

## บันทึกผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

เลขที่ กน.อพร.RC 001/2552 : วันที่ 28 มกราคม 2552

ตามระเบียบองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย

ว่าด้วยการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของประชาชน พ.ศ.2551

โดย คณะอนุกรรมการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชน

**เรื่องร้องเรียน** 1. รายการ “ชั่วโมงทำกิน” ออกอากาศเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2551 เสนอข่าวศาลปกครองสูงสุดมีคำสั่งเพิกถอนคำสั่งเดิมของศาลปกครองตามคำร้องขอผู้ร้องเรียนที่ให้ตรึงค่าโดยสารของรถขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ โดยได้รายงานกล่าวอ้างถ้อยคำที่ไม่เหมาะสมจากหนังสือพิมพ์มาออกรายการ เป็นเหตุให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเสียหายและไม่มีโอกาสชี้แจงข้อเท็จจริง และผู้ร้องเรียนเคยร้องเรียนผ่านฝ่ายบริหารแล้ว แต่ไม่ได้รับทราบผลการ

2. รายการ “ไทยมุง” เมื่อปลายเดือนพฤษภาคม 2551 เชิญผู้ร้องเรียนเป็นวิทยากร และยกเลิกการนัดสัมภาษณ์ก่อนการออกอากาศอย่างกระทันหัน ประมาณ 6 ชั่วโมงก่อนการออกอากาศ โดยเชิญผู้อื่นเป็นวิทยากรแทน

**มติคณะอนุกรรมการรับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา :**

การประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ 1/2552 เมื่อวันที่ 28 มกราคม 2552

**มติคณะอนุกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน :**

การประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ 2/2552 เมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2552

**มติคณะกรรมการนโยบายรับรองการพิจารณาของคณะอนุกรรมการฯ :**

การประชุมคณะกรรมการนโยบาย ครั้งที่ 7/2552 เมื่อวันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2552

**1. รายการ “ชั่วโมงทำกิน” ออกอากาศเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2551**

**เรื่องร้องเรียน** กรณีการเสนอข่าวศาลปกครองสูงสุดมีคำสั่งเพิกถอนคำสั่งเดิมของศาลปกครองตามคำร้องขอผู้ร้องเรียนที่ให้ตรึงค่าโดยสารของรถขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ และได้รายงานกล่าวอ้างคำพูดของบุคคลภายนอกว่าอาจมีกรณีฟ้องกลับผู้ร้องเรียน เนื่องจากกรรรมเอกชนได้รับความเสียหายจากคำสั่งการตรึงราคาค่าโดยสารดังกล่าว ซึ่งผู้ร้องเรียน อ้างว่า การนำเสนอรายงานดังกล่าวมิได้มีการอ้างอิงถึงแหล่งข้อมูล และเป็นรายงานที่ทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเสียหาย

**ข้อพิจารณาของคณะอนุกรรมการฯ**

คณะอนุกรรมการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ได้พิจารณา โดยยึดหลักการพิจารณาดังนี้

1. ประเด็นข้อกฎหมาย เรื่องการร้องเรียนและอายุความร้องเรียน อ้างตามระเบียบขององค์การฯว่าด้วยการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของประชาชน พ.ศ.2551 ข้อ 5 (เป็นการกระทำที่ขัดต่อจริยธรรมวิชาชีพฯ) และข้อ 8 (การร้องเรียน ให้กระทำภายในสามสิบวันนับแต่วันที่เผยแพร่รายการ)

ที่ประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ 1/2552 มีมติรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไว้พิจารณา แม้การร้องเรียนเป็นกรณีที่เกิดขึ้นก่อนการประกาศข้อบังคับขององค์การฯว่าด้วยจริยธรรมของวิชาชีพเกี่ยวกับการผลิตและการเผยแพร่รายการ ในวันที่ 14 มกราคม 2552 และไม่ได้เป็นการร้องเรียนภายในสามสิบวันนับแต่วันที่เผยแพร่รายการ ตามระเบียบขององค์การฯว่าด้วยการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของประชาชน พ.ศ. 2551 ทั้งนี้ เพื่อเป็นกรณีตัวอย่างที่จะชี้ว่ามีการกระทำที่ผิดต่อข้อบังคับว่าด้วยจริยธรรมวิชาชีพฯหรือไม่ เพื่อให้เป็นบรรทัดฐานในการวินิจฉัยและอ้างอิงต่อไป

2. ผลกระทบต่อข้อบังคับฯจริยธรรมของวิชาชีพเกี่ยวกับการผลิตและเผยแพร่รายการ ดังนี้

**ข้อ 4.1** การนำเสนอข่าว หรือข้อมูล ต้องยึดถือข้อเท็จจริง ความถูกต้อง เทียบตรง โดยการเลือกแหล่งข่าว แหล่งข้อมูล การใช้ภาษา การกำหนดเนื้อหา และวิธีการหรือรูปแบบการนำเสนอ ต้องดำเนินการด้วยความรอบคอบ ระมัดระวัง มีการตรวจสอบ ตรวจสอบเป็นหลักปฏิบัติสำคัญ

คณะกรรมการพิจารณาแล้ว ข้อเท็จจริงรับฟังได้ว่าการนำเสนอและรายงานข่าวดังกล่าว มีแหล่งที่มาจากรายงานของนักข่าวของส.ส.ท. ที่ได้ไปทำข่าวนั้น ประกอบกับรายงานข่าวในหนังสือพิมพ์หลายฉบับซึ่งมีเนื้อหาตรงกัน

### **ผลการพิจารณา (มติที่ประชุมคณะกรรมการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชน)**

การนำเสนอข่าวในรายการ “ชั่วโมงทำกิน” ในวันที่ 1 กันยายน 2551 ได้รายงานข่าวไปตามข้อเท็จจริงของแหล่งข้อมูลข่าวแล้ว และได้ขัดโดยตรงต่อข้อบังคับว่าด้วยจริยธรรมวิชาชีพฯ แต่มีข้อที่ต้องปรับปรุงแก้ไขในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. การรายงานข่าว โดยเฉพาะการกล่าวอ้างคำพูดของบุคคลใด ควรต้องมีการอ้างอิงแหล่งข่าวให้ชัดเจน เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ ตามเจตนารมณ์ของข้อบังคับว่าด้วยจริยธรรมวิชาชีพฯ

2. การรายงานข่าว แม้จะมีแหล่งข้อมูลข่าวที่ชัดเจนหลายแหล่งข่าว แต่วิธีการนำเสนอในรายการ “ชั่วโมงทำกิน” เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2552 นั้น เป็นการนำเสนอในรูปแบบการพูดคุยแบบกันเองกับผู้ชม มีลักษณะคล้ายวิธีการเล่าข่าว ไม่มีการอ้างอิงแหล่งข่าว ทำให้ความน่าเชื่อถือลดลง

3. กรณีนี้ ผู้ร้องเรียนได้เคยร้องเรียนผ่านฝ่ายบริหารของส.ส.ท.มานานแล้ว มีการพิจารณาสอบสวนจากผู้บริหารแล้วในช่วงก่อนการตั้งคณะกรรมการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชน แต่ผลการพิจารณาไม่ได้มีการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ คณะกรรมการฯมีความเห็นว่าเมื่อฝ่ายบริหารมีการพิจารณาแล้ว ควรต้องแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นลายลักษณ์อักษรโดยไม่ชักช้า

### **ผลการรับรองมติ (มติรับรองโดยคณะกรรมการนโยบาย)**

คณะกรรมการนโยบายรับรองรายงานของอนุกรรมการร้องเรียน

2. รายการ “ไทยมุง” เมื่อปลายเดือนพฤษภาคม 2551 เชิญเป็นวิทยากร และยกเลิกนัดก่อนการออกอากาศอย่างกะทันหัน ประมาณ 6 ชั่วโมงก่อนการออกอากาศ โดยเชิญผู้อื่นเป็นวิทยากรแทน

**เรื่องร้องเรียน** ผู้ร้องเรียนได้รับเชิญจากรายการ “ไทยมุง” เมื่อประมาณปลายเดือนพฤษภาคม 2551 เพื่อพูดในประเด็นการขึ้นค่าโดยสารรถสาธารณะ (เป็นการนัดล่วงหน้าก่อนวันออกอากาศประมาณ 3-4 วัน) และทางรายการได้โทรศัพท์มายกเลิกนัดประมาณ 6 ชั่วโมงก่อนการออกอากาศ

### **ข้อพิจารณาของคณะกรรมการฯ**

คณะกรรมการฯ รับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ได้พิจารณา โดยยึดหลักการพิจารณาผลกระทบต่อข้อบังคับฯ จริยธรรมของวิชาชีพเกี่ยวกับการผลิตและเผยแพร่รายการ

### **ผลการพิจารณา (มติที่ประชุมคณะกรรมการฯ)**

คณะกรรมการฯ เห็นว่าแม้จะไม่ใช่ประเด็นการละเมิดข้อบังคับฯ ด้วยจริยธรรมวิชาชีพฯ แต่เป็นประเด็นเกี่ยวกับมารยาทต่อบุคคลภายนอกที่อาจมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์การฯ ซึ่งคณะกรรมการฯ เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานต้องมีความความรอบคอบในการเลือกเชิญบุคคลมาออกรายการ หากมีการเชิญแล้วและได้รับการตอบรับแล้ว ก็ไม่สมควรยกเลิกในภายหลัง ยกเว้นในกรณีที่มีเหตุผลจำเป็นจริงๆ เช่นเพื่อการรักษาสมดุลของการแสดงความคิดเห็นในรายการ แต่ในกรณีการร้องเรียนดังกล่าวถือเป็นการยกเลิกที่ไม่สมควร

### **ผลการรับรองมติ (มติรับรองโดยคณะกรรมการนโยบาย)**

คณะกรรมการนโยบายรับรองรายงานของอนุกรรมการร้องเรียน

นางสาวสมพร จุญญอุปการ	อนุกรรมการและเลขานุการ	ผู้บันทึก
นายจอน อึ้งภากรณ์	ประธานอนุกรรมการฯ	ผู้ตรวจสอบ