

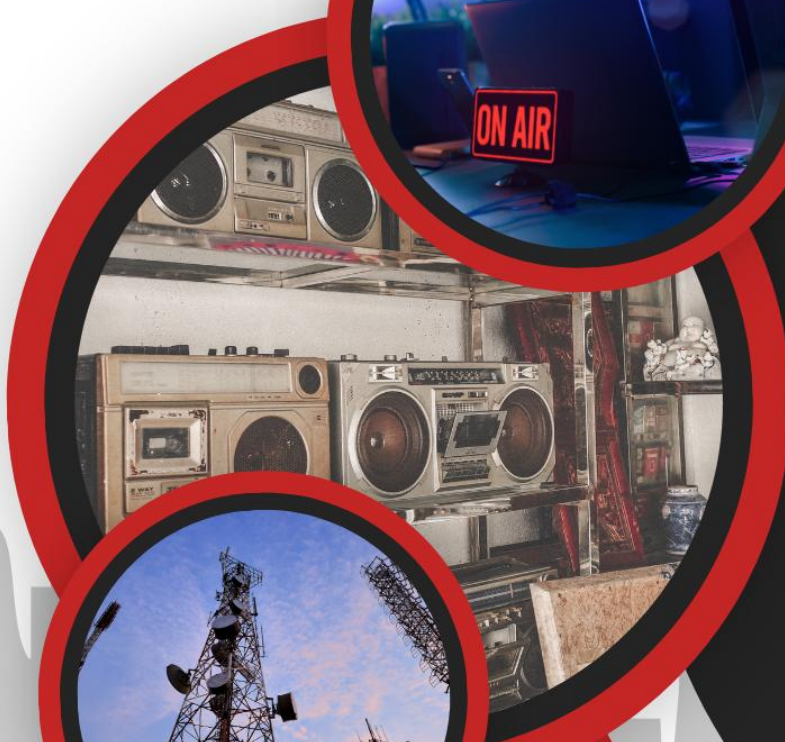


กตป.
คณะกรรมการติดตาม และ
ประเมินผลการปฏิบัติงาน
Monitoring and Evaluation Commission



รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ
และประเมินผลการดำเนินการ และการบริหารงานของ
กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
ด้านกิจการกระจายเสียง ประจำปี ๒๕๖๗



โดย

ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการ
และการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
ด้านกิจการกระจายเสียง ประจำปี ๒๕๖๗

เสนอ

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์
และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.)

โดย

ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ

สารบัญ	๒
บทคัดย่อ.....	๔
Abstract	๕
บทสรุปผู้บริหาร.....	๖
๑. ความเป็นมาและวัตถุประสงค์ของโครงการ.....	๖
๒. ระเบียบวิธีการศึกษาและการประเมินผล	๖
๓. สาระสำคัญของผลการศึกษา	๑๐
๔. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและยุทธศาสตร์	๑๒
๕. ข้อสรุป.....	๑๓
ความนำ.....	๑๔
บทที่ ๑ บทนำ	๑๗
๑.๑ ความเป็นมาของโครงการ.....	๑๗
๑.๒ วัตถุประสงค์ของโครงการ	๑๗
๑.๓ ขอบเขตการศึกษา.....	๑๘
๑.๔ ระเบียบวิธีศึกษา	๒๐
๑.๕ โครงสร้างของรายงาน	๒๓
บทที่ ๒ ผลการดำเนินการและการบริหารงาน	๒๔
๒.๑ ผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.	๒๔
๒.๒ ผลการดำเนินการและการบริหารงานของสำนักงาน กสทช.	๒๘
๒.๓ ผลการดำเนินการและการบริหารงานของเลขาธิการ กสทช.	๓๑
๒.๔ การวิเคราะห์ผลกระทบของการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ.....	๓๖
๒.๕ ผลการดำเนินงานการในภาพรวม.....	๓๘
บทที่ ๓ ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้อง	๔๐
๓.๑ การออกแบบและวิธีการสำรวจ	๔๐
๓.๒ ผลการสำรวจความคิดเห็นจากแบบสอบถาม	๔๒
๑. การจำแนกกลุ่มเป้าหมาย.....	๔๒
๒. การจำแนกเพศ.....	๔๒
๓. การจำแนกอาชีพ.....	๔๒
๔. การจำแนกระดับรายได้.....	๔๒
๕. การจำแนกระดับการศึกษา	๔๓
๖. การจำแนกจังหวัดที่อาศัยอยู่.....	๔๓
๗. การจำแนกเขตพื้นที่ที่อยู่อาศัย	๔๓
๘. ประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและโทรคมนาคม	๔๓
๙. ประสิทธิภาพการใช้บริการหรือติดต่อสำนักงาน กสทช.	๔๓
๑๐. การรับรู้บทบาทและหน้าที่ของ กสทช.	๔๓
๑๑. การวิเคราะห์ความคิดเห็นในภาพรวม	๔๔
๑๒. การวิเคราะห์ผลการประเมินด้วยสถิติขั้นสูง.....	๕๖

๑๓. ความคิดเห็นต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.	๘๘
๑๔. ความคิดเห็นต่อการดำเนินการและการบริหารงานของเลขาธิการ กสทช.	๘๘
๑๕. ความคิดเห็นต่อการดำเนินการและการบริหารงานของสำนักงาน กสทช.	๘๙
ข้อสังเกต.....	๙๑
๓.๓ ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview)	๙๒
๓.๔ ผลการประชุมสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group).....	๙๔
ผลการประชุมในแต่ละภูมิภาค.....	๙๔
ประเด็นสำคัญจากการประชุม	๙๔
บทที่ ๔ ร่างการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และแผนแม่บทในการติดตามตรวจสอบ และประเมินผล.....	๙๖
๔.๑ บทนำ.....	๙๖
๔.๒ การวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์.....	๙๖
๔.๓ วิสัยทัศน์	๑๐๑
๔.๔ พันธกิจ	๑๐๑
๔.๕ ค่านิยมหลัก.....	๑๐๒
๔.๖ ยุทธศาสตร์	๑๐๒
๔.๗ การถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ.....	๑๐๓
๔.๘ โครงการสำคัญ.....	๑๐๕
๔.๙ การติดตามและประเมินผล	๑๑๑
บทที่ ๕ เรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....	๑๑๔
๕.๑ ประเด็นสำคัญที่ควรนำเสนอให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชนรับทราบ	๑๑๔
๕.๒ แนวทางในการพัฒนากลไกการติดตามและประเมินผล	๑๑๕
๕.๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงาน	๑๑๕
๕.๔ การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.	๑๑๖
๕.๕ บทบาทของเลขาธิการ กสทช.	๑๑๖
๕.๖ การดำเนินการและการบริหารงานของสำนักงาน กสทช.	๑๑๗
๕.๗ ข้อเสนอแนะทางแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรค	๑๑๗
แหล่งอ้างอิง (References)	๑๒๐

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)
โครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการ
และการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
ด้านกิจการกระจายเสียง ประจำปี ๒๕๖๗

บทคัดย่อ

รายงานฉบับนี้เป็นผลจากการศึกษาติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง ประจำปี ๒๕๖๗ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงาน วิเคราะห์เชิงยุทธศาสตร์ รวมถึงเสนอแนะแนวทางเพื่อพัฒนาการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

รายงานนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed-Methods Approach) โดยอาศัยการศึกษาข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ การสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย การสัมภาษณ์เชิงลึก และการประชุมกลุ่มเฉพาะ (Focus Group) จากกลุ่มตัวอย่างทั่วประเทศ ทั้งนี้ มีการประเมินผลโดยใช้กรอบแนวคิดมาตรฐานสากล ได้แก่ OECD's Good Governance Framework และ Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA)

ผลการศึกษาพบว่า กสทช. มีการดำเนินงานตามกรอบแผนยุทธศาสตร์และกฎหมายได้ดี แต่ยังคงมีข้อจำกัดด้านการเผยแพร่และการเปิดเผยข้อมูล และกลไกการมีส่วนร่วมของประชาชน นอกจากนี้ พบปัญหาการกระจุกตัวของอุตสาหกรรมในกลุ่มผู้ให้บริการรายใหญ่ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการแข่งขันที่เป็นธรรม รายงานเสนอแนะทางปรับปรุง เช่น การพัฒนาแนวทางการจัดสรรคลื่นความถี่ที่เป็นธรรม การกำหนดมาตรการสนับสนุนผู้ประกอบการรายย่อย และการเสริมสร้างกลไกการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านระบบข้อมูลเปิด (Open Data)

ข้อเสนอแนะจากรายงานนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง เพื่อประโยชน์ของส่วนรวมอย่างเสมอภาค ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี แผนแม่บท แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และนโยบายดิจิทัลของประเทศไทย รวมถึงสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบายที่อิงหลักฐาน (Evidence-Based Decision Making) เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและภาคอุตสาหกรรมกระจายเสียงในระยะยาวที่ยั่งยืน

คำสำคัญ : การดำเนินการ การบริหารงาน กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. การติดตาม ตรวจสอบและประเมินผล กิจการกระจายเสียง กรอบการประเมินผล ธรรมาภิบาล การกำกับดูแลกิจการที่ดี การจัดสรรคลื่นความถี่ การส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม การมีส่วนร่วมของประชาชน

Abstract

This report presents the findings of a study on the monitoring, evaluation, and assessment of the operations and administration of the National Broadcasting and Telecommunications Commission (NBTC), the NBTC Office, and the NBTC Secretary-General in the broadcasting sector for the year ๒๐๒๔. The study aims to evaluate the efficiency and effectiveness of NBTC's operations and administration, conduct a strategic analysis, and propose recommendations to enhance the regulatory framework for broadcasting governance.

A mixed-methods approach was employed, incorporating primary and secondary data analysis, stakeholder surveys, in-depth interviews, and focus group discussions with representative samples nationwide. The evaluation utilized internationally recognized frameworks, including OECD's Good Governance Framework and the Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA), to ensure a comprehensive assessment.

The study revealed that, while NBTC operates in accordance with its strategic plans and legal framework, challenges persist in information disclosure, transparency, and public participation mechanisms. Additionally, market concentration among major service providers poses a risk to fair competition. Key policy recommendations include enhancing equitable spectrum allocation mechanisms, introducing supportive measures for small-scale broadcasters, and strengthening public engagement through open data initiatives.

The findings and recommendations of this study can serve as a framework for improving the operations and administration of NBTC, the NBTC Office, and the NBTC Secretary-General in the broadcasting sector to ensure public benefit, fairness, and inclusivity. These insights align with Thailand's ๒๐-Year National Strategy, master plans, the National Economic and Social Development Plan, and the country's digital policies. Moreover, they support evidence-based policy decision-making to foster sustainable long-term benefits for both the public and the broadcasting industry.

Keywords: Operations, Administration, NBTC, NBTC Office, NBTC Secretary-General, Monitoring, Evaluation and Assessment, Broadcasting Sector, Evaluation Framework, Governance, Good Regulatory Practices, Spectrum Allocation, Fair Competition, Public Participation.

บทสรุปผู้บริหาร

๑. ความเป็นมาและวัตถุประสงค์ของโครงการ

คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) มีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงในประเทศไทย เพื่อให้การดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสอดคล้องกับเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ของประเทศ จึงได้มีการว่าจ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานดังกล่าว โครงการนี้มีวัตถุประสงค์ ๓ ประการ ได้แก่

- ๑.๑ เพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง ประจำปี ๒๕๖๗
- ๑.๒ เพื่อรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ประเมินผล (การดำเนินการและการบริหารงาน) สรุปผลข้อมูล และจัดทำรายงานประกอบการดำเนินงานของกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านกิจการกระจายเสียง
- ๑.๓ เพื่อรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ประเมินผล (การดำเนินการและการบริหารงาน) สรุปผลข้อมูล และจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และแผนแม่บทในการติดตามตรวจสอบ และประเมินผลของ คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.) และ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง ปี ๒๕๖๗ – ๒๕๗๒

๒. ระเบียบวิธีการศึกษาและการประเมินผล

โครงการนี้ใช้แนวทางการศึกษาที่เป็นระบบ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed-Methods Research) ได้แก่ การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในหลายมิติ รวมถึงการทบทวนแนวทางการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง โดยอาศัยข้อมูลจากผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย ข้อมูลเชิงปริมาณ และการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้เกิดการพัฒนาเชิงนโยบายที่สอดคล้องกับบริบททางเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป

จากการประเมินผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ได้มีการวิเคราะห์ความสำเร็จและความท้าทายของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. รวมถึงแนวทางปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและภาคอุตสาหกรรมอย่างยั่งยืน จากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ เช่น เอกสารที่ได้มีการรวบรวมไว้ กฎหมาย แผนยุทธศาสตร์ และรายงานการดำเนินงานของ กสทช. และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งครอบคลุมประชาชนทั่วไป ผู้ประกอบการ หน่วยงานรัฐ และภาคประชาสังคม จำนวน ๑,๒๐๒ ตัวอย่าง การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กสทช. ผู้บริหารของสำนักงาน กสทช. นักวิชาการ ผู้แทนสมาคมและผู้ประกอบการ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก และการประชุมกลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะและความคิดเห็นจากกลุ่มเป้าหมายหลัก สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) เพื่อให้ได้ข้อค้นพบที่มีความถูกต้องและครอบคลุม ดังนี้

๒.๑ ผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

ผลการศึกษาสะท้อนว่า กสทช. มีประสิทธิภาพในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงในระดับที่ดี โดยเฉพาะในเรื่องการออกใบอนุญาต การจัดสรรคลื่นความถี่ และการส่งเสริมการแข่งขัน อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อท้าทายที่ควรได้รับการปรับปรุง ได้แก่

๒.๑.๑ เพิ่มช่องทางให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง ผ่านระบบดิจิทัล หรือเวทีสาธารณะให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น

๒.๑.๒ ปรับปรุงกฎระเบียบเกี่ยวกับการจัดสรรคลื่นความถี่ ให้มีความคล่องตัวและเอื้อต่อผู้ประกอบการรายเล็ก

๒.๑.๓ เพิ่มความเข้มงวดในการกำกับดูแลโฆษณาและเนื้อหารายการ เพื่อลดผลกระทบต่อผู้บริโภค โดยเฉพาะกลุ่มเด็กและเยาวชน

๒.๑.๔ พัฒนาแพลตฟอร์มการเข้าถึงข้อมูลสาธารณะ เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของ กสทช. ได้สะดวกและครอบคลุมมากขึ้น

หาก กสทช. สามารถดำเนินการตามข้อเสนอแนะดังกล่าวได้ จะช่วยยกระดับมาตรฐานของอุตสาหกรรมกระจายเสียงในประเทศไทย ให้มีความโปร่งใส เป็นธรรม และคุ้มครองสิทธิของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นในอนาคต

๒.๒ ผลการดำเนินการและการบริหารงานของสำนักงาน กสทช.

จากการประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ในปี ๒๕๖๗ พบว่า สำนักงาน กสทช. มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่ดี โดยเฉพาะด้านการออกใบอนุญาต การกำกับดูแลมาตรฐานรายการ และการสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ได้แก่

๒.๒.๑ เพิ่มความเข้มงวดในการกำกับดูแลเนื้อหารายการ โดยเฉพาะด้านความเป็นกลางและโฆษณาเกินจริง

๒.๒.๒ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านกระจายเสียงในพื้นที่ห่างไกล เพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงสื่อได้อย่างทั่วถึง

๒.๒.๓ เปิดเผยข้อมูลในการบริหารงบประมาณและสื่อสารข้อมูลทางการเงินต่อสาธารณะ

๒.๒.๔ เสริมสร้างกลไกการรับฟังความคิดเห็นจากภาคประชาชนและภาคอุตสาหกรรม เพื่อให้สามารถกำหนดนโยบายที่ตอบโจทย์มากขึ้น

โดยรวมแล้ว สำนักงาน กสทช. มีพัฒนาการที่เป็นรูปธรรมในด้านการกำกับดูแลและส่งเสริมกิจการกระจายเสียง อย่างไรก็ตาม หากสามารถปรับปรุงในประเด็นสำคัญที่กล่าวข้างต้น จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของระบบการกำกับดูแลสื่อมวลชนในประเทศไทย ให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นและสอดคล้องกับมาตรฐานสากลมากขึ้นในอนาคต

๒.๓ ผลการดำเนินการและการบริหารงานของเลขาธิการ กสทช.

การดำเนินงานของเลขาธิการ กสทช. ในปี ๒๕๖๗ มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนสำนักงาน กสทช. ให้สามารถปฏิบัติตามนโยบายและยุทธศาสตร์ของคณะกรรมการ กสทช. ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากการศึกษาในประเด็น (๑) ภาวะผู้นำและบทบาทเชิงยุทธศาสตร์ (๒) ประสิทธิภาพการบริหารงานและการกำกับดูแล (๓) ความสามารถในการสนับสนุนและพัฒนาอุตสาหกรรมกระจายเสียง และ (๔) การเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ และการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการดำเนินงานของเลขาธิการ กสทช. ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) จากแบบสอบถาม และการประชุมกลุ่มเฉพาะ (Focus Group) ซึ่งบทบาทและภาวะผู้นำของเลขาธิการ กสทช. มีจุดแข็งหลายประการ แต่ยังมีข้อท้าทายที่ต้องได้รับการปรับปรุงเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของภาคอุตสาหกรรมและประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

๒.๓.๑ ภาวะผู้นำและบทบาทเชิงยุทธศาสตร์พบว่า เลขาธิการ กสทช. มีบทบาทหลักในการกำกับดูแล และสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. อย่างเป็นระบบ แต่ยังพบข้อจำกัดบางประการ สรุปเป็น จุดแข็งและโอกาสในการพัฒนาได้ดังนี้

จุดแข็ง

- มีบทบาทในการดำเนินมาตรการที่ช่วยให้การกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด
- มีความสามารถในการจัดสรรทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพสูง
- ให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัลในอุตสาหกรรมกระจายเสียง
- สนับสนุนมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคและเพิ่มความโปร่งใสในการกำกับดูแล

โอกาสในการพัฒนา

- การสื่อสารและเผยแพร่ข้อมูลผลการปฏิบัติงานจริง จะทำให้กลุ่มเป้าหมายรับรู้ข้อมูลข่าวสารและเข้าใจปัญหาต่าง ๆ ทั้งปัญหา อุปสรรค ข้อจำกัดต่าง ๆ เช่น ข้อจำกัดในการผลักดันนโยบายเชิงรุกให้เกิดผลเป็นรูปธรรม การรักษาการในตำแหน่งเลขาธิการ กสทช. เป็นระยะเวลานาน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

- พัฒนาระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยจัดทำช่องทางสื่อสารข้อมูล
- การดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น เว็บไซต์ ศูนย์ข้อมูลออนไลน์ หรือระบบ Dashboard ที่ประชาชนสามารถตรวจสอบความก้าวหน้าของนโยบายและโครงการได้แบบเรียลไทม์
- สร้างกลไกการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสีย โดยมีการจัดเวทีรับฟังความคิดเห็น (Public Hearing) เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ โดยเปิดโอกาสให้ภาคประชาชน ภาคธุรกิจ และภาควิชาการ มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ให้สามารถปรับปรุงแนวทางการทำงานให้ตอบสนองต่อความต้องการของทุกภาคส่วน
- นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการเผยแพร่ข้อมูล โดยพัฒนาระบบ AI และ Big Data เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลและเผยแพร่ข้อมูลสำคัญ ให้ประชาชนและภาคธุรกิจสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก พร้อมทั้งจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานที่เข้าใจง่ายและสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- พัฒนากลยุทธ์การสื่อสารเชิงรุก เพื่อปรับปรุงแนวทางการประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายทุกระดับ ผ่านสื่อออนไลน์และออฟไลน์ เช่น การใช้สื่อสังคมออนไลน์ การจัดทำอินโฟกราฟิก หรือวิดีโอสั้นที่สรุปสาระสำคัญของการดำเนินงาน เพื่อให้ประชาชนเข้าใจข้อมูลได้ง่ายขึ้น

๒.๓.๒ ประสิทธิภาพการบริหารงานและการกำกับดูแล จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียให้คะแนนระดับปานกลางถึงสูงต่อบทบาทของเลขาธิการ กสทช. ในการดำเนินการและการบริหารงาน โดยเฉพาะในด้านการรักษามาตรฐานการออกอากาศและคุ้มครองผู้บริโภค อย่างไรก็ตาม ยังมีบางประเด็นที่ต้องปรับปรุง ที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจต่อภาวะผู้นำของเลขาธิการ กสทช.

- การใช้ภาวะผู้นำ (Leadership) ในการขับเคลื่อนงานของ กสทช. ได้คะแนนระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ ๔๘.๑ แต่ยังมีผู้ที่ไม่ทราบข้อมูลในเรื่องภาวะผู้นำนี้จำนวนมาก

- การดำเนินการและบริหารงานอย่างมีทิศทางและวิสัยทัศน์ได้คะแนนระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ ๔๘.๔ แต่มีผู้ที่ไม่ทราบข้อมูลในเรื่องภาวะผู้นำนี้จำนวนมาก
- การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีได้คะแนนระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ ๔๙.๒ แต่มีผู้ที่ไม่ทราบข้อมูลในเรื่องนี้เป็นจำนวนมาก

ประเด็นปัญหาที่พบ

- ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียจำนวนมากยังไม่รับรู้ถึงบทบาทของเลขาธิการ กสทช. (กลุ่มที่ไม่รู้และไม่ตอบ)
- การสื่อสารและการเข้าถึงข้อมูลของกลุ่มเป้าหมายยังไม่ครอบคลุมพอ

ข้อเสนอแนะ

- ควรมีการสื่อสารบทบาทของเลขาธิการ กสทช. ให้ประชาชนรับทราบมากขึ้น
- พัฒนาแผนการสื่อสารที่เผยแพร่การดำเนินงานจริง และผลักดันให้เกิดการรับรู้ที่เป็นรูปธรรม และกว้างขวาง
- เพิ่มความทั่วถึงในการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการและการตัดสินใจด้านนโยบาย

๒.๓.๓ ความสามารถในการสนับสนุนและพัฒนาอุตสาหกรรมกระจายเสียง จากการศึกษาในส่วนของ การประชุมกลุ่มเฉพาะ (Focus Group) พบว่าเลขาธิการ กสทช. มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาโครงสร้าง พื้นฐานด้านกระจายเสียงและการส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อจำกัดในบางประเด็น ได้แก่ จุดแข็ง

- มีนโยบายส่งเสริมการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบวิทยุดิจิทัล
- สนับสนุนการจัดสรรกองทุนเพื่อพัฒนาสื่อกระจายเสียง

โอกาสในการพัฒนา

- เลขาธิการ กสทช. ควรช่วยเหลือให้การเข้าถึงกองทุนสนับสนุนของ กทปส. ง่ายขึ้น
- เลขาธิการ กสทช. ควรยกระดับมาตรการช่วยเหลือวิทยุชุมชนให้ชัดเจนและมีความเข้มแข็ง การสนับสนุนที่เป็นรูปธรรม
- ข้อกำหนดในการจัดสรรคลื่นความถี่ ยังถูกมองว่าเอื้อประโยชน์แก่ผู้ประกอบการรายใหญ่ มากกว่ารายย่อย

ข้อเสนอแนะ

- เพิ่มมาตรการส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม เพื่อลดการกระจุกตัวของอุตสาหกรรม ให้กระจาย ทั่วถึงเสมอภาคในพื้นที่ทั้งประเทศ
- สนับสนุนให้มีการจัดสรรคลื่นความถี่ที่โปร่งใสและเป็นธรรม
- ควรส่งเสริมช่วยเหลือโดยใช้กระบวนการเข้าถึงกองทุน กทปส. ให้สะดวกขึ้น

๒.๓.๔ การเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะและการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน จากการศึกษาพบว่า การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำกับดูแลและแสดงความคิดเห็น ยังเป็นประเด็นที่ต้องปรับปรุง โดยคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนความพึงพอใจต่อเลขาธิการ กสทช.

- การเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมได้คะแนนระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ ๔๓.๗ (๑๙๑ คน) แต่มีผู้ที่ไม่ทราบข้อมูลถึง ๕๗๓ คน
- การเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นและโปร่งใส ได้คะแนนมากถึงมากที่สุด ร้อยละ ๔๕.๙ (๑๗๔ คน) แต่มีผู้ที่ไม่ทราบข้อมูลถึง ๕๖๖ คน

ข้อเสนอแนะ

- จัดให้มีเวทีสาธารณะในลักษณะการรับฟังความเห็นสาธารณะ หรือ Public Hearing อย่างต่อเนื่อง เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน
- เพิ่มการเผยแพร่และเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานผ่านช่องทางดิจิทัล เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้น

การดำเนินงานของเลขาธิการ กสทช. ในปี ๒๕๖๗ มีความก้าวหน้าในหลายด้าน และมีความท้าทายในเรื่องการส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม และการสื่อสารกับประชาชน ซึ่งหากได้รับการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะข้างต้น จะช่วยให้บทบาทของเลขาธิการ กสทช. มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงของประเทศ

๓. สารสำคัญของผลการศึกษา

๓.๑ การออกแบบและวิธีการสำรวจ

การออกแบบและวิธีการสำรวจอาศัยการกำหนดกลุ่มเป้าหมายและขนาดตัวอย่างออกเป็น ๕ กลุ่ม ได้แก่ ประชาชนทั่วไปที่ใช้บริการกิจการกระจายเสียง ผู้มีส่วนได้เสีย นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมสื่อสารและโทรคมนาคม บุคลากรของสำนักงาน กสทช. ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค และองค์กรกำกับดูแลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทีมที่ปรึกษา ได้ออกแบบเครื่องมือเก็บข้อมูลทั้งแบบเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยการสำรวจเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) การสำรวจเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) มีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕% และค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ๑,๒๐๒ ราย ซึ่งแบ่งตามภูมิภาค กรุงเทพฯ และปริมณฑล ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ การสุ่มตัวอย่างใช้วิธี Cluster Sampling เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุมทุกพื้นที่ และทุกกลุ่มเป้าหมาย สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล มีการดำเนินการผ่าน ๒ ช่องทางหลัก ได้แก่ แบบสอบถามออนไลน์และสำรวจภาคสนาม และการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งจะมีการวิเคราะห์ข้อมูลและสังเคราะห์ผลลัพธ์ แบ่งออกเป็น ๒ แนวทางคือ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) ผลการสำรวจถูกนำไปใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. และกำหนดแนวทางพัฒนาแผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทด้านกิจการกระจายเสียง ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและอุตสาหกรรม

๓.๒ ผลการสำรวจความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้ที่เกี่ยวข้อง

๓.๒.๑ การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. เลขาธิการ กสทช. และ สำนักงาน กสทช. รายด้าน และโดยรวม

จากผลการวิเคราะห์สะท้อนให้เห็นถึงการรับรู้เชิงบวกในหลายด้าน โดยเฉพาะบทบาทของเลขาธิการ กสทช. และ สำนักงาน กสทช. อย่างไรก็ตาม ยังมีบางประเด็นที่ต้องการการสื่อสารที่ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม และการสร้างความเข้าใจในบทบาทของ กทปส. ผลการวิเคราะห์นี้ชี้ให้เห็นถึงจุดแข็งในการดำเนินงานปัจจุบัน และแนวทางการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในอนาคต โดยเฉพาะในด้านความโปร่งใส การมีส่วนร่วม และการสื่อสารเชิงรุกกับประชาชน การปรับปรุงในประเด็นเหล่านี้จะช่วยยกระดับความเชื่อมั่นจากสาธารณะได้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

สำหรับการวิเคราะห์ผลในภาพรวมพบว่า จุดแข็งในหลายด้าน โดยเฉพาะความสำเร็จในการขยายบริการโทรคมนาคมสู่พื้นที่ชนบท ความสามารถในการให้บริการที่เท่าเทียม และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่โปร่งใส อย่างไรก็ตาม ยังคงมีความท้าทายในประเด็นการสื่อสารกับประชาชน การสร้างกลไกการมีส่วนร่วม และการปรับปรุงมาตรการป้องกันการผูกขาดในอุตสาหกรรม

จุดแข็ง

- การขยายบริการโทรคมนาคมของ USO ไปยังพื้นที่ชนบท สะท้อนถึงความสำคัญในการลดความเหลื่อมล้ำในพื้นที่ชนบท
- ความพึงพอใจในการให้บริการที่เท่าเทียมโดยไม่แบ่งแยก สะท้อนถึงบทบาทของ กสทช. ในการสร้างความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการ
- ความเชื่อมั่นในศักยภาพของบุคลากรสำนักงาน กสทช. แสดงถึงการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ที่มีคุณภาพ

ข้อท้าทาย

- การสื่อสารและประชาสัมพันธ์จาก กทปส. หรือ USO เกี่ยวกับโครงการต่าง ๆ ยังไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างทั่วถึง
- การพิจารณานำความคิดเห็นของประชาชนไปดำเนินการยังไม่เพียงพอ แสดงถึงความจำเป็นในการปรับปรุงกระบวนการรับฟังความคิดเห็น
- การสร้างช่องทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจยังคงจำกัด ซึ่งสะท้อนถึงความจำเป็นในการส่งเสริมบทบาทของประชาชน

ข้อเสนอแนะ

๑. ปรับปรุงการสื่อสารและประชาสัมพันธ์
 - จัดทำข้อมูลที่เข้าใจง่ายและครอบคลุมเกี่ยวกับบทบาทและโครงการของ กทปส. และ USO
 - ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น โซเชียลมีเดีย และแอปพลิเคชันในการสื่อสารกับประชาชน
๒. เพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชน
 - สร้างแพลตฟอร์มออนไลน์เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอความคิดเห็น
 - จัดกิจกรรม Public Hearing และการสำรวจความคิดเห็นในพื้นที่ต่าง ๆ
๓. เสริมสร้างการรับรู้มาตรการป้องกันการผูกขาดและส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม
 - พัฒนานโยบายที่ชัดเจนในการป้องกันการผูกขาดและเผยแพร่ต่อสาธารณะ
 - เผยแพร่ข้อมูลการดำเนินงานด้านการแข่งขันให้โปร่งใสมากขึ้น
๔. ส่งเสริมบทบาทของเลขาธิการ กสทช.
 - สนับสนุนการประชาสัมพันธ์บทบาทเชิงยุทธศาสตร์ของเลขาธิการ กสทช. เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในความเป็นผู้นำ
 - จัดทำรายงานความก้าวหน้าผลลัพธ์ของเลขาธิการ กสทช. ที่เกิดขึ้นจริง
๕. สนับสนุนการพัฒนาบุคลากร
 - จัดอบรมและพัฒนาทักษะบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะด้านการบริหารจัดการ และการสื่อสาร
 - สร้างระบบพี่เลี้ยง (Mentorship) เพื่อเสริมศักยภาพและความพร้อมของบุคลากรรุ่นใหม่
๖. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและกลไกสนับสนุน
 - สนับสนุนวิद्यุชุมชนและการพัฒนากิจการกระจายเสียงในพื้นที่ห่างไกล
 - จัดทำแผนแม่บทที่ชัดเจนสำหรับการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล

ข้อเสนอแนะข้างต้นมุ่งเน้นการสร้างสมดุลระหว่างการพัฒนาบริการ การเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อให้การดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. มีความโปร่งใส ยั่งยืน และตอบสนองต่อความต้องการของสังคมได้อย่างแท้จริง

๓.๓ สรุปความคิดเห็นต่อการดำเนินการและการบริหารงาน

๓.๓.๑ การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

- กสทช. มีการดำเนินงานตามกรอบแผนยุทธศาสตร์และกฎหมาย แต่ยังคงมีข้อจำกัดด้านการเผยแพร่และการเปิดเผยข้อมูล
- มีการส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม แต่ยังพบปัญหาการกระจุกตัวการจัดสรรคลื่นให้แก่ผู้ให้บริการรายใหญ่
- การกำกับดูแลเนื้อหาและโฆษณามีประสิทธิภาพในระดับหนึ่ง แต่ยังคงพัฒนาแนวทางกำกับดูแลด้านจริยธรรมของสื่อ

๓.๓.๒ การดำเนินการและการบริหารงานของสำนักงาน กสทช.

- สำนักงาน กสทช. มีระบบการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในด้านการออกใบอนุญาตและรับเรื่องร้องเรียน
- อย่างไรก็ตาม ยังต้องปรับปรุงการเข้าถึงข้อมูลของประชาชนเกี่ยวกับกฎระเบียบและสิทธิของผู้บริโภค
- การบริหารงบประมาณและทรัพยากรอยู่ในระดับที่เหมาะสม แต่สามารถพัฒนาประสิทธิภาพได้มากขึ้น

๓.๓.๓ การดำเนินการและการบริหารงานของเลขาธิการ กสทช.

- เลขาธิการ กสทช. มีบทบาทสำคัญในการกำหนดทิศทางและยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช.
- มีความสามารถในการปรับตัวต่อเทคโนโลยีใหม่ ๆ และการเปลี่ยนแปลงของตลาด
- อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อเสนอแนะให้เพิ่มความชัดเจนในการสื่อสารนโยบายสู่สาธารณะและการทำงานร่วมกับภาคประชาชน

๓.๔ ผลการสำรวจความคิดเห็น

- สัดส่วนของผู้ตอบว่า "ไม่รู้" หรือ "ไม่ตอบ" มีจำนวนมาก ซึ่งสะท้อนว่ากลุ่มเป้าหมายยังไม่มี การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. อย่างทั่วถึง ทำให้ประชาชนจำนวนหนึ่งไม่สามารถแสดงความคิดเห็นได้
- ประชาชนมีระดับความพึงพอใจปานกลางถึงสูงต่อการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
- ความพึงพอใจสูงสุดในการให้บริการที่เท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ
- ความพึงพอใจต่ำสุดในการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย
- ข้อเสนอแนะหลัก ได้แก่ การเพิ่มช่องทางการมีส่วนร่วมของประชาชน และการปรับปรุงการกำกับดูแลด้านการแข่งขันทางธุรกิจ

๔. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและยุทธศาสตร์

จากผลการศึกษา มีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่สำคัญ ได้แก่

๔.๑ เพิ่มความโปร่งใสในการดำเนินงาน

- พัฒนาระบบฐานข้อมูลออนไลน์ และ Dashboard สำหรับเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน
- ส่งเสริม Open Data Policy ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ได้สะดวกขึ้น

๔.๒ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

- จัดตั้ง Stakeholder Engagement Platform เพื่อให้ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย
- ขยายช่องทาง Public Hearing และ Consultation Forum เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากภาคประชาชนและภาคธุรกิจ

๔.๓ พัฒนาแนวทางกำกับดูแลด้านกิจการกระจายเสียงให้ทันสมัย

- ปรับปรุงกฎระเบียบให้เหมาะสมกับเทคโนโลยีดิจิทัล และพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลง
- ใช้ AI และ Big Data ในการวิเคราะห์แนวโน้มด้านเนื้อหาและการบริโภคสื่อ

๔.๔ ส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรมและลดการกระจุกตัวของตลาด

- ปรับปรุงกฎเกณฑ์ด้านการแข่งขันและป้องกันการผูกขาดในตลาด
- กำกับดูแลการกำหนดอัตราค่าบริการให้เป็นธรรมต่อผู้บริโภค

๔.๕ ปรับปรุงกระบวนการติดตามและประเมินผล

- ใช้ Balanced Scorecard (BSC) และ Key Performance Indicators (KPIs) ในการวัดประสิทธิภาพของสำนักงาน กสทช.
- พัฒนากลไก Regulatory Impact Assessment (RIA) เพื่อประเมินผลกระทบของกฎระเบียบต่อภาคอุตสาหกรรมและประชาชน

๕. ข้อเสนอ

การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. เป็นกระบวนการสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความโปร่งใสของหน่วยงานกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง โครงการนี้ได้เสนอแนวทางพัฒนาเชิงยุทธศาสตร์ ซึ่งมุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงาน การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม และการส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม การดำเนินการตามข้อเสนอแนะเหล่านี้จะช่วยให้ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. สามารถปรับปรุงแนวทางการกำกับดูแลให้ทันสมัยและตอบสนองต่อความต้องการของสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความนำ

พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ กำหนดให้ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) มีอำนาจหน้าที่กำกับดูแลการใช้คลื่นความถี่เพื่อประโยชน์ของประชาชน ความมั่นคงของรัฐ และประโยชน์สาธารณะ โดยต้องมีมาตรการป้องกันการแสวงหาประโยชน์โดยไม่เป็นธรรม และกำกับดูแลการแข่งขันทางธุรกิจ ทั้งนี้ กสทช. ต้องดำเนินการตามแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายดิจิทัลแห่งชาติ พร้อมกันนี้ พระราชบัญญัติฯ ได้กำหนดให้มีคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.) เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. โดยคณะกรรมการดังกล่าวต้องรายงานผลต่อรัฐสภา และเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะ

การดำเนินงานของ กสทช. ในด้านกิจการกระจายเสียงต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยเฉพาะมาตรา ๔๖, ๖๐ และ ๖๑ ซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงและโทรคมนาคมของประเทศ มาตรา ๔๖ กำหนดให้มีการควบคุมและกำกับดูแลการประกอบกิจการกระจายเสียง เพื่อป้องกันการผูกขาดและสนับสนุนการแข่งขันที่เป็นธรรม มาตรา ๖๐ กำหนดให้คลื่นความถี่และวงโคจรดาวเทียมเป็นทรัพยากรสื่อสารของชาติที่ต้องจัดสรรอย่างเป็นธรรม เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน และมาตรา ๖๑ รับรองสิทธิของประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง และไม่มีการปิดกั้น รายงานฉบับนี้จึงมีเป้าหมายเพื่อประเมินประสิทธิภาพของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในการดำเนินการและบริหารงานให้เป็นไปตามกรอบกฎหมายดังกล่าว และนำเสนอแนวทางปรับปรุงเพื่อให้การกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงเป็นไปตามมาตรฐานสากล และสอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี และแผนปฏิรูปประเทศ อีกทั้งมาตรา ๔ บัญญัติให้สิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาคของบุคคลได้รับความคุ้มครอง การดำเนินงานของ กสทช. จึงต้องมุ่งเน้นการป้องกันการปิดกั้นข้อมูลข่าวสาร สนับสนุนเสรีภาพในการแสดงออก และส่งเสริมความเสมอภาคในการเข้าถึงสื่อของประชาชนทุกกลุ่ม

ในบริบทของการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. รายงานนี้จะวิเคราะห์ว่าการดำเนินงานของ กสทช. มีความสอดคล้องกับ มาตรา ๔ หรือไม่ รวมถึงเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงให้เกิดกลไกการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามหลักการของธรรมาภิบาลและความเป็นธรรม อีกทั้งในประเด็นการปฏิรูปประเทศ ตามที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๒๕๗ และ ๒๕๙ ซึ่งเน้นให้เกิดการบริหารงานที่โปร่งใส เป็นธรรม และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม มาตรา ๒๕๗ กำหนดเป้าหมายของการปฏิรูปประเทศให้เกิด ความเป็นธรรมทางสังคม ความเสมอภาค และการพัฒนาที่ยั่งยืน ขณะที่มาตรา ๒๕๙ เน้นให้มีการดำเนินการปฏิรูปโดยมีกลไกการติดตามและประเมินผลที่ชัดเจน รายงานฉบับนี้จึงมุ่งเน้นการประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในบริบทของการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนากลไกให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี และแผนปฏิรูปประเทศ

เพื่อให้การติดตามและประเมินผลด้านกิจการกระจายเสียงมีประสิทธิภาพ กตป. มีมติให้จ้างที่ปรึกษา เพื่อดำเนินการประเมินผลประจำปี ๒๕๖๗ โดยครอบคลุมการศึกษวิเคราะห์ผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. รวมทั้งการจัดทำแผนยุทธศาสตร์สำหรับการประเมินผลในระยะยาวในการดำเนินโครงการ ซึ่งที่ปรึกษาได้จัดกิจกรรมและดำเนินงานหลักหลายด้าน เพื่อให้

การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการ ได้แก่

๑. การประชุมเริ่มงาน (Kick Off Meeting) – จัดขึ้นเพื่อทำความเข้าใจรายละเอียดโครงการ และแนวทางปฏิบัติกับ กตป. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๒. การรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ผล – เก็บรวบรวมข้อมูลทั้งเชิงสถิติและเชิงคุณภาพเกี่ยวกับการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในด้านกิจการกระจายเสียง
๓. การประเมินผลและการจัดทำรายงานสรุปผล – วิเคราะห์ผลการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. และข้อค้นพบ พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง
๔. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บท – พัฒนาแนวทางให้การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลของ กตป. ในระยะยาวเป็นระบบและมีมาตรฐาน

กิจกรรมทั้งหมดนี้มีเป้าหมายเพื่อให้การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. มีความถูกต้อง ครบคลุม และสะท้อนประสิทธิภาพในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง โดยอาศัยกระบวนการวิเคราะห์ตามหลักวิชาการและการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนและภาคธุรกิจในอนาคต

การดำเนินการดังกล่าวมีเป้าหมายเพื่อให้กระบวนการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงมีประสิทธิภาพ และสามารถสะท้อนผลการดำเนินงานของ กสทช. ได้อย่างถูกต้องและรอบด้าน โดยใช้ข้อมูลเชิงสถิติ และการวิเคราะห์ตามหลักวิชาการ ทั้งนี้ การดำเนินงานของที่ปรึกษาจะช่วยให้ กตป. กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. มีแนวทางที่ชัดเจนในการปรับปรุงการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและภาคธุรกิจในอนาคต

ผลการสังเคราะห์การดำเนินโครงการนี้ ได้จัดทำรายงาน (ร่าง) รายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) ฉบับนี้ ในการรายงานถึงเนื้อหาทั้งหมดของการดำเนินการติดตามและประเมินผล ตามโครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง ประจำปี ๒๕๖๗ โดยมีเนื้อหา ประกอบด้วย บทสรุปผู้บริหาร ผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑. ผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง
๒. ผลการสำรวจข้อมูลที่เป็นข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้อง (จากแบบสอบถาม) ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ผลการประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group)
๓. การนำเสนอข้อเท็จจริงและข้อสังเกตจากการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. มุ่งเน้นการประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินงานและความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล รวมถึงการพิจารณาว่าการดำเนินงานดังกล่าวสามารถตอบสนองต่อเป้าหมายของประเทศในระยะยาวหรือไม่ นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ว่ากรอบการดำเนินงานของ กสทช. มีความสอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี แผนแม่บทตามยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติของสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติหรือไม่ เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง สามารถสนับสนุนทิศทางการพัฒนาประเทศในระยะยาวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ การนำเสนอข้อสังเกตดังกล่าวจะให้ความเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้สามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินการและการบริหารงาน

ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และส่งเสริมให้ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง สามารถปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อภาคอุตสาหกรรมและสังคมโดยรวม

๔. ร่างการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และแผนแม่บทในการติดตามตรวจสอบและประเมินผล กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง ปี ๒๕๖๗ - ๒๕๗๒
๕. เรื่องอื่น ๆ ที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชน ทราบ

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาของโครงการ

การดำเนินงานด้านกิจการกระจายเสียงของประเทศไทยมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมของประเทศ เนื่องจากเป็นช่องทางที่ใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร สร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน และส่งเสริมการเรียนรู้ รวมถึงสนับสนุนอุตสาหกรรมสื่อและโทรคมนาคมให้มีเสถียรภาพ ในบริบทของการกำกับดูแล กสทช. มีบทบาทสำคัญในการออกกฎระเบียบ กำกับดูแล และพัฒนากิจการกระจายเสียงให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของ กสทช. ตลอดจนตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักงาน กสทช. จึงได้มอบหมายให้ที่ปรึกษาติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง ประจำปี ๒๕๖๗

การศึกษานี้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ของ กสทช. ซึ่งมุ่งเน้นการบริหารงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) การส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม (Fair Competition) และการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ (Effective Regulation) (สำนักงาน กสทช., ๒๕๖๕) (สำนักงาน กสทช., ๒๕๖๓) โดยการประเมินผลการดำเนินงานในโครงการนี้เป็นเครื่องมือสำคัญในการวัดผลสัมฤทธิ์ของนโยบายและยุทธศาสตร์ของ กสทช. ในด้านกิจการกระจายเสียง

๑.๒ วัตถุประสงค์ของโครงการ

การศึกษานี้มีเป้าหมายหลักเพื่อ

- ๑) ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ของ กสทช. ในด้านกิจการกระจายเสียงว่ามีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ แผนแม่บท และเป้าหมายของ กสทช. หรือไม่
- ๒) ตรวจสอบประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ว่ามีความเหมาะสมและสามารถตอบสนองต่อภารกิจในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๓) รวบรวมข้อมูลจากผู้มีส่วนได้เสียและประชาชน ผ่านกระบวนการการศึกษาที่เป็นระบบ เช่น แบบสอบถาม การสัมภาษณ์เชิงลึก และการประชุมกลุ่มเฉพาะ (Focus Group) เพื่อประเมินมุมมองและข้อคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของ กสทช.
- ๔) เสนอข้อเท็จจริงและข้อสังเกตเกี่ยวกับการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. รวมถึงเสนอแนะเชิงนโยบายที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานในอนาคต
- ๕) จัดทำร่างแผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทสำหรับการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง ปี ๒๕๖๗ - ๒๕๗๒ เพื่อให้ กสทช. มีแนวทางที่ชัดเจนในการปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

การศึกษานี้ให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างความโปร่งใสและธรรมาภิบาลในการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. โดยเน้นการพัฒนากลไกที่สามารถตรวจสอบและประเมินผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปตามหลักคุณธรรมและความรับผิดชอบต่อสาธารณะ นอกจากนี้ การศึกษายังมุ่งเน้นการช่วยให้ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. สามารถปรับปรุงแนวทาง

การดำเนินการและการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน

นอกจากนี้ การศึกษานี้ยังมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการใช้ข้อมูลและหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-based) เพื่อให้เกิดความเข้าใจเชิงลึกและเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินการและการบริหารงาน ให้สอดคล้องกับบริบทของอุตสาหกรรมกิจการกระจายเสียงที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นในระบบกำกับดูแลของ กสทช. ในหมู่ประชาชนและผู้รับใบอนุญาตในภาคอุตสาหกรรมกิจการกระจายเสียงของประเทศไทย

๑.๓ ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง ประจำปี ๒๕๖๗ โดยมุ่งเน้นการวิเคราะห์และประเมินผลในด้านต่าง ๆ ตามขอบเขตที่กำหนดไว้ในโครงการ เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. เป็นไปตามกรอบนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ของ กสทช. และสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล

ขอบเขตของการศึกษานี้ประกอบด้วย ๔ มิติหลัก ได้แก่ (ก) ขอบเขตด้านเนื้อหา (ข) ขอบเขตด้านระเบียบวิธีการศึกษา (ค) ขอบเขตด้านพื้นที่ศึกษา และ (ง) ขอบเขตด้านช่วงเวลา

(ก) ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาในโครงการนี้ครอบคลุมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. โดยมุ่งเน้นในด้านการกระจายเสียง ซึ่งรวมถึงประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

- ๑) การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในด้านกิจการกระจายเสียง
- ๒) การสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียผ่านแบบสอบถาม การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) และการประชุมกลุ่มเฉพาะ (Focus Group)
- ๓) ข้อเสนอแนะและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์สำหรับการพัฒนาการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง
- ๔) การจัดทำร่างแผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง สำหรับช่วงปี ๒๕๖๗ - ๒๕๗๒
- ๕) ข้อเสนอแนะต่อรัฐสภาและสาธารณะ เกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของ กสทช. และแนวทางการพัฒนาในอนาคต

(ข) ขอบเขตด้านระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาใช้ระเบียบวิธีการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยอาศัยเครื่องมือและกระบวนการการศึกษาที่เป็นระบบ ประกอบด้วย

- ๑) การศึกษาข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิที่ครอบคลุมการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งจากแหล่งปฐมภูมิและทุติยภูมิ โดยเริ่มจากการรวบรวมเอกสาร นโยบาย กฎหมาย และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง เพื่อนำมาศึกษาและประเมินความสอดคล้องกับบริบทปัจจุบันของอุตสาหกรรม
- ๒) การศึกษานี้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียผ่านกระบวนการที่หลากหลาย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและสะท้อนมุมมองจากทุกภาคส่วน โดยใช้การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ซึ่งมีการสำรวจประชาชนและกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกว่า ๑,๒๐๐ ชุด

- นอกจากนี้ ยังมีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับบุคคลสำคัญ ได้แก่ กสทช. ผู้บริหารของสำนักงาน กสทช. นักวิชาการ และผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมกระจายเสียง จำนวนไม่น้อยกว่า ๒๐ ราย นอกจากการเก็บข้อมูลรายบุคคลแล้ว ยังมีการจัดประชุมกลุ่มเฉพาะ (Focus Group) ใน ๕ ภูมิภาคของประเทศ ได้แก่ กรุงเทพฯ และปริมณฑล ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลางและภาคใต้ เพื่อรวบรวมความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียในระดับพื้นที่ และเปิดโอกาสให้เกิดการแลกเปลี่ยนมุมมองระหว่างผู้เกี่ยวข้องในแต่ละภูมิภาค นอกจากนี้ ยังมีการจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) เพื่อให้ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียสามารถเข้ามาแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของ กสทช. อย่างเปิดเผยและโปร่งใส ซึ่งกระบวนการทั้งหมดนี้มีเป้าหมายเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์มากยิ่งขึ้น
- ๓) การวิเคราะห์และประเมินผลในการศึกษานี้อ้างอิงกรอบแนวคิดที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล ได้แก่ OECD's Good Governance Framework และ Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการประเมินการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง กรอบแนวคิดเหล่านี้ช่วยให้สามารถพิจารณามิติด้านธรรมาภิบาล คุณภาพการบริหารจัดการ และผลกระทบเชิงนโยบายได้อย่างเป็นระบบ
- ๔) การวิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอกผ่าน SWOT Analysis เพื่อระบุจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และความท้าทายที่เกี่ยวข้องกับการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการบริหารงาน และการดำเนินการของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง ซึ่งช่วยให้สามารถประเมินสถานการณ์ปัจจุบันของการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง ได้อย่างรอบด้าน และเป็นแนวทางในการพัฒนากลยุทธ์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานต่อไป

(ค) ขอบเขตด้านพื้นที่ศึกษา

การศึกษานี้ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น ๕ ภูมิภาคหลัก ได้แก่ กรุงเทพฯ และปริมณฑล ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ เพื่อให้สามารถสะท้อนบริบทของแต่ละพื้นที่ได้อย่างครบถ้วน การแบ่งภูมิภาคดังกล่าวช่วยให้การเก็บข้อมูลและการประเมินผลมีความแม่นยำ และสามารถนำเสนอข้อค้นพบที่สอดคล้องกับลักษณะเฉพาะของแต่ละภูมิภาคได้อย่างเหมาะสม พื้นที่ศึกษาคือครอบคลุมหน่วยงานของสำนักงาน กสทช. ผู้ประกอบการด้านกิจการกระจายเสียง ผู้บริโภค นักวิชาการ และภาคประชาสังคม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและสะท้อนถึงสภาพปัญหาและแนวทางพัฒนาในแต่ละพื้นที่

(ง) ขอบเขตด้านช่วงเวลา

การศึกษานี้ดำเนินการในช่วงปี พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยมีการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ผลในระยะเวลาดังต่อไปนี้

- ๑) ระยะที่ ๑ การศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน (ไตรมาสที่ ๑ ของปี พ.ศ. ๒๕๖๗)
- ๒) ระยะที่ ๒ การสำรวจข้อมูลจากผู้มีส่วนได้เสีย และการจัดประชุมกลุ่มเฉพาะ (ไตรมาสที่ ๒ และ ๓ ของปี พ.ศ. ๒๕๖๗)
- ๓) ระยะที่ ๓ การสังเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ผล และจัดทำรายงาน (ไตรมาสที่ ๓ และ ๔ ของปี พ.ศ. ๒๕๖๗)

๔) ระยะที่ ๔ การจัดทำร่างแผนยุทธศาสตร์ และแผนแม่บท พ.ศ. ๒๕๖๗ - ๒๕๗๒ พร้อมข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาในอนาคต (ไตรมาสที่ ๔ ของปี ๒๕๖๗)

ขอบเขตการศึกษานี้ครอบคลุม ๔ มิติหลัก ได้แก่ เนื้อหา ระเบียบวิธีการศึกษา พื้นที่ศึกษา และช่วงเวลา โดยเน้นการประเมินผลการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง ผ่านกระบวนการที่เป็นระบบและครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะที่สามารถนำไปใช้ปรับปรุงการกำกับดูแลและพัฒนาอุตสาหกรรมของ กสทช. ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๔ ระเบียบวิธีศึกษา

การศึกษานี้ใช้ระเบียบวิธีการศึกษาแบบผสมผสาน (Mixed-Methods Research) ซึ่งประกอบด้วย การการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและสามารถประเมินผลการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในด้านกิจการกระจายเสียง ประจำปี ๒๕๖๗ ได้อย่างถูกต้องและเป็นระบบ

กระบวนการการศึกษาประกอบด้วย ๕ ขั้นตอนหลัก ได้แก่

- ๑) การศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ
- ๒) การสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย
- ๓) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview)
- ๔) การประชุมกลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion)
- ๕) การประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing)

(ก) การศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data Analysis)

การศึกษาข้อมูลทุติยภูมิเป็นขั้นตอนแรกของการศึกษา โดยอ้างอิงจาก เอกสาร กฎหมาย แผนยุทธศาสตร์ และรายงานการดำเนินงานของ กสทช. ซึ่งรวมถึง

- ๑) แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๘)
- ๒) แผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช.
- ๓) กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง
- ๔) รายงานผลการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
- ๕) งานวิจัยและบทความวิชาการเกี่ยวกับกิจการกระจายเสียง

การศึกษาข้อมูลดังกล่าวช่วยให้สามารถกำหนดกรอบการวิเคราะห์ และวางแนวทางในการประเมินผล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(ข) การสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย (Survey Research)

เพื่อให้การศึกษามีความครอบคลุมและสะท้อนความคิดเห็นของประชาชนและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การศึกษานี้ใช้การสำรวจเชิงปริมาณ (Quantitative Survey) ผ่านแบบสอบถาม

ประชากรเป้าหมาย (Target Population) ประกอบด้วย

- ๑) ผู้ประกอบการด้านกิจการกระจายเสียง (เช่น ผู้รับใบอนุญาตกระจายเสียง)
- ๒) ประชาชนทั่วไปที่เป็นผู้บริโภคบริการกระจายเสียง
- ๓) นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านกิจการกระจายเสียง
- ๔) ภาคประชาสังคมและองค์กรคุ้มครองผู้บริโภค

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตร Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕% และค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ๑,๒๐๐ คน^๑ แบ่งตามภูมิภาคดังนี้

- ๑) กรุงเทพฯ และปริมณฑล
- ๒) ภาคเหนือ
- ๓) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- ๔) ภาคกลาง
- ๕) ภาคใต้

วิธีการเก็บข้อมูลและออกแบบแบบสอบถาม

- ๑) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ออกแบบตามมาตรฐานการศึกษา โดยครอบคลุมหัวข้อต่าง ๆ ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
- ๒) การเก็บข้อมูลใช้ทั้งแบบสอบถามออนไลน์และภาคสนาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและมีความถูกต้อง

(ค) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview)

การสัมภาษณ์เชิงลึกใช้ การการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการกระจายเสียง และความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การสัมภาษณ์ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายหลัก ๔ กลุ่ม ได้แก่

- ๑) กสทช. ผู้บริหารของ สำนักงาน กสทช.
- ๒) นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านกิจการกระจายเสียง
- ๓) ผู้ให้บริการด้านกิจการกระจายเสียง (ผู้รับใบอนุญาต)
- ๔) องค์กรภาคประชาสังคม และผู้บริโภค

ประเด็นสัมภาษณ์

- ๑) การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการกระจายเสียง
- ๒) ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการกระจายเสียง
- ๓) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการกระจายเสียง

(ง) การประชุมกลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion)

การศึกษานี้จัดการประชุมกลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) เพื่อรวบรวมความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยแบ่งการประชุมเป็น ๕ ภูมิภาคหลัก ได้แก่

- ๑) กรุงเทพฯ และปริมณฑล
- ๒) ภาคเหนือ
- ๓) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- ๔) ภาคกลาง

^๑ เมื่อใช้สูตร Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕% และค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ สำหรับประชากรขนาดใหญ่ เช่น ประชากรที่มีขนาดมากกว่า ๑๐๐,๐๐๐,๐๐๐ คน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างประมาณ ๔๐๐ คน (พิเศษจาก ๓๙๙.๙๙๘) ในที่นี้ จะอาศัยตัวอย่างไม่น้อยกว่า ๑,๒๐๐ คน ตามข้อกำหนดของโครงการฯ

๕) ภาคใต้

วัตถุประสงค์ของการประชุมกลุ่มเฉพาะ

- ๑) ประเมินการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการกระจายเสียง
- ๒) ระบุปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการกระจายเสียง
- ๓) วิเคราะห์ความคาดหวังของประชาชนต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการกระจายเสียง

(จ) การประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing)

การประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะเปิดโอกาสให้ ภาคประชาชน ผู้ประกอบการ และนักวิชาการ ได้มีส่วนร่วมในการให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และ เลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง

รายละเอียดของการประชุม Public Hearing

- ๑) ผู้เข้าร่วมไม่น้อยกว่า ๑๕๐ คน
- ๒) การประชุมมุ่งเน้นการหารือเกี่ยวกับประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง โดยให้ความสำคัญกับการประเมินแนวทางการดำเนินงานและประสิทธิภาพของกลไกกำกับดูแล นอกจากนี้ ยังมีการพิจารณาประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะจากภาคประชาชน เพื่อนำไปสู่ การพัฒนามาตรการและนโยบายที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียทุกภาคส่วนอย่างเหมาะสม อีกส่วนสำคัญของการประชุม คือ การหารือเกี่ยวกับ แนวทางการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล การดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการกระจาย เสียง เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการกำกับดูแลมีความต่อเนื่อง โปร่งใส และสามารถรองรับการ เปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมสื่อและโทรคมนาคมในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(ฉ) การวิเคราะห์ข้อมูลและการสังเคราะห์ผลการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีวิเคราะห์เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ได้แก่

- ๑) ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) เช่น ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Correlation Analysis) รวมทั้งการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis)
- ๒) ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และ Thematic Analysis เพื่อระบุประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์และการประชุมกลุ่ม

ระเบียบวิธีการศึกษาของการศึกษานี้ใช้แนวทางผสมผสาน หรือ Mixed-Methods Study ซึ่งรวมทั้ง การศึกษาทฤษฎี การสำรวจเชิงปริมาณ การสัมภาษณ์เชิงลึก การประชุมกลุ่มเฉพาะ และการรับฟังความคิดเห็น สาธารณะ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและเป็นประโยชน์ต่อการประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงาน ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง

๑.๕ โครงสร้างของรายงาน

รายงานฉบับนี้มีการจัดลำดับเนื้อหาตามขอบเขตงานที่กำหนด โดยครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ (๑) บทนำ (๒) การบริหารงานและดำเนินการของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. (๓) ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (๔) ร่างแผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทฯ (๕) ข้อเสนอแนะ และแนวทางพัฒนา (๖) ข้อเสนอเพื่อรายงานต่อรัฐสภา (๗) บทสรุปและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังต่อไปนี้

บทที่ ๑ บทนำ

- ๑.๑ ความเป็นมาของโครงการ – อธิบายถึงบริบทของโครงการ ความจำเป็นของการศึกษา และวัตถุประสงค์ของการดำเนินโครงการ
- ๑.๒ วัตถุประสงค์ของโครงการ – กำหนดเป้าหมายหลักของการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล
- ๑.๓ ขอบเขตการศึกษา – อธิบายขอบเขตด้านเนื้อหา ระเบียบวิธีการศึกษา พื้นที่ศึกษา และช่วงเวลาของการศึกษา
- ๑.๔ ระเบียบวิธีศึกษา – ระบุแนวทางการศึกษาที่ใช้ ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ รวมถึงเครื่องมือศึกษาที่ใช้ในการเก็บข้อมูล
- ๑.๕ โครงสร้างของรายงาน – สรุปเนื้อหาและลำดับของบทต่าง ๆ ในรายงาน

บทที่ ๒ การดำเนินการและการบริหารงาน

- ๒.๑ การดำเนินงานและการบริหารงานของ กสทช. – บทบาท หน้าที่ และนโยบายสำคัญของ กสทช. ในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง
- ๒.๒ การดำเนินงานและการบริหารงานของสำนักงาน กสทช. – วิเคราะห์ประสิทธิภาพของสำนักงาน กสทช. ในการดำเนินงานตามนโยบาย
- ๒.๓ การดำเนินงานและการบริหารงานของเลขาธิการ กสทช. – ประเมินบทบาทและผลสัมฤทธิ์ของเลขาธิการ กสทช.

บทที่ ๓ ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย

- ๓.๑ การออกแบบและวิธีการสำรวจ – อธิบายระเบียบวิธีการศึกษาที่ใช้ เช่น แบบสอบถาม การสัมภาษณ์เชิงลึก และการประชุมกลุ่มเฉพาะ
- ๓.๒ ผลการสำรวจความคิดเห็นจากแบบสอบถาม – วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง
- ๓.๓ ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) – สรุปข้อคิดเห็นเชิงลึกจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ๓.๔ ผลการประชุมกลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) – สังเคราะห์ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะจากการประชุม

บทที่ ๔ ร่างแผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทด้านการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล

- ๔.๑ แนวคิดและกรอบการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์
- ๔.๒ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมาย
- ๔.๓ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินงาน (Strategic Initiatives)
- ๔.๔ การกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายผลสัมฤทธิ์

บทที่ ๕ เรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ๕.๑ ประเด็นสำคัญที่ควรนำเสนอให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชนรับทราบ
- ๕.๒ แนวทางในการพัฒนากลไกการติดตามและประเมินผล
- ๕.๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

แหล่งอ้างอิง

บทที่ ๒ ผลการดำเนินการและการบริหารงาน

การดำเนินการและการบริหารงานของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. มีความสำคัญอย่างยิ่งในการกำกับดูแลและบริหารจัดการทรัพยากรคลื่นความถี่เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน โดยมุ่งเน้นให้เกิดความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล รวมถึงแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

ในปี พ.ศ. ๒๕๖๗ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ได้ดำเนินการกิจกรรมตามกรอบอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ โดยมุ่งเน้นการบริหารจัดการทรัพยากรคลื่นความถี่อย่างมีประสิทธิภาพ การส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรมในภาคอุตสาหกรรมสื่อสารโทรคมนาคม การคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค และการส่งเสริมเสรีภาพในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของประชาชน นอกจากนี้ ยังได้มีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลและปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการในกิจการกระจายเสียงให้มีคุณภาพมากขึ้น

การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ได้ดำเนินการในหลายมิติ รวมถึงการทบทวนแนวทางการกำกับดูแล กิจการกระจายเสียง โดยอาศัยข้อมูลจากผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อมูลเชิงปริมาณ และการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้เกิดการพัฒนาเชิงนโยบายที่สอดคล้องกับบริบททางเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป

จากการประเมินผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ได้มีการวิเคราะห์ ความสำเร็จและความท้าทายของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. รวมถึงแนวทางปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและภาคอุตสาหกรรมอย่างยั่งยืน

๒.๑ ผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) มีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงในประเทศไทย โดยมีหน้าที่หลักในการออกกฎระเบียบ กำกับดูแลการประกอบกิจการ และส่งเสริมการแข่งขันอย่างเป็นธรรม เพื่อให้บริการกระจายเสียงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นประโยชน์ต่อสังคม การดำเนินงานของ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง ในปี ๒๕๖๗ สามารถจำแนกออกเป็น ๔ มิติหลัก ได้แก่ (ก) บทบาทด้านการกำกับดูแล (ข) การบริหารทรัพยากรคลื่นความถี่ (ค) การส่งเสริมการแข่งขันและการคุ้มครองผู้บริโภค และ (ง) การดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใส ซึ่งล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สะท้อนคุณภาพของการบริหารจัดการขององค์กรในภาพรวม

โดยเฉพาะในด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใส นั้น จากผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า หลายด้านของสำนักงาน กสทช. ได้รับการประเมินในระดับ “มาก” โดยเฉพาะในเรื่องการใช้อำนาจตามกฎหมายอย่างเป็นธรรม ความยุติธรรมในการดำเนินงาน และการเปิดเผยข้อมูลอย่างมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปี ๒๕๖๗ ที่สำนักงาน กสทช. ได้รับคะแนนสูงถึง ๙๑.๗๓ คะแนน อยู่ในระดับ AA ซึ่งเป็นระดับสูงสุดของการจัดอันดับ ITA โดยสำนักงาน ป.ป.ช. สะท้อนให้เห็นถึงการมีธรรมาภิบาลในเชิงโครงสร้างอย่างเป็นรูปธรรม อย่างไรก็ตาม คะแนน ITA ที่สูงในระดับองค์กรรวมถือเป็นเพียงตัวบ่งชี้เบื้องต้น เปรียบเสมือน “การตรวจสอบสุขภาพประจำปี” ขององค์กร ซึ่งยังไม่สามารถสะท้อนจุดอ่อนเฉพาะด้านหรือความรู้สึกของประชาชนในระดับพื้นที่ได้ทั้งหมด ดังนั้น การใช้ผล ITA ควรพิจารณาประกอบกับข้อมูลรายละเอียดรายมิติ เช่น การมีส่วนร่วมของประชาชน ความโปร่งใสเชิงปฏิบัติ และประสิทธิภาพของการสื่อสารในระดับ

ภูมิภาค ทั้งนี้เพื่อให้สำนักงาน กสทช. และสาธารณชนสามารถมองเห็นจุดที่ควรปรับปรุงได้อย่างชัดเจน นำไปสู่การพัฒนาเชิงระบบในระยะยาว

กระบวนการตัดสินใจของ กสทช. เป็นไปตามหลักการบริหารงานของคณะกรรมการที่ให้ความสำคัญกับการประชุมและมติที่ประชุมเป็นกลไกหลักในการกำหนดแนวทางและทิศทางการดำเนินงาน โดยอาศัยองค์ประชุมที่ถูกต้องตามกฎหมายเพื่อให้การตัดสินใจมีความน่าเชื่อถือและเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการ กสทช. ซึ่งเป็นองค์กรอิสระที่มีอำนาจในการออกกฎระเบียบ การกำหนดนโยบาย และการบริหารจัดการทรัพยากรคลื่นความถี่ การตัดสินใจในเรื่องสำคัญต่าง ๆ เช่น การจัดสรรคลื่นความถี่ การออกใบอนุญาต การกำกับดูแลเนื้อหา และการกำหนดมาตรฐานด้านการแข่งขัน ล้วนต้องผ่านกระบวนการพิจารณาของคณะกรรมการ กสทช. ในที่ประชุม โดยมติที่ประชุมถือเป็นข้อผูกพันที่มีผลต่อการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

องค์ประชุมมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการตัดสินใจในแต่ละเรื่อง เนื่องจากการดำเนินการต่าง ๆ ของ กสทช. ต้องเป็นไปตามเสียงข้างมากของคณะกรรมการที่เข้าร่วมประชุม หากองค์ประชุมไม่ครบถ้วน การพิจารณาเรื่องสำคัญอาจต้องเลื่อนออกไปหรือไม่สามารถดำเนินการได้ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องของการบริหารงานและการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง นอกจากนี้ ความคิดเห็นที่แตกต่างกันในที่ประชุมยังสะท้อนถึงแนวทางที่หลากหลายในการกำหนดนโยบาย ซึ่งต้องอาศัยกระบวนการอภิปรายอย่างรอบด้าน และการพิจารณาข้อมูลเชิงประจักษ์ เพื่อให้การตัดสินใจเป็นไปอย่างมีเหตุผลและสามารถปฏิบัติได้จริง

จะเห็นได้ว่า กระบวนการตัดสินใจของ กสทช. อาศัยมติที่ประชุมเป็นกลไกหลัก ซึ่งต้องอาศัยองค์ประชุมที่ครบถ้วนเพื่อให้เกิดความชอบธรรมในการดำเนินการ มติที่ประชุมส่งผลโดยตรงต่อแนวทางการบริหารงานของสำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. รวมถึงการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงโดยรวม ดังนั้น ประสิทธิภาพของการประชุมและคุณภาพของการตัดสินใจในที่ประชุมจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อผลลัพธ์ของนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ที่มีผลต่ออุตสาหกรรมกระจายเสียงและสังคมโดยรวม

(ก) บทบาทด้านการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง

การดำเนินงานด้านการกำกับดูแลของ กสทช. มุ่งเน้นให้ระบบกิจการกระจายเสียงมีมาตรฐานและเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด โดยมีกรอบใบอนุญาต กำหนดมาตรฐาน และติดตามการปฏิบัติตามเงื่อนไขของผู้ประกอบกิจการ ดังนี้

๑. การออกใบอนุญาตและกำกับดูแลผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง
 - การออกใบอนุญาตให้แก่สถานีวิทยุที่ดำเนินงานอย่างถูกต้องตามกฎหมาย
 - การตรวจสอบและติดตามการดำเนินงานของสถานีวิทยุเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐาน
 - การบังคับใช้กฎหมายเพื่อป้องกันการประกอบกิจการที่ไม่มีใบอนุญาต
๒. การกำหนดแนวทางและนโยบายสำหรับกิจการกระจายเสียง
 - ออกประกาศ กฎ และระเบียบเกี่ยวกับการดำเนินงานของกิจการกระจายเสียง
 - กำหนดแนวทางสำหรับเนื้อหารายการที่เหมาะสมตามหลักจริยธรรมและมาตรฐานสากล
๓. การกำกับดูแลเนื้อหารายการและมาตรฐานการออกอากาศ
 - การตรวจสอบและกำกับดูแลเนื้อหารายการและวิทยุให้สอดคล้องกับมาตรฐานทางศีลธรรมและจริยธรรม
 - การควบคุมโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ที่ออกอากาศให้มีความเหมาะสม

(ข) การบริหารทรัพยากรคลื่นความถี่ในกิจการกระจายเสียง

การบริหารทรัพยากรคลื่นความถี่เป็นหนึ่งในภารกิจหลักของ กสทช. ซึ่งมีเป้าหมายในการจัดสรรคลื่นความถี่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสาธารณะ โดยครอบคลุมการดำเนินงานดังต่อไปนี้

๑. การจัดสรรและอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่
 - การจัดสรรคลื่นความถี่สำหรับสถานีวิทยุกระจายเสียง
 - การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการอนุญาตให้มีความเป็นธรรมและโปร่งใส
๒. การควบคุมและกำกับดูแลการใช้คลื่นความถี่
 - การติดตามการใช้คลื่นความถี่ให้เป็นไปตามเงื่อนไขของใบอนุญาต
 - การดำเนินมาตรการป้องกันการรบกวนสัญญาณระหว่างผู้ประกอบการกิจการ
๓. การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านการกระจายเสียง
 - ส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่ทันสมัยในระบบการกระจายเสียง เช่น การเปลี่ยนผ่านจากระบบแอนะล็อกไปสู่ระบบดิจิทัล
 - สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีใหม่เพื่อให้บริการกระจายเสียงเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม

(ค) การส่งเสริมการแข่งขันและการคุ้มครองผู้บริโภค

เพื่อให้การแข่งขันในอุตสาหกรรมกระจายเสียงเป็นไปอย่างเป็นธรรม และให้ประชาชนได้รับการคุ้มครองจากเนื้อหาและบริการที่อาจมีผลกระทบเชิงลบ กสทช. ได้ดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ดังนี้

๑. การส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรมในอุตสาหกรรมกระจายเสียง
 - การกำหนดแนวทางเพื่อป้องกันการผูกขาดในอุตสาหกรรม
 - การติดตามตรวจสอบพฤติกรรมทางธุรกิจของผู้ประกอบการที่อาจขัดต่อหลักการแข่งขันที่เป็นธรรม
๒. การคุ้มครองผู้บริโภคจากเนื้อหาและการให้บริการ
 - การกำหนดหลักเกณฑ์เพื่อคุ้มครองเด็กและเยาวชนจากเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม
 - การติดตามการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านการโฆษณาเพื่อป้องกันโฆษณาที่เป็นเท็จหรือบิดเบือน
๓. การรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาของผู้บริโภค
 - เปิดช่องทางให้ประชาชนสามารถร้องเรียนเกี่ยวกับเนื้อหารายการหรือปัญหาจากการรับบริการ
 - จัดตั้งกลไกในการแก้ไขข้อร้องเรียนให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

(ง) การดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใส

เพื่อให้ กสทช. เป็นองค์กรที่ดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) และมีความโปร่งใสในการดำเนินงาน ได้มีการดำเนินมาตรการดังต่อไปนี้

๑. การส่งเสริมความโปร่งใสในการบริหารงาน
 - เปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานของ กสทช. ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้
 - ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
๒. การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการกำกับดูแล
 - จัดให้มีเวที Public Hearing เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานของ กสทช.
 - สนับสนุนการมีส่วนร่วมขององค์กรภาคประชาสังคมในการกำกับดูแลเนื้อหาและการให้บริการ

๓. การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อพัฒนาการกำกับดูแล

- พัฒนาระบบ e-Governance และฐานข้อมูลดิจิทัลเพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการทำงานของ กสทช.
- ใช้ระบบ AI และ Big Data ในการติดตามและวิเคราะห์ข้อมูลการออกอากาศของสถานีวิทยุและโทรทัศน์

การดำเนินงานของ กสทช. ในปี ๒๕๖๗ มีเป้าหมายหลักในการส่งเสริมมาตรฐานของกิจการกระจายเสียง ให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลและสร้างความเป็นธรรมในอุตสาหกรรม โดยครอบคลุม ๔ มิติสำคัญ ได้แก่ (๑) การกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง (๒) การบริหารคลื่นความถี่ (๓) การส่งเสริมการแข่งขันและคุ้มครองผู้บริโภค และ (๔) การส่งเสริมธรรมาภิบาลและความโปร่งใส ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาอุตสาหกรรมกระจายเสียงของประเทศไทย

(จ) สรุปผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ในปี ๒๕๖๗ ได้รับการประเมินจากข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยครอบคลุม ๔ มิติหลัก ได้แก่ (๑) การกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง (๒) การบริหารจัดการทรัพยากรคลื่นความถี่ (๓) การส่งเสริมการแข่งขันและการคุ้มครองผู้บริโภค และ (๔) การดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใส ทั้งนี้ ผลการศึกษาจากการสำรวจความคิดเห็นและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (In-Depth Interview และ Focus Group Discussion) ระบุถึงแนวโน้มการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพของ กสทช. ในหลายด้าน พร้อมข้อเสนอแนะที่สำคัญ สามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

๑. ประสิทธิภาพในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง

ในปี ๒๕๖๗ กสทช. ออกใบอนุญาตให้แก่ผู้ประกอบการใหม่ในภาคอุตสาหกรรมกระจายเสียงเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา และดำเนินการตรวจสอบสถานีวิทยุที่ได้รับใบอนุญาต นอกจากนี้ การบังคับใช้กฎหมายเพื่อลดการดำเนินกิจการโดยไม่มีใบอนุญาต ส่งผลให้จำนวนกรณีการประกอบกิจการผิดกฎหมายลดลงสะท้อนถึงมาตรการกำกับดูแลที่เข้มงวดขึ้นของ กสทช.

อย่างไรก็ตาม ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียชี้ว่า ประชาชนยังต้องการให้ กสทช. มีบทบาทเชิงรุกมากขึ้นในการติดตามและกำกับดูแลเนื้อหารายการ โดยเฉพาะในเรื่องของโฆษณาเกินจริงและเนื้อหาที่อาจกระทบต่อศีลธรรมและจริยธรรมของสังคม

๒. การบริหารจัดการทรัพยากรคลื่นความถี่

การจัดสรรคลื่นความถี่ในปี ๒๕๖๗ มีการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญ โดย กสทช. ได้ปรับปรุงระบบการจัดสรรคลื่นความถี่ให้มีความเป็นธรรมและโปร่งใสขึ้น ผ่านกลไกการประมูลที่เปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการรายใหม่เข้าร่วมแข่งขัน ส่งผลให้จำนวนผู้ได้รับอนุญาตใช้คลื่นความถี่เพิ่มขึ้น

นอกจากนี้ กสทช. สามารถลดปัญหาการรบกวนคลื่นความถี่จากปีก่อนหน้า ผ่านมาตรการติดตามและบังคับใช้กฎหมายที่เข้มงวดขึ้น อย่างไรก็ตาม ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ประกอบการพบว่า ยังมีความกังวลเกี่ยวกับความซับซ้อนของกระบวนการขอใช้คลื่นความถี่และค่าธรรมเนียมที่อาจเป็นอุปสรรคต่อผู้ประกอบการรายเล็ก

๓. การส่งเสริมการแข่งขันและการคุ้มครองผู้บริโภค

กสทช. ได้ดำเนินมาตรการเพื่อป้องกันการผูกขาดในอุตสาหกรรมกระจายเสียง โดย มีการออกข้อกำหนดให้ผู้ประกอบการรายใหญ่ต้องเปิดโอกาสให้คู่แข่งสามารถเข้าถึงโครงสร้างพื้นฐานในการออกอากาศซึ่งช่วยเพิ่มการแข่งขันในตลาดให้เป็นธรรมมากขึ้น ส่งผลให้ต้นทุนค่าบริการลดลงสำหรับผู้บริโภค

ในด้านการคุ้มครองผู้บริโภค กสทช. ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ เนื้อหารายการและโฆษณาที่ไม่เหมาะสมลดลงจากปีที่ผ่านมา ซึ่งสะท้อนถึงความเข้มงวดของมาตรการกำกับดูแล อย่างไรก็ตาม ผลสำรวจพบว่า ประชาชนยังรู้สึกว่าการ กสทช. ควรเพิ่มความเข้มงวดในการตรวจสอบโฆษณาและการให้บริการที่อาจเป็นอันตรายต่อผู้บริโภค

๔. การดำเนินงานด้านธรรมาภิบาล

เพื่อให้การดำเนินงานของ กสทช. มีความโปร่งใส ได้มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการออกใบอนุญาต และการบริหารจัดการคลื่นความถี่ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์มากขึ้นจากปีก่อน และมีการจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) เพิ่มขึ้น เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน

นอกจากนี้ กสทช. ได้นำ AI และ Big Data มาใช้วิเคราะห์ข้อมูลการออกอากาศของสถานีวิทยุ ทำให้สามารถตรวจสอบความผิดปกติและปัญหาการออกอากาศได้อย่างรวดเร็วขึ้น อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาเชิงคุณภาพชี้ว่า ประชาชนกลุ่มหนึ่งยังไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลที่เผยแพร่ได้อย่างสะดวก ซึ่งสะท้อนถึงความจำเป็นในการปรับปรุงระบบการเข้าถึงข้อมูลของประชาชนให้ดีขึ้น

ข้อสรุปและข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาสะท้อนว่า กสทช. มีประสิทธิภาพในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงในระดับที่ดี โดยเฉพาะในเรื่องของการออกใบอนุญาต การจัดสรรคลื่นความถี่ และการส่งเสริมการแข่งขัน อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อท้าทายที่ควรได้รับการปรับปรุง ได้แก่

๑. เพิ่มช่องทางให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง ผ่านระบบดิจิทัลหรือเวทีสาธารณะให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น
๒. ปรับปรุงกฎระเบียบเกี่ยวกับการจัดสรรคลื่นความถี่ ให้มีความคล่องตัวและเอื้อต่อผู้ประกอบการรายเล็ก
๓. เพิ่มความเข้มงวดในการกำกับดูแลโฆษณาและเนื้อหารายการ เพื่อลดผลกระทบต่อผู้บริโภค โดยเฉพาะกลุ่มเด็กและเยาวชน
๔. พัฒนาแพลตฟอร์มการเข้าถึงข้อมูลสาธารณะ เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของ กสทช. ได้สะดวกและครอบคลุมมากขึ้น

หาก กสทช. สามารถดำเนินการตามข้อเสนอแนะดังกล่าวได้ จะช่วยยกระดับมาตรฐานของอุตสาหกรรมกระจายเสียงในประเทศไทย ให้มีความโปร่งใส เป็นธรรม และคุ้มครองสิทธิของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นในอนาคต

๒.๒ ผลการดำเนินการและการบริหารงานของสำนักงาน กสทช.

สำนักงาน กสทช. ทำหน้าที่เป็นกลไกสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) โดยรับผิดชอบด้านการกำกับดูแล กิจการกระจายเสียง ให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย และแผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง การดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๗ มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ของ กสทช. ให้เกิดผลเป็นรูปธรรมผ่านการปฏิบัติหน้าที่ใน ๔ มิติหลัก ได้แก่ (ก) การบริหารงานภายในองค์กร (ข) การดำเนินงานด้านการกำกับดูแล (ค) การส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมกระจายเสียง และ (ง) การบริหารงบประมาณและทรัพยากรของสำนักงาน กสทช. (สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. ๒๕๖๔) (สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. ๒๕๖๘)

(ก) การบริหารงานภายในองค์กร

สำนักงาน กสทช. มีบทบาทในการบริหารจัดการหน่วยงานภายในให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยครอบคลุมประเด็นสำคัญต่อไปนี้

๑. การปรับปรุงโครงสร้างองค์การและกระบวนการทำงาน
 - พัฒนาโครงสร้างองค์การให้สอดคล้องกับภารกิจและอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
 - ปรับปรุงกระบวนการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและลดความซ้ำซ้อน
๒. การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ
 - นำระบบ e-Governance มาใช้ในการบริหารงานภายใน
 - ใช้ Big Data และ AI ในการวิเคราะห์และติดตามข้อมูลด้านกิจการกระจายเสียง
๓. การพัฒนาบุคลากรและเพิ่มขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่
 - จัดอบรมและพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง
 - พัฒนาทักษะด้านดิจิทัลและการใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการ

(ข) การดำเนินงานด้านการกำกับดูแล

สำนักงาน กสทช. รับผิดชอบในด้านการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด โดยดำเนินงานดังต่อไปนี้

๑. การออกใบอนุญาตและการตรวจสอบการปฏิบัติตามเงื่อนไขของผู้รับใบอนุญาต
 - ออกใบอนุญาตให้แก่สถานีวิทยุที่ปฏิบัติตามข้อกำหนด
 - ตรวจสอบและติดตามผู้ได้รับใบอนุญาตว่าดำเนินงานตามเงื่อนไขที่กำหนดหรือไม่
๒. การกำกับดูแลเนื้อหารายการและมาตรฐานการออกอากาศ
 - ติดตามและตรวจสอบเนื้อหารายการให้เป็นไปตามมาตรฐานจริยธรรมและกฎหมาย
 - ควบคุมโฆษณาที่ออกอากาศให้เป็นไปตามแนวปฏิบัติและไม่กระทบต่อผู้บริโภค
๓. การรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขปัญหาของผู้บริโภค
 - จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียง
 - ดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนและให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบ
๔. การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของสถานีวิทยุ
 - ประเมินผลการดำเนินงานของสถานีวิทยุที่ได้รับใบอนุญาต
 - จัดทำรายงานการปฏิบัติตามเงื่อนไขของสถานีที่ได้รับใบอนุญาต

(ค) การส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมกระจายเสียง

นอกเหนือจากบทบาทการกำกับดูแล สำนักงาน กสทช. ยังมีบทบาทสำคัญในการ ส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมกระจายเสียงให้เติบโตอย่างยั่งยืน ผ่านการดำเนินโครงการสำคัญ ได้แก่

๑. การสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านเทคโนโลยีจากระบบอะนาล็อกไปสู่ระบบดิจิทัล
 - ส่งเสริม Digital Transformation ในอุตสาหกรรมกระจายเสียง
 - สนับสนุนสถานีวิทยุให้ปรับตัวสู่ ระบบดิจิทัล
๒. การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านกิจการกระจายเสียง
 - ปรับปรุงระบบโครงข่ายกระจายเสียงให้สามารถรองรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ
 - สนับสนุนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่ช่วยให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงบริการกระจายเสียงได้อย่างทั่วถึง
๓. การจัดทำโครงการเพื่อส่งเสริมสื่อที่มีคุณภาพและเนื้อหาที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม
 - สนับสนุนการผลิตรายการที่มีคุณภาพและให้ความรู้แก่ประชาชน
 - กำกับดูแลให้มีการจัดสรรพื้นที่สื่อที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มผู้ด้อยโอกาสและกลุ่มเปราะบาง

๔. การจัดทำโครงการพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับกิจการกระจายเสียง

- การจัดอบรมและเผยแพร่งานวิจัยด้านกิจการกระจายเสียง
- การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมสำหรับบุคลากรในอุตสาหกรรมกระจายเสียง

(ง) การบริหารงบประมาณและทรัพยากรของสำนักงาน กสทช.

สำนักงาน กสทช. มีหน้าที่ในการบริหารงบประมาณและทรัพยากรให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลและมีประสิทธิภาพ โดยมีแนวทางดังต่อไปนี้

๑. การจัดสรรงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส

- จัดทำงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (Performance-Based Budgeting)
- เปิดเผยข้อมูลการใช้จ่ายงบประมาณให้มีความโปร่งใส

๒. การบริหารจัดการรายได้จากค่าธรรมเนียมใบอนุญาต

- บริหารรายได้ที่เกิดจากการออกใบอนุญาตกิจการกระจายเสียง
- จัดสรรงบประมาณไปยังโครงการที่ช่วยส่งเสริมการพัฒนากิจการกระจายเสียง

๓. การใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงาน

- พัฒนา ระบบบริหารจัดการข้อมูล (Management Information System - MIS)
- ใช้ AI และ Big Data ในการติดตามและวิเคราะห์ข้อมูลการกำกับดูแล

สำนักงาน กสทช. ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานสนับสนุนการดำเนินงานของ กสทช. โดยมีบทบาทสำคัญใน (๑) การบริหารงานภายในองค์กร (๒) การกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง (๓) การส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมกระจายเสียง และ (๔) การบริหารงบประมาณและทรัพยากร

การดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ในปี ๒๕๖๗ ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงโครงสร้างองค์การ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการกำกับดูแล การพัฒนาอุตสาหกรรมกระจายเสียง และการบริหารงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้กิจการกระจายเสียงในประเทศไทยสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืนและเป็นธรรม

(จ) สรุปผลการดำเนินการและการบริหารงานของสำนักงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๗

ผลการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ในปี ๒๕๖๗ ได้รับการประเมินจากหลายมิติ ทั้งด้าน (๑) ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการภายในองค์กร (๒) การกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง (๓) การส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมกระจายเสียง และ (๔) การบริหารงบประมาณและทรัพยากร ทั้งนี้ จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ พบว่าสำนักงาน กสทช. มีพัฒนาการในทิศทางที่ดี โดยเฉพาะด้านการบังคับใช้กฎหมายและการปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการให้มีความโปร่งใสนั้น อย่างไรก็ตาม ยังคงมีบางประเด็นที่ต้องได้รับการปรับปรุงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ได้อย่างเต็มที่

๑. ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภายในองค์กร

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าการบริหารจัดการภายในสำนักงาน กสทช. มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะในเรื่องการปรับโครงสร้างองค์การและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารงาน ซึ่งช่วยลดความซ้ำซ้อนของกระบวนการทำงาน เพิ่มความเร็วในการอนุมัติและติดตามผลการปฏิบัติงานขึ้น

นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. ได้พัฒนาโครงการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร โดยพบว่าจำนวนบุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมด้านการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงเพิ่มขึ้น และความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ต่อมาตรการสนับสนุนการพัฒนาทักษะอยู่ที่ระดับสูง ซึ่งสะท้อนถึงความก้าวหน้าในการบริหารบุคลากร

๒. ความก้าวหน้าด้านการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง

ในปี ๒๕๖๗ สำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินมาตรการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงอย่างเข้มงวดมากขึ้น โดยจำนวนใบอนุญาตที่ออกใหม่สำหรับสถานีวิทยุเพิ่มขึ้น เมื่อเทียบกับปี ๒๕๖๖ ขณะที่การตรวจสอบ

และบังคับใช้กฎหมายกับผู้ประกอบกิจการที่ไม่มีใบอนุญาต ส่งผลให้จำนวนกรณีที่ทำเนิกรกิจการโดยไม่ถูกต้องตามกฎหมายลดลง

การกำกับดูแลเนื้อหารายการมีความเข้มงวดมากขึ้น โดยมีการตรวจสอบรายการที่ออกอากาศเพิ่มขึ้น และพบว่ามาตรฐานด้านจริยธรรมในการออกอากาศได้รับการปฏิบัติตามสูงขึ้น อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อร้องเรียนจากผู้บริโภคเกี่ยวกับเนื้อหาที่อาจไม่เหมาะสม ซึ่งเป็นประเด็นที่สำนักงาน กสทช. ควรพิจารณาแนวทางแก้ไขเพิ่มเติม

๓. การส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมกระจายเสียง

สำนักงาน กสทช. มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านไปสู่ระบบดิจิทัล โดยพบว่าจำนวนสถานีกระจายเสียงที่ปรับเปลี่ยนไปใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มขึ้น ซึ่งช่วยให้คุณภาพของสัญญาณดีขึ้นและขยายขอบเขตการเข้าถึงของประชาชน

นอกจากนี้ มีการจัดโครงการพัฒนาเนื้อหาสื่อที่มีคุณภาพ โดยให้การสนับสนุนสถานีวิทยุในการผลิตรายการเพื่อสังคมเพิ่มขึ้น ซึ่งสะท้อนถึงความมุ่งมั่นในการส่งเสริมการผลิตเนื้อหาที่มีคุณภาพ อย่างไรก็ตาม ยังพบว่าโครงสร้างพื้นฐานด้านกระจายเสียงในบางพื้นที่ห่างไกลยังมีข้อจำกัด ซึ่งเป็นประเด็นที่สำนักงาน กสทช. ต้องดำเนินการเพิ่มเติม

๔. การบริหารงบประมาณและทรัพยากรของสำนักงาน กสทช.

การบริหารงบประมาณของสำนักงาน กสทช. ในปี ๒๕๖๗ มีการใช้แนวทาง Performance-Based Budgeting (PBB) ส่งผลให้อัตราการใช้จ่ายงบประมาณที่สอดคล้องกับเป้าหมายของโครงการเพิ่มขึ้น และมีการเปิดเผยข้อมูลงบประมาณมากขึ้น ซึ่งช่วยเพิ่มความโปร่งใสในการใช้จ่าย

อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนและผู้ประกอบการบางกลุ่มยังขาดความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างค่าใช้จ่ายและรายได้ของสำนักงาน กสทช. ซึ่งอาจส่งผลต่อความเชื่อมั่นในกระบวนการกำกับดูแล จึงควรมีการพัฒนาช่องทางการสื่อสารข้อมูลงบประมาณให้เข้าถึงประชาชนและภาคอุตสาหกรรมได้ง่ายขึ้น

ข้อสรุปและข้อเสนอแนะ

จากการประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ในปี ๒๕๖๗ พบว่าสำนักงาน กสทช. มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่ดีขึ้น โดยเฉพาะด้านการออกใบอนุญาต การกำกับดูแลมาตรฐานรายการ และการสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ได้แก่

๑. เพิ่มความเข้มงวดในการกำกับดูแลเนื้อหารายการ โดยเฉพาะด้านความเป็นกลางและโฆษณาเกินจริง
๒. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านกระจายเสียงในพื้นที่ห่างไกล เพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงสื่อได้อย่างทั่วถึง
๓. เปิดเผยข้อมูลในการบริหารงบประมาณและสื่อสารข้อมูลทางการเงินต่อสาธารณะ
๔. เสริมสร้างกลไกการรับฟังความคิดเห็นจากภาคประชาชนและภาคอุตสาหกรรม เพื่อให้สามารถกำหนดนโยบายที่ตอบโจทย์มากขึ้น

โดยรวมแล้ว สำนักงาน กสทช. มีพัฒนาการที่เป็นรูปธรรมในด้านการกำกับดูแลและส่งเสริมกิจการกระจายเสียง อย่างไรก็ตาม หากสามารถปรับปรุงในประเด็นสำคัญที่กล่าวข้างต้น จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของระบบการกำกับดูแลสื่อมวลชนในประเทศไทยให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นและสอดคล้องกับมาตรฐานสากลมากขึ้นในอนาคต

๒.๓ ผลการดำเนินการและการบริหารงานของเลขาธิการ กสทช.

เลขาธิการ กสทช. เป็นตำแหน่งบริหารสูงสุดของ สำนักงาน กสทช. ทำหน้าที่เป็นผู้นำในการบริหารงาน และดำเนินนโยบายของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

(กสทช.) ให้เกิดผลเป็นรูปธรรม โดยมีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ และกำกับดูแลการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย และแผนยุทธศาสตร์ของ กสทช.

การดำเนินงานของเลขาธิการ กสทช. ประจำปี ๒๕๖๗ ครอบคลุม ๔ มิติหลัก ได้แก่ (ก) การกำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. (ข) การบริหารและกำกับดูแลการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. (ค) การส่งเสริมความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง และ (ง) การกำกับดูแลด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใส (สำนักงาน กสทช., ๒๕๖๕) (MCOT.net, ๒๕๖๗)

(ก) การกำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช.

เลขาธิการ กสทช. มีหน้าที่กำหนดทิศทางและนโยบายของสำนักงาน กสทช. เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนแม่บทและยุทธศาสตร์ของ กสทช. โดยมีแนวทางที่สำคัญดังต่อไปนี้

๑. กำหนดและผลักดันแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช.
 - จัดทำและกำกับการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๘)
 - กำหนดเป้าหมายและแนวทางปฏิบัติในการพัฒนากิจการกระจายเสียง
๒. กำกับดูแลการบริหารทรัพยากรคลื่นความถี่
 - วางแนวทางการจัดสรรคลื่นความถี่ให้มีประสิทธิภาพ
 - สนับสนุนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านกิจการกระจายเสียง
๓. กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคและการกำกับดูแลสื่อ
 - ออกมาตรการเพื่อคุ้มครองสิทธิของประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร
 - วางแนวทางการกำกับดูแลเนื้อหาสื่อให้เป็นไปตามหลักจริยธรรมและกฎหมาย

(ข) การบริหารและกำกับดูแลการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช.

เลขาธิการ กสทช. มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารงานของสำนักงาน กสทช. ให้มีประสิทธิภาพ โดยมีการดำเนินงานที่สำคัญดังต่อไปนี้

๑. การบริหารงานภายในสำนักงาน กสทช.
 - ควบคุมดูแลการดำเนินงานของหน่วยงานภายในสำนักงาน กสทช. ให้เป็นไปตามเป้าหมาย
 - พัฒนาระบบการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อน และเพิ่มความคล่องตัว
๒. การกำกับดูแลการออกใบอนุญาตและการตรวจสอบผู้ประกอบการกิจการ
 - ตรวจสอบให้แน่ใจว่ากระบวนการออกใบอนุญาตเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด
 - ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของผู้รับใบอนุญาต
๓. การรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขปัญหา
 - จัดตั้งกลไกเพื่อรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนและผู้ประกอบการ
 - เร่งรัดกระบวนการแก้ไขปัญหาให้มีความรวดเร็วและเป็นธรรม

(ค) การส่งเสริมความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง

เลขาธิการ กสทช. มีบทบาทสำคัญในการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อให้การกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๑. การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน
 - ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และกรมประชาสัมพันธ์
 - สนับสนุนการพัฒนามาตรฐานและแนวปฏิบัติในการกำกับดูแลสื่อ

๒. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนและภาคประชาสังคม
 - เปิดช่องทางให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง
 - จัดให้มี Public Hearing และเวทีรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย
๓. การแลกเปลี่ยนความรู้และความร่วมมือระหว่างประเทศ
 - ร่วมมือกับองค์กรกำกับดูแลด้านสื่อสารและโทรคมนาคมในต่างประเทศ
 - นำแนวปฏิบัติที่ดีจากต่างประเทศมาปรับใช้กับระบบของไทย

(ง) การกำกับดูแลด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใส

เลขาธิการ กสทช. มีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลให้ สำนักงาน กสทช. ดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลและมีความโปร่งใส โดยมีแนวทางสำคัญดังนี้

๑. การส่งเสริมความโปร่งใสในการดำเนินงาน
 - จัดให้มี Open Data Policy เพื่อเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง
 - กำหนดแนวทางการบริหารงานที่เปิดโอกาสให้ภาคประชาชนสามารถตรวจสอบได้
๒. การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารจัดการ
 - พัฒนาระบบบริหารจัดการข้อมูลแบบดิจิทัล (Digital Management System)
 - ใช้ AI และ Big Data ในการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของสถานีวิทยุ
๓. การป้องกันการทุจริตและเสริมสร้างจริยธรรมในการทำงาน
 - กำหนดนโยบายป้องกันการทุจริตและผลประโยชน์ทับซ้อน
 - จัดให้มีโครงการอบรมและพัฒนาบุคลากรด้านจริยธรรมและความโปร่งใส

เลขาธิการ กสทช. มีบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. รวมถึงบริหารจัดการและกำกับดูแลการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน และการกำกับดูแลด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใส

การดำเนินงานของเลขาธิการ กสทช. ประจำปี ๒๕๖๗ มุ่งเน้นให้ สำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรที่มีความคล่องตัว โปร่งใส และมีประสิทธิภาพในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง และสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและพฤติกรรมของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม

(จ) สรุปผลการดำเนินการและการบริหารงานของเลขาธิการ กสทช. ประจำปี ๒๕๖๗

การดำเนินงานของเลขาธิการ กสทช. ในปี ๒๕๖๗ มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนสำนักงาน กสทช. ให้สามารถปฏิบัติตามนโยบายและยุทธศาสตร์ของคณะกรรมการ กสทช. ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) การประชุมกลุ่มเฉพาะ (Focus Group) และการวิเคราะห์ความคิดเห็นจากแบบสอบถาม พบว่าบทบาทและภาวะผู้นำของเลขาธิการ กสทช. มีจุดแข็งหลายประการ แต่ยังมีข้อท้าทายที่ต้องได้รับการปรับปรุงเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของภาคอุตสาหกรรมและประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

๑. ภาวะผู้นำและบทบาทเชิงยุทธศาสตร์ของเลขาธิการ กสทช.

ผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่าเลขาธิการ กสทช. มีบทบาทหลักในการกำกับดูแลและสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. อย่างเป็นระบบ แต่ยังพบข้อจำกัดบางประการ สรุปได้ ดังนี้

- จุดแข็ง
 - มีบทบาทในการดำเนินมาตรการที่ช่วยให้การกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

- มีความสามารถในการจัดสรรทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพสูง
- ให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล ในอุตสาหกรรมกระจายเสียง
- สนับสนุนมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคและเพิ่มความโปร่งใสในการกำกับดูแล
- ข้อท้าทาย
 - การสื่อสารและเผยแพร่ข้อมูลผลการปฏิบัติงานจริง จะทำให้กลุ่มเป้าหมายรับรู้ข้อมูลข่าวสารและเข้าใจปัญหาต่าง ๆ ทั้งปัญหา อุปสรรค ข้อจำกัดต่าง ๆ เช่น ข้อจำกัดในการผลักดันนโยบายเชิงรุกให้เกิดผลเป็นรูปธรรม การรักษาการในตำแหน่งเลขาธิการ กสทช. เป็นระยะเวลานาน เป็นต้น
- ข้อเสนอแนะ
 - พัฒนาระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยจัดทำช่องทางสื่อสารข้อมูลผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น เว็บไซต์ ศูนย์ข้อมูลออนไลน์ หรือระบบ Dashboard ที่ประชาชนสามารถตรวจสอบความก้าวหน้าของนโยบายและโครงการได้แบบเรียลไทม์
 - สร้างกลไกการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ควรมีการจัดเวทีรับฟังความคิดเห็น (Public Hearing) เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ โดยเปิดโอกาสให้ภาคประชาชน ภาคธุรกิจ และภาควิชาการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ให้สามารถปรับปรุงแนวทางการทำงานให้ตอบสนองต่อความต้องการของทุกภาคส่วน
 - นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการเผยแพร่ข้อมูล โดยพัฒนา ระบบ AI และ Big Data เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลและเผยแพร่ข้อมูลสำคัญ ให้ประชาชนและภาคธุรกิจสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก พร้อมทั้งจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานที่เข้าใจง่ายและสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 - พัฒนากลยุทธ์การสื่อสารเชิงรุก เพื่อปรับปรุงแนวทางการประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายทุกระดับ ผ่านสื่อออนไลน์และออฟไลน์ เช่น การใช้สื่อสังคมออนไลน์ การจัดทำอินโฟกราฟิก หรือวิดีโอสั้นที่สรุปสาระสำคัญของการดำเนินงาน เพื่อให้ประชาชนเข้าใจข้อมูลได้ง่ายขึ้น

๒. ประสิทธิภาพการบริหารงานและการกำกับดูแล

จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้คะแนนระดับปานกลางถึงสูงต่อบทบาทของเลขาธิการ กสทช. ในการบริหารงานและกำกับดูแล โดยเฉพาะในด้านการรักษามาตรฐานการออกอากาศและคุ้มครองผู้บริโภค อย่างไรก็ตาม ยังมีบางประเด็นที่ต้องปรับปรุงได้แก่

- จากการสำรวจความพึงพอใจต่อภาวะผู้นำของเลขาธิการ กสทช.
 - การใช้ภาวะผู้นำ (Leadership) ในการขับเคลื่อนงานของ กสทช. คะแนนระดับมากถึงมากที่สุด ๔๘.๑% แต่ยังมีผู้ที่ไม่ทราบข้อมูลจำนวนมาก
 - การดำเนินการและบริหารงานอย่างมีทิศทางและวิสัยทัศน์ คะแนนระดับมากถึงมากที่สุด ๔๘.๔% แต่มีผู้ที่ไม่ทราบข้อมูลจำนวนมาก
 - การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี คะแนนระดับมากถึงมากที่สุด ๔๙.๒% แต่มีผู้ที่ไม่ทราบข้อมูลจำนวนมาก

- ประเด็นปัญหาที่พบ
 - ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียจำนวนมากยังไม่รับรู้ถึงบทบาทของเลขาธิการ กสทช. (กลุ่มที่ไม่รู้ และ ไม่ตอบ)
 - การสื่อสารและการเข้าถึงข้อมูลของกลุ่มเป้าหมายยังไม่ครอบคลุมพอ
- ข้อเสนอแนะ
 - ควรมีการสื่อสารบทบาทของเลขาธิการ กสทช. ให้ประชาชนรับทราบมากขึ้น
 - พัฒนาแผนการสื่อสารที่เผยแพร่การดำเนินงานจริง และผลักดันให้เกิดการรับรู้ที่เป็นรูปธรรมและกว้างขวาง
 - เพิ่มความทั่วถึงในการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการและการตัดสินใจด้านนโยบาย

๓. ความสามารถในการสนับสนุนและพัฒนาอุตสาหกรรมกระจายเสียง

ผลการศึกษาในส่วนของการประชุมกลุ่มเฉพาะ (Focus Group) พบว่าเลขาธิการ กสทช. มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านกระจายเสียงและการส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อจำกัดในบางประเด็น ได้แก่

- จุดแข็ง
 - มีนโยบายส่งเสริมการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบวิทยุดิจิทัล
 - สนับสนุนการจัดสรรกองทุนเพื่อพัฒนาสื่อกระจายเสียง
- ข้อท้าทาย
 - เลขาธิการ กสทช. ควรช่วยเหลือให้การเข้าถึงกองทุนสนับสนุนของ กทปส.ง่ายขึ้น
 - เลขาธิการ กสทช. ควรยกระดับมาตรการช่วยเหลือวิทยุชุมชนให้ชัดเจนและมีความเข้มแข็ง การสนับสนุนที่เป็นรูปธรรม
 - ข้อกำหนดในการจัดสรรคลื่นความถี่ ยังถูกมองว่าเอื้อประโยชน์แก่ผู้ประกอบการรายใหญ่มากกว่า
- ข้อเสนอแนะ
 - ควรมุ่งเน้นไปที่การเพิ่มมาตรการส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม เพื่อกระจายโอกาสทางธุรกิจและลดการกระจุกตัวของอุตสาหกรรมให้เกิดความหลากหลายมากขึ้น อีกทั้งควรให้ความสำคัญกับการจัดสรรคลื่นความถี่อย่างโปร่งใสและเป็นธรรม โดยลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงคลื่นความถี่ของผู้ประกอบการในแต่ละพื้นที่ทั่วประเทศ เพื่อให้เกิดความสมดุลในการพัฒนาภาคอุตสาหกรรมและการให้บริการสื่อสารอย่างทั่วถึง
 - ควรมีมาตรการสนับสนุนและช่วยเหลือผู้ประกอบการผ่านกระบวนการที่เอื้อต่อการเข้าถึงกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะ (กทปส.) อย่างสะดวกและเป็นธรรมมากขึ้น เพื่อให้สามารถนำทรัพยากรดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาอุตสาหกรรมสื่อและโทรคมนาคมได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในทุกภูมิภาค

๔. การเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะและการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน

จากการศึกษาพบว่า การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำกับดูแลและแสดงความคิดเห็นยังเป็นประเด็นที่ต้องปรับปรุง โดยคะแนนความพึงพอใจในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง

- คะแนนความพึงพอใจต่อเลขาธิการ กสทช.
 - การเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วม ได้คะแนนระดับมากถึงมากที่สุด ๔๓.๗% (๑๙๑ คน) แต่มีผู้ที่ไม่ทราบข้อมูลถึง ๕๗๓ คน
 - การเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นและโปร่งใส ได้คะแนนมากถึงมากที่สุด ๔๕.๙% (๑๗๔ คน) แต่มีผู้ที่ไม่ทราบข้อมูลถึง ๕๖๖ คน
- ข้อเสนอแนะ
 - จัดให้มี Public Hearing อย่างต่อเนื่อง เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน
 - เพิ่มการเผยแพร่และเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานผ่านช่องทางดิจิทัล เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้น

การดำเนินงานของเลขาธิการ กสทช. ในปี ๒๕๖๗ มีความก้าวหน้าในหลายด้าน และมีความท้าทายในเรื่องการส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม และการสื่อสารกับประชาชน ซึ่งหากได้รับการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะข้างต้น จะช่วยให้บทบาทของเลขาธิการ กสทช. มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงของประเทศ

๒.๔. การวิเคราะห์ผลกระทบของการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ

๑. การกำกับดูแลและตรวจสอบ (Governance and Oversight)

ผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ประชาชนมีความเชื่อมั่นในบทบาทของ กสทช. ในการปกป้องสิทธิและผลประโยชน์ของผู้บริโภค โดยเฉพาะในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคและการตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎระเบียบ
- ผู้ประกอบการกิจการกระจายเสียงได้รับการสนับสนุนและตรวจสอบเพื่อให้ดำเนินการตามกฎหมาย ลดปัญหาการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรม
- หน่วยงานภาครัฐมีความชัดเจนในบทบาทของ กสทช. ในการมีส่วนร่วม หรือร่วมมือในการกำกับดูแลและสนับสนุนการพัฒนาอุตสาหกรรม
- อุตสาหกรรมกระจายเสียงมีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับกฎหมายมากขึ้น ลดปัญหาการผูกขาดและเพิ่มการแข่งขันอย่างเป็นธรรม

๒. การสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาในกิจการกระจายเสียง (Research and Development Support)

ผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- นักวิจัยและผู้ประกอบการมีแหล่งทุนสนับสนุนสำหรับการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมในอุตสาหกรรม
- ผู้บริโภคได้รับประโยชน์จากบริการใหม่ ๆ ที่พัฒนามาจากการวิจัย เช่น การเข้าถึงบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค
- อุตสาหกรรมกระจายเสียงมีการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่และบริการที่ทันสมัย เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากล

๓. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Engagement)

ผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ประชาชนมีโอกาสแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายและโครงการต่าง ๆ ของ กสทช.

- ผู้ประกอบการมีช่องทางในการเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกฎระเบียบและแนวทางการกำกับดูแล การเปลี่ยนแปลงในอุตสาหกรรม
- การดำเนินงานในอุตสาหกรรมมีความโปร่งใสและสอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียมากขึ้น

๔. การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ (Resource Utilization)

ผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- หน่วยงานรัฐมีส่วนร่วม หรือร่วมมือในการสร้างความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรสาธารณะ เช่น การจัดสรรคลื่นความถี่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- ประชาชนได้รับผลประโยชน์จากการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม เช่น การกระจายโอกาส การเข้าถึงสื่อและบริการโทรคมนาคม
- อุตสาหกรรมมีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ลดความสูญเสียและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน

๕. การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส (Transparency and Accountability)

ผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ประชาชนได้รับข้อมูลที่โปร่งใสและสามารถตรวจสอบการดำเนินงานของ กสทช. ได้
- สื่อมวลชนมีข้อมูลที่ชัดเจนและเชื่อถือได้สำหรับการนำเสนอข่าวสารเกี่ยวกับบทบาทและผลงานของ กสทช.
- ความโปร่งใสส่งผลให้มีความไว้วางใจในอุตสาหกรรมมากขึ้น ส่งเสริมความยั่งยืนของอุตสาหกรรมในระยะยาว

๖. การขยายบริการโทรคมนาคมและการลดความเหลื่อมล้ำในพื้นที่ชนบท (Telecommunication Expansion)

ผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ชุมชนในพื้นที่ชนบทได้รับโอกาสในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมและอินเทอร์เน็ตที่มีคุณภาพ ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต
- หน่วยงานท้องถิ่นได้รับการสนับสนุนในการส่งเสริมการพัฒนาพื้นที่ผ่านเทคโนโลยีการสื่อสาร
- การขยายตัวของโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมช่วยลดความเหลื่อมล้ำและเปิดโอกาสให้บริการใหม่ ๆ เข้าถึงได้ในวงกว้าง

๗. การดำเนินงานของเลขาธิการ กสทช. (Leadership and Strategic Direction)

ผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- บุคลากรภายในมีความชัดเจนในวิสัยทัศน์และแนวทางการดำเนินงาน ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- หน่วยงานภายนอกมองเห็นบทบาทที่ชัดเจนของเลขาธิการ กสทช. ในการกำหนดทิศทางและขับเคลื่อนยุทธศาสตร์
- การบริหารที่มีประสิทธิภาพส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมและสร้างความเชื่อมั่นในบทบาทของ กสทช.

สรุปผลกระทบโดยรวม

การดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. มีผลกระทบเชิงบวกต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมกระจายเสียงให้ทันสมัยและครอบคลุมยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม ยังมี

ความท้าทายในบางด้าน เช่น การเพิ่มการมีส่วนร่วมจากประชาชนและการลดความเหลื่อมล้ำในพื้นที่ชนบทที่ควรให้ความสำคัญเพิ่มเติมเพื่อความยั่งยืนในอนาคต

๒.๕ ผลการดำเนินงานในภาพรวม

ผลการดำเนินงานในภาพรวมจากการศึกษาผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ตามข้อค้นพบที่สำคัญดังนี้

๑. การกำกับดูแลและตรวจสอบ (Governance and Oversight)

- ผลสำรวจแสดงให้เห็นว่าการกำกับดูแลและการตรวจสอบได้รับคะแนนเฉลี่ยในระดับ "มาก" โดยเฉพาะจากบุคลากรภายในสำนักงาน กสทช. (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๖ จาก ๕)
- กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย เช่น ผู้ประกอบการกิจการกระจายเสียง ให้คะแนนในระดับ "ปานกลาง" (ค่าเฉลี่ย ๒.๘๒ จาก ๕) ซึ่งชี้ให้เห็นถึงการรับรู้บทบาทที่แตกต่างกัน
- คณะกรรมการ กสทช. มีบทบาทชัดเจนในการตรวจสอบกฎระเบียบ โดยเฉพาะในกลุ่มบุคลากรภายใน อย่างไรก็ตาม จำเป็นต้องเพิ่มความเข้าใจและการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายภายนอก

๒. การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส (Transparency and Accountability)

- ผลสำรวจสะท้อนว่าการเปิดเผยข้อมูลได้รับการประเมินในระดับ "มาก" (ค่าเฉลี่ย ๓.๘๐ จาก ๕) โดยมีจุดแข็งในกลุ่มบุคลากรสำนักงาน กสทช.
- ประชาชนและกลุ่มผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการให้คะแนนในระดับ "ปานกลาง" (ค่าเฉลี่ย ๓.๐๘ - ๓.๓๓)
- การเปิดเผยข้อมูลเป็นจุดแข็งที่ช่วยสร้างความไว้วางใจในกลุ่มภายใน แต่จำเป็นต้องปรับปรุงการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายภายนอก

๓. การสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาในกิจการกระจายเสียง (Research and Development Support)

- การสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาได้รับคะแนน "ปานกลาง" จากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม (ค่าเฉลี่ย ๓.๓๙ จาก ๕)
- การขาดความรู้ในบทบาทของ กทปส. ในการสนับสนุนการวิจัย โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ประกอบการและประชาชน

๔. การขยายบริการโทรคมนาคมและลดความเหลื่อมล้ำในพื้นที่ชนบท (Telecommunication Expansion)

- การดำเนินงานในด้านนี้ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดในคำถามทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๓ จาก ๕) โดยเฉพาะจากบุคลากรภายใน
- อย่างไรก็ตาม กลุ่มผู้ประกอบการให้คะแนนในระดับต่ำกว่าค่าเฉลี่ย (ค่าเฉลี่ย ๓.๒๗ จาก ๕)
- การขยายบริการโทรคมนาคมเป็นหนึ่งในจุดแข็งที่ได้รับการยอมรับ แต่ยังคงต้องเพิ่มการสื่อสารกับกลุ่มผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการ

๕. การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Engagement)

- การเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียในกระบวนการตัดสินใจด้านนี้ ได้รับคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๒.๙๒ จาก ๕) โดยประชาชนและผู้ประกอบการให้คะแนนในระดับ "ปานกลาง" ถึง "น้อย"
- การมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจยังคงเป็นจุดที่ต้องพัฒนา โดยเฉพาะในระดับท้องถิ่น

๖. การดำเนินงานของเลขาธิการ กสทช. (Leadership and Strategic Direction)

- การนำองค์การด้วยวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน โดยภาวะผู้นำของเลขาธิการ กสทช. ได้รับคะแนนในระดับ "มาก" (ค่าเฉลี่ย ๓.๘๗ จาก ๕) โดยเฉพาะในกลุ่มบุคลากรสำนักงาน กสทช.
- เลขาธิการ กสทช. แสดงความสามารถในการกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ แต่ยังมีโอกาสในการสื่อสารผลสัมฤทธิ์ให้กับกลุ่มภายนอก

สรุปได้ว่า ผลการดำเนินงานโดยรวมสอดคล้องกับเป้าหมายหลักในด้านความโปร่งใส การกำกับดูแล และการขยายบริการในพื้นที่ชนบท อย่างไรก็ตาม การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียและการสื่อสารบทบาทของ กสทช. ยังเป็นจุดที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติม

ข้อสังเกตเพิ่มเติม

๑. การขยายบริการโทรคมนาคมในพื้นที่ชนบทเป็นจุดแข็งที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง
๒. การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใสช่วยสร้างความเชื่อมั่นในกลุ่มเป้าหมายภายใน
๓. การมีส่วนร่วมของประชาชนยังเป็นจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุง โดยเฉพาะในระดับท้องถิ่น และกลุ่มผู้ประกอบการ

บทที่ ๓ ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้อง

๓.๑ การออกแบบและวิธีการสำรวจ

เพื่อให้การศึกษานี้สามารถประเมินความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้อย่างครอบคลุม และเป็นระบบ จึงได้ใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed-Methods Research) ที่ผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

การออกแบบการสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักในการ

๑. ประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงาน ของ กสทช.
๒. ประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงาน ของเลขาธิการ กสทช.
๓. ประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงาน ของสำนักงาน กสทช.
๔. รวบรวมข้อเสนอแนะจากประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กระบวนการสำรวจประกอบด้วย ๔ ขั้นตอนหลัก ได้แก่

๑. กำหนดกลุ่มเป้าหมายและขนาดตัวอย่าง
๒. ออกแบบเครื่องมือเก็บข้อมูล
๓. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
๔. วิเคราะห์ข้อมูลและสังเคราะห์ผลลัพธ์

(ก) การกำหนดกลุ่มเป้าหมายและขนาดตัวอย่าง

กลุ่มเป้าหมายของการศึกษาแบ่งออกเป็น ๕ กลุ่มหลัก ได้แก่

๑. ประชาชนทั่วไปที่ใช้บริการกิจการกระจายเสียง เช่น วิทยุชุมชน สถานีวิทยุสาธารณะ และวิทยุธุรกิจ
๒. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผู้ประกอบการด้านกิจการกระจายเสียง ภาคประชาสังคม และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๓. นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญ ในอุตสาหกรรมสื่อสารและโทรคมนาคม
๔. บุคลากรของสำนักงาน กสทช. ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
๕. องค์กรกำกับดูแลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น หน่วยงานภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ

ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตร Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕% และค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ๑,๒๐๒ ราย ซึ่งแบ่งตามภูมิภาค กรุงเทพฯ และปริมณฑล ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ การสุ่มตัวอย่างใช้วิธี Cluster Sampling เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุมทุกพื้นที่และทุกกลุ่มเป้าหมาย

(ข) การออกแบบเครื่องมือเก็บข้อมูล

การเก็บข้อมูลใช้ ๒ เครื่องมือหลัก ได้แก่

๑. แบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับการสำรวจเชิงปริมาณ
 - ใช้คำถามปลายปิด เช่น Likert Scale (๑-๕) และคำถามปลายเปิด
 - ครอบคลุมหัวข้อต่าง ๆ ได้แก่
 - ความคิดเห็นต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
 - ความคิดเห็นต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ เลขาธิการ กสทช.
 - ความคิดเห็นต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช.
 - ข้อเสนอแนะต่าง ๆ

- มีการทดสอบ ความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่า Cronbach's Alpha ≥ 0.80
- ๒. แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) สำหรับการสำรวจเชิงคุณภาพ
 - สัมภาษณ์เชิงลึก ๒๑ คน จากกลุ่มเป้าหมายหลัก
 - ประเด็นสัมภาษณ์ประกอบด้วย
 - การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
 - การดำเนินการและการบริหารงานของ เลขาธิการ กสทช.
 - การดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช.
 - ใช้วิธี Thematic Analysis ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่มุ่งเน้นการจำแนกจัดหมวดหมู่ และตีความข้อมูล เพื่อหาประเด็นสำคัญหรือรูปแบบหลัก ที่เกิดขึ้นจากข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ โดยเฉพาะจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)
 - การวิเคราะห์แบบนี้ช่วยให้สามารถสังเคราะห์ความคิดเห็น ประสบการณ์ และมุมมองของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้เป็นระบบ และสามารถแปลผลให้นำไปใช้ในเชิงนโยบายได้ง่าย ผลลัพธ์ที่ได้จาก Thematic Analysis จะได้รับพิจารณานำไปใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการเสนอแนะ และพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ของการติดตาม ตรวจสอบ ประเมิน และเสนอแนะ รวมทั้งเสนอมาตรการเพื่อพัฒนาการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. อย่างเป็นระบบ

(ค) การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลดำเนินการผ่าน ๒ ช่องทางหลัก ได้แก่

๑. แบบสอบถามออนไลน์และสำรวจภาคสนาม
 - ใช้ Web-Based Forms / WebApp Forms สำหรับผู้ที่สะดวกตอบแบบสอบถามออนไลน์
 - สำรวจภาคสนามสำหรับประชาชนที่ไม่สะดวกในการใช้อินเทอร์เน็ต
๒. การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) และการประชุมกลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion)
 - ดำเนินการสัมภาษณ์ ๒๑ คน จากผู้มีส่วนได้เสียหลัก
 - จัดประชุมกลุ่มเฉพาะ ๕ ครั้ง ในภูมิภาคหลัก

(ง) การวิเคราะห์ข้อมูลและสังเคราะห์ผลลัพธ์

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น ๒ แนวทางหลัก ได้แก่

๑. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis)
 - ใช้ SPSS / Excel ในการคำนวณและวิเคราะห์ข้อมูล
 - ใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 - การทดสอบสมมติฐาน เช่น T-test, ANOVA, Correlation Analysis
 - การอธิบายและการพยากรณ์ เช่น Factor Analysis, Regression Analysis
๒. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis)
 - ใช้ Content Analysis และ Thematic Analysis
 - จัดกลุ่มข้อมูลตามหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานของ กสทช.

กระบวนการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียในโครงการนี้ใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed-Methods Research) โดยเก็บข้อมูลผ่าน แบบสอบถาม ๑,๒๐๒ ตัวอย่าง และการสัมภาษณ์เชิงลึก ๒๑ คน

- การสำรวจเชิงปริมาณใช้ แบบสอบถาม Likert Scale และคำถามปลายเปิด
- การสำรวจเชิงคุณภาพใช้ In-Depth Interview และ Focus Group Discussion
- วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ SPSS / Excel สำหรับเชิงปริมาณ และ Content Analysis/ Thematic Analysis สำหรับเชิงคุณภาพ

ผลการสำรวจจะถูกนำไปใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. และกำหนดแนวทางพัฒนาแผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทด้านกิจการกระจายเสียงให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและอุตสาหกรรม

๓.๒ ผลการสำรวจความคิดเห็นจากแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. การจำแนกกลุ่มเป้าหมาย

การสำรวจแบ่งกลุ่มเป้าหมายตามบทบาทและหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านกิจการกระจายเสียงของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. พบว่า

- ประชาชนทั่วไป เป็นกลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุด (๕๑.๘%) สะท้อนถึงการให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของประชาชน
- บุคลากรสำนักงาน กสทช. มีสัดส่วน ๑๙.๓% ซึ่งเป็นกลุ่มสำคัญในเชิงปฏิบัติการและการกำกับดูแล
- บุคลากรหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ คิดเป็น ๑๓.๕% แสดงถึงบทบาทของภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง
- กลุ่มที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับ กสทช. เช่น ผู้ได้รับอนุญาตทดลองออกอากาศ (๓.๘%) และผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง (๑.๙%) รวมกันประมาณ ๕.๗%
- สื่อมวลชน มีสัดส่วนต่ำ (๑.๐%) สะท้อนถึงการมีส่วนร่วมน้อย ซึ่งอาจต้องส่งเสริมบทบาทของสื่อให้มากขึ้น

๒. การจำแนกเพศ

- เพศหญิง มีสัดส่วนสูงสุด (๕๐.๙%) สะท้อนถึงการมีบทบาทที่สำคัญในการแสดงความคิดเห็น
- เพศชาย คิดเป็น ๔๗.๓% ซึ่งใกล้เคียงกัน แสดงถึงความสมดุลทางเพศ
- ผู้ที่ไม่ระบุเพศ คิดเป็น ๑.๘%

๓. การจำแนกอาชีพ

- ข้าราชการและพนักงานรัฐ/วิสาหกิจ เป็นกลุ่มหลัก (๓๘.๘%) ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีบทบาทสำคัญในแวดวงกระจายเสียง
- กลุ่มแรงงานและธุรกิจเอกชน เช่น ผู้ทำธุรกิจส่วนตัว (๑๓.๘%) และพนักงานบริษัทเอกชน (๑๐.๙%) มีส่วนร่วมสำคัญ
- นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา มีสัดส่วน ๘.๔% ซึ่งเป็นตัวแทนของคนรุ่นใหม่ที่มีความสนใจด้านกิจการกระจายเสียง

๔. การจำแนกระดับรายได้

- กลุ่มที่มีรายได้ ๑๐,๐๐๐ – ๑๙,๙๙๙ บาท มีสัดส่วนสูงสุด (๒๗.๒%) รองลงมาคือกลุ่มที่มีรายได้ ๒๐,๐๐๐ – ๒๙,๙๙๙ บาท (๑๗.๖%)

- กลุ่มที่มีรายได้สูงกว่า ๕๐,๐๐๐ บาท มีสัดส่วนรวมกัน ๑๕.๐% ซึ่งสะท้อนถึงบทบาทของกลุ่มที่มีกำลังซื้อและอำนาจการตัดสินใจทางเศรษฐกิจ
- กลุ่มที่ไม่มีรายได้ หรือมีรายได้ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท รวมกันคิดเป็น ๑๙.๕% ซึ่งอาจเป็นกลุ่มที่ต้องการการสนับสนุนเพิ่มเติม

๕. การจำแนกระดับการศึกษา

- กลุ่มที่มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี มีสัดส่วนมากที่สุด (๓๖.๙%) ตามมาด้วยระดับปริญญาโท (๑๙.๒%) และ ปริญญาเอก (๑.๗%)
- กลุ่มที่มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีสัดส่วน ๑๗.๗% แสดงถึงกลุ่มที่มีความรู้ระดับพื้นฐานที่สามารถเข้าถึงข้อมูลของ กสทช. ได้
- กลุ่มที่มีวุฒิการศึกษาระดับระดับประถมศึกษา มีสัดส่วนน้อย (๔.๑%) ซึ่งอาจต้องการการสนับสนุนเพิ่มเติมด้านการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร

๖. การจำแนกจังหวัดที่อาศัยอยู่

- กรุงเทพมหานคร มีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด (๑๗.๔%) ตามมาด้วย ลพบุรี (๙.๖%) และ สระบุรี (๘.๐%)
- การกระจายตัวของผู้ตอบแบบสอบถามครอบคลุมทุกภูมิภาค แสดงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ที่หลากหลาย
- พื้นที่ชนบทมีสัดส่วนน้อยกว่าพื้นที่เมือง ซึ่งอาจต้องมีการส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลมากขึ้น

๗. การจำแนกเขตพื้นที่อยู่อาศัย

- กลุ่มที่อยู่ในอำเภอเมือง มีสัดส่วนสูงสุด (๓๘.๑%) ตามมาด้วยกลุ่มที่อยู่นอกอำเภอเมือง (๓๗.๒%) และ กรุงเทพฯ/ปริมณฑล (๒๔.๕%)
- การกระจายตัวที่สมดุลระหว่างเมืองและชนบท สะท้อนถึงความหลากหลายของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับผลกระทบจากนโยบายของ กสทช.

๘. ประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและโทรคมนาคม

- โทรศัพท์มือถือแบบเติมเงิน มีผู้ใช้ ๔๒.๒% ในขณะที่แบบรายเดือนได้รับความนิยมมากกว่า (๖๗.๑%)
- โทรศัพท์บ้านและโทรศัพท์สาธารณะ มีการใช้งานลดลงเหลือ ๕.๖% และ ๑.๘% ตามลำดับ
- การใช้อินเทอร์เน็ตบ้านแบบรายเดือน คิดเป็น ๖๑.๙% แสดงถึงการพึ่งพาอินเทอร์เน็ตเป็นหลัก
- การรับชมโทรทัศน์ดิจิทัล คิดเป็น ๕๑.๔% แต่กล่องสัญญาณแบบเสียค่าใช้จ่าย มีผู้ใช้เพียง ๒๗.๔% ซึ่งอาจได้รับผลกระทบจากการเพิ่มขึ้นของแพลตฟอร์มออนไลน์

๙. ประสบการณ์การใช้บริการหรือติดต่อสำนักงาน กสทช.

- มีเพียง ๓๑.๔% ของผู้ตอบที่เคยติดต่อ กสทช. แสดงถึงประสบการณ์การรับบริการของ กสทช.
- ๖๘.๓% ไม่เคยใช้บริการ ซึ่งกลุ่มใหญ่

๑๐. การรับรู้บทบาทและหน้าที่ของ กสทช.

- มากกว่าครึ่งหนึ่งของผู้ตอบแบบสอบถาม (๕๕.๖%) ระบุว่ารับรู้บทบาทของ กสทช. ในระดับต่ำ (น้อยที่สุด/น้อย)
- มีเพียง ๒๕.๑% ที่รับรู้บทบาทของ กสทช. ในระดับสูง แสดงถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการสื่อสารและประชาสัมพันธ์บทบาทของ กสทช.

๑๑. การวิเคราะห์ความคิดเห็นในภาพรวม

๑๑.๑ การวิเคราะห์ความถี่

ข้อมูลความคิดเห็นในตารางด้านล่างสะท้อนถึงการรับรู้และความเห็นของผู้ตอบแบบสำรวจเกี่ยวกับบทบาท การทำงานและการบริหารจัดการของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. โดยแบ่งเป็นหัวข้อหลักต่าง ๆ จำนวน ๓๕ ประเด็นคำถาม พร้อมรายละเอียดที่จำแนกออกเป็น ระดับความคิดเห็น ตั้งแต่ “น้อยที่สุด” ไปจนถึง “มากที่สุด” พร้อมกับกลุ่มผู้ตอบที่ “ไม่รู้” และ “ไม่ตอบ”

ตารางที่ ๑ การรับรู้และความเห็นเกี่ยวกับบทบาทการทำงาน และการบริหารจัดการของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

ประเด็นคำถาม	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ไม่รู้	ไม่ตอบ
๑. กสทช. มีการตรวจสอบกฎระเบียบ หลังจากที่ได้บังคับใช้ไปแล้ว อย่างมีประสิทธิภาพ	๒๖	๕๖	๑๙๖	๑๗๗	๑๔๖	๕๙๘	๓
๒. กสทช. มีมาตรการเพียงพอในการป้องกันการผูกขาดและส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม	๓๕	๙๖	๒๐๖	๑๕๘	๑๒๓	๕๘๑	๓
๓. กสทช. มีความรับผิดชอบต่อผลกระทบจากการบังคับใช้กฎระเบียบของตน	๓๕	๖๗	๑๖๒	๑๙๖	๑๕๘	๕๘๐	๔
๔. กสทช. ดำเนินการต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อประชาชน	๒๖	๖๔	๒๑๖	๑๘๑	๑๔๕	๕๖๙	๑
๕. กสทช. กำกับดูแลให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพและเป็นธรรม	๓๑	๕๒	๑๙๒	๑๙๑	๑๗๑	๕๖๔	๑
๖. การดำเนินการของ กสทช. มีคุณภาพตอบสนองความคาดหวังหรือความต้องการของประชาชน	๓๓	๕๗	๑๙๘	๒๐๗	๑๓๕	๕๗๑	๑
๗. กสทช. มีการรับผิดชอบ แก้ไข หรือบรรเทาปัญหาและผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน	๒๘	๖๙	๑๙๔	๑๗๗	๑๔๙	๕๘๔	๑
๘. กสทช. เปิดเผยข้อมูลที่เป็นและมีความน่าเชื่อถือ ผ่านช่องทางที่เข้าถึงง่ายและเป็นปัจจุบัน	๒๗	๗๐	๑๗๒	๑๘๗	๑๗๔	๕๖๖	๖
๙. กสทช. ใช้อำนาจที่มีตามกฎหมาย หรือกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดด้วยความเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ	๒๔	๕๑	๑๖๔	๒๐๐	๑๗๔	๕๘๖	๓
๑๐. กสทช. ให้บริการอย่างเท่าเทียมโดยไม่แบ่งแยก (อาทิ ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ)	๑๘	๓๑	๑๔๕	๑๙๒	๒๒๘	๕๘๓	๕
๑๑. กสทช. เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมรับรู้ แสดงความคิดเห็น แก้ปัญหา หรือตรวจสอบการทำงานของ กสทช.	๒๔	๖๗	๑๖๐	๑๘๔	๑๙๑	๕๗๓	๓
๑๒. กสทช. ดำเนินงานด้วยหลักคุณธรรมและจริยธรรม โดยมีความโปร่งใส ปฏิบัติต่อทุกฝ่ายด้วยความยุติธรรม	๒๕	๔๘	๑๖๙	๑๘๔	๑๙๑	๕๘๔	๑

ประเด็นคำถาม	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ไม่รู้	ไม่ตอบ
๑๓. ผู้ทำหน้าที่เลขาธิการ กสทช. สามารถใช้ภาวะการนำ (Leadership) ในการขับเคลื่อนงานของ กสทช. ได้ดี	๒๑	๔๐	๑๔๙	๑๖๔	๑๙๙	๖๒๓	๖
๑๔. ผู้ทำหน้าที่เลขาธิการ กสทช. ดำเนินการและบริหารงาน อย่างมีทิศทางและวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน	๑๙	๓๖	๑๕๐	๑๗๓	๒๐๒	๖๒๑	๑
๑๕. ผู้ทำหน้าที่เลขาธิการ กสทช. แสดงถึงสามารถสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นคุณธรรมและความโปร่งใส	๑๔	๓๘	๑๕๒	๑๖๓	๒๐๘	๖๒๓	๔
๑๖. ผู้ทำหน้าที่เลขาธิการ กสทช. สามารถปรับตัวและรับมือกับความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและนโยบายได้ดี	๑๔	๓๘	๑๕๒	๑๕๘	๒๑๑	๖๒๐	๙
๑๗. ผู้ทำหน้าที่เลขาธิการ กสทช. สามารถปรับปรุงระบบการบริหารงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	๑๖	๓๗	๑๖๓	๑๗๔	๑๙๑	๖๑๕	๖
๑๘. ท่านพึงพอใจกับการที่ผู้ทำหน้าที่เลขาธิการ กสทช. ในการตอบสนองความต้องการของสาธารณะ	๒๘	๔๖	๑๖๖	๑๗๐	๑๘๓	๖๐๘	๑
๑๙. ผู้นำระดับสูงของสำนักงาน กสทช. สามารถรับมือกับความท้าทายใหม่ ๆ ได้ดี	๒๓	๕๑	๑๖๖	๑๗๗	๑๖๕	๖๑๗	๓
๒๐. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน กสทช.	๒๗	๔๗	๑๗๖	๒๐๔	๑๖๒	๕๘๕	๑
๒๑. สำนักงาน กสทช. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	๒๕	๖๔	๑๘๑	๑๖๘	๑๕๗	๖๐๒	๕
๒๒. ท่านเคยมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นต่อสำนักงาน กสทช.	๑๓๖	๙๐	๑๘๑	๑๑๗	๙๙	๕๗๕	๔
๒๓. ถ้าเคยมีส่วนร่วม ความคิดเห็นของท่านได้รับการพิจารณำไปดำเนินการ	๗๕	๘๗	๑๖๗	๑๑๓	๗๘	๖๖๐	๒๒
๒๔. สำนักงาน กสทช. มีข้อมูลและใช้ข้อมูลเพื่อปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	๒๔	๕๐	๑๘๕	๑๗๗	๑๔๓	๖๑๕	๘
๒๕. บุคลากรของสำนักงาน กสทช. มีทัศนคติที่ดี ที่เห็นได้จากบุคลิก และพฤติกรรมที่พึงประสงค์	๑๔	๓๖	๑๗๐	๑๙๒	๑๗๑	๖๑๔	๕
๒๖. บุคลากรของสำนักงาน กสทช. มีความรู้และทักษะสูง	๑๒	๓๔	๑๕๔	๒๐๗	๑๗๖	๖๑๓	๖
๒๗. สำนักงาน กสทช. เปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานและรายงานผลอย่างโปร่งใส	๒๑	๓๘	๑๖๕	๑๘๒	๑๘๗	๖๐๘	๑
๒๘. สำนักงาน กสทช. ใช้ทรัพยากรต่าง ๆ รวมทั้งงบประมาณในการดำเนินงานอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ	๒๔	๓๔	๑๗๕	๑๘๕	๑๕๘	๖๑๘	๘
๒๙. สำนักงาน กสทช. สร้างผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ที่ตั้งไว้	๒๑	๓๕	๑๘๑	๑๗๗	๑๖๗	๖๑๔	๗

ประเด็นคำถาม	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ไม่รู้	ไม่ตอบ
๓๐. สำนักงาน กสทช. ดำเนินการกำกับ ดูแล หรือการแก้ไขปัญหาของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๒๗	๔๕	๑๗๙	๑๘๑	๑๖๔	๖๐๕	๑
๓๑. ท่านทราบถึงบทบาทของ กทปส. ในการ สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาในกิจการกระจายเสียงและโทรคมนาคม	๕๒	๗๒	๑๘๔	๑๘๓	๙๗	๖๑๐	๔
๓๒. ท่านคิดว่าการสนับสนุนจาก กทปส. ช่วย ส่งเสริมการพัฒนากิจการกระจายเสียงอย่างมีประสิทธิภาพ	๑๙	๓๕	๑๘๑	๒๐๒	๑๓๖	๖๒๓	๖
๓๓. ท่านคิดว่าการขยายบริการโทรคมนาคม ของ USO ไปยังพื้นที่ชนบทมีความสำคัญ	๑๕	๒๑	๑๐๙	๑๘๗	๒๗๖	๕๙๑	๓
๓๔. ท่านพึงพอใจกับคุณภาพของบริการ โทรคมนาคมพื้นฐานในพื้นที่ห่างไกลของ USO	๑๘	๕๓	๒๐๐	๑๗๖	๑๑๔	๖๓๗	๔
๓๕. ท่านคิดว่าการสื่อสารจาก กทปส. หรือ USO เกี่ยวกับโครงการต่าง ๆ มีความชัดเจน และเข้าถึงง่าย	๑๙	๖๕	๑๙๒	๑๘๑	๑๐๖	๖๓๗	๒

ผลการวิเคราะห์ประเด็นสำคัญ

ก. การดำเนินการและการบริหารของ กสทช.

(๑) ประสิทธิภาพการทำงานของ กสทช.

- ประเด็นการตรวจสอบกฎระเบียบหลังจากบังคับใช้มีประสิทธิภาพ พบว่า ๕๘๘ คน หรือประมาณครึ่งหนึ่ง (๔๙.๘%) ระบุว่าไม่ทราบ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการสื่อสารหรือการเผยแพร่ข้อมูลของ กสทช. ยังไม่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย
- สำหรับกลุ่มที่ให้ความคิดเห็นในระดับ “มาก” และ “มากที่สุด” รวมกัน ๓๒๓ คน (๒๖.๙% ของผู้ตอบทั้งหมด และ ๕๓.๖% ของกลุ่มที่ให้ความคิดเห็น) ซึ่งแสดงถึง มุมมองเชิงบวกในกลุ่มที่มีข้อมูลและความเข้าใจในประเด็นนี้

(๒) การป้องกันการผูกขาดและส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม

- กลุ่มที่ไม่ทราบข้อมูลจำนวน ๕๘๑ คน (๔๘.๓%) สะท้อนถึงความจำเป็นในการสื่อสาร ข้อมูลเชิงนโยบายให้ชัดเจนยิ่งขึ้น
- สำหรับกลุ่มที่ให้ความคิดเห็นในระดับ “มาก” และ “มากที่สุด” รวม ๒๘๑ คน (๒๓.๔% ของผู้ตอบทั้งหมด และ ๔๕.๓% ของกลุ่มที่ให้ความคิดเห็น) ซึ่งแสดงถึง มุมมองเชิงบวกในกลุ่มที่มีข้อมูลและความเข้าใจในประเด็นนี้

(๓) ความรับผิดชอบต่อผลกระทบของ กสทช.

- กลุ่มที่ไม่ทราบข้อมูลจำนวน ๕๘๐ คน (๔๘.๓%) สะท้อนถึงความจำเป็นในการสื่อสาร ข้อมูลเชิงนโยบายให้ชัดเจนยิ่งขึ้น
- สำหรับกลุ่มที่ให้ความคิดเห็นในระดับ “มาก” และ “มากที่สุด” รวม ๓๕๔ คน (๒๙.๕% ของผู้ตอบทั้งหมด และ ๕๗.๐% ของกลุ่มที่ให้ความคิดเห็น) ซึ่งแสดงถึง มุมมองเชิงบวกในกลุ่มที่มีข้อมูลและความเข้าใจในประเด็นนี้

(๔) ความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการดำเนินการ

- กลุ่มที่ไม่ทราบข้อมูลมีจำนวน ๕๖๙ คน (๔๗.๓%) สะท้อนถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการสื่อสารข้อมูลให้เข้าถึงประชาชนมากขึ้น
- สำหรับกลุ่มที่ให้ความคิดเห็นในระดับ “มาก” และ “มากที่สุด” รวม ๓๒๖ คน (๒๗.๑% ของผู้ตอบทั้งหมด และ ๕๑.๔% ของกลุ่มที่ให้ความคิดเห็น) ซึ่งแสดงถึงมุมมองเชิงบวกในกลุ่มที่มีข้อมูลและเข้าใจในประเด็นนี้

(๕) การกำกับดูแลให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพและเป็นธรรม

- กลุ่มที่ไม่ทราบข้อมูลอยู่ที่ ๕๖๔ คน (๔๖.๙%) สะท้อนถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการสื่อสารและสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทของ กสทช.
- สำหรับประชาชนกลุ่มที่เห็นว่า กสทช. กำกับดูแลได้ดีในระดับ “มาก” และ “มากที่สุด” รวม ๓๖๒ คน (๓๐.๑% ของผู้ตอบทั้งหมด และ ๕๖.๗% ของกลุ่มที่ให้ความคิดเห็น) ซึ่งแสดงถึงมุมมองเชิงบวกในกลุ่มที่มีข้อมูลและความเข้าใจในประเด็นนี้

(๖) สำหรับประเด็นคำถามอื่น ๆ มีลักษณะคล้ายคลึงกัน โดยพบว่าระดับความคิดเห็นในระดับ “มาก” และ “มากที่สุด” อยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจ อย่างไรก็ตาม ประชาชนส่วนใหญ่ยังขาดการรับรู้ในประเด็นสำคัญ เช่น ความรับผิดชอบของ กสทช. การเปิดเผยข้อมูล และการให้บริการอย่างเท่าเทียม แม้ว่าจะมีกลุ่มที่แสดงความเห็นในเชิงบวก แต่กลุ่มที่ไม่ทราบข้อมูลยังคงมีสัดส่วนสูงกว่า ๔๐-๕๐% ซึ่งสะท้อนถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการสื่อสาร การให้ข้อมูลที่เข้าถึงง่าย และการเผยแพร่ข้อมูลการสร้างความโปร่งใสในบทบาทและการดำเนินงานของ กสทช.

ข. การดำเนินการและการบริหารของเลขาธิการ กสทช.

(๑) ภาวะผู้นำ (Leadership)

- กลุ่มที่ไม่ทราบข้อมูลจำนวน ๖๒๓ คน (๕๑.๘%) สะท้อนถึงความจำเป็นในการสื่อสารข้อมูลต่อสาธารณะให้ชัดเจนและครอบคลุมยิ่งขึ้น
- สำหรับกลุ่มที่ให้ความคิดเห็นในระดับ “มาก” และ “มากที่สุด” รวม ๓๖๓ คน (๓๐.๒% ของผู้ตอบทั้งหมด และ ๖๒.๖% ของกลุ่มที่ให้ความคิดเห็น) ซึ่งแสดงถึงมุมมองเชิงบวกในกลุ่มที่มีข้อมูลและความเข้าใจในประเด็นนี้

(๒) การบริหารงานอย่างมีทิศทางและวิสัยทัศน์

- กลุ่มที่ไม่ทราบข้อมูลมีจำนวน ๖๒๑ คน (๕๑.๗%) สะท้อนถึงความจำเป็นในการสื่อสารข้อมูลและการสร้างความเข้าใจในบทบาทของเลขาธิการให้ชัดเจนมากขึ้น
- สำหรับกลุ่มที่เห็นว่าเลขาธิการมีทิศทางการบริหารที่ชัดเจนในระดับ “มาก” และ “มากที่สุด” รวม ๓๗๕ คน (๓๑.๒% ของผู้ตอบทั้งหมด และ ๖๔.๖% ของกลุ่มที่ให้ความคิดเห็น) ซึ่งแสดงถึงมุมมองเชิงบวกในกลุ่มที่มีข้อมูลและความเข้าใจในประเด็นนี้

(๓) ความสามารถในการสร้างวัฒนธรรมโปร่งใสและคุณธรรม

- กลุ่มที่ไม่ทราบข้อมูลมีจำนวนสูงถึง ๖๒๓ คน (๕๑.๘%) สะท้อนถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการสื่อสารและการสร้างความเข้าใจในบทบาทของเลขาธิการให้ชัดเจนยิ่งขึ้น
- สำหรับผู้แสดงความคิดเห็นในระดับ “มาก” และ “มากที่สุด” รวม ๓๗๑ คน (๓๐.๙% ของผู้ตอบทั้งหมด และ ๖๔.๑% ของกลุ่มที่ให้ความคิดเห็น) ซึ่งแสดงถึงมุมมองเชิงบวกในกลุ่มที่มีข้อมูลและความเข้าใจในประเด็นนี้

(๔) สำหรับประเด็นคำถามอื่น ๆ มีลักษณะคล้ายคลึงกัน โดยพบว่าระดับความคิดเห็นในระดับ “มาก” และ “มากที่สุด” อยู่ในเกณฑ์ที่น่าสนใจ อย่างไรก็ตาม ประชาชนส่วนใหญ่ยังขาดการรับรู้ในประเด็นสำคัญ เช่น การปรับตัวและรับมือกับความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและนโยบายได้ดี การปรับปรุงระบบการบริหารงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ เป็นต้น แม้ว่าจะมีกลุ่มที่แสดงความเห็นในเชิงบวก แต่กลุ่มที่ไม่ทราบข้อมูลยังคงมีสัดส่วนสูงกว่า ๔๐-๕๐% ซึ่งสะท้อนถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการสื่อสาร การให้ข้อมูลที่เข้าถึงง่าย และการสร้างความโปร่งใสในบทบาทและการดำเนินงานของเลขาธิการ กสทช.

ค. การดำเนินการและการบริหารของสำนักงาน กสทช.

(๑) การเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานอย่างโปร่งใส

- กลุ่มที่ไม่ทราบข้อมูลมีสัดส่วนสูงถึง ๖๐.๘ คน (๕๐.๖%) สะท้อนถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการสื่อสารข้อมูลให้ทั่วถึงและเข้าถึงง่ายยิ่งขึ้น
- สำหรับกลุ่มที่เห็นว่าการดำเนินงานโปร่งใสในระดับ “มาก” และ “มากที่สุด” มีจำนวน ๓๖.๙ คน (๓๐.๗% ของผู้ตอบทั้งหมด และ ๖๒.๒% ของกลุ่มที่ให้ความคิดเห็น) ซึ่งแสดงถึงมุมมองเชิงบวกในกลุ่มที่มีข้อมูลและความเข้าใจในประเด็นนี้

(๒) การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

- กลุ่มที่ไม่ทราบข้อมูลมีจำนวน ๖๑.๘ คน (๕๑.๔%) สะท้อนถึงความจำเป็นในการสื่อสารและเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารงบประมาณและทรัพยากรให้ชัดเจนและโปร่งใสมยิ่งขึ้น
- สำหรับกลุ่มที่เห็นว่ามี การใช้งบประมาณและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพในระดับ “มาก” และ “มากที่สุด” มีจำนวน ๓๔.๓ คน (๒๘.๕% ของผู้ตอบทั้งหมด และ ๕๘.๖% ของกลุ่มที่ให้ความคิดเห็น) ซึ่งแสดงถึงมุมมองเชิงบวกในกลุ่มที่มีข้อมูลและความเข้าใจในประเด็นนี้

(๓) การสร้างผลลัพธ์ตามเป้าหมายกลยุทธ์

- กลุ่มที่ไม่ทราบข้อมูลสูงถึง ๖๑.๔ คน (๕๑.๑%) สะท้อนถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมายและผลลัพธ์ให้ชัดเจนยิ่งขึ้น
- สำหรับกลุ่มที่เห็นว่าผลลัพธ์สอดคล้องกับเป้าหมายในระดับ “มาก” และ “มากที่สุด” รวม ๓๔.๔ คน (๒๘.๖% ของผู้ตอบทั้งหมด และ ๕๘.๔% ของกลุ่มที่ให้ความคิดเห็น) ซึ่งแสดงถึงมุมมองเชิงบวกในกลุ่มที่มีข้อมูลและความเข้าใจในประเด็นนี้

(๔) สำหรับประเด็นคำถามอื่น ๆ มีลักษณะคล้ายคลึงกัน โดยพบว่าระดับความคิดเห็นในระดับ “มาก” และ “มากที่สุด” อยู่ในเกณฑ์ที่น่าสนใจ อย่างไรก็ตาม ประชาชนส่วนใหญ่ยังขาดการรับรู้ในประเด็นสำคัญ เช่น การกำกับดูแล หรือการแก้ไขปัญหาของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แม้ว่าจะมีกลุ่มที่แสดงความเห็นในเชิงบวก แต่กลุ่มที่ไม่ทราบข้อมูลยังคงมีสัดส่วนสูงกว่า ๔๐-๕๐% ซึ่งสะท้อนถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการสื่อสาร การให้ข้อมูลที่เข้าถึงง่าย และการสร้างความโปร่งใสในบทบาทและการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช.

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ

(๑) ช่องว่างการรับรู้

- ในหลายประเด็นพบว่ากลุ่มที่ตอบว่า “ไม่รู้” และ “ไม่ตอบ” มีสัดส่วนสูงกว่า ๔๐%-๕๐% ซึ่งสะท้อนถึงปัญหาในการสื่อสารบทบาทและผลการดำเนินงานของ กสทช. ที่ยังไม่ทั่วถึง

(๒) การเปิดเผยข้อมูลและการเผยแพร่ข่าวสาร

- การมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นต่อสำนักงาน กสทช. ของผู้ตอบอยู่ในระดับน้อย ซึ่งควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลของ กสทช. เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ในกระบวนการมีส่วนร่วม ไปยังเข้าถึงประชาชนให้มีส่วนร่วมอย่างทั่วถึงมากขึ้น

(๓) บทบาทของเลขาธิการ กสทช.

- แม้ว่าจะมีการรับรู้ในระดับปานกลางถึงสูงจำนวนมาก แต่ยังคงมีช่องว่างในการปรับปรุงในด้านเพิ่มการรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานที่โปร่งใสและภาวะผู้นำ ซึ่งควรได้รับการสื่อสารเชิงรุกให้ชัดเจน ทัวถึง และเป็นรูปธรรมมากขึ้น

สรุป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางข้างต้นทั้ง ๓๕ ประเด็น แสดงให้เห็นว่า กสทช. เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. มีการดำเนินการในหลายมิติที่ได้รับการประเมินในเชิงบวกจากกลุ่มเป้าหมาย ขณะเดียวกันยังมีความท้าทายในการสร้างการรับรู้ที่ชัดเจน และการแก้ไขปัญหาให้ครอบคลุมความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะในเรื่องการเปิดเผยข้อมูล การสร้างความโปร่งใส และการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมาย

๑๑.๒ การวิเคราะห์ความคิดเห็น

การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสำรวจใน ๓๕ ประเด็นคำถามเกี่ยวกับบทบาทและการดำเนินงานของ กสทช. เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. โดยใช้ค่า ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เป็นตัวชี้วัดระดับความคิดเห็น พร้อมระบุความหมายที่แบ่งออกเป็น ๕ ระดับ ได้แก่

เกณฑ์การแปลความหมาย

การวิเคราะห์ความคิดเห็นใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยดังนี้

ช่วงค่าเฉลี่ย (Mean)	ความหมาย
๑.๐๐ – ๑.๘๐	น้อยที่สุด
๑.๘๑ – ๒.๖๐	น้อย
๒.๖๑ – ๓.๔๐	ปานกลาง
๓.๔๑ – ๔.๒๐	มาก
๔.๒๑ – ๕.๐๐	มากที่สุด

ตารางที่ ๒ การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทและการดำเนินงานของ กสทช. เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช.

ประเด็นคำถาม	Mean	SD	ความหมาย
๑. กสทช. มีการตรวจสอบกฎระเบียบ หลังจากที่ได้บังคับใช้ไปแล้ว อย่างมีประสิทธิภาพ	๓.๖๐๐๗	๑.๐๘๓๓๓	มาก
๒. กสทช. มีมาตรการเพียงพอในการป้องกันการผูกขาดและส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม	๓.๓๘๕๑	๑.๑๓๔๖๕	ปานกลาง
๓. กสทช. มีความรับผิดชอบต่อผลกระทบจากการบังคับใช้กฎระเบียบของตน	๓.๖๐๖๘	๑.๑๔๓๙๗	มาก
๔. กสทช. ดำเนินการต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อประชาชน	๓.๕๖๑๗	๑.๐๗๕๒๙	มาก
๕. กสทช. กำกับดูแลให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพและเป็นธรรม	๓.๖๕๗๘	๑.๑๐๔๑๖	มาก
๖. การดำเนินการของ กสทช. มีคุณภาพ ตอบสนองความคาดหวังหรือความต้องการของประชาชน	๓.๕๖๑๙	๑.๐๘๒๕๑	มาก
๗. กสทช. มีการรับผิดชอบต่อแก้ไข หรือบรรเทาปัญหาและผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน	๓.๕๖๗๓	๑.๑๐๗๔๓	มาก
๘. กสทช. เปิดเผยข้อมูลที่เป็นและมีความน่าเชื่อถือ ผ่านช่องทางที่เข้าถึงง่ายและเป็นปัจจุบัน	๓.๖๕๒๔	๑.๑๒๒๗๓	มาก
๙. กสทช. ใช้อำนาจที่มีตามกฎหมาย หรือกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดด้วยความเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ	๓.๗๓๒๕	๑.๐๘๐๒๒	มาก
๑๐. กสทช. ให้บริการอย่างเท่าเทียมโดยไม่แบ่งแยก (อาทิ ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ)	๓.๙๔๖๓	๑.๐๓๕๔๕	มาก
๑๑. กสทช. เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมรับรู้ แสดงความคิดเห็น แก้ปัญหา หรือตรวจสอบการทำงานของ กสทช.	๓.๗๒๐๔	๑.๑๒๑๔๘	มาก
๑๒. กสทช. ดำเนินงานด้วยหลักคุณธรรมและจริยธรรม โดยมีความโปร่งใส ปฏิบัติต่อทุกฝ่ายด้วยความยุติธรรม	๓.๗๕๘๕	๑.๐๙๖๗๙	มาก
๑๓. ผู้ทำหน้าที่เลขาธิการ กสทช. สามารถใช้ภาวะการนำ (Leadership) ในการขับเคลื่อนงานของ กสทช. ได้ดี	๓.๘๓๗๗	๑.๐๙๑๘๕	มาก
๑๔. ผู้ทำหน้าที่เลขาธิการ กสทช. ดำเนินการและบริหารงาน อย่างมีทิศทาง และวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน	๓.๘๖๗๒	๑.๐๖๕๐๕	มาก
๑๕. ผู้ทำหน้าที่เลขาธิการ กสทช. แสดงถึงสามารถสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้น คุณธรรมและความโปร่งใส	๓.๘๙๒๒	๑.๐๔๘๗๔	มาก
๑๖. ผู้ทำหน้าที่เลขาธิการ กสทช. สามารถปรับตัวและรับมือกับความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและนโยบายได้ดี	๓.๘๙๗๐	๑.๐๕๓๕๗	มาก
๑๗. ผู้ทำหน้าที่เลขาธิการ กสทช. สามารถปรับปรุงระบบการบริหารงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	๓.๘๓๘๒	๑.๐๔๒๘๗	มาก
๑๘. ท่านพึงพอใจกับการที่ผู้ทำหน้าที่เลขาธิการ กสทช. ในการตอบสนองความต้องการของสาธารณะ	๓.๗๓๑๙	๑.๑๑๙๘๒	มาก
๑๙. ผู้นำระดับสูงของสำนักงาน กสทช. สามารถรับมือกับความท้าทายใหม่ ๆ ได้ดี	๓.๗๐๔๕	๑.๐๙๐๗๐	มาก
๒๐. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน กสทช.	๓.๖๙๓๒	๑.๐๗๕๒๓	มาก
๒๑. สำนักงาน กสทช. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	๓.๖๑๘๕	๑.๑๑๐๔๐	มาก

ประเด็นคำถาม	Mean	SD	ความหมาย
๒๒. ท่านเคยมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นต่อสำนักงาน กสทช.	๒.๙๒๔๖	๑.๓๕๕๘๖	ปานกลาง
๒๓. ถ้าเคยมีส่วนร่วม ความคิดเห็นของท่านได้รับการพิจารณำไปดำเนินการ	๓.๐๖๑๕	๑.๒๔๙๓๐	ปานกลาง
๒๔. สำนักงาน กสทช. มีข้อมูลและใช้ข้อมูลเพื่อปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	๓.๖๓๐๔	๑.๐๗๒๕๕	มาก
๒๕. บุคลากรของสำนักงาน กสทช. มีทัศนคติที่ดี ที่เห็นได้จากบุคลิก และพฤติกรรมที่พึงประสงค์	๓.๘๐๖๒	๑.๐๐๖๐๘	มาก
๒๖. บุคลากรของสำนักงาน กสทช. มีความรู้และทักษะสูง	๓.๘๕๙๓	๐.๙๘๓๐๘	มาก
๒๗. สำนักงาน กสทช. เปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานและรายงานผลอย่างโปร่งใส	๓.๘๐๒๗	๑.๐๖๓๗๗	มาก
๒๘. สำนักงาน กสทช. ใช้ทรัพยากรต่าง ๆ รวมทั้งงบประมาณในการดำเนินงานอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ	๓.๗๒๗๔	๑.๐๕๖๘๓	มาก
๒๙. สำนักงาน กสทช. สร้างผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ที่ตั้งไว้	๓.๗๔๗๐	๑.๐๕๐๒๙	มาก
๓๐. สำนักงาน กสทช. ดำเนินการกำกับ ดูแล หรือการแก้ไขปัญหาของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๓.๖๘๗๙	๑.๐๙๐๘๐	มาก
๓๑. ท่านทราบถึงบทบาทของ กทปส. ในการสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาในกิจการกระจายเสียงและโทรคมนาคม	๓.๓๔๑๘	๑.๑๕๔๔๒	ปานกลาง
๓๒. ท่านคิดว่าการสนับสนุนจาก กทปส. ช่วยส่งเสริมการพัฒนากิจการกระจายเสียงอย่างมีประสิทธิภาพ	๓.๖๙๙๘	๑.๐๐๓๘๑	มาก
๓๓. ท่านคิดว่าการขยายบริการโทรคมนาคมของ USO ไปยังพื้นที่ชนบทมีความสำคัญ	๔.๑๓๑๖	๐.๙๘๘๘๐	มาก
๓๔. ท่านพึงพอใจกับคุณภาพของบริการโทรคมนาคมพื้นฐานในพื้นที่ห่างไกลของ USO	๓.๕๖๑๕	๑.๐๑๗๘๑	มาก
๓๕. ท่านคิดว่าการสื่อสารจาก กทปส. หรือ USO เกี่ยวกับโครงการต่าง ๆ มีความชัดเจนและเข้าถึงง่าย	๓.๕๑๕๑	๑.๐๓๐๓๔	มาก

หมายเหตุ การคำนวณค่าสถิติจะไม่รวมกลุ่มไม่ตอบ และกลุ่มไม่รู้ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ประเด็นสำคัญ

ก. การดำเนินงานและการกำกับดูแลของ กสทช.

(๑) การตรวจสอบกฎระเบียบหลังบังคับใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

- ค่าเฉลี่ย = ๓.๖๐, SD = ๑.๐๘ → ระดับ “มาก”
- ผู้ตอบแบบสำรวจมองว่ากระบวนการตรวจสอบมีความน่าเชื่อถือ อย่างไรก็ตาม ยังมีช่องว่างสำหรับการปรับปรุงเพิ่มเติม โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ที่ไม่รู้ข้อมูล

(๒) การป้องกันการผูกขาดและส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม

- ค่าเฉลี่ย = ๓.๓๘, SD = ๑.๑๓ → ระดับ “ปานกลาง”
- สะท้อนว่ามาตรการในประเด็นนี้ การสร้างความมั่นใจในหมู่ผู้ตอบแบบสำรวจในระดับปานกลาง โดยกลุ่มที่ไม่รู้ข้อมูลควรได้รับการให้ข้อมูลเพิ่มเติม

(๓) ความรับผิดชอบต่อผลกระทบจากกฎระเบียบ

- ค่าเฉลี่ย = ๓.๖๑, SD = ๑.๑๔ → ระดับ “มาก”
- แม้จะได้รับการยอมรับในระดับมาก แต่ยังคงต้องมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกและสื่อสารอย่างชัดเจนเพื่อลดจำนวนผู้ที่ไม่รู้ข้อมูล

(๔) การดำเนินงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

- ค่าเฉลี่ย = ๓.๕๖, SD = ๑.๐๗ → ระดับ “มาก”
- ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจในความรวดเร็วของการดำเนินงาน แต่กลุ่มที่ไม่รู้ข้อมูลยังมีจำนวนมาก ซึ่งแสดงถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการสื่อสาร

ข. การทำงานของเลขาธิการ กสทช.

(๑) ภาวะผู้นำในการขับเคลื่อนงาน

- ค่าเฉลี่ย = ๓.๘๔, SD = ๑.๐๙ → ระดับ “มาก”
- สะท้อนให้เห็นว่าบทบาทการนำของเลขาธิการ กสทช. ได้รับการประเมินเชิงบวกจากผู้ตอบ แต่ยังคงต้องมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกและสื่อสารอย่างชัดเจนเพื่อลดจำนวนผู้ที่ไม่รู้ข้อมูล

(๒) การบริหารงานอย่างมีทิศทางและวิสัยทัศน์

- ค่าเฉลี่ย = ๓.๘๗, SD = ๑.๐๖ → ระดับ “มาก”
- แสดงให้เห็นถึงความชัดเจนในทิศทางและการวางแผนการทำงาน แต่ยังคงต้องมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกและสื่อสารอย่างชัดเจนเพื่อลดจำนวนผู้ที่ไม่รู้ข้อมูล

(๓) การสร้างวัฒนธรรมคุณธรรมและโปร่งใส

- ค่าเฉลี่ย = ๓.๘๙, SD = ๑.๐๕ → ระดับ “มาก”
- เป็นอีกหนึ่งประเด็นที่ได้รับการยอมรับในด้านจริยธรรมในการทำงาน แต่ยังคงต้องมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกและสื่อสารอย่างชัดเจนเพื่อลดจำนวนผู้ที่ไม่รู้ข้อมูล

(๔) การปรับตัวต่อความเปลี่ยนแปลง

- ค่าเฉลี่ย = ๓.๘๙, SD = ๑.๐๕ → ระดับ “มาก”
- สะท้อนความสามารถในการบริหารงานภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง แต่ยังคงต้องมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกและสื่อสารอย่างชัดเจนเพื่อลดจำนวนผู้ที่ไม่รู้ข้อมูล

ค. การทำงานของสำนักงาน กสทช.

(๑) การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส

- ค่าเฉลี่ย = ๓.๘๐, SD = ๑.๐๖ → ระดับ “มาก”
- ชี้ให้เห็นถึงความพยายามในการเปิดเผยข้อมูล แต่ยังคงต้องมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกและสื่อสารอย่างชัดเจนเพื่อลดจำนวนผู้ที่ไม่รู้ข้อมูล

(๒) การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ

- ค่าเฉลี่ย = ๓.๗๒, SD = ๑.๐๕ → ระดับ “มาก”
- เป็นข้อบ่งชี้ว่ามีการใช้งบประมาณอย่างเหมาะสม แต่ยังคงต้องมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกและสื่อสารอย่างชัดเจนเพื่อลดจำนวนผู้ที่ไม่รู้ข้อมูล

(๓) การสร้างผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับเป้าหมายกลยุทธ์

- ค่าเฉลี่ย = ๓.๗๕, SD = ๑.๐๕ → ระดับ “มาก”
- แสดงถึงความเชื่อมั่นในความสอดคล้องระหว่างแผนงานและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น แต่ยังคงต้องมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกและสื่อสารอย่างชัดเจนเพื่อลดจำนวนผู้ที่ไม่รู้ข้อมูล

(๔) การแก้ไขปัญหาของประชาชนในพื้นที่

- ค่าเฉลี่ย = ๓.๖๘, SD = ๑.๐๙ → ระดับ “มาก”
- แสดงให้เห็นถึงความพยายามในการตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ แต่ยังคงต้องมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกและสื่อสารอย่างชัดเจนเพื่อลดจำนวนผู้ที่ไม่รู้ข้อมูล

ง. การสนับสนุนจาก กทปส. และ USO

(๑) การสนับสนุนการพัฒนาโดย กทปส.

- ค่าเฉลี่ย = ๓.๗๐, SD = ๑.๐๐ → ระดับ “มาก”
- ผู้ตอบแบบสำรวจเห็นว่าการสนับสนุนจาก กทปส. มีบทบาทสำคัญในการพัฒนากิจการกระจายเสียง แต่ยังคงต้องมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกและสื่อสารอย่างชัดเจนเพื่อลดจำนวนผู้ที่ไม่รู้ข้อมูล

(๒) การขยายบริการโทรคมนาคมในพื้นที่ชนบท (USO)

- ค่าเฉลี่ย = ๔.๑๓, SD = ๐.๙๘ → ระดับ “มากที่สุด”
- แสดงถึงการยอมรับและเห็นถึงความสำคัญของการขยายบริการโทรคมนาคมในพื้นที่ชนบทอย่างชัดเจน แต่ยังคงต้องมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกและสื่อสารอย่างชัดเจนเพื่อลดจำนวนผู้ที่ไม่รู้ข้อมูล

(๓) คุณภาพบริการโทรคมนาคมในพื้นที่ห่างไกล

- ค่าเฉลี่ย = ๓.๕๖, SD = ๑.๐๑ → ระดับ “มาก”
- ผู้ตอบเห็นว่ามีคุณภาพอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ แต่ยังคงต้องมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกและสื่อสารอย่างชัดเจนเพื่อลดจำนวนผู้ที่ไม่รู้ข้อมูล

ข้อสังเกต

(๑) ประเด็นที่มีความโดดเด่น

- การขยายบริการโทรคมนาคมในพื้นที่ชนบทโดย USO ได้รับความเห็นเชิงบวกสูงสุด (Mean = ๔.๑๓)
- บทบาทและภาวะผู้นำของเลขาธิการ กสทช. ก็ได้รับการประเมินที่ดีในหลายด้าน แต่ยังคงต้องมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกและสื่อสารอย่างชัดเจนเพื่อลดจำนวนผู้ที่ไม่รู้ข้อมูล

(๒) ประเด็นที่ยังมีช่องว่างในการพัฒนา

- การป้องกันการผูกขาดและการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ได้รับคะแนนในระดับ “ปานกลาง” โดยมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกและสื่อสารอย่างชัดเจน และลดจำนวนผู้ที่ไม่รู้ข้อมูล
- ประเด็นการตอบสนองต่อข้อเสนอแนะของประชาชนยังต้องมีการพัฒนาเพิ่มเติม แต่ยังคงต้องมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกและสื่อสารอย่างชัดเจนเพื่อลดจำนวนผู้ที่ไม่รู้ข้อมูล

สรุป

ผลการวิเคราะห์สะท้อนให้เห็นถึงการรับรู้เชิงบวกในหลายด้าน โดยเฉพาะบทบาทของเลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. อย่างไรก็ตาม ยังมีบางประเด็นที่ต้องการการสื่อสารที่ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมและการสร้างความเข้าใจในบทบาทของ กทปส. ผลการวิเคราะห์นี้จึงชี้ให้เห็นถึงจุดแข็งในการดำเนินงานปัจจุบัน และแนวทางการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในอนาคต โดยเฉพาะในด้านความโปร่งใส การมีส่วนร่วม และการสื่อสารเชิงรุกกับประชาชน การปรับปรุงในประเด็นเหล่านี้จะช่วยยกระดับความเชื่อมั่นจากสาธารณะได้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

๑๑.๓ ความเห็นในระดับสูง

ในภาพรวม ผู้แสดงความเห็นในระดับสูงในประเด็น ๕ ประเด็นแรก ดังนี้

๑. ประเด็นการขยายบริการโทรคมนาคมของ USO ไปยังพื้นที่ชนบท

การขยายบริการโทรคมนาคมของ USO ไปยังพื้นที่ชนบท ได้รับความความเห็นในระดับมากและมากที่สุด ๗๖.๑๕% (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๕ จาก ๕) แสดงให้เห็นว่าประชาชนและกลุ่มเป้าหมายเล็งเห็นความสำคัญของการขยายบริการโทรคมนาคมในพื้นที่ชนบท ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญที่ กสทช. ควรให้ความสนใจอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในเรื่องการลดความเหลื่อมล้ำและการเพิ่มโอกาสให้กับชุมชนในพื้นที่ห่างไกล

๒. ประเด็นการให้บริการอย่างเท่าเทียมโดยไม่แบ่งแยก

การให้บริการอย่างเท่าเทียมโดยไม่แบ่งแยกความสำเร็จ ได้รับความเห็นในระดับมากและมากที่สุด ๖๘.๔๐% (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๕ จาก ๕) สะท้อนถึงความพึงพอใจต่อบทบาทของ กสทช. ในการให้บริการที่เท่าเทียมโดยไม่เลือกปฏิบัติ เช่น ในด้านเชื้อชาติ ภาษา และเพศ

๓. บุคลากรของสำนักงาน กสทช. มีความรู้และทักษะสูง

ผลการสำรวจความคิดเห็นบุคลากรของสำนักงาน กสทช. ในประเด็นที่มีความรู้และทักษะสูง ได้รับความเห็นในระดับ "มาก" และ "มากที่สุด" คิดเป็น ๖๕.๖๙% (ค่าเฉลี่ย ๓.๘๖ จาก ๕) สะท้อนถึงความเชื่อมั่นในคุณภาพของบุคลากร กสทช. ที่มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติหน้าที่

๔. ผู้ทำหน้าที่เลขาธิการ กสทช. ดำเนินการและบริหารงานอย่างมีทิศทางและวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน

ผลการสำรวจความคิดเห็นในประเด็นที่ผู้ทำหน้าที่เลขาธิการ กสทช. ดำเนินการและบริหารงานอย่างมีทิศทางและวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน ได้รับความเห็นในระดับ "มาก" และ "มากที่สุด" คิดเป็น ๖๔.๖๖% (ค่าเฉลี่ย ๓.๘๗ จาก ๕) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าประชาชนและกลุ่มเป้าหมายมองเห็นความสำคัญของบทบาทเลขาธิการ กสทช. ในการกำหนดทิศทางและบริหารงานที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์

๕. การสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นคุณธรรมและความโปร่งใสโดยผู้ทำหน้าที่เลขาธิการ กสทช.

ผลการสำรวจความคิดเห็นในประเด็นการสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นคุณธรรมและความโปร่งใสโดยผู้ทำหน้าที่เลขาธิการ กสทช. ได้รับความเห็นในระดับ "มาก" และ "มากที่สุด" คิดเป็น ๖๔.๕๒% (ค่าเฉลี่ย ๓.๘๙ จาก ๕) สะท้อนถึงความพยายามของเลขาธิการ กสทช. ในการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์การที่โปร่งใสและยุติธรรม

๑๑.๔ ความเห็นในระดับท้ายตาราง

ในภาพรวม ผู้แสดงความเห็นในระดับท้ายสุด ๕ ประเด็นแรก ดังนี้

๑. ประเด็นการสื่อสารจาก กทปส. หรือ USO เกี่ยวกับโครงการต่าง ๆ มีความชัดเจนและเข้าถึงง่าย

การสื่อสารจาก กทปส. หรือ USO เกี่ยวกับโครงการต่าง ๆ ได้รับความเห็นในระดับ "มาก" และ "มากที่สุด" ๕๐.๙๘% (ค่าเฉลี่ย ๓.๕๒ จาก ๕) แสดงถึงโอกาสในการพัฒนาด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์

ที่ยังไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างทั่วถึง จำเป็นต้องปรับปรุงกระบวนการสื่อสารเพื่อให้ข้อมูลเข้าถึงได้ง่ายและครอบคลุมมากขึ้น

๒. ประเด็นการรับรู้บทบาทของ กทปส. ในการสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาในกิจการกระจายเสียงและโทรคมนาคม

การรับรู้บทบาทของ กทปส. ในการสนับสนุนการวิจัยและพัฒนา ได้รับความเห็นในระดับ "มาก" และ "มากที่สุด" ๔๗.๖๒% (ค่าเฉลี่ย ๓.๓๔ จาก ๕) สะท้อนถึงความจำเป็นในการเพิ่มการประชาสัมพันธ์บทบาทของ กทปส. ผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าใจบทบาทและภารกิจขององค์กรได้อย่างชัดเจน

๓. ประเด็นมาตรการเพียงพอในการป้องกันการผูกขาดและส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม

มาตรการป้องกันการผูกขาดและส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม ได้รับความเห็นในระดับ "มาก" และ "มากที่สุด" ๔๕.๔๗% (ค่าเฉลี่ย ๓.๓๙ จาก ๕) ชี้ให้เห็นถึงความท้าทายต่อการป้องกันการผูกขาดและการส่งเสริมการแข่งขันในอุตสาหกรรม ซึ่งอาจต้องการมาตรการที่ชัดเจนและเผยแพร่ข่าวสารให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น

๔. ประเด็นการพิจารณานำความคิดเห็นไปดำเนินการ

การพิจารณานำความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายไปดำเนินการ ได้รับความเห็นในระดับ "มาก" และ "มากที่สุด" เพียง ๓๖.๗๓% (ค่าเฉลี่ย ๓.๐๖ จาก ๕) สะท้อนถึงโอกาสในการรับฟังความคิดเห็นและการนำความคิดเห็นหรือข้อเสนอไปปรับใช้ ซึ่งควรมีการสื่อสารและแสดงผลการดำเนินงานที่เกิดจากความคิดเห็นของประชาชนอย่างชัดเจน

๕. ประเด็นการมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็น

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการให้ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็น ได้รับความเห็นในระดับ "มาก" และ "มากที่สุด" เพียง ๓๔.๖๗% (ค่าเฉลี่ย ๒.๙๒ จาก ๕) แสดงถึงความจำเป็นในการส่งเสริมช่องทางและโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจของ กสทช. อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

๑๑.๕ สรุปผลในภาพรวม

การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในปี ๒๕๖๗ พบว่า องค์กรมีจุดแข็งในหลายด้าน โดยเฉพาะความสำเร็จในการขยายบริการโทรคมนาคมสู่พื้นที่ชนบท ความสามารถในการให้บริการที่เท่าเทียม และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่โปร่งใส อย่างไรก็ตาม ยังคงมีความท้าทายในประเด็นการสื่อสารกับประชาชน การสร้างกลไกการมีส่วนร่วม และการปรับปรุงมาตรการป้องกันการผูกขาดในอุตสาหกรรม

ผลการประเมิน

๑. จุดแข็ง

- การขยายบริการโทรคมนาคมของ USO ไปยังพื้นที่ชนบท ได้รับความเห็นในระดับสูง (๗๖.๑๕%) สะท้อนถึงความสำคัญในการลดความเหลื่อมล้ำในพื้นที่ชนบท
- การให้บริการที่เท่าเทียมโดยไม่แบ่งแยก ได้รับความพึงพอใจในระดับสูง (๖๘.๔๐%) สะท้อนถึงบทบาทของ กสทช. ในการสร้างความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการ
- ความเชื่อมั่นในศักยภาพของบุคลากรสำนักงาน กสทช. อยู่ในระดับสูง (๖๕.๖๙%) แสดงถึงการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ

๒. ข้อท้าทาย

- การสื่อสารและประชาสัมพันธ์จาก กทปส. หรือ USO เกี่ยวกับโครงการต่าง ๆ ยังไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างทั่วถึง

- การพิจารณานำความคิดเห็นของประชาชนไปดำเนินการยังไม่เพียงพอ แสดงถึงความเป็นในการปรับปรุงกระบวนการรับฟังความคิดเห็น
- การสร้างช่องทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจยังคงจำกัด ซึ่งสะท้อนถึงความจำเป็นในการส่งเสริมบทบาทของประชาชน

ข้อเสนอแนะ

๑. ปรับปรุงการสื่อสารและประชาสัมพันธ์

- จัดทำข้อมูลที่เข้าใจง่ายและครอบคลุมเกี่ยวกับบทบาทและโครงการของ กทปส. และ USO
- ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น โซเชียลมีเดีย และแอปพลิเคชัน ในการสื่อสารกับประชาชน

๒. เพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชน

- สร้างแพลตฟอร์มออนไลน์เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอความคิดเห็น
- จัดกิจกรรม Public Hearing และการสำรวจความคิดเห็นในพื้นที่ต่าง ๆ

๓. เสริมสร้างการรับรู้มาตรการป้องกันการผูกขาดและส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม

- พัฒนานโยบายที่ชัดเจนในการป้องกันการผูกขาดและเผยแพร่ต่อสาธารณะ
- เผยแพร่ข้อมูลการดำเนินงานด้านการแข่งขันให้โปร่งใสมากขึ้น

๔. ส่งเสริมบทบาทของเลขาธิการ กสทช.

- สนับสนุนการประชาสัมพันธ์บทบาทเชิงยุทธศาสตร์ของเลขาธิการ กสทช. เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในความเป็นผู้นำ
- จัดทำรายงานความก้าวหน้าผลลัพธ์ของเลขาธิการ กสทช. ที่เกิดขึ้นจริง

๕. สนับสนุนการพัฒนาบุคลากร

- จัดอบรมและพัฒนาทักษะบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะด้านการบริหารจัดการ และการสื่อสาร
- สร้างระบบพี่เลี้ยง (Mentorship) เพื่อเสริมศักยภาพและความพร้อมของบุคลากรรุ่นใหม่

๖. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและกลไกสนับสนุน

- สนับสนุนวิทยุชุมชนและการพัฒนากิจการกระจายเสียงในพื้นที่ห่างไกล
- จัดทำแผนแม่บทที่ชัดเจนสำหรับการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล

ข้อเสนอแนะข้างต้นมุ่งเน้นการสร้างสมดุลระหว่างการพัฒนาบริการ การเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อให้การดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. มีความโปร่งใส ยั่งยืน และตอบสนองต่อความต้องการของสังคมได้อย่างแท้จริง

๑๒. การวิเคราะห์ผลการประเมินด้วยสถิติขั้นสูง

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติขั้นสูงเป็นกระบวนการสำคัญในการประเมินผลการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. โดยมุ่งเน้นการใช้เทคนิคทางสถิติเพื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ การวิเคราะห์ดังกล่าวช่วยให้สามารถสรุปข้อค้นพบที่เป็นระบบ และสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบายได้อย่างมีหลักฐานเชิงประจักษ์

ในการศึกษานี้ ได้มีการใช้ Independent Samples T-Test, One-way ANOVA, Pearson Correlation Analysis, Multiple Regression Analysis และ Principal Component Analysis (PCA) เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่

แม่นยำและสามารถนำไปปรับใช้ในการกำหนดแนวทางพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยการวิเคราะห์
แบ่งออกเป็นประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ที่เคยและไม่เคยติดต่อสำนักงาน กสทช. โดยใช้ T-Test เพื่อ
เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มเป้าหมายที่ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ One-way ANOVA เพื่อ
พิจารณาความแตกต่างของความคิดเห็นในกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย

การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ และระบุปัจจัยที่มีผลต่อความ
คิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของ กสทช.

การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ
ประสิทธิภาพการดำเนินงานของ กสทช.

การวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principal Component Analysis - PCA) เพื่อจำแนกปัจจัยหลักที่
สะท้อนถึงประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ของ กสทช.

ผลการวิเคราะห์เชิงสถิติขั้นสูงนี้จะช่วยให้สามารถระบุจุดแข็งและจุดอ่อนของการดำเนินงาน ตลอดจน
แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการของภาคประชาชนและภาคอุตสาหกรรมได้อย่าง
มีประสิทธิภาพและยั่งยืน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑๒.๑ การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นระหว่างผู้ที่เคยและไม่เคยติดต่อสำนักงาน กสทช.

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล T-Test ระหว่างกลุ่มที่ "เคย" และ "ไม่เคย" เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปร
ความคิดเห็น ระหว่างกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ๒ กลุ่ม ได้แก่

๑. กลุ่มที่ "เคย" ($Q_{x1} = 1$)

๒. กลุ่มที่ "ไม่เคย" ($Q_{x1} = 2$)

การทดสอบใช้ Independent Samples T-Test โดยมีระดับนัยสำคัญที่ ๐.๐๕ (๙๕% CI)

ก. สถิติพื้นฐานของกลุ่ม (Descriptive Statistics)

N (ขนาดกลุ่ม) Mean (ค่าเฉลี่ย) Std. Deviation (SD)

Q๐๑ เคย	๓๔๙	๓.๘๐๘๐	๑.๐๕๐๖๔
ไม่เคย	๒๕๐	๓.๓๐๔๐	๑.๐๖๒๑๒
Q๐๒ เคย	๓๔๘	๓.๖๐๐๖	๑.๑๑๕๑๐
ไม่เคย	๒๖๘	๓.๑๐๐๗	๑.๐๙๘๖๕
...	...	...	...
Q๓๕ เคย	๓๓๙	๓.๖๔๓๑	๑.๐๕๗๒๕
ไม่เคย	๒๒๒	๓.๓๑๙๘	๐.๙๖๑๔๖

ตัวแปร	กลุ่ม	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Q๐๑	เคย	๓๔๙	๓.๘๐๘๐	๑.๐๕๐๖๔	.๐๕๖๒๔
	ไม่เคย	๒๕๐	๓.๓๐๔๐	๑.๐๖๒๑๒	.๐๖๗๑๗
Q๐๒	เคย	๓๔๘	๓.๖๐๐๖	๑.๑๑๕๑๐	.๐๕๙๗๘
	ไม่เคย	๒๖๘	๓.๑๐๐๗	๑.๐๙๘๖๕	.๐๖๗๑๑
Q๐๓	เคย	๓๕๓	๓.๘๐๗๔	๑.๑๕๖๖๓	.๐๖๑๕๖
	ไม่เคย	๒๖๓	๓.๓๓๐๘	๑.๐๗๐๔๖	.๐๖๖๐๑
Q๐๔	เคย	๓๕๘	๓.๗๓๔๖	๑.๐๙๗๒๒	.๐๕๗๙๙

ตัวแปร	กลุ่ม	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Q๐๕	ไม่เคย	๒๗๒	๓.๓๓๐๙	๑.๐๐๕๙๒	.๐๖๐๙๙
	เคย	๓๕๘	๓.๘๖๐๓	๑.๐๙๖๒๓	.๐๕๗๙๔
Q๐๖	ไม่เคย	๒๗๗	๓.๓๘๙๙	๑.๐๕๙๖๒	.๐๖๓๖๗
	เคย	๓๕๖	๓.๗๒๑๙	๑.๑๐๒๔๕	.๐๕๘๔๓
Q๐๗	ไม่เคย	๒๗๒	๓.๓๕๕๖	๑.๐๑๙๒๒	.๐๖๑๘๐
	เคย	๓๔๙	๓.๗๖๒๒	๑.๑๓๖๒๑	.๐๖๐๘๒
Q๐๘	ไม่เคย	๒๖๖	๓.๓๐๔๕	๑.๐๑๓๗๔	.๐๖๒๑๖
	เคย	๓๕๔	๓.๘๕๕๙	๑.๑๑๖๐๑	.๐๕๙๓๒
Q๐๙	ไม่เคย	๒๗๔	๓.๓๘๓๒	๑.๐๗๗๑๗	.๐๖๕๐๗
	เคย	๓๔๙	๓.๙๒๘๔	๑.๐๘๙๖๗	.๐๕๘๓๓
Q๑๐	ไม่เคย	๒๖๒	๓.๔๖๕๖	๑.๐๑๑๗๙	.๐๖๒๕๑
	เคย	๓๔๔	๔.๑๓๖๖	๑.๐๔๕๐๒	.๐๕๖๓๔
Q๑๑	ไม่เคย	๒๖๘	๓.๖๙๗๘	.๙๗๒๕๐	.๐๕๙๔๑
	เคย	๓๕๘	๓.๙๑๓๔	๑.๑๐๕๕๒	.๐๕๘๔๓
Q๑๒	ไม่เคย	๒๖๖	๓.๔๕๔๙	๑.๐๙๑๙๒	.๐๖๖๙๕
	เคย	๓๕๒	๓.๙๔๘๙	๑.๐๙๕๒๙	.๐๕๘๓๘
Q๑๓	ไม่เคย	๒๖๓	๓.๔๙๘๑	๑.๐๔๗๙๙	.๐๖๔๖๒
	เคย	๓๔๑	๔.๐๑๑๗	๑.๑๑๖๖๖	.๐๖๐๔๗
Q๑๔	ไม่เคย	๒๓๐	๓.๕๖๙๖	.๙๙๘๖๖	.๐๖๕๘๕
	เคย	๓๔๕	๔.๐๔๙๓	๑.๐๗๐๔๓	.๐๕๗๖๓
Q๑๕	ไม่เคย	๒๓๓	๓.๕๘๘๐	.๙๙๖๖๕	.๐๖๕๒๙
	เคย	๓๔๓	๔.๐๕๒๕	๑.๐๖๖๕๘	.๐๕๗๕๙
Q๑๖	ไม่เคย	๒๓๐	๓.๖๔๓๕	.๙๗๒๙๒	.๐๖๔๑๕
	เคย	๓๔๑	๔.๐๖๔๕	๑.๐๘๐๐๑	.๐๕๘๔๙
Q๑๗	ไม่เคย	๒๓๐	๓.๖๓๙๑	.๙๖๐๐๐	.๐๖๓๓๐
	เคย	๓๔๔	๓.๙๙๑๓	๑.๐๘๑๒๑	.๐๕๘๓๐
Q๑๘	ไม่เคย	๒๓๕	๓.๖๐๔๓	.๙๙๘๗๑	.๐๖๑๒๓
	เคย	๓๔๕	๓.๙๓๐๔	๑.๑๒๖๒๓	.๐๖๐๖๓
Q๑๙	ไม่เคย	๒๔๖	๓.๔๔๓๑	๑.๐๔๗๒๖	.๐๖๖๗๗
	เคย	๓๔๕	๓.๘๗๒๕	๑.๑๑๓๓๓	.๐๕๙๙๔
Q๒๐	ไม่เคย	๒๓๕	๓.๔๔๖๘	๑.๐๐๔๔๕	.๐๖๕๕๒
	เคย	๓๕๒	๓.๙๐๐๖	๑.๐๙๓๒๖	.๐๕๘๒๗
Q๒๑	ไม่เคย	๒๖๒	๓.๔๐๘๔	.๙๘๕๑๔	.๐๖๐๘๖
	เคย	๓๔๙	๓.๘๐๒๓	๑.๑๑๕๙๒	.๐๕๙๗๓
Q๒๒	ไม่เคย	๒๔๔	๓.๓๕๒๕	๑.๐๕๓๔๘	.๐๖๗๔๔
	เคย	๓๕๑	๓.๓๔๔๗	๑.๒๕๙๕๘	.๐๖๗๒๓
Q๒๓	ไม่เคย	๒๗๐	๒.๓๘๕๒	๑.๒๘๗๕๕	.๐๗๘๓๖
	เคย	๓๒๑	๓.๒๘๖๖	๑.๒๒๙๓๗	.๐๖๘๖๒
Q๒๔	ไม่เคย	๑๙๘	๒.๗๐๒๐	๑.๑๙๙๔๕	.๐๘๕๒๔
	เคย	๓๔๕	๓.๗๘๘๔	๑.๐๙๑๑๓	.๐๕๘๗๔
Q๒๕	ไม่เคย	๒๓๒	๓.๓๘๓๖	.๙๙๕๓๕	.๐๖๕๓๕

ตัวแปร	กลุ่ม	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Q๒๕	เคย	๓๕๑	๓.๙๕๔๔	๑.๐๒๙๙๔	.๐๕๔๙๗
	ไม่เคย	๒๓๐	๓.๕๗๓๙	.๙๒๕๗๒	.๐๖๑๐๔
Q๒๖	เคย	๓๔๗	๔.๐๐๕๘	๑.๐๒๐๐๑	.๐๕๔๗๖
	ไม่เคย	๒๓๔	๓.๖๓๖๘	.๘๘๔๑๑	.๐๕๗๘๐
Q๒๗	เคย	๓๔๘	๓.๙๙๑๔	๑.๐๘๘๒๘	.๐๕๘๓๔
	ไม่เคย	๒๔๓	๓.๕๒๖๗	.๙๖๗๖๑	.๐๖๒๐๗
Q๒๘	เคย	๓๔๒	๓.๘๙๔๗	๑.๐๙๔๑๒	.๐๕๙๑๖
	ไม่เคย	๒๓๒	๓.๔๗๘๔	.๙๕๓๒๒	.๐๖๒๕๘
Q๒๙	เคย	๓๔๓	๓.๙๐๙๖	๑.๐๘๗๑๔	.๐๕๘๗๐
	ไม่เคย	๒๓๖	๓.๕๐๐๐	.๙๔๓๐๖	.๐๖๑๓๙
Q๓๐	เคย	๓๕๐	๓.๘๖๐๐	๑.๑๔๐๗๓	.๐๖๐๙๗
	ไม่เคย	๒๔๔	๓.๔๓๔๔	.๙๖๔๒๘	.๐๖๑๗๓
Q๓๑	เคย	๓๔๖	๓.๖๐๙๘	๑.๐๗๗๒๐	.๐๕๗๙๑
	ไม่เคย	๒๔๐	๒.๙๕๐๐	๑.๑๕๖๐๓	.๐๗๔๖๒
Q๓๒	เคย	๓๔๐	๓.๘๒๓๕	๑.๐๔๓๘๙	.๐๕๖๖๑
	ไม่เคย	๒๓๑	๓.๕๑๕๒	.๙๑๗๖๙	.๐๖๐๓๘
Q๓๓	เคย	๓๔๕	๔.๑๗๖๘	๑.๐๐๘๙๙	.๐๕๔๓๒
	ไม่เคย	๒๖๑	๔.๐๗๒๘	.๙๖๐๐๐	.๐๕๙๔๒
Q๓๔	เคย	๓๓๗	๓.๖๖๔๗	๑.๐๖๗๘๑	.๐๕๘๑๗
	ไม่เคย	๒๒๒	๓.๔๐๐๙	.๙๑๕๗๒	.๐๖๑๔๖
Q๓๕	เคย	๓๓๙	๓.๖๔๓๑	๑.๐๕๗๒๕	.๐๕๗๔๒
	ไม่เคย	๒๒๒	๓.๓๑๙๘	.๙๖๑๔๖	.๐๖๔๕๓

ข้อสังเกต

- ค่าเฉลี่ยในกลุ่ม "เคย" สูงกว่ากลุ่ม "ไม่เคย" สำหรับเกือบทุกตัวแปร Q๐๑ ถึง Q๓๕
- ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ในทั้งสองกลุ่มมีค่าที่ใกล้เคียงกัน

ข. ผลการทดสอบ T-Test

การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม "เคย" และ "ไม่เคย" มีผลดังนี้

(๑) นัยสำคัญทางสถิติ (Sig. < ๐.๐๕)

- มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างกลุ่ม "เคย" และ "ไม่เคย" สำหรับหลายตัวแปร เช่น Q๐๑, Q๐๒, Q๐๓, Q๒๒, Q๒๓, Q๓๑, Q๓๕ เป็นต้น
- ตัวอย่าง
 - สำหรับ Q๐๑ กลุ่ม "เคย" มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๐๘๐ สูงกว่ากลุ่ม "ไม่เคย" (๓.๓๐๔๐) อย่างมีนัยสำคัญ ($t = ๕.๗๖๓, p < ๐.๐๐๑$)

(๒) ขนาดผล (Effect Size)

- Cohen's d เป็นการคำนวณเพื่อวัดขนาดความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างสองกลุ่ม
- ตัวอย่าง
 - Q๐๑ Cohen's d = ๐.๔๗๘ แสดงถึงขนาดผลที่ปานกลาง
 - Q๒๒ Cohen's d = ๐.๗๕๔ แสดงถึงขนาดผลที่ค่อนข้างสูง

- ขนาดผลในหลายตัวแปรแสดงถึงความแตกต่างที่มีความสำคัญในทางปฏิบัติ
- (๓) ความมั่นใจในผลลัพธ์ (๙๕% CI)
 - ค่าความเชื่อมั่น ๙๕% สำหรับความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เช่น
 - $Q01$ ๙๕% CI = (๐.๓๓๒๒๗, ๐.๖๗๕๗๗) หมายความว่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วงดังกล่าว
- (๔) ข้อสรุปเชิงสถิติ
 - กลุ่ม "เคย" มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่ม "ไม่เคย" อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในตัวแปรหลายตัว ($Q01-Q35$) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า การมีประสบการณ์ "เคย" อาจส่งผลให้เกิดการรับรู้หรือทัศนคติที่ดีกว่าในประเด็นที่ประเมิน
 - ตัวแปร $Q22$ และ $Q31$ มีความแตกต่างที่ชัดเจนที่สุด (ขนาดผล Cohen's d สูง)
- (๕) ข้อเสนอแนะ
 - ควรใช้การวิเคราะห์เพิ่มเติม เช่น Factor Analysis หรือ Regression Analysis เพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ที่แตกต่างกันระหว่างกลุ่ม
 - ประยุกต์ใช้ข้อมูลนี้เพื่อออกแบบแนวทางในการส่งเสริมการรับรู้หรือการมีส่วนร่วมที่เหมาะสมสำหรับกลุ่ม "ไม่เคย"

๑๒.๒ การวิเคราะห์กลุ่มและระดับความคิดเห็น

การวิเคราะห์ผลความคิดเห็นจาก ๓๕ คำถาม โดยใช้ ANOVA

ก. การวิเคราะห์ภาพรวม

การวิเคราะห์ ANOVA พบว่าค่า F-test และระดับนัยสำคัญ (Sig.) มีค่าสำคัญน้อยกว่า ๐.๐๕ ($p < ๐.๐๕$) สำหรับทุกคำถาม แสดงให้เห็นว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างกลุ่มเป้าหมายที่ตอบแบบสอบถาม ซึ่งสามารถจำแนกผลลัพธ์ตามกลุ่มเป้าหมายได้ดังนี้

ตัวแปร	กลุ่ม	N	Mean	Std. Deviation	F	sig.
Q๐๑	นักวิชาการ	๓๔	๒.๙๗	๑.๐๖	๒๔.๐๖	๐.๐๐
	บุคลากรสำนักงาน กสทช.	๒๒๖	๔.๒๖	๐.๘๓		
	บุคลากรหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๒๖	๓.๔๒	๐.๙๙		
	บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๕	๓.๓๓	๐.๗๒		
	ประชาชน	๑๐๘	๓.๐๔	๑.๐๔		
	ผู้ได้รับใบอนุญาตทดลองออกอากาศ	๔๕	๓.๔๐	๑.๑๙		
	ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง	๒๒	๒.๘๒	๐.๘๕		
	รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๖	๓.๑๙	๐.๙๑		
	สื่อมวลชน	๙	๒.๘๙	๐.๖๐		
	Total	๖๐๑	๓.๖๐	๑.๐๘		
Q๐๒	นักวิชาการ	๓๕	๒.๘๓	๑.๐๗	๑๘.๑๒๔	๐.๐๐๐
	บุคลากรสำนักงาน กสทช.	๒๒๘	๓.๙๙	๐.๙๙		
	บุคลากรหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๒๗	๓.๒๐	๑.๐๙		
	บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๖	๓.๓๑	๐.๗๙		
	ประชาชน	๑๑๗	๒.๘๓	๑.๐๘		
	ผู้ได้รับใบอนุญาตทดลองออกอากาศ	๔๕	๓.๓๑	๑.๐๘		
	ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง	๒๒	๒.๕๙	๐.๘๐		

ตัวแปร	กลุ่ม	N	Mean	Std. Deviation	F	sig.
Q๐๓	รับราชการ/พนักงานรัฐ/วิสาหกิจ	๑๖	๓.๓๘	๐.๘๑		
	สื่อมวลชน	๑๒	๒.๗๕	๐.๙๗		
	Total	๖๑๘	๓.๓๙	๑.๑๓		
	นักวิชาการ	๓๗	๓.๑๑	๑.๐๕	๒๑.๑๗๑	๐.๐๐๐
	บุคลากรสำนักงาน กสทช.	๒๒๙	๔.๒๘	๐.๘๗		
	บุคลากรหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๒๖	๓.๓๙	๑.๑๔		
	บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๖	๓.๒๕	๐.๗๗		
	ประชาชน	๑๑๔	๒.๙๖	๑.๐๓		
	ผู้ได้รับใบอนุญาตทดลองออกอากาศ	๔๕	๓.๓๘	๑.๓๐		
	ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง	๒๒	๓.๑๔	๑.๒๕		
Q๐๔	รับราชการ/พนักงานรัฐ/วิสาหกิจ	๑๗	๓.๓๕	๐.๗๐		
	สื่อมวลชน	๑๒	๓.๓๓	๑.๑๕		
	Total	๖๑๘	๓.๖๑	๑.๑๔		
	นักวิชาการ	๓๗	๒.๙๗	๐.๙๙	๒๑.๓๓๖	๐.๐๐๐
	บุคลากรสำนักงาน กสทช.	๒๓๑	๔.๑๙	๐.๘๕		
	บุคลากรหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๓๓	๓.๓๗	๑.๐๗		
	บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๖	๓.๒๕	๐.๕๘		
	ประชาชน	๑๑๗	๓.๐๙	๐.๙๘		
	ผู้ได้รับใบอนุญาตทดลองออกอากาศ	๔๖	๓.๒๔	๑.๑๖		
	ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง	๒๒	๒.๘๒	๑.๐๑		
Q๐๕	รับราชการ/พนักงานรัฐ/วิสาหกิจ	๑๘	๓.๕๖	๑.๐๔		
	สื่อมวลชน	๑๒	๓.๐๘	๐.๖๗		
	Total	๖๓๒	๓.๕๖	๑.๐๘		
	นักวิชาการ	๓๗	๒.๙๕	๑.๑๐	๒๔.๑๔๒	๐.๐๐๐
	บุคลากรสำนักงาน กสทช.	๒๓๒	๔.๓๓	๐.๘๐		
	บุคลากรหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๓๒	๓.๕๐	๑.๑๒		
	บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๗	๓.๑๘	๐.๘๑		
	ประชาชน	๑๒๑	๓.๑๒	๑.๐๒		
	ผู้ได้รับใบอนุญาตทดลองออกอากาศ	๔๖	๓.๓๙	๑.๒๐		
	ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง	๒๒	๓.๐๐	๑.๐๒		
Q๐๖	รับราชการ/พนักงานรัฐ/วิสาหกิจ	๑๘	๓.๔๔	๐.๗๐		
	สื่อมวลชน	๑๒	๓.๑๗	๐.๗๒		
	Total	๖๓๗	๓.๖๖	๑.๑๐		
	นักวิชาการ	๓๗	๓.๑๙	๐.๙๔	๒๐.๓๒๔	๐.๐๐๐
	บุคลากรสำนักงาน กสทช.	๒๓๐	๔.๑๙	๐.๘๒		
	บุคลากรหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๓๔	๓.๓๔	๑.๐๖		
	บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๕	๓.๒๐	๐.๗๗		
	ประชาชน	๑๑๖	๓.๑๒	๑.๐๔		
	ผู้ได้รับใบอนุญาตทดลองออกอากาศ	๔๖	๓.๒๐	๑.๑๗		
	ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง	๒๒	๒.๖๘	๑.๒๙		
	รับราชการ/พนักงานรัฐ/วิสาหกิจ	๑๘	๓.๒๘	๐.๙๖		

ตัวแปร	กลุ่ม	N	Mean	Std. Deviation	F	sig.
	สื่อมวลชน	๑๒	๓.๓๓	๐.๔๔		
	Total	๖๓๐	๓.๕๖	๑.๐๘		
Q๐๗	นักวิชาการ	๓๓	๒.๙๔	๐.๙๗	๒๕.๙๓๔	๐.๐๐๐
	บุคลากรสำนักงาน กสทช.	๒๒๙	๔.๒๗	๐.๘๖		
	บุคลากรหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๒๖	๓.๓๖	๑.๐๙		
	บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๖	๓.๑๓	๐.๘๙		
	ประชาชน	๑๑๖	๓.๐๘	๐.๙๔		
	ผู้ได้รับใบอนุญาตทดลองออกอากาศ	๔๖	๓.๑๑	๑.๑๖		
	ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง	๒๑	๒.๗๖	๑.๐๔		
	รับราชการ/พนักงานรัฐ/วิสาหกิจ	๑๘	๓.๓๓	๐.๗๗		
	สื่อมวลชน	๑๒	๒.๙๒	๐.๙๐		
	Total	๖๑๗	๓.๕๗	๑.๑๑		
Q๐๘	นักวิชาการ	๓๗	๓.๑๔	๐.๙๘	๒๕.๘๑๕	๐.๐๐๐
	บุคลากรสำนักงาน กสทช.	๒๓๑	๔.๓๖	๐.๗๘		
	บุคลากรหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๓๐	๓.๕๒	๑.๐๙		
	บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๖	๓.๐๐	๐.๙๗		
	ประชาชน	๑๑๘	๓.๑๐	๑.๑๐		
	ผู้ได้รับใบอนุญาตทดลองออกอากาศ	๔๖	๓.๑๕	๑.๒๑		
	ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง	๒๒	๒.๙๕	๑.๐๙		
	รับราชการ/พนักงานรัฐ/วิสาหกิจ	๑๘	๓.๒๒	๐.๘๘		
	สื่อมวลชน	๑๒	๓.๒๕	๐.๘๗		
	Total	๖๓๐	๓.๖๕	๑.๑๒		
Q๐๙	นักวิชาการ	๓๕	๓.๓๑	๐.๙๙	๒๓.๔๙๒	๐.๐๐๐
	บุคลากรสำนักงาน กสทช.	๒๒๙	๔.๓๙	๐.๗๖		
	บุคลากรหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๒๖	๓.๕๒	๑.๐๖		
	บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๗	๓.๓๕	๐.๗๙		
	ประชาชน	๑๑๐	๓.๒๕	๑.๐๕		
	ผู้ได้รับใบอนุญาตทดลองออกอากาศ	๔๕	๓.๓๓	๑.๑๙		
	ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง	๒๒	๓.๐๐	๑.๒๓		
	รับราชการ/พนักงานรัฐ/วิสาหกิจ	๑๗	๓.๓๕	๐.๖๑		
	สื่อมวลชน	๑๒	๒.๙๒	๐.๙๐		
	Total	๖๑๓	๓.๗๓	๑.๐๘		
Q๑๐	นักวิชาการ	๓๓	๓.๖๑	๐.๙๓	๒๑.๖๐๔	๐.๐๐๐
	บุคลากรสำนักงาน กสทช.	๒๒๗	๔.๕๕	๐.๗๑		
	บุคลากรหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๒๙	๓.๘๓	๐.๙๖		
	บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๗	๓.๕๓	๐.๘๐		
	ประชาชน	๑๑๑	๓.๔๖	๑.๐๓		
	ผู้ได้รับใบอนุญาตทดลองออกอากาศ	๔๖	๓.๔๖	๑.๒๑		
	ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง	๒๑	๓.๑๔	๑.๓๕		
	รับราชการ/พนักงานรัฐ/วิสาหกิจ	๑๘	๓.๕๖	๐.๘๖		
	สื่อมวลชน	๑๒	๓.๖๗	๐.๘๙		

ตัวแปร	กลุ่ม	N	Mean	Std. Deviation	F	sig.
	Total	๖๑๔	๓.๙๕	๑.๐๔		
Q๑๑	นักวิชาการ	๓๔	๓.๓๘	๐.๘๙	๒๑.๔๔๕	๐.๐๐๐
	บุคลากรสำนักงาน กสทช.	๒๓๒	๔.๓๘	๐.๘๐		
	บุคลากรหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๓๐	๓.๕๗	๑.๑๐		
	บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๗	๓.๔๑	๐.๗๑		
	ประชาชน	๑๑๕	๓.๑๗	๑.๑๔		
	ผู้ได้รับใบอนุญาตทดลองออกอากาศ	๔๖	๓.๑๗	๑.๒๗		
	ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง	๒๒	๓.๑๘	๑.๓๐		
	รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๘	๓.๓๓	๐.๗๗		
	สื่อมวลชน	๑๒	๓.๐๘	๑.๐๘		
	Total	๖๒๖	๓.๗๒	๑.๑๒		
Q๑๒	นักวิชาการ	๓๕	๓.๔๐	๐.๙๕	๒๒.๑๑๒	๐.๐๐๐
	บุคลากรสำนักงาน กสทช.	๒๓๑	๔.๔๐	๐.๘๓		
	บุคลากรหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๒๓	๓.๖๓	๑.๐๒		
	บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๗	๓.๔๑	๐.๗๑		
	ประชาชน	๑๑๓	๓.๑๙	๑.๑๒		
	ผู้ได้รับใบอนุญาตทดลองออกอากาศ	๔๖	๓.๒๘	๑.๑๕		
	ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง	๒๒	๓.๐๙	๑.๒๗		
	รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๘	๓.๒๘	๐.๘๓		
	สื่อมวลชน	๑๒	๓.๓๓	๐.๖๕		
	Total	๖๑๗	๓.๗๖	๑.๑๐		
Q๑๓	นักวิชาการ	๓๒	๓.๒๕	๑.๑๑	๒๖.๔๑๗	๐.๐๐๐
	บุคลากรสำนักงาน กสทช.	๒๒๗	๔.๕๒	๐.๗๕		
	บุคลากรหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๑๕	๓.๖๓	๑.๐๒		
	บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๕	๓.๓๓	๐.๔๙		
	ประชาชน	๘๘	๓.๒๖	๑.๑๐		
	ผู้ได้รับใบอนุญาตทดลองออกอากาศ	๔๕	๓.๓๑	๑.๑๔		
	ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง	๒๒	๓.๑๔	๑.๑๗		
	รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๘	๓.๒๘	๐.๗๕		
	สื่อมวลชน	๑๑	๓.๓๖	๐.๙๒		
	Total	๕๗๓	๓.๘๔	๑.๐๙		
Q๑๔	นักวิชาการ	๓๒	๓.๓๔	๑.๐๐	๒๖.๑๗๓	๐.๐๐๐
	บุคลากรสำนักงาน กสทช.	๒๒๙	๔.๕๒	๐.๗๔		
	บุคลากรหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๑๗	๓.๗๐	๐.๙๖		
	บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๗	๓.๒๔	๐.๘๓		
	ประชาชน	๘๙	๓.๒๒	๑.๐๙		
	ผู้ได้รับใบอนุญาตทดลองออกอากาศ	๔๕	๓.๔๐	๑.๐๗		
	ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง	๒๒	๓.๑๔	๑.๒๑		
	รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๘	๓.๗๘	๐.๘๑		
	สื่อมวลชน	๑๑	๓.๓๖	๑.๐๓		
	Total	๕๘๐	๓.๘๗	๑.๐๗		

ตัวแปร	กลุ่ม	N	Mean	Std. Deviation	F	sig.
Q๑๕	นักวิชาการ	๓๐	๓.๔๐	๐.๙๗	๒๕.๔๕๓	๐.๐๐๐
	บุคลากรสำนักงาน กสทช.	๒๒๘	๔.๕๓	๐.๗๕		
	บุคลากรหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๑๗	๓.๗๕	๑.๐๐		
	บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๗	๓.๒๙	๐.๘๕		
	ประชาชน	๘๙	๓.๓๓	๑.๐๑		
	ผู้ได้รับใบอนุญาตทดลองออกอากาศ	๔๕	๓.๓๘	๑.๐๕		
	ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง	๒๒	๓.๑๔	๑.๑๓		
	รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๖	๓.๕๐	๐.๘๒		
	สื่อมวลชน	๑๑	๓.๒๗	๐.๙๐		
	Total	๕๗๕	๓.๘๙	๑.๐๕		
Q๑๖	นักวิชาการ	๓๐	๓.๔๗	๐.๙๗	๓๐.๓๑๙	๐.๐๐๐
	บุคลากรสำนักงาน กสทช.	๒๒๗	๔.๕๗	๐.๖๘		
	บุคลากรหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๑๖	๓.๗๕	๑.๐๐		
	บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๗	๓.๒๔	๐.๖๖		
	ประชาชน	๘๙	๓.๒๖	๐.๙๙		
	ผู้ได้รับใบอนุญาตทดลองออกอากาศ	๔๔	๓.๓๐	๑.๐๙		
	ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง	๒๑	๓.๐๕	๑.๐๗		
	รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๘	๓.๔๔	๐.๙๒		
	สื่อมวลชน	๑๑	๓.๖๔	๑.๑๒		
	Total	๕๗๓	๓.๙๐	๑.๐๕		
Q๑๗	นักวิชาการ	๓๒	๓.๔๑	๐.๙๘	๒๖.๔๓๖	๐.๐๐๐
	บุคลากรสำนักงาน กสทช.	๒๒๗	๔.๔๘	๐.๗๔		
	บุคลากรหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๑๘	๓.๖๙	๐.๙๙		
	บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๗	๓.๑๘	๐.๖๔		
	ประชาชน	๙๐	๓.๓๔	๐.๙๘		
	ผู้ได้รับใบอนุญาตทดลองออกอากาศ	๔๖	๓.๓๗	๑.๑๐		
	ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง	๒๒	๒.๙๕	๑.๐๕		
	รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๘	๓.๓๙	๐.๙๘		
	สื่อมวลชน	๑๑	๓.๐๐	๐.๖๓		
	Total	๕๘๑	๓.๘๔	๑.๐๔		
Q๑๘	นักวิชาการ	๓๓	๒.๘๘	๐.๙๙	๓๑.๙๑๘	๐.๐๐๐
	บุคลากรสำนักงาน กสทช.	๒๓๐	๔.๔๘	๐.๗๒		
	บุคลากรหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๒๐	๓.๕๒	๑.๐๗		
	บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๖	๓.๓๘	๐.๗๒		
	ประชาชน	๙๙	๓.๑๖	๑.๐๙		
	ผู้ได้รับใบอนุญาตทดลองออกอากาศ	๔๖	๓.๑๕	๑.๑๗		
	ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง	๒๒	๒.๙๕	๑.๑๓		
	รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๕	๓.๒๗	๐.๕๙		
	สื่อมวลชน	๑๒	๓.๓๓	๑.๐๗		
	Total	๕๙๓	๓.๗๓	๑.๑๒		
Q๑๙	นักวิชาการ	๓๕	๓.๐๖	๑.๐๘	๒๔.๕๐๑	๐.๐๐๐

ตัวแปร	กลุ่ม	N	Mean	Std. Deviation	F	sig.
	บุคลากรสำนักงาน กสทช.	๒๒๗	๔.๓๖	๐.๘๐		
	บุคลากรหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๑๙	๓.๕๖	๑.๐๖		
	บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๖	๓.๑๙	๐.๕๕		
	ประชาชน	๙๑	๓.๑๕	๑.๐๐		
	ผู้ได้รับใบอนุญาตทดลองออกอากาศ	๔๖	๓.๑๗	๑.๑๖		
	ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง	๒๑	๓.๐๐	๑.๑๐		
	รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๖	๓.๕๖	๐.๕๑		
	สื่อมวลชน	๑๑	๒.๙๑	๑.๑๔		
	Total	๕๘๒	๓.๗๐	๑.๐๙		
	Q๒๐ นักวิชาการ	๓๗	๓.๐๐	๑.๐๓	๒๖.๔๒๒	๐.๐๐๐
	บุคลากรสำนักงาน กสทช.	๒๒๙	๔.๓๘	๐.๗๘		
	บุคลากรหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๒๙	๓.๕๓	๑.๐๑		
	บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๗	๓.๑๒	๐.๗๐		
	ประชาชน	๑๐๖	๓.๒๑	๑.๐๑		
	ผู้ได้รับใบอนุญาตทดลองออกอากาศ	๔๖	๓.๑๗	๑.๑๒		
	ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง	๒๒	๓.๐๙	๑.๐๖		
	รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๘	๓.๓๙	๐.๘๕		
	สื่อมวลชน	๑๒	๓.๑๗	๑.๑๑		
	Total	๖๑๖	๓.๖๙	๑.๐๘		
	Q๒๑ นักวิชาการ	๓๕	๓.๑๗	๑.๐๗	๒๓.๑๘๔	๐.๐๐๐
	บุคลากรสำนักงาน กสทช.	๒๓๑	๔.๒๖	๐.๘๗		
	บุคลากรหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๒๐	๓.๔๙	๑.๐๘		
	บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๕	๓.๐๐	๐.๖๕		
	ประชาชน	๙๘	๓.๐๓	๑.๐๔		
	ผู้ได้รับใบอนุญาตทดลองออกอากาศ	๔๖	๓.๓๐	๑.๑๑		
	ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง	๒๒	๒.๗๓	๑.๐๘		
	รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๖	๓.๓๘	๐.๕๐		
	สื่อมวลชน	๑๒	๒.๖๗	๐.๗๘		
	Total	๕๙๕	๓.๖๒	๑.๑๑		
	Q๒๒ นักวิชาการ	๓๗	๒.๓๒	๑.๒๗	๑๒.๕๑๘	๐.๐๐๐
	บุคลากรสำนักงาน กสทช.	๒๒๙	๓.๔๕	๑.๒๖		
	บุคลากรหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๒๙	๒.๗๔	๑.๓๓		
	บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๕	๒.๑๓	๑.๑๓		
	ประชาชน	๑๒๐	๒.๒๓	๑.๓๓		
	ผู้ได้รับใบอนุญาตทดลองออกอากาศ	๔๕	๓.๓๖	๑.๑๓		
	ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง	๒๑	๓.๐๕	๑.๑๒		
	รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๕	๓.๑๓	๑.๐๖		
	สื่อมวลชน	๑๒	๒.๕๐	๐.๙๐		
	Total	๖๒๓	๒.๙๒	๑.๓๖		
	Q๒๓ นักวิชาการ	๒๗	๒.๓๗	๑.๒๑	๗.๔๖๕	๐.๐๐๐
	บุคลากรสำนักงาน กสทช.	๒๐๔	๓.๔๘	๑.๒๒		

ตัวแปร	กลุ่ม	N	Mean	Std. Deviation	F	sig.
	บุคลากรหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๐๕	๒.๙๕	๑.๒๖		
	บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๒	๒.๕๐	๑.๐๐		
	ประชาชน	๘๑	๒.๕๓	๑.๒๔		
	ผู้ได้รับใบอนุญาตทดลองออกอากาศ	๔๕	๓.๒๔	๑.๐๗		
	ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง	๒๑	๒.๕๒	๑.๐๓		
	รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๔	๓.๐๗	๐.๗๓		
	สื่อมวลชน	๑๑	๒.๘๒	๐.๘๗		
	Total	๕๒๐	๓.๐๖	๑.๒๕		
Q๒๔	นักวิชาการ	๓๒	๓.๐๖	๑.๑๑	๒๒.๔๑๑	๐.๐๐๐
	บุคลากรสำนักงาน กสทช.	๒๒๔	๔.๒๕	๐.๘๓		
	บุคลากรหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๑๙	๓.๕๐	๑.๐๔		
	บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๖	๓.๑๙	๐.๗๕		
	ประชาชน	๙๓	๓.๐๙	๐.๙๙		
	ผู้ได้รับใบอนุญาตทดลองออกอากาศ	๔๕	๓.๒๔	๑.๐๐		
	ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง	๒๒	๒.๖๘	๑.๐๙		
	รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๖	๓.๑๙	๐.๘๓		
	สื่อมวลชน	๑๒	๓.๔๒	๑.๐๐		
	Total	๕๗๙	๓.๖๓	๑.๐๗		
Q๒๕	นักวิชาการ	๓๔	๓.๕๐	๐.๙๐	๑๖.๘๑๙	๐.๐๐๐
	บุคลากรสำนักงาน กสทช.	๒๒๘	๔.๓๓	๐.๗๔		
	บุคลากรหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๒๐	๓.๖๕	๐.๙๙		
	บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๖	๓.๓๘	๐.๘๙		
	ประชาชน	๙๐	๓.๓๔	๐.๙๖		
	ผู้ได้รับใบอนุญาตทดลองออกอากาศ	๔๕	๓.๓๓	๑.๒๑		
	ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง	๒๒	๓.๑๘	๑.๒๒		
	รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๗	๓.๔๑	๐.๘๐		
	สื่อมวลชน	๑๑	๓.๘๒	๐.๙๘		
	Total	๕๘๓	๓.๘๑	๑.๐๑		
Q๒๖	นักวิชาการ	๓๒	๓.๗๒	๐.๘๕	๑๕.๑๔๗	๐.๐๐๐
	บุคลากรสำนักงาน กสทช.	๒๒๗	๔.๓๓	๐.๗๒		
	บุคลากรหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๒๓	๓.๗๘	๐.๙๐		
	บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๖	๓.๒๕	๐.๕๘		
	ประชาชน	๙๐	๓.๓๗	๑.๐๒		
	ผู้ได้รับใบอนุญาตทดลองออกอากาศ	๔๕	๓.๔๔	๑.๒๗		
	ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง	๒๒	๓.๒๓	๑.๒๗		
	รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๗	๓.๗๖	๐.๙๐		
	สื่อมวลชน	๑๑	๓.๔๕	๐.๙๓		
	Total	๕๘๓	๓.๘๖	๐.๙๘		
Q๒๗	นักวิชาการ	๓๖	๓.๔๔	๐.๙๔	๒๖.๐๓๑	๐.๐๐๐
	บุคลากรสำนักงาน กสทช.	๒๒๙	๔.๔๕	๐.๗๖		
	บุคลากรหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๑๙	๓.๖๖	๐.๙๖		

ตัวแปร	กลุ่ม	N	Mean	Std. Deviation	F	sig.
	บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๖	๓.๑๙	๐.๗๕		
	ประชาชน	๙๘	๓.๑๖	๐.๙๙		
	ผู้ได้รับใบอนุญาตทดลองออกอากาศ	๔๕	๓.๔๐	๑.๑๙		
	ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง	๒๒	๓.๐๐	๑.๒๐		
	รับราชการ/พนักงานรัฐ/วิสาหกิจ	๑๖	๓.๕๐	๐.๙๗		
	สื่อมวลชน	๑๒	๓.๓๓	๐.๙๘		
	Total	๕๙๓	๓.๘๐	๑.๐๖		
Q๒๘	นักวิชาการ	๓๓	๓.๒๑	๑.๑๑	๒๔.๓๑๑	๐.๐๐๐
	บุคลากรสำนักงาน กสทช.	๒๒๗	๔.๓๕	๐.๗๘		
	บุคลากรหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๑๓	๓.๖๓	๐.๙๖		
	บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๖	๒.๙๔	๐.๖๘		
	ประชาชน	๙๓	๓.๑๙	๐.๙๕		
	ผู้ได้รับใบอนุญาตทดลองออกอากาศ	๔๕	๓.๓๑	๑.๒๔		
	ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง	๒๑	๒.๘๖	๑.๐๑		
	รับราชการ/พนักงานรัฐ/วิสาหกิจ	๑๖	๓.๑๙	๐.๗๕		
	สื่อมวลชน	๑๒	๓.๓๓	๑.๐๗		
	Total	๕๗๖	๓.๗๓	๑.๐๖		
Q๒๙	นักวิชาการ	๓๔	๓.๔๔	๐.๙๙	๒๗.๓๘๓	๐.๐๐๐
	บุคลากรสำนักงาน กสทช.	๒๒๗	๔.๔๐	๐.๗๕		
	บุคลากรหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๑๘	๓.๖๑	๐.๙๘		
	บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๗	๓.๑๘	๐.๗๓		
	ประชาชน	๙๔	๓.๒๑	๐.๙๙		
	ผู้ได้รับใบอนุญาตทดลองออกอากาศ	๔๓	๓.๐๗	๑.๐๖		
	ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง	๒๑	๒.๘๑	๑.๐๘		
	รับราชการ/พนักงานรัฐ/วิสาหกิจ	๑๖	๓.๓๑	๐.๗๙		
	สื่อมวลชน	๑๑	๓.๒๗	๑.๑๐		
	Total	๕๘๑	๓.๗๕	๑.๐๕		
Q๓๐	นักวิชาการ	๓๖	๓.๐๘	๐.๙๗	๒๙.๖๖๕	๐.๐๐๐
	บุคลากรสำนักงาน กสทช.	๒๒๖	๔.๔๐	๐.๗๗		
	บุคลากรหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๒๓	๓.๕๔	๑.๐๐		
	บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๗	๓.๑๘	๐.๖๔		
	ประชาชน	๙๗	๓.๑๑	๑.๐๓		
	ผู้ได้รับใบอนุญาตทดลองออกอากาศ	๔๖	๓.๑๑	๑.๑๔		
	ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง	๒๒	๒.๙๑	๑.๑๑		
	รับราชการ/พนักงานรัฐ/วิสาหกิจ	๑๗	๓.๐๖	๐.๗๕		
	สื่อมวลชน	๑๒	๓.๕๐	๑.๐๙		
	Total	๕๙๖	๓.๖๙	๑.๐๙		
Q๓๑	นักวิชาการ	๓๓	๒.๙๔	๑.๒๐	๑๒.๔๐๕	๐.๐๐๐
	บุคลากรสำนักงาน กสทช.	๒๓๐	๓.๘๗	๐.๙๕		
	บุคลากรหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๒๒	๓.๑๓	๑.๑๙		
	บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๖	๒.๕๖	๑.๒๖		

ตัวแปร	กลุ่ม	N	Mean	Std. Deviation	F	sig.
	ประชาชน	๙๓	๒.๘๑	๑.๑๗		
	ผู้ได้รับใบอนุญาตทดลองออกอากาศ	๔๕	๓.๒๐	๑.๐๘		
	ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง	๒๒	๓.๐๙	๑.๑๑		
	รับราชการ/พนักงานรัฐ/วิสาหกิจ	๑๖	๓.๑๓	๐.๖๒		
	สื่อมวลชน	๑๑	๓.๐๐	๑.๑๐		
	Total	๕๘๘	๓.๓๔	๑.๑๕		
Q๓๒	นักวิชาการ	๓๑	๓.๖๑	๐.๙๒	๑๐.๓๕๑	๐.๐๐๐
	บุคลากรสำนักงาน กสทช.	๒๒๕	๔.๑๒	๐.๘๔		
	บุคลากรหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๒๐	๓.๕๒	๑.๐๐		
	บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๓	๓.๑๕	๑.๐๗		
	ประชาชน	๙๑	๓.๓๓	๐.๙๖		
	ผู้ได้รับใบอนุญาตทดลองออกอากาศ	๔๔	๓.๓๒	๑.๒๒		
	ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง	๒๒	๓.๕๕	๑.๑๐		
	รับราชการ/พนักงานรัฐ/วิสาหกิจ	๑๖	๓.๕๖	๐.๖๓		
	สื่อมวลชน	๑๑	๓.๐๐	๑.๑๐		
	Total	๕๗๓	๓.๗๐	๑.๐๐		
Q๓๓	นักวิชาการ	๒๙	๓.๙๓	๑.๒๕	๑๑.๔๘๔	๐.๐๐๐
	บุคลากรสำนักงาน กสทช.	๒๓๐	๔.๕๒	๐.๖๘		
	บุคลากรหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๒๗	๓.๙๙	๐.๙๔		
	บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๒	๓.๕๐	๐.๘๐		
	ประชาชน	๑๑๙	๔.๑๐	๑.๐๖		
	ผู้ได้รับใบอนุญาตทดลองออกอากาศ	๔๓	๓.๔๙	๑.๓๒		
	ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง	๒๒	๓.๒๗	๐.๙๘		
	รับราชการ/พนักงานรัฐ/วิสาหกิจ	๑๕	๓.๘๗	๐.๘๓		
	สื่อมวลชน	๑๑	๓.๘๒	๑.๐๘		
	Total	๖๐๘	๔.๑๓	๐.๙๙		
Q๓๔	นักวิชาการ	๒๖	๓.๑๒	๑.๑๘	๘.๖๑๒	๐.๐๐๐
	บุคลากรสำนักงาน กสทช.	๒๒๑	๓.๙๖	๐.๘๘		
	บุคลากรหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๒๐	๓.๔๕	๑.๐๑		
	บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๒	๓.๒๕	๐.๖๒		
	ประชาชน	๙๐	๓.๒๔	๑.๐๐		
	ผู้ได้รับใบอนุญาตทดลองออกอากาศ	๔๔	๓.๓๐	๑.๑๙		
	ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง	๒๒	๒.๙๕	๑.๐๐		
	รับราชการ/พนักงานรัฐ/วิสาหกิจ	๑๕	๓.๔๐	๐.๕๑		
	สื่อมวลชน	๑๑	๓.๒๗	๑.๐๑		
	Total	๕๖๑	๓.๕๖	๑.๐๒		
Q๓๕	นักวิชาการ	๒๙	๓.๑๔	๑.๑๓	๖.๕๖๖	๐.๐๐๐
	บุคลากรสำนักงาน กสทช.	๒๒๖	๓.๘๗	๐.๙๔		
	บุคลากรหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๑๘	๓.๓๖	๑.๐๐		
	บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๒	๓.๑๗	๐.๗๒		
	ประชาชน	๘๖	๓.๓๓	๑.๐๕		

ตัวแปร	กลุ่ม	N	Mean	Std. Deviation	F	sig.
	ผู้ได้รับใบอนุญาตทดลองออกอากาศ	๔๔	๓.๑๖	๑.๒๐		
	ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง	๒๒	๓.๐๕	๐.๙๕		
	รับราชการ/พนักงานรัฐ/วิสาหกิจ	๑๕	๓.๔๐	๐.๖๓		
	สื่อมวลชน	๑๑	๓.๒๗	๐.๙๐		
	Total	๙๒	๓.๕๒	๑.๐๓		

ข. ผลการวิเคราะห์รายคำถาม

(๑) Q๐๑ กสทช. มีการตรวจสอบกฎระเบียบหลังจากที่ได้บังคับใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

- ค่าเฉลี่ยรวม = ๓.๖๐ (มาก)
- กลุ่มที่มีคะแนนสูงสุด บุคลากรสำนักงาน กสทช. (Mean = ๔.๒๖)
- กลุ่มที่มีคะแนนต่ำสุด ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง (Mean = ๒.๘๒)
- F = ๒๔.๐๖, Sig. = ๐.๐๐๐

(๒) Q๐๒ กสทช. มีมาตรการเพียงพอในการป้องกันการผูกขาดและส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม

- ค่าเฉลี่ยรวม = ๓.๓๙ (ปานกลาง)
- กลุ่มที่มีคะแนนสูงสุด บุคลากรสำนักงาน กสทช. (Mean = ๓.๙๙)
- กลุ่มที่มีคะแนนต่ำสุด ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง (Mean = ๒.๕๙)
- F = ๑๘.๑๒๔, Sig. = ๐.๐๐๐

(๓) Q๐๓ กสทช. มีความรับผิดชอบต่อผลกระทบจากการบังคับใช้กฎระเบียบของตน

- ค่าเฉลี่ยรวม = ๓.๖๑ (มาก)
- กลุ่มที่มีคะแนนสูงสุด บุคลากรสำนักงาน กสทช. (Mean = ๔.๒๘)
- กลุ่มที่มีคะแนนต่ำสุด ประชาชน (Mean = ๒.๙๖)
- F = ๒๑.๑๗๑, Sig. = ๐.๐๐๐

(๔) Q๐๔ กสทช. ดำเนินการต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อประชาชน

- ค่าเฉลี่ยรวม = ๓.๕๖ (มาก)
- กลุ่มที่มีคะแนนสูงสุด บุคลากรสำนักงาน กสทช. (Mean = ๔.๑๙)
- กลุ่มที่มีคะแนนต่ำสุด ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง (Mean = ๒.๘๒)
- F = ๒๑.๓๓๖, Sig. = ๐.๐๐๐

(๕) Q๐๕ กสทช. กำกับดูแลให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพและเป็นธรรม

- ค่าเฉลี่ยรวม = ๓.๖๖ (มาก)
- กลุ่มที่มีคะแนนสูงสุด บุคลากรสำนักงาน กสทช. (Mean = ๔.๓๓)
- กลุ่มที่มีคะแนนต่ำสุด นักวิชาการ (Mean = ๒.๙๕)
- F = ๒๔.๑๔๒, Sig. = ๐.๐๐๐

(๖) Q๐๖ การดำเนินการของ กสทช. มีคุณภาพ ตอบสนองความคาดหวังของประชาชน

- ค่าเฉลี่ยรวม = ๓.๕๖ (มาก)
- กลุ่มที่มีคะแนนสูงสุด บุคลากรสำนักงาน กสทช. (Mean = ๔.๑๙)
- กลุ่มที่มีคะแนนต่ำสุด ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง (Mean = ๒.๖๘)

- $F = ๒๐.๓๒๔$, $Sig. = ๐.๐๐๐$
- (๗) Q๐๗ กสทช. รับผิดชอบแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน
 - ค่าเฉลี่ยรวม = ๓.๕๗ (มาก)
 - กลุ่มที่มีคะแนนสูงสุด บุคลากรสำนักงาน กสทช. (Mean = ๔.๒๗)
 - กลุ่มที่มีคะแนนต่ำสุด ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง (Mean = ๒.๗๖)
 - $F = ๒๕.๙๓๔$, $Sig. = ๐.๐๐๐$
- (๘) Q๐๘ กสทช. เปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นและมีความน่าเชื่อถือ
 - ค่าเฉลี่ยรวม = ๓.๖๕ (มาก)
 - กลุ่มที่มีคะแนนสูงสุด บุคลากรสำนักงาน กสทช. (Mean = ๔.๓๖)
 - กลุ่มที่มีคะแนนต่ำสุด บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Mean = ๓.๐๐)
 - $F = ๒๕.๘๑๕$, $Sig. = ๐.๐๐๐$
- (๙) Q๐๙ กสทช. ใช้อำนาจตามกฎหมายอย่างเป็นธรรม
 - ค่าเฉลี่ยรวม = ๓.๗๓ (มาก)
 - กลุ่มที่มีคะแนนสูงสุด บุคลากรสำนักงาน กสทช. (Mean = ๔.๓๙)
 - กลุ่มที่มีคะแนนต่ำสุด สื่อมวลชน (Mean = ๒.๙๒)
 - $F = ๒๓.๔๙๒$, $Sig. = ๐.๐๐๐$
- (๑๐) Q๑๐ กสทช. ให้บริการอย่างเท่าเทียมโดยไม่แบ่งแยก
 - ค่าเฉลี่ยรวม = ๓.๙๕ (มาก)
 - กลุ่มที่มีคะแนนสูงสุด บุคลากรสำนักงาน กสทช. (Mean = ๔.๕๕)
 - กลุ่มที่มีคะแนนต่ำสุด ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง (Mean = ๓.๑๔)
 - $F = ๒๑.๖๐๔$, $Sig. = ๐.๐๐๐$
- (๑๑) Q๑๑ กสทช. เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมรับรู้ แสดงความคิดเห็น และตรวจสอบการทำงานของ กสทช.
 - ค่าเฉลี่ยรวม = ๓.๗๒ (มาก)
 - กลุ่มที่มีคะแนนสูงสุด บุคลากรสำนักงาน กสทช. (Mean = ๔.๓๘)
 - กลุ่มที่มีคะแนนต่ำสุด สื่อมวลชน (Mean = ๓.๐๘)
 - $F = ๒๑.๔๔๕$, $Sig. = ๐.๐๐๐$
- (๑๒) Q๑๒ กสทช. ดำเนินงานด้วยหลักคุณธรรมและจริยธรรม โดยมีความโปร่งใส
 - ค่าเฉลี่ยรวม = ๓.๗๖ (มาก)
 - กลุ่มที่มีคะแนนสูงสุด บุคลากรสำนักงาน กสทช. (Mean = ๔.๔๐)
 - กลุ่มที่มีคะแนนต่ำสุด ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง (Mean = ๓.๐๙)
 - $F = ๒๒.๑๑๒$, $Sig. = ๐.๐๐๐$
- (๑๓) Q๑๓ ผู้ทำหน้าที่เลขาธิการ กสทช. สามารถใช้ภาวะการนำในการขับเคลื่อนงาน
 - ค่าเฉลี่ยรวม = ๓.๘๔ (มาก)
 - กลุ่มที่มีคะแนนสูงสุด บุคลากรสำนักงาน กสทช. (Mean = ๔.๕๒)
 - กลุ่มที่มีคะแนนต่ำสุด ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง (Mean = ๓.๑๔)
 - $F = ๒๖.๔๑๗$, $Sig. = ๐.๐๐๐$
- (๑๔) Q๑๔ ผู้ทำหน้าที่เลขาธิการ กสทช. ดำเนินงานด้วยวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน
 - ค่าเฉลี่ยรวม = ๓.๘๗ (มาก)

- กลุ่มที่มีคะแนนสูงสุด บุคลากรสำนักงาน กสทช. (Mean = ๔.๕๒)
 - กลุ่มที่มีคะแนนต่ำสุด ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง (Mean = ๓.๑๔)
 - $F = ๒๖.๑๗๓$, Sig. = ๐.๐๐๐
- (๑๕) Q๑๕ ผู้ทำหน้าที่เลขาธิการ กสทช. สร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นคุณธรรมและความโปร่งใส
- ค่าเฉลี่ยรวม = ๓.๘๙ (มาก)
 - กลุ่มที่มีคะแนนสูงสุด บุคลากรสำนักงาน กสทช. (Mean = ๔.๕๓)
 - กลุ่มที่มีคะแนนต่ำสุด ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง (Mean = ๓.๑๔)
 - $F = ๒๕.๔๕๓$, Sig. = ๐.๐๐๐
- (๑๖) Q๑๖ ผู้ทำหน้าที่เลขาธิการ กสทช. สามารถปรับตัวรับมือการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี
- ค่าเฉลี่ยรวม = ๓.๙๐ (มาก)
 - กลุ่มที่มีคะแนนสูงสุด บุคลากรสำนักงาน กสทช. (Mean = ๔.๕๓)
 - กลุ่มที่มีคะแนนต่ำสุด ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง (Mean = ๓.๐๕)
 - $F = ๓๐.๓๑๙$, Sig. = ๐.๐๐๐
- (๑๗) Q๑๗ ผู้ทำหน้าที่เลขาธิการ กสทช. ปรับปรุงระบบการบริหารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ
- ค่าเฉลี่ยรวม = ๓.๘๔ (มาก)
 - กลุ่มที่มีคะแนนสูงสุด บุคลากรสำนักงาน กสทช. (Mean = ๔.๔๘)
 - กลุ่มที่มีคะแนนต่ำสุด ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง (Mean = ๒.๙๕)
 - $F = ๒๖.๔๓๖$, Sig. = ๐.๐๐๐
- (๑๘) Q๑๘ ท่านพึงพอใจการตอบสนองความต้องการของสาธารณะจากเลขาธิการ กสทช.
- ค่าเฉลี่ยรวม = ๓.๗๓ (มาก)
 - กลุ่มที่มีคะแนนสูงสุด บุคลากรสำนักงาน กสทช. (Mean = ๔.๔๘)
 - กลุ่มที่มีคะแนนต่ำสุด นักวิชาการ (Mean = ๒.๘๘)
 - $F = ๓๑.๙๑๘$, Sig. = ๐.๐๐๐
- (๑๙) Q๑๙ ผู้นำระดับสูงของสำนักงาน กสทช. รับมือกับความท้าทายใหม่ ๆ ได้ดี
- ค่าเฉลี่ยรวม = ๓.๗๐ (มาก)
 - กลุ่มที่มีคะแนนสูงสุด บุคลากรสำนักงาน กสทช. (Mean = ๔.๓๖)
 - กลุ่มที่มีคะแนนต่ำสุด สื่อมวลชน (Mean = ๒.๙๑)
 - $F = ๒๔.๕๐๑$, Sig. = ๐.๐๐๐
- (๒๐) Q๒๐ ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน กสทช.
- ค่าเฉลี่ยรวม = ๓.๖๙ (มาก)
 - กลุ่มที่มีคะแนนสูงสุด บุคลากรสำนักงาน กสทช. (Mean = ๔.๓๘)
 - กลุ่มที่มีคะแนนต่ำสุด นักวิชาการ (Mean = ๓.๐๐)
 - $F = ๒๖.๔๒๒$, Sig. = ๐.๐๐๐
- (๒๑) Q๒๑ สำนักงาน กสทช. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม
- ค่าเฉลี่ยรวม = ๓.๖๒ (มาก)
 - กลุ่มที่มีคะแนนสูงสุด บุคลากรสำนักงาน กสทช. (Mean = ๔.๒๖)
 - กลุ่มที่มีคะแนนต่ำสุด สื่อมวลชน (Mean = ๒.๖๗)
 - $F = ๒๓.๑๘๔$, Sig. = ๐.๐๐๐

- (๒๒) Q๒๒ ท่านเคยมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นต่อสำนักงาน กสทช.
- ค่าเฉลี่ยรวม = ๒.๙๒ (ปานกลาง)
 - กลุ่มที่มีคะแนนสูงสุด บุคลากรสำนักงาน กสทช. (Mean = ๓.๔๕)
 - กลุ่มที่มีคะแนนต่ำสุด บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Mean = ๒.๑๓)
 - $F = ๑๒.๕๑๘, \text{Sig.} = ๐.๐๐๐$
- (๒๓) Q๒๓ ถ้าเคยมีส่วนร่วม ความคิดเห็นของท่านได้รับการพิจารณำไปดำเนินการ
- ค่าเฉลี่ยรวม = ๓.๐๖ (ปานกลาง)
 - กลุ่มที่มีคะแนนสูงสุด บุคลากรสำนักงาน กสทช. (Mean = ๓.๔๘)
 - กลุ่มที่มีคะแนนต่ำสุด นักวิชาการ (Mean = ๒.๓๗)
 - $F = ๗.๔๖๕, \text{Sig.} = ๐.๐๐๐$
- (๒๔) Q๒๔ สำนักงาน กสทช. มีข้อมูลและใช้ข้อมูลเพื่อปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง
- ค่าเฉลี่ยรวม = ๓.๖๓ (มาก)
 - กลุ่มที่มีคะแนนสูงสุด บุคลากรสำนักงาน กสทช. (Mean = ๔.๒๕)
 - กลุ่มที่มีคะแนนต่ำสุด ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง (Mean = ๒.๖๘)
 - $F = ๒๒.๔๑๑, \text{Sig.} = ๐.๐๐๐$
- (๒๕) Q๒๕ บุคลากรของสำนักงาน กสทช. มีทัศนคติที่ดี ที่เห็นได้จากบุคลิกและพฤติกรรมที่พึงประสงค์
- ค่าเฉลี่ยรวม = ๓.๘๑ (มาก)
 - กลุ่มที่มีคะแนนสูงสุด บุคลากรสำนักงาน กสทช. (Mean = ๔.๓๓)
 - กลุ่มที่มีคะแนนต่ำสุด ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง (Mean = ๓.๑๘)
 - $F = ๑๖.๘๑๙, \text{Sig.} = ๐.๐๐๐$
- (๒๖) Q๒๖ บุคลากรของสำนักงาน กสทช. มีความรู้และทักษะสูง
- ค่าเฉลี่ยรวม = ๓.๘๖ (มาก)
 - กลุ่มที่มีคะแนนสูงสุด บุคลากรสำนักงาน กสทช. (Mean = ๔.๓๓)
 - กลุ่มที่มีคะแนนต่ำสุด ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง (Mean = ๓.๒๓)
 - $F = ๑๕.๑๔๗, \text{Sig.} = ๐.๐๐๐$
- (๒๗) Q๒๗ สำนักงาน กสทช. เปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานและรายงานผลอย่างโปร่งใส
- ค่าเฉลี่ยรวม = ๓.๘๐ (มาก)
 - กลุ่มที่มีคะแนนสูงสุด บุคลากรสำนักงาน กสทช. (Mean = ๔.๔๕)
 - กลุ่มที่มีคะแนนต่ำสุด ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง (Mean = ๓.๐๐)
 - $F = ๒๖.๐๓๑, \text{Sig.} = ๐.๐๐๐$
- (๒๘) Q๒๘ สำนักงาน กสทช. ใช้ทรัพยากร รวมทั้งงบประมาณอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ
- ค่าเฉลี่ยรวม = ๓.๗๓ (มาก)
 - กลุ่มที่มีคะแนนสูงสุด บุคลากรสำนักงาน กสทช. (Mean = ๔.๓๕)
 - กลุ่มที่มีคะแนนต่ำสุด ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง (Mean = ๒.๘๖)
 - $F = ๒๔.๓๑๑, \text{Sig.} = ๐.๐๐๐$
- (๒๙) Q๒๙ สำนักงาน กสทช. สร้างผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์
- ค่าเฉลี่ยรวม = ๓.๗๕ (มาก)
 - กลุ่มที่มีคะแนนสูงสุด บุคลากรสำนักงาน กสทช. (Mean = ๔.๔๐)

- กลุ่มที่มีคะแนนต่ำสุด ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง (Mean = ๒.๘๑)
- $F = ๒๗.๓๘๓, \text{Sig.} = ๐.๐๐๐$
- (๓๐) Q๓๐ สำนักงาน กสทช. แก้ไขปัญหาของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 - ค่าเฉลี่ยรวม = ๓.๖๙ (มาก)
 - กลุ่มที่มีคะแนนสูงสุด บุคลากรสำนักงาน กสทช. (Mean = ๔.๔๐)
 - กลุ่มที่มีคะแนนต่ำสุด ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง (Mean = ๒.๙๑)
 - $F = ๒๙.๖๖๕, \text{Sig.} = ๐.๐๐๐$
- (๓๑) Q๓๑ ท่านทราบถึงบทบาทของ กทปส. ในการสนับสนุนการวิจัยและพัฒนา
 - ค่าเฉลี่ยรวม = ๓.๓๔ (ปานกลาง)
 - กลุ่มที่มีคะแนนสูงสุด บุคลากรสำนักงาน กสทช. (Mean = ๓.๘๗)
 - กลุ่มที่มีคะแนนต่ำสุด บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Mean = ๒.๕๖)
 - $F = ๑๒.๔๐๕, \text{Sig.} = ๐.๐๐๐$
- (๓๒) Q๓๒ การสนับสนุนจาก กทปส. ช่วยส่งเสริมการพัฒนากิจการกระจายเสียง
 - ค่าเฉลี่ยรวม = ๓.๗๐ (มาก)
 - กลุ่มที่มีคะแนนสูงสุด บุคลากรสำนักงาน กสทช. (Mean = ๔.๑๒)
 - กลุ่มที่มีคะแนนต่ำสุด สื่อมวลชน (Mean = ๓.๐๐)
 - $F = ๑๐.๓๕๑, \text{Sig.} = ๐.๐๐๐$
- (๓๓) Q๓๓ การขยายบริการโทรคมนาคมของ USO ไปยังพื้นที่ชนบทมีความสำคัญ
 - ค่าเฉลี่ยรวม = ๔.๑๓ (มาก)
 - กลุ่มที่มีคะแนนสูงสุด บุคลากรสำนักงาน กสทช. (Mean = ๔.๕๒)
 - กลุ่มที่มีคะแนนต่ำสุด ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง (Mean = ๓.๒๗)
 - $F = ๑๑.๔๘๔, \text{Sig.} = ๐.๐๐๐$
- (๓๔) Q๓๔ ความพึงพอใจกับคุณภาพบริการโทรคมนาคมในพื้นที่ห่างไกลของ USO
 - ค่าเฉลี่ยรวม = ๓.๕๖ (มาก)
 - กลุ่มที่มีคะแนนสูงสุด บุคลากรสำนักงาน กสทช. (Mean = ๓.๙๖)
 - กลุ่มที่มีคะแนนต่ำสุด ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง (Mean = ๒.๙๕)
 - $F = ๘.๖๑๒, \text{Sig.} = ๐.๐๐๐$
- (๓๕) Q๓๕ การสื่อสารจาก กทปส. หรือ USO เกี่ยวกับโครงการต่าง ๆ มีความชัดเจน
 - ค่าเฉลี่ยรวม = ๓.๕๒ (มาก)
 - กลุ่มที่มีคะแนนสูงสุด บุคลากรสำนักงาน กสทช. (Mean = ๓.๘๗)
 - กลุ่มที่มีคะแนนต่ำสุด ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง (Mean = ๓.๐๕)
 - $F = ๖.๕๖๖, \text{Sig.} = ๐.๐๐๐$

ค. ข้อสังเกตจากผลการวิเคราะห์ ANOVA

- (๑) ความแตกต่างของกลุ่มเป้าหมาย
 - กลุ่มบุคลากรสำนักงาน กสทช. ให้คะแนนสูงที่สุดในทุกคำถาม ซึ่งแสดงถึงความเชื่อมั่นและการรับรู้เชิงบวกต่อการทำงานของ กสทช.
 - กลุ่มประชาชนและผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง นักวิชาการและประชาชน มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่ากลุ่มอื่น ๆ ซึ่งอาจสะท้อนมุมมองที่แตกต่างหรือต้องการความโปร่งใสเพิ่มเติม

(๒) ประเด็นที่มีคะแนนสูงสุด

- การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Q๑๐) การดำเนินงานด้วยหลักคุณธรรมและจริยธรรม โดยมีความโปร่งใส (Q๑๒) และการใช้อำนาจตามกฎหมาย (Q๑๙) ได้รับการประเมินในระดับมาก
- ประเด็นที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูง อีกข้อคือ Q๓๓ (การขยายบริการ USO) สะท้อนความสำคัญของบริการโทรคมนาคมในพื้นที่ชนบท

(๓) ประเด็นที่ควรพัฒนา

- การมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะ (Q๒๒) มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดของคำถามทั้งหมด (Mean = ๒.๙๒, SD = ๑.๓๖) และมีความแตกต่างสูงระหว่าง บุคลากรสำนักงาน กสทช. (Mean = ๓.๔๕) และ บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Mean = ๒.๑๓) แสดงถึงการมีส่วนร่วมในระดับท้องถิ่นยังมีข้อจำกัด
- ความสำคัญของการขยายบริการโทรคมนาคม (Q๓๓) มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดของคำถามทั้งหมด (Mean = ๔.๑๓, SD = ๐.๙๙) แต่มีความแตกต่างสูงระหว่าง บุคลากรสำนักงาน กสทช. (Mean = ๔.๕๒) และ ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง (Mean = ๓.๒๗) ควรปรับปรุงการสื่อสารและการสนับสนุนข้อมูลที่เข้าถึงกลุ่มผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง เพื่อเพิ่มการรับรู้และการมีส่วนร่วม และการเสริมสร้างความเข้าใจระหว่างกลุ่มผู้ได้รับใบอนุญาตฯ เน้นให้ข้อมูลที่ชัดเจน และสนับสนุนการรับรู้ในกลุ่มผู้ได้รับใบอนุญาต เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในบทบาทของ กสทช. รวมทั้ง การลดช่องว่างระหว่างกลุ่ม โดยพัฒนากลยุทธ์เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและการมีส่วนร่วมในกลุ่มเป้าหมายที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำ เพื่อสร้างความสมดุลในการรับรู้และสนับสนุนการดำเนินงานของ กสทช.

ผลการวิเคราะห์นี้ช่วยชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างในการรับรู้และความคิดเห็นของแต่ละกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งสามารถนำไปพัฒนานโยบายและการดำเนินงานของ กสทช. ให้ตอบสนองความต้องการของทุกภาคส่วนได้ดียิ่งขึ้น

ง. ข้อสรุปโดยรวม

จากการวิเคราะห์ ANOVA คำถามที่ ๑ - ๓๕ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญระหว่างกลุ่มเป้าหมาย โดยกลุ่มบุคลากรสำนักงาน กสทช. ให้คะแนนสูงที่สุดในทุกคำถาม ขณะที่ประชาชนและนักวิชาการ มักให้คะแนนต่ำกว่า ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความแตกต่างในการรับรู้บทบาทการทำงานของ กสทช. การวิเคราะห์เชิงลึกนี้สามารถนำไปใช้เพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ให้ครอบคลุมและตอบสนองต่อทุกกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

๑๒.๓ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์

ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation Analysis) ระหว่างคำถาม Q๑๑ - Q๓๕ แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างคู่คำถามต่าง ๆ โดยสามารถสรุปเป็นประเด็นหลักได้ดังนี้

ก. กลุ่มคำถามที่มีความสัมพันธ์สูงมาก ($r > ๐.๘๐$)

แสดงถึงคำถามที่มีความสัมพันธ์กันอย่างชัดเจน ซึ่งบ่งชี้ว่าคำถามเหล่านี้มีแนวโน้มวัดปัจจัยหรือมิติเดียวกัน เช่น ความโปร่งใส ประสิทธิภาพ หรือการบริหารงานที่มีทิศทางร่วมกัน

คู่คำถาม	ค่าสหสัมพันธ์ (r)	ความหมายโดยสังเขป
Q๑๓ ↔ Q๑๔	๐.๘๗๘	การนำของเลขาธิการ (Q๑๓) กับวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน (Q๑๔)
Q๑๘ ↔ Q๑๙	๐.๘๗๕	ประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากร (Q๑๘) กับผลลัพธ์เชิงกลยุทธ์ (Q๑๙)
Q๑๖ ↔ Q๑๗	๐.๙๐๔	ความสามารถปรับตัวของเลขาธิการ (Q๑๖) กับการปรับปรุงระบบการบริหารงาน (Q๑๗)
Q๑๒ ↔ Q๑๓	๐.๘๔๐	คุณธรรมและจริยธรรมของ กสทช. (Q๑๒) กับการนำของเลขาธิการ (Q๑๓)

ข. กลุ่มคำถามที่มีความสัมพันธ์สูง ($r = ๐.๗๐ - ๐.๘๐$)

กลุ่มนี้แสดงถึงความสัมพันธ์ในระดับสูง แต่ไม่ถึงระดับสูงมาก ซึ่งยังบ่งบอกถึงความเชื่อมโยงเชิงแนวคิด

คู่คำถาม	ค่าสหสัมพันธ์ (r)	ความหมายโดยสังเขป
Q๐๑ ↔ Q๐๒	๐.๗๙๑	การตรวจสอบกฎระเบียบ (Q๐๑) กับการป้องกันการผูกขาด (Q๐๒)
Q๐๙ ↔ Q๑๐	๐.๗๘๒	การใช้อำนาจอย่างเป็นธรรม (Q๐๙) กับการให้บริการอย่างเท่าเทียม (Q๑๐)
Q๓๐ ↔ Q๒๙	๐.๘๒๕	ประสิทธิภาพการทำงานในพื้นที่ (Q๓๐) กับผลลัพธ์เชิงกลยุทธ์ (Q๒๙)

ค. กลุ่มคำถามที่มีความสัมพันธ์ปานกลาง ($r = ๐.๕๐ - ๐.๗๐$)

พบว่าหลายคู่คำถามมีความสัมพันธ์ปานกลาง แสดงถึงความสัมพันธ์ที่ยังคงมีความเชื่อมโยง แต่ไม่เด่นชัดเท่ากลุ่มก่อนหน้า

คู่คำถาม	ค่าสหสัมพันธ์ (r)	ความหมายโดยสังเขป
Q๒๔ ↔ Q๒๕	๐.๗๔๗	การใช้ข้อมูลเพื่อปรับปรุงงาน (Q๒๔) กับทัศนคติที่ดีของบุคลากร (Q๒๕)
Q๒๑ ↔ Q๒๒	๐.๕๖๘	การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม (Q๒๑) กับประสบการณ์การให้ข้อเสนอแนะ (Q๒๒)
Q๒๖ ↔ Q๒๗	๐.๖๙๘	ความรู้และทักษะของบุคลากร (Q๒๖) กับความโปร่งใสในการดำเนินงาน (Q๒๗)

ง. กลุ่มคำถามที่มีความสัมพันธ์ต่ำ ($r < ๐.๕๐$)

กลุ่มนี้แสดงถึงความสัมพันธ์ที่ต่ำและอาจไม่มีความเกี่ยวข้องกันในทางสถิติ

คู่คำถาม	ค่าสหสัมพันธ์ (r)	ความหมายโดยสังเขป
Q๒๒ ↔ Q๓๓	๐.๒๕๗	การให้ข้อเสนอแนะ (Q๒๒) กับการขยายบริการโทรคมนาคม USO (Q๓๓)
Q๒๓ ↔ Q๓๓	๐.๓๗๑	ความคิดเห็นที่ได้รับการพิจารณา (Q๒๓) กับบทบาทของ USO (Q๓๓)

(๑) สรุปผลการวิเคราะห์โดยรวม

- โดยรวมแล้วคำถามส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางถึงสูงมาก ($r = ๐.๖๐ - ๐.๙๐$)
- คำถามที่เกี่ยวข้องกับบทบาทและความสามารถของเลขาธิการ (เช่น Q๑๓, Q๑๔, Q๑๖, Q๑๗) มีความสัมพันธ์สูงกับคำถามที่วัดมิติของการบริหารงาน
- คำถามเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส (Q๒๗, Q๒๘) มีความสัมพันธ์กับการสร้างผลลัพธ์ที่คุ้มค่าและประสิทธิภาพ

(๒) ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

วัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์นี้คือการทดสอบความสัมพันธ์และอิทธิพลของตัวแปรอิสระ ๓ ตัว

ได้แก่

- Q๒๗ "สำนักงาน กสทช. เปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานและรายงานผลอย่างโปร่งใส"
- Q๒๘ "สำนักงาน กสทช. ใช้ทรัพยากรต่าง ๆ รวมทั้งงบประมาณในการดำเนินงานอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ"
- Q๒๙ "สำนักงาน กสทช. สร้างผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ที่ตั้งไว้"
ต่อ ตัวแปรตาม (Q๓๐) "สำนักงาน กสทช. ดำเนินการกำกับ ดูแล หรือการแก้ไขปัญหา
ของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ"

(๓) ผลสถิติสรุปโมเดล (Model Summary)

ตัวชี้วัด	ค่า
R	๐.๙๖๗
R Square (R ²)	๐.๙๓๕
Adjusted R Square	๐.๙๓๕
Standard Error	๑๐.๖๐๘

- ค่า R² = ๐.๙๓๕ แสดงว่า ๙๓.๕% ของความแปรปรวนในตัวแปรตาม (Q๓๐) สามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรอิสระทั้ง ๓ ตัวในโมเดลนี้
- ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard Error) อยู่ที่ ๑๐.๖๐๘

(๔) ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA)

แหล่งที่มา	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	๑,๙๕๑,๕๘๙.๔๘๕	๓	๖๕๐,๕๒๙.๘๒๘	๕๗๘๑.๔๖	<.๐๐๑
Residual	๑๓๔,๗๙๙.๐๐๕	๑๑๙๘	๑๑๒.๕๒๐		
รวมทั้งหมด	๒,๐๘๖,๓๘๘.๔๙๐	๑๒๐๑			

- ค่า F = ๕๗๘๑.๔๖ และ Sig < ๐.๐๐๑ แสดงให้เห็นว่าโมเดลมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งหมายความว่าตัวแปรอิสระทั้ง ๓ ตัวมีความสามารถในการทำนายตัวแปรตามได้ดี

(๕) ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (Regression Coefficients)

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)	B (Unstandardized Coefficients)	Std. Error	Beta (Standardized Coefficients)	t	Sig.
คงที่ (Constant)	๐.๒๗๕	๐.๔๖๔		๐.๕๙๓	๐.๕๕๔
Q๒๗ เปิดเผยข้อมูลโปร่งใส	๐.๕๕๔	๐.๐๓๑	๐.๕๕๓	๑๘.๐๔๑	<.๐๐๑
Q๒๘ ใช้ทรัพยากรคุ้มค่า	๐.๑๐๕	๐.๐๒๘	๐.๑๐๕	๓.๗๗๐	<.๐๐๑
Q๒๙ ผลลัพธ์เชิงกลยุทธ์	๐.๓๒๑	๐.๐๒๘	๐.๓๒๐	๑๑.๒๘๒	<.๐๐๑

- Q๒๗ (เปิดเผยข้อมูลโปร่งใส) มีค่าสัมประสิทธิ์ Beta สูงสุด (๐.๕๕๓) แสดงว่ามีอิทธิพลสูงสุดต่อตัวแปรตาม (Q๓๐) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย B = ๐.๕๕๔
- Q๒๙ (ผลลัพธ์เชิงกลยุทธ์) มีค่าสัมประสิทธิ์ Beta = ๐.๓๒๐ และ B = ๐.๓๒๑ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเป็นปัจจัยสำคัญรองลงมา
- Q๒๘ (การใช้ทรัพยากรคุ้มค่า) มีค่าสัมประสิทธิ์ Beta = ๐.๑๐๕ และ B = ๐.๑๐๕ ซึ่งมีอิทธิพลน้อยกว่าตัวแปรอื่น ๆ ในโมเดลนี้

(๖) สมการถดถอยเชิงพหุจะเขียนได้ดังนี้

$$Q_{30} = 0.275 + (0.554 \times Q_{27}) + (0.105 \times Q_{28}) + (0.321 \times Q_{29})$$

▪ ความหมายของสมการ

- ค่าคงที่ ๐.๒๗๕ แสดงถึงค่าที่ตัวแปรตาม (Q_{30}) จะมีเมื่อค่าของตัวแปรอิสระทั้ง ๓ เป็นศูนย์
- สัมประสิทธิ์ถดถอยของ Q_{27} (๐.๕๕๔) แสดงว่าเมื่อ Q_{27} เพิ่มขึ้น ๑ หน่วย โดยที่ตัวแปรอื่นคงที่ ค่าของ Q_{30} จะเพิ่มขึ้น ๐.๕๕๔ หน่วย
- สัมประสิทธิ์ถดถอยของ Q_{28} (๐.๑๐๕) แสดงว่าเมื่อ Q_{28} เพิ่มขึ้น ๑ หน่วย โดยที่ตัวแปรอื่นคงที่ ค่าของ Q_{30} จะเพิ่มขึ้น ๐.๑๐๕ หน่วย
- สัมประสิทธิ์ถดถอยของ Q_{29} (๐.๓๒๑) แสดงว่าเมื่อ Q_{29} เพิ่มขึ้น ๑ หน่วย โดยที่ตัวแปรอื่นคงที่ ค่าของ Q_{30} จะเพิ่มขึ้น ๐.๓๒๑ หน่วย

จากสมการนี้ แสดงให้เห็นว่า Q_{27} (การเปิดเผยข้อมูลโปร่งใส) มีอิทธิพลมากที่สุดในการทำนายค่าของ Q_{30} รองลงมาคือ Q_{29} (ผลลัพธ์เชิงกลยุทธ์) และ Q_{28} (การใช้ทรัพยากรคุ้มค่า) ตามลำดับ

(๗) สรุปผลการวิเคราะห์

จากผลการวิเคราะห์การถดถอยพบว่า

- โมเดลมีความเหมาะสมสูง ($R^2 = 0.935$) และมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 5781.46$, $p < 0.001$)
- ตัวแปร Q_{27} (การเปิดเผยข้อมูลโปร่งใส) มีอิทธิพลมากที่สุดต่อตัวแปรตาม (Q_{30}) ตามด้วย Q_{29} (การสร้างผลลัพธ์เชิงกลยุทธ์) และ Q_{28} (การใช้ทรัพยากรคุ้มค่า)
- โมเดลนี้สามารถนำไปใช้เพื่อปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการกำกับ ดูแล หรือ แก้ไขปัญหาของประชาชนในพื้นที่ให้ดียิ่งขึ้น โดยการให้ความสำคัญกับความโปร่งใส การใช้ทรัพยากร และผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับเป้าหมาย

๑๒.๔ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์

การวิเคราะห์ปัจจัยแบบ Principal Component Analysis (PCA) โดยใช้ Varimax Rotation ช่วยในการระบุปัจจัยหลักที่มีผลต่อการกระจายตัวแปรทั้ง ๓๕ ตัวแปร และสามารถจำแนกตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับบทบาทและการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และ เลขาธิการ กสทช. ได้ดังนี้

ตารางแสดง Factor Loadings ของแต่ละตัวแปร (Q_{01} - Q_{35})

ลำดับคำถาม	ชื่อตัวแปร	Factor Loading (ปัจจัยที่ ๑)	Factor Loading (ปัจจัยที่ ๒)
Q๐๑	กสทช. ตรวจสอบกฎระเบียบหลังบังคับใช้อย่างมีประสิทธิภาพ	๐.๖๔๒	๐.๔๗๒
Q๐๒	กสทช. มีมาตรการป้องกันการผูกขาดและส่งเสริมการแข่งขัน	๐.๖๓๕	๐.๔๗๔
Q๐๓	กสทช. รับผิดชอบต่อผลกระทบจากการบังคับใช้กฎระเบียบ	๐.๗๓๘	๐.๔๖๑
Q๐๔	กสทช. ดำเนินงานอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	๐.๗๑๐	๐.๔๖๓
Q๐๕	กสทช. กำกับดูแลให้ประชาชนได้รับบริการที่เป็นธรรม	๐.๗๕๘	๐.๔๕๕
Q๐๖	กสทช. ดำเนินการตอบสนองความคาดหวังประชาชน	๐.๗๖๙	๐.๔๖๔
Q๐๗	กสทช. รับผิดชอบแก้ไขปัญหาผลกระทบที่เกิดขึ้น	๐.๗๙๖	๐.๔๑๔
Q๐๘	กสทช. เปิดเผยข้อมูลที่เข้าถึงง่ายและน่าเชื่อถือ	๐.๗๙๐	๐.๓๙๘

ลำดับคำถาม	ชื่อตัวแปร	Factor Loading (ปัจจัยที่ ๑)	Factor Loading (ปัจจัยที่ ๒)
Q๐๙	กสทช. ใช้อำนาจตามกฎหมายอย่างเป็นธรรม	๐.๘๑๗	๐.๓๙๕
Q๑๐	กสทช. ให้บริการอย่างเท่าเทียมโดยไม่แบ่งแยก	๐.๗๙๑	๐.๓๕๙
Q๑๑	กสทช. เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมตรวจสอบการทำงาน	๐.๗๙๖	๐.๔๐๖
Q๑๒	กสทช. ดำเนินงานด้วยหลักคุณธรรมและโปร่งใส	๐.๘๓๐	๐.๓๖๘
Q๑๓	เลขาธิการ กสทช. ใช้ภาวะการนำขับเคลื่อนงานได้ดี	๐.๘๕๙	๐.๓๒๒
Q๑๔	เลขาธิการ กสทช. มีวิสัยทัศน์และทิศทางชัดเจน	๐.๘๕๗	๐.๓๔๒
Q๑๕	เลขาธิการ กสทช. สร้างวัฒนธรรมที่โปร่งใสและคุณธรรม	๐.๘๖๙	๐.๓๑๙
Q๑๖	เลขาธิการ กสทช. ปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลง	๐.๘๗๓	๐.๓๐๖
Q๑๗	เลขาธิการ กสทช. ปรับปรุงการบริหารเพื่อประสิทธิภาพ	๐.๘๕๗	๐.๓๓๑
Q๑๘	ความพึงพอใจต่อเลขาธิการ กสทช.	๐.๘๕๗	๐.๓๕๓
Q๑๙	ผู้นำระดับสูงของ กสทช. รับผิดชอบต่อความท้าทายได้ดี	๐.๘๑๙	๐.๔๐๒
Q๒๐	ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน กสทช.	๐.๘๐๑	๐.๔๕๔
Q๒๑	สำนักงาน กสทช. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม	๐.๗๑๗	๐.๔๙๓
Q๒๒	ท่านเคยมีส่วนร่วมให้ข้อเสนอแนะต่อ กสทช.	๐.๑๖๘	๐.๘๐๙
Q๒๓	ความคิดเห็นของท่านได้รับการพิจารณาดำเนินการ	๐.๒๖๐	๐.๘๒๙
Q๒๔	กสทช. มีข้อมูลและใช้ข้อมูลปรับปรุงงาน	๐.๗๐๗	๐.๕๕๒
Q๒๕	บุคลากร กสทช. มีทัศนคติที่ดีและพฤติกรรมที่พึงประสงค์	๐.๖๗๕	๐.๕๕๕
Q๒๖	บุคลากร กสทช. มีความรู้และทักษะสูง	๐.๗๔๓	๐.๔๖๘
Q๒๗	กสทช. เปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานโปร่งใส	๐.๗๘๔	๐.๔๖๒
Q๒๘	กสทช. ใช้ทรัพยากรและงบประมาณอย่างคุ้มค่า	๐.๗๖๔	๐.๔๗๗
Q๒๙	กสทช. สร้างผลลัพธ์ตามเป้าหมายเชิงกลยุทธ์	๐.๘๑๑	๐.๔๔๒
Q๓๐	กสทช. แก้ไขปัญหาของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ	๐.๗๘๖	๐.๔๖๖
Q๓๑	ท่านทราบถึงบทบาทของ กทปส.	๐.๔๔๕	๐.๖๘๓
Q๓๒	การสนับสนุนจาก กทปส. ส่งเสริมการพัฒนากระจายเสียง	๐.๔๘๕	๐.๖๔๘
Q๓๓	การขยายบริการโทรคมนาคมของ USO ในชนบท	๐.๔๘๑	๐.๕๐๙
Q๓๔	ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ USO ในพื้นที่ห่างไกล	๐.๕๒๔	๐.๖๙๙
Q๓๕	การสื่อสารโครงการของ กทปส. หรือ USO ชัดเจนเข้าถึงง่าย	๐.๔๗๘	๐.๗๐๖

ก. การตีความผลการวิเคราะห์ปัจจัย

(๑) ปัจจัยที่ ๑ (Efficiency and Leadership)

- ตัวแปร Q๐๑ - Q๒๑, Q๒๔ - Q๓๐ มี Factor Loadings สูงในปัจจัยที่ ๑
- สะท้อนประสิทธิภาพการดำเนินงานและความโปร่งใสในการทำงานของ กสทช. และภาวะผู้นำของเลขาธิการ และสำนักงาน กสทช.

(๒) ปัจจัยที่ ๒ (Engagement and Communication)

- ตัวแปร Q๒๒ – Q๒๓, Q๓๑ – Q๓๕ มี Factor Loadings สูงในปัจจัยที่ ๒
- เน้นถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน การสื่อสารข้อมูลที่ชัดเจน และการเข้าถึงโครงการต่าง ๆ เช่น USO และบทบาทของ กทปส.

ข้อสังเกตเพิ่มเติม

- ค่าความแปรปรวนรวมที่อธิบายได้จากทั้ง ๒ ปัจจัยคือ ๗๗.๓๒%
- ปัจจัยที่ ๑ มีน้ำหนักสูงสุดที่ ๕๒.๖๕%
- การวิเคราะห์นี้สามารถนำไปใช้เพื่อประเมินผลการดำเนินงานและพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการของสำนักงาน กสทช. ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การสังเคราะห์ผล

- จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปัจจัย (Factor Analysis) ของ กสทช. โดยพิจารณาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส นิติธรรม การมีส่วนร่วม การตรวจสอบได้ และการประเมินผลเพื่อทบทวนและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง พบผลการวิเคราะห์ดังนี้

ข. การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส

ผลการวิเคราะห์สะท้อนให้เห็นว่ากิจกรรมและการดำเนินงานของ กสทช. มีการเปิดเผยข้อมูลที่ชัดเจนและโปร่งใส โดยตัวแปรที่มีความโดดเด่น ได้แก่

- (๑) Q๐๘ กสทช. เปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นและมีความน่าเชื่อถือ ผ่านช่องทางที่เข้าถึงง่าย (Factor Loading = ๐.๗๙๐, ๐.๓๙๘)
- (๒) Q๒๗ สำนักงาน กสทช. เปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานและรายงานผลอย่างโปร่งใส (Factor Loading = ๐.๗๘๔, ๐.๔๖๒)
- (๓) Q๒๔ สำนักงาน กสทช. มีข้อมูลและใช้ข้อมูลในการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง (Factor Loading = ๐.๗๐๗, ๐.๕๕๒)

การมีค่าความสัมพันธ์และ Factor Loadings ที่สูงในปัจจัยนี้สะท้อนให้เห็นถึงความโปร่งใสในการทำงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. ซึ่งส่งเสริมความไว้วางใจจากประชาชน

ค. นิติธรรม

ด้านการดำเนินงานตามหลักนิติธรรมของ กสทช. พบว่ามีความเคร่งครัดในการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายอย่างเป็นธรรม โดยมีตัวแปรที่สำคัญ ดังนี้

- (๑) Q๐๙ กสทช.ใช้อำนาจที่มีตามกฎหมายหรือกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ด้วยความเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ (Factor Loading = ๐.๘๑๗, ๐.๓๙๕)
- (๒) Q๑๒ กสทช. ดำเนินงานด้วยหลักคุณธรรมและจริยธรรม โดยมีความโปร่งใส ปฏิบัติต่อทุกฝ่ายด้วยความยุติธรรม (Factor Loading = ๐.๘๓๐, ๐.๓๖๘)
- (๓) Q๐๖ การดำเนินการของ กสทช. มีคุณภาพ ตอบสนองความคาดหวังของประชาชน (Factor Loading = ๐.๗๖๙, ๐.๔๖๔)

แสดงให้เห็นว่า กสทช. ให้ความสำคัญกับหลักนิติธรรมในการดำเนินงาน ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง

ง. การมีส่วนร่วม

ด้านการมีส่วนร่วม พบว่าประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีโอกาสในการมีส่วนร่วม กับ กสทช. อย่างเหมาะสม โดยมีตัวแปรที่สะท้อนดังนี้

- (๑) Q๒๑ สำนักงาน กสทช. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Factor Loading = ๐.๗๑๗, ๐.๔๙๓)
- (๒) Q๒๒ ท่านเคยมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นต่อสำนักงาน กสทช. (Factor Loading = ๐.๑๖๘, ๐.๘๐๙)
- (๓) Q๒๓ ถ้าเคยมีส่วนร่วม ความคิดเห็นของท่านได้รับการพิจารณำไปดำเนินการ (Factor Loading = ๐.๒๖๐, ๐.๘๒๙)

จากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า สำนักงาน กสทช. ให้ความสำคัญกับการเปิดพื้นที่สำหรับการมีส่วนร่วม และการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จ. การตรวจสอบได้

การตรวจสอบความโปร่งใสและความรับผิดชอบในการดำเนินงานของ กสทช. สะท้อนจากตัวแปรดังนี้

- (๑) Q๑๑ กสทช. เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมรับรู้ แสดงความคิดเห็น แก้ปัญหา หรือ ตรวจสอบการทำงานของ กสทช. (Factor Loading = ๐.๗๙๖, ๐.๔๐๖)
- (๒) Q๒๗ การเปิดเผยข้อมูลดำเนินงานและรายงานผลของสำนักงาน กสทช. ช่วยให้สามารถ ตรวจสอบได้ (Factor Loading = ๐.๗๘๔, ๐.๔๖๒)

การดำเนินงานนี้แสดงถึงความพยายามของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ในการทำให้การปฏิบัติงาน สามารถตรวจสอบได้โดยภาคประชาชน

ฉ. การประเมินผลเพื่อทบทวนและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

การประเมินผลและการทบทวนแนวทางการทำงานเพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่องพบว่ามี การนำข้อมูลไปใช้ ปรับปรุงการดำเนินงานอย่างชัดเจน ดังนี้

- (๑) Q๒๔ สำนักงาน กสทช. มีข้อมูลและใช้ข้อมูลเพื่อปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง (Factor Loading = ๐.๗๐๗, ๐.๕๕๒)
- (๒) Q๒๘ สำนักงาน กสทช. ใช้ทรัพยากรและงบประมาณในการดำเนินงานอย่างคุ้มค่าและมี ประสิทธิภาพ (Factor Loading = ๐.๗๖๔, ๐.๔๗๗)
- (๓) Q๒๙ สำนักงาน กสทช. สร้างผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ที่ตั้งไว้ (Factor Loading = ๐.๘๑๑, ๐.๔๔๒)

การใช้ข้อมูลและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพสะท้อนให้เห็นถึงกระบวนการประเมินผลที่ต่อเนื่องและ การพัฒนาในระยะยาว

ช. สรุปผลการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ปัจจัยจากข้อมูลตัวแปรทั้ง ๓๕ ข้อ พบว่า กสทช. สำนักงาน กสทช. และ เลขาธิการ กสทช. มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานใน ๕ ด้านหลัก ได้แก่

- (๑) การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส แสดงถึงการทำงานที่โปร่งใสและเข้าถึงได้
- (๒) นิติธรรม มีการดำเนินงานอย่างยุติธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ
- (๓) การมีส่วนร่วม เปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม
- (๔) การตรวจสอบได้ การทำงานสามารถตรวจสอบและประเมินผลได้
- (๕) การประเมินผลเพื่อการพัฒนา มีการใช้ข้อมูลและทรัพยากรเพื่อพัฒนาการทำงานอย่าง ต่อเนื่อง

- (๖) ผลลัพธ์ดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า กสทช. มีความมุ่งมั่นในการบริหารจัดการที่ดีและโปร่งใส ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนากิจการกระจายเสียงอย่างยั่งยืนและมีประสิทธิภาพ

๑๒.๕ การวิเคราะห์ผลการดำเนินการและการบริหารงานของคณะกรรมการ กสทช.

ก. การกำกับดูแลและตรวจสอบ (Governance and Oversight)

(๑) ผลการวิเคราะห์

- จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าคณะกรรมการ กสทช. มีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแล และตรวจสอบ โดยตัวแปรที่มี Factor Loadings สูงในกลุ่มนี้ ได้แก่
 - Q๐๑ การตรวจสอบกฎระเบียบหลังบังคับใช้อย่างมีประสิทธิภาพ (Factor Loading = ๐.๖๔๒)
 - Q๐๒ การมีมาตรการป้องกันการผูกขาดและส่งเสริมการแข่งขัน (Factor Loading = ๐.๖๓๕)
 - Q๐๓ ความรับผิดชอบต่อผลกระทบจากการบังคับใช้กฎระเบียบ (Factor Loading = ๐.๗๓๘)
 - Q๐๕ การกำกับดูแลให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพและเป็นธรรม (Factor Loading = ๐.๗๕๘)
 - Q๐๙ การใช้อำนาจตามกฎหมายอย่างเป็นธรรม (Factor Loading = ๐.๘๑๗)
 - Q๑๒ การดำเนินงานด้วยหลักคุณธรรมและโปร่งใส (Factor Loading = ๐.๘๓๐)

(๒) จุดแข็ง

- คณะกรรมการ กสทช. มีความสามารถในการตรวจสอบและกำกับดูแลการบังคับใช้ กฎระเบียบที่ได้รับการยอมรับในระดับ "มาก" จากกลุ่มเป้าหมายภายใน เช่น บุคลากร สำนักงาน กสทช.

(๓) จุดอ่อนและข้อเสนอแนะ

- ควรพัฒนากลไกการสื่อสารและการเผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลให้เข้าถึง กลุ่มเป้าหมายภายนอก เช่น ประชาชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเพิ่มความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของคณะกรรมการ กสทช.

ข. การมีส่วนร่วมและความโปร่งใส (Stakeholder Engagement and Transparency)

(๑) ผลการวิเคราะห์

- จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าคณะกรรมการ กสทช. มีบทบาทสำคัญในการมีส่วนร่วม และความโปร่งใส โดยตัวแปรที่มี Factor Loadings สูงในกลุ่มนี้ ได้แก่
 - Q๐๘ การเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นและมีความน่าเชื่อถือ (Factor Loading = ๐.๗๙๐)
 - Q๑๐ การให้บริการอย่างเท่าเทียมโดยไม่แบ่งแยก (Factor Loading = ๐.๗๙๑)
 - Q๑๑ การเปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมรับรู้ แสดงความคิดเห็น และตรวจสอบ การทำงาน (Factor Loading = ๐.๗๙๖)

(๒) จุดแข็ง

- การเปิดเผยข้อมูลของคณะกรรมการ กสทช. แสดงไปในทิศทางที่ดี โดยเฉพาะในกลุ่มเป้าหมายภายในสำนักงาน กสทช.

(๓) ข้อเสนอแนะ

- เพิ่มการใช้ช่องทางสื่อสารที่หลากหลายและเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายที่อยู่ภายนอก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในพื้นที่ห่างไกล

ค. การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ (Strategic Decision-Making)

(๑) ผลการวิเคราะห์

- จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าคณะกรรมการ กสทช. มีบทบาทสำคัญในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ สะท้อนผ่านตัวแปรดังนี้
 - Q๐๔ การดำเนินงานอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (Factor Loading = ๐.๗๑๐)
 - Q๑๒ การดำเนินงานด้วยหลักคุณธรรมและโปร่งใส (Factor Loading = ๐.๘๓๐)

(๒) จุดแข็ง

- คณะกรรมการ กสทช. มีความชัดเจนในทิศทางเชิงกลยุทธ์และการปฏิบัติตามหลักจริยธรรม และเลขาธิการที่นำการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

(๓) ข้อเสนอแนะ

- ควรเสริมสร้างกลไกการรวบรวมและนำความคิดเห็นของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปใช้ในกระบวนการตัดสินใจ

ง. ผลสัมฤทธิ์เด่น

(๑) การกำกับดูแลและตรวจสอบ

- คณะกรรมการ กสทช. ได้รับการยอมรับในด้านการกำกับดูแล โดยเฉพาะจากกลุ่มเป้าหมายในองค์กร

(๒) การมีส่วนร่วมและความโปร่งใส

- การสร้างการมีส่วนร่วมและการเปิดเผยข้อมูลมีแนวโน้มที่ดีในกลุ่มเป้าหมายที่มีความคุ้นเคยกับบทบาทของ กสทช.

จ. ข้อเสนอแนะสรุป

- สร้างกลไกการสื่อสารและการเผยแพร่ข้อมูลให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย
- ส่งเสริมการนำความคิดเห็นจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาใช้ในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพ
- เพิ่มการพัฒนาศักยภาพในด้านการกำกับดูแลและการตรวจสอบ เพื่อยกระดับผลสัมฤทธิ์ในระยะยาว

๑๒.๖ การวิเคราะห์ผลการดำเนินการและการบริหารงานของสำนักงาน กสทช.

สำนักงาน กสทช. มีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง โทรทัศน์ และโทรคมนาคมของประเทศ การประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. จึงเป็นสิ่งสำคัญในการสะท้อนถึงประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และการตอบสนองต่อความต้องการของภาคประชาชนและภาคธุรกิจ การวิเคราะห์อาศัยการใช้สถิติขั้นสูง เช่น การวิเคราะห์ความแตกต่าง (T-Test, ANOVA) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์

(Correlation Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช.

ประสิทธิภาพการดำเนินงานและการให้บริการ

จากผลการวิเคราะห์ พบว่าการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. มีประสิทธิภาพในระดับสูง โดยเฉพาะในด้านการให้บริการประชาชนและการกำกับดูแลด้านกิจการกระจายเสียงและโทรคมนาคม

- ค่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของสำนักงาน กสทช. อยู่ในระดับ "มาก" โดยตัวแปรที่สะท้อนถึงการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่
 - Q๐๖ สำนักงาน กสทช. ตอบสนองความคาดหวังของประชาชน (Mean = ๓.๕๖, Factor Loading = ๐.๗๖๙)
 - Q๑๐ การให้บริการอย่างเท่าเทียมและไม่แบ่งแยก (Mean = ๓.๙๕, Factor Loading = ๐.๗๙๑)
 - Q๒๐ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงาน กสทช. (Mean = ๓.๖๙, Factor Loading = ๐.๘๐๑)

จากการทดสอบ ANOVA พบว่า กลุ่มบุคลากรสำนักงาน กสทช. ให้คะแนนสูงกว่ากลุ่มประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < ๐.๐๕$) ซึ่งอาจสะท้อนถึงมุมมองที่แตกต่างกันระหว่างบุคลากรภายในและกลุ่มผู้รับบริการ

การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส

- ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าสำนักงาน กสทช. มีการเปิดเผยข้อมูลที่ชัดเจนและโปร่งใสในระดับมาก โดยตัวแปรที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูง ได้แก่
 - Q๐๘ การเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นและเข้าถึงง่าย (Mean = ๓.๖๕, Factor Loading = ๐.๗๙๐)
 - Q๒๗ ความโปร่งใสในการดำเนินงานและการรายงานผล (Mean = ๓.๘๐, Factor Loading = ๐.๗๘๔)
- การทดสอบ Multiple Regression Analysis แสดงให้เห็นว่า Q๒๗ (การเปิดเผยข้อมูล) มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประสิทธิภาพของสำนักงาน กสทช. (Q๓๐) อย่างมีนัยสำคัญ (Beta = ๐.๕๕๓, $p < ๐.๐๐๑$) แสดงให้เห็นว่าความโปร่งใสเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจจากภาคประชาชน

การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

- ผลการวิเคราะห์พบว่าสำนักงาน กสทช. มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ
 - Q๒๘ สำนักงาน กสทช. ใช้ทรัพยากรและงบประมาณอย่างคุ้มค่า (Mean = ๓.๗๓, Factor Loading = ๐.๗๖๔)
 - Q๒๙ การดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. สร้างผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ (Mean = ๓.๗๕, Factor Loading = ๐.๘๑๑)

อย่างไรก็ตาม กลุ่มประชาชนให้คะแนนด้านการใช้ทรัพยากรต่ำกว่ากลุ่มบุคลากรสำนักงาน กสทช. อย่างมีนัยสำคัญ ($p < ๐.๐๕$) แสดงให้เห็นว่า ควรมีการสื่อสารเกี่ยวกับแนวทางการบริหารงบประมาณและทรัพยากรให้แก่ประชาชนมากขึ้น

ข้อค้นพบที่สำคัญ

จากการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. สามารถสรุปข้อค้นพบหลักดังนี้

- สำนักงาน กสทช. มีประสิทธิภาพการดำเนินงานสูง โดยเฉพาะด้านการให้บริการประชาชนและการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง
- มีการเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใสในระดับสูง ซึ่งช่วยสร้างความไว้วางใจต่อการดำเนินงาน

○ มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และมีผลลัพธ์เชิงกลยุทธ์ที่ชัดเจน
อย่างไรก็ตาม มีความแตกต่างในมุมมองของกลุ่มเป้าหมาย โดยประชาชนให้คะแนนต่ำกว่าบุคลากร
สำนักงาน กสทช. ในบางประเด็น เช่น การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและการมีส่วนร่วม

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

จากข้อค้นพบดังกล่าวสามารถเสนอแนวทางปรับปรุงเพื่อให้การดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. เพื่อให้
มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและภาคธุรกิจได้ดียิ่งขึ้น ดังนี้

- เพิ่มช่องทางการสื่อสารเกี่ยวกับแนวทางการบริหารทรัพยากรและงบประมาณ โดยเผยแพร่รายงาน
ด้านงบประมาณและผลสัมฤทธิ์ของโครงการที่สำนักงาน กสทช. ดำเนินการให้ประชาชน
รับทราบมากขึ้น
- พัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ โดยมีระบบ Real-time Dashboard
ที่แสดงข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของ กสทช. ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและตรวจสอบ
ได้ง่ายขึ้น
- ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ควรมีการ จัดเวทีรับฟังความ
คิดเห็นจากประชาชน และพัฒนากลไกการรับฟังข้อเสนอแนะจากภาคประชาชนและ
ภาคอุตสาหกรรม
- ปรับปรุงกลไกการรับฟังข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ โดยการพัฒนา "One-stop Complaint
System" หรือแพลตฟอร์มออนไลน์ที่สามารถติดตามสถานะข้อร้องเรียนแบบเรียลไทม์ จะช่วย
เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและสร้างความไว้วางใจจากภาคประชาชน
- พัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อให้บริการที่ตอบสนองประชาชนได้ดีขึ้น แม้ว่าบุคลากร
สำนักงาน กสทช. จะได้รับคะแนนสูงในด้านความสามารถ (Q๒๖, Mean = ๓.๘๖) แต่ยัง
สามารถเพิ่มการอบรมด้าน "Customer-Centric Mindset" เพื่อยกระดับการให้บริการ
ประชาชนให้มีมาตรฐานสูงขึ้น

การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ชี้ให้เห็นว่ามีประสิทธิภาพในระดับสูง
ทั้งในด้านการให้บริการ การกำกับดูแล และความโปร่งใส อย่างไรก็ตาม ควรปรับปรุงกลยุทธ์
ด้านการสื่อสารเชิงรุกกับประชาชน การเปิดเผยข้อมูลการใช้ทรัพยากร และการส่งเสริมการมีส่วนร่วม
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้สำนักงาน กสทช. สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบโจทย์
ความต้องการของประชาชนและภาคอุตสาหกรรมในระยะยาว

๑๒.๗ การวิเคราะห์ผลการดำเนินการและการบริหารงานของเลขาธิการ กสทช.

ก. การนำองค์การ

(๑) ผลการวิเคราะห์

- จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำองค์การ พบว่า Q๑๓-Q๒๐ ซึ่งเป็น
ตัวแปรที่เกี่ยวกับภาวะผู้นำและประสิทธิภาพการบริหารของเลขาธิการ กสทช.
มีความสำคัญสูง โดยเฉพาะ
 - Q๑๓ การใช้ภาวะผู้นำในการขับเคลื่อนงาน (Factor Loading = ๐.๘๕๙)
 - Q๑๔ การดำเนินงานและบริหารงานอย่างมีวิสัยทัศน์ (Factor Loading =
๐.๘๕๗)
 - Q๑๖ ความสามารถในการรับมือกับความเปลี่ยนแปลง (Factor Loading =
๐.๘๗๓)

(๒) จุดแข็งของการนำองค์การ

- ผู้ทำหน้าที่เลขาธิการ กสทช. แสดงให้เห็นถึงภาวะผู้นำที่สามารถขับเคลื่อนการดำเนินงานขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- มีความสามารถในการปรับตัวและรับมือกับความท้าทายใหม่ ๆ โดยเฉพาะในบริบทของการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี

(๓) จุดอ่อนและข้อเสนอแนะ

- แม้ว่าไม่พบว่าทำหน้าที่เลขาธิการ กสทช. บกพร่องในเรื่องใดของปฏิบัติงาน อีกทั้งได้รับคะแนนด้านต่าง ๆ ในระดับสูงจากในกลุ่มบุคลากรภายในสำนักงาน กสทช. แต่ได้คะแนนจากกลุ่มอื่น ๆ น้อยกว่า ซึ่งให้ถึงโอกาสในพัฒนาการรับรู้ผลงานกลุ่มต่าง ๆ ภายนอกสำนักงาน กสทช.
- ข้อเสนอแนะ: ควรมีการดำเนินการสื่อสารผลงานที่ชัดเจนต่อสาธารณะ

ข. ผลสัมฤทธิ์ที่เป็นผลประโยชน์ต่อส่วนรวมและประเทศชาติ

(๑) ผลการวิเคราะห์

- คำถามที่เกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของ กสทช. ในการสร้างผลประโยชน์ต่อประชาชนและประเทศชาติ ได้แก่
 - Q๑๘ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการตอบสนองความต้องการ (Factor Loading = ๐.๘๕๗)
 - Q๑๙ ความสามารถในการรับมือกับความท้าทายใหม่ ๆ (Factor Loading = ๐.๘๑๙)
 - Q๒๐ ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน กสทช. (Factor Loading = ๐.๘๐๑)

(๒) ผลสัมฤทธิ์เด่น

- มีการดำเนินงานที่มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของประชาชน ในระดับที่ดี โดยประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน กสทช.
- การรับมือกับความท้าทายใหม่ ๆ ทั้งด้านเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ ถือเป็นความสำเร็จที่ส่งผลดีต่อประเทศชาติ

(๓) จุดอ่อนและข้อเสนอแนะ

- ผลสัมฤทธิ์ในการรับรู้แตกต่างกันในกลุ่มต่าง ๆ
- ข้อเสนอแนะ: ควรสื่อสารผลสัมฤทธิ์ต่อสาธารณะให้ทั่วถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย

จากการวิเคราะห์ผลการดำเนินการและการบริหารงานของเลขาธิการ กสทช. พบว่าได้รับการยอมรับหลายด้าน แต่ยังมีจุดที่ต้องปรับปรุง เช่น การสร้างความเข้าใจด้วยการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อการรับรู้ของสาธารณะที่กว้างขวาง การเพิ่มการมีส่วนร่วม และการสร้างความรับรู้ของประชาชนให้เข้าใจผลงานและการดำเนินการต่าง ๆ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปัจจัย (Factor Analysis) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Correlation Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) พบว่า กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. มีจุดแข็งที่ชัดเจนในหลายด้าน แต่ยังคงมีจุดที่ควรพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและสร้างความเข้าใจต่อสาธารณะ ดังนี้

๑. ผลการวิเคราะห์ กสทช.

จุดแข็ง

๑) การกำกับดูแลที่โปร่งใสและเป็นธรรม

- กสทช. มีบทบาทสำคัญในการตรวจสอบกฎระเบียบ การป้องกันการผูกขาด และการส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม โดยได้รับการประเมินในระดับสูงจากกลุ่มบุคลากรสำนักงาน กสทช.
- คำถามที่เกี่ยวกับความโปร่งใส เช่น Q๑๒ (การดำเนินงานด้วยหลักคุณธรรม) ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุด (Factor Loading = ๐.๘๓๐)

๒) ผลสัมฤทธิ์ด้านการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์

- กสทช. สร้างผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ โดยเฉพาะ Q๒๙ (ผลลัพธ์เชิงกลยุทธ์จาก กสทช. สู่เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช.) ซึ่งได้รับคะแนนสูง (Factor Loading = ๐.๘๑๑)

๓) การตอบสนองความต้องการของประชาชน

- คะแนนเฉลี่ยของ Q๒๐ (ความพึงพอใจในการให้บริการ) และ Q๑๘ (การตอบสนองความต้องการของประชาชนจาก กสทช. สู่เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช.) อยู่ในระดับ "มาก" สะท้อนความสำเร็จในการให้บริการ

จุดอ่อน

๑) การสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายภายนอก

- การมีส่วนร่วมของประชาชนและองค์การภายนอกยังคงจำกัด เช่น Q๒๒ (การให้นโยบายจาก กสทช. สู่การปฏิบัติของเลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช.) ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด (๒.๙๒)

๒) การรับรู้บทบาทของ กสทช.

- ความรู้เกี่ยวกับบทบาทของ กทปส. (Q๓๑) (การให้นโยบายจาก กสทช. สู่การปฏิบัติของเลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช.) มีคะแนนเฉลี่ย "ปานกลาง" (๓.๓๔) และมีความแตกต่างระหว่างกลุ่มบุคลากรสำนักงาน กสทช. กับกลุ่มเป้าหมายภายนอก

ข้อเสนอแนะ

- ๑) เพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบทบาทและการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น โซเชียลมีเดีย และกิจกรรมชุมชน
- ๒) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสำหรับการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและการนำข้อเสนอแนะไปดำเนินการ

๒. ผลการวิเคราะห์สำนักงาน กสทช.

จุดแข็ง

๑) บุคลากรที่มีความรู้และทักษะสูง

- คำถาม Q๒๖ (ความรู้และทักษะของบุคลากร) ได้คะแนนเฉลี่ยสูง (๓.๘๖) และ Factor Loading ที่ ๐.๗๔๓ สะท้อนถึงความสามารถของบุคลากร

๒) การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส

- Q๒๗ (การเปิดเผยข้อมูล) และ Q๒๘ (การใช้ทรัพยากรคุ้มค่า) มีคะแนนสูงและมีความสัมพันธ์กับ Q๒๙ (ผลลัพธ์เชิงกลยุทธ์)

จุดอ่อน

๑) การสร้างการมีส่วนร่วมของกลุ่มเป้าหมายในท้องถิ่น

- กลุ่มองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชนให้คะแนนเฉลี่ยในระดับ "ปานกลาง" (Q๒๒ = ๒.๑๓)

ข้อเสนอแนะ

- ๑) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของกลุ่มเป้าหมายภายนอก โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกล เช่น การจัด Public Hearing
- ๒) ใช้ข้อมูลที่ได้จากการประเมินเพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

๓. ผลการวิเคราะห์เลขาธิการ กสทช.

จุดแข็ง

๑) ภาวะผู้นำและวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน

- Q๑๓ (การนำองค์กร) และ Q๑๔ (วิสัยทัศน์) ได้รับคะแนนสูงสุดในกลุ่มคำถามเกี่ยวกับเลขาธิการ (Factor Loading > ๐.๘๕๐)

๒) การปรับตัวรับมือกับความเปลี่ยนแปลง

- Q๑๖ (การปรับตัวรับมือการเปลี่ยนแปลง) ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูง (๓.๙๐) สะท้อนถึงความสามารถในการบริหารงานในยุคเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง

จุดอ่อน

๑) การสร้างการรับรู้ในกลุ่มเป้าหมายภายนอก

- กลุ่มเป้าหมายภายนอก เช่น นักวิชาการและประชาชน ให้คะแนนในระดับต่ำกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มบุคลากรภายใน

ข้อเสนอแนะ

- ๑) เพิ่มการประชาสัมพันธ์ผลงานของเลขาธิการ กสทช. ผ่านสื่อมวลชนและสื่อออนไลน์ เพื่อสร้างการรับรู้ในวงกว้าง
- ๒) ส่งเสริมกิจกรรมที่สร้างความเชื่อมโยงระหว่างเลขาธิการ กสทช. และประชาชน เช่น การจัดเวทีเสวนา

๔. สรุปผลโดยรวม

การดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ได้รับการประเมินในระดับ "มาก" ในหลายด้าน โดยเฉพาะเรื่องความโปร่งใส การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และความสามารถในการกำกับดูแล แต่ยังคงมีข้อจำกัดด้านการสร้างการรับรู้และการมีส่วนร่วมในกลุ่มเป้าหมายภายนอก

๕. ข้อเสนอแนะทั่วไป

๑) เพิ่มการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายภายนอก

- ใช้สื่อที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน และโซเชียลมีเดีย เพื่อกระจายข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

๒) ปรับปรุงกลไกการรับฟังความคิดเห็น

- จัดทำระบบออนไลน์สำหรับการรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชน

๓) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในระดับท้องถิ่น

- จัดกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้กลุ่มองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชนในพื้นที่ชนบทเข้ามามีบทบาท
- ๔) เน้นการพัฒนาความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมายสำคัญ
 - จัดกิจกรรมที่เชื่อมโยงเลขาธิการ กสทช. และผู้บริหารกับกลุ่มประชาชนและนักวิชาการ เพื่อเสริมสร้างความไว้วางใจ

การดำเนินงานที่ต่อเนื่องและการประเมินผลอย่างเป็นระบบจะช่วยให้ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนมากยิ่งขึ้น

๑๓. ความคิดเห็นต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

จุดแข็ง

- การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส กสทช. ได้รับคะแนนสูงในด้านความโปร่งใสและการใช้อำนาจตามกฎหมายอย่างเป็นธรรม (Q๐๙, Q๑๒) สะท้อนถึงความตั้งใจในการดำเนินงานที่โปร่งใสและเป็นธรรม
- การกำกับดูแลด้านการบริการ ประชาชนพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ กสทช. ในระดับ "มาก" (Q๐๕, Q๐๖) ซึ่งสะท้อนถึงบทบาทที่สำคัญในการคุ้มครองผู้บริโภค
- การดำเนินงานด้านโทรคมนาคมและการขยายโครงข่ายอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ห่างไกล ได้รับการประเมินในระดับ "มาก" (Q๓๓, Q๓๔) โดยเน้นไปที่โครงการ USO ซึ่งช่วยลดช่องว่างด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในพื้นที่ชนบท

จุดที่ควรพัฒนา

- การป้องกันการผูกขาดและส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม ได้รับคะแนน "ปานกลาง" (Q๐๒, Mean = ๓.๓๙) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางกลุ่มยังมีข้อกังวลเกี่ยวกับความเป็นธรรมในการแข่งขันในอุตสาหกรรมสื่อสาร
- การเปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม คะแนนเฉลี่ยการมีส่วนร่วมของประชาชน (Q๒๒, Mean = ๒.๙๒) อยู่ในระดับ "ปานกลาง" และเป็นคำถามที่ได้คะแนนต่ำที่สุด ซึ่งชี้ให้เห็นถึงโอกาสในการปรับปรุงการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน

๑๔. ความคิดเห็นต่อการดำเนินการและการบริหารงานของเลขาธิการ กสทช.

จุดแข็ง

- ภาวะผู้นำและวิสัยทัศน์ เลขาธิการ กสทช. ได้รับคะแนนสูงในเรื่องภาวะผู้นำ (Q๑๓, Mean = ๓.๘๔) และวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน (Q๑๔, Mean = ๓.๘๗) โดยเฉพาะจากบุคลากรภายในสำนักงาน กสทช. ซึ่งแสดงถึงความมั่นใจของบุคลากรและแนวทางการบริหารที่มีความชัดเจน
- การสร้างวัฒนธรรมที่โปร่งใสและมุ่งเน้นคุณธรรม (Q๑๕, Mean = ๓.๘๙) แสดงถึงความมุ่งมั่นในการสร้างองค์กรที่มีธรรมาภิบาลสูง
- ความสามารถในการปรับตัวต่อเทคโนโลยีและการบริหารเชิงกลยุทธ์ คะแนนเฉลี่ย Q๑๖-Q๑๗ อยู่ในระดับ "มาก" แสดงถึงศักยภาพในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมโทรคมนาคม

จุดที่ควรพัฒนา

- การสื่อสารผลงานให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายภายนอก แม้จะได้รับคะแนนสูงจากบุคลากรภายในสำนักงาน กสทช. แต่กลุ่มประชาชนและนักวิชาการให้คะแนนในระดับต่ำกว่าค่าเฉลี่ย

ซึ่งสะท้อนถึงความจำเป็นในการเพิ่มช่องทางสื่อสารให้ประชาชนเข้าใจบทบาทและผลงานของ
เลขาธิการ กสทช. มากขึ้น

- การตอบสนองความต้องการของประชาชน แม้ว่าคะแนนเฉลี่ย Q๑๘ (Mean = ๓.๗๓) จะอยู่ใน
ระดับ "มาก" แต่กลุ่มนักวิชาการให้คะแนนต่ำสุด (Mean = ๒.๘๘) ซึ่งอาจสะท้อนถึงข้อกังวล
เกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่ยังต้องการการปรับปรุงมากขึ้น

๑๕. ความคิดเห็นต่อการดำเนินการและการบริหารงานของสำนักงาน กสทช.

จุดแข็ง

- การให้บริการประชาชนและการแก้ไขปัญหา คะแนนเฉลี่ย Q๒๐ (Mean = ๓.๖๙) สะท้อนถึง
ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ในระดับ "มาก"
- การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส คะแนนเฉลี่ย Q๒๗ (Mean = ๓.๘๐) แสดงให้เห็นว่า
สำนักงาน กสทช. มีแนวทางในการสื่อสารและเผยแพร่ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ
- การใช้งบประมาณและทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ได้รับคะแนนเฉลี่ย Q๒๘ (Mean = ๓.๗๓)
ซึ่งสะท้อนถึงความสามารถในการจัดการงบประมาณและทรัพยากรของสำนักงาน กสทช.

จุดที่ควรพัฒนา

- การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน คะแนนเฉลี่ย Q๒๑ (Mean = ๓.๖๒) และ Q๒๒
(Mean = ๒.๙๒) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยังต้องการช่องทางที่มี
ประสิทธิภาพมากขึ้นในการเข้าร่วมแสดงความคิดเห็นและกำหนดแนวทางการดำเนินการต่าง ๆ
- จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. อยู่ในระดับ
"มาก" โดยมีคะแนนเฉลี่ย ๓.๖๙ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสำนักงาน กสทช. มีการดำเนินงานที่ได้รับการ
ยอมรับจากกลุ่มเป้าหมาย อย่างไรก็ตาม พบว่าแต่ละด้านยังมีความแตกต่างในการรับรู้
ระหว่างกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน ดังนี้
 - การเปิดเผยข้อมูลของสำนักงาน กสทช. มีความโปร่งใส ได้คะแนน ๓.๘๐ (มาก)
แสดงให้เห็นว่าการเปิดเผยข้อมูลดำเนินงานของสำนักงานได้รับการยอมรับ อย่างไรก็ตาม
ก็อาจยังมีช่องว่างระหว่างกลุ่มต่าง ๆ ในการเข้าถึงข้อมูลของกลุ่มเป้าหมาย
บางกลุ่ม
 - สำนักงาน กสทช. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม ได้คะแนน ๓.๖๒ (มาก)
ซึ่งแม้จะอยู่ในระดับมาก แต่สะท้อนถึงโอกาสในการพัฒนาเพื่อให้ประชาชนและผู้มีส่วน
ได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ สามารถเข้ามามีบทบาทเสมอกันมากขึ้น
 - การใช้ทรัพยากรและงบประมาณของสำนักงาน กสทช. มีความคุ้มค่าและ
มีประสิทธิภาพ ได้คะแนน ๓.๗๓ (มาก) แสดงว่าสำนักงานมีการบริหารจัดการ
ทรัพยากรในระดับที่ดี แต่ยังสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรให้เกิด
ประโยชน์สูงสุดได้
 - สำนักงาน กสทช. แก้ไขปัญหาของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้คะแนน
๓.๖๙ (มาก) ซึ่งเป็นระดับที่ดี แต่ยังสะท้อนถึงความต้องการของประชาชนที่ต้องการให้
การแก้ไขปัญหามีความรวดเร็วและครอบคลุมมากขึ้น
- การสื่อสารผลลัพธ์ทางยุทธศาสตร์ต่อสาธารณะ แม้ว่าผลลัพธ์เชิงกลยุทธ์ของสำนักงาน กสทช.
(Q๒๙, Mean = ๓.๗๕) จะได้รับการประเมินในระดับ "มาก" แต่ยังสามารถพัฒนาแนวทางการ
ประชาสัมพันธ์และสื่อสารข้อมูลให้ประชาชนเข้าใจบทบาทและผลงานได้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑. เพิ่มความเท่าเทียมในการเข้าถึงข้อมูล

- ขยายช่องทางเผยแพร่ข้อมูลให้เข้าถึงได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะในกลุ่มประชาชนและผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง
- ปรับปรุงเว็บไซต์และแพลตฟอร์มออนไลน์ของ กสทช. เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานมีความชัดเจนและใช้งานง่าย

๒. เสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- พัฒนา Public Consultation Mechanism ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะและแพลตฟอร์มออนไลน์เพื่อให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นได้โดยสะดวก
- เพิ่มช่องทางสื่อสารให้กับกลุ่มประชาชนที่ยังมีข้อสงสัยเกี่ยวกับบทบาทของ กสทช.

๓. พัฒนาการสื่อสารให้ประชาชนรับรู้การบริหารและดำเนินการของเลขาธิการ กสทช.

- จัดทำแผนสื่อสารเชิงรุกเพื่อสร้างความเข้าใจในบทบาทและผลงานของเลขาธิการ กสทช.
- เสริมสร้างการทำงานร่วมกับภาควิชาการและสื่อมวลชนเพื่อให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการดำเนินนโยบายของ กสทช.

๔. พัฒนาระบบบริหารงานของสำนักงาน กสทช.

- จากผลการวิเคราะห์ พบว่าความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ยรวม ๓.๖๙) โดยมีจุดแข็งในด้านการเปิดเผยข้อมูล (Q๒๗ = ๓.๘๐) และการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Q๒๘ = ๓.๗๓) อย่างไรก็ตาม ยังมีโอกาสพัฒนาในด้านการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม (Q๒๑ = ๓.๖๒) และการแก้ไขปัญหาของประชาชนในพื้นที่ (Q๓๐ = ๓.๖๙)
- เพื่อให้สำนักงาน กสทช. สามารถนำผลการวิเคราะห์ไปปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ควรนำแนวคิด OKRs (Objectives and Key Results) มาใช้ควบคู่กับ BSC (Balanced Scorecard) เพื่อให้สามารถวัดผลลัพธ์ของสำนักงานได้ชัดเจนยิ่งขึ้น
- อาจใช้ Smart Dashboard เพื่อแสดงผลการดำเนินงานแบบเรียลไทม์และให้ประชาชนสามารถตรวจสอบข้อมูลได้อย่างโปร่งใส

๕. ยกระดับมาตรฐานการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม

จากผลการวิเคราะห์ พบว่ามาตรการป้องกันการผูกขาดและส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม (Q๐๒ = ๓.๓๙, ปานกลาง) ยังมีโอกาสพัฒนาเพิ่มเติม โดยเฉพาะกลุ่ม ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง (Mean = ๒.๕๙) ที่ให้คะแนนต่ำสุด สะท้อนถึงความกังวลต่อประสิทธิภาพของมาตรการที่มีอยู่ ในขณะเดียวกัน การขยายบริการโทรคมนาคมไปยังพื้นที่ชนบท (Q๓๓ = ๔.๑๓, มาก) ได้รับการประเมินในระดับสูง แต่ยังคงมีความแตกต่างในการรับรู้ระหว่างกลุ่มเป้าหมาย เช่น ผู้รับใบอนุญาตฯ (Mean = ๓.๒๗) ให้คะแนนต่ำกว่าบุคลากรสำนักงาน กสทช. (Mean = ๔.๕๒) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าคุณภาพบริการ USO ในพื้นที่ห่างไกลยังมีช่องว่างในการพัฒนา

เพื่อให้สำนักงาน กสทช. นำผลการวิเคราะห์ไปปรับปรุงแนวทางการกำกับดูแล ควรดำเนินการดังนี้



พัฒนาแนวทางที่ชัดเจนในการกำกับดูแลและป้องกันการผูกขาดทางการตลาด

- จากผลวิเคราะห์ (Q๐๒ = ๓.๓๙, ปานกลาง) พบว่ามาตรการป้องกันการผูกขาด ยังไม่ได้รับการประเมินในระดับสูงมาก สำนักงาน กสทช. ควรกำหนด เกณฑ์การประเมินการแข่งขันที่เป็นธรรมให้ชัดเจน
- เพิ่มกลไกการกำกับดูแลแบบโปร่งใส เช่น การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับตลาดและโครงสร้างการแข่งขันในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมให้แก่สาธารณะ
- พัฒนาเครื่องมือวิเคราะห์ตลาด (Market Monitoring Tools) เพื่อให้สามารถติดตามแนวโน้มการแข่งขันและระบุพฤติกรรมที่อาจนำไปสู่การผูกขาดได้อย่างรวดเร็ว
- ใช้ข้อมูลเชิงสถิติจากกลุ่มผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการ ที่ให้คะแนนต่ำสุด (Mean = ๒.๕๙) มาวิเคราะห์สาเหตุและหาแนวทางแก้ไขให้ตรงจุด



เร่งพัฒนาโครงข่ายโทรคมนาคมในพื้นที่ชนบท และปรับปรุงคุณภาพของบริการ USO

- จากผลการวิเคราะห์ (Q๓๓ = ๔.๑๓, มาก) พบว่าการขยายบริการโทรคมนาคม USO ได้รับการประเมินในระดับสูง อย่างไรก็ตาม กลุ่มผู้รับใบอนุญาตฯ (Mean = ๓.๒๗) ให้คะแนนต่ำกว่ากลุ่มบุคลากรสำนักงาน กสทช. (Mean = ๔.๕๒) ซึ่งสะท้อนว่าคุณภาพบริการ USO อาจยังไม่ทั่วถึงหรือมีข้อจำกัด
- ควรจัดทำโครงการพัฒนาโครงข่าย USO ให้มีความเสถียร โดยใช้ข้อมูลจาก Q๓๔ (ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ USO = ๓.๕๖, มาก) เพื่อระบุจุดที่ต้องปรับปรุง
- เร่งสำรวจปัญหาการให้บริการ USO ในพื้นที่ห่างไกล ผ่านแพลตฟอร์มการรายงานปัญหาแบบออนไลน์ และดำเนินการแก้ไขปัญหาคุณภาพสัญญาณโดยเร็ว
- ใช้ผลวิเคราะห์จาก Q๓๕ (การสื่อสารเกี่ยวกับโครงการ USO = ๓.๕๒, มาก) เพื่อปรับปรุงการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับแผนพัฒนาบริการ USO ให้ประชาชนรับรู้มากขึ้น



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ทำให้การกำกับดูแลการแข่งขันในตลาดโทรคมนาคมมีความเป็นธรรมและโปร่งใยิ่งขึ้น
- ลดความเสี่ยงของการผูกขาด และเพิ่มความมั่นใจให้กับผู้ให้บริการและประชาชน
- ปรับปรุงคุณภาพบริการ USO ให้เสถียรและเข้าถึงประชาชนในพื้นที่ชนบทได้อย่างทั่วถึง
- ส่งเสริมการใช้ข้อมูลเชิงวิเคราะห์ (Q๐๒, Q๓๓, Q๓๔, Q๓๕) เพื่อพัฒนามาตรฐานการกำกับดูแลอย่างเป็นระบบ

ข้อสังเกต

สัดส่วนของกลุ่มที่ตอบว่า “ไม่รู้” และกลุ่มไม่ตอบ จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่ามีคำถามที่กลุ่มตัวอย่างจำนวนมากเลือกตอบว่า “ไม่รู้” หรือ ไม่ได้ตอบ ซึ่งแสดงความไม่รู้ของผู้ตอบ ใน ๑๐ ประเด็นแรก ได้แก่

๑. ความคิดเห็นของท่านได้รับการพิจารณำไปดำเนินการ (๖๘๒ คน)
๒. ความพึงพอใจกับคุณภาพของบริการโทรคมนาคมพื้นฐานในพื้นที่ห่างไกลของ USO (๖๔๑ คน)
๓. การสื่อสารจาก กทปส. หรือ USO เกี่ยวกับโครงการต่าง ๆ มีความชัดเจนและเข้าถึงง่าย (๖๓๙ คน)

๔. ผู้ทำหน้าที่เลขาธิการ กสทช. สามารถใช้ภาวะการนำ (Leadership) ในการขับเคลื่อนงานของ กสทช. ได้ดี (๖๒๙ คน)
๕. ผู้ทำหน้าที่เลขาธิการ กสทช. สามารถปรับตัวและรับมือกับความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และนโยบายได้ดี (๖๒๙ คน)
๖. การสนับสนุนจาก กทปส. ช่วยส่งเสริมการพัฒนากิจการกระจายเสียงอย่างมีประสิทธิภาพ (๖๒๙ คน)
๗. ผู้ทำหน้าที่เลขาธิการ กสทช. แสดงถึงสามารถสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นคุณธรรมและความโปร่งใส (๖๒๗ คน)
๘. สำนักงาน กสทช. ใช้ทรัพยากรต่าง ๆ รวมทั้งงบประมาณในการดำเนินงานอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ (๖๒๖ คน)
๙. สำนักงาน กสทช. มีข้อมูลและใช้ข้อมูลเพื่อปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง (๖๒๓ คน)
๑๐. ผู้ทำหน้าที่เลขาธิการ กสทช. ดำเนินการและบริหารงานอย่างมีทิศทางและวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน (๖๒๒ คน)

การวิเคราะห์

คำถามที่มีจำนวนผู้ตอบ "ไม่รู้" สูง สะท้อนถึงการสื่อสารข้อมูลต่อกลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะการสื่อสารเกี่ยวกับ กทปส. และ USO แสดงให้เห็นว่าการสื่อสารเกี่ยวกับบทบาทของ กทปส. และการขยายบริการโทรคมนาคมในพื้นที่ชนบทยังไม่เพียงพอ ทำให้กลุ่มเป้าหมายบางส่วนไม่ทราบถึงโครงการหรือคุณภาพบริการเป็นต้น

๓.๓ ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview)

การสัมภาษณ์เชิงลึกครั้งนี้จัดทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการของคณะกรรมการ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในด้านกิจการกระจายเสียง โดยกลุ่มเป้าหมายประกอบด้วย กรรมการ กสทช. ผู้บริหารสำนักงาน กสทช. ผู้ประกอบการกิจการกระจายเสียง นักวิชาการ และผู้แทนสมาคม เพื่อรวบรวมข้อมูลเชิงลึกและข้อเสนอแนะสำหรับพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงาน

ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยประเด็นสำคัญ ดังนี้

๑. บทบาทและการดำเนินงานของคณะกรรมการ กสทช.

๑.๑ บทบาทของคณะกรรมการ กสทช.

- คณะกรรมการมีบทบาทสำคัญในด้านการกำกับดูแลและจัดสรรคลื่นความถี่ แต่ยังมี ความล่าช้าและข้อจำกัดในการตอบสนองต่อเทคโนโลยีใหม่และสื่อดิจิทัล
- ปัญหาการขาดเอกภาพในกลุ่มกรรมการและการแทรกแซงจากปัจจัยทางการเมือง ส่งผลกระทบต่อการดำเนินนโยบาย

๑.๒ ข้อเสนอแนะ

- ปรับปรุงกระบวนการออกกฎระเบียบให้โปร่งใส โดยเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แสดงความคิดเห็น
- สร้างกลไกตรวจสอบกฎระเบียบย้อนหลังเพื่อประเมินผลกระทบ

๒. การดำเนินงานของสำนักงาน กสทช.

๒.๑ บทบาทของสำนักงาน กสทช.

- การทำงานในระดับภูมิภาค เช่น การตรวจสอบคลื่นความถี่และการแก้ไขปัญหา การรบกวนมีประสิทธิภาพ

- สำนักงานมีความพยายามที่จะสื่อสารกับผู้ประกอบการ แต่ยังขาดการสื่อสารที่ครอบคลุม

๒.๒ ข้อเสนอแนะ

- ความต้องการการสนับสนุนจากการเข้าถึงกองทุน กทปส. ซึ่งยังคงซับซ้อน ทำให้ผู้ประกอบการรายย่อยเข้าถึงได้น้อย
- ปรับปรุงกระบวนการบริหารกองทุนให้เข้าถึงได้ง่ายขึ้น พร้อมทั้งจัดทำแนวทางสนับสนุนชัดเจน

๓. บทบาทและการดำเนินงานของเลขาธิการ กสทช.

๓.๑ บทบาทของเลขาธิการ กสทช.

- เลขาธิการ กสทช. มีบทบาทเป็นผู้ปฏิบัติตามมติของคณะกรรมการ แต่ยังไม่ชัดเจนในการเชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับการปฏิบัติ
- ปัญหาการรักษาการในตำแหน่งเลขาธิการ กสทช. เป็นเวลานานอาจส่งผลกระทบต่อการบริหารงาน

๓.๒ ข้อเสนอแนะ

- เร่งการสรรหาเลขาธิการ กสทช. อย่างโปร่งใสและเปิดกว้าง
- ส่งเสริมบทบาทของเลขาธิการ กสทช. ในการเป็นผู้นำเชิงยุทธศาสตร์

๔. ปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดการกิจการกระจายเสียง

๔.๑ ปัญหาหลัก

- การจัดสรรคลื่นความถี่ยังไม่ชัดเจนและมีโอกาสเกิดการผูกขาด
- เนื้อหาที่ออกอากาศยังขาดมาตรฐานและความเหมาะสม ต้องการให้มีระบบควบคุมดูแลที่เป็นระบบ

๔.๒ ข้อเสนอแนะ

- ปรับปรุงการจัดสรรคลื่นความถี่ให้เกิดความชัดเจนและส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม
- จัดอบรมผู้ประกอบการเพื่อเพิ่มความรู้และทักษะในการผลิตเนื้อหาคุณภาพ

๕. การสนับสนุนวิทยุชุมชนและการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล

๕.๑ ปัญหาหลัก

- ผู้ประกอบการวิทยุชุมชนขาดการสนับสนุนจากภาครัฐ และมาตรการบางอย่างยังเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน
- การเปลี่ยนผ่านไปสู่การใช้วิทยุดิจิทัลยังไม่มีแผนงานที่ชัดเจน

๕.๒ ข้อเสนอแนะ

- ส่งเสริมการผสมผสานเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ากับวิทยุชุมชน พร้อมสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น
- ลดเงื่อนไขและมาตรการบางอย่างเพื่อช่วยให้วิทยุชุมชนสามารถอยู่รอด

ข้อค้นพบเพิ่มเติม

- ผู้พิจารณาให้พัฒนาสื่อและเนื้อหาที่เข้าถึงได้ เช่น การเพิ่มบริการอักษรเบรลล์
- มีข้อเสนอให้ กสทช. ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนผ่านวิทยุ เพื่อสนับสนุนอัตลักษณ์ท้องถิ่น และเป็นกลไก Soft Power

สรุป

การสัมภาษณ์เชิงลึก ชี้ให้เห็นถึงความท้าทายที่สำคัญของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ทั้งในด้านการจัดการภายในองค์กร การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการสนับสนุนวิทยุชุมชนในยุคดิจิทัล โดยมีข้อเสนอแนะที่สามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและผู้ประกอบการได้อย่างแท้จริง

๓.๔ ผลการประชุมสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group)

การประชุมสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) ได้รับการจัดขึ้นเพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการดำเนินงานของคณะกรรมการ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ทั้งนี้ การสนทนาได้ครอบคลุมประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง การจัดสรรคลื่นความถี่ และการพัฒนาเนื้อหาและกิจการในยุคดิจิทัล โดยมีการจัดประชุมทั้งในกรุงเทพฯ และปริมณฑล ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคเหนือ และภาคใต้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประเมินผลและวางนโยบายในอนาคต

ผลการประชุมในแต่ละภูมิภาค

การประชุมมุ่งเน้นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดสรรคลื่นความถี่ที่เป็นธรรมและป้องกันการผูกขาด รวมถึงความคาดหวังในบทบาทของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในการสนับสนุนวิทยุชุมชน โดยมีประเด็นสำคัญดังนี้

- ความกังวลเกี่ยวกับการประมูลคลื่นความถี่ที่อาจเอื้อประโยชน์แก่ผู้ประกอบการขนาดใหญ่
- การส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลและการสนับสนุนจากกองทุน กทปส. เพื่อให้เกิดความเท่าเทียม
- ความสำคัญของวิทยุชุมชนในการสร้างเนื้อหาท้องถิ่นและส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน
- การจัดสรรคลื่นความถี่ที่คำนึงถึงความหลากหลายของเนื้อหา
- การสนับสนุนผู้ประกอบการรายเล็กผ่านการลดค่าธรรมเนียมและการช่วยเหลือทางเทคนิค
- การพัฒนาบุคลากรในด้านการผลิตเนื้อหาที่เหมาะสมและสร้างสรรค์
- ความท้าทายในการจัดสรรคลื่นความถี่ที่มีการสื่อสารไม่ชัดเจนจาก กสทช.
- การสนับสนุนให้วิทยุชุมชนมีบทบาทในการส่งเสริมวัฒนธรรมและกิจกรรมท้องถิ่น
- การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่ยุคดิจิทัล

ประเด็นสำคัญจากการประชุม

การจัดสรรคลื่นความถี่

- การกำหนดราคาประมูลและเงื่อนไขการจัดสรรคลื่นความถี่ควรเป็นธรรมและโปร่งใส
- ควรมีมาตรการเยียวยาผู้ประกอบการรายย่อยที่ไม่ได้คลื่นความถี่ในการประมูล โดยเฉพาะสำหรับวิทยุชุมชนที่อาจเผชิญข้อจำกัดในด้านต้นทุน
- สนับสนุนให้วิทยุชุมชนสามารถแข่งขันกับผู้ประกอบการรายใหญ่ได้
- เสนอให้จัดสรรคลื่นในลักษณะที่เหมาะสมกับบริบทของแต่ละพื้นที่ เช่น การสนับสนุนในพื้นที่ชายแดนหรือพื้นที่ห่างไกล

การจัดการเนื้อหา

- การใช้เทคโนโลยี เช่น AI ในการตรวจสอบเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม
- การสนับสนุนเนื้อหาสร้างสรรค์ที่สอดคล้องกับนโยบายส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน
- การพัฒนาระบบการแปลภาษาถิ่นเพื่อลดภาระผู้ประกอบการในท้องถิ่น
- การให้ความรู้และคำแนะนำแก่ผู้ประกอบการเกี่ยวกับเนื้อหาที่เหมาะสม รวมถึงการสนับสนุนเนื้อหาที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ เช่น การศึกษาและการพัฒนาชุมชน

กองทุน กทปส.

- การปรับปรุงเกณฑ์และขั้นตอนการขอรับทุนให้เข้าถึงได้ง่ายขึ้น
- การสนับสนุนโครงการเพื่อพัฒนาคุณภาพเนื้อหาและบุคลากร
- การใช้กองทุนเพื่อพัฒนาสื่อกระจายเสียงให้ครอบคลุมพื้นที่ห่างไกล
- เพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนให้ครอบคลุมและเข้าถึงผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน
- สนับสนุนงบประมาณสำหรับโครงการที่ช่วยพัฒนากิจการกระจายเสียง เช่น การทดลองวิทยุดิจิทัลในช่วงแรก

การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

- ควรมีการสื่อสารที่ชัดเจนและกว้างขวางมากขึ้น โดยเฉพาะการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับแผนงานและนโยบาย
- เพิ่มบทบาทของทีมประชาสัมพันธ์และจัดตั้งระบบการสื่อสารแบบสองทางเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล

- ส่งเสริมการใช้ระบบติดตามและประเมินผลที่มีความชัดเจน และเปิดเผยผลการดำเนินงานต่อสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ
- เพิ่มการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการติดตามและประเมินผลผ่านช่องทางที่หลากหลาย

ข้อเสนอแนะ

- กสทช. ควรมีการสื่อสารข้อมูลที่ชัดเจนและโปร่งใสในทุกขั้นตอนการดำเนินงาน
- ควรให้ความสำคัญกับการสนับสนุนวิทยุชุมชนทั้งด้านงบประมาณและเทคนิค
- ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อเสริมประสิทธิภาพในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง
- กองทุน กทปส. ควรมีบทบาทสำคัญในการพัฒนากิจการกระจายเสียงให้ก้าวสู่ยุคดิจิทัลอย่างยั่งยืน
- พัฒนาแนวทางสนับสนุนวิทยุชุมชนในระยะยาว เช่น การสนับสนุนต้นทุนพื้นฐานหรือการส่งเสริมความร่วมมือในพื้นที่
- การทบทวนและปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกิจการกระจายเสียงให้สอดคล้องกับบริบททางเทคโนโลยีและเศรษฐกิจในปัจจุบัน

บทที่ ๔ ร่างการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และแผนแม่บทในการติดตามตรวจสอบ และประเมินผล

๔.๑ บทนำ

การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในด้านกิจการกระจายเสียง เป็นอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ หมวด ๖ มาตรา ๗๐-๗๒ โดยระบุให้จัดตั้งคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญใน ๕ ด้านสำคัญ ได้แก่ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม การคุ้มครองผู้บริโภค การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน มีหน้าที่ในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานของ กสทช. โดยรายงานผลการประเมินต้องจัดส่งให้ กสทช. ทราบภายใน ๙๐ วัน หลังสิ้นสุดปีบัญชี และ กสทช. มีหน้าที่นำเสนอรายงานดังกล่าวต่อรัฐสภาพร้อมรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี ทั้งนี้รายงานต้องเปิดเผยต่อสาธารณชนผ่านช่องทางสารสนเทศหรือวิธีที่เหมาะสม

การประเมินผลต้องอ้างอิงข้อเท็จจริงและข้อมูลที่ชัดเจน ครอบคลุมทุกมิติ พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมผ่านกระบวนการรับฟังความคิดเห็น เพื่อให้การประเมินมีความโปร่งใสและเป็นธรรม รายงานการประเมินควรประกอบด้วย

- ผลการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
- ข้อเท็จจริงและข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่
- ความคิดเห็นเกี่ยวกับรายงานประจำปีของ กสทช.
- ประเด็นอื่น ๆ ที่คณะกรรมการเห็นสมควรรายงานต่อรัฐสภาและประชาชน

การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง เป็นกระบวนการสำคัญที่มีเป้าหมายเพื่อเสริมสร้างความโปร่งใส เที่ยงธรรม และประสิทธิภาพในการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐและความต้องการของประชาชน โดยแผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยคำนึงถึงกรอบกฎหมาย แนวทางการบริหารจัดการ และความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคมและเศรษฐกิจ โดยจัดให้มีร่างการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และแผนแม่บทในการติดตามตรวจสอบ และประเมินผล กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง ปี ๒๕๖๗ - ๒๕๗๒ ซึ่งมีผลการศึกษาดังต่อไปนี้

๔.๒ การวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์

การดำเนินงานของ กสทช. มีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลและพัฒนากิจการกระจายเสียงของประเทศไทย โดยแนวทางการดำเนินงานของ กสทช. มีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) แผนแม่บทตามยุทธศาสตร์ชาติ และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติของสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) ดังนี้

๔.๒.๑ ความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี

แผนยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี กำหนดเป้าหมายในการพัฒนาประเทศภายใต้ ๖ ด้านหลัก ซึ่งแนวทางของ กสทช. มีความสอดคล้องในหลายมิติ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ด้านความสามารถในการแข่งขัน กล่าวคือ กสทช. มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรมในอุตสาหกรรมกระจายเสียง โดยกำกับดูแลให้เกิดการจัดสรรคลื่นความถี่อย่างเท่าเทียม ทัวถึงและลดการผูกขาดของตลาด การสนับสนุนให้เกิดการพัฒนา

ผู้ประกอบการรายย่อย และการส่งเสริมการแข่งขันที่โปร่งใสสอดคล้องกับเป้าหมายของยุทธศาสตร์ชาติที่ต้องการให้ประเทศไทยมีระบบเศรษฐกิจที่สามารถแข่งขันได้ในระดับโลก

การกำกับดูแลด้านจริยธรรมของสื่อ และการส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงสื่อคุณภาพเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ กสทช. มีแผนงานในการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรในอุตสาหกรรมกระจายเสียงผ่านการพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานวิชาชีพ

กสทช. มุ่งเน้นให้ประชาชนสามารถเข้าถึงสื่อสารสนเทศที่เป็นกลางและครอบคลุมทุกกลุ่มประชากร สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม โดยใช้การใช้กลไกของกองทุน กทปส. สนับสนุนการพัฒนาสื่อชุมชน และให้บริการข้อมูลในพื้นที่ห่างไกล ช่วยลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร

การส่งเสริมกิจการกระจายเสียงดิจิทัลที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และลดการใช้พลังงานที่ไม่จำเป็น สนองต่อยุทธศาสตร์ด้านการเติบโตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยการการปรับมาตรฐานทางเทคนิคให้เหมาะสมกับแนวทางการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่ยั่งยืน

กสทช. มีบทบาทในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงเพื่อความมั่นคงของชาติ โดยเฉพาะด้านการควบคุมการใช้คลื่นความถี่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคม มีการพัฒนาโครงข่ายการกระจายเสียงเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อภาวะฉุกเฉิน และสร้างความปลอดภัยด้านข้อมูลข่าวสาร

กสทช. มีแนวทางในการเพิ่มความโปร่งใสขององค์กร และพัฒนาระบบการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน ในการออกนโยบาย ตามกรอบยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบราชการ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการกำกับดูแลและให้บริการผ่านระบบออนไลน์เป็นแนวทางที่สอดคล้องกับเป้าหมายของยุทธศาสตร์ชาติ

๔.๒.๒ ความสอดคล้องกับแผนแม่บทตามยุทธศาสตร์ชาติ

แผนแม่บทตามยุทธศาสตร์ชาติเป็นแนวทางกำหนดทิศทางการพัฒนาประเทศให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี โดยแนวทางของ กสทช. มีความเชื่อมโยงกับแผนแม่บทหลายประการ ได้แก่ แผนแม่บทด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลและเทคโนโลยีสารสนเทศ การกำกับดูแลการจัดสรรคลื่นความถี่ และการส่งเสริมกิจการกระจายเสียงดิจิทัลเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลของประเทศ

การปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการสื่อมวลชนสอดคล้องกับการพัฒนาเทคโนโลยี สอดคล้องกับแผนแม่บทด้านการส่งเสริมการแข่งขันและการคุ้มครองผู้บริโภค กสทช. มีมาตรการป้องกันการผูกขาด และลดการกระจุกตัวของตลาด โดยเฉพาะการส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรมในอุตสาหกรรมสื่อสารและโทรคมนาคม และอาศัยกลไกในการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านการกำกับดูแลเนื้อหาและโฆษณา

การกำกับดูแลการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้เป็นไปตามหลักจริยธรรม เป็นไปตามแผนแม่บทด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง ส่งเสริมการพัฒนาสื่อชุมชน และการให้บริการข่าวสารในพื้นที่ห่างไกล

๔.๒.๓ ความสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเป็นเครื่องมือสำคัญในการกำหนดแนวทางการพัฒนาประเทศ และแนวทางของ กสทช. มีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนเศรษฐกิจดิจิทัล โดยการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงให้สามารถรองรับการพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัล การปรับนโยบายและกฎระเบียบให้สอดคล้องกับโครงสร้างเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป การกระจายโอกาสทางเศรษฐกิจ และลดความเหลื่อมล้ำด้วยการจัดสรรคลื่นความถี่และการส่งเสริมผู้ประกอบการรายย่อยในอุตสาหกรรมสื่อสารมวลชน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และความสามารถในการแข่งขันระดับสากล โดยการกำกับดูแลด้านจริยธรรมของสื่อ และการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร

แนวทางของ กสทช. มีความสอดคล้องอย่างชัดเจนกับ ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี แผนแม่บทตาม ยุทธศาสตร์ชาติ และแผนพัฒนาของสภาพัฒน์ โดยเน้นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล การกำกับดูแล กิจการกระจายเสียงเพื่อส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม และการคุ้มครองผู้บริโภค นอกจากนี้ กสทช. ยังมีบทบาท สำคัญในการสนับสนุนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของประชาชน การพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัล และการเสริมสร้าง ธรรมาภิบาลในภาคสื่อสารโทรคมนาคม ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของการพัฒนาประเทศให้เติบโตอย่างยั่งยืน ตามกรอบยุทธศาสตร์ชาติ

๔.๒.๔ ความสำคัญของการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล

การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาและกำกับดูแลอุตสาหกรรม ให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับกฎหมายและยุทธศาสตร์ชาติ การดำเนินงานของ กสทช. มีบทบาท สำคัญในการบริหารจัดการทรัพยากรคลื่นความถี่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนและผู้ประกอบการ การติดตามและตรวจสอบช่วยให้มั่นใจได้ว่าการจัดสรรคลื่นความถี่และกระบวนการออกใบอนุญาตมีความ เป็นธรรม โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์แก่ผู้ให้บริการรายใดรายหนึ่งมากเกินไป

การประเมินผลการดำเนินงานยังช่วยให้สามารถตรวจสอบประสิทธิภาพของมาตรการกำกับดูแลและ แนวนโยบายที่นำมาใช้ว่ามีความเหมาะสมและตอบสนองต่อสถานการณ์ปัจจุบันหรือไม่ การประเมินที่ต่อเนื่อง ช่วยให้ กสทช. สามารถปรับเปลี่ยนแนวทางการกำกับดูแลให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและแนวโน้ม ของอุตสาหกรรม ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการให้บริการและการเข้าถึงข้อมูลของประชาชน

อีกด้านหนึ่ง การติดตามและประเมินผลยังมีบทบาทในการส่งเสริมธรรมาภิบาลและความโปร่งใภายใน กสทช. และสำนักงาน กสทช. การบริหารงานที่เปิดเผยและตรวจสอบได้เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างความเชื่อมั่น จากภาคประชาชนและผู้ประกอบการ นอกจากนี้ ยังช่วยป้องกันการใช้อำนาจโดยมิชอบและลดความเสี่ยง ในการเกิดผลประโยชน์ทับซ้อน ทั้งในกระบวนการออกใบอนุญาต การกำกับดูแลด้านเนื้อหา และการบริหาร ทรัพยากรขององค์กร

การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบาย ของ กสทช. เลขาธิการ กสทช. โดยการนำข้อมูลและหลักฐานเชิงประจักษ์มาวิเคราะห์เพื่อกำหนดแนวทาง ที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ การดำเนินงานที่ผ่านกระบวนการตรวจสอบอย่างเป็นระบบช่วยให้สามารถระบุ ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น และพัฒนามาตรการที่สามารถแก้ไขได้อย่างตรงจุด

นอกจากนี้ การประเมินผลยังช่วยให้สามารถวัดผลกระทบของการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง ต่ออุตสาหกรรมและสังคมโดยรวม ไม่ว่าจะเป็นการส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม การพัฒนาอุตสาหกรรมกระจายเสียงให้ทันสมัย และการคุ้มครอง สิทธิของผู้บริโภค การตรวจสอบผลกระทบของนโยบายที่ดำเนินไปแล้วช่วยให้สามารถปรับปรุงมาตรการให้มี ประสิทธิภาพมากขึ้น และสร้างแนวทางการกำกับดูแลที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดี ยิ่งขึ้น

โดยสรุป การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง เป็นกลไกสำคัญที่ช่วยให้การดำเนินงานของ องค์กรและองค์กรเป็นไปตามเป้าหมาย มีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับการ เปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและนโยบายระดับประเทศ การมีระบบตรวจสอบและประเมินผลที่เข้มแข็ง ช่วยให้ กสทช. สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเป็นธรรม และนำไปสู่การพัฒนาอุตสาหกรรมกระจายเสียงที่ยั่งยืน และเป็นประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

๔.๒.๕ บริบทของการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล

ในภาพรวม การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง เป็นกระบวนการที่ช่วยให้สามารถกำกับดูแลอุตสาหกรรมนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความสมดุลระหว่างการส่งเสริมการแข่งขันกับการปกป้องผลประโยชน์สาธารณะ และพัฒนานโยบายให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและสังคมได้อย่างยั่งยืน

ในบริบทของการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง คณะกรรมการ กสทช. เป็นองค์กรที่มีบทบาทในการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการ คลื่นความถี่ การออกใบอนุญาตสถานีวิทยุและโทรทัศน์ และการกำกับดูแลเนื้อหาสื่อให้เป็นไปตามหลักจริยธรรม และกฎหมาย การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานช่วยให้สามารถตรวจสอบได้ว่ามาตรการที่นำมาใช้ สามารถป้องกันการกระจุกตัวของตลาด ส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม และปกป้องสิทธิของผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง

การวิเคราะห์เชิงยุทธศาสตร์โดยใช้ SWOT Analysis และการประเมินผลเชิงนโยบายช่วยให้สามารถระบุจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และความท้าทายของกระบวนการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลในภาพรวมของการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง เป็นกระบวนการที่ช่วยให้สามารถกำกับดูแลอุตสาหกรรมนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความสมดุลระหว่างการส่งเสริมการแข่งขันกับการปกป้องผลประโยชน์สาธารณะ และพัฒนานโยบายให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและสังคมได้อย่างยั่งยืนได้อย่างชัดเจน การวิเคราะห์ดังกล่าวช่วยให้สามารถระบุได้ว่ากลไกการกำกับดูแลในปัจจุบันมีประสิทธิภาพเพียงพอหรือไม่ และมีจุดที่ต้องปรับปรุงเพื่อให้การดำเนินงานของ กสทช. มีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และตอบสนองเป้าหมายของยุทธศาสตร์ชาติ

การประเมินผลสามารถสะท้อนถึงขีดความสามารถของการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง เป็นกระบวนการที่ช่วยให้สามารถกำกับดูแลอุตสาหกรรมนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความสมดุลระหว่างการส่งเสริมการแข่งขันกับการปกป้องผลประโยชน์สาธารณะ และพัฒนานโยบายให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและสังคมได้อย่างยั่งยืน ในการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมสื่อและเทคโนโลยี รวมถึงการพัฒนาแนวทางกำกับดูแลให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป การวิเคราะห์เชิงยุทธศาสตร์ยังช่วยให้สามารถกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาเชิงโครงสร้าง เช่น การพัฒนาเครื่องมือทางกฎหมายที่ทันสมัยขึ้น การเพิ่มประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎระเบียบ และการพัฒนากลไกในการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสีย

การวิเคราะห์และประเมินเชิงยุทธศาสตร์ (SWOT Analysis and Assessment) ของการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียงเสียงอาศัยกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ รวมถึงการศึกษา กฎหมาย กฎระเบียบ และนโยบายที่เกี่ยวข้อง การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้มีส่วนได้เสีย และการวิเคราะห์แนวโน้มของอุตสาหกรรมกิจการกระจายเสียง

กระบวนการได้มาของประเด็น SWOT เริ่มจากการตรวจสอบโครงสร้างการกำกับดูแลของ กสทช. เพื่อลงลึกถึงประสิทธิภาพของกระบวนการติดตามและตรวจสอบที่มีอยู่ รวมถึงศึกษาว่ามีความโปร่งใสและสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและนโยบายสาธารณะได้เพียงใด นอกจากนี้ ยังมีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากผลการดำเนินงาน และข้อมูลเชิงคุณภาพจากความคิดเห็นของภาคประชาชน ผู้ประกอบการ และนักวิชาการ

ข้อมูลที่ได้รับถูกนำมาจัดกลุ่มเพื่อวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และความท้าทายที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของคณะกรรมการ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง ซึ่งช่วยให้สามารถประเมินได้ว่ากลไกปัจจุบันสามารถตอบสนองต่อเป้าหมายของการกำกับดูแลได้มากน้อยเพียงใด และควรมีแนวทางปรับปรุงในด้านใดบ้าง เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการและกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อภาคอุตสาหกรรมและประชาชน จากการวิเคราะห์และประเมินเชิงยุทธศาสตร์ (SWOT Analysis and Assessment) ของการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานบทบาทของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง สามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

จุดแข็ง (Strengths)

- ความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือของกระบวนการติดตามและตรวจสอบที่เปิดเผยมข้อมูลต่อสาธารณะ สร้างความไว้วางใจในกระบวนการกำกับดูแลของ กตป.
- ระบบรับฟังความคิดเห็นที่มีประสิทธิภาพ การจัดประชุมเชิงลึกและการรวบรวมข้อมูลผ่านแบบสอบถามช่วยให้การกำกับดูแลสะท้อนความต้องการของทุกภาคส่วน
- ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ของ กตป. ซึ่งมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านและการทำงานคู่ขนานกับ กสทช. สร้างสมดุลแบบ Check and Balance

จุดอ่อน (Weaknesses)

- ทรัพยากรบุคลากรที่จำกัด ขาดผู้เชี่ยวชาญในด้านเทคนิคหรือกฎหมายที่ซับซ้อน ส่งผลให้การประเมินผลอาจไม่ครอบคลุม
- การรวบรวมข้อมูลที่ล่าช้า กระบวนการจัดเก็บข้อมูลบางส่วนยังไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี
- การสื่อสารข้อมูลไม่ครอบคลุม รายงานผลการประเมินยังไม่สามารถเผยแพร่ไปยังกลุ่มประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางกลุ่ม

โอกาส (Opportunities)

- การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การประยุกต์ใช้ AI และ Big Data ช่วยเพิ่มความแม่นยำและประสิทธิภาพในการวิเคราะห์ข้อมูล
- ความร่วมมือระหว่างประเทศ โดยการนำแนวปฏิบัติที่ดีจากองค์กรระหว่างประเทศมาใช้เพื่อยกระดับมาตรฐานการกำกับดูแล
- การมีส่วนร่วมของประชาชน โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการออกกฎระเบียบและให้ความคิดเห็นเพิ่มความโปร่งใส

ภัยคุกคาม (Threats)

- การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีด้านกระจายเสียง เช่น สตรีมมิง อาจทำให้กฎระเบียบล้าสมัย
- แรงกดดันทางการเมือง การแทรกแซงทางการเมืองอาจกระทบต่อความอิสระและความยุติธรรมของการกำกับดูแล
- ความคาดหวังที่เพิ่มขึ้นของประชาชนที่คาดหวังการบริการที่รวดเร็วและโปร่งใสมากขึ้น อาจเป็นแรงกดดันต่อ กตป.

ข้อเสนอแนะและแนวทางการดำเนินการ

- เพิ่มทรัพยากรบุคลากรและเทคโนโลยี สร้างทีมงานที่เชี่ยวชาญเฉพาะทาง พร้อมประยุกต์ใช้ AI และ Big Data เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลที่แม่นยำ
- ขยายการสื่อสารสาธารณะ เพิ่มช่องทางเผยแพร่ข้อมูล เช่น ระบบ Dashboard ออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและโปร่งใส
- พัฒนาความร่วมมือระหว่างองค์กร สร้างพันธมิตรกับองค์กรระหว่างประเทศและภาคประชาชนเพื่อแบ่งปันข้อมูลและแนวปฏิบัติที่ดี
- ติดตามแนวโน้มเทคโนโลยี ปรับปรุงกรอบการประเมินผลให้ทันสมัยและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

การวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ดังกล่าวข้างต้นสะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของ กตป. โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย การเสริมสร้างความร่วมมือ และการสื่อสารข้อมูลที่ครอบคลุม เพื่อให้การติดตาม ตรวจสอบ และการประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่โปร่งใสและยั่งยืนในระยะยาว

๔.๓ วิสัยทัศน์

วิสัยทัศน์ ของการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง โดยกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านกิจการกระจายเสียง ควรเน้นถึงความมุ่งมั่นในการพัฒนาและยกระดับการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง เพื่อประโยชน์ของสาธารณะ และสร้างความยั่งยืนผ่านการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และรับผิดชอบต่อสังคม โดยสามารถเขียนวิสัยทัศน์เป็นประโยคที่กระชับและชัดเจนดังนี้

กรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านกิจการกระจายเสียง

“เป็นกลไกอิสระในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานด้านกิจการกระจายเสียงและภาพรวมของ กสทช. ที่โปร่งใส เที่ยงธรรม และเป็นประโยชน์แก่ทุกภาคส่วน”

คำอธิบาย

- กลไกอิสระ เน้นความเป็นกลางและความน่าเชื่อถือของ กตป.
- โปร่งใส เที่ยงธรรม สะท้อนหลักการทำงานที่ตรวจสอบได้และมีความเป็นธรรม
- การยอมรับจากทุกภาคส่วน เน้นการสร้างความเชื่อมั่นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชน

๔.๔ พันธกิจ

พันธกิจของการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. คือ การสร้างความโปร่งใส ความรับผิดชอบต่อสังคม และการปฏิบัติตามนโยบายของรัฐ โดยการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลอย่างรอบด้านเพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล คุ้มครองและสนับสนุนการพัฒนากิจการกระจายเสียง ที่ตอบสนองต่อประโยชน์สาธารณะอย่างแท้จริง ซึ่งสามารถเขียนข้อความที่กระชับและชัดเจนได้ว่า

"เสริมสร้างภาคกระจายเสียงให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสาธารณะ และพัฒนาที่ยั่งยืน ด้วยการกำกับดูแลที่โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อสังคม"

"To ensure that the broadcasting sector maximizes public benefit and fosters sustainable development through transparent, efficient, and accountable regulatory practices".

ภารกิจหลัก (Key Result Areas)

๑. ติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล และให้ข้อเสนอแนะ เพื่อเสริมสร้างความโปร่งใส ความรับผิดชอบต่อสังคม และการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐ
 ๒. ส่งเสริมประสิทธิภาพการกำกับดูแล เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อสังคมและการพัฒนาที่ยั่งยืน
- คำอธิบาย
- ภารกิจหลักนี้ มุ่งเน้นบทบาทหลักของ กตป. ในการประเมินผลการดำเนินงาน โดยเน้นความโปร่งใส ความเป็นอิสระ และการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย
 - ครอบคลุมทั้งการพัฒนาเครื่องมือ การจัดการข้อมูล และการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาภาคกิจการกระจายเสียง
 - สนับสนุนให้ กสทช. สามารถปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ที่ตอบโจทย์ความต้องการของสังคมและประเทศชาติ

๔.๕ ค่านิยมหลัก

ค่านิยมหลัก (Core Value) ของการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง โดยกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านกิจการกระจายเสียง เป็นการสร้างวัฒนธรรมของการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง และเป็นผลดีต่อภาคกระจายเสียงให้เกิดประโยชน์สูงสุดและพัฒนาที่ยั่งยืน

สามารถใช้คำว่า "STRIVE" of MEC ดังนี้

- Sustainability (ความยั่งยืน)
- Transparency (ความโปร่งใส)
- Responsibility (ความรับผิดชอบต่อสังคม)
- Innovation (นวัตกรรม)
- Value-driven (ขับเคลื่อนด้วยคุณค่า)
- Efficiency (ประสิทธิภาพ)

คำว่า STRIVE นี้สามารถใช้เป็นการสร้างภาพลักษณ์เชิงบวกที่สะท้อนถึงการมุ่งมั่นที่จะพัฒนากิจการด้านการกระจายเสียงให้เกิดประโยชน์สูงสุดและพัฒนาที่ยั่งยืน

๔.๖ ยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ (Strategy) ของการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง โดยกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านกิจการกระจายเสียง ประกอบด้วย ๓ ยุทธศาสตร์ ดังนี้

(๑) เสริมสร้างความโปร่งใสและธรรมาภิบาลในการกำกับดูแล (Enhancing Transparency and Good Governance)

- มุ่งเน้นการปรับปรุงกระบวนการติดตามและประเมินผลให้มีความโปร่งใส โดยการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องต่อสาธารณะอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งสร้างกลไกที่สามารถตรวจสอบได้ง่ายและน่าเชื่อถือ เพื่อสร้างความไว้วางใจจากประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(๒) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Promoting Stakeholder and Public Engagement)

- จัดตั้งกลไกการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างทั่วถึง และนำความคิดเห็นเหล่านั้นมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแล เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานของ กสทช. สอดคล้องกับความต้องการและข้อเสนอแนะจากภาคประชาชนและผู้เกี่ยวข้อง

(๓) พัฒนาประสิทธิภาพในการกำกับดูแลและตรวจสอบ ด้วยเทคโนโลยีและเครื่องมือที่ทันสมัย (Improving Regulatory Oversight and Monitoring Efficiency)

- พัฒนาเครื่องมือและวิธีการในการตรวจสอบผลการดำเนินงานของ กสทช. ให้สามารถประเมินและติดตามผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้เทคโนโลยีและข้อมูลที่ทันสมัยในการวิเคราะห์ เพื่อให้มั่นใจว่าการกำกับดูแลเป็นไปอย่างสอดคล้องกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์และการพัฒนาที่ยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ทั้ง ๓ นี้จะช่วยให้การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

๔.๗ การถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ

การถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติอาศัยการนำ Balanced Scorecard (BSC) มาปรับใช้กับ ๓ ประเด็นยุทธศาสตร์สำคัญสำหรับการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง โดยกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านกิจการกระจายเสียง (กตป.) เป็นไปอย่างชัดเจนและครอบคลุมทั้ง ๔ มิติ ได้แก่ ประสิทธิภาพตามพันธกิจ คุณภาพการให้บริการ (ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และการพัฒนาองค์กร (การเรียนรู้และการพัฒนา) ดังนี้

ก. มิติประสิทธิภาพตามพันธกิจ (Mission Effectiveness Perspective)

วัตถุประสงค์ สร้างผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม ผ่านการติดตามและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ

ตัวชี้วัด (KPIs)

- สัดส่วนข้อเสนอแนะจาก กตป. ที่ถูกนำไปปฏิบัติใช้จริง (%)
- จำนวนผลการประเมินที่ก่อให้เกิดการพัฒนานโยบายสาธารณะ
- ผลลัพธ์เชิงสังคมและเศรษฐกิจจากการปรับปรุงนโยบาย (เช่น คุณภาพบริการที่ดีขึ้น การแข่งขันที่เป็นธรรม)
- ความครอบคลุมของข้อมูลและรายงานที่เปิดเผยต่อสาธารณะ (%)

โครงการสำคัญ

- พัฒนาระบบการวัดผลสัมฤทธิ์เชิงสังคมและเศรษฐกิจจากการติดตามและประเมินผล
- จัดทำรายงาน Social Impact Assessment ที่สะท้อนผลกระทบเชิงบวกต่อสังคมและประชาชน

ข. มิติด้านลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer Perspective)

วัตถุประสงค์ เสริมสร้างความโปร่งใสและความเชื่อมั่นจากประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัวชี้วัด (KPIs)

- ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อผลการประเมิน (%)
- จำนวนช่องทางและกลไกการรับฟังความคิดเห็นจากภาคประชาชน
- ระดับความเชื่อมั่นต่อการเปิดเผยข้อมูลของ กตป. (%)
- จำนวนข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่นำไปใช้จริง (%)

โครงการสำคัญ

- จัดตั้งระบบ Stakeholder Engagement Platform เพื่อเปิดรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
- พัฒนาระบบ Dashboard ออนไลน์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลการติดตามและประเมินผล

ค. มิติด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Internal Process Perspective)

วัตถุประสงค์ พัฒนาประสิทธิภาพของกระบวนการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลให้มีมาตรฐานและโปร่งใส

ตัวชี้วัด (KPIs)

- ระยะเวลาในการดำเนินการประเมินผล (ลดลงจากปีก่อนหน้า)
- จำนวนรายงานการติดตามผลที่เผยแพร่ตรงตามกรอบเวลา (%)
- ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลการประเมิน (%)
- จำนวนโครงการที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ในการติดตามและประเมิน

โครงการสำคัญ

- พัฒนาระบบวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคโนโลยี Big Data และ AI
- ใช้ระบบ Real-Time Monitoring Dashboard สำหรับการประมวลผลและติดตามผลการดำเนินงาน

ง. มิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning & Growth Perspective)

วัตถุประสงค์ พัฒนาศักยภาพบุคลากรและเสริมสร้างองค์ความรู้เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานที่มีคุณภาพ

ตัวชี้วัด (KPIs)

- สัดส่วนบุคลากรที่ผ่านการอบรมพัฒนาศักยภาพด้านการวิเคราะห์และเทคโนโลยี (%)
- จำนวนเครื่องมือหรือเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน
- ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการทำงานและการพัฒนาความรู้ (%)
- จำนวนงานวิจัย/บทวิเคราะห์ที่สนับสนุนการประเมินผล

โครงการสำคัญ

- จัดฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพบุคลากรในด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล AI และ Big Data
- จัดตั้งศูนย์การเรียนรู้และฐานข้อมูล Knowledge Management System (KMS) สำหรับการวิเคราะห์และติดตามผล

มิติหลัก	วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (KPIs)	โครงการสำคัญ
ประสิทธิผลตามพันธกิจ	มีผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม ผ่านการติดตามและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ	สัดส่วนข้อเสนอแนะจาก กตป. ที่ถูกนำไปปฏิบัติใช้จริง (%)	- โครงการจัดทำรายงาน Social Impact Assessment ที่สะท้อนผลกระทบเชิงบวกต่อสังคมและประชาชน - โครงการพัฒนาระบบรายงานและเปิดเผยข้อมูลเพื่อประโยชน์สาธารณะ
คุณภาพบริการ	เกิดความโปร่งใสและความเชื่อมั่นจากประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อผลการประเมิน (%)	โครงการจัดตั้งระบบ Stakeholder Engagement Platform เพื่อเปิดรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	มีกระบวนการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้มีมาตรฐานและโปร่งใส	ระยะเวลาในการดำเนินการประเมินผล (ลดลงจากปีก่อนหน้า)	โครงการพัฒนาระบบวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคโนโลยี Big Data และ AI
การพัฒนาองค์การ	บุคลากรมีศักยภาพและองค์ความรู้ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานที่มีคุณภาพ	สัดส่วนบุคลากรที่ผ่านการอบรมพัฒนาศักยภาพด้านการวิเคราะห์และเทคโนโลยี (%)	โครงการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้และฐานข้อมูล Knowledge Management System (KMS) สำหรับการวิเคราะห์และติดตามผล

Balanced Scorecard นี้เน้นไปที่ การสร้างผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม ตามบทบาทหน้าที่ของ กตป. พร้อมทั้งเสริมสร้างกระบวนการที่โปร่งใส มีกลไกการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และพัฒนาศักยภาพภายในองค์กรเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจที่กำหนดไว้

๔.๘ โครงการสำคัญ

โครงการสำคัญ – Flagship Projects ของการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการ และการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง โดยกรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านกิจการกระจายเสียง ตามกรอบ BSC ที่สนองเป้าหมายของตัวชี้วัด และวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์มีดังต่อไปนี้

(๑) โครงการพัฒนาระบบรายงานและเปิดเผยข้อมูลเพื่อประโยชน์สาธารณะ (Public-Oriented Data Transparency and Reporting System Development)

มิติประสิทธิผลตามพันธกิจ (Mission Effectiveness)

- วัตถุประสงค์ สร้างระบบที่โปร่งใสและเข้าถึงง่าย เพื่อเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานของ กสทช. ให้สาธารณะและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์ได้
- กิจกรรมหลัก
 - พัฒนาระบบฐานข้อมูลออนไลน์เพื่อเผยแพร่ผลการประเมินและติดตามผล
 - สร้างแดชบอร์ด (Dashboard) เชื่อมโยงข้อมูลเรียลไทม์
 - จัดทำรายงานสาธารณะในรูปแบบที่เข้าใจง่าย
- ผลลัพธ์ที่คาดหวัง
 - ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถติดตามผลการดำเนินงานได้โปร่งใส
 - เสริมสร้างความไว้วางใจต่อ กสทช. และ กตป.
- การนำเสนอโครงการในรูปแบบเหตุผลสัมพันธ์ - Logical Framework Approach (LFA)

องค์ประกอบ	รายละเอียด
วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Goal)	เพิ่มความโปร่งใสและสร้างความไว้วางใจในกระบวนการกำกับดูแลของ กสทช. และ กตป. เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการที่ยั่งยืนและตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
วัตถุประสงค์โครงการ (Purpose)	สร้างระบบที่โปร่งใสและเข้าถึงง่าย เพื่อเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานของ กสทช. ให้ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถติดตามและใช้ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ผลลัพธ์ที่คาดหวัง (Outputs)	๑. ระบบฐานข้อมูลออนไลน์สำหรับเผยแพร่ผลการประเมินและติดตามผล
	๒. Dashboard ที่เชื่อมโยงข้อมูลแบบเรียลไทม์
	๓. รายงานสาธารณะในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เช่น อินโฟกราฟิกและวิดีโอ
กิจกรรมหลัก (Activities)	๑. พัฒนาระบบฐานข้อมูลออนไลน์เพื่อจัดเก็บและเผยแพร่ข้อมูล
	๒. ออกแบบและพัฒนา Dashboard สำหรับเชื่อมโยงและแสดงผลข้อมูลแบบเรียลไทม์
	๓. จัดทำรายงานในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เช่น รายงานออนไลน์ อินโฟกราฟิก และสื่อวิดีโอ
ปัจจัย (Inputs)	๑. บุคลากรผู้เชี่ยวชาญด้าน IT และการออกแบบระบบฐานข้อมูล
	๒. เทคโนโลยีและเครื่องมือ เช่น ระบบ Cloud, ซอฟต์แวร์วิเคราะห์ข้อมูล, และเครื่องมือสร้าง Dashboard
	๓. งบประมาณสำหรับการพัฒนาและบำรุงรักษาระบบ
	๔. ข้อมูลจาก กสทช. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
	๕. ความร่วมมือจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะ
ตัวชี้วัดความสำเร็จ (Indicators)	๑. จำนวนผู้เข้าถึงและใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์
	๒. อัตราความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (%)
	๓. ความถี่ในการปรับปรุงและเผยแพร่ข้อมูลใน Dashboard
สมมติฐาน (Assumptions)	๑. มีความร่วมมือจากหน่วยงานภายใน กสทช. และ กตป. ในการจัดเตรียมข้อมูล
	๒. ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความสนใจและพร้อมใช้ข้อมูลจากระบบ
	๓. เทคโนโลยีที่นำมาใช้สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(๒) โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Inclusive Stakeholder Engagement Initiative)

มิติลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer/Stakeholder)

- **วัตถุประสงค์** สร้างกลไกการรับฟังความคิดเห็นที่หลากหลายและมีประสิทธิภาพจากประชาชนและผู้ประกอบการ
- **กิจกรรมหลัก**
 - จัดสัมมนาและฟอรัมการมีส่วนร่วม
 - พัฒนาแพลตฟอร์มออนไลน์สำหรับรวบรวมความคิดเห็น
 - จัดตั้งคณะทำงานร่วมระหว่าง กตป. กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- **ผลลัพธ์ที่คาดหวัง**
 - กระบวนการออกกฎระเบียบมีความสอดคล้องกับข้อเสนอแนะจากทุกภาคส่วน
 - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเชื่อมั่นและสนับสนุนการดำเนินงาน

▪ การนำเสนอโครงการในรูปแบบเหตุผลสัมพันธ์ -Logical Framework Approach (LFA)

องค์ประกอบ	รายละเอียด
วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Goal)	เพิ่มความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมในกระบวนการกำกับดูแลของ กสทช. และ กตป. เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชน
วัตถุประสงค์โครงการ (Purpose)	สร้างกลไกการรับฟังความคิดเห็นที่หลากหลายและมีประสิทธิภาพจากประชาชนและผู้ประกอบการ เพื่อสนับสนุนการพัฒนากฎระเบียบที่ตอบสนองความต้องการของทุกภาคส่วน
ผลลัพธ์ที่คาดหวัง (Outputs)	๑. การจัดสัมมนาและฟอรัมเพื่อรวบรวมความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
	๒. แพลตฟอร์มออนไลน์สำหรับการรวบรวมความคิดเห็นที่เข้าถึงง่าย
	๓. คณะทำงานร่วมระหว่าง กตป. และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีโครงสร้างชัดเจน
กิจกรรมหลัก (Activities)	๑. จัดสัมมนาและฟอรัมการมีส่วนร่วมใน ๔ ภูมิภาค เพื่อนำความคิดเห็นเข้าสู่กระบวนการกำกับดูแล
	๒. ออกแบบและพัฒนาแพลตฟอร์มออนไลน์ที่รองรับการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
	๓. จัดตั้งคณะทำงานร่วมระหว่าง กตป. และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อร่วมพัฒนากฎระเบียบและติดตามผล
ปัจจัย (Inputs)	๑. ทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญในการจัดกิจกรรมสัมมนาและการพัฒนาแพลตฟอร์มออนไลน์
	๒. เทคโนโลยีและเครื่องมือ เช่น ระบบจัดการฟอรัมออนไลน์ และแพลตฟอร์มรวบรวมข้อมูลความคิดเห็น
	๓. งบประมาณสำหรับการจัดสัมมนา การพัฒนาแพลตฟอร์ม และการสนับสนุนคณะทำงานร่วม
	๔. ความร่วมมือจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผู้ประกอบการ ชุมชน และองค์กรภาคประชาสังคม
ตัวชี้วัดความสำเร็จ (Indicators)	๑. จำนวนการจัดสัมมนาและฟอรัมที่สำเร็จ
	๒. จำนวนความคิดเห็นที่รวบรวมผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์
	๓. ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เข้าร่วมกิจกรรม (%)
สมมติฐาน (Assumptions)	๑. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความสนใจและพร้อมเข้าร่วมกระบวนการให้ความคิดเห็น
	๒. เทคโนโลยีที่ใช้พัฒนาแพลตฟอร์มออนไลน์สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
	๓. ความร่วมมือจาก กตป. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุนข้อมูลและทรัพยากร

(๓) โครงการพัฒนาระบบติดตามและประเมินผลด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Monitoring and Evaluation System Development)

มิติกระบวนการภายใน (Internal Process)

- **วัตถุประสงค์** เพิ่มความรวดเร็วและแม่นยำในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานด้วยเทคโนโลยีทันสมัย
- **กิจกรรมหลัก**
 - นำเทคโนโลยี AI และ Big Data มาวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน
 - สร้างระบบการประเมินผลแบบเรียลไทม์ (Real-Time Monitoring)
 - พัฒนาระบบการวิเคราะห์เชิงลึกสำหรับการประเมินผล
- **ผลลัพธ์ที่คาดหวัง**
 - เพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของการติดตามและประเมินผล
 - ส่งเสริมมาตรฐานการประเมินผลที่สอดคล้องกับระดับสากล

▪ การนำเสนอโครงการในรูปแบบเหตุผลสัมพันธ์ -Logical Framework Approach (LFA)

องค์ประกอบ	รายละเอียด
วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Goal)	เสริมสร้างศักยภาพการติดตามและประเมินผลของ กตป. ให้มีความรวดเร็ว แม่นยำ และสอดคล้องกับมาตรฐานระดับสากล เพื่อสนับสนุนการพัฒนาระบบการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ
วัตถุประสงค์โครงการ (Purpose)	เพิ่มความรวดเร็วและความแม่นยำในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ด้วยการนำเทคโนโลยีทันสมัยมาประยุกต์ใช้
ผลลัพธ์ที่คาดหวัง (Outputs)	๑. ระบบ Real-Time Monitoring ที่สามารถติดตามผลการดำเนินงานได้ทันเวลา
	๒. เครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคโนโลยี AI และ Big Data เพื่อรองรับการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่
	๓. รายงานการวิเคราะห์เชิงลึกที่มีความแม่นยำและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล
กิจกรรมหลัก (Activities)	๑. วิจัยและพัฒนา ระบบ Real-Time Monitoring เพื่อรวบรวมข้อมูลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
	๒. ออกแบบและนำเทคโนโลยี AI และ Big Data มาใช้ในการประมวลผลข้อมูลและตรวจจับความผิดปกติ
	๓. จัดทำกระบวนการวิเคราะห์เชิงลึกโดยใช้ข้อมูลจากระบบดิจิทัลเพื่อประเมินผล
	๔. ทดสอบระบบในสถานการณ์จริง และปรับปรุงระบบตามข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งาน
ปัจจัย (Inputs)	๑. บุคลากรผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี AI และ Big Data
	๒. เทคโนโลยี เช่น เซิร์ฟเวอร์ประมวลผลข้อมูล ระบบ Cloud และซอฟต์แวร์วิเคราะห์ข้อมูล
	๓. งบประมาณสำหรับการพัฒนาระบบและบำรุงรักษา
	๔. ข้อมูลการดำเนินงานจาก กสทช. และแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
	๕. ความร่วมมือจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการให้ข้อเสนอแนะและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
ตัวชี้วัดความสำเร็จ (Indicators)	๑. จำนวนครั้งที่ระบบ Real-Time Monitoring ถูกใช้งานในการติดตามผล
	๒. ระยะเวลาที่ลดลงในการวิเคราะห์ข้อมูลและรายงานผล
	๓. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ (%)
สมมติฐาน (Assumptions)	๑. บุคลากรมีความพร้อมและความรู้ในการใช้งานเทคโนโลยีใหม่
	๒. ระบบเทคโนโลยีที่พัฒนาสามารถตอบสนองต่อความต้องการในการติดตามผลและการวิเคราะห์ข้อมูล
	๓. ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ มีความถูกต้องและครบถ้วน

(๔) โครงการพัฒนาความรู้ และศักยภาพบุคลากรที่เกี่ยวข้อง (Capacity Building and Knowledge Management Programme)

มิติการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning & Growth)

- วัตถุประสงค์ เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรในด้านเทคโนโลยีและการวิเคราะห์ข้อมูล
- กิจกรรมหลัก
 - จัดหรือส่งเข้าอบรมเชิงลึกเกี่ยวกับ AI, Big Data, และการประเมินผล
 - พัฒนาระบบบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management System - KMS)
 - จัดทำงานวิจัยและบทวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนการประเมินผล
- ผลลัพธ์ที่คาดหวัง
 - บุคลากรมีความเชี่ยวชาญในเทคโนโลยีและการวิเคราะห์ข้อมูล

- สนับสนุนการดำเนินงานของ กตป. ด้วยองค์ความรู้ที่ทันสมัย
- การนำเสนอโครงการในรูปแบบเหตุผลสัมพันธ์ -Logical Framework Approach (LFA)

องค์ประกอบ	รายละเอียด
วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Goal)	สร้างบุคลากรที่มีศักยภาพสูง พร้อมรับมือกับเทคโนโลยีและกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อน เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของ กตป. ให้สอดคล้องกับมาตรฐานระดับสากล
วัตถุประสงค์โครงการ (Purpose)	เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรในด้านเทคโนโลยีและการวิเคราะห์ข้อมูล พร้อมทั้งพัฒนาระบบบริหารจัดการความรู้ เพื่อสนับสนุนการติดตามและประเมินผลอย่างมีประสิทธิภาพ
ผลลัพธ์ที่คาดหวัง (Outputs)	๑. บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในเทคโนโลยี AI, Big Data และการวิเคราะห์ข้อมูล
	๒. ระบบบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management System - KMS) ที่สามารถรวบรวมและเผยแพร่องค์ความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
	๓. งานวิจัยและบทวิเคราะห์ที่ช่วยสนับสนุนการพัฒนาระบบการติดตามและประเมินผล
กิจกรรมหลัก (Activities)	๑. จัดการอบรมและพัฒนาทักษะเชิงลึกในด้าน AI, Big Data และการวิเคราะห์ข้อมูล
	๒. ออกแบบและพัฒนาระบบบริหารจัดการความรู้ (KMS) ที่รวบรวมข้อมูลเชิงลึกและแนวปฏิบัติที่ดี
	๓. สนับสนุนการทำงานวิจัยและบทวิเคราะห์ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลและการกำกับดูแล
ปัจจัย (Inputs)	๑. ทีมวิทยากรและที่ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญในด้านเทคโนโลยีและการบริหารจัดการความรู้
	๒. เครื่องมือและซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง เช่น ระบบ AI, แพลตฟอร์ม Big Data, และระบบ KMS
	๓. งบประมาณสำหรับการจัดอบรม พัฒนาระบบ KMS และสนับสนุนงานวิจัย
	๔. บุคลากรที่มีความสนใจและพร้อมพัฒนาทักษะในด้านเทคโนโลยีและการวิเคราะห์ข้อมูล
ตัวชี้วัดความสำเร็จ (Indicators)	๑. สัดส่วนบุคลากรที่ผ่านการอบรมและพัฒนาทักษะเชิงลึก (%)
	๒. จำนวนงานวิจัยและบทวิเคราะห์ที่สนับสนุนกระบวนการติดตามและประเมินผล
	๓. การใช้งานระบบ KMS โดยบุคลากร (%)
สมมติฐาน (Assumptions)	๑. บุคลากรมีความพร้อมและความสนใจในการเข้าร่วมการอบรมและการพัฒนาทักษะ
	๒. งบประมาณและทรัพยากรสนับสนุนการพัฒนาระบบ KMS และการจัดการอบรมมีความเพียงพอ
	๓. ข้อมูลและทรัพยากรที่รวบรวมในระบบ KMS มีความครบถ้วนและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

(๕) โครงการติดตามผลกระทบของกฎระเบียบและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Regulatory Impact Monitoring and Improvement Initiative)

มิติประสิทธิภาพตามพันธกิจ (Mission Effectiveness)

- วัตถุประสงค์ ตรวจสอบและปรับปรุงกฎระเบียบที่ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการและประชาชน
- กิจกรรมหลัก
 - ดำเนินการวิเคราะห์ผลกระทบของกฎระเบียบ (Regulatory Impact Assessment - RIA)
 - สร้างกระบวนการปรับปรุงกฎระเบียบอย่างต่อเนื่องโดยใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์
 - จัดเวทีสาธารณะเพื่อรับความคิดเห็นสำหรับการปรับปรุง

- ผลลัพธ์ที่คาดหวัง
 - ลดผลกระทบด้านลบจากกฎระเบียบ
 - สร้างความสมดุลระหว่างผลประโยชน์ของผู้ประกอบการและสาธารณะ
- การนำเสนอโครงการในรูปแบบเหตุผลสัมพันธ์ -Logical Framework Approach (LFA)

องค์ประกอบ	รายละเอียด
วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Goal)	ส่งเสริมความสมดุลและความยั่งยืนในการกำกับดูแล โดยลดผลกระทบด้านลบจากกฎระเบียบที่มีต่อผู้ประกอบการและประชาชน และสร้างความไว้วางใจในกระบวนการกำกับดูแล
วัตถุประสงค์โครงการ (Purpose)	ตรวจสอบและปรับปรุงกฎระเบียบที่ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการและประชาชน โดยใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์และการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ผลลัพธ์ที่คาดหวัง (Outputs)	๑. รายงานวิเคราะห์ผลกระทบของกฎระเบียบ (Regulatory Impact Assessment - RIA)
	๒. กระบวนการปรับปรุงกฎระเบียบอย่างต่อเนื่องที่มีโครงสร้างชัดเจนและโปร่งใส
	๓. การจัดเวทีสาธารณะเพื่อรวบรวมความคิดเห็นจากทุกภาคส่วน
กิจกรรมหลัก (Activities)	๑. ดำเนินการวิเคราะห์ผลกระทบของกฎระเบียบที่สำคัญในด้านต่าง ๆ เช่น สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม
	๒. พัฒนากลไกการปรับปรุงกฎระเบียบอย่างต่อเนื่อง โดยใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์และข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
	๓. จัดเวทีสาธารณะและการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนและผู้ประกอบการ
ปัจจัย (Inputs)	๑. ทีมงานผู้เชี่ยวชาญด้านการวิเคราะห์ผลกระทบและกฎหมาย
	๒. เทคโนโลยีและเครื่องมือ เช่น ซอฟต์แวร์วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและคุณภาพ
	๓. งบประมาณสำหรับการจัดเวทีสาธารณะ การประชุม และการดำเนินการวิเคราะห์
	๔. ข้อมูลและสถิติจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กสทช. และองค์กรพันธมิตร
	๕. ความร่วมมือจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะ
ตัวชี้วัดความสำเร็จ (Indicators)	๑. จำนวนรายงานผลกระทบที่ได้รับการจัดทำและนำไปใช้ (%)
	๒. ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการปรับปรุงกฎระเบียบ (%)
	๓. ความถี่ในการจัดเวทีสาธารณะและการรวบรวมความคิดเห็น
สมมติฐาน (Assumptions)	๑. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพร้อมและความตั้งใจที่จะมีส่วนร่วมในกระบวนการปรับปรุงกฎระเบียบ
	๒. ข้อมูลที่ได้รับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความครบถ้วนและเชื่อถือได้
	๓. ทรัพยากรและงบประมาณที่จัดสรรมีความเพียงพอสำหรับการดำเนินกิจกรรม

(๖) โครงการสนับสนุนการมีส่วนร่วมทางสังคมและสิ่งแวดล้อม (Stakeholder Social Responsibility Enhancement Project)

มิติลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer/Stakeholder)

- วัตถุประสงค์ สนับสนุนการพัฒนาที่ยั่งยืนผ่านการกำกับดูแลด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม
- กิจกรรมหลัก
 - จัดทำแผนปฏิบัติการ CSR & CRM เพื่อสนับสนุนกิจการกระจายเสียง
 - สร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนในการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม
 - จัดกิจกรรมส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชน

- ผลลัพธ์ที่คาดหวัง
 - ส่งเสริมความยั่งยืนในอุตสาหกรรมกระจายเสียง
 - ประชาชนและชุมชนได้รับประโยชน์จากการดำเนินงานของ กตป.
- การนำเสนอโครงการในรูปแบบเหตุผลสัมพันธ์ -Logical Framework Approach (LFA)

องค์ประกอบ	รายละเอียด
วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Goal)	ส่งเสริมการพัฒนาที่ยั่งยืนในอุตสาหกรรมกระจายเสียง โดยสนับสนุนการมีส่วนร่วมของชุมชนและการบริหารจัดการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพ
วัตถุประสงค์โครงการ (Purpose)	สนับสนุนการพัฒนาที่ยั่งยืนผ่านการกำกับดูแลด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนเพื่อพัฒนาสังคมและชุมชน
ผลลัพธ์ที่คาดหวัง (Outputs)	๑. แผนปฏิบัติการ CSR & CRM เพื่อสนับสนุนกิจการกระจายเสียง
	๒. ความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนในการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสังคมและสิ่งแวดล้อม
	๓. การจัดกิจกรรมส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในระดับพื้นที่
กิจกรรมหลัก (Activities)	๑. จัดทำแผนปฏิบัติการ CSR & CRM ที่สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน
	๒. สร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน เช่น การลงนาม MOU หรือการประชุมความร่วมมือ
	๓. จัดกิจกรรมในชุมชน เช่น การอบรม การประชุมเชิงปฏิบัติการ และการทำโครงการร่วมกับชุมชน
ปัจจัย (Inputs)	๑. บุคลากรที่มีความรู้และทักษะด้าน CSR และ CRM
	๒. ทรัพยากรสนับสนุน เช่น งบประมาณสำหรับการจัดทำแผน การจัดกิจกรรม และการบริหารโครงการ
	๓. ความร่วมมือจากภาครัฐ เอกชน และชุมชนในพื้นที่
	๔. เครื่องมือในการวัดผลกระทบ เช่น แบบสำรวจและระบบติดตามผล
ตัวชี้วัดความสำเร็จ (Indicators)	๑. จำนวนแผนปฏิบัติการ CSR & CRM ที่พัฒนาและนำไปใช้จริง
	๒. จำนวนกิจกรรมที่จัดในชุมชนและจำนวนผู้เข้าร่วม
	๓. ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (%)
สมมติฐาน (Assumptions)	๑. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความสนใจและพร้อมเข้าร่วมโครงการ
	๒. ทรัพยากรและงบประมาณเพียงพอสำหรับการดำเนินกิจกรรม
	๓. ชุมชนและองค์กรภาคเอกชนพร้อมสนับสนุนและมีส่วนร่วมในกิจกรรม

๔.๙ การติดตามและประเมินผล

การติดตามและประเมินผลแผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทของการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง จะดำเนินการโดยใช้หลักเกณฑ์ที่มีมาตรฐานและอ้างอิงข้อมูลเชิงประจักษ์ (Evidence-based Evaluation) เพื่อให้สามารถวัดผลได้อย่างเป็นรูปธรรม โปร่งใส และสอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์

๑. แนวทางและกรอบการประเมินผล

การประเมินผลจะใช้เครื่องมือและกรอบการวิเคราะห์ที่เป็นมาตรฐาน โดยเน้นการวัดผลใน ๓ มิติหลัก ได้แก่

- ๑) มิติด้านประสิทธิภาพ (Efficiency Assessment) วัดผลการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ตามเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์และตัวชี้วัด (KPIs) ที่กำหนด
- ๒) มิติด้านผลกระทบ (Impact Evaluation) วิเคราะห์ผลกระทบของแผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทต่อภาคประชาชน ผู้ประกอบการ และอุตสาหกรรมสื่อกระจายเสียง
- ๓) มิติด้านความคุ้มค่า (Cost-effectiveness Analysis) ประเมินความคุ้มค่าของการลงทุนและทรัพยากรที่ใช้ เพื่อให้มั่นใจว่าแผนงานมีประสิทธิภาพสูงสุด

๒. การใช้ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPIs) และเกณฑ์ประเมินผล

แผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทจะถูกประเมินโดยอ้างอิงตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPIs) ที่สามารถวัดผลได้จริง ซึ่งประกอบด้วย

- ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ (Quantitative KPIs) เช่น อัตราการเข้าถึงข้อมูล การเพิ่มขึ้นของการมีส่วนร่วมของประชาชน และจำนวนมาตรการที่นำไปสู่การพัฒนาอุตสาหกรรมสื่อกระจายเสียง
- ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ (Qualitative KPIs) เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความโปร่งใสของกระบวนการทำงาน และประสิทธิภาพของกลไกการกำกับดูแล

๓. การตรวจสอบและปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์

เพื่อให้แผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทสามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรม จะมีการตรวจสอบและทบทวนแผนอย่างต่อเนื่อง ตามแนวทางต่อไปนี้

- การตรวจสอบความก้าวหน้า (Progress Review) มีการจัดทำรายงานความก้าวหน้ารายไตรมาส และรายปี
- การเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ (Public Disclosure) รายงานผลการดำเนินงานจะถูกเผยแพร่ผ่านระบบออนไลน์และช่องทางสื่อสารสาธารณะ เพื่อเสริมสร้างความโปร่งใส
- การปรับปรุงเชิงนโยบาย (Policy Adjustment) ข้อมูลจากการประเมินผลจะถูกนำมาใช้ในการปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์และมาตรการกำกับดูแลให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

๔. กรอบระยะเวลาในการดำเนินการ

- ระยะสั้น (Short-term) [ปีที่ ๑-๒] ติดตามความก้าวหน้าของมาตรการที่ดำเนินการ และปรับปรุงแผนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ
- ระยะกลาง (Mid-term) [ปีที่ ๓-๕] ประเมินผลลัพธ์ของแผนยุทธศาสตร์ และทบทวนความคุ้มค่าของทรัพยากรที่ใช้
- ระยะยาว (Long-term) [ปีที่ ๕ ขึ้นไป] ปรับปรุงแนวทางเชิงนโยบายและกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับแนวโน้มของอุตสาหกรรมและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง

๕. ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

- การดำเนินงานของ กสทช. มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้
- การกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์
- ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในกระบวนการกำกับดูแลและประเมินผล เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นของประชาชน

แนวทางข้างต้นเป็นกรอบในการประเมินผลแผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทของการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานของ กสทช. ซึ่งเน้นการใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ ระบบที่โปร่งใส และการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน เพื่อให้มั่นใจว่า กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของอุตสาหกรรมและประชาชนได้อย่างยั่งยืน

การติดตามและประเมินผลแผนยุทธศาสตร์นี้จะดำเนินการผ่านกลไกการรายงานและการตรวจสอบความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะผ่านระบบออนไลน์เพื่อสร้างความโปร่งใสและความเชื่อมั่นในกระบวนการดำเนินงานของ กสทช.

แผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทฉบับนี้ มุ่งเน้นการเสริมสร้างความโปร่งใส ความมีส่วนร่วม และการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยใช้เทคโนโลยีและกระบวนการที่ทันสมัย เพื่อให้การกำกับดูแลและการประเมินผลด้านกิจการกระจายเสียงของ กสทช. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของสังคมและประชาชนในปัจจุบันและอนาคต

บทที่ ๕ เรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๕.๑ ประเด็นสำคัญที่ควรนำเสนอให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชนรับทราบ

ผลการศึกษาพบว่าแม้ กสทช. มีการดำเนินงานตามกรอบยุทธศาสตร์และกฎหมาย แต่ยังมีข้อจำกัดบางประการที่อาจขัดต่อบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ โดยเฉพาะในประเด็นของความโปร่งใส การแข่งขันที่เป็นธรรม และสิทธิของประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งเป็นประเด็นที่กำหนดไว้ในมาตรา ๔๖, ๖๐ และ ๖๑ เพื่อให้การดำเนินงานของ กสทช. เป็นไปตามกรอบรัฐธรรมนูญ รายงานนี้เสนอแนะแนวทางพัฒนาในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การปรับปรุงกลไกป้องกันการผูกขาดและสนับสนุนการแข่งขันที่เป็นธรรม (มาตรา ๔๖)

กสทช. ควรมีมาตรการกำกับดูแลผู้ให้บริการรายใหญ่ เพื่อป้องกันการกระจุกตัวของตลาด และเพิ่มโอกาสให้ผู้ประกอบการรายใหม่เข้าสู่ตลาด การพัฒนากลไกการจัดสรรคลื่นความถี่ที่เป็นธรรมและโปร่งใส (มาตรา ๖๐) ควรปรับปรุงกระบวนการจัดสรรคลื่นความถี่ให้สอดคล้องกับหลักการที่มุ่งเน้นประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ สนับสนุนการใช้ระบบประมูลที่โปร่งใส และส่งเสริมการเข้าถึงคลื่นความถี่ของผู้ประกอบการรายย่อย การคุ้มครองสิทธิของประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร (มาตรา ๖๑) กสทช. ควรมีมาตรการที่เข้มแข็งในการป้องกันการปิดกั้นข้อมูลข่าวสาร และตรวจสอบความเป็นกลางของการกระจายเสียง ส่งเสริมกลไก Open Data และ Public Hearing เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบและรับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง

ผลการประเมินยังพบว่า กสทช. ดำเนินงานตามกรอบกฎหมายและยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตาม ยังมีประเด็นที่ควรปรับปรุงเพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการปฏิรูปประเทศตามรัฐธรรมนูญ มาตรา ๒๕๗ และ ๒๕๙ โดยเฉพาะด้านเผยแพร่และการเปิดเผยข้อมูล และการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่สะท้อนหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Governance) เพื่อให้การดำเนินงานของ กสทช. เป็นไปตามเป้าหมายของการปฏิรูปประเทศ รายงานนี้เสนอให้มีการปรับปรุงระบบข้อมูลเปิด (Open Data) และการสื่อสารสาธารณะ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับกิจการกระจายเสียงได้อย่างโปร่งใส พัฒนากลไกการมีส่วนร่วมของประชาชน (Public Participation Mechanism) ผ่านกระบวนการรับฟังความคิดเห็นและเวทีสาธารณะ เพิ่มความเป็นธรรมในการจัดสรรคลื่นความถี่และการแข่งขันในอุตสาหกรรม โดยกำหนดมาตรการสนับสนุนผู้ประกอบการรายย่อยให้มีโอกาสแข่งขันได้มากขึ้น เพิ่มมาตรการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลที่ชัดเจน โดยใช้กรอบแนวคิดมาตรฐานสากล เช่น OECD's Good Governance Framework และ Malcom Baldrige Model รวมทั้งบูรณาการแนวทางปฏิรูปของ กสทช. เข้ากับแผนยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี และแผนปฏิรูปประเทศ เพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศโดยรวม ดังนี้

๕.๑.๑ การพัฒนาเครื่องมือและกระบวนการติดตามผล

กตป. ควรจัดทำแผนการพัฒนาเครื่องมือดิจิทัล เช่น ระบบ Dashboard และแพลตฟอร์มวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อสนับสนุนการตรวจสอบและประเมินผลให้ทันสมัย สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี

๕.๑.๒ การรายงานผลที่โปร่งใสและเข้าถึงได้

ผลการประเมินควรได้รับการเผยแพร่ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เช่น อินโฟกราฟิก รายงานสรุปย่อ และการจัดแถลงข่าวเพื่อให้ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างโปร่งใส

๕.๑.๓ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

ควรพัฒนากลไกให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการกำกับดูแล เช่น การจัดฟอรัมรับฟังความคิดเห็น และการพัฒนาแพลตฟอร์มออนไลน์สำหรับรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

๕.๑.๔ การส่งเสริมธรรมาภิบาลในการกำกับดูแล

การทำงานของ กตป. และ กสทช. ควรยึดหลักธรรมาภิบาลโดยให้ความสำคัญกับความโปร่งใส ความยุติธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม

๕.๒ แนวทางในการพัฒนากลไกการติดตามและประเมินผล

๕.๒.๑ นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้

การใช้ AI และ Big Data สามารถเพิ่มความแม่นยำในการติดตามและวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน พร้อมทั้งพัฒนาระบบ Real-Time Monitoring เพื่อประเมินผลได้ทันเวลา

๕.๒.๒ สร้างมาตรฐานการประเมินผลที่ชัดเจน

ควรกำหนดเกณฑ์และตัวชี้วัด (KPIs) ที่สอดคล้องกับเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ และเปิดเผยเกณฑ์ดังกล่าวต่อสาธารณะ

๕.๒.๓ พัฒนาศักยภาพบุคลากร

ส่งเสริมการอบรมบุคลากรในด้านเทคโนโลยี การวิเคราะห์ข้อมูล และกฎหมาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

๕.๒.๔ สร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน

พัฒนาความร่วมมือกับหน่วยงานภายในประเทศและต่างประเทศ เพื่อแบ่งปันความรู้และแนวปฏิบัติที่ดี

๕.๒.๕ จัดตั้งศูนย์ข้อมูลกลาง

รวบรวมข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับกิจการกระจายเสียงไว้ในระบบเดียว เพื่อให้การติดตามและวิเคราะห์ผลเป็นไปอย่างครอบคลุมและแม่นยำ

๕.๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

๕.๓.๑ เพิ่มการสื่อสารข้อมูลเชิงรุก

กตป. ควรสื่อสารข้อมูลผลการดำเนินงานในเชิงรุกผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น สื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ทางการ และแอปพลิเคชัน

๕.๓.๒ ปรับปรุงกรอบการกำกับดูแลให้ยืดหยุ่น

กฎระเบียบและกรอบการกำกับดูแลควรมีความยืดหยุ่นเพียงพอที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภค

๕.๓.๓ เพิ่มการสนับสนุนด้านงบประมาณและทรัพยากร

ควรจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรให้เพียงพอต่อการดำเนินงาน โดยเฉพาะการพัฒนาเทคโนโลยี และการฝึกอบรมบุคลากร

๕.๓.๔ จัดตั้งคณะทำงานร่วมระหว่าง กตป. และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในกระบวนการประเมินผล รวมถึงรับฟังข้อเสนอแนะจากภาคประชาชนและภาคธุรกิจ

๕.๓.๕ จัดทำแผนพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

กำหนดเป้าหมายระยะสั้นและระยะยาว พร้อมทั้งติดตามผลและปรับปรุงแผนงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

ประเด็นสำคัญ แนวทางพัฒนากลไกการติดตาม และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่นำเสนอข้างต้น มุ่งเน้นการพัฒนาในเชิงโครงสร้าง กระบวนการ และการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน เพื่อยกระดับการกำกับดูแล ด้านกิจการกระจายเสียงให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อประโยชน์สาธารณะอย่างแท้จริง

๕.๔ การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

การดำเนินงานของ กสทช. อยู่ภายใต้กรอบกฎหมายที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ ซึ่งกำหนดให้ กสทช. เป็นองค์กรอิสระที่มีอำนาจในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม โดยมีหน้าที่ในการออกใบอนุญาต ควบคุม และกำกับดูแลการใช้คลื่นความถี่และโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคมของประเทศ

๕.๔.๑ การส่งเสริมความการรับรู้ของประชาชน

จากการศึกษาพบว่า กสทช. มีมาตรการด้านความโปร่งใส เช่น การเปิดเผยรายงานผลการประชุม การกำหนดแนวทางการกำกับดูแล และการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างไรก็ตาม ควรมีการพัฒนาและขยายกลไกการตรวจสอบต่าง ๆ รวมถึงการเผยแพร่ข้อมูลเพิ่มเติมในรูปแบบที่เข้าใจง่ายและเข้าถึงได้สะดวกยิ่งขึ้น

เสนอแนะ ให้ปรับปรุงระบบเผยแพร่ข้อมูลให้ประชาชนสามารถเข้าถึงรายงานและผลการดำเนินงานของ กสทช. ได้สะดวกยิ่งขึ้นผ่าน Dashboard แบบเรียลไทม์ เสริมสร้างมาตรการตรวจสอบความโปร่งใสและธรรมาภิบาล โดยให้มีการประเมินผลการดำเนินงานเป็นระยะและนำเสนอผลการประเมินต่อรัฐสภาและสาธารณชน

๕.๔.๒ การพัฒนาแนวทางการกำกับดูแลให้ทันสมัย

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เช่น ๕G, Internet of Things (IoT), AI และแพลตฟอร์มดิจิทัลส่งผลกระทบต่อรูปแบบธุรกิจและการกำกับดูแล กสทช. จึงควรมีแนวทางที่ยืดหยุ่นและทันสมัยเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

เสนอแนะ ให้ศึกษาแนวทางการกำกับดูแลแพลตฟอร์ม OTT (Over-the-top) และบริการดิจิทัลที่มีบทบาทสำคัญต่อสื่อกระจายเสียง รวมทั้งประสานงานกับหน่วยงานระดับนานาชาติ เพื่อใช้แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) ในการกำกับดูแล

๕.๔.๓ การเสริมสร้างกลไกการรับฟังความคิดเห็น

ปัจจุบัน กสทช. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ แต่ยังสามารถพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

เสนอแนะ ให้จัดตั้งแพลตฟอร์ม Stakeholder Engagement Platform เพื่อเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชนและผู้ประกอบการ และพัฒนาระบบการประเมินผลกระทบด้านสังคมและเศรษฐกิจของนโยบายที่ออกมา โดยให้ความสำคัญกับ Regulatory Impact Assessment (RIA)

๕.๕ บทบาทของเลขาธิการ กสทช.

หน้าที่ของเลขาธิการ กสทช. ครอบคลุมการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. และการดำเนินการตามแนวทางของคณะกรรมการ กสทช. อย่างไรก็ตาม ยังมีความท้าทายในด้านการบริหารงานที่มีโอกาสในการพัฒนา

เสนอแนะ ให้ใช้เป็นโอกาสในการพัฒนา โดยการใช้การจัดทำ PA (Performance Agreement) และกำหนด OKRs (Objectives and Key Results) สำหรับเลขาธิการ กสทช. ให้สอดคล้องกับ KPIs (Key Performance Indicators) ของสำนักงาน กสทช. เพื่อให้การบริหารงานมีเป้าหมายที่ชัดเจนและสามารถวัดผลได้อย่างเป็นรูปธรรม

นำระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System - PMS) มาใช้เพื่อช่วยเลขาธิการ กสทช. จัดการผลการดำเนินงานของ สำนักงาน กสทช. ให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง พร้อมใช้ข้อมูลที่ได้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน

๕.๖ การดำเนินการและการบริหารงานของสำนักงาน กสทช.

สำนักงาน กสทช. เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของ กสทช. และดำเนินการด้านกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง โทรทัศน์ และโทรคมนาคม

๕.๖.๑ การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน

การให้บริการด้านใบอนุญาตและข้อร้องเรียนจากประชาชนเป็นงานสำคัญของสำนักงาน กสทช.

เสนอแนะ ให้ปรับปรุงระบบให้บริการผ่าน Online Service Portal เพื่อให้ประชาชนและผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงข้อมูลและดำเนินการด้านใบอนุญาตได้สะดวกยิ่งขึ้น และพัฒนาระบบร้องเรียนออนไลน์แบบครบวงจร (One-Stop Complaint Service)

๕.๖.๒ การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน

สำนักงาน กสทช. ควรปรับปรุงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงและโทรคมนาคม

เสนอแนะ ให้ใช้เทคโนโลยี AI และ Big Data ในการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้คลื่นความถี่และพฤติกรรมของผู้บริโภค และพัฒนาระบบ Real-time Spectrum Monitoring เพื่อบริหารจัดการการใช้คลื่นความถี่อย่างมีประสิทธิภาพ

๕.๖.๓ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

บุคลากรของสำนักงาน กสทช. ควรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและกฎระเบียบ

เสนอแนะ ให้จัดฝึกอบรมเกี่ยวกับ AI, Blockchain และ Cybersecurity และส่งเสริมการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้กับองค์กรกำกับดูแลระหว่างประเทศ

๕.๗ ข้อเสนอแนะทางแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรค

จากการวิเคราะห์ผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง พบว่าแม้ว่าจะมีจุดแข็งในหลายด้าน แต่ยังคงมีอุปสรรคบางประการที่ต้องได้รับการแก้ไขเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยแนวทางแก้ไขปัญหามันจะต้องมีความชัดเจนและเป็นรูปธรรมดังนี้

๕.๗.๑ การปรับปรุงกฎระเบียบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการกำกับดูแล

ปัญหาที่พบ

- กฎระเบียบและมาตรการป้องกันการผูกขาดและส่งเสริมการแข่งขัน (Q๐๒) ได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับ "ปานกลาง" (ค่าเฉลี่ย ๓.๓๙ จาก ๕) โดยเฉพาะจากกลุ่มผู้ประกอบการที่มีการรับรู้เชิงลบ
- ผู้ประกอบการบางรายมองว่ากระบวนการกำกับดูแลยังมีความล่าช้าและขาดแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน

แนวทางแก้ไข

- ปรับปรุงกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันการผูกขาด โดยให้ความสำคัญกับการสร้างการแข่งขันที่เป็นธรรมในตลาดโทรคมนาคมและกระจายเสียง
- เพิ่มความชัดเจนของแนวปฏิบัติและการกำกับดูแล โดยกำหนดแนวทางที่โปร่งใสสำหรับการบังคับใช้กฎหมาย
- ใช้กลไก Sandbox Regulatory Framework เพื่อทดลองมาตรการใหม่ ๆ ก่อนการบังคับใช้จริง

๕.๗.๒ การพัฒนากลไกการติดตามผลและการเปิดเผยข้อมูล

ปัญหาที่พบ

- การเปิดเผยข้อมูลของสำนักงาน กสทช. (Q๒๗) ได้รับคะแนนเฉลี่ย ๓.๘๐ จาก ๕ ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับดี แต่ยังมีประชาชนบางกลุ่มที่รู้สึกว่าการเข้าถึงข้อมูลยังไม่ง่าย
- ประชาชนและผู้ได้รับใบอนุญาตบางรายให้คะแนนต่ำในด้านการรับรู้บทบาทของ กทปส. (Q๓๑ ค่าเฉลี่ย ๓.๓๔ จาก ๕)

แนวทางแก้ไข

- พัฒนาระบบติดตามผลที่เข้าถึงง่าย เช่น การสร้าง Dashboard ออนไลน์ที่แสดงสถานะของงานและความก้าวหน้า
- เพิ่มการเผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางที่เหมาะสม เช่น การใช้ Social Media, Podcast และสื่ออินโฟกราฟิก เพื่อให้เข้าใจง่ายขึ้น
- ออกแบบรายงานสรุปผลโครงการที่เป็นมิตรต่อประชาชน ให้สามารถเข้าใจข้อมูลสำคัญได้อย่างรวดเร็ว

๕.๗.๓ การเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

ปัญหาที่พบ

- การมีส่วนร่วมของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย (Q๒๒) ได้รับคะแนนต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๒.๙๒ จาก ๕)
- กลุ่มประชาชนและผู้ได้รับใบอนุญาตมองว่าความคิดเห็นของพวกเขายังไม่ได้รับการพิจารณาเพื่อนำไปใช้จริง (Q๒๓ ค่าเฉลี่ย ๓.๐๖ จาก ๕)

แนวทางแก้ไข

- จัดให้มีเวทีรับฟังความคิดเห็น (Public Hearing) อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทุกกลุ่มเป้าหมายสามารถมีส่วนร่วมและสะท้อนมุมมองของตน
- พัฒนากลไกการรับฟังและประเมินความคิดเห็นจากประชาชน เช่น ระบบแบบฟอร์มออนไลน์ที่สามารถติดตามผลได้ว่าแต่ละข้อเสนอถูกนำไปพิจารณาหรือไม่
- เพิ่มโครงการ "NBTC Citizen Engagement Program" ที่เปิดโอกาสให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย

๕.๗.๔ การจัดการทรัพยากรและงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ

ปัญหาที่พบ

- ผู้ตอบแบบสอบถามบางกลุ่มยังคงมีข้อกังวลเกี่ยวกับการใช้งบประมาณของสำนักงาน กสทช. (Q๒๘ ค่าเฉลี่ย ๓.๗๓ จาก ๕)
- ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียบางรายยังมองไม่เห็นการจัดสรรทรัพยากรที่สอดคล้องกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ (Q๒๙ ค่าเฉลี่ย ๓.๗๕ จาก ๕)

แนวทางแก้ไข

- พัฒนาแนวทางการสื่อสารเกี่ยวกับการจัดสรรงบประมาณที่สอดคล้องกับเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์

๕.๗.๕ การปรับปรุงบทบาทของเลขาธิการ กสทช. เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม

ปัญหาที่พบ

- การดำเนินงานของเลขาธิการ กสทช. ได้รับการประเมินในระดับ "มาก" (Q๑๔ ค่าเฉลี่ย ๓.๘๗ จาก ๕) แต่ยังพบว่ากลุ่มภายนอก เช่น ผู้ได้รับใบอนุญาต ให้คะแนนต่ำกว่ากลุ่มภายใน

- มีข้อเสนอให้เพิ่มการสื่อสารเชิงรุกเกี่ยวกับบทบาทและความสำเร็จของเลขาธิการ กสทช.

แนวทางแก้ไข

- พัฒนายุทธศาสตร์การสื่อสารของเลขาธิการ กสทช. โดยเน้นการแสดงผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมให้ประชาชนรับรู้
- เพิ่มการปรากฏตัวของเลขาธิการ กสทช. ในเวทีสาธารณะและสื่อออนไลน์ เช่น การให้สัมภาษณ์ผ่านรายการโทรทัศน์และแพลตฟอร์มออนไลน์
- สร้าง "NBTC Leadership Forum" ที่เป็นเวทีให้เลขาธิการ กสทช. ได้พบปะกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง

สรุปแนวทางแก้ไขปัญหาที่เสนอ

ประเด็นปัญหา	แนวทางแก้ไขที่เสนอ
กฎระเบียบและการแข่งขัน	ปรับปรุงกฎระเบียบให้โปร่งใสและนำเทคนิค Sandbox Regulatory Framework มาใช้
กลไกการติดตามผลและเปิดเผยข้อมูล	พัฒนา Dashboard การติดตามผล และเพิ่มช่องทางการเผยแพร่ข้อมูล
การมีส่วนร่วมของประชาชน	จัด Public Hearing อย่างสม่ำเสมอ และพัฒนาระบบรับฟังความคิดเห็นที่ติดตามผลได้
การจัดการทรัพยากร	ใช้ Zero-Based Budgeting (ZBB) และปรับปรุงการบริหารบุคลากร
บทบาทของเลขาธิการ กสทช.	เสริมสร้างการสื่อสารเชิงรุก และพัฒนาเวที "NBTC Leadership Forum"

การดำเนินการตามแนวทางเหล่านี้จะช่วยให้การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง มีประสิทธิภาพมากขึ้น และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ดียิ่งขึ้นในฐานะองค์กรและองค์กรกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง ซึ่งต้องดำเนินงานให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญ มาตรา ๔๖, ๖๐ และ ๖๑ เพื่อส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม ป้องกันการผูกขาด และคุ้มครองสิทธิของประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร รายงานนี้นำเสนอแนวทางปรับปรุงกลไกของการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง ให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้การดำเนินงานของ กสทช. สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี แผนแม่บท และแผนปฏิรูปประเทศ อันจะนำไปสู่ระบบการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงที่เป็นธรรมและยั่งยืน

แหล่งอ้างอิง (References)

- American Evaluation Association. (๒๐๒๓). Editors' notes: Contemporary perspectives on evaluation. *New Directions for Evaluation*, ๒๐๒๓(๑๗๗), ๕-๗.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/ev.๒๐๕๗๗>
- Arnstein, S. R. (๑๙๖๙). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of Planners*, ๓๕(๔), ๒๑๖-๒๒๔. <https://doi.org/10.1080/00141801.1969.10457722>
- Bangkok Post. (๒๐๒๕). NBTC faces huge hurdles. Retrieved from
<https://www.bangkokpost.com/opinion/opinion/๒๕๕๖๔๓/nbtc-faces-huge-hurdles>
- Bertolini, A., & Squazzoni, F. (๒๐๒๓). Strategic evaluation: Subjects, evaluators, and society. arXiv preprint arXiv:๒๓๑๐.๐๓๖๕๕. <https://arxiv.org/abs/๒๓๑๐.๐๓๖๕๕>
- Bovens, M. (๒๐๐๗). Analysing and assessing accountability: A conceptual framework. *European Law Journal*, ๑๓(๔), ๔๔๗-๔๖๘. <https://doi.org/10.1๑๑๑/j.๑๔๖๘-๐๓๘๖.๒๐๐๗.๐๐๓๗๘.X>
- Bryman, A. (๒๐๑๕). *Social research methods* (๕th ed.). Oxford University Press.
- Bryson, J. M. (๒๐๑๘). *Strategic planning for public and nonprofit organizations: A guide to strengthening and sustaining organizational achievement* (๕th ed.). Wiley.
- CARE International. (๒๐๒๔). *Monitoring and evaluation tools for advocacy and influencing*.
- Cramton, P. (๒๐๒๕). Economics at the FCC ๒๐๒๓-๒๔: Thirty years of spectrum auctions. Springer. <https://link.springer.com/๑๐.๑๐๐๗/๙๑๑๑๕๑-๐๒๔-๑๐๐๐๒-๐>
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (๒๐๑๘). *Designing and conducting mixed methods research* (๓rd ed.). SAGE Publications.
- Cronbach, L. J. (๑๙๕๑). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, ๑๖(๓), ๒๙๗-๓๓๔.
- CTIA – The Wireless Association. (๒๐๒๕). The economic impact of each additional ๑๐๐ MHz of mid-band spectrum for mobile. CTIA. https://api.ctia.org/wp-content/uploads/๒๐๒๕/๐๑/Mid-band_economic_impact_summary_pdf.pdf
- Donaldson, S. I. (๒๐๒๓). What is this thing called evaluation theory? *Journal of MultiDisciplinary Evaluation*, ๑๙(๔๒), ๑-๑๕.
https://journals.sfu.ca/jmde/index.php/jmde_๑/article/view/๑๐๓๗
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (๒๐๒๐). *Managing for quality and performance excellence* (๑๑th ed.). Cengage Learning.
- Fetterman, D. M. (๒๐๒๓). Empowerment evaluation: Theories, principles, concepts, and steps. In D. M. Fetterman (Ed.), *Empowerment evaluation and social justice: Confronting the culture of silence* (๒nd ed., pp. ๒๑-๔๕). SAGE Publications.
<https://methods.sagepub.com/book/edvol/empowerment-evaluation-๒๕/chpt/empowerment-evaluation-theories-principles-concepts>
- Field, A. (๒๐๑๘). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics* (๕th ed.). SAGE Publications.

- Flynn, B. B., Schroeder, R. G., & Sakakibara, S. (๑๙๙๕). The impact of quality management practices on performance and competitive advantage. *Decision Sciences*, ๒๖(๕), ๖๕๙-๖๙๑.
- Girdwichai, L. (๒๐๑๗). Follow-up and evaluation of operational result on broadcasting affairs in Thailand. *International Journal of Control Theory and Applications*, ๑๐(๓), ๓๑๑-๓๑๖.
- Gallup. (๒๐๒๐). State of the global workplace report ๒๐๒๐. Gallup Press.
- Hammer, M., & Champy, J. (๑๙๙๓). Reengineering the corporation: A manifesto for business revolution. HarperBusiness.
- Hazlett, T. W., Munoz, R., & Skrzypacz, A. (๒๐๒๓). Successfully accelerating access to spectrum in Auction ๑๐๗: Evaluating the FCC's \$๑๐ billion gamble. *Journal of Information Policy*, ๑๓(๑), ๓-๒๕. <https://scholarlypublishingcollective.org/psup/information-policy/article/doi/10.53๒๕/jinfopoli.๑๓.๒๐๒๓.๐๐๐๓/๓๘๑๓๗๗>
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (๑๙๙๖). The balanced scorecard: Translating strategy into action. Harvard Business Press.
- Kim, C., & Mauborgne, R. (๒๐๐๕). Blue ocean strategy. Harvard Business School Press.
- Likert, R. (๑๙๓๒). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, ๒๒(๑๔๐), ๑-๕๕.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (๑๙๘๘). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, ๖๔(๑), ๑๒-๔๐.
- Organization for Economic Co-operation and Development (OECD). (๒๐๒๔). Monitoring and evaluating sustainability in investment promotion. OECD Publishing. https://www.oecd.org/en/publications/monitoring-and-evaluating-sustainability-in-investment-promotion_d๒๒๒๐๕๓-en.html
- Rawls, J. (๑๙๗๑). A theory of justice. Harvard University Press.
- World Bank. (๒๐๒๑). World development report ๒๐๒๑: Data for better lives. World Bank.
- Yukl, G. (๒๐๑๓). Leadership in organizations (๘th ed.). Pearson.
- กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (๒๕๖๖). คู่มือการจัดการสื่อดิจิทัลในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.
- กองทุนวิจัยและพัฒนาการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะ. (๒๕๖๘). บทบาทและความสำคัญของกองทุนวิจัยฯ. เข้าถึงได้จาก www.btfp.nbtc.go.th
- ข้อมูลจากระบบสารสนเทศของสำนักงาน กสทช. (๒๕๖๘).ฐานข้อมูลออนไลน์เกี่ยวกับการกระจายเสียง เข้าถึงได้จาก www.nbtc.go.th
- คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน กสทช. (๒๕๖๖). รายงานการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๕. สืบค้นจาก <https://dl.parliament.go.th/handle/lirt/๕๖๒๘๑๒>

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน กสทช. (๒๕๖๖). รายงานการติดตาม ตรวจสอบ และ
ประเมินผลการปฏิบัติงาน กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ประจำปี ๒๕๖๕.
สืบค้นจาก <https://dl.parliament.go.th/handle/๒๐.๕๐๐.๑๓๐๗๒/๖๑๗๘๘๐>

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน กสทช. (๒๕๖๖). เว็บไซต์คณะกรรมการติดตามและ
ประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.). สืบค้นจาก <https://mec.nbtc.go.th/?lang=th-TH>

ดำรงค์ วัฒนา. (๒๕๕๓). แนวคิดและแนวทางในการจัดทำยุทธศาสตร์. วารสารการเมืองการบริหารและกฎหมาย,
๒(๒).

ดำรงค์ วัฒนา & พรหมณี ขำเลิศ. (๒๕๖๗). การจัดการยุทธศาสตร์ (Strategic Implementation). กรุงเทพฯ:
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ดำรงค์ วัฒนา, & นันทา อ่วมกุล (บรรณาธิการ). (๒๕๕๕). คู่มือการจัดทำแผนยุทธศาสตร์สำหรับหน่วยงาน
ภาครัฐ: ยุทธศาสตร์สู่ผลงาน. กรุงเทพฯ: กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข.

ดำรงค์ วัฒนา & พรหมณี ขำเลิศ. (๒๕๖๗). การจัดทำยุทธศาสตร์ (Strategic Planning) (พิมพ์ครั้งที่ ๒).
กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ดำรงค์ วัฒนา. (๒๕๖๗). การวิเคราะห์ SWOT และตำแหน่งยุทธศาสตร์ [วิดีโอออนไลน์]. YouTube. สืบค้นจาก
<https://www.youtube.com/watch?v=๖hPgoFDEOb๘>

ดำรงค์ วัฒนา. (๒๕๕๒). หลักและวิธีการศึกษาทางรัฐประศาสนศาสตร์: "การบริหารจัดการยุทธศาสตร์".
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

พระราชบัญญัติการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๑. (๒๕๕๑). ราชกิจจานุเบกษา,
๑๒๕(ตอนที่ ๓๙ ก).

รายงานบทความวิจัยเกี่ยวกับการกระจายเสียง (๒๕๖๖). วารสารวิจัยด้านกิจการกระจายเสียง, ๑๒(๒).

ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (๒๕๖๗). ผลการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) และการ
สัมภาษณ์เชิงลึก โครงการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล กสทช. กรุงเทพฯ: ศูนย์บริการ
วิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (๒๕๖๗). รายงานผลการสำรวจความคิดเห็น โครงการจ้างที่
ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
กรุงเทพฯ: ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงาน กสทช. (๒๕๖๓). แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๓ -
๒๕๖๘). สืบค้นจาก

<https://broadcast.nbtc.go.th/data/document/law/doc/th/๖๕๐๖๐๐๐๐๐๐๐๑.pdf>

สำนักงาน กสทช. (๒๕๖๕). รายงานการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน กสทช. สำนักงาน
กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ประจำปี ๒๕๖๕. สืบค้นจาก

<https://dl.parliament.go.th/handle/๒๐.๕๐๐.๑๓๐๗๒/๖๑๗๘๘๐>

สำนักงาน กสทช. (๒๕๖๗). เอกสารแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ พ.ศ. ๒๕๖๗-๒๕๗๑. กรุงเทพฯ:
สำนักงาน กสทช.

สำนักงาน กสทช. (๒๕๖๖). รายงานประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖. กรุงเทพฯ: สำนักงาน กสทช.

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (๒๕๖๔).

ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง
ยุทธศาสตร์การบริหารคลื่นความถี่วิทยุกระจายเสียง พ.ศ. ๒๕๖๔-๒๕๖๘. ราชกิจจานุเบกษา,
๑๓๘(พิเศษ ๑๕๒ ง), ๑-๑๒.

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (๒๕๖๗).

รายงานผลการดำเนินงานด้านกิจการกระจายเสียง ประจำปี ๒๕๖๗. สืบค้นจาก

<https://www.nbtc.go.th>

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (๒๕๖๘).

นโยบายและแผนยุทธศาสตร์กองทุนวิจัยและพัฒนา. สืบค้นจาก <https://btfp.nbtc.go.th>

สำนักวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสาร. (๒๕๖๖). รายงานการวิเคราะห์ผลกระทบของเทคโนโลยีดิจิทัลต่อ
กิจการกระจายเสียง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

