


กสทช.

TIME CONSULTING

# รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

## โครงการการจัดจ้างที่ปรึกษาศึกษารูปแบบแนวทาง และสถิติข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของต่างประเทศ (Benchmark) เพื่อนำมาไว้ใช้เทียบเคียงกับกรณีของประเทศไทย

# สารบัญ


**1 บทสรุปผู้บริหาร ..... 8**

**2 บทนำ ..... 17**

2.1 หลักการและเหตุผล ..... 17

2.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ ..... 18

**3 การจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเทศไทย ..... 21**

3.1 บริการในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ..... 21

3.1.1 บริการแบบหลอมรวม (Convergence) และบริการแบบควบรวม (Bundle service) ..... 23

3.1.2 บริการเนื้อหาผ่านอินเทอร์เน็ต (Over-the-top) ..... 26

3.2 กฎหมาย มาตรการหรือประกาศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน ..... 32

3.2.1 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ..... 32

3.2.2 พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ..... 33

3.2.3 ประกาศ กสทช. เรื่องการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555 ..... 34

3.2.4 ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาการให้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก พ.ศ. 2556 ..... 37

3.2.5 ประกาศ กสทช. เรื่อง การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จในการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555 ..... 41

3.2.6 ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การประกอบกิจการที่ไม่ใช้คลื่นความถี่ชั่วคราว (กิจการโทรทัศน์ที่มีการบอกรับสมาชิก) พ.ศ. 2554 ..... 44

3.2.7 สิทธิผู้บริโภคในสื่อกระจายเสียงและโทรทัศน์ ..... 45

3.3 การจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ของสำนักงาน กสทช. ..... 47

3.3.1 สถานการณ์ร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ของประเทศไทย ..... 47

3.3.2 การยื่นเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ของสำนักงาน กสทช. ..... 54

3.4 การจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงานอื่น ๆ ของประเทศไทย ..... 64

3.4.1 ผู้ให้บริการในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ..... 64

3.4.2 หน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคอื่น ๆ ในประเทศไทย ..... 80

**4 การจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเทศกรณีตัวอย่าง ..... 92**

4.1 แนวทางการคัดเลือกประเทศกรณีตัวอย่างในการศึกษา ..... 92

4.2 การจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในสหราชอาณาจักร ..... 97
4.2.1 สถานการณ์เรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ..... 97
4.2.2 การยื่นเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ..... 99
4.3 การจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเทศออสเตรเลีย ..... 109
4.3.1 สถานการณ์เรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ..... 109
4.3.2 การยื่นเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ..... 111
4.4 การจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเทศญี่ปุ่น ..... 120
4.4.1 สถานการณ์เรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ..... 120
4.4.2 การยื่นเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ..... 123
4.5 การจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเทศมาเลเซีย ..... 129
4.5.1 สถานการณ์เรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ..... 129
4.5.2 การยื่นเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ..... 135
4.6 การจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเทศสิงคโปร์ ..... 149
4.6.1 สถานการณ์เรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ..... 149
4.6.2 การยื่นเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ..... 155
4.7 การจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเทศเกาหลีใต้ ..... 164
4.7.1 สถานการณ์เรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ..... 164
4.7.2 การยื่นเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ..... 170
4.8 สรุปผลการศึกษาการจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ใน 6 ประเทศกรณีตัวอย่าง ..... 181
4.8.1 การศึกษาเปรียบเทียบ (Benchmarking) แนวปฏิบัติที่ดีในการจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์จาก 6 ประเทศ ..... 181
4.8.2 การมีส่วนร่วมของผู้บริโภคสื่อและผู้ร้องเรียน ..... 186
4.8.3 ข้อสังเกตเพิ่มเติม ..... 186
**5 การประชุมกลุ่มย่อย (FOCUS GROUP) ..... 188**
5.1 กำหนดการสำหรับการจัดประชุมกลุ่มย่อย (FOCUS GROUP) ..... 189
5.2 เอกสารประกอบการประชุมกลุ่มย่อย (FOCUS GROUP) ..... 191
5.3 คณะผู้ดำเนินการจัดการประชุมกลุ่มย่อย (FOCUS GROUP) ..... 218
5.3.1 คณะกรรมการ ฯ สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (บส.) สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ..... 218
5.3.2 ที่ปรึกษา บริษัท ไทม์ คอนซัลติ้ง จำกัด ..... 218

5.4 สรุปการประชุมกลุ่มย่อย (FOCUS GROUP) จังหวัดเชียงราย ..... 219
5.4.1 รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group)..... 219
5.4.2 สรุปกิจกรรมการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการศึกษาของโครงการผ่าน Mentimeter ..... 223
5.4.3 สรุปกิจกรรมกลุ่มเพื่อระดมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ..... 225
5.4.4 ภาพประกอบการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ..... 234
5.5 สรุปการประชุมกลุ่มย่อย (FOCUS GROUP) จังหวัดขอนแก่น ..... 237
5.5.1 รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group)..... 237
5.5.2 สรุปกิจกรรมการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการศึกษาของโครงการผ่าน Mentimeter ..... 241
5.5.3 สรุปกิจกรรมกลุ่มเพื่อระดมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ..... 242
5.5.4 ภาพประกอบการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ..... 250
5.6 สรุปการประชุมกลุ่มย่อย (FOCUS GROUP) จังหวัดสงขลา ..... 253
5.6.1 รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group)..... 253
5.6.2 สรุปกิจกรรมการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการศึกษาของโครงการผ่าน Mentimeter ..... 257
5.6.3 สรุปกิจกรรมกลุ่มเพื่อระดมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ..... 258
5.6.4 ภาพประกอบการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ..... 267
5.7 สรุปการประชุมกลุ่มย่อย (FOCUS GROUP) กรุงเทพมหานคร ..... 270
5.7.1 รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group)..... 270
5.7.2 สรุปกิจกรรมการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการศึกษาของโครงการผ่าน Mentimeter ..... 276
5.7.3 สรุปกิจกรรมกลุ่มเพื่อระดมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ..... 277
5.7.4 ภาพประกอบการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ..... 285
**6 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกสำหรับการจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ในประเทศไทย ..... 288**
6.1 จุดแข็ง (STRENGTHS)..... 288
6.2 จุดอ่อน (WEAKNESSES) ..... 289

6.3 โอกาส (OPPORTUNITIES) ..... 291
6.4 อุปสรรค (THREATS) ..... 292
**7 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการพัฒนาแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ของประเทศไทย ..... 294**
7.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายแผนระยะสั้น ..... 295
7.1.1 การขยายช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน: ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ .....295
7.1.2 ประชาสัมพันธ์และสร้างความร่วมมือ: จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปเข้าใจสิทธิและช่องทางการร้องเรียน รวมถึงการสร้างความร่วมมือกับผู้ให้บริการ .....297
7.1.3 กำหนดมาตรฐานการบริการ: กำหนดมาตรฐานการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขปัญหารวมถึงการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกิดซ้ำ .....300
7.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายแผนระยะกลาง ..... 304
7.2.1 พัฒนาระบบฐานข้อมูล: สร้างระบบฐานข้อมูลกลางเพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียน .....304
7.2.2 พัฒนาเครื่องมือช่วยในการตัดสินใจ: พัฒนาเครื่องมือที่ช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินการกับผู้ให้บริการที่กระทำความผิด.....308
7.3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายแผนระยะยาว ..... 312
7.3.1 ปรับปรุงกฎหมาย: ปรับปรุงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ให้ทันสมัยและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน.....312
**8 ภาคผนวก ..... 314**
8.1 ผู้ทรงคุณวุฒิ/ ผู้เชี่ยวชาญ ตรวจทาน (ร่าง) ผลการศึกษารูปแบบแนวทางและสถิติข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของต่างประเทศ (BENCHMARK) เพื่อนำมาไว้ใช้เทียบเคียงกับกรณีของประเทศไทย และ (ร่าง) ข้อเสนอเชิงนโยบายในการพัฒนาแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ของประเทศไทย ..... 314
8.1.1 รองศาสตราจารย์ ดร.กุลธิดา ธรรมภิวัชร์.....315
8.1.2 รองศาสตราจารย์ ดร.สันทัด ทองรินทร์.....318
8.1.3 รองศาสตราจารย์ ดร.ภูมินทร์ บุตรอินทร์ .....325
8.2 รายการเอกสารอ้างอิง ..... 329

# สารบัญรูปภาพ


รูปที่ 1:1: แผนงานในการดำเนินงานโครงการในภาพรวม ..... 9
รูปที่ 2:1: บทบาทหน้าที่ของสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (สำนัก บส.) และที่มาของโครงการ ..... 19
รูปที่ 2:2: วัตถุประสงค์โครงการ ..... 20
รูปที่ 3:1: ตัวอย่างประเภท ผู้ให้บริการ และรายละเอียดของบริการ OTT ..... 27
รูปที่ 3:2: รูปแบบการหารายได้ในบริการ OTT (OTT MONETIZATION MODEL) ..... 31
รูปที่ 3:3: กฎหมาย มาตรการหรือประกาศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน ..... 46
รูปที่ 3:4: สถิติเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ที่เข้าข่ายเป็นการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ปี พ.ศ. 2564 ถึง 2567 ..... 51
รูปที่ 3:5: สถิติการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ..... 52
รูปที่ 3:6: สถิติเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการโดย สำนักรับเรื่องร้องเรียนคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (สำนัก บส.) ..... 53
รูปที่ 3:7: ช่องทางการยื่นเรื่องร้องเรียนถึงสำนักงาน กสทช. ..... 59
รูปที่ 3:8: วิธีการ ช่องทาง และขั้นตอนการยื่นเรื่องร้องเรียนของ สำนักงาน กสทช. ..... 60
รูปที่ 3:9: แบบฟอร์มร้องเรียนออนไลน์บนเว็บไซต์กรมประชาสัมพันธ์ (กปส.) ..... 65
รูปที่ 3:10: แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมประชาสัมพันธ์ ..... 68
รูปที่ 3:11: แบบฟอร์มร้องเรียนออนไลน์บนเว็บไซต์ของ บมจ. อสมท ..... 71
รูปที่ 3:12: แบบฟอร์มร้องเรียนออนไลน์บนเว็บไซต์ของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส (THAIPBS) ..... 76
รูปที่ 3:13: แบบฟอร์มบันทึกคำร้องเรียนของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส (THAIPBS) ..... 77
รูปที่ 3:14: บันทึกคำร้องทุกข์ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ..... 81
รูปที่ 3:15: คู่มือการร้องเรียน (ฉบับประชาชน) สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) กระทรวงสาธารณสุข ..... 83
รูปที่ 3:16: แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนกับสภาวิชาชีพกิจการแพร่ภาพและการกระจายเสียง (ประเทศไทย) (สภส.) ..... 84
รูปที่ 3:17: ตัวอย่างแบบฟอร์มแจ้งเรื่องร้องทุกข์ออนไลน์บนเว็บไซต์สภาองค์กรผู้บริโภค (สอบ.) ..... 86
รูปที่ 3:18: ขั้นตอนการร้องเรียนของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ..... 88
รูปที่ 3:19: การจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ สำนักงาน กสทช. และการจัดการเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคอื่น ..... 90
รูปที่ 3:20: การจัดการเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคอื่น และการจัดการเรื่องร้องเรียนจากสถาบันการเงิน ..... 91
รูปที่ 4:1: หลักเกณฑ์การคัดเลือกประเทศในบริบทของสังคม ..... 94
รูปที่ 4:2: หลักเกณฑ์การคัดเลือกประเทศกรณีศึกษาและตัวชี้วัดประสิทธิภาพ ..... 96
รูปที่ 4:3: สถานการณ์ด้านเรื่องร้องเรียนกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ของสหราชอาณาจักร ..... 98
รูปที่ 4:4: ตัวอย่างกรณีศึกษาการฝ่าฝืนข้อกำหนดจากผู้ให้บริการ OTT ในประเทศสหราชอาณาจักร ..... 99
รูปที่ 4:5: ตัวอย่างแบบฟอร์มร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ ..... 101

รูปที่ 4:6: การยื่นเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเทศสหราชอาณาจักร ..... 104
รูปที่ 4:7: สถานการณ์ด้านเรื่องร้องเรียนกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเทศออสเตรเลีย ..... 110
รูปที่ 4:8: ตัวอย่างกรณีศึกษาการฝ่าฝืนข้อกำหนดจากผู้ให้บริการโทรทัศน์ในประเทศออสเตรเลีย ..... 111
รูปที่ 4:9: เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ภายใต้ขอบเขตการกำกับดูแลของ ACMA ..... 111
รูปที่ 4:10: ตัวอย่างแบบฟอร์มการร้องเรียนออนไลน์ของหน่วยงาน ACMA..... 113
รูปที่ 4:11: การยื่นเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเทศออสเตรเลีย..... 115
รูปที่ 4:12: สถานการณ์ด้านเรื่องร้องเรียนกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเทศญี่ปุ่น ..... 121
รูปที่ 4:13: ตัวอย่างกรณีศึกษาการฝ่าฝืนข้อกำหนดจากผู้ให้บริการโทรทัศน์ในประเทศญี่ปุ่น ..... 122
รูปที่ 4:14: ลำดับขั้นของการยื่นเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ของประเทศญี่ปุ่น..... 123
รูปที่ 4:15: การยื่นเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ของประเทศญี่ปุ่น ..... 126
รูปที่ 4:16: สถานการณ์สถิติจำนวนเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ..... 131
รูปที่ 4:17: สถานการณ์สถิติจำนวนเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ รวมถึงจำนวนการร้องเรียนในสื่อใหม่..... 132
รูปที่ 4:18: กรณีการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์..... 134
รูปที่ 4:19: เว็บไซต์ MCMC CONSUMER REDRESS PORTAL ..... 136
รูปที่ 4:20: เว็บไซต์ CONTENT FORUM LODGE A COMPLAINT..... 136
รูปที่ 4:21: สถิติการวิเคราะห์ความพึงพอใจจากประสบการณ์ของผู้บริโภคสื่อที่เกิดขึ้นในอุตสาหกรรมสื่อท้องถิ่น (LOCAL MEDIA SERVICES)..... 152
รูปที่ 4:22: ตัวอย่างกรณีศึกษาการลงโทษผู้ให้บริการที่มีการตัดสินบทลงโทษที่แล้วเสร็จ ..... 154
รูปที่ 4:23: แบบฟอร์มส่งเรื่องร้องเรียนออนไลน์บนเว็บไซต์ IMDA ..... 157
รูปที่ 4:24: ตัวอย่างกรณีศึกษาของประเทศเกาหลีใต้ในประเด็นการร้องเรียนเนื้อหาสื่อในรายการโทรทัศน์ 167
รูปที่ 4:25: สถิติของสถานะการตรวจสอบเนื้อหาออกอากาศผ่านสื่อประเภทต่าง ๆ จากรายงานเผยแพร่ของหน่วยงาน KCSC..... 168
รูปที่ 4:26: สถิติสถานการณ์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดขึ้นในแต่ละปี จากรายงานเผยแพร่ของหน่วยงาน KCSC ..... 169
รูปที่ 4:27: ขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน KCSC ..... 173
รูปที่ 4:28: สรุปผลการศึกษาการจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์..... 185

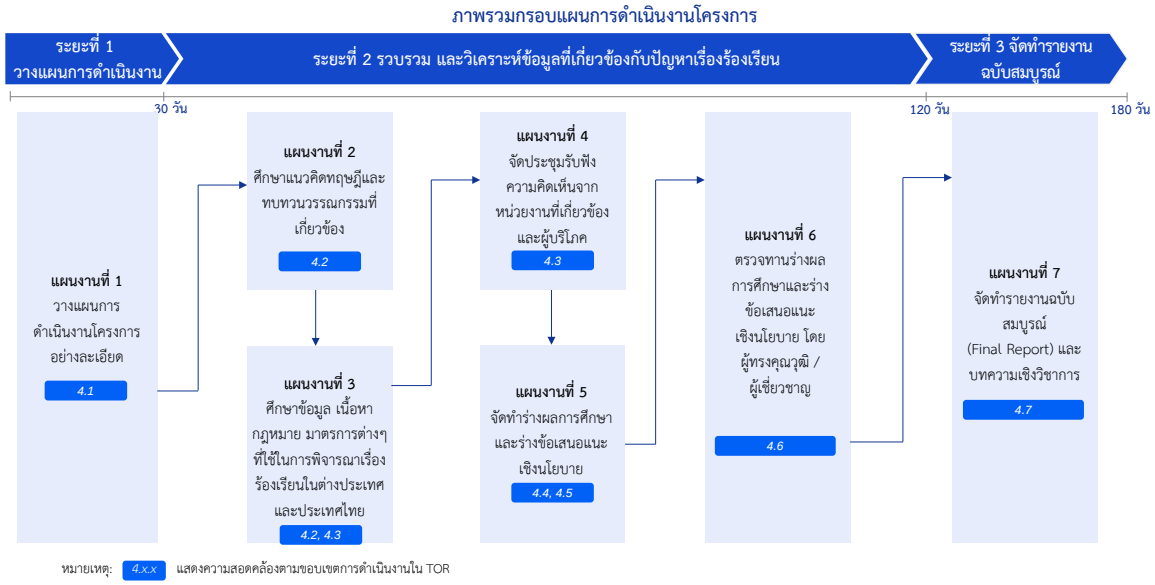
# 1 บทสรุปผู้บริหาร

โครงการการจัดจ้างที่ปรึกษาศึกษารูปแบบแนวทาง และสถิติข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของต่างประเทศ (Benchmark) เพื่อนำมาไว้ใช้เทียบเคียงกับกรณีของประเทศไทยมีวัตถุประสงค์หลักที่สำคัญ 2 ประการ ดังนี้ 1) เพื่อจ้างที่ปรึกษาดำเนินการศึกษา รูปแบบ แนวทาง และปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของต่างประเทศ (Benchmark) เพื่อนำมาไว้ใช้เทียบเคียงกับกรณีของประเทศไทย และ 2) เพื่อให้มีข้อมูลในการจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายในการพัฒนาแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเทศไทย โดยในการดำเนินโครงการตามวัตถุประสงค์ของโครงการดังที่กล่าวไว้ข้างต้น บริษัท ไทม์ คอนซัลติ้ง จำกัด (ที่ปรึกษา) ได้ออกแบบและแบ่งโครงการออกเป็น 3 ระยะ ซึ่งประกอบไปด้วย 7 แผนงาน โดยมีรายละเอียดและความเชื่อมโยงกันของแต่ละแผนงานดังนี้

**ในระยะที่ 1 ของโครงการฯ ที่ปรึกษาจะจัดทำแผนการดำเนินโครงการฯ โดยละเอียด** เพื่อแสดงแผนงานและวิธีการดำเนินโครงการที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และขอบเขตของโครงการฯ อย่างชัดเจน พร้อมทั้งแสดงวิธีการบริหารจัดการความเสี่ยงของโครงการ และวิธีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของโครงการ เพื่อเสนอให้ กสทช. ให้ความเห็นชอบ

**ระยะที่ 2 รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาเรื่องร้องเรียน** โดยตามแผนงานที่ 2 ที่ปรึกษาศึกษาแนวคิดทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา รูปแบบ แนวทาง และปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของต่างประเทศ (Benchmark) แผนงานที่ 3 ศึกษาข้อมูล เนื้อหากฎหมาย มาตรการต่างๆ ที่ใช้ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนในต่างประเทศและประเทศไทย ในแผนงานที่ 4 จัดประชุมรับฟังความคิดเห็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้บริโภค แผนงานที่ 5 จัดทำร่างผลการศึกษาและร่างข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย จากนั้นแผนงานที่ 6 ตรวจทานร่างผลการศึกษาและร่างข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย โดยผู้ทรงคุณวุฒิ / ผู้เชี่ยวชาญ

**สำหรับระยะที่ 3 ของโครงการฯ จะเป็นจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์** ประกอบด้วย แผนงานที่ 4 จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) และบทความเชิงวิชาการ




รูปที่ 1:1: แผนงานในการดำเนินงานโครงการในภาพรวม

รายงานฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานงวดที่ 2 รายงานความก้าวหน้า (Progress Report) ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหาของระยะที่ 2 รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

**<u>การจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเทศไทย</u>**

ในส่วนของการศึกษาข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเทศไทย ที่ปรึกษาทำความเข้าใจและทบทวนข้อมูลในด้านบริการในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ประกอบด้วย กิจการกระจายเสียง ได้แก่ วิทยุคลื่นหลักและวิทยุทดลองออกอากาศ กิจการโทรทัศน์ ได้แก่ บริการโทรทัศน์ที่ใช้คลื่นความถี่และบริการโทรทัศน์ที่ไม่ใช้คลื่นความถี่ ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาถึงความเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมการรับสื่อของประชาชนในยุคที่เกิดการพัฒนาทางเทคโนโลยีที่รวดเร็วขึ้นนี้ ส่งผลให้เกิดช่องทางการออกอากาศที่เพิ่มทางเลือกให้กับผู้รับสื่ออย่างหลากหลาย จึงต้องขยายขอบเขตการศึกษาให้ครอบคลุมถึงบริการแบบหลอมรวม (Convergence) และบริการแบบควบรวม (Bundle service) รวมไปถึงการให้บริการ Over-the-top (OTT) ให้สอดคล้องต่อภูมิทัศน์สื่อที่เปลี่ยนแปลงไป (Media Landscape) และเหมาะสมต่อบริบททางสังคมโลกในปัจจุบัน นอกจากนี้ ยังได้ศึกษากรอบการกำกับดูแลสื่อด้วยอำนาจทางกฎหมาย มาตรการหรือประกาศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ในขณะเดียวกัน ได้เสนอผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ของสำนักงาน กสทช. และการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงานอื่น ๆ ของประเทศไทย

นอกจากนี้ สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (สำนัก บส.) มีหน้าที่เกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และมาตรการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการและเพิ่มความสามารถของผู้บริโภค ส่งเสริมสิทธิ เสรีภาพและความเสมอภาคของคนพิการ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาสในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ จึงจัดให้มีกระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน และยุติข้อขัดแย้งที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ซึ่งข้อมูลในส่วนของเรื่องร้องเรียนที่สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (สำนัก บส.) ได้รับและดำเนินการตามประกาศฯ เพื่อแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร้องเรียน จำแนกตามประเภทกิจการทั้งสามกิจการ คือ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และบริการอื่น ๆ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนในระหว่างปี พ.ศ. 2564-2567 แบ่งเป็นเรื่องที่ได้รับการดำเนินการแก้ไขและสามารถยุติเรื่องร้องเรียนได้ จำนวน 267 เรื่อง และยังคงมีเรื่องที่อยู่ระหว่างการดำเนินการจำนวน 36 เรื่อง รวมทั้งสิ้น 303 เรื่อง

**<u>การจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเทศกรณีตัวอย่าง</u>**

- **การจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในสหราชอาณาจักร**

สหราชอาณาจักร มีหน่วยงาน The Office of Communications หรือ Ofcom เป็นหน่วยงานที่ถูกจัดตั้งเป็นองค์กรอิสระ ปราศจากการแทรกแซงจากภาครัฐ มีหน้าที่ตรวจสอบและกำกับดูแลการดำเนินงานของสื่อโทรทัศน์ วิทยุกระจายเสียง โดยมีรายได้มาจากการสนับสนุนจากภาครัฐและการเก็บค่าธรรมเนียมในการอนุญาตซึ่งสาเหตุที่ต้องมีการกำกับดูแลการออกอากาศของสื่อนั้น เนื่องจากมีการร้องเรียนถึงการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลมากมาย เช่น การดักฟังทางโทรศัพท์ การแอบถ่าย รวมไปถึงการออกอากาศเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมต่อเยาวชน สังคมและการโฆษณาเกินจริง ทั้งที่ออกอากาศผ่านรายการโทรทัศน์และทางวิทยุ เป็นต้น นอกจากนี้กรอบการกำกับดูแลสื่อโทรทัศน์และวิทยุของ Ofcom มุ่งเน้นการส่งเสริมหลักในด้านความเท่าเทียม (equality) และความหลากหลาย (diversity) เพื่อสร้างนโยบาย เศรษฐกิจสร้างสรรค์และความเข้มแข็งผ่านสภาพแวดล้อมการประกอบกิจการของอุตสาหกรรมกิจการโทรทัศน์และกิจการกระจายเสียง โดยในปัจจุบันหน่วยงาน Ofcom มีการตั้งเป้าหมายในระยะเวลาการประเมินเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น 15 วันทำการ ซึ่งในปี 2566 – 2567 หน่วยงาน Ofcom ใช้ระยะเวลาในการประเมินแต่ละกรณีจริงทั้งสิ้นเฉลี่ย 8 วันทำการ ซึ่งถือว่าดำเนินการได้มีประสิทธิภาพดีกว่าเป้าหมายที่ได้ตั้งเป้าไว้ สะท้อนถึงความมีประสิทธิภาพของการจัดการด้านเวลาของกระบวนจัดการตรวจสอบต่อเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนเข้ามา นอกจากนี้ในกระบวนการร้องเรียนในกรณีที่การละเมิดนั้นก่อให้เกิดผลกระทบที่ค่อนข้างสูง หน่วยงาน Ofcom มีกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ชื่อว่า Alternative dispute resolution หรือ ADR และจะเลือกใช้กระบวนการนี้เพื่อระงับข้อพิพาทก่อนเบื้องต้น เพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดกับผู้ร้องเรียนเมื่อจำเป็นต้องผ่านกระบวนการในชั้นศาล

นอกจากนี้ยังเป็นประเทศที่มีการกำกับ OTT ที่มีแนวทางชัดเจน โดยมีการอ้างอิงการดำเนินงานจากสหภาพยุโรป รวมทั้ง ผู้บริโภคในสังคมนั้นยังมีความกระตือรือร้นในการสอดส่องเนื้อหารายการที่ไม่เหมาะสม และใช้สิทธิในการร้องเรียนมายังหน่วยงาน Ofcom และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- **การจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเทศออสเตรเลีย**

ประเทศออสเตรเลีย มีหน่วยงาน Australian Communication and Media Authority หรือ ACMA เป็นหน่วยงานหลักกำกับดูแลในประเทศออสเตรเลียที่รับผิดชอบในการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม รวมไปถึงกิจการวิทยุกระจายเสียงและโทรทัศน์ เพื่อรองรับการปฏิบัติของผู้ให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐานอุตสาหกรรม จัดการการจัดสรรคลื่นความถี่ และปกป้องคุ้มครองผู้บริโภคด้วยการบังคับใช้กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาสื่อ บริการโทรคมนาคมและความปลอดภัยออนไลน์ในประเทศออสเตรเลีย ทั้งนี้การกำกับดูแล OTT ในประเทศออสเตรเลียไม่ถูกกำกับอย่างเข้มข้นมากนัก จึงไม่ได้มีกรณีศึกษาหรือข้อมูลเชิงสถิติออกมาเผยแพร่ ทั้งนี้ ยังมีสถิติที่น่าสนใจในทั้งกิจการวิทยุกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเด็นของแนวโน้มจำนวนเรื่องร้องเรียนที่สอบสวนแล้วเสร็จที่ลดลงอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสามารถสะท้อนได้ถึงความเข้มงวดของการสอดส่องดูแลจากหน่วยงาน และการปรับปรุงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง

- **การจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเทศญี่ปุ่น**

ประเทศญี่ปุ่น มีหน่วยงาน The Broadcasting Ethics & Program Improvement Organization (BPO) ก่อตั้งโดย NHK ซึ่งเป็นองค์กรกระจายเสียงสาธารณะ สมาคมผู้แพร่ภาพกระจายเสียงเชิงพาณิชย์แห่งชาติ JBA และสมาชิก เป็นองค์กรไม่แสวงหากำไรที่ไม่ใช่ภาครัฐ ซึ่งทำหน้าที่ปกป้องสิทธิมนุษยชนพื้นฐาน และปรับปรุงคุณภาพของการออกอากาศ นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่ดำเนินการจัดการกับเรื่องร้องเรียน และตรวจสอบปัญหาทางจริยธรรมที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับเนื้อหาการออกอากาศ รวมทั้งให้คำแนะนำแก่ผู้ให้บริการทั้งหมดหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อปกป้องผู้บริโภคสื่อ และส่งเสริมความเป็นอิสระในการแข่งขันในอุตสาหกรรมกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ โดยหน่วยงาน BPO มีขอบเขตการจัดการเรื่องร้องเรียนเพียงออกคำแถลงแจ้งเตือนไปยังผู้ให้บริการที่ละเมิดข้อกำหนดเท่านั้น ไม่มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดบทลงโทษแต่อย่างใด ทั้งนี้ ในปัจจุบันการกำกับดูแล OTT มีน้อยมากในประเทศญี่ปุ่น เนื่องจาก OTT ในประเทศญี่ปุ่นนั้นไม่ถือว่าบริการสื่อรูปแบบ OTT เป็นการแพร่ภาพกระจายเสียง จึงไม่มีกฎหมายเฉพาะในการกำกับดูแลบริการ OTT และเมื่อพิจารณาจากข้อมูลเชิงสถิติพบว่าผู้บริโภคและผู้รับชมสื่อในประเทศญี่ปุ่นนั้น มีความกระตือรือร้นและตระหนักในสิทธิของตนเอง แต่อาจมีข้อจำกัดในด้านการเข้าถึงข้อมูลเชิงสถิติ ที่อาจมีจำกัดและจำนวนไม่มาก

- **การจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเทศมาเลเซีย**

ประเทศมาเลเซีย มีหน่วยงานกำกับดูแลสื่อ คือ คณะกรรมการกิจการสื่อสารและมัลติมีเดียแห่งมาเลเซีย (Malaysia Communications & Multimedia Commission (MCMC) ซึ่งจากการศึกษาช่องทางและขั้นตอนการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ หน่วยงาน MCMC ได้พัฒนาระบบฐานข้อมูล โดยสร้างระบบฐานข้อมูลกลางเพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียน ผ่านแพลตฟอร์มพอร์ทัลรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์จากผู้บริโภคสื่อชื่อว่า MCMC Consumer Redress Portal โดยได้แบ่งช่องทางการร้องเรียนตามประเภทบริการสื่อ (Sector) เพื่อสะดวกแก่การเข้าถึงและใช้งานแพลตฟอร์มสำหรับผู้บริโภคมากขึ้น และมีฐานข้อมูลความรู้เผยแพร่ให้ผู้บริโภคทราบ เช่น บทความข้อมูลภายใต้หัวข้อประเภทสื่อต่าง ๆ บนหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงาน รวมถึงมีการเผยแพร่รายงานภาพรวมของอุตสาหกรรมสื่อแต่ละปี รายงานประจำปี รายงานผลสำรวจ ผลสถิติในประเภทสื่อต่าง ๆ ในทางสอดคล้องกัน หน่วยงาน MCMC ยังอาศัยอำนาจตามกฎหมาย พระราชบัญญัติการสื่อสารและมัลติมีเดีย พ.ศ. 2541 (Malaysia Communications and Multimedia Act 1998 (Act 58) กำหนดแนวทางสำหรับผู้ให้บริการที่ต้องจัดการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการร้องเรียนของผู้บริโภคสื่อ อ้างอิงตามเนื้อหาในหลักเกณฑ์การคุ้มครองผู้บริโภคสื่อ General Consumer Code (GCC) ผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนไม่ว่าผู้บริโภคจะมีการร้องเรียนในรูปแบบใดก็ตาม ทั้งเป็นและไม่เป็นลายลักษณ์อักษร และต้องดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จ ทั้งนี้ หากไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ ควรต้องแจ้งข้อมูลทางเลือกและสิทธิพึงมีสำหรับผู้บริโภคในการยื่นเรื่องร้องเรียนมายังหน่วยงานกำกับดูแลสื่อ MCMC หรือภาคส่วนงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคนั้นได้เข้าสู่กระบวนการพิจารณา ตรวจสอบ และดำเนินการแก้ไขให้ยุติตลอดจนเกิดการบังคับใช้บทลงโทษตามกฎหมายแก่ผู้ให้บริการที่กระทำการละเมิดกฎหมายต่อไป

- **การจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเทศสิงคโปร์**

ประเทศสิงคโปร์ มีหน่วยงานกำกับดูแลสื่อ คือ หน่วยงานกำกับดูแลและพัฒนาสื่อมัลติมีเดียแห่งสิงคโปร์ (Info-Communication Media Development Authority (IMDA) ซึ่งจากการศึกษาช่องทางและขั้นตอนการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ หน่วยงาน IMDA มุ่งเน้นไปส่งเสริมการสร้างสรรค์เนื้อหารายการจากผู้ให้บริการจำเป็นต้องปฏิบัติตามแนวทาง กฎเกณฑ์การผลิตและออกอากาศเนื้อหาสื่อทุกประเภทอย่างเคร่งครัด ก่อนไปถึงผู้บริโภค เพื่อสร้างความมั่นใจว่า ผู้บริโภคจะได้รับประสบการณ์รับชมสื่อต่าง ๆ ได้อย่างปลอดภัยและเหมาะสม นอกจากนี้ หน่วยงาน IMDA ยังได้ทำงานร่วมกับผู้ให้บริการในลักษณะขอความร่วมมือและสร้างพันธสัญญาร่วมกันจากผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องต้องมีการปรับตัวเพื่อรับมือกับสถานการณ์ดังกล่าว อาทิ การพัฒนาระบบการจัดการเนื้อหาที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ สร้างมาตรฐานการจำแนกประเภทเนื้อหาที่ชัดเจน และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภคเมื่อมีการส่งเรื่องร้องเรียนสื่อไปยังหน่วยงาน ในทางสอดคล้องกัน หน่วยงาน IMDA มีอำนาจภายใต้กฎหมายพระราชบัญญัติการแพร่ภาพ

กระจายเสียง พ.ศ. 2537 (Broadcasting Act 1994) ที่มีสาระสำคัญเกี่ยวกับมาตรฐานการแพร่ภาพที่ผู้ให้บริการโทรทัศน์ดั้งเดิม (Terrestrial broadcast TV services) ต้องปฏิบัติตามเพื่อให้เกิดความเหมาะสมในอุตสาหกรรมสื่อของประเทศ โดยกำหนดหัวข้อการปฏิบัติตามพันธสัญญา (Compliance with obligations) ซึ่งกล่าวว่า ผู้ให้บริการต้องจัดทำเอกสารที่อธิบายขั้นตอนมีเนื้อความถึงการรับประกันว่าจะให้บริการสื่อที่ครอบคลุมต่อความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสมและต้องจัดให้มีการประเมินผลการให้บริการสื่ออย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการให้บริการสื่อของแต่ละผู้ให้บริการ ถือเป็นกลไกการควบคุมการกระทำใด ๆ ของผู้ให้บริการต้องตระหนักและคำนึงถึงผลประโยชน์ การปกป้องคุ้มครองผู้บริโภคสื่อให้ปลอดภัยจากเนื้อหาสื่อที่ไม่เหมาะสม และมีประสบการณ์การรับบริการสื่อต่าง ๆ ในทางที่ดี เป็นต้น

- **การจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเทศเกาหลีใต้**

ประเทศเกาหลีใต้ มีหน่วยงานกำกับดูแลการให้บริการสื่อ คือ คณะกรรมการการสื่อสารแห่งเกาหลีใต้ (Korea Communications Commission (KCC) ทำหน้าที่กำกับดูแลคุณภาพการให้บริการสื่อแก่ผู้บริโภค อาทิ บริการสื่อในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม และบริการอินเทอร์เน็ต ในขณะเดียวกันก็มีหน่วยดูแลด้านเนื้อหาสื่อ คือ คณะกรรมการมาตรฐานการสื่อสารแห่งเกาหลีใต้ (Korea Communications Standards Commission (KCSC) มีการเปิดเผยข้อมูลรายงานรายงานสถิติเผยแพร่สถานะการตรวจสอบเนื้อหาการออกอากาศ รวมทั้งแสดงให้เห็นถึงการบังคับใช้บทลงโทษแก่ผู้ให้บริการที่กระทำการละเมิดต่อกฎหมาย ในทางสอดคล้องกัน เมื่อหน่วยงาน KCC พิจารณาแล้วว่าผู้ให้บริการกระจายเสียงและโทรทัศน์มีการละเมิดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง จึงกำหนดบทลงโทษตามอำนาจภายใต้กฎหมายพระราชบัญญัติการแพร่ภาพกระจายเสียง ปี พ.ศ. 2563 (Broadcasting Act 2020) เช่น ข้อกำหนดให้ผู้ให้บริการกระจายเสียงและโทรทัศน์ควรต้องออกอากาศเนื้อหาสื่อในลักษณะใดที่ส่งผลกระทบต่อสังคมผู้บริโภคสื่อเกาหลีใต้ รวมทั้ง หน่วยงาน KCC สามารถให้คำแนะนำหรือเสนอความคิดเห็นของตนต่อผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง หรือบุคคลที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องกับรายการออกอากาศเนื้อหาหรือโฆษณาที่เกี่ยวข้องในประเด็นต่าง ๆ เพื่อลดการกระทำความผิดต่อกฎหมายที่จะนำไปสู่การบังคับใช้บทลงโทษที่รุนแรงขึ้นในอนาคต

- **สรุปผลการศึกษาการจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ใน 6 ประเทศกรณีตัวอย่าง**

จากการศึกษาการจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ทั้ง 6 ประเทศ จะพบว่าแนวทางที่ทุกประเทศมีเหมือนกันและเป็นมาตรฐานคือการผลักดันให้การแก้ไขปัญหาการร้องเรียนที่เกิดขึ้นนั้น เริ่มจากผู้ให้บริการก่อนส่งเรื่องร้องเรียนมายังหน่วยงาน โดยสามารถร้องเรียนได้ตามช่องทางของผู้ให้บริการ อาทิ หน้าเว็บไซต์ เบอร์โทรศัพท์และอีเมล เพื่อให้การแก้ไขนั้นมีความเป็นระบบและเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ได้ถูกคัดกรองและแก้ไขก่อนมายังหน่วยงานให้ได้มากที่สุด นอกจากนี้การผลักดันกระบวนการไกล่เกลี่ยยังเป็นอีกกระบวนการที่หน่วยงานผู้กำกับดูแลและจัดการเรื่องร้องเรียนนั้นมุ่งเน้น และนำมาใช้เบื้องต้นก่อนไปสู่กระบวนการกำหนดบทลงโทษที่มีความรุนแรง โดยในบางประเทศมีการระบุชื่อกระบวนการที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม อาทิ สหราชอาณาจักร และประเทศสิงคโปร์ ในขณะที่บางประเทศนั้น ไม่ได้มีชื่อกระบวนการชัดเจน แต่ในเนื้อหากฎหมายให้อำนาจและขอบเขตหน้าที่ให้หน่วยงานใช้อำนาจจัดสินใจการไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาทได้ตามความเหมาะสมเป็นรายกรณีไป เพื่อหลีกเลี่ยงค่าใช้จ่ายและความยืดเยื้อระหว่างผู้ให้บริการและผู้บริโภคหรือผู้ร้องเรียนรวมทั้งในด้านของการเผยแพร่ข้อมูลหลังจากการดำเนินการตรวจสอบและตัดสินสิ้นสุดแล้ว ทุกประเทศมีการเผยแพร่ผลการตัดสินและกระบวนการทำงานแก่สาธารณชน ซึ่งอาจมีข้อจำกัดในเนื้อหาที่การเผยแพร่ที่แตกต่างกันไปในแต่ละประเทศ ซึ่งการเปิดเผยข้อมูลสถิตินั้น ถือได้ว่าเป็นการสะท้อนถึงการให้ความสำคัญกับความโปร่งใสการมีส่วนร่วม และการเปิดโอกาสให้สาธารณชนเข้ามามีบทบาทในการติดตาม และตรวจสอบกระบวนการต่าง ๆ

**<u>การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกสำหรับการจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ในประเทศไทย</u>**

- **จุดแข็ง (Strengths)**

ปัจจัยภายในของการจัดการเรื่องร้องเรียนซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้การจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ในประเทศไทยมีข้อได้เปรียบหรือแตกต่างจากประเทศกรณีตัวอย่าง

- **ฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่ครอบคลุม:** รวบรวมข้อมูลร้องเรียนหลากหลายรูปแบบ เพื่อวิเคราะห์แนวโน้มปัญหาและปรับปรุงบริการ
- **กฎหมายและระเบียบที่ชัดเจน:** กำหนดหลักเกณฑ์การประกอบกิจการสื่ออย่างชัดเจน คุ้มครองผู้บริโภค และสร้างความน่าเชื่อถือให้กับสำนักงาน กสทช.
- **ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย:** อำนวยความสะดวกให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงง่าย ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนหรือใช้อุปกรณ์ใด
- **ความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง:** ทำให้การรับเรื่องร้องเรียนมีประสิทธิภาพและครอบคลุม

- **จุดอ่อน (Weaknesses)**

ปัจจัยภายในของการจัดการเรื่องร้องเรียนซึ่งเป็นสิ่งที่ขัดขวางไม่ให้การจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ในประเทศไทยสามารถดำเนินงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นสิ่งที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มความสามารถในการจัดการเรื่องร้องเรียน

- **กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่ล่าช้า:** เกิดจากขั้นตอนที่ซับซ้อน ปริมาณเรื่องร้องเรียนที่เพิ่มขึ้น และกระบวนการอุทธรณ์
- **การประชาสัมพันธ์กับผู้บริโภคที่ยังไม่ทั่วถึง:** ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ทราบสิทธิและขั้นตอนการร้องเรียน เนื่องจากการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนและช่องทางที่จำกัด
- **เทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดการเรื่องร้องเรียนยังไม่ทันสมัยเพียงพอ:** ระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดการเรื่องร้องเรียนยังขาดประสิทธิภาพและความปลอดภัย

- **โอกาส (Opportunities)**

ปัจจัยภายนอกที่มาส่งผลกระทบเชิงบวกต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน ช่วยเพิ่มข้อได้เปรียบในการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งโอกาสเหล่านี้จะทำให้การดำเนินงานเป็นไปได้อย่างดียิ่งขึ้น

- **เทคโนโลยีดิจิทัล:** การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นก้าวสำคัญในการยกระดับระบบการให้บริการและแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ตัวอย่างของเทคโนโลยีที่น่าสนใจ ได้แก่
  - AI: ช่วยวิเคราะห์ข้อมูล, ตอบคำถาม และตรวจจับความผิดปกติได้อย่างรวดเร็ว
  - Chatbot: ให้บริการตอบคำถามเบื้องต้นแก่ผู้บริโภค
- **ความร่วมมือกับภาคเอกชน:** การสร้างความร่วมมือกับผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากผู้ประกอบการมีความเข้าใจในระบบและเทคโนโลยีเป็นอย่างดี การทำงานร่วมกันจะช่วยให้สามารถ:
  - ระบุปัญหา: ช่วยระบุปัญหาได้เร็วขึ้นและร่วมกันหาแนวทางแก้ไข
  - แบ่งปันข้อมูล: ช่วยให้เข้าใจปัญหาได้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น
  - พัฒนามาตรฐานร่วมกัน: สร้างความสอดคล้องและเป็นธรรมในการแก้ไขปัญหา
- **การมีส่วนร่วมของประชาชน:** การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและกลไกการแก้ไขปัญหา เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้เกิดความโปร่งใสและรับฟังความคิดเห็นของผู้บริโภคได้มากขึ้น การมีส่วนร่วมของประชาชนสามารถทำได้หลายวิธี อาทิ
  - รับฟังความคิดเห็น: ช่วยให้เข้าใจปัญหาของผู้บริโภคได้ดียิ่งขึ้น
  - เปิดเผยข้อมูล: สร้างความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือ

- **อุปสรรค (Threats)**

ปัจจัยภายนอกที่อาจมาส่งผลกระทบเชิงลบต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนทั้งทางตรงและทางอ้อม ที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน

  - **การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี:**
    - ความหลากหลายของสื่อ: ทำให้เกิดปัญหาใหม่ ๆ ที่ซับซ้อนมากขึ้น
    - ช่องทางการร้องเรียนที่ซับซ้อน: ทำให้การติดตามและประสานงานยากขึ้น
    - ความท้าทายในการกำกับดูแล: กฎระเบียบไม่ทันสมัย
  - **การแข่งขันทางธุรกิจ:**
    - ผลกำไรเป็นสำคัญ: ผู้ให้บริการอาจละเมิดกฎเพื่อผลประโยชน์
    - ผลักภาระความรับผิดชอบ: ไม่ยอมรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหา
    - ขาดความร่วมมือ: ไม่ให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหา
  - **กฎหมายและระเบียบที่ไม่ทันสมัย:**
    - ช่องว่างทางกฎหมาย: กฎหมายไม่ครอบคลุมเทคโนโลยีใหม่ ๆ
    - กระบวนการทางกฎหมายที่ยืดเยื้อ: ทำให้การแก้ไขปัญหาล่าช้า
    - การตีความกฎหมายที่แตกต่างกัน: เกิดความสับสนในการดำเนินการ

**<u>ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการพัฒนาแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ของประเทศไทย</u>**

- **ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายแผนระยะสั้น**
  - **การขยายช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน:** ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่
  - **ประชาสัมพันธ์และสร้างความร่วมมือ:** จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปเข้าใจสิทธิและช่องทางการร้องเรียน รวมถึงการสร้างความร่วมมือกับผู้ให้บริการ
  - **กำหนดมาตรฐานการบริการ:** กำหนดมาตรฐานการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขปัญหา รวมถึงการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกิดซ้ำ
- **ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายแผนระยะกลาง**
  - **พัฒนาระบบฐานข้อมูล:** สร้างระบบฐานข้อมูลกลางเพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียน
  - **พัฒนาเครื่องมือช่วยในการตัดสินใจ:** พัฒนาเครื่องมือที่ช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินการกับผู้ให้บริการที่กระทำความผิด
- **ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายแผนระยะยาว**
  - **ปรับปรุงกฎหมาย:** ปรับปรุงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ให้ทันสมัยและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

# 2 บทนำ

## 2.1 หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 57 (4) ให้สำนักงาน กสทช. มีอำนาจหน้าที่รับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้คลื่นความถี่การประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม เพื่อตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือเสนอความเห็นต่อ กสทช. เพื่อพิจารณาตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด ซึ่งสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (บส.) ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่เกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และมาตรการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคและสิทธิของผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการและเพิ่มความสามารถของผู้บริโภค ส่งเสริมสิทธิ เสรีภาพและความเสมอภาค ของคนพิการ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาสในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน และยุติข้อขัดแย้งที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ประกอบกับประกาศ กสทช. เรื่อง การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จในการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555 รวมถึงประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555 และประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาการให้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก พ.ศ. 2556

สำนัก บส. ได้รวบรวมสถิติเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ที่เข้าข่ายเป็นการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในปี พ.ศ. 2563 - พ.ศ. 2565 พบว่ามีจำนวนทั้งสิ้น 408 เรื่อง โดยแบ่งออกเป็นประเด็นร้องเรียนต่าง ๆ ได้แก่ ประเด็นการแก้ไขให้สามารถรับชมรายการได้ตามปกติประเด็นการยกเลิกสัญญาการใช้บริการไม่สมบูรณ์ ประเด็นความผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ ประเด็นการคืนเงินค่าประกันอุปกรณ์หรือเงินค้างอื่นใด ประเด็นการยกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด ประเด็นการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการ ประเด็นการเรียกเก็บค่าบริการเชื่อมต่อสัญญาณหลังถูกระงับสัญญาณ ประเด็นการคืนเงินค่าบริการกรณีที่ไม่สามารถรับชมรายการได้ และอื่น ๆ ซึ่งแม้ว่าผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ (ผู้รับใบอนุญาตฯ) จะดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนจนยุติแล้วทั้งหมด แต่เมื่อพิจารณาสถิติข้อมูลที่ผ่านมาพบว่ามีการร้องเรียนในประเด็นเดียวกันบ่อยครั้งจึงอาจสะท้อนได้ว่าหลักเกณฑ์ วิธีการ และมาตรการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงาน กสทช. รวมถึงกระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนและยุติประเด็นปัญหาที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคที่มีการบังคับใช้อยู่ในปัจจุบันอาจยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะคุ้มครองผู้บริโภคที่ถูกเอาเปรียบจากผู้รับใบอนุญาตฯ จึงทำให้ที่ประชุม กสทช. ครั้งที่ 34/2565 เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม พ.ศ. 2565 ได้พิจารณาวาระที่ 5.25 เรื่อง สถิติและแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและการกำหนดมาตรฐานของการให้บริการแก่ผู้บริโภค และมีมติมอบหมายให้สำนักงาน

กสทช. ศึกษารูปแบบแนวทาง และสถิติข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของต่างประเทศ (Benchmark) เพื่อนำมาไว้ใช้เทียบเคียงกับกรณีของประเทศไทย

ในการนี้ สำนักงาน กสทช. (บส.) จึงเห็นควรให้มีการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบแนวทางในแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ รวมทั้งประกาศหรือกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ทั้งประเทศไทยและต่างประเทศ เพื่อนำมาใช้เทียบเคียงและนำไปพัฒนาหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคให้สอดคล้องกับการกำหนดมาตรฐานในการกำกับดูแลผู้รับใบอนุญาตฯ ประเทศไทยอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อพัฒนากิจการสื่อสารของประเทศไทยอย่างยั่งยืน

## 2.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

โครงการนี้มีวัตถุประสงค์หลักที่สำคัญ 2 ประการ ดังนี้

1) เพื่อจ้างที่ปรึกษาดำเนินการศึกษา รูปแบบ แนวทาง และปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของต่างประเทศ (Benchmark) เพื่อนำมาไว้ใช้เทียบเคียงกับกรณีของประเทศไทย
2) เพื่อให้มีข้อมูลในการจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายในการพัฒนาแนวทางการณ์แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเทศไทย

## บทบาทหน้าที่ของสำนัก บส.

**สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (สำนัก บส.)** มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และมาตรการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค
- ส่งเสริมสิทธิ เสรีภาพและความเสมอภาคของคนพิการ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาสในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์
- กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน และยุติข้อขัดแย้งที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค
- การโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควรหรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญในประการที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค

## ที่มาของโครงการ

**ที่มาของโครงการ**

- เมื่อพิจารณาสถิติข้อมูลที่ สำนัก บส. ได้รวบรวม ที่ผ่านมาพบว่ามีการร้องเรียนในประเด็นเดียวกันบ่อยครั้ง จึงอาจสะท้อนได้ว่าหลักเกณฑ์ วิธีการและมาตรการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงาน กสทช. รวมถึงกระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนและยุติข้อขัดแย้งที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ที่มีการบังคับใช้อยู่ในปัจจุบันอาจยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ
- สำนัก บส. จึงเห็นควรให้มีการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบแนวทางในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ รวมทั้งประกาศหรือกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ทั้งประเทศไทยและต่างประเทศ เพื่อนำมาใช้เทียบเคียงและนำไปพัฒนาหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ที่มา : พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 57 (4)

รูปที่ 2:1: บทบาทหน้าที่ของสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (สำนัก บส.) และที่มาของโครงการ




รูปที่ 2:2: วัตถุประสงค์โครงการ

# 3 การจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเทศไทย

ในส่วนของการศึกษาข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเทศไทย ที่ปรึกษาทำความเข้าใจและทบทวนข้อมูลในด้านบริการในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ประกอบด้วย กิจการกระจายเสียง ได้แก่ วิทยุคลื่นหลักและวิทยุทดลองออกอากาศ กิจการโทรทัศน์ ได้แก่ บริการโทรทัศน์ที่ใช้คลื่นความถี่และบริการโทรทัศน์ที่ไม่ใช้คลื่นความถี่ และเมื่อพิจารณาถึงความเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมการรับสื่อของประชาชนในยุคที่เกิดการพัฒนาทางเทคโนโลยีที่รวดเร็วขึ้นนี้ ส่งผลให้เกิดช่องทางการออกอากาศที่เพิ่มทางเลือกให้กับผู้รับสื่ออย่างหลากหลาย จึงต้องขยายขอบเขตการศึกษาให้ครอบคลุมถึงบริการแบบหลอมรวม (Convergence) และบริการแบบควบรวม (Bundle service) รวมไปถึงการให้บริการ Over-the-top (OTT) ให้สอดคล้องต่อสภาวะสื่อที่เปลี่ยนแปลงไปและเหมาะสมต่อบริบททางสังคมโลกในปัจจุบัน นอกจากนี้ ยังได้ศึกษากรอบการกำกับดูแลสื่อด้วยอำนาจทางกฎหมาย มาตรการหรือประกาศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ในขณะเดียวกัน ได้เสนอผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ของสำนักงาน กสทช. และการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงานอื่น ๆ ของประเทศไทย โดยมีรายละเอียดข้อมูลข้างต้นที่ได้ดำเนินการและทำความเข้าใจ ดังนี้

## 3.1 บริการในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์

กิจการโทรทัศน์ในประเทศไทย แบ่งออกเป็นประเภทหลัก ดังนี้

**บริการโทรทัศน์ที่ใช้คลื่นความถี่**

- **โทรทัศน์ภาคพื้นดิน (Free TV):** เป็นการส่งสัญญาณโทรทัศน์ผ่านคลื่นความถี่ภาคพื้นดิน ซึ่งในปัจจุบันภายหลังปี พ.ศ. 2557 สำนักงาน กสทช. ได้กำหนดการเปลี่ยนผ่านจากโทรทัศน์ภาคพื้นดินระบบแอนะล็อก (Analog) เข้าสู่ระบบดิจิตอล (Digital TV) ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้วยคุณภาพสัญญาณที่ดีขึ้น ปราศจากสัญญาณรบกวน ผู้ชมสามารถรับชมได้โดยไม่ต้องใช้จ่ายค่าบริการ[1] แบ่งตามประเภทใบอนุญาตประกอบกิจการ[2] ดังนี้
  - **บริการสาธารณะประเภทที่ 1** ส่งเสริมความรู้ การศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม วิทยาศาสตร์ สิ่งแวดล้อม กีฬา สุขภาพอนามัยและการส่งเสริมคุณภาพชีวิตอื่น ๆ
  - **บริการสาธารณะประเภทที่ 2** สำหรับกิจการเพื่อความมั่นคงของรัฐหรือความปลอดภัยของสาธารณะ
  - **บริการสาธารณะประเภทที่ 3** เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างรัฐบาล รัฐสภาและประชาชน บริการสำหรับผู้พิการและผู้ด้อยโอกาสอื่น ๆ ในสังคม

[1] ที่มา: https://broadcast.nbtc.go.th/tv_info

[2] ที่มา: https://broadcast.nbtc.go.th/tv-terrestrialtv-tv_digitallic

- **บริการทางธุรกิจ** ประกอบด้วย หมวดหมู่ข่าวสารและสาระ หมวดหมู่ทั่วไปแบบความคมชัดปกติ และหมวดหมู่ทั่วไปแบบความคมชัดสูง

**บริการโทรทัศน์ที่ไม่ใช้คลื่นความถี่**

- **โทรทัศน์ผ่านดาวเทียม (Satellite television):** เป็นการส่งสัญญาณโทรทัศน์ผ่านดาวเทียม ผู้ชมต้องมีจานรับสัญญาณและเครื่องรับสัญญาณดาวเทียมเพื่อรับชม
- **โทรทัศน์ผ่านเคเบิลทีวี (Cable TV):** เป็นการส่งสัญญาณโทรทัศน์ผ่านสายเคเบิลเทคโนโลยีการส่งสัญญาณสายทาง (Hybrid Fiber Cable หรือ HFC) เป็นการส่งสัญญาณผ่านสายเคเบิลใยแก้วนำแสง (Optical fiber) หรือสายโคแอกเซียล (Coaxial cable) โดยที่ระบบการส่งแบบนี้จะนำโครงข่ายใยแก้วนำแสงมาใช้ระบบดังกล่าวนี้จะให้คุณภาพของสัญญาณที่ชัดเจน[3] ผู้ชมต้องสมัครสมาชิกกับผู้ให้บริการเคเบิลทีวีจึงจะรับชมช่องรายการได้
- **โทรทัศน์ผ่านอินเทอร์เน็ต (IPTV):** เป็นการส่งสัญญาณโทรทัศน์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผู้ชมสามารถรับชมได้ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์ สมาร์ตโฟน หรือแท็บเล็ต เป็นต้น

**กิจการกระจายเสียง**

**วิทยุคลื่นหลัก ประเภทบริการสาธารณะ**

- **บริการสาธารณะประเภทที่ 1 และ 3** ในการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการบริการสาธารณะประเภทที่หนึ่งและที่สาม จะหารายได้จากการโฆษณาไม่ได้ เว้นแต่เป็นการหารายได้โดยการโฆษณาหรือเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับงานหรือกิจการของหน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจ สมาคม มูลนิธิ หรือนิติบุคคลอื่นที่มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์สาธารณะ โดยไม่แสวงหากำไรในทางธุรกิจ หรือการเสนอภาพลักษณ์ขององค์กร บริษัท และกิจการโดยมิได้มีการโฆษณาสรรพคุณ คุณประโยชน์หรือคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อม ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการประกาศกำหนด
- **บริการสาธารณะประเภทที่ 2** ในการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการบริการสาธารณะประเภทที่สอง ให้หารายได้จากการโฆษณาได้เท่าที่เพียงพอต่อการประกอบกิจการโดยไม่เน้นแสวงหากำไร

[3] ที่มา: https://tdri.or.th/wp-content/uploads/2017/10/

**วิทยุคลื่นหลัก ประเภทบริการธุรกิจ**

- **คลื่นหลักธุรกิจ** ระดับชาติ และระดับภูมิภาค เป็นคลื่นวิทยุที่สามารถหารายได้จากการโฆษณาได้

**วิทยุคลื่นหลัก ประเภทบริการชุมชน**

**วิทยุทดลองออกอากาศ**

- วิทยุทดลองออกอากาศประเภทบริการสาธารณะ ไม่สามารถหารายได้จากการโฆษณา เว้นแต่การรับเงินอุดหนุนและบริจาค
- วิทยุทดลองออกอากาศประเภทบริการชุมชน ไม่สามารถหารายได้จากการโฆษณา เว้นแต่การรับเงินอุดหนุนและบริจาค
- วิทยุทดลองออกอากาศประเภทบริการธุรกิจ สามารถหารายได้จากการโฆษณาได้

ทั้งนี้ การให้บริการของวิทยุกระจายเสียงในประเทศไทยในปัจจุบัน สามารถแบ่งออกได้ 3 บริการ ได้แก่ วิทยุระบบแอนะล็อก (Analog Radio) ให้บริการออกอากาศทางสถานีวิทยุ FM และ AM วิทยุระบบดิจิทัล (Digital Radio) ให้บริการออกอากาศทางสถานีวิทยุ DAB (Digital Audio Broadcasting) และวิทยุออนไลน์ เช่น Online Radio Internet Radio Streaming Radio

จากการแบ่งประเภทของสื่อกระจายเสียงและโทรทัศน์ข้างต้น เมื่อพิจารณาถึงความเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมการรับสื่อของประชาชนในยุคที่เกิดการพัฒนาทางเทคโนโลยีที่รวดเร็วขึ้นนี้ ส่งผลให้ผู้ประกอบกิจการทั้งสื่อดั้งเดิม และสื่อใหม่ต่างก็มีกระบวนการปรับตัวและพัฒนาเนื้อหา ช่องทางการออกอากาศที่เพิ่มทางเลือกให้กับผู้รับสื่ออย่างหลากหลายขึ้น จึงทำให้เกิดการให้บริการแบบหลอมรวม (Convergence) และบริการแบบควบรวม (Bundle service) ระหว่างสื่อในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งไม่จำกัดอยู่เฉพาะสื่อกระจายเสียงและโทรทัศน์อีกต่อไป แต่ยังรวมไปถึงการให้บริการ Over-the-top (OTT) ที่กำลังเป็นสื่อในกระแสและทางเลือกใหม่ได้เข้ามามีบทบาทสำหรับการให้บริการทั้งสองรูปแบบอีกด้วย

### 3.1.1 บริการแบบหลอมรวม (Convergence) และบริการแบบควบรวม (Bundle service)

การให้บริการแบบหลอมรวม (**Convergence) คือการหลอมรวมหรือการผสมผสานระหว่าง** เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) และการสื่อสาร (Communication) ต่าง ๆ โดยที่ไม่สามารถแบ่งแยกได้ชัดเจน ซึ่งการหลอมรวมนี้ครอบคลุมทั้งในกิจการโทรคมนาคม (Telecommunication) กิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (Broadcasting) รวมถึงเทคโนโลยีต่าง ๆ อาทิ เทคโนโลยี IoT เทคโนโลยี AI และเทคโนโลยี Cloud Computing ทั้งนี้ บริบทของการหลอมรวม (Convergence) สามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก ได้แก่ 1) การหลอมรวมในบริบทของเทคโนโลยีโครงข่าย (Network Convergence) และ 2) การหลอมรวมในบริบทของบริการ (Service Convergence) ซึ่งรายละเอียดของแต่ละส่วนมีดังต่อไปนี้

**1) การหลอมรวมของโครงข่าย (Network Convergence)** [4] คือการหลอมรวมของโครงข่ายต่าง ๆ
เข้าด้วยกัน เนื่องด้วยโครงข่ายที่ใช้การสื่อสารแบบ IP (IP based broadband networks) จึงทำให้เกิดการหลอมรวมของสื่อ 3 แบบ ได้แก่ โทรทัศน์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ และคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกัน ซึ่งบางบริการต้องอาศัยเทคโนโลยีขั้นสูง เช่น การรับชมโทรทัศน์ระบบความคมชัดสูง (HD TV) ความละเอียดและซับซ้อนของเทคโนโลยี ทำให้ในหนึ่งเครือข่ายจำเป็นต้องมีความหลากหลายทางศักยภาพการให้บริการตั้งแต่การให้บริการงานด้านอินเทอร์เน็ตประสานสรรพสิ่ง (Internet of things) ที่เป็นการให้บริการด้านข้อมูลธรรมดา ไปจนถึงการให้บริการที่ซับซ้อนยิ่งขึ้น

**2) การหลอมรวมของตลาด (Market Convergence)** พฤติกรรมผู้บริโภคในการเสพสื่อใด ๆ นั้นเป็นการ “ทดแทน” สินค้าที่เป็นคู่เทียบกันในระดับเท่าใด จึงจะสามารถมองไปที่ “การหลอมรวมทางการตลาดของสินค้าหรือผลิตภัณฑ์” อยู่ในระดับใดและเป็นไปในทิศทางใด เช่น การทดแทนการรับชมโทรทัศน์เคเบิลทีวี กับ ทีวีระบบสัญญาณดาวเทียม ช่องทีวีที่ต้องจ่ายเงินเพื่อรับชมกับช่องทีวีที่ให้รับชมโดยไม่เสียเงิน (Pay TV and Free TV) โดยปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการหลอมรวมของตลาด ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ 1) พฤติกรรมของผู้บริโภค (Consumer behavior) ที่มีพัฒนาการตามการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ต้องการที่สะดวก รวดเร็ว และสามารถทำได้ตลอดเวลา รวมถึงต้องการความทันสมัยและแปลกใหม่ (Up-to-date) ขณะเดียวกัน ก็ต้องการลดต้นทุน (Cost saving) 2) เนื้อหาและสาระ (Content) ที่ผู้บริโภคต้องการมีมากขึ้น และมีความต้องการที่แตกต่างกันในแต่ละคน และ 3) เครื่องมือของผู้บริโภค (Consumer devices) เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ คอมพิวเตอร์ โทรทัศน์ วิทยุ แท็บเล็ต เป็นต้น ซึ่งเป็นช่องทางที่ผู้ผลิตใช้เพื่อสื่อสารผ่านไปยังผู้บริโภค ที่มีความทันสมัยและสามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคได้หลายวิธีและสะดวกรวดเร็วขึ้น[5]

**3) การหลอมรวมด้านพฤติกรรมผู้บริโภค หรือ การบริโภคแบบเหมารวม (Buyer Behavior Convergence or bundling)** พฤติกรรมผู้บริโภคที่เลือกซื้อผลิตภัณฑ์ในลักษณะแพ็กเกจ เช่น ติดตั้งโทรศัพท์บ้าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ เคเบิลทีวี จากบริษัทเดียวกัน และตัวอย่างเช่น การที่ผู้ให้บริการเสนอบริการแบบแพ็กเกจนั้น ทำให้ผู้เลือกใช้บริการนั้นเมื่อตัดสินใจเลือกซื้อบริการเป็นแพ็กเกจเปลี่ยนใจยากขึ้นเมื่อเกิดความไม่เป็นธรรม

**4) การหลอมรวม ด้านกฎหมาย ด้านการกำกับดูแลและการจัดตั้งสถาบันต่าง ๆ (Legislative, institutional and regulatory Convergence)** โลกดิจิทัล และเทคโนโลยีต่างมีความเชื่อมโยงทับซ้อนกันคล้ายโครงข่ายแบบใยแมงมุม (Spider Web) ซึ่งมีลักษณะแบบ Poly centric กล่าวคือ มีประเด็นหรือใจความหลักหลากหลายและเมื่อแตะต้องหรือเปลี่ยนแปลงเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ภาพใหญ่ของสถานการณ์ก็จะถูกดึงให้บิดเบือนไป ความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนี้มีผลกับผู้กำกับดูแลอย่างชัดเจน

[4] ที่มา: VMware by Broadcom. What is Network Convergence?. (https://www.vmware.com/topics/glossary/content/network-convergence.html)

[5] ที่มา: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jprad/article/view/134603/100719

**บริบทของการหลอมรวมของบริการ (Service Convergence) และการให้บริการแบบควบรวม (Bundle Service)**

ในบริบทด้านการหลอมรวมของบริการ (Service Convergence)[6] หมายถึง การที่ผู้ให้บริการโทรคมนาคมสามารถเสนอขายบริการประเภทต่าง ๆ ได้อย่างหลากหลายร่วมกัน ทั้งบริการเสียง (Voice) และข้อมูล (Data) อาทิ บริการโทรศัพท์ประจำที่และเคลื่อนที่ บริการอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ประจำที่และเคลื่อนที่ และบริการ Internet Protocol Television (IPTV) เนื่องจากการหลอมรวม Fixed-Mobile Convergence (FMC)[7] ที่ทำให้การให้บริการโทรคมนาคมประจำที่และเคลื่อนที่มีการใช้โครงข่ายบางส่วนร่วมกันได้ ส่งผลให้ผู้ให้บริการมีการดำเนินธุรกิจโดยใช้กลยุทธ์แบบ Fixed Mobile Content Convergence (FMC) ซึ่งคือการรวมการให้บริการด้านโทรคมนาคมและการสื่อสารทั้งบนโครงข่ายประจำที่และโครงข่ายเคลื่อนที่หลายบริการเข้าด้วยกัน อาทิ การรวมแพ็กเกจสำหรับการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริการโทรศัพท์ประจำที่ บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ และบริการเนื้อหาต่าง ๆ เข้าด้วยกัน หรือที่เรียกว่ามีการเสนอขายในลักษณะการขายพ่วงบริการ (Bundled Service) ซึ่ง ITU มีการให้คำนิยามของบริการแบบขายพ่วง (Bundled Service) ว่าเป็นบริการที่ต้องมี 3 ลักษณะ ดังนี้ 1) ข้อเสนอ (Offer) ที่ประกอบด้วยบริการตั้งแต่ 2 บริการขึ้นไป โดยครอบคลุมถึงบริการ ดังนี้ บริการโทรศัพท์ประจำที่ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริการอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ประจำที่ บริการอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์เคลื่อนที่ และบริการรับชมโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก (Pay TV) 2) เป็นการเสนอขายแบบหลายบริการในข้อเสนอเดียว (Single Offer) ด้วยราคาที่รวมทุกบริการที่เสนอขาย (Single Price for the Set of Bundled Service) ในใบแจ้งหนี้เดียว (Single Invoice) และ 3) เป็นการสมัครสมาชิกโดยที่มีเพียงหนึ่งบริการต่อหนึ่งการสมัครสมาชิก (Single Offer)

ทั้งนี้ กลุ่มบริการที่นิยมมีการนำมาเสนอขายรวมกันกับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile) ได้แก่ 1) บริการในกิจการโทรคมนาคม ได้แก่ บริการอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์เคลื่อนที่ (Mobile Broadband) บริการโทรศัพท์ประจำที่ (Fixed Line) บริการอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ประจำที่ (Fixed Broadband) 2) บริการในกิจการโทรทัศน์ ได้แก่ บริการโทรทัศน์ผ่านอินเทอร์เน็ต (IPTV) อาทิ AIS Playbox[8] และ TRUE ID TV[9] และ 3) บริการ Over-the-top (OTT) ซึ่งเป็นการให้บริการเนื้อหาผ่านโครงข่ายอินเทอร์เน็ต โดยเนื้อหาดังกล่าวสามารถเข้าถึงได้ผ่านหลากหลายประเภทอุปกรณ์ ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต และคอมพิวเตอร์ ซึ่งลักษณะเนื้อหาที่ให้บริการอาจมีทั้งเนื้อหาที่เป็นข้อความ ภาพ เสียง หรือวิดีโอ[10] ทั้งนี้ ผู้ให้บริการโทรคมนาคมมักนำ Subscription Video On Demand (SVOD) มาขายพ่วงในแพ็กเกจ อาทิ Netflix, Prime Video, HBO Go, VIU, iQIYI, Disney+ Hotstar, AIS Play, TrueID

[6] ที่มา: ที่มา: Conduent UK & Ireland. (2023). For Telco's, simplifying convergence is the best way to deliver customer service excellence. (https://www.linkedin.com/pulse/telcos-simplifying-convergence-best-way-deliver-customer-service-)

[7] ที่มา: https://www.aisfibreth.com/content/29636/

[8] ที่มา: https://www.ais.th/fibre/ontopplaybox/en/

[9] ที่มา: https://trueidtv.trueid.net/th/packages

[10] ที่มา: https://broadcast.nbtc.go.th/ott)

**ตัวอย่างอธิบายการตลาดในสื่อหลอมรวม (Convergence) และบริการควบรวม (Bundle Service)**

บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่เริ่มต้นดำเนินธุรกิจให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ภายใต้ชื่อว่า เทเลคอม เอเชีย มากว่า 14 ปี มีการปรับเปลี่ยนชื่อตราสินค้า ชื่อองค์กรมาเป็น True ในปี พ.ศ. 2547 และปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ รวมถึงกลยุทธ์ทางการตลาดใหม่ เพื่อให้มีความแตกต่างจากคู่แข่งในตลาด โดยยึดหลักการตลาดแบบหลอมรวมสินค้า/บริการในกลุ่ม True ได้แก่ โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile) โทรศัพท์พื้นฐาน (Fixed line) โทรศัพท์พื้นฐานแบบพกพา (WEPCT) ไฮสปีดอินเทอร์เน็ต (Hi-speed internet) โทรทัศน์แบบบอกรับ สมาชิก (Cable TV) โทรทัศน์แบบเลือกชมรายการได้ ตามต้องการ หรือทรูไอพีทีวี (True IPTV) บริการธุรกรรมทางการเงินบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ (True Money) เว็บไซต์ ThueLife.com และ True World.net เกมออนไลน์ (Game online) และ True Coffee เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังมีการหลอมรวมกับสินค้า/บริการภายนอกกลุ่ม True ได้แก่ การหลอมรวมบริการกับธนาคาร สถาบันการเงิน หน่วยงานภาครัฐ และเอกชน ทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันและสร้างความแตกต่างให้กับตราสินค้าขององค์กร ส่งผลให้องค์กรรวมถึงสินค้า/บริการของ True เป็นที่ยอมรับของผู้บริโภค

โดย True ดำเนินการภายใต้วิสัยทัศน์ที่ว่า การเป็นผู้ให้บริการด้านการสื่อสารที่ครบวงจร เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคเป็นหลัก (Communications solutions provider and lifestyle enabler) ซึ่งเป็นผู้ให้บริการรายเดียวของประเทศไทยที่สามารถให้บริการได้ทั้งโทรศัพท์พื้นฐาน โทรศัพท์เคลื่อนที่ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง โทรทัศน์ระบบบอกรับสมาชิก รวมทั้งสินค้าหรือบริการด้านเนื้อหาต่าง ๆ ที่มีจำนวนมากในรูปแบบที่หลากหลาย[11]

### 3.1.2 บริการเนื้อหาผ่านอินเทอร์เน็ต (Over-the-top)

**การให้บริการเนื้อหาผ่านอินเทอร์เน็ต (Over-the-top)**

บริการ OTT (Over-the-top) หมายถึงบริการแพร่ภาพกระจายเสียง และบริการข้อมูลที่อาศัยโครงสร้างพื้นฐานของผู้ให้บริการโครงข่ายที่มีอยู่เดิม เช่น โครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และโครงข่ายอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ เพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารเนื้อหาไปยังผู้รับบริการที่มีอุปกรณ์เชื่อมต่อกับโครงข่ายดังกล่าว เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะหรือพกพา และสมาร์ตทีวี ตัวอย่างของบริการ OTT ของกิจการโทรทัศน์ที่ได้รับความนิยมในปัจจุบัน เช่น Netflix, YouTube, WeTV เป็นต้น โดยผู้ให้บริการไม่ต้องลงทุนโครงข่ายโทรคมนาคม หรืออุปกรณ์สื่อสารเป็นของตัวเอง[12]

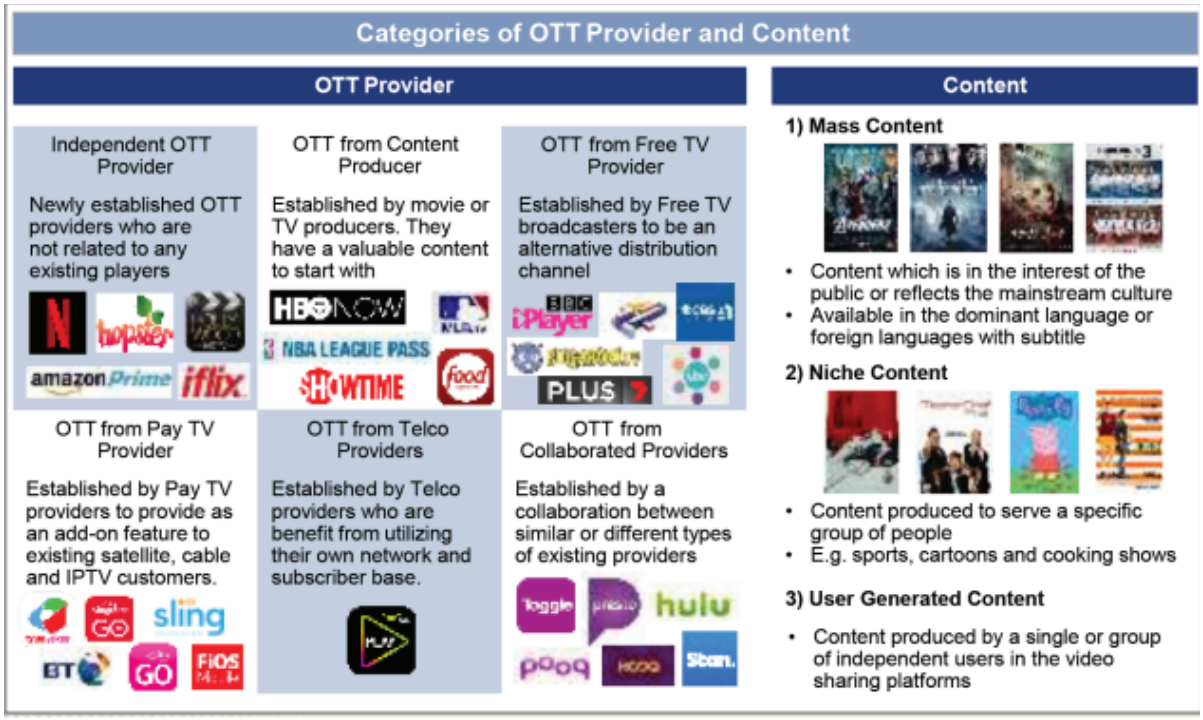
**การจัดประเภทของบริการ OTT (Over-the-top) และอุปกรณ์ที่รองรับ**

บริการ OTT (Over-the-top) เป็นบริการที่มีรูปแบบการให้บริการที่หลากหลายซึ่งได้รับการออกแบบเพื่อให้สามารถตอบโจทย์ความต้องการในการรับชมของผู้บริโภคในปัจจุบันได้ดียิ่งขึ้น ทั้งในด้านเนื้อหา ช่วงเวลาที่ต้องการรับชม และวิธีการเข้าถึงบริการ OTT รวมทั้งมีการคิดค่าบริการในรูปแบบต่าง ๆ ที่เหมาะสม

[11] ที่มา: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jprad/article/view/134603/100719
[12] ที่มา: https://utcc2.utcc.ac.th/lawjournal/131/18_34.pdf

กับคุณภาพและปริมาณของบริการที่ได้รับ จึงไม่เป็นที่สงสัยว่าเพราะเหตุใดบริการ OTT จึงประสบความสำเร็จและได้รับความนิยมจนทำให้ผู้ให้บริการรายเดิมในตลาดสนใจเข้ามาให้บริการ OTT เพิ่มขึ้น

สำหรับการวิเคราะห์บริการ OTT ในต่างประเทศ และในประเทศไทย จากการศึกษาพบการกล่าวถึงบริการ OTT ไว้ 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านผู้ให้บริการ OTT 2) ด้านเนื้อหาที่ให้บริการบน OTT และ 3) ด้านวิธีการหารายได้จากบริการ OTT ของผู้ให้บริการ โดยคำนิยามและรายละเอียดของบริการ OTT ในแต่ละด้าน ดังนี้[13]




รูปที่ 3:1: ตัวอย่างประเภท ผู้ให้บริการ และรายละเอียดของบริการ OTT

**ผู้ให้บริการ OTT** สามารถจำแนกออกเป็น 6 ประเภท ดังนี้

- ผู้ให้บริการ OTT รายใหม่ (Independent OTT Provider) โดยผู้ให้บริการในกลุ่มนี้เป็นผู้ให้บริการที่เกิดขึ้นใหม่ และไม่มีความเกี่ยวข้องกับผู้ผลิตเนื้อหาผู้ให้บริการโทรคมนาคม ผู้ให้บริการช่องโทรทัศน์แบบ Free TV และ Pay TV รายเดิมในตลาด กล่าวคือ เป็นผู้ให้บริการ OTT ที่เริ่มต้นโดยมีทรัพยากรทางด้านเนื้อหา ฐานผู้บริโภค และช่องทางทางการตลาดในระดับต่ำ ทำให้ผู้ให้บริการในส่วนนี้จะต้องลงทุนมากกว่าผู้ให้บริการ OTT ประเภทอื่น ๆ โดยตัวอย่างผู้ให้บริการ เช่น Netflix WeTV Amazon Prime เป็นต้น
- ผู้ให้บริการ OTT โดยผู้ผลิตเนื้อหา (OTT from Content Producer) เป็นผู้ให้บริการ OTT ที่เกิดจากผู้ผลิตภาพยนตร์ซีรีส์และรายการโทรทัศน์ประเภทต่าง ๆ โดย ผู้ให้บริการกลุ่มนี้มีข้อได้เปรียบจากการเป็นเจ้าของลิขสิทธิ์ในเนื้อหาที่ตนเองผลิตขึ้น โดยเฉพาะเนื้อหาระดับพรีเมียมที่สามารถจูงใจผู้ใช้บริการได้ทำให้มีทรัพยากรทางด้านเนื้อหาในการเริ่มต้นให้บริการ OTT ตัวอย่างผู้ให้บริการ เช่น HBO NBA Showtime Disney+ Hotstar เป็นต้น

[13] ที่มา: https://broadcast.nbtc.go.th/data/academic/file/600900000004.pdf

- ผู้ให้บริการ OTT โดยผู้ให้บริการช่องโทรทัศน์แบบ Free TV (OTT from Free TV Provider) ผู้ให้บริการ OTT ประเภทนี้เกิดจากผู้ให้บริการช่องโทรทัศน์แบบ Free TV ทั้งผู้ให้บริการช่องโทรทัศน์ระดับชาติและผู้ให้บริการช่องโทรทัศน์เชิงพาณิชย์โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้บริการ OTT เข้ามาเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการเข้าถึงบริการเนื้อหาให้กับผู้บริโภค ตัวอย่างผู้ให้บริการ เช่น BBC Bugaboo CH3 Plus OneD เป็นต้น
- ผู้ให้บริการ OTT โดยผู้ให้บริการช่องโทรทัศน์แบบบอกรับเป็นสมาชิก (OTT from Pay TV Provider) ผู้ให้บริการ OTT ที่เกิดจากผู้ให้บริการช่องโทรทัศน์แบบ Pay TV ทั้งผู้ให้บริการช่องโทรทัศน์ผ่านระบบดาวเทียม ช่องโทรทัศน์ผ่านระบบเคเบิล และ IPTV โดยผู้ให้บริการกลุ่มนี้ใช้บริการ OTT เป็นช่องทางเลือกให้กับผู้บริโภคในการเข้าถึงบริการเนื้อหาเช่นเดียวกับผู้ให้บริการช่องโทรทัศน์แบบ Free TV แต่จะมีความแตกต่างที่ผู้ให้บริการอาจจำกัดสิทธิ์ในการเข้าถึงบริการ OTT ให้เฉพาะผู้ใช้บริการ Pay TV ในแพ็กเกจที่กำหนดเท่านั้น ตัวอย่างผู้ให้บริการ เช่น BT Broadband Sling เป็นต้น
- ผู้ให้บริการ OTT โดยผู้ให้บริการโทรคมนาคม (OTT from Telco Provider) ผู้ให้บริการ OTT ที่เกิดจากผู้ให้บริการโทรคมนาคมรายเดิมในตลาดโดยผู้ให้บริการในกลุ่มนี้มีข้อได้เปรียบจากการเป็นเจ้าของเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ซึ่งเป็นสิ่งพื้นฐานในการส่งเนื้อหา และรับบริการ OTT ทำให้มีฐานผู้บริโภคเดิมที่ใช้บริการโทรคมนาคมอยู่จำนวนหนึ่งซึ่งผู้ให้บริการโทรคมนาคมสามารถใช้ฐานผู้บริโภคที่มีอยู่และโครงข่ายที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ในการต่อยอดการให้บริการ OTT ได้ ตัวอย่างผู้ให้บริการ เช่น True ID AIS Play เป็นต้น
- ผู้ให้บริการ OTT ที่เกิดจากการรวมตัวระหว่างผู้ให้บริการรายเดิม (OTT from Collaborated Providers) ผู้ให้บริการ OTT ที่เกิดจากการรวมตัวระหว่างผู้ให้บริการรายเดิม ซึ่งเป็นได้ทั้งการรวมตัวระหว่างผู้ให้บริการประเภทเดียวกัน เช่น การรวมตัวกันของผู้ให้บริการช่องโทรทัศน์แบบ Free TV และการรวมตัวระหว่างผู้ให้บริการคละประเภท เช่น การรวมตัวกันของผู้ผลิตเนื้อหากับผู้ให้บริการโทรคมนาคม บริการ OTT จากการรวมตัวของผู้ให้บริการรายเดิมจะนำข้อได้เปรียบของผู้ให้บริการแต่ละประเภทมาเสริมสร้างให้กับบริการ OTT ซึ่งอาจช่วยลดภาระในการลงทุนทางด้านเนื้อหา และ/ หรือ ช่องทางทางการตลาดในการเริ่มต้นให้บริการ โดยมีตัวอย่างผู้ให้บริการ คือ Hulu

**เนื้อหาบริการ OTT**

- **เนื้อหาที่เป็นที่สนใจโดยทั่วไป (Mass Content)** เนื้อหาภาพยนตร์ซีรีส์ และรายการโทรทัศน์โดยเฉพาะประเภทข่าว และละครที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่ให้ความสนใจและติดตาม ซึ่งเนื้อหาดังกล่าวจะเป็นเนื้อหาในภาษาประจำชาติภาษาอังกฤษ หรือภาษาอื่น ๆ ซึ่งผู้บริโภคส่วนใหญ่สามารถรับรู้และเข้าใจได้ผ่านทางการฟัง หรืออ่านคำบรรยายในภาษาประจำชาติของตน รวมทั้งยังเป็นเนื้อหาที่สะท้อนวัฒนธรรมประจำชาติและวัฒนธรรมสากลที่ผู้บริโภคยอมรับ ตัวอย่างของเนื้อหาประเภทนี้ในบริบทของประเทศไทย ได้แก่ ภาพยนตร์ฮอลลีวู้ด ซีรีส์จากประเทศเกาหลีใต้ที่มีคำบรรยายไทย ละครไทย เป็นต้น
- **เนื้อหาที่เป็นที่สนใจเฉพาะกลุ่ม (Niche Content)** เนื้อหาภาพยนตร์ซีรีส์และรายการโทรทัศน์ที่เป็นที่สนใจในกลุ่มผู้บริโภคเฉพาะกลุ่มโดยเนื้อหาดังกล่าวอาจอยู่ในภาษาอื่นนอกเหนือจากภาษาประจำชาติหรือภาษาอังกฤษ หรือเป็นเนื้อหาที่ได้รับอิทธิพลมาจากวัฒนธรรมอื่น ๆ ตัวอย่างของเนื้อหาประเภทนี้ในบริบทของประเทศไทย ได้แก่ การ์ตูนอนิเมะจากประเทศญี่ปุ่น รายการทำอาหาร รายการแข่งขันกีฬาบางประเภท เช่น รถแข่งสูตรหนึ่ง (Formula 1) บาสเกตบอล และภาพยนตร์จากประเทศในสหภาพยุโรป เป็นต้น
- **เนื้อหาที่ผู้ใช้บริการในแพลตฟอร์มผลิตขึ้นเอง (User Generated Content: UGC)** เนื้อหาที่ผู้ใช้บริการรายบุคคล หรือกลุ่มบุคคลผลิตขึ้น โดยส่วนใหญ่จะเป็นในรูปแบบวีดีโอ จากนั้นผู้ใช้บริการจะอัปโหลดลงในแพลตฟอร์มแบ่งปันวีดีโอต่าง ๆ เช่น YouTube, Vine และ Vimeo ซึ่งผู้ใช้บริการมีบัญชีผู้ใช้งานอยู่ในแพลตฟอร์มนั้น ๆ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการที่ผลิตเนื้อหา ในลักษณะนี้จะไม่มีความเกี่ยวข้องกับผู้ผลิตเนื้อหารายเดิม ตัวอย่างของเนื้อหาประเภทนี้ในบริบทของประเทศไทย ได้แก่ วีดีโอแสดงการเล่นเกม (Game Casting) วีดีโอแสดงวิธีการทำอาหาร วีดีโอแสดงดนตรีคัฟเวอร์ (Music Cover)

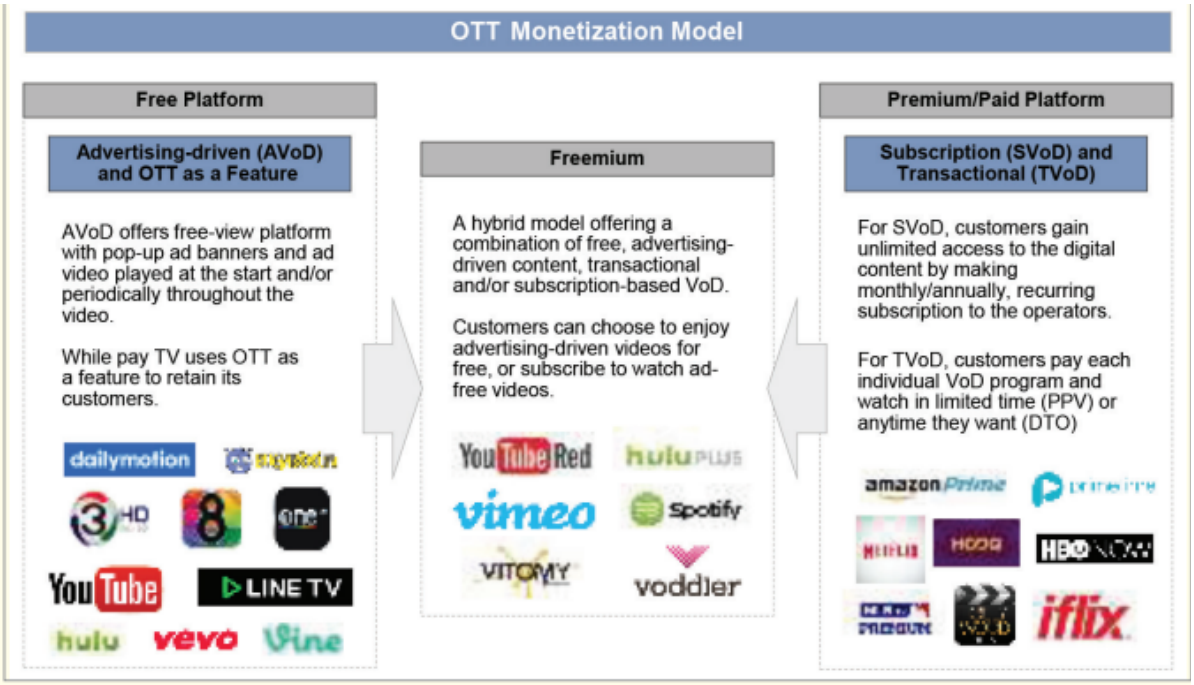
**รูปแบบการหารายได้จากบริการ OTT ของผู้ให้บริการ**

รูปแบบการหารายได้ของผู้ให้บริการ OTT สามารถจำแนกได้เป็น 5 ประเภท ขึ้นอยู่กับกลยุทธ์และความชำนาญของผู้ให้บริการ OTT แต่ละรายรูปแบบการหารายได้จากบริการ OTT ของผู้ให้บริการ มีดังนี้

- รูปแบบการหารายได้จากการเก็บค่าสมาชิก (Subscription Video on Demand: SVoD) เป็นรูปแบบการหารายได้แบบนี้ คือ การเก็บค่าบริการสมาชิกแบบรายเดือนหรือรายปี โดยสมาชิกสามารถรับชมเนื้อหาในบริการ OTT อย่างไม่จำกัดในระยะเวลาที่สมัครเป็นสมาชิก โดยจากผลการศึกษาของ Ovum[14] ใน พ.ศ. 2558 รูปแบบการหารายได้แบบ SVOD เป็นที่นิยมสำหรับการรับชมแบบต่อเนื่องกันหลาย ๆ ตอน (Binge View) ตัวอย่างบริการ OTT ที่หารายได้แบบ SVOD เช่น Netflix และ Primetime เป็นต้น

[14] ที่มา: Ovum, Outlook for OTT Media in Australia, November 2015

- รูปแบบการหารายได้จากการเก็บค่าบริการเป็นรายครั้ง (Transactional Video on Demand: TVOD) คือการหารายได้จากการเก็บค่าบริการเป็นรายครั้งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภทย่อย ได้แก่ 1) คิดค่าบริการต่อครั้งที่รับชม (Pay- per-view: PPV) คือการคิดค่าบริการต่อครั้งต่อเรื่องที่รับชม ผู้ใช้บริการสามารถเลือกภาพยนตร์เรื่องที่ชอบเรื่องเดียวเพื่อชมในเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น เรียกอีกชื่อหนึ่งว่า Download to Rent (DTR) และ 2) การซื้อเพื่อเก็บ (Download to Own: DTO) คือ การเลือกซื้อเนื้อหาเป็นรายเรื่องเพื่อดาวน์โหลดไฟล์เนื้อหามาเก็บไว้ชมกี่ครั้งก็ได้ ในเวลาใดก็ได้เรียกอีกชื่อหนึ่งว่า Electronic Sell Through (EST)
- รูปแบบการหารายได้จากโฆษณา (Advertising-Based Video on Demand: AVoD) บริการ OTT ที่มีรูปแบบการหารายได้จากโฆษณาจะไม่เก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการปลายทาง แต่จะคิดค่าบริการจากเจ้าของสินค้าและบริการ หรือจากบริษัทโฆษณา (Advertising/Media Agency) ตัวอย่างบริการ OTT ที่หารายได้แบบ AVoD เช่น YouTube และ Facebook เป็นต้น
- รูปแบบการหารายได้จากการเก็บค่าบริการเพิ่มเติมจากบริการเสริม (Freemium) คือการหารายได้รูปแบบนี้นำลักษณะการหารายได้ทั้ง 3 รูปแบบข้างต้นมารวมกัน เกิดเป็นรูปแบบการหารายได้แบบ Freemium กล่าวคือบริการ OTT จะไม่เก็บค่าบริการผู้ใช้บริการจากการใช้บริการพื้นฐานโดยบริการ OTT หารายได้แบบ AVoD และเก็บค่าบริการเพิ่มเติมจากผู้ใช้ในรูปแบบ SVoD หรือ TVoD เมื่อผู้ใช้บริการต้องการใช้บริการเสริม โดยมากมักพบในลักษณะต่างกัน เช่น ผู้ใช้บริการพื้นฐานสามารถรับชมเนื้อหาได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายแต่ต้องรับชมโฆษณา หากสมัครบริการเสริมจะไม่มีโฆษณาคั่น เป็นต้น
- การให้บริการ OTT แบบไม่หารายได้ (OTT as a Feature) บริการ OTT แบบไม่หารายได้มักพบจากผู้ให้บริการที่มีฐานผู้บริโภคเดิมอยู่แล้ว เช่น ผู้ให้บริการ Pay TV ที่ต้องการเพิ่มช่องทางให้ผู้ใช้บริการของตนสามารถเข้าถึงรายการตามแพ็กเกจที่เป็นสมาชิกอยู่ได้สะดวกขึ้นผ่านระบบ OTT โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย เพื่อเป็นการรักษาฐานผู้บริโภคหรือป้องกันไม่ให้เกิดการยกเลิกบริการ Pay TV เพื่อไปใช้บริการ OTT รายอื่น (Cord Cutting)




รูปที่ 3:2: รูปแบบการหารายได้ในบริการ OTT (OTT Monetization Model)

**อุปกรณ์ที่รองรับบริการ OTT**

ในการเข้าถึงบริการ OTT ที่รับและส่งเนื้อหาต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ตโดยไม่จำกัดเครือข่าย และเทคโนโลยีนั้น ผู้ใช้บริการจะต้องใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่รองรับบริการ OTT ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน หรือทั้ง 2 รูปแบบ ทั้งนี้ บางอุปกรณ์อาจไม่สามารถรองรับบริการ OTT ได้ในบางบริการ บางอุปกรณ์สามารถรับชม OTT ได้ในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง รวมทั้งความละเอียดของวีดีโอในการรับชมบริการ OTT ผ่านทางแต่ละอุปกรณ์อาจมีความแตกต่างกัน โดยรายละเอียดของอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่สามารถรับบริการ OTT ได้ มีรายละเอียดดังนี้

- **อุปกรณ์ประจำที่ (Fixed Devices)** สำหรับอุปกรณ์ประจำที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถใช้ในการรับบริการ OTT ได้ในขณะที่อยู่ภายในที่อยู่อาศัย และอาคารต่าง ๆ ประกอบไปด้วย คอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ (Personal Computer: PC) และสมาร์ตทีวีจากผู้ผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าต่าง ๆ ซึ่งทั้ง PC และสมาร์ตทีวีจะต้องเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตในการรับบริการ OTT ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้ทั้งในรูปแบบเว็บไซต์ และรูปแบบแอปพลิเคชันที่ติดตั้งไว้ในค่าเริ่มต้นของสมาร์ตทีวี เช่น การร่วมมือกันระหว่าง Netflix และ LG ในการติดตั้งแอปพลิเคชันของ Netflix ลงไปในสมาร์ตทีวีรุ่นใหม่ของ LG นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการยังสามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน OTT เพิ่มเติมด้วยตนเองเมื่อใช้สมาร์ตทีวีบางรุ่นได้เช่นกัน
- **อุปกรณ์พกพา (Portable Devices)** ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการ OTT โดยใช้อุปกรณ์พกพา โดยตัวอย่างของอุปกรณ์พกพา ได้แก่ คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Laptop) สมาร์ตโฟน และแท็บเล็ตในระบบ iOS, Android และ Window และเครื่องเล่นเกมพกพา โดยผู้ใช้บริการจะต้องดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน OTT ลงไปในอุปกรณ์พกพาเหล่านี้เพื่อเข้าใช้บริการ OTT

ผ่านทางแอปพลิเคชันโดยตรง หรือดาวน์โหลดแอปพลิเคชันเว็บเบราว์เซอร์เพื่อเข้าใช้บริการ OTT ผ่านทางเว็บไซต์ได้เช่นกัน

- **อุปกรณ์เสริม (Complementary Devices)** สำหรับผู้ใช้บริการ OTT ที่มีโทรทัศน์ระบบธรรมดาและต้องการที่จะรับชมบริการ OTT ผู้ใช้บริการสามารถใช้อุปกรณ์เสริม ได้แก่ กล่องรับสัญญาณ (Set Top Box: STB) อุปกรณ์ USB Dongle Stick เครื่องเล่นบลูเรย์ (Blu-ray Player) เครื่องบันทึกวิดีโอแบบดิจิตอล (Digital Video Recorder: DVR) และเครื่องเล่นเกม (Game Console) อุปกรณ์เสริมเหล่านี้สามารถสตรีมเนื้อหา OTT ผ่านทางแอปพลิเคชัน OTT ที่ผู้ใช้งานดาวน์โหลดเก็บไว้ในอุปกรณ์เสริมเมื่อเชื่อมต่อกับ Wi-Fi และโทรทัศน์ธรรมดา นอกจากนี้ ผู้ใช้งานอุปกรณ์ USB Dongle Stick ยังสามารถเชื่อมต่อกับคอมพิวเตอร์ประจำที่ และคอมพิวเตอร์พกพาเพื่อรับชมบริการ OTT ได้อีกด้วย

## 3.2 กฎหมาย มาตรการหรือประกาศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

สำนักงาน กสทช. มีอำนาจหน้าที่ในการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้คลื่นความถี่ การประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือเสนอความเห็นต่อ กสทช. เพื่อพิจารณาตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด ซึ่งสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (บส.) ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่เกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และมาตรการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ส่งเสริมสิทธิ เสรีภาพและความเสมอภาคของคนพิการ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาสในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ โดยผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการดำเนินการของผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์มีสิทธิร้องเรียน โดยมีกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

### 3.2.1 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560

ตามมาตรา 60 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติว่า รัฐต้องรักษาไว้ซึ่งคลื่นความถี่และสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมอันเป็นสมบัติของชาติเพื่อใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ประเทศชาติและประชาชน

การจัดให้มีการใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ตามวรรคหนึ่ง ไม่ว่าจะใช้เพื่อส่งวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และโทรคมนาคม หรือเพื่อประโยชน์อื่นใด ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชนความมั่นคงของรัฐ และประโยชน์สาธารณะ ตลอดทั้งการให้ประชนมีส่วนได้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ด้วย ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

รัฐต้องจัดให้มีองค์กรของรัฐที่มีความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อรับผิดชอบและกำกับการดำเนินการเกี่ยวกับคลื่นความถี่ให้เป็นไปตามวรรคสอง ในการนี้ องค์กรตั้งกล่าวต้องจัดให้มีมาตรการป้องกันมิให้มีการแสวงหาประโยชน์จากผู้บริโภคโดยไม่เป็นธรรมหรือสร้างภาระแก่ผู้บริโภคเกินความจำเป็นป้องกันมิให้คลื่นความถี่รบกวนกัน รวมตลอดทั้งป้องกันการกระทำที่มีผลเป็นการขัดขวางเสรีภาพในการรับรู้หรือปิดกั้นการรับรู้ข้อมูลหรือข่าวสารที่ถูกต้องตามความเป็นจริงของประชาชน และป้องกันมิให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใด

ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่โดยไม่คำนึงถึงสิทธิของประชาชนทั่วไป รวมตลอดทั้งการกำหนดสัดส่วนขั้นต่ำที่ผู้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่จะต้องดำเนินการเพื่อประโยชน์สาธารณะ ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ ประกอบกับมาตรา 274 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560 มีการบัญญัติให้คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 เป็นองค์กรตามมาตรา 60 วรรคสาม และให้คณะรัฐมนตรีดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติดังกล่าวให้เป็นไปตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญนี้และเสนอต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติเพื่อพิจารณาภายในหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันประกาศใช้รัฐธรรมนูญนี้

### 3.2.2 พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553

ตามมาตรา 30 ของพรบ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ระบุว่า ในการปฏิบัติหน้าที่ของ กสทช. กสท. กทค. คณะกรรมการอื่น และคณะอนุกรรมที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัตินี้ ตลอดจนเลขาธิการ กสทช. และพนักงานของสำนักงาน กสทช. เกี่ยวกับการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนที่ประชาชนยื่นตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือสัญญาที่ กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. ทำกับเอกชน หากกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือสัญญาดังกล่าวมิได้กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการไว้โดยเฉพาะ ให้ กสทช. กำหนดระยะเวลาการดำเนินการแล้วเสร็จและประกาศให้ประชาชนทราบโดยทั่วไป เรื่องใดที่มิได้กำหนดระยะเวลาไว้ จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาไม่เกินสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

ตามมาตรา 57 ให้สำนักงาน กสทช. มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(4) รับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้คลื่นความถี่ การประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือเสนอความเห็นต่อ กสทช. เพื่อพิจารณาตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด

(5) ศึกษารวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคลื่นความถี่ การใช้คลื่นความถี่ การประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

ตามมาตรา 59 ให้สำนักงาน กสทช. เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ให้ประชาชนทราบทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ หรือวิธีการอื่นที่เห็นสมควร โดยอย่างน้อยต้องเปิดเผยข้อมูล ดังต่อไปนี้

(1) ใบอนุญาตประกอบกิจการของผู้ได้รับใบอนุญาตทุกราย พร้อมทั้งเงื่อนไขที่กำหนด

(2) รายได้ของสำนักงาน กสทช. ตามมาตรา 65 เป็นรายเดือนโดยสรุป

(3) รายจ่ายสำหรับการดำเนินงานของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. เป็นรายเดือนโดยสรุป

(4) รายละเอียดของอัตราค่าตอบแทนกรรมการ จำนวนคณะอนุกรรมการและอัตราค่าตอบแทนของอนุกรรมการเป็นรายบุคคล และอัตราค่าตอบแทนที่ปรึกษาที่ กสทช. แต่งตั้งเป็นรายบุคคล[15]

(5) ผลการศึกษาวิจัยและผลงานอื่น ๆ ที่ว่าจ้างให้หน่วยงานภายนอกดำเนินการ

(6) รายการเรื่องร้องเรียน ความคืบหน้าและผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคและผู้รับใบอนุญาตและจำนวนเรื่องที่ยังค้างพิจารณา

(7) รายละเอียดของผลการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงาน กสทช. และสัญญาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

### 3.2.3 ประกาศ กสทช. เรื่องการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555[16]

โดยที่คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติมีอำนาจหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินการของผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ มิให้มีการดำเนินการใด ๆ ในประการที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค โดยอาศัยการใช้เครือข่ายหรือการโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควร หรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ ดังนั้น เพื่อให้การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรม จึงสมควรกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ขึ้น โดยในประกาศนี้ มีการระบุคำนิยามไว้ดังนี้

คำนิยามตามข้อ 3 ในประกาศ

**“ผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์”** หมายความว่า ผู้ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ หรือผู้ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ตามกฎหมายอยู่ในวันที่พระราชบัญญัติการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2551 มีผลใช้บังคับ และให้รวมถึงผู้ได้รับอนุญาตทดลองประกอบกิจการตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์การอนุญาตทดลองประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง พ.ศ. 2555 ด้วย

**“ผู้บริโภค”** หมายความว่า บุคคลทั่วไปที่รับชมและรับฟังรายการผ่านกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์จากผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์

**“โฆษณา”** หมายความว่า การโฆษณาตามหลักเกณฑ์ว่าด้วยการกำกับดูแลการโฆษณาที่คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติประกาศกำหนด หรือการโฆษณาตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค หรือการกระทำไม่ว่าด้วยวิธีการใด ๆ ให้ประชาชน

[15] ที่มา : มาตรา 59 (4) แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560. ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 127 ตอนที่ 78 ก. หน้าที่ 1-32.

[16] ที่มา : ประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555. (2555, 26 ธันวาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 129 ตอนพิเศษ 195 ง. หน้าที่ 25-28.

ได้เห็น หรือรับทราบสรรพคุณ คุณประโยชน์ หรือคุณภาพของผลิตภัณฑ์เพื่อประโยชน์ในการแสวงหากำไรในทางธุรกิจผ่านทางกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์

ข้อ 4 ห้ามมิให้ผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ดำเนินการด้วยวิธีการใด ๆ เพื่อเอาเปรียบผู้บริโภค โดยอาศัยการใช้เครือข่ายหรือการโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควร หรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ

ข้อ 5 การดำเนินการในลักษณะดังต่อไปนี้ ถือเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค โดยอาศัยการใช้เครือข่ายหรือการโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควร หรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ

(1) การออกอากาศรายการหรือการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจตามกฎหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพนั้น ๆ มีคำสั่งหรือคำวินิจฉัยว่าเป็นการดำเนินการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย

(2) การออกอากาศรายการหรือการโฆษณาที่มีเนื้อหาสาระในลักษณะเป็นการจูงใจให้ผู้บริโภคเลือกใช้บริการหรือสินค้า โดยหลอกลวงหรือกระทำให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับบริการหรือสินค้านั้น หรือโดยการใช้หรืออ้างอิงรายงานทางวิชาการ สถิติ หรือข้อมูลอันไม่เป็นความจริงหรือเกินความจริง

(3) การกำหนดเงื่อนไขในการให้บริการที่มีลักษณะเป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมตามกฎหมายว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม หรือขัดต่อข้อกำหนดด้านสัญญาตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค หรือไม่เป็นไปตามเงื่อนไขในการให้บริการตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

(4) การกระทำโดยอาศัยอำนาจทางการตลาดเพื่อบังคับให้ผู้บริโภคเลือกใช้บริการของตนหรือของผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์รายหนึ่งรายใดหรือหลายราย อย่างไม่เป็นธรรม

(5) การกระทำใด ๆ ที่มีลักษณะกีดกันมิให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงบริการที่มีคุณภาพได้ตามปกติอันเป็นเหตุให้ผู้บริโภคต้องรับภาระเพิ่มขึ้นในการเข้าถึงบริการกระจายเสียงหรือบริการโทรทัศน์ดังกล่าว

(6) การดำเนินการของผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์มากกว่าหนึ่งรายขึ้นไป ซึ่งร่วมกันกำหนดเงื่อนไขการเข้าถึงบริการอันมีลักษณะบังคับให้ผู้บริโภคต้องเลือกใช้บริการของผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์นั้นรายใดรายหนึ่งหรือสร้างภาระเกินสมควรในการเข้าถึงบริการนั้น

(7) กระทำการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขในการให้บริการ หรือระงับหรือหยุดการให้บริการโดยไม่แจ้งให้ผู้บริโภคทราบเป็นการล่วงหน้า โดยปราศจากเหตุผลอันสมควร

(8) การออกอากาศรายการโดยมีการโฆษณาบริการหรือสินค้าเกินกว่าระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดหรือบ่อยครั้งที่เป็นผลให้ผู้บริโภครับชมรายการอย่างไม่ต่อเนื่อง

(9) การออกอากาศรายการในลักษณะที่จัดให้มีข้อความหรือข้อมูล ซึ่งมีขนาดพื้นที่รวมกันเกินหนึ่งในแปดของขนาดพื้นที่หน้าจอโทรทัศน์ อันเป็นการรบกวนการรับชมรายการของผู้บริโภคโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

(10) การออกอากาศรายการหรือการโฆษณาโดยใช้วิธีการเพิ่มเสียงดัง เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้บริโภค ซึ่งมีผลกระทบต่อผู้บริโภคในลักษณะเป็นการบังคับให้รับข้อมูลข่าวสาร รายการ หรือการโฆษณานั้นหรือเป็นมลพิษทางเสียง โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

(11) การออกอากาศรายการในลักษณะเชิญชวนให้ผู้บริโภคส่งข้อความหรือเน้นย้ำในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

(12) กรณีอื่นใดตามที่คณะกรรมการเห็นสมควร

ข้อ 6 การออกอากาศรายการหรือการโฆษณาที่เป็นการหลอกลวงหรือกระทำให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับบริการหรือสินค้าตามข้อ 5 (2) จะต้องมีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้

(1) ทำให้ผู้บริโภคโดยทั่วไปเข้าใจผิดในข้อเท็จจริง หรือคุณสมบัติ หรือคุณลักษณะของสินค้าหรือบริการ และจากการเข้าใจผิดดังกล่าวมีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค

(2) มีการใช้ข้อมูลที่เป็นเท็จ หรือข้อมูลที่ถูกต้องแต่มีการปกปิดข้อมูลที่สำคัญหรือให้ข้อมูลที่ไม่ชัดเจนไม่อาจเข้าใจได้ กำกวม ไม่เหมาะสม จนเป็นเหตุให้ผู้บริโภคเข้าใจผิดในบริการหรือสินค้านั้น

(3) การละเว้นการนำเสนอข้อมูลที่จำเป็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการหรือสินค้า ซึ่งหากผู้บริโภคทราบข้อมูลดังกล่าวแล้วย่อมตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการหรือสินค้านั้น

ข้อ 7 กรณีที่มีผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์รายหนึ่งรายใดดำเนินการในลักษณะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคตามประกาศนี้ ให้ผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย มีสิทธิร้องเรียนต่อคณะกรรมการ

ในกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่าผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์รายใดดำเนินการในลักษณะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคตามประกาศนี้ คณะกรรมการอาจสั่งให้มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงในกรณีดังกล่าวก็ได้

การตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบตามประกาศนี้ คณะกรรมการอาจมอบหมายให้คณะอนุกรรมการปฏิบัติหน้าที่ในการตรวจสอบและเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการก็ได้

ข้อ 8 ในกรณีที่คณะกรรมการเห็นว่าผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ ดำเนินการใด ๆ ในลักษณะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคแล้ว ให้มีคำสั่งให้ผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์นั้นระงับการดำเนินการดังกล่าวโดยทันที

ข้อ 9 ผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ที่ได้รับคำสั่งตามข้อ 8 แล้วไม่ปฏิบัติตามคณะกรรมการจะปรับทางปกครองไม่เกินห้าล้านบาท

ในกรณีที่ผู้ประกอบกิจการตามวรรคหนึ่งยังคงฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการต่อไป คณะกรรมการจะปรับทางปกครองอีกวันละไม่เกินหนึ่งแสนบาทตลอดเวลา ที่ยังมิได้ปฏิบัติตามคำสั่งนั้น

การพิจารณาสั่งลงโทษปรับทางปกครองตามประกาศนี้ ให้นำหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการประกาศกำหนดตามมาตรา 62 แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2551 มาใช้บังคับโดยอนุโลม

### 3.2.4 ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาการให้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก พ.ศ. 2556[17]

โดยที่คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ มีอำนาจหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินการของผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม ดังนั้น เพื่อคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการ จึงสมควรกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับมาตรฐานของสัญญาการให้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกขึ้น

**หมวด 2 สิทธิและหน้าที่ของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ**

ข้อ 14 ผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องให้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกตามลักษณะ ประเภท เงื่อนไข มาตรฐานและคุณภาพในการให้บริการตามที่ตกลงในสัญญา หรือที่ได้โฆษณาหรือแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ ซึ่งต้องไม่ต่ำกว่าหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

ในกรณีที่มีข้อโต้แย้งว่าการให้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกไม่เป็นไปตามลักษณะประเภท เงื่อนไข มาตรฐานและคุณภาพในการให้บริการที่ตกลงในสัญญา หรือที่ได้โฆษณาหรือแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบตามที่กำหนดไว้ในวรรคหนึ่ง ผู้ให้บริการมีภาระในการพิสูจน์ข้อโต้แย้งดังกล่าว และต้องดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดเพื่อแก้ไขเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการอย่างเป็นธรรม

ข้อ 15 กรณีที่ผู้ให้บริการประสงค์จะเปลี่ยนแปลงลักษณะ ประเภท เงื่อนไข มาตรฐานและคุณภาพในการให้บริการที่ตกลงในสัญญา หรือที่ได้โฆษณาหรือแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ หรือการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการอื่นอันมีลักษณะเป็นสาระสำคัญของการให้บริการ ผู้ให้บริการมีหน้าที่แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบเป็นลายลักษณ์อักษรไม่น้อยกว่าสามสิบวันก่อนมีการเปลี่ยนแปลง

กรณีการเปลี่ยนแปลงตามวรรคหนึ่งมีลักษณะ ประเภท เงื่อนไข มาตรฐานและคุณภาพในการให้บริการต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในสัญญาเดิม ผู้ให้บริการต้องดำเนินการเยียวยา หรือลดค่าบริการหรือยกเว้นค่าบริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างเป็นธรรม หรือให้โอกาสผู้ใช้บริการบอกเลิกสัญญานั้นก็ได้

ข้อ 16 ในกรณีที่เกิดเหตุขัดข้องขึ้นกับการให้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกของ ผู้ให้บริการจนเป็นเหตุให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้บริการได้ตามปกติ ผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องดำเนินการแก้ไขเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้โดยเร็ว และผู้ให้บริการไม่มีสิทธิเรียกเก็บค่าบริการในช่วงเวลาที่เกิดเหตุขัดข้องดังกล่าวได้ เว้นแต่ผู้ให้บริการพิสูจน์ได้ว่าเหตุขัดข้องดังกล่าวเกิดขึ้นจากความผิดของผู้ใช้บริการ

[17] ที่มา: ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาการให้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก พ.ศ. 2556. (2556, 27 ธันวาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 130. หน้าที่ 22-34.

**หมวด 3 สิทธิและหน้าที่ในการเรียกเก็บค่าบริการและการชำระค่าบริการ**

ข้อ 18 ผู้ให้บริการต้องเรียกเก็บค่าบริการตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการประกาศกำหนด และต้องเป็นอัตราที่ได้มีการตกลงไว้ในสัญญาโดยต้องเรียกเก็บจากผู้ใช้บริการของตนในอัตราเดียวกัน สำหรับบริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกที่มีลักษณะหรือประเภทเดียวกัน และไม่มีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติแบ่งแยก หรือกีดกันผู้ใช้บริการรายหนึ่งรายใด

ข้อ 21 ผู้ให้บริการจะเรียกเก็บค่าบริการอื่นนอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในสัญญามิได้

ข้อ 24 ในกรณีที่ผู้ใช้บริการเห็นว่าผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าบริการสูงกว่าอัตราที่ตกลงกันในสัญญา หรือสูงกว่าที่เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการรายอื่นที่ใช้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกในลักษณะหรือประเภทเดียวกัน หรือเห็นว่าผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่ถูกต้อง ผู้ใช้บริการมีสิทธิขอข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของตนจากผู้ให้บริการได้

ผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องพิสูจน์ข้อเท็จจริงเพื่อยืนยันความถูกต้องของการเรียกเก็บค่าบริการดังกล่าว และต้องแจ้งข้อมูลตามวรรคหนึ่งให้ผู้ใช้บริการทราบโดยเร็ว แต่ทั้งนี้ ต้องไม่เกินสามสิบวันนับแต่วันที่ผู้ใช้บริการมีคำขอตามวรรคหนึ่ง หากผู้ให้บริการไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดให้ผู้ให้บริการสิ้นสิทธิในการเรียกเก็บค่าบริการในจำนวนที่ผู้ใช้บริการได้โต้แย้งนั้น

ข้อ 25 ในกรณีที่ข้อเท็จจริงมว่า ผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าบริการเกินกว่าจำนวนที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการจริง ผู้ให้บริการจะต้องคืนเงินส่วนต่างของค่าบริการที่เรียกเก็บเกินให้แก่ผู้ใช้บริการภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ข้อเท็จจริงยุติ และผู้ให้บริการต้องชำระดอกเบี้ยในส่วนต่างในอัตราเท่ากับที่ได้กำหนดไว้ว่าจะเรียกเก็บจากผู้ใช้บริการในกรณีที่ผู้ใช้บริการผิดนัด เว้นแต่ผู้ใช้บริการจะได้ตกลงเลือกให้ดำเนินการในการคืนเงินส่วนต่างที่เรียกเก็บเกินเป็นอย่างอื่น ทั้งนี้ การคืนเงินส่วนต่างให้แก่ผู้ใช้บริการอาจคืนด้วยเงินสด เช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการ หรือตามวิธีการที่ผู้ใช้บริการได้แจ้งความประสงค์ไว้

**หมวด 4 การระงับการให้บริการและการใช้บริการโทรทัศนแบบบอกรับสมาชิก**

ข้อ 27 ผู้ใช้บริการอาจใช้สิทธิระงับการใช้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกของผู้ให้บริการเป็นการชั่วคราวได้ โดยแจ้งเป็นหนังสือหรือด้วยวิธีการอื่นใดที่ผู้ให้บริการจัดขึ้นเพื่อรับแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบล่วงหน้าเป็นเวลาไม่น้อยกว่าสามวัน โดยถือเป็นหน้าที่ของผู้ให้บริการที่ต้องจัดให้มีระบบรับแจ้งดังกล่าวอย่างเพียงพอตลอดเวลา เว้นแต่กรณีที่มีเหตุจำเป็นหรือเหตุสุดวิสัย ผู้ใช้บริการสามารถใช้สิทธิระงับการใช้บริการนั้นได้ทันที

ผู้ให้บริการจะกำหนดระยะเวลาขั้นสูงที่ยินยอมให้ผู้ใช้บริการระงับการใช้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกชั่วคราวไว้ในสัญญาด้วยก็ได้

ในการขอระงับการใช้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกดังกล่าวผู้ให้บริการจะเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ จากผู้ใช้บริการไม่ได้ เว้นแต่กรณีที่ผู้ใช้บริการระงับการใช้บริการเกินกว่าระยะเวลาขั้นสูง

ที่ผู้ให้บริการกำหนด ผู้ให้บริการมีสิทธิยกเลิกการให้บริการได้ โดยแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าเป็นหนังสือไม่น้อยกว่าสามสิบวัน

ข้อ 28 เมื่อผู้ใช้บริการได้แจ้งขอระงับการใช้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกต่อผู้ให้บริการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในประกาศฉบับนี้แล้ว ผู้ใช้บริการย่อมหลุดพ้นจากความรับผิดในค่าบริการที่เกิดขึ้นภายหลังการแจ้งขอระงับการใช้บริการชั่วคราวมีผล เว้นแต่ผู้ให้บริการจะพิสูจน์ได้ว่าค่าบริการที่เกิดขึ้นเป็นผลจากการกระทำของผู้ใช้บริการ

ข้อ 29 เมื่อครบกำหนดการขอระงับการใช้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกชั่วคราวแล้ว ผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องเปิดให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้บริการดังกล่าวได้ทันที โดยผู้ให้บริการจะเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ จากผู้ใช้บริการไม่ได้

ข้อ 30 ในกรณีที่มีเหตุจำเป็น ผู้ให้บริการมีสิทธิระงับการให้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกเป็นการชั่วคราวต่อผู้ใช้บริการก็ได้ โดยแจ้งเป็นหนังสือพร้อมทั้งระบุเหตุในการใช้สิทธิดังกล่าวให้แก่ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าเป็นเวลาไม่น้อยกว่าสามสิบวัน เว้นแต่กรณีดังต่อไปนี้ผู้ให้บริการสามารถระงับการให้บริการได้ทันที

(1) เกิดเหตุสุดวิสัยขึ้นแก่ผู้ให้บริการ

(2) ผู้ใช้บริการถึงแก่ความตาย หรือสิ้นสุดสภาพนิติบุคคล

(3) ผู้ใช้บริการใช้เอกสารปลอมในการขอใช้บริการ

(4) ผู้ให้บริการพิสูจน์ได้ว่าบริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการถูกนำไปใช้โดยมิชอบด้วยกฎหมายหรือฝ่าฝืนต่อสัญญา

(5) ผู้ใช้บริการผิดนัดชำระค่าบริการเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนดในสัญญาสองคราวติดต่อกัน

(6) ผู้ให้บริการพิสูจน์ได้ว่าผู้ใช้บริการได้นำบริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกไปใช้เพื่อแสวงหารายได้โดยมีเจตนาจะไม่ชำระค่าบริการ

(7) ผู้ให้บริการมีเหตุที่จำเป็นอย่างเร่งด่วนต้องบำรุงรักษาหรือแก้ไขระบบโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกที่ใช้ในการให้บริการ

ทั้งนี้ เหตุในการระงับการให้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกดังกล่าวจะต้องไม่มีข้อกำหนดที่เป็นการจำกัดการใช้ประโยชน์ของผู้ใช้บริการโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

**หมวด 5 การเลิกสัญญาการให้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก**

ข้อ 33 ผู้ใช้บริการมีสิทธิเลิกสัญญาในเวลาใดก็ได้ด้วยการบอกกล่าวเป็นหนังสือให้แก่ผู้ให้บริการทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่าห้าวันทำการ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการจะต้องชำระค่าบริการจนถึงวันที่การยกเลิกสัญญามีผลบังคับ

ในกรณีที่มีเหตุดังต่อไปนี้ ผู้ใช้บริการอาจใช้สิทธิเลิกสัญญาได้ทันที

(1) ผู้ใช้บริการไม่สามารถรับบริการจากผู้ให้บริการได้ด้วยเหตุที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและอยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ใช้บริการ

(2) ผู้ให้บริการได้ละเมิดข้อตกลงอันเป็นสาระสำคัญของสัญญา

(3) ผู้ให้บริการตกเป็นบุคคลล้มละลาย

(4) ผู้ให้บริการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงในสัญญาหรือเงื่อนไขในการให้บริการ ซึ่งมีผลเป็นการลดสิทธิหรือประโยชน์อันพึงได้รับของผู้ใช้บริการลง เว้นแต่เกิดจากเหตุตามที่กฎหมายบัญญัติ

ข้อ 34 ห้ามมิให้ผู้ให้บริการยกเลิกการให้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกตามสัญญา เว้นแต่กรณีดังต่อไปนี้

(1) ผู้ใช้บริการถึงแก่ความตาย หรือสิ้นสุดสภาพนิติบุคคล

(2) ผู้ใช้บริการผิดนัดชำระค่าบริการเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนดในสัญญาสองคราวติดต่อกัน โดยผู้ให้บริการได้แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบถึงวันครบกำหนดที่แน่นอนเป็นการล่วงหน้าในใบแจ้งรายการการใช้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกเพื่อเรียกเก็บค่าบริการ และได้ทำการเตือนตามวิธีการที่ได้กำหนดไว้ในสัญญาแล้ว

(3) ผู้ให้บริการพิสูจน์ได้ว่าผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมฉ้อฉลในการใช้บริการหรือนำบริการไปใช้โดยผิดกฎหมาย หรือฝ่าฝืนข้อห้ามในสัญญา

(4) ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้โดยเหตุสุดวิสัย

(5) เป็นการยกเลิกโดยบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

**หมวด 6 การร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน**

ข้อ 36 ผู้ให้บริการต้องจัดทำและแจ้งให้ผู้ใช้บริการได้ทราบถึงหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ ซึ่งต้องมีความชัดเจนในเรื่องขั้นตอนการดำเนินการ ระยะเวลาดำเนินการ และผลของการดำเนินการ ทั้งนี้ ในการดำเนินการดังกล่าวจะต้องสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน หรือการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับบริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

ข้อ 37 ผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องจัดหาข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกตามที่ผู้ใช้บริการร้องขอผ่านช่องทางที่ผู้ให้บริการกำหนด

### 3.2.5 ประกาศ กสทช. เรื่อง การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จในการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555[18]

โดยที่เป็นการสมควรให้กระบวนการในการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมีขั้นตอนการดำเนินการที่ชัดเจนสามารถติดตามตรวจสอบได้

**หมวด 1 บททั่วไป**

ข้อ 6 คำขออนุญาตในกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ที่ประชาชนยื่นตามกฎหมาย ได้แก่

(1) คำขอรับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่เพื่อกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์และใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์

(2) คำขอรับใบอนุญาตให้มีและใช้เครื่องวิทยุคมนาคมและตั้งสถานีวิทยุคมนาคม

(3) คำขออนุญาตให้ผลิต นำเข้า จำหน่ายหรือมีไว้เพื่อจำหน่ายหรือรับติดตั้ง เครื่องมือ หรืออุปกรณ์เพื่อให้บุคคลอื่นนำไปใช้รับหรือแปลงสัญญาณในการรับรายการของกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์แบบบอกรับเป็นสมาชิก

ข้อ 7 คำร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ได้แก่

(1) คำร้องเรียนเกี่ยวกับการตรวจสอบคุณสมบัติและการประกอบกิจการของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์

(2) คำร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้คลื่นความถี่เพื่อกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์

(3) คำร้องเรียนเกี่ยวกับการรบกวนการรับส่งหรือแพร่สัญญาณเสียงหรือภาพของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์

(4) คำร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายในการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

(5) คำร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำการอันเป็นการผูกขาดการประกอบกิจการสื่อมวลชนหลายประเภทในกิจการเดียวกัน หรือครองสิทธิข้ามสื่อ

(6) คำร้องเรียนเกี่ยวกับการโฆษณาหารายได้ของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์

(7) คำร้องเรียนเกี่ยวกับเนื้อหารายการ และผังรายการในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

(8) คำร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้เครื่องข่ายหรือการโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควรหรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญในประการที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค

(9) คำร้องเรียนเกี่ยวกับการออกอากาศที่เป็นเท็จ หรือละเมิดสิทธิ เสรีภาพ เกียรติยศ ชื่อเสียง สิทธิในครอบครัว หรือความเป็นอยู่ส่วนตัวของบุคคลที่ได้รับความเสียหาย

[18] ที่มา: ประกาศ กสทช. เรื่อง การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จในการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555. (2555, 9 พฤศจิกายน). เล่ม 129 ตอนพิเศษ 170 ง. หน้า 60-65.

ข้อ 8 นอกเหนือจากที่กำหนดในข้อ 6 และข้อ 7 คำขอหรือคำร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ หมายความรวมถึง คำขอหรือคำร้องเรียนตามระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือ สำนักงาน กสทช. รวมถึงสัญญาที่คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติหรือสำนักงาน กสทช. ทำกับเอกชน

ข้อ 9 คำขอตามข้อ 6 หรือข้อ 8 จะต้องเป็นคำขอตามรูปแบบหรือมีรายละเอียดถูกต้องและครบถ้วนตามแบบที่คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติหรือคณะกรรมการกำหนดไว้สำหรับการยื่นคำขอในเรื่องนั้น ๆ เป็นการเฉพาะ

ในกรณีที่ยังไม่มีประกาศหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการยื่นคำขอในเรื่องดังกล่าว หรือไม่มีการกำหนดรูปแบบหรือรายละเอียดของคำขอในเรื่องใดไว้เป็นการเฉพาะ การยื่นคำขอตามข้อ 6 หรือข้อ 8 จะต้องมีรายละเอียดหรือสาระสำคัญเกี่ยวกับชื่อ ที่อยู่และความประสงค์ของผู้ยื่นคำขอ รวมถึงเอกสารหรือหลักฐานอื่นใดที่เกี่ยวข้อง เพียงพอที่จะเข้าใจและสามารถพิจารณาได้

คำขอให้ทำเป็นหนังสือ โดยให้ยื่นด้วยตนเองต่อสำนักงาน กสทช. หรืออาจยื่นโดยส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนได้

ข้อ 10 คำร้องเรียนตามข้อ 7 หรือข้อ 8 จะต้องเป็นคำร้องเรียนตามรูปแบบหรือมีรายละเอียดที่ถูกต้องและครบถ้วนตามแบบที่คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือคณะกรรมการกำหนดไว้สำหรับการยื่นคำร้องเรียนในเรื่องนั้น ๆ เป็นการเฉพาะ

ในกรณีที่ยังไม่มีประกาศหลักเกณฑ์การยื่นเรื่องร้องเรียนในเรื่องใดไว้เป็นการเฉพาะการยื่นคำร้องเรียนตามข้อ 7 หรือข้อ 8 จะต้องมีสาระสำคัญอย่างน้อย ดังนี้

(1) ชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ยื่นคำร้องเรียนพร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ยื่นคำร้องเรียน

(2) ชื่อและที่อยู่ของผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ (ถ้ามี) อันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

(3) ข้อเท็จจริงหรือการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งพยานเอกสาร หรือหลักฐานอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงหรือการกระทำดังกล่าว

(4) คำขอหรือความประสงค์ของผู้ยื่นคำร้องเรียน

(5) ลายมือชื่อของผู้ยื่นคำร้องเรียน ในกรณีที่รับมอบอำนาจให้ดำเนินการยื่นคำร้องเรียนแทนผู้อื่นให้แนบหนังสือมอบอำนาจให้ยื่นคำร้องเรียนพร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจ และผู้รับมอบอำนาจมาด้วย

เพื่อประโยชน์ในการแสวงหาและรวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง การยื่นคำร้องเรียนตามข้อ 7 (7) (8) และ (9) ให้ยื่นภายในกำหนดระยะเวลาตามที่คณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือคณะกรรมการประกาศกำหนดเกี่ยวกับการจัดเก็บและรักษาการบันทึกรายการหรือเนื้อหานั้น

ข้อ 11 การยื่นคำร้องเรียนให้ทำเป็นหนังสือ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งระบุชื่อ และนามสกุลจริงของผู้ยื่นคำร้องเรียน หรือด้วยวาจา หรือด้วยวิธีการอื่นใดตามที่สำนักงาน กสทช. กำหนด

การยื่นคำร้องเรียนเป็นหนังสือ ให้ยื่นด้วยตนเองหรือไปรษณีย์ตอบรับลงทะเบียนก็ได้

ในกรณีที่ยื่นคำร้องเรียนด้วยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือด้วยวาจา หรือด้วยวิธีการอื่นใดตามที่สำนักงาน กสทช. กำหนด นอกเหนือจากการทำเป็นหนังสือ ให้สำนักงาน กสทช. รับคำร้องเรียนดังกล่าวไว้ แต่จะต้องจัดทำบันทึกเรื่องร้องเรียนนั้นตามแบบที่สำนักงาน กสทช. กำหนด โดยจะต้องมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

(1) วัน เดือน ปี ที่บันทึกคำร้องเรียน

(2) ชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ หรือที่อยู่ตามจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ยื่นคำร้องเรียน หรือผู้ทำการแทนที่ติดต่อได้โดยสะดวก

(3) ข้อเท็จจริง หรือการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งพยานเอกสารหรือหลักฐานอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงหรือการกระทำดังกล่าว

(4) ลายมือชื่อผู้ยื่นคำร้องเรียน หรือกรณีไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ ให้บันทึกเหตุดังกล่าวและลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่กำกับไว้เป็นหลักฐาน

**หมวด 2 ขั้นตอนและระยะเวลา**

ข้อ 13 เมื่อสำนักงาน กสทช. ได้รับคำขอหรือคำร้องเรียนตามข้อ 6 ข้อ 7 หรือข้อ 8 ให้จัดส่งคำขอหรือคำร้องเรียนให้หน่วยงานที่รับผิดชอบตามที่คณะกรรมการมอบหมายภายใน 1 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับคำขอหรือคำร้องเรียนให้หน่วยงานตามวรรคหนึ่งส่งคำขอหรือคำร้องเรียนให้กลุ่มงานด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ในสำนักงาน กสทช. ที่มีหน้าที่รับผิดชอบการปฏิบัติตามคำขอหรือคำร้องเรียนภายใน 3 วันทำการ นับแต่วันที่หน่วยงานตามวรรคหนึ่งได้รับคำขอหรือคำร้องเรียน เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

ข้อ 14 เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้รับคำขอหรือคำร้องเรียนที่ถูกต้องครบถ้วนแล้ว ให้แจ้งการรับคำขอหรือคำร้องเรียน กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนพร้อมรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเป็นหนังสือให้ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนทราบภายใน 5 วันทำการนับแต่วันที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้รับคำขอหรือคำร้องเรียนดังกล่าว

ในกรณีที่ปรากฏว่า คำขอหรือคำร้องเรียนไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีหนังสือแจ้งเหตุแห่งความบกพร่องดังกล่าวเพื่อให้ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนทราบ ภายใน 5 วันทำการนับแต่วันที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้รับคำขอหรือคำร้องเรียน พร้อมกำหนดระยะเวลาในการแก้ไขข้อบกพร่องดังกล่าวตามความเหมาะสม โดยจะต้องไม่เกิน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้งโดยชอบ ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการแก้ไขข้อบกพร่องดังกล่าวไม่ถือเป็นกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

ข้อ 21 ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรายงานกระบวนการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนให้กลุ่มงานกรรมการกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ สำนักงาน กสทช. เพื่อดำเนินการตามมาตรา 59 (6)

แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ต่อไป

### 3.2.6 ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การประกอบกิจการที่ไม่ใช้คลื่นความถี่ชั่วคราว (กิจการโทรทัศน์ที่มีการบอกรับสมาชิก) พ.ศ. 2554[19]

**หมวด 4 มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการ**

ข้อ 29 ให้ผู้ใช้บริการในกิจการที่ไม่ใช้คลื่นความถี่ชั่วคราว (กิจการโทรทัศน์ที่มีการบอกรับสมาชิก ได้รับความคุ้มครอง ดังต่อไปนี้

(1) สิทธิที่จะได้รับข้อมูลหรือข่าวสาร รวมทั้งคำพรรณนาในการให้บริการ คุณภาพการให้บริการ และค่าใช้บริการที่ถูกต้องและเพียงพอ

(2) สิทธิที่จะเลือกใช้บริการได้อย่างเป็นอิสระ

(3) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยในการรับข้อมูลข่าวสารจากการให้บริการ

(4) สิทธิที่จะได้รับการทำสัญญาการใช้บริการ และค่าใช้บริการที่เป็นธรรม

(5) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหายจากการใช้บริการ

ให้ผู้รับใบอนุญาตแจ้งเหตุแห่งการเลิกการให้บริการให้คณะกรรมการและผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่าเก้าสิบวัน ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการพึงได้รับการส่งเสริมให้เกิดการรวมตัวกันเพื่อได้รับความคุ้มครองสิทธิของการใช้บริการ

ข้อ 30 ให้ผู้รับใบอนุญาตจัดให้มีช่องทางการร้องเรียน และกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนหรือตามที่คณะกรรมการกำหนด

**หมวด 5 มาตรการเพื่อบังคับการให้เป็นไปตามประกาศ**

ข้อ 31 ในกรณีที่ผู้รับอนุญาตดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งอันเป็นการฝ่าฝืนเงื่อนไขข้อบังคับตามประกาศนี้ หรือระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด หรือกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ หรือกฎหมายอื่น ๆ ที่มีโทษทางอาญาให้พนักงานเจ้าหน้าที่ มีอำนาจดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(1) ออกคำสั่งให้สถานีชี้แจงเป็นลายลักษณ์อักษร

(2) ตักเตือนเป็นลายลักษณ์อักษร

(3) มีคำสั่งระงับการให้บริการหรือแพร่ภาพกระจายเสียง

(4) มีคำสั่งพักใช้ใบอนุญาตหรือเพิกถอนใบอนุญาต

ในการใช้อำนาจตาม (4) ต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการด้วยคะแนนเสียงมติที่ประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่ง ทั้งนี้ การสั่งพักใช้ใบอนุญาตให้กระทำได้ครั้งละไม่เกินหนึ่งเดือน

[19] ที่มา: ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การประกอบกิจการที่ไม่ใช้คลื่นความถี่ชั่วคราว (กิจการโทรทัศน์ที่มีการบอกรับสมาชิก). (2554, 9 เมษายน). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 128 ตอนพิเศษ 41 ง. หน้าที่ 90-91.

ข้อ 32 ผู้รับใบอนุญาตมีสิทธิอุทธรณ์คำสั่งตามข้อ 31 (4) ต่อคณะกรรมการภายในสิบห้าวัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำสั่งตามข้อ 31 ทั้งนี้ การอุทธรณ์ไม่เป็นเหตุให้ทุเลาคำสั่งของพนักงานเจ้าหน้าที่ และให้ถือว่าคำวินิจฉัยของคณะกรรมการเป็นที่สุด

หากผู้รับใบอนุญาตไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง หรือคำวินิจฉัยที่เป็นที่สุดตามวรรคแรกให้คณะกรรมการมีคำสั่งระงับ พักใช้ หรือเพิกถอนใบอนุญาตชั่วคราว

### 3.2.7 สิทธิผู้บริโภคในสื่อกระจายเสียงและโทรทัศน์

นอกจากจะมีสิทธิพื้นฐานตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคแล้ว ผู้บริโภคสื่อกระจายเสียงและโทรทัศน์ ยังมีสิทธิเฉพาะ 7 ข้อ ดังที่สำนักงาน กสทช. ระบุไว้ ดังนี้[20]

(1) สิทธิในการได้รับข้อมูลข่าวสารครบถ้วน เพียงพอต่อการตัดสินใจ โดยข้อมูลนั้นต้องเป็นข้อมูลที่เป็นจริง ไม่ก่อให้เกิดความรำคาญต่อผู้บริโภค

(2) สิทธิในการได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ โดยเฉพาะเนื้อหาที่ส่งเสริมการศึกษาและการเรียนรู้

(3) สิทธิในการได้รับความคุ้มครองในการเข้าถึงสื่อที่ไม่เหมาะสม

(4) สิทธิในการได้รับความคุ้มครองในข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อรักษาไว้ซึ่งความเป็นส่วนตัวของผู้บริโภค

(5) สิทธิในความเท่าเทียมในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากสื่อ

(6) สิทธิในการมีส่วนร่วมของประชาชนในด้านการบริหารจัดการสื่อ

(7) สิทธิในการได้รับการเยียวยาความเสียหายเมื่อได้รับความเสียหาย

[20] ที่มา: https://bcp.nbtc.go.th/th/detail/2017-01-24-22-53-29

**พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2553**

- (มาตรา57) สำนักงาน กสทช มีอำนาจหน้าที่ตาม (4) รับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้คลื่นความถี่ การประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือเสนอความเห็นต่อ กสทช.
- (มาตรา59) สำนักงาน กสทช. ต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับรายการเรื่องร้องเรียน ความคืบหน้าและผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค และผู้รับใบอนุญาต

**ประกาศ กสทช. เรื่องการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555**

- ห้ามมิให้ผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ ดำเนินการที่ถือเป็นเอาเปรียบผู้บริโภค โดยอาศัยการใช้เครือข่าย หรือการโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควร หรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ
- ผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย มีสิทธิร้องเรียนต่อคณะกรรมการ หรือหากมีเหตุอันควรสงสัย คณะกรรมการอาจสั่งให้มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงในกรณีดังกล่าวก็ได้

**ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาการให้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก พ.ศ. 2556**

- สิทธิและหน้าที่ของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ
- การร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน จะต้องสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน หรือการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับบริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

**ประกาศ กสทช. เรื่อง การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จในการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์**

- ขั้นตอนและระยะเวลาในดำเนินการ และพิจารณาเรื่องร้องเรียน
- การกำหนดระยะเวลาที่ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนจะต้องดำเนินการแก้ไขหรือยื่นเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติม
- ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรายงานกระบวนการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนให้กลุ่มงานกรรมการกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ สำนักงาน กสทช. เพื่อดำเนินการตามมาตรา 59 (6) แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. 2553 ต่อไป

รูปที่ 3:3: กฎหมาย มาตรการหรือประกาศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

## 3.3 การจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ของสำนักงาน กสทช.

### 3.3.1 สถานการณ์ร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ของประเทศไทย

ในช่วงเวลาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2564 ถึง พ.ศ. 2567 พบว่า สำนักงาน กสทช. มีจำนวนเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ที่เข้าข่ายเป็นการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น 531 เรื่อง โดยจำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียนที่มีจำนวนสถิติมากที่สุด 11 ลำดับ ดังต่อไปนี้[21]

1. กรณีไม่สามารถรับชมรายการโทรทัศน์ได้ตามปกติ รวมจำนวน 87 เรื่อง
2. กรณีการเรียกเก็บค่าบริการไม่ถูกต้อง/ ไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด รวมจำนวน 45 เรื่อง
3. กรณีการออกอากาศรายการหรือการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพหรือผลิตภัณฑ์อื่นใดโดยหลอกลวงหรือกระทำให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญ หรือการใช้หรืออ้างอิงข้อมูลที่เกินความจริง รวมจำนวน 35 เรื่อง
4. กรณีการออกอากาศรายการโดยมีการโฆษณาบริการหรือสินค้าเกินระยะเวลาที่กำหนด รวมจำนวน 29 เรื่อง
5. กรณีการเปลี่ยนแปลงลักษณะ รูปแบบการให้บริการ โดยไม่แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าตามที่กฎหมายกำหนด รวมจำนวน 25 เรื่อง
6. กรณีคลื่นสัญญาณโทรศัพท์รบกวนสัญญาณดาวเทียมในระบบ C-Band รวมจำนวน 23 เรื่อง
7. กรณีขอให้คืนเงินค่าบริการ/ ค่าประกันอุปกรณ์ รวมจำนวน 19 เรื่อง
8. กรณีการขอยกเลิกการบริการ รวมจำนวน 18 เรื่อง
9. กรณีการออกอากาศหรือโฆษณาโดยใช้วิธีการเพิ่มเสียงดังเพื่อดึงดูดความสนใจผู้บริโภค รวมจำนวน 9 เรื่อง
10. กรณีการตั้งค่าช่องรายการเริ่มต้น รวมจำนวน 2 เรื่อง
11. กรณีการให้บริการรูปแบบ OTT (Over-the-top) รวมจำนวน 11 เรื่อง

ทั้งนี้ ในส่วนของเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (สำนัก บส.) จำนวน 36 เรื่อง แบ่งประเด็นเรื่องร้องเรียนได้ดังนี้

- ปี พ.ศ. 2564 จำนวน 6 เรื่อง
  - กรณีการออกอากาศรายการโดยมีการโฆษณาบริการหรือสินค้าเกินระยะเวลาที่กำหนด
  - กรณีการออกอากาศรายการหรือการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพหรือผลิตภัณฑ์อื่นใด
  - กรณีขอให้คืนเงินค่าบริการ/ ค่าประกันอุปกรณ์

[21] ที่มา: เอกสารแนบสถิติการดำเนินการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ระหว่างปี 2564-2567 (ข้อมูล ณ วันที่ 15 มิถุนายน 2567)

- ปี พ.ศ. 2565 จำนวน 5 เรื่อง
  - กรณีการออกอากาศรายการโดยมีการโฆษณาบริการหรือสินค้าเกินระยะเวลาที่กำหนด
  - กรณีไม่สามารถรับชมรายการโทรทัศน์ได้ตามปกติ
  - กรณีการเรียกเก็บค่าบริการไม่ถูกต้อง/ ไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด
- ปี พ.ศ. 2566 จำนวน 18 เรื่อง
  - กรณีการให้บริการรูปแบบ OTT (Over-the-top)
  - กรณีการออกอากาศรายการหรือการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพหรือผลิตภัณฑ์อื่นใด
  - กรณีการออกอากาศรายการโดยมีการโฆษณาบริการหรือสินค้าเกินระยะเวลาที่กำหนด
  - กรณีไม่สามารถรับชมรายการโทรทัศน์ได้ตามปกติ
  - กรณีการออกอากาศหรือโฆษณาโดยใช้วิธีการเพิ่มเสียงดังเพื่อดึงดูดความสนใจผู้บริโภค
- ปี พ.ศ. 2567 จำนวน 7 เรื่อง
  - กรณีการเรียกเก็บค่าบริการไม่ถูกต้อง/ ไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด
  - กรณีไม่สามารถรับชมรายการโทรทัศน์ได้ตามปกติ
  - กรณีขอให้คืนเงินค่าบริการ/ ค่าประกันอุปกรณ์
  - กรณีการออกอากาศหรือโฆษณาโดยใช้วิธีการเพิ่มเสียงดังเพื่อดึงดูดความสนใจผู้บริโภค

**สถิติเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทกิจการ**

เรื่องร้องเรียนที่สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (สำนัก บส.) ได้รับและดำเนินการตามประกาศฯ เพื่อแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร้องเรียน จำแนกตามประเภทกิจการ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. กิจการกระจายเสียง

ในส่วนสถิติเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียง พบว่า ประเภทบริการทางธุรกิจ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนในระหว่างปี พ.ศ. 2564-2567 มากที่สุด แบ่งเป็นเรื่องที่ได้รับการดำเนินการแก้ไขให้ยุติ จำนวน 18 เรื่อง และยังคงมีเรื่องที่อยู่ระหว่างการดำเนินการจำนวน 1 เรื่อง รวมทั้งสิ้น 19 เรื่อง

2. กิจการโทรทัศน์

ในส่วนสถิติเรื่องร้องเรียนในกิจการโทรทัศน์ จำแนกออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.1 กิจการที่ไม่ใช้คลื่นความถี่ พบว่า บริการโครงข่ายกระจายเสียง หรือโทรทัศน์ (ระดับชาติ) มีจำนวนเรื่องร้องเรียนในระหว่างปี พ.ศ. 2564-2567 มากที่สุด แบ่งเป็นเรื่องที่ได้รับการดำเนินการแก้ไขให้ยุติ จำนวน 202 เรื่อง และ ยังคงมีเรื่องที่อยู่ระหว่างการดำเนินการจำนวน 13 เรื่อง รวมทั้งสิ้น 215 เรื่อง

2.2 กิจการที่ใช้คลื่นความถี่ พบว่า บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ (ช่องรายการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิตอล) มีจำนวนเรื่องร้องเรียนในระหว่างปี พ.ศ. 2564-2567 มากที่สุด แบ่งเป็นเรื่องที่ได้รับการดำเนินการแก้ไขให้ยุติ จำนวน 30 เรื่อง และ ยังคงมีเรื่องที่อยู่ระหว่างการดำเนินการจำนวน 9 เรื่อง รวมทั้งสิ้น 39 เรื่อง

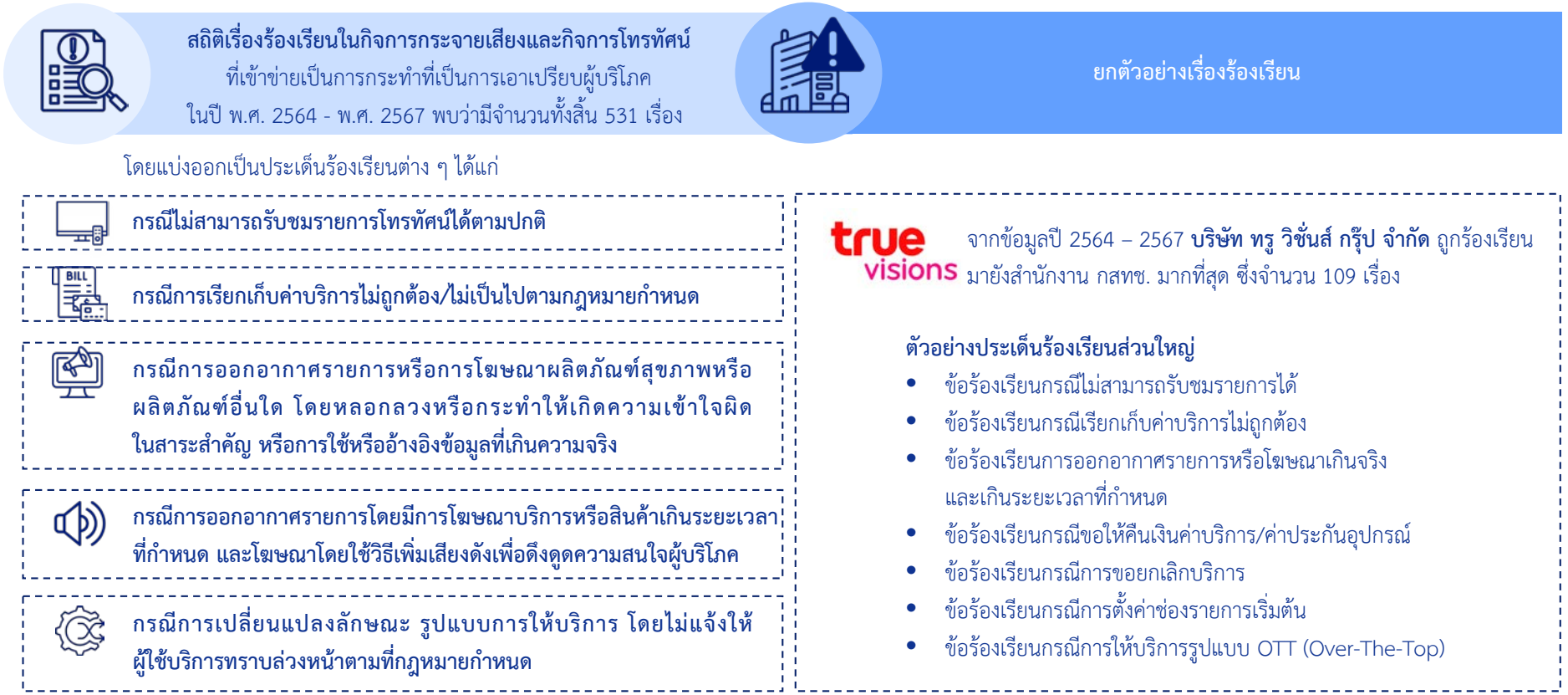
3. อื่น ๆ

ในส่วนสถิติเรื่องร้องเรียนในบริการอื่น ๆ พบว่า การให้บริการรูปแบบ OTT มีจำนวนเรื่องร้องเรียนในระหว่างปี พ.ศ. 2564-2567 มากที่สุด แบ่งเป็นเรื่องที่ได้รับการดำเนินการแก้ไขให้ยุติ จำนวน 1 เรื่อง และยังคงมีเรื่องที่อยู่ระหว่างการดำเนินการจำนวน 10 เรื่อง รวมทั้งสิ้น 11 เรื่อง

สรุปภาพรวมของสถิติเรื่องร้องเรียนที่สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (สำนัก บส.) ได้รับและดำเนินการตามประกาศฯ เพื่อแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร้องเรียน จำแนกตามประเภทกิจการทั้งสามกิจการ คือ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และบริการอื่น ๆ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนในระหว่างปี พ.ศ. 2564-2567 แบ่งเป็นเรื่องที่ได้รับการดำเนินการแก้ไขให้ยุติ จำนวน 267 เรื่อง และยังคงมีเรื่องที่อยู่ระหว่างการดำเนินการจำนวน 36 เรื่อง รวมทั้งสิ้น 303 เรื่อง

ตารางที่ 3-1 สถิติเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทกิจการ

| ประเภทกิจการ | ปี พ.ศ. 2564 (เรื่อง) | | | ปี พ.ศ. 2565 (เรื่อง) | | | ปี พ.ศ. 2566 (เรื่อง) | | | ปี พ.ศ. 2567 (เรื่อง) | | | รวม (เรื่อง) | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | ยุติเรื่องร้องเรียน | อยู่ระหว่างดำเนินการ | รวม | ยุติเรื่องร้องเรียน | อยู่ระหว่างดำเนินการ | รวม | ยุติเรื่องร้องเรียน | อยู่ระหว่างดำเนินการ | รวม | ยุติเรื่องร้องเรียน | อยู่ระหว่างดำเนินการ | รวม | ยุติเรื่องร้องเรียน | อยู่ระหว่างดำเนินการ | รวม |
| 1. กิจการกระจายเสียง | | | | | | | | | | | | | | | |
| วิทยุหลัก (รายเดิม) | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| สาธารณะ | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ชุมชน | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ธุรกิจ | 18 | - | 18 | - | - | - | - | 1 | 1 | - | - | - | 18 | 1 | 19 |
| 2. กิจการโทรทัศน์ | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.1 กิจการที่ไม่ใช้คลื่นความถี่ | | | | | | | | | | | | | | | |
| บริการโครงข่ายกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ (ระดับชาติ) | 122 | 3 | 125 | 48 | 2 | 50 | 30 | 2 | 32 | 2 | 6 | 8 | 202 | 13 | 215 |
| บริการโครงข่ายกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ (ระดับภูมิภาค) | 3 | - | 3 | - | - | - | 1 | - | 1 | 1 | - | 1 | 5 | - | 5 |
| บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ (ช่องรายการ) | 10 | - | 10 | 1 | 1 | 2 | - | 2 | 2 | - | - | - | 11 | 3 | 14 |
| 2.2 กิจการที่ใช้คลื่นความถี่ | | | | | | | | | | | | | | | |
| บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ (ช่องรายการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิตอล) | 22 | 3 | 25 | 5 | 2 | 7 | 3 | 3 | 6 | - | 1 | 1 | 30 | 9 | 39 |
| 3. อื่น ๆ | | | | | | | | | | | | | | | |
| การให้บริการรูปแบบ OTT | - | - | - | 1 | - | 1 | - | 10 | 10 | - | - | - | 1 | 10 | 11 |
| รวมทั้งสิ้น | 175 | 6 | 181 | 55 | 5 | 60 | 34 | 18 | 52 | 3 | 7 | 10 | 267 | 36 | 303 |




ที่มา: สถิติการดำเนินการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ระหว่างปี พ.ศ.2564-2567 (ข้อมูล ณ วันที่ 15 มิถุนายน 2567)

รูปที่ 3:4: สถิติเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ที่เข้าข่ายเป็นการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ปี พ.ศ. 2564 ถึง 2567

**สถิติเรื่องร้องเรียน**

**สำนักงาน กสทช.** ได้ดำเนินการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการใช้บริการกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ระหว่าง**วันที่ 1 มกราคม 2564 ถึงวันที่ 15 มิถุนายน 2567** จำนวนทั้งสิ้น **531 เรื่อง** จำแนกได้ดังนี้

## การรับและจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

### เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนัก บส.

- เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนัก บส. ตามประกาศ กสทช. เรื่อง การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จในการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555 (ประกาศฯ) จำนวนทั้งสิ้น **303 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 57.06** ของเรื่องที่ได้รับทั้งหมดโดยเป็นเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 267 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 88.12 ของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับทั้งหมด และ**อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 36 เรื่อง** คิดเป็นร้อยละ 11.88 ของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับทั้งหมด

### เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักอื่น ๆ

- เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตาประกาศฯ จำนวนทั้งสิ้น 228 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 42.94 ของเรื่องร้องร้องเรียนที่ได้รับทั้งหมด โดยเป็นเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 175 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 76.75 ของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับทั้งหมด และอยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน 53 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 23.25 ของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับทั้งหมด

ที่มา: สถิติการดำเนินการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ระหว่างปี พ.ศ.2564-2567 (ข้อมูล ณ วันที่ 15 มิถุนายน 2567)

รูปที่ 3:5: สถิติการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

**สถิติเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการโดย สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (บส.)**

**จำแนกจำนวนเรื่องที่รับร้องเรียนตาม ปี พ.ศ. ที่อยู่ระหว่างการดำเนินการ**

- **ปี พ.ศ. 2564 จำนวน 6 เรื่อง**
  - กรณีการออกอากาศโดยมีการโฆษณาบริการหรือสินค้าเกินระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 4 เรื่อง
  - กรณีการออกอากาศรายการหรือการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพหรือผลิตภัณฑ์อื่นใด โดยหลอกลวงหรือกระทำให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญ หรือการใช้หรืออ้างอิงข้อมูลที่เกินความจริง จำนวน 1 เรื่อง
  - กรณีขอให้คืนเงินค่าบริการ/ค่าประกันอุปกรณ์ จำนวน 1 เรื่อง
- **ปี พ.ศ. 2565 จำนวน 5 เรื่อง**
  - กรณีการออกอากาศรายการโดยมีการโฆษณาบริการหรือสินค้าเกินระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 3 เรื่อง
  - กรณีไม่สามารถรับชมรายการโทรทัศน์ได้ตามปกติ จำนวน 1 เรื่อง
  - กรณีการเรียกเก็บค่าบริการไม่ถูกต้อง/ไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด จำนวน 1 เรื่อง
- **ปี พ.ศ. 2566 จำนวน 18 เรื่อง**
  - กรณีการให้บริการรูปแบบ OTT (Over-the-top) จำนวน 10 เรื่อง
  - กรณีการออกอากาศรายการหรือการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพหรือผลิตภัณฑ์อื่นใด โดยหลอกลวงหรือกระทำให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญ หรือการใช้หรืออ้างอิงข้อมูลที่เกินความจริง จำนวน 3 เรื่อง
  - กรณีการออกอากาศรายการโดยมีการโฆษณาบริการหรือสินค้าเกินระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 2 เรื่อง
  - กรณีไม่สามารถรับชมรายการโทรทัศน์ได้ตามปกติ จำนวน 2 เรื่อง
  - กรณีการออกอากาศหรือโฆษณาโดยใช้วิธีการเพิ่มเสียงดังเพื่อดึงดูดความสนใจผู้บริโภค จำนวน 1 เรื่อง
- **ปี พ.ศ. 2567 จำนวน 7 เรื่อง**
  - กรณีการเรียกเก็บค่าบริการไม่ถูกต้อง/ไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด จำนวน 3 เรื่อง
  - กรณีไม่สามารถรับชมรายการโทรทัศน์ได้ตามปกติ จำนวน 2 เรื่อง
  - กรณีขอให้คืนเงินค่าบริการ/ค่าประกันอุปกรณ์ จำนวน 1 เรื่อง
  - กรณีการออกอากาศหรือโฆษณาโดยใช้วิธีการเพิ่มเสียงดังเพื่อดึงดูดความสนใจผู้บริโภค จำนวน 1 เรื่อง

ที่มา: สถิติการดำเนินการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ระหว่างปี พ.ศ.2564-2567 (ข้อมูล ณ วันที่ 15 มิถุนายน 2567)

รูปที่ 3:6: สถิติเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการโดย สำนักรับเรื่องร้องเรียนคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (สำนัก บส.)

### 3.3.2 การยื่นเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ของสำนักงาน กสทช.

#### 3.3.2.1 สำนักที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

สำนักงาน กสทช. ประกอบด้วย สำนักในสายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ มีภารกิจในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ แบ่งได้ดังนี้[22]

**1) สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (สำนัก บส.)** มีภารกิจในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้เครือข่าย หรือการโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควรหรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญในประการที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค

**2) สำนักกำกับผัง เนื้อหารายการ และพัฒนา ผู้ประกาศในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (สำนัก ผส.)** มีภารกิจในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเนื้อหารายการ และผังรายการในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการออกอากาศที่เป็นเท็จ

**3) สำนักกำกับการใช้คลื่นความถี่ในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (สำนัก คส.)** มีภารกิจในการดำเนินการคำร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้คลื่นความถี่ เพื่อกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์

**4) สำนักการอนุญาตประกอบกิจการโครงข่ายสิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องวิทยุคมนาคม (สำนัก ขส.)** มีภารกิจในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการรบกวนการรับส่ง หรือแพร่สัญญาณเสียงหรือภาพของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ และคำร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายในการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

**5) สำนักการอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (สำนัก ปส.)** มีภารกิจในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการตรวจสอบคุณสมบัติ และการประกอบกิจการของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ คำร้องเรียน เกี่ยวกับการโฆษณาหารายได้ของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์

**6) สำนักรับรองมาตรฐานวิศวกรรมในกิจการกระจายและโทรทัศน์ (สำนัก รส.)** มีภารกิจในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับมาตรฐานของ เครื่องวิทยุคมนาคมและอุปกรณ์ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

**7) สำนักส่งเสริมการแข่งขัน และกำกับดูแลกันเอง (สำนัก สส.)** มีภารกิจในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำการอันเป็นการผูกขาดการประกอบกิจการสื่อมวลชนหลายประเภทในกิจการเดียวกัน หรือครองสิทธิข้ามสื่อ และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการออกอากาศที่ละเมิดสิทธิ เสรีภาพ เกียรติยศชื่อเสียง สิทธิในครอบครัว หรือความเป็นอยู่ส่วนตัวของบุคคลที่ได้รับความเสียหาย

[22] ที่มา: โครงสร้างสำนักงาน กสทช.,สายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์

### 3.3.2.2 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ในปัจจุบัน ผู้บริโภคสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนถึงสำนักงาน กสทช. ได้ผ่าน 5 ช่องทาง ได้แก่

**ช่องทางที่ 1** การร้องเรียนผ่านการส่งจดหมายหรือร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ที่อยู่ : 87 ถนนพหลโยธิน ซอย 8 แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400 เบอร์โทรศัพท์ 0 2670 8888

**ช่องทางที่ 2** การร้องเรียนผ่านสายด่วนหมายเลข 1200 (ไม่เสียค่าบริการ)

**ช่องทางที่ 3** การร้องเรียนผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ที่อยู่อีเมล์: 1200@nbtc.go.th

**ช่องทางที่ 4** แอปพลิเคชัน NBTC Service Portal ดาวน์โหลดผ่าน Google Play และ Play Store และเว็บไซต์ NBTC Service Portal ที่อยู่เว็บไซต์: https://serviceportal.nbtc.go.th/

NBTC Service Portal เป็นแพลตฟอร์มกลางในการให้บริการประชาชนแบบครบวงจร (End-To-End Service) ซึ่งได้มีการจัดกลุ่มการบริการได้ 3 กลุ่ม คือ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร (Information Service) การอนุมัติ/อนุญาต (License) และการรับเรื่องร้องเรียน (Complaint)

เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ลดระยะเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อที่หน่วยงานโดยผ่านระบบบริการประชาชนผ่านอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service Infrastructure) ผ่านรูปแบบของ Smart Quiz เป็นการตั้งคำถามเพื่อชี้นำไปสู่บริการที่ผู้ใช้ต้องการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว Smart Form เป็นการกรอกข้อมูลลงบนแบบฟอร์มกลางเพียงครั้งเดียวและเชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐ เป็นต้น

**ช่องทางที่ 5** Line Official @traffyfondue สำนักงาน กสทช. (ศูนย์รับแจ้งปัญหา 1200)

แพลตฟอร์ม ‘ทราฟฟี่ฟองดูว์’ (Traffy Fondue) หรือชื่อภาษาไทยว่า ‘ท่านพี่ฟ้องดู’ เพื่อใช้แจ้งปัญหาในด้านกิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม และปัญหาสายสื่อสารให้แก่ประชาชน ซึ่งเป็นนโยบายให้สำนักงาน กสทช. ดำเนินการเพิ่มช่องทางให้ประชาชนสามารถแจ้งปัญหาผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ไอดี @traffyfondue เพื่อรับเรื่องแจ้งและบริหารจัดการปัญหาต่าง ๆ ให้มีความรวดเร็ว ช่วยลดขั้นตอน และลดค่าใช้จ่าย ในขณะเดียวกันก็ช่วยให้หน่วยงานที่รับแจ้งปัญหาได้บริหารจัดการปัญหาอย่างทันท่วงที

สำหรับการให้บริการประชาชนที่สามารถแจ้งปัญหาผ่านแพลตฟอร์ม Traffy Fondue หากพบปัญหาในด้านกิจการโทรทัศน์ ได้แก่ การแจ้งตรวจสอบเหตุขัดข้องที่เกิดจากบริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกและการแจ้งให้ช่วยตรวจสอบการเรียกเก็บค่าบริการที่เกิดข้อสงสัยปัญหา ในด้านกิจการโทรคมนาคม ได้แก่ การได้รับความข้อความรบกวนจาก SMS และต้องการให้ปิดกั้นการได้รับข้อความ SMS จากบริการที่ผู้ใช้ไม่ได้สมัครรับบริการ การคิดค่าบริการผิดพลาด การถูกเรียกเก็บค่าบริการที่ชำระแล้ว หรือถูกเรียกเก็บชำระค่าบริการหลังจากที่ได้ทำการยกเลิกบริการนั้น ๆ การแจ้งถึงความประสงค์ในการคงสิทธิเลขหมาย ‘MNP’ (Mobile Number Portability) หรือ ‘ย้ายค่ายเบอร์เดิม’ และปัญหาสายสื่อสาร

ประชาชนสามารถแจ้งปัญหาที่พบไปให้ผู้ที่รับผิดชอบโดยตรงเพื่อให้แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์ ไอดี ผ่านโทรศัพท์สมาร์ตโฟน และไม่มีการระบุข้อมูลของผู้แจ้ง โดยเป็นการแจ้งปัญหา

ในรูปแบบที่มีข้อมูลเพียงพอให้หน่วยงานสามารถดำเนินการได้ทันที เช่น มีภาพถ่าย และตำแหน่งบนแผนที่ ปัจจุบันได้มีการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI มาอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้งานได้มากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ หากประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากการใช้บริการ และไม่ได้รับการแก้ไขปัญหาหลังจากที่แจ้งผ่าน Traffy Fondue ประชาชนยังสามารถร้องเรียนตามกระบวนการปกติได้ที่ผู้ให้บริการโดยตรง หรือร้องเรียนมาที่ สำนักงาน กสทช. ตามช่องทางหลักที่กล่าวมาข้างต้น[23]

### 3.3.2.3 ขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน กสทช.

หากผู้บริโภคต้องการส่งเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ทางผู้บริโภคจะต้องดำเนินการตามวิธีการร้องเรียน ซึ่งมีขั้นตอนที่ทางสำนักงาน กสทช. จะดำเนินการต่อการรับเรื่องร้องเรียน ทั้งสิ้น 3 ขั้นตอนดังนี้[24]

1. **แจ้งข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน** ประกอบด้วย แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และเลขบัตรประจำตัวของผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่มาร้องเรียนแทนที่ติดต่อได้โดยสะดวก
2. **แจ้งรายละเอียด ข้อเท็จจริงพร้อมยื่นหลักฐานที่เกี่ยวข้อง** ประกอบด้วย การให้รายละเอียดข้อเท็จจริงหรือการกระทำของผู้ให้บริการที่ทำให้ผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หมายเลขที่ประสบปัญหาหรือต้องการร้องเรียน พิกัดหรือภาพถ่ายบริเวณที่ประสบปัญหา พร้อมทั้งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงหรือการกระทำดังกล่าว เช่น ใบแจ้งค่าบริการ ใบเสร็จรับเงิน เป็นต้น
3. **เจ้าหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการ ประกอบด้วย** ในกรณีที่ร้องเรียนเข้ามายังสำนักงาน กสทช. เป็นหนังสือผู้ร้องเรียนต้องลงลายมือชื่อผู้ยื่นคำร้องเรียน ทั้งนี้ ในกรณีร้องเรียนผ่านช่องทางเบอร์โทรศัพท์สายด่วน หรือส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หากไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกเหตุดังกล่าวเมื่อครบถ้วนแล้วให้เจ้าหน้าที่ผู้บันทึกเรื่องร้องเรียนลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่กำกับไว้เป็นหลักฐานแทน

ทั้งนี้ เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้รับคำขอหรือคำร้องเรียนที่ถูกต้องครบถ้วนแล้ว จะดำเนินการดังนี้

1. **รับคำร้องเรียน** โดยกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในการพิจารณา พร้อมรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ จากนั้นแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ยื่นคำร้องเรียนทราบภายใน 5 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่อง ในกรณีที่ปรากฏว่าคำร้องเรียนไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้องให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีหนังสือแจ้งข้อบกพร่องเพื่อให้ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนทราบภายใน 5 วันทำการ พร้อมกำหนดระยะเวลาในการแก้ไข โดยจะต้องไม่เกิน 15 วัน
2. **เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบ และรวบรวมข้อเท็จจริง** ข้อกฎหมายและพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง พร้อมความเห็นเสนอต่อคณะกรรมการภายในระยะเวลาที่สมควรแต่ต้องไม่เกิน 45 วัน นับตั้งแต่ที่ได้รับ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กรณี ได้แก่

[23] ที่มา: https://www.nbtc.go.th/News/Information/66979.aspx
[24] ที่มา: https://www.nbtc.go.th/Information/ConsumerProtection/

- **กรณีที่คำขอหรือคำร้องเรียนต้องผ่านการพิจารณาของคณะกรรมการ** ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการพิจารณาประเด็นในการให้บริการ ตรวจสอบและรวบรวมข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายและพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเสนอต่อคณะกรรมการภายในระยะเวลาอันสมควร แต่ต้องไม่เกิน 15 วัน และให้คณะกรรมการพิจารณาคำร้องเรียนองค์ประกอบเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาอันควรแต่ต้องไม่เกิน 60 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องไว้พิจารณา
- **กรณีที่คำขอหรือคำร้องเรียนใดต้องมีการพิจารณาของหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องก่อน** ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือคณะกรรมการแล้วแต่กรณี ดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ส่งให้หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องภายใน 15 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับคำขอหรือคำร้องเรียน
- **เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอคำขอหรือคำร้องเรียน ให้คณะกรรมการพิจารณาคำขอ** หรือคำร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาอันสมควร แต่ต้องไม่เกิน 15 วันทำการ เว้นแต่มีเหตุอันสมควร คณะกรรมการอาจขยายระยะเวลาการพิจารณาได้ไม่เกิน 7 วันทำการ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนทราบเป็นหนังสือภายใน 7 วัน นับแต่วันที่คณะกรรมการมีมติ

1. **หน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน**
   - **สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (บส.) รับเรื่องร้องเรียนในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ ดิจิทัลทีวี ทีวีดาวเทียม เคเบิลทีวี** ของปัญหาที่เกิดขึ้นในลักษณะด้านบริการต่อไปนี้
     - เนื้อหารายการ แพร่ภาพ ใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสม
     - โฆษณาขายสินค้าอวดอ้างสรรพคุณเกินจริง
     - จอดำ ไม่สามารถรับชมรับฟังได้อย่างมีคุณภาพ
     - สัดส่วน ผังรายการ ไม่ตรงตามข้อกำหนด
     - อุปกรณ์ กล่อง จานดาวเทียมไม่ได้มาตรฐาน
     - วิทยุกระจายเสียง วิทยุทดลองประกอบกิจการฯ (วิทยุชุมชน)
     - ออกอากาศรบกวนวิทยุหลัก หรือรบกวนกันเอง
     - โฆษณา สัดส่วน ผังรายการ ผู้ดำเนินรายการ

- **สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในที่กิจการโทรคมนาคม (รท.)**
  **รับเรื่องร้องเรียนในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ** ของปัญหาที่เกิดขึ้นในลักษณะด้านบริการต่อไปนี้

  **1) โทรศัพท์เคลื่อนที่**

  - การให้บริการไม่เป็นไปตามที่โฆษณา
  - การโอนย้ายเลขหมาย
  - SMS คิดเงิน
  - คิดค่าบริการผิดพลาด
  - โปรโมชันและบริการ

  **2) อินเทอร์เน็ต**

  - ยกเลิกบริการ
  - คิดค่าบริการผิดพลาด ความเร็วต่ำกว่าที่ระบุไว้ในสัญญา

  **3) โทรศัพท์พื้นฐาน**

  - ไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ

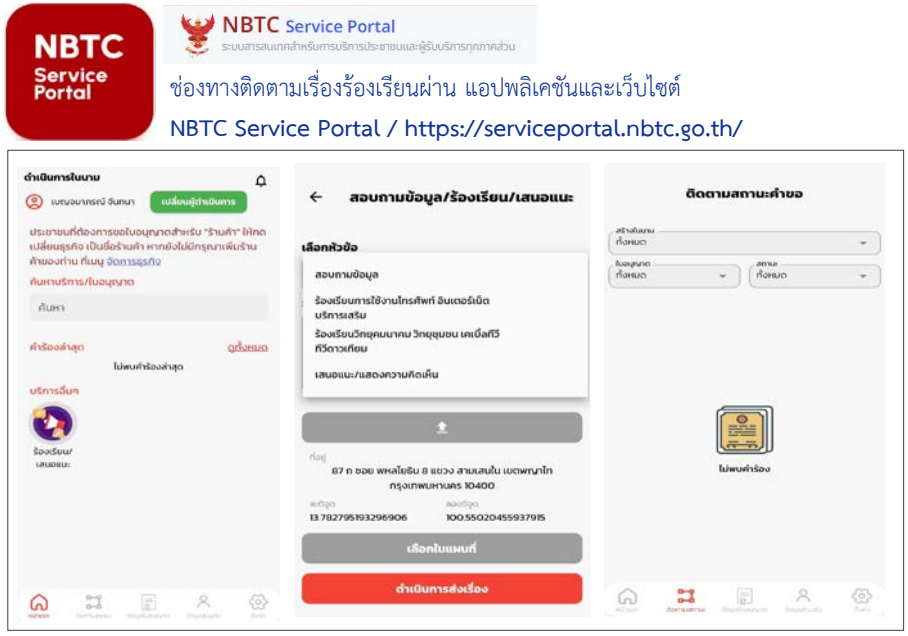
- **สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม (วท.)**
  **รับเรื่องร้องเรียนในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ** ของปัญหาที่เกิดขึ้นในลักษณะที่ผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อน อุบัติเหตุจากสารสื่อสาร และประสบปัญหาเกี่ยวกับสายสื่อสารที่ไม่เป็นระเบียบ

- **สำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค**
  **รับเรื่องร้องเรียนในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ** ของปัญหาที่เกิดขึ้นในลักษณะด้านบริการต่อไปนี้

  **1) การตรวจสอบความถี่**

  - คุณภาพสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ เสาส่งสัญญาณ QOS/ EMF
  - คลื่นความถี่ที่กระทบต่อมนุษย์
  - การใช้คลื่นความที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด







ที่มา :NBTC Service Portal และ Line Official Traffy Fondue กสทช.

รูปที่ 3:7: ช่องทางการยื่นเรื่องร้องเรียนถึงสำนักงาน กสทช.

**วิธีการและช่องทางการร้องเรียนของ สำนักงาน กสทช.**

**หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว สำนักงาน กสทช. จะทำอย่างไร**




**แจ้งชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ และเลขบัตรประจำตัวประชาชน 13 หลัก**




**แจ้งรายละเอียด ข้อเท็จจริง พร้อมยื่นหลักฐานที่เกี่ยวข้อง**

- ให้รายละเอียด ข้อเท็จจริง หรือการกระทำให้ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย
- พร้อมทั้งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงหรือการกระทำดังกล่าว เช่น ใบแจ้งค่าบริการ ใบเสร็จรับเงิน เป็นต้น




**เจ้าหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการ**

- ในกรณีที่ร้องเรียนเป็นหนังสือ ขอให้ลงลายมือชื่อผู้ยื่นคำร้องเรียน
- ในกรณีร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์หรือส่งจดหมายอีเล็กทรอนิกส์ หากไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกเหตุดังกล่าว

- ✓ แจ้งการรับคำร้องเรียน กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในการพิจารณา พร้อมรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเป็นหนังสือให้ผู้ยื่นคำร้องเรียนทราบภายใน 5 วันทำการ
- ✓ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบ และรวบรวมข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายและพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง พร้อมความเห็นเสนอต่อคณะกรรมการภายในระยะเวลาไม่เกิน 45 วัน นับตั้งแต่ที่ได้รับ
- ✓ กรณีที่คำขอหรือคำร้องเรียนใดต้องมีการพิจารณาของหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องก่อน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ส่งให้หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องภายใน 15 วันทำการ
- ✓ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอคำขอหรือคำร้องเรียน ให้คณะอนุกรรมการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ
- ✓ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนทราบเป็นหนังสือภายใน 7 วัน นับแต่วันที่คณะกรรมการมีมติ

รูปที่ 3:8: วิธีการ ช่องทาง และขั้นตอนการยื่นเรื่องร้องเรียนของ สำนักงาน กสทช.

### 3.3.2.4 มาตรการลงโทษผู้กระทำความผิด

สำนักงาน กสทช. มีอำนาจหน้าที่ในการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้คลื่นความถี่ การประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือเสนอความเห็นต่อ กสทช. เพื่อพิจารณาตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด ซึ่งสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (บส.) ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่เกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และมาตรการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ส่งเสริมสิทธิ เสรีภาพและความเสมอภาคของคนพิการ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาสในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ โดยผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการดำเนินการของผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์มีสิทธิร้องเรียน โดยมีการจัดการเรื่องร้องเรียนในส่วนของมาตรการลงโทษผู้กระทำความผิด ดังนี้

กรณีการจัดการเรื่องร้องเรียนตามระเบียบวาระที่ 4.19 ของรายงานการประชุม กสทช. ครั้งที่ 16/2567[25]

กรณีการพิจารณาการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงโดยการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ทำให้เข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์นั้น อันอาจเข้าข่ายที่เป็นการฝ่าฝืนคำสั่งให้ระงับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ และพิจารณากำหนดโทษปรับทางปกครอง ของผู้ทดลองออกอากาศวิทยุกระจายเสียง จำนวน 3 ราย โดยสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (บส.)

สำนักงาน กสทช. เสนอเรื่อง การพิจารณาการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง โดยการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ทำให้เข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์นั้น อันอาจเข้าข่ายที่เป็นการฝ่าฝืนคำสั่งให้ระงับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ และพิจารณากำหนดโทษปรับทางปกครอง ของผู้ทดลองออกอากาศวิทยุกระจายเสียง จำนวน 3 ราย ให้ที่ประชุมพิจารณา ซึ่งที่ประชุม กสทช. ได้พิจารณาการออกอากาศโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพของผู้ทดลองออกอากาศฯ จำนวน 2 ราย ได้แก่ 1) ห้างหุ้นส่วนส่วนจำกัด ออลสไตล์ มีเดีย กรุ๊ป สถานีวิทยุกระจายเสียง เวียงกุมกาม (หมู่บ้านล้อมน้ำ) คลื่นความถี่ 97.00 MHz จังหวัดเชียงใหม่ และ 2) ห้างหุ้นส่วนจำกัด กันยามีเดีย สถานีวิทยุกระจายเสียง พี.ยู. เรดิโอ คลื่นความถี่ 96.25 MHz จังหวัดกำแพงเพชร และมีมติให้ออกคำสั่งให้ระงับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคฯ ซึ่งเป็นการอาศัยการโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควรตามมาตรา 31 แห่ง พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ ประกอบกับข้อ 5(2) ประกอบกับข้อ 6(1) (2) (3) ของประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบฯ พร้อมแจ้งให้ทราบไปในคราวเดียวกันว่าหากฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งสำนักงาน กสทช. จะกำหนดโทษปรับทางปกครองตามมาตรา 77 แห่ง พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ ประกอบกับข้อ 9 ของประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบฯ เป็นจำนวนเงิน 100,000 บาท (หนึ่งแสนบาทถ้วน)

[25] ที่มา: https://www.nbtc.go.th/Information/cabinet/รายงานการประชุม-กสทช/สรุปมติที่ประชุม-กสทช-2567/67557.aspx

ทั้งนี้ สำนักกฎหมายกระจายเสียงและโทรทัศน์ (มส.) ได้แจ้งคำสั่งให้ระงับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคฯ ให้ผู้ทดลองออกอากาศฯ ทั้ง 2 ราย ทราบแล้ว โดยสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค แจ้งผลการตรวจสอบ เฝ้าระวังการออกอากาศของผู้ทดลองออกอากาศฯ ที่ได้รับแจ้งคำสั่งให้ระงับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคฯ ดังกล่าวสรุปได้ว่า ภายหลังผู้ทดลองออกอากาศฯ จำนวน 3 ราย ได้รับทราบคำสั่งดังกล่าวผู้ทดลองออกอากาศฯ ทั้ง 3 ราย ยังคงกระทำการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพในลักษณะทำนองเดียวกัน

มติที่ประชุมคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ครั้งที่ 5/2567 เมื่อวันที่ 13 พฤษภาคม พ.ศ. 2567 ได้พิจารณาการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคฯ โดยการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ทำให้เข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์นั้น และอาจเข้าข่ายที่เป็นการฝ่าฝืนคำสั่งให้ระงับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคฯ ของผู้ทดลองออกอากาศวิทยุกระจายเสียง จำนวน 3 ราย แล้วเห็นว่าการกระทำของผู้ทดลองออกอากาศวิทยุกระจายเสียง จำนวน 3 ราย กรณีการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพเป็นการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคฯ ตามมาตรา 31 แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ประกอบกับข้อ 5(2) ข้อ 6(1) (2) (3) ของประกาศ กสทช. เรื่องการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555

ดังนั้น การกระทำของผู้ทดลองออกอากาศวิทยุกระจายเสียง จำนวน 3 ราย จึงเป็นการฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง กสทช. ให้ระงับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคฯ จึงเห็นควรจัดทำข้อเสนอต่อ กสทช. เพื่อพิจารณามีคำสั่งปรับทางปกครองผู้ทดลองออกอากาศวิทยุกระจายเสียง จำนวน 3 ราย ที่ฝ่าฝืนคำสั่งให้ระงับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคฯ เป็นจำนวนเงิน รายละ 100,000 บาท (หนึ่งแสนบาทถ้วน) ทั้งนี้ หากผู้ทดลองออกอากาศวิทยุกระจายเสียงฝ่าฝืนไม่ชำระค่าปรับภายในเวลาที่กำหนดดังกล่าว สำนักงาน กสทช. จะใช้มาตรการบังคับทางปกครอง ตามมาตรา 63/7 แห่งพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 ในการยึดหรืออายัดทรัพย์สินและขายทอดตลาดของผู้ทดลองออกอากาศวิทยุกระจายเสียง เพื่อชำระเงินให้ครบถ้วนถ้วนต่อไป

ในทางเดียวกัน มีการพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรทัศน์ ตามระเบียบวาระที่ 5.33 ของรายงานการประชุม กสทช. ครั้งที่ 16/2567 มีสาระสำคัญตามมติที่ประชุมดังนี้

กรณีการพิจารณาเรื่องร้องเรียนกรณีการออกอากาศละครเรื่อง “เกมรักทรยศ (The Betrayal)” ทางช่องรายการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิตอล ช่อง 3 HD (ช่อง 33) อาจมีเนื้อหาไม่เหมาะสม (กรณีการจัดระดับความเหมาะสม) โดยสำนักกำกับผัง เนื้อหารายการ และพัฒนา ผู้ประกาศในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (สำนัก ผส.)

สำนักงาน กสทช. เสนอเรื่อง เรื่องร้องเรียนกรณีการออกอากาศละครเรื่อง “เกมรักทรยศ (The Betrayal)” ทางช่องรายการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิตอล ช่อง 3 HD (ช่อง 33) อาจมีเนื้อหาไม่เหมาะสม (กรณีการจัดระดับความเหมาะสม) ให้ที่ประชุมพิจารณา สำนักงาน กสทช. ได้รับเรื่องร้องเรียนขอให้ตรวจสอบการออกอากาศละครเรื่อง “เกมรักทรยศ (The Betrayal)” เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม พ.ศ. 2566

ทางช่องรายการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิตอล ช่อง 3 HD (ช่อง 33) เนื่องจากมีเนื้อหาความรุนแรง โดยใช้ของมีคม เช่น ฉากการใช้มีดและกรรไกรทำร้ายร่างกายกัน ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดพฤติกรรมลอกเลียนแบบได้ เมื่อพิจารณาภาพรวมของละครเรื่องดังกล่าวในประเด็นพฤติกรรมและความรุนแรง และประเด็นด้านเรื่องเพศ แล้วเห็นว่า บริบทที่เป็นเรื่องของละครดังกล่าวเป็นการสะท้อนปัญหาครอบครัวชีวิตรักของคู่สมรส ที่ต่างฝ่ายต่างนอกใจคู่สมรสไปมีชู้ อันเป็นการแสดงถึงค่านิยมเรื่องเพศที่ไม่เหมาะสมกับสังคมและวัฒนธรรมไทย ซึ่งอาจเป็นการสะท้อนสังคมที่เป็นจริงหรือเป็นการเรียนรู้เกี่ยวกับสภาพปัญหาสังคมตามข้อยกเว้น ของหลักเกณฑ์ในระดับ “น 13” แต่อย่างไรก็ตาม ระดับ “น 13” นั้น ต้องไม่นำเสนอในลักษณะชี้นำ ชักจูง ประกอบกับละครดังกล่าวมีการนำเสนอฉากการมีเพศสัมพันธ์ระหว่างตัวละครที่เป็น สามี ภรรยา ชู้ และตัวละครอื่น ซึ่งพบได้ใน 6 ตอน เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ในระดับ “น 13” กำหนดให้มีได้บ้างตามบริบท ของเรื่อง โดย 1) ไม่เป็นองค์ประกอบที่พบบ่อยในการนำเสนอ 2) ไม่นำเสนอในลักษณะชี้นำชักจูง และ 3) เป็นการแสดงความรักที่เหมาะสมตามประเพณี และ 4) ไม่เน้นแสดงถึงขั้นตอนการกระทำที่ชัดเจน ซึ่งละครเรื่องดังกล่าวมีการนำเสนอเนื้อหาที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ของระดับ “น 13”

ดังนั้น จึงเห็นควรให้ปรับเปลี่ยนการจัดระดับของละครเรื่องดังกล่าวจากระดับ “น 13” เป็น “น 18” เพื่อให้เป็นไปตามประกาศ สำนักงาน กสทช. เรื่อง แนวทางการจัดระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์ ตามประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การจัดทำผังรายการสำหรับการให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ พ.ศ. 2556 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2558

มติที่ประชุมคณะอนุกรรมการด้านเนื้อหารายการ การส่งเสริมการกำกับดูแลกันเอง และการพัฒนา องค์กรวิชาชีพฯ ครั้งที่ 5/2567 เมื่อวันที่ 21 พฤษภาคม 2567 มีมติเห็นสมควรให้มีคำสั่งให้ บริษัท บีอีซีซี-มัลติมีเดีย จำกัด ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิตอล ช่อง 3HD (ช่อง 33) แก้ไขปรับปรุง หรือลดทอนฉากในละครเรื่อง “เกมรักทรยศ (The Betrayal)” ที่มีการแสดงออกถึง สัมพันธภาพทางเพศที่ส่งผลให้เกิดความรู้สึกทางเพศ และกิริยาท่าทางที่สื่อความหมายทางเพศที่ไม่เหมาะสม รวมทั้งฉากการใช้ความรุนแรง โดยไม่เน้นแสดงถึงขั้นตอนการกระทำที่ชัดเจน เพื่อให้เป็นไปตามการจัดระดับ ความเหมาะสมของรายการที่ระดับ “น 13” (รายการที่เหมาะกับผู้ชมที่มีอายุ 13 ปีขึ้นไป ผู้ชมที่มีอายุน้อยกว่า 13 ปี ควรได้รับคำแนะนำ) ตามประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การจัดทำผังรายการสำหรับการให้บริการ กระจายเสียงหรือโทรทัศน์ พ.ศ. 2556 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และประกาศสำนักงาน กสทช. เรื่อง แนวทาง การจัดระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์ตามประกาศ กสทช. ฉบับดังกล่าว และหากบริษัทฯ ประสงค์ จะนำละครเรื่องดังกล่าวมาออกอากาศซ้ำ (Rerun) ให้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ตามประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การจัดทำผังรายการสำหรับการให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ พ.ศ. 2556 และที่แก้ไข เพิ่มเติม และกฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัดต่อไป

ทั้งนี้ อาศัยอำนาจตามข้อ 19 ประกอบกับ ข้อ 14 (30) ของประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์ และวิธีการอนุญาตการให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ พ.ศ. 2555 และหลักเกณฑ์ตามประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การจัดทำผังรายการสำหรับการให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ พ.ศ. 2556 และข้อ 6 (1)

ของเงื่อนไขแนบท้ายใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่และประกอบกิจการโทรทัศน์เพื่อให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิตอล ตามเอกสารที่สำนักงาน กสทช. เสนอ

## 3.4 การจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงานอื่น ๆ ของประเทศไทย

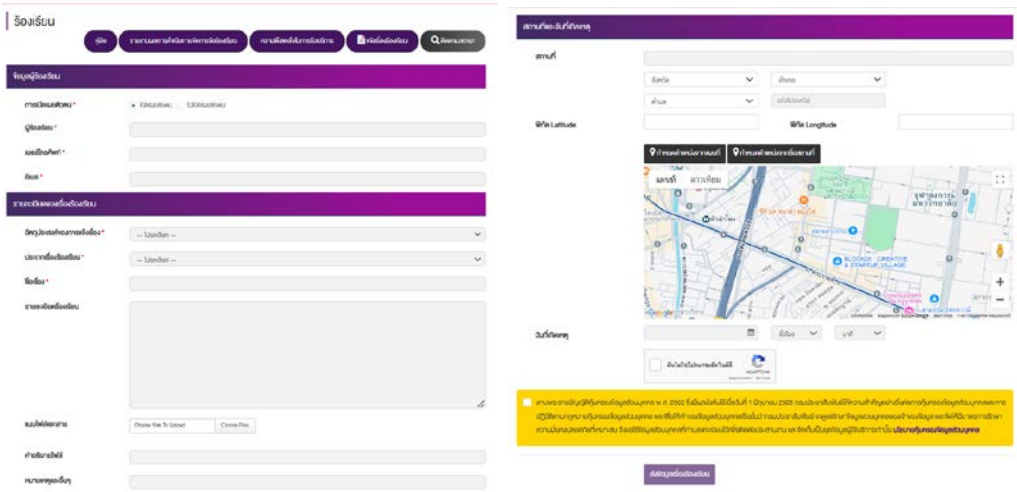
### 3.4.1 ผู้ให้บริการในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

#### 3.4.1.1 กรมประชาสัมพันธ์ (กปส.) (The Government Public Relations Department (PRD)

**กรมประชาสัมพันธ์ (กปส.)** เป็นองค์การที่ได้รับความเชื่อถือด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศ[26] มีภารกิจขององค์กรคือ เป็นศูนย์กลางการประชาสัมพันธ์ภาครัฐ เพื่อให้การดำเนินงานประชาสัมพันธ์เป็นไปอย่างมีระบบ โดยการเสนอแนะ นโยบายด้านการประชาสัมพันธ์ให้กับรัฐบาลและส่วนราชการต่าง ๆ และดำเนินการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนมีโอกาสรับรู้ เกิดความรู้ ความเข้าใจ สามารถใช้ข้อมูลข่าวสารของรัฐในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศ รวมทั้งเกิดภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศไทย[27] เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามวิสัยทัศน์และภารกิจของหน่วยงาน กรมประชาสัมพันธ์ได้กำหนดแนวทางการดำเนินการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคโดยมี**ช่องทางการร้องเรียน** ดังนี้[28]

- เว็บไซต์กรมประชาสัมพันธ์ www.prd.go.th
  หัวข้อ “PRD Service บริการกรมประชาสัมพันธ์” และเมนู “ร้องเรียน กปส.”
  ซึ่งผู้ร้องเรียนต้องระบุข้อมูล 3 ส่วน ลงแบบฟอร์มร้องเรียนออนไลน์ของหน่วยงาน[29] คือ
  - ข้อมูลผู้ร้องเรียน
  - รายละเอียดของเรื่องร้องเรียน
  - สถานที่และวันที่เกิดเหตุ

[26] ที่มา: https://www.prd.go.th/th/content/page/index/id/2
[27] ที่มา: https://www.prd.go.th/th/content/page/index/id/3
[28] ที่มา: https://www.prd.go.th/th/content/category/detail/id/566/iid/270727
[29] ที่มา: https://www.prd.go.th/th/complain



รูปที่ 3:9: แบบฟอร์มร้องเรียนออนไลน์บนเว็บไซต์กรมประชาสัมพันธ์ (กปส.)

- กล่องข้อความบนเว็บไซต์เฟซบุ๊ก (Facebook) ผ่านเพจของหน่วยงาน ได้แก่
  เพจกรมประชาสัมพันธ์ www.facebook.com/prdofficial
  เพจสำนักงานเลขานุการกรม กรมประชาสัมพันธ์ www.facebook.com/secretary.prd
- ไปรษณีย์ (ส่วนกลาง)
  ที่อยู่: กรมประชาสัมพันธ์ เลขที่ 9 ซอยพระราม 6 ซอย 30 ถนนพระราม 6 แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400
- ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่อยู่อีเมล์ saraban@prd.go.th
- โทรศัพท์ 0 2618 2323 ต่อ 0, 1000, 1806 ในวันและเวลาราชการ

<u>แนวทางการดำเนินการยื่นเรื่องร้องเรียน</u>

1. ลักษณะเรื่องร้องเรียน

(1) ต้องเป็นเรื่องที่พบเห็นว่ามีบุคคลหนึ่งบุคคลใดมีพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่ามีการกระทำผิดวินัยข้าราชการและต้องมีเอกสารหรือหลักฐานยืนยันเพียงพอที่จะตรวจสอบได้ว่ามีการกระทำอย่างนั้นจริง มิใช่เป็นการร้องเรียนโดยไม่มีพยานหรือเอกสาร

(2) ต้องไม่เป็นเรื่องที่มีการเสริมแต่งจากความเป็นจริงที่เกิดขึ้นโดยใช้ความรู้สึกส่วนตัว หรือเป็นการกลั่นแกล้งใส่ร้ายบุคคลอื่นให้ได้รับความเสียหายเพื่อประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่ง

2. การเขียนเรื่องร้องเรียน

การเขียนเรื่องร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ ไม่หยาบคาย และอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังนี้

(1) ที่อยู่ปัจจุบันของผู้ร้องเรียน โทรศัพท์ อีเมล์(ถ้ามี) สำหรับการติดต่อ และการแจ้งผล

(2) ชื่อ - นามสกุล จริงของผู้ร้องเรียน

(3) เรื่องร้องเรียน ต้องระบุให้ชัดเจนและระบุว่าต้องการให้ดำเนินการอย่างไร เช่น ขอให้วินิจฉัยกระทำของ..และ/ หรือให้ดำเนินการตามกระบวนการลงโทษทางวินัยต่อไป

(4) รายละเอียดเรื่องร้องเรียน เช่น ชื่อ - นามสกุล ตำแหน่งของผู้ร้องเรียน/ ผู้ถูกร้องเรียน ว่ามีพฤติกรรมกระทำผิดวินัยข้าราชการ ทั้งนี้จะต้องระบุพฤติกรรมของผู้ถูกร้องเรียนได้อย่างชัดเจน มีเอกสาร/หลักฐาน หรือพยานเพียงพอที่จะสืบสวนหาข้อเท็จจริงการกระทำดังกล่าว กรณีที่ไม่มีเอกสารหรือหลักฐานเนื่องจากไม่สามารถขอมาได้ ให้ระบุเหตุผลที่ไม่สามารถแนบมากับเรื่องร้องเรียนด้วย นอกจากนี้จะต้องระบุความประสงค์หรือความต้องการที่จะให้ผู้มีอำนาจหรือผู้รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการอย่างไร

(5) การร้องเรียนเป็นหนังสือผู้ร้องเรียนต้องลงลายมือชื่อด้วยตนเองไม่สามารถมอบหมายให้ผู้อื่นยื่นเรื่องร้องเรียนได้หากร้องเรียนผ่านเว็บไซต์กรมประชาสัมพันธ์ต้องกรอกข้อความให้ครบถ้วนสมบูรณ์ตามที่ระบุไว้

3. การยื่นเรื่องร้องเรียน

3.1 กรณีส่งไปรษณีย์ ควรจะลงทะเบียนเพื่อเป็นหลักฐานในการติดตามเรื่อง การจ่าหน้าซองให้เขียนด้วยว่าเรื่องร้องเรียน และบุคคลที่ต้องการให้วินิจฉัยเรื่องร้องเรียน การจ่าหน้าของให้ส่ง “กรมประชาสัมพันธ์ เลขที่ 99 ถนนพระราม 6 แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400”

3.2 ยื่นผ่านเว็บไซต์ กรณียื่นผ่านเว็บไซต์ให้คลิกที่หัวข้อเรื่องร้องเรียน และต้องยอมรับหลักเกณฑ์เงื่อนไขที่กำหนดไว้ก่อนและต้องกรอกข้อมูลการลงทะเบียนด้วย มิฉะนั้นจะไม่สามารถเข้าไปกรอกข้อมูลการร้องเรียนโดยเรื่องร้องเรียนเป็นความลับ

4. การแจ้งผลคำตอบเรื่องร้องเรียน

4.1 กรณีผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนทำเป็นหนังสือ เมื่อกรมประชาสัมพันธ์พิจารณาแล้วจะแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ยื่นเรื่องร้องทราบ

4.2 กรณียื่นผ่านเว็บไซต์ เมื่อกรมประชาสัมพันธ์รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณาแล้วจะแจ้งผลไปให้ทราบตามที่อยู่ที่ได้แจ้งไว้ อาจจะเป็นอีเมล์ หรือเป็นหนังสือก็ได้

<u>ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนของกรมประชาสัมพันธ์</u>

1. อธิบดีหรือรองอธิบดีกรมประชาสัมพันธ์ (ที่กำกับดูแลหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง) มีอำนาจสั่งการหรือมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขหรือชี้แจงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกรมประชาสัมพันธ์

2. สำนักงานเลขานุการกรม มีหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียนของกรมประชาสัมพันธ์ ตั้งแต่รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ มาพิจารณา โดยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จะเสนอรองอธิบดีกรมประชาสัมพันธ์สั่งการหรือมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขหรือชี้แจงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประสานงานและติดตามการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดและประเมินความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้ร้อง หากเป็นการเสนอข้อคิดเห็นของประชาชนจะส่งเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบ และรวบรวมการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนทั้งหมดในระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์กรมประชาสัมพันธ์เพื่อรายงานอธิบดีกรมประชาสัมพันธ์ต่อไป

3. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน (ทุกหน่วยงานในสังกัดกรมประชาสัมพันธ์ จำนวน 2 คน) ทำหน้าที่ประสานการดำเนินการเรื่องร้องเรียนกับสำนักงานเลขานุการกรม หรือชี้แจงเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้องโดยตรงผ่านระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์กรมประชาสัมพันธ์

<u>กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมประชาสัมพันธ์</u>

1. สำนักงานเลขานุการกรม/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนของประชาชนจากช่องทางต่าง ๆ ของกรมประชาสัมพันธ์

2. พิจารณาเรื่องร้องเรียนว่าอยู่ในหน้าที่และอำนาจของกรมประชาสัมพันธ์หรือไม่ สาระสำคัญของการแจ้งเรื่องเป็นเช่นใด วัตถุประสงค์ของการแจ้งเรื่องเป็นแบบใด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการแก้ไขคือหน่วยงานใด

3. ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยมีการดำเนินการ 3 วิธี ตามวัตถุประสงค์ของการแจ้งเรื่อง ซึ่งมีการดำเนินการ ดังนี้

1) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หากเรื่องร้องเรียนมาจากช่องทางเว็บไซต์กรมประชาสัมพันธ์ให้ตอบแจ้งรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แก่ผู้ร้องในระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ผ่านเว็บไซต์กรมประชาสัมพันธ์ แต่ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนมาจากช่องทางอื่น ให้บันทึกเรื่องร้องเรียนดังกล่าวในระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์กรมประชาสัมพันธ์ พร้อมตอบแจ้งรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แก่ผู้ร้อง ผ่านช่องทางการติดต่อที่ผู้ร้องแจ้งไว้ (ถ้ามี) และประสานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเบื้องต้น (ผ่านช่องทางโทรศัพท์) ภายใน 2 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่อง

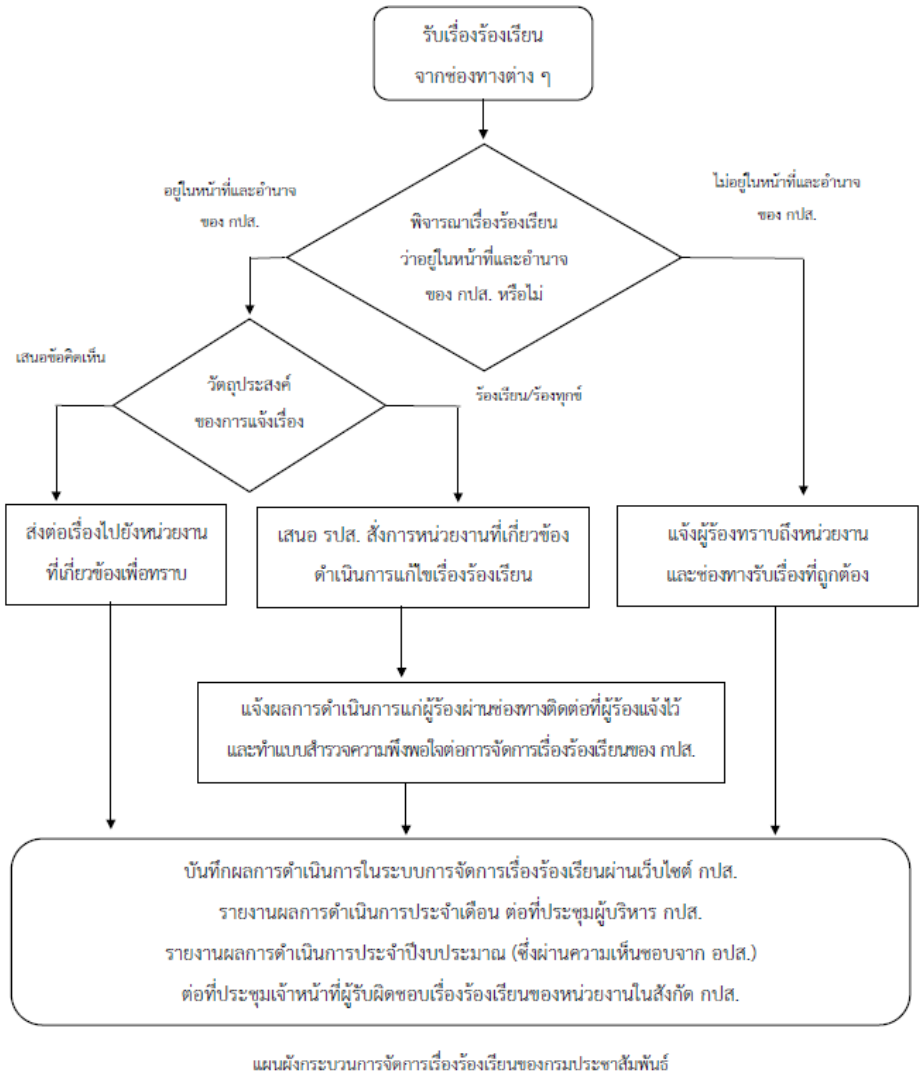
จากนั้น ให้เสนอรองอธิบดีกรมประชาสัมพันธ์ (ที่กำกับดูแลหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง) สั่งการแก้ไขเรื่องร้องเรียนภายใน 3 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่อง พร้อมส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ผ่านเว็บไซต์กรมประชาสัมพันธ์ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติภายใน 15 วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่อง หากเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน สามารถต่อระยะเวลาได้ ซึ่งจะต้องแจ้งความคืบหน้าแก่ผู้ร้องเรียนเป็นระยะ

หลังจากดำเนินการแก้ไขเรื่องเรียน/ร้องทุกข์จนได้ข้อยุติแล้ว หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องส่งผลการดำเนินการมาที่สำนักงานเลขานุการกรม (ผ่านช่องทางสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์) พร้อมบันทึกผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (แจ้งปิดเรื่องร้องเรียน) ในระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์กรมประชาสัมพันธ์ เพื่อที่สำนักงานเลขานุการกรม แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แก่ผู้ร้องผ่านช่องทางการติดต่อที่ผู้ร้องแจ้งไว้ (ถ้ามี) และประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกรมประชาสัมพันธ์

2) เสนอข้อคิดเห็น ส่งข้อคิดเห็นไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบ ผ่านช่องทางสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และช่องทางระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ผ่านเว็บไซต์กรมประชาสัมพันธ์ ภายใน 3 วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่อง และสำนักงานเลขานุการกรมจะแจ้งผู้ร้องว่าได้ส่งข้อคิดเห็นไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเรียบร้อยแล้ว ผ่านช่องทางการติดต่อที่ผู้ร้องแจ้งไว้ (ถ้ามี)

3) เรื่องที่ไม่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของกรมประชาสัมพันธ์ แจ้งผู้ร้องให้ทราบถึงหน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนข้างต้น พร้อมแจ้งช่องทางรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานดังกล่าว ภายใน 2 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่อง (ไม่บันทึกเรื่องร้องเรียนดังกล่าวในระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ผ่านเว็บไซต์กรมประชาสัมพันธ์)

4. รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของกรมประชาสัมพันธ์ประจำเดือนต่อที่ประชุมผู้บริหารกรมประชาสัมพันธ์ และรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของกรมประชาสัมพันธ์ประจำปีงบประมาณ (ซึ่งผ่านความเห็นชอบจากอธิบดีกรมประชาสัมพันธ์) ต่อที่ประชุมเจ้าหน้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัดกรมประชาสัมพันธ์




รูปที่ 3:10: แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมประชาสัมพันธ์

การประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หลังจากการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และแจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องแล้วสำนักงานเลขานุการกรมจะทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องต่อการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของกรมประชาสัมพันธ์ เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการปรับปรุงการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมประชาสัมพันธ์ และนำเสนออธิบดีกรมประชาสัมพันธ์ในปีงบประมาณถัดไป ซึ่งประเด็นคำถามในการสำรวจความพึงพอใจมีทั้งสิ้น 7 ประเด็นคำถาม ดังนี้

1. ช่องทางที่เปิดรับเรื่องร้องเรียนมีความสะดวก รวดเร็ว ง่ายต่อการติดต่อ
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน
3. การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของกรมประชาสัมพันธ์ตรงกับจุดประสงค์ของผู้ร้องเรียน
4. การให้บริการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามเวลาที่กำหนด
5. มีการแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินงานหรือแจ้งสถานะการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ
6. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน
7. ความพึงพอใจต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนของรองอธิบดีกรมประชาสัมพันธ์ในภาพรวม

การรวบรวมและสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมประชาสัมพันธ์

สำนักงานเลขานุการกรมจะจัดทำสถิติการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมประชาสัมพันธ์ 2 รูปแบบ ได้แก่

1. รายเดือน โดยสำนักงานเลขานุการกรมจะจัดทำสถิติการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำเดือนเสนอในที่ประชุมผู้บริหารกรมประชาสัมพันธ์
2. รายปี โดยสำนักงานเลขานุการกรมจะจัดทำสถิติการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณเสนออธิบดีกรมประชาสัมพันธ์ เพื่อขอความเห็นชอบ และแจ้งเวียนหน่วยงานในสังกัดกรมประชาสัมพันธ์ภายในไตรมาสที่ 1 ของปีงบประมาณถัดไป และเสนอในที่ประชุมเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัดกรมประชาสัมพันธ์ภายในไตรมาสที่ 2 ของปีงบประมาณถัดไป

### 3.4.1.2 บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) (บมจ. อสมท)

**บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) (บมจ. อสมท)** ดำเนินธุรกิจหลักด้านสื่อสารมวลชน มีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี และเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มบริการ (Service) หมวดสื่อและสิ่งพิมพ์ (Media) โดยแปลงสภาพจากองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย (อ.ส.ม.ท.) ตามพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ.2542[30] มีวิสัยทัศน์ เป็นผู้นำเสนอเนื้อหาที่น่าเชื่อถือ

[30] ที่มา: https://investor.mcot.net/th/corporate-info/business-overview

เที่ยงตรง และรวดเร็ว รวมทั้งมีพันธกิจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้รับชมสื่อโทรทัศน์และผู้ฟังสื่อวิทยุกระจายเสียง ในแง่มุมของการนำเสนอเนื้อหาที่เป็นประโยชน์ผ่านทุกช่องทางที่ตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย และรับผิดชอบต่อสังคม[31]

นโยบายการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส

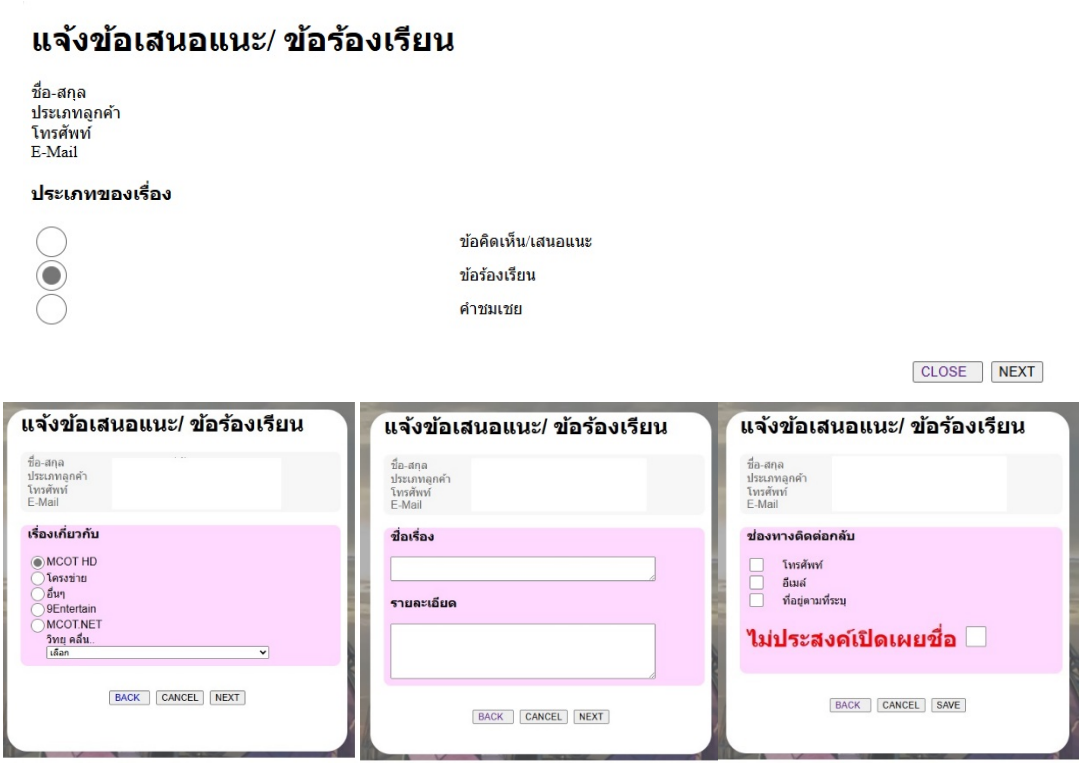
บมจ. อสมท จัดให้มีช่องทางการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียน การตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามและรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน รวมถึงการคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องและบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยคณะกรรมการ บมจ. อสมท กำกับดูแลให้มีช่องทางการสื่อสารกับบุคลากรของ บมจ.อสมท หรือ บุคคลภายนอก เพื่อให้สามารถแสดงความเห็น และสามารถร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสในกรณีที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม จากการกระทำของบุคลากร บมจ. อสมท หรือพบเห็นการกระทำใด ๆ ที่เข้าข่ายหรืออาจเข้าข่ายทุจริตหรือประพฤติมิชอบ การกระทำผิดกฎหมาย การรับสินบน การฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ นโยบายและคำสั่งต่าง ๆ รวมถึงจริยธรรม และจรรยาบรรณทางธุรกิจของบริษัท[32] โดยมีการกำหนด**ช่องทางในการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส** มีรายละเอียดดังนี้

ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสผ่านช่องทาง ดังต่อไปนี้

- จดหมาย ส่งถึง
  - คณะกรรมการ บมจ. อสมท
  - คณะกรรมการตรวจสอบ
  - คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี
  - กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ผู้อำนวยการใหญ่
  - สำนักทรัพยากรมนุษย์
  - ฝ่ายสื่อสารภาพลักษณ์องค์กร
- จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ส่งถึงผู้บังคับบัญชา หรือที่อยู่อีเมล์: directors@mcot.net, ia@mcot.net, cemcot@mcot.net, pr@mcot.net, voc@mcot.net
- ระบบอินเทอร์เน็ตภายใน บมจ. อสมท เว็บไซต์ http://voc.mcot.net/

[31] ที่มา: https://investor.mcot.net/th/corporate-info/vision-mission-and-values

[32] ที่มา: https://investor.mcot.net/storage/document/cg/mcot-corporate-governance-th.pdf




รูปที่ 3:11: แบบฟอร์มร้องเรียนออนไลน์บนเว็บไซต์ของ บมจ. อสมท

- เว็บไซต์ www.opm.go.th (ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี)
- โทรศัพท์หมายเลข 0 2201 6000

<u>ประเภทเรื่องร้องเรียน</u>

บมจ. อสมท แบ่งประเภทเรื่องร้องเรียน ออกเป็น 5 ประเภท ประกอบด้วย

1. ด้านผลิตภัณฑ์ และ บริการ
2. ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง
3. ด้านจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพสื่อมวลชน
4. ด้านพฤติกรรมการทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงาน
5. ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และ คำชมเชย

<u>รายละเอียดเรื่องร้องเรียน และ การแจ้งเบาะแส</u>

ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน หรือ แจ้งเบาะแส การทุจริตประพฤติมิชอบ ของบุคลากรและผู้เกี่ยวข้องของ บมจ. อสมท ตามช่องทางต่าง ๆ ของ บมจ. อสมท ซึ่ง บมจ.อสมท จะเก็บข้อมูลจากผู้ร้องเรียนโดยตรง และจะเก็บข้อมูลเพียงเท่าที่จำเป็นต่อการประมวลผลเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

1. ชื่อ และ นามสกุล ที่อยู่ หรือ ที่ทำงาน หมายเลขโทรศัพท์ หรือ โทรศัพท์เคลื่อนที่ และ E-mail ของผู้ร้องเรียนเพื่อประโยชน์ในการแจ้งผลการดำเนินการ
2. ชื่อ และ นามสกุล ตำแหน่ง สังกัด ของผู้ถูกร้องเรียน (ถ้ามี)

3. วัน เดือน ปี ที่ร้องเรียน

4. วัน เดือน ปี และ สถานที่ ที่ผู้ร้องเรียนพบเห็นพฤติกรรม หรือ เหตุการณ์

5. ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน โดยระบุพฤติการณ์ หรือ รายละเอียดข้อกล่าวหาของผู้ถูกร้องเรียน ความเสียหาย หรือ ความเดือดร้อนที่ได้รับต้องการให้แก้ไข หรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้เบาะแส การกระทำทุจริต ประพฤติมิชอบ ละเมิดจริยธรรมของพนักงาน บมจ. อสมท ให้ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

6. กรณีที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับจรรยาบรรณสื่อสารมวลชน ขอให้ระบุ ช่องทาง รายการ วันเวลาออกอากาศ หรือ เผยแพร่ ให้ชัดเจน เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

7. ระบุ พยานเอกสาร วัตถุ และ พยานบุคคล (ถ้ามี)

ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนสามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตัวเองได้ หากเห็นว่า การเปิดเผยนั้นจะทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย หรือเกิดความเสียหายใด ๆ แต่หากมีการเปิดเผยตนเอง ก็จะทำให้ บมจ. อสมท สามารถรายงานความคืบหน้า ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ทราบ หรือ บรรเทาความเสียหายได้สะดวก และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดย บมจ.อสมท จะแจ้งวัตถุประสงค์ในการเก็บ รวบรวมข้อมูลจากผู้ร้องเรียน เพื่อวัตถุประสงค์สำหรับการร้องเรียนเท่านั้น และจะเก็บข้อมูลดังกล่าวภายในระยะเวลาเท่าที่จำเป็นในการดำเนินการ และจะลบ หรือทำลาย ข้อมูลดังกล่าวเมื่อหมดความจำเป็นโดยทันที

<u>หน่วยงานกลางผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ของ บมจ. อสมท</u>

บมจ. อสมท ได้มอบหมายให้ ส่วนกำกับและดูแลธรรมาภิบาลองค์กร เป็นศูนย์กลางการรับเรื่องร้องเรียนทั้งจากภายในและภายนอก และดูแลระบบรับเรื่องร้องเรียน และส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ พร้อมติดตามผลการดำเนินการ และจัดทำรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และทำหน้าที่เป็นศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท. ในการรับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการตามภาระงานของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) ที่กำหนด

<u>หลักเกณฑ์ในการพิจารณารับเรื่องร้องเรียน</u>

บมจ. อสมท มีหลักเกณฑ์ในการพิจารณารับเรื่องร้องเรียน และแจ้งเบาะแส ดังนี้

1. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้ เพื่อเป็นการยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้เป็นการสร้างเรื่อง เพื่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลอื่น หรือ หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริง ที่มีมูลเหตุชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการตรวจสอบ สอบสวนข้อเท็จจริงได้

3. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือ เสียหายอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานภายในสังกัดของ บมจ. อสมท

4. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ ไม่ถูกต้อง หรือ ไม่สามารถหาข้อมูลได้ในการตรวจสอบข้อเท็จจริงนั้น บมจ. อสมท จะยุติเรื่อง และเก็บเป็นฐานข้อมูล เพื่อใช้ตรวจสอบในครั้งต่อไป

5. ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่เปิดเผยชื่อ หรือ เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือ เป็นการแจ้งเบาะแส จะต้องระบุรายละเอียดข้อเท็จจริง หรือหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอที่แสดงให้เห็นว่า มีเหตุอันควรเชื่อว่า

มีการกระทำที่เป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับของบริษัท นโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน หรือจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของบริษัท

6. บมจ. อสมท จะพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนภายใน 30 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยเร็ว ในกรณีที่มีเหตุสุดวิสัย ที่ต้องใช้เวลาเกิน 30 วัน ในการจัดการเรื่องร้องเรียน บมจ. อสมท จะแจ้งเหตุผลและแนวทางการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

7. บมจ. อสมท ไม่สามารถรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่เข้าข่ายกรณีดังต่อไปนี้

7.1 เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือ ที่ศาลพิพากษา หรือ มีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

7.2 กรณีบัตรสนเท่ห์ หรือ เรื่องร้องเรียน ข้อกล่าวหา ที่ไม่ระบุชื่อ และที่อยู่ที่แท้จริงของผู้ร้องเรียน หรือผู้กล่าวหา

ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนย่อมตระหนักและเข้าใจเป็นอย่างดีว่า การร้องเรียนจะต้องกระทำโดยสุจริต หากผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนเรื่องอันเป็นเท็จ ไม่มีมูลความจริง หรือเจตนากลั่นแกล้ง หรือ ละเมิดบุคคล หรือองค์กร หรือมีเจตนาไม่สุจริต บมจ. อสมท จะดำเนินการกับผู้ร้องเรียนตามขั้นตอนของ บมจ. อสมท หรือตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสมแล้วแต่กรณีต่อไป

<u>มาตรการคุ้มครอง และรักษาความลับของผู้ร้องเรียน</u>

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียน หรือ ผู้แจ้งเบาะแสการทุจริต และ ประพฤติมิชอบที่กระทำโดยเจตนาสุจริต พยานบุคคล ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบ และให้ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ต่อกรณีพบเห็นการกระทำที่เข้าข่ายการคอร์รัปชัน ทุจริตประพฤติมิชอบ เรียกรับสินบน บมจ. อสมท จะดำเนินการดังนี้

1. การกำหนดชั้นความลับ และคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ

2. ปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือ ข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียน หรือ ผู้แจ้งเบาะแสได้ และ เก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ให้ความร่วมมือ แหล่งที่มาของข้อมูล บุคคลที่เกี่ยวข้อง ไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้

3. กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิด หรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน บมจ. อสมท จะไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานผู้ถูกร้องเรียนทราบ เพื่อไม่ให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องทุกข์นั้น

4. ผู้ร้องเรียน หรือ ผู้แจ้งเบาะแส และบุคคลที่เกี่ยวข้องจะได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสม และเป็นธรรมจากบมจ. อสมท เช่น ไม่มีการลดตำแหน่ง พักงาน ข่มขู่ รบกวนการปฏิบัติงาน เลิกจ้าง หรือการกระทำอื่นใดที่ไม่เป็นธรรมแก่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน หรือ ผู้แจ้งเบาะแส และบุคคลที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง เว้นแต่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย

5. ผู้ร้องเรียนในฐานะเจ้าของข้อมูลมีสิทธิต่าง ๆ ในฐานะเจ้าของข้อมูลตามที่กำหนดไว้ในหมวด 3 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 ทุกประการ

การติดต่อกลับผู้ร้องเรียน

บมจ. อสมท จะพิจารณาติดต่อกลับผู้ร้องเรียนตามช่องทางที่ได้แจ้งไว้ ในกรณีดังต่อไปนี้

1. แจ้งกลับการรับเรื่องร้องเรียน
2. ขอรายละเอียด ข้อมูลต่าง ๆ เพิ่มเติม
3. หลังจากได้ข้อสรุปในการสอบสวนข้อเท็จจริง
4. กรณีอื่น ๆ ตามที่เห็นสมควร

ทั้งนี้ กรณีที่ บมจ. อสมท ได้แจ้งข้อสรุปในการสอบสวนข้อเท็จจริง ให้ผู้ร้องเรียนแล้ว และผู้ร้องเรียนไม่มีข้อโต้แย้ง ภายใน 5 วัน ให้ถือว่าเรื่องร้องเรียนนี้ ได้ดำเนินการจนได้ข้อยุติ

การดำเนินการ เมื่อ บมจ. อสมท ได้รับเรื่องร้องเรียน หรือการแจ้งเบาะแส

ผู้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ของ บมจ. อสมท เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจะต้องปฏิบัติดังนี้

1. จำแนกประเภท และพิจารณาเรื่องร้องเรียน และระดับผลกระทบที่มีนัยสำคัญกับองค์กร ได้แก่

1.1 กรณีสำคัญมาก - มากที่สุด ให้นำเสนอกรรมการผู้อำนวยการใหญ่พิจารณา

1.2 กรณีสำคัญปานกลาง ให้นำเสนอหน่วยงานภายในที่รับผิดชอบ

2. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาถึงความเป็นอิสระในการดำเนินการ ตามประเด็นที่ได้รับการร้องเรียน เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง พร้อมมีการติดตามและรายงานความคืบหน้า เพื่อให้มั่นใจว่ามีการดำเนินการที่เหมาะสมกับเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ดังนี้

2.1 กรณีการร้องเรียน เกี่ยวกับการฝ่าฝืน หรือ ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ นโยบายและคำสั่งต่าง ๆ ด้านบุคคล ให้นำส่งสำนักทรัพยากรมนุษย์ เพื่อตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

2.2 กรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับจริยธรรม และจรรยาบรรณ ของผู้บริหาร และพนักงาน บมจ. อสมท ให้นำส่ง คณะกรรมการที่ บมจ. อสมท แต่งตั้งขึ้นเพื่อรับผิดชอบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ด้านจริยธรรม เพื่อตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

2.3 กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการฝ่าฝืน หรือ ไม่ปฏิบัติตามนโยบาย และหลักการกำกับดูแลกิจการ ให้นำส่งฝ่ายเลขานุการบริษัท เพื่อตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

2.4 กรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต คอร์รัปชัน ประพฤติมิชอบ และการกระทำผิดกฎหมาย เช่น การยักยอกทรัพย์ การฉ้อโกง สินบน ให้นำส่งกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ หรือคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

2.5 กรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และบริการ เช่น การออกอากาศ รายการทางสถานีโทรทัศน์ สถานีวิทยุ การเผยแพร่ข้อมูลบนสื่อสังคมออนไลน์ เครือข่าย บมจ. อสมท และการให้บริการโครงข่ายโทรทัศน์ดิจิทัลภาคพื้น ให้ส่งหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

2.6 ในกรณีการร้องเรียน ตามข้อ 1 ถึง ข้อ 5 เป็นเรื่องที่ซับซ้อน หรือเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ให้นำส่งคณะกรรมการ บมจ. อสมท หรือ กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ เพื่อตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

2.7 กรณีเป็นข้อเสนอแนะหรือติชมต่อผลิตภัณฑ์และบริการ ให้นำเสนอหน่วยงานที่รับผิดชอบผลิตภัณฑ์และบริการ ใช้เวลาดำเนินการ ประมาณ 3 วัน

3. ผู้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ของ บมจ. อสมท ต้องลงข้อมูลในระบบรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ VOC ของ บมจ. อสมท เพื่อให้หน่วยงานกลางฯ รับทราบ และติดตามความคืบหน้าของการดำเนินการ ใช้เวลาภายใน 7 วัน

4. ส่วนกำกับและดูแลธรรมาภิบาลองค์กร ติดตามการดำเนินการเรื่องร้องเรียน โดยประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ เพื่อยุติเรื่องร้องเรียน ภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

<u>การรายงานการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน</u>

ให้ส่วนกำกับและดูแลธรรมาภิบาลองค์กร มีหน้าที่รายงานการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน ดังนี้

1. จัดทำรายงานสรุปสถิติเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์ ผลการดำเนินการ อุปสรรค แนวทางแก้ไข การประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของ บมจ. อสมท เสนอต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ และคณะกรรมการตรวจสอบ บมจ. อสมท เป็นรายไตรมาส

2. จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของช่อง 9 MCOT HD หมายเลข 30 ส่งให้สำนักโทรทัศน์ เพื่อรวบรวมนำเสนอสำนักงาน กสทช. เพื่อทราบทุก 6 เดือน

### 3.4.1.3 องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ส.ส.ท.) หรือ สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส (ThaiPBS)

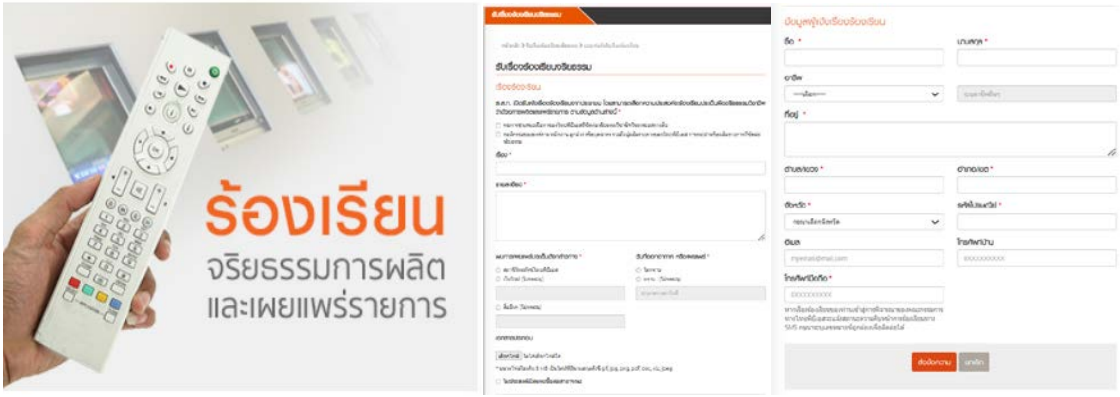
**องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ส.ส.ท.) หรือสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส (ThaiPBS)** มีวิสัยทัศน์หน่วยงาน คือ มุ่งมั่นเป็นสถาบันสื่อสาธารณะ ที่สร้างสรรค์สังคมคุณภาพและคุณธรรม รวมถึงมีพันธกิจในการดำเนินการผลิตรายการ ให้บริการข่าวสาร ความรู้ สาระบันเทิง ที่มีคุณภาพและมาตรฐาน ตามข้อบังคับด้านจริยธรรมขององค์กร เพื่อเผยแพร่ผ่านสื่อทุกแขนง โดยยึดถือผลประโยชน์สาธารณะและความคุ้มค่าเป็นสำคัญ ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงาน คณะกรรมการนโยบาย องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ส.ส.ท.) จึงมีการกำหนด**กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน**[33] ดังนี้

[33] ที่มา: https://bog.thaipbs.or.th/complaint/contact

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ส.ส.ท.) เปิดรับแจ้งเรื่องร้องเรียนกรณีปรากฏข้อความเสียงหรือภาพทางวิทยุโทรทัศน์ รวมถึงในสื่ออื่น ๆ ของ ส.ส.ท. หรือปรากฏพฤติกรรมของบุคลากรของ ส.ส.ท. ทุกระดับหรือผู้เกี่ยวข้อง รวมทั้งผู้ผลิตรายการกระทำการหรือผลิตรายการขัดต่อจริยธรรมของวิชาชีพ โดยผู้บริโภคสามารถแจ้งข้อมูลได้ตามช่องทาง ดังนี้

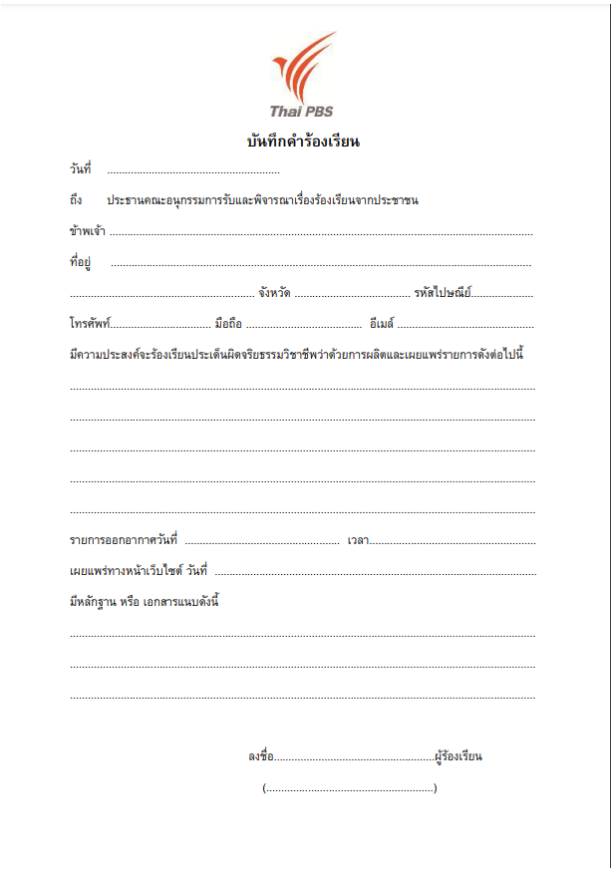
- เว็บไซต์ www.thaipbs.or.th/Complaint ผู้บริโภคกรอกข้อมูลต่าง ๆ ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้
  - พบการนำเสนอเนื้อหาของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสที่ขัดต่อจริยธรรมวิชาชีพในทุกช่องทางสื่อ
  - พฤติกรรมขององค์การ พนักงาน ลูกจ้าง หรือบุคลากร รวมถึงผู้ผลิตรายการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส การกระทำหรือผลิตรายการที่ขัดต่อจริยธรรม
  - ระบุเรื่อง และรายละเอียด
  - พบการเผยแพร่ประเด็นดังกล่าวทาง สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส, เว็บไซต์ (โปรดระบุ), สื่ออื่น ๆ (โปรดระบุ)
  - วันที่ออกอากาศ หรือเผยแพร่ กรอกข้อมูลระหว่างไม่ทราบ หรือ ทราบ (โปรดระบุ)
  - เอกสารประกอบ แนบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ ขนาดไฟล์ไม่เกิน 5 MB เป็นไฟล์ที่มีนามสกุลดังนี้ gif, jpg, png, pdf, doc, xls, jpeg หรือเลือก ไม่ประสงค์เปิดเผยชื่อต่อสาธารณะ
  - ระบุข้อมูลส่วนตัวของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย ชื่อ นามสกุล อาชีพ ที่อยู่ ตำบล/แขวง อำเภอ/เขต จังหวัดรหัสไปรษณีย์ อีเมล โทรศัพท์บ้าน โทรศัพท์มือถือ




รูปที่ 3:12: แบบฟอร์มร้องเรียนออนไลน์บนเว็บไซต์ของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส (ThaiPBS)

- ดาวน์โหลดไฟล์แบบฟอร์ม บนเว็บไซต์ https://bog.thaipbs.or.th/
  - ดาวน์โหลดไฟล์ บันทึกคำร้องเรียน และกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนและนำส่งทางอีเมล complaint@thaipbs.or.th หรือที่อยู่ทางไปรษณีย์: คณะอนุกรรมการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

จากประชาชน องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย 145 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงตลาดบางเขน เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210 และทางเครื่องโทรสาร (Fax) หมายเลข 0-2790-2061



Thai PBS

**บันทึกคำร้องเรียน**

วันที่ .....

ถึง ประธานคณะอนุกรรมการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชน

ข้าพเจ้า .....

ที่อยู่ .....

..... จังหวัด ..... รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์..... มือถือ ..... อีเมล์ .....

มีความประสงค์จะร้องเรียนประเด็นผิดจริยธรรมวิชาชีพว่าด้วยการผลิตและเผยแพร่รายการดังต่อไปนี้

.....

.....

.....

.....

.....

รายการออกอากาศวันที่ ..... เวลา.....

เผยแพร่ทางหน้าเว็บไซต์ วันที่ .....

มีหลักฐาน หรือ เอกสารแนบดังนี้

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

รูปที่ 3:13: แบบฟอร์มบันทึกคำร้องเรียนของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส (ThaiPBS)

นอกจากนี้ ข้อมูลสาระสำคัญที่กล่าวถึงลักษณะการรับเรื่องร้องเรียน การพิจารณาเรื่องร้องเรียนความรับผิดทางจริยธรรม การพิจารณาอุทธรณ์ การจัดเก็บและเผยแพร่ ปรากฏอยู่ใน**ระเบียบองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย ว่าด้วยการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชน พ.ศ. 2563** ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

การรับเรื่องร้องเรียน

- เมื่อ ส.ส.ท. ได้รับการร้องเรียนเกี่ยวข้องกับกรณีที่ปรากฏข้อความ เสียง หรือภาพทางวิทยุกระจายเสียงหรือวิทยุโทรทัศน์ รวมทั้งในระบบอื่นหรือเทคโนโลยีทันสมัยอื่นของ ส.ส.ท. หรือปรากฏพฤติกรรมขององค์การ พนักงาน ลูกจ้าง หรือบุคลากรของ ส.ส.ท. ทุกระดับหรือผู้เกี่ยวข้อง รวมทั้งผู้ผลิตรายการของ ส.ส.ท. กระทำการหรือผลิตรายการที่ขัดต่อข้อบังคับด้านจริยธรรมของวิชาชีพ ผู้เสียหายหรือบุคคลใด ๆ ให้พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ซึ่งคณะอนุกรรมการมอบหมาย พิจารณาหลักฐานของการร้องเรียน หากเห็นว่ามีหลักฐานครบถ้วน และได้กระทำการภายในเวลาที่กำหนด ให้รับการร้องเรียนนั้นไว้ และส่งต่อคณะอนุกรรมการเพื่อพิจารณารับเป็นเรื่องร้องเรียน

- ในกรณีการร้องเรียนยื่นไม่ถูกต้องหรือมีหลักฐานไม่ครบถ้วน หรือมิได้ยื่นภายในเวลากำหนด ให้เสนอคณะอนุกรรมการเพื่อพิจารณรับหรือไม่รับเป็นเรื่องร้องเรียน และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลา 15 วันนับแต่วันที่คณะอนุกรรมการมีมติ
- ในกรณีที่คณะอนุกรรมการมีมติไม่รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา ให้คณะอนุกรรมการออกคำสั่งไม่รับและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ พร้อมแสดงเหตุผลและแจ้งสิทธิอุทธรณ์คำสั่งภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้ออกคำสั่ง ผู้ร้องเรียนมีสิทธิยื่นอุทธรณ์คำสั่งไม่รับเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการนโยบายภายใน 20 วัน นับแต่วันทราบคำสั่ง มติของคณะกรรมการนโยบายให้เป็นที่สุด

การพิจารณาเรื่องร้องเรียน

- เพื่อประโยชน์ต่อการพิจารณาเรื่องร้องเรียน คณะอนุกรรมการจะแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่หรือคณะทำงาน พิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นการเฉพาะได้
- ในกรณีที่คณะอนุกรรมการพิจารณารับเป็นเรื่องร้องเรียน หรือเมื่อมีการยื่นอุทธรณ์ และคณะกรรมการนโยบายมีมติให้รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา ให้คณะอนุกรรมการแจ้งข้อกล่าวหาให้ผู้ถูกร้องเรียน และหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้องเรียนทราบ พร้อมกับส่งเรื่องร้องเรียนให้ผู้ถูกร้องเรียนชี้แจงภายใน 15 วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งข้อกล่าวหา
- ให้คณะอนุกรรมการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ หรือคณะทำงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

  (1) สอบสวนและรวบรวมพยานหลักฐาน ทั้งพยานบุคคล พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานแวดล้อม รวมทั้งเชิญบุคคลที่เกี่ยวข้องมาให้ถ้อยคำ หรือขอเอกสารหลักฐานจากผู้ที่เกี่ยวข้องให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริง เพื่อประกอบการพิจารณา

  (2) การพิจารณาข้อเท็จจริงจากพยานหลักฐานทั้งหมดทุกประเภทให้ใช้วิธีการไต่สวน และค้นหาความจริงโดยให้รับฟังบันทึกถ้อยคำพยานที่ได้ทำขึ้นประกอบการวินิจฉัย

  (3) ดำเนินการไกล่เกลี่ยประนีประนอม ในกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนระหว่างผู้ประกอบวิชาชีพด้วยกันตามที่คณะอนุกรรมการเห็นสมควรได้

  (4) ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมในประเด็นจริยธรรมที่เกี่ยวเนื่องกับเรื่องร้องเรียน ในกรณีคณะอนุกรรมการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ หรือคณะทำงาน เชิญคู่กรณีมาชี้แจง หรือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญ หรือบุคคลภายนอกมาให้ความเห็นต่อที่ประชุม ให้ถือเอารายงานการประชุมเป็นพยานหลักฐานในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน
- พนักงาน เจ้าหน้าที่ หรือคณะทำงานต้องรวบรวมข้อเท็จจริง พยานหลักฐานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและสรุปข้อเท็จจริงและทำรายงานผลการสอบสวน ซึ่งประกอบด้วย ข้อเท็จจริงที่รวบรวมได้ พยานหลักฐาน สรุปข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอหากมีการละเมิดจริยธรรมหรือความเสียหายที่ผู้เสียหายได้รับ ตลอดจนข้อเสนอแนะเสนอต่อคณะอนุกรรมการภายใน 30 วันนับแต่วันที่ได้รับการแต่งตั้งและอาจขอขยายระยะเวลาออกไปได้อีกครั้งละ 30 วัน แต่ไม่เกินสองครั้ง

- ให้คณะอนุกรรมการทำคำวินิจฉัยภายใน 30 วันนับแต่วันที่พิจารณารับเป็นเรื่องร้องเรียน หรือได้รับรายงาน คำวินิจฉัยดังกล่าวจะต้องปรากฏชื่อผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน ตำแหน่ง หน้าที่ ข้อกล่าวหา คำแก้ข้อกล่าวหา พยานหลักฐาน ข้อเท็จจริงในการพิจารณา และผลการพิจารณาว่าประพฤติผิดจริยธรรมหรือไม่ ข้อใด โดยพฤติการณ์อย่างไร ประการใด และวัน เดือน ปี ของคำวินิจฉัย
- การที่ผู้ร้องเรียนถอนเรื่องร้องเรียน ไม่เป็นเหตุให้การพิจารณาเรื่องร้องเรียนต้องยุติลง
- การที่คู่กรณีนำเรื่องที่ร้องเรียนไปดำเนินคดีทางศาล ไม่เป็นเหตุให้การพิจารณาเรื่องร้องเรียนต้องยุติลง เว้นแต่ คณะอนุกรรมการจะมีมติเป็นประการอื่น
- บรรดาเอกสารและคำถ้อยสำนวน ต้องมีการบันทึกเก็บไว้เป็นหลักฐาน และให้จัดเก็บเป็นความลับไม่อาจเปิดเผยได้ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากประธานคณะอนุกรรมการ
- ให้ ส.ส.ท. จัดเก็บบันทึกต้นฉบับของรายการที่เป็นเหตุให้เกิดกรณีพิพาทหรือร้องเรียนไว้จนกว่าเรื่องร้องเรียนได้รับการพิจารณาเสร็จสิ้นจนถึงที่สุด
- หากคู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดไม่เห็นด้วยกับมติคณะกรรมการนโยบาย หรือเห็นว่ายังมีพยานหลักฐานหรือเหตุผลอื่นที่ยังไม่ได้พิจารณา ให้ยื่นอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการนโยบาย พร้อมด้วยข้อโต้แย้งและพยานหลักฐาน ตลอดจนเหตุผลเพิ่มเติมภายใน 20 วันนับแต่วันที่ได้รับทราบมติ

ความรับผิดทางจริยธรรม

- เมื่อคณะกรรมการนโยบายมีมติว่า ส.ส.ท. ผู้ผลิตรายการ พนักงาน หรือลูกจ้างของ ส.ส.ท. กระทำหรือผลิตรายการที่ขัดต่อข้อบังคับด้านจริยธรรมของวิชาชีพ ให้ประธานคณะอนุกรรมการหรือประธานกรรมการนโยบายปฏิบัติดังนี้

  (1) มีหนังสือถึงผู้อำนวยการ ส.ส.ท. ให้ว่ากล่าวหรือแจ้งตักเตือนผู้กระทำความผิด รวมทั้งพิจารณาดำเนินการระงับรายการหรือสื่อที่ก่อให้เกิดความเสียหายทั้งหมดหรือบางส่วน และอาจให้ดำเนินการพิจารณาการลงโทษผู้กระทำผิดทางวินัย ตลอดจนส่งเรื่องให้กับองค์กรวิชาชีพที่เกี่ยวข้องตามที่เห็นสมควร แล้วให้แจ้งผลการดำเนินการกลับมายังคณะกรรมการนโยบายเพื่อทราบ

  (2) ดำเนินการเผยแพร่คำวินิจฉัยในสื่อของ ส.ส.ท. ตามที่เห็นสมควร

การพิจารณาอุทธรณ์

- เมื่อมีการอุทธรณ์มติของคณะกรรมการนโยบาย ให้คณะกรรมการนโยบายแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์เป็นรายกรณี ประกอบด้วยบุคคลภายนอกตามที่คณะกรรมการนโยบายเห็นควร ซึ่งมิใช่เป็นผู้มีส่วนได้เสียหรือเคยเกี่ยวข้องในการพิจารณาเรื่องนี้มาก่อน เพื่อพิจารณาอุทธรณ์
- คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ต้องพิจารณาอุทธรณ์ให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาไม่เกิน 30 วันนับแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง และแจ้งผลการพิจารณาให้คณะกรรมการนโยบายพิจารณาวินิจฉัยต่อไปโดยเร็ว

การจัดเก็บและเผยแพร่

- ให้คณะอนุกรรมการจัดทำรายงานผลการดำเนินการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนประจำปี ที่มีรายละเอียดพร้อมข้อเสนอแนะ เสนอต่อคณะกรรมการนโยบาย ภายในเดือนธันวาคมของทุกปี ทั้งนี้ รายงานฉบับดังกล่าวให้เป็นเอกสารลับเฉพาะสำหรับคณะกรรมการนโยบาย และคณะกรรมการบริหาร เพื่อประโยชน์ในการกำกับดูแลและผดุงรักษามาตรฐานในการปฏิบัติหน้าที่ ด้วยจริยธรรมแห่งผู้ประกอบวิชาชีพของ ส.ส.ท. ทั้งให้คณะอนุกรรมการจัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินการ ที่มีข้อมูลสำคัญและเหมาะสมกับการเผยแพร่ทั่วไป เพื่อผลการรับรู้และเรียนรู้ร่วมกันของบุคลากร ส.ส.ท. รวมทั้งวงการวิชาชีพและวิชาการสื่อสารมวลชน และผู้สนใจ

### 3.4.2 หน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคอื่น ๆ ในประเทศไทย

#### 3.4.2.1 สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

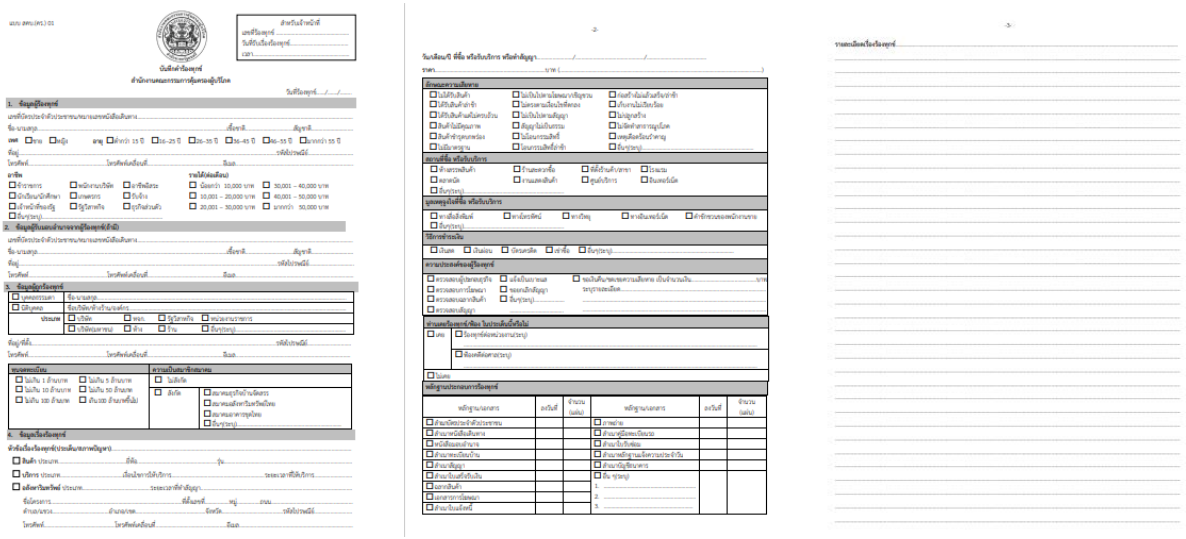
**สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)** สำนักงานได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สคบ. โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้บริการด้านการให้คำปรึกษาและพิจารณารับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคในช่วงเวลาที่มีปัญหาและต้องการคำปรึกษาโดย**ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหลัก** มีดังนี้[34]

- ส่งไปรษณีย์หรือร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สคบ. ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษาฯ อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น 1 (ฝั่งทิศใต้) ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10120
- สายด่วน สคบ. 1166
- ผ่านเว็บไซต์: complaint.ocpb.go.th

<u>ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน</u>

**สำหรับการร้องทุกข์แบบส่งไปรษณีย์หรือร้องเรียนด้วยตนเอง** ผู้ร้องทุกข์สามารถดาวน์โหลดบันทึกคำร้องทุกข์ได้ผ่านเว็บไซต์ของสำนักงาน

[34] ที่มา: https://ocpbconnect.ocpb.go.th/



รูปที่ 3:14: บันทึกคำร้องทุกข์ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

**สำหรับการร้องทุกข์แบบออนไลน์**

- ผู้ร้องทุกข์ ดำเนินการยื่นเรื่องร้องทุกข์ผ่าน complaint.ocpb.go.th
- กรอกข้อมูลรายละเอียดผู้ถูกร้องทุกข์และเรื่องที่ต้องการร้องทุกข์
- ผู้ร้องทุกข์ดำเนินการล็อคอินเข้าสู่ระบบ หากยังไม่ได้ลงทะเบียน ให้ทำการลงทะเบียนและสมัครสมาชิก
- เมื่อทำการล็อกอินเข้าสู่ระบบสำเร็จ ให้ดำเนินการกรอกข้อมูลการร้องทุกข์ให้ครบและแนบเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์
- ผู้ร้องทุกข์จะได้ เลขรับแจ้ง เพื่อติดตามสถานะเรื่องร้องทุกข์ โดยระบบจะแจ้งทางระบบและ SMS ของผู้ร้องทุกข์

  ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนจะได้รับการติดต่อ ภายหลังจากการร้องเรียนภายใน 15 วัน

**การเปิดเผยข้อมูลเรื่องร้องเรียน** สำนักงานมีการเผยแพร่สถิติเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย สถิติข้อมูลการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ปีงบประมาณ 2556 – 2565 รายงานข้อมูลการร้องทุกข์แบบ Real time และ รายงานสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ประจำปี

### 3.4.2.2 สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.)

**สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.)** สำนักงานได้จัดตั้งศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ (ศรป.) โดยมีภารกิจหลักในการดำเนินการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและบังคับใช้กฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ มีประสิทธิภาพ และบรรลุตามวัตถุประสงค์ โดย**ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหลัก** มีดังนี้[35]

- ส่งไปรษณีย์ ตู้ปณ. 1556 ปณฝ. กระทรวงสาธารณะสุข จ.นนทบุรี
- ร้องเรียนด้วยตนเอง
  - ➢ กรณีอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร: ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ อาคาร 5 ชั้น 1 สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
  - ➢ กรณีอยู่ในเขตต่างจังหวัด: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในพื้นที่
- สายด่วน สคบ. 1166 หรือ โทรศัพท์ 025901556
- ผ่านเว็บไซต์: fda.moph.go.th หรือ cemc.fda.moph.go.th
- ส่งอีเมล 1556@fda.moph.go.th

**ประเด็นเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ พบโฆษณาโอ้อวดหลอกลวง** หรือทำให้เข้าใจผิด ไม่ว่าจะเป็นโฆษณาโดยวิธีใด เช่น โฆษณาเครื่องดื่มสมุนไพรผ่านสื่อโทรทัศน์ดาวเทียมว่าสามารถรักษามะเร็ง เบาหวาน ความดันโลหิตสูง เป็นต้น

<u>ขั้นตอนและระยะเวลาการรับเรื่องร้องเรียน</u>

- รับเรื่อง แจ้งเลขรับเรื่องร้องเรียน และส่งต่อหน่วยงานดำเนินการ ภายใน 3 วันทำการ
- ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น และส่งต่อหน่วยงานดำเนินการ ภายใน 3-5 วันทำการ
- ดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน แบ่งเป็น 3 กรณี
  - ➢ กรณีที่ 1 เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบ ข้อเท็จจริงจากฐานข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาได้ และไม่ต้องงตรวจสอบสถานประกอบการ ภายใน 10 วันทำการ
  - ➢ กรณีที่ 2 เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวมข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องทำหลักฐานเพิ่มเติม และไม่ต้องตรวจสอบสถานประกอบการ ภายใน 30 วันทำการ
  - ➢ กรณีที่ 3 เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริงรวมถึงต้องตรวจสถานประกอบการ ภายใน 60 วันทำการ
- แจ้งดำเนินการ ภายใน 5 วันทำการ

[35] ที่มา: https://www.fda.moph.go.th/

ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามผลดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้ผ่านช่องทางสายด่วน 1556 โทรศัพท์ 025901556 อีเมล 1556@fda.moph.go.th หรือ เฟซบุ๊ก FDA Thai




รูปที่ 3:15: คู่มือการร้องเรียน (ฉบับประชาชน) สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) กระทรวงสาธารณสุข

### 3.4.2.3 สภาวิชาชีพกิจการการแพร่ภาพและการกระจายเสียง (ประเทศไทย) (สภส.)

**สภาวิชาชีพกิจการการแพร่ภาพและการกระจายเสียง (ประเทศไทย) พ.ศ. 2554** เกิดขึ้นจากการที่ผู้ประกอบวิชาชีพที่เกี่ยวกับกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ทั้งในส่วนของเจ้าของสถานี ผู้รับใบอนุญาต ผู้มีอำนาจทำการแทนของสถานีวิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์ผู้ผลิตรายการผู้ประกอบธุรกิจโฆษณา บุคคลผู้ประกอบวิชาชีพที่เกี่ยวกับกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ โดยมีอำนาจหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกและผู้ประกอบวิชาชีพกิจการการแพร่ภาพและการกระจายเสียง ตลอดจนผู้ประกอบวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับกิจการการแพร่ภาพและการกระจายเสียงในสังกัดสมาชิกให้เป็นไปตามข้อบังคับและระเบียบว่าด้วยมาตรฐานทางจริยธรรมและดำรงไว้ซึ่งจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ รวมทั้งรับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับกิจการแพร่ภาพและกระจายเสียง เพื่อประสานงาน ให้คำแนะนำข้อเสนอแนะต่อองค์กรภาครัฐ องค์กรอิสระ ภาคเอกชน ภาคประชาชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป โดย**ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหลัก** มีดังนี้[36]

- ยื่นเรื่องด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องของสภาวิชาชีพกิจการการแพร่ภาพและการกระจายเสียง (ประเทศไทย)
- ยื่นเรื่องทางไปรษณีย์ โดยทำหนังสือถึง "ศูนย์รับเรื่องของสภาวิชาชีพกิจการการแพร่ภาพและการกระจายเสียง (ประเทศไทย) สภาวิชาชีพกิจการการแพร่ภาพและการกระจายเสียง (ประเทศไทย) 154 ลาดพร้าว 107 คลองจั่น บางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240 โทร. 02-731-0630 ต่อ 223 โทรสาร. 02-731-3684
- ยื่นเรื่องทางเว็บไซต์ของสภาวิชาชีพกิจการการแพร่ภาพและการกระจายเสียง (ประเทศไทย) ที่ http://www.pbcthailand.com/complaint.php หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
  - ➢ ในกรณีที่ยื่นเรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ร้องเรียนจะต้องระบุที่อยู่ตามจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และดำเนินการลงลายมือชื่อในสำเนาหนังสือร้องเรียน

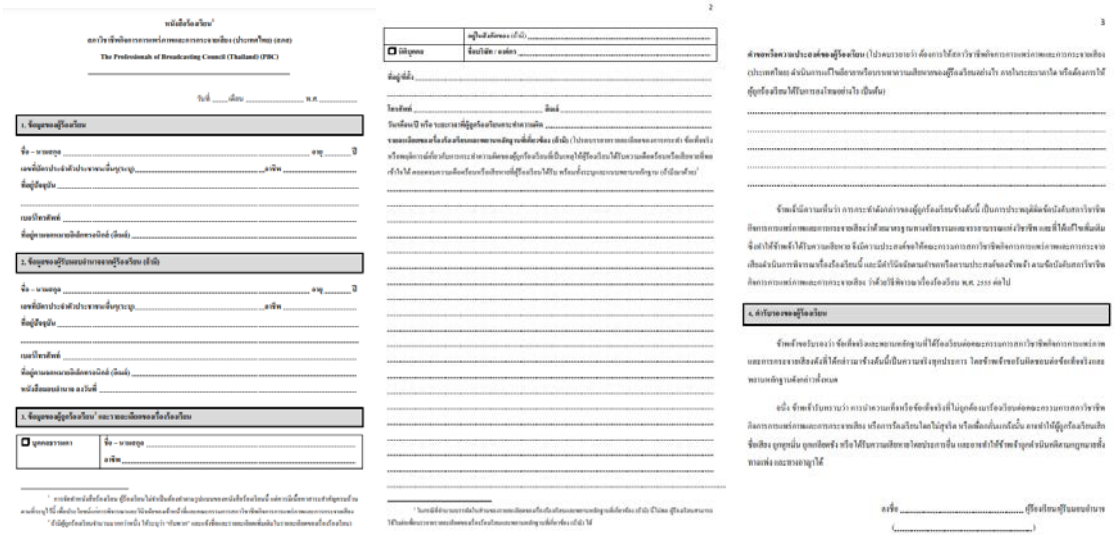
[36] ที่มา: https://pbcthailand.org/

และส่งสำเนาดังกล่าวทางไปรษณีย์ตอบรับลงทะเบียนมายังศูนย์รับเรื่องภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้ยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

- ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ผู้ร้องเรียนต้องแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาหนังสือเดินทาง หรือสำเนาบัตรหรือหนังสืออื่นใดที่ออกโดยหน่วยงานของรัฐมาพร้อมกับหนังสือร้องเรียนด้วย

<u>ขั้นตอนและระยะเวลาการรับเรื่องร้องเรียน</u>[37]

- ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนภายใน 30 วัน ทางช่องทางที่หน่วยงานกำหนด
- คณะกรรมการสภาวิชาชีพฯ พิจารณารับหรือไม่รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ซึ่งจะแจ้งผลกลับไปยังผู้ร้องเรียนให้ทราบทั้งสองกรณี ภายใน 15 วัน
- เมื่อคณะกรรมการสภาวิชาชีพฯ พิจารณารับเรื่อง จึงจัดตั้งคณะอนุกรรมการจริยธรรม และดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ภายใน 60 วัน และทำการแจ้งไปยังผู้ที่ถูกร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน รวมถึงผู้ถูกร้องเรียนสามารถยื่นคำค้านภายใน 15 วัน เช่นเดียวกัน ในกรณีที่คู่กรณียื่นอุทธรณ์ คณะอนุกรรมการจะพิจารณาการอุทธรณ์นั้น ภายใน 30 วัน
- คู่กรณีรับทราบผลการตัดสินเรื่องร้องเรียนโดยคณะกรรมการสภาวิชาชีพฯ โดยในกระบวนการนี้คู่กรณีสามารถยื่นอุทธรณ์ภายใน 15 วัน
- สรุปผลการพิจารณาสุดท้าย โดยคณะกรรมการสภาวิชาชีพฯ มีอำนาจสั่งแจ้งให้แก้ไขแจ้งต้นสังกัดลงโทษ และตักเตือนคู่กรณี
- แจ้งผลสรุปการลงโทษต่อคู่กรณีในประเด็นที่ผู้บริโภคมีการร้องเรียนกลับไปเพื่อให้ผู้ร้องเรียนทราบ



รูปที่ 3:16: แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนกับสภาวิชาชีพกิจการแพร่ภาพและการกระจายเสียง (ประเทศไทย) (สภส.)

[37] ที่มา: https://pbcthailand.org/complaint/

### 3.4.2.4 สภาองค์กรของผู้บริโภค (สอบ.)

**สภาองค์กรของผู้บริโภค (สอบ.)** เกิดจากการรวมตัวขององค์กรผู้บริโภค ตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 46 และตามพระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. 2562 มีสถานะองค์กรเป็นนิติบุคคล เป็นตัวแทนผู้บริโภคที่มีความเป็นอิสระ และมีวัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคในทุกด้าน มีพันธกิจเพื่อส่งเสริมให้ผู้บริโภคคุ้มครองสิทธิตนเองได้ และสภาองค์กรของผู้บริโภคเป็นกลไกเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ผลักดันนโยบาย กฎหมาย และมาตรการเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค สนับสนุนองค์กรสมาชิกและองค์กรของผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพและได้รับความเชื่อถือสร้างวัฒนธรรมและมุมมองใหม่ว่าการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นประโยชน์กับทุกฝ่าย สนับสนุนให้มีการบริโภคที่ยั่งยืนและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และสื่อสารและสร้างเครือข่ายกับทุกภาคส่วนเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค โดย**ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหลัก** มีดังนี้[38]

- ร้องเรียนออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ TCC โดยระบุวัตถุประสงค์ เช่น การแจ้งเบาะแส หรือ การแจ้งเรื่องร้องทุกข์
- เบอร์โทรศัพท์ 02 239 1839 กด 1
- สายด่วน 1502
- ส่ง email ไปที่ contact@tcc.co.th

**ประเด็นเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์** พบประเด็นการร้องเรียนเกี่ยวกับโฆษณาแฝงและการโฆษณาเกินเวลาทางช่องรายการโทรทัศน์ระบบดิจิทัล โดยสำรวจและจัดทำรายงานวิจัยสถานการณ์ของการโฆษณาในโทรทัศน์ระบบดิจิทัลในปัจจุบัน ทั้งนี้ สอบ. มีการดำเนินงานต่อประเด็นเรื่องร้องเรียนดังกล่าว อาทิ การจัดเวทีสาธารณะแถลงข้อมูลงานวิจัย และได้ออกหนังสือ ที่ สอบ.นย. 388/2564 ลงวันที่ 7 ธันวาคม 2564 เรื่อง ขอให้กำหนดมาตรการ เรื่อง โฆษณาแฝงและการโฆษณาเกินเวลาทางช่องรายการโทรทัศน์ระบบดิจิทัล เสนอต่อคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)[39]

[38] ที่มา: https://www.tcc.or.th/

[39] ที่มา: https://www.tcc.or.th/proposal/tv-commercials/

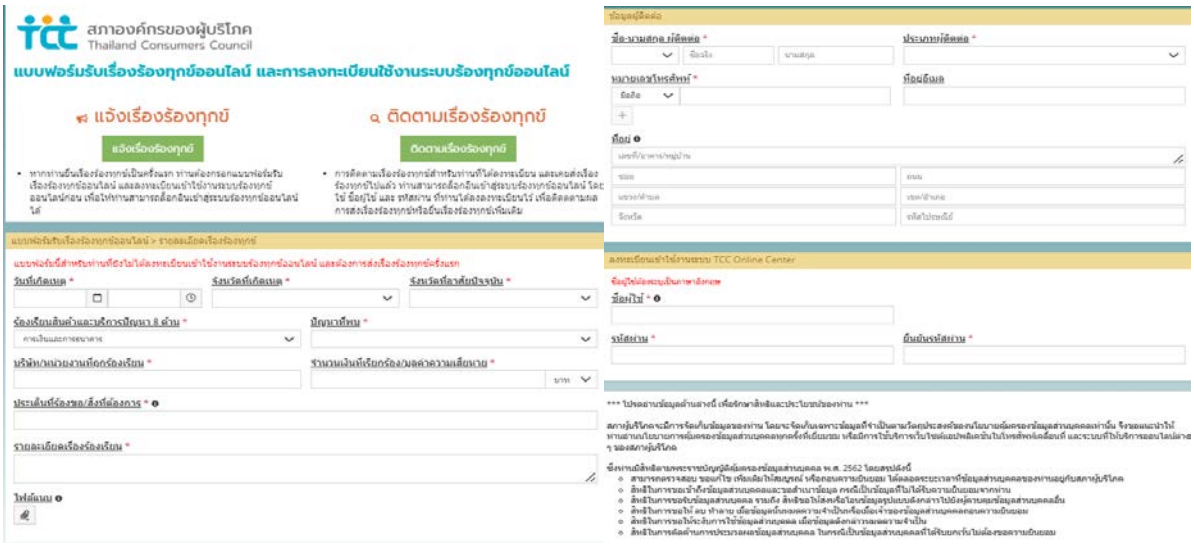
ขั้นตอนและระยะเวลาการรับเรื่องร้องเรียน[40]

**การแจ้งเบาะแส**

- การแจ้งเบาะแส นำไปสู่การแก้ปัญหาและผลักดันเชิงนโยบายต่อไป
- เหมาะสำหรับผู้ไม่ประสงค์จะออกนาม ไม่ได้ต้องการแก้ปัญหาเป็นการส่วนตัวโดยตรง

**แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์**

- ผู้บริโภคที่ประสบปัญหาถูกละเมิดสิทธิ สามารถแจ้งปัญหาและเบาะแส ทางสภาผู้บริโภคจะทำหน้าที่เป็นผู้แทน (Representation) ช่วยดำเนินเรื่องต่าง ๆ แทนผู้บริโภค เช่น ไกล่เกลี่ยฟ้องคดี แทนเสนอนโยบายต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อการแก้ไขปัญหาต่อไป




รูปที่ 3:17: ตัวอย่างแบบฟอร์มแจ้งเรื่องร้องทุกข์ออนไลน์บนเว็บไซต์สภาองค์กรผู้บริโภค (สอบ.)

[40] ที่มา: https://www.tcc.or.th/แนะนำการใช้บริการ/

### 3.4.2.5 ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.)

**ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.)** ธนาคารแห่งประเทศไทยมีบทบาทหน้าที่หลักในการบริหารจัดการให้ระบบเศรษฐกิจและการเงินของประเทศดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย ซึ่งจะช่วยสนับสนุนให้เศรษฐกิจของประเทศเติบโตได้อย่างมีเสถียรภาพและยั่งยืน นอกจากนี้ ธปท. มุ่งหวังให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการอย่างเป็นธรรมจากสถาบันการเงิน โดยเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนสอบถามข้อมูลด้านต่าง ๆ แจ้งเบาะแสภัยหลอกลวงทางการเงิน ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการให้บริการทางการเงินที่ไม่เป็นธรรม รวมถึงร้องเรียนเกี่ยวกับพนักงาน ธปท. ผ่านช่องทางออนไลน์ และเบอร์โทรสายด่วน 1213 โดย**ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหลัก** มีดังนี้[41]

- ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ธนาคารแห่งประเทศไทย
- ร้องเรียนทางเบอร์สายด่วน 1213 กรณีปัญหาของประชาชนยังไม่ได้รับการแก้ไขภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ ประชาชนสามารถร้องเรียนมาได้ที่ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน(ศคง.) ดังนี้ 1) เลือกประเภทบุคคล และกรอกข้อมูลผู้ร้องเรียน 2) กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียน 3) กดส่งแบบฟอร์ม
- ร้องเรียนทางระบบออนไลน์บนเว็บไซต์ธนาคารแห่งประเทศไทย (BOT) และสามารถติดตามผลการลงทะเบียนได้ 2 ช่องทาง ได้แก่ 1) ติดตามผลผ่านระบบแจ้งเตือนอีเมลที่ท่านลงทะเบียนไว้ 2) ติดตามผลผ่านทางเว็บไซต์ BOT กดเมนู “ช่วยเหลือร้องเรียน” เลือกตรวจสอบสถานะแล้วกดเลือกคำร้องที่ต้องการติดตามผล

<u>ขั้นตอนและระยะเวลาการรับเรื่องร้องเรียน</u>[42]

**ขั้นตอนที่ 1**

- กรณีต้องการขอความอนุเคราะห์ ขอให้ติดต่อที่สถาบันการเงินแต่ละแห่งโดยตรง โดยกรณีปกติสถาบันการเงินมีหน้าที่ตอบข้อร้องขอความอนุเคราะห์กับผู้บริโภคทุกรายภายใน 15 วัน หรือหากต้องใช้เวลาพิจารณานานกว่านั้น สถาบันการเงินต้องแจ้งความคืบหน้าและระยะเวลาที่จะใช้ภายใน 15 วัน
- กรณีต้องการร้องเรียน ติดต่อร้องเรียนไปที่ Call Center ของสถาบันการเงินนั้น ๆ ก่อน ซึ่งสถาบันการเงินจะเปิดเผยระยะเวลามาตรฐานในการให้บริการแต่ละเรื่อง (Service Level Agreement – SLA) ไว้ ผู้บริโภคจึงต้องติดตามผลการพิจารณาดำเนินการจากสถาบันการเงินภายในระยะเวลา SLA ก่อน

[41] ที่มา: https://www.bot.or.th/th/about-us.html

[42] ที่มา: https://www.bot.or.th/th/helps-complaints/Compliant_channel.html#tabs-30abd7c84d-item-2f9f9c65e2-tab




รูปที่ 3:18: ขั้นตอนการร้องเรียนของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.)

**ขั้นตอนที่ 2** หากปัญหายังไม่ได้รับการแก้ไข ผู้บริโภคสามารถส่งเรื่องร้องเรียนมาได้ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยโดยทาง (ธปท.) จะมีขั้นตอนและเงื่อนไขดังต่อไปนี้

- ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) จะเริ่มดำเนินการกับเรื่องร้องเรียน ซึ่งขั้นตอนในการรับเรื่องร้องเรียนของ ธปท. จะใช้กับผู้ร้องเรียนทุกราย โดยผู้ร้องเรียนจะต้องให้ข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานต่อ ธปท. ที่เพียงพอต่อการพิจารณา ในกรณีที่ ธปท. ขอข้อมูล/ พยานหลักฐานเพิ่มเติม แต่ผู้ร้องเรียนไม่ส่งข้อมูล หรือพยานหลักฐานตามที่ได้รับแจ้ง ธปท.จะถือว่าผู้ร้องเรียนไม่ติดใจที่จะให้ ธปท. ดำเนินการตามเรื่องร้องเรียน และ ธปท. ขอสงวนสิทธิ์ที่จะไม่ดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนต่อไป
- ผู้ร้องเรียนต้องให้ข้อเท็จจริงที่สำคัญและเอกสารประกอบการพิจารณาดังต่อไปนี้ โดยใช้ถ้อยคำที่สุภาพ
  - ข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
  - รายละเอียดเรื่องร้องเรียน ได้แก่ วัตถุประสงค์และเนื้อหาเรื่องร้องเรียน ชื่อสถาบันการเงินหรือผู้ให้บริการที่จะร้องเรียน และเอกสารหลักฐานอื่น ๆ (โปรดระบุให้ชัดเจน)
  - เอกสารแสดงตน สำหรับการร้องเรียนด้วยตนเอง การร้องเรียนในนามนิติบุคคล หรือการให้บุคคลอื่นร้องเรียนแทน
- ธปท. ประสานงานระหว่างผู้ร้องเรียนและสถาบันการเงินเพื่อแก้ไขปัญหา และติดตามเรื่องตามระยะเวลาที่เหมาะสม

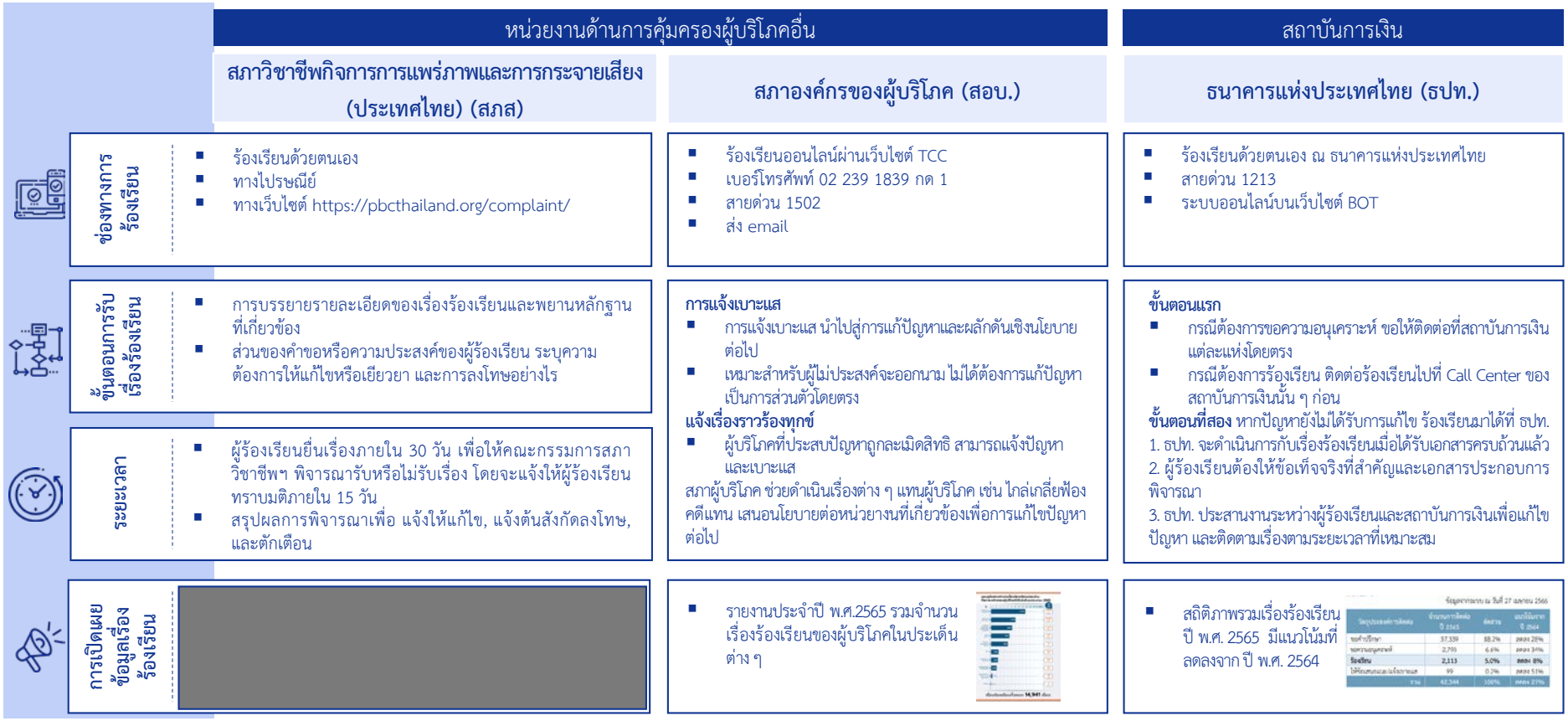
สำหรับการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน นั้น ธปท. มีความจำเป็นต้องเก็บรวบรวมและใช้ข้อมูลส่วนบุคคลที่ผู้ร้องเรียนได้ให้ไว้ รวมทั้งต้องเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่สถาบันการเงินหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน เพื่อประโยชน์ในการพิสูจน์ยืนยันตัวตนและการติดตาม การพิจารณาเรื่องที่ผู้ร้องเรียนยื่นร้องเรียน ตลอดจน ธปท. อาจนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ตรวจสอบและกำกับดูแลตามกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการให้บริการแก่ผู้บริโภคอย่างเป็นธรรม (Market conduct) อันเป็นการปฏิบัติหน้าที่ในการใช้อำนาจรัฐ และเป็นไปเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย ในการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน โดยมีระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูล 10 ปี หรือจนกว่าจะหมดความจำเป็นใช้งานตามวัตถุประสงค์

อย่างไรก็ตาม การนำเสนอข้อมูลของกระบวนการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนจาก ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ดังกล่าว เพื่อแสดงให้เห็นถึงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของตัวอย่างหน่วยงานในอุตสาหกรรมอื่น ๆ ซึ่งมีบทบาทหน้าที่หลักในการบริหารจัดการให้ระบบเศรษฐกิจและการเงินของประเทศให้ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย ซึ่งจะช่วยสนับสนุนให้เศรษฐกิจของประเทศเติบโตได้อย่างมีเสถียรภาพและยั่งยืนสำหรับประชาชน[43] ทั้งยังมีการกำหนดความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการหากได้รับความเดือดร้อนและต้องการส่งเรื่องร้องเรียนเพื่อให้ได้รับการจัดการแก้ไขปัญหา เนื่องจาก ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) มุ่งหวังให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการอย่างเป็นธรรมจากสถาบันการเงิน โดยเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนสอบถามข้อมูลด้านต่าง ๆ แจ้งเบาะแสภัยหลอกลวงทางการเงิน ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการให้บริการทางการเงินที่ไม่เป็นธรรม รวมถึงร้องเรียนเกี่ยวกับพนักงาน ธปท. ผ่านช่องทางออนไลน์[44] ซึ่งสำนักงาน กสทช. อาจศึกษากระบวนการต่าง ๆ ที่ ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ใช้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเพื่อนำมาปรับใช้และเทียบเคียงการพัฒนากระบวนการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์โดยสำนักงาน กสทช. ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

[43] ที่มา: https://www.bot.or.th/th/our-roles.html
[44] ที่มา: https://services.bot.or.th/cpm?lang=th




รูปที่ 3:19: การจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ สำนักงาน กสทช. และการจัดการเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคอื่น




รูปที่ 3:20: การจัดการเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคอื่น และการจัดการเรื่องร้องเรียนจากสถาบันการเงิน

# 4 การจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเทศกรณีตัวอย่าง

## 4.1 แนวทางการคัดเลือกประเทศกรณีตัวอย่างในการศึกษา

ในการคัดเลือกประเทศกรณีตัวอย่างเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ควรเริ่มจากการพิจารณาประสิทธิภาพ และผลลัพธ์ของระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยคำว่า **"ประสิทธิภาพที่ดี"** ในบริบทของการจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึงการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีคุณภาพ สามารถติดตามและตรวจสอบ และมีผลลัพธ์ที่สามารถตอบโจทย์หรือตรงกับความคาดหวังของผู้ร้องเรียน รวมถึงการทำงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยในการศึกษาครั้งนี้ที่ปรึกษาได้ศึกษาแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนจากจากทั้ง 6 ประเทศ ประกอบด้วย สหราชอาณาจักร ออสเตรเลีย ญี่ปุ่น มาเลเซีย เกาหลีใต้ และสิงคโปร์ ซึ่งในการคัดเลือกประเทศเหล่านี้ ที่ปรึกษาได้เล็งเห็นถึงองค์ประกอบที่ควรนำมาพิจารณาทั้ง 4 องค์ประกอบ ดังนี้

### 1. ระบบกฎหมายและบริบททางสังคม

จากการศึกษาด้านระบบกฎหมาย มีทั้งประเทศที่มีระบบกฎหมายลายลักษณ์อักษร (Civil Law) ที่เหมือนกันของประเทศไทย และมีประเทศที่มีระบบกฎหมายจารีตประเพณี (Common Law) ซึ่งความแตกต่างของระบบกฎหมายสามารถสะท้อนถึงแนวทางวิธีการจัดการที่แตกต่างกันของทั้งสองระบบกฎหมายนี้ นอกจากด้านระบบกฎหมายทุกประเทศที่เลือกมาทำการศึกษาครั้งนี้ ยังมีระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยแบบรัฐสภาที่เหมือนกัน

### 2. คะแนนดัชนี IDI[45] (ICT Development Index)

ด้านดัชนี IDI คือ ดัชนีชี้วัดการพัฒนาทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยทุกประเทศที่ได้คัดเลือกมาศึกษามีระดับดัชนีที่อยู่ในระดับสูงและใกล้เคียงกันกับประเทศไทย ชี้ให้เห็นถึงความพร้อมด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของ แต่ละประเทศ นำมาสู่แนวโน้มของการปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อเข้ามาช่วยให้การจัดการระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ ลดระยะเวลาการทำงาน และตอบโจทย์ความต้องการของผู้ร้องเรียนได้โดยความหมายของคะแนนอ้างอิง[46] จาก ITU ดังนี้ คะแนน 100 หมายถึงสถานการณ์ที่เศรษฐกิจบรรลุค่าเป้าหมายในตัวชี้วัดองค์ประกอบทุกประการ และคะแนน 0 หมายถึงสถานการณ์สมมติของเศรษฐกิจภายใต้เงื่อนไขว่าไม่มีการใช้งานอินเทอร์เน็ต ไม่มีสัญญาณบรอดแบนด์เคลื่อนที่ไม่มีการสมัครบรอดแบนด์เคลื่อนที่ ไม่มีการรับส่งข้อมูล ฯลฯ

### 3. มีแนวทางการกำกับดูแล OTT (Over-The-Top services)

ด้านการกำกับดูแลการให้บริการ OTT ที่ประเทศไทยยังไม่ได้มีการกำกับดูแลในปัจจุบัน ประเทศที่ได้คัดเลือกมาศึกษานั้น มีทั้งประเทศที่มีการกำกับดูแลอย่างเต็มรูปแบบ เช่น ประเทศสหราชอาณาจักร รวมทั้งยังมีบางประเทศที่มีการกำกับดูแลเพียงบางส่วนและที่ยังไม่มีแนวทางการกำกับดูแล

[45] ที่มา : ดัชนีด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ICT Development Index (IDI), ETDA 2024

[46] ที่มา : Measuring digital development The ICT Development Index 2024

## 4. สื่อหลักของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน[47]

ประเทศกรณีศึกษาที่ได้ทำการคัดเลือกมานั้น มีทั้งประเทศที่ใช้โทรทัศน์และวิทยุดั้งเดิมเป็นสื่อหลักในการติดตามข่าวสารและรับชมรายการ กล่าวคือ สหราชอาณาจักร ออสเตรเลียและญี่ปุ่น ในขณะที่ประเทศเกาหลีใต้ สิงคโปร์และมาเลเซีย มีการเสพสื่อและติดตามข่าวสารผ่านโซเชียลมีเดียและแพลตฟอร์ม OTT

[47] ที่มา : สถิติการใช้บริโภคสื่อโทรทัศน์ประเทศไทย Thailand Development Research Institute 2567

| หลักเกณฑ์คัดเลือก | ไทย | สหราชอาณาจักร | ออสเตรเลีย | มาเลเซีย | สิงคโปร์ | เกาหลีใต้ | ญี่ปุ่น |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| มีระบบกฎหมาย Civil Law | Civil Law | Common Law | Common Law | Common Law | Common Law | Civil Law | Civil Law |
| ระบอบการปกครอง | ประชาธิปไตยแบบรัฐสภา | ประชาธิปไตยแบบรัฐสภา | ประชาธิปไตยแบบรัฐสภา | ประชาธิปไตยแบบรัฐสภา | ประชาธิปไตยแบบรัฐสภา | ประชาธิปไตยแบบรัฐสภา | ประชาธิปไตยแบบรัฐสภา |
| มีการกำกับดูแล OTT | ยังไม่มีการกำกับดูแล | มีการกำกับดูแลเข้มข้น | มีการกำกับดูแลเพียงบางส่วน | มีการกำกับดูแลน้อย | มีการกำกับดูแลเข้มข้น | มีการกำกับดูแลเพียงบางส่วน | มีการกำกับดูแลน้อย |
| ความเป็นสื่อหลัก | โทรทัศน์ดั้งเดิม | โทรทัศน์ดั้งเดิม | โทรทัศน์ดั้งเดิม | Social Media (OTT) | Social Media (OTT) | Social Media (OTT) | โทรทัศน์ดั้งเดิม |
| คะแนนดัชนี IDI ระดับสูง | 86.0 | 92.8 | 94 | 94.5 | 97.4 | 93.8 | 92.0 |
| สถิติการใช้งานสื่อ | โทรทัศน์ ร้อยละ 81.6<br>วิทยุ ร้อยละ 54.1 | โทรทัศน์ ร้อยละ 93.6<br>วิทยุ ร้อยละ 79.9 | โทรทัศน์ ร้อยละ 71.9<br>วิทยุ ร้อยละ 78.3 | โทรทัศน์ ร้อยละ 83.8<br>วิทยุ ร้อยละ 73.4 | โทรทัศน์ ร้อยละ 83.9<br>วิทยุ ร้อยละ 69.7 | โทรทัศน์ ร้อยละ 88.3<br>วิทยุ ร้อยละ 50.8 | โทรทัศน์ ร้อยละ 88.4<br>วิทยุ ร้อยละ 43.2 |

สิ่งที่เหมือนกับประเทศไทย

รูปที่ 4:1: หลักเกณฑ์การคัดเลือกประเทศในบริบทของสังคม

ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าความเหมือนและความแตกต่างกันในแต่ละประเด็นระหว่างประเทศไทยและประเทศอื่น ๆ ที่นำมาศึกษาข้างต้นนั้น ก่อให้เกิดข้อแตกต่างในประเด็นเรื่องร้องเรียนและการจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ที่ประเทศไทยสามารถนำมาปรับใช้เพื่อพัฒนาช่องว่างในการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในประเทศไทยได้ ในด้านตัวชี้วัดที่สามารถสะท้อนถึงคำว่าความมีประสิทธิภาพที่ดีของการจัดการเรื่องร้องเรียน ที่ปรึกษาได้ศึกษาและคัดเลือกตัวชี้วัด ประกอบด้วยทั้งหมด 3 ตัวชี้วัดหลักและ 5 ตัวชี้วัดย่อย ดังนี้

1. **ตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพการดำเนินงาน**
    - การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนทันที
    - การเข้าถึงการร้องเรียนที่ง่าย
2. **ตัวชี้วัดด้านความมีส่วนร่วมของผู้บริโภค**
    - ความโปร่งใสและตรวจสอบได้
    - ตรวจสอบและติดตามเรื่องร้องเรียน
3. **ตัวชี้วัดด้านคุณภาพจัดการเรื่องร้องเรียน**
    - ความน่าเชื่อถือของระบบจัดการเรื่องร้องเรียน

ลักษณะเหล่านี้สามารถบ่งบอกถึงการจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลให้ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจและไว้วางใจในระบบการจัดการของหน่วยงาน รวมทั้งหน่วยงานยังลดการดำเนินงานที่ซ้ำซ้อนและไม่จำเป็น

นอกจากนี้ ในมิติของการสืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการศึกษาการจัดการเรื่องร้องเรียนที่ดีของทั้ง 6 ประเทศ ที่ปรึกษาได้ศึกษาและสืบค้นข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ โดยเฉพาะข้อมูลที่เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ที่เป็นทางการของหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน พบว่าทั้ง 6 ประเทศมีการเผยแพร่ข้อมูลเชิงสถิติที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา ตัวอย่างข้อมูลเผยแพร่ที่สำคัญประกอบด้วย ช่องทางและขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน การตรวจสอบและตัดสิน รวมไปถึงตัวอย่างของกรณีเรื่องร้องเรียนที่เป็นประโยชน์และข้อมูลเชิงสถิติที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งสอดคล้องกับตัวชี้วัดดังข้างต้น

**หลักเกณฑ์การคัดเลือก 6 ประเทศ**

- ✓ มี**ระบบกฎหมายและบริบททางสังคม**ที่เหมือนและแตกต่างจากประเทศไทย
- ✓ มีคะแนน**ดัชนี IDI ระดับสูง**หรือใกล้เคียงประเทศไทย
- ✓ มีแนวทางการ**กำกับดูแล OTT** เป็นตัวอย่างให้ประเทศไทย
- ✓ มีแนวทาง**การใช้เทคโนโลยี**ในการจัดการข้อร้องเรียนเป็นตัวอย่างให้ประเทศไทย

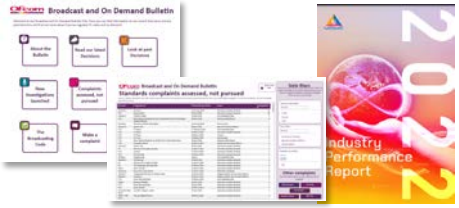
**ตัวชี้วัดประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน**

| | | |
|---|---|---|
| 1 | ▪ การตอบสนองต่อข้อร้องเรียนทันที<br>▪ การเข้าถึงการร้องเรียนที่ง่าย | **ด้านประสิทธิภาพการดำเนินงาน** |
| 2 | ▪ ความโปร่งใสและตรวจสอบได้<br>▪ ตรวจสอบและติดตามข้อร้องเรียน | **ความมีส่วนร่วมของผู้บริโภค** |
| 3 | ▪ ความน่าเชื่อถือของระบบจัดการข้อร้องเรียน | **ด้านคุณภาพจัดการข้อร้องเรียน** |

**ข้อมูลประกอบการศึกษาการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ**

Ofcom, acma, BPO, MCMC, INFOCOMM MEDIA DEVELOPMENT AUTHORITY, KCSC

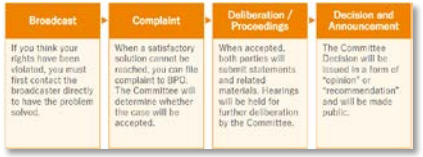
ข้อมูลที่เผยแพร่หน้าเว็บ




Application สำหรับการร้องเรียน




ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจน




รายงานแนวโน้มสถิติจำนวนข้อร้องเรียน




รูปที่ 4:2: หลักเกณฑ์การคัดเลือกประเทศกรณีศึกษาและตัวชี้วัดประสิทธิภาพ

## 4.2 การจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในสหราชอาณาจักร

### 4.2.1 สถานการณ์เรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์

หน่วยงาน The Office of Communications หรือ Ofcom เป็นหน่วยงานที่ถูกจัดตั้งเป็นองค์กรอิสระ ปราศจากการแทรกแซงจากภาครัฐ มีหน้าที่ตรวจสอบและกำกับดูแลการดำเนินงานของสื่อโทรทัศน์ วิทยุกระจายเสียง โดยมีรายได้มาจากการสนับสนุนจากภาครัฐและการเก็บค่าธรรมเนียมในการอนุญาต ซึ่งสาเหตุที่ต้องมีการกำกับดูแลการออกอากาศของสื่อนั้น เนื่องจากมีการร้องเรียนถึงการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลมากมาย เช่นการดักฟังทางโทรศัพท์ การแอบถ่าย รวมไปถึงการออกอากาศเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมต่อเยาวชน สังคมและการโฆษณาเกินจริง ทั้งที่ออกอากาศผ่านรายการโทรทัศน์และทางวิทยุ เป็นต้น นอกจากนี้ กรอบการกำกับดูแลสื่อโทรทัศน์และวิทยุของ Ofcom มุ่งเน้นการส่งเสริมหลักในด้านความเท่าเทียม (equality) และความหลากหลาย (diversity) เพื่อสร้างนโยบาย เศรษฐกิจสร้างสรรค์ และความเข้มแข็งผ่านสภาพแวดล้อมการประกอบกิจการของอุตสาหกรรมกิจการโทรทัศน์ และกิจการกระจายเสียง

สถานการณ์ด้านเรื่องร้องเรียนอ้างอิงจากรายงานประจำปี 2567 ได้เผยแพร่ข้อมูลด้านเรื่องร้องเรียน พบว่าจำนวนการร้องเรียนในปี 2566 หน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียนทั้งหมด 69,807 เรื่องร้องเรียน และหน่วยงานสามารถประเมินไปแล้วทั้งสิ้น 9,960 กรณี ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลเชิงสถิติในปี 2565 สามารถเห็นได้ว่า จำนวนเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานได้รับนั้นเพิ่มขึ้น ในขณะเดียวกัน จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ประเมินแล้วเสร็จนั้นสูงขึ้น รวมทั้ง เมื่อเปรียบเทียบข้อมูลสถิติตั้งแต่ปี 2563 – 2567 จะเห็นได้ว่าจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับและกรณีที่ถูกประเมินแล้วเสร็จนั้นมีแนวโน้มที่ผันผวนขึ้นลงในแต่ละปีเช่นกัน ในด้านของประเภทเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานได้รับประกอบด้วยประเด็น 1. ด้านการละเมิดข้อกฎหมาย 2. ด้านความเที่ยงตรงของเนื้อหารายการ 3. ด้านเนื้อหาที่อันตราย 4. ด้านเนื้อหาที่อันตรายต่อเด็ก และ 5. ประเด็นด้านอื่น ๆ เช่น การพูดออกอากาศเชิงพาณิชย์ การขอรับบริจาคเพื่อการกุศล รวมไปถึงการโฆษณาเกินจริงและเกินเวลาออกอากาศ เป็นต้น โดยผลจากการสอบสวนพบว่าเรื่องร้องเรียนประเภทกระทำผิดกฎหมายมีจำนวนการร้องเรียนเข้ามามากที่สุดอันดับแรก รองลงมา คือประเด็นด้านความเที่ยงตรงของเนื้อหาที่ออกอากาศ

หน่วยงาน Ofcom มีการตั้งเป้าหมายในระยะเวลาการประเมินเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น 15 วันทำการ ซึ่งในปี 2566 – 2567 หน่วยงาน Ofcom ใช้ระยะเวลาในการประเมินแต่ละกรณีจริงทั้งสิ้นเฉลี่ย 8 วันทำการ ซึ่งถือว่าดำเนินการได้มีประสิทธิภาพดีกว่าเป้าหมายที่ได้ตั้งเป้าไว้ สะท้อนถึงความมีประสิทธิภาพของการจัดการด้านเวลาของกระบวนจัดการตรวจสอบต่อเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนเข้ามา

## ข้อมูลจำนวนการร้องเรียน

| ประเภท | 2566/2567 | 2565/2566 | 2564/2565 | 2563/2564 | 2562/2563 |
|---|---|---|---|---|---|
| ข้อร้องเรียนทั้งหมด | 69,807 | 36,908 | 99,562 | 142,660 | 34,545 |
| กรณีที่ประเมิน | 9,960 | 8,725 | 11,932 | 11,778 | 7,829 |

ในปี 2566-2567 ได้รับข้อร้องเรียนทั้งหมด 69,807 ข้อ
มีการประเมินทั้งหมด 9,960 กรณี

**โดย Ofcom มีการตั้งเป้าหมาย**

| เป้าหมายระยะเวลาการประเมินข้อร้องเรียน | ระยะเวลาในการประเมินจริงในปี 2566-2567 | |
|---|---|---|
| **15 วันทำการ** | **เฉลี่ย 8 วันทำการ** | **ดีกว่าที่ตั้งเป้าหมายไว้** |

ที่มา : Ofcom annual report 2024

## ประเภทของประเด็นการร้องเรียน

| ร้องเรียนด้าน | ข้อร้องเรียนทั้งหมด | จำนวนกรณี | | การสอบสวน | | ละเมิด | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | จำนวน | % | จำนวน | % | จำนวน | % |
| กระทำผิดกฎหมาย | 46,394 | 4,555 | 10 | 20 | 0 | 19 | 95 |
| ด้านความเที่ยงตรงของเนื้อหา | 10,693 | 1,821 | 17 | 10 | 1 | 9 | 90 |
| เนื้อหาอันตราย | 9,642 | 1,061 | 11 | 7 | 1 | 3 | 43 |
| เนื้อหาอันตรายต่อเด็ก | 3,700 | 642 | 17 | 18 | 3 | 17 | 94 |
| อื่นๆ | 1,177 | 888 | 75 | 9 | 1 | 6 | 67 |
| รวมทั้งหมด | 71,606 | 8,967 | 13 | 65 | 195 | 54 | 83 |

**จากผลการสอบสวน พบว่า**

- มีการละเมิดที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่มีภาษาไม่เหมาะสมในการออกอากาศ
- ความผิดประเภทอื่นๆ ได้แก่ การพูดเชิงพาณิชย์ ขอรับบริจาคเพื่อการกุศล และระยะเวลาที่สามารถออกอากาศโฆษณา

การละเมิดที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่มีภาษาไม่เหมาะสม

รูปที่ 4:3: สถานการณ์ด้านเรื่องร้องเรียนกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ของสหราชอาณาจักร

**ตัวอย่างการแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่แล้วเสร็จ**

บริษัท TikTok ไม่สามารถให้ข้อมูลที่เพียงพอในฟีเจอร์ Family Sharing ต่อผู้ใช้บริการแพลตฟอร์ม โดยเฉพาะพ่อแม่ผู้ปกครอง ซึ่งเป็นฟีเจอร์ที่มีจุดประสงค์เพื่อช่วยป้องกันเนื้อหาอันตรายจากเด็ก โดยจากการสืบสวนของ Ofcom พบว่าบริษัทมีข้อบกพร่องหลายประเด็นในกระบวนการกำกับดูแลการบริการของบริษัท TikTok ดังนี้ 1.บริษัท TikTok มีความล่าช้าในการตอบกลับข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นตามที่ Ofcom ร้องขอ รวมทั้งล่าช้าในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น นำมาสู่การละเมิดและกำหนดบทลงโทษ โดย Ofcom ได้ดำเนินการปรับเงินบริษัท TikTok เป็นมูลค่าจำนวน 1.875 ล้านปอนด์[48]




ที่มา : TikTok fined £1.875m for providing inaccurate data on safety controls, Decision – Islam Channel Limited, 2023

รูปที่ 4:4: ตัวอย่างกรณีศึกษาการฝ่าฝืนข้อกำหนดจากผู้ให้บริการ OTT ในประเทศสหราชอาณาจักร

### 4.2.2 การยื่นเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์

ในส่วนของการยื่นเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ของประเทศสหราชอาณาจักร ผู้ร้องเรียนสามารถเริ่มต้นการร้องเรียนไปยังผู้ให้บริการโดยตรงก่อน เพื่อให้ผู้ให้บริการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นก่อน โดยผู้ให้บริการในสหราชอาณาจักรแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ 1. ผู้ให้บริการทั่วไป และ 2. ผู้ให้บริการ The British Broadcasting Corporation[49] หรือ BBC) ซึ่งเป็นผู้ให้บริการที่มุ่งเน้น

[48] ที่มา :https://www.ofcom.org.uk/online-safety/protecting-children/tiktok-fined-1.875m-for-providing-inaccurate-data-on-safety-controls
[49] ที่มา : The Office of Communications Website

การให้ข้อมูลข่าวสาร บันเทิง และการศึกษาแก่ประชาชนโดยไม่แสวงหากำไร หากผู้ให้บริการไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ผู้ร้องเรียนสามารถส่งเรื่องร้องเรียนต่อไปยังหน่วยงาน Ofcom ผ่านแบบฟอร์มออนไลน์ในเว็บไซต์ของหน่วยงานโดยตรง เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน Ofcom จะทำการประเมินและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนโดยพิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนนั้นได้มีการละเมิดกฎระเบียบหรือข้อบังคับที่กำหนดไว้หรือไม่ สุดท้ายหากพบว่าผู้ให้บริการมีการละเมิดกฎหรือระเบียบจริง Ofcom จะดำเนินการตามมาตรการลงโทษที่เหมาะสม ซึ่งอาจรวมถึงการปรับเงิน เพิกถอนใบอนุญาต หรือกำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติม

#### 4.2.2.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน

Ofcom เป็นหน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่กำกับดูแลด้านการสื่อสารของสหราชอาณาจักร โดยมีบทบาทสำคัญในการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารและสื่อในประเทศ นอกจากนี้ยังมีหน่วยงาน และองค์กรผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่น ๆ ที่ทำงานร่วมกับ Ofcom ในการจัดการและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน เพื่อให้มั่นใจว่าการสื่อสารและการออกอากาศของกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์นั้นเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด มีความปลอดภัย และเป็นธรรมต่อผู้บริโภค โดยหน่วยงานที่มีบทบาทโดดเด่นมีความเกี่ยวข้อง และทำงานร่วมกับ Ofcom มีตัวอย่างดังนี้

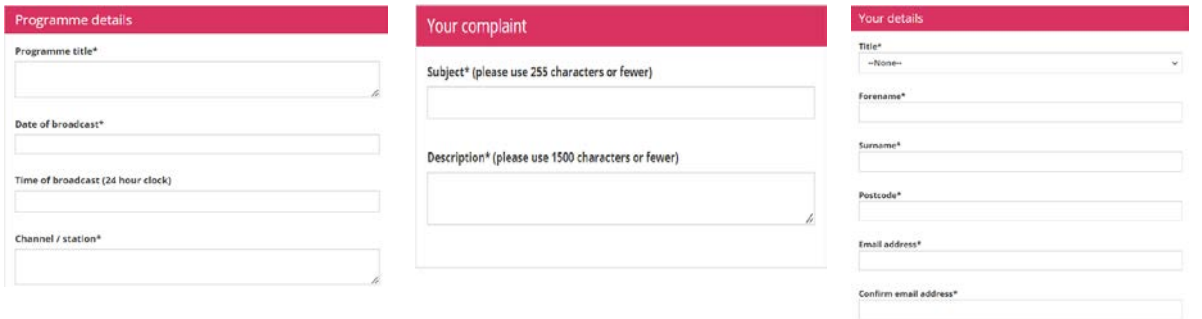
- **British Broadcasting Corporation หรือ บรรษัทแพร่ภาพกระจายเสียงอังกฤษ -** หน่วยงาน BBC ทำงานร่วมกับ Ofcom ในการปฏิบัติตามกฎระเบียบด้านการออกอากาศและการจัดการเรื่องร้องเรียน โดย Ofcom มีอำนาจในการตรวจสอบกรณีที่เนื้อหาของ BBC อาจละเมิดกฎระเบียบหรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานการออกอากาศ
- **Ombudsman Services Communications** – ทำงานร่วมกันกับ Ofcom เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคและส่งเสริมมาตรฐานในอุตสาหกรรมการสื่อสารในสหราชอาณาจักร โดยทั้งสององค์กรมีบทบาทในการจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคเกี่ยวกับบริการสื่อสาร และการทำงานร่วมกันนี้มีความสำคัญต่อการทำให้แน่ใจว่าผู้ให้บริการปฏิบัติตามมาตรฐานและให้บริการที่เป็นธรรมแก่ผู้บริโภค
- **Advertising Standards Authority (ASA)** – หน่วยงานทำงานร่วมกันกับ Ofcom เพื่อกำกับดูแลและควบคุมการโฆษณาในสหราชอาณาจักร โดยทั้งสององค์กรมีหน้าที่และบทบาทที่สอดคล้องกันในการปกป้องผู้บริโภคจากการโฆษณาที่ไม่เป็นธรรม หรืออาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด
- **Service Provider** – ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการแพลตฟอร์ม (OTT) โดยตรง มีหน้าที่รับเรื่องและจัดการร้องเรียนที่ผู้บริโภคได้ทำการร้องเรียน โดย Ofcom มีอำนาจในการตรวจสอบติดตามในกรณีที่ผู้ให้บริการไม่สามารถจัดการเรื่องร้องเรียนที่ผู้บริโภคได้ทำการร้องเรียนเข้ามาได้อย่างเหมาะสม หรือ ผู้บริโภคนั้นไม่พึงพอใจต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้ให้บริการ

#### 4.2.2.2 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ในมิติด้านการร้องเรียน หน่วยงาน Ofcom มีช่องทางการ[50]รับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

- ส่งไปรษณีย์
  - กรณีทั่วไป ที่ PO Box 1285 Warrington WA1 9GL
  - กรณีการได้รับการบริการที่ไม่เป็นธรรมหรือการละเมิดความเป็นส่วนตัว ผู้ร้องเรียนสามารถส่งคำร้องเรียนไปที่สำนักงานใหญ่ Ofcom Riverside House 2a Southwark Bridge Road London SE1 9HA
- ร้องเรียนเกี่ยวกับบริการโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต หรือรายการโทรทัศน์และวิทยุ สามารถติดต่อที่เบอร์ 03001233333
- กรอกฟอร์มเพื่อร้องเรียนออนไลน์ผ่านเว็บไซต์: ofcom.org.uk/complaints โดยผู้ร้องเรียนสามารถตรวจสอบประเภทเรื่องร้องเรียนที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของหน่วยงาน Ofcom ได้

**ตัวอย่างแบบฟอร์มร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์**[51]




1.ผู้ร้องเรียนใส่รายละเอียดเกี่ยวกับรายการที่ได้รับชมที่ต้องการร้องเรียนถึงหน่วยงาน

2. ใส่รายละเอียดหัวข้อประเด็นที่ต้องการร้องเรียนและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

3. ใส่รายละเอียดส่วนตัวของผู้ร้องเรียน รวมทั้งที่อยู่และอีเมลที่สามารถติดต่อกลับได้

รูปที่ 4:5: ตัวอย่างแบบฟอร์มร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์

ทั้งนี้ การร้องเรียนเกี่ยวกับรายการที่ชมผ่านบริการวิดีโอออนดีมานด์ [52](video on-demand) มีช่องทางที่แตกต่างออกไปซึ่งไม่สามารถร้องเรียนผ่านการกรอกฟอร์มข้างต้นได้ โดยผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนต่อผู้ให้บริการวิดีโอออนดีมานด์ก่อนเบื้องต้นเช่นเดียวกันกับการร้องเรียนผู้ให้บริการอื่น ๆ ยกเว้นในกรณีที่ประเด็นร้องเรียนเกี่ยวข้องกับ เรื่องการเข้าถึงข้อมูล คำบรรยายภาพ คำบรรยายเสียงหรือภาษาสัญลักษณ์ ผู้ร้องเรียนสามารถส่งคำร้องเข้ามายังหน่วยงานก่อนได้ นอกจากนี้การกรอกฟอร์มร้องเรียนดังภาพข้างต้น หน่วยงานมีการขอข้อมูลส่วนตัว และที่อยู่เพิ่มสำหรับการติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน

[50] ที่มา : https://www.ofcom.org.uk/make-a-complaint/get-in-touch/
[51] ที่มา : https://ofcomlive.my.salesforce-sites.com/formentry/SitesFormCSLEStandardsComplaints
[52] ที่มา : https://ofcomlive.my.salesforce-sites.com/formentry/SitesFormCSLEOnDemandComplaints

โดยหน่วยงานจะเก็บข้อมูลดังกล่าวเป็นความลับ และไม่เปิดเผยข้อมูลดังกล่าวต่อบุคคลที่สามโดยเด็ดขาด ยกเว้นในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้ต้องเปิดเผย หรือหากจำเป็นต้องเปิดเผยเพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนเพิ่มเติม

**ช่องทางการร้องเรียนสำหรับผู้พิการหรือผู้ที่บกพร่องทางร่างกาย**

Ofcom กำหนดให้ผู้ให้บริการโทรคมนาคมต้องจัดให้มีระบบ และกระบวนการร้องเรียนที่เข้าถึงผู้ที่บกพร่องทางร่างกาย โดยสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยิน และผู้ที่บกพร่องทางสายตา สามารถร้องเรียนมายังเจ้าหน้าที่หน่วยงาน Ofcom ได้ 2 ช่องทาง [53]ดังนี้

- **Text Relay Service –** สำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยินที่ต้องการร้องเรียนประเด็นปัญหาสามารถใช้บริการ Text Relay เพื่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ของ Ofcom ได้
- **แอป Video Relay Service (สำหรับผู้ที่ใช้ภาษามืออังกฤษ) –** ผู้ร้องเรียนสามารถใช้ภาษามือในการติดต่อ และแจ้งเรื่องร้องเรียนต่อหน้าที่ Ofcom ได้ผ่านการสื่อสารทางวิดีโอคอล โดยสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนในเวลาทำการวันจันทร์ถึงวันศุกร์

สำหรับผู้ใช้งานที่มีความบกพร่องทางร่างกายอื่น ๆ สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อร้องเรียนผ่านช่องทางอีเมลของหน่วยงานได้โดยตรงผ่านทาง contact@ofcom.org.uk ทั้งนี้ ในกรณีผู้ร้องเรียนที่บกพร่องทางร่างกายต้องการข้อมูลหรือต้องการเอกสารที่สามารถเข้าถึงการร้องเรียนได้ง่ายยิ่งขึ้น เช่น เอกสารตัวหนังสือขนาดใหญ่ อักษรเบรลล์ เอกสารในรูปแบบเสียง (Audio Format) เป็นต้น สามารถติดต่อหน่วยงาน Ofcom เพื่อให้จัดส่งข้อมูลในรูปแบบที่เหมาะสมกับตนเองได้ นอกจากนี้ ผู้ที่บกพร่องทางร่างกายสามารถให้ผู้แทน ญาติ หรือ ผู้ดูแลดำเนินการร้องเรียนแทนได้เช่นกัน

### 4.2.2.3 ขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนในประเทศสหราชอาณาจักร มีรายละเอียดกำหนดในมาตรา 52 ภายใต้พระราชบัญญัติ Communications Act 2003 กล่าวคือ สนับสนุนให้ผู้บริโภคต้องมีการร้องเรียนโดยตรงต่อผู้ให้บริการก่อนร้องเรียนมายังหน่วยงาน รวมทั้ง Ofcom มีหน้าที่จัดเตรียมกระบวนการการแก้ไขข้อพิพาทระหว่างผู้ให้บริการ และลูกค้าให้เป็นไปตามความเหมาะสมและโปร่งใส

ขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน[54]โดยสามารถแบ่งได้เป็น 3 ขั้นตอนหลัก ได้แก่

**1) การยื่นเรื่องร้องเรียน** ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนมีการ**ร้องเรียนต่อผู้ให้บริการโดยตรงก่อน**[55] หากไม่ได้รับการแก้ไข ผู้ร้องเรียนดำเนินการยื่นเรื่องร้องเรียนกับหน่วยงานผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

[53] ที่มา : https://www.ofcom.org.uk/phones-and-broadband/accessibility/emergency-video-relay/
[54] ที่มา : General procedures for investigating breaches of broadcast licenses
[55] ที่มา : General conditions: customer interests

โดยการร้องเรียนนั้นแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ ร้องเรียนแก่ผู้ให้บริการทั่วไป และร้องเรียนต่อผู้ให้บริการที่เป็น BBC TV ซึ่งผู้ให้บริการทั้งสองประเภท มีแนวทางการร้องเรียนที่เหมือนกัน

**2) การพิจารณาและตรวจสอบข้อเท็จจริง** หน่วยงานดำเนินการพิจารณาและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดกฎหมาย โดยเรื่องร้องเรียนทั้งหมดควรมีรายละเอียดเพียงพอเกี่ยวกับประเด็นเรื่องที่ถูกร้องเรียนเพื่อให้ Ofcom สามารถดำเนินการสอบสวนได้อย่างเต็มที่ เช่น เนื้อหาหรือข้อความจากรายการที่ไม่เหมาะสม หรือการโฆษณาเกินความเป็นจริง พร้อมระบุวันที่ ช่วงเวลาที่ออกอากาศอย่างชัดเจน เป็นต้น รวมทั้งหากมีการแจ้งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ให้บริการแล้ว สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสำเนาจดหมาย เอกสารหรืออีเมล พร้อมทั้งชื่อของเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนด้วยเช่นกัน โดยการพิจารณาสอบสวนสามารถแบ่งขั้นตอนย่อยได้อีก 3 ขั้นตอน ดังนี้

**2.1 การสอบสวนขั้นต้น -** Ofcom พิจารณาเบื้องต้นในประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดว่าอยู่ภายใต้ขอบเขตอำนาจที่ Ofcom รับพิจารณาหรือไม่ โดยจะพิจารณาจากความร้ายแรงหรือขอบเขตของเรื่องที่เป็นปัญหา ในกรณีที่อยู่ภายใต้การรับพิจารณาของ Ofcom ผู้ให้บริการต้องนำส่งข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นปัญหาที่ถูกร้องเรียนเพื่อประกอบการพิจารณาของ Ofcom ซึ่งการตรวจสอบผลการออกอากาศที่เกี่ยวข้อง Ofcom ได้ตั้งเป้าที่จะทำการประเมินสอบสวนเบื้องต้นให้เสร็จสิ้นภายใน 15 วันทำการ

**2.2 ขั้นตอนสืบสวนในกรณีที่ละเมิดกฎหรือข้อกำหนด -** ในกรณีที่ ผู้ให้บริการละเมิดข้อกำหนดหรือกฎระเบียบ โดยทั่วไปแล้ว Ofcom จะแจ้งให้ผู้ให้บริการและผู้ร้องเรียนทราบโดยการส่งจดหมาย โดยอธิบายขอบเขตการสอบสวนของ Ofcom รวมทั้งเผยแพร่รายละเอียดของประเด็นปัญหาที่อยู่ระหว่างการสอบสวนในตารางจดหมายข่าวแบบออกอากาศ (On-demand Bulletin) ในกรณีที่เหมาะสมและสามารถเผยแพร่ต่อสาธารณะได้ และผู้ให้บริการต้องมีการตอบกลับพร้อมเอกสารหรือหลักฐานที่เกี่ยวข้องภายใน 10 วันทำการ

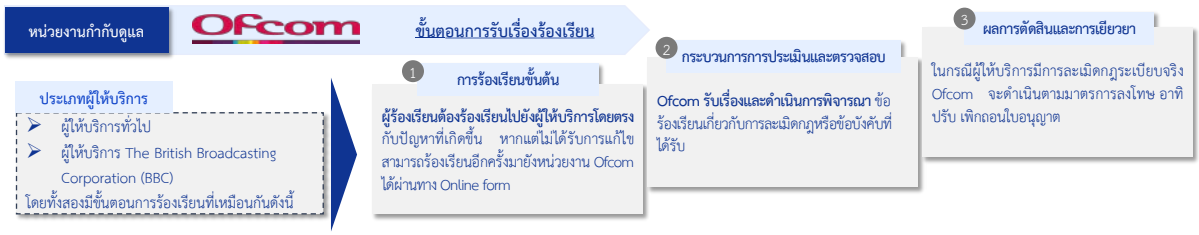
**2.3 การตัดสินใจออกข้อสรุปผลการตัดสิน –** ในเบื้องต้นคำตัดสินจะพิจารณาโดยสมาชิกระดับสูงของฝ่ายบริหารของหน่วยงาน Ofcom ที่มีอำนาจและได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง และผู้ให้บริการมีโอกาสที่จะชี้แจงทั้งรูปแบบจดหมายที่เป็นลายลักษณ์อักษร และชี้แจงผ่านทางวาจา

**3) ผลของการพิจารณาเรื่องร้องเรียนขั้นสุดท้าย** คำตัดสินขั้นสุดท้าย จะดำเนินการโดยสมาชิกอาวุโส ซึ่งเป็นหนึ่งในคณะกรรมการของฝ่ายบริหารของ Ofcom ที่มีอำนาจ และไม่เป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการสืบสวนหรือการสอบสวนเบื้องต้น ในกรณีผู้ให้บริการมีความผิดจริง หน่วยงาน Ofcom จะดำเนินการลงโทษ อาทิ แจ้งเตือนไปยังหน่วยงาน ระงับการออกอากาศซ้ำ การปรับเป็นจำนวนเงิน หรือการเพิกถอนใบอนุญาต ทั้งนี้เมื่อกระบวนการพิจารณา และตรวจสอบประเด็น

เรื่องร้องเรียนสิ้นสุด หน่วยงาน Ofcom จะมีการเผยแพร่กระบวนการ แนวทาง และผลการตัดสินผ่านเว็บไซต์อย่างละเอียดอีกครั้ง ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานที่หน้า“Broadcast and On Demand Bulletin”

ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนควรยื่นเรื่องร้องเรียนต่อ Ofcom ภายใน 20 วันทำการนับจากวันที่ออกอากาศรายการที่เกี่ยวข้องหรือหลังจากเกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หน่วยงาน Ofcom จะไม่รับเรื่องร้องเรียนที่ยื่นหลังจากกำหนดเวลาดังกล่าว และในกรณีที่มีการยื่นคำร้องเรียนช้ากว่า 20 วันทำการหลังจากออกอากาศ ผู้ร้องเรียนมีหน้าที่อธิบายและชี้แจงเพิ่มเติมถึงสาเหตุที่ไม่สามารถยื่นคำร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด รวมทั้งในกรณีที่ผู้ร้องเรียนมีการยื่นเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ให้บริการพร้อมกันกับยื่นเรื่องร้องเรียนมายังหน่วยงาน โดยปกติแล้ว Ofcom จะไม่ดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจนกว่าให้บริการสื่อจะมีการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนก่อนตามลำดับ

ในส่วนของผู้ให้บริการ OTT นั้นหน่วยงาน Ofcom จัดให้มีกระบวนการขั้นตอนการร้องเรียนและการดำเนินการที่**คล้ายคลึงกับการร้องเรียนผู้ให้บริการทั่วไป** ซึ่งเมื่อผู้ให้บริการ OTT ละเมิดกฎเกณฑ์กำกับดูแล โดยเปิดช่องทางการร้องเรียนให้บุคคลใดสามารถรายงานต่อ หน่วยงาน Ofcom ได้เมื่อพบการละเมิดหรือละเว้นไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด ไม่ว่าจะเป็นการแจ้งการให้บริการที่ไม่เหมาะสมหรือละเมิด การแจ้งการเปลี่ยนแปลงการให้บริการ การแจ้งการเลิกให้บริการการจ่ายค่าธรรมเนียม การบันทึกสำเนาของสื่อภาพและ เสียง การให้ข้อมูลและความร่วมมือแก่หน่วยงาน Ofcom ตลอดจนการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ด้านเนื้อหา โดยผู้ร้องเรียนจะต้องดำเนินการร้องเรียนผ่านช่องทางของผู้ให้บริการก่อนเบื้องต้น หากผู้ให้บริการมิได้ดำเนินการตามเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นที่น่าพอใจ จึงจะสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงาน Ofcom เพื่อให้ดำเนินการสอบสวนต่อไปได้




รูปที่ 4:6: การยื่นเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเทศสหราชอาณาจักร

**กระบวนการจัดการกรณีเกิดการร้องเรียนซ้ำในประเด็นเดิม**

กระบวนการคัดกรองและจัดการเรื่องร้องเรียนซ้ำ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ของหน่วยงาน Ofcom มีขั้นตอนที่ชัดเจนและเป็นระบบ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้สามารถจัดการกับเรื่องร้องเรียนที่มีจำนวนมาก หรือมีเนื้อหาเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและยุติธรรมมากที่สุด ซึ่งกระบวนการนี้ประกอบด้วยหลายขั้นตอน ดังนี้

**1) การรับและคัดกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น**

เมื่อมีการร้องเรียนเข้ามาจากผู้ชม ผู้ฟัง หรือผู้ใช้บริการ ผ่านช่องทางต่างๆ ของหน่วยงาน Ofcom เช่น ทางออนไลน์ ทางโทรศัพท์ หรือทางอีเมล เป็นต้น ข้อมูลการร้องเรียนจะถูกบันทึกเข้าสู่ระบบและถูกตรวจสอบเบื้องต้นโดยเจ้าหน้าที่ ซึ่งการคัดกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นนี้ประกอบด้วย

- **การตรวจสอบความเกี่ยวข้อง** เจ้าหน้าที่จะตรวจสอบว่าเรื่องร้องเรียนเกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของ Ofcom หรือไม่ เช่น เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดกฎการออกอากาศ หรือการโฆษณา หากเรื่องร้องเรียนอยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของ Ofcom เช่น ปัญหาส่วนบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องกับการออกอากาศ เรื่องร้องเรียนนั้นจะไม่ถูกดำเนินการต่อ
- **การรวมกลุ่มเรื่องร้องเรียนซ้ำๆ** หากประเด็นร้องเรียนซ้ำๆ เกิดขึ้นในประเด็นเดียวกัน เช่น การละเมิดกฎที่เหมือนกันจากรายการเดียวกันหรือเนื้อหาคล้ายกัน ประเด็นเหล่านี้จะถูกจัดกลุ่มเข้าด้วยกันเพื่อพิจารณาในคราวเดียวกัน

**2) การตรวจสอบว่ามีการละเมิดกฎหรือไม่**

หลังจากการคัดกรองเบื้องต้นแล้วหน่วยงาน Ofcom จะพิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนที่ถูกคัดกรองเข้ามานั้นเข้าข่ายการละเมิดกฎระเบียบการออกอากาศหรือกฎที่เกี่ยวข้องกับการโฆษณาหรือไม่ กระบวนการนี้ประกอบด้วย

- **การตรวจสอบตามหลักเกณฑ์การออกอากาศ (Broadcasting Code)** ซึ่งครอบคลุมประเด็นต่างๆ เช่น การคุ้มครองเด็กและเยาวชน ความเที่ยงธรรมในการเสนอเนื้อหาที่ออกอากาศ ความยุติธรรมในเนื้อหาที่ออกอากาศ รวมถึงเนื้อหาที่อาจส่งผลกระทบต่อจริยธรรมของสังคม
- **การประเมินความสำคัญของปัญหา** เจ้าหน้าที่จะพิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนที่มีซ้ำ ๆ นั้นเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อสาธารณชนอย่างร้ายแรงหรือไม่ เช่น หากมีการร้องเรียนเกี่ยวกับเนื้อหาที่มีความรุนแรงหรือเป็นอันตรายต่อผู้ชมกลุ่มเปราะบาง เช่น เด็ก ประเด็นเรื่องร้องเรียนเหล่านี้จะได้รับการจัดสรรเป็นประเด็นที่มีความสำคัญสูงก่อน

**3) การสืบสวนสอบสวนอย่างเป็นทางการ**

หากหน่วยงาน Ofcom เล็งเห็นว่าประเด็นเรื่องร้องเรียนซ้ำๆ นั้นมีความเป็นไปได้ที่จะละเมิดกฎระเบียบข้อกำหนด จะมีการเปิดกระบวนการสอบสวนอย่างเป็นทางการ ซึ่งกระบวนการนี้จะเกี่ยวข้องกับ

- **การร้องขอข้อมูลจากผู้ให้บริการ**: หน่วยงาน Ofcom จะส่งคำร้องขอข้อมูลไปยังสถานีวิทยุหรือสถานีโทรทัศน์ที่ถูกร้องเรียน เพื่อให้ชี้แจงเกี่ยวกับเนื้อหาที่มีการร้องเรียน โดยอาจรวมถึงการขอข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการควบคุมคุณภาพ และการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามกฎระเบียบ
- **การตรวจสอบเนื้อหาที่ถูกกล่าวหา:** หน่วยงาน Ofcom อาจดำเนินการตรวจสอบการออกอากาศจริง เพื่อดูว่าเนื้อหานั้นละเมิดกฎที่เกี่ยวข้องหรือไม่ เช่น การตรวจสอบวิดีโอหรือเสียงที่ออกอากาศในช่วงที่ถูกร้องเรียน

**4) การสรุปผลและการดำเนินการต่อผู้ประกอบการ**

หากผลการสอบสวนพบว่ามีการละเมิดกฎจริง หน่วยงาน Ofcom จะดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

- **การเตือนและให้คำแนะนำ**: หากการละเมิดเป็นเรื่องเล็กน้อยหน่วยงาน Ofcom อาจออกคำเตือน หรือให้คำแนะนำแก่ผู้ประกอบการให้ปรับปรุงเนื้อหาและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำอีก
- **การลงโทษทางกฎหมาย**: ในกรณีที่มีการละเมิดรุนแรง หรือมีการฝ่าฝืนกฎซ้ำหลายครั้ง หน่วยงาน Ofcom อาจดำเนินการลงโทษที่รุนแรงขึ้น เช่น การปรับจำนวนเงิน การเพิกถอนใบอนุญาตการออกอากาศ หรือการระงับการออกอากาศชั่วคราว

**5) การเผยแพร่ผลการตรวจสอบต่อสาธารณะ**

หากมีเรื่องร้องเรียนซ้ำๆ ที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับการละเมิดกฎที่มีผลกระทบในวงกว้าง หน่วยงาน Ofcom จะจัดทำรายงานสรุปผลการตรวจสอบ และเผยแพร่ต่อสาธารณชนอย่างเป็นทางการ โดยในรายงานเผยแพร่จะประกอบไปด้วยเนื้อหา ดังนี้

- รายละเอียดของการละเมิดกฎระเบียบ
- การดำเนินการจัดการที่หน่วยงาน Ofcom ดำเนินการกับผู้ให้บริการที่ละเมิด
- ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้ให้บริการอื่นๆ เพื่อให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดยิ่งขึ้นในอนาคต

**6) การนำข้อมูลร้องเรียนไปพัฒนากฎระเบียบ**

ในกรณีที่มีเรื่องร้องเรียนซ้ำๆ จำนวนมากเกี่ยวกับประเด็นใดประเด็นหนึ่ง ทางหน่วยงาน Ofcom อาจพิจารณาปรับปรุงกฎระเบียบการออกอากาศ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้นในอุตสาหกรรมกระจายเสียงและโทรทัศน์ เช่น การปรับปรุงกฎเกี่ยวกับเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม หรือการคุ้มครองผู้ชมกลุ่มเปราะบาง เป็นต้น

ในกรณีของการร้องเรียนบริการเนื้อหารายการของบริการ OTT เมื่อผู้ให้บริการ OTT ไม่สามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนตามความคาดหวังของผู้ร้องเรียนได้ ผู้ร้องสามารถติดต่อหน่วยงาน Ofcom เพื่อขอคำแนะนำเพิ่มเติมได้ หากผู้บริโภคยังคงไม่ได้รับการแก้ไขจากผู้ให้บริการ OTT และประเด็นนั้นเกี่ยวข้องกับการให้บริการของกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ที่อยู่ภายใต้การกำกับของหน่วยงาน Ofcom ผู้บริโภคสามารถกลับมาติดต่อหน่วยงาน Ofcom เพื่อเลือกใช้บริการการแก้ไขข้อพิพาททางเลือก หรือ ADR ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ช่วยแก้ไขข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ให้บริการ โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเป็นตัวกลางในการจัดการ นอกจากหน่วยงาน Ofcom แล้ว ยังมีหน่วยงาน Ombudsman Services Communications และ CISAS (Communications and Internet Services Adjudication Scheme) ที่มีหน้าที่ในการตัดสินและระงับข้อพิพาทที่ไม่สามารถแก้ไขได้ระหว่างผู้บริโภคกับผู้ให้บริการ โดยทำหน้าที่เป็นตัวกลางเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาอย่างยุติธรรม และไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ทั้งนี้ แม้ว่าแพลตฟอร์มผู้ให้บริการ OTT บางราย

เช่น Netflix, จะไม่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลโดยตรงของ Ofcom ในทุกกรณี แต่ Ofcom ยังมีบทบาทในการกำกับดูแล เนื้อหา และมาตรฐานการให้บริการ สำหรับบางประเภทของบริการสื่อออนไลน์ โดยเฉพาะในเรื่องของการคุ้มครองผู้บริโภค และความปลอดภัยของเนื้อหา

#### 4.2.2.4 วิธีการระงับข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการกระจายเสียงและโทรทัศน์

การระงับข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการกระจายเสียงและโทรทัศน์เป็นกระบวนการที่มีความสำคัญในการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคและรักษามาตรฐานของการให้บริการ โดยมีแนวทางและกลไกต่าง ๆ ที่ถูกกำหนดขึ้นเพื่อให้เกิดความเป็นธรรม และประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างทั้งสองฝ่ายโดยไม่ต้องขึ้นศาล ในประเทศสหราชอาณาจักรมีหน่วยงานเพื่อให้บริการแก้ไขข้อพิพาทระหว่างผู้ให้บริการและผู้บริโภค ที่ชื่อว่า Communications Ombudsman[56]เรียกว่ากระบวนการ Alternative dispute resolution หรือ ADR นอกจากแก้ไขปัญหาข้อพิพาทแล้ว ในขณะเดียวกระบวนการนี้ยังช่วยให้ผู้ให้บริการเข้าใจความต้องการของผู้บริโภค และสามารถปรับปรุงการให้บริการเพื่อประสบการณ์ที่ดีของผู้บริโภคอีกเช่นกัน โดยแนวทางวิธีการระงับข้อพิพาทประกอบด้วย 6 ขั้นตอน มีดังนี้[57]

- **ผู้บริโภคแจ้งปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนให้ผู้ให้บริการทราบ** – ผู้บริโภคแจ้งปัญหาที่พบเจอหรือเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ให้บริการก่อนเพื่อพยายามแก้ไขปัญหา โดยผู้ให้บริการมีระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นสูงสุด 8 สัปดาห์ เว้นเสียแต่ว่าผู้ให้บริการนั้นจะแจ้งให้ผู้บริโภคหรือผู้ร้องเรียนสามารถติดต่อและร้องเรียนเข้ามาที่หน่วยงาน Communications Ombudsman ก่อน
- **ผู้บริโภคยื่นเรื่องร้องเรียนมายังหน่วยงาน** - หากผ่านไป 8 สัปดาห์แล้ว และผู้ให้บริการยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนได้ ผู้บริโภคสามารถลงทะเบียนผ่านเว็บไซต์และแจ้งเรื่องร้องเรียนได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ยังมีช่องทางอื่น ๆ ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ทางไปรษณีย์ อีเมล หรือทางโทรศัพท์ เป็นต้น
- **กระบวนการนำส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องแก่หน่วยงาน** – หลักจากยื่นข้อพิพาทมาถึงหน่วยงาน ผู้บริโภคมีเวลาอีก 14 วันในการส่งข้อมูลหรือหลักฐานสนับสนุนเพิ่มเติมให้แก่หน่วยงาน เช่น หลักฐานการติดต่อกับผู้ให้บริการ สำเนาอีเมลหรือรายละเอียดการพูดคุยผ่านโทรศัพท์ พร้อมรายละเอียดวันที่ เวลา และชื่อของบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียน เป็นต้น ซึ่งในกระบวนการระหว่างนี้ ผู้ให้บริการยังสามารถพยายามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นได้อยู่ก่อนการสอบสวนจะเริ่มต้นขึ้นได้
- **กระบวนการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน** – หน่วยงานจะดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนโดยอิงจากข้อมูลที่ผู้ร้องเรียนส่งเข้ามา รวมทั้งประกอบกับกฎหมายหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องและสิ่งที่ถือเป็นแนวปฏิบัติที่ดีของอุตสาหกรรม

[56] ที่มา : https://www.commsombudsman.org/about-us
[57] ที่มา : https://www.commsombudsman.org/our-process

■ **กระบวนการตัดสินเรื่องร้องเรียน** – เมื่อคำตัดสินเสร็จสิ้น ผู้ร้องเรียนและผู้ให้บริการมีสิทธิ์ในการตรวจสอบคำตัดสินนั้น หากผู้ร้องเรียนไม่ยอมรับในคำตัดสิน สามารถดำเนินการโต้แย้งกับผู้ให้บริการในศาลต่อไป

■ **กระบวนการเยียวยาผู้บริโภค** - ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนยอมรับคำตัดสิน ผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องดำเนินการแก้ไขภายใน 28 วัน หากยังไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้หลังจากผ่านไป 28 วัน หน่วยงานจะดำเนินการติดต่อผู้ให้บริการ เพื่อทำความเข้าใจถึงสาเหตุ และจะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบจนกว่าจะดำเนินการเสร็จสิ้น

#### 4.2.2.5 มาตรการลงโทษผู้กระทำความผิด

ในมิติด้านกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และ มาตรการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องของประเทศสหราชอาณาจักร พบว่าการกำหนดบทลงโทษ[58]ต่อผู้ให้บริการที่กระทำผิดนั้นถือเป็นเรื่องที่ร้ายแรง ภายใต้กฎหมาย Communication Act 2003 นั้นให้ขอบเขตอำนาจแก่ Ofcom ในการพิจารณา สอบสวน และตัดสิน หาก Ofcom พิจารณาแล้วว่าผู้ให้บริการกระจายเสียงและโทรทัศน์ได้มีการละเมิดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องโดยจงใจ มีการละเมิด กระทำซ้ำแล้วซ้ำเล่าหรือประมาทเลินเล่อ สามารถกำหนดมาตรการคว่ำบาตรได้ โดยมาตรการคว่ำบาตรที่ Ofcom สามารถใช้กำหนดบทลงโทษได้ ได้แก่

■ ออกคำสั่งไม่ให้ออกอากาศรายการหรือโฆษณาซ้ำ ซึ่งบัญญัติภายใต้มาตรา 40(1) ของพระราชบัญญัติปี 1990 และมาตรา 236(6) ของพระราชบัญญัติปี 2003

■ ออกคำสั่งให้แถลงการณ์แก้ไขหรือคำชี้แจงเกี่ยวกับข้อเท็จจริงที่ Ofcom พบเจอ ซึ่งรูปแบบการแถลง อาจจำเป็นต้องอยู่ในรูปแบบที่ Ofcom กำหนด และให้รวมอยู่ในเนื้อหารายการที่ออกอากาศในเวลาที่ Ofcom กำหนด

■ การลงโทษทางการเงิน ซึ่งบัญญัติภายใต้มาตรา 41(1) และ 110(1) ของพระราชบัญญัติปี 1990 และมาตรา 341(2) ของพระราชบัญญัติปี 2003

■ ระงับหรือย่นระยะเวลาใบอนุญาต (ใช้ได้เฉพาะบางกรณีเท่านั้น) ซึ่งบัญญัติภายใต้มาตรา 41(1) และ 110(1) ของพระราชบัญญัติปี 1990 เป็นต้น

■ เพิกถอนใบอนุญาต ซึ่งบัญญัติภายใต้มาตรา 42 และ 111 ของพระราชบัญญัติปี 1990 และมาตรา 238 ของพระราชบัญญัติปี 2003

ในกรณีของการกำหนดโทษทางการเงิน มีการกำหนดมาตรฐานค่าปรับมูลค่าปรับสูงสุดสำหรับผู้ได้รับใบอนุญาตโทรทัศน์หรือวิทยุเชิงพาณิชย์คือ 250,000 ปอนด์หรือ 5% ของ “รายได้ที่เข้าเงื่อนไข” ของผู้ให้บริการแล้วแต่จำนวนใดจะสูงกว่า

[58] ที่มา : Procedures for the consideration of statutory sanctions in breaches of broadcast licences

ทั้งนี้ เป้าหมายการสรุปผลพิจารณาการลงโทษนั้น มีระยะเวลาภายใน 60 วันนับจากวันที่ Ofcom บันทึกการละเมิดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง ซึ่งระยะเวลาสามารถแตกต่างกันออกไปตามแต่ละกรณีข้อพิพาทและเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น และหาก Ofcom พิจารณาว่าอาจต้องมีการลงโทษ หน่วยงานจะทำการแจ้งถึงผู้ให้บริการ โดยระบุข้อมูลต่อไปนี้ตามความเหมาะสม ประกอบด้วย

- รายละเอียดของการละเมิด
- ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่ผู้ให้บริการเสนอขึ้นซึ่งเป็นสาระสำคัญต่อการสืบสวน
- รายละเอียดของข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องที่ Ofcom ได้พิจารณาและตัดสินแล้วเสร็จ
- รายละเอียดประวัติการปฏิบัติตามกฎระเบียบล่าสุดของผู้ให้บริการ
- รายละเอียดมุมมองเบื้องต้นของ Ofcom ว่าอาจมีการคว่ำบาตร
- รายละเอียดมุมมองเบื้องต้นของ Ofcom เกี่ยวกับประเภทและระดับของการลงโทษที่ถือว่าเหมาะสม
- บทสรุปเนื้อหาที่ใช้ในการพิจารณาเบื้องต้น
- เอกสารที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ที่ Ofcom ได้พิจารณาไว้

## 4.3 การจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเทศออสเตรเลีย

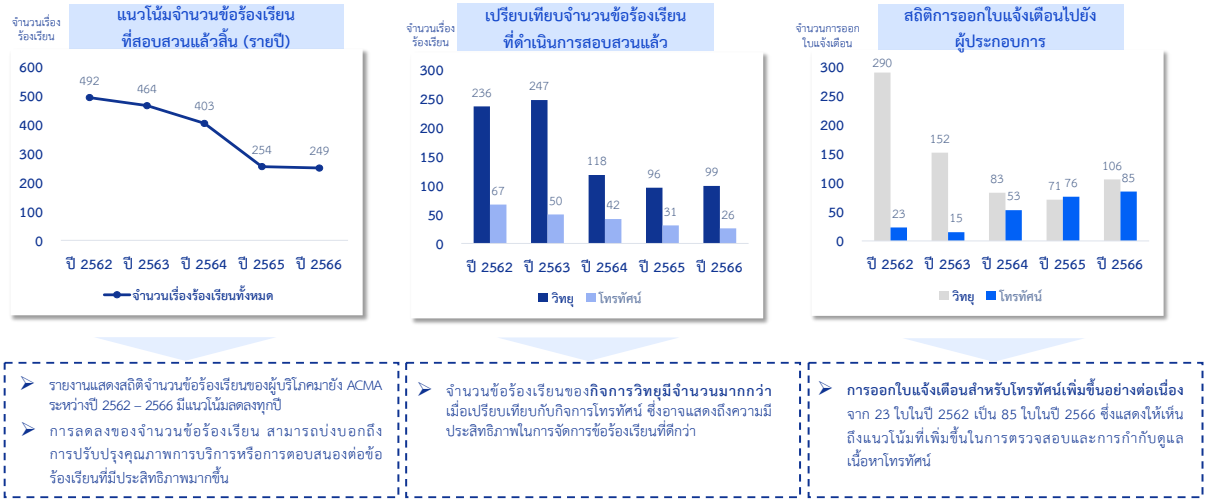
### 4.3.1 สถานการณ์เรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์

หน่วยงาน Australian Communication and Media Authority หรือ ACMA เป็นหน่วยงานหลักกำกับดูแลในประเทศออสเตรเลียที่รับผิดชอบในการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม รวมไปถึงกิจการวิทยุกระจายเสียงและโทรทัศน์ เพื่อรองรับการปฏิบัติของผู้ให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐานอุตสาหกรรมจัดการการจัดสรรคลื่นความถี่ และปกป้องคุ้มครองผู้บริโภคด้วยการบังคับใช้กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาสื่อบริการโทรคมนาคมและความปลอดภัยออนไลน์ในประเทศออสเตรเลีย ทั้งนี้การกำกับดูแล OTT ในประเทศออสเตรเลียไม่ถูกกำกับอย่างเข้มข้นมากนัก จึงไม่ได้มีกรณีศึกษาหรือข้อมูลเชิงสถิติออกมาเผยแพร่ โดยเรื่องหลักที่หน่วยงาน ACMA กำกับดูแลคือ ลักษณะของเนื้อหาที่ออกอากาศต้องได้รับการจัดหมวดจากหน่วยงาน ACMA ก่อน รวมทั้งภาครัฐยังไม่มีทุนสนับสนุนบริการ OTT โดยตรง มีเพียงการสนับสนุนในลักษณะที่ผู้ให้บริการ OTT สามารถที่จะยื่นลดหย่อนภาษีสำหรับผู้ให้บริการที่เป็น Start-up ได้เพียงเท่านั้น

สถานการณ์ด้านการร้องเรียนในประเทศออสเตรเลีย ที่ปรึกษาได้ดำเนินการสืบค้นข้อมูลเผยแพร่เชิงสถิติพบข้อมูลที่น่าสนใจในทั้งกิจการวิทยุกระจายเสียงและโทรทัศน์ ประกอบด้วย จำนวนเรื่องร้องเรียนที่สอบสวนแล้ว และสถิติการออกใบแจ้งเตือนไปยังผู้ประกอบกิจการ จะเห็นได้ว่าแนวโน้มจำนวนเรื่องร้องเรียนที่สอบสวนเสร็จแล้วนั้นตั้งแต่ปี 2562 ถึง 2566 มีแนวโน้มจำนวนเรื่องร้องเรียนที่สอบสวนแล้วเสร็จลดลงอย่างมีนัยสำคัญ สามารถบ่งบอกได้ถึงจำนวนเรื่องร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานนั้นมีจำนวนที่ลดลง ประสิทธิภาพและความเข้มงวดของการดำเนินการใช้งานเชิงกฎหมายต่อผู้ประกอบการที่มีการละเมิดนั้น

เข้มงวดมากขึ้น รวมทั้งมีการปรับปรุงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง นำมาสู่จำนวนที่ลดลงของการร้องเรียนจากผู้บริโภค

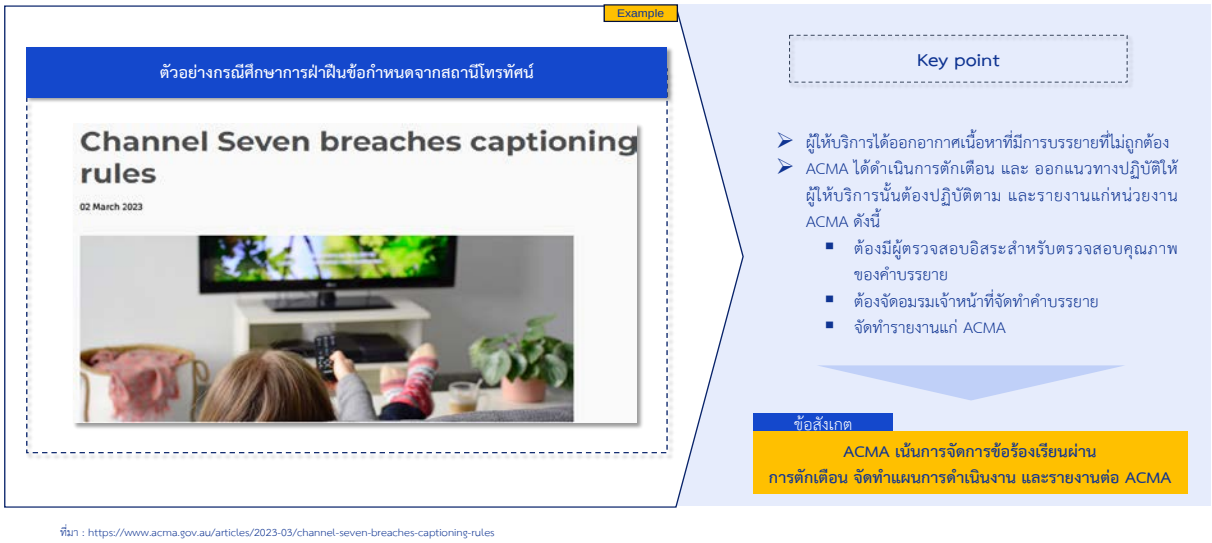
ซึ่งหากวิเคราะห์เชิงสถิติรายอุตสาหกรรม พบว่ากิจการวิทยุกระจายเสียงมีแนวโน้มการสอบสวนที่แล้วเสร็จสูงกว่าและมีจำนวนที่ลดลงอย่างมีนัยสำคัญในปี 2563 ถึง 2564 เมื่อเปรียบเทียบกับการสอบสวนที่แล้วเสร็จของกิจการโทรทัศน์ที่มีปริมาณที่ต่ำกว่า ในส่วนของการออกใบแจ้งเตือนไปยังผู้ประกอบกิจการ พบว่ากิจการโทรทัศน์มีสถิติการออกใบแจ้งเตือนแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี จากจำนวน 23 ใบในปี 2562 มาสู่ 85 ใบ ในปี 2566 สวนทางกับกิจการวิทยุกระจายเสียงที่มีแนวโน้มการแจ้งเตือนไปยังผู้ประกอบกิจการลดลง ซึ่งเป็นไปได้ว่าหน่วยงานมีการสอดส่อง และเพิ่มการกับกำดูแลที่เข้มงวดเพิ่มมากขึ้นในกิจการโทรทัศน์




รูปที่ 4:7: สถานการณ์ด้านเรื่องร้องเรียนกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเทศออสเตรเลีย

**ตัวอย่างการแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่แล้วเสร็จ**

ตัวอย่างกรณีศึกษาการฝ่าฝืนข้อกำหนดจากสถานีโทรทัศน์ โดยในกรณีนี้ **Channel Seven** ถูกพิจารณาว่าละเมิดข้อกำหนดเกี่ยวกับการบรรยายเสียงสำหรับผู้พิการทางการได้ยิน (captioning rules) โดยไม่ได้ให้บริการการบรรยายเสียงที่ถูกต้องหรือครบถ้วนในบางเนื้อหาที่ออกอากาศ ซึ่งเป็นการละเมิดกฎระเบียบที่กำหนดโดย ACMA (Australian Communications and Media Authority) โดยการละเมิดครั้งนี้ประกอบด้วย 1) บรรยายไม่ครบถ้วนในช่วงการออกอากาศที่ควรมีการบรรยาย 2) คุณภาพของเนื้อหาคำบรรยายไม่เป็นไปตามมาตรฐาน อาจไม่ดีพอหรือไม่สอดคล้องกับเนื้อหาที่ออกอากาศ และ 3) ไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานการบรรยายที่กำหนด เช่น ความถูกต้องของข้อความและการใส่คำบรรยายในเวลาที่เหมาะสม หน่วยงาน ACMA จึงดำเนินการออกมาตรการและแจ้งตักเตือน รวมทั้งกำหนดแนวทางให้ Channel Seven ปรับปรุงการปฏิบัติตามข้อกำหนดการบรรยายเสียงให้ถูกต้อง และสอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนด




ที่มา : https://www.acma.gov.au/articles/2023-03/channel-seven-breaches-captioning-rules

รูปที่ 4:8: ตัวอย่างกรณีศึกษาการฝ่าฝืนข้อกำหนดจากผู้ให้บริการโทรทัศน์ในประเทศออสเตรเลีย

### 4.3.2 การยื่นเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์

ในส่วนของการยื่นเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ของประเทศออสเตรเลีย ผู้บริโภคสามารถร้องเรียนเบื้องต้นโดยร้องเรียนไปยังผู้ให้บริการโดยตรงก่อน เพื่อให้ผู้ให้บริการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น อาทิ ปัญหาเนื้อหาการออกอากาศ ปัญหาด้านอัตราค่าบริการ การเรียกเก็บเงิน ด้านเนื้อหาและอื่น ๆ โดยเรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ภายใต้ขอบเขตในการรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ACMA ประกอบด้วย 1) การร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับบริการสตรีมมิ่งผ่านแพลตฟอร์ม OTT เช่น Netflix, Prime Video เป็นต้น และ2) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับโฆษณา โดยการร้องเรียนเกี่ยวข้องกับโฆษณาทั้งหมดต้องส่งคำร้องไปยังหน่วยงานที่ชื่อว่า Ad Standards โดยตรงเท่านั้น




รูปที่ 4:9: เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ภายใต้ขอบเขตการกำกับดูแลของ ACMA

#### 4.3.2.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงาน ACMA เป็นหน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่กำกับดูแลด้านการสื่อสารของประเทศออสเตรเลีย โดยมีบทบาทสำคัญในการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารและสื่อในประเทศ นอกจากนี้ยังมีหน่วยงาน และองค์กรผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่น ๆ ที่ทำงานร่วมกับ ACMA ในการจัดการและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน เพื่อให้มั่นใจว่าการสื่อสารและการออกอากาศของกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์นั้นเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด มีความปลอดภัย และเป็นธรรมต่อผู้บริโภค โดยหน่วยงานที่มีบทบาทโดดเด่นมีความเกี่ยวข้อง และทำงานร่วมกับ ACMA มีตัวอย่างดังนี้

**หน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค (Australian Competition and Consumer Commission - ACCC):** หน่วยงานที่ทำงานร่วมกับ ACMA ด้านการกำกับดูแลการดำเนินการการตลาด ส่งเสริมการแข่งขัน รวมทั้งคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับการคุ้มครองจากบริการที่ไม่เป็นธรรม และเนื้อหาด้านสื่อที่อันตราย

**Ad Standards –** การร้องเรียนเกี่ยวข้องกับโฆษณาที่ออกอากาศ ผู้บริโภคสามารถร้องเรียนไปยังหน่วยงาน Ad Standards แทนการร้องเรียนไปยังหน่วยงาน ACMA ทั้งนี้ทั้งสองหน่วยงานมีรูปแบบการทำงานร่วมกัน หรือที่เรียกว่า Co-Regulator

**ผู้ให้บริการ:** เป็นผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติตามกฎระเบียบและมาตรฐานที่ ACMA กำหนด รวมถึงต้องตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับบริการของตน

**ศาล:** ในบางกรณีที่เรื่องร้องเรียนนั้นไม่สามารถระงับได้โดยหน่วยงาน ACMA จำเป็นต้องส่งข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการของศาลผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินกรณีที่เกิดขึ้น

#### 4.3.2.2 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

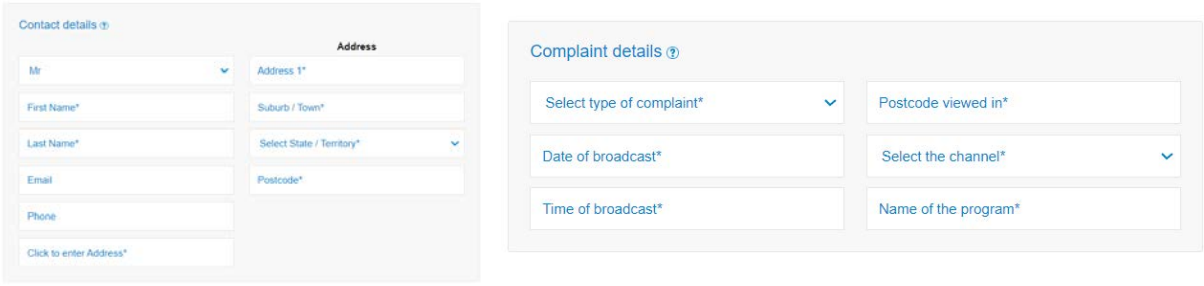
**ในมิติด้านการร้องเรียน ผู้บริโภคสามารถร้องเรียนเกี่ยวกับเนื้อหาของรายการโทรทัศน์หรือวิทยุที่รับชมรับฟังผ่านมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน [59]ดังนี้**

**1) การร้องเรียนต่อผู้ให้บริการ** จะต้องดำเนินการภายใน 30 วันหลังจากการออกอากาศ โดยต้องดำเนินการร้องเรียนผ่านช่องทางอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

- ส่งจดหมายทางไปรษณีย์รูปแบบลงทะเบียนถึงเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนประจำสถานี
- ผ่านแบบฟอร์มร้องเรียน[60]ทีวีออนไลน์ฟรี (Free TV online platform)

โดยสิ่งที่ควรระบุเมื่อผู้บริโภคต้องการร้องเรียนประกอบด้วย ชื่อรายการ วันที่ออกอากาศ ช่องรายการ ลักษณะประเด็นของการร้องเรียน รวมทั้งขอข้อมูลส่วนตัวชื่อ และรายละเอียดการติดต่อของผู้ร้องเรียน เมื่อส่งการร้องเรียนผ่านฟอร์มนี้แล้ว คำร้องเรียนจะถูกส่งไปยังผู้ให้บริการช่องและสถานีที่ผู้ร้องเรียนได้เลือก และทางผู้ให้บริการจะมีการตอบกลับถึงผู้ร้องเรียนอีกครั้ง

[59] ที่มา : https://www.acma.gov.au/complain-about-program-tv-or-radio
[60] ที่มา : https://complaints.freetv.com.au/Submission




รูปที่ 4:10: ตัวอย่างแบบฟอร์มการร้องเรียนออนไลน์ของหน่วยงาน ACMA

**2) การร้องเรียนต่อบริการรูปแบบสมัครสมาชิก สามารถร้องเรียนผ่านช่องทางดังนี้**

- ทางโทรศัพท์
- ส่งทางอีเมล

โดยสิ่งที่ควรระบุเมื่อผู้บริโภคต้องการร้องเรียนประกอบด้วย ชื่อรายการ วันที่ออกอากาศและช่องรายการ รวมไปถึงลักษณะของการร้องเรียน ชื่อและรายละเอียดการติดต่อของผู้บริโภค หลังจากดำเนินการส่งคำร้องเรียนแล้ว ผู้บริโภคจำเป็นต้องเก็บสำเนาที่มีวันที่ของการติดต่อสื่อสารกับผู้ให้บริการ

**3) การร้องเรียนต่อผู้ให้บริการ จะต้องดำเนินการภายใน 30 วันนับจากวันที่ออกอากาศ** มิฉะนั้น สถานีสามารถไม่ตอบกลับต่อคำร้องเรียนนั้นได้ โดยการร้องเรียนสามารถดำเนินการได้ผ่านช่องทาง ดังนี้

- ทางจดหมาย
- ผ่านแบบฟอร์มร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ โดยส่วนใหญ่จะปรากฏแบบฟอร์มร้องเรียนบนเว็บไซต์

**ในกรณีที่ผู้บริโภคไม่ได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสมจากผู้ให้บริการ สามารถร้องเรียนมายังหน่วยงานACMAได้ ผ่านช่องทางดังนี้**

- ส่งไปรษณีย์ PO Box Q500, Queen Victoria Building, NSW 1230
- ผ่านเว็บไซต์: https://www.acma.gov.au/broadcasting-complaint-form

**ผู้บริโภคสามารถร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ ที่อยู่ภายใต้มาตรฐานหรือพระราชบัญญัติบริการกระจายเสียง พ.ศ. 2535 ซึ่งครอบคลุมหัวข้อต่างๆ มีตัวอย่างดังต่อไปนี้**[61]

- การให้ข้อมูลของผู้ให้บริการในออสเตรเลีย
- โฆษณาบุหรี่
- การเลือกตั้ง การลงประชามติ และโฆษณาทางการเมือง

[61] ที่มา : https://www.acma.gov.au/complain-about-program-tv-or-radio

- การออกอากาศเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการก่อการร้าย

**ช่องทางการร้องเรียนสำหรับผู้พิการหรือผู้ที่บกพร่องทางร่างกาย**

การจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ และบริการสื่อสารอื่น ๆ สำหรับผู้ที่มีปัญหาทางสุขภาพหรือมีความบกพร่องทางร่างกาย ACMA มีการจัดเตรียมช่องทาง และบริการพิเศษเพื่ออำนวยความสะดวกในการร้องเรียน 2 ช่องทางดังต่อไปนี้

**1) การติดต่อทางโทรศัพท์ผ่าน National Relay Service (NRS) –** สำหรับผู้ที่บกพร่องทางการได้ยินหรือการพูด ACMA สนับสนุนให้ใช้บริการ National Relay Service (NRS) ซึ่งเป็นบริการพิเศษที่ช่วยให้ผู้บกพร่องทางร่างกายสามารถสื่อสาร และแจ้งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงาน ACMA ได้สะดวกมากยิ่งขึ้น โดยมีช่องทางอำนวยความสะดวกดังต่อไปนี้

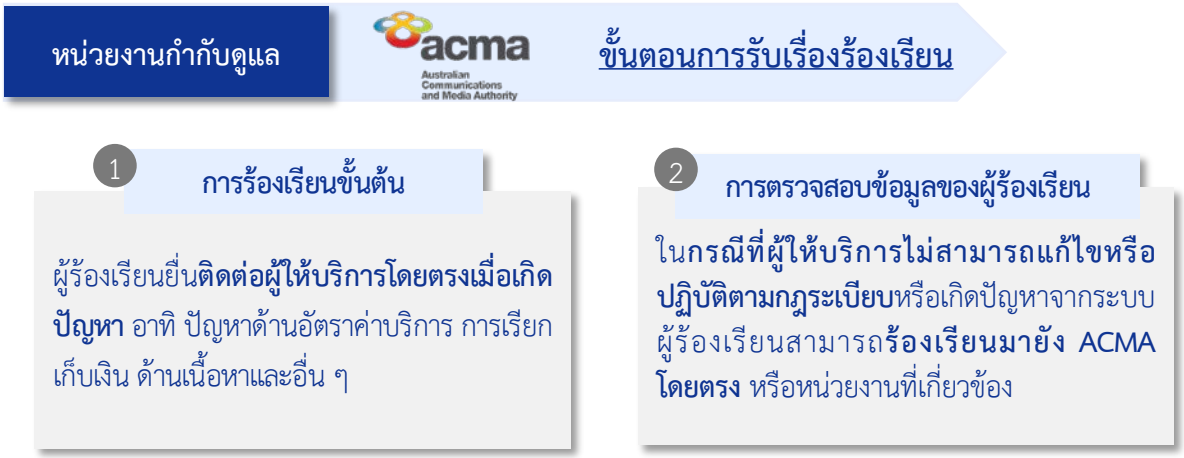
- **ใช้บริการโทรศัพท์ผ่าน Text Telephone**: ผู้ร้องเรียนสามารถติดต่อหน่วยงาน ACMA ผ่านบริการ National Relay Service โดยกดหมายเลข 133 677 แล้วตามด้วยหมายเลขโทรศัพท์ของ ACMA
- **ใช้บริการ SMS Relay**: ผู้ร้องเรียนสามารถใช้การส่งข้อความ SMS ผ่านบริการ National Relay Service เพื่อติดต่อไปยังหน่วยงาน ACMA ได้เช่นกัน

**2) การร้องเรียนผ่านบริการล่ามภาษามือ -** หน่วยงาน ACMA มีจัดบริการล่ามภาษามือผ่านวิดีโอคอล เพื่อช่วยในการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนในประเด็นปัญหากับผู้พิการทางการได้ยินหรือการพูด

#### 4.3.2.3 ขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

**ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน โดยสามารถแบ่งได้เป็น 2 ขั้นตอนหลัก ได้แก่**

1) **Initial Contact:** ผู้ร้องเรียนยื่นร้องเรียน**ต่อผู้ให้บริการโดยตรง ตามช่องทางของผู้ให้บริการแต่ละราย**สำหรับการร้องเรียนปัญหา[62] อาทิ อัตราค่าบริการ การเรียกเก็บเงิน เนื้อหาที่ออกอากาศไม่เหมาะและเป็นอันตราย และโฆษณาที่ไม่เป็นความจริง
2) **Filling with AMCA: ในกรณีที่ผู้ให้บริการไม่สามารถแก้ไขหรือปฏิบัติตามกฎระเบียบ** หรือเกิดปัญหาจากระบบ ผู้ร้องเรียนสามารถ**ร้องเรียนมายัง ACMA โดยตรง** [63]หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง




รูปที่ 4:11: การยื่นเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเทศออสเตรเลีย

**กระบวนการจัดการกรณีเกิดการร้องเรียนซ้ำ**

เมื่อผู้ร้องเรียนมีการร้องเรียนประเด็นเดิมซ้ำหลายรอบ หน่วยงาน Australian Communications and Media Authority (ACMA) มีขั้นตอนการคัดกรอง และการจัดการที่ชัดเจนเพื่อให้แน่ใจว่าปัญหาเรื่องร้องเรียนจะได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสม ในขณะเดียวกันต้องสามารถป้องกันไม่ให้การร้องเรียนซ้ำซ้อนกลายเป็นภาระหรือส่งผลเสียต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน ซึ่งขั้นตอนการคัดกรองและการจัดการของ ACMA ประกอบด้วย

[62] ที่มา: Complain about a program on TV or radio | ACMA

[63] ที่มา BROADCASTING SERVICES ACT 1992 - SECT 150 Complaints relating to national broadcasting services or datacasting services provided by the ABC or SBS

1) **การตรวจสอบหัวข้อเรื่องร้องเรียน**

ACMA จะตรวจสอบเรื่องร้องเรียนทุกครั้งที่มีการส่งเข้ามา แม้ว่าจะเป็นประเด็นเดิมที่เคยถูกร้องเรียนมาก่อน โดยมีการคัดกรองเบื้องต้นเพื่อระบุว่ามีการเปลี่ยนแปลงเนื้อหาหรือมีความแตกต่างใด ๆ จากเรื่องร้องเรียนครั้งก่อนหรือไม่ รวมทั้งประเมินและตรวจสอบข้อมูลใหม่เพิ่มเติมว่ามีข้อมูลใดที่ควรนำมาพิจารณาเพิ่มหรือไม่

2) **การพิจารณาความสมเหตุสมผลของการร้องเรียนซ้ำ**

หากพบว่าเรื่องร้องเรียนเป็นประเด็นเดิมที่เคยได้รับการแก้ไขแล้ว และไม่มีการเปลี่ยนแปลงในเนื้อหาหรือหลักฐานเพิ่มเติม ACMA อาจพิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนนั้นเป็นการร้องเรียนซ้ำซ้อนที่ไม่จำเป็นต้องดำเนินการอีก โดยจะมีการตอบกลับดังต่อไปนี้

- **ตอบกลับพร้อมคำชี้แจง:** ACMA จะส่งคำชี้แจงไปยังผู้ร้องเรียน เพื่ออธิบายถึงเหตุที่ไม่พิจารณาเรื่องร้องเรียนต่อ และให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการที่ได้ดำเนินการไปแล้วเสร็จ รวมถึงผลลัพธ์ของการตรวจสอบ หากพบว่าปัญหาถูกแก้ไขเรียบร้อยแล้ว
- **ไม่พิจารณาเพิ่มเติม:** หากไม่มีหลักฐานใหม่หรือการเปลี่ยนแปลงของเนื้อหาเรื่องร้องเรียน ACMA อาจตัดสินใจที่จะไม่พิจารณาเรื่องร้องเรียนเพิ่มเติม และปิดจบเรื่องร้องเรียนนั้น

3) **การเปิดการตรวจสอบใหม่ (ในกรณีที่จำเป็น)**

หาก ACMA พบว่าเรื่องร้องเรียนเดิมยังคงไม่ได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสม หรือมีหลักฐานใหม่ที่น่าสนใจ ACMA จะดำเนินการตรวจสอบเพิ่มเติม โดยกระบวนการนี้อาจรวมถึง

- **การประเมินปัญหาใหม่:** ACMA อาจเปิดการสอบสวนใหม่เพื่อพิจารณาว่าเกิดข้อผิดพลาดหรือการบกพร่องในการจัดการปัญหาครั้งก่อนหรือไม่
- **การตรวจสอบเพิ่มเติมกับผู้ประกอบการ**: ACMA อาจติดต่อผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องเพื่อรับข้อมูลใหม่เพิ่มเติมหรือเพื่อสอบถามถึงการดำเนินการตามข้อกำหนด
- **การเรียกร้องให้ผู้ประกอบการแก้ไขปัญหา:** หากพบว่าผู้ประกอบการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดอย่างเคร่งครัด ACMA อาจกำหนดให้ผู้ประกอบการดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วนและเหมาะสม

4) **การใช้มาตรการแก้ไขที่เข้มงวดขึ้น**

ในกรณีที่ผู้ให้บริการไม่สามารถแก้ไขปัญหาตามที่ร้องเรียนได้อย่างเหมาะสม หรือมีการละเมิดกฎระเบียบซ้ำๆ ACMA อาจใช้มาตรการที่เข้มงวดขึ้น

- **การเตือนหรือกำหนดแนวทางปรับปรุง:** ACMA อาจออกคำเตือนหรือข้อแนะนำให้ผู้ให้บริการปรับปรุงบริการ เพื่อให้สอดคล้องกับกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- **การลงโทษทางกฎหมาย:** หากผู้ประกอบการฝ่าฝืนข้อกำหนดอย่างร้ายแรง ACMA สามารถดำเนินการตามกฎหมาย เช่น การปรับเงินหรือการเพิกถอนใบอนุญาต

**5) การติดตามผลการแก้ไขปัญหา**

หลังจากที่มีการดำเนินการแก้ไขปัญหาจากเรื่องร้องเรียน ACMA จะมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้แน่ใจว่าปัญหาที่ถูกร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจริง

- **การรายงานผลการตรวจสอบต่อผู้ร้องเรียน**: ACMA จะส่งผลการตรวจสอบ และการแก้ไขปัญหากลับไปยังผู้ร้องเรียน เพื่อแจ้งให้ทราบถึงสถานะ และผลลัพธ์ของกระบวนการทั้งหมด
- **การติดตามผู้ให้บริการ**: ACMA จะเฝ้าดูและตรวจสอบผู้ประกอบการที่เคยมีปัญหาอย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเดิมซ้ำอีก

ในกรณีของการร้องเรียนบริการเนื้อหารายการของบริการ OTT เมื่อผู้ให้บริการ OTT ไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคได้ สามารถกลับมาแจ้งยังหน่วยงาน ACMA ได้อีกครั้ง โดยลักษณะการแก้ไขปัญหาของประเทศออสเตรเลียในกรณีของข้อพาทที่เกิดขึ้นกับบริการ OTT นั้นจะมีความเหมือนกันกับประเทศสหราชอาณาจักร คือหน่วยงาน ACMA จะนำข้อพิพาทนี้เข้าสู่โครงการไกล่เกลี่ยที่มีชื่อว่า Alternative Dispute Resolution โดยเฉพาะในกรณีที่ปัญหาดังกล่าวมีลักษณะเชิงพาณิชย์ เช่น การเก็บเงินไม่ถูกต้อง หรือการปฏิเสธการคืนเงิน ทั้งนี้หน่วยงาน ACMA นั้นจะไม่ได้เป็นตัวกลางในการไกล่เกลี่ย ซึ่งแตกต่างจากประเทศสหราชอาณาจักรที่มีหน่วยงาน Ofcom เป็นตัวกลางการไกล่เกลี่ย

### 4.3.2.4 วิธีการระงับข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการกระจายเสียงและโทรทัศน์[64] ภายใต้กฎหมาย Broadcasting Services Act 1992

สำหรับกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ในออสเตรเลีย มีจุดมุ่งหมายเพื่อแก้ไขข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ให้บริการกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ โดยส่วนสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขข้อพิพาท ได้แก่มาตรา 148 เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และ มาตรา 149 เกี่ยวข้องกับการสอบสวน ซึ่งหน่วยงาน ACMA สามารถสอบสวนเรื่องร้องเรียนที่มีการกล่าวหาว่าละเมิดหลักปฏิบัติหรือเงื่อนไขใบอนุญาต ก่อนที่จะเข้าสู่การสอบสวนเต็มรูปแบบได้เพื่อแก้ไขข้อพิพาท โดยไม่จำเป็นต้องพึ่งพากระบวนการทางกฎหมายที่เป็นทางการ เพื่อมุ่งเน้นให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามมาตรฐานการออกอากาศและให้ความเป็นธรรมต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องการยื่นเรื่องร้องเรียน

- ผู้บริโภคที่มีปัญหากับเนื้อหาที่ออกอากาศ เช่น การละเมิดมาตรฐานการออกอากาศ การโฆษณาที่ไม่เหมาะสม หรือปัญหาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ต้องยื่นเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ให้บริการก่อน
- ผู้ให้บริการมีหน้าที่ตอบกลับภายในระยะเวลาที่กำหนด (ปกติคือ 30 วัน) หากผู้บริโภคไม่พอใจกับผลการแก้ไขปัญหา สามารถส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงาน ACMA ได้

[64] ที่มา BROADCASTING SERVICES ACT 1992 – SECT 148-149 Complaints relating to action under licences and class licences

**การประเมินเรื่องร้องเรียนโดย ACMA**

- เมื่อ ACMA ได้รับเรื่องร้องเรียน หน่วยงานจะดำเนินการตรวจสอบว่าอยู่ในขอบเขตอำนาจของหน่วยงาน และเป็นการละเมิดมาตรฐานการออกอากาศหรือไม่
- หากเรื่องร้องเรียนนั้นมีหลักฐานและน้ำหนักมากพอ หน่วยงาน ACMA จะเสนอการไกล่เกลี่ยเพื่อแก้ไขข้อพิพาทระหว่างคู่กรณี และเจรจาแก้ไขปัญหานอกเหนือจากการสอบสวน หรือกระบวนการทางศาล ซึ่ง ACMA จะทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยที่เป็นกลางเพื่อช่วยให้ทั้งสองฝ่ายสามารถเจรจา และหาข้อตกลงที่เป็นธรรม ทั้งนี้อาจมีการแต่งตั้ง ผู้ไกล่เกลี่ย โดยความยินยอมของทั้งสองฝ่ายเพื่อดำเนินการไกล่เกลี่ย

**ขั้นตอนสำคัญในกระบวนการไกล่เกลี่ย**

- ทั้งสองฝ่ายชี้แจงเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้น โดยผู้ไกล่เกลี่ยจะช่วยชี้แจงจุดที่ขัดแย้ง
- เจรจาเพื่อระบุแนวทางแก้ไขที่เป็นไปได้ เช่น การจ่ายค่าชดเชย
- หากตกลงกันได้ ข้อตกลงจะถูกเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรและดำเนินการตามที่ได้ตกลงกัน หากตกลงกันไม่ได้ ACMA อาจดำเนินการสอบสวนเพิ่มเติมหรือดำเนินการทางกฎหมาย

**การปฏิบัติตามและการติดตามผล**

- เมื่อการไกล่เกลี่ยสิ้นสุดลง และได้ข้อยุติแล้ว ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติตามข้อตกลงที่ได้ตกลงกันไว้ เช่น การปรับปรุงเนื้อหารายการ หรือการปฏิบัติตามมาตรฐานการออกอากาศ
- ACMA ดำเนินการติดตามผลเพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการตามที่ตกลงกันไว้
- ทั้งนี้ ACMA ยังมีอำนาจในการกำหนดบทลงโทษเพิ่มเติม เช่น การออกคำเตือน การปรับ หรือเพิกถอนใบอนุญาตการออกอากาศ

### 4.3.2.5 มาตรการลงโทษผู้กระทำความผิด

ในมิติด้านกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และ มาตรการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องของประเทศออสเตรเลีย

**การตักเตือนหรือคำแนะนำ:**

- ACMA ใช้วิธีการออกคำเตือนไปยังผู้ประกอบการกระจายเสียงและโทรทัศน์ หากพบการละเมิดข้อกำหนดที่ไม่รุนแรง

**ความรุนแรงของการละเมิด:**

- หากพบว่ามีการละเมิดที่ต้องได้รับการแก้ไข ACMA สามารถสั่งให้ผู้ให้บริการดำเนินการแก้ไขเนื้อหาที่ผิดพลาดหรือปรับปรุงการปฏิบัติตามมาตรฐาน ซึ่งมีมาตราที่เกี่ยวข้องคือมาตร 43 และ 61 โดยมาตรา 43 กล่าวถึงเงื่อนไขที่ผู้ถือใบอนุญาตการกระจายเสียงต้องปฏิบัติตาม เช่น การจัดทำคำบรรยาย

การบันทึกเนื้อหา และการรายงานต่อ ACMA และ มาตรา 61 ให้อำนาจ ACMA ในการกำหนดมาตรฐานเพิ่มเติม และสั่งให้ผู้ประกอบการปรับปรุงการดำเนินงานหากพบการละเมิดข้อกำหนด

**การปรับเงิน (Financial Penalties)**

- ACMA มีอำนาจในการเรียกปรับเงินผู้ประกอบการที่กระทำผิดตามกฎหมายและมาตรฐานการออกอากาศ โดยอยู่ภายใต้มาตรา 205F ให้อำนาจแก่ ACMA ในการเรียกเก็บ **ค่าปรับทางการเงิน** จากผู้ให้บริการกระจายเสียงที่ละเมิดกฎระเบียบหรือเงื่อนไขของใบอนุญาต โดยพิจารณาจากความรุนแรงและความถี่ของการกระทำผิด ซึ่งในมาตรานี้ไม่ได้มีรายละเอียดระบุถึงระดับของความรุนแรงในแต่ละกรณีอย่างชัดเจน

**เพิกถอนใบอนุญาต**

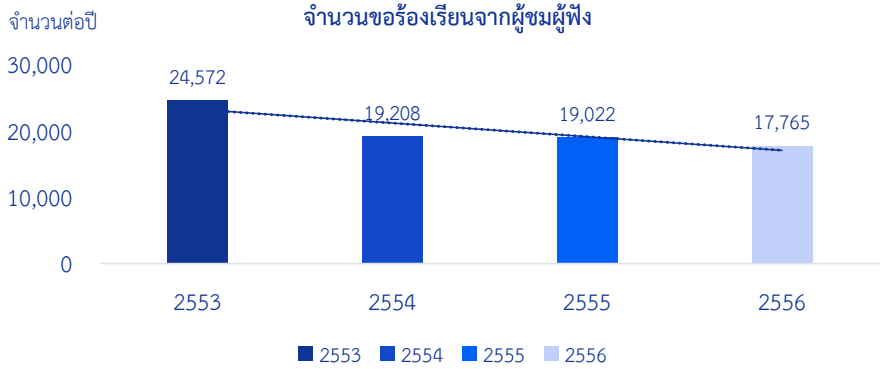
- ในกรณีที่มีการละเมิดอย่างรุนแรง ACMA มีอำนาจในการระงับหรือเพิกถอนใบอนุญาตของผู้ให้บริการ หากพบว่าผู้ให้บริการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบหรือมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง โดยอยู่ภายใต้ของเขตมาตรา 143 ซึ่งก่อนที่จะระงับหรือเพิกถอนใบอนุญาต ACMA ต้องแจ้งให้ผู้ให้บริการการทราบถึงเหตุผลและเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการชี้แจงหรือแก้ไขปัญหาภายในระยะเวลาที่กำหนด หากผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาได้ สามารถยกเลิกการระงับใบอนุญาตได้
- ผู้ให้บริการที่ถูกระงับหรือเพิกถอนใบอนุญาต มีสิทธิ์ยื่นอุทธรณ์ต่อการตัดสินใจของ ACMA เพื่อขอให้มีการพิจารณาการตัดสินอีกครั้ง

## 4.4 การจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเทศญี่ปุ่น

### 4.4.1 สถานการณ์เรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์

หน่วยงาน The Broadcasting Ethics & Program Improvement Organization (BPO) ก่อตั้งโดย NHK ซึ่งเป็นองค์กรกระจายเสียงสาธารณะ สมาคมผู้แพร่ภาพกระจายเสียงเชิงพาณิชย์แห่งชาติ JBA และสมาชิก เป็นองค์กรไม่แสวงหากำไรที่ไม่ใช่ภาครัฐ ซึ่งทำหน้าที่ปกป้องสิทธิมนุษยชนพื้นฐาน และปรับปรุงคุณภาพของการออกอากาศ และส่งเสริมมาตรฐานจริยธรรมที่สูงขึ้น พร้อมทั้งรับประกันเสรีภาพในการพูดและการแสดงออก อีกทั้งหน่วยงาน BPO ยังมีหน้าที่ดำเนินการจัดการกับเรื่องร้องเรียน และตรวจสอบปัญหาทางจริยธรรมที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับเนื้อหาการออกอากาศ รวมทั้งให้คำแนะนำแก่ผู้ให้บริการทั้งหมดหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อปกป้องผู้บริโภคสื่อ และส่งเสริมความเป็นอิสระในการแข่งขันในอุตสาหกรรมกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ทั้งนี้ ในปัจจุบันการกำกับดูแล OTT มีน้อยมากในประเทศญี่ปุ่น เนื่องจาก OTT ในประเทศญี่ปุ่นนั้นไม่ถือเป็นการแพร่ภาพกระจายเสียง จึงไม่มีกฎหมายเฉพาะในการกำกับดูแลบริการ OTT

สถานการณ์ด้านการร้องเรียนในประเทศญี่ปุ่น เมื่อพิจารณาจากข้อมูลเชิงสถิติตั้งแต่ปี พ.ศ. 2553 ถึง พ.ศ. 2556 ซึ่งเป็นข้อมูลล่าสุดด้านจำนวนเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงาน BPO เปิดเผยต่อสาธารณะ พบว่าจำนวนเรื่องร้องเรียนนั้นมีแนวโน้มลดลงจาก 24,572 เรื่อง ในปี พ.ศ.2553 เรื่อง มาสู่จำนวน 17,756 เรื่อง ในปี พ.ศ. 2556 การลดลงนี้สะท้อนให้เห็นถึงการปรับปรุงการแก้ไขปัญหาหรือการดำเนินตามมาตรการที่เข้มงวดขึ้นซึ่งช่วยลดจำนวนเรื่องร้องเรียนลง ในส่วนของช่องทางการร้องเรียน อ้างอิงจากข้อมูลล่าสุดปี พ.ศ. 2561 ถึง พ.ศ.2564 ที่เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ทางการของหน่วยงาน BPO จากข้อมูลพบว่าช่องทางร้องเรียนทางอีเมลเป็นช่องทางที่ผู้บริโภคร้องเรียนเข้ามามากที่สุด สะท้อนถึงความตระหนักรู้ถึงสิทธิและความกระตือรือร้นในการการร้องเรียนปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการออกอากาศ




หมายเหตุ: ประเทศญี่ปุ่นมีการเผยแพร่สถิติจำนวนข้อร้องเรียนสู่สาธารณสิ้นสุดที่ปี 2556

**Key Finding**

**จากสถิติเรื่องร้องเรียนของประชาชนปีละมากกว่า 10,000 เรื่องต่อปีแสดงให้เห็นถึง**

- ความกระตือรือร้นของประชาชนในการเฝ้าระวัง
- ตระหนักถึงสิทธิการร้องเรียนของผู้บริโภค
- การจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ สะท้อนจากข้อร้องเรียนที่ลดลง

| ช่องการรับเรื่องร้องเรียน | ปี 2561 | | ปี 2562 | | ปี 2563 | | ปี 2564 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Email | 12,681 | 75.5% | 16,687 | 79.9% | 19,438 | 88% | 18,485 | 89.2% |
| โทรศัพท์ | 3,880 | 23.1% | 3936 | 18.8% | 2,280 | 10.3% | 1,911 | 9.2% |
| ไปรษณีย์ | 148 | 0.9% | 165 | 0.8% | 221 | 1.0% | 160 | 0.8% |
| โทรสาร | 85 | 0.5% | 107 | 0.5% | 143 | 0.7% | 170 | 0.8% |
| รวม | 16,794 | | 20,895 | | 22,082 | | 20,726 | |

ที่มา: โครงการวิจัยการกำกับดูแลเนื้อหาในวิทยุและโทรทัศน์ในยุคดิจิตอล, 2558

**Key Finding**

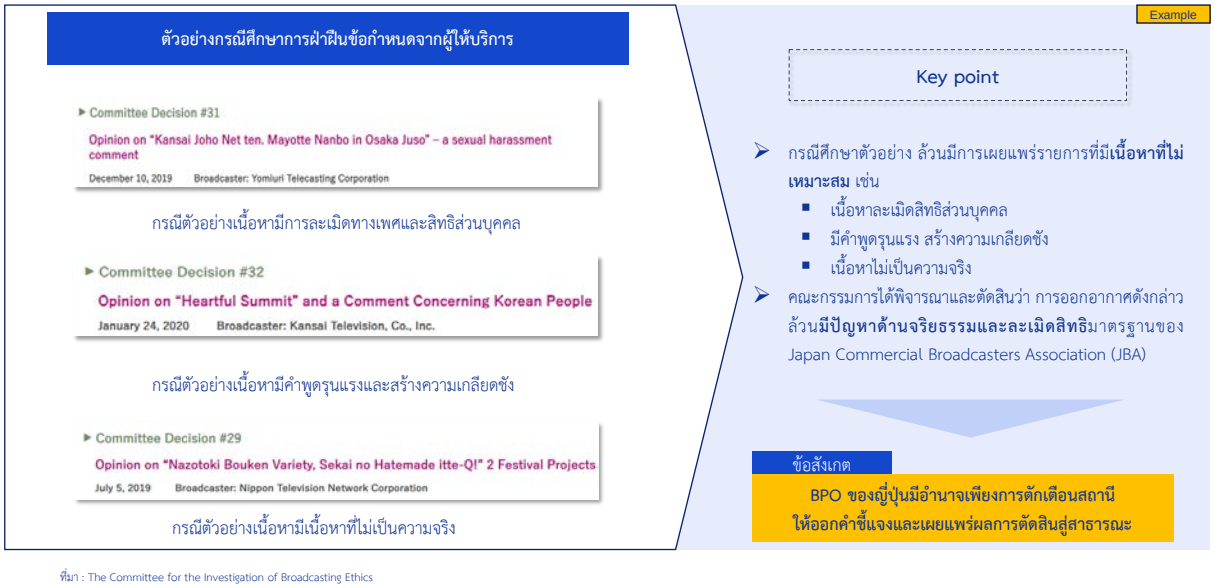
- **ร้องเรียนผ่านทาง Email สูงที่สุด** แนวโน้มเหล่านี้แสดงให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงอย่างชัดเจนในการพัฒนาไปสู่ทางดิจิทัล

หมายเหตุ : ทางเว็บไซต์เผยแพร่ข้อมูลปี 2561 ถึงปี 2564

รูปที่ 4:12: สถานการณ์ด้านเรื่องร้องเรียนกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเทศญี่ปุ่น

**ตัวอย่างการแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่แล้วเสร็จ**

กรณีผู้ให้บริการ “Yomiuri Telecasting Corporation[65]”ถูกร้องเรียนเกี่ยวกับการเผยแพร่รายการที่มีเนื้อหาที่ไม่ให้เกียรติผู้ร่วมรายการ และดูเหมือนเป็นการละเมิดทางเพศ โดยที่ผู้ร่วมรายการมีการเพิกเฉยต่อเนื้อหาที่เผยแพร่ออกไป หลังจากได้รับการร้องเรียนคณะกรรมการได้ลงความเห็นว่ารายการได้ละเมิดสิทธิส่วนบุคคล ออกอากาศเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมและมีความประมาทเลินเล่อในส่วนของสาระเนื้อหารายการวาไรตี้ โดยได้ออกคำเตือนไปยังสถานี และได้เผยแพร่ผลการตัดสินเป็นสาธารณะเพื่อให้ผู้รับชมรับทราบถึงการตัดสินอย่างโปร่งใส สำหรับการเผยแพร่ข้อมูลและสถิติอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานมีการเผยแพร่รายงานสถิติและข้อมูลเกี่ยวข้องกับการร้องเรียนต่าง ๆ เช่น การสอบสวนจรรยาบรรณกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์การตัดสินเกี่ยวกับการออกอากาศและเกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชน การตัดสินเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับรายการของเยาวชน เป็นต้น นอกจากนี้จากการศึกษาเบื้องต้นในมิติด้านกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และ มาตรการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องของญี่ปุ่น พบว่า มีกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และ มาตรการอาทิ Consumer Contract Act 2000 และ Broadcasting Act ซึ่งกฎหมายทั้งสองนี้ มีหน้าที่และวัตถุประสงค์หลักในการส่งเสริมความเป็นมาตรฐาน ความอิสระในการออกอากาศและเกิดประโยชน์ต่อผู้รับชมมากที่สุด รวมไปถึงปกป้องคุ้มครองผู้บริโภค ดำเนินการรับเรื่องและแก้ไขต่อเรื่องร้องเรียนจากสัญญาหรือการกระทำที่ไม่เป็นธรรม



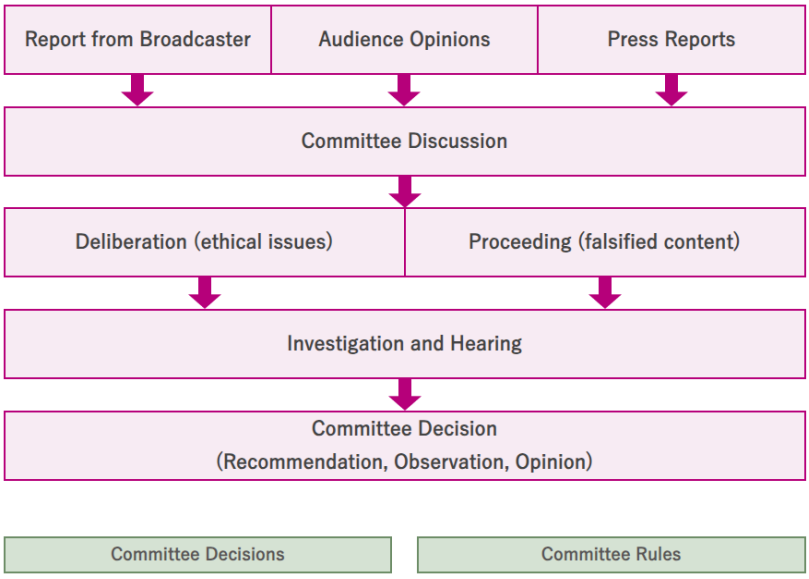

ที่มา : The Committee for the Investigation of Broadcasting Ethics

รูปที่ 4:13: ตัวอย่างกรณีศึกษาการฝ่าฝืนข้อกำหนดจากผู้ให้บริการโทรทัศน์ในประเทศญี่ปุ่น

[65] ที่มา: https://www.bpo.gr.jp/?page_id=11008#contents_main--hrc

### 4.4.2 การยื่นเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์

ในส่วนของการยื่นเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ของประเทศญี่ปุ่น[66] ผู้บริโภคสามารถร้องเรียนเบื้องต้นโดยร้องเรียนไปยังผู้ให้บริการโดยตรงก่อน เพื่อให้ผู้ให้บริการดำเนินแก้ไขปัญหาเบื้องต้น หากไม่สำเร็จหรือผู้ร้องเรียนยังไม่พึงพอใจในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการ สามารถส่งคำร้องมายังหน่วยงาน BPO เพื่อให้คณะกรรมการนั้นดำเนินการตรวจสอบและตัดสินต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้ คณะกรรมการสอบสวนจริยธรรมการออกอากาศของประเทศญี่ปุ่น มีสมาชิก 8-10 คน ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่าง ๆ มีเป้าหมายเพื่อปรับปรุงจริยธรรมการออกอากาศ และคุณภาพของรายการที่ออกอากาศ โดยคณะกรรมการจะดำเนินการพิจารณาและตรวจสอบ บนพื้นฐานของความคิดเห็นที่ได้รับจากผู้บริโภคและรายงานจากผู้ให้บริการ เพื่อพิจารณาว่ามีผู้ให้บริการนั้นให้บริการเป็นไปตามหลักมาตรฐาน และมีปัญหาด้านจริยธรรมหรือไม่ โดยจะตรวจสอบวิธีการดำเนินการรายงานข่าวหรือการผลิตรายการ เมื่อเกิดกรณีที่ละเมิดกฎหมายหรือผิดหลักจริยธรรม คณะกรรมการนั้นจะดำเนินการออกคำชี้แจงแสดงความคิดเห็นไปยังผู้ให้บริการ ซึ่งจะมีการเปิดเผยต่อสาธารณะให้รับทราบในรูปแบบของ “คำแนะนำ” หรือ “ความคิดเห็น” เท่านั้น เนื่องจากขอบเขตของอำนาจกฎหมายไม่ระบุถึงอำนาจในการลงโทษรูปแบบอื่น ๆ แก่หน่วยงาน BPO นอกจากนี้ คณะกรรมการยังมีอำนาจที่จะเรียกร้องให้ผู้ให้บริการส่งรายงานเกี่ยวกับการดำเนินงานที่เป็นไปตามมาตรฐานที่ถูกกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้ปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นอีก และวิธีการนำมาตรฐานเหล่านี้ไปปฏิบัติงานในอนาคต ทั้งนี้ หน่วยงาน BPO มีข้อตกลงกับผู้ให้บริการแต่ละรายในการกำหนดขอบเขตของอำนาจที่มอบให้กับคณะกรรมการ และเพื่อให้แน่ใจว่าการดำเนินการของคณะกรรมการมีประสิทธิผล จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือ และการปฏิบัติตามจากผู้ให้บริการร่วมด้วย




รูปที่ 4:14: ลำดับขั้นของการยื่นเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ของประเทศญี่ปุ่น

[66] ที่มา : The Committee for the Investigation of Broadcasting Ethics

#### 4.4.2.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงาน The Broadcasting Ethics & Program Improvement Organization (BPO) เป็นหน่วยงานอิสระที่มีบทบาทหลักในการ **กำกับดูแลด้านจริยธรรมและคุณภาพของเนื้อหาการออกอากาศ** ทั้งในโทรทัศน์และวิทยุในประเทศญี่ปุ่น หน่วยงานนี้ก่อตั้งขึ้นเพื่อส่งเสริมมาตรฐานด้านจริยธรรมในการออกอากาศและปรับปรุงคุณภาพของโปรแกรมต่าง ๆ ที่เผยแพร่สู่สาธารณะ โดยมีการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ โดยหน่วยงานที่มีความโดดเด่นและมีความเกี่ยวข้องมีตัวอย่างดังนี้

- **Ministry of Internal Affairs and Communications (MIC)** – BPO สามารถให้คำแนะนำเชิงจริยธรรม และข้อแนะนำที่เกี่ยวกับการจัดการเนื้อหาการออกอากาศที่เหมาะสม เพื่อให้กระทรวง MIC รับคำแนะนำเหล่านี้เพื่อไปปรับใช้ในการกำหนดนโยบายในอนาคตได้ ทั้งนี้ในกรณีเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรม กระทรวง MIC อาจเข้ามาช่วยหน่วยงาน BPO ในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดด้านจริยธรรมและเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม
- **Japan Commercial Broadcasters Association (JBA) -** สมาคมผู้ประกอบการกระจายเสียงเชิงพาณิชย์แห่งญี่ปุ่น (JBA) ทำหน้าที่ในการส่งเสริมการดำเนินงานที่มีคุณภาพของผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงและวิทยุ รวมถึง ในการสนับสนุนการพัฒนามาตรฐานทางจริยธรรม และคุณภาพของเนื้อหาการออกอากาศ ทั้งนี้ยังทำหน้าที่ร่วมกับ BPO ในการรับเรื่องร้องเรียน และเสนอแนะต่อสถานีโทรทัศน์ในการปรับปรุงโปรแกรมและเนื้อหาให้อยู่ในมาตรฐานที่เหมาะสม
- **ผู้ให้บริการ –** เป็นผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติตามกฎระเบียบและกฎหมาย และมาตรฐานที่หน่วยงาน MIC และBPO ได้กำหนด รวมทั้งดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่ผู้บริโภคได้มีการร้องเรียนเข้ามา ตัวอย่างตัวให้บริการสื่อ เช่น **NHK (Japan Broadcasting Corporation)** เป็นสถานีโทรทัศน์สาธารณะของญี่ปุ่น ซึ่งมีคณะกรรมการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากประชาชนเกี่ยวกับเนื้อหาที่ออกอากาศผ่านช่องของ NHK โดยเฉพาะ เป็นต้น

#### 4.4.2.2 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ในมิติด้านการร้องเรียน ผู้บริโภคสามารถร้องเรียนเกี่ยวกับเนื้อหาของรายการโทรทัศน์หรือวิทยุที่รับชมรับฟังผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

หน่วยงาน BPO รับความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกอากาศรายการจากผู้บริโภคทุกวัน ผ่านทางโทรศัพท์ แฟกซ์ อีเมล และจดหมาย โดยความคิดเห็นและเรื่องร้องเรียนเหล่านี้ จะได้รับการสรุปและจัดเรียงทุกวันโดยสำนักงานเลขาธิการ จากนั้นจึงจะถูกนำเสนอต่อวาระการประชุมของคณะกรรมการต่อไป ทั้งนี้ความคิดเห็นเกี่ยวกับรายการหรือผู้ให้บริการที่จะถูกรายงานไปยังผู้ให้บริการต่อไป โดยช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ มีรายละเอียด ดังนี้[67]

[67] ที่มา : Voices from the Audience , BPO website

- ทางโทรศัพท์ : เบอร์ 03-5212-7333
- อีเมล์ (ตามแบบฟอร์ม) : https://www.bpo.gr.jp/
- ทางจดหมายตามที่อยู่ : องค์กรจริยธรรมการออกอากาศและการปรับปรุงรายการ 1-1 Kioi-cho, Chiyoda-ku, Tokyo 102-0094 ประเทศญี่ปุ่น

**ช่องทางการร้องเรียนสำหรับผู้พิการหรือผู้ที่บกพร่องทางร่างกาย**

หน่วยงาน Broadcasting Ethics & Program Improvement Organization หรือ BPO ในประเทศญี่ปุ่น มีมาตรการและช่องทางในการสนับสนุนและรองรับการร้องเรียนจากผู้พิการ หรือผู้ที่บกพร่องทางร่างกายเพื่อให้สามารถเข้าถึงการร้องเรียนและใช้บริการได้อย่างเต็มที่ โดยในปัจจุบันทางหน่วยงานมีช่องทางที่สนับสนุน และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่ต้องการร้องเรียน ดังนี้

1) **การเข้าถึงข้อมูลและการร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ที่เป็นมิตรกับผู้พิการ –** หน่วยงาน BPO มีการออกแบบเว็บไซต์ให้เป็นมิตรกับผู้พิการ หรือผู้ที่มีความบกพร่องทางร่างกาย โดยรองรับการใช้งานโปรแกรมที่สามารถช่วยอ่านเนื้อหาบนหน้าจอ (Screen Reader) รวมทั้งในหน้าเว็บไซต์ยังสามารถปรับแต่งขนาดตัวอักษร เพื่อให้ผู้ที่บกพร่องทางการมองเห็นสามารถเข้าถึงข้อมูล และแบบฟอร์มการร้องเรียนได้อย่างสะดวก

2) **การส่งเรื่องร้องเรียนผ่านการบันทึกเสียง –** สำหรับผู้ที่บกพร่องทางการมองเห็น หรือผู้ที่มีปัญหาในการเขียนหรือพิมพ์ สามารถส่งเรื่องร้องเรียนผ่านการบันทึกเสียงได้ โดยอธิบายถึงปัญหาหรือข้อกังวลจากการรับชมเนื้อหารายการที่ออกอากาศ และส่งไฟล์เสียงไปยังหน่วยงาน BPO เพื่อทำการตรวจสอบและดำเนินการเรื่องร้องเรียนต่อไป

#### 4.4.2.3 ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน

โดยสามารถแบ่งได้เป็น 4 ขั้นตอนหลัก[68]ได้แก่

1) **การยื่นเรื่องร้องเรียนถึงผู้ให้บริการ** เมื่อเกิดกรณีใด ๆ ผู้ร้องเรียนร้องเรียนต่อผู้ให้บริการโดยตรงก่อน[69]

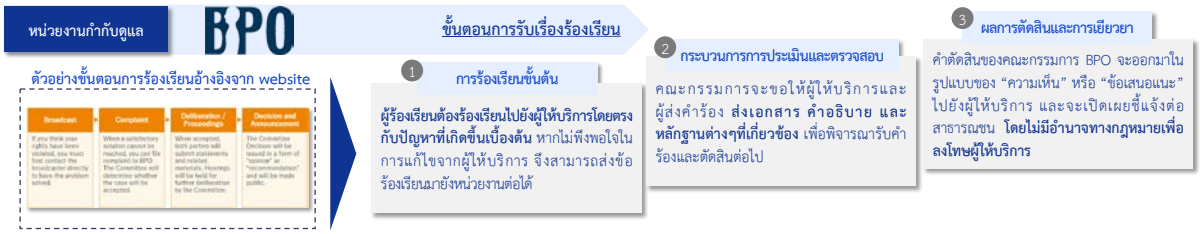
2) **การยื่นเรื่องร้องเรียนถึงหน่วยงาน** ในกรณีที่ไม่ได้รับการแก้ไขที่ตรงจุดหรือไม่น่าพึงพอใจมากพอ ผู้ร้องเรียนสามารถดำเนินการยื่นเรื่องร้องเรียนกับหน่วยงานผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนอีกครั้ง

3) **การพิจารณาและตรวจสอบข้อเท็จจริง** หน่วยงานจะขอเอกสารทั้งหมดจากทั้งสองฝ่าย ผู้ให้บริการและผู้ร้องเรียน เพื่อส่งต่อให้คณะกรรมการพิจารณาและตรวจสอบต่อไป

4) **ผลของการพิจารณาเรื่องร้องเรียน** โดยคำตัดสินของคณะกรรมการผู้พิจารณาจะถูกแถลงและเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ในรูปแบบของ “ความเห็น” หรือ “ข้อเสนอแนะ” ตามขอบเขตอำนาจของกฎหมาย

[68] ที่มา: The Committee for Broadcast and Human Rights / Other Related Rights

[69] ที่มา : Broadcasting Act - English - Japanese Law Translation




รูปที่ 4:15: การยื่นเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ของประเทศญี่ปุ่น

**กระบวนการจัดการกรณีเกิดการร้องเรียนซ้ำ**

**1) การคัดกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น**

เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน BPO จะทำการคัดกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น เพื่อดูว่าเรื่องร้องเรียนนั้นเป็นประเด็นที่เคยมีการร้องเรียนและได้รับการจัดการมาก่อนหรือไม่ หากเคยเป็นประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามาแล้วหน่วยงานจะพิจารณาในมุมมองอื่น ๆ ด้านเนื้อหาและหลักฐานเพิ่มเติมที่ยังไม่เคยได้รับการพิจารณา

**2) การจัดกลุ่มเรื่องร้องเรียนประเด็นซ้ำๆ**

เรื่องร้องเรียนที่มีเนื้อหาเหมือนหรือคล้ายคลึงกันจะถูกจัดกลุ่มรวมกัน เพื่อให้หน่วยงาน BPO สามารถพิจารณาและจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพในคราวเดียว และลดปัญหาการทำงานซ้ำซ้อน

**3) การเปิดกระบวนการสอบสวนเพิ่มเติม**

หากเรื่องร้องเรียนในประเด็นเดิม ๆ บ่งชี้ถึงปัญหาที่อาจเกี่ยวข้องกับการละเมิดกฎระเบียบหรือมีความสำคัญต่อผู้บริโภคสื่อในวงกว้าง หน่วยงาน BPO จะเปิดกระบวนการสอบสวนเพิ่มเติมเพื่อหาสาเหตุและดำเนินการแก้ไขในเชิงลึก และจัดตั้งคณะกรรมการสอบสวนเฉพาะทางเพื่อตรวจสอบปัญหาดังกล่าวโดยรวบรวมหลักฐานจากทั้งผู้ร้องเรียน และผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง

**4) การให้คำแนะนำหรือคำชี้แจงต่อผู้ร้องเรียน**

หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่เคยได้รับการพิจารณา มีการตอบสนองไปแล้ว และไม่ได้มีเนื้อหาหรือข้อมูลใหม่อื่น ๆ เพิ่มเติมหน่วยงาน BPO อาจส่งคำชี้แจงหรือคำแนะนำไปยังผู้ร้องเรียน เพื่อแจ้งให้ทราบ และอธิบายเพิ่มเติมในประเด็นเรื่องร้องเรียนที่ได้ส่งเข้ามานั้นได้รับการพิจารณาและดำเนินการแล้วเสร็จในครั้งที่แล้ว

**5) ทบทวนกฎระเบียบและมาตรฐานการออกอากาศ**

หน่วยงาน BPO อาจร่วมมือกับหน่วยงาน กระทรวง และผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เพื่อร่วมกันกำหนดแนวปฏิบัติหรือมาตรการใหม่ ที่สามารถลดปัญหาการร้องเรียนในประเด็นเดิม ๆ และส่งเสริมการปรับปรุงคุณภาพของการออกอากาศให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

ในปัจจุบัน ประเทศญี่ปุ่นยังไม่มีข้อกำหนดหรือกฎหมายที่เฉพาะเจาะจงสำหรับการกำกับดูแลบริการ **Over-the-top (OTT)** ซึ่งส่งผลให้หน่วยงาน **BPO (Broadcasting Ethics & Program Improvement Organization)** ไม่สามารถกำกับดูแล หรือจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับแพลตฟอร์มสตรีมมิ่งได้โดยตรง หากผู้บริโภครับชมเนื้อหาบนแพลตฟอร์มสตรีมมิ่งแล้วพบปัญหาหรือมีเรื่องร้องเรียน หน่วยงานที่มีบทบาทและมีความเกี่ยวข้องมากที่สุดคือ **หน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค** ซึ่งมีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบริการที่ไม่เป็นธรรมและคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค

#### 4.4.2.4 วิธีการระงับข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการกระจายเสียงและโทรทัศน์

แนวทางการไกล่เกลี่ย (Mediation) ในระบบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสื่อในประเทศญี่ปุ่น ไม่ได้ถูกกำหนดเป็นขั้นตอนทางกฎหมายที่เข้มงวดเฉพาะเจาะจงในกฎหมายสื่อ เช่น กฎหมายเกี่ยวกับการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์โดยตรง แต่มีระบบและกลไกการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในระดับต่างๆ ที่เปิดโอกาสให้ผู้บริโภคและผู้ประกอบการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์สามารถแก้ไขข้อพิพาทกันได้ผ่านการเจรจาหรือการไกล่เกลี่ยที่ไม่เป็นทางการ

ในด้านกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเทศญี่ปุ่น การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสามารถดำเนินการได้ผ่านหน่วยงาน **Broadcasting Ethics & Program Improvement Organization (BPO)** หรือองค์กรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีกระบวนการในการตรวจสอบและจัดการเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค โดยการไกล่เกลี่ยนั้นถูกนำมาใช้เพื่อแก้ไขข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่ออกอากาศ หรือการร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดจริยธรรมในด้านกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ซึ่งมีอีกหนึ่งหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการไกล่เกลี่ย คือ กระทรวง **The Ministry of Internal Affairs and Communications (MIC)** แม้ว่ากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสื่อจะไม่ได้กำหนดการไกล่เกลี่ยเป็นมาตรการบังคับ แต่กระทรวง MIC สามารถเสนอให้มีการเจรจาหรือไกล่เกลี่ยก่อนเพื่อแก้ไขข้อพิพาทในบางกรณี นอกจากนี้ ในกฎหมายสื่อของญี่ปุ่น เช่น **Broadcasting Act** และ **Broadcasting Standards** แม้จะไม่ได้ระบุถึงการไกล่เกลี่ยโดยตรง แต่กฎหมายเปิดโอกาสให้มีการเจรจาหรือการแก้ไขข้อพิพาทนอกศาลเป็นกลไกหนึ่งในการระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้น ส่งผลให้มีลักษณะหรือรูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพาทที่ไม่เฉพาะเจาะจง ดังนี้

- **การยื่นเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค -** ผู้บริโภคร้องเรียนต่อผู้ให้บริการ ในประเด็นปัญหาที่พบจากการรับชม เช่น เนื้อหาที่ไม่เหมาะสม การละเมิดมาตรฐานจริยธรรม การโฆษณาที่หลอกลวง หรือการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ผู้บริโภคสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สถานีโทรทัศน์หรือหน่วยงานกำกับดูแล
- **การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนโดยผู้ประกอบการ –** ผู้ให้บริการที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจะต้องดำเนินการตรวจสอบปัญหาเบื้องต้น เพื่อตรวจสอบว่าเรื่องร้องเรียนมีน้ำหนักมากพอ หรือมีการละเมิดจริงหรือไม่ และหากพบว่ามีข้อเท็จจริง ผู้ให้บริการต้องดำเนินการแก้ไขทันที เช่น แสดงการขอโทษ ปรับปรุงเนื้อหารายให้เหมาะสม หรือการออกประกาศชี้แจงให้แก่สาธารณะ หากผู้บริโภคยังไม่พึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาสามารถแจ้งคำร้องไปยังหน่วยงานผู้รับเรื่องร้องเรียนได้อีกครั้ง

■ **การดำเนินการทางกฎหมาย -** หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับกรณีที่ร้องเรียน หารือเพื่อเสนอแนวทางไกล่เกลี่ยระหว่างผู้ให้บริการและผู้บริโภค เพื่อหาข้อยุติที่เป็นธรรมทั้งสองฝ่าย

#### 4.4.2.5 มาตรการลงโทษผู้กระทำความผิด

หน่วยงาน BPO เป็นหน่วยงานป้องกันการแทรกแซงจากรัฐ และยังเป็นช่องทางสื่อสาร ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้บริโภค ซึ่งผู้บริโภคเมื่อได้รับชมสื่อแล้ว สามารถร้องเรียนได้ทางช่องทางต่าง ๆ ทั้งโทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และจดหมาย จากนั้นคณะกรรมการจะรวบรวมคำร้องต่างๆ มาพิจารณา โดยสถิติที่ผ่านมาเรื่องร้องเรียนเป็นปัญหาด้านจริยธรรมมากที่สุด ซึ่งกลไกการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ในกรณีที่เป็นประเด็นปัญหาที่ไม่มีผลกระทบร้ายแรง คณะกรรมการจะพิจารณาและสามารถลงมติได้เอง แต่ในกรณีที่เป็นประเด็นเรื่องร้องเรียนที่รุนแรง ทางผู้ให้บริการที่ถูกร้องเรียน ต้องส่งหลักฐานเพื่อชี้แจงความผิดคณะกรรมการตรวจสอบ ทั้งนี้คณะกรรมการจะดำเนินการตรวจสอบผู้ให้บริการเพิ่มเติมด้วย แล้วจึงค่อยพิจารณาเพื่อลงมติผลการตรวจสอบ หากกรณีที่ร้องเรียนมาถือเป็นความผิดจริง คณะกรรมการจะแจ้งให้สถานีทราบและเผยแพร่ผลการตัดสินต่อสาธารณะ **โดยหน่วยงาน BPO ทำหน้าที่เพียงแจ้งให้ทราบถึง[70]ความผิดที่เกิดขึ้นเท่านั้น แต่ไม่มีอำนาจระบุว่าผู้ให้บริการจำเป็นต้องแก้ไขอย่างไร**

หน่วยงานที่มีหน้าที่กำหนดโทษเมื่อผู้ให้บริการละเมิดกฎหมายหรือกฎระเบียบภายใต้พระราชบัญญัติการกระจายเสียง (Broadcasting Act) คือกระทรวง Ministry of Internal Affairs and Communications หรือ MIC โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

■ **การออกคำเตือน (Warning)** – ในกรณีที่ความผิดไม่รุนแรงและไม่ได้เกิดผลกระทบในวงกว้าง กำหนดโทษโดยออกคำเตือนแก่ผู้ประกอบการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ที่ละเมิดกฎระเบียบหรือมาตรฐานการออกอากาศ

■ **การสั่งแก้ไขหรือปรับปรุงเนื้อหา -** ถูกกำหนดภายใต้ มาตรา 174 ของ Broadcasting Act ซึ่งให้อำนาจกระทรวง MIC ในการสั่งให้ผู้ประกอบการกระจายเสียงและโทรทัศน์แก้ไขหรือปรับปรุงเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม หรือไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่กำหนดไว้ หากมีการละเมิดที่รุนแรงมากขึ้น หรือกรณีที่ไม่ปฏิบัติตามจริยธรรมและมาตรฐาน หน่วยงานกำกับดูแลสามารถสั่งให้ผู้ประกอบการแก้ไขหรือปรับปรุงเนื้อหาที่ออกอากาศให้สอดคล้องกับกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

■ **การปรับเงิน –** ถูกกำหนดภายใต้ Broadcasting Act ภายใต้มาตรา 109 มีรายละเอียดการบังคับใช้กับผู้ประกอบการที่ละเมิดข้อบังคับที่เกี่ยวกับการเผยแพร่เนื้อหาที่ไม่เหมาะสมหรือโฆษณาที่ไม่เป็นธรรม และมาตรา 174 รายละเอียดการบังคับใช้กับผู้ประกอบการที่ละเมิดกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ โดยค่าปรับทางการเงินจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับความรุนแรง

[70] ที่มา : รายงานผลการศึกษาฉบับสมบูรณ์โครงการศึกษาวิจัยการปฏิรูปสื่อ เล่มที่ 7 “กลไกการกำกับดูแลตนเอง”

ของการละเมิด และจะถูกพิจารณาจากดุลยพินิจของหน่วยงานกำกับดูแลกระทรวง MIC ทั้งนี้ ผู้ให้บริการที่ถูกสั่งปรับเงินสามารถยื่นอุทธรณ์ต่อคำสั่งดังกล่าว หากเห็นว่าค่าปรับไม่เป็นธรรม โดยกระบวนการอุทธรณ์จะดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- **การระงับหรือเพิกถอนใบอนุญาต** - ถูกกำหนดภายใต้ มาตรา 174 ของ Broadcasting Act ให้สิทธิ์กระทรวง MIC ในการระงับหรือเพิกถอนใบอนุญาตหากพบว่าผู้ประกอบการไม่สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดหรือกฎระเบียบของการออกอากาศได้ หรือมีการกระทำผิดซ้ำๆ ที่ร้ายแรง ทั้งนี้ ก่อนที่จะมีการระงับหรือเพิกถอนใบอนุญาต ผู้ให้บริการจะได้รับคำเตือนจากกระทรวง MIC และมีโอกาสในการแก้ไขปัญหาหรือชี้แจงเหตุผลในการกระทำที่ถูกกล่าวหาก่อน

- **การลงโทษโดยการขอโทษต่อสาธารณะ –** ถูกกล่าวถึงในเนื้อหาภายใต้มาตรา 175 ของ Broadcasting Act ที่ให้อำนาจกระทรวง MIC สามารถบังคับให้ผู้ให้บริการออกคำแถลงขอโทษต่อสาธารณะ หากการละเมิดส่งผลให้เกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภค หรือทำให้สาธารณชนเกิดความเข้าใจผิดเกี่ยวกับเนื้อหาที่เผยแพร่

## 4.5 การจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเทศมาเลเซีย

### 4.5.1 สถานการณ์เรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์

คณะกรรมการกิจการสื่อสารและมัลติมีเดียแห่งมาเลเซีย (Malaysia Communications & Multimedia Commission (MCMC) เป็นหน่วยงานกำกับดูแลสื่อของประเทศมาเลเซีย มีการเปิดเผยข้อมูลเชิงสถิติย้อนหลังในด้านการร้องเรียน จำแนกให้เห็นถึงแหล่งที่มาและช่องทางที่ผู้บริโภคได้มีการร้องเรียน ซึ่งมีอัตราการร้องเรียนที่มีแนวโน้มลดลง

**รายงานภาพรวมของอุตสาหกรรมสื่อในปี พ.ศ. 2565 (Industry Performance Report 2022)** นำเสนอข้อมูลสถิติจำนวนเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคที่มายังหน่วยงาน MCMC ระหว่างปี พ.ศ. 2561 ถึง พ.ศ. 2565 ซึ่งมีแนวโน้มลดลง ในปี พ.ศ. 2565 MCMC ได้รับการร้องเรียนสำหรับบริการด้านการสื่อสารและมัลติมีเดียทั้งหมด 146,659 เรื่อง ลดลงร้อยละ 49.7 เทียบกับ จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับในปี พ.ศ. 2564 ที่มีจำนวน 291,718 เรื่อง

ข้อมูลทั่วไปของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับส่วนใหญ่มาจากประชาชนโดยตรง มีทั้งสิ้น 140,368 เรื่อง และส่วนที่เหลือมาจากแหล่งต่าง ๆ เช่น ภาคส่วนงานย่อยภายใต้อำนาจดูแลของ MCMC และสมาคมผู้บริโภค เป็นต้น

ช่องทางการร้องเรียนที่พบจำนวนเรื่องเข้ามามากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ พอร์ทัลรับเรื่องร้องเรียน จำนวน 139,001 รายการ รองลงมา คือ การเข้าไปร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงาน จำนวน 5,429 รายการ และลำดับสุดท้าย คือ การร้องเรียนผ่านเบอร์โทรสายด่วน MCMC จำนวน 1,323 รายการ

ในส่วนของข้อมูลจำนวนเรื่องร้องเรียนในสื่อแบ่งออกเป็น สื่อดั้งเดิม (Broadcasting) และสื่อใหม่ (New Media) และแบ่งการรายงานประเด็นร้องเรียนที่พบตามประเภทของสื่อได้ ดังนี้

ประเด็นการร้องเรียนที่พบในสื่อดั้งเดิม หน่วยงาน MCMC บันทึกเรื่องร้องเรียน พบว่า ปัญหาส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านเครือข่ายสำหรับบริการ IPTV มากที่สุด จำนวน 667 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมา คือ ปัญหาด้านการให้บริการ จำนวน 394 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 23 และลำดับสุดท้าย คือ ปัญหาด้านการเรียกเก็บเงินค่าบริการ จำนวน 381 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 23

ประเด็นการร้องเรียนที่พบในสื่อใหม่ หน่วยงาน MCMC บันทึกเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสื่อใหม่ จำนวน 21,345 เรื่อง กรณีที่รายงานส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการแฮ็กข้อมูลมากที่สุด 3,107 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 31 จำนวน รองลงมา คือ ข้อมูลที่เป็นเท็จหรือปลอม จำนวน 2,877 คิดเป็นร้อยละ 29 และลำดับสุดท้าย คือ เนื้อหาลามกอนาจาร จำนวน 1,792 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 18[71]

[71] ที่มา: https://www.mcmc.gov.my/skmmgovmy/media/General/pdf/MCMC-IPR-2022_ENG_Page.pdf



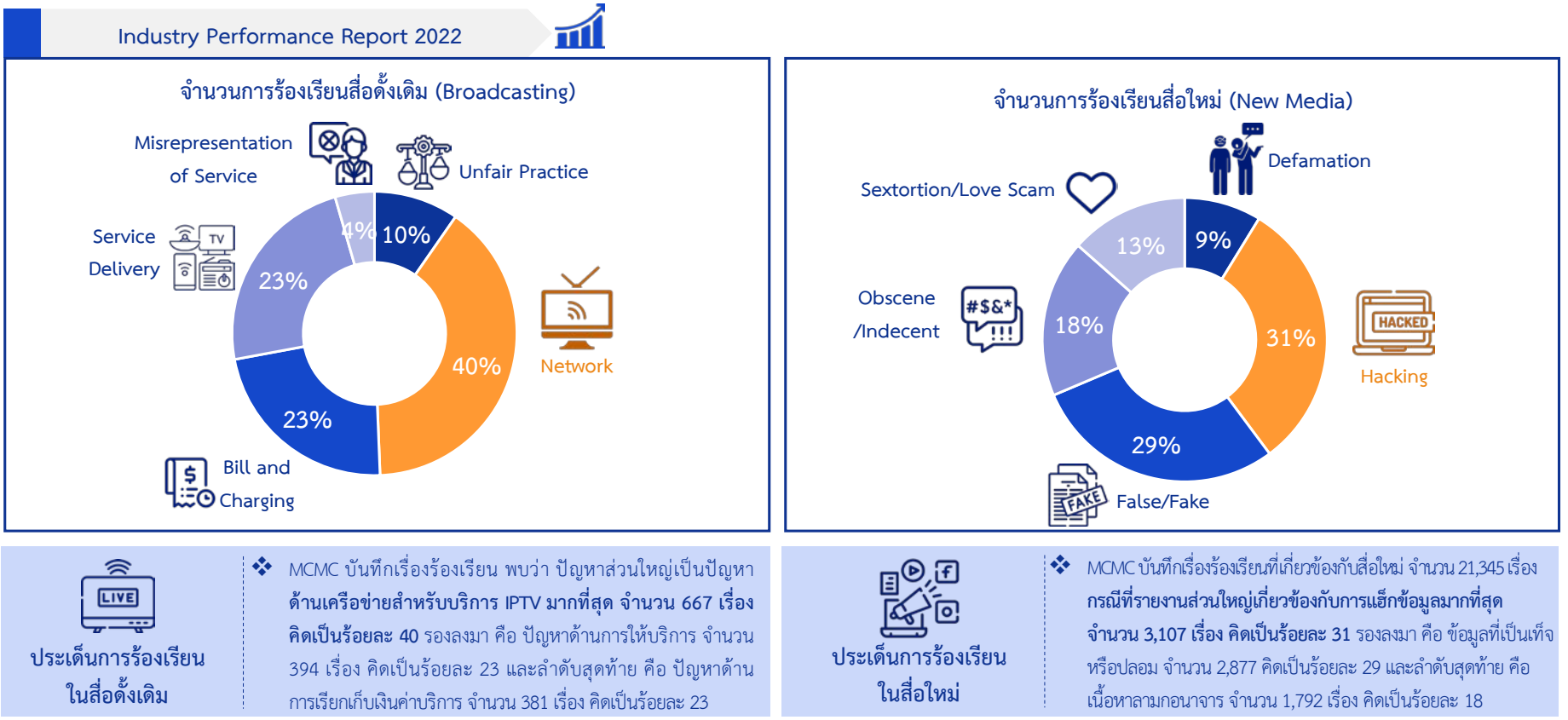

- รายงานแสดงสถิติจำนวนข้อร้องเรียนของผู้บริโภคมายังหน่วยงาน MCMC ระหว่างปี พ.ศ. 2561 – 2565 ซึ่ง**มีแนวโน้มลดลง**
- ในปี 2565 MCMC ได้รับการร้องเรียนสำหรับบริการด้านการสื่อสารและมัลติมีเดียรวมทั้งสิ้น 146,659 เรื่องลดลงร้อยละ 49.7 เมื่อเทียบกับ จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับในปี 2564 ที่มีจำนวน 291,718 เรื่อง

- ข้อมูลทั่วไปของข้อร้องเรียนที่ได้รับส่วนใหญ่มาจาก**ประชาชนโดยตรง** มีทั้งสิ้น 140,368 เรื่อง และส่วนที่เหลือมาจากแหล่งต่าง ๆ เช่น ภาคส่วนงานย่อยภายใต้อำนาจดูแลของ MCMC และสมาคมผู้บริโภค

- ช่องทางการร้องเรียนที่พบจำนวนเรื่องเข้ามามากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ **พอร์ทัลรับเรื่องร้องเรียน** จำนวน 139,001 รายการ รองลงมา คือ การเข้าไป**ร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงาน** จำนวน 5,429 รายการ และลำดับสุดท้าย คือ การร้องเรียน**ผ่านเบอร์โทรสายด่วน** MCMC จำนวน 1,323 รายการ

ที่มา: Industry Performance Report 2022, MCMC

รูปที่ 4:16: สถานการณ์สถิติจำนวนเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์




ที่มา: Industry Performance Report 2022, MCMC

รูปที่ 4:17: สถานการณ์สถิติจำนวนเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ รวมถึงจำนวนการร้องเรียนในสื่อใหม่

**กรณีเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น**

รายงานผลการดำเนินงานในอุตสาหกรรมสื่อในปี พ.ศ. 2564 (Industry Performance Report 2021) แสดงรายการการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดของผู้ให้บริการ และระบุบทลงโทษทางกฎหมายจากหน่วยงาน MCMC ในฐานะส่วนหนึ่งของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน MCMC ได้ดำเนินการตรวจสอบมาตรฐานบังคับสำหรับคุณภาพการบริการ (The Mandatory Standards for Quality of Service (MSQoS) ทุกไตรมาส รวมถึงการตรวจสอบอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับการจัดการและการแก้ไขเรื่องร้องเรียนโดยผู้ให้บริการ ส่งผลให้ในปี พ.ศ. 2564 หน่วยงาน MCMC ได้ออกรายงานข้อมูลเบื้องต้น (First Information Report (FIR) และประกาศเตือน (Notices) ไปยังผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องในประเด็นการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานคุณภาพการบริการ (Quality of service (QoS) เช่น ปัญหาเกี่ยวกับความไม่ครอบคลุมของเครือข่าย เนื้อหาโฆษณาที่ทำให้เข้าใจผิดและไม่ถูกต้อง การแสดงข้อมูลที่ไม่ถูกต้องต่อผู้บริโภค และการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายจากใบแจ้งหนี้ถึงลูกค้าอย่างผิดกฎหมาย เป็นต้น[72]

ในอีกกรณีหนึ่งจาก รายงานผลการดำเนินงานในอุตสาหกรรมสื่อในปี พ.ศ. 2565 (Industry Performance Report 2022) กล่าวถึงข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนโดยภาคส่วนงาน CFM พบว่าเป็นเรื่องร้องเรียนในประเด็นข้อผิดพลาดการเรียกเก็บเงินค่าบริการสื่อแก่ผู้บริโภคมากที่สุดถึงร้อยละ 55 จากเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ซึ่งละเมิดต่อหลักเกณฑ์การคุ้มครองผู้บริโภคสื่อ (General Consumer Code (GCC) จึงกำหนดบทลงโทษทางกฎหมายด้วยการออกประกาศแจ้งเตือน ใบเตือน และทำการติดตามสถานะการจัดการเรื่องร้องเรียนและแก้ไขจากผู้ให้บริการ นอกจากนี้ บทบาทของหน่วยงาน CFM ยังได้จัดให้มีกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Complaint dispute resolutions) จำนวนแปดครั้ง เพื่อแก้ไขข้อพิพาทระหว่างภาคส่วนงาน CFM ผู้ร้องเรียน และผู้ให้บริการ เพื่อการเจรจาบรรลุข้อตกลงร่วมกัน ส่งผลให้เรื่องร้องเรียนทั้งหมดได้รับการไกล่เกลี่ยสำเร็จโดยภาคส่วนงาน CFM และถูกระบุสถานการณ์จัดการดังกล่าวว่า “แก้ไขแล้ว (Resolved)” และ “แล้วเสร็จ (Closed)” ในหลักปฏิบัติเพื่อผู้บริโภคสำหรับอุตสาหกรรมการสื่อสารและมัลติมีเดียของมาเลเซีย (The General Consumer Code of Practice for the Communications and Multimedia Industry Malaysia (GCC) ซึ่งเป็นหลักปฏิบัติเพื่อผู้บริโภคฯ สนับสนุนให้ผู้ให้บริการสามารถใช้เป็นหลักเกณฑ์กำกับดูแลตนเอง (Self-regulating) ภายใต้การกำกับดูแลของภาคส่วนงาน CFM ซึ่งกำหนดมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากลสำหรับอุตสาหกรรมสื่อ ในทางเดียวกัน หลักปฏิบัติ GCC มีเป้าหมายที่จะถูกใช้เป็นแหล่งอ้างอิงที่ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติตามเพื่อให้บริการที่มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพแก่ผู้บริโภค โดยหลักปฏิบัติ GCC นี้ได้ผ่านกระบวนการทบทวนอยู่หลายครั้งเพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าหลักปฏิบัติดังกล่าวจะมีวิธีการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถช่วยแก้ไขช่องว่างระหว่างปัญหาที่พบในปัจจุบันเกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค รวมถึงทบทวนข้อกำหนดที่มีอยู่เพื่อให้เหมาะสมกับการให้บริการทุกประเภทในอุตสาหกรรมสื่อ ทั้งนี้ หลักปฏิบัติ GCC ได้รับการบันทึกให้เป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับผู้ให้บริการเมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565 และใช้งานจนถึงปัจจุบัน[73]

[72] ที่มา: https://www.mcmc.gov.my/skmmgovmy/media/General/pdf/MCMC-IPR-2021_English_250822_Spread.pdf
[73] ที่มา: https://www.mcmc.gov.my/skmmgovmy/media/General/pdf/MCMC-IPR-2022_ENG_Page.pdf

## ตัวอย่างกรณีศึกษาการคุ้มครองผู้บริโภคจากผู้ให้บริการสื่อ



LIST OF NON-COMPLIANCES BY THE SERVICE PROVIDERS

| No. | Non-Compliances | Total |
|---|---|---|
| i. | Issuance of FIR for CMA 1998 breaches | 32 |
| ii. | Issuance of Notice of Non-Compliance for MSQoS breaches | 9 |
| iii. | Issuance of Notice of Non-Compliance on other Regulatory Instruments/Commission Direction | 7 |

Source: MCMC / Figure 81 List of Non-Compliances by the Service Providers

**Key point**

- รายงานผลการดำเนินงานในอุตสาหกรรม ระบุข้อมูล การคุ้มครองผู้บริโภคและอำนาจการจัดการโดย MCMC ในปี ค.ศ. 2021
- ตารางแสดงรายการการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดของผู้ให้บริการจะมีการระบุจำนวนกรณีที่เกิดขึ้น ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการคุ้มครองผู้บริโภคและการตรวจสอบการให้บริการที่มีคุณภาพในอุตสาหกรรมนี้

**บทลงโทษทางกฎหมาย**

MCMC ได้ดำเนินการตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ โดยมี **การจัดทำรายงานเกี่ยวกับการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดของผู้ให้บริการ ซึ่งรวมถึงการออก FIR (First Information Report)** ด้วยอำนาจตามกฎหมาย the Communications and Multimedia Act 1998 (CMA 1998) และมี**การแจ้งเตือนเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคไปยังผู้ให้บริการ** (Service Providers)

## ตัวอย่างกรณีศึกษาการฝ่าฝืนข้อกำหนดจากผู้ให้บริการสื่อ



COMMUNICATIONS AND MULTIMEDIA CONSUMER FORUM OF MALAYSIA

GCC-RELATED COMPLAINTS ATTENDED BY CFM IN 2022

| Categories | 2022 GCC-related Complaints (Staggered Data) |
|---|---|
| Billing and Charging | 1,058 |
| Unfair Practice | 383 |
| Service Delivery | 355 |
| Misrepresentation of Service | 266 |
| Dispute Terms and Conditions | 109 |
| Pricing | 22 |
| Total Complaints | 2,403 |

Source: CFM
Figure 7.68 GCC-related Complaints Attended by CFM in 2022

**Key point**

- รายงานผลการดำเนินงานในอุตสาหกรรม ระบุข้อมูล การจัดการข้อร้องเรียนโดยภาคส่วนงาน CFM ในปี ค.ศ. 2022 พบว่า เป็นข้อร้องเรียนในประเด็นข้อผิดพลาดการเรียกเก็บเงินค่าบริการสื่อแก่ผู้บริโภคมากที่สุดถึงร้อยละ 55 จากเรื่องร้องเรียนทั้งหมด
- ละเมิดต่อกฎหมาย General Consumer Code (GCC)

**บทลงโทษทางกฎหมาย**

CFM วิเคราะห์และตรวจสอบข้อร้องเรียนจากผู้บริโภคว่ามีการละเมิดต่อ General Consumer Code รวมถึงพิจารณาลักษณะการละเมิดมาตรฐานของข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น เพื่อตัดสินใจ**บังคับใช้บทลงโทษแก่ผู้ให้บริการสื่อ** โดย CFM สามารถออก**ประกาศแจ้งเตือน ใบเตือน และทำการติดตามสถานะการจัดการข้อร้องเรียนและการแก้ไขจากผู้ให้บริการสื่อ**ต่อไป

ที่มา: Industry Performance Report 2022 and Industry Performance Report for 2021, MCMC

รูปที่ 4:18: กรณีการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์

### 4.5.2 การยื่นเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์

สำหรับการยื่นเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ของประเทศมาเลเซีย ผู้บริโภคสามารถติดต่อยื่นเรื่องไปที่ผู้ให้บริการ (Service Providers) เพื่อให้รับและจัดการปัญหาเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้นให้แล้วเสร็จได้โดยตรง หรือหากผู้ให้บริการนั้นไม่สามารถรับและจัดการปัญหาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ ผู้บริโภคมีสิทธิ์ยื่นเรื่องร้องเรียนในประเด็นเดียวกันนี้ไปยังหน่วยงานกำกับดูแลสื่อที่เกี่ยวข้อง คือ**คณะกรรมการกิจการสื่อสารและมัลติมีเดียแห่งมาเลเซีย (Malaysia Communications & Multimedia Commission (MCMC)** เพื่อเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบและจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในระดับที่เข้มงวดและมีผลลัพธ์การจัดการอย่างเป็นทางการมากขึ้น

#### 4.5.2.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน

คณะกรรมการกิจการสื่อสารและมัลติมีเดียแห่งมาเลเซีย (Malaysia Communications & Multimedia Commission (MCMC) ทำหน้าที่กำกับดูแลสื่อ และส่งเสริมการแข่งขันที่ยุติธรรมและมีประสิทธิภาพในอุตสาหกรรมการสื่อสารและมัลติมีเดีย โทรคมนาคม และการแพร่ภาพกระจายเสียงและกิจกรรมบนสื่อออนไลน์ รวมถึงให้คำปรึกษากับผู้บริโภคและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ อำนวยความสะดวกในการทำงานร่วมกันในอุตสาหกรรม เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายระดับชาติ[74]

หน่วยงาน MCMC ยังมีการกำหนดให้มีภาคส่วนงาน ฟอรัมเพื่อผู้บริโภค **(Communications and Multimedia Consumer Forum Of Malaysia (CFM)** สำหรับการดูแลและรับเรื่องร้องเรียนผู้บริโภคด้านการให้บริการการสื่อสารและมัลติมีเดีย (Telecommunications & Broadcasting Services) เพื่อปกป้องสิทธิ์ของผู้บริโภค เมื่อเกิดเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว และภาคส่วนงานฟอรัมด้านเนื้อหาสำหรับผู้บริโภค[75] **(The Communications and Multimedia Content Forum of Malaysia (Content Forum)** สำหรับการดูแลและรับเรื่องร้องเรียน ผู้บริโภคด้านเนื้อหาที่ปรากฏผ่านสื่อออนไลน์และสื่อดั้งเดิมทั้งโทรทัศน์และวิทยุกระจายเสียง (Online & Broadcasting Content) รวมถึงสนับสนุนการกำกับดูแลตนเองของผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมสื่อ (Self-Regulation) อีกด้วย[76]

นอกจากนี้ ผู้บริโภคสื่อสามารถร้องเรียนปัญหาที่พบในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสื่อประเภทต่าง ๆ ไปยังผู้ให้บริการ (Service Providers) โดยตรงได้ อ้างอิงตามเนื้อหาในหลักเกณฑ์การคุ้มครองผู้บริโภคสื่อ General Consumer Code (GCC) ที่กำหนดให้ผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องรับและจัดการเรื่องร้องเรียนให้คลี่คลายในเบื้องต้นพิจารณาตามกรณีร้องเรียนที่มีระดับความเสียหายแก่ผู้บริโภค แต่หากผู้ให้บริการไม่สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนนั้นให้คลี่คลายลงได้ ผู้บริโภคสื่อมีสิทธิ์ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานกำกับดูแลสื่อของประเทศมาเลเซียดังที่กล่าวไว้ข้างต้นได้[77]

---

[74] ที่มา: https://www.mcmc.gov.my/en/about-us/history

[75] ที่มา: https://cfm.my/corporate-overview/

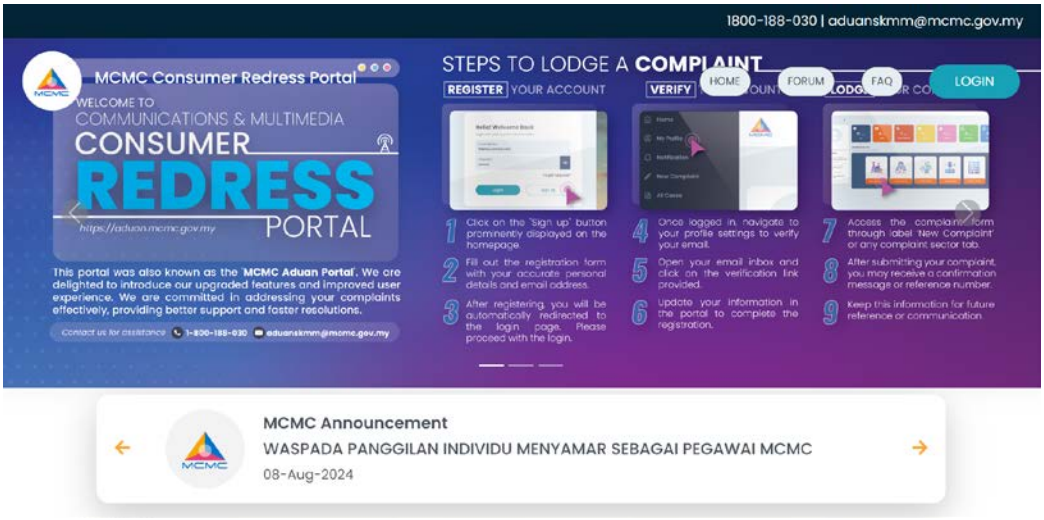
[76] ที่มา : https://contentforum.my/about-us/

[77] ที่มา: https://cfm.my/part-3-complaints-handling/

#### 4.5.2.2 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

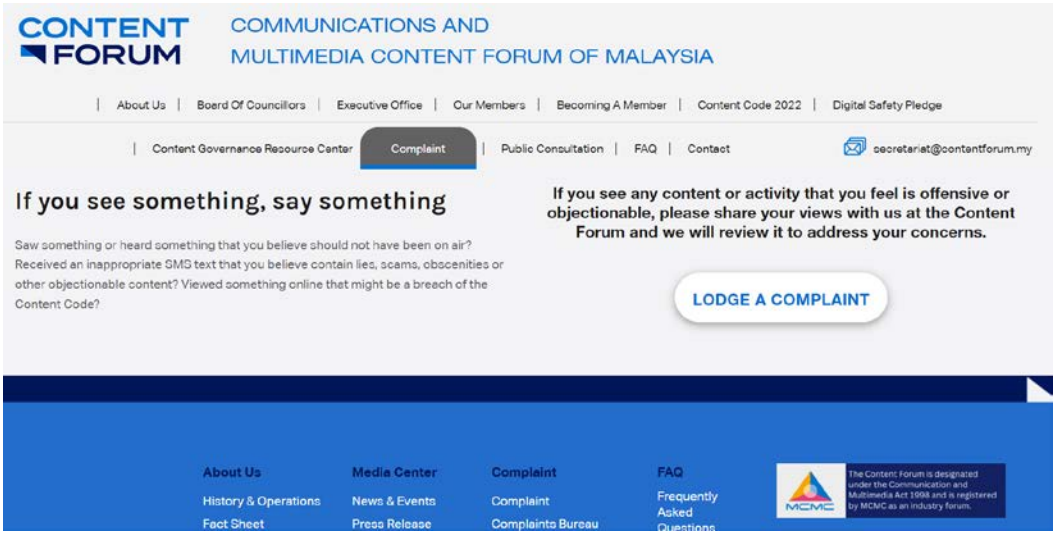
**ในมิติด้านการร้องเรียน** หน่วยงาน MCMC มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

- ผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน MCMC https://aduan.mcmc.gov.my/#/public/main




รูปที่ 4:19: เว็บไซต์ MCMC Consumer Redress Portal

- ผ่านเว็บไซต์ฟอรัมด้านเนื้อหาสำหรับผู้บริโภค (Content Forum) ภายใต้การดูแลของ MCMC https://contentforum.my/make-complaint/




รูปที่ 4:20: เว็บไซต์ Content Forum Lodge a complaint

หากผู้บริโภคพบเห็นการกระทำบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับด้านเนื้อหาสื่อที่ไม่เหมาะสม เช่น พบเห็นหรือได้ยินเนื้อหาสื่อที่คิดเห็นว่าไม่สมควรออกอากาศผ่านสื่อกระจายเสียงและโทรทัศน์ (Broadcasting) การได้รับข้อความ SMS ที่ไม่เหมาะสมซึ่งอาจมีข้อความเท็จ ข้อความหลอกลวง ข้อความแสดงถ้อยคำหยาบคาย หรือเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมอื่น ๆ เป็นต้น รวมถึง พบเห็นเนื้อหาออนไลน์ที่อาจเป็น

การละเมิดกฎหมาย โปรดแจ้งรายละเอียดการกระทำดังกล่าวให้กับภาคส่วนงานฟอรัมด้านเนื้อหาสำหรับผู้บริโภค (Content Forum) รับทราบ ผ่านเว็บไซต์ฟอรัมดังกล่าว

- เบอร์โทรสายด่วน MCMC Hotline 1800-188-030
- อีเมล์: aduanskmm@mcmc.gov.my
- เดินทางมาที่สำนักงานโดยตรง (Walk-in) ที่อยู่: Malaysian Communications and Multimedia Commission (MCMC) MCMC HQ Tower 1, Jalan Impact, Cyber 6, 63000 Cyberjaya Selangor Darul Ehsan,Malaysia

**ช่องทางการร้องเรียนสำหรับกลุ่มเปราะบาง (Valuable group)**

หน่วยงาน MCMC มีการกล่าวถึงการจัดช่องทางรับเรื่องร้องเรียนให้กับผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ (Special needs) ให้เป็นหน้าที่ของผู้ให้บริการ (Service providers) ที่ต้องทำหน้าที่นั้นตามหลักเกณฑ์การคุ้มครองผู้บริโภคสื่อ (General Consumer Code (GCC) เนื่องจากเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนในขั้นตอนแรกสำหรับผู้บริโภคที่ต้องการส่งเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับบริการสื่อกระจายเสียงและโทรทัศน์ (Broadcasting) ผู้ให้บริการจึงควรจัดสรรช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่ครอบคลุมต่อความหลากหลายของบุคคล

#### 4.5.2.3 ขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

**<u>สำหรับการร้องเรียนไปยังผู้ให้บริการ</u>**

แนวทางสำหรับผู้ให้บริการที่ต้องจัดการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการร้องเรียนของผู้บริโภคสื่ออ้างอิงตามเนื้อหาในหลักเกณฑ์การคุ้มครองผู้บริโภคสื่อ (General Consumer Code (GCC) กำหนดให้ผู้ให้บริการต้องประมวลผลการร้องเรียนที่ไม่ใช่ลายลักษณ์อักษร (ผ่านทางโทรศัพท์และผู้บริโภคสื่อที่เข้ามาติดต่อ) และเป็นลายลักษณ์อักษร (ผ่านทางอีเมล แฟกซ์ หรือวิธีอื่น) จากผู้บริโภคที่มายังผู้ให้บริการ

นอกจากนี้ ผู้ให้บริการจะต้องดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนโดยยึดหลักดังต่อไปนี้ ได้แก่ การมองเห็นและการเข้าถึง (Visibility and Accessibility) กล่าวคือ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้ให้บริการจะต้องได้รับการเผยแพร่ให้ผู้บริโภคและพนักงานของผู้ให้บริการทราบ ทั้งนี้ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนจะต้องประกอบด้วย 1) ข้อมูลแก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับสิทธิในการร้องเรียน 2) ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีติดต่อผู้ให้บริการเพื่อยื่นเรื่องร้องเรียน 3) ข้อมูลเกี่ยวกับประเภทของข้อมูลสนับสนุนและ/หรือ เอกสารที่ผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องจัดเตรียมเมื่อทำการร้องเรียน 4) เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรจะได้รับการยอมรับจากผู้ให้บริการเมื่อได้รับ ส่วนเรื่องร้องเรียนที่ไม่ใช่ลายลักษณ์อักษรจะถือว่าได้รับการยอมรับในขณะที่มีการร้องเรียน 5) ผู้บริโภคควรส่งเสริมให้มีการยื่นเรื่องร้องเรียนอย่างรวดเร็วเพื่อให้แน่ใจว่าผู้ให้บริการจะได้รับการดำเนินการเรื่องร้องเรียนอย่างทันท่วงที 6) การร้องเรียนทั้งหมดจะถูกบันทึกโดยผู้ให้บริการ

อย่างไรก็ดี หลักเกณฑ์การคุ้มครองผู้บริโภคสื่อ General Consumer Code (GCC) ยังระบุข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการร้องเรียนตามสิทธิพึงมีของผู้บริโภคในหมวดต่าง ๆ ไว้ดังต่อไปนี้[78]

[78] ที่มา: https://cfm.my/part-3-complaints-handling/

**1) คำแนะนำ (Recommended that Service Providers)**

■ แนะนำให้ผู้ให้บริการจัดเตรียมข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการร้องเรียนที่เข้าใจง่ายในสื่อและรูปแบบต่าง ๆ ให้ได้มากที่สุด และให้ผู้ให้บริการดำเนินการเพื่อให้แน่ใจว่าผู้บริโภคสามารถระบุเรื่องร้องเรียนได้สะดวกและสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนได้ที่ผู้รับผิดชอบส่วนใดภายในสถานที่ตั้งของผู้ให้บริการ ควรกำหนดส่วนสำหรับผู้บริโภคเข้าถึงได้สะดวก เช่น กำหนด “บริการสำหรับผู้บริโภค” หรือ “เรื่องร้องเรียน” ที่เฉพาะเจาะจงมากกว่า “การสอบถามทั่วไป” เป็นต้น

■ ผู้ให้บริการควรพิจารณาจัดให้มีหมายเลขโทรศัพท์ไม่เสียค่าบริการ หรือหมายเลขโทรศัพท์ทางเลือกอื่น ๆ สำหรับการเข้าถึงในราคาประหยัด ได้แก่ อีเมล แฟกซ์โทรฟรี ที่อยู่ไปรษณีย์ และแบบฟอร์มหน้าเว็บอินเทอร์เน็ต

**2) ความต้องการพิเศษ (Special needs)**

■ ผู้ให้บริการควรได้รับการส่งเสริมให้จัดเตรียมช่องทางและการอำนวยความสะดวกเพื่อการจัดการรับเรื่องร้องเรียนจากบุคคลที่มีความพิการทางร่างกายอย่างเหมาะสม เพื่อให้บุคคลดังกล่าวสามารถเข้าถึงกระบวนการส่งเรื่องร้องเรียนของตนได้ เช่น ให้บริการโทรศัพท์สายด่วนสอบถามข้อมูลเพื่อให้มั่นใจว่าบุคคลที่มีความต้องการช่วยเหลือพิเศษสามารถให้ผู้แทนที่ได้รับอนุญาตเป็นผู้แทนในการยื่นเรื่องร้องเรียนได้ เป็นต้น

■ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องขอความช่วยเหลือในขั้นตอนการยื่นเรื่องร้องเรียน ผู้ให้บริการควรให้ความช่วยเหลือตามความเหมาะสม คำขอรับความช่วยเหลืออาจมีสาเหตุหลายประการ เช่น ปัญหาด้านภาษาหรือความพิการทางร่างกายของผู้ร้องเรียน เป็นต้น

**3) การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน (Responsiveness)**

■ เรื่องร้องเรียนที่ไม่ใช่ลายลักษณ์อักษร เช่น การร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ และผู้บริโภคสื่อที่เดินทางเข้ามาติดต่อหน่วยงานโดยตรง จะถือว่าหน่วยงานรับทราบเรื่องร้องเรียนทันที

■ การร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรต้องได้รับการยืนยันภายใน 3 วันทำการนับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ผู้ให้บริการสามารถเลือกที่จะทำเช่นนี้ได้ทั้งด้วยวาจาหรือเป็นลายลักษณ์อักษร เว้นแต่ผู้ร้องเรียนจะระบุว่าเป็นวาจาหรือเป็นลายลักษณ์อักษร

■ ผู้บริโภคจะต้องได้รับแจ้งเมื่อทำการร้องเรียน หรือภายใน 7 วันทำการนับจากวันที่หน่วยงานได้รับคำร้องเรียนเกี่ยวกับความซับซ้อนของการสอบสวนและมีการตรวจสอบข้อมูลก่อนการกำหนดกรอบระยะเวลาสำหรับการพิจารณาคำร้องเรียนขั้นสุดท้ายที่มีความเป็นไปได้ ในกรณีที่คำร้องเรียนเป็นเรื่องไร้สาระหรือเป็นการก่อกวน ผู้บริโภคจะได้รับแจ้งกลับจากหน่วยงานภายใน 7 วันทำการนับจากวันที่ได้รับคำร้องเรียนและหากไม่พอใจ ผู้บริโภคสามารถดำเนินการตามขั้นตอนเพิ่มเติมตามที่ระบุในหัวข้อ “ขั้นตอนถัดไป (Further Recourse) (ข้อ 5)”

■ กรอบระยะเวลาสำหรับการแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่พิจารณาแล้วว่าควรได้รับการแก้ไขโดยมีเรื่องร้องเรียนจำนวนร้อยละ 90 จะได้รับการแก้ไขภายใน 15 วันทำการ และเรื่องร้องเรียนจำนวนร้อยละ

95 จะได้รับการแก้ไขภายใน 30 วันทำการ นับจากวันที่ส่งเอกสารประกอบทั้งหมดตามที่ผู้ให้บริการร้องขอ โดยคำนึงถึงลักษณะของเรื่องร้องเรียน

■ ในบางกรณี (ไม่เกินร้อยละ 5 ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมดที่ได้รับ) ที่มีเรื่องร้องเรียนที่ไม่สามารถแก้ไขเรื่องร้องเรียนได้ภายในกรอบเวลา 30 วัน เนื่องจากความซับซ้อนหรือสถานการณ์ของการร้องเรียนในกรณีดังกล่าว จะต้องแจ้งข้อมูลให้ผู้บริโภคทราบเป็นระยะ และต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงความคืบหน้าของการร้องเรียนและกรอบเวลาที่เป็นไปได้สำหรับการสรุปผลเรื่องร้องเรียน

■ ผู้ให้บริการควรให้ข้อมูลที่เพียงพอแก่ผู้บริโภค เพื่อให้แน่ใจว่าผู้บริโภคสามารถสอบถามความคืบหน้าของการร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และจะได้รับแจ้งหากข้อมูลนี้มีการเปลี่ยนแปลง ข้อมูลดังกล่าวอาจอยู่ในรูปแบบการแนะนำให้ผู้บริโภคระบุชื่อ หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขอ้างอิงการร้องเรียน หรือตัวระบุอื่น ๆ เพื่อให้สามารถตอบสนองคำถามของผู้บริโภคในภายหลังได้อย่างทันท่วงทีและถูกต้อง

■ หากผู้บริโภคไม่พอใจกับการตัดสินใจที่ได้มาจากการร้องเรียนกับผู้ให้บริการผู้ให้บริการจะต้องจัดการกับความไม่พอใจนั้นตามกระบวนการยกระดับปัญหาที่ผู้ให้บริการแต่ละรายต้องดำเนินการ หากกระบวนการยกระดับปัญหาได้สิ้นสุดลงหรือไม่มีกระบวนการยกระดับปัญหาอื่นใด ผู้ให้บริการจะต้องแจ้งให้ผู้บริโภคทราบ

■ ผู้บริโภคจะต้องได้รับแจ้งผลของการสอบสวนเรื่องร้องเรียนของตน โดยสามารถแจ้งในรูปแบบลายลักษณ์อักษรได้ หากผู้บริโภคร้องขอ

■ ในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขเรื่องร้องเรียนได้ภายใน 45 วัน หรือผู้ให้บริการมีความเห็นว่าไม่สามารถแก้ไขเรื่องร้องเรียนได้ภายใน 45 วัน ผู้ให้บริการจะต้องแจ้งให้ผู้บริโภคทราบ และแนะนำให้ผู้บริโภคทราบว่ามีสิทธิ์ที่จะส่งเรื่องร้องเรียนไปยังเว็บบอร์ดเพื่อผู้บริโภค (Communications and Multimedia Consumer Forum Of Malaysia (CFM) ภายใต้อำนาจการดูแลของคณะกรรมการกิจการสื่อสารและมัลติมีเดียแห่งมาเลเซีย (Malaysian Communications & Multimedia Commission (MCMC)

**4) การเรียกเก็บค่าธรรมเนียม (Charges)**

■ ควรจัดให้มีกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย อย่างไรก็ตามผู้ให้บริการอาจเก็บค่าธรรมเนียมที่สมเหตุสมผลสำหรับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ในกรณีที่การสอบสวนเรื่องร้องเรียนจำเป็นต้องมีการเรียกคืนบันทึกที่เก็บถาวร (อายุมากกว่า 1 ปี)

**5) ขั้นตอนถัดไปของการร้องเรียน (Further Recourse)**

■ ในกรณีที่ผู้บริโภคยังคงไม่พอใจกับผลลัพธ์ของการร้องเรียน ผู้ให้บริการต้องแนะนำผู้บริโภคเกี่ยวกับตัวเลือกภายนอกในการจัดการกับการร้องเรียน คือ เว็บบอร์ดเพื่อผู้บริโภค (Communications and Multimedia Consumer Forum Of Malaysia (CFM)

■ ผู้ให้บริการควรแจ้งผู้บริโภคด้วยว่ามีสิทธิ์ที่จะยื่นเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการกิจการสื่อสารและมัลติมีเดียแห่งมาเลเซีย (Malaysian Communications & Multimedia Commission (MCMC)

**6) การตรวจสอบการจัดการเรื่องร้องเรียน (Review)**

■ ผู้ให้บริการต้องตรวจสอบการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นระยะ เพื่อให้แน่ใจว่ามีการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ หากจำเป็นต้องมีการแก้ไขใด ๆ จะต้องทำการปรับปรุงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามผลการตรวจสอบเหล่านี้

**7) การเปลี่ยนแปลงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน (Changes to Complaint Handling Processes)**

■ ผู้ให้บริการต้องนำเสนอข้อมูลล่าสุดเกี่ยวกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่สะท้อนถึงการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ก็ตาม ในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน และต้องแจ้งข้อมูลล่าสุดให้กับทางเว็บบอร์ดเพื่อผู้บริโภค (Communications and Multimedia Consumer Forum Of Malaysia (CFM) ให้ทราบด้วยเช่นกัน

**8) การเก็บบันทึกข้อมูล (Retention of Records)**

■ เอกสารและข้อมูลที่ถูกเก็บรวบรวมและบันทึกในระหว่างกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนจะต้องถูกเก็บข้อมูลโดยผู้ให้บริการ เป็นเวลา 1 ปี หลังจากการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

**9) การตรวจสอบโดยคณะกรรมการกิจการสื่อสารและมัลติมีเดียแห่งมาเลเซีย (Malaysian Communications & Multimedia Commission (MCMC) (Audit by MCMC)**

■ คณะกรรมการกิจการสื่อสารและมัลติมีเดียแห่งมาเลเซีย (Malaysian Communications & Multimedia Commission (MCMC) อาจทำการตรวจสอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้ให้บริการและของเว็บบอร์ดเพื่อผู้บริโภค (Communications and Multimedia Consumer Forum Of Malaysia (CFM)) เป็นระยะ

**<u>สำหรับการร้องเรียนไปยังคณะกรรมการกิจการสื่อสารและมัลติมีเดียแห่งมาเลเซีย (Malaysian Communications & Multimedia Commission (MCMC)</u>**

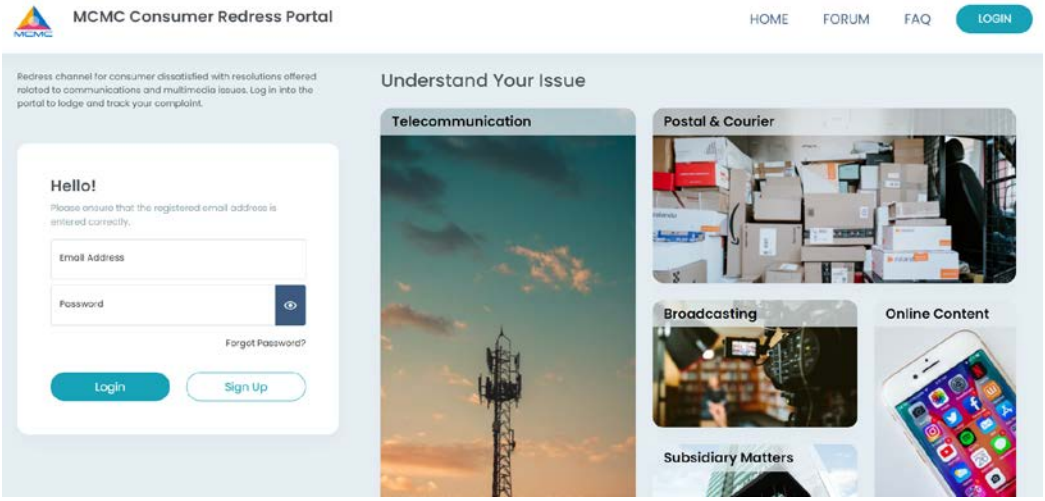
สำหรับการยื่นเรื่องร้องเรียนมายังหน่วยงานกำกับดูแลสื่อ MCMC นั้น ผู้บริโภคจะได้รับการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงาน ตามอำนาจของกฎหมายพระราชบัญญัติการสื่อสารและมัลติมีเดีย ปี พ.ศ. 2541 (Communications and Multimedia Act 1998 [Act 588]) ที่ระบุในมาตรา 195 เรื่องข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคกับผู้รับใบอนุญาต (Disputes between consumers and licensees) มีสาระสำคัญคือ คณะกรรมการฯ อาจใช้สิทธิใด ๆ ของตนภายใต้พระราชบัญญัตินี้ในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่ได้รับจากผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการบริการสำหรับผู้บริโภคและการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งไม่จำกัดเพียงการที่ผู้ได้รับใบอนุญาตไม่ปฏิบัติตามประมวลกฎหมายผู้บริโภคที่จัดทำขึ้นภายใต้ส่วนนี้ และมาตรา 196 เรื่องขั้นตอนการร้องเรียนของผู้บริโภค (Procedures for consumer complaints) มีสาระสำคัญคือ คณะกรรมการฯ

จะกำหนดขั้นตอนหรือแนวปฏิบัติในการยื่น รับ และจัดการกับเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคเกี่ยวกับการดำเนินการหรือของผู้ได้รับใบอนุญาต[79]

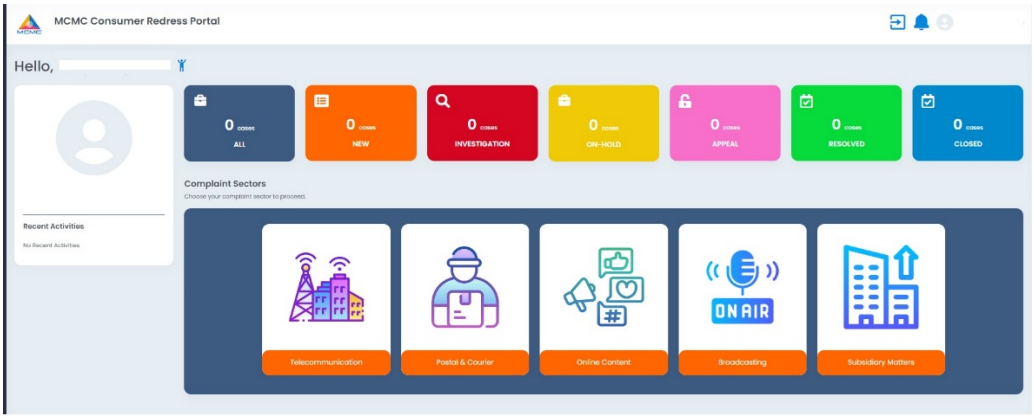
ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน

1) ผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน MCMC https://aduan.mcmc.gov.my/#/public/main

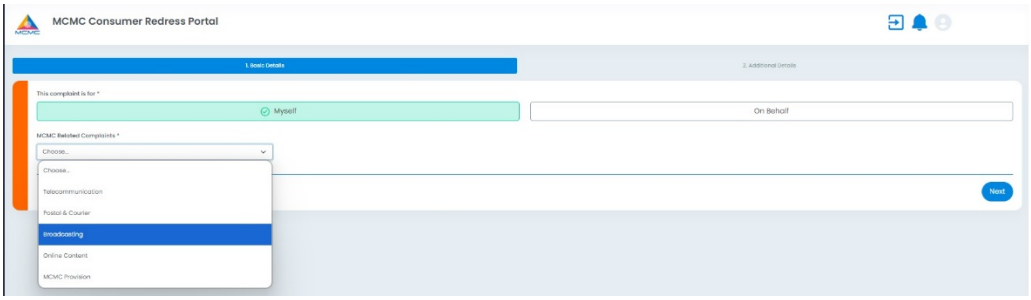
**1) Register Accoun**t: ผู้บริโภคสามารถร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน MCMC โดยทำการสร้างบัญชีผู้ใช้งานก่อนเป็นลำดับแรก




**2) Verify Account:** ผู้บริโภคต้องยืนยันตัวตนบัญชีผู้ใช้งานผ่านข้อความของหน่วยงาน MCMC ที่ได้รับทางอีเมล์ของตนเอง และลงข้อมูลส่วนตัวให้สมบูรณ์บน MCMC Aduan Portal ของเว็บไซต์



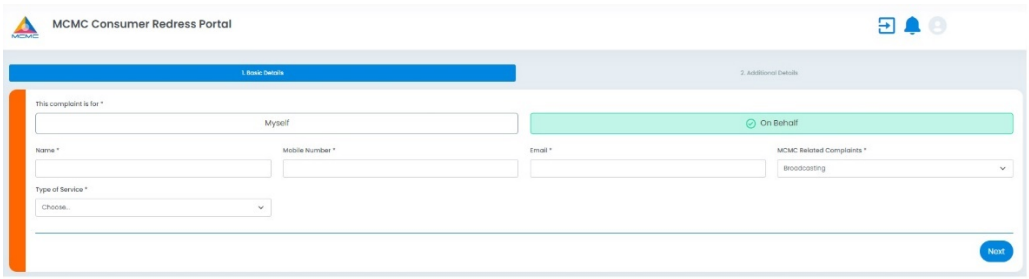

[79] ที่มา : https://www.mcmc.gov.my/en/sectors/broadcasting/communications-and-multimedia-act-1998




3) **Lodge Complaint:** ผู้บริโภคสามารถร้องเรียนผ่านแบบฟอร์มใหม่ หรือแบบฟอร์มตามแถบส่วนงานเฉพาะ (Sector tab) อาทิ Telecommunication, Postal and Courier, Online Content, Broadcasting, Subsidiary Matters ทั้งนี้สามารถเลือกรูปแบบการร้องเรียนได้ คือ การร้องเรียนด้วยตนเอง (Myself) และ การร้องเรียนในนาม (On Behalf)




4) **Basic Details: ในกรณีร้องเรียนในนาม (On Behalf)** ผู้ร้องเรียนต้องระบุข้อมูลส่วนตัวของตนเอง หรือในนามที่ทำการร้องเรียนแทน เช่น ชื่อ เบอร์โทรศัพท์และอีเมล์ที่ติดต่อได้




แพลตฟอร์มสำหรับผู้บริโภคในการยื่นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบริการสื่อสารและมัลติมีเดีย มีขั้นตอนในการลงทะเบียนและยื่นเรื่องร้องเรียน ดังนี้

- **ขั้นตอนที่ 1 ลงทะเบียนบัญชีของผู้ร้องเรียน**: คลิกที่ปุ่ม “Sign up” บนหน้าแรก และกรอกข้อมูลส่วนตัวให้ถูกต้อง
- **ขั้นตอนที่ 2 ยืนยันบัญชี:** หลังจากลงทะเบียนแล้ว ให้ตรวจสอบอีเมลของผู้ร้องเรียน เพื่อยืนยันการลงทะเบียนบัญชีผู้ใช้งาน

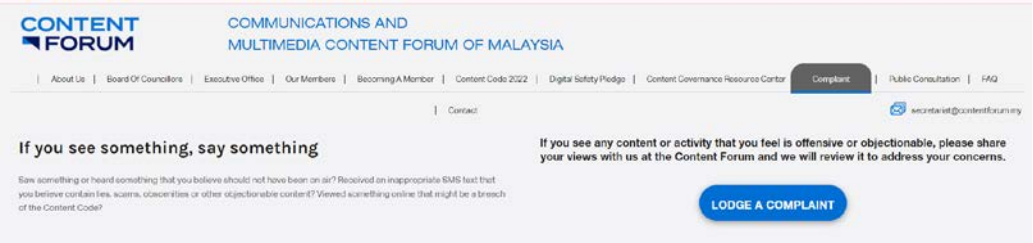
- **ขั้นตอนที่ 3 เข้าสู่ระบบ:** เมื่อยืนยันตัวตนการลงทะเบียนบัญชีผู้ใช้งานแล้ว ให้ผู้ร้องเรียนเข้าสู่ระบบด้วยข้อมูลที่ลงทะเบียน
- ขั้นตอน**ที่ 4 ตรวจสอบข้อมูลโปรไฟล์:** ไปที่การตั้งค่าโปรไฟล์เพื่อตรวจสอบข้อมูลของผู้ร้องเรียน
- **ขั้นตอนที่ 5 เข้าถึงแบบฟอร์มร้องเรียน:** คลิกที่แท็บ “New Complain” เพื่อเริ่มต้นการร้องเรียน
- **ขั้นตอนที่ 6 ส่งเรื่องร้องเรียน:** หลังจากกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มแล้ว ให้ส่งเรื่องร้องเรียน
- ขั้นตอน**ที่ 7 บันทึกข้อมูลการยืนยัน:** คุณจะได้รับหมายเลขอ้างอิงสำหรับการติดตามเรื่องร้องเรียนในอนาคต

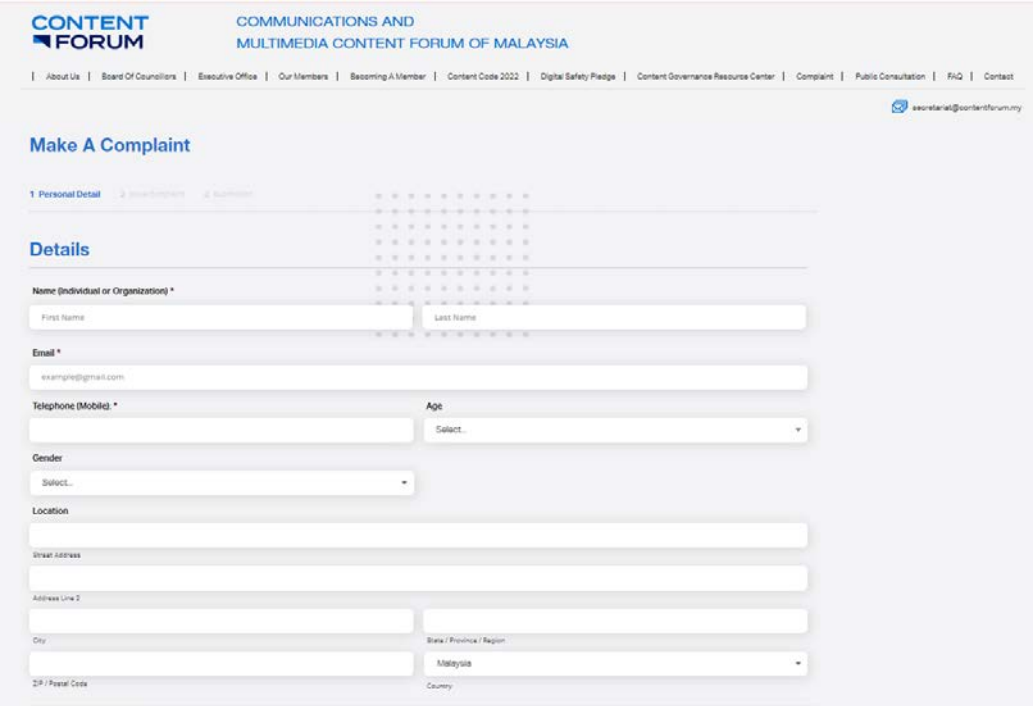
แพลตฟอร์มนี้มีเป้าหมายเพื่อให้การสนับสนุนและการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพที่มากขึ้นสำหรับผู้บริโภคสื่อ

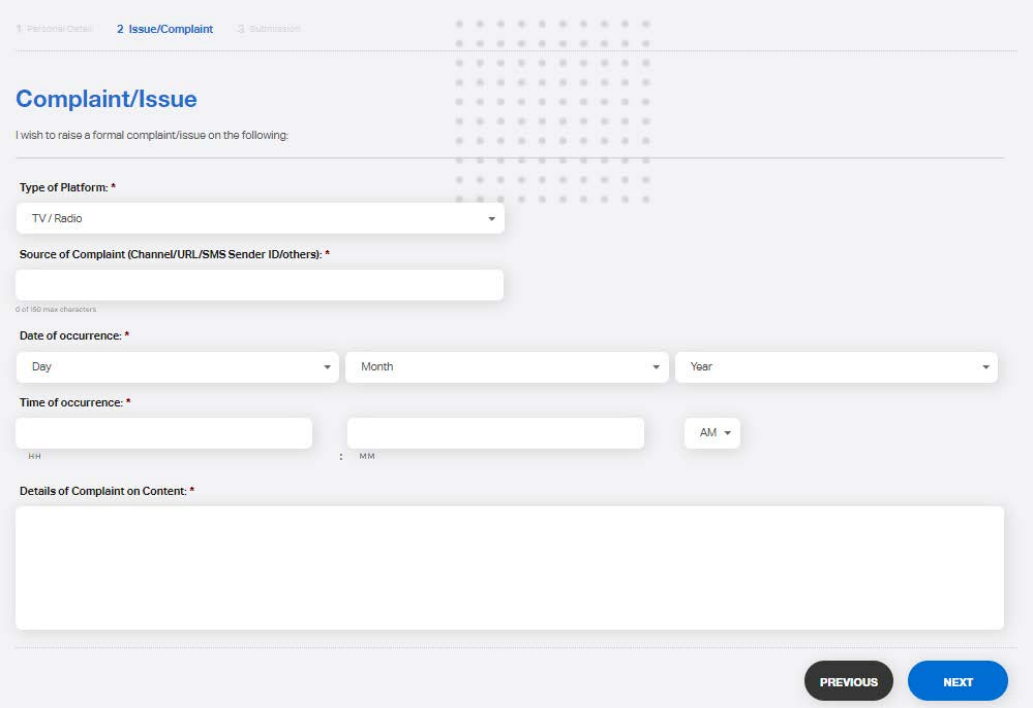
2) ผ่านเว็บบอร์ด (Forum) ด้านเนื้อหาสำหรับผู้บริโภค https://contentforum.my/make-complaint/

หากประชาชนพบเห็นเนื้อหาสื่อหรือกิจกรรมใดที่เกี่ยวข้องกับสื่อออนไลน์ โทรทัศน์และวิทยุกระจายเสียง ที่ผู้รับชมสื่อรู้สึกว่าไม่เหมาะสม สามารถแจ้งข้อมูล ความคิดเห็นของผู้รับชมได้ที่เว็บบอร์ดด้านเนื้อหาสื่อ (Content Forum) ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจากหน่วยงานจะดำเนินการตรวจสอบเพื่อแก้ไขข้อกังวลของผู้รับชมสื่อในลำดับต่อไป

- **แบบฟอร์มการร้องเรียนออนไลน์บนเว็บไซต์ (Make a Complaint Form) :** ผู้บริโภคต้องกรอกข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ชื่อ นามสกุล หรือในนามองค์กรที่สังกัด อีเมล์ เบอร์โทรติดต่อ ช่วงอายุ เพศ สถานที่และประเทศที่อยู่อาศัย เป็นต้น จากนั้นจึงจะสามารถระบุเรื่องร้องเรียนในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาสื่อประเภทต่าง ๆ ได้




CONTENT FORUM
COMMUNICATIONS AND MULTIMEDIA CONTENT FORUM OF MALAYSIA
About Us | Board Of Councillors | Executive Office | Our Members | Becoming A Member | Content Code 2022 | Digital Safety Pledge | Content Governance Resource Center | Complaint | Public Consultation | FAQ | Contact
Make A Complaint
1 Personal Detail
Details
Name (Individual or Organization) *
First Name
Last Name
Email *
Telephone (Mobile) *
Age
Select...
Gender
Select...
Location
Malaysia


2 Issue/Complaint
Complaint/Issue
I wish to raise a formal complaint/issue on the following:
Type of Platform: *
TV / Radio
Source of Complaint (Channel/URL/SMS Sender ID/others): *
Date of occurrence: *
Day
Month
Year
Time of occurrence: *
HH
MM
AM
Details of Complaint on Content: *
PREVIOUS
NEXT

**กระบวนการจัดการกรณีเกิดเรื่องร้องเรียนซ้ำ**

หน่วยงาน MCMC อาจใช้อำนาจตามพระราชบัญญัติการสื่อสารและมัลติมีเดีย ปี ค.ศ. 1998 (Communications and Multimedia Act 1998 (Act 588) เพื่อแนะนำสิทธิของผู้บริโภคที่สามารถดำเนินการยื่นเรื่องอุทธรณ์หลังจากได้รับทราบผลการจัดการเรื่องร้องเรียนจากคณะกรรมการหน่วยงาน MCMC ในกรณีที่ของคำตัดสินและการดำเนินแก้ไขเรื่องร้องเรียนในกรณีต่าง ๆ ทำให้ผู้บริโภคได้รับผลกระทบในทางลบ โดยผู้บริโภคมีสิทธิร้องขอให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการทบทวนผลคำตัดสินผ่านกระบวนการที่มีรายละเอียดดังนี้

การทบทวนผลคำตัดสิน (Review of Decisions) หมายความรวมถึง การกระทำ คำสั่ง รายงาน หรืออำนาจที่มอบหมาย มีสาระสำคัญของกระบวนการ 3 ลำดับขั้นตอน ซึ่งประกอบด้วย

**1. การพิจารณาโดยคณะกรรมการ (Review by the Commission)**

กล่าวถึงสิทธิของผู้บริโภคที่สามารถกระทำได้หลังจากได้รับผลการตัดสินจากกระบวนการแก้ไขข้อพิพาทที่แล้วเสร็จโดยคณะกรรมการเป็นผู้พิจารณา ตามมาตรา 119 ของพระราชบัญญัติฯ มีข้อกำหนดถึงรายละเอียดให้ผู้บริโภคทราบดังนี้

(1) บุคคลที่ได้รับความเสียหายหรือได้รับผลกระทบในทางลบจากการตัดสินใจของคณะกรรมการที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติหน้าที่ตามอำนาจและหน้าที่ภายใต้พระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายรอง อาจขอคำชี้แจงเหตุผลของการตัดสินใจดังกล่าวเป็นลายลักษณ์อักษรถึงคณะกรรมการ

(2) เมื่อมีคำขอเป็นลายลักษณ์อักษร คณะกรรมการจะต้องจัดทำสำเนาคำชี้แจงเหตุผลของการตัดสินใจและข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่นำมาพิจารณาในการตัดสินใจภายในระยะเวลาไม่เกิน 30 วัน นับจากวันที่คณะกรรมการได้รับคำขอดังกล่าว

(3) คณะกรรมการไม่จำเป็นต้องเผยแพร่หรือเปิดเผยคำชี้แจงเหตุผลหรือส่วนหนึ่งของคำชี้แจงเหตุผลต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องกับกิจการ หากการเผยแพร่หรือการเปิดเผยนั้นมีลักษณะของการเปิดเผยเรื่องที่มีลักษณะเป็นความลับ มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อการพิจารณาคดีที่เป็นธรรมของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือเกี่ยวข้องกับการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่ไม่สมเหตุสมผลเกี่ยวกับบุคคลใด ๆ (รวมถึงผู้เสียชีวิต)

**2. การพิจารณาทบทวนโดยอนุญาโตตุลาการ (Review by the Appeal Tribunal)**

กล่าวถึงสิทธิของผู้บริโภคที่สามารถกระทำได้หลังจากได้รับผลการตัดสินจากกระบวนการแก้ไขข้อพิพาทที่แล้วเสร็จโดยคณะกรรมการเป็นผู้พิจารณา ซึ่งได้รับผลกระทบทางลบจากคำตัดสินต่าง ๆ มีสิทธิยื่นเรื่องอุทธรณ์ต่ออนุญาโตตุลาการเพื่อขอให้พิจารณาทบทวนข้อดีข้อเสียและขั้นตอนของคำตัดสินหรือแนวทางปฏิบัติ บางประการของคณะกรรมการ เว้นแต่เรื่องดังกล่าวจะไม่ต้องอุทธรณ์ต่ออนุญาโตตุลาการ

**3. การพิจารณาทบทวนโดยตุลาการ (Judicial review)**

กล่าวถึงสิทธิของผู้บริโภคเมื่อได้รับการพิจารณาการยื่นเรื่องของคำชี้แจงผลการตัดสินแก้ไขข้อพิพาทจากคณะกรรมการ และได้ยื่นเรื่องอุทธรณ์ต่ออนุญาโตตุลาการทั้งสองกระบวนการมาแล้ว แต่ยังพบว่าได้รับผลกระทบจากการตัดสินเรื่องดังกล่าวอยู่ สามารถเข้าสู่กระบวนการพิจารณาขั้นสุดท้ายโดยตุลาการ

ซึ่งบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจหรือการดำเนินการอื่น ๆ ของรัฐมนตรีหรือคณะกรรมการอาจยื่นคำร้องต่อตุลาการเพื่อขอให้มีการพิจารณาทบทวนการตัดสินใจหรือการดำเนินการอื่น ๆ ดังกล่าวเพิ่มเติม ทั้งนี้ ต้องพิสูจน์ได้ว่าบุคคลจะไม่ยื่นคำร้องต่อตุลาการเพื่อขอให้มีการพิจารณาทบทวนทางกฎหมายเพิ่มเติม เว้นแต่บุคคลนั้นได้เข้าสู่กระบวนการแก้ไขลำดับก่อนหน้าทั้งหมดที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติฯ นี้จนหมดแล้วเสียก่อน[80]

#### 4.5.2.4 วิธีการระงับข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการกระจายเสียงและโทรทัศน์

แนวทางที่กำหนดโดยคณะกรรมการกิจการสื่อสารและมัลติมีเดียแห่งมาเลเซีย (Malaysian Communications & Multimedia Commission (MCMC) สำหรับการแก้ไขข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการสื่อสารและมัลติมีเดีย ปี ค.ศ. 1998 (Communications and Multimedia Act 1998 (Act 588) มีวัตถุประสงค์เพื่อชี้แจงหลักการและขั้นตอนในการแก้ไขข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติฯ หรือกฎหมายภายใต้พระราชบัญญัตินี้ ตามที่ได้รับอนุญาตจากมาตรา 85 ของพระราชบัญญัติฯ

ข้อพิพาทระหว่างสองฝ่ายหรือมากกว่านั้นเกี่ยวกับเรื่องภายใต้พระราชบัญญัติฯ ควรพยายามแก้ไขโดยฝ่ายต่าง ๆ ด้วยตนเองก่อน หากมีการทำสัญญา (การรับประกันการแก้ไขข้อพิพาทร่วมกันอย่างเป็นทางการ) จากฝ่ายหนึ่งกับคณะกรรมการ ฝ่ายต่าง ๆ สามารถใช้เงื่อนไขของสัญญานั้นเพื่อช่วยในการแก้ไขข้อพิพาทของทั้งสองฝ่าย

ฝ่ายต่าง ๆ สามารถขอความช่วยเหลือจากคณะกรรมการในการแก้ไขข้อพิพาทได้ หากผู้บริโภคสื่อและผู้ให้บริการทั้งสองฝ่าย ไม่สามารถบรรลุข้อตกลงได้ด้วยตนเอง และไม่มีสัญญาที่เกี่ยวข้องกับความพยายามแก้ไขข้อพิพาท หรือฝ่ายหนึ่งไม่ต้องการที่จะยอมรับเงื่อนไขของสัญญา พระราชบัญญัติฉบับนี้อนุญาตให้มีการแก้ไขดังกล่าวอย่างชัดเจน แนวทางเหล่านี้มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมวิธีการที่มีโครงสร้างในการแก้ไขข้อพิพาท โดยสนับสนุนให้ฝ่ายต่าง ๆ แก้ไขปัญหาอย่างสันติ ก่อนที่จะมีการร้องเรียนกับคณะกรรมการฯ

**ผู้เรียกร้อง:** ฝ่ายที่ต้องการให้คณะกรรมการช่วยแก้ไขข้อพิพาทต้องส่ง “การแจ้งเตือนข้อพิพาท” อย่างเป็นทางการไปยังคณะกรรมการและส่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง (“ผู้ตอบ”)[81]

**กระบวนการเริ่มต้นการแก้ไขข้อพิพาท** มีรายละเอียดดังนี้

**1. การเริ่มต้นการแก้ไขข้อพิพาท**

ผู้เรียกร้อง: ฝ่ายที่ต้องการให้คณะกรรมการช่วยแก้ไขข้อพิพาท เรียกว่า “ผู้เรียกร้อง” ต้องส่งการแจ้งเตือนข้อพิพาทไปยังคณะกรรมการและส่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่งในข้อพิพาท เรียกว่า “ผู้ตอบ” ตามแบบฟอร์มที่กำหนดในเอกสารแนบ เรียกว่า “การแจ้งเตือนข้อพิพาท”

**2. เนื้อหาของการแจ้งเตือนข้อพิพาท** ต้องรวมข้อมูลต่อไปนี้

(1) การเรียกร้องให้คณะกรรมการจัดการข้อพิพาท

(2) ชื่อและที่อยู่ของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

(3) ข้อกำหนดเฉพาะในพระราชบัญญัติหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องที่อนุญาตให้คณะกรรมการแก้ไข

[80] ที่มา : https://www.mcmc.gov.my/en/sectors/broadcasting/communications-and-multimedia-act-1998

[81] ที่มา : https://www.mcmc.gov.my/en/sectors/broadcasting/communications-and-multimedia-act-1998

(4) ลักษณะทั่วไปของการเรียกร้องและจำนวนเงินที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

(5) ผลลัพธ์หรือการเยียวยาที่ต้องการ

(6) หลักฐานการพยายามแก้ไขข้อพิพาทผ่านการเจรจาระหว่างฝ่ายต่าง ๆ

**3. ค่าธรรมเนียมในการยื่นข้อพิพาท**

ค่าธรรมเนียมในการยื่นข้อพิพาทกับคณะกรรมการ คือ RM1,000.00 (หนึ่งพันริงกิตมาเลเซีย) ซึ่งต้องชำระเมื่อส่งการแจ้งเตือนข้อพิพาทไปยังคณะกรรมการ

การชำระเงินจะต้องทำโดยการโอนเงินผ่านธนาคารหรือการสั่งจ่ายเงิน และต้องทำในนามของ “SURUHANJAYA KOMUNIKASI DAN MULTIMEDIA MALAYSIA” และค่าธรรมเนียมที่ชำระแล้วจะไม่สามารถคืนได้

**การสอบสวนเบื้องต้น** มีรายละเอียดดังนี้

คณะกรรมการจะต้องจัดการสอบสวนเบื้องต้นภายใน 30 วัน นับจากวันที่ได้รับการแจ้งเตือนข้อพิพาท การสอบสวนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบว่าการแก้ไขข้อพิพาทนั้นได้รับการกำหนดไว้อย่างชัดเจนในพระราชบัญญัติหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องหรือไม่ และจะมีการประชุมของคณะกรรมการเพื่อพิจารณาข้อพิพาทหรือไม่

**การบังคับใช้คำตัดสิน**

ตามมาตรา 89 (1) ของพระราชบัญญัติฯ คณะกรรมการสามารถสั่งให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งในข้อพิพาทปฏิบัติตามคำตัดสินของคณะกรรมการในกรณีนั้นได้

**การบังคับใช้คำตัดสินในศาล**

คำตัดสินที่คณะกรรมการได้ทำในการแก้ไขข้อพิพาทสามารถถูกบังคับใช้โดยศาลสูงได้ โดยถือว่าคำตัดสินนั้นเป็นคำพิพากษาของศาลดังกล่าว โดยมีเงื่อนไขว่าต้องมีใบรับรองที่ออกโดยคณะกรรมการให้กับผู้เรียกร้องเพื่อขออนุญาตดำเนินการต่อไปยังศาลเพื่อบังคับใช้คำตัดสิน ยกเว้นในกรณีที่เป็นคำสั่งห้าม (injunction)

#### 4.5.2.5 มาตรการลงโทษผู้กระทำความผิด

ในมิติด้านกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และ มาตรการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสื่อกระจายเสียงและโทรทัศน์ (Broadcasting) ของประเทศมาเลเซีย พบว่าการกำหนดบทลงโทษต่อผู้ให้บริการที่กระทำผิด ภายใต้กฎหมาย **พระราชบัญญัติการสื่อสารและมัลติมีเดีย พ.ศ. 2541 (Malaysia Communications and Multimedia Act 1998 (Act 588)** โดยระบุถึงขอบเขตการให้อำนาจการจัดการแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่ได้รับจากผู้บริโภคสื่อได้ เมื่อ หน่วยงาน MCMC พิจารณาแล้วว่าผู้ให้บริการกระจายเสียงและโทรทัศน์มีการละเมิดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง จึงกำหนดกระบวนการจัดการและบทลงโทษไว้ดังนี้

- ประเด็นการจัดการข้อพิพาท ตามกฎหมายพระราชบัญญัติการสื่อสารและมัลติมีเดีย พ.ศ. 2541 ระบุว่า ข้อพิพาทระหว่างบุคคลหรือฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องภายใต้กฎหมายนี้ ควรได้รับการแก้ไขโดยการเจรจาทั้งสองฝ่าย
- พระราชบัญญัติการสื่อสารและมัลติมีเดีย พ.ศ. 2541 ยังได้บัญญัติบทลงโทษไว้ใน มาตรา 241 หมวดความผิดกรณีให้ข้อมูลเท็จ และทำให้เข้าใจผิด มีสาระสำคัญคือ

บุคคลใดที่ (1) ปฏิเสธที่จะให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความผิดตามกฎหมายนี้หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องแก่เจ้าหน้าที่ที่ได้รับอนุญาต

(2) ให้ข้อมูลเท็จโดยรู้ตัว จะถือว่ากระทำความผิดหากถูกตัดสินว่ามีความผิด

บุคคลนั้นจะต้องรับโทษปรับไม่เกิน 20,000 ริงกิตมาเลเซีย หรือจำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือทั้งจำทั้งปรับ

- พระราชบัญญัติการสื่อสารและมัลติมีเดีย พ.ศ. 2541 บัญญัติบทลงโทษในส่วนของมาตรา 242 หมวดความผิดทั่วไปและโทษ มีสาระสำคัญคือ การละเลยที่จะปฏิบัติและการกระทำใด ๆ ที่กระทำหรือพยายามกระทำซึ่งขัดต่อพระราชบัญญัติฉบับนี้หรือกฎหมายรอง หรือเอกสารลายลักษณ์อักษรใด ๆ ที่จัดทำขึ้นภายใต้อำนาจของพระราชบัญญัติฉบับนี้ หรือฝ่าฝืนเงื่อนไขที่ได้รับใบอนุญาต หรือที่มีการมอบหมายถือเป็นความผิดต่อพระราชบัญญัตินี้ และสำหรับความผิดใด ๆ ดังกล่าว หากไม่ได้กำหนดโทษไว้เป็นอย่างอื่นโดยเฉพาะ ผู้กระทำความผิดจะต้องรับโทษปรับไม่เกิน 100,000 ริงกิตมาเลเซีย หรือริบทรัพย์สิน หรือจำคุกไม่เกิน 2 ปี หรือทั้งจำทั้งปรับ[82]

ในทางสอดคล้องกัน หน่วยงาน MCMC ยังมีอำนาจในการใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อแก้ไขปัญหาระหว่างผู้ให้บริการกับผู้บริโภค ซึ่งกำหนดถึงแนวทางการปฏิบัติไว้ใน **แนวปฏิบัติเพื่อระงับข้อพิพาท พ.ศ. 2546 (MCMC Guidelines For Dispute Resolution 2003)** อาศัยอำนาจในกฎหมายพระราชบัญญัติการสื่อสารและมัลติมีเดีย พ.ศ. 2541 ประกอบด้วยหลักการ และขั้นตอนสำหรับการระงับข้อพิพาท หรือใช้พิจารณาประเภทของข้อพิพาท ระบุข้อความการบังคับใช้คำตัดสินไว้ดังนี้

- ตามมาตรา 89 (1) ของกฎหมายฯ คณะกรรมการสามารถสั่งให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งในข้อพิพาทปฏิบัติตามคำตัดสินของคณะกรรมการในข้อพิพาทนั้นได้ และระบุข้อความการบังคับใช้คำตัดสินโดยศาลสูงสุด กล่าวถึงคำตัดสินที่คณะกรรมการทำขึ้นเพื่อแก้ไขข้อพิพาทสามารถถูกบังคับใช้โดยศาลสูงสุดได้ โดยถือว่าคำตัดสินนั้นเป็นคำพิพากษาของศาล หากมีการออกใบรับรองจากคณะกรรมการให้กับผู้ร้องเรียนเพื่อขออนุญาตดำเนินการต่อไปยังศาลเพื่อบังคับใช้คำตัดสิน ยกเว้นในกรณีที่มีคำสั่งห้าม[83]

อีกทั้ง ในทางปฏิบัติของผู้ให้บริการจะต้องทำหน้าที่รับและจัดการแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่มาจากผู้บริโภค ตามเจตนาที่มีกำหนดในหลักเกณฑ์กำหนดการแก้ไขร้องเรียนที่ได้รับจากผู้บริโภคโดยผู้ให้บริการ พ.ศ. 2565 (**Content Code 2022**) ซึ่งหากผู้ให้บริการไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ จะต้องส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ[84] รวมทั้งการมีหลักเกณฑ์มาตรฐานสำหรับการคุ้มครองผู้บริโภค (**General Consumer Code (GCC)** เป็นหลักเกณฑ์ที่กำหนดมาตรฐานสำหรับผู้ให้บริการด้านการสื่อสารและมัลติมีเดียเพื่อประโยชน์ของผู้บริโภค ส่งเสริมความเชื่อมั่นของผู้บริโภคในระดับสูงต่อการให้บริการจากอุตสาหกรรมสื่อ ตลอดจนการจัดทำแนวทางการกำกับดูแลตนเอง (Self-Regulating) ครอบคลุมอุตสาหกรรมสื่อทุกประเภท[85]

[82] ที่มา: https://wilmap.stanford.edu/entries/malaysian-communication-and-multimedia-act-1998-cma-1998-act-588

[83] ที่มา: https://www.mcmc.gov.my/en/legal/dispute-resolution

[84] ที่มา: https://contentforum.my/content-code/

[85] ที่มา: https://cfm.my/part-1-introduction/

## 4.6 การจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเทศสิงคโปร์

### 4.6.1 สถานการณ์เรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์

หน่วยงานกำกับดูแลและพัฒนาสื่อมัลติมีเดียแห่งสิงคโปร์ (Info-Communication Media Development Authority (IMDA)) สนับสนุนการผลิตเนื้อหาของรายการทางสถานีโทรทัศน์สาธารณะสิงคโปร์ (Public Service Broadcast (PSB) โดยสร้างสรรค์เนื้อหาที่ผลิตในท้องถิ่นเพื่อตอบสนองความสนใจในการรับชมเนื้อหาสื่อที่หลากหลายของประชาชน และเพื่อส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมสื่อในประเทศสิงคโปร์ ซึ่งเนื้อหาสื่อดังกล่าวนั้นผลิตออกมาในรูปแบบการใช้ภาษาทางการ 4 ภาษา ผ่านแพลตฟอร์มต่าง ๆ และมีประเภทของเนื้อหาที่หน่วยงาน IMDA ให้การรองรับ ได้แก่ ข่าวและอุตสาหกรรมธุรกิจปัจจุบัน สารคดี ข่าวสารการศึกษา ละคร ศิลปะและวัฒนธรรม และเนื้อหาสำหรับเด็ก นอกจากนี้หน่วยงาน IMDA ยังมุ่งมั่นที่จะส่งเสริมการสร้างสรรค์สังคมที่เชื่อมโยงกันผ่านเนื้อหาบริการสาธารณะที่มีคุณภาพ และสามารถให้ข้อมูลที่ประชาชนเข้าถึงได้ ซึ่งเนื้อหาของรายการทางสถานีโทรทัศน์สาธารณะสิงคโปร์ (PSB) มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ระดับชาติและสังคมดังต่อไปนี้[86]

1) ส่งเสริมคุณค่าทางสังคมเชิงบวกที่สำคัญต่อสิงคโปร์และชาวสิงคโปร์
2) เฉลิมฉลองวัฒนธรรมและมรดกทางวัฒนธรรมของชาวสิงคโปร์ หรือส่งเสริมความตระหนักข้ามวัฒนธรรม
3) ส่งเสริมความสามัคคีระหว่างเชื้อชาติและศาสนา
4) ส่งเสริมอัตลักษณ์ของประเทศสิงคโปร์
5) กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ รวมถึงสร้างสรรค์เนื้อหาเชิงข้อเท็จจริงด้านการศึกษาที่มุ่งเป้าไปที่เด็กและเยาวชน รวมถึงประชาชนทั่วไป
6) ส่งเสริมสังคมแห่งการรู้เท่าทันข้อมูลผ่านข่าวสาร ข้อมูล และการวิเคราะห์เหตุการณ์ปัจจุบันที่ช่วยเพิ่มความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์โลก

อย่างไรก็ดี เนื่องจากผู้ชมหันมารับชมเนื้อหาผ่านดิจิทัลมากขึ้น หน่วยงาน IMDA จึงได้ประสานความร่วมมือกับ บริษัท Mediacorp TV Singapore Pte.Ltd. เป็นบริษัทผลิตและให้บริการออกอากาศสื่อสาธารณะของประเทศสิงคโปร์ เพื่อขยายการเข้าถึงเนื้อหาของรายการทางสถานีโทรทัศน์สาธารณะสิงคโปร์ (PSB) ผ่านการรับชมตามต้องการและการผลิตเนื้อหาออนไลน์ผ่านบริการ Over-the-top (OTT) ของบริษัท Mediacorp ที่ชื่อว่าแพลตฟอร์ม meWATCH ที่สามารถรับชมได้ผ่านเว็บไซต์และเข้าใช้งานผ่านแอปพลิเคชันด้วยอุปกรณ์หลากหลายประเภท ในเวลาเดียวกัน หน่วยงาน IMDA ยังได้ร่วมมือกับพันธมิตรใหม่ เพื่อส่งเสริมการเติบโตของเนื้อหาของรายการทางสถานีโทรทัศน์สาธารณะสิงคโปร์ (PSB) บนแพลตฟอร์มสื่อใหม่ต่าง ๆ ในสิงคโปร์ พันธมิตรล่าสุดของหน่วยงาน IMDA ได้แก่ บริษัทผลิตเนื้อหาสื่อ SPH Media, บริษัทสื่อสารโทรคมนาคมแห่งสิงคโปร์ Starhub และ แพลตฟอร์มสำหรับรับชมเนื้อหาวิดีโอออนไลน์ Viddsee เป็นต้น

[86] ที่มา: https://www.imda.gov.sg/how-we-can-help/public-service-broadcast

ในส่วนของการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนสื่อ พบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนหนึ่งมาจากผู้ให้บริการบริษัท Mediacorp ส่งผลให้หน่วยงาน IMDA ต้องดำเนินการตรวจสอบ จัดการ และแก้ไขปัญหารวมทั้งพิจารณาให้มีบทลงโทษต่อประเด็นเรื่องร้องเรียนดังกล่าวอย่างเข้มงวด เพื่อป้องกันมิให้เกิดเหตุเดิมซ้ำอีกในอนาคต

สำหรับการเผยแพร่ข้อมูลและสถิติอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หน่วยงาน IMDA มีการเผยแพร่สถิติการจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการต่อผู้ให้บริการด้านโทรคมนาคม ในเชิงสถิติกลุ่มผู้ให้บริการบรอดแบรนด์อาทิ จำนวนการร้องเรียนต่อผู้ใช้บริการ 10,000 คน (Number of complaints per 10,000 subscriber) อัตราการแก้ไขเรื่องร้องเรียน (Percentage of resolved complaints) ระยะเวลาตอบสนองเรื่องร้องเรียน (Average hotline / live chat waiting time (mins)[87] เป็นต้น

นอกจากนี้ หน่วยงาน IMDA ยังการเผยแพร่ข้อมูลผลการศึกษาประสบการณ์ผู้บริโภคสื่อ IMDA มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคเกี่ยวกับเนื้อหาและบริการสื่อต่างๆ บนแพลตฟอร์มการออกอากาศสื่อกระจายเสียงและโทรทัศน์ (Broadcasting) สื่อสิ่งพิมพ์ (Print) และสื่อออนไลน์ (Online Platforms) ในสิงคโปร์ ผลการศึกษาวิจัยประสบการณ์ผู้บริโภคด้านสื่อ ปี พ.ศ. 2559 ซึ่งหน่วยงาน IMDA ได้มอบหมายให้มีการจัดทำ Media Consumer Experience Study (MCES) ครั้งที่ 5 และ 3 และ Zero to Fourteen Consumer Experience Study (CS) ตามลำดับ ทั้งสองการศึกษานี้จัดทำขึ้นเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริโภคสื่อและความพึงพอใจของผู้บริโภคสื่อที่มีต่อบริการสื่อในท้องถิ่น พร้อมทั้งพิจารณาถึงผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงสื่อดิจิทัลของผู้บริโภคด้วย[88]

ผลการวิจัยที่สำคัญจากการศึกษาประสบการณ์ผู้บริโภคสื่อตั้งแต่ระดับอายุศูนย์ถึงสิบสี่ปี พ.ศ. 2559 (Zero to Fourteen Consumer Experience Study (CS) in 2016) เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา ผู้บริโภควัยผู้ใหญ่และวัยเด็กใช้เวลากับกิจกรรมสื่อที่หลากหลายมากขึ้น พบว่า ผู้บริโภควัยผู้ใหญ่ใช้เวลาส่วนใหญ่รับชมเนื้อหาสื่อผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ต่าง ๆ (Media-related content online) รองลงมาคือเนื้อหาที่ไม่ใช่สื่อบนแพลตฟอร์มออนไลน์ (Non-media content online) และรับชมเนื้อหาสื่อจากผู้ให้บริการบริษัท Mediacorp เช่นเดียวกับผู้บริโภควัยเด็กยังคงใช้เวลาส่วนใหญ่ในการรับชมเนื้อหาสื่อจากผู้ให้บริการบริษัท Mediacorp ในขณะที่ใช้เวลามากขึ้นในการรับชมเนื้อหาบนแพลตฟอร์มอื่น ๆ ทั้งนี้ ในส่วนของความพึงพอใจของผู้บริโภควัยผู้ใหญ่ที่มีต่อบริการสื่อและระบบการจำแนกเนื้อหามีการเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อยเมื่อเทียบเป็นรายปี พบว่า ผู้บริโภควัยผู้ใหญ่มีความพึงพอใจสูงสุดต่อคุณภาพการรับชมบริการสื่อท้องถิ่น และมาตรฐานการจำแนกประเภทของเนื้อหาของ Free-to-Air (FTA) และ Pay TV

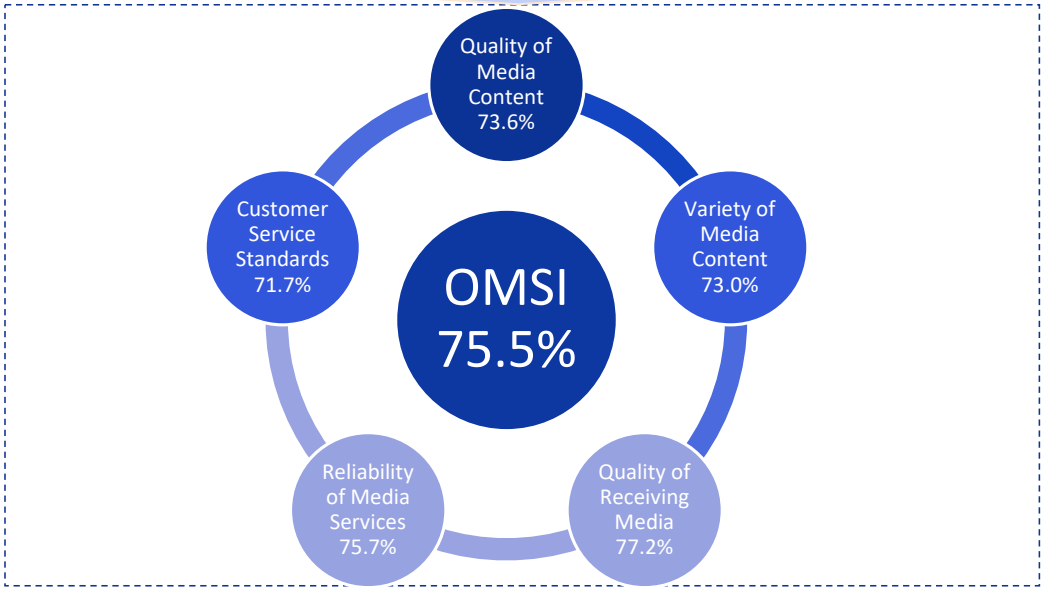
[87] ที่มา: https://www.imda.gov.sg/about-imda/research-and-statistics/telecom-service-providers-consumer-feedback/statistics-for-2023
[88] ที่มา: https://www.imda.gov.sg/about-imda/research-and-statistics/media-consumer-experience-study

ผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการรับสื่อของผู้บริโภคในยุคดิจิทัล ซึ่งส่งผลต่อรูปแบบและประเด็นของการร้องเรียนสื่อที่หลากหลายมากขึ้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงต้องมีการปรับตัวเพื่อรับมือกับสถานการณ์ดังกล่าว เช่น การพัฒนาระบบการจัดการเนื้อหาที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ การสร้างมาตรฐานการจำแนกประเภทเนื้อหาที่ชัดเจน และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภคเมื่อมีการส่งเรื่องร้องเรียนสื่อไปยังหน่วยงาน

## Media Consumer Experience And Zero to Fourteen Consumer Experience Studies 2016

Local Media Services

**ข้อมูลในปี พ.ศ. 2559** ผู้บริโภคสื่อมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันไปด้วยระดับความพึงพอใจเล็กน้อยไปจนถึงพึงพอใจมากกับบริการสื่อภายในประเทศ โดยมีข้อมูลสำคัญดังนี้




### Key Findings

- **ดัชนีความพึงพอใจของสื่อโดยรวม (Overall Media Satisfaction Index - OMSI):** เป็นตัวชี้วัดที่แสดงถึงความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อบริการสื่อภายในประเทศ โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 75.5
- **คุณภาพของเนื้อหาสื่อ (Quality of Media Content):** ได้คะแนนร้อยละ 73.6 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้บริโภคมีระดับความพึงพอใจมากในคุณภาพของเนื้อหาที่นำเสนอ
- **ความหลากหลายของสื่อ (Variety of Media Content):** ได้คะแนนร้อยละ 73.0 ซึ่งบ่งบอกถึงผู้บริโภคมีระดับความพึงพอใจมากในความหลากหลายของเนื้อหาที่มีให้เลือก
- **คุณภาพของการรับชม (Quality of Receiving Media):** ได้คะแนนร้อยละ 77.2 ซึ่งแสดงถึงผู้บริโภคมีระดับความพึงพอใจมากในประสบการณ์การรับชมของผู้บริโภค
- **มาตรฐานการบริการลูกค้า (Consumer Service Standards):** ได้คะแนน ร้อยละ 71.7 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้บริโภคมีความพึงพอใจมากในด้านการบริการลูกค้า
- **ความน่าเชื่อถือของสื่อ (Reliability of Media Services):** ได้คะแนนร้อยละ 75.7 ซึ่งบ่งบอกถึงผู้บริโภคมีความเชื่อมั่นในสื่อที่เลือกรับชมมาก

หมายเหตุ : ทางเว็บไซต์มีการเผยแพร่ข้อมูลปีถึงปี 2559

ที่มา : Media Consumer Experience And Zero to Fourteen Consumer Experience Studies 2016 - Infocomm Media Development Authority (IMDA)

รูปที่ 4:21: สถิติการวิเคราะห์ความพึงพอใจจากประสบการณ์ของผู้บริโภคสื่อที่เกิดขึ้นในอุตสาหกรรมสื่อท้องถิ่น (Local Media Services)

**ตัวอย่างการแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่แล้วเสร็จ**

กรณีผู้ให้บริการ บริษัท Mediacorp TV Singapore Pte Ltd. ถูกร้องเรียนเกี่ยวกับการขัดข้องที่เกิดจากเหตุเพลิงไหม้ส่งผลกระทบต่อการออกอากาศในระบบแอนะล็อก (Analogue) และดิจิทัล (Digital) สำหรับช่อง Free-to-Air จำนวน 3 ช่อง โดยหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนหน่วยงานมีการสอบสวนข้อเท็จจริง พบว่าความชื้นในห้องควบคุมไฟฟ้าแรงดันต่ำ(LV Switchroom) อยู่ในระดับต่ำซึ่งอาจเป็นสาเหตุให้เกิดเพลิงไหม้และความขัดข้อง และตัดสินว่าผู้ให้บริการขาดความรอบครอบและระมัดระวังในการดำเนินกิจการและเมื่อพิจารณาการกระทำและผลกระทบ หน่วยงานดำเนินการปรับผู้ให้บริการรวม 85,000 ดอลลาร์สิงคโปร์[89]

กรณีผู้ให้บริการโทรคมนาคม บริษัท StarHub Limited ถูกระบุจากการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงาน IMDA ถึงอัตราการร้องเรียนสูงสุดของฝั่งผู้ให้บริการบรอดแบนด์ (Broadband) ซึ่งมีอัตราการร้องเรียนอยู่ที่ 8.76 และ 5.09 ต่อผู้บริโภคจำนวน 10,000 ราย ในเดือนสิงหาคมและกันยายน พ.ศ. 2565 ตามลำดับ ทั้งนี้อัตราการร้องเรียนของบริษัท StarHub Limited อยู่ในเกณฑ์ที่สูงกว่าผู้ให้บริการบรอดแบนด์รายอื่นอย่างชัดเจน นอกจากนี้ รายงานของ IMDA ระบุว่าการร้องเรียนจากผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นประเด็นเรื่อง “การแสดงออกถึงความไม่พอใจของผู้บริโภคต่อบริการโทรคมนาคม ที่ต้องมีการติดตามจากผู้ให้บริการ”

หน่วยงาน IMDA ยังได้เผยแพร่สถิติการจัดการข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับประสิทธิภาพของผู้ให้บริการในการจัดการเรื่องร้องเรียน และกระตุ้นให้ผู้ให้บริการพัฒนามาตรฐานการบริการลูกค้าให้ดีขึ้น

การแก้ไขเรื่องร้องเรียนในบรรดาผู้ให้บริการบรอดแบนด์นั้น บริษัท StarHub Limited มีอัตราของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขสูงที่สุดภายใน 5 วันแรกหลังจากที่มีการยื่นเรื่องร้องเรียน โดยมีอัตราการแก้ไขที่ร้อยละ 94 ในเดือนสิงหาคม และร้อยละ 95 ในเดือนกันยายนของปี พ.ศ. 2565[90]

[89] ที่มา: https://www.imda.gov.sg/-/media/imda/files/regulation-licensing-and-consultations/consultations/completed-consultations/consultation-papers/12/mobj1184mediacorp.pdf

[90] ที่มา : ที่มา: https://www.channelnewsasia.com/singapore/starhub-received-highest-complaint-rate-among-broadband-service-providers-august-and-september-imda-3072691




ที่มา : Case summary for Mediacorp's Service Difficulty Incident on 10 December 2018

หมายเหตุ : Pte Ltd : Private Limited

รูปที่ 4:22: ตัวอย่างกรณีศึกษาการลงโทษผู้ให้บริการที่มีการตัดสินบทลงโทษที่แล้วเสร็จ

### 4.6.2 การยื่นเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์

สำหรับการยื่นเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ของประเทศสิงคโปร์ ผู้บริโภคสามารถติดต่อยื่นเรื่องไปที่ผู้ให้บริการ (Service Providers) เพื่อให้รับและจัดการปัญหาเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้นให้แล้วเสร็จได้โดยตรง หรือหากผู้ให้บริการนั้นไม่สามารถรับและจัดการปัญหาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ ผู้บริโภคมีสิทธิยื่นเรื่องร้องเรียนในประเด็นเดียวกันนี้ไปยังหน่วยงานกำกับดูแลสื่อที่เกี่ยวข้อง คือ หน่วยงานกำกับดูแลและพัฒนาสื่อมัลติมีเดียแห่งสิงคโปร์ (Info-Communication Media Development Authority (IMDA) เพื่อเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบและจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในระดับที่เข้มงวดและมีผลลัพธ์การจัดการอย่างเป็นทางการมากขึ้น รวมทั้งผู้บริโภคยังมีโอกาสเข้าสู่โครงการทางเลือกแก้ไขข้อพิพาท (the Alternative Dispute Resolution (ADR) ที่มีหน่วยงาน IMDA มีบทบาทหน้าที่เป็นผู้ตั้งแต่เจ้าหน้าที่ให้มีบทบาทหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอีกด้วย

#### 4.6.2.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานกำกับดูแลและพัฒนาสื่อมัลติมีเดียแห่งสิงคโปร์ (Info-Communication Media Development Authority (IMDA) เป็นองค์กรภาครัฐของสิงคโปร์ที่รับผิดชอบด้านการพัฒนาและการกำกับดูแลสื่อสารสนเทศต่าง ๆ ภายในประเทศ รวมถึงการสร้างโอกาสในการเจริญเติบโต คิดค้นนวัตกรรมใหม่ที่สามารถเป็นประโยชน์ต่อภาคธุรกิจ โดยได้มีการมุ่งเน้นและนำนวัตกรรมใหม่มาประยุกต์ใช้ในการทำงานและส่งเสริมผู้ใช้บริการด้านการสื่อสารสนเทศ อาทิ การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial intelligence: AI) ช่วยในการพัฒนาเป็นนวัตกรรมเครื่องมือแนะนำด้านกลยุทธ์ทางการค้าและการแข่งขันของผู้ให้บริการ (AI-powered digital solutions) สำหรับภาคธุรกิจต่าง ๆ ในประเทศ และการพัฒนาคลังข้อมูลการสื่อสารแห่งชาติ (National Speech Corpus) คลังข้อมูลดังกล่าวมีเป้าหมายที่จะเป็นแหล่งข้อมูลที่มีคุณภาพสำหรับนักวิจัยและนักพัฒนาที่ทำงานเกี่ยวกับเทคโนโลยีในทุกอุตสาหกรรม ซึ่งนวัตกรรมคลังข้อมูลการสื่อสารแห่งชาตินี้ จะช่วยปรับปรุงความแม่นยำในการจดจำและการถอดเสียงของเครื่องมือการสื่อสารสำหรับภาษาอังกฤษสำเนียงท้องถิ่น ซึ่งหน่วยงาน IMDA มีการทดลองให้บริการนวัตกรรมดังกล่าวผ่าน ศูนย์บริการลูกค้าในอุตสาหกรรมสื่อโทรคมนาคม (Telco call centres) ที่ใช้ระบบจดจำเสียงพูดอัตโนมัติ (the Automatic Speech Recognition (ASR) เพื่อถอดเสียงบทสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ รวมถึงมีวัตถุประสงค์ในการตรวจสอบและวิเคราะห์ความรู้สึกของบุคคลได้ดีกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับบริการแช็ตบอต (Chatbots) ที่สามารถตอบได้เพียงข้อความและให้ข้อมูลที่สร้างความเข้าใจได้อย่างจำกัด

สำหรับภารกิจหลักของหน่วยงาน IMDA ที่สำคัญ คือ การขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลของสิงคโปร์ด้วยข้อมูลการสื่อสาร โดยสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ที่ต้องการขับเคลื่อนเศรษฐกิจดิจิทัลที่มีพลวัตและสร้างสังคมดิจิทัลที่เชื่อมโยงกัน รวมถึงขับเคลื่อนด้วยระบบนิเวศข้อมูลและการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

หน่วยงาน IMDA มีเป้าหมายในการพัฒนาระบบนิเวศสื่อในสิงคโปร์ ซึ่งประกอบด้วยการทำงานร่วมกับพันธมิตรที่มีความสามารถและสร้างสรรค์เนื้อหาที่สามารถแข่งขันได้ในระดับโลกในด้านการออกอากาศทางโทรทัศน์ ภาพยนตร์ แอนิเมชัน เกม และวิดีโอออนไลน์ ระบบนิเวศนี้สื่อที่เหมาะสมนี้จะช่วยให้สิงคโปร์สามารถวางตำแหน่งตัวเองในฐานะผู้เล่นชั้นนำในอุตสาหกรรมสื่อระดับโลก ดึงดูดการลงทุนและสร้างการเติบโตทางเศรษฐกิจ ขณะเดียวกันก็สร้างโอกาสให้กับผู้มีความสามารถและธุรกิจในท้องถิ่นให้เติบโต

หน่วยงาน IMDA ยังมุ่งมั่นที่จะสนับสนุนการสร้างเนื้อหาที่สร้างสรรค์ในอุตสาหกรรมสื่อในสิงคโปร์ยกระดับขีดความสามารถของบุคลากรและธุรกิจสื่อในท้องถิ่นเพื่อให้แน่ใจว่ามีระบบนิเวศสื่อที่มีเหมาะสมและเจริญรุ่งเรืองในประเทศ[91]

ในบทบาทของการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน IMDA นี้ พบว่า มีรายงานการเผยแพร่สถิติเกี่ยวกับการจัดการคำติชมและเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (Statistics on Telecom Service Providers' Handling of Consumer Feedback) เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพของผู้ให้บริการในการจัดการกับเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งส่งเสริมให้ผู้ให้บริการปรับปรุงมาตรฐานการบริการสำหรับผู้บริโภคของตน[92] และมีรายงานการเผยแพร่ผลการสำรวจความตระหนักรู้และความพึงพอใจของผู้บริโภค (Consumer Awareness and Satisfaction Surveys) โดยหน่วยงาน IMDA ดำเนินการสำรวจความตระหนักรู้และความพึงพอใจด้านการใช้งานสื่อของผู้บริโภคเป็นประจำ เพื่อประเมินพฤติกรรมการใช้งาน ความตระหนักรู้ และความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อผู้ให้บริการโทรคมนาคมที่เลือกในประเทศสิงคโปร์ ผ่านการสำรวจเหล่านี้ รวมทั้ง หน่วยงาน IMDA จะรวบรวมคำติชม ข้อเสนอแนะเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ซึ่งจะนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพและความน่าเชื่อถือของบริการโทรคมนาคมให้เหมาะสมต่อภูมิทัศน์สื่อที่มีคุณค่าของสิงคโปร์ต่อไป[93]

#### 4.6.2.2 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

**ในมิติด้านการร้องเรียน** หน่วยงานมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

- ส่งไปรษณีย์ที่อยู่: 10 Pasir Panjang Road #03-01 Mapletree Business City Singapore 117438
- อีเมล: whistleblow@imda.gov.sg
- ผ่านแบบฟอร์มบนเว็บไซต์ IMDA : https://form.gov.sg/5ce4f26d2305a40017faf7c2 ผู้ร้องเรียนสามารถเลือกความต้องการในหัวข้อ

1. ส่งเรื่องร้องเรียนของฉัน ประกอบด้วยตัวเลือก ได้แก่ แอปพลิเคชัน (Application) สอบถามเพิ่มเติม (Enquiry) และข้อเสนอแนะ (Feedback)

[91] ที่มา: https://www.imda.gov.sg/about-imda/who-we-are
[92] ที่มา: https://www.imda.gov.sg/about-imda/research-and-statistics/telecom-service-providers-consumer-feedback
[93] ที่มา: https://www.imda.gov.sg/about-imda/research-and-statistics/survey-reports

2. ความต้องการสอบถามเพิ่มเติมหรือ**ร้องเรียน**เกี่ยวกับเรื่องใด ประกอบด้วยตัวเลือก ได้แก่ การประกอบอาชีพกับหน่วยงาน IMDA เนื้อหาและการจำแนกประเภท ทุนสนับสนุนโครงการสำหรับภาคธุรกิจ ทุนสนับสนุนโครงการส่วนบุคคล ใบอนุญาตประกอบกิจการสื่อ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ อินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ โทรทัศน์แบบสมัครสมาชิกชำระเงิน เรื่องการชำระเงินค่าบริการ บริการไปรษณีย์ และข้อเสนอแนะและข้อสงสัยทั่วไป

3. เลือกหัวข้อที่เกี่ยวข้องตามความต้องการสอบถามเพิ่มเติมหรือร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องใด (Select the relevant topic) เช่น การร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับบริการโทรคมนาคม/ อินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก และเลือกหัวข้อที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้นภายใต้บริการดังกล่าว เช่น Mobile broadband, Pay TV, Fixed Line Broadband เป็นต้น

4. ระบุชื่อของผู้ส่งเรื่องสอบถามเพิ่มเติมหรือเรื่องร้องเรียน

5. ระบุอีเมล์และเบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้ของผู้ส่งเรื่องสอบถามเพิ่มเติมหรือเรื่องร้องเรียน

6. ระบุหัวข้อเรื่องที่ต้องการสอบถามเพื่อข้อข้อมูลเพิ่มเติม หรือหัวข้อที่ต้องการร้องเรียน รวมถึงระบุข้อความรายละเอียดของปัญหาต่าง ๆ ของผู้ร้องเรียน

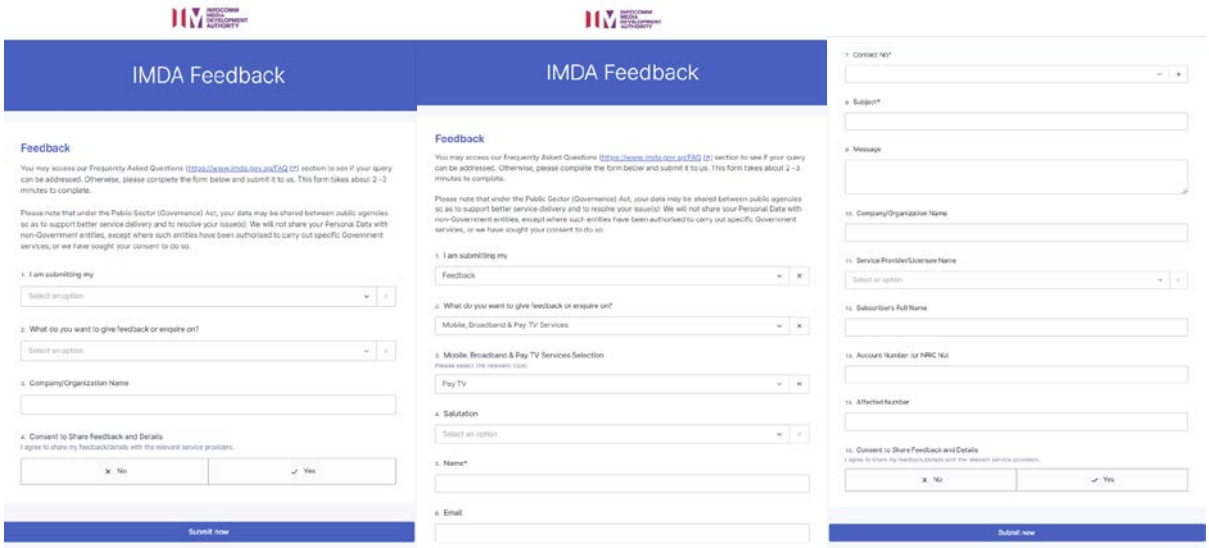
7. ระบุชื่อบริษัทหรือองค์กรที่ผู้ร้องเรียนสังกัด (Company/Organization Name)

8. ระบุชื่อของผู้ให้บริการที่เกิดปัญหา

9. ระบุเลขบัตรประชาชนของผู้ร้องเรียน (National Registration Identity Card (NRIC No.)

10. ระบุหมายเลขสัญญาที่ได้รับผลกระทบหรือเกิดปัญหา

11. การให้ความยินยอมในการแบ่งปันข้อเสนอแนะและรายละเอียด (Consent to Share Feedback and Details) ระบุถึงความยินยอมของผู้ร้องเรียนยินยอมที่จะแบ่งปันคำติชมและรายละเอียดเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ให้กับผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง




รูปที่ 4:23: แบบฟอร์มส่งเรื่องร้องเรียนออนไลน์บนเว็บไซต์ IMDA

**ช่องทางการร้องเรียนสำหรับกลุ่มเปราะบาง (Valuable group)**

สำหรับช่องทางการร้องเรียนสำหรับกลุ่มเปราะบาง (Valuable group) ที่เกี่ยวข้องกับกรณีร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ของประเทศสิงคโปร์ ยังไม่ปรากฏข้อมูลเปิดเผยเป็นสาธารณะจากหน่วยงาน IMDA โดยตรง แต่พบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพยายามคุ้มครองผู้บริโภคโดยเฉพาะกลุ่มเปราะบางของหน่วยงาน IMDA ด้วยการกำหนด แนวทางปฏิบัติในการคุ้มครองผู้บริโภคที่เปราะบางสำหรับกิจการโทรคมนาคม (Advisory Guidelines Issued by the info-communications media development authority on protection of vulnerable consumers) โดยแนวทางปฏิบัติฉบับนี้มีสาระสำคัญที่กำหนดรายละเอียดต่าง ๆ ให้ผู้ให้บริการในกิจการโทรคมนาคมต้องปฏิบัติตาม เพื่อส่งเสริมการปกป้องกลุ่มบุคคลเปราะบางจากการถูกเอาเปรียบให้สมัครใช้บริการด้านเครือข่ายโทรคมนาคมที่อาจถูกบุคคลที่สามนำไปใช้ในการฉ้อโกงส่งผลให้เกิดการกระทำความผิดกฎหมายและมีโทษทางอาญา

แนวทางปฏิบัตินี้จะช่วยให้ผู้ให้บริการโทรคมนาคมและตัวแทนจำหน่ายของบริษัทสามารถสังเกตผู้บริโภคกลุ่มเปราะบางได้ดียิ่งขึ้น และปรับปรุงการจัดการกรณีที่ผู้บริโภคกลุ่มเปราะบางมีแนวโน้มจะถูกบุคคลที่สามเอาเปรียบหรือหลอกลวง แม้ว่าแนวทางปฏิบัตินี้จะเป็นขั้นตอนแรกในการปกป้องผู้บริโภคกลุ่มเปราะบางจากการหลอกลวง แต่ความสำเร็จในการปกป้องผู้บริโภคกลุ่มเปราะบางจะขึ้นอยู่กับการดำเนินการร่วมกันและการได้รับความร่วมมือจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย รวมถึงผู้ให้บริการในกิจการโทรคมนาคมกับหน่วยงาน IMDA[94]

### 4.6.2.3 ขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน สามารถแบ่งได้เป็น 6 ขั้นตอนหลัก ได้แก่

1) **การยื่นเรื่องร้องเรียน** ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนได้โดยตรงผ่านหน่วยงานกำกับดูแลด้วยช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน[95]

2) **การพิจารณาเบื้องต้น** หน่วยงานดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเกี่ยวข้องตามขอบเขตการกำกับดูแล

3) **การตรวจสอบข้อเท็จจริง** หน่วยงานดำเนินการสอบสวนอย่างละเอียด อาจทำการรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมทั้งจากผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน

4) **การตัดสินเรื่องร้องเรียน** ในกรณีผู้ถูกร้องเรียนมีความผิด หน่วยงานดำเนินการให้ผู้ให้บริการแก้ไขเพื่อให้สอดคล้องกับกฎระเบียบหรือมาตรฐานในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

[94] ที่มา: https://www.imda.gov.sg/-/media/imda/files/regulation-licensing-and-consultations/codes-of-practice-and-guidelines/advisory-guidelines-on-protection-of-vulnerable-consumers.pdf

[95] ที่มา: Enforcement Decisions IMDA - Infocomm Media Development Authority

5) **การลงโทษ** ในกรณีเกิดการละเมิดข้อกฎหมายหรือมาตรการอย่างรุนแรง หน่วยงานดำเนินการปรับ หรือ เพิกถอนใบอนุญาตของผู้ให้บริการ

6) **การเปิดเผยข้อมูลเรื่องร้องเรียนและผลการพิจารณา** หน่วยงานเปิดเผยข้อมูลการดำเนินการและผลลัพธ์ใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนต่อผู้ร้องเรียนและสาธารณะทั้งนี้ในการเปิดเผยข้อมูลเรื่องร้องเรียนและผลการพิจารณาหน่วยงานมีการเผยสู่สาธารณะผ่านหน้าเว็บไซต์ “Enforcement Decision”

**กระบวนการจัดการกรณีเกิดเรื่องร้องเรียนซ้ำ**

ถึงแม้ว่ายังไม่มีข้อมูลที่ชัดเจนและเปิดเผยเป็นสาธารณะเกี่ยวกับขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนซ้ำของหน่วยงาน IMDA แต่จากบทบาทหน้าที่และการวิเคราะห์กรณีการจัดการเรื่องร้องเรียนสื่อที่เกิดขึ้นโดยหน่วยงานจึงสามารถคาดการณ์ได้ว่า หน่วยงาน IMDA น่าจะมีแนวทางในการจัดการกรณีเกิดเรื่องร้องเรียนซ้ำอยู่หลายประการอย่างเช่น การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่ได้รับทั้งหมดเพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา และระบุรูปแบบของเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำ ทั้งนี้ หากพบว่ามีเรื่องร้องเรียนซ้ำเกี่ยวกับผู้ประกอบการรายใดรายหนึ่ง หน่วยงาน IMDA อาจดำเนินการติดต่อกับผู้ให้บริการรายดังกล่าวเพื่อให้แก้ไขปัญหา และอาจมีการกำหนดมาตรการลงโทษหากพบว่าผู้ให้บริการในการกระทำผิดหรือจากการวิเคราะห์ข้อมูลของกรณีเกิดเรื่องร้องเรียนซ้ำ ในลำดับต่อไปหน่วยงาน IMDA อาจพิจารณาปรับปรุงกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันไม่ให้ปัญหาเดิมเกิดขึ้นซ้ำอีก เป็นต้น

#### 4.6.2.4 วิธีการระงับข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการกระจายเสียงและโทรทัศน์

ในปัจจุบัน ผู้บริโภคมีทางเลือกในการแก้ไขข้อพิพาท เพื่อแก้ไขข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจากสัญญาการให้บริการโทรคมนาคมและการให้บริการสื่อทุกประเภท (Telecoms and Media) กับผู้ให้บริการ

โครงการทางเลือกแก้ไขข้อพิพาท (the Alternative Dispute Resolution (ADR) เพิ่มตัวเลือกสำหรับการแก้ไขข้อพิพาท โดยมีเป้าหมายเพื่อนำเสนอทางเลือกในกระบวนการแก้ไขข้อพิพาทที่มีประสิทธิภาพและมีราคาที่เหมาะสมสำหรับผู้บริโภคที่เผชิญกับข้อพิพาทเกี่ยวกับสัญญาบริการกับผู้ให้บริการทั้งโทรคมนาคมและสื่อทุกประเภท

อย่างไรก็ดี ประโยชน์ของโครงการทางเลือกแก้ไขข้อพิพาท (the Alternative Dispute Resolution (ADR) มีไว้เพื่อส่งเสริมทางเลือกในการแก้ไขข้อพิพาทที่ผู้บริโภคพึงมีตามสิทธิของผู้บริโภค ซึ่งหน่วยงาน IMDA ให้การรับรองเกี่ยวกับโครงการทางเลือกแก้ไขข้อพิพาท (the Alternative Dispute Resolution (ADR) นี้ สามารถช่วยแก้ไขข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับบริการสื่อในการกำกับดูแลของหน่วยงาน IMDA ได้อย่างยุติธรรมและมีประสิทธิภาพ[96]

**กระบวนการทำงานของโครงการทางเลือกแก้ไขข้อพิพาท (the Alternative Dispute Resolution (ADR)** ประกอบด้วยขั้นตอนดังต่อไปนี้

[96] ที่มา: https://www.imda.gov.sg/infocomm-regulation-and-guides/infocomm-regulation/alternative-dispute-resolution

**การแจ้งเจตนาเพื่อขอรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (The notice)**

การแจ้งเจตนาเพื่อขอรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (The notice) ผู้บริโภคต้องดำเนินการแสดงเจตนาภายในระยะเวลา 14 วัน ซึ่งผู้ให้บริการจะได้รับแจ้งถึงเจตนาของผู้บริโภค ในความต้องการยื่นเรื่องไกล่เกลี่ยและแก้ไขข้อพิพาทภายใต้โครงการทางเลือกแก้ไขข้อพิพาท (the Alternative Dispute Resolution (ADR)

ในช่วงเวลาดังกล่าว ผู้ให้บริการและผู้บริโภคจะได้รับโอกาส ในการเข้าสู่ขั้นตอนการเจรจาและรับทราบข้อตกลงของการพิจารณาข้อพิพาทในประเด็นต่าง ๆ ผ่านแพลตฟอร์มแช็ตออนไลน์ของศูนย์ไกล่เกลี่ยแห่งประเทศสิงคโปร์ (the Singapore Mediation Centre (SMC) ก่อนจะเริ่มเข้าสู่ขั้นตอนการไกล่เกลี่ยหรือการพิจารณาข้อพิพาทโดยตรงต่อไป ซึ่งขั้นตอนในระยะนี้ยังไม่มีค่าบริการดำเนินการ

**การไกล่เกลี่ย (Mediation)**

การไกล่เกลี่ยเป็นกระบวนการที่เจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยซึ่งได้รับการแต่งตั้งจะช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ฝ่ายที่มีข้อพิพาท เพื่อให้บรรลุข้อตกลงและได้ยุติข้อพิพาทร่วมกันโดยอาศัยข้อมูลสนับสนุนที่ได้รับจากทั้งบุคคลทั้งสองฝ่าย โดยกระบวนการไกล่เกลี่ยนี้จะดำเนินการด้วยรูปแบบออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์มแช็ตออนไลน์ของศูนย์ไกล่เกลี่ยแห่งประเทศสิงคโปร์ (the Singapore Mediation Centre (SMC) ซึ่งกลไกของการใช้งานนี้จะคล้ายคลึงกับของแพลตฟอร์ม WhatsApp และมีรูปแบบการแสดงผลแบบส่วนตัวที่เปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ให้เฉพาะผู้บริโภค ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย และผู้ให้บริการเท่านั้น ทั้งนี้ทางศูนย์ไกล่เกลี่ยแห่งประเทศสิงคโปร์ (the Singapore Mediation Centre (SMC) จะใช้เวลาไม่เกิน 6 วันทำการ สำหรับการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ย และระยะเวลาสำหรับการไกล่เกลี่ยจะใช้เวลาประมาณ 10 วันทำการ

**ค่าธรรมเนียมสำหรับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจากทั้งสองฝ่าย (Fees)**

ค่าธรรมเนียมสำหรับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท แบ่งเป็นอัตราการเรียกเก็บระหว่างผู้บริโภคกับผู้ให้บริการ มีรายละเอียดดังนี้

**1) การไกล่เกลี่ยผ่านรูปแบบออนไลน์ (Mediation)**

กระบวนการในขั้นตอนนี้มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมทั้งหมดอยู่ที่จำนวน 100 ดอลลาร์สิงคโปร์ โดยแบ่งผู้ชำระทั้งสองฝ่าย คือ ผู้บริโภค ต้องชำระค่าบริการจำนวน 10 ดอลลาร์สิงคโปร์ ในส่วนของผู้ให้บริการ ต้องชำระค่าบริการจำนวน 90 ดอลลาร์สิงคโปร์

**2) การตัดสิน (Determination)**

กระบวนการในขั้นตอนนี้มีการแบ่งการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมอยู่ 2 ส่วน คือ ขั้นตอนแรกกระบวนการตัดสินหลังจากมีการไกล่เกลี่ย จำนวน 750 ดอลลาร์สิงคโปร์ โดยแบ่งผู้ชำระทั้งสองฝ่าย คือ ผู้บริโภค ต้องชำระค่าบริการจำนวน 225 ดอลลาร์สิงคโปร์ ในส่วนของผู้ให้บริการ ต้องชำระค่าบริการจำนวน 525 ดอลลาร์สิงคโปร์ ขั้นตอนที่สอง กระบวนการตัดสินโดยไม่ผ่านการไกล่เกลี่ย จำนวน 750 ดอลลาร์สิงคโปร์

โดยแบ่งผู้ชำระทั้งสองฝ่าย คือ ผู้บริโภค ต้องชำระค่าบริการจำนวน 375 ดอลลาร์สิงคโปร์ ในส่วนของผู้ให้บริการ ต้องชำระค่าบริการจำนวน 375 ดอลลาร์สิงคโปร์

ทั้งนี้ การที่ผู้บริโภคและผู้ให้บริการ ทั้งสองฝ่ายจะเข้าสู่โครงการทางเลือกแก้ไขข้อพิพาท (the Alternative Dispute Resolution (ADR) ให้บรรลุผลการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้มีประสิทธิภาพ ควรต้องตรวจสอบรายละเอียดข้อมูลตามรายการที่กำหนดทั้ง 8 รายการดังนี้

1) ผู้บริโภคต้องสามารถยืนยันว่า ได้ติดต่อผู้ให้บริการเพื่อแก้ไขปัญหาหรือข้อพิพาทก่อน ซึ่งต้องแสดงให้เจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยทราบถึงความพยายามแก้ไขปัญหากับผู้ให้บริการก่อนที่จะแสดงเจตนาเข้าสู่โครงการทางเลือกแก้ไขข้อพิพาท (the Alternative Dispute Resolution (ADR)

2) ผู้บริโภคตรวจสอบความถูกต้องของการกรอกข้อมูล รวมถึงการเลือกผู้ให้บริการอย่างถูกต้อง (selecting the correct service provider)

3) ผู้บริโภคและผู้ให้บริการตรวจสอบว่าเป็นผู้ที่อยู่ในหลักเกณฑ์การเข้าสู่โครงการทางเลือกแก้ไขข้อพิพาท (the Alternative Dispute Resolution (ADR) ได้

4) ผู้บริโภคและผู้ให้บริการตรวจสอบว่าข้อพิพาทนั้นมีสิทธิ์ได้รับการพิจารณาเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หรืออยู่ในเกณฑ์ที่ถูกยกเว้น

5) ผู้บริโภคและผู้ให้บริการตรวจสอบว่ามูลค่าของข้อพิพาทนั้นไม่เกินจำนวน 10,000 ดอลลาร์สิงคโปร์

6) ผู้บริโภคและผู้ให้บริการตรวจสอบว่าข้อพิพาทนั้นเกิดขึ้นภายในระยะเวลาหนึ่งปี

7) ผู้บริโภคและผู้ให้บริการตรวจสอบว่าข้อพิพาทนั้น สามารถแก้ไขได้ผ่านการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ หรือสามารถชดเชยในรูปแบบเงินหรือสิ่งของได้ เช่น การคืนเงินหรือการยกเว้นใบแจ้งหนี้ชำระค่าบริการ (Bill waivers)

8) ผู้บริโภคและผู้ให้บริการได้ทำความเข้าใจและยอมรับต่อค่าธรรมเนียมของโครงการทางเลือกแก้ไขข้อพิพาท (the Alternative Dispute Resolution (ADR)

การตรวจสอบตามรายการข้างต้นนี้ จะช่วยให้ทั้งผู้บริโภคและผู้ให้บริการสามารถเข้าร่วมโครงการทางเลือกแก้ไขข้อพิพาท (the Alternative Dispute Resolution (ADR) เป็นไปอย่างราบรื่นและมีโอกาสสัมฤทธิ์ผลสูงขึ้น โดยการปฏิบัติตามข้อกำหนดต่าง ๆ ที่ระบุไว้บนเว็บไซต์หน่วยงาน IMDA นอกเหนือจากประสิทธิภาพแล้ว โครงการนี้ยังเป็นทางเลือกที่เหมาะสมสำหรับผู้บริโภคเนื่องจากผู้ให้บริการจะเป็นผู้รับผิดชอบค่าธรรมเนียมส่วนใหญ่ในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท[97]

#### 4.6.2.5 มาตรการลงโทษผู้กระทำความผิด

ในมิติด้านกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และ มาตรการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสื่อกระจายเสียงและโทรทัศน์ (Broadcasting) ของประเทศสิงคโปร์ พบว่าการกำหนดบทลงโทษต่อผู้ให้บริการที่กระทำผิด ภายใต้กฎหมาย **พระราชบัญญัติการแพร่ภาพกระจายเสียง พ.ศ. 2537 (Broadcasting Act 1994)** โดยระบุถึงขอบเขตการให้อำนาจการใช้บทลง เมื่อหน่วยงาน IMDA พิจารณาแล้วว่า

[97] ที่มา: https://www.channelnewsasia.com/singapore/new-scheme-help-resolve-disputes-telco-media-service-providers-2536191

ผู้ให้บริการกระจายเสียงและโทรทัศน์มีการละเมิดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง จึงกำหนดกระบวนการจัดการและบทลงโทษไว้ดังนี้[98]

- พระราชบัญญัติการแพร่ภาพกระจายเสียง พ.ศ. 2537 บัญญัติว่า ความผิดเกี่ยวกับบริการออกอากาศที่ต้องขออนุญาต ในมาตรา 46 ระบุว่าบุคคลใดฝ่าฝืนมาตรา 8 (1) 'บุคคลจะต้องไม่ให้บริการออกอากาศที่ต้องได้รับอนุญาตในหรือจากสิงคโปร์ โดยปราศจากใบอนุญาตออกอากาศที่ออกโดยหน่วยงานภายใต้มาตรานี้' ถือว่ามีความผิดและต้องรับโทษปรับไม่เกิน 200,000 ดอลลาร์สิงคโปร์ หรือจำคุกไม่เกิน 3 ปี หรือทั้งจำทั้งปรับ และในกรณีที่ยังคงก่อความผิดอยู่ ต้องรับโทษปรับเพิ่มไม่เกิน 10,000 ดอลลาร์สิงคโปร์ระยะเวลาทุกวัน หรือส่วนหนึ่งของวันในระหว่างที่ยังคงก่อความผิดอยู่หลังจากถูกตัดสินว่ามีความผิด
- ภายใต้อำนาจของพระราชบัญญัติการแพร่ภาพกระจายเสียง พ.ศ. 2537 ยังกำหนดหลักปฏิบัติตามมาตรฐานการแพร่ภาพกระจายเสียงโทรทัศน์ (Code of Practice for Television Broadcast Standards) ที่มีสาระสำคัญเกี่ยวกับมาตรฐานการแพร่ภาพที่ผู้ให้บริการโทรทัศน์ดั้งเดิม (Terrestrial broadcast TV services) ต้องปฏิบัติตามเพื่อให้เกิดความเหมาะสมในอุตสาหกรรมสื่อของประเทศ โดยกำหนดหัวข้อการปฏิบัติตามพันธสัญญา (Compliance with obligations) ซึ่งกล่าวว่า ผู้ให้บริการต้องจัดทำเอกสารที่อธิบายขั้นตอน มีเนื้อความถึงการรับประกันว่าจะให้บริการสื่อที่ครอบคลุมต่อความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม และต้องจัดให้มีการประเมินผลการให้บริการสื่ออย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการให้บริการสื่อของแต่ละผู้ให้บริการ[99]

ในทางสอดคล้องกัน การคุ้มครองผู้บริโภคจากการหลอกลวง หรือไม่เป็นธรรม ที่มีผลบังคับใช้ในทุกกิจการรวมถึงกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ได้มีสาระสำคัญระบุไว้ใน **พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (การค้าที่เป็นธรรม) พ.ศ. 2546 (Consumer Protection (Fair Trading) Act 2003)** ซึ่งระบุถึงสิทธิของผู้บริโภคในการฟ้องร้องกรณีการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมไว้ดังนี้[100]

- ผู้บริโภคมีสิทธิในการฟ้องร้องกรณีได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม โดยต้องมีเนื้อหาสาระที่เข้าข่าย คือ

(1) ผู้บริโภคที่เข้าทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมอาจเริ่มดำเนินการในศาลที่มีเขตอำนาจศาลต่อผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการใด ๆ ให้กับผู้บริโภคได้

(2) สิทธิที่จะดำเนินการตามมาตรา (1) จะไม่ใช้ในกรณีที่

(ก) จำนวนเงินเรียกร้องเกินกว่าขีดจำกัดที่กำหนดไว้ หรือ

(ข) ไม่มีการเรียกร้องเงิน และการเยียวยาหรือการบรรเทาทุกข์ที่แสวงหาในคดีเป็นเรื่องของเรื่องที่มีมูลค่าเกินกว่าขีดจำกัดที่กำหนดไว้

[98] ที่มา: https://sso.agc.gov.sg/Act/BA1994

[99] ที่มา: https://www.imda.gov.sg/~/media/imda/files/regulation%20licensing%20and%20consultations/consultations/completed%20consultations/consultation%20papers/5/proposed%20code%20of%20practice%20for%20television%20broadcasting%20standards.pdf

[100] ที่มา: https://sso.agc.gov.sg/Act/CPFTA2003

(3) เพื่อวัตถุประสงค์ของมาตรา (2) (ก) ซึ่งจำนวนเงินที่เรียกร้องประกอบด้วยยอดคงเหลือที่ไม่เกินขีดจำกัดที่กำหนดไว้หลังจากการหักลบจำนวนเงินที่เรียกร้องหรือเรียกคืนได้โดยผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการใด ๆ ให้กับผู้บริโภค โดยถือเป็นการหักลบที่ผู้บริโภคยอมรับในรายละเอียดการเรียกร้องของตน จำนวนเงินของการเรียกร้องจะไม่ถือว่าเกินขีดจำกัดที่กำหนดไว้

นอกจากนี้ หน่วยงาน IMDA ได้กำหนด**มาตรฐานเกี่ยวกับสื่อ (IMDA Codes of Practice – Media)** มีวัตถุประสงค์

- เพื่อรักษาเสถียรภาพในการแข่งขัน รักษาความเป็นธรรม และ คุ้มครองผู้บริโภค
- กำกับดูแลเนื้อหาในการให้บริการของผู้ประกอบการภายในอุตสาหกรรมสื่อ
- ในส่วนของมาตรฐานเนื้อหาสำหรับการแพร่ภาพโทรทัศน์แบบดั้งเดิม (Linear) ระบุถึงผู้ให้บริการจะต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีการปฏิบัติตามความเป็นกลางในรายการออกอากาศ การจัดการกับเรื่องที่เป็นนโยบายสาธารณะหรือประเด็นข้อขัดแย้งที่มีความสำคัญในสิงคโปร์ ผู้ผลิตเนื้อหารายการต้องจัดให้มีการนำเสนอมุมมองทั้งเรื่องที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือขัดแย้งกันอย่างเท่าเทียม ควรต้องสร้างความสมดุลผ่านการนำเสนอมุมมองหลักที่เกี่ยวข้องเท่าที่เป็นไปได้ เนื้อหารายการใด ๆ ก็ตามไม่ควรเอนเอียงไปที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งโดยปราศจากข้อเท็จจริงหรือโดยการเน้นย้ำข้อมูลที่ทำให้ผู้บริโภคเกิดความเข้าใจผิดในเนื้อหา
- ผู้ให้บริการต้องใช้ความพยายามตามสมควร เพื่อให้แน่ใจว่าเนื้อหาที่นำเสนอเป็นข้อเท็จจริงในรายการทุกประการ
- ผู้ให้บริการควรคำนึงถึงบริบทที่หลากหลายทางเชื้อชาติและศาสนาของสิงคโปร์ ควรใช้ความระมัดระวังและดุลยพินิจเมื่อนำเสนอกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อ การปฏิบัติ หรือมุมมองของเชื้อชาติหรือศาสนาใด ๆ ผู้ให้บริการควรตรวจสอบให้แน่ใจว่าประเด็นที่ได้นำเสนอไปนั้นไม่ถือเป็นการดูหมิ่นหรือทำให้มีผลกระทบต่อความศรัทธาทางศาสนาอื่น ๆ ออกไปในทางที่ไม่เหมาะสม เป็นต้น[101]

อย่างไรก็ดี นอกจากการบังคับใช้กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และ มาตรการต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว หน่วยงาน IMDA ยังส่งเสริมให้เกิด**แนวทางการกำกับดูแลร่วมกันของผู้ให้บริการ (Content Regulatory Approach)** ซึ่งมุ่งหวังที่จะสะท้อนมาตรฐานของชุมชนในขณะที่มอบทางเลือกการรับชมสื่อได้เพิ่มเติมสำหรับผู้ใหญ่ ในขณะเดียวกันก็มุ่งเน้นการปกป้องเยาวชนจากเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมด้วย หลักการทั่วไป คือ บริการสื่อที่มีการเข้าถึงได้ทั่วไปและเกิดผลกระทบสูง ควรอยู่ภายใต้ข้อกำหนดการกำกับดูแลเนื้อหาที่เข้มงวดยิ่งขึ้น[102]

ปัจจุบันการขยายตัวของเนื้อหาสื่อและแพลตฟอร์มต่าง ๆ แพร่หลายเป็นอย่างมากในสังคมของผู้บริโภคสื่อสิงคโปร์ การกำกับดูแลร่วมกับอุตสาหกรรมสื่อจึงมีความสำคัญ ผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมเหล่านี้ได้รับการสนับสนุนให้มีความรับผิดชอบต่อสังคมและดำเนินขั้นตอนต่าง ๆ อย่างเหมาะสม เพื่อให้แน่ใจว่า

[101] ที่มา: https://www.imda.gov.sg/regulations-and-licences/regulations/codes-of-practice
[102] ที่มา: https://www.imda.gov.sg/regulations-and-licensing-listing/content-regulation

สามารถผลิตและสร้างสรรค์เนื้อหาให้เป็นไปตามมาตรฐานของชุมชน ความร่วมมือกับอุตสาหกรรมสื่อนี้ทำให้หน่วยงาน IMDA สามารถตอบสนองความต้องการของทั้งสาธารณะและอุตสาหกรรมสื่อได้

นอกจากการทำงานอย่างใกล้ชิดกับภาคอุตสาหกรรมสื่อ เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ให้บริการได้ปฏิบัติตามจรรยาบรรณแล้ว หน่วยงาน IMDA ยังอาศัยความคิดเห็นจากผู้บริโภคเกี่ยวกับการละเมิดจรรยาบรรณของแนวปฏิบัติด้านเนื้อหาที่อาจเกิดขึ้น หากผู้บริโภคพบเห็นการออกอากาศเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมทางวิทยุกระจายเสียง โทรทัศน์ วิดีโอ หรือสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ จึงแนะนำให้แจ้งเรื่องดังกล่าวแก่ทางหน่วยงาน IMDA รับทราบผ่านช่องทางติดต่อของหน่วยงาน เพื่อทางหน่วยงาน IMDA ดำเนินการสอบสวนและจัดการปัญหาต่อไป

## 4.7 การจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเทศเกาหลีใต้

### 4.7.1 สถานการณ์เรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์

คณะกรรมการการสื่อสารแห่งเกาหลีใต้ (Korea Communications Commission (KCC) มีการเผยแพร่ข้อมูลและสถิติอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยหน่วยงาน KCC มีการเผยแพร่ข้อมูลเปิด (Open data) ในเรื่องของสถิติและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน อาทิ จำนวนของร้องเรียนที่จัดการแล้วเสร็จ (Address Public Inconvenience in Broadcasting and Telecommunications) และการเผยแพร่ตัวอย่างและวิธีการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำ เป็นต้น[103]

ทั้งนี้ หน่วยงาน KCC ยังประสานการทำงานร่วมกันระหว่าง **คณะกรรมการมาตรฐานการสื่อสารแห่งเกาหลีใต้ (Korea Communications Standards Commission (KCSC)** เป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับผิดชอบในการควบคุมและติดตามเนื้อหาสื่อของกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ของเกาหลีใต้ เพื่อให้เนื้อหาออกอากาศเป็นไปตามกฎหมายและตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเสมอภาคและยุติธรรม[104]

สำหรับการเผยแพร่ข้อมูลและสถิติอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หน่วยงาน KCSC มีการเผยแพร่ข้อมูลสถานะการตรวจสอบเนื้อหาในกิจการโทรทัศน์ และอินเทอร์เน็ต อาทิ

**รายงานสถิติเผยแพร่สถานะการตรวจสอบเนื้อหาการออกอากาศในไตรมาสที่ 2 ปี พ.ศ. 2565 (Broadcast Content Review Status in the 2nd quarter of 2022)** นำเสนอข้อมูลโดยแบ่งออกเป็นหมวดหมู่ต่าง ๆ ได้แก่ 1) ประเภทของสื่อ (Category) ซึ่งแบ่งเป็นหมวดหมู่สื่อย่อย เช่น โทรทัศน์ วิทยุกระจายเสียง และช่องทางอื่น ๆ 2) ข้อมูลด้านการลงโทษ (Penalty) แสดงจำนวนการลงโทษที่เกิดขึ้นในแต่ละประเภทสื่อ เช่น การลงโทษด้วยวิธีการเตือน การระงับออกอากาศ และการให้คำแนะนำ 3) การดำเนินการทางกฎหมาย (Legal Disciplinary Measure) แสดงจำนวนการดำเนินการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับลักษณะการละเมิดต่าง ๆ และ 4) การบริหารจัดการ (Administrative Guidance) แสดงจำนวนคำปรึกษาและคำแนะนำที่ให้กับผู้ประกอบการ[105]

---

[103] ที่มา: https://www.kcc.go.kr/user.do?boardId=1053&page=E02020000&dc=E02020000

[104] ที่มา: https://service.kocsc.or.kr/eng/PageLink.do

[105] ที่มา: https://service.kocsc.or.kr/eng/cop/bbs/selectBoardArticle.do#LINK

**รายงานสถิติเผยแพร่สถานะการตรวจสอบเนื้อหาการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตในไตรมาสที่ 2 ปี พ.ศ. 2565 (Internet Communications Content Review Status in 2nd quarter of 2022)** นำเสนอข้อมูลการตรวจสอบเนื้อหาที่ละเมิดทางอินเทอร์เน็ต ในรูปแบบของกรณี (Cases) ต่าง ๆ ซึ่งแบ่งเป็นประเภทกรณีละเมิดกฎหมาย ได้แก่ เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการพนัน (Gambling) อาหารและยาผิดกฎหมาย (Illegal Food and Drug) การค้าทางเพศและการกระทำลามก (Commercial Sex Act, Lewd Act) อาชญากรรมทางเพศบนแพลตฟอร์มดิจิทัล (Digital sex crime) การละเมิดสิทธิ (Right Infringement) การละเมิดอื่น ๆ (Right Infringement) ได้แก่ การทำธุรกรรมผิดกฎหมายโดยใช้ชื่อปลอม (Illegal transaction under false name) การปลอมแปลงเอกสาร (Forgery of document) การค้าอวัยวะมนุษย์ (Organ trade) การจัดหาเงินทุนผิดกฎหมาย (Illegal financing) เป็นต้น โดยสรุปผลรวมการพิจารณากรณีละเมิดกฎหมาย ทั้งสิ้น 121,986 กรณี และมีคำร้องขอให้มีการแก้ไข จำนวน 114,052 กรณี (แบ่งออกเป็นแก้ไขด้วยการลบข้อมูล (Deletion) จำนวน 11,522 กรณี แก้ไขด้วยการยกเลิกบริการ (Service termination) เช่น ยกเลิกสัญญา และระงับบริการ จำนวน 10,836 กรณี แก้ไขด้วยการปิดกั้นการเข้าถึง (Blocking access) จำนวน 91,407 กรณี และแก้ไขด้วยวิธีการอื่น ๆ คือ ขึ้นข้อความเตือนข้อมูลที่ไม่เหมาะสมสำหรับเยาวชน จำนวน 287 กรณี)[106]

**รายงานสถิติเผยแพร่สถานการณ์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ปี พ.ศ. 2565 (Status of Defamation Dispute Mediation in the 2nd quarter of 2022)** นำเสนอข้อมูลกรณีที่ได้รับและมีการจัดการ แบ่งออกการจัดการกรณีข้อพิพาทในช่วงปี พ.ศ. 2562 - 2564 ได้แก่ จำนวนกรณีที่จัดการเสร็จสิ้น กรณีที่ตกลงกันได้ก่อนได้รับการไกล่เกลี่ย กรณีที่มีการร้องขอข้อมูลเพิ่ม กรณีที่ถูกปฏิเสธ กรณีที่ถูกยกเลิก กรณีที่ถูกถอนฟ้อง และกรณีที่มีปัญหาอื่น ๆ ซึ่งผลรวมกรณีทั้ง 3 ปีทั้งหมดอยู่ที่ 5,226 กรณี เมื่อจำแนกข้อมูลสถิติในแต่ละปี พบว่า จำนวนกรณีที่มีการจัดการในปี พ.ศ. 2562 มีจำนวนรวมมากที่สุดถึง จำนวน 2,166 กรณี ในปี พ.ศ. 2563 มีจำนวน 2,063 กรณี และมีแนวโน้มลดลงในปลายปี พ.ศ. 2564 เหลือจำนวน 997 กรณี[107]

[106] ที่มา: https://service.kocsc.or.kr/eng/cop/bbs/selectBoardArticle.do
[107] ที่มา: https://service.kocsc.or.kr/eng/cop/bbs/selectBoardArticle.do

**ตัวอย่างการแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่แล้วเสร็จ**

**รายงานประจำปี พ.ศ.2565 (Annual Report 2022)** ของหน่วยงาน KCC แสดงตัวอย่างเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับด้านการสื่อสาร คือ กรณีเรื่องที่ผู้ใช้งานบริการสื่อ มีการย้ายอาคารสำนักงาน และไม่สามารถขอโอนสัญญาณของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตรายเดิมมาใช้ที่อาคารสำนักงานใหม่ได้ จึงดำเนินการขอการยกเลิกสัญญาสมัครสมาชิก แต่ผู้ให้บริการยังเรียกเก็บค่าบริการส่วนลดร้อยละ 50 คืนจากผู้บริโภค โดยที่ผู้บริโภคไม่ได้กระทำผิด หน่วยงาน KCC จึงดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงจากกรณีดังกล่าว และไม่อนุญาตให้ผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าบริการส่วนลดคืนจากผู้บริโภค[108]

**รายงานรวบรวมเรื่องร้องเรียนด้านเนื้อหาสื่อของหน่วยงาน KCSC ประจำปี พ.ศ. 2565** ระบุกรณีร้องเรียนที่ผู้ให้บริการสถานีโทรทัศน์ช่อง SBS ไม่ได้ควบคุมความเหมาะสมของเวลาการโฆษณาแฝงที่เกิดขึ้นในรายการรันนิ่งแมน (Running Man) มากกว่าห้านาที ทำให้ผู้ชมรู้สึกว่าการรับชมเนื้อหารายการบันเทิงถูกรบกวนด้วยโฆษณาดังกล่าว ซึ่งทาง KCSC ดำเนินการจัดการตามขั้นตอน ได้แก่ การจัดทำรายงานรวบรวมเรื่องร้องเรียนด้านเนื้อหาจากผู้รับชม และเผยแพร่รายงานสู่สาธารณะ และลงความเห็นในรายงานว่าจำเป็นต้องมีกฎระเบียบเกี่ยวกับการโฆษณาเชิงพาณิชย์ที่ไม่เหมาะสมและใช้เวลามากเกินไปในสื่อโทรทัศน์[109]

**รายงานรวบรวมเรื่องร้องเรียนด้านเนื้อหาสื่อของหน่วยงาน KCSC ประจำปี พ.ศ. 2564** ระบุกรณีร้องเรียนที่ผู้ให้บริการสถานีโทรทัศน์ช่อง TV Chosun ออกอากาศเนื้อหาที่ไม่ตรงกับความเป็นจริงในรายการเรียลลิตี้ (Reality) ถือเป็นการหลอกลวงผู้ชม จึงมีการร้องเรียนให้มีบทลงโทษอย่างเข้มงวดและให้สถานีขอโทษอย่างเป็นทางการต่อผู้ชม ซึ่งทาง KCSC จัดทำรายงานรวบรวมเรื่องร้องเรียนด้านเนื้อหาจากผู้รับชม และพิจารณาบทลงโทษสำหรับการออกอากาศเนื้อหาที่ไม่เป็นตามสถานการณ์จริงแม้จะเป็นรายการเพื่อความบันเทิงก็ตาม[110]

[108] ที่มา: https://www.kcc.go.kr/user.do?boardId=1053&page=E02020000&dc=E02020000
[109] ที่มา: https://service.kocsc.or.kr/cop/bbs/selectBoardArticle.do
[110] ที่มา: https://service.kocsc.or.kr/cop/bbs/selectBoardArticle.do

## ตัวอย่างกรณีศึกษาการคุ้มครองผู้บริโภคจากผู้ให้บริการสื่อ



LIST OF NON-COMPLIANCES BY THE SERVICE PROVIDERS

| No. | Non-Compliances | Total |
|---|---|---|
| i. | Issuance of FIR for CMA 1998 breaches | 32 |
| ii. | Issuance of Notice of Non-Compliance for MSQoS breaches | 9 |
| iii. | Issuance of Notice of Non-Compliance on other Regulatory Instruments/Commission Direction | 7 |

Source: MCMC / Figure 81 List of Non-Compliances by the Service Providers

**Key point**

- รายงานผลการดำเนินงานในอุตสาหกรรม ระบุข้อมูล การคุ้มครองผู้บริโภคและอำนาจการจัดการโดย MCMC ในปี ค.ศ. 2021
- ตารางแสดงรายการการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดของผู้ให้บริการจะมีการระบุจำนวนกรณีที่เกิดขึ้น ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการคุ้มครองผู้บริโภคและการตรวจสอบการให้บริการที่มีคุณภาพในอุตสาหกรรมนี้

**บทลงโทษทางกฎหมาย**

MCMC ได้ดำเนินการตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ โดยมี **การจัดทำรายงานเกี่ยวกับการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดของผู้ให้บริการ ซึ่งรวมถึงการออก FIR (First Information Report)** ด้วยอำนาจตามกฎหมาย the Communications and Multimedia Act 1998 (CMA 1998) และมี**การแจ้งเตือนเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคไปยังผู้ให้บริการ** (Service Providers)

## ตัวอย่างกรณีศึกษาการฝ่าฝืนข้อกำหนดจากผู้ให้บริการสื่อ



COMMUNICATIONS AND MULTIMEDIA CONSUMER FORUM OF MALAYSIA

GCC-RELATED COMPLAINTS ATTENDED BY CFM IN 2022

| Categories | 2022 GCC-related Complaints (Assigned Status) |
|---|---|
| Billing and Charging | 1,058 |
| Unfair Practice | 383 |
| Service Delivery | 355 |
| Misrepresentation of Service | 200 |
| Dispute Terms and Conditions | 109 |
| Pricing | 22 |
| Total Complaints | 2,410 |

Source: CFM
Figure 7.68 GCC-related Complaints Attended by CFM in 2022

**Key point**

- รายงานผลการดำเนินงานในอุตสาหกรรม ระบุข้อมูล การจัดการข้อร้องเรียนโดยภาคส่วนงาน CFM ในปี ค.ศ. 2022 พบว่า เป็นข้อร้องเรียนในประเด็นข้อผิดพลาดการเรียกเก็บเงินค่าบริการสื่อแก่ผู้บริโภคมากที่สุดถึงร้อยละ 55 จากเรื่องร้องเรียนทั้งหมด
- ละเมิดต่อกฎหมาย General Consumer Code (GCC)

**บทลงโทษทางกฎหมาย**

CFM วิเคราะห์และตรวจสอบข้อร้องเรียนจากผู้บริโภคว่ามีการละเมิดต่อ General Consumer Code รวมถึงพิจารณาลักษณะการละเมิดมาตรฐานของข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น เพื่อตัดสินใจ**บังคับใช้บทลงโทษแก่ผู้ให้บริการสื่อ** โดย CFM สามารถออก**ประกาศแจ้งเตือน ใบเตือน และทำการติดตามสถานะการจัดการข้อร้องเรียนและการแก้ไขจากผู้ให้บริการสื่อ**ต่อไป

ที่มา : Korea Communications Standards Commission (KCSC), Best Practices for Civil Complaints

รูปที่ 4:24: ตัวอย่างกรณีศึกษาของประเทศเกาหลีใต้ในประเด็นการร้องเรียนเนื้อหาสื่อในรายการโทรทัศน์

## KCSC Broadcast Content Review Status in the 2nd quarter of 2022

| ประเภทสื่อ | | ข่าว/วัฒนธรรม | | | | | ความบันเทิง | | | | | ส่วนย่อย |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| บทลงโทษ | | โทรทัศน์ภาคพื้น | วิทยุภาคพื้น | ช่องรายการทั่วไป | รายการผู้ให้บริการ | ดาวเทียม/IPTV | โทรทัศน์ภาคพื้น | วิทยุภาคพื้น | ช่องรายการทั่วไป | รายการผู้ให้บริการ | ดาวเทียม/IPTV | |
| มาตรการ | การดำเนินการทางวินัยต่อบุคคล | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 |
| | การเตือน | - | - | - | 7 | - | - | - | - | 3 | - | 10 |
| | การให้คำแนะนำ | 2 | 1 | - | 5 | - | 4 | - | 1 | 3 | - | 16 |
| แนวทาง | แนะนำเฉพาะทาง | 7 | 9 | 3 | - | - | 9 | - | 6 | 15 | - | 49 |
| | เสนอแนะทั่วไป | 7 | 16 | 7 | - | - | 3 | - | 4 | 15 | 30 | 82 |
| ผลรวมทั้งหมด | | 17 | 26 | 10 | 12 | 0 | 16 | 0 | 11 | 36 | 30 | 157 |

ที่มา : Korea Communications Standards Commission (KCSC), Statistics

**รายงานสถิติเผยแพร่สถานะการตรวจสอบเนื้อหาออกอากาศ**

รายงานสถิติเผยแพร่เกี่ยวกับสถานะการตรวจสอบเนื้อหาการออกอากาศในไตรมาสที่ 2 ของปี ค.ศ. 2022 แบ่งออกเป็นหมวดหมู่ต่าง ๆ ได้แก่ **ประเภทของสื่อ (Category):** แบ่งเป็นหมวดหมู่ต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์, วิทยุ, และช่องทางอื่น ๆ **การลงโทษ (Penalty):** แสดงจำนวนการลงโทษในแต่ละประเภทสื่อ เช่น การเตือน, การระงับออกอากาศ, และการให้คำแนะนำ **การดำเนินการทางกฎหมาย (Legal Disciplinary Measure):** แสดงจำนวนการดำเนินการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับลักษณะการละเมิดต่าง ๆ และ**การบริหารจัดการ (Administrative Guidance):** แสดงจำนวนคำปรึกษาและคำแนะนำที่ให้กับผู้ประกอบการ

**ข้อสังเกต**

สถิติดังกล่าวช่วยให้เห็น**ภาพรวมของสถานการณ์การตรวจสอบเนื้อหาการออกอากาศ**จำแนกตามประเภทสื่อ และระดับการจัดการบทลงโทษจาก KCSC ที่แตกต่างกันไป

รูปที่ 4:25: สถิติของสถานะการตรวจสอบเนื้อหาออกอากาศผ่านสื่อประเภทต่าง ๆ จากรายงานเผยแพร่ของหน่วยงาน KCSC

## KCSC Status of Defamation Dispute Mediation in the 2nd quarter of 2022

| ปีค.ศ. | ผลรวมทั้งหมด | กรณีที่ได้รับและมีการจัดการ | | | | | | | กรณีที่มีปัญหาอื่น ๆ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | จำนวนกรณีที่จัดการ | กรณีที่ตกลงกันได้ก่อนไกล่เกลี่ย | กรณีที่มีการร้องขอข้อมูลเพิ่ม | กรณีที่ถูกปฏิเสธ | กรณีที่ถูกยกเลิก | กรณีที่ถูกถอนฟ้อง | อื่น ๆ | |
| ผลรวมทั้งหมด | 5,226 | 1,408 | 17 | 0 | 622 | 186 | 105 | 153 | 3,818 |
| 2019 | 2,166 | 575 | 5 | 0 | 285 | 83 | 26 | 51 | 1,591 |
| 2020 | 2,063 | 548 | 3 | 0 | 202 | 79 | 66 | 57 | 1,515 |
| **2021.** | **997** | 285 | 9 | 0 | 135 | 24 | 13 | 45 | 712 |

ที่มา : Korea Communications Standards Commission (KCSC), Statistics

**รายงานสถิติเผยแพร่สถานะการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท**

- รายงานสถิติเผยแพร่เกี่ยวกับสถานะการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องการหมิ่นประมาท ในไตรมาสที่ 2 ของปี ค.ศ. 2022 ซึ่งจากข้อมูลสถิติ พบว่า จำนวนกรณีที่มีการจัดการในปี ค.ศ. 2019 มีจำนวนรวมมากที่สุดถึง จำนวน 2,166 กรณี ทั้งนี้**มีแนวโน้มลดลง**ในปลายปี ค.ศ. 2021 เหลือจำนวน 997 กรณี

ข้อสังเกต

สถิติดังกล่าวช่วยให้เห็น **แนวโน้มและสถานะของการจัดการข้อพิพาทที่เกิดขึ้นในแต่ละปี** รวมถึงการดำเนินการที่เกิดขึ้นในแต่ละกรณี ซึ่งช่วยให้เข้าใจทราบกระบวนการไกล่เกลี่ยในช่วงเวลาดังกล่าวได้เบื้องต้น

รูปที่ 4:26: สถิติสถานการณ์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดขึ้นในแต่ละปี จากรายงานเผยแพร่ของหน่วยงาน KCSC

### 4.7.2 การยื่นเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์

สำหรับการยื่นเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ของประเทศเกาหลีใต้ ผู้บริโภคมีสิทธิ์ยื่นเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานกำกับดูแลสื่อที่เกี่ยวข้อง คือ คณะกรรมการการสื่อสารแห่งเกาหลีใต้ (Korea Communications Commission (KCC) และหากเป็นกรณีร้องเรียนด้านเนื้อหารายอากาศออกอากาศ ผู้บริโภคสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนไปที่ คณะกรรมการมาตรฐานการสื่อสารแห่งเกาหลีใต้ (Korea Communications Standards Commission (KCSC) ซึ่งเป็นหน่วยงานกำกับดูแลเนื้อหาสื่อสารโดยเฉพาะ เพื่อเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบและจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในระดับที่เข้มงวดและมีผลลัพธ์การจัดการอย่างเป็นทางการมากขึ้น

#### 4.7.2.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน

คณะกรรมการการสื่อสารแห่งเกาหลีใต้ (Korea Communications Commission (KCC) มีหน้าที่รับผิดชอบกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ปกป้องผู้บริโภคสื่อ และจัดการกับเรื่องอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับการรักษาความเป็นอิสระของการออกอากาศ ภารกิจของหน่วยงาน คือ การมีส่วนร่วมส่งเสริมเสรีภาพ และผลประโยชน์สาธารณะของกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ หน้าที่หลักของคณะกรรมการฯ ได้แก่ การกำหนดและดำเนินการตามนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการออกอากาศภาคพื้นดิน ผู้ให้บริการประเภทรายการข่าว รวมถึงมีกระบวนการสืบสวนและลงโทษต่อความผิดที่ถือเป็นการละเมิดที่กระทำโดยผู้ให้บริการอีกด้วย การดำเนินการตามมาตรการที่หลากหลายเหล่านี้ มีวัตถุประสงค์ไปที่การปกป้องผู้บริโภคสื่อและข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภค รวมถึงกำกับดูแลการเผยแพร่ข้อมูลที่ผิดกฎหมายหรือเป็นอันตราย การตรวจสอบเนื้อหาโฆษณาก่อนออกอากาศ การกำหนดและบังคับใช้นโยบายเกี่ยวกับการจัดแผนผังรายการและการประเมินผล อีกทั้งยังมุ่งเน้นพัฒนานโยบายเพื่อการนำเสนอเนื้อหาให้เกิดความหลากหลายของอุตสาหกรรมสื่อ[111]

นอกจากนี้ ยังมีหน่วยงานกำกับดูแลด้านเนื้อหาสื่อโดยเฉพาะที่ทำงานร่วมกับหน่วยงาน KCC ข้างต้น คือ คณะกรรมการมาตรฐานการสื่อสารแห่งเกาหลีใต้ (Korea Communications Standards Commission (KCSC) เป็นองค์กรอิสระตามกฎหมายที่มุ่งมั่นที่จะรับผิดชอบต่อสาธารณะและปกป้องความยุติธรรมของเนื้อหาที่ออกอากาศ และเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับผิดชอบกำกับดูแลและติดตามเนื้อหาสื่อในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ของเกาหลีใต้ เพื่อให้เนื้อหาออกอากาศเป็นไปตามกฎหมายและตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเสมอภาคและยุติธรรม นอกจากนี้ หน่วยงานยังดูแลสภาพแวดล้อมด้านเนื้อหาบนอินเทอร์เน็ตเพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตที่ปลอดภัยอีกด้วย อีกทั้ง หน่วยงาน KCSC มุ่งมั่นที่จะขยายขอบเขตของการกำกับดูแลรวมถึงการมีสิทธิ์วิพากษ์วิจารณ์เนื้อหาวิดีโอออนไลน์บนช่องทางแพลตฟอร์ม YouTube ที่นอกเหนือจากอำนาจด้านกฎระเบียบของการออกอากาศและการสื่อสารผ่านสื่อ

[111] ที่มา: https://www.kcc.go.kr/user.do?page=E01010100&dc=E01010100

ดั้งเดิม (Broadcasting) รวมทั้ง หน่วยงาน KCSC ได้ตั้งเป้าหมายที่จะปกป้องประชาชนจากการหมิ่นประมาทที่ผิดกฎหมายและไม่ยุติธรรมใด ๆ ที่บั่นทอนศักดิ์ศรีของผู้บริโภคในประเทศเกาหลีใต้ ภายในขอบเขตของการกำกับดูแลเนื้อหาออกอากาศสำหรับการสื่อสารอีกด้วย[112]

ในมิติของความแตกต่างระหว่างหน่วยงาน KCC กับ หน่วยงาน KCSC แม้ทั้งสองหน่วยงานจะมีสถานะเป็นหน่วยงานกำกับดูแลสื่อของประเทศเกาหลีใต้ที่มีอำนาจหน้าที่ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพของอุตสาหกรรมสื่อเช่นเดียวกัน แต่ยังมีความแตกต่างกันในแง่ของบทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน กล่าวคือ หน่วยงาน KCC มีบทบาทหน้าที่หลัก คือ กำกับดูแลและควบคุมภาคการสื่อสารโดยรวมของประเทศ อาทิ กิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม และบริการอินเทอร์เน็ต โดยมีความรับผิดชอบด้านการออกใบอนุญาตให้ผู้ให้บริการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ผู้ให้บริการโทรคมนาคม กำหนดมาตรฐานทางเทคนิคสำหรับอุปกรณ์สื่อสาร พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคม แก้ไขปัญหาข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการ รวมถึงส่งเสริมการแข่งขันในอุตสาหกรรมสื่อโดยเฉพาะกิจการโทรคมนาคม ขณะที่ หน่วยงาน KCSC มีบทบาทหน้าที่หลัก คือ กำกับดูแลเนื้อหาสื่อสาร เพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมายและมาตรฐานทางสังคม โดยมีความรับผิดชอบด้านการตรวจสอบเนื้อหาของรายการที่ออกอากาศผ่านวิทยุกระจายเสียง โทรทัศน์ สื่อออนไลน์ ดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคเกี่ยวกับเนื้อหารายการที่ไม่เหมาะสมหรือมีเนื้อหาละเมิดกฎหมาย รวมทั้งมุ่งเน้นการปฏิบัติงานเพื่อปกป้องประชาชนจากเนื้อหาสื่อที่เป็นอันตราย หรือไม่เหมาะสม พร้อมทั้งพยายามส่งเสริมผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมมีการผลิตสื่อที่มีคุณภาพสู่สังคม

#### 4.7.2.2 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

**ในมิติด้านการสอบถามข้อมูลหรือติดต่อแจ้งเรื่องใด ๆ** หน่วยงาน KCC มีช่องทางการติดต่อ ดังนี้

- เบอร์โทรสำนักงาน +82-2-500-9000
- อีเมล์ webmaster@kcc.go.kr
- ช่องทางไปรษณีย์และติดต่อสำนักงาน ที่อยู่: Korea Communications Commission 47 Gwanmun-ro, Gwacheon-si, Gyeonggi-do, Republic of Korea

**ในมิติด้านการร้องเรียน** หน่วยงาน KCSC มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

- เบอร์โทรสายด่วน KCSC 1377
- เบอร์โทรสำนักงาน 82-2-3219-5320, 5325
- อีเมล์ singo@kocsc.or.kr
- ผ่านเว็บไซต์ https://service.kocsc.or.kr/PageLink.do

[112] ที่มา: https://service.kocsc.or.kr/eng/PageLink.do

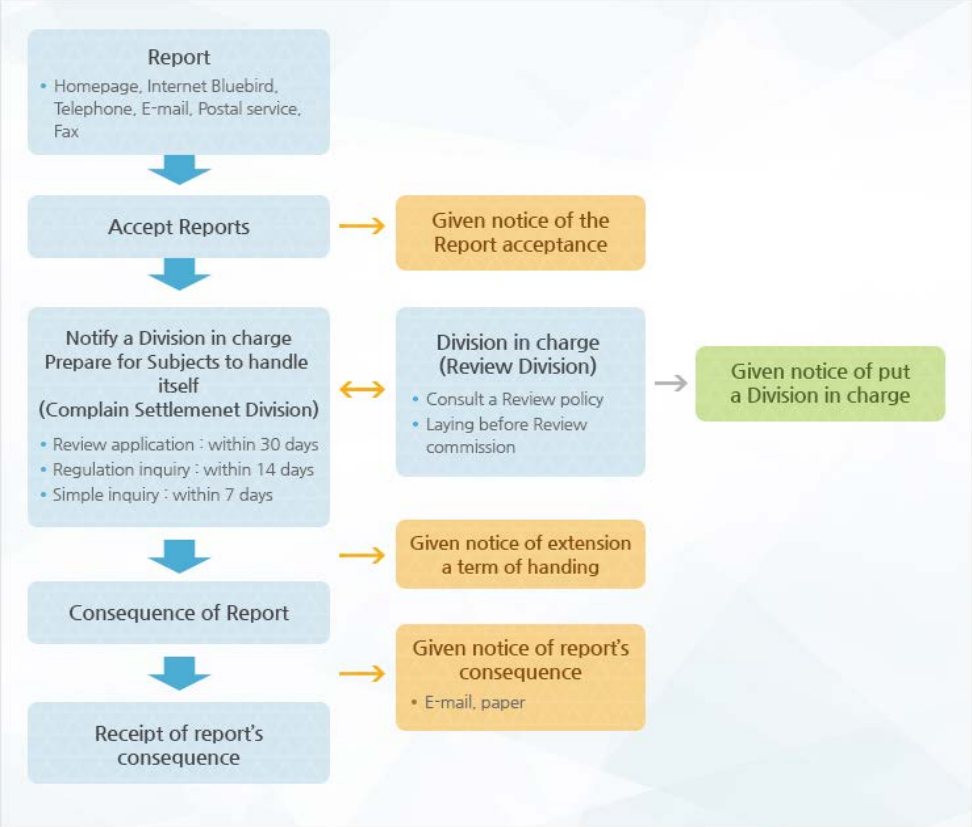
- ช่องทางไปรษณีย์และติดต่อสำนักงาน ที่อยู่: Korea Communications Standards Commission (KCSC) 19th Floor, Korea Broadcasters Center Building 233, Mokdongdong-ro, Yangcheon-gu, Seoul, 07995, Republic of Korea

**ช่องทางการร้องเรียนสำหรับกลุ่มเปราะบาง (Valuable group)**

สำหรับช่องทางการร้องเรียนสำหรับกลุ่มเปราะบาง (Valuable group) ที่เกี่ยวข้องกับกรณีร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ของประเทศเกาหลีใต้ ยังไม่ปรากฏข้อมูลเปิดเผยเป็นสาธารณะจากทั้งหน่วยงาน KCC และ KCSC โดยตรง แต่เมื่อพิจารณาช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่มีอยู่ของทั้งสองหน่วยงาน ผู้บริโภคกลุ่มเปราะบางอาจใช้ช่องทางเบอร์โทรสำนักงานและเบอร์โทรสายด่วนเป็นช่องทางที่สะดวกและมีความยากลำบากหรือซับซ้อนในระดับน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับช่องทางอื่น ๆ

#### 4.7.2.3 ขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

1) **Report:** รายงานเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ อาทิ โทรศัพท์ อีเมล์ ไปรษณีย์
2) **Accept Reports:** รับรายงานเรื่องร้องเรียน จะมีการแจ้งให้ทราบหากรายงานได้รับการพิจารณา
3) **Complain Settlement Division:** แจ้งแผนกที่รับผิดชอบ เตรียมการพิจารณาจัดการรายงาน
4) **Consequence of Report:** ประเมินผลของรายงานเรื่องร้องเรียน แจ้งขยายระยะเวลาการจัดการเรื่อง และหากข้อมูลที่อยู่ในการพิจารณาต้องขยายระยะเวลาการพิจารณา หน่วยงานจะทำการแจ้งเหตุผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 30 วัน
5) **Receipt of Report's consequence:** การรับผลของรายงานเรื่องร้องเรียน ผ่านอีเมล์และเอกสาร ผู้ร้องเรียนสามารถสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม ภายใน 7 วัน รวมถึงยื่นข้อเสนออื่น ๆ ที่มีต่อผลของการรายงานดังกล่าว ภายใน 14 วัน




รูปที่ 4:27: ขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน KCSC

**สิ่งที่ต้องคำนึงถึงในการยื่นเรื่องร้องเรียน**

เมื่อผู้บริโภคส่งเรื่องร้องเรียนข้อมูลที่ไม่เหมาะสม ผิดกฎหมาย หรือเป็นอันตรายแก่เยาวชน สามารถรายงานได้โดยใช้แบบฟอร์มที่กำหนดในเมนู “รายงาน” บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน KCSC ในขั้นตอนส่งเรื่องร้องเรียน ผู้บริโภคจำเป็นต้องกรอกข้อมูลต่อไปนี้ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้รับการประมวลผล[113]

- **ข้อมูลส่วนบุคคล (Personal information)** ประกอบด้วย ชื่อผู้รายงาน (หรือในนามองค์กร) ที่อยู่ ข้อมูลติดต่อ อีเมล เพศ ฯลฯ
- **เบาะแสของการแจ้งปัญหา (Reporting address)** ประกอบด้วย เบาะแสผู้ให้บริการที่กระทำความผิด หรือแหล่งอ้างอิงการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่เหมาะสมที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาสื่อ
- **หัวข้อรายงานเรื่องร้องเรียน (Report Title)** ประกอบด้วย รายละเอียดเนื้อหาสำคัญของการร้องเรียน
- **รายละเอียดเรื่องร้องเรียน (Report Content)** ประกอบด้วย เหตุผลในการร้องเรียนและรายละเอียดเรื่องร้องเรียนอื่น ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณา
- **หลักฐาน (Evidence)** ประกอบด้วย หลักฐานในลักษณะรูปภาพที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่เกิดขึ้น

[113] ที่มา: https://service.kocsc.or.kr/PageLink.do

**ขอบเขตของการร้องเรียนและการขอรับคำปรึกษา (Scope of civil complaints and consultation requests)**

- **การร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ (Broadcasting Complaints)**

  ➢ การส่งเรื่องร้องเรียน เพื่อร้องขอให้หน่วยงาน KCSC มีการตรวจสอบ พิจารณาเนื้อหาของรายการที่ออกอากาศผ่านสื่อกระจายเสียงและโทรทัศน์ตาม “ข้อบังคับเกี่ยวกับการตรวจสอบการออกอากาศ” (Regulations on Broadcast Review) เกี่ยวกับความเป็นธรรม มาตรฐานด้านจริยธรรม เทคนิคการนำเสนอเนื้อหารายการ มาตรการปกป้องเด็กและเยาวชน เป็นต้น

  ➢ การส่งเรื่องร้องเรียนและร้องขอให้หน่วยงาน KCSC มีการตรวจสอบเนื้อหาโฆษณาตาม “ระเบียบว่าด้วยการตรวจสอบโฆษณาในสื่อกระจายเสียงและโทรทัศน์” (Regulations on Broadcast Advertisement Review)[114]

- **การร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร (Communication Complaints)**

  ➢ การส่งเรื่องร้องเรียนและร้องขอให้หน่วยงาน KCSC มีการตรวจสอบข้อมูลที่ผิดกฎหมายและข้อมูลที่เป็นอันตรายต่อเด็กและเยาวชนที่ถูกเผยแพร่สู่สาธารณะผ่านเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศ (Information and Communications networks)[115]

**กระบวนการจัดการกรณีเกิดเรื่องร้องเรียนซ้ำ**

ถึงแม้ว่ายังไม่มีข้อมูลที่ชัดเจนและเปิดเผยเป็นสาธารณะเกี่ยวกับขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนซ้ำของหน่วยงานกำกับดูแลสื่อทั้งสองแห่งอย่าง KCC และ KCSC แต่จากบทบาทหน้าที่และการวิเคราะห์กรณีการจัดการเรื่องร้องเรียนสื่อที่เกิดขึ้นโดยหน่วยงานจึงสามารถคาดการณ์ได้ว่า ทั้งหน่วยงาน KCC และ KCSC อาจมีระบบการบันทึกข้อมูลในประเด็นต่าง ๆ ของเรื่องร้องเรียน เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำ และนำข้อมูลเหล่านั้นมาพิจารณาปรับปรุงระดับความเข้มงวดของกฎหมายที่มีบังคับใช้อยู่ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้ง หากทั้งหน่วยงาน KCC และ KCSC พิจารณาการกระทำของผู้ให้บริการพบว่ามีการกระทำผิดจริง และกระทำผิดซ้ำในกรณีเดิม หน่วยงานอาจใช้มาตรการแก้ไขปัญหาตามอำนาจของกฎหมายพระราชบัญญัติการแพร่ภาพกระจายเสียง ปี พ.ศ. 2563 (Broadcasting Act 2020) เช่น การตักเตือน การปรับเงิน หรือการเพิกถอนใบอนุญาต เป็นต้น ซึ่งพิจารณาตามการเกิดขึ้นซ้ำของกรณีปัญหา ความถี่ของการกระทำความผิดของผู้ให้บริการรายต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่การกำหนดบทลงโทษที่มีระดับความรุนแรงน้อยไปจนถึงระดับความรุนแรงสูงสุดได้

[114] ที่มา: https://www.kocsc.or.kr/PageLink.do
[115] ที่มา: https://www.kocsc.or.kr/PageLink.do

#### 4.7.2.4 วิธีการระงับข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ให้บริการกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

แนวทางที่กำหนดโดยคณะกรรมการการสื่อสารแห่งเกาหลีใต้ (Korea Communications Commission (KCC) สำหรับการแก้ไขข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ให้บริการกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ตามพระราชบัญญัติการแพร่ภาพและกระจายเสียง ปี พ.ศ. 2563 (Broadcasting Act 2020) มีการระบุสาระสำคัญของวิธีการระงับข้อพิพาทที่เกี่ยวกับกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ไว้ดังนี้[116]

คณะกรรมการการสื่อสารแห่งเกาหลีใต้ (KCC) อาจจัดตั้งคณะกรรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ (Broadcasting Dispute Conciliation Committee) ภายใต้การควบคุมของหน่วยงาน เพื่อไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจากการออกอากาศระหว่างบุคคลต่อไปนี้อย่างมีประสิทธิภาพ (ตามมาตรา 35-3 ของพระราชบัญญัติการแพร่ภาพและกระจายเสียง ปี พ.ศ. 2563)

1) ผู้ให้บริการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (A broadcasting business entity)

2) ผู้ให้บริการกระจายเสียงแบบถ่ายทอดสัญญาณ CATV (A CATV relay broadcasting business entity)

3) ผู้ให้บริการกระจายเสียงเพลงผ่านระบบ CATV (A CATV music broadcasting business entity)

4) ผู้ให้บริการป้ายไฟฟ้าประชาสัมพันธ์ (An electric signboard broadcasting business entity)

5) ผู้ให้บริการเครือข่ายการส่งสัญญาณ (A signal transmission network business entity)

6) ผู้ให้บริการมัลติมีเดียทางอินเทอร์เน็ต (An Internet multimedia broadcasting business entity)

7) ผู้ให้บริการในกิจการโทรคมนาคม (A telecommunications business entity)

8) ผู้ผลิตภายนอก (An external producer)

**การเริ่มต้นกระบวนการไกล่เกลี่ย** (ตามมาตรา 91 ของพระราชบัญญัติการแพร่ภาพและกระจายเสียง ปี พ.ศ. 2563) มีสาระสำคัญดังนี้

ในกรณีที่เกิดข้อพิพาทต่อไปนี้ระหว่างบุคคลที่กำหนดไว้ในมาตรา 35-3 ข้างต้น ผู้ให้บริการแต่ละรายสามารถยื่นคำร้องเพื่อเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกับคณะกรรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ (the Broadcasting Dispute Conciliation Committee) ที่จัดตั้งขึ้นภายใต้มาตรา 35-3 ซึ่งเรื่องที่สามารถยื่นคำร้องเพื่อไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้มีดังนี้

1) ข้อพิพาทเกี่ยวกับการจัดหาเนื้อหาของรายการออกอากาศ ช่องทางและเนื้อหาสำหรับการออกอากาศเนื้อหามัลติมีเดียทางอินเทอร์เน็ต

2) ข้อพิพาทเกี่ยวกับการใช้บริการในกิจการโทรคมนาคม

3) กรณีพิพาทเรื่องเขตพื้นที่ให้บริการกระจายเสียงและโทรทัศน์

4) ข้อโต้แย้งเกี่ยวกับผลประโยชน์ในทรัพย์สิน เช่น สิทธิในการถ่ายทอดสดออกอากาศ

5) ข้อพิพาทเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการกระจายเสียงและโทรทัศน์หรือผู้ให้บริการออกอากาศเนื้อหามัลติมีเดียทางอินเทอร์เน็ต

[116] ที่มา: https://www.kocsc.or.kr/PageLink.do

6) ข้อพิพาทอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์หรือบริการเนื้อหามัลติมีเดียทางอินเทอร์เน็ต

**ข้อแนะนำเพื่อการตกลงเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท** (ตามมาตรา 91-2 พระราชบัญญัติการแพร่ภาพและกระจายเสียง ปี พ.ศ. 2563) มีรายละเอียดขั้นตอนดังนี้

- เมื่อเริ่มดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามมาตรา 91 (1) คณะกรรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ อาจให้คำแนะนำแก่ฝ่ายคู่กรณีตกลงกันภายในระยะเวลาที่กำหนด
- คำแนะนำใด ๆ ที่ทำตามวรรคแรก จะไม่ส่งผลต่อขั้นตอนใด ๆ ที่ดำเนินการในระหว่างการไกล่เกลี่ย

**การปฏิเสธและการยุติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท** (ตามมาตรา 91-3 พระราชบัญญัติการแพร่ภาพและกระจายเสียง ปี พ.ศ. 2563) มีรายละเอียดขั้นตอนดังนี้

คณะกรรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ อาจปฏิเสธการไกล่เกลี่ย ในกรณีใดกรณีหนึ่งต่อไปนี้

1) ในกรณีที่คำร้องขอไกล่เกลี่ยถูกยื่นโดยนิติบุคคลที่ไม่ได้อยู่ภายใต้มาตรา 91

2) กรณีมีการยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับประเด็นที่มิใช่ประเด็นในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามวรรคย่อยของมาตรา 91

3) กรณีผู้ยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไป ในประเด็นเดียวกันและมีวัตถุประสงค์เดียวกัน

4) กรณีเนื้อหาของใบสมัครไม่ถูกต้องตามกฎหมายหรือมีการยื่นใบสมัครโดยมีวัตถุประสงค์ที่ไม่เหมาะสม

5) กรณีอื่นทำนองเดียวกันตามที่พระราชกฤษฎีกากำหนด

**ขั้นตอนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท** (ตามมาตรา 91-4 พระราชบัญญัติการแพร่ภาพและกระจายเสียง ปี พ.ศ. 2563) มีรายละเอียดขั้นตอนดังนี้

1) คณะกรรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการออกอากาศจะต้องให้โอกาสคู่กรณีหรือผู้ที่เกี่ยวข้องแสดงความคิดเห็น เว้นแต่จะมีเหตุผลที่บังคับให้ไม่ทำเช่นนั้น

2) คณะกรรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ อาจขอเอกสารที่จำเป็นจากคู่กรณี ผู้ที่เกี่ยวข้อง และหน่วยงานบริหารจัดการที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ หากเห็นว่าจำเป็นต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

3) คณะกรรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ จะต้องจัดทำข้อเสนอไกล่เกลี่ยโดยพิจารณากรณีไกล่เกลี่ยภายใน 60 วัน นับจากวันที่เริ่มดำเนินการไกล่เกลี่ย โดยอาจขยายระยะเวลาการประมวลผลได้สูงสุด 30 วันได้เพียงครั้งเดียว โดยต้องมีมติในกรณีพิเศษ

4) เมื่อเตรียมข้อเสนอการไกล่เกลี่ยตามวรรค (3) แล้ว คณะกรรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ จะต้องแจ้งข้อเสนอการไกล่เกลี่ยดังกล่าวให้ฝ่ายคู่กรณีทราบ

**การยุติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท** (ตามมาตรา 91-6 พระราชบัญญัติการแพร่ภาพและกระจายเสียง ปี พ.ศ. 2563) การไกล่เกลี่ยจะยุติลงในกรณีใดกรณีหนึ่งต่อไปนี้

1) ในกรณีที่บรรลุข้อตกลงตามคำแนะนำให้บรรลุข้อตกลงภายใต้มาตรา 91-2

2) ในกรณีที่คณะกรรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ปฏิเสธการไกล่เกลี่ยตามมาตรา 91-3

3) ในกรณีที่คู่กรณีไม่แสดงเจตนาที่จะยอมรับข้อเสนอการไกล่เกลี่ยภายในระยะเวลาที่กำหนดหรือแสดงเจตนาปฏิเสธกระบวนการไกล่เกลี่ย

4) ในกรณีที่การไกล่เกลี่ยเสร็จสิ้น

5) คำตัดสินของคดีที่ยื่นฟ้องโดยอาศัยเหตุแห่งข้อพิพาทที่อยู่ระหว่างการไกล่เกลี่ยถือเป็นอันสิ้นสุดและเด็ดขาด

ทั้งนี้ เมื่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสิ้นสุดลง คณะกรรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ จะต้องแจ้งยุติการไกล่เกลี่ยและเหตุผลของการยุติให้ฝ่ายที่เป็นคู่กรณีกันทั้งหมดทราบ

#### 4.7.2.5 มาตรการลงโทษผู้กระทำความผิด

ในมิติด้านกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และ มาตรการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสื่อกระจายเสียงและโทรทัศน์ (Broadcasting) ของประเทศเกาหลีใต้ พบว่าการกำหนดบทลงโทษต่อผู้ให้บริการที่กระทำผิด ภายใต้กฎหมาย **พระราชบัญญัติการแพร่ภาพกระจายเสียง ปี พ.ศ. 2563 (Broadcasting Act 2020)** โดยระบุถึงขอบเขตการให้อำนาจการใช้บทลงโทษ เมื่อหน่วยงาน KCC พิจารณาแล้วว่าผู้ให้บริการกระจายเสียงและโทรทัศน์มีการละเมิดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง จึงกำหนดกระบวนการจัดการและบทลงโทษไว้ดังนี้[117]

- พระราชบัญญัติการแพร่ภาพกระจายเสียง ปี พ.ศ. 2563 กำหนดให้ผู้ประกอบการสื่อมีหน้าที่รับผิดชอบต่อเนื้อหาที่ออกอากาศ อาทิ ในมาตรา 3 ด้านการคุ้มครองสิทธิและผลประโยชน์ของผู้ชม ระบุว่าผู้ให้บริการจะต้องสนับสนุนผู้รับชมสื่อให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการวางแผน การจัดแผนผังรายการหรือการผลิตเนื้อหารายการออกอากาศ และจะต้องทำให้ผลลัพธ์ของการออกอากาศเป็นประโยชน์ต่อผู้ชม รวมถึงส่งเสริมเนื้อหาสื่อที่มีคุณภาพ
- ภายใต้พระราชบัญญัติการแพร่ภาพกระจายเสียง ปี พ.ศ. 2563 ยังกำหนดความรับผิดชอบของผู้ให้บริการในการออกอากาศผ่านการกระจายเสียงสาธารณะ มีสาระสำคัญดังนี้

1) ผู้ให้บริการกระจายเสียงและโทรทัศน์จะต้องออกอากาศเนื้อหาโดยคำนึงถึงความเคารพศักดิ์ศรีและคุณค่าของความเป็นมนุษย์ ตลอดจนระเบียบประชาธิปไตยขั้นพื้นฐานด้วย

2) ผู้ให้บริการกระจายเสียงและโทรทัศน์จะต้องออกอากาศเนื้อหาที่ส่งเสริมให้เกิดความเป็นหนึ่งเดียวกันของประชาชน การพัฒนาประเทศ และส่งเสริมให้เกิดการเปิดรับความเห็นของประชาชนตามครรลองประชาธิปไตย และจะต้องไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างช่วงวัย ชนชั้นทางสังคม และเพศของประชาชน

[117] ที่มา: https://elaw.klri.re.kr/eng_mobile/viewer.do?hseq=60235&type=part&key=17

3) ผู้ให้บริการกระจายเสียงและโทรทัศน์จะต้องออกอากาศเนื้อหาที่ไม่ทำให้ชื่อเสียงของบุคคลที่สามเสียหายหรือละเมิดสิทธิ์

4) ผู้ให้บริการกระจายเสียงและโทรทัศน์จะต้องออกอากาศเนื้อหาที่ไม่เป็นการส่งเสริมอาชญากรรม ความประพฤติผิดศีลธรรม หรือการเก็งกำไรเกินควร

5) ผู้ให้บริการกระจายเสียงและโทรทัศน์จะต้องออกอากาศเนื้อหาที่ไม่เป็นการส่งเสริมความลามกทางเพศ ความเสื่อมทราม หรือความรุนแรง ซึ่งส่งผลเสียต่อการสร้างชีวิตครอบครัวที่ดีและการเลี้ยงดูบุตรและเยาวชนของประชาชนในประเทศ

ในส่วนของการกำหนดบทลงโทษ มีสาระสำคัญในส่วนบทบัญญัติเพิ่มเติมของพระราชบัญญัติการแพร่ภาพกระจายเสียง ปี พ.ศ. 2563 ระบุไว้ดังนี้

- บทลงโทษ (ตามมาตรา 100 พระราชบัญญัติการแพร่ภาพกระจายเสียง ปี พ.ศ. 2563) บัญญัติถึง ในกรณีที่ผู้ให้บริการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (Broadcasting) ผู้ให้บริการออกอากาศเนื้อหาผ่านระบบถ่ายทอดสัญญาณโทรทัศน์ (CATV) หรือผู้ผลิตสื่อภายนอก (External producer) ละเมิดข้อกำหนดใด ๆ ของระเบียบการพิจารณากฎหมายฉบับนี้ คณะกรรมการการสื่อสารแห่งเกาหลีใต้ (KCC) อาจกำหนดบทลงโทษปรับเงินไม่เกิน 50 ล้านวอน หรือกำหนดบทลงโทษในลักษณะอื่น โดยพิจารณาจากสาเหตุ ความร้ายแรง และความถี่ของการกระทำความผิดละเมิดกฎหมาย
- คณะกรรมการการสื่อสารแห่งเกาหลีใต้ (KCC) อาจแนะนำหรือเสนอความคิดเห็นของตนต่อผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง หรือบุคคลที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องกับรายการออกอากาศเนื้อหาหรือโฆษณาที่เกี่ยวข้อง ในประเด็นดังต่อไปนี้ 1) การแก้ไข ปรับปรุง หรือระงับรายการออกอากาศเนื้อหาหรือโฆษณา 2) การดำเนินการทางวินัยต่อผู้รับผิดชอบรายการออกอากาศเนื้อหารายการ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับรายการหรือโฆษณาที่เกี่ยวข้อง3) คำเตือน หรือ ข้อควรระวัง
- ในกรณีที่มีการลงโทษตามมาตรา 100 แก่บุคคลที่กระทำความผิด คณะกรรมการการสื่อสารแห่งชาติเกาหลีใต้ (KCC) และ คณะกรรมการมาตรฐานการสื่อสารแห่งเกาหลีใต้ (KCSC) ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแลสื่อที่เกี่ยวข้อง จะต้องใช้มาตรการที่เหมาะสม เช่น การตักเตือน การจำกัดความสามารถในการออกอากาศเนื้อหารายการใด ๆ ก็ตาม เป็นต้น
- คณะกรรมการการสื่อสารแห่งเกาหลีใต้ (KCC) อาจกำหนดค่าปรับเพิ่มจำนวนเงินไม่เกิน 100 ล้านวอน สำหรับการละเมิดร้ายแรงดังต่อไปนี้

1) การกระทำละเมิดกฎหมายในเชิงความลามกทางเพศ (Lewdness) ความเสื่อมทราม (Decadence) ความรุนแรง (Violence) ฯลฯ

2) การกระทำละเมิดกฎหมายด้วยเหตุต่อไปนี้ การนำเสนอเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการเสพ ฉีด สูดดมหรือดื่มสุรา หรือยาเสพติดให้โทษตามมาตรา 2 วรรคหนึ่งแห่งพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเกาหลีใต้

3) การกระทำละเมิดกฎหมายซ้ำเติมด้วยเหตุผลเดียวกันอีกครั้ง

4) เมื่อได้รับการแจ้งลดทลงโทษค่าปรับหรือการลงโทษในลักษณะอื่นใดแล้ว ให้ผู้ให้บริการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (Broadcasting) ผู้ให้บริการออกอากาศเนื้อหาผ่านสัญญาณ CATV และผู้ผลิตสื่อภายนอก (External producer) จะต้องออกอากาศข้อความตัดสินบทลงโทษ (The full text of the decision) จากมติการตัดสินของคณะกรรมการการสื่อสารแห่งเกาหลี (KCC) เกี่ยวกับเนื้อหาของคำสั่งดังกล่าวโดยทันที และดำเนินการเข้ารับผลตัดสินบทลงโทษภายใน 7 วัน นับจากวันที่ได้รับการบทลงโทษดังกล่าว และรายงานผลของการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการกระทำความผิดดังกล่าวให้แก่คณะกรรมการการสื่อสารแห่งเกาหลีใต้ (KCC) รับทราบ

5) ในกรณีที่ผู้ให้บริการดำเนินรายการแนะนำและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ เผยแพร่เนื้อหาที่ทำให้ผู้บริโภคสื่อเกิดความเข้าใจผิดในเนื้อหา เช่น เนื้อหาโฆษณาที่เป็นเท็จหรือโฆษณาเกินจริงต้องรับโทษปรับเงิน หรือบทลงโทษในลักษณะอื่นตามที่กำหนดไว้ เนื่องจากละเมิดกฎหมายโดยเผยแพร่เนื้อหาที่ทำให้ผู้บริโภคสื่อเกิดความเข้าใจผิดในเนื้อหา ทั้งนี้ ผู้ให้บริการรายการดังกล่าวจะต้องโพสต์ข้อความตัดสินบทลงโทษ (The full text of the decision) ของคณะกรรมการการสื่อสารแห่งเกาหลีใต้ (KCC) บนเว็บไซต์ของหน่วยงานของตน และรายงานข้อมูลที่ระบุว่าได้ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงการกระทำของตนให้เป็นไปตามมาตรฐานและวิธีการที่บัญญัติไว้ในกฎหมายกำกับดูแลสื่อ หรือแจ้งให้ผู้บริโภคที่ซื้อผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องทราบถึงข้อความดังกล่าวทางไปรษณีย์ อีเมล หรือช่องทางอื่นใด ในกรณีดังกล่าว ผู้ให้บริการจะต้องโพสต์ข้อความดังกล่าวหรือแจ้งให้ผู้บริโภคทราบภายใน 7 วัน และต้องรายงานผลการดำเนินการดังกล่าวต่อคณะกรรมการการสื่อสารแห่งเกาหลีใต้ (KCC) รับทราบ

6) คณะกรรมการการสื่อสารแห่งเกาหลีใต้ (KCC) จะต้องให้โอกาสฝ่ายที่เกี่ยวข้อง หรือตัวแทนของฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้แสดงความคิดเห็นก่อนที่จะกำหนดบทลงโทษ ซึ่งข้อนี้จะไม่นำไปใช้ในกรณีที่ฝ่ายที่เกี่ยวข้องหรือตัวแทนของฝ่ายที่เกี่ยวข้องปฏิเสธที่จะแสดงความคิดเห็นโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

7) บุคคลที่ไม่พึงพอใจกับบทลงโทษ สามารถร้องขอให้คณะกรรมการการสื่อสารแห่งชาติเกาหลีใต้ (KCC) มีการทบทวนบทลงโทษดังกล่าว ต่อคณะกรรมการการสื่อสารแห่งเกาหลีได้ภายใน 30 วัน นับจากวันที่บทลงโทษหรือการลงโทษดังกล่าวถูกบังคับใช้

8) คณะกรรมการการสื่อสารแห่งเกาหลีใต้ (KCC) จะแจ้งให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องหรือตัวแทนของฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบถึงผลการตรวจสอบบทลงโทษที่ดำเนินการเพิ่มเติม

ในส่วนของพระราชบัญญัติการแพร่ภาพกระจายเสียง ปี พ.ศ. 2563 ยังได้กำหนดบทบัญญัติเกี่ยวกับโทษ โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

- บทบัญญัติเกี่ยวกับโทษ (มาตรา 105 พระราชบัญญัติการแพร่ภาพกระจายเสียง ปี พ.ศ. 2563) กำหนดให้บุคคลดังต่อไปนี้ต้องได้รับโทษจำคุกไม่เกิน 2 ปี หรือปรับเงินไม่เกิน 30 ล้านวอน คือ บุคคลที่ควบคุมหรือแทรกแซงเนื้อหาการออกอากาศ และ บุคคลที่เป็นผู้ให้บริการในกิจการกระจายเสียง กิจการกระจายเสียงผ่านการถ่ายทอดสัญญาณโทรทัศน์ CATV หรือกิจการโครงข่ายส่งสัญญาณ ภายหลังที่ได้รับใบอนุญาตการรับรอง

หรือการต่ออายุการรับรอง หรือยื่นคำขอจดทะเบียนโดยทุจริตหรือด้วยวิธีการอื่นที่ไม่เหมาะสม รวมถึงบุคคลที่เปิดเผยหรือใช้ข้อมูลที่เป็นความลับของระบบโดยมิชอบ ซึ่งตนได้ทราบในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่

- บทบัญญัติเกี่ยวกับโทษ (มาตรา 106 พระราชบัญญัติการแพร่ภาพกระจายเสียง ปี พ.ศ. 2563) กำหนดให้บุคคลดังต่อไปนี้ต้องได้รับโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับเงินไม่เกิน 30 ล้านวอน คือ บุคคลที่ไม่จัดทำหรือประกาศข้อตกลงในการออกอากาศเนื้อหาต่อสาธารณะ บุคคลที่ได้รับใบอนุญาตที่แก้ไขใหม่หรือการลงทะเบียนที่แก้ไขใหม่โดยวิธีการฉ้อโกงหรือวิธีการอื่นที่ไม่เหมาะสม และบุคคลต่อไปนี้จะต้องถูกลงโทษปรับเงินไม่เกิน 30 ล้านวอน คือ บุคคลที่ไม่ปฏิบัติตามมาตรการลงโทษที่กำหนดโดยคณะกรรมการการสื่อสารเกาหลีใต้ (KCC) ภายใต้มาตรา 100 ของพระราชบัญญัติการแพร่ภาพกระจายเสียง ปี พ.ศ. 2563

ในทางสอดคล้องกัน การคุ้มครองผู้บริโภคสื่อด้วยวิธีการกำหนดความรับผิดชอบของผู้ให้บริการที่พึงมีเพื่อปกป้องสิทธิของผู้บริโภคสื่อ ได้มีสาระสำคัญที่ระบุไว้ใน พระราชบัญญัติส่งเสริมการใช้เครือข่ายข้อมูลการสื่อสารและการคุ้มครองผู้บริโภค ปี พ.ศ. 2559 **(Act On Promotion of Information and Communications Network Utilization And Information Protection 2016)** ระบุถึงความรับผิดชอบของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการข้อมูลการสื่อสารไว้ดังนี้[118]

- ผู้ให้บริการทุกรายจะต้องมีส่วนสนับสนุนในการปกป้องสิทธิและผลประโยชน์ของผู้บริโภคและเพิ่มความสามารถของผู้บริโภคในการเข้าถึงข้อมูล โดยการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภคและให้บริการข้อมูลการสื่อสารในลักษณะที่ปลอดภัย
- ผู้บริโภคทุกคนจะต้องพยายามที่จะช่วยสร้างสังคมการรับข้อมูลข่าวสารให้ดีขึ้น
- รัฐบาลประเทศเกาหลีใต้ อาจให้การสนับสนุนแก่องค์กรที่ประกอบด้วยผู้ให้บริการหรือผู้บริโภคสื่อ ในอำนาจหน้าที่ที่สามารถเข้าไปกำกับดูแลได้

รวมไปถึง กำหนดการคุ้มครองผู้บริโภคสำหรับการเข้าถึงและรับข้อมูลสารสนเทศและข้อมูลการสื่อสารต่าง ๆ ผ่านสื่อในประเทศเกาหลีใต้ ซึ่งมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

- การห้ามโฆษณาสื่อที่ไม่เหมาะสมต่อเยาวชน (มาตรา 42 พระราชบัญญัติส่งเสริมการใช้เครือข่ายข้อมูลการสื่อสารและการคุ้มครองผู้บริโภค ปี พ.ศ. 2559) ระบุว่า ห้ามมิให้บุคคลใดถ่ายทอดข้อมูลใด ๆ ที่มีการโฆษณาสื่อที่ไม่เหมาะสมต่อเด็กและเยาวชน (Article 2 of the Juvenile Protection Act) ในรูปแบบจดหมาย (Letter) เสียง (Voice) ภาพ (Image) หรือภาพเคลื่อนไหว (Motion picture) ผ่านเครือข่ายข้อมูลและการสื่อสาร หรือแสดงสื่อดังกล่าวต่อสาธารณชนทั่วไป โดยไม่ใช้มาตรการใด ๆ เพื่อจำกัดการเข้าถึงของเด็กและเยาวชน

[118] ที่มา: https://elaw.klri.re.kr/eng_service/lawView.do?hseq=38422&lang=ENG

## 4.8 สรุปผลการศึกษาการจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ใน 6 ประเทศกรณีตัวอย่าง

### 4.8.1 การศึกษาเปรียบเทียบ (Benchmarking) แนวปฏิบัติที่ดีในการจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์จาก 6 ประเทศ

จากการศึกษาเปรียบเทียบ (Benchmarking) แนวปฏิบัติที่ดีในการจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ จาก 6 ประเทศ ประกอบด้วย 1) สหราชอาณาจักร 2) ประเทศออสเตรเลีย 3) ประเทศญี่ปุ่น 4) ประเทศมาเลเซีย 5) ประเทศเกาหลีใต้ และ 6) ประเทศสิงคโปร์ สามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ทั้งหมด 4 ประเด็น เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน และนำข้อมูลดังกล่าวมาปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบทของประเทศไทยได้ ดังต่อไปนี้

**1) วิธีการระงับข้อพิพาท**

จากการศึกษาข้อมูลเปรียบเทียบแนวทางและวิธีการในการระงับข้อพิพาทเรื่องร้องเรียนกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์จากทั้ง 6 ประเทศ พบว่าการร้องเรียนต่อประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากการรับชมสื่อในทุกประเทศนั้น ผู้บริโภคต้องดำเนินการร้องเรียนประเด็นปัญหากับผู้ให้บริการและให้ผู้บริการเป็นผู้แก้ไขปัญหาเป็นอันดับแรก หากยังไม่สามารถแก้ไขได้ หน่วยงานผู้มีขอบเขตอำนาจให้การรับเรื่อง และจัดการสอบตรวจข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดกฎของผู้ให้บริการ จะเป็นผู้ดำเนินการแก้ไขปัญหาต่อ หากเป็นกรณีที่ผลกระทบไม่รุนแรงหรือเป็นกรณีที่เล็กน้อย หน่วยงานจะเริ่มจากการส่งคำแจ้งเตือนไปยังผู้ให้บริการก่อนเบื้องต้น และผู้ให้บริการมีหน้าที่ชี้แจงและปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนด โดยในบางประเทศอาทิ ประเทศสหราชอาณาจักร และประเทศสิงคโปร์ จะมีชื่อกระบวนสำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพาทที่เกิดขึ้นโดยเฉพาะ ชื่อว่า **Alternative Dispute Resolution หรือ ADR** โดยมีเป้าหมายเพื่อนำเสนอทางเลือกในกระบวนการแก้ไขข้อพิพาทที่มีประสิทธิภาพและมีราคาที่เหมาะสมสำหรับผู้บริโภคที่เผชิญกับข้อพิพาทเกี่ยวกับสัญญาบริการกับผู้ให้บริการทั้งโทรคมนาคมและสื่อทุกประเภท รวมทั้งในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการไกล่เกลี่ยได้ หน่วยงานนั้นยังมีการใช้มาตรการที่เข้มงวดขึ้น เช่น การปรับเงินหรือการยึดใบอนุญาต ในประเทศอื่น ๆ อาทิ ประเทศญี่ปุ่น หน่วยงาน BPO นั้นกฎหมายให้อำนาจเพียงให้หน่วยงานนั้นสามารถแจ้งเตือนผ่านคำแถลงและตักเตือนไปยังผู้ให้บริการที่ละเมิดกฎหมายเท่านั้น ไม่มีอำนาจในการตัดสินหรือกำหนดบทลงโทษอื่น ๆ แก่ผู้ให้บริการ นอกจากนี้ประเทศที่เหลือ อาทิ ประเทศออสเตรเลีย ประเทศมาเลเซีย และประเทศเกาหลีใต้ นั้น รูปแบบและกระบวนการไกล่เกลี่ย จะอยู่ในลักษณะที่ว่ากฎหมายหรือพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับสื่อและการออกอากาศให้อำนาจแก่หน่วยงานให้การพิจารณาตามความรุนแรงของแต่ละกรณีที่เกิดขึ้น โดยหากหน่วยงานมีความเห็นว่าสามารถดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดขึ้นเบื้องต้นได้ก่อน สามารถดำเนินการไกล่เกลี่ยได้โดยอาจจัดตั้งคณะกรรมการขึ้นมาเพื่อดำเนินการสอบตรวจและไกล่เกลี่ยต่อไป

**2) หน่วยงานหลักในการจัดการเรื่องร้องเรียนและข้อพิพาท**

จากการศึกษาบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานผู้มีหน้าที่รับเรื่องและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์นั้น พบว่าแต่ละประเทศทั้ง 6 ประเทศที่เลือกมาเป็นตัวอย่างกรณีศึกษาที่ดีนั้น มีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนที่เหมือนกันกับสำนักงาน กสทช. ในประเทศไทย โดยหน่วยงานหลักนั้นมีการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน และระงับข้อพิพาท โดยขอยกตัวอย่างดังต่อไปนี้ อาทิ

**ประเทศสหราชอาณาจักร** ในการกำกับดูแลเรื่องร้องเรียนประเด็นสื่อโฆษณาจะทำงานร่วมกับ Advertising Standard Authority หรือ ASA ซึ่ง ASA เป็นผู้กำหนดกฎเกณฑ์เรื่องการโฆษณาในผู้ให้บริการ OTT หากผู้ให้บริการ OTT ไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติ The Communications Act (2003) หน่วยงาน Ofcom มีอำนาจในการสั่งให้ระงับรายการ หรือสั่งให้ผู้ให้บริการ OTT ดำเนินการใด ๆ เพื่อให้เกิดการปฏิบัติตามกฎหมายได้

**ประเทศญี่ปุ่น** หน่วยงาน BPO ทำงานร่วมกับกระทรวง MIC ในลักษณะให้คำแนะนำเชิงจริยธรรม และข้อแนะนำที่เกี่ยวกับการจัดการเนื้อหาการออกอากาศที่เหมาะสม เพื่อให้กระทรวง MIC รับคำแนะนำเหล่านี้เพื่อไปปรับใช้ในการกำหนดนโยบายในอนาคตได้ ทั้งนี้ในกรณีเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรม กระทรวง MIC อาจเข้ามาช่วยหน่วยงาน BPO ในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดด้านจริยธรรมและเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม

**3) กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาทหรือกฎหมายไกล่เกลี่ย**

จากผลการศึกษากฎหมาย ข้อกำหนด และพระราชบัญญัติภายใต้แต่ละประเทศกรณีศึกษาทั้ง 6 ประเทศ ทำให้เราเห็นถึงความแตกต่างของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งต่างกันไปตามบริบทของกฎหมายและวัฒนธรรมในการกำกับดูแลสื่อของแต่ละประเทศ เพื่อให้เห็นความต่างมากยิ่งขึ้น ที่ปรึกษาขอนำเสนอและยกตัวอย่างประเทศ ที่ความแตกต่างของบริบทประเทศและวัฒนธรรมมีผลต่อการจัดการร้องเรียนและระงับข้อพิพาท ดังต่อไปนี้

**ประเทศไทย:** สำนักงาน กสทช. ได้ออกประกาศที่ชัดเจนเกี่ยวกับการกำกับดูแลการประกอบกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ โดยมีการกำหนดมาตรการที่เหมาะสมในการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้น ภายใต้ประกาศของ กสทช. เรื่องการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ พ.ศ. 2555

**ประเทศสหราชอาณาจักร:** ในอดีตถึงปัจจุบันมีประวัติการปกป้องสิทธิของผู้บริโภค และการควบคุมสื่ออย่างเข้มงวด ระบบการแก้ไขข้อพิพาทในสหราชอาณาจักร จึงเน้นที่การให้ผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองอย่างเต็มที่ และการลงโทษที่มีความยุติธรรมชัดเจนเด็ดขาด แต่ยังให้ความยืดหยุ่นกับผู้ให้บริการในการแก้ไขปัญหาก่อนจะใช้บทลงโทษขั้นรุนแรง อาทิ ระงับการออกอากาศ หรือ ปรับเป็นจำนวนเงิน และในกรณีที่ไม่สามารถไกล่เกลี่ยได้ จะมีกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ชัดเจนที่ชื่อว่า **Alternative Dispute Resolution หรือ ADR**

**ประเทศออสเตรเลีย:** Broadcasting Services Act 1992 เป็นกฎหมายที่กำหนดข้อกำหนดในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยมีแนวทางที่ชัดเจนในการแจ้งเตือนและกำหนดโทษหากมีการละเมิด

**ประเทศญี่ปุ่น:** มีวัฒนธรรมดั้งเดิมที่เน้นความสำคัญของจริยธรรม การรักษาความสามัคคีในสังคม และการทำงานร่วมกัน ส่งผลให้หน่วยงานผู้รับเรื่องและจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างหน่วยงาน The Broadcasting Ethics & Program Improvement Organization (BPO) นั้น เน้นการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทและประเด็นเรื่องร้องเรียนผ่านการออกคำแถลง และแจ้งเตือนไปยังผู้ให้บริการเท่านั้น

**ประเทศมาเลเซีย:** มีแนวทาง Guidelines for Dispute Resolution 2023 ซึ่งเป็นแนวทางเฉพาะในการจัดการข้อพิพาทในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ กำหนดรูปแบบการปฏิบัติที่สำคัญในเรื่องข้อพิพาทระหว่างสองฝ่ายหรือมากกว่านั้น ฝ่ายต่าง ๆ ที่เป็นคู่กรณีกันควรต้องมีความพยายามแก้ไขข้อพิพาทดังกล่าวด้วยตนเองก่อน อย่างไรก็ตาม ฝ่ายต่าง ๆ สามารถขอความช่วยเหลือจากคณะกรรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่แต่งขึ้นโดยหน่วยงานกำกับดูแลสื่อในการช่วยเหลือแก้ไขข้อพิพาทได้ หากผู้บริโภคสื่อและผู้ให้บริการทั้งสองฝ่าย ไม่สามารถบรรลุข้อตกลงได้ด้วยตนเอง และไม่มีสัญญาที่เกี่ยวข้องกับความพยายามแก้ไขข้อพิพาท

**ประเทศสิงคโปร์:** ยังไม่มีประกาศทางการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสำหรับกิจการกระจายเสียง แต่มีการใช้แนวทางทั่วไปในการควบคุมการกระทำของผู้ให้บริการ รวมถึงมีโครงการทางเลือกแก้ไขข้อพิพาท (the Alternative Dispute Resolution (ADR) เพื่อเพิ่มทางเลือกสำหรับการแก้ไขข้อพิพาท โดยมีเป้าหมายเพื่อนำเสนอทางเลือกในกระบวนการแก้ไขข้อพิพาทที่มีประสิทธิภาพและมีราคาที่เหมาะสมสำหรับผู้บริโภคที่เผชิญกับข้อพิพาทเกี่ยวกับสัญญาบริการกับผู้ให้บริการทั้งโทรคมนาคมและสื่อทุกประเภท โดยมีการกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมดำเนินการของโครงการดังกล่าวในลักษณะที่ผู้ให้บริการรับผิดชอบค่าใช้จ่ายอัตราที่สูงถึงร้อยละ 90 เมื่อเทียบกับอัตราร้อยละ 10 ที่เรียกเก็บจากผู้บริโภค จึงแสดงให้เห็นถึงความพยายามคุ้มครองผู้บริโภคสำหรับความต้องการใช้สิทธิร้องเรียนจนเข้าสู่โครงการทางเลือกไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของหน่วยงานกำกับดูแลสื่อของประเทศสิงคโปร์

**ประเทศเกาหลีใต้:** มีกฎหมาย Broadcasting Act 2020 กำหนดสิทธิในการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยผู้ให้บริการแต่ละรายสามารถยื่นคำร้องเพื่อเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกับคณะกรรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ สามารถยื่นคำร้องเพื่อไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับประเด็นดังนี้ การจัดหาเนื้อหาของรายการออกอากาศ การใช้บริการในกิจการโทรคมนาคม เขตพื้นที่ให้บริการกระจายเสียงและโทรทัศน์ และสิทธิในการถ่ายทอดสดออกอากาศ และระบุข้อมูลให้ผู้ให้บริการสามารถรับทราบถึงคำแนะนำ ขั้นตอนการดำเนินการไกล่เกลี่ย ตลอดจนการยุติไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เป็นต้น

**4) ประเด็นที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด**

จากการศึกษาประเด็นที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดในแต่ละประเทศ ภาพรวมของผลการศึกษาพบว่า แม้แต่ละประเทศนั้นจะมีความแตกต่างกันในวิถีชีวิตตามบริบททางวัฒนธรรมสังคมและกฎหมาย แต่ปัญหาและประเด็นเรื่องร้องเรียนหลักมักถูกร้องเรียนเข้ามายังหน่วยงานนั้นพบว่าเป็นเรื่องของปัญหา**คุณภาพเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม** และ**การให้บริการที่ไม่เป็นธรรม** ซึ่งเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคโดยตรง ก่อให้เกิดความไม่สบายใจ โดยเฉพาะหากเนื้อหานั้นออกอากาศในช่วงเวลาที่มีเด็กรับชมอยู่ด้วย และอีกของสังเกตหนึ่งที่พบนั้นคือ ประเทศที่มีการควบคุมอย่างเข้มงวด และค่อนข้างที่เป็นระเบียบแบบแผน ที่มักจะเผชิญปัญหาเรื่องร้องเรียนที่ละเมิดเกี่ยวกับเนื้อหาด้านจริยธรรม และขัดต่อมาตรฐานทางสังคม เช่น ประเทศญี่ปุ่น เป็นต้น ขณะที่ประเทศที่มุ่งเน้นการพัฒนาเศรษฐกิจ และการเติบโตของอุตสาหกรรมสื่อมักจะเจอกับปัญหาที่เกี่ยวกับการบริการและการปฏิบัติตามกฎ เช่น ประเทศสิงคโปร์ เป็นต้น

| ประเด็น | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| วิธีการระงับข้อพิพาท | แจ้งให้ผู้ให้บริการระงับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค หากยังฝ่าฝืนจะใช้อำนาจกำหนดค่าปรับทางปกครอง | ปรับเงินไกล่เกลี่ยเพื่อปิดกรณีข้อพิพาท | เน้นการไกล่เกลี่ย แจ้งเตือนไปยังผู้ให้บริการ | ตักเตือนไปยังผู้ให้บริการให้ออกคำชี้แจง | ผู้ให้บริการสื่อมีหน้าที่แก้ไขปัญหาให้ยุติขั้นต้น | แจ้งเตือนไปยังผู้ให้บริการสื่อและพิจารณาบทลงโทษเพิ่มเติม | แจ้งผู้ให้บริการแก้ไขเพื่อให้สอดคล้องกับกฎระเบียบหรือมาตรฐาน |
| หน่วยงานหลักในการระงับข้อพิพาท | NBTC (กสทช.) | Ofcom | ACMA | BPO | MCMC | KCC และ KCSC | IMDA |
| กฎหมายที่เกี่ยวข้อง/กฎหมายไกล่เกลี่ย | ประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคฯ | กฎหมายไกล่เกลี่ย the ADR Regulations 2015 | กำหนดการไกล่เกลี่ยภายใต้ Broadcasting Services Act 1992 | ไม่พบประกาศทางการสำหรับการไกล่เกลี่ย | แนวปฏิบัติเพื่อระงับข้อพิพาท (Guidelines For Dispute Resolution 2023) | กำหนดการไกล่เกลี่ยภายใต้ Broadcasting Act 2020 | ไม่พบประกาศทางการสำหรับการไกล่เกลี่ย แต่มีโครงการทางเลือกแก้ไขข้อพิพาท |
| ประเด็นที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด | การออกอากาศรายการโดยมีการโฆษณาเกินระยะเวลาที่กำหนด | ภาษาที่ไม่เหมาะสม ข้อมูลที่เผยแพร่ที่ไม่ครบถ้วน | เนื้อหาที่ไม่เหมาะสม | เนื้อหาที่ไม่เหมาะสม | ปัญหาด้านเครือข่ายสำหรับบริการ IPTV | เนื้อหาที่ไม่เหมาะสม | การขาดความรอบคอบของผู้ให้บริการ |

รูปที่ 4:28: สรุปผลการศึกษาการจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์

### 4.8.2 การมีส่วนร่วมของผู้บริโภคสื่อและผู้ร้องเรียน

จากการศึกษากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของทั้ง 6 ประเทศ พบว่าทุกประเทศนั้นมีการเผยแพร่รายละเอียดการพิจารณา และตรวจสอบข้อเท็จจริงของประเด็นที่ถูกร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่าง ๆ อาทิ เว็บไซต์หน่วยงาน หรือ รายงานประจำปี เพื่อให้สาธารณชนรับทราบถึงผลการตัดสินซึ่งเป็นสิ่งที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงการเปิดโอกาสให้ผู้บริโภคสื่อในประเทศนั้นมีส่วนร่วมในประเด็นต่าง ๆ ประกอบด้วย

- **ความโปร่งใส (Transparency)** – การเผยแพร่ข้อมูลอย่างเปิดเผยผ่านเว็บไซต์ ช่วยสร้างความโปร่งใสในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ผู้บริโภคสื่อสามารถตรวจสอบและติดตามได้ว่าขั้นตอนการตัดสินเป็นไปอย่างเหมาะสมและตรงไปตรงมาหรือไม่
- **การสร้างความเชื่อมั่น (Trust)**: การเปิดเผยข้อมูลอย่างชัดเจน ช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นในระบบการจัดการร้องเรียน ผู้บริโภคและผู้ให้บริการสามารถมั่นใจได้ว่าการพิจารณาเรื่องร้องเรียนนั้นเป็นไปอย่างยุติธรรม และตรวจสอบได้
- **การมีส่วนร่วมของผู้บริโภคสื่อ (Public Participation)**: ผู้บริโภคสามารถแสดงออกถึงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการร้องเรียนได้อย่างเปิดเผย ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้เกิดความตระหนักในสิทธิของตนเอง และเกิดความมีส่วนร่วมในการรับรู้ติดตามการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดการปรับปรุงระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนในอนาคต

การเผยแพร่ข้อมูลผลการตัดสินผ่านเว็บไซต์จึงเป็นการสะท้อนถึงการให้ความสำคัญกับความโปร่งใส การมีส่วนร่วม และการเปิดโอกาสให้สาธารณชนเข้ามามีบทบาทในการติดตามและตรวจสอบกระบวนการต่าง ๆ

### 4.8.3 ข้อสังเกตเพิ่มเติม

- **ประเทศสหราชอาณาจักร –** ปัจจัยความสำเร็จที่ส่งผลให้การกำกับดูแลบริการ OTT นั้นประสบความสำเร็จคือ มีแนวทางการกำกับดูแลเน้นหลักการเดียวกับสหภาพยุโรป กำหนดนิยามของบริการ OTT ชัดเจนที่เรียกว่า On-demand Programme Service หรือ ODPS ทำให้เกิดความชัดเจนในการกำกับดูแล รวมทั้งมีการจัดเก็บค่าธรรมเนียมในอัตราที่ต่ำเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการกำกับดูแลเท่านั้น ทำให้ภาครัฐมีข้อมูลของผู้ให้บริการ สามารถดูแลเนื้อหาให้มีความเหมาะสมได้ และไม่สร้างภาระแก่ผู้ให้บริการมากจนเกินไป
- **ประเทศออสเตรเลีย –** สถิติการร้องเรียนในประเทศออสเตรเลียมีแนวโน้มลดลง นอกจากความกระตือรือร้นของผู้บริโภคแล้ว สามารถตั้งข้อสังเกตได้ว่าอาจมีสาเหตุมาจากความเข้มงวดในการสอดส่องดูแลและการการออกใบแจ้งเตือนจากหน่วยงานไปยังผู้ให้บริการที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งเป็นสัญญาณที่ดีในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน รวมทั้งการกำกับดูแล OTT ถึงแม้ยังไม่ได้มีการกำกับดูแลมากนัก แต่ภาครัฐนั้นมีการสนับสนุนให้ผู้ประกอบการ OTT รายเล็ก หรือ Start-Up สามารถยื่นเพื่อลดหย่อนภาษีได้

■ **ประเทศญี่ปุ่น –** จากข้อมูลเชิงสถิติแสดงให้เห็นว่าผู้บริโภคในประเทศญี่ปุ่นมีความกระตือรือร้นในการร้องเรียนกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ข้อสังเกตได้ว่า ถึงแม้สังคมของญี่ปุ่นจะมีรูปแบบและลักษณะค่อนข้างเป็นแบบดั้งเดิมและมีระเบียบแบบแผน แต่ช่องทางการร้องเรียนทางอีเมลเป็นช่องทางที่ได้รับความนิยมมากสที่สุด แต่ในขณะเดียวกัน การเผยแพร่สถิติของประเทศญี่ปุ่นนั้นมีการเผยแพร่ข้อมูลที่ค่อนข้างน้อยและจำกัดมาก นอกจากนี้ในด้านการกำกับบริการ OTT ประเทศญี่ปุ่นยังไม่มีแนวทางการกำกับ OTT อย่างจริงจัง

■ **ประเทศมาเลเซีย –** รายงานภาพรวมอุตสาหกรรมสื่อเผยแพร่ข้อมูลสถิติจำนวนเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคที่มายังหน่วยงาน MCMC มีแนวโน้มลดลง เนื่องจากมีการกำหนดกฎหมายพระราชบัญญัติการสื่อสารและมัลติมีเดีย ที่ให้อำนาจหน่วยงานกำกับดูแลสื่อบังคับใช้บทลงโทษแก่ผู้ให้บริการที่กระทำความผิดละเมิดต่อกฎหมายนี้ รวมถึงหลักเกณฑ์มาตรฐานสำหรับการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ที่กำหนดมาตรฐานสำหรับผู้ให้บริการต้องมีความรับผิดชอบต่อการนำเสนอเนื้อหาต่อผู้บริโภคและต้องพยายามแก้ไขปัญหาที่ได้รับจากผู้บริโภคให้แล้วเสร็จอย่างเข้มงวด จึงแสดงให้เห็นว่าปัญหาเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคได้รับการแก้ไขจากผู้ให้บริการโดยตรงอย่างเคร่งครัด ส่งผลให้สามารถลดจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ถูกส่งไปถึงหน่วยงานกำกับดูแลสื่อในแต่ละปีได้ดีขึ้น

■ **ประเทศสิงคโปร์ -** หน่วยงาน IMDA ปฏิบัติงานในลักษณะประสานความร่วมมือกับบริษัทผู้ให้บริการระดับประเทศร่วมกันกำกับดูแลการผลิตเนื้อหาสาธารณะให้เป็นไปตามมาตรฐานและมีความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคในสังคม นอกจากนี้หน่วยงานกำกับดูแลสื่อยังดำเนินการตรวจสอบ จัดการ และแก้ไขปัญหารวมทั้งพิจารณาให้มีบทลงโทษต่อประเด็นเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคถึงผู้ให้บริการอย่างเข้มงวด ทั้งการลงโทษตักเตือน และโทษปรับเงินในอัตราที่สูงเพื่อป้องกันมิให้เกิดเหตุเดิมซ้ำอีกในอนาคต รวมถึงมีการพัฒนานวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ที่กำลังนำมาทดลองใช้เป็นเครื่องมือช่วยเหลือผู้บริโภคด้านการใช้ภาษาสนทนาที่มีความแตกต่างหลากหลายของสำเนียงภาษาอังกฤษท้องถิ่นในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ศูนย์ให้บริการในอุตสาหกรรมสื่อประเภทต่าง ๆ ทำให้การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้บริโภคมีประสิทธิภาพและสร้างความเข้าใจด้านการสื่อสารที่ตรงกันได้มากขึ้น

■ **ประเทศเกาหลีใต้ –** การกำกับดูแลและคุ้มครองผู้บริโภคของเกาหลีใต้แบ่งแยกหน้าที่ของหน่วยงานกำกับดูแลอย่างชัดเจน ระหว่างหน่วยงานกำกับดูแลด้านการใช้บริการสื่อทุกประเภทรวมถึงอินเทอร์เน็ตและหน่วยงานกำกับด้านเนื้อหาสื่อที่ไม่เหมาะสมหรือเป็นอันตรายต่อผู้บริโภค ซึ่งทั้งสองหน่วยงานมีการประสานการทำงานร่วมกันภายใต้อำนาจของพระราชบัญญัติการแพร่ภาพกระจายเสียงทำให้มีระดับการลงโทษผู้ให้บริการที่ทำละเมิดต่อกฎหมายตามความรุนแรงของแต่ละกรณี เช่น มีการกำหนดโทษออกใบเตือนแก่ผู้ให้บริการ และปรับเงินซึ่งเป็นอัตราที่เพิ่มตามระดับความรุนแรงรวมถึงพิจารณาจากการกระทำผิดซ้ำของผู้ให้บริการแต่ละรายนอกจากนี้ ในปัจจุบันหน่วยงานกำกับดูแลสื่อของประเทศเกาหลีใต้มีความพยายามที่จะขยายขอบเขตของการกำกับดูแลสื่อ รวมถึงการมีสิทธิ์วิพากษ์วิจารณ์เนื้อหาวิดีโอออนไลน์บนช่องทางแพลตฟอร์ม YouTube ที่นอกเหนือจากอำนาจด้านกฎระเบียบของการออกอากาศและการสื่อสารผ่านสื่อดั้งเดิม (Broadcasting) อีกด้วย

## 5 การประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group)

สำนักงาน กสทช. (สำนัก บส.) เห็นถึงความสำคัญของการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบแนวทางในแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ รวมทั้งประกาศหรือกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งของประเทศไทยและต่างประเทศ เพื่อนำมาใช้เทียบเคียงและนำไปพัฒนาหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคให้สอดคล้องกับการกำหนดมาตรฐานในการกำกับดูแลผู้รับใบอนุญาตฯ ประเทศไทยอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนากิจการสื่อสารของประเทศไทยอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ การจัดประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) เป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งในการดำเนินโครงการ เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้บริโภคและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การจัดประชุมกลุ่มย่อยจัดขึ้นรวม 4 ภูมิภาค โดยประกอบด้วย ภาคเหนือ (จังหวัดเชียงราย) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (จังหวัดขอนแก่น) ภาคใต้ (จังหวัดสงขลา) และภาคกลาง (กรุงเทพมหานคร) โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมทั้งในส่วนของประชาชน หน่วยงาน และผู้ให้บริการกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ซึ่งการจัดประชุมกลุ่มย่อย ได้ดำเนินกิจกรรมโดยแบ่งออกเป็น 2 ช่วง ดังนี้

**ช่วงที่ 1** เริ่มด้วยการกล่าวเปิดการประชุม โดย คุณรุ้งตะวัน จินดาวัลย์ ผู้อำนวยการสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ต่อด้วยการบรรยายภาพรวมของโครงการ รวมถึงการนำเสนอผลการศึกษาการร้องเรียนในประเทศไทยและประเทศกรณีศึกษาตัวอย่างที่ดี (Benchmark) เพื่อนำมาเทียบเคียงและปรับใช้กับประเทศไทย โดยช่วงเช้าปิดท้ายด้วยการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการศึกษาของโครงการ

**ช่วงที่ 2** กิจกรรมกลุ่มเพื่อระดมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ โดยประกอบด้วย ประเด็นพฤติกรรมการร้องเรียนที่เกิดขึ้นในพื้นที่ การเข้าถึง รูปแบบและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน ปัญหาที่พบ กระบวนการการติดตามผลการร้องเรียน และผลลัพธ์ที่ผู้ร้องเรียนคาดหวัง หลังจากนั้นต่อด้วยการนำเสนอผลการระดมความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนจากตัวแทนของแต่ละกลุ่ม รวมทั้ง สรุปผลการระดมความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนของทุกกลุ่ม

## 5.1 กำหนดการสำหรับการจัดประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group)




**กำหนดการประชุมกลุ่มย่อยรับฟังความคิดเห็น (Focus Group)**
**โครงการจัดจ้างที่ปรึกษาเพื่อศึกษารูปแบบแนวทาง และสถิติข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน**
**ของต่างประเทศ (Benchmark) เพื่อนำมาไว้ใช้เทียบเคียงกับกรณีของประเทศไทย**

| เวลา | กำหนดการ | ระยะเวลา |
|---|---|---|
| 09.00 – 09.30 น. | ลงทะเบียน | 30 นาที |
| 09.30 – 09.40 น. | กล่าวเปิดการประชุม โดย **คุณรุ้งตะวัน จินดาวัลย์**<br>**ผู้อำนวยการสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์** | 10 นาที |
| 09.40 – 10.20 น. | **การนำเสนอภาพรวมโครงการ**<br>- วัตถุประสงค์โครงการ ขอบเขตการดำเนินงานของโครงการ และกรอบแนวคิดของโครงการ<br>- นำเสนอผลการศึกษาการร้องเรียนในประเทศไทย<br>- ข้อมูลทางสถิติที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์<br>โดย **ทีมที่ปรึกษา บริษัท ไทม์ คอนซัลติ้ง จำกัด** | 40 นาที |
| 10.20 – 10.40 น. | พักเบรกรับประทานอาหารว่าง | 20 นาที |
| 10.40 – 11.40 น. | **การนำเสนอผลการศึกษา**<br>- นำเสนอผลการศึกษาประเทศกรณีศึกษาตัวอย่างที่ดี (Benchmark) เพื่อนำมาเทียบเคียงและปรับใช้กับประเทศไทย โดยประกอบด้วย 6 ประเทศ ดังนี้<br>➢ สหราชอาณาจักร<br>➢ ประเทศออสเตรเลีย<br>➢ ประเทศมาเลเซีย<br>➢ ประเทศสิงคโปร์<br>➢ ประเทศเกาหลีใต้<br>➢ ประเทศญี่ปุ่น<br>โดย **ทีมที่ปรึกษา บริษัท ไทม์ คอนซัลติ้ง จำกัด** | 60 นาที |
| 11.40 – 12.00 น. | การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการศึกษาของโครงการ | 20 นาที |
| 12.00 – 13.00 น. | ช่วงพักรับประทานอาหารกลางวัน | 60 นาที |

| เวลา | กำหนดการ | ระยะเวลา |
|---|---|---|
| 13.00 – 15.00 น. | **กิจกรรมกลุ่มเพื่อระดมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์**<br>- ประเด็นที่ 1 พฤติกรรมการร้องเรียน ประสบการณ์การร้องเรียนที่เกิดขึ้นในพื้นที่ (25 นาที)<br>- ประเด็นที่ 2 การเข้าถึง รูปแบบและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน ปัญหาที่พบ (25 นาที)<br>- ประเด็นที่ 3 กระบวนการการติดตามผลการร้องเรียน (25 นาที)<br>- ประเด็นที่ 4 ผลลัพธ์ที่ผู้ร้องเรียนคาดหวัง (25 นาที)<br>- ประเด็นที่ 5 ประเด็นเพิ่มเติม (20 นาที)<br>โดย **ทีมที่ปรึกษา บริษัท ไทม์ คอนซัลติ้ง จำกัด** | 120 นาที |
| 15.00 – 15.20 น. | พักเบรกรับประทานอาหารว่าง | 20 นาที |
| 15.20 – 15.50 น. | สรุปผลการระดมความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนของทุกกลุ่ม<br>โดย **ทีมที่ปรึกษา บริษัท ไทม์ คอนซัลติ้ง จำกัด** | 30 นาที |
| 15.50 – 16.00 น. | ปิดการประชุม<br>โดย **ทีมที่ปรึกษา บริษัท ไทม์ คอนซัลติ้ง จำกัด** | 10 นาที |

หมายเหตุ: 1) กำหนดการอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

2) รับประทานอาหารเที่ยงในช่วงเวลา 12.00 – 13.00 น. ณ ห้องอาหารของโรงแรม

## 5.2 เอกสารประกอบการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group)

TIME CONSULTING

# การประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group)

โครงการการจัดจ้างที่ปรึกษาศึกษารูปแบบแนวทาง และสถิติข้อมูล
การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของต่างประเทศ (Benchmark)
เพื่อนำมาไว้ใช้เทียบเคียงกับกรณีของประเทศไทย



Copyright © 2024 TIME Consulting Co., Ltd., Strictly Confidential

### กำหนดการสำหรับการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประชาชน

| กำหนดการการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) | |
|---|---|
| 09.00 - 09.30 น. | ลงทะเบียน |
| 09.30 - 09.40 น. | กล่าวเปิดการประชุม โดย คุณรุ่งตะวัน จินดาวัลย์<br>ผู้อำนวยการสำนักกำกับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ |
| 09.40 – 10.20 น. | การบรรยายภาพรวมโครงการ |
| 10.20 – 10.40 น. | พักเบรกรับประทานอาหารว่าง |
| 10.40 – 11.40 น. | นำเสนอผลการศึกษาประเทศตัวอย่าง (Benchmark) ทั้ง 6 ประเทศ |
| 11.40 – 12.00 น. | การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการศึกษาของโครงการ |
| 12.00 – 13.00 น. | พักรับประทานอาหารกลางวัน |
| 13.00 – 15.00 น. | กิจกรรมกลุ่มเพื่อระดมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านการจัดการข้อร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ |
| 15.00 – 15.20 น. | พักเบรกรับประทานอาหารว่าง |
| 15.20 – 15.50 น. | สรุปผลการระดมความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนของทุกกลุ่ม |
| 15.50 – 16.00 น. | สรุปและปิดการประชุม |

QR Code
สำหรับ ดาวน์โหลดเอกสาร

QR Code Link:
https://bit.ly/3AzAI72

Copyright © 2024 TIME Consulting Co., Ltd. Strictly Confidential

TIME CONSULTING

Page 2

# ภาพรวมของโครงการ



Copyright © 2024 TIME Consulting Co., Ltd., Strictly Confidential

## บทบาทหน้าที่ของสำนัก บส.

**สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (สำนัก บส.)** มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และมาตรการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค
- ส่งเสริมสิทธิ เสรีภาพและความเสมอภาคของคนพิการ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาสในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์
- กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน และยุติข้อขัดแย้งที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค
- การโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควรหรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญในประการที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค

## ที่มาของโครงการ

**ที่มาของโครงการ**

- เมื่อพิจารณาสถิติข้อมูลที่ สำนัก บส. ได้รวบรวม ที่ผ่านมาพบว่ามีการร้องเรียนในประเด็นเดียวกันบ่อยครั้ง จึงอาจสะท้อนได้ว่าหลักเกณฑ์ วิธีการและมาตรการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงาน กสทช. รวมถึงกระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนและยุติข้อขัดแย้งที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ที่มีการบังคับใช้อยู่ในปัจจุบันอาจยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ
- สำนัก บส. จึงเห็นควรให้มีการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบแนวทางในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ รวมทั้งประกาศหรือกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ทั้งประเทศไทยและต่างประเทศ เพื่อนำมาใช้เทียบเคียงและนำไปพัฒนาหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ที่มา : พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 57 (4)

วัตถุประสงค์ของโครงการมีประเด็นหลัก ๆ ทั้งหมด 2 ประเด็น ได้แก่ 1) ศึกษารูปแบบ แนวทาง และปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของต่างประเทศ และ 2) การจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายในการพัฒนาแนวทางการแก้ไขปัญหา




Copyright © 2024 TIME Consulting Co., Ltd. Strictly Confidential



การดำเนินโครงการในปัจจุบันอยู่ในช่วงจัดประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) และเก็บข้อมูลผ่านวิธีการต่างๆ เพื่อเตรียมความพร้อมสู่การจัดทำร่างผลการศึกษาและร่างข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

| กิจกรรม | มิถุนายน 67 | กรกฎาคม 67 | สิงหาคม 67 | กันยายน 67 | ตุลาคม 67 | พฤศจิกายน 67 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **แผนงานที่ 1:** วางแผนการดำเนินงานโครงการอย่างละเอียด | ■ | | | | | |
| **แผนงานที่ 2:** ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง | ▨ | ■ | | | | |
| **แผนงานที่ 3:** ศึกษาข้อมูล เนื้อหากฎหมาย มาตรการต่างๆ ที่ใช้ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนในต่างประเทศและประเทศไทย | ▨ | ▨ | ■ | | | |
| **แผนงานที่ 4:** จัดประชุมรับฟังความคิดเห็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้บริโภค | | ▨ | ▨ | ■ | | |
| **แผนงานที่ 5:** จัดทำร่างผลการศึกษาและร่างข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย | | | ▨ | ■ | | |
| **แผนงานที่ 6:** ตรวจทานร่างผลการศึกษาและร่างข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย โดยผู้ทรงคุณวุฒิ / ผู้เชี่ยวชาญ | | | | ■ | ■ | |
| **แผนงานที่ 7:** จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) และบทความเชิงวิชาการ | | | | | ■ | ■ |

Copyright © 2024 TIME Consulting Co., Ltd. Strictly Confidential

การประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องความคิดเห็นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้บริโภคเกี่ยวกับการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์

**วัตถุประสงค์การประชุม**

เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูล และแสดงความคิดเห็นต่อการจัดทำข้อเสนอต่อจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์




เพื่อเป็นการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์

เพื่อรวบรวมความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ของสำนักงาน กสทช. และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้ประกอบการในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์

**ผลลัพธ์ที่คาดหวัง**

1. **ภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์มีส่วนร่วมกับ กสทช.** ในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อการพัฒนาการจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์
2. **รับทราบถึงข้อเสนอแนะเพื่อนำไปจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย**ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในอนาคต

Copyright © 2024 TIME Consulting Co., Ltd., Strictly Confidential

TIME CONSULTING



# การจัดการเรื่องร้องเรียนในประเทศไทย



Copyright © 2024 TIME Consulting Co., Ltd., Strictly Confidential

## ที่ปรึกษาได้ดำเนินการศึกษากฎหมาย พ.ร.บ. และประกาศที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายถูกเอาเปรียบและได้รับความเดือดร้อนจากผู้ประกอบการกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ เพื่อให้ทราบถึงมาตรการการจัดการข้อร้องเรียน

**พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2553**

- (มาตรา57) สำนักงาน กสทช มีอำนาจหน้าที่ตาม (4) รับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้คลื่นความถี่ การประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือเสนอความเห็นต่อ กสทช.
- (มาตรา59) สำนักงาน กสทช. ต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับรายการเรื่องร้องเรียน ความคืบหน้าและผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค และผู้รับใบอนุญาต

**ประกาศ กสทช. เรื่องการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555**

- ห้ามมิให้ผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ ดำเนินการที่ถือเป็นเอาเปรียบผู้บริโภค โดยอาศัยการใช้เครือข่าย หรือการโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควร หรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ
- ผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย มีสิทธิร้องเรียนต่อคณะกรรมการ หรือหากมีเหตุอันควรสงสัย คณะกรรมการอาจสั่งให้มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงในกรณีดังกล่าวก็ได้

**ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาการให้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก พ.ศ. 2556**

- สิทธิและหน้าที่ของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ
- การร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน จะต้องสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน หรือการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับบริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

**ประกาศ กสทช. เรื่อง การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จในการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์**

- ขั้นตอนและระยะเวลาในดำเนินการ และพิจารณาเรื่องร้องเรียน
- การกำหนดระยะเวลาที่ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนจะต้องดำเนินการแก้ไขหรือยื่นเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติม
- ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรายงานกระบวนการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนให้กลุ่มงานกรรมการกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ สำนักงาน กสทช. เพื่อดำเนินการตามมาตรา 59 (6) แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. 2553 ต่อไป

Copyright © 2024 TIME Consulting Co., Ltd. Strictly Confidential



## ผู้บริโภคสามารถร้องเรียนผู้ประกอบการกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ที่เข้าข่ายกระทำการเอาเปรียบผู้บริโภค เมื่อสำนักงาน กสทช. ได้รับเรื่องแล้วจะมีกระบวนการพิจารณาเรื่องเบื้องต้นแจ้งระยะเวลาแล้วเสร็จให้ผู้ร้องเรียนทราบ

**วิธีการและช่องทางการร้องเรียนของ สำนักงาน กสทช.**

**แจ้งชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ และเลขบัตรประจำตัวประชาชน 13 หลัก**

**แจ้งรายละเอียด ข้อเท็จจริง พร้อมยื่นหลักฐานที่เกี่ยวข้อง**

- ให้รายละเอียด ข้อเท็จจริง หรือการกระทำให้ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย
- พร้อมทั้งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงหรือการกระทำดังกล่าว เช่น ใบแจ้งค่าบริการ ใบเสร็จรับเงิน เป็นต้น

**เจ้าหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการ**

- ในกรณีที่ร้องเรียนเป็นหนังสือ ขอให้ลงลายมือชื่อผู้ยื่นคำร้องเรียน
- ในกรณีร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์หรือส่งจดหมายอีเล็กทรอนิกส์ หากไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกเหตุดังกล่าว

**หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว สำนักงาน กสทช. จะทำอย่างไร**

- ✓ แจ้งการรับคำร้องเรียน กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในการพิจารณา พร้อมรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเป็นหนังสือให้ผู้ยื่นคำร้องเรียนทราบภายใน 5 วันทำการ
- ✓ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบ และรวบรวมข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายและพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง พร้อมความเห็นเสนอต่อคณะกรรมการภายในระยะเวลาไม่เกิน 45 วัน นับตั้งแต่ที่ได้รับ
- ✓ กรณีที่คำขอหรือคำร้องเรียนใดต้องมีการพิจารณาของหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องก่อน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ส่งให้หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องภายใน 15 วันทำการ
- ✓ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอคำขอหรือคำร้องเรียน ให้คณะอนุกรรมการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ
- ✓ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนทราบเป็นหนังสือภายใน 7 วัน นับแต่วันที่คณะกรรมการมีมติ

Copyright © 2024 TIME Consulting Co., Ltd. Strictly Confidential

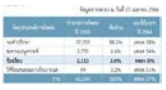
## ผู้บริโภคสามารถร้องเรียนผู้ประกอบการกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ที่เข้าข่ายเป็นการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค มายังสำนักงาน กสทช. ผ่านช่องทางที่หลากหลาย ทั้งร้องเรียนด้วยตนเอง สายด่วน อีเมล์ NBTC Service และ Traffy Fondue




Copyright © 2024 TIME Consulting Co., Ltd. Strictly Confidential



| | หน่วยงานกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง และโทรทัศน์ | หน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอื่น | |
|---|---|---|---|
| | สำนักงาน กสทช. | สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) | สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) |
| ช่องทางการร้องเรียน | ▪ ส่งไปรษณีย์หรือร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงาน<br>▪ สายด่วน 1200<br>▪ ส่ง email<br>▪ เว็บไซต์และแอปพลิเคชัน NBTC Service Portal | ▪ ส่งไปรษณีย์หรือร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงาน<br>▪ สายด่วน 1166<br>▪ ผ่านเว็บไซต์: complaint.ocpb.go.th | ▪ ส่งไปรษณีย์หรือร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงาน<br>▪ สายด่วน 1556 หรือ โทรศัพท์ 025901556<br>▪ ส่ง email: 1556@fda.moph.go.th<br>▪ ผ่านเว็บไซต์: fda.moph.go.th, cemc.fda.moph.go.th |
| ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน | 1. ผู้ร้องเรียนดำเนินการร้องเรียน<br>2. ผู้ร้องเรียนระบุข้อมูล/เอกสารประกอบการพิจารณา<br>3. กสทช. ดำเนินการส่งต่อเรื่องร้องเรียน (CRM) โดยหน่วยงานรับผิดชอบดำเนินการแก้ไขปัญหา | ขั้นตอนการร้องทุกข์ผ่านระบบออนไลน์<br>1. ผู้ร้องทุกดำเนินการยื่นเรื่องร้องทุกข์<br>2. กรอกข้อมูลรายละเอียดผู้ถูกร้องและเรื่องที่ต้องการร้องทุกข์<br>3. ลงทะเบียนหรือเข้าสู่ระบบ เพื่อกรอกข้อมูลและแนบหลักฐาน<br>4. รับเลขรับแจ้ง เพื่อติดตามสถานะ | 1. รับเรื่อง และ แจ้งตอบรับเบื้องต้น ภายใน 1-2 วันทำการ<br>2. ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น และส่งต่อหน่วยงานดำเนินการภายใน 3-5 วันทำการ<br>3. ดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน<br>➢ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วน ภายใน 10 วันทำการ<br>➢ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน แต่สามารถรวบรวมข้อมูลได้ ภายใน 30 วันทำการ<br>➢ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนและต้องสืบหาข้อเท็จจริง ภายใน 60 วันทำการ<br>4. แจ้งผลดำเนินการ ภายใน 5 วันทำการ |
| ระยะเวลา | ▪ แจ้งคำรับร้องเรียน ภายใน 5 วันทำการ<br>▪ ในกรณีคำร้องเรียนไม่ครบถ้วน ผู้รับผิดชอบแจ้งผู้ยื่นคำร้องภายใน 5 วันทำการ โดยระยะเวลาแก้ไขไม่เกิน 15 วันทำการ<br>▪ ผู้รับผิดชอบเสนอต่อคณะกรรมการภายใน 45 วันนับตั้งแต่ที่ได้รับคำร้อง<br>▪ ผู้รับผิดชอบแจ้งผลการพิจารณาเป็นหนังสือภายใน 7 วันทำการ | ▪ เจ้าหน้าที่ติดต่อผู้ร้องทุกข์ภายใน 15 วันทำการหลังจากมีการร้องทุกข์ | |
| การเปิดเผยข้อมูลเรื่องร้องเรียน | ▪ สถิติจำนวนเรื่องร้องเรียน | ▪ สถิติข้อมูลการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ปีงบประมาณ 2556 – 2565<br>▪ รายงานข้อมูลการร้องทุกข์แบบ Real time<br>▪ รายงานสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ประจำปี | |

| | หน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอื่น | | สถาบันการเงิน |
|---|---|---|---|
| | สภาวิชาชีพกิจการการแพร่ภาพและการกระจายเสียง (ประเทศไทย) (สภส) | สภาองค์กรของผู้บริโภค (สอบ.) | ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) |
| ช่องทางการร้องเรียน | ▪ ร้องเรียนด้วยตนเอง<br>▪ ทางไปรษณีย์<br>▪ ทางเว็บไซต์ https://pbcthailand.org/complaint/ | ▪ ร้องเรียนออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ TCC<br>▪ เบอร์โทรศัพท์ 02 239 1839 กด 1<br>▪ สายด่วน 1502<br>▪ ส่ง email | ▪ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ธนาคารแห่งประเทศไทย<br>▪ สายด่วน 1213<br>▪ ระบบออนไลน์บนเว็บไซต์ BOT |
| ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน | ▪ การบรรยายรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนและพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง<br>▪ ส่วนของคำขอหรือความประสงค์ของผู้ร้องเรียน ระบุความต้องการให้แก้ไขหรือเยียวยา และการลงโทษอย่างไร | **การแจ้งเบาะแส**<br>▪ การแจ้งเบาะแส นำไปสู่การแก้ปัญหาและผลักดันเชิงนโยบายต่อไป<br>▪ เหมาะสำหรับผู้ไม่ประสงค์จะออกนาม ไม่ได้ต้องการแก้ปัญหาเป็นการส่วนตัวโดยตรง<br>**แจ้งเรื่องรารร้องทุกข์**<br>▪ ผู้บริโภคที่ประสบปัญหาถูกละเมิดสิทธิ สามารถแจ้งปัญหาและเบาะแส<br>สภาผู้บริโภค ช่วยดำเนินเรื่องต่าง ๆ แทนผู้บริโภค เช่น ไกล่เกลี่ยฟ้องคดีแทน เสนอนโยบายต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อการแก้ไขปัญหาต่อไป | **ขั้นตอนแรก**<br>▪ กรณีต้องการขอความอนุเคราะห์ ขอให้ติดต่อที่สถาบันการเงินแต่ละแห่งโดยตรง<br>▪ กรณีต้องการร้องเรียน ติดต่อร้องเรียนไปที่ Call Center ของสถาบันการเงินนั้น ๆ ก่อน<br>**ขั้นตอนที่สอง** หากปัญหายังไม่ได้รับการแก้ไข ร้องเรียนมาได้ที่ ธปท.<br>1. ธปท. จะดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนเมื่อได้รับเอกสารครบถ้วนแล้ว<br>2. ผู้ร้องเรียนต้องให้ข้อเท็จจริงที่สำคัญและเอกสารประกอบการพิจารณา<br>3. ธปท. ประสานงานระหว่างผู้ร้องเรียนและสถาบันการเงินเพื่อแก้ไขปัญหา และติดตามเรื่องตามระยะเวลาที่เหมาะสม |
| ระยะเวลา | ▪ ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องภายใน 30 วัน เพื่อให้คณะกรรมการสภาวิชาชีพฯ พิจารณารับหรือไม่รับเรื่อง โดยจะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบมติภายใน 15 วัน<br>▪ สรุปผลการพิจารณาเพื่อ แจ้งให้แก้ไข, แจ้งต้นสังกัดลงโทษ, และตักเตือน | | |
| การเปิดเผยข้อมูลเรื่องร้องเรียน | [redacted] | ▪ รายงานประจำปี พ.ศ.2565 รวมจำนวนเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคในประเด็นต่าง ๆ  | ▪ สถิติภาพรวมเรื่องร้องเรียน ปี พ.ศ. 2565 มีแนวโน้มที่ลดลงจาก ปี พ.ศ. 2564  |

**สถิติเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์**
ที่เข้าข่ายเป็นการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค
ในปี พ.ศ. 2564 - พ.ศ. 2567 พบว่ามีจำนวนทั้งสิ้น 531 เรื่อง

**ยกตัวอย่างเรื่องร้องเรียน**

โดยแบ่งออกเป็นประเด็นร้องเรียนต่าง ๆ ได้แก่

- **กรณีไม่สามารถรับชมรายการโทรทัศน์ได้ตามปกติ**
- **กรณีการเรียกเก็บค่าบริการไม่ถูกต้อง/ไม่เป็นไปตามกฎหมายกำหนด**
- **กรณีการออกอากาศรายการหรือการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพหรือผลิตภัณฑ์อื่นใด โดยหลอกลวงหรือกระทำให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญ หรือการใช้หรืออ้างอิงข้อมูลที่เกินความจริง**
- **กรณีการออกอากาศรายการโดยมีการโฆษณาบริการหรือสินค้าเกินระยะเวลาที่กำหนด และโฆษณาโดยใช้วิธีเพิ่มเสียงดังเพื่อดึงดูดความสนใจผู้บริโภค**
- **กรณีการเปลี่ยนแปลงลักษณะ รูปแบบการให้บริการ โดยไม่แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าตามที่กฎหมายกำหนด**

true visions จากข้อมูลปี 2564 – 2567 **บริษัท ทรู วิชั่นส์ กรุ๊ป จำกัด** ถูกร้องเรียนมายังสำนักงาน กสทช. มากที่สุด ซึ่งจำนวน 109 เรื่อง

**ตัวอย่างประเด็นร้องเรียนส่วนใหญ่**

- ข้อร้องเรียนกรณีไม่สามารถรับชมรายการได้
- ข้อร้องเรียนกรณีเรียกเก็บค่าบริการไม่ถูกต้อง
- ข้อร้องเรียนการออกอากาศรายการหรือโฆษณาเกินจริงและเกินระยะเวลาที่กำหนด
- ข้อร้องเรียนกรณีขอให้คืนเงินค่าบริการ/ค่าประกันอุปกรณ์
- ข้อร้องเรียนกรณีการขอยกเลิกบริการ
- ข้อร้องเรียนกรณีการตั้งค่าช่องรายการเริ่มต้น
- ข้อร้องเรียนกรณีการให้บริการรูปแบบ OTT (Over-The-Top)

ที่มา: สถิติการดำเนินการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ระหว่างปี พ.ศ.2564-2567 (ข้อมูล ณ วันที่ 15 มิถุนายน 2567)

## จากสถิติเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ที่เข้าข่ายเป็นการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ในปี 2564 – 2567 มีทั้งสิ้น 531 เรื่อง โดยประกอบด้วยเรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการและดำเนินการแล้วเสร็จ

**สถิติเรื่องร้องเรียน**

**สำนักงาน กสทช.** ได้ดำเนินการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการใช้บริการกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ระหว่าง**วันที่ 1 มกราคม 2564 ถึงวันที่ 15 มิถุนายน 2567** จำนวนทั้งสิ้น **531 เรื่อง** จำแนกได้ดังนี้

**การรับและจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์**

**เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนัก บส.**

- เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนัก บส. ตามประกาศ กสทช. เรื่อง การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จในการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555 (ประกาศฯ) จำนวนทั้งสิ้น **303 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 57.06** ของเรื่องที่ได้รับทั้งหมดโดยเป็นเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 267 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 88.12 ของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับทั้งหมด และ**อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 36 เรื่อง** คิดเป็นร้อยละ 11.88 ของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับทั้งหมด

**เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักอื่น ๆ**

- เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามประกาศฯ จำนวนทั้งสิ้น 228 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 42.94 ของเรื่องร้องร้องเรียนที่ได้รับทั้งหมด โดยเป็นเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 175 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 76.75 ของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับทั้งหมด และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 53 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 23.25 ของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับทั้งหมด

Copyright © 2024 TIME Consulting Co., Ltd. Strictly Confidential

TIME CONSULTING ที่มา: สถิติการดำเนินการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ระหว่างปี พ.ศ.2564-2567 (ข้อมูล ณ วันที่ 15 มิถุนายน 2567)



## สถิติเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการ โดย สำนัก บส. ในปี พ.ศ. 2566 มีจำนวนมากที่สุด 18 เรื่อง เมื่อเทียบกับจำนวนเรื่องร้องเรียนในปี พ.ศ. 2564, 2565 และ 2567 โดยส่วนใหญ่จะเป็นกรณีของบริการรูปแบบ OTT (Over-The-Top)

**สถิติเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการโดย สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (บส.)**

**จำแนกจำนวนเรื่องที่รับร้องเรียนตาม ปี พ.ศ. ที่อยู่ระหว่างการดำเนินการ**

- **ปี พ.ศ. 2564 จำนวน 6 เรื่อง**
  - กรณีการออกอากาศโดยมีการโฆษณาบริการหรือสินค้าเกินระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 4 เรื่อง
  - กรณีการออกอากาศรายการหรือการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพหรือผลิตภัณฑ์อื่นใด โดยหลอกลวงหรือกระทำให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญ หรือการใช้หรืออ้างอิงข้อมูลที่เกินความจริง จำนวน 1 เรื่อง
  - กรณีขอให้คืนเงินค่าบริการ/ค่าประกันอุปกรณ์ จำนวน 1 เรื่อง
- **ปี พ.ศ. 2565 จำนวน 5 เรื่อง**
  - กรณีการออกอากาศรายการโดยมีการโฆษณาบริการหรือสินค้าเกินระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 3 เรื่อง
  - กรณีไม่สามารถรับชมรายการโทรทัศน์ได้ตามปกติ จำนวน 1 เรื่อง
  - กรณีการเรียกเก็บค่าบริการไม่ถูกต้อง/ไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด จำนวน 1 เรื่อง
- **ปี พ.ศ. 2566 จำนวน 18 เรื่อง**
  - กรณีการให้บริการรูปแบบ OTT (Over-The-Top) จำนวน 10 เรื่อง
  - กรณีการออกอากาศรายการหรือการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพหรือผลิตภัณฑ์อื่นใด โดยหลอกลวงหรือกระทำให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญ หรือการใช้หรืออ้างอิงข้อมูลที่เกินความจริง จำนวน 3 เรื่อง
  - กรณีการออกอากาศรายการโดยมีการโฆษณาบริการหรือสินค้าเกินระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 2 เรื่อง
  - กรณีไม่สามารถรับชมรายการโทรทัศน์ได้ตามปกติ จำนวน 2 เรื่อง
  - กรณีการออกอากาศหรือโฆษณาโดยใช้วิธีการเพิ่มเสียงดังเพื่อดึงดูดความสนใจผู้บริโภค จำนวน 1 เรื่อง
- **ปี พ.ศ. 2567 จำนวน 7 เรื่อง**
  - กรณีการเรียกเก็บค่าบริการไม่ถูกต้อง/ไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด จำนวน 3 เรื่อง
  - กรณีไม่สามารถรับชมรายการโทรทัศน์ได้ตามปกติ จำนวน 2 เรื่อง
  - กรณีขอให้คืนเงินค่าบริการ/ค่าประกันอุปกรณ์ จำนวน 1 เรื่อง
  - กรณีการออกอากาศหรือโฆษณาโดยใช้วิธีการเพิ่มเสียงดังเพื่อดึงดูดความสนใจผู้บริโภค จำนวน 1 เรื่อง

Copyright © 2024 TIME Consulting Co., Ltd. Strictly Confidential

TIME CONSULTING ที่มา: สถิติการดำเนินการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ระหว่างปี พ.ศ.2564-2567 (ข้อมูล ณ วันที่ 15 มิถุนายน 2567)




## การจัดการเรื่องร้องเรียน กรณีศึกษาในต่างประเทศ



Copyright © 2024 TIME Consulting Co., Ltd., Strictly Confidential

**ที่ปรึกษาคัดเลือกประเทศกรณีศึกษาที่ดีทั้ง 6 ประเทศ โดยการคัดเลือกนั้นประกอบด้วยหลักเกณฑ์ที่ครอบคลุมทั้งมุมมองบริบททางสังคม แนวทางด้านกฎหมาย การใช้เทคโนโลยี รวมทั้งตอบโจทย์ตัวชี้วัดการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ**




Copyright © 2023 TIME Consulting Co., Ltd. Strictly Confidential

TIME CONSULTING

Page 19

**ที่ปรึกษาได้ศึกษาขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน และกฎหมายที่เกี่ยวข้องของสหราชอาณาจักร ครอบคลุมข้อมูลด้านขั้นตอนการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพทั้งการออกอากาศแบบดั้งเดิมและการออกอากาศบนแพลตฟอร์ม OTT**




Copyright © 2024 TIME Consulting Co., Ltd. Strictly Confidential

TIME CONSULTING

Page 20

## สถิติการร้องเรียนประจำปีของ Ofcom มีเผยแพร่การเปรียบเทียบจำนวนการร้องเรียน สถานะของกระบวนการสอบสวน รวมทั้งประเภทของการร้องเรียนที่เข้าข่ายการละเมิดข้อปฏิบัติ ซึ่งส่วนมากร้องเรียนด้านภาษาที่ไม่เหมาะสม

### ข้อมูลจำนวนการร้องเรียน

| ประเภท | 2566/2567 | 2565/2566 | 2564/2565 | 2563/2564 | 2562/2563 |
|---|---|---|---|---|---|
| ข้อร้องเรียนทั้งหมด | 69,807 | 36,908 | 99,562 | 142,660 | 34,545 |
| กรณีที่ประเมิน | 9,960 | 8,725 | 11,932 | 11,778 | 7,829 |

ในปี 2566-2567 ได้รับข้อร้องเรียนทั้งหมด 69,807 ข้อ มีการประเมินทั้งหมด 9,960 กรณี

โดย Ofcom มีการตั้งเป้าหมาย

| เป้าหมายระยะเวลาการประเมินข้อร้องเรียน | ระยะเวลาในการประเมินจริงในปี 2566-2567 | |
|---|---|---|
| 15 วันทำการ | เฉลี่ย 8 วันทำการ | ดีกว่าที่ตั้งเป้าหมายไว้ |

### ประเภทของประเด็นการร้องเรียน

| ร้องเรียนด้าน | ข้อร้องเรียนทั้งหมด | จำนวนกรณี | การสอบสวน | ละเมิด |
|---|---|---|---|---|
| กระทำผิดกฎหมาย | 46,394 | 4,555 | 20 | 19 |
| ด้านความเที่ยงตรงของเนื้อหา | 10,693 | 1,821 | 10 | 9 |
| เนื้อหาอันตราย | 9,642 | 1,061 | 7 | 3 |
| เนื้อหาอันตรายต่อเด็ก | 3,700 | 642 | 18 | 17 |
| อื่นๆ | 1,177 | 888 | 9 | 6 |
| รวมทั้งหมด | 71,606 | 8,967 | 65 | 54 |

**จากผลการสอบสวน พบว่า**

- มีการละเมิดที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่มีภาษาไม่เหมาะสมในการออกอากาศ
- ความผิดประเภทอื่นๆ ได้แก่ การพูดเชิงพาณิชย์ ขอรับบริจาคเพื่อการกุศล และระยะเวลาที่สามารถออกอากาศโฆษณา

การละเมิดที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่มีภาษาไม่เหมาะสม

ที่มา : Ofcom annual report 2024

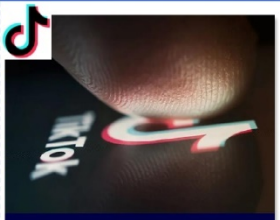
Copyright © 2024 TIME Consulting Co., Ltd. Strictly Confidential



## ตัวอย่างกรณีศึกษาของสหราชอาณาจักรประเภทผู้ให้บริการ OTT และผู้ให้บริการโทรทัศน์ ที่ได้มีการฝ่าฝืนข้อกำหนด โดยทั้งสองกรณีนี้มีรูปแบบการลงโทษโดยการปรับเป็นจำนวนเงินตามความเหมาะสม

Example

### ตัวอย่างกรณีศึกษาการฝ่าฝืนข้อกำหนดจากผู้ให้บริการ OTT




**TikTok fined £1.875m for providing inaccurate data on safety controls**

**Key point**

- Tiktok เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับฟีเจอร์ Family Sharing ไม่เพียงพอแก่ผู้ปกครองสำหรับการป้องกันการชมเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมแก่เด็ก
- TikTok มีความล่าช้าในการแจ้งให้ Ofcom ทราบถึงข้อผิดพลาดและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
- ละเมิดหน้าที่ภายใต้ Communication Act 2003

**บทลงโทษทางการเงิน**

Ofcom ได้ดำเนินการ**ปรับแอปพลิเคชัน TikTok มูลค่า 1.875 ล้านปอนด์** เนื่องจากไม่สามารถตอบกลับและชี้แจ้งข้อมูลที่เกี่ยวกับด้านความปลอดภัยในด้านเนื้อหาทันทีที่มีการร้องขอ

### ตัวอย่างกรณีศึกษาการฝ่าฝืนข้อกำหนดจากผู้ให้บริการโทรทัศน์




**£40k fine for TV channel that broadcast antisemitic content**

**Key point**

- ในการออกอากาศ **มีเนื้อหาที่เผยแพร่คำพูดที่แสดงความเกลียดชัง** ซึ่งอาจก่อให้เกิดอันตรายและความรุนแรง
- ผู้รับใบอนุญาต ได้ทำรายงานเกี่ยวกับสาเหตุของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นครั้งนี้ รวมทั้งจัดทำรายงานการดำเนินงาน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ซ้ำและรายงานต่อ Ofcom

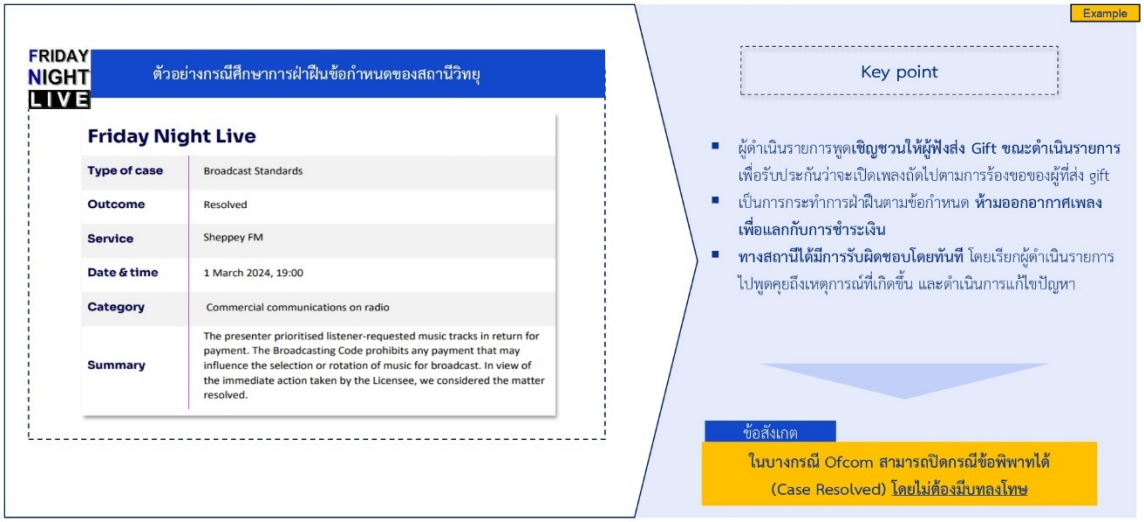
**บทลงโทษทางการเงิน**

Ofcom ได้ดำเนินการ**ปรับช่อง Islam Channel Ltd มูลค่า 40,000 ปอนด์** ระงับการออกอากาศซ้ำ รวมทั้งสั่งให้เผยแพร่รายงานการสอบสวนของ Ofcom ตามรูปแบบที่กำหนด

ที่มา : TikTok fined £1.875m for providing inaccurate data on safety controls, Decision – Islam Channel Limited, 2023

Copyright © 2024 TIME Consulting Co., Ltd. Strictly Confidential

**ตัวอย่างกรณีศึกษาของสหราชอาณาจักรประเภทผู้ให้บริการวิทยุ ที่ผู้ดำเนินรายการมีการฝ่าฝืนข้อกำหนด ซึ่งทางสถานีได้มีการรับผิดชอบต่อกรณีที่เกิดขึ้นโดยทันที ส่งผลให้สามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนี้ได้**




ที่มา :Friday Night, Ofcom, 2024

Copyright © 2024 TIME Consulting Co., Ltd. Strictly Confidential



**ที่ปรึกษาได้ศึกษาขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน และกฎหมายที่เกี่ยวข้องของออสเตรเลีย ครอบคลุมข้อมูลด้านขั้นตอนการร้องเรียน รวมถึงกฎระเบียบ การคุ้มครองผู้บริโภค และมาตรฐานและแนวปฏิบัติ**




Copyright © 2024 TIME Consulting Co., Ltd. Strictly Confidential

## สถิติการตรวจสอบข้อร้องเรียนที่แล้วเสร็จมีแนวโน้มลดลงทุกปี สะท้อนให้เห็นถึงแนวโน้มข้อร้องเรียนที่ลดลง อันเนื่องมาจากการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งความเข้มงวดในการกำกับดูแล โดยเฉพาะในกิจการโทรทัศน์










- รายงานแสดงสถิติจำนวนข้อร้องเรียนของผู้บริโภคมายัง ACMA ระหว่างปี 2562 – 2566 มีแนวโน้มลดลงทุกปี
- การลดลงของจำนวนข้อร้องเรียน สามารถบ่งบอกถึงการปรับปรุงคุณภาพการบริการหรือการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

- จำนวนข้อร้องเรียนของกิจการวิทยุมีจำนวนมากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับกิจการโทรทัศน์ ซึ่งอาจแสดงถึงความมีประสิทธิภาพในการจัดการข้อร้องเรียนที่ดีกว่า

- **การออกใบแจ้งเตือนสำหรับโทรทัศน์เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง** จาก 23 ใบในปี 2562 เป็น 85 ใบในปี 2566 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นในการตรวจสอบและการกำกับดูแลเนื้อหาโทรทัศน์

Copyright © 2024 TIME Consulting Co., Ltd. Strictly Confidential

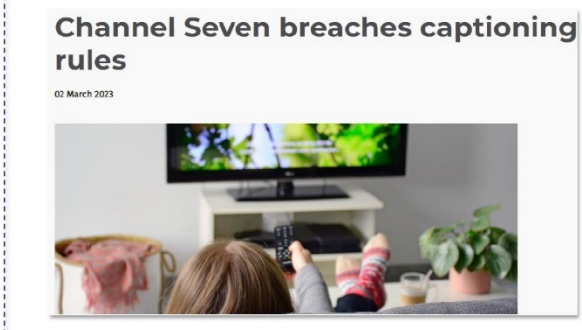
TIME CONSULTING Source: Annual Report 2019-2023 , ACMA



## ตัวอย่างกรณีศึกษาของออสเตรเลีย มีจัดการข้อร้องเรียนโดยแจ้งไปยังผู้ให้บริการโดยตรง ถึงข้อกำหนดที่มีการละเมิด เพื่อให้ดำเนินการปรับปรุงและแก้ไข รวมทั้งมีการเผยแพร่ข้อมูลแต่ละกรณีโดยละเอียดผ่านทางเว็บไซต์อย่างชัดเจน

Example

ตัวอย่างกรณีศึกษาการฝ่าฝืนข้อกำหนดจากสถานีโทรทัศน์




Key point

- ผู้ให้บริการได้ออกอากาศเนื้อหาที่มีการบรรยายที่ไม่ถูกต้อง
- ACMA ได้ดำเนินการตักเตือน และ ออกแนวทางปฏิบัติให้ผู้ให้บริการนั้นต้องปฏิบัติตาม และรายงานแก่หน่วยงาน ACMA ดังนี้
  - ต้องมีผู้ตรวจสอบอิสระสำหรับตรวจสอบคุณภาพของคำบรรยาย
  - ต้องจัดอบรมเจ้าหน้าที่จัดทำคำบรรยาย
  - จัดทำรายงานแก่ ACMA

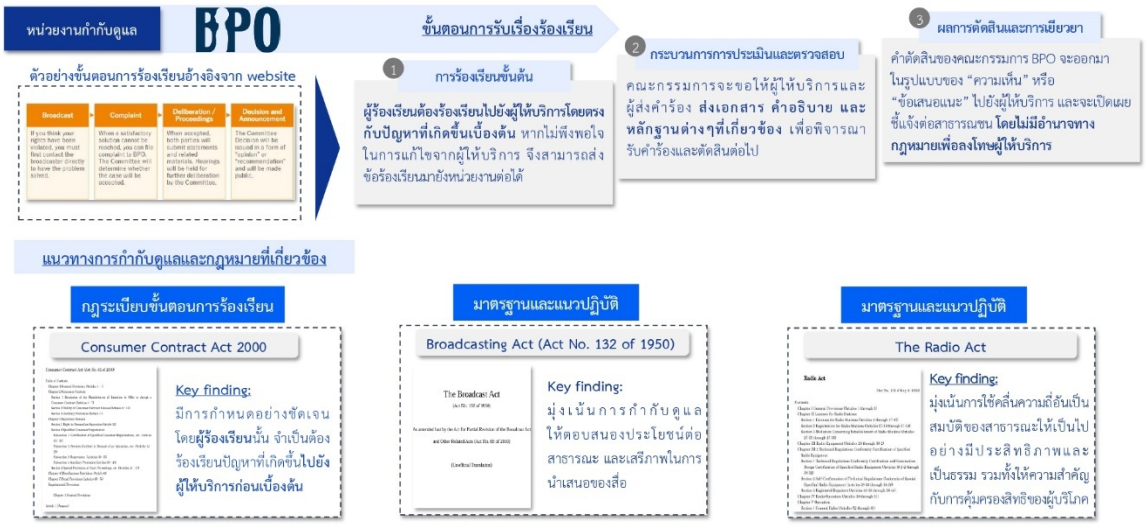
ข้อสังเกต

ACMA เน้นการจัดการข้อร้องเรียนผ่านการตักเตือน จัดทำแผนการดำเนินงาน และรายงานต่อ ACMA

Copyright © 2024 TIME Consulting Co., Ltd. Strictly Confidential

TIME CONSULTING ที่มา : https://www.acma.gov.au/articles/2023-03/channel-seven-breaches-captioning-rules

## ที่ปรึกษาได้ศึกษาขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน และกฎหมายที่เกี่ยวข้องของญี่ปุ่น ครอบคลุมข้อมูลด้านขั้นตอนการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ และการเผยแพร่ข้อมูลการตัดสินของคณะกรรมการตัดสิน




TIME CONSULTING หมายเหตุ: หน่วยงาน Broadcasting Ethics and Program Improvement (BPO)

Copyright © 2024 TIME Consulting Co., Ltd. Strictly Confidential



## สถิติการร้องเรียนของประเทศญี่ปุ่นในอดีตมีแนวโน้มลดลงทุกปี ชี้ให้เห็นว่าผู้บริโภคมีความกระตือรือร้นในการร้องเรียนและการร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไข รวมทั้งช่องทางการร้องเรียนที่มีการร้องเรียนมากที่สุดคือ อีเมล




หมายเหตุ: ที่มา: โครงการวิจัยการกำกับดูแลนี้หาในวิทยุและโทรทัศน์ในยุคดิจิตอล, 2558

Key Finding

จากสถิติเรื่องร้องเรียนของประชาชนปีละมากกว่า 10,000 เรื่องต่อปีแสดงให้เห็นถึง

- ความกระตือรือร้นของประชาชนในการเฝ้าระวัง
- ตระหนักถึงสิทธิการร้องเรียนของผู้บริโภค
- การจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ สะท้อนจากข้อร้องเรียนที่ลดลง

| ช่องการรับเรื่องร้องเรียน | ปี 2561 | | ปี 2562 | | ปี 2563 | | ปี 2564 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| โทรศัพท์ | 3,880 | 23.1% | 3936 | 18.8% | 2,280 | 10.3% | 1,911 | 9.2% |
| Email | 12,681 | 75.5 | 16,687 | 79.9 | 19,438 | 88 | 18,485 | 89.2 |
| โทรสาร | 85 | 0.5 | 107 | 0.5 | 143 | 0.7 | 170 | 0.8 |
| ไปรษณีย์ | 148 | 0.9 | 165 | 0.8 | 221 | 1.0 | 160 | 0.8 |
| รวม | 16,794 | | 20,895 | | 22,082 | | 20,726 | |

Key Finding

- **ร้องเรียนผ่านทาง Email สูงที่สุด** แนวโน้มเหล่านี้แสดงให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงอย่างชัดเจนในการพัฒนาไปสู่ทางดิจิทัล

หมายเหตุ : ทางเว็บไซต์เผยแพร่ข้อมูลปี 2561 ถึงปี 2564

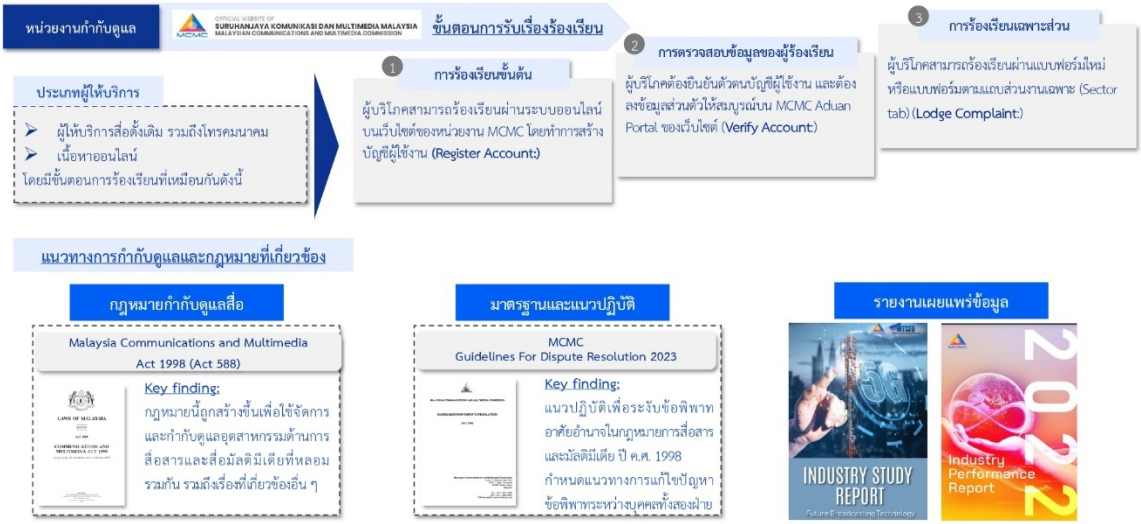
TIME CONSULTING

Copyright © 2024 TIME Consulting Co., Ltd. Strictly Confidential

**ตัวอย่างกรณีศึกษาของญี่ปุ่น พบว่าส่วนมากเป็นการร้องเรียนด้านเนื้อหารายการที่ออกอากาศไม่เหมาะสม โดยหน่วยงาน BPO ได้แก้ไขข้อร้องเรียนที่ได้รับ โดยลงโทษเป็นการตักเตือนไปยังสถานี ออกคำแถลงชี้แจงและเผยแพร่คำตัดสินสู่สาธารณชน**




**ที่ปรึกษาได้ศึกษาขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน และกฎหมายที่เกี่ยวข้องของมาเลเซีย ครอบคลุมข้อมูลด้านขั้นตอนการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ และการเผยแพร่ข้อมูลภาพรวมของอุตสาหกรรมสื่อและการรับเรื่องร้องเรียนในประเด็นต่าง ๆ**



**ที่ปรึกษาได้ศึกษาขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน และกฎหมายที่เกี่ยวข้องของมาเลเซีย ครอบคลุมข้อมูลด้านขั้นตอนการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ และการเผยแพร่ข้อมูลภาพรวมของอุตสาหกรรมสื่อและการรับเรื่องร้องเรียนในประเด็นต่าง ๆ**




ที่มา: Communications & Multimedia Consumer Forum of Malaysia (CFM), Complaint Redress

Copyright © 2024 TIME Consulting Co., Ltd. Strictly Confidential



**หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลเชิงสถิติย้อนหลังในด้านการร้องเรียน จำแนกให้เห็นถึงแหล่งที่มาและช่องทางที่ผู้บริโภคได้มีการร้องเรียน ซึ่งมีอัตราการร้องเรียนที่มีแนวโน้มลดลง**




- รายงานแสดงสถิติจำนวนข้อร้องเรียนของผู้บริโภคมายังหน่วยงาน MCMC ระหว่างปี ค.ศ. 2018 – 2022 ซึ่ง**มีแนวโน้มลดลง**
- ในปี 2022 MCMC ได้รับการร้องเรียนรวมทั้งสิ้น 146,659 เรื่อง สำหรับบริการด้านการสื่อสารและมัลติมีเดียทั้งหมด 146,659 เรื่อง ลดลงร้อยละ 49.7 เทียบกับ เรื่องร้องเรียนที่ได้รับในปี 2021 จำนวน 291,718 เรื่อง

- ข้อมูลทั่วไปของข้อร้องเรียนที่ได้รับส่วนใหญ่มาจาก**ประชาชนโดยตรง** มีทั้งสิ้น 140,368 เรื่อง และส่วนที่เหลือมาจากแหล่งต่าง ๆ เช่น ภาคส่วนงานย่อยภายใต้อำนาจดูแลของ MCMC และสมาคมผู้บริโภค

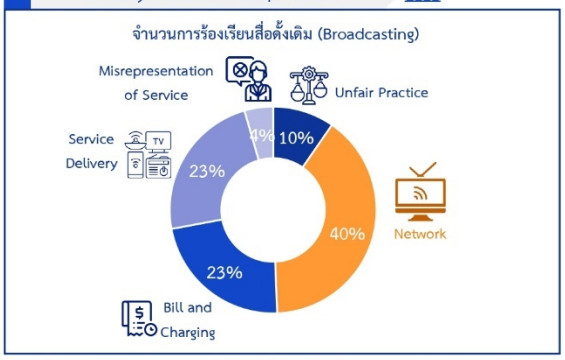
- ช่องทางการร้องเรียนที่พบจำนวนเรื่องเข้ามามากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ **พอร์ทัลรับเรื่องร้องเรียน** จำนวน 139,001 รายการ รองลงมา คือ การเข้าไป**ร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงาน** จำนวน 5,429 รายการ และลำดับสุดท้าย คือ การร้องเรียน**ผ่านเบอร์โทรสายด่วน** MCMC จำนวน 1,323 รายการ

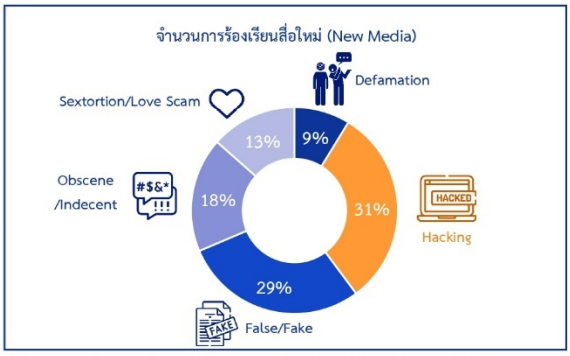
ที่มา: Industry Performance Report 2022, MCMC

Copyright © 2024 TIME Consulting Co., Ltd. Strictly Confidential

## สถิติจำนวนการร้องเรียนของสื่อดั้งเดิมแสดงให้เห็นว่า โดยส่วนใหญ่พบปัญหาด้านเครือข่ายสำหรับบริการ IPTV มากที่สุด ในขณะที่ประเด็นการร้องเรียนของสื่อใหม่ คือปัญหาด้านการแฮ็กข้อมูล

Industry Performance Report 2022




**ประเด็นการร้องเรียนในสื่อดั้งเดิม**

- MCMC บันทึกเรื่องร้องเรียน พบว่า ปัญหาส่วนใหญ่เป็นปัญหา **ด้านเครือข่ายสำหรับบริการ IPTV มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40** จำนวน 667 เรื่อง รองลงมา คือ ปัญหาด้านการให้บริการ ร้อยละ 23 จำนวน 394 เรื่อง และลำดับสุดท้าย คือ ปัญหาด้านการเรียกเก็บเงินค่าบริการ ร้อยละ 23 จำนวน 381 เรื่อง

**ประเด็นการร้องเรียนในสื่อใหม่**

- MCMC บันทึกเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสื่อใหม่ จำนวน 21,345 เรื่อง **กรณีที่รายงานส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการแฮ็กข้อมูลมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31** จำนวน 3,107 เรื่อง รองลงมา คือ ข้อมูลที่เป็นเท็จหรือปลอม ร้อยละ 29 จำนวน 2,877 และลำดับสุดท้าย คือ เนื้อหาลามกอนาจารร้อยละ 18 จำนวน 1,792 เรื่อง

ที่มา: Industry Performance Report 2022, MCMC

Copyright © 2024 TIME Consulting Co., Ltd. Strictly Confidential



## ตัวอย่างกรณีศึกษาของประเทศมาเลเซีย หน่วยงาน MCMC และ CFM ดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนในประเด็นข้อผิดพลาดการเรียกเก็บเงินค่าบริการ รวมถึงกรณีอื่นที่ละเมิดข้อบังคับการให้บริการ และออกประกาศแจ้งเตือนผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไข

### ตัวอย่างกรณีศึกษาการคุ้มครองผู้บริโภคจากผู้ให้บริการสื่อ



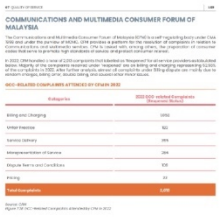

**Key point**

- รายงานผลการดำเนินงานในอุตสาหกรรม ระบุข้อมูล การคุ้มครองผู้บริโภคและอำนาจการจัดการโดย MCMC ในปี ค.ศ. 2021
- ตารางแสดงรายการการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดของผู้ให้บริการจะมีการระบุจำนวนกรณีที่เกิดขึ้น ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการคุ้มครองผู้บริโภคและการตรวจสอบการให้บริการที่มีคุณภาพในอุตสาหกรรมนี้

**บทลงโทษทางกฎหมาย**

MCMC ได้ดำเนินการตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ โดยมี **การจัดทำรายงานเกี่ยวกับการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดของผู้ให้บริการ ซึ่งรวมถึงการออก FIR (First Information Report)** ด้วยอำนาจตามกฎหมาย the Communications and Multimedia Act 1998 (CMA 1998) และมี**การแจ้งเตือนเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคไปยังผู้ให้บริการ** (Service Providers)

### ตัวอย่างกรณีศึกษาการฝ่าฝืนข้อกำหนดจากผู้ให้บริการสื่อ




**Key point**

- รายงานผลการดำเนินงานในอุตสาหกรรม ระบุข้อมูล การจัดการข้อร้องเรียนโดยภาคส่วนงาน CFM ในปี ค.ศ. 2022 พบว่า เป็นข้อร้องเรียนในประเด็นข้อผิดพลาดการเรียกเก็บเงินค่าบริการสื่อแก่ผู้บริโภคมากที่สุดถึงร้อยละ 55 จากเรื่องร้องเรียนทั้งหมด
- ละเมิดต่อกฎหมาย General Consumer Code (GCC)

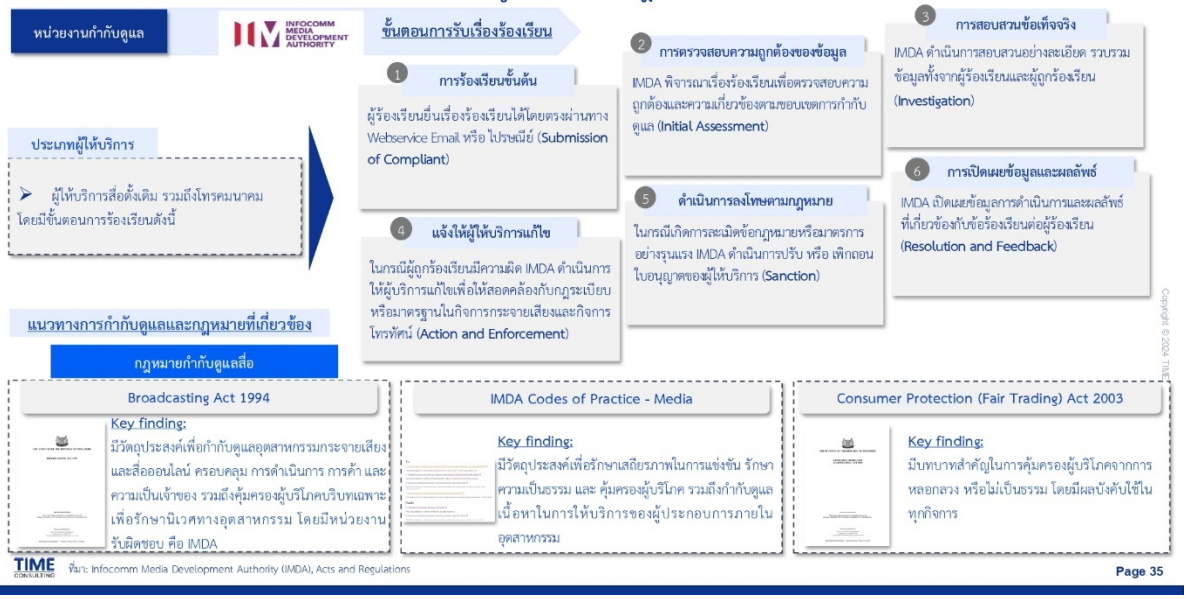
**บทลงโทษทางกฎหมาย**

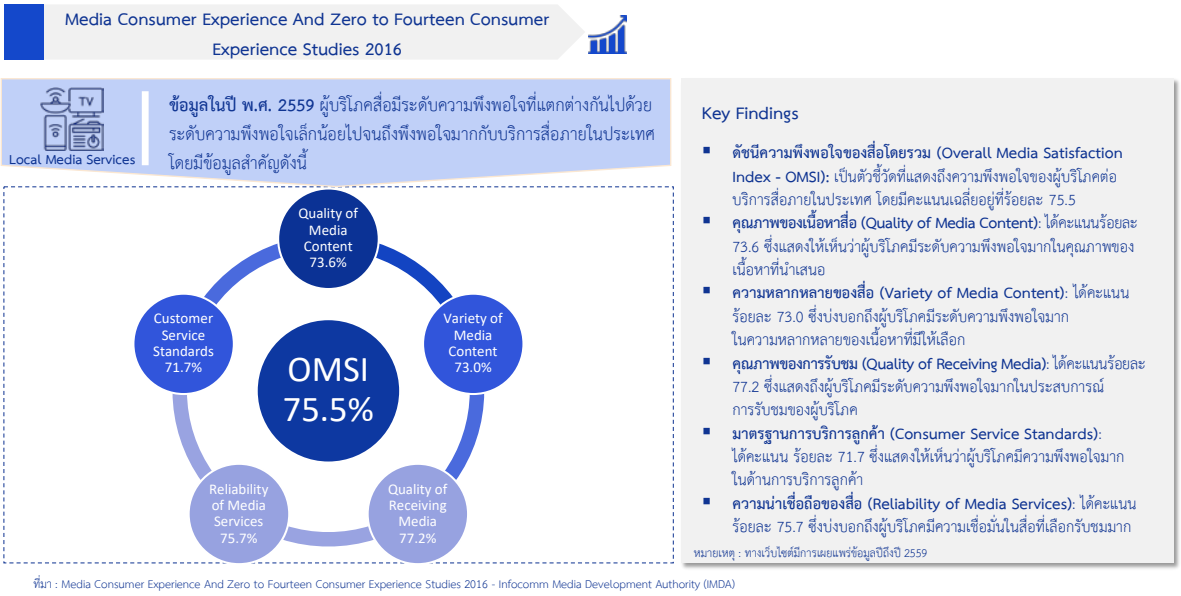
CFM วิเคราะห์และตรวจสอบข้อร้องเรียนจากผู้บริโภคว่ามีการละเมิดต่อ General Consumer Code รวมถึงพิจารณาลักษณะการละเมิดมาตรฐานของข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น เพื่อตัดสินใจ**บังคับใช้บทลงโทษแก่ผู้ให้บริการสื่อ** โดย CFM สามารถออก**ประกาศแจ้งเตือน ใบเตือน และทำการติดตามสถานะการจัดการข้อร้องเรียนและการแก้ไขจากผู้ให้บริการสื่อ**ต่อไป

ที่มา: Industry Performance Report 2022 and Industry Performance Report for 2021, MCMC

Copyright © 2024 TIME Consulting Co., Ltd. Strictly Confidential

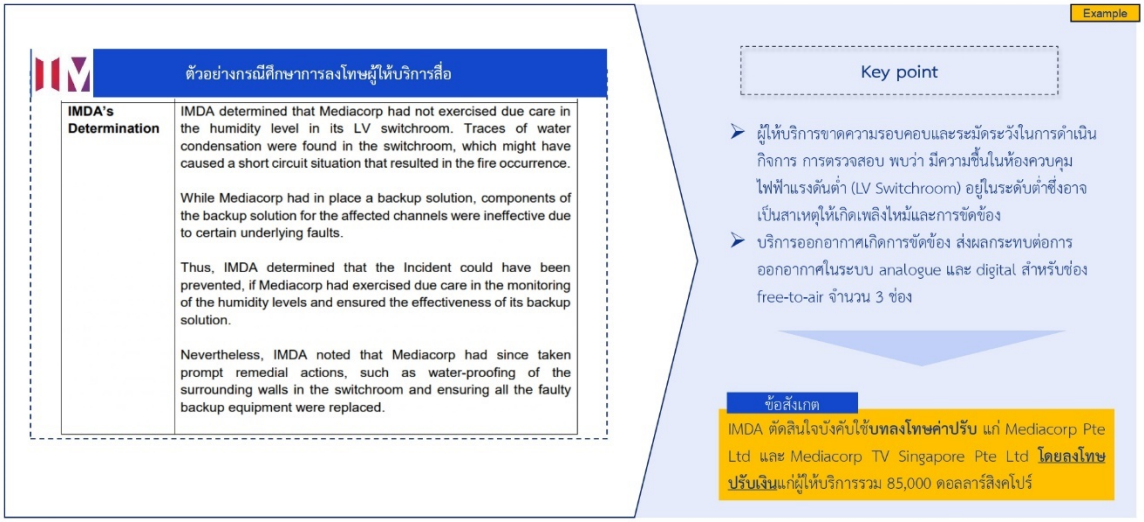
## ที่ปรึกษาได้ศึกษาขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน และกฎหมายที่เกี่ยวข้องของสิงคโปร์ ครอบคลุมข้อมูลด้านขั้นตอนการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ และแนวทางการกำกับดูแลสื่อรวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์



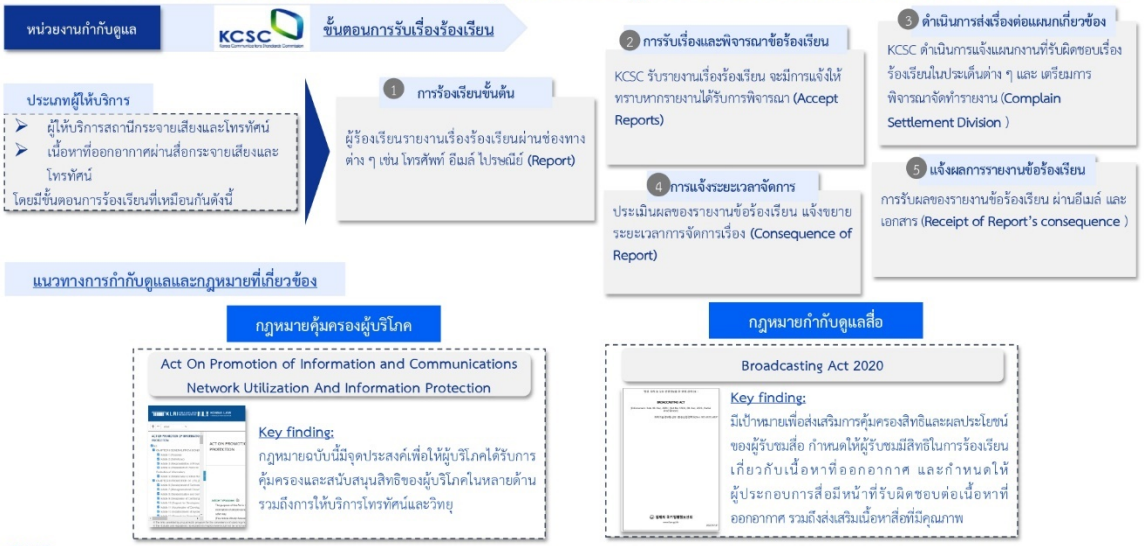




ที่มา : Media Consumer Experience And Zero to Fourteen Consumer Experience Studies 2016 - Infocomm Media Development Authority (IMDA)

ตัวอย่างกรณีศึกษาของสิงคโปร์ พบว่า หน่วยงาน IMDA ได้พิจารณาความผิดของผู้ให้บริการสื่อที่กระทบต่อการออกอากาศทางโทรทัศน์ โดยเล็งเห็นว่าผู้บริการขาดความรอบคอบดำเนินงานจึงลงโทษเป็นการปรับเงิน เผยแพร่ผลตัดสินสู่สาธารณชน




ที่ปรึกษาได้ศึกษาขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน และกฎหมายที่เกี่ยวข้องของเกาหลีใต้ ครอบคลุมข้อมูลด้านขั้นตอนการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ และแนวทางการกำกับดูแลสื่อรวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์



**หน่วยงาน KCSC มีการเปิดเผยข้อมูลเชิงสถิติในส่วนของสถานะการตรวจสอบเนื้อหาออกอากาศ ผ่านสื่อประเภทต่าง ๆ จำแนกเป็นสื่อด้านการให้ข่าวสาร วัฒนธรรม และสื่อด้านการให้ความบันเทิง รวมถึงดำเนินการในส่วนบทลงโทษตามระดับ**

KCSC Broadcast Content Review Status in the 2nd quarter of 2022

| ประเภทสื่อ | | ข่าว/วัฒนธรรม | | | | | ความบันเทิง | | | | | ส่วนย่อย |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| บทลงโทษ | | โทรทัศน์ภาคพื้น | วิทยุภาคพื้น | ช่องรายการทั่วไป | รายการผู้ให้บริการ | ดาวเทียม/IPTV | โทรทัศน์ภาคพื้น | วิทยุภาคพื้น | ช่องรายการทั่วไป | รายการผู้ให้บริการ | ดาวเทียม/IPTV | |
| มาตรการ | การดำเนินการทางวินัยต่อบุคคล | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 |
| | การเตือน | - | - | - | 7 | - | - | - | - | 3 | - | 10 |
| | การให้คำแนะนำ | 2 | 1 | - | 5 | - | 4 | - | 1 | 3 | - | 16 |
| แนวทาง | แนะนำเฉพาะทาง | 7 | 9 | 3 | - | - | 9 | - | 6 | 15 | - | 49 |
| | แนะนำทั่วไป | 7 | 16 | 7 | - | - | 3 | - | 4 | 15 | 30 | 82 |
| ผลรวมทั้งหมด | | 17 | 26 | 10 | 12 | 0 | 16 | 0 | 11 | 36 | 30 | 157 |

**รายงานสถิติเผยแพร่สถานะการตรวจสอบเนื้อหาออกอากาศ**

รายงานสถิติเผยแพร่เกี่ยวกับสถานะการตรวจสอบเนื้อหาการออกอากาศในไตรมาสที่ 2 ของปี ค.ศ. 2022 แบ่งออกเป็นหมวดหมู่ต่าง ๆ ได้แก่ **ประเภทของสื่อ (Category):** แบ่งเป็นหมวดหมู่ต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์, วิทยุ, และช่องทางอื่น ๆ **การลงโทษ (Penalty):** แสดงจำนวนการลงโทษในแต่ละประเภทสื่อ เช่น การเตือน, การระงับออกอากาศ, และการให้คำแนะนำ **การดำเนินการทางกฎหมาย (Legal Disciplinary Measure):** แสดงจำนวนการดำเนินการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับลักษณะการละเมิดต่าง ๆ และ**การบริหารจัดการ (Administrative Guidance):** แสดงจำนวนคำปรึกษาและคำแนะนำที่ให้กับผู้ประกอบการ

**ข้อสังเกต**

สถิติดังกล่าวช่วยให้เห็น**ภาพรวมของสถานการณ์การตรวจสอบเนื้อหาการออกอากาศ**จำแนกตามประเภทสื่อ และระดับการจัดการบทลงโทษจาก KCSC ที่แตกต่างกันไป

Copyright © 2024 TIME Consulting Co., Ltd. Strictly Confidential

TIME CONSULTING ที่มา : Korea Communications Standards Commission (KCSC), Statistics



**หน่วยงาน KCSC มีการเปิดเผยข้อมูลเชิงสถิติสถานการณ์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มของสถานะการจัดการข้อพิพาทที่เกิดขึ้นแต่ละปี จำแนกตามประเภทกรณีที่ได้รับและรูปแบบการจัดการที่แตกต่างกัน**

KCSC Status of Defamation Dispute Mediation in the 2nd quarter of 2022

| ปีค.ศ. | ผลรวมทั้งหมด | กรณีที่ได้รับและมีการจัดการ | | | | | | | กรณีที่มีปัญหาอื่น ๆ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | จำนวนกรณีที่จัดการ | กรณีที่ตกลงกันได้ก่อนไกล่เกลี่ย | กรณีที่มีการร้องขอข้อมูลเพิ่ม | กรณีที่ถูกปฏิเสธ | กรณีที่ถูกยกเลิก | กรณีที่ถูกถอนฟ้อง | อื่น ๆ | |
| ผลรวมทั้งหมด | 5,226 | 1,408 | 17 | 0 | 622 | 186 | 105 | 153 | 3,818 |
| 2019 | 2,166 | 575 | 5 | 0 | 285 | 83 | 26 | 51 | 1,591 |
| 2020 | 2,063 | 548 | 3 | 0 | 202 | 79 | 66 | 57 | 1,515 |
| 2021 | 997 | 285 | 9 | 0 | 135 | 24 | 13 | 45 | 712 |

**รายงานสถิติเผยแพร่สถานะการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท**

- รายงานสถิติเผยแพร่เกี่ยวกับสถานะการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องการหมิ่นประมาท ในไตรมาสที่ 2 ของปี ค.ศ. 2022 ซึ่งจากข้อมูลสถิติ พบว่า จำนวนกรณีที่มีการจัดการในปี ค.ศ. 2019 มีจำนวนรวมมากที่สุดถึง จำนวน 2,166 กรณี ทั้งนี้**มีแนวโน้มลดลง**ในปลายปี ค.ศ. 2021 เหลือจำนวน 997 กรณี

**ข้อสังเกต**

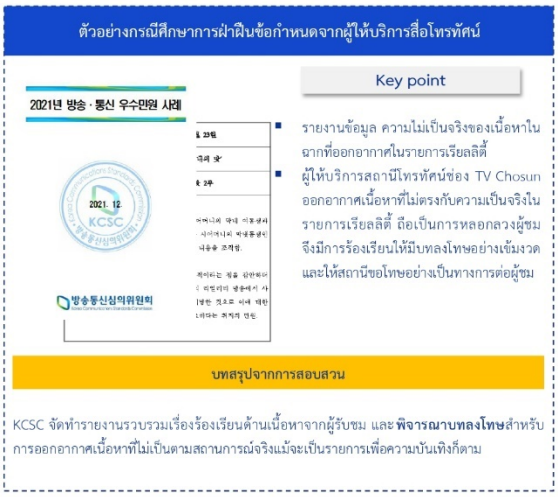
สถิติดังกล่าวช่วยให้เห็น **แนวโน้มและสถานะของการจัดการข้อพิพาทที่เกิดขึ้นในแต่ละปี** รวมถึงการดำเนินการที่เกิดขึ้นในแต่ละกรณี ซึ่งช่วยให้เข้าใจทราบกระบวนการไกล่เกลี่ยในช่วงเวลาดังกล่าวได้เบื้องต้น

Copyright © 2024 TIME Consulting Co., Ltd. Strictly Confidential

TIME CONSULTING ที่มา : Korea Communications Standards Commission (KCSC), Statistics

## ตัวอย่างกรณีศึกษาของประเทศเกาหลีใต้ หน่วยงาน KCSC รับเรื่องและพิจารณาบทลงโทษสำหรับการออกอากาศเนื้อหาที่ละเมิดต่อกฎหมายกำกับดูแลสื่อ รวมถึงเผยแพร่ข้อเท็จจริงขอเรื่องร้องเรียนผ่านรายงานสู่สาธารณชน




Copyright © 2024 TIME Consulting Co., Ltd. Strictly Confidential

ที่มา : Korea Communications Standards Commission (KCSC), Best Practices for Civil Complaints



## เมื่อเปรียบเทียบประเทศไทยและประเทศกรณีศึกษา พบว่าประเทศไทยยังขาดข้อกำหนดหรือระเบียบว่าด้วยการจัดการข้อร้องเรียนหรือปิดจบกรณีข้อพิพาทโดยใช้รูปแบบการไกล่เกลี่ยระหว่างผู้ร้องเรียนและผู้ให้บริการ

| ประเด็น | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| วิธีการระงับข้อพิพาท | ตักเตือนไปยังผู้ให้บริการ หากยังฝ่าฝืนจะระงับใบอนุญาต | ปรับเงิน ไกล่เกลี่ยเพื่อปิดเคสข้อพิพาท | เน้นการไกล่เกลี่ยแจ้งเตือนไปยังผู้ให้บริการ | ตักเตือนไปยังผู้ให้บริการให้ออกคำชี้แจง | ผู้ให้บริการสื่อมีหน้าที่แก้ไขปัญหาให้ยุติขั้นต้น | แจ้งเตือนไปยังผู้ให้บริการสื่อและพิจารณาบทลงโทษเพิ่มเติม | แจ้งผู้ให้บริการแก้ไขเพื่อให้สอดคล้องกับกฎระเบียบหรือมาตรฐาน |
| หน่วยงานหลักในการระงับข้อพิพาท | NBTC (กสทช.) | Ofcom | ACMA | BPO | MCMC | KCSC | IMDA |
| กฎหมายที่เกี่ยวข้อง/กฎหมายไกล่เกลี่ย | ประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคฯ | กฎหมายไกล่เกลี่ย the ADR Regulations 2015 | กำหนดการไกล่เกลี่ยภายใต้ Broadcasting Services Act 1992 | ไม่พบประกาศทางการสำหรับการไกล่เกลี่ย | แนวปฏิบัติเพื่อระงับข้อพิพาท (Guidelines For Dispute Resolution 2023) | กำหนดการไกล่เกลี่ยภายใต้ Broadcastng Act 2020 | ไม่พบประกาศทางการสำหรับการไกล่เกลี่ย |
| ประเด็นที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด | การออกอากาศรายการโดยมีการโฆษณาเกินระยะเวลาที่กำหนด | ภาษาที่ไม่เหมาะสม ข้อมูลที่เผยแพร่ที่ไม่ครบถ้วน | เนื้อหาที่ไม่เหมาะสม | เนื้อหาที่ไม่เหมาะสม | ปัญหาด้านเครือข่ายสำหรับบริการ IPTV | เนื้อหาที่ไม่เหมาะสม | การขาดความรอบคอบของผู้ให้บริการ |

Copyright © 2024 TIME Consulting Co., Ltd. Strictly Confidential

## หน่วยงานกำกับดูแลสื่อของประเทศไทยมีโอกาสในการพัฒนาแนวทางการรับและจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยพิจารณาจากข้อมูลกรณีศึกษาต่างประเทศ และด้วยหลักการวิเคราะห์ SWOT Analysis แสดงให้เห็นศักยภาพโดยรวม




Copyright © 2024 TIME Consulting Co., Ltd. Strictly Confidential



## การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการศึกษาของโครงการผ่าน Mentimeter

https://www.menti.com/al7xecdpgeym

**ประเด็นคำถาม**

1) ท่านมีความเห็นว่า **การร้องเรียนสื่อควรส่งเรื่องไปที่หน่วยงานใด** จึงจะได้รับการจัดการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ และสะดวกสำหรับผู้ร้องเรียน (คำถามปลายเปิด)
2) ท่านมีความเห็นว่า **การปรับเปลี่ยนขั้นตอนการร้องเรียนสื่อ**ของประเทศไทยควรให้ความสำคัญกับประเด็นใดมากที่สุด
3) ท่านมีความเห็นว่า การร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับบริการกระจายเสียงและโทรทัศน์**มีอุปสรรคในกระบวนการและขั้นตอน**หรือไม่ อย่างไร
4) ท่านมีความเห็นว่า ผลการศึกษาถึงประเด็นข้อร้องเรียนสื่อที่ได้รับ**สอดคล้องกับสถานการณ์จริงในพื้นที่**ของท่านอย่างไรบ้าง
5) ท่านต้องการให้มีการศึกษา**ประเด็นใดเพิ่มเติมจากผลการศึกษา**ที่ได้รับในครั้งนี้อย่างไร (คำถามปลายเปิด)

Copyright © 2024 TIME Consulting Co., Ltd. Strictly Confidential




## กิจกรรมกลุ่มเพื่อระดมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

Copyright © 2024 TIME Consulting Co., Ltd., Strictly Confidential



## ประเด็นที่ 1 พฤติกรรมและประสบการณ์การร้องเรียน ที่เกิดขึ้นในพื้นที่ (25 นาที)

ประเด็นคำถาม

- ประเภทของเรื่องร้องเรียน สาเหตุของปัญหา และปัญหาที่พบบ่อย
- ช่องทางการร้องเรียนที่ใช้
- ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา
- ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นหลังดำเนินการเสร็จสิ้น

Copyright © 2024 TIME Consulting Co., Ltd. Strictly Confidential



## ประเด็นที่ 2 การเข้าถึง รูปแบบและขั้นตอน การจัดการเรื่องร้องเรียน ปัญหาที่พบ (25 นาที)

ประเด็นคำถาม

- ความต้องการ ความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อรูปแบบการรับเรื่องร้องเรียนที่สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย
- ความต้องการ ความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อกลไกการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
- ความต้องการ ความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อมาตรการลงโทษผู้กระทำผิด
- หน่วยงานสื่อมีการให้ข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้บริโภครับทราบบ้างหรือไม่ อย่างไร

Copyright © 2024 TIME Consulting Co., Ltd. Strictly Confidential

## ประเด็นที่ 3 กระบวนการการติดตามผลการร้องเรียน

(25 นาที)

**ประเด็นคำถาม**

- ความต้องการ ความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อรูปแบบการติดตามสถานะผลการร้องเรียนในปัจจุบัน
- ผู้ร้องเรียนมีความคาดหวังข้อมูลใดบ้างในการติดตามสถานะ

Copyright © 2024 TIME Consulting Co., Ltd. Strictly Confidential



## ประเด็นที่ 4 ผลลัพธ์ที่ผู้ร้องเรียนคาดหวัง

(25 นาที)

**ประเด็นคำถาม**

- ความคาดหวังต่อการตอบสนองของหน่วยงานหรือผู้ประกอบการที่รับเรื่อง
- ความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อผลลัพธ์ของการจัดการเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนเคยพบเจอ
- ผลลัพธ์ที่ผู้ร้องเรียนคาดหวังให้เกิดขึ้น
- มาตรการลงโทษผู้กระทำความผิด หน่วยงานและภาคประชาชนต้องการให้ลงโทษที่ตัวบุคคลหรือทางสถานีที่ออกอากาศ เจ้าของผลิตภัณฑ์ หรือมองว่าควรต้องลงโทษความผิดให้มีผู้รับผิดชอบเป็นใครบ้าง

Copyright © 2024 TIME Consulting Co., Ltd. Strictly Confidential

## ประเด็นที่ 5 ประเด็นเพิ่มเติมอื่น ๆ

(20 นาที)

**ประเด็นคำถาม**

- การรับรู้ถึงสิทธิของผู้บริโภค ในการร้องเรียนสื่ออย่างไร
- แนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนในปัจจุบัน ควรมีการพัฒนาในอนาคตให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นได้อย่างไร

Copyright © 2024 TIME Consulting Co., Ltd., Strictly Confidential






การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและสรุปผล
Copyright © 2024 TIME Consulting Co., Ltd., Strictly Confidential
62


กสทช.
TIME
CONSULTING
Copyright © 2024 TIME Consulting Co., Ltd., Strictly Confidential
Copyright © 2024 TIME Consulting Co., Ltd. Strictly Confidential

## 5.3 คณะผู้ดำเนินการจัดการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group)

### 5.3.1 คณะกรรมการ ฯ สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (บส.) สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)

| ลำดับ | รายชื่อผู้เข้าร่วม | ตำแหน่ง |
|---|---|---|
| 1. | นางสาวรุ้งตะวัน จินดาวัลย์ | ผู้อำนวยการสำนัก บส. |
| 2. | นายวิชิตโชค อินทร์เอียด | ประธานกรรมการตรวจรับพัสดุ |
| 3. | นางสาวจิราพร พรหมบุญ | กรรมการตรวจรับพัสดุ |
| 4. | นายรังสิมันต์ กลิ่นทอง | กรรมการตรวจรับพัสดุ |
| 5. | นางสาววัชลาวลี เดชสำราญ | กรรมการตรวจรับพัสดุ |
| 6. | นางสาวภัทราภา รัตนมโนธรรม | กรรมการและเลขานุการตรวจรับพัสดุ |
| 7. | นายพชร เขียวพงศ์ | ผู้ช่วยประสานงาน |

### 5.3.2 ที่ปรึกษา บริษัท ไทม์ คอนซัลติ้ง จำกัด

| ลำดับ | รายชื่อผู้เข้าร่วม | ตำแหน่ง |
|---|---|---|
| 1. | รองศาสตราจารย์ ดร.มนวิภา วงรุจิระ | หัวหน้าโครงการ |
| 2. | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.หฤทัย ปัญญาวุธตระกูล | นักวิจัย 1 |
| 3. | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสาวนี ชินนาลอง | นักวิจัย 2 |
| 4. | นางสาวอภิชญา สุขวรรณ | ผู้ช่วยนักวิจัย |
| 5. | นางสาวสุชญา จตุรภูมิทรัพย์ | ผู้ช่วยนักวิจัย |
| 6. | นางสาวเบญจมาภรณ์ จันทนา | ผู้ช่วยนักวิจัย |
| 7. | นางสาวระนาด สิทธิประสงค์ | ผู้ช่วยนักวิจัย |

## 5.4 สรุปการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) จังหวัดเชียงราย

การประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) จังหวัดเชียงราย จัดขึ้นในวันศุกร์ที่ 16 สิงหาคม 2567 ณ ห้องเฮอริเทจบอลรูม 1 โรงแรมเฮอริเทจ เชียงราย โฮเทล แอนด์ คอนเวนชั่น

### 5.4.1 รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group)

ผู้เข้าร่วมทั้งหมดจำนวน 50 ราย กลุ่มประชาชน จำนวน 36 คน และกลุ่มหน่วยงาน จำนวน 14 ราย ซึ่งเป็นผู้เข้าร่วมทั้งจากจังหวัดเชียงรายและจังหวัดใกล้เคียง ประกอบด้วย เชียงใหม่ พะเยา ลำปาง และลำพูน ส่วนของหน่วยงานที่เข้าร่วม อาทิ สำนักงาน กสทช. เขต 31, 34 สภาองค์กรของผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุข และสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย

#### 5.4.1.1 กลุ่มประชาชน

| ลำดับ | ชื่อ | นามสกุล | จังหวัด |
|---|---|---|---|
| 1 | เกรียงไกร | มณีณิชา | เชียงราย |
| 2 | วรพนิต | เจริญพร | เชียงใหม่ |
| 3 | บัญชา | ปลอดภัย | เชียงใหม่ |
| 4 | ภัควัท | จันทรา | พะเยา |
| 5 | วิชุดา | อัลมาตร์ | เชียงราย |
| 6 | โสภิดา | เขียวขำ | เชียงราย |
| 7 | โอภาส | ขวัญวงษ์ | พะเยา |
| 8 | วัฒนา | หัถตจักร | พะเยา |
| 9 | เสาวลักษณ์ | เจ้าเล่ห์ดี | พะเยา |
| 10 | ณัฐชนันท์ | วารีจันทร์ | พะเยา |
| 11 | ธีรพงษ์ | บุญเจิง | พะเยา |
| 12 | จิรทีปต์ | อมรกุล | เชียงราย |
| 13 | จรัญญู | เขื่อนเพชร | เชียงราย |
| 14 | จักรินทร์ | สักแกแก้ว | พะเยา |
| 15 | สร้อยศรี | ยัญศรี | เชียงราย |

| ลำดับ | ชื่อ | นามสกุล | จังหวัด |
|---|---|---|---|
| 16 | กานต์ธิดา | พรหมเดช | เชียงใหม่ |
| 17 | ชนกชนม์ | ศรีมาตรา | เชียงใหม่ |
| 18 | นัทมาศ | ชัยศรีหา | เชียงใหม่ |
| 19 | พิมพกานต์ | คำวิสูตร | พะเยา |
| 20 | ณิชา | ปัญญาเสน | พะเยา |
| 21 | สุวรรณา | ปุยคำ | พะเยา |
| 22 | โศภิสตา | พรมโวหาร | เชียงใหม่ |
| 23 | นันท์นพิน | ชีหมื่อ | เชียงราย |
| 24 | สุชาติ | หน่อคำหล้า | พะเยา |
| 25 | ธวัชชัย | ควงไทย | พะเยา |
| 26 | ศิริลักษณ์ | อุดทาดำ | เชียงราย |
| 27 | ปาณรวัฐ | นวลกวี | พะเยา |
| 28 | วศิน | ธุระคำ | พะเยา |
| 29 | พีระพัฒน์ | อัศสุวรรณ | เชียงใหม่ |
| 30 | อภิรักษ์ | เสมอใจ | เชียงใหม่ |
| 31 | อันดามัน | คชเสนา | เชียงใหม่ |
| 32 | สมชาย | ไปทาวนี | เชียงใหม่ |
| 33 | ยศวดี | สันธิ | เชียงใหม่ |
| 34 | ธาดาพงศ์ | กวั้งซ้วน | เชียงใหม่ |
| 35 | ราตรี | ศรีมูล | เชียงใหม่ |
| 36 | น้อม | พรมโวหาร | เชียงใหม่ |

### 5.4.1.2 กลุ่มหน่วยงานและผู้ให้บริการ

| ลำดับ | ชื่อ | นามสกุล | ตำแหน่ง | สังกัดหน่วยงาน | จังหวัด |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | ธนชัย | ฟูเฟื่อง | หัวหน้าหน่วยงานประจำจังหวัดเชียงราย | หน่วยงานประจำจังหวัดเชียงราย สถาองค์กรของผู้บริโภค | เชียงราย |
| 2 | ฐิศิรักน์ | โพธิ์ทอง | นักวิชาการนโยบายและแผนปฏิบัติการระดับกลาง | สำนักงาน กสทช.เขต31 จังหวัดลำปาง | ลำปาง |
| 3 | วรกมล | นกแก้ว | นักวิชาการนโยบายและแผนปฏิบัติการระดับต้น | ภภ.34 จังหวัดเชียงราย | เชียงราย |
| 4 | ฉัตรชัย | ดวงตา | นตป.ก1 | ภภ.34 จังหวัดเชียงราย | เชียงราย |
| 5 | วัชรพงษ์ | คำหล้า | นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเชียงราย | สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย | เชียงราย |
| 6 | ศศิภา | วัฒนาพร | เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี | หน่วยงานประจำจังหวัดเชียงราย | เชียงราย |
| 7 | นุจเรศ | ทะรินทร์ | เจ้าหน้าที่โครงการ | หน่วยงานประจำจังหวัดเชียงราย | เชียงราย |
| 8 | สุดธิดา | คูสุวรรณ์ | เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน | สคบ.จังหวัดเชียงราย | เชียงราย |
| 9 | กรภัทร | นามจันทร์ | นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ | สำนักงานจังหวัดพะเยา | พะเยา |
| 10 | โอภาส | นามเขตต์ | เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด | สำนักงานจังหวัดพะเยา | พะเยา |

| ลำดับ | ชื่อ | นามสกุล | ตำแหน่ง | สังกัดหน่วยงาน | จังหวัด |
|---|---|---|---|---|---|
| 11 | อนุชิต | แสนสม | | สำนักงาน กสทช. เขต31 จังหวัดลำปาง | ลำปาง |
| 12 | มานพ | ไชยประสิทธิ | ผู้อำนวยการส่วน | สำนักงาน กสทช. ภาค 3 จังหวัดเชียงใหม่ | เชียงใหม่ |
| 13 | พรไพรินทร์ | คุณมาก | นักสื่อสารมวลชนชำนาญการ | สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยจังหวัดเชียงราย | เชียงราย |
| 14 | วรางคณา | อุ่นบ้าน | ผู้อำนวยการสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยจังหวัดเชียงราย | สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยจังหวัดเชียงราย | เชียงราย |

### 5.4.2 สรุปกิจกรรมการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการศึกษาของโครงการผ่าน Mentimeter

| ประเด็นคำถาม Mentimeter | สรุปผลการระดมความคิดเห็นผ่าน Mentimeter |
|---|---|
| ข้อคำถามที่ 1 ท่านมีความเห็นว่าการร้องเรียนสื่อควรส่งเรื่องไปที่หน่วยงานใดจึงจะได้รับการจัดการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ และสะดวกสำหรับผู้ร้องเรียน (คำถามปลายเปิด) | ■ สำนักงาน กสทช. (NBTC)<br>■ หน่วยงานกลางที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง<br>■ ผู้ให้บริการช่องที่ออกอากาศโทรทัศน์และวิทยุ<br>■ หน่วยงานอิสระที่รับเรื่องร้องเรียนโดยเฉพาะ<br>■ องค์กรวิชาชีพสื่อ เช่น สภาการหนังสือพิมพ์แห่งชาติ<br>■ สภาองค์กรของผู้บริโภค<br>■ หน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด<br>■ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค |
| ข้อคำถามที่ 2 ท่านมีความเห็นว่าการปรับเปลี่ยนขั้นตอนการร้องเรียนสื่อของประเทศไทยควรให้ความสำคัญกับประเด็นใดมากที่สุด | เรียงลำดับตัวเลือกคำตอบจากมากไปน้อย ดังนี้<br>■ ประเด็นขั้นตอนการร้องเรียนให้เข้าถึงง่าย เน้นความสะดวกรวดเร็ว จำนวน 19 คำตอบ<br>■ ประเด็นการติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียน จำนวน 6 คำตอบ<br>■ ประเด็นข้อมูลความรู้เกี่ยวกับช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน 5 คำตอบ |
| ข้อคำถามที่ 3 ท่านมีความเห็นว่าการร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับบริการกระจายเสียงและโทรทัศน์มีอุปสรรคในกระบวนการและขั้นตอนหรือไม่อย่างไร | เรียงลำดับตัวเลือกคำตอบจากมากไปน้อย ดังนี้<br>■ ไม่เคยร้องเรียน เนื่องจากไม่ทราบช่องทางการร้องเรียน จำนวน 18 คำตอบ<br>■ ไม่มีปัญหาในการร้องเรียน เนื่องจากทราบช่องทางส่งเรื่องไปยังผู้รับเรื่อง จำนวน 10 คำตอบ<br>■ มีปัญหาในการร้องเรียน เนื่องจากติดต่อผู้รับเรื่องได้ยาก จำนวน 3 คำตอบ |
| ข้อคำถามที่ 4 ผลการศึกษาถึงประเด็นเรื่องร้องเรียนสื่อที่ได้รับสอดคล้องกับสถานการณ์จริงในพื้นที่ของท่าน อย่างไรบ้าง | เรียงลำดับตัวเลือกคำตอบจากมากไปน้อย ดังนี้<br>■ สอดคล้องกับสถานการณ์เรื่องร้องเรียนสื่อในพื้นที่มีประเด็นที่คล้ายกันบางกรณี จำนวน 28 คำตอบ<br>■ สอดคล้องกับสถานการณ์เรื่องร้องเรียนสื่อในพื้นที่เป็นประเด็นเดียวกัน จำนวน 1 คำตอบ<br>■ ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์เรื่องร้องเรียนสื่อในพื้นที่ ไม่มีประเด็นที่นำเสนอ จำนวน 1 คำตอบ |
| ข้อคำถามที่ 5 ท่านต้องการให้มีการศึกษาประเด็นใดเพิ่มเติมจากผลการศึกษาที่ได้รับในครั้งนี้อย่างไร | ■ ยกตัวอย่างกรณีศึกษาสำหรับการร้องเรียนในประเทศที่มีประเด็นหรือถูกพูดถึง หรือเป็นกรณีที่ประชาชนอาจเห็นต่างว่าไม่จำเป็นต้องร้องเรียน<br>■ ความเป็นไปได้ในการร้องเรียนผ่าน Website และ Application |

| ประเด็นคำถาม Mentimeter | สรุปผลการระดมความคิดเห็นผ่าน Mentimeter |
|---|---|
| | ■ ระดับความรอบรู้เท่าทันสื่อของประชาชน<br>■ ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกำกับดูแล ผู้ให้บริการ และภาคประชาชน<br>■ กรณีศึกษาประเด็นร้องเรียนที่กฎหมายไม่สามารถควบคุมได้<br>■ กรณีศึกษาของประเทศอื่น ๆ เพิ่มเติม<br>■ สิทธิเสรีภาพและข้อจำกัดในการเผยแพร่ข้อมูล ข้อจำกัดทางกฎหมายในยุคทีวีดิจิทัลในปัจจุบัน<br>■ การตรวจสอบจริยธรรมสื่อมวลชนโดยเฉพาะรายการข่าวทางโทรทัศน์<br>■ ข้อมูลของหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนภายใต้สำนักงาน กสทช. มีกี่สำนักและสำนักอะไรบ้าง รวมถึงผลการแก้ไขปัญหาเป็นอย่างไร |

### 5.4.3 สรุปกิจกรรมกลุ่มเพื่อระดมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์

| ประเด็นหารือ | สรุปผลการระดมความคิดเห็นผ่านกิจกรรมกลุ่ม |
|---|---|
| ประเด็นที่ 1 พฤติกรรมการร้องเรียน ประสบการณ์การร้องเรียนที่เกิดขึ้นในพื้นที่ | <u>กลุ่มผู้บริโภค</u><br>▪ **ประเภทของเรื่องร้องเรียน สาเหตุของปัญหา และปัญหาที่พบบ่อย**<br>➢ เนื้อหารายการโทรทัศน์ที่ไม่เหมาะสม เกี่ยวกับเรื่องเพศและการใช้ภาษา ซึ่งผู้บริโภคเคยร้องเรียนผ่านสำนักงาน กสทช. จากนั้นสำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการส่งเอกสารตอบกลับผู้ร้องเรียน มีรายละเอียดแจ้งถึงผู้รับผิดชอบสำหรับประสานงานและแจ้งว่าจะติดต่อกลับแก่ผู้ร้องเรียนในภายหลัง และมีกรณีที่ผู้ให้บริการถูกลงโทษโดยการปิดทำการสถานี<br>➢ ผู้บริโภคร้องเรียนพฤติกรรมของผู้ประกาศในรายการโทรทัศน์ในประเด็นการอ่านสคริปต์ที่ใช้คำพูดไม่เหมาะสม ลืมปิดไมค์ ทำให้ได้ยินการพูดถึงศิลปินในทางที่ไม่เหมาะสม ในเชิงลักษณะล้อเลียนกลั่นแกล้ง (Bully) ทางผู้ให้บริการช่องดังกล่าว รวมทั้งผู้ประกาศ จึงแสดงการรับผิดชอบโดยการออกแถลงการณ์ขอโทษต่อศิลปินและแฟนคลับในช่องทางโซเชียลมีเดียของช่องโทรทัศน์<br>➢ ปัญหาที่พบจากการนำเสนอของสื่อในประเด็นอื่น ๆ ได้แก่ การโฆษณาเกินจริง ระยะเวลาการโฆษณาผ่านสื่อนานเกินไป เนื้อหาออกอากาศไม่เหมาะสมสำหรับเด็ก คุณภาพเสียงในช่วงรายการและโฆษณามีความแตกต่างกัน ซึ่งมองว่ารายการอาจมีการเร่งเสียงดังขึ้นในช่วงโฆษณา<br>▪ **ช่องทางการร้องเรียนที่ใช้**<br>➢ ช่องทางการร้องเรียนผ่าน LINE Official, Discord, Yellow Talk และ Twitter<br>➢ ช่องทางการร้องเรียนผ่าน Call Center<br>➢ ช่องทางการร้องเรียนที่สำนักงาน กสทช. เขตภูมิภาคโดยตรง |

| ประเด็นหารือ | สรุปผลการระดมความคิดเห็นผ่านกิจกรรมกลุ่ม |
|---|---|
| | ▪ **ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา**<br>➢ ระยะเวลาที่เหมาะสมสำหรับการแก้ไขปัญหาควรพิจารณาตามประเภทของปัญหา อาทิ การตรวจสอบเนื้อหาหรือเซ็นเซอร์เนื้อหาที่ไม่เหมาะสม ควรใช้ระยะเวลาดำเนินการ 30 วัน และการแก้ไขคุณภาพเสียง ควรใช้ระยะเวลาดำเนินการ 7-14 วัน<br>**<u>กลุ่มหน่วยงานและผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง</u>**<br>▪ **ประเภทของเรื่องร้องเรียน สาเหตุของปัญหา และปัญหาที่พบบ่อย**<br>➢ **คลื่นสัญญาณวิทยุ** หน่วยงานได้การร้องเรียนเรื่องสัญญาณวิทยุที่ไม่ชัดเจน ติดขัดระหว่างรับฟัง มีสาเหตุมาจากรัศมีการกระจายคลื่นความถี่มีระยะที่สั้นในบางสถานีครอบคลุมพื้นที่ในวงแคบ เมื่อผู้ฟังมีการเดินทางหรืออยู่ไกลออกไปจะไม่สามารถรับฟังสถานีนั้นได้อย่างชัดเจน<br>➢ **การติดตั้งเสาสัญญาณ** หน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการติดตั้งเสาสัญญาณในพื้นที่หมู่บ้าน โดยไม่บอกกล่าวผู้อยู่อาศัยในพื้นที่ นำมาซึ่งผลกระทบต่อชุมชน จึงเกิดการร้องเรียนขึ้นเกี่ยวกับความเดือดร้อนจากการติดตั้งเสาสัญญาณ<br>▪ **ปัญหาเรื่องร้องเรียน ผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิ และไม่ทราบช่องทางในการเข้าถึง**<br>➢ ผู้ร้องเรียนส่วนมากมีการเดินทางมาร้องเรียนที่หน่วยงานมากกว่าการใช้ช่องทางโซเชียลมีเดีย เนื่องจากผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ และเป็นคนในพื้นที่หรือในชุมชนมีความสนิทและเป็นกันเองกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน<br>▪ **ช่องทางการร้องเรียนที่ใช้**<br>➢ ช่องทางการร้องเรียน หน่วยงานมีช่องทางการร้องเรียนหลากหลายช่องทางในปัจจุบัน ทั้งออฟไลน์และออนไลน์ ซึ่งในมุมมองของหน่วยงานนั้นช่องทางการร้องเรียนที่มีผู้ร้องเรียนมากที่สุดจะเป็นในรูปแบบออฟไลน์ คือ การเดินทางมาร้องเรียนที่หน่วยงาน โดยส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ เนื่องจากไม่ชำนาญในการใช้ช่องทางโซเชียลมีเดีย ในขณะที่ผู้ร้องเรียนในช่วงวัยเด็กจนถึงวัยรุ่นนั้นมีการร้องเรียนน้อยมากและหากต้องการร้องเรียนจะร้องเรียนผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย อาทิ LINE Official |

| ประเด็นหารือ | สรุปผลการระดมความคิดเห็นผ่านกิจกรรมกลุ่ม |
|---|---|
| | ▪ **ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา**<br>➢ หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน โดยปกตินั้นจะใช้ระยะเวลาไม่เกิน 45 วัน ในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ในกรณีที่ต้องมีการส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการสอบสวนต่อ จะมีระยะเวลาที่เพิ่มขึ้นตามลำดับ<br>▪ **ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นหลังดำเนินการเสร็จสิ้น**<br>➢ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเมื่อสิ้นสุดร้องเรียน ส่วนใหญ่จะเป็นการแจ้งเตือนไปยังสถานี และดำเนินการระงับการออกอากาศชั่วคราวก่อนในเบื้องต้น หลังจากนั้นหน่วยงานจะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป |
| ประเด็นที่ 2 การเข้าถึง รูปแบบและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนปัญหาที่พบ | **<u>กลุ่มผู้บริโภค</u>**<br>▪ **ความต้องการ ความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อรูปแบบการรับเรื่องร้องเรียนที่สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย**<br>➢ ผู้ร้องเรียนมีความไม่พึงพอใจจากระยะเวลาที่รับเรื่อง 7-10 วัน มองว่าช้าเกินไป เสนอว่าควรรับและจัดการเรื่องร้องเรียนให้เสร็จสิ้นไม่เกิน 7 วัน และต้องการได้รับการแจ้งผลการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางอีเมล ไม่ควรให้ระบุตัวตน กรอกแค่ชื่อ นามสกุล และอีเมลตอบกลับผู้ร้องเรียน เนื่องด้วยกังวลถึงความปลอดภัย<br>➢ ผู้บริโภคสะดวกร้องเรียนด้วยช่องทาง LINE Official เนื่องจากมองว่าทำได้ง่าย สะดวก และมีหลักฐานเป็นลายลักษณ์อักษร และสะดวกร้องเรียนผ่านสายด่วน Call Center โดยเสนอแนะให้เพิ่มจำนวนคู่สายสนทนากับเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น เพื่อรองรับการติดต่อเข้าไปของผู้บริโภค นอกจากนี้ บางส่วนสะดวกไปร้องเรียนที่สำนักงาน กสทช. เขตภูมิภาคโดยตรง<br>▪ **ความต้องการ ความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อกลไกการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท**<br>➢ ผู้บริโภคบางส่วนมีความคิดเห็นว่า ไม่จำเป็นต้องมีกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพราะควรตัดสินบทลงโทษไปตามความผิด เนื่องด้วยมองว่าเป็นเรื่องของจริยธรรมสื่อที่พึงมีตั้งแต่แรก หากสื่อนำเสนอเนื้อหาที่ไม่รับผิดชอบต่อสังคมขัดต่อจริยธรรมสื่อ ควรได้รับผลการลงโทษทางกฎหมาย และรู้สึกเสียเวลา ไม่เห็นประโยชน์ที่จะได้รับ และไม่สะดวกพูดคุยกับผู้ให้บริการโดยตรง |

| ประเด็นหารือ | สรุปผลการระดมความคิดเห็นผ่านกิจกรรมกลุ่ม |
|---|---|
| | ▪ **ความต้องการ ความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อมาตรการลงโทษผู้กระทำผิด**<br>➢ ผู้บริโภคมีการโต้ตอบการกระทำผิดของผู้ให้บริการในลักษณะการส่งข้อความวิพากษ์วิจารณ์หรือแบนช่องสื่อนั้น ๆ บนโซเชียลมีเดีย และเสนอว่าควรต้องมีบทลงโทษที่เข้มงวดเด็ดขาดมากกว่าเดิม ไม่ควรมีการลดหย่อนโทษเมื่อผู้ให้บริการกระทำความผิดซ้ำในประเด็นเดิม สำนักงาน กสทช. ควรลงโทษเพิกถอนใบอนุญาตการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์หากกระทำผิดในระดับรุนแรงมาก<br>➢ ควรพิจารณาเรื่องบทลงโทษผู้กระทำความผิดตามกรณีและมีบทลงโทษที่แตกต่างกันไปตามระดับการกระทำความผิดที่รุนแรงน้อยไปจนถึงมาก<br>▪ **หน่วยงานสื่อมีการให้ข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้บริโภครับทราบบ้างหรือไม่ อย่างไร**<br>➢ ผู้บริโภครับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิการร้องเรียนสื่อจากช่องโทรทัศน์ไทยพีบีเอส (ThaiPBS) ในช่วงจบรายการจะมีข้อมูลเบอร์โทรศัพท์ติดต่อ ส่วนวิทยุใช้คำว่า “ติชมรายการ” แทนคำว่าร้องเรียน ซึ่งผู้บริโภคมองว่าการใช้คำที่อาจจะสื่อความหมายได้ไม่ชัดเจนเท่าคำว่าร้องเรียน<br>➢ ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ทราบข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนเนื่องจากไม่มีหน่วยงานใดให้ความรู้เรื่องสิทธิและกระบวนการร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสื่อ<br>**<u>กลุ่มหน่วยงานและผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง</u>**<br>▪ **ความต้องการ ความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อรูปแบบการรับเรื่องร้องเรียนที่สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย**<br>➢ มุมมองของหน่วยงาน พบว่าผู้บริโภคมักไม่ค่อยเห็นความสำคัญของการร้องเรียน ซึ่งเป็นพฤติกรรมของผู้บริโภคที่ไม่ใช้สิทธิ หากไม่พอใจในเนื้อหารายการหรือการให้บริการสื่อของผู้ให้บริการจะทำการเปลี่ยนช่องหรือเปลี่ยนสถานีรับชมรับฟังแทนที่จะมาร้องเรียน รวมทั้งผู้บริโภคเองก็ยังไม่ทราบช่องทางการร้องเรียนตามปัญหาที่พบเจอในสื่อ อาทิ วิทยุชุมชนมีการนำเสนอเนื้อหาและใช้ข้อความคำพูดที่ไม่สุภาพ แต่ไม่ทราบว่าต้องร้องเรียนไปช่องทางใดและร้องเรียนไปหน่วยงานใด |

| ประเด็นหารือ | สรุปผลการระดมความคิดเห็นผ่านกิจกรรมกลุ่ม |
|---|---|
| | ▪ **ความต้องการ ความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อมาตรการลงโทษผู้กระทำผิด**<br>➢ ผู้บริโภคคาดหวังให้ผู้ให้บริการมีการปรับปรุงการให้บริการตามประเด็นที่ได้ร้องเรียนและไม่ได้คาดหวังหรือต้องการให้มีมาตรการอะไรเป็นพิเศษ<br>▪ **หน่วยงานสื่อมีการให้ข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้บริโภครับทราบบ้างหรือไม่ อย่างไร**<br>➢ หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เรื่องสิทธิและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย อาทิ เฟซบุ๊กและไลน์ให้ประชาชนรับทราบอยู่เสมอ |
| ประเด็นที่ 3 กระบวนการการติดตามผลการร้องเรียน | **<u>กลุ่มผู้บริโภค</u>**<br>▪ **ความต้องการ ความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อรูปแบบการติดตามสถานะผลการร้องเรียนในปัจจุบัน**<br>➢ ผู้บริโภคยังมีความไม่พอใจกับระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยต้องการให้กระบวนการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนได้เร็วขึ้น ซึ่งอาจจะกำหนดเวลาให้แล้วเสร็จภายใน 7-10 วัน รวมถึงต้องการให้แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้บริโภคสามารถติดตามสถานะการร้องเรียนได้ด้วยตนเอง เช่นเดียวกับการรายงานผลของกรณีศึกษาประเทศออสเตรเลีย หน่วยงาน ACMA<br>➢ นอกจากนี้มีการให้มุมมองต่อระบบการรักษาความปลอดภัยไซเบอร์ของประเทศไทย ในส่วนของการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนยังไม่ปลอดภัยมากนัก จึงไม่ต้องการระบุตัวตนหรือให้ข้อมูลส่วนตัวเชิงลึกสำหรับการส่งเรื่องร้องเรียน และคาดหวังว่าจะได้รับผลการติดตามและพิจารณาเรื่องร้องเรียนผ่านทางอีเมลส่วนตัวโดยตรง<br>➢ ผู้บริโภคมีความต้องช่องทางการติดตามผลผ่านทาง LINE Official, อีเมล และเว็บไซต์ รวมทั้งจัดส่งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ กลับมาในรูปแบบเอกสารลายลักษณ์อักษรทางไปรษณีย์<br>▪ **ผู้ร้องเรียนมีความคาดหวังข้อมูลใดบ้างในการติดตามสถานะ**<br>➢ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคควรมีการส่งข้อความตอบกลับให้ทราบถึงสถานะการรับเรื่องดังกล่าว ซึ่งต้องการให้แจ้งผ่านทางอีเมลส่วนตัว และเสนอว่าควรมีการจัดประเภทเรื่องร้องเรียน ประเมินระยะเวลาในการแก้ไขในแต่ละประเภทอย่างเหมาะสม |

| ประเด็นหารือ | สรุปผลการระดมความคิดเห็นผ่านกิจกรรมกลุ่ม |
|---|---|
| | นอกจากนี้ คาดหวังในส่วนการแสดงความรับผิดชอบของผู้ให้บริการที่กระทำความผิดในประเด็นต่าง ๆ ต้องมีการออกแถลงการณ์ขอโทษแก่ผู้บริโภคอย่างเป็นทางการสู่สาธารณชน เพื่อเป็นการยืนยันและเป็นหลักฐานว่าจะไม่กระทำผิดซ้ำในเรื่องเดิมอีก ซึ่งหากมีการทำผิดซ้ำเดิมควรมีการเพิ่มระดับบทลงโทษที่เข้มข้นขึ้นกว่าเดิม<br>➢ ผู้บริโภคมีความคาดหวังข้อมูลเกี่ยวกับ สถานะการดำเนินการ การรับทราบปัญหาของผู้บริโภคจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ขั้นตอนการดำเนินการ รายละเอียดของแต่ละขั้นตอน ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการแก้ไขปัญหาและความรับผิดชอบของผู้ให้บริการในกระบวนการติดตามเรื่องร้องเรียน<br>**<u>กลุ่มหน่วยงานและผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง</u>**<br>▪ **ความต้องการ ความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อรูปแบบการติดตามสถานะผลการร้องเรียนในปัจจุบัน**<br>➢ ในมุมมองของหน่วยงาน มีความสนใจที่อยากพัฒนาช่องทางการติดตามสถานะการร้องเรียนในรูปแบบหมายเลขติดตามสถานะ หรือ tracking number ที่คล้ายกับการติดตามสถานะพัสดุของไปรษณีย์ไทย<br>▪ **ผู้ร้องเรียนมีความคาดหวังข้อมูลใดบ้างในการติดตามสถานะ**<br>➢ ในมุมมองของหน่วยงาน ผู้ร้องเรียนต้องการให้กระบวนการการร้องเรียนดำเนินการเสร็จอย่างรวดเร็ว แต่ด้วยกระบวนการของหน่วยงานนั้นจำเป็นต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ และตรวจสอบอย่างละเอียด จึงทำให้มีระยะเวลาการแก้ไขหรือดำเนินการเป็นระยะเวลาหนึ่งซึ่งอาจนานกว่าความคาดหวังของผู้ร้องเรียน รวมทั้งผู้ร้องเรียนยังคาดหวังให้หน่วยงานตอบกลับเรื่องร้องเรียนทันทีที่ได้รับเรื่องร้องเรียน |
| ประเด็นที่ 4 ผลลัพธ์ที่ผู้ร้องเรียนคาดหวัง | **<u>กลุ่มผู้บริโภค</u>**<br>▪ **ความคาดหวังต่อการตอบสนองของหน่วยงานหรือผู้ให้บริการที่รับเรื่อง**<br>➢ หน่วยงานควรมีการตอบสนองต่อผู้ร้องเรียน อาทิ โทรศัพท์ติดต่อมาพูดคุยรายละเอียดกับผู้ร้องเรียน ชี้แจงในขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขในระยะต่าง ๆ ให้ผู้ร้องเรียนทราบ<br>▪ **ความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อผลลัพธ์ของการจัดการเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนเคยพบเจอ** |

| ประเด็นหารือ | สรุปผลการระดมความคิดเห็นผ่านกิจกรรมกลุ่ม |
|---|---|
| | ➢ ผู้บริโภคในพื้นที่เคยมีการร้องเรียนที่ศูนย์ดำรงธรรมประจำจังหวัด เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการโฆษณาอาหารและยาที่ไม่เหมาะสม ซึ่งทางหน่วยงานใช้เวลาพิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวค่อนข้างนาน<br>▪ **มาตรการลงโทษผู้กระทำความผิด หน่วยงานและภาคประชาชนต้องการให้ลงโทษที่ตัวบุคคลหรือทางสถานีที่ออกอากาศ เจ้าของผลิตภัณฑ์ หรือมองว่าควรต้องลงโทษความผิดให้มีผู้รับผิดชอบเป็นใครบ้าง**<br>➢ ควรมีผู้รับผิดชอบทุกภาคส่วน ทั้งเจ้าของช่อง ผู้ผลิตรายการ เจ้าของผลิตภัณฑ์โฆษณา ทั้งนี้ สำนักงาน กสทช. ควรต้องมีส่วนรับผิดชอบต่อความผิดจากการปล่อยให้ผู้ให้บริการออกอากาศเนื้อหาหรือกระทำความผิดที่เกี่ยวข้องกับสื่อด้วยเช่นกัน ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแลสื่อ<br>**<u>กลุ่มหน่วยงานและผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง</u>**<br>▪ **ความคาดหวังต่อการตอบสนองของหน่วยงานหรือผู้ให้บริการที่รับเรื่อง**<br>➢ หน่วยงานคาดหวังว่าจะสามารถพัฒนาระบบการติดตามสถานะ และการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่สะดวกรวดเร็วต่อผู้ร้องเรียนมากที่สุด เพื่อประสบการณ์ที่ดีขึ้นของการร้องเรียนในอนาคต<br>▪ **ความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อผลลัพธ์ของการจัดการเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนเคยพบเจอ**<br>➢ ผู้บริโภคไม่ได้มีการแสดงความคิดเห็นว่ามีความพึงพอใจอย่างไร เนื่องจากส่วนใหญ่มาร้องเรียนและอาจไม่ได้มีการติดตามผล ซึ่งเรื่องร้องเรียนต่อกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ไม่ได้มีเรื่องร้องเรียนมากเท่ากิจการโทรคมนาคม<br>▪ **ผลลัพธ์ที่ผู้ร้องเรียนคาดหวังให้เกิดขึ้น**<br>➢ หน่วยงานมองว่าผู้บริโภคคาดหวังให้ดำเนินการจัดการที่รวดเร็ว และมีการแจ้งสถานะของเรื่องร้องเรียนเป็นระยะ แต่เนื่องด้วยกระบวนการสอบสวนมักจะใช้เวลานานและไม่สามารถแจ้งผลเรื่องร้องเรียนได้อย่างทันที<br>▪ **มาตรการลงโทษผู้กระทำความผิด หน่วยงานและภาคประชาชนต้องการให้ลงโทษที่ตัวบุคคลหรือทางสถานีที่ออกอากาศ เจ้าของผลิตภัณฑ์ หรือมองว่าควรต้องลงโทษความผิดให้มีผู้รับผิดชอบเป็นใครบ้าง** |

| ประเด็นหารือ | สรุปผลการระดมความคิดเห็นผ่านกิจกรรมกลุ่ม |
|---|---|
| | ➢ หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนมีการระบุขั้นตอนกระบวนการจัดการต่อผู้ให้บริการที่ละเมิดอยู่แล้ว ซึ่งในขั้นตอนนี้ผู้ร้องเรียนอาจจะไม่ได้สนใจว่าต้องลงโทษอย่างไร เพียงแค่ขอให้ได้รับการแก้ไขตามประเด็นที่ร้องเรียนก็เพียงพอ |
| ประเด็นที่ 5 ประเด็นเพิ่มเติมอื่น ๆ | **<u>กลุ่มผู้บริโภค</u>**<br>▪ **ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนในปัจจุบัน**<br>➢ หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนควรเพิ่มช่องทางการร้องเรียนให้มากขึ้น<br>▪ **สำนักงาน กสทช. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้ให้บริการควรมีบทบาทอย่างไรในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์**<br>➢ ผู้บริโภคต้องการให้สำนักงาน กสทช. เผยแพร่ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนในช่องทางเพจเฟซบุ๊กให้มากขึ้น<br>➢ ผู้บริโภคต้องการให้สำนักงาน กสทช. ตักเตือนทันทีหากพบเจอผู้ให้บริการที่กระทำความผิด และมีการกำกับดูแลผู้ให้บริการ ตรวจสอบเนื้อหาสื่ออยู่เสมอ โดยไม่ต้องรอให้มีผู้ร้องเรียน<br>**<u>กลุ่มหน่วยงานและผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง</u>**<br>▪ **การรับรู้ถึงสิทธิของตนเองในฐานะผู้บริโภค**<br>➢ หน่วยงานมองว่าผู้บริโภคนั้นรับรู้สิทธิขอตนเอง ว่าตนนั้นมีสิทธิที่จะร้องเรียนต่อความไม่พึงพอใจต่อการบริการของสื่อที่ได้รับฟังรับชม แต่มักไม่ได้มีการใช้สิทธิ เนื่องจากมองว่าใช้เวลาแก้ไขนาน ไม่ทราบชัดเจนว่าต้องร้องเรียนที่หน่วยงานใดบ้าง รวมทั้ง อาจจะยังไม่ได้รับผลกระทบจากสื่อหรือเนื้อหาที่ได้รับฟังรับชม จึงไม่ได้เกิดการร้องเรียนขึ้น<br>➢ ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ทราบถึงสิทธิของตนเองและไม่ทราบว่าจะต้องร้องเรียนไปที่หน่วยงานใดที่เกี่ยวข้องกับสื่อและบางส่วนรับรู้สิทธิแต่ละเลยที่จะไปร้องเรียน และมีความกังวลหวาดกลัวต่อกระบวนการร้องเรียน<br>▪ **ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนในปัจจุบัน**<br>➢ สำนักงาน กสทช. ควรเพิ่มช่องทางการร้องเรียนให้มากขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่องทางแพลตฟอร์มออนไลน์ |

| ประเด็นหารือ | สรุปผลการระดมความคิดเห็นผ่านกิจกรรมกลุ่ม |
|---|---|
| | ➢ สำนักงาน กสทช. ควรเข้าไปประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสิทธิของผู้บริโภคสื่อในพื้นที่ต่าง ๆ ของแต่ละจังหวัดมากขึ้น รวมถึงช่องทาง วิธีการติดต่อหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนอย่างถูกต้อง และควรประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนสื่อผ่านทางโซเชียลมีเดียให้บ่อยครั้งและมากขึ้นกว่าเดิม รวมถึง ขยายช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนสื่อไปในชุมชน อาทิ ผู้บริโภคอาจสามารถส่งเรื่องร้องเรียนสื่อที่พบให้กับกำนันหรือผู้ใหญ่บ้านในชุมชนได้เพื่อส่งต่อให้กับสำนักงาน กสทช.<br>■ **สำนักงาน กสทช. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้ให้บริการควรมีบทบาทอย่างไรในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์**<br>➢ สำนักงาน กสทช. ควรเผยแพร่เรื่องร้องเรียนผ่านเพจเฟซบุ๊ก และตรวจสอบการกระทำของผู้ให้บริการอยู่เสมอ พร้อมตักเตือนทันทีเมื่อพบเจอผู้กระทำผิดโดยไม่ต้องรอให้มีผู้ร้องเรียน<br>➢ สำนักงาน กสทช. ควรมีบทบาทเป็นหน่วยงานที่ให้ความรู้เกี่ยวกับประเด็นการร้องเรียนต่าง ๆ และสิทธิผู้บริโภคให้มากขึ้นด้วย รวมทั้ง ต้องออกกฎเกณฑ์ควบคุมเนื้อหาที่เหมาะสมของโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ และควรต้องประสานงานร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) เพื่อร่วมกันประเมินความถูกต้องเหมาะสมของคุณสมบัติของสินค้านั้นก่อนเผยแพร่โฆษณา |

### 5.4.4 ภาพประกอบการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group)







ประเด็นที่ 1 พฤติกรรมและประสบการณ์การร้องเรียน
ที่เกิดขึ้นในพื้นที่ (25 นาที)







## 5.5 สรุปการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) จังหวัดขอนแก่น

การประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) จังหวัดขอนแก่น จัดขึ้นในวันพฤหัสบดีที่ 22 สิงหาคม 2567 ณ ห้องบริรักษ์ 2 โรงแรมวีวิช ขอนแก่น

### 5.5.1 รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group)

ผู้เข้าร่วมทั้งหมดจำนวน 69 ราย กลุ่มประชาชน จำนวน 57 คน และกลุ่มหน่วยงาน จำนวน 12 ราย ซึ่งเป็นผู้เข้าร่วมทั้งจากจังหวัดเชียงรายและจังหวัดใกล้เคียง อาทิ ชัยภูมิ หนองบัวลำพู มหาสารคาม และส่วนของหน่วยงานที่เข้าร่วม อาทิ สำนักงาน กสทช. ภาค 2 ศูนย์ดำรงธรรม สมาคมผู้บริโภค และสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย

#### 5.5.1.1 กลุ่มประชาชน

| ลำดับ | ชื่อ | นามสกุล | จังหวัด |
|---|---|---|---|
| 1 | พงศกรณ์ | อ่อนทรายแก้ว | หนองบัวลำภู |
| 2 | จิณห์นิภา | จรัญศิริไพศาล | หนองบัวลำภู |
| 3 | อุบลรัตน์ | ยืนยงตระกูล | หนองบัวลำภู |
| 4 | นิตยาพร | หงส์สิริสกุล | หนองบัวลำภู |
| 5 | สราวุธ | จักรเสน | ขอนแก่น |
| 6 | ชไมพร | พรชัยภูมิ | ขอนแก่น |
| 7 | ได | ฤทธิ์สยอง | มหาสารคาม |
| 8 | อภัยวัน | แดงวงษา | มหาสารคาม |
| 9 | ชัญญา | อัศวดารา | มหาสารคาม |
| 10 | ดารภา | ตรงตรานนท์ | มหาสารคาม |
| 11 | มณีจันทร์ | วงศ์โพธิสาร | ขอนแก่น |
| 12 | นฤนต | วงศ์โพธิสาร | ขอนแก่น |
| 13 | สมใจ | จันทร์พุ้ย | มหาสารคาม |
| 14 | เพียงทัย | อิสริยศไกร | ขอนแก่น |
| 15 | เพลินพิศ | ปรัชญาวิจิตร | มหาสารคาม |

| ลำดับ | ชื่อ | นามสกุล | จังหวัด |
|---|---|---|---|
| 16 | ภัลลภา | สำแดง | ขอนแก่น |
| 17 | สุลักษณ์ | นิสุยันต์ | ขอนแก่น |
| 18 | บุญยิ่ง | มาทรัพย์ | มหาสารคาม |
| 19 | สุวัฒน์ | แถลงศรี | หนองบัวลำภู |
| 20 | พัชรพฤกษ์ | เดชคง | ขอนแก่น |
| 21 | สุรสิทธิ | โปร่งสันเทียะ | หนองบัวลำภู |
| 22 | สรวิชญ์ | เกตุบัวขาว | หนองบัวลำภู |
| 23 | สุดใจ | บุญพรม | มหาสารคาม |
| 24 | น้อย | มูลประถม | มหาสารคาม |
| 25 | เจริญสิทธิ | น้ำใจสุด | มหาสารคาม |
| 26 | นาวา | คำตัน | มหาสารคาม |
| 27 | สมชาย | เดชมนตรี | ขอนแก่น |
| 28 | วิลัย | บุศดีกุล | มหาสารคาม |
| 29 | ไพรวัลย์ | เกิดกลาง | หนองบัวลำภู |
| 30 | อรชร | เพี่ยวโกฏิ์ | มหาสารคาม |
| 31 | สะเบียง | ศรีเสนหา | มหาสารคาม |
| 32 | สุพัตรา | ศรีสมบูรณ์ | ขอนแก่น |
| 33 | ชื่น | นิโยธา | ขอนแก่น |
| 34 | อรัญญ | คำสุข | ขอนแก่น |
| 35 | ลำไพร | บุญศรี | ขอนแก่น |
| 36 | บุญร่วม | บุญพรม | ขอนแก่น |
| 37 | หนูแดง | ศรีสูงเนิน | ขอนแก่น |
| 38 | อัครินทร์ | ทองพูน | ขอนแก่น |

| ลำดับ | ชื่อ | นามสกุล | จังหวัด |
|---|---|---|---|
| 39 | จารุวรรณ | คาแพง | หนองบัวลำภู |
| 40 | อันชนะ | พิมเมือง | ขอนแก่น |
| 41 | บัญชา | ศรีนวลหล้า | ขอนแก่น |
| 42 | สุภชัย | วงษ์จำลอง | หนองบัวลำภู |
| 43 | โสภี | อุดมศรีวัฒนา | ขอนแก่น |
| 44 | เหรียญ | แสนยากร | ขอนแก่น |
| 45 | กณภัทร | สุรพินิจ | ขอนแก่น |
| 46 | สันติพงษ์ | โคตรเขื่อน | หนองบัวลำภู |
| 47 | นฤมล | อรุณชวนนท์ | มหาสารคาม |
| 48 | ภณิตา | กล่อมจอหอ | มหาสารคาม |
| 49 | ราตรี | พิมพุฒ | หนองบัวลำภู |
| 50 | กัญญา | เติมพล | ขอนแก่น |
| 51 | สมมาลี | แสงสี | ขอนแก่น |
| 52 | พัชราภรณ์ | พุทธโพธิ์ศรี | หนองบัวลำภู |
| 53 | พีรวิทย์ | โคตรสัมทธ์ | ขอนแก่น |
| 54 | สุวรรณ | เรืองเงิน | ขอนแก่น |
| 55 | ฐิติพร | วงศ์อนุ | ขอนแก่น |
| 56 | กนกวรรณ | โนนภักดี | ขอนแก่น |
| 57 | ภาศรัย | โนนภักดี | ขอนแก่น |

### 5.5.1.2 กลุ่มหน่วยงานและผู้ให้บริการ

| ลำดับ | ชื่อ | นามสกุล | ตำแหน่ง | สังกัดหน่วยงาน | จังหวัด |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | สุภาภรณ์ | นามปรีดา | ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น | นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ | ขอนแก่น |
| 2 | บุญศิริ | จึงจรัสทรัพย์ | สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยจังหวัดขอนแก่น | นักสื่อสารมวลชนชำนาญการ | ขอนแก่น |
| 3 | จิตตราพร | ดินจันทร์ | สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยจังหวัดขอนแก่น | นักสื่อสารมวลชนปฏิบัติการ | ขอนแก่น |
| 4 | อัฐพล | พิมพ์ชายน้อย | สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยจังหวัดขอนแก่น | นายช่างไฟฟ้าชำนาญงาน | ขอนแก่น |
| 5 | ปฏิวัติ | เฉลิมชาติ | สมาคมผู้บริโภคจังหวัดขอนแก่น | นายกสภาคมผู้บริโภคจังหวัดขอนแก่น | ขอนแก่น |
| 6 | เพ็ญพร | ทองนาค | สำนักงาน กสทช. ภาค 2 | ผู้อำนวยการส่วนผู้บริโภคและประโยชน์สาธารณะ | ขอนแก่น |
| 7 | มินตรา | พรมวงศา | สำนักงาน กสทช. ภาค 2 | นักวิชาการนโยบายและแผนปฏิบัติการระดับสูง | ขอนแก่น |
| 8 | รัชนก | เปรมประโยชน์ | สำนักงาน กสทช. ภาค 2 | นักวิชาการนโยบายและแผนปฏิบัติการระดับต้น | ขอนแก่น |
| 9 | อชิรญาณ์ | มังธานี | สวท.ชัยภูมิ | ผอ.สวท.ชัยภูมิ | ชัยภูมิ |
| 10 | กีรติ | หลงหิน | | กรมประชาสัมพันธ์จังหวัดขอนแก่น | ขอนแก่น |
| 11 | ณิชานันณ์ | มากาท | นักสื่อสารมวลชนชำนาญการ | กรมประชาสัมพันธ์จังหวัดขอนแก่น | ขอนแก่น |
| 12 | กิริยา | กาญหนะ | CC/AD | กรมประชาสัมพันธ์จังหวัดขอนแก่น | ขอนแก่น |

### 5.5.2 สรุปกิจกรรมการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการศึกษาของโครงการผ่าน Mentimeter

| ประเด็นคำถาม Mentimeter | สรุปผลการระดมความคิดเห็นผ่าน Mentimeter |
|---|---|
| ข้อคำถามที่ 1 ท่านมีความเห็นว่าการร้องเรียนสื่อควรส่งเรื่องไปที่หน่วยงานใดจึงจะได้รับการจัดการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ และสะดวกสำหรับผู้ร้องเรียน (คำถามปลายเปิด) | ■ สำนักงาน กสทช.<br>■ ผู้ให้บริการโทรทัศน์และวิทยุ<br>■ ศูนย์ดำรงธรรมประจำจังหวัด |
| ข้อคำถามที่ 2 ท่านมีความเห็นว่าการปรับเปลี่ยนขั้นตอนการร้องเรียนสื่อของประเทศไทยควรให้ความสำคัญกับประเด็นใดมากที่สุด | เรียงลำดับตัวเลือกคำตอบจากมากไปน้อย ดังนี้<br>■ ประเด็นขั้นตอนการร้องเรียนให้เข้าถึงง่าย เน้นความสะดวกรวดเร็ว จำนวน 16 คำตอบ<br>■ ประเด็นการติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียน จำนวน 10 คำตอบ<br>■ ประเด็นข้อมูลความรู้เกี่ยวกับช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน 8 คำตอบ |
| ข้อคำถามที่ 3 ท่านมีความเห็นว่าการร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับบริการกระจายเสียงและโทรทัศน์มีอุปสรรคในกระบวนการและขั้นตอนหรือไม่อย่างไร | เรียงลำดับตัวเลือกคำตอบจากมากไปน้อย ดังนี้<br>■ ไม่เคยร้องเรียน เนื่องจากไม่ทราบช่องทางการร้องเรียน จำนวน 15 คำตอบ<br>■ ไม่มีปัญหาในการร้องเรียน เนื่องจากทราบช่องทางส่งเรื่องไปยังผู้รับเรื่อง จำนวน 10 คำตอบ<br>■ มีปัญหาในการร้องเรียน เนื่องจากติดต่อผู้รับเรื่องได้ยาก จำนวน 9 คำตอบ |
| ข้อคำถามที่ 4 ผลการศึกษาถึงประเด็นเรื่องร้องเรียนสื่อที่ได้รับสอดคล้องกับสถานการณ์จริง ในพื้นที่ของท่าน อย่างไรบ้าง | เรียงลำดับตัวเลือกคำตอบจากมากไปน้อย ดังนี้<br>■ สอดคล้องกับสถานการณ์เรื่องร้องเรียนสื่อในพื้นที่เป็นประเด็นเดียวกัน จำนวน 15 คำตอบ<br>■ สอดคล้องกับสถานการณ์เรื่องร้องเรียนสื่อในพื้นที่มีประเด็นที่คล้ายกันบางกรณี จำนวน 13 คำตอบ<br>■ ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์เรื่องร้องเรียนสื่อในพื้นที่ไม่มีประเด็นที่นำเสนอ จำนวน 4 คำตอบ |
| ข้อคำถามที่ 5 ท่านต้องการให้มีการศึกษาประเด็นใดเพิ่มเติมจากผลการศึกษาที่ได้รับในครั้งนี้อย่างไร | ■ ข้อมูลแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนในสื่อออนไลน์เพิ่มเติม เพื่อเป็นฐานข้อมูลเมื่อมีการปรับแก้ไขอำนาจหน้าที่กำกับดูแลสื่อออนไลน์ที่มากขึ้นของสำนักงาน กสทช. ได้<br>■ แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนในประเด็นโฆษณาเกินจริงที่พบเจออยู่บ่อยครั้ง ให้มีประสิทธิภาพดีกว่าเดิม<br>■ การขยายผลการศึกษาจากประเทศกรณีตัวอย่างจะนำมาปรับใช้กับบริบทของประเทศไทยอย่างไรบ้าง |

| ประเด็นคำถาม Mentimeter | สรุปผลการระดมความคิดเห็นผ่าน Mentimeter |
|---|---|
| | ▪ แนวทางการพัฒนาระบบรับและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้รวดเร็วขึ้นกว่าเดิม |

### 5.5.3 สรุปกิจกรรมกลุ่มเพื่อระดมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์

| ประเด็นหารือ | สรุปผลการระดมความคิดเห็นผ่านกิจกรรมกลุ่ม |
|---|---|
| ประเด็นที่ 1 พฤติกรรมการร้องเรียน ประสบการณ์การร้องเรียนที่เกิดขึ้นในพื้นที่ | **<u>กลุ่มผู้บริโภค</u>**<br>▪ **ประเภทของเรื่องร้องเรียน สาเหตุของปัญหา และปัญหาที่พบบ่อย**<br>➢ ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสื่อโทรทัศน์และวิทยุที่พบบ่อย ได้แก่ 1) โฆษณาเกินจริง 2) โฆษณาใช้ระยะเวลานานเกินไป 3) การใช้คำพูดไม่เหมาะสม (พูดจาหยาบคาย) 4) เนื้อหาออกอากาศที่ไม่เหมาะสมมีความรุนแรง<br>▪ **ช่องทางการร้องเรียนที่ใช้**<br>➢ ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่เคยร้องเรียนปัญหาด้านสื่อที่พบและไม่ทราบถึงช่องทางการร้องเรียนมาก่อน<br>➢ ผู้บริโภคบางส่วนเคยส่งเรื่องร้องเรียนไปยังสถานีโทรทัศน์และสถานีวิทยุ (สื่อหลัก) โดยตรง และร้องเรียนไปยังศูนย์ดำรงธรรมประจำจังหวัด<br>▪ **ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา**<br>➢ ผู้บริโภคมีความคาดหวังระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมควรอยู่ในระยะเวลาไม่เกิน 1 เดือน สำหรับการดำเนินการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนรวมถึงแจ้งผลลัพธ์จนเสร็จสิ้นกระบวนการ<br>**<u>กลุ่มหน่วยงานและผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง</u>**<br>▪ **ประเภทของเรื่องร้องเรียน สาเหตุของปัญหา และปัญหาที่พบบ่อย**<br>➢ หน่วยงานได้การร้องเรียนเรื่องสัญญาณวิทยุที่ไม่ชัดเจนติดขัดระหว่างรับฟัง<br>➢ การใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสมในรายการที่ออกอากาศ<br>➢ การโฆษณาเกินจริง ทำให้ผู้สูงอายุหลงเชื่อ อาทิ โฆษณาอาหารเสริมต้านโรค |

| ประเด็นหารือ | สรุปผลการระดมความคิดเห็นผ่านกิจกรรมกลุ่ม |
|---|---|
| | ▪ **ปัญหาเรื่องร้องเรียน ผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิ และไม่ทราบช่องทางในการเข้าถึง**<br>➢ ผู้ร้องเรียนส่วนมากรับรู้ถึงสิทธิของตนเองแต่มักไม่ทราบช่องทางการร้องเรียนที่ถูกต้องว่าประเด็นเรื่องร้องเรียนใดต้องร้องเรียนกับหน่วยงานใด จึงอาจทำให้การแก้ไขล่าช้าเนื่องจากหน่วยงานที่ร้องเรียนไม่มีอำนาจในการจัดการ<br>➢ การยื่นเรื่องร้องเรียนในบางกรณีต้องมีการเดินทางร้องเรียนอีกสถานที่ซึ่งต้องเดินทางไกล ส่งผลให้ผู้ร้องเรียนรวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกิดค่าใช้จ่ายส่วนนี้ ซึ่งเป็นประเด็นนี้สะท้อนถึงความยุ่งยากในการเข้าถึงการร้องเรียน<br>▪ **ช่องทางการร้องเรียนที่ใช้**<br>➢ หน่วยงานมีช่องทางการร้องเรียนหลากหลายช่องทางในปัจจุบัน ทั้งออฟไลน์และออนไลน์ ซึ่งในมุมมองของหน่วยงานนั้น ช่องทางการร้องเรียนมีจำนวนมากพอและครอบคลุมสำหรับผู้บริโภค ซึ่งมีความพยายามในการที่จะจัดการเรื่องร้องเรียนแต่ละช่องทางให้ได้ประสิทธิภาพมากที่สุด และเสนอแนะให้ผู้ร้องเรียนนั้นติดตามสถานะการร้องเรียนตามช่องทางที่ตนเองแจ้งเรื่องร้องเรียนไม่แนะนำให้ติดตามเรื่องร้องเรียนช่องทางที่ต่างจากเดิมเพื่อการติดตามที่ถูกต้อง<br>▪ **ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา**<br>➢ หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน โดยปกติจะใช้ระยะเวลาไม่เกิน 45 วัน ในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ในกรณีที่ต้องมีการส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการสอบสวนต่อ จะมีระยะเวลาที่เพิ่มขึ้นตามลำดับ<br>▪ **ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นหลังดำเนินการเสร็จสิ้น**<br>➢ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเมื่อสิ้นสุดการจัดการเรื่องร้องเรียนส่วนมากจะเป็นการแจ้งเตือนไปยังสถานี และดำเนินการระงับการออกอากาศชั่วคราวก่อนในเบื้องต้น |
| ประเด็นที่ 2 การเข้าถึง รูปแบบและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน ปัญหาที่พบ | **<u>กลุ่มผู้บริโภค</u>**<br>▪ **ความต้องการ ความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อรูปแบบการรับเรื่องร้องเรียนที่สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย**<br>➢ ควรปรับรูปแบบการรับเรื่องร้องเรียนในมีระยะเวลาการพิจารณาเรื่องที่รวดเร็วขึ้น และมีช่องทางที่ทำให้เข้าใจขั้นตอน และส่งเรื่องร้องเรียนได้ง่ายสำหรับประชาชนทุกช่วงวัย โดยเฉพาะวัยผู้สูงอายุ |

| ประเด็นหารือ | สรุปผลการระดมความคิดเห็นผ่านกิจกรรมกลุ่ม |
|---|---|
| | ➢ ผู้บริโภคต้องการให้มีรูปแบบการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทาง LINE Official และหน่วยงานย่อยในชุมชน อาทิ ส่งเรื่องร้องเรียนได้ผ่านประธานชุมชน จากนั้นทางประธานชุมชนจึงนำเรื่องส่งต่อให้กับหน่วยงานสื่อ หรือสำนักงาน กสทช.<br>▪ **ความต้องการ ความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อกลไกการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท**<br>➢ ผู้บริโภคเห็นด้วยกับการมีกลไกลการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหรือปัญหาการให้และรับบริการจากทั้งสองฝ่าย คือ ผู้บริโภคกับผู้ให้บริการ หากสามารถเจรจาเพื่อรับผิดชอบความเสียหาย มีการชดเชยเยียวยาเกิดขึ้นสามารถแก้ไขปัญหาในขั้นต้นได้ ก็จะเป็นประโยชน์ต่อทั้งสองฝ่ายและไม่ต้องเข้าสู่กระบวนการพิจารณาหรือลงโทษในระดับที่หนัก อย่างไรก็ดี ควรผลักดันให้มีตัวแทนภาคประชาชนในรูปแบบการรวมกลุ่ม หรือสมาคมผู้บริโภคทำหน้าที่เจรจาข้อพิพาทกับผู้ให้บริการแทนการเจรจาด้วยตัวบุคคลใดบุคคลหนึ่ง<br>➢ ควรมีกระบวนการให้คำปรึกษาที่สอดคล้องกับปัญหาที่ผู้บริโภคพบเจอว่าจะมีสิทธิร้องเรียนหรือเอาผิดต่อผู้ให้บริการได้อย่างไรในประเด็นใดบ้าง<br>▪ **ความต้องการ ความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อมาตรการลงโทษผู้กระทำผิด**<br>➢ มาตรการลงโทษผู้ให้บริการที่กระทำความผิดที่มีบังคับใช้อยู่ของประเทศไทยยังมีระดับการลงโทษที่น้อย เสนอแนะว่าหากมีการกระทำความผิดที่เกี่ยวข้องกับสื่อ สำนักงาน กสทช. ควรสั่งระงับการออกอากาศรายการในสถานีหรือคลื่นวิทยุนั้น ๆ เป็นเวลา 1 สัปดาห์เป็นอย่างน้อย<br>➢ ผู้บริโภคเห็นสมควรลงโทษตามกฎหมายที่มีใช้อยู่ในปัจจุบันถือเป็นการเหมาะสมแล้ว และควรมีการลงโทษระงับการออกอากาศของผู้ให้บริการที่กระทำความผิดต่อกฎหมายด้วย |

| ประเด็นหารือ | สรุปผลการระดมความคิดเห็นผ่านกิจกรรมกลุ่ม |
|---|---|
| | ▪ **หน่วยงานสื่อมีการให้ข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้บริโภครับทราบบ้างหรือไม่ อย่างไร**<br>➢ ผู้บริโภคไม่เคยได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิในการร้องเรียนสื่อจากหน่วยงานใดมาก่อน จึงทำให้ไม่ทราบว่ามีสิทธิส่งเรื่องร้องเรียนในฐานะผู้บริโภคสื่อได้<br>**<u>กลุ่มหน่วยงานและผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง</u>**<br>▪ **ความต้องการ ความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อรูปแบบการรับเรื่องร้องเรียนที่สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย**<br>➢ ในมุมมองของหน่วยงาน พบว่าผู้บริโภคมักไม่ค่อยเห็นความสำคัญของการร้องเรียน หากไม่พอใจในเนื้อหารายการ หรือการให้บริการสื่อของผู้ให้บริการจะทำการเปลี่ยนช่องหรือเปลี่ยนสถานีรับชมรับฟังแทนที่จะมาร้องเรียน รวมทั้ง ผู้บริโภคเองก็ยังไม่ทราบช่องทางการร้องเรียนตามปัญหาที่พบเจอในสื่อ อาทิ วิทยุชุมชนมีการนำเสนอเนื้อหาและใช้ข้อความคำพูดที่ไม่สุภาพ แต่ไม่ทราบว่าต้องร้องเรียนไปช่องทางใดและร้องเรียนไปหน่วยงานใด<br>▪ **ความต้องการ ความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อมาตรการลงโทษผู้กระทำผิด**<br>➢ ผู้บริโภคคาดหวังให้ผู้ให้บริการ มีการปรับปรุงการบริการตามประเด็นที่ได้ร้องเรียนไป<br>▪ **หน่วยงานสื่อมีการให้ข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้บริโภครับทราบบ้างหรือไม่ อย่างไร**<br>➢ หน่วยงาน มีการประชาสัมพันธ์เรื่องสิทธิและช่องทางการร้องเรียนผ่านทางโซเชียลมีเดีย อาทิ เฟซบุ๊กและไลน์ให้ประชาชนรับทราบอยู่เสมอ |
| ประเด็นที่ 3 กระบวนการการติดตามผลการร้องเรียน | **<u>กลุ่มผู้บริโภค</u>**<br>▪ **ความต้องการ ความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อรูปแบบการติดตามสถานะผลการร้องเรียนในปัจจุบัน**<br>➢ ผู้บริโภคมีความรู้สึกพึงพอใจต่อรูปแบบการติดตามสถานะผลการร้องเรียนในปัจจุบัน แต่เสนอให้เพิ่มช่องทางเอกสารหรือจดหมายแจ้งกลับมาเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อเก็บเป็นหลักฐานนอกเหนือจากการติดตามจากช่องทางที่สำนักงาน กสทช. ให้ไว้<br>➢ ควรพัฒนาเว็บไซต์ให้สามารถติดตามผลการร้องเรียนสื่อได้ง่ายขึ้น ลดความซับซ้อนของการกรอกข้อมูลและเข้าถึง |

| ประเด็นหารือ | สรุปผลการระดมความคิดเห็นผ่านกิจกรรมกลุ่ม |
|---|---|
| | ข้อมูลเผยแพร่ และอาจสร้างระบบกระทู้ถามตอบบนหน้าเว็บไซต์ นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. ควรส่งผลการตรวจสอบติดตามเรื่องร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียนเรื่องนั้นโดยตรงผ่าน SMS มาที่เบอร์โทรศัพท์ที่ให้ไว้ หรือโทรติดต่อมาแจ้งผลทางโทรศัพท์<br>▪ **ผู้ร้องเรียนมีความคาดหวังข้อมูลใดบ้างในการติดตามสถานะ**<br>➢ ผู้บริโภคคาดหวังข้อมูลในการติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ 1) ขั้นตอนการดำเนินการเรื่อง อยู่ในขั้นตอนหรือระยะใด 2) กรณีการพิจารณาปัญหาล่าช้า เกิดจากปัญหาหรืออุปสรรคใดบ้าง 3) ผลการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน 4) ผลลัพธ์การจัดการเรื่องร้องเรียน มีมาตรการหรือบทลงโทษต่อผู้ให้บริการที่กระทำความผิดอย่างไร ซึ่งต้องการให้สำนักงาน กสทช. มีการแจ้งข้อมูลข้างต้นผ่านทางเอกสารที่ส่งผ่านไปรษณีย์มายังที่อยู่ของผู้ร้องเรียนด้วย นอกจากนี้ เสนอให้ควรมีการเปิดเผยผลลัพธ์ของการจัดการเรื่องร้องเรียนในประเด็นปัญหาต่าง ๆ เพื่อเป็นกรณีศึกษาแก่ประชาชนทราบ แต่อย่างไรก็ตามควรปกปิดข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนเรื่องนั้น ๆ ด้วย<br>**<u>กลุ่มหน่วยงานและผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง</u>**<br>▪ **ความต้องการ ความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อรูปแบบการติดตามสถานะผลการร้องเรียนในปัจจุบัน**<br>➢ ในมุมมองของหน่วยงาน สนใจอยากนำเทคโนโลยีมาใช้ในกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน อาทิ การติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนออนไลน์เพื่อให้ผู้ร้องเรียนติดตามสถานะได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องมีการโทรเข้าไปสอบถามหน่วยงาน<br>▪ **ผู้ร้องเรียนมีความคาดหวังข้อมูลใดบ้างในการติดตามสถานะ**<br>➢ ในมุมมองของหน่วยงาน ผู้ร้องเรียนต้องการทราบสถานะความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนในทุกขั้นตอน รวมทั้งคาดหวังการตอบกลับข้อซักถามโดยเจ้าหน้าที่ ไม่ใช่ระบบ AI เนื่องจากอาจเกิดการสื่อสารที่ไม่เข้าใจเหมือนการโต้ตอบด้วยเจ้าหน้าที่ |

| ประเด็นหารือ | สรุปผลการระดมความคิดเห็นผ่านกิจกรรมกลุ่ม |
|---|---|
| ประเด็นที่ 4 ผลลัพธ์ที่ผู้ร้องเรียนคาดหวัง | <u>กลุ่มผู้บริโภค</u><br>▪ **ความคาดหวังต่อการตอบสนองของหน่วยงานหรือผู้ให้บริการที่รับเรื่อง**<br>➢ ผู้บริโภคคาดหวังการตอบสนองการรับเรื่องร้องเรียน โดยหน่วยงานควรแจ้งสถานะการรับพิจารณาเรื่องร้องเรียนนั้นด้วยการส่งเอกสารตอบกลับหรือแจ้งข้อมูลให้ทราบบนเว็บไซต์ ซึ่งต้องระบุที่อยู่เว็บไซต์มาให้ทราบด้วย และกรณีสำนักงาน กสทช. ได้รับเรื่องร้องเรียนในประเด็นที่ไม่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่การจัดการแก้ไขปัญหาควรมีการแจ้งกลับหากไม่รับพิจารณาเรื่องนั้น ๆ แก่ผู้ร้องเรียนและสามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมแก่ผู้ร้องเรียนว่าควรต้องส่งเรื่องร้องเรียนต่อไปที่หน่วยงานใดหรืออาจทำหน้าที่ประสานงานส่งเรื่องร้องเรียนนั้นต่อให้กับผู้ร้องเรียน<br>▪ **ผลลัพธ์ที่ผู้ร้องเรียนคาดหวังให้เกิดขึ้น**<br>➢ ผู้บริโภคคาดหวังผลลัพธ์ของรายละเอียดเกี่ยวกับการร้องเรียน และประชาสัมพันธ์ถึงช่องทางการร้องเรียน แจ้งระยะเวลาที่จะใช้ในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนรวมถึงผลลัพธ์ของการจัดการเรื่องร้องเรียนที่จะเกิดขึ้นในลำดับต่อไป และเมื่อมีผลลัพธ์ถึงบทลงโทษก็เห็นควรว่าไม่ต้องปกปิดข้อมูล อาทิ ชื่อของผลิตภัณฑ์ที่มีการโฆษณาละเมิดกฎหมาย<br>▪ **มาตรการลงโทษผู้กระทำความผิด หน่วยงานและภาคประชาชนต้องการให้ลงโทษที่ตัวบุคคลหรือทางสถานีที่ออกอากาศ เจ้าของผลิตภัณฑ์ หรือมองว่าควรต้องลงโทษความผิดให้มีผู้รับผิดชอบเป็นใครบ้าง**<br>➢ มาตรการลงโทษผู้ให้บริการที่กระทำความผิดควรเอาผิดทั้งบุคคลที่ดำเนินรายการ สถานีโทรทัศน์และวิทยุกระจายเสียง เจ้าของผลิตภัณฑ์ในกรณีที่เกิดปัญหาเรื่องโฆษณาสรรพคุณของสินค้านั้นเกินจริง โดยพิจารณาระดับการลงโทษตามความหนักเบาของกรณีความผิด พิจารณาผลกระทบต่อผู้บริโภคไปตามแต่ละกรณี<br>➢ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคควรเป็นผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการปล่อยให้มีเนื้อหาละเมิดกฎหมายเผยแพร่ออกมาสู่ผู้บริโภค ในกรณีที่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาการโฆษณาสรรพคุณเกินจริง ไม่เหมาะสม หรือเกิน |

| ประเด็นหารือ | สรุปผลการระดมความคิดเห็นผ่านกิจกรรมกลุ่ม |
|---|---|
| | ระยะเวลาที่สำนักงาน กสทช. กำหนด ควรเพิ่มบทลงโทษแก่เจ้าของผลิตภัณฑ์และผู้ออกอากาศโฆษณานั้นในระดับโทษที่หนักขึ้นกว่าบุคคลอื่น<br>**<u>กลุ่มหน่วยงานและผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง</u>**<br>▪ **ความคาดหวังต่อการตอบสนองของหน่วยงานหรือผู้ให้บริการที่รับเรื่อง**<br>➢ ในมุมมองหน่วยงาน ผู้ร้องเรียนคาดหวังให้เจ้าหน้าที่สายด่วนสามารถตอบสนองด้านการให้ข้อมูลที่สำคัญตามที่ผู้ร้องเรียนได้ซักถาม เนื่องจาก ผู้ร้องเรียนเคยร้องเรียนและเจ้าหน้าที่สายด่วนไม่สามารถให้ข้อมูลได้ และยังส่งสายต่อไปยังเบอร์อื่น ซึ่งเกิดความล่าช้าในการสื่อสาร<br>▪ **ผลลัพธ์ที่ผู้ร้องเรียนคาดหวังให้เกิดขึ้น**<br>➢ หน่วยงานคาดหวังว่าจะสามารถพัฒนาระบบการติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนออนไลน์ที่สะดวกผู้ร้องเรียน รวมทั้งการทำข้อมูลในรูปแบบ dashboard สำหรับใช้งานในหน่วยงานผู้รับเรื่องร้องเรียนและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง |
| ประเด็นที่ 5 ประเด็นเพิ่มเติมอื่น ๆ | **<u>กลุ่มผู้บริโภค</u>**<br>▪ **การรับรู้ถึงสิทธิของตนเองในฐานะผู้บริโภค**<br>➢ ผู้บริโภคไม่เคยรับทราบสิทธิของตนเองในฐานะผู้บริโภคสื่อ ซึ่งต้องการให้สำนักงาน กสทช. ให้ข้อมูลในด้านสิทธิของผู้บริโภคสื่อในลักษณะการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบมากยิ่งขึ้น ผ่านช่องทางที่ผู้บริโภคเข้าถึงง่าย อาทิ ประกาศผ่านรายการโทรทัศน์ และรายการวิทยุกระจายเสียง<br>➢ ประชาชนบางส่วนอาจพอทราบถึงสิทธิของผู้บริโภค แต่ไม่ได้ให้ความสำคัญในการส่งเรื่องร้องเรียนสื่อ<br>▪ **ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนในปัจจุบัน**<br>➢ ผู้บริโภคต้องการทราบสถานะการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนเมื่อส่งเรื่องให้แก่ สำนักงาน กสทช. กลับมาในระยะเวลาที่รวดเร็วและช่องทางที่เข้าถึงง่าย รวมถึงพัฒนาระบบการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางสายด่วน (Hotline) ควรต้องมีเจ้าหน้าที่รับสายและรับเรื่องที่รวดเร็วขึ้น ติดต่อง่ายในทันที |

| ประเด็นหารือ | สรุปผลการระดมความคิดเห็นผ่านกิจกรรมกลุ่ม |
|---|---|
| | ➢ สำนักงาน กสทช. ควรมีการเผยแพร่ช่องทางการติดต่อ และช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านโทรทัศน์วิทยุกระจายเสียง และแผ่นพับกระดาษแจกตามหมู่บ้าน เป็นต้น<br>➢ สำนักงาน กสทช. ควรพัฒนาเรื่องการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสิทธิของผู้บริโภคสื่อที่สามารถส่งเรื่องร้องเรียนสื่อได้มากขึ้น นอกจากนี้ ควรพัฒนาความรวดเร็วของระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่ได้รับมากกว่าเดิม<br>**<u>กลุ่มหน่วยงานและผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง</u>**<br>▪ **การรับรู้ถึงสิทธิของตนเองในฐานะผู้บริโภค**<br>➢ ในมุมมองหน่วยงาน มองว่าผู้ร้องเรียนมีความหลากหลายในการรับรู้สิทธิของตน บางคนร้องเรียนโดยก่อความวุ่นวายปั่นป่วน ในสิทธิร้องเรียนไม่เหมาะสม บางคนรู้ถึงสิทธิแต่ไม่ร้องเรียนและเพิกเฉย เนื่องจากมองว่ายังไม่ได้รับผลกระทบต่อตนเองโดยตรง<br>➢ หน่วยงานเสนอแนะให้กระบวนการร้องเรียนนั้นสามารถที่จะจัดการและจบได้ผ่านช่องทางการร้องเรียนออนไลน์ เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่อาจแฝงระหว่างกระบวนการร้องเรียน รวมทั้งสามารถลดการปะทะระหว่างเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการและผู้ร้องเรียน |

### 5.5.4 ภาพประกอบการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group)







2) ท่านมีความเห็นว่า การปรับเปลี่ยนขั้นตอนการร้องเรียนสื่อของประเทศไทยควรให้ความสำคัญกับประเด็นใดมากที่สุด
5
2
6
0







## 5.6 สรุปการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) จังหวัดสงขลา

การประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) จังหวัดสงขลา จัดขึ้นในวันอังคารที่ 27 สิงหาคม 2567 ณ ห้องสุคนธา ชั้น 6 โรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่

### 5.6.1 รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group)

ผู้เข้าร่วมทั้งหมดจำนวน 54 ราย กลุ่มประชาชน จำนวน 43 คน และกลุ่มหน่วยงาน จำนวน 11 ราย ซึ่งเป็นผู้เข้าร่วมทั้งจากจังหวัดเชียงรายและจังหวัดใกล้เคียง อาทิ พัทลุง สตูล นราธิวาส และส่วนของหน่วยงานที่เข้าร่วม อาทิ สำนักงาน กสทช. ภาค 4 สาธารณสุขจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรม และสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย

#### 5.6.1.1 กลุ่มประชาชน

| ลำดับ | ชื่อ | นามสกุล | จังหวัด |
|---|---|---|---|
| 1 | เฉลิม | วัฒนพรหม | สงขลา |
| 2 | เตชิต | สุนทรภู่อารักษ์ | สตูล |
| 3 | เสงี่ยม | ไชยมนตรี | พัทลุง |
| 4 | ประไพ | พันธ์พอง | พัทลุง |
| 5 | จักรกฤษณ์ | พรหมดี | สตูล |
| 6 | จินดา | แก้วรัตน์ | พัทลุง |
| 7 | จุรี | ประทุม | พัทลุง |
| 8 | มัลลิกา | มาลินี | พัทลุง |
| 9 | ธัญญารัตน์ | พูลเกิด | สงขลา |
| 10 | นรมล | กิมตั้น | สงขลา |
| 11 | นิคกี้ | ซองฮัน ลิม | พัทลุง |
| 12 | พยุงศรี | ณ พัทลุง | สงขลา |
| 13 | พิกุลแก้ว | ฉิมมาลี | พัทลุง |
| 14 | พิชชาอร | พรหมมณี | พัทลุง |
| 15 | พีระ | ตามพระปัณณะ | สงขลา |

| ลำดับ | ชื่อ | นามสกุล | จังหวัด |
|---|---|---|---|
| 16 | ภาคภูมิ | จันทร์แก้ว | พัทลุง |
| 17 | ภารดี | เฉลิมวรรณ์ | สงขลา |
| 18 | มีนาพร | คุยยกสุย | สงขลา |
| 19 | สุภาภรณ์ | แสงจันทร์ | สงขลา |
| 20 | กมลวรรณ | เอียดธูทอง | สงขลา |
| 21 | ยูไหวริหยัะ | ฤทธิ์โต | สงขลา |
| 22 | รณิดา | ตันติวัฒนกุล | สงขลา |
| 23 | วัลภา | ไชยงาม | พัทลุง |
| 24 | วิลาวัลย์ | บูชากร | สตูล |
| 25 | วีระพล | พินิจดี | สงขลา |
| 26 | ศิริพร | ละอองเทพ | สตูล |
| 27 | ศิริพรรณ | ลุนสำโรง | นราธิวาส |
| 28 | ศิริรัตน์ | วชิระศิริ | พัทลุง |
| 29 | ศุจิภัทร | ทวีสุข | สงขลา |
| 30 | สนธยา | จันทสุวรรณ | สตูล |
| 31 | ณัฐสุมา | ช่อยอดฤทธิ์ | สงขลา |
| 32 | เขมณัฏฐ์ | จันทร์เรืองฤทธิ์ | พัทลุง |
| 33 | ปรีชา | ทองนวล | สงขลา |
| 34 | สุภัทรา | บุญรัศมี | พัทลุง |
| 35 | สุรัตน์ | เดชพรหม | พัทลุง |
| 36 | อนวรรษ | วงศ์สวัสดิ์โสต | สตูล |
| 37 | อรอนงค์ | หนูรุ่น | สงขลา |
| 38 | อาณัติ | หมัดอะดัม | พัทลุง |

| ลำดับ | ชื่อ | นามสกุล | จังหวัด |
|---|---|---|---|
| 39 | อุบล | กลิ่นลำดวน | สงขลา |
| 40 | นิรมล | ไผ่มวล | สตูล |
| 41 | สุพรรณี | มุสิรัตน์ | สตูล |
| 42 | จินดารัตน์ | แซ่ลี | สตูล |
| 43 | โสภา | สำราญดี | สงขลา |

### 5.6.1.2 กลุ่มหน่วยงานและผู้ให้บริการ

| ลำดับ | ชื่อ | นามสกุล | ตำแหน่ง | สังกัดหน่วยงาน | จังหวัด |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | ภาริตา | หริรัตนกุล | สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา | นิติกร | สงขลา |
| 2 | พรรณภัทร | เพชรรัตน์ | สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยจังหวัดสงขลา | นักสื่อสารมวลชนชำนาญการ | สงขลา |
| 3 | สุวรรณมณี | เกลี้ยงจันทร์ | ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพัทลุง | นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ | พัทลุง |
| 4 | อำมร | ชุมช่วย | ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพัทลุง | เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป | พัทลุง |
| 5 | ธนพัฒน์ | เด่นบุรณะ | ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล | ผู้อำนวนการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล | สตูล |
| 6 | วรเทพ | หวังกุหลำ | ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล | เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน | สตูล |
| 7 | ฉัตรชัย | สกุลแก้ว | ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล | นิติกรชำนาญการ | สตูล |
| 8 | ธนัชชนม์ | เสรีอภิวาสน์ | สำนักงาน กสทช. ภาค 4 | เจ้าหน้าที่นโยบายและแผน | สงขลา |
| 9 | ธนกฤต | จิตต์ดี | สำนักงาน กสทช. ภาค 4 | นนผ. ก3 | สงขลา |
| 10 | พิพัฒน์ | บำรุงกาญน์ | สำนักงาน กสทช.ภาค 4 ส่วนผู้บริโภคและประโยชน์สาธารณะ | ผู้อำนวยการส่วน | สงขลา |
| 11 | นัฏฐากร | ศุภพฤก์ | ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสงขลา | ตัวแทนผอ.ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสงขลา | สงขลา |

### 5.6.2 สรุปกิจกรรมการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการศึกษาของโครงการผ่าน Mentimeter

| ประเด็นคำถาม Mentimeter | สรุปผลการระดมความคิดเห็นผ่าน Mentimeter |
|---|---|
| ข้อคำถามที่ 1 ท่านมีความเห็นว่าการร้องเรียนสื่อควรส่งเรื่องไปที่หน่วยงานใดจึงจะได้รับการจัดการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ และสะดวกสำหรับผู้ร้องเรียน (คำถามปลายเปิด) | ■ สำนักงาน กสทช.<br>■ สำนักรับเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (บส.)<br>■ ผู้ให้บริการโทรทัศน์และวิทยุ |
| ข้อคำถามที่ 2 ท่านมีความเห็นว่าการปรับเปลี่ยนขั้นตอนการร้องเรียนสื่อของประเทศไทยควรให้ความสำคัญกับประเด็นใดมากที่สุด | เรียงลำดับตัวเลือกคำตอบจากมากไปน้อย ดังนี้<br>■ ประเด็นข้อมูลความรู้เกี่ยวกับช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน 9 คำตอบ<br>■ ประเด็นขั้นตอนการร้องเรียนให้เข้าถึงง่าย เน้นความสะดวกรวดเร็ว จำนวน 8 คำตอบ<br>■ ประเด็นการติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียน 7 จำนวน คำตอบ |
| ข้อคำถามที่ 3 ท่านมีความเห็นว่าการร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับบริการกระจายเสียงและโทรทัศน์มีอุปสรรคในกระบวนการและขั้นตอนหรือไม่อย่างไร | เรียงลำดับตัวเลือกคำตอบจากมากไปน้อย ดังนี้<br>■ ไม่เคยร้องเรียน เนื่องจากไม่ทราบช่องทางการร้องเรียน จำนวน 10 คำตอบ<br>■ ไม่มีปัญหาในการร้องเรียน เนื่องจากทราบช่องทางส่งเรื่องไปยังผู้รับเรื่อง จำนวน 7 คำตอบ<br>■ มีปัญหาในการร้องเรียน เนื่องจากติดต่อผู้รับเรื่องได้ยาก จำนวน 7 คำตอบ |
| ข้อคำถามที่ 4 ผลการศึกษาถึงประเด็นเรื่องร้องเรียนสื่อที่ได้รับสอดคล้องกับสถานการณ์จริงในพื้นที่ของท่าน อย่างไรบ้าง | เรียงลำดับตัวเลือกคำตอบจากมากไปน้อย ดังนี้<br>■ สอดคล้องกับสถานการณ์เรื่องร้องเรียนสื่อในพื้นที่มีประเด็นที่คล้ายกันบางกรณี จำนวน 20 คำตอบ<br>■ ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์เรื่องร้องเรียนสื่อในพื้นที่ ไม่มีประเด็นที่นำเสนอ จำนวน 3 คำตอบ<br>■ สอดคล้องกับสถานการณ์เรื่องร้องเรียนสื่อในพื้นที่เป็นประเด็นเดียวกัน จำนวน 2 คำตอบ |
| ข้อคำถามที่ 5 ท่านต้องการให้มีการศึกษาประเด็นใดเพิ่มเติมจากผลการศึกษาที่ได้รับในครั้งนี้อย่างไร | ■ การปรับช่องทางการร้องเรียนที่เข้าถึงง่ายขึ้น<br>■ ข้อมูลความเป็นไปได้ของการวัดระดับความพึงพอใจในการจัดการเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน<br>■ การนำเทคโนโลยีปัญหาประดิษฐ์ (AI) มาช่วยเสริมกับการรับและจัดการเรื่องร้องเรียน<br>■ นโยบายใหม่ ๆ ที่ช่วยส่งเสริมการร้องเรียน<br>■ วิธีการระงับข้อพิพาท กฎหมายเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ย |

| ประเด็นคำถาม Mentimeter | สรุปผลการระดมความคิดเห็นผ่าน Mentimeter |
|---|---|
| | ▪ มาตรการจัดการผู้กระทำความผิดซ้ำเติมควรเพิ่มบทลงโทษหรือไม่<br>▪ แนวทางด้านนโยบายเพื่อเพิ่มอำนาจหน้าที่กำกับดูแลสื่อที่มากขึ้นของสำนักงาน กสทช. |

### 5.6.3 สรุปกิจกรรมกลุ่มเพื่อระดมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์

| ประเด็นหารือ | สรุปผลการระดมความคิดเห็นผ่านกิจกรรมกลุ่ม |
|---|---|
| ประเด็นที่ 1 พฤติกรรมการร้องเรียนประสบการณ์การร้องเรียนที่เกิดขึ้นในพื้นที่ | <u>กลุ่มผู้บริโภค</u><br>▪ **ประเภทของเรื่องร้องเรียน สาเหตุของปัญหา และปัญหาที่พบบ่อย**<br>➢ ปัญหาที่พบบ่อยครั้งในการรับชมสื่อโทรทัศน์ ได้แก่ โฆษณาที่มีลักษณะชวนเชื่อ อวดอ้างสรรพคุณเกินจริง และใช้เวลามากเกินไป อาทิ อาหารเสริมสำหรับเด็ก รวมถึงปัญหาการใช้ภาษาที่ไม่เหมาะสม การออกเสียงคำสะกดไม่ถูกต้อง ขณะที่ในส่วนของการรับฟังวิทยุ พบปัญหาเรื่องการพูดคั่นโฆษณาระหว่างรายการของผู้ดำเนินรายการทำให้ผู้ฟังรู้สึกถูกขัดจังหวะและขาดความต่อเนื่องในการรับฟังเพลงหรือเนื้อหาอื่น ๆ<br>▪ **ช่องทางการร้องเรียนที่ใช้**<br>➢ ผู้บริโภคส่วนใหญ่ยังไม่เคยส่งเรื่องร้องเรียนสื่อโทรทัศน์และวิทยุกระจายเสียงไปที่สำนักงาน กสทช. เนื่องจากไม่ทราบช่องทางการร้องเรียน และมองว่าเป็นเรื่องไกลตัว ไม่เห็นถึงประโยชน์ของการส่งเรื่องร้องเรียน<br>➢ ผู้บริโภคเคยแจ้งร้องเรียนปัญหาดังกล่าวในลักษณะเดียวกันไปที่ผู้ประกอบกิจการสถานีวิทยุกระจายเสียงโดยตรง เพื่อต้องการให้สถานีวิทยุนั้นปรับปรุงเนื้อหาและลักษณะการออกอากาศ แต่ผู้ร้องเรียนมองว่าไม่ได้รับการแก้ไขปัญหาดังกล่าว จึงทำให้เลิกฟังคลื่นวิทยุนั้นไป<br>➢ ไม่ทราบช่องทางการร้องเรียนสื่อไปยังหน่วยงานกำกับดูแลสื่อ<br>▪ **ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา**<br>➢ การรับเรื่องไม่ควรใช้ระยะเวลาเกิน 7 วัน ผู้ร้องเรียนต้องได้รับการแจ้งกลับถึงสถานะรับเรื่องร้องเรียน ส่วนระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาควรพิจารณาไปตามแต่ละกรณี ซึ่งรวมแล้วไม่ควรใช้เวลาเกินกว่า 45 วัน |

| ประเด็นหารือ | สรุปผลการระดมความคิดเห็นผ่านกิจกรรมกลุ่ม |
|---|---|
| | หากต้องใช้ระยะเวลาที่นานกว่านี้ ควรแจ้งผลการดำเนินการให้ทราบเป็นระยะ<br>▪ **ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นหลังดำเนินการเสร็จสิ้น**<br>➢ ผลลัพธ์หลังดำเนินการเสร็จสิ้นควรได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นธรรม มีลำดับขั้นตอนที่เหมาะสมกับการจัดการเรื่องตามแต่ละกรณี และแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบผลการพิจารณาและผลลัพธ์ของการจัดการปัญหา รวมถึง อาจจัดให้มีระบบการประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง<br>➢ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นควรเริ่มจากการตักเตือน ปรับเงินให้เป็นไปตามมาตรการทางกฎหมาย ระงับการออกอากาศของโฆษณาที่ละเมิดกฎหมาย เข้มงวดกับการบังคับใช้กฎหมายให้มากขึ้น เพื่อลดช่องโหว่ทางกฎหมายที่จะเอื้อประโยชน์ให้แก่ผู้ให้บริการ<br>**<u>กลุ่มหน่วยงานและผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง</u>**<br>▪ **ประเภทของเรื่องร้องเรียน สาเหตุของปัญหา และปัญหาที่พบบ่อย**<br>➢ ศูนย์ดำรงธรรมมีการส่งเรื่องไปที่สำนักงาน กสทช. ประเภทของเรื่องร้องเรียนในกิจการโทรทัศน์และวิทยุ อาทิ โฆษณาอาหารเสริมเกินจริง หน่วยงานต้องอัดเสียงและส่งสำนักงาน กสทช. เพื่อพิจารณาดำเนินการระงับการออกอากาศ ส่วนสำนักงาน กสทช. ภูมิภาค ดำเนินการเฝ้าระวังเนื้อหาออกอากาศ หากมีผู้ร้องเรียนจะประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ<br>▪ **ช่องทางการร้องเรียนที่ใช้**<br>➢ Line Offcial และเบอร์สายด่วน (Hotline) ของหน่วยงาน ผู้ร้องเรียนส่วนมากเป็นวัยผู้ใหญ่กลางคน<br>▪ **ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา**<br>➢ การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนใช้ระยะเวลาประมาณ 30 - 45 วัน |
| ประเด็นที่ 2 การเข้าถึง รูปแบบและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนปัญหาที่พบ | **<u>กลุ่มผู้บริโภค</u>**<br>▪ **ความต้องการ ความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อรูปแบบการรับเรื่องร้องเรียนที่สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย**<br>➢ ควรมีรูปแบบการรับเรื่องร้องเรียนที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว อาทิ แอปพลิเคชัน เบอร์โทรสายด่วน เพจเฟซบุ๊ก ฯลฯ |

| ประเด็นหารือ | สรุปผลการระดมความคิดเห็นผ่านกิจกรรมกลุ่ม |
|---|---|
| | อย่างไรก็ดี มองว่าในรายการโทรทัศน์ควรจะต้องขึ้นข้อความระบุช่องทางการร้องเรียนสื่อให้ประชาชนทราบด้านล่างจอในแต่ละช่วงรายการ ซึ่งควรต้องมีทุกช่องรายการ และในส่วนของหน้าเว็บไซต์รับเรื่องร้องเรียนควรต้องลดขั้นตอนการร้องเรียน (Session Tab) ลดความยุ่งยากในการเข้าใช้งาน<br>■ **ความต้องการ ความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อกลไกการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท**<br>➢ ผู้บริโภคมองว่าอาจมีกลไกการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามความเหมาะสมของแต่ละกรณี ซึ่งไม่จำเป็นต้องเข้ากระบวนการไกล่เกลี่ยทุกกรณีเสมอไป เพราะมองว่าผู้ให้บริการต้องทราบข้อกฎหมายและมาตรการกำกับดูแลสื่อที่ถูกต้องก่อนจะออกอากาศ จึงไม่เป็นเหตุให้ยกเว้นการลงโทษด้วยการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อยุติข้อพิพาทโดยยกเว้นโทษแต่อย่างใด ทั้งนี้ ควรกำหนดมาตรการสำหรับการลงโทษที่ชัดเจน อาทิ การมีโทษปรับในอัตราสูงไปจนถึงการยึดใบอนุญาตในท้ายที่สุด<br>➢ ผู้บริโภคบางส่วนเห็นด้วยกับการมีกลไกไกล่เกลี่ยข้อพิพาทซึ่งอาจผลักดันให้มีลักษณะของผู้แทน (ตัวกลาง) และเห็นถึงข้อดีของการมีกระบวนการไกล่เกลี่ยซึ่งจะช่วยลดการปะทะกันด้วยความรุนแรงได้ ทั้งนี้ อาจมีข้อเสียด้วยเช่นกัน คือ อาจไม่สามารถหาข้อยุติได้ทันทีและในมุมมองของผู้บริโภคก็มองว่าเสียเวลา<br>■ **ความต้องการ ความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อมาตรการลงโทษผู้กระทำผิด**<br>➢ ผู้บริโภคต้องการบทลงโทษที่มีความเป็นธรรม เสมอภาคกันทุกประเภทสื่อ<br>➢ ควรกำหนดบทลงโทษตามกฎหมายให้มีการปรับเงินโดยค่าปรับคิดจากความเสียหาย รวมถึงปรับบทลงโทษจำคุกในกรณีที่ทำความผิดซ้ำเดิมบ่อยครั้ง<br>■ **หน่วยงานสื่อมีการให้ข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้บริโภครับทราบบ้างหรือไม่ อย่างไร**<br>➢ ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่เคยทราบการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้บริโภคจากหน่วยงานกำกับดูแลสื่อ แต่ในบางครั้งขณะที่รับชมรายการโทรทัศน์ก็ได้รับข้อมูลการคุ้มครองผู้บริโภค เสนอแนะว่าต้องการให้มีผู้แทน |

| ประเด็นหารือ | สรุปผลการระดมความคิดเห็นผ่านกิจกรรมกลุ่ม |
|---|---|
| | รับเรื่องร้องเรียนสื่อเข้ามาให้ข้อมูลความรู้และรับเรื่องร้องเรียนสื่อได้ในชุมชน<br>➢ ผู้บริโภคเคยได้รับทราบข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงาน อย. สคบ. และ สสส. อยู่บ้าง<br>**<u>กลุ่มหน่วยงานและผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง</u>**<br>▪ **ความต้องการ ความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อรูปแบบการรับเรื่องร้องเรียนที่สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย**<br>➢ การยืนยันตัวตนของผู้ร้องเรียนมีความจำเป็นและเหมาะสมเพื่อป้องกันการก่อกวนและยืนยันตัวตนบุคคลได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ทั้งนี้ มองว่าช่องทางเบอร์โทรสายด่วนเป็นประโยชน์สำหรับผู้สูงอายุ รวมถึงช่องทางการเดินทางมาที่สำนักงาน ตอบกลับผ่านหนังสือ และการติดต่อกลับจากเจ้าหน้าที่<br>▪ **ความต้องการ ความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อกลไกการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท**<br>➢ การกระทำผิดกฎหมายของผู้ให้บริการให้มีการดำเนินการจัดการโดยเทียบปรับ อาทิ กรณีโฆษณาเกินจริง ส่วนเรื่องร้องเรียนอื่น ๆ ให้ไกล่เกลี่ยเบื้องต้นก่อน จากนั้นจึงพิจารณาโทษที่หนักขึ้นอย่างการระงับการออกอากาศ |
| ประเด็นที่ 3 กระบวนการการติดตามผลการร้องเรียน | **<u>กลุ่มผู้บริโภค</u>**<br>▪ **ความต้องการ ความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อรูปแบบการติดตามสถานะผลการร้องเรียนในปัจจุบัน**<br>➢ ผู้บริโภคต้องการรับทราบการแจ้งผลดำเนินงานกลับมาเป็นลำดับขั้นตอนผ่านช่องทางข้อความ SMS หรือการโทรติดต่อกลับมายังเบอร์โทรศัพท์ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งไว้ และช่องทางอีเมลส่วนตัว เป็นต้น<br>➢ ในส่วนของความคิดเห็นต่อแอปพลิเคชันรับและติดตามเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน กสทช. (NBTC Service Portal) มองว่าเป็นความสะดวกที่เพิ่มช่องทางที่หลากหลายให้กับประชาชนเลือกเข้าถึงได้มากขึ้นผ่านสมาร์ตโฟนและคอมพิวเตอร์<br>➢ รูปแบบการติดตามสถานะผลการร้องเรียนสื่อ ผู้บริโภคส่วนใหญ่สะดวกติดตามผลผ่าน LINE Official มีส่วนน้อยที่จะเข้าเว็บไซต์และต้องการเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร<br>▪ **ผู้ร้องเรียนมีความคาดหวังข้อมูลใดบ้างในการติดตามสถานะ** |

| ประเด็นหารือ | สรุปผลการระดมความคิดเห็นผ่านกิจกรรมกลุ่ม |
|---|---|
| | ➢ ผู้บริโภคมีความคาดหวังต่อข้อมูลหมายเลขของเรื่องร้องเรียน (Serial Number) เพื่อใช้สำหรับค้นหาความคืบหน้าของการดำเนินการบนเว็บไซต์ หรือสำหรับแจ้งเลขเพื่อติดตามสถานะการจัดการเรื่องร้องเรียนกับเบอร์สายด่วน<br>➢ ผู้บริโภคคาดหวังข้อมูลเบอร์โทรศัพท์สายตรงที่จะติดต่อผู้รับผิดชอบพิจารณาและจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ง่ายกว่าการโทรติดต่อไปที่เบอร์โทรส่วนกลาง Call center<br>➢ การพัฒนาระบบแชตบอต (Chatbot) เพื่อตอบคำถามการติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน มองว่ามีความเหมาะสมในระยะแรก จากนั้นควรต้องมีบุคลากรของหน่วยงานเข้ามาตอบด้วยข้อมูลเชิงลึกและละเอียดมากยิ่งขึ้น<br>➢ ผู้บริโภคคาดหวังข้อมูลในการติดตาม อาทิ อัปเดตขั้นตอนการดำเนินการ ระบุผู้ที่รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ แจ้งสถานะการจัดการเรื่องที่ร้องเรียน ระยะเวลาที่แจ้งเรื่องเข้ามา บทลงโทษผู้กระทำความผิด และระยะเวลาที่ดำเนินการเสร็จสิ้น<br>**<u>กลุ่มหน่วยงานและผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง</u>**<br>▪ **ความต้องการ ความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อรูปแบบการติดตามสถานะผลการร้องเรียนในปัจจุบัน**<br>➢ หน่วยงานมีความต้องการลงพื้นที่เพื่อสำรวจเรื่องร้องเรียนและกำหนดเลขเพื่อใช้ติดตามสถานะ รวมถึง แจ้งผู้ร้องเรียนเป็นระยะตามข้อกำหนด<br>▪ **ผู้ร้องเรียนมีความคาดหวังข้อมูลใดบ้างในการติดตามสถานะ**<br>➢ การพิจารณาเรื่องร้องเรียนจะพิจารณาตามความเหมาะสมในแต่ละกรณี เนื่องจากมีความเร่งด่วนไม่เท่ากัน การแจ้งผลข้อมูลกลับไปยังผู้ร้องเรียน หาก สำนักงาน กสทช. พิจารณาจัดการเรื่องร้องเรียนยังไม่คืบหน้าจะไม่มีการแจ้งผลกลับจนกว่าจะคืบหน้า |
| ประเด็นที่ 4 ผลลัพธ์ที่ผู้ร้องเรียนคาดหวัง | **<u>กลุ่มผู้บริโภค</u>**<br>▪ **ความคาดหวังต่อการตอบสนองของหน่วยงานหรือผู้ให้บริการที่รับเรื่อง**<br>➢ ผู้บริโภคคาดหวังให้หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนอย่างรวดเร็ว ในส่วนของผู้ให้บริการ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคควรดำเนินการแก้ไขความผิดพลาดหรือไม่เหมาะสมนั้น ๆ ให้ถูกต้องทันที ควรต้องแสดง |

| ประเด็นหารือ | สรุปผลการระดมความคิดเห็นผ่านกิจกรรมกลุ่ม |
|---|---|
| | ความรับผิดชอบอย่างจริงใจต่อผู้บริโภค อาทิ ขึ้นตัวอักษรด้านล่างจอที่มีเนื้อหาขอโทษต่อผู้บริโภคจนกว่าจะมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปในทางที่เหมาะสมขึ้นกว่าเดิม<br>➢ ผู้บริโภคต้องการหลักฐานลายลักษณ์กลับมายังผู้ร้องเรียน อธิบายขั้นตอนให้ชัดเจนภายในครั้งเดียว และสร้างแรงจูงใจในการร้องเรียน<br>▪ **ความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อผลลัพธ์ของการจัดการเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนเคยพบเจอ**<br>➢ ผู้บริโภคเสนอแนะว่าหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนสื่อควรรับเรื่องด้วยความเต็มใจและมุ่งมั่นจะแก้ไขปัญหา และอาจมีระบบค่าตอบแทนสำหรับผู้บริโภคที่แจ้งปัญหาด้านสื่อที่พบไปให้หน่วยงานได้รับทราบและแก้ไข เพื่อเป็นแรงจูงใจให้ผู้บริโภคกระตือรือร้นในการส่งเรื่องร้องเรียน<br>➢ ผู้บริโภคยังไม่มีความพึงพอใจในการดำเนินการในการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนในปัจจุบัน<br>▪ **ผลลัพธ์ที่ผู้ร้องเรียนคาดหวังให้เกิดขึ้น**<br>➢ ผู้บริโภคคาดหวังถึงผลลัพธ์การจัดการเรื่องที่เกิดขึ้นอย่างมีความเหมาะสมตามแต่ละกรณีความผิด เริ่มต้นที่การตักเตือน และให้ผู้ให้บริการดำเนินการแก้ไขให้เรียบร้อย หากไม่เกิดการแก้ไขควรกำหนดบทลงโทษที่หนักขึ้น อาทิ ปรับเงิน ระงับการออกอากาศชั่วคราว ไปจนถึงยึดใบอนุญาตประกอบกิจการสื่อ<br>➢ ผู้บริโภคต้องการให้มีกลไกการไกล่เกลี่ยและดำเนินการเป็นลำดับ อาทิ ตักเตือน ปรับ จำคุก ระงับการออกอากาศ รวมถึงควรต้องเปิดเผยชื่อผู้ให้บริการที่กระทำความผิดให้สาธารณชนทราบ<br>▪ **มาตรการลงโทษผู้กระทำความผิด หน่วยงานและภาคประชาชนต้องการให้ลงโทษที่ตัวบุคคลหรือทางสถานีที่ออกอากาศ เจ้าของผลิตภัณฑ์ หรือมองว่าควรต้องลงโทษความผิดให้มีผู้รับผิดชอบเป็นใครบ้าง**<br>➢ ผู้บริโภคมองว่าการลงโทษความผิดควรมีผู้รับผิดชอบทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็น ผู้ให้บริการควรมีความผิดเนื่องจากละเลยการกลั่นกรองเนื้อหาที่เผยแพร่ออกอากาศ ซึ่งบุคลากรที่เกี่ยวข้องต้องแสดงความรับผิดชอบ |

| ประเด็นหารือ | สรุปผลการระดมความคิดเห็นผ่านกิจกรรมกลุ่ม |
|---|---|
| | ทั้งเจ้าของสถานี ผู้ดำเนินรายการ และเจ้าของผลิตภัณฑ์ หากเป็นกรณีโฆษณาที่ละเมิดกฎหมาย<br>**<u>กลุ่มหน่วยงานและผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง</u>**<br>▪ **ความคาดหวังต่อการตอบสนองของหน่วยงานหรือผู้ให้บริการที่รับเรื่อง**<br>➢ ผู้ร้องเรียนคาดหวังการระงับเนื้อหาออกอากาศด้วยการใช้อำนาจทางกฎหมายโดยสำนักงาน กสทช. ในส่วนหน่วยงานคาดหวังการบูรณาการข้อมูล ประสานงานความคืบหน้ากันมากขึ้นในอนาคต เพื่อร่วมกันจัดการเรื่องร้องเรียน<br>▪ **ความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อผลลัพธ์ของการจัดการเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนเคยพบเจอ**<br>➢ ระยะเวลาการพิจารณาและจัดการเรื่องร้องเรียนอาจจะนานเกินไป เนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีบริบทและอำนาจทางกฎหมายของตนเอง<br>▪ **มาตรการลงโทษผู้กระทำความผิด หน่วยงานและภาคประชาชนต้องการให้ลงโทษที่ตัวบุคคลหรือทางสถานีที่ออกอากาศ เจ้าของผลิตภัณฑ์ หรือมองว่าควรต้องลงโทษความผิดให้มีผู้รับผิดชอบเป็นใครบ้าง**<br>➢ สำนักงาน กสทช. มีการเฝ้าระวังสื่อช่องทางหลัก อาทิ ช่องรายการโทรทัศน์ดิจิทัลอยู่ตลอดเวลา หากพบผู้ให้บริการทำละเมิดจะดำเนินการตามอำนาจทางกฎหมาย แต่อย่างไรก็ดี ในส่วนการเฝ้าระวังฝั่งผู้ให้บริการเคเบิลทีวียังอยู่ในระดับน้อย อาจเพิ่มระดับการเฝ้าระวังในอนาคตเพิ่มเติม |
| ประเด็นที่ 5 ประเด็นเพิ่มเติมอื่น ๆ | **<u>กลุ่มผู้บริโภค</u>**<br>▪ **การรับรู้ถึงสิทธิของตนเองในฐานะผู้บริโภค**<br>➢ ผู้บริโภคส่วนใหญ่รับทราบสิทธิของผู้บริโภคสื่อจากการได้เข้าร่วมประชุมรับฟังผลการศึกษาของโครงการฯ<br>➢ ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่เคยรับทราบช่องทางการร้องเรียนสื่อไปยังสำนักงาน กสทช. มาก่อน<br>➢ ผู้บริโภคต้องการให้หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนสื่อที่เกี่ยวข้องจัดอบรมให้ข้อมูล ความรู้กับประชาชนและหน่วยงานอื่น ๆ ในพื้นที่นั้น อาจจัดเป็นรูปแบบอบรมนอกสถานที่หรือรูปแบบออนไลน์ ในระยะเวลา 1 วัน |

| ประเด็นหารือ | สรุปผลการระดมความคิดเห็นผ่านกิจกรรมกลุ่ม |
|---|---|
| | ▪ **ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนในปัจจุบัน**<br>➢ สำนักงาน กสทช. ควรประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียหรือโฆษณาผ่านรายการโทรทัศน์ในลักษณะของการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง<br>➢ ผู้บริโภคต้องการทราบข้อมูลเผยแพร่การแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่แล้วเสร็จผ่านช่องทางที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้สะดวก อาทิ แอปพลิเคชันสำหรับติดตามผลการร้องเรียน เพจเฟซบุ๊กหรือไลน์<br>➢ ผู้บริโภคต้องการให้สำนักงาน กสทช. ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานคัดกรองข้อมูลเท็จหรือข้อมูลเกินจริงที่ออกอากาศผ่านสื่อวิทยุและโทรทัศน์ก่อนมาถึงผู้บริโภค<br>**<u>กลุ่มหน่วยงานและผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง</u>**<br>▪ **การรับรู้ถึงสิทธิของตนเองในฐานะผู้บริโภค**<br>➢ สำนักงาน กสทช. เขตพื้นที่ มีการใช้เทคโนโลยีในการเฝ้าระวังการออกอากาศโทรทัศน์ทุกระบบมากขึ้น<br>➢ การประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน กสทช. ควรมีเพิ่มมากขึ้นในประเด็นเรื่องช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และเรื่องที่อยู่ในขอบเขตอำนาจรับร้องเรื่องเรียนให้แก่ประชาชนทราบมากยิ่งขึ้น รวมถึงปรับปรุงกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนให้กระชับขึ้น นอกจากนี้ มองว่าผู้บริโภคมีความตระหนักถึงสิทธิผู้บริโภคของตนเอง<br>➢ สำนักงาน กสทช. ควรให้ข้อมูลความรู้จากการอบรมจากหน่วยงานทุกภาคส่วน อาจจัดงานอบรมให้ความรู้แก่ผู้บริโภคในรูปแบบนอกสถานที่หรือรูปแบบออนไลน์<br>▪ **ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนในปัจจุบัน**<br>➢ สำนักงาน กสทช. ควรมีการเพิ่มช่องทางรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ผ่านไลน์และเพจเฟซบุ๊ก รวมถึงต้องการให้มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการแก้ไขจัดการเรื่องร้องเรียนที่เสร็จสิ้นให้กับผู้บริโภคทราบในหลากหลายช่องทางไม่เพียงแต่บนเว็บไซต์ของสำนักงาน กสทช. แต่อาจขยายการเผยแพร่ไปที่เพจเฟซบุ๊กของสำนักงาน กสทช. ด้วย |

| ประเด็นหารือ | สรุปผลการระดมความคิดเห็นผ่านกิจกรรมกลุ่ม |
|---|---|
| | ➢ สำนักงาน กสทช. ควรประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับสื่อ อาทิ โซเชียลมีเดีย ไลน์ โฆษณาผ่านช่องทางโทรทัศน์ และควรประกาศให้ทราบบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการรับเรื่องร้องเรียนสื่อ<br>▪ **สำนักงาน กสทช. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้ให้บริการควรมีบทบาทอย่างไรในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์**<br>➢ สำนักงาน กสทช. ควรมีบทบาทที่สามารถช่วยสร้างกระบวนการคัดกรองข้อมูลเท็จ ปลอม บิดเบือน เกินจริง ก่อนที่ผู้บริโภคจะได้รับเนื้อหาสื่อที่ไม่เหมาะสมเหล่านั้นผ่านโทรทัศน์และวิทยุ |

### 5.6.4 ภาพประกอบการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group)














## 5.7 สรุปการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) กรุงเทพมหานคร

การประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) กรุงเทพมหานคร จัดขึ้นในวันพฤหัสบดีที่ 29 สิงหาคม 2567 ณ ห้องพระมาตุลี 1-2 ชั้น 2 โรงแรมอัศวิน แกรนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพมหานคร

### 5.7.1 รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group)

ผู้เข้าร่วมทั้งหมดจำนวน 68 ราย กลุ่มประชาชน จำนวน 41 คน และกลุ่มหน่วยงาน จำนวน 27 ราย ซึ่งเป็นผู้เข้าร่วมทั้งจากจังหวัดเชียงรายและจังหวัดใกล้เคียง อาทิ ปทุมธานี นนทบุรี และส่วนของหน่วยงานที่เข้าร่วม อาทิ สำนักงาน กสทช. ภาค 1 ศูนย์ดำรงธรรม สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กรมประชาสัมพันธ์ องค์กรวิชาชีพสื่อมวลชนวิทยุทีวีเสรี และสมาคมวิชาชีพนักจัดรายการวิทยุโทรทัศน์

#### 5.7.1.1 กลุ่มประชาชน

| ลำดับ | ชื่อ | นามสกุล | จังหวัด |
|---|---|---|---|
| 1 | เพลินตา | อินสกุล | กรุงเทพมหานคร |
| 2 | เลอศักดิ์ | หมายพงศ์พัฒนา | ปทุมธานี |
| 3 | เวียงวา | พนาพิชัยยุทธ | นนทบุรี |
| 4 | เสาวนิตย์ | บูรวัฒนะ | ปทุมธานี |
| 5 | แสงเดือน | แซ่ลิ้ม | กรุงเทพมหานคร |
| 6 | กัญญา | โพธิ์ศรี | ปทุมธานี |
| 7 | ขนิษฐา | พบสุข | นนทบุรี |
| 8 | คุณัชญ์ | โตภะ | กรุงเทพมหานคร |
| 9 | จันทนา | เทียมอุบล | กรุงเทพมหานคร |
| 10 | จินตาหรา | ศรีธนะวัฒนา | นนทบุรี |
| 11 | ชไมพร | มณีม่วง | ปทุมธานี |
| 12 | ดวงกมล | พรวิจิตรพิศาล | กรุงเทพมหานคร |
| 13 | ดาราวลี | เคนวิเศษ | ปทุมธานี |
| 14 | ทองทิพย์ | สาระกูล | นนทบุรี |
| 15 | ทองสัมฤทธิ์ | จันทรากุล | นนทบุรี |

| ลำดับ | ชื่อ | นามสกุล | จังหวัด |
|---|---|---|---|
| 16 | ธนวัฒน์ | จันทร์คงวงษ์ | กรุงเทพมหานคร |
| 17 | ธนัทธรณ์ | ดลดิษฐ์สุทธิกุล | นนทบุรี |
| 18 | ธัญษณัชภัค | โหมดแจ่ม | กรุงเทพมหานคร |
| 19 | นพพร | ตั้งขับสิน | ปทุมธานี |
| 20 | นภัสวรรณ์ | ธนาชนะสิทธิ | ปทุมธานี |
| 21 | นันทนา | สายอินทร์ | ปทุมธานี |
| 22 | นิภาพร | บำรุงชาติ | ปทุมธานี |
| 23 | ปรารถนา | เปี่ยมแก้ว | นนทบุรี |
| 24 | ปิยะรัตน์ | สุขใจ | ปทุมธานี |
| 25 | วรรณนา | ปิ๊บกลาง | ปทุมธานี |
| 26 | วรวลัญช์ | ยศธนวงศ์สกุล | ปทุมธานี |
| 27 | วริศรา | บำรุงชาติ | ปทุมธานี |
| 28 | วาสนา | รัสมี | กรุงเทพมหานคร |
| 29 | วาสนา | ครุมนตรี | กรุงเทพมหานคร |
| 30 | ศรมนกิตติ์ | ภัทรโชติชัยกุล | ปทุมธานี |
| 31 | ศิริรัตน์ | กริ่มทุ่งทอง | ปทุมธานี |
| 32 | สมศักดิ์ | ปัญญาโชติพันธ์ | กรุงเทพมหานคร |
| 33 | สิริญญา | คงทน | นนทบุรี |
| 34 | สุณี | จันทรหัสดี | นนทบุรี |
| 35 | สุทัศน์ | อัศวินนิมิตร | นนทบุรี |
| 36 | สุมาลี | ประพฤติชอบ | นนทบุรี |
| 37 | อรุณี | รุผักชี | กรุงเทพมหานคร |
| 38 | อัจฉราพรรณ | ยอดสกุล | นนทบุรี |

| ลำดับ | ชื่อ | นามสกุล | จังหวัด |
|---|---|---|---|
| 39 | อารียา | พรวิจิตรพิศาล | กรุงเทพมหานคร |
| 40 | ธนวัฒน์ | ตระกูลแก้ว | กรุงเทพมหานคร |
| 41 | วรัชญ์ | ครูจิต | กรุงเทพมหานคร |

### 5.7.1.2 กลุ่มหน่วยงานและผู้ให้บริการ

| ลำดับ | ชื่อ | นามสกุล | ตำแหน่ง | สังกัดหน่วยงาน | จังหวัด |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | มนตรี | ตรีอาภรณ์ไพศาล | นจท. ก2 | สำนัก บบ. สำนักงาน กสทช. | กรุงเทพมหานคร |
| 2 | นักรบ | ช่ำชอง | เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน | สำนักบริหารข้อมูลกลาง สำนักงาน กสทช. | กรุงเทพมหานคร |
| 3 | พิสิฎฐ | พึ่งวรอาสน์ | นนผ. ก1 | สำนักงาน กสทช. | กรุงเทพมหานคร |
| 4 | กานต์ชนา | เกตุสุวรรณ | ผู้อำนวยการส่วน | สำนัก ขส. สำนักงาน กสทช. | กรุงเทพมหานคร |
| 5 | อิทธิพล | กลิ่นพยอม | นักวิชาการตรวจสอบและปฏิบัติการ ปฏิบัติการระดับสูง | สำนักงาน กสทช. ภาค 1 | กรุงเทพมหานคร |
| 6 | สรรพิชย์ | พิทยาธรเลิศ | นักวิชาการนโยบายและแผนปฏิบัติการ ระดับกลาง | สำนักงาน กสทช. ภาค 1 | กรุงเทพมหานคร |
| 7 | จีรนันท์ | สวยดูดี | ลูกจ้างชั่วคราว | สำนักงาน กสทช. ภาค 1 | กรุงเทพมหานคร |
| 8 | วารินทร์ | เชื้อเมืองพาน | ผู้อำนวยการส่วน | สำนัก คส. สำนักงาน กสทช. | กรุงเทพมหานคร |
| 9 | อรุณ | วงศ์ศิวะวิลาส | อผส. | สำนักงาน กสทช. | กรุงเทพมหานคร |
| 10 | เมธิรา | อินทร์สวาท | นนผ. ก3 | สำนักงาน กสทช. | กรุงเทพมหานคร |

| ลำดับ | ชื่อ | นามสกุล | ตำแหน่ง | สังกัดหน่วยงาน | จังหวัด |
|---|---|---|---|---|---|
| 11 | ธนรัตน์ | สุกิจจากร | นก. ก1 | สำนักงาน กสทช. | กรุงเทพมหานคร |
| 12 | อัญเชิญ | เรืองชัย | นก. ก1 | สำนักงาน กสทช. | กรุงเทพมหานคร |
| 13 | วรันธร | นารีนุช | นก. ก1 | สำนักงาน กสทช. | กรุงเทพมหานคร |
| 14 | ไพโรจน์ | บุญเที่ยง | นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ | กรมประชาสัมพันธ์ | กรุงเทพมหานคร |
| 15 | กรกนก | ยิบพิกุล | นักสื่อสารมวลชนชำนาญการ | สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยเพื่อการเรียนรู้และเตือนภัย ภาคกลาง | กรุงเทพมหานคร |
| 16 | ประสาน | สินลิขิตกุล | ที่ปรึกษา | องค์กรภาคีเครือข่ายผู้ประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงภาคประชาชนแห่งประเทศไทย | กรุงเทพมหานคร |
| 17 | มัณฑนา | เอื้อประชานนท์ | สมาชิก | องค์กรภาคีเครือข่ายผู้ประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงภาคประชาชนแห่งประเทศไทย | กรุงเทพมหานคร |
| 18 | ขวัญชาติ | ดาสา | เลขานุการ | องค์กรภาคีเครือข่ายผู้ประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงภาคประชาชนแห่งประเทศไทย | กรุงเทพมหานคร |
| 19 | ปุญดาริกา | จารุสกุล | นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ | สำนักงานเลขานุการกรม กรมประชาสัมพันธ์ | กรุงเทพมหานคร |
| 20 | คทรียา | จินดา | นิติกร | ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนนทบุรี | นนทบุรี |
| 21 | จารุพัฒน์ | พูมพิจ | เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป | ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนนทบุรี | นนทบุรี |

| ลำดับ | ชื่อ | นามสกุล | ตำแหน่ง | สังกัดหน่วยงาน | จังหวัด |
|---|---|---|---|---|---|
| 22 | ธนเดช | นัชธนวินท์ | ประธานกรรมการ | บ.เมดิกส์ ดีไวซ์ เซอร์วิส จำกัด | กรุงเทพมหานคร |
| 23 | ภัทรพร | ทองพูล | นักวิชาการอาหารและยาชำนาญการ | สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา | กรุงเทพมหานคร |
| 24 | นงลักษณ์ | ตันประทุมวงษ์ | กรรมการสมาคมสื่อช่อสะอาด | สมาคมช่อสะอาด | กรุงเทพมหานคร |
| 25 | สุภัตรา | ธระเสนา | | สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย | กรุงเทพมหานคร |
| 26 | นฤนาท | แข็งขัน | นักสื่อสารมวลชนชำนาญการ | สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย | กรุงเทพมหานคร |
| 27 | เสฐียรพงษ์ | เทียนทอง | หัวหน้าฝ่าย | สำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี | นนทบุรี |

### 5.7.2 สรุปกิจกรรมการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการศึกษาของโครงการผ่าน Mentimeter

| ประเด็นคำถาม Mentimeter | สรุปผลการระดมความคิดเห็นผ่าน Mentimeter |
|---|---|
| ข้อคำถามที่ 1 ท่านมีความเห็นว่าการร้องเรียนสื่อควรส่งเรื่องไปที่หน่วยงานใดจึงจะได้รับการจัดการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ และสะดวกสำหรับผู้ร้องเรียน (คำถามปลายเปิด) | ■ สำนักงาน กสทช.<br>■ หน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค<br>■ สถานที่ราชการประจำจังหวัด<br>■ ผู้ให้บริการ (Service Providers)<br>■ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.)<br>■ ศูนย์ดำรงธรรมประจำจังหวัด |
| ข้อคำถามที่ 2 ท่านมีความเห็นว่าการปรับเปลี่ยนขั้นตอนการร้องเรียนสื่อของประเทศไทยควรให้ความสำคัญกับประเด็นใดมากที่สุด | เรียงลำดับตัวเลือกคำตอบจากมากไปน้อย ดังนี้<br>■ ประเด็นขั้นตอนการร้องเรียนให้เข้าถึงง่าย เน้นความสะดวกรวดเร็ว จำนวน 17 คำตอบ<br>■ ประเด็นขั้นตอนการร้องเรียนให้เข้าถึงง่าย เน้นความสะดวกรวดเร็ว จำนวน 11 คำตอบ<br>■ ประเด็นการติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียน จำนวน 2 คำตอบ<br>■ ไม่มีความเห็นว่าต้องปรับเปลี่ยน จำนวน 2 คำตอบ |
| ข้อคำถามที่ 3 ท่านมีความเห็นว่าการร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับบริการกระจายเสียงและโทรทัศน์มีอุปสรรคในกระบวนการและขั้นตอนหรือไม่อย่างไร | เรียงลำดับตัวเลือกคำตอบจากมากไปน้อย ดังนี้<br>■ ไม่เคยร้องเรียน เนื่องจากไม่ทราบช่องทางการร้องเรียน จำนวน 15 คำตอบ<br>■ มีปัญหาในการร้องเรียน เนื่องจากติดต่อผู้รับเรื่องได้ยาก จำนวน 13 คำตอบ<br>■ ไม่มีปัญหาในการร้องเรียน เนื่องจากทราบช่องทางส่งเรื่องไปยังผู้รับเรื่อง จำนวน 3 คำตอบ |
| ข้อคำถามที่ 4 ผลการศึกษาถึงประเด็นเรื่องร้องเรียนสื่อที่ได้รับสอดคล้องกับสถานการณ์จริง ในพื้นที่ของท่าน อย่างไรบ้าง | เรียงลำดับตัวเลือกคำตอบจากมากไปน้อย ดังนี้<br>■ สอดคล้องกับสถานการณ์เรื่องร้องเรียนสื่อในพื้นที่มีประเด็นที่คล้ายกันบางกรณี จำนวน 27 คำตอบ<br>■ ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์เรื่องร้องเรียนสื่อในพื้นที่ ไม่มีประเด็นที่นำเสนอ จำนวน 3 คำตอบ<br>■ สอดคล้องกับสถานการณ์เรื่องร้องเรียนสื่อในพื้นที่เป็นประเด็นเดียวกัน จำนวน 1 คำตอบ |
| ข้อคำถามที่ 5 ท่านต้องการให้มีการศึกษาประเด็นใดเพิ่มเติมจากผลการศึกษาที่ได้รับในครั้งนี้อย่างไร | ■ แนวทางการคุ้มครองเนื้อหาสำหรับเด็กและเยาวชนที่เข้มงวดขึ้น<br>■ นโยบายที่สามารถพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนได้ดีขึ้น<br>■ แนวทางการกำกับดูแลสื่อออนไลน์ในอนาคตทั้ง Online TV YouTube เป็นต้น |

| ประเด็นคำถาม Mentimeter | สรุปผลการระดมความคิดเห็นผ่าน Mentimeter |
|---|---|
| | ▪ แนวทางการเพิ่มช่องทางรับเรื่องร้องเรียนให้ง่ายขึ้น ซึ่งต้องคำนึงถึงผู้ที่ไม่สะดวกใช้เทคโนโลยีออนไลน์ด้วย<br>▪ ประชาสัมพันธ์ความรู้ให้กับประชาชนทราบมากขึ้นผ่านช่องทางโทรทัศน์และวิทยุ<br>▪ การติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนจะป้องกันการกระทำความผิดซ้ำกรณีเดิมได้อย่างไร<br>▪ แนวทางบทลงโทษผู้กระทำความผิดที่เกี่ยวข้องกับสื่อโทรทัศน์และวิทยุตามความรุนแรงของแต่ละกรณี |

### 5.7.3 สรุปกิจกรรมกลุ่มเพื่อระดมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์

| ประเด็นหารือ | สรุปผลการระดมความคิดเห็นผ่านกิจกรรมกลุ่ม |
|---|---|
| ประเด็นที่ 1 พฤติกรรมการร้องเรียนประสบการณ์การร้องเรียนที่เกิดขึ้นในพื้นที่ | <u>**กลุ่มผู้บริโภค**</u><br>▪ **ประเภทของเรื่องร้องเรียน สาเหตุของปัญหา และปัญหาที่พบบ่อย**<br>➢ ปัญหาการรับชมสื่อโทรทัศน์ที่พบเจอคือโฆษณามีมากเกินไปและเป็นในลักษณะของโฆษณาชวนเชื่อ เนื้อหาโฆษณาที่ไม่เหมาะสม อาทิ ความรุนแรง และการจัดทำโพลล์ (Poll) ที่ไม่เหมาะสมเกี่ยวกับข้อคำถามหมิ่นเหม่และรุนแรง รวมถึงผู้ประกาศข่าวมีพฤติกรรมการใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสมในการนำเสนอข่าว และในส่วนของการรับฟังวิทยุก็พบเจอโฆษณาอวดอ้างสรรพคุณเกินจริงและมีใช้เวลาโฆษณามากเกินไป<br>▪ **ช่องทางการร้องเรียนที่ใช้**<br>➢ ผู้บริโภคเห็นสมควรว่าควรร้องเรียนปัญหาไปที่ผู้ให้บริการและทางผู้ให้บริการควรจัดสรรช่องทางที่ทำให้ผู้บริโภคสามารถส่งเรื่องร้องเรียนไปถึงได้อย่างสะดวก แต่หากไม่มีการจัดการปัญหาให้แล้วเสร็จ ผู้บริโภคก็พร้อมที่จะส่งเรื่องต่อไปยังสำนักงาน กสทช. ในลำดับถัดไป<br>➢ ผู้บริโภคมองว่าหากต้องร้องเรียนจะใช้ช่องทางการส่งเรื่องได้แก่ โทรศัพท์ อีเมล ไลน์ ไปรษณีย์ เพจเฟซบุ๊ก เว็บไซต์ และเข้าไปสำนักงาน กสทช. ในลำดับสุดท้าย |

| ประเด็นหารือ | สรุปผลการระดมความคิดเห็นผ่านกิจกรรมกลุ่ม |
|---|---|
| | ▪ **ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา**<br>➢ ระยะเวลาตอบกลับการรับเรื่องร้องเรียน ไม่ควรเกิน 7 วัน และเมื่ออยู่ในขั้นตอนการพิจารณาจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้แล้วเสร็จไม่เกิน 30 วัน นอกจากนี้เสนอว่าหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนควรมีช่องทางการติดต่อที่เข้าถึงง่าย ไม่ควรส่งต่อไปหลายแผนกทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความสับสนว่าใครเป็นผู้รับผิดชอบเรื่องเป็นหลัก<br>▪ **ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นหลังดำเนินการเสร็จสิ้น**<br>➢ ผู้บริโภคต้องการทราบผลลัพธ์ของการจัดการเรื่องร้องเรียนว่าสามารถทำได้หรือไม่ หากไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ในการจัดการก็ต้องการให้หน่วยงานแจ้งกลับหรือมีการอธิบายข้อมูลเหตุผลชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนและผู้บริโภคทั่วไปได้รับทราบ<br>➢ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นหลังดำเนินการเสร็จสิ้นควรส่งไปรษณีย์หรืออีเมลแจ้งผลกลับมายังผู้ร้องเรียน นอกจากนี้สำนักงาน กสทช. ควรจัดอบรมจริยธรรมสื่อเพิ่มเติมแก่ผู้ให้บริการให้เข้มงวดขึ้นด้วย<br>**<u>กลุ่มหน่วยงานและผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง</u>**<br>▪ **ประเภทของเรื่องร้องเรียน สาเหตุของปัญหา และปัญหาที่พบบ่อย**<br>➢ ความรุนแรงในเนื้อหา การกระทำผิดที่ผู้บริโภคเสียหายโดยตรง การจำหน่ายอุปกรณ์โทรทัศน์ที่ไม่ได้รับใบอนุญาต โฆษณาเกินจริง และเรื่องอื่น ๆ ที่ไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่<br>➢ ปัญหาในการยื่นเรื่องร้องเรียน มองว่า การขอเอกสารโดยต้องส่งไปรษณีย์ ทำให้เกิดความยุ่งยากลำบากแก่ผู้ร้องเรียน<br>▪ **ช่องทางการร้องเรียนที่ใช้**<br>➢ ช่องทางร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน |
| ประเด็นที่ 2 การเข้าถึง รูปแบบและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน ปัญหาที่พบ | **<u>กลุ่มผู้บริโภค</u>**<br>▪ **ความต้องการ ความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อรูปแบบการรับเรื่องร้องเรียนที่สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย**<br>➢ ผู้บริโภคบางส่วนสามารถเดินทางมาติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียนที่สำนักงาน กสทช. ได้โดยตรง รวมถึงบางส่วนสะดวกโทรเข้าเบอร์สายด่วน (Hotline) ซึ่งคาดหวังว่าจะได้พูดคุยกับเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. โดยตรง ไม่ต้องการพูดคุยผ่านระบบ AI หรือการตอบรับอัตโนมัติ |

| ประเด็นหารือ | สรุปผลการระดมความคิดเห็นผ่านกิจกรรมกลุ่ม |
|---|---|
| | และรู้สึกสะดวกกับช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่าน Truffy Fondue ทั้งนี้เสนอแนะว่าเว็บไซต์สำนักงาน กสทช. ควรมีระบบแชทที่มีการโต้ตอบทันทีระหว่างเจ้าหน้าที่แอดมินกับผู้เข้ามาส่งเรื่องร้องเรียนหรือสอบถามข้อมูลอื่น ๆ<br>➢ ผู้บริโภคมีความต้องการรูปแบบการรับเรื่องร้องเรียนผ่าน SMS เพิ่มเติม และ AI เข้ามาช่วยในการรับเรื่องร้องเรียน รวมถึงเพิ่มศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแบบ Walk-in ให้กระจายจุดเพิ่มขึ้น อาทิ ศูนย์บริการชุมชน หรือตามสถานที่สาธารณะ และอาจเพิ่มนวัตกรรมตู้รับเรื่องร้องเรียนแบบใช้เสียง<br>▪ **ความต้องการ ความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อกลไกการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท**<br>➢ ผู้บริโภคส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการมีกลไกการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพราะมองว่าเพื่อช่วยลดความขัดแย้งของทั้งสองฝ่ายได้ แต่ควรพิจารณาไปตามแต่ละกรณี ในกรณีที่รุนแรงอาจจะมีมาตรการลงโทษมากกว่าเจรจาไกล่เกลี่ย<br>➢ ควรมีการเชิญให้ผู้ร้องเรียนเข้ารับฟังกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของเรื่องร้องเรียนนั้นด้วยเสมอ สร้างการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนให้มากขึ้น และต้องกระทำอย่างโปร่งใสสุจริต และต้องการให้กลไกการไกล่เกลี่ยเสร็จสิ้นภายใน 1 เดือน พร้อมปรับให้ขั้นตอนสั้นลง รวมถึงมีอนุกรรมการในการพิจารณาด้วย เมื่อขั้นตอนสั้นลงจะสามารถปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาได้ทันท่วงทีหรือเร็วขึ้น<br>▪ **ความต้องการ ความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อมาตรการลงโทษผู้กระทำผิด**<br>➢ ควรมีการสุ่มตรวจสอบและประเมินเนื้อหาการออกอากาศรายการจากช่องโทรทัศน์และสถานีวิทยุเบื้องต้น เพื่อป้องกันปัญหาสื่อที่เกิดขึ้นและเพื่อไม่เกิดปัญหาซ้ำที่ประชาชนต้องมาร้องเรียนในเรื่องเดิมอีก รวมถึงสำนักงาน กสทช. ควรมีการติดตามการปรับปรุงแก้ไขจากผู้ให้บริการ และเปิดเผยข้อมูลการจัดการ บทลงโทษแก่ผู้ให้บริการให้ประชาชนทราบอย่างโปร่งใส<br>➢ ผู้บริโภคมองว่ามาตรการลงโทษผู้ให้บริการที่กระทำความผิดที่มีใช้อยู่ในปัจจุบันไม่เข้มงวดมากพอที่จะทำให้ผู้ให้บริการที่กระทำความผิดมีการกระทำความผิดในประเด็นเดิมซ้ำ ๆ จึงต้องการให้เพิ่มบทลงโทษซึ่งควร |

| ประเด็นหารือ | สรุปผลการระดมความคิดเห็นผ่านกิจกรรมกลุ่ม |
|---|---|
| | ปรับให้เหมาะสมกับระดับของความผิด หากยังพบผู้ให้บริการที่กระทำความผิดรายเดิม ในประเด็นเดิมอีกควรต้องระงับการออกอากาศหรือไม่อนุญาตให้ผลิตรายการสื่อได้อีก และอาจต้องมีระบบหักคะแนนกับผู้ให้บริการเมื่อกระทำความผิดด้วย<br>▪ **หน่วยงานสื่อมีการให้ข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้บริโภครับทราบบ้างหรือไม่ อย่างไร**<br>➢ ผู้บริโภคส่วนใหญ่ยังคงไม่ทราบข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนสื่อจากหน่วยงานใดมาก่อน รวมถึงไม่ทราบจากผู้ให้บริการโทรทัศน์และวิทยุเองด้วยว่าตนสามารถส่งเรื่องร้องเรียนได้<br>➢ สื่อโทรทัศน์และวิทยุควรต้องมีการให้ข้อมูลการร้องเรียนสื่อกับหน่วยงานกำกับดูแลสื่อให้มากขึ้นกว่าเดิม<br>**<u>กลุ่มหน่วยงานและผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง</u>**<br>▪ **ความต้องการ ความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อรูปแบบการรับเรื่องร้องเรียนที่สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย**<br>➢ ควรมีการเชื่อมต่อข้อมูลกับหน่วยงานอื่น ๆ อาทิ Thai ID<br>➢ ควรต้องมีการตอบสนองต่อผู้ที่มาร้องเรียนทันที และควรมีทางเลือกให้ไม่ระบุตัวตนในการร้องเรียนในบางเรื่อง<br>▪ **ความต้องการ ความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อกลไกการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท**<br>➢ หน่วยงานบางส่วนไม่มีกลไกการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในส่วนของผู้ให้บริการวิทยุกระจายเสียงเคยได้รับการเข้าเจรจาไกล่เกลี่ย พูดคุยถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องเกี่ยวกับสัญญาณ<br>▪ **ความต้องการ ความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อมาตรการลงโทษผู้กระทำผิด**<br>➢ การลงโทษผู้ให้บริการในบางกรณี ส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคและผู้บริโภคไม่ได้รับการชดเชย |
| ประเด็นที่ 3 กระบวนการการติดตามผลการร้องเรียน | **<u>กลุ่มผู้บริโภค</u>**<br>▪ **ความต้องการ ความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อรูปแบบการติดตามสถานะผลการร้องเรียนในปัจจุบัน**<br>➢ ผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการติดตามสถานะผลการร้องเรียนในปัจจุบันตามช่องทางที่ สำนักงาน กสทช. ได้นำเสนอให้ทราบ และเสนอแนะว่าหากผู้ร้องเรียนมีข้อสงสัยต่อการติดตามเรื่องควรต้องสามารถติดต่อทางแชทได้ทันท่วงที |

| ประเด็นหารือ | สรุปผลการระดมความคิดเห็นผ่านกิจกรรมกลุ่ม |
|---|---|
| | ➢ ผู้บริโภคต้องการลดขั้นตอนสำหรับส่งเรื่องร้องเรียน มีเลขรหัสโค้ดสำหรับติดตามเรื่องได้ง่ายขึ้น มีการแจ้งเตือนการติดตามเรื่องผ่านอีเมล มีลิ้งก์ (Link) ให้ติดตามสถานะเรื่องโดยตรง รวมถึงแจ้งว่าหน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบและอาจมีโทรศัพท์แจ้งสถานะของเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง<br>▪ **ผู้ร้องเรียนมีความคาดหวังข้อมูลใดบ้างในการติดตามสถานะ**<br>➢ ผู้บริโภคคาดหวังการมีระบบติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชันที่ใช้งานได้ง่าย รวมทั้งควรมีระบบประเมินความพึงพอใจในการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนด้วย<br>**<u>กลุ่มหน่วยงานและผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง</u>**<br>▪ **ความต้องการ ความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อรูปแบบการติดตามสถานะผลการร้องเรียนในปัจจุบัน**<br>➢ ช่องทางการติดตามสถานะ ได้แก่ แอปพลิเคชัน สายด่วน SMS และอีเมล<br>▪ **ผู้ร้องเรียนมีความคาดหวังข้อมูลใดบ้างในการติดตามสถานะ**<br>➢ การแจ้งระยะเวลาการดำเนินการให้ชัดเจน ความหลากหลายของเรื่องร้องเรียนใช้เวลาที่แตกต่างกัน การตรวจสอบเรื่องเนื้อหามีความเกี่ยวข้องหลายหน่วยงานทำให้ใช้เวลานาน |
| ประเด็นที่ 4 ผลลัพธ์ที่ผู้ร้องเรียนคาดหวัง | **<u>กลุ่มผู้บริโภค</u>**<br>▪ **ความคาดหวังต่อการตอบสนองของหน่วยงานหรือผู้ให้บริการที่รับเรื่อง**<br>➢ ผู้บริโภคต้องการให้หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนดำเนินการเหมือนกรณีศึกษาการจัดการเรื่องร้องเรียนของประเทศญี่ปุ่น ที่มีการเสนอแนะให้ผู้ให้บริการต้องมีการรายงานผลการแก้ไขเรื่องตอบกลับมาที่หน่วยงานกำกับดูแลสื่อรวมทั้งผู้ให้บริการควรออกมาชี้แจงและรับผิดชอบต่อความผิดพร้อมแจ้งแนวทางการปรับปรุงแก้ไขให้ผู้ร้องเรียนและประชาชนทั่วไปรับทราบผ่านช่องทางสถานีโทรทัศน์หรือวิทยุกระจายเสียง<br>➢ ผู้บริโภคต้องการเห็นผลลัพธ์เชิงรูปธรรมมากขึ้นว่ามีการจัดการแก้ไขอย่างไร ไม่ใช่เพียงแค่ระบุรายละเอียดในเอกสาร เนื่องจากประชาชนไม่เคยเห็นการแก้ไข |

| ประเด็นหารือ | สรุปผลการระดมความคิดเห็นผ่านกิจกรรมกลุ่ม |
|---|---|
| | ในประเด็นความผิดใดได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังเห็นว่ามีการกระทำความผิดในประเด็นเดิม ๆ อยู่เสมอ<br>▪ **ความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อผลลัพธ์ของการจัดการเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนเคยพบเจอ**<br>➢ ผู้บริโภคต้องการเห็นผลลัพธ์เชิงปฏิบัติการและมาตรการการจัดการที่เข้มงวดสามารถรับประกันได้เมื่อจัดการปัญหาแล้ว จะไม่เกิดปัญหาในประเด็นเดิม ๆ ซ้ำอีก<br>▪ **ผลลัพธ์ที่ผู้ร้องเรียนคาดหวังให้เกิดขึ้น**<br>➢ หน่วยงานควรแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงานว่าเรื่องได้รับการพิจารณาหรือจัดการอยู่ในขั้นตอนใดแล้วบ้าง เมื่อดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จควรต้องมีระบบการประเมินความพึงพอใจจากผู้ร้องเรียนด้วย ทั้งนี้ เสนอแนะว่า ในมุมของผู้ให้บริการเองควรมีความระมัดระวังในเนื้อหาที่ได้เผยแพร่ออกอากาศ และคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมให้มากขึ้น<br>▪ **มาตรการลงโทษผู้กระทำความผิด หน่วยงานและภาคประชาชนต้องการให้ลงโทษที่ตัวบุคคลหรือทางสถานีที่ออกอากาศ เจ้าของผลิตภัณฑ์ หรือมองว่าควรต้องลงโทษความผิดให้มีผู้รับผิดชอบเป็นใครบ้าง**<br>➢ ควรลงโทษตามลำดับขั้นตอนในทุกคนที่มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการกระทำความผิดด้านสื่อ อาทิ เจ้าของสถานีโทรทัศน์และวิทยุ ผู้ดำเนินรายการ โปรดิวเซอร์ เจ้าของผลิตภัณฑ์สินค้าที่ทำการโฆษณาที่ไม่เหมาะสม เสนอแนะว่าในแต่ละสถานีควรมีฝ่ายคัดกรองเนื้อหาที่เหมาะสมให้เข้มงวดขึ้น<br>**<u>กลุ่มหน่วยงานและผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง</u>**<br>▪ **ความคาดหวังต่อการตอบสนองของหน่วยงานหรือผู้ให้บริการที่รับเรื่อง**<br>➢ หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนต้องแจ้งขั้นตอนการดำเนินการจึงจะเกิดความพึงพอใจ ผลลัพธ์จากการจัดการเรื่องร้องเรียนต้องสามารถแก้ปัญหาได้อย่างสมบูรณ์ผู้ร้องเรียนจึงจะได้รับความพึงพอใจ<br>▪ **ผลลัพธ์ที่ผู้ร้องเรียนคาดหวังให้เกิดขึ้น**<br>➢ การสนับสนุนจากหน่วยงาน การประสานงานกับองค์กรที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ความรู้เรื่องการร้องเรียน ขอบเขตในการจัดการ |

| ประเด็นหารือ | สรุปผลการระดมความคิดเห็นผ่านกิจกรรมกลุ่ม |
|---|---|
| | ➢ การพัฒนาความสัมพันธ์ของสำนักงาน กสทช. กับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง อาทิ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.)<br>▪ **มาตรการลงโทษผู้กระทำความผิด หน่วยงานและภาคประชาชนต้องการให้ลงโทษที่ตัวบุคคลหรือทางสถานีที่ออกอากาศ เจ้าของผลิตภัณฑ์ หรือมองว่าควรต้องลงโทษความผิดให้มีผู้รับผิดชอบเป็นใครบ้าง**<br>➢ ควรมีมาตรการลงโทษผู้แจ้งร้องเรียนเท็จโดยเริ่มจากการตักเตือน |
| ประเด็นที่ 5 ประเด็นเพิ่มเติมอื่น ๆ | <u>**กลุ่มผู้บริโภค**</u><br>▪ **การรับรู้ถึงสิทธิของตนเองในฐานะผู้บริโภค**<br>➢ ผู้บริโภคส่วนใหญ่ยังไม่ทราบถึงสิทธิของผู้บริโภคสื่อและไม่เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานกำกับดูแลสื่อและไม่ทราบถึงช่องทางการร้องเรียน<br>➢ ผู้บริโภคเสนอแนะเพิ่มเติมต่อสำนักงาน กสทช. ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคและสร้างแรงจูงใจในการรปกป้องสิทธิของตนเองในฐานะของผู้บริโภคสื่อให้กับประชาชน ชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ในการป้องกันสิทธิการรับชมสื่อแก่ผู้บริโภค นอกจากนี้เสนอแนะว่าสถาบันการศึกษาก็ควรให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในประเด็นดังกล่าวด้วยเช่นกัน<br>▪ **ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนในปัจจุบัน**<br>➢ ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับภารกิจ บทบาท หน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ให้มากขึ้น โดยเฉพาะในช่องทางโทรทัศน์ที่อาจจะให้ข้อมูลผ่านช่วงท้ายรายการต่าง ๆ และมีรูปแบบการประชาสัมพันธ์ที่ทำให้ผู้บริโภคจดจำได้ อาทิ จัดเวทีประชาสัมพันธ์ สร้างเครือข่ายกับหน่วยงานภาครัฐท้องถิ่น อาทิ อบจ. และอบต. หรือเพิ่มการจ้างดาราอินฟลูเอนเซอร์มาช่วยประชาสัมพันธ์ข้อมูล<br>➢ ควรต้องดำเนินการพัฒนากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างบูรณาการหลายภาคส่วนยิ่งขึ้น มีการจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นทุกภาคส่วนทั้งหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ท้องถิ่น ผู้ให้บริการ ประชาชนในฐานะผู้บริโภคสื่อ ต้องมีการประสานงานกันครบทุกภาคส่วนเพื่อร่วมกัน |

| ประเด็นหารือ | สรุปผลการระดมความคิดเห็นผ่านกิจกรรมกลุ่ม |
|---|---|
| | แก้ไขปัญหาในประเด็นต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพในอนาคต<br>**<u>กลุ่มหน่วยงานและผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง</u>**<br>▪ **การรับรู้ถึงสิทธิของตนเองในฐานะผู้บริโภคในมุมมองหน่วยงาน**<br>➢ ควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงสิทธิผู้บริโภคที่พึงได้รับทราบ การนำเสนอตัวอย่างของการกระทำความผิด เพื่อให้มีความรู้ว่าเรื่องใดควรร้องเรียน<br>▪ **ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนในปัจจุบันในมุมมองหน่วยงาน**<br>➢ ควรมีรางวัลนำจับหรือแจ้งเบาะแสเรื่องร้องเรียนสื่อให้กับประชาชน เพื่อลดการกระทำความผิดของผู้ให้บริการ<br>➢ การระบุขั้นตอนการร้องเรียนให้ชัดเจน อาทิ ประเทศกรณีตัวอย่าง ผู้บริโภคมีการร้องเรียนไปยังผู้ให้บริการก่อน หากไม่ได้รับการแก้ไขจึงร้องเรียนมาที่สำนักงาน กสทช. ระบุรายละเอียดของแต่ละขั้นตอนรวมถึงระยะเวลาการจัดการเรื่องโดยสำนักงาน กสทช. ในลำดับต่อไป |

### 5.7.4 ภาพประกอบการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group)













กลุ่ม 1

# 6 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกสำหรับการจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ในประเทศไทย

การวิเคราะห์ SWOT ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคในการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน กสทช. โดยจะมุ่งเน้นไปที่กิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสามารถนำไปเปรียบเทียบกับแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดจากกรณีศึกษาจากต่างประเทศได้ โดยในการวิเคราะห์จะประกอบด้วย 4 ปัจจัย ดังนี้

## 6.1 จุดแข็ง (Strengths)

ปัจจัยภายในของการจัดการเรื่องร้องเรียนซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้การจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ในประเทศไทยมีข้อได้เปรียบหรือแตกต่างจากประเทศกรณีตัวอย่าง

- **ฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่ครอบคลุม:**

กิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์มีการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อรวบรวมสถิติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ซึ่งเปรียบเสมือนคลังความรู้ขนาดใหญ่ที่รวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย ตั้งแต่ปัญหาเล็กน้อยไปจนถึงปัญหาที่ซับซ้อน อาทิ การถูกคิดค่าบริการเกินจริง การโฆษณาที่ไม่เหมาะสม หรือปัญหาในการใช้บริการเครือข่าย ซึ่งข้อมูลเหล่านี้สามารถนำมาวิเคราะห์เชิงสถิติเพื่อค้นหาแนวโน้ม ปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ และกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับผลกระทบมากที่สุด ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญในการกำหนดนโยบายและแนวทางแก้ไขปัญหาที่ตรงจุดและมีประสิทธิภาพ ข้อมูลจากฐานข้อมูลยังสามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงบริการของผู้ให้บริการ เช่น การระบุจุดอ่อนของการเผยแพร่เนื้อหาหรือการปรับปรุงข้อกำหนดในการให้บริการเพื่อป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำ เป็นต้น

- **กฎหมายและระเบียบที่ชัดเจน:**

กรอบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ กำหนดหลักเกณฑ์ในการประกอบกิจการสื่อแบบดั้งเดิมอย่างชัดเจน อาทิ มาตรฐานเนื้อหารายการ เวลาออกอากาศที่เหมาะสม และการโฆษณา ซึ่งกฎหมายเหล่านี้ให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคจากเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมหรือการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค โดยกฎหมายและระเบียบที่ชัดเจนทำให้ผู้ให้บริการและผู้บริโภคเข้าใจสิทธิและหน้าที่ของตนเอง ซึ่งจะช่วยลดความขัดแย้งและอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม รวมถึงการมีกฎหมายและระเบียบที่เข้มแข็งช่วยสร้างความน่าเชื่อถือให้กับสำนักงาน กสทช. ในมุมมองของประชาชนและนานาชาติ

➢ **ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย:**

การมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและการติดตามที่หลากหลาย ได้แก่ 1.) ส่งไปรษณีย์หรือร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) 2) สายด่วน 1200 (โทรฟรี) 3) ส่งอีเมลไปที่ 1200@nbtc.go.th 4) แอปพลิเคชันและเว็บไซต์ NBTC Service Portal และ 4) Line Official @traffyfondue ทำให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวกสบาย ไม่ว่าจะอยู่ในพื้นที่ใดหรือใช้อุปกรณ์ใดในการร้องเรียนหรือติดตามผลลัพธ์ ซึ่งผู้บริโภคสามารถเลือกช่องทางที่เหมาะสมกับตนเองในการร้องเรียน ไม่ว่าจะเป็นการร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ในเวลาที่สะดวกหรือการโทรศัพท์มาปรึกษาเจ้าหน้าที่โดยตรง โดยช่องทางที่หลากหลายสามารถเพิ่มโอกาสในการรับรู้เรื่องร้องเรียนที่หลากหลายช่วยให้สำนักงาน กสทช. สามารถรับรู้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและครอบคลุมมากขึ้น

➢ **ความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง:**

สำนักงาน กสทช. มีการแบ่งหน้าที่การรับเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ออกเป็นทั้งหมด 7 สำนัก ได้แก่ 1) สำนัก บส. 2) สำนัก ผส. 3) สำนัก คส. 4) สำนัก ขส. 5) สำนัก ปส. 6) สำนัก รส. และ 7) สำนัก สส. ซึ่งมีขอบเขตหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ที่มีความเฉพาะเจาะจงในแต่ละสำนัก (อ้างอิงจากข้อมูลข้อ 3.3.2.1) ทำให้การร้องเรียนของผู้บริโภคมีส่วนงานที่รับผิดชอบอย่างชัดเจนและมีความเฉพาะเจาะจงในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนในประเด็นนั้น ๆ

อีกทั้ง สำนักงาน กสทช. มีการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ อาทิ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) และสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) ช่วยให้การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่แตกต่างกัน ซึ่งทำให้สามารถแก้ไขเรื่องร้องเรียนได้อย่างรอบด้านและมีแนวทางแก้ไขที่เหมาะสม โดยการทำงานร่วมกันช่วยสร้างเครือข่ายความร่วมมือที่แข็งแกร่ง ซึ่งเป็นประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนและมีผลกระทบในวงกว้าง

## 6.2 จุดอ่อน (Weaknesses)

ปัจจัยภายในของการจัดการเรื่องร้องเรียนซึ่งเป็นสิ่งที่ขัดขวางไม่ให้การจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ในประเทศไทยสามารถดำเนินงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นสิ่งที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มความสามารถในการจัดการเรื่องร้องเรียน

➢ **กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่ล่าช้า:**

การรอคอยคำตัดสินที่ยาวนานทำให้ผู้บริโภคมองว่าปัญหาของตนไม่ได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงทีอาจทำให้ผู้บริโภครู้สึกสิ้นหวังและไม่เชื่อมั่นในกระบวนการ ซึ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความล่าช้า ได้แก่

- ขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่ซับซ้อน: เรื่องร้องเรียนบางเรื่องมีความซับซ้อนทางเทคนิคต้องใช้เวลาในการรวบรวมพยานหลักฐานและวิเคราะห์ข้อมูล อีกทั้งหากเรื่องร้องเรียนมีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น ๆ ก็ต้องใช้ระยะเวลารอการพิจารณาจากหลายภาคส่วน

- จำนวนเรื่องร้องเรียนที่เพิ่มขึ้น: ปริมาณเรื่องร้องเรียนที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้บุคลากรไม่สามารถดำเนินการได้ทัน
- การอุทธรณ์เรื่องร้องเรียน: การที่ผู้ให้บริการมีสิทธิอุทธรณ์คำตัดสิน ทำให้กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนยืดเยื้อออกไป

สำนักงาน กสทช. มีการเผยแพร่รายงานสถิติการดำเนินการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ระหว่างปี 2564 – 2567 (ข้อมูล ณ วันที่ 15 มิถุนายน 2567) มีข้อมูลรายงานว่าสถิติจำนวนเรื่องร้องเรียนในความรับผิดชอบของสำนัก บส. พบว่ายังคงมีเรื่องร้องเรียนที่ได้ร้องเรียนมาในปี พ.ศ. 2564, 2565, 2566 และ 2567 ยังคงมีสถานะอยู่ระหว่างการดำเนินการ จำนวน 36 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 11.88 ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ซึ่งค่อนข้างใช้เวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นเวลานาน

- **การประชาสัมพันธ์กับผู้บริโภคที่ยังไม่ทั่วถึง:**

การดำเนินโครงการการจัดจ้างที่ปรึกษาศึกษารูปแบบแนวทาง และสถิติข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของต่างประเทศ (Benchmark) เพื่อนำมาไว้ใช้เทียบเคียงกับกรณีของประเทศไทยมีส่วนของการจัดการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) รับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้บริโภคครอบคลุมทั้งหมด 4 จังหวัด ใน 4 ภูมิภาค ได้แก่ เชียงราย ขอนแก่น สงขลา และกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ทราบถึงสิทธิผู้บริโภคในการร้องเรียน รวมถึงขั้นตอนการดำเนินการเกี่ยวกับการยื่นเรื่องร้องเรียน และไม่ทราบว่าจะได้รับการติดต่อกลับเมื่อใด อาจเกิดจากการประชาสัมพันธ์ไปยังผู้บริโภคอาจไม่ชัดเจน หรือใช้ภาษาที่ยากต่อการเข้าใจ อาทิ การใช้ภาษาที่เป็นทางการหรือเทคนิคเกินไป อาจทำให้ผู้บริโภคทั่วไปไม่เข้าใจเนื้อหาที่ต้องการสื่อสาร หรือช่องทางการประชาสัมพันธ์กับผู้บริโภคอาจมีจำกัด ทำให้ผู้บริโภคบางส่วนไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้

- **เทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดการเรื่องร้องเรียนยังไม่ทันสมัยเพียงพอ:**

ระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดการเรื่องร้องเรียนอาจยังไม่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพเพียงพอในประเด็นของการขาดความเชื่อมโยงระบบต่าง ๆ ซึ่งไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทำให้การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานเป็นไปอย่างล่าช้าและอาจเกิดความผิดพลาด ทั้งนี้ระบบเทคโนโลยีที่ล้าสมัยอาจมีความเสี่ยงต่อการถูกโจมตีทางไซเบอร์ ทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนรั่วไหล

### 6.3 โอกาส (Opportunities)

ปัจจัยภายนอกที่มาส่งผลกระทบเชิงบวกต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน ช่วยเพิ่มข้อได้เปรียบในการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งโอกาสเหล่านี้จะทำให้การดำเนินงานเป็นไปได้อย่างดียิ่งขึ้น

- **เทคโนโลยีดิจิทัล:**

การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นก้าวสำคัญในการยกระดับระบบการให้บริการและแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ตัวอย่างของเทคโนโลยีที่น่าสนใจ ได้แก่

  - **ปัญญาประดิษฐ์ (AI):**
    - **วิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก:** AI สามารถวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนมากจากเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ เพื่อระบุรูปแบบและแนวโน้มของปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้สามารถคาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตและวางแผนแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพ
    - **ตอบคำถามเบื้องต้น:** Chatbot ที่ใช้ AI สามารถตอบคำถามเกี่ยวกับขั้นตอนการยื่นเรื่องร้องเรียนหรือข้อมูลทั่วไปได้อย่างรวดเร็ว ลดภาระงานของเจ้าหน้าที่
    - **ตรวจจับความผิดปกติ:** AI สามารถตรวจจับความผิดปกติในข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว อาทิ การพบคำหลักที่บ่งบอกถึงการกระทำที่ผิดกฎหมาย หรือการพบรูปแบบการร้องเรียนที่ซ้ำซ้อน

- **ความร่วมมือกับภาคเอกชน: สร้างเครือข่ายที่แข็งแกร่ง**

การสร้างความร่วมมือกับผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากผู้ประกอบการมีความเข้าใจในระบบและเทคโนโลยีเป็นอย่างดี การทำงานร่วมกันจะช่วยให้สามารถ:

  - **ระบุปัญหาได้อย่างรวดเร็ว:** ผู้ให้บริการสามารถระบุปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบของตนได้อย่างรวดเร็ว และร่วมกันหาแนวทางแก้ไข
  - **แบ่งปันข้อมูล:** ผู้ให้บริการสามารถแบ่งปันข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน อาทิ ข้อมูลการใช้งานของผู้บริโภค หรือข้อมูลทางเทคนิค
  - **พัฒนามาตรฐานร่วมกัน:** การร่วมกันกำหนดมาตรฐานในการให้บริการและแก้ไขปัญหาจะช่วยให้เกิดความสอดคล้องและเป็นธรรม
  - **สร้างความรับผิดชอบร่วมกัน:** การทำงานร่วมกันจะสร้างความรับผิดชอบร่วมกันในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาคุณภาพบริการ

- **การมีส่วนร่วมของประชาชน: เสียงสะท้อนที่สำคัญ**

การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและกลไกการแก้ไขปัญหา เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้เกิดความโปร่งใสและรับฟังความคิดเห็นของผู้บริโภคได้มากขึ้น การมีส่วนร่วมของประชาชนสามารถทำได้หลายวิธี อาทิ

- **การจัดเวทีรับฟังความคิดเห็น:** จัดเวทีรับฟังความคิดเห็นจากผู้บริโภคเพื่อรับทราบปัญหาและข้อเสนอแนะ
- **การสำรวจความคิดเห็น:** จัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้บริโภค
- **การตั้งคณะกรรมการร่วม:** ตั้งคณะกรรมการที่ประกอบด้วยตัวแทนจากภาครัฐ ภาคเอกชน และผู้บริโภค เพื่อร่วมกันกำหนดนโยบายและกลไกการแก้ไขปัญหา
- **การเปิดเผยข้อมูล:** เปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของหน่วยงานให้ประชาชนได้เข้าถึง

### 6.4 อุปสรรค (Threats)

ปัจจัยภายนอกที่อาจมาส่งผลกระทบเชิงลบต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนทั้งทางตรงและทางอ้อม ที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน

- **การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี:**
  - **รูปแบบการใช้สื่อที่หลากหลาย:** การเกิดขึ้นของสื่อสังคมออนไลน์, แอปพลิเคชันต่างๆ และบริการ OTT (Over-the-Top) ทำให้รูปแบบการใช้สื่อและบริการมีความหลากหลายมากขึ้น ซึ่งอาจนำมาสู่ปัญหาใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดลิขสิทธิ์, ข้อมูลส่วนบุคคล, หรือการเผยแพร่เนื้อหาที่ไม่เหมาะสม
  - **ช่องทางการร้องเรียนที่ซับซ้อน:** การมีช่องทางการร้องเรียนที่หลากหลาย ทำให้การติดตามและประสานงานเรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องที่ซับซ้อนมากขึ้น
  - **ความท้าทายในการกำกับดูแล:** เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้หน่วยงานกำกับดูแลต้องปรับตัวและพัฒนากฎเกณฑ์ให้ทันสมัยอยู่เสมอ
- **การแข่งขันทางธุรกิจ:**
  - **ความสำคัญของผลกำไร:** ในภาวะการแข่งขันที่สูง ผู้ให้บริการบางรายอาจให้ความสำคัญกับผลกำไรมากกว่าการแก้ไขปัญหาของผู้บริโภค ส่งผลให้ผู้ให้บริการอาจจะตั้งใจกระทำความผิดเพื่อได้มาซึ่งผลกำไรโดยไม่สนใจผลเสียหรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสื่อ
  - **การผลักภาระความรับผิดชอบ:** ผู้ให้บริการอาจพยายามผลักภาระความรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาไปยังผู้บริโภคหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ
  - **การขาดความร่วมมือ:** ผู้ให้บริการบางรายอาจไม่ให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาหรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน
- **กฎหมายและระเบียบที่ไม่ทันสมัย:**
  - **ช่องว่างทางกฎหมาย:** กฎหมายและระเบียบที่มีอยู่ อาจไม่ครอบคลุมเทคโนโลยีใหม่ ๆ หรือรูปแบบการให้บริการที่เกิดขึ้น

- **กระบวนการทางกฎหมายที่ยืดเยื้อ:** กระบวนการทางกฎหมายในการพิจารณาคดีเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน อาจมีความซับซ้อนและใช้เวลานาน
- **การตีความกฎหมายที่แตกต่างกัน:** การตีความกฎหมายที่แตกต่างกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาจทำให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา เนื่องจากเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์เป็นเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น ๆ ด้วยเช่นกัน

# 7 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการพัฒนาแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ของประเทศไทย

ในยุคดิจิทัลที่สื่อสารมวลชนมีบทบาทสำคัญในการสร้างความรู้และความเข้าใจให้กับประชาชน ปัญหาเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์จึงเป็นประเด็นที่สังคมให้ความสนใจอย่างมาก การศึกษาเปรียบเทียบแนวปฏิบัติของประเทศชั้นนำ 6 ประเทศ ได้แก่ มาเลเซีย สิงคโปร์ เกาหลีใต้ ญี่ปุ่น ออสเตรเลีย และสหราชอาณาจักร ร่วมกับการจัดประชุมกลุ่มย่อยใน 4 ภูมิภาคของประเทศไทย ชี้ให้เห็นถึงความหลากหลายของแนวทางการแก้ไขปัญหาและความท้าทายเฉพาะของแต่ละประเทศ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้เป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อยกระดับแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ของประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนั้น ที่ปรึกษาจึงเสนอแนะแผนในการดำเนินการเพื่อยกระดับแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ของประเทศไทย โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ระยะ ดังนี้

**1) แผนระยะสั้น ภายในระยะเวลา 1 ปี** เน้นการสร้างรากฐานและแก้ไขปัญหาเร่งด่วน เป็นจุดเริ่มต้นสำคัญในการปฏิรูประบบการจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นที่การสร้างรากฐานที่แข็งแกร่ง เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงช่องทางการร้องเรียนได้ง่ายและสะดวกสบายมากขึ้น และการอบรมบุคลากรเพื่อให้การดำเนินงานมีความโปร่งใสและเป็นธรรม พร้อมทั้งการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนตระหนักถึงสิทธิ ในการร้องเรียนการร่วมมือกับประชาชนและผู้ให้บริการยังเป็นกุญแจสำคัญในการแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุและป้องกันไม่ให้ปัญหาเดิมเกิดขึ้นซ้ำอีก รวมทั้ง กำหนดมาตรฐานการบริการที่ชัดเจน และประเมินผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

**2) แผนระยะกลาง ภายในระยะเวลา 3 ปี** เน้นการพัฒนาระบบและกลไกการทำงาน โดยจะมุ่งเน้นไปที่การสร้างฐานข้อมูลกลางเพื่อวิเคราะห์ปัญหาอย่างครอบคลุม นอกจากนี้ การพัฒนาเครื่องมือช่วยในการตัดสินใจที่เป็นธรรม จะช่วยสร้างความโปร่งใสและความเชื่อมั่นให้กับระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนมากยิ่งขึ้น

**3) แผนระยะยาว ภายในระยะเวลา 5 ปี** เน้นการปฏิรูปและพัฒนาระบบในภาพรวม การปฏิรูประบบการจัดการเรื่องร้องเรียนจะมุ่งเน้นการสร้างรากฐานที่แข็งแกร่ง เพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาอย่างยั่งยืน โดยจะดำเนินการผ่านการปรับปรุงกฎหมายให้ทันสมัย สร้างกลไกควบคุมที่เข้มแข็ง และการเรียนรู้จากประสบการณ์ต่างประเทศและการสร้างมาตรฐานสากล จะช่วยยกระดับระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของประเทศให้ก้าวสู่ระดับสากล

## 7.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายแผนระยะสั้น

### 7.1.1 การขยายช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน: ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่

#### 7.1.1.1 หลักการและเหตุผล

แม้ว่าปัจจุบันจะมีช่องทางการร้องเรียนที่หลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ โทรศัพท์ สายด่วน หรือโซเชียลมีเดีย แต่ก็ยังมีข้อจำกัดในการเข้าถึงสำหรับประชาชนในพื้นที่ห่างไกล หรือกลุ่มผู้ที่มีอายุมากที่ไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยี ทำให้ประชาชนกลุ่มเหล่านี้ยังคงมีอุปสรรคในการเข้าถึงบริการและแจ้งปัญหาที่ตนเองเผชิญอยู่ นอกจากนี้ ช่องทางการร้องเรียนที่มีอยู่ในปัจจุบันอาจยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะของแต่ละพื้นที่ได้อย่างครอบคลุม การสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานท้องถิ่น อาทิ องค์การบริหารส่วนตำบล หรือเทศบาล จึงเป็นทางออกที่น่าสนใจ เนื่องจากหน่วยงานท้องถิ่นมีความใกล้ชิดกับประชาชน สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนได้อย่างรวดเร็ว ทำให้การรับเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและครอบคลุมทุกพื้นที่ นอกจากนี้ หน่วยงานท้องถิ่นยังสามารถช่วยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการยื่นเรื่องร้องเรียน และเป็นตัวกลางในการสื่อสารระหว่างประชาชนกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

#### 7.1.1.2 วัตถุประสงค์

1) **ขยายช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน:** เพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกล หรือผู้ที่ไม่มีความรู้ด้านเทคโนโลยี สามารถร้องเรียนเรื่องเกี่ยวกับกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเท่าเทียมกัน
2) **เพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหา:** การรับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานท้องถิ่นจะช่วยให้หน่วยงานรัฐสามารถระบุปัญหาได้อย่างชัดเจนและตรงจุด ทำให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากประธานชุมชนมีความเข้าใจในบริบทของชุมชนเป็นอย่างดี
3) **เสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน:** การมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานท้องถิ่นจะช่วยให้หน่วยงานท้องถิ่นมีความรู้สึกมีส่วนร่วมในการพัฒนากิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์และส่งผลให้หน่วยงานท้องถิ่นรวมถึงคนในชุมชนมีความตระหนักรู้มากยิ่งขึ้นในเรื่องของการร้องเรียน

#### 7.1.1.3 รายละเอียดข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

สำนักงาน กสทช. ควรมีการสร้างเครือข่ายที่แข็งแกร่งกับหน่วยงานท้องถิ่นเพื่อรับฟังและแก้ไขปัญหาของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยแนวทางการดำเนินงานมีดังนี้

- การจัดตั้งคณะทำงานร่วมระหว่างสำนักงาน กสทช. และหน่วยงานท้องถิ่น เพื่อกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบและแผนปฏิบัติการที่ชัดเจน รวมทั้งการอบรมให้ความรู้แก่หน่วยงานท้องถิ่นเพื่อให้เข้าใจบทบาทหน้าที่และขั้นตอนการดำเนินงานอย่างถูกต้อง หลักสูตรอบรมควรครอบคลุมทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน การบันทึกข้อมูล การส่งต่อเรื่องร้องเรียน และการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น และควรมีการจัดทำคู่มือปฏิบัติการที่เป็นภาษาที่เข้าใจง่ายและมีตัวอย่างประกอบ จะช่วยให้หน่วยงานท้องถิ่นสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- การสร้างช่องทางการสื่อสารที่สะดวกและรวดเร็ว เช่น กลุ่มไลน์ หรือกลุ่มเฟซบุ๊ก เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้หน่วยงานท้องถิ่นสามารถติดต่อกับสำนักงาน กสทช. ได้อย่างสะดวกและทันท่วงที การกำหนดรูปแบบการสื่อสารและปฏิทินการสื่อสารที่ชัดเจน จะช่วยให้การสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสม่ำเสมอ

สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งคือการให้รางวัลและยกย่องหน่วยงานท้องถิ่นที่ปฏิบัติงานได้ดี การกำหนดเกณฑ์การประเมินผลและจัดทำพิธีมอบรางวัล จะเป็นแรงจูงใจให้หน่วยงานท้องถิ่นทุ่มเทในการทำงานและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง การเผยแพร่ผลงานของหน่วยงานท้องถิ่น ที่ได้รับรางวัล จะเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่หน่วยงานท้องถิ่นพื้นที่อื่น ๆ

นอกจากนี้ ที่ปรึกษาให้ความสำคัญต่อการร้องเรียนของกลุ่มผู้พิการซึ่งอาจจะต้องขยายวิธีการร้องเรียนให้มีการรองรับครอบคลุมสำหรับกลุ่มผู้พิการ ซึ่งทางสำนักงาน กสทช. อาจมีการเพิ่มวิธีการรับเรื่องร้องเรียน อาทิ การร้องเรียนผ่านวิดีโอคอลเพื่อใช้ภาษามือในการสื่อสาร การใช้ข้อความในการสื่อสารสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยิน การบันทึกเสียงสำหรับผู้บกพร่องทางสายตา

#### 7.1.1.4 ตัวอย่างการดำเนินงานในประเทศกรณีศึกษา

สหราชอาณาจักรและออสเตรเลียมีการสนับสนุนการร้องเรียนสำหรับผู้บกพร่อมทางการได้ยินหรือการพูด โดยมีการรองรับการเข้าถึงผ่านบริการวิดีโอคอลเพื่อใช้ภาษามือในการติดต่อพูดคุยกับเจ้าหน้าที่หน่วยงาน ในส่วนของผู้ที่บกพร่องทางการได้ยินสามารถใช้บริการ Text Relay หรือ SMS พิมพ์เพื่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานได้ ในส่วนของประเทศญี่ปุ่น สำหรับผู้บกพร่องทางสายตา สามารถการร้องเรียนผ่านการบันทึกเสียง โดยอธิบายถึงปัญหาหรือข้อกังวลจากการรับชมเนื้อหารายการที่ออกอากาศ และส่งไฟล์เสียงไปยังหน่วยงาน BPO เพื่อทำการตรวจสอบและดำเนินการเรื่องร้องเรียนต่อไป

#### 7.1.1.5 ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

การสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานท้องถิ่นจะนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมและส่งผลดีต่อทั้งสำนักงาน กสทช. และประชาชน โดยคาดว่าจำนวนเรื่องร้องเรียนที่เข้ามาระบบจะเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนที่มีความครอบคลุมทุกพื้นที่ ประกอบกับการลดระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา เนื่องจากเรื่องร้องเรียนจะถูกส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็วและตรงจุด ส่งผลให้ประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงทีและมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมของประชาชนในการแก้ไขปัญหาผ่านหน่วยงานท้องถิ่น จะช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน และท้ายที่สุด การทำงานร่วมกันระหว่างภาครัฐและประชาชนจะช่วยสร้างความเชื่อมโยงที่แน่นแฟ้น ทำให้ภาครัฐเข้าใจปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การวางแผนและดำเนินนโยบายที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น

1)

### 7.1.2 ประชาสัมพันธ์และสร้างความร่วมมือ: จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปเข้าใจสิทธิและช่องทางการร้องเรียน รวมถึงการสร้างความร่วมมือกับผู้ให้บริการ

#### 7.1.2.1 หลักการและเหตุผล

ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบถึงสิทธิในการร้องเรียนผู้ให้บริการ และไม่สามารถแยกเนื้อหาที่สามารถร้องเรียนแก่ผู้ให้บริการได้ อีกทั้ง ยังมองว่าการร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์เป็นเรื่องที่ไกลตัวเนื่องจากไม่ได้รับผลกระทบโดยตรง ซึ่งการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคและช่องทางการร้องเรียนเป็นรากฐานสำคัญในการสร้างสังคมสื่อที่โปร่งใสและมีส่วนร่วม การให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับสิทธิในการเข้าถึงสื่อที่มีคุณภาพและปราศจากการเลือกปฏิบัติ จะช่วยให้ประชาชนมีความมั่นใจในการเรียกร้องความเป็นธรรมเมื่อพบเห็นการกระทำที่ไม่เหมาะสมของผู้ให้บริการ ส่งเสริมให้ประชาชนกล้าที่จะออกมาแสดงความคิดเห็นและตรวจสอบการทำงานของผู้ให้บริการ การทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานรัฐ ภาคเอกชน และประชาชน จะช่วยสร้างกลไกในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืน เมื่อทุกภาคส่วนมีความเข้าใจและร่วมมือกัน

#### 7.1.2.2 วัตถุประสงค์

1) **สร้างความตระหนักรู้:** การสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน สามารถเรียกร้องสิทธิของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ การทำความเข้าใจนี้จะช่วยให้ประชาชนสามารถแยกแยะข่าวสารที่ถูกต้องจากข่าวปลอม และสามารถตัดสินใจเลือกบริโภคสื่อได้อย่างมีวิจารณญาณ
2) **ส่งเสริมการมีส่วนร่วม:** การกระตุ้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบและรายงานการกระทำที่ผิดกฎหมายของผู้ให้บริการ จะช่วยให้เกิดการตรวจสอบการให้บริการสื่อ เมื่อประชาชนมีช่องทางในการแสดงความคิดเห็นและร้องเรียน ผู้ให้บริการก็จะต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น
3) **สร้างความร่วมมือ:** การสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานรัฐ ภาคเอกชน และประชาชน เป็นสิ่งจำเป็นในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนอย่างครอบคลุมและยั่งยืน การทำงานร่วมกันของทุกภาคส่วนจะช่วยให้เกิดการบูรณาการทรัพยากรและความรู้ความสามารถ เพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**7.1.2.3 รายละเอียดข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย**

สำนักงาน กสทช. มีบทบาทสำคัญในการสร้างความตระหนักรู้และส่งเสริมสิทธิของผู้บริโภคสื่อ การสื่อสารที่ชัดเจนและเข้าถึงได้ง่ายเป็นกุญแจสำคัญในการทำให้ประชาชนทั่วไปเข้าใจสิทธิของตนเองและรู้จักช่องทางในการร้องเรียนเมื่อพบปัญหา การสร้างความร่วมมือกับภาคเอกชนและภาคประชาชนเป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์สำคัญที่จะช่วยให้การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- **การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์** เป็นวิธีการที่ได้ผลในการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคสื่อและช่องทางการร้องเรียนไปยังประชาชนทั่วไป การผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ โปสเตอร์ ใบปลิว วิดีโอสั้น และการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบที่เข้าใจง่ายและน่าสนใจ จะช่วยให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว การใช้ช่องทางสื่อสารที่หลากหลาย อาทิ สื่อสังคมออนไลน์ สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อวิทยุโทรทัศน์ จะช่วยขยายฐานผู้รับสารและเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย
- **การจัดกิจกรรมรณรงค์** เป็นอีกหนึ่งวิธีการที่สำคัญในการสร้างความตระหนักรู้และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน การจัดกิจกรรมรณรงค์ในกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ อาทิ นักเรียน นิสิตนักศึกษา ผู้สูงอายุ จะช่วยให้กลุ่มเป้าหมายเหล่านี้เข้าใจสิทธิของตนเองและรู้จักวิธีการปกป้องสิทธิของตนเอง นอกจากนี้ การจัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับวิธีการร้องเรียนและขั้นตอนการดำเนินการ จะช่วยให้ผู้บริโภคสามารถใช้สิทธิของตนเองได้อย่างถูกต้อง
- **การสร้างความร่วมมือกับภาคเอกชน** เป็นการสร้างพันธมิตรในการส่งเสริมสิทธิของผู้บริโภคสื่อ การร่วมมือกับผู้ให้บริการในการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคสื่อ จะช่วยให้ข้อมูลเข้าถึงผู้บริโภคได้อย่างกว้างขวาง นอกจากนี้ การสร้างกลไกในการรับเรื่องร้องเรียนร่วมกันจะช่วยให้กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- **การสร้างเครือข่ายภาคประชาชน** เป็นการสร้างความเข้มแข็งให้กับภาคประชาชนในการทำงานเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคสื่อ การร่วมกันจัดกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ จะช่วยให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคสื่อ

**7.1.2.4 ตัวอย่างการดำเนินงานในประเทศกรณีศึกษา**

ประเทศสิงคโปร์ มีหน่วยงานกำกับดูแลสื่อ คือ หน่วยงานกำกับดูแลและพัฒนาสื่อมัลติมีเดียแห่งสิงคโปร์ (Info-Communication Media Development Authority (IMDA)) ซึ่งจากการศึกษาช่องทางและขั้นตอนการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ หน่วยงาน IMDA มุ่งเน้นไปส่งเสริมการสร้างสรรค์เนื้อหารายการจากผู้ให้บริการจำเป็นต้องปฏิบัติตามแนวทาง กฎเกณฑ์การผลิตและออกอากาศเนื้อหาสื่อทุกประเภทอย่างเคร่งครัดก่อนไปถึงผู้บริโภค เพื่อสร้างความมั่นใจว่าผู้บริโภคจะได้รับประสบการณ์รับชมสื่อต่าง ๆ ได้อย่างปลอดภัยและเหมาะสม หน่วยงาน IMDA ยังได้ทำงานร่วมกับผู้ให้บริการหลายรายในประเทศ ทั้งสื่อในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ รวมถึงกิจการโทรคมนาคม การดำเนินการที่เป็นลักษณะแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ นั้น ทางหน่วยงาน IMDA ยังใช้ผลการศึกษาประสบการณ์ของผู้บริโภคสื่อมาเป็นปัจจัยสำหรับพิจารณารูปแบบการจัดการที่สอดคล้องกับบริบททางสังคมในปัจจุบันที่เชื่อมโยงสู่ยุคเทคโนโลยีที่ก้าวหน้ามากขึ้น ทำให้หน่วยงาน IMDA ขอความร่วมมือและสร้างพันธสัญญาร่วมกันจากผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องต้องมีการปรับตัวรับมือกับสถานการณ์ดังกล่าว อาทิ การพัฒนาระบบการจัดการเนื้อหาที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ การสร้างมาตรฐานการจำแนกประเภทเนื้อหาที่ชัดเจน และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภคเมื่อมีการส่งเรื่องร้องเรียนสื่อไปยังหน่วยงาน

**7.1.2.5 ผลลัพธ์ที่คาดหวัง**

1) **ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจสิทธิ:** เมื่อประชาชนได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิของตนเอง ประชาชนจะสามารถตระหนักถึงความสำคัญของสื่อที่มีคุณภาพ และสามารถปกป้องสิทธิของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังช่วยให้ประชาชนสามารถวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสารได้อย่างมีวิจารณญาณมากขึ้น
2) **การมีส่วนร่วมของประชาชนเพิ่มขึ้น:** เมื่อประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิและช่องทางการร้องเรียน ประชาชนก็จะมีความกล้าที่จะออกมาแสดงความคิดเห็นและตรวจสอบการกระทำที่ไม่ถูกต้องของผู้ให้บริการ การมีส่วนร่วมของประชาชนจะช่วยให้เกิดการตรวจสอบ ส่งผลให้ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น
3) **คุณภาพของสื่อดีขึ้น:** เมื่อผู้ให้บริการตระหนักว่าประชาชนมีความรู้และสามารถตรวจสอบคุณภาพของสื่อได้ ผู้ให้บริการจะให้ความสำคัญกับการผลิตสื่อที่มีคุณภาพและเป็นธรรมมากขึ้น เพื่อรักษาภาพลักษณ์ที่ดีและความน่าเชื่อถือขององค์กร

### 7.1.3 กำหนดมาตรฐานการบริการ: กำหนดมาตรฐานการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขปัญหา รวมถึงการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกิดซ้ำ

#### 7.1.3.1 หลักการและเหตุผล

การจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ของประเทศไทยมีความเกี่ยวข้องกันในหลายภาคส่วน อาทิ ผู้ให้บริการ สำนักงาน กสทช. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) และสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) ซึ่งในแต่ละภาคส่วนต่างก็มีขอบเขตหน้าที่ในการจัดการเรื่องร้องเรียนที่แตกต่างกันไปตามบริบทของหน่วยงาน ดังนั้นการกำหนดมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์จึงเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งจากความหลากหลายของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียนส่งผลให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนมีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจนแต่ละหน่วยงานมีมาตรฐานที่จะค่อยกำกับการทำงานและยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการประเมินประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการได้รับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่ตรงประเด็น ติดตามขั้นตอนและผลลัพธ์ได้อย่างชัดเจนครบถ้วน นอกจากนี้ การกำหนดมาตรฐานการบริการที่ชัดเจน ควรมีการให้ความสำคัญกับการจัดการกับเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำ ซึ่งจะสามารถช่วยลดความสูญเสียและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

#### 7.1.3.2 วัตถุประสงค์

1) **สร้างความเชื่อมั่น:** เมื่อประชาชนมีความเชื่อมั่นว่าเรื่องร้องเรียนของตนจะได้รับการพิจารณาอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส จะส่งผลให้ประชาชนกล้าที่จะออกมาแสดงความคิดเห็นและร้องเรียนเมื่อพบเห็นปัญหาในสื่อ ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการกำกับดูแลสื่ออย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2) **เพิ่มประสิทธิภาพ:** การมีมาตรฐานที่ชัดเจนจะช่วยให้กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างมีระบบและรวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ซับซ้อนและไม่จำเป็น ทำให้ประชาชนได้รับการตอบกลับที่รวดเร็วและเห็นผล
3) **สร้างมาตรฐาน:** การกำหนดมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจนและสม่ำเสมอจะช่วยให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามมาตรฐานเดียวกัน ทำให้เกิดความเป็นธรรมและความเท่าเทียมกันในการดำเนินการ
4) **พัฒนาคุณภาพสื่อ:** การมีระบบการรับเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ จะเป็นแรงผลักดันให้ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับคุณภาพของเนื้อหาและบริการมากขึ้น เพื่อหลีกเลี่ยงการถูกผู้บริโภคร้องเรียน ส่งผลให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของสื่อในภาพรวม

**7.1.3.3 รายละเอียดข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย**

การกำหนดมาตรฐานการบริการในการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขปัญหาของสำนักงาน กสทช. นั้นเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนผู้บริโภค และเพื่อให้กระบวนการแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และรวดเร็ว แนวทางการดำเนินการที่ควรพิจารณามีดังนี้

- สำนักงาน กสทช. ควรเริ่มต้นด้วยการวิเคราะห์กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนที่มีอยู่ในปัจจุบันอย่างละเอียด เพื่อระบุจุดแข็ง จุดอ่อน ปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการ จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อกำหนดมาตรฐานที่ชัดเจน ครอบคลุมทุกขั้นตอน ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียน การตรวจสอบข้อเท็จจริง การพิจารณา และการแจ้งผลการดำเนินการ
- การกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจนสำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถติดตามความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนได้ และเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยต้องมีการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ ผู้ให้บริการ ผู้บริโภค และหน่วยงานอื่น ๆ เป็นสิ่งสำคัญ เพื่อร่วมกันกำหนดมาตรฐานและแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม และเพื่อให้เกิดความยั่งยืนในการดำเนินงาน
- การสื่อสารมาตรฐานที่กำหนดไว้ให้บุคลากรภายในองค์กรและประชาชนทั่วไปได้รับทราบอย่างชัดเจนเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อให้ทุกฝ่ายมีความเข้าใจตรงกัน และสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ควรมีการจัดทำคู่มือหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน
- การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ได้ถูกนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลเป็นรูปธรรม การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนเรื่องร้องเรียน ชนิดของเรื่องร้องเรียน ระยะเวลาในการดำเนินการ และผลลัพธ์ที่ได้ จะเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

**องค์ประกอบสำคัญของมาตรฐานการบริการ**

1) **ความชัดเจนในการรับเรื่อง:** กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ หรือช่องทางโซเชียลมีเดีย พร้อมทั้งระบุข้อมูลที่จำเป็นในการยื่นเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจน อาทิ ชื่อผู้ร้องเรียน รายละเอียดเรื่องร้องเรียน หลักฐานประกอบ และช่องทางติดต่อกลับ
2) **ระยะเวลาในการดำเนินการ:** กำหนดระยะเวลาที่ชัดเจนสำหรับแต่ละขั้นตอนของการดำเนินการ อาทิ ระยะเวลาในการรับเรื่อง ระยะเวลาในการตรวจสอบ และระยะเวลาในการแจ้งผลการดำเนินการ
3) **ความโปร่งใส:** เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและผลการดำเนินการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง อาทิ การเผยแพร่รายงานประจำปี หรือการจัดทำเว็บไซต์ที่รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
4) **ความเป็นธรรม:** ดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ และให้ความสำคัญกับหลักฐานและข้อเท็จจริง

5) **การคุ้มครองผู้ร้องเรียน:** รับประกันความปลอดภัยของผู้ร้องเรียน และไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่มีความยินยอม
6) **การสื่อสาร:** สื่อสารกับผู้ร้องเรียนอย่างสม่ำเสมอและชัดเจนตลอดกระบวนการดำเนินการ
7) **การประเมินผล:** มีการประเมินผลการดำเนินงานตามมาตรฐานที่กำหนดไว้เป็นประจำ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ประการที่สำคัญอีกประการซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการกำหนดมาตรฐานคือการจัดการกับเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำ โดยแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำ ควรเริ่มจากการพิจารณาความแตกต่างของเรื่องร้องเรียนที่มีการเกิดขึ้นซ้ำในประเด็นของความแตกต่างของเนื้อหา ผู้ให้บริการที่กระทำความผิดหากมีการซ้ำเดิมของประเด็นการร้องเรียน ประเภทเนื้อหา และผู้ให้บริการ ดำเนินการแจ้งผู้บริโภคที่มีการร้องเรียนซ้ำเข้ามาในผลลัพธ์ของการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการเสร็จสิ้น แต่หากมีการร้องเรียนเรื่องซ้ำเดิมเป็นจำนวนมากในประเภทเนื้อหาเดียวกันและผู้ให้บริการเดิมก็อาจจะต้องมีการทบทวนข้อกฎหมายหรือแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับประเด็นเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ ว่าครอบคลุมครบถ้วนในทุกกรณีหรือไม่ หรือมีช่องว่างอย่างไร เพื่อเป็นแนวทางในการทบทวนปรับปรุงข้อกฎหมายหรือแนวปฏิบัติให้ครอบคลุมและทันกับยุคสมัยในปัจจุบัน

#### 7.1.3.4 ตัวอย่างการดำเนินงานในประเทศกรณีศึกษา

หน่วยงาน MCMC ยังอาศัยอำนาจตามกฎหมาย พระราชบัญญัติการสื่อสารและมัลติมีเดีย พ.ศ. 2541 (Malaysia Communications and Multimedia Act 1998 (Act 58) กำหนดแนวทางสำหรับผู้ให้บริการที่ต้องจัดการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการร้องเรียนของผู้บริโภคสื่อ อ้างอิงตามเนื้อหาในหลักเกณฑ์การคุ้มครองผู้บริโภคสื่อ General Consumer Code (GCC) ผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนไม่ว่าผู้บริโภคจะมีการร้องเรียนในรูปแบบใดก็ตาม ทั้งเป็นและไม่เป็นลายลักษณ์อักษร และต้องดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จ ทั้งนี้ หากไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ ควรต้องแจ้งข้อมูลทางเลือกและสิทธิพึงมีสำหรับผู้บริโภคในการยื่นเรื่องร้องเรียนมายังหน่วยงานกำกับดูแลสื่อ MCMC หรือภาคส่วนงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคนั้นได้เข้าสู่กระบวนการพิจารณา ตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขให้ยุติ ตลอดจนเกิดการบังคับใช้บทลงโทษตามกฎหมายแก่ผู้ให้บริการที่กระทำการละเมิดกฎหมายต่อไป

คณะกรรมการการสื่อสารแห่งเกาหลีใต้ (Korea Communications Commission (KCC) เป็นหน่วยงานกำกับดูแลและควบคุมภาคการสื่อสารโดยรวมของประเทศเกาหลีใต้ อาทิ กิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม และบริการอินเทอร์เน็ต การพิจารณาแล้วว่าผู้ให้บริการกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์มีการละเมิดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง จึงกำหนดกระบวนการจัดการและบทลงโทษตามอำนาจภายใต้กฎหมายพระราชบัญญัติการแพร่ภาพกระจายเสียง ปี พ.ศ. 2563 (Broadcasting Act 2020) อาทิ ข้อกำหนดให้ผู้ให้บริการกระจายเสียงและโทรทัศน์ควรต้องออกอากาศเนื้อหาสื่อในลักษณะใดหรือไม่ควรออกอากาศเนื้อหาสื่อในลักษณะ รูปแบบใดที่ส่งผลกระทบต่อสังคมผู้บริโภคสื่อเกาหลีใต้ รวมทั้ง

หน่วยงาน KCC สามารถให้คำแนะนำหรือเสนอความคิดเห็นของตนต่อผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง หรือบุคคลที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องกับรายการออกอากาศเนื้อหาหรือโฆษณาที่เกี่ยวข้อง ในประเด็นดังต่อไปนี้ 1) การแก้ไขปรับปรุง หรือระงับรายการออกอากาศเนื้อหาหรือโฆษณา 2) การดำเนินการทางวินัยต่อผู้รับผิดชอบรายการออกอากาศเนื้อหารายการ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับรายการหรือโฆษณาที่เกี่ยวข้อง 3) คำเตือน หรือ ข้อควรระวัง เมื่อตรวจสอบคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการแต่ละราย เพื่อลดการกระทำความผิดต่อกฎหมายที่จะนำไปสู่การบังคับใช้บทลงโทษที่รุนแรงขึ้นในอนาคตแต่หากจำเป็นต้องบังคับใช้บทลงโทษจะพิจารณาระดับโทษตามความรุนแรง การเกิดขึ้นซ้ำของแต่ละกรณีไป

**ตัวอย่างการจัดการเรื่องร้องเรียนซ้ำในประเทศกรณีศึกษา**

การจัดการร้องเรียนซ้ำในทั้ง 3 ประเทศ ประกอบด้วย **สหราชอาณาจักร ญี่ปุ่น ออสเตรเลีย** มีแนวทางการจัดการที่ค่อนข้างคล้ายคลึงกัน โดยหน่วยงานนั้นจะพยายามคัดกรองหัวข้อและเนื้อหาการร้องเรียนว่ามีความกังวลใจต่อเนื้อหาที่ซ้ำเดิม ความเสียหายที่เพิ่มมากขึ้น หรือ ผู้ให้บริการรายเดิมหรือไม่ จากนั้นจะมีการจัดหมวดหมู่และรวบรวมประเด็นปัญหาที่มีการร้องเรียนซ้ำ ๆ เข้าด้วยกัน หากประเด็นใดที่เคยดำเนินการพิจารณาและจัดการแล้วเสร็จ ผู้ร้องเรียนจะได้รับการตอบกลับและชี้แจงจากหน่วยงานว่ามีการพิจารณาประเด็นดังกล่าวของผู้ให้บริการรายนี้ไปแล้ว ทั้งนี้ มีข้อสังเกตในการจัดการของประเทศญี่ปุ่น เนื่องจากในการจัดการเรื่องร้องเรียนซ้ำของประเทศญี่ปุ่นนั้น จะมีขั้นตอนการทบทวนข้อกฎหมาย กฎระเบียบเพิ่มเติมอีกครั้งหากได้รับการร้องเรียนในประเด็นปัญหาเดิม ๆ เพื่อมาพิจารณาว่ามีช่องว่างจากข้อกฎหมายมากน้อยเพียงใด โดยจะหารือและร่วมกันหาทางพัฒนาแก้ไขร่วมกันกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กระทรวง MIC รวมไปถึงผู้ให้บริการต่าง ๆ ซึ่งมีความแตกต่างจากประเทศอื่น ๆ ข้างต้นที่กล่าวมา อาจยังไม่มีขั้นตอนการจัดการทบทวนแก้ไขกฎหมายเหมือนประเทศญี่ปุ่น

**7.1.3.5 ผลลัพธ์ที่คาดหวัง**

1) **เพิ่มความเชื่อมั่นของประชาชน:** เมื่อมีการกำหนดมาตรฐานที่ชัดเจนและกระบวนการที่โปร่งใสในการจัดการเรื่องร้องเรียน ประชาชนจะมั่นใจว่าปัญหาที่เกิดขึ้นจะได้รับการแก้ไขอย่างเป็นธรรมและรวดเร็ว นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมของประชาชนในการร้องเรียนและติดตามผลจะส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมในการกำกับดูแลสื่อมากขึ้น ทำให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของและรับผิดชอบต่อสังคมร่วมกัน
2) **เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน:** การมีมาตรฐานที่ชัดเจนจะช่วยให้กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างมีระบบระเบียบ ลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน และทำให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างรวดเร็วขึ้น ผู้บริโภคจะได้รับการตอบกลับและการแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที
3) **ลดความขัดแย้ง:** การมีกระบวนการที่ชัดเจนและเป็นธรรมจะช่วยลดความขัดแย้งระหว่างผู้บริโภคกับผู้ให้บริการ และระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

## 7.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายแผนระยะกลาง

### 7.2.1 พัฒนาระบบฐานข้อมูล: สร้างระบบฐานข้อมูลกลางเพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียน

#### 7.2.1.1 หลักการและเหตุผล

การพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ควรออกแบบระบบโดยคำนึงถึงบริบททางสังคม วัฒนธรรม และเทคโนโลยีของประเทศไทย โดยเฉพาะความหลากหลายทางภาษาและภูมิภาค รวมถึงความแตกต่างของทักษะในการใช้งานเทคโนโลยีของประชาชนการสร้างระบบฐานข้อมูลกลางที่ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพจะช่วยให้สามารถระบุปัญหาที่เกิดขึ้นในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ได้อย่างรวดเร็ว และนำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด นอกจากนี้ยังช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในการดำเนินงานของภาครัฐ

หลักการสำคัญในการพัฒนาระบบ ได้แก่ การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม การสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงาน การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และการพัฒนาระบบให้สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างต่อเนื่อง เหตุผลที่สนับสนุนการพัฒนาระบบ นั้นมีหลายประการ อาทิ เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างมาตรฐานจริยธรรมในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์สื่อ เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคสื่อ และเพื่อส่งเสริมการพัฒนาสื่อที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

#### 7.2.1.2 วัตถุประสงค์

1) **สร้างระบบฐานข้อมูลกลางเพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทาง:** การสร้างระบบฐานข้อมูลกลางเป็นการรวมศูนย์ข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทาง ไม่ว่าจะเป็นการร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน หรือช่องทางอื่น ๆ เข้ามาไว้ในที่เดียว ทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วน ซึ่งจะช่วยให้การวิเคราะห์ข้อมูลและการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2) **วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อระบุประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อย:** จากข้อมูลที่รวบรวมมาในฐานข้อมูลกลาง จะสามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อระบุประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อยในแต่ละพื้นที่ หรือในแต่ละประเภทของบริการ ซึ่งจะช่วยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถกำหนดเป้าหมายในการแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด และสามารถวางแผนการดำเนินงานเพื่อป้องกันไม่ให้ปัญหาเดิมเกิดขึ้นซ้ำอีก
3) **สร้างความโปร่งใสในการดำเนินงาน:** การมีระบบฐานข้อมูลกลางที่เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน จะช่วยสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานรัฐ ทำให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ว่าเรื่องร้องเรียนของตนได้รับการดำเนินการอย่างไรบ้าง และช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน

4) **สนับสนุนการตัดสินใจในการกำหนดนโยบายและมาตรการที่เกี่ยวข้อง:** ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ระบบฐานข้อมูลกลาง จะเป็นข้อมูลที่สำคัญในการสนับสนุนการตัดสินใจในการกำหนดนโยบายและมาตรการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาของประชาชน ทำให้การกำหนดนโยบายนั้นสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

**7.2.1.3 รายละเอียดข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย**

การพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางเพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ในประเทศไทยนั้นจำเป็นต้องคำนึงถึงบริบททางสังคม วัฒนธรรม และเทคโนโลยีที่หลากหลาย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความแตกต่างทางดิจิทัลของประชาชนในแต่ละภูมิภาค การออกแบบระบบจึงควรเน้นความง่ายในการเข้าถึงและใช้งานสำหรับทุกกลุ่ม โดยแนวทางการดำเนินงานมีดังนี้

1) **การออกแบบและพัฒนาระบบ**
   - กำหนดโครงสร้างของฐานข้อมูล: การออกแบบฐานข้อมูลที่ครอบคลุมทุกมิติของเรื่องร้องเรียนเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ข้อมูลที่ควรเก็บรวบรวม ได้แก่
     - ข้อมูลผู้ร้องเรียน: ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ อีเมล
     - ข้อมูลเรื่องร้องเรียน: ประเภทของเรื่องร้องเรียน หน่วยงานที่ถูกกล่าวถึง รายละเอียดของปัญหา วันที่เกิดเหตุ หลักฐานที่เกี่ยวข้อง
     - ข้อมูลการดำเนินการ: วันที่รับเรื่อง ผู้รับผิดชอบ ขั้นตอนการดำเนินการ ผลการดำเนินการ วันที่ปิดเรื่อง
   - พัฒนาระบบให้มีความปลอดภัยสูง: การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลเป็นสิ่งสำคัญ ระบบควรมีมาตรการรักษาความปลอดภัยที่เข้มงวด อาทิ การเข้ารหัสข้อมูล การกำหนดสิทธิการเข้าถึง การสำรองข้อมูล และการตรวจสอบระบบเป็นประจำ
   - ออกแบบระบบให้ใช้งานง่าย: ระบบควรมีอินเทอร์เฟซที่ใช้งานง่ายและเข้าใจได้สำหรับผู้ใช้ทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่ หรือประชาชนทั่วไป นอกจากนี้ ระบบควรมีคู่มือการใช้งานที่ชัดเจน
2) **การเชื่อมโยงข้อมูล**
   - เชื่อมโยงกับระบบฐานข้อมูลอื่น ๆ: การเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับระบบฐานข้อมูลอื่น ๆ อาทิ ระบบทะเบียนประชากร ระบบฐานข้อมูลผู้ให้บริการ จะช่วยให้การตรวจสอบข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลมีความแม่นยำและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
   - มาตรฐานข้อมูล: การกำหนดมาตรฐานข้อมูลที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างระบบต่าง ๆ จะช่วยให้การเชื่อมโยงข้อมูลเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

**3) การรวบรวมข้อมูล**

- ส่งเสริมการบันทึกข้อมูล: สร้างแรงจูงใจให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกระดับบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบ อาทิ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การให้รางวัล หรือการสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของข้อมูล

**4) การวิเคราะห์ข้อมูล**

- ระบบวิเคราะห์ข้อมูล: การพัฒนาระบบวิเคราะห์ข้อมูลจะช่วยให้สามารถค้นหาแนวโน้มและรูปแบบของปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ในการวางแผนการแก้ไขปัญหา
- รายงานวิเคราะห์: การสร้างรายงานวิเคราะห์ที่หลากหลาย อาทิ รายงานประจำเดือน รายงานประจำปี รายงานเฉพาะเรื่อง จะช่วยให้ผู้บริหารและผู้กำหนดนโยบายสามารถตัดสินใจได้อย่างมีข้อมูล

**5) การเผยแพร่ข้อมูล**

- เปิดเผยข้อมูล: การเปิดเผยข้อมูลที่ไม่เป็นความลับสู่สาธารณะ จะสร้างความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน
- ช่องทางการเผยแพร่: การใช้ช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ รายงานประจำปี สื่อสังคมออนไลน์ จะช่วยให้ข้อมูลเข้าถึงประชาชนได้อย่างกว้างขวาง
- รายงานสรุปผล: การจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน จะช่วยให้ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ทราบถึงความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหา

### 7.2.1.4 ตัวอย่างการดำเนินงานในประเทศกรณีศึกษา

ประเทศเกาหลีใต้ มีหน่วยงานกำกับดูแลด้านเนื้อหาสื่อ คือ คณะกรรมการมาตรฐานการสื่อสารแห่งเกาหลีใต้ (Korea Communications Standards Commission (KCSC)) มีการเปิดเผยข้อมูลรายงานรายงานสถิติเผยแพร่สถานะการตรวจสอบเนื้อหาการออกอากาศ ที่ทำการตรวจสอบเนื้อหาการออกอากาศผ่านสื่อโทรทัศน์เป็นประจำไตรมาสของทุกปี รวมทั้งแสดงให้เห็นถึงการบังคับใช้บทลงโทษแก่ผู้ให้บริการที่กระทำการละเมิดต่อกฎหมาย และถูกยื่นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเนื้อหาที่ไม่เหมาสมมาจากผู้บริโภค รวมถึงเผยแพร่รายงานรวบรวมเรื่องร้องเรียนด้านเนื้อหาสื่อในแต่ละปี แสดงให้เห็นรายชื่อของผู้ให้บริการแต่ละรายที่กระทำความผิดด้านเนื้อหา ถูกยื่นเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคมายังหน่วยงาน KCSC เพื่อให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและบังคับใช้บทลงโทษ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นในลักษณะของการตักเตือน และติดตามสถานะการแก้ไขจากผู้ให้บริการรายนั้น ๆ นอกจากนี้ มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทาง ขั้นตอนของการส่งเรื่องร้องเรียนและสิ่งที่ผู้บริโภคต้องคำนึงถึงก่อนส่งเรื่องร้องเรียนในประเด็นต่าง ๆ อีกทั้งขอบเขตของการรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานและความสามารถที่จะให้คำปรึกษาด้วยเช่นเดียวกัน

ประเทศมาเลเซีย มีหน่วยงานกำกับดูแลสื่อ คือ คณะกรรมการกิจการสื่อสารและมัลติมีเดียแห่งมาเลเซีย (Malaysia Communications & Multimedia Commission (MCMC) ซึ่งจากการศึกษาช่องทางและขั้นตอนการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

หน่วยงาน MCMC ได้พัฒนาระบบฐานข้อมูล โดยสร้างระบบฐานข้อมูลกลางเพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียน ผ่านแพลตฟอร์มพอร์ทัลรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์จากผู้บริโภคสื่อ ชื่อว่า MCMC Consumer Redress Portal โดยได้แบ่งช่องทางการร้องเรียนตามประเภทบริการสื่อ (Sector) เพื่อสะดวกแก่การเข้าถึงและใช้งานแพลตฟอร์มสำหรับผู้บริโภคมากขึ้น และมีฐานข้อมูลความรู้เผยแพร่ให้ผู้บริโภคทราบ เช่น บทความข้อมูลภายใต้หัวข้อประเภทสื่อต่าง ๆ อาทิ กิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (Broadcasting) สัญญาณเครือข่ายการสื่อสาร (Mobile service) บนหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงาน อินเตอร์เน็ตบอร์ดแบนด์ (Broadband) รวมถึงมีการเผยแพร่รายงานภาพรวมของอุตสาหกรรมสื่อแต่ละปี รายงานประจำปี รายงานผลสำรวจ ผลสถิติในประเภทสื่อต่าง ๆ เป็นต้น

**7.2.1.5 ผลลัพธ์ที่คาดหวัง**

1) **การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น:** เมื่อมีการรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนไว้ในระบบฐานข้อมูลกลาง จะทำให้สามารถระบุปัญหาได้อย่างชัดเจนและรวดเร็วขึ้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลและดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที ทำให้ประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น
2) **การตัดสินใจในการกำหนดนโยบายและมาตรการที่เกี่ยวข้องมีความรอบคอบและมีหลักฐานสนับสนุน :** ข้อมูลที่ได้จากระบบฐานข้อมูลกลาง จะเป็นข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพที่สามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อใช้ในการตัดสินใจในการกำหนดนโยบายและมาตรการที่เกี่ยวข้องกับกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ได้อย่างรอบคอบและมีหลักฐานสนับสนุน ทำให้การตัดสินใจที่เกิดขึ้นมีความเป็นธรรมและเหมาะสมกับสถานการณ์
3) **ป้องกันปัญหาซ้ำซ้อนและลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น:** การวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่รวบรวมมา จะช่วยให้สามารถระบุปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำซ้อน และหาแนวทางในการป้องกันปัญหาเหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้
4) **สร้างฐานข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยและพัฒนาในอนาคต:** การสร้างฐานข้อมูลที่เป็นระบบและครอบคลุมข้อมูลเรื่องร้องเรียน จะเป็นทรัพยากรที่สำคัญสำหรับการวิจัยและพัฒนาในอนาคต นักวิชาการและผู้สนใจสามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปวิเคราะห์เพื่อค้นหาแนวโน้ม พฤติกรรม และปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำๆ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาวิธีการแก้ไขปัญหาที่ยั่งยืน

### 7.2.2 พัฒนาเครื่องมือช่วยในการตัดสินใจ: พัฒนาเครื่องมือที่ช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินการกับผู้ให้บริการที่กระทำความผิด

#### 7.2.2.1 หลักการและเหตุผล

การพัฒนาเครื่องมือช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินการกับผู้ให้บริการที่กระทำความผิดนั้นเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในปัจจุบัน เนื่องจากระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ยังเผชิญกับความท้าทายหลายประการ อาทิ การขาดมาตรฐานที่ชัดเจนในการตัดสินใจ ทำให้เกิดความล่าช้าและความไม่สม่ำเสมอในการดำเนินการ การพัฒนาเครื่องมือนี้จะช่วยแก้ไขปัญหาโดยอาศัยหลักการของความโปร่งใส ความเป็นธรรม และประสิทธิภาพในการทำงาน เครื่องมือนี้จะช่วยให้การตัดสินใจเป็นไปอย่างรวดเร็ว แม่นยำ และสอดคล้องกับกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ทำให้ประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นธรรมและรวดเร็ว และสร้างความเชื่อมั่นในระบบการกำกับดูแลสื่อมากยิ่งขึ้น เมื่อเทียบกับระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนในปัจจุบัน เครื่องมือนี้จะช่วยยกระดับการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและเป็นการตอบสนองต่อความต้องการของสังคมที่ต้องการความโปร่งใสและความเป็นธรรมในกระบวนการยุติธรรม

#### 7.2.2.2 วัตถุประสงค์

1) **เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการ:** เครื่องมือช่วยตัดสินใจจะปฏิวัติกระบวนการตัดสินใจให้รวดเร็วและแม่นยำยิ่งขึ้น ด้วยระบบการประมวลผลข้อมูลที่ทันสมัย เครื่องมือจะวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนมากได้อย่างรวดเร็ว และนำเสนอผลการวิเคราะห์ที่ชัดเจน ทำให้ผู้ตัดสินใจสามารถตัดสินใจได้อย่างมั่นใจและลดระยะเวลาในการดำเนินการลงอย่างมาก นอกจากนี้ เครื่องมือยังช่วยลดความผิดพลาดที่อาจเกิดจากการตัดสินใจโดยอาศัยปัจจัยส่วนบุคคล ทำให้การตัดสินใจมีความสอดคล้องและเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้
2) **ลดความคลาดเคลื่อน:** เครื่องมือช่วยลดความคลาดเคลื่อนและอคติในการตัดสินใจ เนื่องจากการตัดสินใจจะอิงจากข้อมูลและหลักเกณฑ์ที่เป็นวัตถุประสงค์ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับความคิดเห็นส่วนบุคคลหรืออารมณ์ความรู้สึก ทำให้การตัดสินใจมีความสม่ำเสมอและเป็นธรรมมากขึ้น นอกจากนี้ เครื่องมือยังสามารถช่วยระบุปัจจัยที่อาจส่งผลต่อการตัดสินใจได้อย่างชัดเจน ทำให้สามารถควบคุมปัจจัยเหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3) **สร้างมาตรฐาน:** เครื่องมือจะกำหนดมาตรฐานและหลักเกณฑ์ในการตัดสินใจที่ชัดเจน ทำให้การตัดสินใจของทุกคนเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสอดคล้องกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง การมีมาตรฐานที่ชัดเจนจะช่วยลดความสับสนและความไม่แน่นอนในการตัดสินใจ และทำให้การบังคับใช้กฎหมายเป็นไปอย่างยุติธรรมและเท่าเทียมกัน

#### 7.2.2.3 รายละเอียดข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

สำนักงาน กสทช. ควรดำเนินการพัฒนาเครื่องมือช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินการกับผู้ให้บริการที่กระทำความผิด โดยเริ่มจากการจัดตั้งคณะทำงานที่มีความเชี่ยวชาญหลากหลายสาขาทั้งด้านกฎหมาย เทคโนโลยีสารสนเทศ และสื่อสารมวลชน เพื่อร่วมกันวิเคราะห์และกำหนดขอบเขตของ

เครื่องมือนี้ให้ครอบคลุมทุกมิติของการกระทำความผิดที่อาจเกิดขึ้นในวงการสื่อ จากนั้นจึงดำเนินการรวบรวมข้อมูลกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และตัวอย่างคดีที่เกี่ยวข้องมาเป็นฐานข้อมูล เพื่อใช้ในการพัฒนาโมเดลการตัดสินใจที่สอดคล้องกับหลักกฎหมายและหลักการบริหารจัดการที่ดี นอกจากนี้ ควรมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางที่รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการร้องเรียนและการดำเนินการที่ผ่านมา เพื่อนำมาวิเคราะห์หาแนวโน้มและรูปแบบของการกระทำความผิดที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ และใช้ข้อมูลเหล่านี้ในการปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้น ควบคู่ไปกับการจัดทำคู่มือการใช้งานเครื่องมือให้ชัดเจน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงหลักการของความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการตัดสินใจเป็นสำคัญ

- **ขั้นตอนที่ 1: การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล**

  **รวบรวมกรณีศึกษา:** จัดทำฐานข้อมูลกรณีศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดของผู้ให้บริการในอดีตโดยครอบคลุมหลากหลายประเภทของการกระทำผิด อาทิ การเผยแพร่ข้อมูลเท็จ การละเมิดลิขสิทธิ์ การโฆษณาที่ผิดกฎหมาย และวิเคราะห์รายละเอียดของแต่ละกรณีศึกษา อาทิ ลักษณะของการกระทำผิด ความร้ายแรง ผลกระทบที่เกิดขึ้น มาตรการที่ใช้ในการแก้ไขปัญหา และผลลัพธ์ที่ได้

  **วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ:** กำหนดปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ เช่น ความร้ายแรงของความผิด ผลกระทบต่อสาธารณะ ความตั้งใจในการกระทำผิด ประวัติการกระทำผิดของผู้ให้บริการ รวมถึงพัฒนาเกณฑ์ในการวัดความร้ายแรงของความผิดแต่ละปัจจัย เช่น การใช้คะแนน หรือการจัดระดับความร้ายแรง

- **ขั้นตอนที่ 2: การพัฒนาระบบคะแนนและมาตรการลงโทษ**

  **พัฒนาระบบคะแนน:**

  - สร้างระบบคะแนนโดยให้คะแนนแต่ละปัจจัยตามความสำคัญและความร้ายแรง
  - กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณคะแนนรวมของแต่ละกรณี
  - พัฒนาซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับคำนวณคะแนนโดยอัตโนมัติ

  **กำหนดมาตรการลงโทษ:**

  - กำหนดมาตรการลงโทษที่หลากหลายให้สอดคล้องกับระดับความร้ายแรงของความผิด อาทิ การเตือน การปรับเงิน การเพิกถอนใบอนุญาต
  - กำหนดเกณฑ์ในการเลือกใช้มาตรการลงโทษที่เหมาะสมสำหรับแต่ละกรณี

- **ขั้นตอนที่ 3: การพัฒนาระบบฐานข้อมูล**

  **ออกแบบฐานข้อมูล:** ออกแบบโครงสร้างฐานข้อมูลเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง อาทิ ข้อมูลผู้ร้องเรียน ข้อมูลผู้ประกอบการ รายละเอียดของเรื่องร้องเรียน ผลการตรวจสอบ และมาตรการที่ดำเนินการ

  **พัฒนาระบบ:** พัฒนาระบบฐานข้อมูลที่สามารถบันทึก แก้ไข ค้นหา และวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**เชื่อมโยงกับระบบอื่น:** เชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลกับระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ ระบบรับเรื่องร้องเรียน ระบบการอนุญาต

- **ขั้นตอนที่ 4: การพัฒนาเครื่องมือช่วยในการตัดสินใจ**

**พัฒนาโปรแกรม:** พัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่สามารถนำข้อมูลจากฐานข้อมูลมาวิเคราะห์และคำนวณคะแนนได้โดยอัตโนมัติ

**ออกแบบอินเทอร์เฟซ:** ออกแบบอินเทอร์เฟซที่ใช้งานง่าย เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถป้อนข้อมูลและรับผลการวิเคราะห์ได้อย่างสะดวก

**ทดสอบระบบ:** ทดสอบระบบอย่างละเอียดเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและประสิทธิภาพของระบบ

- **ขั้นตอนที่ 5: การฝึกอบรมบุคลากร**

#### 7.2.2.4 ตัวอย่างการดำเนินงานในประเทศกรณีศึกษา

**ประเทศสิงคโปร์:** หน่วยงานกำกับดูแลและพัฒนาสื่อมัลติมีเดียแห่งสิงคโปร์ (Info-Communication Media Development Authority (IMDA) มุ่งเน้นด้านการนำนวัตกรรมใหม่มาประยุกต์ใช้ในการทำงานและส่งเสริมผู้ใช้บริการด้านการสื่อสารสนเทศ จากการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial intelligence: AI) ช่วยในการนำมาพัฒนาเป็นนวัตกรรมเครื่องมือเชิงกลยุทธ์ทางธุรกิจและการแข่งขันของผู้ให้บริการ (AI-powered digital solutions) ตัวอย่างนวัตกรรมดังกล่าว อาทิ การพัฒนาคลังข้อมูลการสื่อสารแห่งชาติ (National Speech Corpus) เพื่อเป็นเทคโนโลยีสำหรับการรับรู้และจดจำเสียงและสามารถถอดเสียงภาษาอังกฤษแบบสำเนียงสิงคโปร์ได้อย่างถูกต้อง แม่นยำยิ่งขึ้น อีกทั้งยังสามารถสร้างเสียงพูดสังเคราะห์ที่มีสำเนียงสิงคโปร์ได้อย่างเป็นธรรมชาติ (the Automatic Speech Recognition (ASR) ทำให้การใช้เทคโนโลยีที่ใช้เสียงพูดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การนำเทคโนโลยีดังกล่าวมาใช้ในศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ (Call centers) ในอุตสาหกรรมที่ต้องมีฝ่ายบริการลูกค้าหรือผู้บริโภคต่าง ๆ เพื่อถอดเสียงบทสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการให้สามารถโต้ตอบกับผู้ใช้เทคโนโลยีได้อย่างเป็นธรรมชาติ ซึ่งจะช่วยวิเคราะห์ความรู้สึกระหว่างผู้พูดได้ดีกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับระบบแช็ตบอต (Chatbots)

#### 7.2.2.5 ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

1) **การตัดสินใจที่สอดคล้องกัน:** การมีเครื่องมือช่วยตัดสินใจจะทำให้การพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำผิดของผู้ให้บริการมีความสม่ำเสมอมากขึ้น เนื่องจากเครื่องมือจะใช้หลักเกณฑ์และข้อกำหนดที่ชัดเจนในการประเมินความผิด ซึ่งจะช่วยลดความเหลื่อมล้ำและการเลือกปฏิบัติที่อาจเกิดขึ้นจากปัจจัยส่วนบุคคล
2) **เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการ:** เครื่องมือช่วยตัดสินใจจะช่วยลดระยะเวลาในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน เนื่องจากมีระบบการทำงานที่เป็นอัตโนมัติและมีฐานข้อมูลที่ครอบคลุม ทำให้สามารถค้นหาข้อมูลและหลักฐานที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ เครื่องมือยังสามารถช่วยวิเคราะห์ข้อมูลและสร้างรายงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ตัดสินใจสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

3) **ลดความคลาดเคลื่อนและป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ:** เครื่องมือช่วยตัดสินใจจะช่วยลดความคลาดเคลื่อนในการตัดสินใจที่อาจเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคล อาทิ อารมณ์ ความรู้สึก หรืออคติส่วนตัว เนื่องจากเครื่องมือจะใช้ข้อมูลและหลักฐานที่เป็นวัตถุประสงค์ในการตัดสินใจ นอกจากนี้เครื่องมือยังสามารถวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อระบุแนวโน้มและรูปแบบของการกระทำความผิดที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ ซึ่งจะช่วยให้หน่วยงานกำกับดูแลสามารถวางแผนป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำขึ้นในอนาคต

## 7.3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายแผนระยะยาว

### 7.3.1 ปรับปรุงกฎหมาย: ปรับปรุงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ให้ทันสมัยและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

#### 7.3.1.1 หลักการและเหตุผล

การเติบโตอย่างรวดเร็วของบริการ OTT (Over-the-Top) ทำให้เกิดความท้าทายใหม่ ๆ ในการกำกับดูแลเนื้อหาและบริการสื่อสารมวลชน กฎหมายและระเบียบเดิมที่ออกแบบมาสำหรับสื่อโทรทัศน์และวิทยุอาจไม่เพียงพอที่จะควบคุมบริการ OTT ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดช่องว่างในการบังคับใช้กฎหมายและสร้างความไม่เท่าเทียมกันในการแข่งขันระหว่างผู้ให้บริการ OTT กับผู้ให้บริการแบบดั้งเดิม ดังนั้น การปรับปรุงกฎหมายและระเบียบให้ทันสมัยจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจและเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังช่วยให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและรูปแบบการบริโภคสื่อที่หลากหลายมากขึ้น เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคและสร้างความเป็นธรรมในอุตสาหกรรมสื่อ

#### 7.3.1.2 วัตถุประสงค์

1) **สร้างความเท่าเทียมในการแข่งขัน:** การทำให้ผู้ให้บริการ OTT อยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่เป็นธรรมและเท่าเทียมกับผู้ให้บริการโทรทัศน์และวิทยุ จะช่วยสร้างความเป็นธรรมในการแข่งขันในตลาดสื่อ ซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้บริโภคที่ได้รับทางเลือกในการรับชมมากขึ้น และเป็นการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ ในอุตสาหกรรมสื่อ
2) **คุ้มครองผู้บริโภค:** เนื่องจากบริการ OTT มีเนื้อหาที่หลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย ผู้บริโภคจึงอาจได้รับผลกระทบจากเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม หรือการบริการที่ไม่เป็นธรรม อาทิ การยกเลิกสมาชิกยาก หรือการเก็บค่าบริการที่ไม่โปร่งใส การปรับปรุงกฎหมายจะช่วยกำหนดมาตรฐานสำหรับเนื้อหาที่เผยแพร่บนแพลตฟอร์ม OTT และคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการ รวมถึงการได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและโปร่งใส

#### 7.3.1.3 รายละเอียดข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมสื่อที่เกิดจากการเติบโตของบริการ OTT ทำให้เกิดความจำเป็นในการปรับปรุงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ สำนักงาน กสทช. ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแลหลัก ควรดำเนินการปรับปรุงในหลายด้าน ดังนี้

- **นิยามบริการ OTT ที่ชัดเจนและครอบคลุม:** การกำหนดนิยามของบริการ OTT ที่ชัดเจนและครอบคลุมเป็นขั้นตอนแรกที่สำคัญ การศึกษาและวิเคราะห์แนวโน้มและพัฒนาการของบริการ OTT ทั้งในประเทศและต่างประเทศ จะช่วยให้ได้นิยามที่ทันสมัยและครอบคลุมทุกมิติ นอกจากนี้ การรับฟังความคิดเห็นจากผู้ให้บริการ ผู้บริโภค และผู้เชี่ยวชาญ จะช่วยให้ได้นิยามที่เป็นที่ยอมรับและสอดคล้องกับความเป็นจริงในปัจจุบัน การกำหนดขอบเขตที่ชัดเจนจะเป็นฐานในการบังคับใช้กฎหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- **ขยายขอบเขตการกำกับดูแล:** การขยายขอบเขตการกำกับดูแลไปยังเนื้อหาที่เผยแพร่ผ่านบริการ OTT เป็นสิ่งจำเป็น เนื่องจากเนื้อหาเหล่านี้มีผลกระทบต่อผู้บริโภคไม่แพ้เนื้อหาที่เผยแพร่ผ่านช่องทางอื่น ๆ การวิเคราะห์ประเภทของเนื้อหาที่หลากหลาย อาทิ ภาพยนตร์ ซีรีส์ รายการต่าง ๆ และเนื้อหาที่สร้างโดยผู้ใช้ จะช่วยให้กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาว่าเนื้อหาใดที่ไม่เหมาะสมหรือขัดต่อกฎหมายได้อย่างชัดเจน การบังคับใช้กฎหมายกับผู้ประกอบการที่เผยแพร่เนื้อหาที่ไม่เหมาะสมจะเป็นการสร้างความเป็นธรรมและคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค
- **ส่งเสริมการจัดตั้งสมาคมผู้ประกอบการ OTT:** การส่งเสริมให้ผู้ให้บริการ OTT จัดตั้งสมาคมจะช่วยให้ผู้ให้บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานและจริยธรรมในการประกอบธุรกิจ นอกจากนี้ การประสานงานกับสมาคมผู้ให้บริการ OTT จะช่วยให้สำนักงาน กสทช. สามารถแก้ไขปัญหาและพัฒนาอุตสาหกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### 7.3.1.4 ตัวอย่างการดำเนินงานในประเทศกรณีศึกษา

ประเทศสหราชอาณาจักร เป็นประเทศที่หน่วยงานกำกับดูแลมีขอบเขตอำนาจในการกำกับบริการ OTT โดย หน่วยงาน Ofcom จัดให้มีกระบวนการขั้นตอนการร้องเรียนและการดำเนินการที่**คล้ายคลึงกับการร้องเรียนผู้ให้บริการทั่วไป** เมื่อผู้ให้บริการ OTT ละเมิดกฎเกณฑ์กำกับดูแลโดยเปิดช่องทางการร้องเรียนให้บุคคลใดสามารถรายงานต่อหน่วยงาน Ofcom ได้ เมื่อผู้บริโภคพบการละเมิดหรือละเว้นไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด โดยปัจจัยความสำเร็จที่ส่งผลให้การกำกับดูแลบริการ OTT นั้นประสบความสำเร็จ คือ มีแนวทางการกำกับดูแลเน้นหลักการเดียวกับสหภาพยุโรป กำหนดนิยามของบริการ OTT ที่ชัดเจน เรียกว่า On-demand Programme Service หรือ ODPS ทำให้เกิดความชัดเจนในการกำกับดูแล รวมทั้งมีการจัดเก็บค่าธรรมเนียมในอัตราที่ต่ำเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการกำกับดูแลเท่านั้น ทำให้ภาครัฐมีข้อมูลของผู้ให้บริการ สามารถดูแลเนื้อหาให้มีความเหมาะสมได้ และไม่สร้างภาระแก่ผู้ให้บริการมากจนเกินไป

#### 7.3.1.5 ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

1) **สภาพแวดล้อมสื่อที่เป็นธรรม:** การปรับปรุงกฎหมายจะสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการแข่งขันที่เสมอภาคสำหรับผู้ให้บริการทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นผู้ให้บริการโทรทัศน์และวิทยุ หรือ OTT โดยทุกฝ่ายจะได้รับโอกาสเข้าถึงตลาดอย่างเท่าเทียมภายใต้กฎเกณฑ์ที่ชัดเจนและเป็นธรรม นอกจากนี้ การลดอุปสรรคทางธุรกิจที่ไม่จำเป็นจะกระตุ้นให้เกิดการลงทุนและพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ ในอุตสาหกรรมสื่อ ทำให้ผู้บริโภคได้รับประโยชน์จากการมีตัวเลือกบริการที่หลากหลายและคุณภาพสูงขึ้น
2) **คุ้มครองสิทธิผู้บริโภค:** การปรับปรุงกฎหมายจะช่วยให้ผู้บริโภคได้รับความคุ้มครองจากการกระทำที่ไม่เป็นธรรม อาทิ การได้รับเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม หรือการถูกเรียกเก็บค่าบริการที่ไม่โปร่งใส ผู้บริโภคจะมีสิทธิในการเลือกใช้บริการที่หลากหลายและได้รับข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับบริการที่ตนเองใช้

# 8 ภาคผนวก

## 8.1 ผู้ทรงคุณวุฒิ/ ผู้เชี่ยวชาญ ตรวจทาน (ร่าง) ผลการศึกษารูปแบบแนวทางและสถิติข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของต่างประเทศ (Benchmark) เพื่อนำมาไว้ใช้เทียบเคียงกับกรณีของประเทศไทยและ (ร่าง) ข้อเสนอเชิงนโยบายในการพัฒนาแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ของประเทศไทย

ที่ปรึกษาดำเนินการติดต่อผู้ทรงคุณวุฒิ/ ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจทาน (ร่าง) ผลการศึกษารูปแบบแนวทางและสถิติข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของต่างประเทศ (Benchmark) เพื่อนำมาไว้ใช้เทียบเคียงกับกรณีของประเทศไทยและ (ร่าง) ข้อเสนอเชิงนโยบายในการพัฒนาแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ของประเทศไทย โดยได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจรับฯ ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิ/ ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน มีรายชื่อดังต่อไปนี้

1) **รองศาสตราจารย์ ดร.กุลธิดา ธรรมภิวัชร์** ผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อ
   สาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
2) **รองศาสตราจารย์ ดร.สันทัด ทองรินทร์** ผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อ
   สาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
3) **รองศาสตราจารย์ ดร.ภูมินทร์ บุตรอินทร์** ผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมาย
   คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

## 8.1.1 รองศาสตราจารย์ ดร.กุลธิดา ธรรมภิวัชร์

### 8.1.1.1 หนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ/ ผู้เชี่ยวชาญ

TIME CONSULTING

เลขที่ TIME ๒๐๒๔/๐๓๖๘

วันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจทานรายงานเรื่องการร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเทศไทย ภายใต้ “โครงการการจัดจ้างที่ปรึกษาศึกษารูปแบบแนวทาง และสถิติข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของต่างประเทศ (Benchmark) เพื่อนำมาไว้ใช้เทียบเคียงกับกรณีของประเทศไทย”

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.กุลธิดา ธรรมภิวัชร์

ตามที่สำนักงาน กสทช. ได้ทำสัญญาจัดจ้างบริษัท ไทม์ คอนซัลติ้ง ดำเนินโครงการการจัดจ้างที่ปรึกษาศึกษารูปแบบแนวทาง และสถิติข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของต่างประเทศ (Benchmark) เพื่อนำมาไว้ใช้เทียบเคียงกับกรณีของประเทศไทย

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิผล ประสิทธิภาพ ถูกต้อง และครบถ้วนตามข้อเท็จจริง จึงกำหนดให้มีการตรวจทาน (ร่าง) ผลการศึกษารูปแบบแนวทางและสถิติข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของต่างประเทศ (Bencemark) เพื่อนำมาไว้ใช้เทียบเคียงกับกรณีของประเทศไทยและ (ร่าง) ข้อเสนอเชิงนโยบายในการพัฒนาแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ของประเทศไทย โดยสำนักงาน กสทช. และที่ปรึกษาพิจารณาเห็นชอบว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในด้านสื่อสารมวลชนและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สามารถตรวจทานเนื้อหาของข้อมูลและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการศึกษาครั้งนี้ ในการนี้ ที่ปรึกษาจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ภายใต้ “โครงการการจัดจ้างที่ปรึกษาศึกษารูปแบบแนวทาง และสถิติข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของต่างประเทศ (Benchmark) เพื่อนำมาไว้ใช้เทียบเคียงกับกรณีของประเทศไทย”

ทั้งนี้ ท่านสามารถสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ คุณอภิชญา สุขวรรณ บริษัท ไทม์ คอนซัลติ้ง (ที่ปรึกษา) E-mail : apichaya.s@timeconsulting.co.th โทร ๐๙๘ ๗๔๘ ๑๘๗๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายจักรกฤษณ์ สังกิตติวรรณ์)
กรรมการผู้จัดการ บริษัท ไทม์ คอนซัลติ้ง จำกัด

TIME Consulting Co., Ltd. 944 Mitrtown Office Tower, 11th Floor, Unit 1101-1102, Rama IV Rd, Wang Mai, Pathum Wan, Bangkok, Thailand 10330
Tel/Fax: +662 003 9778 Mobile: +66 80 954 6595 E-mail: contact@timeconsulting.co.th : www.timeconsulting.co.th

### 8.1.1.2 ข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ/ ผู้เชี่ยวชาญ

**เอกสารสรุปข้อเสนอแนะต่อรายงานความก้าวหน้า (Progress Report) งวดที่ 2 ในส่วนของ (ร่าง) ผลการศึกษารูปแบบแนวทางและสถิติข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของต่างประเทศ (Benchmark) เพื่อนำมาไว้ใช้เทียบเคียงกับกรณีของประเทศไทยและ (ร่าง) ข้อเสนอเชิงนโยบายในการพัฒนาแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ของประเทศไทยของผู้ทรงคุณวุฒิ**

ภายใต้ “โครงการการจัดจ้างที่ปรึกษาศึกษารูปแบบแนวทาง และสถิติข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของต่างประเทศ (Benchmark) เพื่อนำมาไว้ใช้เทียบเคียงกับกรณีของประเทศไทย”

| ลำดับ | ความเห็นให้ปรับแก้รายงานงวดที่ 2 | หน้า | หมายเหตุ |
|---|---|---|---|
| **ส่วนที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ในประเทศไทย** | | | |
| 1. | ตรวจทานตัวสะกดแก้เป็น ดิจิทัล อินเทอร์เน็ต วิดีโอ | ทุกบท | |
| 2. | ตรวจสอบคำผิด อิสระ | 27 | |
| 3. | ควรจัดลำดับ ข้อย่อย 9-10-11 เรียงจากมากไปหาน้อบ | 41 | แก้ลำดับในสไลด์หน้า 42 ด้วย |
| 4. | ตรวจสอบคำผิด ข้อ 3.4.2 ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและปราบปราม | 52 | |
| **ส่วนที่ 4 การจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ในประเทศกรณีตัวอย่าง** | | | |
| 1. | ตรวจสอบคำผิด ข้อ2 การจัดการระบบ ตก บ | 61 | |
| 2. | ควรจัดลำดับจำนวนเรื่องร้องเรียน เรียงจากมากไปหาน้อย ข้อ2/3 สลับกัน | 66 | แก้ลำดับในสไลด์หน้า 67 ด้วย |
| 3. | ตรวจสอบการพิมพ์ซ้ำคำ ข้อ 4.2.2 ผู้ให้บริการ (ซ้ำ) | 68 | |
| 4. | ตรวจสอบคำผิด หรือไม่สอดคล้อง พิมพ์ตกคำ | 76 | |
| 5. | ควรจัดลำดับ เรียงจากมากไปหาน้อย ช่องทางการร้องเรียนในสไลด์ควรจัดลำดับให้อ่านง่าย | 84 | อีเมล โทรศัพท์ ไปรษณีย์ โทรสาร |
| 6. | ตรวจสอบคำผิด สลับคำ ข้อ 4.4.2 บรรทัดที่ 3 ยังสามารถส่ง | 86 | |

| ลำดับ | ความเห็นให้ปรับแก้รายงานงวดที่ 2 | หน้า | หมายเหตุ |
|---|---|---|---|
| 7. | ตรวจสอบการพิมพ์วงเล็บปิดซ้ำ | 97,115,118,119,120 | |
| 8. | ควรสรุปตารางรวมประเด็นของแต่ละประเทศปิดท้ายจะดีมาก | | |
| **ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกสำหรับการจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ในประเทศไทย** | | | |
| 1. | ควรทำสไลด์สรุป5.1-5.4 เพื่อสามารถนำเสนอข้อมูลได้ง่ายขึ้น | | |

ลงชื่อ..... ผู้ทรงคุณวุฒิ/ ผู้เชี่ยวชาญ

(รองศาสตราจารย์ ดร.กุลธิดา ธรรมภิวัชร์)

## 8.1.2 รองศาสตราจารย์ ดร.สันทัด ทองรินทร์

### 8.1.2.1 หนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ/ ผู้เชี่ยวชาญ

TIME CONSULTING

เลขที่ TIME ๒๐๒๔/๐๓๖๘

วันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจทานรายงานเรื่องการร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเทศไทย ภายใต้ "โครงการการจัดจ้างที่ปรึกษาศึกษารูปแบบแนวทาง และสถิติข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของต่างประเทศ (Benchmark) เพื่อนำมาไว้ใช้เทียบเคียงกับกรณีของประเทศไทย"

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.สันทัด ทองรินทร์

ตามที่สำนักงาน กสทช. ได้ทำสัญญาจัดจ้างบริษัท ไทม์ คอนซัลติ้ง ดำเนินโครงการการจัดจ้างที่ปรึกษาศึกษารูปแบบแนวทาง และสถิติข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของต่างประเทศ (Benchmark) เพื่อนำมาไว้ใช้เทียบเคียงกับกรณีของประเทศไทย

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิผล ประสิทธิภาพ ถูกต้อง และครบถ้วนตามข้อเท็จจริง จึงกำหนดให้มีการตรวจทาน (ร่าง) ผลการศึกษารูปแบบแนวทางและสถิติข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของต่างประเทศ (Bencemark) เพื่อนำมาไว้ใช้เทียบเคียงกับกรณีของประเทศไทยและ (ร่าง) ข้อเสนอเชิงนโยบายในการพัฒนาแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ของประเทศไทย โดยสำนักงาน กสทช. และที่ปรึกษาพิจารณาเห็นชอบว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในด้านสื่อสารมวลชนและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สามารถตรวจทานเนื้อหาของข้อมูลและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการศึกษาครั้งนี้ ในการนี้ ที่ปรึกษาจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ภายใต้ "โครงการการจัดจ้างที่ปรึกษาศึกษารูปแบบแนวทาง และสถิติข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของต่างประเทศ (Benchmark) เพื่อนำมาไว้ใช้เทียบเคียงกับกรณีของประเทศไทย"

ทั้งนี้ ท่านสามารถสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ คุณอภิชญา สุขวรรณ บริษัท ไทม์ คอนซัลติ้ง (ที่ปรึกษา) E-mail : apichaya.s@timeconsulting.co.th โทร ๐๙๘ ๗๔๘ ๑๘๗๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายจักรกฤษณ์ สังกิตติวรรณ์)
กรรมการผู้จัดการ บริษัท ไทม์ คอนซัลติ้ง จำกัด

TIME Consulting Co., Ltd. 944 Mitrtown Office Tower, 11th Floor, Unit 1101-1102, Rama IV Rd, Wang Mai, Pathum Wan, Bangkok, Thailand 10330
Tel/Fax: +662 003 9778 Mobile: +66 80 954 6595 E-mail: contact@timeconsulting.co.th : www.timeconsulting.co.th

### 8.1.2.2 ข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ/ ผู้เชี่ยวชาญ

**เอกสารสรุปข้อเสนอแนะต่อรายงานความก้าวหน้า (Progress Report) งวดที่ 2 ในส่วนของ (ร่าง) ผลการศึกษารูปแบบแนวทางและสถิติข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของต่างประเทศ (Benchmark) เพื่อนำมาไว้ใช้เทียบเคียงกับกรณีของประเทศไทยและ (ร่าง) ข้อเสนอเชิงนโยบายในการพัฒนาแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ของประเทศไทยของผู้ทรงคุณวุฒิ**

ภายใต้ “โครงการการจัดจ้างที่ปรึกษาศึกษารูปแบบแนวทาง และสถิติข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของต่างประเทศ (Benchmark) เพื่อนำมาไว้ใช้เทียบเคียงกับกรณีของประเทศไทย”

| ลำดับ | ความเห็นให้ปรับแก้รายงานงวดที่ 2 | หน้า | หมายเหตุ |
|---|---|---|---|
| **ส่วนที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ในประเทศไทย** | | | |
| 1 | ทบทวนการแปลภาษาไทยจากคำว่า Internet of things | 18 | |
| 2 | มีข้อสังเกตหรือควรวิเคราะห์ใหม่ว่า<br>1) เรื่องร้องเรียนเกิดจากผู้ให้บริการประเภทใด (ตามข้อ 3.1 หน้าที่ 15)<br>2) การร้องเรียนผ่านช่องทางใดมากที่สุดเพื่อวิเคราะห์และนำไปสู่ข้อเสนอแนะ<br>3) ควรระบุว่าปี พ.ศ. ใด มีเรื่องร้องเรียนจำนวนเท่าใด และได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จเท่าใด มีการแก้ไขได้ตามระยะเวลาหรือไม่ (เนื่องจากชื่อเรื่องโครงการนี้มีคำว่า “สถิติข้อมูล” ด้วย อีกทั้งกรณีของสำนักงาน กสทช. ยังมีสถิติข้อมูลไม่ชัดเจนเมื่อเทียบกับกรณีศึกษาต่างประเทศ) | 41 | |
| 3 | ขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ควรระบุเพิ่มเติมว่าเป็นขั้นตอนของสำนักใด หรือใช้แนวทางเดียวกันทุกสำนัก รวมถึงควรเพิ่มข้อมูลวิธีระงับเรื่องร้องเรียน/ข้อพิพาท และมาตรการลงโทษผู้กระทำความผิด | 41 | |
| 4 | การจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงานอื่น ๆ ในประเทศไทย ควรเพิ่มข้อมูลของผู้ให้บริการ เช่น สถานีโทรทัศน์ต่าง ๆ ว่ามีการเปิดรับเรื่องร้องเรียนของตนเองหรือมีการกำหนดช่องทางอย่างไร มีการกำหนด SOP ไว้อย่างไรบ้าง เมื่อเปรียบเทียบของกรณีศึกษา | 51 | |

| ลำดับ | ความเห็นให้ปรับแก้รายงานงวดที่ 2 | หน้า | หมายเหตุ |
|---|---|---|---|
| | ประเทศสหราชอาณาจักร ซึ่งจะเชื่อมโยงกับแนวทางการกำกับดูแลตนเอง (Self-Regulation)<br>ทั้งนี้ หากไม่มีข้อมูลข้างต้น ข้อเสนอแนะของโครงการอาจต้องเพิ่มประเด็นให้ผู้บริการทุกแห่งเปิดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนโดยตรง และจัดทำ SOP ให้ชัดเจน และหากผู้บริโภคร้องเรียนแล้วไม่ได้รับการแก้ไขหรือตอบสนอง ก็ให้นำหลักฐานเข้าร้องเรียนต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบของสำนักงาน กสทช. ต่อไป | | |
| 5 | หน่วยงานอื่น ๆ อย่างธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) มีความเกี่ยวข้องกับการร้องเรียนของกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์อย่างไร | 57 | |
| 6 | ข้อสังเกตรวมทุกประเทศ หัวข้อ การจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเทศกรณีตัวอย่าง มีรายละเอียดดังนี้<br>ขั้นตอน 1. สหราชอาณาจักร จำนวนการได้รับการแก้ไขปัญหายังไม่คงที่<br>2. มาเลเซีย มีการแก้ไขที่ได้รับการร้องเรียนที่ดีขึ้น<br>อาจคิดวิเคราะห์ในประเด็น<br>1) การประชาสัมพันธ์ (PR) ของหน่วยงานให้ประชาชนทราบ<br>2) พฤติกรรมของประชาชนเป็นแบบ Active/Passive<br>3) วัฒนธรรมทางสังคม ฯลฯ<br>ช่องทาง 1. สหราชอาณาจักร ยังคงมีแบบไปรษณีย์<br>2. มาเลเซีย ใช้เว็บไซต์<br>3. สิงคโปร์ ยังคงมีการใช้แบบไปรษณีย์<br>อาจเป็นจุดคิดวิเคราะห์ว่าการได้รับการตอบสนองที่แตกต่างกัน<br><u>การตอบสนอง/มาตรฐานการรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหา (Standard Operating Procedure)</u> | 3 | |

| ลำดับ | ความเห็นให้ปรับแก้รายงานงวดที่ 2 | หน้า | หมายเหตุ |
|---|---|---|---|
| | ควรทำการเปรียบเทียบในรูปแบบตาราง ให้เห็นขั้นตอน กระบวนการและเวลาที่ใช้ในการดำเนินการตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียน จนกระทั่งดำเนินการแก้ปัญหาแล้วเสร็จ เพื่อที่ประเทศไทยจะได้นำมา Benchmarking ให้เห็นว่ากระบวนการและขั้นตอน รวมถึงเวลาดำเนินการที่เหมาะสมกับสังคมไทยเองเป็นอย่างไร | | |
| 7 | สไลด์หัวข้อหลักเกณฑ์การคัดเลือกประเทศกรณีศึกษาและตัวชี้วัดประสิทธิภาพ เพิ่มคำว่า “ระบบกฎหมาย” ในหลักเกณฑ์ด้วย เพื่อให้สอดคล้องกับตารางหลักเกณฑ์การคัดเลือกประเทศตามบริบทของสังคม หน้า 4 | 6 | |
| 8 | ปรับคำเชื่อมใช้คำว่า “อย่างไรก็ตาม” แทน รวมทั้ง ในย่อหน้าที่สอง | 7 | |
| | | | |
| 1 | **ในกรณีศึกษาประเทศออสเตรเลีย** ให้ทบทวนการใช้คำว่า “สถานีโทรทัศน์เชิงพาณิชย์” | 78-79 | |
| 2 | **ในกรณีศึกษาประเทศญี่ปุ่น** ทบทวนข้อมูลว่าไม่มีหน่วยงานที่มีหน้าที่การกำกับดูแลสื่อเหมือนสำนักงาน กสทช. ของไทยหรือไม่ เนื่องจากข้อมูลในรายงานนี้เป็นข้อมูลของ NHK | 83 | |
| 3 | ทบทวนข้อมูลในตารางสถิติของสหราชอาณาจักร แต่ละตารางที่นำเสนอบนสไลด์นั้นมีความสัมพันธ์ของเนื้อหาต่อกันอย่างไร และปรับข้อมูลตัวเลขที่แสดงผลเป็นร้อยละจะทำให้ดูได้ง่ายกว่า | 8 | |
| 4 | **สหราชอาณาจักร** หัวข้อย่อยการแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่แล้วเสร็จ คำที่ต้องแก้ไขคือ “Family Paring” เป็น “Family Sharing” และรูปภาพสไลด์ที่นำมาประกอบควรระบุแหล่งอ้างอิงที่มาของข้อมูลด้วย | 9 | |
| 5 | ขึ้นเลขหัวข้อย่อยใหม่ เป็น 1.2.2.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน<br>ข้อ service provider แพลตฟอร์มโดยตรงหมายถึง OTT หรือไม่ | 10 | |

| ลำดับ | ความเห็นให้ปรับแก้รายงานงวดที่ 2 | หน้า | หมายเหตุ |
|---|---|---|---|
| | ข้อสังเกต Ofcom กำหนดให้สื่อทั่วไป และ BBC ต้องมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหรือไม่ | | |
| 6 | หัวข้อย่อย 2.3 การตัดสินใจจออกข้อสรุปผลการตัดสิน พิจารณาโดยสมาชิก หมายถึงใคร คือ คณะกรรมการ หรือไม่ และคำว่าหน่วยงาน หมายถึง Ofcom หรือหน่วยงานใด<br>ควรใช้คำให้ตรงกับหน้าที่ 12<br>และอาจทำการปรับแผนภาพสไลด์ให้เข้าใจตามขั้นตอน และคงมีการระบุตัวเลขที่มีการกำกับ SOP ด้วยเพื่อให้เห็นกระบวนการและมาตรฐานการให้บริการ | 13 | |
| 7 | ปรับแก้ไขคำผิด เติมคำเชื่อมประโยคให้เหมาะสม | 14-16 | |
| 8 | **ประเทศมาเลเซีย** ควรนำเสนอข้อมูลจำนวนตัวเลข ก่อนร้อยละ เรียบเรียงใหม่ | 17 | |
| 9 | ข้อสังเกตการใช้ พ.ศ. / ค.ศ. ในแผนภาพนำเสนอข้อมูลบนสไลด์ ควรใช้เป็นหน่วยเดียวกันทุกประเทศ | 18 | |
| 10 | ปรับแก้ไขการนำเสนอข้อมูลตัวเลขก่อนร้อยละ ในแผนภาพข้อเสนอข้อมูลบนสไลด์ | 19 | |
| 11 | ควรปรับย้ายเนื้อหาขั้นตอนในการลงทะเบียนและยื่นเรื่องร้องเรียนไปไว้ในหัวข้อย่อย 1.3.2.3 หรือไม่ และเปลี่ยน Bullet เป็นการใช้ 1)...2)... | 24 | |
| 12 | ปรับเพิ่มคำ ตัดคำ แก้ไขคำเชื่อมเพื่อให้ประโยคในแต่ละย่อหน้าสมบูรณ์และอ่านเข้าใจยิ่งขึ้น | 27-29 | |
| 13 | **ประเทศสิงคโปร์** ปรับการเขียนอธิบายใหม่ในส่วนผลงานวิจัยประสบการณ์ผู้บริโภคสื่อ อธิบายให้เข้าใจถึงเนื้อหาออนไลน์ที่เกี่ยวข้องกับสื่อ และเนื้อหาที่ไม่ใช่สื่อออนไลน์ | 37 | |
| 14 | อธิบายแผนภาพสไลด์สถิติการวิเคราะห์ความพึงพอใจจากประสบการณ์ของผู้บริโภคฯ อธิบายถึงร้อยละที่พบนั้นอยู่ในระดับความพึงพอใจที่ระดับใด | 38 | |
| 15 | มีข้อสังเกตว่าโครงการวิจัยนี้เป็นการ Benchmark ของต่างประเทศและประเทศไทย | 140 | |

| ลำดับ | ความเห็นให้ปรับแก้รายงานงวดที่ 2 | หน้า | หมายเหตุ |
|---|---|---|---|
| | หากเป็นไปได้ ทีมที่ปรึกษาอาจทำตารางเปรียบเทียบให้เห็นภาพในแต่ละด้านที่ทำการ Benchmark เพื่อจะนำไปสู่การจัดทำข้อเสนอสำหรับประเทศไทย จะทำให้โครงการวิจัยมีความสมบูรณ์และชัดเจนมากยิ่งขึ้น | | |
| **ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกสำหรับการจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ในประเทศไทย** | | | |
| 1 | ในส่วนของข้อ 5.1 จุดแข็ง ควรเพิ่มการมีสำนักรับผิดชอบเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจนตามประเภทของภารกิจ อ้างอิงจาก (ข้อ 3.3.2.1 หน้าที่ 43) ขณะเดียวกันอาจเห็นจุดอ่อนด้วย เพราะมีหลายหน่วยงานที่อาจทำให้ผู้บริโภคเกิดความสับสน | 140 | |
| 2 | ในส่วนของข้อ 5.2 จุดอ่อน ควรพิจารณาเพิ่มสถิติในข้อ 3.3.1 หน้าที่ 41 เป็นแสดงให้เห็นว่าเป็นจุดอ่อน | 141 | |
| 3 | หัวข้อย่อย การประชาสัมพันธ์ผู้บริโภคที่ยังไม่ทั่วถึง มีข้อสังเกตว่าข้อนี้ไม่แน่ใจว่าใช่หรือไม่ เพราะในส่วนของรายงานการศึกษาอาจมีข้อมูลไม่ชัดเจน | 142 | |
| 4 | หัวข้อย่อย เทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดการเรื่องร้องเรียนยังไม่ทันสมัยเพียงพอ มีข้อสังเกตว่าข้อนี้อาจขัดแย้งกับจุดแข็ง “ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน” ที่มี Line Traffy Foudue | 142 | |
| 5 | หัวข้อย่อย การมีส่วนร่วมของประชาชน: เสียงสะท้อนที่สำคัญ เสนอให้พิจารณาข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนของ ThaiPBS และเพิ่มข้อมูลในข้อ 3.4 หน้า 50 | 143 | |
| **ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการพัฒนาแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ของประเทศไทย** | | | |
| 1 | หัวข้อย่อย 2) แผนระยะกลาง ภายในระยะเวลา 3 ปี เสนอแนะว่าการทำ SOP ควรอยู่ในแผนระยะสั้น ระยะที่ 1 เพราะส่งผลถึงประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหา และลดเรื่องร้องเรียนเหมือนกรณีศึกษาของประเทศมาเลเซีย เป็นต้น | 145 | |

| ลำดับ | ความเห็นให้ปรับแก้รายงานงวดที่ 2 | หน้า | หมายเหตุ |
|---|---|---|---|
| 2 | ข้อ 6.1 หัวข้อ 6.1.1.2 วัตถุประสงค์ ในข้อ 2) เพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาการรับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานท้องถิ่น มีการตีความหรือให้ความหมาย “หน่วยงานท้องถิ่น” อย่างไร หมายถึง สำนักงาน กสทช.ส่วนกลาง หรือสำนักงาน กสทช. ภูมิภาค หรือไม่ และมีความเห็นว่า ชุมชนอาจยังไม่สัมพันธ์กับข้อมูลที่ได้จากการศึกษา Benchmark | 146 | |

ลงชื่อ..... ผู้ทรงคุณวุฒิ/ ผู้เชี่ยวชาญ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สันทัด ทองรินทร์)

## 8.1.3 รองศาสตราจารย์ ดร.ภูมินทร์ บุตรอินทร์

### 8.1.3.1 หนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ/ ผู้เชี่ยวชาญ

TIME CONSULTING

เลขที่ TIME ๒๐๒๔/๐๓๖๘

วันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจทานรายงานเรื่องการร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเทศไทย ภายใต้ “โครงการการจัดจ้างที่ปรึกษาศึกษารูปแบบแนวทาง และสถิติข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของต่างประเทศ (Benchmark) เพื่อนำมาไว้ใช้เทียบเคียงกับกรณีของประเทศไทย”

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.ภูมินทร์ บุตรอินทร์

ตามที่สำนักงาน กสทช. ได้ทำสัญญาจัดจ้างบริษัท ไทม์ คอนซัลติ้ง ดำเนินโครงการการจัดจ้างที่ปรึกษาศึกษารูปแบบแนวทาง และสถิติข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของต่างประเทศ (Benchmark) เพื่อนำมาไว้ใช้เทียบเคียงกับกรณีของประเทศไทย

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิผล ประสิทธิภาพ ถูกต้อง และครบถ้วนตามข้อเท็จจริง จึงกำหนดให้มีการตรวจทาน (ร่าง) ผลการศึกษารูปแบบแนวทางและสถิติข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของต่างประเทศ (Bencemark) เพื่อนำมาไว้ใช้เทียบเคียงกับกรณีของประเทศไทยและ (ร่าง) ข้อเสนอเชิงนโยบายในการพัฒนาแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ของประเทศไทย โดยสำนักงาน กสทช. และที่ปรึกษาพิจารณาเห็นชอบว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในด้านสื่อสารมวลชนและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สามารถตรวจทานเนื้อหาของข้อมูลและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการศึกษาครั้งนี้ ในการนี้ ที่ปรึกษาจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ภายใต้ “โครงการการจัดจ้างที่ปรึกษาศึกษารูปแบบแนวทาง และสถิติข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของต่างประเทศ (Benchmark) เพื่อนำมาไว้ใช้เทียบเคียงกับกรณีของประเทศไทย”

ทั้งนี้ ท่านสามารถสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ คุณอภิชญา สุขวรรณ บริษัท ไทม์ คอนซัลติ้ง (ที่ปรึกษา) E-mail : apichaya.s@timeconsulting.co.th โทร ๐๙๘ ๗๔๘ ๑๘๗๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายจักรกฤษณ์ สังกิตติวรรณ์)
กรรมการผู้จัดการ บริษัท ไทม์ คอนซัลติ้ง จำกัด

TIME Consulting Co., Ltd. 944 Mitrtown Office Tower, 11th Floor, Unit 1101-1102, Rama IV Rd, Wang Mai, Pathum Wan, Bangkok, Thailand 10330
Tel/Fax: +662 003 9778 Mobile: +66 80 954 6595 E-mail: contact@timeconsulting.co.th : www.timeconsulting.co.th

### 8.1.3.2 ข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ/ ผู้เชี่ยวชาญ

**ข้อเสนอแนะจาก รศ. ดร. ภูมินทร์ บุตรอินทร์**

รายงานความก้าวหน้า (Progress Report) เกี่ยวกับโครงการการจัดจ้างที่ปรึกษาศึกษารูปแบบแนวทาง และสถิติข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของต่างประเทศ (Benchmark) เพื่อนำมาไว้ใช้เทียบเคียงกับกรณีของประเทศไทยมีเนื้อหาที่สำคัญและน่าสนใจหลายประการ ซึ่งสามารถสรุปและแสดงความคิดเห็นได้ ดังนี้

**1.ความชัดเจนของวัตถุประสงค์:**

รายงานความก้าวหน้าในโครงการการจัดจ้างที่ปรึกษาศึกษารูปแบบแนวทางและสถิติข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของต่างประเทศ (Benchmark) มีการระบุวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเฉพาะเจาะจง ทำให้ผู้อ่านเข้าใจถึงเป้าหมายของการศึกษาอย่างชัดเจน โดยในรายงานนี้มีการกำหนดวัตถุประสงค์หลักที่มุ่งเน้นไปที่การศึกษาและวิเคราะห์แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนในต่างประเทศ เพื่อนำข้อมูลและแนวทางที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนในประเทศไทย นอกจากนี้ยังมีหลายประเด็นที่น่าสนใจโดยเฉพาะ เช่น การปรับปรุงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน หรือการเปรียบเทียบกับประเทศอื่น ๆ ทำให้เพิ่มความชัดเจนของเนื้อหามากขึ้น

**2.ความชัดเจนของเนื้อหา**

1) การปรับปรุงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

รายงานมีการนำเสนอแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพในต่างประเทศ มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติและแนวทางการดำเนินการที่ประสบความสำเร็จในประเทศที่มีการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งที่มีการใช้โทรทัศน์และวิทยุดั้งเดิมเป็นสื่อหลักในการติดตามข่าวสาร และมีการใช้โซเชียลมีเดียและแพลตฟอร์ม OTT ในการสื่อสารและรับเรื่องร้องเรียน กับทั้งรายงานยังมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบระหว่างประเทศไทยกับประเทศอื่น ๆ ที่ถูกคัดเลือกเป็นกรณีศึกษา โดยมีการวิเคราะห์ความเหมือนและความแตกต่างในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะช่วยให้ประเทศไทยสามารถเรียนรู้จากประสบการณ์ของประเทศอื่น ๆ และนำมาปรับใช้ในการพัฒนากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนในประเทศของตน

2) การใช้ข้อมูลเชิงสถิติ

รายงานยังมีการใช้ข้อมูลเชิงสถิติที่เป็นประโยชน์ในการศึกษา โดยมีการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิและเว็บไซต์ที่เป็นทางการของหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนในประเทศที่ศึกษา ซึ่งข้อมูลที่ได้มีความสำคัญในการวิเคราะห์และเปรียบเทียบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนในแต่ละประเทศได้ดี การมีข้อมูลเชิงสถิติที่ชัดเจนช่วยให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจถึงสถานการณ์และแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนในแต่ละประเทศได้ดียิ่งขึ้น

3) การนำเสนอตัวชี้วัดประสิทธิภาพ

รายงานยังมีการนำเสนอตัวชี้วัดประสิทธิภาพในการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งประกอบด้วยการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนทันที การเข้าถึงการร้องเรียนที่ง่าย และความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ซึ่งการมีตัวชี้วัดที่ชัดเจนช่วยให้ผู้อ่านสามารถประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนในแต่ละประเทศได้อย่างเป็นระบบมากขึ้น ตลอดจนสามารถเปรียบเทียบได้ง่ายมากขึ้น

4) การวิเคราะห์

รายงานยังมีการวิเคราะห์ข้อแตกต่างในประเด็นเรื่องร้องเรียนและการจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ซึ่งจะช่วยให้สามารถนำข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาไปปรับใช้ในการพัฒนากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนในได้ การมีข้อเสนอแนะที่ชัดเจนและเฉพาะเจาะจงจะช่วยให้ผู้อ่านสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง

อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตสำหรับการพัฒนารายงานฉบับสมบูรณ์ ดังต่อไปนี้

**3. ข้อสังเกตสำหรับการพัฒนารายงานฉบับสมบูรณ์**

1) ควรนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ร้องเรียนในประเทศไทย (เช่น สถิติการร้องเรียน) ควรมีการวิเคราะห์เชิงลึก เพื่อให้เห็นถึงปัญหาที่แท้จริงและแนวโน้มที่เกิดขึ้นในอุตสาหกรรมนี้

2) การศึกษาเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนในประเทศอื่น ๆ ควรมีการวิเคราะห์เปรียบเทียบที่ชัดเจนในประเด็นที่เป็น pain point ของประเทศไทย เพื่อให้เห็นถึงแนวทางที่สามารถนำมาปรับใช้ในประเทศไทยได้

3) ควรศึกษาและนำเสนอในมุมมองของการมีส่วนร่วมของผู้บริโภค (สิทธิของผู้บริโภค) และผู้ประกอบการ (หน้าที่ของผู้ประกอบการ) ในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและความเชื่อมั่นในระบบมากขึ้น

4) รายงาน (ฉบับสมบูรณ์) ควรมีข้อเสนอแนะที่ชัดเจนและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง เพื่อช่วยในการพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนในอนาคต และอาจมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับประเทศไทยในอนาคตได้

5) ควรเน้นการใช้ข้อมูลและสถิติที่ถูกต้องและทันสมัยจะช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับรายงาน และทำให้การวิเคราะห์มีความหนักแน่นมากขึ้น

6) ควรมีข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนในแต่ละขั้นตอน เช่น การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นและแนวทางการแก้ไขที่มีประสิทธิภาพสำหรับประเทศไทย (หากมีของต่างประเทศจะทำให้รายงานมีมิติที่ลึกมากขึ้น)

7) ควรศึกษาแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาช่องทางการร้องเรียน (ของต่างประเทศ) ประกอบด้วย เช่น การปรับปรุงช่องทางการร้องเรียนให้เข้าถึงง่ายและสะดวกมากยิ่งขึ้น โดยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการรับเรื่องร้องเรียน หรือการพัฒนาการมีส่วนร่วมของผู้บริโภคในกระบวนการร้องเรียน กระบวนการให้ข้อมูลย้อนกลับจากผู้บริโภคเกี่ยวกับความพึงพอใจในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน หรือการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินการและการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน เป็นต้น เพื่อให้เกิดแนวทางในการสร้างความโปร่งใสในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนสำหรับประเทศไทย

โดยรวมแล้ว รายงานนี้มีศักยภาพในการเป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์ในการพัฒนานโยบายและการจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเทศไทย หากมีการปรับปรุงในด้านต่าง ๆ ที่กล่าวถึงข้างต้น จะทำให้รายงานมีความสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการนำเสนอข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนในแต่ละขั้นตอน เช่น การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นและแนวทางการแก้ไขที่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น ตลอดจนการนำเสนอกรณีศึกษาจากประเทศอื่น ๆ ที่มีการจัดการเรื่องร้องเรียนที่ประสบความสำเร็จ สามารถช่วยให้เห็นภาพรวมและแนวทางที่สามารถนำมาปรับใช้ในประเทศไทยได้

ลงชื่อ..... ผู้ทรงคุณวุฒิ/ ผู้เชี่ยวชาญ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ภูมินทร์ บุตรอินทร์)

## 8.2 รายการเอกสารอ้างอิง

### รายการเอกสารอ้างอิงภาษาไทย


AIS 3BB Fibre. (ม.ป.ป.). จุดเปลี่ยนตลาด เน็ตบ้าน เมื่อ AIS ซื้อคู่แข่งท้าชิงเบอร์ 1. สืบค้นจาก https://www.aisfibreth.com/content/29636/

AIS. (ม.ป.ป.). AIS PLAYBOX Add-on Package. AIS ontop Playbox. สืบค้นจาก https://www.ais.th/en/consumers/fibre/services/ontop-playbox

TrueiDTV. (ม.ป.ป.). สัมผัสประสบการณ์ความบันเทิงระดับโลก. TrueiDTV Packages. สืบค้นจาก https://trueidtv.trueid.net/th/packages

กรมประชาสัมพันธ์. (2567). คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมประชาสัมพันธ์. PRD. สืบค้นจาก https://www.prd.go.th/th/content/category/detail/id/566/iid/270727

กรมประชาสัมพันธ์. (ม.ป.ป.). ข้อตกลงการรับเรื่องร้องเรียนของกรมประชาสัมพันธ์ก่อนเข้าใช้ระบบ. PRD. สืบค้นจาก https://www.prd.go.th/th/complain

กรมประชาสัมพันธ์. (ม.ป.ป.). ภารกิจและอำนาจหน้าที่กรมประชาสัมพันธ์. PRD. สืบค้นจาก https://www.prd.go.th/th/content/page/index/id/3

กรมประชาสัมพันธ์. (ม.ป.ป.). วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ ค่านิยม. PRD. สืบค้นจาก https://www.prd.go.th/th/content/page/index/id/2

คณะกรรมการนโยบาย องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ส.ส.ท.). (ม.ป.ป.). รับเรื่องร้องเรียนจริยธรรม. BOG ThaiPBS. สืบค้นจาก https://bog.thaipbs.or.th/complaint/contact

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (ม.ป.ป.). ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน. BANK OF THAILAND. สืบค้นจาก https://www.bot.or.th/th/helps-complaints/Compliant_channel.html#tabs-30abd7c84d-item-2f9f9c65e2-tab

บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) (บมจ. อสมท). (ม.ป.ป.). คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี บมจ.อสมท. สืบค้นจาก https://investor.mcot.net/storage/document/cg/mcot-corporate-governance-th.pdf

บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) (บมจ. อสมท). (ม.ป.ป.). ภาพรวมธุรกิจของบริษัท. MCOT. สืบค้นจาก https://investor.mcot.net/th/corporate-info/business-overview

บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) (บมจ. อสมท). (ม.ป.ป.). วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม. MCOT. สืบค้นจาก https://investor.mcot.net/th/corporate-info/vision-mission-and-values

ประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555. (2555, 26 ธันวาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 129 ตอนพิเศษ 195 ง. หน้าที่ 25-28.

ประกาศ กสทช. เรื่อง การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จในการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555. (2555, 9 พฤศจิกายน). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 129 ตอนพิเศษ 170 ง. หน้า 60-65.

ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาการให้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก พ.ศ. 2556. (2556, 27 ธันวาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 130. หน้าที่ 22-34.

ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การประกอบกิจการที่ไม่ใช้คลื่นความถี่ชั่วคราว (กิจการโทรทัศน์ที่มีการบอกรับสมาชิก). (2554, 9 เมษายน). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 128 ตอนพิเศษ 41 ง. หน้าที่ 90-91.

ประพันธ์พงษ์ ขำอ่อน. (2564). การกำกับดูแลบริการ OTT ในกิจการโทรทัศน์ ของสหราชอาณาจักร OTT Regulation in Television Services in United Kingdom. วารสารวิชาการ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. 13(1), 19-34.

พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2553. (2553, 19 ธันวาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 127 ตอนที่ 78 ก. หน้า 11-56.

มาตรา 59 (4) แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560. ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 127 ตอนที่ 78 ก. หน้าที่ 1-32.

มูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2559). รายงานผลการศึกษาฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการศึกษาวิจัยการปฏิรูปสื่อ เล่มที่ 1 “วิวัฒนาการ และสถานภาพปัจจุบันของสื่อ โครงสร้างตลาดสื่อวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อใหม่ (New Media),วิวัฒนาการเทคโนโลยีของสื่อ”. สืบค้นจาก https://tdri.or.th/wp-content/uploads/2017/10

มูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2559). รายงานผลการศึกษาฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการศึกษาวิจัยการปฏิรูปสื่อ เล่มที่ 7 “กลไกการกำกับดูแลตนเอง”. สืบค้นจาก https://tdri.or.th/wp-content/uploads/2017/10

สภาองค์กรของผู้บริโภค. (2566). ข้อเสนอต่อการกำหนดมาตรการควบคุมโฆษณาแฝงและโฆษณาเกินเวลาทางช่องรายการโทรทัศน์ระบบดิจิทัล. TCC. สืบค้นจาก https://www.tcc.or.th/proposal/tv-commercials/

สภาองค์กรของผู้บริโภค. (ม.ป.ป.). แจ้งเบาะแสและร้องเรียนปัญหาผู้บริโภค. TCC. สืบค้นจาก https://www.tcc.or.th/แนะนำการใช้บริการ

สมาคมสภาวิชาชีพกิจการการแพร่ภาพและการกระจายเสียง (ประเทศไทย). (ม.ป.ป.). ข้อบังคับสภาวิชาชีพฯ ว่าด้วยวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียน. PBC. สืบค้นจาก https://pbcthailand.org/complaint/

สำนักคณะกรรมการอาหารและยา. (ม.ป.ป.). คลังสื่อความรู้ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพบนระบบออนไลน์. FDA Center. สืบค้นจาก https://www.fda.moph.go.th/

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.). (ม.ป.ป.). ข้อมูลกิจการโทรทัศน์. NBTC. https://broadcast.nbtc.go.th/tv_info

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.). (ม.ป.ป.). ผู้ได้รับอนุญาตให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิตอล. NBTC. https://broadcast.nbtc.go.th/tv-terrestrialtv-tv_digitallic

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.). (ม.ป.ป.). OTT Market Overview & Regulation. NBTC. https://broadcast.nbtc.go.th/ott

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.). (2560). สภาพการแข่งขันและแนวทางการกำกับดูแลกิจการ Over The Top : OTT. https://broadcast.nbtc.go.th/data/academic/file/600900000004.pdf

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.). (ม.ป.ป.). ผู้บริโภคสื่อวิทยุ-โทรทัศน์มีสิทธิอะไรบ้าง. NBTC. https://bcp.nbtc.go.th/th/detail/2017-01-24-22-53-29

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.). (2559). สายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์. NBTC. https://www.nbtc.go.th/About/โครงสร้างสำนักงาน-กสทช/MinistriesAndTV

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.). (2567). สำนักงาน กสทช. เปิดตัว ‘ทราฟฟี่ฟองดูว์’ (Traffy Fondue) รับแจ้งปัญหาค่าโทรศัพท์ SMS บิลไม่ตรงตามจริง และปัญหาสายสื่อสาร พร้อมใช้งาน 12 ส.ค.นี้. https://www.nbtc.go.th/News/Information/66979.aspx

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.). (ม.ป.ป.). คุ้มครองผู้บริโภคกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์. https://nbtc.go.th/Information/ConsumerProtection.aspx?lang=en-ph

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.). (23 สิงหาคม, 2567). รายงานการประชุม กสทช. ครั้งที่ 16/2567 [Symposium], ณ ห้องประชุมสายลม 1021 อาคารอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ.

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. (ม.ป.ป.). บริการคุ้มครองผู้บริโภค. OCPB CONNECT. https://ocpbconnect.ocpb.go.th/

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2567). สถานภาพและการจัดอันดับตัวชี้วัดระดับสากล (e-Transaction Index). ETDA. https://www.etda.or.th/th/Our-Service/statistics-and-information/dashboard-summary.aspx?index=11

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (บส.) (2567). เอกสารแนบสถิติการดำเนินการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ระหว่างปี 2564-2567 (ข้อมูล ณ วันที่ 15 มิถุนายน 2567). [เอกสารที่ไม่ได้ตีพิมพ์]. สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.).

ฬุจิวรรณ กนกากรนนท์ และ สราวุธ อนันตชาติ. (2552). กลยุทธ์การตลาดแบบหลอมรวมในการสร้างคุณค่าตราสินค้า True. วารสารการประชาสัมพันธ์และการโฆษณา. 2(1), 157- 185.

## รายการเอกสารอ้างอิงภาษาอังกฤษ


Australian Communications and Media Authority (ACMA). (2023, September 11). Complain about a program on TV or radio. https://www.acma.gov.au/complain-about-program-tv-or-radio

Broadcasting Ethics & Program Improvement Organization (BPO). (2021). Voices from the Audience. https://www.bpo.gr.jp/?page_id=11020

Broadcasting Ethics & Program Improvement Organization (BPO). (n.d.). BPO's Statements and Recommendations: Committee for Broadcast and Human Rights / Related Rights. https://www.bpo.gr.jp/?page_id=11008#contents_main--hrc

Broadcasting Ethics & Program Improvement Organization (BPO). (n.d.). BPO's Statements and Recommendations: Committee for the Investigation of Broadcasting Ethics. https://www.bpo.gr.jp/?page_id=11008#contents_main--hrc

Channelnewsasia. (2022, March 04). New scheme to help resolve disputes with telco and media service providers. CNA. https://www.channelnewsasia.com/singapore/new-scheme-help-resolve-disputes-telco-media-service-providers-2536191

Channelnewsasia. (2022, November 15). StarHub received highest complaint rate among broadband service providers in August and September: IMDA. CNA. https://www.channelnewsasia.com/singapore/starhub-received-highest-complaint-rate-among-broadband-service-providers-august-and-september-imda-3072691

Commonwealth Consolidated Acts. (n.d.). BROADCASTING SERVICES ACT 1992 SECT 148-149 Complaints relating to action under licences and class licences. https://www8.austlii.edu.au/cgi-bin/viewdb/au/legis/cth/consol_act/bsa1992214/

Communications and Multimedia Consumer Forum of Malaysia (CFM). (n.d.). CORPORATE OVERVIEW. https://cfm.my/corporate-overview/

Communications and Multimedia Consumer Forum of Malaysia (CFM). (n.d.). General Consumer Code PART 3: Complaints Handling. https://cfm.my/part-3-complaints-handling/

Communications and Multimedia Consumer Forum of Malaysia (CFM). (n.d.). PART 1: Introduction. https://cfm.my/part-1-introduction/

Communications and Multimedia Content Forum of Malaysia. (n.d.) BRIEF OVERVIEW OF THE CONTENT FORUM. https://contentforum.my/about-us/

Communications and Multimedia Content Forum of Malaysia. (n.d.) CONTENT CODE. https://contentforum.my/content-code/

Conduent UK & Ireland. (2023). For Telco's, simplifying convergence is the best way to deliver customer service excellence. Linkedin. https://www.linkedin.com/pulse/telcos-simplifying-convergence-best-way-deliver-customer-service-

FreeTV Australia. (n.d.). VIEWER FEEDBACK FORM Online Lodgement of Complaints under the Commercial Television Industry Code of Practice. https://complaints.freetv.com.au/Submission

Infocomm Media Development Authority (IMDA). (2023, April 06). Enforcement Decisions. https://www.imda.gov.sg/regulations-and-licensing-listing/competition-management/enforcement-decisions

Infocomm Media Development Authority (IMDA). (2023, November 17). Survey Reports. https://www.imda.gov.sg/about-imda/research-and-statistics/survey-reports

Infocomm Media Development Authority (IMDA). (2024, January 10). ADVISORY GUIDELINES ISSUED BY THE INFO-COMMUNICATIONS MEDIA DEVELOPMENT AUTHORITY ON PROTECTION OF VULNERABLE CONSUMERS WHO APPROACH TELECOMMUNICATION OPERATORS TO SIGN UP FOR TELECOMMUNICATION SERVICES. https://www.imda.gov.sg/-/media/imda/files/regulation-licensing-and-consultations/codes-of-practice-and-guidelines/advisory-guidelines-on-protection-of-vulnerable-consumers.pdf

Infocomm Media Development Authority (IMDA). (2024, July 11). Public Consultation On the Code of Practice for Television Broadcast Standards. https://www.imda.gov.sg/regulations-and-licences/regulations/consultations/consultation-papers/2018/public-consultation-on-the-code-of-practice-for-television-broadcast-standards

Infocomm Media Development Authority (IMDA). (2024, June 10). Statistics on Telecom Service Providers' Handling of Consumer Feedback for 2023. https://www.imda.gov.sg/about-imda/research-and-statistics/telecom-service-providers-consumer-feedback/statistics-for-2023

Infocomm Media Development Authority (IMDA). (2024, May 16) Media Consumer Experience Study by IMDA. https://www.imda.gov.sg/about-imda/research-and-statistics/media-consumer-experience-study

Infocomm Media Development Authority (IMDA). (2024, May 20) Alternative Dispute Resolution ("ADR") Scheme. https://www.imda.gov.sg/infocomm-regulation-and-guides/infocomm-regulation/alternative-dispute-resolution

Infocomm Media Development Authority (IMDA). (2024, May 20). https://www.imda.gov.sg/regulations-and-licences/regulations/codes-of-practice/codes-of-practice-and-guidelines---media

Infocomm Media Development Authority (IMDA). (2024, October 01). Public Service Media. https://www.imda.gov.sg/how-we-can-help/public-service-media

Infocomm Media Development Authority (IMDA). (2024, October 21). Content Regulation. https://www.imda.gov.sg/regulations-and-licensing-listing/content-regulation

Infocomm Media Development Authority (IMDA). (n.d.) Who we are. https://www.imda.gov.sg/about-imda/who-we-are

International Telecommunication Union (ITU). (2024). Measuring digital development ICT Development Index 2024. ITU. https://www.itu.int/itu-d/reports/statistics/idi2024/

Japanese Law Translation. (2023). Broadcasting Act (Act No. 132 of 1950). https://www.japaneselawtranslation.go.jp/en/laws/view/4509/en

Korea Communications Commission (KCC). (2021). Annual Reports 2021. Policy Information. https://www.kcc.go.kr/user.do?boardId=1053&page=E02020000&dc=E02020000

Korea Communications Commission (KCC). (2022). Annual Reports 2022. Policy Information. https://www.kcc.go.kr/user.do?boardId=1053&page=E02020000&dc=E02020000

Korea Communications Commission (KCC). (2022). Broadcast Content Review Status in the 2nd quarter of 2022. https://service.kocsc.or.kr/eng/cop/bbs/selectBoardArticle.do#LINK

Korea Communications Commission (KCC). (2022). Internet Communications Content Review Status in 2nd quarter of 2022. https://service.kocsc.or.kr/eng/cop/bbs/selectBoardArticle.do

Korea Communications Commission (KCC). (2022). Status of Defamation Dispute Mediation in the 2nd quarter of 2022. https://service.kocsc.or.kr/eng/cop/bbs/selectBoardArticle.do

Korea Communications Standards Commission (KCSC). (2022, December 17). BROADCASTING ACT 2020. Laws and Regulations. https://service.kocsc.or.kr/eng/cop/bbs/selectBoardArticle.do

Korea Communications Standards Commission (KCSC). (n.d.). About KCSC. https://service.kocsc.or.kr/eng/PageLink.do

Korea Communications Standards Commission (KCSC). (n.d.). Report Process. https://service.kocsc.or.kr/eng/PageLink.do

Korea Legislation Research Institute. (2016, March 22). ACT ON PROMOTION OF INFORMATION AND COMMUNICATIONS NETWORK UTILIZATION AND INFORMATION PROTECTION. KLRI. https://elaw.klri.re.kr/eng_service/lawView.do?hseq=38422&lang=ENG

Malaysia Communications & Multimedia Commission (MCMC). (2021). Industry Performance Report. https://www.mcmc.gov.my/skmmgovmy/media/General/pdf/MCMC-IPR-2021_English_250822_Spread.pdf

Malaysia Communications & Multimedia Commission (MCMC). (2022). Industry Performance Report. https://www.mcmc.gov.my/skmmgovmy/media/General/pdf/MCMC-IPR-2022_ENG_Page.pdf

Malaysia Communications & Multimedia Commission (MCMC). (n.d.). About Us: History. https://www.mcmc.gov.my/en/about-us/history

Malaysia Communications & Multimedia Commission (MCMC). (n.d.). Communications and Multimedia Act 1998 [Act 588]. https://www.mcmc.gov.my/en/sectors/broadcasting/communications-and-multimedia-act-1998

Malaysia Communications & Multimedia Commission (MCMC). (n.d.). Dispute Resolution. https://www.mcmc.gov.my/en/legal/dispute-resolution

MediaCorp Pte.Ltd. (n.d.). MEDIACORP PTE. LTD.'S FEEDBACK AND COMMENTS ON MDA'S PUBLIC CONSULATION ON ITS PROPOSED POLICY AND REGULATORY FRAMEWORK FOR MOBILE BROADCASTING SERVICES. https://www.imda.gov.sg/-/media/imda/files/regulation-licensing-and-consultations/consultations/completed-consultations/consultation-papers/12/mobj1184mediacorp.pdf

Ofcom. (2016, January 12). Procedures for handling complaints, investigations and sanctions on TV, radio and video-on-demand services. https://www.ofcom.org.uk/tv-radio-and-on-demand/broadcast-standards/procedures/

Ofcom. (2023, July 19). General Procedures for investigating breaches of broadcast licenses. https://www.ofcom.org.uk/tv-radio-and-on-demand/broadcast-standards/general-procedures/

Ofcom. (2023, March 16). Get in touch by phone or post. https://www.ofcom.org.uk/make-a-complaint/get-in-touch/

Ofcom. (2023, March 31). Emergency video relay: Deaf British Sign Language (BSL) users can now call the emergency services in their first language. https://www.ofcom.org.uk/phones-and-broadband/accessibility/emergency-video-relay/

Ofcom. (2024, July 24). TikTok fined £1.875m for providing inaccurate data on safety controls. https://www.ofcom.org.uk/online-safety/protecting-children/tiktok-fined-1.875m-for-providing-inaccurate-data-on-safety-controls

Ofcom. (n.d.) Broadcast complaints. https://ofcomlive.my.salesforce-sites.com/formentry/SitesFormCSLEStandardsComplaints

Ofcom. (n.d.). Complaint to Ofcom. https://ofcomlive.my.salesforce-sites.com/formentry/SitesFormCSLEOnDemandComplaints

Ovum. (November,2015). Outlook for OTT Media in Australia. Page 26.

Singapore Statutes Online. (2024, October 29). BROADCASTING ACT 1994. A Singapore Government Agency Website. https://sso.agc.gov.sg/Act/BA1994

Singapore Statutes Online. (2024, October 29). CONSUMER PROTECTION (FAIR TRADING) ACT 2003. A Singapore Government Agency Website. https://sso.agc.gov.sg/Act/CPFTA2003

The Communications Ombudsman. (n.d.) About us. https://www.commsombudsman.org/about-us

The Communications Ombudsman. (n.d.) Our process. https://www.commsombudsman.org/our-process

UK Public General Acts. (2003). Communications Act 2003. Legislation Gov UK. https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2003/21/part/2/chapter/1/crossheading/general-conditions-customer-interests/2020-12-31

Vmware by broadcom. (n.d.) Network Convergence. https://www.vmware.com/topics/network-convergence

กสทช.

TIME
CONSULTING