



การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจ
ขององค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย
ประจำปี พ.ศ. 2566

โดย ฝ่ายพัฒนาภาคภูมิภาค
สำนักเครือข่ายและการมีส่วนร่วมสาธารณะ



การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ฝ่ายพัฒนาภาคีภูมิภาค สำนักเครือข่ายและการมีส่วนร่วมสาธารณะ

องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ส.ส.ท.) หรือไทยพีบีเอส ตระหนักถึงการเป็นทรัพย์สินของสาธารณะ (Public Goods) ที่อยู่คู่กับประชาชน จึงให้ความสำคัญต่อการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment) หรือการประเมิน ITA มาโดยตลอด ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ไทยพีบีเอสให้ความสำคัญกับการพัฒนาเครื่องมือหรือช่องทางให้เกิดการสื่อสารสองทางเพื่อให้มีปฏิสัมพันธ์ (Interactive) กับผู้ชมผู้ฟัง ผู้ใช้บริการบนสื่อทุกช่องทาง (platform) เพื่อให้สามารถได้รับข้อมูล (Social Listening) ที่เป็นปัจจุบัน (Real Time) ทั้งทางตรงและทางอ้อม นำไปพัฒนาเนื้อหาและรายการ กำหนดทิศทางการให้บริการขององค์กรให้ตอบสนองความต้องการและเป็นประโยชน์กับสังคม ทำหน้าที่สื่อสารสาธารณะให้เกิดความแตกต่างและคุณค่าเป็นที่ประจักษ์ต่อสังคมในวงกว้าง

ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและการเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม

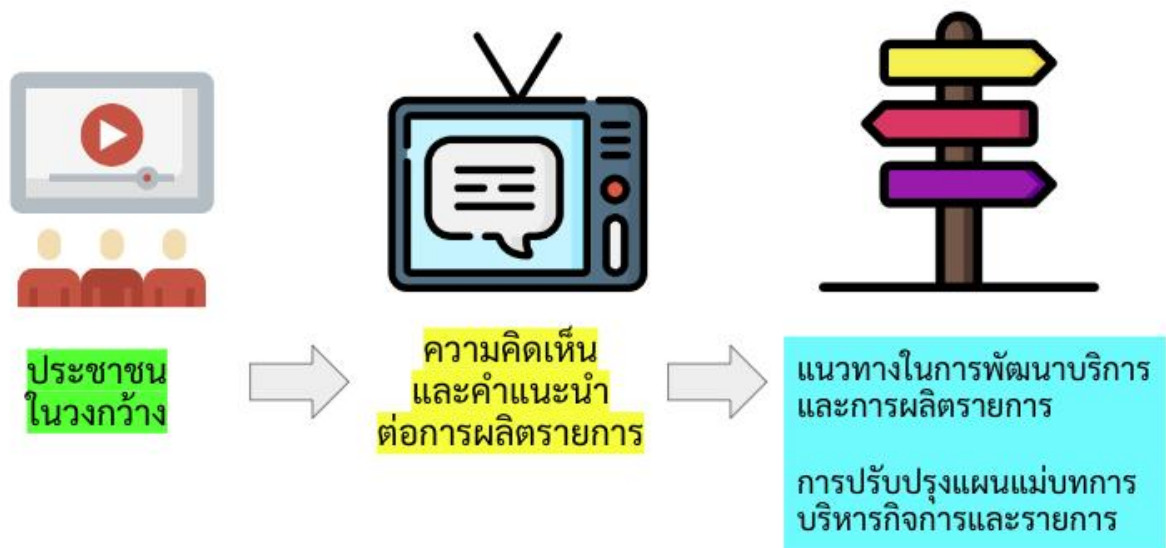
1. ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น

1.1 สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ กลไกการรับฟังความคิดเห็นของไทยพีบีเอสอยู่ภายใต้กลุ่มงานเครือข่ายและการมีส่วนร่วม (Citizen engagement & Partnership)

สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการเป็นช่องทางรับฟังความคิดเห็น (Feedback) การบริการและการผลิตรายการขององค์กรจากผู้ชมทั่วไป “ตามมาตรา 45 แห่งพระราชบัญญัติองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2551 หมวด 5 สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ บัญญัติไว้ว่าเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการและการผลิตรายการขององค์กรให้มีคุณภาพสอดคล้องกับประโยชน์สาธารณะและสังคม และสะท้อนความต้องการของผู้ใช้บริการรวมทั้งส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย ให้มีสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ ซึ่งคณะกรรมการนโยบายแต่งตั้งจากรายงานไม่เกินห้าสิบคน ประกอบไปด้วยตัวแทนของประชาชนในภูมิภาคและกลุ่มต่างๆ ที่หลากหลาย ๆ และมีความสมดุล เพื่อรับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำ

จากประชาชนในวงกว้างต่อการผลิตรายการขององค์กร โดยให้มีการประชุมอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด คณะกรรมการนโยบายอาจกำหนดให้มีสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการแยกย่อยตามภูมิภาคก็ได้โดยคำนึงถึงความต้องการของภูมิภาคและความหลากหลายของสังคม ให้คณะกรรมการบริหารดำเนินการรวบรวมความเห็นและคำแนะนำที่ได้รับจากสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการตามวรรคหนึ่ง เสนอต่อกรรมการนโยบายพร้อมทั้งเสนอแนวทางในการพัฒนาบริการและการผลิตรายการขององค์กร หรือการปรับปรุงแผนแม่บทการบริหารกิจการและรายการขององค์กร ให้สอดคล้องกับความเป็นจริงที่มีการเปลี่ยนแปลงไป”

ทั้งนี้ ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำจากประชาชนในทุกช่องทางสื่อ โดย สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ เป็นการจัดเวทีรับฟังจากประชาชนในวงกว้าง ทุกภูมิภาค ทั้งรูปแบบพบหน้า (On- Ground) และ การนำเทคโนโลยีดิจิทัล (On Line) มาใช้ เพื่อผู้รับชม และรับฟังบนสื่อดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับทิศทางของ ส.ส.ท.ในการขับเคลื่อนสู่องค์กร Digital First



ตัวอย่างแบบฟอร์มสรุปลงทะเบียนสำคัญของการจัดเวทีรับฟังเพื่อพัฒนาคุณภาพรายการ

แบบที่ 1

แบบฟอร์มสรุปลงทะเบียนสำคัญของการจัดเวทีรับฟังเพื่อพัฒนาคุณภาพรายการ
ไตรมาสที่ 1/2566
สภาภูมิภาค

ความเร่งด่วน *	ชื่อรายการที่รับฟัง	ความคิดเห็น	คำแนะนำ	จากประชาชน พื้นที่ / กลุ่ม

* หากเห็นว่ารายการใดที่เสนอมาว่ามีความเร่งด่วน กรุณาใส่ ✓ ด้วย

แบบที่ 2

แบบฟอร์มสรุปลงทะเบียนสำคัญของการจัดเวทีรับฟังเพื่อพัฒนาคุณภาพรายการ

ความเร่งด่วน *	เสนอให้ผลิตรายการ ใหม่	ความคิดเห็น	คำแนะนำ	จากประชาชน พื้นที่ / กลุ่ม

* หากเห็นว่ารายการใดที่เสนอมาว่ามีความเร่งด่วน กรุณาใส่ ✓ ด้วย

1.2 ระบบ Feedback & Monitoring ผ่าน เครือข่ายเพื่อนสื่อสาธารณะ

เป็นช่องทางรับฟังความคิดเห็น(Feedback) การบริการและการผลิตรายการขององค์การ จากเครือข่ายเพื่อนสื่อสาธารณะโดย พัฒนาและบริหารแพลตฟอร์มSocial Mediaที่ให้ภาคีเครือข่าย และผู้ชมเข้าถึงได้ง่ายขึ้น สามารถแสดงความคิดเห็นหรือคำแนะนำต่อการทำหน้าที่สื่อสาธารณะได้ตลอดเวลา ผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ เว็บไซต์ www.thaipbs.or.th แอปพลิเคชัน C-Site Call Center 02-790-2000 และ Email ศูนย์เพื่อนไทยพีบีเอส

ไทยพีบีเอส จะรวบรวมความคิดเห็นจากช่องทางต่าง ๆ เช่น ข้อร้องเรียน การผลิตเนื้อหา ประเด็นความผิดพลาดหน้าจอและความเสี่ยงด้านจริยธรรม การพัฒนารูปแบบรายการ ฯลฯ มาเสนอต่อหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง และตอบคำถาม เพื่อสร้าง ความเข้าใจให้กับผู้ชม และสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อการพัฒนาการทำหน้าที่สื่อสาธารณะให้ดีขึ้น

2. การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม

ไทยพีบีเอส ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วม (Engagement) ของผู้ชม ผู้ฟัง ผู้ใช้บริการ ได้ปรับโครงสร้างงานฝ่ายพัฒนาภาคีเครือข่าย เพิ่มช่องทางสร้างการมีส่วนร่วม ในรูปแบบ Audience Engagement Hub Model และจัดเก็บข้อมูล กลุ่มเป้าหมายที่ให้ความสนใจไทยพีบีเอส จัดกิจกรรมที่สร้างการมีส่วนร่วม และมีระบบการประเมินผลวัดผลความพึงพอใจในการมีส่วนร่วม ของประชาชนและเครือข่าย ตลอดจนการนำความคิดเห็นข้อเสนอแนะไปใช้ประโยชน์ ดังนี้

2.1 สร้างEngagement ผ่านกิจกรรมการเปิดพื้นที่ ให้ทุกภาคส่วนเยี่ยมชมดูงานองค์การ โดยเน้นกระบวนการมีส่วนร่วม นอกจากให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสื่อสาธารณะในทุกมิติ แนะนำผลงานและผลิตภัณฑ์ของ ส.ส.ท. ช่องทาง (Platform) ต่าง ๆ แล้วยังเปิดพื้นที่แลกเปลี่ยนรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะ และติชมผ่านแบบประเมิน แล้วรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นข้อเสนอแนะเป็นข้อมูลสำหรับปรับปรุงพัฒนาบริการและผลิตภัณฑ์ ส.ส.ท. ต่อไป

2.2 จัดกิจกรรมต่างๆ ที่องค์การจัดร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ เช่น Workshop เวทีเสวนา การอบรมความรู้ กิจกรรมส่งเสริมรายการต่าง ๆ จัดทำแบบประเมินความคิดเห็นความพึงพอใจผ่านแบบฟอร์มประเมิน และผ่านระบบออนไลน์ เพื่อนำมาวิเคราะห์และใช้ประโยชน์เพื่อการพัฒนาการทำงาน

2.3 พัฒนา เปิดบ้านไทยพีบีเอส รูปแบบใหม่เพื่อใช้ใน Platform Online ให้ ประชาชนสามารถมีส่วนร่วม แลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็นที่มีต่อไทยพีบีเอสทางออนไลน์แบบ Real Time ความพึงพอใจต่อการรับชมเนื้อหาสาระที่ให้บริการ การทำหน้าที่สื่อสาธารณะ โดยมีทีมงานทำหน้าที่ตอบคำถามและรวบรวม

ความเห็น ข้อเสนอ และนำข้อผิดพลาดไปดำเนินการแก้ไข ตอบสนองต่อการมีส่วนร่วม และสื่อสารทำความเข้าใจ กับสังคม ตั้งแต่ขั้นเริ่มการพัฒนา แนวคิด ไปจนถึงการประเมินผล และการสะท้อนกลับผลจากผู้ชม ผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งในรูปแบบบทความ คลิปวีดีโอ รายการเฉพาะกิจ

ตัวอย่าง ละคร The Interns หมอ มือ ใหม่



- **สำรวจความคิดเห็นของผู้ชมละคร The Interns หมอ มือ ใหม่ และนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไข**

หลังจากละครเรื่อง The Interns หมอ มือ ใหม่ ออกอากาศ 3 ตอนแรก เมื่อวันที่ 10-12 ก.พ. 2566 ไทยพีบีเอสได้รับข้อเสนอแนะติชมจากผู้ชมหลายมุมมอง สามารถแบ่งกลุ่มความคิดเห็นได้ 3 กลุ่ม ได้แก่ 1.ชื่นชอบละคร 2. ติชมPlotและบทละคร 3. ท้วงติงเนื้อหาละคร ในกลุ่มความคิดเห็นที่ท้วงติงเนื้อหาละคร เปิดบ้านไทยพีบีเอสได้สอบถามความคิดเห็นเพิ่มเติมจากบุคลากรทางการแพทย์ โรงพยาบาลรามาริบบติพบว่า ละครตอนที่ 2 มี 2 จากที่ควรปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้เป็นไปตามหลักทางการแพทย์ จึงส่งความคิดเห็นไปยังฝ่ายละครไทยพีบีเอส และนำไปสู่การปรับปรุงเนื้อหาที่ออกอากาศผ่านช่องทาง Vipa.me

รูปภาพ	ความคิดเห็น	การตรวจสอบข้อมูล
<p>ละครเรื่อง The Interns หมอ มือ ใหม่ ตอนที่ 2 ออกอากาศ 11 ก.พ. 66 TC : 9.40</p>	<p>ผู้ชมให้ความเห็นว่า ในฉาก CPR คนใช้ที่อยู่ในภาวะหัวใจหยุดเต้น หน้าจอเครื่องติดตามสัญญาณชีพกลับแสดงผลความดันโลหิต</p>	<p>ผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะหัวใจหยุดเต้นแล้ว หน้าจอเครื่องติดตามสัญญาณชีพจะไม่แสดงตัวเลขความดันโลหิต เนื่องจากผู้ป่วยเสียชีวิต</p>
<p>ละครเรื่อง The Interns หมอ มือ ใหม่ ตอนที่ 2 ออกอากาศ 11 ก.พ. 66 TC : 35.15</p>	<p>ผู้ชมให้ความเห็นว่า ในฉากการใช้เครื่อง AED มีเสียงแจ้งว่า “อย่าสัมผัสผู้ป่วย กำลังวิเคราะห์การเต้นของหัวใจ” แต่ตัวละครกลับบีมหัวใจผู้ป่วย</p>	<p>เมื่อเครื่อง AED มีเสียงแจ้งเตือนว่า “อย่าสัมผัสผู้ป่วย กำลังวิเคราะห์การเต้นของหัวใจ” ผู้ช่วยเหลือห้ามสัมผัสร่างกายผู้ป่วยเด็ดขาด เพราะเครื่อง AED กำลังเตรียมส่งกระแสไฟฟ้าไปยังหัวใจผู้ป่วย</p>

เปิดบ้านไทยพีบีเอส รูปแบบใหม่ บน Platform Online

LOGO

ความหมาย : เราจะโฟกัสทุกความคิดเห็นของผู้ชม ขยายคำถามเพื่อหาคำตอบ รวมถึงพัฒนางานสื่อ สาธารณะ ที่คุณสามารถตรวจสอบได้

