

สำเนา

คำสั่งกรมประชาสัมพันธ์

ที่ ๒๗๖ / ๒๕๕๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคมจากการดำเนินงาน
ของกรมประชาสัมพันธ์ ประจำปี พ.ศ.๒๕๕๔

ด้วย นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ตีกรมประชาสัมพันธ์ และ แผนพัฒนาองค์การตามเกณฑ์
คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด๑ การนำองค์การ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๔ มอบหมายให้สำนักพัฒนานโยบาย
และแผนการประชาสัมพันธ์ รับผิดชอบดำเนินการจัดทำมาตรการและวิธีการเพื่อรองรับผลกระทบทางลบ
ที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคมจากการดำเนินงานขององค์การ และนำสู่การปฏิบัติให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย
ตามเจตนารมณ์ของกรมประชาสัมพันธ์ในการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
(Good Governance) โดยมุ่งเน้นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและ
รักษาผลประโยชน์ของประเทศชาติ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการฯ โดยมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑.องค์ประกอบ

- | | | |
|------------|--|------------|
| ๑.๑ | ผู้อำนวยการสำนักพัฒนานโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ | ประธาน |
| ๑.๒ | หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร | รองประธาน |
| ๑.๓ | ผู้อำนวยการส่วนนโยบายและแผนประชาสัมพันธ์แห่งชาติ
สำนักพัฒนานโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ | คณะกรรมการ |
| ๑.๔ | ผู้อำนวยการส่วนประเมินผล
สำนักพัฒนานโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ | คณะกรรมการ |
| ๑.๕ | ผู้อำนวยการส่วนแผนงานโครงการและงบประมาณ
สำนักพัฒนานโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ | คณะกรรมการ |
| ๑.๖ - ๑.๑๓ | ผู้อำนวยการส่วนแผนและพัฒนางานประชาสัมพันธ์
สำนักประชาสัมพันธ์เขต ๑-๘ | คณะกรรมการ |
| ๑.๑๔ | นางสาวฐิติรัตน์ ศรีธีระวีโรจน์
นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการพิเศษ
สำนักการประชาสัมพันธ์ต่างประเทศ | คณะกรรมการ |
| ๑.๑๕ | นางสาวจิระวรรณ ตันกรานันท์
นักสื่อสารมวลชนชำนาญการพิเศษ
สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย | คณะกรรมการ |

- ๑.๑๖ นางยุวพร นวชาติกุล
นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการพิเศษ
สำนักพัฒนาการประชาสัมพันธ์
คณะทำงาน
- ๑.๑๗ นางประไพศรี เกียรติสรวา
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ
สถาบันการประชาสัมพันธ์
คณะทำงาน
- ๑.๑๘ นางศิรินทร อมรสิงห์
นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
คณะทำงาน
- ๑.๑๙ นายกองพล วิสุทธิแพทย์
นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ
สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย
คณะทำงาน
- ๑.๒๐ นางศิริวรรณ คำปรีดา
นักสื่อสารมวลชนชำนาญการ
สำนักข่าว
คณะทำงาน
- ๑.๒๑ นายพิศิษฐ์ กาญจนพิมาย
นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ
สำนักพัฒนานโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์
คณะทำงาน
- ๑.๒๒ นายณเรนธร จาคพันธุ์อินทร์
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ
ศูนย์สารสนเทศการประชาสัมพันธ์
คณะทำงาน
- ๑.๒๓ ผู้อำนวยการส่วนวิจัยและพัฒนา
สำนักพัฒนานโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์
คณะทำงานและ
เลขานุการ
- ๑.๒๔ นางจริยา ประสพทรัพย์
นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการพิเศษ
สำนักพัฒนานโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์
คณะทำงานและ
ผู้ช่วยเลขานุการ
- ๑.๒๕ นางพรรณณเพ็ญ กองกันทะ
นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ
สำนักพัฒนานโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์
คณะทำงานและ
ผู้ช่วยเลขานุการ
- ๑.๒๖ นายมานพ จีนช้าง
นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ
สำนักพัฒนานโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์
คณะทำงานและ
ผู้ช่วยเลขานุการ
- ๑.๒๗ นางสาวประภัสสร สารสังข์
นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ
สำนักพัฒนานโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์
คณะทำงานและ
ผู้ช่วยเลขานุการ

๒.อำนาจหน้าที่

๒.๑ รวบรวม ศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลการดำเนินงานและการบริการของกรมประชาสัมพันธ์ที่ผ่านมา ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสังคมทั้งในปัจจุบันและอนาคต

๒.๒ กำหนดมาตรการ และวิธีการจัดการผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคมจากการดำเนินงานและการบริการของกรมประชาสัมพันธ์ทั้งในปัจจุบันและอนาคต


๒.๓ สื่อสารมาตรการ และวิธีการจัดการผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคมจากการดำเนินงานและการบริการของกรมประชาสัมพันธ์ไปสู่การปฏิบัติ

๒.๔ ติดตามและประเมินผลมาตรการ และวิธีการจัดการผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคมจากการดำเนินงานและการบริการของกรมประชาสัมพันธ์

๒.๕ ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆตามที่ประธานมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๘ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๔


(นายเกษณพร เสริมพานิช)
อธิบดีกรมประชาสัมพันธ์

สำเนา

คำสั่งกรมประชาสัมพันธ์

ที่ ๔๔๑ / ๒๕๕๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคมจากการดำเนินงาน
ของกรมประชาสัมพันธ์ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๔ (เพิ่มเติม)

ตามที่ได้มีคำสั่งกรมประชาสัมพันธ์ที่ ๒๗๖ / ๒๕๕๔ ลงวันที่ ๑๘ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคมจากการดำเนินงานของกรมประชาสัมพันธ์ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๔ นั้น

ในการนี้ เนื่องจาก นางสาวฐิติรัตน์ ศรีธีระวีโรจน์ นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการพิเศษ ผู้แทนสำนักการประชาสัมพันธ์ต่างประเทศ ได้รับคำสั่งย้ายไปดำรงตำแหน่ง ผู้อำนวยการสถานีวิจัยกระจายเสียงแห่งประเทศไทย จังหวัดสุพรรณบุรี ตามคำสั่ง กปส. ที่ ๒๙๐/๒๕๕๔ ตั้งแต่วันที่ ๑๘ เมษายน ๒๕๕๔ ดังนั้นเพื่อให้องค์ประกอบของคณะกรรมการฯ มีความครบถ้วนสมบูรณ์ และสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงเห็นสมควรแก้ไของค์ประกอบคณะกรรมการฯ ลำดับที่ ๑.๑๔ โดยแต่งตั้ง นางสาวสุนิษา บุญรอด นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการพิเศษ เป็น คณะทำงานฯ เพิ่มเติม

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๒ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๔

กค

(นายกฤษฎพร เสริมพานิช)

อธิบดีกรมประชาสัมพันธ์



รายงานการศึกษา

เรื่อง

ผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคมจาก

การดำเนินงานของกรมประชาสัมพันธ์

ประจำปี พ.ศ.๒๕๕๔

โดย : คณะทำงานจัดการผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคมจาก
การดำเนินงานของกรมประชาสัมพันธ์ ประจำปี พ.ศ.๒๕๕๔

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมา

กรมประชาสัมพันธ์ดำเนินการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) โดยกำหนดเป็นตัวชี้วัดในการประเมินผลคำรับรองการปฏิบัติราชการกรมประชาสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ มิติที่ ๔ มิติด้านการพัฒนาองค์กร ตัวชี้วัดที่ ๑๑ ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) สำหรับการดำเนินงานในระดับกรมได้แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เพื่อทำหน้าที่ในการตรวจประเมินและจัดทำแผนพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์ PMQA ทั้ง ๗ เกณฑ์ โดยแบ่งเป็น ๒ ส่วน คือ ส่วนที่ ๑ กระบวนการเป็นการเตรียมความพร้อมขององค์กร ประกอบด้วยหมวด ๑ - ๖ (หมวด ๑ การนำองค์กร หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ หมวด ๕ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล และหมวด ๖ การจัดการกระบวนการ) และ ส่วนที่ ๒ ผลลัพธ์ อยู่ในเกณฑ์หมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ โดยเชื่อว่าถ้าสามารถวางแผนปฏิบัติการเพื่อพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์ ในหมวด ๑-๖ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การปฏิบัติได้จริงอย่างเป็นรูปธรรม จะส่งผลให้ผลลัพธ์องค์กรตามพันธกิจเกิดผลสัมฤทธิ์ด้วย

สำหรับหมวด ๑ การนำองค์กร เป็นเรื่องที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญใน ๒ เรื่อง ประกอบด้วย ๑. การนำองค์กร มุ่งเน้นวิธีการกำหนดทิศทางของส่วนราชการ การกำกับดูแลตนเองที่ดี และการทบทวนผลการดำเนินการที่ดี และ ๒. ความรับผิดชอบต่อสังคม มุ่งเน้นเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม การดำเนินการอย่างมีจริยธรรม และการให้การสนับสนุนต่อชุมชนที่สำคัญ ซึ่งคณะทำงานระดับกรมได้ดำเนินการตรวจประเมิน และจัดทำแผนพัฒนาองค์กรหมวด ๑ พร้อมทั้งสื่อสารสู่การปฏิบัติในระดับ สำนัก/กอง เรียบร้อยแล้ว โดยแผนพัฒนาองค์กรดังกล่าวได้กำหนดให้มีมาตรการในการปรับปรุงองค์กรในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม ตามเกณฑ์ LD ๗ การบริหารจัดการผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคมจากการดำเนินงานของกรมประชาสัมพันธ์ อีกทั้งยังสอดคล้องตามเกณฑ์ LD ๕ นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีของกรมประชาสัมพันธ์ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๔ โดยเป็นมาตรการที่กำหนดไว้ภายใต้นโยบายด้านรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม นโยบายหลัก ๑ มุ่งมั่นดำเนินการกิจองค์กรโดยคำนึงถึงหน้าที่รับผิดชอบต่อสังคม และจรรยาวิชาชีพเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อม แนวทางการปฏิบัติ ๑.๑ กำหนดแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในการทำหน้าที่การประชาสัมพันธ์ และการผลิต จัดหา และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม และยึดมั่นจรรยาวิชาชีพ

ความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility : CSR) เป็นการดำเนินการตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘ (๓) ที่ได้ระบุว่า ก่อนเริ่มดำเนินการ ส่วนราชการต้องจัดให้มีการศึกษาวิเคราะห์ ผลดี และผลเสีย ให้ครบทุกด้าน กำหนดขั้นตอนการดำเนินงานที่โปร่งใสมีกลไกตรวจสอบการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ในกรณีใดที่มีผลกระทบต่อประชาชน ส่วนราชการต้องดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และชี้แจงทำความเข้าใจเพื่อให้ประชาชนได้ตระหนักถึงประโยชน์ที่ส่วนรวมจะได้รับจากภารกิจนั้น ดังนั้นกรมประชาสัมพันธ์ในฐานะหน่วยงานภาครัฐมีบทบาทภารกิจหลักด้านการประชาสัมพันธ์ โดยการผลิตและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชนได้มีโอกาสรับรู้ เกิดความรู้ ความเข้าใจ สามารถใช้ข้อมูลข่าวสารของรัฐในการพัฒนาคุณภาพชีวิต และมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศ รวมทั้งเกิดภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศไทย เห็นความสำคัญของการดำเนินการตามหลักการความรับผิดชอบต่อสังคม จึงมอบหมายให้สำนักพัฒนานโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ เป็นหน่วยงานรับผิดชอบหลักในการดำเนินการดังกล่าวโดยพิจารณาทบทวนและศึกษาวิเคราะห์ถึงผลกระทบทางบวกและทางลบที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของกรมประชาสัมพันธ์ ทั้ง ๔ บริการ ประกอบด้วย ๑. ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ทางสื่อกรมประชาสัมพันธ์ ๒. สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ ๓. หลักสูตรฝึกอบรม และ ๔ นโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ และหากพบว่ามีบริการที่ส่งผลกระทบต่อสังคม ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานจะต้องพิจารณาดำเนินการบริหารจัดการกำหนดมาตรการและวิธีการเพื่อป้องกันและแก้ไข ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์สุข แก่สังคม และชุมชนโดยรวมอย่างแท้จริง ตามเจตนารมณ์และเป้าหมายของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๐ และนโยบายของรัฐบาล

บทที่ ๒

วิธีดำเนินงาน

๑. แนวทางการดำเนินงาน

การศึกษาวิเคราะห์ผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคมจากการดำเนินงานและบริการของกรมประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินงาน จำนวน ๗ ขั้นตอน ดังนี้

๑.๑ แต่งตั้งคณะทำงานในการศึกษาวิเคราะห์ผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นต่อสังคมจากการดำเนินงานและบริการของกรมประชาสัมพันธ์ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

๑.๒ ศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำรายงานการศึกษาการดำเนินงาน และบริการกรมประชาสัมพันธ์ที่ส่งผลกระทบทางลบต่อสังคม

๑.๓ ประชุมคณะทำงานเพื่อจัดทำแผนการจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นต่อสังคมจากการดำเนินงานและบริการกรมประชาสัมพันธ์

๑.๓.๑ กำหนดกระบวนการ/แผนภาพ (Flow Chart) ของการจัดการผลกระทบทางลบ

๑.๓.๒ ระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดผลกระทบทางลบต่อสังคม

๑.๓.๓ กำหนดวิธีการ/มาตรการรองรับผลกระทบทางลบต่อสังคม

๑.๔ นำเสนอแผนการจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นต่อสังคมจากการดำเนินงานของกรมประชาสัมพันธ์ต่อผู้บริหารกรมประชาสัมพันธ์

๑.๕ สื่อสารแผนการจัดการผลกระทบทางลบทางสังคมให้บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ทราบ และนำสู่การปฏิบัติ

๑.๖ ติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานตามแผนการจัดการผลกระทบทางลบ

๑.๗ ประเมินผลการดำเนินงานตามแผนฯ และนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนการจัดการผลกระทบทางลบ

๒. วิธีการรวบรวม ศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิเคราะห์ผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคมจากการดำเนินงานของกรมประชาสัมพันธ์ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๔ นี้ ดำเนินการโดยการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจาก ๓ ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑. การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการบริการของกรมประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทาง จำนวน ๒ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑.๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล (ตู่ ปณ ๑๑๑๑)
สำนักนายกรัฐมนตรี (WWW.1111.go.th)

๑.๒ การรับเรื่องราวเรียนทางช่องทางของกรมประชาสัมพันธ์ จำนวน
๒ แบนเนอร์ ดังนี้

๑.๑.๑ การรับเรื่องราวเรียนการให้บริการกรมประชาสัมพันธ์
(<http://center.prd.go.th/complains>)

๑.๑.๒ ศูนย์ประสานราชการใสสะอาดกรมประชาสัมพันธ์
(<http://center.prd.go.th/clean>)

ส่วนที่ ๒ ผลการศึกษาทางวิชาการของกรมประชาสัมพันธ์ที่ดำเนินการ
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ จำนวน ๒ เรื่อง ประกอบด้วย

๒.๑ การประเมินผลความพึงพอใจ ๔ กระบวนการ การให้บริการของ
กรมประชาสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ โดย รองศาสตราจารย์ ดร. รสขงพร โคมลเสวิน
เดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๓

๒.๒ รายงานการวิจัย การประเมินผลตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการของ
กรมประชาสัมพันธ์ (ตัวชี้วัดที่ ๓.๑.๔ และ ๓.๑.๕) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ “การสำรวจ ความ
นิยมและความพึงพอใจต่อการรับฟังรายการวิทยุ และรับชมรายการโทรทัศน์ที่เพิ่มขึ้น” โดย รอง
ศาสตราจารย์ ไพบูรณ์ คะเชนทรพรรค เดือนกันยายน ๒๕๕๓

ส่วนที่ ๓ แผนการบริหารจัดการผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคมจากการ
ดำเนินงานของกรมประชาสัมพันธ์ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๓

ส่วนที่ ๔ บริการ และกระบวนการหลักของกรมประชาสัมพันธ์

บริการ และกระบวนการที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย บริการที่ “ข้อมูลข่าวสารที่
เผยแพร่ทางสื่อกรมประชาสัมพันธ์” ประเภทสื่อ ได้แก่ สื่อวิทยุโทรทัศน์ และวิทยุกระจายเสียง
กระบวนการที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๓ กระบวนการ ดังนี้ ๑. กระบวนการผลิตและเผยแพร่รายการทาง
วิทยุโทรทัศน์ ๒. กระบวนการผลิตและเผยแพร่รายการข่าวทางวิทยุโทรทัศน์ และ
๓. กระบวนการผลิตและเผยแพร่รายการข่าวทางวิทยุกระจายเสียง

บทที่ ๓

ผลการศึกษาวิเคราะห์

ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๓ ที่ผ่านมา จนถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ.๒๕๕๔ กรมประชาสัมพันธ์ ได้ดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านช่องทาง จำนวน ๒ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑. เว็บไซต์ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน จากจำนวน ๓ ช่องทาง โดยช่องทางแรก สำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานรับผิดชอบ ภายใต้ชื่อ “สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ (www.๑๑๑๑.go.th)” ส่วนช่องทางที่ ๒ และ ๓ กรมประชาสัมพันธ์รับผิดชอบดำเนินการภายใต้ชื่อ “การรับเรื่องร้องเรียนการให้บริการกรมประชาสัมพันธ์ และ ศูนย์ประสานราชการใสสะอาด กรมประชาสัมพันธ์” โดยข้อร้องเรียนของประชาชนที่รวบรวมได้มีจำนวนทั้งสิ้น ๘๘ ข้อร้องเรียน

๒. รายงานผลการศึกษาทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒ เรื่อง ดังต่อไปนี้

๒.๑ การประเมินผลความพึงพอใจ ๔ กระบวนงาน การให้บริการของ กรมประชาสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓

๒.๒ การประเมินผลตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติราชการของกรมประชาสัมพันธ์ (ตัวชี้วัดที่ ๓.๑.๔ และ ๓.๑.๕) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ “การสำรวจความนิยมและความพึงพอใจต่อการรับฟังรายการวิทยุ และรับชมรายการโทรทัศน์ที่เพิ่มขึ้น”

จากการรวบรวมและศึกษาข้อมูลข้อร้องเรียน และ รายงานผลการประเมินฯข้างต้น พบว่า ข้อมูลข้อร้องเรียนของประชาชนปรากฏรายละเอียดเพียงพอที่สามารถนำมาวิเคราะห์แนวโน้ม การดำเนินงานหรือบริการของกรมประชาสัมพันธ์ที่ส่งผลกระทบต่อสังคมได้อย่างค่อนข้างชัดเจน ในขณะที่รายงานผลการประเมินการดำเนินงานของกรมประชาสัมพันธ์ไม่ได้ศึกษาครอบคลุมถึง เรื่องบริการที่ส่งผลกระทบต่อสังคมฯที่ชัดเจนดังเช่นปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๓ ที่ผ่านมา แต่อย่างไรก็ตามยังคงสามารถนำผลการประเมินในประเด็นความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความคาดหวังเกี่ยวกับบริการมาใช้ประกอบการวิเคราะห์ รวมทั้งนำไปใช้ในขั้นตอนการจัดทำแผน การจัดการผลกระทบทางลบต่อไปได้ ดังนั้นการวิเคราะห์บริการกรมประชาสัมพันธ์ที่ส่งผลกระทบต่อ ทางลบในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๔ จึงพิจารณาเห็นว่ามีความเหมาะสมในการนำรายละเอียด ข้อร้องเรียนจากช่องทางเว็บไซต์ทั้ง ๓ ช่องทาง เป็นข้อมูลหลักในการวิเคราะห์ผลกระทบทางลบฯ ที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๔ โดยเริ่มตั้งแต่รอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ ที่ผ่านมา จนถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ.๒๕๕๔

จากการรวบรวมและจัดกลุ่มข้อร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๘๘ ข้อร้องเรียน สรุปได้ว่าเป็นข้อร้องเรียนที่ประชาชนระบุว่าไม่พึงพอใจในบริการ จำนวน ๗๐ ข้อร้องเรียน และเป็นข้อร้องเรียนที่ประชาชนแสดงความคิดเห็นเพื่อเสนอแนะปรับปรุงและพัฒนาบริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น จำนวน ๑๘ ข้อร้องเรียน จากนั้นเมื่อนำรายละเอียดข้อร้องเรียนที่ประชาชนไม่พึงพอใจมาศึกษาวิเคราะห์ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ซึ่งพิจารณาจากข้อร้องเรียน จำนวน ๔๒ ข้อร้องเรียน จากจำนวน ๗๐ ข้อร้องเรียน

เห็นว่าผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของกรมประชาสัมพันธ์ คือ การสร้างความขัดแย้งและความแตกแยกของประชาชนในประเทศ โดยไม่พึงพอใจบริการหลัก “ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ทางสื่อกรมประชาสัมพันธ์” ในกระบวนการงาน “ผลิตและเผยแพร่รายการทางวิทยุโทรทัศน์” เป็นจำนวนมากที่สุด โดยพิจารณาจากข้อร้องเรียน จำนวน ๓๘ ข้อร้องเรียน จากจำนวน ๗๐ ข้อร้องเรียน ที่ได้ระบุถึง “รายการวิเคราะห์สถานการณ์ข่าวเหตุการณ์บ้านเมือง” รายการ “คลายปม” มากที่สุด รวมถึงรายการอื่นๆ อาทิ ลงเอยอย่างไร ตรงไปตรงมา และเจาะข่าวร้อน ล้วงข่าวลึก ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ได้แก่ เนื้อหา และวิธีการนำเสนอรายการไม่เหมาะสม ไม่สร้างสรรค์ และไม่เป็นกลาง ส่วนลำดับรองลงมาเป็นความไม่พึงพอใจใน “รายการข่าว” ที่เผยแพร่ทางสถานีวิทยุโทรทัศน์ และวิทยุกระจายเสียง พิจารณาจากข้อร้องเรียน จำนวน ๑๔ ข้อร้องเรียน จากจำนวน ๗๐ ข้อร้องเรียน โดยไม่พึงพอใจในรายการข่าวทางสถานีวิทยุโทรทัศน์มีจำนวน ๑๑ ข้อร้องเรียน มากกว่ารายการข่าวทางสถานีวิทยุกระจายเสียง ซึ่งมีจำนวนข้อร้องเรียนเพียง จำนวน ๓ ข้อร้องเรียน สำหรับประเด็นที่ไม่พึงพอใจลำดับแรก ได้แก่ เนื้อหา วิธีการนำเสนอไม่เหมาะสม ไม่เป็นกลาง บิดเบือนข้อเท็จจริง และลำดับต่อมาเป็นการใช้ภาษาไทยไม่ถูกต้องตามหลักภาษาไทย แต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจากรายละเอียดของข้อร้องเรียนยังไม่สามารถระบุได้อย่างชัดเจนว่าเป็นรายการข่าวในลักษณะใด เช่น รายการข่าวภาคหลัก หรือ รายการสนทนาข่าว ส่วนรายการประเภทอื่นๆก็เช่นเดียวกันยังมีข้อมูลจำนวนจำกัดซึ่งพิจารณาเห็นว่าไม่มากเพียงพอที่จะนำมาวิเคราะห์ได้อย่างชัดเจนถึงประเด็นที่ประชาชนไม่พึงพอใจ อย่างไรก็ตามในเรื่องการรับสัญญาณภาพ และเสียงไม่ได้ หรือไม่ชัดเจน รวมถึงการไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ก็เป็นประเด็นที่มีข้อร้องเรียนสนับสนุนจำนวนหนึ่งซึ่งสมควรจะนำไปพิจารณาในการกำหนดเป็นปัจจัยเสี่ยง และจัดทำแผนการจัดการผลกระทบทางลบต่อไป

จากการประมวลและวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวข้างต้น สรุปผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคมจากการดำเนินงานของกรมประชาสัมพันธ์ได้ จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. สังคมเกิดความขัดแย้งประชาชนเกิดความแตกแยก
๒. ประชาชนได้รับประโยชน์จากการนำเสนอข้อมูลข่าวสารไม่มากเท่าที่ควร

สำหรับบริการที่ส่งผลกระทบทางลบทั้ง ๒ เรื่อง ดังกล่าวข้างต้นเป็นบริการประเภทเดียวกัน ได้แก่ บริการ “ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่สู่สาธารณะ” โดยกระบวนการที่ส่งผลกระทบทางลบเรื่องสังคมเกิดความขัดแย้งประชาชนเกิดความแตกแยก ได้แก่ กระบวนการผลิตและเผยแพร่รายการทางวิทยุโทรทัศน์ ส่วนกระบวนการที่ส่งผลกระทบทางลบเรื่องประชาชนได้รับประโยชน์จากการนำเสนอข้อมูลข่าวสารไม่มากเท่าที่ควรนั้น ประกอบด้วย กระบวนการผลิตและเผยแพร่รายการข่าวทางวิทยุโทรทัศน์ และกระบวนการผลิตและเผยแพร่รายการข่าวทางวิทยุกระจายเสียง

และเมื่อพิจารณาบริการและกระบวนการที่ได้วิเคราะห์ว่าส่งผลกระทบทางลบต่อสังคมดังกล่าวข้างต้นแล้ว มีความเห็นว่าเพื่อให้การบริหารจัดการผลกระทบทางลบของกรมประชาสัมพันธ์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น จึงเห็นสมควรบริหารจัดการ

ใน ๒ ลักษณะ กล่าวคือ การแก้ไขผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นแล้วในปัจจุบัน ได้แก่ สังคมเกิดความขัดแย้ง ประชาชนเกิดความแตกแยก และ การป้องกันผลกระทบทางลบๆที่อาจเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องในอนาคต ได้แก่ ประชาชนได้รับประโยชน์จากการนำเสนอข้อมูลข่าวสารไม่มากเท่าที่ควร โดยบริการและกระบวนการที่คัดเลือกเพื่อนำไปจัดทำแผน(กำหนดมาตรการ/วิธีการ)รองรับผลกระทบทางลบๆ พิจารณาจากความสำคัญ ๓ ประการ คือ

๑. สอดคล้องกับบทบาทและภารกิจหลัก และแผนปฏิบัติการกรมประชาสัมพันธ์

๒. เป็นบริการที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใช้บริการมากที่สุด

อีกทั้งหากพิจารณาจากข้อมูลสนับสนุนอื่นๆ อาทิ ๑. ความสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์บริการ และกระบวนการที่ส่งผลกระทบทางลบๆในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๓ ที่ผ่านมา ซึ่งได้ดำเนินการจัดทำแผน(มาตรการ/วิธีการ)รองรับๆในกระบวนการผลิตและเผยแพร่ข่าวทางวิทยุโทรทัศน์ และกระบวนการผลิตและเผยแพร่ข่าวทางวิทยุกระจายเสียง และ ๒.รายงานผลการประเมินๆในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ ที่ผ่านมา พบว่า สื่อวิทยุโทรทัศน์(สทท.๑๑) และวิทยุกระจายเสียง (สทท.) เป็นช่องทางหลักที่ประชาชนเปิดรับมากกว่าช่องทางอื่นๆ แต่ขณะเดียวกันก็พบว่าจุดด้อยของกรมประชาสัมพันธ์ก็คือการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและข่าวประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อวิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์ โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงในเรื่องความแม่นยำของข้อมูลข่าวสาร สร้างภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพในการทำงานด้านการประชาสัมพันธ์ เป็นเอกเทศ และยึดมั่นในจรรยาบรรณวิชาชีพของสื่อมวลชนและนักประชาสัมพันธ์

ดังนั้นจากผลการศึกษาวิเคราะห์ข้างต้น จึงสรุปได้ว่า บริการของกรมประชาสัมพันธ์ที่ส่งผลกระทบทางลบต่อสังคมฯ และต้องดำเนินการบริหารจัดการโดยการจัดทำแผน(กำหนดมาตรการ/วิธีการ) เพื่อป้องกันและแก้ไข ได้แก่ “ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ทางสื่อกรมประชาสัมพันธ์” ใน ๓ กระบวนการ ประกอบด้วย ๑. กระบวนการผลิตและเผยแพร่รายการทางวิทยุโทรทัศน์ ๒. กระบวนการผลิตและเผยแพร่รายการข่าวทางวิทยุโทรทัศน์ และ ๓.กระบวนการผลิตและเผยแพร่รายการข่าวทางวิทยุกระจายเสียง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ผลกระทบทางลบๆที่เกิดขึ้นในปัจจุบันซึ่งต้องได้รับการแก้ไข

ผลกระทบทางลบ ๑ : สังคมเกิดความขัดแย้งประชาชนเกิดความแตกแยก

บริการ : ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ทางสื่อกรมประชาสัมพันธ์

กระบวนการ : ผลิตและเผยแพร่รายการทางวิทยุโทรทัศน์

ประเภทรายการ : รายการวิเคราะห์สถานการณ์ข่าวเหตุการณ์บ้านเมือง

(รายการคลายปม ลงเอยอย่างไร ตรงไปตรงมา และเจาะข่าวร้อน ล้วงข่าวลึก)

หน่วยงานรับผิดชอบ : สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย กรุงเทพมหานคร

ปัจจัยเสี่ยง : เนื้อหา และวิธีการนำเสนอของผู้ดำเนินรายการไม่เหมาะสม ไม่สร้างสรรค์ และไม่เป็นกลาง

ผลกระทบทางลบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องในอนาคตซึ่งต้องกำหนดแนวทางป้องกัน

ผลกระทบทางลบ ๒ : ประชาชนได้รับประโยชน์จากการนำเสนอข้อมูลข่าวสารไม่มากเท่าที่ควร

บริการ : ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ทางสื่อกรมประชาสัมพันธ์

กระบวนการ ๑ : ผลิตและเผยแพร่รายการข่าวทางวิทยุโทรทัศน์

(รายการข่าวภาคค่ำ ช่วงเวลา ๑๘.๐๐ – ๒๐.๓๐ น.)

หน่วยงานรับผิดชอบ : สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย กรุงเทพมหานคร

ปัจจัยเสี่ยง :

๑. การนำเสนอ

● พิธีกร / ผู้ดำเนินรายการ

- วิธีการนำเสนอไม่น่าสนใจ บุคลิกภาพไม่ทันสมัย
- พูด / ออกเสียง ไม่ชัดเจน ไม่ถูกต้องตามหลักภาษาไทย

๒. ผู้รับบริการไม่ทราบช่องทางการสื่อสาร และสะท้อนความคิดเห็นกลับมายังกรมประชาสัมพันธ์ทั้งในส่วนกลาง และภูมิภาค

๓. ในช่วงเหตุการณ์ชุมนุมทางการเมืองเมื่อเดือนพฤษภาคม ๒๕๕๓ ไม่สามารถรับสัญญาณภาพและเสียงได้ หรือไม่ชัดเจนในบางพื้นที่ เช่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา

กระบวนการ ๒ : ผลิตและเผยแพร่รายการข่าวทางวิทยุกระจายเสียง

(รายการข่าวภาคบังคับ ช่วงเวลา ๐๗.๐๐ – ๐๗.๓๐ น. และ ๑๙.๐๐ – ๑๙.๓๐ น.)

หน่วยงานรับผิดชอบ : สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย กรุงเทพมหานคร

ปัจจัยเสี่ยง :

๑. การนำเสนอ

● ผู้ดำเนินการ / พิธีกร / ผู้ร่วมรายการ พูดและออกเสียงไม่ชัดเจน ไม่ถูกต้องตามหลักภาษาไทย

๒. ไม่ทราบช่องทางการสื่อสารและการสะท้อนความคิดเห็นกลับมายังกรมประชาสัมพันธ์ทั้งในส่วนกลางและภูมิภาค

๓. ความไม่ชัดเจนของสัญญาณสัญญาณเสียงเนื่องจากมีคลื่นแทรกจากวิทยุชุมชน

หมายเหตุ :

๑. การคัดเลือกช่วงเวลาในกระบวนการผลิตและเผยแพร่ข่าวทางวิทยุโทรทัศน์ และวิทยุกระจายเสียง เป็นช่วงเวลาที่ผู้รับบริการรับชมและรับฟังมากที่สุด และสอดคล้องกับตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการกรมประชาสัมพันธ์ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๔ ตัวชี้วัดที่ ๓.๑.๔ ร้อยละของจำนวนผู้ฟังรายการวิทยุของกรมประชาสัมพันธ์ และ ตัวชี้วัดที่ ๓.๑.๕ ร้อยละของจำนวนผู้ชมรายการโทรทัศน์ของกรมประชาสัมพันธ์

๒. ข้อมูลปัจจัยเสี่ยงจากแผนการบริหารจัดการผลกระทบทางลบฯที่ดำเนินการเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๓ ที่ผ่านมา แต่ยังไม่ได้นำมาดำเนินการในขั้นตอนการนำสู่การปฏิบัติ เป็นข้อมูลที่น่ามาประกอบการวิเคราะห์กำหนดปัจจัยเสี่ยงในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๔ ในรายงานฉบับนี้

ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน

ข้อมูลการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อบริการกรมประชาสัมพันธ์ที่นำมาวิเคราะห์ในรายงานฉบับนี้ยังมีจำนวนไม่เพียงพอ และบางส่วนโดยเฉพาะจากช่องทางที่กรมประชาสัมพันธ์รับผิดชอบยังมีรายละเอียดไม่สมบูรณ์ ส่งผลให้ผลการวิเคราะห์อาจไม่มีความแม่นยำและสะท้อนสถานการณ์ที่แท้จริงได้อย่างชัดเจน

ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานในปีต่อไป

เพื่อให้การดำเนินงานบริหารจัดการผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคมจากการดำเนินงานของกรมประชาสัมพันธ์ (เกณฑ์ LD ๓) ในปีต่อไปมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงขอเสนอแนะแนวทางการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

๑. ทบทวนสินค้าและบริการหลักของกรมประชาสัมพันธ์ รวมทั้งจำแนกกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

๒. เปิดช่องทางการร้องเรียนให้ครอบคลุมทั้งในส่วนกลางและภูมิภาค รวมทั้งมอบหมายหน่วยงานรับผิดชอบหลักในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้ชัดเจนอย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. ศึกษาวิจัย และประเมินผลการดำเนินงานของกรมประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทุกบริการหลัก กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้สามารถสะท้อนข้อเท็จจริงของการดำเนินงานให้มากยิ่งขึ้น



กรม. (กก.) 1735 1/13 3/2
 บ. นว. สป.
 อ. ส.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักพัฒนานโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ ส่วนวิจัยและพัฒนา โทร. ๐ ๒๖๑๘ ๒๓๒๓ ต่อ ๑๕๐๘
 ที่ นร ๐๒๒๐.๐๕/ ๑๗๓๕ วันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขออนุมัติแผนการบริหารจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นต่อสังคมจากการดำเนินงานของกรมประชาสัมพันธ์ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๔

เรียน อปส. ผ่าน รปส.(นายธีระพงษ์ โสดาศรี) รปส.(นางเตือนใจ สินธุวณิช) และ รปส.(นางลดาวัลย์ บัวเอี่ยม)

๑. ข้อเท็จจริง

ตามที่ สำนักพัฒนานโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ ดำเนินการจัดทำแผน (มาตรการและวิธีการ) เพื่อรองรับผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคมจากการดำเนินงาน ของกรมประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นการดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด ๑ การนำองค์การ และนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีกรมประชาสัมพันธ์ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๔ นั้น

๒. การดำเนินการ


การดำเนินงานจัดการผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคมจากการดำเนินงานของ กรมประชาสัมพันธ์ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๔ กำหนดเป้าหมายการดำเนินงาน จำนวน ๗ ขั้นตอน โดยขณะนี้ ดำเนินงานเสร็จเรียบร้อยแล้วในขั้นตอนที่ ๑-๓ ประกอบด้วย ๑. การแต่งตั้งคณะทำงานฯ ๒. การศึกษาวิเคราะห์ เพื่อจัดทำรายงานการศึกษาการดำเนินงาน และบริการกรมประชาสัมพันธ์ที่ส่งผลกระทบทางลบต่อสังคม และ ๓. ประชุมคณะทำงานฯ เพื่อจัดทำแผนการจัดการผลกระทบทางลบฯ

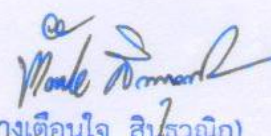
๓. ข้อพิจารณา

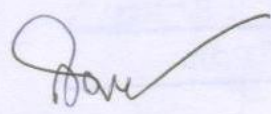
ในการนี้ เพื่อให้การบริหารจัดการผลกระทบทางลบฯ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๔ สามารถ ดำเนินการสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ทั้ง ๗ ขั้นตอน จึงเห็นสมควรพิจารณาอนุมัติแผนการจัดการ ผลกระทบทางลบฯ ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ ๔ ตามที่กำหนดไว้ในแผนการดำเนินงาน และจะได้ดำเนินการ ในขั้นตอนต่อไป คือ ขั้นตอนที่ ๕-๗ การนำแผนฯสู่การปฏิบัติ และติดตามประเมินผล


๔. ข้อเสนอ

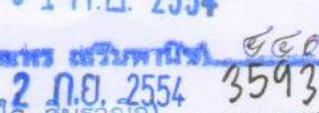
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นสมควรกรุณาอนุมัติตามข้อพิจารณาต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

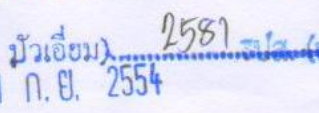

 (นางธารทิพย์ ทองงามขำ)
 ผอ.สนผ.


 (นางเตือนใจ สินธุวณิช)
 รปส.


 (นางลดาวัลย์ บัวเอี่ยม)
 รปส.


 (นายธีระพงษ์ โสดาศรี)
 รปส.


 (นางเตือนใจ สินธุวณิช)
 รปส.


 (นางลดาวัลย์ บัวเอี่ยม)
 รปส.

อนุมัติ
 ก.ว.
 (นายทศพร เสริมพานิช)
 อปส.
 - 2 ก.ย. 2554

๐ 1 ก.ย. 2554
 ๒ ก.ย. 2554
 ๑ ก.ย. 2554
 ๒ ก.ย. 2554

๕ ๒๗๖๖
 190

แผนการบริหารจัดการผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคมจากการดำเนินงานของกรมประชาสัมพันธ์ ประจำปี พ.ศ.๒๕๕๔

ผลกระทบทางลบ : สังคมเกิดความขัดแย้งประชาชนเกิดความแตกแยก

บริการข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ทางสื่อกรมประชาสัมพันธ์....

กระบวนการผลิตและเผยแพร่รายการทางวิทยุโทรทัศน์

ประเภทรายการ : รายการวิเคราะห์สถานการณ์ข่าวเหตุการณ์บ้านเมือง (รายการคลายปม ลงเอยอย่างไร ตรงไปตรงมา และเจาะข่าวร้อน ล้วงข่าวลึก)

หน่วยงานรับผิดชอบ สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย กรุงเทพมหานคร

แผนการบริหารจัดการแก้ไขความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

ปัจจัยเสี่ยง	มาตรการ / วิธีการจัดการความเสี่ยง	รายละเอียดการดำเนินงานโดยย่อ	หน่วยงานรับผิดชอบ		ระยะเวลาดำเนินงาน (ปีงบประมาณ พ.ศ.)			งบประมาณ (บาท)
			หน่วยงานเจ้าภาพ	หน่วยงานเกี่ยวข้อง	๒๕๕๔	๒๕๕๕	๒๕๕๖	
เนื้อหา และวิธีการนำเสนอของผู้ดำเนินรายการไม่เหมาะสม ไม่สร้างสรรค์ และไม่เป็นกลาง	● แจ้งผู้ผลิตรายการให้ปรับปรุงแก้ไขรายการจากผลการตรวจสอบรายการและข้อร้องเรียน	๑.ตรวจสอบเนื้อหารายการ ๒.ทำหนังสือแจ้งและตักเตือนไปยังผู้ผลิตรายการทั้งส่งเป็นเอกสารและทางโทรศัพท์ ๓. ดำเนินการปรับปรุงรายการ ๔. รายงานผลการร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ๕. เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อในไปพิจารณาต่อสัญญาในครั้งต่อไป	สทท.	ส่วนจัดและควบคุมรายการ	/	-	-	-

ผลกระทบทางลบ : ประชาชนได้รับประโยชน์จากการนำเสนอข้อมูลข่าวสารไม่มากเท่าที่ควร

บริการ : ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ทางสื่อกรมประชาสัมพันธ์

กระบวนการ : ผลิตและเผยแพร่รายการข่าววิทยุโทรทัศน์ (รายการข่าวภาคค่ำ ช่วงเวลา ๑๘.๐๐ - ๒๐.๓๐ น.)

หน่วยงานรับผิดชอบ สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย กรุงเทพมหานคร

แผนการบริหารจัดการป้องกันความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันต่อเนื่องในอนาคต

ปัจจัยเสี่ยง	มาตรการ / วิธีการจัดการความเสี่ยง	รายละเอียดการดำเนินงานโดยย่อ	หน่วยงานรับผิดชอบ		ระยะเวลาดำเนินงาน (ปีงบประมาณ พ.ศ.)			งบประมาณ (บาท)
			หน่วยงานเจ้าภาพ	หน่วยงานเกี่ยวข้อง	๒๕๕๔	๒๕๕๕	๒๕๕๖	
๑. การนำเสนอ <ul style="list-style-type: none"> ผู้ดำเนินการ / พิธีกร/ ผู้ร่วมรายการ พูดและออกเสียงไม่ชัดเจน ไม่ถูกต้องตามหลักภาษาไทย 	<ul style="list-style-type: none"> ประเมินและอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านข่าว 	๑. จัดประเมินคุณภาพการออกเสียงของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านข่าว (ครั้งที่ ๑) ๒. จัดฝึกอบรมผู้ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานการออกเสียงที่ สทท. กำหนด ๓ ประเมิน (ครั้งที่ ๒) สำหรับผู้ที่เข้าอบรมที่ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานการออกเสียงที่ สทท. กำหนด ๔. เข้ากระบวนการและขั้นตอนการติดตามกำกับดูแลรายการข่าว	ส่วนจัดและควบคุมรายการ	-	/	/	/	๒๐๐,๐๐๐ (ปี ๒๕๕๔) ไม่ใช่งบประมาณ / ปี ๒๕๕๕-๒๕๕๖ จำนวนเงิน ๑๐๐,๐๐๐ บาท/ปี)

ปัจจัยเสี่ยง	มาตรการ / วิธีการจัดการความเสี่ยง	รายละเอียดการดำเนินงานโดยย่อ	หน่วยงานรับผิดชอบ		ระยะเวลาดำเนินงาน (ปีงบประมาณ พ.ศ.)			งบประมาณ (บาท)
			หน่วยงานเจ้าภาพ	หน่วยงานเกี่ยวข้อง	๒๕๕๔	๒๕๕๕	๒๕๕๖	
๒. ผู้รับบริการไม่ทราบช่องทางการสื่อสาร และสะท้อนความคิดเห็นกลับมาอย่างกรมประชาสัมพันธ์ ทั้งในส่วนกลาง และภูมิภาค	๒.๑ เปิดช่องทางในการรับข้อร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นของประชาชนผ่าน -โทรศัพท์/โทรสาร -จดหมาย -เว็บไซต์	๒.๑.๑ พิมพ์ชื่อเว็บไซต์ของ สทท.(www.nbttv.prd.go.th) โดยแสดงไว้ใต้ตราสัญลักษณ์ที่ปรากฏบนหน้าจอเพื่อให้ประชาชนทราบช่องทางการติดต่อ ๒.๑.๒ พิธีกร/ผู้ประกาศ ประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับฟังข้อร้องเรียน และขอความคิดเห็นของประชาชนผ่านรายการ และรายการข่าว ๒.๑.๓ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ รวบรวมและดำเนินการจัดส่งข้อมูลไปยังผู้รับผิดชอบ	ส่วนจัดและควบคุมรายการ	ส่วนเทคโนโลยี/ ฝ่ายประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์	/	/	/	-
	๒.๒ ประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนเพิ่มเติมโดยผ่านอักษรวิ้ง	●กำหนดให้ต้องมีข้อความประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับฟังข้อร้องเรียนและความคิดเห็น ผ่านอักษรวิ้งบนหน้าจอโทรทัศน์	ส่วนจัดและควบคุมรายการ	-	/	/	/	-

ปัจจัยเสี่ยง	มาตรการ / วิธีการจัดการความเสี่ยง	รายละเอียดการดำเนินงานโดยย่อ	หน่วยงานรับผิดชอบ		ระยะเวลาดำเนินงาน (ปีงบประมาณ พ.ศ.)			งบประมาณ (บาท)
			หน่วยงานเจ้าภาพ	หน่วยงานเกี่ยวข้อง	๒๕๕๔	๒๕๕๕	๒๕๕๖	
	๒.๓ ปรับปรุงระบบโทรศัพท์ของ สทท. ให้มีจำนวนเพียงพอ เพื่อตอบสนองต่อผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๒.๓.๑. สำรวจสภาพอุปกรณ์ระบบ และความต้องการใช้ระบบโทรศัพท์ของแต่ละส่วน/ฝ่าย ๒.๓.๒. จัดทำแผนการปรับปรุงระบบโทรศัพท์ของ สทท. ๒.๓.๔. ดำเนินการตามแผนการปรับปรุง ๔. ประเมินผลจากการทดสอบระบบ และข้อมูลจากผู้ใช้งาน	ส่วนเทคโนโลยี	-	/			๓,๗๓๐,๐๐๐
	๒.๔ จัดทำแผนบำรุงรักษาระบบโทรศัพท์ของ สทท.	๒.๔.๑ รับซื้อร่องเรียน ๒.๔.๒ ตรวจสอบระบบโดยเจ้าหน้าที่และจากมอนิเตอร์ของอุปกรณ์ ๒.๔.๓ แจกหัวหน้าควบคุมการออกอากาศ ๒.๔.๔ หัวหน้าสั่งการดำเนินการแก้ไข	ส่วนเทคโนโลยี	-		/	/	๒๐๐,๐๐๐ (๑๐๐,๐๐๐ บาท/ปี)

ปัจจัยเสี่ยง	มาตรการ / วิธีการจัดการความเสี่ยง	รายละเอียดการดำเนินงานโดยย่อ	หน่วยงานรับผิดชอบ		ระยะเวลาดำเนินงาน (ปีงบประมาณ พ.ศ.)			งบประมาณ (บาท)
			หน่วยงานเจ้าภาพ	หน่วยงานเกี่ยวข้อง	๒๕๕๔	๒๕๕๕	๒๕๕๖	
		๒.๔.๕ ดำเนินการปรับปรุงระบบในกรณีเกิดเหตุขัดข้อง ๒.๔.๖ สรุปรายงานผลการตรวจสอบเป็นประจำ และเสนอ ผ.สทท. เพื่อทราบและมอบหมายให้ดำเนินการต่อไป						
๓. ในช่วงเหตุการณ์ชุมนุมทางการเมืองเมื่อเดือนพฤษภาคม ๒๕๕๓ ไม่สามารถรับสัญญาณภาพ และเสียงได้ หรือไม่ชัดเจนในบางพื้นที่ เช่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา	<ul style="list-style-type: none"> จัดทำแผนขอความถี่เพื่อเสริมจุดบอดให้ครอบคลุมทั่วประเทศเพื่อนำเสนอ กสทช. เพื่อขอรับการจัดสรรคลื่นความถี่ในการรองรับการเปลี่ยนผ่านการแพร่ภาพไปสู่ระบบดิจิทัล ภายในปี ๒๐๒๐ 	<ol style="list-style-type: none"> ตั้งคณะทำงานจัดทำแผนขอรับการจัดสรรคลื่นความถี่เพื่อนำเสนอ กสทช. ประชุมคณะทำงานฯ จัดทำแผน สรุปผลรายงานผู้บริหาร นำเสนอ กสทช. 	สทท.	สทท. (ส่วนเทคโนโลยี)	/	/	/	-

แผนการบริหารจัดการผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคมจากการดำเนินงานของกรมประชาสัมพันธ์ ประจำปี พ.ศ.๒๕๕๔

ผลกระทบทางลบ : ประชาชนได้รับประโยชน์จากการนำเสนอข้อมูลข่าวสารไม่มากเท่าที่ควร

บริการข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ทางสื่อกรมประชาสัมพันธ์....

กระบวนการงาน...ผลิตและเผยแพร่รายการข่าววิทยุกระจายเสียง (รายการข่าวภาคบังคับ ช่วงเวลา ๐๗.๐๐ – ๐๗.๓๐ น. และ ๑๙.๐๐ – ๑๙.๓๐ น.)

หน่วยงานรับผิดชอบ : สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย กรุงเทพมหานคร

แผนการบริหารจัดการป้องกันความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันต่อเนื่องในอนาคต

ปัจจัยเสี่ยง	มาตรการ / วิธีการจัดการความเสี่ยง	รายละเอียดการดำเนินงานโดยย่อ	หน่วยงานรับผิดชอบ		ระยะเวลาดำเนินงาน (ปีงบประมาณ พ.ศ.)			งบประมาณ (บาท)
			หน่วยงานเจ้าภาพ	หน่วยงานเกี่ยวข้อง	๒๕๕๔	๒๕๕๕	๒๕๕๖	
๑. การนำเสนอ ● ผู้ดำเนินการ/พิธีกร/ผู้ร่วมรายการพูดและออกเสียงไม่ชัดเจน ไม่ถูกต้องตามหลักภาษาไทย	๑.๑ ประเมินและอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านข่าว	๑.๑.๑ จัดประเมินคุณภาพการออกเสียงของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านข่าว (ครั้งที่ ๑) ๑.๑.๒ จัดฝึกอบรมผู้ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานการออกเสียงที่ สวท. กำหนด (แยกตามประเภท) ๑.๑.๓ ประเมิน (ครั้งที่ ๒) สำหรับ ผู้ที่เข้าอบรมที่ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานการออกเสียงที่ สวท. กำหนด ๑.๑.๔ กรณีไม่ผ่านการประเมิน ครั้งที่ ๒ ให้งดการใช้	สวท.	หน่วยงานภายใน สวท.	/	/	/	๓๗๓,๘๐๐ (๑๒๔,๖๐๐ บาท/ปี)

ปัจจัยเสี่ยง	มาตรการ / วิธีการจัดการความเสี่ยง	รายละเอียดการดำเนินงานโดยย่อ	หน่วยงานรับผิดชอบ		ระยะเวลาดำเนินงาน (ปีงบประมาณ พ.ศ.)			งบประมาณ (บาท)
			หน่วยงานเจ้าภาพ	หน่วยงานเกี่ยวข้อง	๒๕๕๔	๒๕๕๕	๒๕๕๖	
		เสียงออกอากาศ						
	๑.๒ การติดตามแผนรณรงค์การใช้เสียงในการออกอากาศ	๑.๒.๑ จัดตั้งคณะทำงานเพื่อแผนรณรงค์คุณภาพการออกเสียง (มีบุคลากรภายนอกร่วมเป็นคณะทำงานฯ) ๑.๒.๒ ประชุมคณะทำงานฯ <ul style="list-style-type: none"> ● กำหนดหลักเกณฑ์/มาตรการในการปรับปรุงและพัฒนา ● ประเมินผลการรณรงค์ ● รายงานผลการประเมินต่อผู้บังคับบัญชา (ผอ.สวท.) 	สวท.	หน่วยงานภายใน สวท.		/	/	๗๐,๐๐๐ (๓๕,๐๐๐/ปี)
	๑.๓ จัดทำหลักสูตรเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการออกเสียงและให้บรรจุในแผนพัฒนาบุคลากร กปส. เป็นประจำทุกปี (อย่างน้อย ๔ หลักสูตร ๆ ละ ๑๐-๑๕ คน ใน ๑ ปี)	๑.๓.๑ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย กกจ. สนผ. และ สปช. เพื่อพิจารณาบรรจุหลักสูตรอบรมลงในแผนพัฒนาบุคลากรประจำปีของ กปส.อย่างต่อเนื่อง ๑.๓.๒ นำเสนอผู้บริหารตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณาอนุมัติและจัดสรรงบประมาณ ๑.๓.๓. ดำเนินการตามแผนฯ	สวท.	สปช. กกจ.	/	/	/	๘๐๐,๖๕๐ (ปี ๒๕๕๔ ๖๕๐ บาท/ ๒๕๕๕-๒๕๕๖ จำนวนเงิน ๔๐๐,๐๐๐ บาท/ปี)

ปัจจัยเสี่ยง	มาตรการ / วิธีการจัดการความเสี่ยง	รายละเอียดการดำเนินงานโดยย่อ	หน่วยงานรับผิดชอบ		ระยะเวลาดำเนินงาน (ปีงบประมาณ พ.ศ.)			งบประมาณ (บาท)
			หน่วยงานเจ้าภาพ	หน่วยงานเกี่ยวข้อง	๒๕๕๔	๒๕๕๕	๒๕๕๖	
๒. ผู้รับบริการไม่ทราบช่องทางสื่อสาร และสะท้อนความคิดเห็นกลับมายังกรมประชาสัมพันธ์ทั้งในส่วนกลาง และภูมิภาค	๒.๑ เปิดรับฟังแสดงความคิดเห็นของประชาชนทางตู้ ปณ ๑๒	๒.๑.๑ เปิด ตู้ ปณ ๑๒ ปณฝ. หอการค้าไทย ดินแดง กทม. ตั้งแต่เดือน มิ .ย. (เฉพาะกิจตาม คำรับรอง ๓.๑.๔) เพื่อให้ผู้ฟังรายการแสดงความคิดเห็น ๒.๑.๒ เสนอผู้บังคับบัญชา (ผอ.สวท.) เพื่อรับทราบและพิจารณาสั่งการให้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ๒.๑.๓ ปรับปรุงแก้ไขตามที่ ผอ.สวท.สั่งการ	สสข.	-	/	/	/	๑,๕๐๐ (๕๐๐ บาท/ปี)
	๒.๒ เปิดรับฟังแสดงความคิดเห็นของประชาชนทางตู้ไปรษณีย์	๒.๒.๑ ติดต่อ.เข้าตู้ไปรษณีย์ ๒.๒.๒ ประชาสัมพันธ์ในรายการให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายรับทราบช่องทาง ๒.๒.๓ เปิดตู้ ปณ ทุก ๑๕ วัน ๒.๒.๔ รวบรวม และวิเคราะห์ในเชิงปริมาณและคุณภาพ ๒.๒.๕ เสนอผู้บังคับบัญชา (ผอ.สวท.) เพื่อรับทราบและพิจารณาสั่งการให้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง	สสข.	-		/	/	๓๑,๕๐๐ (๑๐,๕๐๐ บาท/ปี)

ปัจจัยเสี่ยง	มาตรการ / วิธีการจัดการความเสี่ยง	รายละเอียดการดำเนินงานโดยย่อ	หน่วยงานรับผิดชอบ		ระยะเวลาดำเนินงาน (ปีงบประมาณ พ.ศ.)			งบประมาณ (บาท)
			หน่วยงานเจ้าภาพ	หน่วยงานเกี่ยวข้อง	๒๕๕๔	๒๕๕๕	๒๕๕๖	
		๒.๒.๖ ปรับปรุงแก้ไขตามที่ ผอ.สวท.สั่งการ						
	๒.๓ เปิดรับฟังแสดงความคิดเห็นของประชาชนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	๒.๓.๑ สมัครขอใช้ E-mail ๒.๓.๒ ประชาสัมพันธ์ในรายการข่าวภาคเช้า ภาคค่ำ ๒.๓.๓ รวบรวม และวิเคราะห์ในเชิงปริมาณและคุณภาพ ๒.๓.๔ เสนอผู้บังคับบัญชา (ผอ.สวท.) เพื่อรับทราบและพิจารณาสั่งการให้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ๒.๓.๕ปรับปรุงแก้ไขตามที่ ผอ.สวท.สั่งการ	สสข.	-		/	/	-
	๒.๔ เปิดรับฟังแสดงความคิดเห็นของประชาชนทางโทรศัพท์	๒.๔.๑ ประชาสัมพันธ์เบอร์โทรศัพท์ของส่วนสื่อข่าวในรายการข่าวภาคเช้า ภาคค่ำ ๒.๔.๒ รวบรวม และวิเคราะห์ในเชิงปริมาณและคุณภาพ	สสข.			/	/	<u>๒๙๒,๐๐๐</u> (๑๕๖,๐๐๐ บาท/ปี)

ปัจจัยเสี่ยง	มาตรการ / วิธีการจัดการความเสี่ยง	รายละเอียดการดำเนินงานโดยย่อ	หน่วยงานรับผิดชอบ		ระยะเวลาดำเนินงาน (ปีงบประมาณ พ.ศ.)			งบประมาณ (บาท)
			หน่วยงานเจ้าภาพ	หน่วยงานเกี่ยวข้อง	๒๕๕๔	๒๕๕๕	๒๕๕๖	
		๒.๔.๓ เสนอผู้บังคับบัญชา (ผอ.สวท.) เพื่อรับทราบและพิจารณาสั่งการให้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ๒.๔.๔ ปรับปรุงแก้ไขตามที่ ผอ.สวท.สั่งการ						
๓. ความไม่ชัดเจนของสัญญาณสัญญาณเสียงเนื่องจากมีคลื่นแทรกจากวิทยุชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> ● ตรวจสอบวัดคลื่นสัญญาณในเขตบริการในความถี่ FM ๙๒.๕๐ MHz. (สวท. กทม.) (ในพื้นที่ ๑๒,๐๐๐ ตารางกิโลเมตร) ทุก ๖๐ วัน (เริ่มดำเนินการครั้งแรกในวันที่ ๑๕ ส.ค.๕๒) 	๑ จัดทำหนังสือถึง สพท. เพื่อขอความอนุเคราะห์เครื่องมือในการวัดตรวจสอบสัญญาณคลื่นความถี่ ๒ จัดตั้งคณะทำงานฯ ร่วมกันระหว่าง สวท. และ สพท. ๓ กำหนดระยะเวลาในการสำรวจ ๔ ดำเนินการสำรวจคลื่นสัญญาณ ๕ สรุปผลการวัดตรวจสอบคลื่นวิทยุโดย สพท. และส่งผลให้ สวท. เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา (ผอ.สวท.) รับทราบและพิจารณาสั่งการให้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง	สพท.	สพท.	/	/	/	๑๒๐,๐๐๐ (ปี ๒๕๕๕-๒๕๕๖) จำนวนเงิน ๖๐,๐๐๐ บาท/ปี)

ปัจจัยเสี่ยง	มาตรการ / วิธีการจัดการความเสี่ยง	รายละเอียดการดำเนินงานโดยย่อ	หน่วยงานรับผิดชอบ		ระยะเวลาดำเนินงาน (ปีงบประมาณ พ.ศ.)			งบประมาณ (บาท)
			หน่วยงานเจ้าภาพ	หน่วยงานเกี่ยวข้อง	๒๕๕๔	๒๕๕๕	๒๕๕๖	
		๖ ผอ.สวท. นำเสนอ อปส. ผ่าน รปส. ทั้ง ๓ ท่าน เพื่อพิจารณาลงนามในหนังสือแจ้ง กสทช. เรื่องการส่งคลื่นความถี่ ครอบคลุมสัญญาณของ สวท. ความถี่ FM ๙๒.๕๐ MHz. (สวท. กทม.) เพื่อให้ กสทช. ดำเนินการตามกระบวนการต่อไป						