



กลไกการรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไข

กระบวนการรับฟังความคิดเห็นและรับเรื่องร้องเรียน

เป้าหมายสำคัญของ ส.ส.ท.ในฐานะสื่อสาธารณะคือ ทำงานโดยรับฟังความคิดเห็นจากทุกภาคส่วนของสังคม ส.ส.ท.จึงออกแบบให้ "ศูนย์เพื่อนทีวีไทย" เป็นหน่วยงานรับฟังคำ ทิ ชม เสนอแนะ และเรื่องร้องเรียนจากประชาชนทั่วไป เพื่อนำข้อเสนอจากภาคประชาชนมาใช้เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนา บริการ และการผลิตรายการ โดยมีขั้นตอนการทำงานดังนี้

ระดับที่ ๑ ตอบกลับทันที

รับข้อเสนอแนะคำ ทิ ชม

- ตอบกลับ "ขอบคุณ" ในทันที
- ศูนย์เพื่อนทีวีไทยติดตามการปรับปรุง

- ชี้แจงในกรณีที่สำคัญ แจ้งผลกลับยังผู้เสนอแนะ
- นำเสนอผ่านรายการเปิดบ้านทีวีไทย เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ความเป็นสื่อสาธารณะ

ระดับที่ ๒ ส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

รวบรวมเรื่องส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่เกี่ยวข้อง พร้อมแบบฟอร์มติดตามผล

ดำเนินการปรับปรุง (ระยะเวลา 1 สัปดาห์)

- แจ้งกลับศูนย์เพื่อนทีวีไทย
- ศูนย์เพื่อนทีวีไทยติดตามผลการปรับปรุง

ระดับที่ ๓ วิเคราะห์ข้อมูล

- รวบรวมเรื่อง
- รวบรวมผลการปรับปรุง

- วิเคราะห์ข้อมูล
- รายงานผล

- เสนอผู้บริหาร
- เสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ระดับที่ ๔ กรณีการร้องเรียนจากประชาชน

กรณีที่ร้องเรียน (ตามมาตรา ๔๒ และ ๔๖)

- รวบรวมรายละเอียดจากผู้ร้องเรียน

เสนอคณะกรรมการการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชน

กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชน

นอกจากรับฟังความเห็นของผู้ชมผ่าน "ศูนย์เพื่อนทีวีไทย" แล้วเพื่อให้ ส.ส.ท. เป็นองค์กรที่พร้อมรับการตรวจสอบเพื่อความโปร่งใส ยึดหลักประโยชน์ของส่วนรวมเป็นสิ่งสำคัญ ตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย พ.ศ.๒๕๕๑ มาตรา ๔๖ กรรมการนโยบายจึงแต่งตั้ง "คณะกรรมการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชน" ประกอบด้วยตัวแทนจากภายในองค์กรทั้งระดับบริหารและพนักงาน รวมทั้งผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก อาทิ สมาคมวิชาชีพสื่อ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค นักวิชาการด้านกฎหมาย ค้านสื่อสารมวลชน และสภาผู้ชมผู้ฟังรายการ

คณะกรรมการฯ ชุดนี้ทำหน้าที่พิจารณาและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ในกรณีที่ต้องมีการ ผู้ผลิตรายการ หรือพนักงาน หรือลูกจ้างขององค์กรกระทำการหรือผลิตรายการที่ขัดต่อข้อบังคับด้านจริยธรรมของวิชาชีพตามมาตรา ๔๒ โดยให้กระบวนการดังกล่าวครอบคลุมถึงวิธีการแก้ไขหรือเยียวยา รวมทั้งมีวิธีการแก้ไขข้อความที่เป็นเท็จ สิทธิการโต้แย้ง และการขอภัยในกรณีที่เกิดความผิดพลาดด้วย

ในรอบปี พ.ศ.๒๕๕๒ คณะกรรมการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ได้รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณาทั้งสิ้น รวม ๑๐ เรื่อง พิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นประเด็นที่อาจเข้าข่ายขัดต่อข้อบังคับด้านจริยธรรมของวิชาชีพเกี่ยวกับการผลิตและการเผยแพร่รายการ พ.ศ.๒๕๕๒ และรับไว้พิจารณา รวม ๗ เรื่อง ดังนี้

- การรายงานข่าวโดยกล่าวอ้างถ้อยคำที่ไม่เหมาะสมจากหนังสือพิมพ์มาออกรายการ
- การเชิญเป็นวิทยากรในรายการแล้วยกเลิกก่อนการออกอากาศอย่างกะทันหัน พร้อมกับเชิญผู้อื่นเป็นวิทยากรแทน
- ปรากฏโลโก้ของธุรกิจเอกชนในรายการถ่ายทอดคนศรี
- คำเนิตรายการโดยนำเสนอภาพและคำบรรยายในลักษณะเป็นการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ สนับสนุนกิจการของบริษัทเอกชน (๒ เรื่อง)
- นำเสนอข่าวที่เป็นประเด็นที่มีความขัดแย้งเรื่องนโยบายสาธารณะ โดยไม่นำเสนอความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องอย่างรอบด้าน สมดุล
- ถ่ายทำรายการและสัมภาษณ์เพื่อออกอากาศ โดยไม่ได้แจ้งให้ทราบถึงบริบทและองค์ประกอบของรายการที่ครบถ้วน
- คณะกรรมการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชนได้วินิจฉัยเป็นรายกรณี โดยฟังคำชี้แจงทั้งจากผู้ร้องเรียนและผู้ผลิตผู้ดำเนินรายการที่เกี่ยวข้อง แล้วมีมติคัดเตือนพนักงานผู้ดำเนินรายการ ๔ เรื่อง มอบหมายให้ฝ่ายบริหารนำข้อร้องเรียนและคำวินิจฉัยดังกล่าวไปเป็นกรณีศึกษาเพื่อสร้างบรรทัดฐานในการทำงาน รวมทั้งให้จัดอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการทำงานของพนักงานและผู้ผลิตหรือผู้ร่วมผลิตรายการให้เข้าใจถึงคตินิยมและมาตรฐานวิชาชีพแบบสื่อสาธารณะที่จะต้องยึดถือหลักข้อบังคับจริยธรรมของวิชาชีพอย่างเคร่งครัดต่อไป

ช่องทางการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชน

- Call Center (๐-๒๗๔๑-๑๑๑๓) และรายงานของศูนย์เพื่อนทีวีไทย
- Email บนหน้าเว็บไซต์ของ ส.ส.ท. หรือที่ www.feedback@thaipbs.or.th
- ส่งหนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์มาที่ ตู้ปณ. ๕๔ ปณฝ. ลาดพร้าว
- ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการ ส.ส.ท.