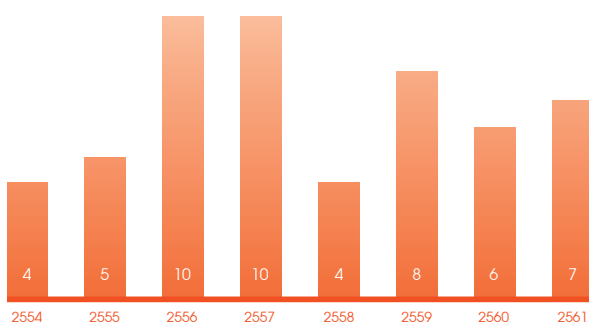


# รายงานการดำเนินงานของคณะกรรมการ รับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชน

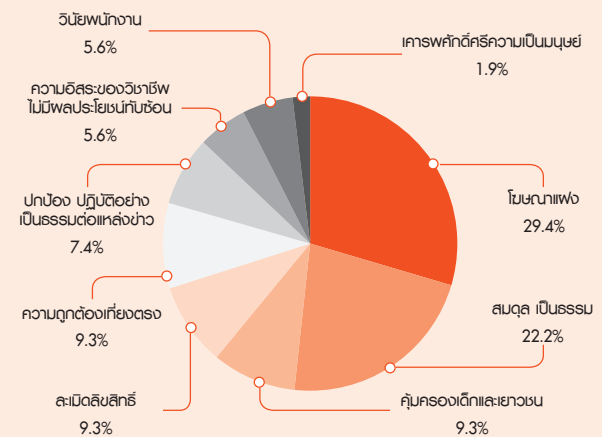
## องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย ประจำปี พ.ศ. 2561

คณะกรรมการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชน เป็นคณะกรรมการที่คณะกรรมการนโยบายแต่งตั้งขึ้นตามมาตรา 46 แห่งพระราชบัญญัติองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2551 มีหน้าที่รับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชน กรณีที่องค์การ ผู้ผลิตรายการ พนักงาน หรือลูกจ้างขององค์การกระทำการหรือผลิตรายการที่ขัดต่อข้อบังคับองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย ว่าด้วยจริยธรรมของวิชาชีพเกี่ยวกับการผลิตรายการและการเผยแพร่รายการ พ.ศ. 2552 และข้อบังคับองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย ว่าด้วยจริยธรรมของวิชาชีพเกี่ยวกับการผลิตรายการและการเผยแพร่รายการ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2558 โดยในปี พ.ศ. 2561 มีคณะกรรมการทั้งสิ้น 11 คน ประกอบด้วย กรรมการนโยบาย 3 คน ผู้แทนผู้อำนวยการ ส.ส.ท. 1 คน ผู้แทนสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ 1 คน ผู้แทนองค์กรสื่อมวลชน 3 คน ผู้แทนสหภาพนิเทศ 1 คน ผู้แทนมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค 1 คน ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก 1 คน ทั้งนี้ เพื่อให้องค์การ ผู้บริหาร พนักงาน ผู้ปฏิบัติงานของไทยพีบีเอส และบุคคลภายนอกที่ทำงานด้านการผลิตรายการให้กับองค์การ พึงกระทำในสิ่งที่ควรปฏิบัติตามมาตรฐานสื่อสาธารณะ



จำนวนเรื่องร้องเรียนด้านจริยธรรม ปี พ.ศ. 2561

เมื่อเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนด้านจริยธรรม ปี พ.ศ. 2554 - 2561 พบว่า มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสูงสุด 10 กรณี ในปี พ.ศ. 2556 และ พ.ศ. 2557 และต่ำสุด 4 กรณี ในปี พ.ศ. 2554 และ พ.ศ. 2558 เมื่อจำแนกตามจริยธรรมวิชาชีพเกี่ยวกับการผลิตและเผยแพร่รายการ แบ่งเป็น 9 เรื่อง ดังนี้



- โฆษณาแฝง ร้อยละ 29.4
- สมดุลงาน ร้อยละ 22.2
- คุ้มครองเด็กและเยาวชนจากความรุนแรง ร้อยละ 9.3
- ละเมิดลิขสิทธิ์ ร้อยละ 9.3
- ความถูกต้องเที่ยงตรง ร้อยละ 9.3
- ปกป้อง ปฏิบัติอย่างเป็นธรรมต่อแหล่งข่าว ร้อยละ 7.4
- ความอิสระของวิชาชีพไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน ร้อยละ 5.6
- วินัยพนักงาน ร้อยละ 5.6
- เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ร้อยละ 1.9

ปี พ.ศ. 2561 มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด 12 กรณี คณะอนุกรรมการรับเป็นเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา จำนวน 7 กรณี โดยฝ่ายบริหารได้รับไปดำเนินการแก้ไขและวางแนวทางป้องกัน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

### เรื่องที่ 1 : ร้องเรียนรายการนารีกระจ่าง กรณีบีบีซีออนไลน์

**ข้อร้องเรียน :** ร้องเรียนรายการ “นารีกระจ่าง” ออกอากาศเมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน พ.ศ. 2560 ชวนนำเสนอสิทธิการทำอาหาร แกร็บเชิญได้นำอาหารสูตรดอกไม้ทอดสอดไส้มะขาม มาเป็นตัวอย่งแนะนำในรายการ ในช่วงที่แกร็บเชิญสิทธิการทำอาหารดอกไม้ ได้พูดคุยหรือสวัสดีส่วนตัว และยังนำคลิปรายการช่วงดังกล่าวไปโพสต์ลงในเฟซบุ๊กและอินสตาแกรมส่วนตัวหลังจากที่รายการออกอากาศไปแล้ว ประมาณ 5 - 6 ชั่วโมง

**ผลการวินิจฉัย :** คณะอนุกรรมการพิจารณาเห็นว่าการกระทำดังกล่าว ขัดต่อข้อบังคับองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย ว่าด้วยจริยธรรมของวิชาชีพเกี่ยวกับการผลิตและการเผยแพร่รายการ พ.ศ. 2552 ด้านความเป็นอิสระของวิชาชีพ ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ และการไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน ตามข้อ 6 (6.3, 6.7) เนื่องจากแกร็บเชิญได้นำชื่อหรือสโลโก้ส่วนตัว และยังเป็นรายการสดจึงควบคุมผู้ร่วมรายการได้ค่อนข้างยาก จึงให้ฝ่ายบริหารพิจารณาดำเนินการในกรณีผู้ติดตามผู้ร่วมรายการ ถ่ายคลิปวิดีโอระหว่างการออกอากาศในช่องทาง และนำเผยแพร่ในสื่อสังคมออนไลน์

**ข้อเสนอแนะ :** จำนวน 5 ข้อ ได้แก่

1. ต้องเข้มงวดในการแนะนำผู้ร่วมรายการ ให้ปฏิบัติตามกรอบจริยธรรมขององค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย อาทิ ทำแนวปฏิบัติที่สั้นกระชับ ชัดเจน หรือระบุในแบบฟอร์มเพื่อให้ผู้ร่วมรายการลงชื่อรับทราบแนวปฏิบัติ ก่อนออกรายการ
2. ควรกำหนดข้อปฏิบัติขณะอยู่ในห้องส่ง เช่น การปฏิบัติตัวของผู้ติดตามของผู้ร่วมรายการ การปิดโทรศัพท์มือถือตลอดเวลาที่อยู่ในห้องส่ง ห้ามถ่ายทั้งภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหว ก่อนได้รับอนุญาต
3. ควรให้ความรู้เรื่องกฎหมายลิขสิทธิ์ มีมาตรการป้องกันและระงับยับยั้งกรณีผู้ร่วมรายการนำคลิปรายการไปเผยแพร่เพราะถือว่าการละเมิดลิขสิทธิ์ของไทยพีบีเอส
4. ควรให้ความรู้เรื่องโฆษณาแฝงแก่ผู้ปฏิบัติงานในองค์การทุกระดับอย่างสม่ำเสมอ
5. เน้นย้ำให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามข้อบังคับด้านจริยธรรมวิชาชีพของ ส.ส.ท. โดยเคร่งครัด

### เรื่องที่ 2 : ร้องเรียนการนำเสนอรายการข่าวกีฬาและบันเทิง กรณีบีบีซีออนไลน์

**2.1 ข้อร้องเรียน :** ร้องเรียนรายการข่าวกีฬา ออกอากาศวันที่ 31 มกราคม พ.ศ. 2561 นำเสนอภาพพริตตี้กับป้ายรายการที่ได้รับความสนใจในสื่อโซเชียล ด้วยแนวคิดที่ “กล้าทำถอด ยิงเข้าถอดที่ละชั้น” ภาพที่นำเสนอสุ่มเสี่ยงเป็นการโฆษณาแฝง โดยไม่เห็นเซอร์ตราสัญลักษณ์เครื่องดื่มแอลกอฮอล์

**ผลการวินิจฉัย :** คณะอนุกรรมการมีมติรับเป็นเรื่องราวร้องเรียนไว้พิจารณา และเห็นว่าการผลิตชิ้นงานดังกล่าวขัดต่อข้อบังคับด้านจริยธรรมวิชาชีพขององค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย จริยธรรมของวิชาชีพเกี่ยวกับการผลิตและการเผยแพร่รายการ พ.ศ. 2552 ด้านความเป็นอิสระของวิชาชีพ ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ และการไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน ตามข้อ 6 (6.7)

ผู้ถูกร้องเรียนชี้แจงว่า มิได้มีเจตนากระทำการขัดกับกรอบจริยธรรมของวิชาชีพ แต่ต้องเร่งรีบผลิตชิ้นงานดังกล่าวเพื่อให้ทันออกอากาศ ทำให้ขาดความรอบคอบ อีกทั้งโต๊ะข่าวมีคลังภาพไม่เพียงพอ ส่วนภาพพริตตี้ที่นำมาใช้ค้นหาจากอินเทอร์เน็ต โดยไม่ทราบว่าบุคคลใดเป็นเจ้าของภาพดังกล่าว อย่างไรก็ตามจากการตรวจสอบภาพดังกล่าว เห็นว่าให้ความสำคัญกับส่วนใบหน้าและร่างกายของพริตตี้ที่สุ่มเสี่ยงต่อการผิดจริยธรรม จึงมีการเบลอกภาพใบหน้าและร่างกายของพริตตี้ แต่ไม่ได้มีเจตนาเผยแพร่ภาพตราสัญลักษณ์สินค้า

คณะอนุกรรมการเห็นว่าคำชี้แจงของผู้ถูกร้องเรียนไม่สามารถรับฟังได้ ประกอบกับชิ้นงานที่นำเสนอปรากฏตราสัญลักษณ์สินค้าชัดเจน รวมทั้งการนำภาพจากอินเทอร์เน็ตมาใช้ในชิ้นงานแล้วไม่อ้างอิงแหล่งที่มาของภาพ อาจเสี่ยงต่อความผิดตามกฎหมายลิขสิทธิ์และกรณีนำภาพของบุคคลอื่นมาใช้โดยไม่ทราบวัตถุประสงค์ของภาพ อาจถูกฟ้องดำเนินคดีข้อหาหมิ่นประมาทได้

นอกจากนั้น ยังเป็นการเผยแพร่ตราสัญลักษณ์สินค้าดังกล่าว ซึ่งยังอยู่ในช่วงเวลาที่ห้ามโฆษณาและประชาสัมพันธ์ รวมทั้งการแสดงเครื่องหมายการค้า ชื่อผลิตภัณฑ์เครื่องดื่มที่มีส่วนผสมแอลกอฮอล์ที่เป็นภาพนิ่ง ตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 และประกาศสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เรื่อง หลักเกณฑ์การโฆษณาเครื่องดื่มที่มีส่วนผสมของแอลกอฮอล์ ลงวันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2549

**2.2 ข้อร้องเรียน :** ร้องเรียนรายการข่าวกีฬา ออกอากาศวันที่ 5 มีนาคม พ.ศ. 2561 นำเสนอเนื้อหาข่าวเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของนักกีฬามวยสากลสมัครเล่นหญิงทีมชาติไทย ตลอดทั้งข่าวสามารถเห็นตราสัญลักษณ์สินค้าที่มีชื่อเสียงจำนวนมาก ควรมีการเซ็นเซอร์หรือเลือกมุมการสัมภาษณ์ที่ไม่มีป้ายตราสัญลักษณ์สินค้า

**ผลการวินิจฉัย :** คณะอนุกรรมการมีมติรับเป็นเรื่องราวร้องเรียนไว้พิจารณา และเห็นว่าในชิ้นงานดังกล่าวผู้ถูกร้องเรียนไม่เบลอกภาพตราสัญลักษณ์สินค้า ซึ่งเป็นการทำงานที่ไม่ให้ความสำคัญ ไม่ใส่ใจและละเลยต่อการปฏิบัติตามข้อบังคับด้านจริยธรรมของวิชาชีพตามข้อ 6 (6.7) จึงเป็นการกระทำที่ขัดต่อข้อบังคับด้านจริยธรรมวิชาชีพขององค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย จริยธรรมของวิชาชีพเกี่ยวกับการผลิต และการเผยแพร่รายการ พ.ศ. 2552 ด้านความเป็นอิสระของวิชาชีพ ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ และการไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน ข้อ 6 (6.7)

**2.3 ข้อร้องเรียน :** ร้องเรียนรายการไทยบันเทิง ออกอากาศวันที่ 12 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561 นำเสนอเกี่ยวกับนักแสดงกับวัฒนธรรมจีนใกล้ตัว ช่วงเวลาที่นำเสนอประมาณ 3.42 นาที จะเห็นป้ายของตราสัญลักษณ์สินค้า และให้เวลากับข่าวนี้นานเกินไป

**ผลการวินิจฉัย :** คณะอนุกรรมการมีมติรับเป็นเรื่องราวร้องเรียนไว้พิจารณา และเห็นว่าการผลิตชิ้นงานดังกล่าวเป็นการขัดต่อข้อบังคับด้านจริยธรรมวิชาชีพขององค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่ง

ประเทศไทย จริยธรรมของวิชาชีพเกี่ยวกับการผลิต และการเผยแพร่รายการ พ.ศ. 2552 ด้านความเป็นอิสระของวิชาชีพ ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ และการไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน ตามข้อ 6 (6.7) ถึงแม้ ผู้ถูกร้องเรียนจะพยายามนำเสนอประเด็นข่าวที่ดี แต่จากชิ้นงานที่ปรากฏกลับกลายเป็นเน้นประชาสัมพันธ์งานเทศกาลที่นักแสดงผู้ขึ้นไปปรากฏตัว เนื่องจากตลอดทั้งชิ้นงานไม่มีการแทรกภาพอื่นใดที่เกี่ยวกับประเด็นข่าวที่ผู้ถูกร้องเรียนต้องการนำเสนอแม้แต่น้อย ซึ่งผู้ถูกร้องเรียนอ้างว่า ไม่มีภาพในคลังภาพของทางสถานี และหากใช้ภาพจากที่อื่นเกรงว่าจะมีปัญหาเรื่องลิขสิทธิ์ จึงทำให้ชิ้นงานปรากฏออกมาในลักษณะดังกล่าว นอกจากนี้ การนำเสนอชิ้นงานมีตราสัญลักษณ์สินค้าจำนวนมาก และไม่เบลอตราสัญลักษณ์สินค้า

ข้อเสนอแนะ : จำนวน 3 ข้อ

1. กรณีข้อร้องเรียนที่ 2.1 2.2 และ 2.3 ดังกล่าวข้างต้น เป็นการกระทำที่ขัดต่อข้อบังคับองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย จริยธรรมของวิชาชีพเกี่ยวกับการผลิต และการเผยแพร่รายการ พ.ศ. 2552 ด้านความเป็นอิสระของวิชาชีพ ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ และการไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน ข้อ 6 (6.7) เนื่องจากมีผลประโยชน์ทับซ้อน (โฆษณาแฝง) จึงเห็นควรให้มีการลงโทษผู้เกี่ยวข้องทั้ง 3 กรณีในระดับที่ใกล้เคียงกัน
2. ให้รวบรวมบัญชีรายชื่อผู้ถูกร้องเรียนที่มีการกระทำขัดต่อข้อบังคับและระเบียบจริยธรรมวิชาชีพของไทยพีบีเอส ในข้อ 6 (6.7) ทุกครั้งที่พบการกระทำความผิด หากมีการกระทำความผิดซ้ำในเรื่องเดิมอีก ให้เสนอฝ่ายบริหารลงโทษทางวินัยต่อไป เนื่องจากพบว่าความผิดในกรณีนี้มีสถิติสูงขึ้นเป็นลำดับ นับตั้งแต่ พ.ศ. 2552
3. ในการจัดการอบรมเกี่ยวกับข้อบังคับด้านจริยธรรมวิชาชีพของไทยพีบีเอส ในประเด็นที่ถูกร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียนที่อยู่ในบัญชีดังกล่าวจะต้องเข้าร่วมในการอบรมด้วยทุกคน เพราะหากไม่เข้มงวดปล่อยให้ปฏิบัติเช่นนี้ต่อไปจะทำให้ไม่อาจรักษากรอบจริยธรรมของไทยพีบีเอสได้ และถือเป็นส่วนสำคัญในการทำลายความเป็นสื่อสาธารณะขององค์การ

### เรื่องที่ 3 : ร้องเรียนกรณีการใช้ข้อความพาดหัวข่าว ที่อาจขัดต่อกฎหมาย / ไม่รอบคอบ

**3.1 ข้อร้องเรียน :** กรณีการพาดหัวข่าวที่มีความเสี่ยงอาจขัดต่อข้อบังคับด้านจริยธรรมหรือขัดต่อกฎหมาย เช่น การพาดหัวข่าวว่า สรรพคุณ “ม้าน้ำ” รักษาโรค แต่เนื้อหาข่าวเกี่ยวกับการประกาศห้าม “ประมงม้าน้ำ” ตามอนุสัญญาว่าด้วยการค้าระหว่างประเทศซึ่งชนิดสัตว์ป่าและพืชป่าที่ใกล้สูญพันธุ์ หรือไซเตส ห้ามเพียงการนำเข้าและส่งออกม้าน้ำ ซึ่งเป็นสัตว์ในบัญชี 2 ของอนุสัญญาไซเตส แต่ในประเทศไทยยังไม่มีข้อห้าม

**3.2 ข้อร้องเรียน :** กรณีพาดหัวข่าวว่า “15 สถานที่ วันเด็ก (เที่ยว) แห่งชาติ” และ “สาว 24 ติดคุกฟรี 7 เบงก์ปล่อยแก๊งคอลเซ็นเตอร์เปิด 9 บัญชี” และ “สำนักพุทธตรวจสอบแม่ชี อัจฉราวดี อวดอุตริ” และ “แรงงานชาวเมียนมา จังหวัดตาก 300 คน ปิดถนนประท้วงขอขึ้นค่าแรงขึ้นตัววันละ 300 บาทเท่ากับคนไทย”

**ผลการวินิจฉัย :** คณะอนุกรรมการมีมติรับเป็นเรื่องราวร้องเรียนไว้พิจารณา และเห็นว่าเมื่อชิ้นงานนำออกอากาศทางหน้าจอโทรทัศน์แล้ว ข่าวส่วนใหญ่จะถูกนำขึ้นเผยแพร่อีกอย่างน้อย 2 ช่องทาง คือ ช่องทางที่ 1 ขึ้นเว็บไซต์ของสำนักข่าว ช่องทางที่ 2 ขึ้นเว็บไซต์องค์การ รวมทั้งสื่อสังคมออนไลน์ ที่ศูนย์พัฒนาสื่อใหม่รับผิดชอบ เนื่องจากการนำเสนอของแต่ละช่องทางมีอิสระต่อกัน ทำให้การเลือกเรื่องหรือประเด็นบางครั้งขาดความครบถ้วนได้ หรือแม้มีการนำเสนอลิงก์ (Link) ครบถ้วน แต่ผู้ใช้บริการเปิดอ่านไม่ครบถ้วน จึงอาจเกิดความเข้าใจผิดได้ว่าพาดหัวข่าวกับเนื้อหาไม่ตรงกัน เช่น ในกรณีพาดหัวข่าวว่า สรรพคุณ “ม้าน้ำ” รักษาโรค

ขณะเดียวกัน ทางผู้ถูกร้องเรียนโดยเฉพาะของสำนักข่าวได้ช่วยกันตรวจสอบ และทำการแก้ไขให้เหมาะสม เช่น กรณีการพาดหัวข่าว “15 สถานที่ วันเด็ก (เที่ยว) แห่งชาติ” ที่เปลี่ยนเป็น “วันเด็กเที่ยวที่ไหนดี?” แล้ว แต่ยังมีกรแคปหน้าจอเดิมไว้และเผยแพร่ จึงเป็นเรื่องที่อาจทำให้เข้าใจผิดได้

จากการรับฟังคำชี้แจงของผู้ถูกร้องเรียน ทั้งจากสำนักข่าวและศูนย์พัฒนาสื่อใหม่ ในเรื่องที่ถูกร้องเรียนดังกล่าวแล้วข้างต้น รวมทั้งกรณีอื่นที่มีการร้องเรียนมาในคราวเดียวกัน ปัญหาส่วนใหญ่เป็นเรื่องทางเทคนิค ซึ่งเมื่อพิจารณาในด้านเนื้อหาแล้ว เห็นว่าความไม่ถูกต้องหรือเป็นการบิดเบือนเนื้อหาจนเสียหายนั้นยังไม่ชัดเจน อย่างไรก็ตาม คณะอนุกรรมการเห็นควรให้มีการปรับปรุงการทำงานเกี่ยวกับการเลือกใช้ถ้อยคำ ใช้เทคนิคที่เหมาะสมเข้าช่วย เพื่อหลีกเลี่ยงความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน เนื่องจากผู้ชมผู้ฟังหรือผู้ใช้บริการทางสื่อใหม่มีความหลากหลาย นอกจากนั้น ในบางกรณีที่เป็นเรื่องละเอียดอ่อนควรมีการติดตามดูความเห็นท้ายข่าวนั้นๆ เพราะอาจทำให้เรื่องบานปลาย หรือกลายเป็นคนละเรื่องกับวัตถุประสงค์ในการนำเสนอ ที่ประชุมคณะอนุกรรมการเห็นว่าข้อชี้แจงของผู้เกี่ยวข้องรับฟังได้ จึงยังไม่มีการกระทำที่ขัดต่อข้อบังคับองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย ว่าด้วยจริยธรรมของวิชาชีพเกี่ยวกับการผลิต และการเผยแพร่รายการ พ.ศ. 2552 จริยธรรมว่าด้วยความถูกต้อง เทียบตรง ข้อ 4 (4.1)

#### เรื่องที่ 4 : ร้องเรียนการนำเสนอรายการข่าว

##### กรณีนำเสนอข่าวและบุคคลในข่าวไม่ตรงกับความเป็นจริง

**ข้อร้องเรียน :** กรณีการนำเสนอข่าว หัวข้อข่าว “สั่งชะลอการจ่ายเงินโครงการพัฒนาทุ่งศรีเมือง จ.อุดรธานี” วันที่ 27 พฤษภาคม พ.ศ. 2561 รายการทันข่าว ช่วงเวลา 14.00 น. ข่าวที่นำเสนอเกี่ยวข้องกับผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี เขตตรวจราชการที่ 10 และรองประธานคณะกรรมการธรรมาภิบาลจังหวัดอุดรธานี ลงพื้นที่ตรวจสอบโครงการปรับปรุงพัฒนาทุ่งศรีเมือง แต่ข่าวที่เสนอนำภาพของผู้ร้องเรียนซึ่งได้ลงพื้นที่ตรวจสอบโครงการพัฒนาทุ่งศรีเมือง เมื่อวันที่ 10 เมษายน พ.ศ. 2561 มาประกอบการนำเสนอข่าวเมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม พ.ศ. 2561 จึงเป็นการนำเสนอข่าวและบุคคลในข่าวไม่ตรงกับความเป็นจริง

**ผลการวินิจฉัย :** คณะอนุกรรมการมีมติรับเป็นเรื่องราวร้องเรียนไว้พิจารณา และเห็นว่าจากคำชี้แจงของผู้ถูกร้องเรียนว่าการนำเสนอข่าวเกี่ยวกับโครงการพัฒนาทุ่งศรีเมือง จังหวัดอุดรธานี ได้มีการนำเสนอจำนวน 2 ครั้ง คือ ครั้งที่ 1 ออกอากาศเมื่อวันที่ 10 เมษายน พ.ศ. 2561 ครั้งที่ 2 ออกอากาศเมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม พ.ศ. 2561 การใช้ภาพข่าวเก่าที่มีการออกอากาศไปแล้วมาใช้อีกครั้งจะขึ้นข้อความว่า “เพิ่มภาพ” แต่การนำเสนอข่าวเมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม พ.ศ. 2561 ยอมรับว่าไม่ได้ขึ้นข้อความว่า

“แฟ้มภาพ” และผู้ผลิตข่าวชิ้นนี้คือผู้สื่อข่าวพิเศษ หรือที่นิยมเรียกทับศัพท์ว่าสตริงเกอร์ (Stringer) ซึ่งในกรณีนี้เป็นผู้สื่อข่าวท้องถิ่นประจำจังหวัดอุดรธานี

ข่าวภูมิภาคส่วนหนึ่งมีกระบวนการผลิตคือ สตริงเกอร์จะส่งข่าวเป็นภาพข่าวและเขียนข่าวเบื้องต้นให้ศูนย์ข่าวในภูมิภาค ซึ่งในกรณีนี้คือศูนย์ข่าวภาคอีสาน จังหวัดขอนแก่น จากนั้นศูนย์ข่าวจะดำเนินการตัดต่อ และส่งให้สำนักข่าวที่กรุงเทพฯ เพื่อดำเนินการคัดกรองอีกครั้งก่อนออกอากาศ ดังนั้นตามข้อบังคับองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย ว่าด้วยจริยธรรมวิชาชีพเกี่ยวกับการผลิตและการเผยแพร่รายการ พ.ศ. 2552 ข้อ 3 กำหนดว่า “ผู้ปฏิบัติงาน หมายความว่าผู้รับผิดชอบงานการผลิต การจัดหา และการเผยแพร่รายการ ทั้งที่เป็นพนักงานเต็มเวลาและบางเวลาขององค์กร รวมทั้งบุคคลภายนอกที่ทำงานด้านการผลิตรายการองค์การ และจริยธรรมด้านความถูกต้อง เทียบตรง” ข้อ 4 (4.1) กำหนดว่า “การนำเสนอข่าว หรือข้อมูล ต้องยึดถือข้อเท็จจริง ความถูกต้อง เทียบตรง โดยการเลือกแหล่งข่าว แหล่งข้อมูล การใช้ภาษา การกำหนดเนื้อหา และวิธีการหรือรูปแบบการนำเสนอต้องดำเนินการด้วยความรอบคอบ ระมัดระวัง มีการตรวจสอบ ตรวจสอบเป็นหลักปฏิบัติสำคัญ”

ตามข้อบังคับด้านจริยธรรมวิชาชีพดังกล่าวข้างต้นในข้อ 3 จึงถือว่า สตริงเกอร์เป็นผู้ปฏิบัติงานของไทยพีบีเอส ที่ทำงานด้านการผลิตรายการขององค์การและได้รับค่าตอบแทนจากไทยพีบีเอส การที่จะตกเดือนหรือลงโทษนั้นสามารถทำได้ เพราะในการทำงานสตริงเกอร์ต้องดำเนินการด้วยความรอบคอบ ระมัดระวัง มีการตรวจสอบและตรวจสอบเป็นหลักปฏิบัติสำคัญตามข้อ 4 (4.1) ของข้อบังคับจริยธรรมด้านวิชาชีพดังกล่าวด้วย ดังนั้น คณะอนุกรรมการจึงเห็นว่าการดำเนินการดังกล่าวขัดต่อข้อบังคับจริยธรรมข้อ 4.1 ให้ตกเดือนศูนย์ข่าวภาคอีสาน (ขอนแก่น) และสตริงเกอร์ผู้ถูกร้องเรียน ทั้งนี้ ให้ฝ่ายบริหารสอบสวนสตริงเกอร์ และแจ้งผลการสอบสวนมายังคณะอนุกรรมการ

ข้อเสนอแนะ : จำนวน 2 ข้อ

1. เนื่องจากชิ้นงานที่สตริงเกอร์ส่งมาให้เห็นได้ผ่านการตรวจสอบของศูนย์ข่าวภูมิภาคขอนแก่นมาแล้ว ก่อนที่จะส่งมายังส่วนกลาง ดังนั้น ศูนย์ข่าวภูมิภาคขอนแก่นต้องร่วมรับผิดชอบด้วย ทั้งนี้ ตามระบบโครงสร้างของผู้รับผิดชอบข่าวภูมิภาคในส่วนกลาง ปัจจุบันมีผู้ชี้แจงเป็นผู้รับผิดชอบแต่เพียงผู้เดียว ซึ่งยอมรับความผิดพลาดโดยไม่ทราบว่าเป็นการนำภาพข่าวเก่าที่มีภาพบุคคลไม่ตรงกับเนื้อหาออกอากาศ รวมทั้งการใช้ภาพเก่าโดยไม่ได้ขึ้นคำว่า “แฟ้มภาพ” ลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้นสะท้อนถึงเรื่องโครงสร้างการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการผลิตและการตรวจสอบข่าวภูมิภาค ควรมีการทบทวนเรื่องโครงสร้างและหาทางป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาลักษณะนี้เกิดขึ้นอีก
2. คณะอนุกรรมการเสนอให้มีการสอบสวนให้ชัดเจนว่าด้วยสาเหตุใดที่ทำให้ข่าวชิ้นนี้ถูกร้องเรียน เป็นปัญหาบุคคล ระบบ หรือปัจจัยอื่น



**เรื่องที่ 5 : ร้องเรียนการเผยแพร่ข่าวผ่านสื่อสังคมออนไลน์ใช้ภาพประกอบข่าวผิดพลาด การพาดหัวและภาพประกอบข่าวไม่ตรงกับเนื้อหาข่าว การนำเสนอภาพข่าวที่ไม่เหมาะสม**

**5.1 ข้อร้องเรียน :** การใช้ภาพประกอบข่าวผิดพลาด กรณีนำเสนอข่าวเชื่อนเซเปียน-เซิน้าน้อย แดก ในประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว วันที่ 25 กรกฎาคม พ.ศ. 2561 การนำเสนอข่าวดังกล่าวได้นำภาพเชื่อนภูมิพลมาประกอบนำเสนอ

**5.2 ข้อร้องเรียน :** การนำเสนอภาพข่าวฆ่าตัวตาย กรณีรายการข่าวภาคดึก วันที่ 10 สิงหาคม พ.ศ. 2561 นำเสนอภาพนักเรียนชายกระโดดอาคารเรียนเสียชีวิต และได้นำคลิปภาพข่าวดังกล่าวมาเผยแพร่ทางเว็บไซต์

**5.3 ข้อร้องเรียน :** การพาดหัวข่าวและภาพประกอบข่าวไม่ตรงกับเนื้อหาข่าว กรณีวันที่ 27 กรกฎาคม พ.ศ. 2561 ซึ่งนำเสนอพาดหัวข่าวว่า “หลังจากเรื่องราวของครูวิภาที่ต้องถูกบังคับคดี เพราะเห็นคำประกันนี้ กยศ. ให้นักเรียนถูกนำเสนอก็มีกระแสสังคมจำนวนหนึ่งที่กดดันอดีตลูกศิษย์ไม่รับผิดชอบ” พร้อมเผยแพร่ภาพของลูกศิษย์ครูวิภาคนหนึ่งที่ขำระหนี่ครบถ้วนแล้ว

**ผลการวินิจฉัย :** คณะอนุกรรมการ มีมติรับเป็นเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา และมีมติ ดังนี้

1. ข้อร้องเรียน 5.1 และข้อร้องเรียน 5.2 ข้อร้องเรียนทั้งสองดังกล่าวผู้ถูกร้องเรียนยอมรับความผิดพลาด และเมื่อมีข้อร้องเรียนได้ดำเนินการแก้ไขข่าวในระยะเวลาอันรวดเร็ว รวมทั้ง ได้ตัดเตือนผู้ปฏิบัติงานแล้ว ไทยพีบีเอสกำหนดข้อบังคับด้านจริยธรรมวิชาชีพ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการผลิตข่าวไว้ครบถ้วนแล้ว แต่ผู้ปฏิบัติงานไม่เอาใจใส่ต่อข้อบังคับด้านจริยธรรมวิชาชีพ การผลิตชิ้นงานทั้งสองกรณี จึงเป็นการกระทำที่ขัดต่อข้อบังคับองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย ว่าด้วยจริยธรรมของ

วิชาชีพเกี่ยวกับการผลิตและการเผยแพร่รายการ พ.ศ. 2552 และแนวทางปฏิบัติเพื่ออํารง จริยธรรมวิชาชีพการผลิต การจัดหา และการเผยแพร่รายการ องค์การกระจายเสียงและแพร่ ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย ข้อ 4 (4.1) จริยธรรมด้านความถูกต้องเที่ยงตรง

- ข้อร้องเรียน 5.3 คณะอนุกรรมการเห็นว่า เป็นการพาดหัวข่าวที่ให้ข้อมูลไม่ครบถ้วนทำให้เกิดความเข้าใจผิด ก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้ที่ตกเป็นข่าว จึงเป็นการกระทำที่ขัดต่อ ข้อบังคับองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย ว่าด้วยจริยธรรม ของวิชาชีพเกี่ยวกับการผลิตและการเผยแพร่รายการ พ.ศ. 2552 และแนวทางปฏิบัติเพื่อ อํารงจริยธรรมวิชาชีพการผลิต การจัดหา และการเผยแพร่รายการ องค์การกระจายเสียง และแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย ข้อ 4 (4.1) จริยธรรมด้านความถูกต้อง เที่ยงตรง

ข้อเสนอแนะ : จำนวน 3 ข้อ

- ให้ฝ่ายบริหารสร้างระบบตรวจสอบข่าวก่อนออกอากาศ หรือเผยแพร่ในทุกช่องทาง (Content Monitoring System หรือ Output Editor) อย่างเร่งด่วน
- สื่อสารระบบตรวจสอบและข้อพึงระวังในการนำเสนอข่าวให้เป็นที่รับรู้แก่ผู้ปฏิบัติงาน และมีระบบติดตามการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ
- ควรมีข้อปฏิบัติในการใช้ภาพเก่าที่ชัดเจน ในกรณีที่ใช้ภาพจากภายนอกต้องขออนุญาต ตรวจสอบลิขสิทธิ์ และความถูกต้อง

## เรื่องที่ 6 : ร้องเรียนการพาดหัวโปรโมตรายการวิทยุออนไลน์ใช้ภาษาและถ้อยคำที่ไม่เหมาะสม

ข้อร้องเรียน : การพาดหัวข่าวรายการ “แจ้งความ” ทางวิทยุออนไลน์ ใช้ภาษาและถ้อยคำที่ไม่เหมาะสม เช่น พิศวาสสาธารณะ (ปักหมุดจุดอารมณ์เปลี่ยนในห้องนํ้าเย็นกลางสวน), อมเงิน (วิ่งด้วยใจมอบให้ รพ.ชลบุรี “จัดเอง...อมเอง”)

ผลการวินิจฉัย : คณะอนุกรรมการมีมติรับเป็นเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา และเห็นว่ากรกระทำยังไม่เป็นการขัดต่อข้อบังคับด้านจริยธรรมวิชาชีพ แต่ควรมีการตักเตือนไม่ให้มีการพาดหัวข่าวที่ไม่ครบถ้วน ควรขยายความให้ชัดเจน ไม่หือหวาและชี้ไปในทางที่ไม่ถูกต้อง อันจะนำมาซึ่งความเสี่ยงขององค์กร

ข้อเสนอแนะ : เห็นควรให้ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องมีความระมัดระวังเกี่ยวกับข้อกฎหมาย

## เรื่องที่ 7 : ร้องเรียนรายการนาฬิกากระจ่าง ตอน ริชชชีวิต มีโฆษณาแฝง

ข้อร้องเรียน : รายการนาฬิกากระจ่าง ตอนริชชชีวิต ปี 2561 เป็นการประชาสัมพันธ์แชร่ลูกโซ่ และคลิปรายการถูกนำไปเผยแพร่ในสื่อออนไลน์

ผลการวินิจฉัย : คณะอนุกรรมการมีมติรับเป็นเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา และเห็นว่าการผลิต รายการดังกล่าวไม่ขัดต่อข้อบังคับ ว่าด้วยจริยธรรมของวิชาชีพเกี่ยวกับการผลิตและการเผยแพร่รายการ พ.ศ. 2552 และแนวทางปฏิบัติเพื่ออํารงจริยธรรมวิชาชีพการผลิต การจัดหา และการเผยแพร่รายการ



องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย ข้อ 6 (6.7) จริยธรรมด้านความเป็นอิสระของวิชาชีพ ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ และการไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน เนื่องจากการเผยแพร่คลิปทางสื่อออนไลน์เป็นการเผยแพร่ตามปกติไม่ได้นำไปใช้เพื่อผลประโยชน์ทางธุรกิจ และไม่สามารถพิสูจน์ได้ว่าเพจที่เผยแพร่คลิปรายการมีความเกี่ยวข้องกับวิทยากรที่ผู้ถูกร้องเรียนเชิญมาร่วมรายการแต่อย่างใด

**ข้อเสนอแนะ :** เห็นควรให้ฝ่ายบริหารมีความเข้มงวดเรื่องระเบียบการใช้ห้องสตูดิโอ และการใช้คลิปของรายการอันเป็นลิขสิทธิ์ของไทยพีบีเอส

## การดำเนินการอื่น ๆ

ในปี พ.ศ. 2561 คณะอนุกรรมการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ร่วมกับแกนนำจริยธรรม ผู้บริหาร ของ ส.ส.ท. และผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก จัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะและความเข้าใจด้านการนำเสนอข่าวสารของสื่อสาธารณะ รายละเอียดดังนี้

1. ประมุขนิเทศพนักงานใหม่ เรื่องจริยธรรมองค์กร 3 ครั้ง จำนวนผู้เข้าร่วม 20 คน
2. เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้จริยธรรมจำนวน 3 ครั้ง ผู้เข้าร่วมทั้งหมด 177 คน ดังนี้
  - (1) เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้คู่จริยธรรมเรื่อง “สร้างสรรค์รายการอย่างไรให้สอดคล้องกับจริยธรรมสื่อสาธารณะ” วันที่ 24 มกราคม พ.ศ. 2561 จำนวนผู้เข้าร่วม 102 คน
  - (2) วงเสวนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านจริยธรรมสื่อสาธารณะของสำนักข่าว ครั้งที่ 1 (กรณีเสียดำ) วันที่ 24 พฤษภาคม พ.ศ. 2561 จำนวนผู้เข้าร่วม 24 คน
  - (3) เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง การพาดหัวข่าวและการนำเสนอข่าวอย่างสร้างสรรค์ วันที่ 2 พฤศจิกายน พ.ศ. 2561 จำนวนผู้เข้าร่วม 51 คน

## ผลสัมฤทธิ์ที่ได้จากการดำเนินการ

- มีพื้นที่ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องจริยธรรม เข้าใจการทำงานของหน่วยงานต่างๆ ในองค์กรไปในทิศทางเดียวกันและได้ร่วมกันพัฒนาแนวทางปฏิบัติเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาจริยธรรมวิชาชีพต่อไป
- มีการถอดบทเรียนเพื่อทบทวนการทำงาน โดยเน้นย้ำถึงหลักจริยธรรมและหลักการทำงานสื่อสาธารณะได้อย่างมีคุณภาพ
- เกิดการพูดคุยแลกเปลี่ยนในบรรยากาศเชิงบวก นำไปสู่การสร้างกลไกการทำงานที่ช่วยส่งเสริมจริยธรรม เช่น การจัดทำหนังสือยินยอมอนุญาต (Consent Form) การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน (หลักคิด ข้อพึงระวังสิ่งที่ไทยพีบีเอสควรทำและไม่ควรทำ) เป็นต้น