



แนวทางของการปฏิบัติ

ตามนโยบายการมีส่วนร่วมและการพัฒนาเครือข่าย ส.ส.ท.

1. ความเป็นมา

เนื่องจากการสร้างการมีส่วนร่วมและการพัฒนาเครือข่ายสื่อสาธารณะเป็นเรื่องใหม่ของสังคมไทย คณะกรรมการนโยบายจึงเห็นสมควรกำหนดให้มีแนวทางของการปฏิบัติตาม "นโยบายการมีส่วนร่วมและการพัฒนาเครือข่าย ส.ส.ท." เพื่อเป็นกรอบการดำเนินงานของฝ่ายบริหาร โดยให้ฝ่ายบริหารนำแนวทางของการปฏิบัตินี้ไปศึกษาและคิดค้นสร้างสรรค์ร่วมกับบุคลากรระดับต่างๆขององค์การ เพื่อผลักดันให้นโยบายสัมฤทธิ์ผลในทางปฏิบัติ ดังนี้

1.1 แนวทางของการปฏิบัติที่ศึกษาแล้วประเมินว่าสามารถดำเนินการได้โดยทันที เนื่องจากมีกลไกช่องทาง และเครื่องมือของการดำเนินการอยู่แล้ว ให้กำหนดแผนดำเนินการที่ชัดเจนของการพัฒนาทุกช่องทาง เครื่องมือดังกล่าว ให้สอดคล้องกับแนวนโยบาย แล้วรายงานผลการปฏิบัติให้คณะกรรมการนโยบายรับทราบ

1.2 แนวทางของการปฏิบัติที่ศึกษาแล้วประเมินว่ายังต้องการความรู้หรือข้อมูลเพิ่มเติม ให้ดำเนินการศึกษาวิจัย หรือระดมความคิดสร้างสรรค์เพื่อแสวงหากฎ กติกา ช่องทาง เครื่องมือ และวิธีการจัดการอย่างใหม่ที่จะเอื้อให้นโยบายได้รับการปฏิบัติ โดยจัดทำแผนในส่วนนี้เสนอต่อคณะกรรมการนโยบาย

2. แนวทางของการปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมด้านรายการ

2.1 แนวทางส่งเสริมการมีส่วนร่วมด้านติดตาม-สะท้อนรายการโดย“ศูนย์เพื่อนทีวีไทย”

2.1.1 กรอบวัตถุประสงค์ของ“ศูนย์เพื่อนทีวีไทย”

- (1) เป็นพื้นที่รับการถ่ายทอดความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้รับสื่อทุกประเภทของส.ส.ท. ทั้งเรื่องคุณภาพรายการ และการดำเนินงานในด้านต่างๆ
- (2) เป็นกลไกที่ใช้ในการติดตาม (Monitor) ประเมินคุณภาพรายการจากบุคคลภายนอก
- (3) เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลสำคัญของการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพรายการ
- (4) เป็นพื้นที่สื่อสารและพัฒนาความสัมพันธ์อันดีระหว่างส.ส.ท.กับผู้ชมผู้ฟัง ในลักษณะของกัลยาณมิตรผู้มีอุดมการณ์ร่วมในการพัฒนาสื่อสาธารณะให้มั่นคงในประเทศไทย
- (5) เป็นกลไกของการขยายเครือข่ายประชาสังคมให้กว้างขวางและหลากหลาย

2.1.2 กรอบการดำเนินงาน

- (1) ระบบการรับความคิดเห็นของศูนย์เพื่อนที่วีไทยให้คำนึงถึงความสะดวก มีขั้นตอนน้อย เข้าถึงได้โดยง่าย มีช่วงเวลาการรับความคิดเห็นที่ครอบคลุมเวลาของการเผยแพร่รายการ
- (2) มีการรวบรวมความคิดเห็น ข้อเสนอเรียน ข้อเสนอแนะ ที่ได้รับจากทุกช่องทางให้เป็นระบบ สะดวกแก่การค้นคว้า และมีการคัดแยกเพื่อส่งต่อแก่ผู้เกี่ยวข้อง ทั้งในส่วนของคณะกรรมการนโยบาย คณะกรรมการบริหาร สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ ฯลฯ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพรายการและการดำเนินงานของส.ส.ท. รวมไปถึงเพื่อประโยชน์ของการศึกษาทางวิชาการ
- (3) มีการตอบกลับให้ผู้สะท้อนความเห็นในเวลาอันเหมาะสม รวดเร็ว และมีการส่งต่อข้อมูลให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบอย่างรวดเร็ว เพื่อดำเนินการตามความเหมาะสมและแจ้งผลกลับโดยไม่ชักช้า
- (4) มีการประเมินความพึงพอใจของข้อมูลที่สื่อสารกลับถึงผู้เสนอความคิดเห็นหรือร้องเรียน
- (5) จัดเวลาในสื่อของส.ส.ท. เพื่อรายงานถึงการดำเนินงานเกี่ยวกับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำติชม ข้อเสนอเรียน ให้ประชาชนรับทราบ ผ่านรายการเปิดบ้านที่วีไทยและช่องทางอื่นๆที่เหมาะสม
- (6) มีกิจกรรมปฏิสัมพันธ์ระหว่าง "ศูนย์เพื่อนที่วีไทย" กับผู้สะท้อนข้อมูลในรูปแบบที่เหมาะสมตามกรอบความคิดและกรอบวัตถุประสงค์

2.1.3 กรอบการประเมิน "ศูนย์เพื่อนที่วีไทย"

การประเมินความสำเร็จของ "ศูนย์เพื่อนที่วีไทย" ให้ดำเนินการประเมินทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพตามความเหมาะสมและเงื่อนไข อาทิ จำนวนผู้ให้บริการ จำนวนข้อมูลที่ได้รับ การนำข้อมูลไปใช้ในมิติต่างๆ โดยเฉพาะการพัฒนาคุณภาพรายการ การจัดระบบข้อมูล-การตอบกลับ-การส่งต่อผู้เกี่ยวข้อง ประสิทธิภาพของเวลาในการดำเนินการ ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ การพัฒนากระบวนการ ช่องทาง วิธีการสะท้อนข้อมูลของผู้ให้บริการ ที่เอื้อให้เกิดการมีส่วนร่วมและการเข้าถึงได้ง่ายของผู้ให้บริการ การคิดค้นพัฒนา กิจกรรมเพื่อสร้างพื้นที่ร่วมของส.ส.ท.และผู้ให้บริการ เป็นต้น

2.2 แนวทางส่งเสริมการมีส่วนร่วมด้านการผลิตรายการของส.ส.ท.

2.2.1 ส.ส.ท. มีนโยบายที่ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมบุคคล กลุ่ม องค์กร และเครือข่ายภาคประชาสังคมให้มีส่วนร่วมในการค้นคิดและการผลิตรายการวิทยุ โทรทัศน์ และมัลติมีเดียของส.ส.ท. ทั้งรายการข่าว สารประโยชน์ และสารบันเทิง

2.2.2 ในด้านรายการข่าว ส.ส.ท.มีนโยบายที่จะเพิ่มปริมาณและพัฒนาทักษะของนักข่าวพลเมือง เพื่อให้เป็นเครือข่ายนักข่าวอาสาสมัครที่เข้มแข็ง ครอบคลุมพื้นที่ทุกภูมิภาคของประเทศและครอบคลุมชุมชน และเครือข่ายภาคประชาชนต่างๆอย่างกว้างขวาง (โดยเฉพาะเครือข่ายภาคประชาชนที่เป็นกลุ่มผู้ด้อยโอกาส และชนกลุ่มน้อย) นักข่าวพลเมืองจะมีความสามารถในการคัดเลือกประเด็นข่าวและการนำเสนอข่าวนั้นอย่าง

/น่าสนใจและ....

นำเสนอใจและนำเสนอถือใกล้เคียงกับนักข่าวมืออาชีพ

2.2.3 ให้ส.ส.ท.เปิดศูนย์รับแจ้งข่าวทางอีเมล ไปรษณีย์ และโทรศัพท์สายด่วน โดยประชาสัมพันธ์ และส่งเสริมให้ประชาชนได้ชี้เบาะแสข่าวด้านสังคม วัฒนธรรม และการพัฒนา ข่าวเรื่องความยุติธรรมทาง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การละเมิดสิทธิมนุษยชน การทุจริตคอร์รัปชันในหน่วยงานของรัฐ การใช้อำนาจ ในทางที่ผิด การละเมิดสิทธิของผู้บริโภค และข่าวอาชญากรรมทางสังคม ทั้งนี้ผู้แจ้งข่าวจะต้องได้รับการ ค้ำครองด้านความปลอดภัยในการแจ้งข่าว ศูนย์รับแจ้งข่าวของส.ส.ท.ควรจะต้องเป็นที่รู้จัก ยอมรับ และใช้ ประโยชน์โดยประชาชนอย่างกว้างขวาง

2.2.4 ให้ส.ส.ท.มีหน่วยบริการชุมชนที่ร่วมมือกับชุมชนและเครือข่ายภาคประชาชนต่างๆในการ ผลิตรายการวิทยุ โทรทัศน์และมัลติมีเดียในรูปแบบสื่อบุคคลหรือสารคดีที่นำเสนอเรื่องการต่อสู้ของชุมชน หรือ เครือข่ายภาคประชาชนเพื่อแก้ปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ หรือเพื่อพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของกลุ่มตน ทั้งนี้โดย นำเสนอจากมุมมองของชุมชนหรือเครือข่ายภาคประชาชนนั่นเอง แต่เปิดโอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือมีส่วนได้ ส่วนเสียฝ่ายอื่นๆได้แสดงทัศนะมุมมองของตนด้วยเพื่อความสมดุล

2.2.5 ส.ส.ท.มีนโยบายส่งเสริมให้บุคคล องค์กรหรือเครือข่ายภาคประชาสังคม และกลุ่มผู้ผลิต รายการอิสระ ได้เสนอแนวคิดที่ริเริ่มสร้างสรรค์ที่เป็นนวัตกรรมใหม่ในด้านรายการหรือเนื้อหาในรายการ หรือ ยื่นข้อเสนอเกี่ยวกับรายการใหม่ในฐานะที่ขอเป็นผู้ผลิตเองหรือร่วมผลิตรายการกับส.ส.ท. ทั้งนี้ส.ส.ท.จะมี กลไกการรับพิจารณาข้อเสนอรายการที่เป็นระบบเดียวมาตรฐานเดียว ไม่มีทางลัด แต่เข้าถึงสะดวก โปร่งใส และเป็นธรรม และให้คำตอบพร้อมเหตุผลและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในระยะเวลาที่ไม่ยาวนาน สำหรับ ข้อเสนอที่ส.ส.ท.พิจารณาแล้วเห็นว่าน่าสนใจและมีศักยภาพ หากเป็นข้อเสนอด้านแนวคิดรายการ ส.ส.ท.อาจ ร่วมมือกับผู้เสนอในการพัฒนาแนวคิดนั้นให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นแล้วจึงจัดการผลิตเองหรือหาผู้ผลิต หรือหากเป็น ข้อเสนอด้านการผลิตรายการ ส.ส.ท.อาจให้ทุนผู้เสนอรายการเพื่อผลิตและพัฒนาตัวอย่างต้นแบบของรายการ

2.2.6 ในทุกปี ส.ส.ท.จะนำข้อเสนอที่เป็นแนวคิดใหม่ๆ ด้านรายการวิทยุโทรทัศน์ บทละคร ตัวอย่าง ต้นแบบรายการใหม่ที่เสนอมาจากภาคประชาชนและกลุ่มผู้ผลิตรายการอิสระ และที่ได้ผ่านการกลั่นกรองและ พัฒนาโดยส.ส.ท.ในขั้นแรกแล้ว มาเสนอต่อสาธารณชนในรูปแบบของงานประกวดนวัตกรรมรายการวิทยุและ โทรทัศน์สาธารณะ รวมทั้งถ่ายทอดสดทางทีวีไทย เพื่อให้ประชาชนที่เข้างานและผู้ชมทีวีไทย ได้มีส่วนร่วมใน การให้คะแนนร่วมกับกรรมการผู้เชี่ยวชาญข้างเวทีในการคัดเลือกแนวคิดและตัวอย่างต้นแบบรายการวิทยุและ โทรทัศน์ใหม่ๆที่ดีเด่นแยกตามหมวดต่างๆ

3. แนวทางส่งเสริมความเข้มแข็งในการมีส่วนร่วมของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ

3.1 สภาผู้ชมฯ เป็นกลไกโดยตรงที่มีความสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคมของ ส.ส.ท. ดังนั้น การกำหนดองค์ประกอบของสภาผู้ชมฯ ต้องคำนึงถึงความหลากหลายในมิติต่างๆของภาค ประชาสังคมอย่างทั่วถึงมากที่สุด

3.2 กระบวนการคัดสรรสมาชิกสภาผู้ชมฯ ให้ยึดถือหลักการพื้นฐานของการส่งเสริมการมีส่วนร่วมด้วยการคัดสรรกันเองของภาคประชาสังคมจากทุกภาคส่วน

3.3 ให้ฝ่ายบริหารซึ่งรับผิดชอบในการสนับสนุนกิจการของสภาผู้ชมฯ ให้ความสำคัญกับการคิดค้นกิจกรรมตามวัตถุประสงค์ที่เขียนไว้ในกฎหมายและช่องทางประสานการมีส่วนร่วมของสภาผู้ชมฯ กับส.ส.ท. และระหว่างสภาผู้ชมฯ กับเครือข่ายยุทธศาสตร์อื่นๆของส.ส.ท.

3.4 การประสานงานกับสภาผู้ชมฯ เพื่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทั้งหลายของ ส.ส.ท. ให้ดำเนินการโดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของสมาชิกสภาผู้ชมฯ จากภาคประชาสังคมส่วนต่างๆในสภาผู้ชมฯอย่างทั่วถึง รมัดระวังมิให้กิจกรรมจำกัดอยู่เพียงบางกลุ่ม บางส่วนเท่านั้น และควรที่จะสนับสนุนให้มีการจัดประชุมเพื่อรายงานผลการดำเนินงานของสภาผู้ชมฯและผู้ฟังรายการปีละครั้ง

3.5 ส่งเสริมสนับสนุนให้สมาชิกสภาผู้ชมฯที่ได้รับการคัดสรร เป็นกลไกเชื่อมโยงและสร้างปฏิสัมพันธ์กลับไปสู่เครือข่ายในภาคประชาสังคมของตนเองอย่างต่อเนื่อง มีพลวัต

3.6 ให้ส่วนงานด้านวิชาการของส.ส.ท. สนับสนุนด้านวิชาการแก่สภาผู้ชมฯ และให้มีการศึกษาวิจัยในประเด็นสำคัญที่จะเอื้อให้เกิดความรู้ในการพัฒนาความเป็นสถาบันของสภาผู้ชมฯ ทั้งเชิงโครงสร้าง และระบบการดำเนินงานตามแนวทางของสื่อสาธารณะสากล

3.7 ควรดำเนินการให้มีเครื่องมือเพื่อการสื่อสารระหว่างส.ส.ท.และสมาชิกสภาผู้ชมฯ รวมถึงเครือข่ายของสมาชิกสภาผู้ชมฯในท้องถิ่น (เพื่อนทีวีไทย) อย่างสม่ำเสมอ อาทิ จัดหมายข่าว เพื่อให้ข้อมูล ข่าวสาร ความเคลื่อนไหวในเรื่องราวเกี่ยวกับ ส.ส.ท. และพัฒนาสื่อ เช่น วิดีทัศน์ซึ่งให้ความรู้เกี่ยวกับสื่อสาธารณะและส.ส.ท.ที่สมาชิกสภาผู้ชมฯ สามารถนำไปใช้เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจในเรื่องดังกล่าวในระดับท้องถิ่นได้

4. แนวทางส่งเสริมการมีส่วนร่วมด้านการติดตามตรวจสอบการดำเนินกิจกรรมองค์การโดยผ่านกลไกรับเรื่องร้องเรียน

4.1 ให้ศูนย์เพื่อนทีวีไทยเป็นส่วนงานที่รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในเรื่องที่เกี่ยวกับการละเมิดจริยธรรมวิชาชีพของส.ส.ท. เพื่อส่งต่อไปกับคณะอนุกรรมการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในคณะกรรมการนโยบายของส.ส.ท.

4.2 ศูนย์เพื่อนทีวีไทยจะต้องอำนวยความสะดวกอย่างดีกับผู้ที่มีเรื่องร้องเรียนทุกกรณีในด้านการเตรียมคำร้องเรียนที่สมบูรณ์ และจะต้องส่งคำร้องเรียนดังกล่าวให้กับเลขานุการในคณะอนุกรรมการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชนภายในระยะเวลาไม่เกินสองวันทำงานหลังจากที่ได้รับเรื่องร้องเรียนเป็นครั้งแรก

4.3 ในกรณีที่ศูนย์เพื่อนทีวไทยได้รับข้อมูลหรือข้อวิจารณ์รายการของส.ส.ท.จากประชาชนที่ส่งถึงความ เป็นไปได้ที่ได้มีการละเมิดจริยธรรมวิชาชีพของส.ส.ท. แม้ผู้ให้ข้อมูลไม่ประสงค์ที่จะร้องเรียนหรือได้ขอ ถอนคำร้องเรียนในภายหลัง แต่ศูนย์เพื่อนทีวไทยจะต้องรายงานข้อมูลดังกล่าวให้กับคณะอนุกรรมการรับและ พิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ทั้งนี้โดยไม่ระบุผู้ให้ข้อมูลในกรณีที่ผู้ให้ข้อมูลไม่พร้อมให้ระบุ

4.5 ศูนย์เพื่อนทีวไทยจะต้องเก็บเรื่องร้องเรียนทุกเรื่องเป็นความลับ โดยแจ้งเป็นการเฉพาะกับ เลขานุการในคณะอนุกรรมการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชนหรือผู้ทำหน้าที่แทน การแจ้งบุคคล หรือส่วนงานที่ถูกร้องเรียนจะเป็นหน้าที่ของเลขานุการในคณะอนุกรรมการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจาก ประชาชนเท่านั้น และจะเป็นไปตามนโยบายและกฎเกณฑ์ที่คณะอนุกรรมการฯได้กำหนด

4.6 เมื่อเลขานุการในคณะอนุกรรมการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชนได้รับเรื่องร้องเรียน จากประชาชนผ่านศูนย์เพื่อนทีวไทยหรือโดยช่องทางอื่นก็ตาม หากคำร้องเรียนดังกล่าวมีลักษณะที่ผู้ร้องเรียน รู้สึกถูกละเมิดในลักษณะส่วนตัว ให้เลขานุการในคณะอนุกรรมการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจาก ประชาชนปรึกษาประธานหรือรองประธานของคณะอนุกรรมการฯ ถึงความเหมาะสมที่จะแจ้งเจ้าหน้าที่หรือ ส่วนงานที่ถูกร้องเรียนให้ทราบเรื่องที่ถูกร้องเรียนโดยด่วน เพื่อเปิดโอกาสให้เกิดการทำความเข้าใจกัน ในเบื้องต้นระหว่างผู้ร้องเรียนกับผู้ถูกร้องเรียนรวมทั้งการเยียวยาผู้ร้องเรียน อย่างไรก็ตามการทำความเข้าใจกัน ดังกล่าวไม่อาจเป็นเหตุที่จะยกเลิกการพิจารณาเรื่องร้องเรียน แต่ให้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา

5. แนวทางส่งเสริมการมีส่วนร่วมสนับสนุนรายการและกิจกรรมสาธารณะประโยชน์ขององค์กร

5.1 สนับสนุนให้ประชาชนทั่วไปได้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลที่นำไปสู่การนำเสนอรายการต่างๆที่มี คุณภาพ อาทิ แจ้งเบาะแสข่าวเชิงลึกที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เสนอแนะประเด็น บุคคล เรื่องราว สถานที่ ฯลฯ ซึ่งน่าสนใจ เพื่อให้รายการในสื่อต่างๆของส.ส.ท. มีความหลากหลายและเจาะลึก ให้สาระและบันเทิงแก่ผู้รับ สื่อได้มากที่สุด

5.2 สนับสนุนรายการของสื่อ ส.ส.ท.ให้ความสำคัญแก่การคิดสร้างสรรค์ช่องทางการมีส่วนร่วมของ ผู้ชมผู้ฟังด้วยวิธีการต่างๆที่เหมาะสมกับเนื้อหารายการ เช่น การร่วมให้คะแนน (โหวต) การส่งข้อความทาง โทรศัพท์ (SMS) การร่วมกิจกรรมของรายการ หรือวิธีการสร้างสรรค์อื่นๆที่คิดค้นขึ้นใหม่

5.3 สนับสนุนให้บุคคล กลุ่ม องค์กร และเครือข่ายภาคประชาสังคมเข้าร่วมกิจกรรมวิชาการของ สถาบันสื่อสาธารณะ เช่น การสัมมนา การฝึกอบรม ฯลฯ เพื่อร่วมกันพัฒนาความเข้มแข็งทางวิชาการของสื่อ สาธารณะในประเทศไทย

5.4 ส่งเสริมให้บุคคล กลุ่ม องค์กรและเครือข่ายภาคประชาสังคม มีส่วนร่วมในการพัฒนาและใช้ประโยชน์จากสถานที่ในอาคารสำนักงานแห่งใหม่ เช่น อาคารศูนย์เรียนรู้ (Learning Center) ซึ่งประกอบด้วย พิพิธภัณฑ์สื่อ ห้องสมุดสื่อ ห้องประชุม ห้องสัมมนา ห้องนิทรรศการ เวทีแสดงสำหรับนวัตกรรมในด้านศิลปะ และวัฒนธรรมที่ร่วมสมัยของศิลปินที่เป็นนักสร้างสรรค์

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ 13 สิงหาคม พ.ศ.2552



(ศาสตราจารย์เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม)

ประธานกรรมการนโยบาย

องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย