

บันทึกผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

เลขที่ กน.อพร.RC 002/2554 : วันที่ 27 พฤษภาคม 2554

ตามระเบียบองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย

ว่าด้วยการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของประชาชน พ.ศ.2553

โดย คณะอนุกรรมการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชน

- เรื่องร้องเรียน** 1. รายการ “ฉันจะเป็นชาวนา” ออกอากาศเมื่อวันที่ 25 เมษายน 2554
นำเสนอภาพและเสียงของบุคคลอื่นโดยไม่ขออนุญาต
2. รายการ “ตอบใจท์” ออกอากาศเมื่อวันที่ 20 เมษายน 2554 ดำเนินรายการโดยไม่แจ้งให้ผู้รับเชิญทราบประเด็นและรายละเอียดการสัมภาษณ์ให้ชัดเจน และมีการเปลี่ยนชื่อประเด็นจากที่แจ้งไว้ และใช้คำถามเชิงรุกโดยไม่ให้อีกโอกาสผู้ให้สัมภาษณ์ชี้แจง
3. รายการ “เปิดปม” ตอน “แซร์ลือตเตอรี” ออกอากาศเมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2554
ผู้สื่อข่าวสัมภาษณ์ผู้เสียหายที่ไปแจ้งความสถานีตำรวจโดยสัญญาว่าจะไม่เผยแพร่ภาพของผู้เสียหาย แต่ไม่ทำตามข้อตกลงทำให้ผู้เสียหายเกิดความอับอายและเสียหาย

1. **เรื่องร้องเรียน** รายการ “ฉันจะเป็นชาวนา” ออกอากาศเมื่อวันที่ 25 เมษายน 2554 ได้รับการร้องเรียนว่าผู้ดำเนินรายการได้นำภาพและเสียงการสนทนาหรือกัณฑ์เป็นการส่วนตัวระหว่างผู้ร้องเรียนกับผู้ดำเนินรายการ แพร่ภาพในรายการฯ ทางสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส โดยไม่ขออนุญาตจากผู้ร้องเรียนก่อน ทั้งๆที่ผู้ร้องเรียนได้แจ้งให้ผู้ดำเนินรายการทราบล่วงหน้าแล้วว่าไม่อนุญาตให้เผยแพร่ภาพการพูดคุยส่วนตัวดังกล่าวต่อสาธารณะ เนื่องจากเป็นประเด็นที่มีความอ่อนไหว กรณีดังกล่าวถือว่าผู้ดำเนินรายการ และสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสกระทำการละเมิดสิทธิส่วนตัว สร้างความเสียหายให้กับผู้ร้องเรียน ทำให้เสียชื่อเสียงในการทำงานทั้งในปัจจุบัน และในระยะยาว จึงขอให้ผู้ดำเนินรายการ และสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส รับผิดชอบ และกำหนดมาตรการเพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ผลิตรายการโทรทัศน์ละเมิดสิทธิส่วนบุคคล และให้รับผิดชอบต่อความเสียหายในชื่อเสียงของการทำงาน และความเสียหายด้านจิตใจที่ผู้ร้องเรียนได้รับจากการกระทำดังกล่าว

มติคณะอนุกรรมการรับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา :

การประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ 2/2554 เมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2554

มติคณะอนุกรรมการฯพิจารณาเรื่องร้องเรียน :

การประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ 2/2554 เมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2554

มติคณะกรรมการนโยบายรับรองการพิจารณาของคณะอนุกรรมการฯ :

การประชุมคณะกรรมการนโยบาย ครั้งที่ 6/2554 เมื่อวันที่ 23 มิถุนายน 2554

ข้อพิจารณาของคณะกรรมการฯ

คณะกรรมการฯรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชน พิจารณาในประเด็นว่าการนำเสนอรายการในลักษณะดังกล่าวถือเป็นการไม่เคารพสิทธิของผู้อื่น ขัดต่อข้อบังคับว่าด้วยจริยธรรมของวิชาชีพเกี่ยวกับการผลิตและการเผยแพร่รายการ พ.ศ. 2552 ในข้อดังต่อไปนี้หรือไม่

- ข้อ 5.2 เรื่อง “ผู้ปฏิบัติงานต้องเคารพสิทธิของบุคคลในการปฏิเสธการให้สัมภาษณ์หรือการร่วมรายการ และต้องใช้วิจารณญาณในการแจ้งการปฏิเสธในรายการ ซึ่งการปฏิเสธดังกล่าวต้องไม่เป็นเหตุให้ยับยั้งการเชิญบุคคลอื่นหรือคู่กรณีที่มีประเด็นขัดแย้งกันมาออกอากาศ หรือมาแสดงทัศนคติ ในกรณีเช่นนี้ผู้สัมภาษณ์ต้องทำหน้าที่อย่างเป็นธรรม”

- ข้อ 7.3 “การนำเสนอเนื้อหาที่อาจลวงละเมิดความเป็นส่วนตัว และ/หรือ ทำร้ายความรู้สึกของบุคคล รวมทั้งการนำเสนอเรื่องราวหรือพฤติกรรมของบุคคลสาธารณะที่ส่งผลกระทบต่อส่วนรวมหรือคนจำนวนมาก จะกระทำได้เมื่อพิจารณาถี่ถ้วนแล้วว่า ผลประโยชน์ของมหาชนในการรับรู้ข่าวสารนั้นมีน้ำหนักมากกว่า”

คณะกรรมการฯพิจารณาจากหนังสือชี้แจงจากผู้ผลิตรายการ และคำชี้แจงเพิ่มเติมจากผู้บริหารผู้ควบคุมดูแลงานด้านรายการแล้วเห็นว่าผู้ดำเนินรายการกระทำการละเมิด และกระทำผิดข้อบังคับจริยธรรมตามข้อ 5.2 คือ ไม่เคารพสิทธิของบุคคลในการปฏิเสธการให้สัมภาษณ์หรือการร่วมรายการ และ ข้อ 7.3 คือ การนำเสนอเนื้อหาที่อาจลวงละเมิดความเป็นส่วนตัว และ/หรือ ทำร้ายความรู้สึกของบุคคล ซึ่งที่ประชุมได้พิจารณาและเสนอแนวทางในประเด็นดังนี้

1. ให้ฝ่ายบริหารพิจารณากำหนดมาตรการการลงโทษที่ชัดเจน
2. การบรรเทาความเสียหายของผู้ร้องเรียน ซึ่งได้รับความเสียหายต่อชื่อเสียง และความรู้สึกด้านจิตใจ โดยใช้ช่องทางในรายการหรือสื่อที่เหมาะสมในการชี้แจงและขออภัย และให้สาธารณะได้รับทราบ ว่า ส.ส.ท. มีกรอบจริยธรรมของวิชาชีพด้านการผลิตและเผยแพร่รายการบังคับใช้อย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ ในเรื่องวิธีการบรรเทาความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียนในกรณีนี้ ซึ่งเป็นประเด็นที่มีความอ่อนไหว ส.ส.ท. ควรมีการปรึกษาหารือกับผู้ร้องเรียน และต้องได้รับความยินยอมในวิธีการฯจากผู้ร้องเรียน ด้วย การบรรเทาความเสียหายที่ไม่เหมาะสมอาจทำให้เกิดความเสียหายต่อผู้ร้องเรียนมากขึ้น นอกจากนั้น ส.ส.ท. ควรมีหนังสือขอโทษเป็นลายลักษณ์อักษรด้วย
3. การป้องกันปัญหาในระยะยาว โดยให้มีการกำหนดมาตรการป้องกัน เพื่อมิให้ผู้ผลิตและพนักงานของ ส.ส.ท. ดำเนินการใดๆในลักษณะที่เป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล

ผลการพิจารณา (มติที่ประชุมคณะกรรมการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชน)

ที่ประชุมเห็นว่าผู้ดำเนินรายการกระทำละเมิดต่อผู้ร้องเรียน และเห็นชอบต่อแนวทางการดำเนินการ และแนวทางการบรรเทาความเสียหายให้แก่ผู้ร้องเรียนตามที่สำนักวิทยบริการนำเสนอต่อผู้อำนวยการ ส.ส.ท. และ

มอบหมายให้ฝ่ายบริหารดำเนินการไปตามกระบวนการ โดยมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนรับทราบการรับผิด คำขอโทษ และหรือมาตรการการบรรเทาความเสียหายที่เหมาะสม

นอกจากนั้น ให้ฝ่ายบริหารดำเนินกระบวนการเปลี่ยนแนวคิดในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานของ ส.ส.ท. และผู้ผลิต/ผู้ดำเนินรายการที่เป็นบุคคลภายนอก เพื่อให้มีวัฒนธรรมการทำงานของสื่อสาธารณะที่ต้องทำงานภายใต้กรอบจริยธรรมอย่างเคร่งครัด และคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ

ผลการรับรองมติ (มติรับรองโดยคณะกรรมการนโยบาย)

คณะกรรมการนโยบายรับรองรายงานของอนุกรรมการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชน

2. **เรื่องร้องเรียน** รายการ “**ตอบใจทย์**” ออกอากาศเมื่อวันที่ 20 เมษายน 2554 ได้รับการร้องเรียนว่า ดำเนินรายการโดยไม่แจ้งให้ผู้รับเชิญทราบประเด็นและรายละเอียดการสัมภาษณ์ให้ชัดเจน และใช้คำถามเชิงรุกโดยไม่ให้ออกาสผู้ให้สัมภาษณ์ชี้แจง และมีการเปลี่ยนชื่อหัวข้อการสนทนา โดยขึ้น CG หน้าจอในระหว่างดำเนินรายการไม่ตรงกับประเด็นที่ตกลงกันไว้ โดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้าและผู้ร้องเรียนไม่ทราบการเปลี่ยนแปลงชื่อหัวข้อในระหว่างบันทึกเทปรายการด้วย เป็นเหตุให้ผู้ร้องเรียนไม่มีโอกาสแสดงความคิดเห็นปกป้องตนเองจากการกำหนดชื่อหัวข้อดังกล่าว กรณีดังกล่าวผู้ร้องเรียนถือว่าผู้ดำเนินรายการกระทำละเมิดต่อข้อบังคับองค์การฯ ว่าด้วยจริยธรรมของวิชาชีพเกี่ยวกับการผลิตและการเผยแพร่รายการ และไม่มีมาตรฐานในการทำงานในเชิงสาธารณะ กระทำเพียงการเสนอข่าวเพื่อความเข้าใจ แต่ไม่เกิดปัญญาหรือก่อให้เกิดการค้นหาคำความจริงที่มีคุณค่าต่อสังคม จึงขอให้มีการตรวจสอบด้านจริยธรรมของการผลิตรายการดังกล่าวและบุคคลที่เกี่ยวข้องอย่างจริงจัง และจัดทำรายงานสรุปผลเพื่อกำหนดเป็นแนวปฏิบัติ มาตรฐานในการทำงานด้านสื่อของไทยพีบีเอส เพื่อการปรับปรุงพัฒนาให้เป็นสถานีโทรทัศน์และสถาบันสื่อสาธารณะของประเทศไทยที่ดีและมีคุณภาพตามวิสัยทัศน์และวัตถุประสงค์ขององค์การต่อไป

มติคณะอนุกรรมการรับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา :

การประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ 2/2554 เมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2554

มติคณะอนุกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน :

การประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ 2/2554 เมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2554

มติคณะกรรมการนโยบายรับรองการพิจารณาของคณะอนุกรรมการฯ :

การประชุมคณะกรรมการนโยบาย ครั้งที่ 6/2554 เมื่อวันที่ 23 มิถุนายน 2554

ข้อพิจารณาของคณะอนุกรรมการฯ

คณะอนุกรรมการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชน พิจารณาในประเด็นว่ากรณีการกระทำดังกล่าวถือเป็นการขัดต่อข้อบังคับว่าด้วยจริยธรรมของวิชาชีพเกี่ยวกับการผลิตและการเผยแพร่รายการ พ.ศ. 2552 ในจริยธรรมด้านความถูกต้อง เพียงตรง ในข้อดังต่อไปนี้หรือไม่

- ข้อ 5.1 เรื่อง “การนำเสนอข่าว หรือข้อมูล ต้องยึดถือข้อเท็จจริง ความถูกต้อง เทียบตรง โดยการเลือกแหล่งข่าว แหล่งข้อมูล การใช้ภาษา การกำหนดเนื้อหา และวิธีการหรือรูปแบบการนำเสนอ ต้องดำเนินการด้วยความรอบคอบ ระมัดระวัง มีการตรวจสอบ ตรวจสอบงานเป็นหลักปฏิบัติสำคัญ”

- ข้อ 5.4 “ผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวและรายการ ต้องเปิดเผย ตรงไปตรงมา และชื่อตรงต่อผู้ที่ตกเป็นข่าว แหล่งข่าว ผู้ร่วมรายการ ผู้ให้ทัศนะความคิดเห็น รวมทั้งผู้ชมผู้ฟังรายการ”

- แนวทางปฏิบัติเพื่อธำรงจริยธรรมวิชาชีพ ข้อ 10 และ 10.1 แนวทางปฏิบัติเพื่อปกป้องและปฏิบัติต่อแหล่งข่าวอย่างเป็นธรรม ความเป็นธรรมต่อแหล่งข่าว / ผู้ให้สัมภาษณ์ / ผู้ร่วมรายการ ซึ่งต้องเปิดเผย ตรงไปตรงมา และชื่อตรง ต่อผู้ที่ตกเป็นข่าว ผู้ให้ข่าว ผู้ร่วมรายการ ผู้ให้ทัศนะความคิดเห็น รวมทั้งผู้ชมผู้ฟังรายการ สิ่งที่ต้องแจ้งผู้ร่วมรายการคือ เหตุผลที่เชิญ เชิญในฐานะ/ตำแหน่ง/บทบาทอะไร รูปแบบรายการ เป็นการออกอากาศสดหรือบันทึกเทป จะออกอากาศในรายการอะไร ในวัน เวลาใด แต่ไม่ควรรับปากผู้ร่วมรายการว่า จะมีการเผยแพร่ออกอากาศอย่างแน่นอน สำหรับรายการสัมภาษณ์ ควรแจ้งผู้ให้สัมภาษณ์ หรือผู้ร่วมรายการถึงบริบทของหัวข้อ และประเด็นที่จะซักถาม แต่ไม่จำเป็นต้องให้คำถามล่วงหน้า

ในกรณีที่เป็นประเด็นสำคัญและมีความซับซ้อน ต้องแจ้งให้ชัดเจนมากขึ้นทั้งความสั้นยาวของเวลาใน ส่วนของผู้ให้สัมภาษณ์ หรือผู้ร่วมรายการ รูปแบบรายการเป็นการออกอากาศสดหรือบันทึกเทป ผู้ร่วมรายการ มีใครบ้าง แต่ไม่จำเป็นต้องให้รายละเอียดของคำถาม แจ้งเพียงหัวข้อและแนวคำถามกว้างๆ เท่านั้น

คณะกรรมการฯ พิจารณาจากหนังสือชี้แจง และ คำชี้แจงเพิ่มเติมจากผู้ดูแลการผลิตรายการ แล้วพบว่าอาจจะมีปัญหาในการสื่อสาร ระหว่างผู้ผลิตรายการกับวิทยากรที่เชิญมาออกรายการตอบโจทก์ เพราะผู้ มาเข้าร่วมรายการเข้าใจอีกอย่างหนึ่ง ส่วนผู้ผลิตรายการชี้แจงอีกอย่างหนึ่ง กรณีนี้จึงถือเป็นบทเรียนสำคัญ สำหรับผู้ปฏิบัติงานส.ส.ท. ที่อาจจะต้องทบทวนขั้นตอนในการทำงานในอนาคตต่อไป

สำหรับกรณีการขึ้นหัวข้อเป็น CG หน้าจอในระหว่างดำเนินรายการไม่ตรงกับประเด็นที่ตกลงกันได้ โดย ไม่แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ จนเมื่อผู้ร้องเรียนได้มาดูรายการการออกอากาศเทปแรกภายหลังและได้ท้วงติง ผู้ผลิตรายการจึงได้ทำการลบ CG ออกจากเทปที่ออกอากาศเมื่อวันที่ 2 ตามที่ได้รับท้วงติง คณะกรรมการ รับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชนพิจารณาแล้วเห็นว่าอาจจะไม่เหมาะสม

ผลการพิจารณา (มติที่ประชุมคณะกรรมการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชน)

เห็นควรให้ฝ่ายบริหารไปกำหนดกระบวนการวิธีการสื่อสารกับวิทยากรที่ได้รับเชิญมาร่วมรายการ ว่า ควรวิธีการที่เหมาะสมอย่างไร และควรมีกลไกการตรวจสอบความเข้าใจระหว่างผู้เชิญกับผู้รับเชิญว่าเข้าใจ ตรงกันในเรื่องหัวข้อที่เชิญมาร่วมออกรายการหรือไม่ และมอบหมายให้ฝ่ายบริหารตักเตือนผู้ผลิตรายการใน เรื่องความเหมาะสมที่ใช้ภาษาในการสัมภาษณ์ที่ห้วนหยา ซึ่งอาจทำให้ผู้ชมผู้ฟังเข้าใจผิด หรืออาจจะก่อให้เกิด ผลเสียหายต่อวิทยากรที่ได้รับเชิญมาร่วมรายการ

ผลการรับรองมติ (มติรับรองโดยคณะกรรมการนโยบาย)

คณะกรรมการนโยบายรับรองรายงานของอนุกรรมการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชน

3.เรื่องร้องเรียน รายการ “เปิดปม” ตอน “แชร์ลือตเตอร์” ออกอากาศเมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2554 ได้รับการร้องเรียนว่าผู้สื่อข่าวได้สัมภาษณ์และเผยแพร่ภาพและเสียงของผู้เสียหายจากแชร์ลือโซเชียล กรุณำแจ้งความที่สถานีตำรวจ โดยผู้สื่อข่าวสัญญาว่าจะไม่เผยแพร่ภาพผู้เสียหายออกอากาศ แต่รายการเปิดปมได้ละเมิดข้อตกลงโดยนำเทปที่บันทึกภาพไปออกอากาศจนทำให้ผู้เสียหายเกิดความอับอายและเสียหาย กรณีดังกล่าวถือว่าผู้สื่อข่าวและสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสกระทำการละเมิดจริยธรรมที่ร้ายแรงคือไม่เคารพข้อตกลงกับแหล่งข่าว ผู้สื่อข่าวควรเน้นการเคารพสิทธิและปกป้องแหล่งข่าว

ในกรณีเช่นนี้ผู้เสียหายได้รับการเยียวยามากกว่าการขอโทษทางโทรศัพท์ ต้องมีกระบวนการทำให้คนทำงานตระหนักถึงจริยธรรมอย่างเคร่งครัด โดยกำหนดแนวปฏิบัติให้ชัดเจน.

มติคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา :

การประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ 4 / 2554 เมื่อวันที่ 26 ตุลาคม 2554

มติคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน :

การประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ 4 / 2554 เมื่อวันที่ 26 ตุลาคม 2554

มติคณะกรรมการนโยบายรับรองการพิจารณาของคณะกรรมการ :

การประชุมคณะกรรมการนโยบาย ครั้งที่ 12 / 2554 เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2554

ข้อพิจารณาของคณะกรรมการ

คณะกรรมการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชนพิจารณาในประเด็นว่าการนำเสนอข่าวในลักษณะดังกล่าวถือว่าการไม่เคารพสิทธิของผู้อื่น ขัดต่อข้อบังคับว่าด้วยจริยธรรมของวิชาชีพเกี่ยวกับการผลิตและการเผยแพร่รายการ พ.ศ.2552 ในข้อบังคับดังต่อไปนี้

- ข้อ 5.2 เรื่อง “ผู้ปฏิบัติงานต้องเคารพสิทธิของบุคคลในการปฏิเสธการให้สัมภาษณ์หรือการร่วมรายการ และต้องใช้วิจารณญาณในการแจ้งการปฏิเสธในรายการ ซึ่งการปฏิเสธดังกล่าวต้องไม่เป็นเหตุให้ยับยั้งการเชิญบุคคลอื่นหรือคู่กรณีที่มีประเด็นขัดแย้งกันมาออกอากาศ หรือมาแสดงทัศนะ ในกรณีเช่นนี้ผู้สัมภาษณ์ต้องทำหน้าที่อย่างเป็นธรรม”

- ข้อ 7.3 “การนำเสนอเนื้อหาที่อาจลวงละเมิดความเป็นส่วนตัว และ/หรือ ทำร้ายความรู้สึกของบุคคล รวมทั้งการนำเสนอเรื่องราวหรือพฤติกรรมของบุคคลสาธารณะที่ส่งผลกระทบต่อส่วนรวมหรือคนจำนวนมาก จะกระทำได้เมื่อพิจารณาถึงถ่วงแล้ว ว่า ผลประโยชน์ของมหาชนในการรับรู้ข่าวสารนั้นมีน้ำหนักมากกว่า”

