

**สรุปสาระสำคัญจากการประชุมคณะกรรมการนโยบาย
องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ส.ส.ท.) ครั้งที่ ๑๐/๒๕๖๙**
วันพฤหัสบดีที่ ๗ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๙
ณ ห้องประชุมผู้บริหาร ชั้น ๔ อาคารอำนวยการ
องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ส.ส.ท.)

เรื่อง	สรุปสาระสำคัญ/ข้อสังเกต/มติที่ประชุม
๑. ผู้ผลิตรายการขอให้ชี้แจงข้อเท็จจริง	รับทราบ โดยให้ฝ่ายบริหารไปศึกษาข้อเท็จจริงและประเด็นที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้คณะกรรมการนโยบายรับทราบก่อนพิจารณาเรื่องดังกล่าว
๒. การประชุมรับฟังความคิดเห็นต่อการพัฒนาระบบดิจิทัลขององค์กร	รับทราบ กำหนดการประชุมรับฟังความคิดเห็นต่อการพัฒนาระบบดิจิทัลขององค์กร ในวันพฤหัสบดีที่ ๒๘ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๙
๓. รายงานความก้าวหน้าและพิจารณาบทความการประเมินผลการดำเนินงาน ส.ส.ท. ประจำปี ๒๕๖๘	<p>ฝ่ายบริหารและคณะผู้ประเมินภายนอกนำเสนอรายงานความก้าวหน้าและร่างบทความการประเมินผลการดำเนินงาน ส.ส.ท. ประจำปี ๒๕๖๘ เพื่อเป็นข้อมูลส่วนสำคัญในรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี ๒๕๖๘ ของ ส.ส.ท. เพื่อนำเสนอต่อคณะรัฐมนตรี สภาผู้แทนราษฎรวุฒิสภา และเผยแพร่ต่อสาธารณะ</p> <p>ที่ประชุมเห็นว่าควรนำรายงานการประเมินผลการดำเนินงาน ส.ส.ท. ประจำปี ๒๕๖๘ มาใช้เป็นส่วนหนึ่งในการเชื่อมโยงกับการกำหนดยุทธศาสตร์ขององค์กรในระยะ ๔ ปีข้างหน้า เพื่อให้การกำหนดทิศทางองค์กรตั้งอยู่บนฐานข้อมูล ข้อค้นพบ และบทเรียนจากการดำเนินงานที่ผ่านมา อันจะช่วยสะท้อนทั้งจุดแข็ง ความท้าทาย โอกาสในการพัฒนา และบริบทการเปลี่ยนแปลงของภูมิทัศน์สื่อในยุคดิจิทัล ตลอดจนทำให้การกำหนดยุทธศาสตร์มีความสอดคล้องกับบทบาทของสื่อสาธารณะ ความคาดหวังของประชาชน และเจตนารมณ์ตามกฎหมายจัดตั้งองค์กรมากยิ่งขึ้น</p> <p>พร้อมกันนี้ ได้มีข้อเสนอแนะเพื่อให้คณะผู้ประเมินนำไปพิจารณาปรับปรุงรายงานฉบับสมบูรณ์ รวมถึงปรับปรุงบทความสำหรับนำเสนอในรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี ๒๕๖๘ ดังนี้</p> <p>๑. ควรปรับกรอบการวิเคราะห์และการใช้ถ้อยคำในรายงานให้สอดคล้องกับลักษณะขององค์กรสื่อสาธารณะและเจตนารมณ์ตามพระราชบัญญัติ ส.ส.ท. พ.ศ. ๒๕๕๑ มากยิ่งขึ้น โดยหลีกเลี่ยงการใช้กรอบคิดหรือถ้อยคำในลักษณะเดียวกับภาคธุรกิจ เช่น การใช้ตัวชี้วัดทางการเงินประเภท ROE ROA หรือ EBIT รวมถึงคำว่า กำไร หรือ ขาดทุน ซึ่งอาจไม่สอดคล้องกับสถานะของไทยพีบีเอสในฐานะสื่อสาธารณะ ควรใช้คำว่า เกินดุล ขาดดุล หรือ สมดุล จะเหมาะสมกว่า และควรมุ่งเน้นการสะท้อนประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ผลกระทบทางสังคม ความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร และบทบาทในการส่งเสริมการเรียนรู้ การมีส่วนร่วมของประชาชน และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของสังคมเป็นสำคัญ</p>

เรื่อง	สรุปสาระสำคัญ/ข้อสังเกต/มติที่ประชุม
	<p>๒. ควรพิจารณาความหมายและบทบาทของพื้นที่สาธารณะ และความไว้วางใจในบริบทสื่อดิจิทัลและ AI ให้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น โดยคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงจาก คนส่วนใหญ่ในสังคมไปสู่พื้นที่สาธารณะที่หลากหลายและเฉพาะกลุ่ม ตลอดจนผลกระทบจากอัลกอริทึมและแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีอิทธิพลต่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของประชาชน ทั้งนี้ เห็นว่าสื่อสาธารณะควรมีบทบาทในการสร้างความหลากหลายทางข้อมูล ส่งเสริมการรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่าง รักษาอธิปไตยด้านการสื่อสารของสังคม และธำรงไว้ซึ่งคุณค่าประชาธิปไตย การตรวจสอบถ่วงดุล และความเชื่อมั่นต่อกระบวนการประชาธิปไตยและการอยู่ร่วมกันของสังคม</p> <p>๓. ควรอธิบายความหมายของความไว้วางใจ และความพึงพอใจในบริบทของสื่อสาธารณะให้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยไม่จำกัดเพียงการวัดความนิยม ความบันเทิง หรือความพึงพอใจในการรับชม แต่ควรสะท้อนถึงความสามารถของผู้ชมในการนำข้อมูลข่าวสารและสาระไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินชีวิต การเรียนรู้ และการตัดสินใจในสังคม รวมถึงควรเชื่อมโยงให้เห็นอย่างเป็นรูปธรรมว่าความเชื่อมั่นและความพึงพอใจดังกล่าวนำไปสู่การสนับสนุนองค์การในลักษณะใด ตลอดจนสะท้อนบทบาทของไทยพีบีเอสในการเป็นแหล่งข้อมูลอ้างอิงสำคัญ การกำหนดวาระสาธารณะ และการสื่อสารในช่วงสถานการณ์วิกฤตหรือภัยพิบัติ</p> <p>๔. ควรพัฒนาการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ชมให้มีความลึกและเชื่อมโยงกับการกำหนดทิศทางองค์การมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการวิเคราะห์ผู้ชมในแต่ละช่วงวัย การเปรียบเทียบกับกลุ่มผู้ชมของสื่อประเภทอื่น และการศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มคนรุ่นใหม่ เพื่อสนับสนุนแนวคิดการพัฒนาสื่อแบบยึดผู้ชมเป็นศูนย์กลาง (Audience-Centric) รวมทั้งควรเสนอแนวทางการขยายฐานผู้ชมและการปรับตัวขององค์การต่อสภาพแวดล้อมสื่อดิจิทัลในลักษณะที่ชัดเจนและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง มากกว่าการเสนอข้อสังเกตในลักษณะทั่วไป</p> <p>๕. ควรพิจารณาความยั่งยืนของไทยพีบีเอสในมิติของระบบนิเวศสื่อสาธารณะโดยรวม ไม่จำกัดเฉพาะองค์การ แต่รวมถึงสื่อท้องถิ่น สื่อพลเมือง และเครือข่ายสื่อทางเลือกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยไทยพีบีเอสควรมีบทบาทในการสนับสนุน ส่งเสริม และสร้างความร่วมมือเพื่อให้ระบบนิเวศสื่อสาธารณะสามารถเติบโตอย่างยั่งยืนร่วมกัน ทั้งในระดับประเทศและระดับสากล</p> <p>๖. ควรปรับปรุงการนำเสนอข้อมูลด้านการเงินและผลการบริหารจัดการให้มีความสมดุล รอบคอบ และสะท้อนข้อเท็จจริงมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะประเด็นรายได้จากการเป็นผู้ให้บริการโครงข่ายที่ลดลง ซึ่งควรสื่อสารอย่างระมัดระวังเพื่อไม่ให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนในเชิงนโยบายหรือสาธารณะ พร้อมทั้งควรนำเสนอแนวทางการบริหารจัดการและการสร้างรายได้ในอนาคตอย่างชัดเจน เช่น การใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินทางปัญญา (IP) หรือการต่อยอดสิทธิประโยชน์จากรายการต่างๆ รวมถึงควรอธิบายความหมายของสินทรัพย์ ที่จะนำมาใช้สร้างรายได้ให้ชัดเจน</p>

เรื่อง	สรุปสาระสำคัญ/ข้อสังเกต/มติที่ประชุม
	<p>นอกจากนี้ การนำเสนอผลลัพธ์ด้านการลดค่าใช้จ่ายหรือการเพิ่มประสิทธิภาพควรสะท้อนว่าเป็นแนวทางหรือความพยายามในระยะเริ่มต้นมากกว่าการสรุปว่าเป็นผลสำเร็จเชิงกลยุทธ์โดยสมบูรณ์</p> <p>๗. ควรจัดทำรายงานโดยเชื่อมโยงข้อค้นพบจากการประเมินให้สอดคล้องกับกรอบที่กฎหมายกำหนด ตามมาตรา ๕๐ แห่งพระราชบัญญัติองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๕๑ ทั้งในด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพ การพัฒนาองค์กร การสนับสนุนจากประชาชน และความพึงพอใจของผู้รับชมรับฟัง</p> <p>๘. ควรพิจารณาศึกษาและประเมินบทบาท พัฒนาการ และความท้าทายของไทยพีบีเอสในฐานะสื่อสาธารณะตลอดระยะเวลากว่า ๑๘ ปีที่ผ่านมา โดยอาศัยข้อมูลจากการสำรวจความคิดเห็น การสนทนากลุ่ม และผลการดำเนินงานย้อนหลังหลายปีประกอบกัน เพื่อให้การวิเคราะห์มีความลึกซึ้ง สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน และสามารถสะท้อนจุดแข็ง จุดที่ควรปรับปรุง ตลอดจนตำแหน่งขององค์กรในระบบนิเวศสื่อสาธารณะได้อย่างชัดเจน</p> <p>๙. ควรทบทวนการใช้ถ้อยคำและแนวคิดบางประการให้สอดคล้องกับบริบทการดำเนินงานในปัจจุบันมากยิ่งขึ้น เช่น การใช้คำว่า Digital First ซึ่งอาจไม่สอดคล้องกับสภาพการดำเนินงานที่ระบบการผลิตและเผยแพร่สื่อขององค์กรเป็นระบบดิจิทัลโดยสมบูรณ์แล้ว</p> <p>มติที่ประชุม</p> <p>๑. รับทราบรายงานความก้าวหน้าการประเมินผลการดำเนินงาน ส.ส.ท. ประจำปี ๒๕๖๘</p> <p>๒. ให้คณะผู้ประเมินผลการดำเนินงาน ส.ส.ท. ประจำปี ๒๕๖๘ นำความเห็นและข้อเสนอแนะของที่ประชุมไปพิจารณาปรับปรุงรายงานการประเมินผลการดำเนินงาน ส.ส.ท. ประจำปี ๒๕๖๘ ฉบับสมบูรณ์ และปรับปรุงบทความที่จะเสนอในรายงานผลการปฏิบัติงาน ส.ส.ท. ประจำปี ๒๕๖๘ ให้ครบถ้วนและสมบูรณ์ก่อนการเผยแพร่ต่อไป</p>
<p>๔. รายงานความก้าวหน้าการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดซื้อจัดจ้างและการวิเคราะห์การใช้วิธีเฉพาะเจาะจง</p>	<p>ด้วยคณะกรรมการนโยบายได้มีข้อเสนอให้ฝ่ายบริหารเร่งดำเนินการวิเคราะห์และจำแนกประเภทการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจงให้มีความชัดเจน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างให้มีความเหมาะสม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ฝ่ายบริหารจึงรายงานความก้าวหน้าการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดซื้อจัดจ้างและการวิเคราะห์การใช้วิธีเฉพาะเจาะจง โดยได้ศึกษาภาพรวมการจัดซื้อจัดจ้างขององค์กร จำแนกประเภทและลักษณะการใช้วิธีเฉพาะเจาะจงให้มีความชัดเจนตามความเหมาะสม วิเคราะห์สาเหตุเชิงระบบ (Root Cause) ที่ส่งผลต่อการใช่วิธีดังกล่าว ตลอดจนจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางปรับปรุงทั้งในเชิงนโยบายและกระบวนการดำเนินงาน</p> <p>ที่ประชุมชื่นชมที่ฝ่ายบริหารและสำนักบริหารสามารถวิเคราะห์ปัญหาและกำหนดแนวทางปรับปรุงการจัดซื้อจัดจ้างอย่างเป็นระบบและมีเป้าหมายชัดเจน</p>

เรื่อง	สรุปสาระสำคัญ/ข้อสังเกต/มติที่ประชุม
	<p>อย่างไรก็ตาม เพื่อให้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง สามารถยกระดับมาตรฐาน ความโปร่งใส และธรรมาภิบาลในการจัดซื้อจัดจ้างได้อย่างเป็นรูปธรรม ที่ประชุมได้มีข้อเสนอ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. ควรเร่งปรับปรุงมาตรฐานข้อมูลและกระบวนการตรวจสอบข้อมูลก่อนนำเสนอหน่วยงานภายนอก เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนในการจำแนกข้อมูล ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และการตีความของหน่วยงานตรวจสอบ รวมทั้งควรกำหนดหลักเกณฑ์และระบบติดตามการใช้วิธีเฉพาะเจาะจงอย่างเข้มงวด โดยเฉพาะกรณีที่อาจเข้าข่ายแบ่งซื้อแบ่งจ้างหรือเกิดความเสี่ยงด้าน Vendor Lock-in หรือการผูกขาดผู้ขายหรือผู้ให้บริการรายเดียวจนไม่สามารถเปลี่ยนผู้ให้บริการได้โดยง่าย เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีการแข่งขันอย่างเหมาะสม ๒. ควรเสริมกลไกกำกับดูแลทั้งในรูปแบบ SOP ระเบียบ แนวปฏิบัติ และระบบตรวจสอบภายในอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการปรับปรุงกระบวนการวางแผนงบประมาณ และการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานด้านการผลิตรายการ เพื่อลดการดำเนินงานแบบเร่งด่วนหรือการต่อสัญญาระยะสั้นซ้ำหลายครั้ง ๓. ควรสื่อสารและสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การจัดซื้อจัดจ้างแก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ผ่านคู่มือ ตัวอย่าง TOR แนวทางการใช้วิธีเฉพาะเจาะจง และสื่อการเรียนรู้ที่เข้าถึงง่าย รวมถึงปรับปรุงการจำแนกหมวดงบประมาณและการใช้คำเรียกในระบบงานให้สอดคล้องกับหลักกฎหมายและหลักการงบประมาณ เพื่อให้การกำกับดูแล การวิเคราะห์ข้อมูล และการตรวจสอบเป็นไปอย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น <p>มติที่ประชุม รับทราบ และให้ฝ่ายบริหารนำข้อเสนอของที่ประชุมไปพิจารณาดำเนินการเพื่อปรับปรุงมาตรฐานข้อมูลและกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างให้มีความชัดเจน โปร่งใส และตรวจสอบได้ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพและธรรมาภิบาลด้านการจัดซื้อจัดจ้างขององค์กรในระยะยาว</p>
<p>๕. รายงานการใช้งานระบบผลิตข่าวแบบ News Studio Automation</p>	<p>ด้วยคณะกรรมการนโยบายได้มอบหมายให้ฝ่ายบริหารจัดทำแผนเร่งด่วนในการใช้งานระบบผลิตข่าวแบบ News Studio Automation อย่างเป็นรูปธรรม โดยมีข้อเสนอแนะให้จัดทำแผนการใช้ประโยชน์จากระบบดังกล่าวให้เกิดความคุ้มค่าและเต็มประสิทธิภาพ ฝ่ายบริหารจึงนำเสนอรายงานความคืบหน้าการดำเนินงาน พร้อมผลวิเคราะห์การใช้ประโยชน์ระบบ News Studio Automation ในระยะต่อไป</p> <p>ที่ประชุมเห็นด้วยกับแนวทางการใช้ประโยชน์จากระบบ News Studio Automation ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีข้อเสนอเพิ่มเติม ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. ควรให้สำนักที่เกี่ยวข้องร่วมกันกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางการใช้งานระบบ รวมถึงการจัดทำ SOP และคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับแต่ละรายการอย่างชัดเจน

เรื่อง	สรุปสาระสำคัญ/ข้อสังเกต/มติที่ประชุม
	<p>ตลอดจนจัดการฝึกอบรมและทบทวนการใช้งานระบบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มทักษะและความคุ้นเคยของบุคลากร โดยเฉพาะผู้กำกับและโปรดิวเซอร์รุ่นใหม่</p> <p>๒. ควรประเมินความคุ้มค่าของระบบในเชิงรูปธรรมมากขึ้น โดยพิจารณาทั้งจำนวนชั่วโมงการใช้งาน มูลค่าทดแทนการเข้าใช้ระบบภายนอก และประโยชน์จากการลดการใช้กำลังคน เพื่อใช้ประกอบการชี้แจงต่อหน่วยงานตรวจสอบและสะท้อนการใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การอย่างเหมาะสม</p> <p>๓. ควรระบุข้อจำกัดของระบบและเงื่อนไขการใช้งานที่เหมาะสมไว้อย่างชัดเจน โดยมุ่งเน้นการใช้งานกับรายการที่มีรูปแบบคงที่และไม่ซับซ้อน รวมทั้งการไม่ลงทุนเพิ่มเติมในระยะสั้น และรักษาระดับการใช้งานระบบให้ต่อเนื่องจนสิ้นสุดอายุการใช้งาน เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าสูงสุดจากการลงทุนเดิมขององค์การ</p> <p>มติที่ประชุม รับทราบ และให้ฝ่ายบริหารนำข้อแนะนำของที่ประชุมไปพิจารณาดำเนินการ เพื่อผลักดันการใช้งานระบบให้เกิดประโยชน์สูงสุด พร้อมติดตามประเมินผลการใช้งานและรายงานความคืบหน้าให้ที่ประชุมทราบเป็นระยะ</p>
<p>๖. รายงานความผิดพลาดหน้าจอออนแอร์และออนไลน์ ไตรมาส ๔/๒๕๖๘ และไตรมาส ๑/๒๕๖๙</p>	<p>ด้วยคณะกรรมการนโยบายกำหนดให้มีการรายงานความคืบหน้าด้านคุณภาพรายการและข้อผิดพลาดบนหน้าจออย่างต่อเนื่อง รวมทั้งแนวทางในการลดข้อผิดพลาดบนหน้าจอ และให้ฝ่ายบริหารรายงานผลการดำเนินงานด้านคุณภาพรายการและการตรวจสอบข้อผิดพลาดต่อคณะกรรมการนโยบายเป็นรายไตรมาส ฝ่ายบริหารจึงรายงานข้อผิดพลาดบนหน้าจอออนแอร์และออนไลน์ พร้อมแนวทางการจัดการเพื่อลดความผิดพลาด ไตรมาส ๔/๒๕๖๘ (ตุลาคม – ธันวาคม ๒๕๖๘) และไตรมาส ๑/๒๕๖๙ (มกราคม – มีนาคม ๒๕๖๙) ซึ่งได้รวบรวมข้อมูลจากสำนักสื่อดิจิทัล และสำนักโทรทัศน์และวิทยุ</p> <p>ที่ประชุมมีความเห็นและข้อแนะนำเพื่อยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานและลดข้อผิดพลาดในการออกอากาศ ทั้งในส่วนของหน้าจอออนแอร์และสื่อออนไลน์ ดังนี้</p> <p>๑. ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาความพร้อมของบุคลากร การกำหนดมาตรฐานและวินัยการทำงานที่ชัดเจน การตรวจสอบอุปกรณ์และระบบอย่างเป็นระบบตลอดจนการวิเคราะห์ข้อผิดพลาดโดยใช้ข้อมูลข้อเท็จจริงและพิจารณาในภาพรวมของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน ลดความผิดพลาดจากบุคลากร และยกระดับคุณภาพการทำงานอย่างต่อเนื่อง</p> <p>๒. ควรส่งเสริมวัฒนธรรมความเป็นมืออาชีพในทุกระดับของการปฏิบัติงาน ควบคู่กับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านการสื่อสาร การวิเคราะห์เนื้อหา การตรวจสอบข้อมูล และองค์ความรู้เฉพาะด้าน โดยสนับสนุนให้มีระบบพัฒนารายบุคคล รวมถึงกำหนดแนวทางกำกับติดตามและมาตรฐานการปฏิบัติงานร่วมกันของทุกหน่วยงาน เพื่อรักษาความน่าเชื่อถือและมาตรฐานวิชาชีพขององค์การในระยะยาว</p>

เรื่อง	สรุปสาระสำคัญ/ข้อสังเกต/มติที่ประชุม
	<p>๓. ควรบริหารจัดการข้อผิดพลาดและข้อร้องเรียนบนสื่อออนไลน์อย่างรอบด้าน โดยเปิดพื้นที่ให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในประเด็นสาธารณะอย่างเหมาะสม ควบคู่กับการสื่อสารตอบกลับผู้ชมอย่างสุภาพ รวดเร็ว และมีมาตรฐานเดียวกัน พร้อมทั้งนำข้อท้วงติงและข้อผิดพลาดมาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาองค์ความรู้และปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มความรอบด้านของเนื้อหาและเสริมสร้างความเชื่อมั่นของผู้ชม</p> <p>๔. ควรกำหนดหลักเกณฑ์สำหรับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนและการตอบกลับบนแพลตฟอร์มดิจิทัล รวมถึงจัดทำแนวทางปฏิบัติและชุดคำตอบมาตรฐาน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ดูแลสื่อออนไลน์ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ตลอดจนเพิ่มความเข้มงวดในกระบวนการกลั่นกรองเนื้อหา ก่อนเผยแพร่ และติดตามประเมินผลกระทบจากข้อผิดพลาดอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะกรณีที่อาจกระทบต่อความน่าเชื่อถือขององค์กรในวงกว้าง</p> <p>๕. ควรใช้กลไกของคณะกรรมการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชนเป็นพื้นที่ร่วมพิจารณากรณีที่มีข้อถกเถียงหรือกระแสวิพากษ์วิจารณ์ในประเด็นสาธารณะ เพื่อช่วยวิเคราะห์ข้อเท็จจริง ให้ข้อเสนอแนะเชิงวิชาชีพ และสนับสนุนการตัดสินใจของฝ่ายปฏิบัติ รวมทั้งส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงานเพื่อลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นซ้ำ และยกระดับมาตรฐานการทำงานขององค์กรอย่างเป็นรูปธรรม</p> <p>มติที่ประชุม รับทราบ และให้ฝ่ายบริหารนำข้อแนะนำของที่ประชุมไปพิจารณาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันและลดความผิดพลาด รวมทั้งรักษามาตรฐานและความน่าเชื่อถือขององค์กรในฐานะสื่อสาธารณะ</p>
๗. รับรองรายงานการประชุมคณะกรรมการนโยบาย	รับรองรายงานการประชุมคณะกรรมการนโยบาย ครั้งที่ ๙/๒๕๖๙ วันพฤหัสบดีที่ ๒๓ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๙ และรับรองสรุปรายงานการประชุมคณะกรรมการนโยบาย ครั้งที่ ๙/๒๕๖๙ วันพฤหัสบดีที่ ๒๓ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๙ เพื่อเผยแพร่ทางเว็บไซต์ ตามที่ปรับแก้ไข

หมายเหตุ คณะกรรมการนโยบายได้ประชุมวาระลับ ดังนี้

๑. รับรองรายงานการประชุมคณะกรรมการนโยบาย ครั้งที่ ๙/๒๕๖๙ วันพฤหัสบดีที่ ๒๓ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๙ (วาระลับ)
๒. ประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการ ส.ส.ท. ไตรมาส ๑/๒๕๖๙
๓. หนังสือขอให้ส่งเรื่องให้สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาวินิจฉัย
๔. การพิจารณาแนวทางพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและศักยภาพองค์กรในระยะยาว