



คู่มือ
การคุ้มครอง

ผู้บริโภค

ในกิจการกระจายเสียง
และกิจการโทรทัศน์



f ผู้บริโภคสื่อวิทยุ-โทรทัศน์ กสทช.

🌐 <https://nbt.go.th>

จัดทำโดย

สำนักบริหารงานทะเบียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ สำนักงาน กสทช.

คำนำ



ปัจจุบันสื่อมีอิทธิพลต่อการใช้ชีวิตประจำวันของคนในสังคม ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสารทำให้ทุกคนเข้าถึงสื่อได้ง่าย มีข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายเป็นประโยชน์ซึ่งผลของความก้าวไกลของเทคโนโลยียังส่งผลต่อการสร้างค่านิยมและพฤติกรรมของทั้งเชิงบวกและเชิงลบให้กับประชาชน รวมถึงสื่อทางด้านบริการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ทั้งสื่อดีและสื่อที่เอาเปรียบหลอกลวงซึ่งมีปัญหาเกิดขึ้นเกี่ยวกับสื่อที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นสื่อที่ส่งละเมิด สื่อที่ทำร้ายหลอกลวง สื่อที่บิดเบือนข้อเท็จจริง สื่อที่สร้างความเกลียดชัง การรู้เท่าทันสื่อและการใช้เทคโนโลยีอย่างเข้าใจและถูกต้องรวมถึงการเสพสื่ออย่างมีวิจารณญาณจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ แต่ในขณะที่เดียวกันสื่อก็เป็นส่วนหนึ่งที่ส่งเสริมให้เกิดกระบวนการขับเคลื่อนทางสังคม วัฒนธรรม การเปลี่ยนแปลงความคิด การทำให้ผู้คนมีส่วนร่วม หรือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้อื่นได้

ดังนั้น คู่มือการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ฉบับนี้ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้ประชาชนผู้บริโภคและผู้สนใจได้ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการรู้จักสิทธิและรู้จักสื่อเกิดความรู้ความเข้าใจ ความตระหนักเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค และการเป็นผู้รับสื่อและผู้ใช้อุปกรณ์กิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ได้อย่างเหมาะสม และรู้เท่าทันด้วย

รวมทั้งขยายผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสังคมที่มีสื่อเป็นองค์ประกอบและส่งเสริมการขับเคลื่อนให้ระบบสื่อมีความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคสื่อ สร้างความเข้มแข็งยั่งยืนให้สังคมต่อไป โดยได้รวบรวมข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสิทธิต่าง ๆ ทั้งด้านการได้รับข้อมูลข่าวสารครบถ้วนเพียงพอต่อการตัดสินใจ การได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์หลากหลาย การได้รับความคุ้มครองในการเข้าถึงสื่อที่เหมาะสม การได้รับความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ได้รับความเท่าเทียมในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากสื่อ การได้รับบริการที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ รวดเร็วและเป็นธรรม การมีส่วนร่วมของประชาชนในการแจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนปัญหาจากการให้บริการของผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์

สำนักงาน กสทช. โดยสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผู้ที่เกี่ยวข้องและประชาชนผู้บริโภคสื่อจะได้รับประโยชน์จากคู่มือฉบับนี้ตามสมควร

**สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค
ในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์
สำนักงาน กสทช.**

สารบัญ

เรื่องทั่วไป

- บทบาทและอำนาจหน้าที่ของ กสทช. 6
- อำนาจหน้าที่ของ สำนักงาน กสทช. 10
- บริการต่าง ๆ ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ 11
- ประเภทของใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ 14
- รายการของกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ 16
- การจัดระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์ 22
- การหารายได้ของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ 24

การคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

- บทบาทและอำนาจหน้าที่ของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ในด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ 28
- กรอบการทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ของสำนักงาน กสทช. 30
- การดำเนินการในการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ของสำนักงาน กสทช. 31

สิทธิของผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

- สิทธิในการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วน เป็นจริง และปลอดภัยจากการนำเสนอผ่านสื่อวิทยุและโทรทัศน์ 38
- ✨ สิทธิในการได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนเพียงพอต่อการตัดสินใจใช้บริการในกิจการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก 39
- สิทธิในการได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์หลากหลาย 39
- สิทธิในการได้รับความคุ้มครองในการเข้าถึงสื่อในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ที่ไม่เหมาะสม 40

- สิทธิในการได้รับความคุ้มครองในข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อรักษาไว้ซึ่งความเป็นส่วนตัวของผู้บริโภค 41
- สิทธิในความเท่าเทียมในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ 42
- สิทธิในการได้รับบริการที่มีคุณภาพและทั่วถึง 43
- สิทธิในการร้องเรียนปัญหาจากการให้บริการในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ 44
- สิทธิในการยกเลิกสัญญาของผู้ใช้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก 45

การแจ้งเบาะแส การแจ้งปัญหา หรือการร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์

- ช่องทางการแจ้งเบาะแส การแจ้งปัญหา 46
- ช่องทางการสืบค้นข้อมูลการอนุญาตผลิตภัณฑ์จาก อย. 58
- ช่องทางการเผยแพร่/การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารความรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ กิจกรรมคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงาน กสทช. 59
- ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน กสทช. 60

ภาคผนวก

- กฎหมายที่เกี่ยวข้อง 62
- ตัวอย่างลักษณะการให้บริการที่สามารถร้องเรียนได้ในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ 66
- กรณีศึกษาเนื้อหาที่ห้ามออกอากาศ 74



“ บทบาทและอำนาจหน้าที่ ของ กสทช. ”



พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของ กสทช. ไว้ดังนี้



1) จัดทำแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ ตารางกำหนดคลื่นความถี่แห่งชาติ แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม แผนความถี่วิทยุ แผนการบริหารสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม และแผนเลขหมายโทรคมนาคม และดำเนินการให้เป็นไปตามแผนดังกล่าว แต่แผนดังกล่าวต้องสอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

2) กำหนดการจัดสรรคลื่นความถี่ระหว่างคลื่นความถี่ที่ใช้ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการวิทยุคมนาคม และกิจการโทรคมนาคม

3) กำหนดลักษณะและประเภทของกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

4) พิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการใช้คลื่นความถี่และเครื่องวิทยุคมนาคม ในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม หรือในกิจการวิทยุคมนาคมและกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาต เงื่อนไข หรือค่าธรรมเนียมการอนุญาตดังกล่าว

5) กำหนดหลักเกณฑ์การใช้คลื่นความถี่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและปราศจากการรบกวนซึ่งกันและกัน ทั้งในกิจการประเภทเดียวกันและระหว่างกิจการแต่ละประเภท

6) พิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม และกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาต เงื่อนไข หรือค่าธรรมเนียมการอนุญาตดังกล่าว

7) พิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการใช้เลขหมายโทรคมนาคม และกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาต เงื่อนไข หรือค่าธรรมเนียมการอนุญาตดังกล่าว

8) กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการใช้หรือเชื่อมต่อ และหลักเกณฑ์และวิธีการในการกำหนดอัตราค่าใช้หรือค่าเชื่อมต่อโครงข่ายในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ทั้งในกิจการประเภทเดียวกันและระหว่างกิจการแต่ละประเภท ให้เป็นธรรมต่อผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการและผู้ลงทุน หรือระหว่างผู้ให้บริการโทรคมนาคม โดยคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ

9) กำหนดโครงสร้างอัตราค่าธรรมเนียมและโครงสร้างอัตราค่าบริการในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมให้เป็นธรรมต่อผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการโดยคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ

10) กำหนดมาตรฐานและลักษณะพึงประสงค์ทางด้านเทคนิคในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม และในกิจการวิทยุคมนาคม

11) กำหนดมาตรการเพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำอันเป็นการผูกขาดหรือก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขันในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

12) กำหนดมาตรการให้มีการกระจายบริการด้านโทรคมนาคมให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันตามมาตรา 50

13) เรียกคืนคลื่นความถี่ที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์ หรือใช้ประโยชน์ไม่คุ้มค่า หรือนำมาใช้ประโยชน์ให้คุ้มค่ายิ่งขึ้น ตามที่กำหนดไว้ในแผนซึ่งจัดทำขึ้นตาม 1 จากผู้ที่ได้รับอนุญาตเพื่อนำมาจัดสรรใหม่ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่ กสทช. กำหนดโดยเงื่อนไขดังกล่าวต้องกำหนดวิธีการทดแทน ชดใช้หรือจ่ายค่าตอบแทน

สำหรับผู้ที่ถูกเรียกคืนคลื่นความถี่ โดยให้คำนึงถึงสิทธิของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการถูกเรียกคืนคลื่นความถี่ในแต่ละกรณีด้วย

14) คู่คุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ และคู่คุ้มครองสิทธิในความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพของบุคคลในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม และส่งเสริมสิทธิเสรีภาพและความเสมอภาคของประชาชนในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ที่ใช้ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

15) ดำเนินการในฐานะหน่วยงานอำนาจของรัฐที่มีอำนาจในการบริหารกิจการสื่อสารระหว่างประเทศกับสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ หรือกับองค์กรระหว่างประเทศอื่น รัฐบาลและหน่วยงานต่างประเทศ ตามที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของ กสทช. หรือตามที่รัฐบาลมอบหมาย รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินการของรัฐเพื่อให้มีดาวเทียม หรือให้ได้มาซึ่งสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมและประสานงานเกี่ยวกับการบริหาร คลื่นความถี่ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามแผนซึ่งจัดทำตาม 1. และนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

16) ดำเนินการให้ได้มาและรักษาไว้ซึ่งสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมอันเป็นสมบัติของชาติ และดำเนินการให้มีการใช้

สิทธิดังกล่าวเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับประเทศชาติและประชาชน ในกรณีที่มีการรักษาสิทธิดังกล่าวก่อให้เกิดภาวะแก่รัฐเกินประโยชน์ที่จะได้รับ กสทช. อาจสละสิทธิดังกล่าวได้ตามที่กำหนดในแผนการบริหารสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมและให้รายงานคณะรัฐมนตรีพร้อมทั้งประกาศเหตุผลโดยละเอียดให้ประชาชนทราบ ในการดำเนินการให้มีการใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมดังกล่าวให้ กสทช. มีอำนาจกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข การอนุญาตค่าธรรมเนียมและการยกเว้นค่าธรรมเนียมการอนุญาต รวมถึงค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องที่ผู้ขอรับอนุญาตหรือผู้รับอนุญาตแล้วแต่กรณีจะต้องรับภาระ โดยค่าธรรมเนียมการอนุญาตดังกล่าวเมื่อหักค่าใช้จ่ายในการอนุญาตแล้วเหลือเท่าใดให้นำส่งเป็นรายได้แผ่นดิน

17) พิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการประกอบกิจการตามพระราชบัญญัตินี้ โดยใช้ช่องสัญญาณดาวเทียมต่างชาติ และกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาต เงื่อนไข และค่าธรรมเนียมการอนุญาตดังกล่าว

18) วินิจฉัยและแก้ไขปัญหาการใช้คลื่นความถี่ที่มีการรบกวนซึ่งกันและกัน

19) ติดตามตรวจสอบและให้คำปรึกษาแนะนำการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

20) กำหนดลักษณะการควบรวม การครองสิทธิข้ามสื่อ หรือการครอบงำกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ที่ใช้คลื่นความถี่ ระหว่างสื่อมวลชนด้วยกันเองหรือโดยบุคคลอื่นใดซึ่งจะมีผลเป็นการขัดขวางเสรีภาพในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารหรือปิดกั้นการได้รับข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายของประชาชน

21) ส่งเสริมการรวมกลุ่มของผู้รับใบอนุญาต ผู้ผลิตรายการ และผู้ประกอบการวิชาชีพสื่อสารมวลชนที่เกี่ยวกับกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์เป็นองค์กรในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อทำหน้าที่จัดทำมาตรฐานทางจริยธรรมของการประกอบอาชีพหรือวิชาชีพและการควบคุมการประกอบอาชีพหรือวิชาชีพกันเองภายใต้มาตรฐานทางจริยธรรม

22) ออกระเบียบหรือประกาศตามมาตรา 58

23) อนุมัติงบประมาณรายจ่ายของสำนักงาน กสทช. รวมทั้งเงินที่จะจัดสรรเข้ากองทุนตามมาตรา 52

24) พิจารณาและให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการจัดสรรเงินกองทุนตามที่คณะกรรมการบริหารกองทุนเสนอตามมาตรา 55

25) ให้ข้อมูลและร่วมดำเนินการในการเจรจาหรือทำความตกลงระหว่างรัฐบาลแห่งราชอาณาจักรไทยกับรัฐบาลต่างประเทศ

หรือองค์การระหว่างประเทศในเรื่องที่เกี่ยวกับการบริหารคลื่นความถี่ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม หรือกิจการอื่นที่เกี่ยวข้อง

26) ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของ กสทช. และผู้ประกอบการที่ได้รับอนุญาตจาก กสทช. ทั้งนี้ในส่วนที่เกี่ยวกับดิจิทัลตามที่สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติร้องขอ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ และจัดทำนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

27) เสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อให้มีกฎหมายหรือแก้ไขปรับปรุงหรือยกเลิกกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดสรรคลื่นความถี่ และการดำเนินการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคลื่นความถี่กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

28) ออกระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งอันเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของ กสทช.

29) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่น



“อำนาจหน้าที่ ของสำนักงาน กสทช.”



พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ไว้ดังนี้

- 1) รับผิดชอบในการรับและจ่ายเงินรายได้ของสำนักงาน กสทช.
- 2) จัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีของสำนักงาน กสทช. เพื่อเสนอ กสทช. อนุมัติ โดยรายจ่ายประจำปีของสำนักงาน กสทช. ให้หมายความรวมถึงรายจ่ายใดๆ อันเกี่ยวกับการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานและสำนักงาน กสทช. งบประมาณรายจ่ายประจำปีดังกล่าวต้องจัดทำโดยคำนึงถึงความคุ้มค่า การประหยัด และประสิทธิภาพ รายการหรือโครงการใดที่ตั้งงบประมาณไว้แล้วและมีได้จ่ายเงินหรือก่อนนี้ผูกพันภายในปีงบประมาณนั้น ให้รายการหรือโครงการนั้นเป็นอันพับไป และให้สำนักงาน กสทช. นำส่งงบประมาณสำหรับรายการหรือโครงการดังกล่าวเป็นรายได้แผ่นดิน
- 3) ตรวจสอบและติดตามการใช้คลื่นความถี่
- 4) รับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้คลื่นความถี่ การประกอบกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อตรวจสอบและแก้ไขปัญหา หรือเสนอความเห็นต่อ กสทช. เพื่อพิจารณาตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด
- 5) ศึกษารวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคลื่นความถี่ การใช้คลื่นความถี่ การประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม
- 6) รับผิดชอบงานธุรการของ กสทช. กสท. กทค. และคณะกรรมการบริหารกองทุน
- 7) ปฏิบัติการอื่นตามที่ กสทช. มอบหมาย

“บริการต่างๆ ในกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์”



การทดลองออกอากาศ

คือ การทดลองออกอากาศวิทยุกระจายเสียง ซึ่งให้บริการส่งข่าวสารสาธารณะหรือรายการไปยังเครื่องรับที่สามารถรับฟังการให้บริการนั้นๆ ได้ โดยผ่านคลื่นความถี่ในระบบเอฟเอ็ม

การให้บริการกิจการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์

คือ การประกอบกิจการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ เพื่อให้บริการส่งข่าวสารสาธารณะ หรือรายการไปยังเครื่องรับที่สามารถรับชมหรือรับฟังการให้บริการนั้นๆ ได้ ไม่ว่าจะส่งโดยผ่านระบบคลื่นความถี่ ระบบสาย ระบบแสง ระบบแม่เหล็กไฟฟ้า หรือระบบอื่นระบบใดระบบหนึ่ง หรือหลายระบบรวมกัน หรือการให้บริการอื่นทำนองเดียวกันที่ กสทช. กำหนดให้เป็นกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์

การให้บริการกิจการกระจายเสียง

หรือโทรทัศน์ที่ใช้คลื่นความถี่

คือ การให้บริการส่งข่าวสารสาธารณะหรือรายการไปยังเครื่องรับที่สามารถรับชมหรือรับฟังการให้บริการนั้นๆ ได้ ซึ่งต้องขอรับจัดสรรคลื่นความถี่ตามกฎหมายว่าด้วยองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

การให้บริการกิจการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ที่ไม่ใช้คลื่นความถี่

คือ การให้บริการส่งข่าวสารสาธารณะหรือรายการไปยังเครื่องรับที่สามารถรับชมหรือรับฟังการให้บริการนั้นๆ ได้ ซึ่งไม่ต้องขอรับจัดสรรคลื่นความถี่ตามกฎหมายว่าด้วยองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

การให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ที่เป็นการทั่วไป

คือ การให้บริการกระจายเสียง หรือโทรทัศน์ที่ใช้คลื่นความถี่ที่ผู้ใช้บริการสามารถรับชมได้เป็นการทั่วไป โดยไม่กำหนดเงื่อนไขในการได้รับบริการทั้งหมด

ผู้รับใบอนุญาต

คือ ผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์

บริการบอกรับสมาชิก

คือ บริการโทรทัศน์หรือกระจายเสียงที่ผู้ใช้บริการประสงค์จะรับบริการดังกล่าว ตามเงื่อนไขที่ผู้ให้บริการกำหนด โดยผู้ให้บริการไม่ประสงค์จะให้บริการเป็นการทั่วไป ซึ่งจะมีค่าบริการหรือไม่ก็ตาม

กิจการบริการสาธารณะ

คือ บริการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อบริการสาธารณะ

กิจการบริการชุมชน

คือ บริการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อบริการสาธารณะ แต่ต้องเป็นประโยชน์ตามความต้องการของชุมชน หรือท้องถิ่นที่ได้รับบริการ

กิจการบริการธุรกิจ

คือ บริการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหากำไรในทางธุรกิจ



การให้บริการโครงข่ายกิจการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์

คือ การให้บริการระบบเชื่อมโยงของกลุ่มเครื่องส่งหรือถ่ายทอดสัญญาณเสียงหรือภาพที่ใช้ในการส่งข่าวสารสารณะ หรือรายการจากสถานีไปยังเครื่องรับไม่ว่าจะโดยสื่อตัวนำที่เป็นสายคลื่นความถี่ แสงคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า หรือสื่อตัวนำใด

สิ่งอำนวยความสะดวกด้านกระจายเสียงหรือโทรทัศน์

คือ โครงสร้างพื้นฐานหรือสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการให้บริการกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ ไม่ว่าจะเป็นที่ดิน อาคาร สิ่งปลูกสร้าง เสา ระบบสาย สายอากาศ ท่อ หรือสิ่งอื่นใด ตามที่คณะกรรมการกำหนด

ผังรายการ

คือ ข้อมูลแสดงวันและเวลาออกอากาศรายการสำหรับการให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์

รายการ

คือ เนื้อหาที่ผลิตขึ้นเพื่อให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ที่มีโฆษณาโดยผลิตขึ้นเองหรือจัดหาจากผู้อื่นผลิต

โฆษณา

คือ โฆษณาตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค และการกระทำไม่ว่าด้วยวิธีการใด ๆ ให้ประชาชนได้เห็นหรือรับทราบสรรพคุณ คุณประโยชน์ หรือคุณภาพของผลิตภัณฑ์ เพื่อประโยชน์ในการแสวงหากำไรในทางธุรกิจ โดยให้หมายความรวมถึงการโฆษณาตามหลักเกณฑ์ว่าด้วยการกำกับดูแลการโฆษณาที่คณะกรรมการกำหนด

“

ประเภทของใบอนุญาต

ประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

”



การประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ในปัจจุบัน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) การประกอบกิจการที่ใช้คลื่นความถี่ และ 2) การประกอบกิจการที่ไม่ใช้คลื่นความถี่และในการให้บริการผู้ประกอบการที่ใช้คลื่นความถี่ต้องได้รับอนุญาตทั้งในส่วนของการใช้คลื่นความถี่และการประกอบกิจการ โดยกลุ่มที่ไม่ใช้คลื่นความถี่จะต้องได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเท่านั้น

1) การอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ พระราชบัญญัติต้องคุ้มครองจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดไว้ว่าผู้ใดประสงค์จะใช้คลื่นความถี่เพื่อกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ต้องได้รับอนุญาตตามที่พระราชบัญญัติกำหนด โดยให้อำนาจแก่ กสทช. ในการออกหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข การกำหนดการยื่นคำขออนุญาต และการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่เพื่อกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์

2) การอนุญาตให้ประกอบกิจการ พระราชบัญญัติต้องคุ้มครองจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 มาตรา 27 (3) กำหนดให้ กสทช. มีอำนาจหน้าที่กำหนดลักษณะและประเภทของกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม และมาตรา 27 (24) ให้ กสทช. ออก ระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งอันเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของ กสทช. ซึ่ง กสทช. ได้ใช้อำนาจออกประกาศกำหนดลักษณะของการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

3) ประเภทการอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์
แบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่ กิจการบริการสาธารณะ กิจการบริการชุมชน และกิจการทางธุรกิจ



1. กิจการบริการสาธารณะ	2. กิจการบริการชุมชน	3. กิจการบริการธุรกิจ
<p>ประเภทที่ 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมความรู้ การศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม การเกษตร และการส่งเสริมอาชีพอื่น ๆ สุขภาพ อนามัย กีฬา การส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน</p>	<p>มีวัตถุประสงค์เช่นเดียวกับการประกอบกิจการบริการสาธารณะ แต่ต้องเป็นประโยชน์ตามความต้องการของชุมชน หรือท้องถิ่นที่รับบริการ</p>	<p>1) บริการระดับชาติ มีพื้นที่ให้บริการครอบคลุมทุกภาคของประเทศ</p>
<p>ประเภทที่ 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อความมั่นคงของรัฐ หรือความปลอดภัยสาธารณะ</p>		<p>2) บริการระดับภูมิภาค มีพื้นที่ให้บริการในกลุ่มจังหวัด</p>
<p>ประเภทที่ 3 มีวัตถุประสงค์เพื่อกระจายข้อมูลข่าวสาร หรือเพื่อส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างรัฐบาลกับประชาชน และรัฐสภา กับประชาชน หรือเผยแพร่และให้การศึกษาแก่ประชาชนเกี่ยวกับการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข หรือบริการข้อมูลอันเป็นประโยชน์สาธารณะ แก่คนพิการ คนด้อยโอกาส หรือกลุ่มความสนใจที่มีกิจกรรมเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือบริการข้อมูลข่าวสารอันเป็นประโยชน์สาธารณะอื่น</p>		<p>3) บริการระดับท้องถิ่น มีพื้นที่ให้บริการในจังหวัด</p>



“ รายการ ของกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์”

1) กิจการกระจายเสียง

ผู้ประกอบการกิจการกระจายเสียงที่ได้รับใบอนุญาตจาก กสทช. จะต้องจัดผังรายการให้มีสัดส่วนรายการเพื่อให้บริการตามแต่ละประเภทกิจการที่มีรายการทั้งข่าวสาร สารและบันเทิง โดยกิจการบริการแต่ละประเภท ได้แก่ กิจการบริการสาธารณะ กิจการบริการชุมชน และกิจการทางธุรกิจจะต้องจัดให้มีรายการที่เป็นข่าวสารหรือสาระประโยชน์ต่อสาธารณะ ตลอดจนการออกอากาศรายการ ดังนี้

สัดส่วนรายการ ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงแต่ละประเภทต้องจัดผังรายการให้มีรายการที่เป็นข่าวสารหรือสาระที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะหรือชุมชนดังนี้



กิจการบริการสาธารณะ:

70%

ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70



กิจการบริการชุมชน

70%

ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70



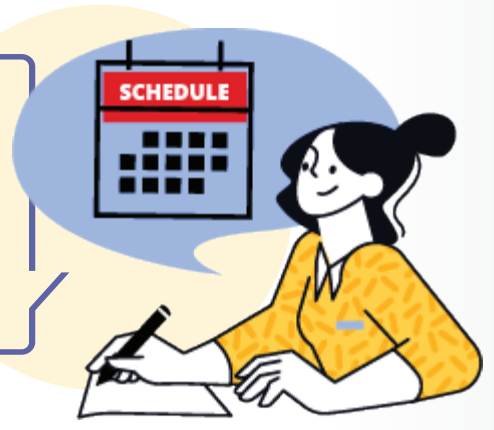
กิจการทางธุรกิจ

25%

ไม่น้อยกว่าร้อยละ 25

ทั้งนี้ รายการที่เป็นข่าวสารหรือสาระที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ หมายถึงรายการข่าวสาร รายการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในการปกครองในระบอบประชาธิปไตย รายการส่งเสริมการศึกษาจริยธรรม ศิลปะ วัฒนธรรม การให้ความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม คุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม

ผังรายการ ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงต้องจัดทำผังรายการให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการประกอบกิจการที่ได้รับอนุญาตแต่ละประเภท และต้องเสนอผังรายการให้ กสทช. เห็นชอบอย่างน้อย 15 วัน ก่อนวันเริ่มออกอากาศ



การออกอากาศในกรณีที่มีภัยพิบัติหรือเหตุฉุกเฉิน ต้องออกอากาศแจ้งข่าวหรือเตือนภัยให้ประชาชนทราบเมื่อรัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐร้องขอ

การบันทึกรายการที่ได้ให้บริการหรือแพร่กระจายเสียงไปแล้ว โดยอาจบันทึกไว้ในเทปที่สามารถถ่ายถอดกลับมาเป็นรายการนั้นได้ และเก็บรักษาไว้เพื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบได้โดยระยะเวลาในการจัดเก็บต้องไม่น้อยกว่า 45 วัน ทั้งนี้ การบันทึกรายการดังกล่าวจะต้องไม่ดำเนินการแก้ไขหรือดัดแปลงให้แตกต่างจากรายการที่ให้บริการหรือแพร่กระจายเสียง



**บันทึกและเก็บรักษาไว้
45 วัน**

**การกำหนดเวลาออกอากาศรายการกิจกรรมกระจายเสียง
สำหรับเด็กและเยาวชน** ต้องจัดให้มีการออกอากาศรายการ
ที่มีเนื้อหาสร้างสรรค์สังคมหรือรายการสำหรับเด็กและเยาวชน
อย่างน้อยวันละ 60 นาที ระหว่างเวลาดังนี้

วันจันทร์ วันอังคาร วันพุธ วันพฤหัสบดี วันศุกร์
เวลา 16.00 - 18.00 น. ของทุกวัน
เวลา 07.00 - 09.00 น. ในวันเสาร์และวันอาทิตย์



การกำหนดเวลาในการออกอากาศเพลงชาติไทยและข่าวในพระราชสำนัก
ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงที่ให้บริการเป็นการทั่วไป ต้องจัดให้
มีการออกอากาศรายการดังนี้



เพลงชาติไทย ออกอากาศทุกวัน วันละ 2 ครั้ง
เวลา 08.00 น. และ 18.00 น.

ข่าวในพระราชสำนัก ออกอากาศทุกวัน
เวลา 19.00 น. และ 20.30 น.



ทั้งนี้ ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นทำให้ไม่สามารถออกอากาศข่าวในพระราชสำนักได้
ในเวลาปกติ ให้ออกอากาศในระหว่างเวลา 19.00 - 22.00 น. ได้



2) กิจการโทรทัศน์

ผู้ประกอบกิจการโทรทัศน์ที่ได้รับใบอนุญาตจาก กสทช. จะต้องจัดผังรายการให้มีสัดส่วน
รายการเพื่อให้บริการตามแต่ละประเภทกิจการที่มีรายการทั้งข่าวสาร สาระ และบันเทิง
โดยกิจการบริการแต่ละประเภท ได้แก่ กิจการบริการสาธารณะ กิจการบริการชุมชนและกิจการ
ทางธุรกิจ จะต้องจัดให้มีรายการที่เป็นข่าวสารหรือสาระประโยชน์ต่อสาธารณะ ตลอดจน
การออกอากาศรายการดังนี้

สัดส่วนรายการ ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรทัศน์แต่ละประเภทต้องจัดผังรายการ
ให้มีรายการที่เป็นข่าวสารหรือสาระที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะหรือชุมชนดังนี้



กิจการบริการสาธารณะ:
70%
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70



กิจการบริการชุมชน:
70%
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70



กิจการทางธุรกิจ:
25%
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 25

ทั้งนี้ รายการที่เป็นข่าวสารหรือสาระที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ หมายความรวมถึง
รายการข่าวสาร รายการส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจในการปกครองในระบอบประชาธิปไตย
รายการส่งเสริมการศึกษา จริยธรรม ศิลปะ วัฒนธรรม การให้ความรู้ความเข้าใจในการพัฒนา
เศรษฐกิจ สังคม คุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อม

ผังรายการ ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรทัศน์ต้อง
จัดทำผังรายการให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการประกอบ
กิจการที่ได้รับอนุญาตแต่ละประเภท และต้องเสนอผังรายการ
ให้ กสทช. เห็นชอบอย่างน้อย 15 วัน ก่อนวันเริ่มออกอากาศ





การออกอากาศในกรณีที่มีภัยพิบัติหรือเหตุฉุกเฉิน
ต้องออกอากาศแจ้งข่าวหรือเตือนภัยให้ประชาชนทราบ
เมื่อรัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐร้องขอ



**บันทึกและเก็บรักษาไว้
60 วัน**

**การบันทึกรายการที่ได้ให้บริการ
หรือแพร่ภาพ (โทรทัศน์) ไปแล้ว** โดยอาจบันทึกไว้ใน
เทปที่สามารถถ่ายทอดกลับมาเป็น
รายการนั้นได้ และเก็บรักษาไว้เพื่อให้พนักงาน
เจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบได้ โดยระยะเวลา
ในการจัดเก็บต้องไม่น้อยกว่า 60 วัน ทั้งนี้
การบันทึกรายการดังกล่าวจะต้องไม่ดำเนินการ
แก้ไขหรือดัดแปลงให้แตกต่างจากรายการ
ที่ให้บริการหรือแพร่ภาพ

**การกำหนดเวลาออกอากาศรายการกิจการโทรทัศน์ที่ใช้คลื่นความถี่สำหรับเด็ก และ
เยาวชน** ต้องจัดให้มีการออกอากาศรายการที่มีเนื้อหาสร้างสรรค์สังคมหรือรายการสำหรับเด็ก
และเยาวชนอย่างน้อยวันละ 60 นาที ระหว่างเวลาดังนี้



วันจันทร์ วันอังคาร วันพุธ วันพฤหัสบดี วันศุกร์
เวลา 16.00 - 18.00 น. ของทุกวัน
เวลา 07.00 - 09.00 น. ในวันเสาร์และวันอาทิตย์

ทั้งนี้ ช่วงเวลา 18.00 - 22.00 น. เป็นช่วงเวลาที่มียุทธศาสตร์สูง ซึ่งเด็กและเยาวชน
อาจรับชมอยู่ด้วยให้ออกอากาศรายการที่มีเนื้อหาที่มีความเหมาะสมและไม่เป็นภัยต่อการพัฒนา
ทั้งในด้านสติปัญญา อารมณ์และสังคมของเด็กและเยาวชน โดยจะต้องเป็นรายการที่มีระดับ
ความเหมาะสมของรายการดังนี้



ระดับ "ป" (รายการสำหรับเด็กปฐมวัย อายุ 3-5 ปี)



ระดับ "ด" (รายการสำหรับเด็ก อายุ 6-12 ปี)



ระดับ "ท" (รายการที่เหมาะสมสำหรับผู้ชมทุกวัย)

การกำหนดเวลาในการออกอากาศเพลงชาติไทยและข่าวในพระราชสำนัก ผู้รับใบอนุญาต
ประกอบกิจการโทรทัศน์ที่ใช้คลื่นความถี่ที่ให้บริการเป็นการทั่วไป ต้องจัดให้มีการออกอากาศ
รายการดังนี้



เพลงชาติไทย ออกอากาศทุกวัน วันละ 2 ครั้ง
เวลา 08.00 น. และ 18.00 น.

ข่าวในพระราชสำนัก ออกอากาศทุกวัน
เวลา 19.00 น. และ 20.30 น.



ทั้งนี้ ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นทำให้ไม่สามารถออกอากาศข่าวในพระราชสำนักได้ในเวลาปกติ
ให้ออกอากาศในระหว่างเวลา 19.00 - 22.00 น. ได้

“ การจัดระดับ ความเหมาะสม ของรายการโทรทัศน์ ”



การจัดระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์ คือ การจัดระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์กับกลุ่มผู้ชม (Classification) ซึ่งเป็นมาตรการสำคัญในการสนับสนุนให้เกิดรายการโทรทัศน์ที่ส่งเสริมการศึกษาและการเรียนรู้ให้กับเด็กและเยาวชนมากขึ้นจึงถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการให้คำแนะนำสำหรับผู้ชมโดยเฉพาะพ่อแม่ผู้ปกครองในการเลือกรับชมสื่อทางโทรทัศน์ให้เหมาะสมกับวัยบุตรหลาน

การนำรายการมาออกอากาศซ้ำ (Rerun) จะต้องมีการออกอากาศให้ตรงกับช่วงเวลาที่ยุทธการได้จัดระดับความเหมาะสมไว้แล้ว เช่น รายการระดับ น13 ไม่สามารถนำมาออกอากาศซ้ำในรายการระดับ ท หรือ ช่วงเวลาก่อน 20.30 น. หรือรายการระดับ น18 ไม่สามารถนำมาออกอากาศซ้ำในช่วงเวลาก่อน 22.00 น. เป็นต้น หากมีการปรับเปลี่ยนระดับความเหมาะสมของรายการ เช่น จากรายการระดับ น13 เป็นรายการระดับ ท ควรปรับปรุงหรือแก้ไขเนื้อหารายการให้ตรงกับระดับความเหมาะสมในช่วงเวลาที่จะออกอากาศซ้ำ และระบุว่าเป็นการออกอากาศซ้ำท้ายชื่อรายการ และให้แสดงข้อความที่ระบุว่า “รายการได้ปรับปรุงเนื้อหาให้มีระดับความเหมาะสมตามเวลาที่ดำเนินการออกอากาศแล้ว”

รายการระดับ “ป” (ปฐมวัย อายุ 3-5 ปี) รายการระดับ “ด” (เด็ก อายุ 6-12 ปี) และรายการระดับ “ท” (รายการที่เหมาะสมสำหรับผู้ชมทุกวัย) ห้ามนำเสนอเนื้อหารายการที่มีลักษณะดังนี้ 1) พฤติกรรมความรุนแรง 2) การใช้เทคนิคพิเศษจินตนาการ การลอกเลียนแบบ ผลกระทบทางจิตใจศีลธรรมอันดีของสังคม 3) การใช้ภาษา การแต่งกายของพิธีกรที่ไม่เหมาะสม และ 4) ไม่ควรใช้เทคนิคภาพซ้ำ เอฟเฟกต์เสียงเพิ่มความตื่นเต้น ระทึกขวัญสยองขวัญ



รายการต่อไปนี้เป็นรายการสำหรับเด็กปฐมวัย
ผลิตขึ้นสำหรับผู้ชมในวัย 3-5 ปี



รายการต่อไปนี้เป็นรายการสำหรับเด็ก
ผลิตขึ้นสำหรับผู้ชมในวัย 6-12 ปี



รายการต่อไปนี้เป็นรายการทั่วไป
สามารถรับชมได้ทุกวัย



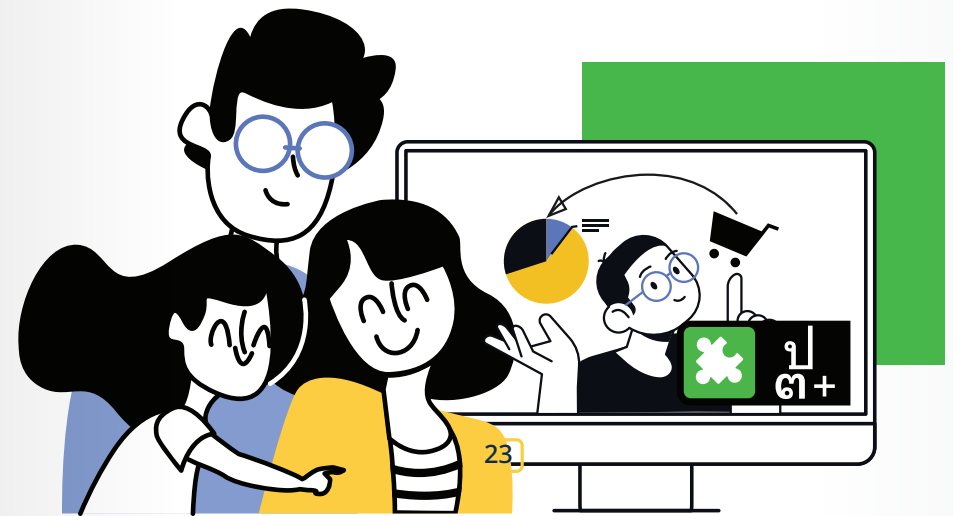
รายการต่อไปนี้เป็นรายการสำหรับผู้ชมที่มีอายุ 13 ปีขึ้นไป อาจมีภาพ
เสียง หรือเนื้อหาที่ต้องใช้วิจารณญาณในการรับชม
ผู้ชมที่มีอายุน้อยกว่า 13 ปี ควรได้รับคำแนะนำ



รายการต่อไปนี้เป็นรายการสำหรับผู้ชมที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป อาจมีภาพ
เสียง หรือเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมด้านพฤติกรรม ความรุนแรง เพศ
และการใช้ภาษา ซึ่งต้องใช้วิจารณญาณในการรับชม
ผู้ชมที่มีอายุน้อยกว่า 18 ปี ควรได้รับคำแนะนำ



รายการต่อไปนี้อาจมีภาพ เสียง หรือเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม
ด้านพฤติกรรม ความรุนแรง เพศ และการใช้ภาษา
เด็กและเยาวชนไม่ควรรับชม



“ การหารายได้ ของผู้รับใบอนุญาต ประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ”

1. กิจการบริการสาธารณะ

ประเภทที่ 1 และ **ประเภทที่ 3** จะหารายได้จากโฆษณาไม่ได้ เว้นแต่เป็นการหารายได้ โดยการโฆษณาหรือเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับงานหรือกิจการของหน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ สมาคม มูลนิธิ หรือนิติบุคคลอื่นที่มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์สาธารณะโดยไม่แสวงหากำไรในทางธุรกิจหรือการเสนอภาพลักษณ์ขององค์กร บริษัท และ กิจการ โดยมีได้มีการโฆษณาสรรพคุณ คุณประโยชน์ หรือคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ทั้งทางตรงและทางอ้อม

ประเภทที่ 2 อาจหารายได้ตามประเภทที่ 1 และประเภทที่ 3 หรือโฆษณาบริการทางธุรกิจทั้งทางตรงและทางอ้อมก็ได้แต่รวมกันแล้วต้องไม่เกินชั่วโมงละ 10 นาที โดยเมื่อรวมเวลาโฆษณาตลอดทั้งวันเฉลี่ยแล้วต้องไม่เกินชั่วโมงละ 8 นาที และสามารถหารายได้จากการแบ่งเวลาให้บุคคลอื่นดำเนินรายการและรายได้จากการขอรับบริจาคสนับสนุนหรืออุดหนุนก็ได้ ทั้งนี้ เมื่อรวมรายได้แล้วจะต้องเป็นไปเท่าที่เพียงพอต่อการประกอบกิจการโดยไม่เน้นการแสวงหากำไร

ในกรณีกรมประชาสัมพันธ์ซึ่งเป็นผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการบริการสาธารณะประเภทที่ 1 และประเภทที่ 3 ตามมาตรา 20 แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2551 อาจหารายได้หรือโฆษณาบริการทางธุรกิจทั้งทางตรงและทางอ้อมก็ได้ แต่เมื่อรวมกันแล้วต้องไม่เกินชั่วโมงละ 8 นาที โดยเมื่อรวมเวลาโฆษณาตลอดทั้งวันเฉลี่ยแล้วต้องไม่เกินชั่วโมงละ 6 นาที และสามารถหารายได้จากการแบ่งเวลาให้บุคคลอื่นดำเนินรายการและรายได้จากการขอรับบริจาค สนับสนุนหรืออุดหนุนก็ได้ เมื่อรวมรายได้แล้วจะต้องเป็นไปเท่าที่จำเป็นและเพียงพอต่อการผลิตรายการตามวัตถุประสงค์โดยต้องไม่เป็นการมุ่งต่อการแสวงหากำไรทางธุรกิจ แต่ทั้งนี้ หากรวมรายได้ดังกล่าวแล้วเกินความจำเป็นและเพียงพอต่อการผลิตรายการตามวัตถุประสงค์ ให้นำส่งเป็นรายได้แผ่นดิน



2. กิจการบริการชุมชน

ห้ามมิให้หารายได้จากการโฆษณา แต่มีรายได้จากการบริจาค การอุดหนุนของสถานีหรือรายได้ทางอื่นซึ่งมิใช่การโฆษณาของสถานี โดยการบริจาคการอุดหนุนจะต้องสะท้อนถึงเจตนาของการได้รับอนุญาตประกอบกิจการบริการชุมชน และไม่มี การแทรกแซง ไม่มีอิทธิพลต่อการบริหาร การดำเนินงาน การผลิตรายการและเนื้อหา รายการที่ออกอากาศ ทั้งนี้ การประกาศเกี่ยวกับผู้อุดหนุนหรือผู้บริจาคต้องระบุถึง ชื่อหรือองค์กรให้ชัดเจน แต่จะต้องแยกส่วน จากเนื้อหารายการ โดยจะต้องไม่มีลักษณะ เป็นการส่งเสริมหรือสนับสนุนเชิงพาณิชย์

3. กิจการบริการทางธุรกิจ สามารถแบ่งได้ดังนี้

3.1 กิจการบริการทางธุรกิจที่ใช้ คลื่นความถี่ ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการ กระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ที่ใช้คลื่น ความถี่หารายได้จากการโฆษณาและบริการ ธุรกิจได้ไม่เกินชั่วโมงละ 12 นาทีครึ่ง โดยเมื่อ รวมเวลาโฆษณาตลอดทั้งวันเฉลี่ยแล้ว ต้องไม่เกินชั่วโมงละ 10 นาที

3.2 กิจการบริการธุรกิจที่ไม่ใช้ คลื่นความถี่ ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการ กระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ที่ไม่ใช้ คลื่นความถี่ที่มีการบอกรับสมาชิกหารายได้ จากการโฆษณาและบริการธุรกิจได้ไม่ เกินชั่วโมงละ 6 นาที โดยเมื่อรวมเวลาโฆษณา และการบริการธุรกิจตลอดทั้งวันเฉลี่ยแล้ว ต้องไม่เกินชั่วโมงละ 5 นาที

“ การคุ้มครอง ผู้บริโภค

ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

”



ทุกวันนี้เราอยู่ในสังคมบริโภคนิยมข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าผลิตภัณฑ์ บริการต่าง ๆ ตลอดจนความเชื่อ ค่านิยม และด้านสังคม เศรษฐกิจและการเมือง จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความ “สติ” ในการเลือกรับข้อมูลข่าวสาร รู้จักคิดวิเคราะห์ ไตร่ตรอง และใช้ข้อมูลเหล่านั้นให้เกิดประโยชน์ การสร้างความตระหนักรู้ให้ผู้บริโภค รู้จักเลือกรู้จักสิทธิ และรู้เท่าทันสื่อ จึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการเสริมสร้างทักษะ ความรู้ ความเข้าใจในการใช้งานสื่อให้แก่ประชาชนผู้บริโภค เพื่อให้สามารถเข้าถึง วิเคราะห์และประเมินข้อมูลข่าวสารจากสื่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ คนที่รู้เท่าทันสื่อจะมีทางเลือกมากขึ้นในการบริโภค และการใช้ชีวิตประจำวันได้อย่างปลอดภัย เพราะรู้ว่าจะจัดการกับสื่อและสารต่าง ๆ ที่ถาโถมเข้ามาตลอดเวลา สามารถต่อรองกับด้านลบของสื่อและนำเอาด้านบวกจากสื่อมาใช้ ยิ่งกว่านั้นการรู้เท่าทันสื่อ ยังเป็นการเพิ่มพลังและอำนาจให้แก่ผู้บริโภคในการควบคุมความเชื่อ และพฤติกรรมของตัวเองได้ เช่น ไม่เชื่อตามโฆษณาว่าคุณค่าหรือความงามอยู่ที่ผิวขาวหรือผมสวย จึงไม่จำเป็นต้องซื้อสินค้าด้วยเหตุผลนั้น แต่ดูคุณภาพและประโยชน์จริง ๆ ของสินค้า เป็นต้น การรู้จักเลือกรู้จักสิทธิ และรู้เท่าทันสื่อยังนำไปสู่การตระหนักในสิทธิในด้านการสื่อสารของประชาชนและทำให้ประชาชน ในฐานะที่เป็นทั้งผู้บริโภคและผู้ใช้สื่อสามารถสื่อสารได้อย่างสร้างสรรค์ ซึ่งเท่ากับเป็นการสร้างความเข้มแข็งให้กับโครงสร้างประชาธิปไตยของสังคมอีกด้วย



“ บทบาทและอำนาจหน้าที่ ของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ในการคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ”

คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เป็นองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระจัดตั้งตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 อันเป็นกฎหมายที่ตราขึ้นให้เป็นไปตามมาตรา 60 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มีอำนาจหน้าที่ในการจัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับดูแลการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ผ่านการกำหนดกฎ ระเบียบ นโยบาย หลักเกณฑ์ และมาตรการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาของอุตสาหกรรมกิจการวิทยุและกิจการโทรทัศน์ รวมทั้งการคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการ และส่งเสริมสิทธิเสรีภาพและความเสมอภาคของประชาชนในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากบริการในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

สำนักงาน กสทช. มีฐานะเป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นส่วนราชการตามระเบียบบริหารราชการแผ่นดินและไม่เป็นรัฐวิสาหกิจ ตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ หรือกฎหมายอื่น และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของประธาน กสทช. มีอำนาจหน้าที่ตาม พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยมาตรา 57





กรอบการทำงาน ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ของสำนักงาน กสทช.



1) กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและมาตรการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค และสิทธิของผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์

2) พัฒนาและเพิ่มความสามารถของผู้บริโภคผ่านกระบวนการและความร่วมมือกับภาคส่วนต่างๆ เพื่อความตระหนักรู้ในสิทธิและสามารถคุ้มครองตนเองและการรู้เท่าทันสื่อ

3) ส่งเสริมการรวมกลุ่มและสร้างเครือข่ายผู้บริโภค

4) พัฒนางองค์ความรู้และจัดให้มีช่องทางสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค

5) ส่งเสริมสิทธิเสรีภาพในการสื่อสารเข้าถึง และใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารของประชาชนที่หลากหลาย มีคุณภาพอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค

6) การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคโดยคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชนมิให้ถูกละเมิดจากผู้ประกอบการกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ในลักษณะที่เป็นเท็จ บิดเบือนอคติ ไม่เป็นธรรม ครอบงำ หรือเป็นการเอาเปรียบเพื่อประโยชน์ทางการค้า

7) รับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ และการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์

8) การเฝ้าระวังการออกอากาศการโฆษณาอาหาร ยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ที่ผิดกฎหมายหรือการกระทำในลักษณะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

การดำเนินการในการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ของสำนักงาน กสทช.

สำนักงาน กสทช. โดยสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง และโทรทัศน์ (บส.) ได้มีการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ดังนี้

1. การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นภารกิจสำคัญของ บส. ซึ่งดำเนินการรับเรื่อง ร้องเรียนและให้คำปรึกษาแก่ผู้ร้องเรียน ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการที่เกี่ยวข้อง การเอาเปรียบผู้บริโภค นอกจากนี้ ยังทำหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย เพื่อนำเสนอความคิดเห็นต่อคณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน รวมถึงจัดทำฐานข้อมูล บันทึกเรื่องร้องเรียน สถิติ และรายงานผลการพิจารณาการร้องเรียน ที่เกี่ยวกับการเอาเปรียบผู้บริโภค โดยเสนอแนวทางเชิงนโยบายในการพิจารณาหลักเกณฑ์ และมาตรฐานเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค และดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์

2. การส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการ ผู้สูงอายุและคนด้อยโอกาสให้เข้าถึง หรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

2.1 การกำกับดูแลการจัดให้มีบริการโทรทัศน์ที่มีบริการล่ามภาษามือ คำบรรยายแทนเสียง และเสียงบรรยายภาพ ตามประกาศ กสทช. เรื่อง การส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการ ให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการโทรทัศน์และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยการติดตามรายงานผลการจัดให้มีบริการโทรทัศน์ที่จัดให้มีบริการล่ามภาษามือ คำบรรยายแทนเสียงและเสียงบรรยายภาพของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรทัศน์ที่ใช้คลื่นความถี่ จำนวน 25 ช่องรายการ เป็นราย 6 เดือน รอบครึ่งปีแรก ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 30 มิถุนายน และรอบครึ่งปีหลัง ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม – 31 ธันวาคมของทุกปี

2.2 การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิในการรับรู้และใช้ประโยชน์ จากข้อมูลข่าวสารของคนพิการ ผู้สูงอายุและคนด้อยโอกาส โดยดำเนินการ จัดอบรมสัมมนา เพื่อการสร้างความรู้ในสิทธิทางการ สื่อสารของคนพิการ ผู้สูงอายุ และคนด้อยโอกาส ในการเข้าถึงหรือรับรู้ และใช้ประโยชน์จากกิจการโทรทัศน์ รวมถึงการจัดทำฐานข้อมูลเครือข่าย คนพิการประเภทต่าง ๆ

2.3 การดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมการจัดให้มีบริการสำหรับ คนพิการ ผู้สูงอายุและคนด้อยโอกาส โดยดำเนินการจัดการประชุม อบรม สัมมนา เพื่อสร้างความเข้าใจและองค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำบริการ ล่ามภาษามือ คำบรรยายแทนเสียง และเสียงบรรยายภาพ กับกลุ่ม ผู้ประกอบการ นักวิชาการ นักศึกษา และกลุ่มผู้บริโภคต่าง ๆ

2.4 การพัฒนาหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิ ของคนพิการ ผู้สูงอายุและคนด้อยโอกาส โดยดำเนินการปรับปรุงพัฒนา แนวทางและ/หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น การแก้ไขประกาศ กสทช. เรื่องการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการให้เข้าถึงหรือรับรู้ และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการโทรทัศน์ เป็นต้น

3. การเฝ้าระวังและกำกับการเอาเปรียบผู้บริโภค

3.1 วิเคราะห์สถานการณ์ ปัญหา รวมทั้งประสานความร่วมมือกับ หน่วยงานองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อกำกับดูแลและเฝ้าระวังการกระทำ ที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์

3.2 ติดตาม ตรวจสอบ เฝ้าระวัง และจัดให้มีกลไกเพื่อกำกับดูแลการกระทำ ที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

3.3 ดำเนินการเกี่ยวกับการรวบรวมข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย และเสนอ ความเห็นต่อคณะกรรมการ คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณา การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการ โทรทัศน์

3.4 จัดทำฐานข้อมูล บันทึกผลการดำเนินการ สถิติ รายงานผลการดำเนินการ กำกับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค

3.5 จัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อประกอบการพิจารณาหลักเกณฑ์ วิธีการและมาตรการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค และสิทธิของผู้บริโภค มิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ

3.6 สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบ ผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์แก่ผู้ประกอบการ

3.7 ดำเนินการต่าง ๆ ในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

4. การส่งเสริมและพัฒนาความสามารถของผู้บริโภค

4.1 ส่งเสริมการรวมกลุ่มและสร้างเครือข่ายผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ที่เข้มแข็งสามารถปกป้องตนเองได้และมีส่วนร่วมในการติดตามเฝ้าระวัง แจ้งเบาะแส/ร้องเรียนการให้บริการในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ที่เอาเปรียบผู้บริโภค ไม่เหมาะสม หรือผิดกฎหมายได้อย่างถูกต้องเหมาะสมครอบคลุมทุกภูมิภาค ทั้งในระดับแกนนำและระดับประชาชนทั่วไป อาทิ กลุ่มเด็กและเยาวชน กลุ่มความหลากหลายทางเพศ กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มชาติพันธุ์ กลุ่มผู้นำชุมชน กลุ่มจิตอาสา กลุ่มครู/อาจารย์

4.2 การพัฒนาและเพิ่มความสามารถของผู้บริโภค โดยการพัฒนาหลักสูตรการพัฒนาทักษะการรู้เท่าทันสื่อและการตระหนักรู้สิทธิของผู้บริโภค ในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ของประชาชน ระดับมัธยมศึกษา และระดับประชาชนทั่วไปผ่านกระบวนการและความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ อาทิ การทำ MOU ร่วมกับสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานภาคประชาสังคมทั่วประเทศ ส่งเสริมสถานศึกษาและหน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ ในการนำหลักสูตรไปจัดการเรียนการสอน/การเรียนรู้ทั้งในระดับมัธยมศึกษา ระดับอุดมศึกษา และระดับประชาชน โดยแต่ละหน่วยงานมีการนำกิจกรรมรณรงค์ขยายผลให้แก่ นักเรียน นักศึกษา และสมาชิกเครือข่ายกลุ่มต่าง ๆ รวมทั้งประชาชนทั่วไป

4.3 การพัฒนาองค์ความรู้ และจัดให้มีช่องทางในการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค ตลอดจนสื่อสารสาธารณะและประชาสัมพันธ์ในเชิงรุกเพื่อสร้างความตระหนักรู้ให้แก่ผู้บริโภค รวมทั้งเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคและส่งเสริมให้ผู้บริโภคใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางออนไลน์และโซเชี่ยลมีเดีย ของ บส. ดังนี้



ผู้บริโภคสื่อวิทยุ-โทรทัศน์
<https://www.facebook.com/con.rights>



สำนักงาน กสทช.
<https://nbtsc.go.th>



Consumer Rights Broadcasting@NBTC
<https://www.youtube.com/@ConsumerRightsNBTC>



สำนักงาน กสทช.(วส.)
[@bcp.nbtsc](https://www.tiktok.com/@bcp.nbtsc)



“

สิทธิของผู้บริโภค

ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

”



ผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ย่อมมีสิทธิเช่นเดียวกับผู้บริโภคสินค้าและบริการอื่น ๆ เนื่องจาก “ผู้บริโภค” ในความหมายทั่วไป หมายถึง บุคคลทั่วไปที่อุปโภคบริโภคสินค้าหรือเป็นผู้ใช้บริการของร้านค้า หรือสถานบริการ ซึ่งสิทธิของผู้บริโภคได้รับการรับรองในกฎหมายสูงสุดของประเทศ คือ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ซึ่งระบุว่า สิทธิของผู้บริโภคย่อมได้รับการคุ้มครอง และรัฐต้องมีมาตรการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ด้านการรับรู้ข้อมูลที่แท้จริง ด้านความปลอดภัย ด้านความเป็นธรรม ในการทำสัญญาหรือด้านอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค รวมทั้งมีสิทธิรวมตัวกันเพื่อพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค

ผู้บริโภคมีสิทธิเสรีภาพในการเข้าถึง รับรู้และใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายได้อย่างเท่าเทียมกันจากกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ตลอดจนมีสิทธิได้รับความคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการและคุ้มครองสิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพของบุคคลในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม และส่งเสริมสิทธิเสรีภาพและความเสมอภาคของประชาชนในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ที่ใช้ในกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์

สิทธิของผู้บริโภค

ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

ผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ มีสิทธิขั้นพื้นฐานดังนี้



1. สิทธิในการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วน เป็นจริง และปลอดภัยจากการนำเสนอผ่านสื่อ วิทยุและโทรทัศน์

ปัจจุบันเทคโนโลยีการสื่อสารมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ผู้บริโภคสามารถเลือกรับข่าวสารจากสื่อมวลชนที่ตนเองชื่นชอบผ่านช่องทางการนำเสนอข่าวที่หลากหลาย ส่งผลให้สื่อมวลชนต้องมีการปรับตัวเพื่อนำเสนอข้อมูลข่าวสารให้มีความน่าสนใจ และมีความรวดเร็วเพื่อแข่งขันพื้นที่การรับชม การนำเสนอข่าวสารของสื่อมวลชนไม่ใช่เพียงแต่ได้ข้อมูลแล้วนำเสนอสิ่งที่สื่อมวลชนควรต้องตระหนักคือ ความรับผิดชอบ ต่อสังคมต้องมีมาตรฐานในเรื่องการให้ข้อมูลข่าวสาร ความถูกต้อง ครบถ้วน รอบด้าน มีการกลั่นกรองและตรวจสอบอย่างรอบคอบก่อนนำเสนอ และการนำเสนอต้องให้ความสำคัญและรับผิดชอบต่อสวัสดิภาพความปลอดภัยของผู้บริโภคโดยการไม่หวาดอ้างสรรพคุณของบริการ หรือสินค้าเกินจริง และทำให้ผู้บริโภคหลงเชื่อ และตัดสินใจเลือกใช้โดยไม่มีเหตุอันสมควร ดังนั้นสิทธิของผู้บริโภคจึงได้รับความคุ้มครองจากการนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ผ่านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ และมีสิทธิที่จะได้รับข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วน เป็นจริง และปลอดภัย รวมถึงแหล่งที่มาที่น่าเชื่อถือและสามารถตรวจสอบได้ เพื่อไม่ให้ผู้บริโภคถูกหลอกลวง ถูกเอาเปรียบ หรือเกิดความเดือดร้อนรำคาญ และการมีข้อมูลที่เพียงพอจะช่วยให้ผู้บริโภคไม่ถูกหลอกลวง หรือสูญเสียเงินหรือเสียสุขภาพโดยเปล่าประโยชน์ด้วย



2. สิทธิในการได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน เพียงพอต่อการตัดสินใจใช้บริการในกิจการ โทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก

ผู้ให้บริการกิจการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก (เคเบิลทีวี ทีวีดาวเทียม และ IPTV) จะต้องแจ้งรายละเอียดของการให้บริการในแต่ละบริการอย่างชัดเจนครบถ้วนผ่านสื่อที่ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงและเข้าใจง่ายเพื่อให้ผู้บริโภคทราบ และใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการทำสัญญาและเลือกใช้บริการได้อย่างถูกต้อง โดยอย่างน้อยรายละเอียดข้อมูล ต้องมีชื่อที่ตั้งสำนักงานใหญ่ และสาขา ลักษณะและประเภทการให้บริการ เครื่องอุปกรณ์ ในการใช้บริการ มาตรฐานและคุณภาพในการให้บริการ รวมทั้งอัตราค่าบริการ ขอบเขต พื้นที่การให้บริการ ระยะเวลาเริ่มต้นการให้บริการ เป็นต้น



3. สิทธิในการได้รับข้อมูลข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์หลากหลาย

ผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการ โทรทัศน์โดยเฉพาะกลุ่มเด็กและเยาวชนมีสิทธิ ได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์และมีความหลากหลาย ทั้งในด้านการส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจ ในการปกครองในระบอบประชาธิปไตย รายการ ส่งเสริมการศึกษา จริยธรรม ศิลปะ วัฒนธรรม และการให้ความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม คุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อม ซึ่งในปัจจุบันการสื่อสารเข้ามามีบทบาทอย่างมาก การศึกษาเรียนรู้จากวิทยุกระจายเสียง และโทรทัศน์จึงถือเป็นอีกปัจจัยสำคัญที่จะส่งเสริมให้เด็กและเยาวชนสามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารได้อย่างเพียงพอและหลากหลาย โดยจะเห็นได้จากข้อกำหนดที่ให้ผู้ประกอบการ กิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ที่ได้รับใบอนุญาตจาก กสทช. จะต้องจัดผังรายการ ให้มีสัดส่วนรายการเพื่อให้บริการตามแต่ละประเภทกิจการที่มีรายการทั้งข่าวสาร สาร และบันเทิง โดยกิจการบริการแต่ละประเภท ได้แก่ กิจการบริการสาธารณะ กิจการบริการชุมชน และกิจการทางธุรกิจ จะต้องจัดให้มีรายการที่เป็นข่าวสารหรือสาระประโยชน์ต่อสาธารณะ ในสัดส่วนที่ กสทช. กำหนดด้วย

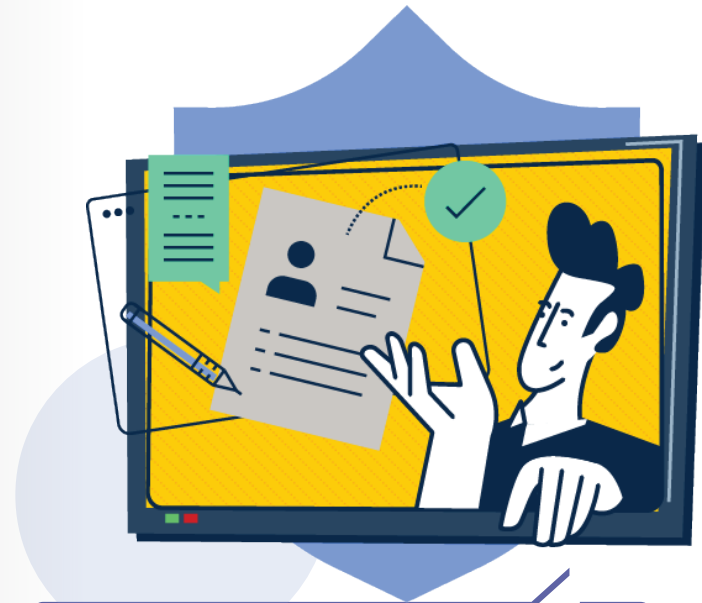


**4. สิทธิในการได้รับความคุ้มครองการเข้าถึงสื่อ
ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ที่ไม่เหมาะสม**

ลามกอนาจาร อาจเข้าข่ายการออกอากาศเนื้อหารายการที่ขัดกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งตามมาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2551 ได้กำหนดห้ามมิให้ออกอากาศรายการที่มีเนื้อหาสาระที่ก่อให้เกิดการล้มล้างการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข หรือที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ ความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือมีการกระทำซึ่งเข้าลักษณะลามกอนาจาร หรือมีผลกระทบต่อทำให้เกิดความเสื่อมทรามทางจิตใจหรือสุขภาพของประชาชนอย่างร้ายแรง

ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับข้อมูลที่สร้างสรรค์และปลอดภัย กรณีผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์มีการนำเสนอรายการที่ขัดกฎหมายมีโทษทางปกครองตั้งแต่มีคำสั่งเตือน คำสั่งปรับตั้งแต่ 50,000 – 500,000 บาท คำสั่งพักใช้ใบอนุญาตฯ และเพิกถอนใบอนุญาตฯ อย่างไรก็ตาม ผู้ผลิตสื่อหรือสื่อมวลชนเองจำเป็นต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนหรือผู้บริโภคเป็นสำคัญ และต้องประกอบกิจการให้ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด และในขณะเดียวกันผู้บริโภคก็จำเป็นต้องรู้ถึงสิทธิของตนในการได้รับข้อมูลที่ปลอดภัยหรือเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างรู้เท่าทันด้วย

การนำเสนอเนื้อหา รายการที่แอบแฝงไปด้วย เนื้อหาที่ไม่ปลอดภัย เป็นอันตรายมีความรุนแรง หรือมีค่านิยมที่สะท้อนถึง การละเมิดสิทธิมนุษยชน ละเมิดศีลธรรมอันดีงาม อาทิ รายการที่มีเนื้อหา ความรุนแรง การนำเสนอข่าว อาชญากรรมหรือฆาตกรรม อย่างโหดเหี้ยม ยุ้ง ปลุกปั้น สร้างความแตกต่างของสังคม ละครที่เต็มไปด้วยภาพ ความรุนแรง ต่ำทอ หรือ มีฉากช่มจีน ส่อไปในทาง



**5. สิทธิในการได้รับความคุ้มครองในข้อมูลส่วนบุคคล
เพื่อรักษาไว้ซึ่งความเป็นส่วนตัวของผู้บริโภค**

ผู้ประกอบการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์จะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานจริยธรรมของการประกอบวิชาชีพสื่อมวลชน ซึ่งในคู่มือจริยธรรมและการกำกับดูแลตนเอง ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ได้กำหนดในหลักการให้ผู้ประกอบการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ต้องเคารพในหลักสิทธิมนุษยชนความเท่าเทียมตามสิทธิขั้นพื้นฐาน เห็นถึงความสำคัญของความแตกต่างหลากหลายของผู้คน ไม่เหยียดหยามแบ่งแยกหรือเลือกปฏิบัติ เพราะความแตกต่างในเชื้อชาติ อายุ ภาษา วัฒนธรรม เพศ ความพิการ สุขภาพ ฐานะทางการเงิน ศาสนา การศึกษา และความคิดเห็นทางการเมืองที่ไม่ขัดต่อรัฐธรรมนูญ รวมถึงไม่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคลและครอบครัว เว้นแต่จะเข้าไปเพื่อปกป้องผลประโยชน์ของคนส่วนใหญ่



6. สิทธิในความเท่าเทียมในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ จากกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

ประชาชนทุกคนมีสิทธิเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์อย่างเท่าเทียมกัน ในการรับชมโทรทัศน์และฟังวิทยุได้ โดยมีข้อจำกัดที่น้อยที่สุด กสทช. จึงได้มีการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิในการ เข้าถึงและใช้ประโยชน์จากกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ให้กับประชาชน รวมถึงกลุ่มคนพิการ ผู้สูงอายุ และคนด้อยโอกาส เพื่อลดความเหลื่อมล้ำภายใต้ ข้อจำกัดต่างๆ อาทิ การส่งเสริมให้มีบริการล่ามภาษามือ (Sign Language : SL) และบริการคำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption : CC) สำหรับการเข้าถึงรายการ โทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลให้กับผู้บริโภคกลุ่มคนพิการที่มีความบกพร่อง ทางการได้ยิน (หูหนวก) และบริการเสียงบรรยายภาพ (Audio Description : AD) สำหรับการเข้าถึงรายการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลให้กับผู้บริโภค กลุ่มคนพิการที่มีความบกพร่องทางการเห็น (ตาบอด) การแจกกล่องรับสัญญาณ ทีวีดิจิทัล หรือ Set Top Box ในช่วงการเปลี่ยนผ่านการออกอากาศโทรทัศน์ ในระบบแอนะล็อกไปสู่ระบบดิจิทัล เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการรับชมโทรทัศน์ ในระบบดิจิทัลได้อย่างเท่าเทียมกัน รวมถึงการใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ที่จัดสรร ไว้สำหรับภาคประชาชนประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์เพื่อบริการ ชุมชนหรือเพื่อประโยชน์สาธารณะด้วย



7. สิทธิในการได้รับบริการ ที่มีคุณภาพและทั่วถึง

ผู้บริโภคมีสิทธิรับฟังวิทยุที่ชัดเจนไม่มีคลื่นแทรกให้เกิดความรำคาญ สามารถรับชมโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลที่ครอบคลุมทั่วถึงไม่ว่าจะอยู่ใน พื้นที่ใดของประเทศไทย สามารถรับชมทีวีดาวเทียมได้คมชัด/ไม่จอต้ม หรือรับชม โทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลที่ครอบคลุมและเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการ โทรทัศน์ที่ได้มาตรฐาน มีคุณภาพ มีความหลากหลาย โดยอาศัยเทคโนโลยีที่ทันสมัย และใช้คลื่นความถี่อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดมาตรฐาน ทางเทคนิค

สำหรับการให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลทั้งสัญญาณภาพ แบบมาตรฐานความคมชัดปกติ (Standard Definition - SD) และมาตรฐาน ความคมชัดสูง (High Definition - HD) และสัญญาณเสียงแบบสองช่องเสียง (Stereo) รวมถึงมีระบบคำบรรยายใต้ภาพที่มีมาตรฐาน เป็นต้น

8. สิทธิในการร้องเรียนปัญหาจากการให้บริการ ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

ผู้ใช้บริการหรือผู้บริโภคมีสิทธิที่จะร้องเรียนปัญหาที่เกิดจากการให้บริการในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ต่อสำนักงาน กสทช. หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผ่านช่องทางต่างๆ ที่สำนักงาน กสทช. กำหนด เช่น เนื้อหารายการในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ที่ก่อให้เกิดการลัษการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข หรือมีผลกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ ความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือมีการกระทำซึ่งเข้าลักษณะลามกอนาจาร หรือมีผลกระทบต่อทำให้เกิดความเสื่อมทรามทางจิตใจหรือสุขภาพของประชาชนอย่างร้ายแรง การโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้า ก้าวร้าวเกินควรหรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญในประการที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค การโฆษณาอวดอ้างสรรพคุณเกินจริง การโฆษณาหารายได้เกินระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด การออกอากาศรายการที่เป็นเท็จ หรือละเมิดสิทธิ เสรีภาพ เกียรติยศชื่อเสียง รวมถึงสัญญาการให้บริการที่ไม่เป็นธรรม จอคำเนื่องจากถูกระงับสัญญาณการให้บริการ หรือไม่สามารถเข้ารหัสกล่องรับสัญญาณการให้บริการโทรทัศน์ได้ อุปกรณ์และข้อกำหนดทางเทคนิคไม่ได้มาตรฐาน การออกเสียงภาษาไทยของพิธีกรหรือผู้ร่วมรายการไม่ถูกต้องตามมาตรฐานผู้ประกอบวิชาชีพสื่อมวลชน ผู้จัดรายการ/พิธีกรมีการแต่งกายผิดหลักประเพณีหรือวัฒนธรรม และอื่นๆ โดยในการร้องเรียนปัญหานี้ นอกจากร้องเรียนมายังสำนักงาน กสทช. แล้ว ผู้ใช้บริการ/ผู้บริโภคยังสามารถร้องเรียนไปยังผู้ให้บริการซึ่งเป็นผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ได้โดยตรง เพื่อสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว



9. สิทธิในการยกเลิกสัญญาของผู้ใช้บริการโทรทัศน์ แบบบอกรับสมาชิก

ผู้ใช้บริการมีสิทธิในการเลิกสัญญาในเวลาใดก็ได้ด้วยการบอกกล่าวเป็นหนังสือให้แก่ผู้ให้บริการทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการจะต้องชำระค่าบริการจนถึงวันที่การยกเลิกสัญญานั้นมีผลบังคับ อย่างไรก็ตาม กรณีที่มีเหตุดังต่อไปนี้ ผู้ใช้บริการสามารถใช้สิทธิเลิกสัญญาได้ทันที

1. ผู้ใช้บริการไม่สามารถรับบริการจากผู้ให้บริการด้วยเหตุที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและนอกเหนือการควบคุมของผู้ให้บริการ
2. ผู้ให้บริการได้ละเมิดข้อตกลงอันเป็นสาระสำคัญของสัญญา
3. ผู้ให้บริการตกเป็นบุคคลล้มละลาย
4. ผู้ให้บริการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงในสัญญาหรือเงื่อนไขในการให้บริการซึ่งมีผลเป็นการลดสิทธิหรือประโยชน์ของผู้ใช้บริการลง เว้นแต่เกิดจากเหตุตามที่กฎหมายกำหนด



“ การแจ้งเบาะแส การแจ้งปัญหา หรือการร้องเรียน ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ”

เมื่อผู้ใช้บริการในกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ พบข้อมูลหรือการดำเนินการของผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ที่อาจเข้าข่ายผิดกฎหมาย หรือพบปัญหา จากการให้บริการสามารถแจ้งข้อมูลหรือหลักฐานที่ใช้ประกอบการแจ้งเบาะแสดการแจ้งปัญหา หรือสามารถร้องเรียน ต่อสำนักงาน กสทช.และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ผ่านช่องทางดังนี้

อย.
กรณีพบการโฆษณาอาหาร ยา ผลิตภัณฑ์สุขภาพ
ที่มีลักษณะโอ้อวดเกินจริงเข้าข่ายผิดกฎหมาย

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.)

ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมาย
เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ อาคาร 5 ชั้น 1
โทร. 0-2590-1556 สายด่วนโทร. 1556
E-Mail: 1556@fda.moph.go.th
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.) ทุกจังหวัด
โทรศัพท์ไปที่ สจจ. จังหวัดที่พบปัญหา



กรณีพบการโฆษณาสินค้าหรือบริการที่สรรพคุณเกินจริง
ที่มีลักษณะ โอ้อวดเกินจริง เครื่องรางของขลัง
เน้นพลังเหนือธรรมชาติ บอกระบบคุณเกินจริง
เชิญชวน ชูใจ โดยอาศัยความเชื่ออย่างมกมาย
หรือความศรัทธาของบุคคล ที่ไม่สามารถพิสูจน์ได้
โดยหลักเหตุผล ให้หลงเชื่อ

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น 5 ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา
ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210
โทร. 0-2143-0401 – 04 สายด่วน โทร : 1166
E-Mail: consumer@ocpb.go.th

สำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค
สำนักงาน กสทช. ภาค 1-4 และสำนักงาน กสทช. เขต

สำนักงาน กสทช. ภาค



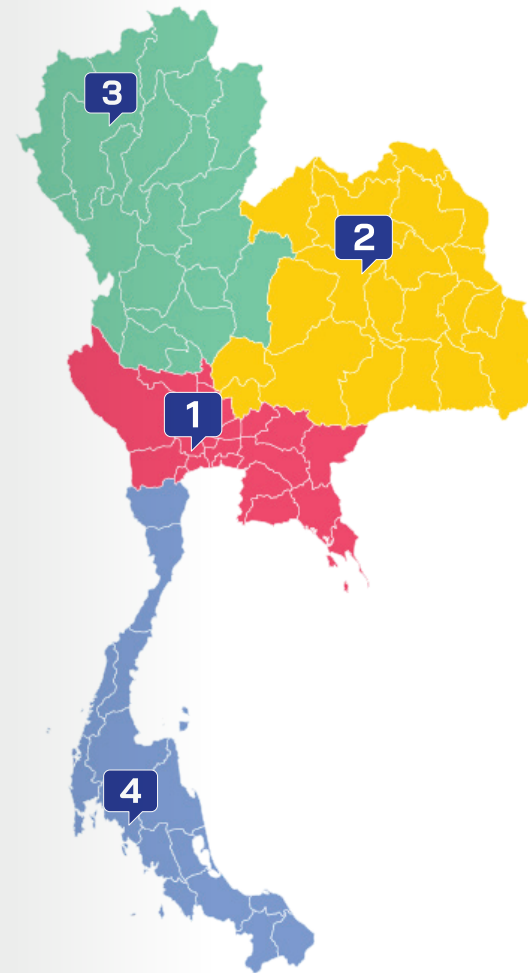
กสทช.

**กรณีพบการให้บริการในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ที่มีลักษณะ
 เข้าข่ายเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคหรือผิดกฎหมาย**

สำนักงาน กสทช. (สำนักงานใหญ่)

เลขที่ 87 ถนนพหลโยธิน ซอย 8 แขวงสามเสนใน เขตพญาไท
 กรุงเทพมหานคร 10400

โทรศัพท์ Call Center 1200



1. สำนักงาน กสทช. ภาค 1

101 หมู่ที่ 4 ถนนแจ้งวัฒนะ
 แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่
 กรุงเทพมหานคร 10210
 หมายเลขโทรศัพท์: 0 2575 4118
 โทรสาร: 0 2575 4130

2. สำนักงาน กสทช. ภาค 2

341 หมู่ที่ 19 ตำบลศิลา อำเภอเมือง
 จังหวัดขอนแก่น 40000
 หมายเลขโทรศัพท์: 0 4320 2601 – 4
 โทรสาร: 0 4320 2600

3. สำนักงาน กสทช. ภาค 3

90/1 ชั้น 2 อาคารแอร์פורต
 บิซิเนส พาร์ค (อาคาร D)
 ถนนมหิตล ตำบลหายยา
 อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
 หมายเลขโทรศัพท์: 0 5327 1087
 โทรสาร: 0 5327 1088

4. สำนักงาน กสทช. ภาค 4

89/1 หมู่ 1 ตำบลทุ่งตำเสา
 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90115
 หมายเลขโทรศัพท์ : 0 7425 1744,
 0 7425 1901 - 4
 โทรสาร : 0 7425 1745

ภาคกลาง

(สำนักงาน กสทช. เขต)

1. สำนักงาน กสทช. เขต 11

211, 213, 215 ถนนสุขุมวิท ตำบลปากน้ำ
อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ 10270
หมายเลขโทรศัพท์ : 0 2395 1061
โทรสาร : 0 2395 1064
e-mail : mtr_11@nbt.go.th
เว็บไซต์ : <http://samutprakarn.nbt.go.th>
พื้นที่ความรับผิดชอบ : จังหวัดนนทบุรี
จังหวัดสมุทรปราการ และจังหวัดปทุมธานี

2. สำนักงาน กสทช. เขต 12

207 หมู่ 1 ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม
จังหวัดจันทบุรี 22150
หมายเลขโทรศัพท์ : 0 3936 1261 - 2, 0 3938 9437
โทรสาร : 0 3938 9437
e-mail : mtr_12@nbt.go.th
เว็บไซต์ : <http://chanthaburi.nbt.go.th>
พื้นที่ความรับผิดชอบ : จังหวัดจันทบุรี จังหวัดตราด
จังหวัดระยอง และจังหวัดชลบุรี

3. สำนักงาน กสทช. เขต 13

443 หมู่ 5 ถนนสุพรรณบุรี-ชัยนาท ตำบลท่าระหัด
อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี 72000
หมายเลขโทรศัพท์ : 0 3545 4330 - 2
โทรสาร : 0 3545 4322
e-mail : mtr_13@nbt.go.th
เว็บไซต์ : <http://suphanburi.nbt.go.th/>
พื้นที่ความรับผิดชอบ : จังหวัดสุพรรณบุรี
จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดชัยนาท และจังหวัดสิงห์บุรี

6. สำนักงาน กสทช. เขต 16

168/19-20 หมู่ 2 ตำบลเจดีย์หัก
อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี 70000
หมายเลขโทรศัพท์ : 0 3233 2561 - 2
โทรสาร : 0 3233 2560
e-mail : mtr_16@nbt.go.th
เว็บไซต์ : <http://ratchaburi.nbt.go.th/>
พื้นที่ความรับผิดชอบ : จังหวัดราชบุรี จังหวัดเพชรบุรี
จังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสงคราม และจังหวัดนครปฐม

4. สำนักงาน กสทช. เขต 14

4/1 ถนนโรงเรียนวัดศรีมงคล ตำบลหน้าเมือง
อำเภอเมืองปราจีนบุรี จังหวัดปราจีนบุรี 25000
หมายเลขโทรศัพท์ : 0 3721 8381 - 3, 090 922 0651
e-mail : mtr_14@nbt.go.th
เว็บไซต์ : <http://prachinburi.nbt.go.th/>
พื้นที่ความรับผิดชอบ : จังหวัดปราจีนบุรี
จังหวัดนครนายก จังหวัดฉะเชิงเทรา และจังหวัดสระแก้ว

5. สำนักงาน กสทช. เขต 15

61/52-54 ตำบลคลองสวนพลู อำเภอพระนครศรีอยุธยา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13000
หมายเลขโทรศัพท์ : 0 3535 5657 - 661
e-mail : mtr_15@nbt.go.th
เว็บไซต์ : <http://ayutthaya.nbt.go.th>
พื้นที่ความรับผิดชอบ : จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
จังหวัดอ่างทอง จังหวัดลพบุรี และจังหวัดสระบุรี

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

(สำนักงาน กสทช. เขต)

7. สำนักงาน กสทช. เขต 21

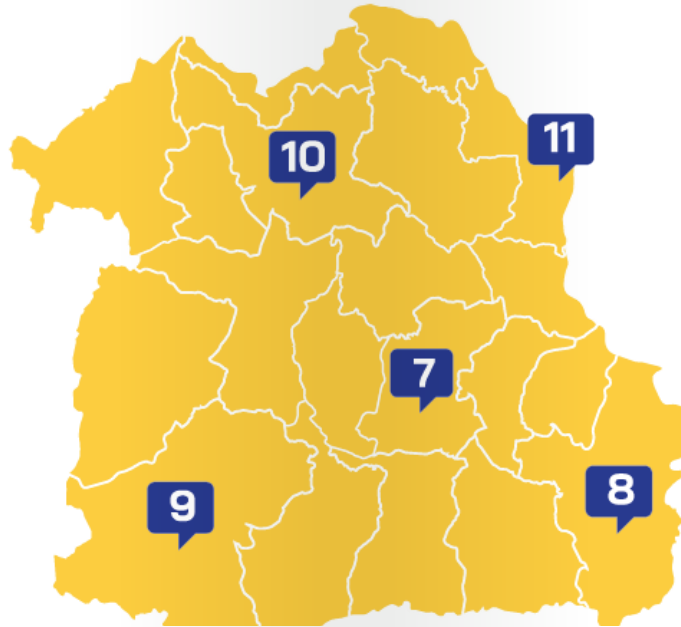
287/51-52 หมู่ 7 ตำบลนิเวศน์
อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด 45170
หมายเลขโทรศัพท์ : 0 4351 9211
โทรสาร : 0 4351 9212
e-mail : mtr_re@nbtc.go.th
พื้นที่ความรับผิดชอบ : จังหวัดร้อยเอ็ด
จังหวัดยโสธร จังหวัดอำนาจเจริญ

8. สำนักงาน กสทช. เขต 22

550 หมู่ที่ 11 ถนนคลังอาวุธ ตำบลขามใหญ่
อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี 34000
หมายเลขโทรศัพท์ : 0 4531 1470 - 3
โทรสาร : 0 4531 4024
e-mail : mtr_ub@nbtc.go.th
เว็บไซต์ : <http://ubon.nbtc.go.th>
พื้นที่ความรับผิดชอบ : จังหวัดอุบลราชธานี
จังหวัดศรีสะเกษ จังหวัดสุรินทร์

9. สำนักงาน กสทช. เขต 23

15 หมู่ที่ 12 ถนนราชสีมา-กบินทร์บุรี ตำบลธงชัยเหนือ
อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา 30150
หมายเลขโทรศัพท์ : 04 496 9568 - 9
โทรสาร : 0 4496 9569
e-mail : mtr_nr@nbtc.go.th
เว็บไซต์ : <http://nakhonratchasima.nbtc.go.th>
พื้นที่ความรับผิดชอบ : จังหวัดนครราชสีมา
จังหวัดบุรีรัมย์ และจังหวัดชัยภูมิ



10. สำนักงาน กสทช. เขต 24

เลขที่ 21/63 ถนนวัฒนาอนุวงศ์ ตำบลหมากแข้ง
อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี 41000
หมายเลขโทรศัพท์ : 0 4222 3657
โทรสาร : 0 4224 2047
e-mail : mtr_24@nbtc.go.th
เว็บไซต์ : <http://udonthani.nbtc.go.th>
พื้นที่ความรับผิดชอบ : จังหวัดอุดรธานี
จังหวัดหนองคาย จังหวัดหนองบัวลำภู และจังหวัดเลย

11. สำนักงาน กสทช. เขต 25

14/33-34 ถนนนครพนม-ธาตุพนม (มุกดาหาร)
ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม 48000
หมายเลขโทรศัพท์ : 0 4250 2235
โทรสาร : 0 4250 2234
e-mail : mtr_np@nbtc.go.th
พื้นที่ความรับผิดชอบ : จังหวัดนครพนม
จังหวัดสกลนคร จังหวัดบึงกาฬ และจังหวัดมุกดาหาร

ภาคเหนือ

(สำนักงาน กสทช. เขต)

12. สำนักงาน กสทช. เขต 31

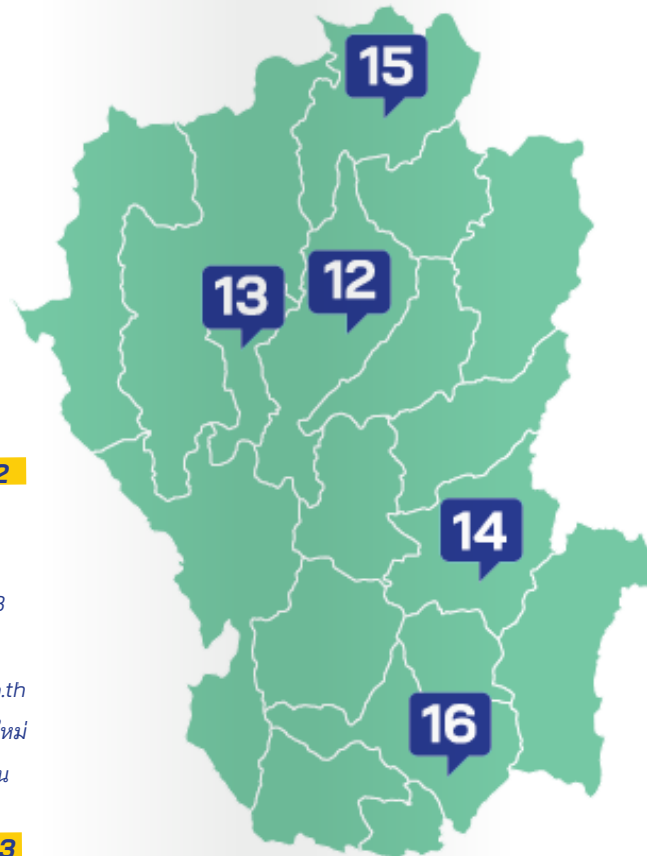
248 หมู่ 12 ถนนจามเทวี ตำบลบ่อแฮ้ว
อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง 52100
หมายเลขโทรศัพท์ : 0 5431 3920
โทรสาร : 0 5431 3923
e-mail : mtr_lp@nbt.go.th
เว็บไซต์ : <http://lampang.nbt.go.th>
พื้นที่ความรับผิดชอบ : จังหวัดลำปาง
และจังหวัดแพร่

13. สำนักงาน กสทช.เขต 32

324/1 หมู่ที่ 4 ตำบลป่าสัก
อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน 51000
หมายเลขโทรศัพท์ : 063 665 9638
e-mail : mtr_lpn@nbt.go.th
เว็บไซต์ : <http://lamphun.nbt.go.th>
พื้นที่ความรับผิดชอบ : จังหวัดเชียงใหม่
จังหวัดแม่ฮ่องสอน และจังหวัดลำพูน

14. สำนักงาน กสทช. เขต 33

190 หมู่ 7 บ้านคิ่งหม้อ ตำบลปากโทก
อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก 65000
หมายเลขโทรศัพท์ : 0 5589 1112
โทรสาร : 0 5589 1113
e-mail : mtr_pl@nbt.go.th
เว็บไซต์ : <http://phitsanulok.nbt.go.th>
พื้นที่ความรับผิดชอบ : จังหวัดพิษณุโลก
จังหวัดเพชรบูรณ์ และจังหวัดอุตรดิตถ์



15. สำนักงาน กสทช. เขต 34

632 หมู่ที่ 3 ศาลากลางจังหวัดเชียงราย ชั้น 3
ถนนแม่ฟ้าหลวง ตำบลศรีกก
อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย 57100
หมายเลขโทรศัพท์ : 0 5317 7398 - 9
โทรสาร : 0 5317 7399
e-mail : mtr_cr@nbt.go.th
เว็บไซต์ : <http://chiangrai.nbt.go.th>
พื้นที่ความรับผิดชอบ : จังหวัดเชียงราย
จังหวัดพะเยา และจังหวัดน่าน

16. สำนักงาน กสทช. เขต 35

105/3 หมู่ 6 ถนนพหลโยธิน ตำบลหนองกรด
อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ 60240
หมายเลขโทรศัพท์ : 0 5687 0010 - 2
โทรสาร : 0 5687 0013
e-mail : mtr_nw@nbt.go.th
เว็บไซต์ : <http://nakhonsawan.nbt.go.th/>
พื้นที่ความรับผิดชอบ : จังหวัดนครสวรรค์
จังหวัดอุทัยธานี และจังหวัดพิจิตร

17. สำนักงาน กสทช. เขต 36 (อยู่ระหว่างการเตรียมความพร้อมจัดตั้ง)

111/4, 111/5 และ 111/6 ถนนตาก-กำแพงเพชร (สายเก่า) หมู่ที่ 8 ตำบลน้ำร้อน
อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก 63000
พื้นที่ความรับผิดชอบ : จังหวัดกำแพงเพชร จังหวัดตาก และจังหวัดสุโขทัย

ภาคใต้

(สำนักงาน กสทช. เขต)

17. สำนักงาน กสทช. เขต 41

318 ชั้น 7 ศูนย์ราชการจังหวัดชายแดนภาคใต้
ถนนสิโรธรส อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา 95000
หมายเลขโทรศัพท์ : 0 7322 2555
โทรสาร : 0 7322 2556
e-mail : mtr_song@nbt.go.th
เว็บไซต์ : <http://yala.nbt.go.th>
พื้นที่ความรับผิดชอบ : จังหวัดยะลา
จังหวัดปัตตานี และจังหวัดนราธิวาส

18. สำนักงาน กสทช. เขต 42

84/2 หมู่ 4 ถนน วิจิตรสงคราม ตำบลกะทู้
อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต 83120
หมายเลขโทรศัพท์ : 0 7632 1961 - 3
โทรสาร : 0 7632 1522
e-mail : mtr_pk@nbt.go.th
เว็บไซต์ : <http://phuket.nbt.go.th>
พื้นที่ความรับผิดชอบ : จังหวัดภูเก็ต
จังหวัดพังงา และจังหวัดกระบี่

19. สำนักงาน กสทช. เขต 43

15 หมู่ 8 ถนนเบญจมา-สนามบิน ตำบลท่าจี่
อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช 80280
หมายเลขโทรศัพท์ : 0 7576 4191
e-mail : mtr_pk@nbt.go.th
เว็บไซต์ : <http://nakhonsri.nbt.go.th>
พื้นที่ความรับผิดชอบ : จังหวัดนครศรีธรรมราช
จังหวัดตรัง และจังหวัดพัทลุง

20. สำนักงาน กสทช. เขต 44

เลขที่ 200 อาคารซี.พี.ทาวเวอร์สุราษฎร์ธานีชั้น 1
หมู่ 1 ถนนชนเกษม ตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง
จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84000
หมายเลขโทรศัพท์ : 0 7720 3285 - 8
e-mail : mtr_sr@nbt.go.th
เว็บไซต์ : <http://ranong.nbt.go.th>
พื้นที่ความรับผิดชอบ : จังหวัดสุราษฎร์ธานี
และจังหวัดระนอง

21. สำนักงาน กสทช. เขต 45

58/6 หมู่ 11 ตำบลบางหมาก
อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร 86000
หมายเลขโทรศัพท์ : 0 7759 8597
โทรสาร : 0 7759 8598
e-mail : mtr_cp@nbt.go.th
เว็บไซต์ : <http://chumphon.nbt.go.th>
พื้นที่ความรับผิดชอบ : จังหวัดชุมพร
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

“ช่องทาง การสืบค้นข้อมูล การอนุญาตผลิตภัณฑ์จาก อย.”

ผู้บริโภคสามารถค้นหาข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ได้รับอนุญาตจาก อย. ผ่านช่องทางเว็บไซต์ <https://www.fda.moph.go.th>

ตัวอย่างในการค้นหา

ผลิตภัณฑ์อาหาร

เลขใบสำคัญ 10-3-XXXXX-X-XXXX

หรือ ค้นหาด้วยชื่อ เช่น

🔍 เช่น ค้นหา

ผลิตภัณฑ์สมุนไพร

เลขใบสำคัญ K57/29

หรือ ค้นหาด้วยชื่อการค้า เช่น

🔍 เช่น ค้นหา

ผลิตภัณฑ์ยาเสพติด

23 10/47

หรือ ค้นหาด้วยชื่อ เช่น

🔍 เช่น ค้นหา

ผลิตภัณฑ์เครื่องมือแพทย์

ผ.1/2559 หรือ ค้นหาด้วยชื่อ

หรือ เลขใบสำคัญ xx-x-x-xxxxxx เช่น

🔍 เช่น ค้นหา

ผลิตภัณฑ์ยา

เลขใบสำคัญ 1C54/60

หรือ ค้นหาด้วยชื่อการค้า เช่น

🔍 เช่น ค้นหา

ผลิตภัณฑ์วัตถุอันตราย

เลขใบสำคัญ 1/2559

หรือ ค้นหาด้วยชื่อ เช่น

🔍 เช่น ค้นหา

ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง

10-X-XXXXXXX

หรือ ค้นหาด้วยชื่อ เช่น

🔍 เช่น ค้นหา

สถานที่จำหน่ายยา

ค้นหาด้วยชื่อ เช่น

🔍 เช่น ค้นหา



“ช่องทาง การเผยแพร่/การประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ เกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค ในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ กิจการระบบคุ้มครองผู้บริโภค ของสำนักงาน กสทช.”

สำนักงาน กสทช. มีช่องทาง การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค ตลอดจนมีการสื่อสารสาธารณะและประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก เพื่อสร้างความตระหนักรู้ให้แก่ผู้บริโภค รวมทั้งเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคและส่งเสริมให้ผู้บริโภคใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย ดังนี้

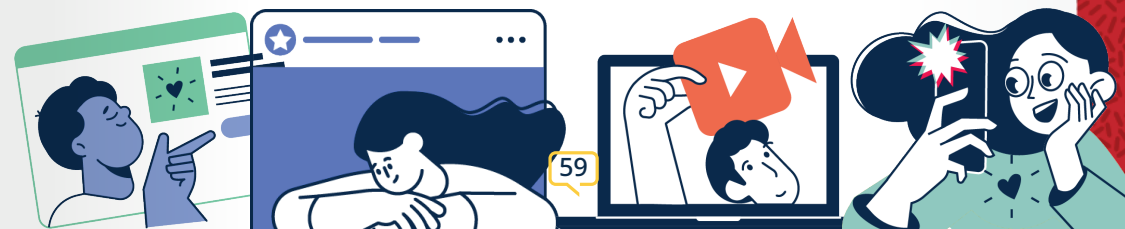
สำนักงาน กสทช.
<https://nbtc.go.th>

เว็บไซต์เพื่อผู้บริโภค สื่อวิทยุ-โทรทัศน์
<https://nbtc.go.th>

สำนักงาน กสทช.(บส.)
@bcp.nbtc

ผู้บริโภคสื่อวิทยุ-โทรทัศน์
<https://www.facebook.com/con.rights>

Consumer Rights Broadcasting@NBTC
<https://www.youtube.com/@ConsumerRightsNBTC>



“ช่องทางกำรรับเรื่องร้องเรียน ของสำนักรงาน กสทช.”



ช่องทางที่ 1

ร้องเรียนผ่านศูนย์ Call Center

โทร **1200**

โดยไม่เสียค่าบริการ



ช่องทางที่ 2

ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์

serviceportal.nbtc.go.th
หรือ www.nbtc.go.th



ช่องทางที่ 3

ร้องเรียนผ่าน E-mail

1200@nbtc.go.th



ช่องทางที่ 4

สอบถามผ่านทางเฟซบุ๊ก

NBTC1200



ช่องทางที่ 5

ระบบฝากข้อความเสียง
(Drop Call)

รับฝากข้อความเสียง 24 ชั่วโมง
โดยเจ้าหน้าที่จะติดต่อกลับ
ภายในวันทำการถัดไป



ช่องทางที่ 6

ติดต่อด้วยตนเอง

ณ สำนักรงาน กสทช. เลขที่ 87
ถนนพหลโยธิน ซอย 8 (สายลม)
แขวงสามเสนใน เขตพญาไท
กรุงเทพฯ 10400

นอกจากนี้ หากประชาชนพบปัญหาการให้บริการในกิจการกระจายเสียง หรือกิจการโทรทัศน์ สามารถแจ้งปัญหาผ่านแพลตฟอร์ม Traffy Fondue “ทราฟฟี่ฟองดูว์” หรือชื่อภาษาไทยว่า “ท่านพี่ฟองดูว์” ซึ่งเป็นช่องทางให้ประชาชนแจ้งปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ช่วยลดขั้นตอน และลดค่าใช้จ่าย ในขณะที่เดียวกันก็ช่วยให้หน่วยงานที่รับแจ้งปัญหาสามารถแก้ไขปัญหาลงได้อย่างรวดเร็วด้วย

ภาคผนวก



“กฎหมายที่เกี่ยวข้อง”

พระราชบัญญัติการประกอบกิจการกระจายเสียง
และกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2551



พระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่
และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง
วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม
พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม



ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การจัดทำผังรายการ
สำหรับการให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์
พ.ศ. 2556



ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาการให้
บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก
พ.ศ. 2556



ประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค
ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555



ประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค
ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ (ฉบับที่ 2)



ประกาศสำนักงาน กสทช. เรื่อง แนวทางการพิจารณา
เกี่ยวกับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคตามข้อ 5 (10)
ของประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค
ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555



ประกาศสำนักงาน กสทช. เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค
ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ตามข้อ 5 (12)
ของประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบ
ผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555 (ฉบับที่ 3)



ประกาศสำนักงาน กสทช. เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค
ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ตามข้อ 5 (12)
ของประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค
ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555 (ฉบับที่ 4)



ประกาศสำนักงาน กสทช. เรื่อง แนวทางการจัดระดับความเหมาะสม
ของรายการโทรทัศน์ตามประกาศ กสทช.
เรื่อง หลักเกณฑ์การจัดทำผังรายการ
สำหรับการให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ พ.ศ. 2556



ประกาศ กสทช. เรื่อง การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จ
ในการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียง
และกิจการโทรทัศน์



ประกาศ กสทช. เรื่อง การส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการ
ให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการโทรทัศน์



ประกาศ กสทช. เรื่องการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการ
ให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการโทรทัศน์
(ฉบับที่ 2)



ประกาศ กสทช. เรื่อง การส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการ
ให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการโทรทัศน์
(ฉบับที่ 3)



ประกาศ กสทช. เรื่อง การส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการ
ให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการโทรทัศน์
(ฉบับที่ 4)



“ ตัวอย่าง

ลักษณะการให้บริการที่สามารถร้องเรียนได้

ในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ”



อาหาร

สถานีวิทยุเอฟเอ็ม คลื่นXX มีการโฆษณาผลิตภัณฑ์อาหารเสริม MM โดยมีข้อความโฆษณา “ปัญหาสุขภาพดวงตาอย่าปล่อยให้สายเกินแก้ ดูแลก่อนยังงี้ก็คุ้มกว่าอาหารเสริม A แสบตา เคืองตา อย่าขี้ตา ตาพร่ามัวปวดเบ้าตา ให้พักสายตา ผู้สูงอายุอาจไม่ต้องบำรุงสายตาทุกวันแต่ต้องสม่ำเสมอ ต้อแดด ต้อเนื้อ ต้อลม ต้อหินอย่าลืมหาน อาหารเสริม A 90 เปอร์เซ็นต์ บำรุงดวงตาต่างๆ แค่วันละ 1 เม็ด ก็เพียงพอผลิตภัณฑ์ดูแล ถนอมดวงตาอาหารเสริม A สนใจสั่งซื้อ OXX XXX XXXX”

อย./สสจ. พิจารณาว่าเป็นการโฆษณาออกอากาศรายการหรือการโฆษณาคุณประโยชน์ คุณภาพ หรือสรรพคุณของผลิตภัณฑ์อาหาร โดยไม่ได้รับอนุญาต และทำให้เข้าใจผิดเกี่ยวกับสาระสำคัญของอาหาร ว่ามีผลในการบำบัด บรรเทา รักษาโรค หรืออาการของโรค ซึ่งไม่เป็นความจริงหรือเป็นการหลอกลวงให้หลงเชื่อ โดยไม่สมควร นอกจากนี้ การโฆษณาที่ทำให้เข้าใจเช่นนั้นยังเป็นการแสดงความมุ่งหมายว่าผลิตภัณฑ์อาหารดังกล่าวทำหน้าที่ได้เหมือนยาตามนิยามในพระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510

เครื่องสำอาง

โฆษณาน้ำมันนวด B ว่า “จะช่วยให้อาการปวดเมื่อยตามร่างกายหายได้ภายใน 20 นาที ไม่ต้องเสี่ยงกับการผ่าตัด ช่วยแก้อาการปวดเข่า ปวดเส้น กระจุกทับเส้น เส้นยึด ปวดเอว ปวดหลัง ไส้ติด นิ้วล็อก เส้นพิกการ เป็นแผล ผิ หนอง น้ำร้อนลวก ผดผื่นคัน โรคผิวหนัง และแมลงสัตว์กัดต่อย...”

อย./สสจ. พิจารณาว่าเป็นการโฆษณาซึ่งทำให้เข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับเครื่องสำอาง ฝ่าฝืนมาตรา 41 วรรคสอง (2) (3) แห่งพระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. 2558



ยา

โฆษณาผลิตภัณฑ์ยา Z ว่า “ปวดเมื่อย ปวดเอ็น กิน Z ชาวสวนชาวไร่ลูกไม่ไหว กิน Z วันละ 2 เม็ด คนเฒ่าคนแก่ แก่ชราข้อเสื่อม ทำให้ไม่ป่วยไม่เจ็บไข้ได้ไม่ต้องยา Z กล่องสีส้ม”

อย./สสจ. พิจารณาว่าเป็นการโฆษณาสรรพคุณยาอันตรายต่อประชาชนทั่วไป ฝ่าฝืนมาตรา 88 ทวิ และมาตรา 88 (6) พ.ร.บ.ยา พ.ศ. 2510

สมุนไพร

โฆษณาสมุนไพร X “สมุนไพร X ทางเลือกใหม่สำหรับท่านชายต้องสมุนไพร X รักษาโรคเสื่อมสมรรถภาพทางเพศไม่ต้องใช้ยา เพยเคิลด์ (ไม่ลับ) แพนกลับมาหลังทันทีอย่างกับเล่นของ เสริมความแข็งแรง อึด ถึก ทน จนแพนครางลับบ้าน ด้วยนวัตกรรมใหม่ ส่วนผสมนำเข้าจากญี่ปุ่น เม็ดเดียวรู้เรื่อง รีวีจากลูกค้ามากกว่า 97% ฟังพอใจ”

อย./สสจ. พิจารณาว่าเป็นโฆษณาผลิตภัณฑ์สมุนไพรที่ไม่ได้รับอนุญาตและแสดงสรรพคุณอันเป็นเท็จเกินความจริง หรือทำให้เข้าใจผิดในสรรพคุณของผลิตภัณฑ์สมุนไพร ฝ่าฝืนมาตรา 70 มาตรา 74 (2) พ.ร.บ. ผลิตภัณฑ์สมุนไพร



“ การเฝ้าระวังโฆษณาผลิตภัณฑ์อาหาร ผิดกฎหมาย ในสื่อวิทยุ - โทรทัศน์ ”

“การโฆษณาผลิตภัณฑ์อาหารที่ทำให้เข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อาหารว่ามีผลในการบำบัด บรรเทา รักษาโรค หรืออาการของโรคซึ่งไม่เป็นความจริงหรือเป็นการหลอกลวงให้เกิดความหลงเชื่อโดยไม่สมควร”

นอกจากนี้ การโฆษณาผลิตภัณฑ์อาหารที่ทำให้เข้าใจหรือเป็นการแสดงความมุ่งหมายว่าผลิตภัณฑ์อาหารดังกล่าวทำหน้าที่ได้เหมือน “ยา” ตามนิยามใน พ.ร.บ. ยา พ.ศ. 2510 ผ่านทางสื่อวิทยุ-โทรทัศน์ ถือเป็นกรกระทำที่ผิดกฎหมายตาม พ.ร.บ. อาหาร พ.ศ. 2522 และเป็นการกระทำที่เอาเปรียบผู้บริโภคตามประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่เอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555

ตัวอย่างข้อความโฆษณาอาหารที่ผิดกฎหมาย



ผลิตภัณฑ์อาหารเสริม XYZ

“หากรับประทานแล้ว จะช่วยบำรุงสายตาและสมอง ช่วยผู้ที่มีสายตาพร่ามัว ฝ้าพาง มองเห็นไม่ชัดเจน สายตาสั้น สายตาวาว โรคต้อหิน วัุ่นในตาเสื่อม”

“ ผลิตภัณฑ์กาแฟปรุงสำเร็จชนิดผง

“ช่วยเผาผลาญสิ่งสะสมในร่างกาย ลดไขมัน ช่วยละลายและขับไขมันส่วนเกิน ช่วยลดพุง ลดหน้าท้อง ลดต้นแขน ต้นขา และช่วยให้ มีสุขภาพแข็งแรงมากยิ่งขึ้น”



ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร MM

“ช่วยสำหรับผู้ที่มีการเสื่อม เช่น กระดูกเสื่อม ความจำเสื่อม มือชา ตาฝ้าพาง หูตึง ระบบหมุนเวียนโลหิตไม่ดี ช่วยให้ฟื้นตัวและมีชีวิตชีวา”

“ ผลิตภัณฑ์เครื่องดื่มชา ABC

“ช่วยบำรุงร่างกาย ช่วยล้างสารพิษ (ดีท็อกซ์) ช่วยให้ระบบขับถ่ายดี ช่วยบำรุงเส้นเอ็น ทำให้ไม่ปวดเมื่อย ช่วยลดอาการอ่อนเพลีย ทำให้ไม่เหนื่อยง่าย”



“ ผลิตภัณฑ์อาหารเสริม CXY

“สามารถบำรุงสมรรถภาพทางเพศของผู้ชาย ทำให้น่องขาแข็งแรง คิดปุ๊ปแข็งปั๊บ เรื่องบนเตียงไม่เคยขาด จัดไปยาว ๆ ทั้งคืน”

“ ผลิตภัณฑ์น้ำผลไม้ AAA

“สำหรับผู้ป่วยโรคเบาหวาน จะช่วยให้อาการมือชา ตาฝ้าพางหายไ้ ขับรถยนต์ได้โดยไม่ต้องสวมแว่นและมองเห็นชัดเจนขึ้น”



แจ้งสายด่วน อย. 1556 (สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา)
หรือ Call Center 1200 (สำนักงาน กสทช.)

“ การเฝ้าระวังโฆษณา **เครื่องสำอาง** ผิดกฎหมาย ในสื่อวิทยุ - โทรทัศน์ ”

“การโฆษณาผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางที่ใช้ข้อความที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญของเครื่องสำอาง และมีลักษณะแสดงสรรพคุณเกินจริงเผยแพร่ทางสื่อวิทยุ - โทรทัศน์ ถือเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมายตามพ.ร.บ. เครื่องสำอาง พ.ศ. 2558 และเป็นการกระทำที่เอาเปรียบผู้บริโภคตามประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่เอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555”

ตัวอย่างข้อความการโฆษณาเครื่องสำอาง ที่ผิดกฎหมาย

ผลิตภัณฑ์สมุนไพร XXY

“ช่วยดูแลผิวหน้า ผิวกาย ฝ้า ช่วยขจัดผดผื่นคัน ทำให้หน้าใสไร้ริ้วรอย”



ผลิตภัณฑ์แชมพู CV

“จะช่วยแก้ปัญหาสำหรับผู้ที่มีปัญหาเส้นผมและหนังศีรษะ เช่น ผมหลุดร่วง รากผม เสื่อมสภาพ แพ้สารเคมี คันหนังศีรษะ รังแคเรื้อรัง ช่วยเร่งให้ผมยาว



ผลิตภัณฑ์น้ำมันขวด SR

“จะช่วยสำหรับผู้มีอาการปวดข้อ ปวดเข่า นิ้วล็อก มือชา เท้าชา ปวดอักเสบ ข้อเสื่อม ไมเกรน และออฟฟิศซินโดรม เป็นต้น”

ผลิตภัณฑ์ครีม HR

“ใครเป็นฝ้า เป็นสิวนัก หน้าเป็นฝ้า หน้าใจหันมาใช้ผลิตภัณฑ์ครีม HR ถ้าเป็นฝ้ากล่องสีเขียว จะช่วยแก้ปัญหาฝ้า กระ และจุดด่างดำ”



ผลิตภัณฑ์ครีม BBN

“ใช้ผลิตภัณฑ์ครีม BBN นี้แล้วจะช่วยเรื่องสิว สิวอักเสบ รอยดำรอยแดง ลดความมัน หน้ากระจ่างใส”

แจ้งสายด่วน อย. 1556 (สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา) หรือ Call Center 1200 (สำนักงาน กสทช.)



“การเฝ้าระวังโฆษณาผลิตภัณฑ์ยา ผิดกฎหมาย ในสื่อวิทยุ - โทรทัศน์”



“การโฆษณาสรรพคุณผลิตภัณฑ์ยาที่สามารถ บำบัด บรรเทา รักษาโรคที่ประกาศห้ามโฆษณา เช่น โรคมะเร็ง เบาหวาน อัมพาต อัมพฤกษ์ หรือไอ้อวดสรรพคุณยาหรือวัตถุอันเป็นส่วนประกอบของยาว่า สามารถบำบัด บรรเทา รักษาหรือป้องกันโรคหรือความเจ็บปวดได้อย่างศักดิ์สิทธิ์หรือหายขาด และแสดงข้อความยา ที่เกินความเป็นจริงทางสื่อวิทยุ - โทรทัศน์ ถือเป็นกรกระทำที่ผิดกฎหมายตาม พ.ร.บ. ยา พ.ศ. 2510 และเป็นการกระทำที่เอาเปรียบผู้บริโภคตามประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่เอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555”

ตัวอย่างข้อความการโฆษณา ที่ผิดกฎหมาย



ผลิตภัณฑ์ยาแคปซูล XBN

“ช่วยให้สวยขึ้นคงความสาว สามีรัก สามีหลง”

ท้องอืด
ท้องเฟ้อ



ผลิตภัณฑ์ยาแคปซูลผสมตัวแดง ตรา ZXY

“จะช่วยบรรเทาอาการปวดต่าง ๆ เช่น ปวดแฉ่ง ปวดขา ปวดเอว ปวดท้อง ท้องอืด ท้องเฟ้อ เป็นต้น”



ผลิตภัณฑ์ยาแคปซูล AA

“ช่วยสำหรับผู้ที่มืออาการกล้ามเนื้ออ่อนแรง จะมืออาการดีขึ้นกล้ามเนื้อกลับมาทำงานปกติ”



เปล่งปลั่ง
มีน้ำมีนวล

ผลิตภัณฑ์ยาสตรี VC

“ช่วยผู้ที่มีปัญหาประจำเดือนมาไม่ปกติ ปวดประจำเดือน ตกขาว ช่องคลอดมีกลิ่นอับ ใช้แทนการอยู่ไฟ ช่วยให้มดลูกเข้าอู่ ขับน้ำคาวปลา บำรุงโลหิต บำรุงน้ำนม และช่วยให้เปล่งปลั่ง มีน้ำมีนวล เป็นต้น”

แจ้งสายด่วน อย. 1556 (สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา)
หรือ Call Center 1200 (สำนักงาน กสทช.)



กรณีศึกษาเนื้อหาที่ห้าม ออกอากาศ

**กรณีเนื้อหาที่ก่อให้เกิดการล้มล้างการปกครอง
ในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข**

* กรณีการเผยแพร่เนื้อหารายการทางกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ ที่มีลักษณะเป็นการหมิ่นประมาทดูหมิ่น หรือแสดงความอาฆาตมาดร้าย พระมหากษัตริย์ พระราชินี รัชทายาท หรือผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 112

กรณีเนื้อหาที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ

* กรณีละครไทยนำพระฉายาลักษณ์ของเชื้อพระวงศ์ในต่างประเทศ มาปรากฏในฉากหนึ่งของละครซึ่งเป็นเรื่องที่ไม่เหมาะสมอย่างยิ่งส่งผลให้เกิดความไม่พอใจและกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

* กรณีรายการข่าวนำเสนอประเด็นหัวข้อ “นายกฯ ถึงซาอุดีอาระเบียไรเงาเจ้าหน้าที่ระดับสูงต้อนรับ แต่ในความเป็นจริงแล้วผู้ที่มาต้อนรับเป็นเชื้อพระวงศ์ ของซาอุดีอาระเบีย การนำเสนอเนื้อหาลักษณะดังกล่าวนอกจากเป็น เนื้อหาที่ไม่ถูกต้องและสร้างให้เกิดความสับสนแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ ความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชนด้วย

* กรณีวิทยุต่างศาสนาวิจารณ์และพาดพิงคำสอนของศาสนาพุทธให้เกิดความเสียหายและทำให้คนที่รับฟังการออกอากาศเข้าใจคำสอนของศาสนาพุทธอย่างไม่ถูกต้อง

กรณีเนื้อหาที่มีผลกระทบต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน

* กรณีนำเสนอรายการโดยใช้ถ้อยคำที่หยาบคายรุนแรงสร้างให้เกิดความเกลียดชัง ความขัดแย้งมักปรากฏในรายการทีวีพากษ์วิจารณ์ทางการเมือง

* กรณีการนำเสนอภาพความรุนแรงในรายการข่าวไม่ว่าจะเป็นภาพการทำร้ายร่างกาย ภาพผู้บาดเจ็บหรือเสียชีวิต ภาพอุบัติเหตุหรือความรุนแรงในลักษณะต่างๆ ซึ่งทำให้ผู้รับชมเกิดความรู้สึกสะเทือนใจ สะเทือนขวัญหวาดกลัว ถือเป็น การตอกย้ำความรุนแรง ส่งผลให้ผู้รับชมเกิดความชินชากับความรุนแรงที่เกิดขึ้นจนมองว่าความรุนแรงเป็นเรื่องปกติในสังคม อีกทั้งในกรณีที่มีการใช้อารมณ์ร่วมในข่าวของผู้ประกาศ ส่งผลให้งานข่าวที่นำเสนอแม้จะเป็นเรื่องเดียวกันแต่วิธีการเล่า น่าเสียง สำเนียงของผู้ประกาศ กลับทำให้เนื้อหาข่าวดูรุนแรงขึ้น หากเพียงนำเสนอข้อเท็จจริงว่ามีเหตุการณ์ทำร้ายร่างกาย การใช้ความรุนแรงเกิดขึ้นโดยไม่ใช้อารมณ์ร่วมในข่าวย่อมเป็นการสร้างความรับรู้ในรูปแบบที่เหมาะสมมากกว่า

* กรณีการนำเสนอเนื้อหารายการที่ขัดต่อกฎหมายอื่น เช่น พ.ร.บ.คุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 หรือ พ.ร.บ. การพนัน พ.ศ. 2478 หรือ พ.ร.บ.ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 เป็นต้น ซึ่งกฎหมายดังกล่าวมีขึ้นเพื่อรักษา ความสงบเรียบร้อยของสังคม การนำเสนอเนื้อหาที่ขัดต่อกฎหมายดังกล่าว จึงเข้าข่ายขัดต่อความสงบเรียบร้อย หรือศีลธรรมอันดีของประชาชนด้วย

* กรณีรายการโทรทัศน์นำเสนอเนื้อหารายการโดยเชื่อมโยงกับเรื่องไสยศาสตร์ ความเชื่อที่ไม่มีข้อมูลทางวิชาการ หรือข้อเท็จจริงรองรับ ส่งผลทำให้ผู้รับชมเกิดความมึนงง ในความเชื่ออนอกระบบ และใช้สิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจในทางที่ผิด ไม่ยึดโยงกับหลักการและเหตุผล

* กรณีการนำเสนอข่าวเด็กที่ก่อเหตุใช้อาวุธปืนยิงในห้างสรรพสินค้าโดยมีการเปิดเผยข้อมูลที่บ่งชี้ถึงตัวเด็กและครอบครัวแม้เด็กจะเป็นผู้ก่อเหตุแต่ก็ยังคงอยู่ในความคุ้มครองตาม พ.ร.บ. คุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 การนำเสนอเนื้อหารายการในลักษณะที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่จิตใจ ชื่อเสียง เกียรติคุณ หรือสิทธิประโยชน์อื่นใดของเด็กยอมเป็นเรื่องที่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน



กรณีเนื้อหาที่มีการกระทำซึ่งเข้าลักษณะลามกอนาจาร

* กรณีมีการนำภาพยนตร์เรื่อง “Fifty shade darker” ที่มีฉากตัวละครนำทั้งชายและหญิงอยู่ในสภาพเปลือยเปล่านั้น มีการทำกิจกรรมทางเพศและการมีเพศสัมพันธ์อยู่บ่อยครั้ง โดยไม่มีการตัดทอนฉากหรือใช้เทคนิคการลดความชัดเจนของภาพ การออกอากาศภาพยนตร์เรื่องดังกล่าวจึงเป็นการนำเสนอเนื้อหาที่มีลักษณะลามกอนาจาร

กรณีเนื้อหาที่มีผลกระทบต่อทำให้เกิดความเสื่อมทรามทางจิตใจหรือสุขภาพของประชาชนอย่างร้ายแรง

* กรณีนำเสนอประเด็น “หนุ่มใหญ่ กินฉี่ อาบ ล้างตา ปลอดภัยโรค ไม่เคยเข้าโรงพยาบาล” มีการนำเสนอภาพการดื่มπίสสาวะและการใช้น้ำปัสสาวะหยอดหรือล้างดวงตา ซึ่งอาจทำให้ประชาชนที่รับชมเกิดความหลงเชื่อและเลียนแบบได้ ทั้งที่ดวงตาเป็นอวัยวะสำคัญที่มีความละเอียดอ่อนมีความเสี่ยงที่จะติดเชื้อได้ง่าย ในขณะที่ปัสสาวะเป็นของเสียและอาจมีเชื้อโรคปะปนอยู่ หากนำไปใช้ล้างหรือหยอดดวงตาอาจทำให้เกิดการติดเชื้อ เกิดอาการระคายเคือง อักเสบ และเสี่ยงที่จะทำให้ตาบอดได้ การนำเสนอเนื้อหารายการซึ่งมีสาระสำคัญเป็นการสาธิตวิธีการดื่มหรือใช้ปัสสาวะดังกล่าว อาจก่อให้เกิดพฤติกรรมลอกเลียนแบบในประชาชนที่มีอาการป่วยแบบเดียวกันจนอาจละเลยการดูแลสุขภาพตามหลักการทางการแพทย์ที่ถูกต้อง และก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนอย่างร้ายแรงได้เช่น การใช้คำพูดไม่สุภาพ / คำหยาบคาย สำนักงาน กสทช. อาจมีหนังสือขอความร่วมมือให้ผู้รับใบอนุญาตใช้ความระมัดระวังในการออกอากาศ

กรณีการนำเสนอเนื้อหาไม่เหมาะสมแต่ไม่ถึงขั้นผิดกฎหมายหรือผิดเงื่อนไขการอนุญาตจาก กสทช.

* กรณีการนำเสนอคลิปเหตุการณ์ที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติถูกยิงและนอนอยู่บริเวณพื้นห้องน้ำภายในห้างสรรพสินค้าโดยมีเสียงหายใจวรินก่อนเสียชีวิตซึ่งเข้าข่ายเป็นเนื้อหาสาระที่มีผลกระทบต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชนหรือมีผลกระทบต่อทำให้เกิดความเสื่อมทรามทางจิตใจของประชาชนอย่างร้ายแรง





การขี้อ้าว

1. เล่าข่าวแบบละคร (News Dramatization) วางโครงเรื่องเป็นการใส่เรื่องจากความปกติสุขไปสู่จุดพลิกผันที่เป็นโศกนาฏกรรมหรือความอยู่ดีธรรมมีการแบ่งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์แยกเป็นตัวละครฝ่ายธรรมะ และอธรรม

2. แต่งสีขี้อ้าว (Sensationalism) เทคนิคการแต่งแต้มสีลึนและขี้อ้วขยายต่อกล้าความรุนแรง เพื่อเร้าอารมณ์ผู้ชมรายการให้คล้อยตามและเกิดความรู้สึกในเชิงลบ มีการวิพากวิจารณ์ใช้ถ้อยคำรุนแรง สัมภาษณ์แบบบีบคั้นกดดัน ฉายภาพที่ไม่เหมาะสมซ้ำ ๆ รายการขี้อ้าวเปรียบเสมือนดาบสองคมที่ส่งผลกระทบในเชิงบวกและเชิงลบ ดังนี้

1. ผลกระทบในเชิงบวกต่อสังคม
 - 1.1 เป็นการช่วยเหลือสังคม
 - 1.2 การเฝ้าระวังเหตุการณ์ (Watch Dog)
 - 1.3 การเปิดเผยความจริง
 - 1.4 การยุติความขัดแย้ง
 - 1.5 การเป็นกระบอกเสียงของคนที่ไม่มียศสิทธิ์ในสังคม

2. ผลกระทบในเชิงลบต่อสังคมที่อาจจะส่งผลในระยะยาว

2.1 การลดความอ่อนไหวต่อเหตุการณ์ (Desensitization) ในการเสพสื่อที่มีการส่งผลกระทบต่ออารมณ์ซ้ำ ๆ ทำให้คุ้นชินกับสิ่งนั้น เช่น การตบตีด้วยความรัก มองเห็นเป็นเรื่องปกติในสังคม

2.2 การเรียนรู้การเข้าถึงและเรียนรู้วิธีการหรือรูปแบบจากการบริโภคสื่อ เช่น การลอกเลียนแบบอัตวินิบาตกรรมด้วยการรมควัน

2.3 การมองโลกในแง่ร้ายทำให้สิ้นหวัง เกิดความวิตกกังวล
 ทั้งนี้ รายการขี้อ้าวส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคภายในสังคมอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และปัจจุบันรายการขี้อ้าวก็กลายเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจ เป็นการนำเสนอสื่อเชิงพาณิชย์ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค บางครั้งสื่อมวลชนมีการละเลยต่อความรับผิดชอบต่อสังคม โดยเฉพาะในช่วงขาลงของสื่อดั้งเดิม (Traditional Media) การขี้อ้าว ก็ไม่ได้จำกัดอยู่เพียงเฉพาะในสื่อหลัก แต่ยังขยายไปยังสื่อออนไลน์หรือโซเชียลมีเดียทำให้แพร่กระจายไปในวงกว้างได้อย่างรวดเร็วอีกด้วย ดังนั้น จึงต้องมีการเสพลี้อย่างมีสติ และมีความรู้เท่าทันสื่อ (Media Literacy) โดยหน่วยงานทั้งภาครัฐ และภาคอุตสาหกรรมสื่อ และโฆษณาที่เกี่ยวข้องต้องมีการทบทวน และหาแนวทางร่วมกันในการสื่อสารที่ดียิ่งขึ้นต่อไป



**คู่มือการคุ้มครองผู้บริโภค
ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์**

จัดทำโดย
สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค
ในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์
สำนักงาน กสทช.