



รายงานโครงการฝึกอบรมหลักสูตร

“Assessing Social Impacts in a Comprehensive Regulatory Impact Analysis”

วันที่ 2-4 มีนาคม พ.ศ. 2559

โดย

สถาบัน Public Utility Research Center

มหาวิทยาลัยฟลอริดา ประเทศสหรัฐอเมริกา

ณ หอประชุม สำนักงาน กสทช.

รายงานฉบับนี้เป็นการสรุปสาระสำคัญของกรอบโดยอ้างอิงเนื้อหาจากกรอบเท่านั้น ทั้งนี้ รายงานนี้อาจมีการแสดงข้อมูลบางส่วนที่ได้รับมาจากการอบรมด้วย
ดังนั้น ผู้จัดทำรายงานนี้จึงไม่สามารถยืนยันความถูกต้องของเนื้อหาหรือข้อมูลได้ และขอสงวนความรับผิดชอบที่อาจเกิดขึ้น
ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม อันเกิดมาจากการนำรายงานนี้ไปใช้ทุกกรณี

รายงานการเข้าร่วมอบรมหลักสูตร
Assessing Social Impacts in a Comprehensive Regulatory Impact Analysis
ระหว่างวันที่ 2-4 มีนาคม 2559
ณ หอประชุม สำนักงาน กสทช.

1. ความเป็นมา

สถาบัน Public Utility Research Center หรือ PURC จากมหาวิทยาลัยฟลอริดา (University of Florida) ประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นสถาบันที่มหาวิทยาลัยฯ จัดตั้งขึ้นเพื่อที่จะเป็นศูนย์พัฒนาความรู้แก่ผู้บริหารและองค์กรกำกับดูแลในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสาธารณูปโภค เช่น วิทยุโทรทัศน์ โทรคมนาคม ไฟฟ้าพลังงาน และน้ำประปา โดยมีรูปแบบจัดเป็นการประชุม การสัมมนา และโปรแกรมการฝึกอบรม โดยที่ผ่านมานั้น สถาบัน PURC ได้มีหลักสูตรร่วมกับสำนักงาน กสทช. ในด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ หลายหลักสูตรด้วยกัน เช่น หลักสูตร Infrastructure Sharing หลักสูตรการแข่งขันด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ (Broadcasting Competition Course) และหลักสูตร Comprehensive Regulatory Impact Analysis in Broadcast Regulation

โดยสำหรับหลักสูตร Assessing Social Impacts in a Comprehensive Regulatory Impact Analysis นี้ เป็นอีกหนึ่งหลักสูตรที่สถาบัน PURC ได้ร่วมจัดทำกับสำนักงาน กสทช. เพื่อสร้างองค์ความรู้และความเข้าใจในการประเมินผลและคุณค่าทางด้านสังคม (Social Impacts) ที่เกิดจากออกนโยบายและกฎเกณฑ์ในการกำกับดูแล โดยเป็นการประเมินผลได้และผลเสีย (Gain and Lost) ที่จะเกิดต่อภาคธุรกิจประชาชน และสังคมโดยรวม ผ่านการใช้เครื่องมือทางสังคมต่างๆ เช่น การจัดทำแบบสอบถาม (Survey) การสังเกตการณ์ (Observe) และการสัมภาษณ์เป็นกลุ่ม (Focus Group) ทั้งนี้ เนื้อหาในหลักสูตรการอบรมดังกล่าวจะช่วยสร้างความเชี่ยวชาญให้บุคลากรของสำนักงาน กสทช. ในการประเมินผลกระทบจากนโยบายที่จะเกิดแก่สังคมในเชิงคุณค่าได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากขึ้น และยังมีความสะดวกคล่องกับเป้าหมายการดำเนินงานของภารกิจกระจายเสียงและโทรทัศน์ที่ต้องกำกับดูแล สนับสนุน และผลักดันให้เกิดนโยบายที่พัฒนากิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ตามที่ได้วางเป้าหมายไว้

ทั้งนี้ หลักสูตร Assessing Social Impacts in a Comprehensive Regulatory Impact Analysis โดยสถาบัน PURC มีโครงสร้างหลักสูตรการฝึกอบรม ดังนี้

การอบรมวันที่ 1 ในวันที่ 2 มีนาคม 2559 ประกอบไปด้วยการอบรม ดังนี้

บทเรียนที่ 1 – การต้อนรับและโครงสร้างในการประเมินผลกระทบด้านการกำกับดูแล

บทเรียนที่ 2 – กรณีศึกษาในการประเมินผลได้และผลเสียด้านนโยบาย

- บทเรียนที่ 3 – การระบุผลกระทบด้านสังคมโดยวิธีการทำแบบสอบถาม
- บทเรียนที่ 4 – การพัฒนาและฝึกฝนการทำแบบสอบถาม (ภาคปฏิบัติ)
- การอบรมวันที่ 2 ในวันที่ 3 มีนาคม 2559 ประกอบไปด้วยการอบรม ดังนี้
- บทเรียนที่ 5 – การวิเคราะห์และใช้ข้อมูลสารสนเทศ
- บทเรียนที่ 6 – การระบุผลกระทบด้านสังคมโดยวิธีการสังเกตการณ์
- บทเรียนที่ 7 – การพัฒนาและฝึกฝนการสังเกตการณ์ (ภาคปฏิบัติ)
- บทเรียนที่ 8 – กรณีศึกษา: การประเมินผลกระทบด้านสังคม
- การอบรมวันที่ 3 ในวันที่ 4 มีนาคม 2559 ประกอบไปด้วยการอบรม ดังนี้
- บทเรียนที่ 9 – การระบุผลกระทบด้านสังคมโดยวิธีการสัมภาษณ์เป็นกลุ่ม
- บทเรียนที่ 10 – การพัฒนาและฝึกฝนการสัมภาษณ์เป็นกลุ่ม (ภาคปฏิบัติ)
- บทเรียนที่ 11 – การรายงานกรณีศึกษาของผู้เข้าร่วมอบรม
- บทเรียนที่ 12 – การคิดอย่างมีกลยุทธ์และเป็นระบบ

2. วัตถุประสงค์ของการจัดอบรม

- เพื่อสร้างองค์ความรู้และความเข้าใจในการประเมินผลกระทบในเชิงคุณค่าของการเปลี่ยนผ่านไปสู่โทรทัศน์ในระบบดิจิทัลให้แก่พนักงานและบุคลากรของสำนักงาน กสทช.
- เพื่อให้พนักงาน และบุคลากรของสำนักงาน กสทช. ได้รับการถ่ายทอดประสบการณ์โดยตรงจากผู้เชี่ยวชาญจากต่างประเทศที่มีความรู้ความสามารถ กล่าวคือ สถาบัน PURC เป็นหน่วยงานวิจัยและที่ปรึกษาด้านนโยบายสาธารณะยุโรปมาตรฐานระดับสากล
- เพื่อให้พนักงาน และบุคลากรของสำนักงาน กสทช. ได้เรียนรู้แนวปฏิบัติและประสบการณ์จริงในการประเมินผลกระทบในเชิงคุณค่า และสามารถนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการอบรมมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานจริง และสามารถออกนโยบายและกฎเกณฑ์การกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลได้

3. วิทยากร

Dr. Mark Jamison และ Dr. Jasmine McNealy จากมหาวิทยาลัยฟลอริดา ประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งทั้งสองท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญในด้านเศรษฐศาสตร์ นโยบายสาธารณะ และการกำกับดูแล

4. ผู้เข้าร่วมอบรม

องค์ประกอบผู้เข้าร่วมอบรมโครงการหลักสูตร Assessing Social Impacts in a Comprehensive Regulatory Impact Analysis มีดังนี้

ที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	สังกัด
1.	นายกนิษฐ์ สัญชาติวิรุฬห์	ผู้ปฏิบัติงาน	ประธาน กสท.

2.	พลเอกชำนาญ สุวรรณฉวี	ผู้ปฏิบัติงาน	กสทช.พีระพงษ์ฯ
3.	นางสาวจตุพร พรหมจารย์	ผู้ปฏิบัติงาน	กสทช.ทวิศักดิ์ฯ
4.	นายกิติคุณ ท่อหุ้ม	ผู้ปฏิบัติงาน	กสทช.ธวัชชัยฯ
5.	นางพลินี เสริมสินสิริ	ผู้ปฏิบัติงาน	กสทช.สุภิญญาฯ
6.	นางสาวกนกวรรณ อุ่นจิตต์	ก1	มส.
7.	นางวรารัตน์ โชติวิศิษฐ์กุล	ก1	คส.
8.	นางสาวอมรรรัตน์ มั่นสัมฤทธิ์	ก2	บส.
9.	นายจรัสพงษ์ ตาเที่ยง	ก2	ปส.1
10.	นายจรัญชัย เคียงกิติวรรณ	ก2	ปส.2
11.	นางสาวบงกช กองชัยเสรีภาพ	ก2	ปส.2
12.	นายธนโชติ จำนงค์สังข์	ก3	ปส.3
13.	นางคณาพร สนธยานนท์	ลูกจ้าง	จส.
14.	นางสาวสุพีชา จันทยง	ก2	จส.
15.	นางสาวจิตติมา ศุภเกษม	ก1	วส.
16.	นางสาวคัคณางค์ จามะริก	ก2	วส.
17.	นายพิสิษฐ พึ่งวรอาสน์	ก3	รส.
18.	นายอภิชาติ ทรัพย์สมบัติ	ก2	ทส.
19.	นายชินประภา ปิ่นแก้ว	ก3	ทส.
20.	นางสาวกฤติพร ศรียะพันธ์	ก1	ผส.
21.	นายนิธินันท์ สมบูรณ์	ก2	ผส.
22.	นางปัญชลีย์ ชัยกาญจนาศักดิ์	ก1	นส.
23.	นางศศิรา จอลลี	ก1	ชส.
24.	นางธันยพร เปาทอง	ก1	สส.
25.	นายชัยพฤกษ์ สุดถวิล	ก1	กส.
26.	นางสาวสุนนมาศ คำทอง	ก1	อส.
27.	นางสาวสกลกฤตา ลิ้มปิสวัสดิ์	ก1	วส.
28.	นางสาวณัฐชญา ทวีวิทย์ชาครียะ	ก2	กส.
29.	นางตรีทิพ โรจนวงศ์จรัส	ก1	อส.
30.	นางสาวนงลักษณ์ วัชรเกียรติพงษ์	เลขานุการ	ประธาน กสท.

5. สรุปเนื้อหาสาระสำคัญของการฝึกอบรม

5.1 บทเรียนเกี่ยวกับ “โครงสร้างของการวิเคราะห์ผลกระทบจากการกำกับดูแล”

5.1.1 การประเมินผลกระทบ (Regulatory Impact Assessment)

การวิเคราะห์ผลกระทบจากการกำกับดูแลครอบคลุมถึงประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสาธารณะ (ซึ่งอยู่นอกเหนือจากต้นทุนในการออกกฎระเบียบเพื่อกำกับดูแล) และประเด็นการคัดเลือกหรือคัดกรองกฎระเบียบหรือโครงการที่ไม่มีประสิทธิภาพ โดยมีสมมติฐานว่าการกำกับดูแลมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบและทำซ้ำได้ รวมทั้งมีการวิเคราะห์ต้นทุนและผลประโยชน์ (Benefit Cost Analysis) ซึ่งผลกระทบที่เกิดขึ้นจะเกิดแก่ผู้

มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ (Stakeholders) เช่น ผลกระทบต่อราคาและต้นทุน ผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมและมลภาวะ และผลกระทบต่อวิถีการดำเนินชีวิต

การประเมินผลกระทบจากต้นทุนและผลประโยชน์ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะได้รับ การระบุและหาปริมาณที่เป็นไปได้ของผลกระทบ รวมถึงการพิจารณาโครงสร้างของทางเลือกที่ใช้ในการกำกับดูแลและแนวทางในการกำกับดูแล อาจทำได้โดยอาศัยความรู้ทางเศรษฐศาสตร์และการเงิน ดังนี้

(1) หลักเศรษฐศาสตร์เบื้องต้น จะพิจารณาผลประโยชน์ (Benefit) และต้นทุน (Cost) ทั้งหมด โดยการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ ได้แก่ การสำรวจ (Surveys) การจัดสนทนากลุ่มย่อย (Focus Groups) และการสังเกตการณ์ (Observations)

(2) หลักการเงินเบื้องต้น จะพิจารณามูลค่าปัจจุบัน (Net Present Value – NPV) ซึ่งได้รวม 1. ความไม่แน่นอนที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต โดยการกำหนดอัตราส่วนลด (Discount rates) และการประกันภัย (Insurance) เป็นต้น 2. ผู้รับผลประโยชน์ตามเป้าหมาย เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของเงินที่เหลือหลังจากหักรายจ่ายแล้ว 3. วัตถุประสงค์อันหลากหลาย

5.1.2 การสร้างทางเลือก (Creating Options)

การสร้างทางเลือกในการกำกับดูแลอาจได้มาจากรายงานวิจัย การปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ และการรวบรวมข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายและขอบเขตของปัญหา แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ เพื่อทำความเข้าใจและทำการจัดลำดับความสำคัญ แรงจูงใจ และตัวผลักดันอื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการกำกับดูแล จากนั้นจึงระบุทางเลือกจากงานวิจัย แล้วระบุแนวทางที่แก้ไขปัญหาได้ดีที่สุด รวมถึงตัวอย่างจากต่างประเทศที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้

5.1.3 ทางเลือก: ข้อจำกัด วิธีการ และการระดมสมอง (Options: Constraints, Instruments, and Brainstorming)

การได้มาซึ่งทางเลือกสำหรับการกำกับดูแล ต้องพิจารณาถึงข้อจำกัดของนโยบาย วิธีการของนโยบาย และมีการระดมสมอง ดังนี้

- ข้อจำกัดของนโยบาย (Policy Constraints): ต้องพิจารณาประเด็นทั้งหมดที่มีแนวโน้มซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อเป้าหมายที่วางไว้

- วิธีการของนโยบาย (Policy Instruments): ต้องมีการระบุวิธีการของนโยบายหรือนโยบายของโครงการที่อาจจะถูกใช้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

- การระดมสมอง (Brainstorming): ต้องมีการพัฒนาและพิจารณาทางเลือก ที่สามารถช่วยในการทดสอบปัจจัยที่สามารถแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม

5.1.4 การระบุและดำเนินการตามทางเลือก (Identifying and Implementing Policy Options)

การระบุทางเลือกเพื่อดำเนินการในการกำกับดูแลต้องพิจารณาให้มีความสำคัญกับประเด็นต่างๆ เช่น การกำหนดเวลาของรายการ หรือการดำเนินการตัดสินใจ การตัดสินใจในทันทีทันใด รายการ Phase-in หรือ Delay ขนาดของโครงการหรือการตัดสินใจ และขอบเขตของโครงการหรือการตัดสินใจ เป็นต้น

การประเมินคุณภาพของการตรวจสอบผลกระทบในการกำกับดูแล มีเป้าหมายเพื่อนำผลการตรวจสอบไปปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบการตรวจสอบผลกระทบในการกำกับดูแล ซึ่งอาจทำได้โดย

- การประเมินความครบถ้วนของขั้นตอน เป็นการตรวจสอบว่ารายงานผลการตรวจสอบผลกระทบในการกำกับดูแลที่จัดทำขึ้นเป็นไปตามกระบวนการและขั้นตอนที่กำหนดไว้หรือไม่
- การประเมินผลผลิต เป็นการตรวจสอบเชิงคุณภาพว่าการวิเคราะห์ต่างๆ ดำเนินการอย่างมีคุณภาพหรือไม่
- การประเมินผลลัพธ์ เป็นการตรวจสอบว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงของกำกับดูแลสอดคล้องกับผลลัพธ์ตามรายงานผลการตรวจสอบผลกระทบจากการกำกับดูแลที่เกิดขึ้นหรือไม่
- การประเมินผลกระทบ เป็นการตรวจสอบผลกระทบของการกำกับดูแลเมื่อพิจารณาจากเป้าหมายทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่กำหนด

5.1.5 ตัวอย่าง: ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงผังรายการ

- การระบุปัญหา : สำนักงาน กสทช. ควรต้องการให้มีรายการที่เกี่ยวข้องข้องกับการศึกษาของเด็กมากขึ้นหรือไม่
- การวิเคราะห์ทางเลือก : ผู้ชมส่วนหนึ่งจะได้รับประโยชน์เพิ่มมากขึ้น แต่ผู้ชมอีกส่วนหนึ่งก็อาจจะไม่ได้ดูหรือรับชมรายการที่ตนชอบและการโฆษณา ก็จะเปลี่ยนแปลงไป เมื่อเช่นนี้ จึงต้องวิเคราะห์ทางเลือกว่ามีวิธีการหรือทางเลือกอื่นที่จะช่วยให้ความรู้แก่เด็กๆ หรือไม่
- เป้าหมาย: ควรจะพิจารณาว่าประโยชน์ที่จะได้รับมีมากกว่าต้นทุนหรือไม่ โดยที่ผลประโยชน์ควรจะมากกว่าต้นทุน หรือในอีกนัยยะหนึ่งคือ สังคมจะได้ประโยชน์มากกว่าถ้าทรัพยากรที่ใช้ในการผลิตรายการสร้างมูลค่าให้กับผู้บริโภคได้มากกว่าเดิม
- การประเมินกระบวนการ : ต้องพิจารณาข้อมูลและการวิเคราะห์ที่มีอยู่เพียงพอต่อการสนับสนุนการตัดสินใจทางนโยบายหรือไม่

5.1.6 กระบวนการประเมินผลกระทบของการกำกับดูแลหรือกำหนดนโยบาย (Regulatory Impact Analysis: RIA)

การประเมินผลกระทบของการกำหนดนโยบาย (Regulatory Impact Analysis หรือ RIA) นั้น มีกระบวนการประเมินหรือวิธีประเมิน หรือที่เรียกว่า “กระบวนการ DIAEC-IR” ทั้งหมด 7 ขั้นตอน ดังนี้

(1) การกำหนดสภาพของปัญหา : Define the Problem (and determine the baseline) หรือการกำหนดสภาพของสถานการณ์ของปัญหา เพื่อให้ทราบว่า ปัญหาที่เกิดจากการออกนโยบายนั้น เป็นอย่างไร และมีผลกระทบเช่นไร ซึ่งการกำหนดสาเหตุของปัญหานี้ อาจวิเคราะห์ได้จาก

- ลักษณะและขนาดของการกำหนดปัญหาเกี่ยวกับนโยบาย
- อธิบายถึงความจำเป็นในการกำกับดูแลหรือบังคับใช้กฎหมาย ซึ่งอาจพิจารณาได้จาก
 - คนกลุ่มใดในสังคมที่ได้รับผลกระทบ
 - จำนวนผู้ที่ได้รับผลกระทบในแต่ละกลุ่ม
 - ลักษณะของผลกระทบทั่วไปของปัญหาในแต่ละกลุ่มคืออะไร
 - ปัญหานั้นเกิดผลกระทบมากเท่าใด
 - ผลกระทบนี้จะส่งผลกระทบอย่างไร

(2) กำหนดเป้าหมายองค์กร รวมถึงวัตถุประสงค์และตัวเลือกต่างๆ ในการแก้ปัญหา : Identify Framework (Organizing Concepts, Objectives, Options)

กล่าวคือ การกำหนดเป้าหมายองค์กร รวมถึงวัตถุประสงค์และตัวเลือกต่างๆ ในการแก้ปัญหาเพื่อทราบเป้าหมายของการกำหนดนโยบาย กรอบการคิดวิเคราะห์รวมถึงกรอบระยะเวลาในการดำเนินการวิเคราะห์ รวมถึงข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เพื่อกำหนดทางเลือกหรือตัวเลือกกว่าจากปัญหาในการกำหนดนโยบายนั้น มีทางเลือกอะไรบ้าง โดยผู้ประเมินจะต้องวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้ ได้แก่

- กำหนดสมมติฐาน
- การตั้งกรอบเวลาในการวิเคราะห์
- การเรียงเรียงและพิจารณาแนวคิดต่างๆ เช่น: การประเมินคุณค่า ค่าเสียโอกาส รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียที่เกิดจากการกำกับดูแล
- ตัวเลือก : จำแนกประเภทของตัวเลือกในการกำหนดนโยบาย
- วัตถุประสงค์ : โดยเรียงลำดับความสำคัญ
- ข้อเท็จจริงและข้อมูลที่จำเป็น
- ผู้มีอำนาจในการบังคับใช้กฎหมายและความสามารถในการบังคับใช้กฎหมายว่าสามารถกระทำได้หรือไม่
- การทำข้อตกลงของผู้มีส่วนได้เสีย/การศึกษา
- ข้อมูลของผู้มีส่วนได้เสีย

(3) การวิเคราะห์ทางเลือกต่างๆ เพื่อหาทางเลือกที่ดีที่สุด : Analyze the Policy Options

หลังจากที่ผู้ประเมินได้กำหนดเป้าหมายองค์กร รวมถึงวัตถุประสงค์และตัวเลือกต่างๆ ในการแก้ปัญหาแล้ว ขั้นต่อไปผู้ประเมินจะต้องนำทางเลือกที่ได้กำหนดในข้อ 2 มาวิเคราะห์เพื่อหาทางเลือกที่ดีที่สุด ทั้งนี้ ผู้ประเมินจะต้องวิเคราะห์ต้นทุน ผลประโยชน์ และประสิทธิภาพของต้นทุน โดยคำนวณต้นทุนและผลประโยชน์ทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับมาตรการ ผลประโยชน์ทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับมาตรการนี้จะถูกนำมาเปรียบเทียบกับต้นทุนทั้งหมด อันได้แก่

- จำนวนรายได้ที่ได้รับและค่าใช้จ่าย
- จำนวนรายได้ในอนาคตที่อาจลดลงและค่าใช้จ่าย
- ประเมินจากจำนวนรายได้ที่ได้รับและค่าใช้จ่ายที่ไม่สามารถคำนวณได้เป็นตัวเงิน
- อธิบายลักษณะความไม่แน่นอนของผลประโยชน์ ความเสียหาย และผลประโยชน์สุทธิ (วิเคราะห์ความเสี่ยง)
- วิเคราะห์ผลกระทบของการตัดสินใจล่าช้า

อาจกล่าวได้ว่า ทางเลือกที่ดีที่สุดที่จะนำมาใช้บังคับ ต้องเป็นทางเลือกที่มีความสมดุลกันระหว่างต้นทุนและผลประโยชน์นั่นเอง

(4) การประเมินผลลัพธ์จากทางเลือก : Evaluate the Options in terms of outcomes โดยพิจารณาว่า

- การตั้งสมมุติฐานเช่นว่านั้น ถูกต้องตรงกับวัตถุประสงค์หรือไม่
- ตระหนักถึงความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นจากการเลือกทางเลือก
- ลำดับความสำคัญ เพื่อพิจารณาว่าทางเลือกนั้น เป็นทางเลือกที่ดีที่สุดหรือไม่
- คะแนนการประเมิน กล่าวคือ อาจมีสำรวจโดยการทำแบบประเมินว่าทางเลือกนั้นเหมาะสมหรือไม่
- การจัดลำดับ คำนึงถึงสาระสำคัญของวัตถุประสงค์หรือไม่

การประเมินในขั้นตอนนี้ ผู้ประเมินต้องพิจารณาว่าผลลัพธ์ของทางเลือก ว่าจะมีความเหมาะสมหรือไม่ และทางเลือกนั้นสามารถแก้ปัญหาได้ตรงกับวัตถุประสงค์หรือไม่ โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับผลลัพธ์เมื่อได้ดำเนินการตามทางเลือก

(5) การเลือกโดยคำนึงถึงลำดับความสำคัญ ซึ่งพิจารณาจากผลลัพธ์ : Choose based on Priorities (weights given to outcomes)

กล่าวคือ การชั่งน้ำหนักของผลกระทบที่เกิดจากการกำกับดูแล ต้องพิจารณาจาก

- ความแตกต่างของลูกค้าหรือผู้รับบริการ กล่าวคือ พิจารณารูปร่างของผู้รับบริการว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร
- รายได้ของแต่ละกลุ่ม ว่าแต่ละกลุ่มนั้นมีรายได้เท่าใด

- สถานการณ์ในภูมิภาค ซึ่งในแต่ละภูมิภาคก็มีสังคมและวัฒนธรรมที่แตกต่างกันออกไป การวิเคราะห์สถานการณ์ในภูมิภาคนี้ จะทำให้ได้ทางเลือกที่เหมาะสมที่สุดกับสังคมนั้น
- ความสนใจในการลงทุน
- การยอมรับในทางการเมือง

ดังนั้น เมื่อประเมินผลลัพธ์ของทางเลือกแล้ว ขั้นตอนนี้จึงเป็นขั้นตอนสุดท้ายของการเลือกทางเลือก เพื่อนำทางเลือกที่ได้วิเคราะห์ตั้งแต่กระบวนการแรกมาคัดเลือกอีกครั้งว่า ทางเลือกใดที่มีความเหมาะสมที่สุดที่จะสามารถนำมาแก้ไขปัญหาได้นั้นเอง

(6) การนำไปปฏิบัติ : Implement

เป็นการนำเอาทางเลือกไปใช้บังคับกับผู้รับบริการ โดยการนำไปใช้นี้ ผู้ให้บริการหรือผู้กำหนดนโยบายจะต้องมีการกำหนดความชัดเจนในการนำไปใช้ และจะต้องรับผิดชอบต่อการตัดสินใจด้วย ซึ่งมีคำกล่าวที่ว่า “แนวทางการปฏิบัติของตนเองมีใช้เกณฑ์ในการตัดสินใจ”

(7) การรับฟังความคิดเห็นและการทบทวนนโยบาย : Review

หลังจากการนำทางเลือกหรือนโยบายไปใช้บังคับแล้ว การรับฟังความคิดเห็นเป็นขั้นตอนสำคัญที่จะทำให้ผู้กำหนดนโยบายทราบว่า นโยบายที่นำไปใช้มีความเหมาะสมหรือไม่ และเป็นการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องตรงกับวัตถุประสงค์หรือไม่ หลังจากนั้นจึงนำผลการรับฟังความคิดเห็นมาวิเคราะห์ เพื่อทบทวนการออกนโยบายว่า

- สิ่งที่เกิดการฉ้อโกงไว้ล่วงหน้า นั้น เกิดขึ้นหรือไม่
- การตั้งกรอบเวลาในการวิเคราะห์ เป็นไปตามที่กำหนดไว้หรือไม่
- มีข้อมูลใดบ้างที่สามารถนำมาพัฒนาการตัดสินใจได้
- เหตุการณ์ที่ไม่คาดการณ์ไว้ กรณีใดที่สามารถนำมาใช้ร่วมในการวิเคราะห์
- บทเรียนหรือตัวอย่างใดที่สามารถนำมากำหนดเพื่อใช้ในการปฏิบัติภายหลังสำหรับ การวิเคราะห์ผลกระทบของการกำกับดูแล (RIA) ในอนาคต

5.2 ตัวอย่างในการประเมินผลได้และผลเสียจากการกำหนดนโยบาย

5.2.1 การวิเคราะห์เชิงคุณภาพของหน่วยงานกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมของสหราชอาณาจักร (Ofcom)

Office of Communications หรือ Ofcom เป็นหน่วยงานอิสระที่ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมและสื่อในสหราชอาณาจักรซึ่งมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย โดยมีหน้าที่รับผิดชอบในภาพรวมของอุตสาหกรรมสื่อสารโทรคมนาคมรวมถึงกระบวนการต่างๆ ในการอนุญาตให้สิทธิประกอบกิจการ ออกนโยบาย กฎ ระเบียบเพื่อการจัดการและควบคุมอุตสาหกรรมสื่อสารโทรคมนาคม ทั้งนี้ยังมีบทบาทในด้านการสนับสนุนให้เกิดการแข่งขันอย่างเสรี เป็นธรรม โดยปกป้องสิทธิของผู้บริโภคในทุกๆด้าน ซึ่งในเชิงคุณภาพนั้น Ofcom

มีหน้าที่ในการประเมินที่กำหนดกฎหมายการแพร่ภาพกระจายเสียงเพื่อบริการสาธารณะ (Public Service Broadcasting: PSB) ภายใต้เงื่อนไขการบริการเพื่อประชาชนตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการสื่อสาร 2003 โดยวัตถุประสงค์ในการบริการเพื่อสาธารณะ สามารถสรุปได้ดังนี้

- การให้ความสำคัญเกี่ยวกับการรักษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะในด้านกระจายเสียงเป็นอย่างดี ด้วยการมุ่งเน้นให้มีการผลิตสื่อด้วยผู้ผลิตที่มีความเป็นอิสระ ไม่มีการแทรกแซง และเน้นการนำเสนอข่าวสารที่ตรงตามความต้องการของประชาชนในประเด็นต่างๆ

- การให้ความสำคัญคุ้มครองผู้บริโภคในด้านอัตราค่าบริการให้บริการ ด้วยการตรวจสอบผู้บริโภคที่ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ให้บริการในด้านการคิดราคาค่าบริการที่ไม่เป็นธรรม

- การสร้างความมั่นใจแก่ประชาชนทุกคนในสหราชอาณาจักรว่า ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงการได้รับบริการจากระบบพื้นฐาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับประชาชนผู้มีรายได้น้อยและประชาชนตามพื้นที่ชนบท

ทั้งนี้ ในการประเมินผลกระทบต่อกิจการวิทยุกระจายเสียงเพื่อบริการสาธารณะ (PSB) นั้น Ofcom ได้วิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative) ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของตลาดและผู้รับชม รายจ่ายของช่อง PSB เปรียบเทียบกับผลลัพธ์ และยอดผู้รับชมช่องรายการ PSB

2. ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative) ได้แก่ การรับฟังความคิดเห็นและสำรวจความรู้สึกของผู้รับชมที่มีต่อช่องรายการ PSB

โดยในการวิเคราะห์เชิงคุณภาพโดยการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ชมนั้น Ofcom ได้ตั้งเป้าหมายวิธีการ และหัวข้อที่สำรวจ ซึ่งนำมาสู่บทสรุปจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

- เป้าหมายที่ต้องการสำรวจความคิดเห็น: PSB สามารถนำเสนอความหลากหลายด้านเนื้อหาและแนวคิดที่แตกต่างกันของคนในสังคมได้ โดยที่ผู้ชมสามารถรับรู้ได้ถึงความแตกต่างด้านวัฒนธรรมและความคิด

- เครื่องมือที่ใช้ศึกษา: การสัมภาษณ์ โดยการสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่มีอายุมากกว่า 16 ปีขึ้นไป ที่รับชมช่องรายการ PSB

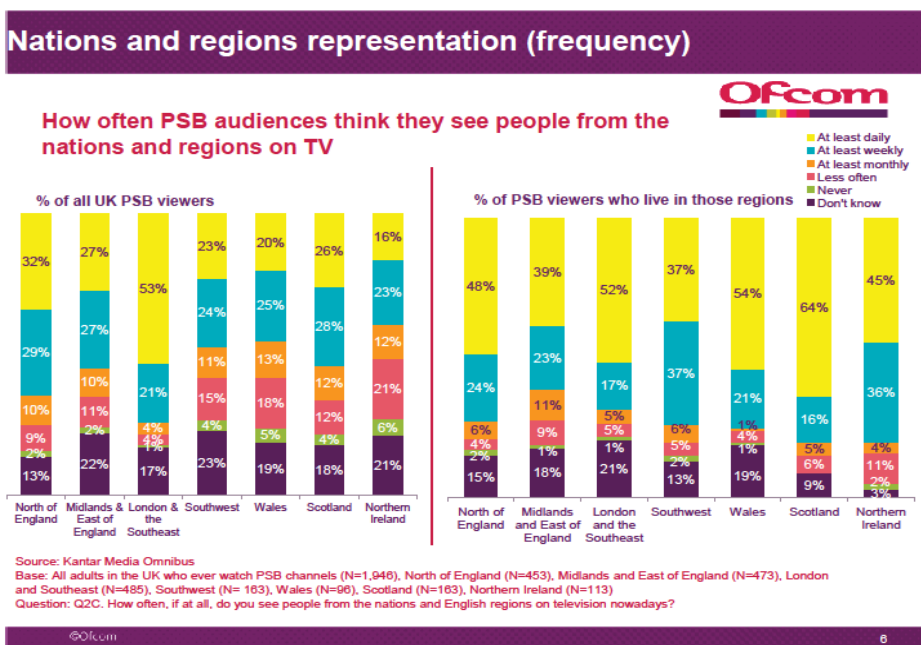
- หัวข้อที่ต้องการสำรวจ: คุณภาพของเนื้อหารายการ แนวคิดต่อเนื้อหาทางเพศและเนื้อหารายการที่รุนแรง แนวคิดต่อเรื่องการเมือง (รวมถึงการเมืองแฝง) และการเซ็นเซอร์ เนื้อหารายการข่าวและการนำเสนอที่ปราศจากอคติ การให้บริการวิทยุ แนวคิดต่อเรื่องความเป็นส่วนตัว การกำกับดูแล เป็นต้น

- ผลการสัมภาษณ์: จากการสำรวจความคิดเห็นโดยวิธีการสัมภาษณ์ Ofcom พบว่า

ถ้าเปรียบเทียบในระดับภาพรวมของประชาชนทั่วประเทศแล้ว ประชาชนที่รับชมช่องรายการ PSB เป็นประจำทุกวันคือ กลุ่มประชาชนจากเมืองลอนดอนและแถบตะวันออกเฉียงใต้ของประเทศ แต่ถ้าเปรียบเทียบในระดับภูมิภาค ประชาชนที่ให้ความสนใจหรือรับชมในช่องรายการ PSB เป็นประจำมากกว่า 50 เปอร์เซ็นต์ของจำนวนประชาชนในพื้นที่ทั้งหมดคือ ประชาชนจากสกอตแลนด์ ตามมาด้วยประชาชนจากเมือง Wales และลอนดอน และแถบตะวันออกเฉียงใต้ของประเทศ ตามลำดับ (ภาพที่ 1) ประโยชน์ของผลสำรวจ

ตัวนี้ทำให้เห็นถึงความนิยมของช่องรายการ PSB ว่าประชาชนส่วนใหญ่ยังคงนิยมรับชมช่องรายการ PSB ในชีวิตประจำวันอยู่

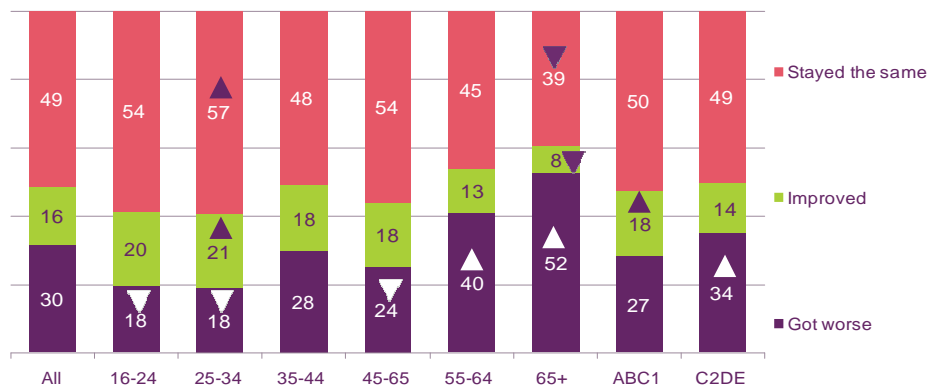
ภาพที่ 1: การรับชมช่องรายการ PSB ของสหราชอาณาจักร



ถ้าพิจารณาจากผลสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในสหราชอาณาจักรที่มีต่อคุณภาพของรายการในรอบ 12 เดือนที่ผ่านมา (ซึ่งแบ่งกลุ่มของผู้แสดงความคิดเห็นเป็นกลุ่มอายุ) พบว่า ประชาชนทุกกลุ่มส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า รายการของช่อง PSB มีคุณภาพเหมือนเดิม ไม่ได้มีการพัฒนามากขึ้นหรือมีการเปลี่ยนแปลงน้อย แต่อย่างไรก็ดี จะมีกลุ่มคนช่วงอายุ 65 ขึ้นไปแสดงความคิดเห็นว่า คุณภาพของรายการแย่ลง (ภาพที่ 2)

ภาพที่ 2: ความคิดเห็นของประชาชนในสหราชอาณาจักรที่มีต่อคุณภาพรายการในรอบ 12 เดือนที่ผ่านมา

Figure 1: Opinion on the quality of programmes over the past 12 months (% of adults with a TV)

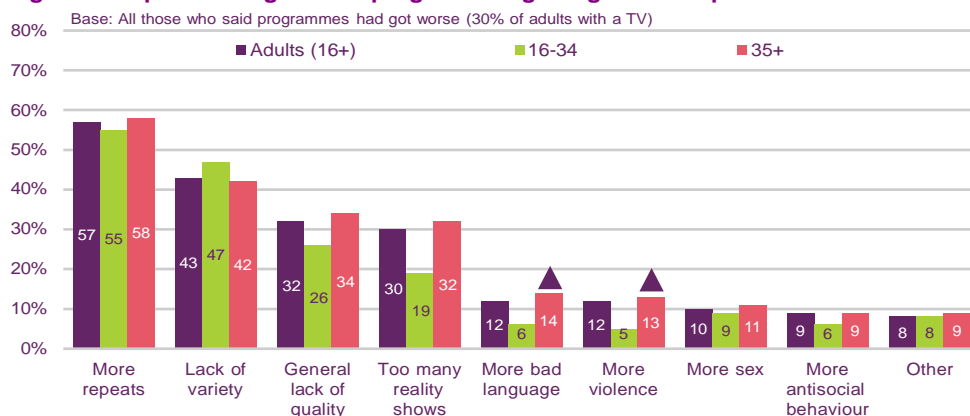


Source: Ofcom Media Tracker 2014. 'Don't know' responses not charted. Q20 - Do you feel that over the past year television programmes have improved, got worse or stayed about the same? Base: All with any TV sets (2,016); 16-24 (285), 25-34 (316); 35-44 (324) 45-54 (325); 55-64 (312); 65+ (454); ABC1 (1,045), C2DE (970). Prompted, single code. Significance testing shows any difference between any age group and all adults and any difference between socio-economic groups.

นอกจากนี้ ยังมีการสำรวจความเห็นของประชาชนเพิ่มเติมอีกโดยการตั้งคำถามว่า “ทำไมการดำเนินรายการในรอบ 12 เดือนที่ผ่านมาถึงมีแนวโน้มแย่ลง” โดยแบ่งกลุ่มสำรวจออกเป็น 3 กลุ่มช่วงอายุ ซึ่งเหตุผลที่ประชาชนกล่าวถึงมากที่สุดว่าเป็นสาเหตุที่ทำให้คุณภาพของรายการมีแนวโน้มแย่ลง คือ รายการมีการนำกลับมาฉายซ้ำบ่อยเกินไป และอีกเหตุผลหนึ่งที่ประชาชนส่วนใหญ่เห็นพ้องต้องกันคือการขาดความหลากหลายของรูปแบบรายการ (ภาพที่ 3)

ภาพที่ 3: เหตุผลที่ทำให้รายการมีคุณภาพแย่ลงในช่วง 12 เดือนที่ผ่านมา

Figure 2: Top reasons given for programmes getting worse in past 12 months



Source: Ofcom Media Tracker 2014. Q22 - In what ways do you think that the television programmes have got worse over the past year? Base: All saying programmes 'got worse' over past year (639); 16-34 (114); 35+ (525). Unprompted, multicode. Only top individual responses are charted. Significance testing shows any difference between age groups.

จากผลการสำรวจที่กล่าวมาข้างต้นนั้นทำให้เห็นถึงการดำเนินการของ Ofcom ไม่ได้เป็นแค่องค์กรที่คอยกำกับดูแลกิจการสื่อโทรคมนาคมเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงการดูแลและปกป้องคุ้มครองผู้บริโภคไม่ว่าจะเป็นผู้รับชมรายการหรือจะเป็นผู้ให้บริการก็ตามให้ได้รับความเป็นธรรมทั้งทางด้านเนื้อหาของรายการ อัตราค่าบริการ และการแข่งขันในตลาดของสื่อให้เป็นไปอย่างเป็นธรรม

5.2.2 การประเมินมูลค่าคลื่นความถี่ที่ใช้ในกิจการโทรทัศน์ของสหภาพยุโรป

การประเมินมูลค่าคลื่นความถี่ที่ใช้ในกิจการโทรทัศน์ในสหภาพยุโรปเป็นการศึกษาผลงานวิจัยของ Thomas W. Hazlett Jürgen Muller และ Roberto Munoz ซึ่งในขั้นแรกของการประเมินมูลค่าคลื่นดังกล่าว ได้มีการระบุปัญหาของการศึกษา บริบทของการศึกษา และขั้นตอนในการศึกษา ซึ่งนำไปสู่ผลการศึกษา ดังนี้

(1) ปัญหาที่นำมาซึ่งการศึกษา

อะไรที่จะเป็นประโยชน์ต่อสังคมเมื่อมีการยุติการออกอากาศในระบบอนาล็อกใน 13 ประเทศของสมาชิกของ EU

(2) บริบทที่จะนำมาใช้ในการศึกษาค้นคว้า

สหภาพยุโรปมีการเปลี่ยนผ่านการออกอากาศโทรทัศน์จากระบบอนาล็อกไปสู่ระบบดิจิทัล แต่อย่างไรก็ดี วิธีการการเปลี่ยนผ่านมีความยุ่งยาก จึงเกิดความไม่ชัดเจนว่า จะทำอย่างไรให้การเปลี่ยนผ่านดังกล่าวเป็นไปได้อย่างรวดเร็วและประสบความสำเร็จ ทั้งนี้ หน่วยงานกำกับดูแลเชื่อว่า ความยากลำบากที่เกิดขึ้นได้กลายเป็นข้อจำกัดให้หน่วยงานกำกับดูแลไม่สามารถดำเนินนโยบายการเปลี่ยนผ่านได้อย่างเต็มที่ กล่าวคือ การเปลี่ยนผ่านจะล่าช้าออกไปจนกว่าทุกครัวเรือนจะสามารถรับสัญญาณทีวีในระบบดิจิทัลได้ นั่นหมายความว่า ต้องสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนผู้บริโภคจัดซื้อจัดหาอุปกรณ์ในการรับชมทีวีในระบบดิจิทัล ในขณะที่ประชาชนผู้บริโภคก็จะเกิดความลังเลที่จะลงทุนในการจัดซื้อจัดหาอุปกรณ์ในการรับชมทีวีดิจิทัลจนกว่าจะมีเหตุผลสนับสนุนที่เพียงพอ

(3) ขั้นตอนในการศึกษาค้นคว้า

- การประเมินเกี่ยวกับความกว้างของแถบความถี่ที่มีความกว้างของแถบความถี่ที่สามารถนำไปใช้งาน (Digital dividend) หลังจากการเปลี่ยนผ่านไปสู่ทีวีในระบบดิจิทัลเสร็จสิ้นเท่าใด
- การประเมินเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายของผู้ให้บริการหรือผู้บริโภคและอุปกรณ์ในการลงทุนของผู้ให้บริการทีวีในระบบดิจิทัล
- การประเมินโดยการคาดการณ์เกี่ยวกับมูลค่าของคลื่นความถี่สำหรับกิจการโทรศัพท์เคลื่อนที่

(4) ผลการศึกษา

จากการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า การเปลี่ยนผ่านไปสู่ทีวีในระบบดิจิทัลทั้งหมดจะได้ผลกำไรทางสังคมประมาณ \$ 500 - \$ 1200 ต่อคน (ซึ่งขึ้นอยู่กับบริบทของแต่ละประเทศ) นอกจากนี้ ยังให้ผลผลิตเกี่ยวกับโปรแกรมหรือรายการทีวีที่มีความหลากหลายมากขึ้นด้วย

จากตัวอย่างข้างต้น จะเห็นได้ว่า การประเมินผลกระทบที่เกิดจากนโยบายนั้นสามารถกระทำผ่านเครื่องมือได้หลายรูปแบบทั้งเครื่องมือในเชิงปริมาณและในเชิงคุณภาพ ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วการใช้เครื่องมือในเชิงปริมาณจะเป็นการวิเคราะห์ผลกระทบในเชิงเศรษฐศาสตร์ ส่วนการใช้เครื่องมือในเชิงคุณภาพจะเป็นการวิเคราะห์ผลกระทบทางสังคม (Social Impacts) ซึ่งจะเป็นเนื้อหาหลักของการอบรมในครั้งนี้ โดยการวิเคราะห์ทางสังคมดังกล่าวสามารถกระทำได้ผ่านวิธีการทำแบบสอบถาม (Survey) การสังเกตการณ์ (Observe) และการสัมภาษณ์เป็นกลุ่ม (Focus Group)

5.3 การระบุผลกระทบด้านสังคมโดยวิธีการทำแบบสอบถาม (Survey)

เพื่อให้การกำกับดูแลในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ควรคำนึงถึงผลกระทบทางสังคมที่จะเกิดขึ้นเนื่องจากการบังคับใช้กฎหมาย ไม่ว่าจะกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือแม้กระทั่งการออกคำสั่งทางปกครอง วิธีการที่ใช้ในการระบุถึงผลกระทบทางสังคมดังกล่าวมีหลากหลายวิธีด้วยกัน หนึ่งในวิธีการที่ได้รับความนิยมอย่างหนึ่งคือ การทำแบบสอบถาม หรือ Survey ซึ่งมีแนวทางดังต่อไปนี้

(1) การระบุคำถามหลัก (Major Research Questions)

การตั้งคำถามหลักในการวิจัย เป็นการกำหนดสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการทราบ โดยจะมีส่วนประกอบสำคัญคือ “การระบุความหมายของคำสำคัญ หรือคำหลักในการวิจัย” กล่าวคือ การกำหนดความหมายของคำที่เกี่ยวข้อง (เช่น ความหมายของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย บริบท บุคคลหรือสิ่งของที่เกี่ยวข้อง) โดยคำสำคัญเหล่านั้นจะต้องเป็นคำที่สามารถให้รายละเอียดที่สำคัญ สามารถกำหนดขอบเขตสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาได้ และสามารถกำหนดวิธีการวัดผลได้

ตัวอย่างคำถาม : “ประชาชนใช้คอมพิวเตอร์กันอย่างไร” สิ่งที่ต้องระบุ

ประชาชน – ใคร? (ใช้ข้อมูลประชากรศาสตร์ – ช่วงอายุ, เพศ, พื้นที่ทางภูมิศาสตร์)

ใช้คอมพิวเตอร์ – เพื่อจุดประสงค์อะไร? เมื่อไร?

คอมพิวเตอร์ – คอมพิวเตอร์ชนิดไหน? ใช้โปรแกรมประเภทไหน?

จากตัวอย่างข้างต้น เมื่อระบุความหมายของคำสำคัญแล้ว จะได้คำถามที่มีรายละเอียดครอบคลุมสิ่งที่ต้องการศึกษาได้ คือ “วัยรุ่นใช้โปรแกรมทางโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อสื่อสารกับคู่รักอย่างไร”

การดำเนินการวิจัยจำเป็นต้องตั้งคำถามที่รัดกุม เพื่อให้ผู้ตอบคำถาม หรือกลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าใจคำถาม และตอบคำถามในขอบเขตการวิจัยได้ง่าย ซึ่งการตั้งคำถามควรมีรายละเอียดที่เหมาะสมเพียงพอที่จะเข้าใจได้ โดยจะต้องให้ความสำคัญกับงานวิจัย ซึ่งการตั้งคำถามที่ดีจะช่วยประหยัดเวลาในการอธิบายคำถามให้กลุ่มเป้าหมายทราบ อีกทั้งสามารถประหยัดทรัพยากรที่ใช้ในการทำวิจัยได้อีกด้วย

ทั้งนี้ ตัวอย่างของคำถามหลักที่ไม่รัดกุม มีดังนี้

การใช้วิทยุ -- สามารถปรับเป็นคำถามที่เหมาะสมได้ ดังนี้ “ประชากรในกรุงเทพฯ ฟังวิทยุระหว่างการเดินทางบ่อยแค่ไหน และใช้เวลาในการฟังวิทยุนานแค่ไหน”

การโฆษณา มีผลกับประชาชนอย่างไร -- สามารถปรับเป็นคำถามที่เหมาะสมได้ ดังนี้ “การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าของวัยรุ่นอย่างไร”

โทรทัศน์มีผลกระทบต่อประชาชนอย่างไร -- สามารถปรับเป็นคำถามที่เหมาะสมได้ ดังนี้ “รายการละครที่แสดงออกถึงความรุนแรง ส่งผลกระทบบต่อพฤติกรรมของเยาวชนที่รับชมโดยไม่มีผู้ปกครองคอยอธิบายอย่างไร”

(2) การระบุกลุ่มประชากรที่จะสำรวจ (Population Groups)

ประชากร หมายถึง หน่วยของข้อมูลทั้งหมดที่อยู่ในขอบข่ายที่ต้องการศึกษาตามเงื่อนไข ซึ่งขอบเขตประชากรสามารถจำแนกตามขอบเขตของประชากร หรือจำแนกตามลักษณะของประชากร ทั้งนี้ ในกรณีการศึกษาผลกระทบจากการกำกับดูแลในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์นั้น ประชากร หมายถึง ประชาชนที่มีส่วนได้ส่วนเสียกรณีการออกกฎ ระเบียบ ประกาศ ตลอดถึงคำสั่งทางปกครอง ไม่ว่าจะเป็นผู้รับใบอนุญาต ผู้จัดทำเนื้อหารายการ ผู้รับชมรายการ หรือผู้รับฟังรายการ เป็นต้น

จากตัวอย่าง “วัยรุ่นใช้โปรแกรมทางโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อสื่อสารกับคู่รักอย่างไร”

วัยรุ่น คือ กลุ่มประชากรที่จะศึกษา โดยที่จะต้องคำนึงถึงความถูกต้องภายนอก (External Validity) ซึ่งก็คือการอ้างอิงไปสู่ประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง คือ จำนวนประชากรที่ต้องการศึกษา ซึ่งการเลือกกลุ่มตัวอย่างนั้นจะช่วยให้ผู้วิจัยประหยัดเวลาและทรัพยากร ซึ่งหมายรวมถึงงบประมาณที่ใช้ในการทำวิจัย ลดปัญหาในการบริหารจัดการได้ วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง และขนาดของกลุ่มตัวอย่างนั้นสามารถเลือกได้

วิธีเลือกตัวอย่างจากประชากร มีหลายวิธี แต่วิธีที่สามารถทำได้ง่ายมี 2 วิธีคือ *การเลือกตัวอย่างแบบสุ่ม (Random sampling)* วิธีการนี้สมาชิกทุกคนของกลุ่มประชากรต้องมีโอกาสเท่าๆ กันที่จะได้รับการสำรวจ และ*การเลือกตัวอย่างแบบไม่สุ่ม (Non-random sampling)* ซึ่งผู้วิจัยจะเลือกตัวอย่างตามที่ต้องการภายใต้เงื่อนไขบางอย่างจากประชากรที่กำหนดไว้ข้างต้น ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

การเลือกตัวอย่างแบบสุ่ม (Random sampling) ประกอบไปด้วย

- การสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic sampling) การสุ่มตัวอย่างแบบนี้ ผู้วิจัยจะต้องอาศัยรายชื่อของประชากร โดยเลือกตามเลขที่กำหนดไว้ ตัวอย่างเช่นประชากร 1,000 คน ต้องการสุ่มตัวอย่าง 100 คน นักวิจัยอาจจะสุ่มเลือกทุกๆ หน่วยที่ 10 เป็นต้น

- การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random sampling) การสุ่มตัวอย่างแบบนี้จะต้องแยกประเภทของประชากรเป็นกลุ่มย่อยหรือชั้นก่อน แล้วจึงสุ่มตัวอย่างแยกกัน ซึ่งอาจจะใช้วิธีการสุ่มแบบง่ายหรือสุ่มแบบมีระบบก็ได้

- การสุ่มตัวอย่างโดยวิธีจัดสรรโควตา (Quota sampling) การสุ่มตัวอย่างเหล่านี้ต้องแบ่งกลุ่มของประชากรแล้วจัดสรรโควตาให้แต่ละกลุ่มตามสัดส่วนของประชากรในกลุ่มนั้นๆ จากนั้นก็ทำการสุ่มจากกลุ่มโควตาที่จัดสรร

การเลือกตัวอย่างแบบไม่สุ่ม (Non - random sampling) ประกอบไปด้วย

- กลุ่มตัวอย่างแบบสมัครใจ (Volunteer sampling) ประชากรอาสาเป็นกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่ผู้วิจัยกำหนด ซึ่งการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบนี้ อาจจะต้องมีค่าตอบแทนแก่อาสาสมัคร

- กลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จะศึกษาเฉพาะประชากรที่มีลักษณะตรงตามวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาเท่านั้น

- กลุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) โดยจะแบ่งประชากรออกเป็นกลุ่ม ซึ่งในแต่ละกลุ่มจะต้องมีความแตกต่างกันของประชากรในกลุ่ม

- กลุ่มตัวอย่างพิจารณาตามความสะดวก (Convenience sampling) โดยเลือกศึกษากลุ่มที่มีผู้วิจัยเห็นว่ามีความง่ายต่อการศึกษา

(3) การออกแบบการสำรวจ และการออกแบบคำถาม (Survey Design)

การสำรวจ เป็นการดำเนินการเก็บข้อมูลที่ต้องการศึกษาประชากรส่วนใหญ่จากกลุ่มตัวอย่าง ปัจจุบันมีการนำมาใช้อย่างกว้างขวาง ประเภทของการการวิจัยเชิงสำรวจจะแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ การสำรวจแบบ

พรรณนา และการสำรวจแบบอธิบาย โดยวิธีการเก็บข้อมูลที่นิยมใช้คือ การใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยเป็นผู้
สอบถามเอง การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และแบบสอบถามที่ผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้ตอบเอง

ทั้งนี้ การออกแบบการสำรวจอย่างง่าย จะมีองค์ประกอบหลัก 3 ส่วน คือ

- ส่วนที่หนึ่ง: คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม (Demographic) ซึ่งคำถาม
ดังกล่าวจะต้องเกี่ยวข้องกับการวิจัยเท่านั้น เป็นคำถามที่เข้าใจง่าย เพื่อเป็นการทำความเข้าใจเบื้องต้นของ
กลุ่มตัวอย่าง

- ส่วนที่สอง: คำถามซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้หรือทัศนคติ (Information/Attitude) ของกลุ่มตัวอย่างที่
มีต่องานวิจัยนี้

- ส่วนที่สาม: คำถามที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการบริโภค (Consumption) หรือนิสัย (Habits) หรือ
รสนิยม (Tastes) ของกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

ลักษณะของคำถามวิจัยที่ดี ควรมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และไม่ขึ้นากกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ตอบคำถาม
โดยมีอคติ หรือเป็นไปตามที่ผู้วิจัยต้องการ และสิ่งที่สำคัญมากคือ ลักษณะของคำถามที่ใช้ในการวิจัยควรมีทั้ง
คำถามแบบเปิด เพื่อทราบทัศนคติเพิ่มเติม และคำถามแบบปิด เพื่อง่ายต่อการคำนวณและวิเคราะห์
ผลการวิจัย

ตัวอย่างคำถามวิจัย : “คนไทยใช้โทรศัพท์มือถือในการสื่อสารโดยผ่านโปรแกรม Social media
อย่างไร”

ตัวอย่างคำถามที่เกี่ยวข้อง :

ท่านใช้ Social Media หรือไม่? (ใช่ / ไม่ใช่)

ท่านใช้โปรแกรมชนิดไหนทางโทรศัพท์เคลื่อนที่? (Facebook Instagram Twitter อื่นๆ)

ท่านใช้เวลาเท่าไรในการใช้ Social Media ต่อวัน?

นอกเหนือจากคำถามข้างต้น ผู้วิจัยสามารถออกแบบคำถามในลักษณะของการให้คะแนนเพื่อ
สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ หรือทัศนคติ (เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย) ซึ่งโดยทั่วไป เกณฑ์การให้คะแนนจะ
ออกแบบให้มีระดับคะแนน 5 – 7 ระดับ กล่าวคือ

ระดับคะแนน 5	ระดับคะแนน 7
เห็นด้วยที่สุด	เห็นด้วยที่สุด
เห็นด้วย	เห็นด้วย
เฉยๆ	เห็นด้วยบางส่วน
ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ
ไม่เห็นด้วยที่สุด	ไม่เห็นด้วยบางส่วน
	ไม่เห็นด้วย
	ไม่เห็นด้วยที่สุด

ตัวอย่าง

1.ฉันฟังวิทยุเพื่อได้รับข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ปัจจุบัน

ตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง / เห็นด้วย / เฉยๆ / ไม่เห็นด้วย / ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2.ท่านไม่สามารถรับรู้เหตุการณ์ปัจจุบันจากวิทยุ

ตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง / เห็นด้วย / เฉยๆ / ไม่เห็นด้วย / ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

(4) การประเมินผลการสำรวจ (Assessing Survey Results)

เมื่อผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างครบแล้ว ผู้วิจัยจะต้องนำข้อมูลทั้งหมดมาทำการประมวลผลการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูล ประเมินผล และสรุปผลการวิจัย ซึ่งโดยทั่วไปในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยจะต้องวิเคราะห์แบบสอบถามเพื่อกำหนดตัวแปรต้น ตัวแปรอิสระ จากแบบสอบถาม รวมถึงการกำหนดค่าหรือการให้คะแนนของคำถามที่กลุ่มตัวอย่างตอบคำถาม เพื่อนำไปใช้ในการคำนวณทางสถิติต่อไป เช่น การทดสอบความเป็นอิสระของตัวแปร โดยการทดสอบ Chi-square ผลการทดสอบผู้วิจัยสามารถดูการกระจายตัวของคำตอบว่าเป็นลักษณะของการกระจายตัวแบบใด หรือการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรระหว่างสองตัวแปร ทิศทางความสัมพันธ์

5.4 การใช้ข้อมูลสารสนเทศ (Using Information)

การบรรยายในหัวข้อนี้ได้กล่าวถึงเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการใช้ข้อมูลสารสนเทศ ดังนี้

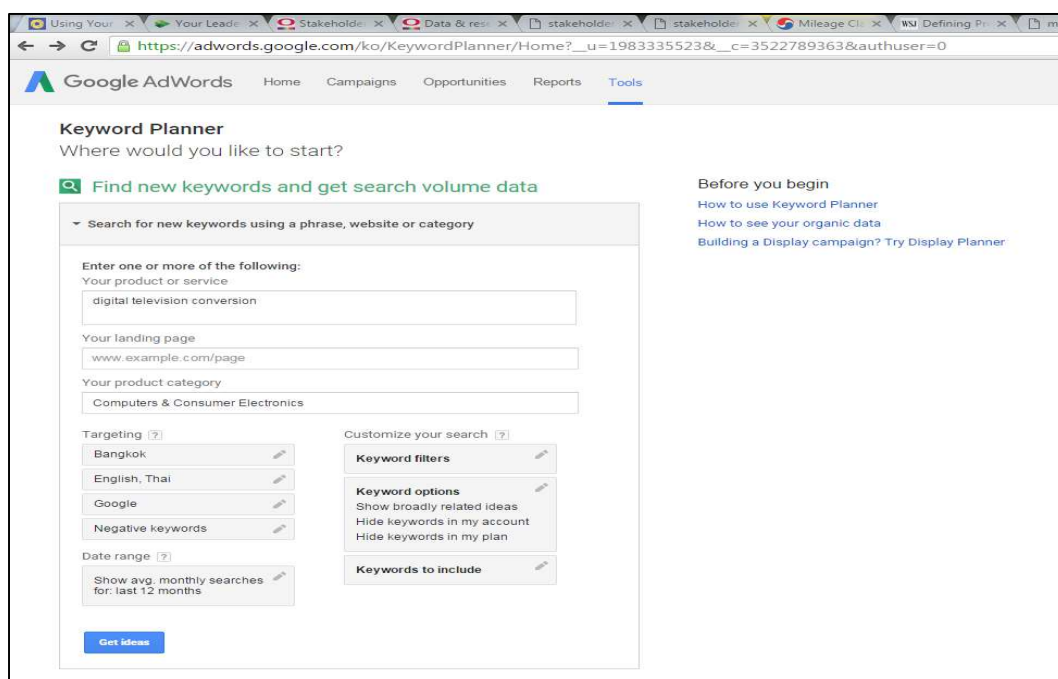
5.4.1 การใช้งาน Google Keywords ในการหาคำที่คนส่วนใหญ่ใช้ในการค้นหา

ข้อดีของการใช้งาน Google Keywords คือ เป็นเครื่องมือสำหรับการค้นหาคำหรือเนื้อหาที่ได้รับ ความนิยมที่มีความสะดวก รวดเร็ว และไม่เสียค่าใช้จ่าย ใดๆ ทั้งสิ้น เพื่อการใช้งานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้ใช้งานควรมีบัญชี AdWords ซึ่งเป็นบัญชีสำหรับการใช้งานเพื่อการโฆษณาโดยจะปรากฏในหน้าผลการ ค้นหาที่เกี่ยวข้องของ Google ซึ่ง AdWords ถือว่าเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการโฆษณาที่จะสามารถทำให้เข้าถึง กลุ่มเป้าหมายได้ดียิ่งขึ้น โดยการใช้งาน Google Keywords มีลักษณะดังต่อไปนี้

- การหาคำที่ใช้สำหรับการวิจัย (Research Keywords) ถือเป็นขั้นตอนสำคัญขั้นตอนหนึ่ง และเป็น ขั้นตอนเริ่มต้นเพื่อค้นหา Keyword Ideas และ Ad Group Ideas ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำวิจัย
- การหาข้อมูลเกี่ยวกับสถิติการค้นหา Keywords ที่ผ่านมา และการคาดการณ์จำนวนผู้ค้นหา Keywords นั้นๆ
- ค้นหาจากกลุ่มคำ (Phrase) เว็บไซต์ หรือหมวดหมู่
- การใช้ Long Tail Keywords ซึ่งเป็นการตั้ง Keywords จากคำตั้งแต่ 3 คำขึ้นไป เพื่อให้ได้คำตอบ ที่ตรงเป้าหมายมากที่สุด ตัวอย่างเช่น ถ้าเราอยากรู้ว่าคนส่วนใหญ่ค้นหาข้อมูลอะไรเกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่าน ไปสู่โทรทัศน์ในระบบดิจิทัล ก็ควรจะใช้ Keywords ว่า “การเปลี่ยนผ่านไปสู่โทรทัศน์ในระบบดิจิทัล” มากกว่า “โทรทัศน์ในระบบดิจิทัล” เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องยิ่งขึ้น

- การใช้ Keywords Planner ซึ่งเป็นเครื่องมือที่เอาไว้สำหรับการตรวจสอบว่า Keyword หรือคำที่ค้นหาแต่ละคำมีจำนวนผู้ค้นหาเท่าไร และค้ายอดนิยมในการค้นหาสินค้าและบริการนั้นๆ โดยใช้ Keywords อะไรบ้าง เพื่อจะได้ทราบถึงความต้องการของผู้บริโภคได้มากขึ้น นอกจากนี้ Keywords Planner ยังสามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อตั้ง Keywords ได้เป็นอย่างดี ดังนั้น จึงถือเป็นอีกเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญ

ภาพที่ 4: การใช้ Keyword Planner



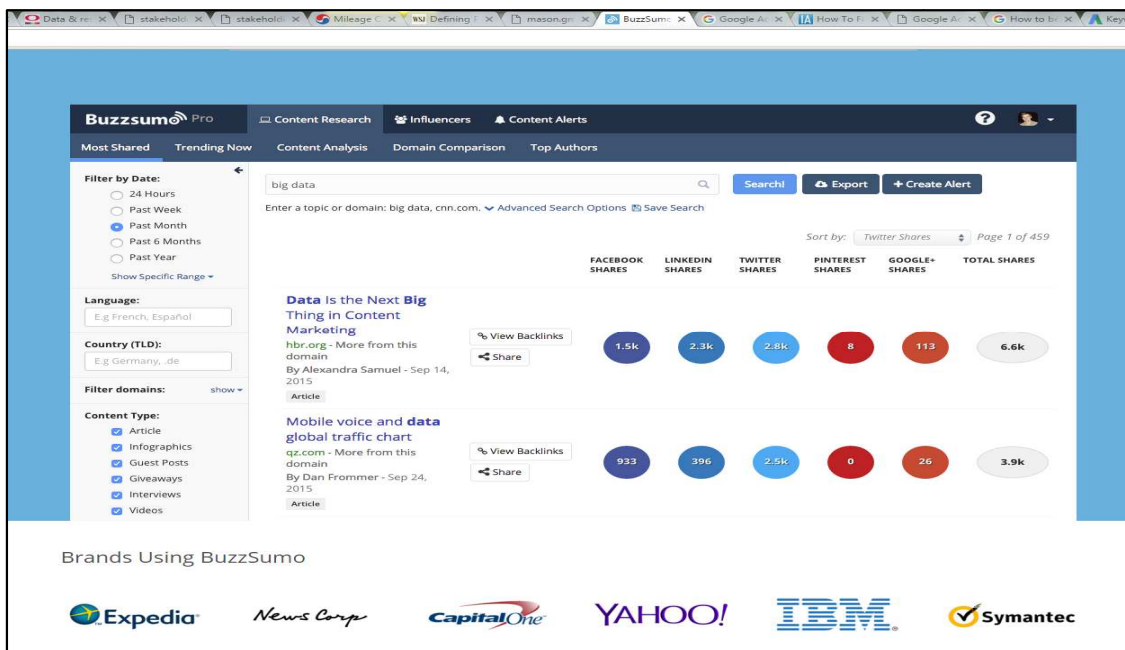
5.4.2 การใช้งาน BuzzSumo เพื่อค้นหาคำที่ถูกแสดงขึ้นในสังคมออนไลน์ (Social Media)

BuzzSumo เป็นเครื่องมือที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์เนื้อหาที่กำลังเป็นกระแสนิยม และค้นหาเจ้าของหัวข้อหรือเจ้าของเนื้อหาที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภค โดย BuzzSumo มีความสามารถดังนี้

- ดูจำนวนการแบ่งปันเนื้อหานั้นๆ ไปยังสังคมออนไลน์ในช่องทางต่างๆ
- เรียกใช้รายงานวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับนำมาตั้งชื่อหัวข้อได้ง่าย
- ค้นหาเจ้าของหัวข้อหรือเจ้าของเนื้อหาที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภค
- ค้นหาเนื้อหาต่างๆ ที่นำมาใช้เป็นหัวข้อเรื่องร่วมกันมากที่สุด

ทั้งนี้ การใช้บริการ BuzzSumo จะมีค่าใช้จ่ายเริ่มต้นตั้งแต่ 99 USD ถึง 999 USD ต่อเดือน ขึ้นอยู่กับขอบเขตงานและเงื่อนไขของการใช้งาน ซึ่งสามารถเข้าไปศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ www.buzzsumo.com

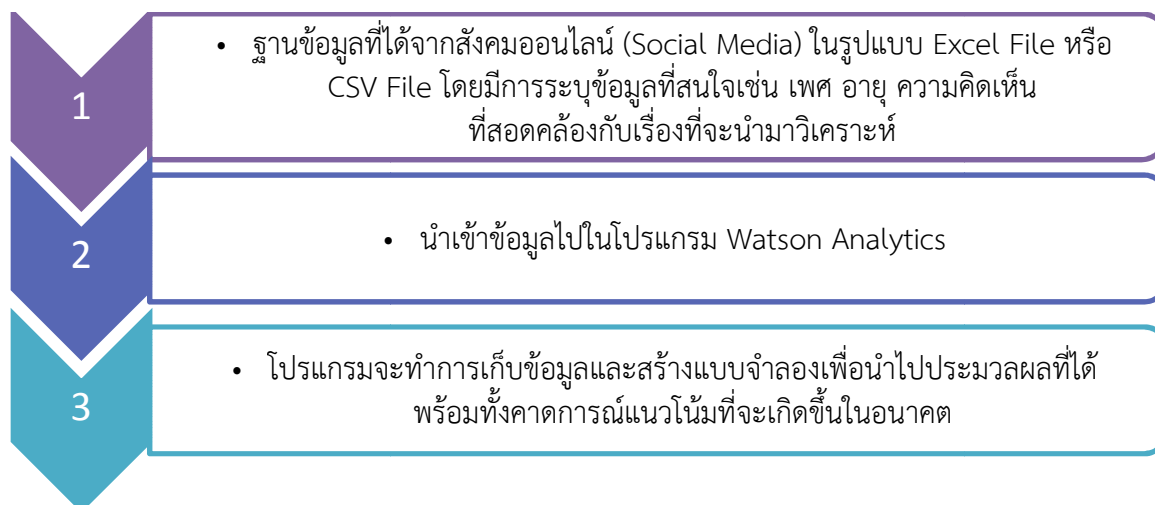
ภาพที่ 5: การใช้ BuzzSumo



5.4.3 การใช้งาน Watson Analytics ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับสังคมออนไลน์ในการสร้างและวิเคราะห์ข้อมูลจาก Twitter, Boards เป็นต้น

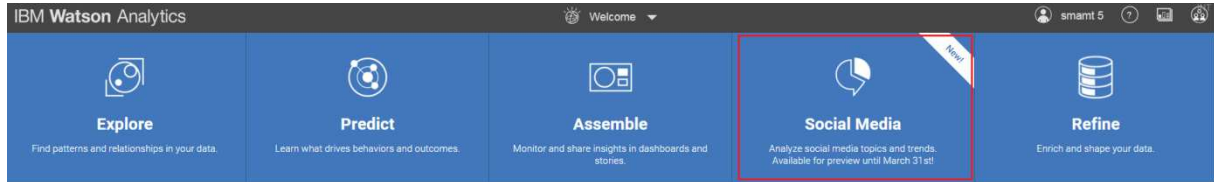
Watson Analytics เป็นเครื่องมือที่นำมาใช้วิเคราะห์ประเด็นความคิดเห็นผ่านทางสังคมออนไลน์ เนื่องจากข้อมูลที่ผ่านทางสังคมออนไลน์ในปัจจุบันเป็นข้อมูลที่ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมผู้คนในสังคมเป็นจำนวนมาก (Big Data) โดยข้อมูลจำนวนมากเหล่านี้หากใช้เครื่องมือดังกล่าวในการวิเคราะห์จะสามารถคาดการณ์เพื่อประเมินผลที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้

กระบวนการทำงาน Watson Analytics

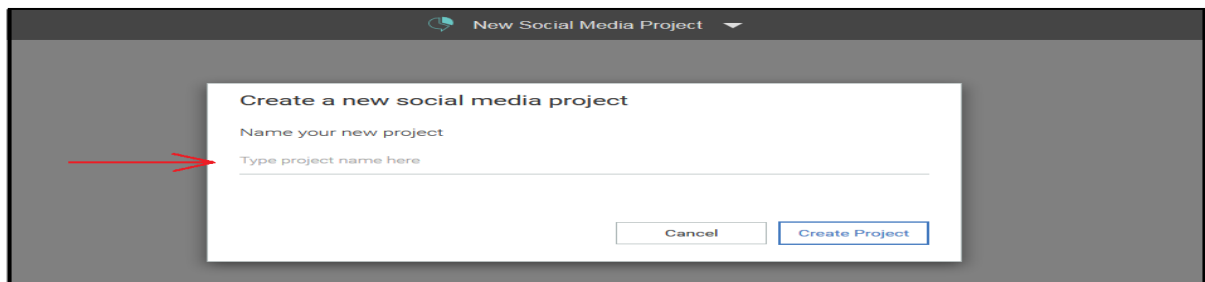


ตัวอย่างการใช้งาน Watson Analytics

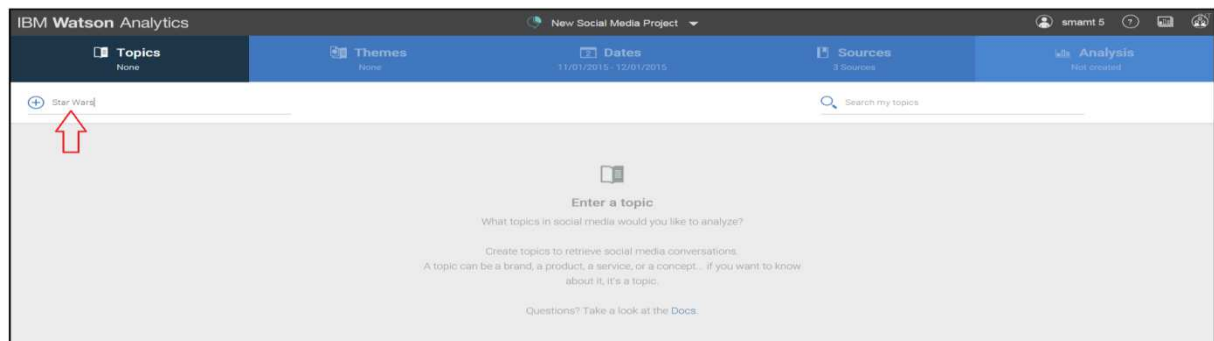
1. เปิด Watson Analytics และคลิกที่ Social Media



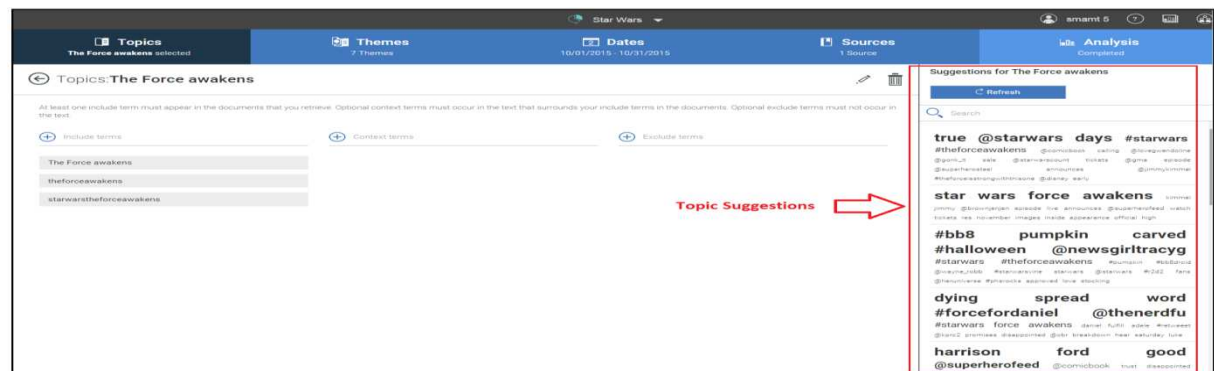
2. ใส่ชื่อเรื่องที่จะทำการวิเคราะห์ข้อมูล



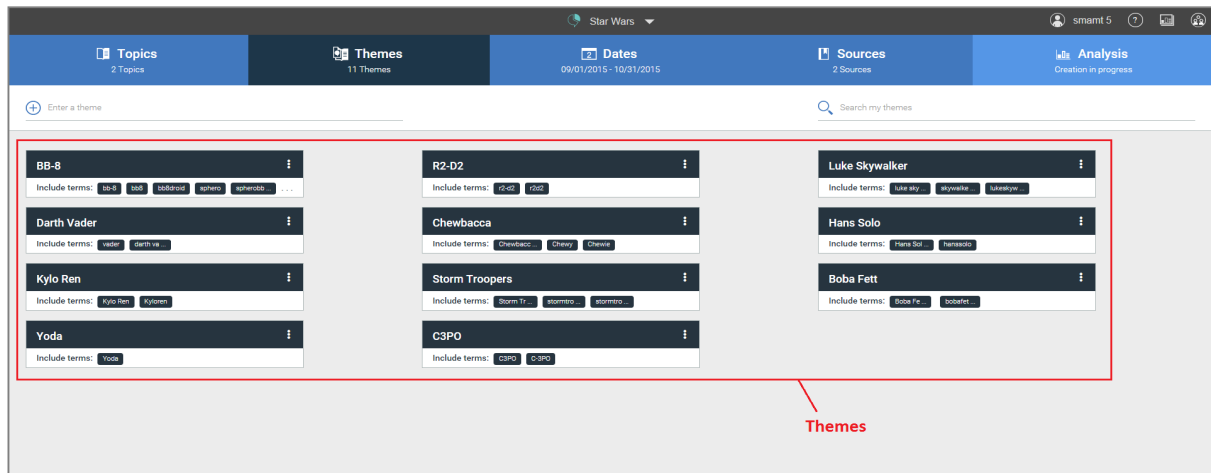
3. ใส่หัวข้อ (Topics) ที่ต้องการติดตามจากเว็บไซต์ โดยหัวข้อเหล่านี้ดึงข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต บล็อก ฟอรัม และความคิดเห็นออนไลน์



4. ในหัวข้อ (Topics) นี้ยังมีเครื่องมือเสริมเพื่อช่วยในการดึงหัวข้อที่ต้องการติดตามได้ละเอียดมากยิ่งขึ้น

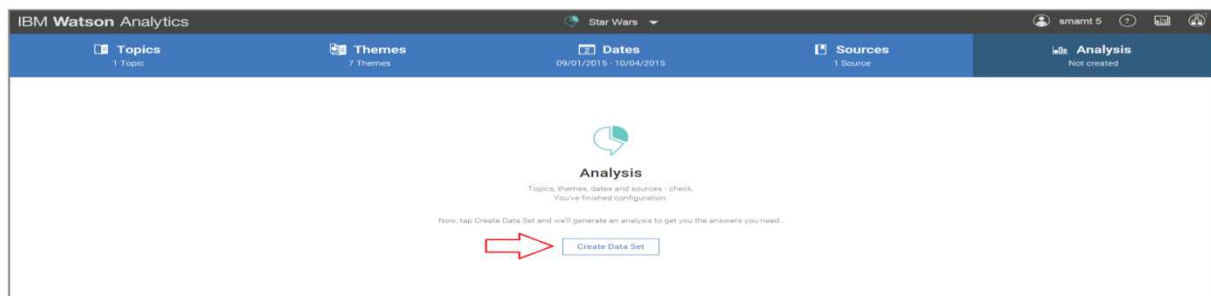


5. สามารถกำหนดประเด็นที่ต้องการ (Themes) เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์หัวข้อแยกตามแต่ละเรื่อง (Sub-areas)

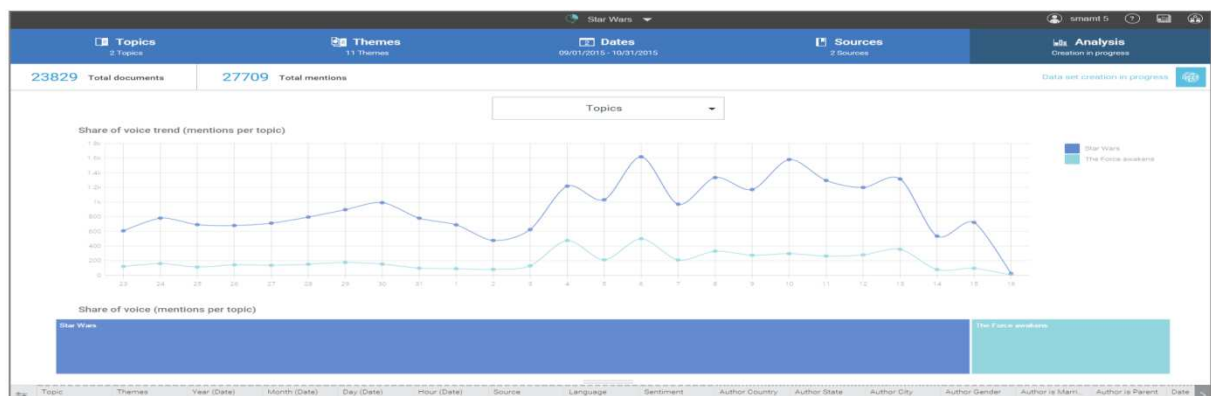


นอกจากนี้ ยังสามารถกำหนดช่วงวันเวลาได้ที่ช่องวันที่ (Dates) และกำหนดแหล่งข้อมูล (Sources) ว่าจะผ่านช่องทางไหนได้อีกด้วย

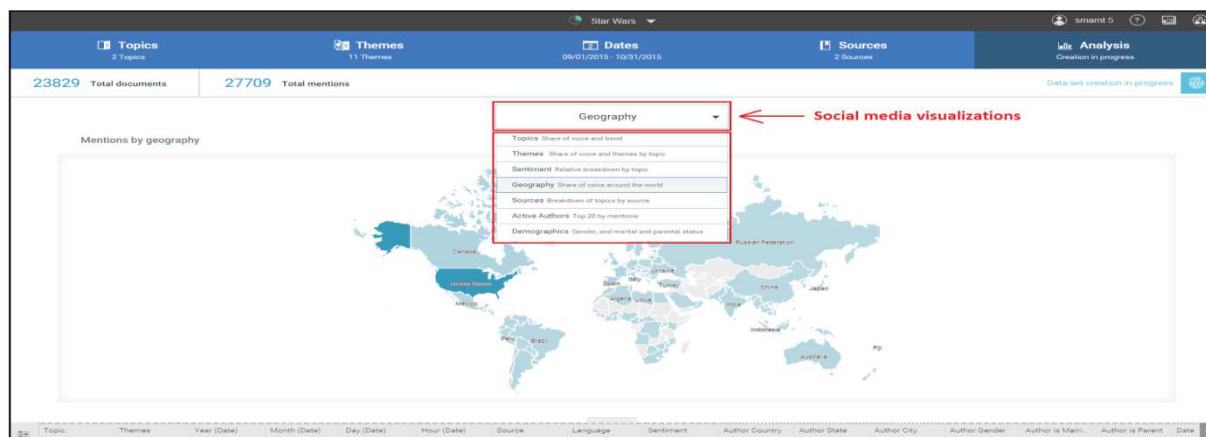
6. กดช่องการวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis)



7. ตัวอย่างผลข้อมูลที่ได้



8. นอกจากนี้ ยังสามารถแสดงผลพร้อมตามภูมิศาสตร์ได้ด้วย (Social Media Visualizations)



5.5 การระบุผลกระทบด้านสังคมโดยวิธีการสังเกตการณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Observation)

การสังเกตการณ์ (Observation) เป็นวิธีการรวบรวมข้อมูลที่เหมาะสมกับข้อมูลที่เป็นพฤติกรรม การกระทำ กิริยาอาการหรือการแสดงออก ทั้งของบุคคลและของกลุ่มบุคคลซึ่งสามารถใช้ประสาทสัมผัสต่างๆ รับรู้ และทำความเข้าใจได้ โดยการสังเกตการณ์โดยตรง (Direct Observations) แบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท คือ

(1) การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Participant Observation)

การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมมีวัตถุประสงค์เพื่อสอดแทรกตนเองเข้าไปในกิจกรรมให้สอดคล้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ เพื่อสังเกตกิจกรรม ผู้เข้าร่วม หรือลักษณะทางกายภาพของสถานการณ์นั้นๆ และเพื่อให้เกิดการรับรู้อย่างชัดเจน จะต้องเข้าไปร่วมในกิจกรรมนั้นด้วยอย่างกลมกลืน มิใช่ทำหน้าที่เป็นเพียงผู้สังเกตการณ์เท่านั้น ซึ่งการสังเกตการณ์ลักษณะนี้เป็นมุมมองแบบมุมกว้างอันจะทำให้เห็นข้อมูลที่หลากหลาย และเป็นประสบการณ์การมองจากภายในและภายนอก โดยผู้สังเกตการณ์ต้องเข้าร่วมทำกิจกรรมไปด้วยและสังเกตผู้เข้าร่วมรอบๆ ตัวว่าทำอะไร และมีอะไรเกิดขึ้น ซึ่งในฐานะที่เป็นผู้สังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม ต้องพยายามดึงความรู้สึกหรือสิ่งที่คล้ายๆ กันออกมาให้ได้ ตลอดจนบันทึกสิ่งที่ทำหรือสิ่งที่เห็นอย่างต่อเนื่อง

การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมสามารถนำมาใช้ในการเรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม โดยสามารถที่จะรวบรวมข้อมูลที่มีประเด็นความอ่อนไหวด้านวัฒนธรรม ลดการต่อต้าน ซึ่งจะทำให้ผู้สังเกตการณ์ได้ข้อมูลที่ถูกต้องมากยิ่งขึ้น และจะช่วยให้สามารถกำหนดข้อคำถามได้ เข้าใจความหมายของสิ่งที่เรามองเห็นและเป็นความรู้พื้นฐานในการทำความเข้าใจการทำงานขององค์กรทางสังคม

ในการการสังเกตการณ์ ยังต้องมีการเตรียมข้อมูลทั้งด้านกายภาพและทางสังคมในเหตุการณ์นั้น เช่น ชาติพันธุ์ แผนที่ ผังโครงสร้างองค์กร การค้นคว้าข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต และจะต้องมีการสร้างความสัมพันธ์ ไม่ว่าจะเป็นการใช้สายตา ทางกายภาพ เช่น อุปกรณ์แนะนำตัว ภาพที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น มีการใช้ภาษาที่จูงใจ และต้องแสดงออกให้เกิดการรับรู้ที่ชัดเจน เช่น การแสดงออกทางใบหน้า การสื่อสารทางร่างกาย เป็นต้น

ทั้งนี้ ในการบันทึกข้อมูลต้องมีการบันทึกความรู้สึก ปฏิกริยาต่างๆ ที่สังเกตได้ สิ่งที่เห็น ได้ยินอย่างชัดเจนพร้อมทั้งอธิบายรายละเอียดต่างๆ ส่วนการบันทึกด้วยวิดีโอก็สามารถช่วยได้แต่จะมีข้อจำกัดเนื่องจากเลนส์ไม่สามารถเก็บรายละเอียดต่างๆ ได้ทั้งหมด โดยควรมีการบันทึกเวลาและกิจกรรมตามลำดับ และถ้าเป็นไปได้ควรสามารถบันทึก Timeline เวลาที่เกิดกิจกรรมใดๆ ขึ้นมา

(2) การสังเกตการณ์แบบไม่มีโครงสร้างล่วงหน้า (Unstructured Observation)

การสังเกตแบบไม่มีกำหนดโครงสร้างล่วงหน้านี้ ควรใช้กับสถานการณ์เฉพาะหน้าหรือในสถานการณ์ที่ไม่อาจวางระบบการสังเกตการณ์ได้เท่านั้น แนวทางการสังเกตการณ์มีหลายอย่าง เช่น ภาษาร่างกาย การสื่อสารทางใบหน้า สายตา น้ำเสียง ดังนั้น จึงต้องมีการบันทึกสิ่งที่เป็นประโยชน์ พฤติกรรมที่สำคัญๆ และพิจารณาดูว่ามีสิ่งใดที่ยังขาดหายไป โดยอาจทำเป็นแผนผังหรือแผนภาพออกมา

(3) การสังเกตการณ์แบบมีโครงสร้างล่วงหน้า (Structured Observation)

การสังเกตการณ์ลักษณะนี้ ผู้สังเกตการณ์มีการกำหนดแนวทาง รูปแบบของการสังเกตการณ์อย่างเป็นระบบไว้ล่วงหน้า ซึ่งต้องทราบว่าจะสังเกตอะไร ในเวลาใด โดยจัดเตรียมแบบบันทึกการสังเกตการณ์ไว้อย่างชัดเจนว่าจะบันทึกพฤติกรรมใด และผู้ถูกสังเกตการณ์คือใคร โดยอาจมีการชักจูงการสังเกตการณ์ไว้ล่วงหน้า ซึ่งจะทำได้ข้อมูลที่มียรายละเอียดครบถ้วนและถูกต้อง การสังเกตการณ์แบบนี้ ผู้สังเกตการณ์จะต้องผ่านการอบรมก่อน

ภายหลังจากเก็บข้อมูลมาด้วยวิธีการต่างๆ แล้วจะต้องติดตามตรวจสอบข้อสังเกตหรือข้อสงสัยอย่างต่อเนื่อง มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ปฏิกริยาที่อาจเกิดขึ้นจากการสังเกตการณ์ มีการถอดรหัสหรือแปลความหมายสิ่งที่เห็นออกมา และอาจสัมภาษณ์เพิ่มเติมเพื่อตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล

5.6 การระบุผลกระทบด้านสังคมโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group)

การทำ Focus Groups หรือที่มีชื่อเรียกในภาษาไทย เช่น “การจัดสนทนากลุ่ม” หรือ “การสัมภาษณ์กลุ่ม” เป็นเทคนิคการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพรูปแบบหนึ่ง โดยการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มบุคคลที่มีส่วนร่วม (Participants) จำนวนไม่มากนัก โดยปกติจะมีตั้งแต่ 8-12 คน หรือบางครั้งก็แค่เพียง 5-7 คน ดำเนินการโดยผู้ดำเนินการสัมภาษณ์ (Moderator) หรือผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator) โดยอาศัยปฏิสัมพันธ์ภายในกลุ่มเพื่อได้ข้อมูลที่ต้องการ ใช้เวลาตั้งแต่ 40 นาที ถึง 3 ชั่วโมง

ทั้งนี้กระบวนการ “การจัดสนทนากลุ่ม” หรือ “การสัมภาษณ์กลุ่ม” สามารถแบ่งได้เป็น 3 กระบวนการคือ กระบวนการก่อนเริ่มการจัดสัมภาษณ์กลุ่ม กระบวนการระหว่างสัมภาษณ์กลุ่ม และกระบวนการภายหลังจากการจบการสัมภาษณ์กลุ่ม

5.6.1 กระบวนการก่อนเริ่มการจัดสัมภาษณ์กลุ่ม

ก่อนที่จะมีการเริ่มการ “สัมภาษณ์กลุ่ม” นั้น จะต้องมีการเตรียมความพร้อมทั้งการจัดหาผู้มาเข้าร่วมการสัมภาษณ์ การจัดสภาพแวดล้อมและสถานที่ในการสัมภาษณ์ และการเตรียมการด้านผู้ดำเนินการสัมภาษณ์และผู้ช่วยดำเนินการสัมภาษณ์ การเตรียมแนวคำถามที่จะใช้ในการสัมภาษณ์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

(1) ผู้มาเข้าร่วมการสัมภาษณ์ (Participants)

การคัดเลือกผู้มาเข้าร่วมการสัมภาษณ์จะต้องมีการจัดตั้งเกณฑ์การเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยสามารถคัดเลือกจากลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ที่จะเข้าร่วม โดยจะคัดเลือกผู้ที่มีประสบการณ์ตรงและมีภูมิหลังคล้ายๆ กันหรือใกล้เคียงกัน เพื่อประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างสมาชิกในกลุ่มสัมภาษณ์ และเพื่อให้แน่ใจว่าผู้เข้าร่วมมีคุณสมบัติตรงกับหัวข้อและจุดประสงค์ของการสนทนา ซึ่งกลุ่มผู้เข้าร่วมควรมีประมาณ 5 - 12 คนต่อครั้ง

ทั้งนี้ สามารถที่จะจัดหาเครื่องดื่ม ของขบเคี้ยว หรือของที่ระลึกเล็กๆ น้อยๆ ให้แก่ผู้เข้าร่วมการสัมภาษณ์ เพื่อสร้างความน่าสนใจในการจัดสนทนาดังกล่าว

(2) การจัดสภาพแวดล้อม/สถานที่ร่วมสนทนา (Environment)

การจัดสภาพแวดล้อมในการสัมภาษณ์กลุ่มมีความสำคัญมาก เนื่องจากบรรยากาศที่สบายๆ เป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้เข้าร่วมสนทนาที่มีความยินดีที่จะตอบคำถามหรือแสดงความคิดเห็นมากกว่าบรรยากาศที่กดดันหรืออึดอัด ซึ่งโดยทั่วไปแล้ว จะมีการเตรียมสถานที่และเก้าอี้ล้อมกันเป็นวงกลม เพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วมและรับฟังได้อย่างทั่วถึง และใช้การบันทึกภาพหรือเสียงก็เป็นทางเลือกหนึ่งในการช่วยจดจำข้อมูล

(3) ผู้ดำเนินการสัมภาษณ์ (Moderator)

ผู้ดำเนินการสัมภาษณ์ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการจัดสัมภาษณ์กลุ่ม เนื่องจากผู้ดำเนินการสัมภาษณ์จะต้องดำเนินการสนทนาและมีปฏิสัมพันธ์กับผู้มาเข้าร่วมการสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลที่ต้องการ ดังนั้น ผู้ดำเนินการสัมภาษณ์จะต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

- ต้องเป็นผู้มีทักษะหรือประสบการณ์ในการดำเนินการสนทนาหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นกลุ่ม
- สามารถใช้คำถามที่สามารถชักจูง หรือนำเข้าสู่ประเด็นหลักของการสนทนาได้
- สามารถกำหนดว่าจะอนุญาตให้ผู้เข้าร่วมการสัมภาษณ์สามารถพูดได้เมื่อใด
- สามารถสร้างความน่าเชื่อถือแก่ผู้เข้าร่วมการสัมภาษณ์ ซึ่งจะเป็นสิ่งที่ทำให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น
- ใช้รูปแบบการสนทนาและพูดคุยอย่างมีจุดมุ่งหมาย และมีการกล่าวแนะนำเพื่อสร้างความเข้าใจกับผู้เข้าร่วมการสัมภาษณ์ประมาณ 3-5 นาที
- สามารถควบคุมปฏิกิริยาของผู้เข้าร่วมการสัมภาษณ์ได้อย่างแยบยล
- ควรจะมีการสบสายตากับผู้เข้าร่วมการสัมภาษณ์เป็นครั้งคราว เพื่อสร้างความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือ
- สามารถสรุปปิดท้ายการสัมภาษณ์ได้อย่างครบถ้วน

(4) ผู้ช่วยดำเนินการสัมภาษณ์ (Assistant Moderator)

หน้าที่หลักของผู้ช่วยดำเนินการสัมภาษณ์ ได้แก่ ให้การต้อนรับผู้เข้าร่วมการสัมภาษณ์และคอยอำนวยความสะดวกทุกด้าน เช่น การบริการน้ำ อาหารว่าง รวมทั้งคอยควบคุมไม่ให้ผู้เข้าร่วมการสัมภาษณ์ได้รับการรบกวนจากภายนอก จัดหาอุปกรณ์บันทึก (ถ้าต้องใช้) จดบันทึก สังเกตผู้เข้าร่วมการสัมภาษณ์

ถ่ายทอดข้อมูลให้แก่ผู้ดำเนินการสัมภาษณ์หลังจากจบหัวข้อประชุม จัดทำแบบประเมินหรือช่วยเหลือด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลและการรายงาน

(5) การเตรียมแนวคำถามที่จะใช้ในการสัมภาษณ์ (Question Development)

แนวคำถามจะต้องมีการกำหนดไว้ก่อนล่วงหน้า และจะต้องมีการจัดเป็นหมวดหมู่ และลำดับก่อนหลัง เพื่อป้องกันความสับสนในการสนทนา

5.6.2 กระบวนการระหว่างสัมภาษณ์กลุ่ม

การเตรียมการก่อนที่จะมีการร่วมกลุ่มสัมภาษณ์จะมีส่วนสำคัญที่ทำให้การสัมภาษณ์กลุ่มเป็นไปอย่างราบรื่น ซึ่งการดำเนินการสนทนาหรือการสัมภาษณ์กลุ่มนั้น จะต้องมีการเชิญสมาชิกผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์เข้าไปในห้องที่จัดเตรียมไว้ หากเป็นห้องที่ใหญ่และสมาชิกนั่งห่างกัน จะต้องมีการบ่งชี้เสียงเข้ามาช่วยให้การสนทนาเป็นไปอย่างราบรื่นชัดเจน นอกจากนี้ ควรมีป้ายชื่อสำหรับสมาชิกทุกคน โดยวางป้ายชื่อไว้ด้านหน้าเพื่อให้สมาชิกผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์สามารถเรียกชื่อกันได้ง่าย โดยการเริ่มต้นการสนทนาในกลุ่มนั้น จะเริ่มต้นด้วยการแนะนำตนเอง และผู้ดำเนินการสัมภาษณ์จะชี้แจงวัตถุประสงค์การสนทนา พร้อมทั้งแจ้งด้วยว่าจะมีการบันทึกเสียงไว้ด้วย ซึ่งการบันทึกเทปจะใช้ในกรณีที่ต้องการเก็บรวบรวมคำให้สัมภาษณ์ที่ถูกต้องแม่นยำมากๆ เพื่อให้มีแหล่งข้อมูลที่พร้อมจะนำมาใช้งาน อย่างไรก็ตาม ควรคำนึงถึงการได้รับความยินยอมจากผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วย เพราะการถูกบันทึกเทปสามารถมีผลต่อความรู้สึกของผู้ถูกสัมภาษณ์ จนในบางครั้งทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ไม่อยากร่วมร่วมในการสนทนาในกลุ่ม

ทั้งนี้ ในระหว่างการดำเนินการสัมภาษณ์นั้น ผู้ดำเนินการสัมภาษณ์ต้องสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตร และสร้างความคุ้นเคยให้แก่ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์ และเริ่มถามคำถามตามลำดับที่เตรียมไว้ ซึ่งโดยปกติแล้วจะเริ่มจากคำถามโดยทั่วไปก่อน แล้วค่อยๆ ถามต่อดำเนินคำถามที่เจาะลึก และควรหลีกเลี่ยงคำถามปลายปิด เช่น คำถามที่ต้องตอบว่า ใช่หรือไม่ใช่ หรือการถามย้ำๆ ว่า ทำไมหรือเพราะเหตุใด

ในระหว่างการสัมภาษณ์นั้น ผู้ดำเนินการสัมภาษณ์ต้องรับฟังสิ่งที่สมาชิกผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์สนทนาอย่างตั้งใจ และมีการสนทนาโต้ตอบอย่างนุ่มนวลเพื่อสร้างบรรยากาศการสนทนาให้ราบรื่นและหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้น นอกจากนั้นแล้ว ผู้ดำเนินการสัมภาษณ์และผู้ช่วยดำเนินการสัมภาษณ์ต้องมีการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวาดแผนภาพ (Diagram) ของการจัดเรียงที่นั่งในการสัมภาษณ์และจดลักษณะเด่นของสมาชิกผู้เข้าร่วมการสัมภาษณ์ (เช่น สีผม เพศ การแต่งกาย เป็นต้น) จดบันทึกใจความสำคัญของการสนทนา รวมทั้งความรู้สึกหรือความคิดเห็นต่างๆ ของสมาชิกผู้เข้าร่วมการสัมภาษณ์

5.6.3 กระบวนการภายหลังจากการจบการสัมภาษณ์กลุ่ม

ภายหลังจากการดำเนินการสัมภาษณ์เสร็จสิ้นแล้ว จะต้องมีการรวบรวมข้อมูลการจดบันทึกการสนทนาในกลุ่มและเตรียมจัดทำสรุปการสัมภาษณ์ โดยต้องมีการนำเสนอผลลัพธ์ที่ได้ภายในกลุ่มการสัมภาษณ์ และมีการอธิบายสิ่งที่พบเจอที่ตรงกับจุดประสงค์ในการจัดการสัมภาษณ์ นอกจากนี้ ควรมีการเปรียบเทียบผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ในครั้งนี้นี้กับครั้งก่อนๆ ด้วย ทั้งนี้ ผู้ดำเนินการจัดการสัมภาษณ์กลุ่มจะต้องนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาจัดทำรายงานเพื่อให้มีประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ต่อไป

5.7 การคิดวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ และการคิดวิเคราะห์ในเชิงทางการเมือง โดยไม่เป็นการเมือง

5.7.1 การคิดวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์

“การคิดวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์” (Thinking strategically) หมายถึง การคิดวิเคราะห์โดยคำนึงถึงความสัมพันธ์ ซึ่งกรอบในการคิดวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ประกอบไปด้วย ลักษณะความสัมพันธ์ที่ต้องคำนึงถึง 6 ประเภท ดังต่อไปนี้

- การโน้มน้าวการมีส่วนร่วมของผู้ร่วมทำงาน/แนวร่วม
- การติดต่อสร้างความสัมพันธ์กับฝ่ายตรงข้าม
- การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้เสียประโยชน์
- การดูแล การสนับสนุน กับผู้ที่สร้างปัญหา
- การเฝ้าดูสัญญาณจากผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ
- เรียนรู้และเข้าใจ โดยมองสะท้อนตัวของตนเองจากมุมมองของบุคคลนอก

ในแง่นี้ การพิจารณารูปแบบความสัมพันธ์ข้างต้น ต้องคำนึงบุคคลที่เกี่ยวข้องในความสัมพันธ์นั้น กล่าวคือ เมื่อเกิดประเด็นปัญหาใดๆ ขึ้นมา ก็ต้องพิจารณาได้ว่า บุคคลใดอยู่ในฐานะความสัมพันธ์ใดในประเด็นปัญหา มีรายละเอียดดังนี้

(1) **พันธมิตร** : เรียบเรียงรายชื่อบุคคลหรือกลุ่มคนที่ทำงานร่วมกัน หรือช่วยเหลือกัน โดยพิจารณาจากการช่วยเหลือหรือสนับสนุน ประเด็นปัญหา/การริเริ่มเรื่องใหม่ๆที่กำลังเผชิญ ซึ่งต้องพิจารณาต่อไปว่าควรจะใช้กลยุทธ์ หรือวิธีการใดที่จะทำให้การทำงานเกิดผลได้

(2) **ฝ่ายตรงข้าม**: เรียบเรียงรายชื่อบุคคลหรือกลุ่มคนที่ไม่เห็นด้วยหรือคัดค้านงานหรือภารกิจที่ทำอยู่ โดยบุคคลหรือกลุ่มคนนั้น จะสูญเสียผลประโยชน์หากภารกิจของเราประสบความสำเร็จ

(3) **ผู้เสียประโยชน์**: การแก้ไขประเด็นปัญหาใดๆ มักจะทำให้เกิดความเสียหายกับบางกลุ่มคน นอกจากนั้น ต้องพิจารณาว่าเกิดความเสียหายอะไรบ้าง ทักษะ ความสามารถ หรือกิจกรรม อะไรบ้างที่คนกลุ่มนี้จะต้องเรียนรู้เพื่อใช้พัฒนาต่อไป สังเกตได้ง่ายๆว่า หากคุณประสบความสำเร็จในประเด็นใด ฝ่ายที่เสียประโยชน์ก็คือฝ่ายที่เสียหายที่สุดในประเด็นดังกล่าว

(4) **ตัวปัญหา**: สิ่งที่ต้องพิจารณาคือ ใครคือตัวปัญหาใน องค์กร (ระบบ) ประการต่อมาที่ต้องพิจารณาคือ แนวทางการทำงานใดที่บุคคลตัวปัญหาทำให้องค์กรสูญเสียไป และท้ายที่สุดแล้วคุณสามารถส่งเสริมบุคคลตัวปัญหาให้ทำงานมีประสิทธิภาพขึ้นหรือไม่สร้างปัญหาขึ้นได้อย่างไร

(5) **บุคคลผู้มีอำนาจ**: ใครเป็นผู้มีอำนาจในสายงาน (หรือองค์กรหรือระบบ) นี้บ้าง โดยพิจารณาจากคนที่สามารถจะสั่งการให้ทำหรือหยุดดำเนินการงานใดๆได้

(6) **การยอมรับปัญหาของตนเอง**: หากสามารถที่จะมองเห็นตัวตนและลักษณะนิสัยของตัวเองได้ ก็จะสามารถแยกแยะปัญหาที่เกิดขึ้นได้โดยง่าย ดังนั้น สิ่งที่ต้องทำให้เจือคือ ลักษณะนิสัย หรือวิธีการคิดแบบใดที่จะช่วยให้แก้ปัญหาต่างๆให้ลุล่วงไปได้ ขณะเดียวกัน ก็ควรมีเหตุผลที่สามารถรองรับถึงพฤติกรรมบางอย่างได้ รวมถึงสามารถอธิบายเหตุผลของลักษณะนิสัย ความรู้สึก แนวคิด หรือความรู้สึกส่วนตัวอันจะทำให้

ให้เกิดความท้อแท้ บางครั้งอาจแก้ไขได้ด้วยการเปิดเผยให้ผู้อื่นได้รับรู้ หรือยินยอมให้เขาเป็นหนึ่งในผู้ร่วมงานของคุณ หรือเป็นส่วนสำคัญในการทำงานของคุณ ซึ่งคุณเองก็จะได้ประโยชน์จากการดึงเอาสิ่งที่ดีจากความสัมพันธ์ที่ตื้นนั้น

ท้ายที่สุดแล้ว นอกจากการคิดวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์โดยคำนึงถึงความสัมพันธ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องแล้ว สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การวิเคราะห์พฤติกรรมของตัวคุณเองผ่านกระบวนการตั้งคำถามและตอบประเด็นคำถาม ดังต่อไปนี้

- หากคุณสามารถก้าวถอยออกมาและพิจารณาถึงบทบาทและพฤติกรรมของตัวคุณเองได้ คุณจะมีส่วนทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นคลี่คลายได้อย่างไร

- พฤติกรรมใดที่คุณน่าจะต้องปรับเปลี่ยนเพื่อแก้ไขปัญหาทั้งหมดที่เกิดขึ้น การคิดอย่างมีเหตุมีผล หรือการใช้ยุทธวิธีต่างๆ

- จากพฤติกรรมอย่างที่เป็นอยู่ในขณะนี้ คุณคิดว่าปัจจัยอะไรที่คุณน่าจะเปลี่ยนแปลงตนเองได้ ไม่ว่าจะ เป็นความคิดเห็นต่างๆ อารมณ์ หรือความรู้สึกส่วนตัวของคุณ

- หากคุณสามารถใช้ยุทธวิธีในการแก้ไขปัญหาร่วมกับผู้อื่นได้ คุณคิดว่า ปัญหาเรื่องใดบ้างที่คุณจะอนุญาตให้ผู้อื่นเข้ามามีส่วนร่วม หรือเชิญบุคคลนั้นเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการการเปลี่ยนแปลงเพื่อแก้ไขปัญหาของคุณ

5.7.2 การคิดวิเคราะห์ในเชิงทางการเมือง (Thinking Politically)

การคิดวิเคราะห์ในเชิงการเมือง เป็นวิธีการคิดในลักษณะของการเชื่อมโยงพฤติกรรม และเหตุการณ์ และบุคคลต่างๆ เข้าด้วยกัน ทำให้เห็นถึงความสัมพันธ์ผูกโยงกันเป็นระบบ มีรากฐานความคิดมาจากระบบพลวัตหรือความเปลี่ยนแปลงของมนุษย์ (Human dynamics) ซึ่งแตกต่างจากการคิดวิเคราะห์โดยยึดโยงกับข้อผิดถูกหรือคิดแบบแยกส่วน แต่จำเป็นต้องขยายมุมมองให้กว้างออก เพิ่มจำนวนผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงกลุ่มคนที่มีปฏิสัมพันธ์ในหลากหลายรูปแบบที่ได้รับผลประโยชน์และผลกระทบที่แตกต่างกันออกไป

ทั้งนี้ หลักการสำคัญของการคิดวิเคราะห์ในเชิงทางการเมือง ได้แก่

- การที่มีผู้เห็นด้วยหรือยอมรับในความคิดของเรานั้นยังไม่ถือว่าเพียงพอ ดังนั้น ในบางครั้งจึงควรลดความสำคัญของบุคคลเหล่านั้น แต่มุ่งเน้นความสำคัญไปที่กระบวนการคิดอย่างเป็นระบบ โดยวิเคราะห์ถึงผลกระทบของปัญหาต่างๆ คำนึงถึงสิ่งที่แต่ละบุคคลให้ความสำคัญ รวมถึงพิจารณาเป้าหมายที่แต่ละคนต้องการ

- วิธีการคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ (Think systemically) นั้น จะต้องปรับเปลี่ยนกรอบความคิด และทำความเข้าใจธรรมชาติของระบบว่าทุกสิ่งทุกอย่างมีความเชื่อมโยงและสัมพันธ์กัน ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมองและคิดวิเคราะห์ภาพรวมแทนการพิจารณาแบบแยกส่วน โดยจะต้องฝึกให้มองเห็นความสัมพันธ์ต่างๆ เป็นวงจรทั้งระบบสำหรับประเด็นที่พิจารณาและประเด็นอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

- ในการคิดวิเคราะห์ในเชิงทางการเมืองนั้น จำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อคิดทั้งในแง่มุมมองและคิดในแง่สภาพความเป็นจริง เนื่องจากการคิดในแง่บวกมากเกินไป อาจนำไปสู่ความคิดที่ตื่นเกินและไม่ลึกลับซึ่ง

ในขณะที่การคิดในแง่ลบหรือมองสภาพความเป็นจริงจนเกินพอดี อาจก่อให้เกิดความไม่เชื่อมั่นและนำมาซึ่งข้อสงสัยเกินความจำเป็น ดังนั้น จึงต้องคิดวิเคราะห์โดยผสมผสานในทุกแง่มุม

- การสร้างสมมติฐานเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการคิดวิเคราะห์ในเชิงการเมือง โดยการตั้งสมมติฐานขึ้นมา นั้นจะต้องคิดว่าเป็นสิ่งที่น่าสนใจและอาจเป็นไปได้ แต่ไม่ใช่การยึดว่าจะต้องเป็นข้อเท็จจริงที่ถูกต้องเสมอไป

- นอกจากนี้ ในการคิดวิเคราะห์จะต้องแยกตัวตนออกจากบทบาทที่รับผิดชอบ พิจารณาความแตกต่างในแต่ละบทบาทและปรับเปลี่ยนบทบาทของตนเองตามเจตนาหรือสถานการณ์ในช่วงเวลานั้นๆ เพื่อให้เกิดการวิเคราะห์ในแง่มุมที่หลากหลาย

6. ประโยชน์ที่ได้รับ

การเข้าร่วมอบรมในครั้งนี้ เป็นโอกาสอันดีที่ทำให้พนักงานและเจ้าหน้าที่ในภารกิจด้านกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ได้มีโอกาสเข้าไปศึกษาความรู้และประสบการณ์จากคณะอาจารย์มหาวิทยาลัยชั้นนำระดับโลก โดยได้เรียนหลักสูตรพิเศษในเรื่องการจัดอบรมด้านการประเมินผลกระทบทางด้านสังคม (Social Impacts) ผ่านการใช้เครื่องมือทางด้านคุณภาพ (Qualitative Method) เช่น การทำแบบสอบถาม การสังเกตการณ์ และการสัมภาษณ์เป็นกลุ่ม ซึ่งการศึกษาผลกระทบที่เกิดแก่ภาคสังคมดังกล่าวมีความสำคัญในการนำมาปรับใช้ในการร่างนโยบายหรือกฎเกณฑ์ในการกำกับดูแลของสำนักงาน กสทช. ได้ เนื่องจากการตรวจสอบผลกระทบเชิงสังคมถือเป็นกลไกหนึ่งในการวิเคราะห์นโยบายอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยให้การออกกฎเกณฑ์บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ และยังสร้างต้นทุนที่น้อยที่สุด

นอกจากนี้ กรณีศึกษาในการอบรมในครั้งนี้ ก็เป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับผู้เข้าร่วมอบรม เนื่องจากเป็นโอกาสอันดีที่ผู้ศึกษาได้ร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์จริงกับผู้บรรยาย และนำเอาสิ่งที่เหมาะสมผลสำเร็จในกระบวนการตรวจสอบผลกระทบทางสังคมในการออกกฎเกณฑ์มาประยุกต์ใช้ นอกจากนี้ ผู้เข้าร่วมการอบรมยังได้เรียนรู้ข้อผิดพลาดและผลลัพธ์ต่างๆ ที่เกิดจากการวิเคราะห์กรณีศึกษา จนสามารถนำมาเป็นบทเรียนและข้อควรระวังในการปรับใช้ในออกกฎเกณฑ์ต่อไปได้

ภาคผนวก
ประวัติผู้บรรยายโดยย่อ

1. MARK JAMISON, Director, PURC, University of Florida

Dr. Mark Jamison is the director of the Public Utility Research Center (PURC) at the University of Florida and also serves as its director of Telecommunications Studies. He provides international training and research on business and government policy, focusing primarily on utilities and network industries. He co-directs the PURC/World Bank International Training Program on Utility Regulation and Strategy.

Dr. Jamison's current research topics include leadership and institutional development in regulation, competition and subsidies in telecommunications, and regulation for next generation networks. He has conducted education programs in numerous countries in Asia, Africa, Europe, the Caribbean, and North, South, and Central America. Dr. Jamison is also a research associate with the UF Center for Public Policy Research and with Cambridge Leadership Associates, where he provides consulting and training on adaptive leadership. He is an affiliated scholar with the Communications Media Center at New York Law School.

Dr. Jamison is the former associate director of Business and Economic Studies for the UF Center for International Business Education and Research and has served as special academic advisor to the chair of the Florida Governor's Internet task force and as president of the Transportation and Public Utilities Group.

Previously, Dr. Jamison was manager of regulatory policy at Sprint, head of research for the Iowa Utilities Board, and communications economist for the Kansas Corporation Commission. He has served as chairperson of the National Association of Regulatory Utility Commissioners (NARUC) Staff Subcommittee on Communications, chairperson of the State Staff for the Federal/State Joint Conference on Open Network Architecture, and member of the State Staff for the Federal/State Joint Board on Separations. Dr. Jamison was also on the faculty of the NARUC Annual Regulatory Studies Program and other education programs.

2. Ms. Jasmine McNealy, University of Florida

Jasmine E. McNealy is an assistant professor in the Department of Telecommunication, in the College of Journalism and Communications at the University of Florida, where she

studies information, communication and technology with a view toward influencing law and policy.

She holds a PhD in Mass Communication with an emphasis in Media Law, and a J.D. from the University of Florida, and a Bachelors of Science in both Journalism and Afro-American studies from the University of Wisconsin.