

รายงานการดำเนินงานของ
คณะอนุกรรมการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชน
องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ส.ส.ท.)
ประจำปี ๒๕๕๙

คณะอนุกรรมการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชน เป็น คณะอนุกรรมการที่ คณะกรรมการนโยบาย ส.ส.ท. แต่งตั้งตามมาตรา ๔๖ แห่งพระราชบัญญัติองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพ สาธารณะแห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๕๑ มีหน้าที่รับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ในกรณีที่องค์การ ผู้ผลิตรายการ หรือพนักงานหรือลูกจ้างขององค์การกระทำการหรือผลิตรายการที่เกี่ยวข้องกับข้อบังคับ ส.ส.ท. ว่าด้วยจริยธรรมเกี่ยวกับการผลิต และการเผยแพร่รายการ พ.ศ. ๒๕๕๒ และข้อบังคับ ส.ส.ท. ว่าด้วยจริยธรรม เกี่ยวกับการผลิต และการเผยแพร่รายการ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยอนุกรรมการ ๘ คน ประกอบด้วย กรรมการนโยบาย ส.ส.ท. (๒ คน) ผู้แทนผู้อำนวยการ ส.ส.ท. (๑ คน) ผู้แทนสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ ส.ส.ท. (๑ คน) ผู้แทนองค์กรสื่อสารมวลชน (๒ คน) ผู้แทนมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (๑ คน) ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก (๑ คน) ทั้งนี้ เพื่อให้องค์การ ผู้บริหาร พนักงาน ผู้ปฏิบัติงาน ส.ส.ท. และบุคคลภายนอกที่ทำงานด้านการผลิตรายการ ขององค์การกระทำในสิ่งที่ควรปฏิบัติตามมาตรฐานสื่อสาธารณะ

ปี ๒๕๕๙ มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๑๕ เรื่อง คณะอนุกรรมการฯ รับเป็นเรื่องร้องเรียน ๘ เรื่อง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

เรื่องที่ ๑: เรื่องร้องเรียนกรณีข่าวนักวิทยาศาสตร์ไทยคนแรกคิดค้นการสร้างภูมิคุ้มกันช่วย ผู้ป่วยที่ติดเชื้อ HIV

ข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียนนี้คณะอนุกรรมการฯ นำมาจากการประมวลความคิดเห็นของผู้ชม ผู้ฟังระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ – วันที่ ๒๖ มกราคม ๒๕๕๙ ของศูนย์เพื่อนไทยพีบีเอส สำนักงาน ผู้อำนวยการ ส.ส.ท. เป็นการเสนอข่าวนักวิทยาศาสตร์ไทยคนแรกคิดค้นการสร้างภูมิคุ้มกันช่วยผู้ป่วยที่ติดเชื้อ HIVs มีผลกระทบสูงต่อสังคม โดยเฉพาะคลิปรายการที่ระบุว่า “เมื่อใช้ผลิตภัณฑ์จากสมุนไพรของ นักวิทยาศาสตร์คนนี้แล้ว ค่า CD4 จะเพิ่มขึ้น (CD4 คือ เซลล์เม็ดเลือดขาวชนิดหนึ่งที่ทำหน้าที่ในการต่อสู้และ ทำลายเชื้อโรคต่าง ๆ ที่เข้าสู่ร่างกาย CD ย่อมาจาก Cluster of Differentiation) และผลข้างเคียงน้อย คือ สามารถลดไวรัสที่ทำให้ภูมิคุ้มกันบกพร่องได้ ซึ่งการนำเสนอข้อมูลในลักษณะนี้อาจทำให้ผู้ป่วยที่ติดเชื้อ HIVs และสังคมโดยรวมเข้าใจผิดได้ ทั้งที่ผลงานวิจัยยังไม่มีมาตรฐานทางวิชาการรับรองและยังไม่ได้รับอนุญาตจาก คณะกรรมการอาหารและยา (อย.) อีกทั้งการนำเสนอภาพที่ผู้สื่อข่าวไม่ได้จัดทำขึ้นเองมาประกอบเนื้อหาข่าว โดยปราศจากการอ้างอิง ยังอาจทำให้เกิดข้อสงสัยได้ว่ามีผลประโยชน์ทับซ้อนเรื่องโฆษณาแฝงด้วย ซึ่งขัดกับ หลักการของสื่อสาธารณะ

ผลการวินิจฉัย : มีมติรับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา และเห็นว่าการกระทำของผู้ถูกร้องเรียน ขัดต่อแนวทางปฏิบัติเพื่อธำรงจริยธรรมของวิชาชีพการผลิต การจัดหา และการเผยแพร่รายการ องค์การ กระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย ข้อ ๔.๑ “การนำเสนอข่าวหรือข้อมูล ต้องยึดถือ

ข้อเท็จจริง ความถูกต้อง เทียบตรง โดยการเลือกแหล่งข่าว แหล่งข้อมูล การใช้ภาษา การกำหนดเนื้อหา และวิธีการหรือรูปแบบการนำเสนอต้องดำเนินการด้วยความรอบคอบ ระมัดระวัง มีการตรวจสอบตรวจทานเป็นหลักปฏิบัติสำคัญ”

คณะอนุกรรมการฯ มีข้อเสนอแนะว่า หากนำข่าวประชาสัมพันธ์หรือภาพจากแหล่งข่าว มาใช้ประกอบข่าวต้องระบุแหล่งข่าวและที่มาของภาพให้ชัดเจน

เรื่องที่ ๒ : ร้องเรียนกรณีนักข่าวขาดจริยธรรมแอบถ่ายแหล่งข่าว ในรายการวาระประเทศไทย เรื่องการตรวจสอบโครงการอุทยานราชภักดิ์

ข้อร้องเรียน: ข้อร้องเรียนกรณีนักข่าวขาดจริยธรรมแอบถ่ายแหล่งข่าว ในรายการวาระประเทศไทย เมื่อวันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๕๙ พบว่ารายการข่าวค่ำ ช่วงวาระประเทศไทยนำเสนอรายงานข่าวโครงการอุทยานราชภักดิ์โดยนำภาพที่แอบถ่ายมาออกอากาศ ๓ จุด คือ จุดที่ ๑ หน้าโรงหล่อจังหวัดปทุมธานี จุดที่ ๒ ถ่ายภาพเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย หน้าโรงหล่อจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และจุดที่ ๓ ถ่ายภาพหน้าชาวบ้านที่ผู้สื่อข่าวลงไปสอบถามเส้นทางเพื่อไปยังบ้านบุคคลที่ตกเป็นข่าว ผู้สื่อข่าวยอมรับว่าหากไม่นำเสนอภาพหรือเสียงให้สัมภาษณ์ดังกล่าวออกอากาศก็ไม่มีผลกระทบต่อคุณค่าและเนื้อหาสาระของรายงานข่าวชิ้นนี้แต่อย่างใด และยอมรับว่าไม่ได้ตรวจสอบให้รอบคอบในขั้นตอนการผลิต อีกทั้งไม่มีเจตนาที่จะปล่อยเสียงการสอบถามเส้นทางจากชาวบ้าน และผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการผลิตชิ้นงานนี้ ผู้สื่อข่าวยอมรับว่าขาดความระมัดระวังและขาดความรอบคอบ และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขการทำงานให้ได้มาตรฐานและกรอบจริยธรรมของสื่อสาธารณะต่อไป

ผลการวินิจฉัย : มีมติรับเป็นเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา และเห็นว่าการกระทำของผู้ถูกร้องเรียนขัดต่อแนวทางปฏิบัติเพื่อธำรงจริยธรรมของวิชาชีพการผลิต การจัดหา และการเผยแพร่รายการองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย ข้อ ๑๐ (๑๐.๓, ๑๐.๕ และ ๑๐.๖) จริยธรรมด้านความปลอดภัยและการปฏิบัติต่อแหล่งข่าวอย่างเป็นธรรม

เรื่องที่ ๓ : ร้องเรียนกรณีการนำเสนอข่าวเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมายห้ามรถยนต์ที่มีอายุการใช้งาน ๗ - ๑๐ ปี วิ่งในกทม.

ข้อร้องเรียน : ข้อร้องเรียนกรณีสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสนำเสนอข่าวในรายการข่าวเช้า เวลา ๐๕.๐๐ น. วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ หัวข้อข่าว “พื้นที่กฎหมายห้ามรถ ๗ - ๑๐ ปี วิ่งใน กรุงเทพฯ” ว่านำข่าวเก่าที่เคยเผยแพร่ไป เมื่อ ๓ ปีก่อนมาเผยแพร่ใหม่ ซึ่งความผิดพลาดนี้ถูกวิพากษ์วิจารณ์ในสื่อสังคมออนไลน์อย่างกว้างขวาง ทีมงานรายการข่าวเช้าได้ยอมรับความผิดพลาดและนำเสนอเพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องในวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ กรณีนี้มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือขององค์การอย่างมาก โดยเฉพาะสะท้อนให้เห็นว่ากระบวนการตรวจสอบชิ้นงานข่าวก่อนการนำเสนอขาดความระมัดระวัง นอกจากนั้น แม้ผู้ปฏิบัติงานจะรับรู้และยอมรับว่ามีความผิดพลาด แต่ไม่สามารถแก้ไขได้โดยเร็วภายในวันเดียวกันกับที่เกิดเหตุในรายการข่าวช่วงอื่น ๆ ต้องรอแก้ไขในรายการข่าวเช้าในวันรุ่งขึ้น ซึ่งสะท้อนให้เห็น

ปัญหาระบบการทำงานของสำนักข่าว ซึ่งรับผิดชอบรายการข่าวทุกช่วงของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส รวมทั้งรายการข่าวเช้า

ผลการวินิจฉัย : มีมติรับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา และเห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานยอมรับว่ามีความผิดพลาดโดยนำข่าวเก่ามาออกอากาศ และเมื่อเกิดข้อผิดพลาดแล้วมิได้แก้ไขโดยเร็ว จึงเป็นการขัดต่อข้อบังคับด้านจริยธรรมของวิชาชีพ ข้อ ๔ จริยธรรมด้านความถูกต้อง เที่ยงตรง และแนวทางปฏิบัติเพื่อธำรงจริยธรรมวิชาชีพการผลิต การจัดหา และการเผยแพร่รายการของ ส.ส.ท. ข้อ ๖.๑๔ “เมื่อทราบว่ามีผิดพลาดจากข้อเท็จจริงในข่าวหรือรายงานหรือรายการที่เผยแพร่ออกอากาศไปแล้วทางสื่อใดขององค์การ ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบต้องหาทางดำเนินการเพื่อชี้แจงหรือแก้ไขข้อผิดพลาดโดยเร็วที่สุดทางสื่ออื่น ๆ ขององค์การ”

เรื่องที่ ๔ : ข้อร้องเรียน รายการ “ไทยบันเทิง” ละเมิดลิขสิทธิ์

ข้อร้องเรียน : ข้อร้องเรียนกรณีรายการไทยบันเทิง ออกอากาศเมื่อวันที่ ๑๙ เมษายน ๒๕๕๙ ช่วงหัวข้อ “เทคนิคสร้างคาแรกเตอร์ตัวการ์ตูน” ว่านำเสนอภาพอันเป็นการละเมิดลิขสิทธิ์ การนำเสนอตัวอย่างการ์ตูนในชิ้นงานดังกล่าวถึงแม้จะมีการอ้างอิงเจ้าของลิขสิทธิ์แล้ว แต่อาจจะไม่ครบถ้วนและการทำงานในรูปแบบขององค์กรที่เป็นสื่อสาธารณะต้องนำเสนอข้อมูลอย่างถูกต้องชัดเจน มิฉะนั้น อาจส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ และความน่าเชื่อถือขององค์กรก็ได้

ทีมงานรายการ “ไทยบันเทิง” ชี้แจงว่า การนำเสนอชิ้นงานนี้เนื่องจากเห็นว่าสังคมไทยส่วนหนึ่งให้ความสนใจการสร้างสรรคแอนิเมชัน โดยสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องรวมทั้งผู้บริหารโรงเรียนแอนิเมชันและการออกแบบคาโดคาเวจากประเทศญี่ปุ่น ที่เข้ามาเปิดสอนในประเทศไทย และเป็นสถาบันเดียวที่เปิดสอนด้านนี้โดยตรง สำหรับคลิปรายการที่ออกอากาศมีตัวอย่างการ์ตูนจำนวน ๓ ตัว ตัวที่ ๑ ไม่ใช่ลิขสิทธิ์ของสำนักพิมพ์ในเครือโรงเรียนคาโดคาเว ตัวที่ ๒ และที่ ๓ เป็นลิขสิทธิ์ของสำนักพิมพ์ในเครือโรงเรียนคาโดคาเว ซึ่งทางโรงเรียนได้อนุญาตให้ทางรายการนำไปใช้ออกอากาศได้ โดยไม่ได้ระบุว่าต้องอ้างอิง และในการผลิตชิ้นงานนี้ทีมงานชี้แจงว่าได้ใช้ความระมัดระวังอย่างมาก เพื่อไม่ให้เป็นการประชาสัมพันธ์โรงเรียน และละเมิดกฎหมายลิขสิทธิ์

ผลการวินิจฉัย : มีมติรับเป็นเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา และเห็นว่าการผลิตรายการ “ไทยบันเทิง” ช่วงหัวข้อ “เทคนิคสร้างคาแรกเตอร์ตัวการ์ตูน” ผู้ปฏิบัติงานได้รับรู้ถึงการมีลิขสิทธิ์ของเจ้าของผลงาน และกฎหมายลิขสิทธิ์ครบถ้วนแล้ว จึงถือว่าเป็นการถูกต้อง แต่การค้นคว้าและอ้างอิงอาจจะยังไม่ครบถ้วน ซึ่งเป็นข้อบกพร่องเล็กน้อยในการปฏิบัติงาน ไม่ขัดต่อข้อบังคับด้านจริยธรรมของวิชาชีพของ ส.ส.ท.

คณะอนุกรรมการฯ มีข้อเสนอแนะว่า ในการปฏิบัติงานต่อไป ให้ผู้ปฏิบัติงานมีความระมัดระวังในการอ้างอิงเจ้าของผลงานอันมีลิขสิทธิ์ให้ถูกต้องครบถ้วน เพราะอาจจะส่งผลในทางกฎหมายต่อองค์การได้

เรื่องที่ ๕ : ข้อร้องเรียน การถ่ายทอดสดรายการสงกรานต์วิถีไทย ร่วมใจประหัตน้ำ ๑๓ เมษายน ๒๕๕๙

ข้อร้องเรียน : ร้องเรียนกรณีการถ่ายทอดสดรายการสงกรานต์วิถีไทย ร่วมใจประหยัดน้ำ วันที่ ๑๓ เมษายน ๒๕๕๙ จากถนนข้าวเหนียว จังหวัดขอนแก่น ระหว่างการสัมภาษณ์ตัวแทนกลุ่มผู้สูงอายุ ช่วงหนึ่งมีข้อความที่ผู้ถูกสัมภาษณ์กล่าวว่า “มาเที่ยวขอนแก่นนะคะ คนขอนแก่นเป็นคนอ่อนหวานมาที่ไร่ก็ โอเค โอเค ขอนแก่น อะไรก็โอเค โอเคไปหมด ถ้าท่านมาขอนแก่น จะมาไม่ถึงขอนแก่น ถ้ามาไม่ถึงร้านตึกแจ่วฮ้อน เป็นอาหารอีสาน เปิดहांโหมงเย็นถึงहांหุ่ม” และพิธีกรพูดต่อว่า “ร้านคุณแม่เองเลย และพาเราไปกินฟรี ไปอุดหนุนกัน”

ผลการวินิจฉัย : มีมติรับเป็นเรื่องราวร้องเรียนไว้พิจารณา และเห็นว่ากรณีการถ่ายทอดสดรายการสงกรานต์วิถีไทย ร่วมใจประหยัดน้ำ วันที่ ๑๓ เมษายน ๒๕๕๙ ถึงแม้จะควบคุมการปฏิบัติงานได้ยาก เนื่องจากเป็นรายการสดแต่ผู้รับผิดชอบและผู้เกี่ยวข้องควรจะต้องซักซ้อมทำความเข้าใจกับผู้ที่จะถูกสัมภาษณ์ ก่อนที่จะออกอากาศ โดยเฉพาะผู้ทำหน้าที่พิธีกรแม้จะไม่ใช่เจ้าหน้าที่ประจำ แต่จะต้องมีความเข้าใจในข้อบังคับด้านจริยธรรมวิชาชีพของ ส.ส.ท. อย่างดี ดังนั้น คำพูดทั้งของพิธีกรและตัวแทนกลุ่มผู้สูงอายุ ที่มีลักษณะการส่งเสริมการขาย ประชาสัมพันธ์ร้านอาหาร จึงขัดต่อข้อบังคับด้านจริยธรรมของวิชาชีพของ ส.ส.ท. ข้อ ๖ (๖.๖) (๖.๗) จริยธรรมด้านความเป็นอิสระของวิชาชีพ ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ และการไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน

สำหรับสื่อสาธารณะ การนำเสนอชื่อหรือสัญลักษณ์ของสินค้าและบริการเพื่อธุรกิจการค้า อาจกระทำได้เมื่อมีความจำเป็นเพื่องานข่าวหรือรายการ แต่ต้องปิดบัง ชื่อ ตราสินค้า สัญลักษณ์ เว้นแต่สินค้าหรือบริการนั้น ๆ เป็นข่าว หรือภาพ ชื่อ ตราสินค้า สัญลักษณ์นั้นเป็นพื้นหลังที่ไม่โดดเด่น ชัดแจ้ง และไม่สื่อว่าเป็นการเจตนา หรือการหลีกเลียงเป็นเหตุสุดวิสัย

เรื่องที่ ๖ : ข้อร้องเรียนรายงานสดเหตุการณ์ตำรวจปฏิบัติภารกิจจับกุมผู้ต้องหาคดีฆาตกรรม อาจารย์ มรก.พระนคร

ข้อร้องเรียน : ร้องเรียนการรายงานสดเหตุการณ์ตำรวจปฏิบัติภารกิจจับกุมผู้ต้องหาคดีฆาตกรรมอาจารย์ มรก. พระนคร เมื่อวันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๕๙ ช่วงข่าวด่วน เวลา ๑๖.๐๐ – ๑๗.๐๐ น. โดยใช้เวลา ๑.๐๒ ชั่วโมง ส่วนคลิปวิดีโอที่ได้จากการออกอากาศสด (Live) บนเฟซบุ๊ก (Facebook) ของไทยพีบีเอส มีความยาว ๕๑.๓๕ นาที ระหว่างการถ่ายทอดสดเหตุการณ์นี้ ภาพผู้ต้องหาถือปืนจ่อที่ศีรษะตัวเองหลุดออกอากาศไป

ผลการวินิจฉัย : มีมติรับเป็นเรื่องราวร้องเรียนไว้พิจารณา และเห็นว่าการถ่ายทอดรายงานสดเหตุการณ์ตำรวจปฏิบัติภารกิจจับกุมผู้ต้องหาคดีฆาตกรรมอาจารย์ มรก.พระนคร เป็นการกระทำที่ขัดต่อข้อบังคับด้านจริยธรรมวิชาชีพของ ส.ส.ท. ข้อ ๙ (๙.๒) ข้อ ๑๑ (๑๑.๑) (๑๑.๒) และข้อ ๑๕ (๑๕.๒) จริยธรรมในการเสนอเนื้อหาอาชญากรรม หรือพฤติกรรมที่เป็นภัยต่อสาธารณะและเหตุร้ายแรงที่มีผลกระทบต่อบุคคลและสังคม และผู้เกี่ยวข้องยอมรับว่าระหว่างการถ่ายทอดสดเหตุการณ์นี้ ซึ่งรวมเวลานานประมาณ ๕๒ นาที ได้ระมัดระวังอย่างยิ่งที่จะไม่ให้มีปัญหาด้านจริยธรรมในการนำเสนอ แต่ปรากฏว่ามีภาพผู้ต้องหาถือปืนจ่อศีรษะตัวเองหลุดออกอากาศไปประมาณ ๓ วินาที เมื่อช่างภาพและผู้สื่อข่าวเห็นความผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้รับแก้ไขสถานการณ์ และผู้สื่อข่าวได้รับขอภัยต่อผู้ชมทันที

คณะอนุกรรมการฯ มีข้อเสนอแนะว่าการถ่ายทอดสดเหตุการณ์ที่สังคมให้ความสนใจนั้นสามารถทำได้ แต่เนื่องจาก ส.ส.ท. เป็นสื่อสาธารณะต้องพิจารณาให้ละเอียดรอบคอบ รวมทั้งควรพิจารณาความเหมาะสมด้วยว่าควรถ่ายทอดสดต่อเนื่องเป็นระยะเวลาสั้นหรือไม่ และให้ฝ่ายบริหารปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความระมัดระวังยิ่งขึ้น และหามาตรการป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาด หากต้องถ่ายทอดรายงานสดเหตุการณ์ในลักษณะเช่นนี้อีก

เรื่องที่ ๗ : ข้อร้องเรียนการออกอากาศรายการ “เถียงให้รู้เรื่อง” วันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๕๙

ข้อร้องเรียน : ข้อร้องเรียนรายการเถียงให้รู้เรื่อง ซึ่งออกอากาศเมื่อวันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๕๙ ประเด็น “สัมปทานปิโตรเลียมรอบใหม่ได้คุ้มเสียจริงหรือ” โดยมีผู้ร้องเรียน จำนวน ๓ คน และมีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ (๑) กรณีการตัดเนื้อหาในส่วนที่เป็นความเห็นของนักวิชาการ ๒ คน ออกจากรายการ (๒) วิทยากรรายการไม่ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนในการเข้าร่วมรายการ (๓) ไม่มีความสมดุลในการคัดเลือกนักวิชาการ และ (๔) พิธีกรและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการโดยไม่เป็นธรรมต่อตน โดยผู้ร้องเรียนที่ ๓ ไม่ยินยอมให้รายการออกอากาศพร้อมทั้งร้องเรียนว่ารายการไม่มีความสมดุลเนื่องจากนักวิชาการ ๒ คน มีความคิดในกลุ่มเดียวกัน ทำให้มีผู้อภิปรายในกลุ่มความเห็นเดียวกัน ๓ คน ฝ่ายผลิตรายการจึงแก้ปัญหาด้วยการตัดต่อเทปรายการใหม่ โดยตัดส่วนที่เป็นความเห็นของนักวิชาการทั้ง ๒ ท่านออกทั้งหมด คงไว้เฉพาะคำถามและคำตอบระหว่างพิธีกรผู้ดำเนินรายการกับ ผู้ร้องเรียนที่ ๒ และที่ ๓ หลังจากนั้น โปรดิวเซอร์รายการได้โทรศัพท์แจ้งผู้ร่วมรายการทุกคนทราบในค่ำวันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๕๙ ก่อนรายการออกอากาศ พร้อมทั้งชี้แจงเหตุผลว่าต้องการให้รายการมีความสมดุลในการนำเสนอข้อมูลและความเห็น อีกทั้งแจ้งด้วยว่า ส.ส.ท. จะดำเนินการแก้ไขเยียวยาโดยเปิดพื้นที่จัดทำรายการโทรทัศน์เป็นวาระพิเศษเกี่ยวกับสัมปทานปิโตรเลียมรอบใหม่ ให้ตัวแทนฝ่ายต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ เอกชนและภาคประชาชน ได้นำเสนอข้อมูลและความเห็นอย่างสมดุล

ผลการวินิจฉัย : มีมติรับเป็นเรื่องราวร้องเรียนไว้พิจารณา และมีความเห็น ดังนี้

๑. ประเด็นการคัดเลือกผู้ร่วมรายการ มีการกระทำที่ขัดต่อข้อบังคับด้านจริยธรรมของวิชาชีพเกี่ยวกับจริยธรรมด้านความสมดุล เป็นธรรม ตามข้อ ๕ (๕.๑)

๒. ประเด็นการให้ข้อมูลไม่ครบถ้วนแก่ผู้ร่วมรายการมีการกระทำที่ขัดต่อข้อบังคับด้านจริยธรรมของวิชาชีพเกี่ยวกับจริยธรรมด้านความถูกต้อง เทียบตรง ตามข้อ ๔ (๔.๔)

๓. ประเด็นการออกอากาศรูปแบบรายการที่แตกต่างจากปกติ โดยการตัดในส่วนของนักวิชาการที่ให้ความเห็นจำนวน ๒ คน ออกไป มีการกระทำที่ขัดต่อข้อบังคับด้านจริยธรรมของวิชาชีพเกี่ยวกับจริยธรรมด้านความเป็นอิสระของวิชาชีพ ความรับผิดชอบต่อสาธารณะและการไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน ตามข้อ ๖ (๖.๑) (๖.๒) (๖.๓)

๔. ประเด็นพิธีกรและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการไม่เป็นธรรมเห็นว่า เป็นการกระทำที่ไม่ขัดต่อข้อบังคับด้านจริยธรรมของวิชาชีพเกี่ยวกับจริยธรรมด้านความถูกต้อง เทียบตรง ตามข้อ ๔ (๔.๑) และจริยธรรมด้านความสมดุล เป็นธรรม ตามข้อ ๕ (๕.๑)

คณะอนุกรรมการฯ มีข้อเสนอแนะว่าให้ฝ่ายบริหารปรับปรุงกระบวนการทำงานให้รอบคอบ และยึดหลักการความเป็นสื่อสาธารณะโดยเฉพาะการทำงานในประเด็นที่มีความอ่อนไหวหรือมีความขัดแย้งสูง ซึ่งอาจกระทบต่อความน่าเชื่อถือต่อ ส.ส.ท.

สำหรับกรณีที่ทีมงานผู้ผลิตรายการยินยอมให้บุคคลภายนอกเข้าไปในส่วนการผลิต เป็นการกระทำที่ไม่เหมาะสม ไม่ควรอนุญาตให้บุคคลภายนอกเข้าไปในส่วนการผลิตอย่างเด็ดขาด เพื่อคงไว้ซึ่งความเป็นอิสระ เทียบตรง และเป็นกลาง ตามพระราชบัญญัติจัดตั้งองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๕๑

เรื่องที่ ๘ : ข้อร้องเรียนรายการ ข.ขยับ ออกอากาศเมื่อวันที่ ๒๗ มิถุนายน ๒๕๕๙ มีโฆษณาแฝง

ข้อร้องเรียน : ร้องเรียนกรณีรายการ ข.ขยับ ออกอากาศเมื่อวันที่ ๒๗ มิถุนายน ๒๕๕๙ เวลา ๐๕.๔๕ น. มีการแพร่ภาพสัญลักษณ์สินค้าขนาดใหญ่บนเสื้อของผู้ร่วมรายการในนาทิตี่ ๓.๒๘ – ๓.๓๑, นาทิตี่ ๗.๑๔ – ๗.๑๖ และนาทิตี่ ๑๑.๓๘ – ๑๑.๔๕ เป็นโฆษณาแฝง

ผลการวินิจฉัย : มีมติรับเป็นเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา และเห็นว่า การปรากฏสัญลักษณ์สินค้าขนาดใหญ่บนเสื้อของผู้ร่วมรายการข.ขยับ เป็นการขัดต่อข้อบังคับ ส.ส.ท. ว่าด้วยจริยธรรมของวิชาชีพเกี่ยวกับการผลิต และการเผยแพร่รายการ พ.ศ. ๒๕๕๒ ด้านความเป็นอิสระของวิชาชีพ ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ และการไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน ตามข้อ ๖ (๖.๗) “ผู้ปฏิบัติงานต้องหลีกเลี่ยงหรือใช้วิจารณญาณอย่างรอบคอบในการนำเสนอภาพ ข้อความ หรือสัญลักษณ์ของสินค้า บริการเพื่อธุรกิจการค้า และการส่งเสริมการขาย

“การนำเสนอชื่อหรือสัญลักษณ์ของสินค้าและบริการเพื่อธุรกิจการค้า อาจกระทำได้เมื่อมีความจำเป็นเพื่องานข่าวหรือรายการ แต่ต้องปิดบังชื่อ ตราสินค้า สัญลักษณ์ เว้นแต่สินค้าหรือบริการนั้น ๆ เป็นข่าว หรือภาพ ชื่อ ตราสินค้า สัญลักษณ์นั้นเป็นพื้นหลังที่ไม่โดดเด่น ชัดแจ้ง และไม่สื่อว่าเป็นการเจตนาหรือการหลีกเลี่ยงเป็นเหตุสุดวิสัย”

คณะอนุกรรมการฯ มีข้อเสนอแนะว่า ให้ฝ่ายบริหารดำเนินการทบทวนกระบวนการผลิต โดยเฉพาะการผลิตเสมือนสด ที่ไม่มีกระบวนการหลังการผลิตเลย ผู้เกี่ยวข้องยิ่งจะต้องมีความระมัดระวังมากขึ้น และควรอัดเทปเพื่อเหลือเผื่อขาดไว้บ้าง หากมีความจำเป็นต้องตัดต่อ แต่กระนั้น ในกรณีที่มิภาพตราสัญลักษณ์ของสินค้าควรปิดบังในระหว่างการผลิตก่อนนำออกอากาศ และพิจารณาเห็นว่าควรจัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงานในเรื่องข้อบังคับองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๕๒ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การผลิตและนำเสนอเป็นไปอย่างเหมาะสม และป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดอีก

● การดำเนินการอื่น ๆ

ในปี ๒๕๕๙ คณะอนุกรรมการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชนได้ร่วมกับแกนนำจริยธรรม ผู้บริหาร ของ ส.ส.ท. และผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้คู่จริยธรรม ส.ส.ท. จำนวน ๓ ครั้ง ดังนี้

ครั้งที่ ๑ : เรื่องสิทธิความเป็นส่วนตัว วันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๕๙ มีจำนวนผู้เข้าร่วม ๕๔ คน

ครั้งที่ ๒ : เรื่องประโยชน์ทับซ้อนและโฆษณาแฝง วันที่ ๒๙ มิถุนายน ๒๕๕๙ มีจำนวนผู้เข้าร่วม ๑๖ คน

ครั้งที่ ๓ : เรื่องความถูกต้องเที่ยงตรง วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ มีจำนวนผู้เข้าร่วม ๕๔ คน

ผลสัมฤทธิ์ที่ได้รับจากการดำเนินการดังกล่าว มีดังนี้

๑. พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อบังคับ ส.ส.ท. ว่าด้วยจริยธรรม ตลอดจนมีความตระหนักในจุดยืนการทำหน้าที่ของสื่อสาธารณะที่สร้างสรรค์สังคมคุณภาพและคุณธรรม

๒. มีพื้นที่ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องจริยธรรมองค์กรภายใต้บรรยากาศการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกระดับ ทำให้มีมุมมองที่หลากหลายในการสร้างคุณค่าการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการขยายมุมมองความเข้าใจที่สร้างสรรค์ให้กับสังคมต่อไป

๓. มีการถอดบทเรียน แนวปฏิบัติที่มาจากการร่วมคิดร่วมทำของผู้ปฏิบัติงานจริงในแต่ละหน่วยงานซึ่งทำให้มีความเป็นรูปธรรมและเข้าใจง่าย ซึ่งง่ายต่อการนำไปใช้งาน อันจะนำไปสู่วิถีปฏิบัติจนกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กร