

รายงานการดำเนินงานของคณะกรรมการ รับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ในปี 2553



คณะกรรมการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชน เป็นคณะกรรมการตามกฎหมายของคณะกรรมการนโยบาย ประกอบด้วยผู้แทนกรรมการนโยบาย ผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก ผู้แทนสมาคมวิชาชีพสื่อ ผู้แทนองค์กรคุ้มครองผู้บริโภค และผู้แทนสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ มีหน้าที่พิจารณาเรื่องที่ร้องเรียนจากประชาชน ที่เห็นว่ารายการที่เผยแพร่โดย ส.ส.ท. มีลักษณะขัดหรือละเมิดต่อจริยธรรมของสื่อ ทั้งนี้ โดยอาศัยข้อบังคับองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทยว่าด้วยจริยธรรมของวิชาชีพเกี่ยวกับการผลิตและการเผยแพร่รายการ พ.ศ. 2552 เป็นมาตรฐานในการพิจารณา

ในปี 2553 คณะกรรมการฯ ได้พิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชนทั้งหมด 7 เรื่อง และเรื่อง ที่คณะกรรมการฯ มีข้อสังเกตเสนอต่อผู้บริหาร ส.ส.ท. เพื่อพิจารณาอีก 1 เรื่อง ดังต่อไปนี้

เรื่องที่ 1 ร้องเรียนรายการ "เที่ยวเมืองไทยใน 1 นาที" ออกอากาศเมื่อวันที่ 29 ธันวาคม 2552 คณะกรรมการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชนมีมติเป็นเอกฉันท์ว่า การนำเสนอรายการมีรูปแบบเข้าข่ายเป็นการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ชื่อสถานที่ท่องเที่ยวเอกชน "รอยัล ภูเก็ต มาร์รีน่า" ซึ่งขัดต่อข้อบังคับฯ จริยธรรมของวิชาชีพเกี่ยวกับการผลิตและเผยแพร่รายการ พ.ศ. 2552 ข้อ 6.6 "ผู้บริหารด้านข่าวและด้านรายการ พนักงาน และผู้ปฏิบัติงานต้องไม่นำเสนอข่าว รายงาน หรือจัดหาและผลิตรายการ เพื่อเอื้อประโยชน์อย่างเปิดเผย หรืออย่างแอบแฝงหรือเพื่อสร้างความได้เปรียบทางธุรกิจหรือทางการเมือง แก่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานใด รวมทั้งไม่ใช้ข่าว รายงาน หรือรายการขององค์กร เป็นสิ่งแลกเปลี่ยนเพื่อประโยชน์ตนและพวกพ้อง"

อย่างไรก็ตาม คณะอนุกรรมการเชื่อว่าการออกอากาศรายการดังกล่าวมิได้เป็นความตั้งใจของผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ ส.ส.ท. ที่จะแสวงผลประโยชน์ใดๆ แต่เกิดจากความผิดพลาดในระบบการพิจารณารับและการตรวจสอบรายการจึงได้เสนอมาตรการต่างๆ เพื่อป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาดเช่นนี้อีกต่อไป

เรื่องที่ 2 ร้องเรียนรายการ "สถานีประชาชนสัญจร ครั้งที่ 10 จังหวัดปราจีนบุรี" ออกอากาศเมื่อวันที่ 28 สิงหาคม 2552

คณะอนุกรรมการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชนได้รับหนังสือร้องเรียนจากญาติสนิทของผู้ที่เห็นว่าพวกตนได้รับความเสียหายกรณีเสนอรายการ "สถานีประชาชนสัญจร ครั้งที่ 1 จังหวัดปราจีนบุรี" ออกอากาศเมื่อวันที่ 28 สิงหาคม 2552 ว่าเสนอข้อมูลอย่างไม่เป็นธรรมและอาจจะเป็นการหมิ่นประมาทบุคคล

ในรายการดังกล่าวเป็นการติดตามความคืบหน้ากรณีที่บ้านเคอร์ร้องเรียนเรื่องฟาร์มเลี้ยงสุกรในชุมชนส่งกลิ่นเหม็น ซึ่งเคยเสนอในรายการสถานีประชาชนมาก่อนหน้านั้นแล้ว

คณะอนุกรรมการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชนเห็นว่า การร้องเรียนกรณีนี้ไม่เป็นไปตามระเบียบการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชน พ.ศ. 2551 เนื่องจากเป็นการร้องเรียนเกินระยะเวลา 30 วันนับแต่วันแพร่ภาพออกอากาศ แต่เป็นกรณีที่ยังควรรับพิจารณา คณะอนุกรรมการฯ จึงมีมติให้แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน และเสนอผู้บริหาร ส.ส.ท. ให้แจ้งไปยังผู้ผลิตรายการเพื่อนำไปใช้เป็นบทเรียนในการผลิตรายการต่อไป

เรื่องที่ 3 ร้องเรียนรายการ "เปิดปม" ออกอากาศเมื่อวันที่ 25 มกราคม 2552

ศูนย์เพื่อนไทยพีบีเอสได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่สำนักนายกรัฐมนตรีว่าได้รับหนังสือร้องเรียนจากพรหมณ์ร่างทรง มีภูมิลำเนาในจังหวัดนครราชสีมา ใจความสรุปว่า ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเป็นธรรมจากไทยพีบีเอสที่ได้ไปถ่ายทำรายการ "เปิดปม" ในประเด็น "พระอินทร์ ฉกทอง" ออกอากาศเมื่อวันที่ 25 มกราคม 2552 โดยอ้างว่ารายการที่ออกอากาศไปคลาดเคลื่อนจากความจริง

คณะอนุกรรมการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ได้พิจารณาเห็นว่าเป็นการร้องเรียนที่เกินระยะเวลา 30 วันนับแต่วันแพร่ภาพออกอากาศ ทั้งยังเป็นเรื่องโต้เถียงทางไสยศาสตร์ที่ไม่สามารถพิสูจน์ข้อเท็จจริงได้ และเป็นเรื่องของความเชื่อส่วนบุคคลที่มีความเห็นหลากหลาย จึงเห็นควรให้ยกคำร้อง

เรื่องที่ 4 ร้องเรียนรายการ "ความรู้คือประทีป สู้ทศวรรษใหม่" ตอน "ขยะรีไซเคิล" ออกอากาศเมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2553

ศูนย์เพื่อนไทยพีบีเอสได้รับการร้องเรียนจากผู้ชมรายการ เกี่ยวกับการนำเสนอเนื้อหารายการ "ความรู้คือประทีป สู้ทศวรรษใหม่" ตอน "ขยะรีไซเคิล" ในวันเสาร์ที่ 27 มีนาคม 2553 ว่ามีการนำเสนอที่เข้าข่ายโฆษณาแฝง

คณะอนุกรรมการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ได้พิจารณาโดยยึดหลักการตามข้อบังคับ ส.ส.ท. ว่าด้วยจริยธรรมของวิชาชีพเกี่ยวกับการผลิตและการเผยแพร่รายการ พ.ศ. 2552 ข้อ 6.7 ความว่า "ผู้ปฏิบัติงานต้อง

หลักเสียงและใช้วิจารณ์อย่างรอบคอบในการนำเสนอภาพ ข้อความ หรือสัญลักษณ์ของสินค้า บริการ เพื่อธุรกิจการค้า การส่งเสริมการขาย การนำเสนอชื่อหรือสัญลักษณ์ของสินค้า บริการเพื่อธุรกิจการค้า อาจกระทำได้เมื่อมีความจำเป็นเพื่องานข่าวหรือรายการ แต่ต้องปิดบัง ชื่อ ตราสินค้า สัญลักษณ์ เว้นแต่สินค้าหรือบริการนั้นเป็นข่าว หรือภาพ ชื่อ ตราสินค้าสัญลักษณ์ เป็นพื้นหลังที่ไม่โดดเด่นชัดแจ้ง และไม่สื่อว่าเป็นการเจตนา หรือการหลักเสียงเป็นเหตุสุกวิสัย"

คณะอนุกรรมการฯ พิจารณาจากเทปรายการหนังสือชี้แจงจากผู้ผลิตรายการ (บริษัท ป่าใหญ่ ครีเอชั่น จำกัด) รวมทั้งคำชี้แจงจากเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องแล้ว เห็นว่าเป็นรายการที่ให้ความรู้และเป็นประโยชน์ต่อสังคม ผู้ผลิตไม่มีเจตนาโฆษณาแฝง คณะอนุกรรมการฯ มีความเห็นว่าผู้ผลิตรายการควรเพิ่มความระมัดระวังในการนำเสนอ จึงได้มีมติให้แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้บริหาร ส.ส.ท. เพื่อแจ้งให้ผู้ผลิตรายการทราบและนำไปใช้เป็นบทเรียนในการผลิตรายการต่อไป

เรื่องที่ 5 ร้องเรียนกรณีนักข่าวแสดงกิริยาไม่สุภาพต่อประชาชนที่มาร้องทุกข์

ศูนย์เพื่อนไทยพีบีเอสได้รับเรื่องร้องเรียน เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2553 ว่านักข่าวไทยพีบีเอสภาคสนามได้ใช้กิริยาที่ไม่สุภาพต่อประชาชนที่มาร้องทุกข์ เหตุเกิดเมื่อวันที่ 21 พฤษภาคม 2553 เวลาประมาณ 13.00 น. บริเวณอาคารไบฮอก 2 ประตูน้ำ ซึ่งเป็นสถานที่ลงทะเบียนรับเงินเยียวยาผลกระทบจากการชุมนุมทางการเมือง

คณะอนุกรรมการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชนเห็นว่าเรื่องดังกล่าวเป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับข้อบังคับ ส.ส.ท. ว่าด้วยจริยธรรมของวิชาชีพเกี่ยวกับการผลิตและการเผยแพร่รายการ พ.ศ. 2552 แต่เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อบังคับ ส.ส.ท. ว่าด้วยจริยธรรมของกรรมการผู้บริหาร และพนักงาน พ.ศ. 2551 จึงเห็นควรมอบหมายให้ฝ่ายบริหารนำไปพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามความเหมาะสม คณะกรรมการสอบสวนฯ เห็นว่า การที่นักข่าวไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำหรือร้องขอของผู้ร้องเรียน โดยได้สัมภาษณ์แหล่งข่าวอื่นที่ไม่ใช่แกนนำของกลุ่มผู้ร้องเรียน ซึ่งเป็นการทำหน้าที่ตามปกติ แต่อาจไม่ได้ระมัดระวังเพียงพอเรื่องการใช้คำพูดหรือน้ำเสียง จึงอาจมีท่าทีไม่สุภาพ ซึ่งคณะกรรมการได้คัดเตือนและกำชับกับนักข่าวซึ่งเป็นผู้ถูกร้องเรียนให้ระมัดระวังการใช้วาจา และทำทีในการสื่อสารกับแหล่งข่าวหรือบุคคลภายนอก

เรื่องที่ 6 ร้องเรียนรายการ "เวทีสาธารณะสัญจร" ออกอากาศ เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2553

ศูนย์เพื่อนไทยพีบีเอส ได้รับอีเมลจากกรรมการผู้จัดการ บริษัท พาโนรามา เวิลด์ไวด์ จำกัด ร้องเรียนว่า รายการ "เวทีสาธารณะสัญจร" ของไทยพีบีเอส ออกอากาศเมื่อวันเสาร์ที่ 24 กรกฎาคม 2553 มีเนื้อหาเกี่ยวกับการอนุรักษ์พะยูนในจังหวัดตรังได้ละเมิดลิขสิทธิ์ภาพและเสียงสารคดีชุด "Sea Series" ของ บจ.พาโนรามาเวิลด์ไวด์

ผู้ผลิตรายการ "เวทีสาธารณะสัญจร" ได้ชี้แจงว่า ไม่ได้เป็นรายการที่หวังผลทางการค้าจึงเป็นการกระทำที่รู้เท่าไม่ถึงการณ์ โดยเข้าใจว่า ได้ขึ้นเครดิตท้ายรายการบอกที่มาของภาพแล้ว ทีมงานได้ยอมรับผิดต่อการกระทำดังกล่าวโดยผู้รับผิดชอบได้ติดต่อกรรมการผู้จัดการ บจ. พาโนรามา เวิลด์ไวด์

ซึ่งให้โอกาสเข้าพบเพื่อขอโทษและขอคำแนะนำ โดยทาง บจ.พานอรามาฯ ไม่คิดใจเอาความ และขอให้ทีมงานทำงานด้วยความระมัดระวัง เข้าใจในกฎหมายลิขสิทธิ์ในการปฏิบัติงานต่อไป

คณะกรรมการฯ ได้พิจารณาเห็นว่า การนำภาพและเสียงของผู้อื่นมาใช้ในรายการโดยไม่ขออนุญาต นอกจากเป็นการละเมิดสิทธิของผู้อื่นแล้ว ยังผิดจริยธรรมว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสาธารณะ กระทำผิดกฎหมายพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ ในฐานะสื่อสาธารณะ ส.ส.ท. ควรกำหนดมาตรฐานเพื่อสร้างวัฒนธรรมการทำงานใหม่ มิให้เกิดการกระทำผิดซ้ำอีก

เรื่องที่ 7 ร้องเรียนรายการ "ที่นี่ไทยพีบีเอส" ออกอากาศเมื่อวันที่ 20 กันยายน 2553

ศูนย์เพื่อนไทยพีบีเอสได้รับอีเมลร้องเรียนจากบริษัท อีคาร์ เทรคคิง (ประเทศไทย) จำกัด กรณีการนำเสนอรายงานข่าวของไทยพีบีเอส ในรายการ "ที่นี่ไทยพีบีเอส" ออกอากาศเมื่อวันที่ 20 กันยายน 2553 เรื่องการระบาดของไข้เลือดออกที่เพิ่มขึ้น ในปีนี้ มีการนำเสนอข้อมูลจากกระทรวงสาธารณสุขว่า การระบาดที่เพิ่มขึ้นเกิดจากปัญหาการใช้ทรายอบแห้งที่ไม่มีคุณภาพในการกำจัดลูกน้ำ แต่รายการได้เสนอภาพเจ้าหน้าที่ของรัฐบาลถึงบรรจุผลิตภัณฑ์ยี่ห้อ ลาวีโต้ ขึ้นตั้งบนโต๊ะ ปรากฏชื่อยี่ห้ออย่างชัดเจน แต่ในภาพข่าวเห็นเจ้าหน้าที่หยิบซองทรายประเภทที่มีฟอส (Temephos) กำจัดลูกน้ำซึ่งเป็นคนละยี่ห้อกับลาวีโต้ และผู้ผลิตต่างบริษัทกัน การนำเสนอภาพดังกล่าว อาจทำให้ผู้ชมเข้าใจผิด และอาจเกิดความเสียหายแก่ผลิตภัณฑ์และชื่อเสียงของบริษัท

คณะกรรมการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชนเห็นว่า การนำเสนอข่าวในกรณีดังกล่าว เป็นการนำเสนอและอ้างอิงตามข้อมูลจากกระทรวงสาธารณสุข แต่มีข้อผิดพลาดเรื่องการใช้ภาพประกอบ ซึ่งเมื่อพบข้อผิดพลาดก็แก้ไขข่าวให้แก่ผู้ร้องเรียนแล้ว

เรื่องที่ 8 คณะกรรมการ เสนอให้ผู้บริหาร ส.ส.ท. พิจารณา – รายการ "ชั่วโมงทำกิน" ออกอากาศเมื่อวันที่ 12 เมษายน 2553

คณะกรรมการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนได้นำเสนอประเด็นข้อสงสัยต่อที่ประชุมว่ารายการ "ชั่วโมงทำกิน" ออกอากาศเมื่อวันที่ 12 เมษายน 2553 ในประเด็นการนำเสนอเรื่อง "แหนมนื่องหนองคาย" มีเนื้อหาที่สงสัยว่าขัดต่อข้อบังคับ ส.ส.ท. ว่าด้วยจริยธรรมของวิชาชีพเกี่ยวกับการผลิตและการเผยแพร่รายการ พ.ศ. 2552 หรือไม่

คณะกรรมการฯ ได้พิจารณาจากเทปรายการแล้วเห็นว่า การนำเสนอมีลักษณะคล้ายการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้กับร้านอาหาร ซึ่งหากวัตถุประสงค์การนำเสนอรายการเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับ "แหนมนื่อง" ที่เป็นอาหารพื้นบ้าน อาหารท้องถิ่น ก็ควรเสนอให้เห็นการผลิตของชาวบ้านทั่วไป แต่ในรายการดังกล่าวได้นำเสนอผลผลิตจากร้านอาหารเพียงแห่งเดียว

แต่เนื่องจากไม่มีบุคคลภายนอกร้องเรียนประเด็นดังกล่าวต่อคณะกรรมการฯ และเป็นข้อสังเกตของคณะกรรมการเอง คณะกรรมการฯ จึงได้ส่งเรื่องให้ฝ่ายบริหาร ส.ส.ท. ดำเนินการพิจารณาต่อไป ซึ่งคณะกรรมการฯ ได้สอบสวนผู้เกี่ยวข้อง และสรุปรายงานนำเสนอต่อผู้อำนวยการ ส.ส.ท. เห็นว่าข้อผิดพลาดดังกล่าวเกิดจากการประมาทเลินเล่อ ขาดความรอบคอบและระมัดระวังในการผลิต