

รายงานการดำเนินงาน

คณะกรรมการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชนปี 2554

คณะกรรมการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชน เป็นอนุกรรมการตามกฎหมายภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการนโยบาย ส.ส.ท. ประกอบด้วยกรรมการ 9 คน คือ กรรมการนโยบายส.ส.ท. (2 คน) ผู้บริหารองค์การ (1 คน ได้แก่ อำนวยการส.ส.ท.) ผู้แทนองค์กรสื่อสารมวลชน (2 คน) ผู้แทนมูลนิธิคุ้มครองผู้บริโภค (1 คน) ผู้แทนสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ (1 คน) ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก (2 คน) มีหน้าที่พิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในกรณี que เห็นว่ารายการที่เผยแพร่โดย ส.ส.ท. มีลักษณะขัดหรือละเมิดต่อจริยธรรมของสื่อ ตามข้อบังคับองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทยว่าด้วยจริยธรรมของวิชาชีพเกี่ยวกับการผลิตและการเผยแพร่รายการ พ.ศ. 2552 ซึ่งในปี 2554 คณะอนุกรรมการฯ ได้พิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชนจำนวน 4 เรื่อง ดังต่อไปนี้

เรื่องที่ 1 : ร้องเรียนรายการ “กินอยู่...คือ” ตอน “กิมจิ กินอย่างเกาหลี” แพร่ภาพเมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2553 กระทำผิดพระราชบัญญัติองค์การ โดยมีการ โฆษณาแทรกในรายการ

ข้อร้องเรียน เลขธิการคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) มีหนังสือแจ้งส.ส.ท. ว่าได้รับเรื่องกล่าวหาผู้อำนวยการส.ส.ท. กระทำความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่ หรือกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ กรณีที่มีโฆษณาแทรกในรายการ “กินอยู่...คือ” ตอน “กิมจิ กินอย่างเกาหลี” ออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์ทีวีไทย เมื่อวันที่ 23 เมษายน 2553 เวลาประมาณ 07.00-08.00 น. ซึ่งผู้กล่าวหาเห็นว่าพฤติกรรมดังกล่าวเป็นการ โฆษณาเพื่อหารายได้ให้กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกิจการของสถานี พิธีกร รวมทั้งผู้รับเชิญ อันเป็นการขัดต่อนโยบายการจัดตั้งสถานีโทรทัศน์ทีวีไทย เป็นการกระทำที่ผิดกฎหมาย และใช้ตำแหน่งแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ

การวินิจฉัย คณะอนุกรรมการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ได้ตรวจสอบเทปรายการและพิจารณาจากคำชี้แจงของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการผลิตรายการ ซึ่งในเทปรายการ ไม่พบพฤติกรรมผู้ดำเนินรายการชี้แนะ และบอกสถานที่เพื่อการโฆษณาโดยเจตนา หรือแสวงหา หรือเอื้อประโยชน์ให้กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และพบความผิดพลาดที่เกิดจากกระบวนการตรวจรับเทปรายการ เนื่องจากผู้ผลิตรายการส่งเทปล่าช้าเกินกำหนด (เทปออกอากาศวันที่ 23 เมษายน เวลา 07.00 น. ผู้ผลิตส่งเทปในวันที่ 22 เมษายน เวลา 22.00 น.) เป็นเหตุให้การตรวจสอบคุณภาพการผลิตและเนื้อหาเป็นไปอย่างเร่งรีบ และไม่พบภาพหรือเสียงที่ไม่เหมาะสม มีเพียงการกล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ร่วมรายการเกินจำเป็น แต่จำเป็นต้องยอมรับเพื่อนำส่งเทปออกอากาศให้ทันเวลา

จากข้อเท็จจริงดังกล่าว คณะอนุกรรมการฯ ได้พิจารณาใน 2 ประเด็น คือ (1) เนื้อหารายการที่ออกอากาศผิดข้อบังคับจริยธรรมวิชาชีพหรือไม่ และ (2) ปัญหาการบริหารงานภายในองค์การฯ

ในประเด็นที่ (1) คณะอนุกรรมการฯ พิจารณาเห็นว่าผู้ดำเนินรายการไม่มีเจตนาโฆษณาร้านอาหารตามร้อง แต่เกิดจากความเคยชินของผู้ผลิตและผู้ดำเนินรายการตามที่มีกปฏิบัติในสื่อเชิงพาณิชย์ ซึ่งยังไม่เข้าใจบริบทของพันธกิจหลักในการผลิตรายการสำหรับสื่อสาธารณะอย่างแท้จริง

ในประเด็นที่(2) คณะอนุกรรมการฯ เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานต้องมั่นคงในการดำเนินการตามกระบวนการและข้อกำหนดในทางปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ด้วยความระมัดระวัง รอบคอบ ไม่ให้เกิดการลุ่่มเสี่ยงต่อการผิดข้อบังคับใน

จริยธรรมวิชาชีพฯ ทั้งนี้ เพื่อสร้างมาตรฐานรายการและกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพในส.ส.ท. ผู้ปฏิบัติงานต้องเตรียมความพร้อมในการแก้ปัญหากรณีฉุกเฉิน และ/หรือ มีปัญหาเกี่ยวกับเทปรายการที่ออกอากาศตามผังรายการ ไม่ได้ด้วย คณะอนุกรรมการฯจึงมีมติเป็นเอกฉันท์ว่า ผู้ดำเนินรายการ ไม่มีเจตนาโฆษณาร้านอาหารดังกล่าว แต่เกิดจากความเคยชิน และความไม่เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของสื่อสาธารณะอย่างถูกต้อง และได้เสนอแนะให้ผู้รับผิดชอบและผู้บริหารทำความเข้าใจ ให้ข้อแนะนำ คู่มืออาหารรายการแก่ผู้ผลิตอย่างใกล้ชิด โดยให้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และสัญญาอย่างเคร่งครัด เพื่อมิให้เกิดความผิดซ้ำเดิมอีก

เรื่องที่ 2 : ร้องเรียนรายการ “ฉันจะเป็นชานา” แพร่ภาพเมื่อวันที่ 25 เมษายน 2554 นำเสนอภาพและเสียงของบุคคลอื่น โดยไม่ขออนุญาต

ข้อร้องเรียน คณะอนุกรรมการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชนได้รับหนังสือร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน ซึ่งมีอาชีพเป็นนักเขียนสารคดีว่า ผู้ดำเนินรายการ “ฉันจะเป็นชานา” ได้นำภาพและเสียงการสนทนาหารื้ออันเป็นการส่วนตัวระหว่างผู้ร้องเรียนกับผู้ดำเนินรายการไปเผยแพร่ในรายการ “ฉันจะเป็นชานา” ทางสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส เมื่อวันที่ 25 เมษายน 2554 เวลา 23.00 น. โดยไม่ขออนุญาตจากผู้ร้องเรียนก่อน ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนได้แจ้งให้ผู้ดำเนินรายการทราบล่วงหน้าแล้วว่าไม่อนุญาตให้เผยแพร่ภาพการพูดคุยส่วนตัวดังกล่าวต่อสาธารณะ เนื่องจากเป็นประเด็นที่มีความอ่อนไหว การกระทำของผู้ดำเนินรายการดังกล่าวถือเป็นการละเมิดสิทธิส่วนตัว สร้างความเสียหายให้กับผู้ร้องเรียน ทำให้เสียชื่อเสียงในการทำงานทั้งปัจจุบันและระยะยาว จึงขอให้ผู้ดำเนินรายการและสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสรับผิดชอบต่อความเสียหายในชื่อเสียงการทำงาน และด้านจิตใจที่ผู้ร้องเรียนได้รับจากการกระทำดังกล่าว และขอให้กำหนดมาตรการป้องกันไม่ให้ผู้ผลิตรายการโทรทัศน์ละเมิดสิทธิส่วนบุคคลด้วย

การวินิจฉัย คณะอนุกรรมการฯได้ตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยได้รับคำชี้แจงจากสำนักรายการส.ส.ท.ว่า เมื่อได้รับทราบการร้องเรียน สำนักรายการฯได้แจ้งให้ผู้ถูกร้องเรียนทราบ โดยให้ทำหนังสือชี้แจงสาเหตุที่แพร่ภาพและเสียงโดยไม่ได้รับอนุญาต พร้อมกับให้เสนอแนวทางการบรรเทาความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียน ซึ่งผู้ถูกร้องเรียนแจ้งว่าก่อนที่จะมีการร้องเรียน ผู้ดำเนินรายการได้ติดต่อผู้เสียหายทางโทรศัพท์เพื่อขอโทษพร้อมชี้แจงเหตุผล และดำเนินการแก้ไขความเสียหายเบื้องต้นโดยการตัดเนื้อหาในส่วนที่เกี่ยวกับผู้เสียหายออกจากรายการที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ไทยพีบีเอส Facebook และขอลบคลิปรายการออกจาก You Tube แต่ต่อมาทราบว่าผู้เสียหายได้ทำหนังสือร้องเรียนมายังคณะอนุกรรมการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ส.ส.ท.

ในส่วนของสำนักรายการส.ส.ท. ได้จัดทำแนวทางการดำเนินการต่อผู้ที่กระทำละเมิดต่อสิทธิของผู้อื่น ซึ่งอาจเป็นการผิดข้อบังคับจริยธรรมว่าด้วยวิชาชีพฯของส.ส.ท. โดยมีบทลงโทษตั้งแต่การทำหนังสือตักเตือนอย่างเป็นทางการจนถึงมาตรการลงโทษขั้นสูงขึ้นตามลำดับ และเสนอแนวทางการบรรเทาความเสียหายให้แก่ผู้ร้องเรียนโดยใช้ช่องทางในรายการหรือช่องทางสื่อที่เหมาะสมต่อการชี้แจงและขอภัยต่อไป

คณะอนุกรรมการฯได้พิจารณาในประเด็นการนำเสนอรายการ โดยไม่เคารพสิทธิของผู้อื่น ซึ่งขัดต่อข้อบังคับว่าด้วยจริยธรรมวิชาชีพฯเกี่ยวกับการผลิตและการเผยแพร่รายการ พ.ศ. 2552 ข้อ 5.2 “ผู้ปฏิบัติงานต้องเคารพสิทธิของบุคคลในการปฏิเสธการให้สัมภาษณ์หรือการร่วมรายการ” และข้อ 7.3 “การนำเสนอเนื้อหาที่อาจลบล้างละเมิดความเป็นส่วนตัว และ/หรือ ทำร้ายความรู้สึกของบุคคล” ประกอบกับคำชี้แจงของผู้ดำเนินรายการและผู้อำนวยการสำนักรายการ ส.ส.ท. แล้ว มีมติเป็นเอกฉันท์ว่าผู้ดำเนินรายการกระทำการละเมิดต่อผู้ร้องเรียนโดยกระทำผิดสัญญา และผิดข้อบังคับจริยธรรมตามข้อ 5.2 และ ข้อ 7.3 ถือเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลจริง ซึ่งต้องกำหนดมาตรการลงโทษที่ชัดเจน และกำหนดวิธีการบรรเทาความเสียหายให้แก่ผู้ร้องเรียน

ทั้งนี้ คณะอนุกรรมการฯ เห็นชอบต่อแนวทางการดำเนินการและแนวทางการบรรเทาความเสียหายให้แก่ผู้ร้องเรียนตามที่สำนักการเสนา โดยเสนอแนะเพิ่มเติมให้กำหนดมาตรการป้องกันปัญหาในระยะยาว เพื่อมิให้ผู้ผลิตและพนักงานของ ส.ส.ท. ดำเนินการใดๆ ในลักษณะที่เป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล และมอบหมายให้ฝ่ายบริหารกำหนดมาตรการลงโทษตามกระบวนการที่ชัดเจน สำหรับกรณีนี้ขอให้มีหนังสืออย่างเป็นทางการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนรับทราบการรับผิดชอบ คำขอโทษ และหาวิธีมาตรการบรรเทาความเสียหายที่เหมาะสม

นอกจากนั้น คณะอนุกรรมการฯ เสนอให้ฝ่ายบริหารกำหนดกระบวนการเปลี่ยนทัศนคติในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานของ ส.ส.ท. ผู้ผลิต ผู้ดำเนินรายการที่เป็นบุคคลภายนอกให้เข้าใจวัฒนธรรมการทำงานของสื่อสาธารณะภายใต้กรอบจริยธรรมอย่างเคร่งครัดเพื่อประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ

เรื่องที่ 3 : ร้องเรียนรายการ “ตอบโจทย์” ออกอากาศเมื่อวันที่ 20 เมษายน 2554 ดำเนินรายการโดยไม่แจ้งให้ผู้รับเชิญรับทราบประเด็นและรายละเอียดการสัมภาษณ์ให้ชัดเจน มีการเปลี่ยนชื่อประเด็นจากที่แจ้งไว้ และใช้คำถามเชิงรุกโดยไม่ให้ออกาสผู้สัมภาษณ์ชี้แจง

ข้อร้องเรียน คณะอนุกรรมการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ได้รับหนังสือร้องเรียนจากผู้รับเชิญมาเป็นวิทยากรในรายการ “ตอบ โจทย์” ซึ่งอัดเทปรายการเมื่อวันที่ 20 เมษายน 2554 และออกอากาศเมื่อวันที่ 25-26 เมษายน 2554 ซึ่งผู้ดำเนินรายการตั้งคำถามไม่ตรงกับประเด็นที่ตกลงกันไว้ล่วงหน้า และใช้คำถามเชิงรุกต่อผู้ร้องเรียนโดยไม่ให้ผู้ร้องเรียนมีโอกาสชี้แจง และจากการตรวจสอบเทปรายการหลังการออกอากาศในวันที่ 25 เมษายน 2555 พบว่าชื่อหัวข้อการสนทนาที่ขึ้น CG ไม่ตรงกับประเด็นที่ตกลงกันไว้ ซึ่งไม่ได้แจ้งให้ทราบล่วงหน้า เป็นเหตุให้ผู้ร้องเรียนไม่มีโอกาสแสดงความคิดเห็นปกป้องตนเองตามประเด็นหัวข้อที่เปลี่ยนใหม่ กรณีดังกล่าวถือว่าผู้ดำเนินรายการละเมิดต่อข้อบังคับว่าด้วยจริยธรรมของวิชาชีพเกี่ยวกับการผลิตและการเผยแพร่รายการ พ.ศ. 2552 และไม่มีมาตรฐานในการทำงานเชิงสาธารณะ จึงขอให้มีการตรวจสอบด้านจริยธรรม และให้กำหนดแนวปฏิบัติเพื่อมาตรฐานการทำงานด้านสื่อให้ไทยพีบีเอสเป็นสถานีโทรทัศน์และสถาบันสื่อสาธารณะของประเทศไทยที่มีคุณภาพตามวิสัยทัศน์และวัตถุประสงค์ขององค์กรต่อไป

การวินิจฉัย คณะอนุกรรมการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ได้ตรวจสอบเทปรายการ และคำชี้แจงจากผู้รับผิดชอบผลิตรายการ ประกอบข้อบังคับว่าด้วยจริยธรรมของวิชาชีพเกี่ยวกับการผลิตและการเผยแพร่รายการ พ.ศ. 2552 ข้อ 5.1 “การนำเสนอข่าว หรือข้อมูล ต้องยึดถือข้อเท็จจริง ความถูกต้องเที่ยงตรง โดยการเลือกแหล่งข่าว แหล่งข้อมูล การใช้ภาษา การกำหนดเนื้อหา และวิธีการหรือรูปแบบการนำเสนอ ต้องดำเนินการด้วยความรอบคอบ ระมัดระวัง มีการตรวจสอบ ตรวจสอบทานเป็นหลักปฏิบัติสำคัญ” และ ข้อ 5.4 “ผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวและรายการ ต้องเปิดเผย ตรงไปตรงมา และชื่อตรงต่อผู้ที่ตกเป็นข่าว แหล่งข่าว ผู้ร่วมรายการ ผู้ให้ทัศนคติความคิดเห็น รวมทั้งผู้ชมผู้ฟังรายการ” รวมทั้งแนวทางปฏิบัติเพื่อธำรงจริยธรรมวิชาชีพ ข้อ 10 และ 10.1 ซึ่งเป็นแนวทางปฏิบัติเพื่อปกป้องและปฏิบัติต่อแหล่งข่าวอย่างเป็นธรรม

พบว่า กรณีนี้อาจเกิดจากปัญหาการสื่อสารระหว่างผู้ผลิตรายการกับวิทยากรที่เชิญมาออกรายการ เป็นเหตุให้เข้าใจไม่ตรงกัน จึงถือเป็นบทเรียนสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ส.ส.ท. ที่ต้องทบทวนขั้นตอนการทำงานในอนาคตให้รอบคอบต่อไป ส่วนประเด็นชื่อหัวข้อการสนทนาที่ขึ้น CG ไม่ตรงกับประเด็นที่ตกลงกันไว้ โดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า นั้น แม้ว่าผู้ผลิตรายการได้ลบ CG ออกจากเทปที่ออกอากาศเมื่อวันที่ 2 ตามที่ได้รับคำทักท้วงแล้ว คณะอนุกรรมการฯ ยังเห็นว่า การกระทำดังกล่าวไม่เป็นธรรมแก่ผู้ร้องเรียน ไม่เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ของสื่อสาธารณะไทยพีบีเอส จึงเห็นควรเพิ่มความระมัดระวังให้มากขึ้น

คณะอนุกรรมการฯจึงมีมติเป็นเอกฉันท์เห็นควรให้ฝ่ายบริหารกำหนดกระบวนการวิธีการสื่อสารกับวิทยากรที่ได้รับเชิญมาร่วมรายการของไทยพีบีเอสให้เหมาะสม โดยสร้างกลไกการตรวจทานความเข้าใจระหว่างผู้เชิญกับผู้รับเชิญให้เข้าใจตรงกันในประเด็นเรื่องที่ต้องการทราบ มอบหมายให้ฝ่ายบริหารคัดเลือกเดือนผู้ผลิตรายการ/ผู้ดำเนินรายการในเรื่องการใช้ภาษาในการสัมภาษณ์ให้เหมาะสม โดยเฉพาะภาษา/น้ำเสียงที่อาจทำให้ผู้ชม/ผู้ฟังเข้าใจผิด หรือก่อผลเสียหายต่อวิทยากรรับเชิญร่วมรายการ

เรื่องที่ 4 : ร้องเรียนรายการ “เปิดปม” ตอน “แฮร์รี่ลอร์ดเตอร์” ออกอากาศเมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2554

ข้อร้องเรียน ศูนย์เพื่อนไทยพีบีเอสได้รับการร้องเรียนจากผู้เสียหายจากแฮร์รี่ลูทโซ กรณีรายการ“เปิดปม”ตอน “แฮร์รี่ลอร์ดเตอร์” ได้นำภาพและเสียงการสนทนาเล่าเหตุการณ์ไปแพร่ภาพในรายการฯ ออกอากาศเมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2554 โดยไม่ขออนุญาตจากผู้ร้องเรียนก่อน ทั้งนี้ผู้สื่อข่าวสัญญาแล้วว่าจะไม่นำภาพของตนไปเผยแพร่ ถือเป็นภาระละเมิดข้อตกลง สร้างความอับอายและเสียหายให้กับผู้ร้องเรียน

การวินิจฉัย คณะอนุกรรมการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชนได้ตรวจสอบเทปรายการและคำชี้แจงของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบผลิตรายการแล้ว เห็นว่ากรณีนี้มีลักษณะคล้ายกับกรณีร้องเรียนเรื่อง “ฉันจะเป็นชานา” ซึ่งเป็นข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นบ่อย สะท้อนให้เห็นวิธีการทำงานของผู้ปฏิบัติงานที่เคยชินกับประสบการณ์สะสมในอดีตโดยไม่พยายามใช้องค์ความรู้ตามข้อบังคับว่าด้วยจริยธรรมของวิชาชีพเกี่ยวกับการผลิตและการเผยแพร่รายการ พ.ศ. 2552 ที่เน้นเรื่องการเคารพสิทธิและการปกป้องแหล่งข่าว การกระทำตามคำร้องเรียนดังกล่าวถือเป็นการละเมิดจริยธรรมเรื่องการไม่เคารพต่อคำมั่นสัญญาที่ได้ตกลงไว้กับแหล่งข่าว

คณะอนุกรรมการฯมีมติด้วยเสียงส่วนใหญ่ว่า คณะอนุกรรมการฯได้รับการร้องเรียนในประเด็นลักษณะเดียวกันบ่อยครั้ง จึงเสนอให้ผู้บริหารเร่งกำหนดแนวการปฏิบัติ พร้อมกำหนดบทลงโทษ และประกาศให้ทราบอย่างทั่วถึง

ทั้งนี้ มาตรการเยียวยาควรต้องยกระดับถึงความรับผิดชอบขององค์กรฯ โดยคำนึงถึงการฟื้นฟูจิตใจ ชื่อเสียง และความปลอดภัยในชีวิตของผู้เสียหายด้วย