กสทช.
คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์
และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
THAILAND PRODUCTIVITY INSTITUTE

28 เมษายน 2566

รายงานผลการศึกษาฉบับสมบูรณ์ (FINAL REPORT)

โครงการติดตามประเมินผลงานในมิติเชิงสังคมโดยใช้ซิปโมเดล (CIPP MODEL) สำหรับสายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง
กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

โดย

ฝ่ายวิจัย
สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ:
1025 อาคารยาคูลท์ชั้น 12,14 ถ.พหลโยธิน พญาไท กรุงเทพ 10400
โทร.02-619-5500 ต่อ 319 ,081-697-3437

สารบัญ

หน้า

โครงการติดตามประเมินผลงานในมิติเชิงสังคมโดยใช้ซิปโมเดล (CIPP Model)
สำหรับสายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์

บทที่ 1 บทนำ 1

1.1 หลักการและเหตุผล 1
1.2 วัตถุประสงค์ 2
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน 2

บทที่ 2 กรอบแนวคิดในการประเมิน 3

2.1 การกำหนดประเด็นการประเมิน 3
2.2 การกำหนดตัวชี้วัด 21
2.3 การออกแบบเครื่องมือ 26
2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล 26
2.5 การวิเคราะห์ผล 32
2.6 การจัดทำข้อเสนอแนะ 38

บทที่ 3 ผลการศึกษาและติดตามประเมินผลแผนงานหรือโครงการในมิติเชิงสังคม
ของสายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ในปี 2564 39

3.1 ผลการประเมินในภาพรวมตามยุทธศาสตร์ 39
3.2 ผลการประเมินจำแนกตามเนื้องาน 4 ด้าน 45
3.3 ผลการประเมินแยกตามรูปแบบการดำเนินกิจกรรม 50
3.4 รายงานผลตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง 53
3.5 ข้อสังเกตเกี่ยวกับการดำเนินโครงการในมิติเชิงสังคมของสำนักงาน กสทช. 65

บทที่ 4 ผลการศึกษาและติดตามประเมินผลแผนงานหรือโครงการในมิติเชิงสังคม
ของสายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ในปี 2565 61

4.1 ผลการประเมินในภาพรวมตามยุทธศาสตร์ 61
4.2 ผลการประเมินจำแนกตามเนื้องาน 4 ด้าน 75
4.3 ผลการประเมินแยกตามรูปแบบการดำเนินกิจกรรม 80
4.4 การเปลี่ยนแปลงของผลประเมินโครงการในภาพรวมตามยุทธศาสตร์ 84
4.5 ภาพการเปลี่ยนแปลงในมิติเชิงสังคม 86

สารบัญ

หน้า

บทที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ 100

5.1 ประเด็นค้นพบสำคัญ 100

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาโครงการ 106

5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ 112

5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิเคราะห์และออกแบบโครงการอย่างเป็นระบบ 115

ภาคผนวก ก คะแนนการประเมินรายโครงการ ปี 64

ภาคผนวก ข คะแนนการประเมินรายโครงการ ปี 65

ภาคผนวก ค กิจกรรมเพื่อการรวบรวมข้อมูล

ภาคผนวก ง การประชุมนำเสนอผลการศึกษา

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 2.1 : แผนที่นำทาง (Roadmap) การขับเคลื่อนแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ 2 8
ภาพที่ 2.2 : จำนวนโครงการที่สามารถประเมินมิติเชิงสังคม 17
ภาพที่ 2.3 : องค์ประกอบของซิปโมเดล 19
ภาพที่ 2.4 : ลักษณะโครงการที่จะนำมาวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ 37
ภาพที่ 2.5 : ลักษณะโครงการที่จะไม่นำมาวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ 37
ภาพที่ 3.1 : ผลการประเมินโครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3 ปี 2564 39
ภาพที่ 3.2 : คะแนนตัวชี้วัดในองค์ประกอบ “ปัจจัยนำเข้า” (โครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3 ปี 2564) 40
ภาพที่ 3.3 : คะแนนตัวชี้วัดในองค์ประกอบ “บริบทแวดล้อม” (โครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3 ปี 2564) 41
ภาพที่ 3.4 : คะแนนตัวชี้วัดในองค์ประกอบ “กระบวนการ” (โครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3 ปี 2564) 43
ภาพที่ 3.5 : คะแนนตัวชี้วัดในองค์ประกอบ “ผลผลิต” (โครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3 ปี 2564) 43
ภาพที่ 3.6 : ผลการประเมินโครงการในมิติเชิงสังคม ด้านการกำกับผังและเนื้อหารายการและการโฆษณา 46
ภาพที่ 3.7 : คะแนนตัวชี้วัดในแต่ละองค์ประกอบของ CIPP โครงการด้านการกำกับผังและเนื้อหารายการและการโฆษณา 46
ภาพที่ 3.8 : ผลการประเมินโครงการในมิติเชิงสังคม ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคและส่งเสริมสิทธิเสรีภาพประชาชน 47
ภาพที่ 3.9 : คะแนนตัวชี้วัดในแต่ละองค์ประกอบของ CIPP โครงการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคและส่งเสริมสิทธิเสรีภาพประชาชน 48
ภาพที่ 3.10 : ผลการประเมินโครงการในมิติเชิงสังคม ด้านการส่งเสริมผู้ประกอบกิจการและผู้ประกอบวิชาชีพ 49
ภาพที่ 3.11 : คะแนนตัวชี้วัดในแต่ละองค์ประกอบของ CIPP โครงการด้านการส่งเสริมผู้ประกอบกิจการและผู้ประกอบวิชาชีพ 49
ภาพที่ 3.12 : ผลการประเมินโครงการในมิติเชิงสังคม จำแนกตามรูปแบบการดำเนินกิจกรรม 51
ภาพที่ 3.13 : คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างประชาชนทั่วไป จำแนกตามอาชีพ พื้นที่ และช่วงวัย 54

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 3.14 : คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างผู้พิการทางสายตาและทางการได้ยิน จำแนกตามอาชีพ พื้นที่ และช่วงวัย 54
ภาพที่ 3.15 : ความถี่ในการรับฟังวิทยุ/รับชมโทรทัศน์ของกลุ่มตัวอย่าง 54
ภาพที่ 3.16 : ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการวิทยุกระจายเสียงและโทรทัศน์ 56
ภาพที่ 3.17 : ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐของประเทศสหรัฐอเมริกา 57
ภาพที่ 3.18 : ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการวิทยุกระจายเสียง ในประเด็นความเป็นธรรมจากการใช้บริการ 57
ภาพที่ 3.19 : ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการโทรทัศน์ ในประเด็นความเป็นธรรมจากการใช้บริการ 58
ภาพที่ 3.20 : ความพึงพอใจในประเด็นการใช้บริการวิทยุและโทรทัศน์ จำแนกตามช่วงวัย 59
ภาพที่ 3.21 : ความพึงพอใจในประเด็นการใช้บริการวิทยุและโทรทัศน์ จำแนกตามภูมิภาค 60
ภาพที่ 4.1 : ผลการประเมินโครงการในมิติเชิงสังคม ปี 2565 61
ภาพที่ 4.2 : คะแนนตัวชี้วัดในองค์ประกอบ “ปัจจัยนำเข้า” (โครงการในมิติเชิงสังคม ปี 2565) 62
ภาพที่ 4.3 : คะแนนตัวชี้วัดในองค์ประกอบ “บริบทแวดล้อม” (โครงการในมิติเชิงสังคม ปี 2565) 62
ภาพที่ 4.4 : คะแนนตัวชี้วัดในองค์ประกอบ “กระบวนการ” (โครงการในมิติเชิงสังคม ปี 2565) 63
ภาพที่ 4.5 : คะแนนตัวชี้วัดในองค์ประกอบ “ผลผลิต” (โครงการในมิติเชิงสังคม ปี 2565) 64
ภาพที่ 4.6 : ผลการประเมินโครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1 ปี 2565 65
ภาพที่ 4.7 : คะแนนตัวชี้วัดในองค์ประกอบ “ปัจจัยนำเข้า” (โครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1 ปี 2565) 66
ภาพที่ 4.8 : คะแนนตัวชี้วัดในองค์ประกอบ “กระบวนการ” (โครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1 ปี 2565) 66
ภาพที่ 4.9 : คะแนนตัวชี้วัดในองค์ประกอบ “บริบทแวดล้อม” (โครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1 ปี 2565) 67
ภาพที่ 4.10 : คะแนนตัวชี้วัดในองค์ประกอบ “ผลผลิต” (โครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1 ปี 2565) 67
ภาพที่ 4.11 : ผลการประเมินโครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 2 ปี 2565 69
ภาพที่ 4.12 : คะแนนตัวชี้วัดในองค์ประกอบ “ปัจจัยนำเข้า” (โครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 2 ปี 2565) 69

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 4.13 : คะแนนตัวชี้วัดในองค์ประกอบ “บริบทแวดล้อม” (โครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 2 ปี 2565) 70
ภาพที่ 4.14 : คะแนนตัวชี้วัดในองค์ประกอบ “กระบวนการ” (โครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 2 ปี 2565) 70
ภาพที่ 4.15 : คะแนนตัวชี้วัดในองค์ประกอบ “ผลผลิต” (โครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 2 ปี 2565) 71
ภาพที่ 4.16 : ผลการประเมินโครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3 ปี 2565 72
ภาพที่ 4.17 : คะแนนตัวชี้วัดในองค์ประกอบ “ปัจจัยนำเข้า” (โครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3 ปี 2565) 72
ภาพที่ 4.18 : คะแนนตัวชี้วัดในองค์ประกอบ “บริบทแวดล้อม” (โครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3 ปี 2565) 73
ภาพที่ 4.19 : คะแนนตัวชี้วัดในองค์ประกอบ “กระบวนการ” (โครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3 ปี 2565) 73
ภาพที่ 4.20 : คะแนนตัวชี้วัดในองค์ประกอบ “ผลผลิต” (โครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3 ปี 2565) 74
ภาพที่ 4.21 : ผลการประเมินโครงการในมิติเชิงสังคม ด้านการกำกับผังและเนื้อหารายการและการโฆษณา 76
ภาพที่ 4.22 : คะแนนตัวชี้วัดในแต่ละองค์ประกอบของ CIPP โครงการด้านการกำกับผังและเนื้อหารายการและการโฆษณา 77
ภาพที่ 4.23 : ผลการประเมินโครงการในมิติเชิงสังคม ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคและส่งเสริมสิทธิเสรีภาพประชาชน 78
ภาพที่ 4.24 : คะแนนตัวชี้วัดในแต่ละองค์ประกอบของ CIPP โครงการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคและส่งเสริมสิทธิเสรีภาพประชาชน 78
ภาพที่ 4.25 : ผลการประเมินโครงการในมิติเชิงสังคม ด้านการส่งเสริมผู้ประกอบกิจการและผู้ประกอบวิชาชีพ 79
ภาพที่ 4.26 : คะแนนตัวชี้วัดในแต่ละองค์ประกอบของ CIPP โครงการด้านการส่งเสริมผู้ประกอบกิจการและผู้ประกอบวิชาชีพ 80
ภาพที่ 4.27 : ผลการประเมินโครงการในมิติเชิงสังคม จำแนกตามรูปแบบการดำเนินกิจกรรม 82
ภาพที่ 4.28 : คุณลักษณะของประชาชนทั่วไปที่ตอบแบบสำรวจ ปี 2565 94
ภาพที่ 4.29 : คุณลักษณะของผู้พิการทางสายตาและทางการได้ยินที่ตอบแบบสำรวจ ปี 2565 94

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 4.30 : ความถี่ในการรับฟังวิทยุ/รับชมโทรทัศน์ของประชาชนและผู้พิการ ปี 2565 95
ภาพที่ 4.31 : ความพึงพอใจของประชาชนและผู้พิการต่อบริการวิทยุกระจายเสียงและโทรทัศน์ 95
ภาพที่ 4.32 : ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการวิทยุกระจายเสียงในความเป็นธรรมจากการใช้บริการ 96
ภาพที่ 4.33 : ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการโทรทัศน์ในความเป็นธรรมจากการใช้บริการ 97
ภาพที่ 4.34 : ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการวิทยุและโทรทัศน์ จำแนกตามช่วงวัย 98
ภาพที่ 4.35 : ความพึงพอใจของประชาชนในประเด็นการใช้บริการวิทยุและโทรทัศน์ จำแนกตามภูมิภาค 99
ภาพที่ 5.1 : ระดับการสร้างผลกระทบของโครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1 104
ภาพที่ 5.2 : ระดับการสร้างผลกระทบของโครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 2 105
ภาพที่ 5.3 : ระดับการสร้างผลกระทบของโครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3 106
ภาพที่ 5.4 : ตัวอย่างในการปรับกระบวนการเพื่อลดระยะเวลารอคอย 109
ภาพที่ 5.5 : ตัวอย่างการวิเคราะห์และออกแบบโครงการในมิติเชิงสังคม
ด้วยกรอบแนวทางทฤษฎีการเปลี่ยนแปลง 117
ภาพที่ 5.6 : กรอบแนวคิดโมเดลเชิงตรรกะ (Logic Model) 119
ภาพที่ 5.7 : ตัวอย่าง Logic Model ของการอบรมให้ความรู้ด้านจริยธรรมและกฎหมาย 120
ภาพที่ 5.8 : ตัวอย่างโครงการสร้างความเข้าใจและเสวนาเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ 121
ภาพที่ 5.9 : ตัวอย่างโครงการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่เนื้อหาจรรยาบรรณและกฎหมาย 122
ภาพที่ 5.10 : ตัวอย่างโครงการการสร้างแรงจูงใจให้แก่กลุ่มเป้าหมายกลุ่มต่าง ๆ 122
ภาพที่ 5.11 : ตัวอย่างโครงการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่เนื้อหาด้านการรู้เท่าทันสื่อให้กับผู้บริโภค 123
ภาพที่ 5.12 : ตัวอย่างการใช้ Outcome Framework ของ
โครงการฝึกอบรมและเผยแพร่เนื้อหาจรรยาบรรณและกฎหมาย 125
ภาพที่ 5.13 : ตัวอย่างการใช้ Outcome Framework ของโครงการสร้างความเข้าใจและเสวนา
เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และโครงการให้สิทธิประโยชน์/รางวัล 126
ภาพที่ 5.14 : ตัวอย่างการใช้ Outcome Framework ของโครงการเผยแพร่เนื้อหาด้านการรู้เท่าทันสื่อ
และโครงการสร้างกลุ่ม Content Creators ที่เป็นแนวร่วม 127

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 2.1 : ประเด็นสำคัญในการประเมินระดับโครงการ 20
ตารางที่ 2.2 : ประเด็นสำคัญในการประเมินระดับยุทธศาสตร์ 21
ตารางที่ 2.3 : ตัวชี้วัดในการประเมินระดับโครงการ 21
ตารางที่ 2.4 : ตัวชี้วัดในการประเมินระดับยุทธศาสตร์ 23
ตารางที่ 2.5 : เกณฑ์ในการให้คะแนน 25
ตารางที่ 2.6 : ตารางสรุป วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการประเมินในระดับโครงการ 28
ตารางที่ 2.7 : ตารางสรุป วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการประเมินในระดับยุทธศาสตร์ 31
ตารางที่ 3.1 : ตารางสรุป ผลการประเมินโครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3 ปี 2564 44
ตารางที่ 3.2 : แผนงาน/โครงการ ปี 2564 จำแนกตามเนื้องาน 45
ตารางที่ 3.3 : สรุปคะแนนตัวชี้วัดสำหรับการเทียบเคียง 52
ตารางที่ 3.4 : ข้อมูลตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ 55
ตารางที่ 4.1 : ตารางสรุป ผลการประเมินโครงการในมิติเชิงสังคม ปี 2565 64
ตารางที่ 4.2 : ตารางสรุปผลการประเมินโครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1 ปี 2565 68
ตารางที่ 4.3 : ตารางสรุปผลการประเมินโครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 2 ปี 2565 71
ตารางที่ 4.4 : ตารางสรุปผลการประเมินโครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3 ปี 2565 74
ตารางที่ 4.5 : แผนงาน/โครงการ ปี 2565 จำแนกตามเนื้องาน 75
ตารางที่ 4.6 : สรุปคะแนนตัวชี้วัดสำหรับการเทียบเคียง 83
ตารางที่ 4.7 : สรุปการเปรียบเทียบผลประเมินโครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3 ระหว่างปี 2564 – 2565 85
ตารางที่ 4.8 : การเปลี่ยนแปลงในมิติเชิงสังคม ตามตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องและตัวชี้วัดที่นำเสนอเพิ่มเติม 87
ตารางที่ 5.1 : ตัวอย่างการนำผลการประเมินมาใช้เพื่อการแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่ดี 111
ตารางที่ 5.2 : ตัวอย่างตัวชี้วัดผลลัพธ์ระดับยุทธศาสตร์ 113
ตารางที่ 5.3 : ตัวอย่างรายละเอียดของตัวชี้วัดผลลัพธ์ระดับยุทธศาสตร์ 114
ตารางที่ 5.4 : ตัวอย่างพฤติกรรมที่มุ่งหวังตาม Change Model 118

บทที่ 1
บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2563-2568) มุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนากิจการวิทยุให้มีมาตรฐาน และพัฒนากิจการโทรทัศน์ของประเทศให้เหมาะสมกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป โดยคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรในกิจการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด รวมทั้งให้ความสำคัญกับมิติด้านสังคม เช่น การกำกับดูแลด้านเนื้อหาให้สอดคล้องกบการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเทคโนโลยี ตลอดจนมีการส่งเสริมสนับสนุนเนื้อหาที่มีคุณภาพ สร้างสรรค์ หลากหลาย และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะให้มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อมิให้ผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบและได้รับบริการอย่างเป็นธรรม รวมทั้งมีการส่งเสริมผู้ประกอบกิจการและผู้ประกอบวิชาชีพสื่อสารมวลชนให้สามารถทำหน้าที่ตามจริยธรรมแห่งวิชาชีพของตนได้อย่างเต็มที่ โดยในช่วงที่ผ่านมา สายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์มีการดำเนินโครงการและกิจกรรมที่ครอบคลุมงานด้านมิติทางสังคมมาอย่างต่อเนื่อง

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) มีความประสงค์ที่จะติดตามความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานและการประเมินผลความสำเร็จของงาน โดยประยุกต์ใช้ซิปโมเดล (CIPP Model) เพื่อวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างรอบด้าน ประกอบด้วย สภาพแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต อันจะนำไปสู่การดำเนินการแก้ไขปรับปรุงงานให้บรรลุเป้าหมาย และสอดคล้องกับตัวชี้วัดเป้าหมายภายใต้แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2563-2568)

อย่างไรก็ดี แผนงานหรือโครงการในมิติทางสังคมมีความละเอียดของเนื้องานและต้องอาศัยความเชี่ยวชาญด้านการวิจัยเชิงสังคม อีกทั้งงานภาคสังคมของสายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ครอบคลุมมิติหลายด้าน ทั้งด้านการกำกับผังและเนื้อหารายการ และการโฆษณา ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคและส่งเสริมสิทธิเสรีภาพประชาชน ด้านการส่งเสริมผู้ประกอบกิจการและผู้ประกอบวิชาชีพ และด้านการส่งเสริมการรวมกลุ่มและการกำกับดูแลกันเอง

ดังนั้น การดำเนินการในมิติเชิงสังคม สายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ สำนักงาน กสทช. จึงจำเป็นต้องมีการติดตามประเมินผลงานโดยผู้ที่มีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์เชิงลึก ซึ่งไม่เพียงแต่จะช่วยให้หน่วยงานได้รับทราบข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องแล้ว ยังช่วยให้บุคลากรที่มีประสบการณ์ตรงในงานของสำนักงาน กสทช. ที่เกี่ยวข้องมีโอกาสเข้าถึงบริบทและเรียนรู้แนวทางการวิเคราะห์วิจัยโดยใช้โมเดลข้างต้นด้วย

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษาวิเคราะห์และติดตามประเมินผลโครงการในมิติทางสังคมของสายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์

1.2.2 เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาเสนอต่อระดับนโยบายเพื่อประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการผลักดันงานมิติเชิงสังคมให้ก้าวหน้าต่อไป

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

1.3.1 ศึกษาและติดตามประเมินผลแผนงานหรือโครงการในมิติทางสังคมของสายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ในปี 2564 และปี 2565 โดยใช้ซิปโมเดล (CIPP Model) ครอบคลุมงานดังต่อไปนี้

1) ด้านการกำกับผังและเนื้อหารายการ และการโฆษณา
2) ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคและส่งเสริมสิทธิเสรีภาพประชาชน
3) ด้านการส่งเสริมผู้ประกอบกิจการและผู้ประกอบวิชาชีพ
4) ด้านการส่งเสริมการรวมกลุ่มและการกำกับดูแลกันเอง

1.3.2 จัดทำข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนาแผนงานหรือโครงการในมิติทางสังคมในภาพรวมของสำนักงาน กสทช. ในระยะต่อไป

บทที่ 2
กรอบแนวคิดในการประเมิน

2.1 การกำหนดประเด็นการประเมิน

การกำหนดกรอบการประเมิน ที่ปรึกษาดำเนินการพัฒนากรอบการประเมินเพื่อให้ได้กรอบที่เป็นระบบครอบคลุม และสามารถสะท้อนภาพรวม (Holistic) ของผลการดำเนินงานของสายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในมิติเชิงสังคมได้อย่างแท้จริง โดยแบ่งการดำเนินงานออกเป็น 3 ขั้นตอนย่อย ประกอบด้วย

2.1.1 การศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

ที่ปรึกษาทำการศึกษาข้อมูลและเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำความเข้าใจและใช้เป็นข้อมูลในการออกแบบกรอบการประเมินสำหรับการติดตามประเมินผลงานในมิติเชิงสังคมของสายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ โดยการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

1) แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2563 – 2568) ซึ่งถูกจัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการส่งเสริมและกำกับดูแลกิจการกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์เพื่อรองรับสภาพการณ์ของกิจการที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงในอีก 5 ปี โดยคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงเชิงระบบนิเวศของอุตสาหกรรม ตลอดจนความสอดคล้องกับกฎหมาย นโยบาย และแผนระดับชาติต่าง ๆ

ในมิติเชิงสังคม แผนแม่บทฯ ฉบับที่ 2 ให้ความสำคัญต่อการพัฒนากิจการวิทยุกระจายเสียงเพื่อยกระดับมาตรฐานการประกอบกิจการและเพิ่มทางเลือกให้กับประชาชนในการรับบริการและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นพื้นฐานได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการกำกับดูแลด้านเนื้อหา การคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบ และได้รับบริการอย่างเป็นธรรม ส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชนให้สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูล ข่าวสารที่หลากหลายได้อย่างเท่าเทียม โดยสาระสำคัญของแผนแม่บทฯ ฉบับที่ 2 มีดังต่อไปนี้

<u>วิสัยทัศน์</u>

กิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์พัฒนาก้าวไกล สร้างสรรค์สังคม เอื้อประโยชน์ทุกภาคส่วน

<u>พันธกิจ</u>

1. จัดสรรทรัพยากรการสื่อสารอย่างโปร่งใส เป็นธรรม และครอบคลุมในทุกมิติ
2. กำกับดูแลให้มีประสิทธิภาพบนพื้นฐานการแข่งขันเสรี เป็นธรรม เพื่อความมั่นคงและประโยชน์สาธารณะ
3. คุ้มครองประชาชนให้ได้รับบริการที่มีคุณภาพ
4. ส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชนในการสื่อสารและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายและมีคุณภาพอย่างเท่าเทียม

<u>เป้าประสงค์</u>

1. ประชาชนได้รับประโยชน์จากการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่และประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ อย่างมีประสิทธิภาพ ทั่วถึง เป็นธรรม
2. ประชาชนได้รับการคุ้มครองไม่ให้ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์
3. ประชาชนมีสิทธิเสรีภาพในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างเท่าเทียม
4. ผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์สามารถแข่งขันอย่างเสรี เป็นธรรม เนื้อหามีคุณภาพหลากหลาย เชื่อถือได้ และเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย
5. ผู้รับใบอนุญาต ผู้ผลิตรายการ และผู้ประกอบวิชาชีพในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ได้รับการส่งเสริมพัฒนาคุณภาพ มีมาตรฐานทางจริยธรรม
6. กิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ได้รับการพัฒนาไปสู่ความทันสมัย ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

2) ยุทธศาสตร์ ภายใต้แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ 2 ได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์สำคัญ 4 ด้าน ที่เชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าประสงค์ เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. เป็นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน และส่งเสริมให้เกิดการปรับตัวและพัฒนาอุตสาหกรรมกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์อย่างยั่งยืน ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1: การพัฒนากิจการวิทยุกระจายเสียงในประเทศไทย

มุ่งเน้นการยกระดับมาตรฐานการประกอบกิจการ และเพิ่มทางเลือกให้กับประชาชนในการรับบริการและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่อง

<u>วัตถุประสงค์</u>

1. เพื่อยกระดับมาตรฐานกิจการวิทยุกระจายเสียง
2. เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ที่จำเป็นพื้นฐานได้อย่างต่อเนื่อง
3. เพื่อเพิ่มทางเลือกให้แก่ประชาชนในการรับบริการกิจการวิทยุกระจายเสียง

<u>เป้าหมายของยุทธศาสตร์</u>

1. กิจการวิทยุกระจายเสียงมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ
2. เพื่อลดการรบกวนการใช้คลื่นความถี่ที่สร้าง ผลกระทบต่อผู้เกี่ยวข้อง
3. สร้างกระบวนการเปลี่ยนผ่านให้ผู้ประกอบ กิจการตามมาตรา 83 แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติมที่มีความจำเป็น
4. มีการทดลองโครงการนำร่องวิทยุกระจายเสียง ในระบบดิจิทัล

ตัวชี้วัด

1. การลดลงของการกระทำความผิดด้านกิจการกระจายเสียง
2. การเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ประกอบการวิทยุกระจายเสียงที่ได้มาตรฐาน
3. การลดลงของจำนวนการรบกวนการใช้คลื่นความถี่ที่เข้าข่ายมีผลกระทบต่อความปลอดภัย ของชีวิตและทรัพย์สิน
4. ผู้ประกอบกิจการตามมาตรา 83 แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติมที่มีความจำเป็นได้รับการพิจารณาให้ใบอนุญาต
5. มีผลการทดลองจากโครงการนำร่องวิทยุกระจายเสียงในระบบดิจิทัลที่ชัดเจน

ยุทธศาสตร์ที่ 2: การพัฒนากิจการโทรทัศน์ของประเทศให้เหมาะสมกับบริบทใหม่

มุ่งเน้นการจัดสรรทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงที่สุด พร้อมทั้งยกระดับมาตรฐานและปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแลกิจการให้สอดคล้องกับบริบทใหม่ที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในพลวัตของอุตสาหกรรมมากขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรในกิจการโทรทัศน์อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. เพื่อปรับกระบวนการกำกับดูแลให้สอดคล้องกับระบบนิเวศของอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป
3. เพื่อยกระดับมาตรฐานกิจการโทรทัศน์

เป้าหมายของยุทธศาสตร์

1. เพิ่มช่องทางการสื่อสารให้ประชาชนในส่วน ภูมิภาค
2. เปิดโอกาสให้มีการทดลองเทคโนโลยีใหม่ ในกิจการโทรทัศน์
3. มีระบบการกำกับดูแลที่สอดรับกับระบบนิเวศ ของอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป
4. กิจการโทรทัศน์มีมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ มากขึ้น

ตัวชี้วัด

1. มีการอนุญาตให้หน่วยงานที่มีภารกิจสามารถมีบริการโทรทัศน์สาธารณะสำหรับภูมิภาค
2. มีการสื่อสารให้สาธารณะรับทราบถึงความพร้อมในการอนุญาตการทดลองเทคโนโลยีใหม่ในกิจการโทรทัศน์
3. มีกฎระเบียบในการกำกับดูแลที่เหมาะสมและสอดคล้องกับระบบนิเวศของอุตสาหกรรมและการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงไป
4. มีการเสนอรายงานการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เอื้อต่อระบบนิเวศของอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป
5. การลดลงของการกระทำความผิดด้านกิจการโทรทัศน์
6. การเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ประกอบกิจการโทรทัศน์ที่ได้มาตรฐาน

ยุทธศาสตร์ที่ 3: การกำกับดูแลด้านเนื้อหา การคุ้มครองผู้บริโภค และการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน

มุ่งเน้นการกำกับดูแลด้านเนื้อหาให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับสภาวการณ์ ตลอดจนส่งเสริมให้มีเนื้อหาที่มีคุณภาพ หลากหลายและสร้างสรรค์ และส่งเสริมสิทธิเสรีภาพในการรับรู้ เข้าถึง และใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารอย่างเท่าเทียม ในขณะที่มีการคุ้มครองผู้บริโภคไม่ให้ถูกเอาเปรียบ

<u>วัตถุประสงค์</u>

1. เพื่อพัฒนาแนวทางในการกำกับดูแลด้านเนื้อหาให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมต่อสภาวการณ์
2. เพื่อส่งเสริมให้มีเนื้อหาที่มีคุณภาพ หลากหลายและสร้างสรรค์
3. เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์
4. เพื่อส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชนในการรับรู้ เข้าถึง และใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารอย่างเท่าเทียม

<u>เป้าหมายของยุทธศาสตร์</u>

1. มีระบบในการกำกับดูแลด้านเนื้อหาที่มีประสิทธิภาพ
2. มีเนื้อหาที่มีคุณภาพ หลากหลาย และสร้างสรรค์
3. ผู้ใช้บริการได้รับบริการอย่างเป็นธรรม
4. มีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ ยิ่งขึ้น
5. ประชาชนสามารถเข้าถึง ใช้ประโยชน์และรู้เท่าทัน ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายในกิจการกระจายเสียง และโทรทัศน์ตามสิทธิเสรีภาพภายใต้รัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย
6. ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส สามารถเข้าถึง และใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสารอย่างเท่าเทียม กับประชาชนทั่วไป
7. ผู้ประกอบวิชาชีพสื่อมวลชนสามารถทำหน้าที่ ตามจริยธรรมแห่งวิชาชีพของตนได้อย่างเต็มที่

<u>ตัวชี้วัด</u>

1. มีระบบและกลไกในการกำกับดูแลด้านเนื้อหาที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. มีความร่วมมือกับหน่วยงานหรือองค์กรที่นำเนื้อหารายการไปเผยแพร่สู่สาธารณะ
3. การผิดสัญญาการให้บริการของผู้ประกอบการมีจำนวนลดลง
4. ระยะเวลาแก้ปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียนรวดเร็วขึ้นเป็นไปตามกำหนดเวลา
5. มีช่องทางการร้องเรียนและติดตามความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนเพิ่มขึ้น
6. มีผลการประเมินประสิทธิภาพและคุณภาพของบริการอย่างทั่วถึงทั้งในมิติพื้นที่ และในมิติของเนื้อหาที่หลากหลายเข้าถึงง่าย สำหรับประชาชนทุกกลุ่ม
7. มีบริการการเข้าถึงสำหรับผู้พิการตามหลักเกณฑ์ที่ สำนักงาน กสทช. ประกาศกำหนด

8. มีเงื่อนไขการอนุญาตที่มิให้ผู้รับใบอนุญาตจำกัดเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพ

ยุทธศาสตร์ที่ 4: การให้บริการและการกำกับดูแลที่มุ่งสู่ความเป็นดิจิทัล

มุ่งเน้นในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการอนุญาตการประกอบกิจการและเพิ่มประสิทธิภาพในการกำกับดูแลกิจการ และส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในอุตสาหกรรมให้รองรับการปฏิบัติงานที่มุ่งสู่ความเป็นดิจิทัล

<u>วัตถุประสงค์</u>

1. เพื่อให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์
2. เพื่อนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
3. เพื่อเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรให้รองรับการปฏิบัติงานที่มุ่งสู่ความเป็นดิจิทัล

<u>เป้าหมายของยุทธศาสตร์</u>

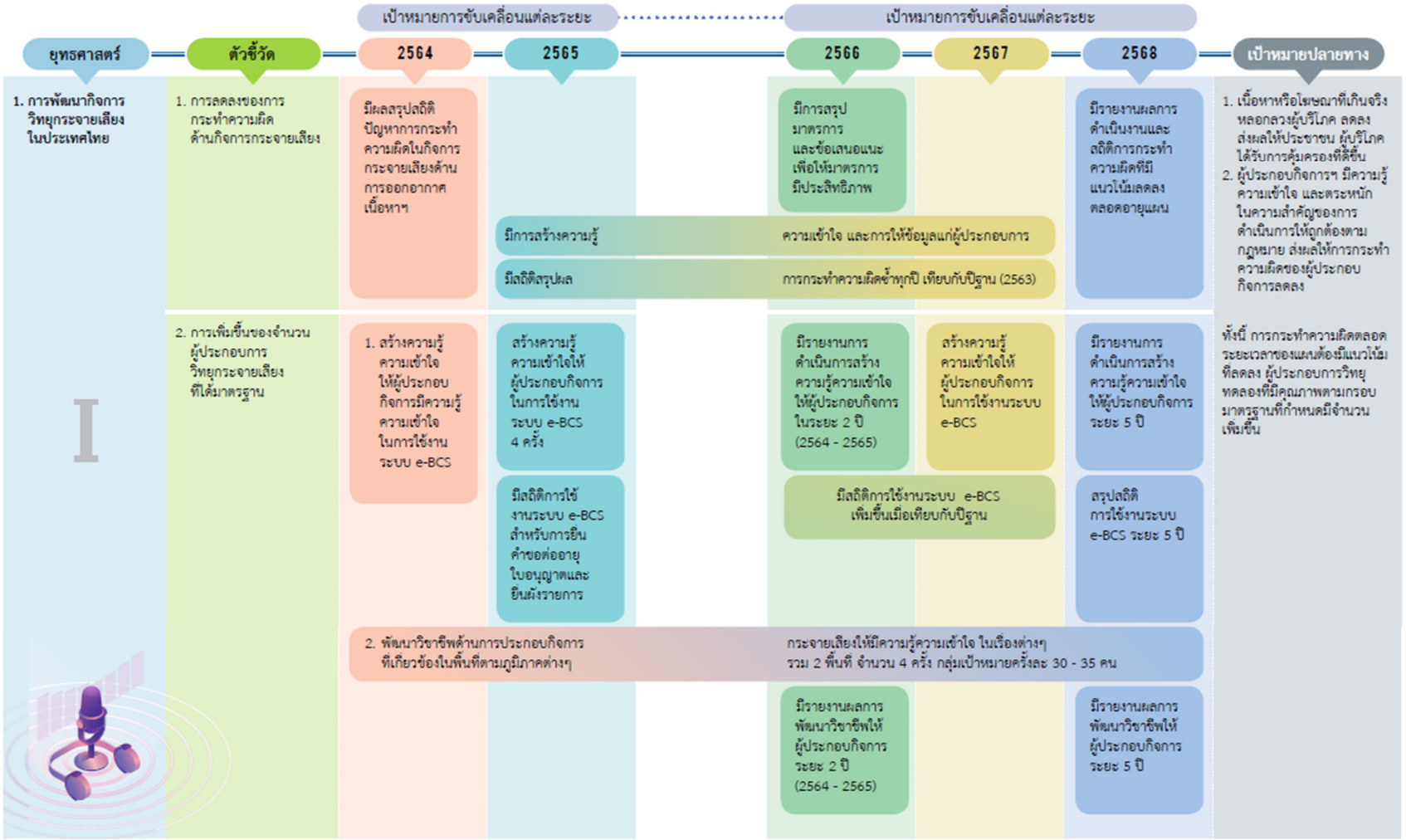
1. มีระบบการอนุญาตกระจายเสียงและโทรทัศน์ที่นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้
2. มีฐานข้อมูลกลางด้านกิจการกระจายเสียง และโทรทัศน์ในรูปแบบดิจิทัลที่ถูกต้อง ทันสมัย เพื่อใช้ประโยชน์ในการอนุญาตประกอบกิจการ และการกำกับดูแล
3. บุคลากรมีความสามารถในการปรับตัวสู่ระบบ การให้บริการและการกำกับดูแลที่มุ่งสู่ความเป็นดิจิทัล

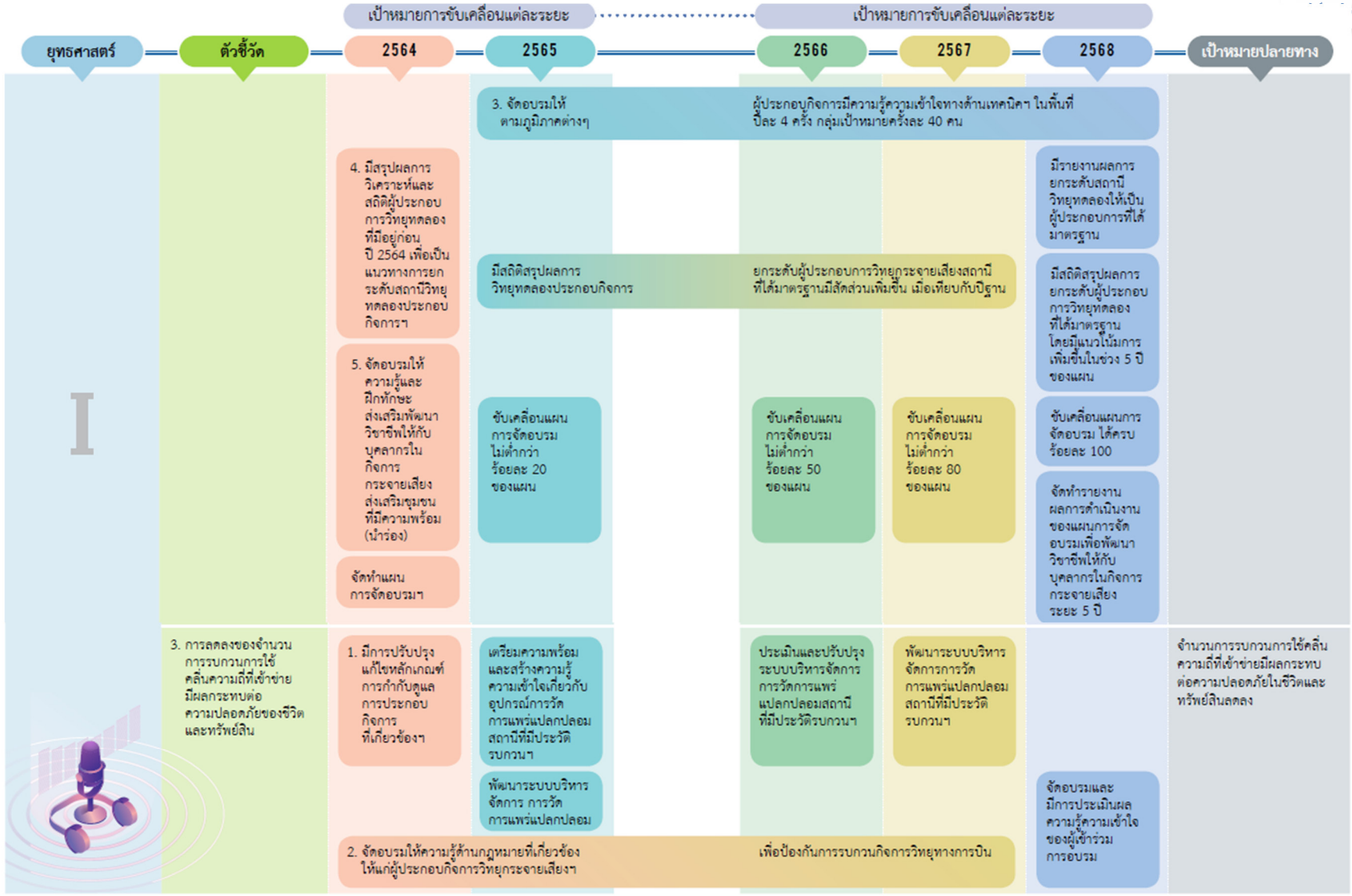
<u>ตัวชี้วัด</u>

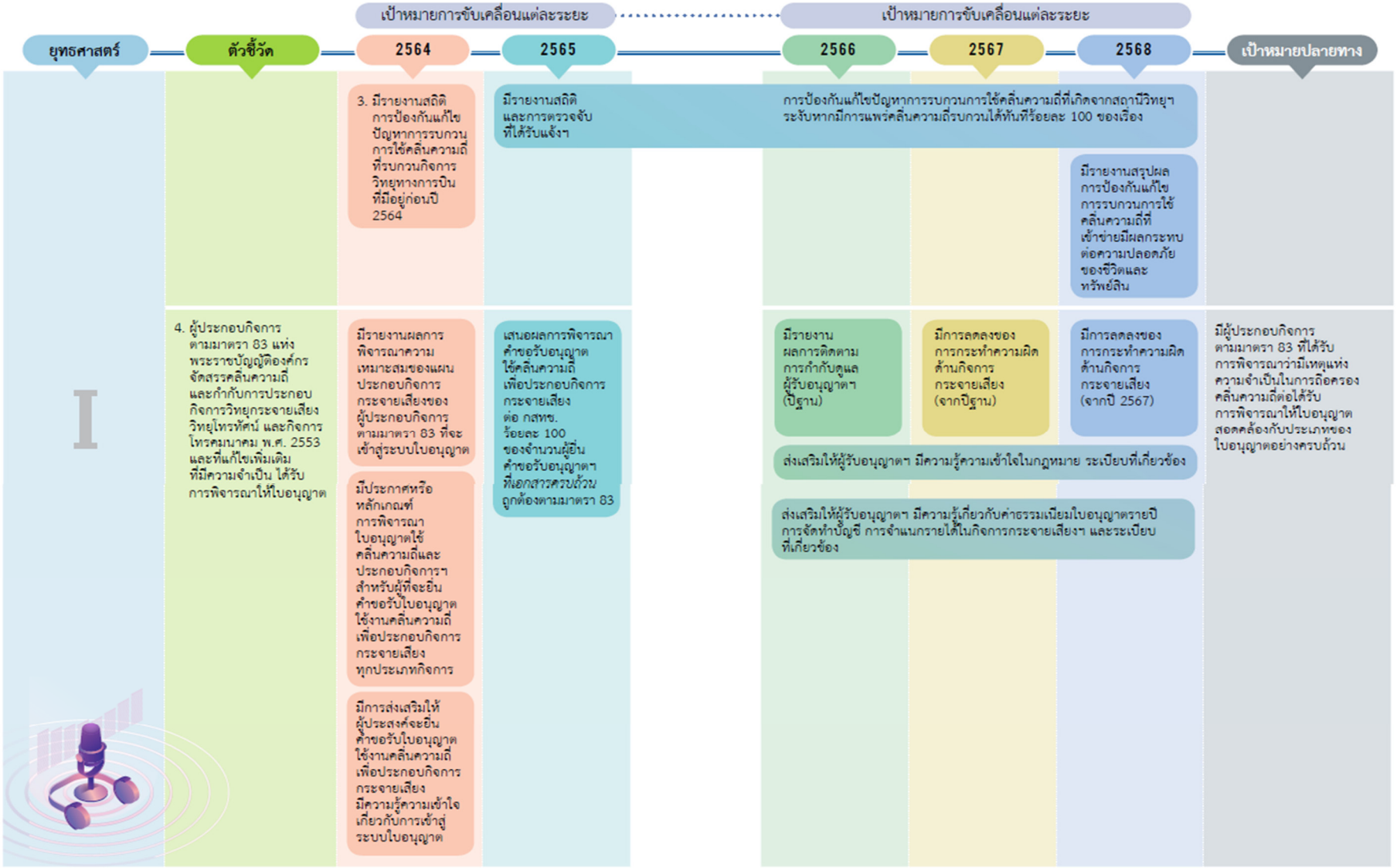
1. ความสำเร็จในการพัฒนาระบบการอนุญาต ด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล
2. มีฐานข้อมูลกลางที่พร้อมให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าถึง ในรูปแบบออนไลน์เพื่อใช้ประโยชน์ในการกำกับดูแลร่วมกัน
3. ระบบฐานข้อมูลกลางต้องมีองค์ประกอบ ตามมาตรฐานความถูกต้อง ความปลอดภัย ง่ายต่อการใช้งาน
4. บุคลากรสามารถปฏิบัติงานภายใต้ระบบ การให้บริการและระบบการกำกับดูแลที่มุ่งสู่ความเป็นดิจิทัลได้ตามเป้าหมาย

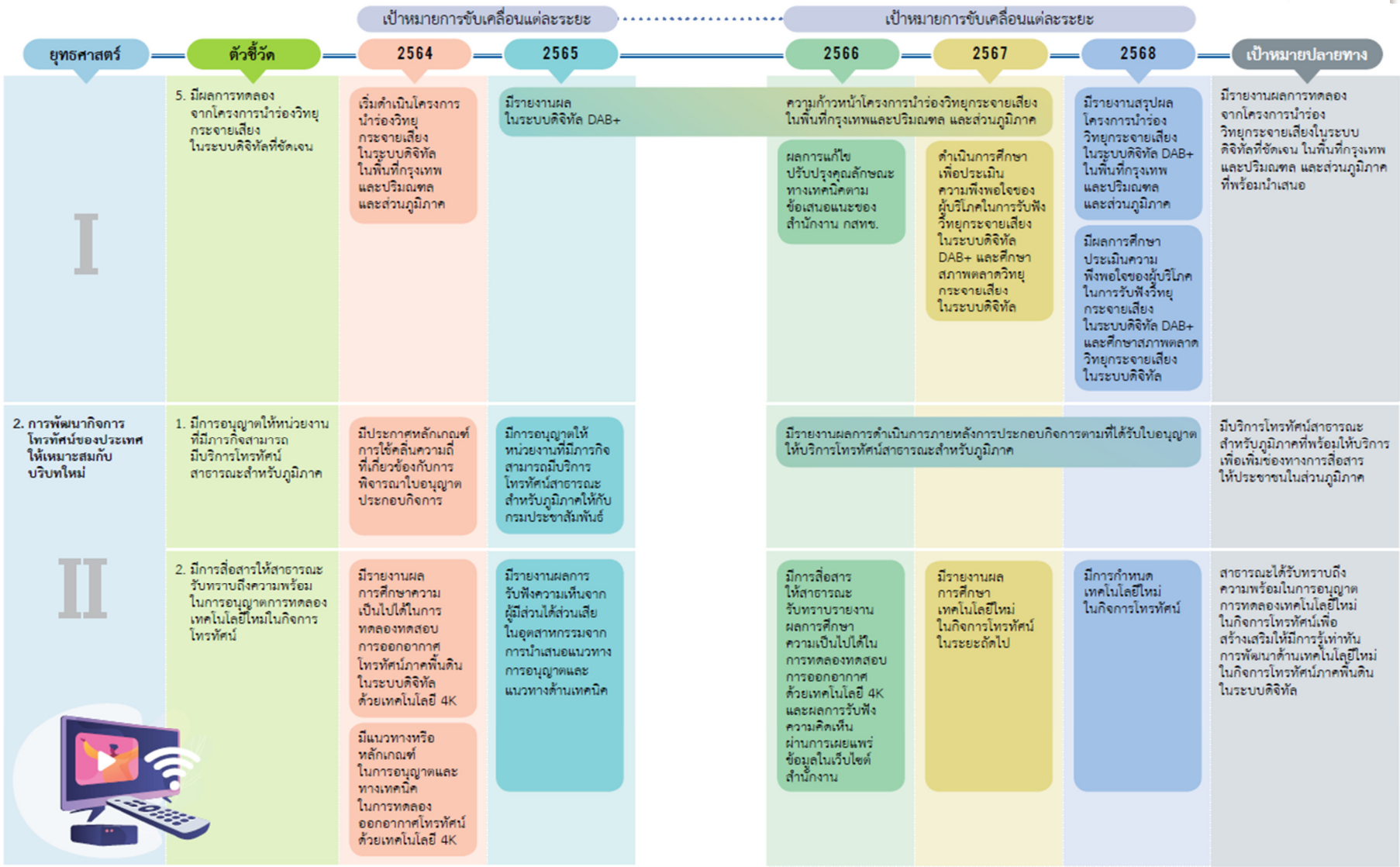
3) แผนที่นำทาง (Roadmap) การขับเคลื่อนแผนแม่บทฯ ฉบับที่ 2 ได้มีการกำหนดแผนที่นำทางสำหรับการถ่ายทอดแผนแม่บทฯ สู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ภายในระยะเวลา 5 ปี ที่สะท้อนให้เห็นถึงภาพรวมการขับเคลื่อน ทิศทาง และเป้าหมายการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการกำหนดการประเมินและติดตามผลการดำเนินการในแต่ละปี โดยรายละเอียดแผนที่นำทางมีดังนี้

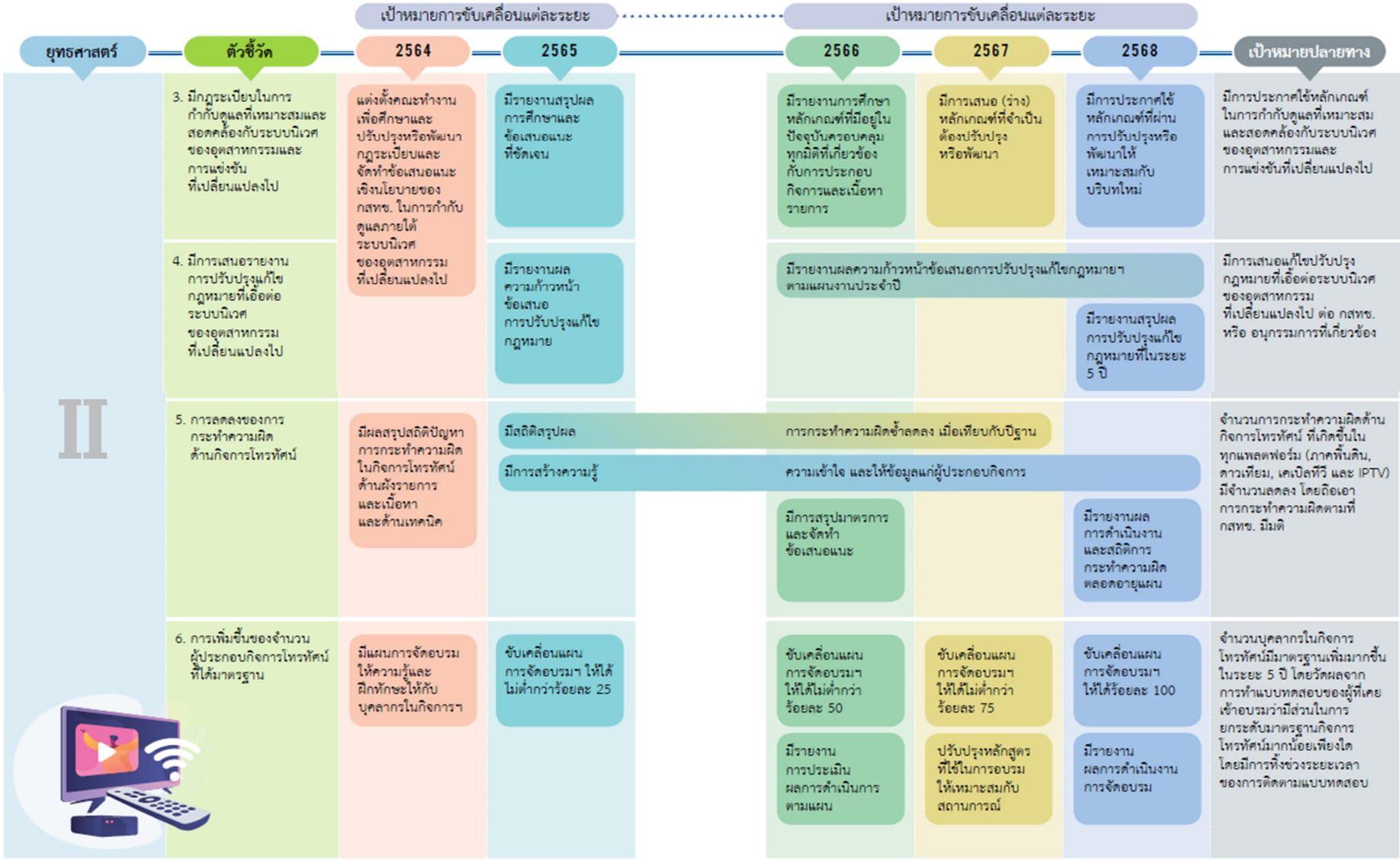
ภาพที่ 2.1 : แผนที่นำทาง (Roadmap) การขับเคลื่อนแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ 2



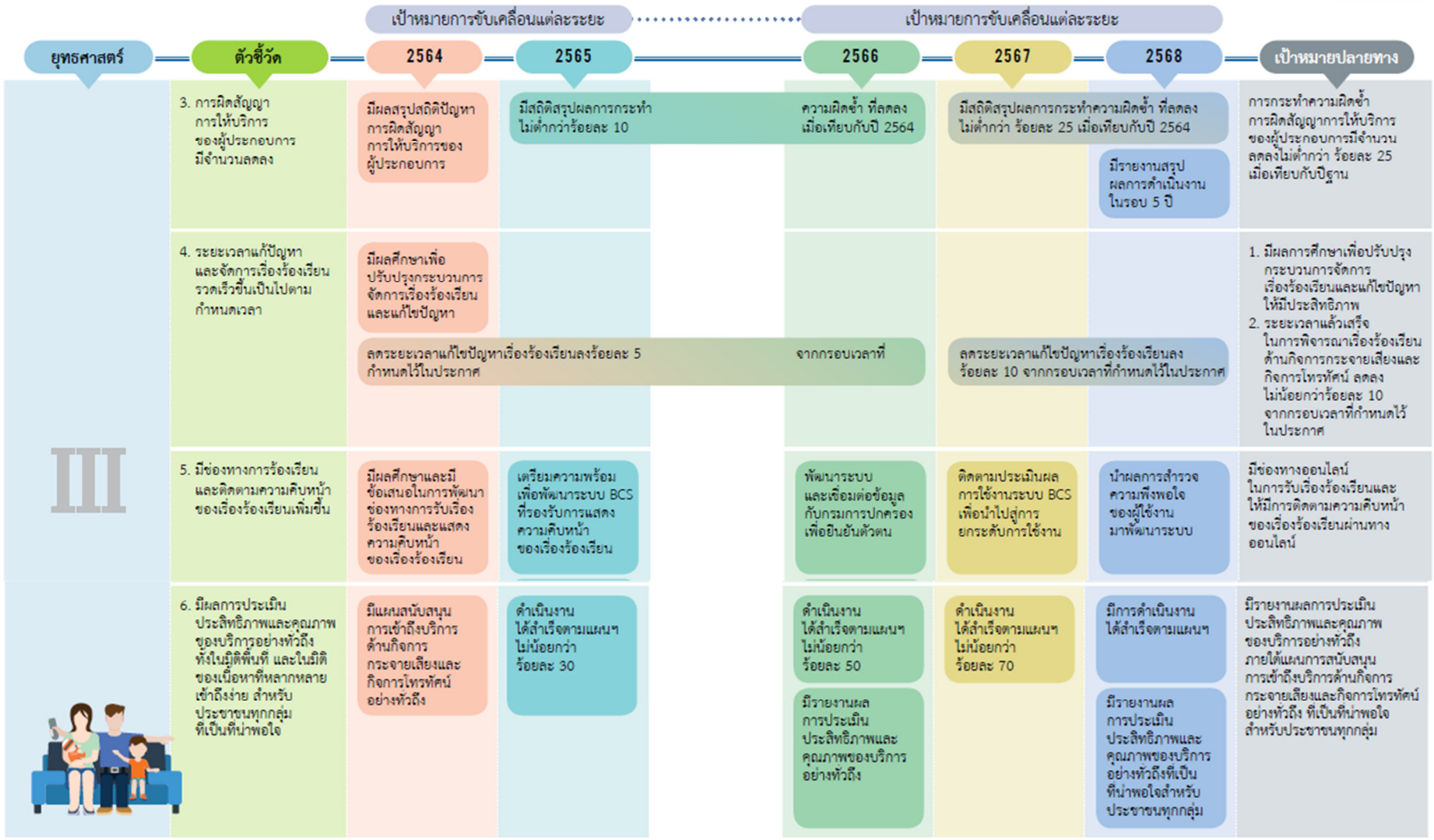

เป้าหมายการขับเคลื่อนแต่ละระยะ
เป้าหมายการขับเคลื่อนแต่ละระยะ
ยุทธศาสตร์
ตัวชี้วัด
2564
2565
2566
2567
2568
เป้าหมายปลายทาง
I
3. การลดลงของจำนวนการรบกวนการใช้คลื่นความถี่ที่เข้าข่ายมีผลกระทบต่อความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน
4. มีสรุปผลการวิเคราะห์และสถิติผู้ประกอบการวิทยุทดลองที่มีอยู่ก่อนปี 2564 เพื่อเป็นแนวทางการยกระดับสถานีวิทยุทดลองประกอบกิจการฯ
5. จัดอบรมให้ความรู้และฝึกทักษะส่งเสริมพัฒนาวิชาชีพให้กับบุคลากรในกิจการกระจายเสียงส่งเสริมชุมชนที่มีความพร้อม (นำร่อง)
จัดทำแผนการจัดอบรมฯ
3. จัดอบรมให้ตามภูมิภาคต่างๆ
ผู้ประกอบกิจการมีความรู้ความเข้าใจทางด้านเทคนิคฯ ในพื้นที่ปีละ 4 ครั้ง กลุ่มเป้าหมายครั้งละ 40 คน
มีสถิติสรุปผลการวิทยุทดลองประกอบกิจการ
ยกระดับผู้ประกอบการวิทยุกระจายเสียงสถานีที่ได้มาตรฐานมีสัดส่วนเพิ่มขึ้น เมื่อเทียบกับปีฐาน
ขับเคลื่อนแผนการจัดอบรมไม่ต่ำกว่าร้อยละ 20 ของแผน
ขับเคลื่อนแผนการจัดอบรมไม่ต่ำกว่าร้อยละ 50 ของแผน
ขับเคลื่อนแผนการจัดอบรมไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ของแผน
มีรายงานผลการยกระดับสถานีวิทยุทดลองให้เป็นผู้ประกอบการที่ได้มาตรฐาน
มีสถิติสรุปผลการยกระดับผู้ประกอบการวิทยุทดลองที่ได้มาตรฐานโดยมีแนวโน้มการเพิ่มขึ้นในช่วง 5 ปี ของแผน
ขับเคลื่อนแผนการจัดอบรม ได้ครบร้อยละ 100
จัดทำรายงานผลการดำเนินงานของแผนการจัดอบรมเพื่อพัฒนาวิชาชีพให้กับบุคลากรในกิจการกระจายเสียง ระยะ 5 ปี
1. มีการปรับปรุงแก้ไขหลักเกณฑ์การกำกับดูแลการประกอบกิจการที่เกี่ยวข้องฯ
เตรียมความพร้อมและสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอุปกรณ์การวัดการแพร่แปลกปลอมสถานีที่มีประวัติรบกวนฯ
ประเมินและปรับปรุงระบบบริหารจัดการการวัดการแพร่แปลกปลอมสถานีที่มีประวัติรบกวนฯ
พัฒนาระบบบริหารจัดการการวัดการแพร่แปลกปลอมสถานีที่มีประวัติรบกวนฯ
พัฒนาระบบบริหารจัดการ การวัดการแพร่แปลกปลอม
จัดอบรมและมีการประเมินผลความรู้ความเข้าใจของผู้เข้าร่วมการอบรม
2. จัดอบรมให้ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้ประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงฯ
เพื่อป้องกันการรบกวนกิจการวิทยุทางการบิน
จำนวนการรบกวนการใช้คลื่นความถี่ที่เข้าข่ายมีผลกระทบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินลดลง

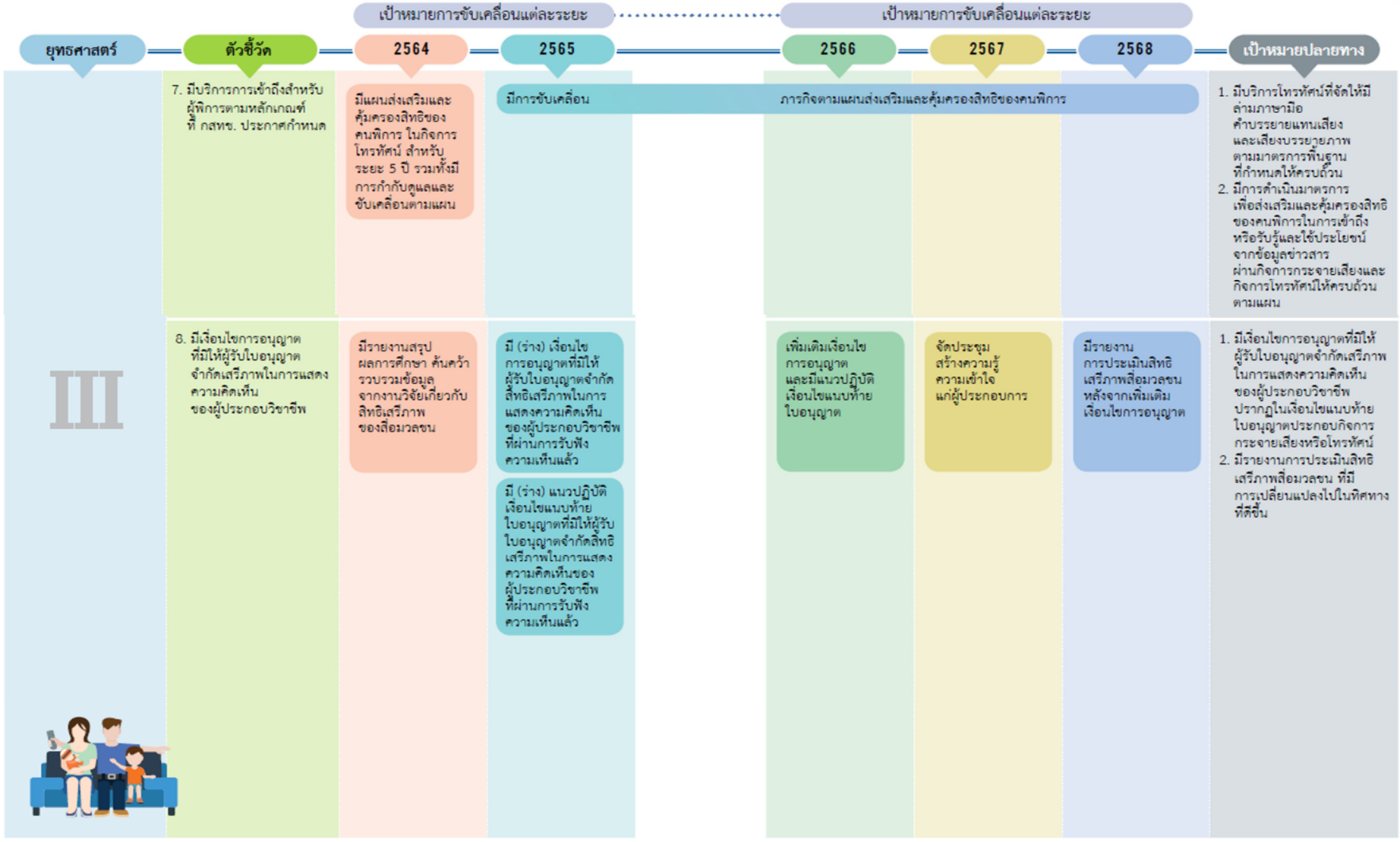

เป้าหมายการขับเคลื่อนแต่ละระยะ
เป้าหมายการขับเคลื่อนแต่ละระยะ
ยุทธศาสตร์
ตัวชี้วัด
2564
2565
2566
2567
2568
เป้าหมายปลายทาง
I
3. มีรายงานสถิติการป้องกันแก้ไขปัญหาการรบกวนการใช้คลื่นความถี่ที่รบกวนกิจการวิทยุทางการบินที่มีอยู่ก่อนปี 2564
มีรายงานสถิติและการตรวจจับที่ได้รับแจ้งฯ
การป้องกันแก้ไขปัญหาการรบกวนการใช้คลื่นความถี่ที่เกิดจากสถานีวิทยุฯ ระงับหากมีการแพร่คลื่นความถี่รบกวนได้ทันทีร้อยละ 100 ของเรื่อง
มีรายงานสรุปผลการป้องกันแก้ไขการรบกวนการใช้คลื่นความถี่ที่เข้าข่ายมีผลกระทบต่อความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน
4. ผู้ประกอบกิจการตามมาตรา 83 แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ที่มีความจำเป็น ได้รับการพิจารณาให้ใบอนุญาต
มีรายงานผลการพิจารณาความเหมาะสมของแผนประกอบกิจการกระจายเสียงของผู้ประกอบกิจการตามมาตรา 83 ที่จะเข้าสู่ระบบใบอนุญาต
มีประกาศหรือหลักเกณฑ์การพิจารณาใบอนุญาตใช้คลื่นความถี่และประกอบกิจการฯ สำหรับผู้ที่จะยื่นคำขอรับใบอนุญาตใช้งานคลื่นความถี่เพื่อประกอบกิจการกระจายเสียงทุกประเภทกิจการ
มีการส่งเสริมให้ผู้ประสงค์จะยื่นคำขอรับใบอนุญาตใช้งานคลื่นความถี่เพื่อประกอบกิจการกระจายเสียง มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเข้าสู่ระบบใบอนุญาต
เสนอผลการพิจารณาคำขอรับอนุญาตใช้คลื่นความถี่เพื่อประกอบกิจการกระจายเสียงต่อ กสทช. ร้อยละ 100 ของจำนวนผู้ยื่นคำขอรับอนุญาตฯ ที่เอกสารครบถ้วนถูกต้องตามมาตรา 83
มีรายงานผลการติดตามการกำกับดูแลผู้รับอนุญาตฯ (ปีฐาน)
มีการลดลงของการกระทำความผิดด้านกิจการกระจายเสียง (จากปีฐาน)
มีการลดลงของการกระทำความผิดด้านกิจการกระจายเสียง (จากปี 2567)
มีผู้ประกอบกิจการตามมาตรา 83 ที่ได้รับการพิจารณาว่ามีเหตุแห่งความจำเป็นในการถือครองคลื่นความถี่ต่อได้รับการพิจารณาให้ใบอนุญาตสอดคล้องกับประเภทของใบอนุญาตอย่างครบถ้วน
ส่งเสริมให้ผู้รับอนุญาตฯ มีความรู้ความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง
ส่งเสริมให้ผู้รับอนุญาตฯ มีความรู้เกี่ยวกับค่าธรรมเนียมใบอนุญาตรายปี การจัดทำบัญชี การจำแนกรายได้ในกิจการกระจายเสียงฯ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง


เป้าหมายการขับเคลื่อนแต่ละระยะ
เป้าหมายการขับเคลื่อนแต่ละระยะ
ยุทธศาสตร์
ตัวชี้วัด
2564
2565
2566
2567
2568
เป้าหมายปลายทาง
I
5. มีผลการทดลองจากโครงการนำร่องวิทยุกระจายเสียงในระบบดิจิทัลที่ชัดเจน
เริ่มดำเนินโครงการนำร่องวิทยุกระจายเสียงในระบบดิจิทัลในพื้นที่กรุงเทพและปริมณฑล และส่วนภูมิภาค
มีรายงานผลในระบบดิจิทัล DAB+
ความก้าวหน้าโครงการนำร่องวิทยุกระจายเสียงในพื้นที่กรุงเทพและปริมณฑล และส่วนภูมิภาค
ผลการแก้ไขปรับปรุงคุณลักษณะทางเทคนิคตามข้อเสนอแนะของสำนักงาน กสทช.
ดำเนินการศึกษาเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้บริโภคในการรับฟังวิทยุกระจายเสียงในระบบดิจิทัล DAB+ และศึกษาสภาพตลาดวิทยุกระจายเสียงในระบบดิจิทัล
มีรายงานสรุปผลโครงการนำร่องวิทยุกระจายเสียงในระบบดิจิทัล DAB+ ในพื้นที่กรุงเทพและปริมณฑล และส่วนภูมิภาค
มีผลการศึกษาประเมินความพึงพอใจของผู้บริโภคในการรับฟังวิทยุกระจายเสียงในระบบดิจิทัล DAB+ และศึกษาสภาพตลาดวิทยุกระจายเสียงในระบบดิจิทัล
มีรายงานผลการทดลองจากโครงการนำร่องวิทยุกระจายเสียงในระบบดิจิทัลที่ชัดเจน ในพื้นที่กรุงเทพและปริมณฑล และส่วนภูมิภาคที่พร้อมนำเสนอ
2. การพัฒนากิจการโทรทัศน์ของประเทศให้เหมาะสมกับบริบทใหม่
1. มีการอนุญาตให้หน่วยงานที่มีภารกิจสามารถมีบริการโทรทัศน์สาธารณะสำหรับภูมิภาค
มีประกาศหลักเกณฑ์การใช้คลื่นความถี่ที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาใบอนุญาตประกอบกิจการ
มีการอนุญาตให้หน่วยงานที่มีภารกิจสามารถมีบริการโทรทัศน์สาธารณะสำหรับภูมิภาคให้กับกรมประชาสัมพันธ์
มีรายงานผลการดำเนินการภายหลังการประกอบกิจการตามที่ได้รับใบอนุญาตให้บริการโทรทัศน์สาธารณะสำหรับภูมิภาค
มีบริการโทรทัศน์สาธารณะสำหรับภูมิภาคที่พร้อมให้บริการเพื่อเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้ประชาชนในส่วนภูมิภาค
II
2. มีการสื่อสารให้สาธารณะรับทราบถึงความพร้อมในการอนุญาตการทดลองเทคโนโลยีใหม่ในกิจการโทรทัศน์
มีรายงานผลการศึกษาความเป็นไปได้ในการทดลองทดสอบการออกอากาศโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลด้วยเทคโนโลยี 4K
มีแนวทางหรือหลักเกณฑ์ในการอนุญาตและทางเทคนิคในการทดลองออกอากาศโทรทัศน์ด้วยเทคโนโลยี 4K
มีรายงานผลการรับฟังความเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมจากการนำเสนอแนวทางการอนุญาตและแนวทางด้านเทคนิค
มีการสื่อสารให้สาธารณะรับทราบรายงานผลการศึกษาความเป็นไปได้ในการทดลองทดสอบการออกอากาศด้วยเทคโนโลยี 4K และผลการรับฟังความคิดเห็นผ่านการเผยแพร่ข้อมูลในเว็บไซต์สำนักงาน
มีรายงานผลการศึกษาเทคโนโลยีใหม่ในกิจการโทรทัศน์ในระยะถัดไป
มีการกำหนดเทคโนโลยีใหม่ในกิจการโทรทัศน์
สาธารณะได้รับทราบถึงความพร้อมในการอนุญาตการทดลองเทคโนโลยีใหม่ในกิจการโทรทัศน์เพื่อสร้างเสริมให้มีการรู้เท่าทันการพัฒนาด้านเทคโนโลยีใหม่ในกิจการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล


เป้าหมายการขับเคลื่อนแต่ละระยะ
เป้าหมายการขับเคลื่อนแต่ละระยะ
ยุทธศาสตร์
ตัวชี้วัด
2564
2565
2566
2567
2568
เป้าหมายปลายทาง
II
3. มีกฎระเบียบในการกำกับดูแลที่เหมาะสมและสอดคล้องกับระบบนิเวศของอุตสาหกรรมและการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงไป
แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อศึกษาและปรับปรุงหรือพัฒนากฎระเบียบและจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายของ กสทช. ในการกำกับดูแลภายใต้ระบบนิเวศของอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป
มีรายงานสรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะที่ชัดเจน
มีรายงานการศึกษาหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในปัจจุบันครอบคลุมทุกมิติที่เกี่ยวข้องกับการประกอบกิจการและเนื้อหารายการ
มีการเสนอ (ร่าง) หลักเกณฑ์ที่จำเป็นต้องปรับปรุงหรือพัฒนา
มีการประกาศใช้หลักเกณฑ์ที่ผ่านการปรับปรุงหรือพัฒนาให้เหมาะสมกับบริบทใหม่
มีการประกาศใช้หลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลที่เหมาะสมและสอดคล้องกับระบบนิเวศของอุตสาหกรรมและการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงไป
4. มีการเสนอรายงานการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เอื้อต่อระบบนิเวศของอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป
มีรายงานผลความก้าวหน้าข้อเสนอการปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย
มีรายงานผลความก้าวหน้าข้อเสนอการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายฯ ตามแผนงานประจำปี
มีรายงานสรุปผลการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่ในระยะ 5 ปี
มีการเสนอแก้ไขปรับปรุงกฎหมายที่เอื้อต่อระบบนิเวศของอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป ต่อ กสทช. หรือ อนุกรรมการที่เกี่ยวข้อง
5. การลดลงของการกระทำความผิดด้านกิจการโทรทัศน์
มีผลสรุปสถิติปัญหาการกระทำความผิดในกิจการโทรทัศน์ด้านผังรายการและเนื้อหาและด้านเทคนิค
มีสถิติสรุปผล
การกระทำความผิดซ้ำลดลง เมื่อเทียบกับปีฐาน
มีการสร้างความรู้
ความเข้าใจ และให้ข้อมูลแก่ผู้ประกอบกิจการ
มีการสรุปมาตรการและจัดทำข้อเสนอแนะ
มีรายงานผลการดำเนินงานและสถิติการกระทำความผิดตลอดอายุแผน
จำนวนการกระทำความผิดด้านกิจการโทรทัศน์ ที่เกิดขึ้นในทุกแพลตฟอร์ม (ภาคพื้นดิน, ดาวเทียม, เคเบิลทีวี และ IPTV) มีจำนวนลดลง โดยถือเอาการกระทำความผิดตามที่ กสทช. มีมติ
6. การเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ประกอบกิจการโทรทัศน์ที่ได้มาตรฐาน
มีแผนการจัดอบรมให้ความรู้และฝึกทักษะให้กับบุคลากรในกิจการฯ
ขับเคลื่อนแผนการจัดอบรมฯ ให้ได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 25
ขับเคลื่อนแผนการจัดอบรมฯ ให้ได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 50
มีรายงานการประเมินผลการดำเนินการตามแผน
ขับเคลื่อนแผนการจัดอบรมฯ ให้ได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 75
ปรับปรุงหลักสูตรที่ใช้ในการอบรมให้เหมาะสมกับสถานการณ์
ขับเคลื่อนแผนการจัดอบรมฯ ให้ได้ร้อยละ 100
มีรายงานผลการดำเนินงานการจัดอบรม
จำนวนบุคลากรในกิจการโทรทัศน์มีมาตรฐานเพิ่มมากขึ้นในระยะ 5 ปี โดยวัดผลจากการทำแบบทดสอบของผู้ที่เคยเข้าอบรมว่ามีส่วนในการยกระดับมาตรฐานกิจการโทรทัศน์มากน้อยเพียงใด โดยมีการทิ้งช่วงระยะเวลาของการติดตามแบบทดสอบ

		เป้าหมายการขับเคลื่อนแต่ละระยะ		เป้าหมายการขับเคลื่อนแต่ละระยะ			
ยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	2564	2565	2566	2567	2568	เป้าหมายปลายทาง
3. การกำกับดูแลด้านเนื้อหา การคุ้มครองผู้บริโภค และการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน III	1. มีระบบและกลไกในการกำกับดูแลด้านเนื้อหา	1. มีความร่วมมือกับองค์กรต่างๆ และพัฒนาเครือข่ายนำร่อง 4 ภูมิภาค	มีแผนการพัฒนาเครือข่ายเฝ้าระวัง	ขับเคลื่อนภารกิจตามแผนฯ ให้แล้วเสร็จไม่ต่ำกว่าร้อยละ 30	ขับเคลื่อนภารกิจตามแผนฯ ให้แล้วเสร็จไม่ต่ำกว่าร้อยละ 50	ขับเคลื่อนภารกิจตามแผนฯ ให้แล้วเสร็จร้อยละ 100	1. มีเครือข่ายเฝ้าระวังด้านเนื้อหาที่มีความเข้มแข็งและมีส่วนช่วย กสทช. อย่างเหมาะสม ในการสะท้อนหรือให้ข้อมูลเนื้อหารายการที่กระทบต่อผู้บริโภค 2. มีศูนย์ตรวจสอบเฝ้าระวังเนื้อหาและมีการนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย (AI) เข้าตรวจสอบเนื้อหาแทนการใช้บุคลากร 3. มีแนวทางปฏิบัติในการส่งเสริมเนื้อหารายการที่มีคุณภาพภายใต้จริยธรรมสื่อมวลชนฉบับสมบูรณ์ รวมทั้งมีผลสำรวจความรู้ความเข้าใจและการปรับใช้จริยธรรมสื่อในการปฏิบัติงาน
		2. พัฒนาศูนย์ตรวจสอบเฝ้าระวังเนื้อหาโดยเตรียมความพร้อมของพื้นที่หลักสี่	พัฒนาระบบการตรวจสอบติดตั้งอุปกรณ์ให้ศูนย์พร้อมใช้งาน	เริ่มใช้งานระบบการตรวจสอบกำกับดูแลเนื้อหา	มีรายงานสรุปการใช้งานระบบการตรวจสอบกำกับดูแลเนื้อหา	มีการนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย (AI) มาตรวจสอบเนื้อหาแทนเจ้าหน้าที่	
		3. มีผลสำรวจระดับความรู้ความเข้าใจของสื่อมวลชนเรื่องจริยธรรมจรรยาบรรณวิชาชีพสื่อ 4 ภูมิภาค	มีผลการศึกษาและกำหนดกรอบประเด็นการจัดกิจกรรมสร้างเครือข่าย	มีทะเบียนสื่อมวลชน/องค์กรสื่อ/องค์กรวิชาชีพทั่วประเทศ	มี (ร่าง) แนวปฏิบัติในการส่งเสริมเนื้อหารายการที่มีคุณภาพภายใต้จริยธรรมวิชาชีพ	มีองค์ประกอบที่ผลักดันแนวปฏิบัติการส่งเสริมเนื้อหาที่มีคุณภาพภายใต้จริยธรรมวิชาชีพ	
	2. มีความร่วมมือกับหน่วยงานหรือองค์กรที่มีอำนาจตามกฎหมายซึ่งเกี่ยวเนื่องกับการนำเนื้อหารายการไปเผยแพร่สู่สาธารณะ	1. มีแผนความร่วมมือกับหน่วยงานหรือองค์กรที่มีอำนาจตามกฎหมายภายใต้แผนพัฒนาองค์กรวิชาชีพ	ขับเคลื่อนภารกิจตามแผนให้แล้วเสร็จไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 30	ขับเคลื่อนภารกิจตามแผนให้แล้วเสร็จไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 50	ขับเคลื่อนภารกิจตามแผนให้แล้วเสร็จไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 75	ขับเคลื่อนภารกิจตามแผนให้แล้วเสร็จร้อยละ 100	1. มีหน่วยงานหรือองค์กรที่มีอำนาจตามกฎหมายให้ความร่วมมือมีจำนวนมากขึ้นหรือให้ความร่วมมืออย่างต่อเนื่อง 2. เนื้อหารายการมีคุณภาพสร้างสรรค์ หลากหลายและเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ
		2. มีแผนสนับสนุนการเข้าถึงบริการด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์อย่างทั่วถึง	ประสานกับภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อเตรียมความพร้อมนำเนื้อหาที่มีคุณภาพไปเผยแพร่	รวบรวมเนื้อหาที่มีคุณภาพจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปเผยแพร่	คัดเลือกเนื้อหาที่ดีและมีคุณภาพจากหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปเผยแพร่สู่สาธารณะ	ติดตาม ประเมินผลและจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน	


เป้าหมายการขับเคลื่อนแต่ละระยะ
เป้าหมายการขับเคลื่อนแต่ละระยะ
ยุทธศาสตร์
ตัวชี้วัด
2564
2565
2566
2567
2568
เป้าหมายปลายทาง
III
3. การผิดสัญญาการให้บริการของผู้ประกอบการมีจำนวนลดลง
มีผลสรุปสถิติปัญหาการผิดสัญญาการให้บริการของผู้ประกอบการ
มีสถิติสรุปผลการกระทำไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10
ความผิดซ้ำ ที่ลดลงเมื่อเทียบกับปี 2564
มีสถิติสรุปผลการกระทำความผิดซ้ำ ที่ลดลงไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 25 เมื่อเทียบกับปี 2564
มีรายงานสรุปผลการดำเนินงานในรอบ 5 ปี
การกระทำความผิดซ้ำการผิดสัญญาการให้บริการของผู้ประกอบการมีจำนวนลดลงไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 25 เมื่อเทียบกับปีฐาน
4. ระยะเวลาแก้ปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียนรวดเร็วขึ้นเป็นไปตามกำหนดเวลา
มีผลศึกษาเพื่อปรับปรุงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหา
ลดระยะเวลาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนลงร้อยละ 5 กำหนดไว้ในประกาศ
จากกรอบเวลาที่
ลดระยะเวลาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนลงร้อยละ 10 จากกรอบเวลาที่กำหนดไว้ในประกาศ
1. มีผลการศึกษาเพื่อปรับปรุงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาให้มีประสิทธิภาพ
2. ระยะเวลาแล้วเสร็จในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 จากกรอบเวลาที่กำหนดไว้ในประกาศ
5. มีช่องทางการร้องเรียนและติดตามความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนเพิ่มขึ้น
มีผลศึกษาและมีข้อเสนอในการพัฒนาช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียน
เตรียมความพร้อมเพื่อพัฒนาระบบ BCS ที่รองรับการแสดงความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียน
พัฒนาระบบและเชื่อมต่อข้อมูลกับกรมการปกครองเพื่อยืนยันตัวตน
ติดตามประเมินผลการใช้งานระบบ BCS เพื่อนำไปสู่การยกระดับการใช้งาน
นำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานมาพัฒนาระบบ
มีช่องทางออนไลน์ในการรับเรื่องร้องเรียนและให้มีการติดตามความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนผ่านทางออนไลน์
6. มีผลการประเมินประสิทธิภาพและคุณภาพของบริการอย่างทั่วถึง ทั้งในมิติพื้นที่ และในมิติของเนื้อหาที่หลากหลาย เข้าถึงง่าย สำหรับประชาชนทุกกลุ่ม ที่เป็นที่น่าพอใจ
มีแผนสนับสนุนการเข้าถึงบริการด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์อย่างทั่วถึง
ดำเนินงานได้สำเร็จตามแผนฯ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30
ดำเนินงานได้สำเร็จตามแผนฯ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50
มีรายงานผลการประเมินประสิทธิภาพและคุณภาพของบริการอย่างทั่วถึง
ดำเนินงานได้สำเร็จตามแผนฯ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70
มีการดำเนินงานได้สำเร็จตามแผนฯ
มีรายงานผลการประเมินประสิทธิภาพและคุณภาพของบริการอย่างทั่วถึงที่เป็นที่น่าพอใจสำหรับประชาชนทุกกลุ่ม
มีรายงานผลการประเมินประสิทธิภาพและคุณภาพของบริการอย่างทั่วถึงภายใต้แผนการสนับสนุนการเข้าถึงบริการด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์อย่างทั่วถึง ที่เป็นที่น่าพอใจสำหรับประชาชนทุกกลุ่ม


เป้าหมายการขับเคลื่อนแต่ละระยะ
เป้าหมายการขับเคลื่อนแต่ละระยะ
ยุทธศาสตร์
ตัวชี้วัด
2564
2565
2566
2567
2568
เป้าหมายปลายทาง
7. มีบริการการเข้าถึงสำหรับผู้พิการตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. ประกาศกำหนด
มีแผนส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการ ในกิจการโทรทัศน์ สำหรับระยะ 5 ปี รวมทั้งมีการกำกับดูแลและขับเคลื่อนตามแผน
มีการขับเคลื่อน
ภารกิจตามแผนส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการ
1. มีบริการโทรทัศน์ที่จัดให้มีล่ามภาษามือ คำบรรยายแทนเสียง และเสียงบรรยายภาพ ตามมาตรการพื้นฐานที่กำหนดให้ครบถ้วน
2. มีการดำเนินมาตรการเพื่อส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการในการเข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารผ่านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ให้ครบถ้วนตามแผน
III
8. มีเงื่อนไขการอนุญาตที่มิให้ผู้รับใบอนุญาตจำกัดเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพ
มีรายงานสรุปผลการศึกษา ค้นคว้า รวบรวมข้อมูลจากงานวิจัยเกี่ยวกับสิทธิเสรีภาพของสื่อมวลชน
มี (ร่าง) เงื่อนไขการอนุญาตที่มิให้ผู้รับใบอนุญาตจำกัดสิทธิเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพที่ผ่านการรับฟังความเห็นแล้ว
มี (ร่าง) แนวปฏิบัติเงื่อนไขแนบท้ายใบอนุญาตที่มิให้ผู้รับใบอนุญาตจำกัดสิทธิเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพที่ผ่านการรับฟังความเห็นแล้ว
เพิ่มเติมเงื่อนไขการอนุญาตและมีแนวปฏิบัติเงื่อนไขแนบท้ายใบอนุญาต
จัดประชุมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ประกอบการ
มีรายงานการประเมินสิทธิเสรีภาพสื่อมวลชนหลังจากเพิ่มเติมเงื่อนไขการอนุญาต
1. มีเงื่อนไขการอนุญาตที่มิให้ผู้รับใบอนุญาตจำกัดเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพปรากฏในเงื่อนไขแนบท้ายใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์
2. มีรายงานการประเมินสิทธิเสรีภาพสื่อมวลชน ที่มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น

		เป้าหมายการขับเคลื่อนแต่ละระยะ		เป้าหมายการขับเคลื่อนแต่ละระยะ			
ยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	2564	2565	2566	2567	2568	เป้าหมายปลายทาง
4. การให้บริการและการกำกับดูแลที่มุ่งสู่ความเป็นดิจิทัล IV	1. ความสำเร็จในการพัฒนาระบบการอนุญาตด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	มีการพัฒนาระบบ e-BCS เปิดใช้งานระบบการขอใบอนุญาตทดลองฯ และผังรายการ และเปิดให้ผู้ประกอบการสามารถยืนยันตัวตนการใช้งานระบบ	พัฒนาระบบการรับเรื่องร้องเรียนและมีการเชื่อมโยงกับระบบของหน่วยงานภายใน รองรับการให้บริการประชาชน	เปิดให้ใช้บริการระบบ e-BCS ผ่าน Mobile Application	มีผู้ประกอบกิจการไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ที่ประสงค์ยื่นคำขอรับใบอนุญาตเข้าใช้ระบบ e-BCS	มีผู้ประกอบกิจการไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ที่ประสงค์ยื่นคำขอรับใบอนุญาตเข้าใช้ระบบ e-BCS	1. มีระบบการยื่นคำขอรับอนุญาต ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบ e-BCS) 2. มีผู้ประกอบกิจการไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90 ที่ประสงค์ยื่นคำขอรับใบอนุญาต เข้าใช้ระบบ e-BCS
	2. มีฐานข้อมูลกลางที่พร้อมให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าถึงในรูปแบบออนไลน์เพื่อใช้ประโยชน์ในการกำกับดูแลร่วมกัน	แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาศูนย์ข้อมูลด้านกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ จัดทำแผนการพัฒนาเพื่อรวมศูนย์ข้อมูลสายงานที่เชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ	ขับเคลื่อนภารกิจ ตามที่กำหนดในแผนแต่ละปี ให้แล้วเสร็จตามกำหนด	มีการประเมินผลการใช้บริการศูนย์ข้อมูลด้านกิจกระจายเสียงและโทรทัศน์จากผู้ใช้บริการ	นำผลการประเมินมาพิจารณาเพื่อปรับปรุงศูนย์ข้อมูลฯ	ปรับปรุงศูนย์ข้อมูลให้มีความทันสมัย ตอบประโยชน์การใช้งานให้ครอบคลุมมากขึ้น	มีศูนย์ข้อมูลสายงานด้านกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ที่เป็นปัจจุบัน และครอบคลุมด้านหลักๆ ทุกด้าน ซึ่งเผยแพร่ให้ผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กรเข้าถึงโดยสะดวก
	3. ระบบฐานข้อมูลกลางต้องมีองค์ประกอบตามมาตรฐาน ความถูกต้อง ความปลอดภัย ง่ายต่อการใช้งาน	แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนามาตรฐานของระบบฐานข้อมูลกลาง	จัดทำแผนการพัฒนามาตรฐานของระบบฐานข้อมูลกลาง ขับเคลื่อนภารกิจ ของแต่ละปีที่บรรจุอยู่ในแผนฯ ให้แล้วเสร็จตามกำหนด			มีรายงานการติดตามประเมินผลฯ และข้อเสนอแนะ	ระบบฐานข้อมูลกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ที่มีมาตรฐาน มีความถูกต้อง ปลอดภัย และง่ายต่อการใช้งาน เพื่อประโยชน์ของการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ให้มีประสิทธิภาพ
	4. บุคลากรสามารถปฏิบัติงานภายใต้ระบบการให้บริการและระบบการกำกับดูแลที่มุ่งสู่ความเป็นดิจิทัลได้ตามเป้าหมาย	มีผลศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำแผนพัฒนาทักษะทางด้านดิจิทัลของบุคลากรในสายงานฯ	ขับเคลื่อนภารกิจ แต่ละปีที่บรรจุอยู่ในแผนพัฒนาฯ ให้แล้วเสร็จตามกำหนด	ติดตามและประเมินผลการพัฒนาบุคลากรในสายงานฯ		ติดตามและประเมินผลการพัฒนาบุคลากรในสายงานฯ	บุคลากรในสายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ได้รับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล และสามารถใช้งานระบบที่เป็นดิจิทัลในสายงานได้อย่างไม่ติดขัด

2.1.2 การศึกษาข้อมูลโครงการในมิติเชิงสังคม

ที่ปรึกษาทำการศึกษาแนวทางการดำเนินกิจกรรมและโครงการ ประจำปี 2564 และปี 2565 โดยศึกษารายละเอียดการดำเนินการ ตัวชี้วัด ผลผลิตปลายทางของแต่ละตัวชี้วัด ผู้รับผิดชอบโครงการ ตลอดจนความเชื่อมโยงระหว่างโครงการกับยุทธศาสตร์ ซึ่งพบว่า สายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์มีโครงการในปี 2564 และปี 2565 มีจำนวนรวม 172 โครงการ โดยโครงการที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ในมิติเชิงสังคม มีจำนวนรวม 78 โครงการ ส่วนใหญ่อยู่ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3 และบางส่วนอยู่ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1 และ 2 อย่างไรก็ดี เนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 ในปี 2564 ส่งผลให้มีโครงการที่ถูกยกเลิกหรือขยายไปปี 2565 จำนวน 18 โครงการ ดังนั้น จึงมีโครงการที่สามารถประเมินผลลัพธ์ในมิติเชิงสังคมได้ จำนวนทั้งสิ้น 60 โครงการ ซึ่งแบ่งออกเป็นโครงการในปี 2564 จำนวน 19 โครงการ และโครงการในปี 2565 จำนวน 41 โครงการ

ภาพที่ 2.2 : จำนวนโครงการที่สามารถประเมินมิติเชิงสังคม

	ปี 2564	ปี 2565
ยุทธศาสตร์ 1	2	5
ยุทธศาสตร์ 2	1	12
ยุทธศาสตร์ 3	16	24
รวม	**19**	**41**

ผลจากการศึกษาข้อมูลโครงการ ที่ปรึกษาได้วางแผนจัดกลุ่มโครงการออกเป็น 4 รูปแบบ ได้แก่

1) การจัดกลุ่มโครงการตามยุทธศาสตร์

(1) ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนากิจการวิทยุกระจายเสียงในประเทศไทย จำนวน 7 โครงการ

(2) ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนากิจการโทรทัศน์ของประเทศให้เหมาะสมกับบริบทใหม่ จำนวน 13 โครงการ

(3) ยุทธศาสตร์ที่ 3 การกำกับดูแลด้านเนื้อหา การคุ้มครองผู้บริโภค และการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน จำนวน 40 โครงการ

2) การจัดกลุ่มโครงการตามเนื้องาน

(1) งานด้านการกำกับผังและเนื้อหารายการ และการโฆษณา จำนวน 6 โครงการ

(2) งานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคและส่งเสริมสิทธิเสรีภาพประชาชน จำนวน 27 โครงการ

(3) งานด้านการส่งเสริมผู้ประกอบกิจการและผู้ประกอบวิชาชีพ จำนวน 24 โครงการ

(4) งานด้านการส่งเสริมการรวมกลุ่มและการกำกับดูแลกันเอง จำนวน 3 โครงการ

3) การจัดกลุ่มโครงการตามผู้รับผิดชอบโครงการ

(1) สำนักกฎหมายกระจายเสียงและโทรทัศน์ (มส.) จำนวน 1 โครงการ
(2) สำนักกำกับการใช้คลื่นความถี่ในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (คส.) จำนวน 4 โครงการ
(3) สำนักส่งเสริมการแข่งขันและกำกับดูแลกันเอง (สส.) จำนวน 5 โครงการ
(4) สำนักกำกับผัง เนื้อหารายการ และพัฒนาผู้ประกาศในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (ผส.) จำนวน 16 โครงการ
(5) สำนักพัฒนาองค์กรวิชาชีพและส่งเสริมการบริการอย่างทั่วถึง (ชส.) จำนวน 7 โครงการ
(6) สำนักวิศวกรรมและเทคโนโลยีกระจายเสียงและโทรทัศน์ (ทส.) จำนวน 3 โครงการ
(7) สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (บส.) จำนวน 24 โครงการ

4) การจัดกลุ่มโครงการตามรูปแบบการดำเนินกิจกรรม

(1) การให้ความรู้ เสริมทักษะ จำนวน 20 โครงการ
(2) การวิจัยพัฒนา ศึกษาแนวทาง วางแผนงาน จำนวน 20 โครงการ
(3) การติดตามและประเมินผล จำนวน 11 โครงการ
(4) การสร้างการมีส่วนร่วม จำนวน 5 โครงการ
(5) กิจกรรมอื่น ๆ จำนวน 4 โครงการ ซึ่งประกอบด้วย การจัดทำบัตรผู้ประกาศ การจัดประชุมชี้แจงการเตรียมความพร้อมก่อนเข้ารับการทดสอบและจัดสอบเพื่อรับบัตรผู้ประกาศ การจัดประชุมหน่วยงานจัดอบรมหลักสูตรผู้ประกาศ และพิธีมอบบัตรผู้ประกาศ

ในการยืนยันความถูกต้องในการจัดกลุ่มโครงการ ที่ปรึกษาจะดำเนินการหารือร่วมกับ สำนักงาน กสทช. และตัวแทนสำนักที่รับผิดชอบ ซึ่งจำนวนโครงการในแต่ละรูปแบบอาจมีการเปลี่ยนแปลงภายหลังการหารือ โดยการจัดกลุ่มโครงการดังกล่าวจะถูกนำมาใช้สำหรับการประเมินและสรุปผลการดำเนินการในมิติเชิงสังคมของสายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ เพื่อสะท้อนผลการดำเนินการภาพรวม (Holistic View) ในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้สามารถนำผลการประเมินไปใช้ประกอบการตัดสินใจและพัฒนาการออกแบบและการดำเนินโครงการในอนาคตต่อไป

2.1.3 การกำหนดประเด็นสำคัญในการประเมิน

หลังจากการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องและข้อมูลโครงการในมิติเชิงสังคม ที่ปรึกษานำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการกำหนดประเด็นสำคัญในการประเมินตามกรอบการประเมินซิปโมเดล (CIPP Model) ซึ่งประเมินใน 4 องค์ประกอบ ได้แก่

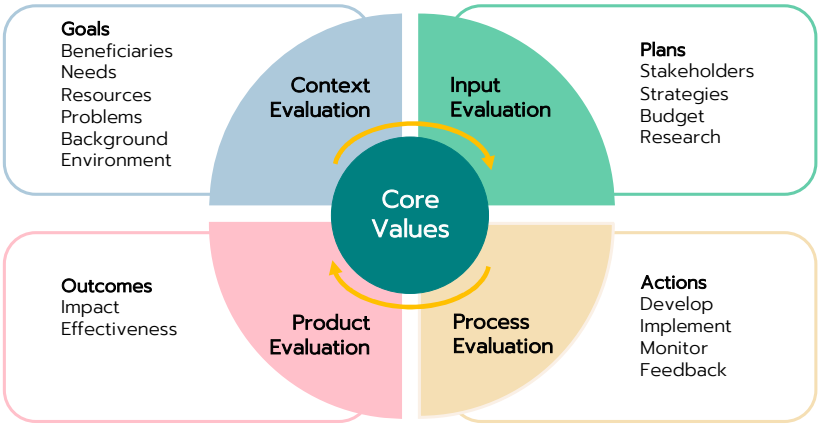
1) การประเมินบริบทแวดล้อม (Context Evaluation: C) ประเมินความสอดคล้องกับสภาวะแวดล้อมเพื่อทำให้เข้าใจภาพรวมโครงการ โดยมุ่งเน้นที่การประเมินความสำคัญของโครงการ ความสอดคล้องระหว่างเป้าหมายโครงการกับปัญหาหรือทิศทางหรือนโยบายขององค์กร ผู้ได้รับประโยชน์จากโครงการ และโอกาสที่จะได้รับทรัพยากรหรือการสนับสนุนต่าง ๆ เพื่อทำให้โครงการบรรลุเป้าหมาย เพื่อทำให้มั่นใจว่าหลังจากที่โครงการเสร็จสิ้นแล้วในระยะยาวจะได้ผลที่สอดคล้องกับความจำเป็นและความต้องการของสภาพการณ์ที่เผชิญ

2) การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation: I) ประเมินเป้าหมาย แผนงานในปัจจุบันและกลยุทธ์ที่โครงการใช้ ความพอเพียงของทรัพยากรที่จะใช้ในการดำเนินโครงการว่า สอดคล้องตรงตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของโครงการหรือไม่ และช่วยให้เกิดการวางแผนพัฒนาโครงการต่อเนื่องได้อย่างเหมาะสมเพียงใด ด้วยการรวบรวมข้อมูล เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาถึงความเป็นไปได้ของแผนโครงการที่จะบรรลุตามเป้าหมาย ตลอดจนความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม

3) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation: P) ประเมินคุณภาพของการดำเนินโครงการ โดยเน้นที่การนำแผนงานไปสู่การปฏิบัติจริง เพื่อทำให้ทราบจุดแข็ง (Strengths) และโอกาสในการปรับปรุง (Opportunities for Improvement) ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ทำให้การดำเนินโครงการในระยะถัดไปมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4) การประเมินผลผลิต (Product Evaluation: P) ประเมินผลผลิตที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการโดยเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์โครงการ ด้วยการพิจารณาผลกระทบ (Impact) ทั้งผลกระทบเชิงบวกและเชิงลบที่ส่งผลต่อกลุ่มเป้าหมาย รวมถึงการพิจารณาประสิทธิผล (Effectiveness) จากคุณภาพและนัยสำคัญของผลลัพธ์ (Outcomes) ที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ เพื่อตัดสินใจว่าจะขยาย พัฒนา หรือต่อยอดอย่างไร

ภาพที่ 2.3 : องค์ประกอบของซิปโมเดล



ที่มา: ดัดแปลงจาก Stufflebeam, D.L., 2003

ที่ปรึกษาได้ประยุกต์กรอบการประเมินซิปโมเดลให้เข้ากับบริบทในการดำเนินงานของสายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ และกำหนดประเด็นในการประเมิน โดยแบ่งการประเมินเป็น 2 ระดับ ได้แก่ ระดับโครงการ และระดับยุทธศาสตร์ ซึ่งแต่ละระดับมีประเด็นสำคัญในการประเมินที่แตกต่างกัน ดังนี้

1) ระดับโครงการ กำหนดประเด็นสำคัญในการประเมิน ตามกรอบการประเมินซิปโมเดล

2) ระดับยุทธศาสตร์ กำหนดประเด็นสำคัญในการประเมิน ตามกรอบยุทธศาสตร์ โดยพิจารณาจากยุทธศาสตร์และโครงการภายใต้ยุทธศาสตร์ที่สะท้อนผลลัพธ์ในมิติเชิงสังคม เพื่อให้การประเมินระดับยุทธศาสตร์ มีความสอดคล้องในทิศทางเดียวกับการประเมินระดับโครงการ

ตารางที่ 2.1 : ประเด็นสำคัญในการประเมินระดับโครงการ

องค์ประกอบ	ประเด็นสำคัญในการประเมิน
การประเมินบริบทแวดล้อม	• ความเข้าใจในสภาพปัญหาและบริบทแวดล้อม • การออกแบบแผนงาน/โครงการเพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด • ความเชื่อมโยงของผลลัพธ์และเป้าประสงค์ในยุทธศาสตร์ • การบรรลุวัตถุประสงค์
การประเมินปัจจัยนำเข้า	• การจัดสรรงบประมาณ • การกำหนดกรอบเวลาดำเนินการ • การคัดสรรบุคลากร • การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย • การระบุเครือข่ายความร่วมมือ • การกำหนดรูปแบบในการดำเนินกิจกรรม • การจัดหาเครื่องมือหรือเทคโนโลยี
การประเมินกระบวนการ	• การติดตามและการดำเนินงานตามแผน • การแก้ไขปัญหาอุปสรรคระหว่างการดำเนินงาน • ความร่วมมือของเครือข่าย • การประชาสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย
การประเมินผลผลิต	• ผลผลิตเชิงปริมาณ • ผลผลิตเชิงคุณภาพ • ผลลัพธ์ระยะสั้น

ตารางที่ 2.2 : ประเด็นสำคัญในการประเมินระดับยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์	ประเด็นสำคัญในการประเมิน
ยุทธศาสตร์ที่ 1	• กิจการวิทยุกระจายเสียงมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ
	• ลดการรบกวนการใช้คลื่นความถี่
ยุทธศาสตร์ที่ 2	• กิจการโทรทัศน์มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับมากขึ้น
ยุทธศาสตร์ที่ 3	• ผู้ใช้บริการได้รับบริการอย่างเป็นธรรม

2.2 การกำหนดตัวชี้วัด

หลังการศึกษาข้อมูลและการกำหนดประเด็นสำคัญในการประเมิน ที่ปรึกษาได้นำผลดังกล่าวมาออกแบบตัวชี้วัดที่เหมาะสมกับบริบทการทำงาน และสามารถสะท้อนผลการดำเนินการของ สำนักงาน กสทช. ในมิติเชิงสังคม โดยการดำเนินการของที่ปรึกษาในการกำหนดตัวชี้วัด ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนย่อย ดังนี้

2.2.1 การกำหนดตัวชี้วัดในแต่ละประเด็นการประเมิน

ที่ปรึกษาได้กำหนดตัวชี้วัดในแต่ละประเด็นการประเมิน โดยแบ่งตัวชี้วัดเป็น 2 ระดับ ได้แก่ ระดับโครงการ และระดับยุทธศาสตร์

ตารางที่ 2.3 : ตัวชี้วัดในการประเมินระดับโครงการ

องค์ประกอบ	ประเด็นสำคัญในการประเมิน	ตัวชี้วัด
การประเมินบริบทแวดล้อม	ความเข้าใจในสภาพปัญหาและบริบทแวดล้อม	ระดับการวิเคราะห์เพื่อทำความเข้าใจสภาพปัญหา
	การออกแบบแผนงาน/โครงการเพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด	ระดับความสอดคล้องของแผนงาน/โครงการกับสภาพปัญหา
	ความเชื่อมโยงของผลลัพธ์และเป้าประสงค์ในยุทธศาสตร์	ระดับความสอดคล้องของผลลัพธ์แผนงาน/โครงการ กับยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง
	การบรรลุวัตถุประสงค์	ระดับความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลลัพธ์
การประเมินปัจจัยนำเข้า	การจัดสรรงบประมาณ	ระดับความเหมาะสมของงบประมาณ
	การกำหนดกรอบเวลาดำเนินการ	ระดับความเหมาะสมของเวลาดำเนินงาน
	การคัดสรรบุคลากร	ระดับความสามารถในการบริหารจัดการโครงการของที่ปรึกษา/ผู้รับผิดชอบโครงการ

องค์ประกอบ	ประเด็นสำคัญในการประเมิน	ตัวชี้วัด
	การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย	ระดับความครอบคลุมของกลุ่มเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของแผนงาน/โครงการ
	การระบุเครือข่ายความร่วมมือ (Collaborator/Partner/Network)	ระดับความครอบคลุมของเครือข่ายความร่วมมือ
	การกำหนดรูปแบบในการดำเนินกิจกรรม	ระดับความเหมาะสมของรูปแบบกิจกรรม
	การจัดหาเครื่องมือหรือเทคโนโลยี (เฉพาะบางกิจกรรม)	ระดับความสามารถในการเข้าถึงเครื่องมือ/เทคโนโลยีที่จำเป็นในการดำเนินแผนงาน/โครงการ
การประเมินกระบวนการ	การติดตามและการดำเนินงานตามแผน	ระดับความสามารถในการดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้
	การแก้ไขปัญหาอุปสรรคระหว่างการดำเนินงาน	ระดับความสามารถในการแก้ไขปัญหา
	ความร่วมมือของเครือข่าย	ระดับการสร้างการมีส่วนร่วมของเครือข่าย
		ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการประสานความร่วมมือ
	การประชาสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย	ประสิทธิภาพของการประชาสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย
		ประสิทธิผลของการประชาสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย
การประเมินผลผลิต	ผลผลิตเชิงปริมาณ	ระดับการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดผลผลิต
	ผลผลิตเชิงคุณภาพ	ระดับความพึงพอใจต่อผลผลิตหลักที่เกิดขึ้นจากการดำเนินแผนงาน/โครงการ
	ผลลัพธ์ระยะสั้น	ระดับการสร้างประโยชน์เชิงสังคม
		ระดับการนำผลผลิตไปใช้/ขยายผล

ตารางที่ 2.4 : ตัวชี้วัดในการประเมินระดับยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์	ประเด็นสำคัญในการประเมิน	ตัวชี้วัด
ยุทธศาสตร์ที่ 1	กิจการวิทยุกระจายเสียงมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ	● การเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ประกอบการวิทยุกระจายเสียงที่ได้มาตรฐาน
	ลดการรบกวนการใช้คลื่นความถี่	● การลดลงของจำนวนการรบกวนการใช้คลื่นความถี่ที่เข้าข่ายมีผลกระทบต่อความปลอดภัย ของชีวิตและทรัพย์สิน
ยุทธศาสตร์ที่ 2	กิจการโทรทัศน์มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับมากขึ้น	● การเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ประกอบกิจการโทรทัศน์ที่ได้มาตรฐาน
ยุทธศาสตร์ที่ 3	ผู้ใช้บริการได้รับบริการอย่างเป็นธรรม	● จำนวนการนำเสนอเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมในกิจการวิทยุกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ที่ลดลง (**ทดแทนตัวชี้วัดที่ 1: มีระบบและกลไกในการกำกับดูแลด้านเนื้อหาที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น) ● ระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน จากรายการที่เกิดจากความร่วมมือของ สำนักงาน กสทช. และหน่วยงานอื่น (ทดแทนตัวชี้วัดที่ 2: มีความร่วมมือกับหน่วยงานหรือองค์กรที่นำเนื้อหารายการไปเผยแพร่สู่สาธารณะ) ● ความพึงพอใจของประชาชน ด้านเนื้อหาที่นำเสนอในรายการวิทยุและรายการโทรทัศน์ (ทดแทนตัวชี้วัดที่ 2: มีความร่วมมือกับหน่วยงานหรือองค์กรที่นำเนื้อหารายการไปเผยแพร่สู่สาธารณะ) ● การผิดสัญญาการให้บริการของผู้ประกอบการมีจำนวนลดลง (ตัวชี้วัดที่ 3) ● ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการวิทยุกระจายเสียงและโทรทัศน์ ในประเด็นความเป็นธรรมจากการใช้บริการ (เพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนตัวชี้วัดที่ 3: การผิดสัญญาการให้บริการของผู้ประกอบการมีจำนวนลดลง) ● ระยะเวลาแก้ปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียนรวดเร็วขึ้นเป็นไปตามกำหนดเวลา (ตัวชี้วัดที่ 4)

ยุทธศาสตร์	ประเด็นสำคัญในการประเมิน	ตัวชี้วัด
		• ร้อยละของการแก้ปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียนที่เป็นไปตาม Service Level Agreement (เพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนตัวชี้วัดที่ 4: ระยะเวลาแก้ปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียนรวดเร็วขึ้นเป็นไปตามกำหนดเวลา) • ความพึงพอใจของประชาชน ในกระบวนการร้องเรียน (เพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนตัวชี้วัดที่ 4: ระยะเวลาแก้ปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียนรวดเร็วขึ้นเป็นไปตามกำหนดเวลา) • ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการวิทยุกระจายเสียงและโทรทัศน์ ในประเด็นเรื่องความทั่วถึง (ทดแทนตัวชี้วัดที่ 6: มีผลการประเมินประสิทธิภาพและคุณภาพของบริการอย่างทั่วถึงทั้งในมิติพื้นที่ และในมิติของเนื้อหาที่หลากหลายเข้าถึงง่าย สำหรับประชาชนทุกกลุ่ม) • ระยะเวลาเฉลี่ยของบริการล่ามภาษามือ คำบรรยายใต้ภาพ เสียงบรรยายภาพ สำหรับผู้พิการ ในรายการโทรทัศน์ (ทดแทนตัวชี้วัดที่ 7: มีบริการการเข้าถึงสำหรับผู้พิการตามหลักเกณฑ์ที่ สำนักงาน กสทช. ประกาศกำหนด) • ความพึงพอใจของผู้พิการในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการในกิจการโทรทัศน์ (ทดแทนตัวชี้วัดที่ 7: มีบริการการเข้าถึงสำหรับผู้พิการตามหลักเกณฑ์ที่ สำนักงาน กสทช. ประกาศกำหนด) • ระดับความเป็นอิสระในการแสดงความคิดเห็นที่มีจริยธรรมของผู้ประกอบวิชาชีพสื่อมวลชน ในกิจการวิทยุกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ (ทดแทนตัวชี้วัดที่ 8: มีเงื่อนไขการอนุญาตที่มิให้ผู้รับใบอนุญาตจำกัดเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพ)

2.2.2 การกำหนดวิธีการประเมิน

เนื่องจากลักษณะข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ในการประเมินนั้นมีลักษณะที่หลากหลาย ดังนั้น เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความครบถ้วนสำหรับการประเมินตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ ที่ปรึกษาจึงได้ออกแบบวิธีการประเมินที่แตกต่างกันตามความเหมาะสมกับลักษณะข้อมูลที่ต้องการ โดยประกอบด้วยวิธีการประเมิน 3 วิธี ดังนี้

1) การประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ (Expert Judgement) เป็นการประเมินด้วยการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ สำหรับตัวชี้วัดเชิงคุณภาพที่ต้องอาศัยทักษะและประสบการณ์ในการประเมิน อาทิ ระดับการวิเคราะห์เพื่อทำความเข้าใจสภาพปัญหา เป็นต้น โดยที่ปรึกษาได้จัดตั้งทีมผู้เชี่ยวชาญ ทำการศึกษาข้อมูลของแต่ละโครงการตามสภาพความเป็นจริง ซึ่งรวมถึงเงื่อนไขและข้อจำกัดต่าง ๆ ของโครงการ เพื่อวิเคราะห์ว่าการดำเนินโครงการดังกล่าวมีความสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การให้คะแนนตามกรอบการประเมินมากน้อยเพียงใด และสรุปผลการประเมินร่วมกันผ่านการทำ Consensus เพื่อให้ได้รับผลการประเมินที่เที่ยงตรงมากที่สุด

2) การประเมินโดยข้อมูลเชิงประจักษ์ (Objective Data) เป็นการประเมินโดยใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์เป็นหลักในการตัดสิน สำหรับตัวชี้วัดซึ่งมีข้อมูลเชิงปริมาณที่เป็นรูปธรรมและมีความเป็นปรนัยชัดเจน อาทิ ร้อยละความคลาดเคลื่อนจากแผนที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติงาน เป็นต้น โดยนำข้อมูลที่ผ่านการตรวจสอบแล้วมาใช้เปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนว่าอยู่ในระดับใด

3) การประเมินโดยข้อมูลความคิดเห็น (Subjective Data) เป็นการประเมินโดยใช้ข้อมูลความคิดเห็นเป็นหลักในการตัดสิน สำหรับตัวชี้วัดซึ่งมีข้อมูลที่ได้มาจากการสำรวจความคิดเห็น อาทิ ระดับความพึงพอใจ เป็นต้น จากมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) โดยนำผลการสำรวจมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนน

2.2.3 การให้คะแนน

สำหรับการให้คะแนนในแต่ละตัวชี้วัด ที่ปรึกษาได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนเพื่อใช้เป็นมาตรฐานสำหรับการประเมินในระดับโครงการ โดยแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ตารางที่ 2.5 : เกณฑ์ในการให้คะแนน

ระดับ	นิยาม
ระดับ 4	มีความสอดคล้องและครอบคลุมในระดับสูง / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจสูง / มีประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ในระดับสูง
ระดับ 3	มีความสอดคล้องและครอบคลุมในระดับค่อนข้างสูง / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจค่อนข้างสูง / มีประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ในระดับค่อนข้างสูง
ระดับ 2	มีความสอดคล้องและครอบคลุมในระดับค่อนข้างต่ำ /

ระดับ	นิยาม
	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจค่อนข้างต่ำ / มีประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ในระดับค่อนข้างต่ำ
ระดับ 1	มีความสอดคล้องและครอบคลุมในระดับต่ำ / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่ำ / มีประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ในระดับต่ำ

2.3 การออกแบบเครื่องมือ

ที่ปรึกษาทำการออกแบบเครื่องมือสำหรับรวบรวมข้อมูล เพื่อทำให้มั่นใจว่า ข้อมูลที่ใช้ประเมินมีความเป็นมาตรฐานและครบถ้วน ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยเครื่องมือที่ใช้มี 3 ประเภท ได้แก่

2.3.1 แบบสัมภาษณ์

สำหรับการรวบรวมข้อมูลเชิงลึกจากหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อให้สามารถประเมินได้อย่างถูกต้อง ทั้งสำหรับวิธีการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ และวิธีการประเมินโดยข้อมูลความคิดเห็น ซึ่งจะทำให้ได้รับข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับสภาพบริบทการดำเนินโครงการ ตลอดจนข้อเสนอแนะและข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) จากมุมมองของผู้รับผิดชอบโครงการ

2.3.2 แบบรวบรวมข้อมูล

สำหรับการรวบรวมข้อมูลเชิงประจักษ์ สถิติ และเอกสารต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่หน่วยงานที่รับผิดชอบในการรวบรวมและตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารที่ใช้ประกอบ สำหรับวิธีการประเมินโดยข้อมูลเชิงประจักษ์ (Objective Data)

2.3.3 แบบสอบถาม

สำหรับวิธีการการประเมินโดยข้อมูลความคิดเห็น (Subjective Data) ด้วยการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ในวงกว้าง เพื่อให้สามารถรวบรวมข้อมูลได้อย่างครอบคลุมมุมมองที่หลากหลายของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลระดับโครงการ

เนื่องจากข้อมูลที่นำมาใช้ในการประเมินมาจากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นผู้รับผิดชอบโครงการ ที่ปรึกษา กลุ่มเป้าหมาย กลุ่มเครือข่าย รวมถึงข้อมูลจากเอกสารโครงการและระบบ IT ดังนั้น ที่ปรึกษาจึงได้กำหนดวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้มีความสอดคล้องกับแหล่งข้อมูลแต่ละประเภทดังต่อไปนี้

<u>องค์ประกอบด้านบริบทแวดล้อม (Context)</u>

การรวบรวมข้อมูลในองค์ประกอบด้านบริบทแวดล้อม เป็นการศึกษาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิเป็นหลัก ไม่ว่าจะเป็น เอกสารข้อกำหนดโครงการ ข้อเสนอโครงการ เพื่อพิจารณาถึงมุมมองและกรอบแนวคิดในการพัฒนาโครงการในด้านต่าง ๆ โดยมีการสัมภาษณ์หน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการเพื่อเก็บข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนที่อาจไม่ได้มีการระบุไว้อย่างชัดเจนในเอกสารโครงการ

<u>องค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้า (Input)</u>

สำหรับการรวบรวมข้อมูลในองค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้า ที่ปรึกษาได้ดำเนินการใน 2 แนวทาง คือ

1) การศึกษาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ประกอบด้วย เอกสารข้อกำหนดโครงการ และข้อเสนอโครงการ เพื่อพิจารณาถึงการเตรียมความพร้อมในประเด็นที่เกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับโครงการอันได้แก่ กลุ่มเป้าหมายและเครือข่ายความร่วมมือ และการออกแบบกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยอาจมีการสัมภาษณ์หน่วยงานที่รับผิดชอบร่วมด้วย

2) การสำรวจข้อมูลจากผู้เกี่ยวข้องหลัก โดยใช้การสัมภาษณ์หรือการจัดส่งแบบสอบถามให้แก่บุคลากรของ สำนักงาน กสทช. และที่ปรึกษาโครงการ ซึ่งจะเป็นการพิจารณาความเหมาะสมด้านงบประมาณและระยะเวลาในการดำเนินโครงการผ่านมุมมองของผู้รับผิดชอบและผู้ดำเนินโครงการ

<u>องค์ประกอบด้านกระบวนการ (Process)</u>

การรวบรวมข้อมูลสำหรับการประเมินในองค์ประกอบด้านกระบวนการ จะมีการดำเนินการใน 2 ส่วน คือ

1) การใช้ข้อมูลจากระบบการติดตามโครงการของ สำนักงาน กสทช. (Online Bc-Plan) เพื่อพิจารณาในประเด็นที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการโครงการให้เป็นไปตามแผนงาน

2) การสำรวจข้อมูลจากผู้เกี่ยวข้องหลัก ประกอบด้วย การสัมภาษณ์หรือการจัดส่งแบบสอบถาม ให้แก่บุคลากรของ สำนักงาน กสทช. และที่ปรึกษาโครงการ เพื่อรวบรวมข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวกับ การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินโครงการ และการจัดส่งแบบสอบถามให้กับเครือข่ายความร่วมมือและกลุ่มเป้าหมายโครงการ เพื่อรวบรวมข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวกับการสร้างความร่วมมือและการมีส่วนร่วมในโครงการ

<u>องค์ประกอบด้านผลผลิต (Product)</u>

ข้อมูลที่ใช้ในการประเมินในองค์ประกอบด้านผลผลิต จะประกอบด้วย

1) การศึกษาข้อมูลจากรายงานฉบับสมบูรณ์ของโครงการ เพื่อพิจารณาความครบถ้วนสมบูรณ์ของผลผลิตโครงการในเชิงปริมาณ

2) การสำรวจข้อมูลจากผู้เกี่ยวข้องหลัก ผ่านการสัมภาษณ์/แบบสอบถาม บุคลากรของสำนักงาน กสทช. ที่ปรึกษา เครือข่ายความร่วมมือ และกลุ่มเป้าหมาย เพื่อพิจารณาถึงคุณภาพของผลผลิตรวมถึงผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับมิติเชิงสังคมที่อาจเกิดขึ้นได้ในระยะสั้น

ตารางที่ 2.6 : ตารางสรุป วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการประเมินในระดับโครงการ

ตัวชี้วัดตามกรอบการประเมิน	วิธีการประเมิน	วิธีการรวบรวมข้อมูล/แหล่งข้อมูล		
		เอกสาร/ข้อมูลสถิติ	สัมภาษณ์	แบบสอบถาม
บริบทแวดล้อม				
ระดับการวิเคราะห์เพื่อทำความเข้าใจสภาพปัญหา	Expert Judgement	- ข้อกำหนดโครงการ - ข้อเสนอโครงการ - รายงานผลการศึกษาเบื้องต้น	- หน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ	
ระดับความสอดคล้องของแผนงาน/โครงการกับสภาพปัญหา	Expert Judgement	- ข้อกำหนดโครงการ - ข้อเสนอโครงการ - รายงานผลการศึกษาเบื้องต้น	- หน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ	
ระดับความสอดคล้องของผลลัพธ์แผนงาน/โครงการ กับยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง	Expert Judgement	- ข้อกำหนดโครงการ - ข้อเสนอโครงการ - รายงานผลการศึกษาเบื้องต้น	- หน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ	
ระดับความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลลัพธ์	Expert Judgement	- ข้อกำหนดโครงการ - ข้อเสนอโครงการ - รายงานผลการศึกษาเบื้องต้น	- หน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ	
ปัจจัยนำเข้า				
ระดับความเหมาะสมของงบประมาณ	Subjective Data			- หน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ - ที่ปรึกษา

ตัวชี้วัดตามกรอบการประเมิน	วิธีการประเมิน	วิธีการรวบรวมข้อมูล/แหล่งข้อมูล		
		เอกสาร/ข้อมูลสถิติ	สัมภาษณ์	แบบสอบถาม
ระดับความเหมาะสมของเวลาดำเนินงาน	Subjective Data			- หน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ - ที่ปรึกษา
ระดับความสามารถในการบริหารจัดการโครงการ ของที่ปรึกษา/ผู้รับผิดชอบโครงการ	Subjective Data			- หน่วยงานที่รับผิดชอบ - เครือข่าย - กลุ่มเป้าหมาย
ระดับความครอบคลุมของกลุ่มเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของแผนงาน/โครงการ	Expert Judgement	- ข้อกำหนดโครงการ - ข้อเสนอโครงการ - รายงานผลการศึกษาเบื้องต้น	- หน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ	
ระดับความครอบคลุมของเครือข่ายความร่วมมือ	Expert Judgement	- ข้อกำหนดโครงการ - ข้อเสนอโครงการ - รายงานผลการศึกษาเบื้องต้น	- หน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ	
ระดับความเหมาะสมของรูปแบบกิจกรรม	Expert Judgement	- ข้อกำหนดโครงการ - ข้อเสนอโครงการ - รายงานผลการศึกษาเบื้องต้น	- หน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ	
ระดับความสามารถในการเข้าถึงเครื่องมือ/เทคโนโลยีที่จำเป็นในการดำเนินแผนงาน/โครงการ	Subjective Data			- หน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ - ที่ปรึกษา
กระบวนการ				
ระดับความสามารถในการดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้	Objective Data	- Online Bc-Plan		

ตัวชี้วัดตามกรอบการประเมิน	วิธีการประเมิน	วิธีการรวบรวมข้อมูล/แหล่งข้อมูล		
		เอกสาร/ข้อมูลสถิติ	สัมภาษณ์	แบบสอบถาม
ระดับความสามารถในการแก้ไขปัญหา	Subjective Data			- หน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ - ที่ปรึกษา
ระดับการสร้างการมีส่วนร่วมของเครือข่าย	Subjective Data			- หน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ - ที่ปรึกษา
ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการประสานความร่วมมือ	Subjective Data			- เครือข่าย
ประสิทธิภาพของการประชาสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย	Subjective Data			- กลุ่มเป้าหมาย
ประสิทธิผลของการประชาสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย	Subjective Data			- กลุ่มเป้าหมาย
ผลผลิต				
ระดับการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดผลผลิต	Objective Data	- รายงานฉบับสมบูรณ์ - Online Bc-Plan		
ระดับความพึงพอใจต่อผลผลิตหลักที่เกิดขึ้นจากการดำเนินแผนงาน/โครงการ	Subjective Data			- หน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ - ที่ปรึกษา - เครือข่าย - กลุ่มเป้าหมาย
ระดับการสร้างประโยชน์เชิงสังคม	Subjective Data			- เครือข่าย - กลุ่มเป้าหมาย
ระดับการนำผลผลิตไปใช้/ขยายผล	Expert Judgement		หน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ	

4.4.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลระดับยุทธศาสตร์

สำหรับข้อมูลที่จะนำมาใช้ในส่วนของการประเมินผลกระทบของโครงการที่มีต่อเป้าหมายของแต่ละยุทธศาสตร์นั้น จะประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก ได้แก่

1) **ข้อมูลเชิงประจักษ์** โดยจะอาศัยข้อมูลสถิติที่ สำนักงาน กสทช. มีการเก็บรวบรวมไว้ โดยจะเป็นส่วนที่มีความเกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดเชิงปริมาณต่าง ๆ ตามกรอบการประเมินที่ที่ปรึกษาได้กำหนดขึ้น หากข้อมูลใดที่ สำนักงาน กสทช. ไม่มีการจัดเก็บมาก่อน ที่ปรึกษาจะพิจารณานำข้อมูลอื่น ๆ ที่สามารถเป็นตัวแทน (Proxy) ของตัวชี้วัดนั้นมาใช้ และจัดทำเป็นข้อเสนอแนะให้มีการวางแผนในการจัดเก็บข้อมูลดังกล่าวต่อไป

2) **ข้อมูลเชิงความคิดเห็น** โดยการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์สำหรับประชาชนผู้ด้อยโอกาสทางสังคม และผู้ประกอบวิชาชีพ เพื่อสะท้อนให้เห็นการเปลี่ยนแปลงของตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องตามที่สำนักงาน กสทช. ได้ระบุไว้ในยุทธศาสตร์

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงความคิดเห็นนี้ ที่ปรึกษาจะดำเนินการ 2 ครั้ง ครั้งที่ 1 เป็นการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนมิถุนายน-กรกฎาคม 2565 เพื่อสะท้อนตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ที่เกิดจากการดำเนินโครงการในปี 2564 และใช้เป็นค่าอ้างอิงสำหรับการเปรียบเทียบ ส่วนครั้งที่ 2 เป็นการเก็บข้อมูลในเดือนกุมภาพันธ์-มีนาคม 2566 ซึ่งเป็นช่วงเวลาหลังจากที่โครงการในปีงบประมาณ 2565 เสร็จสิ้น โดยจะวิเคราะห์เปรียบเทียบให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงของตัวชี้วัดยุทธศาสตร์อันเป็นผลมาจากการดำเนินโครงการในปี 2565

ตารางที่ 2.7 : ตารางสรุป วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการประเมินในระดับยุทธศาสตร์

ตัวชี้วัด	วิธีการรวบรวมข้อมูล	
	เอกสารรายงาน / ข้อมูลสถิติ	แบบสอบถาม
ยุทธศาสตร์ที่ 1		
• การเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ประกอบการวิทยุกระจายเสียงที่ได้มาตรฐาน	✓	
• การลดลงของจำนวนการรบกวนการใช้คลื่นความถี่ที่เข้าข่ายมีผลกระทบต่อความปลอดภัย ของชีวิตและทรัพย์สิน	✓	
ยุทธศาสตร์ที่ 2		
• การเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ประกอบกิจการโทรทัศน์ที่ได้มาตรฐาน	✓	
ยุทธศาสตร์ที่ 3		
• จำนวนการนำเสนอเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมในกิจการวิทยุกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ที่ลดลง (**ทดแทนตัวชี้วัดที่ 1)	✓	
• ระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน จากรายการที่เกิดจากความร่วมมือของ สำนักงาน กสทช. และหน่วยงานอื่น (**ทดแทนตัวชี้วัดที่ 2)		ประชาชนทั่วไป

ตัวชี้วัด	วิธีการรวบรวมข้อมูล	
	เอกสารรายงาน / ข้อมูลสถิติ	แบบสอบถาม
● ความพึงพอใจของประชาชน ด้านเนื้อหาที่นำเสนอในรายการวิทยุและรายการโทรทัศน์ (**ทดแทนตัวชี้วัดที่ 2)		ประชาชนทั่วไป
● การผิดสัญญาการให้บริการของผู้ประกอบการมีจำนวนลดลง (ตัวชี้วัดที่ 3)	✓	
● ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการวิทยุกระจายเสียงและโทรทัศน์ ในประเด็นความเป็นธรรมจากการใช้บริการ (**เพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนตัวชี้วัดที่ 3)		ประชาชนทั่วไป
● ระยะเวลาแก้ปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียนรวดเร็วขึ้นเป็นไปตามกำหนดเวลา (ตัวชี้วัดที่ 4)	✓	
● ร้อยละของการแก้ปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน ที่เป็นไปตาม Service Level Agreement (**เพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนตัวชี้วัดที่ 4)	✓	
● ความพึงพอใจของประชาชน ในกระบวนการร้องเรียน (**เพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนตัวชี้วัดที่ 4)		ประชาชนทั่วไป
● ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการวิทยุกระจายเสียงและโทรทัศน์ ในประเด็นเรื่องความทั่วถึง (**ทดแทน เพื่อสนับสนุนตัวชี้วัดที่ 6)		ประชาชนทั่วไป
● ระยะเวลาเฉลี่ยของบริการล่ามภาษามือ คำบรรยายใต้ภาพ เสียงบรรยายภาพสำหรับผู้พิการ ในรายการโทรทัศน์ (**ทดแทนตัวชี้วัดที่ 7)	✓	
● ความพึงพอใจของผู้พิการในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการในกิจการโทรทัศน์ (**ทดแทนตัวชี้วัดที่ 7)		เฉพาะผู้พิการ
● ระดับความเป็นอิสระในการแสดงความคิดเห็นที่มีจริยธรรมของผู้ประกอบวิชาชีพสื่อมวลชน ในกิจการวิทยุกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ (**ทดแทนตัวชี้วัดที่ 8)		ประชาชนทั่วไป

2.5 การวิเคราะห์ผล

หลังจากที่ปรึกษาได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพอย่างครบถ้วนแล้ว ได้นำข้อมูลดังกล่าวมาแปลงให้อยู่ในรูปของคะแนน (Scoring) ตามแนวทางการให้คะแนนที่ระบุไว้ในข้อ 2.2.3 เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์และประเมินผล

2.5.1 การประมวลผลคะแนนในระดับโครงการ

การประมวลผลคะแนนในระดับโครงการ จะเริ่มต้นจากการคำนวณระดับคะแนนของแต่ละองค์ประกอบด้วยการหาค่าเฉลี่ยระดับคะแนนของตัวชี้วัดที่อยู่ในองค์ประกอบนั้น ๆ ตามสูตรคำนวนในสมการที่ 1 ถึง 4

$$S_CON = \frac{\sum I_CON_i}{N_CON} \quad \text{..... (1)}$$

โดย S_CON = คะแนนขององค์ประกอบ “Context”
I_CON_i = คะแนนของตัวชี้วัดที่ i ในองค์ประกอบ “Context” (i = 1 ถึง n_1)
N_CON = จำนวนตัวชี้วัดทั้งหมดในองค์ประกอบ “Context”

$$S_IN = \frac{\sum I_IN_i}{N_IN} \quad \text{..... (2)}$$

โดย S_IN = คะแนนขององค์ประกอบ “Input”
I_IN_i = คะแนนของตัวชี้วัดที่ i ในองค์ประกอบ “Input” (i = 1 ถึง n_2)
N_IN = จำนวนตัวชี้วัดทั้งหมดในองค์ประกอบ “Input”

$$S_PC = \frac{\sum I_PC_i}{N_PC} \quad \text{..... (3)}$$

โดย S_PC = คะแนนขององค์ประกอบ “Process”
I_PC_i = คะแนนของตัวชี้วัดที่ i ในองค์ประกอบ “Process” (i = 1 ถึง n_3)
N_PC = จำนวนตัวชี้วัดทั้งหมดในองค์ประกอบ “Process”

$$S_PD = \frac{\sum I_PD_i}{N_PD} \quad \text{..... (4)}$$

โดย S_PD = คะแนนขององค์ประกอบ “Product”
I_PD_i = คะแนนของตัวชี้วัดที่ i ในองค์ประกอบ “Product” (i = 1 ถึง n_4)
N_PD = จำนวนตัวชี้วัดทั้งหมดในองค์ประกอบ “Product”

และ N = จำนวนตัวชี้วัดทั้งหมด ซึ่ง $n_1 + n_2 + n_3 + n_4 = N$

หลังจากที่ได้คะแนนของแต่ละองค์ประกอบแล้ว ก็จะนำมาคำนวณคะแนนในระดับโครงการ โดยการคิดระดับคะแนนของแต่ละโครงการ จะเป็นการหาค่าเฉลี่ยแบบถ่วงน้ำหนัก (Assignment-weighted) ดังต่อไปนี้

- น้ำหนักขององค์ประกอบ “บริบทแวดล้อม (Context)” เท่ากับ 20%
- น้ำหนักขององค์ประกอบ “ปัจจัยนำเข้า (Input)” เท่ากับ 20%
- น้ำหนักขององค์ประกอบ “กระบวนการ (Process)” เท่ากับ 30%
- น้ำหนักขององค์ประกอบ “ผลผลิต (Product)” เท่ากับ 30%

สูตรคำนวณระดับคะแนนของแต่ละโครงการ ตามสมการที่ 5

$$S_PROJECT_j = \frac{w_CON}{w} S_CON_j + \frac{w_IN}{w} S_IN_j + \frac{w_PC}{w} S_PC_j + \frac{w_PD}{w} S_PD_j \quad \text{..... (5)}$$

โดย $S_PROJECT_j$ = คะแนนรวมของโครงการที่ j (j = 1 ถึง m)
S_CON_j = คะแนนองค์ประกอบ “Context” ของโครงการที่ j
S_IN_j = คะแนนองค์ประกอบ “Input” ของโครงการที่ j
S_PC_j = คะแนนองค์ประกอบ “Process” ของโครงการที่ j
S_PD_j = คะแนนองค์ประกอบ “Product” ของโครงการที่ j
w_CON = น้ำหนักขององค์ประกอบ “Context”
w_IN = น้ำหนักขององค์ประกอบ “Input”
w_PC = น้ำหนักขององค์ประกอบ “Process”
w_PD = น้ำหนักขององค์ประกอบ “Product”
w = น้ำหนักรวมของทั้ง 4 องค์ประกอบ
ซึ่ง $(w_CON + w_IN + w_PC + w_PD)/w = 1$

2.5.2 การประมวลผลคะแนนในภาพรวม

นอกจากการประมวลผลคะแนนในระดับโครงการแล้ว ที่ปรึกษาจะดำเนินการรวมคะแนนของโครงการต่าง ๆ เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงผลการดำเนินงานโครงการในภาพรวมใน 3 ลักษณะ ประกอบด้วย

1) ผลคะแนนในภาพรวมของโครงการในมิติเชิงสังคมของ สำนักงาน กสทช. ซึ่งจำแนกตามยุทธศาสตร์ 3 ด้านของแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ 2

วิธีการประมวลผลคะแนนในภาพรวมนี้ ในลำดับแรกที่ปรึกษาจะทำการหาคะแนนรวมของโครงการในแต่ละยุทธศาสตร์ โดยจะอาศัยการคำนวณค่าเฉลี่ยแบบถ่วงน้ำหนัก เช่นเดียวกับการประมวลผลในระดับโครงการ ข้อมูลที่นำมาใช้ในการถ่วงน้ำหนักได้แก่ สัดส่วนของงบประมาณโครงการที่อยู่ภายใต้ยุทธศาสตร์นั้น ๆ

หลังจากได้คะแนนรวมสำหรับแต่ละยุทธศาสตร์แล้ว จึงทำการหาค่าเฉลี่ยแบบถ่วงน้ำหนักเพื่อคำนวณคะแนนในภาพรวมของการดำเนินโครงการในมิติเชิงสังคมทั้งหมด

สูตรสำหรับการคำนวณคะแนนในแต่ละยุทธศาสตร์ แสดงในสมการที่ 6 ถึง 9

$$S_1 = \sum \frac{w_{1k} S_PROJECT_{1k}}{w_1} \quad \text{..... (6)}$$

โดย S_1 = คะแนนของโครงการภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1

$S_PROJECT_{1k}$ = คะแนนโครงการภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1 โครงการที่ k (k = 1 ถึง r)

w_{1k} = น้ำหนักโครงการภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1 โครงการที่ k

w_1 = น้ำหนักรวมของโครงการทั้งหมดที่อยู่ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1

ซึ่ง $\frac{\sum w_{1k}}{w_1} = 1$

$$S_2 = \sum \frac{w_{2k} S_PROJECT_{2k}}{w_2} \quad \text{..... (7)}$$

โดย S_2 = คะแนนของโครงการภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 2

$S_PROJECT_{2k}$ = คะแนนโครงการภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 2 โครงการที่ k (k = 1 ถึง r)

w_{2k} = น้ำหนักโครงการภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 2 โครงการที่ k

w_2 = น้ำหนักรวมของโครงการทั้งหมดภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 2

ซึ่ง $\frac{\sum w_{2k}}{w_2} = 1$

$$S_3 = \sum \frac{w_{3k} S_PROJECT_{3k}}{w_3} \quad \text{..... (8)}$$

โดย S_3 = คะแนนของโครงการภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3

$S_PROJECT_{3k}$ = คะแนนโครงการภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3 โครงการที่ k (k = 1 ถึง r)

w_{3k} = น้ำหนักโครงการภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3 โครงการที่ k

w_3 = น้ำหนักรวมของโครงการทั้งหมดภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3

ซึ่ง $\frac{\sum w_{3k}}{w_3} = 1$

ในขณะที่สูตรการคำนวณคะแนนในภาพรวม แสดงในสมการที่ 9

$$S_NBTC = \frac{w_S_1}{w_s} S_1 + \frac{w_S_2}{w_s} S_2 + \frac{w_S_3}{w_s} S_3 \quad \text{..... (9)}$$

โดย S_NBTC = คะแนนการประเมินผลงานในมิติเชิงสังคมของ สำนักงาน กสทช.

w_S_1 = น้ำหนักของยุทธศาสตร์ที่ 1

w_S_2 = น้ำหนักของยุทธศาสตร์ที่ 2

w_S_3 = น้ำหนักของยุทธศาสตร์ที่ 3

w_s = น้ำหนักรวมของทั้ง 3 ยุทธศาสตร์

ซึ่ง $(w_S_1 + w_S_2 + w_S_3 + w_S_4)/ w_s = 1$

---

2) ผลคะแนนตามเนื้องาน 4 ด้านของสำนักงาน กสทช. ซึ่งประกอบด้วย งานด้านการกำกับผังและเนื้อหารายการและการโฆษณา งานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคและส่งเสริมสิทธิเสรีภาพประชาชน งานด้านการส่งเสริมผู้ประกอบกิจการและผู้ประกอบวิชาชีพ และงานด้านการส่งเสริมการรวมกลุ่มและการกำกับดูแลกันเอง โดยการคำนวณคะแนนสำหรับเนื้องานแต่ละด้านจะใช้ค่าเฉลี่ยที่มีการถ่วงน้ำหนักด้วยสัดส่วนงบประมาณของแต่ละโครงการ

3) ผลคะแนนเชิงเปรียบเทียบตามลักษณะของกิจกรรมหลัก โดยที่ปรึกษาได้จำแนกรูปแบบของกิจกรรมหลักภายใต้โครงการต่าง ๆ ออกเป็น 5 กลุ่ม ประกอบด้วย

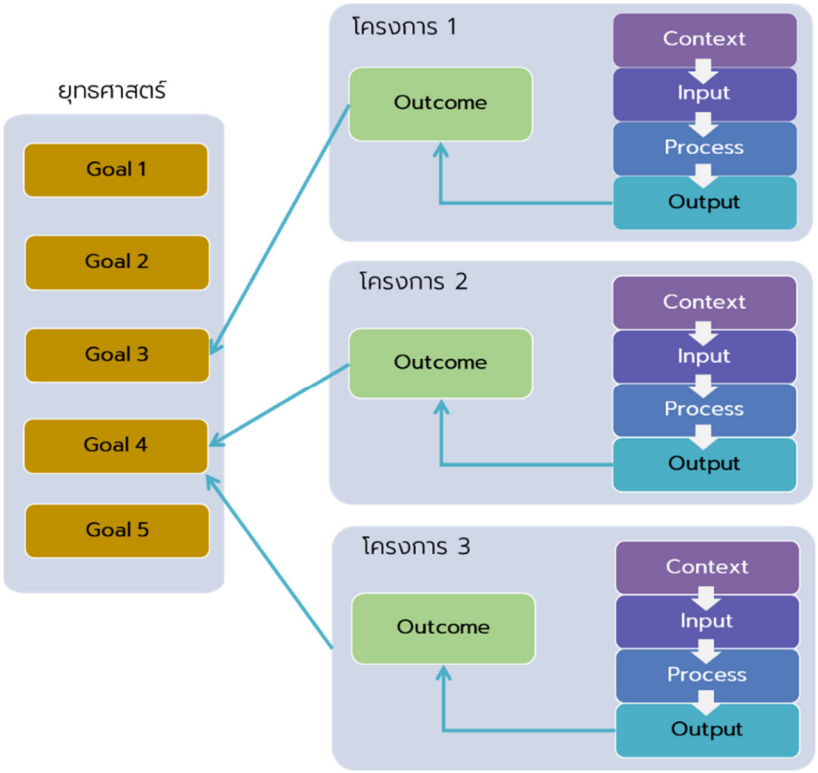
- การให้ความรู้ เสริมทักษะ
- การวิจัยพัฒนา ศึกษาแนวทาง วางแผนงาน
- การติดตามและประเมินผล
- การสร้างการมีส่วนร่วม
- กิจกรรมอื่น ๆ

การเทียบเคียงผลคะแนนระหว่างโครงการที่มีการดำเนินกิจกรรมหลักใกล้เคียงกัน จะสามารถสะท้อนให้เห็นถึงวิธีปฏิบัติที่ดีของการดำเนินกิจกรรมในแต่ละลักษณะ เพื่อให้ สำนักงาน กสทช. สามารถถอดบทเรียนจากโครงการที่ประสบความสำเร็จ และนำมาเป็นต้นแบบสำหรับการปรับปรุงโครงการอื่น ๆ ในอนาคต

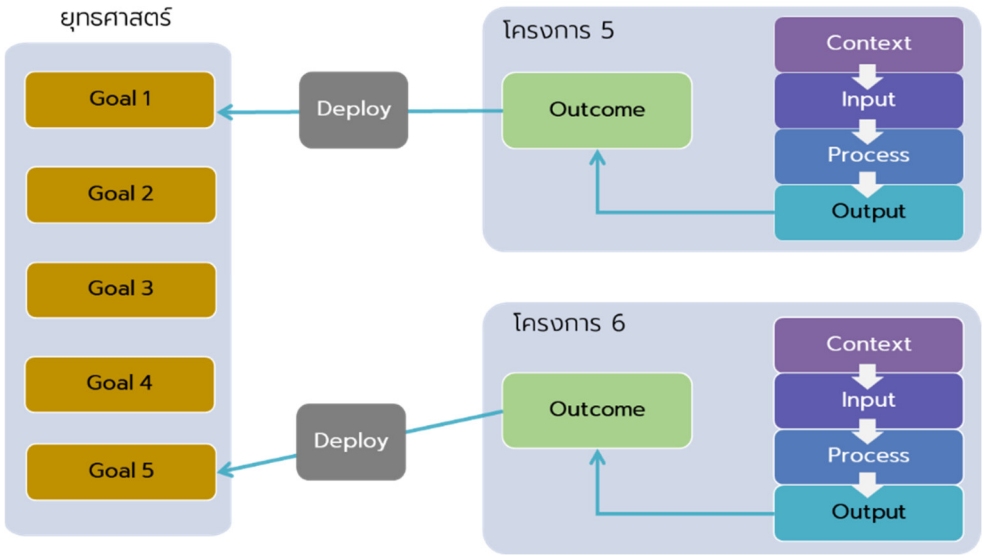
2.5.3 การประมวลผลตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์

สำหรับการประมวลผลตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ที่มีความเกี่ยวข้องกับโครงการในมิติเชิงสังคม เป็นการนำเสนอผลของการเปลี่ยนแปลงของตัวชี้วัดตามกรอบการประเมิน เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงผลลัพธ์ระยะปานกลาง (Medium to Long-term Outcome) ที่เกิดจากการดำเนินโครงการในปี 2564 และ 2565 โดยใช้ข้อมูลตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ในปี 2564 เป็นค่าพื้นฐาน (Baseline) อย่างไรก็ดี การเปลี่ยนแปลงของตัวชี้วัดดังกล่าวมีการเป็นผลกระทบเชิงสังคมซึ่งมีปัจจัยภายนอกเข้ามาเกี่ยวข้องจำนวนมาก อีกทั้งโครงการบางส่วนที่ สำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการยังไม่อยู่ในสถานภาพที่สามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงได้ในระยะสั้น

ภาพที่ 2.4 : ลักษณะโครงการที่จะนำมาวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงตัวชี้วัดยุทธศาสตร์



ภาพที่ 2.5 : ลักษณะโครงการที่จะไม่นำมาวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงตัวชี้วัดยุทธศาสตร์



สำหรับการรายงานผลการประเมินทั้งในระดับโครงการ กลุ่มโครงการตามยุทธศาสตร์ กลุ่มโครงการตามเนื้องาน หรือกลุ่มโครงการตามรูปแบบการดำเนินกิจกรรม ที่ปรึกษาได้จัดแบ่งผลการประเมินออกเป็น 4 ระดับ ดังต่อไปนี้

ระดับ	คะแนนการประเมิน
ควรปรับปรุง	น้อยกว่า 50 คะแนน
ปานกลาง	มากกว่า 50 คะแนน แต่ไม่เกิน 70 คะแนน
ดี	มากกว่า 70 คะแนน แต่ไม่เกิน 85 คะแนน
ดีมาก	มากกว่า 85 คะแนน

2.6 การจัดทำข้อเสนอแนะ

หลังจากการประมวลและรายงานผลการดำเนินงานในมิติเชิงสังคม ที่ปรึกษามีการจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานของ สำนักงาน กสทช. ในระยะต่อไป โดยการจัดทำข้อเสนอแนะดังกล่าวประกอบด้วย

- **การวิเคราะห์โอกาสในการปรับปรุง (ระดับโครงการ)** โดยเป็นการชี้ให้เห็นถึงปัจจัยข้อจำกัดในเชิงกระบวนการที่ทำให้โครงการไม่บรรลุผลในเชิงผลผลิต และ/หรือ ผลลัพธ์ รวมถึงแนวทางในการเอาชนะข้อจำกัดที่เกิดขึ้น ซึ่งอาจมาจากประสบการณ์ของที่ปรึกษา วิธีปฏิบัติที่ดีของโครงการอื่น ๆ หรือการดำเนินงานของหน่วยงานภายนอก เพื่อให้ สำนักงาน กสทช. นำไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาโครงการอื่น ๆ หรือการดำเนินโครงการในอนาคต

- **แนวทางการพัฒนาโครงการเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงสังคมตามที่มุ่งหวังไว้** ซึ่งประยุกต์ใช้กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีเกี่ยวกับ Theory of Change รวมถึงการวางแผนในการวัดผลกระทบเชิงสังคมอย่างเหมาะสมโดยอาศัย Logic Model และ Outcome Framework

- **การนำเสนอข้อมูลตัวชี้วัดสำคัญเพื่อวัดการเปลี่ยนแปลงในมิติเชิงสังคม** โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ต้องมีการเก็บรวบรวมอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง รวมถึงมีการกำหนดนิยามของตัวชี้วัดอย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังรวมถึงการปรับปรุงตัวชี้วัดในระดับยุทธศาสตร์ให้มีความเหมาะสมและสะท้อนการเปลี่ยนแปลงในมิติเชิงสังคมได้อย่างแท้จริง

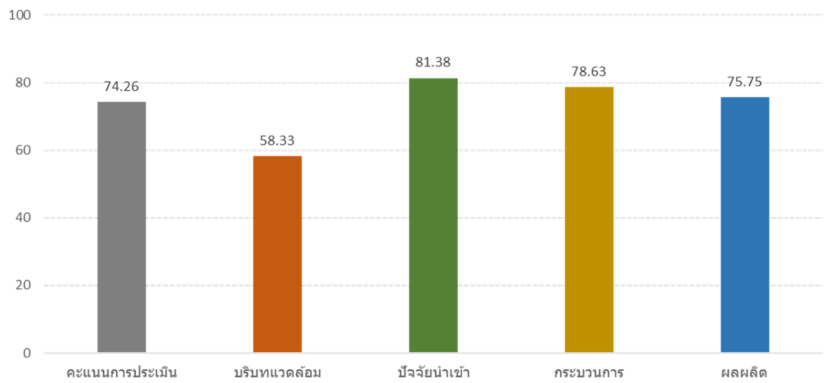
บทที่ 3
ผลการศึกษาและติดตามประเมินผลแผนงานหรือโครงการในมิติเชิงสังคม ของสายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ในปี 2564

3.1 ผลการประเมินในภาพรวมตามยุทธศาสตร์

จากการศึกษาแผนงาน/โครงการของสำนักงาน กสทช. ในปี 2564 ที่อยู่ภายใต้ขอบเขตของการประเมินจำนวนทั้งสิ้น 19 โครงการ พบว่า โครงการกว่าร้อยละ 80 (16 โครงการ) เป็นโครงการที่มุ่งตอบสนองเป้าประสงค์ในยุทธศาสตร์ที่ 3 ของแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2563-2568) ซึ่งมีความเกี่ยวข้องโดยตรงในมิติเชิงสังคม ในขณะที่อีก 3 โครงการแม้จะไม่ได้มุ่งตอบสนองเป้าประสงค์ในยุทธศาสตร์ที่ 3 โดยตรง แต่ก็มีส่วนที่จะสนับสนุนการบรรลุเป้าประสงค์ในยุทธศาสตร์ที่ 3 ได้เช่นกัน อย่างไรก็ดี เนื่องจากจำนวนโครงการในยุทธศาสตร์ที่ 1 และ 2 มีจำนวนน้อยเกินไป ไม่เพียงพอที่จะสะท้อนภาพรวมในระดับยุทธศาสตร์และแผนแม่บทฯ ได้ ดังนั้น การประเมินผลโครงการในภาพรวมสำหรับปี 2564 จะนำเสนอเฉพาะการดำเนินโครงการภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3 เท่านั้น

สำหรับการติดตามและประเมินผลโครงการในมิติเชิงสังคมในปี 2564 โดยอาศัยกรอบการประเมินตาม CIPP Model ที่ปรึกษาได้ให้น้ำหนักของแต่ละโครงการในสัดส่วนที่เท่ากัน (Equally-weighted) เนื่องจากเมื่อพิจารณาสัดส่วนของงบประมาณในแต่ละโครงการเทียบกับงบประมาณรวมแล้ว ไม่ได้มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งผลการประเมิน พบว่า การดำเนินโครงการภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3 ของสำนักงาน กสทช. อยู่ในระดับ “ดี” โดยมีคะแนนการประเมินเท่ากับ 74.26 จาก คะแนนเต็ม 100 คะแนน (ภาพที่ 3.1) ซึ่งหากพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบตาม CIPP จะเห็นได้ว่า องค์ประกอบที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ดี” ประกอบด้วยองค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้า, กระบวนการ และผลผลิต โดยมีคะแนนการประเมินเท่ากับ 81.38, 78.63 และ 75.75 คะแนน ตามลำดับ ในขณะที่องค์ประกอบที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ปานกลาง” ได้แก่ องค์ประกอบด้านบริบทแวดล้อม โดยมีคะแนนการประเมินเท่ากับ 58.33 คะแนน

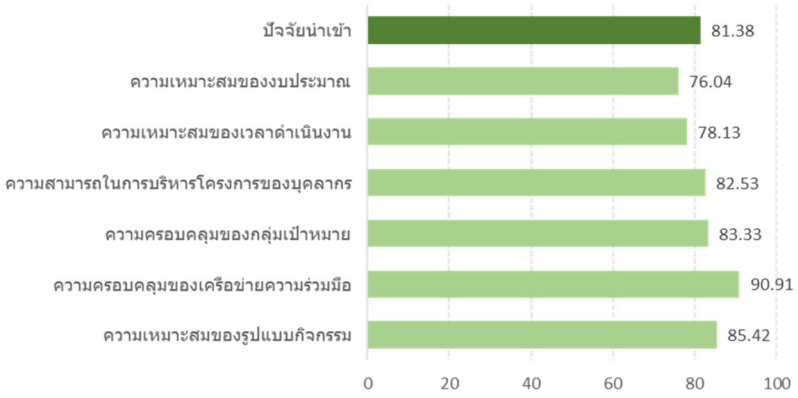
ภาพที่ 3.1 : ผลการประเมินโครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3 ปี 2564



ผลการประเมิน พบว่า การดำเนินโครงการของสำนักงาน กสทช. มีความโดดเด่นอย่างมากในองค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้า โดยได้คะแนนการประเมินที่ค่อนข้างสูง สะท้อนให้เห็นถึง การวางแผนงานที่ได้คำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ อย่างรอบด้าน ไม่ว่าจะเป็น งบประมาณ บุคลากร เครือข่าย และกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งล้วนมีส่วนสำคัญที่ส่งผลให้การดำเนินโครงการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความชัดเจนและครอบคลุมกิจกรรมหลักอย่างครบถ้วน เห็นได้จากคะแนนการการประเมินในตัวชี้วัด “ระดับความครอบคลุมของกลุ่มเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของแผนงาน/โครงการ” ที่สูงใกล้เคียงระดับดีมาก และ “ระดับความครอบคลุมของเครือข่ายความร่วมมือ” สูงกว่า 85 คะแนน หรืออยู่ในระดับ “ดีมาก” (ภาพที่ 3.2)

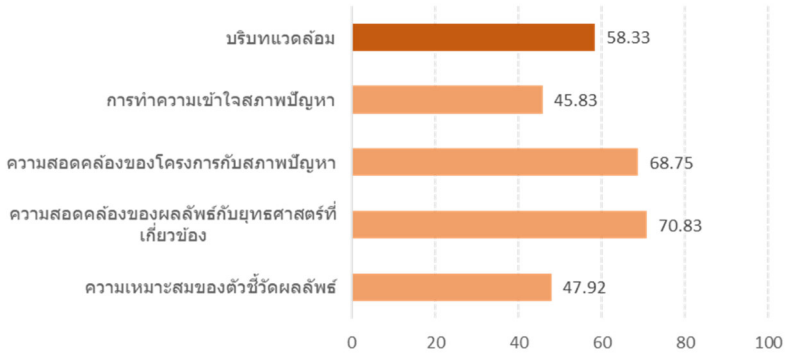
นอกจากนี้ ตัวชี้วัด “ระดับความเหมาะสมของรูปแบบกิจกรรม” ที่ได้รับคะแนนการประเมินอยู่ในระดับ “ดีมาก” เช่นกัน ยังชี้ให้เห็นว่า สำนักงาน กสทช. มุ่งเน้นที่จะคัดเลือกและกำหนดรูปแบบกิจกรรมที่มีความเหมาะสมเพื่อให้มั่นใจว่า ผลผลิตที่เกิดขึ้นภายใต้โครงการจะเป็นผลผลิตมีคุณภาพ

ภาพที่ 3.2 : คะแนนตัวชี้วัดในองค์ประกอบ “ปัจจัยนำเข้า”
(โครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3 ปี 2564)



อย่างไรก็ดี องค์ประกอบด้านบริบทแวดล้อม เป็นองค์ประกอบที่ได้รับคะแนนการประเมินน้อยที่สุด คือ 58.33 คะแนน ซึ่งหากพิจารณาตัวชี้วัดภายใต้องค์ประกอบนี้ จะพบว่า “ระดับการวิเคราะห์เพื่อทำความเข้าใจสภาพปัญหา” และ “ระดับความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลลัพธ์” เป็นประเด็นที่ สำนักงาน กสทช. ควรให้ความสำคัญสำหรับการพัฒนาโครงการในอนาคต เนื่องจากมีคะแนนการประเมินไม่ถึง 50 คะแนน หรือ อยู่ในระดับ “ควรปรับปรุง” (ภาพที่ 3.3)

ภาพที่ 3.3 : คะแนนตัวชี้วัดในองค์ประกอบ “บริบทแวดล้อม”
(โครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3 ปี 2564)



สาเหตุที่ทำให้ตัวชี้วัด “การวิเคราะห์เพื่อการทำความเข้าใจสภาพปัญหา” ได้รับคะแนนการประเมินค่อนข้างน้อย เนื่องจากที่ปรึกษาพบว่า ในขั้นตอนของการระบุเหตุผลความจำเป็นของการดำเนินโครงการส่วนใหญ่จะอ้างอิงจากภารกิจของ สำนักงาน กสทช. ตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งเป็นกรอบดำเนินการในระดับมหภาค แต่ยังไม่ค่อยมีการวิเคราะห์หรืออ้างอิงข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เกี่ยวข้องเพื่อระบุสภาพปัญหาหรือประเด็นที่ควรให้ความสำคัญในระดับจุลภาคที่ชัดเจน การมุ่งเน้นที่จะตอบสนองภารกิจในภาพรวมมากเกินไปอาจส่งผลให้การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของโครงการ ขาดจุดมุ่งเน้น ไม่สามารถกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง รวมถึงการออกแบบกิจกรรมที่มีประสิทธิผล ตัวอย่างเช่น โครงการประเมินคุณภาพล่ามภาษามือทางโทรทัศน์ หากมีการเก็บรวบรวมข้อมูลในมิติที่เกี่ยวข้องทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ เช่น จำนวนล่ามภาษามือ จำนวนรายการที่มีการบริการ ความไม่พึงพอใจของผู้พิการทางการได้ยิน รวมถึงข้อจำกัดของผู้ประกอบการ เพื่อวิเคราะห์สภาพปัญหาในปัจจุบัน ก็จะช่วยให้การออกแบบโครงการประเมินคุณภาพมีความครอบคลุมและสามารถกำหนดประเด็นที่ควรมุ่งเน้น เพื่อนำไปสู่แก้ไขปัญหาที่เป็นอยู่ ควบคู่กับการตอบสนองภารกิจของสำนักงาน กสทช. ที่บัญญัติไว้ตามกฎหมาย

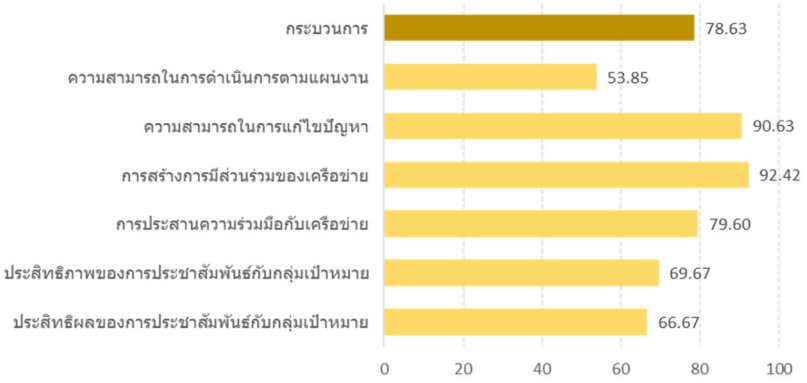
การวิเคราะห์เพื่อการทำความเข้าใจสภาพปัญหาจำเป็นต้องดำเนินการควบคู่กันทั้งในระดับมหภาคและจุลภาค หมายถึง การศึกษาข้อมูลสภาพปัญหาที่มีความเฉพาะเจาะจงและสอดคล้องกับบริบททั้งในปัจจุบันและที่คาดการณ์ว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต โดยอาจอ้างอิงจากประเด็นที่มีการกำหนดไว้ในแผนแม่บท และทำการสืบค้นข้อมูลหรือเก็บรวบรวมรายละเอียดเชิงลึกเพิ่มเติม ไม่ว่าจะเป็น การเก็บข้อมูลภาคสนาม การศึกษาข้อมูลเชิงประจักษ์ การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติ การอ้างอิงผลการศึกษาโครงการในอดีต รวมถึงการแลกเปลี่ยนมุมมองกับผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิหรือเครือข่ายความร่วมมือ เพื่อออกแบบหรือพัฒนาโครงการที่นำไปสู่การแก้ไขปัญหาอย่างตรงประเด็น มีประสิทธิผล และสามารถขับเคลื่อนให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในสังคมได้ตามเป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์

สำหรับตัวชี้วัด “ความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลลัพธ์” ที่ได้รับคะแนนการประเมินค่อนข้างน้อยเช่นกัน เนื่องจากที่ปรึกษาพบว่า ในการดำเนินโครงการแม้จะมีการระบุวัตถุประสงค์ของโครงการซึ่งสะท้อนถึงผลลัพธ์ที่สำนักงาน กสทช. คาดหวัง แต่ไม่ได้มีการกำหนดเป็นตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Outcome) ไว้อย่างชัดเจน ส่วนใหญ่จะมีเพียงตัวชี้วัดในระดับผลผลิต (Output) เท่านั้น อาทิ จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวนการจัดกิจกรรม หรือจำนวนชิ้นงานที่เกิดขึ้น ซึ่งตัวชี้วัดผลผลิตเป็นการสะท้อนให้เห็นเพียงแค่ว่าความสามารถการบริหารจัดการโครงการให้แล้วเสร็จ (Completion) แต่ยังไม่สามารถสะท้อนถึงความสำเร็จของการดำเนินโครงการตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้ (Accomplishment) ตัวอย่างเช่น การสร้างความรู้ความเข้าใจในการรายงานข่าวหรือการฝึกอบรม การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจต่อผู้ทดลองประกอบกิจการกระจายเสียง ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการพัฒนาทักษะและความรู้ให้แก่กลุ่มเป้าหมาย แต่ไม่พบว่ามีการกำหนดแผนในการวัดระดับความรู้ของกลุ่มเป้าหมายหรือกระบวนการติดตามว่ากลุ่มเป้าหมายได้มีการนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์มากน้อยเพียงใด มีเพียงการบันทึกข้อมูล จำนวนผู้เข้าร่วม จำนวนครั้งในการจัดกิจกรรม และความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม เท่านั้น ดังนั้น สำนักงาน กสทช. จึงไม่สามารถติดตามการเปลี่ยนแปลงในมิติเชิงสังคมที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการเหล่านั้นได้

การกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการดำเนินโครงการต่าง ๆ เปรียบเสมือนแผนที่นำทางสำหรับให้ สำนักงาน กสทช. ใช้ในการติดตามผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินโครงการต่าง ๆ ทั้งในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาวได้ ตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพจะต้องสามารถแสดงเส้นทางการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เกิดขึ้นหลังจากการดำเนินโครงการและเชื่อมโยงไปสู่เป้าประสงค์หรือตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ได้ การกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ควรดำเนินการตั้งแต่กระบวนการออกแบบและพัฒนาโครงการ เพื่อให้สามารถกำหนดแผนงานในการเก็บข้อมูลตัวชี้วัดอย่างเป็นระบบ ไม่ว่าจะเป็น ผู้รับผิดชอบ วิธีการจัดเก็บ ช่วงเวลาที่เหมาะสม รวมถึงงบประมาณในการดำเนินการ การกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์อย่างเหมาะสมและการเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ จะเป็นสารสนเทศที่สำคัญสำหรับสำนักงาน กสทช. ในการตัดสินใจขยายผล ต่อยอด โครงการที่มีข้อมูลสนับสนุนอย่างชัดเจนว่าสามารถก่อให้เกิดผลลัพธ์ได้อย่างที่คาดหวัง รวมถึงการพิจารณายกเลิก หรือปรับเปลี่ยนรูปแบบ สำหรับโครงการหรือกิจกรรมที่ไม่อาจสร้างผลกระทบเชิงสังคมได้

นอกจากนี้ ที่ปรึกษายังพบว่า การดำเนินโครงการในปี 2564 ส่วนใหญ่มีความล่าช้ากว่าแผน เห็นได้จากตัวชี้วัด “ระดับความสามารถในการดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้” อยู่ในระดับ “ปานกลาง” เท่านั้น โดยได้คะแนนเท่ากับ 53.85 คะแนน (ภาพที่ 3.4) อย่างไรก็ดี ในช่วงปี 2563 และ 2564 เป็นสภาวะการณ์ที่ไม่ปกติ เนื่องจากเป็นช่วงเวลาที่มีการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในประเทศไทย รัฐบาลได้มีการออกมาตรการเพื่อควบคุมการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 จึงส่งผลทำให้ไม่สามารถจัดกิจกรรมที่ต้องมีการรวมกลุ่มของคนจำนวนมากได้ ดังนั้น จึงเป็นปัจจัยที่ผู้ดำเนินโครงการไม่สามารถควบคุมได้ แต่ด้วยความร่วมมือระหว่างสำนักงาน กสทช. และที่ปรึกษาในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้การดำเนินโครงการสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ในท้ายที่สุด เห็นได้จากตัวชี้วัด “ระดับความสามารถในการแก้ไขปัญหา” ที่ได้รับคะแนนการประเมินอยู่ในระดับ “ดีมาก”

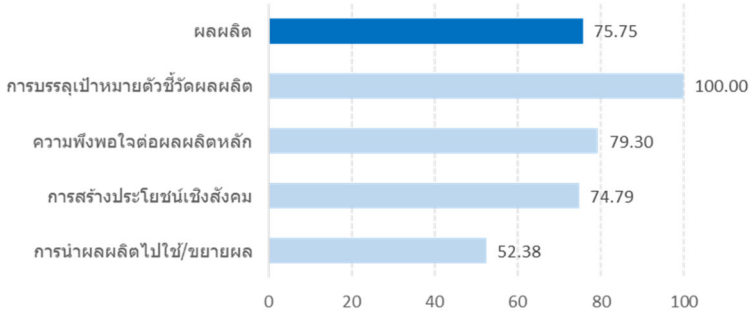
ภาพที่ 3.4 : คะแนนตัวชี้วัดในองค์ประกอบ “กระบวนการ”
(โครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3 ปี 2564)



สำหรับตัวชี้วัดในองค์ประกอบด้านผลผลิต พบว่า “ระดับการนำผลผลิตไปใช้/ขยายผล” เป็นตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนน้อยที่สุด เท่ากับ 52.38 (ภาพที่ 3.5) ชี้ให้เห็นว่า ในกระบวนการออกแบบหรือพัฒนาโครงการอาจไม่ได้คำนึงถึงการขยายผลหรือการต่อยอดผลผลิตที่เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมมากนัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งโครงการที่มุ่งเน้นการศึกษาวิจัย การออกแบบแนวทาง มาตรการ หรือการพัฒนาเครื่องมือ ซึ่งเป็นพื้นฐานองค์ความรู้หรือกรอบความคิดสำคัญที่จะนำไปสู่การดำเนินการในภาคปฏิบัติ (Implementation Phase) การออกแบบหรือการพัฒนาโครงการที่ขาดความต่อเนื่องและเชื่อมโยง ย่อมส่งผลให้การส่งเสริมหรือสนับสนุนในประเด็นต่าง ๆ ไม่เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าประสงค์ในช่วงเวลาที่กำหนด

ทั้งนี้ การนำผลผลิตไปใช้หรือขยายผล มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับตัวชี้วัด “ระดับความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลลัพธ์” ในองค์ประกอบด้านบริบทแวดล้อม หากกระบวนการพัฒนาโครงการมีการระบุตัวชี้วัดผลลัพธ์ไว้อย่างชัดเจน จะช่วยให้ สำนักงาน กสทช. มองเห็นว่า ควรต้องพัฒนาโครงการอะไรขึ้นมารองรับเพื่อให้เกิดการต่อยอดหรือขยายผลอย่างเป็นระบบ

ภาพที่ 3.5 : คะแนนตัวชี้วัดในองค์ประกอบ “ผลผลิต”
(โครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3 ปี 2564)



ตารางที่ 3.1 : ตารางสรุป ผลการประเมินโครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3 ปี 2564

องค์ประกอบ	คะแนน	ตัวชี้วัด	คะแนน
บริบทแวดล้อม	58.33	การทำความเข้าใจสภาพปัญหา	45.83
		ความสอดคล้องของแผนงาน/โครงการกับสภาพปัญหา	68.75
		ความสอดคล้องของผลลัพธ์แผนงาน/โครงการ กับยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง	70.83
		ความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลลัพธ์	47.92
ปัจจัยนำเข้า	81.38	ความเหมาะสมของงบประมาณ	76.04
		ความเหมาะสมของเวลาดำเนินงาน	78.13
		ความสามารถในการบริหารโครงการของบุคลากร	82.53
		ความครอบคลุมของกลุ่มเป้าหมาย	83.33
		ความครอบคลุมของเครือข่ายความร่วมมือ	90.91
		ความเหมาะสมของรูปแบบกิจกรรม	85.42
กระบวนการ	78.63	ความสามารถในการดำเนินการตามแผนงาน	53.85
		ความสามารถในการแก้ไขปัญหา	90.63
		การสร้างการมีส่วนร่วมของเครือข่าย	92.42
		การประสานความร่วมมือกับเครือข่าย	79.60
		ประสิทธิภาพของการประชาสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย	69.67
		ประสิทธิผลของการประชาสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย	66.67
ผลผลิต	75.75	การบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดผลผลิต	100.00
		ความพึงพอใจต่อผลผลิตหลัก	79.30
		การสร้างประโยชน์เชิงสังคม	74.79
		การนำผลผลิตไปใช้/ขยายผล	52.38

3.2 ผลการประเมินจำแนกตามเนื้องาน 4 ด้าน

หากจำแนกแผนงาน/โครงการในปี 2564 ที่อยู่ภายใต้ขอบเขตของการประเมินตามเนื้องาน 4 ด้านของสำนักงาน กสทช. จะเห็นได้ว่า แผนงาน/โครงการกว่าร้อยละ 85 จะเกี่ยวข้องกับคุ้มครองผู้บริโภคและส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน และการส่งเสริมผู้ประกอบกิจการและผู้ประกอบวิชาชีพ (ตารางที่ 3.2) ซึ่งสะท้อนว่ากลยุทธ์ในช่วงปีแรกของแผนแม่บทระยะที่ 2 สำนักงาน กสทช. ให้ความสำคัญในการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและสร้างความตระหนักแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกิจการวิทยุกระจายเสียงและโทรทัศน์ ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งจะเป็นพื้นฐานสำคัญที่ทำให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพของการให้บริการวิทยุกระจายเสียงและโทรทัศน์ของประเทศ รวมถึงเป็นกลไกที่จะสนับสนุนการกำกับดูแลของ สำนักงาน กสทช. ในอนาคต

ตารางที่ 3.2 : แผนงาน/โครงการ ปี 2564 จำแนกตามเนื้องาน

เนื้องาน	จำนวน (แผนงาน/โครงการ)
ด้านการกำกับผังและเนื้อหารายการและการโฆษณา	2
ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคและส่งเสริมสิทธิเสรีภาพประชาชน	12
ด้านการส่งเสริมผู้ประกอบกิจการและผู้ประกอบวิชาชีพ	5
ด้านการส่งเสริมการรวมกลุ่มและการกำกับดูแลกันเอง	ไม่มี

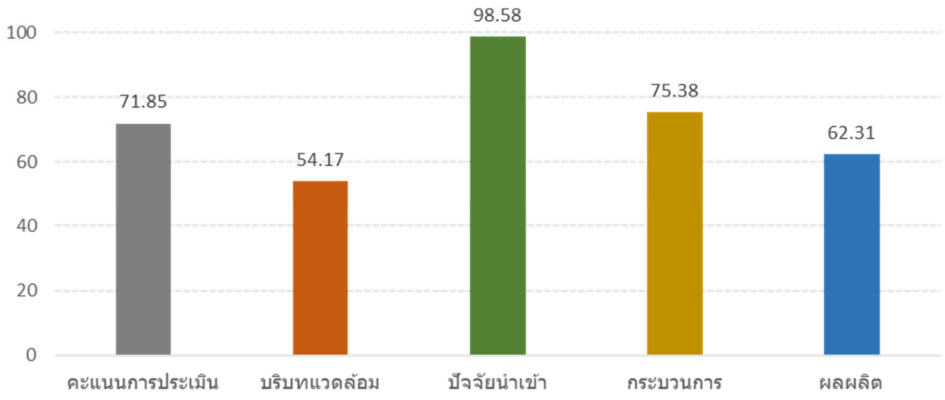
การวิเคราะห์ผลการประเมินจำแนกตามเนื้องาน จะช่วยให้สำนักงาน กสทช. มองเห็นโอกาสในการปรับปรุงของการดำเนินแผนงาน/โครงการในแต่ละด้าน โดยให้ความสำคัญกับการปรับปรุงแก้ไขในองค์ประกอบหรือตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนการประเมินต่ำ เพื่อให้สามารถผลักดันให้การดำเนินแผนงาน/โครงการในกลุ่มงานนั้น ๆ บรรลุตามวัตถุประสงค์

สำหรับการประมวลผลคะแนนในภาพรวมของเนื้องานแต่ละด้าน ที่ปรึกษาได้ให้น้ำหนักของแต่ละโครงการในสัดส่วนที่เท่ากัน (Equally-weighted) เช่นเดียวกับการคำนวณคะแนนภาพรวมของยุทธศาสตร์ ซึ่งผลการประเมินในภาพรวม มีดังต่อไปนี้

1) การดำเนินแผนงาน/โครงการด้าน “**การกำกับผังและเนื้อหารายการและการโฆษณา**” อยู่ในระดับ “ดี” โดยมีคะแนนการประเมินเท่ากับ 71.85 คะแนน (ภาพที่ 3.6) และเมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบตาม CIPP จะพบว่า

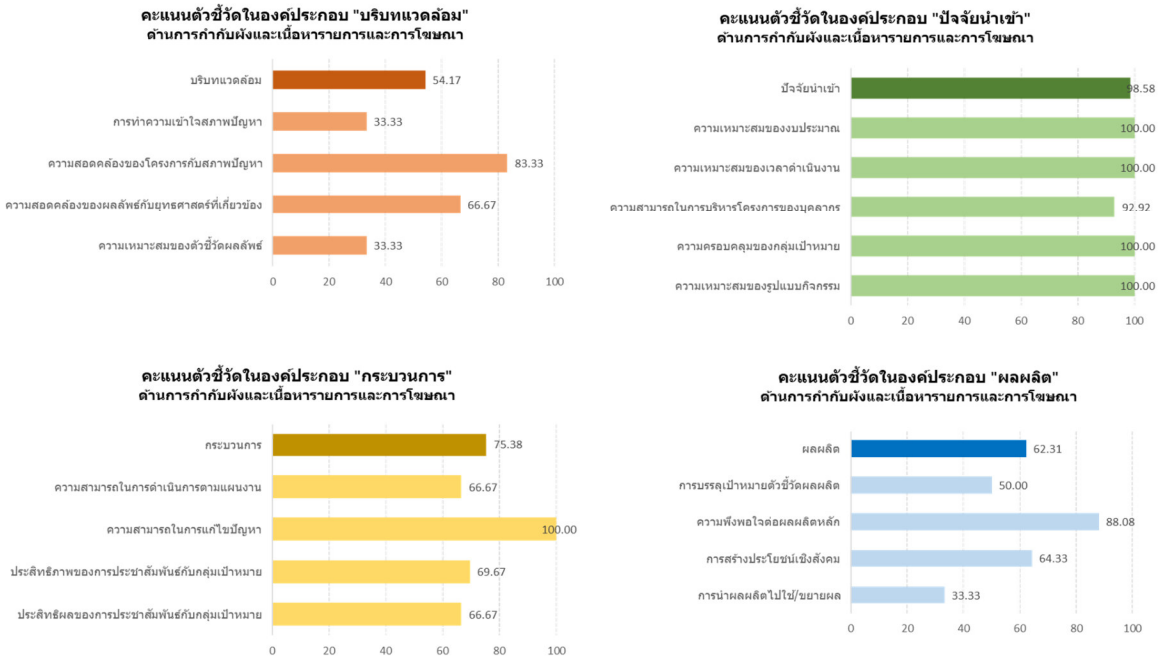
- ด้านบริบทแวดล้อม (Context) มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ปานกลาง”
- ด้านปัจจัยนำเข้า (Input) มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ดีมาก”
- ด้านกระบวนการ (Process) มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ดี”
- ด้านผลผลิต (Product) มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ปานกลาง”

ภาพที่ 3.6 : ผลการประเมินโครงการในมิติเชิงสังคม
ด้านการกำกับผังและเนื้อหารายการและการโฆษณา



เมื่อพิจารณาระดับคะแนนขององค์ประกอบต่าง ๆ จะเห็นได้ว่า มีลักษณะคล้ายคลึงกับผลการประเมินในภาพรวม โดยองค์ประกอบด้านบริบทแวดล้อมและด้านผลผลิตได้รับผลการประเมินเท่ากันที่ระดับ “ปานกลาง” ซึ่งต่ำกว่าองค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้าและด้านกระบวนการที่มีผลการประเมินในระดับ “ดี” และ “ดีมาก” ตามลำดับ

ภาพที่ 3.7 : คะแนนตัวชี้วัดในแต่ละองค์ประกอบของ CIPP
โครงการด้านการกำกับผังและเนื้อหารายการและการโฆษณา



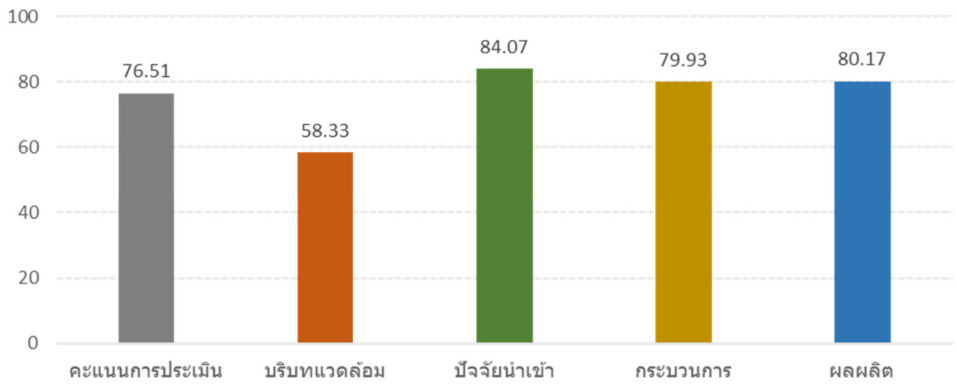
โดยหากพิจารณาตัวชี้วัดของแต่ละองค์ประกอบ (ภาพที่ 3.7) จะพบว่า มีตัวชี้วัดจำนวน 3 ตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนการประเมินไม่ถึง 50 คะแนน ได้แก่ “ระดับการวิเคราะห์เพื่อทำความเข้าใจสภาพปัญหา”, “ระดับความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลลัพธ์” และ “ระดับการนำผลผลิตไปใช้/ขยายผล” ซึ่งเป็นประเด็นที่เกี่ยวกับการทำความเข้าใจปัญหาอย่างลึกซึ้งเพื่อออกแบบโครงการที่สามารถผลักดันให้เกิดเปลี่ยนแปลงและแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นระบบและเห็นผลอย่างเป็นรูปธรรม ดังนั้น การดำเนินโครงการในกลุ่มนี้ สำนักงาน กสทช. อาจต้องให้ความสำคัญในเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้มากขึ้น เพื่อให้การดำเนินโครงการสามารถสร้างผลผลิตที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงในมิติเชิงสังคมได้อย่างมีประสิทธิผล

อย่างไรก็ดี การนำผลการวิเคราะห์ดังกล่าวไปใช้อาจมีข้อจำกัด และต้องใช้ความระมัดระวังในการสรุปผล เนื่องจากจำนวนโครงการในเนื้องานกลุ่มนี้มีจำนวนเพียง 2 โครงการ ทำให้ผลคะแนนมีความเบี่ยงเบนสูงมาก

2) การดำเนินแผนงาน/โครงการด้าน “**การคุ้มครองผู้บริโภคและส่งเสริมสิทธิเสรีภาพประชาชน**” อยู่ในระดับ “ดี” โดยมีคะแนนการประเมินเท่ากับ 76.51 (ภาพที่ 3.8) และเมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบตาม CIPP จะพบว่า

- ด้านบริบทแวดล้อม (Context) มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ปานกลาง”
- ด้านปัจจัยนำเข้า (Input) มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ดี”
- ด้านกระบวนการ (Process) มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ดี”
- ด้านผลผลิต (Product) มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ดี”

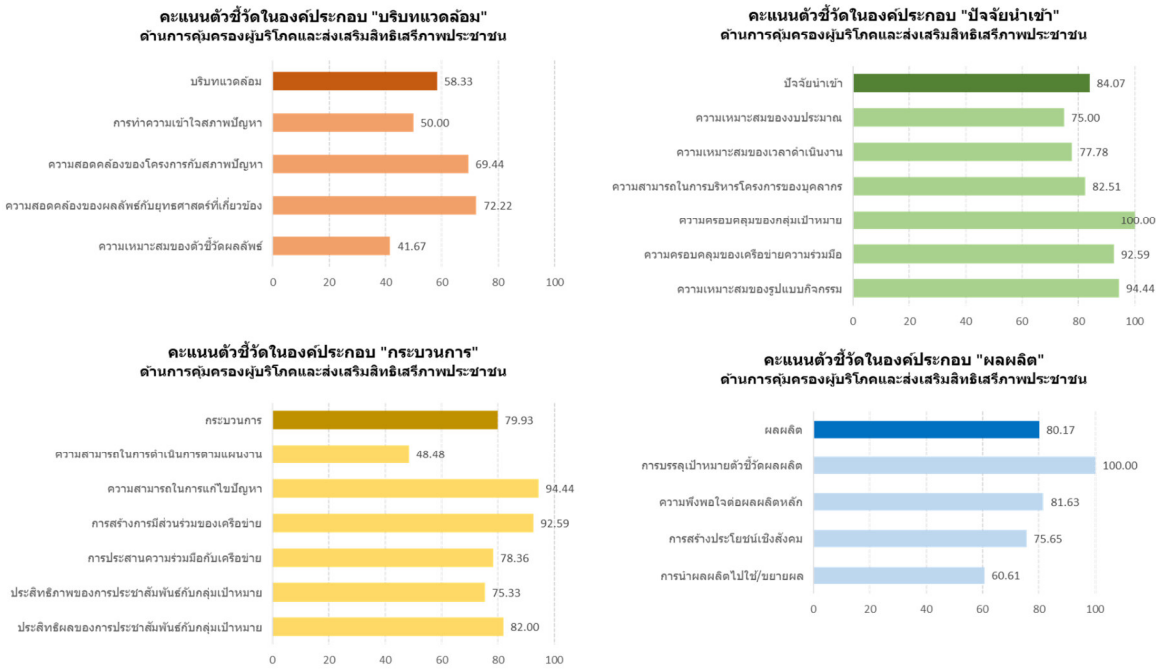
ภาพที่ 3.8 : ผลการประเมินโครงการในมิติเชิงสังคม
ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคและส่งเสริมสิทธิเสรีภาพประชาชน



จะเห็นได้ว่า การดำเนินโครงการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคและส่งเสริมสิทธิเสรีภาพประชาชน อยู่ในระดับ “ดี” ในเกือบทุกมิติ จะมีเพียงองค์ประกอบด้านบริบทแวดล้อมที่มีคะแนนการประเมินต่ำกว่าองค์ประกอบอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด ซึ่งหากพิจารณาคะแนนของตัวชี้วัดในองค์ประกอบนี้ (ภาพที่ 3.9) จะพบว่า “ระดับการวิเคราะห์เพื่อทำความเข้าใจสภาพปัญหา” และ “ระดับความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลลัพธ์” เป็นประเด็นที่น่าจะเป็นโอกาสในการปรับปรุง เช่นเดียวกับกลุ่มโครงการด้านการกำกับผังและเนื้อหารายการและการโฆษณา

นอกจากนี้ จะพบว่า การดำเนินโครงการของกลุ่มงานด้านนี้ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การระบาดของโควิด-19 ค่อนข้างมาก เนื่องจากเป็นงานที่จะต้องมีการทำกิจกรรมร่วมกับเครือข่ายความร่วมมือ หรือกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้ตัวชี้วัด “ระดับความสามารถในการดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้” มีคะแนนต่ำกว่า 50 คะแนน หรืออยู่ในระดับ “ควรปรับปรุง” ดังนั้น การพัฒนาโครงการที่ต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับประชาชนหรือกลุ่มคน ควรจะต้องมีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงควบคู่ไปด้วย เพื่อลดโอกาสหรือผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากสถานการณ์ที่ไม่อาจคาดเดาได้

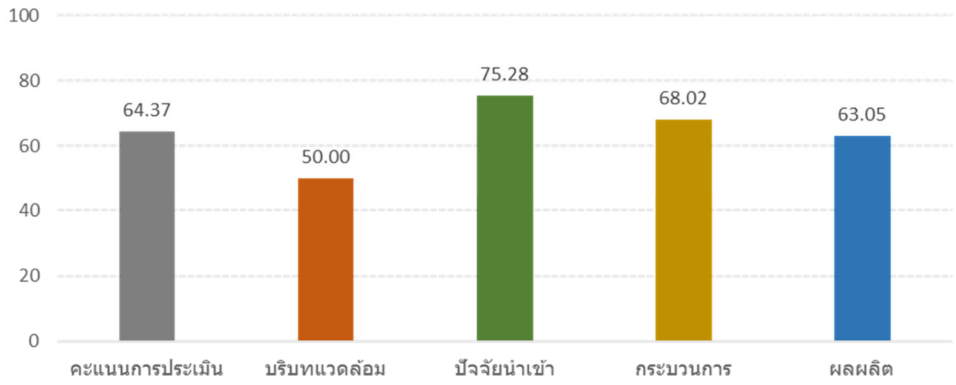
ภาพที่ 3.9 : คะแนนตัวชี้วัดในแต่ละองค์ประกอบของ CIPP
โครงการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคและส่งเสริมสิทธิเสรีภาพประชาชน



3) การดำเนินแผนงาน/โครงการด้าน “**การส่งเสริมผู้ประกอบกิจการและผู้ประกอบวิชาชีพ**” อยู่ในระดับ “ปานกลาง” โดยมีคะแนนการประเมินเท่ากับ 64.37 (ภาพที่ 3.10) และเมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบตาม CIPP จะพบว่า

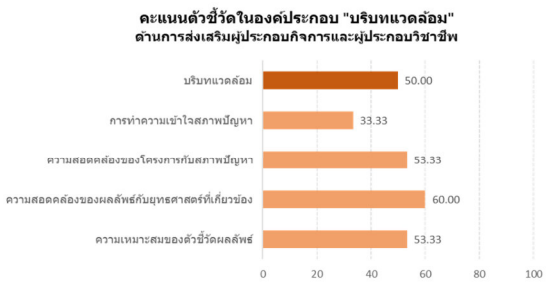
- ด้านบริบทแวดล้อม (Context) มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ปานกลาง”
- ด้านปัจจัยนำเข้า (Input) มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ดี”
- ด้านกระบวนการ (Process) มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ดี”
- ด้านผลผลิต (Product) มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ปานกลาง”

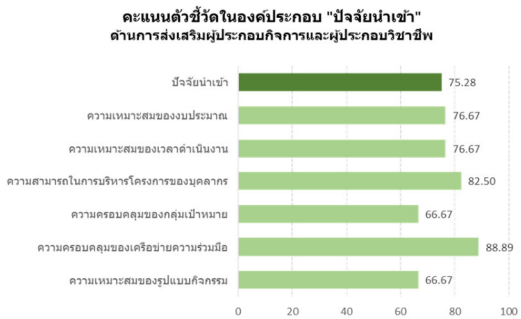
ภาพที่ 3.10 : ผลการประเมินโครงการในมิติเชิงสังคม
ด้านการส่งเสริมผู้ประกอบกิจการและผู้ประกอบวิชาชีพ

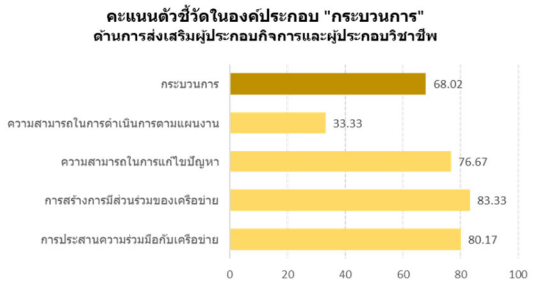


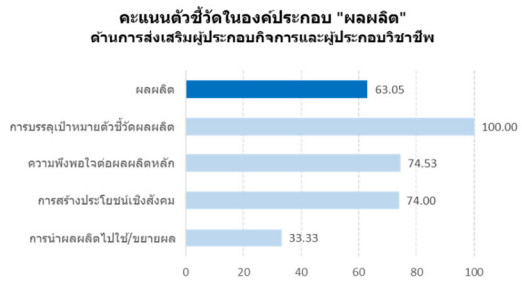
เมื่อวิเคราะห์ผลการประเมินการดำเนินโครงการในกลุ่มงานด้านการส่งเสริมผู้ประกอบกิจการและผู้ประกอบวิชาชีพ จะเห็นได้ว่า คะแนนในเกือบทุกองค์ประกอบค่อนข้างน้อย ไม่ว่าจะเป็น ด้านบริบทแวดล้อม ด้านกระบวนการ และผลผลิต ซึ่งส่งผลทำให้คะแนนในภาพรวมค่อนข้างน้อย และหากพิจารณาตัวชี้วัดในแต่ละองค์ประกอบ (ภาพที่ 3.11) จะพบว่า นอกจากตัวชี้วัด “ระดับการวิเคราะห์เพื่อทำความเข้าใจสภาพปัญหา” และ “ระดับความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลลัพธ์” ที่ได้คะแนนค่อนข้างต่ำแล้ว ยังพบว่า ตัวชี้วัด “ระดับความสอดคล้องของแผนงาน/โครงการกับสภาพปัญหา” ของโครงการในกลุ่มงานด้านการส่งเสริมผู้ประกอบกิจการและผู้ประกอบวิชาชีพ ได้รับคะแนนเพียง 53.33 ซึ่งน้อยที่สุดหากเทียบเคียงกับอีก 2 กลุ่มงาน สะท้อนให้เห็นว่ากิจกรรมภายใต้โครงการอาจไม่เชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์ของโครงการเท่าที่ควร และลดโอกาสที่จะสร้างผลกระทบเชิงสังคมตามที่มุ่งหวัง ซึ่งส่งผลให้ตัวชี้วัด “ระดับการนำผลผลิตไปใช้/ขยายผล” ได้รับคะแนนการประเมินอยู่ในเกณฑ์ “ควรปรับปรุง”

ภาพที่ 3.11 : คะแนนตัวชี้วัดในแต่ละองค์ประกอบของ CIPP
โครงการด้านการส่งเสริมผู้ประกอบกิจการและผู้ประกอบวิชาชีพ









3.3 ผลการประเมินแยกตามรูปแบบการดำเนินกิจกรรม

การนำเสนอผลการประเมินตามรูปแบบการดำเนินกิจกรรม มุ่งหวังให้เกิดการเรียนรู้วิธีปฏิบัติระหว่างโครงการที่มีลักษณะแตกต่างกัน ทั้งในเชิงวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการดำเนินโครงการ (Generic Benchmarking) เพื่อนำไปสู่การเปิดมุมมอง วิธีคิด และการประยุกต์ใช้วิธีการที่แตกต่างจากบริบทเดิม ๆ ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินโครงการในอนาคตแบบก้าวกระโดด

จากการพิจารณากิจกรรมหลักของแผนงาน/โครงการต่าง ๆ ในปี 2564 ที่อยู่ภายใต้ขอบเขตของการประเมิน ที่ปรึกษาจำแนกรูปแบบกิจกรรมออกเป็น 4 ลักษณะ ประกอบด้วย

- การให้ความรู้ เสริมทักษะ จำนวน 4 โครงการ
- การวิจัยพัฒนา ศึกษาแนวทาง วางแผนงาน จำนวน 10 โครงการ
- การติดตามและประเมินผล จำนวน 4 โครงการ
- การสร้างการมีส่วนร่วม จำนวน 1 โครงการ

การประมวลผลคะแนนในภาพรวมของแต่ละรูปแบบกิจกรรม ที่ปรึกษาได้ให้น้ำหนักของแต่ละโครงการในสัดส่วนที่เท่ากัน (Equally-weighted) เช่นเดียวกับการคำนวณคะแนนภาพรวมของยุทธศาสตร์ และคะแนนภาพรวมตามเนื้องาน ซึ่งผลการประเมินในภาพรวม มีดังต่อไปนี้

1) การดำเนินแผนงาน/โครงการในรูปแบบของ “**การให้ความรู้ เสริมทักษะ**” อยู่ในระดับ “ปานกลาง” โดยมีคะแนนการประเมินเท่ากับ 69.89 และเมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบตาม CIPP จะพบว่า

- องค์ประกอบที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ดีมาก” ได้แก่ องค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้า
- องค์ประกอบที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ดี” ได้แก่ องค์ประกอบด้านกระบวนการ
- องค์ประกอบที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ปานกลาง” ได้แก่ องค์ประกอบด้านกระบวนการ
- องค์ประกอบที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ควรปรับปรุง” ได้แก่ องค์ประกอบด้านบริบทแวดล้อม

2) การดำเนินแผนงาน/โครงการในรูปแบบของ “**การวิจัยพัฒนา ศึกษาแนวทาง วางแผนงาน**” อยู่ในระดับ “ดี” โดยมีคะแนนการประเมินเท่ากับ 72.63 และเมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบตาม CIPP จะพบว่า

- องค์ประกอบที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ดี” ประกอบด้วย องค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต
- องค์ประกอบที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ปานกลาง” ได้แก่ องค์ประกอบด้านบริบทแวดล้อม

3) การดำเนินแผนงาน/โครงการในรูปแบบของ “**การติดตามและประเมินผล**” อยู่ในระดับ “ดี” โดยมีคะแนนการประเมินเท่ากับ 74.04 และเมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบตาม CIPP จะพบว่า

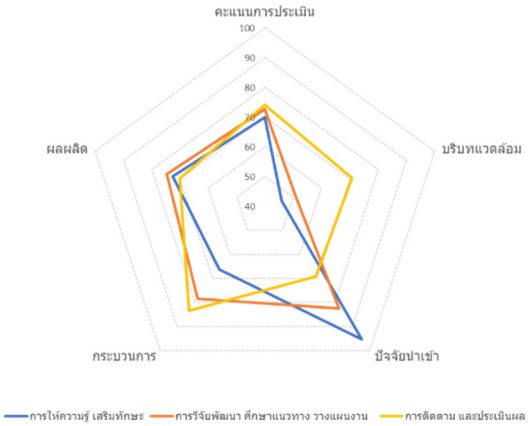
- องค์ประกอบที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ดี” ประกอบด้วย องค์ประกอบด้านบริบทแวดล้อม ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต
- องค์ประกอบที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ปานกลาง” ได้แก่ องค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้า

4) การดำเนินแผนงาน/โครงการในรูปแบบของ “**การสร้างการมีส่วนร่วม**” อยู่ในระดับ “ดี” โดยมีคะแนนการประเมินเท่ากับ 81.67 และเมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบตาม CIPP จะพบว่า

- องค์ประกอบที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ดีมาก” ประกอบด้วย องค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้า
- องค์ประกอบที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ดี” ประกอบด้วย องค์ประกอบด้านบริบทแวดล้อม และด้านผลผลิต
- องค์ประกอบที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ปานกลาง” ได้แก่ องค์ประกอบด้านกระบวนการ

อย่างไรก็ดี เนื่องจากจำนวนโครงการในรูปแบบการสร้างการมีส่วนร่วม มีจำนวนเพียง 1 โครงการ ทำให้ผลคะแนนที่ได้มีความเบี่ยงเบนสูงมากและไม่อาจเป็นตัวแทนที่ดีของกลุ่มโครงการในรูปแบบนี้ การนำข้อมูลมาวิเคราะห์ผลจึงมีข้อจำกัดและต้องใช้ความระมัดระวังในการตีความและสรุปผล ดังนั้น ในการเทียบเคียงผลการประเมิน ที่ปรึกษาจะทำการเทียบเคียงระหว่างกลุ่มโครงการใน 3 รูปแบบกิจกรรมเท่านั้น

ภาพที่ 3.12 : ผลการประเมินโครงการในมิติเชิงสังคม
จำแนกตามรูปแบบการดำเนินกิจกรรม



จากภาพที่ 3.12 หากพิจารณาเทียบเคียงคะแนนการประเมินในภาพรวมและรายองค์ประกอบของแต่ละรูปแบบการดำเนินกิจกรรม จะเห็นได้ว่า การดำเนินโครงการในทั้ง 3 รูปแบบ มีผลการประเมินอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน แต่เมื่อวิเคราะห์คะแนนแต่ละองค์ประกอบจะเห็นได้ว่า กลุ่มโครงการที่มีลักษณะของการติดตามและประเมินผลมีคะแนนการประเมินในองค์ประกอบ “บริบทแวดล้อม” และ “ด้านกระบวนการ” สูงกว่าการดำเนินโครงการรูปแบบอื่น ๆ อย่างชัดเจน สะท้อนให้เห็นว่า กลุ่มโครงการที่มีดำเนินกิจกรรมในรูปแบบนี้มีแนวโน้มที่จะมีวิธีปฏิบัติที่ดี (Good Practices) เกี่ยวกับการออกแบบโครงการ และการบริหารกระบวนการ ซึ่งสามารถถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติให้แก่กลุ่มโครงการอื่น ๆ ได้

เช่นเดียวกัน กลุ่มโครงการที่มีลักษณะของการให้ความรู้ เสริมทักษะ มีคะแนนการประเมินในองค์ประกอบ “ปัจจัยนำเข้า” ที่โดดเด่นมาก จึงอาจเป็นแหล่งเรียนรู้ภายในองค์กรเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมหรือการวางแผนงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

ในความเป็นจริง การเทียบเคียงวิธีปฏิบัติเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Best Practices Benchmarking) สามารถดำเนินการได้ทั้งในภาพรวม (Process) และกระบวนการย่อย (Subprocess) โดยในกรณีนี้ สำนักงาน กสทช. สามารถพิจารณาจากคะแนนตัวชี้วัดของแต่ละกลุ่มโครงการ (ตารางที่ 3.3) ก่อนที่จะพิจารณาเลือกโครงการที่จะนำมาเป็นกรณีศึกษาจากคะแนนตัวชี้วัดในระดับโครงการ (รายละเอียดตามภาคผนวก ข)

ตารางที่ 3.3 : สรุปคะแนนตัวชี้วัดสำหรับการเทียบเคียง

ตัวชี้วัด	รูปแบบการดำเนินกิจกรรม			
	การให้ความรู้ เสริมทักษะ	การวิจัยพัฒนา ศึกษาแนวทาง วางแผนงาน	การติดตาม ประเมินผล	การสร้างการ มีส่วนร่วม
บริบทแวดล้อม	**45.83**	**50.83**	**70.83**	**83.33**
ระดับการวิเคราะห์เพื่อทำความเข้าใจสภาพปัญหา	33.33	50.00	33.33	66.67
ระดับความสอดคล้องของแผนงาน/โครงการกับสภาพปัญหา	66.67	60.00	83.33	66.67
ระดับความสอดคล้องของผลลัพธ์แผนงาน/โครงการกับยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง	58.33	60.00	91.67	100.00
ระดับความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลลัพธ์	25.00	33.33	75.00	100.00
ปัจจัยนำเข้า	**95.40**	**82.42**	**69.17**	**100.00**
ระดับความเหมาะสมของงบประมาณ	100.00	75.00	58.33	100.00
ระดับความเหมาะสมของเวลาดำเนินงาน	100.00	78.33	58.33	100.00
ระดับความสามารถในการบริหารจัดการโครงการ ของที่ปรึกษา/ผู้รับผิดชอบโครงการ	93.67	84.71	66.67	100.00
ระดับความครอบคลุมของกลุ่มเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของแผนงาน/โครงการ	91.67	66.67	N/A	100.00
ระดับความครอบคลุมของเครือข่ายความร่วมมือ	N/A	88.89	100.00	100.00
ระดับความเหมาะสมของรูปแบบกิจกรรม	91.67	86.67	83.33	100.00

ตัวชี้วัด	รูปแบบการดำเนินกิจกรรม			
	การให้ความรู้ เสริมทักษะ	การวิจัยพัฒนา ศึกษาแนวทาง วางแผนงาน	การติดตาม ประเมินผล	การสร้างการ มีส่วนร่วม
กระบวนการ	**66.27**	**78.50**	**83.33**	**66.67**
ระดับความสามารถในการดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้	33.33	53.33	100.00	0.00
ระดับความสามารถในการแก้ไขปัญหา	100.00	88.33	83.33	100.00
ระดับการสร้างการมีส่วนร่วมของเครือข่าย	N/A	90.74	83.33	100.00
ระดับความพึงพอใจของเครือข่ายเกี่ยวกับการประสานความร่วมมือ	N/A	79.08	N/A	ไม่มีข้อมูล
ประสิทธิภาพของการประชาสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย	72.50	N/A	N/A	ไม่มีข้อมูล
ประสิทธิผลของการประชาสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย	74.33	N/A	N/A	ไม่มีข้อมูล
ผลผลิต	**72.55**	**74.78**	**70.14**	**83.33**
ระดับการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดผลผลิต	75.00	100.00	100.00	100.00
ระดับความพึงพอใจต่อผลผลิตหลักที่เกิดขึ้นจากการดำเนินแผนงาน/โครงการ	89.63	83.66	66.67	66.67
ระดับการสร้างประโยชน์เชิงสังคม	70.33	76.09	N/A	ไม่มีข้อมูล
ระดับการนำผลผลิตไปใช้/ขยายผล	55.56	43.33	66.67	N/A

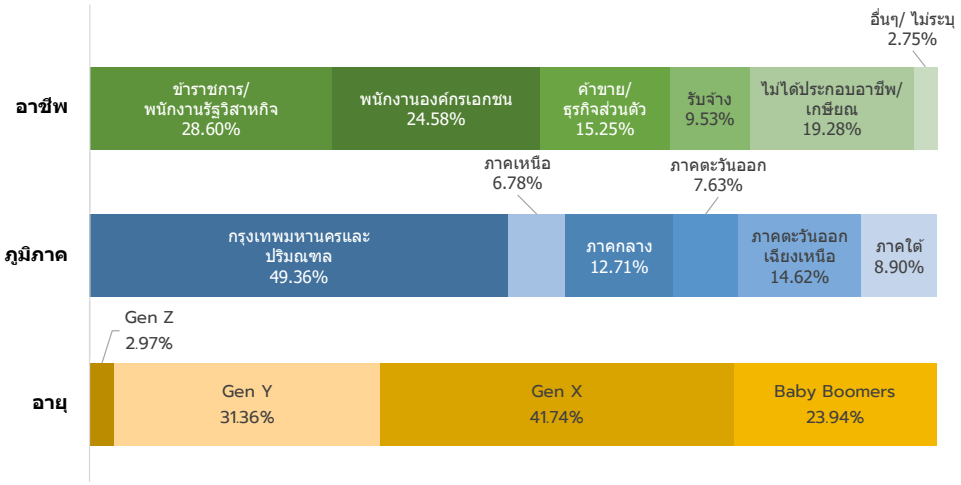
3.4 รายงานผลตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง

การรายงานตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ในรอบการประเมินปี 2564 เป็นการสะท้อนการเปลี่ยนแปลงเชิงสังคมที่เป็นผลมาจากการดำเนินโครงการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นก่อนปี 2565 โดยค่าตัวชี้วัดที่ได้จะถูกนำไปเป็นค่าอ้างอิง (Baseline) เพื่อใช้เปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงเชิงสังคมที่เกิดขึ้นหลังจากสำนักงาน กสทช. ได้มีการดำเนินโครงการต่าง ๆ ในรอบปี 2565 เสร็จสิ้นแล้ว

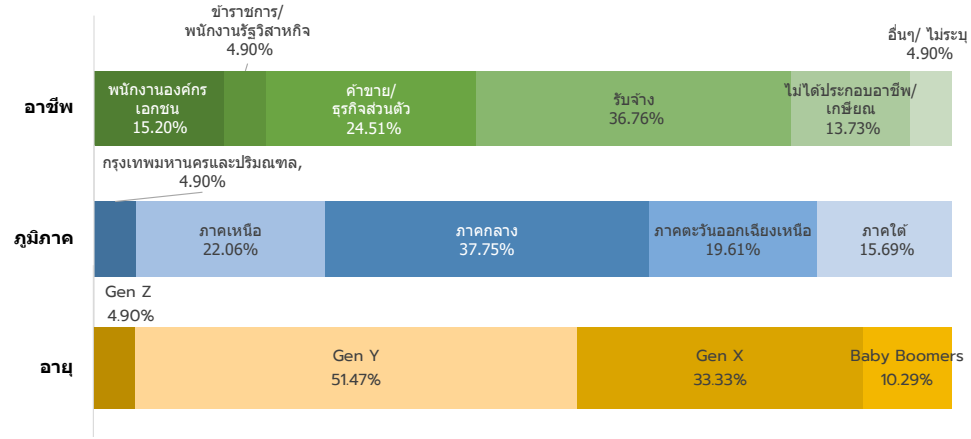
สำหรับตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ที่สำนักงาน กสทช. ได้กำหนดไว้ในแผนแม่บทฯ และมีความเกี่ยวข้องกับโครงการภายใต้ขอบเขตของการประเมิน ซึ่งที่ปรึกษาได้มีการทบทวนและกำหนดตัวชี้วัดเพิ่มเติมเพื่อให้สามารถสะท้อนเป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์ในมิติเชิงสังคมได้ชัดเจนและเป็นรูปธรรม จำนวนทั้งสิ้น 15 ตัวชี้วัด (ตารางที่ 2.7)

สำหรับแหล่งข้อมูลสำหรับการจัดทำค่าอ้างอิงของตัวชี้วัดในส่วนนี้ ประกอบด้วย ข้อมูลสถิติของสำนักงาน กสทช. และการสำรวจข้อมูลภาคประชาชน โดยการสำรวจข้อมูลภาคประชาชนที่ปรึกษาได้เก็บข้อมูลจากประชาชนทั่วประเทศ ด้วยแบบสำรวจออนไลน์ จำนวนทั้งสิ้น 676 ตัวอย่าง จำแนกเป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 472 ตัวอย่าง และผู้พิการทางสายตาและทางการได้ยิน จำนวน 204 ตัวอย่าง รายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงในภาพที่ 3.13 และ 3.14 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับฟังวิทยุ/รับชมโทรทัศน์ มากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ (ภาพที่ 3.15)

ภาพที่ 3.13 : คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างประชาชนทั่วไป
จำแนกตามอาชีพ พื้นที่ และช่วงวัย

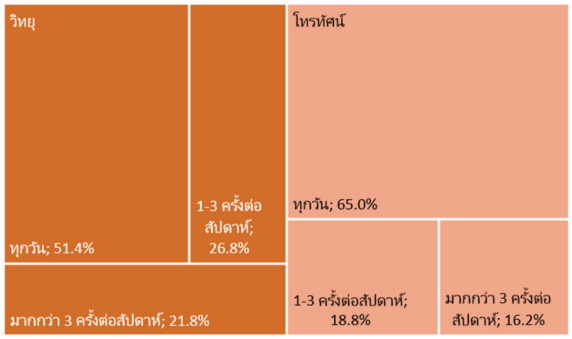


ภาพที่ 3.14 : คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างผู้พิการทางสายตาและทางการได้ยิน
จำแนกตามอาชีพ พื้นที่ และช่วงวัย

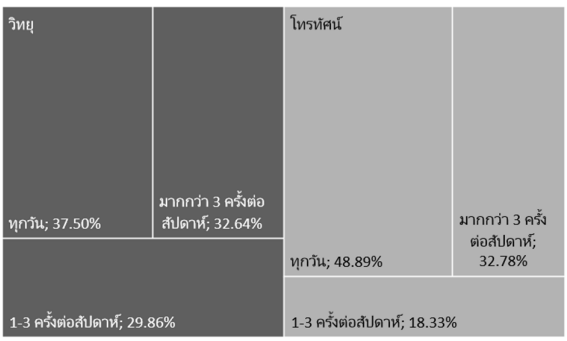


ภาพที่ 3.15 : ความถี่ในการรับฟังวิทยุ/รับชมโทรทัศน์ของกลุ่มตัวอย่าง

(ก) ประชาชนทั่วไป



(ข) ผู้พิการทางสายตาและทางการได้ยิน



โดยค่าตัวชี้วัดสำหรับใช้เป็นค่าอ้างอิงเพื่อการเปรียบเทียบ แสดงในตารางที่ 3.5

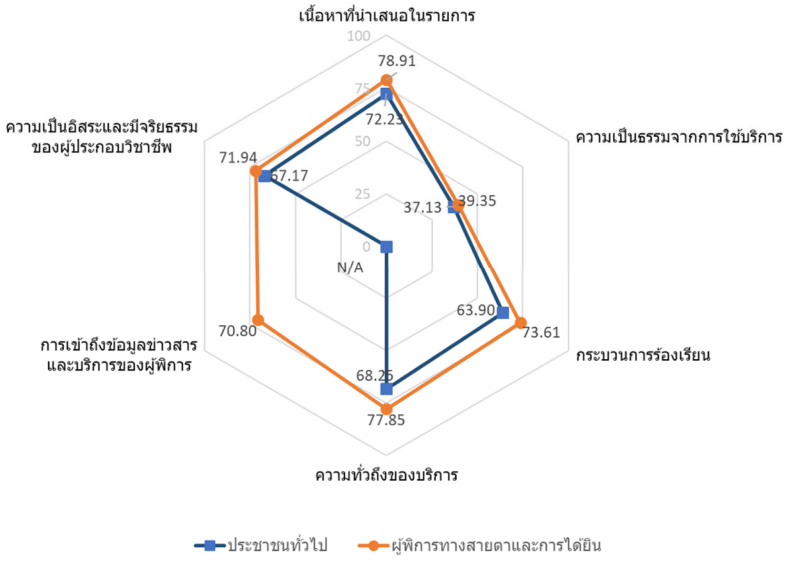
ตารางที่ 3.4 ข้อมูลตัวชี้วัดยุทธศาสตร์

ตัวชี้วัด	หน่วย	ปี 2564		
		ข้อมูลสถิติ	ข้อคิดเห็น	
			ประชาชนทั่วไป	ผู้พิการ
ยุทธศาสตร์ที่ 1				
การเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ประกอบการวิทยุกระจายเสียงที่ได้มาตรฐาน	ร้อยละ	96.73		
การลดลงของจำนวนการรบกวนการใช้คลื่นความถี่ที่เข้าข่ายมีผลกระทบต่อความปลอดภัย ของชีวิตและทรัพย์สิน	ครั้งต่อปี	10		
ยุทธศาสตร์ที่ 2				
การเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ประกอบกิจการโทรทัศน์ที่ได้มาตรฐาน	ร้อยละ	N/A		
ยุทธศาสตร์ที่ 3				
จำนวนการนำเสนอเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมในกิจการวิทยุกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ที่ลดลง				
- จำนวนการนำเสนอเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมในกิจการวิทยุกระจายเสียง	ครั้ง	21		
- จำนวนการนำเสนอเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมในกิจการโทรทัศน์	ครั้ง	40		
ระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน จากรายการที่เกิดจากความร่วมมือของ สำนักงาน กสทช. และหน่วยงานอื่น	ร้อยละ		19.10	21.40
ความพึงพอใจของประชาชน ด้านเนื้อหาที่นำเสนอในรายการวิทยุและรายการโทรทัศน์	คะแนน		72.23	78.91
การผิดสัญญาการให้บริการของผู้ประกอบการมีจำนวนลดลง	ครั้ง	93		
ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการวิทยุกระจายเสียงและโทรทัศน์ ในประเด็นความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	คะแนน		37.13	39.35
ระยะเวลาแก้ปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียนรวดเร็วขึ้นเป็นไปตามกำหนดเวลา	วัน	92		
ร้อยละของการแก้ปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน ที่เป็นไปตาม Service Level Agreement	ร้อยละ	ไม่มีข้อมูล		
ความพึงพอใจของประชาชน ในกระบวนการร้องเรียน	คะแนน		63.90	73.61
ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการวิทยุกระจายเสียงและโทรทัศน์ ในประเด็นเรื่องความทั่วถึง	คะแนน		68.25	77.85
สัดส่วนจำนวนรายการวิทยุและโทรทัศน์ที่มีบริการล่าม ภาษามือ คำบรรยายใต้ภาพ สำหรับผู้พิการ				
- ระยะเวลาเฉลี่ยของบริการ “ล่ามภาษามือ” ในรายการโทรทัศน์	นาที/วัน	60		

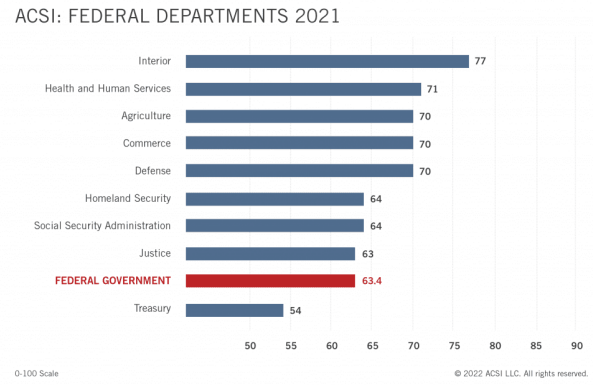
ตัวชี้วัด	หน่วย	ปี 2564		
		ข้อมูลสถิติ	ข้อคิดเห็น	
			ประชาชนทั่วไป	ผู้พิการ
- ระยะเวลาเฉลี่ยของบริการ “คำบรรยายใต้ภาพ” ในรายการโทรทัศน์ (ช่องธุรกิจ 60 นาที/วัน ช่องสาธารณะ 120 นาที/วัน)	นาที/วัน	60/120		
- ระยะเวลาเฉลี่ยของบริการ “เสียงบรรยายภาพ” ในรายการโทรทัศน์ (ช่องธุรกิจ 30 นาที/วัน ช่องสาธารณะ 60 นาที/วัน)	นาที/วัน	30/60		
ความพึงพอใจของผู้พิการในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการในกิจการโทรทัศน์	คะแนน			70.80
ระดับความเป็นอิสระในการแสดงความคิดเห็นที่มีจริยธรรมของผู้ประกอบวิชาชีพสื่อมวลชน ในกิจการวิทยุกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์	คะแนน		67.17	71.94

หากพิจารณาคะแนนตัวชี้วัดที่มาจากข้อคิดเห็นจากประชาชน จะพบว่า การดำเนินโครงการต่าง ๆ ของสำนักงาน กสทช. ในช่วงก่อนปี 2564 สามารถก่อให้เกิดผลกระทบในเชิงบวกกับประชาชนได้ค่อนข้างดี ประชาชนทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจต่อบริการวิทยุและโทรทัศน์ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ สำนักงาน กสทช. ในเกือบทุกประเด็น (ภาพที่ 3.16) โดยมีคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับที่สูงกว่าร้อยละ 60 ซึ่งหากใช้คะแนนความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐของประเทศสหรัฐอเมริกา ตามแบบจำลอง American Customer Satisfaction Index (ACSI) (ภาพที่ 3.17) เป็นค่ามาตรฐานในการเทียบเคียง จะเห็นได้ว่า อยู่ในระดับที่ไม่แตกต่างกันมากนัก

ภาพที่ 3.16 : ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการวิทยุกระจายเสียงและโทรทัศน์



ภาพที่ 3.17 : ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐของประเทศสหรัฐอเมริกา



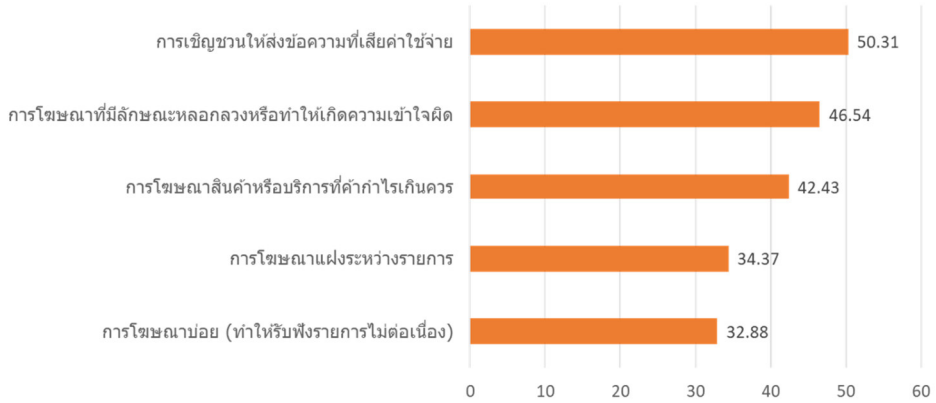
ที่มา: www.theacsi.org

อย่างไรก็ดี ประชาชนทั้งสองกลุ่มเห็นว่า ยังไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการเท่าที่ควร เห็นได้จากคะแนน “ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการวิทยุกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเด็นความเป็นธรรมจากการใช้บริการ” เป็นเพียงตัวชี้วัดเดียวที่คะแนนความพึงพอใจต่ำกว่า 50 คะแนน โดยในกลุ่มประชาชนทั่วไปให้คะแนนความพึงพอใจเพียง 37.13 คะแนน เท่านั้น ในขณะที่กลุ่มประชาชนผู้พิการให้คะแนนความพึงพอใจสูงกว่าเล็กน้อยที่ 39.35 คะแนน

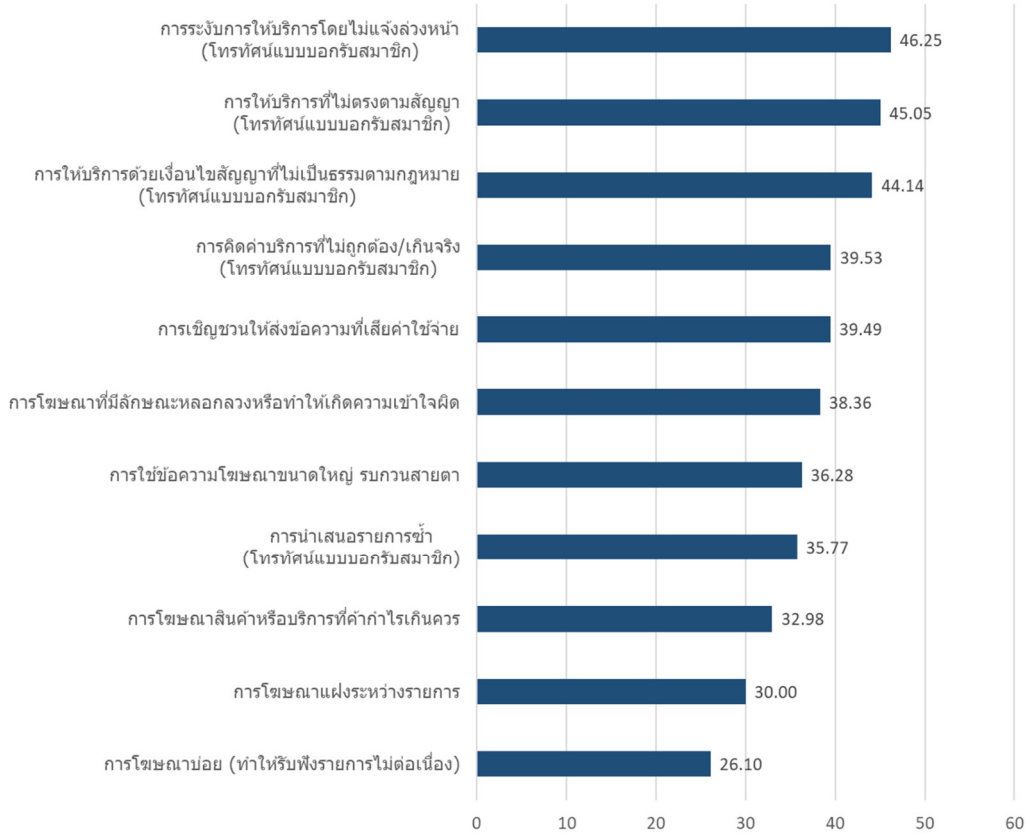
ผลการสำรวจข้อมูลยังแสดงให้เห็นว่า 3 ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจในประเด็นความเป็นธรรมจากการใช้บริการต่ำที่สุด ทั้งในบริการวิทยุและโทรทัศน์ (ภาพที่ 3.18 และ 3.19) ประกอบด้วย

- มีโฆษณาบ่อย ทำให้รับฟัง/รับชมรายการไม่ต่อเนื่อง
- มีการโฆษณาแฝงระหว่างรายการ
- มีการโฆษณาสินค้าหรือบริการที่ค้ากำไรเกินควร

ภาพที่ 3.18 : ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการวิทยุกระจายเสียง ในประเด็นความเป็นธรรมจากการใช้บริการ



ภาพที่ 3.19 : ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการโทรทัศน์ในประเด็นความเป็นธรรมจากการใช้บริการ

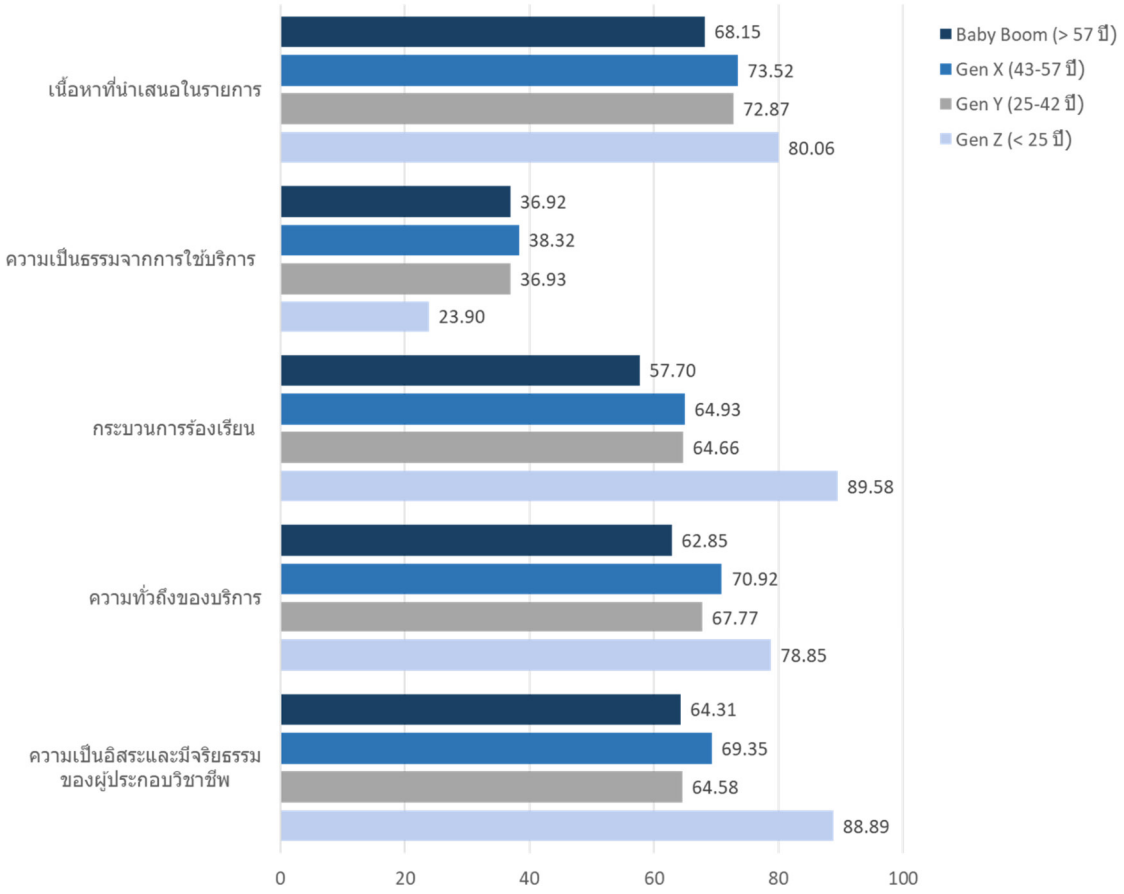


หมายเหตุ: ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก สำรวจเฉพาะผู้รับชมรายการโทรทัศน์ผ่านทางเคเบิลทีวี/โทรทัศน์ดาวเทียม (รับชมผ่านกล่องรับสัญญาณของผู้ให้บริการ) เท่านั้น

ดังนั้น การดำเนินโครงการหรืองานในระยะต่อไป สำนักงาน กสทช. ต้องพยายามมุ่งเน้นการพัฒนาโครงการเพื่อแก้ปัญหาในเรื่องดังกล่าว โดยอาจดำเนินการในลักษณะชุดโครงการที่ครอบคลุมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด ทำให้เกิดการประสานพลัง (Synergy) เพื่อเร่งขับเคลื่อนให้เกิดการแก้ไขปัญหานี้ในทุกมิติ การดำเนินการดังกล่าว ควรเริ่มต้นจากการศึกษาข้อมูลแวดล้อมเพื่อทำความเข้าใจบริบทและสภาพปัญหาที่เฉพาะเจาะจงในแต่ละกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้สามารถออกแบบชุดโครงการหรือกิจกรรมที่มีความเหมาะสม

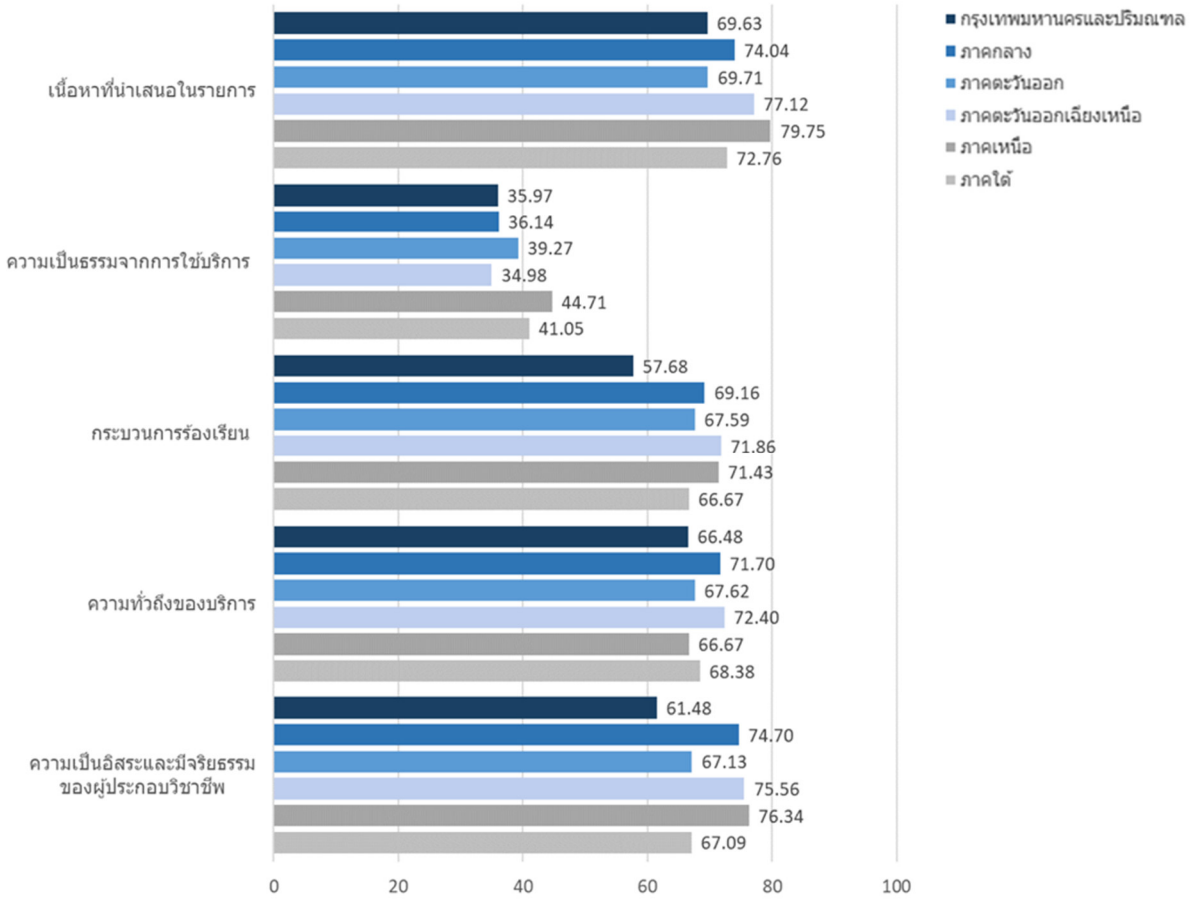
นอกจากนี้ การนำข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนมาวิเคราะห์จำแนกตามคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ไม่ว่าจะเป็น พื้นที่ หรือ ช่วงวัยของผู้รับบริการ เป็นอีกแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้ สำนักงาน กสทช. สามารถมองเห็นประเด็นที่ควรมุ่งเน้นเกี่ยวกับการกำกับดูแลบริการวิทยุกระจายเสียงและโทรทัศน์ในมิติต่าง ๆ และอาจนำไปสู่การออกแบบโครงการที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือปัญหาในมิติเชิงสังคมได้อย่างมีประสิทธิผล

ภาพที่ 3.20 : ความพึงพอใจในประเด็นการใช้บริการวิทยุและโทรทัศน์ จำแนกตามช่วงวัย



จากภาพที่ 3.20 จะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่ม Gen Z เป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจต่อบริการวิทยุและโทรทัศน์ในด้านเนื้อหา การร้องเรียน ความทั่วถึง และความเป็นอิสระของผู้ประกอบวิชาชีพ มากกว่าช่วงวัยอื่น แต่ในด้านความเป็นธรรมจากการใช้บริการ กลับมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ ดังนั้น หากต้องการปรับปรุงในเรื่องดังกล่าว สำนักงาน กสทช. ควรต้องมีการศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดความเข้าใจต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการช่วงวัยนี้ เพื่อกำหนดแนวทางในการดำเนินการที่เหมาะสมต่อไป

ภาพที่ 3.21 : ความพึงพอใจในประเด็นการใช้บริการวิทยุและโทรทัศน์ จำแนกตามภูมิภาค



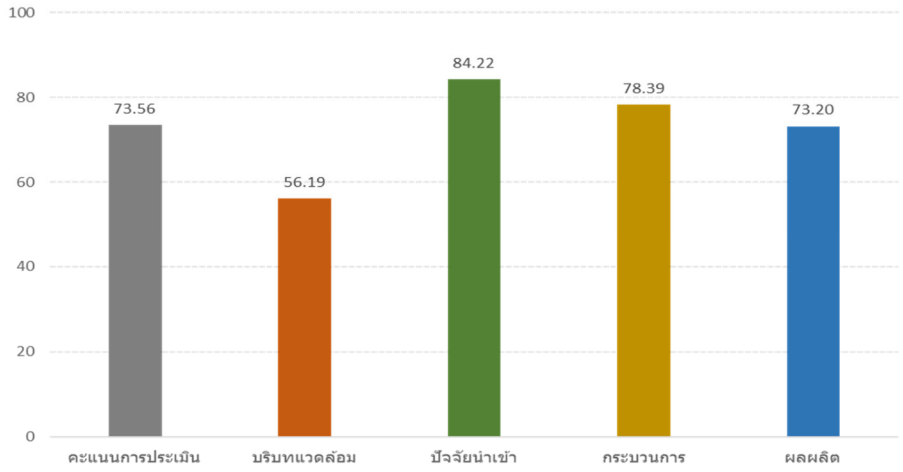
ข้อมูลจากภาพที่ 3.20 และ 3.21 ยังแสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่ม Baby Boom และกลุ่มผู้ใช้บริการในภาคใต้ ให้คะแนนความพึงพอใจต่อกระบวนการร้องเรียนค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับช่วงวัยอื่น ดังนั้น การพัฒนาโครงการเพื่อแก้ไขปัญหาในเรื่องนี้ ผู้รับผิดชอบควรทำการศึกษาว่า สิ่งที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบันเรื่องใดที่ไม่เหมาะสมหรือไม่สอดคล้องกับพฤติกรรมของประชาชน 2 กลุ่มนี้ ไม่ว่าจะเป็น ช่องทางการรับข้อร้องเรียน วิธีการปฏิสัมพันธ์ หรือกระบวนการในตอบสนองต่อข้อร้องเรียน เพื่อจะได้ปรับปรุงกระบวนการร้องเรียนให้

บทที่ 4
ผลการศึกษาและติดตามประเมินผลแผนงานหรือโครงการในมิติเชิงสังคม ของสายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ในปี 2565

4.1 ผลการประเมินในภาพรวมตามยุทธศาสตร์

สำหรับการติดตามและประเมินผลโครงการในมิติเชิงสังคมในปี 2565 โดยอาศัยกรอบการประเมินตาม CIPP Model ที่ปรึกษาได้ให้น้ำหนักของแต่ละโครงการในสัดส่วนที่เท่ากัน (Equally-weighted) เนื่องจากเมื่อพิจารณาสัดส่วนของงบประมาณในแต่ละโครงการเทียบกับงบประมาณรวมแล้ว ไม่ได้มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งผลการประเมิน พบว่า การดำเนินโครงการในภาพรวม ของสำนักงาน กสทช. อยู่ในระดับ “ดี” โดยมีคะแนนการประเมินเท่ากับ 73.56 จาก คะแนนเต็ม 100 คะแนน (ภาพที่ 4.1) ซึ่งหากพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบตาม CIPP จะเห็นได้ว่า องค์ประกอบที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ดี” ประกอบด้วย องค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้า, กระบวนการ และผลผลิต โดยมีคะแนนการประเมินเท่ากับ 84.22, 78.39 และ 73.20 คะแนน ตามลำดับ ในขณะที่องค์ประกอบที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ปานกลาง” ได้แก่ องค์ประกอบด้านบริบทแวดล้อม โดยมีคะแนนการประเมินเท่ากับ 56.19 คะแนน

ภาพที่ 4.1 : ผลการประเมินโครงการในมิติเชิงสังคม ปี 2565

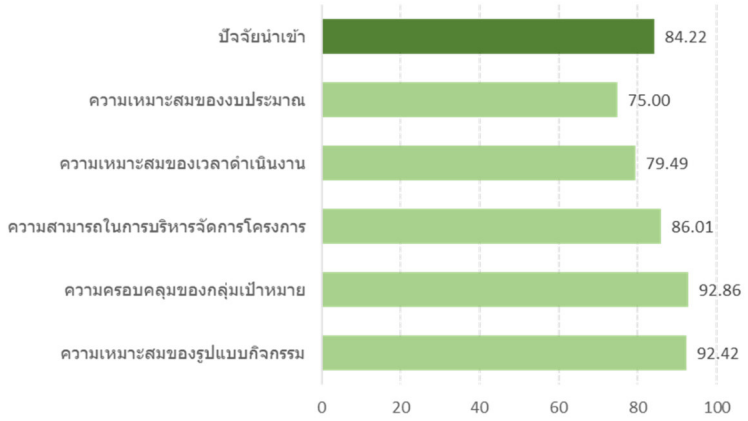


ผลการประเมิน พบว่า การดำเนินโครงการในมิติเชิงสังคม ของสำนักงาน กสทช. ยังคงมีความโดดเด่นอย่างมากในองค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้า โดยได้คะแนนการประเมินที่ค่อนข้างสูง สะท้อนให้เห็นถึงการวางแผนงานที่ได้คำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ อย่างรอบด้าน ไม่ว่าจะเป็น งบประมาณ ระยะเวลา บุคลากร และกลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่มีความครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของโครงการ และการกำหนดรูปแบบกิจกรรมที่เหมาะสม เพื่อให้การดำเนินโครงการสามารถบรรลุผลลัพธ์ได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ เห็นได้จากคะแนนการประเมินในตัวชี้วัด “ระดับความครอบคลุมของกลุ่มเป้าหมาย” และ ตัวชี้วัด

“ระดับความเหมาะสมของรูปแบบกิจกรรม” ที่อยู่ในระดับ “ดีมาก” มีคะแนนประเมินสูงกว่า 85 คะแนน (ภาพที่ 4.2)

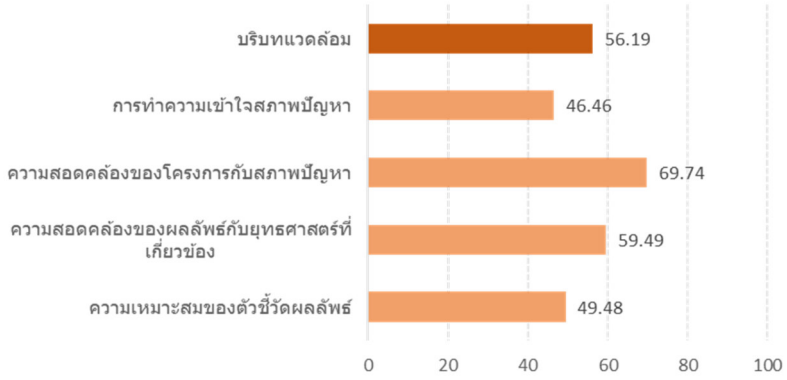
นอกจากนี้ ตัวชี้วัด “ระดับความสามารถในการบริหารจัดการโครงการ” ที่ได้รับคะแนนการประเมินอยู่ในระดับ “ดีมาก” เช่นกัน ยังชี้ให้เห็นว่า สำนักงาน กสทช. มีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อให้การดำเนินโครงการสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด

ภาพที่ 4.2 : คะแนนตัวชี้วัดในองค์ประกอบ “ปัจจัยนำเข้า”
(โครงการในมิติเชิงสังคม ปี 2565)



อย่างไรก็ดี องค์ประกอบด้านบริบทแวดล้อม ยังคงเป็นองค์ประกอบที่ได้รับคะแนนการประเมินน้อยที่สุด คือ 56.19 คะแนน ซึ่งหากพิจารณาตัวชี้วัดภายใต้องค์ประกอบนี้ จะพบว่า “ระดับการวิเคราะห์เพื่อทำความเข้าใจสภาพปัญหา” และ “ระดับความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลลัพธ์” เป็นประเด็นที่ สำนักงาน กสทช. ควรให้ความสำคัญ เนื่องจากมีคะแนนการประเมินไม่ถึง 50 คะแนน หรือ อยู่ในระดับ “ควรปรับปรุง” (ภาพที่ 4.3)

ภาพที่ 4.3 : คะแนนตัวชี้วัดในองค์ประกอบ “บริบทแวดล้อม”
(โครงการในมิติเชิงสังคม ปี 2565)

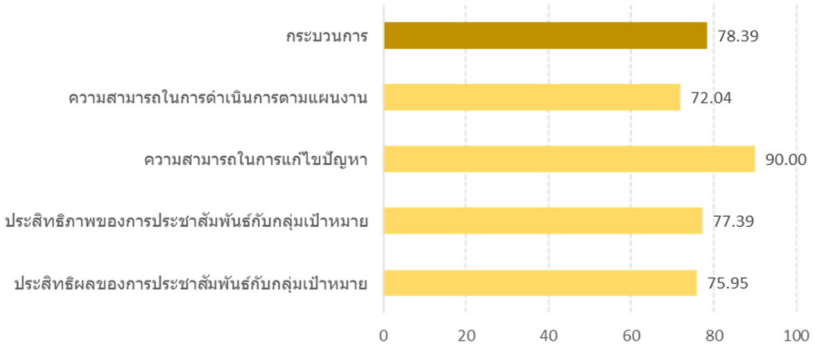


ทั้งนี้ จะเห็นว่าตัวชี้วัด “การวิเคราะห์เพื่อการทำความเข้าใจสภาพปัญหา” ยังคงได้รับคะแนนประเมินค่อนข้างน้อย ซึ่งเป็นเหตุผลเดียวกับการดำเนินโครงการในปี 2564 โดยโครงการส่วนใหญ่มีการระบุเหตุผลและหลักการโดยอ้างอิงจากกรอบภารกิจของ สำนักงาน กสทช. เป็นหลัก หากในการออกแบบหรือพัฒนาโครงการมีการนำข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สามารถสะท้อนให้เห็นสภาพปัญหาที่เฉพาะเจาะจงหรือมีรายละเอียดเชิงลึกมาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุและความจำเป็นในการออกแบบโครงการ จะช่วยให้การกำหนดรายละเอียดและเป้าหมายในการดำเนินโครงการมีความชัดเจนและสามารถกำหนดประเด็นที่ควรมุ่งเน้นเพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด

สำหรับตัวชี้วัด “ความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลลัพธ์” ที่ได้รับคะแนนการประเมินค่อนข้างน้อยเช่นกัน จะเห็นว่า ในการดำเนินโครงการส่วนใหญ่จะมีการกำหนดตัวชี้วัดในระดับผลผลิต (Output) เท่านั้น แต่ไม่ได้มีการกำหนดตัวชี้วัดระดับผลลัพธ์ (Outcome) ไว้อย่างชัดเจน ทำให้การวัดผลลัพธ์ของโครงการที่จะเชื่อมโยงไปสู่การเปลี่ยนแปลงในมิติเชิงสังคมทำได้ค่อนข้างยาก ดังนั้น ในการออกแบบโครงการจะต้องมีการกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ให้ชัดเจน เนื่องจากตัวชี้วัดผลลัพธ์อาจต้องมีการติดตามผลหลังจากการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการเสร็จสิ้น ทำให้ผู้ดำเนินโครงการจะต้องมีการวางแผน และกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามแนวทางที่กำหนดไว้

สำหรับองค์ประกอบด้านกระบวนการ พบว่า สำนักงาน กสทช. มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถดำเนินโครงการได้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ เห็นได้จากตัวชี้วัด“ระดับความสามารถในการแก้ไขปัญหา” ที่ได้รับคะแนนการประเมินอยู่ในระดับ “ดีมาก” ในขณะที่ความสามารถในการดำเนินการได้ตามแผนงานที่กำหนดไว้ และการประชาสัมพันธ์ที่ทำให้กลุ่มเป้าหมายเห็นประโยชน์และความสำคัญจนตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ สามารถดำเนินการได้อยู่ในระดับ “ดี” (ภาพที่ 4.4)

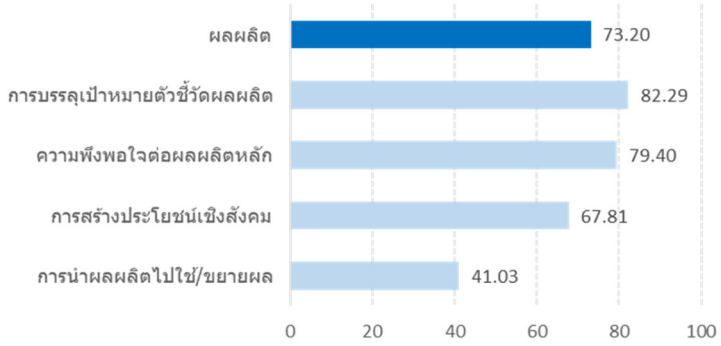
ภาพที่ 4.4 : คะแนนตัวชี้วัดในองค์ประกอบ “กระบวนการ”
(โครงการในมิติเชิงสังคม ปี 2565)



สำหรับตัวชี้วัดในองค์ประกอบด้านผลผลิต พบว่า “ระดับการนำผลผลิตไปใช้/ขยายผล” เป็นตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนน้อยที่สุด เท่ากับ 41.03 และอยู่ในระดับ “ควรปรับปรุง” (ภาพที่ 4.5) ชี้ให้เห็นว่า ในกระบวนการออกแบบหรือพัฒนาโครงการ อาจไม่ได้คำนึงถึงการขยายผลหรือการต่อยอดผลผลิตที่เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมมากนัก ไม่ว่าจะเป็นโครงการในลักษณะการศึกษาวิจัย การให้ความรู้และพัฒนาทักษะ ที่มีการดำเนินโครงการแบบปีต่อปี เมื่อจบโครงการก็ยังไม่ได้มีการนำผลลัพธ์ที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางในการขยายผลหรือต่อยอดโครงการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ตัวชี้วัด “ระดับการสร้างประโยชน์เชิงสังคม” มีคะแนนอยู่ในระดับ “ปานกลาง” เท่านั้น ชี้ให้เห็นว่า การดำเนินโครงการยังไม่ได้ส่งผลกระทบในเชิงสังคมมากนัก ผู้เข้าร่วมโครงการได้รับประโยชน์และพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการ แต่ยังไม่สามารถนำสิ่งได้รับจากโครงการไปขยายผลหรือต่อยอดในการสร้างประโยชน์ให้แก่สังคมได้มากนัก

ภาพที่ 4.5 : คะแนนตัวชี้วัดในองค์ประกอบ “ผลผลิต”
(โครงการในมิติเชิงสังคม ปี 2565)



ตารางที่ 4.1 : ตารางสรุป ผลการประเมินโครงการในมิติเชิงสังคม ปี 2565

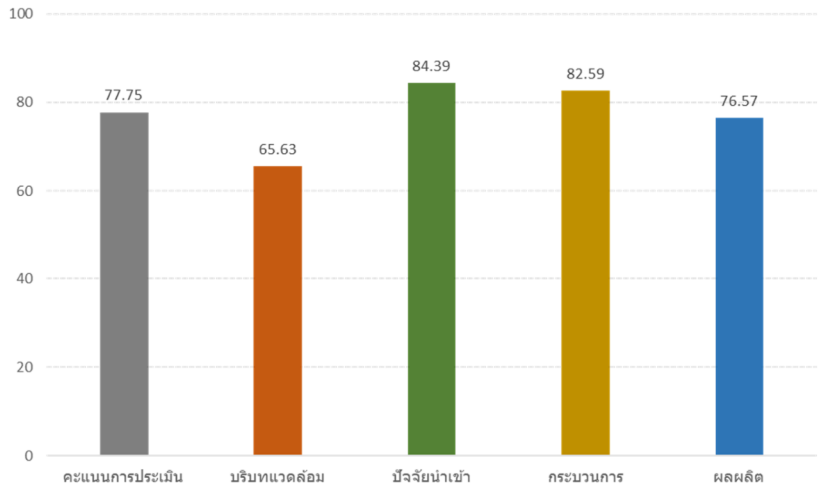
องค์ประกอบ	คะแนน	ตัวชี้วัด	คะแนน
บริบทแวดล้อม	56.19	การทำความเข้าใจสภาพปัญหา	46.46
		ความสอดคล้องของแผนงาน/โครงการกับสภาพปัญหา	69.74
		ความสอดคล้องของผลลัพธ์แผนงาน/โครงการ กับยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง	59.49
		ความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลลัพธ์	49.48
ปัจจัยนำเข้า	84.22	ความเหมาะสมของงบประมาณ	75.00
		ความเหมาะสมของเวลาดำเนินงาน	79.49
		ความสามารถในการบริหารโครงการของบุคลากร	86.01
		ความครอบคลุมของกลุ่มเป้าหมาย	92.86
		ความเหมาะสมของรูปแบบกิจกรรม	92.42

องค์ประกอบ	คะแนน	ตัวชี้วัด	คะแนน
กระบวนการ	78.39	ความสามารถในการดำเนินการตามแผนงาน	72.04
		ความสามารถในการแก้ไขปัญหา	90.00
		ประสิทธิภาพของการประชาสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย	77.39
		ประสิทธิผลของการประชาสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย	75.95
ผลผลิต	73.20	การบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดผลผลิต	82.29
		ความพึงพอใจต่อผลผลิตหลัก	79.40
		การสร้างประโยชน์เชิงสังคม	67.81
		การนำผลผลิตไปใช้/ขยายผล	41.03

4.1.1 ผลประเมินโครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1 ปี 2565

สำหรับผลการประเมิน พบว่า การดำเนินโครงการภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1 ของสำนักงาน กสทช. อยู่ในระดับ “ดี” โดยมีคะแนนการประเมินเท่ากับ 77.75 จาก คะแนนเต็ม 100 คะแนน (ภาพที่ 4.6) ซึ่งหากพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบตาม CIPP จะเห็นได้ว่า องค์ประกอบที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ดี” ประกอบด้วย องค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้า, กระบวนการ และผลผลิต โดยมีคะแนนการประเมินเท่ากับ 84.39, 82.59 และ 76.57 คะแนน ตามลำดับ ในขณะที่องค์ประกอบที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ปานกลาง” ได้แก่ องค์ประกอบด้านบริบทแวดล้อม โดยมีคะแนนการประเมินเท่ากับ 65.63 คะแนน ซึ่งผลการประเมินนี้มีลักษณะเช่นเดียวกันกับการดำเนินโครงการในภาพรวม

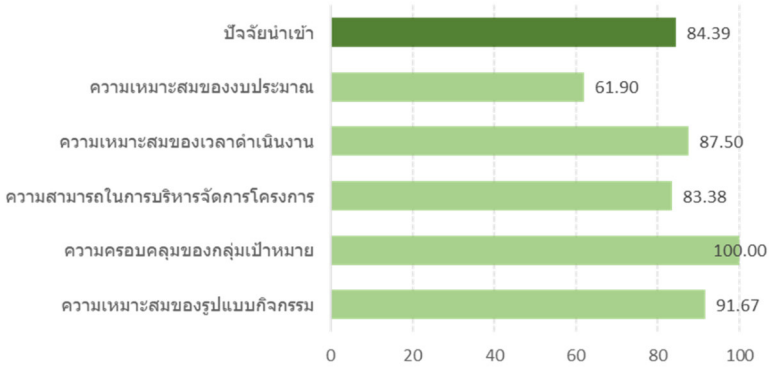
ภาพที่ 4.6 : ผลการประเมินโครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1 ปี 2565



เมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบ จะเห็นได้ว่า การดำเนินโครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1 มีความโดดเด่นในองค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้า และกระบวนการ โดยได้คะแนนการประเมินที่ค่อนข้างสูง สำหรับองค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้า จะเห็นได้ว่า สามารถวางแผนการดำเนินงานได้เป็นอย่างดี มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ครอบคลุมและเหมาะสมกับวัตถุประสงค์โครงการ รวมถึงการจัดกิจกรรมที่สอดคล้องและตอบ

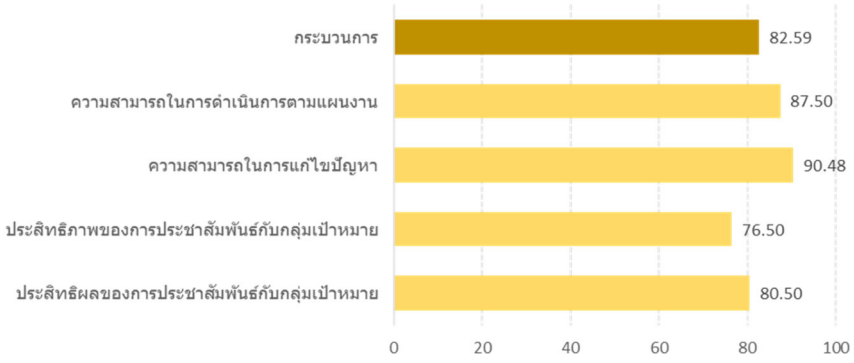
โจทย์เป้าประสงค์ในการดำเนินโครงการ เห็นได้จากคะแนนการการประเมินในตัวชี้วัด “ระดับความครอบคลุมของกลุ่มเป้าหมาย” ตัวชี้วัด “ระดับความเหมาะสมของรูปแบบกิจกรรม” และ ตัวชี้วัด “ระดับความเหมาะสมของระยะเวลาดำเนินงาน” อยู่ในระดับดีมาก หรือมีคะแนนสูงกว่าร้อยละ 85 (ภาพที่ 4.7)

ภาพที่ 4.7 : คะแนนตัวชี้วัดในองค์ประกอบ “ปัจจัยนำเข้า”
(โครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1 ปี 2565)



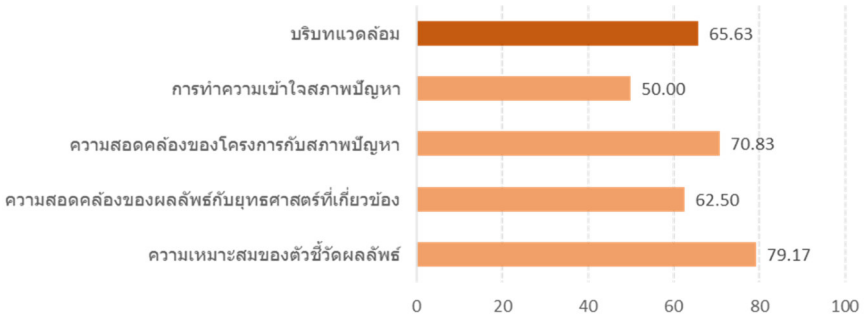
ผลประเมินองค์ประกอบด้านกระบวนการ จะเห็นได้ว่า ตัวชี้วัด “ระดับความสามารถในการแก้ไขปัญหา” และตัวชี้วัด “ระดับความสามารถในการดำเนินการตามแผนงาน” อยู่ในระดับ ดีมาก แสดงให้เห็นว่า ผู้ดำเนินโครงการมีความสามารถในการแก้ไขปัญหา และควบคุมการดำเนินงานให้โครงการสำเร็จตามเป้าหมายได้ (ภาพที่ 4.8)

ภาพที่ 4.8 : คะแนนตัวชี้วัดในองค์ประกอบ “กระบวนการ”
(โครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1 ปี 2565)



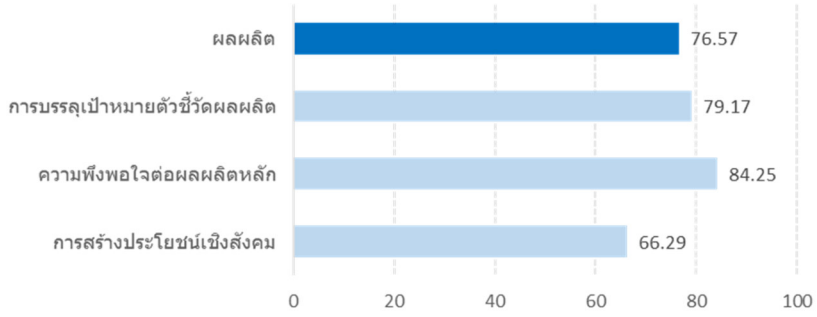
อย่างไรก็ดี องค์ประกอบด้านบริบทแวดล้อม ยังคงมีคะแนนประเมินน้อยที่สุดเช่นเดียวกับผลการประเมินในภาพรวม โดยประเด็นการวิเคราะห์เพื่อทำความเข้าใจสภาพปัญหา และความสอดคล้องของผลลัพธ์กับยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง เป็นประเด็นที่สำนักงาน กสทช. ต้องให้ความสำคัญเช่นกัน เห็นได้จากคะแนนอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลางเท่านั้น (ภาพที่ 4.9) รวมถึงการออกแบบโครงการให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาก็เป็นประเด็นที่ต้องคำนึง เพื่อให้การกำหนดเป้าหมายและผลลัพธ์มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

ภาพที่ 4.9 : คะแนนตัวชี้วัดในองค์ประกอบ “บริบทแวดล้อม”
(โครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1 ปี 2565)



สำหรับตัวชี้วัดในองค์ประกอบด้านผลผลิต จะเห็นได้ว่า “ระดับการสร้างประโยชน์เชิงสังคม” มีคะแนนประเมินอยู่ในระดับ ปานกลาง เท่านั้น ในขณะที่ตัวชี้วัด “ระดับความพึงพอใจต่อผลผลิตหลัก” อยู่ในระดับ “ดี” แสดงถึง การดำเนินโครงการสามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการหรือกลุ่มเป้าหมายได้เป็นอย่างดี แต่การขยายผลไปสู่การสร้างประโยชน์เชิงสังคมยังไม่ชัดเจนนัก (ภาพที่ 4.10)

ภาพที่ 4.10 : คะแนนตัวชี้วัดในองค์ประกอบ “ผลผลิต”
(โครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1 ปี 2565)



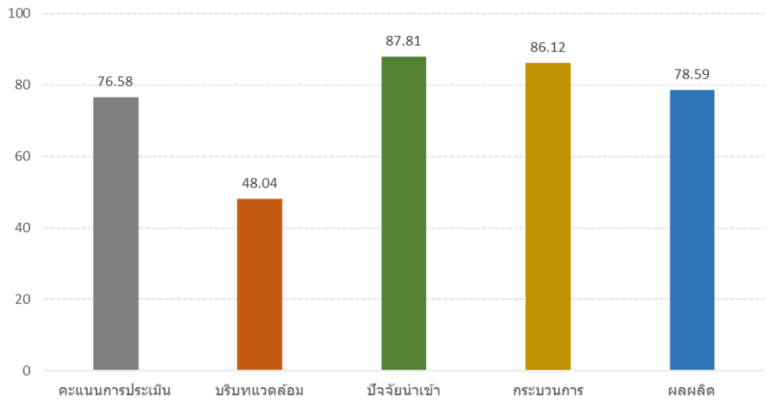
ตารางที่ 4.2 : ตารางสรุปผลการประเมิน
โครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1 ปี 2565

องค์ประกอบ	คะแนน	ตัวชี้วัด	คะแนน
บริบทแวดล้อม	65.63	การทำความเข้าใจสภาพปัญหา	50.00
		ความสอดคล้องของแผนงาน/โครงการกับสภาพปัญหา	70.83
		ความสอดคล้องของผลลัพธ์แผนงาน/โครงการ กับยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง	62.50
		ความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลลัพธ์	79.17
ปัจจัยนำเข้า	84.39	ความเหมาะสมของงบประมาณ	61.90
		ความเหมาะสมของเวลาดำเนินงาน	87.50
		ความสามารถในการบริหารโครงการของบุคลากร	83.38
		ความครอบคลุมของกลุ่มเป้าหมาย	100.00
		ความเหมาะสมของรูปแบบกิจกรรม	91.67
กระบวนการ	82.59	ความสามารถในการดำเนินการตามแผนงาน	87.50
		ความสามารถในการแก้ไขปัญหา	90.48
		ประสิทธิภาพของการประชาสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย	76.50
		ประสิทธิผลของการประชาสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย	80.50
ผลผลิต	76.57	การบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดผลผลิต	79.17
		ความพึงพอใจต่อผลผลิตหลัก	84.25
		การสร้างประโยชน์เชิงสังคม	66.29

4.1.2 ผลประเมินโครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 2 ปี 2565

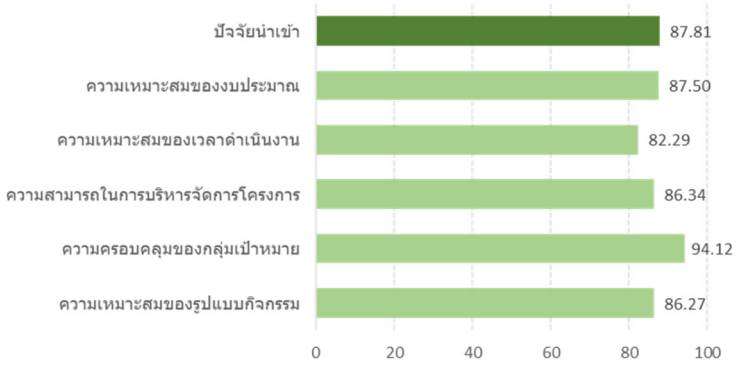
ผลการประเมินโครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 2 อยู่ในระดับ “ดี” โดยมีคะแนนการประเมินเท่ากับ 76.58 (ภาพที่ 4.11) ซึ่งหากพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบตาม CIPP จะเห็นได้ว่า องค์ประกอบที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ดีมาก” ประกอบด้วยองค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้า, กระบวนการ โดยมีคะแนนการประเมินเท่ากับ 87.81 และ 86.12 คะแนน ตามลำดับ และองค์ประกอบด้านผลผลิตมีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ดี” โดยมีคะแนนการประเมินเท่ากับ 78.59 คะแนน ในขณะที่องค์ประกอบด้านบริบทแวดล้อม มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ควรปรับปรุง”

ภาพที่ 4.11 : ผลการประเมินโครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 2 ปี 2565



หากพิจารณาแยกตามองค์ประกอบ CIPP พบว่า การดำเนินโครงการในส่วนขององค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้ามีคะแนนที่สูง โดยอยู่ในระดับดีมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่มีความครอบคลุม และเหมาะสมตรงตามวัตถุประสงค์หรือแผนงานโครงการที่กำหนดไว้ มีคะแนนเท่ากับ 94.12 (ภาพที่ 4.12) นอกจากนี้ ผู้ดำเนินโครงการยังมีความสามารถในการวางแผนงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการจัดสรรงบประมาณ ระยะเวลาในการดำเนินโครงการ และรูปแบบกิจกรรมที่เหมาะสม สามารถตอบเป้าประสงค์ของโครงการได้ รวมถึงการบริหารจัดการโครงการให้ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์โครงการ

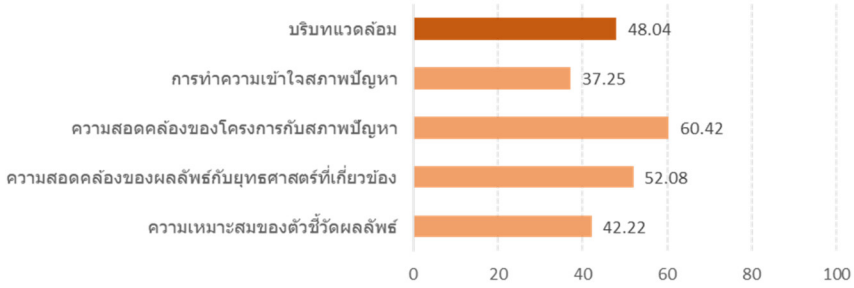
ภาพที่ 4.12 : คะแนนตัวชี้วัดในองค์ประกอบ “ปัจจัยนำเข้า”
(โครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 2 ปี 2565)



ผลประเมินตัวชี้วัดในองค์ประกอบด้านบริบทแวดล้อม อยู่ในระดับ “ควรปรับปรุง” โดยมีคะแนนต่ำกว่า 50 โดยเฉพาะอย่างยิ่งในตัวชี้วัด “ระดับการทำความเข้าใจสภาพปัญหา” และตัวชี้วัด “ระดับความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลลัพธ์” ที่มีคะแนนอยู่ในระดับ “ควรปรับปรุง” (ภาพที่ 4.13) ทั้งนี้จะเห็นว่าในการออกแบบหรือพัฒนาโครงการต่าง ๆ จะเป็นการอ้างอิงภารกิจหลักของ สำนักงาน กสทช. ซึ่งเป็นมุมมองในภาพใหญ่ ทำให้การออกแบบโครงการอาจยังไม่ได้คำนึงถึงสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจริง หรือการนำข้อมูลที่ได้จากผลลัพธ์ของโครงการ

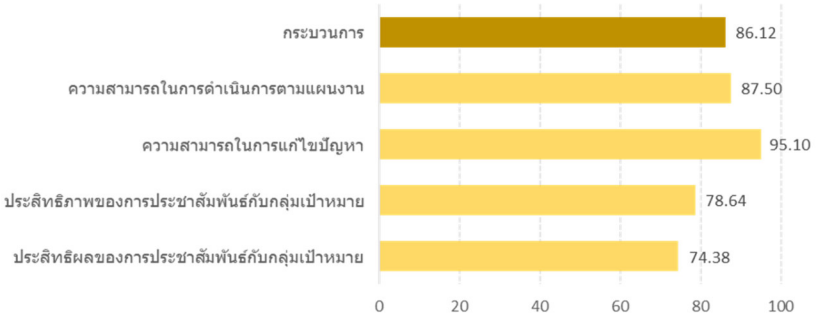
ศึกษาวิจัยต่าง ๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์มากนัก นอกจากนี้ การกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ก็ไม่ได้มีการกำหนดไว้อย่างชัดเจน ส่วนใหญ่เป็นการกำหนดตัวชี้วัดในระดับผลผลิตเท่านั้น ทำให้การวัดผลสะท้อนในเชิงสังคมและการเชื่อมโยงไปสู่เป้าหมายของยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้สามารถดำเนินการได้ยาก

ภาพที่ 4.13 : คะแนนตัวชี้วัดในองค์ประกอบ “บริบทแวดล้อม”
(โครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 2 ปี 2565)



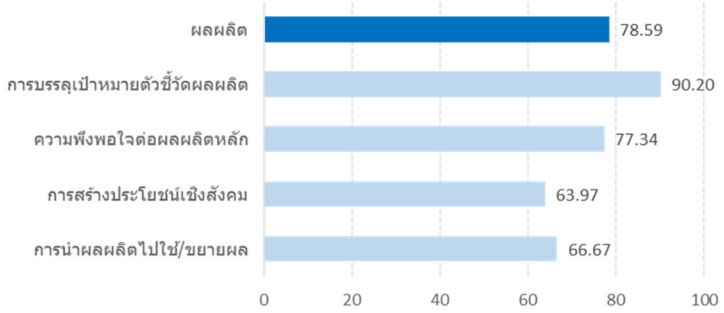
ผลประเมินตัวชี้วัดในองค์ประกอบด้านกระบวนการ พบว่า ผู้ดำเนินโครงการมีความสามารถในการบริหารจัดการ และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจนทำให้การดำเนินโครงการเป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ เห็นได้จากตัวชี้วัด “ระดับความสามารถในการแก้ปัญหา” และตัวชี้วัด “ระดับความสามารถในการดำเนินการตามแผนงาน” ที่มีคะแนนอยู่ในระดับ “ดีมาก” (ภาพที่ 4.14)

ภาพที่ 4.14 : คะแนนตัวชี้วัดในองค์ประกอบ “กระบวนการ”
(โครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 2 ปี 2565)



สำหรับผลการประเมินในองค์ประกอบด้านผลผลิต พบว่า การดำเนินโครงการสามารถบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดในระดับผลผลิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ เห็นได้จาก ตัวชี้วัด “การบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดผลผลิต” มีคะแนนอยู่ในระดับ “ดีมาก” แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จในการดำเนินโครงการที่มีการวางแผน และบริหารจัดการ จนได้ผลผลิตโครงการตามที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณาในด้านการนำผลผลิตไปใช้/ขยายผล และการนำผลลัพธ์ที่ได้ไปสร้างประโยชน์เชิงสังคมนั้น ยังไม่สามารถเชื่อมโยงไปถึงระดับที่ต้องการมากนัก เห็นได้จากตัวชี้วัด “ระดับการนำผลผลิตไปใช้/ขยายผล” และตัวชี้วัด “ระดับการสร้างประโยชน์เชิงสังคม” อยู่ในระดับ “ปานกลาง” เท่านั้น (ภาพที่ 4.15)

ภาพที่ 4.15 : คะแนนตัวชี้วัดในองค์ประกอบ “ผลผลิต”
(โครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 2 ปี 2565)



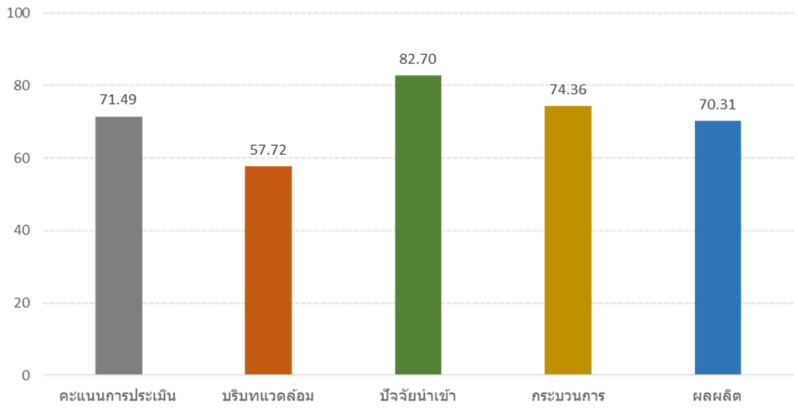
ตารางที่ 4.3 : ตารางสรุปผลการประเมิน
โครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 2 ปี 2565

องค์ประกอบ	คะแนน	ตัวชี้วัด	คะแนน
บริบทแวดล้อม	48.04	การทำความเข้าใจสภาพปัญหา	37.25
		ความสอดคล้องของแผนงาน/โครงการกับสภาพปัญหา	60.42
		ความสอดคล้องของผลลัพธ์แผนงาน/โครงการ กับยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง	52.08
		ความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลลัพธ์	42.22
ปัจจัยนำเข้า	87.81	ความเหมาะสมของงบประมาณ	87.50
		ความเหมาะสมของเวลาดำเนินงาน	82.29
		ความสามารถในการบริหารโครงการของบุคลากร	86.34
		ความครอบคลุมของกลุ่มเป้าหมาย	94.12
		ความเหมาะสมของรูปแบบกิจกรรม	86.27
กระบวนการ	86.12	ความสามารถในการดำเนินการตามแผนงาน	87.50
		ความสามารถในการแก้ไขปัญหา	95.10
		ประสิทธิภาพของการประชาสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย	78.64
		ประสิทธิผลของการประชาสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย	74.38
ผลผลิต	78.59	การบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดผลผลิต	90.20
		ความพึงพอใจต่อผลผลิตหลัก	77.34
		การสร้างประโยชน์เชิงสังคม	63.97
		การนำผลผลิตไปใช้/ขยายผล	66.67

4.1.3 ผลประเมินโครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3 ปี 2565

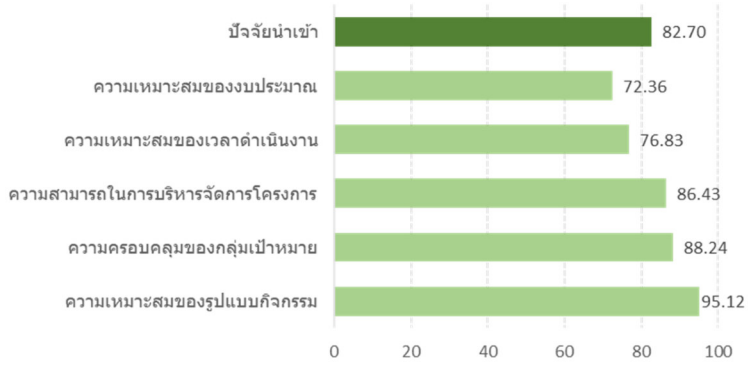
ผลการประเมินโครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3 อยู่ในระดับ “ดี” โดยมีคะแนนการประเมินเท่ากับ 71.49 (ภาพที่ 4.16) ซึ่งหากพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบตาม CIPP จะเห็นได้ว่า องค์ประกอบที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ดี” ประกอบด้วยองค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้า, กระบวนการ และผลผลิต โดยมีคะแนนการประเมินเท่ากับ 82.70, 74.36 และ 70.31 คะแนน ตามลำดับ ในขณะที่องค์ประกอบด้านบริบทแวดล้อม มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ปานกลาง” มีคะแนนเท่ากับ 57.72

ภาพที่ 4.16 : ผลการประเมินโครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3 ปี 2565



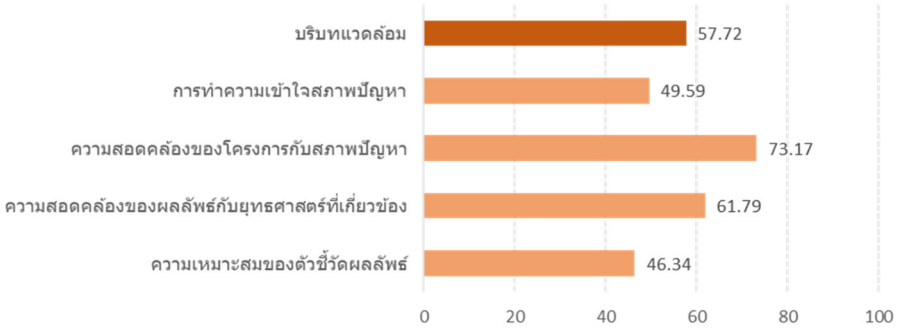
หากพิจารณาแยกตามองค์ประกอบ CIPP พบว่า การดำเนินโครงการในส่วนขององค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้ามีคะแนนค่อนข้างสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การกำหนดรูปแบบกิจกรรมให้มีความสอดคล้องและสร้างผลลัพธ์ได้ตามวัตถุประสงค์ของโครงการ รวมถึงการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของแผนงาน/โครงการ และความสามารถในการบริหารจัดการโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เห็นได้จากตัวชี้วัด “ระดับความเหมาะสมของรูปแบบกิจกรรม” , ตัวชี้วัด “ระดับความครอบคลุมของกลุ่มเป้าหมาย” และตัวชี้วัด “ระดับความสามารถในการบริหารจัดการโครงการ” ที่มีคะแนนอยู่ในระดับ “ดีมาก” (ภาพที่ 4.17)

ภาพที่ 4.17 : คะแนนตัวชี้วัดในองค์ประกอบ “ปัจจัยนำเข้า”
(โครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3 ปี 2565)



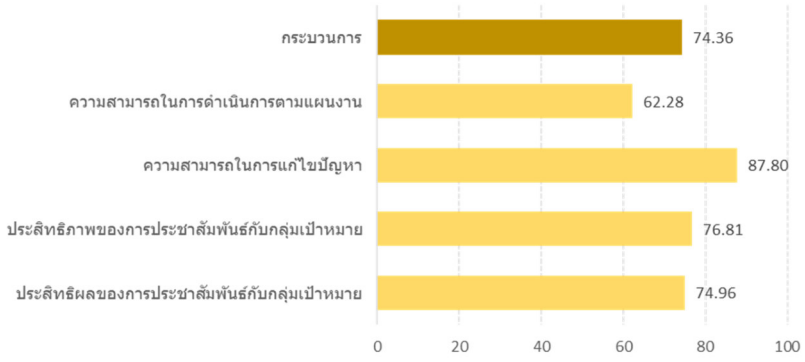
ผลประเมินตัวชี้วัดในองค์ประกอบด้านบริบทแวดล้อมที่ควรให้ความสำคัญยังคงเป็นเรื่อง “การทำความเข้าใจสภาพปัญหา”และ “ความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลลัพธ์” ซึ่งเป็นเหตุผลเดียวกับการดำเนินโครงการในยุทธศาสตร์ที่ 1 และ 2 นอกจากนี้ การใช้ข้อมูลสภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์เพื่อออกแบบโครงการจะช่วยให้ผู้ดำเนินโครงการสามารถกำหนดเป้าหมาย ผลผลิต และผลลัพธ์ที่เชื่อมโยงไปสู่สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจริง รวมถึงยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องได้ (ภาพที่ 4.18)

ภาพที่ 4.18 : คะแนนตัวชี้วัดในองค์ประกอบ “บริบทแวดล้อม”
(โครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3 ปี 2565)



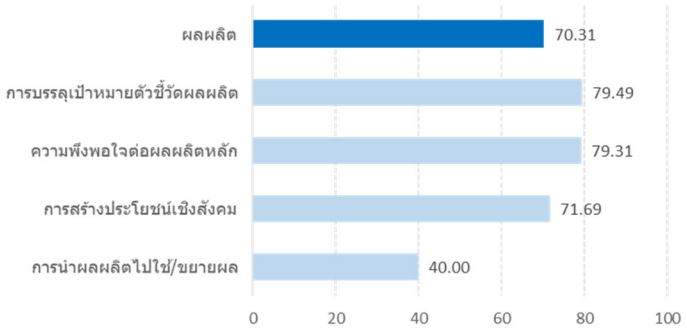
ผลประเมินตัวชี้วัดในองค์ประกอบด้านกระบวนการ พบว่า ผู้ดำเนินโครงการมีความพยายามในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างเต็มที่ เพื่อให้การดำเนินโครงการบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด แม้การดำเนินโครงการจะมีความล่าช้าบ้าง เห็นได้จากตัวชี้วัด “ระดับความสามารถในการดำเนินการตามแผนงาน” อยู่ในระดับ “ปานกลาง” และตัวชี้วัด “ระดับความสามารถในการแก้ไขปัญหา” อยู่ในระดับ “ดีมาก” (ภาพที่ 4.19)

ภาพที่ 4.19 : คะแนนตัวชี้วัดในองค์ประกอบ “กระบวนการ”
(โครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3 ปี 2565)



สำหรับผลการประเมินในองค์ประกอบด้านผลผลิต พบว่า ตัวชี้วัด “ระดับการนำไปใช้ประโยชน์/ขยายผล” มีคะแนนอยู่ในระดับ “ควรปรับปรุง” สะท้อนให้เห็นว่า การดำเนินโครงการยังไม่ได้มีการวางแผนที่จะนำผลลัพธ์ที่ได้ไปใช้ประโยชน์เพื่อต่อยอดหรือขยายผลมากนัก อย่างไรก็ดี ในการดำเนินโครงการ ผู้เข้าร่วมโครงการเห็นถึงประโยชน์และมีความพึงพอใจในการเข้าร่วม รวมถึงการดำเนินโครงการสามารถบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดผลผลิตได้เป็นอย่างดี ดังนั้น ผู้ดำเนินโครงการควรนำผลลัพธ์ที่ได้จากโครงการไปใช้ในการวิเคราะห์ว่าโครงการดังกล่าวสร้างประโยชน์มากน้อยเพียงไร และควรมีการขยายผลหรือต่อยอดเพื่อให้เกิดการพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงในวงกว้างต่อไป รวมถึงการนำองค์ความรู้ที่ได้จากโครงการศึกษาวิจัยต่าง ๆ มาขยายผลให้เกิดประโยชน์และความคุ้มค่ามากยิ่งขึ้น (ภาพที่ 4.20)

ภาพที่ 4.20 : คะแนนตัวชี้วัดในองค์ประกอบ “ผลผลิต”
(โครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3 ปี 2565)



ตารางที่ 4.4 : ตารางสรุปผลการประเมิน
โครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3 ปี 2565

องค์ประกอบ	คะแนน	ตัวชี้วัด	คะแนน
บริบทแวดล้อม	57.72	การทำความเข้าใจสภาพปัญหา	49.59
		ความสอดคล้องของแผนงาน/โครงการกับสภาพปัญหา	73.17
		ความสอดคล้องของผลลัพธ์แผนงาน/โครงการ กับยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง	61.79
		ความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลลัพธ์	46.34
ปัจจัยนำเข้า	82.70	ความเหมาะสมของงบประมาณ	72.36
		ความเหมาะสมของเวลาดำเนินงาน	76.83
		ความสามารถในการบริหารโครงการของบุคลากร	86.43
		ความครอบคลุมของกลุ่มเป้าหมาย	88.24
		ความเหมาะสมของรูปแบบกิจกรรม	95.12
กระบวนการ	74.36	ความสามารถในการดำเนินการตามแผนงาน	62.28
		ความสามารถในการแก้ไขปัญหา	87.80

องค์ประกอบ	คะแนน	ตัวชี้วัด	คะแนน
		ประสิทธิภาพของการประชาสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย	76.81
		ประสิทธิผลของการประชาสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย	74.96
ผลผลิต	70.31	การบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดผลผลิต	79.49
		ความพึงพอใจต่อผลผลิตหลัก	79.31
		การสร้างประโยชน์เชิงสังคม	71.69
		การนำผลผลิตไปใช้/ขยายผล	40.00

4.2 ผลการประเมินจำแนกตามเนื้องาน 4 ด้าน

หากจำแนกแผนงาน/โครงการในปี 2565 ที่อยู่ภายใต้ขอบเขตของการประเมินตามเนื้องาน 4 ด้านของสำนักงาน กสทช. จะเห็นได้ว่า แผนงาน/โครงการกว่าร้อยละ 85 จะเกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคและส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน และการส่งเสริมผู้ประกอบกิจการและผู้ประกอบวิชาชีพ (ตารางที่ 4.5) ซึ่งสะท้อนว่า กลยุทธ์ในช่วงปีแรกของแผนแม่บทระยะที่ 2 สำนักงาน กสทช. ให้ความสำคัญในการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและสร้างความตระหนักแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกิจการวิทยุกระจายเสียงและโทรทัศน์ ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งจะเป็นพื้นฐานสำคัญที่ทำให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพของการให้บริการวิทยุกระจายเสียงและโทรทัศน์ของประเทศ รวมถึงเป็นกลไกที่จะสนับสนุนการกำกับดูแลของ สำนักงาน กสทช. ในอนาคต

ตารางที่ 4.5 : แผนงาน/โครงการ ปี 2565 จำแนกตามเนื้องาน

เนื้องาน	จำนวน (แผนงาน/โครงการ)
ด้านการกำกับผังและเนื้อหารายการและการโฆษณา	4
ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคและส่งเสริมสิทธิเสรีภาพประชาชน	11
ด้านการส่งเสริมผู้ประกอบกิจการและผู้ประกอบวิชาชีพ	18
ด้านการส่งเสริมการรวมกลุ่มและการกำกับดูแลกันเอง	1

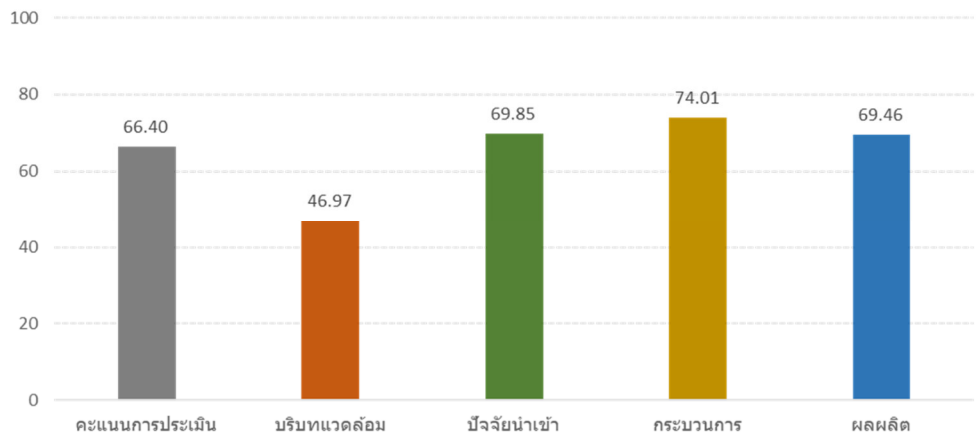
การวิเคราะห์ผลการประเมินจำแนกตามเนื้องาน จะช่วยให้สำนักงาน กสทช. มองเห็นโอกาสในการปรับปรุงของการดำเนินแผนงาน/โครงการในแต่ละด้าน โดยให้ความสำคัญกับการปรับปรุงแก้ไขในองค์ประกอบหรือตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนการประเมินต่ำ เพื่อให้สามารถผลักดันให้การดำเนินแผนงาน/โครงการในกลุ่มงานนั้น ๆ บรรลุตามวัตถุประสงค์

สำหรับการประมวลผลคะแนนในภาพรวมของเนื้องานแต่ละด้าน ที่ปรึกษาได้ให้น้ำหนักของแต่ละโครงการในสัดส่วนที่เท่ากัน (Equally-weighted) เช่นเดียวกับการคำนวณคะแนนภาพรวมของยุทธศาสตร์ ซึ่งผลการประเมินในภาพรวม มีดังต่อไปนี้

4) การดำเนินแผนงาน/โครงการด้าน “**การกำกับผังและเนื้อหารายการและการโฆษณา**” อยู่ในระดับ “ปานกลาง” เท่านั้น โดยมีคะแนนการประเมินเท่ากับ 66.40 คะแนน (ภาพที่ 4.21) และเมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบตาม CIPP จะพบว่า

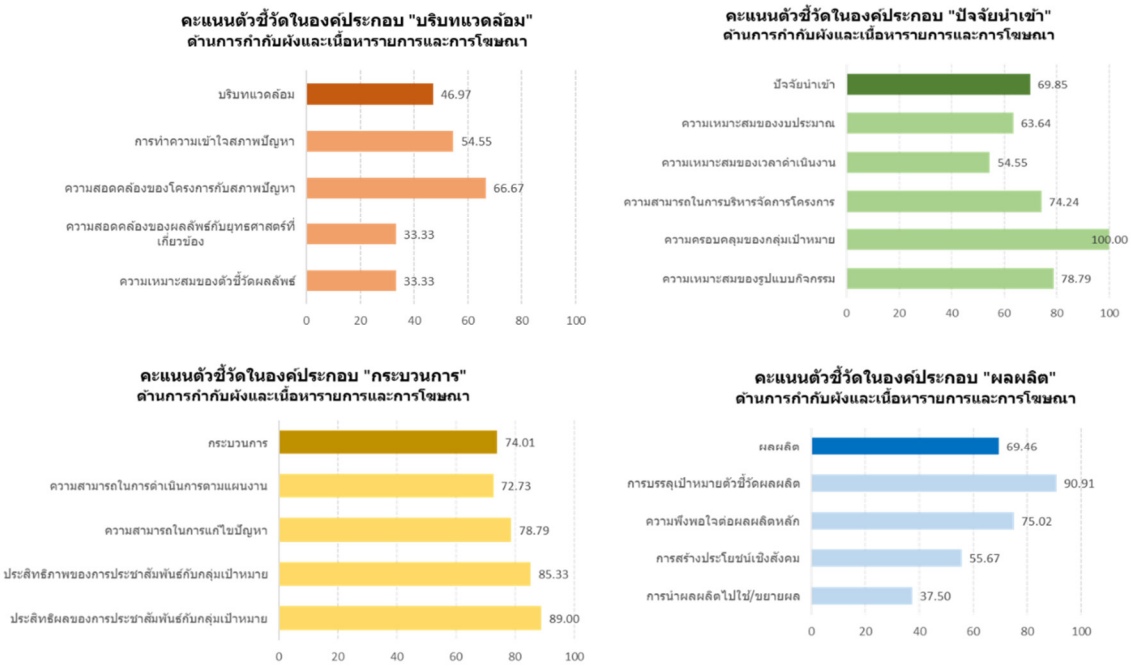
- ด้านบริบทแวดล้อม (Context) มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ควรปรับปรุง”
- ด้านปัจจัยนำเข้า (Input) มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ปานกลาง”
- ด้านกระบวนการ (Process) มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ดี”
- ด้านผลผลิต (Product) มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ปานกลาง”

ภาพที่ 4.21 : ผลการประเมินโครงการในมิติเชิงสังคม
ด้านการกำกับผังและเนื้อหารายการและการโฆษณา



เมื่อพิจารณาระดับคะแนนขององค์ประกอบต่าง ๆ จะเห็นได้ว่า องค์ประกอบด้านบริบทแวดล้อมมีระดับคะแนนต่ำที่สุด และอยู่ในระดับ “ควรปรับปรุง” ในขณะที่องค์ประกอบการด้านกระบวนการเป็นด้านที่ดำเนินการได้ดีที่สุด โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ “ดี”

ภาพที่ 4.22 : คะแนนตัวชี้วัดในแต่ละองค์ประกอบของ CIPP
โครงการด้านการกำกับผังและเนื้อหารายการและการโฆษณา



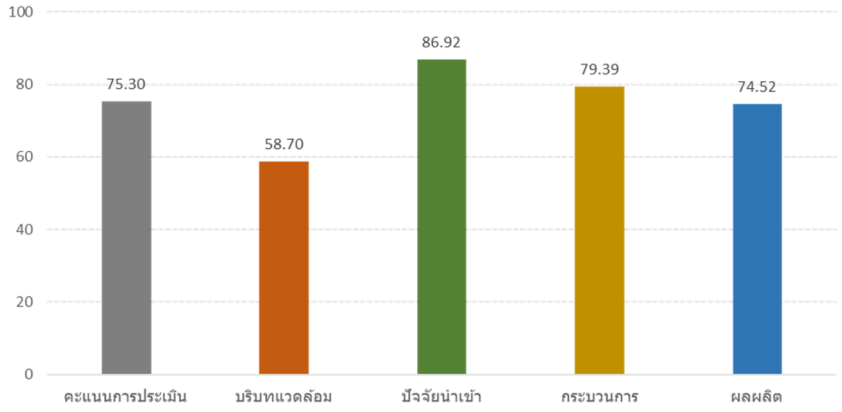
โดยหากพิจารณาตัวชี้วัดของแต่ละองค์ประกอบ (ภาพที่ 4.22) จะพบว่า มีตัวชี้วัดจำนวน 3 ตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนการประเมินไม่ถึง 50 คะแนน ได้แก่ “ระดับความสอดคล้องของผลลัพธ์กับยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง”,“ระดับความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลลัพธ์” และ “ระดับการนำผลผลิตไปใช้/ขยายผล” ซึ่งเป็นประเด็นที่เกี่ยวกับการกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการนำผลที่ได้จากโครงการไปต่อยอดหรือใช้ประโยชน์ ซึ่งกลุ่มตัวชี้วัดเหล่านี้มีความสำคัญอย่างมาก เพราะจะทำให้สำนักงาน กสทช. ทราบว่าการดำเนินโครงการต่าง ๆ สามารถบรรลุผลได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแต่ละยุทธศาสตร์หรือไม่

อย่างไรก็ดี การนำผลการวิเคราะห์ดังกล่าวไปใช้อาจมีข้อจำกัด และต้องใช้ความระมัดระวังในการสรุปผล เนื่องจากจำนวนโครงการในเนื้องานกลุ่มนี้มีจำนวนเพียง 4 โครงการ ทำให้ผลคะแนนมีความเบี่ยงเบนสูงมาก

5) การดำเนินแผนงาน/โครงการด้าน “**การคุ้มครองผู้บริโภคและส่งเสริมสิทธิเสรีภาพประชาชน**” อยู่ในระดับ “ดี” โดยมีคะแนนการประเมินเท่ากับ 75.30 (ภาพที่ 4.23) และเมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบตาม CIPP จะพบว่า

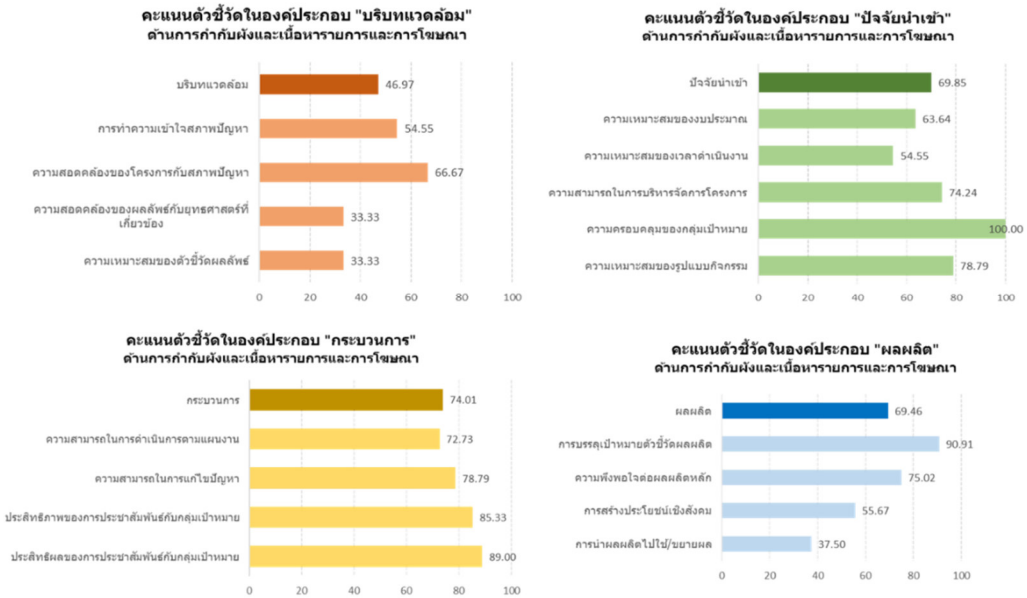
- ด้านบริบทแวดล้อม (Context) มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ปานกลาง”
- ด้านปัจจัยนำเข้า (Input) มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ดีมาก”
- ด้านกระบวนการ (Process) มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ดี”
- ด้านผลผลิต (Product) มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ดี”

ภาพที่ 4.23 : ผลการประเมินโครงการในมิติเชิงสังคม
ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคและส่งเสริมสิทธิเสรีภาพประชาชน



จะเห็นว่า การดำเนินโครงการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคและส่งเสริมสิทธิเสรีภาพประชาชน อยู่ในระดับ “ดีมาก” และ “ดี” จะมีเพียงองค์ประกอบด้านบริบทแวดล้อมที่มีคะแนนการประเมินต่ำกว่าองค์ประกอบอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด ซึ่งหากพิจารณาคะแนนของตัวชี้วัดในองค์ประกอบนี้ (ภาพที่ 4.24) จะพบว่า “ระดับความสอดคล้องของผลลัพธ์กับยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง”, “ระดับความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลลัพธ์” และ “ระดับการนำผลผลิตไปใช้/ขยายผล” เป็นประเด็นที่น่าจะเป็นโอกาสในการปรับปรุง เช่นเดียวกับกลุ่มโครงการด้านการกำกับผังและเนื้อหารายการและการโฆษณา

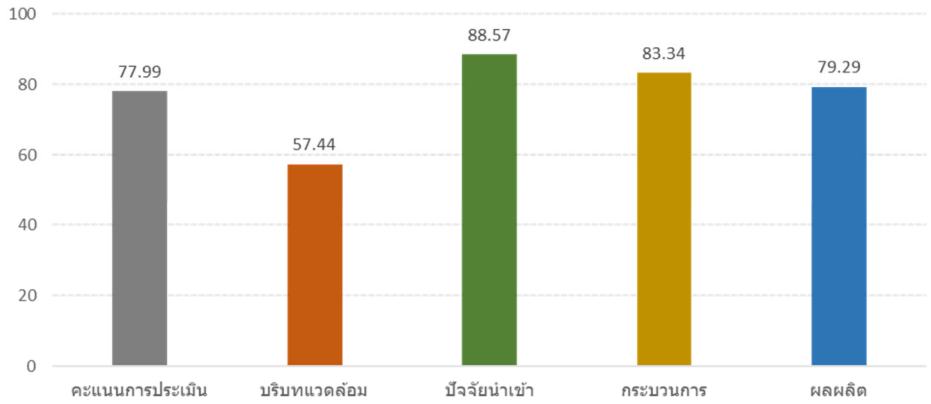
ภาพที่ 4.24 : คะแนนตัวชี้วัดในแต่ละองค์ประกอบของ CIPP
โครงการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคและส่งเสริมสิทธิเสรีภาพประชาชน



6) การดำเนินแผนงาน/โครงการด้าน “**การส่งเสริมผู้ประกอบกิจการและผู้ประกอบวิชาชีพ**” อยู่ในระดับ “ดี” โดยมีคะแนนการประเมินเท่ากับ 77.99 (ภาพที่ 4.25) และเมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบตาม CIPP จะพบว่า

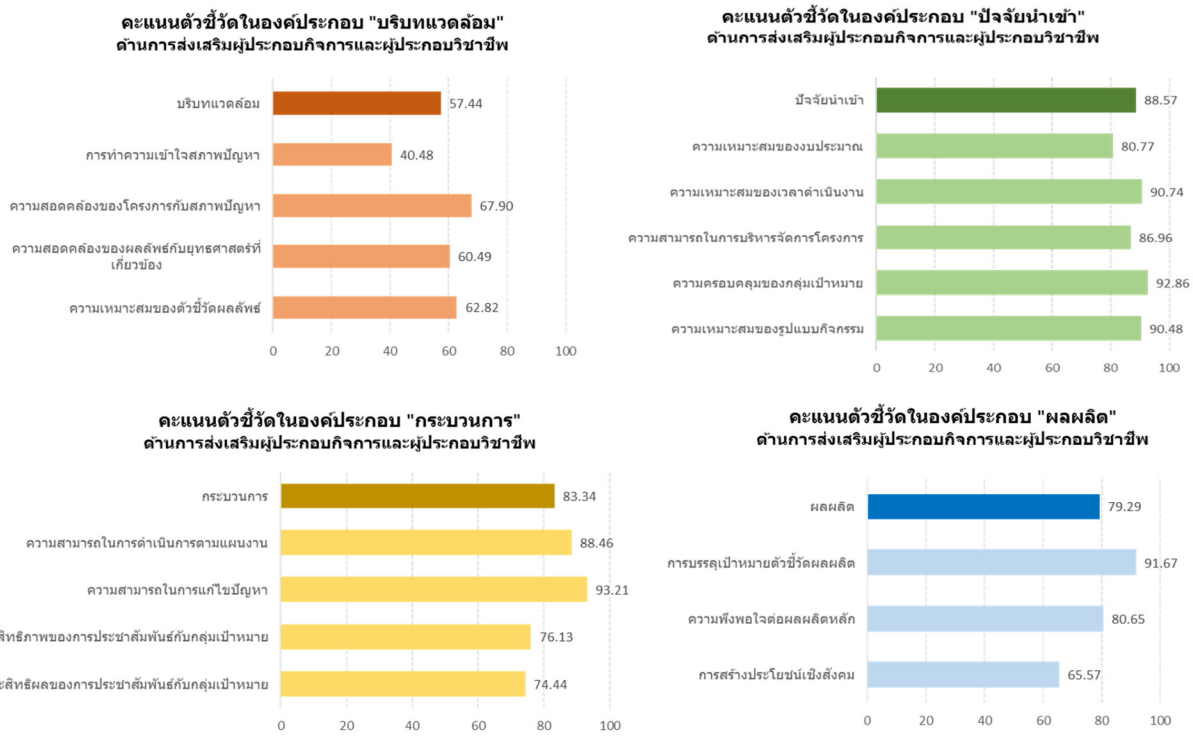
- ด้านบริบทแวดล้อม (Context) มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ปานกลาง”
- ด้านปัจจัยนำเข้า (Input) มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ดีมาก”
- ด้านกระบวนการ (Process) มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ดี”
- ด้านผลผลิต (Product) มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ดี”

ภาพที่ 4.25 : ผลการประเมินโครงการในมิติเชิงสังคม
ด้านการส่งเสริมผู้ประกอบกิจการและผู้ประกอบวิชาชีพ



เมื่อวิเคราะห์ผลการประเมินการดำเนินโครงการในกลุ่มงานด้านการส่งเสริมผู้ประกอบกิจการและผู้ประกอบวิชาชีพ จะเห็นได้ว่า องค์ประกอบด้านบริบทแวดล้อมมีคะแนนต่ำในทุกองค์ประกอบ โดยเฉพาะการทำความเข้าใจสภาพปัญหา ที่มีระดับคะแนน “ควรปรับปรุง” ในขณะที่คะแนนในองค์ประกอบที่เหลืออยู่ในระดับ “ปานกลาง” เท่านั้น สะท้อนให้เห็นว่าการดำเนินโครงการด้านการส่งเสริมผู้ประกอบกิจการและผู้ประกอบวิชาชีพยังไม่ได้มีการวิเคราะห์และทำความเข้าใจในสภาพปัญหามากนัก อีกทั้งการกำหนดตัวชี้วัดระดับผลลัพธ์ยังขาดความสอดคล้องและเชื่อมโยงไปสู่เป้าหมายของยุทธศาสตร์ และลดโอกาสในการสร้างผลกระทบเชิงสังคม จากตัวชี้วัด “ระดับการสร้างประโยชน์เชิงสังคม” อยู่ในระดับ “ปานกลาง” เท่านั้น (ภาพที่ 4.26)

ภาพที่ 4.26 : คะแนนตัวชี้วัดในแต่ละองค์ประกอบของ CIPP
โครงการด้านการส่งเสริมผู้ประกอบกิจการและผู้ประกอบวิชาชีพ



4.3 ผลการประเมินแยกตามรูปแบบการดำเนินกิจกรรม

การนำเสนอผลการประเมินตามรูปแบบการดำเนินกิจกรรม มุ่งหวังให้เกิดการเรียนรู้วิธีปฏิบัติระหว่างโครงการที่มีลักษณะแตกต่างกัน ทั้งในเชิงวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการดำเนินโครงการ (Generic Benchmarking) เพื่อนำไปสู่การเปิดมุมมอง วิธีคิด และการประยุกต์ใช้วิธีการที่แตกต่างจากบริบทเดิม ๆ ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินโครงการในอนาคตแบบก้าวกระโดด

จากการพิจารณากิจกรรมหลักของแผนงาน/โครงการต่าง ๆ ในปี 2565 ที่อยู่ภายใต้ขอบเขตของการประเมิน ที่ปรึกษาจำแนกรูปแบบกิจกรรมออกเป็น 4 ลักษณะ ประกอบด้วย

- การให้ความรู้ เสริมทักษะ จำนวน 13 โครงการ
- การวิจัยพัฒนา ศึกษาแนวทาง วางแผนงาน จำนวน 7 โครงการ
- การติดตามและประเมินผล จำนวน 7 โครงการ
- การสร้างการมีส่วนร่วม จำนวน 3 โครงการ
- อื่น ๆ จำนวน 4 โครงการ

การประมวลผลคะแนนในภาพรวมของแต่ละรูปแบบกิจกรรม ที่ปรึกษาได้ให้น้ำหนักของแต่ละโครงการในสัดส่วนที่เท่ากัน (Equally-weighted) เช่นเดียวกับการคำนวณคะแนนภาพรวมของยุทธศาสตร์ และคะแนนภาพรวมตามเนื้องาน ซึ่งผลการประเมินในภาพรวม มีดังต่อไปนี้

5) การดำเนินแผนงาน/โครงการในรูปแบบของ “**การให้ความรู้ เสริมทักษะ**” อยู่ในระดับ “ดี” โดยมีคะแนนการประเมินเท่ากับ 77.30 และเมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบตาม CIPP จะพบว่า

- องค์ประกอบที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ดีมาก” ได้แก่ องค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้า และด้านกระบวนการ
- องค์ประกอบที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ดี” ได้แก่ องค์ประกอบด้านผลผลิต
- องค์ประกอบที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ปานกลาง” ได้แก่ องค์ประกอบด้านบริบทแวดล้อม

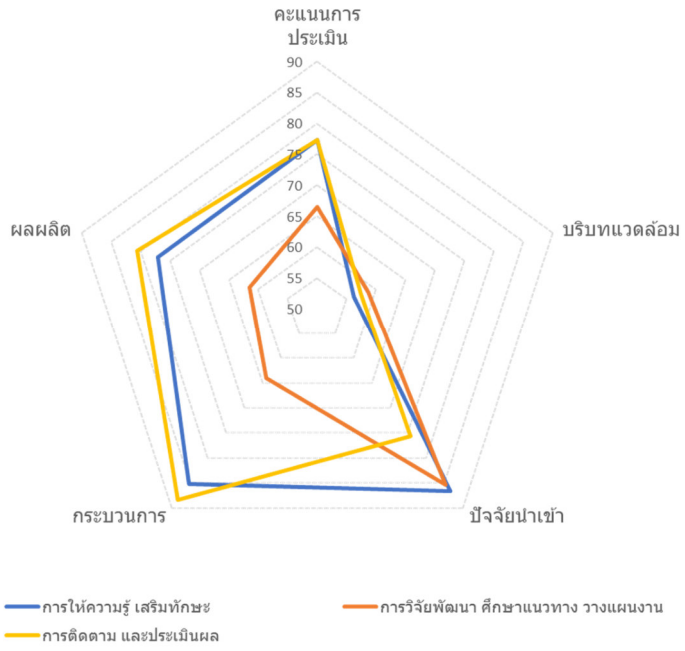
6) การดำเนินแผนงาน/โครงการในรูปแบบของ “**การวิจัยพัฒนา ศึกษาแนวทาง วางแผนงาน**” อยู่ในระดับ “ปานกลาง” โดยมีคะแนนการประเมินเท่ากับ 66.47 และเมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบตาม CIPP จะพบว่า

- องค์ประกอบที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ดีมาก” ได้แก่ องค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้า
- องค์ประกอบที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ปานกลาง” ได้แก่ องค์ประกอบด้านบริบทแวดล้อม ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต

7) การดำเนินแผนงาน/โครงการในรูปแบบของ “**การติดตามและประเมินผล**” อยู่ในระดับ “ดี” โดยมีคะแนนการประเมินเท่ากับ 77.30 และเมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบตาม CIPP จะพบว่า

- องค์ประกอบที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ดีมาก” ได้แก่ องค์ประกอบด้านกระบวนการ
- องค์ประกอบที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ดี” ประกอบด้วย องค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้า และด้านผลผลิต
- องค์ประกอบที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ปานกลาง” ได้แก่ องค์ประกอบด้านบริบทแวดล้อม

ภาพที่ 4.27 : ผลการประเมินโครงการในมิติเชิงสังคม
จำแนกตามรูปแบบการดำเนินกิจกรรม



จากภาพที่ 4.27 หากพิจารณาเทียบเคียงคะแนนการประเมินในภาพรวมและรายองค์ประกอบของแต่ละรูปแบบการดำเนินกิจกรรม จะเห็นได้ว่า การดำเนินโครงการให้ความรู้ เสริมทักษะ และการติดตามและประเมินผล มีผลการประเมินอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ “ดี” ในขณะที่โครงการที่มีลักษณะการวิจัยพัฒนา ศึกษาแนวทาง และวางแผนงาน มีผลการประเมินที่ต่ำกว่าการดำเนินกิจกรรมในรูปแบบอื่น ๆ อย่างชัดเจน ซึ่งมีคะแนนอยู่ในระดับ “ปานกลาง” เมื่อวิเคราะห์คะแนนแต่ละองค์ประกอบจะเห็นได้ว่า กลุ่มโครงการที่มีลักษณะของการวิจัยพัฒนา ศึกษาแนวทาง และวางแผนงาน มีคะแนนในองค์ประกอบด้านกระบวนการ และผลผลิต ที่ต่ำกว่าการดำเนินโครงการในรูปแบบอื่นอย่างชัดเจน สะท้อนให้เห็นว่า กลุ่มโครงการดังกล่าวยังมีกระบวนการดำเนินโครงการได้ไม่ดีนัก ไม่ว่าจะเป็น การดำเนินโครงการให้สำเร็จตามแผนงาน และความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้โครงการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งส่งผลให้ผลผลิตที่ได้รับไม่เป็นไปตามที่คาดหวังเช่นกัน

อย่างไรก็ดี กลุ่มโครงการลักษณะการวิจัยพัฒนา ศึกษาแนวทาง และวางแผนงาน สามารถเรียนรู้แนวทางการบริหารกระบวนการ และการดำเนินโครงการเพื่อให้ได้ผลผลิตและผลลัพธ์ตามที่มุ่งหวังได้จากกลุ่มโครงการที่มีลักษณะการติดตาม และประเมินผล และกลุ่มโครงการให้ความรู้ เสริมทักษะ เนื่องจากกลุ่มโครงการทั้ง 2 รูปแบบนี้ มีผลการประเมินในองค์ประกอบด้านกระบวนการ และผลผลิต อยู่ในระดับ “ดีมาก” จึงมีแนวโน้มที่จะมีวิธีปฏิบัติที่ดี (Good Practices) เกี่ยวกับการบริหารกระบวนการ การบรรลุผลสำเร็จของตัวชี้วัด และการสร้างโอกาสในการต่อยอด/ขยายผลโครงการต่อไป

ในความเป็นจริง การเทียบเคียงวิธีปฏิบัติเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Best Practices Benchmarking) สามารถดำเนินการได้ทั้งในภาพรวม (Process) และกระบวนการย่อย (Subprocess) โดยในกรณีนี้ สำนักงาน กสทช. สามารถพิจารณาจากคะแนนตัวชี้วัดของแต่ละกลุ่มโครงการ (ตารางที่ 4.6) ก่อนที่จะพิจารณาเลือกโครงการที่จะนำมาเป็นกรณีศึกษาจากคะแนนตัวชี้วัดในระดับโครงการ (รายละเอียดตามภาคผนวก ข)

ตารางที่ 4.6 : สรุปคะแนนตัวชี้วัดสำหรับการเทียบเคียง

ตัวชี้วัด	รูปแบบการดำเนินกิจกรรม			
	การให้ความรู้ เสริมทักษะ	การวิจัยพัฒนา ศึกษาแนวทาง วางแผนงาน	การติดตาม ประเมินผล	การสร้างการ มีส่วนร่วม
บริบทแวดล้อม	**56.25**	**58.73**	**57.50**	**52.38**
ระดับการวิเคราะห์เพื่อทำความเข้าใจสภาพปัญหา	41.67	57.14	50.00	33.33
ระดับความสอดคล้องของแผนงาน/โครงการกับสภาพปัญหา	63.89	71.43	73.33	80.95
ระดับความสอดคล้องของผลลัพธ์แผนงาน/โครงการกับยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง	59.72	60.32	60.00	61.90
ระดับความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลลัพธ์	59.72	46.03	46.67	33.33
ปัจจัยนำเข้า	**86.69**	**85.36**	**75.67**	**79.23**
ระดับความเหมาะสมของงบประมาณ	78.26	73.81	65.00	76.19
ระดับความเหมาะสมของเวลาดำเนินงาน	84.72	76.98	70.00	76.19
ระดับความสามารถในการบริหารจัดการโครงการ ของที่ปรึกษา/ผู้รับผิดชอบโครงการ	87.62	89.14	80.00	83.02
ระดับความครอบคลุมของกลุ่มเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของแผนงาน/โครงการ	95.83	100.00	N/A	71.43
ระดับความเหมาะสมของรูปแบบกิจกรรม	88.89	100.00	86.67	90.48
กระบวนการ	**85.25**	**64.08**	**88.33**	**80.99**
ระดับความสามารถในการดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้	91.67	33.33	95.83	100.00
ระดับความสามารถในการแก้ไขปัญหา	95.65	92.06	80.00	80.95
ประสิทธิภาพของการประชาสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย	77.89	78.11	N/A	75.83
ประสิทธิผลของการประชาสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย	77.56	74.56	N/A	74.33
ผลผลิต	**77.12**	**61.44**	**80.56**	**78.32**
ระดับการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดผลผลิต	86.11	61.90	100.00	100.00
ระดับความพึงพอใจต่อผลผลิตหลักที่เกิดขึ้นจากการดำเนินแผนงาน/โครงการ	80.07	81.59	80.00	71.67
ระดับการสร้างประโยชน์เชิงสังคม	65.18	76.22	N/A	73.83
ระดับการนำผลผลิตไปใช้/ขยายผล	N/A	26.67	66.67	0.00

4.4 การเปลี่ยนแปลงของผลประเมินโครงการในภาพรวมตามยุทธศาสตร์

การวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงของผลประเมินโครงการ เป็นการสะท้อนให้เห็นถึงความคืบหน้าของสำนักงาน กสทช. ในการปรับปรุงประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลของโครงการ ซึ่งในการวิเคราะห์ผลการเปลี่ยนแปลงระหว่างปี 2564 - 2565 ที่ปรึกษานำเสนอผลการเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงเฉพาะการดำเนินโครงการภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3 เนื่องจากจำนวนโครงการภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1 และ 2 ในปี 2564 มีจำนวนน้อย ไม่สามารถแสดงภาพรวมของยุทธศาสตร์ได้

เมื่อพิจารณาการเปลี่ยนแปลงของผลประเมินโครงการภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3 โดยจำแนกตามองค์ประกอบ พบว่า ผลประเมินแต่ละองค์ประกอบในปี 2565 มีการเปลี่ยนแปลงไม่มากนักจากปี 2564 กล่าวคือ มีการเปลี่ยนแปลงในภาพรวมลดลงเฉลี่ยร้อยละ 3.01 โดยองค์ประกอบด้านบริบทแวดล้อมและด้านผลผลิตมีการเปลี่ยนแปลงในทางลบ ในขณะที่ด้านปัจจัยนำเข้าและด้านกระบวนการมีการเปลี่ยนแปลงในทางบวก

หากพิจารณาผลประเมินเป็นรายตัวชี้วัดจะพบว่า ตัวชี้วัดที่มีคะแนนการประเมินโครงการเพิ่มขึ้นจากปี 2564 มีจำนวน 8 ตัวชี้วัด จากทั้งหมด 16 ตัวชี้วัด โดยตัวชี้วัดที่มีคะแนนการประเมินเพิ่มขึ้นมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสามารถในการดำเนินการตามแผนงาน, ประสิทธิผลของการประชาสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย และความเหมาะสมของรูปแบบกิจกรรม ในทางกลับกัน ตัวชี้วัดที่มีคะแนนการประเมินลดลงมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การนำผลผลิตไปใช้/ขยายผล, การบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดผลผลิต และความสอดคล้องของผลลัพธ์แผนงาน/โครงการกับยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นที่น่าสังเกตว่า ตัวชี้วัดที่มีคะแนนการประเมินลดลงมากที่สุดทั้ง 3 ตัวชี้วัดถือเป็นหัวใจหลักสำหรับการดำเนินโครงการเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ (ตารางที่ 4.7)

การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา แสดงให้เห็นว่า สำนักงาน กสทช. สามารถดำเนินโครงการส่วนใหญ่ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3 ในองค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้า และด้านกระบวนการ ได้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ดี ยังคงมีประเด็นที่ควรปรับปรุงในเรื่องการดำเนินงานภายใต้องค์ประกอบด้านบริบทแวดล้อมและด้านผลผลิต ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากที่สุดในการทำให้มั่นใจได้ว่า โครงการที่ดำเนินการนั้นเกิดประสิทธิผลและก่อให้เกิดผลกระทบในมิติเชิงสังคมได้ในวงกว้าง ดังนั้น สำนักงาน กสทช. จึงควรให้ความสำคัญในการพัฒนาองค์ประกอบทั้ง 2 ด้านดังกล่าว

ตารางที่ 4.7 : สรุปการเปรียบเทียบผลประเมินโครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3 ระหว่างปี 2564 - 2565

องค์ประกอบ	คะแนน		ตัวชี้วัด	คะแนน	
	ปี 2564	ปี 2565		ปี 2564	ปี 2565
บริบทแวดล้อม	58.33	57.72	การทำความเข้าใจสภาพปัญหา	45.83	49.59
			ความสอดคล้องของแผนงาน/โครงการกับสภาพปัญหา	68.75	73.17
			ความสอดคล้องของผลลัพธ์แผนงาน/โครงการ กับยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง	70.83	61.79
			ความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลลัพธ์	47.92	46.34
ปัจจัยนำเข้า	81.38	82.70	ความเหมาะสมของงบประมาณ	76.04	72.36
			ความเหมาะสมของเวลาดำเนินงาน	78.13	76.83
			ความสามารถในการบริหารโครงการของบุคลากร	82.53	86.43
			ความครอบคลุมของกลุ่มเป้าหมาย	83.33	88.24
			ความครอบคลุมของเครือข่ายความร่วมมือ	90.91	N/A
			ความเหมาะสมของรูปแบบกิจกรรม	85.42	95.12
			ระดับความสามารถในการเข้าถึงเครื่องมือ/เทคโนโลยีที่จำเป็นในการดำเนินแผนงาน/โครงการ	N/A	84.44
กระบวนการ	78.63	74.36	ความสามารถในการดำเนินการตามแผนงาน	53.85	62.28
			ความสามารถในการแก้ไขปัญหา	90.63	87.80
			การสร้างการมีส่วนร่วมของเครือข่าย	92.42	N/A
			การประสานความร่วมมือกับเครือข่าย	79.60	N/A
			ประสิทธิภาพของการประชาสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย	69.67	76.81
			ประสิทธิผลของการประชาสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย	66.67	74.96
ผลผลิต	75.75	70.31	การบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดผลผลิต	100.00	79.49
			ความพึงพอใจต่อผลผลิตหลัก	79.30	79.31
			การสร้างประโยชน์เชิงสังคม	74.79	71.69
			การนำผลผลิตไปใช้/ขยายผล	52.38	40.00

4.5 ภาพการเปลี่ยนแปลงในมิติเชิงสังคม

ในการศึกษาภาพการเปลี่ยนแปลงในมิติเชิงสังคม ที่ปรึกษาดำเนินการรวบรวมข้อมูลสำหรับประเมินผลกระทบของโครงการ เพื่อสะท้อนให้เห็นการเปลี่ยนแปลงของตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องตามที่ สำนักงาน กสทช. ได้ระบุไว้ในยุทธศาสตร์ โดยข้อมูลที่ใช้ประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก ได้แก่ **1) ข้อมูลเชิงประจักษ์** จากข้อมูลตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ที่สำนักงาน กสทช. ได้กำหนดไว้ในแผนแม่บทฯ และมีความเกี่ยวข้องกับโครงการภายใต้ขอบเขตของการประเมิน ตลอดจนตัวชี้วัดซึ่งที่ปรึกษาได้มีการนำเสนอเพิ่มเติม (ตารางที่ 2.7) และ **2) ข้อมูลเชิงความคิดเห็น** จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนและผู้ด้อยโอกาสทางสังคมต่อการใช้บริการวิทยุและโทรทัศน์

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานที่รวบรวมในปี 2564 และ ปี 2565 ได้สะท้อนให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงของตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ โดยจากการศึกษาผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับเป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์ในมิติเชิงสังคม พบว่า ผลการดำเนินการในปี 2565 ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในมิติเชิงสังคมในทิศทางที่ดีขึ้น โดยในภาพรวมเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 5.56 จากปี 2564 ซึ่งตัวชี้วัดที่มีการเปลี่ยนแปลงในเชิงบวกมากที่สุด ได้แก่ จำนวนการกระทำผิดสัญญาการให้บริการของผู้ประกอบการ โดยเพิ่มขึ้นร้อยละ 38.70

อย่างไรก็ดี ถึงแม้ผลการดำเนินงานส่วนใหญ่จะเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้นจากปี 2564 ก็ตาม แต่ยังคงมีตัวชี้วัด 3 ตัวชี้วัดที่มีการเปลี่ยนแปลงในทางลบ ได้แก่ จำนวนการรบกวนการใช้คลื่นความถี่ที่เข้าข่ายมีผลกระทบต่อความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน, ความพึงพอใจของผู้พิการต่อบริการวิทยุกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเด็นเรื่องเนื้อหาที่นำเสนอในรายการวิทยุและรายการโทรทัศน์ และความพึงพอใจของผู้พิการต่อบริการวิทยุกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเด็นเรื่องความทั่วถึง ซึ่งตัวชี้วัดที่มีการเปลี่ยนแปลงในเชิงลบมากที่สุด ได้แก่ จำนวนการรบกวนการใช้คลื่นความถี่ที่เข้าข่ายมีผลกระทบต่อความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน โดยลดลงร้อยละ 10.00 ทั้งนี้ แม้ความพึงพอใจต่อบริการวิทยุกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเด็นความเป็นธรรมจากการใช้บริการจะมีการเปลี่ยนแปลงในเชิงบวกก็ตาม แต่ยังคงถือเป็นตัวชี้วัดที่มีโอกาสสูงในการปรับปรุง เนื่องจากทั้งในปี 2564 และปี 2565 มีคะแนนความพึงพอใจของทั้งประชาชนทั่วไปและผู้พิการไม่ถึงร้อยละ 60 ซึ่งต่ำกว่าคะแนนความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐของประเทศสหรัฐอเมริกาตามแบบจำลอง American Customer Satisfaction Index (ACSI) (ภาพที่ 3.17) ที่ใช้เป็นค่ามาตรฐานในการเทียบเคียง

นอกจากนี้ ในกระบวนการศึกษายังพบว่า บางตัวชี้วัดยังไม่มีการเก็บข้อมูลที่สามารถสะท้อนผลการดำเนินงานในมิติเชิงสังคมได้อย่างชัดเจน เช่น จำนวนการนำเสนอเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมในกิจการวิทยุกระจายเสียง สัดส่วนของผู้ประกอบการวิทยุกระจายเสียงและผู้ประกอบกิจการโทรทัศน์ที่ได้มาตรฐานประสิทธิภาพของระบบและกลไกในการกำกับดูแลด้านเนื้อหา ความร่วมมือกับหน่วยงานหรือองค์กรที่นำเนื้อหารายการไปเผยแพร่สู่สาธารณะ ร้อยละของการแก้ปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียนที่เป็นไปตาม Service Level Agreement เป็นต้น ซึ่งหากสามารถกำหนดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ชัดเจน จะทำให้ สำนักงาน กสทช. สามารถติดตามการเปลี่ยนแปลงประสิทธิภาพของการดำเนินงานในแต่ละปี ซึ่งช่วยในการตรวจสอบ ติดตามความก้าวหน้าในการบรรลุเป้าหมายยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.8 : การเปลี่ยนแปลงในมิติเชิงสังคม ตามตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องและตัวชี้วัดที่นำเสนอเพิ่มเติม

ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์	จำนวนโครงการ		ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	หน่วยนับ	ปี 2564	ปี 2565	หมายเหตุ
	ปี 2564	ปี 2565					
ยุทธศาสตร์ที่ 1							
การเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ประกอบการวิทยุกระจายเสียงที่ได้มาตรฐาน (ตัวชี้วัดที่ 2)	1	4	สัดส่วนของผู้ประกอบการวิทยุกระจายเสียงที่ได้มาตรฐาน	ร้อยละ	N/A	N/A	
การลดลงของจำนวนการรบกวนการใช้คลื่นความถี่ที่เข้าข่ายมีผลกระทบต่อความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน (3)	-	1	จำนวนการรบกวนการใช้คลื่นความถี่ที่เข้าข่ายมีผลกระทบต่อความปลอดภัย ของชีวิตและทรัพย์สิน	ครั้งต่อปี	10	11	หากเปรียบเทียบจำนวนการรบกวนที่เกิดขึ้นในแต่ละไตรมาส กับไตรมาสเดียวกันของปีก่อนหน้า จะพบว่า ในปี 2565 การรบกวนที่เกิดขึ้นในไตรมาสที่ 1,3 และ 4 มีจำนวนที่ลดลง
ยุทธศาสตร์ที่ 2							
การเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ประกอบกิจการโทรทัศน์ที่ได้มาตรฐาน (6)	1	3	สัดส่วนของผู้ประกอบกิจการโทรทัศน์ที่ได้มาตรฐาน	ร้อยละ	N/A	N/A	

ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์	จำนวนโครงการ		ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	หน่วยนับ	ปี 2564	ปี 2565	หมายเหตุ
	ปี 2564	ปี 2565					
ยุทธศาสตร์ที่ 3							
จำนวนการนำเสนอเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมในกิจการวิทยุกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ที่ลดลง	-	-	จำนวนการนำเสนอเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมในกิจการวิทยุกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์	ครั้ง	N/A	N/A	
ระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน จากรายการที่เกิดจากความร่วมมือของ สำนักงาน กสทช. และหน่วยงานอื่น	-	-					
- ประชาชนทั่วไป			สัดส่วนของประชาชนทั่วไปที่รับรู้ข่าวสาร ข่าวสาร จากรายการที่เกิดจากความร่วมมือของ สำนักงาน กสทช. และหน่วยงานอื่น	ร้อยละ	19.10	29.32	2 รายการ “รายการเพื่อนกันคนพันธุ์ D” และ “รายการ D มีดี”
- ผู้พิการ			สัดส่วนของผู้พิการที่รับรู้ข่าวสารข่าวสารจากรายการที่เกิดจากความร่วมมือของสำนักงาน กสทช. และหน่วยงานอื่น	ร้อยละ	21.40	34.84	2 รายการ “รายการเพื่อนกันคนพันธุ์ D” และ “รายการ D มีดี”
ความพึงพอใจของประชาชนด้านเนื้อหาที่นำเสนอในรายการวิทยุและรายการโทรทัศน์	-	-					ประเมินใน 5 ประเด็น (ความถูกต้อง, ประโยชน์, ภาษาพูดและภาษากาย, ความหลากหลาย, ความเหมาะสมและสร้างสรรค์)

ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์	จำนวนโครงการ		ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	หน่วยนับ	ปี 2564	ปี 2565	หมายเหตุ
	ปี 2564	ปี 2565					
- ประชาชนทั่วไป			คะแนนความพึงพอใจของประชาชนทั่วไปใน 5 ประเด็น	คะแนน	72.23	74.62	
- ผู้พิการ			คะแนนความพึงพอใจของผู้พิการใน 5 ประเด็น	คะแนน	78.91	76.35	
การผิดสัญญาการให้บริการของผู้ประกอบการมีจำนวนลดลง (3)	1	1	จำนวนการกระทำผิดสัญญาการให้บริการของผู้ประกอบการ	ครั้ง	93	57	เฉพาะข้อร้องเรียนที่เข้าข่ายการกระทำความผิดตาม ประกาศ มาตรฐานสัญญาการให้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก พ.ศ. 2556 (ข้อมูลรายงานตามปีงบประมาณ)
ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการวิทยุกระจายเสียงและโทรทัศน์ ในประเด็นความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	-	-					ประเมินใน 11 ประเด็น (โฆษณาแฝง,โฆษณาบ่อย, ใช้ข้อความโฆษณาขนาดใหญ่, โฆษณาที่ค้ากำไรเกินควร, โฆษณาหลอกลวงหรือทำให้เกิดความเข้าใจผิด, เชิญชวนส่งข้อความที่เสีย

ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์	จำนวนโครงการ		ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	หน่วยนับ	ปี 2564	ปี 2565	หมายเหตุ
	ปี 2564	ปี 2565					
							ค่าใช้จ่าย, คิดค่าบริการที่ไม่ถูกต้อง, ไม่ได้รับบริการตามเงื่อนไขสัญญา, ระงับการให้บริการโดยไม่แจ้งล่วงหน้า, ให้บริการด้วยเงื่อนไขสัญญาที่ไม่เป็นธรรมตามกฎหมาย, การนำเสนอรายการซ้ำ)
- ประชาชนทั่วไป			คะแนนความพึงพอใจของประชาชนทั่วไปใน 11 ประเด็น	คะแนน	37.13	50.23	
- ผู้พิการ			คะแนนความพึงพอใจของผู้พิการใน 11 ประเด็น	คะแนน	39.35	55.05	
ระยะเวลาแก้ปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียนรวดเร็วขึ้นเป็นไปตามกำหนดเวลา (4)	2	1	ระยะเวลาเฉลี่ยในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	วัน	N/A	N/A	

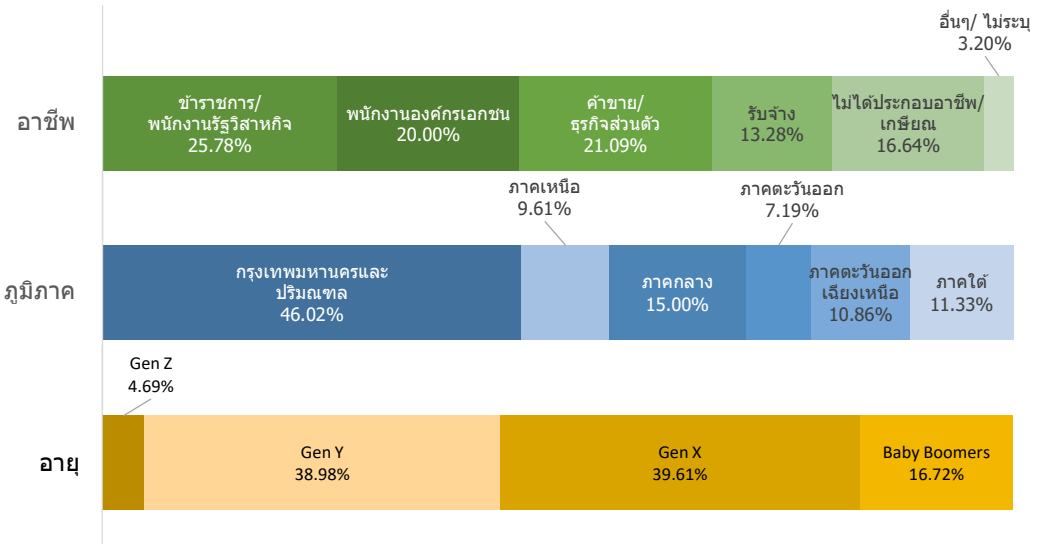
ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์	จำนวนโครงการ		ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	หน่วยนับ	ปี 2564	ปี 2565	หมายเหตุ
	ปี 2564	ปี 2565					
ร้อยละของการแก้ปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียนที่เป็นไปตาม Service Level Agreement	-	-	ร้อยละของการแก้ปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน	ร้อยละ	N/A	N/A	
ความพึงพอใจของประชาชน ในกระบวนการร้องเรียน	-	-					
- ประชาชนทั่วไป			คะแนนความพึงพอใจของประชาชนทั่วไปใน 4 ประเด็น	คะแนน	63.90	67.56	
- ผู้พิการ			คะแนนความพึงพอใจของผู้พิการใน 4 ประเด็น	คะแนน	73.61	76.01	
ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการวิทยุกระจายเสียงและโทรทัศน์ ในประเด็นเรื่องความทั่วถึง	-	-					ประเมินใน 2 ประเด็น (ความชัดเจนของสัญญาณ, ความครอบคลุมของช่องรายการ)
- ประชาชนทั่วไป			คะแนนความพึงพอใจของประชาชนทั่วไปใน 2 ประเด็น	คะแนน	68.25	76.43	
- ผู้พิการ			คะแนนความพึงพอใจของผู้พิการใน 2 ประเด็น	คะแนน	77.85	69.30	

ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์	จำนวนโครงการ		ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	หน่วยนับ	ปี 2564	ปี 2565	หมายเหตุ
	ปี 2564	ปี 2565					
ระยะเวลาเฉลี่ยของบริการล่ามภาษามือ คำบรรยายใต้ภาพ เสียงบรรยายภาพ สำหรับผู้พิการ ในรายการโทรทัศน์	-	-					เฉพาะรายการประเภท “สาระความรู้”
- บริการล่ามภาษามือ			ระยะเวลาเฉลี่ยของบริการ “ล่ามภาษามือ” ในรายการโทรทัศน์	นาที/วัน	60	60	
- คำบรรยายใต้ภาพ			ระยะเวลาเฉลี่ยของบริการ “คำบรรยายใต้ภาพ” ในรายการโทรทัศน์	นาที/วัน	60/120	60/120	ช่องธุรกิจ 60 นาที/วัน ช่องสาธารณะ 120 นาที/วัน
- เสียงบรรยายภาพ			ระยะเวลาเฉลี่ยของบริการ “เสียงบรรยายภาพ” ในรายการโทรทัศน์	นาที/วัน	30/60	30/60	ช่องธุรกิจ 30 นาที/วัน ช่องสาธารณะ 60 นาที/วัน
ความพึงพอใจของผู้พิการในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการในกิจการโทรทัศน์	-	-	คะแนนความพึงพอใจของผู้พิการใน 3 ประเด็น	คะแนน	70.80	78.35	ประเมินใน 3 ประเด็น (ความครอบคลุม, ความหลากหลายของรายการ, คุณภาพของบริการ)

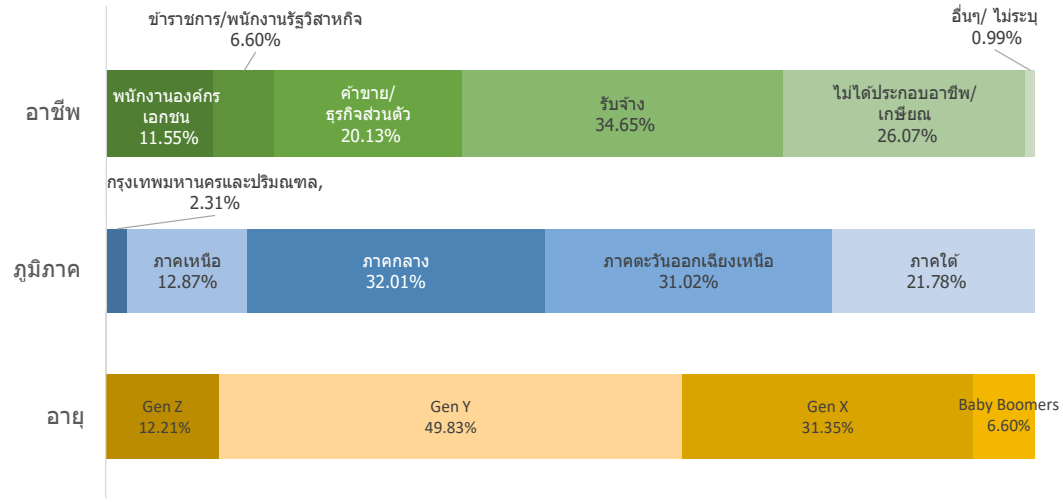
ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์	จำนวนโครงการ		ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	หน่วยนับ	ปี 2564	ปี 2565	หมายเหตุ
	ปี 2564	ปี 2565					
ระดับความเป็นอิสระในการแสดงความคิดเห็นที่มีจริยธรรมของผู้ประกอบวิชาชีพสื่อมวลชนในกิจการวิทยุกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์	-	-					ประเมินใน 2 ประเด็น (ความเป็นอิสระ, จรรยาบรรณและจริยธรรมของผู้ประกอบวิชาชีพ)
- ประชาชนทั่วไป			คะแนนความพึงพอใจของประชาชนทั่วไปใน 2 ประเด็น	คะแนน	67.17	70.11	
- ผู้พิการ			คะแนนความพึงพอใจของผู้พิการใน 2 ประเด็น	คะแนน	71.94	74.76	

สำหรับรายละเอียดการสำรวจข้อมูลภาคประชาชนที่ใช้ในการจัดทำตัวชี้วัดนั้น ที่ปรึกษาได้เก็บข้อมูลจากประชาชนทั่วประเทศ ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2566 ด้วยแบบสำรวจออนไลน์ โดยมีจำนวนแบบสำรวจที่ผ่านการตรวจสอบและสามารถใช้วิเคราะห์ผลได้ จำนวนทั้งสิ้น 1,583 ตัวอย่าง จำแนกเป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 1,280 ตัวอย่าง และผู้พิการทางสายตาและทางการได้ยิน จำนวน 303 ตัวอย่าง ซึ่งมีการกระจายตัวใกล้เคียงกับผลการสำรวจในปี 2564 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการวิทยุ/โทรทัศน์ทุกวันหรือมากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ ซึ่งสามารถให้ความคิดเห็นสำหรับการประเมิน และสามารถเป็นตัวแทนของผู้ใช้บริการวิทยุ/โทรทัศน์ได้ (ภาพที่ 4.30)

ภาพที่ 4.28 : คุณลักษณะของประชาชนทั่วไปที่ตอบแบบสำรวจ ปี 2565

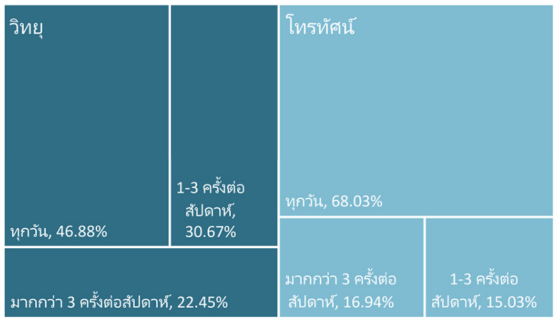


ภาพที่ 4.29 : คุณลักษณะของผู้พิการทางสายตาและทางการได้ยินที่ตอบแบบสำรวจ ปี 2565

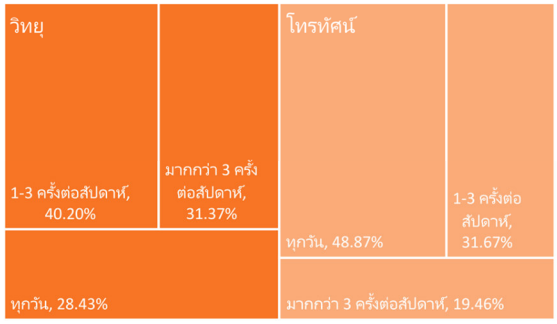


ภาพที่ 4.30 : ความถี่ในการรับฟังวิทยุ/รับชมโทรทัศน์ของประชาชนและผู้พิการ ปี 2565

(ก) ประชาชนทั่วไป



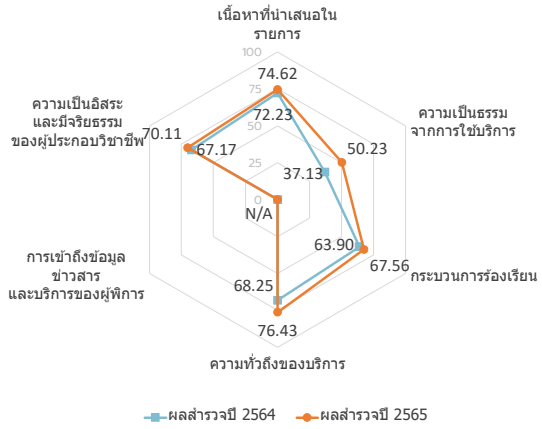
(ข) ผู้พิการทางสายตาและทางการได้ยิน



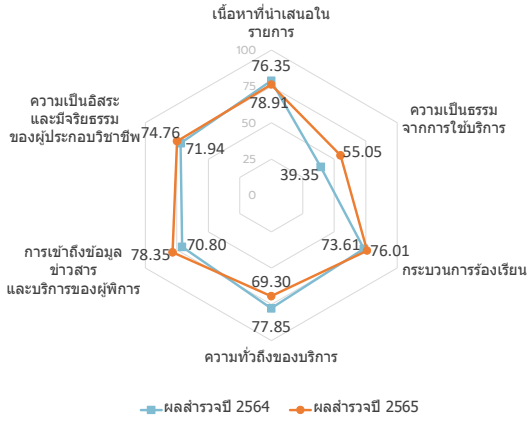
เมื่อเปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจ 6 ด้านของประชาชนและผู้พิการทางสายตาและทางการได้ยินต่อบริการวิทยุกระจายเสียงและโทรทัศน์ระหว่างปี 2564 และปี 2565 พบว่า ประชาชนและผู้พิการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อบริการวิทยุกระจายเสียงและโทรทัศน์ในปี 2565 อยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกันกับปี 2564 โดยมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นในทุกด้าน โดยเฉพาะความเป็นธรรมจากการใช้บริการซึ่งมีระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นมากที่สุด สะท้อนให้เห็นถึงความพยายามของสำนักงาน กสทช. ในการปรับปรุงประเด็นดังกล่าว อย่างไรก็ดี เมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจในด้านอื่น ความเป็นธรรมจากการใช้บริการยังคงเป็นด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ทั้งในปี 2564 และปี 2565 สอดคล้องกับความคิดเห็นของกลุ่มผู้พิการซึ่งพึงพอใจในด้านความเป็นธรรมจากการใช้บริการน้อยที่สุดในทั้งสองปีเช่นกัน (ภาพที่ 4.31)

ภาพที่ 4.31 : ความพึงพอใจของประชาชนและผู้พิการต่อบริการวิทยุกระจายเสียงและโทรทัศน์

(ก) ประชาชนทั่วไป

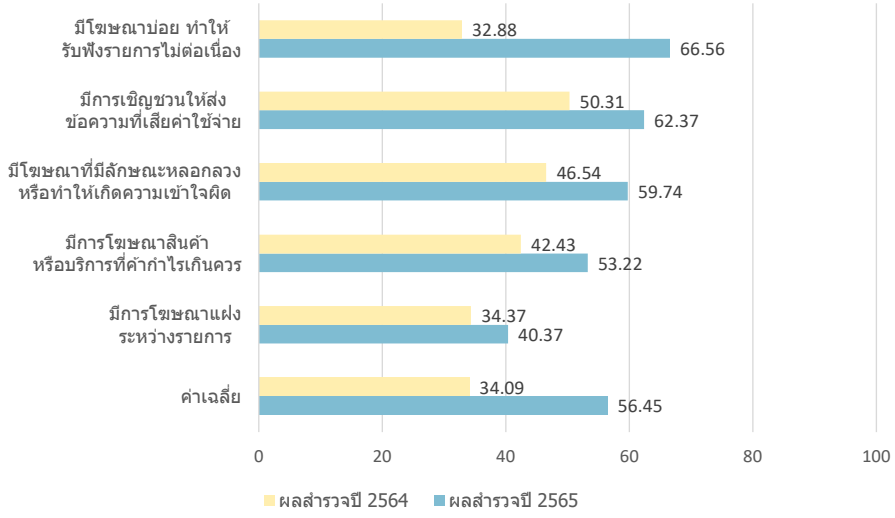


(ข) ผู้พิการทางสายตาและทางการได้ยิน

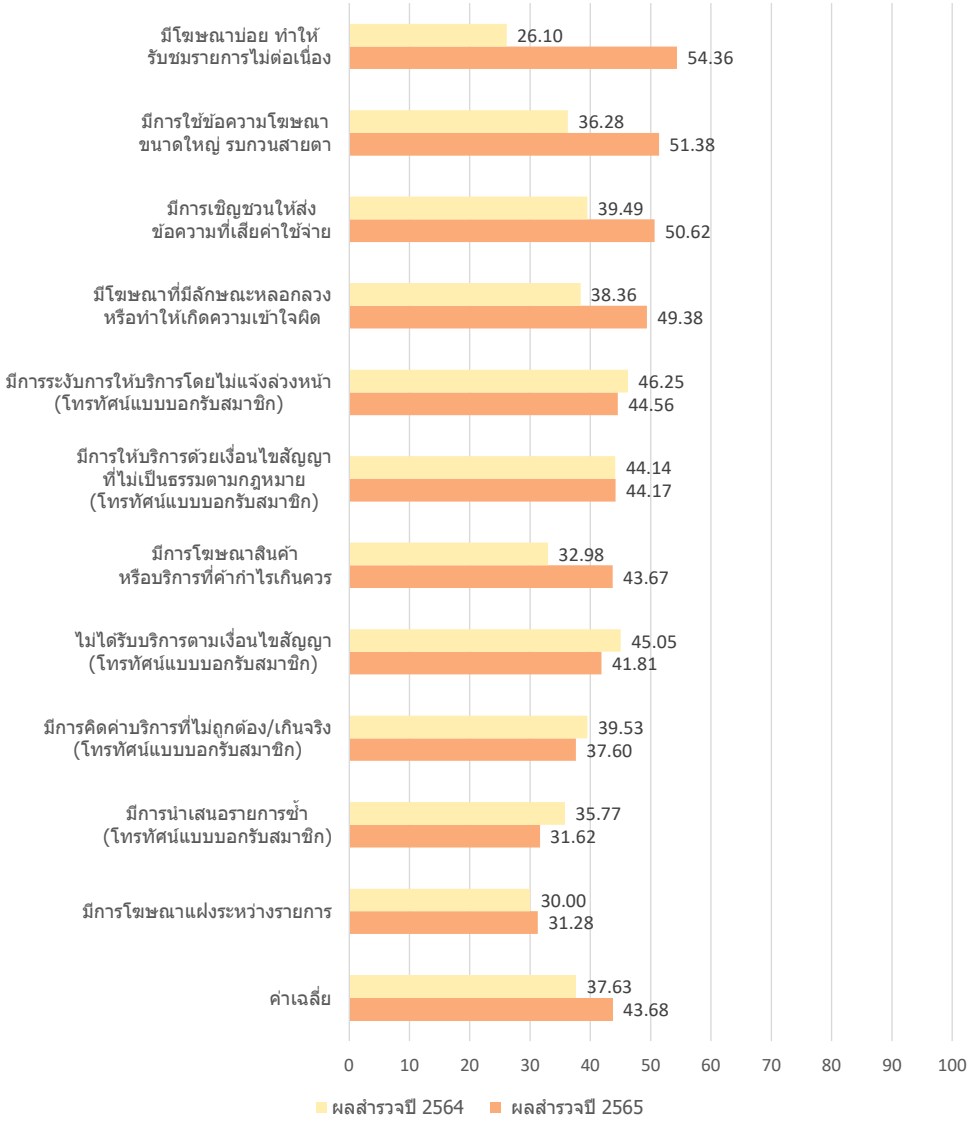


หากจำแนกความพึงพอใจของประชาชนในประเด็นความเป็นธรรมจากการใช้บริการ เป็นประเภทบริการวิทยุกระจายเสียง และบริการโทรทัศน์ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นต่อประเด็นความเป็นธรรม โดยเฉพาะประเด็นเรื่องการโฆษณาที่ทำให้รับฟัง/รับชมรายการไม่ต่อเนื่อง ทั้งในการใช้บริการโทรทัศน์และบริการวิทยุกระจายเสียง อย่างไรก็ดี ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในความเป็นธรรมจากการใช้บริการโทรทัศน์ และการใช้บริการวิทยุกระจายเสียงกลับขยายตัวเพิ่มมากขึ้น โดยในปี 2565 ประชาชนยังคงมีความพึงพอใจในความเป็นธรรมจากการใช้บริการโทรทัศน์ต่ำกว่าบริการวิทยุกระจายเสียงต่อเนื่องจากผลสำรวจในปี 2564 ประเด็นหลักที่ทำให้ความพึงพอใจต่อความเป็นธรรมจากการใช้บริการโทรทัศน์มีคะแนนต่ำ ได้แก่ การมีโฆษณาแฝงระหว่างรายการ การนำเสนอรายการซ้ำ การคิดค่าบริการที่ไม่ถูกต้อง/เกินจริง และการมีโฆษณาสินค้าหรือบริการที่ค้ากำไรเกินควร ดังนั้น ในการดำเนินโครงการเพื่อปรับปรุงประเด็นความเป็นธรรม จึงควรมุ่งเน้นที่การปรับปรุงบริการโทรทัศน์ใน 4 ประเด็นนี้เป็นลำดับแรก (ภาพที่ 4.32 และ 4.33)

ภาพที่ 4.32 : ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการวิทยุกระจายเสียง ในความเป็นธรรมจากการใช้บริการ



ภาพที่ 4.33 : ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการโทรทัศน์ในความเป็นธรรมจากการใช้บริการ



หมายเหตุ: ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก สำรวจเฉพาะผู้รับชมรายการโทรทัศน์ผ่านทางเคเบิลทีวี/โทรทัศน์ดาวเทียม (รับชมผ่านกล่องรับสัญญาณของผู้ให้บริการ) เท่านั้น

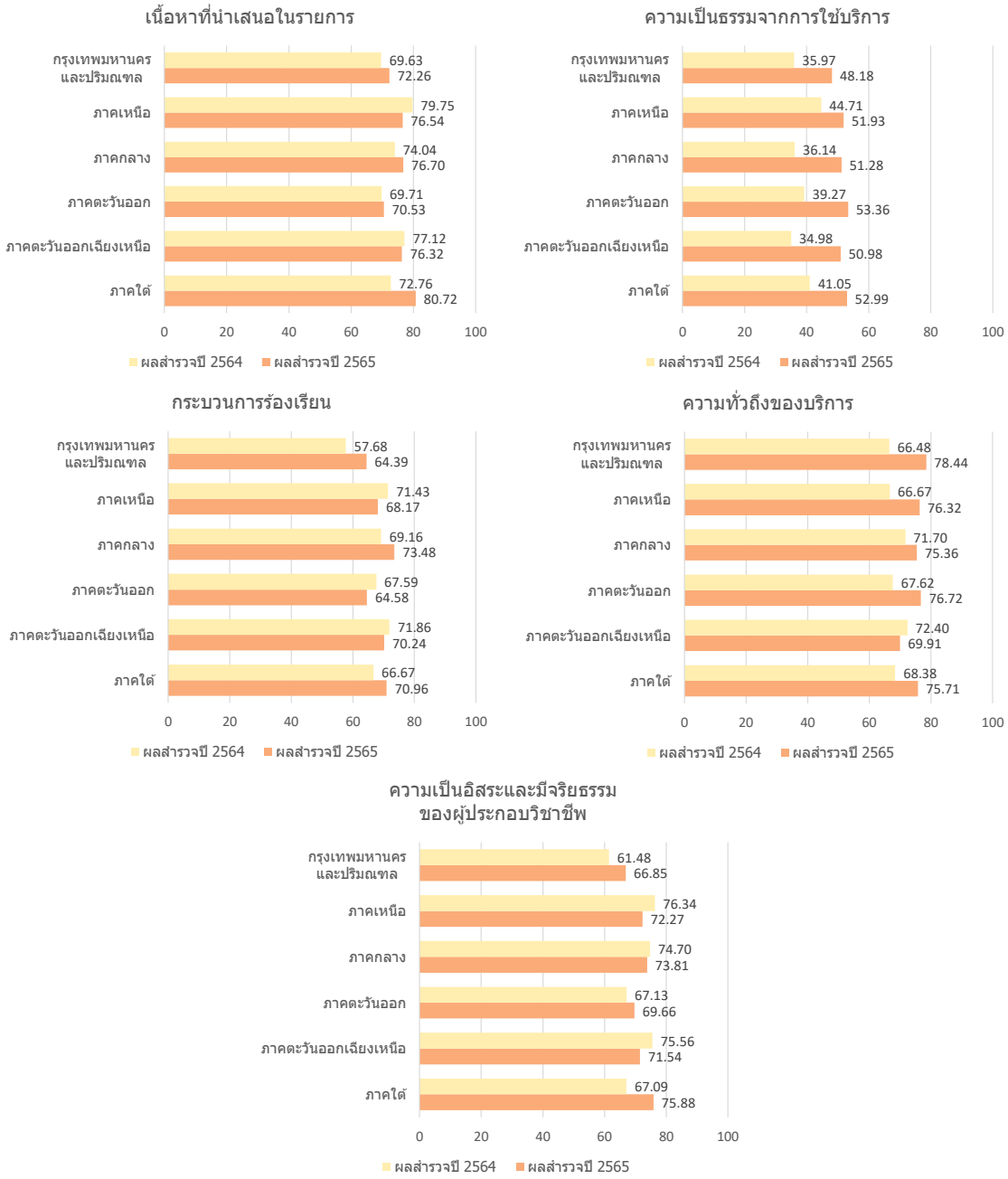
ในการดำเนินโครงการเพื่อปรับปรุงประเด็นความเป็นธรรม ควรมีการออกแบบโครงการโดยมุ่งเน้นที่การศึกษาสภาพปัญหาเพื่อทำความเข้าใจบริบทในปัจจุบัน เช่น วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามคุณลักษณะเพื่อศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการในกลุ่มต่าง ๆ ซึ่งช่วยให้สำนักงาน กสทช. สามารถมองเห็นประเด็นที่ควรมุ่งเน้นเกี่ยวกับการกำกับดูแลบริการวิทยุกระจายเสียงและโทรทัศน์ในมิติต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้แต่ละกลุ่ม ตัวอย่างเช่น หากจำแนกผลสำรวจตามช่วงวัยจะพบว่าประชาชน Baby Boomers เป็นกลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นธรรมจากการใช้บริการในปี 2565 ต่ำ

กว่าช่วงวัยอื่นและเป็นกลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจในความเป็นธรรมเพิ่มขึ้นจากปี 2564 น้อยที่สุด และหากพิจารณาโดยจำแนกตามภูมิภาค พบว่า ประชาชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลยังคงมีระดับความพึงพอใจในความเป็นธรรมจากการใช้บริการต่ำกว่าประชาชนในภูมิภาคอื่นต่อเนื่องจากปี 2564

นอกจากประเด็นในเรื่องความเป็นธรรมแล้ว การจำแนกผู้ใช้บริการเป็นกลุ่มย่อยตามคุณลักษณะต่าง ๆ ยังสะท้อนให้เห็นถึงประเด็นอื่น ๆ ที่น่าสนใจเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน อาทิเช่น กลุ่มประชาชน Gen Z มีระดับความพึงพอใจลดลงอย่างชัดเจนในประเด็นเรื่องกระบวนการร้องเรียน และเรื่องความเป็นอิสระและมีจริยธรรมของผู้ประกอบวิชาชีพ เป็นต้น ซึ่งทางสำนัก สำนักงาน กสทช. สามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการออกแบบโครงการที่สอดคล้องกับปัญหาจากการใช้บริการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่มได้ (ภาพที่ 4.34 และ 4.35)

ภาพที่ 4.34 : ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการวิทยุและโทรทัศน์ จำแนกตามช่วงวัย

ภาพที่ 4.35 : ความพึงพอใจของประชาชนในประเด็นการใช้บริการวิทยุและโทรทัศน์ จำแนกตามภูมิภาค



บทที่ 5
ข้อเสนอแนะเพื่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์

5.1 ประเด็นค้นพบสำคัญ

จากการทบทวนและศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง การสัมภาษณ์พูดคุยแลกเปลี่ยนมุมมองกับผู้รับผิดชอบโครงการ นำมาพิจารณาประกอบกับผลการประเมินโครงการในภาพรวม ที่ปรึกษาได้สรุปประเด็นค้นพบที่สำคัญทั้งในส่วนที่เป็นจุดเด่นของการดำเนินโครงการ (Strengths) และโอกาสในการปรับปรุงโครงการให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น (Improvement Opportunities) ดังต่อไปนี้

1) จุดเด่นของการดำเนินโครงการ

- บุคลากรของ สำนักงาน กสทช. มีความเป็นนักวิชาการและมีความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงาน เห็นได้จากการออกแบบโครงการและกิจกรรมภายใต้โครงการที่มีความเข้มข้นและมุ่งหวังให้เกิดการนำไปประโยชน์ในทางปฏิบัติอย่างแท้จริงแม้จะทำให้เกิดภาระงานหรือความซับซ้อนในการดำเนินการที่มากขึ้นก็ตาม รวมถึงเมื่อพบปัญหา คณะทำงานก็มีการทบทวนและหาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมที่สุดเพื่อให้โครงการสามารถดำเนินการต่อไปได้โดยยังคงรักษาคุณภาพของผลผลิตตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ตั้งแต่ต้น นอกจากนี้ยังพบว่า บุคลากรของ สำนักงาน กสทช. มีความมุ่งมั่นและทุ่มเทให้กับโครงการ โดยมีการลงพื้นที่เพื่อติดตามการดำเนินการและรับทราบข้อจำกัดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินโครงการ นำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงโครงการในอนาคตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

- มีเครือข่ายผู้เชี่ยวชาญในศาสตร์ที่หลากหลายและเข้มแข็งเข้ามาร่วมผลักดันภารกิจ เนื่องจากภารกิจของ สำนักงาน กสทช. เป็นภารกิจในระดับประเทศและมีความเกี่ยวข้องกับประชาชนทุกกลุ่ม ทำให้งานในความรับผิดชอบมีขอบเขตที่กว้างและครอบคลุมหลายมิติ การดำเนินโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ จำเป็นต้องอาศัยเครือข่ายผู้มีประสบการณ์และองค์ความรู้เข้ามาช่วยสนับสนุนเพื่อให้ภารกิจบรรลุผล ทั้งนี้ สำนักงาน กสทช. ได้ให้ความสำคัญกับที่ปรึกษาโครงการในฐานะเป็นเครือข่ายที่จะช่วยผลักดันให้ภารกิจของ สำนักงาน กสทช. ไม่ได้เป็นเพียงผู้รับจ้าง ทำให้เกิดการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค บุคลากรของ สำนักงาน กสทช. ก็เข้าไปร่วมในการหาแนวทางและให้การสนับสนุนในการแก้ไขปัญหาอย่างเต็มที่ เกิดบรรยากาศของการทำงานเป็นทีมที่เข้มแข็งระหว่างผู้เชี่ยวชาญและบุคลากรของ สำนักงาน กสทช. ส่งผลให้การดำเนินโครงการต่าง ๆ สามารถบรรลุผลตามวัตถุประสงค์

- มีการสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับเครือข่ายในพื้นที่อย่างต่อเนื่องทั้งในระดับบุคคล กลุ่มบุคคล และองค์กร เนื่องจากการดำเนินโครงการที่หวังผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในมิติเชิงสังคมจำเป็นต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการสร้างความร่วมมือกับองค์กรหรือเครือข่ายภาคประชาสังคมในพื้นที่จึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างยิ่งในการสนับสนุนและผลักดันโครงการต่าง ๆ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ทั้งเป็นตัวคูณในการขยายผลและประสานงานกับกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ให้เข้ามาร่วมกิจกรรมต่าง ๆ จะเห็นได้ว่า ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา สำนักงาน กสทช. ได้มีการสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของ

รัฐทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สถาบันการศึกษา องค์กรที่ไม่แสวงหากำไร รวมถึงกลุ่มเครือข่ายภาคประชาชนในพื้นที่ต่าง ๆ เป็นอย่างดี และพยายามจัดกิจกรรมเพื่อรักษาความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ซึ่งเป็นกลไกหลักในการผลักดันให้โครงการต่าง ๆ ประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี

- การออกแบบกิจกรรมต่าง ๆ ภายใต้โครงการมีความเหมาะสมและสามารถสร้างผลผลิตและผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ได้ ที่ปรึกษาพบว่า กิจกรรมต่าง ๆ ที่ถูกพัฒนาขึ้นในโครงการต่าง ๆ สามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพได้เป็นอย่างดี เช่น ภายใต้โครงการให้ความรู้/พัฒนาทักษะแก่กลุ่มเป้าหมาย มีกิจกรรมที่ผสมผสานรูปแบบการเรียนรู้ที่หลากหลายและเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย ทั้งการให้ความรู้ภาคทฤษฎี การจัดกิจกรรมกลุ่ม การมอบหมายงาน และการนำเสนอ ซึ่งสามารถก่อให้เกิดการพัฒนาทักษะได้อย่างแท้จริง หรือ ภายใต้โครงการออกแบบหรือพัฒนาหลักสูตร/เครื่องมือ/แนวปฏิบัติต่าง ๆ จะมีการออกแบบระเบียบวิธีศึกษาวิจัยอย่างรัดกุมและเหมาะสม ไม่ว่าจะเป็น การวิเคราะห์สภาพปัญหาในปัจจุบัน การทบทวนวรรณกรรม การระดมสมองจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เชี่ยวชาญ การสำรวจข้อมูลภาคสนาม การทดลองนำไปใช้หรือปฏิบัติ และการรับฟังข้อคิดเห็นจากกลุ่มเป้าหมาย ส่งผลให้ผลของการศึกษาวิจัยต่าง ๆ มีความน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับ

- สำนักงาน กสทช. มีความยืดหยุ่นในการใช้งบประมาณ ทำให้สามารถรักษาคุณภาพผลผลิตและผลลัพธ์ของโครงการได้ หากพิจารณาการบริหารงบประมาณของหน่วยงานของรัฐส่วนใหญ่จะมีกรอบการใช้งบประมาณที่เข้มงวด ในกรณีที่กระบวนการการอนุมัติงบประมาณมีความล่าช้า โครงการก็ยังคงต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในปีงบประมาณ ส่งผลให้ระยะเวลาในการดำเนินการสั้นลง เมื่อมีเวลาน้อยลงแต่ต้องดำเนินการเพื่อให้ได้ผลผลิตหรือเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ในคำของบประมาณย่อมส่งผลให้คุณภาพของงานลดลงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นความยืดหยุ่นในการบริหารงบประมาณของ สำนักงาน กสทช. จึงเป็นข้อได้เปรียบในการจัดการโครงการ เนื่องจากสามารถปรับแผนการใช้งบประมาณให้สอดคล้องกับสถานการณ์และข้อเท็จจริง และยังคงรักษาไว้ซึ่งผลผลิตและผลลัพธ์อย่างครบถ้วนทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ

2) โอกาสในการปรับปรุงโครงการ

- การพัฒนาโครงการยังขาดการศึกษาสภาพปัญหาและข้อมูลแวดล้อมเพื่อวิเคราะห์รายละเอียดของปัญหา ส่วนใหญ่มักอ้างอิงจากแนวทางที่กำหนดไว้ในแผนแม่บทฯ หรือภารกิจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด ทำให้โครงการที่ดำเนินการเป็นการตอบโจทย์หรือแก้ไขปัญหาในภาพรวมเป็นหลัก ซึ่งอาจส่งผลให้ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากโครงการต่าง ๆ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในมิติเชิงสังคมได้ไม่มากเท่าที่ควร

- โครงการส่วนใหญ่มีการกำหนดตัวชี้วัดในระดับกระบวนการและผลผลิตเท่านั้น ยังไม่มีการกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์รวมถึงแผนงานในการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ การที่โครงการต่าง ๆ ไม่ได้กำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ทำให้เกิดข้อจำกัดในการติดตามและประเมินการเปลี่ยนแปลงในเชิงพฤติกรรมในช่วงเวลาต่าง ๆ ส่งผลให้ สำนักงาน กสทช. ไม่อาจทราบได้อย่างแน่ชัดว่า การดำเนินโครงการที่ผ่านมาก่อให้เกิดผลลัพธ์ตามที่มุ่งหวังหรือไม่ รวมถึงสามารถสร้างผลกระทบในเชิงสังคมได้มากน้อยเพียงใด นอกจากนี้ บางโครงการแม้จะมีการกำหนดตัวชี้วัดผลผลิต แต่ไม่ได้มีการกำหนดเป้าหมายของตัวชี้วัดผลผลิตอย่างชัดเจน มีเพียงการกำหนดเป้าหมายในระดับกระบวนการเท่านั้น อาทิ จำนวนครั้งในการจัดจัดสัมมนาให้ความรู้ ซึ่งอาจส่งผลให้ผลผลิตของ

โครงการไม่สอดคล้องกับทรัพยากรหรืองบประมาณที่ตั้งไว้ อีกทั้ง การไม่มีเป้าหมายที่ชัดเจนและท้าทาย ทำให้บุคลากรขาดแรงกระตุ้นเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินโครงการให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด

- การดำเนินโครงการในปี 2564 มีโครงการที่ล่าช้ากว่าแผนคิดเป็นสัดส่วนมากกว่าร้อยละ 60 ซึ่งเป็นผลมาจากข้อจำกัด 2 ประการ ประการแรกคือ สถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด-19 ทำให้ต้องเลื่อนหรือยกเลิกการจัดกิจกรรมที่ต้องมีการรวมกลุ่มของคน ผู้รับผิดชอบโครงการต้องมีการปรับแผนเพื่อดำเนินกิจกรรมในรูปแบบอื่น ๆ ทดแทน ประการที่สองคือ กระบวนการพิจารณางบประมาณมีความล่าช้า ทำให้โครงการต่าง ๆ เริ่มดำเนินการช้ากว่าแผนที่กำหนด อย่างไรก็ดี หากพิจารณาเทียบกับปี 2565 พบว่า มีโครงการจำนวนมากกว่าร้อยละ 40 ที่มีความล่าช้ากว่าแผนที่กำหนด ทั้ง ๆ ที่ไม่มีผลกระทบจากสถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด-19 แล้ว ข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า การพิจารณาอนุมัติงบประมาณเป็นข้อจำกัดสำคัญที่ สำนักงาน กสทช. ควรจะต้องหาแนวทางในการแก้ไขเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการโครงการที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

- หากพิจารณาโครงการภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 2 และ 3 จะพบว่า โครงการจำนวนไม่น้อยที่ไม่สามารถระบุความเชื่อมโยงกับตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ได้อย่างเฉพาะเจาะจง ระบุเพียงว่าเป็นโครงการที่สนับสนุนยุทธศาสตร์ สะท้อนให้เห็นว่า การพัฒนาโครงการเหล่านี้ไม่ได้มองจากเป้าหมายยุทธศาสตร์ (Top-Down Approach) แต่กำหนดขึ้นจากภารกิจหรืองานประจำของหน่วยงาน (Bottom-Up Approach) ซึ่งทำให้การกำหนดเป้าหมาย รูปแบบกิจกรรม และผลลัพธ์ของโครงการขาดความชัดเจน ไม่สามารถเชื่อมโยงได้ว่าโครงการมุ่งหวังให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในประเด็นใด นอกจากนี้ โครงการในลักษณะดังกล่าวยังส่งผลให้การวิเคราะห์ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารทรัพยากรในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์มีความเบี่ยงเบนไปอีกด้วย

- กลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ มีจำนวนไม่มาก ส่งผลให้การขับเคลื่อนเพื่อให้เกิดเปลี่ยนแปลงเชิงสังคมเป็นไปได้ช้า หากพิจารณาจำนวนกลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมกิจกรรมภายใต้โครงการต่าง ๆ ที่ดำเนินการแล้วเสร็จในปี 2565 จำนวน 16 โครงการ พบว่า มีจำนวนกลุ่มเป้าหมายทั้งสิ้นประมาณ 1,900 คน ครอบคลุมกลุ่มผู้ประกอบการ, บุคลากรในกิจการวิทยุกระจายเสียง, ประชาชนทั่วไป, เจ้าหน้าที่รัฐ และบุคลากรทางการศึกษา อย่างไรก็ดีหากเปรียบเทียบกับกลุ่มเป้าหมายในภาพรวมของประเทศยังถือว่าเป็นสัดส่วนที่น้อยมาก ในขณะที่การนำองค์ความรู้ไปสร้างประโยชน์เชิงสังคมอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

- ความทับซ้อนของเนื้อหาและกลุ่มเป้าหมายระหว่างโครงการของหน่วยงานต่าง ๆ อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริหารงบประมาณและบุคลากรในภาพรวมของ สำนักงาน กสทช. หากการทับซ้อนดังกล่าวเป็นการสร้างภาระหรือรบกวนเวลาของกลุ่มเป้าหมายมากเกินไป ก็อาจเป็นข้อจำกัดในการตอบรับเข้าร่วมกิจกรรมของกลุ่มเป้าหมายได้ นอกจากนี้ การกำหนดกลุ่มเป้าหมายในบางโครงการมีขอบเขตที่ค่อนข้างกว้าง ทำให้การออกแบบกิจกรรมภายใต้โครงการอาจไม่สอดคล้องกับคุณลักษณะของกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิผลของการดำเนินโครงการในภาพรวมได้

- การตั้งชื่อโครงการบางโครงการไม่ได้นำเสนอจุดขายหรือสะท้อนให้เห็นถึงคุณลักษณะสำคัญหรือความโดดเด่นของโครงการ อาทิ รูปแบบกิจกรรม ผลลัพธ์ หรือกลุ่มเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง ซึ่งอาจทำให้ผู้พิจารณางบประมาณเข้าใจผิดว่าเป็นโครงการเดิมที่เคยดำเนินการไปแล้ว ส่งผลให้โครงการอาจถูกตัดหรือปรับลดงบประมาณลงได้ ตัวอย่างเช่น บางโครงการเป็นการต่อยอดหรือขยายผลจากโครงการที่ดำเนินการในปีที่ผ่านมา ซึ่งมีรูปแบบของกิจกรรมและวิธีดำเนินการที่แตกต่างออกไปอย่างสิ้นเชิง แต่ในกระบวนการยื่นขออนุมัติงบประมาณยังคงใช้ชื่อโครงการเดิม โดยเปลี่ยนเฉพาะปีที่ดำเนินการเท่านั้น

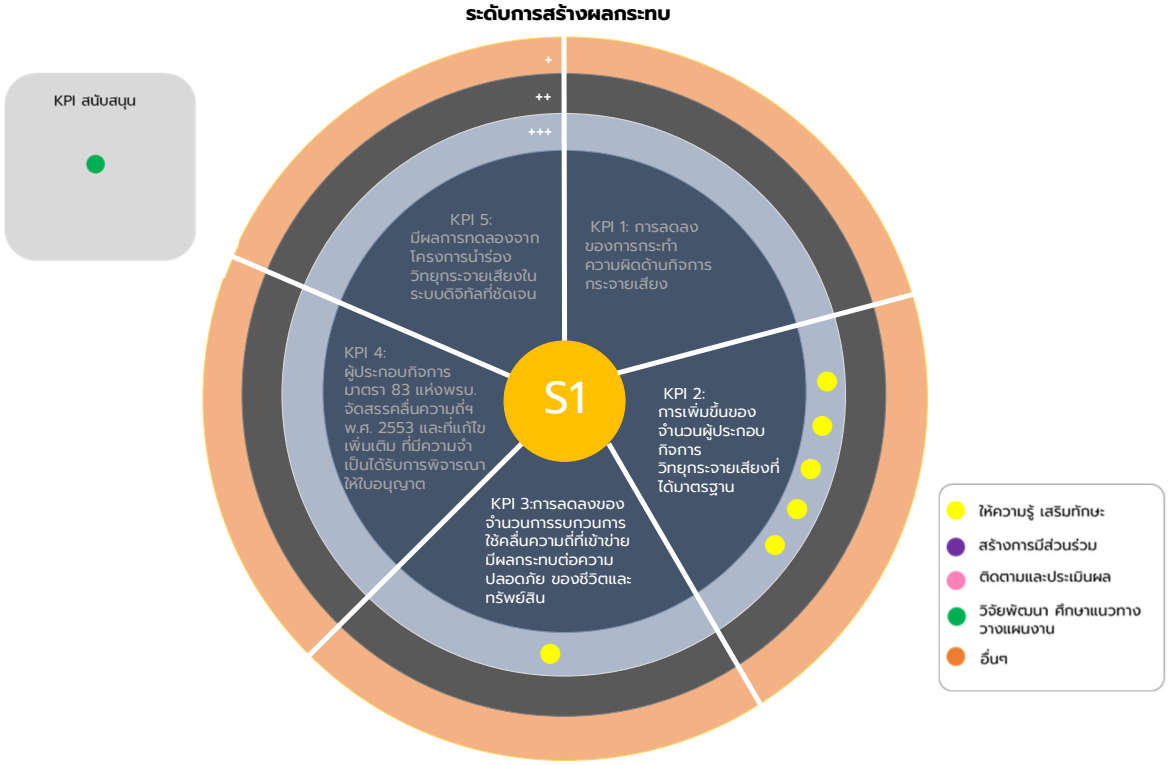
- ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์บางตัวไม่สามารถสะท้อนความก้าวหน้าหรือความสำเร็จของการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ได้อย่างแท้จริง เป็นการวัดเพียงแค่ “มี” หรือ “ไม่มี” การดำเนินการ ซึ่งการดำเนินการในเรื่องใดเรื่องหนึ่งไม่ได้ยืนยันว่าจะเกิดผลลัพธ์ตามที่มุ่งหวัง ถือว่าเป็นเพียงตัวชี้วัดนำ (Lead Indicator) เท่านั้น แต่ตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์ที่ดีควรแสดงถึงผลลัพธ์หรือผลกระทบที่เกิดขึ้นจากกระบวนการหรือการดำเนินโครงการต่าง ๆ ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ หรือเป็นตัวชี้วัดประเภทตัวชี้วัดตาม (Lag Indicator) และต้องเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สามารถแสดงแนวโน้มหรือระดับของการเปลี่ยนแปลง (Progress Level) ในช่วงเวลาต่าง ๆ ได้

- ไม่มีการกำหนดค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดยุทธศาสตร์อย่างชัดเจน ทำให้เกิดข้อจำกัดในการติดตามความก้าวหน้าของแผน เมื่อ สำนักงาน กสทช. ไม่สามารถประเมินได้ว่า การดำเนินตามแผนยุทธศาสตร์ในปัจจุบันมีความก้าวหน้าไปมากน้อยเพียงใด มีโอกาสจะบรรลุเป้าหมายปลายทางภายในระยะเวลาของแผนหรือไม่ จึงไม่มีข้อมูลที่เพียงพอในการทบทวนหรือปรับกลยุทธ์การดำเนินการในแต่ละช่วงเวลาเพื่อขับเคลื่อนแผนไปสู่การบรรลุเป้าหมายได้อย่างประสิทธิภาพ

นอกจากโอกาสในการปรับปรุงโครงการในข้างต้นแล้ว เมื่อพิจารณาโครงการภายใต้กรอบการประเมินผลกระทบในมิติเชิงสังคมในแต่ละยุทธศาสตร์ที่ดำเนินการระหว่างปี 2564 - 2565 ในลักษณะแผนภาพ โดยแบ่งโครงการออกตามตัวชี้วัดยุทธศาสตร์และระดับการสร้างผลกระทบในระดับยุทธศาสตร์ ค้นพบประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

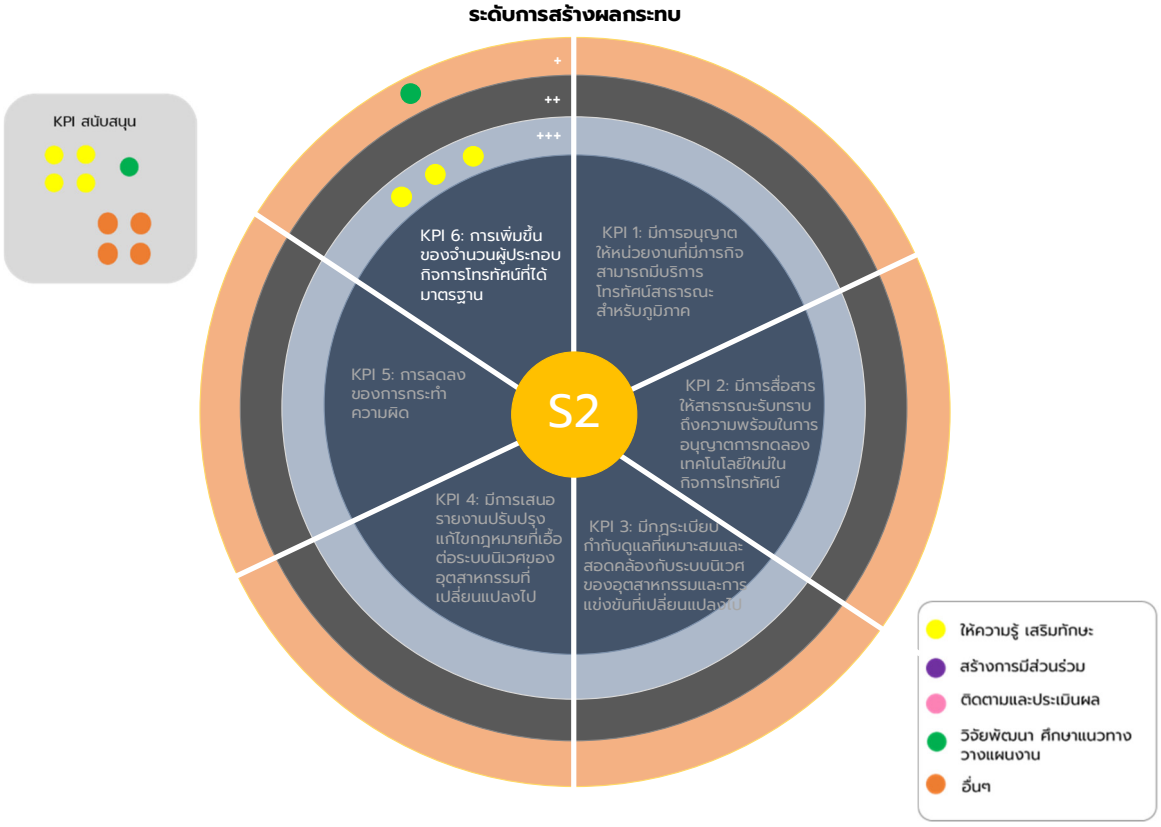
- โครงการในมิติเชิงสังคมที่ดำเนินการเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนากิจการวิทยุกระจายเสียงในประเทศไทย มีจำนวน 7 โครงการ โดยทุกโครงการล้วนแต่เป็นโครงการในลักษณะการให้ความรู้หรือเสริมทักษะ ซึ่งสามารถสร้างผลกระทบให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้ในระดับสูง ถือเป็นจุดเด่นของโครงการในยุทธศาสตร์นี้ อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณาตามตัวชี้วัดกลับพบว่า การกระจายตัวของโครงการไม่มีความสมดุลมากนัก โครงการที่ดำเนินการเกือบทั้งหมดเป็นการผลักดันตัวชี้วัดที่ 2 ในเรื่องการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงที่ได้มาตรฐาน ในขณะที่โครงการภายใต้ตัวชี้วัดที่ 3 มีเพียงโครงการเดียวเท่านั้น และไม่มีโครงการใดที่ดำเนินการเพื่อผลักดันตัวชี้วัดที่ 1 ซึ่งมีความสำคัญในมิติเชิงสังคมเช่นเดียวกัน (ภาพที่ 5.1)

ภาพที่ 5.1 : ระดับการสร้างผลกระทบของโครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1



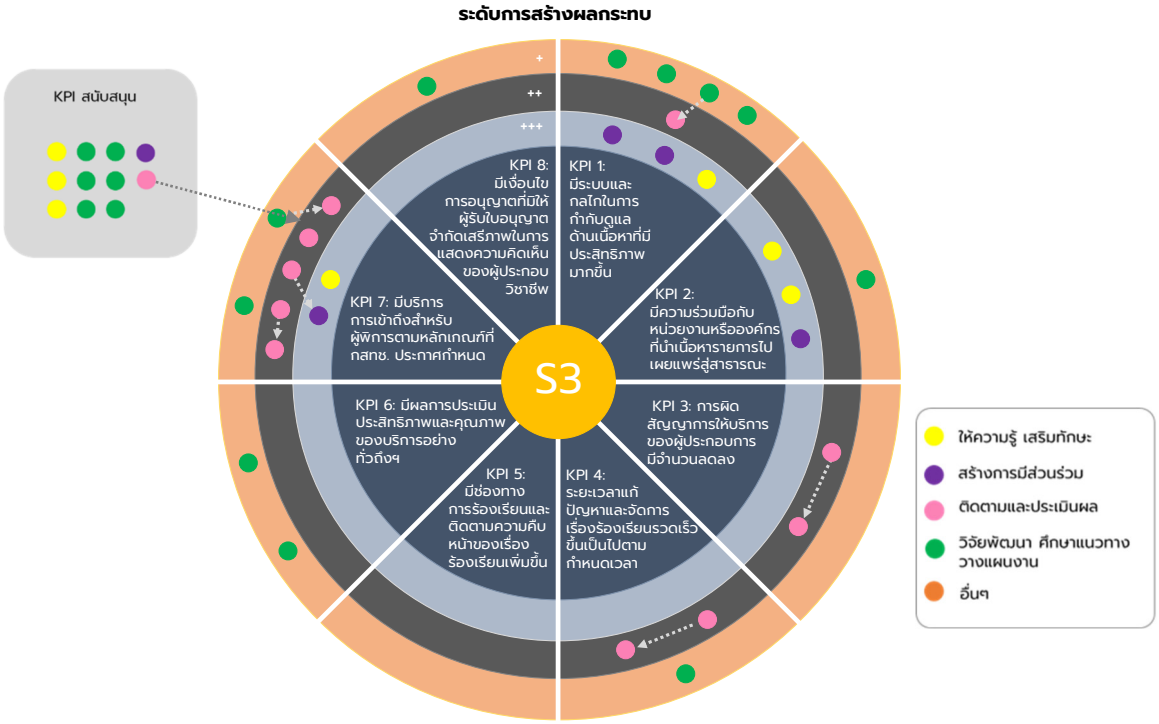
- โครงการในมิติเชิงสังคมที่ดำเนินการเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนากิจการโทรทัศน์ของประเทศให้เหมาะสมกับบริบทใหม่ มีจำนวน 13 โครงการ โดยมีเพียง 4 โครงการเท่านั้นที่เป็นการผลักดันตัวชี้วัดที่ 6 ซึ่งเป็นตัวชี้วัดยุทธศาสตร์โดยตรง ในขณะที่โครงการที่ดำเนินการส่วนใหญ่อีก 9 โครงการ อาทิ โครงการจัดอบรมหลักสูตรด้านวิศวกรรมโทรทัศน์ ประจำปี 2565 หรือโครงการจัดประชุมหน่วยงานจัดอบรมหลักสูตรผู้ประกาศในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ เป็นต้น กลับไม่มีการระบุว่าผลักดันตัวชี้วัดใดอย่างเฉพาะเจาะจง โดยเพียงถูกกำหนดให้อยู่ภายใต้ตัวชี้วัดสนับสนุนยุทธศาสตร์ ซึ่งทำให้ภาพการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ที่ 2 ในการสร้างให้เกิดผลกระทบในมิติเชิงสังคมไม่มีความชัดเจนมากนัก

ภาพที่ 5.2 : ระดับการสร้างผลกระทบของโครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 2



- โครงการในมิติเชิงสังคมที่ดำเนินการเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ที่ 3 การกำกับดูแลด้านเนื้อหา การคุ้มครองผู้บริโภค และการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน มีจำนวน 40 โครงการ ซึ่งถือเป็นยุทธศาสตร์ที่มีจำนวนโครงการในมิติเชิงสังคมมากที่สุด โดยหลายโครงการเป็นการดำเนินการสืบเนื่องหรือต่อยอดจากโครงการเดิม ทำให้ภาพการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ที่ 3 มีความต่อเนื่อง อย่างไรก็ดี โครงการที่ดำเนินการส่วนใหญ่เป็นโครงการในลักษณะวิจัยพัฒนา ศึกษาแนวทาง หรือวางแผน และลักษณะการติดตามและประเมินผลมากกว่าการผลักดันให้เกิดการนำผลของโครงการไปสู่การปฏิบัติจริง ประกอบกับการมีโครงการจำนวนถึง 1 ใน 4 ที่อยู่ภายใต้ตัวชี้วัดสนับสนุนยุทธศาสตร์โดยไม่มีการระบุว่าผลักดันตัวชี้วัดใดอย่างเฉพาะเจาะจง จึงทำให้ยังไม่เห็นผลกระทบที่สร้างให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแก่สังคมอย่างเป็นรูปธรรมเท่าที่ควร

ภาพที่ 5.3 : ระดับการสร้างผลกระทบของโครงการในมิติเชิงสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3



จากประเด็นข้อค้นพบดังกล่าวข้างต้น ที่ปรึกษาจึงได้จัดทำข้อเสนอแนะในระดับโครงการเพื่อให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปพิจารณาและปรับใช้ในการพัฒนาโครงการในอนาคตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดประสิทธิผลในการผลักดันแผนยุทธศาสตร์ไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ยังได้จัดทำข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการแผนยุทธศาสตร์ในภาพรวม เพื่อเป็นแนวทางในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ในระยะต่อไป

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาโครงการ

1) การพัฒนาโครงการเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ ควรให้ความสำคัญกับการศึกษาสภาพปัญหา สาเหตุของปัญหา และบริบทแวดล้อมที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับบุคคล ชุมชน และสังคม เนื่องจากการทำความเข้าใจสภาพปัญหาเชิงลึกจะช่วยให้หน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบโครงการมองเห็นโจทย์ที่ชัดเจนและเฉพาะเจาะจงในการออกแบบและพัฒนาโครงการ ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิผลและมีโอกาสสร้างการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมาย และส่งผลในการแก้ไขปัญหาที่เป็นอยู่ได้ในท้ายที่สุด การพัฒนาโครงการที่วิเคราะห์จากสภาพปัญหาในภาพรวมหรือให้ความสำคัญกับการตอบสนองบทบาทหน้าที่/ภารกิจขององค์กรตามกฎหมายมากเกินไป อาจทำให้การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของโครงการขาดจุดมุ่งเน้น การกำหนดกลุ่มเป้าหมายไม่ชัดเจนและไม่เฉพาะเจาะจง รวมถึงการออกแบบกิจกรรมก็อาจจะมีขอบเขตที่กว้างเกินไป และส่งผลให้ผลลัพธ์ของโครงการไม่สามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงเชิงสังคมได้มากเท่าที่ควร

ทั้งนี้ การวิเคราะห์สภาพปัญหา อาจดำเนินการได้ในหลากหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากแหล่งข้อมูลต่างทั้งภายในและภายนอก อาทิ ข้อมูลสถิติ งานวิจัย ผลการสำรวจ บทความ บทวิเคราะห์ และการศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ผ่านการสำรวจข้อมูล การรับฟังความคิดเห็นจากกลุ่มเป้าหมาย หรือการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีประสบการณ์

2) ควรผลักดันให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลโครงการศึกษาวิจัยระหว่างหน่วยงานภายในของ สำนักงาน กสทช. อย่างเป็นระบบ เนื่องจากเป็นแหล่งข้อมูลที่มีคุณค่า มีความเกี่ยวข้องโดยตรงภารกิจของ สำนักงาน กสทช. และมีมิติในการศึกษาที่หลากหลาย หน่วยงานต่าง ๆ สามารถนำข้อมูลจากการศึกษาวิจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การทบทวนวรรณกรรม (Literature Review) หรือประเด็นการค้นพบที่สำคัญ (Key Findings) มาใช้เป็นวัตถุดิบ (Input) ในการออกแบบหรือพัฒนาโครงการที่มีความเฉพาะเจาะจงได้ อาทิ โครงการศึกษาประเด็นเรื่องร้องเรียนและจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคและกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์, โครงการจัดทำแผนสนับสนุนให้ประชาชนได้รับบริการด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์อย่างทั่วถึง, โครงการพัฒนากลไกหรือมาตรการป้องกันการรังแก ข่มขู่คุกคาม สตรี เด็กและเยาวชนโดยช่องทางการรณรงค์ผ่านสื่อมัลติมีเดียต่าง ๆ, โครงการพัฒนาเครื่องมือการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ของประชาชนเกี่ยวกับกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ เพื่อการใช้ประโยชน์อย่างรู้เท่าทัน

การแลกเปลี่ยนข้อมูลดังกล่าว อาจดำเนินการได้ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ อาทิ การประชุมระหว่างหน่วยงานแบบ 1:1 เพื่อนำเสนอข้อค้นพบที่น่าสนใจที่อาจเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน, การนำเสนอผลการวิจัยในการประชุมที่เกี่ยวข้อง เช่น การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ การประชุมสรุปผลการดำเนินงานประจำปี เพื่อสร้างการรับรู้ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ, การจัดส่งสรุปข้อมูลการวิจัย (ไม่เกิน 2 หน้า) เพื่อถ่ายทอดข้อมูลไปสู่หน่วยงานต่าง ๆ, การจัดทำคลังข้อมูลและระบบสืบค้นงานวิจัย สำนักงาน กสทช. เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยง่าย การแลกเปลี่ยนข้อมูลโครงการศึกษาวิจัยระหว่างหน่วยงานภายในของ สำนักงาน กสทช. นอกจากนี้ทำให้หน่วยงานนำไปใช้เป็นโจทย์ในการพัฒนาโครงการแล้ว ยังเป็นการต่อยอดผลผลิตของโครงการวิจัยให้เกิดการนำไปใช้ประโยชน์หรือการขยายผลที่เป็นรูปธรรมมากขึ้น รวมถึงเห็นความเชื่อมโยงของการดำเนินโครงการต่าง ๆ ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ได้อีกด้วย

3) ควรมีการกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ในระดับโครงการสำหรับทุกโครงการ เพื่อสะท้อนระดับความสำเร็จของการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และสามารถวางแผนในการติดตามผลการเปลี่ยนแปลงในมิติเชิงสังคมหลังจากการดำเนินโครงการแล้วเสร็จ โดยตัวชี้วัดผลลัพธ์ระดับโครงการที่กำหนดขึ้นควรจะต้องมีคุณลักษณะอย่างน้อย 4 ประการ ได้แก่

- สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการ
- สามารถอธิบายความเชื่อมโยงของผลลัพธ์ของโครงการกับตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง
- สามารถสะท้อนระดับของการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาการที่เกิดขึ้นได้ ในช่วงเวลาต่าง ๆ
- มีแผนงานในการในการรวบรวมข้อมูลได้อย่างเป็นระบบ ประกอบด้วย การระบุกลุ่มเป้าหมายหรือผู้ให้ข้อมูล วิธีการและเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล และช่วงเวลาในการติดตามผล

ตัวอย่างเช่น ในยุทธศาสตร์ที่ 2 ได้ระบุวัตถุประสงค์ไว้ 3 ข้อ โดยวัตถุประสงค์ข้อหนึ่งระบุว่า “เพื่อยกระดับมาตรฐานกิจการโทรทัศน์” ดังนั้น โครงการที่ออกแบบหรือพัฒนาเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อนี้ จะต้องสามารถอธิบายได้ว่า ผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการจะมีส่วนในการผลักดันให้เกิดการบรรลุวัตถุประสงค์ข้อนี้ได้อย่างไร หากโครงการที่ดำเนินการเป็นเรื่องเกี่ยวกับ “การพัฒนาบุคลากรในกิจการโทรทัศน์” ตัวอย่างของผลลัพธ์ของโครงการ อาจได้แก่ “ผู้ได้รับใบอนุญาตให้ความร่วมมือในการคัดกรองรายการที่มีคุณภาพ” หรือ “ผู้ผลิตรายการผลิตรายการที่มีคุณภาพและสร้างสรรค์” หรือ “ผู้ประกอบวิชาชีพในกิจการโทรทัศน์ตระหนักถึงจรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพ” ซึ่งหากโครงการสามารถก่อให้เกิดผลลัพธ์ดังกล่าวได้ ก็จะทำให้การนำเสนอเนื้อหาต่าง ๆ ผ่านรายการโทรทัศน์มีคุณภาพมากขึ้น ช่วย “ยกระดับมาตรฐานกิจการโทรทัศน์” ในส่วนที่เกี่ยวกับคุณภาพเนื้อหารายการได้ในท้ายที่สุด

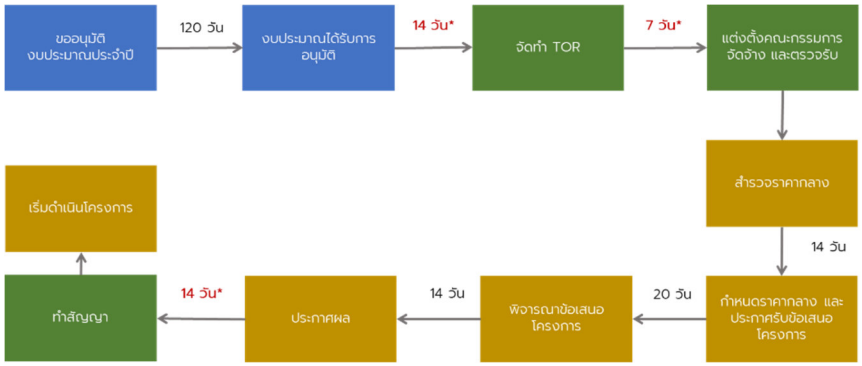
หลังจากที่สามารถระบุผลลัพธ์ระดับโครงการได้แล้ว จะต้องกำหนดเป็นตัวชี้วัดที่สามารถบอกถึงระดับการเปลี่ยนแปลงได้และกำหนดวิธีการในการติดตามข้อมูลตัวชี้วัด เช่น “ร้อยละของจำนวนรายการที่มีเนื้อหาไม่เหมาะสม” อาจรวบรวมจากการสุ่มตรวจสอบรายการ ไตรมาสละ 1 ครั้ง หรือ “ระดับความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับจรรยาบรรณในการนำเสนอเนื้อหาของผู้ประกอบวิชาชีพ” อาจใช้การสำรวจทุก ๆ 6 เดือน เป็นต้น

4) ควรมีการจัดทำแบบฟอร์มมาตรฐานเพื่อเก็บข้อมูลของกลุ่มเป้าหมายที่เข้าโครงการต่าง ๆ โดยกำหนดข้อมูลที่จำเป็นในการติดต่อกลุ่มเป้าหมายเพื่อติดตามตัวชี้วัด อาทิ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล์ หรือชื่อบัญชีใน Social Media เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการติดตามตัวชี้วัดหลังจากสิ้นสุดโครงการ อย่างไรก็ดี เพื่อให้เป็นไปตาม พรบ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ผู้รับผิดชอบโครงการจำเป็นต้องมีการแจ้งให้ทราบถึงกระบวนการในการติดตามผลลัพธ์หลังจบโครงการให้กลุ่มเป้าหมายรับทราบตั้งแต่เริ่มโครงการ นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. อาจพิจารณาถึงรูปแบบในการเสริมแรงที่เหมาะกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม อาทิ การจับรางวัลสำหรับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นบุคคล หรือการให้สิทธิประโยชน์สำหรับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นองค์กร

5) พิจารณาความเป็นไปได้ในการลดระยะเวลาการรอคอยระหว่างกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง โดยวิเคราะห์ว่า มีกิจกรรมหรืองานในขั้นตอนใดบ้างที่ผู้รับผิดชอบโครงการสามารถเตรียมการหรือดำเนินการได้ในกรณีที่การอนุมัติงบประมาณมีความล่าช้า เช่น การจัดทำเอกสารข้อกำหนดโครงการ (Terms of References), การพิจารณากลั่นกรองตรวจสอบรายละเอียดโดยผู้มีอำนาจ (Unofficial Approval), การทาบทามหรือกำหนดคณะกรรมการจัดจ้างหรือตรวจรับ โดยอาจนำกรอบแนวคิดของ Process Streamlining หรือ Critical Path Analysis มาใช้วิเคราะห์ขั้นตอนการทำงานในช่วงก่อนเริ่มโครงการ เพื่อลดทอนระยะเวลารอคอย (Idle Time) ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างให้เหลือสั้นที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ เนื่องจากระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการจัดจ้างจะถูกกำหนดไว้ตามระเบียบราชการ ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้

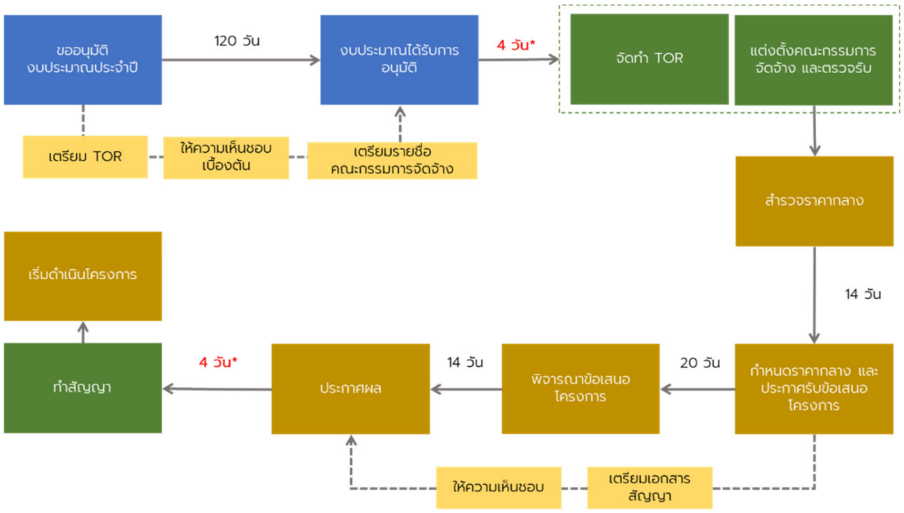
ภาพที่ 5.4 : ตัวอย่างในการปรับกระบวนการเพื่อลดระยะเวลารอคอย

ก. ก่อนการปรับปรุง



*ระยะเวลารอคอยรวม 35 วัน

ข. หลังการปรับปรุง



*ระยะเวลารอคอยรวม 8 วัน

6) ควรมีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง เพื่อลดผลกระทบจากสถานการณ์ความไม่แน่นอนต่าง ๆ ที่ อาจส่งผลต่อการดำเนินกิจกรรมภายใต้โครงการ รวมถึงสามารถปรับแผนงานในการดำเนินโครงการได้อย่าง รวดเร็วและเหมาะสม สถานการณ์ความไม่แน่นอนที่ควรพิจารณา อาทิ การเกิดโรคระบาด ภัยพิบัติทางธรรมชาติ การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง การชุมนุมของคนกลุ่มต่าง ๆ การก่ออาชญากรรมที่กระทบกับคนหมู่มาก หรือ การโจมตีทางไซเบอร์ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งนี้ หากเป็นโครงการที่มีการว่าจ้างที่ปรึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญ ภายนอก ควรกำหนดให้มีการนำเสนอแผนบริการความเสี่ยงสำหรับการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ภายใต้โครงการ ด้วย

7) การตั้งชื่อโครงการเพื่อขอรับงบประมาณ ควรมีการระบุรายละเอียดของโครงการให้ผู้พิจารณางบประมาณเข้าใจถึงเนื้องานและกลุ่มเป้าหมายในเบื้องต้น เนื่องจากหากใช้ชื่อโครงการเดิม อาจเข้าใจว่าเป็นการดำเนินกิจกรรมซ้ำ ๆ หลายปี หรือ หากเป็นการดำเนินกิจกรรมเดิม ควรระบุกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างและเฉพาะเจาะจง อาทิ

- “โครงการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการในการเข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารผ่านกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ปี 2565” จะพบว่า ชื่อโครงการไม่ได้สื่อถึงรูปแบบกิจกรรมหรือกลุ่มเป้าหมายเลย ทั้ง ๆ ที่ภายใต้โครงการมีทั้งการจัดกิจกรรมค่ายเยาวชนผู้พิการ และการประชุมระดมสมองระหว่างแลกเปลี่ยนความคิดเห็นผู้ประกอบการและผู้พิการ ซึ่งล้วนมีความสำคัญต่อการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการในกลุ่มต่าง ๆ

- “โครงการประเมินคุณภาพบริการล่ามภาษามือทางโทรทัศน์” เป็นโครงการที่ดำเนินการต่อเนื่อง 2 ปีคือ ปี 2564 และ 2565 โดยโครงการในปี 2564 เป็น “โครงการวิจัย” เพื่อออกแบบและพัฒนาเครื่องมือในการตรวจประเมินคุณภาพบริการล่ามภาษามือทางโทรทัศน์ ขณะที่โครงการในปี 2565 เป็น “การประเมินคุณภาพบริการล่ามภาษามือทางโทรทัศน์ของช่องทีวีดิจิทัลจำนวน 21 ช่องรายการ แต่ทั้งสองโครงการใช้ชื่อเดียวกัน

- “โครงการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ของประชาชนเกี่ยวกับกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ เพื่อการใช้ประโยชน์อย่างรู้เท่าทัน (ปี 2564)” และ “โครงการพัฒนาทักษะการรู้เท่าทันสื่อของประชาชนเพื่อการใช้ประโยชน์อย่างสร้างสรรค์ (ปี 2565)” เป็นโครงการที่ต่อเนื่องกัน โดยโครงการในปี 2564 เป็นการพัฒนาและทดลอบหลักสูตร ในขณะที่โครงการปี 2565 เป็นการนำหลักสูตรไปขยายผลสู่กลุ่มเป้าหมาย แต่หากพิจารณาจากชื่อของโครงการอาจจะเข้าใจว่า เป็นการดำเนินกิจกรรมแบบเดียวกัน

8) สำนักงาน กสทช. อาจจัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่ดีระหว่างหน่วยงานและผู้รับผิดชอบโครงการต่าง ๆ เพื่อนำวิธีปฏิบัติไปปรับปรุงโครงการในอนาคตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการดำเนินโครงการต่าง ๆ มีจุดร่วม (Common Process) ที่สามารถศึกษาและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างกันได้ วิธีปฏิบัติที่ดีนั้นสามารถเกิดขึ้นในทั้งในระดับโครงการและระดับกระบวนการหรือขั้นตอนย่อย ๆ ไม่ว่าจะเป็นการวิเคราะห์สภาพปัญหา การออกแบบโครงการให้ตอบสนองสภาพปัญหา การกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ การประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มเป้าหมาย หรือการบริหารโครงการให้เป็นไปตามแผนงาน โดย สำนักงาน กสทช. สามารถนำผลการประเมินในประเด็นต่าง ๆ ในทั้ง 4 องค์ประกอบของ CIPP มาใช้ในการระบุผู้ที่ทำได้ดี (Good Practices) ในแต่ละกระบวนการต่าง ๆ ได้ ตัวอย่างเช่น กลุ่มโครงการที่เป็นการศึกษาวิจัย จะมีจุดเด่นในการพัฒนาโครงการให้ตอบโจทย์ที่ได้รับอย่างเหมาะสม รวมถึงการออกแบบกิจกรรมเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ของโครงการได้เป็นอย่างดี ในขณะที่ โครงการที่เป็นการให้ความรู้เสริมทักษะ จะทำได้ดีกว่าในเรื่องการกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์โครงการ ส่วนเรื่องการบริหารโครงการให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดอาจเรียนรู้จากกลุ่มโครงการที่เป็นการติดตาม ประเมินผล หรือ โครงการที่เป็นการให้ความรู้เสริมทักษะ (ตารางที่ 5.1)

ตารางที่ 5.1 : ตัวอย่างการนำผลการประเมินมาใช้เพื่อการแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่ดี

ตัวชี้วัด	รูปแบบการดำเนินกิจกรรม		
	การให้ความรู้ เสริมทักษะ	การวิจัยพัฒนา ศึกษาแนวทาง วางแผนงาน	การติดตาม ประเมินผล
บริบทแวดล้อม			
ระดับการวิเคราะห์เพื่อทำความเข้าใจสภาพปัญหา	41.67	57.14	50.00
ระดับความสอดคล้องของแผนงาน/โครงการกับสภาพปัญหา	63.89	71.43	73.33
ระดับความสอดคล้องของผลลัพธ์แผนงาน/โครงการ กับยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง	59.72	60.32	60.00
ระดับความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลลัพธ์	59.72	46.03	46.67
ปัจจัยนำเข้า			
ระดับความครอบคลุมของกลุ่มเป้าหมายตามวัตถุประสงค์โครงการ	95.83	100.00	N/A
ระดับความเหมาะสมของรูปแบบกิจกรรม	88.89	100.00	86.67
กระบวนการ			
ความสามารถในการดำเนินการตามแผนงาน	91.67	33.33	95.83
ประสิทธิภาพของการประชาสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย	77.89	78.11	N/A
ประสิทธิผลของการประชาสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย	77.56	74.56	N/A

9) ควรพิจารณานำใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้เพื่อช่วยเสริมการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในโครงการที่มีลักษณะของการให้ความรู้เสริมทักษะ หรือการสร้างเครือข่าย เพื่อให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายในวงกว้างและใช้เวลาน้อยลง อาทิ เนื้อหาการเรียนรู้ออนไลน์, การประชุมสัมมนาออนไลน์ การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างมีส่วนร่วมผ่าน Online Platform หรือ การสร้างเครือข่ายในรูปแบบชุมชนออนไลน์ อย่างไรก็ดี การดำเนินกิจกรรมผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลอาจมีข้อด้อยกว่าการดำเนินกิจกรรมแบบเผชิญหน้า ไม่ว่าจะเป็นการมีสมาธิจดจ่อของผู้เข้าร่วม ความเข้มข้นของเนื้อหา การแสดงการมีส่วนร่วมในกิจกรรม ดังนั้นจึงจำเป็นต้องสร้างกลไกในการเสริมแรงในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ การให้รางวัล, การจับรางวัล, การสะสมแต้ม, การมอบเกียรติบัตรหรือใบรับรอง เพื่อจูงใจให้กลุ่มเป้าหมายเกิดความสนใจ ตั้งใจ และมีส่วนร่วม ซึ่งจะช่วยเพิ่มผลสัมฤทธิ์ของกิจกรรมหรือโครงการให้สูงขึ้นได้

10) สำหรับการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการที่มีลักษณะของการรณรงค์ส่งเสริม การสร้างความตระหนัก รวมถึงการให้ความรู้เสริมทักษะ อาจพิจารณาแบ่งเนื้อหาเป็นส่วน ๆ ที่เหมาะกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม เพื่อลดระยะเวลาในการทำกิจกรรมแต่ละครั้ง และสามารถเพิ่มจำนวนครั้งในการจัดกิจกรรมได้ ทำให้มีโอกาสที่จะเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายในจำนวนที่มากขึ้นได้ นอกจากนี้ การดำเนินกิจกรรมที่มุ่งให้เกิดการปรับเปลี่ยนทัศนคติหรือพฤติกรรม อาจจำเป็นต้องปรับรูปแบบวิธีการในการนำเสนอให้เหมาะกับพฤติกรรมของคนรุ่นใหม่ที่ไม่ชอบบริโภคเนื้อหาจำนวนมาก ๆ ในแต่ละครั้ง พยายามเน้นสื่อสารเนื้อหาที่สั้น กระชับ มีปริมาณข้อมูลไม่มากในแต่ละครั้ง แต่เน้นให้เกิดการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง เป็นประจำ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเห็นเนื้อหาบ่อย ๆ เกิดการซึมซับข้อมูลและจดจำโดยไม่รู้ตัว จนเกิดการปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมในที่สุด

11) การพัฒนาโครงการร่วมระหว่างหน่วยงานภายในของ สำนักงาน กสทช. โดยใช้กลุ่มเป้าหมายเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) โดยอาจมีการบูรณาการเนื้อหา องค์ความรู้ หรือกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

เพื่อไม่ให้เกิดการทับซ้อน (Overlap) ของกลุ่มเป้าหมายในการดำเนินโครงการต่าง ๆ ตัวอย่างเช่น “โครงการสร้างเครือข่ายภาคประชาชน (ผู้ชมผู้ฟัง) ในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์” และ “โครงการพัฒนาทักษะการรู้เท่าทันสื่อของประชาชนเพื่อการใช้ประโยชน์อย่างสร้างสรรค์” ทั้ง 2 โครงการมีเนื้อหาในการสร้างความตระหนักถึงสิทธิของตนเองที่เกี่ยวข้องกับกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ โดยกลุ่มเป้าหมายในโครงการแรกจะเป็นกลุ่มประชาชนทั่วไป ในขณะที่โครงการที่ 2 จะมีกลุ่มประชาชนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเป้าหมายด้วย

การพัฒนาโครงการโดยใช้กลุ่มเป้าหมายเป็นศูนย์ จะช่วยให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ ในส่วนของลูกค้าหรือกลุ่มเป้าหมาย สามารถได้รับองค์ความรู้ที่จำเป็นอย่างครบถ้วนภายใต้เวลาที่เหมาะสม ในขณะที่ สำนักงาน กสทช. ก็สามารถบริหารจัดการบุคลากรหรืองบประมาณที่มีอยู่จำกัดให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายในจำนวนที่มากขึ้น

12) ควรกำหนดกลุ่มเป้าหมายโครงการที่มีความเฉพาะเจาะจง เน้นกลุ่มเป้าหมายหลัก เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ เนื่องจากการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ไม่เฉพาะเจาะจงอาจทำให้ผู้ที่เข้ามาร่วมโครงการเป็นกลุ่มที่ไม่ได้มีส่วนผลักดันให้เกิดผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ของโครงการ อาทิเช่น “โครงการอบรมการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและหลักเกณฑ์การกำกับดูแลการประกอบกิจการกระจายเสียง สำหรับผู้ประกอบกิจการ หน่วยงานของรัฐ และประชาชนทั่วไป” ซึ่งกลุ่มเป้าหมายหลักที่มีส่วนผลักดันให้เกิดผลลัพธ์มากที่สุดน่าจะเป็นผู้ประกอบกิจการและผู้แทนจากหน่วยงานของรัฐ ในขณะที่กลุ่มประชาชนทั่วไปอาจเป็นเพียงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเท่านั้น ดังนั้นหากกลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่เป็นกลุ่มประชาชนทั่วไป ในขณะที่กลุ่มผู้ประกอบกิจการ และผู้แทนของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักมีจำนวนน้อย แม้จะได้ผลผลิตตามตัวชี้วัดที่โครงการกำหนดไว้ แต่โอกาสที่จะเกิดผลลัพธ์หรือการเปลี่ยนแปลงที่คาดหวังก็เป็นไปได้ค่อนข้างยาก

13) เพื่อเร่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงผลลัพธ์ในระดับยุทธศาสตร์ สำนักงาน กสทช. อาจพิจารณาผนวกกิจกรรมในเชิงขยายผลไปสู่กลุ่มเป้าหมาย (Implementation Activities) เข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของโครงการศึกษาวิจัย เนื่องจากโครงการศึกษาวิจัยของ สำนักงาน กสทช. ไม่ใช่การวิจัยพัฒนาเชิงวิทยาศาสตร์ หรือการค้นคว้าทดลอง ที่มีโอกาสจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวใกล้เคียงกัน แต่การวิจัยส่วนใหญ่ของ สำนักงาน กสทช. จะมีลักษณะของการศึกษาวิจัยเพื่อการประยุกต์ใช้ (Action Research) ซึ่งมีแนวโน้มที่จะนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ได้ในทางปฏิบัติได้ค่อนข้างมาก ดังนั้น หากมีการออกแบบกิจกรรมเพื่อขยายผลในช่วงท้ายของโครงการวิจัย ก็จะทำตัวโครงการสามารถก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีส่วนผลักดันเป้าหมายในระดับยุทธศาสตร์ได้มากขึ้น โดยไม่ต้องรอการขออนุมัติงบประมาณในปีถัดไป โดยกิจกรรมการขยายผลดังกล่าวไม่จำเป็นต้องดำเนินการอย่างเต็มรูปแบบ แต่อาจเป็นดำเนินการกับกลุ่มเป้าหมายนำร่องในจำนวนที่เหมาะสม เพื่อเตรียมขยายผลอย่างเต็มรูปแบบในระยะต่อไป

5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์

1) การกำหนดตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ ควรพิจารณาเลือกใช้ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ที่สามารถสะท้อนความก้าวหน้าหรือผลสำเร็จของการดำเนินงานในภาพรวมได้ รวมถึงควรมีการกำหนดค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดทุกตัว ตัวชี้วัดที่นำมาใช้อาจเป็นได้ทั้งข้อมูลเชิงปริมาณที่สะท้อนข้อเท็จจริงในเชิงประจักษ์ หรือเป็นข้อมูล

เชิงคุณภาพที่สะท้อนมุมมองหรือความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียก็ได้ โดยในบางเป้าประสงค์อาจพิจารณาเลือกใช้ทั้งตัวชี้วัดทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในการติดตามผลลัพธ์ก็ได้ ตัวอย่างเช่น ตัวชี้วัด “ระยะเวลาแก้ปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียนรวดเร็วขึ้นเป็นไปตามกำหนดเวลา” อาจใช้ร่วมกับตัวชี้วัด “ความพึงพอใจของประชาชนในกระบวนการร้องเรียน” เป็นต้น อย่างไรก็ดี ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ที่นำมาใช้จะต้องสามารถแสดงถึงระดับพัฒนาการในเชิงผลลัพธ์หรือการเปลี่ยนแปลงในมิติเชิงสังคมที่เกิดขึ้น ไม่ควรเลือกใช้ตัวชี้วัดที่สะท้อนความสำเร็จเฉพาะในเชิงกระบวนการหรือผลผลิต (ตารางที่ 5.2)

ตารางที่ 5.2 : ตัวอย่างตัวชี้วัดผลลัพธ์ระดับยุทธศาสตร์

ตัวชี้วัดปัจจุบัน	ตัวชี้วัดที่ควรใช้
มีระบบและกลไกในการกำกับดูแลด้านเนื้อหาที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น	จำนวนการนำเสนอเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมในรายการวิทยุและโทรทัศน์ที่ลดลง
	ความพึงพอใจของประชาชนด้านเนื้อหาที่นำเสนอในรายการวิทยุและรายการโทรทัศน์
มีความร่วมมือกับหน่วยงานหรือองค์กรที่มีอำนาจตามกฎหมายซึ่งเกี่ยวเนื่องกับการนำเนื้อหารายการไปเผยแพร่สู่สาธารณะ	ระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนในรายการที่เกิดจากความร่วมมือของ สำนักงาน กสทช. และหน่วยงานอื่น
มีผลการประเมินประสิทธิภาพและคุณภาพของบริการอย่างทั่วถึงทั้งในมิติพื้นที่ และในมิติของเนื้อหาที่หลากหลายเข้าถึงง่าย สำหรับประชาชนทุกกลุ่ม	ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการวิทยุกระจายเสียงและโทรทัศน์ ในประเด็นเรื่องความทั่วถึง
มีบริการการเข้าถึงสำหรับผู้พิการตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงาน กสทช. ประกาศกำหนด	สัดส่วนจำนวนรายการวิทยุและโทรทัศน์ที่มีบริการล่ามภาษามือ คำบรรยายใต้ภาพ สำหรับผู้พิการ
	ระยะเวลาเฉลี่ยของบริการสำหรับผู้พิการ (ล่ามภาษามือ, คำบรรยายใต้ภาพ, เสียงบรรยายภาพ) ในรายการโทรทัศน์
	ความพึงพอใจของผู้พิการในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการในกิจการโทรทัศน์

นอกจากนี้ ควรมีการกำหนดค่าเป้าหมายสำหรับตัวชี้วัดแต่ละตัว โดยในลำดับแรกจะต้องกำหนดค่าเป้าหมายในภาพรวมเมื่อสิ้นสุดระยะเวลาของแผนยุทธศาสตร์ จากนั้นจึงกระจายค่าเป้าหมายสำหรับแต่ละช่วงเวลา (Milestone) เพื่อให้หน่วยงานที่มีภารกิจเกี่ยวข้องกับแต่ละเป้าประสงค์ สามารถติดตามผลลัพธ์จากการดำเนินการของตนเองได้อย่างใกล้ชิด ในกรณีที่ตัวชี้วัดผลลัพธ์ในปัจจุบันยังไม่สามารถบรรลุค่าเป้าหมาย ก็อาจจำเป็นต้องทบทวนและปรับแผนงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น แต่หากตัวชี้วัดผลลัพธ์ในปัจจุบันมีค่าสูงกว่าค่าเป้าหมายและมีแนวโน้มสูงที่จะบรรลุเป้าหมายปลายทางได้ ก็อาจพิจารณาว่าจะสามารถจัดสรรทรัพยากรหรืองบประมาณไปสนับสนุนการดำเนินงานส่วนอื่น ๆ ที่อาจยังไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ได้มากน้อยเพียงใด

2) ควรมีการออกแบบกระบวนการติดตามตัวชี้วัดผลลัพธ์ยุทธศาสตร์ในภาพรวมอย่างเป็นระบบ โดยหน่วยงานต่าง ๆ ของ สำนักงาน กสทช. จะต้องมีหารือร่วมกันเพื่อกำหนดรายละเอียดในการดำเนินการที่ชัดเจน ประกอบด้วย การกำหนดนิยามตัวชี้วัด, ข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการประมวลผลตัวชี้วัด, หน่วยงานที่เป็น

ผู้รวบรวมข้อมูล เนื่องจากบางตัวชี้วัดอาจจำเป็นต้องใช้ข้อมูลที่มาจากหลายหน่วยงาน รวมถึง การกำหนดรอบระยะเวลาในการดำเนินการ และงบประมาณในการดำเนินการ (ตารางที่ 5.3)

ตารางที่ 5.3 : ตัวอย่างรายละเอียดของตัวชี้วัดผลลัพธ์ระดับยุทธศาสตร์

ตัวชี้วัดผลลัพธ์ระดับยุทธศาสตร์	นิยามของ "ผู้ประกอบกิจการโทรทัศน์ที่ได้มาตรฐาน"	ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	แหล่งข้อมูล
จำนวนผู้จำนวนผู้ประกอบกิจการโทรทัศน์ที่ได้มาตรฐาน	• ไม่มีประวัติการกระทำความผิดเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ในรอบ 1 ปี	• ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคของผู้ประกอบกิจการโทรทัศน์ ในช่วง 1 ปี	บส.
	• ไม่มีประวัติในการนำเสนอรายการที่ขัดต่อหลักเกณฑ์การจัดทำผังรายการของสำนักงาน กสทช. ในรอบ 1 ปี	• ผลการตรวจสอบผังรายการของช่องรายการต่าง ๆ ในรอบ 1 ปี	ผส.
	• ไม่มีประวัติการผิดนัดชำระค่าธรรมเนียม (ย้อนหลัง 3 ปี)	• สถิติการชำระค่าธรรมเนียมของผู้ประกอบกิจการโทรทัศน์ 3 ปีล่าสุด	นส.

การติดตามข้อมูลตัวชี้วัดผลลัพธ์ในระดับยุทธศาสตร์เป็นงานที่มีรายละเอียดและภาระงานค่อนข้างมาก และมีขั้นตอนกระบวนการที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เริ่มตั้งแต่ การกำหนดตัวชี้วัดและนิยามตัวชี้วัดที่เหมาะสม, การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภายในเพื่อรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง, การออกแบบเครื่องมือสำหรับรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้ใช้บริการ, และการสำรวจข้อมูลภาคสนาม โดยจะต้องมีการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการและวิธีการให้มีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ที่เปลี่ยนไปในแต่ละช่วงเวลา ดังนั้น สำนักงาน กสทช. อาจต้องพิจารณาถึงความเป็นไปได้ในการจัดตั้งหน่วยงานกลางหรือคณะที่ปรึกษาภายนอกเพื่อรับผิดชอบงานในส่วนนี้โดยเฉพาะ เพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการรายงานข้อมูลผลลัพธ์ที่จะต้องมีความน่าเชื่อถือ ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน

ทั้งนี้ หาก สำนักงาน กสทช. ประสงค์ให้คณะที่ปรึกษาภายนอกเข้ามาเป็นผู้ดำเนินการ ควรกำหนดระยะเวลาการดำเนินการให้สอดคล้องกับระยะเวลาของแผนยุทธศาสตร์ เพื่อให้สามารถกำหนดกรอบกระบวนการและวิธีการในการติดตามข้อมูลทั้งในภาพรวมของแผนและในระหว่างปีได้อย่างเป็นระบบและมีความสอดคล้องกัน

3) ควรพิจารณาแยกกิจกรรมหรืองานประจำออกจากงานยุทธศาสตร์ เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ประสิทธิผลของการใช้ทรัพยากรในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ได้อย่างชัดเจน เนื่องจากแผนยุทธศาสตร์ถูกสร้างขึ้นเพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตามวิสัยทัศน์ที่องค์กรได้วางไว้ ดังนั้นโครงการภายใต้แผนยุทธศาสตร์ควรเป็นเครื่องมือในการผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่เป้าหมายได้อย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน ในขณะที่กิจกรรมที่เป็นงานประจำซึ่งเป็นการดำเนินงานปกติขององค์กร หรือกิจกรรมที่ส่งผลทางอ้อมต่อการบรรลุเป้าหมายยุทธศาสตร์ อาทิ พิธีมอบบัตรผู้ประกาศในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์, การจัดทำ

บัตรผู้ประกาศ สำนักงาน กสทช. ให้แก่ผู้ที่ยื่นความประสงค์ขอต่ออายุบัตรผู้ประกาศ ผ่านระบบ OSS, การจัดประชุมหน่วยงานจัดอบรมหลักสูตรผู้ประกาศในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์, การพิจารณาเรื่องร้องเรียนกรณีการผิดสัญญาการให้บริการให้ได้รับการแก้ไขตามกระบวนการ ไม่ควรนำมาบรรจุไว้ในแผนยุทธศาสตร์

4) การพัฒนาโครงการที่สามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงของผลลัพธ์ระดับยุทธศาสตร์ที่เป็นรูปธรรม ควรใช้แนวทางการวิเคราะห์จากบนลงล่าง (Top-Down Approach) เพื่อสร้างความเชื่อมโยง (Align) ระหว่างวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัดผลลัพธ์ระดับยุทธศาสตร์ ไปสู่การออกแบบและพัฒนาโครงการ นั่นหมายความว่า โครงการแต่ละโครงการจะต้องระบุความเกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ตัวใดตัวหนึ่งได้อย่างชัดเจน แม้ว่าในทางปฏิบัติ ผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการอาจมีความเกี่ยวข้องกับหลายยุทธศาสตร์ แต่ผู้รับผิดชอบโครงการจะต้องวิเคราะห์ได้ว่า โครงการมีความเชื่อมโยงและส่งผลต่อตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ใดมากที่สุด

นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. จำเป็นต้องพิจารณาเหมาะสมของโครงการที่เชื่อมโยงกับตัวชี้วัดยุทธศาสตร์แต่ละตัว ทั้งในเชิงปริมาณ (จำนวนโครงการ) และคุณภาพ (ความเข้มข้นของกิจกรรมภายใต้โครงการ) ว่า มีโอกาสผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงผลลัพธ์ระดับยุทธศาสตร์ได้มากน้อยเพียงใด

5) ควรมีการทบทวนและพิจารณาปรับรูปแบบของการดำเนินโครงการต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับแต่ละช่วงเวลาของแผนยุทธศาสตร์ เนื่องจากกลุ่มโครงการที่มีโอกาสสร้างการเปลี่ยนแปลงในมิติเชิงสังคมสูงจะเป็นกลุ่มโครงการที่มีการลงมือทำหรือการนำไปปฏิบัติจริง (Implementation Project) ไม่ว่าจะเป็น การให้ความรู้, การเสริมสร้างทักษะ, การพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือ, การติดตามตรวจสอบ หรือการประเมินผล ในขณะที่กลุ่มโครงการประเภทศึกษาวิจัย, พัฒนากลไก, กำหนดแผนงาน/แนวทาง ยังเป็นโครงการที่ต้องนำไปต่อยอดขยายผลจึงจะนำไปสู่การสร้างผลกระทบได้

ในระยะเริ่มต้นของแผนยุทธศาสตร์ การออกแบบโครงการอาจให้น้ำหนักกับกลุ่มโครงการประเภทศึกษาวิจัย, พัฒนากลไก, กำหนดแผนงาน/แนวทาง เนื่องจากประเด็นที่กำหนดในยุทธศาสตร์อาจเป็นสิ่งใหม่ที่องค์กรพยายามผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลง จึงต้องมีการศึกษาและทำความเข้าใจบริบทต่าง ๆ รวมถึงอาจยังไม่เคยมีการพัฒนากลไกหรือเครื่องมือที่เหมาะสมมาใช้ แต่เมื่อระยะเวลาผ่านไป ควรให้น้ำหนักกับกลุ่มโครงการที่เป็น Implementation Project มากขึ้น เพราะเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์นั้น มุ่งหวังในเกิดการเปลี่ยนแปลงภายในระยะเวลาที่กำหนด ดังนั้น ในระยะกลางหรือระยะท้ายของแผนยุทธศาสตร์จึงควรให้ความสำคัญกับกลุ่มโครงการที่มีโอกาสสร้างการเปลี่ยนแปลงในมิติเชิงสังคมได้มาก

5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิเคราะห์และออกแบบโครงการอย่างเป็นระบบ

สำหรับข้อเสนอแนะในส่วนนี้ ที่ปรึกษาได้นำเสนอแนวทางการวิเคราะห์และออกแบบโครงการอย่างเป็นระบบตามกรอบแนวคิด “ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลง (Theory of Change)” เพื่อแสดงให้เห็นความเชื่อมโยงระหว่างสิ่งที่ควรดำเนินการและผลลัพธ์ที่คาดหวัง ซึ่งจะช่วยขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของ สำนักงาน กสทช. ให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้ตามกรอบเวลาที่กำหนด โดยที่ปรึกษาได้จัดทำตัวอย่างแนวทางการวิเคราะห์และ

ออกแบบโครงการที่เกี่ยวกับ “การเสริมสร้างผู้ผลิต/ผู้สร้างสื่อที่มีคุณภาพ” เพื่อแสดงถึงกระบวนการวิเคราะห์ในแต่ละขั้นตอน ซึ่ง สำนักงาน กสทช. สามารถนำไปต่อยอดและประยุกต์ใช้สำหรับการออกแบบโครงการในอนาคตได้

ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลง (Theory of Change)

เป็นแบบจำลองที่แสดงให้เห็นถึง “เส้นทางสู่ผลลัพธ์ (Outcome Pathway)” ของการดำเนินงาน/กิจกรรม/โครงการ โดยเป็นการเชื่อมโยงความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลตามหลักทฤษฎี เพื่อให้ผู้ดำเนินโครงการมั่นใจได้ว่า โครงการที่สร้างขึ้นจะมีโอกาสเกิดผลได้จริง (Plausible) (ภาพที่ 5.5) ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นการออกแบบแผนงานเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ผ่านกระบวนการคิดย้อนกลับ (Backward Thinking) ซึ่งจะเริ่มจากเป้าหมายระยะยาวที่คาดหวังไปสู่สิ่งที่ต้องดำเนินการ

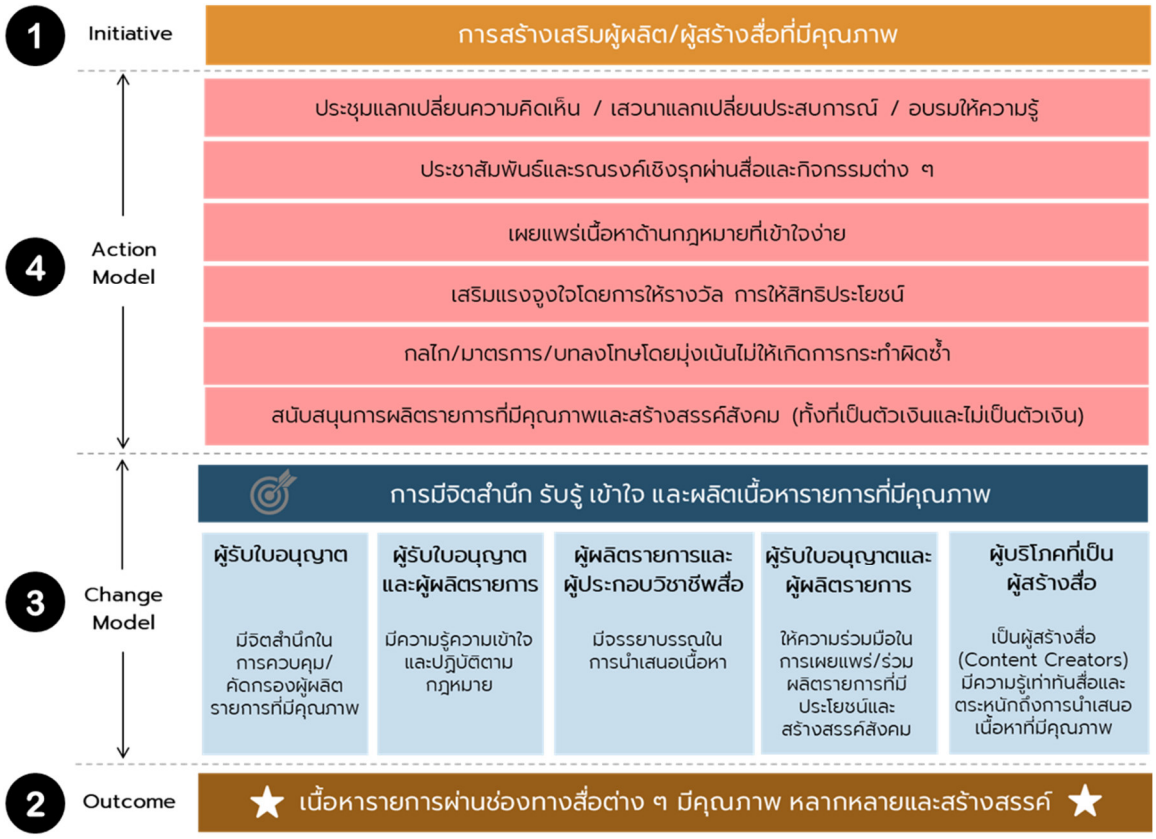
ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงสามารถประยุกต์ใช้ได้ทั้งการออกแบบโครงการใหม่ หรือการต่อยอดโครงการที่ได้ดำเนินการมาแล้วในอดีต โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กิจกรรมหรือโครงการที่มุ่งหวังให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงสังคม นอกจากนี้ยังเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการวางแผนกลยุทธ์ที่สร้างการมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้องกลุ่มต่าง ๆ ผ่านผังความคิดที่เชื่อมโยงระหว่างกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ

ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลง จะประกอบด้วยแบบจำลอง 2 ส่วน ได้แก่

- **Change Model** เป็นส่วนที่แสดงถึง “การเปลี่ยนแปลงที่มุ่งหวัง” จากการดำเนินโครงการหรือกิจกรรม
- **Action Model** เป็นส่วนที่แสดงถึง “กิจกรรมหรือเนื้องานภายใต้โครงการกับกลุ่มเป้าหมาย” ที่จะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่มุ่งหวัง

จากภาพที่ 5.5 จะเห็นว่า Change Model จะแสดงถึง การเปลี่ยนแปลงที่คาดหวังจากกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องหรือกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม ในขณะที่ Action Model จะแสดงถึง สิ่งที่จะต้องดำเนินการเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงของกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม

ภาพที่ 5.5 : ตัวอย่างการวิเคราะห์และออกแบบโครงการในมิติเชิงสังคม ด้วยกรอบแนวทางทฤษฎีการเปลี่ยนแปลง



การสร้างทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงจะเริ่มต้นจากโจทย์ (Initiative) ว่า สำนักงาน กสทช. ต้องการ “ส่งเสริมให้เกิดผู้ผลิตสื่อ/ผู้สร้างสื่อที่มีคุณภาพ” โดยคาดหวังว่าจะเกิดผลลัพธ์ในท้ายที่สุด (Outcome) คือ “เนื้อหารายการที่ผ่านช่องทางสื่อต่าง ๆ มีคุณภาพและสร้างสรรค์” ซึ่งหากพิจารณาด้านอุปทาน (supply) ของการผลิตสื่อทั้งสื่อหลักและสื่อออนไลน์ จะมีผู้เกี่ยวข้องกับการนำเสนอสื่อ 4 กลุ่มหลัก ได้แก่ ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรทัศน์และวิทยุ, ผู้ผลิตรายการโทรทัศน์และวิทยุ, ผู้ประกอบวิชาชีพสื่อ และกลุ่มผู้บริโภคที่เป็นผู้สร้างสื่อ (Content Creators) อย่างไรก็ดี ผู้เกี่ยวข้องแต่ละกลุ่มจะมีบทบาทที่แตกต่างกันในการนำเสนอเนื้อหาต่อสังคม ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ สำนักงาน กสทช. มุ่งหวัง (Change Model) ในแต่ละกลุ่มเป้าหมายจึงมีความแตกต่างกัน (ตารางที่ 5.4)

ตารางที่ 5.4 : ตัวอย่างพฤติกรรมที่มุ่งหวังตาม Change Model

กลุ่มเป้าหมาย	พฤติกรรมที่มุ่งหวัง
ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรทัศน์และวิทยุ	• ควบคุม/คัดกรองผู้ผลิตรายการที่มีคุณภาพ • เข้าใจและปฏิบัติตามกฎหมาย • ร่วมมือในการผลิตรายการที่มีประโยชน์และสร้างสรรค์สังคม
ผู้ผลิตรายการโทรทัศน์และวิทยุ	• เข้าใจและปฏิบัติตามกฎหมาย • มีจรรยาบรรณในการผลิต/นำเสนอเนื้อหารายการที่มีคุณภาพ • ร่วมมือในการผลิตรายการที่มีประโยชน์และสร้างสรรค์สังคม
ผู้ประกอบวิชาชีพสื่อ	• มีจรรยาบรรณในการนำเสนอเนื้อหารายการที่มีคุณภาพ
ผู้บริโภคที่เป็นผู้สร้างสื่อ	• รู้เท่าทันสื่อและตระหนักถึงการนำเสนอสื่อที่มีคุณภาพ

หลังจากที่ สำนักงาน กสทช. มองเห็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่มุ่งหวังในกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ แล้ว จึงนำมาซึ่งการพิจารณากิจกรรมที่จะสร้างให้เกิดการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว (Action Model) ซึ่งอาจจำเป็นต้องเลือกใช้กิจกรรมที่มีรูปแบบแตกต่างกันในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย หรือในบางกรณีจำเป็นต้องมีการผสมผสานหลายกิจกรรมในกลุ่มเป้าหมายบางกลุ่ม เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายในวงกว้างและเกิดประสิทธิผลมากที่สุด อาทิ การประชุมสร้างความเข้าใจ การเสวนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การอบรมให้ความรู้ การรณรงค์การประชาสัมพันธ์ การเผยแพร่เนื้อหาที่กระชับและเข้าใจง่าย การเสริมแรงจูงใจในรูปแบบต่าง ๆ การกำหนดกลไกหรือมาตรการต่าง ๆ ในการสนับสนุนส่งเสริม รวมถึงการบังคับใช้กฎหมายอย่างเหมาะสม ซึ่งหากสามารถกำหนดโครงการหรือกิจกรรมได้อย่างเหมาะสมและครอบคลุม รวมถึงผลักดันให้การดำเนินโครงการต่าง ๆ บรรลุเป้าหมายทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ ก็จะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมายตาม Change Model

การวิเคราะห์เชิงตรรกะ (Logic Model)

ขั้นตอนหลังจากที่ได้ผังการเปลี่ยนแปลงตาม Theory of Change คือ การกำหนดประเด็นการติดตามผลลัพธ์โครงการด้วยโมเดลเชิงตรรกะ (Logic Model) ซึ่งแนวคิดการวิเคราะห์เชิงตรรกะจะเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบอย่างเป็นระบบ ทำให้เกิดความเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ทรัพยากร การดำเนินกิจกรรม ซึ่งนำไปสู่การกำหนดผลผลิตและผลลัพธ์ที่มีความสอดคล้องเชื่อมโยงกัน ทำให้เห็นภาพรวมของการดำเนินโครงการได้ชัดเจน (W.K., 2004) ซึ่งประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1) **ทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้า (Resources/Inputs)** เช่น บุคลากร งบประมาณ เทคโนโลยี อุปกรณ์ ที่ใช้ในการดำเนินงาน

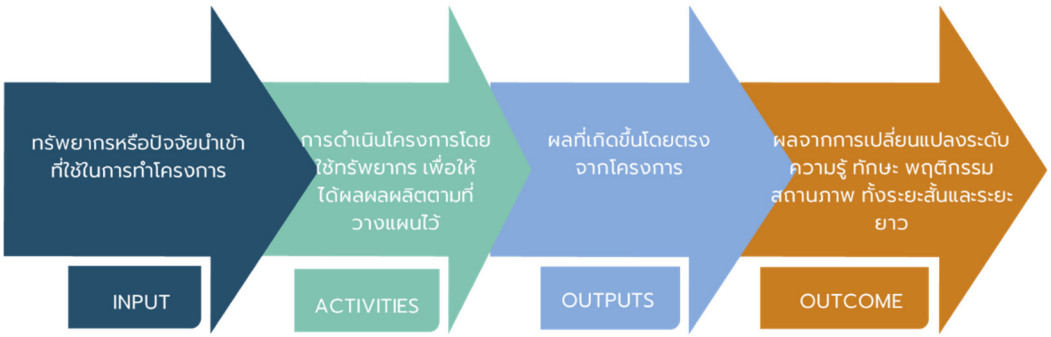
2) **กิจกรรมของแผนงาน (Activities)** เป็นรูปแบบกิจกรรมเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงหรือผลงานที่ต้องการให้บรรลุผลสำเร็จ

3) **ผลผลิต (Outputs)** เป็นผลที่เกิดขึ้นโดยตรงจากการดำเนินโครงการ

4) ผลลัพธ์ (Outcomes) เป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับกลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากผลผลิตของโครงการ อาทิ ระดับความรู้ การพัฒนาทักษะ พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลง สถานภาพหรือความก้าวหน้าในอาชีพของกลุ่มเป้าหมาย

5) ผลกระทบ (Impact) เป็นการเปลี่ยนแปลงอันเป็นผลสืบเนื่องจากการดำเนินโครงการ ทั้งที่เกิดจากความตั้งใจและไม่ตั้งใจ ในระดับองค์กร ชุมชน หรือเชิงโครงสร้าง ซึ่งมักเป็นการเปลี่ยนแปลงหรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในระยะยาว

ภาพที่ 5.6 : กรอบแนวคิดโมเดลเชิงตรรกะ (Logic Model)



ทั้งนี้ ผลผลิตโครงการ (Output) จะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นและวัดได้ทันทีหลังจากจบโครงการหรือกิจกรรม เช่น จำนวนคนเข้าอบรม, จำนวนสื่อประชาสัมพันธ์ ในขณะที่ผลลัพธ์ (Outcome) จะเป็นการเปลี่ยนแปลงที่จะต้องอาศัยระยะเวลาจึงจะสามารถวัดผลได้ เช่น การตระหนักรู้ รับรู้ รับทราบ เข้าใจ (ระยะสั้น), การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน (ระยะกลาง) สำหรับผลกระทบ (Impact) จะเป็นผลลัพธ์ในระยะยาวที่เป็นการเปลี่ยนแปลงในระดับชุมชน สังคม หรือประเทศ เช่น ดัชนีความเชื่อมั่นหรือความพึงพอใจของประชาชน โดยตัวอย่างของการกำหนดประเด็นเพื่อติดตามผลลัพธ์ด้วยโมเดลเชิงตรรกะ (Logic Model) มีดังต่อไปนี้

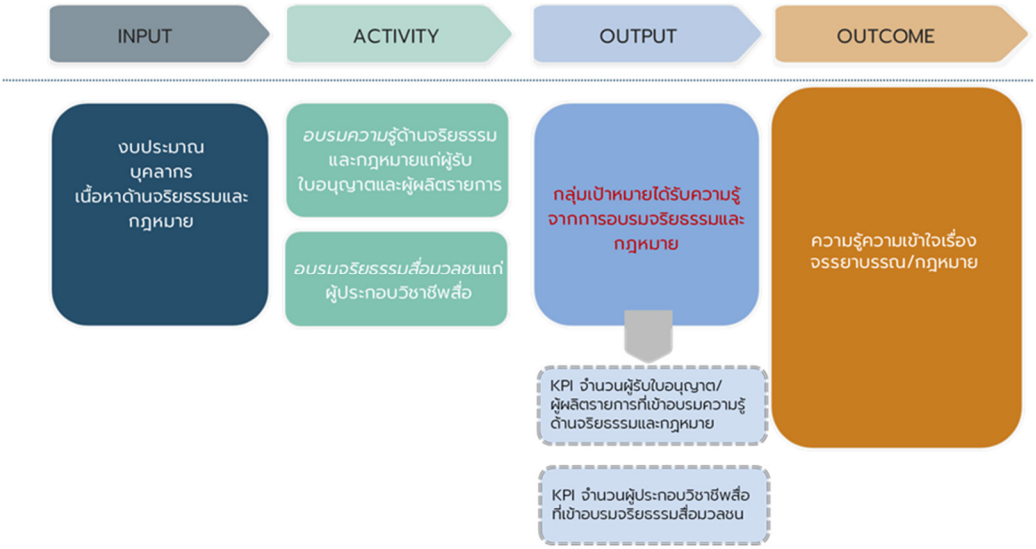
- **การสร้างตระหนักด้านจริยธรรมและกฎหมายให้แก่ผู้ผลิตสื่อ**

สำหรับการสร้างความรู้ความเข้าใจด้านจริยธรรมและกฎหมายให้แก่กลุ่มเป้าหมาย จะมีการผสมผสานโครงการในหลายรูปแบบ ประกอบด้วย “โครงการอบรมให้ความรู้ด้านจริยธรรมและกฎหมาย” “โครงการสร้างความเข้าใจและเสวนาเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์” และ “โครงการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่เนื้อหาจรรยาบรรณและกฎหมาย”

ในส่วนของ “โครงการอบรมให้ความรู้ด้านจริยธรรมและกฎหมาย” (ภาพที่ 5.7) ที่ปรึกษาพิจารณาแล้วเห็นว่า เนื่องจากเนื้อหาอาจมีความแตกต่างกันในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย จึงอาจจำเป็นต้องแบ่งการดำเนินการเป็น 2 ส่วน ได้แก่ โครงการอบรมให้ความรู้เรื่องจริยธรรมและกฎหมายแก่ผู้รับใบอนุญาตและผู้ผลิตรายการ และโครงการอบรมจริยธรรมสื่อมวลชนให้แก่ผู้ประกอบวิชาชีพสื่อ โดยการติดตามประเมินผลโครงการ

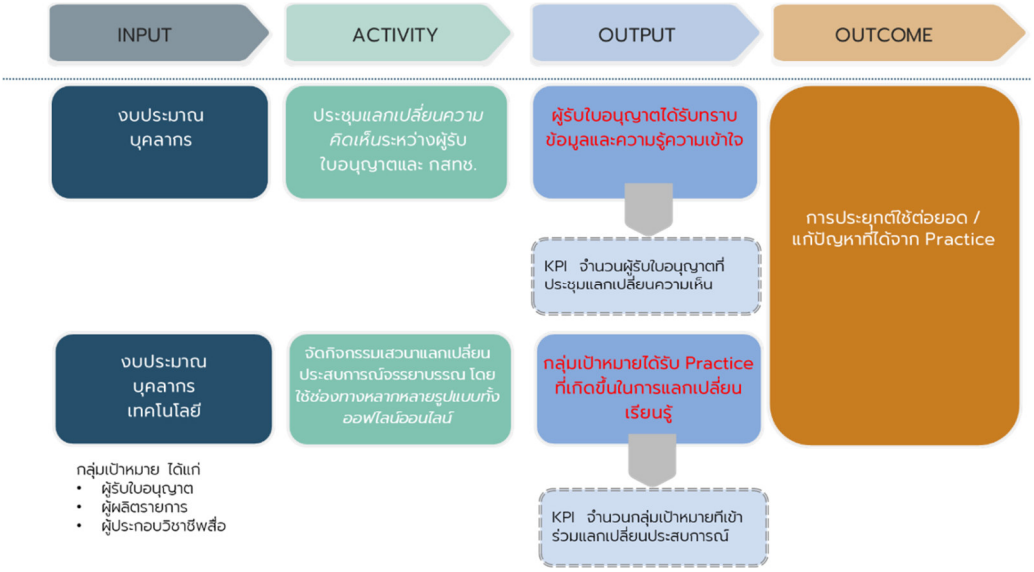
ในระดับผลผลิตอาจจะพิจารณาจาก “จำนวนกลุ่มเป้าหมายที่เข้ารับการอบรม” ในขณะที่ผลลัพธ์ของโครงการควรประเมินจาก “ระดับความรู้ความเข้าใจในเรื่องจรรยาบรรณและกฎหมาย” ของกลุ่มเป้าหมายในอนาคต

ภาพที่ 5.7 : ตัวอย่าง Logic Model ของการอบรมให้ความรู้ด้านจริยธรรมและกฎหมาย



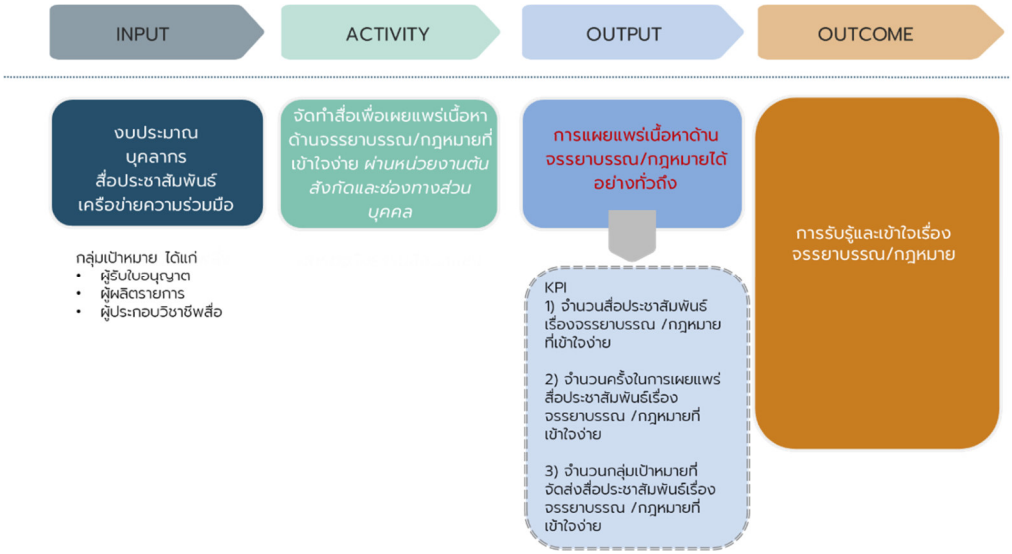
นอกจากการฝึกอบรมความรู้ด้านจริยธรรมและกฎหมายแล้ว สำนักงาน กสทช. อาจพิจารณาดำเนิน “โครงการสร้างความเข้าใจและเสวนาเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์” โดยกำหนดเนื้อหาและรูปแบบให้เหมาะกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม อาทิ ในกลุ่มผู้รับใบอนุญาตอาจใช้การประชุมชี้แจง หรือการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับ สำนักงาน กสทช. ในขณะที่กลุ่มผู้ประกอบการสื่อ/ผู้ประกอบวิชาชีพสื่อ อาจใช้การเสวนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้วิธีปฏิบัติ (Practices) ที่ดีและเหมาะสม สามารถที่นำไปปรับใช้ในการประกอบการ/การประกอบวิชาชีพ โดยผลผลิตของโครงการอาจได้แก่ “จำนวนผู้รับใบอนุญาตที่เข้ามาร่วมประชุม” “จำนวนผู้ประกอบการและผู้ประกอบวิชาชีพสื่อที่เข้ามาร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์” ในขณะที่ผลลัพธ์ จะสะท้อนจาก “การนำ Practices ไปประยุกต์ใช้เพื่อต่อยอดหรือแก้ไขปัญหาในการดำเนินธุรกิจหรือการทำงาน” (ภาพที่ 5.8)

ภาพที่ 5.8 : ตัวอย่างโครงการสร้างความเข้าใจและเสวนาเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์



นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. อาจดำเนิน “โครงการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้เกี่ยวกับจรรยาบรรณและกฎหมาย” ไปยังกลุ่มเป้าหมายในวงกว้าง ด้วยการจัดทำสื่อเพื่อเผยแพร่จรรยาบรรณและกฎหมายที่สั้นกระชับและเข้าใจง่าย และจัดส่งให้กับกลุ่มเป้าหมายไม่ว่าจะเป็นผู้รับใบอนุญาต ผู้ผลิตรายการ และผู้ประกอบวิชาชีพสื่อ ผ่านหน่วยงานต้นสังกัดหรือช่องทางส่วนบุคคลของกลุ่มเป้าหมาย ซึ่ง สำนักงาน กสทช.อาจต้องมีการประสานความร่วมมือกับเครือข่ายผู้ประกอบการ/ผู้ประกอบวิชาชีพสื่อกลุ่มต่าง ๆ ด้วย โดยผลผลิตของโครงการควรจะสะท้อนถึงความครอบคลุมและความสม่ำเสมอในการเผยแพร่สื่อดังกล่าว อาทิ จำนวนสื่อประชาสัมพันธ์ที่เผยแพร่, จำนวนครั้งในการเผยแพร่ และจำนวนกลุ่มเป้าหมายที่มีการจัดส่งสื่อประชาสัมพันธ์ ในขณะที่ผลลัพธ์ของโครงการคือ “ความรู้ความเข้าใจในเรื่องจรรยาบรรณและกฎหมาย” ของกลุ่มเป้าหมายเช่นเดียวกับโครงการฝึกอบรมความรู้ด้านจริยธรรมและกฎหมาย (ภาพที่ 5.9)

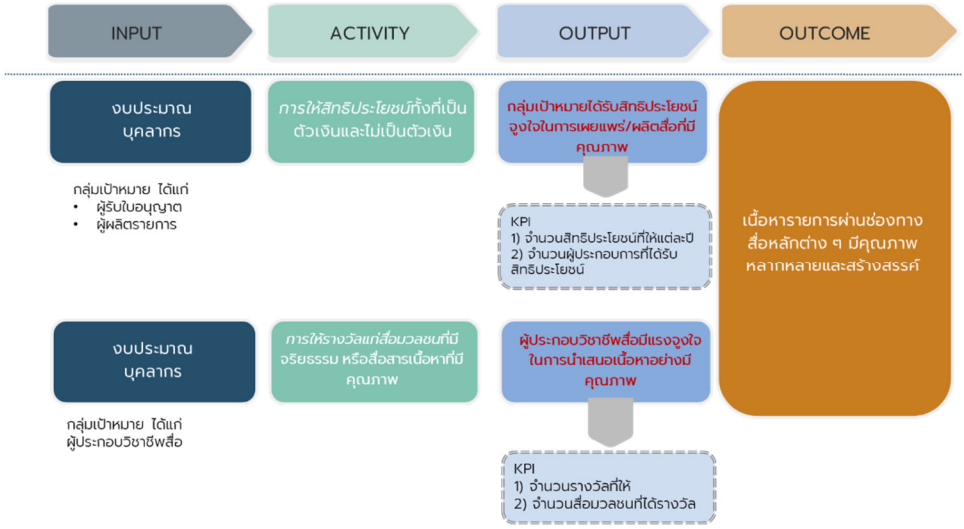
ภาพที่ 5.9 : ตัวอย่างโครงการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่เนื้อหาจรรยาบรรณและกฎหมาย



- **การเสริมแรงจูงใจโดยการให้รางวัลหรือสิทธิประโยชน์**

เมื่อกลุ่มเป้าหมายมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับจรรยาบรรณและจริยธรรมแล้ว สำนักงาน กสทช. ควรมีการพิจารณาโครงการเพื่อสร้างกลไกในการกระตุ้นให้กลุ่มเป้าหมายปรับเปลี่ยนพฤติกรรมควบคู่กันไป อาทิ เมื่อผู้ประกอบการผลิตและเผยแพร่สื่อที่ดีมีคุณภาพ อาจมีการเสริมแรงด้วยการให้สิทธิประโยชน์ที่เป็นตัวเงิน เช่น การลดค่าธรรมเนียม การให้ระยะเวลาสัญญาที่ยาวขึ้น เป็นต้น หรือการให้สิทธิประโยชน์ไม่เป็นตัวเงิน เช่น เช่น การยกย่องเชิดชูเกียรติช่อง/รายการที่มีเนื้อหาที่ดี โดยในเชิงผลผลิต อาจวัดจาก “ผู้ประกอบการที่ได้รับสิทธิประโยชน์ในแต่ละปี” หรือ “สื่อมวลชนที่ได้รางวัลยกย่องเชิดชูเกียรติ” ในขณะที่ผลลัพธ์ที่คาดหวังได้แก่ “เนื้อหารายการผ่านช่องทางสื่อหลัก ต่าง ๆ ที่มีคุณภาพ หลากหลาย และสร้างสรรค์” (ภาพที่ 5.10)

ภาพที่ 5.10 : ตัวอย่างโครงการการสร้างแรงจูงใจให้แก่กลุ่มเป้าหมายกลุ่มต่าง ๆ

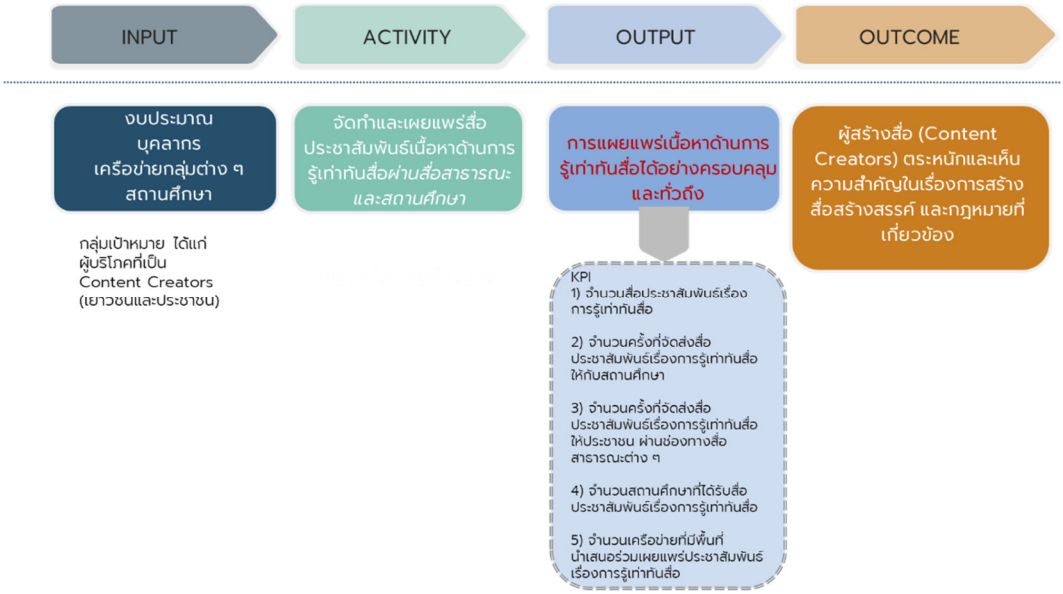


- **การสร้างความตระหนักเรื่องการรู้เท่าทันสื่อแก่ผู้สร้างสื่อ (Content Creators)**

พฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปทำให้การรับฟังรับชมข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ในปัจจุบันไม่ได้จำกัดอยู่เพียงสื่อหลักเท่านั้น การสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ ได้รับความนิยมมากขึ้น ส่งผลให้ผู้บริโภคทุกคนสามารถสร้างและนำเสนอสื่อผ่านช่องทางออนไลน์ได้ด้วยตนเอง (User Generated Content) ดังนั้นการสร้างความตระหนักเกี่ยวกับการรู้เท่าทันสื่อให้กับผู้บริโภคที่เป็นผู้สร้างสื่อทั้งกลุ่มเยาวชนและกลุ่มประชาชนทั่วไปจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะช่วยให้เกิดการนำเสนอสื่อที่มีคุณภาพในสังคมไทย

ในส่วนของประชาชนทั่วไป สำนักงาน กสทช. สามารถใช้การเผยแพร่เนื้อหาเรื่องการรู้เท่าทันสื่อผ่านช่องทางสาธารณะต่าง ๆ ทั้งในรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย ในขณะที่กลุ่มเยาวชน สามารถประสานความร่วมมือกับสถานศึกษาในการเผยแพร่เนื้อหาดังกล่าว โดยผลผลิตของโครงการอาจประเมินจาก “จำนวนสื่อประชาสัมพันธ์ที่จัดทำ” “จำนวนครั้งของการจัดส่งสื่อประชาสัมพันธ์ให้แก่สถานศึกษา” “จำนวนครั้งของประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางสาธารณะ” “จำนวนสถานศึกษาที่ได้รับสื่อประชาสัมพันธ์” “จำนวนเครือข่ายที่ร่วมเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์” เป็นต้น เพื่อสะท้อนในมิติของความครอบคลุมและความทั่วถึงของการเผยแพร่เนื้อหาด้านการรู้เท่าทันสื่อ เพื่อหวังผลให้เกิดผลลัพธ์คือ “ผู้สร้างสื่อที่ตระหนักและเห็นความสำคัญในเรื่องสื่อคุณภาพ” ในที่สุด (ภาพที่ 5.11)

ภาพที่ 5.11 : ตัวอย่างโครงการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่เนื้อหาด้านการรู้เท่าทันสื่อให้กับผู้บริโภค



กรอบแนวคิดผลลัพธ์ (Outcome Framework)

เป็นเครื่องมือสำหรับวางแผนเพื่อเก็บข้อมูลตัวชี้วัดระดับผลลัพธ์อย่างเป็นระบบ ประกอบด้วย ตัวชี้วัดผลลัพธ์ แหล่งข้อมูลที่ต้องเก็บ วิธีการในการเก็บข้อมูล และระยะเวลา/ความถี่ในการเก็บข้อมูล เพื่อให้ทราบว่าการดำเนินโครงการต่าง ๆ ได้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ โดยในทางปฏิบัติ แนวทางในการวัดผลลัพธ์ของโครงการควรมีการกำหนดไว้ตั้งแต่เริ่มโครงการ เพื่อให้ทราบประเด็นความคาดหวังที่ต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงสังคมที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ ประโยชน์ของการวางแผนเพื่อเก็บข้อมูลตัวชี้วัดผลลัพธ์จะทำให้ สำนักงาน กสทช. สามารถกำหนดแนวทางในการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ได้แก่ บุคลากร งบประมาณ

การเก็บข้อมูลตัวชี้วัดผลลัพธ์ มีความเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายกลุ่ม ไม่ได้จำกัดจากกลุ่มเป้าหมายของโครงการโดยตรงเพียงอย่างเดียว เนื่องจากการดำเนินโครงการเชิงสังคมจะส่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลง หรือผลลัพธ์/ผลกระทบกับผู้ที่เกี่ยวข้องหลายกลุ่มตามที่ตั้งวัตถุประสงค์ไว้ในโครงการ ตัวอย่างเช่น โครงการฝึกอบรมให้ความรู้ มีผลผลิตเป็น “จำนวนผู้ประกอบการที่ได้รับการฝึกอบรม” ในส่วนของผลลัพธ์หรือผลกระทบ นอกจากความรู้ที่ผู้ประกอบการได้รับเพื่อนำไปปฏิบัติงานและประกอบอาชีพแล้ว ยังครอบคลุมถึงกลุ่มประชาชนที่ได้รับประโยชน์จากการรับฟังรับชมสื่อคุณภาพ ดังนั้น เพื่อให้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลลัพธ์โครงการ ผู้ดำเนินโครงการจะต้องวางแผนในการติดตามกลุ่มเป้าหมายในระยะยาว เช่น มีการรวบรวมความคิดเห็นจากกลุ่มเป้าหมายผู้ประกอบการในเรื่องระดับการรับรู้และเข้าใจหลังจากการอบรม หลังจากนั้น เมื่อกลุ่มเป้าหมายได้นำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในการผลิตและเผยแพร่รายการวิทยุโทรทัศน์ได้อย่างมีจรรยาบรรณ ไม่ผิดกฎหมายและสร้างสรรค์ ซึ่งจะทำให้กลุ่มสังคมหรือประชาชนที่ได้รับฟังรับชมสื่อวิทยุโทรทัศน์ที่มีคุณภาพ

- **โครงการอบรมจรรยาบรรณ/กฎหมาย**

สำหรับโครงการอบรมให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณ/กฎหมาย มีวัตถุประสงค์เพื่อให้กลุ่มผู้ประกอบการหรือผู้ประกอบวิชาชีพสื่อมีความรู้ความเข้าใจด้านจรรยาบรรณ/กฎหมายสูงขึ้น โดยตัวชี้วัดผลลัพธ์ได้แก่ “ระดับการรับรู้และเข้าใจจรรยาบรรณและกฎหมาย” ของกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสำรวจจากผู้ประกอบการสื่อวิทยุโทรทัศน์และผู้ประกอบวิชาชีพสื่อที่เข้าร่วมอบรมกับ สำนักงาน กสทช. ในปีที่ผ่านมา โดยกำหนดระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตามความเหมาะสม เช่น หลังจากได้ดำเนินโครงการแล้วอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง (ภาพที่ 5.12)

- **โครงการเผยแพร่เนื้อหาด้านจรรยาบรรณและกฎหมาย**

เป็นโครงการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อทำให้กลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้ประกอบการและผู้ประกอบวิชาชีพสื่อมีความรู้และความเข้าใจเรื่องจรรยาบรรณ/กฎหมาย โดยการเผยแพร่เนื้อหาด้านจรรยาบรรณและกฎหมายให้กับบุคลากรสื่อกลุ่มต่าง ๆ ผ่านช่องทางส่วนบุคคล โครงการลักษณะดังกล่าว ต้องการให้เกิดการเผยแพร่เนื้อหาด้านจรรยาบรรณกฎหมายให้ได้อย่างทั่วถึง โดยมีตัวชี้วัดผลผลิต “จำนวนสื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์” “จำนวนครั้งที่เผยแพร่” และ “จำนวนกลุ่มเป้าหมายที่เผยแพร่” เนื่องจากตามกรอบแนวคิดของทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงแล้ว หากหน่วยงานได้ดำเนินการกิจกรรมอย่างครอบคลุมและทั่วถึง ก็จะทำให้สามารถบรรลุตัวชี้วัดผลลัพธ์ได้อย่างมีประสิทธิผล

ดังนั้น ผลลัพธ์ของโครงการที่คาดหวังคือ กลุ่มผู้ประกอบการและผู้ประกอบวิชาชีพสื่อมีความรู้และเข้าใจเรื่องจรรยาบรรณ/กฎหมาย ซึ่งมีตัวชี้วัดผลลัพธ์คือ “ระดับการรับรู้และเข้าใจจรรยาบรรณและกฎหมาย” โดยใช้วิธีการสำรวจความคิดเห็นของผู้ประกอบการสื่อวิทยุโทรทัศน์และผู้ประกอบวิชาชีพสื่อ ปีละ 1 ครั้ง ซึ่งทำให้เห็นว่าการดำเนินโครงการในลักษณะที่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นโครงการฝึกอบรม โครงการจัดทำสื่อและเผยแพร่เนื้อหาด้านจรรยาบรรณ/กฎหมาย ต่างมีเป้าประสงค์ในเรื่องผลลัพธ์เดียวกัน ซึ่งการดำเนินโครงการเชิงสังคมส่วนใหญ่มักดำเนินการหลากหลายรูปแบบ แต่โครงการเหล่านั้น ต้องสามารถแก้ปัญหาได้ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและผู้ที่เกี่ยวข้อง ก็จะทำให้สามารถตอบโจทย์ในเชิงสังคมได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึงมากยิ่งขึ้น (ภาพที่ 5.12)

ภาพที่ 5.12 : ตัวอย่างการใช้ Outcome Framework ของ
โครงการฝึกอบรมและเผยแพร่เนื้อหาจรรยาบรรณและกฎหมาย

- **โครงการสร้างความเข้าใจและเสวนาเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และโครงการให้สิทธิประโยชน์/รางวัล**

กลุ่มผู้ประกอบการสื่อ/ผู้ประกอบวิชาชีพสื่อ อาจใช้ข้อมูลที่ได้จากการเสวนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้วิธีปฏิบัติ (Practices) ที่ดีและเหมาะสม สามารถที่นำไปปรับใช้ในการประกอบการ/การประกอบวิชาชีพ หรือการให้สิทธิประโยชน์ที่เป็นแรงจูงใจแก่ผู้รับใบอนุญาตและผู้ผลิตรายการในการนำเสนอ/ผลิตเนื้อหาที่มีคุณภาพ รวมไปถึงการให้รางวัลกับผู้ประกอบวิชาชีพสื่อในการนำเสนอสื่ออย่างมีคุณภาพและสร้างสรรค์ โครงการเหล่านี้เป็นการสร้างแรงจูงใจให้กลุ่มเป้าหมายที่เป็นสื่อหลักต่าง ๆ นำเสนอเนื้อหาที่มีคุณภาพและสร้างสรรค์ยิ่งขึ้นในระยะยาว

ตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่ลดลงที่เกี่ยวกับจรรยาบรรณและกฎหมาย การเก็บข้อมูลโดยใช้แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของ สำนักงาน กสทช. ที่ได้รวบรวมไว้จากช่องทางอีเมล คอลเซ็นเตอร์ แอพพลิเคชั่น โดย สำนักงาน กสทช. อาจพิจารณาเฉพาะประเภทข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเนื้อหาสื่อ อย่างไรก็ดี ตัวชี้วัดผลลัพธ์ควรจะต้องครอบคลุมและเป็นตัวแทนที่ดีในการวัดคุณภาพของเนื้อหาสื่อ ดังนั้น หากพิจารณาเฉพาะตัวชี้วัดข้อร้องเรียน อาจจะยังไม่เพียงพอในการวัดคุณภาพเนื้อหารายการได้ เนื่องจากหากไม่ได้มี

การร้องเรียน หรือมีการแจ้งเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อผู้ที่เกี่ยวข้องมายัง สำนักงาน กสทช. ทำให้ สำนักงาน กสทช. ไม่ได้รับข้อมูลด้านคุณภาพเนื้อหารายการที่แท้จริง ดังนั้น ในการประเมินคุณภาพเนื้อหารายการ ควรมีการประเมินโดยใช้ข้อมูลตัวชี้วัดผลลัพธ์ในเชิงรุกด้วย เช่น ร้อยละของเนื้อหารายการที่ไม่เหมาะสมไม่ผิดจรรยาบรรณและกฎหมาย โดยอาจใช้วิธีการสุ่มประเมินเนื้อหารายการโดยที่ปรึกษาภายนอก และมีระยะเวลาในการดำเนินการอย่างเป็นระบบและสม่ำเสมอ เช่น ควรมีการสุ่มประเมินอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง นอกจากนี้ การวัดผลลัพธ์ในประเด็นเกี่ยวกับคุณภาพเนื้อหาคุณภาพรายการวิทยุโทรทัศน์ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้รับบริการจาก สำนักงาน กสทช. จึงควรมีการดำเนินการสำรวจโดยตรงจากกลุ่มประชาชน ในเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพรายการสื่อวิทยุโทรทัศน์ โดยมีระยะเวลาในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพของสื่อวิทยุโทรทัศน์อย่างสม่ำเสมอปีละ 1 ครั้ง (ภาพที่ 5.13)

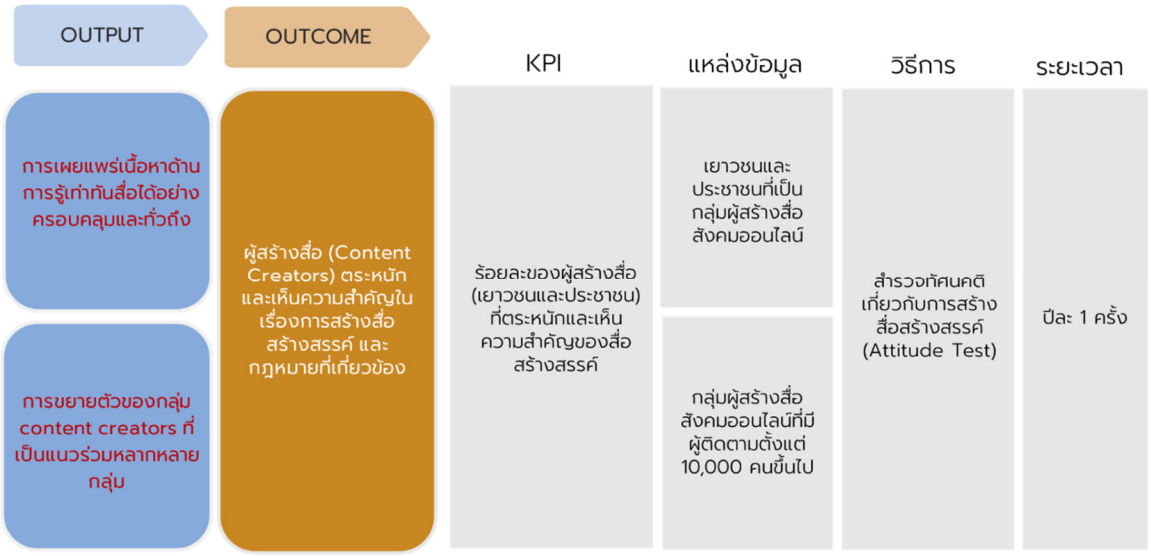
ภาพที่ 5.13 : ตัวอย่างการใช้ Outcome Framework ของโครงการสร้างความเข้าใจและเสวนาเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และโครงการให้สิทธิประโยชน์/รางวัล

สำหรับโครงการที่เกี่ยวกับการสร้างความตระหนักและเห็นความสำคัญของสื่อที่มีคุณภาพให้กับสังคมนั้น เกี่ยวข้องโดยตรงกับกลุ่มผู้บริโภคในฐานะที่เป็นผู้สร้างสื่อ ไม่ว่าจะเป็นการเผยแพร่เนื้อหาด้านการรู้เท่าทันสื่อให้กับผู้บริโภคที่เป็นเยาวชนและประชาชนทั่วไป รวมไปถึงโครงการสร้างเครือข่ายผู้สร้างสื่อ (Content Creators) ในการเป็นแนวร่วมกับ สำนักงาน กสทช. เพื่อช่วยประชาสัมพันธ์เห็นประชาชนเห็นความสำคัญในการนำเสนอสื่อคุณภาพ ซึ่งโครงการทั้งสองรูปแบบนี้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงผลลัพธ์ กล่าวคือการสร้างสื่อสังคมออนไลน์ที่มีคุณภาพ โดยผลลัพธ์ที่ต้องการ ได้แก่ ผู้สร้างสื่อที่ตระหนักและเห็นความสำคัญของสื่อที่มีคุณภาพ ดังนั้น ตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้อง คือ ร้อยละของผู้สร้างสื่อที่ตระหนักและเห็นความสำคัญของสื่อสร้างสรรค์ โดยสามารถรวบรวมข้อมูลจากทั้งจากกลุ่มประชาชนที่เป็นผู้สร้างสื่อสังคมออนไลน์ทั่วไป และกลุ่มผู้สร้างสื่อสังคมออนไลน์ที่เป็นกลุ่มผู้สร้างสื่อที่มีอิทธิพล (Influencer) ซึ่งถือว่ากลุ่มผู้สร้างสื่อกลุ่มนี้

มีความสำคัญต่อการชี้นำสังคม ซึ่งหากกลุ่มนี้มีความตระหนัก และเห็นความสำคัญของการสร้างสื่ออย่างมีคุณภาพแล้ว ก็จะช่วยนำเสนอเนื้อหารายการอย่างมีคุณภาพ รวมถึงร่วมช่วยประชาสัมพันธ์ให้กับกลุ่มผู้สร้างสื่อรายอื่นให้เห็นความสำคัญด้วยเช่นกัน ซึ่งการใช้แนวทางแนวร่วมที่เป็นกลุ่มผู้สร้างสื่อที่มีอิทธิพลนี้ก็จะช่วยให้เกิดผลลัพธ์ที่เปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งที่คาดหวังได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

ตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่สอดคล้อง ได้แก่ ร้อยละของผู้สร้างสื่อที่ตระหนักและเห็นความสำคัญของสื่อสร้างสรรค์ โดย สำนักงาน กสทช. อาจสำรวจทัศนคติของกลุ่มผู้สร้างสื่อในเรื่องการตระหนักและเห็นความสำคัญของสื่อคุณภาพ และแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมที่จะนำเสนอสื่ออย่างมีคุณภาพ โดยดำเนินการสำรวจทัศนคติเกี่ยวกับการสร้างสื่อสร้างสรรค์ (Attitude Test) ทั้งในกลุ่มเยาวชนและประชาชนทั่วไป และกลุ่มผู้สร้างสื่อที่มีอิทธิพล อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เป็นต้น (ภาพที่ 5.14)

ภาพที่ 5.14 : ตัวอย่างการใช้ Outcome Framework ของโครงการเผยแพร่เนื้อหาด้านการรู้เท่าทันสื่อและโครงการสร้างกลุ่ม Content Creators ที่เป็นแนวร่วม



กล่าวโดยสรุป ในการพิจารณาโครงการในมิติเชิงสังคม เริ่มจากการใช้กรอบทฤษฎีการเปลี่ยนแปลง (Theory of Change) ในการสร้างความเชื่อมโยงระหว่างสิ่งที่ต้องดำเนินการและผลลัพธ์ที่ต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้เห็นภาพรวมของกิจกรรมดำเนินการ และการเปลี่ยนแปลงในเชิงผลลัพธ์ หลังจากนั้นจึงกำหนดแนวทางการติดตามผลลัพธ์โครงการด้วยโมเดลเชิงตรรกะ (Logic Model) ซึ่งจะเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบอย่างเป็นระบบ ทำให้เกิดความเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ทรัพยากร การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ผลผลิต และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากโครงการ หลังจากที่ได้วางแผนดำเนินโครงการทั้งหมดแล้วพิจารณาความครบถ้วนของผลลัพธ์ที่ต้องการ ซึ่งหากยังมีประเด็นผลลัพธ์ที่ยังไม่สามารถครอบคลุมครบถ้วน สำนักงาน กสทช. ควรต้องพิจารณาเพิ่มโครงการหรือกิจกรรม รวมถึงมีการติดตามผลการดำเนินโครงการทั้งในแง่การติดตามประเมินผลผลิต และผลลัพธ์ โดยใช้แนวทางกรอบแนวคิดผลลัพธ์ (Outcome Framework) เพื่อวางแผนในการรวบรวมข้อมูลผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นทั้งในส่วนตัวชี้วัด แหล่งข้อมูล

ที่ต้องใช้ วิธีการให้ได้มาซึ่งข้อมูล และระยะเวลาความถี่ในการเก็บข้อมูล ทั้งนี้ เพื่อให้ สำนักงาน กสทช. สามารถดำเนินโครงการโดยมีการวางแผนทรัพยากรต่าง ๆ ได้อย่างคุ้มค่า และในขณะเดียวกันก็สามารถบรรลุตัวชี้วัดผลลัพธ์และผลกระทบได้ในระยะยาว