก เยาวชน และครอบครัว ที่มีจำนวนน้อย ในขณะที่มีเด็กที่มีความสามารถในพื้นที่ต่าง ๆ อยู่เป็นจำนวนมาก แต่ยังขาดเวทีหรือพื้นที่ให้เด็กต่าง ๆ เหล่านั้นได้แสดงออก

3.2 ทรัพยากรที่นำมาใช้สำหรับการบริหารจัดการในพื้นที่ของ กสทช. เขต นับได้ว่ายังไม่มี ความพร้อมมากนัก ซึ่งอาจมีข้อจำกัดอยู่บ้าง แต่ก็มีจำนวนที่เพียงพอให้สามารถปฏิบัติภารกิจประจำวันได้ โดยทรัพยากรที่ควรจัดหาเพิ่มเติม คือ ทรัพยากรบุคคล ทั้งนี้เพราะในปัจจุบัน กสทช. เขต จะขาดแคลนบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ด้านเทคนิค (สายงานวิศวกรรมศาสตร์) โดยบุคลากรที่สำเร็จการศึกษามีความรู้และประสบการณ์ด้านการตรวจสอบการใช้งานคลื่นความถี่มีค่อนข้างน้อย ซึ่งต้องมีทักษะการใช้เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ และต้องมีพื้นฐานทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ด้วย รวมทั้งด้านไฟฟ้า สื่อสาร และวิศวกรรมทางคอมพิวเตอร์ที่ยังขาดแคลนอยู่มาก นอกจากนั้นแล้ว ระเบียบของ กสทช. ในการคัดสรรบุคลากร ยังมีการกำหนดคุณสมบัติด้านภาษาอังกฤษที่ค่อนข้างสูงกว่า 500 คะแนน ทำให้มีผู้ผ่านคุณสมบัติไม่มากนัก ประกอบกับอัตราเงินเดือนที่ไม่สูงมาก หากเทียบกับภาคเอกชน จึงไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้มาทำงานกับ กสทช. ได้

3.3 กสทช. ควรจะนำเอาปัญหาที่เคยเกิดขึ้นใน กตป. ชุดเดิมมาแก้ไขให้เรียบร้อยเสียก่อน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประเด็นเรื่องการปรับปรุงแก้ไขระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อแข่งขันที่ไม่เป็นธรรม โดยยังไม่ต้องศึกษาปัญหา หรือเปิดรับข้อเสนอแนะใหม่ ๆ ทั้งนี้เพราะข้อมูลที่ กตป. ชุดเดิมมีเพียงพออยู่แล้ว

3.4 กสทช. มีงบประมาณเป็นจำนวนมาก ทำให้การบริหารจัดการมีความคล่องตัวสูง สามารถดำเนินงานโครงการได้หลาย ๆ โครงการในแต่ละปี อย่างไรก็ตาม สิ่งที่ประชาชนคาดหวังคือ ประโยชน์ที่ประชาชนหรือสาธารณะจะได้รับอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งในด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน การแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน และการกำกับดูแลผู้ประกอบการกิจการสื่อโทรทัศน์ให้ดำเนินธุรกิจอย่างเหมาะสม

3.5 นโยบายการทำงานของ กสทช. มีความชัดเจนดี มีการประกาศนโยบาย และเผยแพร่แผนการดำเนินงานบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน แต่ประชาชนส่วนมากยังไม่รับทราบถึงนโยบายและแผนงานดังกล่าว โดยส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะว่า ประชาชนมองการทำงานของ กสทช. เป็นเรื่องไกลตัว จึงไม่ได้ให้ความสนใจมากนัก และการประชาสัมพันธ์ของ กสทช. สามารถเข้าถึงคนได้เพียงบางกลุ่ม โดยจะมีความแตกต่างกับข่าวสารบางอย่างที่ส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตของประชาชนโดยตรง ทำให้ประชาชนพยายามสืบค้นข้อมูลเพื่อให้ได้มาซึ่งประโยชน์จากการใช้ข้อมูลนั้น ๆ เช่น ข้อมูลโครงการคนละครึ่ง เป็นต้น เช่นเดียวกันกับผู้ประกอบการสื่อ ซึ่งจะเป็กลุ่มที่รับทราบข่าวสารจาก กสทช. มากกว่าประชาชนทั่วไป เพราะข้อมูลข่าวสารของ กสทช. สำหรับคนกลุ่มนี้ จะมีผลต่อการดำเนินธุรกิจ การวางแผนงาน และการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ เพราะ กสทช. คือ หน่วยงานที่กำหนดกฎ กติกา หลักเกณฑ์ และกลไกด้านกิจการโทรทัศน์ ผู้ประกอบการสื่อจึงต้องเคยติดตามข้อมูลข่าวสารจาก กสทช. อยู่เสมอ

3.6 กสทช. ควรเปิดโอกาสให้ประชาชน หรือผู้มีส่วนได้เสียได้เข้ามามีส่วนร่วมกับกระบวนการ หรือขั้นตอนการทำงานด้านการพัฒนากิจการโทรทัศน์มากยิ่งขึ้น ในระดับที่สูงขึ้นมากกว่าแค่การเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เช่น ส่วนร่วมดำเนินการ หรือส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายต่าง ๆ เป็นต้น โดยที่ผ่านมา ถึงแม้ว่าประชาชนจะได้มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินงานของ กสทช. ตลอดจนข้อเสนอแนะต่าง ๆ แต่ก็ยังไม่เห็นว่า ความคิดเห็นที่ได้นำเสนอนั้น ได้นำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม ในประเด็นนี้ จึงไม่แน่ใจว่าภายหลังจากกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน กสทช. ได้ดำเนินการต่ออย่างไร

3.7 กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของ กสทช. มีความล่าช้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่องทางออนไลน์ โดยเมื่อประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ตามที่ กสทช. กำหนดจะต้องใช้เวลานานกว่า 2-3 วัน กว่าจะมีผู้ตอบกลับ ซึ่งเป็นการดำเนินงานที่มีความล่าช้าเป็นอย่างมาก

ในขณะที่การร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ (หมายเลข 1200) ก็ติดต่อได้ยาก ใช้เวลานานกว่า 10 นาที ถึงจะมีผู้รับสาย

3.8 ในประเด็นเรื่องการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลนั้น ประชาชนมองว่า กสทช. ดำเนินงานโครงการเป็นจำนวนมาก แต่ขาดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการสร้างความรู้ความเข้าใจ แก่ประชาชน ทำให้ประชาชนคิดไปเอง ดังนั้น จึงควรมีการชี้แจงประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานให้ ประชาชนได้รับทราบเป็นระยะ ๆ นอกจากนั้นแล้ว ในส่วนของการใช้อำนาจทางกฎหมาย การให้บริการ เท่าเทียม จะเห็นว่า กสทช. ได้มีการดำเนินการอยู่แล้ว แต่ว่าในส่วนของการเอาจริงเอาจังอย่างค่อนข้างน้อย หรือเปิดรับช่องทางให้มันหลากหลาย

3.9 ประชาชนมีความต้องการที่จะเข้ามามีส่วนร่วมกับกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ ที่ กสทช. จัดขึ้น แต่ควรมีการออกแบบกิจกรรม หรือคำถามต่าง ๆ ให้สามารถเข้าใจได้โดยง่าย

3.10 กระบวนการกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรทัศน์ของสื่อโดยภาพรวมมองว่า กสทช. สามารถทำได้ดี แต่ก็มีผิดพลาดบ้าง เพราะ กสทช. ไม่ได้เฝ้าระวัง (Monitor) ทุกรายการ ตลอด 24 ชั่วโมง อย่างไรก็ตาม ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นต้องการให้ กสทช. เอาจริงเอาจัง และมีการลงโทษขั้นรุนแรง เพื่อให้ผู้ประกอบกิจการสื่อตระหนัก ให้มีความสำคัญ และไม่กระทำความผิดซ้ำอีก

3.11 ด้านกระบวนการดำเนินงานของ กสทช. ที่เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลนั้น ประชาชน ไม่สามารถให้ข้อมูลได้ เพราะยังไม่ทราบเลยว่า กสทช. มีหน้าที่อะไร และได้ทำอะไรบ้าง เช่นเดียวกัน กับกระบวนการมีส่วนร่วม โดยมีเพียงประชาชนบางส่วนเท่านั้นที่ได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมกับการ ดำเนินงานของ กสทช. โดยส่วนมากจะเป็นประชาชนที่อยู่ในเขตเมือง ในขณะที่ในเขตชนบท หรือ พื้นที่ห่างไกลความเจริญยังไม่มีโอกาสได้เข้ามามีส่วนร่วมมากนัก เพราะที่พักตั้งอยู่ในพื้นที่ห่างไกลกับ สถานที่จัดกิจกรรมของ กสทช. ประกอบกับกลุ่มคนเหล่านี้ ยังมีการประกอบอาชีพแบบหาเช้ากินค่ำ เช่น ค้าขาย หรือรับจ้างทั่วไป หากต้องหยุดงานมาเข้าร่วมกิจกรรมจะทำให้รายได้ขาดหาย ทำให้ แรงจูงใจในการเข้ามามีส่วนร่วมกับกิจกรรมมีน้อยมาก

3.12 กสทช. มีการกำหนดกระบวนการกำกับดูแลสื่อที่เป็นขั้นตอนอย่างชัดเจน ภายใต้ขอบเขต ของอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด อย่างไรก็ตาม การมีกระบวนการที่ชัดเจนและเป็นระบบ เพียงอย่างเดียว นั้น ยังไม่สะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จของกระบวนการได้อย่างแท้จริง หากผลลัพธ์ยัง ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง โดยในปัจจุบันจะเห็นได้ว่า ถึงแม้ว่า กสทช. จะมีกระบวนการกำกับดูแลสื่อ อย่างเป็นระบบ แต่ก็ยังมีผู้ประกอบกิจการสื่อกระทำความผิดให้เห็นอยู่สม่ำเสมอ ดังนั้น กสทช. อาจ ต้องทบทวนกระบวนการทำงานใหม่ว่ายังมีความบกพร่องในส่วนใดบ้าง เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหา ดังกล่าวได้

3.13 กสทช. เขต ไม่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมกับกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ ที่ กสทช. ส่วนกลาง จัดขึ้น (16 โครงการ) โดยส่วนใหญ่จะรับผิดชอบเฉพาะงานประจำตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดเท่านั้น เช่น ลงพื้นที่ตรวจสอบการใช้งานคลื่นความถี่ หรือตรวจสอบการโฆษณาต่าง ๆ เป็นต้น หรือบางงานที่ได้รับมอบนโยบายจาก กสทช. ส่วนกลาง ให้ดำเนินการ

3.14 กสทช. เขต สามารถทำงานร่วมกับ กสทช. ส่วนกลางได้เป็นอย่างดี มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของแต่ละส่วนงานไว้อย่างชัดเจน โดย กสทช. เขต จะมุ่งเน้นการทำงานเชิงพื้นที่ มุ่งเน้นการตรวจสอบด้านโครงสร้างพื้นฐาน คลื่นความถี่ และการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ในขณะที่ กสทช. ส่วนกลาง มุ่งเน้นการตรวจสอบและกำกับดูแลเนื้อหาให้มีความเหมาะสม เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ และหลักเกณฑ์ที่กำหนด

3.15 กระบวนการทำงานของ กสทช. ในปัจจุบัน จะมุ่งเน้นการควบคุมและกำกับดูแลผู้ประกอบการสื่อเป็นส่วนใหญ่ ทำให้ผู้ประกอบการสื่อบางรายมีทัศนคติต่อ กสทช. ว่าเป็นหน่วยงานที่คอยจับผิดมากกว่าการช่วยส่งเสริมและสนับสนุน ส่งผลต่อการทำงานที่ก่อให้เกิดความกังวลอยู่ตลอดเวลาว่าสิ่งที่ดำเนินการอยู่มีความถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ จึงทำให้รายการที่ผลิตนั้นถูกตีกรอบทางความคิด ขาดความคิดที่เป็นอิสระอย่างเต็มที่ รายการที่ผลิตออกมาจึงมักมีรูปแบบเดิม ๆ โดยในประเด็นนี้ ผู้ประกอบการสื่อมีข้อเสนอแนะว่า ต้องการให้ กสทช. ปรับเปลี่ยนบทบาทจากการเป็นหน่วยงานที่คอยทำหน้าที่ควบคุมและกำกับดูแล เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทเหมือน “พี่เลี้ยง” ที่คอยให้คำแนะนำ ฝึกสอน และให้คำชี้แนะแนวทางการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ข้อจำกัดในการทำงานลดลง และมีอิสระทางความคิดในการสร้างสรรค์รายการที่มีคุณภาพได้มากยิ่งขึ้น

3.16 ผู้เข้าร่วมกิจกรรมบางรายมีทัศนคติว่า การจัดเวทีเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากสาธารณะของ กสทช. นั้น ทำไปตามภารกิจเท่านั้น เพื่อให้มีผลการดำเนินงานมานำเสนอ แต่ไม่ได้แสดงออกถึงความจริงใจเพื่อแก้ไขปัญหาอย่างแท้จริง โดยถ้าพิจารณาจากเอกสารแนบ (ผลการดำเนินงานของ กสทช.) แทบจะไม่เห็นผลลัพธ์จากการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรมเลย

3.17 กระบวนการมีส่วนร่วมที่ กสทช. จัดขึ้นนั้น สามารถเข้าถึงประชาชนได้เพียงบางส่วน โดยยังมีประชาชนอีกเป็นจำนวนมากที่ยังไม่รับทราบข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของ กสทช. จึงทำให้ไม่มีโอกาสได้เข้ามามีส่วนร่วมกับกิจกรรมต่าง ๆ ประกอบกับการเข้ามามีส่วนร่วมในแต่ละครั้งนั้น ประชาชนไม่ได้รับทราบข้อมูลในเชิงลึก หรือมีความเข้าใจในการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมอย่างลึกซึ้ง หรือไม่ทราบเป้าหมายของการจัดกิจกรรม ทำให้การมีส่วนร่วมเป็นการมีส่วนร่วมแบบผิวเผิน ดังนั้น กสทช. จึงควรปรับปรุงกระบวนการประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างหลากหลาย และสามารถสื่อสารให้เข้าใจได้โดยง่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูล

ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย ที่ต้องมีการออกแบบข้อความให้สั้น กระชับ และสื่อความหมายได้อย่างชัดเจน

3.18 ในกระบวนการแจ้งเรื่องร้องเรียนที่ปกติ กสทช. เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งอาจมีความเหมาะสมกับบริบททางสังคมในปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม ยังมีคนบางกลุ่มที่มีพฤติกรรมไม่ใช้ออนไลน์ ได้แก่ ผู้สูงอายุ ทำให้คนกลุ่มนี้ไม่มีโอกาสในการแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ ดังนั้น จึงควรเพิ่มช่องทาง หรือกระบวนการอื่น ๆ ที่สามารถทำให้ผู้สูงอายุสามารถร้องเรียน กสทช. โดยไม่ผ่านสื่อออนไลน์ได้

3.19 ผู้ประกอบกิจการสื่อโทรทัศน์มีการรับรู้ และเข้าใจการดำเนินงานของ กสทช. เฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของตนเอง เช่น การตรวจสอบ การกำกับดูแลของ กสทช. และกฎหมายบางฉบับ ในขณะที่หากเป็นโครงการที่ กสทช. ดำเนินการในปีที่ผ่านมา จะยังไม่เคยรับรู้มาก่อน โดยที่ผ่านมา กสทช. จะเข้ามาช่วยกำกับดูแล และแจ้งเตือนให้ผู้ประกอบกิจการต้องระมัดระวังในประเด็นที่ละเอียดอ่อน หรืออาจส่งผลกระทบต่อผลกระทบความผิดได้ง่าย เช่น การเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบกิจการสามารถคืนใบอนุญาตได้ตามกฎหมาย มาตรา 44 เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบกิจการตั้งข้อสังเกตว่าการเรียกเก็บเงินจากผู้ประกอบกิจการเพื่อเป็นรายได้เข้าสู่กองทุนฯ นั้น ยังไม่เห็นเกิดประโยชน์ และผลลัพธ์ของการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรม ส่วนในด้านผู้พิการนั้น เคยได้รับโอกาสในการเข้ามามีส่วนร่วมกับการดำเนินงานของ กสทช. รวมทั้งได้รับการสนับสนุนจาก กสทช. ผ่านโครงการต่าง ๆ เช่น การเป็นคณะกรรมการฯ เพื่อร่วมแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา เป็นต้น ดังนั้น ในภาพรวมจะค่อนข้างรับรู้การดำเนินงานด้านโทรทัศน์ของ กสทช. พอสมควร

3.20 กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการประชุมกลุ่มย่อย ควรมีการแจกเอกสาร และคำถามต่าง ๆ ที่ต้องการได้รับจากผู้เข้าร่วมกิจกรรม เพื่อที่จะสามารถจัดเตรียมคำตอบ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับคำถามได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งต้องคำนึงถึงการเข้าร่วมของผู้พิการว่าจะสามารถเข้าร่วมกิจกรรมและเข้าถึงข้อมูลได้ เช่น เอกสารที่แจกเป็นเอกสารสำหรับคนปกติทั่วไป ผู้ที่พิการทางสายตาไม่สามารถอ่านได้ หรือผู้ให้บริการล่ามภาษามืออยู่ในตำแหน่งตรงกันข้ามกับที่นั่งของผู้พิการทางหู ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ เป็นต้น

4 ด้านผลผลิต/ผลลัพธ์

ด้านผลผลิต/ผลลัพธ์สามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

ผลการเก็บแบบสำรวจ พบว่า ผลผลิต/ผลลัพธ์ (Product/Outcome) เมื่อเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ของโครงการและความสามารถบรรลุตามเป้าหมายของกิจการโทรทัศน์ที่เหมาะสมมากที่สุด คือ การผลิตสัญญาการให้บริการมีจำนวนลดลงด้วยมาตรการที่เคร่งครัดในการกำกับดูแล รองลงมา คือ มีบริการการเข้าถึงสำหรับผู้พิการตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. ประกาศกำหนด ตามด้วยมี

การปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เชื่อมต่ออุตสาหกรรมสื่อโทรทัศน์ที่เปลี่ยนแปลงไป มีความร่วมมือกับหน่วยงานที่มีอำนาจตามกฎหมายเกี่ยวกับการนำรายการเผยแพร่สู่สาธารณะ และบุคลากรสามารถปฏิบัติงานภายใต้ระบบการให้บริการที่มุ่งสู่ความเป็นดิจิทัลได้ตามเป้าหมาย เมื่อเปรียบเทียบในแต่ละพื้นที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคตะวันออก และภาคใต้ มีความพึงพอใจต่อผลผลิต/ผลลัพธ์ (Product/Outcome) เมื่อเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ของโครงการและความสามารถบรรลุตามเป้าหมายของกิจการโทรทัศน์มากกว่าภาคเหนือ

ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการประชุมเฉพาะกลุ่ม และผลการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ พบว่า

4.1 การรับรู้การดำเนินงานของ กสทช. ส่วนใหญ่จะมาจากสื่อ เคยรับรู้บ่อยครั้งว่ามีการประมวลผลความถี่ มีข่าวการดำเนินงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นเรื่องที่ดี รวมทั้งเรื่องที่จะให้มีการรวบรวมการดำเนินงานของภาคเอกชน ระหว่าง True กับ Dtac ก็มีความกังวลของหลาย ๆ ภาคส่วนเกรงว่าผลที่จะได้รับอาจส่งผลกระทบต่อภาคเอกชนมากกว่าประชาชน ดังนั้น จึงต้องการให้ กสทช. ช่วยบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ คำนึงถึงประโยชน์ที่ประชาชนหรือสาธารณะจะได้รับเป็นสำคัญ และสื่อสารให้ประชาชนได้รับทราบอย่างต่อเนื่องเป็นระยะ ๆ ทั้งนี้ ประชาชนส่วนหนึ่งมองว่า การแข่งขันทางธุรกิจจะน้อยลง และภาคเอกชนจะกำหนดกลไกการตลาดแบบไม่มีคู่แข่ง จะส่งผลกระทบต่อประชาชนโดยตรง เช่น ค่าบริการที่สูงขึ้น เป็นต้น กสทช. จะสื่อสารอย่างไรให้ประชาชนทั่วไปเข้าใจ โดยในประเด็นนี้มีข้อเสนอ คือ กระบวนการสื่อสารควรมีความชัดเจน มีแหล่งที่มาของข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ สามารถตอบข้อสงสัยและความกังวลของประชาชนได้อย่างชัดเจน

4.2 ปัญหาด้านโทรทัศน์ที่พบมีดังนี้

4.2.1 การนำเสนอเนื้อหาข่าวและภาพความรุนแรง โดยสื่อจะมุ่งเน้นการนำเสนอที่รวดเร็ว มากกว่าการคุณภาพของเนื้อหาข่าว รวมทั้งขาดการกำกับดูแลอย่างเหมาะสม นำเสนอโดยไม่คำนึงถึงผลกระทบที่ตามมา เช่น ผลกระทบต่อจิตใจของผู้สูญเสีย หรือการลอกเลียนแบบของเด็กและเยาวชน เป็นต้น ดังนั้น ในประเด็นนี้ จึงต้องการให้มีหน่วยงานเข้ามาช่วยกำกับดูแลเนื้อหารายการก่อนนำออกอากาศ

4.2.2 การนำเสนอข่าวมักมีการชี้นำทางความคิด โดยนำเสนอข้อมูลเพียงด้านใดด้านหนึ่ง นอกจากนั้นแล้ว เมื่อมีการนำเสนอข้อมูลที่ผิดพลาด ก็ไม่มีการแก้ไขและความรับผิดชอบใด ๆ ต่อเรื่องที่เกิดขึ้น

4.2.3 มีการนำเสนอเนื้อหาที่เกี่ยวกับสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ดวง หรือภูติผีต่าง ๆ เพื่อสร้างเรตติ้งให้กับช่องรายการโทรทัศน์ โดยไม่คำนึงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้ชม เช่น เป็นข้อมูลที่สร้างแรงจูงใจให้ผู้ชมเล่นการพนัน หรือสร้างทัศนคติแบบผิด ๆ เป็นต้น

4.2.4 การแต่งตัวของนักแสดงในรายการละครมีความหล่อเหลาและแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ทำให้เด็กและเยาวชนลอกเลียนแบบได้ ทั้งนี้เพราะผู้ปกครองไม่ได้รับชมรายการโทรทัศน์กับเด็กตลอดเวลา จึงไม่สามารถให้คำแนะนำได้ ดังนั้น กสทช. จึงควรมีการควบคุมกำกับดูแลอย่างเข้มงวดมากขึ้น

4.2.5 รายการโทรทัศน์มุ่งเน้นการนำเสนอประเภทสิ่งที่อยู่เหนือธรรมชาติ ใช้ความรู้สึก หรือสิ่งที่ไม่สามารถพิสูจน์ได้ มากกว่าข้อมูลเชิงประจักษ์ในการนำเสนอเรื่องราวต่าง ๆ ส่งผลต่อความเชื่อและทัศนคติของผู้ชมที่มีต่อเรื่องราวดังกล่าว จนอาจนำไปสู่พฤติกรรมการลอกเลียนแบบที่ไม่เหมาะสม

4.2.6 กล้องแปลงสัญญาณโทรทัศน์ดิจิทัลที่ใช้คูปองแลกซื้อจากร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการกับ กสทช. ไม่มีคุณภาพ ใช้งานได้เพียงระยะสั้นก็ไม่สามารถใช้งานได้ หรือเมื่อใช้งานมาได้สักระยะก็กำหนดให้ต้องมีการอัปเดต (Update) ข้อมูลกล้องแปลงสัญญาณ ซึ่งเป็นเรื่องทางเทคนิคที่ประชาชนบางรายไม่เข้าใจ และมองเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก เปรียบเทียบกับในยุคที่โทรทัศน์เป็นแบบแอนะล็อกใช้แค่เพียงเสาหนวดกึ่ง ก้างปลา ก็สามารถรับชมได้ตามปกติโดยการชำระเงินเพียงครั้งเดียว ดังนั้น กสทช. จึงควรมีการเปิดไฟล์ให้ดาวน์โหลดข้อมูลกล้องแปลงสัญญาณโทรทัศน์ดิจิทัล เพื่ออัปเดตกล้องให้มีความทันสมัย และไม่ต้องคอยซื้อกล้องใหม่ นอกจากนั้นแล้ว กล้องแปลงสัญญาณโทรทัศน์ดิจิทัลบางยี่ห้อ โฆษณาว่าสามารถรับชมรายการโทรทัศน์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ ซึ่งประชาชนไม่รู้ว่าจะต้องเสียค่าบริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพิ่มเติม

4.3 ประชาชนไม่ค่อยกังวลเรื่องการนำเสนอรายการโทรทัศน์ที่ไม่มีคุณภาพมากนัก เพราะส่วนใหญ่เลือกรับชมรายการผ่านสื่อออนไลน์ โดยมีทั้งการรับชมแบบเสียค่าบริการ (Premium Content) และไม่เสียค่าบริการ (Free Content)

4.4 การให้บริการล่ามภาษามือในรายการโทรทัศน์มีการให้บริการในระดับปานกลาง ไม่มากหรือน้อยจนเกินไป แต่หากมีการให้บริการเพิ่มขึ้นจะช่วยสนับสนุนให้ผู้พิการสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้มากขึ้น

4.5 ประชาชนสามารถรับรู้ได้ว่า หากมีปัญหาด้านโทรทัศน์สามารถร้องเรียนไปยัง กสทช. ได้ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามที่ กสทช. กำหนด โดยหากไม่ร้องเรียนผ่าน กสทช. ก็จะร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม ดังนั้น ช่องทางการร้องเรียนจึงไม่ใช่ปัญหา แต่ประเด็นที่มีความกังวล คือ เรื่องที่ร้องเรียนไปนั้น จะได้รับการแก้ไขหรือไม่ และใช้ระยะเวลานานเท่าใด

4.6 ผู้พิการสามารถเข้าถึงรายการโทรทัศน์ได้เพียงบางรายการ เฉพาะรายการที่ให้บริการเสริมสำหรับผู้พิการ ซึ่งก็มีอยู่ไม่มากนัก ผู้พิการบางรายจึงหันไปใช้โทรศัพท์มือถือในการเข้าถึงข้อมูล

ข่าวสารแทน เพราะมีแอปพลิเคชันรองรับ แต่ก็จะมีปัญหาเรื่องของสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ขาดประสิทธิภาพ ไม่สามารถรับชมได้อย่างต่อเนื่อง

4.7 ผู้ชมรับชมรายการโทรทัศน์น้อยลง ทั้งนี้เพราะไม่ค่อยมีเนื้อหารายการที่สร้างสรรค์แปลกใหม่ และน่าสนใจ หากเป็นรายการบันเทิง ก็มักจะเป็นรายการประกวดร้องเพลงเหมือน ๆ กัน ทุกช่อง ส่วนหากเป็นรายการข่าว ก็มักจะเป็นการนำข่าวในสื่อสังคมออนไลน์ที่ได้รับความนิยมมาเสนอผ่านรายการโทรทัศน์อีกครั้ง จึงมีเนื้อหารายการที่ไม่แตกต่าง และเป็นวิธีการทำข่าวที่ง่ายเกินไป

4.8 การกีดกันการคุ้มครองผู้บริโภคของ กสทช. ยังทำได้ไม่ดีมากนัก โดยสิ่งหนึ่งที่ กสทช. ขาดไป คือ การเสริมสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องในการร้องเรียนการใช้บริการ ไม่ใช่ว่าทุกเรื่องควรร้องเรียน กสทช. โดยไม่พิจารณาถึงกติกา เงื่อนไข หรือหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้น เช่น การกำหนดเงื่อนไขในการเป็นสมาชิกเพื่อรับชมรายการโทรทัศน์ช่องรายการต่าง ๆ โดยผู้ประกอบการได้ชี้แจง ให้รายละเอียดข้อมูลเพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าใจก่อนสมัครสมาชิก ว่าต้องใช้บริการไปอย่างน้อย 1 ปี ถึงจะสามารถสละสิทธิ์ได้ หากขอยกเลิกก่อนจะต้องเสียค่าติดตั้งเพิ่มเติม ซึ่งผู้ใช้บริการเองก็รับทราบ และมีหลักฐานการลงลายมือชื่อ แสดงการยอมรับเงื่อนไขดังกล่าว ไม่ได้มีการบังคับใด ๆ และเป็นไปตามข้อกำหนด จนวนวันหนึ่ง ผู้รับบริการเปลี่ยนใจขอยกเลิกการใช้บริการ ทั้ง ๆ ที่ใช้บริการยังไม่ถึง 1 ปี ผู้ประกอบกิจการจึงต้องขอเรียกเก็บค่าติดตั้งตามเงื่อนไขที่กำหนด ผู้ใช้บริการกับไปร้องเรียนยัง กสทช. เพื่อให้เข้ามาช่วยแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้น โดย กสทช. เอง ก็รับเรื่องดังกล่าวไว้ด้วย เป็นต้น โดยประเด็นนี้ จึงสะท้อนให้เห็นว่า ประชาชนหรือผู้บริโภคกำลังเข้าใจผิด หรือได้รับข้อมูล หรือถูกส่งเสริมมาอย่างผิด ๆ

4.9 ผู้ประกอบกิจการสื่อมองว่า กสทช. มีหน้าที่ในการ “กำกับ” และ “ดูแล” แต่ที่ผ่านมา ดูเหมือนว่า กสทช. จะมุ่งเน้นการกำกับเพียงอย่างเดียว มีทัศนคติที่มองผู้ประกอบกิจการสื่อเป็นผู้ร้าย โดยจะเห็นได้ว่า กฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่ออกมาจะเป็นไปในทางบีบบังคับ กีดกัน หรือกีดขวางไม่ให้ ผู้ประกอบกิจการสื่อมีอิสระในการประกอบธุรกิจ ทั้ง ๆ ที่โครงสร้างการให้บริการต่าง ๆ ผู้ประกอบกิจการสื่อเป็นผู้ลงทุนเอง แต่กับต้องถูกบีบบังคับด้วยกฎ ระเบียบที่ กสทช. ออกแบบ ทำให้ผู้ประกอบกิจการสื่อต้องดำเนินธุรกิจไปในทิศทางเดียวกัน ไม่สามารถสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ ขึ้นมาได้ เช่น การจัดระดับหมวดหมู่ช่องรายการ ลำดับกิจการโทรทัศน์ จะเห็นได้ว่า กสทช. ตั้งกฎระเบียบมาว่าจะต้องมีหมวดหมู่ในการจัดลำดับโทรทัศน์ เพียงแค่ 6 หมวดหมู่ ไม่สามารถทำอย่างอื่นนอกเหนือจากนี้ได้ สะท้อนให้เห็นว่า การดำเนินธุรกิจไม่มีความเสรี

5 ด้านผลกระทบ

ด้านผลกระทบสามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

ผลการเก็บแบบสำรวจ พบว่าผลกระทบ (Impact) เชิงคุณค่าของการดำเนินโครงการของ กสทช. ตามนโยบายที่สำคัญของกิจการโทรทัศน์ สามารถสร้างผลประโยชน์หรือผลกระทบต่อ

ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียมากที่สุด คือ การตรวจสอบสิ่งผิดกฎหมายจากการออกอากาศทางวิทยุ และโทรทัศน์ระดับภูมิภาค รองลงมา คือ การสนับสนุนศูนย์ถ่ายทอดสดและรายงานข่าวการแข่งขัน กีฬาและกิจกรรมที่สำคัญของประเทศไทย กับการร่วมมือ/สนับสนุนการจัดการศูนย์ถ่ายทอดสด กิจกรรมสำคัญและรายงานการแข่งขันกีฬา ตามด้วยการพัฒนาหลักเกณฑ์ในการกำกับกิจการ โทรทัศน์ให้สอดคล้องกับอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป เมื่อเปรียบเทียบในแต่ละพื้นที่ พบว่า กลุ่ม ตัวอย่างในภาคใต้ มีความเห็นว่าผลกระทบ (Impact) เชิงคุณค่าของการดำเนินโครงการของ กสทช. ตามนโยบายที่สำคัญของกิจการโทรทัศน์ สามารถสร้างผลประโยชน์หรือผลกระทบต่อประชาชนและ ผู้มีส่วนได้เสียได้ดีมากกว่าภาคเหนือ

ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการประชุมเฉพาะกลุ่ม และผลการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ พบว่า

5.1 สถานีโทรทัศน์ควรมุ่งเน้นการนำเสนอรายการที่มีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการเตือนภัย ประชาชนให้มากขึ้น เพื่อให้ประชาชนมีข้อมูลประกอบการตัดสินใจ ระมัดระวัง หรือป้องกันภัยอันตรายที่ อาจเกิดขึ้นกับตนเองได้ ทั้งภัยธรรมชาติ และภัยทางสังคม เช่น การแจ้งเตือนอุทกภัย หรือมีฉาชีพ คอลเซนเตอร์ เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งภัยทางสังคมที่กำลังแพร่ระบาดอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งยังมีผู้ที่ขาด ความรู้เท่าทันและตกเป็นเหยื่อของมีฉาชีพเหล่านี้เป็นประจำ เพราะข้อมูลข่าวสารการแจ้งเตือนภัย ส่วนใหญ่จะเผยแพร่ส่งต่อบนสื่อออนไลน์ ในขณะที่ยังมีคนบางกลุ่ม (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ) ที่เปิดรับสื่อ โทรทัศน์เป็นหลัก ทำให้กลุ่มคนเหล่านี้ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการแจ้งเตือนภัยได้ ดังนั้น จึงต้องการให้สื่อโทรทัศน์มีการนำเสนอประเด็นนี้ให้มากขึ้น เพื่อลดผลกระทบและความเสียหายลง

5.2 โดยภาพรวมประชาชนได้รับประโยชน์จากการดำเนินงานด้านโทรทัศน์ของ กสทช. โดยเฉพาะอย่างยิ่งการดำเนินงานด้านการขยายโครงข่ายให้ครอบคลุมพื้นที่ต่าง ๆ มากขึ้น ทำให้ประชาชน สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้มากขึ้น โดยหากประเมินความพึงพอใจการดำเนินงานของ กสทช. จะได้เท่ากับร้อยละ 80 โดยมีข้อเสนอแนะ 2 ด้าน ได้แก่ ต้องการให้ กสทช. สนับสนุนรายการ โทรทัศน์สำหรับผู้พิการให้มากขึ้น อย่างไรก็ตาม และขยายผลการดำเนินงานให้สามารถเข้าถึง กลุ่มเป้าหมายได้ทุกกลุ่ม เพื่อประโยชน์ต่อสาธารณะและประชาชนทั่วประเทศ

5.3 กระบวนการทำงานในรูปแบบของระบบราชการ โดยขาดการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมา ประยุกต์ใช้กับการทำงานอย่างเหมาะสมจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพหรือผลลัพธ์ในการทำงานที่ต่ำกว่า มาตรฐาน และไม่สอดคล้องต่อความเปลี่ยนแปลงในอุตสาหกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ประกอบกิจการสื่อ (ภาคเอกชน) ที่มีการปรับตัวอย่างรวดเร็ว มีการเรียนรู้ และนำเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ อยู่เสมอ ดังนั้น หาก กสทช. ไม่ปรับรูปแบบการทำงานใหม่ นอกจากจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของ การทำงานแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือด้วย

5.4 การผลิตและนำเสนอเนื้อหารายการโทรทัศน์ที่ไม่มีคุณภาพ และขาดความสร้างสรรค์ ส่งผลทำให้ผู้ชมหันไปรับชมรายการผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น ซึ่งหากเป็นเช่นนี้ต่อไป จะทำให้มีจำนวนผู้ชมที่รับชมรายการโทรทัศน์ลดลงอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับสื่อออนไลน์เองก็ได้มีการพัฒนาทั้งในส่วนของแพลตฟอร์ม (Platform) และเนื้อหา (Content) ที่แปลกใหม่อยู่เสมอ จึงสามารถช่วยสร้างแรงจูงใจในการติดตามรับชมได้เป็นอย่างมาก นอกจากนั้นแล้ว หากมองในภาพรวมของอุตสาหกรรมโทรทัศน์ไทย จะทำให้การเติบโตมีแนวโน้มลดลง ซึ่งส่งผลต่อการจ้างงานที่ลดลงตามลำดับ

5.5 พิธีกรหรือผู้ดำเนินรายการมีสถานะเป็นหนึ่งในผู้นำทางความคิด (Opinion Leader) ของประชาชน ดังนั้น การนำเสนอข้อมูลข่าวสารใด ๆ ย่อมส่งผลต่อทัศนคติ พฤติกรรม และการตัดสินใจในชีวิตประจำวัน โดยหากผู้ดำเนินรายการมีการนำเสนอข่าวการเมืองแบบเลือกข้าง ย่อมส่งผลทำให้ประชาชนที่ขาดทักษะการรู้เท่าทันสื่อตกเป็นเครื่องมือทางการเมืองอันจะนำไปสู่ความรุนแรงได้ในอนาคต

5.6 ผู้ประกอบกิจการโทรทัศน์ผ่านดาวเทียมหลายรายอาจต้องปิดกิจการลง โดยมีสาเหตุมาจากทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก โดยในส่วนของปัจจัยภายในนั้น ด้วยรายได้จากการโฆษณาที่ค่อนข้างน้อย ทำให้ต้องรองรับปริมาณสนับสนุนจาก กสทช. ซึ่งก็มีจำนวนน้อยเช่นกัน ทำให้แนวโน้มการเติบโตทางธุรกิจจึงน้อยลงตามลำดับ ส่วนปัจจัยภายนอกนั้น สาเหตุหลักเป็นผลมาจากพฤติกรรมการรับชมรายการโทรทัศน์ของผู้ชมที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้ชมส่วนใหญ่จะรับชมรายการโทรทัศน์ผ่านช่องทางออนไลน์มากกว่าสื่อโทรทัศน์ เพราะมีความสะดวกและเหมาะสมกับรูปแบบการดำเนินชีวิตมากกว่า สัดส่วนจำนวนผู้ชมรายการผ่านสื่อโทรทัศน์จึงน้อยลง

5.7 การขาดแคลนบุคลากรที่มีคุณวุฒิ องค์กรความรู้ และทักษะที่เหมาะสม อาจส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ กสทช. ทั้งนี้เพราะ บุคลากรนับได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาและส่งเสริมกิจการโทรทัศน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในระดับปฏิบัติการที่ต้องคอยให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง การขาดแคลนบุคลากรดังกล่าว จะส่งผลทำให้ผลลัพธ์ของการทำงานขาดประสิทธิภาพ ทั้งในด้านของความล่าช้าในการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวก และการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน

5.8 ผู้ประกอบกิจการสื่อทราบถึงจรรยาบรรณทางวิชาชีพ รวมทั้งระเบียบ หลักเกณฑ์ และข้อบังคับต่าง ๆ ที่ กสทช. กำหนดขึ้นดีอยู่แล้ว แต่ด้วยรูปแบบการดำเนินงานในเชิงธุรกิจ ที่มีต้นทุนการดำเนินงาน และมีความต้องการกำไรเพื่อหาเลี้ยงชีพ จึงทำให้การให้ความสำคัญที่มีต่อจรรยาบรรณและข้อบังคับต่าง ๆ ลดน้อยลง เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้ จึงส่งผลกระทบ

โดยตรงต่อผู้ชมในฐานะผู้รับสาร หากได้รับเนื้อหา หรือข้อมูลข่าวสารที่ไม่มีคุณภาพ ก็จะส่งต่อการรับรู้ ทศนคติ และพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมได้

5.9 การที่ประชาชนยังไม่รู้จัก หรือไม่ทราบบทบาทหน้าที่ของ กสทช. อาจส่งผลทำให้การขับเคลื่อนกลไกทางสังคมจากภาคประชาชน ในการเฝ้าระวังและติดตามการดำเนินงานของสื่อโทรทัศน์ขาดประสิทธิภาพ ทำให้ปัญหาด้านกิจการโทรทัศน์ต่าง ๆ ยังคงเกิดขึ้นอยู่เป็นจำนวนมาก เพราะต้องพึ่งพิงหน่วยงานกำกับดูแลอย่าง กสทช. เพียงอย่างเดียว ซึ่งก็ค่อนข้างยากหากต้องการแก้ไขปัญหาได้ทั้งหมด เพราะการดำเนินกิจการโทรทัศน์มีความเกี่ยวข้องกับหลายภาคส่วนเป็นจำนวนมาก ครอบคลุมประชาชนทั้งประเทศ กสทช. เพียงหน่วยงานเดียวจึงไม่สามารถดำเนินการอย่างสมบูรณ์แบบได้ทั้งหมด จึงต้องอาศัยกลไกทางสังคมในการช่วยติดตาม เฝ้าระวัง และแจ้งเตือนไปยังบุคคลรู้จัก เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในด้านการรู้เท่าทันสื่อ และมีภูมิคุ้มกันทางสังคมมากขึ้น อันจะช่วยปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นลดลงได้

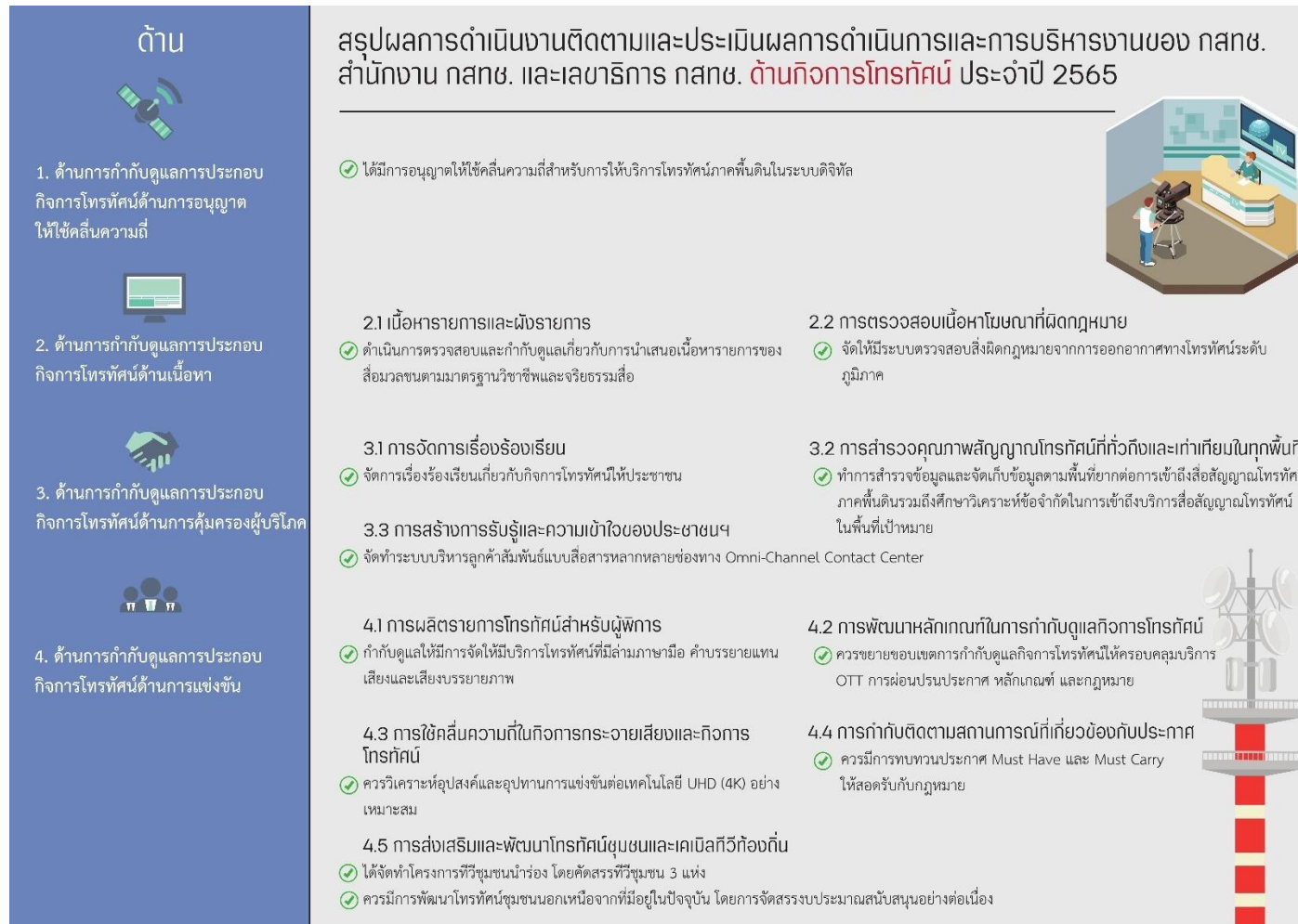
5.10 การนำเสนอข้อมูลข่าวสารด้านการเมืองที่ไม่เป็นกลางของสถานีโทรทัศน์บางสถานี จะส่งผลต่อทัศนคติของผู้ชมที่รับชมรายการนั้น ๆ เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง โดยจะนำไปสู่การสร้าง ความแตกแยกได้ในอนาคต ทั้งนี้เพราะ หากผู้ชมขาดทักษะการรู้เท่าทันสื่อ ขาดการไตร่ตรอง สืบค้น และวิเคราะห์ข้อมูลอย่างรอบด้าน ก็จะทำให้เกิดความเชื่อตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ โดยไม่ใช้เหตุผล บนพื้นฐานของข้อมูลอย่างมีสติ

5.11 การกำกับ ติดตาม และตรวจสอบการทำหน้าที่ของผู้ประกอบกิจการสื่อโทรทัศน์ของ กสทช. เป็นเรื่องที่ดีที่จะช่วยให้การดำเนินงานของผู้ประกอบกิจการสื่อเป็นไปตามจรรยาบรรณทางวิชาชีพ และอยู่ในระเบียบ หลักเกณฑ์ และข้อบังคับต่าง ๆ ที่กำหนด

5.12 การบริหารจัดการสิทธิประโยชน์ที่ประชาชนพึงได้รับ อาทิ คุปองสำหรับแลกกล่องแปลงสัญญาณโทรทัศน์ดิจิทัล ที่ขาดประสิทธิภาพ ทำให้มีประชาชนหลายรายไม่ได้รับสิทธิดังกล่าว รวมทั้งมาตรการการควบคุมและกำกับดูแลร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการที่ไม่มีคุณภาพ มีการจำหน่ายกล่องแปลงสัญญาณโทรทัศน์ดิจิทัลที่ไม่มีมาตรฐาน อาจส่งผลกระทบต่อความศรัทธาของประชาชนที่มีต่อ กสทช. ในภาพรวม และโดยเฉพาะอย่างยิ่งการประชาสัมพันธ์ที่ขาดประสิทธิภาพ ยิ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ที่ไม่ดีมากขึ้น โดยจะสังเกตเห็นได้ว่า เมื่อประชาชนมีปัญหาเกิดขึ้น มักจะไปร้องเรียนยังหน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่ กสทช. ถึงแม้ว่าปัญหาดังกล่าวจะอยู่ในขอบเขตและความรับผิดชอบของ กสทช. ก็ตาม เช่น สำนักงานอาหารและยา สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือสถานีตำรวจ เป็นต้น สะท้อนให้เห็นว่า ประชาชนอาจยังไม่รู้จัก กสทช. หรือมองว่า กสทช. ยังไม่สามารถเข้ามาช่วยในการแก้ไขปัญหาได้

5.13 กสทช. ควรออกมาตราการเพื่อช่วยเหลือและเยียวยาผู้ประกอบการสื่ออย่างเร่งด่วน เพื่อมิให้ผู้ประกอบการสื่อโทรทัศน์ต้องทยอยปิดกิจการลง จนส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมโทรทัศน์ไทยในภาพรวม ทั้งในด้านของเศรษฐกิจ การจ้างงาน และปัญหาทางสังคม ทั้งนี้เพราะในปัจจุบัน มีผู้ประกอบการสื่อหลายรายต้องประสบกับปัญหาการขาดทุนอย่างหนัก ด้วยต้นทุนการผลิตรายการที่สูง ข้อจำกัดของระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ และความเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการรับชมของผู้ชม การผลิตรายการโทรทัศน์ในปัจจุบันจึงไม่ใช่เรื่องง่าย มีผู้ประกอบการหลายรายได้แสดงความคิดเห็นว่า ต้องการให้ กสทช. เข้ามาช่วยดูแล ส่งเสริม และสนับสนุนกิจการโทรทัศน์ให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ มากกว่าการกำกับ ตรวจสอบ หรือคอยจับผิดการดำเนินงานต่าง ๆ เพราะการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันก็ยากอยู่แล้ว หากหน่วยงานกำกับดูแลกำกับดูแลด้วยความเข้มงวดอีก ทำให้การดำเนินธุรกิจมีความยากยิ่งขึ้น

5.14 การนำเสนอข่าวที่มีความละเอียดอ่อน หรือส่งผลกระทบต่อจิตใจ อารมณ์ และความรู้สึกของผู้ชม ควรใช้ระยะเวลาในการนำเสนอให้สั้นลง เพราะเนื้อหาต่าง ๆ เหล่านี้ จะส่งผลกระทบต่อจิตใจของผู้ชมเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กลุ่มผู้ชมที่เป็นผู้พิการทางสายตา ซึ่งมองไม่เห็นภาพ และต้องใช้จินตนาการของตนเองจากเสียงที่ได้ยิน โดยการสร้างจินตนาการของแต่ละคนนั้นไม่เท่ากัน บางคนจินตนาการไปไกลมากจนทำให้เกิดความรู้สึกหดหู่ สิ้นหวัง หรือซึมเศร้าได้ ดังนั้น การนำเสนอข่าวในประเด็นนี้จึงต้องใช้ความระมัดระวัง และใช้เวลาในการนำเสนอไม่มาก เพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อจิตใจและความรู้สึกของผู้ชม



ภาพที่ 5.1-1 สรุปผลการดำเนินงานติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ ประจำปี 2565

5.2 ข้อเท็จจริงหรือข้อสังเกตจากการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล

5.2.1 ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561 – 2580 ที่เกี่ยวข้องกับการโทรทัศน์

การดำเนินงานของ สำนักงาน กสทช. นั้นสามารถตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ของชาติได้ในทุกมิติ ดังนี้

1. ด้านยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง สำนักงาน กสทช. ได้มีการดำเนินการพัฒนาและเสริมสร้างความจงรักภักดีต่อสถาบันหลักของชาติในกิจการโทรทัศน์ด้วยการจัดทำโครงการความร่วมมือการผลิตข่าวในพระราชสำนัก และการถ่ายทอดสดงานพระราชพิธี และรัฐพิธีสำหรับการให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับพระราชกรณียกิจของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ สมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินี รวมถึงพระบรมวงศานุวงศ์ทุกพระองค์ได้อย่างทั่วถึงโดยจัดให้มีหน่วยงานที่มีความเหมาะสมในการผลิตข่าวที่มีประสิทธิภาพและการพัฒนากลไกการบริหารจัดการความมั่นคงแบบองค์รวม เพื่อให้กลไกสำคัญต่าง ๆ ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมีการใช้หลักธรรมาภิบาลและการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด ให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลเนื้อหาให้มีคุณภาพ ถ้ามีรายการโทรทัศน์ที่รายงานเนื้อหาบิดเบือนจากความเป็นจริงหรือไม่ถูกต้อง ต้องถูกตรวจสอบ และถ้าไม่มีการแก้ไขปรับปรุงจะมีบทลงโทษ

2. การส่งเสริมยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขันด้วยการพัฒนาหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์ไทยให้สอดคล้องกับระบบนิเวศของอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้ได้แนวทางในการกำกับดูแลที่เหมาะสมและสอดคล้องกับระบบนิเวศของอุตสาหกรรมและการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงไป ตลอดจนรวบรวมความคิดเห็นจากภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาพัฒนาแนวทางการกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์ไทย และแก้ไขปัญหาหลักเกณฑ์รายการโทรทัศน์สำคัญที่ให้เผยแพร่ได้เฉพาะในบริการโทรทัศน์ที่เป็นการทั่วไป พ.ศ. 2555 (Must Have) และประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การเผยแพร่กิจการโทรทัศน์ที่ให้บริการเป็นการทั่วไป พ.ศ. 2555 (Must Carry) ที่ประกาศฯ ดังกล่าว อาจสร้างการแทรกแซงตลาด ส่งผลต่อการบิดเบือนของการแข่งขันอย่างเสรีและเป็นธรรมของตลาด ขัดกับหลักเศรษฐศาสตร์ และขัดกับหลักการของกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา กฎหมายลิขสิทธิ์ และกฎหมายการค้าระหว่างประเทศ ให้ผู้ประกอบการโทรทัศน์ได้สามารถแข่งขันอย่างเป็นธรรมและประชาชนได้รับการบริการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

3. การส่งเสริมยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาบุคลากรสื่อสังคมยุคใหม่กับการเคลื่อนไหวทางสังคมของประเทศไทยเป็นการศึกษารูปแบบ

ลักษณะ และสื่อกลางของเครือข่ายทางสังคมที่มีการเคลื่อนไหวในสื่อสังคมยุคใหม่ในประเทศ รวมถึงการออกแบบเนื้อหาด้าน สื่อสังคมยุคใหม่กับการเคลื่อนไหวทางสังคมที่มีความเหมาะสมสำหรับการพัฒนาผู้ประกอบการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ที่อยู่ภายใต้ขอบเขตใบอนุญาตของสำนักงาน กสทช. และกลุ่มผู้ประกอบการสื่อใหม่ และมีการจัดทำหลักสูตรด้าน "สื่อสังคมยุคใหม่กับการเคลื่อนไหวทางสังคม" ที่มีความเหมาะสมสำหรับการพัฒนาผู้ประกอบการกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

4. ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม ได้มีการจัดให้มีโครงการทีวีชุมชนนาร่อง โดยคัดสรรทีวีชุมชน 3 แห่ง คือ พะเยาทีวี ทีวีชุมชนอุบลราชธานี และทีวีอันดามันมั่นคง ในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ และพังงา ที่ได้รับการสนับสนุนจากโครงการกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะ (กทปส.) มีการจัดการให้มีบริการกระจายเสียงโทรทัศน์และโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและเสมอภาคสำหรับคนพิการ ผู้มีความต้องการที่หลากหลาย และผู้ด้อยโอกาสในสังคม มีมตินำเสนอที่ประชุม กสทช. เกี่ยวกับการจัดให้มีบริการโทรทัศน์ที่มีล่ามภาษามือ คำบรรยายแทนเสียงและเสียงบรรยายภาพ ของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์สำหรับให้บริการโทรทัศน์ในระบบดิจิทัล ซึ่งต้องดำเนินการตามประกาศของ กสทช. เรื่องการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการในการเข้าถึงหรือรับรู้ และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการโทรทัศน์และที่แก้ไขเพิ่มเติม และสำหรับพื้นที่ที่ยากต่อการเข้าถึงสื่อสัญญาณโทรทัศน์ภาคพื้นดินได้มีการส่งเสริมบริการอย่างทั่วถึงด้วยการสำรวจและจัดเก็บข้อมูลตามพื้นที่ที่ยากต่อการเข้าถึงสื่อสัญญาณโทรทัศน์ภาคพื้นดินเป็นการวิเคราะห์ข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการสื่อสัญญาณโทรทัศน์ในพื้นที่เป้าหมาย ซึ่งในปี 2565 นี้ดำเนินการจำนวนไม่น้อยกว่า 1,500 จุด และตรวจสอบคุณภาพสัญญาณและแก้ไขปัญหาการรับชมโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล เพื่อแก้ไขปัญหาการรับชมรายการจากกล่องรับสัญญาณโทรทัศน์ (Set-Top-Box) เป็นต้น

5. ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนโดยเฉพาะด้านธรรมาภิบาล สำนักงาน กสทช. ได้เข้าร่วมการประเมิน ITA สำนักงาน กสทช. มีภาพลักษณ์ที่ดีต่อประชาชนหรือผู้รับบริการ และมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการดำเนินงานว่ามีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลให้ผู้รับบริการได้รับทราบอย่างชัดเจน และไม่มีการเอื้อผลประโยชน์ให้แก่พวกพ้องหรือขัดต่อประโยชน์สาธารณะ

6. ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ สำนักงาน กสทช. มีการเตรียมความพร้อมไปสู่องค์กรขับเคลื่อนด้วยข้อมูล เพื่อประเมินผลการบริหารจัดการข้อมูลตามธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐของสำนักงาน กสทช. พร้อมทั้งยกระดับให้มีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และมีแผนการพัฒนาระบบการบริหารจัดการข้อมูลที่ดีของสำนักงาน กสทช. เพื่อไปสู่องค์กรขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Data-Driven Organization)

5.2.2 ความสอดคล้องกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561 – 2580 ที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรทัศน์

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติเป็นแผนระดับที่ 2 ที่มีความสำคัญในการเป็นแนวทางการพัฒนาและขับเคลื่อนประเทศเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายของยุทธศาสตร์ และถ่ายทอดไปสู่แนวทางในการปฏิบัติในแผนระดับที่ 3 ของหน่วยงาน ซึ่งสำนักงาน กสทช. ได้มีการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561 – 2580 ดังที่ได้ระบุในหัวข้อ 3.1.1 ในหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นความมั่นคง การส่งเสริมอุตสาหกรรมและบริการแห่งอนาคต การท่องเที่ยว การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ กฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ทั้งการเสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัลเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนเพื่อการสร้างการรับรู้และความเข้าใจของสาธารณะในภารกิจด้านกิจการโทรทัศน์ การพัฒนาหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์ไทย ให้สอดคล้องกับระบบนิเวศของอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป การส่งเสริมและพัฒนาโทรทัศน์ชุมชน และเคเบิลทีวีท้องถิ่น และพัฒนาการผลิตรายการโทรทัศน์เพื่อประชาชน เป็นต้น

5.2.3 ความสอดคล้องกับแผนปฏิรูปประเทศที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรทัศน์

สำนักงาน กสทช. ได้มีการกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์ การลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ด้วยการปรับปรุงให้สัญญาณโทรทัศน์เข้าถึงในทุกพื้นที่และแก้ไขกฎระเบียบที่มีความเหลื่อมล้ำ การพัฒนาเศรษฐกิจตั้งแต่ระดับชุมชนจนถึงระดับผู้ประกอบการด้วยการพัฒนาโทรทัศน์ชุมชนและการพัฒนาผู้ประกอบการในกิจการโทรทัศน์ให้มีความเป็นเลิศพร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล ด้วยการอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ที่พัฒนาศักยภาพของสื่อท้องถิ่นและสนับสนุนให้เกิดผู้ประกอบการรายใหม่ในท้องถิ่น ทั้งนี้รวมถึงปรับเปลี่ยนกฎการเรียงช่องบนโครงข่ายของเคเบิล การสนับสนุนข่าวท้องถิ่นที่เคเบิลเป็นผู้ผลิตเพื่อให้รายการข่าวท้องถิ่นสามารถดำเนินการต่อไปได้

การสร้างประสิทธิภาพและความโปร่งใสในกระบวนการทำงานของภาครัฐด้วยการยกระดับการพัฒนาระบบธรรมาภิบาลและเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในยุคดิจิทัล การพัฒนาศักยภาพในการกำกับดูแลและส่งเสริมกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมให้เหมาะสมกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป พัฒนาศักยภาพของสำนักงาน กสทช. ให้มีความสามารถในการบริหารคลื่นความถี่ และกิจการดาวเทียม เพื่อประโยชน์สูงสุดของประเทศชาติและประชาชนและยกระดับศักยภาพของสำนักงาน และกสทช. ส่วนภูมิภาคเพื่อการกำกับดูแลและการบริการประชาชน

5.2.4 ความสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 และ ฉบับที่ 13 ที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรทัศน์

สำนักงาน กสทช. ได้มีการพัฒนาการกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์ตามแผนแม่บทและแผนยุทธศาสตร์ในการผลักดันการขับเคลื่อนให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในทิศทางที่สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ สนับสนุนและเป็นกลไกในการบริหารจัดการทรัพยากรสื่อสารของชาติให้เกิดประโยชน์ส่งเสริมการแข่งขัน มุ่งเน้นให้เป็นองค์กรด้านการบริหารคลื่นความถี่และกำกับดูแลฯ ที่ได้รับการยอมรับระดับประเทศ และสากล โดยเฉพาะด้านกิจการโทรทัศน์ที่เน้นการสนับสนุนเนื้อหารายการในเชิงสร้างสรรค์สังคม การลดช่องว่างความเหลื่อมล้ำการเข้าถึงและการใช้ประโยชน์จากดิจิทัล เช่น การใช้คลื่นความถี่ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์เพื่อการทดลองหรือทดสอบออกอากาศโทรทัศน์ภาคพื้นดิน ในระบบดิจิทัลด้วยเทคโนโลยี UHD (4K) กำหนดระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2565 – 31 ธันวาคม 2565 ซึ่งความประสงค์ดังกล่าวสอดคล้องกับแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2563 – 2568) ที่ต้องการสนับสนุนภารกิจด้านการพัฒนากิจการโทรทัศน์ของประเทศไทย ให้เหมาะสม และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่เต็มได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

การสร้างเครือข่ายความร่วมมือและการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายความร่วมมือในการกำกับดูแลเพื่อปกป้องคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชน เช่น ความร่วมมือการผลิตข่าวในพระราชสำนัก และการถ่ายทอดสดงานพระราชพิธี และรัฐพิธีสำหรับการให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ สำนักงาน กสทช. และ สำนักงานโทรทัศน์รวมการเฉพาะกิจแห่งประเทศไทย โดยสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ได้ลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MoU) เรื่อง ความร่วมมือการผลิตข่าวในพระราชสำนัก และการถ่ายทอดสดงานพระราชพิธี และรัฐพิธีสำหรับการให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ โครงการความร่วมมือเพื่อดำเนินการบริหารจัดการศูนย์ถ่ายทอดสดและรายงานข่าวการแข่งขันกีฬา และกิจกรรมที่สำคัญของประเทศไทย ให้เป็นศูนย์กลางในการจัดการถ่ายทอดสด และรายงานข่าว การแข่งขันกีฬาและกิจกรรมที่สำคัญของประเทศไทย และการจัดทำระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์แบบสื่อสารหลากหลายช่องทาง เพื่อให้บริการการติดต่อสื่อสารของประชาชนหรือหน่วยงานภายนอกหลากหลายช่องทางให้เป็นหนึ่งเดียว (Omni-channel) ผ่านระบบของศูนย์ Call Center 1200 และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนหรือหน่วยงานภายนอก ทั้งในด้านการค้นหาข้อมูล การตอบสนอง การติดตามเรื่องร้องต่าง ๆ สร้างความพึงพอใจและประสบการณ์ที่ดีของประชาชน (Customer Experience)

5.2.5 ความสอดคล้องกับนโยบายและแผนแห่งชาติว่าด้วยความมั่นคงแห่งชาติที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรทัศน์

สำนักงาน กสทช. ช่างส่งเสริม สนับสนุน และกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์ให้ดำเนินการภายใต้กฎหมาย ระเบียบ และกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการตรวจสอบสิ่งผิดกฎหมายจากการออกอากาศทางวิทยุและโทรทัศน์ระดับภูมิภาคและกำกับเกี่ยวกับการนำเสนอเนื้อหารายการของสื่อมวลชนตามมาตรฐานวิชาชีพและจริยธรรมสื่อ ตลอดจนคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม โดยดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด ในขณะเดียวกันได้มีการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ประกอบการในการสร้างสรรค์เนื้อหารายการที่มีคุณภาพและน่าสนใจไปยังสื่อแพลตฟอร์มต่าง ๆ ให้สามารถปรับตัวได้เมื่อภูมิทัศน์สื่อและพฤติกรรมผู้บริโภคสื่อได้เปลี่ยนแปลงไป ให้ความรู้ด้านวิชาชีพและจริยธรรมสื่อภายในองค์กรสื่อ พยายามจะลดเรื่องการกำกับดูแลทางกฎหมายโดยการลงโทษให้น้อยลงด้วยการให้บทบาทองค์กรวิชาชีพสื่อในการกำกับดูแลตนเอง การส่งเสริมและพัฒนานักวิชาชีพสื่อ คลายล็อครัดตึงปริมาณไปสู่คุณภาพ สร้างกลไกกำกับและเสริมแรงสื่อ เสนอจัดตั้งคณะทำงานส่งเสริมรายการข่าวให้มีคุณภาพ และการเยียวยาประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากเหตุขัดข้องในการรับชมรายการโทรทัศน์

5.2.6 ความสอดคล้องกับนโยบายระดับชาติที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรทัศน์

การดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์มีการพัฒนาตามการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี สำนักงาน กสทช. มีการดำเนินโครงการตามไทยแลนด์ 4.0 ด้วยพัฒนาการให้บริการและการกำกับดูแลให้มุ่งสู่ความเป็นดิจิทัลผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการและการกำกับดูแลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยการดำเนินงานด้านกิจการโทรทัศน์มีการจัดทำโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. อาทิ โครงการศึกษาแนวทางในการพัฒนาหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์ไทยให้สอดคล้องกับระบบนิเวศของอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อศึกษาหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์ในปัจจุบันครอบคลุมทุกมิติที่สมควรปรับเปลี่ยนเพื่อให้ได้แนวทางการกำกับดูแลที่เหมาะสมและสอดคล้องกับระบบนิเวศของอุตสาหกรรมและการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดจนรวบรวมความคิดเห็นจากภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาพัฒนาแนวทางการกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์ไทย การปรับปรุงรูปแบบลักษณะและสื่อกลางของเครือข่ายทางสังคมที่มีการเคลื่อนไหวในสื่อสังคมยุคใหม่ในประเทศไทยและออกแบบเนื้อหาสื่อสังคมยุคใหม่กับการเคลื่อนไหวทางสังคมที่มีความเหมาะสมสำหรับการพัฒนาผู้ประกอบการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ที่อยู่ภายใต้ขอบเขตใบอนุญาตของสำนักงาน กสทช. และกลุ่มผู้ประกอบการสื่อใหม่รวมถึงจัดทำหลักสูตรด้านสื่อสังคมยุคใหม่กับการเคลื่อนไหวทางสังคมเพื่อใช้ในการพัฒนาผู้ประกอบการกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ เป็นต้น

สำหรับการดำเนินงานตามนโยบายหลักของรัฐบาล สำนักงาน กสทช. ได้มีการปกป้องและเชิดชูสถาบันพระมหากษัตริย์ ด้วยการจัดทำโครงการความร่วมมือการผลิตข่าวในพระราชสำนัก และการถ่ายทอดสดงานพระราชพิธี และรัฐพิธีสำหรับการให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ เพื่อให้ผู้รับอนุญาตหรือผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์เผยแพร่ข่าวในพระราชสำนัก โดยมีเนื้อหาและรูปแบบเดียวกันอย่างเหมาะสมและสอดคล้องตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติเรื่องหลักเกณฑ์การจัดทำผังรายการสำหรับให้บริการกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2556 การสร้างความมั่นคงและความปลอดภัยของประเทศและความสงบสุขของประเทศด้วยการตรวจสอบสิ่งผิดกฎหมายจากการออกอากาศทางวิทยุและโทรทัศน์ระดับภูมิภาค การปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐด้วยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ให้มากขึ้นด้วยการพัฒนาระบบรองรับการเปลี่ยนผ่านการอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์เพื่อพัฒนาระบบรองรับการเปลี่ยนผ่านการอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ สำหรับรองรับกระบวนการเปลี่ยนผ่านไปสู่การอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้งานคลื่นความถี่และประกอบกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์เพื่อรองรับการบริการด้านการอนุญาตและการกำกับดูแลเกี่ยวกับกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ที่มุ่งสู่ความเป็นดิจิทัล และการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบด้วยการใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียฝ่ายต่าง ๆ ตามประกาศสำนักงาน กสทช. เรื่อง เจตจำนงสุจริตในการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช. ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้านการใช้อำนาจ ด้านคุณภาพการสื่อสาร ด้านการเปิดเผยข้อมูล เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อสร้างวัฒนธรรมการต่อต้านการทุจริต ยกระดับธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการทุกภาคส่วน และปฏิรูปกระบวนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตทั้งระบบอย่างต่อเนื่องและการมีจิตสำนึกความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็น ไปอย่างมีศีลธรรม คุณธรรม และตรงตามความคาดหวังของสังคม รวมทั้งยึดมั่นในค่านิยมหลักของมาตรฐานจริยธรรมสำหรับผู้ดำรงตำแหน่ง และจรรยาบรรณวิชาชีพ ด้วยการสร้างวัฒนธรรมการทำงานบนหลักธรรมาภิบาล และส่งเสริมให้บุคลากรของสำนักงาน กสทช. ปฏิบัติหน้าที่โดยสุจริตและยึดประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ

5.2.7 ความสอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2561 - 2580) ที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรทัศน์

สำนักงาน กสทช. ให้ความสำคัญกับการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันก้าวทันเวทีโลก ด้วยการพัฒนาการปรับปรุงศูนย์ถ่ายทอดสดและรายงานข่าวการแข่งขันกีฬาและกิจกรรมที่สำคัญของประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางในการจัดการถ่ายทอดสด และรายงานข่าวการแข่งขันกีฬาและกิจกรรม

ที่สำคัญของประเทศไทยได้อย่างสมบูรณ์และทันสมัยรองรับเทคโนโลยี 4K และการพัฒนาหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์ไทยให้สอดคล้องกับระบบนิเวศของอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป การส่งเสริมและพัฒนาโทรทัศน์ชุมชนและเคเบิลทีวีท้องถิ่นสร้างเสริมศักยภาพให้มีความพร้อม การสร้างเงื่อนไขของการกำกับดูแลให้อื้อต่อการดำรงอยู่ของสื่อท้องถิ่น ทุกภาคส่วนพยายามต่อสู้เพื่อให้เกิดความหลากหลายของสื่อท้องถิ่นเพราะแต่ละพื้นที่มีอัตลักษณ์ที่แตกต่างและมีความหลากหลาย ประชาชนไม่ต้องการรับสารชนิดเดียวแบบเดียวกันทั้งหมด การจัดทำระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์แบบสื่อสารหลากหลายช่องทางให้เป็นหนึ่งเดียว (Omni-channel) ผ่านระบบของศูนย์ Call Center 1200 และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนหรือหน่วยงานภายนอก การเตรียมความพร้อมไปสู่องค์กรขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Data-Driven Organization)

5.3 การวิเคราะห์หรือข้อสังเกตจากการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ได้มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (GG Framework) ด้วยการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเกิดผลิตภาพที่คุ้มค่าต่อการลงทุนและบังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม ทั้งนี้ต้องมีการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวก และลดภาระค่าใช้จ่าย ตลอดจนยกเลิกภารกิจที่ซ้ำซ้อนและไม่มีความจำเป็น มีการมอบอำนาจและกระจายความรับผิดชอบในการตัดสินใจและ การดำเนินการกระจายการให้บริการจากส่วนกลางไปสู่ส่วนภูมิภาคเพื่อเป็นการขับเคลื่อนนโยบายสำคัญ การทำงานของแต่ละหน่วยงานต้องสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียตามพันธกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ มีการวางแผนเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจน สร้างกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน มีการจัดการความเสี่ยงและมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศ มีการจัดวางระบบการรายงานความก้าวหน้าและผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย การจัดเตรียมระบบการแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาและผลกระทบใด ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น ปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลข่าวสารและรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนอย่างต่อเนื่อง และเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร การรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลายเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ลดช่องว่างในการติดต่อสื่อสาร พร้อมทั้งรองรับเทคโนโลยี/แพลตฟอร์มใหม่ ๆ ทำให้ประชาชนและผู้บริโภคสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งได้รับการพิจารณาและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ด้วยความรวดเร็ว

ผู้บริหารและบุคลากรของ กสทช. ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ซึ่งสำนักงาน กสทช. ได้เข้าร่วมการประเมิน ITA สำนักงาน กสทช. มีภาพลักษณ์ที่ดีต่อประชาชนหรือผู้รับบริการ และมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการดำเนินงานว่ามีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลให้ผู้รับบริการได้รับทราบ

อย่างชัดเจน และไม่มีการเอื้อผลประโยชน์ให้แก่พวกพ้องหรือขัดต่อประโยชน์สาธารณะด้วยการใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ มีจิตสำนึกความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็น ไปอย่างมีศีลธรรม คุณธรรม และตรงตามความคาดหวังของสังคม รวมทั้งยึดมั่นในค่านิยมหลักของมาตรฐานจริยธรรมสำหรับผู้ดำรงตำแหน่ง และจรรยาบรรณวิชาชีพ ด้วยการสร้างวัฒนธรรมการทำงานบนหลักธรรมาภิบาล และส่งเสริมให้บุคลากรของสำนักงาน กสทช. ปฏิบัติหน้าที่โดยสุจริตและยึดประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียฝ่ายต่าง ๆ การปฏิบัติงานต้องให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยก คำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วยการจัดทำโครงการที่เข้าถึงการบริการประชาชนในพื้นที่ห่างไกล

ในการดำเนินการปรับเปลี่ยนนโยบายต่าง ๆ มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา/ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องร่วมคิดแก้ไขปัญหาร่วมในกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินงานและร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน มีสร้างการรับรู้และความเข้าใจของสาธารณะในภารกิจด้านกิจการโทรทัศน์ เพื่อประโยชน์สาธารณะ การดำเนินกิจกรรมประชาสัมพันธ์ สื่อสาร เผยแพร่ข้อมูลการปฏิบัติงานของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. รวมทั้งเสริมสร้างความเข้าใจอันดีและถูกต้องทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน กสทช.

5.4 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงานด้านกิจการโทรทัศน์และเรื่องอื่น ๆ ที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชน ทราบ

ประเด็นสำคัญ	ผลการดำเนินงานในปี 2565	ความคิดเห็นของประชาชนจาก การเก็บข้อมูลของที่ปรึกษา	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ
การผลิตรายการ/เนื้อหารายการ/โฆษณา/ผังรายการ				
การกำกับดูแลเนื้อหา รายการให้มีคุณภาพ และการนำเสนอข่าว ภายใต้มาตรฐาน จริยธรรมวิชาชีพและ ประโยชน์สาธารณะ	1. มีแผนในการจัดทำโครงการพัฒนาระบบ การตรวจสอบเนื้อหารายการและสิ่งผิด กฎหมายจากการออกอากาศทางโทรทัศน์ จำนวน 1 ระบบเพื่อพัฒนาระบบการ ตรวจสอบเนื้อหารายการและสิ่งผิดกฎหมาย จากการออกอากาศทางโทรทัศน์ แต่ได้ถูก ยกเลิกไป 2. มีการตรวจสอบและขอความร่วมมือไปยัง ผู้ผลิตรายได้ให้ทำการปรับปรุงแก้ไข เช่น การออกอากาศรายการ “คุยข่าวเย็นช่อง 8” เมื่อวันที่ 7 กรกฎาคม 2565 ทางช่อง รายการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล ที่อาจมีเนื้อหาไม่เหมาะสม 3. ส่งเสริมการแข่งขันและกำกับดูแลกันเอง ได้มีหนังสือไปยังองค์กรวิชาชีพด้านกิจการ โทรทัศน์ เพื่อขอความร่วมมือดำเนินการ	1. รายการโทรทัศน์ในปัจจุบัน จะเห็นได้ ว่า มีข้อผิดพลาด หรือการกระทำ ความผิดให้เห็นอยู่เป็นประจำ เช่น การ ใช้พฤติกรรมและภาษาที่ไม่เหมาะสม กสทช. ไม่ได้เฝ้าระวัง (Monitor) ทุก รายการ ตลอด 24 ชั่วโมง อย่างไรก็ตาม ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นต้องการให้ กสทช. เอาใจจริงเอาใจ และมีการลงโทษ ขั้นรุนแรง เพื่อให้ผู้ประกอบการสื่อ ตระหนักถึงความสำคัญและไม่กระทำ ความผิดซ้ำอีก 2. การนำเสนอข่าวมักมีการชี้นำทาง ความคิด มีการนำเสนอข่าวการเมือง แบบเลือกข้าง โดยนำเสนอข้อมูลเพียง ด้านใดด้านหนึ่ง นอกจากนี้เมื่อมีการ นำเสนอข้อมูลที่ผิดพลาด ก็ไม่มีการ	1. การปรับปรุงนโยบายในการกำกับ ดูแลคุณภาพเนื้อหารายการด้วยการ ติดตามตรวจสอบ (Monitor) หรือการ บังคับใช้กฎหมาย (Enforcing) หรือ การสร้างแรงจูงใจ (Incentive) เพื่อให้ เกิดการผลิตรายการที่มีคุณภาพมากขึ้น 2. สร้างกลไกในการณรงค์ให้ผู้บริโภค รู้เท่าทันสื่อ (Media literacy) เพื่อ สร้างภูมิคุ้มกันให้ผู้บริโภค 3. ส่งเสริมการผลิตเนื้อหาที่ดีและ สร้างสรรค์โดยการให้ทุนกับผู้ผลิต เนื้อหาในไทยด้วยกลไกของกองทุน กทปส. เช่น การผลิตรายการสำหรับ กลุ่มผู้ด้อยโอกาสและกลุ่มผู้สูงอายุ การผลิตเนื้อหาเกี่ยวกับด้านสุขภาพ ด้านวิทยาศาสตร์	1. การสนับสนุนและร่วมมือกับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องให้ผลิตเนื้อหาของละครให้มีความ แปลกใหม่ ละเว้นการนำเสนอในรูปแบบที่ ไม่เหมาะสม เช่น ความไม่เท่าเทียมด้านเพศ ภาพพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม การประทุษ വാจา (Hate Speech) เพื่อหลีกเลี่ยง พฤติกรรมลอกเลียนแบบของเยาวชน สนับสนุนรายการละครที่มีคุณภาพ 2. ส่งเสริมเนื้อหารายการที่ส่งเสริมความ เป็นชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ วัฒนธรรมและประเพณีอันดีงามของไทย ทั้งในด้านเสื้อผ้าการแต่งกาย อาหาร การ ท่องเที่ยว กริยามารยาท ตามที่ประเทศ เกาหลีใต้ที่มีการพัฒนาเนื้อหารายการจนทำ ให้วัฒนธรรมได้รับการยอมรับมากขึ้น

ประเด็นสำคัญ	ผลการดำเนินงานในปี 2565	ความคิดเห็นของประชาชนจาก การเก็บข้อมูลของที่ปรึกษา	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ
	ตรวจสอบและกำกับเกี่ยวกับการนำเสนอเนื้อหารายการของสื่อมวลชนตามมาตรฐานวิชาชีพและจริยธรรมสื่อ ตลอดจนคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม โดยดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด 4. จัดอบรม "การสร้างเนื้อหารายการเพื่อสื่อหลากหลายช่องทาง" ให้แก่ผู้ประกอบการโทรทัศน์ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในการสร้างสรรค์เนื้อหารายการที่มีคุณภาพและน่าสนใจไปยังสื่อแพลตฟอร์มต่าง ๆ ให้สามารถปรับตัวได้เมื่อภูมิทัศน์สื่อและพฤติกรรมผู้บริโภคสื่อได้เปลี่ยนแปลงไป 5. จัดการประชุมหารือ เรื่อง “การนำเสนอข่าวภายใต้มาตรฐานจริยธรรมวิชาชีพและประโยชน์สาธารณะ” โดยมีประเด็นสำคัญ ได้แก่ การดำเนินการของกองบรรณาธิการข่าวและสถานีต้นสังกัด การเรียนรู้ด้านวิชาชีพและจริยธรรมสื่อภายในองค์กรสื่อ	แก้ไขและความรับผิดชอบใด ๆ ต่อเรื่องที่เกิดขึ้น 3. มีการนำเสนอเนื้อหาที่เกี่ยวกับสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ดวง หรือภูติผีต่าง ๆ เพื่อสร้างเรตติ้งให้กับช่องรายการโทรทัศน์โดยไม่คำนึงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้ชม เช่น เป็นข้อมูลที่สร้างแรงจูงใจให้ผู้ชมเล่นการพนัน หรือสร้างทัศนคติแบบผิด ๆ 4. มุ่งเน้นการนำเสนอรายการที่มีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการเตือนภัยประชาชนให้มากขึ้น เพื่อให้ประชาชนมีข้อมูลประกอบการตัดสินใจ ระวังอันตราย หรือป้องกันภัยอันตรายที่อาจเกิดขึ้นกับตนเองได้ ทั้งภัยธรรมชาติ และภัยทางสังคม 5. การผลิตเนื้อหารายการที่สร้างสรรค์สังคม จะมีผู้ให้การสนับสนุนเป็นจำนวน	4. ควรมีนโยบายเกี่ยวกับการทำความเข้าใจร่วมกันพัฒนาสื่อ หรือการนำเสนอเนื้อหาในประเด็นในเชิงการพัฒนา เช่น การจัดสรรช่องทีวีด้านการเกษตร ไม่แสวงหาผลประโยชน์ โดยให้กระทรวงเกษตรและสหกรณ์เป็นผู้สนับสนุน เป็นต้น 5. การกำหนดนโยบายช่วยสนับสนุนช่วงเวลาในการออกอากาศสำหรับรายการที่มีเนื้อหาสาระที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน <u>การให้บริการ OTT</u> 1. การขยายขอบเขตการกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์ให้ครอบคลุมบริการ OTT การผ่อนปรนประกาศ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย (Deregulation) เพื่อลด	3. ส่งเสริมรายการโทรทัศน์ที่ให้ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี สร้างพลังบวกในสังคม รายการบันเทิง สารคดี ธรรมะ ให้มากขึ้น 4. รายการประเภทรายการข่าวและรายงานเหตุการณ์ปัจจุบัน ควรมีการเสนอข่าวอย่างเป็นกลาง โดยพัฒนาประสิทธิภาพการเสนอข่าวให้มีคุณภาพและความแม่นยำมีความรวดเร็วทันเหตุการณ์ ลดการเสนอข่าวอาชญากรรมให้น้อยลง ตลอดจนมีการตรวจสอบและระมัดระวังภาพที่หวาดเสียวรุนแรง ทารุณ โหดร้าย หรือยั่วยุทางเพศ ที่มีผลต่อความรู้สึกของประชาชน 5. รายการประเภทรายการวิเคราะห์ข่าว ควรมีการวิเคราะห์ข่าวอย่างเป็นกลางเพื่อลดขัดแย้งในสังคม โดยผู้ดำเนินรายการและผู้ร่วมรายการต้องให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์ ก่อให้เกิดความรู้ และความเป็นจริงแก่สังคม

ประเด็นสำคัญ	ผลการดำเนินงานในปี 2565	ความคิดเห็นของประชาชนจาก การเก็บข้อมูลของที่ปรึกษา	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ
	บทบาทองค์การวิชาชีพสื่อกับการกำกับดูแล กันเอง การส่งเสริมและพัฒนานักวิชาชีพสื่อ คล้อยลือเครตตั้งปริมาณไปสู่คุณภาพ สร้าง กลไกกำกับและเสริมแรงสื่อ เสนอจัดตั้ง คณะทำงานส่งเสริมรายการข่าวให้มีคุณภาพ 6. พัฒนาบุคลากรสื่อสังคมยุคใหม่กับการ เคลื่อนไหวทางสังคมของประเทศไทยด้วย การจัดทำหลักสูตรด้าน "สื่อสังคมยุคใหม่กับ การเคลื่อนไหวทางสังคม" ที่มีความเหมาะสม สำหรับการพัฒนาผู้ประกอบการกิจการ กระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ที่อยู่ ภายใต้ขอบเขตใบอนุญาตของสำนักงาน กสทช. และกลุ่มผู้ประกอบการสื่อใหม่ สำหรับใช้ในการพัฒนาบุคลากรในปีต่อไป	น้อย ทำให้วงจรชีวิตของรายการสั้น และทยอยปิดกิจการลงอย่างต่อเนื่อง 6. ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการผลิต รายการโทรทัศน์ที่มีคุณภาพ เช่น รายการสำหรับเด็ก เยาวชน และ ครอบครัว รายการสำหรับผู้พิการ หรือ รายการสำหรับผู้สูงอายุ เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งรายการสำหรับเด็ก เยาวชน และครอบครัว ที่มีจำนวนน้อย 7. การบริหารจัดการผังรายการโทรทัศน์ ผ่านกระบวนการพิจารณาหลายขั้นตอน ทำให้เกิดความล่าช้า จนเลยเวลาที่ผู้ ประกอบกิจการแจ้งขอเปลี่ยนแปลงผัง รายการ	อุปสรรคในการแข่งขันให้กับ ผู้ประกอบการโทรทัศน์แบบดั้งเดิม 2. สร้างความร่วมมือกับหน่วยงาน กำกับดูแลต่างประเทศเพื่อประสานให้ ประเทศต้นทางกำกับดูแล OTT ที่มี การให้บริการที่มีเนื้อหาไม่เหมาะสม และส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคใน ประเทศไทย 3. มีนโยบายลงทะเบียนผู้ให้บริการ OTTกับ กสทช. เพื่อเป็นประโยชน์ใน การจัดเก็บข้อมูลและติดตามการ เติบโตและผลกระทบที่เกิดจากผู้ ให้บริการ OTTโดยจะจัด OTT เข้าสู่ ระบบใบอนุญาต 4. การกำกับดูแลจัดเนื้อหาเรตติ้งบน OTT เพื่อเป็นข้อมูลให้กับผู้ใช้บริการ ในการเลือกรับชม	6. รายการประเภทรายการสาระบันเทิง ควร มีการผลิตและเสนอรายการที่เป็นการสะท้อน สังคมให้แง่คิดในการดำเนินชีวิตประจำวัน ที่เป็นประโยชน์มากกว่าการนำเสนอตารา 7. รายการประเภทรายการเกมโชว์ควรมีการ ตรวจสอบและระมัดระวังใน เรื่องการโหวด การส่ง SMS หรือการใช้เงินเพื่อให้ชนะการ แข่งขัน ตลอดจนการชักชวนให้ซื้อสินค้าที่ไม่ มีคุณภาพ 8. ควรมีการนำระบบการจัดความนิยม รายการ (Rating) ในเชิงคุณภาพ มาใช้ ประกอบกับการวัดผลเชิงปริมาณ หรือ ที่ เรียกว่า การวัดคุณภาพของเนื้อหารายการ (Quality Rating) มาใช้เพื่อกำหนดมาตรการ ส่งเสริมเนื้อหารายการที่มีคุณภาพ และ กำหนดมาตรการการลงโทษที่ชัดเจน และ รุนแรง สำหรับผู้ประกอบการสื่อที่กระทำ ความผิดซ้ำ ๆ ในเรื่องเดิม ๆ เพราะการ

ประเด็นสำคัญ	ผลการดำเนินงานในปี 2565	ความคิดเห็นของประชาชนจาก การเก็บข้อมูลของที่ปรึกษา	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ
			5. กำหนดสัดส่วนเนื้อหาที่สร้างโดยผู้ผลิตในพื้นที่บน OTT (Local Content Quota) เพื่อสนับสนุนเนื้อหาที่ผลิตโดยผู้ประกอบการในประเทศไทย	ลงโทษในปัจจุบันค่อนข้างเบา ทำให้ผู้ประกอบการไม่เกรงกลัว เพราะมองว่าผลประโยชน์ที่ได้รับนั้นคุ้มค่ามากกว่า 9. ควรนำเทคโนโลยีมาช่วยสนับสนุนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดกระบวนการทำงานลง เช่น จัดทำเป็นระบบออนไลน์ แล้วให้ผู้ประกอบการสื่อแจ้งเปลี่ยนแปลงรายการเฉพาะบางรายการที่สำคัญ 10. การพัฒนาคุณภาพบุคลากร ในกิจการโทรทัศน์ให้ประกอบวิชาชีพอย่างมีความรับผิดชอบ มีทักษะของการเป็นผู้ประกาศที่มีคุณภาพ 11. ควรออกกฎระเบียบกำหนดหน้าที่แก่ผู้รับใบอนุญาตในการกำกับดูแลตนเองเรื่องเนื้อหาและการคุ้มครองผู้บริโภค พร้อมจัดทำประมวลจริยธรรมซึ่งกำหนดมาตรฐานที่จำเป็น เช่น มาตรฐานคำบรรยายภาพ

ประเด็นสำคัญ	ผลการดำเนินงานในปี 2565	ความคิดเห็นของประชาชนจาก การเก็บข้อมูลของที่ปรึกษา	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ
				มาตรฐานการเข้าถึงเนื้อหาของคนด้อยโอกาส เป็นต้น และมาตรฐานการจัดทำผังรายการและจัดอันดับผังรายการ โดยต้องคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและผลประโยชน์สาธารณะ โดยเฉพาะต่อการคุ้มครองเด็ก
การตรวจสอบเนื้อหาโฆษณาที่ผิดกฎหมาย	1. การร่วมมือกันทำงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ด้วยการส่งข้อมูลการรายงานผลการดำเนินการประจำเดือน อาทิ รายงานการปรับปรุงฐานข้อมูลโฆษณา รายงานการเผยแพร่เนื้อหาโฆษณาที่ผิดกฎหมายฯ และรายงานการออกอากาศเกินเวลาตามกฎหมายกำหนด เป็นต้น เพื่อใช้เป็นข้อมูลรายงานการตรวจสอบเนื้อหาโฆษณาที่ผิดกฎหมายฯ ที่มีการออกอากาศผ่านทางสถานีวิทยุหรือสถานีโทรทัศน์ให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และมีมาตรการป้องกันไม่ให้ประชาชนได้รับสื่อโฆษณาที่มีข้อมูลอันเป็นเท็จ โฆษณาเกิน	1. ปัญหาการโฆษณาเกินจริง และโฆษณาหลอกลวงที่มีให้พบเห็นในรายการโทรทัศน์บางช่อง ควรมีการตรวจสอบก่อนออกอากาศทุกครั้ง เพื่อให้มั่นใจได้ว่า เนื้อหาที่น่าเสนอออกไปนั้นไม่ขัดต่อจริยธรรมทางวิชาชีพ ละเมิด และข้อบังคับต่าง ๆ 2. ในบางช่องรายการมีเสียงค่อนข้างเบา ในช่วงเวลานำเสนอรายการ และจะมีเสียงดังขึ้นมากในช่วงโฆษณาสินค้าและบริการต่าง ๆ 3. โฆษณาแฝงในรายการโทรทัศน์	1. ส่งเสริมการกำกับดูแลตนเอง (Self-regulation) บนพื้นฐานของจริยธรรมและจรรยาบรรณของวิชาชีพอย่างมีส่วนร่วมจากภาคส่วนต่าง ๆ ในสังคม 2. กำหนดการลงโทษต่อการละเมิดจริยธรรมและจรรยาบรรณของวิชาชีพอย่างเข้มงวด ปรับปรุงและบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการปัญหาโฆษณาที่ผิดกฎหมายของยา อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพให้มีประสิทธิภาพ เพิ่มบทลงโทษสนับสนุนมาตรการลงโทษทางสังคม	1. ควบคุมรายการเชิงพาณิชย์ที่มีเนื้อหาสาระชักชวนให้บริโภคสินค้าที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ 2. สร้างกลไกในการรณรงค์ให้ผู้บริโภครู้เท่าทันสื่อ (Media literacy) เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันให้ผู้บริโภค สื่อสารประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการโฆษณาและตระหนักในเรื่องการใช้สิทธิผู้บริโภค 3. ส่งเสริมเครือข่ายเฝ้าระวังโฆษณาให้ครอบคลุม ทั้งในมิติเชิงพื้นที่ ผ่านเครือข่ายภาคประชาชนต่าง ๆ ในชุมชน ครูอาจารย์

ประเด็นสำคัญ	ผลการดำเนินงานในปี 2565	ความคิดเห็นของประชาชนจาก การเก็บข้อมูลของที่ปรึกษา	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ
	จริง โดยการเร่งตรวจสอบและดำเนินการกับผู้กระทำความผิดร่วมกัน 2. จัดให้มีระบบตรวจสอบสิ่งผิดกฎหมายจากการออกอากาศทางวิทยุและโทรทัศน์ระดับภูมิภาคเพิ่มเติม เพื่อให้มีเครื่องมือช่วยในการตรวจสอบเนื้อหาโฆษณาที่ผิดกฎหมายที่มีการออกอากาศผ่านทางสถานีวิทยุหรือสถานีโทรทัศน์ 3. ดำเนินโครงการระบบตรวจสอบสิ่งผิดกฎหมายจากการออกอากาศทางวิทยุและโทรทัศน์ระดับภูมิภาค จำนวน 1 ระบบ เพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบผู้ที่กระทำความผิดจากการโฆษณาเกินจริงโฆษณาเกินเวลาและเนื้อหาที่ละเมิดกฎหมายสู่การตรวจสอบเชิงรุกมากยิ่งขึ้น		การกำกับดูแลให้ปฏิบัติตามกฎหมายทุกขั้นตอน ตลอดจนการพิจารณาออกคำสั่งทางปกครองในการพักใช้หรือเพิกถอนใบอนุญาต 3. การบูรณาการการกำกับดูแลโฆษณาที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค เช่น กรมวิชาการเกษตร กระทรวงวัฒนธรรม สำนักพุทธศาสนาในกลุ่มเครื่องรางของขลัง ความเชื่อทางศาสนา 4. สนับสนุนการจัดทำฐานข้อมูลรูปแบบการสื่อสาร และเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับโฆษณาที่ทันต่อสถานการณ์ 5. สนับสนุนการให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่ตามกฎหมาย เช่น ข้อมูลการอนุญาตการโฆษณา ข้อมูลโฆษณาที่ผิดกฎหมาย ข้อมูลผู้ที่ได้รับผลกระทบจากสื่อโฆษณาที่ผิดกฎหมาย ข้อมูลโฆษณาและกลยุทธ์หรือรูปแบบการโฆษณาที่ต้องเฝ้าระวัง	และนักเรียนในโรงเรียน ภาคประชาสังคม เช่น องค์กรตัวแทนผู้บริโภคต่าง ๆ และในมิติช่องทางสื่อต่าง ๆ โดยเฉพาะสื่อใหม่ในระบบออนไลน์ โดยอาจมีการแบ่งรางวัลนำจับในการแจ้งเรื่องร้องเรียนจากค่าปรับเพื่อสร้างแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมระยะยาว 4. จัดให้มีการจัดทำกลไกหรือช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนปัญหาการโฆษณาที่ผิดกฎหมายของยา อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพที่เป็นทางการ และประชาชนสามารถเข้าถึงได้สะดวก ทั้งในส่วนกลางและระดับพื้นที่

ประเด็นสำคัญ	ผลการดำเนินงานในปี 2565	ความคิดเห็นของประชาชนจาก การเก็บข้อมูลของที่ปรึกษา	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ
			และข้อเท็จจริงเชิงวิชาการของผลิตภัณฑ์ และข้อมูลอื่น ๆ ที่จำเป็น	
การผลิตรายการ โทรทัศน์สำหรับผู้พิการ	การจัดให้มีบริการโทรทัศน์ที่มีล่ามภาษามือ คำบรรยายแทนเสียงและเสียงบรรยายภาพ ของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจาย เสียงหรือกิจการโทรทัศน์สำหรับให้บริการ โทรทัศน์ในระบบดิจิทัล ซึ่งต้องดำเนินการ ตามประกาศของ กสทช. เรื่องการส่งเสริม และคุ้มครองสิทธิของคนพิการในการเข้าถึง หรือรับรู้ และใช้ประโยชน์จากรายการของ กิจการโทรทัศน์และที่แก้ไขเพิ่มเติม	1. การให้บริการล่ามภาษามือในรายการ โทรทัศน์มีการให้บริการในระดับปานกลาง ไม่มากหรือน้อยจนเกินไป แต่หากมีการ ให้บริการเพิ่มขึ้นจะช่วยสนับสนุนให้ผู้ พิการสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ มากขึ้น 2. สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย เคยเสนอแนะ กสทช. ไปแล้ว โดยทาง สมาคมจะเป็นผู้ผลิตเนื้อหารายการ สำหรับผู้พิการให้ และให้ทาง กสทช. อำนวยความสะดวกในการจัดตั้ง สถานีโทรทัศน์สำหรับผู้พิการ 24 ชั่วโมง ผลปรากฏว่า กสทช. ไม่ได้ดำเนินการ ด้วยเหตุผลที่ว่า การดำเนินงานดังกล่าว ไม่ใช่ภารกิจของ กสทช.	1. กำกับดูแลให้ช่องรายการต่าง ๆ ดำเนินการตามกฎหมายในการผลิต รายการเพื่อผู้พิการลักษณะต่าง ๆ สามารถรับชมได้และออกอากาศใน ช่วงเวลาที่ผู้พิการดูโทรทัศน์ในช่วง กลางวัน 2. ส่งเสริมจัดทำต้นแบบบริการ โทรทัศน์ที่จัดให้มีล่ามภาษามือเต็มจอ	1. ควรมีการเพิ่มล่ามภาษามือในรายการ โทรทัศน์ให้มากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง รายการที่มีคุณภาพ เช่น รายการสารคดี รายการท่องเที่ยว หรือรายการที่มีเนื้อหา เกี่ยวกับประเพณีและวัฒนธรรมอันดีงาม เป็นต้น เพื่อให้ผู้พิการสามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารได้ 2. ควรมีรายการโทรทัศน์ที่ผู้พิการสามารถ รับชมได้ กำหนดให้มีการให้บริการล่าม ภาษามือ (Sign Language) หรือบริการคำ บรรยายแทนเสียง (Closed Caption) ใน ทุกรายการผู้พิการจะได้เข้าถึงเนื้อหารายการ ได้อย่างเสมอภาคเหมือนกับบุคคลทั่วไป ทั้งนี้ให้คำนึงถึงผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส ประเภทต่าง ๆ และจัดให้มีบริการอย่าง เหมาะสม

ประเด็นสำคัญ	ผลการดำเนินงานในปี 2565	ความคิดเห็นของประชาชนจากการเก็บข้อมูลของที่ปรึกษา	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ
		3. การเรียงเลขช่องรายการที่ไม่ตรงกันเมื่อเปลี่ยนเครื่องรับโทรทัศน์ ส่งผลกระทบต่อผู้ชมผู้พิการ เพราะหากใช้รีโมทโทรทัศน์แบบธรรมดา (ไม่ใช่สมาร์ททีวี) จะไม่มีเสียงเมื่อกดหมายเลขช่อง ผู้พิการจึงต้องใช้วิธีการฟังเสียงโทรทัศน์เหมือนฟังเสียงวิทยุแทน จึงจะทราบได้ว่ากำลังรับชมช่องรายการใด		
คุณภาพสัญญาณโทรทัศน์ที่ทั่วถึงและเท่าเทียมในทุกพื้นที่				
สัญญาณโทรทัศน์ที่ครอบคลุมให้ประชาชนเข้าถึงข่าวสารได้ทั่วถึงและเท่าเทียม	การสำรวจข้อมูลและจัดเก็บข้อมูลตามพื้นที่ยากต่อการเข้าถึงสื่อสัญญาณโทรทัศน์ ภาคพื้นดินรวมถึงศึกษาวิเคราะห์ข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการสื่อสัญญาณโทรทัศน์ในพื้นที่เป้าหมาย	1. การรับชมรายการโทรทัศน์ดิจิทัลยังมีปัญหา สัญญาณขาดหายในบางช่วงเวลา (จอต่า) 2. การรับชมรายการโทรทัศน์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ที่สัญญาณไม่เสถียร 3. ประชาชนในบางพื้นที่ไม่ได้รับคุปองสำหรับแลกกล่องซื้อแปลงสัญญาณโทรทัศน์ดิจิทัล ทำให้ประชาชนต้องเสียค่าใช้จ่ายเพื่อติดตั้งจานดาวเทียมเอง	1. กำหนดนโยบายให้ความสำคัญกับการร่วมมือกับภาคประชาชนในการตรวจสอบพื้นที่ครอบคลุมสัญญาณ ซึ่งอาจใช้เครื่องมือที่ใช้แจ้งข้อมูลแก่ กสทช. ได้ทั้งเว็บไซต์ และโมบายแอปพลิเคชันต่าง ๆ เพื่อแจ้งข้อมูลที่เป็นปัจจุบันเกี่ยวกับปัญหาการใช้งานโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบสัญญาณดิจิทัล	1. ทำงานเชิงรุกในการออกสำรวจพื้นที่ที่ไม่มีสัญญาณ ให้ประชาชนได้รับการบริการที่มีคุณภาพและทั่วถึงในทุกพื้นที่ และตรวจสอบพื้นที่ที่อาจเป็นเป็นจุดเสี่ยงที่อาจจะเกิดปัญหาในการส่งสัญญาณ ทั้งในช่วงเวลาปกติหรือช่วงที่เกิดภัยพิบัติ 2. ควรมีการเพิ่มจุดกระจายสัญญาณการและส่งเสริมสนับสนุนในการเพิ่มเสาส่งสัญญาณ

ประเด็นสำคัญ	ผลการดำเนินงานในปี 2565	ความคิดเห็นของประชาชนจาก การเก็บข้อมูลของที่ปรึกษา	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ
		และเมื่อใช้ไปได้ไม่นานก็ต้องมีการอัปเดต (Update) กล้องสมาชิกงานดาวเทียม อีก ทำให้ต้องมีการติดตั้งใหม่ หรือ เปลี่ยนกล่องใหม่ ส่งผลต่อภาระค่าใช้จ่ายที่ประชาชนต้องแบกรับมากขึ้น 4. ความคมชัดของโทรทัศน์ดิจิทัลไม่สอดคล้องกับรายละเอียดตามที่ได้ประกาศไว้ก่อนการประมูลใบอนุญาต ทำให้รายการโทรทัศน์ในประเทศไทยไม่สามารถแข่งขันกับต่างประเทศไทย 5. ผู้สูงอายุไม่สามารถใช้อุปกรณ์ดิจิทัลในการรับชมรายการโทรทัศน์	2. กำหนดมาตรฐานเพื่อพัฒนากล่องรับสัญญาณทีวีดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	3. การจัดทำแนวทางการปรับปรุงมาตรฐานความคมชัด และอัตราบิตของแต่ละมัลติเพล็กซ์ให้เหมาะสมกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งสอดคล้องกับแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2563 - 2568) ซึ่งจะต้องมีการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง 4. ให้ข้อมูลสร้างการรับรู้ให้ประชาชนในกรณีจดคำในการชมรายการกีฬาต่าง ๆ ว่าประชาชนสามารถทวงถามสิทธิการเข้าถึงสื่อสาธารณะอย่างฟรีทีวีอย่างทั่วถึงเท่าเทียม ไม่ว่าผู้บริโภคจะใช้อุปกรณ์รับชมเป็นแบบใดก็ตาม 5. ควรทำการรณรงค์ให้ผู้บริโภคในทุกช่วงวัยโดยเฉพาะ ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงสื่อยุคใหม่ได้ง่ายขึ้น

ประเด็นสำคัญ	ผลการดำเนินงานในปี 2565	ความคิดเห็นของประชาชนจาก การเก็บข้อมูลของที่ปรึกษา	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ
การจัดการเรื่องร้องเรียน				
การจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกิจการโทรทัศน์	มีการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกิจการโทรทัศน์ตาม พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 มาตรา 31 ประกาศ กสทช. เรื่องการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555 ข้อ 5 (2) การออกอากาศรายการหรือการโฆษณาที่มีลักษณะมุ่งใจให้ผู้บริโภคเลือกใช้บริการหรือสินค้า โดยหลอกลวงหรือกระทำให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับบริการหรือสินค้านั้น หรือโดยการใช้หรืออ้างอิงรายงานทางวิชาการ สถิติ หรือข้อมูลอันไม่เป็นความจริงหรือเกินความจริง เช่น 1. จัดการกับปัญหาการรับชมดังกล่าวเกิดจากกล่องรับสัญญาณโทรทัศน์ (Set-Top-Box) อย่างมีประสิทธิภาพ	1. กระบวนการในการร้องเรียน กสทช. เป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว ผ่านช่องทางการให้บริการต่าง ๆ ตามที่ กสทช. กำหนดไว้ทั้งทางโทรศัพท์ ช่องทางออนไลน์ หรือเข้ามาติดต่อที่สำนักงานประจำพื้นที่ อย่างไรก็ตาม สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การแก้ไขปัญหาที่ยังค่อนข้างมีความล่าช้า และยังขาดการสื่อสารเพื่อแจ้งให้ประชาชนทราบถึงสถานะการดำเนินงานปัจจุบันว่ามีความก้าวหน้าอย่างไร 2. การร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ (หมายเลข 1200) ติดต่อยาก ใช้เวลานานกว่า 10 นาที ถึงจะมีผู้รับสาย 3. การขาดความรู้ความเข้าใจในการร้องเรียนที่ถูกต้อง โดยไม่เคารพกติกาทางสังคมอาจส่งผลทำให้เกิดความวุ่นวาย	1. การปรับลดกระบวนการและระยะเวลาในการจัดการกับเรื่องร้องเรียนให้รวดเร็วยิ่งขึ้น ลดกระบวนการบางขั้นตอนที่ใช้เวลานาน ในการพิจารณา คำร้องเรียนให้สั้นลงกว่าที่กำหนดไว้ เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและเพื่อเป็นการป้องกันมิให้เกิดการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภครายอื่นต่อไป 2. ในประเด็นเรื่องร้องเรียนซึ่งเคยมีแนวทางในการพิจารณาข้อสรุปการดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนมาแล้วในอดีต หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีมูลค่าความเสียหายไม่มากนักควรมีการดำเนินการที่กำหนดมาตรฐานไว้ เพื่อให้สะดวกต่อการตัดสินเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ	1. ควรมีการจัดการเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) หรือเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่นำเข้ามาช่วยทดแทน หรือสนับสนุนการทำงานของบุคลากร เพื่อให้กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ เป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น 2. แจ้งสถานะของการจัดการเรื่องร้องเรียนให้กับผู้บริโภคที่เป็นผู้ร้องเรียนทราบตลอดกระบวนการ

ประเด็นสำคัญ	ผลการดำเนินงานในปี 2565	ความคิดเห็นของประชาชนจาก การเก็บข้อมูลของที่ปรึกษา	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ
	2. จัดการกับปัญหาการรับชมช่องรายการโทรทัศน์ผ่านกล่องรับสัญญาณดาวเทียม 3. จัดการกับการร้องเรียนเรื่องการยกเว้นค่าบริการที่ถูกเรียกเก็บหลังจากยกเลิกการใช้บริการ และการยกเว้นค่าบริการและค่าปรับกรณียกเลิกบริการก่อนครบกำหนดในสัญญา และการยกเว้นค่าบริการกรณีที่ไม่สามารถรับชมรายการโทรทัศน์ได้ตามโปรโมชั่นที่สมัครใช้บริการไว้ 4. ตรวจสอบระดับความดังของเสียงโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล 5. จัดการกับการร้องเรียนเรื่องเหตุขัดข้องในการรับชมรายการโทรทัศน์ของประชาชน เพื่อให้ผู้ประกอบการทำการแก้ไขและเยียวยาประชาชน	ระหว่างภาคเอกชนและผู้บริโภค รวมทั้งยังเป็นการเพิ่มภาระงานให้ กสทช. ต้องเข้ามาช่วยดูแลและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น การกำหนดเงื่อนไขในการเป็นสมาชิกเพื่อรับชมรายการโทรทัศน์ช่องรายการต่าง ๆ โดยผู้ประกอบการได้ชี้แจงให้รายละเอียดข้อมูลเพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าใจก่อนสมัครสมาชิกว่าต้องใช้บริการไปอย่างน้อย 1 ปี ถึงจะสามารถสละสิทธิได้		

ประเด็นสำคัญ	ผลการดำเนินงานในปี 2565	ความคิดเห็นของประชาชนจาก การเก็บข้อมูลของที่ปรึกษา	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ
การปรับปรุงระบบ/กฎระเบียบด้านกิจการโทรทัศน์				
การพัฒนาหลักเกณฑ์ ในการกำกับดูแล กิจการโทรทัศน์ไทยให้ สอดคล้องกับระบบ นิเวศของอุตสาหกรรม ที่เปลี่ยนแปลงไป	ผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการรับชม โดยมีทั้งที่เสียค่าใช้จ่ายและไม่เสียค่าใช้จ่าย ตลอดจนยังมีทางเลือกให้สามารถรับชม รายการผ่านทีวีดิจิทัล ผู้ให้บริการผ่าน กิจการเคเบิลทีวี และทีวีดาวเทียม และ ช่องทางอื่น ๆ ได้นอกจากนี้แนวโน้มต้นทุน การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตที่ลดลงและสามารถ เข้าถึงได้ช่วยส่งเสริมให้ผู้บริโภคสามารถ เข้าถึงบริการ OTT ได้เพิ่มขึ้น ทำให้ Switching Costs ในการเปลี่ยนแปลง ช่องทางหรือแพลตฟอร์มในการรับชม ดังนั้น สำนักงาน กสทช. จึงมีการพัฒนาหลักเกณฑ์ ในการกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์ไทยให้ สอดคล้องกับระบบนิเวศของอุตสาหกรรมที่ เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้ได้แนวทางในการ กำกับดูแลที่เหมาะสมและสอดคล้องกับ ระบบนิเวศของอุตสาหกรรมและการแข่งขัน	1. แผนแม่บทกิจการโทรทัศน์มีความ ล้าสมัยมาก ไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ของโลกในปัจจุบัน และไม่สามารถบอก ได้ว่า ภายใน 5 ปี ที่ได้กำหนดแนวทาง การดำเนินงานไว้นั้น จะได้ดำเนินงาน ตามที่กำหนดไว้ได้ ทั้งนี้เพราะโลกใน ปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไปเร็วมาก ในบาง ประเทศจึงกำหนดเป็นแค่เพียงแผน ระยะสั้น (Action Plan) โดยในระหว่าง การดำเนินงานจะมีการปรับปรุงแผนกัน ทุกเดือน เพื่อให้มีความสอดคล้องกับ บริบทที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน 2. การดำเนินงานด้านกิจการโทรทัศน์ ของ กสทช. ควรปรับให้สอดคล้องกับ สถานการณ์ทางสังคม โดยเฉพาะอย่าง ยิ่งในด้านความเปลี่ยนแปลงทาง เทคโนโลยี และพฤติกรรมของผู้ชม ทั้งนี้	1.การปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องที่ อยู่ภายใต้การกำกับของ กสทช. เกี่ยวกับผลกระทบของบริการ OTT ในประเด็นแข่งขันทางการค้า ที่ต้องใช้ พระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า ซึ่งเป็นกฎหมายกลางด้านการแข่งขัน ทางการค้าในการบังคับใช้โดยอาจ อาศัยความร่วมมือของหน่วยงาน ได้แก่ สำนักงาน กสทช. และ สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขัน ทางการค้า แต่บริการในยุคเทคโนโลยี ใหม่ เช่น บริการ OTT ส่วนใหญ่จะ ให้บริการมาจากต่างประเทศ และผู้ ให้บริการ ไม่มีสถานประกอบการใน ประเทศไทย ส่งผลให้พระราชบัญญัติ ดังกล่าวไม่มีอำนาจบังคับบริการ OTT ให้ปฏิบัติตามกฎหมายได้	1. การพัฒนาผู้ประกอบการในกิจการ โทรทัศน์ ควรอบรมให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง ให้ผู้ประกอบการทราบและพัฒนาศักยภาพ เทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ สื่อในประเทศ 2. ควรมีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือภาค ประชาชนให้ได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการ เฝ้าระวัง กำกับดูแลการทำหน้าที่ของ สื่อมวลชน หรือผู้ประกอบกิจการโทรทัศน์ ต่าง ๆ ร่วมกับ กสทช. เพื่อให้การดำเนินงาน มีประสิทธิภาพมากขึ้น 3. กลไกการกำกับดูแลกันเอง กลไกการกำกับ ดูแลกันเองของผู้ผลิตสื่อโทรทัศน์ ควรจะต้อง มีคณะกรรมการกำกับดูแลร่วมด้วยจะได้ ช่วยกลั่นกรองการนำเสนอสื่อที่เหมาะสม

ประเด็นสำคัญ	ผลการดำเนินงานในปี 2565	ความคิดเห็นของประชาชนจาก การเก็บข้อมูลของที่ปรึกษา	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ
	ที่เปลี่ยนแปลงไป ตลอดจนรวบรวมความคิดเห็นจากภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาพัฒนาแนวทางการกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์ไทย	เพราะในปัจจุบัน พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของประชาชนส่วนใหญ่ไม่ค่อยรับชมรายการผ่านสื่อโทรทัศน์ แต่หันไปรับชมรายการผ่านสื่อออนไลน์แทน 3. ผู้ประกอบกิจการโทรทัศน์ต้องปรับรูปแบบหรือวิธีการนำเสนอที่แตกต่างเร้าอารมณ์ความรู้สึก เพื่อจูงใจผู้ชมให้มารับชมรายการ โดยในบางครั้งอาจเป็นการกระทำที่เกินความเหมาะสม หรือละเมิดจริยธรรมทางวิชาชีพ ส่งผลต่อการกำกับดูแลของ กสทช. ตามลำดับ 4. ความเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีทำให้ผู้ประกอบการใช้วิธีการคัดลอกเนื้อหาจากสื่อสังคมออนไลน์มานำเสนอผ่านสื่อโทรทัศน์ โดยส่วนมากเป็นรายการที่ไม่สร้างสรรค์ แต่มีผู้ที่ชื่นชอบเป็นจำนวนมาก อีกทั้งต้นทุนการดำเนินงานต่ำกว่าการผลิตเอง อย่างไรก็ตามการกระทำใน	2. ปรับปรุงหลักเกณฑ์การกำกับดูแลเพื่อส่งเสริมผู้ผลิตเนื้อหาโทรทัศน์แบบดั้งเดิมให้สามารถแข่งขันกับช่องทาง OTT ที่มีความได้เปรียบกว่าช่องทางอื่น ทั้งในด้านค่าใช้จ่าย และการไม่ต้องเผชิญกับการกำกับดูแลผ่านระบบผังรายการของโทรทัศน์ การขออนุญาต ตลอดจนความยืดหยุ่นและการได้รับการอำนวยความสะดวกในการรับชมเนื้อหารายการในแต่ละแพลตฟอร์ม 3. กำหนดนโยบายเพื่อสร้างความเป็นธรรมในการแข่งขันระหว่างผู้ผลิตเนื้อหาโทรทัศน์แบบดั้งเดิมกับ ผู้ผลิตรายการ OTT จากต่างประเทศในการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม เนื่องจากมีข้อได้เปรียบด้านกฎหมายของบริการ OTT ทั้งในด้านใบอนุญาต	

ประเด็นสำคัญ	ผลการดำเนินงานในปี 2565	ความคิดเห็นของประชาชนจากการเก็บข้อมูลของที่ปรึกษา	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ
		ลักษณะจะทำให้อุตสาหกรรมโทรคมนาคมไทยด้อยคุณภาพลงอย่างต่อเนื่องเพราะขาดการพัฒนาและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เพื่อสร้างคุณค่าและยกระดับการดำเนินงานให้สูงขึ้น 5. ขาดความเชื่อมั่นในด้านของการกำกับดูแลภายหลังจากที่ได้มอบใบอนุญาตให้กับภาคเอกชนไปแล้ว กสทช. จะสามารถกำกับดูแลการดำเนินงานให้มีความเหมาะสม เป็นไปตามระเบียบ หลักเกณฑ์ และข้อบังคับได้มากหรือน้อย เพราะจากการรับชมรายการโทรทัศน์ในปัจจุบันส่วนใหญ่จะมีการนำเสนอทั้งภาพ เสียง และพฤติกรรมที่สร้างความรุนแรงหลายรายการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ สะท้อนให้เห็นถึงการไม่เอาจริงเอาจัง	ความเป็นส่วนตัวในการรับชมรายการคุณภาพของบริการ (ไม่มีเงื่อนไขคุณภาพการให้บริการ) การคุ้มครองผู้บริโภค (ไม่มีหรือมีอำนาจบังคับใช้เพียงเล็กน้อย) มีอิสระในการจัดการโครงสร้างธุรกิจ เพราะสถานที่จดทะเบียนอยู่ในต่างประเทศ 4. กำกับดูแลโครงข่าย Net Neutrality ในรูปแบบ Ex-post เพื่อให้หน่วยงานกำกับดูแลมีอำนาจในการเข้าไปตรวจสอบเมื่อเกิดกรณีข้อพิพาทระหว่างผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต ผู้ให้บริการ OTT และผู้ให้บริการปลายทาง 5. พ.ร.บ. การประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ กับ พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม ที่แยกกันอยู่เป็นสองฉบับ ให้รวมอยู่ในฉบับเดียวกัน โดยคำนึงถึงการหลอม	

ประเด็นสำคัญ	ผลการดำเนินงานในปี 2565	ความคิดเห็นของประชาชนจาก การเก็บข้อมูลของที่ปรึกษา	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ
		ของหน่วยงานกำกับดูแลกฎระเบียบที่ไม่เข้มงวด 6. ผู้ประกอบกิจการต้องการให้ กสทช. เข้ามาช่วยดูแล ส่งเสริม และสนับสนุนกิจการโทรทัศน์ให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ มากกว่าการกำกับ ตรวจสอบการดำเนินงานต่าง ๆ 7. การจัดระดับหมวดหมู่ช่องรายการลำดับกิจการโทรทัศน์ มีเพียงแค่ 6 หมวดหมู่ ผู้ประกอบการสะท้อนให้เห็นว่า การดำเนินธุรกิจไม่มีความเสรี	รวมทางเทคโนโลยีเพราะเหตุว่าเป็นประโยชน์ต่อการกำกับดูแลและลดความยุ่งยากในเรื่องใบอนุญาตและการแยกประเภทของใบอนุญาต 6. ควรประสานความร่วมมือกับสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ในการกำหนดกฎระเบียบ เพื่อไม่ให้เกิดความสับสนและยุ่งยากแก่ผู้ประกอบการแบบใหม่ในการใช้กฎหมาย	
การใช้คลื่นความถี่ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์เพื่อการทดลองหรือทดสอบออกอากาศโทรทัศน์ภาคพื้นดินใน	การทดลองหรือทดสอบออกอากาศโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลด้วยเทคโนโลยี UHD (4K) เป็นการชั่วคราว โดยองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ส.ส.ท.) ได้มีหนังสือแจ้งความประสงค์ขอทดลองออกอากาศโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลด้วยเทคโนโลยี 4K	การพัฒนาระบบเทคโนโลยี 4K จำเป็นต้องใช้งบประมาณลงทุนเป็นจำนวนมาก ทั้งในส่วนของอุปกรณ์ต่าง ๆ และโครงข่าย ที่ต้องมีการลงทุนใหม่หมดทั้งระบบ ทั้งนี้เพราะอุปกรณ์ที่มีอยู่ในปัจจุบันไม่สามารถใช้งานได้ รวมทั้งโทรทัศน์ที่ใช้สำหรับการรับชม	ควรมีการวิเคราะห์อุปสงค์ และอุปทานต่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีโทรทัศน์ภาคพื้นดินระบบดิจิทัลด้วยเทคโนโลยี 4K ให้เหมาะสม เนื่องจากการแข่งขันทางธุรกิจระหว่างกิจการโทรทัศน์ด้วยตนเอง และเฉพาะอย่างยิ่งการแข่งขันจากระบบ OTT และ	1. การวิเคราะห์อุปสงค์-อุปทานและการแข่งขันต่อเทคโนโลยี UHD (4K) อย่างเหมาะสม 2. การรับฟังความคิดเห็นจากผู้ประกอบกิจการโครงข่าย และช่องโทรทัศน์อย่างครอบคลุม

ประเด็นสำคัญ	ผลการดำเนินงานในปี 2565	ความคิดเห็นของประชาชนจาก การเก็บข้อมูลของที่ปรึกษา	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ
ระบบดิจิทัลด้วย เทคโนโลยี UHD (4K)		ของประชาชน ก็ต้องเป็นโทรทัศน์รุ่น ใหม่ที่รองรับระบบเทคโนโลยี 4K ได้ ดังนั้น การพัฒนาระบบเทคโนโลยี 4K ที่ขาดองค์ประกอบต่าง ๆ เหล่านี้มา รองรับ จึงไม่ก่อให้เกิดประโยชน์	OVOD ตลอดจนบริการผ่าน อินเทอร์เน็ตอื่น ๆ ส่งผลให้มีความ ต้องการใช้งานโทรทัศน์ที่มีผังรายการ ลดลง ซึ่งอาจทำให้เกิดการขาด แรงจูงใจในการลงทุนในธุรกิจ	3. การจัดทำแผนปฏิบัติการในการทดลอง ออกอากาศที่เป็นไปได้จริง และสามารถ ดำเนินการได้ตามแผน
หลักเกณฑ์รายการ โทรทัศน์สำคัญที่ให้ เผยแพร่ได้เฉพาะใน บริการโทรทัศน์ที่เป็น การทั่วไป พ.ศ. 2555 (Must Have & Must carry)	1. บอร์ด กสทช. ลงมติ 4 ต่อ 2 เห็นชอบ อนุมัติเงินกองทุน กทปส. มูลค่า 600 ล้าน บาท เพื่อซื้อลิขสิทธิ์ฟุตบอลโลก โดย ผู้ประกอบการรายอื่นๆ ทำให้ กกท. ต้องหา ภาคเอกชนเข้ามาสนับสนุนอีก 700 ล้านบาท 2. สำนักงาน กสทช. ลงนามบันทึกข้อตกลง ความร่วมมือ เรื่อง การสนับสนุนการซื้อ ลิขสิทธิ์การถ่ายทอดสดการแข่งขันฟุตบอล โลก (รอบสุดท้าย) ปี 2022 กับ การกีฬา แห่งประเทศไทย (กกท.) มูลค่า 600 ล้าน บาท เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนและคนด้อย โอกาสสามารถเข้าถึงการรับชมการถ่ายทอดสด	ประชาชนต้องการรับชมรายการอย่าง เท่าเทียมกันไม่ว่าจะรับชมรายการผ่าน ช่องรายการใดตามกฎหมาย Must carry & Must have	1. ควรมีการทบทวนประกาศ Must Have และ Must Carry ให้สอดคล้อง กับกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา กฎหมายลิขสิทธิ์ กฎหมายการค้า ระหว่างประเทศ ส่งเสริมให้เกิด นวัตกรรม การพัฒนาทรัพย์สินทาง ปัญญาทางด้านการกิจการโทรทัศน์ ตลอดจนทันกับยุคสมัย และการ เปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ในกรณีที่ฟุตบอลโลกรอบสุดท้าย ยังคงเป็นรายการที่มีคุณภาพ สร้าง ประโยชน์เชิงสังคม หรือสร้างแรง บันดาลใจให้กับเยาวชนรุ่นใหม่ในการ	3. การใช้ดุลพินิจในการเยียวยาความ เสียหายที่เกิดขึ้นต่อภาคเอกชนมีความ จำเป็นและต้องกำหนดล่วงหน้าให้มีความ ชัดเจนบนพื้นฐานของหลักการที่เป็นธรรม และคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ

ประเด็นสำคัญ	ผลการดำเนินงานในปี 2565	ความคิดเห็นของประชาชนจาก การเก็บข้อมูลของที่ปรึกษา	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ
	การแข่งขันกีฬาสำคัญในระดับโลกโดยทั่วถึง และเท่าเทียม 3. สำนักงาน กสทช. ส่งหนังสือย้ำให้การ กีฬาแห่งประเทศไทย (กกท.) ดำเนินการ เข้าร่วมรับสัญญาณรายการแข่งขันฟุตบอล โลกรอบสุดท้าย พร้อมกำหนดมาตรการ ร่วมกันเพื่อป้องกันปัญหาสัญญาณการ ออกอากาศนอกประเทศไทยละเมิดลิขสิทธิ์ ในดินแดนของประเทศอื่น 4. กสทช. มีมติเรียกคืนเงินสนับสนุนฟุตบอล โลก 600 ล้านบาท จาก กกท. เหตุ IPTV จดจำ		รักกีฬา กสทช. ควรพิจารณาสนับสนุน เงินทุน หรือสร้างแรงจูงใจในการซื้อ ลิขสิทธิ์ให้กับผู้ประกอบการ ซึ่งการกำหนดหลักการทางกฎหมาย และหลักประโยชน์สาธารณะแล้วยัง จะต้องคำนึงถึงผลกระทบของนโยบาย หรือกฎเกณฑ์ที่จะเกิดต่อสิทธิหรือ ประโยชน์ของปัจเจกชน	
โทรทัศน์ชุมชนและเคเบิลทีวี				
การส่งเสริมและพัฒนา โทรทัศน์ชุมชนและ เคเบิลทีวีท้องถิ่น	มีโครงการทีวีชุมชนนำร่อง โดยคัดสรรทีวี ชุมชน 3 แห่ง คือ พะเยาทีวี ทีวีชุมชน อุบลราชธานี และทีวีอันทามันมั่นคง ใน จังหวัดภูเก็ต กระบี่ และพังงา ที่ได้รับการ สนับสนุนจากโครงการกองทุนวิจัยและ	1. การขอยกเลิกดำเนินการของผู้ ประกอบกิจการสื่อเคเบิลทีวี โดย กสทช. ต้องเข้ามากำกับดูแลก่อนการ ยกเลิกกิจการนั้น เป็นไปตามระเบียบ หรือหลักเกณฑ์ที่กำหนดหรือไม่ เช่น	1. ปรับปรุงหลักเกณฑ์การออก ใบอนุญาตให้สอดคล้องครอบคลุม การให้บริการที่มีการออกอากาศ ทางสื่อใหม่	<u>เคเบิลทีวี</u> 1. ควรปรับปรุงกฎระเบียบของ กสทช. ที่ไม่ ส่งเสริมคนในท้องถิ่นและไม่สนับสนุน ผู้ประกอบการใหม่ ควรแก้ไขกฎระเบียบที่มี ความเหลื่อมล้ำ ควรส่งเสริมศักยภาพของสื่อ

ประเด็นสำคัญ	ผลการดำเนินงานในปี 2565	ความคิดเห็นของประชาชนจากการเก็บข้อมูลของที่ปรึกษา	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ
	พัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะ (กทปส.)	มีการแจ้งให้สมาชิกรับทราบล่วงหน้าหรือไม่ หรือมีการจ่ายค่าชดเชยหรือไม่	2. ควบคุมปริมาณใบอนุญาตในแต่ละพื้นที่เพื่อให้สามารถดำเนินการได้อย่างยั่งยืน และมีการสื่อสารแนวปฏิบัติที่ชัดเจน 3. การส่งเสริมและพัฒนาโทรทัศน์ชุมชน เนื่องจากการดำเนินงานที่ไม่แสวงหาผลกำไร จึงควรกำหนดขอบเขตของการหารายได้ให้ชัดเจน เช่น ให้สิทธิประโยชน์แก่หน่วยงานภาครัฐหรือหน่วยงานเพื่อสังคมที่เลือกประชาสัมพันธ์องค์กรผ่านช่องทางโทรทัศน์ชุมชน 2. กำหนดแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการรับการบริจาค การใช้เป็นช่องทางการขายของของคนในชุมชน 3. การประสานความร่วมมือกับสื่อกระแสหลักอื่น ๆ ในการเป็นแหล่งข่าว	ท้องถิ่นและสนับสนุนให้เกิดผู้ประกอบการรายใหม่ในท้องถิ่น สนับสนุนข่าวท้องถิ่นที่เคเบิลเป็นผู้ผลิตเพื่อให้รายการข่าวท้องถิ่นสามารถดำเนินการต่อไปได้ 2. ปรับเปลี่ยนกฎการเรียงช่องบนโครงข่ายของเคเบิล 3. การจัดระเบียบสายและท่อร้อยสายให้ต้องตัดสายเคเบิลและต้องลงทุนใหม่สร้างภาระต้นทุนจำนวนมากจึงต้องการการสนับสนุนจาก USO รวมถึงกรณีการลงสายใต้ดิน เช่น กรุงเทพฯ หรือภูเก็ต ผู้ประกอบการขอให้ กสทช. ปรับหลักเกณฑ์การให้ผู้ประกอบการเช่าท่อร้อยสาย โดยให้กันพื้นที่ไว้ร้อยละ 10 สำหรับผู้ประกอบการรายเล็กได้เช่าพื้นที่นั้นด้วยในราคาเยอมเยา 4. การกำกับดูแลค่าสมาชิกเคเบิลทีวีท้องถิ่น เนื่องจากประชาชนต้องแบกรับค่าใช้จ่ายบริการรายเดือนที่ราคาสูง เพื่อให้ประชาชนที่มี

ประเด็นสำคัญ	ผลการดำเนินงานในปี 2565	ความคิดเห็นของประชาชนจาก การเก็บข้อมูลของที่ปรึกษา	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ
			หรือเนื้อหาท้องถิ่นที่สามารถใช้เนื้อหา ร่วมกัน	รายได้ต่ำ จะมีโอกาสได้รับรู้ ข่าวสารได้ ทันโลกยุคดิจิทัลในปัจจุบัน <u>โทรทัศน์ชุมชน</u> 1. ควรมีการพัฒนาโทรทัศน์ชุมชนนอกเหนือจาก ที่มีอยู่ในปัจจุบัน โดยการจัดสรรงบประมาณ สนับสนุนอย่างต่อเนื่อง เพื่อความยั่งยืนของ การผลิตสื่อต่าง ๆ ของโทรทัศน์ชุมชน ใน กรณีที่ กสทช. ไม่อนุญาตให้ทีวีชุมชนรับ โฆษณา 2. ดำเนินการสื่อสารความชัดเจนในด้านงบประมาณ ในการลงทุน ด้วยการเริ่มต้นใน บริการที่ไม่ต้องต้นทุนทางเทคนิคที่สูงมาก การคำนวณค่าเช่าโครงข่ายที่สามารถสื่อสาร ได้ถึงความเหมาะสมของระดับราคาที่กำหนด 3. สนับสนุนความร่วมมือด้านเทคโนโลยีใน การผลิตสื่อร่วมกับสถาบันการศึกษา

ประเด็นสำคัญ	ผลการดำเนินงานในปี 2565	ความคิดเห็นของประชาชนจาก การเก็บข้อมูลของที่ปรึกษา	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ
การสร้างการรับรู้และความเข้าใจของประชาชนในการกิจด้านกิจการโทรทัศน์ และการให้บริการการติดต่อสื่อสารของประชาชนหรือหน่วยงานภายนอก				
การสร้างการรับรู้และความเข้าใจของประชาชนในการกิจด้านกิจการโทรทัศน์ และการให้บริการการติดต่อสื่อสารของประชาชนหรือหน่วยงานภายนอก	1. สร้างการรับรู้และความเข้าใจของสาธารณะในการกิจด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ เช่น การประชาสัมพันธ์ สื่อสาร การกิจในการกำกับดูแลกิจการ สื่อสาร การสร้างความเข้าใจอันดีและถูกต้องทั้งภายในและภายนอกสำนักงานฯ 2. ประชาสัมพันธ์เพื่อเสริมสร้างความจงรักภักดีต่อสถาบันพระมหากษัตริย์ ผ่านสื่อต่าง ๆ อาทิ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโทรทัศน์ เป็นต้น ซึ่งมีจำนวนแผนประชาสัมพันธ์ ประจำปี 2565 จำนวน 1 แผน 3. การจัดทำระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์แบบสื่อสารหลากหลายช่องทาง Omni-Channel Contact Center 4. การเตรียมความพร้อมไปสู่องค์กรขับเคลื่อนด้วยข้อมูล เพื่อประเมินผลการบริหาร	1. ประชาชนไม่รับทราบข้อมูลข่าวสาร การดำเนินงานของ กสทช. โดยเฉพาะอย่างยิ่งประชาชนในพื้นที่ห่างไกล ผู้พิการ และผู้สูงอายุ จึงยังไม่เห็นผลลัพธ์ การดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม 2. การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ การดำเนินงานของ กสทช. ให้แก่ประชาชน ควรมุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ให้มากขึ้น เพราะเป็นช่องทางหลักที่ประชาชนใช้สำหรับการสื่อสารในปัจจุบัน 3. ควรเปิดโอกาสให้ประชาชน หรือผู้มีส่วนได้เสียได้เข้ามามีส่วนร่วมกับกระบวนการ หรือขั้นตอนการทำงาน ด้านการพัฒนากิจการโทรทัศน์มากยิ่งขึ้น ในระดับที่สูงขึ้น มากกว่าแค่การเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น	1. กำหนดนโยบายส่งเสริมโครงการสร้างการรับรู้และความเข้าใจของประชาชนในการกิจด้านกิจการโทรทัศน์และกิจกรรมต่าง ๆ ของสำนักงาน กสทช. 2. การเพิ่มอัตรากำลังของบุคลากรเพื่อแก้ไขการขาดแคลนบุคลากรในสำนักงาน กสทช.ส่วนภูมิภาค ส่งผลทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวกและการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน	1. ควรขยายความร่วมมือไปยังภาคประชาชน หรือตัวแทนสังคม เช่น ผู้นำชุมชน กำนัน หรือผู้ใหญ่บ้าน เป็นต้น เพราะกลุ่มคนต่าง ๆ เหล่านี้ จะมีความใกล้ชิดสนิทสนมกับประชาชน และมีความเข้าใจสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่เป็นอย่างดี จึงสามารถช่วยประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไปยังประชาชนในชุมชนได้ 2. สามารถเก็บข้อมูลปัญหา อุปสรรค และความต้องการด้านกิจการโทรทัศน์ของประชาชนในพื้นที่ผ่านผู้นำชุมชน 3.อบรมให้ความรู้แก่ชาวบ้านที่ไม่มีความรู้ในเรื่องของการเสฟสื่อและการรู้เท่าทันสื่อ เช่น การจัดเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ให้ความรู้แก่ประชาชนตามชุมชน

ประเด็นสำคัญ	ผลการดำเนินงานในปี 2565	ความคิดเห็นของประชาชนจาก การเก็บข้อมูลของที่ปรึกษา	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ
	จัดการข้อมูลตามธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ ของสำนักงาน กสทช. พร้อมทั้งยกระดับให้มี กระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพมาก ยิ่งขึ้น และมีแผนการพัฒนาระบบการ บริหารจัดการข้อมูลที่ดีของสำนักงาน กสทช. เพื่อไปสู่องค์กรขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Data- Driven Organization)	4. กสทช. ดำเนินงานโครงการเป็น จำนวนมาก แต่ขาดการสื่อสารที่มี ประสิทธิภาพในการสร้างความรู้ความ เข้าใจแก่ประชาชน ดังนั้นจึงควรมีการ ชี้แจงประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน ให้ประชาชนได้รับทราบเป็นระยะ ๆ		

บรรณานุกรม

- กรมพุม บุญทวี. (2553). **กระบวนการและหลักการจัดรายการโทรทัศน์**. เอกสารการสอนชุด
วิชาการจัดรายการโทรทัศน์หน่วยที่ 1-8. นนทบุรี : สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชาย โพธิ์สิตา. (2550). **ศาสตร์ และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ** (พิมพ์ครั้งที่3). กรุงเทพฯ:
อมรินทร์. พรินต์ติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน).
- ธนพงศ์ ภูบาลี วิมาน กฤตพลวิมาน และ จิตตศุภางค์ ตันติภิรมย์. (2564). การวิเคราะห์ทางกฎหมาย
ในการควบคุมการโฆษณาผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร. วารสารเภสัชกรรมไทย
- พันเอก ดร.นที ศุกลรัตน์ และณัฐชญา ทวีวิทยชาครีย์. (2559). แนวทางการขับเคลื่อนนโยบาย
สาธารณะในกิจการโทรทัศน์ภายใต้กรอบกฎหมาย : กรณีกิจการโทรทัศน์และรายการโทรทัศน์
สำคัญที่ให้บริการเป็นการทั่วไป. วารสาร กสทช., 15-24.
- พรณรงค์ พงษ์กลาง. (2559). การปรับตัวของผู้ประกอบการโทรทัศน์ ให้อยู่ได้ในยุคทีวีดิจิทัล.
วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 37 (2), 142-154.
- เสาวรส ทิพย์ธรรมธารา. (2562). การกำกับสื่อที่มีการหลอมรวมของช่องทางการสื่อสารข้อมูล :
กรณีศึกษาการแพร่ภาพและเสียงผ่านอินเทอร์เน็ต (OTT). คณะนิติศาสตร์ สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เสาวรส ทิพย์ธรรมธารา และกฤษดากร ว่องวุฒิภูถ. (2564).การกำกับสื่อที่มีการหลอมรวมของ
ช่องทางการสื่อสารข้อมูล:กรณีศึกษาการแพร่ภาพและเสียงผ่านอินเทอร์เน็ต (OTT).
วารสารรัชต์ภาคย์, 15 (38), 57-73.
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ.
(2562). **แผนแม่บทการบริหารกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ 2**.
กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการ
โทรคมนาคมแห่งชาติ.
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ.
(2562). **แผนยุทธศาสตร์สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์
และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ พ.ศ. 2561 - 2564**. กรุงเทพฯ: สำนักงาน
คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ.
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ.
(2565). **แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์**

และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 – 2570). กรุงเทพฯ: สำนักงาน
คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ.

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ.

(2562). **โครงการศึกษาประเด็นเรื่องร้องเรียนและจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อ
การคุ้มครองผู้บริโภคและกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์.** กรุงเทพฯ:
สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม
แห่งชาติ.

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ.

(2564). **โครงการจัดทำแนวปฏิบัติในการกำกับดูแลโฆษณาแฝงในรายการโทรทัศน์.**
กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการ
โทรคมนาคมแห่งชาติ.

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ.

(2564). **แผนปฏิบัติการสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และ
กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ประจำปี 2565.** กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกิจการ
กระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2564). **หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการ
บ้านเมืองที่ดี (GG Framework).** เข้าถึงได้จาก

[https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/article/7.1_hlakthrrma
aphibaalkhngkaarbrihaarkicchkaarbaanemuuengthiidii.pdf](https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/article/7.1_hlakthrrmaaphibaalkhngkaarbrihaarkicchkaarbaanemuuengthiidii.pdf).

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). **ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ.**

2561 – 2580. เข้าถึงได้จาก หรือ

[https://drive.google.com/file/d/1XSBMp8OCsawJqECOB-XZLB91-
cRrNsEV/view](https://drive.google.com/file/d/1XSBMp8OCsawJqECOB-XZLB91-cRrNsEV/view).

สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). **นโยบายและแผนระดับชาติ**

ว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2561 – 2580). เข้าถึงได้จาก

[https://onde.go.th/assets/portals/1/files/620425-
Government%20Gazette.PDF](https://onde.go.th/assets/portals/1/files/620425-Government%20Gazette.PDF).

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.). (2562). **อย. เปิดระบบฐานข้อมูลการอนุญาตโฆษณา
ให้ประชาชนร่วมตรวจสอบโฆษณาเกินจริง.** เข้าถึงได้จาก

https://oryor.com/media/newsUpdate/media_news/1747.

- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). **นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยความมั่นคงแห่งชาติ (พ.ศ. 2562 – 2565)**. เข้าถึงได้จาก <https://www.nsc.go.th/wp-.pdf>
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2564). **การกำหนดกรอบแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13**. เข้าถึงได้จาก <https://www.nesdc.go.th/main.php?filename=plan13>.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564)**. เข้าถึงได้จาก <https://www.nesdc.go.th/download/plan12.pdf>.
- องอาจ สิงห์ลำพอง. (2560). การบริหารจัดการรายการโทรทัศน์ในยุคไทยแลนด์ 4.0. **วารสารนิเทศศาสตร์ธุรกิจบัณฑิต**, 11 (2), 209-245.
- อัมรินทร์ กุฬพงษ์ศักดิ์. (2554). กลยุทธ์การจัดรายการช่วงเวลาภาคเช้าทางโทรทัศน์. **วารสารนักบริหาร**, 31(2), 259-265.
- อรัชมน พิเชฐวรกุล. (2564). **การกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์**. เข้าถึงได้จาก <https://www.bangkokbiznews.com/blogs/columnist/127797>.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. **Qualitative Research in Psychology**, 3, 77-101.
- Guest, G., Bunce, A., & Johnson, L. (2006). How many interviews are enough?: An experiment with data saturation and variability. **Field Methods**, 18 (11), 59- 82
- Krueger, R.A. (1998). **Moderating Focus Groups, Focus Group Kit**. Thousand Oaks: Sage.
- Nunnally, J. C. (1978). **Psychometric Theory** (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Ritchie, J. & Spencer, L. (2002). Qualitative Data Analysis for Applied Policy Research. In: M.A. Huberman & M.B. Miles (Eds). **The Qualitative Research Companion**. London: Sage Publications, 305-329.
- Stufflebeam, D. L. (2003). **The CIPP model for evaluation**. In D. L. Stufflebeam & T. Kellaghan (Eds.), *The international handbook of educational evaluation* (Chapter 2). Boston, MA: Kluwer Academic Publishers.
- Stufflebeam, D. L. (2008). **The CIPP model for evaluation**. In national conference on educational research 17-18 January 2008. Phitsanulok, Thailand: Faculty of Education Naresuan University.