

บทที่ 4

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ ที่มีผลต่อองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 3 วิธี คือ 1) การรวบรวมจากเอกสารรายงานการประชุมสามัญและวิสามัญสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ ส.ส.ท. ประจำปี พ.ศ. 2556-2557 2) การสังเกตการณ์จากการเข้าร่วมประชุมสามัญและวิสามัญสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ ส.ส.ท. ประจำปี พ.ศ. 2557 3) การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ที่เกี่ยวข้องประกอบด้วยสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ กรรมการนโยบาย กรรมการบริหาร และฝ่ายผลิตขององค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย ได้แก่ สำนักข่าว สำนักเครือข่ายสื่อพลเมือง และทีมงานรายการเสียงประชาชนเปลี่ยนประเทศไทย สำหรับกลุ่มสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการเลือกศึกษาเฉพาะสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการรุ่น 3 ซึ่งเป็นรุ่นปัจจุบันที่รับผิดชอบอยู่ในพื้นที่ภาคเหนือเพื่อเป็นตัวแทนในการให้ข้อมูลให้เห็นถึงการมีส่วนร่วม (Participation) ของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการกับองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ส.ส.ท.) การศึกษาดำเนินไปเพื่อวัตถุประสงค์การวิจัย 2 ข้อ คือ

1) ศึกษาการมีส่วนร่วมของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการที่มีต่อองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย

2) ผลของการมีส่วนร่วมของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย

จากการศึกษาการมีส่วนร่วมของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการที่มีต่อองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทยต้องการชี้ให้เห็นข้อมูล 3 ส่วน คือ

4.1) ความสำคัญของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการต่อองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย

4.2) การมีส่วนร่วมของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพ.ร.บ. องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย และการมีส่วนร่วมในรูปแบบอื่นๆ

4.3) ผลการมีส่วนร่วมของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ 1) ผลต่อนโยบายส.ส.ท. 2) ผลต่อการดำเนินงานของ ส.ส.ท. 3) ผลต่อรูปแบบเนื้อหารายการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส

สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เนื้อหาครอบคลุมการทำงานของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการรุ่น 3 โดยเลือกศึกษาการทำงานของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการเฉพาะช่วง เดือนพฤษภาคม-ธันวาคม พ.ศ.2557 ผลการศึกษามีส่วนร่วมของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการกับ ส.ส.ท. มีดังต่อไปนี้

4.1 ความสำคัญของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการต่อองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ส.ส.ท.)

จากการศึกษาเอกสารและการสัมภาษณ์ของผู้ที่เกี่ยวข้อง พบว่าสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการดำเนินการควบคู่กับ ส.ส.ท. เข้าสู่ปีที่ 8 สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการถือเป็นกลไกเชิงโครงสร้างในการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย ส่งผลให้กรรมการนโยบาย กรรมการบริหารของ ส.ส.ท. ต้องให้ความสำคัญกับบทบาทของสภาผู้ชมฯ ที่ทำหน้าที่คอยเป็นกระจกสะท้อนภาพของการเป็นสื่อสาธารณะตามระบบ สภาผู้ชมฯ เปรียบเสมือนองค์กรที่ทำหน้าที่ในการถ่วงดุลระหว่างกลไก 3 ส่วน คือ กรรมการนโยบาย กรรมการบริหาร และสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ โดยเฉพาะสภาผู้ชมและผู้ฟังทำหน้าที่คอยให้ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงรายการพร้อมทั้งขับเคลื่อนร่วมกันเพื่อให้ ส.ส.ท. เป็นไปตามเจตนารมณ์ของสื่อสาธารณะตามหลักการคือ การมุ่งเน้นสร้างมีส่วนร่วมกับประชาชน ทั้งนี้ผู้ที่เกี่ยวข้องให้ทัศนะเกี่ยวกับความสำคัญของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการที่มีต่อความเป็นองค์กรสื่อสาธารณะและต่อการดำเนินงานของ ส.ส.ท. ไว้ดังนี้

“ CEO ของ ส.ส.ท. ยืนยันกับกรรมการนโยบายว่าสื่อสาธารณะไม่มีสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการไม่ได้ การมีสภาผู้ชมฯ มีประโยชน์ต่อไทยพีบีเอส เพราะสภาผู้ชมฯ เป็นภาพลักษณ์ขององค์กรไทยพีบีเอสที่เป็นสื่อสาธารณะซึ่งสะท้อนการมีส่วนร่วมของประชาชน ” กรรมการนโยบาย 3¹

¹ สมศรี หาญอนันทสุข กรรมการนโยบาย 3 สัมภาษณ์ 17 กันยายน พ.ศ.2557

“เครือข่ายเป็นลักษณะของกลุ่มหลายกลุ่ม เช่นกลุ่มอาชีพ กลุ่มทุน กลุ่มพิเศษฯ ฯลฯ เหล่านี้ไทยพีบีเอสต้องทำให้หมด เพราะภาคเครือข่ายมีส่วนสำคัญกับไทยพีบีเอสมาก เนื่องจากถูกกำหนดให้อยู่ในส่วนของพ.ร.บ.องค์การ จะต้องมีส่วนผู้ชมและผู้ฟังรายการซึ่งกำหนดไว้ในกฎหมาย โดยที่ไทยพีบีเอสมิได้ละเลยการให้ความสำคัญกับสภาผู้ชมฯ” ฝ่ายข่าว ส.ส.ท.²

“ไทยพีบีเอสออกแบบมาให้เป็นสื่อของประชาชนดังนั้นตัวสภาผู้ชมฯเหมือนเป็นปากเสียงของประชาชนจะไม่มีผลเลยถ้าฝ่ายกรรมการนโยบาย กรรมการบริหาร ฝ่ายผลิตไม่ให้ความสำคัญหรือไม่ฟังเสียงสภาผู้ชมฯ ที่ผ่านมากรรมการให้ความสำคัญเอาไปกรองว่าความเห็นอันไหนที่ดี สิ่งที่ปรับปรุงได้เขาก็เอาไปทำ อันไหนที่เป็นความคิดเห็นที่ไม่มีความเข้าใจในการทำงานของสื่อ เขาก็จะอธิบาย เช่นมีข้อเสนอบางอย่างทำไม่ได้บนฐานของความเป็นสื่อจึงไม่สามารถทำได้” กรรมการนโยบาย³

“เวลาปรับปรุงรายการส.ส.ท.ต้องคำนึงถึงข้อเสนอจากสภาผู้ชมฯ มีข้อเสนอแนะอย่างไรบ้างสำหรับข้อเสนอที่ใช้ได้เลยเช่นปี พ.ศ. 2555 จากการรับฟังความต้องการของสภาผู้ชมฯ เช่น โครงการขนาดใหญ่ของรัฐและเอกชนที่ส่งผลต่อการแย่งชิงทรัพยากรจากการคอร์รัปชัน ผู้บริหารกำหนดประเด็นการคอร์รัปชันผ่านหน้าจอ ที่ต้องนำเสนอของปีพ.ศ. 2555-2557 มีผลปฏิบัติทันที หน้าจอสะท้อนเรื่องการคอร์รัปชันทั้งหมดทั้งข่าวและรายการ โครงการจำนำข้าว โครงการน้ำ 3.5 แสนล้าน การป้องกัน การติดตามข่าวคอร์รัปชัน ไม่ใช่เพียงวาระข่าวเท่านั้น ข้อเสนอเรื่องการคอร์รัปชันเป็นข้อเสนอที่ถูกแปลงสู่การปฏิบัติของฝ่ายผลิต นอกจากนี้ประเด็นภัยพิบัติผู้อำนวยการทำเป็นแผนปฏิบัติการ กองบรรณาธิการ ฝ่ายผลิตรับลูก ผู้อำนวยการมอบนโยบาย การตัดสินใจ 1 ใน 6 เรื่องมีการคอร์รัปชัน และภัยพิบัติ เป็นประเด็นสำคัญ ซึ่งเป็นข้อเสนอจากสภาผู้ชมฯ” จุมพล พูลภัทรชีวิน⁴

² เชิดชาย มากบำรุง ฝ่ายข่าว ส.ส.ท. 1 สัมภาษณ์ 13 ตุลาคม พ.ศ. 2557

³ มาลี บุญศิริพันธ์ กรรมการนโยบาย 2 สัมภาษณ์ 9 ตุลาคม พ.ศ. 2557

⁴ จุมพล พูลภัทรชีวิน กรรมการนโยบาย 1 สัมภาษณ์ สิงหาคม พ.ศ. 2557

จากการสัมภาษณ์ตัวแทนสำนักข่าวและสำนักเครือข่ายพลเมืองในฐานะของฝ่ายผลิตเห็นว่าสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการคือผู้ที่คอยสะท้อนการทำงานด้านการผลิตรูปแบบเนื้อหารายการของส.ส.ท. นั้นสอดคล้องกับความต้องการกับผู้ชมหรือไม่อย่างไร ซึ่งการสะท้อนข้อมูลให้กับฝ่ายผลิตนั้น สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการมิได้สะท้อนความคิดเห็นตรงให้กับฝ่ายผลิต ทั้งสำนักข่าวและสำนักรายการ สำนักเครือข่ายพลเมือง สำนักเหล่านี้รับทราบตามกลไกเชิงโครงสร้างผ่านนโยบายของกรรมการนโยบายและกรรมการบริหารที่ส่งมายังฝ่ายผลิตซึ่งส่วนหนึ่งมาจากข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการที่กรรมการนโยบายกำหนดเป็นนโยบาย มอบให้กับผู้บริหารเพื่อให้ผู้ผลิตแปลงสารไปสู่การผลิตรูปแบบเนื้อหารายการ

“Feedback ของสภาผู้ชมฯ ที่สะท้อนกลับมาสู่การผลิตของสำนักเครือข่ายพลเมืองไม่มีโดยตรงจากสภาผู้ชมฯ ถึงสำนักเครือข่ายสื่อพลเมือง เนื่องจากสัดส่วนพื้นที่รายการของสำนักมีน้อย การพัฒนาข้อเสนอมาที่รายการจึงมีน้อยเช่นกัน ส่วนใหญ่เป็นFeedback ต่อรายการข่าว รายการใหญ่ของสถานี ทั้งนี้สภาผู้ชมฯ ถือเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดนโยบายด้วยการรวบรวมและจัดทำข้อเสนอส่งให้กับกรรมการนโยบาย มอบนโยบายให้ฝ่ายบริหาร โดยสำนักเครือข่ายสื่อพลเมืองรับนโยบายมาปฏิบัติ ส่วนนี้ถือเป็นการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายของสภาผู้ชมฯ เป็นไปตามโครงสร้างมีผลต่อการทำงานของสำนักเครือข่ายสื่อพลเมือง ที่คัดกรองมาเป็นนโยบายสู่การปฏิบัติ” สำนักเครือข่ายสื่อพลเมือง⁵

“ทุกสัปดาห์จะมี Feedback ของมอนิเตอร์จากศูนย์เพื่อน รายการของไทยพีบีเอส ทุกรายการจะ Feedback ให้กรรมการบริหารฟังทุกสัปดาห์สำนักรับฟังจะนำไปนำเสนอ Feedback ให้กับกรรมการบริหาร ซึ่งการ Feedback จะเป็นในส่วน of สภาผู้ชมฯ ด้วย มีทุกรายการรวมทั้งรายการข่าว Feedback ที่ได้รับทุกสัปดาห์ เช่น คำผิด อ่านผิด ภาษาผิด เรียกสถานที่ท้องถิ่นผิด สำนักรายการแจ้งมาให้ทราบ ทางสำนักข่าวจะรับไปปรับปรุงแก้ไขซึ่งเป็นความผิดพลาดที่ออกผ่านหน้าจอ ” ฝ่ายข่าว ส.ส.ท. 1

⁵ อัจฉราวดี บัวคลี่ สำนักเครือข่ายสื่อพลเมือง สัมภาษณ์วันที่ 16 มกราคม พ.ศ.2558

เสียงสะท้อนของบุคลากรที่เกี่ยวข้องข้างต้น ต่างให้ความเห็นในทิศทางเดียวกันว่าการทำงานของ ส.ส.ท. ทุกฝ่ายต้องคำนึงถึงเสียงสะท้อนที่มาจากกลไกของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการทั้งในเรื่องรูปแบบเทคนิคการนำเสนอผ่านหน้าจอ รูปแบบเนื้อหารายการ รวมไปถึงเนื้อหาหลักสำคัญ โดยสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการคือหัวใจสำคัญเป็นพลังสำคัญในการร่วมพัฒนาสื่อสาธารณะที่จะนำไปสู่การปฏิรูปสื่อได้โดยประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วม

“กลไกของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการเป็นหลักประกันว่าไทยพีบีเอสต้องเดินหน้าต่อไปในการเป็นสื่อสาธารณะของสังคมไทยที่แตกต่างจากสื่ออื่นๆ ซึ่งโครงสร้างหลักของ ส.ส.ท. มี 3 ส่วนคือ กรรมการนโยบาย กรรมการบริหาร และสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ ทั้งสามกลไกต้องเป็นจริงจึงจะสามารถเป็นสื่อสาธารณะได้อย่างแท้จริง” พิพัฒน์ ชนะสงคราม⁶

ในขณะเดียวกันการดำเนินงานของ ส.ส.ท. แม้สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการจะเป็นกลไกเชิงโครงสร้างสำคัญในการส่งเสียงสะท้อนไปยัง ส.ส.ท. ที่กรรมการ ส.ส.ท. ต้องคำนึงถึงข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ แต่กรรมการ ส.ส.ท. และบุคลากรของ ส.ส.ท. เองจำเป็นต้องวางตัวเป็นกลางและเปิดพื้นที่ให้กับกลุ่มคนที่หลากหลายเช่นกันเพื่อให้เกิดความสมดุลรอบด้านในการนำเสนอบนฐานของจริยธรรมจรรยาบรรณของสื่อสาธารณะ

“วิธีการนำเสนอของสื่อเป็นการนำเสนอในรูปแบบที่ผู้ชมไม่รู้ว่ากำลังถูกสอน กำลังซึมซับสิ่งที่สื่อต้องการสอน ถ้าใช้วิธีการสอนจะทำให้คนไม่ดูแต่ต้องใช้วิธีการผลิตเพื่อให้เกิดการซึมซับ ซึ่งสื่อมิได้ทำเรื่องเดียวจบเช่นรายการทำประชา มีการแทรกเรื่องความดี คุณธรรม แต่สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการมักเข้าใจว่าไม่ตรงประเด็นแต่ต้องคำนึงว่าเมื่อเสนอเช่นนั้นคนไม่ชม เพราะใช้วิธีการสอน ซึ่งไม่ใช่เรื่องผิดที่สภาผู้ชมฯเสนอเช่นนั้นเป็นหน้าที่ของสื่อที่จะเอาไปคิดต่อว่าจะพัฒนารายการอย่างไรให้ตอบโจทย์ตามข้อเสนอเมื่อนำไปปรับปรุงรายการแล้วกรรมการบริหารจะนำกลับมารายงานให้กับกรรมการนโยบายแต่ไม่รายงานให้กับสภาผู้ชมฯ เพราะสภาผู้ชมฯเป็นตัวแทนของประชาชน” กรรมการนโยบาย

2

⁶ กรรมการนโยบายด้านสื่อสารมวลชน จากการประชุมสามัญสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการครั้งที่ 1 ปีพ.ศ.2558

“ภาคประชาชนหรือเครือข่ายไม่ใช่ประชาชนทั้งหมดของประเทศเป็นกลุ่มคนหนึ่งในสังคม หากไทยพีบีเอสนำเสนอเฉพาะกลุ่มเครือข่ายภาคประชาชนทั้งหมด ไทยพีบีเอสจะดูมองว่าไม่เป็นกลางเป็นทีวีของภาคเอ็นจีโอ วันหนึ่งประชาชนส่วนใหญ่ทวงสิทธิขึ้นมาจะทำให้เราไม่สามารถพูดได้ถึงความเป็นกลาง” ฝ่ายข่าว ส.ส.ท. 1

“เครือข่ายมีข้อเสนอให้อารายการของเครือข่ายมาไว้ในช่วง Prime Time แต่ไทยพีบีเอสไม่สามารถทำได้สาเหตุที่นำท่อนโลกกว้างมาไว้ช่วงเย็นเป็นทางเลือกให้กับผู้ชมซึ่งเป็นการพ่วงข่าวให้คนดูเยอะขึ้น ถ้าข้อเสนอให้อารายการแบบทอล์คของภาคเครือข่ายมาไว้ คนไม่ดู เครือข่ายบอกให้เปิดพื้นที่ให้ ไทยพีบีเอสเปิดพื้นที่ให้แต่การเปิดพื้นที่ให้แต่คนไม่ดูทั้งช่อง อะไรจะเกิดขึ้น ผู้เปิดให้บางช่วงบางจังหวัดในช่วงที่มันแหลมคมทำให้คนดูส่วนใหญ่สนใจ จะทำให้คนดูเข้ามาดูไทยพีบีเอสได้” ฝ่ายข่าว ส.ส.ท. 1

โดยสรุปผลจากการศึกษาเอกสาร การสังเกตอย่างมีส่วนร่วมและการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องพบว่ากลไกต่างๆ ของ ส.ส.ท. ทั้งกรรมการนโยบาย กรรมการบริหาร และฝ่ายผลิตของ ส.ส.ท. ให้ความสำคัญกับสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการอย่างยิ่ง เพราะสภาผู้ชมฯ ถือเป็นกลไกเชิงโครงสร้างที่สำคัญในการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนตามเจตนารมณ์ของสื่อสาธารณะ ส่งผลให้กรรมการนโยบาย กรรมการบริหารของ ส.ส.ท. ต้องฟังเสียงจากสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการทั้งในแง่การปรับปรุงรูปแบบ เนื้อหารายการ การปรับผังรายการ หรือการกำหนดนโยบายสำคัญ โดยเฉพาะการกำหนดประเด็น เนื้อหารายการสำคัญ หรือวาระทางสังคมผ่านสื่อ เช่น ภัยพิบัติ คอรัปชัน เป็นต้น ดังนั้นสภาผู้ชมฯ จึงทำหน้าที่สะท้อนภาพของการเป็นสื่อสาธารณะตามระบบเปรียบเสมือนองค์กรหนึ่งในการถ่วงดุลระหว่างกลไก 3 ส่วนสำคัญของ ส.ส.ท. คือ กรรมการนโยบาย กรรมการบริหาร และสภาผู้ชมฯ

อย่างไรก็ตามแม้ ส.ส.ท. จะให้น้ำหนักความสำคัญของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการในฐานะของกลไกตามพร.บ.องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะ แต่ ส.ส.ท. เองก็ต้องให้ความสำคัญกับประชาชนในวงกว้างรวมด้วย เนื่องจากสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการเป็นเพียงตัวแทนของกลุ่มองค์กรเครือข่ายบางส่วนของสังคมมิใช่ตัวแทนทั้งหมดของประชาชนทั่วประเทศ ดังนั้น ส.ส.ท. จึงต้องฟังเสียงสะท้อนจากประชาชนทั่วไปร่วมด้วย แต่ในขณะเดียวกันข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการก็ยังคงมีน้ำหนักแต่ต้องอยู่บนเงื่อนไขของการสะท้อนข้อมูลที่เป็นจริงมีเหตุผลน่าเชื่อถือมี

ข้อมูลอ้างอิงรองรับและเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะหากข้อเสนอเป็นไปตามหลักการดังกล่าวจะส่งให้ข้อเสนอจากเสียงสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการได้รับการยอมรับนำไปใช้ประโยชน์

4.2 การมีส่วนร่วมของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการกับองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ส.ส.ท.)

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้เลือกตัวแทนสมาชิกสภาผู้และผู้ฟังรายการ ที่รับผิดชอบพื้นที่ภาคเหนือ เพื่อเป็นตัวแทนการให้ข้อมูลเรื่องการมีส่วนร่วมของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ จำนวน 10 คน โดยสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการส่วนหนึ่งเคยปฏิบัติภารกิจมาแล้ว 2 รุ่น คือ รุ่นที่ 2 ต่อมาจากรุ่นที่ 3 ซึ่งทำหน้าที่เป็นสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการมาแล้วเป็นเวลา 4 ปี อาทิ นายวิระพงษ์ กังวานนวกุล นายณัฏฐ มณีรัตน์ นางกรวรรณ พนาวงศ์ เป็นต้น ส่วนสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการที่ได้รับการคัดเลือกเข้ามาใหม่ปฏิบัติหน้าที่สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการรุ่นที่ 3 ปฏิบัติหน้าที่มาเป็นเวลา 1 ปีครั้ง ดังนั้นมุมมองต่อการทำงานระหว่างสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการที่ปฏิบัติหน้าที่ในระยะเวลาที่ไม่เท่ากันอาจส่งต่อมุมมองทัศนคติในการทำงานสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการที่แตกต่างกัน ทั้งนี้การศึกษามีส่วนร่วมผ่านตัวแทนสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ 10 คนดังกล่าว ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาการมีส่วนร่วมตามบทบาทหน้าที่ตามพระราชบัญญัติองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2551 หมวด 5 ว่าด้วยเรื่องสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการและการรับเรื่องร้องเรียน มาตรา 45⁷ ที่ระบุเกี่ยวกับสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการไว้ว่าเพื่อให้ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการและการผลิตรายการขององค์การให้มีคุณภาพสอดคล้องกับประโยชน์สาธารณะและสังคม สะท้อนความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมทั้งส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบายให้มีสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการเพื่อรับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำจากประชาชนในวงกว้างต่อการผลิตรายการขององค์การฯ ให้มีการประชุมอย่างต่อเนื่องปีละ 1 ครั้ง โดยให้คณะกรรมการบริหารดำเนินการรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอที่ได้จากสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการเสนอให้กับกรรมการนโยบาย พร้อมทั้งเสนอแนวทางในการพัฒนาบริการและการผลิตรายการขององค์การหรือการปรับปรุงแผนแม่บทการบริหารกิจการและรายการขององค์การให้สอดคล้องกับความเป็นจริงที่เปลี่ยนแปลงไป

⁷ พ.ร.บ.องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2551

คณะกรรมการนโยบายของ ส.ส.ท. ออกระเบียบองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะ แห่งประเทศไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์และการดำเนินงานของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการตามระเบียบ เกี่ยวกับสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ พ.ศ. 2556 ฉบับปรับปรุง เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์และ ความเหมาะสมโดยระเบียบองค์การฯ กำหนดบทบาทหน้าที่ของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการไว้ 5 ประการ การวิจัยจึงศึกษาการมีส่วนร่วมของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการข้างต้น ตามภารกิจที่พ.ร.บ. องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะกำหนด เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงการทำงานของสภาผู้ชม และผู้ฟังรายการได้ดำเนินการตามภารกิจหรือไม่อย่างไร ตามภารกิจของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ แบ่งการมีส่วนร่วมออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

- ก) การเฝ้าติดตามและรับชมและรับฟังรายการจากสื่อขององค์การและนำข้อคิดเห็นมาหารือ แลกเปลี่ยนในระหว่างสมาชิกและกำหนดเป็นวาระนำเสนอต่อที่ประชุมสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ
- ข) จัดให้มีกระบวนการกิจกรรมการมีส่วนร่วมเพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อรายการของ ส.ส.ท. และข้อเสนอแนะจากประชาชนในภูมิภาคและเครือข่ายทุกไตรมาส
- ค) จัดให้มีการสร้างและขยายเครือข่าย “เพื่อนสื่อสาธารณะ” ทั่วประเทศจากผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีส่วน ร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อรายการและกิจการขององค์การฯ
- ง) จัดทำรายงานที่มีผลมาจากการรวบรวมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในภูมิภาคและในวง กว้าง โดยวิเคราะห์และสังเคราะห์ให้ครอบคลุมประเด็นที่สะท้อนถึงคุณภาพ มาตรฐาน จริยธรรมของ องค์การและผลกระทบจากการนำเสนอรายการ ทุกไตรมาส พร้อมทั้งรวบรวมเป็นรายงานประจำปี เพื่อส่งมอบให้คณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการนโยบาย
- จ) จัดทำรายงานประจำปี ที่ถอดบทเรียนการทำงานของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการในรอบปี พร้อม ข้อเสนอแนะที่มีเหตุผลสนับสนุนจากข้อมูลที่รวบรวมได้ นำเสนอคณะกรรมการบริหารและ คณะกรรมการนโยบาย

ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้เพิ่มเติมเนื้อหาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมรูปแบบอื่นๆของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ ไว้ในการศึกษานี้ด้วย คือ

- ฉ) การมีส่วนร่วมของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการในรูปแบบอื่นๆนอกเหนือภารกิจ 5 ด้านที่ได้กำหนด ไว้ในระเบียบ

4.2.1 ภารกิจที่ 1 การเฝ้าติดตามและรับชมและรับฟังรายการจากทุกสื่อขององค์การ และนำ ข้อคิดเห็นมาหารือ แลกเปลี่ยนในระหว่างสมาชิก และกำหนดเป็นวาระนำเสนอต่อที่ประชุมสภาผู้ชม และผู้ฟังรายการ

1) บทบาทสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการในการติดตามชมสื่อทุกประเภทของ ส.ส.ท.

จากผลการสัมภาษณ์สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการภาคเหนือ พบว่า การเข้ามาทำหน้าที่สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการทำให้สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการต้องติดตามรายการของไทยพีบีเอสเพิ่มขึ้นมากกว่าที่ยังไม่ได้ทำหน้าที่ สำหรับการติดตามรายการในกลุ่มสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการที่รับผิดชอบในภาคเหนือ นั้น สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการมีการติดตามชมรายการผ่านสื่อที่หลากหลายของไทยพีบีเอสทั้งจากหน้าจอโทรทัศน์ Website สื่อสังคมออนไลน์เป็นการติดตามชมรายการ Thai PBS ในรูปแบบปัจเจกบุคคล ขึ้นอยู่กับความสนใจของแต่ละคน ทั้งเวลา โอกาส ความสนใจ และความชื่นชอบเฉพาะบุคคลที่มีต่อประเภทรายการของไทยพีบีเอส ทั้งนี้พบว่าสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการส่วนใหญ่ไม่ได้ติดตามชมรายการของทางไทยพีบีเอสทุกประเภทรายการของทางสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการบางคนติดตามเฉพาะรายการ เช่น รายการประเภทข่าวและรายการที่เกี่ยวข้องกับข่าว ส่วนรายการอื่นๆ มีโอกาสติดตามน้อย ในขณะที่เดียวกันสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการบางรายก็ติดตามชมรายการของ ส.ส.ท. น้อยลงด้วยเงื่อนไขเวลาและงานที่ไม่สัมพันธ์กัน นอกจากนี้ยังพบว่า การติดตามชมรายการของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการนั้นมีเป้าหมายเพื่อติดตามเนื้อหารายการที่น่าสนใจเนื้อหาเกี่ยวกับประเด็นการทำงานของตนเอง รวมไปถึงติดตามเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับข้อเสนอในแต่ละปีของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการที่ได้เสนอให้กับ ส.ส.ท. โดยเฉพาะเนื้อหาประเด็นหลักที่สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการได้ให้ความสำคัญซึ่งเป็นผลที่ได้จากการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนเพื่อนำเสนอผ่านหน้าจอ เช่น เนื้อหาเกี่ยวกับการคอร์รัปชัน อาเซียน ทรัพยากร เป็นต้น

“ติดตามรายการของไทยพีบีเอสตลอด นอกจากทำหน้าที่ตามบทบาทของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการแล้ว ยังใช้รายการของไทยพีบีเอสเป็นสื่อในการเรียนการสอนให้กับเด็กนักเรียนที่โรงเรียนด้วย”สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ 1 (สัมภาษณ์ กรกฎาคม พ.ศ.2557)

“ติดตามรายการของไทยพีบีเอสมาโดยตลอด สลับการติดตามชมรายการของทางสถานีโทรทัศน์ช่องอื่นๆ แม้จะเป็นสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการของส.ส.ท. แต่จำเป็นต้องติดตามชมรายการของสื่ออื่นๆ ด้วยเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการนำเสนอ ขณะเดียวกันการสะท้อนความคิดเห็นให้กับสื่อไม่จำเป็นต้องสะท้อนให้เพียงไทยพีบีเอสเพียงช่องเดียว แต่การเป็นผู้ชมที่มีคุณภาพจำเป็นต้อง

วิพากษ์วิจารณ์สื่ออื่นๆ ด้วยซึ่งถือเป็นการยกระดับผู้รับสารที่เท่าทันต่อสื่อ ”
สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ 2 (สัมภาษณ์ สิงหาคม พ.ศ.2557)

“ไม่ได้มีโอกาสติดตามดูรายการของไทยพีบีเอสตลอดเวลา ติดตามเฉพาะรายการประเภทข่าวแต่ช่วงหนึ่งพอมีเวลาเลยลองติดตามชมรายการของไทยพีบีเอสตลอดทั้งวัน พบว่าดูรายการของไทยพีบีเอสแล้วเครียดมาก ” สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ 3 (สัมภาษณ์ สิงหาคม พ.ศ.2557)

“ติดตามชมรายการของไทยพีบีเอสบ้างเป็นระยะ ขึ้นอยู่กับติดภารกิจหรือไม่หากไม่ติดภารกิจก็จะติดตามชมรายการของไทยพีบีเอส แต่ระยะหลังไม่ค่อยได้เข้าร่วมประชุมจึงไม่ค่อยได้มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นให้กับ ส.ส.ท. แต่หากได้เข้าร่วมประชุมโดยมีกรรมการของ ส.ส.ท. เข้าร่วมด้วยก็จะนำเสนอประเด็นข้อสังเกตที่พบจากการติดตามชมรายการให้กับกรรมการ ส่วนภายในสภาผู้ชมค่อนข้างถกเถียงกันน้อยในแง่การวิเคราะห์สังเคราะห์ข้อเสนอต่อกรรมการ ส่วนใหญ่ให้นำหนักกับการวางแผนการรับฟังความคิดเห็น ” สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ 4 (สัมภาษณ์ สิงหาคม 2557)

“ก่อนหน้านี้จะได้เป็นสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ ติดตามชมรายการของไทยพีบีเอส หลายรายการที่ชื่นชอบ ยังได้เข้ามาเป็นสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการยังต้องติดตามชมมากขึ้นเนื่องจากต้องทำหน้าที่ในการสะท้อนความคิดเห็นให้ข้อเสนอแนะต่อองค์กร หากมีโอกาสเข้าร่วมประชุมก็จะนำเสนอประเด็นที่เห็นจากการชมหน้าจอไทยพีบีเอสในที่ประชุม ” สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ 5 (สัมภาษณ์ กรกฎาคม พ.ศ. 2557)

“ติดตามชมรายการของ Thai PBS ตลอดเพื่อดูว่ากรรมการ ส.ส.ท. ได้นำเอาข้อเสนอไปปรับปรุงหน้าจอหรือไม่ ตัวเองมาจากประเด็นการศึกษาพยายามนำเสนอเรื่องของการปฏิรูปการศึกษา ก็เห็นว่ากรรมการได้นำเอาไปปรับปรุงหน้าจอบ้าง แต่ไม่ได้เป็นไปตามที่ต้องการลักษณะการนำเสนอยังเป็นแบบผิวเผิน ” สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ 7 (สัมภาษณ์ ตุลาคม พ.ศ.2557)

“ไม่ได้ติดตามชมรายการของไทยพีบีเอสทุกรายการ ติดตามเพียงบางรายการหลังจากเข้ามาเป็นสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการมีโอกาสติดตามรายการของไทยพีบี

เสนอน้อยลงกว่าตอนที่ไม่ได้เป็นสมาชิกสภาฯ เพราะภารกิจในแต่ละวันค่อนข้าง
เยอะ” สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ 8 (สัมภาษณ์ กรกฎาคม 2557)

“ที่ผ่านมามีเป็นคนที่ใช้สื่อไทยพีบีเอสในการทำงาน ดังนั้นจึงติดตามรายการ
ของไทยพีบีเอสต่อเนื่องโดยเฉพาะรายการที่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการผลิต กับ
ทีมข่าวภูมิภาค เช่น รายการที่วิวจอเหนือ แต่ไม่ค่อยมีโอกาสเข้าร่วมประชุมของ
สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการบ่อยมากนัก เนื่องจากการประชุมตรงกับภารกิจหลัก”
สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ 9 (สัมภาษณ์ สิงหาคม พ.ศ.2557)

“ติดตามชมรายการของทางสถานีอยู่ไม่ค่อยได้เข้าประชุมร่วมกับสภาผู้ชมและ
ผู้ฟังรายการมากนักเนื่องจากติดภารกิจ” สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ 10
(สัมภาษณ์ สิงหาคม พ.ศ. 2557)

ดังนั้นการติดตามชมรายการของสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการจึงเป็นไปตามเงื่อนไขของ
สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการแต่ละบุคคล ทั้งนี้เมื่อสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการพบว่าเนื้อหา
รายการมีข้อผิดพลาด การใช้ภาษาไม่ถูกต้อง นำเสนอข้อมูลผิดพลาดจากข้อเท็จจริง สภาผู้ชมและผู้ฟัง
รายการมีการตอบกลับหรือ Feed back ให้ ส.ส.ท. แตกต่างกันไปตามช่องทางอาทิ การแสดงความ
คิดเห็นโดยตรงไปที่ศูนย์เพื่อนไทยพีบีเอส Feed back โดยตรงกับรายการผ่านสื่อ Website หรือแสดง
ความเห็นผ่านสำนักกรับฟังความคิดเห็นและมีส่วนร่วม โดยตัวของผู้อำนวยการสำนักกรับฟังและการมี
ส่วนร่วมทำหน้าที่รวบรวมความคิดเห็นจากสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ และศูนย์เพื่อนไทยพีบีเอสเสนอ
ให้กับกรรมการนโยบาย กรรมการบริหารในทุกๆ สัปดาห์ เป็นต้น การสะท้อนในลักษณะนี้สภาผู้ชม
และผู้ฟังรายการเรียกว่า เป็นการสะท้อนความคิดเห็นต่อหน้าจอเป็นการ Feedback ต่อรูปแบบ เทคนิค
การนำเสนอ เนื้อหารายการ พิธีกร เป็นต้น ซึ่งกรณีนี้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องของไทยพีบีเอสสามารถนำ
ข้อเสนอแนะไปปรับปรุงการผลิตได้ทันทีในทุกสัปดาห์

เนื่องจาก ส.ส.ท. เป็นองค์กรที่ทำทั้งด้านการสื่อแพร่ภาพและสื่อกระจายเสียง และทำช่องทาง
การสื่อสารอื่นๆอย่างหลากหลาย อาทิ Website Facebook Twitter ด้วย ซึ่งเป็นช่องทางการเข้าถึง
สื่อของไทยพีบีเอสที่หลากหลายช่องทาง แต่พบว่าสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการยังติดตามสื่อกระจายเสียง
ของ ส.ส.ท. ที่เป็นคลื่นวิทยุ วิทยุออนไลน์ค่อนข้างน้อย ส่วนใหญ่ให้น้ำหนักในการติดตามชมรายการ
ผ่านสื่อโทรทัศน์และการชมย้อนหลังผ่าน Website เป็นหลัก ดังนั้นบทบาทของสภาผู้ชมและผู้ฟัง
รายการจึงยังไม่ครอบคลุมในการสะท้อนความคิดเห็นให้กับสื่ออื่นๆ ที่ไทยพีบีเอสดำเนินการอยู่ ทั้งนี้
สาเหตุที่สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการให้น้ำหนักการติดตามฟังสื่อวิทยุของไทยพีบีเอส และมีข้อเสนอ

เกี่ยวกับการดำเนินการกระจายเสียงน้อย เนื่องจากการดำเนินการด้านกระจายเสียงของไทยพีบีเอส เป็นการกระจายเสียงผ่านวิทยุออนไลน์ยังไม่มีคลื่นวิทยุเป็นของตัวเองผู้อำนวยการได้ให้ข้อมูลไว้ว่า

“วิทยุทาง ส.ส.ท. ขอมาดั้งแต่เริ่มก่อตั้งสถานีไทยพีบีเอส คลื่นความถี่ที่มีอยู่มี เจ้าของหมดแล้ว แต่ กสทช.ไม่ให้ โดยให้เหตุผลว่าคนที่เหลือยังไม่ได้ซึ่ง ส.ส.ท. มีบุคลากรแต่ไม่มีคลื่นวิทยุ ใช้วิธีการจัดวิทยุแบบออนไลน์และตามรายการวิทยุ ต่างๆ ต้องรอไปจนกว่าการปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัล”⁸

จากการสังเกตพบว่า สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการนอกจากการติดตามชมรายการของ ส.ส.ท.แล้วยังทำหน้าที่ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไป เครือข่ายต่างๆ ในสังคมได้ หันมาติดตามชมรายการของสื่อสาธารณะ ผ่านวิธีการบอกต่อ การกระจายข้อมูลรายการที่มีประโยชน์ ในแต่ละช่วงที่มีการออกอากาศในสื่อสังคมออนไลน์ สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการบางท่านได้นำ สื่อของ ส.ส.ท. คือ รายการต่างๆ ที่มีประโยชน์ต่อสังคม เช่น สารคดี Spirit of Asia , ASEAN Beyond หรือรายการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นของเครือข่ายที่ตนเองสังกัดนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการเรียนรู้ ให้กับกลุ่มเครือข่ายในสังคมด้วยการนำสื่อของไทยพีบีเอสไปเผยแพร่ภายในเครือข่ายใช้สื่อเพื่อสร้าง การเรียนรู้ให้สังคม ดังที่สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ ได้ให้ข้อมูลว่า

“นำ CD รายการ Asean Beyond ไปให้น้องชายที่ทำเรื่องกลุ่มเครือข่ายบ้านรัก เรียน เป็นกลุ่มที่เน้นการศึกษาแบบโฮมสคูล ส่วนใหญ่น้องชายมิได้ติดตามสื่อ โทรทัศน์เพื่อให้เขาเอารายการไปให้กับเด็กๆ ที่อยู่ในกลุ่มนี้ได้เรียนรู้เรื่องวิถี วัฒนธรรมของเพื่อนบ้านในกลุ่มประเทศอาเซียน ” สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟัง รายการ 1 (สัมภาษณ์พฤศจิกายน 2558)

“ครูนำรายการของไทยพีบีเอสเป็นสื่อการเรียนการสอนให้กับนักเรียนใน โรงเรียนซึ่งถือเป็นการนำเอารายการของไทยพีบีเอสไปใช้ประโยชน์ให้กับเด็ก นักเรียนได้เรียนรู้เรื่องราวดีๆ ที่ปลอดภัย ขณะเดียวกันก็นำไปให้ครูอาจารย์ตาม โรงเรียนต่างๆ ที่สนใจเพื่อให้ครูเหล่านี้ได้นำเอาสื่อที่ดีให้เด็ก ได้ดูเพื่อการเรียนรู้

⁸ สมชัย สุวรรณบรรณ จากการประชุมวิสามัญสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการรุ่นที่ 3 ครั้งที่ 1/2556 18 สิงหาคม พ.ศ.

บ่มเพาะเด็กผ่านสื่อ” สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ 2 (สัมภาษณ์ พศ.2557)

“นำเอารายการ *ASEAN Beyond* ที่ได้รับแจกจาก ศ.ส.ท. ไปให้กับเพื่อนที่เป็นอาจารย์ในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งสอนเรื่องเกี่ยวกับประชาคมอาเซียน แต่ไม่แน่ใจว่าเพื่อนได้นำไปใช้ประโยชน์เพื่อเป็นสื่อการเรียนการสอนหรือไม่” สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ 6 (สัมภาษณ์ พศ.2557)

สรุปผลจากการสังเกตและการสัมภาษณ์ทำให้เห็นว่าสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการได้พยายามทำตามบทบาทหน้าที่ของการเป็นสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการด้วยติดตามชมรายการของไทยพีบีเอสแม้ยังไม่สมบูรณ์ กล่าวคือ ไม่ครอบคลุมรายการทุกประเภทรายการ ทุกสื่อของ ศ.ส.ท. และขาดความต่อเนื่อง เป็นการติดตามในลักษณะของการติดตามตามความสนใจของแต่ละบุคคล นอกจากการติดตามชมรายการแล้วยังพบว่าสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการได้พยายามทำหน้าที่เป็นตัวแทนของ ศ.ส.ท. ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์รายการ รวมถึงการนำสื่อของ ศ.ส.ท. ไปใช้ประโยชน์เป็นเครื่องมือในการเรียนการสอนสร้างการเรียนรู้ให้กับกลุ่มคนที่หลากหลายในสังคม ทั้งในโรงเรียนและกลุ่มเครือข่ายในสังคม

2) การนำข้อคิดเห็นมาหารือ แลกเปลี่ยนในระหว่างสมาชิก และกำหนดเป็นวาระนำเสนอต่อที่ประชุมสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ

จากการศึกษาเอกสารรายงานการประชุมสามัญและวิสามัญสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการครั้งที่ 1-3/2557 และการสังเกตการณ์อย่างมีส่วนร่วมผู้ศึกษา พบว่า การประชุมสามัญสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการครั้งที่ 1/2557 การนำข้อคิดเห็นจากการติดตามชมรายการของสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการมาหารือ แลกเปลี่ยนในระหว่างสมาชิกค่อนข้างน้อยและขาดการสังเคราะห์ร่วมกัน แต่เป็นลักษณะของการให้ข้อเสนอแนะเชิงปัจเจกของสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการต่อกรรมการนโยบาย กรรมการบริหาร เป็นการให้ข้อเสนอแลกเปลี่ยนระหว่างสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการกับกรรมการ ศ.ส.ท. โดยตรง ประเด็นข้อคิดเห็นจึงมิได้มีการประมวลรวบรวม สังเคราะห์มาก่อนอย่างเป็นระบบ ในขณะที่การประชุมสามัญสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการครั้งที่ 2/2557 และประชุมสามัญสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการครั้งที่ 3/2557 สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการได้มีการประมวลข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอย่างเป็นระบบผ่านการสังเคราะห์ของคณะทำงานวิชาการของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ โดยมีตัวแทนสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการนำเสนอข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะอย่างเป็นทางการ

แตกต่างจากการประชุมสามัญสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการครั้งที่ 1/2557 ที่เป็นการให้ข้อเสนอแนะของสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการรายบุคคล

ทั้งนี้จากข้อสังเกตของผู้วิจัย พบว่า ข้อเสนอที่เป็นระบบและผ่านการสังเคราะห์ร่วมกันของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการในการประชุมสามัญสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการครั้งที่ 2 และ 3 นั้นเป็นผลเนื่องจากสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการมีข้อมูลที่ได้จากการจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในแต่ละภูมิภาคมาแล้ว ดังนั้นเนื้อหาของข้อคิดเห็นจึงเป็นข้อมูลที่มาจากข้อคิดเห็นที่ได้มาจากประชาชนที่สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการไปดำเนินการรับฟังความคิดเห็นมิใช่เป็นข้อมูลที่มาจากข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะโดยตรงของสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ ดังนี้

การประชุมสามัญสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการครั้งที่ 1 เป็นการให้ข้อเสนอ และข้อคิดเห็นในลักษณะของปัจเจกบุคคลของสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ ข้อเสนอจึงมิได้มีการจัดหมวดหมู่หรือสังเคราะห์เนื้อหาพร้อมกันเป็นข้อเสนอโดยทั่วไป เช่น ต่อรายการ ต่อเนื้อหารายการ ต่อรูปแบบเนื้อหา เป็นต้น

การประชุมสามัญสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการครั้งที่ 2 เป็นการให้ข้อเสนอและข้อคิดเห็นที่ผ่านการประมวลสังเคราะห์จากฝ่ายวิชาการของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการโดยแบ่งเป็น 2 หมวดคือ ข้อเสนอต่อกลุ่มประเภทรายการของไทยพีบีเอส แบ่งเป็น 1) ข้อเสนอเร่งด่วนเช่นการพัฒนาการข่าวให้รวดเร็วทันสถานการณ์ รอบด้าน น่าเชื่อถือ, เพิ่มรายการเด็กเยาวชนและครอบครัว 2) ข้อเสนอเชิงนโยบาย คือ เสนอให้ ศ.ส.ท. พัฒนาสถานีวิทยุของทางสถานีเชื่อมโยงการทำงานกับเครือข่ายนักข่าวพลเมืองในพื้นที่ และการพัฒนาผู้สื่อข่าวภูมิภาค (สตริงเกอร์) เป็นต้น

การประชุมสามัญสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการครั้งที่ 3 ข้อเสนอต่อที่ประชุมเป็นข้อเสนอที่มีลักษณะที่ผ่านการแลกเปลี่ยนสังเคราะห์ในฝ่ายวิชาการของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการมาก่อนแล้ว เช่นกันแบ่งข้อเสนอออกเป็น 3 หมวดคือ 1) ข้อเสนอต่อกรรมการบริหาร 2) ข้อเสนอต่อกรรมการนโยบาย 3) ข้อเสนอต่อเนื้อหารายการ ในแต่ละหมวดมีข้อเสนอย่อยตามหมวดหมู่ดังกล่าว

โดยเนื้อหาข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการในการประชุมสามัญและวิสามัญสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการครั้งที่ 1-3 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ลักษณะข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ⁹

การประชุม	เนื้อหาการประชุม	ข้อเสนอจากสภาฯต่อกรรมการส.ส.ท.
การประชุมสามัญ ครั้งที่ 1/2557 วันที่ 22-23 มีนาคม พ.ศ. 2557	1. การจัดกิจกรรมสัปดาห์เครือข่ายเพื่อนสื่อสาธารณะ 2. รายงานผลการดำเนินงานคณะทำงานชุดต่างๆของสภาฯ 3. รายงานการเงิน 4. รายงานการสร้างระบบฐานข้อมูล และออกแบบการรับฟังความคิดเห็นสื่อออนไลน์ 5. พิจารณากิจกรรมการดำเนินงานไตรมาส 2 6. ท า รื อ แ ล ก เป ลี ย น กั บ ค ณ ะ ก ร ร ม ก า ร น โย บ า ย แ ล ก ร ร ม ก า ร บ ริ ห า ร แ ล ก ส ะ ท ื อ น ก า ร ร ับ ฟั ง ร ับ ช ม ร า ย ก า ร ข อ ง ส ท า นี	1.การนำเสนอข่าวชายแดนภาคใต้ควรระมัดระวังเนื้อหาที่ส่อเสี่ยง เป็นประเด็นอ่อนไหว 2.ประเด็นที่ไทยพีบีเอสควรนำเสนอ เพื่อให้เปิดพื้นที่มุมมองใหม่ให้สังคม เช่น ปัญหาบ่อขยะ 3.ประเด็น การครอบคลุมพื้นที่ที่รับสัญญาณของไทยพีบีเอส 4.ความเป็นกลางของสื่อสาธารณะ ท่ามกลางความขัดแย้ง และแหล่งข่าวในพื้นที่ 5.ข้อเสนอต่อการพัฒนารายการ เช่น รายการเปิดปม รายการเถียงให้รู้เรื่อง รายการคิดยกกำลังสอง รายการชีวิตจริง ยิ่งกว่าละคร รายการเหล่านี้ไทยพีบีเอสต้องปรับปรุงในแง่ของควรรอบด้าน ครอบคลุม ผู้ร่วมรายการ 6.ข้อเสนอต่อรูปแบบเทคนิคการนำเสนอ เช่นตัวอักษรวิ่ง การสะกดคำของวิทยากร 7.รายการของไทยพีบีเอสสามารถนำไปใช้ประโยชน์ เช่นการสนับสนุนเครือข่ายภาคประชาชนเพื่อต่อสู้คดีในชั้นศาล การนำรายการไปเปิดให้ผู้ต้องขังชม

⁹ ประมวลข้อมูลจากรายงานการประชุมสามัญสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการครั้งที่ 1-3/2557

ตารางที่ 4.1 ลักษณะข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ¹⁰ (ต่อ)

การประชุม	เนื้อหาการประชุม	ข้อเสนอจากสภาต่อกรรมการส.ส.ท.
การประชุมสามัญ ครั้งที่ 2/2557 วันที่ 21-22 มิถุนายน พ.ศ.2557	1. สถานการณ์แผ่นดินไหวที่จังหวัดเชียงราย 2. ปรับปรุงยุทธศาสตร์และปรับปรุงร่างโครงสร้างสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ 3. พิจารณาตามโครงสร้างเพื่อสรรหาคณะกรรมการสภาผู้ชมฯ ชุดใหม่/คณะทำงานชุดต่างๆใหม่ 4. เลือกผู้แทนจากสภาฯ เข้าร่วมเป็นอนุกรรมการควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบายสนับสนุน ผู้ผลิตรายการอิสระและการเข้าถึงหรือการใช้ประโยชน์รายการในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ของส.ส.ท. 5. เลือกผู้แทนจากสภาฯ เข้าร่วมเป็นอนุกรรมการด้านการมีส่วนร่วมและความเป็นเจ้าของสื่อสาธารณะ 6. เลือกผู้แทนจากสภาฯ เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการประเมินผล 7. เลือกคณะกรรมการบริหารกลางสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ 8. หรือแลกเปลี่ยนกับคณะกรรมการนโยบายและกรรมการบริหาร	กลุ่มรายการข่าว <u>ข้อเสนอเร่งด่วน</u> ● พัฒนาข่าวและรายการที่เกี่ยวข้องกับข่าวให้ครอบคลุม ลึก รอบด้าน ทันต่อเหตุการณ์ ● เพิ่มรายการข่าวที่เกี่ยวข้องกับรายการเด็กและเยาวชน และเพิ่มการมีส่วนร่วมของเด็กเยาวชน <u>ข้อเสนอเชิงนโยบาย</u> ● จัดตั้งสถานีวิทยุไทยพีบีเอส ● รายการข่าวทำงานให้เชื่อมโยงต่อเนื่องอย่างเป็นรูปธรรมกับเครือข่ายนักข่าวพลเมืองในพื้นที่ ● พัฒนานักข่าวพลเมืองให้เป็นสตริงเกอร์อย่างเป็นระบบ กลุ่มรายการครอบครัว <u>ข้อเสนอเร่งด่วน</u> ● เพิ่มประเด็นครอบครัวที่หลากหลายสร้างครอบครัวเข้มแข็ง กลุ่มรายการ สาระประโยชน์/สารคดี <u>ข้อเสนอเร่งด่วน</u> ● เพิ่มช่วงเวลาที่หลากหลายและเหมาะกับกลุ่มเป้าหมาย

¹⁰ ประมวลข้อมูลจากรายงานการประชุมสามัญสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการครั้งที่ 1-3/2557

ตารางที่ 4.1 ลักษณะข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ¹¹ (ต่อ)

การประชุม	เนื้อหาการประชุม	ข้อเสนอจากสภาต่อกรรมการส.ส.ท.
		กลุ่มรายการสาระบันเทิง • ยกย่องพัฒนารายการให้มีความน่าสนใจ ดึงดูดผู้ชมมากขึ้น ข้อเสนอเชิงนโยบาย ขยายฐานผู้ชมและผู้ฟังรายการด้วยการจัดทำกิจกรรมไทยพีเอสส์เจอร์
การประชุมสามัญครั้งที่ 3/2558 วันที่ 18-19 ตุลาคม พ.ศ.2557	1. การแต่งตั้งคณะกรรมการ 2. การจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นในภูมิภาค 3. การเสนอแผนงบประมาณต่อกรรมการนโยบาย แลกเปลี่ยนกับกรรมการนโยบาย กรรมการบริหาร	ข้อเสนอแนะจากเวทีรายไตรมาสมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ 1. ข้อเสนอต่อกรรมการบริหาร • ข้อเสนอจากเวทีรับฟังความคิดเห็นไม่ได้รับการตอบสนองเท่าที่ควรและควรมีรายการเปรียบเทียบกับข้อเสนอ ปี พ.ศ. 2556-2557 มีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่อย่างไร เพราะอะไร • การเปิดพื้นที่ให้พลเมืองมีส่วนร่วมมากกว่าแค่การรับฟัง • อยากให้ปรับปรุงรูปแบบผังรายการให้ดูเข้าใจง่ายและมีสีสันดึงดูดให้น่าสนใจ การจัดทำทำเนียบผู้เข้าร่วมพัฒนาสื่อ

¹¹ ประมวลข้อมูลจากรายงานการประชุมสามัญสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการครั้งที่ 1-3/2557

ตารางที่ 4.1 ลักษณะข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ¹² (ต่อ)

การประชุม	เนื้อหาการประชุม	ข้อเสนอจากสภาต่อกรรมการส.ส.ท.
		• สาธารณะจังหวัด • การปรับผังรายการกรณีรายการที่ต้องหยุดออกอากาศในไตรมาสต่อไป ควรมีการแจ้งต่อผู้ชมผ่านรายการเปิดบ้านไทยพีบีเอสหรือประชาสัมพันธ์ผ่านตัววิ่ง • การปรับผังรายการควรปรับจาก 3 เดือน เป็น 6 เดือน • การสนับสนุนการทำงานร่วมกันระหว่างสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการกับสำนัก ผู้ผลิต รายการภายในไทยพีบีเอส 2. ข้อเสนอต่อกรรมการนโยบาย • ด้านสัญญาณที่ยังไม่ครอบคลุม • ด้านการขยายสถานีภูมิภาคให้ครอบคลุมทุกภูมิภาค • นโยบายด้านสถานีวิทยุของไทยพีบีเอส 3. ข้อเสนอแนะต่อกลุ่มรายการ ก. กลุ่มรายการข่าว • เพิ่มเนื้อหาข่าวพลเมือง • เพิ่มพื้นที่ข่าวภูมิภาค • การติดตามความเคลื่อนไหวโครงการของรัฐ • นำเสนอข่าวแบบติดตามเจาะลึก • ติดตามประเด็นภัยพิบัติอย่างต่อเนื่อง

¹² ประมวลข้อมูลจากรายงานการประชุมสามัญสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการครั้งที่ 1-3/2557

ตารางที่ 4.1 ลักษณะข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ¹³ (ต่อ)

การประชุม	เนื้อหาการประชุม	ข้อเสนอจากสภาต่อกรรมการส.ส.ท.
		ข. กลุ่มรายการเด็ก • เพิ่มพื้นที่การนำเสนอรายการเยาวชน • เพิ่มพื้นที่ให้เด็กชายขอบเข้ามามีส่วนร่วมในรายการ ค. กลุ่มรายการครอบครัว • เพิ่มรายการครอบครัวในรูปแบบที่มีมุมมองที่หลากหลายและฐานะทางสังคม ง. กลุ่มรายการสารประโยชน์ สารคดี • เพิ่มรายการสารคดีที่เกี่ยวกับพลังงาน • เพิ่มรายการที่แสดงถึงผลกระทบของการเปิดประชาคมอาเซียนด้านบวกและลบ จ. กลุ่มรายการสาระบันเทิง • เพิ่มซีรีส์ละครที่เป็นอัตลักษณ์ไทยพีบีเอสเพื่อขยายฐานผู้ชม เพิ่มละครบันเทิง คลายเครียด สนุกสนาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

¹³ ประมวลข้อมูลจากรายงานการประชุมสามัญสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการครั้งที่ 1-3/2557

ผลจากการสัมภาษณ์สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ พบว่า ลักษณะให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอต่อไทยพีบีเอสเป็นลักษณะของการติดตามและให้ข้อเสนอแนะแบบปัจเจกบุคคล มิได้มีลักษณะของการนำข้อคิดเห็นมาหารือร่วมกัน เพื่อรวบรวมข้อคิดเห็นที่มาจากสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ โดยตรง จัดทำเป็นข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะอย่างเป็นระบบโดยผ่านกระบวนการวิเคราะห์หารือร่วมกันของสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ เพื่อนำเข้าสู่วาระการประชุมของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ ดังนั้นการประชุมสามัญและวิสามัญสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการวาระการประชุมจึงขาดเนื้อหาข้อเสนอแนะของสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ ในแต่ละภูมิภาค ข้อเสนอจากประเด็น แต่เป็นการกำหนดวาระในการประชุมสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการที่มาจากคณะกรรมการบริหารกลางสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ จากการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการสำนักรับฟังและการมีส่วนร่วมได้สะท้อนประเด็นนี้ว่า

“ลักษณะการทำงานของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการนั้นเป็นการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน มิได้มาจากการติดตามชมรายการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสแล้วนำเนื้อหามาถกแถลงแลกเปลี่ยนกันเองภายในสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการแต่เป็นการนำเนื้อหาที่ได้จากการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนมารวบรวมและเสนอให้กับกรรมการ ซึ่งแตกต่างจากสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการในต่างประเทศที่เน้นการถกเถียงผ่านมุมมองของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการเป็นหลัก”¹⁴

“ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการส่วนใหญ่มาจากข้อคิดเห็นที่ได้จากการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในแต่ละภาค สภาผู้ชมยังขาดการนำเอาข้อคิดเห็นของสภาผู้ชมฯ เองมาหารือแลกเปลี่ยนหรือถกเถียงประเด็นภายในสภาผู้ชมฯ กันเองน้อย สะท้อนได้จากการประชุมต่างๆ เราจะประชุมหารือเพียงกระบวนการรับฟังความคิดเห็น ส่วนการประชุมรวบรวมข้อคิดเห็นเป็นของคณะวิชาการและนักวิชาการของสภาผู้ชมฯ ที่จัดจ้างให้ทำหน้าที่รวบรวมสังเคราะห์ข้อเสนอ” สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ 3 (สัมภาษณ์เดือนสิงหาคม พ.ศ.2557)

¹⁴ สื่อ PowerPoint นำเสนอในงานถอดบทเรียนสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการปีพ.ศ.2557 วันที่ 15-16 พฤศจิกายน พ.ศ. 2557 จังหวัดกาญจนบุรี

โดยสรุป การทำตามบทบาทหน้าที่ในการกิจที่ 1 คือการเฝ้าติดตามและรับชมรายการของไทยพีบีเอสของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการเป็นการติดตามโดยมีเงื่อนไขปัจจัยของแต่ละบุคคล โดยขาดกระบวนการประมวลนำข้อคิดเห็นโดยตรงของสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการของแต่ละบุคคลมาแลกเปลี่ยนหารือระหว่างสมาชิกกันเอง เพื่อกำหนดเป็นวาระนำเสนอต่อที่ประชุมสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ ทำให้ขาดข้อคิดเห็นที่มาจากการวิเคราะห์แลกเปลี่ยนกันภายในสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ ข้อเสนอส่วนใหญ่มาจากการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการแบ่งเป็น 2 ลักษณะคือ

- 1) ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะแบบปัจเจกบุคคลที่สะท้อนต่อ ส.ส.ท. และกรรมการ ส.ส.ท. โดยตรง
- 2) ข้อเสนอที่ได้มาจากการจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นของประชาชนทั่วประเทศที่ผ่านการรวบรวมประมวลสังเคราะห์โดยฝ่ายวิชาการสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ

โดยเนื้อหาการประชุมสามัญและวิสามัญสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการในแต่ละครั้งเป็นวาระการประชุมพิจารณาแผนการดำเนินงานการรับฟังความคิดเห็น การติดตาม การพิจารณาระเบียบของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการเป็นต้น มิใช่วาระที่เกี่ยวกับการพิจารณาข้อคิดเห็นข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการเพื่อเสนอให้กับกรรมการ ส.ส.ท. หรือหากมีการหารือก็เป็นเพียงการแลกเปลี่ยนในช่วงระยะเวลาสั้นๆ เนื่องจากมีเวลาจำกัดและวาระในการประชุมมีหลายวาระ

4.2.2 การกิจที่ 2 การรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อรายการของ ส.ส.ท. และข้อเสนอแนะจากประชาชนในภูมิภาคและเครือข่ายทุกไตรมาส

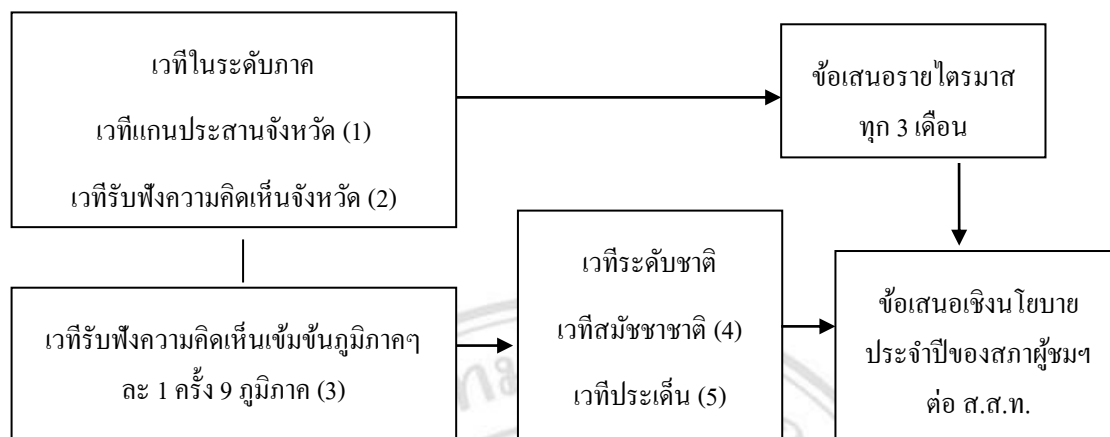
การรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะต่อรายการของ ส.ส.ท. และข้อเสนอแนะจากประชาชนในภูมิภาคและเครือข่ายทุกไตรมาส มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ชมวงกว้างทั่วทุกภูมิภาคที่มีต่อรายการของไทยพีบีเอส ผลจากการสังเกตการณ์เข้าร่วมประชุมสามัญและวิสามัญสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ รวมทั้งการจัดกิจกรรมรับฟังความคิดเห็นของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ พบว่า สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ ส.ส.ท. ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับกิจกรรมการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จากประชาชนในภูมิภาคและเครือข่ายต่างๆ ในสังคม เพื่อให้ได้ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะที่มีต่อการผลิตรายการของ ส.ส.ท. จากประชาชนครอบคลุมทุกไตรมาส ถือเป็นภารกิจที่สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการกำหนดให้เป็นบทบาทหน้าที่หลักของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการตามระเบียบสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ

สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการรุ่นที่ 3 ได้ระบุเป้าหมายของการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนปี พ.ศ. 2557 เป็นการประเมินคุณภาพรายการประเภทต่างๆของ Thai PBS ติดตามผลการใช้ประโยชน์ ข้อเสนอจากการรับฟังความคิดเห็นในปีที่ผ่านมา สนับสนุนการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และงานนโยบายของ Thai PBS สร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน ขยายฐานผู้ชมและผู้ฟังรายการ รวมถึงสร้างความเข้มแข็งของเครือข่ายเพื่อนสื่อสาธารณะ แสดงให้เห็นว่าการทำงานของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการมิใช่เพียงการรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะจากผู้ชมรายการเท่านั้น หากแต่เป็นกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างประชาชนกับสื่อสาธารณะผ่านรูปแบบการติดตามรับฟังความคิดเห็นให้ผู้ชมและผู้ฟังรายการทุกภูมิภาคได้มีส่วนร่วมในการสะท้อนความคิดเห็น (Feedback) ซึ่งถือเป็นกระบวนการหนึ่งในการพัฒนาสื่อสาธารณะร่วมกันระหว่างผู้รับสารกับผู้ผลิตและส่งสาร

การรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อรายการของ ส.ส.ท. จากประชาชนในภูมิภาคและเครือข่ายทุกไตรมาส สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการได้ออกแบบกระบวนการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนที่ติดตามชมรายการของไทยพีบีเอส โดยแบ่งเวทีรับฟังความคิดเห็นออกเป็น 4 ไตรมาส เพื่อให้ได้ความคิดเห็นจัดทำเป็นรายงานให้กับกรรมการนโยบายรายไตรมาส สำหรับการออกแบบกระบวนการรับฟังความคิดเห็นเป็นบทบาทหน้าที่ของคณะรับฟังความคิดเห็น ส่วนระยะเวลาการรับฟังความคิดเห็นของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการตามไตรมาส เปิดโอกาสให้สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการในแต่ละภูมิภาคได้วางแผนการจัดกิจกรรมได้เอง แต่คำนึงถึงการได้มาซึ่งข้อเสนอที่มีคุณภาพกระจายครบทุกไตรมาส การรับฟังความคิดเห็นของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการแบ่งรูปแบบการจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นออกเป็น 5 รูปแบบดังนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาพที่ 4.1 รูปแบบการจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ



1) **เวทีพัฒนาแกนประสานจังหวัด** เป็นเวทีประชุมเตรียมการและพัฒนาศักยภาพของแกนประสานจังหวัด¹⁵ ให้เป็นกลไกในการทำหน้าที่ 1) เชื่อมประสานระหว่างตัวแทนเครือข่าย กลุ่มองค์กรในจังหวัดที่เป็นผู้ชมรายการไทยพีบีเอสระดับจังหวัดกับสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ 2) เชื่อมประสานค้นหาผู้ชมในจังหวัด เข้าร่วมกิจกรรมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะให้กับไทยพีบีเอส 3) เป็นกระบอกเสียงให้กับไทยพีบีเอส สื่อสารกับสังคมในรูปแบบของการทำงานหลังจอ การพัฒนาศักยภาพแกนประสานจังหวัด นั้นมีเป้าหมายให้แกนประสานรู้เข้าใจเจตนารมณ์ความเป็นสื่อสาธารณะที่แตกต่างจากสื่อช่องอื่นๆ ที่ให้ความสำคัญกับกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนกับสื่อสาธารณะ นำไปสู่ความรู้สึกเป็นเจ้าของสื่อสาธารณะ โดยมุ่งหวังว่าผู้ที่ถูกเชิญเป็นแกนประสานนั้นมีความพร้อมเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานกับสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ สภาผู้ชมฯออกแบบให้มีแกนประสานจังหวัดจำนวน 2 คนต่อจังหวัดหรือมากกว่านี้ขึ้นอยู่กับมีตัวแทนเครือข่ายที่มีความพร้อมในการเป็นกลไกประสานในระดับพื้นที่

ทั้งนี้การพัฒนาแกนประสานจังหวัดไม่สามารถทำได้ทุกจังหวัด บางจังหวัดมีแกนประสานจังหวัดมากกว่า 2 คน แต่ในขณะที่บางจังหวัดขาดแกนประสานจังหวัด เนื่องจากกระบวนการทำงานที่ขาดความต่อเนื่องระหว่างสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการกับแกนประสานจังหวัด ทำให้การพัฒนาแกนประสานจังหวัดไม่สามารถทำได้อย่างแท้จริง ยกเว้นบางคนที่เห็นความสำคัญ มีใจรักอยากเข้ามามีส่วนร่วมพัฒนาสื่อสาธารณะไทยพีบีเอส

¹⁵ แกนประสานจังหวัดคือ ตัวแทนบุคคลที่เป็นผู้ชมและผู้ฟังรายการของไทยพีบีเอสในแต่ละจังหวัด มีบทบาทเป็นอาสาสมัครสนับสนุนการประสานงานเครือข่ายผู้ชมในแต่ละจังหวัด

2) เวทีรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะกลุ่มบุคคลทั่วไประดับจังหวัด หรือเรียกว่า “เวทีจังหวัด” วัตถุประสงค์ของเวทีเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้ชมรายการ และขยายเครือข่ายให้ผู้ชมในแต่ละจังหวัด ได้รู้จักไทยพีบีเอสในฐานะของสื่อสาธารณะมากขึ้น กำหนดกลุ่มเป้าหมายในการรับฟังความคิดเห็นจำนวน 100 คนให้มีสัดส่วนของผู้ชมรายการไทยพีบีเอส เพิ่มขึ้น 60 คน ผู้ชมรายการไทยพีบีเอสทั่วไป 40 คน(หมายถึง ผู้ชมที่ติดตามชมรายการบางรายการ หรือติดตามเป็นบางช่วงเวลาไม่ต่อเนื่อง)

จากการศึกษาเอกสารของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการเนื้อหาการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในเวทีรับฟังความคิดเห็นกลุ่มบุคคลทั่วไประดับจังหวัด¹⁶มีเนื้อหาพอสรุปได้ดังนี้

1. เนื้อหาการนำเสนอของ ส.ส.ท. ประกอบด้วย 8 เนื้อหาหลักของ ส.ส.ท. และประเด็นสำคัญหลัก (Thematic) 5 ข้อ ได้แก่ การทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วม ประชาคมอาเซียน ปัญหาสิ่งแวดล้อมและภัยพิบัติ การสร้างสันติภาพภาคใต้
2. ประเภทรายการของ ส.ส.ท. สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการออกแบบแนวทางการรับฟังความคิดเห็นต่อประเภทรายการดังนี้ รูปแบบเนื้อหา เวลา ความรอบด้าน ความน่าสนใจ คุณค่าและประโยชน์ของรายการ ความเหมาะสมของเนื้อหา ความแตกต่าง ความหลากหลายสะท้อนอัตลักษณ์ความเป็นสื่อสาธารณะ หรือเป็นต้นแบบในการเรียนรู้ และความเพียงพอของรายการ การมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นต้น

หลังการจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นบุคคลทั่วไประดับจังหวัดแล้ว สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการที่รับผิดชอบเวทีรับฟังความคิดเห็นในแต่ละจังหวัดต้องรวบรวมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพื่อจัดทำเป็นรายงานให้กับคณะทำงานวิชาการของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการนำข้อมูลที่ได้จากเวทีรับฟังความคิดเห็นไปประมวลพัฒนาเป็นข้อเสนอรายไตรมาสต่อไป

จากการสังเกตการณ์อย่างมีส่วนร่วมวิธีการรับฟังความคิดเห็นระดับจังหวัด สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการใช้วิธีการสร้างการมีส่วนร่วมกับเครือข่ายในจังหวัดที่เป็นแกนประสานจังหวัด ทำหน้าที่ค้นหาบุคคลที่ติดตามชมรายการของไทยพีบีเอส ซึ่งเป็นเครือข่ายการทำงานกับแกนประสานจังหวัดหรือบุคคลทั่วไปเป็นตัวแทนเข้าร่วมเวทีรับฟังความคิดเห็นของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเครือข่ายภาคประชาชนในจังหวัด สำหรับเนื้อหาในการรับฟังความคิดเห็นเป็นการประเมิน

¹⁶ ภาคผนวก ข

รายการ 5 กลุ่มประเภทรายการของไทยพีบีเอส ได้แก่ กลุ่มประเภทรายการข่าวและรายการที่เกี่ยวข้องกับข่าว รายการสารคดี รายการสารประโยชน์ รายการสารบันเทิง รายการเด็กเยาวชนและครอบครัว ให้ผู้เข้าร่วมได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อให้กลุ่มย่อย ให้ข้อเสนอแนะกับการรูปแบบเนื้อหารายการ 5 ประเภท การประเมินคุณภาพรายการดังกล่าว กรอบเนื้อหาที่คณะทำงานวิชาการของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการร่วมกับนักวิชาการของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการเป็นผู้ออกแบบ ใช้เป็นเครื่องมือในการรับฟังความคิดเห็น กระบวนการเวทีรูปแบบนี้สภาผู้ชมฯกำหนดให้เป็นการรับฟังความคิดเห็นเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการแบ่งสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) แลกเปลี่ยนตามเนื้อหาที่สภาผู้ชมฯกำหนด

ในขณะที่จากการสัมภาษณ์สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการได้ให้ข้อมูลในเรื่องการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ชมในแต่ละจังหวัดว่า

“สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการไม่สามารถทราบได้ว่าในแต่ละจังหวัดมีผู้ชมและผู้ฟังรายการอยู่ที่ไหนบ้างจึงจำเป็นต้องอาศัยแกนประสานจังหวัดทำหน้าที่ในการค้นหาดังนั้นผู้เข้าร่วมที่เข้ามาจึงไม่สามารถคัดกรองผู้ชมได้ร้อยเปอร์เซ็นต์ จึงทำให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ชมในแต่ละจังหวัดอาจไม่สมบูรณ์ตรงตามตัวชี้วัดของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการที่กำหนดไว้” สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ 2 (สัมภาษณ์ พฤศจิกายน พ.ศ. 2557)

จากการสังเกตในการเข้าร่วมเวทีรับฟังความคิดเห็นกลุ่มบุคคลทั่วไประดับจังหวัด พบว่าเนื้อหาในการรับฟังความคิดเห็นตามกรอบเนื้อหาที่กำหนด สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการที่รับผิดชอบยังไม่สามารถรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อประเภทรายการได้ครอบคลุมตามกรอบเนื้อหาทั้งหมด เนื่องจากมีข้อจำกัดหลายประการ อาทิ ผู้เข้าร่วมเวทีรับฟังความคิดเห็นไม่ตรงตามเป้าหมาย ผู้ชมขาดทักษะในการประเมินวิเคราะห์เนื้อหาได้ตามที่สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการกำหนด ผู้เข้าร่วมไม่เคยติดตามชมรายการของไทยพีบีเอส เป็นต้น ในขณะเดียวกันสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการเองมีข้อจำกัดขาดความเข้าใจต่อเป้าหมาย เนื้อหาและกระบวนการในการรับฟังความคิดเห็นอย่างชัดเจน ดังนั้นการรับฟังความคิดเห็นของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ แม้ทำเชิงปริมาณได้ครอบคลุมทุกจังหวัด แต่มีข้อจำกัดในด้านของประสิทธิภาพ คุณภาพของการรับฟังความคิดเห็น ข้อจำกัดดังกล่าวมีผลต่อคุณภาพของข้อเสนอรายไตรมาสและข้อเสนอเชิงนโยบายที่ส่งต่อให้กับกรรมการนโยบาย กรรมการบริหาร

3) เวทีรับฟังความคิดเห็นกลุ่มผู้ชมเข้มข้นภูมิภาค

จากการสังเกตการณ์และศึกษาเอกสารสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการเวทีรับฟังความคิดเห็นกลุ่มผู้ชมเข้มข้นภูมิภาคเป็นเวทีที่ยกระดับต่อเนื่องมาจากเวทีรับฟังความคิดเห็นบุคคลทั่วไประดับจังหวัด 77 จังหวัดสู่การจัดเวทีระดับภูมิภาค 9 ภูมิภาคๆ ละ 1 ครั้ง กลุ่มเป้าหมายของเวทีนี้ คือ ผู้ชมรายการของไทยพีบีเอสต่อเนื่องเข้มข้น วัตถุประสงค์เวทีดังกล่าว เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากกลุ่มผู้ที่ติดตามชมรายการไทยพีบีเอสอย่างต่อเนื่อง เนื้อหาเวทีให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นที่นอกเหนือจากการประเมินคุณภาพรายการ 5 ประเภทรายการแล้ว แต่เน้นไปที่การติดตามการทำงานของไทยพีบีเอสในการนำเสนอเนื้อหาในรูปแบบรายการที่ตอบสนองต่อข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการในปีที่ผ่านมาหรือไม่ อย่างไร พร้อมกับการกำหนดวาระทางสังคมหรือประเด็นที่ตัวแทนผู้ชมเห็นเป็นเรื่องสำคัญซึ่งมีผลกระทบต่อสาธารณะ (Impact) โดยหยิบยกประเด็นที่ผู้เข้าร่วมมีมติร่วมกันว่าเป็นเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อสาธารณะทั้งในระดับพื้นที่และระดับประเทศ พร้อมข้อมูล เนื้อหา และพื้นที่รูปธรรมชัดเจน ประมวลเป็นข้อเสนอในเชิงนโยบายให้กับกรรมการนโยบาย สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการกำหนดให้ผู้ชมแต่ละภูมิภาคคัดเลือกประเด็นที่สำคัญ 2-3 ประเด็นในภูมินิภาคนำไปประมวลรวมกับอีก 9 ภูมิภาค และคัดเลือกประเด็นที่แต่ละภูมิภาคให้ความสำคัญจัดลำดับความสำคัญเสนอต่อกรรมการนโยบาย โดยคาดหวังว่า ส.ส.ท. จะนำข้อเสนอดังกล่าวกำหนดเป็นยุทธศาสตร์หรือวาระในการผลิตเนื้อหารายการออกสู่หน้าจอ

ทั้งนี้ตัวแทนผู้ชมที่เข้าร่วมนอกจากเป็นผู้ชมไทยพีบีเอสแล้ว ยังมีบทบาทเป็นตัวแทนกลุ่มเครือข่ายต่างๆ ในพื้นที่ โดยคัดเลือกตัวแทนจากผู้ที่เคยเข้าร่วมเวทีระดับจังหวัด เน้นบุคคลที่มีการติดตามชมรายการของไทยพีบีเอสแบบเข้มข้นมาร่วมเวทีเข้มข้นภูมิภาค จังหวัดละ 3-4 คน ทั้งนี้การลงมติเลือกประเด็นสาธารณะดังกล่าว สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการเชิญผู้ที่มีประสบการณ์เชี่ยวชาญต่อประเด็นนั้นมาให้ข้อมูลกับผู้เข้าร่วมเวทีประกอบ เช่น ประเด็นเหมืองแร่ ประเด็นพลังงาน ประเด็นการศึกษา เป็นต้นปี

ทั้งนี้ในเวทีเข้มข้นภูมิภาคตัวแทนที่เข้าร่วมนอกจากเครือข่ายผู้ชมที่อยู่ในจังหวัดแล้ว สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการได้ออกแบบกระบวนการให้เชิญคณะกรรมการนโยบาย คณะกรรมการบริหารฝ่ายข่าวทั้งส่วนกลาง และศูนย์ข่าวภูมิภาคเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อร่วมแลกเปลี่ยนระหว่างผู้ผลิตรายการกับผู้ชมรายการรวมทั้งรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้ชมที่เป็นเครือข่าย พร้อมทั้งให้สื่อในระดับภูมินิภาคร่วมรับทราบข้อมูลสถานการณ์ในระดับภูมิภาค และข้อเสนอจากเครือข่ายผู้ชมในระดับภูมิภาคโดยตรง

4) เวทีสมัชชาชาติเครือข่ายเพื่อนสื่อสาธารณะ

จากการศึกษาเอกสารสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการจัดสมัชชาชาติเครือข่ายเพื่อนสื่อสาธารณะเป็นประจำทุกปีๆ ละ 1 ครั้ง ถือเป็นเวทีระดับประเทศเพื่อรวมเครือข่ายเพื่อนสื่อสาธารณะ หรือเครือข่ายผู้ชมจากทุกภูมิภาคที่ติดตามชมรายการของไทยพีบีเอสและเคยผ่านกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการในภูมิภาคเข้าร่วมกิจกรรมสมัชชา เวทีสมัชชา มีเป้าหมายเป็นพื้นที่กลางให้เครือข่ายเพื่อนสื่อสาธารณะทั้งประเทศได้พบกันเอง ให้เครือข่ายผู้ชมและผู้ฟังรายการในฐานะของผู้รับสารที่ติดตามชมรายการไทยพีบีเอสได้แสดงความคิดเห็นให้ข้อเสนอแนะโดยตรงกับกรรมการนโยบาย กรรมการบริหาร ฝ่ายผลิตรายการ ซึ่งเป็นการสื่อสารทางตรงจากผู้รับสารให้กับผู้ผลิต พร้อมทั้งเป็นเวทียื่นข้อเสนอเชิงนโยบายที่สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อเสนอจากเครือข่ายทั่วประเทศตลอดทั้งปีให้กับกรรมการของ ส.ส.ท. ทั้งนี้งานสมัชชาเปรียบเสมือนเป็นเวทีในการแสดงเจตนารมณ์ของเครือข่ายเพื่อนสื่อสาธารณะต่อการดำเนินงานของไทยพีบีเอส จากการสังเกต พบว่า การรุกเข้าไปใช้สถานที่จัดงานสมัชชาในสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสนั้น สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการมีความประสงค์ที่สะท้อนให้เครือข่ายได้รู้สึกถึงความเป็นเจ้าของสื่อสาธารณะให้เครือข่ายได้มีโอกาสเข้าไปสัมผัสการทำงานของสื่อสาธารณะได้ใกล้ชิดมากที่สุดในฐานะเจ้าของสื่อสาธารณะพร้อมทั้งแสดงออกถึงการให้กำลังใจกับบุคลากรของไทยพีบีเอส

5) การรับฟังความคิดเห็นกลุ่มประเด็น

การรับฟังความคิดเห็นรายประเด็นเป็นกระบวนการรับฟังความคิดเห็นเฉพาะของกลุ่มประเด็น 24 ประเด็น ดำเนินการโดยตัวแทนสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการที่มาจากเครือข่ายกลุ่มประเด็น ทำหน้าที่ในการรับฟังความคิดเห็นจากเครือข่ายของตนเองเพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากเครือข่าย จัดทำข้อเสนอให้กับกรรมการ ส.ส.ท. เป็นการรับฟังเพื่อทราบสถานการณ์ความเคลื่อนไหวของแต่ละเครือข่าย บทบาทของสื่อสาธารณะไทยพีบีเอส ในการนำเสนอประเด็นของเครือข่ายทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ ถือเป็นติดตามประเมินผลการนำเสนอเนื้อหาของประเด็นนั้นผ่านหน้าจอของทางสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส พร้อมข้อเสนอในสิ่งที่ควรปรับปรุงเพิ่มเติมเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มประเด็นภายใต้จริยธรรม จรรยาบรรณของสื่อสาธารณะ

การศึกษาเอกสาร พบว่า สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการรับฟังความคิดเห็นเชิงปริมาณจากประชาชน สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการได้จัดทำแบบสอบถามเป็นเครื่องมือหนึ่งที่สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการใช้เพื่อเป็นการรวบรวมความคิดเห็นทัศนคติพฤติกรรมการรับชมของผู้ชมในเชิงปริมาณ โดยจัดจ้างนักวิชาการภายนอกเป็นที่ปรึกษาออกแบบเครื่องมือแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากประชาชนทั่วประเทศ เนื้อหาของแบบสอบถามที่สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการจัดทำขึ้นมีเนื้อหาคำถามลักษณะคล้ายคลึงกับเนื้อหาตามกรอบการรับฟังในเวทีระดับจังหวัด รวมทั้งกลุ่มเป้าหมายเป็นกลุ่มเดียวกับผู้เข้าร่วมเวทีระดับจังหวัด

จากเอกสารข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ ผู้ศึกษาได้ประมวลแบ่งเนื้อหาในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อเสนอแนะต่อ ส.ส.ท. ที่ครอบคลุมสามารถแยกเนื้อหาออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

1) เนื้อหาการรับฟังความคิดเห็นต่อรูปแบบเนื้อหารายการของ Thai PBS

เพื่อให้การผลิตรายการของไทยพีบีเอสสอดคล้องกับความต้องการของผู้ชมและผู้ฟังรายการเป็นไปตามเจตนารมณ์ของสื่อสาธารณะและตรงตามบทบาทของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการที่ต้องคอยสะท้อนความคิดเห็นให้ข้อเสนอแนะต่อรายการของไทยพีบีเอส การรับฟังความคิดเห็นที่สำคัญคือการรับฟังความคิดเห็นต่อรูปแบบและเนื้อหารายการ ถือเป็นการประเมินรายการตามประเภทรายการซึ่งสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการจัดกลุ่มความคิดเห็นประเภทนี้อยู่ในประเภทการให้ข้อเสนอแนะต่อหน้าจอ โดยสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการออกแบบให้มีการจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นจากผู้ติดตามชมรายการในหลายระดับ กลุ่มเป้าหมายแบ่งเป็นผู้ชมเข้มข้นและผู้ชมทั่วไป ครอบคลุมทั้ง 77 จังหวัดทั่วประเทศ รวมถึงกลุ่มประเด็นเฉพาะ 24 ประเด็น โดยสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการแบ่งบทบาทหน้าที่ให้สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการทำหน้าที่ในการรับฟังความคิดเห็นออกไปตามภูมิภาคต่างๆ ให้สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการที่อยู่ในแต่ละภูมิภาคทำหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการจัดเวทีรับฟังความคิดเห็น รวบรวม ประมวลความคิดเห็นในแต่ละภูมิภาค ก่อนประมวลรวมเป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะระดับประเทศ กิจกรรมการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ติดตามชมรายการ Thai PBS ขึ้นอยู่กับการกำหนดของสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการในแต่ละภูมิภาค

การรับฟังลักษณะนี้ให้ความสำคัญในการรับฟังเกี่ยวกับรูปแบบเนื้อหารายการเพื่อให้ผู้เข้าร่วมได้แสดงความคิดเห็นต่อรูปแบบเนื้อหารายการของไทยพีบีเอส ความสามารถในการตอบสนองผู้ชมและผู้ฟังรายการ ความสามารถให้ความรู้ ดึงดูดผู้ชม ประเด็นคำถามจึงมุ่งไปที่เทคนิคกระบวนการรูปแบบการนำเสนอรายการเป็นหลัก เช่น ความชัดเจนของเนื้อหา ความน่าสนใจของ

รายการ ความโดดเด่นของรายการ ระยะเวลาในการนำเสนอ รวมไปถึงสอดคล้องกับเนื้อหาหลักที่ไทยพีบีเอสกำหนดเป็นประเด็นหลักของทางสถานี รวมไปถึงการบรรลุความเป็นสื่อสาธารณะในแง่ของความเป็นกลาง จริยธรรม จรรยาบรรณในการนำเสนอหรือไม่อย่างไร

2) เนื้อหาการรับฟังความคิดเห็นต่อการดำเนินงาน ส.ส.ท.

การรับฟังความคิดเห็นที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย สภาผู้ชมฯ ให้ความสำคัญไปที่การดำเนินงานของ Thai PBS อาทิ แนวทางสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างสื่อสาธารณะกับประชาชนทั้งในด้านการติดตามชม การผลิต การกำหนดประเด็นเนื้อหา การพัฒนาและขยายเครือข่ายเพื่อนสื่อสาธารณะ เพื่อสร้างสำนึกความเป็นเจ้าของสื่อสาธารณะ เป็นต้น ทั้งนี้เนื้อหาดังกล่าวถูกบรรจุไว้ในกิจกรรมการรับฟังความคิดเห็นทั้งเวทีจังหวัดและเวทีภูมิภาค โดยมุ่งหวังกระตุ้นให้ผู้ชมเข้ามามีส่วนร่วมกับ ส.ส.ท. ในแง่มุมอื่นๆ นอกเหนือจากการเป็นผู้ชมและแสดงความคิดเห็นให้กับ Thai PBS ในฐานะของผู้รับสารเพียงเท่านั้น โดยหวังว่าจะทำให้เกิดกระบวนการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงระหว่างประชาชนกับสื่อสาธารณะ ดังนั้นการจัดเวทีจึงเปรียบเสมือนสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการเป็นตัวกลางในการรับข้อคิดเห็นเพื่อสะท้อนไปยังกรรมการของ ส.ส.ท. ต่อไปนั่นเอง

การรับฟังในประเด็นนี้เนื้อหาที่ออกมาส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการหาอุปสรรคในการทำงานร่วมกันระหว่างผู้ชมในฐานะผู้รับสาร กับสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการในฐานะกลไกกลางระหว่างผู้ชมกับผู้ผลิต เพื่อให้เกิดความเป็นไปได้ในการทำงานเชื่อมประสานระหว่างผู้รับสารกับผู้ผลิตที่เป็นผู้ส่งสาร ทิศทางของข้อเสนอต่อประเด็นการมีส่วนร่วมมีหลายลักษณะ อาทิ บทบาท ส.ส.ท. ในการส่งเสริมให้เกิดกระบวนการมีส่วนร่วมในการผลิตระดับชุมชน การพัฒนาสถานีโทรทัศน์ภูมิภาค การพัฒนาศักยภาพนักข่าวภูมิภาค การพัฒนานักข่าวพลเมืองให้ครอบคลุมทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ การพัฒนาเครือข่ายผู้ชมและผู้ฟังรายการให้เป็นแหล่งข่าวของไทยพีบีเอส การพัฒนาฐานข้อมูลเครือข่าย Thai PBS การพัฒนาทีวีชุมชน หรือการทำให้ ส.ส.ท. ต่อเป็นกลไกสนับสนุนสื่อท้องถิ่นให้มีคุณภาพ ในขณะที่เป้าหมายสูงสุดของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการในการทำงานคือ “สร้างให้ผู้ชมและผู้ฟังรายการสำนึกความเป็นเจ้าของสื่อสาธารณะที่ต้องร่วมพัฒนาปกป้องสื่อสาธารณะร่วมกัน”

3) เนื้อหาการรับฟังความคิดเห็นประเด็นสาธารณะที่ผู้ชมต้องการให้ Thai PBS นำเสนอ

วัตถุประสงค์ของการรับฟังความคิดเห็นต่อประเด็นสาธารณะที่มีผลกระทบต่อสังคมนั้นสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการกำหนดไว้ในแผนการรับฟังความคิดเห็นของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ โดย

กำหนดเนื้อหาให้อยู่ในเวทีเข้มข้นภูมิภาค สำหรับเนื้อหาการรับฟังในเวทีนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ประเมินสถานการณ์สังคมต่อประเด็นสาธารณะ (Hot Issue) ที่เครือข่ายและผู้ชมรายการของไทยพีบีเอสเห็นว่ามีความสำคัญเร่งด่วนและมีผลกระทบในระยะยาวต่อสังคม ซึ่งประเด็นที่กำหนดขึ้นต้องผ่านการวิเคราะห์สถานการณ์ร่วมกัน โดยมีผู้รู้ผู้มีประสบการณ์เข้าร่วมเวทีเพิ่มเติมข้อมูลก่อนลงมติเห็นชอบร่วมกันของผู้ชมและผู้ฟังรายการและเครือข่ายที่เข้าร่วมเวที แล้วพัฒนาเป็นข้อเสนอให้กับ กรรมการนโยบายของ Thai PBS ต่อไป เป็นข้อเสนอที่ถูกประมวลเป็นข้อเสนอเชิงนโยบายประจำปี

การรับฟังความคิดเห็นประเด็นสาธารณะถูกออกแบบเป็นกิจกรรมเวทีรับฟังความเห็นเข้มข้นระดับภาค โดยคัดเลือกตัวแทนผู้ชมและผู้ฟังรายการที่ติดตามชมรายการของไทยพีบีเอสอย่างต่อเนื่องเคยผ่านการเข้าร่วมเวทีระดับจังหวัดมาก่อน และเครือข่ายเจ้าของประเด็นหรือเจ้าของพื้นที่ที่ประสบผลกระทบจากสถานการณ์ เช่น ประเด็นเหมืองทองพิจิตร เพื่อร่วมกันพิจารณากำหนดประเด็นสาธารณะก่อนยื่นข้อเสนอให้กรรมการนโยบาย ทั้งนี้ประเด็นสาธารณะที่สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการเสนอให้กรรมการนโยบายนั้น ไม่สามารถที่จะชี้ชัดได้ปีต่อปี จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องให้เห็นภาพข้อเสนอในลักษณะนี้ตั้งแต่เริ่มต้นให้มีเวทีพัฒนาข้อเสนอดังกล่าวตั้งแต่ปี พ.ศ.2555-ปัจจุบัน เพื่อให้เห็นถึงข้อเสนอและทิศทางการทำงานของ ส.ส.ท. ผ่านหน้าจอ ดังนี้

ประเด็นสาธารณะปี พ.ศ.2555 กำหนดประเด็นพลังงาน นำเสนอกรณีตัวอย่างประเด็นสายส่งไฟฟ้าหางสาจากสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวที่ส่งผ่านจังหวัดน่านเข้าสู่โรงไฟฟ้าแม่เมาะ จังหวัดลำปาง และประเด็นการศึกษาโดยหยิบยกสถานการณ์ปัญหาการศึกษาของสังคมไทยและนำเสนอทางออกคือประเด็นกระบวนการเรียนรู้ในรูปแบบการศึกษาทางเลือก

ประเด็นสาธารณะปี พ.ศ. 2556 กำหนดประเด็นคอร์ปชั่นกรณีประเด็นจำหน่าย ประชาคมอาเซียน หยิบยกกรณีตัวอย่างเรื่องของพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษที่อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก การจัดการทรัพยากร นำเสนอกรณีตัวอย่างเหมืองแร่ทองคำที่จังหวัดพิจิตร พลังงานน้ำมันนำเสนอกรณีพื้นที่จังหวัดกำแพงเพชร เป็นต้น

ประเด็นสาธารณะปี พ.ศ.2557 กำหนดประเด็นภัยพิบัติทางธรรมชาติ โดยหยิบยกเหตุการณ์ภัยพิบัติที่อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย มาเป็นกรณีตัวอย่างให้เห็นถึงภาวะแนวโน้มความเสี่ยงที่สังคมต้องเผชิญ เพื่อให้สื่อสาธารณะทำหน้าที่ในการกำหนดวาระข่าวสารให้เป็นประเด็นทางสังคม อีกประเด็นคือประเด็นการศึกษา เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงวิกฤตระบบการศึกษาของประเทศไทย

อย่างไรก็ตามการกำหนดประเด็นสาธารณะดังกล่าวสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการมุ่งหวังให้ไทยพีบีเอสนำไปกำหนดเป็นประเด็นหลัก (Thematic) ในรายการต่างๆ ของทางสถานีโทรทัศน์ เวทีนี้ นอกจากการกำหนดประเด็นสาธารณะใหม่ๆ ในแต่ละปีแล้วนั้น การจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นเข้มข้น นั้นมีเนื้อหาที่ให้ผู้ชมรายการ ได้มีโอกาสพบปะเพื่อสะท้อนความคิดเห็นในเชิงของการติดตาม การนำเสนอเนื้อหาของปีที่ผ่านมาของ Thai PBS ซึ่งถือเป็นการประเมินการผลิตเนื้อหาของไทยพีบีเอส สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ชมหรือไม่ เพื่อชี้ให้เห็นว่า Thai PBS ได้ให้ความสำคัญกับข้อเสนอของประชาชนที่เสนอผ่านตัวแทนคือสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการมาน้อยเพียงใด

เป็นที่น่าสังเกตว่าการรับฟังเพื่อกำหนดประเด็นสาธารณะดังกล่าวยังเป็นรูปแบบของการเรียกร้องจากเครือข่ายให้สื่อทำหน้าที่ในการสื่อสารประเด็นความเดือนร้อนในสังคม มากกว่าการมุ่งไปที่การพัฒนาสื่อสาธารณะและสร้างความเป็นเจ้าของร่วม แต่ทั้งนี้การนำเสนอประเด็นสาธารณะในแต่ละปีสะท้อนได้ว่าหาก ส.ส.ท. นำเสนอประเด็นสาธารณะตามข้อเสนอของภาคประชาชน ย่อมทำให้ผู้ชมและผู้ฟังรายการรู้สึกได้ถึงการมีส่วนร่วม เป็นส่วนหนึ่งในแง่ของการกำหนดวาระข่าว ดังเช่นที่สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการรู้สึกว่ประเด็นคอร์รัปชันเป็นข้อเสนอจากสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการที่ได้รับการยอมรับจากกรรมการของ ส.ส.ท.

จากการสัมภาษณ์พบว่า การปฏิบัติภารกิจในหน้าที่การรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อรายการของ ส.ส.ท. และข้อเสนอแนะจากประชาชนในภูมิภาคและเครือข่ายทุกไตรมาส พบว่าสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการทั้ง 10 คนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกันทั้งนี้การปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวของสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการมีการแบ่งบทบาทหน้าที่ในการรับผิดชอบการจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นในภูมิภาค แยกเป็นภูมิภาคเหนือบน และภูมิภาคเหนือล่าง ดังนี้

ภูมิภาคเหนือบน ผู้รับผิดชอบจำนวน 7 คน คือ กรวรรณ พนาวงค์, วีระพงษ์ กังวานนวกุล, พรกมล ตั้งชัยสิน, ธกัทร มณีรัตน์, วลัยพร ภูมิรัตน์, นาคา ไชยจิตต์

ภูมิภาคเหนือล่าง ผู้รับผิดชอบจำนวน 3 คน คือ จรรยา กวางแก้ว, อธิศ หวังซ้อกุล และบุญยืน วงศ์สงวน

ทั้งนี้การแบ่งพื้นที่รับผิดชอบในการจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการดังกล่าว พบว่า การเข้ามามีส่วนร่วมในการรับผิดชอบการจัดกิจกรรมรับฟังความคิดเห็นนั้น มีสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการที่รับผิดชอบปฏิบัติหน้าที่เป็นหลักในแต่ละภูมิภาค ส่วนสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการที่มีได้มีหน้าที่รับผิดชอบหลักในการจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นก็เข้าร่วมตาม

ความพร้อมและความเหมาะสม สาเหตุที่สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการไม่ได้เข้าร่วมปฏิบัติการดังกล่าวได้ทุกครั้งที่มีกิจกรรม มีเหตุผลคือติดภารกิจในการทำงานประจำไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะต่อรายการของ ส.ส.ท. และข้อเสนอแนะจากประชาชนได้ เช่นเดียวกับการเข้าร่วมกิจกรรมในการประชุมสามัญสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการที่สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการบางท่านขาดความสม่ำเสมอในการเข้าร่วมประชุมใหญ่ของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ

“ปีนี้รับผิดชอบเฉพาะเวทีรับฟังความคิดเห็นจังหวัดแม่ฮ่องสอน และมาช่วยในเวทีรับฟังความคิดเห็นกลุ่มผู้ชมเข้มข้นภูมิภาคของภาคเหนือบนและภาคเหนือล่างเท่านั้น ส่วนจังหวัดอื่นๆ มีสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการคนอื่นๆ รับผิดชอบ ทำงานในส่วนของคุณะรับฟังความคิดเห็นในสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการทำหน้าที่ในการให้ข้อเสนอแนะต่อกระบวนการรับฟังความคิดเห็นและวางแผนร่วมกันสมาชิกสภาฯ ในคณะ แต่การประมวลเนื้อหาข้อเสนอแนะรายไตรมาสและข้อเสนอเชิงนโยบายเป็นหน้าที่ของคณะทำงานวิชาการและนักวิชาการที่สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการจ้างมาทำหน้าที่ประมวลข้อเสนอ” สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ 2 (สัมภาษณ์ พฤศจิกายน พ.ศ.2557)

“รับผิดชอบเวทีรับฟังความคิดเห็นจังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดพะเยา หลังจากเวทีโดยหลักเราจะมีการทำรายงานของแต่ละเวทีโดยประมวลเป็นข้อเสนอ 2 ส่วน ส่วนของข้อเสนอต่อเนื้อหารูปแบบประเภทรายการ ส่วนของข้อเสนอเชิงนโยบาย เพื่อนำข้อเสนอเหล่านี้ไปจัดทำเป็นรายงานไตรมาสให้ครบทุกไตรมาส” สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ 7 (สัมภาษณ์ พฤศจิกายน พ.ศ. 2557)

“ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะจากการจัดเวทีเป็นข้อเสนอที่ประมวลเป็นข้อเสนอแนะในภาพรวม อยู่ในข้อเสนอรายไตรมาสและข้อเสนอประจำปีของสภาผู้ชมฯ ให้กับกรรมการนโยบาย ทั้งนี้เวทีจังหวัดมักได้เพียงข้อเสนอต่อรายการ ส่วนเวทีเข้มข้นจะได้ข้อเสนอในเชิงนโยบายและทิศทางการทำงานเป็นหลัก” สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ 1 (สัมภาษณ์ กรกฎาคม พ.ศ. 2557)

“ผมไม่ได้ช่วยงานในภาคมากนัก เวทีจังหวัดเลยไม่เคยได้เข้าไปร่วมเลย มีโอกาสเข้าไปช่วยในเวทีเข้มข้นภูมิภาคเท่านั้น ส่วนใหญ่เข้าร่วมในการประชุมสามัญและวิสามัญสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการเป็นหลัก แต่มีเวทีที่ตนเองรับผิดชอบอยู่คือ

เวทีประเด็นชนเผ่าชาติพันธุ์เพราะเป็นตัวแทนกลุ่มประเด็นชาติพันธุ์” สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ 3 (สัมภาษณ์ สิงหาคม พ.ศ. 2557)

“สำหรับงานในภาคเหนือรับผิดชอบดูแลเวทีรับฟังความคิดเห็นจังหวัดน่าน จังหวัดแพร่ และรับผิดชอบเวทีประเด็นของตนเอง คือ ประเด็นความหลากหลายทางเพศ จัดเวทีเสร็จเราต้องเร่งจัดทำรายงานข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะให้กับทางคณะกรรมการรับฟังความคิดเห็นและคณะกรรมการวิชาการของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการเพื่อให้คณะกรรมการเหล่านี้นำไปประมวลเป็นข้อเสนอต่อ ส.ส.ท. ต่อไป” สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ 4 (สัมภาษณ์ สิงหาคม พ.ศ. 2557)

“ดูแลการรับฟังความคิดเห็นเฉพาะของจังหวัดเชียงราย และไปช่วยของจังหวัดแพร่และน่านด้วย” สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ 6 (สัมภาษณ์ พฤศจิกายน พ.ศ. 2557)

“เวทีจังหวัดของภูมิภาคเหนือล่างมี 9 จังหวัดเข้าไปช่วยเวทีรับฟังความคิดเห็นบุคคลทั่วไปในจังหวัดพิษณุโลกครั้งเดียวและเวทีรับฟังความคิดเห็นเข้มข้นครั้งหนึ่ง ส่วนเวทีอื่นๆ สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการในภาคเป็นผู้ทำหน้าที่” สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ 10 (สัมภาษณ์ พฤศจิกายน พ.ศ. 2557)

“ไปเวทีจังหวัดแค่ 2-3 ครั้ง เพราะเวลาจัดเวทีตรงกับภารกิจประจำ ไม่สามารถไปร่วมได้” สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ 5 (สัมภาษณ์ พฤศจิกายน 2557)

“ภาคเหนือล่างมีจำนวนสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการที่รับผิดชอบแค่ 3 คนซึ่งน้อยกว่าภาคเหนือบนที่มีถึง 7 คนและมีการแบ่งความรับผิดชอบชัดเจน ทำให้ปีนี้ต้องทำหน้าที่ไปรับฟังความคิดเห็นเกือบทุกจังหวัดในภาคเหนือล่าง ถ้าเวทีไหนมีสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการคนอื่นไปก็จะไม่ไป เนื่องจากมีข้อจำกัดเรื่องของงบประมาณด้วย” สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ 10 (สัมภาษณ์ พฤศจิกายน พ.ศ. 2557)

โดยสรุป พบว่า การทำงานภารกิจข้อที่ 2 นี้ สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการได้ให้น้ำหนักและความสำคัญดำเนินตามภารกิจนี้อย่างยิ่ง ดำเนินการครอบคลุมทุกภูมิภาค บรรลุในเชิงปริมาณสามารถดำเนินการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนได้ทุกจังหวัด แต่คุณภาพในการรับฟังความคิดเห็นยังทำไม่ได้จำกัด เนื่องจากปัจจัยหลายประการ การที่สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการให้ความสำคัญกับกระบวนการ

รับฟังความคิดเห็นนั้น เพราะเป็นรูปธรรมกิจกรรมตามบทบาทหน้าที่ของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการที่สามารถจับต้องได้ สะท้อนถึงกระบวนการมีส่วนร่วมระหว่างสื่อกับประชาชนในวงกว้างที่ผ่านตัวแทนคือสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการทำหน้าที่รับฟังความคิดเห็น ประมวลความคิดเห็นข้อเสนอแนะส่งผ่านไปยังกรรมการของ ส.ส.ท. อย่างไรก็ตามการทำการกิจดังกล่าวนี้สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการเข้าไปมีส่วนร่วมแตกต่างกันไปตามเงื่อนไขเวลา ความสามารถของแต่ละบุคคล พบว่า สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการบางท่านมีบทบาทหน้าที่สูงรับผิดชอบสูง บางท่านขาดการมีส่วนร่วมหรือมีส่วนร่วมค่อนข้างน้อย

4.2.3 การกิจที่ 3 การสร้างและขยายเครือข่าย “เพื่อนสื่อสาธารณะ” ทั่วประเทศจากผู้ที่มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อรายการและกิจการขององค์กรกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย

จากการศึกษาเอกสารการสร้างและขยายเครือข่าย “เพื่อนสื่อสาธารณะ” ทั่วประเทศจากผู้ที่มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อรายการและกิจการขององค์กร เป็นภารกิจของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการที่กำหนดในระเบียบของ ส.ส.ท. ฉบับปรับปรุงแก้ไข พ.ศ.2553 ว่าให้มีรูปแบบการสร้างและขยายฐานผู้ชมของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการนั้น ถูกออกแบบกิจกรรมในรูปแบบที่หลากหลาย เป้าหมายเพื่อแนะนำให้กลุ่มเครือข่ายองค์กรใหม่ได้รู้จักและเข้าใจ Thai PBS ในฐานะสื่อสาธารณะ และติดตามชมรายการของ Thai PBS มากขึ้น รวมทั้งเป็นการยกระดับผู้ชมให้เป็นผู้ชมที่มีคุณภาพ รู้เท่าทันต่อสื่อในสังคมปัจจุบัน

ปี พ.ศ.2557 สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการมีได้กำหนดให้มีเวทีขยายเครือข่ายโดยตรง แต่แบ่งกิจกรรมดังกล่าวไว้ในเวทีรับฟังความคิดเห็นบุคคลทั่วไประดับจังหวัด กำหนดสัดส่วนของผู้เข้าร่วม 2 ประเภทคือกลุ่มบุคคลที่รู้จักและติดตาม Thai PBS และกลุ่มเป้าหมายที่ติดตามรายการของ Thai PBS เป็นบางครั้ง ซึ่งเวทีระดับจังหวัดทั้ง 77 จังหวัดดังกล่าวจึงเปรียบเสมือนการขยายเครือข่ายแนะนำให้คนในแต่ละจังหวัดได้รู้จักไทยพีบีเอสในฐานะสื่อสาธารณะ โดยผู้ที่เข้าร่วมเป็นผู้ชมรายการและเคยผ่านการร่วมกิจกรรมสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการถือว่าบุคคลเหล่านี้เป็น “เครือข่ายเพื่อนสื่อสาธารณะ” ไปโดยปริยาย

เครือข่ายเพื่อนสื่อสาธารณะที่สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการได้พัฒนามีหลากหลายกลุ่มคน อาทิ เครือข่ายสุขภาพ เครือข่ายเกษตรกรรม เครือข่ายนักธุรกิจ เครือข่ายเด็กเยาวชน เครือข่ายผู้สูงอายุ เครือข่ายหลากหลายทางเพศส่วนกลุ่มเป้าหมายใหม่ที่สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการต้องการขยายเครือข่ายให้มากขึ้นอาทิกลุ่มข้าราชการ นักวิชาการ ผู้นำชุมชน เครือข่ายเยาวชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สถาบันการศึกษา โรงเรียน เป็นต้น ทั้งนี้ปี พ.ศ.2557 พบว่ากลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมกิจกรรมเวทีขยายเครือข่ายส่วนใหญ่ยังเป็นกลุ่มเป้าหมายเดิมคือกลุ่มภาคประชาสังคม ภาคประชาชน

จากการสังเกตการณ์ในการขยายเครือข่ายของสภาผู้ชมในรูปแบบการจัดเวทีดังกล่าว แม้จะช่วยทำให้ผู้เข้าร่วมจำนวนหนึ่งรู้จัก Thai PBS แต่กลับพบว่าอาจมีปัญหาในแง่ของคุณภาพและประสิทธิผลของการขยายเครือข่าย เนื่องจากการเข้าร่วมเวทีไม่สามารถวัดผลสัมฤทธิ์ในการเป็นเครือข่าย วัดผลจำนวนกลุ่มผู้ติดตามชมที่เพิ่มขึ้นได้รวมถึงการเป็นฐานผู้ชมอย่างแท้จริง ในขณะที่ผู้อำนวยการส.ส.ท. นายสมชัย สุวรรณบรรณ คาดหวังต่อบทบาทสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการในการการขยายเครือข่ายผู้ชมปัจจุบัน Thai PBS ซึ่ง ส.ส.ท. มีความนิยมอยู่ที่อันดับ 5 ในขณะที่หากเปลี่ยนผ่านสู่ทีวีดิจิทัล Thai PBS สถานการณ์การแข่งขันยิ่งเพิ่มสูงขึ้น

จากการสังเกตการณ์อย่างมีส่วนร่วมและการสัมภาษณ์สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการการขยายเครือข่ายเพื่อนสื่อสารณะผ่านกลไกของตัวสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการตลอดระยะเวลา 7 ปี ของการทำงานสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการยังไม่สามารถประเมินได้ในเชิงปริมาณได้ เนื่องจากสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการยังขาดการจัดทำระบบฐานข้อมูลของเครือข่ายเพื่อนสื่อสารณะได้อย่างเป็นรูปธรรม ขณะเดียวกันยังไม่สามารถประเมินผลได้ว่ากลุ่มที่สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการไปทำกิจกรรมการขยายเครือข่ายนั้นยังคงติดตามชมรายการของ Thai PBS หรือไม่ เนื่องจากกระบวนการทำงานของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการมีข้อจำกัดในแง่ของการติดตามประเมินผลกิจกรรม และความต่อเนื่องในการทำกิจกรรมร่วมกับเครือข่าย

จากการสัมภาษณ์สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ พบว่า การปฏิบัติการกิจของสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการในการกิจนี้สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการทำบทบาทนี้ค่อนข้างน้อย ส่วนใหญ่จัดกิจกรรมเวทีรับฟังความคิดเห็นควบคู่ไปกับการขยายเครือข่ายในพื้นที่ระดับจังหวัดยกเว้นสมาชิกสภาผู้ชม ตัวแทนกลุ่มสื่อพื้นบ้านซึ่งครูประจำโรงเรียนแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ ได้นำดำเนินการขยายเครือข่ายเพื่อนสื่อสารณะผ่านการทำกิจกรรมด้วยตนเอง ไม่ใช้งบประมาณสนับสนุนจากสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ ด้วยการนำสื่อของ ส.ส.ท. ไปใช้ประโยชน์กับกลุ่มครูโรงเรียนต่างๆ ในเขตพื้นที่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้บทบาทของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการในการขยายฐานผู้ชมของไทยพีบีเอส

“ครูใช้วิธีการกอบปี่ชีดิรายการที่ดีๆ ให้กับเครือข่ายครูในพื้นที่ ให้เขาเอาไปเปิดให้เด็กใน โรงเรียนดูใช้เป็นเครื่องมือในการสอนเด็กผ่านรายการที่มีประโยชน์ เช่น รายการสารคดีเอเชียนบียอน แต่ไม่ได้ใช้งบประมาณของทางส.ส.ท. ใช้

งบประมาณส่วนตัวเพราะเห็นว่ารายการมีประโยชน์” สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ 2 (สัมภาษณ์ พฤศจิกายน พ.ศ.2557)

“ผมขยายเครือข่ายเพื่อนสื่อสาธารณะด้วยการให้เครือข่ายได้ใช้ประโยชน์จาก ส.ส.ท. พยายามเชื่อมต่อกับ ส.ส.ท. กรณีมีประเด็นความเดือดร้อนในพื้นที่ แต่ต้องเป็นประเด็นที่เป็นสาธารณะ ส่งผลกระทบกับคนโดยรวมด้วย เพราะถ้าคนสามารถพึ่งพาสื่อเพื่อแก้ไขปัญหาของตนเองได้ ย่อมเป็นเครือข่ายและมีความรู้สึกเป็นเจ้าของไปโดยปริยาย”(สัมภาษณ์ กรกฎาคม พ.ศ. 2557)

อย่างไรก็ตามการขยายเครือข่ายเพื่อนสื่อสาธารณะยังเป็นประเด็นข้อถกเถียงตั้งข้อสังเกตภายในสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการว่าเป็นภารกิจของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการหรือไม่ แม้ว่าบทบาทดังกล่าวจะถูกระบุไว้ในระเบียบองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย ว่าด้วยเรื่องบทบาทหน้าที่ของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการก็ตาม แต่คำถามคือ บทบาทหน้าที่ดังกล่าวขัดต่อ พ.ร.บ.องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทยหรือไม่ ที่กำหนดให้สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการทำหน้าที่ในการรับฟังความคิดเห็น กระทั่งสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการเสนอให้มีการตัดภารกิจข้อนี้ออกไปและกรรมการนโยบายเห็นว่าภารกิจดังกล่าวสามารถทำได้แต่ต้องกระทำภายใต้เวทีการรับฟังความคิดเห็นตามบทบาทที่กำหนดในพ.ร.บ.

“สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการมาจากฐานประเด็น มีความพิเศษไม่ต้องไปขยายฐานผู้ชม มันควรมีหน่วยงานที่ขยายฐานผู้ชมต่างหาก เพราะงานขยายฐานผู้ชมเป็นงานประจำ มันควรมีรูปแบบที่ชัดเจน เป็นความเชี่ยวชาญเฉพาะ มีทีมจัดเวที สมาชิกสภาผู้ชมมีพื้นที่ ให้ทีมผู้เชี่ยวชาญพิเศษมาจัดกิจกรรม ไม่ใช่การมาจัดกิจกรรมเอง ไม่ควรเป็นหน้าที่เรา สมาชิกสภาไม่มีทักษะเหล่านี้ 1 ปีในการเรียนรู้การทำงาน เข้าปีที่ 2 เริ่มรู้งานแต่หมดวาระ คนใหม่มาก็เป็นวังวนเดิมแบบนี้ เปลืองงบประมาณโดยใช้เหตุ รูปแบบการจัดเวทีแบบนี้เป็นสินค้าสำเร็จรูป เป็นรูปแบบเดียวกัน ต้องสร้างทีมจัดเวที และสมาชิกสภาผู้ชมเป็นเจ้าของพื้นที่ ถ้าต้องการขยายฐานให้สมาชิกสภาผู้ชมนักกลุ่มเป้าหมาย ให้ทีมมาจัดเวทีโดยผู้เชี่ยวชาญเป็นมืออาชีพ” สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ 3 (สัมภาษณ์ สิงหาคมพ.ศ.2557)

โดยสรุปจากการสังเกตและการสัมภาษณ์สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ ดำเนินภารกิจขยายเครือข่ายผ่านกิจกรรมการจัดเวทีรับฟังความคิดเห็น เพื่อให้ประชาชนในแต่ละจังหวัดได้รู้จัก

ส.ส.ท.ในฐานะของสื่อสาธารณะ สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการยังทำได้จำกัด ด้วยเงื่อนไขของงบประมาณและกิจกรรมที่สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการออกแบบส่วนใหญ่ยังให้ความสำคัญกับการจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนมากกว่ามุ่งไปที่การขยายเครือข่ายที่มีใช้หน้าที่หลัก ทั้งนี้มีข้อสังเกตจากสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการหลายท่านที่ยังเห็นว่าการขยายสร้างและขยายฐานผู้ชมและผู้ฟังรายการมิใช่บทบาทหน้าที่ตามพ.ร.บ.กำหนดไว้ ดังนั้นการขยายสร้างและขยายฐานผู้ชมและผู้ฟังรายการจึงมีสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการบางท่านนำไปดำเนินการตามความสมัครใจ

4.2.4 การกิจที่ 4 จัดทำรายงานที่มีผลมาจากการรวบรวมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในภูมิภาคและในวงกว้าง โดยวิเคราะห์และสังเคราะห์ให้ครอบคลุมประเด็นที่สะท้อนถึงคุณภาพมาตรฐาน จริยธรรมขององค์กร และผลกระทบจากการนำเสนอรายการทุกไตรมาส พร้อมทั้งรวบรวมเป็นรายงานประจำปี เพื่อส่งมอบให้คณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการนโยบาย

จากผลการศึกษาเอกสารรายงานการประชุมของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ การจัดทำรายงานผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการออกเป็น 3 ส่วนคือ

- ก) รายงานผลการดำเนินงานรายไตรมาส แบ่งเป็น 3 ไตรมาสๆ ละ 3 เดือน
- ข) รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ
- ค) รายงานผลการรับฟังความคิดเห็นผู้ชมและผู้ฟังรายการและข้อเสนอเชิงนโยบายประจำปีของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ

จากเอกสารและการสังเกตในการประชุมสามัญและวิสามัญสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ พบว่าสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการดำเนินการจัดทำรายงานที่มีผลมาจากการรวบรวมรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในภูมิภาคและในวงกว้าง โดยวิเคราะห์และสังเคราะห์ให้ครอบคลุมประเด็นที่สะท้อนถึงคุณภาพ มาตรฐาน จริยธรรมขององค์กรนั้นแบ่งเป็น 2 ลักษณะคือ

- ก) รายงานประจำปี ข้อเสนอเชิงนโยบายและข้อเสนอรายไตรมาสเป็นการประมวลรวบรวมโดยคณะวิชาการและพัฒนาศักยภาพสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการร่วมกับนักวิชาการที่สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการจัดจ้างให้เป็นนักวิชาการประจำสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการทำหน้าที่เป็นผู้ประมวลรวบรวมสรุปข้อเสนอแนะ
- ข) ข้อเสนอในรายเวทีทั้งเวทีจังหวัด เวทีภูมิภาค และเวทีประเด็น สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการทำหน้าที่เพียงกระบวนการจัดเวทีรับฟังความคิดเห็น ส่วนการรวบรวมและจัดทำรายงานเวที การจัดทำรายงานข้อเสนอนั้นเป็นลักษณะของการจัดจ้างผู้เชี่ยวชาญภายนอก

มาทำหน้าที่สรุปประมวลข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะในเวทีเพื่อส่งต่อไปกับคณะวิชาการไป
ประมวลพิจารณาร่วมกัน

จากรายงานข้อเสนอรายไตรมาสและข้อเสนอเชิงนโยบายประจำปี ของสภาผู้ชมและผู้ฟัง
รายการนั้นดำเนินการในรูปแบบของคณะทำงานฝ่ายต่างๆ สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการจะรับรู้
ร่วมกันหลังจากคณะวิชาการและพัฒนาศึกษา ประมวลข้อมูลเรียบร้อย เพื่อเข้าที่ประชุมสภาผู้ชม
และผู้ฟังรายการรับรองเป็นมติที่ประชุม ข้อเสนอรายไตรมาสและข้อเสนอเชิงนโยบายประจำปีพ.ศ.
2556 พบว่าสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการมีข้อเสนอต่อ ส.ส.ท. แบ่งเป็น 3 หมวด คือ ข้อเสนอเชิงนโยบาย
ข้อเสนอต่อการดำเนินงานของ ส.ส.ท. และข้อเสนอต่อรูปแบบเนื้อหารายการดังนี้



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.2 ข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการต่อ ส.ส.ท.¹⁷

ประเภทข้อเสนอ	เนื้อหา
ข้อเสนอเชิงนโยบาย	ขยายฐานผู้ชมและผู้ฟังรายการ/เพิ่มจำนวนผู้ชมทั่วไป/เพิ่มการประชาสัมพันธ์เชิงรุก/เพิ่มช่องทางการเข้าถึงใหม่ๆ หลากหลาย/มียุทธศาสตร์ข่าวที่เจาะลึก/ผังรายการเป็นที่จดจำ/เป็นพื้นที่กลางเรื่อง “ปฏิรูป” เชื่อมโยงนโยบายสาธารณะ/เปิดพื้นที่พลเมือง/มีความชัดเจนด้านการขยายงานใหม่ๆ เช่น พัฒนาสื่อสาธารณะภูมิภาค สื่อชุมชน โดยมีประเด็นเนื้อหาที่ต้องการให้ไทยพีบีเอสกำหนดเป็นวาระสำคัญนำเสนอผ่านหน้าจอ ดังนี้ การศึกษาและการเตรียมตัวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน การปฏิรูปการเมือง การสร้างสันติภาพชายแดนภาคใต้ การปฏิรูปพลังงาน การจัดการภัยพิบัติ ขยะอุตสาหกรรมและสิ่งแวดล้อมชุมชนเมือง ประเด็นแรงงาน ประเด็นส่งเสริมสถานภาพสตรีและความหลากหลายทางเพศ ประเด็นครอบครัว
ข้อเสนอต่อการดำเนินงานของ Thai PBS	สาธารณะที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของสื่อสาธารณะในการบริการสาธารณะ ข้อเสนอให้ความสำคัญหลายประเด็น ดังนี้ การขยายฐานผู้ชมและผู้ฟังรายการ การเพิ่มจำนวนผู้ชมฟังรายการทั่วไป เพิ่มประชาสัมพันธ์เชิงรุกทางการตลาด จัดช่องทางรองรับการแจ้งข่าวจากประชาชน และพัฒนารายการให้เจาะลึกให้ความกระจ่าง

¹⁷ รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร ผลการรับฟังความคิดเห็นผู้ชมและผู้ฟังรายการและข้อเสนอต่อไทยพีบีเอส ปี 2557

ตารางที่ 4.2 ข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการต่อ ส.ส.ท.¹⁸ (ต่อ)

ประเภทข้อเสนอ	เนื้อหา
	การทำงานไทยพีบีเอส ควรเป็นพื้นที่กลางเพื่อการปฏิรูป การจัดทำยุทธศาสตร์ จัดโครงสร้าง และทีมรับผิดชอบในการสานพลังภาคีเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงสังคมที่ชัดเจน กรรมการนโยบายและกรรมการบริหารและสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการควรมีการสัมมนาร่วมกันเพื่อหาทางออกในกรณีข้อเสนอที่ไม่สามารถตอบสนองได้ ยกระดับการมีส่วนร่วม และสนับสนุนบทบาทของสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ พัฒนาพัฒนาบุคลากร ให้สะท้อนความเป็นสื่อสาธารณะ ส.ส.ท. ควรใช้ความได้เปรียบของการมีเครือข่ายเพื่อนสื่อสาธารณะให้เป็นพลังในการเคลื่อนยุทธศาสตร์และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันกับสื่ออื่นๆ ในยุคของการเข้าสู่ทีวีดิจิตอล สร้างความชัดเจนด้านแผนปฏิบัติการในการขยายงานใหม่ๆ ส.ส.ท. ควรจัดทำเอกสารรายงานผลการนำข้อเสนอที่ได้นำไปใช้ประโยชน์และชี้แจงเหตุผลความจำเป็นในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ เพื่อสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการและผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบ
ข้อเสนอต่อเนื่อหารายการ	ข้อเสนอต่อรายการของไทยพีบีเอส เป็นข้อเสนอแนะที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการดิชม ให้ข้อคิดเห็นต่อการผลิตรายการทั้งเนื้อหา รูปแบบการนำเสนอ พิธีกร แสง สี เสียง เทคนิคการนำเสนอ ช่วงเวลาในการนำเสนอ เป็นต้น ข้อเสนอต่อรายการเช่นนี้ ส.ส.ท. สามารถนำไปปรับปรุงพัฒนารายการได้ทันที ในขณะที่ข้อเสนอต่อเนื้อหาและรูปแบบบางข้อเสนอดังกล่าวต้องใช้เวลาในการนำไปปรับปรุงพัฒนารายการ ทั้งนี้ข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการต่อการพัฒนารายการในปี

¹⁸ รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร ผลการรับฟังความคิดเห็นผู้ชมและผู้ฟังรายการและข้อเสนอต่อไทยพีบีเอส ปี 2557

ตารางที่ 4.2 ข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการต่อ ส.ส.ท.¹⁹ (ต่อ)

ประเภทข้อเสนอ	เนื้อหา
	พ.ศ.2557 ดังนี้ กลุ่มรายการข่าว กลุ่มรายการข่าวควรเน้นด้านการสืบสวน สอบสวน เพิ่มเวลาให้มากขึ้น และควรนำเสนอข่าวให้ทันเหตุการณ์ รวดเร็ว ควรเสนอให้รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ แต่การรายงานข่าวช่วยขยายผลต้องตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีงานวิจัยรองรับ และมีสารประโยชน์ สร้างแหล่งข่าวในพื้นที่ชุมชนเช่นนักข่าวพลเมืองครอบคลุมทุกพื้นที่และพัฒนาให้สามารถรายงานข่าวในพื้นที่ได้ เพิ่มข่าวที่มีความอ่อนไหวทางสังคม เช่นกรณีภาคใต้เน้นตรวจสอบข้อเท็จจริงมากกว่าการรายงานข่าวนำเสนออย่างเป็นกลาง สร้างพื้นที่ให้กับพลเมืองได้แสดงออกถึงความคิดเห็นความเข้าใจต่อการเปลี่ยนแปลงในสังคมไทยเช่นความคิดเห็นความเข้าใจเกี่ยวกับประชาธิปไตย มีศูนย์รับแจ้งข่าว 24 ชั่วโมง นำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับภูมิภาคมากขึ้นทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ และขยายช่วงเวลาออกโอกาสของสถานีภูมิภาคให้มากขึ้น กลุ่มรายการเด็กและเยาวชน ผลิตรายการที่ส่งเสริมทักษะของเด็กเยาวชน เช่นรายการแนะแนวการเรียน อาชีพ รายการทักษะชีวิต รายการเกี่ยวกับความรักสวยรักงามอย่างถูกวิธีและปลอดภัย เพิ่มรายการกลุ่มเด็กเยาวชนอายุระหว่าง 18-25 ปี ให้เด็กเยาวชนหลากหลายกลุ่มได้มีส่วนร่วมในการผลิตและดำเนินรายการ

¹⁹ รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร ผลการรับฟังความคิดเห็นผู้ชมและผู้ฟังรายการและข้อเสนอต่อไทยพีบีเอส ปี 2557

ตารางที่ 4.2 ข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการต่อ ส.ส.ท.²⁰ (ต่อ)

ประเภทข้อเสนอ	เนื้อหา
	กลุ่มรายการครอบครัว นำเสนอรายการที่หลากหลาย เช่นครอบครัวหลากหลายทางเพศ ครอบครัวเชิงเดี่ยว ครอบครัวต่างศาสนาในมิติความสัมพันธ์ที่เปลี่ยนไปตามยุคสมัย เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน และต้องตอบโจทย์ครอบครัวได้หลากหลาย เนื้อหาให้เชื่อมโยงครอบครัวกับมิติด้านสุขภาพ กฎหมาย นโยบายสาธารณะ สังคมโลกความหลากหลายทางศาสนา รูปแบบการนำเสนอไม่ฟุ่มเฟือย นำเสนอด้านบวกของชีวิตและด้านความเข้มแข็งครอบครัว ควรให้คำสอนศาสนาที่เกี่ยวข้องกับการทำให้ครอบครัวเป็นสุขหลังข่าวต้นชั่วโมง กลุ่มรายการสารคดี/สารประโยชน์ ควรนำเนื้อหาเกี่ยวกับวิถีชีวิต วัฒนธรรม เนื้อหาเกี่ยวกับวิถีชีวิตวัฒนธรรมพี่น้องที่อยู่ตามชายแดนกับประเทศเพื่อนบ้านเพิ่มขึ้น รายการ “Sci&Tech” ควรระวังการนำเสนอเนื้อหาด้านเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ไม่เอื้อในทางโฆษณาแฝง ควรปรับช่วงเวลาออกอากาศเพราะรายการสารคดีที่ดีๆ ไม่ดีก็เกินไปและนำรายการมาออกช่วงกลางวันของวันเสาร์-อาทิตย์ให้มากขึ้น เพิ่มรายการสารคดีเกี่ยวกับเรื่อง “พลังงานไทย” ที่หลากหลาย เช่นพลังงานทางเลือก พลังงานทดแทน รวมถึงพลังงานก๊าซ น้ำมัน โดยนำเสนอให้หลากหลายมิติ ให้มีสารคดีเกี่ยวกับ “ผลกระทบของการเปิดประชาคมอาเซียน” เช่นการเคลื่อนย้ายแรงงานเรื่องการเปิดเสรีสินค้าอื่นๆ

²⁰ รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร ผลการรับฟังความคิดเห็นผู้ชมและผู้ฟังรายการและข้อเสนอต่อไทยพีบีเอส ปี 2557

ตารางที่ 4.2 ข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการต่อ ส.ส.ท.²¹ (ต่อ)

ประเภทข้อเสนอ	เนื้อหา
	กลุ่มรายการสาระบันเทิง เพิ่มความดึงดูดใจของรายการด้วยการสร้างความแตกต่างและมีจุดเด่น รวมทั้งทำการปรับปรุงทั้งด้านเทคนิค เนื้อหาและรูปแบบนำเสนอที่ไม่ติดกรอบของจริยธรรมมากเกินไป ควรประชาสัมพันธ์รายการผ่านสื่ออื่นๆ ด้วย โดยเฉพาะในต่างจังหวัดที่ไม่ค่อยได้รับข้อมูล เช่น คัทเอาต์ ไปสเตอร์ วิทยูมชน ละครเชิงประวัติศาสตร์ควรเน้นความหลากหลาย ไม่นำเสนอละครเชิงประวัติศาสตร์ชนชั้นปกครองมากนัก รายการเกี่ยวกับดนตรี ควรมีการนำเสนอดนตรีพื้นบ้านในแต่ละภูมิภาค เพิ่มซีรีส์ละครที่เป็นอัตลักษณ์ของไทยพีบีเอส เช่น การเน้นสารประโยชน์ และคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งด้านบวกและลบ

จากเอกสารรายงานความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในภูมิกาศนั้น ที่ผ่านมาสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการมิได้มีการจัดทำรายงานเฉพาะของแต่ละภาค แต่ใช้รายงานความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากเวทีรับฟังความคิดเห็นในระดับต่างๆ ส่งต่อเพื่อให้ฝ่ายวิชาการของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการและนักวิชาการภายนอกเป็นผู้รวบรวมสังเคราะห์ประเด็นเพื่อจัดทำเป็นรายงานไตรมาส รายงานผลการดำเนินงานประจำปี ทั้งนี้ข้อเสนอประจำปีดังกล่าวถูกนำเข้าสู่การประชุมสามัญสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการเพื่อให้สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการทั้งหมดลงมติรับรองข้อเสนอก่อนยื่นให้กับกรรมการบริหาร กรรมการนโยบายตามลำดับ แต่มีข้อสังเกตว่าการประมวลข้อเสนอมิได้เป็นการทำโดยสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการเอง แต่เป็นการหน้าที่ของนักวิชาการที่สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการจัดจ้างประจำ นอกจากนี้ยังขาดกระบวนการถกเถียงแลกเปลี่ยนอย่างเข้มข้นภายในสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการเกี่ยวกับข้อเสนอประจำปีก่อนที่จะเสนอให้กับกรรมการนโยบาย เป็นการถกเถียงภายในคณะทำงานวิชาการที่รับผิดชอบภารกิจการจัดทำรายงาน ดังที่สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการให้ข้อคิดเห็นเรื่องนี้ว่า

²¹ รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร ผลการรับฟังความคิดเห็นผู้ชมและผู้ฟังรายการและข้อเสนอต่อไทยพีบีเอส ปี 2557

“ไม่เคยเห็นรายงานหรือข้อเสนอรายไตรมาสของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ
ข้อเสนอประจำปีก็เห็นก่อนหน้าการจัดเวทีสมัชชาไม่นานและที่ผ่านมาไม่ได้มี
การวิเคราะห์ข้อเสนอร่วมกัน ข้อเสนอส่วนใหญ่ทำโดยนักวิชาการที่สภาผู้ชมฯ
จ้างมาทำหน้าที่” สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ 7 (สัมภาษณ์ ตุลาคมพ.ศ.
2557)

จากการสัมภาษณ์สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการที่รับผิดชอบภาคเหนือพบว่าสมาชิกสภา
ผู้ชมและผู้ฟังรายการ 10 คนมีจำนวน 2 คน ที่รับผิดชอบในคณะวิชาการและพัฒนาศักยภาพ ส่วน
สมาชิกอีก 8 คนอยู่ในคณะกรรมการบริหารกลาง คณะรับฟังความคิดเห็น และคณะติดตามและ
ประเมินผล ดังนั้น 8 คน ที่ไม่ได้อยู่ในคณะวิชาการและพัฒนาศักยภาพจึงมีส่วนร่วมในการจัดทำ
รายงานจัดทำข้อเสนอประจำปีค่อนข้างน้อยตามข้อจำกัดของการแบ่งบทบาทหน้าที่ตามคณะ แต่จะมี
ส่วนร่วมการพิจารณาข้อเสนอในช่วงของการรับรองรายงานในการประชุมสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ
และการรับฟังความคิดเห็นเพื่อรวบรวมข้อเสนอตนเอง

“ไม่ได้มีส่วนร่วมในการจัดทำรายงานของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ ส่วนใหญ่
เป็นหน้าที่ของฝ่ายวิชาการและนักวิชาการที่สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการจ้างมาทำ
หน้าที่ประมวลข้อเสนอแนะ ส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการจัดเวทีรับฟังความ
คิดเห็นในกลุ่มประเด็นของตัวเอง จึงได้พัฒนาข้อเสนอประเด็นที่รับผิดชอบให้
ฝ่ายวิชาการสังเคราะห์ต่อ” สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ 3 (สัมภาษณ์
สิงหาคม พ.ศ. 2557)

จากการสังเกต พบว่า การทำงานของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการรุ่นที่ 3 มีการปรับกระบวนการ
ทำงานทั้งหมดให้ได้ข้อคิดเห็นที่ครอบคลุมทั้งปี เพื่อให้มีการรายงานผลการรับฟังความคิดเห็นให้กับ
กรรมการนโยบายได้ตามไตรมาส โดยฝ่ายวิชาการสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการรวบรวมความคิดเห็นจาก
เวทีรับฟังความคิดเห็นในแต่ละภูมิภาค นำไปสังเคราะห์เป็นรายงานไตรมาส และประมวลรวม
ข้อเสนอเชิงนโยบายประจำปี เนื่องจากที่ผ่านมา พบว่า รายงานข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ
ที่ยื่นให้กับกรรมการนโยบายไม่สอดคล้องกับช่วงเวลาในการจัดทำแผนประจำปีของ ส.ส.ท. การ
จัดทำแผนของ ส.ส.ท. จัดทำในทุกเดือนกันยายนของทุกปี ส่วนรายงานของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ
จัดทำเสร็จภายหลังจากที่ ส.ส.ท. ทำแผน ทำให้ ส.ส.ท. ไม่สามารถนำข้อเสนอไปปรับใช้ได้ปีต่อปี
ดังนั้นสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการรุ่นที่ 3 ได้ปรับการทำงานเพื่อให้การจัดทำข้อเสนอของสภาผู้ชมและ
ผู้ฟังรายการสามารถส่งมอบก่อนที่ ส.ส.ท. จะจัดทำแผนบริหารจัดการรายการประจำปี

“รายงานไตรมาสของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการตลอด 3 ปียังไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ข้อเสนอที่ถูกนำไปใช้ส่วนใหญ่มาจากข้อมูลของศูนย์เพื่อนไทยพีบีเอส ข้อมูลจากสื่อออนไลน์”²²

“ข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการไม่สามารถนำไปกำหนดในแผนได้ทันทีเนื่องจากสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการจัดทำข้อเสนอช้า ไม่ทันกับช่วงเวลาของไทยพีบีเอสจัดทำแผนประจำปี ดังนั้นข้อเสนอของสภาผู้ชมในกรณีที่เป็นข้อเสนอเชิงนโยบายจึงปรากฏหน้าจอในปีถัดไป” สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ 1 (สัมภาษณ์ พฤศจิกายน พ.ศ. 2557)

โดยสรุปจากผลจากการศึกษาเอกสาร การสังเกตการณ์อย่างมีส่วนร่วมและการสัมภาษณ์ทำให้เห็นว่าสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการทำหน้าที่ตามบทบาทภารกิจนี้ผ่านกระบวนการแบ่งบทบาทหน้าที่เป็นคณะทำงานโดยบทบาทการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเป็นหน้าที่ของคณะรับฟังความคิดเห็นทำหน้าที่จัดเวทีรับฟังความคิดเห็น รวบรวมข้อเสนอแนะจากแต่ละภูมิภาคเพื่อส่งต่อให้กับคณะทำงานวิชาการ ดำเนินการรวบรวมประมวลสังเคราะห์จัดทำรายงานและข้อเสนอรายไตรมาส และข้อเสนอเชิงนโยบายทำร่วมกับนักวิชาการภายนอกที่จัดจ้างให้มาทำหน้าที่เป็นนักวิชาการสนับสนุนงานสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ ดังนั้นสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการที่มีได้มีบทบาทในส่วน of คณะวิชาการมีส่วนร่วมค่อนข้างน้อย แต่มีส่วนร่วมในการลงมติเพื่อรับรองข้อเสนอรายไตรมาสและข้อเสนอเชิงนโยบายที่เสนอให้กับ ส.ส.ท. ขณะเดียวกันสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการยังขาดการถกเถียงแลกเปลี่ยนต่อประเด็นข้อเสนอเชิงนโยบายประจำปีที่จะเสนอให้กับกรรมการนโยบายของ ส.ส.ท. อีกด้วย

4.2.5 ภารกิจที่ 5 จัดทำรายงานประจำปีที่ถอดบทเรียนการทำงานของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการในรอบปี พร้อมข้อเสนอแนะที่มีเหตุผลสนับสนุนจากข้อมูลที่รวบรวมได้ นำเสนอคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการนโยบาย

จากการศึกษาเอกสารรายงานประจำปีและการสังเกตการณ์อย่างมีส่วนร่วมในการถอดบทเรียนสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการประจำปี พ.ศ.2557 สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการดำเนินการถอดบทเรียน

²²ผู้อำนวยการสำนักรับฟังและการมีส่วนร่วม จาก ข้อมูลการนำเสนอผลการใช้ประโยชน์จากข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ ในเวทีถอดบทเรียนสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการปีพ.ศ.2557

การทำงานเป็นประจำทุกปีๆละ 1 ครั้ง จัดกิจกรรมถอดบทเรียนหลังการจัดกิจกรรมตามแผนปฏิบัติงานทั้งหมดเป็นที่เรียบร้อยหลังจากการจัดงานสัมมนาเครือข่ายเพื่อนสื่อสาธารณะ การถอดบทเรียนเป็นกระบวนการถอดสรุปบทเรียนผลการทำงานตลอดปี เนื้อหาในการถอดบทเรียนเน้นไปที่การทบทวนการทำงาน เป้าหมายการทำงาน กระบวนการ ปัญหาอุปสรรค จุดแข็งและจุดอ่อนและโอกาสในการทำงาน เพื่อนำมาปรับปรุงงานภายในสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ การทำงานร่วมกับ ส.ส.ท. ในปีต่อไป ทั้งนี้การถอดบทเรียนของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการเป็นการถอดบทเรียนร่วมกันภายใน 3 ส่วนที่ทำงานสัมพันธ์กันประกอบด้วยสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ สำนักงานสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ เจ้าหน้าที่ประสานงานภาคสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ 3 ส่วนนี้ทำงานสัมพันธ์กัน ทั้งนี้การถอดบทเรียนบางปีสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการเชิญกรรมการนโยบาย กรรมการบริหารเข้าร่วมสังเกตการณ์ถอดบทเรียนของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการด้วย

การศึกษาจากเอกสารของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ พบว่า การสรุปบทเรียนการทำงานแบ่งเป็น 2 ระดับคือ การสรุปบทเรียนการทำงานภายในภาค และการสรุปบทเรียนของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการทั้งหมด 50 คน ทั้งนี้บทเรียนที่ได้จากการสรุปถอดบทเรียนร่วมกันจะถูกนำมาแลกเปลี่ยนเพื่อเป็นบทเรียนการทำงานของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ สำหรับการสรุปถอดบทเรียนของสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ 10 คนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายมีเพียงสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการจำนวน 2 ท่าน ที่เข้าร่วมสรุปบทเรียนการทำงานของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการที่จัดขึ้น ส่วนสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการที่ไม่ได้เข้าร่วมถอดสรุปบทเรียนนั้นเนื่องจากติดภารกิจในงานประจำจึงไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าวได้ ส่วนการถอดสรุปบทเรียนสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการภายในภาคจากการศึกษาเอกสาร พบว่า การสรุปบทเรียนการทำงานสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการภาคเหนือมีสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการที่เข้าร่วมจำนวนเพียง 5 คนเท่านั้น ที่ร่วมถอดสรุปบทเรียนการทำงานในภาค ดังนั้นจึงสะท้อนได้ว่าสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการขาดกระบวนการมีส่วนร่วมในการถอดสรุปบทเรียนการทำงานโดยสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ 1 ใน 3 ไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมถอดสรุปบทเรียนการทำงานร่วมกัน

ทั้งนี้จากเอกสารการประมวลสรุปบทเรียนการทำงานของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการรุ่นที่ 3²³ พบว่าการดำเนินงานของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ เป้าหมาย คือการเข้าไปมีส่วนร่วมกับการทำงาน

²³ สรุปผลการถอดบทเรียนการขับเคลื่อนสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการไทยพีบีเอส วันที่ 14-15 พฤศจิกายน พ.ศ. 2557 ณ อินทราวิสิท อ.เมือง จ.นครนายก

ของ ส.ส.ท.ผ่านรูปแบบการจัดทำข้อเสนอคิดเห็น ข้อเสนอเชิงนโยบาย ซึ่งการได้มาซึ่งข้อเสนอเชิงนโยบายที่มีคุณภาพ กรรมการ ส.ส.ท. สามารถนำไปใช้ได้จริงต้องผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมภายในสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ และเครือข่ายภาคประชาชนที่ติดตามชมรายการของไทยพีบีเอส และต้องมีความหมายในการทำงานที่ชัดเจน เพื่อให้การออกแบบกระบวนการที่สอดคล้องกับเป้าหมาย โดยมีเงื่อนไขปัจจัย 3 ช่วงคือ

เงื่อนไขแรก ประกอบด้วย 1) ความรู้ ความเข้าใจ การรับรู้ในบทบาทหน้าที่ของสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการและกิจกรรมที่ทำร่วมกัน 2) เรื่องทักษะที่จำเป็นในการทำงาน เช่น ความรู้ ทักษะ การเขียน ทักษะการทำงานขับเคลื่อนเครือข่าย 3) กระบวนการในการออกแบบเพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่มีคุณภาพและการขยายเครือข่ายเพื่อนสื่อสารและเป็นอย่างไร มีความเข้มข้นหรือไม่ ทั้งนี้สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการมี Input ที่ดี คือ มีความหลากหลายซึ่งเป็นทั้งปัจจัยเชิงบวกและลบ

เงื่อนไขที่สอง คือ เรื่องการบริหารจัดการที่เป็นไปตามแผน การบริหารจัดการโครงการ กิจกรรมของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ การสนับสนุนที่จำเป็นต่อการทำงานอย่างต่อเนื่องระหว่างการค้าเนินกิจกรรม การทบทวนตนเองและโครงการ รวมถึงการขาดระบบการติดตามประเมินผลภายในของตนเอง ระบบการติดต่อสื่อสารภายในสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการกับภายนอก

เงื่อนไขที่สาม คือ สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการขาดการทบทวนตนเองและเป้าหมายของสภาเป็นระบบอย่างจริงจัง เพื่อให้นำไปสู่การพัฒนางานในอนาคตที่ดีขึ้น

การถอดสรุปบทเรียนข้างต้น จึงเป็นข้อมูลที่สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการนำไปพิจารณาเพื่อปรับปรุงการทำงานให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการมีส่วนร่วมของประชาชนกับสื่อสารสาธารณะอย่างแท้จริง

จากการศึกษาผู้วิจัยมีข้อสังเกตบางประการต่อการทำงานของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการคือ การทำงานของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการแม้มีการถอดสรุปบทเรียนในการทำงานทุกปี แต่การทำงานของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการยังคงมีรูปแบบการทำงานลักษณะคล้ายกันในทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกระบวนการจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในวงกว้าง ที่มีเนื้อหารูปแบบการรับฟังความคิดเห็นแบบเดิม แม้จะมีการพัฒนาความเป็นงานวิชาการด้วยการใช้แบบสอบถามมาเป็นเครื่องมือในการรับฟังความคิดเห็น หรือการพัฒนาเครื่องมือในการติดตามประเมินผล ทำตัวชี้วัดในการทำงานมากขึ้นก็ตาม ซึ่งลักษณะการทำงานเช่นนี้ส่งผลต่อข้อเสนอจากสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการที่ให้อต่อ ส.ส.ท. ขาดความแตกต่างมีลักษณะเป็นข้อเสนอเดิมที่ไม่เปลี่ยนแปลง

สรุปผลการดำเนินงานตามบทบาท 5 ภารกิจของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ

จากการศึกษาการทำงานของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ ตามบทบาททำให้เห็นว่าการทำงานของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ เป็นไปตามบทบาทหน้าที่ของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ 5 ภารกิจหลักที่กำหนดในระเบียบของ ส.ส.ท. ถือว่าสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการได้ทำหน้าที่ได้ครบตามบทบาทสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ ภายใต้ภารกิจทั้ง 5 ข้อดังกล่าว พบว่า สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการได้ให้น้ำหนักและให้ความสำคัญในการทำงานในภารกิจข้อที่ 2 ข้อ 4 มากเป็นพิเศษ กล่าวคือ ภารกิจในการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในวงกว้างนั้น เป็นรูปธรรมในการทำงานของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมกับประชาชนทั่วทุกภูมิภาคผ่านการจัดเวทีรับฟังความคิดเห็น เป็นการทำงานที่สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการเปรียบเสมือนตัวแทนของประชาชนที่เข้าไปเป็นกลไกส่วนหนึ่งของ ส.ส.ท. ออกไปรับฟังความคิดเห็นเพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงการทำงานของ ส.ส.ท. ทั้งนี้สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการทุกคนได้แสดงบทบาทเปรียบเสมือนตัวแทนของ ส.ส.ท. ส่วนภารกิจในข้อที่ 4 คือ การจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายนั้น เป็นภารกิจที่สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการเห็นเป็นหัวใจสำคัญในการทำงานเพื่อกำหนดนโยบายของ ส.ส.ท. ข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการจะส่งผลกระทบต่อการทำงานผ่านกระบวนการพัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบายนั่นเอง

ส่วนภารกิจที่เหลือคือเรื่องการติดตามชมสื่อของ ส.ส.ท.ทุกประเภท การสร้างและขยายเครือข่ายเพื่อนสื่อสาธารณะ และการถอดสรุปบทเรียนการทำงานของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการนั้น สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการอาจให้น้ำหนักน้อย เนื่องจากเป็นการดำเนินงานภายในของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ ส่วนการขยายเครือข่ายนั้นด้วยเงื่อนไขของงบประมาณ การออกแบบกิจกรรมและกระบวนการสนับสนุนจาก ส.ส.ท. ทำให้การขยายเครือข่ายเพื่อนสื่อสาธารณะยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างเป็นรูปธรรมมากนัก

ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่าการทำงานของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการเห็นว่าการทำงานของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการขาดการมีส่วนร่วมของสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการภายในกันเอง มีเพียงสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการเพียงบางส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ อันเนื่องจากเหตุผลหลายประการสอดคล้องกับสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการสะท้อนความคิดเห็นในเรื่องนี้ว่า

“การทำงานของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการนั้นสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการขาดการมีส่วนร่วม สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการหลายคนเข้ามาเป็นสมาชิกสภาแล้วแต่ไม่เข้าร่วมประชุม ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมใดๆ มีตัวแทนสมาชิกสภา

ผู้ชมและผู้ฟังรายการจำนวนหนึ่งเท่านั้นที่ทำหน้าที่อย่างแข็งขัน ในขณะที่บางส่วนไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมเลยแม้แต่การประชุมสามัญสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ” สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ 2 (สัมภาษณ์ พศ. 2557)

และยังพบว่าการทำงานของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการยังเป็นลักษณะของการทำงานบริหารจัดการแผนปฏิบัติการภายในของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการมากกว่าการทำงานในแง่ของการพัฒนาแนวคิด กระบวนการแลกเปลี่ยน วิเคราะห์ สังเคราะห์ หรือพัฒนากระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนกับสื่อสาธารณะ และจากวาระการประชุมสามัญ วิสัยทัศน์ของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ เนื้อหาการประชุมให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการแผนงาน การรับฟังความคิดเห็น การบริหารจัดการงบประมาณ รวมไปถึงการแก้ไขระเบียบของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ โดยขาดกระบวนการนำข้อคิดเห็นจากสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการด้วยตนเองมาแลกเปลี่ยนหรือภายในการประชุมของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ ดังที่สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการได้สะท้อนไว้ว่า

“ทำงานมา 1 ปี เห็นว่ามันอยู่แต่ในสภาฯ ไม่ไปสู่ยุทธศาสตร์ข้างนอก เรื่องการเปลี่ยนแปลงภายนอก เป็นเรื่องการบริหารจัดการภายในของสภาฯ โครงการ เช่นการรับฟัง การจัดเวที ระเบียบวิธีการ แต่จริงๆสภาผู้ชมฯต้องพูดเรื่องประชาชนกับสื่อสาธารณะ จะก้าวไปสู่การจัดการสื่อร่วมกันอย่างไร สร้างประชาชนให้มาเป็นฐานของสื่อสาธารณะ ไม่ใช่แค่ผู้ชม ต้องคุยเรื่องสื่อสาธารณะ เจตนารมณ์พ.ร.บ. พูดถึงพลังประชาชนกับพลังสื่อสาธารณะ แต่ถ้าเราไปติดกรอบที่ระเบียบและบทบาทในแง่ของการรับฟัง ทำให้เป็นได้แค่เพียงการจัดกิจกรรมและผลักดันในแง่ของขบวนการเคลื่อนไหว ถ้าคิดในการขับเคลื่อน ต้องมีกิจกรรมมากกว่านี้” สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ 7 (สัมภาษณ์ สิงหาคมพ.ศ. 2557)

“บทบาทหน้าที่สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ คือ ต้องมานั่งถกประเด็น ไม่ใช่บทบาทในการออกแบบว่าใครทำหน้าที่อะไร จะปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารจัดการสภาฯอย่างไร ไม่ควรเป็นหน้าที่สภาฯ สิ่งเหล่านี้ควรถูกออกแบบมาก่อนแล้ว ซึ่งบทบาทนี้มีสำนักรับฟังและการมีส่วนร่วมอยู่แล้ว สภาฯไม่ควรไปทำงานซ้ำซ้อนกับสำนักรับฟังและการมีส่วนร่วม สำนักฯมีอยู่แล้วให้สำนักฯทำ การรับฟังควรทำจากการรับฟังภายในสภาฯเอง เพราะสมาชิกสภาฯรู้เรื่องของตนเองสามารถนำเสนอได้ ส่วนจะนำไปคัดไปแยกกรองเอาประเด็นเพื่อนำเสนอสู่

หน้าจอเองฝ่ายผลิตต้องหยิบเอาไปใช้เอง ที่ผ่านมามีการทำเช่นนี้ มีเพียงว่า
ใครมีพลังส่วนตัวก็ไปผลักดันตัวเอง ไม่ใช้การฟังจากสมาชิกสภาฯ ไม่ได้มีการ
รับฟังจากสภาฯ” สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ 4 (สัมภาษณ์ สิงหาคมพ.ศ.
2557)

“บทบาทของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการนอกจากรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน
แล้ว สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการต้องสะท้อนความคิดเห็นในมุมมองของตนเองที่
ผ่านการถกเถียงแลกเปลี่ยนและมีข้อสรุปภายในสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการส่ง
ให้กับกรรมการไทยพีบีเอส” ฝ่ายสนับสนุน (สัมภาษณ์ ตุลาคม พ.ศ.2557)

อย่างไรก็ตามผู้ศึกษาเห็นว่ากระบวนการทำงานดังกล่าวของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการเป็น
กระบวนการพัฒนาและสร้างองค์การสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการให้เข้มแข็งด้วยการจัดระบบภายในให้มี
เสถียรภาพ เพื่อการต่อรองเสริมอำนาจให้กับสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ ให้เป็นกลไกที่สำคัญที่ ส.ส.ท.
ต้องให้ความสำคัญ

4.2.6 การมีส่วนร่วมของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการกับ ส.ส.ท. ในรูปแบบอื่นๆ

การมีส่วนร่วมในการทำงานของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการกับ ส.ส.ท. นอกเหนือจากการ
สะท้อนความคิดเห็นข้อเสนอแนะตามภารกิจ 5 ข้อหลัก ที่ระบุไว้ในพ.ร.บ.องค์การกระจายเสียงและ
แพร่ภาพสาธารณะแล้ว สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการได้เข้าไปมีบทบาทในการทำงานร่วมกับส่วนอื่น
ของ ส.ส.ท. ดังนี้

1) การมีส่วนร่วมเป็นคณะกรรมการภายในของ ส.ส.ท

พบว่า การมีส่วนร่วมของสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการกับไทยพีบีเอส นอกเหนือจากการ
ให้ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาเพื่อตอบสนองต่อผู้ชมอย่างกว้างขวางแล้ว สภาผู้ชมฯ ยังได้เข้าไปมี
ส่วนร่วมในการเป็นคณะกรรมการต่างๆ ที่ถูกตั้งขึ้นเพื่อดำเนินงานภายในองค์กรอาทิ

- ก) คณะอนุกรรมการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชน²⁴ ทำหน้าที่พิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ในกรณีที่เห็นว่ารายการที่เผยแพร่มีลักษณะขัดหรือละเมิดต่อจริยธรรมของสื่อ ตามข้อบังคับองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทยว่าด้วยจริยธรรมของวิชาชีพเกี่ยวกับการผลิตและการเผยแพร่รายการพ.ศ.2552²⁵ สมาชิกสภาผู้ชมฯเข้าไปร่วมเป็นคณะอนุกรรมการฯจำนวน 1 คน โดยผ่านการคัดเลือกกันเองภายในสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการคัดเลือกเป็นตัวแทนทำหน้าที่ โดยพิจารณาจากความศักยภาพ ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญของสมาชิกสภาฯในแต่ละรุ่น เช่น ปัจจุบันเป็นสมาชิกสภาผู้ชมฯที่มีความรู้ความสามารถทางด้านกฎหมายเข้าไปเป็นตัวแทน
- ข) คณะอนุกรรมการควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบายสนับสนุนผู้ผลิตรายการอิสระและการเข้าถึงหรือการใช้ประโยชน์รายการในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ของ ส.ส.ท. เป็นคณะอนุกรรมการที่ติดตามผลการนำสื่อไปใช้สร้างประโยชน์
- ค) คณะอนุกรรมการด้านการมีส่วนร่วมร่วมและความเป็นเจ้าของสื่อ ทำหน้าที่ในการพัฒนาและสร้างการมีส่วนร่วมภายในองค์กรและการมีส่วนร่วมกับภายนอก ส.ส.ท. เป้าหมายเพื่อสร้างสำนึกในความเป็นเจ้าของสื่อสาธารณะ โดยเฉพาะการหาแนวร่วมการทำงานใหม่ๆ เช่น ภาครัฐ เอกชน ธุรกิจเป็นต้น โดยมี คุณกรวรรณ พนาวงค์ ได้รับคัดเลือกเข้าไปทำหน้าที่เป็นตัวแทนจากสภาผู้ชมฯในอนุกรรมการดังกล่าว
- ง) คณะอนุกรรมการติดตามประเมินผล ทำหน้าที่ในการประเมินผลการดำเนินงานของ ส.ส.ท. โดยสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการได้รับมอบหมายไปทำหน้าที่เป็นคณะอนุกรรมการดังกล่าว ซึ่งการเข้าร่วมเป็นคณะอนุกรรมการดังกล่าวทำให้สมาชิกสภาฯเข้าใจการทำงานภาพรวมของ ส.ส.ท. มากขึ้น และตระหนักถึงความเร่งด่วนในการพัฒนาระดับการทำงานของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ

²⁴ คณะอนุกรรมการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชนเป็นอนุกรรมการตามกฎหมายภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการนโยบาย ประกอบด้วยกรรมการ 9 คน คือกรรมการนโยบาย 2 คน ผู้บริหารองค์กรการ 1 คน ผู้แทนองค์กรสื่อมวลชน 2 คน ผู้แทนมูลนิธิคุ้มครองผู้บริโภค 1 คน ผู้แทนสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ 1 คน ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก 2 คน

²⁵ รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีพ.ศ.2555 องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย

นอกจากเป็นคณะกรรมการชุดต่างๆข้างต้นแล้วคณะกรรมการนโยบายของ ส.ส.ท.ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของสมาชิกฯ โดยให้สมาชิกและผู้ฟังรายการส่งผู้แทนเข้ามาเป็นตัวแทนในส่วนเฉพาะกิจ เช่น การคัดเลือกผู้อำนวยการ ส.ส.ท. มีตัวแทนสมาชิกและผู้ฟังรายการเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการกลั่นกรองผู้สมัครเป็นผู้อำนวยการ ส.ส.ท.²⁶ การเข้าร่วมเป็นผู้สรรหาสมาชิกสมาชิกและผู้ฟังรายการ เป็นต้น

2) สมาชิกและผู้ฟังรายการกับการเป็นแหล่งข้อมูล/แหล่งข่าว

นอกเหนือบทบาทตามภารกิจ สมาชิกและผู้ฟังรายการเปรียบเสมือนเครือข่าย “แหล่งข้อมูล แหล่งข่าว” หรือ “คลังข้อมูล” ในระดับพื้นที่และประเด็นที่ไทยพีบีเอสเชื่อมประสาน โดยพบว่าสมาชิกและผู้ฟังรายการที่เป็นเจ้าของประเด็นในพื้นที่ เปรียบเสมือนผู้เชี่ยวชาญเชิงประเด็น ดังนั้นจึงมีข้อมูลเชิงลึกของประเด็นทางสังคมและข้อมูลในพื้นที่ที่เป็นประโยชน์สำหรับนักข่าวหรือฝ่ายผลิตของส.ส.ท. ตัวอย่างเช่น ประเด็นทรัพยากร เหมืองแร่ การจัดการน้ำ เขื่อน หรือ แม้แต่กรณีสถานการณ์ภัยพิบัติแผ่นดินไหวในจังหวัดเชียงราย ปรากฏการณ์เชื่อมประสานการทำงานระหว่างสมาชิกและผู้ฟังรายการ กับฝ่ายข่าว ฝ่ายผลิตของ ส.ส.ท. ในการนำเสนอประเด็นความเดือดร้อนของประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์แผ่นดินไหวร่วมกัน

“เมื่อมีข้อเสนอจากสมาชิกและผู้ฟังรายการบวกกับเหตุการณ์ภัยพิบัติที่เกิดขึ้นจริงในพื้นที่จังหวัดเชียงราย ทำให้เกิดปฏิบัติการในการทำงานร่วมกันระหว่างสมาชิกกับฝ่ายผลิตของไทยพีบีเอสมากขึ้น เวลาเกิดเหตุการณ์ภัยพิบัติไทยพีบีเอสต้องโอดลงมา ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นปัจจัยมาจากองค์ประกอบที่ครบ แต่ถ้าเกิดผมไม่มีบทเป็นสมาชิกสภาฯ ก็อาจไม่มีสิ่งใดเป็นสิ่งที่เร้าได้มากขนาดนี้ ในช่วงเหตุการณ์ทำให้(ผม) สัมพันธ์กับฝ่ายผลิตมากขึ้น แต่ถ้าอยู่ในช่วงเหตุการณ์ปกติไม่เจอกันหรอก สัมพันธ์กับผู้ผลิตบางคนในแง่ของประเด็นที่ตรงกันทำให้ใกล้ชิดมากขึ้น” สมาชิกและผู้ฟังรายการ 1

“ในนามสำนักข่าวจะไปร่วมการประชุมระดับภาคหรือเวทียุทธศาสตร์ มีตัวแทนของสำนักข่าวไปร่วมประชุม ฟังสัมมนา การ Feedback จากสมาชิกและผู้ฟัง

²⁶ สมศรี ศิริขวัญและคณะ รายงานโครงการศึกษาวิเคราะห์และประเมินกลไกสมาชิกและผู้ฟังรายการไทยพีบีเอส พ.ศ. 2555 หน้า 46 สมศรี ศิริขวัญและคณะ

รวมทั้งเครือข่ายทุกภาค การร่วมประชุมระดับภูมิภาคของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการเป็นข้อมูลก้อนใหญ่สำหรับสำนักข่าว แล้วสำนักข่าวจะนำไปย่อเอาข้อมูลที่จะเอาไปทำต่อเป็นข่าว หรือปรับปรุงรายการต่อไป” ฝ่ายข่าว ส.ส.ท.

3) การมีส่วนร่วมของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการกับการเปลี่ยนผ่านสู่ทีวีดิจิทัล

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบโทรทัศน์ดิจิทัลทั่วประเทศ ทำให้ประเทศไทยมีโทรทัศน์ได้ถึง 48 ช่อง ในระบบ High Definition (HD) 4 ช่อง และระบบ Standard Definition (SD) 44 ช่อง สำหรับไทยพีบีเอสได้ 1 ช่อง HD และ 1 ช่อง SD ในขณะสัดส่วน 12 ช่อง SD กสทช. กำหนดให้เป็นสื่อสาธารณะ ดังนั้นการมี 2 ช่องดังกล่าวไทยพีบีเอสจึงมีพื้นที่ในการออกอากาศเพิ่มขึ้นถึง 2 ช่อง ขณะเดียวกัน ส.ส.ท. เองจะมีคู่แข่งเพิ่มอีก 11 ช่องด้วยเช่นกัน

แนวโน้มไทยพีบีเอสสามารถออกอากาศ 2 ช่องได้ในต้นปีพ.ศ. 2559 ทั้งนี้การมีพื้นที่เพิ่มดังกล่าวสอดคล้องกับความต้องการข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ ที่ต้องการพื้นที่การนำเสนอเนื้อหา (Content) เพิ่มขึ้น ส.ส.ท. ได้กำหนดให้ช่องใหม่ที่ได้เพิ่มมาเป็นช่องสำหรับรายการเด็กเยาวชนและครอบครัว ส่วนช่องเดิมให้เป็น “สถานีข่าว” นำนักเนื้อหาเป็นรายการข่าวและรายการที่เกี่ยวข้องกับข่าวพร้อมกับรายการสาระประโยชน์ ซึ่งจำนวนช่องที่เพิ่มขึ้นอีกเท่าตัวนั้นภารกิจของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการยังคงทำหน้าที่เหมือนเดิม แต่ต้องเพิ่มการติดตามชมมากกว่า 1 ช่อง ดังนั้นอาจมีผลต่อการกำหนดแนวทางรูปแบบในการทำงานภายในของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการในอนาคตกับเงื่อนไขที่เปลี่ยนไป

ทั้งนี้การเปลี่ยนผ่านเข้าสู่ระบบทีวีดิจิทัล สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการได้เข้าไปมีส่วนร่วมกับ ส.ส.ท. ในด้านการให้ข้อมูลกับเครือข่ายผู้ชมรายการไทยพีบีเอสในเวทีรับฟังความคิดเห็น และสมาชิกสภาผู้ชมได้เข้าร่วมอบรมความรู้เรื่องทีวีดิจิทัลจาก ส.ส.ท. เพื่อเป็นวิทยากรให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทีวีดิจิทัลกับเครือข่ายผู้ชมและผู้ฟังรายการ

จากการสัมภาษณ์สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการได้สะท้อนบทบาทสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการกับการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบโทรทัศน์ดิจิทัลไว้ดังนี้

“มี 2 ช่องมีพื้นที่มากขึ้นปีพ.ศ. 2558 อาจยังไม่ได้เปิดเพราะทำสองช่องต้องเสียเงินเปล่าไม่มีคนดู การออกอากาศดิจิทัลไทยพีบีเอสยังทำได้ไม่เต็มที่ทำได้เพียงหัวเมืองใหญ่ ทั่วประเทศยังไม่ได้ ต้องใช้เวลาอีกหลายปี คาดว่าปีพ.ศ. 2559 หรือปลายปี 2558 จะสามารถออกอากาศได้ ส่วนหน้าที่ของสภาผู้ชมฯ ไม่เปลี่ยนไป แต่

ต้องดูทั้งสองช่องเพิ่มขึ้น ทั้งช่องข่าวและช่องเด็กและครอบครัว มีรายการมากขึ้น” ฝ่ายข่าว ส.ส.ท.

“ทิศทางสภาผู้ชมฯหลังเป็นผ่านสู่ทีวีดิจิทัล คือ การกระจายบทบาทสู่ภูมิภาค ที่ทีวีท้องถิ่น ที่ภูมิภาคจะกระจายอยู่ตามสถานี 39 สถานี แต่ละช่องอาจมีอิสระได้ หรือจะมีช่องกลาง การคืนอำนาจให้พื้นที่ในการบริหาร สร้างNetworkในพื้นที่ให้เป็นรูปธรรมโดยสภาผู้ชมฯกลางทำหน้าที่เชิงนโยบาย และเชื่อมต่อกับกรรมการนโยบาย หรือการเชื่อมต่อระหว่างองค์กร อาจเป็นกสทช. ไม่ตรงบทบาทมากนัก แต่การกำกับที่เป็นสื่อสาธารณะที่มีช่องเพิ่มขึ้น ซึ่งแน่นอนไม่ใช่เพียงแค่ไทยพีบีเอส แต่มีช่องอื่นที่เป็นสาธารณะต้องมองข้ามไปด้วย การกระจายในระดับภาคจะสร้างการมีส่วนร่วม การกำกับดูแลอย่างเหมาะสมกับพื้นที่และ โฟกัสได้ตรงจุดมากกว่าภาพรวม” สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ 1

สรุปข้อค้นพบจากการศึกษา

จากการศึกษาผู้วิจัยมีข้อค้นพบสำคัญในการทำงานสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการในฐานะของผู้รับสื่อกับ ส.ส.ท. ในฐานะสื่อดังนี้

ก) การมีส่วนร่วมของประชาชนกับสื่อสาธารณะ กับข้อควรระวังในการ “แทรกแซงสื่อ” เป็นบทเรียนสำคัญที่สะท้อนภาพของการทำงานร่วมกันของประชาชนซึ่งเป็นผู้รับสารกับสื่อวิชาชีพ โดยเฉพาะสื่อสาธารณะที่ไม่เคยมีมาก่อนของสังคมไทย และเป็นการทำงานกับสื่อสาธารณะที่มีกรอบจริยธรรมจรรยาบรรณและเจตนาธรรมที่ชัดเจน ถือเป็นกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างผู้รับสารเครือข่ายภาคประชาชน ที่ค่อนข้างมีความคาดหวังกับการมีส่วนร่วมกับสื่อ ต้องการใช้พื้นที่สื่อเพื่อตอบสนองต่อประเด็นปัญหาเรื่องราวของตนเอง กับสื่อมวลชนที่มีกรอบของความเป็นสื่อสาธารณะ ซึ่งมีลักษณะเฉพาะตามบทบาทวิชาชีพมีความเป็นตัวตน เป็นอิสระจากอิทธิพลทั้งรัฐและทุน ทั้งนี้ บทเรียนสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชนกับสื่อสาธารณะ คือ การเรียนรู้บทบาทหน้าที่ภารกิจของแต่ละฝ่ายเพื่อเข้าใจลักษณะพื้นฐานของกันและกัน โดยเฉพาะบทเรียนเรื่อง “การแทรกแซงสื่อ” แม้เป็นสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการจะเป็นกลไกตามกฎหมายของ พ.ร.บ.องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทยก็ตาม แต่กระบวนการเข้าไปกดดัน กำหนดให้สื่อต้องทำตามข้อเสนอจึงไม่สามารถทำได้ทั้งหมด แต่ต้องเป็นลักษณะทำให้เกิดการเรียนรู้เพื่อให้ยอมรับและเห็นความสำคัญของข้อเสนอที่จะเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ ดังเช่น กรรมการบริหาร ส.ส.ท. ได้ให้ความเห็นประเด็นนี้ว่า

“สภาผู้ชมฯจะต้องทำตัวไม่ก้าวล่วงความเป็นอิสระของ ส.ส.ท. และฝ่ายผลิต หรือมีท่าทีของการครอบงำ เนื่องจากสื่อหวงแหนความเป็นอิสระ สภาผู้ชมฯต้องเน้นการโน้มน้าวให้เห็นความสำคัญของข้อเสนอแต่ละข้อ มีความสำคัญอย่างไร มีผลต่อไทยพีบีเอสอย่างไร ต่อสาธารณะอย่างไร การให้ข้อมูลที่มีน้ำหนักก็มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงการทำงาน ความเห็นของคนๆ เดียว เป็นความเห็นของประชาชนหรือไม่ สภาผู้ชมฯมีการสะท้อนปัญหาเดิมๆ เพราะปัญหาเดิมยังไม่คลี่คลาย” กรรมการนโยบาย 1

การมีส่วนร่วมภายในสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ การทำงานภายในสภาผู้ชมฯเป็นการเรียนรู้เพื่อทำงานร่วมกันของบุคคลที่มีความแตกต่างหลากหลายทั้งความคิดและแหล่งที่มาของเครือข่าย บนฐานการทำงานในรูปแบบสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ เป้าหมายเข้ามา คือ การมีส่วนร่วมกับ ส.ส.ท.ให้เป็นสื่อสาธารณะที่มีคุณภาพของสังคม การเป็นสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการมิใช่การสะท้อนความคิดเห็นแบบปัจเจกบุคคล แต่เป็นกระบวนการทำงานร่วมกันเพื่อให้สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการเป็นองค์กรหนึ่งที่เป็นตัวแทนของประชาชนในการจัดทำ ข้อคิดเห็นข้อเสนอ อย่างเป็นระบบน่าเชื่อถือให้กับ ส.ส.ท. ดังนั้น การทำงานจึงเป็นการเรียนรู้ เพื่อทำงานภายใต้กระบวนการมีส่วนร่วมอย่างเท่าเทียมของสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการทุกคน เพื่อสะท้อนภาพของการเป็นผู้รับสารที่มีความเป็นพลเมืองกระตือรือร้นเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดสื่อ

ข) สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการและสื่อสาธารณะยังเป็นเรื่องใหม่ของสังคมไทย

ส.ส.ท. ก่อตั้งขึ้นมาเป็นปีที่ 8 สิ่งที่เกิดจากการศึกษาประการหนึ่งคือ สื่อสาธารณะและสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการยังเป็นเรื่องใหม่ของสังคมไทย ที่ผู้ชมสามารถสะท้อนความคิดเห็น ดิชม และกำหนดประเด็นผ่านสื่อได้ เพื่อให้ทิศทางของสื่อสอดคล้องกับสิ่งที่ประชาชนต้องการชม ที่ผ่านมการนำเสนอเนื้อหาของสื่อเป็นไปในลักษณะ “สิ่งที่สื่ออยากเล่า ไม่สอดคล้องกับสิ่งที่ผู้ชมอยากรู้หรืออยากบอกกับสังคม ” สะท้อนความไม่สัมพันธ์กัน เนื่องจากที่ผ่านมาสื่อเป็นผู้กำหนดประเด็นวาระให้กับสังคม ดังนั้นการมีสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการจึงเปรียบเสมือนข้อกลางเพื่อจะบอกกับสื่อว่าเจ้าของประเด็นต้องการสื่อสารเรื่องราวอะไรให้กับสังคมผ่านมุมมองเจ้าของเรื่องโดยตรง ดังปรากฏให้เห็นในข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการที่มีข้อเสนอให้ ส.ส.ท. ต้องให้ความสำคัญกับประเด็นของภาคประชาชน เพื่อให้สื่อทำหน้าที่เป็นกระบอกเสียงสื่อสารกับสังคมในวงกว้าง อาทิ ประเด็นความเดือดร้อนเรื่องการจัดการน้ำ การสร้างเขื่อน โครงการขนาดใหญ่ของรัฐที่ส่งผลกระทบต่อคนเล็กคนน้อย เป็นต้น

ค) สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการกับสำนักความเป็นสื่อสาธารณะ

การทำงานในบทบาทของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ ทำให้เกิดการเรียนรู้ในเรื่องของสำนักของสื่อสาธารณะ ที่มีใช้เพียงการเรียกร้องเพื่อให้สื่อ ส.ส.ท. พึงเล็งสภาผู้ชมฯเพียงฝ่ายเดียว หากแต่สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการทั้ง 50 คน กลับต้องเรียนรู้และเข้าใจความเป็นสื่อสาธารณะที่มีความแตกต่างจากสื่อช่องอื่นๆ ดังนั้นการพัฒนาข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการให้กับกรรมการนโยบาย สภาผู้ชมและผู้ฟังเอง ต้องเรียนรู้เจตนารมณ์ความเป็นสื่อสาธารณะที่มีกรอบจริยธรรม จรรยาบรรณที่กำกับทิศทางของ ส.ส.ท. อยู่ ข้อเสนอจึงเป็นไปเพื่อประโยชน์สาธารณะ มิใช่ตอบสนองเพียงกลุ่มคนเฉพาะบางกลุ่ม บางเครือข่าย หรือมีข้อเสนอเพียงเพื่อให้ตอบสนองต่อกลุ่มเครือข่ายที่ตนเองสังกัดเพียงเท่านั้น แต่ต้องยกระดับให้ข้อเสนอเป็นประเด็นสาธารณะส่งผลกระทบเป็นประโยชน์ต่อสังคมกว้าง

“เข้ามาช่วงแรกก็คิดที่จะผลักดันประเด็นของตัวเอง แต่พอทำงานในสภาผู้ชมฯ ไปสักระยะหนึ่งก็เห็นว่าเราเป็นตัวแทนของผู้ชมทั่วประเทศต้องคำนึงถึงเรื่องที่สำคัญกว่ามีผลกระทบกับสังคมกว้างมากกว่า ประเด็นเราอาจเป็นเพียงประเด็นเล็กๆ” สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ 4 (สัมภาษณ์ พฤศจิกายน พ.ศ. 2557)

“สภาผู้ชมฯส่วนใหญ่เข้าใจบทบาทสื่อสาธารณะ แต่ยังคาดหวังสูงต่อไทยพีบีเอส เกินเส้นของการเป็นสื่อ เกินบทบาทหน้าที่ของสื่อ สิ่งที่สื่อทำได้ ถ้าไม่มีการอธิบายจะทำให้เกิดการตั้งคำถาม ซึ่งสะท้อนความเป็นเจ้าของสื่อ เมื่อเป็นสภาผู้ชมฯยิ่งทำให้รู้สึกเป็นเจ้าของและสามารถสั่งการได้ แต่สภาผู้ชมฯลืมนำไปถึงบทบาทสื่อที่สามารถทำได้ในกรอบของความเป็นสื่อ มิสามารถทำได้ทั้งหมด สื่อมีหน้าที่สะท้อน ไม่สามารถไปสั่งการรัฐบาลได้ สื่อไม่สามารถล้ำเส้นได้เช่นกัน สภาผู้ชมฯต้องเข้าใจบทบาทของสื่อที่อยู่ในคุณธรรมจริยธรรมในกรอบหนึ่ง สิ่งที่ทำได้และสิ่งที่นอกเหนือจากบทบาทสื่อ” กรรมการนโยบาย 2 (สัมภาษณ์ ตุลาคม พ.ศ. 2557)

ง) การกำหนดเป้าหมายร่วมของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ การมีเป้าหมายร่วมเป็นบทเรียนประการสำคัญของสภาผู้ชมและผู้ฟัง การกำหนดเป้าหมายร่วมเป็นหัวใจที่จะนำไปสู่การทำงานร่วมกันอย่างมีทิศทาง ทั้งนี้ พบว่า ในสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการที่มาจากหลากหลายเครือข่าย ทั้งที่เข้ามาในฐานะตัวแทนเครือข่าย เข้ามาในฐานะปัจเจกบุคคลที่เป็นตัวแทนผู้ชมเข้มข้น หรือตัวแทนจากภูมิภาคลักษณะการเข้ามาที่แตกต่างกันหลากหลาย พื้นฐานการทำงานแตกต่าง ส่งผลให้

เป้าหมายในการทำงานของสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการมีหลายระดับ ระหว่างตัวแทนเครือข่ายที่ทำงานเคลื่อนไหวทางสังคมกับตัวแทนผู้ชมเข้มข้นที่มาแบบปัจเจกบุคคลซึ่งขาดมุมมองพื้นฐานทางด้านสังคม จึงมีความรู้ความเข้าใจต่อกระบวนการทำงานของภาคประชาชนค่อนข้างจำกัด ซึ่งแตกต่างจากสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการที่มาจากกลุ่มประเด็น ดังนั้นการทำความเข้าใจเพื่อให้ยกระดับความคิดความเข้าใจต่อการทำงานร่วมกันอย่างมีทิศทางจึงยังเป็นเรื่องที่ยังคงละเอียดอ่อน รวมทั้งเงื่อนไขของการเปลี่ยนผ่านของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการทุกๆ 2 ปี ซึ่งเป็นเงื่อนไขที่ต้องมาสร้างความเข้าใจและเป้าหมายร่วมใหม่ของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการอยู่เสมอ

จ) การพัฒนาระดับสภาผู้ชมผู้ฟังเป็นองค์กรสถาบันที่เข้มแข็ง สภาผู้ชมและผู้ฟังจะเข้มแข็งได้ต้องอยู่บนฐานขององค์กรที่ทำงานเป็นระบบประกอบด้วย ระบบการทำงาน ระบบการบริหารจัดการ ระบบบัญชีการเงิน ระบบการประสานงานภายในสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ การประสานงานระหว่างสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการกับ ส.ส.ท. และระบบฐานข้อมูล เหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมต่อประสิทธิภาพในการทำงานของสภาผู้ชมฯ บทเรียนการทำงานที่ผ่านมากระบวนการทำงานของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการยังมีข้อจำกัดและติดขัดหลายประการ การออกแบบการทำงานของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการเป็นบทเรียนสำคัญอีกประการที่จะทำให้สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการสามารถบรรลุถึงเป้าหมายการมีส่วนร่วมกับสื่อสาธารณะตามบทบาทหน้าที่ การฟังเสียงประชาชน การจัดทำข้อเสนอเพื่อการปรับปรุงรายการและข้อเสนอเชิงนโยบายที่มีคุณภาพของสภาผู้ชมฯต้องมาจากการออกแบบกระบวนการทำงานให้มีคุณภาพให้สอดคล้องกับเป้าหมาย โดยจำเป็นต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพ ความพร้อมทุกด้านของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ จะได้นำซึ่งคุณภาพของข้อเสนอต่อกรรมการ ส.ส.ท. ซึ่งทั้งหมดที่สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการดำเนินการนั้น ล้วนเป็นการพัฒนาองค์กรของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ เพื่อบรรลุเป้าหมายสูงสุดคือ การเป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือและมีพลังในการเปลี่ยนแปลงสื่อตนเอง

ฉ) การทำงานกับเครือข่ายเพื่อนสื่อสาธารณะ

สภาผู้ชมและผู้ฟังในฐานะตัวแทนของเครือข่าย ตัวแทนผู้ชมทั่วประเทศ ทำหน้าที่ตามบทบาทของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการที่ได้รับคัดเลือกให้มาเป็นตัวแทน เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างประชาชนผู้รับสารกับ ส.ส.ท.ผ่านกระบวนการรับฟังความคิดเห็นอย่างทั่วถึง บทเรียนสำคัญของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการสำหรับการทำงานกับเครือข่ายเพื่อนสื่อสาธารณะทั้งเครือข่ายเก่าและเครือข่ายใหม่ เป็นลักษณะของการทำงานที่ขาดความต่อเนื่อง เป็นรูปแบบของการจัดเวทีเพียง1-2ครั้งเพื่อรับฟังความคิดเห็นต่อการชมรายการของ Thai PBS ทำให้เครือข่ายเพื่อนสื่อสาธารณะเติบโตได้

จำกัด ขาดความรู้สึกความเป็นเจ้าของร่วมตามที่สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการตั้งเป้าหมายไว้ ดังนั้น เครือข่ายเพื่อนสื่อสารณะจึงเป็นเครือข่ายหลวม ๆ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานที่ขาดความต่อเนื่อง มาจากบทบาทหน้าที่ของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการเป็นลักษณะของผู้รับสารจากประชาชนที่เป็น ผู้ติดตามชม เพื่อส่งต่อความคิดเห็นให้กับ Thai PBS ประกอบกับการออกแบบการทำงานของสภา ผู้ชมและผู้ฟังรายการเป็นการออกแบบเพื่อทำหน้าที่ในการรับฟังความคิดเห็น รวบรวมพัฒนาเป็น ข้อเสนอตามที่พ.ร.บ.กำหนดไว้ มิใช่การทำงานในเชิงการผลิตผู้นำจอ ยกเว้นกรณีที่สมาชิกสภา ผู้ชมและผู้ฟังรายการบางคนที่มีศักยภาพ ประสบการณ์ในการทำงานสามารถเชื่อมต่อกับกลไกอื่นๆ ของ ส.ส.ท. โดยเฉพาะฝ่ายผลิตทั้งสำนักข่าว สำนักรายการ หรือผู้ผลิตอิสระ สามารถพัฒนางาน ร่วมกันต่อไปได้เช่น เป็นแหล่งข่าวแหล่งข้อมูล การพัฒนานักข่าวพลเมืองที่เป็นเครือข่ายในพื้นที่ การผลักดันประเด็นข่าวสถานการณ์เฉพาะหน้า กรณีเช่นทำให้เกิดความเป็นเครือข่ายเพื่อนสื่อ สารณะที่มั่นคงในการใช้ประโยชน์จากสื่อ

ข) กลไกการถ่วงดุล 3 ฝ่ายสะท้อนความเป็นสื่อสาธารณะ

บทเรียนในการเรียนรู้และทำงานร่วมกันระหว่างสื่อกับสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการในฐานะ ประชาชน ผู้รับสาร บนพื้นฐานองค์ประกอบ 3 ส่วนสำคัญคือ กรรมการนโยบาย กรรมการบริหาร สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ นับเป็นกระบวนการ “ถ่วงดุลอำนาจ” ในการกำหนดทิศทางการทำงานของ สื่อสาธารณะ ส.ส.ท. ซึ่งทั้ง 3 ส่วนต้องฟังเสียงของแต่ละฝ่ายเพื่อให้แนวทางการทำงานเป็นไปใน ทิศทางเดียวกันบนพื้นฐานของความคิดเห็นที่แตกต่างหลากหลายแต่ยอมรับและเข้าใจบทบาทของกัน และกัน

พัฒนาการตลอดระยะ 8 ปีของการมี ส.ส.ท. เป็นการพัฒนาระบบการมีส่วนร่วมระหว่าง ผู้รับสารกับผู้ผลิตสื่อที่มีความเป็นวิชาชีพถือเป็นปรากฏการณ์สำคัญของสังคมไทยที่เกิดการมีเรียนรู้ ร่วมกัน ด้วยความที่ ส.ส.ท. เป็นองค์กรสื่อสารณะที่ใช้เงินภาษีประชาชน ดังนั้นสำนึกความเป็น เจ้าของสื่อสาธารณะ สื่อสาธารณะที่เป็นสมบัติของทุกคน ส่งผลให้เครือข่ายประชาชนและสมาชิก สภาผู้ชมฯคาดหวังต่อบทบาท Thai PBS ที่ต้องตอบสนองเครือข่ายภาคประชาชน สำนึกความเป็น เจ้าของดังกล่าว ทำให้ช่วงแรกลักษณะการปฏิสัมพันธ์กับ Thai PBS เป็นการทำงานในลักษณะ คาดหวัง กดดัน สั่งการใช้อำนาจเพื่อให้ ส.ส.ท.ทำตามข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการที่เป็น กลไกตามกฎหมาย รูปแบบเช่นนี้ทำให้เกิดบทเรียนของความขัดแย้ง การปะทะ เกิดทัศนคติเชิงลบต่อกัน โดยฝ่ายข่าวของ Thai PBS เห็นว่าลักษณะการทำงานปีแรกๆ ของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการเป็น การแทรกแซง เรียกร้อง กดดัน ข้อเสนอไม่มีน้ำหนักไม่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติจริงได้ เกิดแรงต้าน

จากฝ่ายวิชาชีพสื่อที่มีต่อสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ เป็นผลให้ Thai PBS ตอบสนองต่อสภาผู้ชมและผู้ฟังก่อนข้างน้อย ความสัมพันธ์ระหว่างสองส่วนเป็นไปในทิศทางลบ หลังการทำงานร่วมกันระยะหนึ่งการเรียนรู้เข้าใจบทบาทซึ่งกันและกันทำให้ทั้งสองฝ่ายปรับตัว สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการเอง แม้คาดหวังความร่วมมือจาก Thai PBS แต่ก็เปลี่ยนลักษณะการปฏิสัมพันธ์ด้วยการสร้างความเข้าใจมากขึ้น

“ปีแรกมีปฏิริยาระหว่างสภาผู้ชมฯกับฝ่ายผลิต สภาผู้ชมฯ ยังไม่เข้าใจสื่อสาธารณะกำลังอยู่ในระหว่างการสร้างตัว ไม่ใช่แค่ข้อเสนอเท่านั้นแต่เป็นรูปแบบของการสื่อสารระหว่างสภาผู้ชมฯกับไทยพีบีเอส ปะทะกันลักษณะของความ เป็นสื่อที่ต้องการปกป้องความเป็นอิสระ รุ่น 1 ไทยพีบีเอสรู้สึกอึดอัดต่อสภาผู้ชมฯ ทำให้เกิดความเครียด แต่เริ่มคลี่คลายในรุ่นที่ 2 ประธานสภาผู้ชมฯช่วยได้ เป็นปัญหาที่สอดคล้องกับ ส.ส.ท. สภาผู้ชมฯรุ่นที่ 2 ต้องถอยออกมาไม่คุกคาม แต่เน้นกระบวนการเสนอความคิดเห็น สร้างความสัมพันธ์ในการสื่อสารมากขึ้น เราต้องคุยกับ ส.ส.ท. ให้รู้เรื่องสร้างสัมพันธ์ได้ ข้อเสนอจะมีความหมาย ต้องให้สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการมีความหมาย” กรรมการนโยบาย 1

“ประเด็นเรื่องความรู้สึกเป็นเจ้าของไทยพีบีเอส มีมุมมองว่าคนทำงานในไทยพีบีเอส ต้องทำงานให้สภาฯ ช่วงแรกคนทำงานมองว่าตนเองไม่ใช่ลูกจ้างสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ มีปฏิริยาต่อกัน ก้าวร้าวต่อกัน เคยมีการประชุมแล้ววงแตก เพราะก้าวล้ำบทบาทของแต่ละฝ่าย ลักษณะการพูดของเครือข่าย สื่อมีวิธีการพูด แตกต่างกัน มีการประสานความเข้าใจกันมากขึ้น และพยายามผลักดันให้ทำเรื่องตนเอง พอสมหวังแล้วไม่สนใจเรื่องอื่น ทำให้ไทยพีบีเอสผิดหวังต่อบทบาทสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการในการไม่มาหนุนเสริมการทำงานด้านอื่นๆ ปัจจุบันเข้าใจกันมากขึ้น ไทยพีบีเอสให้ความสำคัญกับสภาฯเยอะมาก เพียงแต่จะทำให้ได้มากน้อยแค่ไหน” ฝ่ายข่าว ส.ส.ท.

“สมัยแรกๆไทยพีบีเอส ไม่เข้าใจสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ และสภาผู้ชมฯเองก็ไม่เข้าใจไทยพีบีเอส เช่นกัน มีผลการวิจัยออกมาโดยไทยพีบีเอส ได้จ้างอาจารย์ทำวิจัยเรื่องงานของไทยพีบีเอส มีการระบุเรื่องระยะห่างของไทยพีบีเอส กับสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ โดยชี้ว่าสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการทำตัวเหมือนเจ้าของไทยพีบีเอส ในขณะที่เรารู้สึกว่าไทยพีบีเอสไม่ใช่ของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการแต่

เป็นหน่วยงานของคนทั้งประเทศ แต่สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการสามารถช่วย ไทยพีบีเอสได้หลายเรื่อง เวลาประชุมร่วมกันเป็นการกดดันกัน ไทยพีบีเอสทำให้ได้ แต่ต้องให้ความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย ระยะเวลาเข้าใจบทบาทของแต่ละฝ่าย มีความยืดหยุ่นมากขึ้น เข้าใจบทบาทของแต่ละฝ่ายมากขึ้น ทำให้สามารถนำข้อมูลจากสภาผู้ชมฯมาใช้ประโยชน์ได้” ฝ่ายข่าว ส.ส.ท.

“สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการตั้งแต่วันที่ 2-3 กรรมการนโยบาย กรรมการบริหาร และฝ่ายผลิตให้ความร่วมมือกับสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการมากขึ้น มีความสัมพันธ์ดีขึ้น การประชุมสามัญของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการกรรมการทั้ง 2 ส่วนเข้ามาประชุมร่วมเพื่อรับฟังความคิดเห็นโดยตรง ส่วนฝ่ายผลิตเช่นสำนักข่าวก็ให้ความร่วมมือไปร่วมเวทีระดับภูมิภาคมากขึ้น” สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ 2

“คนไทยพีบีเอสมีมุมมองที่ดีต่อสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการดีขึ้นมาก เคยมีการตั้งคำถามว่าทำไมต้องมากำกับดูแลเนื่องจากคนทำสื่อรู้สึกว่ามีอิสระในการทำงาน ทำงานช่วยเหลือสังคมตรวจสอบเต็มที่ ช่วงแรกบทบาทสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการยังขาดความชัดเจนในการเข้ามา ระดับในการทำงานอย่างไรดีชม ตรวจสอบอะไรคือบทบาทสภา ภายหลังเข้าใจมากขึ้นว่าบทบาทสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการคือ เข้ามาติชมให้ข้อเสนอแนะ การทำงานเป็นไปตามกรอบจริยธรรม มีการนำเสนอประเด็นที่เป็นส่วนหนึ่งในการให้ภาพส่งไปที่กรรมการนโยบาย มีการรับฟังกันมากขึ้น ไม่แน่ใจว่าวิธีการแต่ละส่วนพอรับได้ เป็นการสะท้อนความคิดเห็นด้วยเหตุผลไม่ใช่สะท้อนด้วยการใช้อารมณ์ หรือเป็นความเห็นเฉพาะปัจเจก ให้ข้อเสนอแนะให้” สำนักเครือข่ายสื่อพลเมือง

“ความเป็นจริงคือสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการอาจต้องมาเรียนรู้ใหม่เนื่องจากสภาผู้ชมมีการปรับเปลี่ยนทุกๆ 2 ปีเข้ามาใหม่ตลอดเวลา คนใหม่ถ้าไม่เคยทำงานกับไทยพีบีเอสมาก่อนจะมีลักษณะเดียวกับสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการในช่วงแรก การเปลี่ยนผ่านสู่รุ่นใหม่ ต้องให้คนเก่าทำความเข้าใจกับคนใหม่ ระยะเวลาหลังมีการคัดกรองกันมากขึ้น ไทยพีบีเอสต้องได้ยินเสียงจากสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการเรียกร้อง บางสิ่งที่ชี้แจงได้ บางสิ่งที่ชี้แจงไม่ได้ ไทยพีบีเอสก็ฟัง การเปิดพื้นที่ไม่ได้เปิดพื้นที่หน้าจอยังเดียว การเปิดพื้นที่ในเวทีเหล่านี้เป็นการช่วยทำ

ให้สภาและเครือข่ายได้ระบายน การเรียกร้องเป็นบทบาทของสภาฯ” ฝ่ายข่าว
ส.ส.ท.

“การที่กรรมการนโยบายมานั่งฟัง กรรมการนโยบายอธิบายให้กับสภาผู้ชมและผู้
ฟังรายการหรือเครือข่าย เป็นการเรียนรู้ร่วมกัน ทำให้เข้าใจบทบาทของแต่ละ
ฝ่ายมากขึ้น ความเห็นต่อไทยพีบีเอสสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการทำหน้าที่ในการ
นำเสนอเพื่อให้กรรมการนโยบายนำไปแปลงเป็นนโยบาย สะท้อนได้ว่า
กรรมการนโยบายจำเป็นต้องฟังความคิดเห็นของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ
หน้าที่สภาคือการสะท้อนความคิดเห็น แต่หน้าที่ในการติดตามตรวจสอบคือ
กรรมการนโยบาย เพราะสภาผู้ชมฯไม่มีความรู้เรื่องสื่อแต่สื่อเป็นอยากใช้สื่อ
อยากขับเคลื่อน เมื่อสื่อได้ไอเดียก็จะค่อยๆ แทรกเข้าไปในรายการ ”
กรรมการนโยบาย 2



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.3 ผลการมีส่วนร่วมของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ ต่อขององค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ส.ส.ท.)

จากการศึกษาภารกิจสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการที่ทำหน้าที่สะท้อนความคิดเห็นกำกับทิศทางการทำงานของสื่อสาธารณะ เพื่อผลิตรูปแบบเนื้อหารายการได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ชมรายการ ตามเจตนารมณ์ของกฎหมายที่ต้องการให้เกิดกระบวนการมีส่วนร่วมระหว่างประชาชนกับสื่อสาธารณะ เจตนารมณ์ดังกล่าวเป็นการช่วยยกระดับให้เครือข่ายภาคประชาชน กลุ่มคนเล็กคนน้อยของสังคมที่ขาดโอกาสในการเข้าถึงพื้นที่ในสื่อสารมวลชนขนาดใหญ่สามารถเข้าถึง (Access) และใช้ประโยชน์จากสื่อให้มีช่องทางในการแสดงความคิดเห็นต่อรายการ กำหนดประเด็นเนื้อหาสาระที่ตอบสนองความต้องการของผู้ชม เครือข่ายภาคประชาชน และเป็นเครื่องมือในการสื่อสารเรียกร้อง เรื่องราวของตนเองให้กับสาธารณะ ผลจากการศึกษาพบว่าการมีส่วนร่วมของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการมีผลต่อการดำเนินงานของ ส.ส.ท. 3 ส่วนดังนี้

- ก) ผลการมีส่วนร่วมของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ ส.ส.ท. แบ่งเป็น
 1. ผลต่อการกำหนดนโยบาย
 2. ผลต่อการดำเนินงาน
 3. ผลต่อรูปแบบเนื้อหารายการ
- ข) ปัจจัยการนำข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการไปใช้ประโยชน์
- ค) ปัญหาอุปสรรคการทำงานของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ

4.3.1 ผลการมีส่วนร่วมของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ ต่อขององค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ส.ส.ท.)

1) ผลต่อการกำหนดนโยบาย

จากการศึกษาเอกสารรายงานการประชุมสามัญและวิสามัญสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการทั้ง 4 ครั้ง¹ พบว่า ข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการมีหลายข้อที่คณะกรรมการนโยบายและคณะกรรมการบริหารให้ความสำคัญและถูกกำหนดเป็นนโยบาย พร้อมนำไปปฏิบัติ ข้อเสนอที่ได้รับการยอมรับนำไปปรับปรุงนั้น แม้ไม่สามารถระบุได้ว่าเป็นข้อเสนอที่มาจากสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการโดยตรง

¹ ภาคผนวก ก

ทั้งหมด แต่ภายใต้ระบบการทำงานที่เป็นอยู่ของ ส.ส.ท. เสียงสะท้อนจากข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่คณะกรรมการนโยบายและคณะกรรมการบริหารต้องใช้เพื่อประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายและแผนการดำเนินงาน ทั้งนี้ พบว่า ข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการมีความสอดคล้องกับนโยบายของคณะกรรมการและแผนจัดทำรายการของ ส.ส.ท. หลายประการ ดังนี้

- ก) ข้อเสนอในด้านการพัฒนารายการข่าวให้มีความแม่นยำ ลึก รอบด้านและน่าเชื่อถือเน้นข่าวเชิงสืบสวนสอบสวน รวมถึงการเพิ่มเวลาข่าว สัมพันธ์กับนโยบายของส.ส.ท.ด้านข่าวและรายการ เสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพการเสนอข่าวสารเชิงลึก นำเสนอข่าวอย่างจับใจ ทันการณ์ถูกต้องรอบด้าน ซึ่งปีพ.ศ. 2558 สัดส่วนข่าวของ ส.ส.ท.เพิ่มเป็นร้อยละ 55 เข้าถึงกลุ่มคนที่หลากหลายและเน้นข่าวภาคพลเมืองเพิ่มขึ้น
- ข) การสร้างการมีส่วนร่วมด้วยการแสวงหาความร่วมมือในการทำงานจากหน่วยงานทั้งของรัฐและองค์กรภาคีต่างๆ กับเครือข่ายภาคประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายด้านการมีส่วนร่วมและความเป็นเจ้าของ สร้างการมีส่วนร่วมและความเป็นเจ้าของสื่อสาธารณะจากประชาชนทุกคนทุกกลุ่มเพิ่มขึ้น เช่น กลุ่มผู้พิการ กลุ่มผู้ด้อยโอกาส สถาบันการศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เครือข่ายสื่อ สมัชชา ชุมชน ชนชั้นกลางเยาวชน และกลุ่มนักธุรกิจต่างๆ ซึ่งแผนการจัดทำรายการได้มีทิศทางในการเชื่อมประสานการทำงานกับองค์กรภาคีที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน
- ค) ข้อเสนอเรื่องการพัฒนาฐานข้อมูล เพื่อให้สื่อสาธารณะเป็นแหล่งข้อมูลแหล่งเรียนรู้ของเครือข่าย บุคคลทั่วไป สอดคล้องกับนโยบายด้านฐานข้อมูล สร้างระบบฐานข้อมูลจากฐานรายการ เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลผลิตรายการและเสริมสร้างการเรียนรู้ที่มีประโยชน์ต่อสังคม ในขณะที่สำนักเครือข่ายสื่อพลเมืองได้มีทิศทางในการจัดทำฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับนักข่าวพลเมืองในพื้นที่ร่วมด้วย
- ง) การขยายฐานผู้ชมและผู้ฟังรายการให้กว้างขวางเข้าถึงกลุ่มคนที่หลากหลายโดยเฉพาะผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ถือเป็นนโยบายเร่งด่วนที่กรรมการนโยบาย ส.ส.ท.เห็นความสำคัญในการขยายฐานผู้ชมและผู้ฟังรายการ

ในขณะที่กรรมการนโยบาย ส.ส.ท. ให้ข้อคิดเห็นต่อการนำเอาข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการไปใช้ประโยชน์เพื่อการกำหนดนโยบายของ ส.ส.ท. ว่า

“รูปธรรมของการเปลี่ยนแปลงใน ส.ส.ท. ไม่สามารถพูดได้ว่ามาจากสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ โดยตรงเพราะมาจากหลายทศนะ มีหลายส่วนร่วมกัน ฝ่ายบริหารนำไปปฏิบัติโดยไม่สามารถระบุได้ว่าเป็นข้อเสนอจากสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการโดยตรง แต่อาจมีบางประเด็นบางเรื่องที่ทำให้ความสำคัญเฉพาะ เช่น ภาคใต้ให้ความสำคัญประเด็นใด แต่ไม่ผลิตรายการนั้น โดยเฉพาะ เอาไปผนึกรวมกับรายการต่างๆ แต่ฝ่ายผลิตจะระมัดระวังมากขึ้นตามทศนะของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ ให้ความสำคัญมากขึ้นเช่นประเด็นการคอร์รัปชันจะเน้นมากเป็นการร้อยเรียงเป็นเรื่องเดียวกันได้” กรรมการนโยบาย 2 (สัมภาษณ์ ตุลาคมพ.ศ.2557)

“2 ปีที่ผ่านมาข้อมูลจากรายงานมันได้นำเอาไปจัดทำเป็นนโยบายรุ่นคุณหมอลดเลข 3-4 เรื่องใหญ่คือ คอร์รัปชัน สิ่งแวดล้อม พลังงาน การศึกษา เป็นนโยบายที่ปรากฏในรายการต่างๆ ของไทยพีบีเอส ซึ่งถือเป็นการมีส่วนร่วมโดยตรง สักส่วนของเนื้อหาและรายการข่าว และรายการที่เกี่ยวข้องกับข่าว รายการทุกประเภทมีสัดส่วนเนื้อหาไปที่ 3-4 เรื่องหลัก ส่วนรูปแบบรายการขึ้นอยู่กับฝ่ายผลิต เป็นสิ่งที่ได้จากประชาชนโดยตรง ที่สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการส่งไปให้ฝ่ายบริหาร กรรมการนโยบายไปร่วมมีความหนักแน่นมากขึ้น” กรรมการนโยบาย 1 (สัมภาษณ์ กันยายนพ.ศ.2557)

“สารคดีเรื่องบุญผ่องเป็นข้อเสนอจากสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ ที่ต้องการเห็นรายการที่นำเสนอเกี่ยวกับบุคคลที่ทำประโยชน์ให้กับสังคม อยากให้เห็นความเป็นไทย ซึ่งสื่อนำไปสร้างเป็นสารคดีให้น่าดู ฝ่ายรายการนำไปคิดเพื่อสร้างให้คนดูแล้วได้ ซึ่งจะทำแบบตรงๆ แบบที่สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการเสนอไม่ได้” กรรมการนโยบาย 2 (สัมภาษณ์ ตุลาคมพ.ศ.2557)

“รูปธรรมการทำงานของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการที่มีผลต่อการทำงานของ ส.ส.ท. คือ ข้อเสนอในเรื่องการพัฒนาการข่าวให้เจาะลึก รอบด้าน ทันสถานการณ์ และการระมัดระวังเรื่องราวที่อ่อนไหวในสังคมเช่นการนำเสนอข่าวเกี่ยวกับชายแดนภาคใต้ คนชนเผ่าพื้นเมืองและชาติพันธุ์” ฝ่ายสนับสนุน (สัมภาษณ์ ตุลาคม พ.ศ. 2557)

“จากข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการต่อรูปแบบการทำข่าวของ ส.ส.ท. ที่ต้องให้ความสำคัญกับการทำงานข่าว ที่ต้องมีความลุ่มลึกรอบด้านแตกต่างจาก

ช่องอื่นๆ นำไปสู่การจัดทำเป็นนโยบายที่ชัดเจน กรรมการบริหารกำหนดลักษณะของข่าวไทยพีบีเอสต้องเป็นแนวข่าวเชิงสืบสวนสอบสวนเจาะลึกให้มากขึ้น” กรรมการบริหาร 1 (สัมภาษณ์ กันยายนพ.ศ.2557)

ในขณะที่ผลการศึกษาจากเอกสารของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการได้ติดตามผลการนำข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุง ส.ส.ท. พบว่า ส.ส.ท. เริ่มดำเนินการตามข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการในปี พ.ศ.2557-2558 ดังนี้

- ก) การสร้างความร่วมมือกับสื่อชุมชนท้องถิ่น เช่น วิทยุชุมชนที่มีข้อเสนอจากสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการมาโดยตลอด ขณะนี้ ส.ส.ท. ได้ดำเนินการเป็นวิทยุออนไลน์เชื่อมต่อกับสถานีวิทยุคนตาบอดเพื่อเชื่อมสัญญาณกับเครือข่ายวิทยุชุมชน² และกำลังดำเนินการจัดทำวิทยุสาธารณะในรูปแบบของออนไลน์โดยใช้หลักการเดียวกับวิทยุชุมชน
- ข) การเพิ่มปริมาณและยกระดับนักข่าวพลเมือง ซึ่งข้อเสนอนี้พบว่า ส.ส.ท. ได้ดำเนินการในปีพ.ศ.2558 จากการพัฒนาปรับปรุงต่อขอรายการเป็นรายการ C_Report (Citizen Reporter) โดยเพิ่มเวลานำเสนอจากเดิมสัปดาห์ละ 30 นาทีเป็นสัปดาห์ละ 90 นาที พร้อมพัฒนานักข่าวพลเมืองในเชิงลึกและกว้าง³
- ค) การพัฒนาแกนประสานเพื่อนสื่อสารสาธารณะ เป็นข้อเสนอที่ถูกเสนอมาโดยตลอดจากสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ ทั้งนี้ข้อเสนอดังกล่าว ส.ส.ท. ยังมิได้ดำเนินการเนื่องจากเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับการทำงานภายในสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ
- ง) การพัฒนาสถานีภูมิภาค ข้อเสนอดังกล่าว ส.ส.ท. ได้ดำเนินการโดยการพัฒนาขีดความสามารถของศูนย์ข่าวภูมิภาค โดยปรับรูปแบบการทำงานด้วยการเสริมบทบาทให้หัวหน้าศูนย์ข่าวภูมิภาคมีอำนาจในการตัดสินใจต่อประเด็นภูมิภาค เพิ่มบุคลากรและอุปกรณ์ พร้อมกับเชื่อมโยงการทำงานกับภาคประชาชน ผู้ผลิตอิสระโดยสำนักเครือข่ายสื่อพลเมืองเข้าไปมีส่วนร่วมสนับสนุน⁴

จากข้อคิดเห็นดังกล่าวของกรรมการนโยบาย กรรมการบริหารและการประเมินผลของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการข้างต้น สะท้อนให้เห็นรูปธรรมการมีส่วนร่วมของสภาผู้ชมและผู้ฟังต่อผลการ

² สุพจน์ จริงจิต รายงานการประชุมสามัญสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการครั้งที่ 3/2557 วันที่ 18-19 ตุลาคม พ.ศ.2557

³ สมเกียรติ จันทระสีมา รายงานการประชุมสามัญสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการครั้งที่ 3/2557 วันที่ 18-19 ตุลาคม พ.ศ. 2557

⁴ รายงานการประชุมสามัญสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการครั้งที่ 3/2557 วันที่ 18-19 ตุลาคม พ.ศ.2557

ดำเนินงานของ ส.ส.ท. โดยชี้ว่า สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการอาจมีใช้กลไกการมีส่วนร่วมเดียวในการ
ทำงานพัฒนาสื่อสาธารณะ โดยที่ ส.ส.ท. ยังต้องให้พื้นที่การมีส่วนร่วมกับภาคส่วนอื่นๆ แต่สภาผู้ชม
และผู้ฟังรายการเป็นกลไกโครงสร้างทางกฎหมาย และเป็นชุมพลังสำคัญของส.ส.ท. ดังนั้นเสียงของ
สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการยังเป็นเสียงส่วนหนึ่งที่มีน้ำหนักให้ส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องใน ส.ส.ท. ต้องให้
ความสำคัญ ที่ผ่านมา ส.ส.ท. ได้ให้น้ำหนักกับข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ รับข้อเสนอเพื่อ
นำไปออกแบบการผลิตให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ชมรายการจากเครือข่ายที่หลากหลาย โดยเฉพาะประเด็นสาธารณะสำคัญ เช่น คอร์ปชั่น สิ่งแวดล้อม พลังงาน การศึกษา พร้อมทั้งปรับปรุงการ
ดำเนินงาน อาทิ การจัดทำรายการข่าวและรายการที่เกี่ยวข้องกับข่าวให้มีความเข้มข้น รอบด้าน
สมดุล น่าเชื่อถือมากขึ้น การพัฒนานักข่าวพลเมือง ยกย่องสถานีภูมิภาค โดยเน้นกระบวนการสร้าง
ความร่วมมือกับชุมชนท้องถิ่น

2) ผลต่อการดำเนินงาน

ผลจากการศึกษาเอกสารข้อเสนอของสภาผู้และผู้ฟังรายการข้างต้น ทั้งในส่วนของข้อเสนอใน
เวทีประชุมสามัญสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ และข้อเสนอเชิงนโยบายประจำปี พบว่า กรรมการบริหาร
และฝ่ายผลิตของ ส.ส.ท. ได้นำข้อเสนอไปปรับปรุงการดำเนินงานภายในองค์กรทั้งต่อการผลิต
รายการและการดำเนินงานภายในที่สอดคล้องกับข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการดังนี้

- ก) การพัฒนารายการของ ส.ส.ท. ทั้งรายการข่าว รายการสารคดี รายการสารบันเทิง
รายการสารประโยชน์ รายการเด็กเยาวชนและครอบครัว รายการสื่อพลเมือง ด้วยการ
ขยายการมีส่วนร่วมกับภาคพลเมืองในการผลิตข่าวที่สร้างสรรค์งานของผู้ผลิตภาค
พลเมือง
- ข) การพัฒนาศูนย์ข่าวภูมิภาคและเพิ่มพื้นที่ข่าวและรายการที่เกี่ยวกับภูมิภาค

การพัฒนายกระดับเสริมสร้างความเข้มแข็งของความเป็นภูมิภาค กระจายอำนาจการจัดการทีวี
ศูนย์ข่าวภูมิภาคและพัฒนาสถานีภูมิภาคต่างๆ ให้มีศักยภาพและขีดความสามารถเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะ
การผลิตรายการที่ตอบสนองต่อภูมิภาคและการลงพื้นที่ติดตามรายงานข่าวต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว เป็น
ข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการให้ ส.ส.ท. มาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งข้อเสนอดังกล่าวเป็นรูปธรรมที่

⁵ รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร ผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอจากผู้ชมและผู้ฟังรายการไทยพีบีเอส ปีพ.ศ.
2556 หน้า 7

ส.ส.ท. นำไปดำเนินการ เพื่อให้ความเป็นท้องถิ่นของแต่ละภูมิภาคมีความชัดเจนโดยกำหนดเป็นยุทธศาสตร์การทำงานของ ส.ส.ท. ให้ศูนย์ข่าวภูมิภาคได้เติบโต เพิ่มสัดส่วนพื้นที่และเวลาให้กับเนื้อหาข่าวภูมิภาคโดยทีมงานศูนย์ข่าวภูมิภาค มีอำนาจในการตัดสินใจกำหนดวาระข่าวของตนเองมากขึ้น และมีการปรับการนำเสนอรายการจากภูมิภาคไปอยู่ในรายการทันข่าวภูมิภาค 1 ชั่วโมง ออกอากาศทุกวันเวลา 17.00-18.00น.ทั้งหมด 5 ชั่วโมง/สัปดาห์ เน้นการผลักดันประเด็นข่าวภูมิภาค⁶

“เดิมศูนย์ข่าวภูมิภาคทำงานขึ้นอยู่ภายใต้ข่าวภูมิภาคตรงกลาง มีศูนย์ข่าว 3 ศูนย์ คือ ศูนย์ข่าวภาคเหนือ ศูนย์ข่าวภาคใต้ และศูนย์ข่าวภาคอีสาน ต่อไปศูนย์ข่าวภูมิภาคเหล่านี้จะสามารถตัดสินใจด้วยตนเองได้ มีสตูดิโอ มีศักยภาพในการออกอากาศได้ขึ้น มีอิสระมากขึ้น การพัฒนาศูนย์ข่าวภูมิภาคเป็นส่วนหนึ่งที่มาจากข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ” ฝ่ายข่าว ส.ส.ท. (สัมภาษณ์ กันยายน พ.ศ.2557)

“ไทยพีบีเอสได้มีการพัฒนานักข่าวภูมิภาคหรือสตริงเกอร์เพื่อบุคลากรเหล่านี้ได้เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของสื่อสาธารณะ จริยธรรม จรรยาบรรณ ตามที่พ.ร.บ. กำหนด ส่วนใหญ่ผู้สื่อข่าวภูมิภาคมักขาดความรู้ความเข้าใจต่อองค์กรที่เปลี่ยนไปยังเน้นการทำข่าวพื้นที่ในรูปแบบเดิม แต่ไทยพีบีเอส มิใช่สื่อโดยทั่วไป ไทยพีบีเอสเป็นองค์กรตามพ.ร.บ.มีจริยธรรมและจรรยาบรรณกำกับมากกว่าสื่ออื่นๆ” ผู้สื่อข่าวภูมิภาคไทยพีบีเอส (สัมภาษณ์ พฤศจิกายน พ.ศ. 2557)

“การพัฒนายกระดับศูนย์ข่าวภูมิภาคเป็นข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ เพื่อให้กระจายอำนาจไปสู่ภูมิภาคให้ภูมิภาคได้ยกระดับการทำงาน และเชื่อมต่อกับภาคประชาชนได้ง่ายขึ้น ข้อเสนอได้รับการตอบรับจากกรรมการนโยบาย กรรมการบริหารนำมากำหนดเป็นยุทธศาสตร์การทำงาน มีการพัฒนาอบรมผู้สื่อข่าวภูมิภาค ยกกระดับศูนย์ข่าวภูมิภาคให้มีขีดความสามารถมากขึ้น ตรงนี้เป็นผลมาจากข้อเสนอของสภาผู้ชมฯ” กรรมการนโยบาย 1 (สัมภาษณ์ สิงหาคม พ.ศ. 2557)

⁶ รายงานการประชุมสามัญสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการครั้งที่ 3/2557 วันที่ 18-19 ตุลาคม พ.ศ. 2557

อย่างไรก็ตามการปรับปรุงพัฒนารายการเพื่อให้ตอบสนองต่อความเป็นท้องถิ่นในแต่ละภูมิภาค อาทิ รายการทุกทิศทั่วไทยที่มีเนื้อหาสะท้อนความเป็นท้องถิ่นของแต่ละภูมิภาค แต่การปรับรูปแบบรายการดังกล่าวยังไม่ตรงกับความต้องการของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการอย่างแท้จริง โดยเสียงสะท้อนต่อการเปิดพื้นที่เช่นนี้เป็นการจัดทำรายการแบบผิวเผิน ซึ่งสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการบางส่วนเห็นว่าการเปิดพื้นที่ข่าวให้กับภูมินาคนั้นควรใช้รูปแบบของรายการ “ทีวีจอภูมิภาค” เช่น ทีวีจอเหนือ ทีวีจออีสาน หรือดีสลาตันของภาคได้ ซึ่งรายการดังกล่าวสะท้อนความเป็นภูมิภาคได้ดีและสามารถนำเสนอเรื่องราวของท้องถิ่นได้ดีซึ่งมากกว่าตรงตามความต้องการของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ โดยที่รายการลักษณะดังกล่าวยังเชื่อมโยงการทำงานระหว่างสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ กับเครือข่ายและฝ่ายผลิตของ ส.ส.ท. ได้ดีกว่ารายการทุกทิศทั่วไทย

ค) พัฒนารายการข่าวให้เป็นแนวข่าวในเชิงสืบสวนสอบสวนเจาะลึกรอบด้าน โดยเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวกับเนื้อหาประเด็นสำคัญหลัก (Thematic) ข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการในประเด็นดังกล่าวต่อประเด็นนี้มีผลให้ ส.ส.ท. กำหนดให้มีประเด็นหลักของทางองค์กรให้นำเสนอประเด็นหลักสำคัญๆ เช่น คอร์รัปชัน ประชาคมอาเซียน การศึกษา การจัดการภัยพิบัติ เป็นต้น

ง) การพัฒนาระดับนักข่าวพลเมือง

รายการนักข่าวพลเมืองถือเป็นรายการที่สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการให้ความสำคัญ เนื่องจากเป็นรายการที่เปิดพื้นที่ให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมได้ง่าย สะท้อนภาพของการเข้าไปใช้พื้นที่สื่อของเครือข่ายภาคประชาชน ผู้ที่มีความสนใจอยากนำเสนอเรื่องราวของตนเอง รายการนักข่าวพลเมืองถูกพัฒนาคู่กับ ส.ส.ท. มาตั้งแต่เริ่มก่อตั้ง เป็นภาพลักษณ์ขององค์กรสื่อสารสาธารณะที่เปิดโอกาสเปิดพื้นที่ให้ภาคประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมกับสื่อสาธารณะในแง่ของการผลิต การรับฟังความคิดเห็นของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการมีเสียงสะท้อนจากผู้ชมรายการในวงกว้างที่ต้องการเข้ามามีส่วนร่วมในการผลิตเรื่องราวของตนเอง นำเสนอผ่านรายการนักข่าวพลเมือง โดยเสนอให้ ส.ส.ท. ยกระดับพัฒนารายการ เพิ่มพื้นที่ เพิ่มเวลา เพิ่มช่องทางให้กลุ่มเครือข่ายได้เข้ามามีส่วนร่วมในการนำเสนอเรื่องราวของตนเองผ่านหน้าจอ ทั้งนี้สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการมีข้อเสนอให้ ส.ส.ท. ในการพัฒนารายการนักข่าวพลเมืองและเปิดพื้นที่อย่างกว้างขวางเพื่อให้กลุ่มองค์กรต่างๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วม พบว่า ส.ส.ท. ได้มีแนวทางในการพัฒนาศักยภาพสามารถนักข่าวพลเมืองทั้งในเชิงลึกและเชิงกว้าง⁷

⁷ รายงานการประชุมสามัญสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการครั้งที่ 3/2557 วันที่ 18-19 ตุลาคม พ.ศ. 2557

พร้อมทั้งปรับปรุงพัฒนาเทคนิค รูปแบบ และเนื้อหารายการให้มีมาตรฐานมากขึ้น เปิดช่องทางให้กับกลุ่มเครือข่ายหรือประชาชนที่ต้องการมีส่วนร่วมสามารถเข้าถึงได้ ทั้งนี้ ส.ส.ท. ได้ปรับปรุงรายการให้น่าสนใจมากขึ้น แต่ยังคงหลักการเป้าหมายเดิม ในปีพ.ศ.2558 ส.ส.ท. ปรับปรุงรายการนักข่าวพลเมืองในรูปแบบใหม่ เปลี่ยนชื่อเป็น C_Reporter ออกอากาศทุกวัน ส่วนหนึ่งมาจากข้อเสนอที่ต่อเนื่องของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการที่ต้องการเห็นรายการนี้ถูกยกระดับให้เป็นรายการที่เป็นเอกลักษณ์ของช่อง และเป็นรายการที่มีคุณภาพ แต่ทั้งนี้กลับถูกตั้งข้อสังเกตว่าหลังปรับปรุงรายการนักข่าวพลเมืองขาดกระบวนการมีส่วนร่วมกับเครือข่ายภาคประชาชน แต่มุ่งไปทำงานร่วมกับสถาบันการศึกษามากกว่า

จ) การพัฒนาบุคลากรของ ส.ส.ท. ทั้งผู้ประกาศข่าว ผู้ดำเนินรายการ ผู้สื่อข่าวภูมิภาค และบุคลากรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องให้สามารถทำงานได้สอดคล้องสะท้อนอัตลักษณ์ความเป็นสื่อสาธารณะทั้งบุคลิกภาพ การแต่งกาย

จากการประเมินผลการนำข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการไปใช้ประโยชน์ ในปี พ.ศ. 2556 พบว่าข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการได้ถูกนำไปปฏิบัติ⁸ อาทิ การพัฒนาบุคลิกภาพพิธีกร และผู้ดำเนินรายการ มีพัฒนาการที่ดีขึ้นมีการปรับปรุงด้านการแต่งกาย โดยกรรมการบริหารได้จัดโครงการอบรมพัฒนาผู้ประกาศข่าว และผู้ดำเนินรายการทั้งด้านเนื้อหา บุคลิกภาพ การแต่งกาย⁹

ฉ) การปรับปรุงพัฒนาจากรายการให้ดึงดูดชม โดยมี ส.ส.ท.ได้ปรับปรุงฉาก แสง สีรายการ มีความเร้าใจ น่าสนใจมากกว่าเดิม เช่น กรณีรายการเสียงประชาชนเปลี่ยนประเทศไทย รายการข่าวค่ำ¹⁰ โดย ส.ส.ท. ดำเนินการปรับเปลี่ยนรูปแบบจากรายการ ให้มีความทันสมัยมากขึ้น

ช) การสร้างพัฒนาความร่วมมือกับภาคีทุกภาคส่วนอย่างกว้างขวางหลากหลายเพื่อประโยชน์ต่อสาธารณะ อาทิ การประสานความร่วมมือกับสถาบันการศึกษา ครูอาจารย์ในภูมิภาคเพื่อนำสื่อของ ส.ส.ท. ไปใช้ประโยชน์

⁸ รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร ผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอจากผู้ชมและผู้ฟังรายการ ไทยพีบีเอสปี 2556 หน้า 23

⁹ การประชุมวิสามัญสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการครั้งที่ 3/2557 วันที่ 5-7 กรกฎาคม พ.ศ. 2557

¹⁰ รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร ผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอจากผู้ชมและผู้ฟังรายการ ไทยพีบีเอสปี 2556 หน้า 23

3) ผลต่อรูปแบบเนื้อหารายการ

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง พบว่า ข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการต่อเนื้อหา รายการของ ส.ส.ท. ในปีพ.ศ. 2557 ส.ส.ท. ได้นำเสนอเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับข้อเสนอดังแต่ปี พ.ศ. 2556 โดยเฉพาะประเด็นสำคัญหลัก (Thematic) ซึ่งเนื้อหาที่สอดคล้องกับข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ การนำเสนอเนื้อหารายการข่าวช่วงเดือนพฤษภาคม-ธันวาคมพ.ศ. 2557 พบว่ามีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับประเด็นข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ คือ

- ก) การจัดการทรัพยากรและที่ดินทำกิน
- ข) การจัดการพลังงาน และการขุดเจาะน้ำมัน
- ค) ผลกระทบจากโครงการขนาดใหญ่ของรัฐ
- ง) ผลกระทบจากแผนพัฒนาต่างๆ
- จ) การจัดการสิ่งแวดล้อมและภัยพิบัติ
- ฉ) ปัญหาสังคมและการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรม ประเพณี วิถีวัฒนธรรม
- ช) การเมืองภาคพลเมือง
- ซ) ปัญหาแรงงานข้ามชาติและผู้อพยพ
- ฌ) การจัดการพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้
- ญ) การปฏิรูป

ซึ่งเนื้อหาเหล่านี้ปรากฏในรายการข่าวและรายการที่เกี่ยวข้องกับข่าวของไทยพีบีเอส อาทิ รายการตอบโจทย์ รายการเปิดปม รายการเวทีสาธารณะ รายการเสียงประชาชนเปลี่ยนประเทศไทย ที่นี้ไทยพีบีเอส ชั่วโมงทำกิน วาระประเทศไทย ได้นำเสนอเรื่องราวเนื้อหารายการที่สอดคล้องกับ ข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ ได้แก่ เนื้อหาการทุจริตคอร์ปชั่น เนื้อหาโครงการรับจำนำข้าว ของรัฐบาล ประเด็นทรัพยากรเหมืองแร่ ประเด็นพลังงาน เป็นต้น

เมื่อพิจารณาเนื้อหารายการของไทยพีบีเอส เป็นเนื้อหาที่สอดคล้องกับข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ โดยสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการส่วนใหญ่ยังเห็นเป็นเสียงเดียวกันว่าประเด็น คอร์ปชั่นที่เป็นผลมาจากข้อเสนอที่มาจากสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ พัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบาย ประเด็นสำคัญที่สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการเสนอปรากฏในเนื้อหารายการข่าวและรายการที่เกี่ยวข้องกับข่าว ดังนี้

ตารางที่ 4.3 เนื้อหารายการตอบโทย์ที่สอดคล้องข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ

ประเด็น	ตอน/เนื้อหารายการ	วันเวลาออกอากาศ
คอร์ปชั่น	ติดตามปราบโกง เต็มสูบแก้คอร์ปชั่น	27 เม.ย.2557
	“ยกเครื่อง” การผลิตข้าวจากความล้มเหลวสู่ความยั่งยืน (1)	27 พ.ค.2557
	“ยกเครื่อง” การผลิตข้าวจากความล้มเหลวสู่ความยั่งยืน (2)	28 พ.ค. 2557
	มหากาพย์จ่านำข้าวเส้นผัดถูก ทูจริตประชา นิยม	31 ก.ค. 2557
	เช็กโกดังข้าวปราบทุจริตยกเครื่องข้าว	8 ก.ค. 2557
	สาธยายข้าว 8 แดนล้านนา ทรหด 30 ปี	10 พ.ย. 2557
	หนี้จ่านำข้าวแสนล้านมหากาพย์ 30ปี	11 พ.ย. 2557
	กามีมรดก ลดความเหลื่อมล้ำ “รวย-จน”	14 พ.ย. 2557
	ขจัดคอร์ปชั่นปฏิรูปฐานของประเทศไทย	19 พ.ค. 2557
	ตำรวจ “สินบน” ส่วยเกลือจิ้มเกลือ “แพะ” เงามีควมการตำรวจวิกฤตกรณี ศรีทธา ประชาชน	13 ต.ค. 2557
ทรัพยากร	เคลียร์ก่อนยกเครื่องพลังงานไทยเพื่อความ ยั่งยืน(1)	10 มิ.ย. 2557
	เคลียร์ก่อนยกเครื่องพลังงานไทยเพื่อความ ยั่งยืน(2)	11มิ.ย. 2557
	อลเวงชุดเจาะน้ำมันบุรีรัมย์ “ชาวบ้านทำชน รัฐเอกชน”	31 ก.ค. 2557
	เปิดชุมทรัพย์ “ความลับ”สัมปทานบ่อน้ำมัน ไทย (1)	1 ก.ค. 2557
	เปิดชุมทรัพย์ “ความลับ”สัมปทานบ่อน้ำมัน ไทย (2)	3 ก.ค. 2557

ตารางที่ 4.4 เนื้อหารายการเปิดปมที่สอดคล้องข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ

ประเด็น	ตอน/เนื้อหารายการ	วันเวลาออกอากาศ
คอร์ปชั่น	โคมำจ่านำข้าว	10 ก.พ. 2557
	อวสานจ่านำข้าว	10 มี.ค. 2557
ทรัพยากร	ภัยพิบัติเฉียบ	26 พ.ค. 2557
	เหมืองทองวังสะพุง	30 มิ.ย. 2557
	เหรียญสองด้านแผนแม่บทป่าไม้	1 ธ.ค. 2557
	จีเอ็มโอ พืชสีเทา	8 ธ.ค. 2557
	กินชีพเหมือนโปแตส	5 ม.ค. 2557
	ผ่าแผนกินชีพคลิตี้	26 ม.ค. 2558
	เปิดแผลปิโตรเลียมอีสาน	9 มี.ค. 2558

ตารางที่ 4.5 เนื้อหารายการเวทีสาธารณะที่สอดคล้องข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ

ประเด็น	ตอน/เนื้อหารายการ	วันเวลาออกอากาศ
คอร์ปชั่น	ผ่าตัดโครงการจัดการน้ำ	7 มิ.ย.2557
	พลิกวิกฤตข้าวพื้นชีวิตรชาวนา	14 มิ.ย. 2557
ประชาธิปไตย	เสียงคน.....บนเส้นทางปฏิรูป (จัดเวทีทุกภูมิภาค)	11 ต.ค.-22 พ.ย.2557
	จตุรร่วมประชาชนบนเส้นทางปฏิรูป	13 ธ.ค.2557
	เสียงคนเมืองบนเส้นทางปฏิรูป	20 ธ.ค.2557
	หมากเกมประชาธิปไตย	10 ม.ค.2557
ทรัพยากร	ล้อมวงคุยกู่วิกฤตแผ่นดินไหว	10 พ.ค. 2557
	ล้อมวงคุยกู่วิกฤตแผ่นดินไหว	17 พ.ค. 2557
	กินขวัญหายพื้นชีวิตรแม่สรวย	31 พ.ค. 2557
	เจาะแผ่นดินอีสาน	20 ก.ย. 2557
	พลังคนปฏิรูปพลังงาน	23 ธ.ค.2557
การศึกษา	กินครูกลับห้องเรียน	16 ม.ค.2558
	แผนที่เดินทางปฏิรูปการศึกษา	13 ก.พ.2558

จากการศึกษารายการดังตารางข้างต้นผ่านเว็บไซต์ของ ส.ส.ท. สะท้อนได้ถึงเนื้อหารายการของ ส.ส.ท. ที่สอดคล้องกับข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ โดย ส.ส.ท. ทำหน้าที่เปิดประเด็นทางสังคม โดยเน้นการเจาะลึกตีแผ่ให้เห็นถึงรากเหง้าของปัญหาสังคมไทยได้เข้าถึงเข้าใจปัญหาอย่างรอบด้านซึ่งเป็นข้อเสนอที่สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการย้ำว่าไทยพีบีเอสในฐานะสื่อสาธารณะต้องทำหน้าที่ในการนำเสนออย่างละเอียด รอบด้าน ลงลึกถึงรากเหง้าปัญหาเพื่อให้เห็นปัญหาในเชิงโครงสร้างและมีผลกระทบต่อสังคม

นอกจากนี้จากการสังเกตการจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการยังได้ผลในแง่ของช่วยให้เกิดการพัฒนาต่อยอดในการทำงาน โดยเฉพาะเวทีเข้มข้นภูมิภาคยังเป็นเครื่องมือทำให้เกิดการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างเครือข่ายภาคประชาชนกับสำนักข่าวของ Thai PBS และศูนย์ข่าวภูมิภาคในการรับข้อเสนอไปพัฒนาเป็นข่าวผ่านหน้าจอได้ทันที และสามารถวางแผนระยะยาวต่อประเด็นข้อเสนอ อาทิ ประเด็นพลังงาน ประเด็นคอร์รัปชัน ประเด็นการจัดการทรัพยากรโครงการขนาดใหญ่ของรัฐ เป็นต้น

รูปธรรมของการเปิดเวทีแลกเปลี่ยน รูปแบบนี้ทำให้เครือข่ายได้มีพื้นที่นำเสนอเรื่องราวผ่านหน้าจอ ข้อเสนอเชิงนโยบายปี พ.ศ.2556 สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการภาคเหนือรุ่นที่ 2 จัดเวทียุทธศาสตร์เพื่อขับเคลื่อนประเด็นสาธารณะ เสนอประเด็นเหมืองแร่ ประเด็นการเปิดประชาคมอาเซียน การเกิดเขตเศรษฐกิจพิเศษที่จังหวัดตาก และประเด็นพลังงาน ประเด็นดังกล่าวถูกหยิบยกให้เป็นข้อมูลแลกเปลี่ยนระหว่างสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการและกรรมการนโยบาย กรรมการบริหารของไทยพีบีเอส จนกระทั่งปีพ.ศ.2557 รายการของ Thai PBS ได้ให้น้ำหนักกับเนื้อหาเหล่านี้ผ่านหน้าจออย่างต่อเนื่องทั้งในรูปแบบข่าวและรายการที่เกี่ยวข้องกับข่าว ขณะเดียวกันสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการยังเป็นแหล่งข่าวในพื้นที่ให้กับไทยพีบีเอส กรณีมีสถานการณ์พื้นที่อีกด้วย

“ประเด็นเกี่ยวข้องกับข่าวทางสำนักรับฟังและมีส่วนร่วมจะมีแหล่งข่าวในกลุ่มสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ สื่อสารในแง่ของประเด็น สถานการณ์ที่เกิดขึ้นในพื้นที่ ฝ่ายข่าวนำไปทำเป็นข่าวเยอะมาก เช่น กรณีเหมืองแร่ที่ภาคเหนือ ภาคอีสาน และอีกหลายกรณีซึ่งเป็นเรื่องของท้องถิ่น ขณะนี้ประเด็นข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการยังสื่อสารผ่านหน้าจอของไทยพีบีเอสอย่างต่อเนื่อง” ฝ่ายข่าวส.ส.ท.
(สัมภาษณ์ กันยายนพ.ศ.2557)

การใช้ประโยชน์จากข้อเสนอสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ

ผลจากการศึกษาเอกสาร พบว่า ในรายงานผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ เห็นว่าหลายประเด็น ส.ส.ท. ยังไม่สามารถตอบสนองและนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงได้อย่างแท้จริง ในรายงานตั้งข้อสังเกตว่า ไทยพีบีเอสผลิตรายการที่ดีแต่กลไกของโครงการขนาดใหญ่ของรัฐหลายรายการ เช่น การก่อสร้างสถานีตำรวจ ประเด็นการสร้างความเป็นธรรมในการจัดการทรัพยากรรัฐ มีรายการที่สะท้อนเรื่องนี้ในรายการของทางสถานี เช่น เชื้อนไชยะบุรี ประเด็นของประชาคมอาเซียนมีการนำเสนอประเด็นนี้นับหน้าจ่อ แต่เนื้อหาเสนอในลักษณะที่ขาดการวิเคราะห์คาดการณ์ผลกระทบด้านลบ เป็นการนำเสนอด้านบวกมากกว่า¹¹

ทั้งนี้ข้อเสนอบางข้อเสนอสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการไม่สามารถนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงได้ทันทีปีต่อปี เนื่องจากการผลิตเนื้อหารายการต้องอาศัยการศึกษาข้อมูลที่รอบด้าน เช่น ประเด็นพลังงานที่ต้องศึกษาข้อมูลอย่างรอบด้าน ใช้เวลาในการศึกษาเพื่อป้องกันปัญหาการถูกฟ้องร้องจากฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ประเด็นพลังงานเป็นข้อเสนอของสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการรุ่นที่ 2 และรุ่น 3 ปี พ.ศ. 2555-2556 พบว่า เนื้อหารายการที่เกี่ยวกับพลังงานถูกนำเสนอบนหน้าจอของ Thai PBS ในช่วงปี พ.ศ. 2557¹² หลายรายการโดยเฉพาะรายการข่าวและรายการที่เกี่ยวข้องกับข่าว อาทิ รายการเปิดปม รายการเสียงประชาชนเปลี่ยนประเทศไทย รายการตอบโจทย์ รายการเวทีสาธารณะ เป็นต้น ซึ่งเนื้อหาสาระสะท้อนไปที่เรื่องของการตีแผ่วิกฤตพลังงานของประเทศไทย เพื่อนำไปสู่การปฏิรูปพลังงานให้มีความชอบธรรม ประเด็นพลังงานเป็นประเด็นที่ ส.ส.ท. ให้ความสำคัญและเกาะติดมาอย่างต่อเนื่อง

“ประเด็นพลังงานไทยพีบีเอสจับมาแต่ต้น การกำหนดประเด็นพลังงานมาจาก 2 ส่วน ส่วนหนึ่งในแง่ของข่าว ประเด็นพลังงานมีปัญหามานาน ในส่วนของเครือข่ายเองมีการเคลื่อนไหวทางสังคม แต่ประเด็นพลังงานมีปัญหาในแง่ความเป็นข่าวต้องให้ข้อมูลสองด้าน ทำให้ประชาชนสับสน ไทยพีบีเอสต้องนำเสนอข้อมูลทั้งสองด้านตามบทบาทสื่อ ทั้งของภาคเครือข่าย และของกระทรวงพลังงาน ” ฝ่ายข่าวไทยพีบีเอส (สัมภาษณ์ กันยายน พ.ศ. 2557)

¹¹ รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร ผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอจากสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการไทยพีบีเอสปี 2556 หน้า 25

¹² <http://program.thaipbs.or.th/newsprogram>

“ส่วนประเด็นเกี่ยวข้องกับข่าวทางสำนักรับฟังฯจะมีแหล่งข่าวในกลุ่มสภาผู้ชมและผู้ฟัง สื่อสารในแง่ของประเด็น สถานการณ์ที่เกิดขึ้นในพื้นที่ ฝ่ายข่าวนำไปทำเป็นข่าวเยอะมาก เช่น กรณีเหมืองที่ภาคเหนือ ภาคอีสาน และอีกหลายกรณีซึ่งเป็นเรื่องของท้องถิ่น ขณะนี้ยังสื่อสารผ่านหน้าจอ” ฝ่ายข่าวไทยพีบีเอส (สัมภาษณ์ กันยายนพ.ศ.2557)

ในขณะที่กรรมการ ส.ส.ท. ต้องคำนึงถึงการนำเสนอเนื้อหาให้สอดคล้องกับความต้องการของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการฯ แต่ฝ่ายผลิตของไทยพีบีเอสเองยังต้องคำนึงถึงหลักจรรยาบรรณของสื่อสาธารณะร่วมด้วย โดยไม่สามารถผลิตรายการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการได้ในทุกประการ ต้องคำนึงถึงประชากรกลุ่มอื่นๆในสังคมร่วมด้วย

“ไทยพีบีเอสต้องแชร์พื้นที่ให้กับกลุ่มคนทุกกลุ่ม ไม่เฉพาะเพียง 24 กลุ่มประเด็น ใน 50 คนของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ ประเด็นพลังงานล่าสุดลงมามีทำถึงภาคใต้ ไทยพีบีเอสต้องสร้างสมดุลตรงกลาง ไทยพีบีเอสเปิดพื้นที่ให้กระทรวงพลังงาน กองบก. รับผิดชอบไป ส่วนการเดินทางบนในพื้นที่ ขาดทุนปฏิรูปพลังงานที่ภาคใต้ ก็เดินและทำไป ไทยพีบีเอสทำงานต้องนึกถึงข้อมูลที่ส่งถึงคนดูต้องมีประโยชน์ ” ฝ่ายข่าวไทยพีบีเอส (สัมภาษณ์ กันยายนพ.ศ.2557)

ทั้งนี้ มีข้อสังเกตจากการสัมภาษณ์กรรมการนโยบายต่อเรื่องการทำหน้าที่ตามภารกิจของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการในประเด็นการให้ข้อเสนอที่เป็นประเด็นสถานการณ์ ในขณะที่กรรมการนโยบายต้องการเห็นการให้ข้อเสนอแนะต่อการผลิตรูปแบบเนื้อหาหน้าจอ

“ปัญหาการนำเสนอของสภาผู้ชมเป็นเรื่องค่อย เป็นเรื่องของการขับเคลื่อนเรื่องท้องถิ่น แต่เราต้องการได้ข้อเสนอจากหน้าจอ รายการของไทยพีบีเอสเป็นอย่างดี สะท้อนหน้าจอ ข้อเสนอส่วนใหญ่ของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการเป็นข้อเสนอในเชิงประเด็นสถานการณ์ เนื้อหา กรรมการนโยบายเข้าใจและต้องนำไปแยกแยะข้อเสนอต่อไปไม่ใช่ความผิดสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ แต่มันเป็นการสะท้อนปัญหาสังคม ซึ่งเนื้อหาหลายเนื้อหาถูกผนวกในรายการแต่ละประเภท ไม่ได้จำเพาะอยู่ในรายการใดรายการหนึ่งเท่านั้น ซึ่งเป็นวิธีการของสื่อ ” กรรมการนโยบาย 2 (สัมภาษณ์ ตุลาคม พ.ศ. 2557)

แม้ผลของข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการจะไม่นำไปสู่การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการทำงาน ของ ส.ส.ท. ได้ทั้งหมด เพราะการสะท้อนความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของ ส.ส.ท. จะมีได้มาจากสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการเพียงแหล่งเดียว แต่สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการก็ยังถือเป็นกลไกตามกฎหมายที่เสียงสะท้อนมีน้ำหนักมาพอในการนำไปสู่การปฏิบัติ รูปธรรมการมีส่วนร่วมในการสะท้อนข้อคิดเห็นของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงต่อรายการ เช่น รายการเสียงประชาชนเปลี่ยนประเทศไทย รายการรู้สู้ภัยพิบัติ

“รายการรู้สู้ภัยพิบัติ รายการเสียงประชาชนเปลี่ยนประเทศไทย มาจากข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการเสนอเป็นไอเดีย กรรมการฟังแล้วใช้เลย ซึ่งข้อเสนอของสภาผู้ชมไม่จำเป็นต้องเป็นข้อเสนอเชิงนโยบายก็ได้ แต่เป็นข้อเสนอที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อได้” ฝ่ายสนับสนุน (สัมภาษณ์ ตุลาคม พ.ศ. 2557)

ทั้งนี้แม้ประเด็นคอร์ปชั่นจะเป็นประเด็นที่สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นข้อเสนอจากสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ แต่สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการบางคนเห็นว่าประเด็นที่ผลิตผ่านหน้าจอ นั้นไม่สามารถบ่งบอกได้ว่ามาจากข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ โดยตรง

“ประเด็นเช่นคอร์ปชั่น ไม่สามารถบอกได้เต็มร้อยว่าเป็นข้อเสนอจากสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ โดยตรงเนื่องจากไทยพีบีเอสมีข้อมูลจากแหล่งอื่น เนื่องจากมีข้อเสนออื่นๆ ที่มาร่วมด้วย เช่น คอร์ปชั่นช่วงนั้นอาจเป็นกระแสสังคมที่กำลังให้ความสำคัญประเด็นที่มัน ใจที่สุดคือ งานรอมานอนของภาคใต้ เป็นข้อเสนอต่อหน้าจอ ส่วนข้อเสนอเชิงนโยบายยังไม่ชัดเจน” สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ 2 (สัมภาษณ์ พฤศจิกายน พ.ศ. 2557)

สรุปผลของการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานส.ส.ท.

จากการศึกษาเอกสาร การสังเกตการณ์และการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง ชี้ให้เห็นว่าการมีส่วนร่วมของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการส่งผลต่อการดำเนินงานของส.ส.ท. 3 ด้าน คือ

- ก) ต่อนโยบายขององค์กรโดยเฉพาะนโยบายในด้านข่าวและรายการที่ต้องเน้นข่าวที่ถูกรอบด้านน่าเชื่อถือ รวดเร็ว ทันสถานการณ์ นโยบายการพัฒนาเครือข่ายผู้ชมและผู้ฟังรายการให้เพิ่มมากขึ้น นโยบายสร้างการมีส่วนร่วมกับทุกภาคส่วน นโยบายพัฒนาฐานข้อมูลขององค์กรให้เป็นแหล่งเรียนรู้ทางด้านการผลิตเป็นประโยชน์กับสาธารณะ

- ข) ต่อการดำเนินงาน และต่อรูปแบบเนื้อหารายการหน้าจอของ ส.ส.ท. ส่งผลให้ กรรมการบริหารนำไปดำเนินการพัฒนาการดำเนินงานในด้านการพัฒนาแนวข่าว ส.ส.ท.ให้เจาะลึกรอบด้านเน้นลักษณะข่าวเชิงสืบสวนสอบสวน พัฒนาเนื้อหาและเพิ่ม เวลาพื้นที่ข่าวท้องถิ่นข่าวภูมิภาค พัฒนายกระดับศูนย์ข่าวภูมิภาค พัฒนารายการและ บุคลากรนักข่าวพลเมือง พัฒนาศูนย์ข่าวของ ส.ส.ท. ได้แก่ผู้ประกาศข่าว ผู้ดำเนิน รายการ นักข่าว ให้มีความรู้ทักษะสะท้อนอัตลักษณ์ของความเป็นสื่อสาธารณะ และ พัฒนาการมีส่วนร่วมด้วยการสร้างความร่วมมือกับองค์กรภาคีทุกภาคส่วน
- ค) ผลต่อการรูปแบบเนื้อหารายการ ข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการส่งผลต่อการประเด็นสำคัญหลัก (Thematic) เนื้อหาของ ส.ส.ท. คือ ประเด็นทุจริตคอร์รัปชัน สิ่งแวดล้อมภัยพิบัติ การ ปฏิรูป การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน และจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งเนื้อหาปรากฏผ่าน รายการของ ส.ส.ท. เช่น รายการข่าวเช้า-กลางวัน-ค่ำ รายการตอบโจทย์ รายการเวที สาธารณะ รายการเปิดปม รายการเสียงประชาชนเปลี่ยนประเทศไทย และรายการรู้สู้ภัย พิบัติที่มาจากข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ โดยเนื้อหานำเสนอในรูปแบบสาร คติเชิงข่าว เจาะลึกรอบด้าน เพื่อเปิดมุมมองใหม่ต่อสังคมในประเด็นสำคัญหลักตาม ข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ โดยผู้ศึกษาตั้งข้อสังเกตว่า สาเหตุที่เนื้อหาของ ทางสถานีโทรทัศน์ตอบสนองต่อข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการเนื่องมาจาก ประเด็นข้อเสนอเป็นประเด็นที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การทำงานของ ส.ส.ท. ที่มุ่งเน้น เนื้อหาที่มีผลกระทบต่อสังคม ต่อสาธารณะ ซึ่งเป็นประเด็นปัญหาสำคัญเป็นที่สนใจ หรือบางประเด็นเป็นประเด็นที่ไม่ได้รับความสนใจของสังคม โดยรวมจึงทำให้เนื้อหา รายการต่างๆ สอดคล้องกับข้อเสนอ รวมถึงสอดคล้องกับประเด็นที่สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ ฟังรายการทำงานอยู่ เช่น ประเด็นชนเผ่าพื้นเมืองและชาติพันธุ์ ประเด็นโครงการขนาด ใหญ่ของรัฐ การทุจริตจ่านาข้าว โครงการน้ำ 3.5 แสนล้าน เป็นต้น

4.3.2 ปัจจัยเงื่อนไขการนำข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการไปใช้ประโยชน์

จากการศึกษาเอกสาร พบว่า การตอบสนองต่อข้อเสนอสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการในการนำไป กำหนดเป็นนโยบายขององค์กรกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะได้หรือไม่ขึ้นขึ้นอยู่กับปัจจัย เงื่อนไขสำคัญ คือ

- 1) ข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการนั้นมีความชัดเจนเป็นวิชาการเชื่อถือได้จน ส.ส.ท. สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันทีหรือไม่ บางข้อเสนอ เช่น การเพิ่มความถี่ดูใจใน

คุณภาพรายการ มีผังรายการเป็นที่จดจำ การพัฒนาจาก บุคลิกภาพผู้ประกาศ การพัฒนา ศักยภาพสื่อสาธารณะภูมิภาค สื่อพลเมือง นักข่าวพลเมืองทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ เพิ่มปริมาณเวลาในการออกอากาศจากร้อยละ 2.6 เป็นร้อยละ 5 ข้อเสนอเหล่านี้ ส.ส.ท. จำเป็นต้องพิจารณารวบรวมเป็นประเด็นไปพัฒนาการทำงาน ระบบ นโยบาย รวมถึง แผนจัดทำรายการประจำปี¹³ ในขณะที่ข้อเสนอบางข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟัง รายการไม่สามารถดำเนินการได้เลยเนื่องจากเป็นข้อเสนอที่มีลักษณะเป็นข้อเสนอที่มีใช้ การกีดหน้าของ ส.ส.ท. และหลายข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการที่สามารถ นำไปสู่การปฏิบัติได้ทั้งหมดเนื่องจากเป็นการกีดหน้า

- 2) ข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการเป็นข้อเสนอที่ตอบสนองต่อสาธารณะ เป็น ประโยชน์กับประชาชนในวงกว้าง เป็นประเด็นสาธารณะที่กระทบกับสังคมวงกว้าง

จากการสัมภาษณ์ พบว่า เงื่อนไขที่ส่งผลต่อการนำเอาข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการไป ใช้ประโยชน์มีเงื่อนไขสำคัญ คือ ข้อเสนอต้องตอบสนองต่อสาธารณะ

“สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการเป็นเจ้าของประเด็นมีเครือข่ายของตัวเอง มีหน้าที่ Feedback แต่ไทยพีบีเอสต้องแชร์พื้นที่ให้กับกลุ่มคนทุกกลุ่ม ไม่เฉพาะเพียง 24 กลุ่มประเด็นใน 50 คนของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการเท่านั้น ” ฝ่ายข่าวส.ส.ท. (สัมภาษณ์ กันยายน พ.ศ. 2557)

“ภาคประชาชนหรือเครือข่ายไม่ใช่ประชาชนทั้งหมดของประเทศ เป็นกลุ่มคน หนึ่งในสังคม หากไทยพีบีเอสนำเสนอเฉพาะกลุ่มเครือข่ายภาคประชาชน จะถูก มองว่าไม่เป็นกลางเป็นที่วิพากษ์ของภาคเอ็นจีโอ วันหนึ่งประชาชนส่วนใหญ่ทวงสิทธิ์ ขึ้นมา จะทำให้เราไม่สามารถพูดได้ ” ฝ่ายข่าวส.ส.ท. (สัมภาษณ์ กันยายน พ.ศ. 2557)

“เครือข่ายมีข้อเสนอให้เอารายการของเครือข่ายมาไว้ช่วง Prime time แต่ ส.ส.ท. ไม่สามารถทำได้ สาเหตุที่เอาท่วงโลกกว้างมาไว้ ช่วงเย็นเป็นทางเลือกให้ผู้ชม ซึ่งเป็นการพ่วงข่าวให้คนดูเยอะขึ้น ถ้าข้อเสนอให้เอารายการแบบทอล์คของภาค เครือข่ายมาไว้ คนส่วนใหญ่ไม่ดู เครือข่ายบอกให้เปิดพื้นที่ให้ ไทยพีบีเอสก็เปิด

¹³ เอกสารประกอบประชุมสมัชชาเพื่อนสื่อสาธารณะระดับชาติประจำปีพ.ศ. 2557 วันที่ 17-18 มกราคม พ.ศ.2558

พื้นที่ให้ แต่การเปิดพื้นที่ให้แค่คนไม่ดูทั้งช่องอะไรจะเกิดขึ้น ผู้เปิดให้ในบางช่วง บางจังหวะในช่วงที่มันแหลมคมทำให้คนดูส่วนใหญ่สนใจ จะทำให้คนดูเข้ามาดู ไทยพีบีเอสได้” ฝ่ายข่าวส.ส.ท. (สัมภาษณ์ กันยายน พ.ศ. 2557)

ทั้งนี้ผลจากการสังเกตการอย่างมีส่วนร่วมในการประชุมของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ มีการตั้งข้อสังเกตจากสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการในเรื่อง ส.ส.ท. ได้นำข้อเสนอของสภาผู้ชมฯไปใช้ประโยชน์หรือไม่ อะไรที่ถูกนำไปใช้บ้าง สมาชิกสภาผู้ชมฯ เห็นในเรื่องนี้ว่าสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการไม่สามารถประเมินได้ว่า ส.ส.ท. นำข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขรายการหรือไม่อย่างไร ข้อเสนอใดที่ถูกนำไปปรับปรุงพัฒนารายการ ข้อเสนอใดที่นำไปกำหนดเป็นนโยบายยุทธศาสตร์การทำงานของ ส.ส.ท. เนื่องจาก ส.ส.ท. ขาดกระบวนการชี้แจงเรื่องผลการนำข้อเสนอไปใช้ประโยชน์ในเชิงลายลักษณ์อักษร จนทำให้สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการตั้งข้อสังเกตว่า “ส.ส.ท. ให้ความสำคัญกับสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการน้อย เสียสภาผู้ชมฯมีพลังน้อย เป็นเพียงไม้ประดับของสื่อสาธารณะ”¹⁴ จากข้อสังเกตดังกล่าว สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการได้เสนอให้ ส.ส.ท. จัดทำรายงานข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อชี้แจงถึงข้อเสนอที่ถูกนำไปใช้ประโยชน์

“กรรมการไม่เคยเอาข้อมูลมาบอกเป็นลายลักษณ์อักษรว่าข้อเสนออะไรบ้างที่ทางThai PBS ได้นำไปใช้ประโยชน์หรือกำหนดเป็นนโยบายขององค์กร ไม่เคยเอาข้อมูลมาบอกให้สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการรับทราบ เวลาการประชุมร่วมส่วนใหญ่มาเพื่อรับฟังข้อเสนอเท่านั้น แต่ไม่ได้บอกว่าข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการข้อใดที่เอาไปใช้ประโยชน์ และเชื่อว่าบุคลากรของ Thai PBS ก็ไม่รู้นโยบายของ ส.ส.ท. ข้อใดที่มาจากสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ” สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ 7 (สัมภาษณ์ ตุลาคม พ.ศ. 2557)

“ไม่รู้ว่าจะอะไรที่กรรมการนำไปปรับใช้บ้าง เราทำหน้าที่เสนอไปแต่ขาดการติดตามผลการนำเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการไปใช้ประโยชน์ บางครั้งเวลาไปจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นเราไม่มีข้อมูลไปตอบกับเครือข่ายว่าข้อเสนอที่เขาเสนอไปเมื่อปีที่ผ่านมา ไทยพีบีเอสนำไปใช้ประโยชน์อะไรบ้าง เราใช้วิธีการฟังจากกรรมการบริหารว่าอะไรที่นำไปปรับใช้ บวกกับการสังเกตจากการติดตาม

¹⁴ สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ 3 สัมภาษณ์เมื่อ 20 ธันวาคม พ.ศ.2557

ชมรายการของสถานี” สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ 2 (สัมภาษณ์
พฤศจิกายน พ.ศ. 2557)

ข้อสังเกตดังกล่าวเป็นที่มาของการกำหนดยุทธศาสตร์การทำงานสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการปี พ.ศ. 2558 การทำระบบการประเมินผล ส.ส.ท. ในการนำข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการไปใช้ประโยชน์¹⁵ เพื่อเป็นการติดตามผลของข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ ข้อใดที่ถูกนำไปปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือกำหนดเป็นนโยบายของ ส.ส.ท. บ้าง

สรุปข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการจะได้รับการยอมรับจากส.ส.ท. นำไปประโยชน์เพื่อ การปรับปรุงพัฒนารายการ หรือกำหนดเป็นนโยบายขององค์กรฯ ได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับลักษณะ ของข้อเสนอมามีลักษณะของความเห็น ข้อเสนอแนะที่มาจากการมีส่วนร่วมของประชาชนในวงกว้าง เป็นเหตุเป็นผล มีทิศทางชัดเจนเป็นรูปธรรมสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการผลิตรายการได้ อย่างไร โดยข้อเสนอดังกล่าวต้องสอดคล้องหลักการคุณลักษณะของความเป็นสื่อสาธารณะคือทั่วถึง หลากหลาย แตกต่าง สร้างสรรค์สังคมคุณภาพ คุณธรรม ความเห็นและข้อเสนอแนะบ่งบอกถึง ผลกระทบต่อสังคม ต่อสาธารณะโดยรวม ดังนั้น ข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการจะมีพลังใน การเปลี่ยนแปลง ส.ส.ท. ได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับลักษณะดังกล่าวข้างต้นที่สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ ต้องตระหนัก รวมถึงบางข้อเสนอที่บางประการที่ ส.ส.ท. ไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากมีใช้ บทบาทหน้าที่ของสื่อสาธารณะหรือขัดต่อจริยธรรมจรรยาบรรณสื่อสาธารณะ และที่สำคัญต้อง สอดคล้องสัมพันธ์กับงบประมาณของ ส.ส.ท. ที่มีอยู่อย่างจำกัดอีกด้วย

4.2.3 ปัญหาอุปสรรคการทำงานของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ

1) ความเข้าใจบทบาทสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ

การเข้ามาเป็นสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการในระยะแรกๆ พบว่า สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟัง รายการขาดความเข้าใจในภารกิจโดยเฉพาะการทำหน้าที่รับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในภูมิภาค พร้อมทั้งจัดทำข้อเสนอทั้งต่อเนื้อหารายการ ข้อเสนอเชิงนโยบาย รวมไปถึงการขยายเพื่อนและขยาย ฐานผู้ชมและผู้ฟังรายการให้เพิ่มจำนวนมากขึ้น ซึ่งความไม่ชัดเจนต่อบทบาทหน้าที่ดังกล่าวทำให้งาน สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการในปีครึ่งปีแรก-1 ปี ของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการมีข้อจำกัดในการทำงาน

¹⁵ แผนยุทธศาสตร์การทำงานของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการปีพ.ศ.2558

แม้มีสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรุ่นเก่า 15 คนรวมอยู่ด้วย ดังนั้น ระยะแรกของการเข้ามาทำหน้าที่จึงทำให้สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการต้องใช้เวลาในการทำความเข้าใจต่อบทบาทหน้าที่ภารกิจของการเป็นสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ ทิศทางการทำงานร่วมกันภายในสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ และการทำงานร่วมกับ ส.ส.ท. เป็นผลให้การทำงานปีแรกของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการของทุกรุ่นเป็นช่วงของการเรียนรู้งาน และเริ่มทำงานได้ชัดเจนมากขึ้นในปีที่ 2 โดยสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการได้สะท้อนถึงความไม่เข้าใจต่อบทบาทของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการในระยะแรกของการมาทำหน้าที่ดังนี้

“ทางสำนักเก็บฟังและการมีส่วนร่วมได้โทรศัพท์ถามว่าได้ติดตามชมรายการไทยพีบีเอสหรือไม่ จะเข้ามาเป็นสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการได้หรือไม่ มาทำหน้าที่ในการรับฟังความคิดเห็น ดิชมรายการและเสนอข้อคิดเห็นให้กับทางกรรมการนโยบายของไทยพีบีเอส ทราบรายละเอียดเพียงเท่านี้ เข้าใจว่ามาทำหน้าที่ให้ข้อคิดเห็นกับกรรมการแต่ไม่รู้ว่าจะต้องมาจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นเอง” สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ 2 (สัมภาษณ์ สิงหาคม พ.ศ. 2557)

“ไม่รู้บทบาทหน้าที่ของสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการมาก่อน เข้ามามีการประชุมพิเศษจาก ส.ส.ท. ก็ยังไม่เข้าใจ ยิ่งงงๆ อยู่ จนกระทั่งทำงานมาเกือบ 1 ปีจึงพอจะเข้าใจและรู้บทบาทหน้าที่ของตัวเองในฐานะสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการมากขึ้น” สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ 10 (สัมภาษณ์ สิงหาคม พ.ศ. 2557)

“เข้ามาตอนแรกไม่ได้เข้ามาว่าจะต้องทำหน้าที่ขยายเครือข่าย มาจัดเวที หรือหาฐานผู้ชมมากขึ้น มีความรู้สึกเหมือนว่าเข้ามาทำงานเหมือนการขายตรง มาในฐานะตัวแทนของประเด็นชาติพันธุ์ เราคาดหวังว่าเรามีความเป็นพิเศษ เชี่ยวชาญเฉพาะด้านนี้ แต่ละประเด็นมีเรื่องราวสามารถนำเสนอเรื่องราวประเด็นชาติพันธุ์ให้กับ Thai PBS ส่วน Thai PBS จะมาเอาเนื้อหาประเด็นจากเราไปทำต่อคิดว่า เป็นแบบนี้” สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ 10 (สัมภาษณ์ สิงหาคม พ.ศ. 2557)

“ได้เข้าไปอ่านรายงานสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการในเว็บไซต์ แต่ก็ไม่ค่อยเข้าใจว่าเป็นอะไรอย่างไร ตอนนั้นไม่ใช่คนที่ดูทีวี แต่ดูย้อนหลังคลิปวิดีโอที่เป็นของไทยพีบีเอสจึงสมัครและรู้ว่าถ้าสมัครในนามตัวแทนภูมิภาคเหนือ อาจจะไม่ได้รับ

คัดเลือกจึงตัดสินใจสมัครในนามของตัวแทนเกษตรกร ส่งไปรษณีย์ ings เวลาไปนาน 1 เดือนจึงมีอีเมลกลับมาให้ไปประชุมพิเศษ จัดเวทีครั้งแรกยังไม่รู้บทบาทตนเอง ยังไม่เข้าใจกระบวนการ ยังไม่ชัดเจน ยังสงสัย ทำผิดหรือทำถูก บทบาทของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการเป็นอย่างไร อ่านคู่มือในการทำงานแล้วยังไม่เข้าใจ มีการประชุมพิเศษแต่ก็ไม่ทำให้เข้าใจได้มากขึ้น ” สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ 6 สัมภาษณ์ กรกฎาคม พ.ศ.2557)

“เบื้องต้นรับบทบาทหน้าที่ของสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการอยู่ก่อนแล้ว เคยร่วมกระบวนการปฏิรูปสื่อ รับรู้เจตนารมณ์ของการมีสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการของสื่อสาธารณะมาก่อนหน้านี้” สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ 8 (สัมภาษณ์ กรกฎาคม พ.ศ. 2557)

“ต้องรื้อตั้งแต่การสรรหา กำหนดคุณสมบัติ เงื่อนไข เราไม่ได้รู้กระบวนการตรงนี้ว่าหลวม ถูกต้องอย่างไร ถ้ากระบวนการสรรหา เงื่อนไขชัดเจน คนที่มาจะต้องมีความชัดเจนในบทบาท แต่ถ้าคนที่ไม่ชัดเจน พอเข้ามายังไม่ชัดไปกันใหญ่ มานะกันใหม่ 1 ปีกว่า กว่าจ้ะรับบทบาทของตนเอง สุดท้ายไม่ใช่ก็ออกกันไป ดูจากภาพรวมในปีแรกเห็นได้เลยว่าคุณสมบัติ หลักการไม่ชัดก็ลาออกจากสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ ไม่ต่ำกว่า 10-30%ในปีแรก ” สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ 1 (สัมภาษณ์ กรกฎาคม พ.ศ. 2557)

จากการให้สัมภาษณ์ข้างต้น พบว่า ปัญหาคือระยะแรกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจต่อบทบาทของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการค่อนข้างจำกัด มีเพียงบางคนที่รับรู้และเข้าใจบทบาทของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ เนื่องจากสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการบางท่านเป็นตัวแทนเครือข่ายที่มีความรู้ประสบการณ์ในการทำงานภาคประชาสังคม ทำงานสัมพันธ์กับงานด้านสื่อ การปฏิรูปสื่อมาในระดับหนึ่งซึ่งเข้าใจบทบาทหน้าที่ในการทำงานของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ ทั้งนี้ความเข้าใจต่อบทบาทหน้าที่ที่มีผลต่อการทำงานของในสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการอย่างยิ่ง

นอกจากนี้ยังพบปัญหาการเข้าร่วมประชุมสามัญและวิสามัญสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการมีจำนวนสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการเข้าร่วมประชุมไม่ครบจำนวน 50 คน สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการขาดประชุมต่อเนื่อง ทำให้การลงมติภายในสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการเป็นปัญหา และในบางครั้งมติบางมติต้องนำมาถกเถียงแลกเปลี่ยนกันใหม่เพื่อให้สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการรับรู้ข้อมูลอย่างเท่าเทียมกันและเห็นชอบร่วมกัน

2) ความเข้าใจต่อการทำงานของ ส.ส.ท. ทั้งระบบ

การทำงานของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการในฐานะเป็นกลไกกลางเพื่อทำหน้าที่ระหว่าง ส.ส.ท.กับเครือข่ายภาคประชาชน ผู้ชมและผู้ฟังรายการที่อยู่ในภูมิภาค สิ่งสำคัญคือต้องเข้าใจต่อกระบวนการทำงาน ส.ส.ท. อย่างเป็นระบบ สามารถให้ข้อมูลของสื่อสาธารณะความเคลื่อนไหวที่เกิดขึ้นใน ส.ส.ท. ที่ถูกต้อง นำเชื่อถือให้กับเครือข่ายประชาชนที่ลงไปรับฟังความคิดเห็น ซึ่งที่ผ่านมาพบว่าข้อจำกัดในการรับรู้ข้อมูลความเคลื่อนไหว รวมทั้งข้อมูลความรู้ที่จะนำไปใช้ในการสื่อสารกับเครือข่ายผู้ชมและผู้ฟังรายการได้ และข้อจำกัดในข้อมูลดังกล่าวเป็นผลให้การพัฒนาข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการเสนอไปโดยขาดความเข้าใจต่อระบบของ ส.ส.ท. ซึ่งรวมไปถึงระบบการผลิตเนื้อหาในรูปแบบรายการ เป็นผลให้ข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการบางข้อเสนอไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้เนื่องจากเป็นข้อเสนอที่มีขอบเขตหน้าที่ของสื่อ

3) กระบวนการพัฒนาข้อเสนอให้กับ ส.ส.ท.

กระบวนการพัฒนาข้อเสนอให้กับ ส.ส.ท. ในที่นี้หมายถึง กระบวนการทำงานของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการทั้งหมดประกอบด้วย กระบวนการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในระดับจังหวัด ระดับภูมิภาค เวทีรับฟังเชิงประเด็นและเวทียุทธศาสตร์ของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ เหล่านี้คือกระบวนการได้มาซึ่งข้อเสนอของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการที่ส่งต่อให้กับกรรมการนโยบายของ ส.ส.ท. กระบวนการรับฟังความคิดเห็นยังของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ พบว่า มีลักษณะการรับฟังความคิดเห็นในรูปแบบเดิม กลุ่มเป้าหมายในการรับฟังความคิดเห็นเป็นกลุ่มเป้าหมายเดิม ทำให้ข้อเสนอได้จากเวทีรับฟังความคิดเห็นเป็นข้อเสนอที่ขาดความแตกต่างจากข้อเสนอในปีก่อนหน้า

4) หน่วยงานสนับสนุนสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ

เนื่องจากสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการเป็นอิสระจาก ส.ส.ท. มิได้ทำงานขึ้นตรงกับกรรมการบริหาร กรรมการนโยบาย เป็นคณะบุคคลที่เข้าไปมีส่วนร่วมในการทำงานกับสื่อสาธารณะ ดังนั้น สำนักสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการถือเป็นหน่วยงานสนับสนุนที่สำคัญให้กับงานของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ พบว่า การทำงานระหว่างสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการกับหน่วยงานสนับสนุนยังมีช่องว่างและข้อจำกัดในการทำงานร่วมกัน เนื่องจากสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการไม่สามารถทำงานเต็มเวลาได้ต้องผ่านกลไกของหน่วยสนับสนุนเพื่อเชื่อมต่อกับระบบภายในของ ส.ส.ท. ทั้งนี้สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการคาดหวังต่อหน่วยงานสนับสนุนในแง่ของการสนับสนุนกระบวนการ เครื่องมือ และการบริหารจัดการ แต่กลับพบว่า การประเมินผลการทำงานสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ โดย ส.ส.ท. จัดจ้างผู้

ประเมินภายนอกมาทำการประเมินผลการทำงานสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ พบว่า การทำงานของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการกับหน่วยสนับสนุนยังมีข้อจำกัดหลายประการทำให้สมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการสะท้อนปัญหาดังกล่าวเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงกลไกการสนับสนุนให้มีประสิทธิภาพกับกรรมการนโยบายและกรรมการบริหาร

5) ความหลากหลายของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ แม้กฎหมายกำหนดให้มีจำนวนสมาชิกสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการจำนวน 50 คนแต่พบว่า ตัวแทนที่เข้าร่วมทำหน้าที่ในกิจกรรมต่างๆ ของสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการมีจำนวนไม่ครบทั้ง 50 คน และน่าสังเกตว่าตัวแทนที่ยังคงดำเนินการอยู่ส่วนใหญ่เป็นตัวแทนที่มาจากการทำงานภาคเครือข่ายเป็นใหญ่ โดยตัวแทนของเครือข่ายอื่นๆ ที่ไม่มีบทบาทขับเคลื่อนทางสังคมมีช่องทางในการเข้าร่วมได้ค่อนข้างจำกัด อาทิ ตัวแทนภาคธุรกิจ เป็นต้น ขณะเดียวกันความแตกต่างหลากหลายของแหล่งที่มาทั้งจากกลไกภาครัฐ ภาคประชาชน เอ็นจีโอ เอกชน รวมไปถึงประชาชนทั่วไปทำให้เกิดความแตกต่างระหว่างความคิดค่อนข้างสูง พื้นฐานการทำงานที่แตกต่างหลากหลายต้องอาศัยเวลาในการปรับทัศนคติ ความเข้าใจและทิศทางการทำงาน กลุ่มภาคประชาสังคม เอ็นจีโอมีพื้นฐานในการทำงานกับประเด็นทางสังคมมีฐานการทำงานมีเครือข่าย ในขณะที่ตัวแทนกลุ่มอื่นๆ ขาดประสบการณ์และทักษะในการทำงานทำให้เกิดช่องว่างและการเข้าถึงจนกระทั่งขาดการมีส่วนร่วมในการทำงานภายในสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ